

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	1/13

İçindekiler

ÖNSÖZ	2
FAALİYETLERİMİZ VE HAKKIMIZDA GENEL BİLGİLER	2
SÜRDÜREBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ'NE GENEL BAKIŞIMIZ	2
BÖLÜM A: ETKİLİ BİR SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİMİN GÖSTERİLMESİ	3
A1 Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi	3
A2 Yasal Uyum	4
A3 Raporlama ve İletişim	4
A4 Personel Katılımı	4
A5 Müşteri Deneyimi	6
A7 Binalar ve Altyapı	6
A7.4 Herkes İçin Erişim	6
BÖLÜM B: YEREL/BÖLGE TOPLUMUNUN SOSYAL VE EKONOMİK FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ	8
B3 Yerel/Bölgesel Satın Alma	8
BÖLÜM C: KÜLTÜREL MİRASIN FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİNİN EN AZA İNDİRİLMESİ	9
C3 Kültür ve Mirasın Sunulması	9
BÖLÜM D: ÇEVREYE OLAN FAYDALARIN EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ	10
D1 Kaynakları Koruma	10
D1.1 Çevreye Duyarlı Satın Alma	10
D1.2 Verimli Satın Alma	10
D1.3 Enerji Tasarrufu	11
D1.4 Su Tasarrufu	11
D2 Kirliliğin Azaltılması	12
D2.3 Atık Su	12
D2.4 Katı Atık	12
Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi Dokümantasyon Ekleri	13

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	2/13

Önsöz

Mercure İstanbul Ümraniye Hotel, Ümraniye'de, İstanbul'un Anadolu yakasında yer alıyor. Alışveriş merkezlerine yürüme mesafesinde olup Sabiha Gökçen havalimanına 25 dakika mesafede konumlanmaktadır. Merkezi konumda olmasından kaynaklı misafirler tarafından tercih edilmektedir. 126 oda, bir spa, bir restoran, bir fitness center, bir havuz ve sekiz adet toplantı salonları ile size rahatlık sunacak şekilde tasarlanmıştır.

Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi'ne Genel Bakışımız:

Mercure Ümraniye Oteli olarak turizmde sürdürülebilirlik çalışmaların, sosyal, çevresel ve kültürel miras üzerindeki olumsuz etkileri en aza indirdiğini ve sürdürülebilir turizmin getirdiği sorumlulukların farkındayız.

Bu çerçevede, çevresel etkilerin azaltılması, insan haklarının korunması, enerji, su ve atık etkin yönetimi, kültürel ve sosyal mirasın korunması, yerel halka ve yerel üreticiye ekonomik ve sosyal olarak fayda sağlama ve çevreyi koruma gibi sürdürülebilirlik kavramı içinde yer alan birçok konuda çalışmalarımıza etkin bir şekilde devam etmeyiz.

Üzerinde önemle durduğumuz kurumsal değerlerimiz sorumlu ve sürdürülebilir turizmin önemini göstermektedir. Sürdürülebilirlik risklerinin etkin biçimde yönetilmesi ve sürdürülebilir büyümenin uzun vadeli stratejilerle sağlanmasına odaklanıyor ve bu sayede başarımızı her geçen gün arttırmayı amaçlıyoruz. Faaliyetlerimiz ve etkileri hakkında paydaşlarımızı şeffaf ve etkin bir şekilde bilgilendirmek özel önem verdiğimiz konuların başında gelmektedir. Bu doğrultuda her yıl yayınladığımız sürdürülebilirlik raporları şeffaf ve ulaşılabilir bir organizasyon olmak adına yararlandığımız önemli bir araç konumunda olacaktır.

"Sürdürülebilir turizm için Sürdürülebilir dünya" felsefesi sürdürülebilirlik ilklerine gönülden bağlıyız. Bu yaklaşım ile Sürdürülebilir Turizm Farkındalığı oluşturmak ve bu farkındalığın gelişmesi için çalışanlarımıza, iş ortaklarımıza ve bizim hizmet anlayışımıza aktarıyoruz.

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	3/13

BÖLÜM A: ETKİLİ BİR SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİMİN GÖSTERİLMESİ

A.1 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ

Mercure Ümraniye otel olarak, bulunduğumuz hizmet sektöründe; küresel, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik, risk ve kriz yönetimi konularını ele alan ve sürekli iyileştirmeyi yönlendiren uzun vadeli bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi uygulamayı hedeflemekteyiz. Bu Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemimize bütün paydaşlarımızın farkındalıklarını arttırarak ve geliştirerek daha yaşanılabilir bir dünyaya katkı sağlamak istiyoruz.

