

SUSTAINABILITY POLICIES





HOTEL SHAMBALA SUSTAINABLE POLICIES

We at Hotel Shambala believe that climate change is the single biggest threat to human life, not only in the Himalayan region but across the entire planet. As responsible and ethical global citizens, it is our responsibility not just to minimize the negative impact on the environment, but also to create a positive impact on the lives and businesses we touch. We plan to achieve this by keeping in mind our sustainable goals in everything we do.

Our sustainable goals include:

Environment:

- Completely stopping the use of single-use plastic in our hotel rooms by the end of July 2024.
- Consistently measure water use, reduce wastage and re-use water when possible to reduce overall water usage.
- Ensuring all waste is measured, sorted, and properly disposed of.
- Consistently measuring electricity consumption from different outlets, investigating sources of consumption, and creating practices to reduce usage.
- Ensuring a safe and healthy environment for all who work at and visit Hotel Shambala.

Community:

- Support local charities and initiatives that help disadvantaged groups.
- Support local business to reduce carbon emissions, support the local community and provide economic benefit to our local community.

Human Rights & Fair Labour:

- Create an environment where all staff are treated fairly and without discrimination throughout every stage of their employment.
- Create a workplace where all employees are clearly informed of their rights and benefits and implemented as per our policy.
- Continue to implement a clear and fair disciplinary process that is transparent and consistent for all staff.

Child safeguarding:

- We will not employ anyone under the age of 18.
- We will always strive for the well-being of all children (under 18 years old).

Our goal is to lead the way sustainably in tourism in Nepal and inspire others to do the same.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tseten Tsatultsang".

Tseten Tsatultsang

CEO

15 October, 2023

होटल शम्बालाको दिगो नीतिहरू

हामी होटल शम्बालामा विश्वास गर्छौं कि जलवायु परिवर्तन (climate change) हिमालय क्षेत्रका लागि मात्र नभई सम्पूर्ण ग्रहका लागि, मानव जीवनमाथि सबैभन्दा ठूलो खतरा हो। एक जिम्मेवार र नैतिक विश्व नागरिकको रूपमा, यो हाम्रो जिम्मेवारी हो कि हामीले वातावरणमा नकारात्मक प्रभावलाई कम मात्र नभई हामीले छुने जीवन र व्यवसायहरूमा सकारात्मक प्रभाव सिर्जना गर्न पनि मद्दत गरौं। हामी यो सबै काम गर्दा हाम्रा दिगो लक्ष्यहरू (sustainable goals) लाई ध्यानमा राखेर गर्ने योजनामा छौं।

हाम्रा दिगो लक्ष्यहरूमा समावेश छन् (Our sustainable goals include):

वातावरण (Environment)

- जुलाई २०२४ को अन्त्यसम्म हाम्रा होटलका कोठाहरूबाट एकल-प्रयोग प्लास्टिक (single-use plastic) को प्रयोग पूर्ण रूपमा बन्द गर्ने।
- पानीको प्रयोग (water use) लाई निरन्तर मापन गर्ने, फोहोर कम गर्ने (reduce wastage) र समग्र पानीको खपत कम गर्न सम्भव भएसम्म पानीको पुनः प्रयोग (re-use) गर्ने।
- सबै फोहोर (waste) मापन गरिएको र छुट्याइएको सुनिश्चित गर्ने र उचित तरिकाले व्यवस्थापन (disposed of) गर्ने।
- विभिन्न स्रोतहरूबाट बिजुली खपत (electricity consumption) लाई निरन्तर मापन गर्ने, बिजुली खपतका स्रोतहरू अनुसन्धान गर्ने र तिनीहरूलाई कम गर्न अभ्यासहरू (practices) सिर्जना गर्ने।
- होटल शम्बालामा काम गर्ने र भ्रमण गर्ने सबैका लागि सुरक्षित र स्वस्थ वातावरण (safe and healthy environment) सुनिश्चित गर्ने।

समुदाय (Community):

- वञ्चित समूहहरूलाई (dis-advantageous groups) मद्दत गर्ने स्थानीय परोपकारी संस्थाहरू (charities) र पहलहरूलाई (initiatives) समर्थन गर्ने।
- कार्बन उत्सर्जन (carbon emissions) कम गर्न, स्थानीय समुदायलाई समर्थन गर्न र हाम्रो स्थानीय समुदायलाई आर्थिक लाभ (economic benefit) प्रदान गर्न स्थानीय व्यवसायहरूलाई सहयोग गर्ने।

मानव अधिकार र निष्पक्ष श्रम नीति (Human Rights & Fair Labour policy):

- संगठन भित्रका हरेक रोजगार प्रक्रियामा सबै कर्मचारीहरूलाई भेदभावबिना (without discrimination) निष्पक्ष व्यवहार गरिने वातावरण सिर्जना गर्ने।
- सबै कर्मचारीहरूलाई उनीहरूको अधिकार (rights) र लाभहरू (benefits) बारे स्पष्ट रूपमा सूचित गरिने र हाम्रो नीति अनुसार लागू गरिने कार्यस्थल सिर्जना गर्ने।
- सबै कर्मचारीहरूका लागि पारदर्शी (transparent) र सुसंगत (consistent) स्पष्ट र निष्पक्ष अनुशासनात्मक प्रक्रिया (disciplinary process) लाई निरन्तर लागू गर्ने।

बाल संरक्षण (Child safeguarding):

- हामी १८ वर्ष मुनिका कसैलाई पनि रोजगारी दिने छैनौं।
- हामी सधैं सबै बालबालिका (१८ वर्ष मुनिका) को भलाइ (well-being) को लागि प्रयास गर्नेछौं।

हाम्रो लक्ष्य नेपालमा पर्यटनमा (tourism) दिगो रूपमा नेतृत्व गर्नु र अरुलाई पनि त्यसै गर्न प्रेरित गर्नु हो।



क्षेत्र सातुलसाङ
प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
१५ अक्टोबर २०२३

LABOUR AND HUMAN RIGHTS POLICY

People First: People always come first as a priority in everything we do. People include our guest's and our staff. Their happiness is at the core of why we do, what we do. That is one Hotel Shambala's core values entrusted throughout the organization.

We believe that we have our responsibility to manage our business in a manner consistent with the protection of the human rights irrespective of their race, gender, caste religion and gender while practicing a zero tolerance policy for any form of discrimination.

We believe the strength of Hotel Shambala comes from the people within it. For our staff to excel we believe we need an environment that is safe, fair, and empowering.

We plan to achieve our objectives by through the following:

- A commitment to equal opportunity and zero tolerance on discrimination and harassment in the work place.
- Having a fair and transparent recruitment, employment policy which is unbiased on individual's caste, creed and gender.
- Drafting and implementing training modules and generating awareness amongst the member of the staff on labour standards and human rights related sectors.
- We respect the freedom to form and join labor union in a collective support of their mutual interest without a fear of repercussion.
- The Health and safety of our associates is the significance of our organizational structure thus the compliance of the associate law and regulation and policy must be in place hereby addressing identified risk to an individual's health.
- Forced labour, child labour or any form of labour deemed unsanctioned and unconditional and marked as illegal by law and any sort of physical punishment or abuse to the member of the staff is prohibited by the company's code of conduct.
- We ensure the full compliance of the current labour law drafted by the constitution of Nepal under Labour law act which states applicable wages, work hours, overtime and other benefits sanctioned by the government and the company itself.
- An employee feedback collection post has been kept at our staff engagement area from where the suggestions for improvement of their wellbeing in the work place are surveyed for.
- Disciplinary procedures according to its sheer nature of the incident with fair and transparent panel of investigators are formed to regulate the proceeding for final verdict.
- We ensure that the employment agencies we work with have a clear breakdown of wages and benefits availed to the employee and that they comply with Labour laws.

The above directive is set forth in the policy whereby the implementation and acknowledgement is communicated in both written verbally by the HR manager.



