Polityka zrównoważonego rozwoju UTC Tour Operator

Jako firma turystyczna współpracująca z różnymi interesariuszami w turystyce – w tym z klientami, przewodnikami/pilotami wycieczek, hotelami, firmami transportowymi i atrakcjami – UTC Tour Operator rozumie swoją kluczową rolę i wpływ na zrównoważony rozwój turystyki. Dlatego dążymy do promowania zrównoważonego rozwoju. Naszym celem jest przestrzeganie, wdrażanie i promowanie dobrych praktyk w zakresie zrównoważonego rozwoju, aby maksymalizować pozytywne i minimalizować negatywne skutki naszej działalności dla turystyki oraz wpływać na naszych klientów i partnerów, by robili to samo.

Nasza polityka zrównoważonego rozwoju jest podzielona na 10 obszarów tematycznych. Każdy z nich obejmuje odpowiedni zestaw zasad i praktycznych działań.

1. Zarządzanie zrównoważonym rozwojem i zgodność z przepisami prawa

Zobowiązujemy się do zarządzania zrównoważonym rozwojem poprzez następujące działania:

- Wyznaczenie pracownika odpowiedzialnego za zadania koordynatora ds. zrównoważonego rozwoju;
- Sformułowanie deklaracji misji w zakresie zrównoważonego rozwoju, która jest przekazywana klientom, partnerom i dostawcom;
- Posiadanie dostępnej i spisanej polityki zrównoważonego rozwoju, która ma na celu ograniczenie negatywnego wpływu działalności firmy na sferę społeczną, kulturową, gospodarczą i środowiskową;
- Współpracę i aktywny udział w zewnętrznych grupach roboczych wspierających zrównoważony rozwój w turystyce;
- Przeprowadzenie oceny poziomu wyjściowego wyników firmy w zakresie praktyk zrównoważonego rozwoju;
- Posiadanie planu działań na rzecz zrównoważonego rozwoju z jasnymi celami, działaniami, odpowiedzialnością i harmonogramem;
- Zapewnienie przejrzystości firmy w obszarze zrównoważonego rozwoju poprzez publiczne raportowanie i komunikację;
- Zapewnienie, że wszyscy pracownicy są w pełni świadomi naszej Polityki Zrównoważonego Rozwoju oraz są zaangażowani w jej wdrażanie i ulepszanie.

Zobowiązujemy się do przestrzegania wszystkich krajowych przepisów, regulacji i kodeksów postępowania.

2. Zarządzanie wewnętrzne: polityka społeczna i prawa człowieka

Zobowiązujemy się do zrównoważonego zarządzania wewnętrznego kierując się następującymi zasadami:

- Zapewnienie pracownikom swobody zatrudnienia i rozwiązania umowy za wypowiedzeniem (najlepiej minimum miesięcznym) i bez sankcji;
- Uwzględnienie w umowie o pracę warunków pracy zgodnych z krajowym prawem pracy oraz opisu stanowiska;
- Określenie w umowie stawki wynagrodzenia na poziomie równym lub wyższym od krajowej płacy minimalnej;
- Ustalanie i rekompensowanie ewentualnych nadgodzin na podstawie porozumienia;
- Zapewnienie ubezpieczenia medycznego i odpowiedzialności cywilnej zgodnie z prawem krajowym;
- Zapewnienie dostępu do prywatnej opieki medycznej;
- Przyznanie pracownikom stałego, płatnego corocznego urlopu wypoczynkowego i chorobowego oraz uprawnień do bezpłatnego urlopu rocznego;
- Posiadanie polityki BHP dla pracowników, zgodnej z krajowymi normami prawnymi;
- Zapewnienie dostępności apteczek pierwszej pomocy oraz przeszkolonego personelu;
- Przestrzeganie krajowych przepisów dotyczących minimalnego wieku dopuszczenia do zatrudnienia;
- Posiadanie skutecznych procedur zgłaszania przez pracowników skarg i oczekiwań;
- Posiadanie jasnej procedury dyscyplinarnej, skutecznie komunikowanej pracownikom;
- Regularne stosowanie systemu pomiaru satysfakcji pracowników;
- Tworzenie możliwości uczestnictwa studentów w praktykach, stażach i naukach zawodu poprzez posiadanie utrzymywanie umów z międzynarodowymi instytucjami, a także lokalnymi szkołami branżowymi;
- Wspieranie możliwości zatrudnienia dla osób ze specjalnymi potrzebami.

