



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU OCAK-ARALIK 2024

Turizm ve konaklama sektörü, çevresel etkileri ve toplumsal sorumlulukları açısından dünyanın en dinamik alanlarından biridir. Sektörde faaliyet gösteren otelimiz, yalnızca misafir memnuniyetine odaklanmakla kalmayıp; aynı zamanda doğal kaynakların korunması, çevreye duyarlı uygulamaların hayata geçirilmesi ve toplumsal fayda yaratılması gibi görevler de üstlenmektedir. Bu bağlamda, sürdürülebilir yönetim sistemi; otellerin uzun vadeli stratejik hedeflerine ulaşmaları için kritik bir araç olarak öne çıkmaktadır.

Çelik Palas Hotel, köklü tarihi, güçlü marka değeri ve seçkin hizmet anlayışıyla Bursa'nın en prestijli otellerinden biri olmanın yanı sıra, sürdürülebilir turizm yaklaşımını da kurumsal yönetiminin merkezine yerleştirmiştir. Bu doğrultuda geliştirilen sürdürülebilir yönetim sistemi; çevresel, sosyal ve ekonomik boyutları kapsayan bütüncül bir çerçeve sunmaktadır.

## RAPOR HAKKINDA

- Çevresel Sürdürülebilirlik: Enerji ve su tüketiminin azaltılması, yenilenebilir enerji kullanımının artırılması, atık yönetimi, karbon ayak izinin düşürülmesi, yeşil alanların korunması.
- Sosyal Sorumluluk: Çalışan refahının artırılması, adil çalışma koşullarının sağlanması, eğitim ve gelişim programları, yerel topluluklarla iş birliği, kültürel mirasın korunması.
- Ekonomik Sürdürülebilirlik: Yerel üreticilerin desteklenmesi, sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimi, maliyet kontrolü, uzun vadeli finansal istikrarın korunması.

Olarak üç ana başlık altında ele alınmaktadır.

Çelik Palas Hotel'in sürdürülebilir yönetim sistemine yaklaşımı; ulusal ve uluslararası standartlar, yasal gereklilikler ve sektörün en iyi uygulamalarına uyumlu olarak tasarlanmış, aynı zamanda sürekli gelişim anlayışıyla güçlendirilmiştir. Böylece otelimiz, yalnızca günümüz misafir beklentilerine yanıt vermekle kalmayıp, gelecek nesiller için de sorumlu ve sürdürülebilir bir turizm modeli geliştirmeyi amaçlamaktadır.

İşletme olarak faaliyetlerimiz ve etkileri hakkında paydaşlarımızı şeffaf ve etkin bir şekilde bilgilendirmek özel önem atfettiğimiz konuların başında gelmektedir. Bu doğrultuda senelik dönemlerle yayınlamayı hedeflediğimiz sürdürülebilirlik raporları şeffaf ve hesap verebilir bir organizasyon olmak adına yararlandığımız önemli bir araç konumunda olacaktır. İş yaşamında faaliyet göstermeye başladığımız günden bu yana işimizin sürdürülebilirliği için hem sosyal hem de çevresel içerikli pek çok yatırım yaptık ve yapmaya devam ediyoruz. Bu sürdürülebilirlik raporumuz ile ekonomik, çevresel ve sosyal performansımızı çalışanlarımıza, müşterilerimize ve diğer paydaşlarımıza aktarmayı hedefliyoruz. Bu raporda yer alan bilgiler, aksi belirtilmediği takdirde 1 Ocak 2024- 31 Aralık 2024 tarihleri arasındaki performansımızı içeriyor.

## İÇİNDEKİLER

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU OCAK-ARALIK 2024.....	1
RAPOR HAKKINDA .....	2
HAKKIMIZDA.....	4
KAPSAM.....	5
SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ.....	6
yasal uyum.....	7
paydaşlar ve iletişim .....	8
erişilebilirlik .....	10
yiyecek içecek alanındaki sürdürülebilir uygulamalarımız .....	11
enerji kullanımı .....	13
kimyasal kullanımı .....	14
satın alma.....	15
çevre ve doğa koruma.....	17
çevre ve doğa koruma.....	18
insan kaynakları ve iş sağlığı güvenliği.....	19
kadın hakları ve cinsiyet eşitliği .....	20
çocuk hakları .....	21

## HAKKIMIZDA

Tesisimiz Çekirge Mahallesi, Çekirge caddesi No :79 Osmangazi / BURSA adresinde olup, 141 oda kapasitesine sahip Kültür ve Turizm bakanlığı işletme belgesine sahiptir.

Hotel Çelik Palas'ın tüm odaları, hayatı kolaylaştıran modern unsurların yanında klasik yapısını koruyarak hazırlanmıştır. Atatürk Palas ile birlikte toplam 164 oda kapasitesiyle hizmet veren otelde, 6 farklı oda kategorisi bulunmaktadır. Modern olarak dizayn edilmiş otelimizin tüm odalarında

LCD TV, kablosuz internet, mini bar(ücretli), dijital elektronik kasa, saç kurutma makinesi, bornoz, merkezi ısıtma ve soğutma sistemi, telefon, 24 saat oda servisi, otopark(ücretsiz), Business Center(ücretsiz), Çamaşırhane ve Kuru Temizleme servisi, Tarihi Termal Havuz ve Türk Hamamı misafirlerimizin hizmetine sunulmuştur. Hotel Çelik Palas'ta, tüm odalarımız daha rahat edebilmeniz amacıyla modern yöntemlerle birleştirilerek, aynı zamanda otantik atmosferi koruma fikri ile hazırlanmıştır.

