

DE-24/9

SERIAL NO.

1 3 0 9

PROJECT : ELARA (Car Wash- FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Car Wash

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
155		Name	Number	Name	Number	MOHD		
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
<input checked="" 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"/>
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah
	<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	
926	09	11	30	01	02	18:04	18:23	
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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب 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	هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟
4	Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	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	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	هل تم الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالفحش، 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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input 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	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	هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثغوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟

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

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

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
4	14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟
3	15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟
4	16. Did any attendant offer you seating? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟
5	17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟
5	18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟
3	19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟
4	20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟
4	21. Did they clean all the tyres with sponge? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنج؟
1	22. Were you offered a receipt voluntarily? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>	نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/>	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريًا؟

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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا 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? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	24e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
2	25a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	25b. Were walls clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	25c. Were ceiling clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25c. هل كان السقف نظيف؟
	25d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	25e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	25f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا 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 NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل كان البلاط نظيف؟	25g
26a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	26a
26b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	26b
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	هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	27
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	هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	28
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	هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	29

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach and Cleanliness	1 الاقتراب و النظافة
			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 و المسجد
			TOTAL	المجموع

SERIAL NO.

1 3 0 9

ADNOC DISTRIBUTION
 AL YASAT S/S - 926
 AL NAJDAH
 ABU DHABI, U A E

DESCRIPTION	QTY	PRICE	TOTAL
Automatic C/W		30.00	30.00
TOTAL			30.00
CASH PAYMENT			30.00



You were served by 5026
 DATE 11/09/2012 S2 01 1501

THANK YOU FOR SHOPPING

