

Adfærdskodeks

Vedtaget af bestyrelsen for Best Western Hotels & Resorts i Skandinavien i september 2019

Best Western Hotels & Resorts er en medlemsorganisation. Vi bedriver hotelvirksomhed og arbejder for at skabe et solidt fundament og en bæredygtig fremtid for os og vores interessenter. Sammen med vores medlemshoteller tager vi ansvar for vores virksomheds økonomiske, miljømæssige og sociale indvirkning på omverdenen.

OM ADFÆRDSKODEKSET

Dette adfærdskodeks er vedtaget af bestyrelsen for Best Western Hotels & Resorts i Skandinavien med det formål at sikre, at vores virksomhed bliver drevet korrekt og etisk forsvarligt. Vores adfærdskodeks gælder for alle skandinaviske medlemshoteller, der er tilknyttet Best Western Hotels & Resorts. Det er den enkelte hotelejer ansvar at implementere adfærdskodekset i sin virksomhed. I sidste ende er det Best Western Hotels & Resortss administrerende direktør, der har ansvaret for adfærdskodekset, som revideres en gang om året eller ved behov.

REGELEFTERLEVELSE

Det er helt afgørende, at vores virksomhed drives lovligt i alle henseender. Best Western Hotels & Resorts skal derfor overholde den nationale lovgivning i alle de lande, hvor vi driver virksomhed. Vores adfærdskodeks er baseret på FN's Global Compacts 10 principper om menneskerettigheder, arbejdsret, miljø og antikorrupition og udgør et minimumskrav til vores virksomhed. Hvis lokal, national eller international lovgivning stiller højere krav end vores adfærdskodeks, skal lovgivningen følges. Ligeledes skal vi i Best Western Hotels & Resorts være bevidste om, hvorvidt den nationale lovgivning eller overholdelsen af denne er i strid med internationale normer for menneskerettigheder.

MENNESKERETTIGHEDER

Vi skal altid støtte og respektere internationalt anerkendte menneskerettigheder. Vi accepterer aldrig tvangsarbejde, slaveri eller arbejde, som udføres mod en persons vilje. Heller ikke børnearbejde accepteres. Hos Best Western Hotels & Resorts er aldersgrænsen for fuldtidsarbejde 16 år. Personer under 18 år må ikke udføre tungt eller farligt arbejde og må desuden ikke arbejde om natten. Best Western Hotels & Resorts tager kraftigt afstand fra alle former for trafficking og menneskehandel og accepterer aldrig prostitution på medlemshotellerne. Alle medlemshoteller skal aktivt modarbejde forekomsten af prostitution, for eksempel ved at uddanne medarbejdere og have tydelige retningslinjer for, hvordan personalet skal agere i disse situationer.

TILGÆNGELIGHED

For Best Western Hotels & Resorts er det en selvfølge, at alle mennesker er lige og har de samme rettigheder. Samtlige medlemshoteller skal overholde det pågældende lands love og myndighedskrav, hvad angår tilgængelighed. Ifølge FN's handicapkonvention er en vigtig del af tilgængelighedsarbejdet, hvordan personer med funktionsnedsættelser bliver modtaget. Medlemshotellerne i Best Western Hotels & Resorts skal gøre en aktiv indsats for at gennemgå de fysiske omgivelser på hotellet. Målet er, at alle personer med funktionsnedsættelser skal have mulighed for at besøge vores hoteller eller søge arbejde hos Best Western Hotels & Resorts.

ARBEJDSMILJØ

Hvad angår mangler i arbejdsmiljøet, er det arbejdsledelsens, afdelingschefens eller hotelledelsens ansvar at sørge for, at de nødvendige tiltag omgående iværksættes. Det er også ledelsens ansvar at implementere eventuelle arbejdsmiljøpolitikker og på sigt lægge planer for og forebygge situationer, der kan føre til mangler i arbejdsmiljøet på medlemshotellerne.

Foreningsfrihed og fagforeninger

Retten til foreningsfrihed og retten til overenskomstforhandlinger skal respekteres i overensstemmelse med Den Internationale Arbejdsorganisation ILO's konventioner samt gældende nationale love og regler i det pågældende land.

Ligestilling og mangfoldighed

Best Western Hotels & Resorts skal være en arbejdsplads, hvor alle mennesker behandles ens og bliver tilbudt de samme muligheder. Derfor tolereres ingen former for diskriminering på grund af køn, kønsoverskridende identitet eller udtryk, etnicitet, religion eller anden trosretning, funktionsnedsættelse, seksuel orientering eller alder. Alle Best Western Hotels & Resorts medlemmer skal gøre en aktiv indsats for at forhindre og håndtere diskriminering og for at fremme lige rettigheder og muligheder.

Sexchikane og krænkende særbehandling

Best Western Hotels & Resorts tolerer aldrig sexchikane og krænkende særbehandling. Sexchikane omfatter enhver form for uønsket seksuel optræden i ord og/eller handling, som fører til, at nogen føler sig nedværdiget, stresset eller dårligt tilpas. Krænkende særbehandling er handlinger, som rettes mod en eller flere medarbejdere på en måde, som kan føre til, at de pågældende mistrives eller ekskluderes fra fællesskabet på arbejdspladsen.

