SERIAL NO.
4 4 7 2

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

d		
7	M	
Ν		
440.		

											L	رات 🛚	Er إمار	mara	at /	<u></u>	إبكو /إنو	Eppc	o / E	noc		ادنوك	Adno
SHC	OPPE	R CO	DE			DATA	ENTR			N-		DITI		ımbeı		lame		CSA	Nur	nber		SR	#
		_	}	Name				+	umber UOC	Nar	me ዓያ			(LC)		30h		20	٦٣	100 I	Т	1	
<u> </u>	-	4	11-1		<u>15\</u>	<u>د</u> Buil	-	Spect		Bear		Musta		ΨC	741	24,	Et -	hnic G	oups	<del></del>			뻭
M	ende F		M	ight S	T	M	F	Yes					No I	ndian	ı Pak	istani Fili					:		
M	Ē	] [					Ø				<u>z</u>	<u> </u>		区		] [					<u> </u>	<u> </u>	
E	MIR	ATE	•	Vestern Region		Abu D	habi	D	ubai	Sh	narjah	$\top$	AI A			Umm Al Quwain	A	ijman	,	Ras A		Fujai	ah
							]				Ц		L		<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>		<u> </u>	X			_
		SITE				Mont			Date	_	Amo	т.,	Ohs)	#	of ve	hicles	#	of staff		Time		Time	-
	2	3	<del>)</del> \	7	•	0	3_	3			9	<u> </u>			0		$\mathcal{L}$			4:	46	15:	<u>으</u> 실
	IE OI ISIT	07: F 10:		10:01 13:00	- 1	13:01- 17:00	17:0 20:		20:01- 24:00	DAY VIS	OF SIT	Satu		Sund	iay ]	Monday	Tueso	day W	ednes	day   -	Thursd	ay F	iday
		<u> </u>		<u></u>		LZ		<del></del>	Ш.	L													
1.		APP	ROA	ACH A	ND	CLE	ANLI	NESS	<b>.</b>											، والنف	فتراب	1. الإ	12.11
Sc	ores					Critic	al Are	as										مجالات ا					النقاد
	1.	Was bay'		ere pro	per	sign	to the	e Car	Wash		YES NO	囚	نعم لا	ل 		على منطقة					بارات؟	السي	
	2.	Was	s the	e Car V	Nas ent	sh are when	ea cle	an ar ked 'l	nd tidy? No'	? `	YES	Ø	نعم			ة ومرتبة؟ ضيح		السياران لا" يرج					4
4	l																						
4				<del></del>							NO	Ц	3										
2.		GRE	ETII	NGS A	AND	TINI C					NO		7					د الأولي		والتش	رحيب		1.15:11
2.	ores		ETII	NGS A	AND			CHEC			NO	L					ساسية	جالات الأ	الم				النقاط
2.	ores	Was	s the	NGS A	y de	Critic	TIAL C	CHEC eas	cks		YES					و ظف من	ساسية اب الم	جالات الأ	الم ناخير	ك أي ن	ان هناا ائن؟	:. هل ک الزب	3
2.	ores	Was	s the	ere an	y de	Critic	TIAL C	CHEC eas	cks	,			נم	*: Y			ساسية اب الم	جالات الأ في اقتر	الم ناخير	ك أي ن	ان هناا ائن؟	:. هل ک الزب	3
2.	3.	Was cusi mar We	s the tomerked	ere an	y de requ	Critic elay ir uire co	TIAL C	eas roach	ning	,	YES	☒	يم	لا نع لا	۶ (	ِب مفر ح	ساسية اب المر ضيح (بأسلو	جالات الأ في اقتر جى التو عة ودية	الم ناخير م" ير. 	ك أي : بة "نع يب بك	ان هناا انن؟ الإجاب	:. هل ک الزب ا کانت ا کانت . هل تم	3 5 -
2.	3. 4.	Was cust mar We (ple	s the tomerked	ere an ers? r 'Yes' ou gre nt feel e desc	y de equ	Critic elay ir uire co d in a )?	rial Are n appromme friend	chec roach ent w	ning hen	,	YES NO YES	☒	يم	لا نع لا	۶ (		ساسية اب المر ضيح (بأسلو	جالات الأ في اقتر جى التو قة ودية ك المو	الم ناخير م" ير بطري	ك أي ذ بة "نع يب بك	ان هناا انن؟ الإجار إلار حاء قم	. هل ک الزب ا کانت ا کانت . هل تهٔ	3 5 -
