

 FLORA
Hotel & Suites



Central and fantastically
quiet on the promenade

 City Hotel
Merano



Fresh and modern style
in best downtown location

 Hotel
Villa Laurus



The green oasis in an in an
old Merano quarter of villas



Nachhaltigkeitsbericht

 P&H Family
Hotels Merano

Inhalt:

WER WIR SIND

Vorwort	4
Unternehmensportrait.....	5

1. MANAGEMENT

1.1.1. Leitbild	7
1.1.2. Leitbildveröffentlichung.....	8
1.1.3. Nachhaltigkeitsmanager	9
1.1.4. Rechtskonformität	10
1.1.5. Risikomanagement	10
1.1.6. Schulung Risikomanagement.....	10
1.1.7. Stakeholder-Analyse	11
1.1.8. Stakeholder-Dialog	12
1.1.9. Wesentlichkeitsanalyse	13
1.1.10. Verbesserungsmanagement.....	13
1.1.11. Aktualisierung Verbesserungsprogramm	13
1.1.12. Nachhaltigkeitsbericht	13
1.2. Angebot	
1.2.1. Angebotsentwicklung.....	15
1.2.2. Vermarktungsaktivitäten	15
1.2.3. Barrierefreiheit.....	15
1.2.4. Hotellerie.....	16
1.2.5. Restaurant.....	16
1.2.6. Veranstaltungen.....	16
1.2.7. Analyse der Servicekette.....	18
1.3. Gäste	
1.3.1. Gästeinformation und Kommunikation	20
1.3.2. Gästezufriedenheit.....	20
1.3.3. Beschwerdemanagement	20



Impressum:

P&H Management GmbH
XXX-April-Straße 2
39012 Meran, Südtirol, Italien
www.hotelsmerano.it

Geschäftsführung: Dr. Stefan Pippi, Dr. Barbara Hölzl
Nachhaltigkeits-Beauftragte: Barbara Hölzl
barbara@hotelsmerano.it

Jahr der Datenerfassung: 2025

2. WIRTSCHAFT

2.1. Wirtschaftsdaten

2.1.1. Wirtschaftliche Stabilität.....	23
--	----

2.2. Wertschöpfungskette

2.2.1. Supplier Code	25
2.2.2. Lieferantenbefragung	25
2.2.3. Zufriedenheit der Geschäftspartner	25

3. SOZIO-KULTUR

3.1. Menschenrechte

3.1.1. Menschenrechte und Geschäftspraxis.....	28
3.1.2. Schutz und Erhalt von Kulturgütern.....	28
3.1.3. Schutz vulnerabler Gruppen	28
3.1.4. Kinderschutz.....	28
3.1.5. Ausbeuterische Arbeit.....	28

3.2. Mitarbeitende

3.2.1. Sicherheit und Arbeitsschutz	30
3.2.2. Schulung zu Nachhaltigkeit	31
3.2.3. Arbeitsbedingungen.....	31
3.2.4. Bezahlung.....	31
3.2.5. Überstundenregelung	31
3.2.6. Interessensvertretung.....	31
3.2.7. Toleranz und Inklusion	31
3.2.8. Chancengleichheit.....	32
3.2.9. Beschäftigtenstruktur	32
3.2.10. Mitarbeitendenzufriedenheit	32

3.3. Lokale Gemeinschaften

3.3.1. Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten.....	34
3.3.2. Sicherung grundlegender Gemeinschaftsgüter und Lebensgrundlagen.....	35
3.3.3. Allgemeiner Zugang der Anwohner	35
3.3.4. Rechte lokaler Gemeinden.....	35
3.3.5. Historische Artefakte	35

4. UMWELT

4.1. Klimaschutz

4.1.1. Ökostrom	38
4.1.2. CO2-Emissionen am Standort.....	38
4.1.3. Dienstreisen	38
4.1.4. CO2-Kompensation von Dienstreisen.....	38

4.2. Ressourcenmanagement am eigenen Standort

4.2.1. Energie	40
4.2.2. Papier	40
4.2.3. Abfallaufkommen	40
4.2.4. Abfallarmer Einkauf	40
4.2.5. Abfallentsorgung	40
4.2.6. Wasser	41
4.2.7. Chemikalien	42
4.2.8. Beschaffungsmanagement	43
4.2.9. Gefahrstoffkataster	43

4.3. Schutz und Erhalt der Umwelt

4.3.1. Umweltverschmutzung.....	45
4.3.2. Biodiversität.....	45
4.3.3. Information zu Biologische Vielfalt.....	46
4.3.4. Invasive Arten	46
4.3.5. Einheimische Pflanzen	46

4.4. Unternehmenseigene Gebäude und Infrastruktur

4.4.1. Flächenverbrauch	48
4.4.2. Flächennutzung	48
4.4.3. Lokale und nachhaltige Bauweise.....	48

Vorwort

Mit unserer **P&H Management GmbH** betreiben wir 3 Hotelbetriebe in Meran. Dadurch arbeiten wir täglich mit Menschen und ihren Bedürfnissen. Und genau deshalb spüren wir die große Verantwortung unseren Mitarbeitern, unseren Gästen, unserer Familie, den Einheimischen und der Gesellschaft als Ganzes gegenüber.

Es spornt uns an, dass wir einen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten können und so unsere Zukunft wirkungsvoll mitzugestalten. Nachhaltigkeit ist für uns kein Schlagwort, das wir in unseren Marketingaktionen groß positionieren möchten. Nachhaltigkeit ist für uns vielmehr ein laufender Prozess. Mit kleinen Schritten und Tag für Tag arbeiten wir ständig daran, nachhaltiger zu denken, uns nachhaltiger zu verhalten und vielleicht dadurch auch andere anzuspornen, das Gleiche zu tun. **Nachhaltigkeit ist nicht unser Ziel, es ist der Weg den wir tagtäglich beschreiten.**

Aus all diesen Gründen haben wir uns für eine **Zertifizierung durch TourCert** entschieden. Nicht um ein Diplom zu erhalten, sondern um einen Prozess anzustoßen zur ständigen Weiterentwicklung und kontinuierlichen Verbesserung unserer Strukturen. Unser Nachhaltigkeitsbericht samt Verbesserungsprogramm ist die Grundlage für ständige Weiterentwicklung und Veränderung. Und somit auch eine enorme Herausforderung. Die wir gerne annehmen. So arbeiten wir gemeinsam für einen verantwortungsvollen, nachhaltigen Tourismus. **Das ist unser Weg zu einem besseren Morgen.**

Ihre Familie Hölzl Pippi



Unternehmensportrait

Begonnen hat unsere Lovestory mit dem **Hotel Flora** am 15. Januar 2008. Seit diesem Zeitpunkt ist es unser Stammhaus und **unsere Heimat**. Zuerst als Pachtbetrieb und seit 2014 als unser Besitz. Hier zu wohnen und zu arbeiten ist unser Traum, den wir tagtäglich leben. Wir schätzen die ruhige Lage an der Passer. Die Nähe zur Altstadt und zur Schule unserer Kinder. Ein Luxus, den wir zu würdigen wissen.

Mit den Jahren hat sich viel geändert. Wir sind gewachsen und packen immer wieder neue Projekte an. Als Familie und als Unternehmen. So haben wir im Juli 2013 unser zweites Hotel eröffnet, das **City Hotel Meran**, neuestes Schmuckstück der Passerstadt. Ein Stadthotel, das es sich zum Ziel gesetzt hat, anders zu sein als die etablierten Hotels in unserem Land: jung, frisch, modern, mit internationalem Touch und doch mit viel Liebe zum Detail. Und zuletzt, im Frühjahr 2019 eröffneten wir das **Hotel Villa Laurus**. Ein kleines Juwel im Grünen. Diese beiden Betriebe führen wir als Pachtbetrieb.

Tagtäglich mit drei so unterschiedlichen Produkten zu arbeiten finden wir einfach nur spannend. Und eine tolle Herausforderung.

Dr. Barbara Hölzl

Da bin zum Einen ich, Barbara Hölzl, **das „H“ im Unternehmensnamen** und der Spiritus Rector unserer Hotels. Mich als Gastgeber täglich mit Menschen zu umgeben, sie in ihrem Urlaub glücklich zu machen, ist meine Berufung. Nach meinem Studium der internationalen Wirtschaftswissenschaften in Innsbruck, Wien und Lund war ich Consultant in einer Unternehmensberatung für Tourismus. Und wissenschaftliche Mitarbeiterin im Institut für Tourismusmanagement der Europäischen Akademie in Bozen. Letztendlich habe ich auch noch meinen Master of Business Administration an der SMBS Salzburg abgeschlossen, mit Aufhalten an der Wirtschaftsuniversität St. Gallen und der University of Vancouver – Economic School.

Die Entwicklung unserer Stadt, mit der wir verwachsen sind, liegt mir sehr am Herzen. Darum engagiere ich mich im Vorstand des HGV Meran und im Verwaltungsrat der Kurverwaltung Meran. Seit Mitte 2025 bin ich Referentin der Gemeinde Meran für die 4 Resorts: Tourismus und Marketing, Verkehr und Mobilität, Wirtschaft und Sport sowie Mitglied des Gemeinderats und des Gemeindefachausschusses. Dabei halte ich mich an keinen geringeren als den großen Goethe: „Es ist nicht genug zu wissen. Man muss es auch anwenden. Es ist nicht genug zu wollen. Man muss es auch tun.“

Dr. Stefano Pippi

Dieses Motto lebt auch mein Mann Stefano Pippi, der kühle Rechner mit großem Herz und **das „P“ im Unternehmensnamen**. Nach seinem Studium in „Economia e commercio“ in Trient und seinem Master Tributario in Bologna war er langjähriger Mitarbeiter der HGV Steuerabteilung. Und Consultant in einer Unternehmensberatung für Tourismus. Als Mitglied der ANCOT (Associazione Nazionale Consulenti Tributaristi) führt er seit 2003 das Wirtschaftsbüro Data Consult und kümmert sich dort und in unseren Hotels persönlich darum, dass es uns auch in 20 Jahren noch gibt.

Er schaut uns tagtäglich über die Schulter, kontrolliert alles mit wachen Augen und gibt unsere Ziele vor. Er ist sozusagen unser Motor.

Und da sind natürlich noch **Valentina und Matthias**, unsere beiden Engel und Nachwuchsgastgeber, die uns ganz schön auf Trab halten.

Das Team der P&H Family

Zuallererst haben wir kleine Brötchen gebacken. Mit einem kleinen, eingeschworenen Team an Mitarbeitern. Doch dann wurden wir immer mehr. Und konnten so die Dienstleistungsqualität in unseren Hotels kontinuierlich steigern.

Mittlerweile zählt die P&H Family rund 50 bis 70 Mitarbeiter. Die sich Tag für Tag um unsere Gäste sorgen. Als Gastgeber aus Leidenschaft leben wir unsere Werte und Visionen vor. Damit auch unsere Mitarbeiter sie teilen und umsetzen können.

Dabei versuchen wir, unsere Mitarbeiter zu unterstützen, wo wir können. Mit betriebsinternen Lehrgängen. Mit finanzieller Unterstützung bei ihrer Ausbildung. Mit externen Betriebspraktika im In- und Ausland. Mit flexiblen Arbeitszeitmodellen. Und natürlich bei der Kinderbetreuung, damit ihre Kinder während der Arbeitszeit liebevoll betreut werden.

Denn nicht nur gut ausgebildete, sondern vor allem motivierte und zufriedene Mitarbeiter sind gute Gastgeber. Und das brauchen wir, denn wir wollen unsere Gäste ständig aufs Neue begeistern.

In diesem Sinne: Sie sind uns **herzlich willkommen in der P&H Family**.



1. MANAGEMENT

1.1.1. Leitbild

Wichtig sind unsere Handlungen, nicht unsere Worte. Denn sie machen aus uns die Menschen, die wir sind. Echt, authentisch, unverwechselbar.

Ein **Mitglied der P&H Family** zu sein, heißt Teil eines innovativen, erfolgreichen Unternehmens zu sein. In dem wir uns und unseren Werten treu bleiben, trotz Veränderungen, trotz neuer Entwicklungen. Gemeinsam mit einem Team aus allen Bereichen haben wir die Grundlage für unser Leitbild erarbeitet. Ein spannender Weg mit einem überzeugenden Ergebnis, das zu uns passt.

Unser Motto

An der Rezeption des City Hotel Meran steht zu lesen: „**Do what you love - love what you do**“. Das ist unser Leitsatz und unser Ansporn, den wir jeden Tag aufs Neue leben. Mit dieser Motivation treten wir unseren Mitarbeitern, unseren Gästen und unseren Geschäftspartnern gegenüber. Das prägt unsere Unternehmenskultur. Und so führen wir auch unsere drei Stadthotels. Hier begeistern wir tagtäglich unsere Gäste, schaffen Raum für Innovation und kreative Lösungsansätze und motivieren dadurch unser Team.

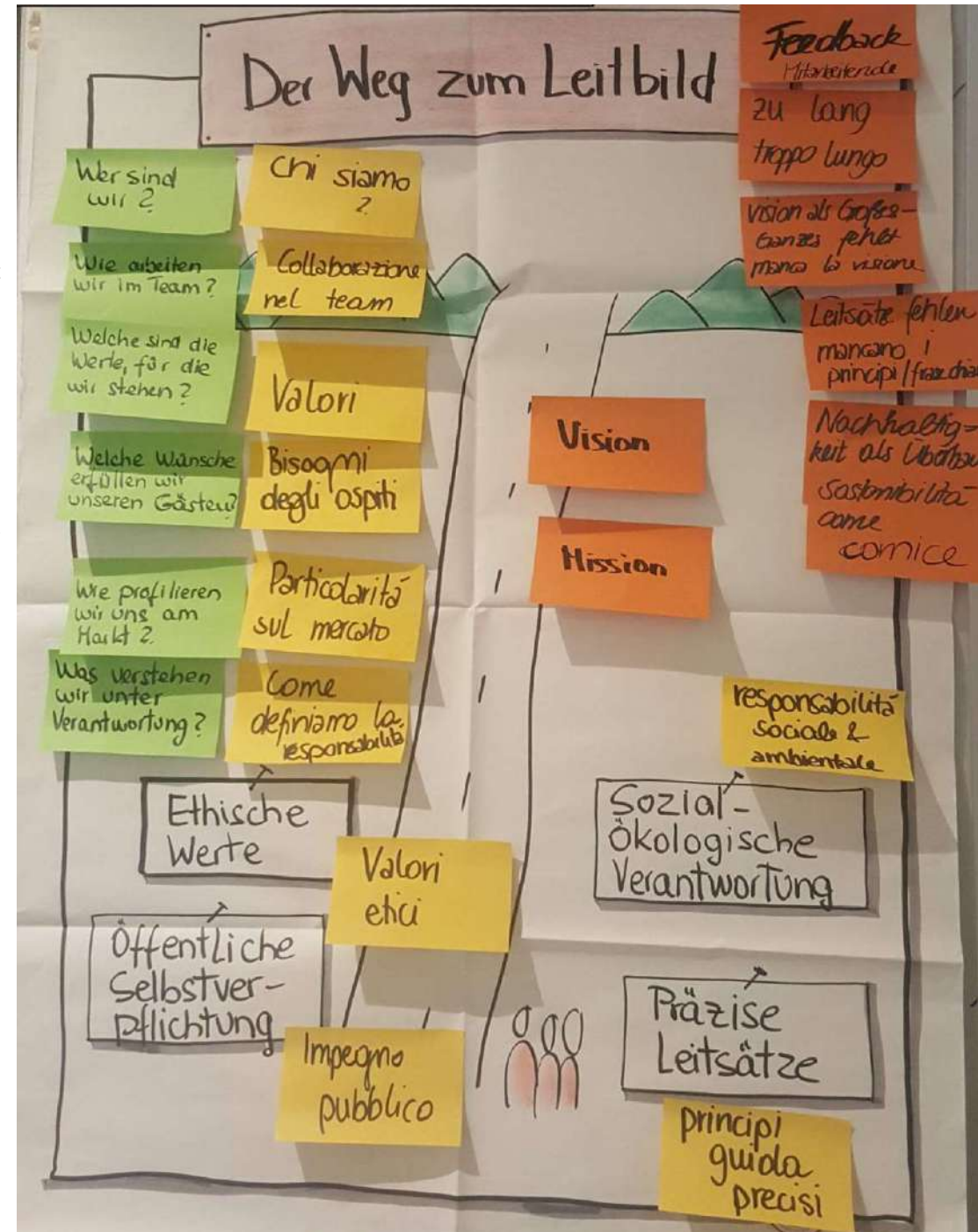
Unsere Werte

Unser Führungsstil? Wir sind jung, dynamisch, persönlich, offen und großzügig. Unsere Aufgeschlossenheit für neue Ideen, für Veränderungen, für Entwicklungen, für Wandel ist bei unseren Mitarbeitern schon legendär. Darin sehen wir auch unsere Zukunft. Denn Stillstand ist nichts für uns.