A.1.0 Otelimizin üst yönetimi, Sürdürülebilir Yönetim Sistemi (SYS) bütün gerekliliklerin planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi için sorumluluk ve yetkilendirme yapmıştır. SYS Yönetim Temsilci ile ekip üyelerine yetki ve sorumlulukları iletilmiştir. Oluşturulan yetki ve sorumlulukları, atamalar; atama yazıları ve görev tanımları ile kayıt altına alınmıştır. Bu kapsamda; SYS Yönetim Temsilcisi ve SYS Ekibi atamalarını yapmıştır. SYS Yönetim Temsilci ve ekibini otel içerisinde, mesaj, mail, ilan panoları ve sözlü olarak bütün bölüm/çalışanlara iletilmiştir.

Referans Doküman: Sürdürülebilir Yönetim Sistemi Yönetim Temsilcisi ve Ekibi Atama Yazısı- Görev Tanımları- Organizasyon Şeması

A.1.1 Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemimiz, Türkiye Sürdürülebilir Turizm Endüstri Kriterleri ve sürdürülebilirliğin sağlanması, farkındalığın arttırılması, paydaşların katılımının sağlanması için uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için bütün gerekli olarak taahhütlerini yerine getirmektedir. Bu kapsamda; SYS El Kitabı, politikalar, talimatlar, prosedürler, özel yazılım programları, datalar, toplantılar, etkinlikler, eğitim vb. faaliyetlerin doküman ve kayıtları tutulmaktadır. Bu doküman ve verilere ortak alanda erişim sağlanmaktadır. Erişimler, sınırlama ve yetkilendirmelerle yapılmaktadır. Politikalarımıza, yıllık sürdürülebilirlik raporumuza bütün paydaşlarımız internet kanalı web sitemizden kolaylıkla ulaşabilmektedirler.

Referans Doküman: SYS El Kitabı, Web Sitesi, Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi Politikaları

A.1.2 SYS dokümantasyonumuz ve uygulamalarımızda; çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularını detaylı olarak değerlendirmektedir. Bu konuları içeren, politikalar, hedefler, eğitimler ve kayıtları tutulmakta ve etkin olarak yönetilmektedir.

Referans Doküman: SYS El Kitabı, Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi Politikaları, Eğitim kayıtları, Tedarikçi Değerlendirme ve Denetim Kayıtları, Toplantı Tutanakları, Düzeltici Faaliyet Kayıtları, Misafir Şikayet Kayıtları ve diğer dokümanlar

A.1.3 SY Sistemi, faaliyet alanımıza uygun spesifik sürdürülebilirlik riskleri ve fırsatları hazırlanmıştır. (Bu risk ve fırsatlar içerisinde, yasalar, biyolojik çeşitlilik, yerel topluluk, politika, kararlar, doğal kaynaklar, kurum kültürü, atık yönetimi, hava kirliliği vb. konularını kapsamaktadır.) Risk ve fırsatlar, departman yöneticilerine eğitim verilerek çalışanlarımız katılımı sağlanmıştır. Departman yöneticileri konu ile ilgili bütün bölüm çalışanlarına işbaşı veya toplantı eğitimlerinde aktarmaktadırlar.

Referans Doküman: Sürdürülebilir Yönetim Sistemi ve Eğitim Kayıtları

A.1.4 SYS etkin olarak takip edilmekte ve uygulama kayıtları ilgili departmanda muhafaza edilmektedir. Uygulanmalara yönelik kanıtlar (politikalar, risk ve fırsatlar, hedefler, eğitim kayıtları, raporlar, misafir ve çalışan geri bildirimler ve

MERCURE HOTEL ÜMRANİYE	SÜRDÜREBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİEL KİTABI	DOKÜMAN NO	SYSEL.1
		YAYIN TARİHİ	01.01.2025
		REVİZYON TARİHİ	
		REVİZYON NO	
		SAYFA NO	4/13

aksiyon takipleri, fotoğraflar, ödeme kayıtları, resmî belgeleri ve izinler vb.) ulaşılabilir durumdadır. SYS etkinliği aynı zamanda SYS Sorumlusu tarafından yapılmaktadır.

