

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 7          | 2 | 3 | 4 |

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☒ إمارات Emarat / ☐ إيكو/إنوك Eppco / Enoc / ☐ أدنوك Adnoc

| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY                          |                                     |                          |                                     | EDITING                             |                          |                                     |                          | CSA                                 |                          |                                     |                          | SR. #                    |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| 7                                   |                          | Basim                               |                                     | 3404                     |                                     | Basim                               |                          | 3404                                |                          | Male                                |                          |                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| Gender                              |                          | Height                              |                                     | Built                    |                                     | Spectacles                          |                          | Beard                               |                          | Mustache                            |                          | Ethnic Groups                       |                          |                          |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| M                                   | F                        | T                                   | M                                   | S                        | T                                   | M                                   | F                        | Yes                                 | No                       | Yes                                 | No                       | Yes                                 | No                       | Indian                   | Pakistani                | Filipino                            | Expat. Arabs             | Others:                  |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| EMIRATE                             |                          | Western Region                      |                                     | Abu Dhabi                |                                     | Dubai                               |                          | Sharjah                             |                          | Al Ain                              |                          | Umm Al Quwain                       |                          | Ajman                    |                          | Ras Al Khaimah                      |                          | Fujairah                 |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
|                                     |                          | <input type="checkbox"/>            |                                     | <input type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| SITE ID                             |                          | Month                               |                                     | Date                     |                                     | Amount (Dhs)                        |                          | # of vehicles                       |                          | # of staff                          |                          | Time In                             |                          | Time out                 |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| 6855                                |                          | 04                                  |                                     | 25                       |                                     | 68                                  |                          | 04                                  |                          | 02                                  |                          | 10:34                               |                          | 10:45                    |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| TIME OF VISIT                       |                          | 07:00-10:00                         |                                     | 10:01-13:00              |                                     | 13:01-17:00                         |                          | 17:01-20:00                         |                          | 20:01-24:00                         |                          | DAY OF VISIT                        |                          | Saturday                 |                          | Sunday                              |                          | Monday                   |  | Tuesday                  |  | Wednesday                |  | Thursday                 |  | Friday                   |  |
| <input type="checkbox"/>            |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input type="checkbox"/> |                                     | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  |

## 1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب والنظافة:

| Scores | Critical Areas                                                             | المجالات الأساسية                                                                                                      | النقاط                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1.     | Was there proper sign to the Lube changing bay?                            | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟               |
| 3      | 2. Was the lube changing area clean and organized?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟                            |
| 4      | 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ? | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟     |
| 2      | 4. Were the waiting area and table clean?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟                              |
| 2      | 5. Was the television in the waiting room working?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟                             |
|        | 6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ |

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| Scores | Critical Areas                                                                            | المجالات الأساسية                                                             | النقاط                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 3      | 7. Was there any delay in approaching customers?                                          | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟                                |
|        | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟                                            |
| 5      | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... |                                                                               | إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ |

| النقاط | المجالات الأساسية                                                                                   | Critical Areas                                                                                                               | Scores |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3      | 9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟                 | 9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?                          | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                          |        |
| 5      | 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائد كل منها؟ | 10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits? | 5      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                          |        |
| 4      | 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟                                                          | 11. Did he offer the waiting area to you?                                                                                    | 4      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                          |        |
| 4      | 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟                                                            | 12. Did the staff thank you as you were leaving?                                                                             | 4      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                                                          |        |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

| النقاط | المجالات الأساسية                                                                                     | Critical Areas                                                                                   | Scores |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3      | 13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟                                                         | 13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?                                              | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 3      | 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟                                          | 14. Was the attendant wearing visible nametag?                                                   | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 3      | 15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟                                                       | 15. Was he able to communicate with customer?                                                    | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 4      | 16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟                                                                      | 16. Was staff courteous / friendly?                                                              | 4      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| النقاط | المجالات الأساسية                                                                                        | Critical Areas                                                                          | Scores |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3      | 17. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟                 | 17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?                 | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟                               | 18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?  | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟ | 19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?    | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟                     | 20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt? | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟                                                    | 21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?                      | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 2      | 22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟                                            | 22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?      | 2      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |
| 3      | 23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟                                             | 23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?                          | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                     |        |

| النقاط | المجالات الأساسية                                                                                     | Critical Areas                                                                                   | Scores |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3      | 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟                          | 24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?          | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                              |        |
| 3      | 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟            | 25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?           | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                              |        |
|        | 26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:                                                   | 26. Did attendant carry out the following complimentary checks:                                  |        |
|        | 31a. إضافة ماء للبطارية                                                                               | 31a. Battery Water top up                                                                        |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31b. إضافة ماء للمبرد/coolant                                                                         | 31b. Coolant Water top up                                                                        |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)                                                  | 31c. Auto Transmission Fluid top up                                                              |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31d. إضافة زيت الفرامل                                                                                | 31d. Brake Fluid top up                                                                          |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31e. إضافة زيت للجير/ التروس                                                                          | 31e. Gear Oil top up                                                                             |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31f. تنظيف فلتر الهواء                                                                                | 31f. Air filter cleaning                                                                         |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج                                                                         | 31g. Wiper Water top up                                                                          |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء                                                                | 31h. Clean engine using air gun                                                                  |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 3      | 27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟                                      | 27. Were any of your questions related to lube change answered?                                  | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 3      | 28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟                        | 28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?                                         | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 4      | 29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟                                                                 | 29. Were you offered a receipt voluntarily?                                                      | 4      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |

## 5. REST ROOMS AND MOSQUE

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

| النقاط | المجالات الأساسية                                                                                     | Critical Areas                                                                                   | Scores |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3      | 30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟                                             | 30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?              | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |

| النقاط | المجالات الأساسية                                                                                                          | Critical Areas                                                                                                                                                        | Scores                                                                                                                 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3      | 30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت؟                                                            | 30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?                                                                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | 30c. 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) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                             | 31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'                                                                                                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                             | 31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'                                                                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                       | 31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'                                                                                                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| 2      | 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                     | 31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'                                                                                                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟                                                                                           | 31e. Were toilets and urinals clean?                                                                                                                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                             | 32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'                                                                                                               | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟                                                                                                | 32b. Were walls clean?                                                                                                                                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 32c. هل كان السقف نظيف؟                                                                                                    | 32c. Were ceiling clean?                                                                                                                                              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
| 2      | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟                                                                                                | 32d. Were vents clean?                                                                                                                                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                            | 32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'                                                                                                              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟                                                                              | 32f. Were baseboards clean?                                                                                                                                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |
|        | 32g. هل كان البلاط نظيف؟                                                                                                   | 32g. Were grout clean?                                                                                                                                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |

| Scores | Critical Areas                                                                                              | المجالات الأساسية                                                                                                      | النقاط                                                                                    |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2      | 33a. Were trash containers clean?                                                                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟                                                        |
|        | 33b. Were trash containers not overflowing?                                                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟                                                    |
| 2      | 34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    |
| 2      | 35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2      | 36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'                                         | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | Evaluation:                       | التقييم:                     |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
|   |                                |                               | Approach and Cleanliness          | 1 الاقتراب والنظافة          |
|   |                                |                               | Greetings and Initial Checks      | 2 الترحيب والتشيكات الأولية  |
|   |                                |                               | Appearance and Behavior of Staff  | 3 مظهر وسلوك الموظفين        |
|   |                                |                               | Service                           | 4 الخدمة                     |
|   |                                |                               | Cleanliness - Restroom and Mosque | 5 النظافة - الحمامات والمسجد |
|   |                                |                               | TOTAL                             | المجموع                      |