Wir fördern eine Kommunikation auf Augenhöhe. Unseren Mitarbeitern lassen wir dabei viel Spielraum, sich mit eigenen Ideen in ihre Arbeit einzubringen. Im Gegenzug verlangen wir aber Loyalität und Professionalität. Hierarchische Strukturen wenden wir nur dann an, wenn es notwendig und zielführend ist. **Ein Geben und ein Nehmen** eben. So soll es sein.

Unsere Ziele

Noch mehr als in der Vergangenheit nutzen wir **die Synergien unserer Betriebe** untereinander und mit der Destination. So garantieren wir konstant eine dynamische und nachhaltige Betriebsentwicklung.



Dazu hinterfragen wir uns und unsere Arbeitsweise immer wieder neu, um unser Handeln und unsere Betriebsabläufe ständig zu verbessern. Wir analysieren den Markt und die Trends der Zukunft und konzentrieren uns dabei immer auf unsere Stärken.

Wir bleiben nicht stehen, gehen mutig voran, denken nachhaltig und trauen uns, auch einzelne Produktangebote zu verändern oder, wenn sinnvoll, zu streichen. Wir bringen uns auch in die Destinationsentwicklung mit ein und versuchen in Kooperation mit Partnern nachhaltige Entscheidungen zu treffen.

Das Ziel: Mit einer konstanten, nachhaltigen Entwicklung unserer Kernprodukte und stetig optimierter Servicequalität steigt die **Zufriedenheit unserer Gäste**. Und damit die Kundenbindung.

So werden unsere Betriebe noch stabiler und unsere Investitionen und die Arbeitsplätze für unsere Mitarbeiter umso sicherer.

Unsere Vision

Echtheit und Entschleunigung, **authentische Erlebnisse und nachhaltiger Konsum** – diesen wahren Luxus bietet Meran und unser Unternehmen:

Zeit haben, zur Ruhe kommen, die Seele baumeln lassen, schöne Dinge entdecken und bewusst genießen.

Wohlfühlen betrifft den Menschen in seiner Gesamtheit, also Körper, Seele, Geist und Emotion. Meran und die P&H Family schaffen Raum für dieses neue Luxusempfinden.

1.1.2. Leitbildveröffentlichung

Das ist der Succus des Ganzen. Das komplette Leitbild ist auf unserer Homepage veröffentlicht.

Auf unserer Website ist unser ganzes Leitbild veröffentlicht:
<https://www.hotelsmerano.it/wp-content/uploads/2026/04/Nachhaltigkeits-Leitbild-PH-Family-2025.pdf>



1.1.3. Nachhaltigkeitsmanager

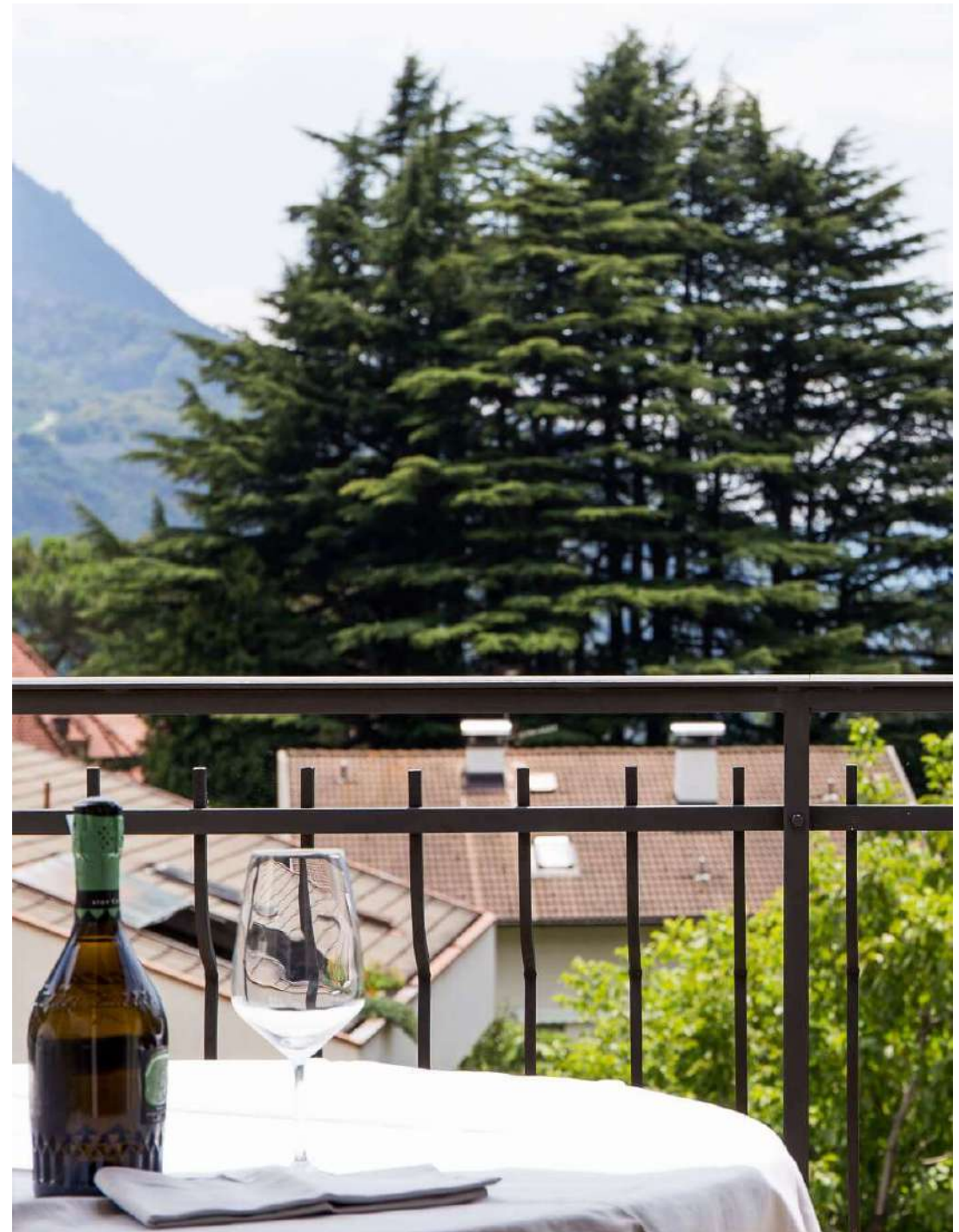
Wir als P&H Family übernehmen Verantwortung. Dr. Barbara Hölzl, Geschäftsführerin, wurde als verantwortliche Person und Nachhaltigkeits-Beauftragte ernannt. **Sie ist für die Organisation und die Koordination aller CSR-Projekte verantwortlich.** Durch ständige Weiterbildung, in Gesprächen und im Bewusstsein der Unternehmenswerte versucht sie ihrer Rolle gerecht zu werden.

Frau Karin Thieltges, Assistentin der Geschäftsleitung, absolvierte einen 9-monatigen **online-Studiengang zum Nachhaltigkeitsmanagement an der Deutschen Hotelakademie (DHA).** Zu den drei Sustainability-Säulen ökonomische Performance, soziale Gleichheit und ökologische Verantwortung, erwirbt sie in der berufsbegleitenden Weiterbildung fundiertes Expertenwissen und lernt, wie sie als Nachhaltigkeitsmanagerin Veränderungsprozesse erfolgreich lenkt und das Team für Nachhaltigkeitsstrategien begeistert.

Das CSR – Team trifft sich in regelmäßigen Abständen, um stetig an der Umsetzung des Verbesserungsprogramms und an der Entwicklung neuer Ziele zu arbeiten. Regelmäßige CSR – Schulungen und die korrekte Einführung neuer Mitarbeiter in die Philosophie der P&H Family stellen sicher, **dass die Leitgedanken in die tägliche Praxis umgesetzt werden.**

Außerdem engagieren sich Frau Dr. Hölzl und Frau Karin Thieltges auch in der **Stakeholdergruppe zur Nachhaltigkeitszertifizierung der Kurverwaltung Meran** für das Nachhaltigkeitslabel GSTC. So nahmen die beiden am ersten Green Team Treffen zum Thema „Nachhaltiger Tourismus in Meran“ teil, bei dem an verschiedenen thematischen Tischen Perspektiven und Nachhaltigkeitsstrategien für die verschiedenen Bereiche des Tourismussektors im Sinne einer nachhaltigen Destination diskutiert und angedacht wurden.

Stefan Pippi, Geschäftsführer, ist hauptberuflich in der Steuerberatung tätig. Es ist schön, einen Experten in Steuerrechtsfragen und Gesetzesvorlagen im Team zu haben und erleichtert die tägliche Arbeit enorm. **In enger Zusammenarbeit mit unserem externen Sicherheitskoordinator** stellt er sicher, dass alle Gesetze gewissenhaft eingehalten werden. Und dass Gesundheits-, Sicherheits-, Arbeits- und Umweltaspekten umfassend Rechnung getragen wird.



1.1.4. Rechtskonformität

Die P&H Management GmbH ist sich seiner **soziologischen, ökologischen und politischen Verantwortung** bewusst und trägt den Vorgaben und rechtlichen Richtlinien der italienischen Gesetzgebung in allen Belangen absolut Rechnung. Bei rechtlichen Fragen können wir jederzeit auf die HGV – Rechtsberatung zurückgreifen. So stellt die Unternehmensführung sicher, dass **alle relevanten Gesetze und alle geltenden lokalen, nationalen und internationalen Verpflichtungen** erfüllt werden. Dazu gehören:

- Verfassungsrecht
- Zivil- und Handelsrecht
- Gesellschaftsrecht
- Steuerrecht
- Arbeits- und Sozialrecht
- Arbeitssicherheit
- Datenschutz
- Verbraucherrecht
- Wettbewerbsrecht
- Umweltrecht
- Rechnungslegung
- Gewerberecht
- Insolvenzrecht
- EU-Recht sowie regionale und lokale Vorschriften

1.1.5. Risikomanagement

Alle Mitarbeiter werden auf akute Sicherheits- und Gesundheitsrisiken mit Schulungen und über schriftliche Informationen hingewiesen. Es existiert ein **Krisen- bzw. Risikomanagementplan**, um Gäste und Mitarbeiter im Notfall zu schützen und - falls erforderlich - Konsequenzen für unsere Angebote zu ziehen. Zudem wurde ein unabhängiges Unternehmen zum Sicherheitsbeauftragten ernannt, um die nötigen Voraussetzungen einzuhalten und den gesetzlichen Rahmenbedingungen Folge zu leisten.

Auch das Thema **Datenschutz** hat für uns oberste Priorität. Die Daten unserer Gäste, Mitarbeiter und Partner sollen und müssen optimal geschützt sein. Deshalb arbeiten wir mit dem externen Datenschutzbeauftragten „Reggiani Consulting“ zusammen, der uns datenschutztechnisch fit hält. So sind wir auch laut den Vorgaben immer up to date.

1.1.6. Schulung Risikomanagement

Verantwortliche Mitarbeitende werden für **akute Sicherheits- und Gesundheitsrisiken** für Gäste professionell geschult. Um sicher zu stellen, dass die Schulungen immer up to date sind, arbeiten wir mit lokalen Fortbildungsunternehmen zusammen. Alle unsere Mitarbeiter sind im Besitz eines gültigen Diploms zur **Arbeitssicherheitsschulung**. Alle Mitarbeiter in Empfang, Verwaltung und Backoffice werden regelmäßig in **Privacy- und Onlinesicherheitskursen** geschult. Ausgebildete **Brandschutzbeauftragte** sind bei uns ebenso selbstverständlich wie **Erste-Hilfe-Beauftragte**.



Kurstadt Meran:

Meran ist eine unglaublich lebenswerte Stadt, eine kleine, übersichtliche Realität die für Lebensqualität und das Zusammentreffen unterschiedlicher Kulturen steht. Mit einer schönen Umgebung, hervorragendem Essen und gutem Wetter. Seit 1836 Kurstadt für Wasseranwendungen und Luftkuren. Heute: Eine lebendige Gartenstadt voller Gegensätze: Mediterran und alpin, ländlich und urban, traditionell und innovativ. Mit großzügig angelegten Parks, einem dichten Netz von Promenaden eingerahmt von der Architektur der Belle Époque.

Kurverwaltung Meran:

Barbara Hölzl, Mitglied des Verwaltungsrates, unterstützt in Ihrer Funktion aktiv die Umsetzung der Visionen der Kurverwaltung Meran. Die Stadt soll auch in Zukunft für Bürger und Gäste lebenswert bleiben, mit erlebbaren Strukturen, die leicht zugänglich und greifbar sind. Mit Veranstaltungen, die das kulturelle Erbe Merans fortführen und bereichern. Für eine hohe Lebensqualität mit Eleganz und mediterrane Leichtigkeit. Und für ein ganzheitliches Angebot aus Erholung, Entspannung, Wohlfühlen, Fitness und Bewegung.

Destination Südtirol:

Damit Südtirol begehrt Lebensraum und attraktive Destination für Reisende bleibt, arbeiten öffentliche und private Strukturen Hand in Hand an einer nachhaltigen Entwicklung. Dabei werden Themen wie Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft im Zusammenhang gesehen. Das spiegelt sich in der Planung und Umsetzung von Sensibilisierungskampagnen, Projekten und Wettbewerben zur Förderung eines nachhaltigen Lebensstils.

Südtiroler Hotelier- und Gastwirteverband:

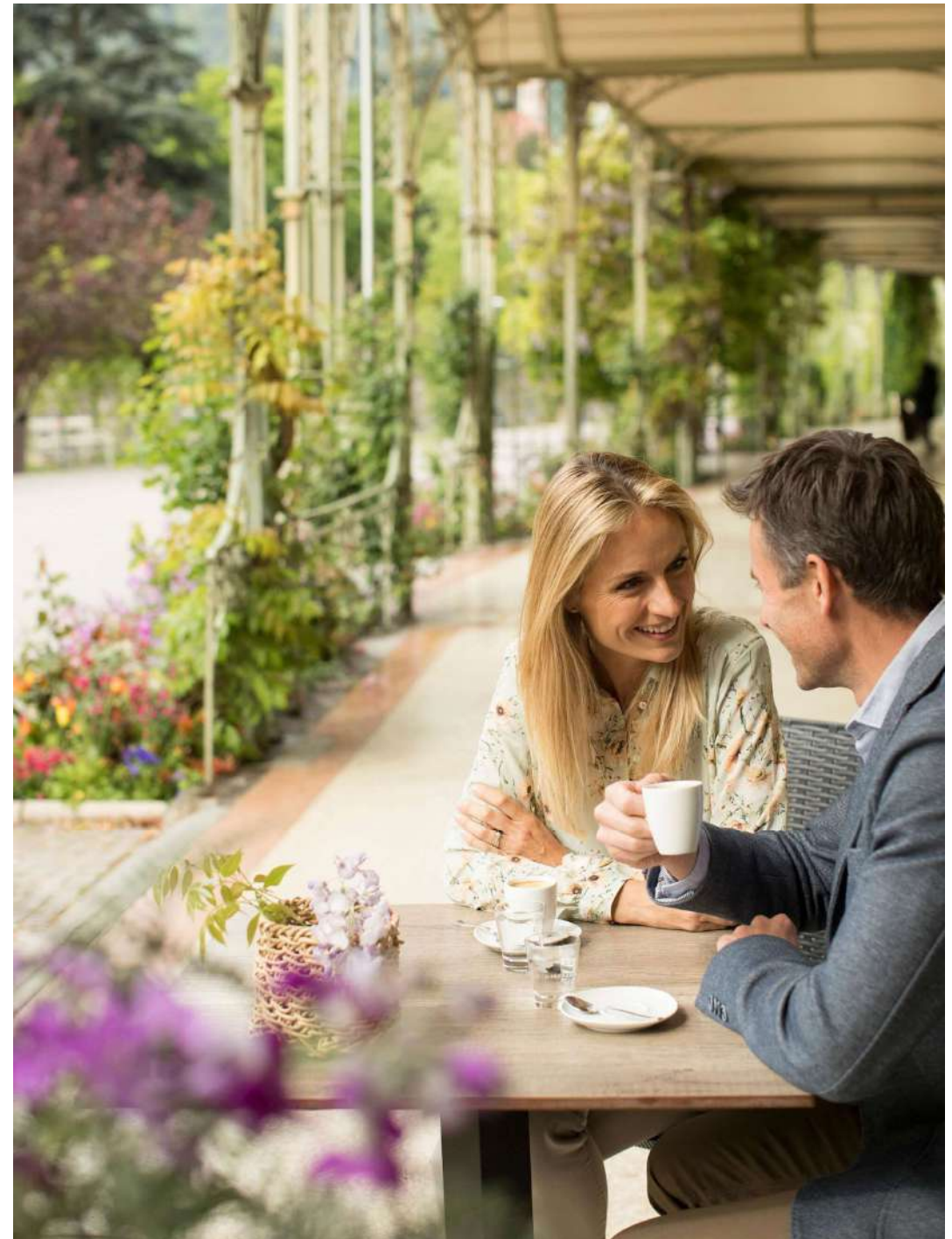
Der HGV (Interessensverband der Südtiroler Hotellerie) unterstützt uns in vielen Bereichen der Nachhaltigkeit mit Beratung und durch politische Einflussnahme. Rechtsberatung, Themen der Arbeitssicherheit und auch im Bereich Nachhaltigkeit und Weiterbildung können wir auf die Kompetenz eines starken Partners zählen.

