



可持续发展管理体系 内容



1. 管理体系	3
2. 遵守法律	5
3. 利益团体和沟通	6
4. 无障碍.....	7
5. 收购	8
6. 文化可持续性政策	9
7. 能源与环境	9
8. 水和废水管理	10
9. 食品和固体废物.....	11

1. 管理体系

本文件建立了可持续发展管理体系 (SGS) 的基本框架，可以对其进行调整 and 开发，以涵盖我们酒店的所有管理流程，并制定其政策。它是为酒店管理层和员工准备的。我们的系统是根据酒店的规模和范围而开发的。我们的管理体系的基础是风险分析。对环境领域、自然灾害、社会、文化、经济、质量、人权、健康、安全等相关领域进行风险分析。如有必要，可以包含其他类别。经过风险分析后，我们建立了危机管理政策和体系，以确定风险发生时应采取的行动。本文档随附有关如何执行风险分析和危机管理的指南。采用表中规定的方法进行风险分析。

Анализ риска проводится методом, указанным в Таблице-1.

SMS 涉及全体员工在质量、经济、管理、环境、文化、人权、健康与安全等方面具体政策的实施。它还包括制定目标并进行监控以验证这些目标是否实现，从而持续改进我们的运营管理流程。通过实现既定目标来制定新目标。

如果目标未实现，我们会审查我们的政策和实践，以确保持续改进。有关我们酒店管理体系的目标以及实现这些目标的绩效指标的详细信息包含在本文件的附录中。

Цели и показатели деятельности нашего отеля представлены в Таблице-2.

我们酒店致力于履行土耳其可持续旅游计划第一阶段的义务，并承诺不断改进可持续发展管理体系，以提高可持续绩效。该行业的状况、环境、社会、技术、经济和文化风险，以及立法来源的变化和更新，需要对我们的管理体系进行持续审查，并在必要时对体系和政策进行必要的更新。

上述步骤可以概括为计划-执行-检查-行动 (PDCA) 方法，如图 1 所示。

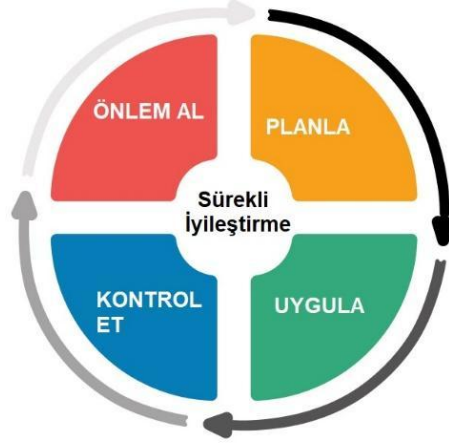


图 1. PDCA 循环

计划： 我们酒店重视环境、社会、文化、经济问题和国家管理体系并确立目标。计划制定路线图和行动以实现既定目标。

应做： 我们的酒店制定了与环境、文化、社会、人权、健康和安全相关的基本政策和实践。：由相关人员按特定时间间隔对这些进行监控、测量和记录。

验证： 我们酒店员工和客人的反馈都会受到监控和记录。必要时采取纠正措施。

行动： 此阶段涉及我们的酒店采取措施纠正“验证”阶段发现的问题。纠正措施和行动被记录并存档。

2. 遵守法律

法律合规性 我们酒店致力于遵守现行法律、法规和国际协议，维护这些法律、法规和国际协议的最新清单，并定期向员工通报这些法律问题，并提供必要的培训。

表 3 列出了需要遵守的主要法规。

如果有要求或要求，我们酒店会向相关人员和机构出示所有必要的许可证、证书和文件。这些文件包括工作场所开业和经营许可证、最新的人员保险申报、纳税证明、人员培训、证书、从市政府获得的下水道连接证书、与害虫防治有关的文件以及其他必要的文件。

3.利益团体和沟通

兴趣群体及沟通 我们酒店在促销活动中向各阶层提供准确的信息。促销活动中总是使用真实的视觉材料。我们的酒店在其网站、社交媒体帐户、其他印刷和书面促销渠道以及与其产品和服务相关的营销传播中保持透明和现实的结构。此外，新 stro 酒店与员工和客人透明地分享与政策和可持续发展相关的政策和行动。我们酒店为此目的使用其网站。

