



SHORT POLICY HANDBOOK

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ

SKRÓCONY PODRĘCZNIK POLITYK

English • Ελληνικά • Polski

Based on the Marissol Group policies, Version 1.0, effective 1 May 2025.

This document provides employee-friendly summaries and does not replace the complete approved policies.

Το έγγραφο περιλαμβάνει σύντομες εκδόσεις για ενημέρωση προσωπικού και δεν αντικαθιστά τις πλήρεις εγκεκριμένες πολιτικές.

Dokument zawiera krótkie wersje informacyjne dla pracowników i nie zastępuje pełnych, zatwierdzonych polityk.

Marissol Hotel Group | 2025

CONTENTS • ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ • SPIS TREŚCI

Seven short policies in three languages

No.	Policy / Πολιτική / Polityka
01	Sustainability Policy Πολιτική Βιωσιμότητας Polityka Zrównoważonego Rozwoju
02	Environmental Policy Περιβαλλοντική Πολιτική Polityka Środowiskowa
03	Employee Welfare Policy Πολιτική Ευημερίας Εργαζομένων Polityka Dobrostanu Pracowników
04	Human Rights Policy Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Polityka Praw Człowieka
05	Active Citizenship & Social Responsibility Policy Πολιτική Ενεργού Πολίτη & Κοινωνικής Ευθύνης Polityka Aktywnego Odpowiedzialności Społecznej
06	Health, Safety & Crisis Management Policy Πολιτική Υγείας, Ασφάλειας & Διαχείρισης Κρίσεων Polityka BHP i Zarządzania
07	Quality Policy Πολιτική Ποιότητας Polityka Jakości

Use this handbook for staff communication, induction and awareness training.

01 Sustainability Policy

Πολιτική Βιωσιμότητας | Polityka Zrównoważonego Rozwoju

ENGLISH	ΕΛΛΗΝΙΚΑ	POLSKI
<p>Marissol Hotel Group integrates sustainability into strategy, investment and daily operations. We measure our impact, reduce greenhouse-gas emissions and continually improve performance in line with Travelife requirements.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Measure energy, fuel, water, waste and relevant Scope 1, 2 and 3 emissions regularly. • Prioritise direct reductions through efficiency, renewable energy, responsible transport, food-waste prevention and sustainable purchasing. • Work with suppliers to improve environmental data and reduce supply-chain emissions. • Train employees and inform guests so that everyone can support responsible operations. • Use credible carbon offsets only for emissions that cannot reasonably be avoided. • Track KPIs monthly, report progress annually and review objectives through the PDCA cycle. <p>All employees are expected to conserve resources, prevent waste and report opportunities for improvement.</p>	<p>Ο Όμιλος Ξενοδοχείων Marissol ενσωματώνει τη βιωσιμότητα στη στρατηγική, στις επενδύσεις και στην καθημερινή λειτουργία. Μετράμε το αποτύπωμά μας, μειώνουμε τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και βελτιώνουμε συνεχώς την επίδοσή μας σύμφωνα με τις απαιτήσεις Travelife.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρακολουθούμε τακτικά ενέργεια, καύσιμα, νερό, απόβλητα και τις σχετικές εκπομπές Scope 1, 2 και 3. • Δίνουμε προτεραιότητα στην άμεση μείωση μέσω αποδοτικότητας, ΑΠΕ, υπεύθυνων μετακινήσεων, περιορισμού της σπατάλης τροφίμων και βιώσιμων προμηθειών. • Συνεργαζόμαστε με προμηθευτές για καλύτερα περιβαλλοντικά στοιχεία και μικρότερο αποτύπωμα της εφοδιαστικής αλυσίδας. • Εκπαιδεύουμε το προσωπικό και ενημερώνουμε τους επισκέπτες για υπεύθυνη λειτουργία. • Χρησιμοποιούμε αξιόπιστες αντισταθμίσεις μόνο για εκπομπές που δεν μπορούν εύλογα να αποφευχθούν. • Παρακολουθούμε KPI μηνιαίως, αναφέρουμε ετησίως την πρόοδο και αναθεωρούμε τους στόχους μέσω του κύκλου PDCA. <p>Όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να εξοικονομούν πόρους, να αποτρέπουν τη σπατάλη και να αναφέρουν ευκαιρίες βελτίωσης.</p>	<p>Marissol Hotel Group włącza zrównoważony rozwój do strategii, inwestycji i codziennej działalności. Mierzymy nasz wpływ, ograniczamy emisje gazów cieplarnianych i stale poprawiamy wyniki zgodnie z wymaganiami Travelife.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regularnie monitorujemy energię, paliwa, wodę, odpady oraz istotne emisje zakresu 1, 2 i 3. • W pierwszej kolejności ograniczamy emisje poprzez efektywność, energię odnawialną, odpowiedzialny transport, zapobieganie marnowaniu żywności i zrównoważone zakupy. • Współpracujemy z dostawcami nad lepszymi danymi środowiskowymi i zmniejszeniem emisji w łańcuchu dostaw. • Szkolimy pracowników i informujemy gości, aby każdy mógł wspierać odpowiedzialne działania. • Wiarygodne kompensacje emisji stosujemy wyłącznie wobec emisji, których nie można racjonalnie uniknąć. • Co miesiąc śledzimy wskaźniki KPI, corocznie raportujemy postępy i przeglądamy cele w cyklu PDCA. <p>Każdy pracownik ma obowiązek oszczędzać zasoby, zapobiegać marnotrawstwu i zgłaszać możliwości poprawy.</p>