Sundhed, sikkerhed og kvalitet

Best Western Hotels & Resorts værner om alles sundhed og sikkerhed på sine hoteller – både medarbejdere og gæster. Det er helt afgørende, at medlemshotellerne løbende arbejder på at minimere og forebygge risikoen for ulykker. Hvis der alligevel skulle ske ulykker, skal de håndteres hurtigt og professionelt. Medlemshotellerne skal have et ulykkesberedskab, som indebærer, at medarbejderne har kendskab til ABC-princippet og kan yde førstehjælp og hjertelungeredning. Alle medarbejdere skal være informeret om tiltag og adfærd i forskellige situationer, som udgør en trussel mod sikkerheden, for eksempel røveri, terror, brand, bombetrusler, identitetstyveri og overfald. Best Western Hotels & Resorts har en omfattende kriseplan i tilfælde af eksempelvis trusler, skader og brand, som har til formål at minimere skader og fare for medarbejdere og gæster.

Alkohol og stoffer

Vores arbejdsplads skal være et alkohol- og stoffrit miljø. Medarbejdere, som er påvirket af alkohol eller stoffer, skal omgående bortvises fra arbejdspladsen. Den ansvarlige for bortvisning og opfølgning er altid medarbejderens nærmeste chef og/eller afdelingschef, som også har ansvaret for at finde frem til en løsning for medarbejderen.

MILJØ

Alle medlemshoteller i Best Western Hotels & Resorts skal være miljømærket i henhold til en standard, som er godkendt i Skandinavien, fx Svanen, Green Key eller Stiftelsen Miljöfyrtorn. Miljøcertificeringen skal være på plads senest seks måneder efter medlemshotellets indlemmelse i Best Western Hotels & Resorts. Alt miljøarbejde skal tage udgangspunkt i forsigtighedsprincippet. Hvert medlemshotel skal implementere en individuel handlingsplan, som skal indeholde tiltag for mindske forbrug af energi, vand og kemikalier samt minimering af affald. Handlingsplanen skal øge hotellets bidrag til et bæredygtigt samfund ved hjælp af aktive tiltag, målinger, dokumentation samt uddannelse og oplysning af medarbejderne. Best Western Hotels & Resorts medlemmer skal desuden så vidt muligt benytte og bidrage til udviklingen af miljøvenlig teknik. I det omfang det er muligt, skal medlemmerne tilbyde nærproducerede produkter og lokale varer.

DYRETIK

Alle dele af Best Western Hotels & Resorts virksomhed skal bedrives på en måde, som er i overensstemmelse med etisk håndtering af dyr og respekt for dyrs velvære. Medlemshotellerne skal stræbe efter, at indkøb og håndtering af animalske råvarer eller produkter med animalske bestanddele sker i overensstemmelse med dyrenes fem friheder. De er defineret af EU's Farm Animal Welfare Council (FAWC) og er: frihed fra tørst og sult, frihed fra ubehag gennem hensigtsmæssige omgivelser og et hvileområde, frihed fra smerte, skade og sygdom, frihed til at udtrykke artens normale adfærd og frihed fra frygt, uro og mental lidelse.

FORRETNINGSETIK OG ANTIKORRUPTION

Best Western Hotels & Resorts overholder alle nationale og internationale love og regler, der har til formål at afsløre, forhindre og håndtere korrupsion. Korrupsion indebærer, at man udnytter sin position til at opnå uretmæssige fordele for egen eller andres vinding. Best Western Hotels & Resorts tillader ingen form for bestikkelse. Bestikkelse er en uretmæssig fordel, som nogen tager imod, accepterer at blive stillet i udsigt eller kræver for at påtage sig en ansættelse eller en opgave, eller som nogen giver, lover eller tilbyder inden for rammerne af en ansættelse eller en opgave.

FORTROLIGHED OG INTEGRITET

Best Western Hotels & Resorts skal altid værne om individets ret til fortrolighed og integritet. Vi indsamler og behandler personoplysninger om gæster, medarbejdere og kunder i overensstemmelse med EU's persondataforordning (GDPR). Fortrolige oplysninger gemmes på et sikkert sted og må, medmindre loven kræver andet, kun tilgås af personer med adgangsbemyndelse. Medlemshotellernes håndtering af personoplysninger skal fremgå af det respektive hotels fortrolighedspolitik.

KONTROL AF EFTERLEVELSE

I kraft af sit medlemskab i Best Western Hotels & Resorts forpligter medlemmerne sig til at arbejde proaktivt for at leve op til kravene i adfærdskodekset. For at sikre efterlevelse af adfærdskodekset tilbyder Best Western Hotels & Resorts onlinekurser og løbende information i forbindelse med indlemmelse og som en del af de kurser, som vi tilbyder nye medarbejdere. Det er medlemmernes ansvar at sørge for, at eventuelle underleverandører og partnere overholder adfærdskodekset eller sammenlignelige krav. Medlemshotellerne skal kunne fremvise dokumentation for overholdelse af adfærdskodekset og andre lokale krav. Overtrædelser af adfærdskodekset skal rapporteres til den nærmeste Country Manager på Best Western Hotels & Resorts respektive lokalkontor (Sundbyberg, København, Oslo). Vores kvalitetsafdeling udfører en kontrol af efterlevelsen mindst en gang om året. Afvigelser, der bliver opdaget ved en eventuel gennemgang, skal rettes så hurtigt som muligt. Best Western Hotels & Resorts bestræber sig altid på i første omgang at gå i dialog med medlemmerne og hjælpe dem med at leve op til kravene i adfærdskodekset. I sidste ende kan overtrædelser dog føre til udelukkelse. Best Western Hotels & Resorts har også ret til at følge op på underleverandører.

I Best Western Hotels & Resorts retningslinjer kan du læse mere om, hvordan vi arbejder med de forskellige områder.