

## गुणवत्ता आश्वासन नीति

रीठी फारू रिज़ॉर्ट एक 4-स्टार रिज़ॉर्ट संपत्ति है जो आने वाले मेहमानों को परिसर के अंदर और बाहर रहने की सुविधा और विभिन्न प्रकार की गतिविधियाँ प्रदान करती है। यह रिज़ॉर्ट दिसंबर 2017 से संचालित हो रहा है और इसका प्रबंधन महोगनी प्राइवेट लिमिटेड के अधीन है। यह रिज़ॉर्ट मालदीव के राआ अटोल में फिलाइडू द्वीप पर स्थित है, जहाँ होटल और उससे जुड़े उप-ठेकेदारों द्वारा 350 से अधिक लोग स्थायी रूप से नियोजित हैं।

हमारा मिशन हमारी सेवाओं और सभी सुविधाओं की गुणवत्ता को सुनिश्चित करना है ताकि हम अपने मेहमानों की अपेक्षाओं पर खरा उतर सकें और उनसे आगे निकल सकें। हम संतुष्ट ग्राहकों की संख्या को बनाए रखने और बढ़ाने का प्रयास करते हैं जो बार-बार आने वाले मेहमानों के रूप में लौटते हैं।

सुसंगत गुणवत्तापूर्ण सेवा और निरंतर सुधार सुनिश्चित करने के लिए, मेहमानों की संतुष्टि को मापने और उसी के अनुसार निर्णय लेने के लिए कई तंत्र मौजूद हैं।

- प्रस्थान से एक रात पहले अतिथि प्रश्नावली अतिथि कक्षाओं में भेजी जाती है। जमा किए गए फॉर्म अगले दिन की सुबह की ब्रीफिंग में पूरी प्रबंधन टीम द्वारा प्रस्तुत किए जाते हैं और उन पर चर्चा की जाती है।
- सभी अतिथि प्रश्नावली से एक मासिक रिपोर्ट तैयार की जाती है, जिसमें विभिन्न विभागों के प्रदर्शन की तुलना पिछले महीने और पिछले वर्ष से की जाती है। यह रिपोर्ट संबंधित विभागों में उपलब्ध कराई जाती है।
- ऑनलाइन समीक्षा पोर्टलों की नियमित रूप से जाँच की जाती है और अतिथियों की टिप्पणियों का जवाब दिया जाता है। प्रतिक्रिया संबंधित विभागों के साथ साझा की जाती है।
- अतिथि संबंध अधिकारी किसी भी अतिथि बातचीत के लिए हमेशा उपलब्ध रहते हैं।
- एक समर्पित मोबाइल एप्लिकेशन किसी भी अतिथि प्रतिक्रिया पर तत्काल प्रतिक्रिया की अनुमति देता है।
- एक ग्राहक शिकायत प्रक्रिया किसी भी मुद्दे का पारदर्शी चरण-दर-चरण अनुसरण सुनिश्चित करती है।
- कार्यकारी प्रबंधन और निदेशक मंडल को नियमित रिपोर्टिंग।

सभी प्रक्रियाएँ प्रतिक्रिया के आधार पर संशोधन के अधीन हैं और किसी भी बदलाव की सूचना आंतरिक ज्ञापनों और/या कर्मचारी बैठकों के माध्यम से दी जाती है।

गुणवत्ता के लिए प्रयास करने की जिम्मेदारी हर किसी पर, न केवल उनके अपने कार्यस्थल पर बल्कि पूरी संपत्ति में, भर्ती और निम्नलिखित कर्मचारी परिचय के समय बताई जाती है।

नवंबर 2025 में अद्यतन किया गया

**Peter Gremes**  
महाप्रबंधक