Ayrıca tesisimizde bulunan termal su, düzenli olarak uygulandığında romatizma, nevrojji, koma iltihabı, artroz, yorgunluk, astım, egzama, gut gibi alerjik rahatsızlıklar üzerinde iyileştirici etkilere sahiptir.

Tesisimizde sürdürülebilir yönetim sistemi / yerel ve bölge halkı ile iletişim sorumlusu belirlenmiştir. Sistemimiz hakkında geri bildirim sunmak deneyimlerinizi paylaşmak için aşağıdaki iletişim numaralarından tarafımızla iletişime geçebilirsiniz.

Yetkili Kişi : Serpil GİRİCİ

E-mail : [serpilgirici@hotelcelikpalas.com](mailto:serpilgirici@hotelcelikpalas.com)

## KAPSAM

Bu belge, otelimizin tüm yönetim süreçlerini kapsayacak şekilde uyarlanabilen ve Geliştirilebilen bir Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS)' nin temel çerçevesini oluşturmakla beraber kuruluşumuzun politikalarını ve uygulamaları ortaya koymaktadır.

Bu belge, otelin tüm paydaşları, misafirleri ve personeline yönelik hazırlanmıştır. Sistemimiz otelimizin büyüklüğüne ve kapsamına uygun olacak şekilde sürekli geliştirilmektedir.

Çelik Palas Hotel' de sürdürülebilir yönetim sistemi, çevresel, sosyal ve ekonomik boyutları kapsayan bütüncül bir yapıya sahiptir. Sistem;

- Çevresel koruma (enerji, su, atık yönetimi, karbon azaltımı),
- Sosyal sorumluluk (çalışan hakları, misafir memnuniyeti, topluma katkı),
- Ekonomik sürdürülebilirlik (yerel ekonomiye destek, uzun vadeli mali yapı)

alanlarını içermektedir. Otelin yönetim politikaları, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, Green Key gibi uluslararası standartlara uyumlu olarak tasarlanmış, ayrıca Türkiye'deki yasal gereklilikler ve sektörel beklentiler doğrultusunda yapılandırılmıştır.



## SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİM SİSTEMİ

Çelik Palas Hotel olarak, turizmde lüks ve misafir konforunun sürdürülebilir uygulamalarla bir arada bulunabileceğine inanıyoruz. Sürdürülebilirlik felsefemizi operasyonlarımızın merkezine alarak, misafirlerimize çevreye duyarlı ve unutulmaz bir konaklama deneyimi sunmayı hedefliyoruz. Bu doğrultuda; çevre dostu uygulamaları yaygınlaştırmak, çalışanlarımızı ve misafirlerimizi bilinçlendirmek ve toplumsal faydayı önceliklendirmek için sistemli bir yaklaşım benimsemekteyiz.

Sürdürülebilir yönetim sistemimiz, temel olarak risk analizi ve sürekli iyileştirme esasına dayanmaktadır. Çevre, doğal afetler, toplum, kültür, ekonomi, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik başlıkları altında risk analizleri yapılmakta ve yönetim süreçleri bu analizlerin ışığında güncellenmektedir. Böylece, olası riskler önceden öngörülmekte ve işletme genelinde önleyici tedbirler alınmaktadır.

Enerji ve su verimliliği, atık yönetimi, karbon emisyonlarının azaltılması, yenilenebilir enerji kullanımı ve sürdürülebilir tedarik zinciri uygulamaları sürdürülebilir yönetim sistemimizin öncelikli unsurlarıdır. Bunun yanında çalışan haklarının korunması, adil ve güvenli çalışma ortamı sağlanması, yerel tedarikçilerin desteklenmesi ve topluma katkı sağlayacak projelerin yürütülmesi de sistemin sosyal boyutunu oluşturmaktadır.

Sürdürülebilir yönetim sistemi kapsamında belirlenen hedeflere ulaşma durumu düzenli olarak izlenmekte, performans göstergeleri yıllık raporlarla değerlendirilmektedir. Hedeflere ulaşıldığında yeni hedefler belirlenmekte, ulaşılamadığında ise nedenler analiz edilerek iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Böylece sistem, statik değil dinamik ve sürekli gelişen bir yapı olarak uygulanmaktadır.

Çelik Palas Hotel, sahip olduğu tarihi mirası sürdürülebilir yönetim anlayışıyla birleştirerek, yalnızca bugünün değil gelecek nesillerin de yararına olacak bir turizm modeli geliştirmeye kararlıdır.

## YASAL UYUM

Otelimiz, yürürlükteki yasa, mevzuat ve uluslararası sözleşmelere uymayı taahhüt eder, bunların güncel bir listesini bulundurur ve bunlarla ilgili personelini düzenli olarak bilgilendirir, personele gerekli eğitimleri sağlar. Sorulması veya ibraz edilmesinin istenmesi halinde otelimiz gerekli tüm izin, sertifika ve belgeleri ilgili kişi ve kurumlara ibraz eder. Bu belgeler, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatı, son aya ait personel sigorta bildirgesi, vergi levhası, acil durum eylem planı, personel eğitimleri ve sertifikaları, işyeri hekimi ile yapılan sözleşme, belediyeden alınan kanalizasyon bağlantı belgesi, haşere ile mücadele yapıldığına ilişkin belgeler ve diğer gerekli belgelerdir.

