



TUI BLUE

Isla Cristina Palace

MANAGEMENTBEWERTUNG PROTOKOLL

Integriertes Managementsystem · ISO 9001 · ISO 14001 · Travelife Gold

DOKUMENTENDTAILS

Datum	15. Mai 2026
Hotel	TUI BLUE Isla Cristina Palace
Dokument	Managementbewertungsprotokoll
Revision	Rev. 01
Einberufen von	Hotelleitung
Norm	ISO 9001:2015 · ISO 14001:2015 · Travelife Gold

 Deutsch

1. Qualitäts- und Umweltpolitik

Die Integrierte Qualitätspolitik und die Umweltpolitik wurden am 1. März 2018 genehmigt. In dieser Sitzung wird beschlossen, diese Politik beizubehalten, da sie weiterhin als Referenzsystem für die Festlegung von Zielen zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität im Dienstleistungsprozess des Hotels dient.

Die Qualitätspolitik und die Umweltpolitik wurden allen Mitarbeitern während der gesamten Saison 2025 mitgeteilt und erläutert. Sie sind außerdem auf der Website als Kommunikationsmittel für interessierte Parteien veröffentlicht.

Der Qualitäts- und Umweltbeauftragte (UMB) hat die integrierte Politik an alle Abteilungsleiter übergeben und sie an ihren jeweiligen Arbeitsplätzen öffentlich ausgehängt, damit alle Mitarbeiter Zugang zu ihr haben, sowie in verschiedenen Bereichen des Hotels für die Einsichtnahme durch Gäste und Lieferanten.

2. Interne Audits

Der interne Auditbericht für die Saison 2025, der von Leandro Narciso Rufo, externem Berater, durchgeführt wurde, wird überprüft. Der Auditor verfügt über das Zertifikat «Techniker für Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme» und hat umfangreiche Erfahrung im Sektor, was seine Qualifikation als Auditor für integrierte Managementsysteme bestätigt.

Das Audit des Qualitätssystems und des Umweltsystems fand während der Saison 2025 in den Anlagen des TUI BLUE Isla Cristina Palace statt.

ERGEBNIS

0 Nichtkonformitäten beim internen Audit der Saison 2025 festgestellt. Die Unternehmensleitung bewertet dieses Ergebnis als Zeichen der Reife des implementierten Managementsystems und des hohen Engagements des UMB und aller Hotelmitarbeiter.

3. Qualitäts- und Umweltziele

In dieser Sitzung wird der Erfüllungsgrad der für die Saison 2024-2025 festgelegten Ziele überprüft und neue Ziele für das Geschäftsjahr 2026 festgelegt. Das Zieldatum für die neuen Ziele ist der 31. Dezember 2026.

Überprüfung der Ziele 2024-2025

ERREICHT

Ziel 1 (Qualität): Unter den 15 bestbewerteten Hotels der Marke TUI BLUE zu sein. — Durchschnittliche Gesamtzufriedenheitsbewertung: 8,70/10, mit Höchstwerten von 9,2 in Spitzenmonaten.

ERREICHT

Ziel 2 (Umwelt — Energie): Der Energieverbrauch pro Gast darf den Durchschnitt der Vorjahre um nicht mehr als 5% überschreiten. — Gesamter relativer Energieverbrauch: 20,88 kWh/Gast (-3,20%). Strom: 15,79 kWh/Gast (-2,78%), Diesel: 4,48 kWh/Gast (-4,71%), Propan: 0,60 kWh/Gast (-2,90%), CO₂: 7,20 kg/Gast (-3,11%).

ERREICHT mit Plan

Ziel 3 (Umwelt — Wasser): Der durchschnittliche Wasserverbrauch pro Gast darf den Durchschnitt der Vorjahre um nicht mehr als 5% überschreiten. — Geringer Anstieg aufgrund höherer Auslastung und Anlagenverbesserungen. Aktionsplan für 2026 definiert.