Referans Doküman: Uygulama Dokümanları, Veri Analizleri ve Kayıtları

A.1.5 SYS hedeflerimiz, politikalarımız ile uyumlu olup SY Sistemimizi sürekli iyileştirme yaklaşımını içermektedir. SY Sistemi sürdürülebilirlik performansında sürekli iyileştirmeyi izlemek için departman bazlı sürdürülebilirlik hedefleri belirlenmiştir. SYS Hedefleri, ilgili departman yöneticileri tarafından çalışanlara iletilmiştir.

SY Sistemi hedeflerimiz SYS Hedef İzleme Tablosu ile performans takibi yapılmaktadır. Bu kapsamda hedeflerin ulaşılması halinde yeni hedefler belirlenmektedir. Ulaşılabilen durumda, hedeflerimiz, politika ve uygulamalarımız gözden geçirilir. Hedef performans takibi belirlenen periyotlarda yapılarak SYS Sorumlusu tarafından yönetime raporlanması yapılmaktadır. Hedefler yılda iki kez gözden geçirilir ve yıl sonunda raporlama yapılmaktadır.

Referans Doküman: Sürdürülebilir Yönetim Sistemi Hedef İzleme Tablosu

A.2 YASAL UYUM

Otelimizde, sağlık, güvenlik, işgücü ve çevresel konular da dahil olmak üzere yürürlükteki tüm yerel/bölgesel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemeleri etkin olarak takip etmektedir. Yasal mevzuat takibi, gıda güvenliği konularında hijyen yöneticisi, iş sağlığı ve güvenliği ve çevre mevzuatı İSG yönetmeni, hukuksal ve diğer mevzuat ise hukuk departmanı tarafından takibi yapılmaktadır.

A.2.1 Geçerli tüm yasal gerekliliklerin güncel bir listesi tutulmaktadır.

Tesisimizin SY Sistemi kapsamında ise faaliyet konusu ile ilgili uyulması gereken ulusal ve uluslararası gerekliliklerin listesi oluşturulmuştur. Bu gerekliliklerin Yasal gerekliliklerin takibi ilgili departmanlar tarafında yapılmaktadır. Olası bir değişiklik durumunda ilgili departman yöneticisine iletilerek bilgilerin güncellenmesi sağlanmaktadır. Erişebilir olarak ortak alanda ilgili departman yöneticileri erişimi sağlanmaktadır. Gerekli durumlarda ve güncel takibi yöntemi profesyonel kuruluşlardan destek alınmaktadır.

A.2.2 Tesisimiz sertifikalar veya diğer belgesel kanıtlar, geçerli tüm yasal gerekliliklere uygunluğu göstermektedir.

Yasal mevzuata uyulduğuna dair alınmış belgelerimizin takibi ve kontrolü için (izin belgeleri, ruhsatlar, sertifikalar vb.) Resmi Ruhsat ve Sertifikalar Listesi oluşturulmuş ve söz konusu dokümanlar SYS Temsilcisi ulaşabilmektedir.

Referans Doküman: Yasal Yükümlülük Listesi –Resmi Ruhsat ve Sertifikalar Listesi ve Resmi Evraklar

A.3 Raporlama ve İletişim

Mercure Ümraniye Oteli, SY Sisteminin etkin yönetilmesi ve uygulanması için bütün politikalarını, uygulamalarını, eylemlerini ve performansını misafir dahil olmak üzere bütün paydaşlara iletmekte ve desteklerini almaya çalışmaktadır.

A.3.1 SY Sisteminin performansını etkin ve doğru yönetmek için düzenli olarak raporlar hazırlanarak bütün paydaşlarla paylaşmaktadır. Bu kapsamda sürdürülebilirlik politikalar, hedefler, uygulamalar ve çalışan ve paydaşların katılımları ve diğer bütün çalışmaları içeren veri analizi ve performans olarak değerlendirilmektedir. Bu değerlendirme Sürdürülebilirlik Raporu olarak yılda bir kez yayınlanmaktadır. Sürdürülebilirlik raporumuzu tesis içerisinde ortak alanlardan ve web sitesi üzerinden bütün paydaşlarımız ile paylaşmaktadır.

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	5/13

A.3.2 Tesisimiz, SY Sisteminin kapsamında oluşturulmuş olan politikalar, eylemler ve diğer bütün çalışmalarımız bütün paydaşlarımızın ulaşmasını sağlamaktayız.

Sürdürülebilirlik ile ilgili politika ve eylemler bütün çalışanların erişimine açık olacak şekilde, eğitimlerle, online ve sosyal ve ortak alanlarda dijital ekranlarla paylaşılmaktadır. Diğer paydaşlarımızın, politikalar ve eylemler, mail, web sitesi vb. kaynaklar kullanılmaktadır.

