



ORGANISATIONSHANDBUCH DER MANAGEMENTSYSTEME

- Qualität
- Lebensmittelsicherheit
- Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Umwelt

ABTEILUNG QUALITÄT UND NACHHALTIGKEIT

qualite@eldora.ch

1. Anwendungsbereich	4
2. Einleitung	4
2.1 Struktur der Eldora Gruppe	4
2.2 Organisationshandbuch der Managementsysteme	5
2.3 Anwendbare Bestimmungen	5
2.4 Engagement «Global Compact»	5
2.5 Engagement Swiss Triple Impact (STI)	5
2.6 CSR-Bewertung EcoVadis	5
3. Verpflichtungen der Geschäftsleitung	6
3.1 Fünfjahresplan	6
3.2 Strategie und Nachhaltigkeit	6
3.3 Aktive Politiken	7
3.4 Verantwortlichkeiten und Befugnisse	10
3.5 Organisation der Systeme	11
3.5.1 Vorschriften und andere Anforderungen	11
3.5.2 Planung, Ziele und Steuerung	12
3.5.3 Dokumentenmanagement	12
3.5.4 Interne Kontroll-, Überwachungs-, Messungs- und Überprüfungs-Audits	12
3.5.5 Kontinuierliche Verbesserung	14
3.5.6 Managementbewertung	15
4. Prozessmanagement	16
4.1 Entscheidungsprozess	16
4.2 Kommunikationsprozess	16
4.3 Operativer Prozess	17
4.4 Überwachungsprozess	17
5. Qualität	18
6. Lebensmittelsicherheit	18
6.1 Organisation	18
6.2 HACCP-Teams	18
7. Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	18
7.1 Organisation	18
7.2 Hierarchie der Vorbeugungsmassnahmen	19
7.3 GSA-Team	19
8. Umwelt	19
8.1 Organisation	19

Prozess : S7 - Surveillance - Überwachung - Monitoring	Dokumentart : Règlement - Reglement - Regulation
Organisationshandbuch der Managementsysteme	S7.R300 v17

8.2	Wesentliche Umweltaspekte	19
9.	Kompetenzen und Management.....	20

1. ANWENDUNGSBEREICH

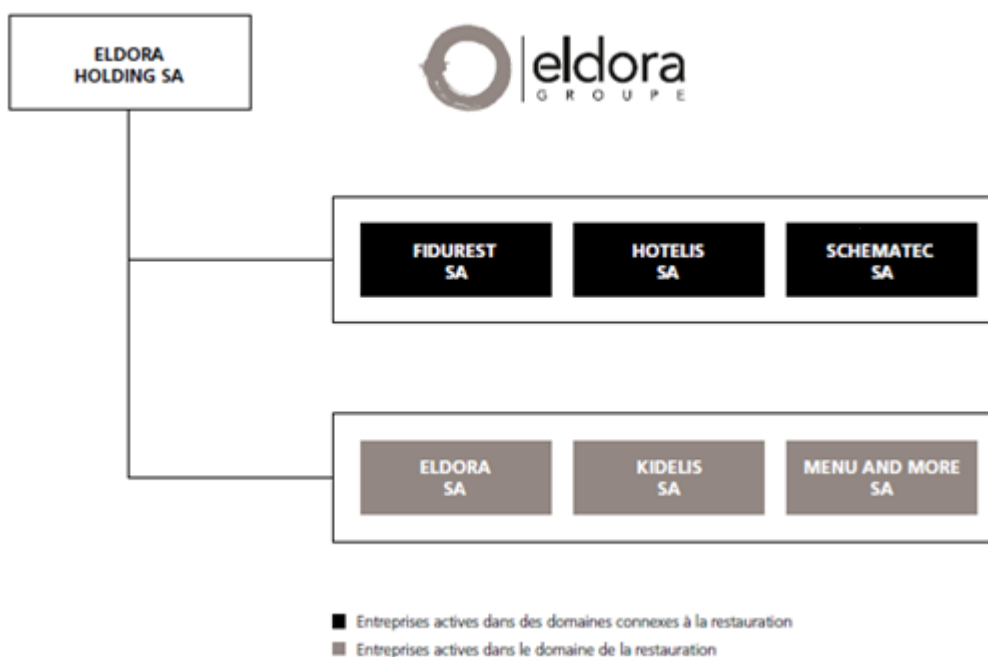
Diese Regelung gilt für die Unternehmen der Eldora-Gruppe, welche diesem Managementsystem unterstellt sind :

- Eldora AG
- Kidelis SA
- Fidurest AG

2. EINLEITUNG

2.1 Struktur der Eldora Gruppe

Die Eldora Gruppe besteht aus 7 juristischen Einheiten, darunter eine Holdinggesellschaft. Die Gruppe entstand 2015 als Ergebnis einer Beratung von der DSR-Stiftung, ihrem einzigen Aktionär, auf die Gesellschaft Eldora AG. Sie ist in der Gastronomie und den damit verbundenen Dienstleistungen tätig. Mit über 80 000 servierten Mahlzeiten pro Tag ist die Eldora Gruppe das zweitgrösste Unternehmen im Bereich der Gemeinschaftsgastronomie in der Schweiz. Ihre Struktur stellt sich wie folgt dar:



2.2 Organisationshandbuch der Managementsysteme

Das vorliegende Handbuch beschreibt das integrierte Managementsystem. Es soll den Mitarbeitenden der Eldora Gruppe und ihren Interessenträgern als Orientierung dienen. Es wird sämtlichen Mitarbeitenden der Gruppe übermittelt über das kollaborative Webportal und allen Interessenträgern über die Website eldora.ch. Als wahres Rückgrat der Managementsysteme wird dieses Dokument bei Bedarf überarbeitet, gemäss den bei den Managementbewertungen gefassten Beschlüssen.

2.3 Anwendbare Bestimmungen

Die Referenznormen betreffen die folgenden angeschlossenen Gesellschaften der Eldora Gruppe:

Norme ISO 9001 :2015	Eldora AG (seit 2001) Fidurest AG (seit 2001) Kidelis SA (seit 2016) Menu and More AG (seit 2009)
Norme ISO 14001 :2015	Eldora AG (seit 2007) Fidurest AG (seit 2007) Kidelis SA (seit 2012) Menu and More AG (seit 2010)
Norme ISO 22000 :2018	Menu and More AG (seit 2012)
Norme ISO 45001 : 2018	Eldora AG (seit 2021) Fidurest AG (seit 2021) Kidelis SA (seit 2021)

2.4 Engagement «Global Compact»

Das Netzwerk Global Compact der Vereinten Nationen versammelt Unternehmen, Organisationen, Agenturen der Vereinten Nationen, Akteure der Arbeitswelt sowie der Zivilgesellschaft rund um zehn allgemein anerkannte Prinzipien, um eine stabilere und inklusivere Gemeinschaft zu errichten.

