· DE-Doman-5/2

+

SERIAL NO. 7 0

		1				+					•			
JEC	T : ELARA	\ (Car Wash	– FINAL 2012)	PRO	DJECT	, : EL	ARA - C	ar	Wash		Pan Arab	Resear	ch Cente	r a
		•								Eppc ابكو/إنو	o / Eno	。/ [	A ادنوك [	۰۰۰ dr
SHC	PPER CC		DATA ENTR			EDITI	NG		Name	CSA			SR.#	
1	41	Name			Mame Amam		S O S	-	N/Sa/	_ 2.		4		
G	ender	Height				Musta	che	- ID	akistoni Cilir	Ethnic C	Groups	ore.		
M X		M S		Yes No Yes	No I		No India				l abs ou	L.	]	
=	MIRATE	Western	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	T	Al Ain	T	Umm Al	Ajman		s Al imah	Fujairal	h
		Region		<b>K</b> I	Ġ	+		$\dagger$	Quwain					_
=	SITE	iD I	Month	Date	Amo	unt (E	hs)	# of	vehicles	# of sta	f 1	ime In	Time o	ut
$\overline{c}$	0	36	06	18	I3	C		0	2	05	<u> </u>	125	16:5	3
тім	_ 1	:00- 10:01- :00 13:00	l i	1 1 -	AY OF	Satu	day Sur	day		Tuesday V	Vednesday	Thurso	day Frid	lay
	SIT	]	<u> </u>		VISIT		] [						L	
_	ADD	DO A CH AI	ND CLEANLIN	IESS							انظافة	قتراب وا	וצו 1	
1.		RUACH AI						-		جالات الأساسيا			اط ا	äi
Sco	1 Wa	there pro	Per sign to the		YES	X	نعم	مسيل		حة للدلالة ع		۔۔۔۔۔ انت هناك	1. هل ک	Γ
	bay		per sign to the	Our Wash	NO		7.					ارات؟	السي	L
	2. Wa	s the Car V	Vash area clea	an and tidy?	YES	区	نعم		-	سيارات نظيف " الت				
4			ent when mark				N		يصبيح	" يرجى التو	، جابه لا	(1 CAICA )		4
					NO	<u> </u>	¥ 	-						
2.	GRE	ETINGS A	ND INITIAL C	HECKS						الأولية:	لتشييكات	رحيب وا	2. التر	
800	ores		Critical Are	as						بالات الأساسية	الم		اط	نقا
300					····				وظف من	 ي اقتر اب الم				T
_	cus	tomers? re	y delay in appr equire comme		YES	Ш	نعم		,	ہے التو ضیح	انعه" در ح		الزبا اذا كانت	
5	ma	rked 'Yes'			NO	図	¥			بى ،سوسىپ	پر-	7 7 F		
_					VEC	IV.		_						+
	4. We	re you gree asant feeli	eted in a friend ing)?	lly manner	YES NO		نعم لا	5	وب مفرح) 1	ة ودّية (بأسل	بك بطرية	الترحيب	4. هل تمّ	
5	If no, p	ease desc	ribe behavior:	Was it				4		ك الموظف:	_			1
		ogant, with ?	out any expres	ssion, normai					النخ؟	مابير، عادي،	الِ من الد	عرور، ح	باد	
														1
	5a Did	the attend	lant check whe	ether vour car	YES		نعم		رتك مزودة	إذا كانت سيا	ظف فيما	تحقق المو	5a. هل ن	
		a sunroof		, , , , ,	NO N/A		لا لا ينطبق					ة سقف	بفتحا	
5					YES	$\overline{}$	نعم							1
	5b. Did	the attend	lant politely de wash if it has	clined a sunroof?	NO		¥	في	لالي للسيارة	اء الغسيل ان السقف؟	وظف إجر فتحة في			
					N/A		لا ينطبق							+
6		the attend ce of car wa	dant inform yoเ ash?	about the	YES		نعم لا		السيارت؟	سعر غسيل	ظف حول	لعك المو	6. هل إط	1
	7. Dic	the attend	dant inspect yo	ur car for any	NO YES		نعم		غده شيأه	ن وجود أية	بالتحقق و	المو ظف	7 ها، قام	+
4	scr	atches, da	mages or den	ts and inform	NO		¥			ى وجود آيــــــــــــــــــــــــــــــــــــ				