T.C.  
THE REPUBLIC OF TURKEY  
**KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI**  
THE MINISTRY OF CULTURE AND TOURISM  
**TURİZM İŞLETMESİ BELGESİ**  
The Certificate of Tourism Establishment

Adı : HOTEL ÇELİK PALAS  
Sınıfı ve Türü : 5 YILDIZLI TERMAL OTEL  
Adresi : ÇEKİRGE MH. ÇEKİRGE CD. NO:79  
OSMANGAZI/BURSA  
Belge Sahibi : ÇELİK PALAS YAPI YATIRIMLARI A.Ş.  
Tarih ve Sayı : 26/07/2010 - 12508  
Çalışma Saatleri : GENELGESİNDE GÖSTERİLMİŞTİR  
Kapasite :  
134 ODA (2 YATAK), 29 SÜİT ODA (2 YATAK), 1 BEDENSEL ENGELLİ ODASI (2 YATAK), TOPLAM: 164 ODA - 328 YATAK, 55 KİŞİLİK ALAKART LOKANTA, 50 KİŞİLİK ALAKART LOKANTA, 150 KİŞİLİK AÇIK YEMEK ALANI, HAVUZ BAR, LOBİ BAR, VİTAMİN BAR(2 ADET), 190 KİŞİLİK LOKANTA, 625 KİŞİLİK ÇOK AMAÇLI SALON, 30 KİŞİLİK ÇOK AMAÇLI SALON(2 ADET), 25 KİŞİLİK TOPLANTI SALONU(2 ADET), 200 KİŞİLİK TOPLANTI SALONU, AÇIK VÜZME HAVUZU, TÜRK HAMAMI(2 ADET), SAÜNA(2 ADET), KEŞE ODASI(2 ADET), TUZ ODASI, CİLT BAKIM ÜNİTESİ, MASAJ ÜNİTESİ(5 ADET), KAPLICA ÜNİTESİ, ALETLİ JİMNASTİK SALONU, ERKEK VE KADIN KUAFÖRÜ, SATIŞ ÜNİTESİ(2 ADET), 40 ARAÇLIK AÇIK OTOPARK

Şennur ALDEMİR DOĞAN  
Bakan a.  
Genel Müdür V.

BU BELGEDE BELİRTİLEN KAPASİTE 3194 SAYILI İMAR KANUNU VE 3621 SAYILI KİMYA KANUNUNA GÖRE HAK OLUŞTURMAZ.

KAPLICA ÜNİTELERİNİN RUHSATLANDIRILMASI VE DENETİMLERİ SAĞLIK BAKANLIĞININ YETKİ VE SORUMLULUĞUNDADIR.



Bu belge 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu uyarınca elektronik olarak imzalanmıştır. Güvenli elektronik imza adı ile ayndır.  
Bu belgeyi <https://mbis.kultur.gov.tr/Evrak/EvrakDogrulama> sayfasından aobdcl3vklm= kodu ile doğrulayabilirsiniz.

  
  
**2025 YILI  
MÜZİK LİSANS  
BELGESİ**

**ÇELİK PALAS YAPI YATIRIM. A.Ş. – ÇELİK PALAS OTEL**  
ÇEKİRGE MAH. ÇEKİRGE CAD. INTAM 101 İŞ MERKEZİ NO: 101/307 OSMANGAZI/BURSA

MSF VE MÜZFED FEDERASYONLARI REPERTUVARLARININ YUKARIDA BELİRTİLEN KONAKLAMA TESİSİNDE 2023 YILINDA UMUMA İLETİLMESİ İÇİN İŞBU "MÜZİK LİSANS BELGESİ" (\*) DÜZENLENMİŞTİR.

\*Yıly Müzik Lisansı Belgesine konu müzik kullanım izninin kapsamı MSF ve MÜZFED Federasyonları ile konaklama tesisi arasında incelenen sözleşmede belirtilmiştir.

BELGE NUMARASI : 2025 / 2023-00991  
DÜZENLEME TARİHİ : 05.02.2025  
GEÇERLİLİK DÖNEMİ : 2025 Yılı  
KURULUŞ TÜRÜ : 5 Yıldız  
ODA SAYISI : 164



MSF  
Müzik Sektöründe Esas Sahipleri  
Federasyonu



MÜZFED  
Müzik Sektöründe Bağlantılı Haklar  
Federasyonu



## PAYDAŞLAR VE İLETİŞİM

Otelimiz, tanıtımda tüm kesimlere doğru bilgi verir. Tanıtımda her zaman gerçek görsel materyal kullanır. İnternet sitesinde, sosyal medya hesaplarında ve diğer basılı ve yazılı tanıtım kanallarında ve pazarlama iletişiminde otelimiz, ürün ve hizmetleri açısından şeffaf ve gerçekçi bir yapıya sahiptir.

Otelimiz aynı zamanda politika ve sürdürülebilirlik ile ilgili yaptıklarını, eylem ve işlemlerini de çalışanları ve müşterileri ile açık ve şeffaf şekilde paylaşmaktadır. Bunu yapmak için otelimizin internet sitesi kullanılmaktadır. İnternet sitemizde sürdürülebilirlik performansı hakkında periyodik raporlar yayımlanmaktadır. Bu raporlar konusuna uygun periyotlarda düzenlenir.

Otelimizde sürdürülebilirlik performansımız, politikalarımız ve uygulamalarımız ile ilgili olarak müşterilerimizden, kamu kurumlarından, belediyelerden, çalışanlardan, çevre halkından ve diğer ilgili tüm kişi ve kurumlardan geri bildirim almayı hedefleyen bir sistem mevcuttur. Bu sistem aracılığıyla hem personelimizin hem de müşterilerimizin geri bildirimlerini alırız.