Durch ihren Beitritt zum Global Compact im Jahr 2019 bemüht sich die Eldora AG, ihr sozial verantwortliches Verhalten fortzusetzen und dieses zusammen mit der Achtung der Menschenrechte und der Umwelt zu verstärken, sowie die Bekämpfung von Korruption zu fördern. Jedes Jahr erstellt die Eldora AG einen Bericht, der allen ihren Interessenträgern die Ergebnisse des Engagements in diesem Bereich aufzeigt.

2.5 Engagement Swiss Triple Impact (STI)

Swiss Triple Impact (STI) ist ein Programm mit Engagements, die darauf abzielen, das Schweizer Ökosystem hin zu einer widerstandsfähigen Wirtschaft zu entwickeln, indem gleichzeitig zu den Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDG) beigetragen wird. Die Gesellschaft Eldora AG ist überzeugt davon, dass ihre Entwicklung mit ihrem Engagement einhergeht, ihre Interessenträger dauerhaft zu achten, und hat beschlossen, in dieses Programm einzusteigen.

Mit dem STI-Programm ist es möglich, den Beitrag der Eldora AG zu den Zielen der nachhaltigen Entwicklung (SDG) zu messen und die Bereiche zu identifizieren, in denen Verbesserungen erforderlich sind. Die nationale und kooperative Dimension des STI-Programms sowie die von ihm angestrebte Abstimmung auf die Agenda 2030 haben die Eldora AG dazu bewegt, sich diesem Programm anzuschliessen.

2.6 CSR-Bewertung EcoVadis

EcoVadis erleichtert die verantwortungsvolle Unternehmensführung der Partner und die Nachverfolgung der CSR-Leistungen aller an den Wertschöpfungsketten beteiligten Interessenträger. Die Eldora AG gehört zu den zahlreichen Unternehmen, die an der Bewertungsplattform EcoVadis teilnehmen.

3. VERPFLICHTUNGEN DER GESCHÄFTSLEITUNG

3.1 Fünffjahresplan

Die Unternehmensführung der Eldora Gruppe überprüft regelmässig ihre strategischen Ausrichtungen im Rahmen von Unternehmensprojekten (Fünffjahrespläne). Für den Zeitraum von 2023 bis 2027 heisst dieser Plan «Fussabdruck+».

3.2 Strategie und Nachhaltigkeit

Die volle Zufriedenheit der Kunden, die einwandfreie Sicherheit der vertriebenen Produkte und Dienstleistungen, die Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeitenden sowie die Berücksichtigung der drei Schwerpunkte der nachhaltigen Entwicklung sind die Hauptziele der Eldora Gruppe.

Daher müssen die Eldora Gruppe und ihre Interessenträger bei der Umsetzung der folgenden Politiken zusammenarbeiten:

- Qualitätspolitik
- Politik der Lebensmittelsicherheit
- Politik der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Politik im Hinblick auf Nachhaltigkeit

Durch die strikte Anwendung dieser Politiken wird es möglich sein, ihr Leistungsniveau kontinuierlich zu verbessern, ihre Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen sicherzustellen und die Eldora Gruppe zu einer Gesellschaft mit positivem Fussabdruck zu machen.

Dazu hat die Geschäftsleitung der Eldora Gruppe über ihren Direktor für Qualität und Nachhaltigkeit beschlossen, die entsprechenden Managementsysteme umzusetzen, zu pflegen, zu verbessern und zu überprüfen.

Die Generaldirektion der Eldora Gruppe bittet ihr gesamtes Personal darum, sich für diesen Ansatz zu engagieren, um die Einhaltung der in diesem Handbuch genannten Verpflichtungen zu gewährleisten.

Andrew Gordon

Generaldirektor der Eldora Gruppe

3.3 Aktive Politiken

Als Folge der verschiedenen Managementbewertungen werden die in diesem Handbuch beschriebenen Politiken überarbeitet.

Die Überarbeitungen werden über dieses Handbuch im Intranet an alle Mitarbeitenden des Unternehmens und auf unserer Website allen Involvierten kommuniziert.

Qualitätspolitik der Eldora Gruppe

Um ihren Kunden Produkte und Dienstleistungen mit hoher Wertschöpfung bieten zu können, verpflichtet sich die Eldora Gruppe personalisierte und innovative Lösungen zu entwickeln und anzubieten, die den Erwartungen ihrer Kunden entsprechen, indem sie ihnen bei allen Leistungen das höchste Qualitätsniveau bietet.

Die Erfüllung dieser Verpflichtungen stützt sich auf:

- Werte (Sinn für erstklassigen Service, kollektive Leistung, Unternehmergeist, Respekt);
- Eine Unternehmenskultur, die auf Exzellenz und kontinuierliche Verbesserung abzielt;
- begabte, verantwortungsbewusste und engagierte Mitarbeitende;
- eine Partnerschaft mit allen Involvierten;
- integrierte und prozessbasierte Managementsysteme;
- Strukturen und Instrumente, die ihrer Organisation eine hohe Effizienz gewährleisten.

Politik der Lebensmittelsicherheit der Eldora Gruppe

In allen Aktivitäten der Eldora Gruppe müssen unsere Fachkenntnisse den Gästen gesunde und risikofreie Leistungen garantieren.

Gestützt auf ein integriertes Managementsystem der Lebensmittelsicherheit verpflichten wir uns:

- bei der Sicherheit der angebotenen Produkte keine Kompromisse einzugehen;
- alle internen und externen Anforderungen zu erfüllen;
- für ein hohes Hygienebewusstsein unserer Mitarbeitenden zu sorgen;
- ständig die Mängelfreiheit anzustreben.

Unsere Strategie beruht auf dem dreigliedrigen Ansatz «Vorhersehen > Vorbeugen > Kontrollieren».

Politik der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz der Eldora Gruppe

Die Eldora Gruppe misst der Sicherheit am Arbeitsplatz und dem Gesundheitsschutz ihrer Mitarbeitenden sowie aller anderen Stakeholder eine hohe Bedeutung bei.

Um die Gefahren menschlichen Leides und von Kosten durch Unfälle jeder Art oder arbeitsbedingter Krankheiten laufend zu senken, haben wir ein integriertes, effizientes und auf kontinuierlicher Verbesserung beruhendes Managementsystem für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz eingeführt.

Sämtliche Aktivitäten unserer Gruppe sind von diesem Ansatz betroffen. Er ermöglicht uns die optimale Erfüllung der ethischen, wirtschaftlichen und gesetzlichen Anforderungen.