Neue Ziele für die Saison 2026

Ziel 1 — Qualität	Durchschnittliche Zufriedenheitsbewertung in Wellness und Unterhaltung von 8,50/10 oder höher erreichen. Aktionsplan: Erweiterung der Aktivitäten, Verbesserung der Anlagen und spezifische Mitarbeiterschulung.
Ziel 2 — Qualität / Digitalisierung	Mindestens 80% der internen Kommunikationsprozesse zwischen Abteilungen digitalisieren, was auch zur Reduzierung des Papierverbrauchs beiträgt.
Ziel 3 — Umwelt / Energie	Den gesamten relativen Energieverbrauch auf unter 20,50 kWh/Gast senken und die Machbarkeit der Installation von Photovoltaikmodulen prüfen, mit einem Potenzial zur Reduzierung des Netzstromverbrauchs um mindestens 10%.
Ziel 4 — Umwelt / Wasser	Den allgemeinen Wasserverbrauch pro Gast auf 0,43 m ³ /Gast oder weniger senken, durch neue Sektorzähler, Überprüfung des Bewässerungssystems, Durchflussreduzierer und vierzehntägige Überwachung durch den UMB.

4. Nichtkonformitäten und Vorfälle

Während der Saison 2025 wurden insgesamt 11 Vorfälle im Managementsystem registriert, was einer Reduzierung von 54% gegenüber den 24 Vorfällen der Saison 2024 entspricht. Alle wurden sofort von der Qualitätsabteilung behoben.

Bereich / Prozess	Beschreibung
Lieferanten / Einkauf	Verspätete Materiallieferung; am selben Tag behoben.
Rezeption	Registrierungsfehler; sofort korrigiert.
Housekeeping	Bereich nicht rechtzeitig überprüft; innerhalb der Schicht behoben.
Pools / Gärten	Kleiner Vorfall mit Poolgeräten; von der Wartung behoben.
Restaurant / Küche	Vorfall bei der Produktversorgung; mit Alternativlieferant gelöst.
Gästebetreuung (x6)	6 an der Rezeption verwaltete Vorfälle; alle während des Aufenthalts gelöst.

Hervorzuheben ist das völlige Fehlen formeller Kundenbeschwerden während der gesamten Saison 2025.

Es wird vereinbart, alle Mitarbeiter weiterhin über die Bedeutung der Erfassung von Nichtkonformitäten und Vorfällen als Mechanismus zur kontinuierlichen Verbesserung zu informieren.

5. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Zum Datum dieser Sitzung wurden keine Korrekturmaßnahmen aufgrund schwerwiegender Nichtkonformitäten eingeleitet. Die 11 registrierten Vorfälle wurden sofort behoben, ohne dass formelle Korrekturdossiers eröffnet werden mussten.

Als Vorbeugemaßnahme für 2026 wird die Verstärkung der Lieferantenüberwachung und die Einführung eines spezifischen Protokolls für das Gästevorfall-Management in der Hochsaison festgelegt.

6. Änderungen interner und externer Themen

Interne Änderungen

Das bedeutendste interne Ereignis 2025 war die Erneuerung des integrierten Gebäudesteuerungssystems (BMS Carrier), das die automatisierte Verwaltung von Klimatisierung, Beleuchtung, Warmwasserbereitung und Wäckerückgewinnung umfasst.

Externe Änderungen

Von externer Seite wurde im Januar 2025 der Stromliefervertrag mit Iberelctrica zu einem indizierten Tarif erneuert, mit wettbewerbsfähigen Konditionen zur Optimierung der Energiekosten.

Mit Unterstützung der externen Unternehmensberatung wird das Unternehmen weiterhin Handbücher, Verfahren und Arbeitsanweisungen überprüfen und aktualisieren, um sie an die geltenden Versionen der ISO 9001 und ISO 14001 anzupassen.

7. Wirksamkeit der Maßnahmen zur Bewältigung von Risiken und Chancen

Die Wirksamkeit der Maßnahmen sowie der für jedes Risiko und jede Chance festgelegte Auswirkungswert sind in dem als Anlage beigefügten Register enthalten.