1.1.8. Stakeholder-Dialog

Wir schätzen uns sehr glücklich, in einem kleinen Paradies leben zu dürfen. Die Südtiroler Landschaft ist einzigartig und vielfältig wie kaum ein anderes Landschaftsbild. **Regionalität und Tradition wird hier gelebt**, immer mehr. Und immer bewusster. Das ist unser Kapital.

Deshalb arbeiten wir daran, die P&H Family noch mehr in der Gesellschaft zu verankern, indem wir lokale, auch tourismusunabhängige Projekte, fördern und aktiv unterstützen: Wie z. B. vielfältige Initiativen zur Erhaltung traditioneller Kulturlandschaften sowie Projekte zum Erhalt und zur Verschönerung des kulturhistorischen Ortsbildes und architektonischer Besonderheiten. Mit der Kurverwaltung und dem HGV arbeiten wir aktiv daran, diese Werte zu erhalten. Und wir versuchen durch verschiedenste branchenübergreifende Projekte, Regionalität neu zu leben, zu fördern und diese auch unseren Gästen zu vermitteln.

Im Zuge der Destinationsentwicklung führt das Unternehmen einen aktiven Nachhaltigkeits-Dialog mit verantwortlichen Stakeholdern, informiert über das eigene Nachhaltigkeits-Management und fordert die nachhaltige Entwicklung der Stakeholder.



1.1.9. Wesentlichkeitsanalyse

Auf der Grundlage der Bestandsaufnahme hat die P&H Family eine Priorisierung der Nachhaltigkeitsthemen durchgeführt und seine wichtigsten Handlungsfelder identifiziert:

Handlungsfelder der P&H Family

Mitarbeitenden Kommunikation	Mitarbeitenden Fortbildung	Abfall
Kinderschutz	Gästeinfahrt	Kundenfeedbacksystem
Lieferanten Befragung	Umweltbegehung	Produktcheck
Externe Kommunikation Gäste	Lebensmittelverschwendung	Externe Kommunikation Partner

Priorisierte Handlungsfelder

- **Abfall**
 - Lebensmittelverschwendung
- **Mitarbeitende**
 - MA-Kommunikation
 - MA-Fortbildung
- **Externe Kommunikation**
 - Gäste
 - Partner
- **Produktcheck**
- **Kundenfeedback**

Als oberstes Handlungsfeld und Leitthema haben wir die Nachhaltigkeit definiert. Alle anderen Handlungsfelder wurden daraufhin nach Nachhaltigkeitskriterien priorisiert.

Aus allen **priorisierten Handlungsfeldern** wurden in einem 2. Schritt konkrete Maßnahmen erarbeitet, welche sich im nachfolgenden Verbesserungsprogramm wiederfinden. Darin haben wir alle Maßnahmen im Hinblick auf das Leitthema Nachhaltigkeit festgelegt und in 8 Punkte unterteilt (Management, Wirtschaftsdaten, Unternehmensökologie, Gäste, Mitarbeitende, Beschaffung, Lieferanten, Community Involvement).

1.1.10. Verbesserungsmanagement

Das Engagement der P&H Family im Bereich Nachhaltigkeit wird, wie schon erwähnt, durch den CRS-Manager gesteuert. Dr. Barbara Hölzl ist für die Organisation und Koordination der CSR-Projekte zuständig. Dieses Team erstellt ein Verbesserungsprogramm mit konkreten Zielen und Maßnahmen zur nachhaltigen Entwicklung.

Die Verantwortung für die Umsetzung der definierten Maßnahmen in den verschiedenen Abteilungen trägt das CSR-Team bestehend aus Mitarbeitern aus den unterschiedlichen Abteilungen.

Das CSR-Team **trifft sich in regelmäßigen Abständen**, um am Verbesserungsprogramm und neuen Zielen zu arbeiten. Periodisch wird das Verbesserungspotential einzelner Geschäftsbereiche zum Thema Nachhaltigkeit analysiert. Priorisierte Handlungsfelder sind dabei die vorher genannten. All unsere Mitarbeiter - auch außerhalb dieses Teams - sind aber aufgefordert, jederzeit Ideen zur Verbesserung jeglicher Handlungsfelder festzuhalten und dem CRS-Team vorzulegen.

Dieses **Verbesserungsprogramm** ist unsere Arbeitsgrundlage. Daran orientiert sich unser Handeln.

1.1.11. Aktualisierung Verbesserungsprogramm

Das Verbesserungsprogramm wird **systematisch überwacht, jährlich aktualisiert** und TourCert zur Prüfung vorgelegt. Dafür wird es in das Avanti Cockpit geladen, damit alle Beteiligten jederzeit darauf Zugriff haben.

1.1.12. Nachhaltigkeitsbericht

Zu jeder Zertifizierung und Rezertifizierung arbeiten wir **einen standardisierten Nachhaltigkeitsbericht mit aktuellen Daten und Indikatoren** aus und veröffentlicht diesen auf unserer Website unter dem Menüpunkt „P&H Family / Nachhaltigkeit“, nachzulesen auf folgendem Link: <https://www.hotelsmerano.it/de/die-betriebszweige-der-ph-management-gmbh/wir-leben-nachhaltigkeit/>

P&H Family
Hotels Merano



1.2. Angebot



1.2.1. Angebotsentwicklung

Die P&H Family **erfasst und analysiert regelmäßig den Grad der Nachhaltigkeit** ihrer eigenen Angebote. Dabei werden relevante ökologische, soziale und ökonomische Kriterien systematisch berücksichtigt und ausgewertet. Auf dieser Grundlage identifizieren wir kontinuierlich Verbesserungspotenziale und entwickeln gezielte Maßnahmen, um die Nachhaltigkeit unserer Leistungen langfristig zu steigern und transparent darzustellen. Diese Analyse erfolgt einerseits durch die laufende Kontrolle der Kennzahlen durch den Wirtschaftsprüfer Dr. Pippi und andererseits durch die Dateneingabe in das Avanti Cockpit, welches einen fundierten Vergleich zu den Vorjahren ermöglicht, während das stetig aktualisierte Verbesserungsprogramm fortlaufend Impulse für innovative Optimierungen setzt.

1.2.2. Vermarktungsaktivitäten

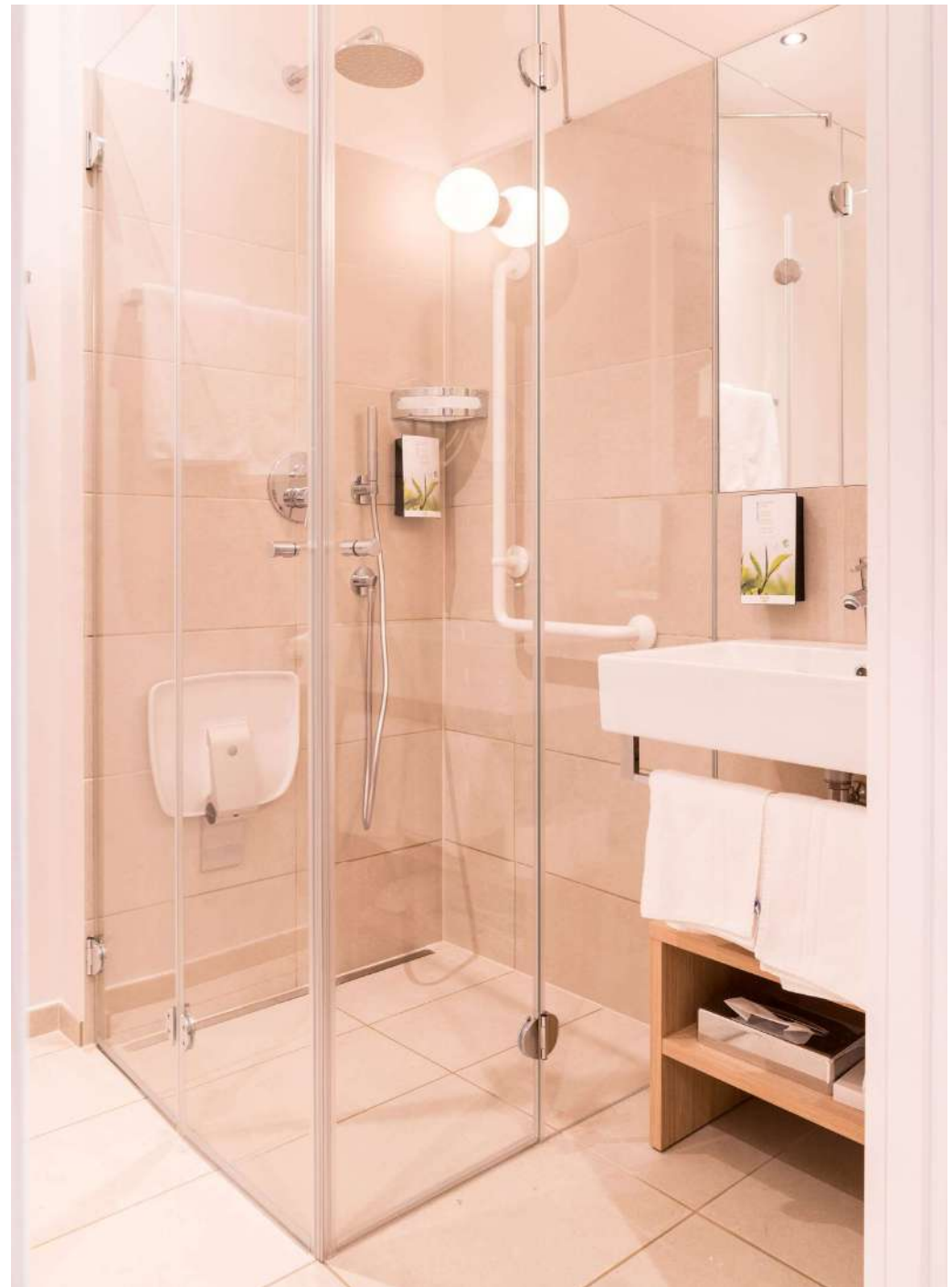
Wir legen großen Wert darauf, die eingesetzten Werbebotschaften und Bildwelten sorgfältig zu gestalten, um unsere Unternehmen sowie den Standort Meran respektvoll darzustellen und ein authentisches, realistisches Gesamtbild zu vermitteln. Dabei legen wir besonderen Wert darauf, Erwartungen nicht zu verzerren, sondern die tatsächlichen Gegebenheiten transparent und glaubwürdig abzubilden.

1.2.3. Barrierefreiheit

Die P&H Family ermöglicht **in allen 3 Strukturen einen barrierefreien Zugang**. Dazu gehört ein ungehinderter Zugang für Rollstuhlfahrer und Personen mit besonderen Bedürfnissen zu sämtlichen öffentlichen Bereichen der Häuser. So bieten die Frühstücks-Restaurants, Bars und Sonnenterrassen viel Raum für ein uneingeschränktes Manövrieren mit dem Rollstuhl. Zudem finden sich in allen 3 Hotels barrierefreie Zimmer mit speziell ausgestatteten barrierefreien Bädern. Entsprechende Informationen zu diesen Angeboten werden auf unserer Website und in all unseren Angeboten vorgestellt.

Die P&H Family unterstützt zudem aktiv die **Initiative „EASYTOILET“** für mehr Inklusion im Alltag: Gemeinsam mit den Gemeinden Meran und Bozen sowie Partnern wie der Sozialgenossenschaft Independent, dem Verein adlatus und dem Beirat für Menschen mit Beeinträchtigungen setzen wir ein klares Zeichen für Barrierefreiheit.

Deshalb öffnen wir unsere öffentlichen Toiletten kostenlos für Menschen mit Behinderung. Ganz unkompliziert und ohne Konsumationspflicht. Ein gut sichtbarer Aufkleber direkt am Eingang



zeigt auf einen Blick, dass die Toilette zur Verfügung steht. Für mehr Zugänglichkeit, mehr Selbstbestimmung und ein offenes Miteinander im öffentlichen Raum.

Anteil unserer barrierefreien Zimmer an der Gesamtzimmerzahl: 7,3 %

1.2.4. Hotellerie

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Anzahl Zimmer	52	60	40
Anzahl Betten	104	118	78
Anzahl Gäste	11.587	11.754	7.442
Anzahl Übernachtungen	25.117	25.924	14.049

1.2.5. Restaurant

Alle unsere drei Betriebe führen wir als B&B mit einem wunderbaren Frühstücksbuffet. Einzig **im City Hotel Meran bieten wir eine kleine Bistrokarte** für den kleinen Hunger zwischendurch an. Außerdem öffnen wir das Restaurant auf Reservierung für private Veranstaltungen wie Familienfeiern oder Business-Events.

Damit unsere Gäste die kulinarischen Seiten Merans in all ihren Facetten auskosten können, arbeiten wir mit **15 Partner-Restaurants in Meran** zusammen, nur wenige Minuten von unseren Häusern entfernt. Mit unserer **P&H Family Restaurantcard** profitieren unsere Gäste in allen Partner-Restaurants von 10% auf alle Speisen.

So liegt unseren Gästen die kulinarische Welt der Passerstadt zu Füßen und **wir unterstützen aktiv die lokale Restaurant-Szene**. Eine rundum gelungene Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

1.2.6. Veranstaltungen

Keines unserer Hotels verfügen über Veranstaltungsräume.



Meran geht durch den Magen



Restaurants entdecken

Von versteckten Schätzen zu lokalen Favoriten: Lassen Sie sich täglich von neuen Aromen überraschen und sichern Sie sich 10% auf alle Speisen in ausgewählten Partnerrestaurants.

Folgen Sie Ihrem Geschmack quer durch Meran und erleben Sie Meran auf ganz neue Weise.