Tseten Tsatultsang
CEO
15 October, 2023

होटल शम्बालाको श्रम तथा मानव अधिकार नीति

मानिस पहिलो प्राथमिकता: हामीले गर्ने हरेक काममा मानिसहरू सधैं पहिलो प्राथमिकतामा आउँछन्। यसमा हाम्रा अतिथिहरू र हाम्रा कर्मचारीहरू समावेश छन्। उनीहरूको खुशी नै हामीले गर्ने कामको मूल आधार हो। यो होटल शम्बालाको एक प्रमुख मूल मान्यता हो जुन सम्पूर्ण संगठनमा लागू गरिएको छ।

हामी विश्वास गर्दछौं कि हाम्रो व्यवसायलाई मानव अधिकारको संरक्षणसँग मेल खाने तरिकाले व्यवस्थापन गर्नु हाम्रो जिम्मेवारी हो, जसमा कुनै पनि जाति, लिङ्ग, जात, धर्मको आधारमा भेदभाव गरिँदैन र कुनै पनि प्रकारको भेदभावको लागि शून्य सहनशीलताको नीति अभ्यास गरिन्छ।

हामी विश्वास गर्दछौं कि होटल शम्बालाको शक्ति यसभित्रका मानिसहरूबाट आउँछ।

हाम्रा कर्मचारीहरूलाई उत्कृष्टता हासिल गर्नका लागि हामीलाई सुरक्षित, निष्पक्ष र सशक्त वातावरणको आवश्यकता छ भन्ने कुरामा हामी विश्वास गर्दछौं।

हामी निम्न माध्यमबाट हाम्रा उद्देश्यहरू प्राप्त गर्ने योजना बनाउँछौं:

- कार्यस्थलमा समान अवसर र भेदभाव तथा उत्पीडनमा शून्य सहनशीलताको प्रतिबद्धता।
- व्यक्तिगत जात, धर्म र लिङ्गको आधारमा निष्पक्ष र पारदर्शी भर्ती तथा रोजगार नीति हुनु।
- श्रम मापदण्ड र मानव अधिकार सम्बन्धी क्षेत्रहरूमा कर्मचारी सदस्यहरूलाई तालिम मोड्युलहरू तयार गरी कार्यान्वयन गर्ने र चेतना जगाउने।
- हामी कुनै पनि प्रकारको बदलाको डर बिना, आफ्नो आपसी हितको सामूहिक समर्थनमा श्रम युनियन बनाउन र त्यसमा सामेल हुन पाउने स्वतन्त्रताको सम्मान गर्दछौं।
- हाम्रा कर्मचारीहरूको स्वास्थ्य र सुरक्षा हाम्रो संगठनात्मक संरचनाको महत्वपूर्ण अंग हो, त्यसैले कर्मचारी कानून, नियम र नीतिको पालना हुनुपर्छ, जसले व्यक्तिको स्वास्थ्यमा पहिचान गरिएका जोखिमहरूलाई सम्बोधन गर्दछ।
- जबरजस्ती श्रम, बाल श्रम वा कानूनद्वारा गैर-कानुनी र अनुचित मानिने कुनै पनि प्रकारको श्रम, र कर्मचारी सदस्यमाथि कुनै पनि प्रकारको शारीरिक सजाय वा दुर्व्यवहार कम्पनीको आचारसंहिताद्वारा निषेधित छ।
- हामी नेपालको संविधानले लागू गरेको वर्तमान श्रम कानूनको पूर्ण पालना सुनिश्चित गर्दछौं, जसले सरकार र कम्पनीद्वारा स्वीकृत लागू ज्याला, कामको घण्टा, ओभरटाइम र अन्य सुविधाहरू तोकेको छ।
- हाम्रो कर्मचारी संलग्नता क्षेत्रमा कर्मचारीहरूको प्रतिक्रिया संकलन पोस्ट राखिएको छ, जहाँबाट कार्यस्थलमा उनीहरूको भलाइमा सुधारका लागि सुझावहरू सर्वेक्षण गरिन्छ।
- घटनाको प्रकृतिको आधारमा अनुशासनात्मक प्रक्रियाहरू पारदर्शी छानबिन टोलीद्वारा गठन गरी अन्तिम निर्णयका लागि अगाडि बढाइन्छ।
- हामीले काम गर्ने रोजगार एजेन्सीहरूले कर्मचारीलाई उपलब्ध गराइएका ज्याला र सुविधाहरूको स्पष्ट विवरण राखेको र उनीहरूले श्रम कानूनको पालना गरेको सुनिश्चित गर्दछौं।

माथिको निर्देशन नीतिमा उल्लेख गरिएको छ जसको कार्यान्वयन र जानकारी मानव संसाधन प्रबन्धकद्वारा लिखित र मौखिक रूपमा सञ्चार गरिन्छ।



क्षेतेन सातुलसाङं
प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
१५ अक्टोबर २०२३



COMMUNITY ENGAGEMENT POLICY

Since the start of our venture Shambala has always been linked within the community in one way or the other as without community support we cannot sustain as it is always the integral part within us. Thus, Shambala has always been engaged in the periphery geared towards supporting in every aspect whether it's a charitable occasion or uplifting or supporting the local businesses in any form which will always positively impact the socio and economic aspects within the community.

Our Goals

- We always support the local initiatives and empowerment of the local community irrespective of their caste, race and religion.
- We respect our local culture, tradition and always engage in safe guarding the values attached with it.
- Our vision and mission are always guided to ensure that the local people are not subjected to discrimination, either as individuals or communities, race and gender for recruitment and employment.
- Support the local community by choosing to purchase Made in NEPAL products in the quality meet the minimum standards for Hotel Shambala.
- Support local community by identifying charities in need of such support and find ways to support them.

What we do to achieve our goals:

- We always encourage our guests to go on local excursion and explore the rich history that beholds within and promote about their local custom and tradition and as well that they offer.
- We Shambala have always been supporting our local community for its cause or any charity organized by the local community thus we have been supporting an institution called **FRIENDS OF PARENTS OF CHILDREN WITH AUTISM (FPCA)** which was founded to provide services to people/children with Autism.
- We provide our guests with information and ways to socially integrate to avoid any breach of code of conduct within the community.
- Preferences on employment, procurement, recruitment and vendors listing or sub-contracting are always done at the local level of the community.
- We have been donating our linen, carpets and other amenities to local orphanages whenever we deem it is necessary.
- We do not discriminate on the basis of race, culture, gender or background to any nonresident guests or locals whether they are provided with the accommodation or they are using the facility and are treated fairly.
- We will never obstruct the right to access to public areas other than the restricted zones to all the members of the public and Shambala will never obstruct the access of the basic essentials that the local community relies on.

We Shambala are always committed to the community engagement policy which are always been communicated and practiced to all the levels of the organization that are responsible and answerable for the effective and successful implementation of the policy in every level.

This policy is communicated through our website and staff handbook.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping loops and curves, positioned above the typed name.

Tseten Tsatultsang

CEO

15 October, 2023

होटल शम्बालाको सामुदायिक संलग्नता नीति

हाम्रो उद्यमको सुरुवातदेखि नै शम्बाला कुनै न कुनै रूपमा समुदायसँग जोडिएको छ, किनकि सामुदायिक सहयोगबिना हामी टिक्न सक्दैनौं र यो सधैं हाम्रो अभिन्न अंग हो। यसरी, शम्बाला सधैं परिधिमा संलग्न रहेको छ, चाहे त्यो परोपकारी अवसर होस् वा स्थानीय व्यवसायहरूलाई कुनै पनि रूपमा उत्थान वा सहयोग गर्ने होस्, जसले समुदायभित्रको सामाजिक र आर्थिक पक्षहरूमा सधैं सकारात्मक प्रभाव पार्नेछ।

हाम्रा लक्ष्यहरू (Our Goals):

