

## **OUR HOTEL'S POLICIES**

**I. TABLE OF CONTENTS**

#	Title	Page
1	Quality Policy	3
2	Environmental & Sustainability Policy	4
3	Employee Policy	5
4	Community Policy	6
5	Human Rights Policy	7
6	Health and Safety Policy	8

**1. QUALITY POLICY**

**Our Vision**

To be continually recognised as the best hotel in Ayia Napa and Protaras in terms of guest satisfaction.

**Our Mission**

To provide unique, memorable and innovative hospitality experiences that create happy and repeating guests.

**Our Values**

- Excellence in customer service
- Passion and enthusiasm – “yes, I can”-approach
- Continuously exceeding guests’ expectations
- A professional five-star hotel attitude
- Respect towards guests and colleagues
- Continuous learning and development

**Napa Plaza Hotel is committed in operating and continually improving a quality management system based on ISO 9001:2015, to continually improve its services and the working environment, to reach the quality possible.**

Our scope is to collaborate with interested parties, clients, employees, travel agents, central and local government, suppliers and the local community, to identify and meet their requirements and expectations.

Our employees are aware and implement the policies, operational goals, standards, requirements, procedures and instructions of the hotel’s operating system.

To ensure the effective implementation of the hotel’s operating system, we assess our performance based on internal checks and reviews, external feedback from guests, travel agents, employees, government authorities and other stakeholders.

We are fully committed to quality management and will spare no effort to actively support this policy with the continuous involvement of the management team.

  
.....  
General Manager

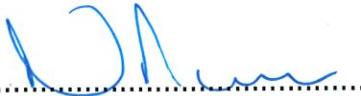
## 2. Environmental & Sustainability Policy

**Napa Plaza hotel is committed to reduce its environmental impact, considering a life cycle perspective, adopt the principles of sustainability and promote a sustainable culture.**

Our aim is to set progressive and achievable environmental targets and actions for improving our environmental and sustainability performance, train our employees, support the local community and involve our guests.

Emphasis is given to:

1. Reducing our waste by **Reduce Reuse Recycle** and
  - Effectively planning our purchases and food production;
  - Using bulk and large quantities wherever possible;
  - Implementing a hotel wide solid waste recycling system
  
2. Managing energy consumption and efficiency
  - Operate electricity management systems
  - Install energy efficient lamps
  - Use renewable sources of energy
  
3. Managing water consumption and efficiency
  - Install water saving equipment
  - Communicate our guests to support our water saving actions
  - Train our employees to save water practises
  - Implement water leakage monitoring programs
  
4. Reduce the use of harmful substances
  - Use practises that reduce the use of cleaning chemicals
  - Use less harmful or natural substances
  - Minimize the use of plastic

  
 .....  
 General Manager

### 3. Employee Policy

**Napa Plaza hotel is committed in respecting, developing and providing opportunities to its employees and improving their welfare and safety.**

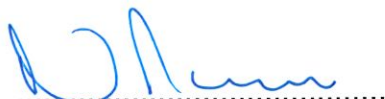
We act according to national labour legislation, international treaties and good practices.

We respect collective agreement, employment contracts, minimum wages, work shifts and the working environment.

We treat fairly and with respect all its employees irrespective of their sexuality, gender, age, ethnicity, religion or disability.

We provide to all employees the competences and necessary resources for performing their duties according to the set standards.

We evaluate their merits and give them equal opportunities for advancement




General Manager

#### 4. Community Policy

**Napa Plaza hotel, as part of its social corporate responsibility, is liable to support the local community, its organisations and its people for implementing legislation, protecting the environment, promoting local culture, supporting local events, providing support and assisting people in need.**

We set the following objectives:

- Operate legally and fulfil all our obligations to the local municipality, communities and other agencies.
- Develop a two-way communication with interested parties such as the local municipality, tourism boards, communities, unions and non-governmental organisations.
- Respect and consult with local community on issues that may affect their safety, health and wellbeing.
- Protect local people and specially children against any discrimination
- Actively support local organisations, their scope, participate at activities they organise and provide any possible assistance.
- Make in kind donations
- Buy local products and services

