

Linee Guida per l'applicazione dei Requisiti Nazionali Green Key



**The Green
Key**

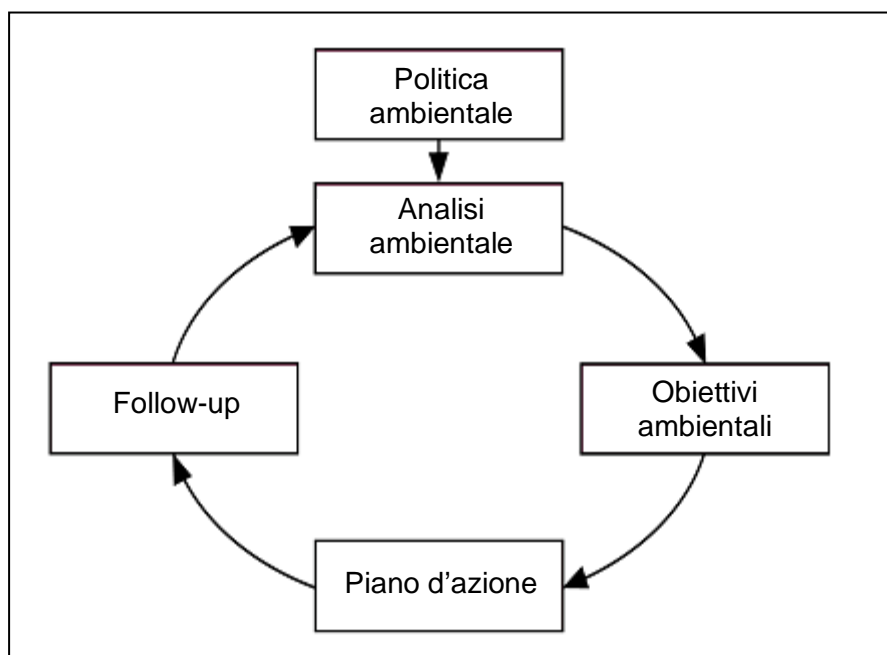
- HOTEL, RESIDENCE, B&B, AGRITURISMI –
- Italia -

I. Gestione ambientale

Lo scopo della gestione ambientale e del Green Key è quello di migliorare le prestazioni ambientali mediante l'integrazione di un metodo di lavoro sistematico.

In linea generale la gestione ambientale è costituita da cinque componenti principali:

- Una politica ambientale dell'azienda, formulata per esprimere il suo punto di vista per quanto riguarda le sue attività ambientali
- Un'analisi di come l'azienda abbia un impatto sull'ambiente, per poi elaborare un elenco in cui si indichi come e dove si producono effetti sull'ambiente.
- Obiettivi ambientali che illustrino i modi in cui l'azienda intende rispettare la politica ambientale
- Un piano d'azione, vale a dire i passi e le azioni precise che l'azienda intende compiere per raggiungere gli obiettivi ambientali
- Un follow-up delle azioni: l'azienda ha ottenuto i risultati a cui mirava?



Politica ambientale

Il primo passo da compiere è formulare la politica ambientale. Questa deve esporre il punto di vista dell'azienda per quanto riguarda le questioni ambientali. Generalmente la redazione della politica ambientale non richiede più di mezza pagina. (Per ulteriori informazioni si rimanda al punto I.2, che contiene spiegazioni aggiuntive riguardanti i criteri).

I. Gestione ambientale

Esempio di redazione della politica ambientale

Come azienda responsabile tentiamo di compiere delle scelte che contribuiscano a proteggere l'ambiente e le risorse naturali.

A tal fine proponiamo di:

- Mantenere e sviluppare gli sforzi per l'ambiente risparmiando energia e acqua e utilizzando prodotti che abbiano un impatto ridotto sull'ambiente
- Discutere le questioni ambientali in un dialogo aperto e costruttivo con clienti, personale, autorità, fornitori, organizzazioni e altre parti interessate
- Indurre i fornitori a fornire servizi e prodotti che siano all'altezza del livello ambientale

Analisi ambientale

Il passo successivo nella gestione ambientale consiste nell'acquisire una visione di insieme dell'impatto prodotto sull'ambiente dalle attività dell'azienda eseguendo un'analisi ambientale. L'analisi ambientale deve includere la registrazione di quanto segue:

- Consumo di energia elettrica e di calore per l'azienda nel suo complesso ed anche specificamente per le aree in cui ci sono livelli di consumo elevati, per esempio le aree delle cucine, delle camere dei clienti e delle piscine
- Consumo d'acqua per l'azienda nel suo complesso ed anche specificamente per le aree con livelli di consumo elevati, per esempio le aree delle cucine, delle camere dei clienti e delle piscine
- Consumo di detersivi e valutazione dell'effetto dei detersivi sull'ambiente (se il servizio biancheria è fornito da una società esterna, si deve svolgere una registrazione analoga in quella società)
- Consumo di materiali per pulizia e di sapone/shampoo ed anche una valutazione dell'effetto di questi prodotti sull'ambiente
- Quantità di rifiuti prodotti dall'azienda. Se possibile, è utile suddividere i rifiuti in categorie, per esempio quantità di rifiuti biodegradabili, quantità di rifiuti cartacei, di rifiuti metallici, ecc.
- Altri tipi di impatto sull'ambiente

Una parte essenziale dell'analisi ambientale consiste anche nel chiarire dove l'azienda possa ridurre i propri consumi.

Obiettivi ambientali e piano d'azione

Sulla base dell'analisi ambientale vengono fissati obiettivi realistici in modo da stabilire come si possa rispettare la politica ambientale. Particolare attenzione deve essere rivolta alle aree in cui vi è una discrepanza tra la politica condotta e la situazione effettiva. Gli obiettivi ambientali devono essere molto specifici, esprimendo, ad esempio, in che percentuale si deve ridurre il consumo energetico, oppure come si deve pianificare ed effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti e quali cibi potrebbero essere sostituiti con prodotti biologici.

I. Gestione ambientale

Esempio di obiettivi ambientali concreti e misurabili

Si è deciso di perseguire i seguenti obiettivi ambientali:

- Risparmiare il 10% sul consumo d'acqua prima della fine dell'anno
- Ridurre del 5% il consumo energetico prima della fine dell'anno
- Acquistare cibi prodotti con sistemi biologici per il 10% del budget totale per gli alimenti
- Informare tutti i fornitori delle attività ambientali inviando loro una lettera una volta all'anno (es. dicembre)
- Informare tutto il personale circa le attività ambientali organizzando una giornata di informazione comune. Organizzare in futuro degli incontri trimestrali per tenere informato il personale sulle attività

Dopo aver stabilito gli obiettivi ambientali, viene elaborato un piano d'azione che descrive come raggiungere gli obiettivi concordati. Il piano d'azione deve contenere:

- Un programma con la tempistica per il raggiungimento dei singoli obiettivi
- Una chiara assegnazione delle responsabilità
- Un resoconto sulle risorse destinate al raggiungimento di ciascun obiettivo

Esempio parziale di un piano d'azione

Obiettivo: Il consumo d'acqua viene ridotto del 10% per ciascun cliente prima della fine dell'anno

Responsabile: Nome Cognome

Oggetto: Tutte le toilette devono assicurare il risparmio d'acqua. Il Responsabile stabilisce quante sono le toilette esistenti che consumano più di 6 litri per scarico; ottiene dei preventivi per gli elementi che devono essere sostituiti, si mette in contatto con il fornitore e informa il personale circa le sostituzioni.

Budget: Vengono stanziati tot euro e tot ore per il Responsabile

Tempistica: Es. Ottobre - Dicembre

Follow-up: Es. Gennaio

I. Gestione ambientale

È essenziale che il piano d'azione venga realizzato mediante la cooperazione tra Direzione e personale. Il fatto di partecipare attivamente alla formulazione del piano d'azione spesso crea nel personale un alto grado di motivazione.

Altri sistemi di certificazione

Si noti che i richiedenti che dispongono di un Sistema di Gestione Ambientale registrato secondo le normative EMAS o certificato secondo ISO 14001 soddisfano automaticamente i criteri obbligatori generali di gestione.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