1.2.7. Analyse der Servicekette

Reisephase	SOLL - So sollte es idealerweise sein	IST - Das machen wir schon	Wie groß ist die Lücke?		
			klein	mittel	groß
Vor dem Aufenthalt - Information - Buchung - Reisevorbereitung - Anreise & Check-in	Klare Kommunikation von Preis & Leistung, von Anreisemöglichkeiten und Check in Zeiten	Über unseren Angebotsmanager erhält der Gast alle wichtigen Informationen bei Direktanfragen, auch bei Buchung auf unserer Homepage. Wo es teilweise nicht so klar ist, ist bei externen Anbietern (Plattformen)	x		
Leitfragen als Impuls: Über welche Kanäle informieren sich Gäste über unser Hotel (Website, Buchungsplattformen, Social Media, Direktkontakt)?	- Website - Buchungsplattformen - Social Media - Anrufe	ja	x		
Wie einfach und barrierearm ist der Buchungsprozess?	- Buchung über Homepage - telefonisch oder via Email	ja	x		
Sind Informationen zu Preisen, Leistungen, Stornobedingungen und Nachhaltigkeitsaspekten klar und verständlich dargestellt?	Sowohl auf der Homepage wie in der direkten Kommunikation mit dem Gast erhält er einen klaren Überblick über Preise, Leistungen und Stornobedingungen	Ja, aber die Nachhaltigkeitsaspekte könnten noch deutlicher hervorgehoben werden	x		
Welche Erwartungen wecken wir in der Kommunikation – und sind diese realistisch?	Authentische Präsentation von Hard- und Software in Wort und Bild	ja	x		
Kommunizieren wir Besonderheiten des Hauses (z. B. Regionalität, Nachhaltigkeit, Lage, Philosophie)?	Die Unterschiede der einzelnen Hotels, ihre Lage und die Philosophie der Gruppe werden in der Präsentation und auch vor Ort herausgestellt.	Ja, aber die Nachhaltigkeitsaspekte könnten noch deutlicher hervorgehoben werden	x		
Informieren wir aktiv über nachhaltige Anreisemöglichkeiten?	- Homepage - Angebot + Bestätigung	Auf der Homepage sind alle Informationen in der Kommunikation bei Buchung	x		
Wie reisen unsere Gäste überwiegend an (Auto, Bahn, Flug, Bus)?		Großteils mit dem Auto	x		
Ist die Anreise gut beschrieben und einfach zu organisieren?	- Lage, Anreisemöglichkeiten und GPS Koordinaten in der Buchungsbestätigung - Angebot, des Guest Pass für die Anreise	ja	x		
Wie läuft der Check-In ab – persönlich, digital, effizient?	Persönlich effizient	Vor Anreise: Link zum Online Check In Vor Ort wird aber noch persönlich Ausweis überprüft und Schlüssel übergeben	x		
Fühlen sich Gäste willkommen, gut informiert und wertgeschätzt?		Wir legen Wert auf eine persönliche Ansprache des Gastes vor Ort.	x		
Was ist zu tun, um die Lücke zwischen IST und IDEAL zu schließen?					
Der Nachhaltigkeitsaspekt sollte noch detaillierter herausgestellt werden, ohne den Gast mit Informationen zu überladen					

Reisephase	SOLL - So sollte es idealerweise sein	IST - Das machen wir schon	Wie groß ist die Lücke?		
			klein	mittel	groß
Während des Aufenthalts - Zimmeraufenthalt - Verpflegung - Aktivitäten im Hotel & außerhalb	- Hausinfos beim Check in - Infos zu Veranstaltungen und Sehenswürdigkeiten durch Aushang - Onstay-Newsletter	Ja, außer die Onstay-Newsletter, die wird aber ab Sommer eingeführt	x		
Leitfragen als Impuls: Entspricht die Zimmerausstattung den Erwartungen der Gäste?	Die Beschreibung und die Präsentation unserer Zimmer ist in Wort und Bild authentisch	Ja	x		
Wie werden Themen wie Energie, Wasser, Reinigung und Wasche kommuniziert?	Kommunikation im Zimmer	Noch nicht			x
Werden Gäste zu ressourcenschonendem Verhalten eingeladen – und wie?	- Aufforderung zur mehrmaligen Verwendung der Handtücher - Angebot, Bettwäsche seltener zu wechseln	Ja Nein		x	
Sind Informationen im Zimmer klar, verständlich und nicht überfrachtet?	Ja	Ja	x		
Gibt es Feedback oder wiederkehrende Rückmeldungen zum Zimmerkomfort?	Ja	Ja	x		
Woher stammen die angebotenen Lebensmittel (regional, saisonal, bio)?	- Großteils regional von uns bekannten Lieferanten	Ja	x		
Gibt es vegetarische/vegane Optionen und werden diese aktiv kommuniziert?	- ja und in der Prestay-Mail werden Ernährungswünsche auch abgefragt	Ja	x		
Wie gehen wir mit Lebensmittelabfällen um?	- Minimierung durch spätes Frühstück des Teams, wodurch Reste vermieden werden	Ja	x		
Informieren wir Gäste über Herkunft, Qualität oder Besonderheiten der Speisen?	- persönlich beim Frühstücksservice - mit Schildern am Buffet	Ja	x		
Wie wird auf individuelle Bedürfnisse (Allergien, Unverträglichkeiten) eingegangen?	Ja	Ja	x		
Welche Aktivitäten bieten wir im Hotel an?	Keine Animation vor Ort, aber Zusammenarbeit mit Anbietern in Meran	- Ticketservice Therme Meran - Aushänge, Informationen an der Rezi	x		
Welche externen Angebote empfehlen wir unseren Gästen?	Therme Meran, Botanischer Garten, Veranstaltungen vor Ort, Ausflüge, Wanderungen und Spaziergänge, Rundfahrten		x		
Arbeiten wir mit lokalen Anbieter:innen oder Initiativen zusammen?	Ja	Ja	x		
Informieren wir Gäste über umwelt- und sozialverträgliche Aktivitäten?	Ja	Ja	x		
Werden sensible Naturräume oder lokale Kultur respektvoll eingebunden?	Ja	Ja	x		
Was ist zu tun, um die Lücke zwischen IST und IDEAL zu schließen?					
Die Nachhaltigkeitsinformationen im Zimmer oder beim Onstay-Newsletter noch besser kommunizieren.					



Reisephase	SOLL - So sollte es idealerweise sein	IST - Das machen wir schon	Wie groß ist die Lücke?		
			klein	mittel	groß
Nach dem Aufenthalt - Check-out & Abreise - Nachbereitung - Feedback	- persönlicher Check out und Verabschiedung - Post-Stay Mail mit Nachfrage, wie der Aufenthalt war - Persönliche Beantwortung aller Rezensionen	ja	x		
Leitfragen als Impuls: Ist der Checkout-Prozess einfach, transparent und effizient?	ja	ja	x		
Werden offene Fragen oder Anliegen der Gäste geklärt?	ja	ja	x		
Gibt es eine persönliche Verabschiedung oder Dankeschön-Kommunikation?	Beides	ja	x		
Informieren wir über nachhaltige Abreisemöglichkeiten?		Nein, weil der Gast immer so abreist, wie er angereist ist	x		
Hinterlassen wir einen positiven letzten Eindruck?	- persönliche Verabschiedung an der Rezeption	ja	x		
Holen wir aktiv Feedback ein – und wenn ja, wie?	- Persönlich bei Abreise - Prestay-Mail	ja	x		
Wie gehen wir mit Lob, Kritik und Beschwerden um?	Freundlich, dankbar, professionell, Fehler zugeben, Alternativen anbieten	ja	x		
Werden Rückmeldungen intern ausgewertet und genutzt?	ja	ja	x		
Informieren wir Gäste im Nachgang über Neuigkeiten oder Angebote?	- regelmäßiger Newsletterversand	ja	x		
Nutzen wir Feedback gezielt zur Verbesserung von Service und Nachhaltigkeit?	- Alle Rezensionen werden persönlich beantwortet - negative Anmerkungen werden ans Team weitergeleitet	ja	x		

Was ist zu tun, um die Lücke zwischen IST und IDEAL zu schließen?

Noch mehr Wert legen auf den Erhalt von Rückmeldungen





1.3. Gäste

1.3.1. Gästeinformation und Kommunikation

Die P&H Family informiert seine Gäste aktiv über die Möglichkeiten einer **umweltfreundlichen Anreise**, über die Angebote der öffentlichen Mobilität in Meran und Umgebung sowie über **nachhaltige Aktionen** in ihren Hotels.

Alle unsere Gäste profitieren vom digitalen **Südtirol Alto Adige Guest Pass**, den sie beim Check in oder schon vorab erhalten, um ihn für die Anreise zu nutzen. Mit diesem Pass haben sie freie Fahrt mit den öffentlichen Nahverkehrsbussen (bis Münstair), den Regionalzügen (bis Trient), den Seilbahnen nach Vöran, Mölten, Koblern, Ritten, der Rittner Schmalspurbahn und der Standseilbahn Mendel.

Auf unserer **Homepage**, in unseren **Angeboten / Bestätigungsmitteilungen** und vor allem in unseren **Newsletters** kommunizieren wir aktiv über umweltfreundliches und nachhaltiges Verhalten, über Partner und spezifische Produkte und Angebote.

Auch **in den öffentlichen Bereichen vor Ort** weisen wir unsere Gäste auf nachhaltige Maßnahmen hin.

1.3.2. Gästezufriedenheit

Die Gästezufriedenheit ist oberstes Unternehmensziel.

Mit einer Zufriedenheit von 85 – 90 % bewerten die Gäste aller 3 Hotels unseren Gästeservice als hervorragend. Die hohe Zufriedenheit der Gäste wird langfristig zu einem steigenden Anteil an wiederkehrenden Gästen führen.

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Zufriedenheitsindex Kunden	90,69 %	88,7 %	85,01 %
Rücklaufquote der Kundenbefragung	1,72 %	1,6 %	1,9 %
Anteil wiederkehrende Gäste (Stammgäste)	13,3 %	14,63 %	5,82 %*

** Hier gilt zu beachten, dass das Hotel Villa Laurus erst im April 2019 eröffnet wurde und im Jahr 2020 und 2021 auf Grund der Pandemie vermindert geöffnet war.*

Der **aktuelle Stammgästeanteil** ist für Stadthotels repräsentativ. Außerdem muss angeführt werden, dass wir als junges Unternehmen in keinem der 3 Häuser auf einen gewachsenen Kundenstamm zurückgreifen konnten. Das Flora Hotel & Suites wurde von den Vorpächtern vorwiegend als Appartementhaus geführt. Wir haben das Angebot aber auf B&B umgestellt, wodurch kaum Stammgäste erhalten blieben. Das City Hotel Meran wurde komplett neu erbaut. Und das Hotel Villa Laurus wurde bis vor unserer Übernahme als Ferienstätte der deutschen Bundeswehr genutzt. Deshalb konnte auch hier kein einziger Stammgast übernommen werden.

Der **Aufbau von Stammgästen** wurde also komplett neu generiert und wird – so zeigt es die Zufriedenheitsanalyse - noch weiter ausgebaut werden. Viele unserer Gäste schätzen es zudem sehr, je nach Bedarf und Aufenthaltsgrund in unseren verschiedenen Hotels zu buchen. Da wir für alle 3 Betriebe ein unabhängiges Hotelverwaltungsprogramm verwenden, werden diese Gäste nicht als Stammgäste klassifiziert. So ist der effektive Stammgästeanteil in der Realität höher als der ausgewiesene.

1.3.3. Beschwerdemanagement

Ein Großteil unserer Buchungen wird über Buchungsportale und Reiseagenturen und Unternehmen (Businessgäste) generiert. Da diese Unternehmen validierte eigene **Gästefeedbacksysteme** anwenden, verzichten wir bewusst auf eine zusätzliche schriftliche Befragung des Gastes vor Ort, um ihn nicht zu belästigen. Nach Abreise versenden wir jedoch **Poststay-Newsletters**, durch die wir Rückmeldungen und vor allem viele Rezensionen für unsere Homepage generieren. Wir konnten feststellen, dass diese breit gefächerten Befragungssysteme sehr professionell und aussagekräftig sind und wir Ergebnisse daraus sehr gut für die betriebliche Weiterentwicklung und Verbesserung verwenden können.

Der Rücklauf erfolgt sehr zeitnah, so dass auch ein umgehendes Reagieren und Beantworten jederzeit möglich ist. Durch die Splitterung der Befragungen (Buchungsportale, Poststay-Newsletter, Rezensionen auf der Homepage, Rezensionen auf den verschiedenen Bewertungsportalen) lässt sich der Rücklauf schwer messen. Die angeführte **Rücklaufquote** ist nur jene unserer Poststay-Newsletters und wenig aussagekräftig.

Unsere Mitarbeiter an der Rezeption sind **im Beschwerdemanagement ausgebildet** um professionell, zeitnah und individuell auf Kundenanliegen reagieren zu können.



2. WIRTSCHAFT



2.1. Wirtschaftsdaten

2.1. Wirtschaftliche Stabilität

Die P&H Family erhebt regelmäßig Daten zur ökonomischen Nachhaltigkeit. Dabei ist es der Unternehmensführung wichtig, langfristig die 3 Betriebe gemeinsam zu betrachten, um **gesamtwirtschaftlich ein positives Ergebnis** zu erzielen. Da die Wirtschaftsdaten intern durch den Geschäftsführer erhoben werden, kann die Firmenphilosophie einfach übernommen werden, bzw. Kosten und Ausgaben im Hinblick auf die Nachhaltigkeit bewertet werden.

Wie bereits angedeutet sind **2 der 3 Betriebszweige Pachtbetriebe**, trotzdem hat sich die Unternehmensführung dazu entschlossen, in die Betriebsausstattung beträchtliche Summen zu investieren. Denn das Ziel ist eine langjährige Zusammenarbeit mit den Verpächtern, mit unseren Mitarbeitern und sonstigen Stakeholdern.

Das **Flora Hotel & Suites** ist unser Stammbetrieb und wurde 2008 in einem Pachtverhältnis übernommen. Im Jahre 2014 konnten wir den Betrieb erwerben. Im Laufe der Jahre haben wir die Wirtschaftlichkeit kontinuierlich verbessert. Es wurde in den 1990ern als Appartementhaus erbaut. Entsprechend klein wurden die öffentlichen Bereiche geplant. **Im Jahre 2018 haben wir uns entschlossen, das Flora an die neuen Kundenbedürfnisse anzupassen.** Umgebaut wurden das komplette Erdgeschoss, 11 Zimmereinheiten, das Untergeschoss, das Schwimmbad, den Gartenbereich und die Tiefgarage. In den Wintermonaten 2023, 2024 und 2025 wurden 4 weitere Zimmerkategorien renoviert und die Küchenzeilen aus allen Zimmern entfernt und in einigen auch die Bäder saniert, wodurch das Flora jetzt ein rundum modernes, zeitgemäßes Zimmerangebot vorweisen kann.

Das neu erbaute **City Hotel Meran** haben wir im Jahre 2013 übernommen. In den ersten Jahren galt es eine komplett neue Gästeschicht aufzubauen. Leider mussten wir schon bald feststellen, dass vor allem das Interieur qualitativ minderwertig gewählt worden war, so dass ein Großteil der Ausstattung laufend ersetzt werden musste. Dies nicht aus ästhetischen Gründen, sondern auf Grund des enormen Verschleißes. Aus diesem Grund entschloss sich das Management **Ende 2019, den Betrieb umfassend zu sanieren**, um das Profil zu stärken, dem Haus endlich den nötigen Charakter entsprechend der Unternehmensphilosophie zu verleihen und die Wirtschaftlichkeit zu verbessern. Das Resultat ist sehr vielversprechend und unsere Gäste schätzen das „neue“ City Hotel Meran sehr. Das ist auch aus den hohen Bewertungen ersichtlich.

Im Jahre 2019 bot sich schließlich die Gelegenheit, einen 3. Betrieb in Meran zu übernehmen, das **Hotel Villa Laurus**. Da das Haus vorab als privates Urlaubsdomizil für Mitglieder der deutschen Bundeswehr fungierte, musste auch hier eine komplett neue Gästeschicht aufgebaut werden. Umfangreiche Investitionen wurden durchgeführt, um den Betrieb an die Unternehmensphilosophie und **an die Kundenbedürfnisse anzupassen.**

Die ersten Kennzahlen aus dem Jahre 2019 deuten auf das Potential des Betriebes hin. Leider konnte dieser erste Erfolg durch die Zwangsschließung während der Pandemie im Jahre 2020 und 2021 nicht weiter ausgebaut werden. Seither könnten wir erstmals das Potential des Hauses ausschöpfen, trotz der sehr kurzen Zeit auf dem Meraner Touristikmarkt. **Im Jahr 2023 haben wir durch den Austausch aller Teppichböden** durch einen hochwertigen Vinylboden auf Naturbasis, konnten wir alle Zimmer Allergiker freundlich anpassen.

Die umfangreichen Investitionen der letzten Jahre in allen 3 Betrieben **wurden bewusst mit nachhaltigen Kriterien getätigt**, es wurden regionale Lieferanten und Handwerker sowie nachhaltige und langlebige Produkte gewählt, obgleich dies natürlich die Investitionskosten beträchtlich erhöht hat. Dies vor allem deshalb, weil uns die Entwicklung und Erfahrung aus dem City Hotel Meran gezeigt hat, dass nachhaltige Investitionen langfristig gewinnbringender und sinnvoller sind.

