

INTEGRIERTE MANAGEMENTPOLITIK

Als Kamelya Collection verfolgen wir im Rahmen unserer Dienstleistungen im Tourismussektor den grundlegenden Managementansatz, ein Höchstmaß an Gästezufriedenheit sicherzustellen, sichere Lebensmittel und Dienstleistungen bereitzustellen, die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter und Gäste zu schützen, Umwelt und natürliche Ressourcen zu bewahren, Energie effizient zu nutzen, Informationssicherheit und Datenschutz zu gewährleisten sowie unsere gesellschaftliche Verantwortung zu erfüllen.

Gemeinsam mit allen unseren Stakeholdern entwickeln wir unser Integriertes Managementsystem kontinuierlich weiter, um unseren Gästen nachhaltig ein „**unvergessliches Glückserlebnis**“ zu bieten. Wir stellen die erforderlichen Ressourcen bereit, halten gesetzliche Anforderungen ein und erhöhen die Wirksamkeit unseres Systems durch Schulungen und Audits. In diesem Sinne verpflichten wir uns zu den folgenden Grundsätzen und erwarten auch von allen unseren Stakeholdern eine entsprechende Zusammenarbeit:

1. Qualität und Gästefokus

Wir steuern unsere Dienstleistungsprozesse auf der Grundlage eines risikobasierten Ansatzes, um potenzielle Probleme zu vermeiden und die Wirksamkeit aller unserer Systeme zu erhöhen. Unsere Prozesse werden anhand von Zielen und Leistungsindikatoren überwacht, bewertet und kontinuierlich verbessert. Die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Gäste und Stakeholder werden analysiert, und Beschwerden werden zugänglich, fair, vertraulich, unparteiisch und kostenlos bearbeitet. Durch die Beseitigung der Ursachen aller Nichtkonformitäten und Beschwerden betrachten wir Zufriedenheit als grundlegenden Indikator für nachhaltigen Erfolg.

2. Gesetzeskonformität und Informationssicherheit

Wir halten alle nationalen und internationalen gesetzlichen Anforderungen im Zusammenhang mit unseren Tätigkeiten ein und berücksichtigen Kundenanforderungen sowie vertragliche Verpflichtungen. Im Rahmen des Incident-Managements schützen wir unsere Informationswerte nach den Grundsätzen der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit. Die Sicherheit aller mündlichen, schriftlichen und elektronischen Daten wird gemäß dem Prinzip der minimalen Zugriffsrechte kontinuierlich überwacht und wir verfolgen aktiv technologische Entwicklungen.

3. Lebensmittelsicherheit und Hygiene

In allen Lebensmittelprozessen vom Einkauf bis zur Präsentation halten wir Gefahren gemäß den HACCP-Prinzipien unter Kontrolle. Hygiene- und Rückverfolgbarkeitssysteme werden effektiv angewendet und wir stellen sichere Lebensmittel bereit, die den gesetzlichen und internationalen Standards entsprechen.

4. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Nach dem Grundsatz „Keine Arbeit ist wichtiger als die Gesundheit und Sicherheit des Menschen“ schaffen wir sichere Arbeitsumgebungen, indem wir Gefahren identifizieren, Risiken reduzieren, auf Notfälle vorbereitet sind und die Beteiligung aller Stakeholder einschließlich unserer Mitarbeiter fördern, um Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten zu verhindern.

5. Umweltschutz und Nachhaltigkeit

Wir reduzieren unsere Umweltauswirkungen, verhindern Umweltverschmutzung und entwickeln Maßnahmen zur Abfallreduzierung, zum Recycling und zur Wiederverwendung. Wir reduzieren Wasser-, Chemikalien- und CO₂-Fußabdrücke, schützen die Biodiversität und das natürliche Leben und unterstützen weder bedrohte Arten noch in Gefangenschaft gehaltene Wildtiere. Wir halten Jagdverbote ein und unterstützen keinerlei Schäden an gefährdeten Wildtierarten. Für mögliche Schäden an der Natur verpflichten wir uns zur Wiedergutmachung.

6. Energiemanagement

Wir messen und verbessern kontinuierlich unsere Energieperformance, setzen Effizienzprojekte um und nutzen energiesparende Technologien sowie natürliche Ressourcen effizient. Unsere Treibhausgasleistung wird gemessen und transparent kommuniziert, und wir unterstützen den Einsatz erneuerbarer Energien.

7. Verantwortungsvolle Beschaffung und Lieferantenmanagement

Unsere Zusammenarbeit mit Lieferanten basiert auf ökologischen, ethischen und gesetzlichen Kriterien. Im Einklang mit unserem Verständnis für lokale Entwicklung unterstützen wir lokale Lieferanten und bevorzugen Anbieter, die emissionsarme, umweltfreundliche und nachhaltig zertifizierte Produkte und Dienstleistungen anbieten.

8. Mitarbeiterrechte, soziale Verantwortung und Kinderschutz

Wir handeln auf Grundlage der Prinzipien der Chancengleichheit, der Menschenrechte und der lokalen Beschäftigung und verfolgen eine Null-Toleranz-Politik gegenüber Zwangsarbeit, Diskriminierung, Kinderarbeit und Misshandlung. Wir fördern die Entwicklung und Weiterbildung unserer Mitarbeiter, um ihre Kompetenzen zu stärken, und messen sowie verbessern die Mitarbeiterzufriedenheit.

Wir leisten Beiträge zur lokalen Gemeinschaft und engagieren uns freiwillig für den Schutz des kulturellen Erbes und soziale Verantwortung. Die Sicherheit aller Kinder sowie schutzbedürftiger Gruppen in unseren Einrichtungen hat für uns höchste Priorität. Verdachtsfälle von Missbrauch oder Vernachlässigung müssen gemeldet werden, und wir fördern aktiv das Bewusstsein für den Schutz von Kindern.

GENERALDIREKTOR