I.1	Il responsabile per l'ambiente ha la responsabilità delle questioni e delle funzioni ambientali come unità di controllo dell'azienda. Questa persona è anche il contatto dell'azienda con l'operatore nazionale.
I.2	La politica ambientale dell'azienda deve descrivere il livello delle aspirazioni e gli intendimenti dell'azienda per quanto riguarda le sue prestazioni ambientali. Dal momento che la politica ambientale è una dichiarazione generale riguardante le condizioni ambientali, non deve necessariamente trattare di questioni specifiche e del modo di affrontarle. La politica ambientale deve impegnare l'azienda ad apportare miglioramenti continui alle condizioni ambientali. La politica ambientale può essere elaborata in collaborazione con il personale e deve essere formulata in modo da impegnare sia la Direzione che il personale a contribuire al lavoro ambientale e deve essere firmata dal direttore generale dell'azienda.
I.3	<p>Gli obiettivi e il piano d'azione devono rispecchiare un miglioramento costante e quindi portare ad una continua riduzione dell'impatto ambientale. Il piano d'azione deve:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Trattare degli aspetti ambientali significativi della singola azienda■ Contenere obiettivi misurabili e programmati nel tempo che assicurino concreti miglioramenti ambientali■ Tener conto di osservazioni e reclami effettuati dai clienti■ Essere documentato■ Essere riesaminato e sottoposto al follow-up <p>L'azienda deve sempre lavorare con almeno un obiettivo ambientale.</p>

I. Gestione ambientale

<p>I.4 Il raccoglitore contenente la documentazione relativa al Green Key deve, come minimo, contenere:</p> <ul style="list-style-type: none">■ La politica ambientale■ Gli obiettivi ambientali■ Il piano d'azione■ La documentazione del follow-up annuale (si veda la sezione I.6)■ Informazioni sul consumo di energia e d'acqua dell'azienda■ Informazioni sugli accordi con i subappaltatori■ Piani di training ambientale■ Resoconti sintetici delle riunioni con il personale in materia di iniziative ambientali
<p>I.5 È importante che l'azienda si tenga aggiornata sulla legislazione pertinente.</p>
<p>I.6 Dal momento che l'azienda deve effettuare ogni anno il follow-up per assicurare la conformità ai criteri del Green Key, il modulo deve essere utilizzato come checklist. Il/la responsabile per l'ambiente deve firmare il modulo utilizzato come documentazione del riesame da lui/lei effettuato. L'operatore nazionale ha la responsabilità di verificarlo ogni anno. Inoltre quest'ultimo ha la responsabilità di mantenere in atto la procedura per la verifica annuale.</p>
<p>I.7 L'azienda non deve essere posizionata su di un perimetro riconosciuto come inquinato dalle autorità nazionali e che presenti rischi per la salute e la sicurezza dei propri ospiti (confronta la normativa vigente in materia di Interventi di bonifica e ripristino ambientale dei siti inquinati)</p>

Criteri facoltativi

<p>L'azienda potrebbe instaurare una collaborazione con gli interlocutori al fine di migliorare l'ambiente in generale. Questi interlocutori potrebbero essere costituiti da ONG che si occupano di ambiente, da governi locali e altre autorità, da residenti del luogo, ecc. L'idea che sta alla base di questo criterio facoltativo è quella che l'azienda svolga un ruolo attivo nella sensibilizzazione all'ambiente nella propria zona e promuova l'adozione di pratiche rispettose dell'ambiente.</p>
--

II. Coinvolgimento del personale

Il personale deve essere ascoltato e motivato

Anche se la gestione ambientale è una decisione strategica assunta a livello di direzione, è difficile metterla in atto senza la partecipazione attiva del personale. Per la motivazione e per la qualità del lavoro ambientale è importante che al responsabile per l'ambiente e ad altri componenti del personale sia impartito il training in materia di ambiente.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

II.1	La Direzione deve incontrarsi almeno una volta l'anno con il personale per informarlo sulle questioni relative al consumo di energia elettrica, di acqua e di riscaldamento ed anche per presentare dei piani per nuove iniziative ambientali. Le riunioni devono servire a preparare il personale ad instaurare un dialogo con i clienti sulle iniziative dell'azienda in campo ambientale. La Direzione deve inoltre incoraggiare la partecipazione del personale e accogliere idee per promuovere le iniziative ambientali. Nel pianificare le riunioni si deve tener conto dei lavoratori stagionali, in modo da assicurare la maggior partecipazione possibile del personale.
II.2	Il responsabile ambientale e la Direzione devono incontrarsi almeno due volte l'anno in modo da assicurare che la Direzione sia aggiornata sulla situazione ambientale dell'azienda. Queste riunioni servono anche a creare uno spunto di discussione a livello dirigenziale, dove si possano prendere in considerazione nuove iniziative.
II.3	Entro e non oltre sei mesi dal momento in cui l'azienda ha ottenuto il Green Key o dal momento in cui è entrato in carica un nuovo responsabile ambientale deve tenere un corso di addestramento in materia di ambiente. Questi incontri devono essere utilizzati per comunicare al rispettivo personale in che misura l'azienda sia riuscita ad attuare il piano d'azione e a raggiungere gli obiettivi ambientali. Essi rappresentano anche un luogo di discussione per lo scambio di informazioni, idee, suggerimenti, consigli, ecc. I corsi possono essere tenuti da organizzazioni turistiche, università, istituti tecnici, da ONG che si occupano di ambiente o da altre organizzazioni analoghe. Il coordinamento internazionale ha suggerito un corso di addestramento, scaricabile dal sito internet www.green-key.org per il personale della struttura turistica ricettiva.
II.4	Se si fa in modo che tutti i dipendenti siano al corrente delle iniziative ambientali dell'azienda, si permette loro di comprendere il possibile impatto ambientale del loro lavoro e i benefici che possono derivare da un loro maggiore impegno individuale. Se non tutto il personale partecipa ai corsi di addestramento, è possibile tenere informato il personale attraverso comunicazioni interne, newsletter, ecc.

