



## ഗുണനിലവാര ഉറപ്പ് നയം

റീത്തി ഫാരു റിസോർട്ട്, അതിഥികൾക്ക് താമസ സൗകര്യവും റിസോർട്ടിന് അകത്തും പുറത്തും വിവിധതരം പ്രവർത്തനങ്ങളും നൽകുന്ന ഒരു 4-സ്റ്റാർ റിസോർട്ട് ആണ്. 2017 ഡിസംബർ മുതൽ പ്രവർത്തിച്ചുവരുന്ന ഈ റിസോർട്ടിന്റെ നടത്തിപ്പ് മഹോഗി പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ കീഴിലാണ്. മാലിദ്വീപിലെ റാ അറ്റോളിലെ ഫൈലാഇഹു ദ്വീപിലാണ് റിസോർട്ട് സ്ഥിതി ചെയ്യുന്നത്. ഹോട്ടലിലും അനുബന്ധ ഉപകരാറുകാരുടെ കീഴിലും 350-ൽ അധികം ആളുകൾ സ്ഥിരമായി ജോലി ചെയ്യുന്നുണ്ട്.

ഞങ്ങളുടെ അതിഥികളുടെ പ്രതീക്ഷകൾ നിറവേറ്റുകയും അതിനപ്പുറം പോകുകയും ചെയ്യുന്ന തരത്തിൽ സേവനങ്ങളുടെയും മറ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെയും ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ദൗത്യം. ആവർത്തിച്ചുവരുന്ന സന്ദർശകരുടെ എണ്ണം നിലനിർത്താനും വർദ്ധിപ്പിക്കാനും ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കുന്നു.

സ്ഥിരമായ ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനവും തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തലുകളും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, അതിഥികളുടെ സംതൃപ്തി അളക്കുന്നതിനും അതിനനുസരിച്ച് തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിനും നിരവധി സംവിധാനങ്ങൾ നിലവിലുണ്ട്.

- അതിഥികൾക്ക് പോകുന്നതിന് തലേദിവസം രാത്രി ചോദ്യാവലികൾ അവരുടെ മുറികളിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നു. സമർപ്പിച്ച ഫോമുകൾ അടുത്ത ദിവസത്തെ പ്രഭാത യോഗത്തിൽ മുഴുവൻ മാനേജ്മെന്റ് ടീമും ചർച്ച ചെയ്യുകയും അവതരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- എല്ലാ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റുകളുടെയും പ്രകടനം കഴിഞ്ഞ മാസത്തെയും കഴിഞ്ഞ വർഷത്തെയും പ്രകടനവുമായി താരതമ്യം ചെയ്ത്, എല്ലാ അതിഥികളുടെയും ചോദ്യാവലികളിൽ നിന്ന് ഒരു പ്രതിമാസ റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കുന്നു. ഈ റിപ്പോർട്ട് ബന്ധപ്പെട്ട ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റുകളിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നു.
- ഓൺലൈൻ റിവ്യൂ പോർട്ടലുകൾ പതിവായി നിരീക്ഷിക്കുകയും അതിലെ അതിഥികളുടെ അഭിപ്രായങ്ങൾക്ക് മറുപടി നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. ഈ ഫീഡ്ബ്ക്ക് ബന്ധപ്പെട്ട ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റുകളുമായി പങ്കുവെക്കുന്നു.
- അതിഥികളുമായുള്ള ഏത് ഇടപെടലിനും ഗസ്റ്റ് റിലേഷൻ ഓഫീസർമാർ എപ്പോഴും ലഭ്യമാണ്.
- അതിഥികളുടെ ഏത് ഫീഡ്ബാക്കിനും ഉടനടി പ്രതികരണം നൽകാൻ സഹായിക്കുന്ന ഒരു പ്രത്യേക മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഉണ്ട്.
- ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു നടപടിക്രമം, ഏത് പ്രശ്നങ്ങളുടെയും സുതാര്യവും ഘട്ടം ഘട്ടമായുള്ളതുമായ പിന്തുടർച്ച ഉറപ്പാക്കുന്നു.
- എക്സിക്യൂട്ടീവ് മാനേജ്മെന്റിനും ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർക്കും പതിവായ റിപ്പോർട്ടിംഗ്.

പ്രതികരണങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി എല്ലാ നടപടിക്രമങ്ങളും പുനഃപരിശോധിക്കാവുന്നതാണ്, കൂടാതെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ അവ ആന്തരിക മെമ്മോകളിലൂടെയും/അല്ലെങ്കിൽ ജീവനക്കാരുടെ യോഗങ്ങളിലൂടെയും അറിയിക്കുന്നതാണ്.

തങ്ങളുടെ ജോലിസ്ഥലത്ത് മാത്രമല്ല, സ്ഥാപനത്തിലുടനീളം ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പാക്കാൻ ഓരോരുത്തരും ഉത്തരവാദികളാണെന്ന ഊന്നൽ, നിയമന സമയത്തും തുടർന്നുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പരിശീലനത്തിലും നൽകുന്നു.

നവംബർ 2025-ൽ പുതുക്കിയത്

**Peter Gremes**  
ജനറൽ മാനേജർ