

## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Βασική αρχή και δέσμευση της εταιρείας ξενοδοχειακού management **Zeus Hotels ΑΦΟΙ ΠΑΠΑΚΑΛΙΑΤΗ ΑΕ** αλλά και φιλοσοφία κάθε στελέχους της, είναι η διασφάλιση της Ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της. Στόχος της είναι οι προσφερόμενες υπηρεσίες της να ικανοποιούν πλήρως τις απαιτήσεις και προσδοκίες των πελατών της ή και να τις υπερκαλύπτουν.

Για να το επιτύχει αυτό, η Διοίκηση της **Zeus Hotels ΑΦΟΙ ΠΑΠΑΚΑΛΙΑΤΗ ΑΕ** δεσμεύεται για:

- τη συστηματική παρακολούθηση και τήρηση των νομικών απαιτήσεων που σχετίζονται με τη λειτουργία της
- τον καθορισμό στόχων για την ποιότητα, οι οποίοι ανασκοπούνται ετησίως ως προς το βαθμό υλοποίησής τους, εγκρίνονται νέοι ή τροποποιούνται υφιστάμενοι, ανάλογα με τις νέες συνθήκες στο χώρο δράσης της
- τη συνεπή παρακολούθηση κρίσιμων παραμέτρων και διεργασιών, ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα και η ασφάλεια των εγκαταστάσεων, των υπηρεσιών και του προσωπικού.
- την τήρηση συγκεκριμένων διαδικασιών για την παρακολούθηση και μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, τη διαχείριση των παραπόνων τους και την εφαρμογή διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών όπου χρειάζεται
- την επένδυση στην ανάπτυξη νέων τεχνολογιών & τεχνικών που βελτιώνουν το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών της και δημιουργούν ένα τεχνολογικά σύγχρονο και επαγγελματικά κατάλληλο περιβάλλον εργασίας.
- τη συνεχή επιμόρφωση και εκπαίδευση του προσωπικού και ενθάρρυνσή του για την ενεργό συμμετοχή του, σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι και να εξασφαλισθεί η βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας.
- την αναγνώριση και διάθεση όλων των απαραίτητων πόρων για την εξασφάλιση της απρόσκοπτης, αποδοτικής και αποτελεσματικής λειτουργίας της Επιχείρησης.
- την ασφαλή και αποτελεσματική διαχείριση των πάσης φύσεως στοιχείων, δεδομένων και πληροφοριών αλλά και περιουσίας που δύναται να περιέλθουν σε γνώση της κατά την συνεργασία της με τους πελάτες και την τήρηση της νομοθεσίας αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα.

- τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και του ίδιου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, με τελικό στόχο την αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας.
- τη συστηματική ενημέρωση της επιχείρησης για τις εξελίξεις που αφορούν τον κλάδο δραστηριοποίησής της.
- την ανάπτυξη δεσμών αρμονικής συνεργασίας με τους πελάτες και τους προμηθευτές της και την προώθηση του ανοικτού διαλόγου και της ενημέρωσης των ενδιαφερομένων μερών σε πνεύμα ειλικρινούς και αμοιβαίου σεβασμού.
- τη λειτουργία της με γνώμονα την προστασία του περιβάλλοντος και την υπεράσπιση των ηθικών και δεοντολογικών δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Εταιρικός Σκοπός της **Zeus Hotels ΑΦΟΙ ΠΑΠΑΚΑΛΙΑΤΗ ΑΕ** είναι να ασκεί την επιχειρηματική δραστηριότητά της με τρόπο, που ενδυναμώνει την αξία της ως επιχείρησης, απέναντι σε όσους ενδιαφέρονται για τη δράση της – ανθρώπινο δυναμικό, πελάτες, προμηθευτές, συνεργάτες, καθώς και την τοπική και ευρύτερη κοινωνία – και με πρακτικές που χαρακτηρίζονται τόσο από ευθύνη και ακεραιότητα, όσο και από σεβασμό προς τον άνθρωπο και το περιβάλλον. Η αδιάκοπη προσπάθεια για συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών αποτελεί κύριο μέλημα της **Zeus Hotels ΑΦΟΙ ΠΑΠΑΚΑΛΙΑΤΗ ΑΕ** και φιλοσοφία κάθε στελέχους της.

Η παρούσα πολιτική είναι διαθέσιμη προς ενημέρωση κάθε ενδιαφερόμενου μέρους.

**1/4/2016**

**Για την εταιρεία,**

**Ελευθέριος Παπακαλιάτης**  
**Διευθύνων Σύμβουλος**