

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMLERİ POLİTİKASI

*Kamelya Collection olarak turizm sektöründeki hizmetlerimizde; misafir memnuniyetini en üst düzeyde sağlamayı, güvenli gıda ve hizmet sunmayı, çalışanlarımızın ve misafirlerimizin sağlık ve güvenliğini korumayı, çevreyi ve doğal kaynakları gözetmeyi, enerjiyi verimli kullanmayı, bilgi güvenliği ve mahremiyeti sağlamayı ve topluma karşı sorumluluklarımızı yerine getirmeyi temel yönetim anlayışı olarak benimseriz.*

*Tüm paydaşlarımızla birlikte misafirlerimize "iz bırakan bir mutluluk deneyimi" sunmayı sürdürülebilir kılmak amacıyla Entegre Yönetim Sistemimizi sürekli geliştirir; gerekli kaynakları sağlar, yasal şartlara uyarak, eğitim ve denetimlerle etkinliğini artırırız. Bu doğrultuda aşağıdaki ilkelere bağlı kalmayı taahhüt eder, tüm paydaşlarımızdan da iş birliği bekleriz:*

**1. Kalite ve Misafir Odaklılık:**

Hizmet süreçlerimizi, tüm sistemlerimizin etkinliğinin artması amacıyla risk temelli yaklaşımla önlemek üzerine yönetir, proseslerimizi hedef ve performans göstergeleri ile izler, gözden geçirir ve sürekli iyileştiririz. Misafir ve paydaş ihtiyaç ve beklentilerini analiz eder, şikâyetleri erişilebilir, adil, gizli, tarafsız ve ücretsiz olarak yönetir; tüm uygunsuzluk ve şikâyetleri kök nedenlerini ortadan kaldırarak memnuniyeti sürdürülebilir başarının temel göstergesi kabul ederiz.

**2. Yasal Uyum ve Bilgi Güvenliği:**

Faaliyetlerimizle ilgili ulusal ve uluslararası yasal şartlara uyar, müşteri şartlarını ve sözleşme yükümlülüklerini gözetiriz. Olay yönetimi ile birlikte bilgi varlıklarımızı gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik prensipleriyle korur; tüm sözlü, yazılı ve elektronik verilerin güvenliğini asgari yetki prensibiyle sürekli izler ve teknolojiyi takip ederiz.

**3. Gıda Güvenliği ve Hijyen:**

Tedarikten sunuma kadar tüm gıda süreçlerinde HACCP prensibiyle tehlikeleri kontrol altında tutar; hijyen ve izlenebilirlik sistemlerini etkin uygular, yasal ve uluslararası standartlara uygun güvenli gıdalar sunarız.

**4. İş Sağlığı ve Güvenliği:**

"Hiçbir iş insan sağlığı ve güvenliğinden önemli değildir" anlayışıyla güvenli çalışma ortamları yaratmak amacıyla; tehlikeleri belirler, riskleri azaltır, acil durumlara hazırlıklı olur ve çalışanlarımız dahil tüm paydaşlarımızın katılımını teşvik ederek iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemeyi hedefleriz.

**5. Çevre Koruma ve Sürdürülebilirlik:**

Çevresel etkilerimizi azaltır, kirliliği önler, atıkları azaltma-geri dönüşüm-yeniden kullanım uygulamalarını geliştiririz. Su, kimyasal ve karbon ayak izini azaltır; biyoçeşitliliği ve doğal yaşamı korur, nesli tehlikedeki türleri ve esir vahşi yaşamı desteklemeyiz. Av yasalarına uyar, nesli tehlike altındaki yaban hayatına verilecek hiçbir zarar desteklemeyiz; doğal yaşama vereceğimiz zararları tazmin etmeyi taahhüt ederiz.

**6. Enerji Yönetimi:**

Enerji performansımızı ölçer ve iyileştirir; verimlilik projeleri uygular, enerji tasarrufu sağlayan teknolojileri ve doğal kaynakları verimli kullanırız. Sera gazı performansımızı ölçerek paylaşır, yenilenebilir enerji kullanımını destekleriz.

**7. Sorumlu Satın Alma ve Tedarikçi Yönetimi:**

Tedarikçilerimizle çalışma prensibimizi; çevresel, etik ve yasal kriterlere göre kurgular, yerel tedarikçileri yerel kalkınma inancımızla destekler; düşük emisyonlu, çevre dostu ve sürdürülebilir belgeli ürün/hizmet sunan tedarikçi tercih ederiz.

**8. Çalışan Hakları, Sosyal Sorumluluk ve Çocuk Koruma:**

Eşit fırsat, insan hakları ve yerel istihdam prensipleriyle çalışır; zorla çalıştırma, ayrımcılık, çocuk işçilik ve kötü muameleye sıfır tolerans uygularız. Çalışan gelişimini ve eğitimini destekleyerek yetkinliğini artırırız. Çalışan memnuniyetini ölçer ve iyileştiririz. Yerel topluma katkı sağlar, kültürel mirasın korunması ve sosyal sorumluluk projelerinde gönüllülük esasıyla çalışırız. Tesislerimizdeki tüm çocukların ve özel korumalı ya da savunmasız grupların güvenliğini öncelik kabul eder; istismar ve ihmal şüphesinin bildirilmesini zorunlu kılar, farkındalık oluştururuz.

GENEL MÜDÜR