Zobowiązujemy się do przestrzegania praw człowieka poprzez zapewnienie egzekwowania następujących praktyk:

- Deklaracja braku utrudnień w członkostwie w związkach zawodowych, zbiorowych negocjacjach pracy i reprezentowaniu członków przez związki zawodowe;
- Zakaz dyskryminacji w zakresie rekrutacji, warunków zatrudnienia, dostępu do szkoleń i wyższych stanowisk lub awansów ze względu na płeć, rasę, wiek, niepełnosprawność, pochodzenie etniczne, religię/wyznanie lub orientację seksualną;
- Zapewnienie wszystkim pracownikom równych szans i dostępu do zasobów oraz możliwości rozwoju osobistego poprzez szkolenia i edukację.

3. Zarządzanie wewnętrzne: Środowisko i relacje ze społecznością

Zobowiązujemy się do ochrony środowiska i wzmacniania relacji ze społecznością poprzez zapewnienie egzekwowania następujących praktyk:

- Aktywne ograniczanie stosowania artykułów jednorazowych;
- Preferowanie zakupu zrównoważonych towarów i usług, zaopatrzenia biurowego, upominków oraz materiałów promocyjnych;
- Kupowanie produktów w opakowaniach zbiorczych, aby zmniejszyć ilość materiałów opakowaniowych;
- Domyślne ustawianie kserokopiarek i drukarek na druk dwustronny lub inne tryby oszczędzania papieru;
- Używanie środków czystości, które nie są niebezpieczne;
- Drukowanie broszur na papierze przyjaznym dla środowiska, w drukarni działającej w oparciu o certyfikowany system zarządzania środowiskowego, jeśli jest to dostępne lokalnie przy rozsądnych kosztach;
- Wdrażanie działań mających na celu zmniejszenie marnotrawstwa broszur, kładzenie nacisku na promocyjne działania w formie elektronicznej;
- Aktywne zaangażowanie w pomiar, monitorowanie i redukcję zużycia energii;
- Kupowanie zielonej energii i energooszczędnego oświetlenia do wszystkich pomieszczeń, gdy jest to możliwe;
- Wyłączanie świateł i urządzeń, gdy nie są używane;
- Preferowanie sprzętu o niskim zużyciu energii przy zakupie nowych artykułów, przy uwzględnieniu kosztów i jakości;
- Prowadzenie aktywnej polityki redukcji zużycia wody, wdrażanej i monitorowanej w ujęciu rocznym do celów analizy porównawczej;

- Instalowanie urządzeń oszczędzających wodę w toaletach;
- Przestrzeganie krajowych przepisów dotyczących usuwania odpadów;
- Opracowanie i wdrożenie polityki redukcji i recyklingu odpadów stałych wraz z celami ilościowymi;
- Podejmowanie działań mających na celu zmniejszenie ilości (jednorazowych) plastikowych butelek z wodą pitną do użytku biurowego;
- Promowanie wody kranowej jako zdatnej do picia, zapewniając w biurze dodatkowo dzbanki filtrujące;
- Segregowanie wszystkich materiałów nadających się do recyklingu oraz organizowanie ich zbiórki i właściwej utylizacji;
- Wdrażanie metod ograniczania odpadów;
- Recykling lub właściwa utylizacja baterii;
- Przestrzeganie krajowych przepisów dotyczących oczyszczania ścieków, które powinny być bezpiecznie odprowadzane;
- Mierzenie i ograniczanie podróży służbowych pracowników oraz korzystanie ze zrównoważonych środków transportu;
- Finansowe zachęcanie pracowników do korzystania z transportu publicznego lub zrównoważonych środków transportu;
- Zmniejszanie wpływu transportu poprzez utrzymywanie lokalizacji biura w centrum miasta, umożliwianie spotkań w formie zdalnej, okazjonalnej pracy z domu;
- Utrzymywanie i prawidłowe kontrolowanie zmotoryzowanych pojazdów firmowych w celu zmniejszenia emisji i zużycia energii oraz upewnianie się, że spełniają one prawne normy emisji spalin.

