

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ COVID SHIELD

Τα Ξενοδοχεία του ομίλου **MarBella Collection**, ανταποκρινόμενα στις ιδιαίτερες συνθήκες που έχουν δημιουργηθεί λόγω της εμφάνισης και της εξάπλωσης του νέου κορωνοϊού COVID-19 και καθώς θέτουν ως ύψιστη προτεραιότητα, την υγεία των εργαζομένων και των φιλοξενούμενων του, έχουν πλήρως εναρμονίσει την λειτουργία τους με τα ειδικά υγειονομικά πρωτόκολλα που ισχύουν για τα τουριστικά καταλύματα και που έχουν εκπονηθεί από τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) [National Public Health Organization (NPHO)] και έχουν εγκριθεί και νομοθετηθεί από το Ελληνικό Κράτος. Επιπλέον τα Ξενοδοχεία του ομίλου **MarBella Collection** συμμετέχουν εθελοντικά στο ιδιωτικό σχήμα πιστοποίησης TÜV AUSTRIA «Covid-Shield», θέλοντας να εξασφαλίσουν περαιτέρω την υγεία και ασφάλεια πελατών ,συνεργατών και εργαζομένων, έναντι του Covid-19. Τα εθνικά υγειονομικά πρωτόκολλα, προβλέπουν τους ειδικούς κανόνες υγιεινής και όλα τα ειδικά προστατευτικά μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται από όλα τα ξενοδοχεία της ελληνικής επικράτειας κατά την λειτουργία τους, με σκοπό την προστασία της υγείας προσωπικού και πελατών, έναντι του COVID-19. Σημειώνεται δε ότι, τα Ελληνικά υγειονομικά πρωτόκολλα είναι σε πλήρη συμφωνία, με τα αντίστοιχα πρωτόκολλα διαχείρισης έναντι του COVID-19, που έχουν εκδοθεί τόσο από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) [World Health Organization (WHO)], όσο και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission) και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης & Ελέγχου Νόσων [European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC)]

Η μέριμνα για την υγεία και την ασφάλεια των επισκεπτών και του ανθρώπινου δυναμικού του ομίλου **MarBella Collection** και η διατήρηση της υψηλής ποιότητας παροχής υπηρεσιών αποτελούν βασικό μέρος της ευρύτερης πολιτικής μας.

Στα πλαίσια αυτά η Διοίκηση του ομίλου **MarBella Collection** δεσμεύεται:

- Στην συνεχή διασφάλιση της ασφάλειας και της δημόσιας υγείας στους κύριους και βοηθητικούς χώρους των ξενοδοχείων του ομίλου όλη την διάρκεια λειτουργίας τους ,επί 24ώρου βάσεως και σε όλα τα βοηθητικά λειτουργικά περιουσιακά στοιχεία του οργανισμού ,όπως είναι τα εταιρικά οχήματα και στους χώρους που χρησιμοποιούν εξωτερικοί οργανισμοί στις εγκαταστάσεις λειτουργίας των ξενοδοχείων του Ομίλου .
- Στην συνεχή τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων σε όλες τις υπηρεσίες που παρέχει υπηρεσίες διαμονής , επισιτιστικές υπηρεσίες , υπηρεσίες spa, ψυχαγωγικές υπηρεσίες εξωτερικού χώρου για παιδιά και ενήλικες
- Στην πλήρη εναρμόνιση με τις οδηγίες του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας, του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας ΕΟΔΥ, του Υπουργείου Υγείας και των αρμόδιων αρχών, τηρώντας απαρέγκλιτα την κείμενη εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.
- Για την εξασφάλιση της διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων των πελατών , των επισκεπτών ,των συνεργατών και των εργαζομένων του ομίλου μέσω της τήρησης του Ευρωπαϊκού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων GDPR
- Για τη συνεχή παρακολούθηση των λειτουργιών του Ξενοδοχειακού Συγκροτήματος μέσω από ένα πλαίσιο δεικτών που ικανοποιούν τις απαιτήσεις και αρχές του σχεδίου δράσης και επικαιροποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα . Οι δείκτες αυτοί αφορούν - αριθμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων
 - ώρες εκπαίδευσης προσωπικού
 - ικανοποίηση πελατών
 - αριθμό κρουσμάτων
 - συμμόρφωση με τα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα.