Die Verantwortung für die Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz liegt in erster Linie beim Einzelnen. Alle sind verpflichtet, bei der Erkennung, Verhütung und Beseitigung von Verletzungs- und Gesundheitsrisiken mitzuwirken.

Im Rahmen einer Partnerschaft stellt die Eldora Gruppe ihren Mitarbeitenden über ihre «Vertrauenshotline» eine unternehmensexterne Vertrauensperson zur Verfügung. Die Anrufer erhalten Aufmerksamkeit und können zu Schlichtungsgesprächen, Mediation oder an die geeigneten Strukturen weitergeleitet werden.

Abgesehen von diesem Grundsatz ist die Organisation (Rollen, Verantwortlichkeiten, Pflichten, Befugnisse) Aufgabe der Vorgesetzten, namentlich die Sicherstellung, dass die Vorbeugungsmassnahmen getroffen werden.

Wir verpflichten uns zu einer hohen Leistung auf diesem Gebiet, um:

- allen Personen ein hochwertiges Umfeld und sichere und gesunde Arbeitsbedingungen zu bieten;
- die Häufigkeit der Berufsunfälle und -krankheiten durch die Anordnung von Vorbeugungsmassnahmen zu senken;
- die Beteiligung, Einbindung und Zusammenarbeit der Mitarbeitenden sicherzustellen;
- ihre gesetzlichen Pflichten und alle anderen geltenden Auflagen jederzeit zu erfüllen.

Umweltpolitik der Eldora Gruppe

Die Umweltpolitik der Eldora Gruppe beruht auf der Einhaltung aller allgemeinen und branchenspezifischen Vorschriften und Auflagen.

Deshalb verpflichtet sich die Eldora Gruppe:

- zum Umweltschutz beizutragen und verantwortungsvoll mit den verwendeten natürlichen Ressourcen umzugehen (Lebensmittel, Wasser, Energien und Kunststoffe) ;
- die biologische Vielfalt zu schützen, indem verantwortungsvolle Rohstoffe verwertet und gefördert werden;
- dazu beizutragen, das Tierwohl zu fördern;
- eine Lieferkette mit einer starken Umweltkomponente aufzubauen;
- die durch das Ernährungssystem verursachten Treibhausgase und CO₂-Emissionen zu reduzieren;
- unseren Verbrauch an chemischen Produkten und deren Auswirkungen im Zusammenhang mit unseren Tätigkeiten hinsichtlich Reinigung und Hygiene zu verringern;
- unsere Abfallerzeugung zu reduzieren und eine Mehrheit des verbleibenden Restes zu verwerten;
- ein Verpflegungsangebot zu gewährleisten, das zum Wohlbefinden und zur Gesundheit unserer Gäste beiträgt;
- die Erwartungen ihrer Kunden hinsichtlich Umweltschutz so gut wie möglich zu berücksichtigen;
- unsere Interessenträger für unsere Herangehensweisen zu sensibilisieren und sie darin zu integrieren;
- der Umweltverschmutzung vorzubeugen.

Die Umweltperformance der Eldora Gruppe stützt sich auf:

- ein integriertes, auf kontinuierlicher Verbesserung beruhendes Managementsystem;
- die Berücksichtigung aller Involvierten;
- die Einbeziehung der nachhaltigen Entwicklung bei ihrer gesamten Tätigkeit.

Verantwortungsvolle Einkaufspolitik

In Anbetracht der Umweltbelastung durch unsere Lebensmittelversorgungskette lenkt und verpflichtet eine verantwortungsvolle Einkaufspolitik die gesamte Eldora Gruppe mit ihren Interessenträgern hin zu einer Optimierung des ökologischen, aber auch des sozialen Fussabdrucks.

So werden unsere Lieferanten als Partner für Fortschritte bei verschiedenen Themen betrachtet, wie beispielsweise:

- lokale Herkunft;
- saisongerechte Nahrungsmittel;
- sensorische Qualität;
- in den Bereichen Umwelt- und Sozialverträglichkeit;
- regenerative Produktionsmethoden;
- Verpackungsmanagement (Grössen, Nutzung und Ende des Lebenszyklus);
- Menschenrechte und inklusive, soziale Praktiken;
- Transport;
- Nährstoffzufuhr;
- Lebensmittelsicherheit;
- Wohlergehen der Tiere.

Entlang der gesamten Wertschöpfungskette streben wir danach, die Auswirkungen zu optimieren und die Partnerschaft mit den Lieferanten auszubauen. Die Einhaltung ethischer Prinzipien, eine grundsätzliche Integrität bei der Geschäftstätigkeit sowie eine angemessene Vergütung dienen als Rahmen unserer Beziehungen.

Es wurde ein Verhaltenskodex erstellt, welcher die Erwartungen der Eldora Gruppe bezüglich ethischer, sozialer, professioneller und umweltschonender Praktiken darlegt. Er wird an alle unsere gelisteten Lieferanten geschickt. Indem sie diesen Kodex unterzeichnen, verpflichten sich unsere Lieferanten dazu, die darin enthaltenen Normen und Grundsätze zu beachten.

Politik zu Menschenrechten und Kinderarbeit

Gegenüber unseren Mitarbeitenden, unseren Kunden und ganz generell der Gesellschaft handelt die Eldora-Gruppe stets unter Wahrung der Grundrechte und des sozialen Dialogs. Dabei werden auch Fragen der freien Meinungsäusserung und Erwartungen hinsichtlich Datenschutz berücksichtigt. Wir verpflichten uns, Kinderarbeit zu bekämpfen. Es gibt eine aktive Personalpolitik auf den Gebieten der Diversität sowie natürliche Kompetenzentwicklung. Es werden Programme zum Thema berufliche Gleichstellung durchgeführt. Auch unsere Partner, deren Bezugsquellen sich überall in der Welt befinden, halten wir dazu an, sich hinsichtlich dieser Regelungen zu engagieren.

Politik zur Bekämpfung von Korruption und Interessenkonflikten

Die Korruptionsbekämpfung ist Teil der Grundpfeiler der Eldora-Gruppe. Dies bedeutet nicht nur, dass sämtliche Mitarbeitenden der Gruppe das geltende Recht respektieren, sondern dass sie sich auch tadellos verhalten. Zukünftig werden wir uns auch an der Korruptionsprävention beteiligen. Zusätzlich zu diesen von den HR-Richtlinien vorgegebenen Regeln ermöglicht es das auf Vertrauen basierende System, potenzielle Fehlfunktionen zu erkennen.