Sistemimiz müşterilerimizin ve personelimizin hızlı, basit ve etkili şekilde geri bildirim yapabilmesini sağlayacak ve teşvik edecek şekilde düzenlenmiştir. Bu sistem, misafirler için anket uygulamaları, sosyal medya hesaplarının düzenli takibi, çalışanlar için e-posta, mesajlaşma servisleri ve diğer iletişim kanalları, diğer tüm paydaşlar için ise e-posta ile iletişim ve bunların düzenli takibini içerir.

Misafir deneyimi: Otelimizde misafir memnuniyetine önem verilir. Misafir memnuniyeti, sürdürülebilirlik ile ilgili yukarıda açıklanan sistemden gelen geri bildirimleri içerir. Alınan sonuçların analizi yapılır. Olumsuz geri bildirim ve buna verilen yanıtlar kaydedilir ve gerekli önlemler alınır.

Personel katılımı: Otelimizin yönetim sisteminin en önemli unsuru çalışanlarımızdır. Çalışanlarımız yönetim sistemimizde ve sürdürülebilirlikle ilgili politika ve uygulamalarımızda neler yapmaları gerektiğini bilmektedirler. Çalışanlarımızın yapmaları gerekenler yazılı olarak tanımlanmış, kendilerine iletilmiş ve gerekli eğitim

ve yönlendirmeler düzenli olarak yapılmaktadır. Bu konudaki eğitimler kayıt altına alınır.

Çalışanlarımız yönetim sistemimizin ve sürdürülebilirlik performansımızın geliştirilmesi ve sürekli iyileştirilmesinde aktif rol alırlar. Çalışanlarımızdan gelen geri bildirimler doğrultusunda sistemimizi gözden geçiririz ve iyileştiririz.

Sürdürülebilirlik politikalarımız ve yönetim sistemimiz doğrultusunda oryantasyon eğitimleri dahil; çalışanlara sürdürülebilirlikle ilgili ve çalışma alanlarına ilişkin periyodik eğitim programları, işbaşı eğitimleri, yasal mevzuat gereği alınması gereken eğitimler ve rehberlik destekleri verilir

İş Sağlığı ve Güvenliği eğitimleri, Mutfak/servis/masaj vb. personel için hijyen eğitimleri, su ve enerji tasarrufu, kimyasal madde kullanım kuralları, yangından korunma, ilk yardım, vb. konularında yıllık eğitim planları uygulamaktayız.

Çalışanlarımız tüm eğitim materyallerimize ücretsiz ve açık bir şekilde erişebilmektedir.

Otelimiz 4857 sayılı İş Kanunu'nun ilgili hükümlerine uymayı taahhüt etmektedir ve çalışana en az asgari ücret vermektedir.

Ayrıca 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası kanununa ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununa uyumu da otelimiz taahhüt eder.

Otelimiz, sürdürülebilirlik faaliyetlerini yönetmek için bir "Sürdürülebilirlik Ekibi" oluşturmuştur. Tesisimizde sürdürülebilir yönetim sistemi / yerel ve bölge halkı ile iletişim sorumlusu belirlenmiştir.

Sistemimiz hakkında geri bildirim sunmak deneyimlerinizi paylaşmak için aşağıdaki iletişim numaralarından tarafımızla iletişime geçebilirsiniz.

Yetkili Kişi : Serpil GİRİCİ

E-mail : [serpilgirici@hotelcelikpalas.com](mailto:serpilgirici@hotelcelikpalas.com)

## ERİŞİLEBİLİRLİK

Otelimiz, imkanları dahilinde herkes için erişilebilir turizm hizmetleri sunmayı taahhüt eder ve erişilebilirlik düzeyi hakkında müşterileri ve paydaşlarını internet sitesi aracılığıyla açık ve doğru şekilde bilgilendirir. Otelimiz ayrıca erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı ve bu konuda sürekli iyileştirmeyi takip ve taahhüt etmektedir. Otelimiz, imkanları dahilinde herkes için erişilebilir turizm hizmetleri sunmayı taahhüt eder ve erişilebilirlik düzeyi hakkında müşterileri ve paydaşlarını internet sitesi aracılığıyla açık ve doğru şekilde bilgilendirir. Otelimiz erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı ve bu konuda sürekli iyileştirmeyi takip ve taahhüt etmektedir. Yalnızca fiziksel engelliler değil, görme, işitme gibi engeller dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılamayan misafirlerimiz için de sürekli iyileştirmeler yapmaya gayret göstermekteyiz. Otelimiz erişilebilirlik düzenlemelerinin ve altyapısının bakım ve onarımını düzenli olarak gerçekleştirmekte ve gerekmesi halinde iyileştirmeler sağlamaktadır. Ayrıca erişilebilirlikle ilgili olarak çalışanlarımızı düzenli olarak bilgilendirmekteyiz. Tesisimizde tesis girişi, asansörler ve kahvaltılık salonu erişilebilirlik uygulamaları mevcuttur. Tesisimizde yasal mevzuatlara uygun düzenlenmiş 1 adet engelli odamız bulunmaktadır.

- Merdiven ile ulaşım gerektiren tüm alanlarda asansör bulunmaktadır.
- Asansörlerimizin tümünde tuşlar Braille alfabesi ile işaretlenmiştir.
- Tesisimizde uygun şekilde düzenlenmiş 1 adet engelli odamız mevcuttur.
- Tüm tesiste yürüyüş yolları tekerlekli sandalye ile ulaşımına uygundur.
- Havuz ve SPA tekerlekli sandalye ulaşımı mümkündür.
- Genel alanlarda engelli WC mevcuttur.
- Havuzumuz için portatif engelli asansörü bulunmaktadır.