- हामी सधैं स्थानीय पहलहरू र स्थानीय समुदायको सशक्तीकरणलाई उनीहरूको जाति (caste), वर्ण (race), र धर्म (religion) को पर्वाह नगरी समर्थन गर्छौं।
- हामी हाम्रो स्थानीय संस्कृति (culture), परम्परा (tradition) को सम्मान गर्छौं र यससँग जोडिएका मूल्यमान्यताहरूलाई सुरक्षित राख्न सधैं संलग्न रहन्छौं।
- हाम्रो दृष्टिकोण (vision) र अभियान (mission) सधैं स्थानीय मानिसहरूलाई व्यक्ति वा समुदाय, वर्ण वा लिङ्गको आधारमा भर्ना र रोजगारीमा भेदभाव (discrimination) नगरिएको सुनिश्चित गर्न निर्देशित छ।
- होटल शम्बाला न्यूनतम गुणस्तर मापदण्ड पूरा गर्ने "नेपालमा बनेका" (Made in NEPAL) उत्पादनहरू खरिद गर्ने छनोट गरी स्थानीय समुदायलाई सहयोग गर्ने।
- सहयोगको आवश्यकतामा रहेका परोपकारी संस्थाहरू (charities) पहिचान गरी उनीहरूलाई सहयोग गर्ने तरिकाहरू खोजेर स्थानीय समुदायलाई सहयोग गर्ने।

हाम्रा लक्ष्यहरू प्राप्त गर्न हामी के गर्छौं (What we do to achieve our goals):

- हामी हाम्रा पाहुनाहरूलाई सधैं स्थानीय भ्रमणमा जान र त्यहाँको समृद्ध इतिहास (rich history) अन्वेषण गर्न प्रोत्साहित गर्छौं र उनीहरूको स्थानीय रहनसहन (custom) र परम्परा (tradition) बारे प्रचार गर्छौं।
- हामी शम्बालाले सधैं स्थानीय समुदायद्वारा आयोजित कार्यक्रम वा कुनै पनि परोपकारी कार्यको लागि हाम्रो स्थानीय समुदायलाई सहयोग गर्दै आएका छौं। यसरी, हामीले अटिजम भएका बालबालिकाका अभिभावकका साथीहरू (FRIENDS OF PARENTS OF CHILDREN WITH AUTISM - FPCA) नामक संस्थालाई सहयोग गर्दै आएका छौं, जुन अटिजम भएका व्यक्ति/बालबालिकाहरूलाई सेवा प्रदान गर्न स्थापना गरिएको हो।
- हामी हाम्रा पाहुनाहरूलाई समुदायभित्र आचारसंहिताको कुनै पनि उल्लंघनबाट बच्न सामाजिक रूपमा घुलमिल (socially integrate) हुने जानकारी र तरिकाहरू प्रदान गर्छौं।
- रोजगारी (employment), खरिद (procurement), भर्ना (recruitment) र विक्रेता सूचीकरण (vendors listing) वा उप-ठेक्का (sub-contracting) मा सधैं समुदायको स्थानीय स्तरमा प्राथमिकता दिइन्छ।
- हामीले आवश्यक ठान्दा हाम्रा लिनन (linen), गलैँचा (carpets) र अन्य सुविधाहरू (amenities) स्थानीय अनाथालयहरूलाई (orphanages) दान गर्दै आएका छौं।
- हामी कुनै पनि अनिवासी पाहुना वा स्थानीय व्यक्तिहरूलाई वर्ण (race), संस्कृति (culture), लिङ्ग (gender) वा पृष्ठभूमि (background) को आधारमा भेदभाव गर्दैनौं, चाहे उनीहरूलाई आवास प्रदान गरिएको होस् वा उनीहरूले सुविधा प्रयोग गरिरहेका हुन् र उनीहरूलाई निष्पक्ष (fairly) व्यवहार गरिन्छ।
- हामी प्रतिबन्धित क्षेत्रहरू बाहेक सार्वजनिक क्षेत्रमा (public areas) सबै सदस्यहरूको पहुँचको अधिकारमा कहिल्यै अवरोध पुर्याउने छैनौं र शम्बालाले स्थानीय समुदाय निर्भर रहने आधारभूत आवश्यकताहरू (basic essentials) को पहुँचमा कहिल्यै अवरोध पुर्याउने छैन।

हामी होटल शाम्बाला सधैं सामुदायिक संलग्नता नीति (community engagement policy) प्रति प्रतिबद्ध छौं, जुन संगठनका सबै तहहरूमा सञ्चार गरिएको र अभ्यास गरिएको छ जो नीतिको हरेक स्तरमा प्रभावकारी र सफल कार्यान्वयनका लागि जिम्मेवार र जवाफदेही छन्।

यो नीति हाम्रो वेबसाइट (website) र कर्मचारी ह्यान्डबुक (staff handbook) माफत सञ्चार गरिएको छ।



क्षेतेन सातुलसांडं
प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
१५ अक्टोबर २०२३



QUALITY ASSURANCE POLICY

Our Commitment

Hotel Shambala believes that the key to being successful business is to have a clear open communication between all members for the Hotel Shambala. Receiving honest and critical feedback from guests and staff alike is crucial in understanding how the hotel is performing and how to perform even better. Feedback from our staff and guests is regularly considered to provide new and improved services to our guests.

Guest Feedback

We have certain implementation for the quality assurance policy to ensure that the services are always streamlined.

- We collect guest feedback through multiple sources. Firstly, through our frontline staff who are continuously check in on guests requests and satisfaction. Secondly, at the end of the stay or visit we request feedback from guests through comments cards as well as TripAdvisor or google reviews. We also place TripAdvisor review request signs in the front office for easy access to the review forms. Feedback forms are also available in-rooms or along with your bill at payment.
- Guest feedback is shared and reviewed weekly meetings and any critical feedback is discussed in detail. Positive feedback is applauded and further shared with the rest of the departmental teams.
- Our rankings on OTA's are reviews regularly and tracked against previous periods.
- Any feedback that is considered critical is taken into account to be addressed in our strategy meetings for a long term solution.
- Major guest's complaints are recorded through an incident report and submitted to higher management for escalation and resolution. SOPs and policies are created, revised or reviewed to ensure such issues are not repeated.

Staff Feedback

The Hotel Shambala management team collects feedback from staff from multiple ways to ensure that staff issues and challenges are addressed.

- A suggestion box has been placed at the staff cafeteria with a visible signage encouraging staff to place their feedback anonymously.
- Staff appraisals held with HODs and HR managers are conducted twice a year. This is an opportunity for staff to provide one-on-one feedback and also receive one-on-one feedback.
- Feedback from staff is also obtained from staff during training workshops where trainers encourage feedback from staff about challenges and issues in their departments and the company as a whole.
- All feedback received from different sources is considered to determine priorities for trainings or further investment in the company.
- All the members of the staff are notified and trained when new initiatives are implemented to address these challenges and issues.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tseten Tsatultsang".

Tseten Tsatultsang
CEO
15 October, 2023

होटल शाम्बालाको गुणस्तर आश्वासन नीति

हाम्रो प्रतिबद्धता

होटल शाम्बाला विश्वास गर्दछ कि सफल व्यवसायको कुञ्जी होटल शाम्बालाका सबै सदस्यहरू बीच स्पष्ट र खुला सञ्चार हुनु हो। अतिथिहरू र कर्मचारीहरूबाट इमानदार र आलोचनात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त गर्नु होटलले कस्तो प्रदर्शन गरिरहेको छ र अझ राम्रो कसरी प्रदर्शन गर्ने भनेर बुझ्नको लागि महत्त्वपूर्ण छ। हाम्रा अतिथिहरूलाई नयाँ र सुधारिएको सेवाहरू प्रदान गर्न हाम्रा कर्मचारीहरू र अतिथिहरूबाट प्राप्त प्रतिक्रियालाई नियमित रूपमा विचार गरिन्छ।

अतिथि प्रतिक्रिया:

सेवाहरू सधैं सुव्यवस्थित छन् भनी सुनिश्चित गर्नका लागि हामीसँग गुणस्तर आश्वासन नीतिका लागि केही निश्चित कार्यान्वयनहरू छन्।