3.4 Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Die Geschäftsleitung der Eldora Gruppe hat bei der Fidurest SA eine Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit gebildet. Sie stellt sicher, dass die für die verschiedenen Managementsysteme erforderlichen Prozesse festgelegt, umgesetzt und überarbeitet werden. Diese Struktur erlaubt eine weitgehende Unabhängigkeit und Selbstständigkeit bei den zu ergreifenden Maßnahmen. Um ihren Auftrag zu erfüllen, hat sich den Qualitätsservice folgende Ziele gesteckt:

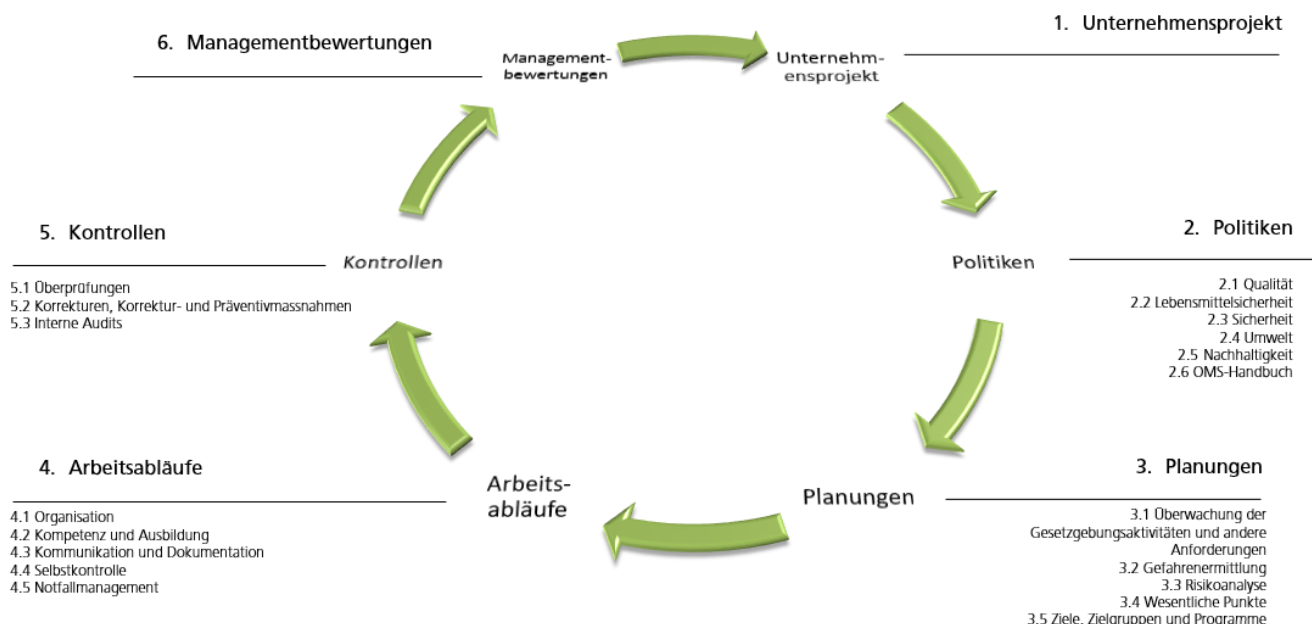
- auf die Kunden der Eldora Gruppe und die Mitarbeitenden sowie alle Involvierten eingehen;
- über eine klare und effiziente, allen ihren Mitarbeitenden bekannte und von ihnen angewendete Prozesslandschaft verfügen;
- ständig auf ihre Kunden hören und ihre Hinweise sowie die internen Nichtkonformitäten wirksam bearbeiten, indem Korrektur- und/oder Vorbeugungsmassnahmen ergriffen werden;
- ein klares, prägnantes, transparentes und treffendes internes und externes Kommunikationsverfahren definieren;
- ihre Managementsysteme mit Rücksicht auf die Werte der Eldora Gruppe anwenden

Die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit wird bei der Entwicklung und Verbesserung der Managementsysteme durch folgende Fachausschüsse und -teams ergänzt, nämlich:

- Risikoausschuss für interne Kontrolle sowie Risiko- und Opportunity-Management
- Team Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (GSA)
- HACCP-Team für das Managementsystem Lebensmittelsicherheit
- CSR-Ausschuss für die Steuerung der betrieblichen Projekte im Zusammenhang mit der nachhaltigen Entwicklung

3.5 Organisation der Systeme

Unser Bestreben und unsere Verpflichtungen sind auf Effizienz ausgerichtet. Deshalb verfügen wir über möglichst integrierte Managementsysteme. Sie sind folgendermassen organisiert:



3.5.1 Vorschriften und andere Anforderungen

Ein Abonnement bei einem Dienstleister sorgt dafür, dass wir über die aktuellen gesetzlichen Anforderungen des Bundes und der Kantone stets auf dem Laufenden sind. Dieses automatisierte Rechtsmonitoring erlaubt die Verfolgung von Änderungen, Ausserkraftsetzungen oder Anpassungen von Richtlinien, Verordnungen, Gesetzen und Vorschriften.

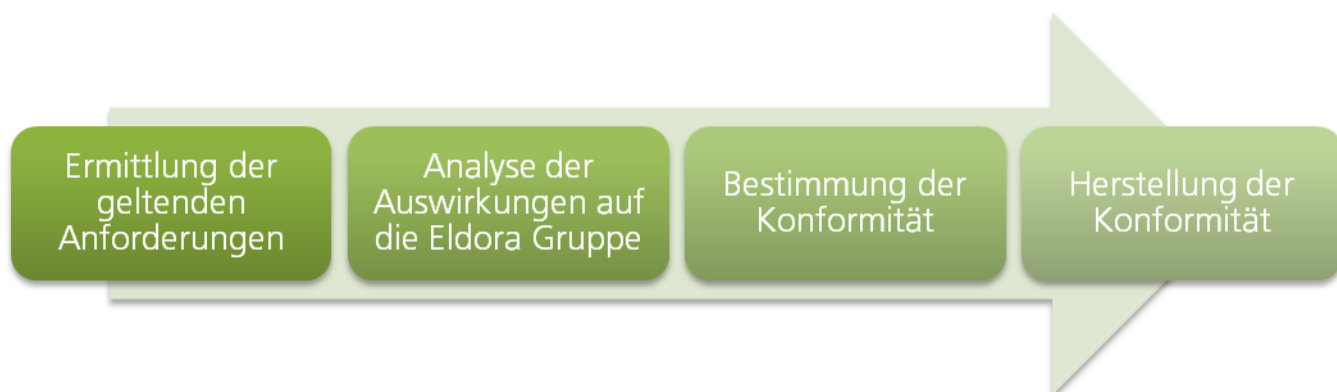
Ein Rechtsmonitoring wird auch von jedem betroffenen Prozessverantwortlichen durchgeführt. Er bestimmt und lenkt die Konformität seines Prozesses im Hinblick auf die gesetzlichen und technischen Anforderungen.