## YİYECEK İÇECEK ALANINDAKİ SÜRDÜLEBİLİR UYGULAMALARIMIZ

Hotel Çelik Palas olarak, başta yiyecek ve içecek menüsü olmak üzere, sürdürülebilirlik konusunda birçok uygulama ve önlem alıyoruz. Örneğin, menümüzde yöresel ve mevsimsel ürünler kullanıyor, sıfır atık, enerji verimliliği ve su tasarrufu gibi konularda daima daha iyi olmaya çalışıyoruz.

1. Raflarımızda kalan ekmeklerimizi çorbaların yanında kroton ekmeği olarak ve harc için galeta ununda kullanıyoruz.
2. Portakal, limon ve karpuz kabuklarından reçeller yapıyoruz, Pastane bölümünde; Tart ve keklerde, Soğuk bölümünde; Mezelerde ve antipas sunumlarında değerlendiriyoruz.
3. Domates kabuklarını atık olmaktan çıkarıp sıcak bölümümüzde napolitan sos, acı sos, salsa sos ve arabiata sos yapımında kullanıyoruz.
4. Domates, soğan, havuç, patates, sarımsak, kabak ve kereviz kabuklarını sebze çeşnisi olarak kullanıyoruz.
5. Restorantlarımızda tek kullanımlık tuzlar yerine masalarda tuzluk ve karabiberlik kullanıyoruz.

Katı atıklar gıda, geri dönüşebilir, zehirli/tehlikeli ve organik gibi türlerine göre ayrıştırılmakta, ayrıştırılırken geri dönüşüm ve yeniden kullanım durumları gözetilmektedir.

Otelimiz atık yönetimi konusunda çalışanlarını ve paydaşlarını düzenli olarak ve çeşitli görsel ve iletişim materyalleri ile bilgilendirmekte ve yönlendirmektedir.

Otelimizde türlerine göre ayrıştırılan katı atıklar yetkili ve lisanslı firmalar tarafından alınmaktadır.

Gıda atıkları da dahil olmak üzere katı atıklar türe göre ölçülmektedir. Otelimizde misafir veya geceleme başına katı atık miktarı hesaplanmakta ve raporlanmaktadır. Otelimiz ayrıca, katı atık oluşumunun yüksek olduğu faaliyetleri ve risk alanlarını belirlemiştir.

Gıda atıklarını ve israfı azaltmak için düzeltici önlemler planlamakta ve uygulamaktadır.

Katı atık bertarafının yerel nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi olmaması hedeflenmektedir. Katı atık yönetimi ile ilgili "Sıfır Atık Yönetmeliği" mevzuatına uyum sağlanmakta ve bildirimler EÇBS sistemi üzerinden mevzuata uygun yapılmaktadır.



## ENERJİ KULLANIMI

Hotel Çelik Palas, sürdürülebilirlik ilkelerine büyük bir önem veren bir tesis olarak öne çıkar. Otelin sürdürülebilirlik uygulamaları, çevresel etkileri en aza indirmeyi ve doğal kaynakları korumayı amaçlar.

Otel, enerji verimliliği sağlamak için modern teknolojileri kullanır. Aydınlatma sistemlerinden iklim kontrolüne kadar her alan, enerji tasarrufunu ön planda tutar. Atık yönetimi konusunda da hassas davranılır; geri dönüşüm ve atık azaltma programları otelde aktif olarak uygulanır.

Elektrik Tasarrufu Alanındaki Uygulamalarımız:

1. Otel geneli bina çevre aydınlatma, ısıtma ve soğutma sistemleri otomasyondan kumanda edilerek kontrolleri sağlanmaktadır.
2. Misafir odalarında Enerji Kesici kart sistemi (Energy Saver) mevcuttur.
3. Misafirlerin Oda kartlarını yanına alıp, odadan ayrılmasının ardından, ışıklar otomatik olarak sönmektedir.
4. Tüm elektrikli cihazların yıllık planlanarak periyodik bakım ve temizlikleri yapılarak oluşabilecek enerji kayıpları minimize edilmektedir
5. Mümkün olan noktalarda fotoselli kendiliğinden açılır - kapanır kapılar kullanılmakta ve ısıtma / soğutma kaybı ile gerçekleşecek olan enerji tüketimi azaltılmaktadır.
6. Isıtma ve soğutma cihazlarının yerleşimi enerji verimliliğini azaltmayacak şekilde planlanmaktadır.



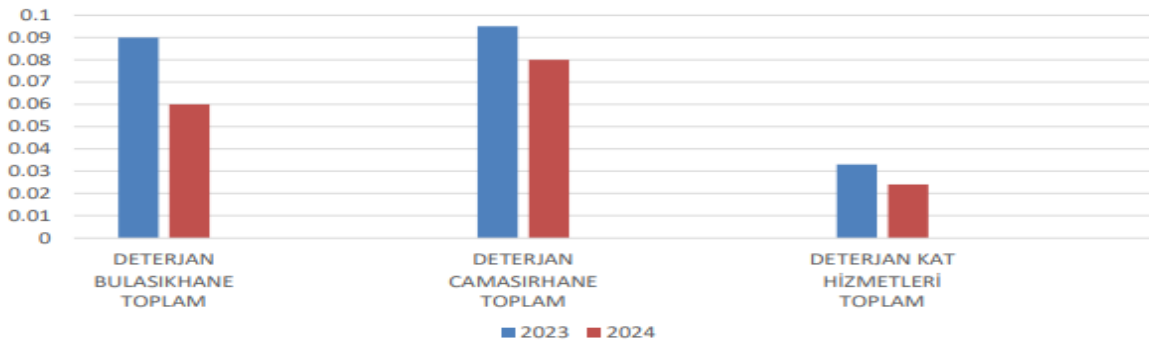
## KİMYASAL KULLANIMI

Hotel Çelik Palas, kimyasal kullanımı konusundaki sürdürülebilirlik uygulamalarına büyük bir özen gösterir. Otel, hem misafirlerinin sağlığını hem de doğal çevreyi korumak amacıyla kimyasal maddelerin bilinçli bir şekilde kullanılmasına odaklanır. Temizlik ürünlerinin seçiminde çevre dostu ve insan sağlığına uygun olanlar tercih edilir.