4. Partnerzy

Na podstawie spisu naszych kluczowych partnerów opracowujemy politykę mającą na celu poprawę zrównoważonego rozwoju naszych partnerów. Naszym celem jest nadanie zrównoważonemu rozwojowi konkretnego wymiaru u każdego partnera w naszej działalności.

Zobowiązujemy się do tego poprzez:

- Prowadzenie rejestru praktyk zrównoważonego rozwoju obiektów noclegowych;
- Zwracanie uwagi na lokalne korzyści dla społeczności przy wyborze lokalnych miejsc zakwaterowania oraz na ich politykę społeczną wobec pracowników;

- Informowanie kluczowych partnerów o polityce zrównoważonego rozwoju biura podróży oraz o tym, że oczekuje się od nich jej przestrzegania i/lub przekazywania jej klientom końcowym, tam, gdzie jest to istotne;
- Posiadanie pisemnej umowy z partnerami;
- Zapewnienie, że firmy partnerskie przestrzegają wszystkich odpowiednich przepisów krajowych chroniących prawa pracowników.

5. Transport

Staramy się zapewnić, aby pojazdy używane podczas wycieczek nie powodowały zanieczyszczeń wyższych niż przeciętne. Wierzymy, że transport jest ważnym aspektem zrównoważonej turystyki i robimy co w naszej mocy, aby obniżyć średni poziom zanieczyszczeń.

Zobowiązujemy się do tego poprzez:

- Wybór najbardziej zrównoważonych opcji pod kątem ceny i komfortu przy wyborze środków transportu do miejsca docelowego;
- Rozważanie i preferowanie bardziej zrównoważonych alternatyw przy wyborze opcji transportu na transfery i wycieczki w miejscu docelowym, biorąc pod uwagę cenę, komfort oraz względy praktyczne;
- Dbanie o flotę poprzez regularne kontrole i serwisy, a w razie potrzeby wymianę na taką, która spełnia wymagane w naszym mieście normy Euro;
- Promowanie wśród naszych klientów wycieczek pieszych i zbieranych wycieczek autokarowych dla klientów indywidualnych, rozpoczynających się z jednego miejsca zbiórki, do którego goście są w stanie dotrzeć pieszo lub komunikacją publiczną.

6. Zakwaterowanie

Dążymy do stworzenia łańcucha dostaw w turystyce, który będzie zrównoważony. Partnerskie obiekty noclegowe odgrywają w tym również ważną rolę.

Zobowiązujemy się do tego poprzez:

- Wybór obiektów noclegowych spełniających standardy zrównoważonego rozwoju i jakości;
- Preferowanie i wybieranie obiektów noclegowych, które są własnością lokalną i są zarządzane lokalnie;
- Wybór obiektów noclegowych zatrudniających przedstawicieli lokalnych społeczności;

- Jasne komunikowanie naszych celów i wymagań w zakresie zrównoważonego rozwoju zakontraktowanym obiektom noclegowym;
- Zapewnienie, że w całym naszym łańcuchu dostaw zakwaterowania prawa dzieci są szanowane;
- Współpracę z obiektami noclegowymi i restauracjami, które włączają elementy lokalnej sztuki, architektury lub dziedzictwa kulturowego, przy jednoczesnym poszanowaniu praw własności intelektualnej lokalnych społeczności;
- Zakończenie współpracy z obiektem noclegowym w przypadku jasnych dowodów na to, że zakontraktowany obiekt zagraża dostępności podstawowych usług, takich jak żywność, woda, energia, opieka zdrowotna lub gleba dla sąsiednich firm.

7. Wycieczki i aktywności

Bardzo wysoko cenimy dobrostan zwierząt i społeczności, a naszym celem są wycieczki, które pozostawiają jedynie minimalny ślad. Chronimy autentyczność społeczności i środowiska naturalnego, a także stanowczo sprzeciwiamy się krzywdzeniu dzikiej przyrody i zanieczyszczaniu środowiska.