Bei den nachfolgenden Kennzahlen gilt zu berücksichtigen, dass die **Mitarbeiterzahl** im Flora höher ist, weil dort die Geschäftsleitung, das Backoffice, die Buchungszentrale und das Marketing untergebracht sind, welche für alle 3 Betriebe arbeiten. Zudem arbeiten Rezeption und Etage als Springer für das Hotel Villa Laurus. Dadurch kann die Kennzahl „Umsatz pro Mitarbeiter“ nicht richtig berechnet werden.

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Gesamtumsatz	2.915.552 €	2.532.584 €	1.182.250 €
Umsatz pro Mitarbeitenden	194.370 €	110.112 €	147.781€
Umsatzrendite	15,13 %	12,02 %	6,68 %
Umsatz pro Übernachtung	116,08 €	97,69 €	84,15 €
Umsatz pro Zimmer	57.557 €	46.019 €	31.970 €
Umsatz (aus Restaurant)	192.035 €	/	/
Umsatz pro Restaurantgast	/	/	/
Umsatz pro Servicepersonal	/	/	/
Ø Bettenauslastung aller Offenhaltetage	62,56 %	59,73 %	69,41 %
Ø Aufenthaltsdauer	2,17 Tage	2,21 Tage	1,89 Tage



2.2. Wertschöpfungskette

2.2.1. Supplier Code

Unsere Lieferanten für den täglichen Arbeitsablauf (Verbrauchsmaterialien und Lebensmittel) umfassen rund 35 Betriebe, alles **Südtiroler Traditionsbetriebe**, die wir persönlich kennen. Ganz nach unserer Unternehmensphilosophie: Wir arbeiten mit einigen wenigen, persönlich ausgewählten, lokalen und regional verankerten Lieferanten zusammen. Dies erleichtert zum einen die **Qualitätskontrolle** und gibt uns zum anderen die Sicherheit, dass unsere Lieferanten unsere **Werte von Nachhaltigkeit teilen** (etwa in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsbedingungen, Umweltschutz und Biodiversität) und selbst auch leben. So werden regionale A. rbeits- und Produktionskreisläufe gestützt und wir können Einfluss auf Qualität und Produkte nehmen.

2.2.2. Lieferantenbefragung

Das Unternehmen führt regelmäßig eine Befragung Lieferanten durch und erhebt den Grad ihrer Nachhaltigkeit. Hinweis: Diese Bewertung findet z. B. anhand der Lieferantenbefragung im TourCert Cockpit statt, die im Rahmen des Zertifizierungsprozesses durchgeführt wird.

	2025
Anzahl Lieferanten gesamt	35
Anteil befragter Lieferanten	7
Anteil Lieferanten mit Nachhaltigkeitslabel	5

2.2.3. Zufriedenheit der Geschäftspartner

Das Unternehmen erhebt regelmäßig die Zufriedenheit seiner Geschäftspartner. Diese Bewertung findet mündlich und anhand der Geschäftspartnerbefragung im TourCert Cockpit statt, die im Rahmen des Zertifizierungsprozesses durchgeführt wird.

	2025
Zufriedenheitsindex Geschäftspartner	82,2 %





3. SOZIO-KULTUR



3.1. Menschenrechte

3.1.1. Menschenrechte und Geschäftspraxis

Werte wie **Fairness, Transparenz und Gleichstellung** sind uns ein Herzensanliegen. Und sind fester Bestandteil unserer Unternehmensethik. So haben Themen wie Mobbing, sexuelle Belästigung, Kindesmissbrauch oder Diskriminierung in unseren Betrieben keine Basis. Denn bei uns gilt, dass die persönliche Würde, die persönlichen Rechte und die Privatsphäre jedes Menschen respektiert und gefördert werden.

Menschenrechtsverletzungen sind nicht nur mit den geltenden italienischen Gesetzen unvereinbar, sie widersprechen auch den grundsätzlichen Werten der P&H Family. Wir garantieren bei unseren Geschäftspraktiken die **Einhaltung der Menschenrechte** und orientieren uns an international und national bewährten Praktiken und lokal vereinbarten Leitlinien.

3.1.2. Schutz und Erhalt von Kulturgütern

Gemäß unserer Unternehmensphilosophie integrieren wir **authentische Elemente der traditionellen lokalen Kultur** in unsere gastronomischen Angebote, in unsere Aktivitäten und alle Angebote für unsere Gäste und Mitarbeiter, wobei wir die Rechte des geistigen Eigentums der lokalen Gemeinschaften respektieren.

3.1.3. Schutz vulnerabler Gruppen

Die P&H Family stellt den **Schutz jedes Menschen**, ganz gleich ob Kinder, Jugendliche, Frauen, Minderheiten oder andere schutzbedürftige Gruppen, im Unternehmen selbst und entlang der Wertschöpfungskette sicher. Auch die ILO-Erklärung über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit und der Kinderschutzkodex „The Code“ sind Teil unserer Unternehmensphilosophie. Auch wenn wir nicht Mitglied sind, stehen wir voll und ganz hinter allen Punkten, die diese Organisation anstrebt.

Da wir ausschließlich in Meran operieren und uns konsequent auf lokale Lieferanten sowie Partner konzentrieren, ist die Einhaltung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht durch die hiesigen klaren gesetzlichen Regelungen fest im täglichen Arbeitsablauf verankert. Vor diesem Hintergrund erachten wir es als passender und authentischer, die potenziellen Kosten einer offiziellen Mitgliedschaft bei „The Code“ direkt in jährlich neu ausgewählte Kinderschutzprojekte in Zusammenarbeit mit Plan International zu investieren, da viele der international geforderten Standards in unserem gesellschaftlichen und rechtlichen Umfeld bereits als selbstverständlich vorausgesetzt werden.

3.1.4. Kinderschutz

Als Unternehmen gewährleisten wir den Schutz von Kindern vor sexueller Ausbeutung entlang der Wertschöpfungskette und orientiert sich dabei an den Empfehlungen des Kinderschutzkodex „The Code“.

Ein klarer Fokus unserer Unternehmung liegt auch in der **Unterstützung von weltweiten Projekten zum Thema Kinderschutz**, indem wir jährlich ein Projekt des Unternehmens „PLAN international – Gib Kindern eine Chance“ finanziell unterstützen und dies auch regelmäßig an Mitarbeiter und Gäste kommunizieren, um die Organisation, Ihre Werte und Projekte bekannt zu machen.

3.1.5. Ausbeuterische Arbeit

Das Unternehmen setzt **keine illegale Kinderarbeit** ein. Die Vertragspartner / Leistungsträger akzeptieren keine kommerzielle oder sonstige Form der Ausbeutung und Belästigung.



Geschenkkertifikat



zur Unterstützung des Projektes

„Mädchen vor Kinderheirat schützen“

Für unsere P&H Family



3.2. Mitarbeitende

3.2.0 Grundlegendes

Die P&H Family gehört zu den attraktivsten Unternehmen und Arbeitgebern in der Destination. **Wir sind mit Meran verankert** und tragen dazu bei, dass Gäste und Einheimische diese Verbundenheit spüren.

Das **Flora Hotel & Suites** ist in den letzten Jahren unter unserer Führung nicht nur wirtschaftlich gesund gewachsen, sondern es ist uns auch **zur Heimat geworden**. Diese Erfolgsgeschichte leben wir bewusst weiter.

Parallel dazu führen wir das **City Hotel Meran**, seit 2013 eine der wichtigsten Hoteladressen der Stadt. Gäste schätzen den modernen Stil, der sich von allen anderen Hotelbetrieben in Meran unterscheidet, den hohen Komfort und technischen Standard des neu erbauten Hotels, die großzügige Tiefgarage im Zentrum von Meran, die herzliche Gastlichkeit und das kompetente Team rund um die Unternehmerfamilie. Es ist uns ein großes Anliegen im City **einen Ort der Begegnung zu schaffen** zwischen Einheimischen und Gästen. Einen Ort, an dem sich alle wohl fühlen, ob für einen schnellen Kaffee, ein genussvolles Frühstück, für ein Arbeitsmeeting oder einen gemütlichen Aperitif. Wir halten unsere Türen offen!

Und seit Frühjahr 2019 bereichert ein drittes Haus unsere Familie: das **Hotel Villa Laurus** in der Meraner Villengegend. Hier kann man **so richtig tief entspannen** und in die Destination eintauchen. Mit Blick auf grüne Parks und Gärten, auf den Meraner Talkessel und auf die Meraner Berge.

Weitergedacht: Sollte sich ein neues Projekt anbieten, werden wir es prüfen. Ob es zu uns passt und ob es wirtschaftlich und unternehmerisch Sinn machen könnte. Dann stürzen wir uns vielleicht wieder darauf. Mit unserem ganzen Herzen. Und mit unserer ganzen Professionalität.

Denn eines lieben wir ganz besonders: die Herausforderung, die eine neue Aufgabe mit sich bringt.

3.2.1. Sicherheit und Arbeitsschutz

Sicherheit, Gesundheit und Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden und unserer Gäste sind uns ein **fundamentales Anliegen**. Die P&H Family ist sich Ihrer Verantwortung zur Gewährleistung einer sicheren Urlaubs- und Arbeitsumgebung bewusst und hält sich penibel an alle gesetzlichen Vorschriften zum Arbeitsschutz, zum Gesundheitsschutz und zur Sicherheit.

Um dem gerecht zu werden, greifen wir auf das umfassende Know-how unseres **externen Sicherheitsberaters G&M Safety** zurück, ein unabhängiges, externes Meraner Sicherheitsunternehmen. G&M Safety hat ein Sicherheitskonzept für alle 3 Betriebe ausgearbeitet und kontrolliert dessen Umsetzung regelmäßig. **So wird die Einhaltung aller Sicherheitsrichtlinien in unseren Betrieben garantiert**. Zudem schult es uns und unsere Mitarbeiter in Sicherheitsfragen und hält uns immer über aktuelle Entwicklungen und Neuerungen auf dem Laufenden.

Alle Mitarbeiter besuchen regelmäßig einen **Arbeitssicherheitskurs**, der, angepasst an die unterschiedlichen Arbeitsbereiche und die damit verbundenen Gefahrenquellen informiert. Zusätzlich werden jedem Mitarbeiter bei Arbeitsbeginn Unterlagen zur Arbeitssicherheit ausgehändigt und ausgiebig erklärt.

Alle Betriebe sind mit einer **funktionierenden Brandmeldeanlage und ausreichend Feuerlöschern, Löschdecken und Haspeln** ausgestattet, um im Brandfall schnell reagieren zu können. Unsere Mitarbeiter sind über die Abläufe bei einer eventuellen Evakuierung geschult. Die Brandmeldeanlage selbst wird halbjährlich von einem externen Unternehmen gewartet.

In jeder Betriebsstruktur gibt es zusätzlich einen ausgebildeten **Brandschutzbeauftragten sowie einen Erste-Hilfe-Beauftragten**.

3.2.2. Schulung zur Nachhaltigkeit

Alle unsere Führungskräfte werden aktiv durch **regelmäßige Workshops** in den Nachhaltigkeitsprozess eingebunden, um kontinuierlich Verbesserungen zum Thema Nachhaltigkeit in die laufenden Betriebsabläufe implementieren zu können. 1-mal jährlich wird der gesamte Mitarbeiterstab über die fortlaufenden Entwicklungen und Projekte der P&H Family informiert. Zudem besteht ein laufender Austausch mit allen Stakeholdern.

3.2.3. Arbeitsbedingungen

In der **P&H Family** bieten wir unseren Mitarbeitern, wenn irgend möglich, **individuelle Arbeitszeitmodelle**, die ihrer jeweiligen persönlichen Situation Rechnung tragen. Familie und Beruf, ewiger Zwiespalt und Herausforderung gut unter einen Hut zu bringen, ist uns besonders wichtig. Da wir **viele junge Eltern** beschäftigen und selbst Eltern sind, unterstützen wir mit flexiblen Arbeitszeitmodellen und bei der Suche des „richtigen“ Kinderhortes, damit „unsere“ Kinder optimal versorgt sind, während Mama oder Papa ihr Bestes in unseren Hotels geben. So gehen unsere Teilzeitmodelle auch schon mal flexibel auf die individuellen Bedürfnisse ein. Z. B. bei Vätern, welche lieber abends arbeiten, um tagsüber bei den Kindern zu sein, oder bei Müttern, welche nur vormittags arbeiten können.

Wir sehen uns auch als **Ausbilder**, denn es ist wichtig, jungen Menschen die Möglichkeit zu geben, erste Berufserfahrungen zu sammeln. Aus diesem Grund arbeiten wir mit sämtlichen regionalen Hotelfachschulen und Ausbildungsstätten zusammen, in dem wir vermehrt Berufspraktika anbieten und Praktikanten aufnehmen, in dem wir Schülern die Möglichkeit zu einem Stage bieten und hin und wieder selbst als Praktiker in Schulen dozieren oder Schulklassen bei uns begrüßen.

Alle unsere Arbeitsverträge unterliegen den italienischen kollektivvertraglich festgelegten Standards. Somit erhalten alle unsere Mitarbeiter **eine Vielzahl von Sozialleistungen** wie Krankenversicherung, bezahlter Krankenstand, Unfallversicherung, Mutterschafts- und Vaterschaftsurlaub, Kindergeld, bezahlte Ferien, Sonn- und Feiertagszulage, Nachtzuschlag und Ähnliches.

Unser **Teambildungsprogramm „On the road“** erfreut sich bei unserem Team besonderer Beliebtheit. Viele aus der P&H Family kommen nicht aus Meran, deshalb haben wir dieses Programm ins Leben gerufen, um nicht nur den Zusammenhalt untereinander zu festigen, sondern auch Interessantes und Wissenswertes aus der Region bekannt zu machen. Vom Kegelabend übers traditionelle Törggelen, bis zur Stadtführungen ist für jeden etwas dabei.

3.2.4. Bezahlung

Das Unternehmen bezahlt größtenteils Übertarif. Die Abrechnung der Arbeitszeit erfolgt sehr transparent durch ein Page-System. **Alle Arbeitsstunden werden aufgenommen**, Ein- und Austritte werden gespeichert, Überstunden, die über die vertraglich vereinbarten Überstundenpauschalen hinausgehen, werden ausbezahlt oder auf den Folgemonat übertragen.

3.2.5. Überstundenregelung

Das Unternehmen bezahlt größtenteils Übertarif. Die Abrechnung der Arbeitszeit erfolgt sehr transparent durch ein Page-System. **Alle Arbeitsstunden werden aufgenommen**, Ein- und Austritte werden gespeichert, Überstunden, die über die vertraglich vereinbarten Überstundenpauschalen hinausgehen, werden ausbezahlt oder auf den Folgemonat übertragen.

3.2.6. Interessenvertretung

Das Unternehmen hat keinen offiziellen Betriebsrat. Die jeweiligen Bereichsverantwortlichen übernehmen inoffiziell die Funktion der Interessensweiterleitung.

3.2.7. Toleranz und Inklusion

Ein zentraler Schwerpunkt der P&H Family ist es seit jeher, **Mitarbeiter nach Ihrer Qualifikation** und nicht nach Herkunft, Ethnie, Alter, Glaube, sexueller Orientierung und Behinderung zu beschäftigen. **Wir fördern die individuelle Entwicklung und Persönlichkeit** jedes Einzelnen und respektieren den persönlichen Hintergrund. Dies umfasst alle Ausbildungs-, Weiterbildungs- und Beschäftigungsoptionen im Betrieb.

Speziell für Frauen bieten wir die Möglichkeit von Teilzeitbeschäftigung, um Ihnen auch unter Berücksichtigung ihrer individuellen Familiensituation eine adäquate berufliche Entwicklung zu ermöglichen.

Diskriminierung wird in keiner Weise geduldet. Dies gilt nicht nur für Mitarbeitende, sondern auch für Gäste.

Zu diesem Zweck haben wir seit 2024 eine **Whistleblowing-Plattform** eingerichtet, wo jeder Mitarbeiter anonym und völlig unkompliziert (telefonisch, via Mail oder persönlich) bei einem unabhängigen Unternehmen Vorfälle melden, wo seiner Meinung nach Gesetze gebrochen oder missachtet wurden. Das unabhängige Unternehmen prüft die Meldungen und leitet sie an die Geschäftsleitung weiter. Wie gesagt, der Mitarbeiter bleibt bei dem ganzen Vorfall vollkommen anonym.