Die 2025 angewandten Minderungspläne haben ihre Wirksamkeit bewiesen, insbesondere die im Zusammenhang mit Energieisiken und Kundenzufriedenheit. Die vierteljährliche Risikouberwachung wird 2026 fortgesetzt.

8. Schulungsplan

Die Unternehmensleitung setzt weiterhin auf die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter als grundlegende Säule der Qualitätsverbesserung und des Umweltbewusstseins. Durchgeführte Schulungsmaßnahmen in 2025:

- Juli 2025: Lebensmittelhygienekurs für alle Küchen- und Cateringmitarbeiter.
- Juli 2025: Schulung zur Abfalltrennung und -entsorgung für alle Hotelmitarbeiter.
- Während der gesamten Saison: Simulation eines Schadstoffaustritts und Schulung zu Notfallplänen mit positivem Ergebnis.

Der UMB hält die Aufnahme des vermittelten Wissens für optimal, da zu keinem Zeitpunkt Vorfälle aufgetreten sind, die auf unzureichende Schulung zurückzuführen wären.

Schulungsplan 2026:

- Umweltsensibilisierung und Energieeffizienz: Grundlagen des neuen BMS-Systems und Best Practices bei der Ressourcennutzung.
- Gästebetreuung und Vorfall-Management: Handlungsprotokolle für die Hochsaison.
- Lebensmittelhygiene: Erneuerung der Akkreditierungen des Küchen- und Cateringpersonals.
- Digitalisierung interner Prozesse: Nutzung des neuen abteilungsübergreifenden Kommunikationssystems.

() Der Schulungsplan bleibt offen für mögliche Bedarfe, die während der Saison vom UMB, der Unternehmensleitung oder den Mitarbeitern selbst festgestellt werden.*

9. Lieferantenbewertung

- In der Saison 2025 wurden 10 nicht konforme Bestellungen von insgesamt 2.486 aufgegebenen Bestellungen registriert (0,40%), weit unter dem kritischen Schwellenwert von 5%.
- Die Lieferantenliste wird aktuell gehalten. Neu aufgenommene Lieferanten haben die Probebestellungen erfolgreich bestanden und wurden in die Liste der zugelassenen Lieferanten eingetragen.
- Es wird vereinbart, die Kommunikation mit Lieferanten bezüglich der Einhaltung von Umweltverpflichtungen zu verstärken.

- Für 2026 ist geplant, Nachhaltigkeitskriterien in die Auswahl und Bewertung neuer Lieferanten einzubeziehen.

10. Kundenbeschwerden und Kundenzufriedenheit

Während der Saison 2025 wurden keine formellen Kundenbeschwerden eingereicht. Die durchschnittliche Zufriedenheitsbewertung betrug 8,70 von 10.

Kategorie	Mai	Juni	Juli	August	Sept.	Okt.	Mittel
Gesamtzufriedenheit	9,20	8,50	8,95	8,39	8,90	9,10	8,84
Allgemeiner Hotelzustand	8,80	9,10	9,38	8,61	8,65	8,50	8,84
Hotelservices	9,00	8,30	8,87	9,18	8,40	8,60	8,73
Unterhaltung	8,50	7,77	8,75	8,60	8,80	7,40	8,30
Antwortquote	8,88	8,42	8,99	8,70	8,69	8,40	8,70

Als Verbesserungsbereiche für 2026 wurden Wellness und Unterhaltung identifiziert, die im Vergleich zu anderen TUI BLUE Hotels die niedrigsten Bewertungen aufweisen.

11. Maschinenwartungsplan

Die Hotelmaschinen haben während der Saison 2025 erfolgreich alle geplanten Überprüfungen bestanden. 44 von 51 geplanten Überprüfungen wurden fristgerecht durchgeführt (86,3%), über dem kritischen Schwellenwert von 80%.

Das neue BMS Carrier System ermöglicht die Echtzeitüberwachung aller Klimatisierungs-, Heizungs-/Kühlungs-, Warmwasser- und Beleuchtungssysteme.