  
.....  
General Manager

## 5. Human Rights Policy

**Napa Plaza hotel respects International human rights principles aimed at promoting and protecting human rights defined the United Nations Declaration of Human Rights and the International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work.**

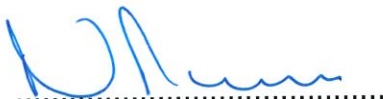
This acknowledgment remains aligned with our employee, community, environmental and health & safety policies. In all cases we will engage and communicate with involved stakeholders to promote and improve human rights principles.

In our hotel we are committed in implementing human rights both for our employees and guests. We treat our employees and guests with dignity, fairness and respect and without any discrimination. In additional, we enforce the GDPR regulation of the European Union.

The hotel is against any form of illegal employment, child labour, forced and compulsory labour.

The hotel does not tolerate child exploitation and abuse and such actions will be reported to the police authorities. Furthermore, local authorities and children's right groups will be informed for all suspicious activities regarding children whether by employees, guests or other people. The hotel works to reduce the possibility of child exploitation and abuse associated with its services and trains its employees on their obligations. The hotel will not knowingly employ or engage directly or indirectly anyone who poses an unacceptable risk to children.

Through dialogue and training, the hotel will raise the awareness towards human rights policy to all employees, subcontractors and major suppliers and take necessary actions.

  
.....  
General Manager

## 6. Health and Safety Policy

### Scope and strategy

Napa Plaza hotel shall assess and manage occupational health and safety hazards from hotel operations in order to continually reduce the risks to employees, guests and other third parties.

Our aim is to improve health and safety performance, implement legal responsibilities and specifications set by tour operators and the fulfillment of obligations from employees, clients and suppliers.

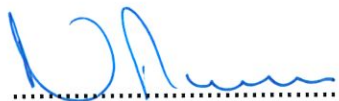
### Priorities

To achieve the above stated scope and strategy we set the following priorities:

- Develop a corporate culture positive to health and safety issues
- Prepare a health and safety management program which reduces and eliminate hazards for all employees, clients, suppliers. This program is revised annually
- Frequent provision of training
- Effective communication with guests and suppliers
- Approval and implementation of proactive safety measures
- Frequent monitoring and inspection of this management system

### Commitment

We are committed in implementing all relevant legislation, an effective health and safety management system and improve our performance

  
.....  
General Manager



**I. ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

#	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛΙΔΑ
1	Πολιτική Ποιότητας	10
2	Περιβαλλοντική και Αειφόρος Πολιτική	11
3	Πολιτική Ανθρώπινου Δυναμικού	12
4	Κοινωνική Πολιτική	13
5	Πολιτική Ανθρώπινων Δικαιωμάτων	14
6	Πολιτική Ασφάλειας και Υγείας	15

## 1. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### Το Όραμα μας

Να αναγνωριζόμαστε συνεχώς ως το καλύτερο ξενοδοχείο της Αγίας Νάπας και Πρωταρά όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών.

### Η αποστολή μας

Να προσφέρουμε μοναδικές, αξέχαστες και καινοτόμες εμπειρίες φιλοξενίας οι οποίες να δημιουργούν συνεχώς ευτυχισμένους και επαναλαμβανομένους πελάτες.

### Οι αξίες μας είναι:

- Άριστη εξυπηρέτηση πελατών
- Πάθος και ενθουσιασμός – προσέγγιση «Ναι, μπορώ»
- Συνεχή υπέρβαση των προσδοκιών των πελατών
- Επαγγελματική 5-αστέρων συμπεριφορά
- Σεβασμός προς τους πελάτες και τους συναδέλφους
- Συνεχής εκπαίδευση και ανάπτυξη

Το Ξενοδοχείο Nara Plaza δεσμεύεται να λειτουργεί και να βελτιώνει συνεχώς ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας βασισμένο στο ISO 9001:2015, να αναβαθμίζει τις υπηρεσίες του καθώς και το εργασιακό περιβάλλον του ώστε να φτάσει στο ανώτατο επίπεδο ποιότητας.