### Kimyasal Kullanımı Alanındaki Uygulamalarımız

1. Kimyasal kullanımının azaltılması amacıyla günlük kimyasal tüketimimizi takip etmekteyiz.
2. Oda temizliklerinde kullanılan kimyasallarda konsantre ürün seçilerek dozajlama sistemi kullanılmaktadır.
3. Misafir odalarında tek kullanımlık şampuan ve sabun yerine likit şampuan sabun kullanımı arttırılmaktadır.
4. Misafir odalarında buklet malzemelerini ve buklet malzemelerinden çıkan ambalaj atıklarını azaltmayı hedefliyoruz.
5. Havuzlarımızda uygun hijyenik uygulama için kimyasal otomatik dozaj sistemi kullanıyoruz.
6. Dışarıdan hizmet aldığımız haşere mücadele firmasının kullandığı kimyasalların insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ürün olduğunu kontrol ediyoruz.
7. Kimyasalların güvenli bir şekilde bertaraf edilmesi için yetkili firmalarda çalışmakta ve kimyasal atıkların takibini yapmaktayız.

### 2023-2024 KİMYASAL TÜKETİMLERİ KARŞILAŞTIRMA ORANI



## SATIN ALMA

Satın alma politikamız yerel, çevreye duyarlı, adil ticarete dayalı ve verimli satın almaya yönelik politikaları içermektedir.

Otelimiz tarafından mal ve hizmet kaynaklarımız izlenmektedir. Tedarikçilerimiz ile belirli aralıklarla görüşmeler yapmaktayız. Onların sürdürülebilirlikle ilgili sertifikalarını, bilgi ve belgelerini kontrol etmekteyiz.

Yerel satın alma: Otelimiz mal ve hizmet satın alırken kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla yerel tedarikçilere öncelik vermektedir. Bu nedenle tedarikçilerini düzenli olarak denetlemekte, tedarikçi listesini güncellemekte ve tedarikçilerini bilgilendirmektedir.

Bölge halkından alınan mal ve hizmetlerin oranı ölçülmektedir. Otelimiz mal ve hizmet satın alırken ithal ürünler için kaliteli ve makul fiyatlı olması kaydıyla adil ticaret tedarikçilere de öncelik vermektedir.

Çevreye duyarlı satın alma: Otelimiz satın alımda çevreye duyarlı bir politika izlemektedir, gıda ve katı atığı azaltmak üzere verimli satın alma, enerji tasarrufu ve su tasarrufuna önem vermektedir.

Otelimiz, satın alımlarında çevreye duyarlı ürünlere (çevre etiketli ürünlere) öncelik vermektedir. Satın alınacak ürün grubunda çevre etiketli ürünler yoksa ilgili ürünlerini, üretimi ve diğer tüm süreçleri çevreye zarar vermeyen tedarikçi ve üreticilerden seçer. Otelimiz bu çerçevede, satın alımlarını yaparken sürdürülebilirlik sertifikalarına sahip tedarikçilerin seçilmesini önceliklendirir.

Tedarikçilerde aranabilecek örnek sertifikalar ISO14001, ISO50001, ISO14064, ISO20400 gibi belgelerdir. Ahşap, balık, kâğıt ve diğer gıdalar için çevre sertifikalı (FSC, MSC, AB-EcoLabel, vb.) veya kaynağı takip edilebilen ürünler tercih edilmektedir. Tehdit altındaki türler ve satılması yasak olan türler (balık, ağaç, bitki, av hayvanı, vb.) otelimizde alınmamakta ve kullanılmamaktadır.

Çevre sertifikalı, yerel üretici ve tedarikçilerden, adil ticaret tedarikçilerinden satın alımlarımızın toplam satın alımlara oranı ölçülmektedir. Otelimizin çevre sertifikalı, yerel ve adil ticaretle satın alma ile ilgili hedefleri bulunmaktadır. Bu çerçevede, satın alımlarımızda yerel ve adil ticaret tedarikçilerinin oranının ve sayısının artmasını hedeflemekte ve buna özen göstermekteyiz.

Verimli satın alma: Satın alma politikamız, yeniden kullanılabilir, iade edilebilir ve geri dönüştürülmüş malları tercih etmektedir.

Otelimiz ayrıca, toplu alıma ve dökme ürün alımına öncelik vermektedir. Bu sayede otelimize daha az sayıda nakliyat yapılmakta, daha az sera gazı emisyonu üretilmektedir.

Otelimize gelen ürünlerde gereksiz ve fazla plastik, naylon, kağıt, cam, ahşap ambalajların olmaması temel önceliğimiz ve tercihimizdir. Sarf malzemesi ve buklet ürünlerin satın alımında tek kullanımlık ürünlerden ve gereksiz ambalajdan (özellikle plastikten) kaçınılmaktadır. Sarf malzemeleri ve tek kullanımlık ürünlerin satın alınması ve kullanımı izlenmekte ve yönetilmektedir.

