

DE-24/9

SERIAL NO.			
8	9	6	6

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012) PROJECT: ELARA - Car Wash Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #	
1025		Name		Number		Name		Number		Name		Number			
						Sameer									
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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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	
063		09		18		30		01		02		1950		2015	
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			
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Saturday Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday			
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" 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 Car Wash bay?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	1. هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟
4	2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	2. هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبطة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
5	3. Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	3. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح
5	4. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	4. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟
5	5a. Did the attendant check whether your car has a sunroof? 5b. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف 5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟
6	6. Did the attendant inform you about the price of car wash?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	6. هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارات؟
4	7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو تقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟

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

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

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

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

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

# 5. REST ROOMS AND MOSQUE

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

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

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	25g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25g. هل كان البلاط نظيف؟
2	26a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	29. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	29. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	التقييم:	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 9 6 6



# غسيل أوتوماتيكي AUTO CAR WASH



Body Wash	غسيل هيكل السيارة
Waxing	تلميع
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.

3525208

ملاحظة: ENOC و EPPCO غير مسؤولين عن سلامة أجزاء السيارة أو الأضرار التي تلحق بها أو عن فقدان أي محتويات داخلية للسيارة.  
Notes: The customer agrees that ENOC / EPPCO is not responsible for any damages to the non compiled parts of the vehicle and the loss of valuables inside the car.

**WELCOME TO ZOOM**

EPPCO 63 AL HOOT

04-3983659

800-ENOC (3662)

Product	Price	Qty	Value(AED)
ARJuiceOrng200ml	2.00	1	2.00
Oreo Single	1.50	1	1.50
Total AED			3.50

Cash 3.50

Payment Total	AED	3.50
Change	AED	0.00

Date: 18/09/2012 20:20 Cashier SHEILA

Site ID	POS No	Receipt No
Ref No 63	3	1640616

THANK YOU  
PLEASE COME AGAIN