3.2.8. Chancengleichheit

Die lokale Bevölkerung erhält die gleichen Chancen auf Beschäftigung, Aufstieg und Einstellung in Führungspositionen.

3.2.9. Beschäftigtenstruktur 2025

Anzahl Mitarbeitende (Vollzeitäquivalente)	41,75
davon Frauen	36
Anzahl Mitarbeiter in Führungspositionen	4,5
Anteil Frauen in Führungspositionen	77,78 %
Anzahl Fachkräfte	8
Anzahl Migranten	30
Anzahl Menschen mit Behinderung	1

3.2.10. Mitarbeitenden-Zufriedenheit

In regelmäßigen persönlichen Gesprächen erheben wir den Grad der Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden. Und wir sind stolz darauf, dass jeder Mitarbeiter weiß, dass er **mit all seinen Fragen, Anregungen und Problemen bei uns ein offenes Ohr** findet. Darauf legen wir großen Wert.

Zufriedenheitsindex Mitarbeitende	83,02 %
Anteil der Teilnehmenden an der Befragung	83,33 %
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	4,6 Jahre *

**Man bedenke, dass einer der 3 Betriebe erst 2019 eröffnet wurde und somit in diesem Jahr sehr viele Mitarbeitende neu eingestellt wurden. Zudem sind durch die Pandemiejahre einige langjährige Mitarbeiter aus dem Ausland nach Hause zurückgekehrt. Dies senkt natürlich den Durchschnitt.*





3.3. Lokale Gemeinschaften

3.3.1. Unterstützung von Nachhaltigkeitsprojekten

Als Unternehmer tragen wir neben der unternehmerischen Verantwortung auch eine gesellschaftliche. Das ist uns bewusst. Und gerade deshalb unterstützen wir verschiedene nachhaltige Initiativen oder Projekte, die zu uns passen. Und hinter deren Ideen wir zu 100 % stehen, nicht nur finanziell.

„Um die Menschen zu verstehen, muss man ihre Jugend kennen.“ Das wusste schon der böhmische Erzieher Joseph Zauper. Und davon sind auch wir überzeugt. Gerade aus diesem Grund war und ist es uns wichtig, **Projekte zu unterstützen, die jungen Menschen helfen**, ihren Platz in der Gesellschaft zu finden. Das reicht von Projekten in der sportlichen Entfaltung bis zur Unterstützung, ihre eigene grundlegende Lebensperspektive zu finden. Und das hier vor Ort bei uns und weltweit mit ausgewählten Projekten und Partnern.

Lokale Sportförderung

Als ehemalige Handballer denken wir beim Thema Förderung natürlich sofort an den Sport und damit verbunden vor allem an **Angebote im Kinder- und Jugendbereich**. Wir sind davon überzeugt, dass sich Kinder im Rahmen eines Sport-Vereins optimal entwickeln können. Hier lernen sie Zusammenhalt, Verantwortung, Gemeinschaft, Solidarität und das eigene Ich für die Gemeinschaft auch mal zurückzunehmen.

Seit 2013 unterstützen wir den Hallenfußballverein G.A. Bubi und seit 2015 den SC Meran Handball, beides Vereine die sich gezielt auf Jugendförderung konzentrieren. Zudem war Barbara Hölzl 2016 Patin der Fußballspielerinnen Martina Menegoni und Soraya Caser des CF Südtirol Damen. Eine Unterstützungsaktion gegen die Gewalt an Frauen.

Lokale Sozialförderung

2022 und 2023 beteiligte sich die P&H Family am Projekt „Progetti del cuore“ in Meran. So konnte ein Fiat Doblò, angepasst auf den Transport von beeinträchtigten Personen, für die **Sozialkooperation Tempo.Zeit** und für Gemeinschaft **SEGEM** realisiert werden. Mit diesen speziell angepassten Autos können Personen mit körperlichen Beeinträchtigungen aus dem Burggrafenamt zu wichtigen Terminen gefahren werden. Ein unschätzbare Dienst für unsere Mitbürger.

Zudem unterstützen wir viele lokale Organisationen, wie z. B. Soroptimist sowie viele Kulturprogramme wie die Meraner Kabarett-Tage, das Straßenkünstlerfest Asphaltart, das

Südtirol Classic Festival Meran, die Musikschule Meran, lokale Schulen und Veranstaltungen von Schülern, die vor allem auch für Einheimische angedacht werden.

Internationale Förderprojekte mit „Plan International“

Die Übernahme sozialer Verantwortung sowie nachhaltiges Handeln sind fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Wir messen unseren Erfolg nicht nur wirtschaftlich, sondern auch daran, wie verantwortungsbewusst wir agieren.

Deshalb unterstützen wir neben dem Sport auch immer wieder andere Projekte, vor allem für Kinder und Jugendliche und das nicht nur auf lokaler Ebene. Denn sie sind die Zukunft. Geben wir ihnen eine Chance, investieren wir in die Gesellschaft der Zukunft.

Mit **Plan International** als Partner können wir uns nachhaltig engagieren. Plan bietet uns die Expertise, Erfahrung und Netzwerke, um erfolgreich und nachhaltig an verschiedenen Projekten mitzuwirken.

Unsere bisherigen Projekte:

„Starke Frauen durch nachhaltige Landwirtschaft“ in Ruanda. Mit dem Projekt für 2025 fördern wir junge Frauen und Männer darin, in der Landwirtschaft ein dauerhaftes Einkommen aufzubauen.

„Sauberes Wasser“ in Ghana. Mit dem Projekt für 2024 unterstützen wir die Trinkwasserversorgung in 20 Gemeinden.

„Mädchen vor Kinderheirat schützen“ in Simbabwe. Mit dem Projekt für 2023 unterstützen wir den Schutz von Mädchen gegen Kinderheirat

„Kindern in Not schnell und nachhaltig helfen“: Mit dem Projekt für 2022 unterstützen wir die Nothilfefonds von Plan International.

„Gute Bildung“ in Ruanda: Mit dem Projekt für 2021 unterstützen wir das Recht von Kindern auf Zugang zu qualifizierter Bildung.

„Stoppt den Kinderhandel“ in den Philippinen: Mit dem Projekt für 2020 unterstützen wir ein Training für die Ausbildung von Eingreifteams gegen den Kinderhandel in den Philippinen.

„Mangelernährung von Kindern verhindern“ in Kambodscha: Das Projekt 2019 befasst sich mit einem Thema, das uns durch die offensichtliche Lebensmittelverschwendung in unseren Breitengraden besonders betroffen macht.

„Mädchen und Jungen vor Kinderarbeit schützen“ in Tanzania: Das Projekt 2018 haben wir gewählt, da wir als Eltern auf das Thema Kinderarbeit besonders sensibel reagieren.

3.3.2. Sicherung grundlegender Gemeinschaftsgüter und Lebensgrundlagen

Das Unternehmen achtet bei seinen Aktivitäten auf die allgemeine Verfügbarkeit lokaler Dienstleistungen und gefährdet nicht die Bereitstellung von Grundnahrungsmitteln, Wasserversorgung, Zugang zu Wegerechten, Transport und lokalem Wohnraum und anderen Dienstleistungen für lokale Gemeinden.

3.3.3. Allgemeiner Zugang der Anwohner

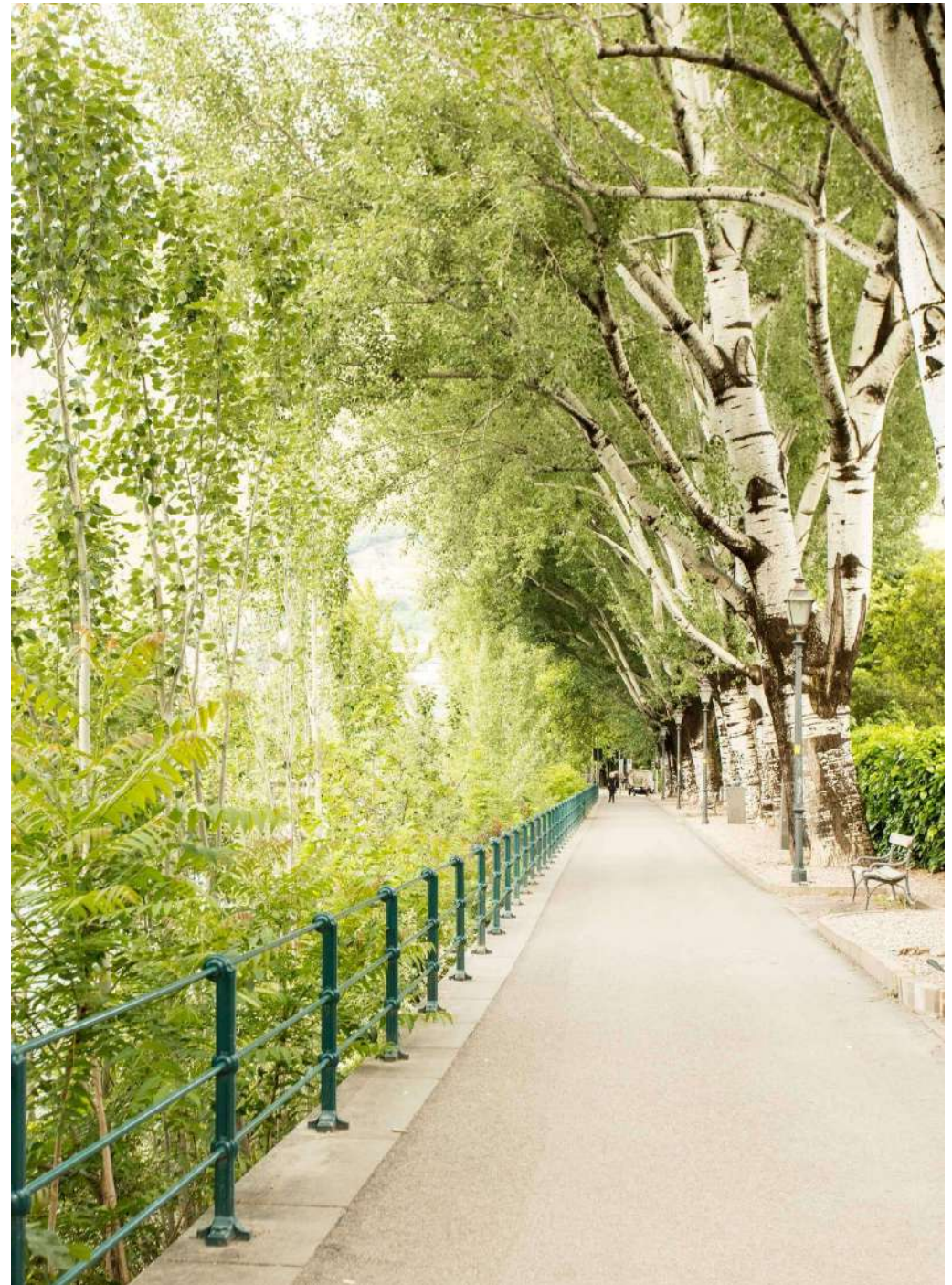
Das Unternehmen stellt sicher, dass durch seine Aktivitäten der Zugang der Anwohner zu lokalen Grundstücken, Stätten und Traditionen von historischer, archäologischer, kultureller und spiritueller Bedeutung nicht beeinträchtigt wird.

3.3.4. Rechte lokaler Gemeinden

Der Erwerb von Land- und Wasserrechten und von Eigentum durch das Unternehmen ist konform mit lokalen und indigenen Rechten.

3.3.5. Historische Artefakte

Historische und archäologische Artefakte werden vom Unternehmen nur verkauft, gehandelt oder ausgestellt, wenn dies nach lokalem und internationalem Recht erlaubt ist.





4. UMWELT



4.1. Klimaschutz

4.1.1. Ökostrom

Energiebeschaffung

Unser Strom-, Gas- und Fernwärmelieferant ist das Südtiroler Unternehmen Alperia. 2017 hat Alperia einen strukturierten Weg im Bereich Nachhaltigkeit aufgenommen.

Unter anderem hat sich Alperia zum Ziel gesetzt bis 2030 **den Anteil erneuerbarer Energie am globalen Energiemix deutlich zu erhöhen**. Die Energie, die sie aus erneuerbaren Nettoquellen erzeugen, beträgt jetzt schon 94 %. Diesen Anteil möchte das Unternehmen noch erhöhen. Bereits jetzt trägt Alperia aktiv zur nachhaltigen Gestaltung der gesamten Lieferkette bei. Die Hauptenergiequellen werden möglichst auf lokaler Ebene beschafft (**Wasserkraft, Restwärme aus Industrieprozessen**) und sind vorwiegend erneuerbar.

Die Handlungsfelder des Nachhaltigkeitsprogramms von Alperia: Territorium, Green Mission, Kunden, Team, Entwicklung und Innovation. Ziel ist es, den Energieverbrauch und die Treibhausgasemissionen zu reduzieren, die Smart Region Südtirol zu stärken, die Zufriedenheit der Kunden und des Teams zu erhöhen, den Umsatzanteil aus dem Vertrieb von nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen zu steigern und einen Mehrwert zu generieren.

Die Alperia Nachhaltigkeitsstrategie mit Handlungsfeldern:



4.1.2. CO² Emissionen in der P&H Family

Die ausgewiesenen CO² Emissionen beziehen sich auf Strom und Wärme (Fernwärme/Erdgas). Die Unterschiede in den Häusern sind darauf zurückzuführen, dass das City Hotel Meran die größte Struktur und als einzige vollklimatisiert ist. Außerdem besitzt es 2 Ladestationen für Elektroautos. Das Flora produziert durch die neue Photovoltaikanlage einen Teil des Stroms selbst und das Hotel Villa Laurus ist im Winter geschlossen:

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
CO ₂ -Emissionen gesamt	103.481,16 kg	47.239,35 kg	30.329,97 kg
CO ₂ -Emiss. durch Strom	87.745,25 kg	39.206,30 kg	25.624,22 kg
CO ₂ -Emiss. durch Wärme	14.563,91 kg	7.841,25 kg	4.558,75 kg
CO ₂ -Emiss. Dienstreisen	1.172,00 kg	191,80 kg	147,00 kg
CO ₂ pro Gast	8,83 kg	4,00 kg	4,06 kg
CO ₂ pro Übernachtung	4,12 kg	1,82 kg	2,16 kg

4.1.3. Dienstreisen

Das Unternehmen prüft kontinuierlich ressourceneffiziente Alternativen für den Transport und fördert aktiv die Nutzung sauberer und ressourceneffizienter Alternativen. Unser betriebseigener **Lieferwagen wird für alle 3 Betriebe** verwendet. Dienstreisen dienen bei uns vorsätzlich dazu, Müll zur Recyclinganlage und Güter zwischen den Hotels zu transportieren. Deshalb finden sie fast nur innerhalb Merans statt. Für alles andere nutzen wir viel unsere Fahrräder. Einzig im City Hotel Meran wurde letztes Jahr **als Aussteller ein Flug zu einer Messe** gebucht. Die **Zugfahrten sind Fahrten zu Seminaren**.

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
CO ₂ Emissionen Dienstreisen gesamt	1.172,00 kg	191,80 kg	147,00 kg

4.1.4. CO²-Kompensation von Dienstreisen

Nicht Zutreffend (siehe obige Erklärungen).



4.2. Ressourcenmanagement

4.2.1. Energie

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Energieverbrauch gesamt	635.669 kWh	167.498 kWh	107.208 kWh
Energieverbrauch pro Gast	54,86 kWh	14,25 kWh	14,41 kWh
Energieverbrauch pro Übernachtung	25,31 kWh	6,46 kWh	7,63 kWh
Stromverbrauch gesamt	262.237 kWh	104.047 kWh	78.406 kWh
Stromverbrauch pro Gast	22,63 kWh	8,85 kWh	10,54 kWh
Heizenergieverbrauch gesamt	330.998 kWh	31.365 kWh	18.235 kWh
Heizenergieverbrauch pro Gast	28,57 kWh	2,67 kWh	2,45 kWh

Im City Hotel Meran wird zu 100% mit Fernwärme geheizt, im Flora Hotel & Suites und in der Villa Laurus mit Erdgas. Die **Unterschiede im Energieverbrauch** der 3 Betriebe beruhen auf den baulichen Gegebenheiten. Der Strombedarf des City Hotel Meran macht auf Grund seiner großen Suiten und öffentlichen Bereiche, der Klimaanlage und der Saunalandschaft, allesamt mittels Strom betrieben, einen relativ hohen Anteil am Gesamtenergieverbrauch aus. Der Strombedarf pro Übernachtung ist hier mehr als doppelt so hoch wie in den anderen beiden Betrieben.

