

## Uppförandekod

Antagen av styrelsen för Best Western Hotels & Resorts i Skandinavien september 2019

**Best Western Hotels & Resorts är en medlemsorganisation. Vi driver hotellverksamhet och arbetar för att skapa en solid grund och hållbar framtid för oss och våra intressenter. Tillsammans med våra medlemshotell tar vi ansvar för den ekonomiska, miljömässiga och sociala påverkan vår verksamhet har på omvärlden.**

### **OM UPPFÖRANDEKODEN**

Denna uppförandekod är antagen av styrelsen för Best Western Hotels & Resorts i Skandinavien med syfte att säkerställa att vår verksamhet bedrivs på ett etiskt och korrekt sätt. Vår uppförandekod gäller alla medlemshotell som är knutna till Best Western Hotels & Resorts. Varje hotellägare ansvarar för att implementera uppförandekoden i sin verksamhet. Ytterst har CEO på Best Western Hotels & Resorts ansvar för uppförandekoden som revideras en gång per år eller oftare om det behövs.

### **REGELEFTERLEVNAD**

Det är av yttersta vikt att all vår verksamhet bedrivs på ett lagligt sätt. Best Western Hotels & Resorts ska därför alltid följa nationell lag i de länder där vi är verksamma. Vår uppförandekod baseras på FNs Global Compacts 10 principer om mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption och utgör minimikrav för vår verksamhet. Om lokal, nationell eller internationell lagstiftning föreskriver ett starkare skydd än kraven i vår uppförandekod ska lagstiftningen följas. Likaså ska vi inom Best Western Hotels & Resorts vara medvetna om nationell lagstiftning eller om dess efterlevnad strider mot internationella normer för mänskliga rättigheter.

### **MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER**

Vi ska alltid stödja och respektera internationellt erkända mänskliga rättigheter. Vi accepterar aldrig tvångsarbete, slavarbete eller arbete som utförs mot någons vilja. Inte heller accepteras barnarbete. På Best Western Hotels & Resorts är minimiåldern för heltidsarbete 16 år. Personer under 18 år ska inte utföra tungt eller farligt arbete och inte heller jobba natttid. Best Western Hotels & Resorts tar starkt avstånd från alla typer av traficking och människohandel och accepterar aldrig prostitution på medlemshotellen. Alla medlemshotell ska aktivt jobba för att motverka förekomsten av prostitution, exempelvis genom utbildning av medarbetare och tydliga riktlinjer för hur personal ska agera i dessa situationer.

## **TILLGÄNGLIGHET**

För Best Western Hotels & Resorts är det en självklarhet att alla människor har lika värde och lika rättigheter. Samtliga medlemshotell ska följa de lagar och myndighetskrav för tillgänglighet som finns i respektive land. Enligt FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning är även bemötande en viktig del i tillgänglighetsarbetet. Medlemshotellen inom Best Western Hotels & Resorts ska arbeta aktivt med att se över den fysiska miljön. Målet är att alla med funktionsnedsättning ska ha förutsättningar att besöka våra hotell eller söka jobb inom Best Western Hotels & Resorts.

## **ARBETSMILJÖ**

För frågor som är relaterade till brister i arbetsmiljön är det arbetsledningens, avdelningschefens eller ledningens uppgift att svara för att åtgärder sätts in med omedelbar verkan. Det är även ledningens ansvar att implementera en arbetsmiljöpolicy och långsiktigt planera för och förebygga eventuella situationer som kan ge upphov till framtida brister inom arbetsmiljön på medlemshotellen.

## **Föreningsfrihet och facklig organisation**

Rätten till föreningsfrihet och rätten att förhandla kollektivt ska respekteras i enlighet med Internationella arbetsorganisationens (ILO:s) konventioner samt tillämpliga nationella lagar och föreskrifter i det aktuella landet.

## **Jämlikhet och mångfald**

Best Western Hotels & Resorts ska vara en arbetsplats där alla människor behandlas lika och erbjuds samma möjligheter. Därför tolereras inga former av diskriminering på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Alla Best Western Hotels & Resorts medlemmar ska aktivt arbeta för att förhindra och åtgärda diskriminering och för att främja lika rättigheter och möjligheter.

## **Sexuella trakasserier & kränkande särbehandling**

Best Western Hotels & Resorts tolererar aldrig sexuella trakasserier eller kränkande särbehandling. Sexuella trakasserier är all slags ovälkommet sexuellt uppträdande i ord och/eller handling som leder till att någon känner sig förnedrad, stressad eller illa till mods. Kränkande särbehandling är handlingar som riktas mot en eller flera medarbetare på ett sätt som kan leda till ohälsa eller att personerna ställs utanför arbetsplatsens gemenskap.