Η παρακολούθηση τους σε συνδυασμό με τις διορθωτικές ενέργειες που λαμβάνονται, προωθούν τη συνεχή βελτίωση που αποτελεί θεμελιώδη επιχειρησιακή αξία στον όμιλο **MarBella Collection**

- Στην εξασφάλιση των απαιτούμενων πόρων για τη διατήρηση και επικαιροποίηση του Σχεδίου Δράσης

Για την επίτευξη των ανωτέρω δεσμεύσεων τα Ξενοδοχεία του ομίλου **MarBella Collection** έχουν δημιουργήσει αντίστοιχα Ομάδες Διαχείρισης Κρίσης και έχουν θεσπίσει το καθένα Σχέδιο Δράσης κατά το οποίο:

- Επικοινωνεί την παρούσα πολιτική και φιλοσοφία πρόληψης μετάδοσης του COVID-19 σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (προσωπικό, πελάτες, επισκέπτες, τοπική κοινωνία προμηθευτές, υπεργολάβους και συνεργάτες) και στους εξωτερικούς οργανισμούς, που χρησιμοποιούν τις εγκαταστάσεις λειτουργίας του οργανισμού.
- Υπάρχει συνεργασία βάσει σύμβασης με ιδιώτη ιατρό οποίος ενεργεί βάσει των οδηγιών του ΕΟΔΥ για τον έλεγχο του COVID-19 και με ειδική εκπαίδευση στη λήψη ρινοφαρυγγικού δείγματος για μοριακό έλεγχο από ύποπτο κρούσμα.
- Πραγματοποιεί συνεχείς εκπαιδεύσεις και ενημερώσεις στο προσωπικό για τα θέματα προστασίας κατά της μετάδοσης του COVID-19, ορθή χρήση Μέσων Ατομικής Προστασίας και διαχείριση πιθανών κρουσμάτων.
- Εφαρμόζει όλα τα προβλεπόμενα μέτρα προστασίας και τήρησης της δημόσιας υγιεινής και απολύμανσης όλων των κυρίων και βοηθητικών χώρων των Ξενοδοχείων του Ομίλου σε όλες τις λειτουργικές και βοηθητικές υποδομές, στις άμεσες δραστηριότητες (φιλοξενία σε δωμάτια) αλλά και στις έμμεσες (καφετέρια, εστιατόρια, πλαζ, πισίνα, εξωτερικές ψυχαγωγικές δραστηριότητες, εξωτερικοί χώροι άθλησης, ανοικτήθαλασσιών ποδηλάτων) και σε όλα τα βοηθητικά λειτουργικά περιουσιακά στοιχεία του οργανισμού, όπως είναι τα εταιρικά οχήματα που διαθέτει για την μεταφορά προμηθειών και εργασιών στους χώρους των Ξενοδοχείων. Επίσης δεσμεύει και τους εξωτερικούς οργανισμούς, που χρησιμοποιούν τις εγκαταστάσεις λειτουργίας του οργανισμού να εφαρμόσουν τα προβλεπόμενα από τις νομοθετικές διατάξεις μέτρα. Τα κυριότερα μέτρα είναι:
