

গুণমান নিশ্চয়তা নীতি

রিথি ফারু রিসোর্ট একটি ৪-তারকা রিসোর্ট, যা অতিথিদের জন্য অন-সাইট এবং অফ-সাইট উভয় ক্ষেত্রেই আবাসন এবং বিভিন্ন ধরনের কার্যক্রমের ব্যবস্থা করে। রিসোর্টটি ডিসেম্বর ২০১৭ থেকে পরিচালিত হচ্ছে এবং মাহোগানি প্রাইভেট লিমিটেডের ব্যবস্থাপনায় রয়েছে। এটি মালদ্বীপের রাa আটল-এর ফিলেধু দ্বীপে অবস্থিত, যেখানে হোটেল এবং সংশ্লিষ্ট উপ-ঠিকাদারদের মাধ্যমে স্থায়ীভাবে ৩৫০ জনেরও বেশি মানুষ কর্মরত রয়েছেন।

আমাদের লক্ষ্য হল আমাদের অতিথিদের প্রত্যাশা পূরণ এবং তা ছাড়িয়ে যাওয়ার জন্য সেবা ও সকল সুবিধার গুণগত মান নিশ্চিত করা। আমরা পুনরায় আগমনকারী সন্তুষ্ট গ্রাহকদের সংখ্যা বজায় রাখতে এবং বৃদ্ধি করতে চেষ্টা করি।

সুসংগত মানের সেবা এবং অব্যাহত উন্নতি নিশ্চিত করার জন্য, অতিথি সন্তুষ্টি পরিমাপ এবং সেই অনুযায়ী সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য বিভিন্ন ব্যবস্থা রয়েছে।

- অতিথি প্রশ্নাবলী প্রস্থান করার আগের রাতে অতিথিদের কক্ষে পাঠানো হয়। জমা দেওয়া ফর্মগুলি পরের দিনের সকালের ব্রিফিংয়ে পুরো ব্যবস্থাপনা দল দ্বারা উপস্থাপন ও আলোচনা করা হয়।
- সমস্ত অতিথি প্রশ্নাবলী থেকে একটি মাসিক প্রতিবেদন তৈরি করা হয়, যাতে বিভিন্ন বিভাগের কর্মক্ষমতা পূর্ববর্তী মাস এবং পূর্ববর্তী বছরের সাথে তুলনা করা হয়। এই প্রতিবেদন সংশ্লিষ্ট বিভাগগুলোতে সরবরাহ করা হয়।
- অনলাইন রিভিউ পোর্টালগুলো নিয়মিত পর্যবেক্ষণ করা হয় এবং অতিথিদের মন্তব্যের উত্তর দেওয়া হয়। প্রতিক্রিয়া সংশ্লিষ্ট বিভাগগুলোর সাথে শেয়ার করা হয়।
- অতিথি সম্পর্ক কর্মকর্তারা (Guest Relation Officers) যেকোনো অতিথি যোগাযোগের জন্য সর্বদা উপলব্ধ থাকেন।
- একটি নিবেদিত মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন যেকোনো অতিথি প্রতিক্রিয়ার উপর তাৎক্ষণিক সাড়া দেওয়ার সুযোগ দেয়।
- গ্রাহক অভিযোগ প্রক্রিয়া যেকোনো সমস্যার স্বচ্ছ, ধাপে ধাপে অনুসরণ নিশ্চিত করে।
- নির্বাহী ব্যবস্থাপনা এবং পরিচালনা পর্ষদকে নিয়মিত প্রতিবেদন দাখিল করা হয়।

সমস্ত প্রক্রিয়া প্রতিক্রিয়ার ভিত্তিতে সংশোধনের আওতায় রয়েছে এবং যেকোনো পরিবর্তন অভ্যন্তরীণ মেমো এবং/অথবা কর্মী সভার মাধ্যমে জানানো হয়।

নিয়োগের সময় এবং পরবর্তী কর্মী পরিচিতি পর্বে উল্লেখ করা হয় যে, গুণগত মান অর্জনের জন্য প্রত্যেকে শুধুমাত্র তাদের নিজ কর্মস্থলেই নয়, সম্পত্তি জুড়ে দায়িত্বশীলভাবে চেষ্টা করবে।

নভেম্বর ২০২৫-এ হালনাগাদ করা হয়েছে

Peter Gremes
জেনারেল ম্যানেজার