

QUALITY ASSURANCE PROCEDURES

At **Sunprime Kamala Beach** SECURITY and QUALITY is a MUST. Hence, we make every effort to provide our guests with services that meet and even exceed their expectations. Being audited by the Cristal International Standards, SGS etc., we have established quality assurance procedures and adopted a continuous improvement approach in our performance.

In order to sustain Guest Satisfaction and Food Safety:

- ✓ Questionnaires are being distributed to the guests a day before they check-out. From here, we can identify the areas of improvement based on the guests' feedback.
- ✓ Guests' feedback are gathered and come up with monthly statistics. GM communicates the result to the Department Heads and act accordingly.
- ✓ Monthly audits by Cristal International (Food, rooms, pools etc.).
- ✓ Customer complaint procedure is in place.
- ✓ Continuous monitoring of guests' reviews in TripAdvisor, HolidayCheck and other review sites.

In order to provide the sustainability of Environmental Management:

- ✓ Influence partners, guests, employees and local community to act in as environmentally conscious ways as possible in their activities (Eg. In the areas of reducing energy, water and chemical consumption, and in waste separation)
- ✓ Gives importance to wildlife and protect the ecological balance.
- ✓ Stimulate the use of local products and labor.

In order to maintain the Employee and Local Relations:

- ✓ We provide employees benefits, safe and appropriate standards of working conditions.
- ✓ Constant staff training to develop their roles.
- ✓ Enable our guests to experience local products and services to help the local economies thrive and develop local culture.
- ✓ Guarantees to respect to human and children rights and to protect children against any types of exploitation.
- ✓ We do not support child labor and respect the minimum legal working age.
- ✓ Declares the well-being, health and safety needs of employees, guests, subcontractors in the highest level.

นโยบายวัดผลมาตรฐานการบริการลูกค้า (Quality Assurance Procedures)

ที่ Sunprime Kamala Beach ความปลอดภัยและคุณภาพเป็นสิ่งที่จะต้องทำ ดังนั้นเราจึงพยายามทุกวิถีทางในการให้บริการที่ตอบสนองและเกินความคาดหวังของแขก การตรวจสอบโดยมาตรฐานสากลของ Cristal, SGS ฯลฯ เราได้สร้างกระบวนการประกันคุณภาพและนำวิธีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมาใช้ในการปฏิบัติงานของเรา

โรงแรมซันไพรม์กมลาบีช รีสอร์ทเปิดเมื่อปีคริสต์ศักราช 1999 เพื่อให้บริการที่พักและบริการสันทนาการแก่ลูกค้าตั้งอยู่ในจังหวัดภูเก็ตและมีพนักงานทั้งหมด 219 คน

เป้าหมายหลักของเราคือ **ความเป็นเลิศด้านคุณภาพและการบริการ**

คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อธุรกิจของเรา เพราะเราให้ความสำคัญกับลูกค้า เรามุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดี ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เรามีความตั้งใจที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น อย่างต่อเนื่องและได้กำหนดขั้นตอนและแนวทางการประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้ระบบและวิธีการในการวัดความพึงพอใจและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ

วิธีการและขั้นตอนดังต่อไปนี้ที่จะสนับสนุนเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้า

- ✓ การรวบรวมและตรวจสอบผลตอบรับความพึงพอใจจากลูกค้าของเราเป็นประจำ
- ✓ ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อมีการร้องเรียนของลูกค้า
- ✓ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานของเราทุกคน
- ✓ เมื่อมีการร้องเรียน จะมีการปรับปรุงแก้ไขและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ
- ✓ วัดผลคุณภาพ เพื่อให้รู้ว่าบริการได้มาตรฐานหรือไม่
- ✓ รายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้าให้ ผู้บริหารรับทราบ

ขั้นตอนและวิธีการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูแลและวัดผลอย่างสม่ำเสมอ โดยจะมีการแจ้งและสื่อสารกับพนักงานทุกคน โดยผ่านทางบอร์ดประกาศของบริษัท การประชุมทีมงานและมีระบุอยู่ในคู่มือพนักงานด้วย

และรวมถึงผู้จัดการทุกแผนก ให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบในหน้าที่งานของตนเองให้มีคุณภาพการบริการตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้