

## QUALITÄTSPOLITIK

- ❖ Zur Unternehmensphilosophie von **PortBlue Hotel Group** zählt, höchste Qualität seiner Services zu bieten und aufrechtzuerhalten, um die Erwartungen der Kunden zu erfüllen – stets im Einklang mit unserer Sozial- und Umweltpolitik, der Innovation und dem Wettbewerb. Die stete Achtung dieser Prinzipien sichert unseren wirtschaftlichen Erfolg und unser wirtschaftliches Überleben.
- ❖ Die Qualitätspolitik umfasst jeden einzelnen Aspekt des Unternehmens, von der Planung bis zum Service für den Kunden. Die Generaldirektion verpflichtet sich, die notwendigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um die festgelegten Maßnahmen, welche die Durchsetzung dieser Politik sicherstellen, durchzuführen.
- ❖ Unser oberstes Ziel ist es, die Erwartungen des Kunden an unser Unternehmen zu 100 Prozent zu erfüllen. Um das zu erreichen, werden messbare Spezifikationen entwickelt.
- ❖ Alle unsere Installationen und Rohstoffe müssen festgelegten Qualitäts-, Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinien entsprechen, zudem müssen sich auch alle unsere Lieferanten an diese Richtlinien halten.
- ❖ Die Beziehung zu unseren Kunden und Lieferanten zeichnet sich durch Kooperation und offene Kommunikation aus. Wir sind entschlossen, mit jedem Wunsch unserer Kunden und Lieferanten auf enthusiastische und professionelle Weise umzugehen.
- ❖ Durch berufsbezogene Trainings, Aus- und Weiterbildungen stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiter ihre Fähigkeiten bestens einsetzen und dass sie die festgelegten Maßnahmen kennen, verstehen und in ihrem Arbeitsbereich anwenden.
- ❖ Mit diesen Verpflichtungen beabsichtigt PortBlue Hotels, eine kontinuierliche Verbesserung seiner Anlagen und Services für seine Kunden zu erreichen.

Alcudia, am 1 Juni 2019

Fernando Porto  
Geschäftsführer von PortBlue Hotel Group

**PortBlue Hotel Group** ist ein mallorquinisches Hotelunternehmen, zu dem sowohl eigene als auch unter der Leitung des Unternehmens stehende Urlaubshotels in privilegierten Gegenden der Inseln Mallorca und Menorca gehören. Das Unternehmen ist sich des Wertes seiner naturbelassenen Umgebung, der Traditionen und Kultur der lokalen Gemeinden sowie deren Entwicklung, der professionellen Fähigkeiten seiner Mitarbeiter und deren würdigen Arbeitsbedingungen bewusst. All diese Aspekte sind ein Zeichen dafür, dass PortBlue Hotels die höchste Qualität seiner Services und Betreuung seiner Kunden anstrebt.

Das Unternehmen PortBlue Hotels entwickelt seine Aktivitäten und Services, wobei es die genannten Werte und deren Beziehung zu den jeweiligen Parteien respektiert, und legt die vorliegenden Maßnahmen als Politik eines Unternehmens mit sozialer Verantwortung fest. Dessen Ziel ist die nachhaltige Entwicklung seiner Tätigkeiten, wobei die wirtschaftliche Entwicklung und die Qualität der Services mit der sozialen Verantwortung und dem Umweltschutz vereinbart werden.

Die Umsetzung dieser Politik stützt sich auf folgende Maßnahmen:

- ❖ Wir fördern die persönliche, professionelle und soziale Entwicklung und unterstützen die Ausbildung aller Mitarbeiter, insbesondere jener, deren Arbeitsbereich in direktem Zusammenhang mit Umwelt- und sozialen Aspekten steht.
- ❖ Wir ergreifen alle nötigen Maßnahmen, um die gültigen anwendbaren Gesetze und Regelungen im Arbeits-, Finanz- und Umweltbereich sowie in Bezug auf die Arbeitssicherheit, Hygiene und Gesundheit sowie die Menschenrechte zu kennen, einzuhalten und in unserem Einflussbereich zu fördern.
- ❖ Wir fördern die interne und externe Kommunikation, wobei wir auf die Zufriedenheit unserer Kunden, die Zusammenarbeit beim Umweltschutz und die Unterstützung der regionalen Kultur und Traditionen Wert legen.
- ❖ Wir lassen die Region an der wirtschaftlichen Entwicklung des Unternehmens teilhaben, indem wir ortsansässige Personen anstellen und regionale Produkte verwenden.
- ❖ Wir legen die notwendigen Maßnahmen fest, um den Umwelteinfluss unserer Tätigkeiten zu kennen, zu kontrollieren und zu verbessern, mit dem Ziel, deren Management weiterzuentwickeln und den Ressourcenverbrauch durch den Einsatz der besten verfügbaren Technologien zu minimieren. Ebenso vermeiden wir Abfall jeder Art und sorgen für eine ordnungsgemäße Abfallentsorgung.
- ❖ Wir wirken auf unsere Lieferanten und Zulieferunternehmen ein, unsere Umwelt- und Qualitätsstandards für ihre Produkte zu übernehmen, wodurch Risiken für die Sicherheit unserer Kunden ausgeschlossen werden und die CO<sub>2</sub>-Emissionen, die bei ihrer Dienstleistung bzw. beim Transport ihrer Produkte entstehen, reduziert werden.
- ❖ Wir arbeiten mit der Verwaltung und zuständigen Institutionen wie auch mit jenen Einheiten, Gruppierungen oder Kollektiven, die sich für eine bessere Umweltplanung, für die Umwelt im Allgemeinen und für die individuellen Menschenrechte einsetzen, kollaborativ zusammen.