Hinzu kommen Seminare, Abonnemente und Dokumentationsrecherchen, die jeder Mitwirkende von Managementsystemen und Prozessverantwortliche durchführt. Jeder Mitarbeitende der Eldora Gruppe hat auch den Auftrag, erhaltene Informationen über gesetzliche und andere Anforderungen an die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit weiterzuleiten.

Die Aufzeichnung und die Beurteilung der Konformität mit den anwendbaren Vorschriften erfolgen mithilfe einer speziellen Applikation, die die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit zur Verfügung steht.

Die Managementbewertungen bieten Gelegenheit, um den Prozessverantwortlichen alle für unsere Tätigkeit bedeutsamen Änderungen und die Ergebnisse der mithilfe der verschiedenen Audit-Tools durchgeführten Konformitätsprüfung zu präsentieren.

In Verbindung mit zahlreichen Involvierten, mit denen wir partnerschaftlich zusammenarbeiten, informieren wir bisweilen auch unsere Kunden und Lieferanten über die regulatorischen Entwicklungen.



3.5.2 Planung, Ziele und Steuerung

Für jedes Managementsystem wird ein Jahresprogramm erarbeitet, das von der laufenden Politik ausgeht und ihre wichtigen Punkte, die gesteckten Ziele, die konkreten Massnahmen zur Erreichung der Ziele und die Indikatoren zur Messung der Performance erläutert.

Diese Programme werden von der Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit und den Fachteams der verschiedenen Managementsysteme ausgearbeitet, der Managementbewertung unterzogen, validiert und überwacht.

Der für die Dokumentation des Programms verwendete Datenträger wird auch für die Aufzeichnung der Ergebnisse verwendet.

3.5.3 Dokumentenmanagement

Die mit den Managementsystemen der Eldora Gruppe verbundene Dokumentation ist digitalisiert und in einer speziell für die ISO-Dokumentation bestimmten und allen Mitarbeitenden zugänglichen Dokumentationsdatenbank gespeichert. Die Dokumente werden über das Verfahren «Lenkung von Dokumenten» gelenkt. Es beschreibt die Bestimmungen, um sie zu aktualisieren, genehmigen und verbreiten und um jede unbeabsichtigte Verwendung verfallener Dokumente zu verhindern.

In regelmässigen Abständen wird die Dokumentation inventarisiert.

Gewisse Aufzeichnungen werden in speziellen Applikationen wie Extranet Qualität – einer Exklusivität der Eldora Gruppe – gespeichert. Dies erlaubt die Lenkung sämtlicher interner und externer Audits, der Hygiene-Audits, der Zufriedenheitsumfragen, der Nichtkonformitäten und der Korrekturmassnahmen.

3.5.4 Interne Kontroll-, Überwachungs-, Messungs- und Überprüfungs-Audits

Gesamtqualitäts-Audits (GQA und/oder GQA light)

Die Gesamtqualitäts-Audits bestehen aus einem internen Kontroll-Audit, das eine umfassende Standortbestimmung des Geschäftsgangs aller Betriebe nach internen Richtlinien bezweckt, sodass für die verschiedenen Prozesse der Eldora Gruppe Indikatoren erstellt werden können. Dabei werden verschiedene Themenkreise behandelt und pro Betrieb eine Zusammenfassung erstellt.

HACCP-Audits

Im Restaurant-Sektor ist die Lebensmittelsicherheit das grösste Risiko. In diesem Bereich verfügt die Eldora Gruppe über ihre eigene «Leitlinie Gute Hygienepaxis» (LGHP) und ihr HACCP-System (Hazard Analysis and Critical Control Point). Es wurde eine ganze Reihe von Verfahren und Massnahmen eingeführt, um die biologischen, chemischen und physikalischen Risiken zu beherrschen.

Dieses Audit ermöglicht eine umfassende Bestandsaufnahme im Hygienebereich. Mindestens einmal pro Jahr lässt die Eldora Gruppe alle ihre Restaurants von einem unabhängigen externen Labor einem HACCP-Audit unterziehen. Bei diesen unangemeldeten Audits werden mehrere Punkte geprüft und für mikrobiologische Analysen Proben von Lebensmitteln und Oberflächen entnommen. Jeder Betrieb erhält einen Bericht mit Angaben über seine Konformität und die zu ergreifenden Verbesserungsmaßnahmen.

40-Punkte-Checkliste

Mit diesem Instrument wird die Einhaltung der Qualitätsstandards der Eldora Gruppe gemessen. Die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit und die Betriebsabteilungen haben eine Checkliste mit den 40 wichtigsten Punkten erarbeitet, die ein Betrieb unbedingt erfüllen muss. Jedes Restaurant wird einmal im Jahr bei einem unangekündigten Besuch von einem Bereichsleiter geprüft. Es wird ein Bericht mit Angaben zu den zu ergreifenden Korrekturmaßnahmen verfasst.

Messung der Zufriedenheit von Kunden und Gästen

Im Rahmen der Qualitätspolitik der Eldora Gruppe wird der Kundenzufriedenheit besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Bei ihrer Tätigkeit sind zwei Arten von Kunden zu unterscheiden: nämlich der «Auftraggeber» als Kunde, der den Vertrag unterzeichnet, und die «Gäste» als Kunden, die sich an den Verkaufsstellen verpflegen.

Um die allgemeine Zufriedenheit ihrer Kunden und Gäste zu messen und so ihre Leistungen verbessern zu können, führt die Eldora Gruppe ein- oder zweijährlich eine Zufriedenheitsumfrage bei der Kundschaft ihrer Restaurants durch. Sie wird unter Mitwirkung einer externen Einrichtung und nur mit Zustimmung des Kunden durchgeführt. Die Fragen können elektronisch und/oder auf einem Papierformular beantwortet werden.

Die Eröffnung eines neuen Restaurants ist ein wichtiger Moment der Kundenerfahrung. Um eine solide Grundlagen für unsere Partnerschaft zu schaffen, wird drei Monate nach der Eröffnung auf der Grundlage eines Gesprächs mit unseren Auftraggebern eine Zufriedenheitsumfrage durchgeführt.

Sämtliche Ergebnisse fließen in Berichte ein, die den verschiedenen Auftraggebern präsentiert und erläutert werden. Anschliessend wird ein Aktionsplan mit den zu ergreifenden Korrekturmaßnahmen sowie den sich aus der Umfrage ergebenden Stärken erstellt und im Restaurant angeschlagen oder in digitaler Form veröffentlicht.

