											_	S	ERIA	L NO.			
		4						_1_				3	2	2 5		5	
		1	41la	ETNIAL 2	1121	200	OJECT:	+	DA (ar	Wash —		Dan	Arab Res	earch	 Center	
JEC) : EL	ARA (Car \	wasn-	- FINAL 21	112)	PR						1/ C.I. E.n				A ادنوك	440
116	ODE	CODE		DATA I	NTR	Y T		ارات DITIN		rat	وك 🔲 /	C؛ ⊏P ابحو /اد		EHOC 1		SR. #	_
		CODE	ame	DAIAI	INTE		Name		Numb	er	Name		T	Number			١
2	2	27 N									Nova	Ethnic			4		닉
G VI	ender	Heigl	nt S	Built T M	F	Spectacles E Yes No Yes		iusta es 1	c he Io India	an Pa	akistani Filip	ino Expa	. Arab	os Others:			_
X							図〔	ו ב	XI IX	1]					
E	MIRA	re 1	stern gion	Abu Dh	abi	Dubai	Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain	Ajma	ın	Ras Al Khaimah	<u>. </u>	Fujairah	١
			j						X								
=		SITE ID	耳	Month		Date	+	unt (D	hs)		vehicles	# of s		Time		Time o	ut
	0	16	4	0	1	27	<u> </u>	15	3	Ó		0	3	1501		15:1	_
····	E OF		10:01- 13:00	13:01- 17:00		01- 20:01- :00 24:00	DAY OF	Satur	day Sur	nday	Monday	Tuesday	Wed	nesday Th	nursda	y Frid	ay 1
	SIT	10:00	X	17.00			VISIT] [į		M	L	J —
													.,	ب والنظافا	لاقت. ا	. 1	
1.	Δ	PPROAC	H AN									الأساسيد		——————————————————————————————————————	۽ سر را		النة
Sco	ores			Critica			YES	IXI	<u>ـــــ</u>	1	* على منطقة خ			هذاك لافتة	کانت		
		Was there bay?	e pro	per sign t	o the	e Car Wash	NO		۳,	سين	على منطقة ع	۰ سدرت	واصد		۔۔۔ یار ات		
-								<u>~</u>			فة ومرتبة؟	ار ات نظیه	ل السيا	منطقة غسيا	کانت	2. هل	
4	2.	 Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No' 					YES	مرببه: نعم 🏿 YES				إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضي			ļ	4	
7							NO		ß								
1												7 1 6		e beti		11 2	-l
2.	(GREETIN	GS A	ITINI DN.	AL (CHECKS						وليه:	عات الا	ب والتشييك	ىرخىد	.Z	
Sc	ores		···	Critica	al Are	eas						ت الأساسية					لنقا
	3	Was ther	e anv	delav in	app	roaching	YES	П	نعم		مو ظف من	اقتراب اله	ر في	ناك أي تأخي	کان هذ بائر ؟		
5	0.	 Was there any delay in approaching customers? require comment when marked 'Yes' 						,		7	التوضيح	يرجى	عابة "نعم" ب			5	
0						NO	図	¥			~ ·						
							VEC										+
	4.	Were you (pleasant	ı gred Lifeeli	eted in a t	frien	dly manner	YES NO	L)	نعم لا	ç	وب مفرح) ا	دَية (بأسلا	لريقة و	حيب بك بط	مَ النّر	4. هل ن	
~	If n	o, please			vior	: Was it	NO		<i>-</i>	ف	هل كان يتص	لموظف:	علوك ا	ــــــقم بو صف س	جاء ا	إذا لا، ر	5
5		arrogant,	with	out any e	xpre	ssion, norma	l				، الخ…؟	ر، عادي،	التعابي	ر ، خال من	بالغر و	د	
		etc?															
		. Did the attendant check whether your car			YES	Ø	نعم										
	5a.						, ,	بو ظف فیما اذا کانت سیار تك مز و ده			_	5a. هل تحقق نفتحة سقف					
,- -		has a sunroof?					N/A		لا ينطبق	!							- 5
5		5b. Did the attendant politely declined automatic car wash if it has a sunroof?		YES	X	نعم		۱۷ السالة	n , t,ti	احد اء	، المه ظف	ع ب	اه 5h				
	5b.			NO		¥	السقف؟		رجر في السا	5b. هل عرض الموظف إج حال كان لديها فتحة في							
							N/A		لا ينطبق	! 							+
6	6.	Did the a			n yo	ou about the	YES		نعم ۱۷		السيارت؟	ىر غسيل	ول سع	الموظف حر	طلعك	6. هل أد	6
1 -	1	once of (Jai W	asii:			NO		Y								- 1

4

 هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟

نعم

YES 🛛

№ 🛚

+

7. Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform you?