Σκοπός μας είναι συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, πελάτες, στελέχη, τουριστικούς πράκτορες, κρατικές και τοπικές αρχές, και την τοπική κοινωνία, ώστε να εντοπίζουμε και να ικανοποιούμε τις προσδοκίες και απαιτήσεις τους.

Τα στελέχη μας είναι ενήμερα και ακολουθούν τις πολιτικές, λειτουργικούς στόχους, πρότυπα και προδιαγραφές, διαδικασίες και οδηγίες του συστήματος λειτουργίας του ξενοδοχείου.

Για να διασφαλίσουμε την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης αξιολογούμε την απόδοση μας μέσω εσωτερικών ελέγχων, και τις απόψεις των πελατών, τουριστικών πρακτόρων, στελεχών και συνεργατών και κρατικών αρχών.

Με την παρούσα δήλωση πολιτικής επιβεβαιώνουμε ότι είμαστε πλήρως δεσμευμένοι στη διαχείριση της ποιότητας και θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να την υποστηρίξουμε με τη συνεχή εμπλοκή της διευθυντικής μας ομάδας.



Γενικός Διευθυντής

## 2. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΚΑΙ ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

**Το Ξενοδοχείο Nara Plaza δεσμεύεται στη μείωση των περιβαλλοντικών του επιπτώσεων, βάσει της προσέγγισης του κύκλου ζωής, υιοθετώντας τις αρχές της αειφορίας και αναπτύσσοντας μία περιβαλλοντική κουλτούρα.**

Σκοπός μας είναι να θέσουμε προοδευτικούς και ρεαλιστικούς περιβαλλοντικούς στόχους για βελτίωση της περιβαλλοντικής και αειφόρου απόδοσης μας, εκπαιδεύοντας το προσωπικό μας, στηρίζοντας την τοπική κοινωνία και εμπλέκοντας τους πελάτες μας.

Έμφαση δίνεται:



1. Μείωση των αποβλήτων μέσω της αρχής **ΜΕΙΩΝΟ** και
  - Προγραμματίζοντας τις αγορές και την παρασκευή τροφίμων.
  - Χρησιμοποιώντας χύμα και μεγάλες ποσότητες συσκευασιών όπου αυτό είναι δυνατό.
  - Εφαρμόζοντας ένα σύστημα ανακύκλωσης στερεών αποβλήτων σε όλο το ξενοδοχείο.
2. Διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας και της ενεργειακής απόδοσης μέσω της
  - Λειτουργίας συστημάτων διαχείρισης της ηλεκτρικής ενέργειας.
  - Χρήσης οικονομικών λαμπτήρων.
  - Χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
3. Διαχείριση της κατανάλωσης νερού και αποδοτικότητα κατανάλωσης μέσω
  - Εγκατάστασης εξοπλισμού εξοικονόμησης νερού.
  - Εμπλοκής των πελατών στις δράσεις εξοικονόμησης νερού.
  - Εκπαιδεύοντας τους εργαζομένους στην εξοικονόμηση νερού.
  - Εφαρμόζοντας ένα πρόγραμμα τακτικής παρακολούθησης διαρροών.
4. Μείωση της χρήσης επικίνδυνων ουσιών μέσω
  - Χρήσης πρακτικών που μειώνουν τη χρήση καθαριστικών.
  - Χρήση λιγότερο επικίνδυνων ή φυσικών ουσιών.
  - Ελαχιστοποίηση της χρήσης πλαστικού.

  
Γενικός Διευθυντής

### 3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

**Το ξενοδοχείο Napa Plaza δεσμεύεται να σέβεται, να αναπτύσσει και να προσφέρει ευκαιρίες στους εργαζόμενους του και να βελτιώνει την ευημερία και ασφάλεια τους.**

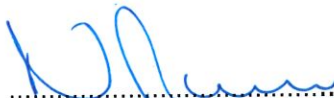
Το ξενοδοχείο δεν αποδέχεται οποιασδήποτε μορφής διάκριση λόγω φύλου, ηλικίας, καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων και αναπηρίας εφαρμόζοντας την αρχή της ίσης μεταχείρισης.