Gleichzeitig mit der Durchführung der Zufriedenheitsumfragen bei den Gästen führt die Eldora Gruppe auch bei ihren Auftraggebern eine Zufriedenheitsumfrage durch. Gestützt auf individuelle Gespräche, die von einem unabhängigen Institut geführt werden, können die verschiedenen Punkte der vertraglichen Beziehung mit einem Ansatz der kontinuierlichen Verbesserung geprüft werden.

Messung von Zufriedenheit und Gesundheit der Mitarbeitenden mittels externen Fragebögen

Im Rahmen der GSA-Politik, «allen Personen ein hochwertiges Umfeld und sichere und gesunde Arbeitsbedingungen zu bieten», führt die Eldora Gruppe regelmässig Umfragen durch, um die Performance-Indikatoren aus einem anderen Blickwinkel als bei den Kontroll-Audits zu prüfen.

Internes Prozess-Audit

Das interne Prozess-Audit des Managementsystems für Qualität, Umweltschutz, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz ermöglicht es zu ermitteln, inwieweit die Prozesse und Aktivitäten der Eldora Gruppe den festgelegten rechtlichen und normierten Anforderungen entsprechen. Es ermöglicht auch eine Beurteilung der Abweichungen zwischen den dokumentierten Bestimmungen und den Praktiken. Der Jahresplan bestimmt die geprüften Prozesse. Die Verbesserungsmaßnahmen werden aufgenommen und bis zu ihrem Abschluss durch die Unternehmensführung nachverfolgt.

Externes System-Audit und Zertifizierung

Die bestimmten Vorschriften unterliegenden Gesellschaften der Eldora Gruppe werden von einem entsprechend akkreditierten Unternehmen Zertifizierungs-Audits unterzogen. Die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit und die Fachteams haben punktuell Zugriff auf System-Audits, mit denen die Architektur eines Managementsystems bewertet wird, um die Erfüllung seiner Anforderungen und seine Effizienz sicherzustellen.

Risiko- und Opportunity-Management

Im Rahmen des internen Kontrollsystems und eines risikobasierten Ansatzes wird ein Risikoausschuss eingesetzt. Er bestimmt, bewertet und behandelt die Risiken und Chancen.

3.5.5 Kontinuierliche Verbesserung

Kundenwünsche

An der Kasse liegt in der Regel ein QR-Code, mit dem die Kunden ihre Meinung zur Qualität der Leistungen der Eldora Gruppe äussern können. Anregungen und Verbesserungsvorschläge können unter der Adresse qualite@eldora.ch auch direkt an der Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit gerichtet werden. Der Ausbau der Präsenz in den sozialen Netzwerken und digitalen Medien wird ebenfalls zu einem wichtigen Kanal für Kundenwünsche.

Jeder Gast, der seine Eindrücke geschildert hat, erhält grundsätzlich eine persönliche Antwort mit Angaben zu allfälligen Massnahmen, um seinem Wunsch entgegenzukommen.

Verbesserungsvorschläge

Die Eldora Gruppe hat ein internes Instrument für laufende Verbesserungen auf der Grundlage der Exzellenz und des Fortschritts entwickelt. Es ermöglicht es allen Mitarbeitenden, spezifische oder transversale Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit wertet die Vorschläge zentral aus und stellt ihr Monitoring sicher.

Nichtkonformitäten und Vorfälle

Der Umgang mit Nichtkonformitäten und allgemein mit Vorfällen wird in einer eigenen Applikation der Eldora Gruppe gesteuert. Damit lässt sich der Stand aller laufenden und archivierten Korrekturmaassnahmen sämtlicher Restaurants verfolgen. Diese Exklusivität der Eldora Gruppe zentralisiert die kontinuierliche Verbesserung der vier Managementsysteme unabhängig von der Informationsquelle.

Vertragsverluste

Damit sich gewisse Funktionsstörungen, die möglicherweise zu Vertragsverlusten geführt haben, nicht wiederholen, wurde eine spezifische Massnahme geschaffen, um einige Monate nach der Beendigung der Partnerschaft, nachdem sich die Gemüter beruhigt haben, ohne Filter und ohne Rechtfertigungsversuche auf die Beanstandungen unserer Tätigkeit einzugehen.

Korrekturen, Korrekturmassnahmen, Vorbeugungsmassnahmen

Im Rahmen der Behandlung von Nichtkonformitäten werden Korrekturen vorgenommen und Korrekturmassnahmen ergriffen, die im Extranet Qualität dokumentiert werden, sodass sie sich später rückverfolgen lassen.

Die vom ganzen Überwachungssystem empfohlenen Vorbeugungsmassnahmen werden gleich wie die Korrekturmassnahmen verfolgt.

3.5.6 Managementbewertung

Die Managementbewertungen sind ein Schlüsselement der Verbesserung und Planung der verschiedenen Managementsysteme. Sie werden ein- oder zweimal jährlich durchgeführt. Dieses Managementinstrument steht unter der Verantwortung der Geschäftsleitung und die Vorbereitung der Sitzungen erfolgt unter der Aufsicht der Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit.

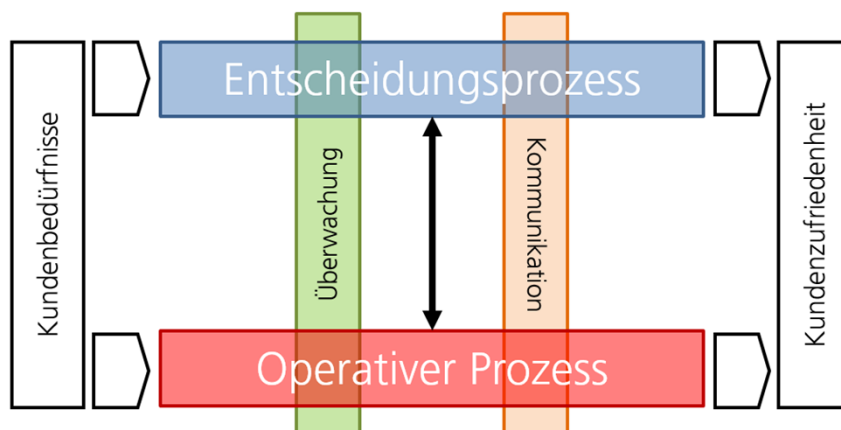
Die Ziele werden von den verschiedenen Prozessverantwortlichen einmal jährlich festgelegt und vom CEO validiert. Er stellt ihre Kohärenz mit den verschiedenen Politiken der Eldora Gruppe sicher. Die Geschäftsleitung überprüft die Erreichung der gesteckten Ziele und die Entwicklung der Indikatoren der verschiedenen Prozesse. In Absprache mit den Prozessverantwortlichen bestimmt sie allfällige Änderungen in der Politik. Die Geschäftsleitung legt auch die Vorbeugungsmassnahmen und ihre Fristen fest und beurteilt anschliessend die Wirksamkeit und Effizienz der Managementsysteme.