		2			+		
_	ores	S Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
5	8.	Did he guide your vehicle for positioning a the stopper?	t YES	s [2	نعم <u>آ</u> لا [	. هل قام الموظف بارشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟	
6	9.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES	\$ \( \overline{\chi} \)	 نعم [3 لا [	<ul> <li>ا. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟</li> </ul>	9 6
3.		APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	FF			<ol> <li>مظهر وسلوك الموظفين:</li> </ol>	<u> </u>
Sco	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
3	10.	. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES		نعم <b>[</b> لا [	1. هل كان لباس الموظف أنيقا ومرتباً؟	
3	11.	Was the attendant wearing visible nametag?	YES		نعم [ لا [	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	3
3	12.	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A		نعم [ لا لا ينطبو [	12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	2 3
5	13.	Was staff courteous / friendly?	YES NO		نعم   لا	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5
4.	•	SERVICE				4. الخدمة:	<del></del>
co	res	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقاد
1	14.	After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	YES NO	区口	نعم لا	<ol> <li>بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟</li> </ol>	4
3		of your personal belongings/valuables if	YES NO N/A	XI II II	نعم لا لا ينطبؤ	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	3
ן ן	16. ) ID	Did any attendant offer you seating? 55	YES NO		نعم لا	16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟	4
	17.	Did attendants wipe your car dry to your	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	17. هل قام الموظفون بمسح وتتشيف سيارتك بحيث كنت راضيا عما قاموا به؟	5
	1	mirrors from inside and outside to your	NO		نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا</li> <li>من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا</li> </ol>	5
1			N/A	ш	ه جسبج	به؟	
-	19. [	Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?			ر بسجو نعم لا لا ينطبق	به: 19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟	3
3 1		14. 15. 16. DID 17.		SERVICE  14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay?  15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?  16. Did any attendant offer you seating?  17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?  NO  YES  NO  YES  NO  YES  NO  YES  NO  YES  NO  YES  NO  N/A	SERVICE  14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay?  15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?  16. Did any attendant offer you seating?  17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?	SERVICE  14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay?  15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?  16. Did any attendant offer you seating?  17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?	SERVICE:  14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay?  15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?  16. Did any attendant offer you seating?  17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your of the vacuum bay?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your on the date of the vacuum bay?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your on the date of the vacuum bay?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your on the date of the vacuum bay?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your of the vacuum bay?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your of the vacuum bay?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your of the vacuum bay?  18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your

2

YES 🔀

YES 🗌

NO 🛛

لا ينطبق ☐ N/A

لا ينطبق ص N/A ☐

¥

نعم

¥

NO

21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام

1 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟

اسفنجة؟

21. Did they clean all the tyres with sponge?

1 22. Were you offered a receipt voluntarily?

I ask for the receipt

## 5. REST ROOMS AND MOSQUE

## غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

Score	es	Critical Areas				المجالات الأساسية	تاط	التة
2	3a. Were they adequa necessary supplies		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات ضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟		
3 2	3b. Were they adequa necessary supplies	tely stocked with all s such as <u>toilet tissue</u> ?	YES NO N/A	X O O	نعم لا لا ينطبق	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات ضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	11	3
2	supplies such as pa	ely stocked with all necessary aper towels? (paper towels here fully operational hand	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات ضرورية مثل ا <b>لمناشف الورقية؟</b> لمناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر جففات اليد الآلية)	) (1	
2	24a. Were sinks clean? require comment v		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	جففات اليد الآلية) هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
2	24b. Were mirrors clea require comment v		YES		نعم لا	هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.24b	
3 2	24c. Were hand dryers require comment		YES NO		لا ينطبق نعم لا	هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ ذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.24c	3
2	24d. Were dispensers require comment	clean? when marked 'No'	N/A YES NO		لاينطبق نعم لا	هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ ذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.24d	_
2	24e. Were toilets and ι	irinals clean?	N/A YES NO N/A		لاينطبق نعم لا لاينطبق	هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	.24e	
2 2	25a. Were doors clean require comment 'No	when marked	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأبواب نظيفة؟ ذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	.25a } -	2
	25b. Were walls clean	7	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كانت الحيطان نظيفة؟	.25b	
:	25c. Were ceiling clea	1?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كان السقف نظيف؟	.25c	
	25d. Were vents clean	?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	هل كانت المنافذ نظيفة؟		
	25e. Were floors clear require comment 'No'	when marked	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأرضيات نظيفة؟ ذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
	25f. Were baseboards	s clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	ل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	₃ .25f	