Zobowiązujemy się do tego poprzez:

- Prowadzenie rejestru wycieczek wrażliwych pod względem środowiskowym lub kulturowym, które są oferowane w każdym miejscu docelowym;
- Doradzanie gościom w zakresie standardów zachowania podczas wycieczek i aktywności, ze szczególnym uwzględnieniem szacunku dla lokalnej kultury, natury i środowiska;
- Komunikowanie naszych celów i wymagań w zakresie zrównoważonego rozwoju zakontraktowanym oraz innym odpowiednim dostawcom wycieczek poprzez rozpowszechnianie tych informacji za pośrednictwem kodeksów postępowania;
- Nieoferowanie żadnych wycieczek, które szkodzą ludziom, zwierzętom, roślinom, zasobom naturalnym (takim jak woda i energia) lub które są nieakceptowalne pod względem społecznym i kulturowym;
- Nieoferowanie wycieczek, podczas których dzikie zwierzęta są trzymane w niewoli, z wyjątkiem odpowiednio uregulowanych działań zgodnych z prawem lokalnym, krajowym i międzynarodowym;
- Niewspółpracowanie z firmami, które pozyskują, konsumują, wystawiają, sprzedają lub handlują gatunkami dzikich zwierząt, chyba że jest to część regulowanej działalności zapewniającej ich zrównoważone wykorzystanie i zgodnej z prawem lokalnym, krajowym i międzynarodowym;

- Zapewnianie wykwalifikowanych i/lub certyfikowanych przewodników do oprowadzania naszych gości po wrażliwych miejscach kulturowych, obiektach dziedzictwa kulturowego lub obszarach wrażliwych ekologicznie;
- Promowanie i rekomendowanie naszym gościom wycieczek oraz aktywności, które bezpośrednio angażują i wspierają lokalne społeczności poprzez zakup usług lub towarów, tradycyjne rzemiosło i lokalne metody produkcji (żywności) lub odwiedzanie projektów społecznych;
- Promowanie i rekomendowanie naszym gościom wycieczek oraz aktywności wspierających lokalne środowisko i bioróżnorodność, takich jak odwiedzanie obszarów chronionych lub projektów ochrony środowiska.

8. Piloci wycieczek, lokalni przedstawiciele i przewodnicy

Dążymy do zaangażowania jak największej liczby lokalnych mieszkańców poprzez zatrudnianie ich w branży turystycznej. Opowiadamy się za uczciwym i bezpiecznym środowiskiem pracy, które wspiera i szanuje lokalne społeczności.

Zobowiązujemy się do tego poprzez:

- Zapewnienie, że wszyscy pracownicy posiadają pisemną umowę o pracę, zawierającą warunki pracy i opis stanowiska, oraz w pełni rozumieją jej postanowienia;
- Preferowanie współpracy z lokalnymi pilotami wycieczek, lokalnymi przedstawicielami, lokalnymi przewodnikami, kierowcami, kucharzami i innym personelem lokalnym w przypadku równych kwalifikacji;
- Zapewnienie, że nasi lokalni partnerzy przestrzegają wszystkich obowiązujących przepisów międzynarodowych, krajowych i lokalnych, minimalnych standardów branżowych oraz wszelkich innych stosownych wymogów ustawowych – w zależności od tego, które z tych wymogów są bardziej rygorystyczne;
- Płacenie pilotom wycieczek, lokalnemu personelowi, przewodnikom i innemu personelowi lokalnemu zakontraktowanemu przez nas wynagrodzenia zapewniającego godne utrzymanie, które jest równe lub wyższe od płacy minimalnej bądź odpowiedniego standardu branżowego;
- Zapewnienie, że nasi lokalni pracownicy są informowani o istotnych aspektach naszej polityki zrównoważonego rozwoju i jej przestrzegają;
- Zobowiązanie naszych pilotów wycieczek, lokalnych przedstawicieli i przewodników do informowania klientów o istotnych kwestiach związanych ze zrównoważonym rozwojem w miejscu docelowym (np. ochrona flory, fauny i dziedzictwa kulturowego, korzystanie z zasobów), normach i wartościach

społecznych (np. napiwki, kultura ubioru i fotografowanie) oraz prawach człowieka (np. wykorzystywanie seksualne);

9. Miejsca docelowe

Dążymy do maksymalizacji pozytywnych i minimalizacji negatywnych skutków w miejscach docelowych, aby zapewnić zrównoważony rozwój obszarów, na których prowadzimy działalność.