表 4 提供了性能报告的示例。

我们酒店有一个系统，旨在从我们的客户、公共机构、市政当局、员工、当地社区和其他相关人员和机构接收有关我们可持续发展绩效、政策和实践的反馈。该系统使我们的员工和客户能够快速、轻松且有效地提供反馈。该系统包括宾客调查应用程序、其他沟通渠道、社交媒体帐户的定期监控、员工消息服务以及通过电子邮件与其他利益相关者进行的定期沟通。

表 5 给出了调查应用程序的示例。

宾客体验：我们酒店非常重视宾客满意度。宾客满意度涉及从上述可持续发展相关系统获得的反馈。对收到的反馈进行分析。负面评论和回应都会被记录下来，并采取必要的行动。

员工敬业度：我们酒店的管理体系很大程度上取决于我们的员工。我们的员工知道我们的管理体系以及可持续发展政策和实践对他们的期望。他们的角色和责任以书面形式明确并传达给他们，并定期向他们提供必要的培训和指导。记录了这方面的培训课程。

我们的员工积极参与不断改进和完善我们的可持续发展管理和绩效体系。我们根据员工的反馈审查并改进我们的系统。

为员工提供可持续发展定向计划、与其工作领域相关的定期培训计划、职业定向培训、法律要求的培训课程和定向支持。我们实施年度培训计划，内容涵盖厨房/服务/按摩人员的卫生、节水和节能、化学物质使用规则、消防安全、急救等。

我们的员工可以免费、开放地获取所有培训材料。

我们酒店致力于遵守第 4857 号劳工法的相关规定，并为员工提供至少最低工资。此外，我们酒店致力于遵守关于社会保障和一般健康保险的第 5510 号法律以及关于职业健康和安全的第 6331 号法律。

4. 无障碍

我们酒店致力于在力所能及的范围内向所有人提供无障碍的旅游服务，并通过其网站准确、公开地向客人和相关方通报无障碍程度。

此外，我们的酒店保证完全遵守与无障碍相关的法律规定，并致力于在这方面不断改进。我们不仅致力于为身体残障人士做出改善，还为那些因视力或听力限制而无法参与旅游活动的人士做出改善。

我们的酒店定期维护和维修其无障碍基础设施，并在必要时进行改进。此外，我们的员工会定期了解无障碍问题。

5.收购

我们的采购政策包括本地化、环保、公平贸易和高效的政策。

我们的酒店监控其材料和服务资源。我们定期与供应商进行讨论。我们验证您与可持续发展相关的证书、信息和文件。

本地采购：我们酒店优先考虑本地供应商，只要他们质量好、价格合理。因此，我们定期检查我们的供应商，创建和更新供应商名单，并在必要时寻求通知和参与我们的供应商。我们衡量从当地社区获得的商品和服务的比例。

对于进口产品，我们酒店优先考虑公平贸易供应商，只要产品质量好、价格合理。布菜。

环保采购：我们酒店在采购中遵循环保政策，注重高效采购，减少食品和固体废物，强调节能和节水。

我们在购买时优先考虑标记为有机的产品。如果要购买的产品组中没有贴有生态标签的产品，我们会从供应商和制造商那里选择在生产和所有其他过程中不会危害环境的产品。

在此背景下，我们酒店在采购时优先考虑拥有可持续发展证书的供应商。可以向供应商索取的证书示例包括 ISO14001、ISO50001、ISO14064、ISO20400 等。