Die Managementbewertung bietet auch Gelegenheit, um ein gutes Verständnis des unternehmerischen Umfelds sicherzustellen. Gestützt auf eine PESTEL-Analyse ermittelt die Geschäftsleitung die Herausforderungen, die sich auf ihre Zielerreichungsfähigkeit auswirken, sowie die Bedürfnisse und Erwartungen der von ihr Involvierten. SWOT-Analysen, die im Rahmen des Risk-Komitee durchgeführt werden, tragen zu den Reflexionen bei.

4. PROZESSMANAGEMENT

Die Prozesslandschaft der Eldora Gruppe verschafft einen Überblick über die Abläufe im Unternehmen als Ganzes. Dieses ist in vier Makroprozesse gegliedert:

- Entscheidungsprozess;
- Operativer Prozess;
- Überwachungsprozess;
- Kommunikationsprozess;



Der Vorteil dieser Prozesslandschaft liegt darin, dass jeder Prozess durch eine Abfolge logischer Aktivitäten definiert ist. Diese sind mit den ihnen anhaftenden Risiken, den Kontrollen, denen sie unterworfen sind, den Indikatoren, mit denen sie bewertet werden, und der dazugehörigen Dokumentation verbunden.

Dieses Instrument ermöglicht auch die Verbindung der ISO-Anforderungen mit denjenigen eines kohärenten internen Kontrollsystems (IKS). Das Risikomanagement wird dadurch erleichtert, denn es ist mit dem vom Risikoausschuss der Eldora Gruppe gewählten risikobasierten Ansatz verbunden.

So ist es möglich, die Wirksamkeit und Effizienz aller Prozesse zu beurteilen und sie laufend zu verbessern.

4.1 Entscheidungsprozess

Die wichtigste Tätigkeit des Entscheidungsprozesses ist die Planung der Strategie, ihre Umsetzung und ihr Monitoring. Gestützt auf die Überlegungen der Generaldirektion und des Verwaltungsrates der Gruppe werden die allgemeinen strategischen Ausrichtungen der Eldora Gruppe entwickelt. Die operative Strategie ihrerseits wird von der Generaldirektion und der Geschäftsleitung bestimmt. Für die Entwicklung der Unternehmenskultur ist das Management auf Stufe Geschäftsleitung zuständig. Als wichtigstes Instrument dieses Prozesses steht die Managementbewertung zur Verfügung.

4.2 Kommunikationsprozess

Zu den wichtigsten Tätigkeiten des Kommunikationsprozesses gehört die Pflege des Images der Eldora Gruppe bei einem bestimmten Zielpublikum inner- oder ausserhalb des Unternehmens. Dabei geht es darum, eine oder mehrere Informationen zu geben, die in einer dem relevanten Publikum angemessenen Weise formuliert sind. Um diese Botschaft oder Botschaften zu vermitteln, stehen verschiedene Kommunikationsmittel zur Verfügung, die je nach Art der Daten und des Empfängers gewählt werden.

Die interne Kommunikation hat auch das Ziel, die Strategie des Unternehmens formulieren, damit die angestrebten Ausrichtungen gut verstanden werden. Sie wird von der Generaldirektion der Gruppe in den Sitzungen des Verwaltungspersonals vermittelt und richtet sich vor allem an die Mitarbeitenden der Eldora SA, der Fidurest SA und der Schematec SA. Andererseits wird sie von den Mitgliedern der Geschäftsleitung im Alltag an die Mitarbeitenden ihrer Abteilungen vermittelt.

Die externe Kommunikation zielt nicht nur darauf ab, das Image der Eldora Gruppe bei ihren bestehenden Kunden zu fördern, sondern auch bei einer potenziellen Kundschaft. Sie wird über verschiedene vom Unternehmen entwickelte Kanäle wie Broschüren, Flyer, Plakate, Websites, E-Newsletters usw. vermittelt. Sämtliche Mitarbeitenden, die gegenüber bestehenden oder potenziellen Kunden einen geschäftlichen Auftrag ausüben, sind Überbringer dieser externen Kommunikation.

4.3 Operativer Prozess

Der operative Prozess steht im Mittelpunkt der Tätigkeit der Gruppe. Dieser Geschäftsprozess gliedert sich in die Mikroprozesse Entwicklung, Leistung und Beschaffung. Hinzu kommen Unterstützungsprozesse wie Finanzen, Treasury, Human Resources und Informationssysteme.

Der Entwicklungsprozess ist vor allem für die Kundenwerbung und die Erstellung von Verkaufsofferten zuständig. Dieser Prozess plant und lenkt die Konzeption und Entwicklung des Restaurantprojekts.

Der Leistungsprozess umfasst hauptsächlich die Erstellung des Verpflegungsangebots, von der Erarbeitung des Menüs bis zur Herstellung der Speisen, der Lieferung und vom Service bis zum Aufräumen des Restaurants.

Die Listung von Stammlieferanten, ihre Bewertung durch Audits und das Monitoring der ihre Nichtkonformitätsmeldungen gehören zu den Tätigkeiten des Beschaffungsprozesses; sie sorgen für die Konformität der Produkte mit unseren Anforderungen. Auf operativer Ebene werden die Bestellung und die Entgegennahme der Waren vom Restaurantleiter der Betriebe gemanagt.

Die Tätigkeit des Prozesses Human Resources kann nach dem Verlauf der Tätigkeit eines Mitarbeiters im Unternehmen von seinem Eintritt bis zum allfälligen Austritt beschrieben werden. Auch alle Ausbildungsbereiche gehören zu diesem Prozess.

Die Tätigkeit des Finanz- und Treasury-Prozesses besteht einerseits in der Erarbeitung von Budgets und der Erstellung der Finanzberichte, andererseits im Cash-Management.

Zur Tätigkeit des Prozesses Informationssysteme umfasst alles, was mit Informatik im weiteren Sinn zu tun hat.

4.4 Überwachungsprozess

Der Überwachungsprozess muss die Konformität des Produkts und der Managementsysteme aufzeigen und ihre Effizienz laufend verbessern.

5. QUALITÄT

Die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit ist verantwortlich für die Verwaltung des integrierten Systems (Definition, Gestaltung und Revision) sowie für die operative Unterstützung seiner Anwendung. Das Bezugssystem ISO 9001 mit seiner HLS-Struktur bildet die Grundlage des integrierten Systems. Jeder Prozesseigner ist in Bezug auf sein Gebiet verantwortlich für sämtliche von den Bezugssystemen betroffenen Gesellschaften. Die Geschäftsführer sind die operativen Schaltstellen der internen Prozesse.

