

质量保证政策

瑞提法鲁度假村是一家四星级度假酒店，为到访宾客提供住宿及丰富多样的场内场外活动体验。该度假村自2017年12月运营至今，由桃花心木私人有限公司管理。度假村坐落于马尔代夫拉环礁的菲拉杜岛，酒店及附属分包商长期雇佣员工逾350名。

我们的使命是确保服务品质与设施完善，不仅满足更要超越宾客期待。我们致力于维持并提升满意顾客的回头率，使其成为常客。

为保障服务品质的稳定性与持续改进，我们建立了多项机制以评估宾客满意度，并据此制定决策。

- 宾客问卷于离店前夜送达客房。次日晨会中，管理团队将共同审阅并讨论提交的问卷内容。
- 每月汇总宾客问卷形成报告，对比各部门当月及年度业绩表现。该报告将在各部门内部分发。
- 定期监测在线点评平台，及时回复宾客评论。反馈信息将同步至相关部门。
- 宾客关系专员全天候待命，随时响应宾客需求。
- 专用移动应用程序实现宾客反馈即时响应机制。
- 客户投诉处理流程确保问题追踪透明化、步骤化。
- 定期向执行管理层及董事会提交工作报告。

所有程序均可能根据反馈进行修订，任何变更将通过内部备忘录和/或员工会议进行传达。

在招聘及后续员工入职培训中，我们强调每位员工不仅要在自身工作岗位上，更要在整个物业范围内承担起追求品质的责任。

更新于2025年11月

Peter Gremes
总经理