02 Environmental Policy

Περιβαλλοντική Πολιτική | Polityka Środowiskowa

ENGLISH	ΕΛΛΗΝΙΚΑ	POLSKI
<p>Marissol Hotel Group protects the natural environment, local ecosystems and biodiversity. Our hotels aim to prevent pollution, conserve resources and operate in harmony with marine, coastal and terrestrial habitats.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reduce energy use, greenhouse-gas emissions, water consumption, waste, noise and light pollution. • Prevent contamination of water and soil and ensure responsible wastewater and hazardous-waste management. • Prioritise prevention, reuse, recycling and composting, and phase out single-use plastics where alternatives exist. • Use native, drought-resistant plants and never harm, feed or keep wild animals in captivity. • Choose environmentally responsible suppliers and certified sustainable products whenever practical. • Train staff, engage guests and cooperate with communities, authorities and conservation organisations. <p>Environmental performance is monitored through measurable KPIs, audits and annual reporting.</p>	<p>Ο Όμιλος Ξενοδοχείων Marissol προστατεύει το φυσικό περιβάλλον, τα τοπικά οικοσυστήματα και τη βιοποικιλότητα. Τα ξενοδοχεία μας επιδιώκουν την πρόληψη της ρύπανσης, την εξοικονόμηση πόρων και την αρμονική συνύπαρξη με θαλάσσιους, παράκτιους και χερσαίους οικοτόπους.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μειώνουμε την κατανάλωση ενέργειας και νερού, τις εκπομπές, τα απόβλητα, τον θόρυβο και τη φωτορύπανση. • Αποτρέπουμε τη ρύπανση νερού και εδάφους και διαχειριζόμαστε υπεύθυνα λύματα και επικίνδυνα απόβλητα. • Δίνουμε προτεραιότητα στην πρόληψη, επαναχρησιμοποίηση, ανακύκλωση και κομποστοποίηση και καταργούμε πλαστικά μιας χρήσης όπου υπάρχουν εναλλακτικές. • Χρησιμοποιούμε αυτοφυή, ανθεκτικά στην ξηρασία φυτά και δεν βλάπτουμε, ταΐζουμε ή κρατούμε άγρια ζώα σε αιχμαλωσία. • Επιλέγουμε περιβαλλοντικά υπεύθυνους προμηθευτές και πιστοποιημένα βιώσιμα προϊόντα όπου είναι πρακτικά εφικτό. • Εκπαιδεύουμε το προσωπικό, κινητοποιούμε τους επισκέπτες και συνεργαζόμαστε με κοινότητες, αρχές και φορείς προστασίας. <p>Η περιβαλλοντική επίδοση παρακολουθείται με μετρήσιμους KPI, ελέγχους και ετήσια αναφορά.</p>	<p>Marissol Hotel Group chroni środowisko naturalne, lokalne ekosystemy i bioróżnorodność. Nasze hotele zapobiegają zanieczyszczeniom, oszczędzają zasoby i działają w harmonii z siedliskami morskimi, przybrzeżnymi i lądowymi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ograniczamy zużycie energii i wody, emisje, odpady oraz zanieczyszczenie hałasem i światłem. • Zapobiegamy skażeniu wód i gleby oraz odpowiedzialnie zarządzamy ściekami i odpadami niebezpiecznymi. • Stawiamy na zapobieganie, ponowne użycie, recykling i kompostowanie oraz wycofujemy jednorazowe plastiki tam, gdzie istnieją alternatywy. • Stosujemy rodzime rośliny odporne na suszę i nie krzywdzimy, nie karmimy ani nie przetrzymujemy dzikich zwierząt. • Wybieramy odpowiedzialnych środowiskowo dostawców i certyfikowane produkty zrównoważone, gdy jest to możliwe. • Szkolimy pracowników, angażujemy gości i współpracujemy ze społecznościami, władzami oraz organizacjami ochrony przyrody. <p>Wyniki środowiskowe są monitorowane za pomocą mierzalnych KPI, audytów i corocznych raportów.</p>

