

Pan Arab Research Center 

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 5      | 8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟ | 5      |
| 6      | 9. Did the staff thank you as you were leaving?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا              | 9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟                         | 6      |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية                                    | النقاط |
|--------|---|--|--------|
| 3      | 10. Was the uniform of the attendant neat and tidy?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                    | 10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟               | 3      |
| 3      | 11. Was the attendant wearing visible nametag?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا   | 11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ | 3      |
| 3      | 12. Was he able to communicate with customer?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟      | 3      |
| 5      | 13. Was staff courteous / friendly?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟                   | 5      |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 4      | 14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا   | 14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟            | 4      |
| 3      | 15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق        | 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟                    | 3      |
| 4      | 16. Did any attendant offer you seating?<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br><i>DID NOT OFFER COATING AREA</i>   | 16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟   | 4      |
| 5      | 17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟                            | 5      |
| 5      | 18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟ | 5      |
| 3      | 19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                     | 19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟   | 3      |
| 4      | 20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟             | 4      |
| 4      | 21. Did they clean all the tyres with sponge?<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق  | 21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنج؟   | 4      |
| 1      | 22. Were you offered a receipt voluntarily?<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br><i>I ask for the receipt</i>                        | 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟   | 1      |

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط   |
|--------|---|--|--|
| 3      | 23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟  |
|        | 23b. 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 | 23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟   |
|        | 23c. 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 type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) |
| 3      | 24a. Were sinks clean?<br>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 | 24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 24b. Were mirrors clean?<br>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 | 24b. هل كانت المرايا نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 24c. Were hand dryers clean?<br>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 | 24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 24d. Were dispensers clean?<br>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 | 24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 24e. 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 | 24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟   |
| 2      | 25a. Were doors clean?<br>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 | 25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  |
|        | 25b. Were walls clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟  |
|        | 25c. Were ceiling clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25c. هل كان السقف نظيف؟  |
|        | 25d. Were vents clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  |
|        | 25e. Were floors clean?<br>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 | 25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح   |
|        | 25f. Were baseboards clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟  |

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط  |
|--------|---|--|---|
|        | 25g. Were grout clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25g. هل كان البلاط نظيف؟  |
| 2      | 26a. Were trash containers clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  |
| 2      | 26b. 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 | 26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  |
| 2      | 27. 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 | 27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    |
| 2      | 28. 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 | 28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2      | 29. 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 | 29. 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                      |

SERIAL NO.

8 0 7 9



# غسيل أوتوماتيكي AUTO CAR WASH



|                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| Body Wash                   | غسيل هيكل السيارة        |
| Waxing                      | تشميع                    |
| Underchassis Wash           | غسيل أسفل السيارة        |
| Tire Polishing              | تلميع الإطارات           |
| Air Freshening              | تطهير رائحة السيارة      |
| Dashboard Polishing         | تلميع لوحة القياس        |
| Window Cleaning & Polishing | تنظيف و تلميع الزجاج     |
| Vacuuming                   | تنظيف بالكنسة الكهربائية |

**AED 30/-**

Car number

Signature

No.

**3606382**

ملاحظة: إنشون وإينوك غير مسؤولين عن سلامة أجزاء السيارة الغير معتمدة أو عن فقدان أي محتويات قيمة داخل السيارة.  
Note: The customer agrees that ENOC / EPPCO is not responsible for any damage to the non complied parts of the vehicle and the loss of valuables inside the car.

Welcome to ZOOM

SITE:36 AL RASHEED

Tel.No 04-2683228

Customer Care no.

800-ENOC(3662)

| Product          | Price | Qty | Value(AED) |
|------------------|-------|-----|------------|
| Ets11DSF/DSSPhPk | 35.00 | 1   | 35.00      |

Total AED 35.00

Cash 35.00

|               |     |       |
|---------------|-----|-------|
| Payment Total | AED | 35.00 |
| Change        | AED | 0.00  |

Date:15/06/2012 17:03 Cashier: MAHDI

|         |        |            |
|---------|--------|------------|
| Site ID | POS No | Receipt No |
| 36      | 2      | 1787061    |

Thank you.  
Pls.come again.