A.3.3 SY Sistemine bütün paydaşların desteğini davet eden mesajlarımız politikalar, bilgilendirmeler iletişim ve duyurular ile yapılmaktadır. Otellerimiz sürdürülebilirlik politikasını, eylemlerini ve performansını çalışanlar, misafirler ve tedarikçileri de olmak üzere tüm paydaşlarına iletmekte ve desteklerini almaktadır.

Çalışanlarımız için eğitimler, bilgilendirme broşürleri/posterleri ve toplantılar yapılmaktadır. Misafir odalarında sürdürülebilirlik destek kartları, TV ünitelerinde bilgilendirmeler, web sitesinden bütün paydaşların destek ve öneri için iletişim bölümünü kullanabilmektedirler. Tedarikçimiz için politikalar, denetimler, sözleşmeler ve şartları taahhütname oluşturulmuştur.

Referans Doküman: İç ve Dış İletişim Yönergesi -Politikalar-Misafir Odası Bilgilendirme Kartları/Tv Bilgilendirmeleri-QR Uygulamaları-Tedarikçi Denetim Sürdürülebilirlik Raporu

A.4 Personel Katılımı

Çalışma arkadaşlarımız, SY Sisteminin sürekliliği, geliştirilmesi ve uygulanması için en önemli değerler arasında yer almaktadır. Bu neden ile SY Sisteminde bütün çalışanların katılımı son derece önemlidir. Bütün çalışanların farkındalıklarının oluşması, SY Sistemine katılımlarını sağlamak için görevlendirmeler, eğitimler ve toplantılar yapılmaktadır.

Bütün departman yöneticileri, belirledikleri periyotlarda gerekli mesleki ve teknik eğitimleri organize ederek vermektedir. Eğitimler kurum iç ve dış eğitimleri olarak verilmektedir. Departman tarafından verilen eğitim kayıtları ilgili departman yöneticileri tarafından arşivlenmektedir.

A.4.0 Mercure Ümraniye oteli olarak, SY Sisteminin etkin ve doğru uygulanması için bütün çalışanlar için etkin eğitimler planlamakta ve uygulamaktadır.

SYS kapsamında bilgilendirme eğitimleri, bütün çalışanlarımızın katılımı ile sınıf içi veya online olarak gerçekleştirilmiştir. Yıllık yenileme eğitimi her yıl verilmekte olup ve ekibimize katılan çalışma arkadaşlarımız içinde oryantasyon eğitim içerisinde tanımlanmıştır.

Yasal anlamda zorunlu olan eğitimler (hijyen eğitimi, İSG eğitimleri vb.),su ve enerji tasarrufu, kimyasal madde kullanım kuralları, yangından korunma, ilk yardım, vb. politikalar, hedefler, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularını içeren eğitimler gerçekleştirilmektedir. Bütün departmanları ilgilendiren konuları içeren eğitim planı oluşturulmuştur. Eğitimler periyodik olarak verilmektedir. Ekibimize yeni katılan çalışma arkadaşlarımız için yukardaki konuları içeren eğitimler oryantasyon eğitimi kapsamında verilmektedir. Eğitimler etkinlikleri uygun metot (gözlem, sınav vb.) ile değerlendirilmektedir.

A.4.1 Çalışanlarımıza SYS eğitimleri verilerek SYS dahil edilmektedir. Bu kapsamda gerçekleştirilen bütün eğitimlerin dokümanları ve kayıtları muhafaza etmektedir.

A.4.2 Çalışanlarımızın tesisimizde gerçekleştirilen bütün eğitimlerin dokümanları ve kayıtları muhafaza etmektedir.

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	6/13

A.4.3 Çalışanlarımız tüm eğitim materyallerimize ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilmektedir.

A.4.4 Çalışma arkadaşlarımız bağlı buldukları departmana ve iş tanımına uygun olarak işe alımları yapılmaktadır. Görev tanımları kendilerine deklere edilmektedir. Bütün çalışanlarımızın ilgili departmanda özlük dosyaları içerisinde eğitim kayıtları, sertifikaları ve nitelik belgeleri bulunmaktadır.

