



Gesundheits-, Sicherheits- und Krisenmanagementpolitik — Marissol Hotel Group

Betreff: Verpflichtung zum Schutz der Gesundheit, Sicherheit und des Wohlbefindens unserer Gäste, Mitarbeiter und Stakeholder Anforderungen

Version: 1.0

Datum des Inkrafttretens: 01.05.2025

Gilt für: Alle Hotels und Betriebe der Marissol Hotel Group

1. Zweck

Der Zweck dieser Richtlinie besteht darin, die **Gesundheit, Sicherheit und das Wohlbefinden unserer Gäste, Mitarbeiter und Stakeholder** zu schützen und sicherzustellen, dass die Marissol Hotel Group vollständig auf Notfälle, Krisen und unerwartete Ereignisse vorbereitet ist.

Diese Richtlinie definiert unser Engagement für:

- Aufrechterhaltung eines sicheren und gesunden Arbeits- und Lebensumfelds.
- Vermeidung von Unfällen, Verletzungen und Krankheiten.
- Sicherstellung der Geschäftskontinuität durch robuste **Krisen- und Notfallmanagementverfahren**.
- Einhaltung aller relevanten **gesetzlichen, behördlichen und Zertifizierungsstandards**.

2. Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für:

- Alle Hotels, Resorts und Einrichtungen, die von der Marissol Hotel Group betrieben werden.
- Alle Mitarbeiter, Auftragnehmer, Lieferanten und Gäste.
- Alle betrieblichen Tätigkeiten, einschließlich Beherbergung, Verpflegung und Getränk, Freizeit, Instandhaltung und Erbringung externer Dienstleistungen.



3. Unsere Verpflichtungen

3.1 Gesundheit und Sicherheit

- Stellen Sie die Einhaltung aller Vorschriften und Best Practices für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz sicher.
- Sorgen Sie für eine saubere, sichere und hygienische Umgebung für Gäste und Mitarbeiter.
- Stellen Sie sichere Einrichtungen, Geräte und Arbeitsbedingungen bereit.
- Fördern Sie die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter durch Schulungen, Präventionsmaßnahmen und Wellness-Initiativen.
- Aufrechterhaltung robuster Lebensmittelsicherheits- und Hygienepraktiken in Übereinstimmung mit den HACCP-Standards.

3.2 Krisenmanagement

- Entwicklung und Pflege eines **Krisenmanagement-Frameworks**, das Naturkatastrophen, Brände, gesundheitliche Notfälle, Sicherheitsbedrohungen, Unfälle und andere störende Ereignisse abdeckt.
- Stellen Sie sicher, dass jede Immobilie über ein **Krisenmanagementteam (CMT)** verfügt, das in Notfallreaktion, Kommunikation und Entscheidungsfindung geschult ist.
- Pflegen Sie **Notfallpläne (ERPs)** für verschiedene Szenarien, die regelmäßig aktualisiert und durch Übungen und Simulationen getestet werden.
- Richten Sie Maßnahmen zur Geschäftskontinuität ein, um eine schnelle Wiederherstellung und minimale Unterbrechungen zu gewährleisten.

3.3 Risikoprävention

- Identifizieren, bewerten und kontrollieren Sie Gefahren und Risiken in allen Abläufen.
- Führen Sie regelmäßige Sicherheitsinspektionen, Brandschutzübungen und Notfallübungen durch.



- Halten Sie die Sicherheitsausrüstung (Feuerlöscher, Sprinkler, Alarmanlagen, Notbeleuchtung, Erste-Hilfe-Kästen) jederzeit in betriebsbereitem Zustand.
- Stellen Sie sicher, dass die Mitarbeiter geschult sind, um schnell und angemessen auf Vorfälle reagieren zu können.

4. Schlüsselprinzipien

1. **Sicherheit für Gäste und Mitarbeiter an erster Stelle:** Der Schutz der Menschen hat unter allen Umständen oberste Priorität.
2. **Präventionskultur:** Verhindern Sie Unfälle und Krisen, bevor sie entstehen, durch Risikobewertung, Wartung und Mitarbeiterschulung.
3. **Bereitschaft und Resilienz:** Halten Sie die Bereitschaft durch Übungen, Krisenpläne und proaktive Ressourcenzuweisung aufrecht.
4. **Klare Rollen und Verantwortlichkeiten:** Stellen Sie definierte Verantwortlichkeiten für die Krisenreaktion und -kommunikation sicher.
5. **Transparenz & Kommunikation:** Kommunizieren Sie effektiv mit Mitarbeitern, Gästen, Behörden und Medien während und nach Krisen.