## ÇEVRE VE DOĞA KORUMA

Kaynaklarımızı en verimli şekilde koruyarak çevre kirliliğini önlemek ve doğayı korumak, atıklarımızın miktarını azaltmak, geri dönüşüm sağlamak veya zararsız hale getirmek ana hedefimizdir. Çevresel etkilerimizin farkında olarak gerekli önlem ve aksiyonların alınması için çaba gösteriyoruz. İşletmemizde iç ve dış müşteri şartlarının yanı sıra uluslararası ve ulusal yasal şart ve mevzuatlara uygun ürün ve hizmetlerimizin gerçekleştirilmesi ve sunumunda; kirliliğin önlenmesini ve sürdürülebilirliği sağlayarak, sosyal sorumluluk bilinciyle çevre dostu bir kurum olabilmeyi taahhüt ederiz. Bu taahhüdümüzü gerçekleştirirken;

- Çevreye yaptığımız etkileri belirliyoruz ve kontrol altında alıyoruz.
- Kirlilik ile ilgili riskleri acil durumlara (yangın, patlama, sel, deprem, sızıntı, vb.) hazırlıklıyız ve yasal düzenlemelere uyuyoruz.
- Atıklarımızı minimuma indirmeye, kirliliği kaynağında önlemeye, enerjiyi verimli kullanmaya ve faaliyetlerimizin çevre üzerindeki etkilerini azaltmaya çaba gösteriyoruz.
- Atık ayrıştırma ve atık miktarının azaltılması, doğal kaynakların verimli kullanılması faaliyetlerinde sürekli çevresel performansımızı iyileştiriyoruz.
- Atıkların geri dönüştürülmesi ve bertaraf aşamasında takibini yapıyoruz.
- Çalışanlarımızı kimyasal kullanımı, çevreye etkileri ve atıklar konusunda eğitiyoruz.
- Çalışanlarımızı ve misafirlerimizi çevreye karşı duyarlı olmaları konusunda teşvik ediyor, çalışanlarımıza çevre bilinci ve enerjinin verimli kullanılması ile ilgili eğitimler vererek onları geliştiriyoruz.
- Ekip olarak belirli aralıklarda otel etrafındaki sokakları temizleyerek topluma farkındalık yaratmaya çalışıyoruz.
- Otelimizde enerji ve su tasarruflu sistemler kullanıyoruz
- Tedarikçi ve paydaşlarımızı enerji verimliliği çalışmalarını konusunda bilinçlendiriyor ve teşvik ediyoruz.
- Karbon salınımlarında doğadaki hasarı minimuma indirmek için çevre örgütleri ve temaya ağaç bağışında bulunuyoruz.

## ÇEVRE VE DOĞA KORUMA

- Bio çeşitliliği koruma adına, doğada yaşayan bitki ve hayvanların zarar görmeden varlıklarını sürdürebilmeleri için onları korumak ve destekleme faaliyetleri yürütmekteyiz.
- Hayvanları koruma derneği ve Tema ile ortak çalışmalar ve düzenli bağışlar yapmaktayız.
- İstilacı türlerin yayılmasını önlemek adına Otel çevremiz ve peyzaj alanlarımızda istilacı türlere yer vermeyip söz konusu alanlara düzenli bakımlar yapılır çevreye olumlu katkı sağlamaktayız.

## İNSAN KAYNAKLARI VE İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİ

İnsan Kaynakları ve İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız, Hotel Çelik Palas faaliyetleri ile ilgili olarak uluslararası kabul görmüş tüm insan haklarına saygı göstermeyi taahhüt eder ve bu kapsamdaki tüm mevzuat ve sözleşmelere uyum sağlar.

Bu doğrultuda tüm misafir ve çalışanlarımızı ırk, renk, cinsiyet, din, görüş, yaş, sosyal ve medeni durum, aile kökeni, fiziksel veya zihinsel engel ayrımı yapılmaksızın eşit olarak değerlendiririz. Hotel Çelik Palas İnsan Kaynakları süreçlerinin temelini insana, dolayısıyla çalışanlarımıza verdiğimiz değer oluşturmaktadır. Hotel Çelik Palas bölge ekonomisine katkı sağlamak amacıyla çalışanlarını yerel bölgeden seçmeye özen gösterir, çalışanlarının sağlık, güvenlik ve mutluluğu, stratejik hedeflerimiz olan sürdürülebilir büyüme, karlılık ve yeni fırsatlar yaratma odağımızın ayrılmaz bir parçasıdır.

Bu hedefimize katkıda bulunacak tüm çalışanlarımız eşit eğitim olanaklarımızdan faydalanır. Hotel Çelik Palas olarak, çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği konusunda yasal yükümlülükleri yakından takip edeceğimizi ve hayata geçireceğimizi; düzenli olarak denetleyip ve uygunluğunu kontrol edeceğimizi, güvenli çalışma alanları ve güvenli dinlenme alanları oluşturacağımızı taahhüt ediyoruz.

### Kariyer Yönetimi

Turizm öğrencilerinin çalışma tecrübesi kazanmaları adına staj imkanı yaratıyoruz. Çalışan personellerimizi eğitimlerle ve kariyer yönetimi programıyla destekliyoruz. Mümkün olduğunca kendi çalışanlarımızı yetiştirerek, üst pozisyonlara kendi çalışanlarımızı yükseltmeyi ve birlikte büyümeyi amaçlıyoruz.

## KADIN HAKLARI VE CİNSİYET EŞİTÇİLİĞİ

Kadın Hakları ve Cinsiyet Eşitliği Politikamız, Hotel Çelik Palas olarak herkesin eşit haklara sahip olmasını ve ayrımcılığa karşı durarak kadınların işletmemizde aktif olarak yer almalarını sağlarız.