Diese Politik wird durch spezielle Leitlinien zu den Themen Gesundheit und Sicherheit, Arbeitspraktiken und Menschenrechte, Qualität und Umwelt sowie Unterstützung der Region vervollständigt. Um die korrekte Entwicklung dieser Leitlinien zu gewährleisten, werden Abweichungen von den hier angeführten Prinzipien mithilfe des Umweltmanagementsystems nach ISO 14001:2015, EU-Verordnung (EMAS) und dem Nachhaltigkeitssystem Travelife entdeckt, bewertet und wieder korrigiert. Das Unternehmen nimmt somit die Verpflichtung wahr, im Einklang mit seiner wirtschaftlichen Entwicklung für eine kontinuierliche Verbesserung seiner Maßnahmen im Sozial- und Umweltbereich zu sorgen.

Die Geschäftsleitung von PortBlue Hotels verpflichtet sich, diese Politik regelmäßig zu überprüfen, um sie an Veränderungen unternehmensinterner und -externer Umstände anzupassen.

Alcudia, am 1 Juni 2019

Fernando Porto  
Geschäftsführer von PortBlue Hotel Group



## LEITLINIE: UNTERSTÜTZUNG DER REGION

**PortBlue Hotel Group** verpflichtet sich, seine Angebote kontinuierlich zu verbessern, die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen, die höchste Qualitätsstufe, die von unseren Kunden gefordert wird, zu erreichen und unserer Marke Wert zuzuführen, wobei wir stets versuchen, die Regionen, in denen wir leben, und die Entwicklung eines nachhaltigen Tourismus zu fördern.

Die Geschäftsleitung übernimmt die Verantwortung für den Einfluss, den das Unternehmen auf die Region hat, und hält sich an folgende Richtlinien:

- ❖ Wir unterstützen die lokalen Gemeinden durch karitative Spenden oder Sachleistungen. Unterstützt werden Schulen, Naturparks, Gruppen oder Initiativen, mit dem Ziel, den Lebensstandard der ortsansässigen Bevölkerung zu verbessern, die Natur zu schützen sowie die Kultur und die Traditionen des Urlaubsortes zu bewahren.
- ❖ Wir wählen und beziehen im Rahmen des Möglichen aktiv Waren und Dienstleistungen von regionalen Anbietern sowie regionale Produkte.
- ❖ Wir fördern das Interesse an der Region – wie beispielsweise Sehenswürdigkeiten, lokale Restaurants, Märkte oder Kunsthandwerksläden – und animieren unsere Gäste, die Küche, die Geschichte, die Kultur und die Traditionen des Landes zu erkunden.
- ❖ Wir geben unseren Gästen Tipps zu angemessener Kleidung, Verhalten in der Umgebung und/oder im Ort, insbesondere beim Besuch von Kultur- und Naturdenkmälern.

Die Geschäftsführung verpflichtet sich, mit der örtlichen Gemeinde eng zusammenzuarbeiten, wodurch mögliche Vorbehalte gegen unsere Tätigkeiten durch Kollaboration ausgeräumt werden.

Alcudia, am 1 Juni 2019

Fernando Porto  
Geschäftsführer von PortBlue Hotel Group

## LEITLINIE: MENSCHENRECHTE UND ARBEITSPRAKTIKEN

Die Menschenrechte sind jene Grundfreiheiten, die jedem einzelnen Menschen zustehen. Sie basieren auf dem Grundprinzip, dass jeder Mensch – unabhängig von Religion, Geschlecht, Nationalität, Hautfarbe, sexueller Orientierung, Alter, Kultur oder Behinderung – das universelle Recht hat, mit Würde und Respekt behandelt zu werden.

Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte [besteht aus 30 Grundprinzipien](#) bzw. Artikeln, die von der Vollversammlung der Vereinten Nationen 1948 angenommen wurden.

<b>1. Von Geburt an gleich an Würde und Rechten</b>	<b>11. Unschuldig bis zum Beweis der Schuld</b>	<b>21. Das Recht auf Demokratie</b>
<b>2. Keine Diskriminierung</b>	<b>12. Das Recht auf ein Privatleben</b>	<b>22. Soziale Sicherheit</b>
<b>3. Das Recht auf Leben</b>	<b>13. Die Freiheit, sich frei zu bewegen</b>	<b>23. Das Recht auf faire Arbeitsbedingungen</b>
<b>4. Keine Sklaverei</b>	<b>14. Das Recht, sich einen sicheren Ort zum Leben zu suchen</b>	<b>24. Das Recht auf Freizeit und Spiel</b>
<b>5. Keine Folter</b>	<b>15. Das Recht auf eine Staatsangehörigkeit</b>	<b>25. Das Recht auf Essen und Unterkunft</b>
<b>6. Allgemeine Rechte</b>	<b>16. Ehe und Familie</b>	<b>26. Das Recht auf Bildung</b>
<b>7. Vor dem Gesetz sind alle gleich</b>	<b>17. Das Recht auf Eigentum</b>	<b>27. Der Schutz von Urheberrechten</b>
<b>8. Das Gesetz schützt deine Menschenrechte</b>	<b>18. Gedankenfreiheit</b>	<b>28. Eine gerechte und freie Welt</b>
<b>9. Keine willkürliche Inhaftierung</b>	<b>19. Das Recht auf freie Meinungsäußerung</b>	<b>29. Verantwortung</b>
<b>10. Das Recht auf ein faires Verfahren</b>	<b>20. Versammlungsfreiheit</b>	<b>30. Niemand kann Ihnen Ihre Menschenrechte wegnehmen</b>

In einem Hotel oder einer Unterkunft treffen viele verschiedene Menschen aufeinander, darunter Touristen, Geschäftsreisende, Lieferanten und Mitarbeiter. Und obwohl es fast unmöglich ist vorherzusagen, wann eine Person die Menschenrechte einer anderen verletzt, ist es wichtig, zu verstehen, wie man mit diesem Risiko umgehen kann, um das Wohlergehen von schutzbedürftigen Personengruppen, darunter Minderjährige, zu gewährleisten und sicherzustellen, dass sie gerecht und respektvoll behandelt werden.

## LEITLINIE: MENSCHENRECHTE UND ARBEITSPRAKTIKEN

Uns, **PortBlue Hotel Group**, ist bewusst, dass wir einen Einfluss auf die Einhaltung der Menschenrechte haben, weshalb wir im Rahmen unserer Sozialpolitik folgende Grundsätze festlegen:

❖ Unsere Angestellten:

- erhalten einen würdigen Lohn, gemäß Kollektivvertrag des Gastgewerbes der Autonomen Region.
- haben ein Arbeitsstundenausmaß, das sich nach dem nationalen Beschäftigungsgesetz richtet und das mit den Standards der Branche vergleichbar ist.
- stammen, wenn möglich, aus der Region.
- haben das Recht, einer Gewerkschaft oder ähnlichen Organisation, die die Rechte der Angestellten schützt und vertritt, beizutreten.

❖ Die Geschäftsleitung:

- beabsichtigt, den Mitarbeitern – je nach Fall und Bedarf – Sonderleistungen zu gewähren, wie das Reinigen der Dienstkleidung, Mahlzeiten, Kindergarten und Unterkunft.
- fördert die Entwicklung der Mitarbeiter am Arbeitsplatz und bietet Möglichkeiten der professionellen Aus- und Weiterbildung zur Erweiterung ihrer Fähigkeiten.
- versucht, über die Probleme der Region, die einen Einfluss auf die Lebensqualität der Mitarbeiter haben könnten, Bescheid zu wissen und sicherzustellen, dass ihr Standpunkt bei den Entscheidungen des Unternehmens berücksichtigt wird.
- verpflichtet sich, die Mitarbeiter des Unternehmens zu schulen, damit sie die Grundsätze und Leitlinien des Unternehmens für den Schutz von Kindern und Jugendlichen vor kommerzieller sexueller Ausbeutung kennen und sich gemäß dieser verhalten und damit sich die Mitarbeiter in Situationen dieser Art, die ihnen bei der Ausübung ihrer Arbeit unterkommen könnten, angemessen verhalten und darüber hinaus präventiv mit dieser Problematik umgehen.
- Außerdem achten wir darauf, dass niemand wegen seines Alters, Geschlechts, seiner sexuellen Orientierung, Rasse, Religion, Kultur oder wegen einer Behinderung diskriminiert wird.
- Wir halten uns an alle Gesetze und Regelungen im Arbeitsbereich und setzen Maßnahmen zur Überwachung der Indikatoren in diesem Bereich.
- Wir vermitteln unseren Mitarbeitern unsere Verpflichtung zur Nachhaltigkeit, damit sie ihre Rolle bei der Verwirklichung unserer Ziele erkennen.