03 Employee Welfare Policy

Πολιτική Ευημερίας Εργαζομένων | Polityka Dobrostanu Pracowników

ENGLISH	ΕΛΛΗΝΙΚΑ	POLSKI
<p>Our people are central to Marissol Group. We are committed to fair treatment, legal compliance and working conditions that protect safety, dignity, well-being and professional development.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comply with labour legislation and provide fair pay, benefits, rest periods, holidays and leave. • Maintain a safe, supportive workplace with zero tolerance for discrimination, harassment, bullying or abuse. • Provide equal access to recruitment, training, development and career opportunities. • Communicate employee rights and welfare support during induction and refresher training. • Offer safe and confidential grievance and feedback channels, without retaliation. • Review staff satisfaction, incidents, training completion and turnover, and take corrective action. <p>Every manager and employee shares responsibility for a respectful, inclusive and supportive workplace.</p>	<p>Οι άνθρωποί μας βρίσκονται στο επίκεντρο του Ομίλου Marissol. Δεσμευόμαστε για δίκαιη μεταχείριση, τήρηση της νομοθεσίας και συνθήκες εργασίας που προστατεύουν την ασφάλεια, την αξιοπρέπεια, την ευημερία και την επαγγελματική ανάπτυξη.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τηρούμε την εργατική νομοθεσία και παρέχουμε δίκαιες αποδοχές, παροχές, περιόδους ανάπαυσης, αργίες και άδειες. • Διατηρούμε ασφαλές και υποστηρικτικό περιβάλλον με μηδενική ανοχή σε διακρίσεις, παρενόχληση, εκφοβισμό ή κακοποίηση. • Παρέχουμε ίση πρόσβαση σε πρόσληψη, εκπαίδευση, ανάπτυξη και ευκαιρίες σταδιοδρομίας. • Ενημερώνουμε για τα εργασιακά δικαιώματα και τους μηχανισμούς υποστήριξης κατά την ένταξη και την επανεκπαίδευση. • Παρέχουμε ασφαλή και εμπιστευτικά κανάλια παραπόνων και ανατροφοδότησης, χωρίς αντίποινα. • Αξιολογούμε ικανοποίηση προσωπικού, περιστατικά, ολοκλήρωση εκπαίδευσης και αποχωρήσεις και λαμβάνουμε διορθωτικά μέτρα. <p>Κάθε διευθυντής και εργαζόμενος έχει ευθύνη για έναν χώρο εργασίας με σεβασμό, ένταξη και υποστήριξη.</p>	<p>Pracownicy są podstawą działalności Marissol Group. Zobowiązujemy się do sprawiedliwego traktowania, przestrzegania prawa oraz zapewnienia warunków pracy chroniących bezpieczeństwo, godność, dobrostan i rozwój zawodowy.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przestrzegamy prawa pracy i zapewniamy uczciwe wynagrodzenie, świadczenia, odpoczynek, dni wolne i urlopy. • Utrzymujemy bezpieczne i wspierające środowisko pracy, bez tolerancji dla dyskryminacji, nękania, zastraszania lub przemocy. • Zapewniamy równy dostęp do zatrudnienia, szkoleń, rozwoju i możliwości awansu. • Informujemy o prawach pracowniczych i dostępnych formach wsparcia podczas wdrożenia i szkoleń okresowych. • Zapewniamy bezpieczne i poufne kanały skarg oraz opinii, bez działań odwetowych. • Analizujemy satysfakcję personelu, incydenty, ukończenie szkoleń i rotację oraz podejmujemy działania naprawcze. <p>Każdy kierownik i pracownik odpowiada za pełne szacunku, integryjne i wspierające miejsce pracy.</p>