III. Informazioni per i clienti

I clienti devono essere informati sulle attività ambientali dell'azienda. In questo modo si permette di sapere come essi possono contribuire all'impegno per l'ambiente. Inoltre si rendono visibili ai clienti le iniziative ambientali dell'azienda.

Clienti sensibilizzati nei confronti dell'ambiente

Un numero sempre crescente di clienti è interessato all'ambiente e avrebbe piacere di essere informato sulle iniziative ambientali dell'azienda. Si deve facilitare il più possibile l'accesso al materiale informativo, rendendolo disponibile presso la reception, nelle cartelline informative lasciate nelle camere, ecc.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

III.1	Per far sì che il Green Key continui ad essere un prezioso strumento di marketing, è necessario che tutte le aziende che l'hanno ottenuta espongano bene in mostra la targa (certificato).
III.2	L'azienda, tramite informazioni facilmente accessibili, deve comunicare ai clienti: <ul style="list-style-type: none">- che essi si trovano in un'azienda che ha ottenuto il Green Key e quindi stanno contribuendo a ridurre l'impatto sull'ambiente;- che essi possono contribuire ulteriormente a migliorare l'ambiente<ul style="list-style-type: none">■ risparmiando acqua ed energia■ spegnendo le luci quando lasciano la camera■ limitando la ventilazione delle camere servendosi del termostato per la regolazione della temperatura o dell'aria condizionata
III.3	Il materiale informativo sul Green Key deve essere reso visibile e accessibile ai clienti inserendolo in cartelline informative. È sufficiente presentare dépliant fotocopiati oppure si possono utilizzare brochures di livello professionale con un foglio aggiuntivo che contenga informazioni su iniziative ambientali in corso, attività "verdi" e trasporti pubblici. Le informazioni ambientali possono anche essere fornite sul canale TV di informazioni trasmesso nelle camere.
III.4	Per aiutare il personale del front desk (assistenza e informazioni ai clienti) a fornire ragguagli sulle attuali iniziative ambientali dell'azienda si deve preparare una linea guida scritta per il personale del desk. Tale linea guida deve essere sempre disponibile presso la réception. Il fatto di essere in grado di presentare ai clienti le iniziative ambientali esistenti nella zona dà più forza al profilo ambientale dell'azienda.
III.5	Per ridurre l'impatto ambientale dei mezzi di trasporto nella zona l'azienda deve incoraggiare i clienti a servirsi dei mezzi di trasporto pubblici.

III. Informazioni per i clienti

- III.6 Affinché lo staff e gli ospiti siano incentivati a seguire una politica di risparmio energetico è necessario affiggere cartelli all'interno dei locali (bagni, saune, ecc.) recanti le informazioni relative al rispetto degli obiettivi (stand-by televisione, luci, riscaldamento, ecc.)
- III.7 Un questionario, in più lingue, di soddisfazione e/o miglioramento circa i miglioramenti proposti deve essere fornito agli ospiti per raccogliere informazioni su ciò che i clienti conoscono in merito alle iniziative ambientali della struttura ricettiva. Tale questionario può anche fornire un'indicazione sul valore che i clienti attribuiscono alla gestione ambientale.

IV. Acqua

Il consumo d'acqua è una questione ambientale importante non solo perché l'acqua costituisce una risorsa limitata, ma anche perché l'acqua di scarico può rappresentare una minaccia per l'ambiente. Le aree in cui si ha un consumo d'acqua elevato sono le camere dei clienti, la cucina (soprattutto per il lavaggio delle stoviglie) e la pulizia in generale.