		4		+						
Scor	res	Critical Are	eas				ساسية	المجالات الأ		نقاط
2	25g. Were	grout clean?	1	(ES 10 1/A		نعم لا لا ينطيق		البلاط نظيف؟	2. هل کان ا	5g
	26a. Were	trash containers clean?	Y	ES IO		<u>، پسبی</u> نعم لا پنطبق	نظيفة؟	، حاويات القمامة	26. هل کانت	ба
2 2	6b. Were	trash containers not ove	Yerflowing? N			نعم لا لا ينطبق	غير فائضة؟	، حاويات القمامة	26. هل كانت	6b 2
2 2	7. Was tł (withou	ne restroom smelling cle ut any offensive odor)?	an & fresh	ES O /A	図口口	نعم	يفة ومنعشة (بدون ))؟	رانحة الحمام نظ كريهة في الحمام		27 2
2	good v	all the facilities inside the vorking condition? e comment when marke	5 16200011 III	ES O		نعم لا	في الحمام تعمل لتوضيح		بشكل جيدا	
29	9. Was th	ne Mosque premises cle e comment when marked	an?			لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	مجد نظيف (ة)؟ التوضيح	بنى أو قاعة المسابة "لا" يرجى	2. هل كان ه ا كانت الإج	اد ا 9 اخا
Com	ments:							ات:	ق/ الملاحظ	التعلي
		FOR OFFICE USE ONI	LY				م المكتب فقط	لاستخداء		
	%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	E۱	valua	ation:			يم:	التقي
				Ar	oproa	ch and (	Cleanliness	لاافة	لاقتراب والنظ	1 4

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	قىيم:	التة
····			Approach and Cleanliness	الاقتراب والنظافة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
<u>-</u>			Service	الخدمة	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة – الحمامات و المسجد	5
			TOTAL	بجموع	

+

SERIAL NO. 8 0 7 9



## رُغُ سَيْلُ أُوتُومَاتِيكِي AUTO CAR WASH

ENOC FIOTII

Body Wash
Waxing
Underchassis Wash
Tire Polishing
Air Freshening
Dashboard Polishing
Window Cleaning & Polishing
Vacuuming

نشويع غسيل أسفل السيارة تلميع الإطارات تلطيف رائحة السيارة تلميع لوحة القياس تنظيف و تلميع الزجاج تنظيف و تلميع الزجاج

Signature.

**AED 30/-**

Car number

\_\_\_\_SbUb

مُ مَسْبَسَةَ جَمِيداً و البسارزة و عن فـقسدان أي محتوبات أسينسة بداخسال السيسارة. Note: The customer agrees that ENOC / EPPCO is not responsible for any damager

ملاحظت، ابتضوك و استبتكو غيير مستؤولة عن سلامية أجسراء السيسارة الغُتِّم to the non complied parts of the vehicle and the loss of valuables inside the car.

## Welcome to ZOOM SITE:36 AL RASHEED

SITE:36 AL RASHEED Tel.No 04-2683228 Customer Care no. 800-ENOC(3662)

Product Ets1t0SF/DSSPhPk	Price 35,00	Qty Vi	1 Nae (AEU) 35.00
	Tot	al AED	35.00
Cash			35.00
Payment Total Change		AED egg	35.00 0.00
Nate:18/06/2012 Site ID Wei No 30	17:03 Car P0	starer MAI S No - :	104 Receipt No 1787061

Thank you. Pls.come again.

		• • • •	