- हामी धेरै स्रोतहरूबाट अतिथिहरूको प्रतिक्रिया सङ्कलन गर्छौं। पहिलो, हाम्रा अग्रपंक्तिमा रहेका कर्मचारीहरू मार्फत जो निरन्तर रूपमा अतिथिहरूको अनुरोध र सन्तुष्टिमा ध्यान दिइरहेका हुन्छन्। दोस्रो, बसाइ वा भ्रमणको अन्त्यमा हामी अतिथिहरूबाट टिप्पणी कार्डहरू साथै TripAdvisor वा Google समीक्षाहरू मार्फत प्रतिक्रिया अनुरोध गर्दछौं। हामीले समीक्षा फारमहरूमा सजिलो पहुँचको लागि फ्रन्ट अफिसमा TripAdvisor समीक्षा अनुरोध चिन्हहरू पनि राख्छौं। प्रतिक्रिया फारमहरू कोठाहरूमा वा भुक्तानीको समयमा तपाईंको बिलसँगै पनि उपलब्ध छन्।
- अतिथिहरूको प्रतिक्रिया साप्ताहिक बैठकहरूमा साझा र समीक्षा गरिन्छ र कुनै पनि आलोचनात्मक प्रतिक्रियालाई विस्तृत रूपमा छलफल गरिन्छ। सकारात्मक प्रतिक्रियाको प्रशंसा गरिन्छ र बाँकी विभागीय टोलीहरूसँग थप साझा गरिन्छ।
- OTA (अनलाइन ट्राभल एजेन्ट) मा हाम्रो श्रेणीकरण नियमित रूपमा समीक्षा गरिन्छ र अघिल्लो अवधिहरूको तुलनामा ट्रयाक गरिन्छ।
- कुनै पनि प्रतिक्रिया जुन आलोचनात्मक मानिन्छ, त्यसलाई दीर्घकालीन समाधानको लागि हाम्रो रणनीति बैठकहरूमा सम्बोधन गर्न ध्यानमा राखिन्छ।
- प्रमुख अतिथिहरूको उजुरीहरू घटना रिपोर्ट मार्फत रेकर्ड गरिन्छ र समाधानका लागि उच्च व्यवस्थापनमा पेश गरिन्छ। यस्ता समस्याहरू दोहोरिन नदिनका लागि SOP (मानक सञ्चालन प्रक्रिया) र नीतिहरू बनाइन्छ, परिमार्जन गरिन्छ वा समीक्षा गरिन्छ।

कर्मचारी प्रतिक्रिया:

होटल शाम्बाला व्यवस्थापन टोलीले कर्मचारीका समस्या र चुनौतीहरूलाई सम्बोधन गर्न सुनिश्चित गर्नका लागि धेरै तरिकाहरूबाट कर्मचारीहरूबाट प्रतिक्रिया सङ्कलन गर्दछ।

- कर्मचारी क्याफेटेरियामा एउटा सुझाव बाकस राखिएको छ जसमा कर्मचारीहरूलाई आफ्नो प्रतिक्रिया गोप्य रूपमा राख्न प्रोत्साहन दिने देखिने चिन्ह छ।
- HODs (विभाग प्रमुख) र मानव संसाधन प्रबन्धकहरूसँग वर्षमा दुई पटक कर्मचारी मूल्याङ्कनहरू आयोजना गरिन्छ। यो कर्मचारीहरूलाई एक-अर्कासँग प्रतिक्रिया प्रदान गर्ने र एक-अर्काबाट प्रतिक्रिया प्राप्त गर्ने अवसर हो।
- प्रशिक्षण कार्यशालाहरूमा पनि कर्मचारीहरूबाट प्रतिक्रिया प्राप्त गरिन्छ जहाँ प्रशिक्षकहरूले उनीहरूको विभाग र समग्र कम्पनीमा रहेका चुनौतीहरू र समस्याहरूको बारेमा कर्मचारीहरूबाट प्रतिक्रियालाई प्रोत्साहित गर्छन्।
- विभिन्न स्रोतहरूबाट प्राप्त सबै प्रतिक्रियालाई तालिम वा कम्पनीमा थप लगानीका लागि प्राथमिकताहरू निर्धारण गर्न विचार गरिन्छ।

- यी चुनौतीहरु र समस्याहरुलाई सम्बोधन गर्न नयाँ पहलहरु लागू गर्दा सबै कर्मचारी सदस्यहरुलाई सूचित र तालिम दिइन्छ।



क्षेतेन सातुलसाङं
प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
१५ अक्टोबर २०२३



HEALTH AND SAFETY POLICY

Hotel Shambala is committed to providing a safe and healthy environment for our guests, employees, and visitors. We recognize the importance of health and safety in our operations and are dedicated to preventing accidents, injuries, and illnesses. This Health and Safety Policy outlines our commitment to achieving and maintaining high standards of health and safety within our hotel.

Our responsibilities include the following:

Employees:

- All employees are responsible for their safety and the safety of others.
- Employees are encouraged to report any unsafe conditions, incidents, or near misses to their supervisor promptly.
- Employees must follow established safety procedures and use personal protective equipment (PPE) when required.
- Training will be provided to ensure employees are competent in performing their duties safely.

Guests:

Hotel Shambala values the safety and well-being of our guests and encourages them to follow any posted safety instructions.

- In the event of an emergency, guests should familiarize themselves with exit routes and assembly points.

Contractors and Suppliers:

- Contractors and suppliers working on our premises must comply with our health and safety policies and procedures.
- Hotel Shambala will assess the safety records of contractors before they commence work on our property.

Health and Safety Procedures:

Risk Assessment:

Regular risk assessments will be conducted to identify potential hazards and implement measures to mitigate them.

2. Fire Safety:

- Fire safety equipment, including fire extinguishers and alarms, will be regularly inspected and maintained.
- Fire evacuation plans and procedures will be communicated to all employees and guests.

3. Emergency Response:

- An emergency response team will be established and trained to respond effectively to emergencies.
- Emergency contact information will be readily available to all staff.

4. First Aid:

- Adequate first aid supplies and trained first aiders will be available on-site.

5. Health and Hygiene:

- Hotel Shambala will maintain high standards of cleanliness and hygiene in all areas of the hotel.
- Sanitation protocols will be implemented in accordance with local health regulations.

6. Training:

- Regular health and safety training will be provided to all employees.
- Training records will be maintained.

7. Reporting:

- All incidents, accidents, near misses, and safety concerns should be reported immediately to a supervisor.

Review and Improvement:

Hotel Shambala is committed to continuously improving its health and safety performance. This policy will be reviewed and updated as necessary to reflect changes in regulations, best practices, and our operational needs.



Tseten Tsatultsang

CEO

15 October, 2023

होटल शम्बालाको स्वास्थ्य तथा सुरक्षा नीति

हामी होटल शम्बालामा हाम्रा पाहुनाहरू, कर्मचारीहरू र आगन्तुकहरूका लागि सुरक्षित (safe) र स्वस्थ वातावरण (healthy environment) प्रदान गर्न प्रतिबद्ध छौं। हामी हाम्रा सञ्चालनहरूमा स्वास्थ्य र सुरक्षाको (health and safety) महत्त्वलाई स्वीकार गर्छौं र दुर्घटना, चोटपटक र रोगहरूलाई रोकथाम गर्न समर्पित छौं। यो स्वास्थ्य तथा सुरक्षा नीति (Health and Safety Policy) ले हाम्रो होटलभित्र स्वास्थ्य र सुरक्षाको उच्च मापदण्डहरू प्राप्त गर्न र कायम राख्नको लागि हाम्रो प्रतिबद्धतालाई रेखांकित गर्दछ।

कर्मचारीहरू (Employees):