Referans Doküman: Yıllık Eğitim Planı-Eğitime Katılım Formu-Eğitim Değerlendirme Formu-Oryantasyon Eğitim Formu-Eğitim Sunumları-Çalışan Özlük Dosyaları-Diplomalar-Eğitim Sertifikaları-Departman Toplantı Ve Eğitim Kayıtları-Görev Tanımları- Organizasyon Şeması

A.5 Müşteri Deneyimi

Tesisimizde misafir memnuniyeti/şikayetleri uygulama üzerinden düzenli ve sistemli şekilde izlenmektedir. Misafir deneyiminin izlenmesine yönelik bu sürdürülebilirlik unsurlarını da içermektedir.

Konaklama sırasında oluşan olumsuz geri bildirimlerde manuel takip sistemi ile yönetilmektedir. Olumsuz geri bildirim ile ilgili aksiyon kayıt altına alınmaktadır.

Misafir tarafından gelen talepler ön büro tarafından whatsapp sosyal ağ uygulaması üzerinden giriş yapılarak ilgili departmanlara iletilmektedir. Aynı uygulamada çalışanlar tarafında da tespit edilen olumsuz geri bildirimler yapılarak misafir şikayeti oluşmadan önlem alınmaktadır.

Sürdürülebilirlik raporu oluşturulurken misafir şikayetleri veriler takip edilmektedir

A.5.1. Misafir memnuniyet ölçümleri ve kayıtları, misafirden gelen geri bildirimlere yönelik aldığımız önlemler ve düzeltici eylemleri kayıt altına alınmaktadır.

A.5.2-3. Misafir olumsuz geri bildirimleri incelenerek aksiyonlar alınarak hızlı bir şekilde misafire geri dönüş yapılarak kayıt altına alınmaktadır.

Referans Doküman: Online Veriler, Anket Sonuçları, Misafir Memnuniyet Anketi-Misafir Şikayetleri İzleme Sistemi

A7 Binalar ve Altyapı

A.7.4 Herkes İçin Erişim

Mercure Ümraniye oteli olarak, dezavantajlı gruplar dahil, herkes için erişilebilir turizm hizmetleri sunmayı hedeflemektedir. Erişilebilirlik düzeyleri için çalışanlar için temel şartları sağlamaya çalışmaktadır.

A.7.4.1 Dezavantajlı gruplar için tesisimize giriş aşamasından başlayarak konaklama ve hizmet süresi boyunca temel gereksinimleri karşılanmaktadır. Tesisimize dezavantajlı misafir rezervasyon aşamasına bilgi gelmesi veya tesis girişinde yapılan kayıtlarda misafir konaklama süresi boyunca destek sağlanmaktadır.

Yalnızca fiziksel engelliler değil, görme, işitme gibi engeller dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılamayan misafirlerimiz için de sürekli iyileştirmeler yapmaya gayret göstermektedir.

A.7.4.2 Tesisimizde dezavantajlı gruplar için hizmet alanlarımızı, misafir ve paydaşlarını web sitesi kanalı ile açık ve doğru şekilde bilgilendirmektedir

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	7/13

A.7.4.3Tesisimiz ayrıca erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere tam uyum sağlamakta ve bu konuda sürekli iyileştirmeyi takip ve taahhüt etmektedir. Tesisimiz aynı zamanda T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından gerekli olan bütün resmî belgeleri alarak şartları sağlandığını kanıtlamaktadır.

Otelimiz erişilebilirlik düzenlemelerinin ve altyapısının bakım ve onarımını düzenli olarak gerçekleştirmekte ve gerekmesi halinde iyileştirmeler sağlamaktadır. Ayrıca erişilebilirlikle ilgili olarak çalışanlarımızı düzenli olarak bilgilendirmektedir.

Referans Doküman: Web Sitesi Bilgilendirme-Dezavantajlı Gruplar Hizmet Listesi-Tesiste Dezavantajlı Grup Uygulaması Değerlendirme Formu

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	8/13

BÖLÜM B: YEREL/BÖLGE TOPLUMUNUN SOSYAL VE EKONOMİK FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ

B.3 Yerel/Bölgesel Satın Alma

Mercure Ümraniye oteli olarak, ürün ve hizmet satın alırken ve sunarken mevcut ve yeterli kalitede yerel/bölgesel ve uygun fiyat tedarikçilerine öncelik vermektedir.

B.3.1 Mercure Ümraniye oteli olarak, tedarikçi değerlendirmeleri yerinde denetim ve değerlendirme formları ile yapılmaktadır. Tedarikçilerimiz performans takibi yıllık periyotlarda yapılmaktadır.

B.3.2 Mercure Ümraniye oteli olarak, Yerel/Bölge halkına ait olan ve yerel/bölge halkı tarafından işletilen işletmelerden satın alınan ürün ve hizmetlerin oranı ölçülmekte ve yönetilmektedir. Yerel/Bölge halkından ürün veya hizmet tedarik edilmesi konusunda her yıl oranın artırılması hedeflenmektedir.