<b>2</b> . <b>5</b> 5	3. 4. If	Was cust mar We (ple arro etc.	s the	ere an ers? r 'Yes' ou gre nt feel e desc nt, with	y de requi	Critic elay in uire co d in a )? e beha	rial Are n appromme friend avior:	roach roach dly m Was	ning hen nanner	al	YES NO YES		יא	لا لا يد يد لا	) ؟	ب مفرح الله مفرح الله الله الله الله الله الله الله الل	ساسية اب المر ضيح (بأسلو غلف: ع	جالات الأ في اقتر جى التو قة ودية ك المو تعابير،	المه م" ير بطري من النا	ك أي ن بة النع يب بك ، خال الموظف	ان هناا انن؟ الإجار الترح جاءً قم لغرور	ز. هل ک الزب ا کانت . هل تمَ ا لا، ر با	3 5 5 4 1 5
2. 5c	3. 4. If I	Was cuss mar We (ple arrostor, ple arrostor,	s the state of the	ere an ers? r 'Yes' ou gre nt feel e desc nt, with attendance	y derequire etection de la contraction de la con	critic elay in d in a )? e beha any e	friend avior: express	roachent will was ssion	ning hen anner s it n, norma	al	YES NO YES NO YES		نم م م طبق ا	لا لا لا ين يع يع يا	) ؟	ب مفرح هل كان يت الخ؟	ساسية اب المرضيح (بأسلوطف: د (بأسلوطف: ت سيار الأسلول الألال اللالال اللالوكان الله الله الله الله الله الله الله ال	جالات الأ في اقتر جى التو قة ودية ك المور تعابير، إذا كاند	المد المخير م" ير بطري من النا ف الميا	ك أي نا الله الله الله الله الله وظفا الله وظ	ان هنالدان؟ الإجار الإجار الإجار حرار الترحم الترحم الترحم الترحم الترحم الترحم التحرور التحقيق التحقيق التحقيق التحقيق التحري	الزب الزب ا كانت . هل تمَ ا لا، ر با بفتح بفتح	3   5   5   5   5   5   5   5   6   6   6
<b>2</b> . <b>5</b> 5	3. 4. If 1 5a 5b	We (ple arroteta.)  Did has	s the tome years a seasogan?	ere anders? restricted and restricte	y derequipe etection de la contraction de la con	d in a )? e beha any e t chec	friend avior: express ely de it has	checkers  was  was  was  was  was  was  was  w	ning hen anner sit a, norma	al	YES NO YES NO N/A YES NO		نم م طبق م	لا لا لا ين يع يع يا	) ؟	ب مفرح هل كان يت الخ…؟ يتك مزود	ساسية الب المريخ الب المريخ (بأسلو المريخ عادي، عادي، تسيار البيل الإلا الإلواد البيل الإلواد البيل الإلواد المراكز الإلواد ا	جالات الأ في اقتر جي التو قة و دَية إك المو تعابير، إذا كاند راء الغي	الممانية المحير من المحير من النافير من النافية المحيد من النافية في المحيد من النافية في المحيد في المحي	ك أي ذ أي ذ النع النع النع النع النع النع النع النع	ان هنالا الزجان؟ الإجان الإجان الإجان الإجان الإجان الإجان الإجان الترح التحقق المنتقدة المنتقدة المنتقدة المنتقدة المنتقدة المنتقدة المنتقدة المنتقدة المنتقدة التحقق التحقيق التحقي	. هل ک الزب ا کانت . هل تم الا، ر بالا، ر بفتح بفتح حال	3   5   5   5   5   5   5   5   5   5