- सबै कर्मचारीहरू आफ्नो सुरक्षा (safety) र अरुको सुरक्षाको लागि जिम्मेवार छन्।
- कर्मचारीहरूलाई कुनै पनि असुरक्षित अवस्था (unsafe conditions), घटनाहरू (incidents), वा नजिकका दुर्घटनाहरू (near misses) बारे तुरुन्तै आफ्नो सुपरभाइजरलाई रिपोर्ट गर्न प्रोत्साहित गरिन्छ।
- कर्मचारीहरूले स्थापित सुरक्षा प्रक्रियाहरू (safety procedures) पालना गर्नुपर्छ र आवश्यक पर्दा व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (personal protective equipment - PPE) प्रयोग गर्नुपर्छ।
- कर्मचारीहरूलाई उनीहरूको कर्तव्यहरू सुरक्षित रूपमा पूरा गर्न सक्षम छन् भनेर सुनिश्चित गर्न तालिम (training) प्रदान गरिनेछ।

पाहुनाहरू (Guests):

होटल शम्बालाले हाम्रा पाहुनाहरूको सुरक्षा र भलाइको कदर गर्दछ र उनीहरूलाई कुनै पनि पोस्ट गरिएका सुरक्षा निर्देशनहरू पालना गर्न प्रोत्साहित गर्दछ।

- आपतकालिन अवस्थामा, पाहुनाहरूले निकास मार्गहरू (exit routes) र भेला हुने ठाउँहरू (assembly points) बारे परिचित हुनुपर्छ।

ठेकेदार र आपूर्तिकर्ताहरू (Contractors and Suppliers):

- हाम्रा परिसरमा काम गर्ने ठेकेदारहरू र आपूर्तिकर्ताहरूले हाम्रो स्वास्थ्य र सुरक्षा नीतिहरू (health and safety policies) र प्रक्रियाहरूको (procedures) पालना गर्नुपर्छ।
- होटल शम्बालाले उनीहरूले हाम्रो सम्पत्तिमा काम सुरु गर्नु अघि ठेकेदारहरूको सुरक्षा रेकर्डहरू (safety records) मूल्याङ्कन गर्नेछ।

स्वास्थ्य तथा सुरक्षा प्रक्रियाहरू (Health and Safety Procedures):

१. जोखिम मूल्याङ्कन (Risk Assessment):

सम्भावित खतराहरू (hazards) पहिचान गर्न र तिनीहरूलाई कम गर्न उपायहरू लागू गर्न नियमित जोखिम मूल्याङ्कन (risk assessments) गरिनेछ।

२. अग्नि सुरक्षा (Fire Safety):

- अग्नि सुरक्षा उपकरणहरू (Fire safety equipment), जसमा अग्निशामक (fire extinguishers) र अलार्म (alarms) समावेश छन्, नियमित रूपमा निरीक्षण र मर्मत गरिनेछ।
- आगलागी निकासी योजनाहरू (Fire evacuation plans) र प्रक्रियाहरू सबै कर्मचारीहरू र पाहुनाहरूलाई जानकारी गराइनेछ।

३. आपतकालीन प्रतिक्रिया (Emergency Response):

- आपतकालीन अवस्थाहरूमा प्रभावकारी रूपमा प्रतिक्रिया दिनका लागि एक आपतकालीन प्रतिक्रिया टोली (emergency response team) स्थापना र तालिम दिइनेछ।
- आपतकालीन सम्पर्क जानकारी (Emergency contact information) सबै कर्मचारीहरूलाई सजिलै उपलब्ध हुनेछ।

४. प्राथमिक उपचार (First Aid):

- पर्याप्त प्राथमिक उपचार सामग्री (first aid supplies) र तालिम प्राप्त प्राथमिक उपचारकर्ताहरू (trained first aiders) साइटमा उपलब्ध हुनेछन्।

५. स्वास्थ्य तथा सरसफाइ (Health and Hygiene):

- होटल शाम्बालाले होटलका सबै क्षेत्रमा सरसफाइ (cleanliness) र स्वच्छताको (hygiene) उच्च मापदण्डहरू कायम राख्नेछ।
- स्थानीय स्वास्थ्य नियमहरू (local health regulations) अनुसार सरसफाइ प्रोटोकलहरू (Sanitation protocols) लागू गरिनेछ।

६. तालिम (Training):

- सबै कर्मचारीहरूलाई नियमित स्वास्थ्य तथा सुरक्षा तालिम (health and safety training) प्रदान गरिनेछ।
- तालिम रेकर्डहरू (Training records) राखिनेछ।

७. रिपोर्टिङ (Reporting):

- सबै घटनाहरू (incidents), दुर्घटनाहरू (accidents), नजिकका दुर्घटनाहरू (near misses), र सुरक्षा सरोकारहरू (safety concerns) तुरुन्तै सुपरभाइजरलाई रिपोर्ट गर्नुपर्छ।

समीक्षा र सुधार (Review and Improvement):

होटल शाम्बालाले आफ्नो स्वास्थ्य र सुरक्षा प्रदर्शन (health and safety performance) लाई निरन्तर सुधार गर्न प्रतिबद्ध छ। यो नीति नियमहरू (regulations), उत्कृष्ट अभ्यासहरू (best practices), र हाम्रो सञ्चालन आवश्यकताहरू (operational needs) मा भएका परिवर्तनहरूलाई प्रतिबिम्बित गर्न आवश्यक अनुसार समीक्षा र अद्यावधिक गरिनेछ।



क्षेतेन सातुलसाडं
प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
१५ अक्टोबर २०२३



CHILD SAFEGUARDING POLICY

Hotel Shambala is very sensitive to this policy as it aligns with our Shambala Values of People First and integrity. We believe that we are responsible for actively safeguarding children from any harm, abuse or exploitation, mistreatment, or any kind of negligence and so we work closely to follow the policies under the UN Convention of the rights of the child (CRC) and International programme of elimination of child labour (IPEC).

We are committed to protect the children within our property. Our executive board and the members of the staff are aware of the importance of this policy and will be trained to handle any situation that might arise in the vicinity at any time.

The Front Office Manager will be the point of contact who works closely with the management and the local authority and will be co coordinating the enforcement of this policy whereby prohibiting and safeguarding the exploitation of children below the age of 18.

Our commitment and code of conduct to safeguard children:

- Abide by the Standard Operating Procedures and policies to prevent sexual exploitation of children in any form within the premises.
- We are always committed to create awareness to all the members of the staff through our training in collaboration with the HR to advocate the safeguarding policy.
- Employment, recruitment under the age of 18 is strictly prohibited in our organization as the laws drafted by the Government of Nepal.
- Allowing accommodation under the age of 18 and below will only be sanctioned if accompanied by the parents or a guardian.
- Devise a special training to observe, identify and respond, when and where there is any suspicion of child abuse or exploitation in the premises.
- We have a zero tolerance policy regarding child labour, trafficking, physical or mental abuse or exploitation in any ways or form.
- Formulate a clause in the contracts to our contractors stating zero tolerance policy of child labour and its exploitation.
- If and when any such incidents are reported they are to be documented and accounted for.

Kathmandu Metropolitan City Ward no3 local office Name: Mr. Prem Thapa (Ward Chairman) Phone: 01 - 4410885	Police: CID Wing Women, children & senior citizen Directorate Phone: 01-4412748	Children Helpline: 1098 Name: National Child Right Council (Govt. of Nepal) Phone: 1098 email: contact@ncrc.gov.np
--	--	---

Our services and our ethics are based on the Vision and Values that has been shared with each individual within the organization whereby we are committed to the implementation of the Child Safeguarding Policy and we will always abide by the protocols based on whilst providing the services at its best.

This policy will be reviewed and revised (if necessary) annually and communicated in written or verbally to all members of the staff, contractors and guests.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping loops and curves.