Εφαρμόζουμε την εργασιακή νομοθεσία, διεθνείς συνθήκες και καλές πρακτικές,

Σεβόμαστε τη συλλογική σύμβαση, συμβόλαια εργασίας, ελάχιστο μισθό, ωράριο εργασίας και το περιβάλλον εργασίας.

Προσφέρουμε σε όλους τους εργαζόμενους προσόντα και τον κατάλληλο εξοπλισμό για να εκτελούν τις καθημερινές τους εργασίες, σύμφωνα με τις προκαθορισμένες προδιαγραφές.

Αξιολογούμε τα επιτεύγματα τους και τους προσφέρουμε ίσες ευκαιρίες ανέλιξης.



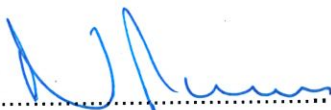
Γενικός Διευθυντής

#### 4. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

**Το ξενοδοχείο Napa Plaza στα πλαίσια της εταιρικής κοινωνικής του ευθύνης είναι υπεύθυνο να υποστηρίζει την τοπική κοινωνία, τον κόσμο της και τους οργανισμούς της με ποικίλους τρόπους όπως να εφαρμόζει τη νομοθεσία, να προστατεύει το περιβάλλον, να προωθεί τον τοπικό πολιτισμό, να υποστηρίζει τοπικές εκδηλώσεις, να δίνει υποστήριξη και να βοηθά άτομα με ανάγκη.**

Η κοινωνική μας πολιτική θέτει τους πιο κάτω σκοπούς:

- Λειτουργεί στα πλαίσια της νομοθεσίας και ικανοποιεί όλες τις υποχρεώσεις στο τοπικό δημαρχείο, κοινότητες και άλλους φορείς.
- Αναπτύσσει αμφίδρομη επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη όπως το τοπικό δημαρχείο, τουριστικούς φορείς, κοινότητες, συντεχνίες και μη κυβερνητικούς οργανισμούς.
- Σέβεται και συμβουλευέται με την τοπική κοινωνία σε θέματα που είναι πιθανό να επηρεάσουν την ασφάλεια, υγεία και ευημερία.
- Προστατεύει τα άτομα της τοπικής κοινωνίας και ιδιαίτερα τα παιδιά από κάθε διάκριση.
- Υποστηρίζει τοπικές οργανώσεις, το έργο τους, συμμετέχει σε δραστηριότητες τις οποίες οργανώνουν και προσφέρει κάθε δυνατή βοήθεια.
- Κάνει δωρεές σε είδος
- Αγοράζει τοπικά προϊόντα και υπηρεσίες



Γενικός Διευθυντής

## 5. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

**Το ξενοδοχείο Nara Plaza σέβεται τις διεθνείς αρχές ανθρωπίνων δικαιωμάτων οι οποίες σκοπό έχουν να προωθήσουν και να προστατεύσουν τα ανθρώπινα δικαιώματα όπως περιγράφονται στην Οικουμενική Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών και στη διακήρυξη των δικαιωμάτων στην εργασία της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας.**

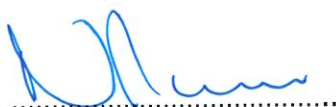
Αυτή η πολιτική εφαρμόζεται παράλληλα με τις πολιτικές Ανθρώπινου Δυναμικού, Ασφάλειας και Υγείας, Περιβάλλοντος και την Κοινωνική Πολιτική. Σε όλες τις περιπτώσεις θα συνεργαστούμε και διαβουλευτούμε με όλους τους εμπλεκόμενους ώστε να προωθήσουμε και να βελτιώσουμε την εφαρμογή των Διεθνών αυτών Αρχών.

