\mathcal{Q}

11	SE	RIAL	NO.	
	3	2	4	7

PROJECT	:	ELARA (Car	Wash-	FINAL	2012)
PROJECT	•	LLANA I	_	TTUSII		,

PROJECT:	ELARA -	Car	Wash
PROJECT	CLANA -	Cai	* * 4311

Pan Arab Research Center

					Em إمارات	narat	وك 🔲 🖊		/Enoc / 🗵	Adno ادنوك
SHOPPER COD	E	DATA ENTR	Y	E	DITING			CSA		SR. #
	Name		Number	Name	Nur	nber	Name		Number	⊣ 1
2024	Sa	a	9001	Sara	90	01	مىر	<u>178</u>	75	
Gender T	Height M S	Built T M F	Spectacles Yes No Y				akistani Filip	Ethnic Gro ino Expat. Ara		
\boxtimes \square \boxtimes						ZI				
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ai	n	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
										X
SITE IC)	Month	Date	Amou	unt (Dhs)	# of	vehicles	# of staff	Time In	Time out
07	68	06	05	30	00	0	2	03	07:40	07:59
07:0	0- 10:01	- 13:01- 17:	01- 20:01-		Saturday	Sunday	Monday	Tuesday Wee	dnesday Thurs	day Friday
TIME OF 10:0	00 13:00	17:00 20:	00 24:00	DAY OF VISIT				\boxtimes] 🗆

1. APPROACH AND CLEANLINESS

الإقتراب والنظافة:

Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النقا
	1.	Was there proper sign to the Car Wash bay?	YES NO		نعم لا	هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟	.1	
	2.	Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES	X	نعم	هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.2	4
4		Tequire comment when marked 140	NO		¥			

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشييكات الأولية:

Scor	res Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	الذ
	Was there any delay in approaching customers? require comment when	YES		نعم	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبانن؟ كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح		5
5	marked 'Yes'	NO	Ø	¥	بوبب کم پرجی سرسیع	-	
4	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES NO		نعم لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟		
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc?				لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالي من التعابير، عادي، الخ؟	إذا	5
	5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof?	YES NO		نعم لا لا ينطبق	 ل. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف 	5a	
5		N/A YES	ᅜ	، يسبو نعم			5
!	5b. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	NO		, A	 ل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟ 	5b	
		N/A	_=	لا ينطبق			<u> </u>
6	6. Did the attendant inform you about the	YES	×	نعم	هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟	.6	6
	price of car wash?	NO	ᆜ	<u> </u>			<u> </u>
4	7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform	YES		نعم	هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟	.7	4
	vou?	NO	Ш	3	اصرار او تعوب في شيارات و إبداعت بدنت:		<u> </u>

2 + Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 8. Did he guide your vehicle for positioning at YES The stopper? 8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف NO ¥ 9. Did the staff thank you as you were YES 🗵 6 نعم 9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟ leaving? NO ¥

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

Sc	ores	Critical Areas				A. J. Stresh . ti	النقاط المجالات الأساسية 3 10. هل كان لباس الموظف أنيقا ومرتبا؟ 3 11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر 4 يوضوح؟ ما ممر
3	10.	Was the uniform of the attendant neat and	YES	X	نعم [7
		tidy?	NO		' 'y	1. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتبا؟	3
3	11.	Was the attendant wearing visible	YES	X	نعم	11 ما كان الموظف بر تدى بطاقة بظهر عليها اسمه	_
		nametag?	NO		Y.		3
	12. \	Was he able to communicate with	YES	X	نعم	100	+
3	(customer?	NO		¥	12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	3
-			N/A		لا ينطبق		
5	13. V	Was staff courteous / friendly?	YES	X	نعم	e 1:11 /	+
			NO		- ¥	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

Sco	ores Critical Areas			المجالات الأساسية	•
4	14. After car wash, did he guide you to the	YES 🛮	نعم	12. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف	لنقاط
	vacuum bay?	NO 🗌	¥	بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	† 4
	15. Did any attendant advise you to take care	YES 🗌	نعم		+
3	of your personal belongings/valuables if any?	ио 🔲	X	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	5 3
-	,	طبق N/A 🛭 طبق	لا يند	و ممثلكاتك السخصية القيمة في كتال وببوء ف	
4	16. Did any attendant offer you seating?	YES 🔀	نعم	Sade I till 6 it fall 5	1
-+		NO 🗌	Y	16. هل قدم لك أي موظف كرسياً للجلوس عليه؟	6 4
5	17. Did attendants wipe your car dry to your	=	نعم	(h) (4) 1 h h h h	-
1	satisfaction?	NO 📙	Ä	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضيا ً عما قاموا به؟	5
-+-		طبق N/A	لاين		
5	18. Did attendants clean all the glasses and		نعم	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا	
	mirrors from inside and outside to your satisfaction?	NO 📗	¥	من الداخل والخارج بحيث كنت راضيا عما قاموا	5
_		N/A ☑ 94bi	لايد	به؟	
3	19. Did the attendant offer to empty the	= '	نعم	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف	
	ashtray and clean it?	NO ∐	. Y	19. هن عرض الموطف 10 يبوم بسريي رك. منفضة السجائر؟	3
+	20. W	N/A ☑ idie	<u> </u>		
4 6	 Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total 	YES ⊠ ,	نعد	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة	
	satisfaction?		¥	20. هن لم التحقيق الماسي التي التي التي التي التي التي الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟	4
		نطبق			
4 2	21. Did they clean all the tyres with sponge?		نع	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام	
	y was an are gree man sponge:	N/A ☐ قبطنو	¥ . v	اسفنجة؟	4
+-					
1 2	22. Were you offered a receipt voluntarily?		نع لا	of the distance	
		ا N/A ينطبق ⊟	-	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟	1
		شعنو 🗀 🚧	-		

