



Politica privind responsabilitatea socială a societății Turism Felix S.A.

Pornind de la definiția sustenabilității, „*satisfacerea nevoilor de azi fără a sacrifica abilitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi*”, cunoscută și sub denumirea de dezvoltare durabilă, Turism Felix S.A. subliniază importanța unei astfel de politici de dezvoltare. Politica de dezvoltare durabilă ajută organizația să evite, să reducă sau să controleze impactul dăunător al activităților sale asupra mediului și populației, să se conformeze cerințelor legale aplicabile și poate face parte dintr-un trend pe care clienții îl apreciază.

Pilonii de bază ai sustenabilității sunt:

- creșterea competitivității prin inovație și transfer de noi tehnologii;
- protecția mediului prin implementarea unor sisteme de management de mediu, prin eficientizarea proceselor sau prin reducerea consumurilor de resurse naturale;
- dezvoltarea organizațională și integrarea IT-ului în companie, prin dezvoltarea personalului IT care va crește substanțial valoarea adăugată în companie a departamentului, respectiv capabilitatea de adaptare la cerințele pieții. Implementarea sistemului informatic integrat, cu programe competitive de tip ERP, prin care se asigură managementul relațiilor cu clienții și colaboratorii, gestiunea economică, administrarea afacerii;
- comunicarea și dezvoltarea resurselor umane prin metode interactive și simulări de situații cheie.

Managementul responsabil poate fi descris ca o încercare de a păstra echilibrul între interesele întregii lumi (oameni, firme, mediu) pentru prosperitatea atât a generației prezente, cât și a celei viitoare. Pentru a răspunde acestui principiu, politicile adoptate în cadrul societății urmăresc:

- minimizarea impactului negativ al activităților desfășurate asupra mediului natural și social;
- generarea de beneficii economice și sociale pentru comunitatea locală;
- îmbunătățirea condițiilor de muncă;
- conservarea patrimoniului natural.

Prin politicile angajate privind sistemul de management integrat calitate–mediu, sănătate și securitate ocupațională, Turism Felix S.A. responsabilizează importanța asigurării unui climat organizațional în care toți cei interesați: angajați, acționari, clienți, furnizori, comunitate și mediu să poată interacționa eficient și responsabil atât din punct de vedere economic, cât și social.

Strategia Turism Felix S.A. în domeniul responsabilității sociale vizează, în esență, următoarele:

- Crearea unui sistem de management al responsabilității sociale;
- Monitorizarea bunelor practici privind responsabilitatea socială corporativă implementate la nivel european;
- Adoptarea de soluții practice de responsabilitate socială corporativă proprii.

Politica de responsabilitate socială a societății Turism Felix S.A. se bazează pe principiul coerenței între programele sociale, atitudinea în afaceri, cea față de angajați, clienți și acționari, precum și față de mediul înconjurător, în contextul asigurării dezvoltării sustenabile atât a companiei, cât și a comunității în care aceasta își desfășoară activitatea.

În ceea ce privește atitudinea în afaceri, conducerea societății și salariații respectă regulile



de etică și conduită adoptate de către societate. Aceștia își desfășoară activitatea în mod responsabil și onest, în spiritul respectării demnității și a prestigiului profesiei, neputându-se angaja în practici care ar putea dăuna imaginii și intereselor societății și ale acționarilor. Societatea își păstrează în activitatea sa independența față de orice influențe politice și nu se angajează în folosirea numelui societății pentru promovarea unor interese politice.

În ceea ce privește **responsabilitatea față de angajați:**

Asigurarea unui mediu de muncă adecvat și a unui salariu motivant, oferirea de oportunități de dezvoltare profesională și personală, realizarea unui dialog permanent cu aceștia în scopul îmbunătățirii proceselor și creșterii performanțelor organizației, respectarea demnității umane a fiecărui salariat, precum și a tuturor drepturilor ce decurg din această calitate.

În ceea ce privește **responsabilitatea față de acționari:**

- Prin activitatea pe care o desfășoară, Turism Felix S.A. urmărește asigurarea pentru acționari a unor randamente ale investițiilor în acțiunile societății peste media oferită de alte investiții de pe piața financiară, atât prin acordarea de dividende cât și prin alte forme de remunerare (distribuirea de acțiuni gratuite, răscumpărare de acțiuni, etc).