B.3.3 Mercure Ümraniye oteli olarak, Yerel/Bölge halkına ait olmayan veya yerel/bölge halkınca işletilmemesi durumunda "adil ticaret" tanımına uyan tedarikçilerin oranı ölçmekte ve yönetmektedir. Bu süreç marka standartlarına uygunluk ve ürün kalitesine bağlı olmaktadır.

Referans Doküman: Onaylı Tedarikçi Listesi, Tedarikçi Değerlendirme ve Tedarikçi Denetim Kayıtları

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	9/13

BÖLÜM C: KÜLTÜREL MİRASIN FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİNİN EN AZA İNDİRİLMESİ

C.3 Kültür ve Mirasın Sunulması

Mercure Ümraniye oteli olarak, yerel/bölge halkının fikri mülkiyet haklarına saygı göstermektedir. Geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurlarını operasyonlarında, tasarımında, dekorasyonunda, yiyecek içecek alanlarında ve işleticilerin alanlarında uygun olması durumunda değerlendirmektedir.

C.3.1 Mercure Ümraniye oteli olarak mimari yapımıza uygun olması durumunda ülkemize ait yerel/bölgesel sanat/zanaat tasarım ve mobilyalara yansıtılmaya çalışılmaktadır. Bu kapsamda tesisimizde revizyon olması durumunda tasarımlara öncelik verilecektir. Yiyecek içecek alanlarında ülkemize ait geleneksel ve modifiyeli ekipmanlar kullanılmaktadır.

C.3.2 Mercure Ümraniye oteli olarak yiyecek içecek alanlarımıza ülkemize ait yöresel yiyecek ve içeceklerin sergilenmesi için menüler planlanmaktadır. Misafir taleplerine göre banket organizasyonunda yöresel gastronomi ürünler seçilmektedir. Tesisimiz içerisinde ülkemize özgü tarihi ve kültürel mirasımıza ait materyaller kullanılmaktadır. Tesisimiz içerisinde bulunan işletmecimiz kültürümüze uygun ürünler sunulmakta ve satışa sunulmaktadır.

C.3.3 Mercure Ümraniye oteli olarak, telif hakkı ve fikri mülkiyet hakları gözetilmekte ve gerekli yasal süreçler takibi yapılarak uyulmaktadır. Tesisimizde müzik yayını ve sanatsal sergilerin olması durumunda gerekli kuruluşlarla iletişime geçerek gerekli şartları sağlamaktadır.

C.3.4 Mercure Ümraniye oteli olarak, yerel/bölgeye ait kültürel mirasın sunumunda yerel halkın ve ilgili uzmanların görüşlerinden faydalanarak doğru tanıtım yapmayı taahhüt etmekteyiz.

Referans Doküman: Telif Haklarına Yönelik Ödeme Dekontları-Yiyecek İçecek Menüleri-Sunum Görselleri



DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	10/13

BÖLÜM D: ÇEVREYE OLAN FAYDALARIN EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ

D1 KAYNAKLARI KORUMA

D.1.1 Çevreye Duyarlı Satın Alma

Mercure Ümraniye Oteli olarak, satın alma politikası, ürünler, yiyecek, içecek, inşaat malzemeleri ve sarf malzemeleri dahil olmak üzere çevresel açıdan sürdürülebilir tedarikçiler ve ürünlere öncelik verilmektedir.

D.1.1.1 Mercure Ümraniye Oteli olarak çevresel satın alma politikası oluşturulmuştur. Çevresel satın alma politikası çalışanlar tarafından bilinmekte ve tedarikçilerle paylaşılmıştır.

D.1.1.2 Mercure Ümraniye Oteli olarak tedarikçi seçme ve değerlendirmelerde öncelikle çevre sertifikası olan ürünler ve tedarikçiler tercih etmektedir. Özellikle ahşap, kâğıt, balık, diğer gıdalar ve vahşi doğadan ürünlerle ilgili olarak çevre sertifikasına sahip ürünler ve tedarikçilere öncelik vermektedir.

D.1.1.3 Mercure Ümraniye Oteli olarak çevre sertifikalı ürün ve tedarikçilerin bulunmadığı durumlarda, menşei ve yetiştirme veya üretim yöntemleri (doğal, organik, coğrafi işaretli ürün) üretilen ürünler tercih edilmektedir.