 - ✓ Συστηματική καθημερινή απολύμανση σε σημεία επαφής και συχνής χρήσης όπως κουμπιά ασανσέρ, πάγκους reception, χερούλια κοινόχρηστων πορτών, WCs κλπ.
 - ✓ Δημιουργία υγειονομικών απολυμαντικών σταθμών με την παροχή αντισηπτικών υγρών απολύμανσης χεριών για χρήση από τους πελάτες εργαζόμενους και συνεργάτες σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους όπου προβλέπεται (reception desk, σαλόνι υποδοχής, εστιατόριο, bar, WC, αίθουσες ψυχαγωγίας).
 - ✓ Απολύμανση καρτών δωματίων (key-cards) πριν την χρήση από τον επόμενο πελάτη.
 - ✓ Διαθέσιμη ηλεκτρονική πληρωμή των δαπανών διαμονής, ηλεκτρονική αποστολή λογαριασμών, τιμολογίων και αποδείξεων
 - ✓ Διεύρυνση διάρκειας check-out και check-in μεταξύ των διαμονών (check-out μέχρι τις 11.00 π.μ. και check-in από τις 3.00 μ.μ.).
 - ✓ Δυνατότητα σερβιρίσματος γευμάτων (πρωινού-δείπνου) στα δωμάτια σε όσους το επιθυμούν.
 - ✓ Τοποθέτηση προστατευτικών διαχωριστικών (plexiglass) στην υποδοχή, στον μπουφέ εστιατορίου και όπου προβλέπεται
 - ✓ Αυστηρά πρωτόκολλα καθαρισμού και απολύμανσης δωματίων πριν από κάθε άφιξη
 - ✓ Παροχή και χρήση κατάλληλων ΜΑΠ (Μέσων Ατομικής Προστασίας) (μάσκες, γάντια, ειδικός ρουχισμός) σε όλο το προσωπικό του καταλύματος ανάλογα με την ειδικότητα και το επίπεδο ασφάλειας που πρέπει να του παρέχεται, όπου κρίνεται απαραίτητο βάσει των οδηγιών του ΕΟΔΥ.
 - ✓ Τοποθέτηση ειδικής επιδαπέδιας σήμανσης, για την εξασφάλιση της τήρησης των αποστάσεων και της αποφυγής του συνωστισμού στα ενδεικνύμενα σημεία (υποδοχή, μπουφέ εστιατορίου).
 - ✓ Ενίσχυση καθαριότητας κοινοχρήστων χώρων και δωματίων, χρήση ειδικών καθαριστικών και εγκεκριμένων απολυμαντικών.
 - ✓ Ενίσχυση καθαριότητας και απολύμανσης των κλινοσκεπασμάτων και λοιπού ρουχισμού, με χρήση προγραμμάτων κύκλων πλύσης υψηλής θερμοκρασίας (>70o C).
 - ✓ Συνεχής επιτήρηση της πισίνας για αποφυγή συνωστισμού και τήρησης του μέτρου για τον μέγιστο αριθμό λουόμενων εντός της πισίνας.
 - ✓ Αραίωση τραπεζοκαθισμάτων στο εστιατόριο, στο καφέ - μπαρ και στον χώρο της πισίνας για την τήρηση των ενδεικνυόμενων αποστάσεων



