

Política de Calidad	Código: POL-006
ADH HOTELS & RESORTS	Fecha: 16/11/2022 Edición: 1

ADH HOTELS & RESORTS está comprometido junto con todo su personal para prestar un servicio de calidad a nuestros clientes, con el objetivo de satisfacer sus expectativas.

Además, tenemos el compromiso de mejorar continuamente en nuestros objetivos de calidad de servicio y eficiencia de los procesos.

Estas ideas se recogen en la Política de Calidad establecida, cuyo alcance es de alojamiento y restauración.

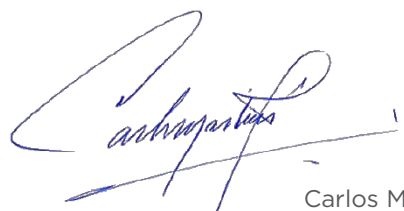
ADH HOTELS & RESORTS ha promovido esta política hacia todo su personal, para fomentar su participación y contribución en nuestro compromiso con la calidad del servicio y el bienestar de nuestros clientes.

La presente política se revisa anualmente por la Dirección, para asegurar que su contenido se ajusta a la estrategia que desarrollan nuestros integrantes y a las necesidades de los clientes.

Para lograr los objetivos propuestos, se han establecido las siguientes líneas de actuación:

- Cumplir con la legislación vigente aplicable, así como otros requisitos adquiridos voluntariamente, en los países y destinos en los que la organización desarrolla sus actividades.
- Integrar el sistema de gestión de calidad en la estrategia de la organización.
- Garantizar que nuestros productos y servicios satisfagan las exigencias de nuestros clientes, realizando un seguimiento de su experiencia mediante encuestas, sistemas de quejas y reclamaciones, manteniendo una escucha activa.
- Mantener una comunicación abierta y activa con nuestros grupos de interés, valorando sus opiniones y propuestas.
- Buscar siempre la mejora continua en nuestros servicios, evaluando y optimizando periódicamente nuestros procedimientos.
- Cuidar la atención y relación con los clientes, la calidad de servicio y el control de nuestros proveedores, con el propósito de asegurar el grado de calidad de los productos ofrecidos.
- Promover un ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo personal, fomentando la iniciativa y participación de nuestros profesionales, proporcionándoles la formación y los recursos necesarios para ello.
- Realizar mantenimiento y revisiones periódicas de nuestras instalaciones para garantizar la seguridad y el confort del cliente.

Aprobada en Madrid, a 16 de Noviembre de 2022



Carlos Martins
CEO de ADH HOTELS & RESORTS