Das Temperaturüberwachungssystem für die 13 Kühlräume in der Küche ist weiterhin aktiv, mit automatischen Alarmen bei jeder Abweichung.

12. Empfehlungen und Verbesserungsvorschläge

- Das Aktivitätsangebot in den Bereichen Animation und Wellness ausweiten, um die Bewertungen für Unterhaltung und Wellness zu verbessern.
- Die Machbarkeitsstudie für die Installation von Photovoltaikmodulen auf dem Hoteldach beginnen.
- Ein digitales Kommunikationssystem zwischen Abteilungen implementieren, um den Papierverbrauch zu reduzieren.
- Neue Sektorzähler für Wasser installieren, um übermäßigen Verbrauch zu identifizieren und zu reduzieren.
- Die Schulung der Mitarbeiter zu Umwelt-Best Practices verstärken, insbesondere zu Wasser- und Energieeinsparungen.

13. Prozessleistung und Dienstleistungskonformität

Die Prozesskontrolle durch Indikatoren gilt als äußerst bedeutsames und gültiges Werkzeug für das Hotelmanagement. Im Folgenden wird die Analyse der Indikatoren der Saison 2025 vorgestellt:

Indikator	Ergebnis 2025	Bewertung
Ind. 1 – Interne Audits	0 Nichtkonformitäten festgestellt. Ein Ergebnis, das den positiven Trend festigt und die Systemreife beweist.	✓ AUSGEZEICHNET
Ind. 2 – Kundenbeschwerden	0 formelle Kundenbeschwerden während der gesamten Saison 2025.	✓ AUSGEZEICHNET

Ind. 3 — Vorfälle	11 Vorfälle gesamt in 2025, gegenüber 24 in 2024 und 15 in 2023. Reduzierung um 54%. Alle sofort behoben.	✓ SEHR GUT
Ind. 4 — Reinigungskontrollen	0 Vorfälle bei Reinigungskontrollen. Kritischer Schwellenwert erfüllt.	✓ AUSGEZEICHNET
Ind. 5 — Gartenarbeit	7 Arbeiten außerhalb des Zeitplans von 81 geplanten (8,6%). Deutliche Verbesserung gegenüber 2024 (13) und 2023 (19).	✓ GUT
Ind. 6 — Gerätekontrollen	44 von 51 Geräten fristgerecht überprüft (86,3%), über dem kritischen Schwellenwert von 80%.	✓ ERFÜLLT
Ind. 7 — Störungsmanagement	Alle gemeldeten Störungen während der Saison behoben. Lösungsrate 94,7% im Mai.	✓ SEHR GUT
Ind. 8 — Lieferanten	10 nicht konforme Bestellungen von 2.486 (0,40%), weit unter dem kritischen Schwellenwert von 5%.	✓ AUSGEZEICHNET
Ind. 9 — Gästezufriedenheit	Durchschnittsbewertung 8,70/10. Hohe Werte im Mai (9,20) und Oktober (9,10).	✓ SEHR GUT

Das Gesamtergebnis der Qualitätsindikatoren wird als sehr positiv bewertet. Die Verfahren sind validiert, da die Ergebnisse generell über den festgelegten kritischen Schwellenwerten liegen.

14. Umweltaspekte und Betriebliche Steuerung

Die Unternehmensleitung hält die als bedeutend identifizierten Umweltaspekte für gültig. Die festgelegten Betriebssteuerungen und der Umweltüberwachungs- und -messplan gelten als gültig, da während der Betriebskontrolle 2025 keine Vorfälle festgestellt wurden.