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

# 3. مظهر وسلوك الموظفين:

Sc	Ores Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاه
3	10. Was the uniform of the attendant neat and	YES	$\boxtimes$	نعم		7
	tidy?	NO		¥	10. هل كان لباس الموظف أنيقًا ومرتبًا؟	3
3	11. Was the attendant wearing visible	YES	×	نعم	11. هل كان الموظف يرندي بطاقة يظهر عليها اسمه	1_
_	nametag?	NO		¥	بوضوح! ٥٥ه	3
	12 Was he able to communicate with	YES	X	نعم		+
3	12. Was he able to communicate with customer?	NO		¥	12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	3
_		N/A		لا ينطبق		
5	13. Was staff courteous / friendly?	YES	区	نعم	9 111 /	
		NO		¥	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5

#### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

80	ores	0.22					
30		Critical Areas		-		المجالات الأساسية	لنقاط
4		After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	YES NO	$\succeq$	,	14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	4
	15	Did any attendant advise you to take care	YES	_=	<u>، ا</u> نعم [	بنوجيهك الى مدال مسلح وللسيف السيارة:	+
3		of your personal belongings/valuables if	NO		, 8	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك	3
		any?	N/A	×	لا ينطبق	وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	
4	16.	Did any attendant offer you seating?	YES	M	نعم	16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟	4
			NO		3	10: هن قدم ت اي موسف مرسي سبوس سيد	4
5	17. 1	Did attendants wipe your car dry to your	YES NO		, , , , ,	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث	
		satisfaction?	NO N/A		لا لا بنطبة	<ul> <li>کنت راضیا عما قاموا به؟</li> </ul>	5
	18 [	Did attendants clean all the glasses and	YES	님	، <del>یہ بر</del> نعم		+-
5	r	mirrors from inside and outside to your	NO		, 'L'	<ol> <li>هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا</li> </ol>	5
		satisfaction?	N/A		لا ينطبق	به ۶۹	
	19 Г	Did the attendant offer to empty the	YES		نعم	the second second	T
3	a	ashtray and clean it?	NO		¥	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟	3
4			N/A	_	لا ينطبق		
4	20. V	Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total	YES NO		نعم لا	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة	
1	s	satisfaction?	N/A	님	لا لا ينطبق	الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماما لك؟	4
1			YES	岗	نعم		╀
4	21. [	Did they clean all the tyres with sponge?	NO		<b>'</b>	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام	4
			N/A		لا ينطبق	اسفنجة؟	
			YES		نعم		
1	22. V	Vere you offered a receipt voluntarily?	NO	区	Ä	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟	1
$\perp$			N/A		لا ينطبق	to copy of loxed	

5.

**REST ROOMS AND MOSQUE** 

# 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:

Scores	S Critical Areas		 	المجالات الأساسية	نقاط
23	a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	23. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ال<b>صابون</b></u> ؟	За
3 23	b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A	 نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	
23	<ul> <li>c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u>? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)</li> </ul>	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	<ul> <li>23. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)</li> </ul>	3c
24	a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	22. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	4a
24	b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO	نعم لا	24. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	4b
3 24	c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	2. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	4c
24	ld. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	<u>، يسبق</u> نعم لا لا ينطبق	2. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كاننت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	4d
24	le. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A	<u>نعم</u> لا لا ينطبق	<ul> <li>26. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟</li> </ul>	4e
2 25	5a. Were doors clean? require comment when marked 'No	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	2. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	5a
25	5b. Were walls clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>هل كانت الحيطان نظيفة؟</li> </ol>	5b
25	5c. Were ceiling clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	2. هل كان السقف نظيف؟	:5c
25	5d. Were vents clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	2. هل كانت المنافذ نظيفة؟	
25	5e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>هل كانت الأرضيات نظيفة؟</li> <li>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</li> </ol>	5e
25	5f. Were baseboards clean?	YES NO N/A	تعم	<ol> <li>هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟</li> </ol>	25f

3

Sc	ores	Critical	Areas	 	ط المجالات الأساسية	النقاد
	25g.	. Were grout clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	25g. هل كان البلاط نظيف؟	T
2	26a.	. Were trash containers clea	YES 1? NO N/A	نعم لا لا ينطبق	26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	
_	26b.	Were trash containers not c	YES verflowing? NO N/A	نعم لا لا ينطبق	26b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	2
2	27.	Was the restroom smelling (without any offensive odor)	Clean & fresh NO N/A	نعم لا لا ينطبق	27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ الكي- الكيا ه كر ده	2
2		Were all the facilities inside good working condition? require comment when mar	ked 'No' NO	نعم لا لا درارت	28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيّد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	29.	Was the Mosque premises of require comment when mar	ked 'No' NO	لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
Со	mme	ents:			عليق/ الملاحظات:	لــــا ا <b>لت</b>

#### FOR OFFICE USE ONLY

# لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	تقييم:	الد
			Approach and Cleanliness	الاقتراب والنظافة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
			Service	الخدمة	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة – الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	مجموع	11

4

+

S	ERIAL	NO.	
4	4	7	2

ADNOC DISTRIBUTION
AL BAWARA 2 8/3 - 39/
OPP. DGP OFFICE Tel-07 235/693. 344

nationally CVW OTV PRITE TRAL SOLON

TÜTAL

34, 30

CASH PAYMENT

39, 10

You was a served by Operator (\*) DATE 31/03/2012 15:02 TZ 53 02 .4830

THANKS FOR SHOPPING

· ·			
			İ