对于木材、鱼类、纸张和其他食品，我们更喜欢经过环保认证（FSC、MSC、EU EcoLabel 等）或可追溯的产品。

我们不会在酒店内收购或使用濒危物种和禁止出售的物种（鱼类、树木、植物、猎杀动物等）。

我们衡量从环保认证、本地和公平贸易供应商处进行的采购占总采购量的比例。

我们的酒店有与环境认证、本地和公平贸易采购相关的具体目标。在此背景下，我们寻求增加本地和公平贸易供应商在采购中的比例和数量，并对此予以密切关注。

供应商评估表见表 7。表 8 列出了批准的供应商名单。

高效采购：我们的采购政策优先选择可重复使用、可回收和回收的商品。

此外，我们酒店优先考虑批发采购和大宗产品。这减少了前往我们酒店的交通量，从而最大限度地减少了温室气体排放。

我们优先考虑交付给我们酒店的产品没有不必要和过多的塑料、尼龙、纸张、玻璃或木质包装。

在购买和使用消耗品时，我们避免使用一次性产品和不必要的包装，尤其是塑料包装。一次性和消耗品的采购和使用受到监控和管理。

表 9 用于监控一次性产品、塑料产品和包装产品。

6.文化可持续性政策

文化遗产的呈现：我们的酒店尊重当地社区的知识产权 文化遗产的呈现：我们的酒店尊重当地社区的知识产权。

传统和当代的当地文化元素都融入到我们的美食、设计和装饰中。

文物：我们酒店不购买或交易历史和考古文物，也不展示它们。

推广可持续的当地美食：我们酒店优先考虑推广当地产品及其消费。我们在所有活动中实施创新和创意实践，以确保美食的可持续性。

7.能源与环境

能源和环境 能源效率：我们酒店制定了节能政策，包括定期测量、监控、减少和使用可再生能源。

我们尽可能优先使用可再生能源。我们的酒店计划投资太阳能电池板来满足热水需求。

我们计划通过酒店内的计量表，根据能源类型对不同单位的能源消耗进行单独分类和监控。

我们测量酒店使用的总能源消耗。

表 10 和表 11 分别用于跟踪电力消耗和能源使用总量。

我们识别高能耗区域，计划并实施纠正措施以减少这些区域的能耗（例如绝缘系统、选择低能耗设备而不是白炽灯泡等高能耗照明、使用 LED 灯泡等）。此外，还计划引进节能设备。

我们对员工和利益相关者进行节能方面的教育和培训。

8.水和废水管理

水和废水管理 我们酒店制定了节水政策，包括定期测量、监控和减少用水量。

我们已确定酒店所在地区的水风险状况。为此，我们使用世界资源研究所编制的水风险地图集。此处提供了相关网站的链接。

水风险已在风险分析中进行了评估，并 n 水资源管理计划。该计划包括用水量的测量和监测以及减少用水量的目标和报告。

我们的酒店确保海洋和水生生物不会因用水活动而受到伤害。不过，风险分析中已经评估了对这些生物造成伤害的可能性，并采取了必要的措施。

我们遵守与用水相关的所有法律要求和法规。

我们的水来自合法且可持续的来源。我们使用的水来自市政供水。

我们测量我们的用水量。计算并报告每位客人或每次住宿的总用水量。附录中的文件用于测量。

表 12 用于测量水消耗量。

我们的目标是减少用水量。因此，我们酒店计划并实施纠正措施。我们计划根据客人要求实施更换床单和毛巾的做法，以减少水资源浪费。

我们对员工和利益相关者进行节水教育和指导。我们酒店尽一切努力确保废水不会危害环境。

对于废水处理，我们酒店遵守当地政府制定的法规。我们遵守这方面的法律要求。

9.食品 and 固体废物

食品 and 固体废物 我们酒店制定了固体废物管理计划。 该计划包括定期测量、监测、减少、再利用、回收 and 废物处置。

表 13 用于残留物追踪。

固体废物根据其类型进行分类，例如食品、可回收、危险/有毒 and 有机废物。 考虑到再利用 and 回收机会，它们被隔离。

我们的酒店定期通过各种视觉 and 沟通材料向员工 and 利益相关者通报 and 指导废物管理。

我们酒店的固体废物由经过授权 and 持牌的公司根据其类型进行收集。

废物（包括食品废物）根据其类型进行计量。 计算并报告每位客人 or 每次入住我们酒店的固体废物量。

此外，我们酒店还确定了固体废物产生量高的区域 and 风险区域。 我们计划并实施纠正措施，以减少食物浪费 and 浪费。

目标是固体废物的处置不会对当地居民 or 环境产生负面影响。 我们的废物管理遵循“零废物法规”。

这涵盖了从采购到食品 and 固体废物的各个部分。