Cinsiyet gözetmeksizin tüm çalışanlarımızın kariyer fırsatlarından eşit düzeyde faydalanmasını sağlar, çalışma alanlarında sağlıklarına ve güvenliklerine önem veririz. Tüm departmanlarımızda ve yönetim kadromuzda yer alan kadın çalışanlarımız eşit haklara, sorumluluklara ve fırsatlara sahiptir.

Cinsiyet ayrımı yapmadan “eşit işe eşit ücret” politikası ile hareket ederiz. Kadınların hiçbir şekilde istismar, taciz, ayrımcılık, bastırılma, zorlama, iftira vb. durumlara maruz kalmasına müsaade etmeyiz.

Dünya’ya ve kurumumuza kattıkları değerin daima farkında olur ve varlıklarını destekleriz.

86 çalışanımızın 40’ını kadın personelimiz oluşturmaktadır.

Bunun yanında yönetici kadromuzun büyük çoğunluğu da kadınlardan oluşmaktadır.

## ÇOCUK HAKLARI

Çocuk Hakları Politikamız, Hotel Çelik Palas aile ve çocuk oteli konseptindedir. Hotel Çelik Palas geleceğimizi şekillendirecek çocukların her türlü sömürsünü kınar ve sömürsüne karşıdır.

Eğitim amacı dışında 18 yaş altı çocuklar işe alınmaz ve tüm iş ortaklarımızdan da aynı hassasiyeti bekleriz. Çocuklara otelimizde düşünce ve isteklerini özgürce dile getirebilecek alanlar sağlarız ve katıldıkları aktivitelerde yetişkin gözetimi altında olduklarından emin oluruz.

Çocuk işçi çalıştıran firmalarla iş birliği yapılmamaktadır. Tedarikçilerden de çocuk işçi statüsünde çalışan personel gönderilmesi halinde çalışmasına izin verilmemektedir (inşaat, bahçe işleri vb için).

Çocuk istismarının farkındalığı ile ilgili çalışanlarımıza eğitimler veririz. Çocuklar ile ilgili şüpheli eylemlere şahit olduğumuzda öncelikle otel yönetimine bilgi verir, gerekli görülen durumlarda resmi kuruluşlardan yardım isteriz. Hotel Çelik Palas olarak çocuk haklarına saygı, çocuk istismarının önlenmesi, bakıma ve korunmaya muhtaç çocuklara yardım konularında faaliyet gösteren tüm yasal kuruluşlarla iş birliği içerisinde olacağımızı, çalışanlarımızın da bu konuda bilinçlenmesini sağlayacağımızı taahhüt ederiz.

## KÜLTÜR VE MİRASIN SUNUMU

Otelimiz yerel/bölge halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterirken, geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurlarını operasyonlarında, tasarımında, dekorasyonunda, mutfağında veya mağazalarında değerlendirmeye özen göstermektedir. Otelimiz bir kültür unsuru olarak ulusal ve/veya yerel mutfağın tarihi, reçeteleri, sunumu konularında farkındalık oluşturma çalışmalarına katkı sağlar. Yerel ve mevsimlik ürün ve reçetelerin tanıtılmasını, sunulmasını ve tüketimini teşvik etmek amacıyla her türlü sosyal sorumluluk projesine katılım için gayret gösterir. Tüm faaliyetlerimizde, gastronomide sürdürülebilirliği sağlamak için geleneksel ile yenilikçi ve yaratıcı uygulamaları birleştirerek ortaya koyma çalışmalarımızı sürdürmekteyiz.

## SOSYAL SORUMLULUK

Ülkemizde ve turizmde sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkı sağlamayı görev edinmiş bir tesis olarak çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki sorumluluklar kapsamında etkin rol almaya özen gösteriyor, çeşitli projelere katılım sağlıyoruz. Şehrimizde faaliyet gösteren LÖSEV'i büyük bir memnuniyetle destekliyoruz.

## MİSAFİR ŞİKÂYET VE TALEP YÖNETİM

En yüksek misafir memnuniyeti hedefiyle ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması için tüm gayretimizle çalışıyoruz. Hizmet sektöründe üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi nedeniyle hataların oluşması kaçınılmazdır. Ancak hizmet hatalarının başarılı bir şekilde telafi edilmesi; şikâyetlerin varlığından haberdar olunması, bu şikâyetlerin yönetimi ile ilgili hızlı çözüm üreten ve adalet olgusuna dayalı süreçlerin oluşturulması, personelin ve misafirlerimizin bu süreçlerle ilgili bilgilendirilmesi ve bu süreçlerin etkin bir şekilde uygulanmasıyla mümkün olacaktır.

Misafirlerimiz otelde kalış süresince ya da otelden ayrıldıktan sonra şikâyetlerini bildirebilirler. Etkin bir misafir geri bildirim süreci takibi için internet üzerinden kullanmış olduğumuz yazılım aracılığıyla misafirlerimizin online sitelere yapmış olduğu yorumlar tek bir platformdan takip edilebilmekte ve cevaplanabilmektedir.

Bu geri bildirimler ilgili bölüm yöneticileri tarafından takip edilmekte, toplantılarımızda değerlendirilmekte ve iyileştirici faaliyetler belirlenmektedir. Misafirimizin kalışı süresince tarafımıza bildirdiği şikâyet ve talepler profesyonel ön büro ekibimiz tarafından kaydedilir ve hızlıca yerine getirilip raporlanır.