Tseten Tsaluvsang

CEO

15 October, 2023

होटल शाम्बालाको बाल संरक्षण नीति

होटल शाम्बाला यो नीतिप्रति अत्यन्त संवेदनशील छ किनकि यसले हाम्रो "व्यक्तिलाई प्राथमिकता" (People First) र "इमानदारी" (Integrity) को होटल शाम्बाला मूल्यहरूसँग मेल खान्छ। हामी विश्वास गर्छौं कि बालबालिकालाई कुनै पनि हानि, दुर्व्यवहार, शोषण, खराब व्यवहार, वा कुनै पनि प्रकारको उपेक्षाबाट सक्रिय रूपमा सुरक्षित राख्नु हाम्रो जिम्मेवारी हो, र यसैले हामी बाल अधिकार सम्बन्धी संयुक्त राष्ट्रसंघीय महासन्धि (UN Convention of the Rights of the Child - CRC) र बाल श्रम उन्मूलनका लागि अन्तर्राष्ट्रिय कार्यक्रम (International Programme on the Elimination of Child Labour - IPEC) अन्तर्गतका नीतिहरूलाई नजिकबाट पालना गर्छौं।

हामी हाम्रो सम्पत्तिभित्र बालबालिकाको सुरक्षा गर्न प्रतिबद्ध छौं। हाम्रो कार्यकारी बोर्ड र कर्मचारी सदस्यहरू यस नीतिको महत्त्वबारे सचेत छन् र कुनै पनि समयमा परिसरमा उत्पन्न हुन सक्ने कुनै पनि परिस्थितिलाई ह्यान्डल गर्न तालिम दिइनेछ।

फ्रन्ट अफिस प्रबन्धक (Front Office Manager) व्यवस्थापन र स्थानीय अधिकारीहरूसँग नजिकबाट काम गर्ने सम्पर्क व्यक्ति हुनुहुनेछ र १८ वर्ष मुनिका बालबालिकाको शोषणलाई निषेध र सुरक्षा गर्दै यस नीतिको कार्यान्वयनमा समन्वय गर्नुहुनेछ।

बालबालिकाको सुरक्षाका लागि हाम्रो प्रतिबद्धता र आचार संहिता (Our commitment and code of conduct to safeguard children):

- परिसरभित्र बालबालिकाको यौन शोषणलाई कुनै पनि रूपमा रोकनका लागि मानक सञ्चालन प्रक्रिया (Standard Operating Procedures) र नीतिहरूको पालना गर्ने।
- हामी कर्मचारीका सबै सदस्यहरूलाई मानव संसाधन (HR) सँगको सहकार्यमा प्रशिक्षणमार्फत यस सुरक्षा नीतिको वकालत गर्न सधैं जागरूकता सिर्जना गर्न प्रतिबद्ध छौं।
- नेपाल सरकारले बनाएको कानूनअनुसार १८ वर्ष मुनिकालाई हाम्रो संस्थामा रोजगारी वा भर्ती गर्न पूर्ण रूपमा निषेध गरिएको छ।
- १८ वर्ष मुनिका बालबालिकालाई अभिभावक वा संरक्षकबिना बस्ने अनुमति दिइने छैन।
- परिसरमा बाल दुर्व्यवहार वा शोषणको कुनै पनि शंका भएमा त्यसलाई अवलोकन गर्ने, पहिचान गर्ने र प्रतिक्रिया दिने विशेष तालिमको व्यवस्था गर्ने।
- बाल श्रम, बेचबिखन, शारीरिक वा मानसिक दुर्व्यवहार वा शोषणको कुनै पनि प्रकार वा स्वरूपप्रति हाम्रो शून्य सहिष्णुता (Zero Tolerance) को नीति छ।
- हाम्रा ठेकेदारहरूसँगको करारमा बाल श्रम र यसको शोषणप्रति शून्य सहिष्णुताको नीति उल्लेख गर्ने दफा बनाउने।
- यदि कुनै त्यस्ता घटनाहरू रिपोर्ट गरिएमा, तिनीहरूलाई दस्तावेज गरी अभिलेख राखिनेछ।

काठमाडौं महानगरपालिका वडा नं ३ स्थानीय कार्यालय नाम: श्री प्रेम थापा (वडा अध्यक्ष) फोन: ०१ - ४४१०८८५	प्रहरी: सीआईडी विंग, महिला, बालबालिका तथा ज्येष्ठ नागरिक निर्देशनालय फोन: ०१-४४१२७४८	बालबालिका हेल्पलाइन: १०९८ नाम: राष्ट्रिय बाल अधिकार परिषद् (नेपाल सरकार) फोन: १०९८ इमेल:
--	---	---

हाम्रा सेवाहरू र हाम्रा नैतिकताहरू संस्थाभित्रका प्रत्येक व्यक्तिसँग साझा गरिएको दृष्टिकोण र मूल्यहरूमा आधारित छन्, जसअनुसार हामी बाल संरक्षण नीतिको कार्यान्वयनप्रति प्रतिबद्ध छौं र उत्कृष्ट सेवा प्रदान गर्दा सधैं प्रोटोकलहरूको पालना गर्नेछौं।

यो नीति वार्षिक रूपमा समीक्षा र संशोधन (आवश्यक भएमा) गरिनेछ र सबै कर्मचारी सदस्यहरू, ठेकेदारहरू र पाहुनाहरूलाई लिखित वा मौखिक रूपमा जानकारी गराइनेछ।



क्षेतेन सातुलसाङ
प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
१५ अक्टोबर २०२३



PROCUREMENT POLICY

Hotel Shambala is committed to a fair and transparent procurement practices that promote sustainability, energy efficiency, water conservation, and eco-friendliness. This procurement policy outlines our commitment to purchasing products and services that align with our core values and reduce our environmental footprint.

Policy Statement:

Competitive Bidding: Whenever feasible, competitive bidding will be used to select suppliers and contractors. This includes soliciting a minimum of 2 quotes and proposals from multiple sources to ensure fair pricing and quality.

Sustainable and Eco-Friendly Products and Services: Hotel Shambala will prioritize the purchase of products and services that are designed and manufactured with sustainability, energy efficiency, water conservation, and eco-friendliness in mind.

Supplier Selection: When evaluating suppliers, preference will be given to those who demonstrate a commitment

A. **Fair labour practices:** The company complies with Nepal Labour laws and practices ethical business policies

B. **Service History:** must be a reliable company with a track record for excellent products and services.

Energy Efficiency: We will prioritize products and services that are energy-efficient, helping to reduce our energy consumption and carbon emissions. When possible, we will consider ENERGY STAR-certified products. Energy consumption of different products must be compared prior to making a selection.

Water Conservation: If applicable, where products use water, water efficiency and consumption should be taken into account as well.

Eco-Friendly Materials: Products should be manufactured using environmentally friendly materials and processes. Preference will be given to products made from recycled materials or those that can be recycled after use.

Locally sourced: Priority will be given to items made locally in Nepal if they meet Hotel Shambala quality standards. If the items do not meet Shambala quality standards, then imported items be considered.

Packaging Reduction: We will try and purchase as many items in bulk as possible. This would help reduce extra packaging and help us reduce cost per unit. We will encourage suppliers to use minimal and eco-friendly packaging.

Waste Reduction: Hotel Shambala will seek to reduce waste generation by purchasing products that are durable and repairable.

Employee Training and Awareness: Hotel Shambala will provide training to employees to raise awareness about the importance of sustainable and eco-friendly procurement practices and encourage their active participation.

Implementation:

The following steps will be taken to implement this procurement policy:

The procurement team will be made up of

- A. Operations Manager
- B. Financial Controller
- C. Purchase officer
- D. Relevant HOD

The purchase team will have authority to make one-off asset purchases upto NPR 20,000 All purchase value above NPR. 20,000 will need to be approved by CEO or MD.

2. Regularly review and update the policy to align with evolving sustainability standards and practices.
3. Communicate the policy to all employees, suppliers, and stakeholders to ensure its understanding and compliance.
4. Monitor and measure the effectiveness of this policy by tracking key performance indicators related to sustainability and environmental impact.

Hotel Shambala is dedicated to being a responsible corporate citizen by promoting sustainable, energy-efficient, water-saving, and eco-friendly practices in our procurement processes. This policy serves as a guiding document to help us make informed decisions that benefit not only our organization but also the environment and society as a whole.