Bereich / Prozess	Aspekt	Auswirkungstyp	Beschreibung	F	I	Bed.
Reinigung / Wartung	Aerosole	Leere Behälter	Aerosolbehälterabfälle	3	300	JA
Wartung	Wasser	—	Warmwasserverbrauch	1	280	JA
Anlagen	Verpackungen	Verpackungsabfälle	Verpackungsabfälle	3	250	JA
Anlagen	Diesel	Emissionen	Dieserverbrauch	1	240	JA
Büro / Zimmer / Reinigung	Wasser	—	Allgemeiner Wasserverbrauch	1	240	JA
Anlagen	—	—	Elektroenergieverbrauch	1	240	JA

Indirekte Umweltaspekte werden aufgrund des geringen generierten Volumens nicht berücksichtigt. Der UMB hat den Überwachungs- und Messplan vierteljährlich erfolgreich durchgeführt.

15. Ermittlung und Überwachung bedeutender Umweltaspekte — Umweltleistung

Energiemanagementsystem

Im Jahr 2025 wird das 2017 implementierte Energiemanagementsystem weiterhin genutzt, das die Überwachung und Verarbeitung von Wasser-, ACS-, Diesel- und Stromverbrauch ermöglicht.

- Ersatz des integrierten Gebäudesteuerungssystems: Implementierung eines leistungsstarken BMS Carrier mit neuesten Steuerungen und Maschinensequenzierungsalgorithmen.
- Hydraulische Reform zur Verbesserung der Nutzung der Restwärme der Kältemaschinen, wodurch die zurückgewonnene Wärme für die Warmwasserbereitung automatisiert und überwacht werden kann.

An jedem Betriebstag wird die Anzahl der Gäste in die Plattform eingegeben. Diese berechnet das Verbrauchsverhältnis pro Gast und vergleicht es mit dem Durchschnitt desselben Monats des Vorjahres und generiert automatische E-Mail/SMS-Alarmer, wenn der Verbrauch die festgelegten Schwellenwerte überschreitet.

Temperaturüberwachung Kühlräume

Im Jahr 2025 wird das Temperaturüberwachungssystem für die 13 Kühlräume in der Küche weiterhin genutzt. Es ermöglicht die sofortige Erkennung von Vorfällen und stellt sicher, dass die Temperaturen im festgelegten Bereich bleiben.

Energieverbrauch 2025

Die Auslastung beträgt 52.478 Gäste (–3,98% gegenüber dem historischen Durchschnitt). Alle Energieverbrauchsverhältnisse pro Gast sinken gegenüber dem Durchschnitt der beiden unmittelbar vorangegangenen Jahre.

Absolute Verbräuche	2023	2024	2025	Vgl. 2-Jahres-Mittel	Ud.
AUSLASTUNG	47.434 / 53.808	55.499	52.478	–3,98%	Gäste
PROPAN	19.162 / 38.636	29.221	31.710	–6,54%	kWh
STROM	867.218 / 923.024	850.799	828.659	–6,57%	kWh
DIESEL	166.473 / 274.009	239.562	235.249	–8,39%	kWh
ENERGIE GESAMT	1.052.853 / 1.235.669	1.119.583	1.095.618	–6,96%	kWh
ALLG. WASSER	22.013 / 22.172	22.895	23.619	+4,82%	m ³
WARMWASSER (ACS)	2.131 / 2.552	2.245	2.452	+2,23%	m ³

Verbrauch pro Aufenthalt (Kennzahlen)	2023	2024	2025	Vgl. 2-Jahres-Mittel	Ud.
PROPAN	0,7180 / 0,4000	0,5265	0,6042	–2,90%	kWh/Gast
STROM	18,28 / 17,15	15,33	15,79	–2,78%	kWh/Gast
DIESEL	3,51 / 5,09	4,32	4,48	–4,71%	kWh/Gast
ENERGIE REL. GESAMT	22,20 / 22,96	20,17	20,88	–3,20%	kWh/Gast
ALLG. WASSER	0,4634 / 0,4121	0,4125	0,4501	+9,16%	m ³ /Gast
WARMWASSER (ACS)	0,0449 / 0,0474	0,0405	0,0467	+6,34%	m ³ /Gast

(*) Der Vergleich wird mit dem arithmetischen Mittel der beiden unmittelbar vorangegangenen Jahre berechnet.

Die Ergebnisse bestätigen, dass die Investitionen in Energieeffizienz eine positive und nachhaltige Wirkung erzielen.