04 Human Rights Policy

Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων | Polityka Praw Człowieka

ENGLISH	ΕΛΛΗΝΙΚΑ	POLSKI
<p>Marissol Group respects the human rights and dignity of every person connected with our operations and supply chain. We prevent harm, promote equality and protect vulnerable people.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prohibit discrimination based on race, ethnicity, religion, sex, gender identity, sexual orientation, age, disability or any protected characteristic. • Prohibit child labour, forced labour, human trafficking, exploitation, harassment, bullying and all forms of abuse. • Protect children and adolescents from neglect, economic or sexual exploitation and any other harm. • Promote equal pay, equal opportunities, privacy, freedom of association and fair disciplinary procedures. • Require suppliers and partners to meet the same human-rights standards. • Provide mandatory training, confidential reporting channels and prompt investigation of every concern. <p>Retaliation against anyone who raises a genuine concern is strictly prohibited.</p>	<p>Ο Όμιλος Marissol σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια κάθε ατόμου που συνδέεται με τη λειτουργία και την εφοδιαστική μας αλυσίδα. Προλαμβάνουμε τη βλάβη, προωθούμε την ισότητα και προστατεύουμε τα ευάλωτα άτομα.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Απαγορεύουμε διακρίσεις λόγω φυλής, εθνικότητας, θρησκείας, φύλου, ταυτότητας φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικίας, αναπηρίας ή άλλου προστατευόμενου χαρακτηριστικού. • Απαγορεύουμε παιδική ή καταναγκαστική εργασία, εμπορία ανθρώπων, εκμετάλλευση, παρενόχληση, εκφοβισμό και κάθε μορφή κακοποίησης. • Προστατεύουμε παιδιά και εφήβους από παραμέληση, οικονομική ή σεξουαλική εκμετάλλευση και κάθε άλλη βλάβη. • Προωθούμε ίση αμοιβή, ίσες ευκαιρίες, ιδιωτικότητα, ελευθερία του συνεταιρίζεσθαι και δίκαιες πειθαρχικές διαδικασίες. • Απαιτούμε από προμηθευτές και συνεργάτες να τηρούν τα ίδια πρότυπα ανθρωπίνων δικαιωμάτων. • Παρέχουμε υποχρεωτική εκπαίδευση, εμπιστευτικά κανάλια αναφοράς και άμεση διερεύνηση κάθε ανησυχίας. <p>Απαγορεύονται αυστηρά τα αντίποινα σε οποιονδήποτε αναφέρει καλόπιστα μια ανησυχία.</p>	<p>Marissol Group szanuje prawa człowieka i godność każdej osoby związanej z naszą działalnością oraz łańcuchem dostaw. Zapobiegamy krzywdzie, promujemy równość i chronimy osoby szczególnie narażone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zakazujemy dyskryminacji ze względu na rasę, pochodzenie etniczne, religię, płeć, tożsamość płciową, orientację seksualną, wiek, niepełnosprawność lub inną cechę chronioną. • Zakazujemy pracy dzieci, pracy przymusowej, handlu ludźmi, wyzysku, nękania, zastraszania i wszelkich form przemocy. • Chronimy dzieci i młodzież przed zaniedbaniem, wyzyskiem ekonomicznym lub seksualnym oraz każdą inną krzywdą. • Promujemy równą płacę, równe szanse, prywatność, wolność zrzeszania się i sprawiedliwe postępowanie dyscyplinarne. • Wymagamy od dostawców i partnerów przestrzegania tych samych standardów praw człowieka. • Zapewniamy obowiązkowe szkolenia, poufne kanały zgłaszania oraz szybkie badanie każdej sprawy. <p>Działania odwetowe wobec osoby zgłaszającej w dobrej wierze są bezwzględnie zabronione.</p>