D.1.1.4 Mercure Ümraniye Oteli olarak, Nesli Tehlike Altında Olan Yabani Hayvan ve Bitki Türlerinin Uluslararası Ticaretine İlişkin Sözleşme kapsamında tehdit altındaki türler kullanılmaz veya satılmaz.

Referans Doküman: Çevresel Satın Alma Politikası-Onaylı Tedarikçi Listesi, Tedarikçi Değerlendirme ve Tedarikçi Denetim Kayıtları-Coğrafi İşaret/Organik vb. Sertifikalar-SYS Risk ve Fırsatlar Tablosu-

D.1.2 Verimli Satın Alma

Mercure Ümraniye Oteli olarak, çevreye duyarlı bir satın alma süreci yönetmek, atıkları en aza indirmek için gıda dahil sarf ve tek kullanımlık ürünlerin satın alınmasını dikkatle yönetmektedir. Bu taahhüdümüz satın alma politikasında açıkça beyan edilmiştir.

D.1.2.1 Mercure Ümraniye oteli olarak, satın alma politikamızda yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüşümlü ürünlerin tercih edileceği beyan edilmiştir. Bu kapsamda bu şartlara uygun ürün ve tedarikçilere öncelik verilecektir.

D.1.2.2 Mercure Ümraniye oteli olarak tesisimizde kullanılmakta olan sarf malzemeleri ve tek kullanımlık ürünler izlenmekte ve tek kullanımlık ürünlerin tüketim miktarının azaltılması için hedef konulmuştur.

D.1.2.3 Mercure Ümraniye oteli olarak marka standartlarımıza uygun olması halinde ve daha az plastik atık çıkartılması için paketleme gereksiz (özellikle plastikten) ambalajlama, uygun şekilde toplu tedarik edilmesi konusunda dikkat etmektedir. Bu kapsamda tedarikçilerimizin öneri ve tavsiyeleri dikkate alınmaktadır.

Referans Doküman: Çevresel Satın Alma Politikası-Tek Kullanımlık Plastik ve Ambalajlı Ürünlerin Tüketim Takip Formu

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	11/13

D.1.3 Enerji Tasarrufu

Mercure Ümraniye oteli olarak, Enerji tüketimi türe göre ölçülmekte ve toplam tüketimi en aza indirmek için çalışmalar yapmaktadır.

D.1.3.1 Mercure Ümraniye oteli, günlük tükettiği enerji çeşitlerini (elektrik, mazot, gaz, su) tüketimlerini ölçecek, kayıt altına almaktadır.

D.1.3.2 Her enerji türü için turist/gece başına harcanan her çeşit enerji miktarı izlenerek, kayıt altına alınmaktadır.

D.1.3.3 Tesisimiz yenilenebilir kaynaklara öncelik verilmekte ve yenilenebilir enerjinin toplam enerji arzındaki payı izlenmektedir.

D.1.3.4 Mercure Ümraniye otelimiz, enerji kullanımını en aza indiren ekipman ve uygulamalar kullanılmaktadır.

D.1.3.5 Enerji tüketimini azaltmak için hedefler belirlenmekte ve takibi yapılmaktadır.

D.1.3.6 Mercure Ümraniye otelimiz, personel ve konuklara enerji kullanımını en aza indirme konusunda rehberlik etmektedir. Bu kapsamda çalışanlarımıza tasarruf önlemlerine yönelik eğitimler verilmektedir. Ortak alanlarda bilgilendirme görselleri bulunmaktadır. Personelin farkındalığı artırılması ve sisteme dahil edilmesi amaçlanmaktadır.

Referans Doküman: Elektrik Tüketim Takip Tablosu-Enerji Takip Tablosu- Enerji Verimliliği Politikası-Sözleşmeler-Sertifikalar-Sürdürülebilir Yönetim Sistemi Hedef İzleme Tablosu-Eğitim Kayıtları-Misafir Bilgilendirme Kartları/Posterler-

D.1.4 Su Tasarrufu

D.1.4.1Otelimizin su kullanım faaliyetleri nedeni ile deniz, göl gibi sularda yaşayan canlılar zarar görmemektedir. Yine de bu canlıların zarar görme ihtimali risk analizinde değerlendirilmiştir ve gerekli önlemler alınmıştır.

Otelimiz, suyun kullanımında tüm yasal gereklilik ve düzenlemelere uymaktadır.

D.1.4.2 Su, yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir. Kullanım suyumuz belediye şebeke suyundan temin edilmekte olup herhangi bir yer altı suyu kaynağı kullanılmamaktadır.