+			2				+		
	Sc	ore	S Critical Ar	eas			Т	المجالات الأساسية	
	5	8.	Did he guide your vehicle for the stopper?	or positioning	at YES	s [2	نعم <u>[</u> لا	 هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب الإيقاف 	لنقا 5
	6	9.	Did the staff thank you as y leaving?	ou were	YES	s [2	<u> </u>	السيارة؟ 9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	6
	3.		APPEARANCE AND BEHA	VIOR OF STA	FF	-		 مظهر وسلوك الموظفين: 	L
	Sc	ores	S Critical Are	as				المرالات الأساسية	النة
	3	10	. Was the uniform of the atte tidy?	ndant neat an	d YES	į į	نعم <u>[</u> لا [10. هل كان لباس الموظف أنيقا ومرتبا؟	3
	3	11	. Was the attendant wearing nametag?	visible	YES		نعم [11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	*8
	3	12.	. Was he able to communicat	e with	YES	_=	نعم	Novame badge Exist	1
-	+		customer?		NO N/A		لا لا ينطبق ا		3
	5	13.	. Was staff courteous / friend	y?	YES NO		نعم لا	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5
4	4.		SERVICE					4. الخدمة:	
S	co	res	Critical Area	ns				قاط المجالات الأساسية	الذ
4	ţ	14.	After car wash, did he guide vacuum bay?	you to the	YES NO		نعم لا	14 بعد الانتماء من غسل السيارة، هل قام الموظف	4
3	3		Did any attendant advise you of your personal belongings/	to take care	YES	X	نعم لا	. 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك	
	+		any?	-	N/A YES		لا ينطبق نعم	وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	3
4		16.	Did any attendant offer you s	eating?	NO		7	 المل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟ 	4
5		17.	Did attendants wipe your car satisfaction?	dry to your	NO N/A		نعم لا لا ينطبة	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضيا عما قاموا به؟	5
5		18.	Did attendants clean all the g mirrors from inside and outsion	lasses and	YES	X	<u>، يسبو</u> نعم لا	18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قامرا	
	-		satisfaction?		N/A YES		لا ينطبق	5 من الداخل والخارج بحيث هنت راصيا عما فامرا به؟)
3	1	9. [Did the attendant offer to empashtray and clean it?	ty the	NO N/A		نعم لا لا ينطبق	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟	;
4	2	C	Was the interior vacuuming a of fascia (dashboard) done to satisfaction?	nd cleaning your total	YES NO		، يسبر نعم لا لا ينطبق	20. هل تم التنظيف الداخلي السيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماما لك؟	
4	2	1. [Did they clean all the tyres wit	h sponge?	YES [NO [N/A [XI	، يسبر نعم لا لا ينطبق	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنجة؟	
1	2	2. V	Vere you offered a receipt vo	untarily?	YES NO	XI]	<u>، ي</u> نعم لا لا ينطبق	1 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟	

2

5. REST ROOMS AND MOSQUE

غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:

Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	النق	
Τ.	20	NA - Alexandra tracked with all	YES	図	نعم	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات		
1		. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?			*	الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟		
L	<u>.</u>		N/A	니	لا ينطبق		-	
١.	23h	Were they adequately stocked with all	YES NO		نعم	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستازمات	3	
3 (necessary supplies such as toilet tissue?		님		الضرورية مثل وورق التواليت	3	
-			N/A	片	لا ينطبق	.23c هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات	-	
:	23c.	. Were they adequately stocked with all necessal supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels		님	نعم لا	الضرورية مثل المناشف الورقية؟		
		are not required where fully operational hand	NO		-	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر		
_		dryers exist)			لا ينطبق	مجففات اليد الآلية) 24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟	+	
		Were sinks clean?			نعم	240. إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
		require comment when marked 'No'	NO	片	¥			
L			1000		لا ينطبق	24b. هل كانت المر ايا نظيفة؟	+	
		Were mirrors clean?	YES		نعم لا	ادا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
		require comment when marked 'No'	NO		•			
			N/A	Ш	لا ينطبق		4	
	24c.	Were hand dryers clean?	YES	図	نعم	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	;	
3		require comment when marked 'No'	NO	Ц	3	بدا کلک الإنجاب لا الرجي اللوصيح		
			N/A		لا ينطبق		_	
	24d.	. Were dispensers clean?	YES	\boxtimes	نعم	240. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1	
		require comment when marked 'No'	NO		*	بدا کالک او جابه او او کرچی اللو صلیح		
			N/A		لا ينطبق		4	
			YES	X	نعم		1	
	24e	e. Were toilets and urinals clean?	МО	Ц	Ä	246. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	;	
			N/A	빌	لا ينطبق	256. هل كانت الأبواب نظيفة؟	3	
2	25a	. Were doors clean?	YES	X	نعم	202 " هن كالك الابواب لطيقة! إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2	
		require comment when marked 'No	МО	님	¥			
		NO	N/A	니	لا ينطبق		\dashv	
			YES	X	نعم	25t. هل كانت الحيطان نظيفة؟	,	
	25b	o. Were walls clean?	NO N/A	H	لا لا ينطبق	، دی دید استان کید ا		
			YES	岗				
	250	Woro coiling clean?	NO		ب ع د, لا	250. هل كان السقف نظيف؟		
	25c. Were ceiling clean?		N/A	百	لا ينطبق			
			YES	図	نعم			
	25d. Were vents clean?		NO		, ,	250. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d	
			N/A		لا ينطبق			
	250	. Were floors clean?	YES	X	نعم	25. هل كانت الأرضيات نظيفة؟	е	
	∠5€	require comment when marked	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
		'No'	N/A		لا ينطبق			
			YES	区	نعم			
	25f	. Were baseboards clean?	NO		¥	25. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	5f	
			N/A		لا ينطبق			