05 Active Citizenship & Social Responsibility Policy

Πολιτική Ενεργού Πολίτη & Κοινωνικής Ευθύνης | Polityka Aktywnego Obywatelstwa i Odpowiedzialności Społecznej

ENGLISH	ΕΛΛΗΝΙΚΑ	POLSKI
<p>Marissol Group aims to create positive social, cultural, environmental and economic value in the destinations where we operate. Responsible citizenship is part of our everyday decisions and long-term strategy.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Build open, mutually beneficial relationships with local communities, authorities and NGOs. • Support projects in education, health, social welfare, infrastructure and environmental protection. • Respect local culture, traditions and heritage and support local artists, producers and events. • Prioritise local employment, local sourcing, fair trade and fair payment terms for suppliers. • Encourage employee volunteering, charitable initiatives and skills-sharing activities. • Ensure every community project respects human rights, inclusion and the needs of vulnerable groups. <p>We monitor outcomes, seek community feedback and report our main initiatives and impacts annually.</p>	<p>Ο Όμιλος Marissol επιδιώκει να δημιουργεί θετική κοινωνική, πολιτιστική, περιβαλλοντική και οικονομική αξία στους προορισμούς όπου δραστηριοποιείται. Η υπεύθυνη εταιρική συμπεριφορά αποτελεί μέρος των καθημερινών αποφάσεων και της μακροπρόθεσμης στρατηγικής μας.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναπτύσσουμε ανοικτές και αμοιβαία επωφελείς σχέσεις με τοπικές κοινότητες, αρχές και ΜΚΟ. • Υποστηρίζουμε έργα εκπαίδευσης, υγείας, κοινωνικής πρόνοιας, υποδομών και προστασίας του περιβάλλοντος. • Σεβόμαστε τον τοπικό πολιτισμό, τις παραδόσεις και την κληρονομιά και στηρίζουμε τοπικούς καλλιτέχνες, παραγωγούς και εκδηλώσεις. • Δίνουμε προτεραιότητα στην τοπική απασχόληση, στις τοπικές προμήθειες, στο δίκαιο εμπόριο και στους δίκαιους όρους πληρωμής. • Ενθαρρύνουμε τον εθελοντισμό, τις φιλανθρωπικές δράσεις και την ανταλλαγή δεξιοτήτων του προσωπικού. • Διασφαλίζουμε ότι κάθε κοινωνικό πρόγραμμα σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα, την ένταξη και τις ανάγκες ευάλωτων ομάδων. <p>Παρακολουθούμε τα αποτελέσματα, ζητούμε ανατροφοδότηση από την κοινότητα και αναφέρουμε ετησίως τις βασικές δράσεις και επιπτώσεις.</p>	<p>Marissol Group dąży do tworzenia pozytywnej wartości społecznej, kulturowej, środowiskowej i ekonomicznej w miejscach, w których działa. Odpowiedzialne obywatelstwo jest częścią codziennych decyzji i długoterminowej strategii.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Budujemy otwarte i wzajemnie korzystne relacje ze społecznościami lokalnymi, władzami i organizacjami pozarządowymi. • Wspieramy projekty z zakresu edukacji, zdrowia, pomocy społecznej, infrastruktury i ochrony środowiska. • Szanujemy lokalną kulturę, tradycje i dziedzictwo oraz wspieramy lokalnych artystów, producentów i wydarzenia. • Preferujemy lokalne zatrudnienie i zakupy, uczciwy handel oraz sprawiedliwe terminy płatności dla dostawców. • Zachęcamy pracowników do wolontariatu, działań charytatywnych i dzielenia się umiejętnościami. • Dbamy, aby każdy projekt społeczny szanował prawa człowieka, włączenie społeczne i potrzeby grup szczególnie narażonych. <p>Monitorujemy rezultaty, zbieramy opinie społeczności i corocznie raportujemy najważniejsze działania oraz ich wpływ.</p>