Im Flora Hotel & Suites kam die seit Februar 2025 in Betrieb genommene **Photovoltaikanlage** zum Tragen: In den 10 Monaten wurden 35,9 mWh produziert. So konnten wir – obwohl wieder im Winter geöffnet – weniger Energie zukaufen und 3,9 mWh in das öffentliche Netz einspeisen.

Zudem haben wir im Flora knapp 8.000 € in die Erneuerung der **kompletten Heizungs- und Warmwassersteuerung** investiert; durch die neu installierte, freiprogrammierbare Systemsteuerung mit Fernüberwachung und automatischer Störfallmeldung stellen wir dort eine deutlich effizientere und ressourcenschonendere Betriebsführung sicher.

4.2.2. Papier

Das Unternehmen erhebt regelmäßig den Papierverbrauch am Bürostandort im Flora.

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Papiergewicht gesamt	233,45 kg	253,19 kg	107,85 kg
Papiergewicht pro Gast	0,02 kg	0,02 kg	0,014 kg
Anteil 100%iges Recyclingpapier	0 %	0 %	0 %

4.2.3. Abfallaufkommen

Das Thema Mülltrennung ist zentrales Thema in der P&H Family und wird sukzessive optimiert. So wird regelmäßig das Abfallaufkommen inklusive Lebensmittelabfällen erhoben. Wir erarbeiten mit unserem Team **Maßnahmen zur Minimierung des Abfallaufkommens**, trennen den Müll so, dass fast die Hälfte des Müllaufkommens recycelt werden kann.

Zudem führen wir laufend Gespräche mit Lieferanten, um das Müllaufkommen zu reduzieren. Regelmäßig analysieren wir in allen Abteilungen Produkte im Hinblick auf ihre Nachhaltigkeit und versuchen, durch Veränderungen das Müllaufkommen zu mindern.

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Abfallaufkommen Gesamt	82.260 l	67.224 l	28.176 l
Abfallaufkommen Gesamt pro Gast	7,10 l	5,46 l	3,79 l
Anteil Restmüllaufkommen	59,52 %	57,84 %	51,11 %
Restmüllaufkommen pro Gast	4,23 l	3,31 l	1,93 l
Anteil Plastikabfallaufkommen	5,31 %	3,71 %	6,64 %
Plastikabfallaufkommen pro Gast	0,38 l	0,21 l	0,25 l
Anteil von recyceltem oder wiederverwendetem Abfall	40,48 %	42,16 %	48,89 %

4.2.4. Abfallarmer Einkauf

Das Unternehmen strebt einen **abfallarmen Einkauf** an und fördert die Kreislaufwirtschaft durch **Wiederverwendung oder Recycling** von Abfällen. Mit immer neuen Ideen versuchen wir, den Restmüll so weit als möglich zu reduzieren (z. B. durch Rücknahme der Verpackungen), unter Berücksichtigung der geltenden Hygienebestimmungen und der Einstufungskriterien für Hotelbetriebe, die uns hierbei leider öfters einbremsen.

4.2.5. Abfallentsorgung

Das Unternehmen stellt sicher, dass die Müllentsorgung keine negativen Auswirkungen auf die lokale Bevölkerung und die Umwelt hat, indem das gesamte Müllaufkommen nur auf **regulären Entsorgungsbetrieben** (Recyclinghof, Stadtwerke) gebracht wird.

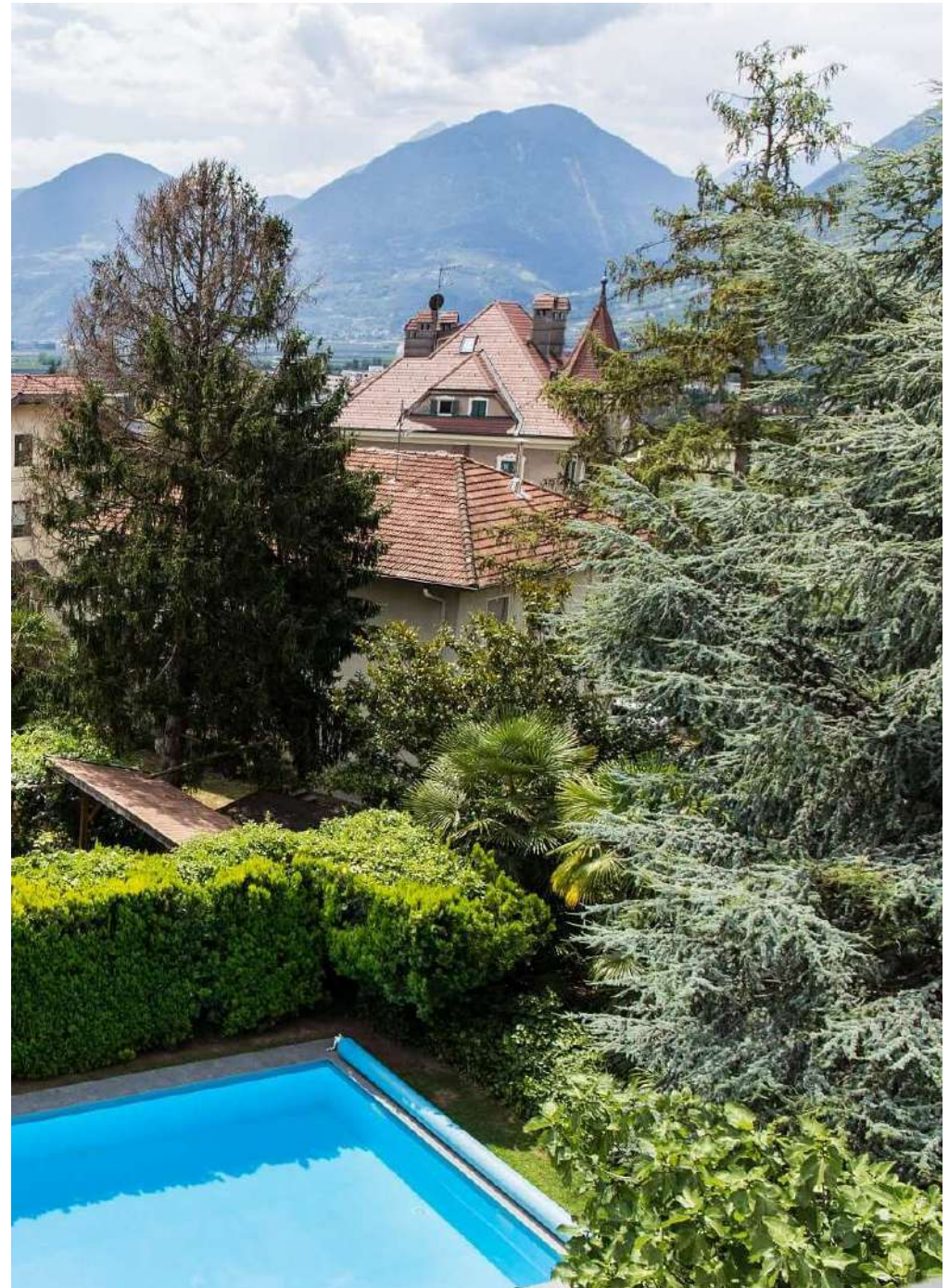
4.2.6. Wasserverbrauch

Das Flora Hotel & Suites und die Villa Laurus bieten Außenschwimmbäder, das City Hotel Meran eine kleine SPA-Einrichtung mit Whirlpool und 2 Saunen.

Zudem werden in allen 3 Häusern Bewässerungsanlagen für die Grünflächen eingesetzt. Im Flora Hotel & Suites wird für die Bewässerung das Wasser des **öffentlichen Waals** verwendet, der durch das Grundstück fließt, somit kann – trotz der hohen Nächtigungszahlen – Trinkwasser gespart werden.

Ein nicht unwesentlicher Anteil des Wasserverbrauchs kann aber trotzdem auf die Hotelzimmer zurückgeführt werden. Das Unternehmen ergreift **Maßnahmen zur Minimierung des Wasserverbrauchs**. So wurden unter anderem in allen Duschen Wassersparturbinen der Marke ECOTURBINO eingebaut, wodurch bei jedem Duschvorgang rund 40% Wasser und Energie gespart werden. Mitarbeiter und Gäste werden zudem sensibilisiert, weniger Wasser zu verbrauchen. Es wird in Betracht gezogen, weitere wasserführende Geräte, wie z. B. den Wasserhahn in den Gästezimmern, Küchen und im Aufenthalts- bzw. Umkleidebereich der Mitarbeiter mit Perlatoren auszustatten.

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Wasserverbrauch gesamt	4.351 m ³	3.911 m ³	2.668 m ³
Wasserverbrauch pro Gast	0,38 m ³	0,33 m ³	0,36 m ³
Wasserverbrauch pro Nächtigung	0,17 m ³	0,15 m ³	0,19 m ³



4.2.7. Chemikalien

Wir greifen in allen 3 Betrieben auf eine **externe Wäscherei** zurück, welche die Bettwäsche und Tischwäsche reinigt. Die Chemikalien, die in den Häusern für die restliche Wäsche, die Reinigung und die Schwimmbadhygiene eingesetzt werden, sind beinahe zu 100% biologisch abbaubar. Durch den vermehrten Einsatz der Enjo Putztücher (www.enjo.com/at-vlbg/), mit welchen nur mit Wasser gereinigt wird, verringert sich **der Bedarf an Reinigungsmitteln**. Die eingesetzten **Gefahrenstoffe** beziehen sich auf die Schwimmbad- und Whirlpoolhygiene (Chlor).

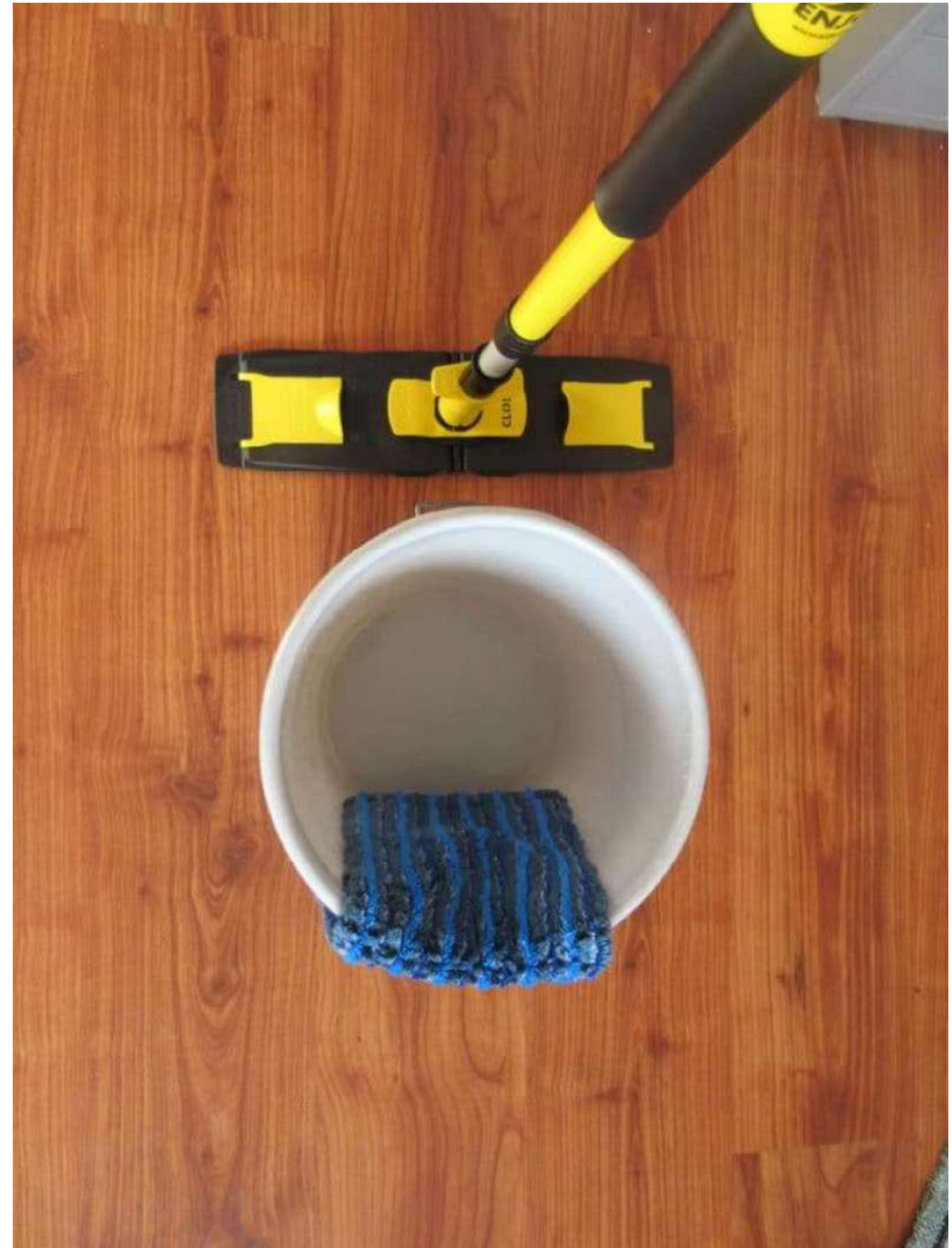
Die P&H Family hat pro Betrieb einen Verantwortlichen für die Bestellung aller Chemikalien ernannt. Dieser erhebt regelmäßig den Verbrauch und arbeitet eng mit unseren Lieferanten zusammen. Beide Seiten sind stets bemüht, die innovativsten ökologischen Produkte einzusetzen.

Das Controlling überprüft die Menge an gekauften Chemikalien nach Art, Quantität und insgesamt und pro Übernachtung. Alle Chemikalien werden ordnungsgemäß in den Magazinen der jeweiligen Betriebe gelagert, die **Ausgabe erfolgt zentralisiert**, um den Überblick zu behalten. Das ist auch der Grund für die Unterschiede in den Mengen der Betriebe, da eingekaufte Produkte, bevor neue bestellt werden, oft innerhalb der Betriebe verlagert werden. Interessant zu betrachten ist deshalb die Gesamtmenge aller 3 Betriebe.

Die Chemikalien selbst werden **zur Gänze verbraucht**, dadurch bleibt nur die **Entsorgung der Behälter**. Die Rücknahme bzw. Entsorgung dieser Behälter wurde mit allen Lieferanten definiert

Im Rahmen des Arbeitssicherheitskurses werden alle **Mitarbeiter im Umgang mit Gefahrenstoffen geschult**.

2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Feste Reinigungsmittel gesamt	1.257 kg	755 kg	1.128 kg
Flüssige Reinigungsmittel gesamt	450 l	262 l	108 l
Feste Reinigungsmittel pro Gast	0,11 kg	0,06 kg	0,15 kg
Flüssige Reinigungsmittel pro Gast	0,04 l	0,02 l	0,01 l
Gefahrenstoffe gesamt	13 kg	66 kg	53 kg
Anteil biologisch abbaubarer Chemikalien	95 %	95 %	95 %



4.2.8. Beschaffungsmanagement

Wie bereits unter Punkt 2.2.1. (Supplier Code) erläutert, geben wir beim Einkauf von Waren und Dienstleistungen nachhaltigen Angeboten Vorrang (regional produzierte, ökologische, fair gehandelte und umweltfreundliche Produkte, Dienstleistungen, Investitionsgüter und Baumaterialien).

Um den Einkauf in der täglichen Praxis zu erleichtern, wurden Beschaffungsrichtlinien festgelegt, die als Entscheidungshilfe für autorisierte Mitarbeiter dienen.