5. Ziele

- Null Toleranz für unsichere Praktiken, mit dem Ziel von **null Unfällen und Verletzungen**.
- Führen Sie **vierteljährliche Sicherheitsübungen** (Brand, Evakuierung, Erste Hilfe) in jedem Objekt durch.
- Erreichen Sie jährlich **eine 100%ige Einhaltung der Mitarbeiterschulungen** in den Bereichen Gesundheits-, Sicherheits- und Krisenmanagement.
- Stellen Sie sicher, dass **alle Hotels die Notfallausrüstung** mindestens alle 6 Monate warten und testen.
- Überprüfen und aktualisieren Sie Risikobewertungen mindestens **einmal pro Jahr** oder nach schwerwiegenden Vorfällen.



6. Rahmen für das Krisenmanagement

6.1 Abgedeckte Arten von Notfällen

- **Naturkatastrophen:** Erdbeben, Überschwemmungen, Stürme, Tsunamis.
- **Brände und Explosionen.**
- **Medizinische und gesundheitliche Notfälle:** Verletzungen, Krankheiten, Epidemien/Pandemien.
- **Sicherheitsbedrohungen:** Diebstahl, Terrorismus, bewaffneter Angriff, Bombendrohung.
- **Technische Ausfälle:** Stromausfall, Wasserverschmutzung, IT-/Cyber-Vorfälle.

6.2 Krisenstab (CMT)

- Jedes Hotel ernennt einen CMT, der den General Manager, den Health & Safety Officer, den Security Manager und den Communications Lead umfasst.
- Das CMT ist verantwortlich für die Aktivierung von Notfallplänen, die Koordination mit den lokalen Behörden und den Schutz von Gästen und Mitarbeitern.

6.3 Kommunikation & Benachrichtigung

- Pflegen Sie aktuelle Kontaktlisten von Rettungsdiensten, Krankenhäusern, Botschaften und lokalen Behörden.
- Geben Sie Gästen und Mitarbeitern klare Anweisungen und Evakuierungswege.
- Nutzen Sie mehrere Kommunikationskanäle (Alarne, PA-Systeme, digitale Alarne, Mitarbeiterbesprechungen) für eine schnelle Verbreitung von Informationen.

7. Schulung & Sensibilisierung

- Einführungsschulungen zu Gesundheit, Sicherheit und Krisenreaktion für alle Mitarbeiter.
- Regelmäßige Auffrischungsschulungen zu den Themen Brandschutz, Erste Hilfe, Evakuierung und Gästebetreuung.



- Informationsmaterialien für Gäste (in Zimmern, Lobbys, digitalen Plattformen), in denen Notfallmaßnahmen beschrieben werden.
- Jährliche Workshops für CMT-Mitglieder zu den Themen Krisenführung und Kommunikation.

8. Überwachung und Berichterstattung

- Monatliche Inspektionen und Audits der Sicherheit und Krisenbereitschaft in allen Hotels.
- Unfallberichterstattung und Ursachenanalyse für jeden Unfall, jede Verletzung oder jede Krise.
- Jährlicher Gesundheits- und Sicherheits- und Krisenbereitschaftsbericht, der der Konzernleitung vorgelegt wird.
- Externe Audits und Zertifizierungen, falls erforderlich (z. B. ISO 45001, HACCP, Travelife-Standards).

9. Governance & Verantwortlichkeiten

- **Vorstand:** Übernehmen Sie die Führung, genehmigen Sie Richtlinien und weisen Sie Ressourcen zu.
- **Group Health, Safety & Crisis Manager:** Überwacht die Umsetzung von Richtlinien, die Krisenvorsorge und die Berichterstattung.
- **Hotel General Manager:** Stellen Sie die Einhaltung und Bereitschaft auf Hotelebene sicher.
- **Alle Mitarbeiter:** Verantwortlich für die Befolgung von Sicherheitsprotokollen, die Meldung von Risiken und die Teilnahme an Schulungen und Übungen.
- **Lieferanten/Auftragnehmer:** Erforderlich, um die Gesundheits-, Sicherheits- und Krisenstandards der Marissol-Gruppe einzuhalten.

10. Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung

- Diese Richtlinie wird **jährlich** oder nach einem signifikanten Vorfall überprüft.



- Die aus Vorfällen und Übungen gewonnenen Erkenntnisse werden zur Verbesserung von Systemen und Schulungen genutzt.
- Das Feedback von Gästen und Mitarbeitern wird einbezogen, um die Abläufe zu verbessern.

Verpflichtungserklärung

Bei der Marissol Hotel Group verpflichten wir uns, die **Gesundheit, Sicherheit und das Wohlbefinden aller Gäste, Mitarbeiter und Gemeinden, denen wir dienen, zu schützen**. Wir sind uns bewusst, dass Sicherheit und Krisenvorsorge für Exzellenz und langfristige Widerstandsfähigkeit im Gastgewerbe von grundlegender Bedeutung sind. Durch die Förderung einer Kultur der Prävention, Vorsorge und kontinuierlichen Verbesserung stellen wir sicher, dass unsere Hotels sichere, einladende und vertrauenswürdige Reiseziele sind.

General Manager Asterias