

POLITIQUE DE QUALITÉ ET ENVIRONNEMENT

Vincci Hoteles est une entreprise de plus dix ans consciente que, pour atteindre ses objectifs économiques, elle ne doit pas uniquement penser à ses bénéficiaires au détriment de la **qualité** et de l'**impact** de son activité sur l'**environnement** et la **société**. Cette politique concerne l'hébergement et la restauration.

Notre **POLITIQUE DE QUALITÉ ET ENVIRONNEMENT** se fonde sur les principes suivants :

- Intégrer le système Qualité et Environnement à la stratégie de **Vincci Hoteles**, dans le cadre de son développement et de sa durabilité.
- Donner la priorité au respect des exigences légales et autres exigences, en respectant la législation applicable en vigueur et en menant des évaluations régulières de la conformité
- Prévenir dans la mesure de nos possibilités la pollution, économiser les ressources énergétiques et naturelles, réduire et gérer les déchets, respecter et protéger notre environnement culturel et social.
- Encourager la communication interne à chaque niveau de l'organisation, ainsi que la communication externe en promouvant un système de valeurs qui accorde une place à la conscience écologique.
- Amélioration continue des services et processus.

Nous nous engageons donc à :

1. Dépasser les attentes de nos clients en offrant un service personnalisé, anticiper leurs besoins et de créer des liens avec eux.
2. Formation et motivation continue de notre personnel, car ce sont les personnes qui font la différence et qu'elles sont notre meilleur et principal atout, avec un accent particulier sur le développement professionnel.
3. Analyse des risques, entretien et examen régulier de toutes nos installations pour assurer la satisfaction des clients, en intégrant des technologies qui augmentent la valeur de l'hôtel et le confort de nos clients.
4. Collaboration avec les parties intéressées (internes et externes), en favorisant des relations mutuellement bénéfiques avec nos clients, fournisseurs et autres organisations pour protéger et améliorer l'environnement.
5. Fixer régulièrement des objectifs pour favoriser et assurer l'amélioration continue du comportement de **Vincci Hoteles** en matière de qualité et d'environnement.

À Madrid, le 1^{er} février 2017

Directeur général