- Protejarea intereselor și drepturilor investitorilor reprezintă o prioritate pentru Turism Felix S.A., iar în cazul în care sunt reclamate încălcări ale acestora, societatea se angajează să depună toate diligențele pentru soluționarea reclamațiilor în mod rapid și eficient, iar investitorii să fie tratați într-o manieră profesionistă, corectă și nediscriminatorie.

- Societatea își îndeplinește obligațiile de transparență și informare a acționarilor și investitorilor prin publicarea de rapoarte curente și periodice privind activitatea societății.

În ceea ce privește **responsabilitatea față de mediul înconjurător:**

Principalele activități din domeniul protecției mediului se efectuează în mod planificat și organizat, în scopul prevenirii poluării, reducerii riscurilor de producere a unor incidente de mediu pe amplasamentele din cadrul societății, precum și respectarea conformității cu prevederile legale în vigoare. Pentru desfășurarea activităților complexe, specifice domeniului de activitate și respectarea cadrului legal de funcționare, Turism Felix S.A. deține următoarele autorizații:

- Autorizație de mediu pentru fiecare Complex hotelier, pentru centrala termică și captarea și distribuția apei termominerale
- Autorizație de gospodărire a apelor pe societate
- Acordul de racordare-deversare la rețeaua de canalizare orășenească.

Societatea Turism Felix S.A. își manifestă în permanență grija pentru respectarea mediului înconjurător, luând măsurile necesare pentru încadrarea în limitele impuse de Autorizația de mediu.

În ceea ce privește **responsabilitatea față de comunitate:**

Promovând principiile unei companii responsabile față de comunitate, societatea TURISM FELIX S.A. se implică în viața acesteia prin acțiuni de sponsorizare și mecenat, prin acordarea de ajutoare financiare umanitare, precum și prin participarea, în calitate de partener, la diverse programe sociale derulate la nivelul comunității. Domeniile prioritare în care Societatea a ales să se implice sunt educația, sănătatea, asistența socială, acțiuni umanitare și mediu.



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

În ceea ce privește **responsabilitatea față de clienți:**

Prima responsabilitate a Societății față de clienți este de a oferi servicii sigure și de bună calitate. Calitatea în sectorul de hoteluri și restaurante se realizează prin satisfacerea nevoilor, dorințelor și așteptărilor clienților, prin produse și servicii legale, la un preț decent, în conformitate cu cerințele de siguranță, igienă, accesibilitate, transparență, autenticitate și armonie a activității turistice și a preocupării pentru mediu.

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Politica TURISM FELIX S.A. în domeniul Calității și Siguranței Alimentului

Turism Felix S.A. și-a câștigat prestigiul pe piața serviciilor turistice de profil prin promovarea la standarde înalte de calitate a serviciilor de cazare, alimentație, tratament balnear și agrement, bucurându-se de notorietate, credibilitate și recunoaștere, atât la nivel național cât și internațional.

Orientarea deschisă și sinceră către clienți, concentrarea eforturilor organizației pentru realizarea de produse și servicii superioare, deci pe calitate și servicii totale, ca sursă de satisfacere a cerințelor clienților și ca mijloc de stabilire a unor relații durabile cu aceștia, a reprezentat și reprezintă obiectivul major al politicii în domeniul calității. Turism Felix S.A. se poziționează pe piața turismului balnear românesc printre cei mai mari competitori.

Istoricul companiei, experiența mai mult decât relevantă, capacitatea organizației de adaptare rapidă la schimbările intervenite pe piață, la exigențele tot mai crescânde ale clienților, prin adoptarea strategiilor de piață adecvate, au demonstrat un management performant.