D.1.4.3Su tüketimimiz ölçmektedir. Misafir veya geceleme başına kullanılan toplam su hesaplanmakta ve raporlanmaktadır.

D.1.4.4 Su tüketimini azaltma hedeflerimiz bulunmaktadır. Buna yönelik olarak otelimiz düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır. Otelimizde su tasarruflu ekipmanlar kullanılmaktadır. Otelimizde çarşaf ve havluların misafir isteğine bağlı olarak değiştirilmesi gibi iyi uygulamalar kullanılmaktadır.

D.1.4.5Otelimiz su tasarrufu konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir. Otelimiz atık suyunun çevreye zarar vermemesi için bütün yasal şartlarını uymaktadır. Kullanım suyumuz belediye şebeke suyundan temin edilmekte olup herhangi bir yer altı suyu kaynağı kullanılmamaktadır.

D.1.4.6Mercure Ümraniye oteli olarak, su riski değerlendirilmektedir. Otelimizin bulunduğu bölgede su riski durumu belirlenmiştir. Bunun için World ResourcesInstitute tarafından hazırlanan Water Risk Atlas kullanılmaktadır.

D.1.4.7Su tüketimini azaltma hedefleri belirlenmiş ve hedef izlenebilirlik tablosundan takibi yapılmaktadır.

DOKÜMAN NO	SYSEL.1
YAYIN TARİHİ	01.01.2025
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA NO	12/13

D.1.4.8Otelimiz personel ve konuklara su kullanımını en aza indirme konusunda rehberlik etmektedir.

Referans Doküman: SYS Risk ve Fırsatlar Tablosu- Sürdürülebilir Yönetim Sistemi Hedef İzleme Tablosu Su Tüketim Takip Tablosu-İzin Belgeleri-Sertifikalari

D.2 KİRLİLİĞİN AZALTILMASI

D.2.3 Atık Su

D.2.3.1Mercure Ümraniye oteli olarak, tesisimizde çıkan atık su bağlı bulunduğumuz belediye tarafından işletilen, yönetilen ve bertaraf edilen sisteme verilmektedir.

D.2.3.2 Tesisimiz yerel/bölge halkına veya çevreye olumsuz bir etkisi olmaksızın kullanım sularımızı belediye tarafından işletilen arıtma sistem ile bertaraf etmektedir.

Referans Doküman: Atık Su Deşarj İzin Belgesi başvurusu

D.2.4 Katı Atık

Mercure Ümraniye oteli olarak, gıda atığı da dahil olmak üzere atıklar izlenmeye ve ölçülmeye başlanmıştır.

D.2.4.1Mercure Ümraniye oteli olarak, turist/gece başına bertaraf edilen katı atık miktarı izlenmekte ve kayıt atlına alınmaya başlanmıştır.

D.2.4.2Endüstriyel Atık Planı oluşturulmuştur. Atık planı her yıl gözden geçirilmekte ve güncellenmektedir.

D.2.4.3Gıda israfının azaltılması kapsamında gıda güvenliği riski oluşturmayan gıdalar tekrar kullanıma alınarak değerlendirilmektedir. Üretim ve operasyonda kullanılmayacak gıdalar hayvan barınaklarına gönderilmektedir. Kullanılmayacak gıdaların kompost üretimi için STK, belediye vb. kuruluşlarla görüşmeler yapılmaktadır.

D.2.4.4Tesisimiz tarafından atık yönetim planı ve sistemi takip edilmektedir.

D.2.4.5Otelin ilgili atık bertarafı konusunda bağlı bulunduğu belediye ve lisanslı firmalarla anlaşmaları bulunmaktadır. Atık teslim süreçleri etkin yönetilmekte ve sisteme işlenmektedir.

D.2.4.6Tesisimizde çalışanlarımıza atıkların azaltılması için eğitimler verilmekte ve ilgili alanlarda ise bilgilendirme posterleri bulunmaktadır. Misafir ve diğer paydaşlarımıza yönelik ise misafir odalarında ve ilgili alanlarda bilgilendirme görselleri bulunmaktadır.

Referans Doküman: Endüstriyel Atık Planı Atık Sözleşmeleri- Eğitim Dokümanları- Atık Takip Formu-Bilgilendirme Dokümanları Çevre ve Atık Yönetimi Politikası- Çevre Etki Planı Sürdürülebilir Yönetim Sistemi Hedef İzleme Tablosu