MarBella
COLLECTION



MarBella Corfu



MarBella Nido

SUITE HOTEL & VILLAS



MarBella Elix

- ✓ Παροχή έντυπης ή/και ηλεκτρονικής πληροφόρησης στους πελάτες σχετικά με τα μέτρα που έχουν ληφθεί από τα Ξενοδοχεία του Ομίλου για την αποφυγή μετάδοσης το COVID-19 καθώς και για την υποχρέωση τήρησης των κανόνων ατομικής υγιεινής και της κοινωνικής συμπεριφοράς.
 - ✓ Εφαρμογή κανόνων για την αποφυγή συνωστισμού στα μέσα μεταφοράς πελατών ,με βάση τα όσα προβλέπονται στο ειδικό πρωτόκολλο του Υπουργείου Μεταφορών για τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς.
 - ✓ Απολύμανση του συνόλου του δικτύου νερού των Ξενοδοχείων του Ομίλου , από εξειδικευμένα συνεργεία
- Συμμετέχει ενεργά όλο το ανθρώπινο δυναμικό στην τήρηση των υγειονομικών πρωτόκολλων, αδιάλειπτα και καθ' όλη τη διάρκεια της λειτουργίας της εταιρείας.
 - Έχουν ενσωματώσει σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα και ανακοινώσεις θέματα σχετικά με Αρνητικές Συμπεριφορές & Κοινωνικό Στιγματισμό. Για το σκοπό αυτό έχει εκπονηθεί σχετική οδηγία η οποία επικοινωνείται στο προσωπικό με ανακοινώσεις, ηλεκτρονική αλληλογραφία, εκπαιδεύσεις κλπ.
 - Διατηρούν υψηλές προδιαγραφές παραγωγής φαγητού και ροφημάτων σύμφωνα με το πρωτόκολλο HACCP και Προτύπου 22000 και εφαρμόζει αυστηρή πολιτική για το πλύσιμο των χεριών και την υγιεινή του προσωπικού που εμπλέκεται στην παραγωγή του φαγητού και των ροφημάτων.
 - Εφαρμόζουν Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με το διεθνή πρότυπο ISO 14001:2015 και δεσμεύονται για την τήρηση της Περιβαλλοντικής Πολιτικής τους
 - Ενημερώνουν για την υποχρεωτική τήρηση των προβλεπόμενων μέτρων προστασίας από τους εξωτερικούς οργανισμούς που εισέρχονται στα Ξενοδοχεία του Ομίλου (προμηθευτές, συνεργεία συντήρησης, συνεργάτες).
 - Ανασκοπούν και αναθεωρούν την παρούσα Πολιτική Covid Shield ώστε να είναι πάντα ενήμερη με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις και να είναι πάντα εναρμονισμένη με τις κατευθυντήριες οδηγίες που διατίθενται από τους αρμόδιους φορείς.

Οι αρχές του Σχήματος Πιστοποίησης καθώς και οι αντικειμενικοί σκοποί και στόχοι του, ανασκοπούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τη Διοίκηση του ομίλου **MarBella Collection** προκειμένου να προσαρμόζονται στις νέες ανάγκες και εξελίξεις, των νομοθετικών & κανονιστικών απαιτήσεων αλλά και στην επίτευξη του στόχου για αναχαίτιση της μετάδοσης και διασποράς ιών και ασθενειών.

Μέσα από τις συνεχείς ανασκοπήσεις των παραπάνω η Διοίκηση βρίσκεται σε συνεχή αναζήτηση για τον εντοπισμό τόσο ανθρώπινων όσο και υλικοτεχνικών αναγκών. Η Διοίκηση δεσμεύεται για την παροχή των απαιτούμενων πόρων για την κάλυψη των αναγκών, έτσι όπως αυτές προκύπτουν και διαμορφώνονται από τις υφιστάμενες καταστάσεις, στο μέγιστο των δυνατοτήτων της. Όλα τα τμήματα του ομίλου **Marbella Collection** , έχουν την ευθύνη να ανταποκρίνονται, να αφομοιώνουν και να εφαρμόζουν τις διαδικασίες, οδηγίες, σχέδια δράσης, εκπαιδευτικά προγράμματα που συνδέονται με το διαχειριστικό σύστημα του σχήματος πιστοποίησης.

Επίσης, αποτελεί ευθύνη της Διοίκησης του ομίλου **MarBella Collection** να εξασφαλίζει ότι η Πολιτική Covid Shield είναι διαθέσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος, κοινοποιημένη, κατανοητή και εφαρμόσιμη από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού του ομίλου **MarBella Collection** και των συνεργατών της, με απώτερο σκοπό τη συνεχή, σταθερή ανάπτυξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας της, με αταλάντευτη προσήλωση στις αρχές της και τη διαρκή προσφορά στους πελάτες της υπηρεσιών αρίστης ποιότητας.

Ο Γενικός Διευθυντής

Τηλέμαχος Γουρζής