Tseten Tsaltsang

CEO

15 October, 2023

होटल शाम्बालाको खरीद नीति

होटल शाम्बाला निष्पक्ष र पारदर्शी खरीद अभ्यासहरू प्रति प्रतिबद्ध छ जसले दिगोपन, ऊर्जा दक्षता, पानी संरक्षण, र पर्यावरण-मित्रतालाई बढावा दिन्छ। यो खरीद नीतिले हाम्रो मूल मान्यताहरूसँग मेल खाने र हाम्रो वातावरणीय प्रभावलाई कम गर्ने उत्पादनहरू र सेवाहरू खरीद गर्ने हाम्रो प्रतिबद्धतालाई रूपरेखा दिन्छ।

नीति विवरण:

१. प्रतिस्पर्धी बोलपत्र: सम्भव भएसम्म, आपूर्तिकर्ता र ठेकेदारहरू चयन गर्न प्रतिस्पर्धी बोलपत्र प्रयोग गरिनेछ। यसमा निष्पक्ष मूल्य निर्धारण र गुणस्तर सुनिश्चित गर्न धेरै स्रोतहरूबाट न्यूनतम २ वटा उद्धरण र प्रस्तावहरू माग गर्ने समावेश छ।
२. दिगो र पर्यावरण-मैत्री उत्पादन र सेवाहरू: होटल शाम्बालाले दिगोपन, ऊर्जा दक्षता, पानी संरक्षण, र पर्यावरण-मित्रतालाई ध्यानमा राखी डिजाइन र निर्माण गरिएका उत्पादन र सेवाहरूको खरीदलाई प्राथमिकता दिनेछ।
३. आपूर्तिकर्ता चयन: आपूर्तिकर्ताहरूको मूल्याङ्कन गर्दा, निम्न प्रतिबद्धता प्रदर्शन गर्नेहरूलाई प्राथमिकता दिइनेछ: क. निष्पक्ष श्रम अभ्यासहरू: कम्पनीले नेपालको श्रम कानूनको पालना गर्दछ र नैतिक व्यापार नीतिहरू अभ्यास गर्दछ। ख. सेवा इतिहास: उत्कृष्ट उत्पादन र सेवाहरूको लागि ट्यूयाक रेकर्ड भएको एक विश्वसनीय कम्पनी हुनुपर्छ।
४. ऊर्जा दक्षता: हामी ऊर्जा-दक्ष उत्पादनहरू र सेवाहरूलाई प्राथमिकता दिनेछौं, जसले हाम्रो ऊर्जा खपत र कार्बन उत्सर्जन कम गर्न मद्दत गर्दछ। सम्भव भएसम्म, हामी ENERGY STAR-प्रमाणित उत्पादनहरू विचार गर्नेछौं। छनोट गर्नु अघि विभिन्न उत्पादनहरूको ऊर्जा खपत तुलना गर्नुपर्छ।
५. पानी संरक्षण: यदि लागू हुन्छ भने, जहाँ उत्पादनहरूले पानी प्रयोग गर्छन्, पानी दक्षता र खपतलाई पनि ध्यानमा राख्नुपर्छ।
६. पर्यावरण-मैत्री सामग्री: उत्पादनहरू वातावरण मैत्री सामग्री र प्रक्रियाहरू प्रयोग गरेर निर्माण गरिनु पर्छ। पुनर्चक्रित सामग्रीबाट बनेका वा प्रयोग पछि पुनर्चक्रण गर्न सकिने उत्पादनहरूलाई प्राथमिकता दिइनेछ।
७. स्थानीय रूपमा स्रोत: यदि होटल शाम्बालाको गुणस्तर मापदण्ड पूरा गर्छ भने नेपालमा स्थानीय रूपमा बनाइएका वस्तुहरूलाई प्राथमिकता दिइनेछ। यदि वस्तुहरूले शाम्बालाको गुणस्तर मापदण्ड पूरा गर्दैनन् भने, आयातित वस्तुहरूलाई विचार गरिनेछ।
८. प्याकेजिङ न्यूनीकरण: हामी सकेसम्म धेरै वस्तुहरू ठूलो मात्रामा खरीद गर्ने प्रयास गर्नेछौं। यसले अतिरिक्त प्याकेजिङ कम गर्न र प्रति एकाइ लागत घटाउन मद्दत गर्नेछ। हामी आपूर्तिकर्ताहरूलाई न्यूनतम र पर्यावरण-मैत्री प्याकेजिङ प्रयोग गर्न प्रोत्साहित गर्नेछौं।
९. फोहोर न्यूनीकरण: होटल शाम्बालाले टिकाउ र मर्मत गर्न सकिने उत्पादनहरू खरीद गरेर फोहोर उत्पादन कम गर्न खोज्नेछ।
१०. कर्मचारी प्रशिक्षण र जागरूकता: होटल शाम्बालाले दिगो र पर्यावरण-मैत्री खरीद अभ्यासहरूको महत्त्व बारे जागरूकता बढाउन र उनीहरूको सक्रिय सहभागितालाई प्रोत्साहित गर्न कर्मचारीहरूलाई प्रशिक्षण प्रदान गर्नेछ।

कार्यान्वयन:

यो खरीद नीति लागू गर्न निम्न कदमहरू चालिनेछन्:

१. खरीद टोली निम्न सदस्यहरूबाट बनेको हुनेछ:

क. जनरल म्यानेजर

ख. वित्तीय नियन्त्रक

ग. खरीद अधिकृत

घ. सम्बन्धित विभाग प्रमुख (HOD)

२. खरीद टोलीसँग NPR २०,००० सम्मको एक पटकको सम्पत्ति खरीद गर्ने अधिकार हुनेछ। NPR २०,००० भन्दा माथिको सबै खरीद मूल्य CEO वा MD द्वारा स्वीकृत हुनुपर्नेछ।
३. विकसित हुँदै गइरहेको दिगोपन मापदण्ड र अभ्यासहरूसँग मेल खाने गरी नीतिलाई नियमित रूपमा समीक्षा र अद्यावधिक गर्ने।
४. नीतिको समझ र अनुपालन सुनिश्चित गर्न सबै कर्मचारी, आपूर्तिकर्ता र सरोकारवालाहरूलाई नीतिबारे जानकारी गराउने।

होटल शाम्बाला हाम्रो खरीद प्रक्रियाहरूमा दिगो, ऊर्जा-दक्ष, पानी-बचत, र पर्यावरण-मैत्री अभ्यासहरूलाई बढावा दिएर एक जिम्मेवार कर्पोरेट नागरिक बन्न समर्पित छ। यो नीतिले हामीलाई सूचित निर्णयहरू लिन मद्दत गर्ने मार्गदर्शक दस्तावेजको रूपमा काम गर्दछ जसले हाम्रो संगठनलाई मात्र नभई समग्रमा वातावरण र समाजलाई पनि फाइदा पुऱ्याउँछ।

क्षेतेन सातुलसाउंड
प्रमुख कार्यकारी अधिकृत
१५ अक्टोबर २०२३



GRIEVANCE HANDLING POLICY

Purpose

This Grievance Handling Policy is designed to provide a structured and fair process for employees to raise concerns or complaints related to workplace issues, including but not limited to working conditions, relationships with colleagues or supervisors, and application of company policies. It ensures that grievances are addressed promptly, impartially, and with appropriate confidentiality.

2. Scope

This policy applies to all employees of Hotel Shambala, regardless of their role, location, or employment status.

3. Principles

- **Fairness:** All grievances will be addressed objectively and without bias.
- **Confidentiality:** All grievance matters will be handled with strict confidentiality to protect the privacy of all parties involved.
- **Timeliness:** Grievances will be acknowledged promptly and resolved as quickly as possible.
- **No Retaliation:** Employees who raise grievances in good faith will be protected from victimization or revenge.

4. Types of Grievances

Grievances may include, but are not limited to:

- Bullying, harassment, discrimination
- Unsafe or unhealthy work conditions
- Conflict with a colleague or manager
- Unfair treatment or favoritism
- Concerns over pay, workload, or working hours
- Violations of any part of the company's Code of Conduct

5. Grievance Procedure

A. Informal Resolution

Speak Directly: Where appropriate, employees are encouraged to first speak directly with the individual(s) involved.

Informal Discussion with Supervisor: If direct discussion is not feasible, the employee may approach their immediate supervisor for an informal resolution.