Die P&H Family Beschaffungsrichtlinie:

- 1) Wir arbeiten grundsätzlich mit heimischen Unternehmen und geben diesen immer Vorrang. Denn viele unsere Partnerfirmen engagieren sich selbst zum Thema Nachhaltigkeit.
- 2) Für den täglichen Einkauf vertrauen wir auf unsere langjährig ausgewählten Partner, die uns in Punkto Qualität, Nachhaltigkeit und Preisfairness überzeugen. Entsprechend werden unsere Produkte vorwiegend von diesen Lieferanten bezogen. Geordnet nach Arbeitsbereich gibt es für alle Produkte Kontaktadressen von Lieferanten mit ihren Ansprechpartnern und Verkäufern.
- 3) Nach Möglichkeit versuchen wir regionale Produkte zu verwenden. Die Verkäufer sind eingeladen, uns laufend Neuerungen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.
- 4) Neue Lieferanten / Produkte werden nur in Absprache mit der Geschäftsführung eingeführt.
- 5) Die Auswahlkriterien für Produkte und Partner sind folgende:
 - a. Regionalität
 - b. Biologische Produkte
 - c. Kurze Transportwege
 - d. Verpackung (nachhaltige Verpackung die von Lieferanten zurückgenommen wird)
 - e. Einhaltung aller gesetzlichen Richtlinien in Bezug auf Arbeitssicherheit, Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Kinderschutz, Tierschutz etc.
 - f. Persönliche Betreuung

Nachhaltige Lebensmittel

Die P&H Family erhebt regelmäßig den Anteil regionaler Produkte an der Gesamtliefermenge.

Anteil fair-gehandelter Lebensmittel	5 %
Anteil regionale Speisen	70 %
Anteil regionale Produkte	95 %



4.2.9. Gefahrstoffkataster

Das Unternehmen führt und pflegt ein Gefahrstoffkataster



4.3. Schutz und Erhalt der Umwelt

4.3.0. Grundlegendes

Nachhaltigkeit und Umweltschutz

Tag für Tag arbeiten wir mit und für Menschen. Und spüren die Verantwortung gegenüber unseren Familien, Mitarbeitern, Gästen, Mitbürgern und unserer Gesellschaft als Ganzes. Deshalb ist uns **Nachhaltigkeit ein Herzensanliegen**. Unser Bestreben ist es, dass unsere Betriebe gesund, umweltbewusst und respektvoll in der Realität von Meran verwurzelt bleiben. Wir arbeiten tagtäglich daran, unsere Betriebe, unsere Produkte und unser komplettes Handeln nachhaltiger zu gestalten.

So legen wir bei unseren Lieferanten **Wert auf Regionalität und auf Produkte mit Ecolabel**, Fairtrade und Biozertifizierung. Wir bieten bei unserem Frühstück auch vegane und vegetarische Speisen an und verzichten – wenn immer möglich – auf Plastikverpackungen.

Im Hotel Villa Laurus können unsere Gäste kostenlos Fahrräder ausleihen. Das City Hotel Meran bietet seinen Gästen eine kostenlose E-Tankstelle. Und im Jahr 2019 haben wir unsere ganzen Gebäude auf LED-Beleuchtung umgestellt.

Das sind nur einige Beispiele, was wir unter Nachhaltigkeit verstehen. Und wir leben vor, was uns wichtig ist. Damit unsere Werte auch von unserer Umgebung verstanden, akzeptiert, respektiert und weitergelebt werden.

4.3.1. Umweltverschmutzung

Das Unternehmen identifiziert und minimiert Quellen der Umweltverschmutzung durch Abflüsse, Erosion, ozonabbauende Stoffe sowie Luft-, Wasser-, Lärm-, Licht- und Bodenverschmutzung.

4.3.2. Biodiversität

Das Unternehmen trägt zum Erhalt natürlicher Schutzgebiete und von Gebieten mit hohem Biodiversitätswert bei, einschließlich bei der Bewirtschaftung der eigenen Grundstücke. Jegliche Störung natürlicher Ökosysteme wird minimiert, rehabilitiert und es wird ein ausgleichender Beitrag geleistet.

Unsere Erde ist einzigartig und wunderschön. Besonders bei uns in Meran. Das milde Klima und viel Grün prägen seit Jahrhunderten unsere Gartenstadt. Und bietet dadurch auch Lebensraum für eine vielfältige Fauna.

Nicht zuletzt der Tourismus hat dazu beigetragen, den Erhalt der **Biodiversität in Meran zu fördern** und zu finanzieren. Als im 19. Jahrhundert Merans Höhenpromenade, der Tappeinerweg mit seiner artenreichen Bepflanzung angelegt wurde, setzte eine Entwicklung ein, welche bis heute anhält: die Entwicklung hin zur grünen Stadt. Nicht umsonst gewann Meran 2015 den Gold Award der Entente Florale, welche europaweit das Ziel verfolgt, Städte grüner und lebenswerter zu machen.

Diese Entwicklung unterstützen wir aktiv durch unsere Arbeit in verschiedenen Gremien, wie zum Beispiel als Verwaltungsrat in der Kurverwaltung Meran. Denn wir sind überzeugt: Unsere Erde hat es verdient, dass auch unsere Kinder sie in ihrer ganzen Pracht erleben.



4.3.3. Information zu Biologische Vielfalt

Das Unternehmen informiert seine Gäste über die biologische Vielfalt der Region und mögliche Schutzgebiete und gibt Verhaltenshinweise in ökologisch oder kulturell sensiblen Gebieten sowie Empfehlungen, wie Gäste zum Schutz der biologischen Vielfalt und des kulturellen Erbes beitragen können.

Wir haben das Glück, vor Ort einige ganz wunderbare Beispiele für die biologische Vielfalt der Region direkt vor der Haustür zu haben:

- Den Tappeinerweg mit seiner einzigartigen Bepflanzung
- Den Botanischen Garten „Die Gärten von Schloss Trauttmansdorff“
- Die Biotope „Falschauer“, „Lazag“, „Hafling“, „Rabland“, „Schwarze Lack“
- Die Waalwege, uralte Bewässerungssysteme
- Die Gilfpromenade und viele andere

Diese Orte empfehlen wir unseren Gästen für ihre Ausflüge. Von der Kurverwaltung werden wir mit informativen Unterlagen zu diesen Orten versorgt, die auch Hinweise zum richtigen Verhalten in den Schutzgebieten enthalten. Diese Unterlagen finden unsere Gäste im Informationsbereich unserer Hotels.

4.3.4. Invasive Arten

Das Unternehmen stellt sicher, dass invasive Tier- und Pflanzenarten in unternehmenseigenen Anlagen und in Anlagen mit direktem Einfluss weder eingeführt noch gehalten werden.

4.3.5. Einheimische Pflanzen

Wo immer möglich, verwendet das Unternehmen einheimische Arten für die Landschaftsgestaltung und Renaturierung.



P&H Family
Hotels Merano



4.4. Gebäude und Infrastruktur

4.4.1. Flächenverbrauch

Unsere 3 Betriebe befinden sich **im Stadtzentrum von Meran**. Dadurch weisen sie naturgemäß einen hohen versiegelten Flächenanteil mit relativ wenig Grünfläche auf. Wobei es hier zwischen den Betrieben erhebliche Unterschiede gibt.

Die Grundstücksfläche des City Hotel Meran ist zu 94% versiegelt, auch wenn über der versiegelten Fläche ein kleiner Garten sowie Grünterrassen im 1. und 3 Stock angelegt wurde.

Das Flora Hotel & Suites, direkt an der Kurpromenade, bietet einen großen mediterranen Garten. Die Grundfläche ist zu 82% versiegelt, da auch hier die Fläche über der Tiefgarage begrünt wurde, um ein zusätzliches Gartenangebot zu schaffen.

Die Villa Laurus verfügt über den größten Grünanteil, da nur 58% der Grundfläche versiegelt ist und das Haus von einem großen Garten umgeben ist.

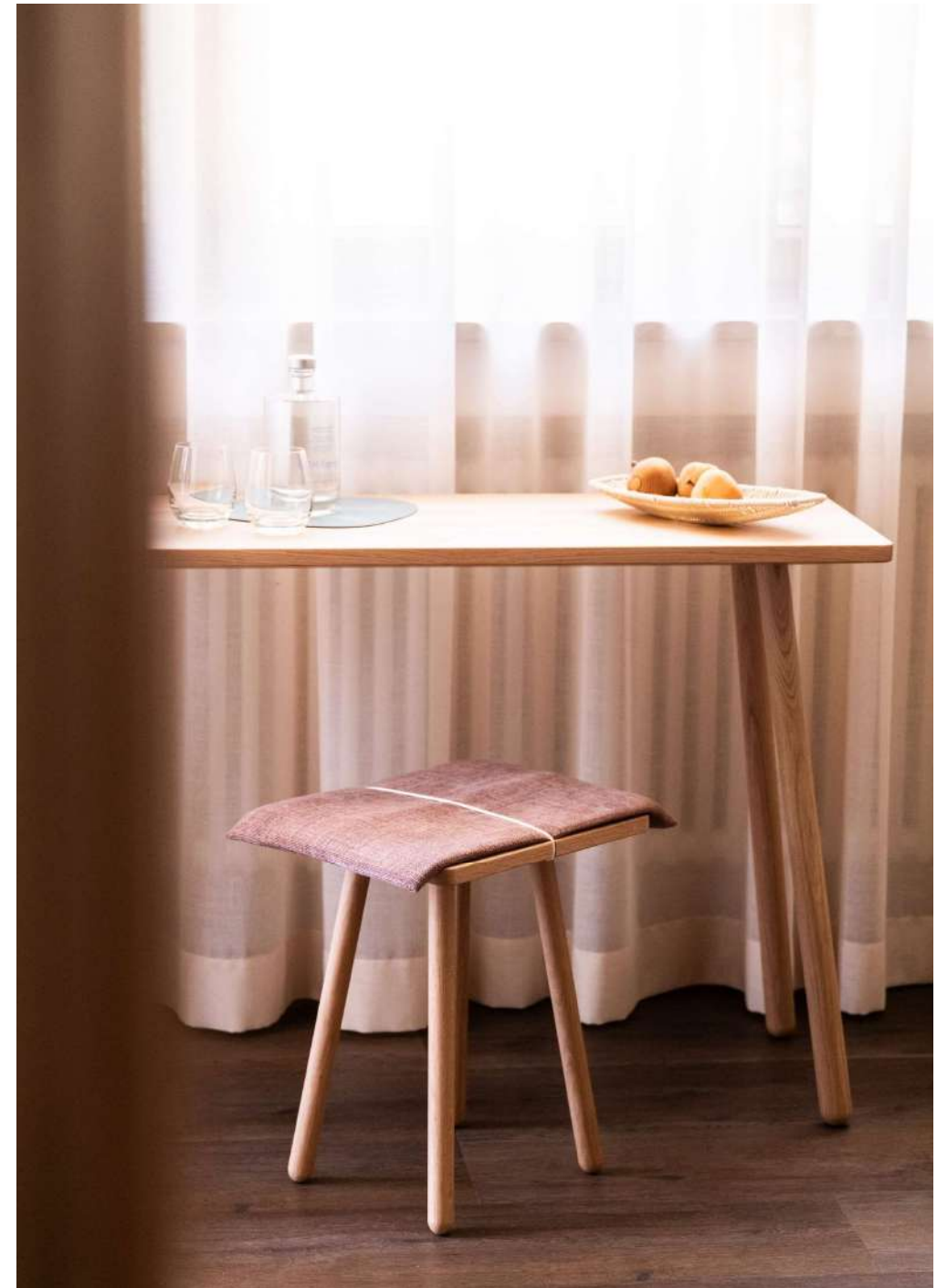
2025	City Hotel Merano	Flora Hotel & Suites	Hotel Villa Laurus
Gesamtgrundstücksfläche	1.459 m ²	2.227 m ²	4.603 m ²
Bebaute und versiegelte Fläche	1.373 m ²	1.842 m ²	2.675 m ²
Bruttonutzfläche	7.059 m ²	4.056 m ²	2.736 m ²
Anteil nicht versiegelte Fläche	5,86 %	17,29 %	41,89 %

4.4.2. Flächennutzung

Die Flächennutzung (Planung, Standortwahl, Konstruktion, Bau, Renovierung, Betrieb und Abriss) berücksichtigt die natürlichen und kulturellen Gegebenheiten und entspricht den Anforderungen des lokalen Flächennutzungsplans und den Gesetzen in Bezug auf geschätzte und sensible Gebiete sowie die Belange des Kulturerbes.

4.4.3. Lokale und nachhaltige Bauweise

Planung, Design und Konstruktion basieren auf lokal geeigneten und nachhaltigen Bauweisen und Materialien.





5. Unser Weg

TourCert®

Travel for Tomorrow



ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

Hotel Flora

hat seine Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft; es hat ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. Das Unternehmen hat die Verantwortung für Nachhaltigkeit dauerhaft im Kerngeschäft verankert, eine*n Nachhaltigkeitsmanager*in benannt und einen Nachhaltigkeitsbericht mit Verbesserungsprogramm erstellt. Zudem verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

Ein*e unabhängige*r Gutachter*in hat die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen von TourCert in einer ganzheitlichen Bewertung überprüft.

STUTTGART, 14.06.2021

DAS UNTERNEHMEN
ERFÜLLT DIE VON
TOURCERT FESTGELEGTE
ANFORDERUNGEN.



DIESES ZERTIFIKAT
IST GÜLTIG BIS
Juni 2023

FÜR DEN TOURCERT-ZERTIFIZIERUNGSRAT

PROF. DR. DAGMAR LUND-DURLACHER
VORSITZENDE

GABRIELE LANDEN
VORSITZENDE

TourCert®

Travel for Tomorrow



ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

City Hotel Meran

hat seine Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft; es hat ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. Das Unternehmen hat die Verantwortung für Nachhaltigkeit dauerhaft im Kerngeschäft verankert, eine*n Nachhaltigkeitsmanager*in benannt und einen Nachhaltigkeitsbericht mit Verbesserungsprogramm erstellt. Zudem verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

Ein*e unabhängige*r Gutachter*in hat die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen von TourCert in einer ganzheitlichen Bewertung überprüft.

STUTTGART, 14.06.2021

DAS UNTERNEHMEN
ERFÜLLT DIE VON
TOURCERT FESTGELEGTE
ANFORDERUNGEN.



DIESES ZERTIFIKAT
IST GÜLTIG BIS
Juni 2023

FÜR DEN TOURCERT-ZERTIFIZIERUNGSRAT

PROF. DR. DAGMAR LUND-DURLACHER
VORSITZENDE

GABRIELE LANDEN
VORSITZENDE

TourCert®

Travel for Tomorrow



ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

Hotel Villa Laurus

hat seine Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft; es hat ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. Das Unternehmen hat die Verantwortung für Nachhaltigkeit dauerhaft im Kerngeschäft verankert, eine*n Nachhaltigkeitsmanager*in benannt und einen Nachhaltigkeitsbericht mit Verbesserungsprogramm erstellt. Zudem verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

Ein*e unabhängige*r Gutachter*in hat die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen von TourCert in einer ganzheitlichen Bewertung überprüft.

STUTTGART, 14.06.2021

DAS UNTERNEHMEN
ERFÜLLT DIE VON
TOURCERT FESTGELEGTE
ANFORDERUNGEN.



DIESES ZERTIFIKAT
IST GÜLTIG BIS
Juni 2023

FÜR DEN TOURCERT-ZERTIFIZIERUNGSRAT

PROF. DR. DAGMAR LUND-DURLACHER
VORSITZENDE

GABRIELE LANDEN
VORSITZENDE

TourCert®

Travel for Tomorrow



ZERTIFIZIERTES UNTERNEHMEN

P&H Management GmbH

hat seine Geschäftspraxis systematisch auf Nachhaltigkeit geprüft; es hat ökologische und soziale Kriterien quantitativ und qualitativ gemessen und ausgewertet. Das Unternehmen hat die Verantwortung für Nachhaltigkeit dauerhaft im Kerngeschäft verankert, eine*n Nachhaltigkeitsmanager*in benannt und einen Nachhaltigkeitsbericht mit Verbesserungsprogramm erstellt. Zudem verpflichtet sich das Unternehmen, seine Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern.

Ein*e unabhängige*r Gutachter*in hat die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen von TourCert in einer ganzheitlichen Bewertung überprüft.

STUTTGART, 14.06.2021

DAS UNTERNEHMEN
ERFÜLLT DIE VON
TOURCERT FESTGELEGTE
ANFORDERUNGEN.



DIESES ZERTIFIKAT
IST GÜLTIG BIS
Juni 2023

FÜR DEN TOURCERT-ZERTIFIZIERUNGSRAT

PROF. DR. DAGMAR LUND-DURLACHER
VORSITZENDE

GABRIELE LANDEN
VORSITZENDE

Do what you **LOVE** what you do

