



POLITIKA KVALITETE

I. SVRHA

Politika kvalitete predstavlja temelj našeg poslovanja te odražava našu predanost pružanju usluga koje stvaraju dugoročnu vrijednost za goste, zaposlenike, lokalnu zajednicu, dioničare i okoliš. U skladu s načelima održivog turizma, kvalitetu ne promatramo samo kroz zadovoljstvo gostiju, već i kroz odgovorno upravljanje resursima, etičnu suradnju i doprinos razvoju destinacije.

II. PODRUČJE PRIMJENE

Ova politika primjenjuje se u Aminessu, a pod kojim pojmom se podrazumijeva Aminess Hospitality Group d.o.o. (Aminess Grupa), sva povezana društva te sva trgovačka društva i/ili objekti u vlasništvu grupe koji posluju pod brendom Aminess Hotels & Resorts.

Politika je obvezujuća za sve zaposlenike svih poslovnih jedinica i organizacijskih dijelova Aminessa, kao i za sve oblike suradnje s vanjskim partnerima i dobavljačima unutar lanca stvaranja vrijednosti.

III. OSNOVNA NAČELA

Zadovoljstvo gostiju kroz odgovorne i autentične doživljaje

Posvećeni smo pružanju visokokvalitetnih, personaliziranih i profesionalnih usluga koje stvaraju nezaboravna, autentična i odgovorna iskustva boravka. Redovito prikupljamo i analiziramo povratne informacije gostiju te ih koristimo za kontinuirano poboljšavanje naše ponude.

Kontinuirano poboljšavanje

Sustavno unapređujemo kvalitetu usluga kroz inovacije, tehnološka rješenja, praćenje

trendova u turizmu i razvoj održivih poslovnih modela.

Prikupljamo i analiziramo podatke o kvaliteti poslovanja te postavljamo godišnje ciljeve poboljšanja.

Sigurnost i zdravlje kao prioritet

Osiguravamo sigurno, zdravo i podržavajuće okruženje za naše goste i zaposlenike.

Primjenjujemo najviše standarde sigurnosti i higijene te redovito provodimo edukacije, provjere i unapređenja kako bismo osigurali zaštitu, dobrobit i osjećaj povjerenja svih koji borave i rade u našim objektima.

Razvoj zaposlenika i stvaranje poticajnog radnog okruženja

Ulažemo u stručni razvoj zaposlenika kroz edukacije, mentorstvo i programe profesionalnog rasta.

Brinemo o fizičkom i mentalnom zdravlju zaposlenika, potičemo kulturu poštovanja, uključenosti i pripadnosti te vrednujemo svakog pojedinca kao ključnog nositelja kvalitete.

Etičko poslovanje i transparentnost

Poslujemo u skladu s načelima etike, odgovornosti i transparentnosti definiranim u Manifestu korporativne kulture. Protivimo se svim oblicima korupcije i neetičnih poslovnih praksi te primjenjujemo jasne postupke za prijavu nepravilnosti, pružanje zaštite prijaviteljima i osiguravanje pravnog lijeka u slučaju povrede prava.

Poštivanje i zaštita ljudskih prava

Poštujemo ljudska prava svih naših zaposlenika, gostiju, partnera i lokalnih zajednica, u skladu s Politikom zaštite ljudskih prava.

Osiguravamo sigurne i pravedne radne uvjete, zaštitu dostojanstva radnika, jednaka prava i mogućnosti, slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja te odgovarajuću razinu primanja.

Imamo nultu toleranciju prema prisilnom radu, trgovini ljudima i iskorištavanju, uključujući seksualno iskorištavanje u turizmu.

Održivo i odgovorno upravljanje okolišem

Aktivno potičemo i provodimo održive prakse u skladu s Politikom zaštite okoliša i Politikom resursne učinkovitosti. Promičemo odgovoran pristup korištenju prirodnih resursa, smanjenju otpada, energetske učinkovitosti i očuvanju biološke raznolikosti, uključujući razvoj ekološki prihvatljivih tehnologija i procesa.

Partnerstvo s lokalnim dobavljačima i doprinos zajednici

Aktivno surađujemo s lokalnim dobavljačima i poslovnim partnerima kako bismo doprinijeli razvoju lokalne ekonomije, očuvanju kulturne baštine i stvaranju autentične turističke ponude.

Podržavamo društveno korisne projekte i doprinosimo razvoju destinacija kao održivih i privlačnih mjesta za život i rad.

IV. IMPLEMENTACIJA I PRAĆENJE

Politika kvalitete provodi se kroz strateške planove, interne procedure i operativne standarde. Postavljamo jasne i mjerljive ciljeve kako bismo osigurali visoku kvalitetu usluge i zadovoljstvo gostiju, pri čemu redovito pratimo povratne informacije i rezultate evaluacija kako bismo identificirali područja za poboljšanje. Svaki zaposlenik doprinosi ostvarivanju ciljeva politike kroz profesionalan i odgovoran pristup, dok uprava osigurava potrebne resurse i podršku za njihovu realizaciju. Politika kvalitete kontinuirano se revidira i prilagođava novim standardima i očekivanjima tržišta, primjenjujući najbolje prakse iz hotelske i kamping industrije te sustave neovisne certifikacije.

V. CILJEVI

Ciljevi politike kvalitete postavljaju se na temelju redovite analize rezultata, povratnih informacija gostiju i zaposlenika te prepoznavanja prilika za unaprjeđenje unutar Aminess grupe. Postavljeni ciljevi usmjereni su na osiguravanje vrhunske kvalitete usluga i sadržaja, poticanje inovacija i primjenu modernih tehnologija, promicanje odgovornog i održivog poslovanja, poštivanje zakonskih i etičkih standarda, te aktivno uključivanje lokalne zajednice i partnera u dugoročni i održivi razvoj.

VI. KOMUNIKACIJA I DOSTUPNOST

Ova politika je objavljena na internetskoj stranici Aminess grupe i na intranetu za zaposlene. Sve zainteresirane strane nam se mogu obratiti putem email adrese kvaliteta@aminess.com.

Ovu Politiku donijela je Uprava Aminess Hospitality Group d.o.o. dana 01.03.2026. (Verzija 2/2)

Aminess Hospitality Group d.o.o.

Mladen Knežević, predsjednik Uprave

Ivica Sulje, član Uprave