Γ -				+	-					
	Scores	Critica	Areas				ساسية	المجالات الأ	قاط	
				YES	X	نعم		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
	25g. W	/ere grout clean?		NO		, ,		2. هل كان البلاط نظيف؟	250	
				N/A		لا ينطبق		ے. کی کان جات	.Jg	
				YES	X	نعم				
	26a. W	ere trash containers clea	ın?	NO	П	, ,	نظيفة؟	 على كانت حاويات القمامة 		
2				N/A	$\overline{\Box}$	۔ لا ينطبق		ے. اس کانٹ کارپات است	oa	
1	-		~ ~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	YES	図	نعم				
	26b. W	ere trash containers not	overflowing?	NO	$\overline{\Box}$	γ.	خد فائض ٢٤	م ما خال المنظمة	<u> </u>	
			3	N/A	\exists	لا ينطبق	عير فالصه.	 هل كانت حاويات القمامة غير فانضة أ 		
Γ				YES	図	نعم			-4	
2	27. W	as the restroom smelling	clean & fresh	NO		<u></u> لا	فة ومنعشة (بدون	. هل كانت رائحة الحمام نظه	27	
	(w	rithout any offensive odor	l) :		\exists	لا ينطبق		 أي رائحة كريهة في الحمام	21 2	
	 			N/A	블					
		ere all the facilities inside	the restroom in	YES	\boxtimes	نعم	في الحمام تعمل	رً. هل كانت جميع التجهيزات	28	
2	re	od working condition? quire comment when ma	rked 'No'	NO		¥	أثه ضبح	بشكل جيّد؟ كانت الإجابة "لا" يرجى ا	2 إذا	
							عرــــي	ادر حالت ، م جب ب		
H	 			N/A	Ц	لا ينطبق			-	
2	29. W	Was the Mosque premises	clean?	أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ نعم YES الله NO الا التوضيح الا الله NO				 على كان مبنى أو قاعة المس 	29	
	ree	quire comment when ma	ked 'No'					كانت الإجابة "لا" يرجى	2 إذا	
	-			N/A	X	لا ينطبق			_ ~	
C	omment	s:						ق/ الملاحظات:	التعليز	
		FOR OFFICE USE (DNLY				، المكتب فقط	لاستخداء		
	%	النقاط المسجلة	حد الأعلى للنقاط	١ الـ						
		ACTUAL SCORE	MAXIMUM	E	valu	ation:		يم:	التقيي	
				A	pproa	ach and (Cleanliness	لاقتر اب و النظافة	/1 1	
							nitial Checks	ترحيب والتشييكات الأولية	- 1 1	
				Ar	opea		d Behavior of	ظهر وسلوك الموظفين		
					aff ervice	<u> </u>				
				CI	eanli	ness - R	estroom and	لخدمة انظافة – الحمامات	- 1	
					osqu	e		المسجد	و ع	
		. [1	TO	TAL			E 0.00	110	

4

1

+

AL HILI S/S 964 AL HILI AREA ADNOC DISTRIBUTION AL AIN

DESCRIPTION QTY PRICE TOTAL 30.00 30.00

CASH PAYMENT 30.00

You were served by Operator 1 DATE 27/09/2012 12:13 T1 S2 01 8349

THANKS FOR SHOPPING..

SERIAL NO.									
3	2	5	5						