Στο ξενοδοχείο μας είμαστε δεσμευμένοι στην υλοποίηση των Διεθνών Αρχών Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων για τους εργαζόμενους και τους πελάτες μας. Συμπεριφερόμαστε με αξιοπρέπεια, σεβασμό, δικαιοσύνη και χωρίς καμία διάκριση. Επιπρόσθετα εφαρμόζουμε τον Κανονισμό για την προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (GDPR)

Η διεύθυνση του ξενοδοχείου δεν αποδέχεται καμίας μορφής παράνομης εργοδότησης, παιδικής και υποχρεωτικής εργασίας.

Το ξενοδοχείο δεν αποδέχεται καμίας μορφής εκμετάλλευσης και κακομεταχείρισης παιδιών και τέτοιες περιπτώσεις θα καταγγέλλονται στην αστυνομία. Επιπρόσθετα οι τοπικές αρμόδιες υπηρεσίες και ομάδες προστασίας των παιδιών θα ενημερώνονται για κάθε ύποπτη ενέργεια που αφορά παιδιά από όποιον κι αν προέρχεται, εργαζόμενο, πελάτη ή άλλο πρόσωπο. Το ξενοδοχείο λαμβάνει ενέργειες ώστε να μειώσει την πιθανότητα παιδικής εκμετάλλευσης και κακομεταχείρισης σε σχέση με τις υπηρεσίες του και εκπαιδεύει τους εργαζόμενους στις υποχρεώσεις τους. Σε καμία περίπτωση δεν θα εργοδοτήσει ή συνεργαστεί με οποιονδήποτε ο οποίος άμεσα ή έμμεσα αποτελεί απειλή σε παιδιά.

Μέσα από διάλογο και εκπαίδευση, το ξενοδοχείο θα βελτιώσει την ευαισθησία προς την πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων από τους εργοδοτούμενους, υπεργολάβους και σημαντικούς προμηθευτές.



Γενικός Διευθυντής

## 6. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ

### Στόχος και στρατηγική

Αποτελεί στόχο του ξενοδοχείου Nara Plaza η αναγνώριση και διαχείριση των κινδύνων, εργασιακής ασφάλειας και υγείας που προκύπτουν στο χώρο του ξενοδοχείου ώστε να μειώνεται συνεχώς η έκθεση των εργαζομένων, φιλοξενούμενων πελατών και άλλων τρίτων προσώπων σε ατυχήματα, ασθένειες και επικίνδυνα συμβάντα.

Επιδίωξη μας είναι η βελτίωση επιπέδου και απόδοσης στην ασφάλεια και υγεία, η εφαρμογή των νομοθετικών υποχρεώσεων και προδιαγραφών που θέτουν οι τουριστικοί πράκτορες και η εκπλήρωση των υποχρεώσεων που πηγάζουν προς του εργαζόμενους, πελάτες και συνεργάτες.

### Προτεραιότητες

Για να επιτύχουμε τα πιο πάνω θέτουμε ως προτεραιότητες:

- Τη δημιουργία μιας εργασιακής κουλτούρας ευαίσθητης στα θέματα ασφάλειας και υγείας.
- Την θέσπιση ενός προγράμματος και σχεδίου δράσης για τη ζωή και τη υγεία όλων των εργαζομένων, πελατών, προμηθευτών, μείωση και εξάλειψη των κινδύνων το οποίο αναθεωρείται ετήσια.
- Πλήρη και τακτική εκπαίδευση των στελεχών.
- Έγκαιρη και αποτελεσματική επικοινωνία θεμάτων ασφάλειας και υγείας στους πελάτες και συνεργάτες.
- Τη θέσπιση και εφαρμογή προληπτικών και προστατευτικών μέτρων.
- Το τακτικό έλεγχο της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας.

### Δέσμευση

Δεσμευόμαστε να εφαρμόζουμε το σύνολο της νομοθεσίας και το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας και υγείας του ξενοδοχείου και να βελτιώνουμε την απόδοσή μας,

  
Γενικός Διευθυντής