Emissionsdaten 2025

Emissionen	2023 kWh	2023 Tn CO ₂	2024 kWh	2024 Tn CO ₂	2025 kWh	2025 Tn CO ₂	Vgl.
PROPAN	19.162 / 38.636	4,40 / 8,87	29.221	6,71	31.710	7,28	–6,54%
STROM	867.218 / 923.024	322 / 343	850.799	316,50	828.659	308,26	–6,57%
DIESEL	166.473 / 274.009	44,2 / 72,8	239.562	63,65	235.249	62,50	–8,39%
GESAMT	1.052.853 / 1.235.669	371 / 425	1.119.583	386,86	1.095.618	378,04	–6,78%
Relative Emissionen	—	7,83 / 7,90 kg/Gast	—	6,97 kg/Gast	—	7,20 kg/Gast	–3,11%

Die gesamten CO₂-Emissionen pro Gast im Jahr 2025 (7,20 kg CO₂/Gast, –3,11%) sinken gegenüber den Vorjahren und festigen den Trend zur Reduzierung des CO₂-Fußabdrucks. Die Verteilung wird weiterhin vom Strom angeführt (81,5%), gefolgt von Diesel (16,5%) und Propan (1,9%).

Wasserverbrauch

Der relative allgemeine Wasserverbrauch pro Gast hat gegenüber dem Vorjahr zugenommen (0,4501 m³/Gast, +9,16%), hauptsächlich aufgrund einer verstärkten Nutzung von Anlagen und einiger punktueller Lecks. Für 2026 wird eine umfassendere Überwachung mit neuen Sektorzählern eingeführt.

16. Abfall

Gefährliche Abfälle

Das Hotel ist als Kleiner Erzeuger gefährlicher Abfälle im andalusischen Register unter der Nr. 212891 eingetragen. Gefährliche Abfälle werden in Säcken und Behältern auf Parkplatz 2 gelagert, bis sie von einem zugelassenen Unternehmen abgeholt werden.

Nicht gefährliche Abfälle

Es fallen ungefährliche Abfälle an, die für den normalen Betrieb typisch sind (Papier und Karton, Kunststoffverpackungen, Glas und organische Abfälle). Der A4-Kopierpapierverbrauch betrug 2025 89.800 Blatt (leichter Rückgang gegenüber 90.700 im Jahr 2024). Die Desinfektion des Poolwassers erfolgt durch Elektrolyse ohne chemische Chlorverbindungen.

17. Atmosphäre — Kesselemissionen

Das Hotel ist als «keine Gruppe» unter der Kategorie 02 01 03 03 «Kessel mit einer Nennwärmeleistung < 2,3 MWt» eingestuft und hat keine Verpflichtung zur Luftreinhaltekontrolle. Die vorbeugende Wartung von Kesseln wird von einem Fachunternehmen mit qualifiziertem Techniker durchgeführt.

18. Überprüfung rechtlicher Anforderungen

Die rechtlichen und umweltrechtlichen Anforderungen, die die Hotelstätigkeit betreffen, wurden überprüft. Die Anforderungen gelten als gültig und aktuell (Stand Januar 2026). Eine Neubewertung erfolgt 6 Monate später, wie im Verfahren zur Identifizierung und Bewertung rechtlicher Anforderungen vorgesehen.

19. Kommunikation mit interessierten Parteien

Im Laufe der Saison 2025 wurden Kommunikationen mit Dienstleistungslieferanten aufgebaut, wobei alle erforderlichen Zertifikate und Dokumente eingegangen sind. Der Nachweis ist im Register LIEFERANTENAKKREDITIERUNGEN dokumentiert. Die integrierte Politik wurde den interessierten Parteien über die Website des Hotels mitgeteilt.

20. Frühere Managementbewertungen

Mehrere Jahre nach Erhalt der ISO 9001 und ISO 14001 Zertifikate stellt das Managementsystem ein effektives und konsolidiertes Modell zur Sicherung der Dienstleistungsqualität und als Leitfaden für die kontinuierliche Verbesserung dar.