5. REST ROOMS AND MOSQUE

غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:

86	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
36	ores		YES	X	نعم		,
	23a	. Were they adequately stocked with all	NO		, ,	23. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ا لصابون ؟	oa
		necessary supplies such as soap?	N/A		لا ينطبق	وريد سن <u>التعاون</u> :	
			YES		نعم	1	26
	23b	. Were they adequately stocked with all		\square	'	 25. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت 	3 3
3		necessary supplies such as toilet tissue?	N/A		لا ينطبق	95) (W) (R) (R)	
	230	. Were they adequately stocked with all necessary			نعم	رو درق رورس (95) 2.هل كانت مجهزة بجميع المسكرمات	3c
	230	supplies such as paper towels? (paper towels	NO	X	'	الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ /(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر	
		are not required where fully operational hand	N/A	П	لاينطيق	(المناسف الورقية غير مطلوبة عند توفر المحففات البد الآلية) (المحففات البد الآلية) (المح	46)
-		dryers exist)	YES	<u> </u>	ِرِيقِ رِيَّ نعم	المُمجففات اليد الآلية) (أرو كر صراريك) بي 2. هل كانت المغاسل نظيفة؟	4 a
	248	a. Were sinks clean?	NO		צ	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		require comment when marked 'No'	N/A	\exists	لا ينطبق		
			YES	급	نعم	2. هل كانت المرايا نظيفة؟	4b
	241	o. Were mirrors clean?	NO		صح لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		require comment when marked 'No'			•		
			N/A	<u> </u>	لا ينطبق	 2. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ 	4c
	24	c. Were hand dryers clean?	YES		نعم	 من كانك مجففات الايدي نطيفه؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	40
3		require comment when marked 'No'	NO		3	لايه جد محصان الري	(01)
			N/A		لا ينطبق		
	24	d. Were dispensers clean?	YES	M		 هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	4d
		require comment when marked 'No'	NO		¥	به علت الإجباب له يرجى التوصيح ·	
			N/A	Ц	لا ينطبق		
			YES	X	نعم		
	24	e. Were toilets and urinals clean?	NO		3	 هل كانت أمكنة التبول نظيفة? 	24e
	.		N/A		لا ينطبق	 هل كانت الأبواب نظيفة؟ 	25a 2
2	25	a. Were doors clean?	YES	M	نعم	2. هن خالف الابواب نطيفه! إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	25a 2
		require comment when marked	NO	닏	Ä	، ج ج ج چ چ چي -ر ـــــي	
		'No	N/A	ᆜ	لا ينطبق		
			YES		نعم	are to all the delta)Eh
	25	b. Were walls clean?	NO	片	*	2. هل كانت الحيطان نظيفة؟	250
	_		N/A		لا ينطبق		
						ز. هل كان السقف نظيف؟	250
	25	ic. Were ceiling clean?	NO	_	'	,	230
			N/A	-	لا ينطبق		
			YES		,	. هل كانت المنافذ نظيفة؟	25d
	25	5d. Were vents clean?	NO	ᇤ	¥ ::\t:\V	•	
	-		N/A		لاينطبق نوم	. هل كانت الأرضيات نظيفة؟	25e
	25	5e. Were floors clean?	YE:		نعم <u> </u> لا	َ إذا كانت الإجَابةُ "لا" يرّجي التوضيح	
		require comment when marked 'No'			ه لاينطبق	-	
	_		N/A				
		er var i i bissista eta e o		s 🗵	نعم لا	هل كانت ازرار الحانط/ لوح القاعدة نظيفة؟	.25f
	2	of. Were baseboards clean?	NO N/A	_	ة لا ينطبق [-	
- 1			N/A	\ <u> </u> _	ه پسښي د		

۲,			4				+			
-	Score	s		Critical A	reas		·		المجالات الأساسية	نقاط
	25	ig. Were	grout clean?	?		YE: NO N/A	=	نعم لا لا ينطبق	2. هل كان البلاط نظيف؟	T
	26	a. Were	trash contai	ners clean?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	26. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	∂a
		b. Were	trash contair	ners not ov	erflowing?	YES NO N/A	図 □ □	نعم لا لا ينطبق	26. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	2 8b
2	27.	Was ti	he restroom : ut any offens	smelling clive odor)?	ean & fresh	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	 هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ 	27 2
2	28.	good v	all the facilitie vorking condi comment w	ition?	e restroom in	YES NO	X	نعم لا	 مل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ ا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	2 اند
2	29.	Was th	ne Mosque pr comment w	emises cle hen marke	an? d 'No'	YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	21. هل كان مبنى او قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 11 كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	9
С	omm	ents:							يق/ الملاحظات:	التعا
_										
	•		FOR OFFICI	USE ONI	_Y		*********		لاستخدام المكتب فقط	
	0/	,	لمسجلة	النقاط ا	د الأعلى للنقاط	1211				

التقييم:	الحد الأر MUM Evaluation:		النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	%
1 الاقتراب والنظافة	Approach and Cleanliness			
2 الترحيب والتشييكات الأولية	Greetings and Initial Checks			
3 مظهر وسلوك الموظفين	Appearance and Behavior of Staff			
4 الخدمة	Service			
النظافة - الحمامات 5 والمسجد	Cleanliness - Restroom and Mosque			
المجموع	TOTAL			

+

SERIAL NO.

3 2 4 7

ADNOC DISTRIBUTION
SAFAD S/S - 768
Tel: 09 2233614, futairah

DESCRIPTION QTY PRICE TOTAL 30.00 30.00

30.00

CASH PAYMENT 30.00