## **Hälsa, säkerhet och kvalitet**

Best Western Hotels & Resorts mår om allas hälsa och säkerhet på hotellen, både medarbetare och gäster. Det är av största vikt att medlemshotellen arbetar löpande för att minska och förebygga risker för olyckor. Olyckor som ändå sker ska åtgärdas snabbt och professionellt. Medlemshotellen ska säkerställa olycksfallsberedskap genom att se till att medarbetarna har kunskap om L-ABC och kan ge första hjälpen samt hjärt- och lungräddning. Alla medarbetare ska vara informerade om åtgärder och beteenden vid olika typer av situationer som hotar säkerheten, exempelvis rån, terrorhot, brand, bombhot, identitetsstöld och misshandel. Best Western Hotels & Resorts har en omfattande krisplan vid exempelvis hot, skada och brand för att minimera skador och risker för medarbetare och gäster.

### **Alkohol och droger**

Vår arbetsplats ska alltid vara en alkohol- och drogfri miljö. Medarbetare som är påverkade av alkohol eller droger ska omedelbart avvisas från arbetsplatsen. Ansvarig för avvisning och uppföljning är alltid närmaste chef och/eller avdelningschef, vilka också ansvarar för att bidra med en lösning för medarbetaren.

### **MILJÖ**

Alla medlemshotell i Best Western Hotels & Resorts ska vara miljömärkta enligt skandinavisk godkänd standard. Exempelvis: Svanen, Green Key eller Stiftelsen Miljöfyrtorn. Miljöcertifieringen ska vara uppfylld senast sex månader efter att medlemshotellet har anslutit sig till Best Western Hotels & Resorts. Allt miljöarbete ska utgå från försiktighetsprincipen. Varje medlemshotell ska implementera en individuell handlingsplan som ska omfatta åtgärder för: minskad energiåtgång, vattenförbrukning, användning av kemiska produkter samt avfall. Handlingsplanen ska öka hotellets bidrag för ett hållbart samhälle genom aktiva åtgärder, mätning, dokumentation samt utbildning och information av medarbetarna. Best Western Hotels & Resorts medlemmar ska också i största möjliga mån använda och bidra till att utveckla miljövänlig teknik. När det är möjligt ska medlemmarna erbjuda närproducerade produkter och lokala varor.

### **DJURHÅLLNING**

All verksamhet inom Best Western Hotels & Resorts ska bedrivas på ett sätt som upprätthåller etisk hantering av djur och respekt för djurs välmående. Medlemshotellen ska sträva efter att inköp och hantering av animaliska råvaror eller produkter med animaliska komponenter sker i enlighet med djurens fem friheter. Dessa har definierats av EUs Farm Animal Welfare Council (FAWC) och är: frihet från hunger och törst, frihet från obehag genom att ordna lämplig miljö och viloplats, frihet från smärta, skada och sjukdom, frihet att utföra naturligt beteende och frihet från rädsla, oro och mentalt lidande.

### **AFFÄRSETIK OCH ANTIKORRUPTION**

Best Western Hotels & Resorts följer alla nationella och internationella lagar och regleringar för att förhindra, upptäcka och behandla korruption. Korruption innebär att utnyttja sin ställning för att uppnå otillbörlig fördel för egen eller annans vinning. Mutor är alltid förbjudet inom Best Western Hotels & Resorts. En muta är en otillbörlig fördel som någon tar emot, godtar ett löfte om eller begär för utövningen av en anställning eller uppdrag, eller som någon lämnar, utlovar eller erbjuder inom ramen för en anställning eller uppdrag.

### **SEKRETESS OCH INTEGRITET**

Best Western Hotels & Resorts ska alltid skydda individens rätt till sekretess och integritet. Vi samlar in och behandlar personuppgifter om gäster, medarbetare och kunder i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning (GDPR). Konfidentiell information lagras på ett säkert sätt och får endast, om inte lagen kräver annat, delges behöriga personer. Hur medlemshotellen hanterar personuppgifter ska framgå av respektive hotells personuppgiftspolicy.

## **KONTROLL AV EFTERLEVNAD**

Genom sitt medlemskap i Best Western Hotels & Resorts förbinder sig medlemmarna att arbeta proaktivt för att möta kraven i uppförandekoden. För att säkerställa efterlevnad av uppförandekoden ger Best Western Hotels & Resorts onlinekurser och löpande information i samband med utbildning vid inträde samt vid de utbildningar vi erbjuder nya medarbetare. Det är medlemmarnas ansvar att se till att eventuella underleverantörer och partners uppfyller uppförandekoden eller jämförbara krav. Medlemshotellen ska kunna visa dokumentation för att säkerställa att uppförandekoden efterlevs, precis som efterlevnad av andra lokala krav. Överträdelser av uppförandekoden ska rapporteras till närmaste Country Manager på respektive lokalkontor för Best Western Hotels & Resorts (Sundbyberg, Köpenhamn, Oslo). Kontroll av efterlevnad görs minst en gång per år via vår kvalitetsavdelning. Avvikelser som upptäcks vid en eventuell revision måste åtgärdas så snart som möjligt. Best Western Hotels & Resorts strävar alltid efter, att i första hand, föra dialog med medlemmarna och hjälpa dem att uppnå kraven i uppförandekoden. I sista hand kan överträdelser leda till avstängning. Best Western Hotels & Resorts har också rätt att följa upp underleverantörer.

Fördjupad information om hur vi arbetar med olika frågor, se Best Western Hotels & Resorts policydokument.