06 Health, Safety & Crisis Management Policy

Πολιτική Υγείας, Ασφάλειας & Διαχείρισης Κρίσεων | Polityka BHP i Zarządzania Kryzysowego

ENGLISH	ΕΛΛΗΝΙΚΑ	POLSKI
<p>The safety and well-being of guests, employees and partners is our highest priority. Marissol Group prevents risks and maintains readiness for emergencies, crises and disruptive events.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comply with health, safety, hygiene and food-safety requirements and maintain safe facilities and equipment. • Identify hazards, assess risks, conduct inspections and correct unsafe conditions promptly. • Maintain emergency plans for fire, natural disasters, medical events, security threats, technical failures and public-health incidents. • Keep alarms, fire protection, emergency lighting, first-aid and other safety equipment operational. • Train employees in emergency response, evacuation, fire safety, first aid and guest support, and conduct regular drills. • Report every incident, investigate root causes and use lessons learned to improve prevention and business continuity. <p>In an emergency, follow instructions, protect life first and immediately report the situation through the established channels.</p>	<p>Η ασφάλεια και η ευημερία επισκεπτών, εργαζομένων και συνεργατών αποτελούν ύψιστη προτεραιότητα. Ο Όμιλος Marissol προλαμβάνει τους κινδύνους και διατηρεί ετοιμότητα για έκτακτες ανάγκες, κρίσεις και διαταρακτικά γεγονότα.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τηρούμε τις απαιτήσεις υγείας, ασφάλειας, υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων και διατηρούμε ασφαλείς εγκαταστάσεις και εξοπλισμό. • Εντοπίζουμε κινδύνους, αξιολογούμε ρίσκα, πραγματοποιούμε επιθεωρήσεις και διορθώνουμε άμεσα μη ασφαλείς συνθήκες. • Διατηρούμε σχέδια έκτακτης ανάγκης για πυρκαγιά, φυσικές καταστροφές, ιατρικά περιστατικά, απειλές ασφάλειας, τεχνικές βλάβες και συμβάντα δημόσιας υγείας. • Διατηρούμε σε λειτουργία συναγερμούς, πυροπροστασία, φωτισμό ασφαλείας, πρώτες βοήθειες και λοιπό εξοπλισμό. • Εκπαιδεύουμε το προσωπικό σε αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης, εκκένωση, πυρασφάλεια, πρώτες βοήθειες και υποστήριξη επισκεπτών και διεξάγουμε ασκήσεις. • Αναφέρουμε κάθε περιστατικό, διερευνούμε τα βασικά αίτια και αξιοποιούμε τα διδάγματα για πρόληψη και επιχειρησιακή συνέχεια. <p>Σε έκτακτη ανάγκη ακολουθήστε τις οδηγίες, προστατεύστε πρώτα την ανθρώπινη ζωή και αναφέρετε άμεσα το συμβάν.</p>	<p>Bezpieczeństwo i dobrostan gości, pracowników i partnerów są naszym najwyższym priorytetem. Marissol Group zapobiega ryzyku i utrzymuje gotowość na sytuacje awaryjne, kryzysy i zakłócenia działalności.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przestrzegamy wymagań BHP, higieny i bezpieczeństwa żywności oraz utrzymujemy bezpieczne obiekty i wyposażenie. • Identyfikujemy zagrożenia, oceniamy ryzyko, prowadzimy kontrole i szybko usuwamy niebezpieczne warunki. • Utrzymujemy plany awaryjne dotyczące pożaru, klęsk żywiołowych, zdarzeń medycznych, zagrożeń bezpieczeństwa, awarii technicznych i zdrowia publicznego. • Zapewniamy sprawność alarmów, ochrony przeciwpożarowej, oświetlenia awaryjnego, apteczek i pozostałego sprzętu bezpieczeństwa. • Szkolimy pracowników z reagowania awaryjnego, ewakuacji, ochrony przeciwpożarowej, pierwszej pomocy i wsparcia gości oraz prowadzimy ćwiczenia. • Zgłaszamy każdy incydent, analizujemy przyczyny źródłowe i wykorzystujemy wnioski do poprawy prewencji oraz ciągłości działania. <p>W sytuacji awaryjnej należy wykonywać polecenia, najpierw chronić życie i niezwłocznie zgłosić zdarzenie.</p>