Alcudia, am 1 Juni 2019

Fernando Porto  
Geschäftsführer von PortBlue Hotel Group

Wir sehen es als unsere Verpflichtung, für die Sicherheit und die Gesundheit unserer Angestellten und Kunden wie auch unserer Lieferanten und Zulieferunternehmen, die ihre Dienstleistungen in unseren Anlagen durchführen, zu sorgen.

- ❖ Deswegen setzen wir auf das Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung der Präventivmaßnahmen. Dazu zählen unter anderem das Treffen von Vorbeugungs-, Gesundheits- und Notfallmaßnahmen, das Anpassen der Arbeit an den Mitarbeiter, die Auswahl von Arbeitsteams und Produkten, die Koordination zwischen Unternehmen sowie weitere Verpflichtungen, die im rechtlichen Rahmen unter Prävention zusammengefasst werden.
- ❖ Das Unternehmen fördert und stellt die dafür notwendigen Mittel zur Verfügung, berichtete Mängel und/oder Verbesserungsvorschläge zu überprüfen und, wenn möglich, umzusetzen. Mitbestimmung, Innovation und kontinuierliche Verbesserung im Bereich der Prävention sind grundlegende Themen für die Zukunft unseres Unternehmens.
- ❖ Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigster Unternehmenswert. Deswegen legen wir Wert auf ihre Qualifikation, auf ihre Identifizierung mit den Zielen unserer Organisation und nehmen ihre Meinung ernst. Wesentlich sind deshalb Schulungen und Information für alle Mitarbeiter sowohl zu Risiken als auch zu Mitteln und Maßnahmen für deren Prävention.
- ❖ Im Präventionsplan werden die Vorgehensrichtlinien beschrieben. Dieser Plan muss den Mitarbeitern bekannt sein. Für die Umsetzung und die Entwicklung des Präventionsplanes zählt das Unternehmen auf die Zusammenarbeit mit seinen Mitarbeitern und deren Repräsentationsorganen.
- ❖ Die Gesundheit und Sicherheit unserer Kunden wird in unserem Unternehmen groß geschrieben. Unseren Kunden steht daher im Hotel ein ärztlicher Dienst, der nach Voranmeldung in Anspruch genommen werden kann, sowie Verbandsmaterial und in Erster Hilfe geschultes Personal zur Verfügung.
- ❖ Unsere Pool-Anlagen werden von Rettungsschwimmern mit entsprechender Ausbildung in den Zeiten des größten Andrangs bewacht.
- ❖ Das Unternehmen verfügt über ein System für Lebensmittelsicherheit, mit dem mögliche Problemstellen festgestellt und eine Reihe von Maßnahmen durchgeführt werden, um jegliche Vorfälle, die irgendeine Art von Lebensmittelverunreinigung auslösen könnten, zu vermeiden.
- ❖ Alle Küchen- und Servicemitarbeiter haben eine Pflichtausbildung für die Verarbeitung von Lebensmitteln abgeschlossen, wodurch sichergestellt wird, dass die Lebensmittelverarbeitung kontrolliert abläuft.
- ❖ Unsere Anlagen erfüllen die rechtlichen Auflagen hinsichtlich Betriebssicherheit (Überprüfung der elektrischen Installationen, Wartung der thermischen Anlagen, Wasseraufbereitung etc.) und Emissionen (Lärm, CO<sub>2</sub> etc.). Dies wird mittels Verfahren der Ermittlung und Bewertung der Anforderungen sowie mittels Betriebskontrolle innerhalb des Umweltmanagementsystems, zertifiziert nach ISO 14001:2015 und/oder EU-Verordnung (EMAS), sichergestellt.

Alcudia, am 1 Juni 2019

Fernando Porto  
Geschäftsführer von PortBlue Hotel Group