- Die Methodik zur Inspektionskontrolle in jeder Abteilung wurde klarer definiert.
- Schulungsmaßnahmen zur Umweltsensibilisierung wurden für alle Hotelmitarbeiter durchgeführt.
- Der Prozess zur Bewertung der Umweltinvestition in Photovoltaikmodule wurde eingeleitet.

Es wurde eine verstärkte Kontrolle über jeden der im Zertifizierungsumfang identifizierten Schlüsselprozesse mit wesentlichen Anpassungen und Verbesserungen, insbesondere im Energiemanagementbereich, etabliert.

21. Maßnahmen und Entscheidungen zur Verbesserung der Systemwirksamkeit

Maßnahmen zur Systemwirksamkeit

- Ein digitales Kommunikationssystem zwischen Abteilungen implementieren, um den Papierverbrauch zu reduzieren und die Rückverfolgbarkeit zu verbessern.
- Die Methodik der Inspektionskontrolle in Abteilungen mit dem größten Verbesserungspotenzial stärken.
- Neue Sektorzähler für Wasser einbauen, um die Überwachung und Kontrolle des Wasserverbrauchs zu verbessern.

Maßnahmen zur Serviceverbesserung

- Einen spezifischen Verbesserungsplan für die Bereiche Wellness und Unterhaltung entwerfen.
- Die Machbarkeitsstudie für die Installation von Photovoltaikmodulen auf dem Dach beginnen.

Ressourcenbedarf

Der Human- und Infrastrukturbedarf für 2026 wird bewertet, mit besonderem Augenmerk auf Ressourcen, die zur Verbesserung der Energieeffizienz, des Wassermanagements und der Servicequalität beitragen.

22. Ergebnis der Umweltbewertung

Sowohl die Umweltpolitik als auch die integrierte Politik belegen weiterhin das Engagement für kontinuierliche Verbesserung. Die Energieergebnisse 2025 sind besonders positiv und bestätigen die getätigten Investitionen.

Die Umweltziele 2024-2025 wurden im Energiebereich erreicht, mit Rückgängen bei allen Verbrauchskennzahlen pro Gast. Der Wasserverbrauch ist der Bereich, der 2026 am meisten Aufmerksamkeit erfordert, mit einem bereits definierten konkreten Aktionsplan.

Für das nächste Geschäftsjahr wird die Zusammenarbeit mit öffentlichen und privaten Stellen zur Beschaffung aktueller Informationen zur Schadstoffverhütung verstärkt. Die Verantwortung der Mitarbeiter bei der Reduzierung und korrekten Trennung von Abfällen wird weiterhin gefördert.

23. Schlussfolgerungen

Die Schlussfolgerungen der Überprüfung des integrierten Managementsystems für die Saison 2025 sind im Allgemeinen sehr zufriedenstellend. Die meisten systemrelevanten Aspekte haben sich weiter angepasst und integriert, mit Ergebnissen, die bei mehreren Indikatoren die des Vorjahres übertreffen.

- Das Fehlen von Nichtkonformitäten beim internen Audit und von Kundenbeschwerden.
- Eine Reduzierung der Vorfälle um 54% gegenüber dem Vorjahr.
- Verbesserung aller Energieverbrauchskennzahlen pro Gast dank Energieeffizienzinvestitionen.
- Aufrechterhaltung einer Kundenzufriedenheitsbewertung von 8,70 von 10.

Die Unternehmensleitung dankt allen Mitarbeitern für die Anstrengungen während der Saison 2025, damit das integrierte Managementsystem und die Zielerreichung ihren Weg der kontinuierlichen Verbesserung fortsetzen konnten.

In dieser Sitzung werden neue Qualitäts- und Umweltziele für 2026 festgelegt, mit konkreten und messbaren Vorgaben zur kontinuierlichen Verbesserung in den Bereichen Kundenzufriedenheit, Energieeffizienz, Wassermanagement und Digitalisierung von Prozessen.