

BESCHWERDE- UND REKLAMATIONSMANAGEMENT-POLITIK

Die Hotelleitung

im Rahmen ihrer Maßnahmen zum Schutz der Rechte und zur fairen Behandlung ihrer Mitarbeiter wendet wirksame und transparente Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden an, die Mitarbeiter im Zusammenhang mit ungerechtfertigter Behandlung, Belästigung oder Problemen im Bereich Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz einreichen können.

Das Hotel bittet alle Mitarbeiter, vor der Einreichung einer formellen Beschwerde die für ihr Anliegen relevante Richtlinie zu prüfen und ermutigt sie, kleinere Meinungsverschiedenheiten zunächst mit Unterstützung ihres Abteilungsleiters zu klären.

Sollte eine informelle Beschwerde innerhalb von 15 Tagen nicht fair und konstruktiv gelöst werden, können die Mitarbeiter eine formelle Beschwerde einreichen.

Mitarbeiter können Beschwerden einreichen, wenn:

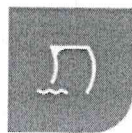
- Sie Opfer von Belästigung am Arbeitsplatz wurden.
- Ihre Gesundheit und Sicherheit gefährdet wurde.
- Sie Zeuge von schlechter Aufsicht oder unangemessenem Verhalten wurden.
- Änderungen ihres Arbeitsvertrags ohne ihre Zustimmung vorgenommen wurden.
- Hotelrichtlinien verletzt wurden.
- Konflikte zwischen Kollegen, Lieferanten oder der Geschäftsleitung bestehen.

Beschwerdeverfahren:

1. Der Mitarbeiter bittet um ein Gespräch mit dem Abteilungsleiter, um sein Anliegen darzulegen und Erläuterungen zu geben. Es findet ein Dialog statt, und wenn der Mitarbeiter mit den Antworten oder vorgeschlagenen Lösungen zufrieden ist, gilt die Beschwerde als erledigt.
2. Ist der Mitarbeiter nicht zufrieden oder verzögert der Abteilungsleiter die Umsetzung der Lösung, kann der Mitarbeiter eine E-Mail senden oder das „Beschwerdeformular“ an den Hoteldirektor richten.
Gemeinsam mit dem Abteilungsleiter lädt der Hoteldirektor den Mitarbeiter zu einem Gespräch ein, um die Angelegenheit zu besprechen. Anschließend informiert der Direktor den Mitarbeiter über die Lösung oder Gründe für eine Nichtlösung.
3. Bleibt der Mitarbeiter weiterhin unzufrieden, kann er eine erneute Beschwerde einreichen, in der er die Gründe für die Ablehnung der vorgeschlagenen Lösung darlegt.
In diesem Fall wird ein Ausschuss gebildet, der neben Direktor, Abteilungsleiter und Mitarbeiter auch einen Mitarbeitervertreter und/oder einen Rechtsberater des Hotels einschließt. Die Entscheidung dieses Ausschusses wird offiziell mitgeteilt und stellt den Abschluss des Beschwerdeverfahrens dar.

Verantwortlichkeiten des Hotels:

- Annahme und gründliche Untersuchung aller Beschwerden.
- Lösung der Beschwerde innerhalb von 3 Wochen.
- Faire Behandlung von Beschwerdeführer und Beschuldigten während des gesamten Prozesses.
- Schutz vor Repressalien für Mitarbeiter, die Beschwerden gegen die Geschäftsleitung einreichen.



PARALOS
IRINI MARE
» IN BLISS

BESCHWERDE- UND REKLAMATIONS-MANAGEMENT-POLITIK

- Organisation von Vermittlungsgesprächen zur Konfliktlösung.
- Wahrung hoher Vertraulichkeit während des gesamten Verfahrens.
- Bearbeitung aller eingereichten Einsprüche.
- Sicherstellung der Umsetzung der endgültigen Entscheidung.
- Führung genauer und vollständiger Beschwerdeakten.

Vertraulichkeit:

Mitarbeiter und Führungskräfte können verpflichtet werden, eine Vertraulichkeitsvereinbarung zu unterzeichnen, die sie daran hindert, über Beschwerden vor und nach deren Lösung mit Dritten zu sprechen. Mitarbeiter, gegen die eine Beschwerde vorliegt, dürfen das Thema nicht mit anderen Mitarbeitern besprechen, die nicht direkt in die Klärung einbezogen sind.

Verstöße gegen die Richtlinie:

Mitarbeiter, die gegen die Beschwerderichtlinie verstoßen, können disziplinarisch belangt werden. Die Schwere des Verstoßes bestimmt die Maßnahme, die von einer mündlichen oder schriftlichen Verwarnung bis zu Suspendierung oder Kündigung reichen kann.

Wird ein Mitarbeiter klar für die beanstandete Handlung verantwortlich gemacht, wird ein einheitliches Disziplinarverfahren angewendet, um eine faire Klärung sicherzustellen.

Für Fragen und Informationen steht die Geschäftsleitung gerne zur Verfügung.

Datum: 10.03.2025

Die Geschäftsleitung

Γ. ΜΗΛΟΚΙΔΑΚΗΣ Α.Ε.
ΤΟΥΡ. ΞΕΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΕΛΛΑ. ΒΟΡΡΟΙ-2ο ΥΠΟΚΜΑ ΑΣ ΠΑΛΗΝΗ
ΑΦΜ: 094283818 ΔΟΥ: ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΑΡΙΘ. ΓΕΜΗ: 122287127000
ΤΗΛ: 28320 91051 www.irinimare.com