B. Formal Grievance Procedure

If the matter is serious or unresolved informally:

Step 1: Submitting a Formal Grievance

Submit a written grievance to the HR Department. The complaint should include:

- a. Details of the incident(s)
- b. Names of those involved
- c. Dates and locations

Step 2: Acknowledgement

- HR will acknowledge receipt of the grievance in writing within 3 working days.

Step 3: Investigation

- An impartial investigator (internal or external) will be appointed.
- All parties involved will be interviewed separately.
- A report will be compiled based on the findings.

Step 4: Resolution & Action

- The investigator's report will be reviewed by senior management and HR.
- Appropriate action will be taken depending on the findings, which may include:
 - Negotiation
 - Disciplinary action
 - Policy review or workplace adjustments

Step 5: Feedback

- The outcome will be communicated to the complainant (within the limits of confidentiality).
- The entire process should ideally be completed within 20 working days.

6. Appeal Process

If the complainant is not satisfied with the outcome, they may file an appeal in writing within 7 working days to the General Manager. The appeal will be reviewed by a panel not previously involved in the case.

7. Record Keeping

All records of grievances, investigations, and resolutions will be maintained confidentially by HR for a period of at least 5 years.

8. Training and Awareness

All staff will be:

- Informed of this policy upon induction
- Provided access to refresher training through departmental briefings

9. Monitoring and Review

HR will maintain a log of all grievances and resolutions to:

- Monitor patterns
- Ensure timely handling
- Recommend improvements to policies

This policy will be reviewed annually or sooner if required due to legislative changes or organizational needs.



Tseten Tsatultsang

CEO

15 October, 2023

होटल शाम्बालाको गुनासो समाधान नीति

१. उद्देश्य

यो गुनासो समाधान नीति कर्मचारीहरूलाई कार्यस्थल सम्बन्धी समस्याहरू, जस्तै काम गर्ने अवस्था, सहकर्मी वा सुपरभाइजरसँगको सम्बन्ध, र कम्पनी नीतिहरूको कार्यान्वयनसँग सम्बन्धित चिन्ता वा गुनासोहरू उठाउनको लागि संरचित र निष्पक्ष प्रक्रिया प्रदान गर्न डिजाइन गरिएको छ। यो नीतिले गुनासोहरूलाई तुरुन्त, निष्पक्ष र उचित गोपनीयताका साथ समाधान गरिनेछ भन्ने सुनिश्चित गर्छ।

२. दायरा

यो नीति होटल शाम्बालाका सबै कर्मचारीहरूमा लागू हुन्छ, चाहे तिनीहरूको भूमिका, स्थान, वा रोजगारीको स्थिति जे भए पनि।

३. सिद्धान्तहरू

- निष्पक्षता: सबै गुनासोहरूलाई वस्तुनिष्ठ र पक्षपातरहित रूपमा सम्बोधन गरिनेछ।
- गोपनीयता: सबै गुनासो सम्बन्धी मामिलाहरूलाई सम्बन्धित पक्षहरूको गोपनीयता संरक्षण गर्न कडा गोपनीयताका साथ ह्यान्डल गरिनेछ।
- समयबद्धता: गुनासोहरूलाई तुरुन्त स्वीकार गरिनेछ र सम्भव भएसम्म चाँडो समाधान गरिनेछ।
- प्रतिशोध नहुने: इमानदारीपूर्वक गुनासो उठाउने कर्मचारीहरूलाई पीडित बनाउने वा बदला लिने कार्यबाट संरक्षण गरिनेछ।

४. गुनासोका प्रकारहरू

- धम्की, उत्पीडन, भेदभाव
- असुरक्षित वा अस्वस्थ काम गर्ने अवस्था
- सहकर्मी वा प्रबन्धकसँगको द्वन्द्व
- अन्यायपूर्ण व्यवहार वा पक्षपात
- तलब, कामको बोझ, वा काम गर्ने समय सम्बन्धी चिन्ता
- कम्पनीको आचारसंहिताको कुनै पनि भागको उल्लंघन

५. गुनासो प्रक्रिया

क. अनौपचारिक समाधान

१. प्रत्यक्ष कुराकानी: उपयुक्त भएमा, कर्मचारीहरूलाई पहिले सम्बन्धित व्यक्ति(हरू)सँग प्रत्यक्ष रूपमा कुरा गर्न प्रोत्साहन गरिन्छ।

२. सुपरभाइजरसँग अनौपचारिक छलफल: यदि प्रत्यक्ष कुराकानी सम्भव नभएमा, कर्मचारीले अनौपचारिक समाधानको लागि आफ्नो तत्कालीन सुपरभाइजरलाई सम्पर्क गर्न सक्छन्।

ख. औपचारिक गुनासो प्रक्रिया

यदि मामिला गम्भीर छ वा अनौपचारिक रूपमा समाधान भएको छैन भने:

चरण १: औपचारिक गुनासो पेश गर्ने

- मानव संसाधन (HR) विभागमा लिखित गुनासो पेश गर्नुहोस्। गुनासोमा निम्नलिखित समावेश हुनुपर्छ:
 - घटना(हरू)को विवरण
 - संलग्न व्यक्ति(हरू)को नाम

- ० मिति र स्थान
- ० चाहिएको परिणाम वा समाधान

चरण २: स्वीकृति

- HR ले ३ कार्यदिवस भित्र गुनासो प्राप्त भएको लिखित रूपमा स्वीकार गर्नेछ।

चरण ३: अनुसन्धान

- एक निष्पक्ष अनुसन्धानकर्ता (आन्तरिक वा बाह्य) नियुक्त गरिनेछ।
- संलग्न सबै पक्षहरूसँग छुट्टाछुट्टै अन्तर्वार्ता लिइनेछ।
- अनुसन्धानको आधारमा एक प्रतिवेदन तयार गरिनेछ।

चरण ४: समाधान र कारबाही

- अनुसन्धानकर्ताको प्रतिवेदनलाई वरिष्ठ व्यवस्थापन र HR ले समीक्षा गर्नेछ।
- निष्कर्षहरूको आधारमा उपयुक्त कारबाही गरिनेछ, जसमा समावेश हुन सक्छ:
 - ० वार्ता
 - ० अनुशासनात्मक कारबाही
 - ० नीति समीक्षा वा कार्यस्थल समायोजन

चरण ५: प्रतिक्रिया

- परिणाम गुनासोकर्तालाई (गोपनीयताको सीमा भित्र) जानकारी गराइनेछ।
- सम्पूर्ण प्रक्रिया सामान्यतया २० कार्यदिवस भित्र पूरा हुनुपर्छ।

६. अपील प्रक्रिया

यदि गुनासोकर्ता परिणामबाट सन्तुष्ट छैनन् भने, उनीहरूले ७ कार्यदिवस भित्र महाप्रबन्धकलाई लिखित रूपमा अपील दायर

७. अभिलेख राख्ने

सबै गुनासोहरू, अनुसन्धानहरू, र समाधानहरूको अभिलेख HR द्वारा कम्तीमा ५ वर्षसम्म गोप्य रूपमा राखिनेछ।

८. तालिम र जागरूकता

सबै कर्मचारीहरूलाई:

- नियुक्तिको समयमा यो नीतिको बारेमा जानकारी गराइनेछ।
- विभागीय ब्रीफिङहरू मार्फत रिफ्रेशर तालिम प्रदान गरिनेछ।

९. अनुगमन र समीक्षा

HR ले सबै गुनासोहरू र समाधानहरूको लग राख्नेछ:

- ढाँचाहरू अनुगमन गर्न
- समयमै ह्यान्डलिंग सुनिश्चित गर्न
- नीतिहरूमा सुधारको सिफारिस गर्न

यो नीति वार्षिक रूपमा वा कानुनी परिवर्तनहरू वा संगठनात्मक आवश्यकताहरूको कारणले आवश्यक भएमा पहिले समीक्षा गरिनेछ।



क्षेतेन सातुलसाडं
प्रमुख कार्यकारी
अधिकृत