Preocuparea și implicarea managementului de la cel mai înalt nivel pentru asigurarea satisfacerii cerințelor clienților s-a concretizat prin demersul de aliniere la standardele internaționale, reușind implementarea cu succes a SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI SIGURANȚEI ALIMENTULUI și obținerea certificării în anul 2012, conform SR EN ISO 9001 și HACCP, precum și a *recertificării în anul 2018, conform SR EN ISO 9001:2015.*

Structurile noastre turistice de primire cu funcțiuni de cazare, alimentație, tratament balnear și agrement dețin Certificare ISO 9001:2015 și Certificare Codex Alimentarius, pentru Sistemul Managementului Calității și Siguranței Alimentului, menținut și controlat prin Auditurile de supraveghere efectuate de Auditorii Tuv Rheinland România.

Conducerea organizației consideră satisfacerea cerințelor clienților săi un element primordial și definitoriu pentru activitatea sa, acordând o importanță deosebită cunoașterii, înțelegerii și satisfacerii cerințelor implicite și explicite ale clienților.

În acest sens, managementul de la cel mai înalt nivel al Turism Felix S.A., ținând cont de contextul intern și extern al organizației, de părțile interesate și direcția strategică a companiei, definește politica în domeniul calității, astfel :

- dezvoltarea unui management performant la toate nivelele, bazat pe calitate și orientat spre client;
- realizarea de produse și servicii care respectă cerințele de calitate ale clientului și cerințele societății, respectiv reglementările legale privind protecția vieții și sănătății, protecția mediului înconjurător;
- sensibilizarea întregului personal al companiei pentru înțelegerea și însușirea politicii în domeniul calității, tinzând spre o cultură PROCALITATE ;



S.C. Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22, tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sctfelix@turismfelix.ro

web: www.felixspa.com

- se va pune accent pe perfecționarea continuă a resursei umane și pe motivarea acesteia prin tehnici de motivare a personalului ;
- asigurarea resurselor necesare funcționării și îmbunătățirii continue a SMCSA, prin analiza eficacității acestuia;
- stabilirea și menținerea unei legături foarte strânse cu toți clienții, care să se concretizeze în înțelegerea și satisfacerea cerințelor clienților. Câștigarea încrederii clienților în capacitatea organizației de a realiza în mod constant calitatea promisă. În cazul apariției reclamațiilor, reacția noastră va fi promptă pentru remedierea problemelor;
- lucrul fără erori este calea cea mai eficientă de menținere și îmbunătățire a calității.

Managementul de la cel mai înalt nivel al Turism Felix S.A. își propune drept obiective principale ale politicii calității și siguranței alimentului, obiective care vizează crearea unei valori superioare pentru client și se angajează pentru: creșterea gradului de satisfacție al clienților, creșterea satisfacției angajaților, îmbunătățirea continuă a SMCSA și a proceselor organizației.

Managementul sistemului calității și al siguranței alimentului va urmări permanent satisfacerea cerințelor tuturor clienților, respectarea reglementărilor aplicabile în vigoare și asigurarea realizării obiectivelor calității și siguranței alimentului, pentru dezvoltarea afacerii, asigurarea bunăstării materiale și dezvoltării profesionale a angajaților.

Managementul de la cel mai înalt nivel al Turism Felix S.A. se asigură că politica privind calitatea și siguranța alimentului este comunicată și înțeleasă de întreg personalul angajat și că aceasta este adecvată scopului organizației fiind analizată periodic. Menținerea și îmbunătățirea poziției de piață a companiei și realizarea obiectivelor propuse sunt asigurate prin eficacitatea și eficiența politicii calității și siguranței alimentului. O importanță deosebită se va acorda tuturor activităților în scopul menținerii și îmbunătățirii calității și siguranței alimentului și prin asimilarea tehnologiilor de vârf competitive pe plan internațional.

În scopul prevenirii și combaterii contaminării cu virusul SARS- Cov-2, Turism Felix S.A. a implementat toate măsurile generale și specifice de prevenire și combatere a contaminării, pentru primirea turiștilor și efectuarea sejurului în condiții de siguranță sanitară, în baza Ordinelor comune emise de Ministerul Sănătății, Ministerului Economiei și Mediului de Afaceri, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, ANSVSA, Ministerul Mediului, legislației în vigoare pe perioada Stării de Alertă, precum și în baza recomandărilor OPTBR.