Zobowiązujemy się do tego poprzez:

- Uwzględnianie aspektów zrównoważonego rozwoju w procesie wyboru nowych miejsc docelowych i ewentualne oferowanie alternatywnych, mniej masowych kierunków;
- Niewybieranie miejsc docelowych, w których turystyka prowadzi do strukturalnych negatywnych skutków lokalnych (chyba że zaangażowanie firmy przynosi wyraźne efekty równoważące);
- Promowanie zrównoważonej turystyki w lokalnych szkołach przez coroczną organizację konkursu wśród uczniów, który ma na celu promocję ciekawych, czasem nieodkrytych jeszcze miejsc regionu, a także zwiększenie świadomości uczniów i rodziców na temat dziedzictwa kulturowego miejsca, w którym na co dzień żyją;
- Wpływanie na samorządy lokalne i wspieranie ich (w miarę możliwości wspólnie z innymi firmami turystycznymi) w kwestiach zrównoważonego rozwoju, planowania i zarządzania miejscami docelowymi, korzystania z zasobów naturalnych oraz zagadnień społeczno-kulturowych;
- Niepromowanie pamiątek zawierających zagrożone gatunki flory i fauny wymienione w traktacie CITES oraz na „Czerwonej Liście" IUCN, a także artefaktów historycznych i archeologicznych (z wyjątkiem przypadków dozwolonych przez prawo).

10. Komunikacja i ochrona klientów

Dobrostan i informowanie klientów są dla nas bardzo ważne. W UTC Tour Operator zapewniamy jasną i stałą komunikację oraz wysoką ochronę naszych klientów.

Przed dokonaniem rezerwacji zobowiązujemy się do tego poprzez:

- Zapewnienie, że prywatność klientów nie jest naruszana;
- Przestrzeganie odpowiednich norm i dobrowolnych kodeksów postępowania w komunikatach marketingowych i reklamowych oraz nieobiecywanie więcej, niż jest dostarczane;

- Dbanie o to, aby informacje o produktach i cenach były jasne, kompletne i dokładne w odniesieniu do firmy oraz jej produktów i usług, w tym deklaracji dotyczących zrównoważonego rozwoju;
- Dostarczanie informacji o miejscach docelowych, w tym o aspektach zrównoważonego rozwoju, które są zgodne z faktami;
- Promowanie (certyfikowanych) zrównoważonych obiektów noclegowych, wycieczek, lub opcji transportu za pomocą strony internetowej lub innych komunikatów, zapewniając, że są one rozpoznawalne dla konsumenta i prezentowane jako „lepszy" wybór;
- Jasne informowanie (potencjalnych) klientów bezpośrednich o zobowiązaniach i działaniach na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Po dokonaniu rezerwacji i w trakcie wycieczki zobowiązujemy się do tego poprzez:

- Zapewnienie stałej dostępności osoby kontaktowej i numeru telefonu w sytuacjach awaryjnych;
- Szkolenie personelu i udostępnianie wytycznych dotyczących postępowania w sytuacjach awaryjnych;
- Dostarczanie klientom udokumentowanych wytycznych i/lub kodeksów postępowania w przypadku wrażliwych wycieczek i aktywności, aby zminimalizować negatywny wpływ odwiedzających i zmaksymalizować satysfakcję. W miarę możliwości wytyczne te są opracowywane we współpracy z odpowiednimi organizacjami pozarządowymi (NGO) i społecznością, której to dotyczy;
- Motywowanie klientów do korzystania z lokalnych restauracji i sklepów (tam, gdzie to stosowne);
- Informowanie klientów o zrównoważonych opcjach transportu w miejscach docelowych, gdy jest to wykonalne;
- Zachęcanie klientów do przekazywania darowizn na rzecz lokalnych organizacji charytatywnych i inicjatyw zrównoważonego rozwoju.

Po zakończeniu wycieczki zobowiązujemy się do tego poprzez:

- Systematyczny pomiar satysfakcji klientów i uwzględnianie wyników w celu doskonalenia usług i produktów;
- Posiadanie jasnych procedur na wypadek skarg ze strony klientów.