



SERVIGROUP

HOTELES

Politique de Qualité

HOTELES SERVIGROUP est un groupe hôtelier fondé à Benidorm, comprenant 18 hôtels et plus de 10 000 lits répartis dans les provinces espagnoles de Castellón, Alicante, Murcie et Almería, atteignant jusqu'à 2 000 employés directs en haute saison.

Nous aspirons à devenir une référence sur le marché du tourisme balnéaire sur l'ensemble de la côte méditerranéenne, en offrant à nos clients des services à forte valeur ajoutée comme élément différenciateur dans le secteur, tout en mettant l'accent sur l'exercice de notre activité de manière aussi durable que possible, au bénéfice de nos destinations. Nous visons à être leaders en matière de satisfaction et d'attention au client, en lui permettant de profiter de vacances exceptionnelles.

La Direction s'engage résolument à l'amélioration continue et à l'efficacité du Système de Gestion de la Qualité dans l'ensemble de nos hôtels, avec la participation active de tout le personnel. Cet engagement inclut également le respect des exigences des clients et des autres parties intéressées, y compris les obligations légales et réglementaires applicables. La présente politique constitue le cadre de référence permettant à la Direction de définir et de réviser périodiquement les objectifs qualité, en cohérence avec les principes suivants :

- Devenir les hôtels de référence pour le tourisme de soleil et plage sur la côte méditerranéenne.
- Maintenir et renforcer la satisfaction de nos clients, grâce à une amélioration continue et à un service de qualité conforme à leurs attentes.
- Favoriser la satisfaction de notre personnel, en soutenant son développement personnel et professionnel par l'apprentissage continu, en promouvant un environnement de travail basé sur l'entraide et le respect mutuel, en encourageant la coopération et la communication interservices, et en reconnaissant les efforts et le travail bien accompli.
- Investir de manière continue dans la croissance, l'entretien et l'amélioration de nos installations, en nous adaptant aux nouvelles technologies, en tenant compte des exigences tant des clients que des réglementations en vigueur, et en consolidant ainsi la compétitivité du groupe sur le marché touristique international.

Benidorm, le 1er juin 2025.

Jose M^a Caballé Horta
Président des Hôtels Servigroup