6. LEBENSMITTELSICHERHEIT

6.1 Organisation

Die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit ist verantwortlich für die Verwaltung des Systems (Definition, Gestaltung und Revision) sowie für die operative Unterstützung seiner Anwendung. Ein spezielles HACCP-Team wirkt regelmässig mit, um den Einbezug der verschiedenen Akteure des Unternehmens sicherzustellen. Die Geschäftsführer sind die operativen Schaltstellen des Systems.

6.2 HACCP-Teams

Ein HACCP-Team, das sich aus verschiedenen Angehörigen des Unternehmens zusammensetzt, hat die Aufgabe, die Mitwirkung der Mitarbeitenden, die Verbesserung des Systems und seine Annahme sicherzustellen, indem:

- für Rückmeldungen von der Front (Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der vorgeschriebenen Tätigkeit, Feedback) gesorgt wird
- operative Validierungen (Tests vor Ort, fachliche Sicherheit, Einbeziehung) sichergestellt werden

Das interdisziplinäre Team wird laufend weitergebildet und behält sich vor, bei spezifischen Problemen Sachverständige zu seinen Sitzungen beizuziehen. Es ist nicht Aufgabe dieses Teams, die Audits durchzuführen, diese werden aus Unabhängigkeitsgründen an ein externes spezialisiertes Labor vergeben.

7. GESUNDHEIT UND SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

7.1 Organisation

Die Abteilung Human Resources und Die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit sind verantwortlich für die Verwaltung des Systems (Definition, Gestaltung und Revision) sowie für die operative Unterstützung seiner Anwendung. Ein spezielles GSA-Team wirkt regelmässig mit, um den Einbezug der verschiedenen Akteure des Unternehmens sicherzustellen. Die Geschäftsführer sind die operativen Schaltstellen des Systems für:

- die Einhaltung der Eldora-Richtlinien;
- die Kontaktnahme mit den Sicherheitsbeauftragten ihres Standorts, damit sie die Anwendung der standortspezifischen Richtlinien (Gebäude, Ausstattung, Brandschutz, erste Hilfe usw.) durchsetzen.

7.2 Hierarchie der Vorbeugungsmassnahmen

Um die Berufsrisiken zu mindern, stützt sich die Eldora SA nachfolgender Hierarchie auf die ISO-Norm 45001:

- Gefahrenbeseitigung
- Ersatz durch weniger gefährliche Materialien, Prozesse, Vorgänge oder Ausrüstungen
- Verwendung kollektiver Schutzeinrichtungen
- Ergreifung administrativer Vorbeugungsmassnahmen
- Lieferung und Vorschreibung der Verwendung angemessener persönlicher Schutzausrüstungen

7.3 GSA-Team

Ein GSA-Team, das sich aus verschiedenen Personen des Unternehmens zusammensetzt, hat die Aufgabe, die Konsultation und Mitwirkung der Mitarbeitenden sicherzustellen, nämlich:

- für Rückmeldungen von der Front sorgen (Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der vorgeschriebenen Tätigkeit, Erkennung entstehender und versteckter Gefahren, Weiterleitung von Sicherheitsinitiativen, Feedback)
- operative Validierungen (Tests vor Ort, fachliche Sicherheit, Einbeziehung) sicherstellen
- ein lebendiges System begünstigen
- einen anderen Kommunikationskanal bereitstellen

Das interdisziplinäre Team wird laufend weitergebildet und behält sich vor, bei spezifischen Problemen Sachverständige zu seinen Sitzungen beizuziehen.

8. UMWELT

8.1 Organisation

Die Abteilung Qualität und Nachhaltigkeit ist verantwortlich für die Verwaltung des Systems (Definition, Gestaltung und Revision) sowie für die operative Unterstützung seiner Anwendung. Die Geschäftsführer sind die operativen Schaltstellen für:

- die Einhaltung der Richtlinien der Eldora Gruppe;
- die Kontaktnahme mit den Umweltbeauftragten ihres Standorts, um von ihnen die Anwendung der standortspezifischen Richtlinien (Abfallsortierung usw.) zu erreichen

8.2 Wesentliche Umweltaspekte

Die Beherrschung der wesentlichen Umweltauswirkungen ist das zentrale Anliegen des Umweltmanagementsystems. Die Eldora Gruppe hat die Umweltaspekte ihrer Aktivitäten, Produkte und Dienstleistungen identifiziert mittels ihrer Umweltanalyse; das Risiko wird entsprechend der Häufigkeit und der Schwere beurteilt. Die Auswirkungen, welche die Kritizitätsschwelle überschreiten, werden in unserem Umweltmanagementsystem berücksichtigt und sind Gegenstand von Fortschrittszielen wie:

- die Reduktion von Food Waste;
- die Reduzierung von CO2-Emissionen;
- ein Speiseangebot mit geringer Umweltbelastung;
- eine nachhaltige Beschaffung;
- die Reduktion des Wasser- und Energieverbrauchs;
- das Abfallmanagement.

9. KOMPETENZEN UND MANAGEMENT

Das Management der Kompetenzen und Kenntnisse beinhaltet die vollständige Integration der Themenbereiche Qualität, Lebensmittelsicherheit, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz und Umweltschutz über Funktionsbeschreibungen, den Ausbildungsplan und die Bewertung der Mitarbeitenden.

Die Anforderungen der jeweiligen Tätigkeit werden bei der Personaleinstellung und der Auswahl der Profile berücksichtigt, um die Übereinstimmung mit den Erfordernissen jeder Stelle zu gewährleisten.

Der Jahreszyklus zur Bewertung der Kompetenzen ermöglicht die Erstellung einer individuellen und einer kollektiven Bilanz. Diese Gespräche decken für jedes Tätigkeitsfeld die 5 folgenden Kompetenzbereiche ab, die wie folgt lauten:

- Organisation, Planung und Kontrolle der Arbeit;
- Zusammenarbeit und Integration des Mitarbeitenden;
- Budgetverwaltung und Finanzmanagement des Betriebs;
- Repräsentation von Eldora beim Auftraggeber;
- Qualität, Arbeits- und Lebensmittelsicherheit sowie Umweltschutz.

Die Bewertung ermöglicht es, den Schulungsbedarf und die diesbezüglichen Schwerpunkte zu bestimmen. Mithilfe des Kompetenzmanagement-Tools kann die Personalabteilung auch den individuellen Entwicklungsplan mit dem Manager nachverfolgen.



ABTEILUNG QUALITÄT UND NACHHALTIGKEIT
qualite@eldora.ch