07 Quality Policy

Πολιτική Ποιότητας | Polityka Jakości

ENGLISH	ΕΛΛΗΝΙΚΑ	POLSKI
<p>Marissol Hotel Group provides welcoming, safe and consistent hospitality while continually improving guest satisfaction, operational efficiency and staff capability.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listen to guest needs and feedback through surveys, reviews and direct communication. • Resolve complaints promptly and apply corrective and preventive actions. • Use clear procedures, measurable KPIs, audits and the PDCA cycle to improve every operation. • Train and support employees so they can deliver professional, reliable and personalised service. • Comply with legal, safety, hygiene, Travelife and applicable ISO requirements. • Apply risk-based thinking and require suppliers and contractors to meet Marissol quality and sustainability standards. <p>Quality is everyone's responsibility: perform each task correctly, communicate openly and report any service or safety issue.</p>	<p>Ο Όμιλος Ξενοδοχείων Marissol παρέχει φιλόξενες, ασφαλείς και συνεπείς υπηρεσίες φιλοξενίας, βελτιώνοντας συνεχώς την ικανοποίηση επισκεπτών, τη λειτουργική αποτελεσματικότητα και τις ικανότητες του προσωπικού.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ακούμε τις ανάγκες και τα σχόλια των επισκεπτών μέσω ερευνών, αξιολογήσεων και άμεσης επικοινωνίας. • Επιλύουμε άμεσα τα παράπονα και εφαρμόζουμε διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες. • Χρησιμοποιούμε σαφείς διαδικασίες, μετρήσιμους KPI, ελέγχους και τον κύκλο PDCA για τη βελτίωση κάθε λειτουργίας. • Εκπαιδεύουμε και υποστηρίζουμε τους εργαζομένους ώστε να παρέχουν επαγγελματική, αξιόπιστη και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση. • Τηρούμε τις νομικές απαιτήσεις, την ασφάλεια, την υγιεινή, το Travelife και τα εφαρμοζόμενα πρότυπα ISO. • Εφαρμόζουμε προσέγγιση βάσει κινδύνου και απαιτούμε από προμηθευτές και εργολάβους να τηρούν τα πρότυπα ποιότητας και βιωσιμότητας Marissol. <p>Η ποιότητα είναι ευθύνη όλων: εκτελούμε σωστά κάθε εργασία, επικοινωνούμε ανοικτά και αναφέρουμε κάθε θέμα υπηρεσίας ή ασφάλειας.</p>	<p>Marissol Hotel Group zapewnia gościnne, bezpieczne i spójne usługi hotelarskie, stale poprawiając satysfakcję gości, efektywność operacyjną i kompetencje personelu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Słuchamy potrzeb i opinii gości poprzez ankiety, recenzje i bezpośrednią komunikację. • Szybko rozwiązujemy skargi oraz wdrażamy działania korygujące i zapobiegawcze. • Stosujemy jasne procedury, mierzalne KPI, audyty i cykl PDCA, aby doskonalić każdą działalność. • Szkolimy i wspieramy pracowników, aby świadczyli profesjonalną, niezawodną i spersonalizowaną obsługę. • Przestrzegamy wymagań prawnych, bezpieczeństwa, higieny, Travelife i odpowiednich norm ISO. • Stosujemy podejście oparte na ryzyku i wymagamy od dostawców oraz wykonawców spełniania standardów jakości i zrównoważonego rozwoju Marissol. <p>Jakość jest obowiązkiem każdego: wykonuj zadania prawidłowo, komunikuj się otwarcie i zgłaszaj wszelkie problemy z usługą lub bezpieczeństwem.</p>