Per molte aziende è possibile ridurre il consumo d'acqua del 10-20% conformandosi ai criteri del Green Key. Per suggerimenti su come ridurre il consumo d'acqua si rimanda agli "ulteriori chiarimenti sui criteri". Inoltre l'azienda può contattare un idraulico del posto o altre aziende Green Key. Ci sono molte possibilità e, nella maggior parte dei casi, i costi sono ridotti.

Cifre base

La struttura ricettiva deve mettere a punto un foglio di registrazione che possa essere utilizzato per il consumo d'acqua. Oltre a ciò, l'azienda potrebbe mettere a punto un proprio foglio di registrazione mediante un foglio di calcolo su computer. Il foglio di registrazione potrebbe calcolare le cifre base relative al consumo d'acqua nell'azienda:

- In rapporto al turnover
- In rapporto alla percentuale di prenotazioni
- In rapporto ad altre indicazioni del tasso di attività dell'azienda

Con il foglio di registrazione è possibile stabilire se un aumento del consumo d'acqua può essere spiegato da un corrispondente aumento dell'attività.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

IV.1 L'azienda deve registrare il proprio consumo totale d'acqua almeno una volta al mese. I dati devono essere espressi anche in termini di consumo per pernottamento o per m² di superficie interna, al fine di una valutazione delle prestazioni ambientali. Quando si verificano variazioni sostanziali, l'azienda deve mettere in atto azioni correttive.

IV.2 Le cassette di risciacquo delle toilette devono essere regolate in modo da limitare la portata d'acqua senza compromettere la comodità dei clienti. Se non è possibile regolare il flusso d'acqua dal serbatoio su una portata di 6 litri, o se con questa portata lo scarico si intasa, si deve presentare all'operatore una dichiarazione scritta di un esperto o dell'ufficio tecnico comunale in cui si indichi la quantità minima consigliata di acqua dello scarico. È anche richiesta una valutazione della possibilità di ridurre la quantità di acqua dello scarico a non più di 6 litri.

Si noti che questo criterio include i W.C. nuovi dei bagni dei clienti e anche quelli delle zone di servizio del personale.

IV.3 Nei bagni dei clienti e nelle zone di servizio del personale non sono ammessi rubinetti e W.C. che perdono. Ci deve essere un piano d'azione che stabilisca chi ha la responsabilità di controllare le perdite visibili e come si deve intervenire in caso

IV. Acqua

	di necessità.
IV.4	Tovaglioli o altro non devono essere gettati nei WC bensì negli appositi cestini dei rifiuti, in modo da limitare la quantità di acqua dello scarico e prevenire l'intasamento dei tubi.
IV.5	La portata d'acqua delle docce, sia nelle camere dei clienti che nelle zone di servizio del personale, non deve essere superiore a 9 litri per minuto. Molti telefoni-doccia sono dotati di valvole per il risparmio d'acqua incorporate nell'impugnatura.
IV.6	La portata d'acqua dei rubinetti dei lavandini, sia nei bagni dei clienti che nelle zone di servizio del personale, non deve essere superiore a 8 litri per minuto. Per assicurare un consumo minimo di acqua è possibile installare sui rubinetti filtri dell'acqua che miscelano l'acqua con l'aria. Sono utili anche altri dispositivi che limitano la portata d'acqua dei rubinetti.
IV.7	L'acquisto di nuove lavastoviglie deve prevedere che esse non consumino più di 3,5 litri per ciascun cestello. Inoltre, collocando le istruzioni e le raccomandazioni per l'uso delle lavastoviglie accanto alla macchina, si permette al personale di consultarle più agevolmente.
IV.8	Anche in questo caso, il personale risulta facilitato in una consultazione più agevole
IV.9	Tutta l'acqua di scarico deve essere trattata. Inoltre l'azienda deve richiedere all'amministrazione locale il proprio piano per l'acqua di scarico e rispettarlo. Se non è possibile collegarsi all'impianto locale per il trattamento dei liquami, l'azienda deve avere un proprio impianto di trattamento conforme ai requisiti previsti dalla rispettiva legislazione nazionale e internazionale. In ogni caso va verificata la normativa vigente a livello nazionale .
IV.10	L'azienda deve tenersi informata sulla relativa legislazione sanitaria vigente (piscine, hammam, sauna, ecc.).

Criteria facoltativi

F.IV.1	Le aree con un consumo d'acqua elevato sono generalmente, anche se non esclusivamente, quelle delle cucine e delle piscine. Il consumo d'acqua in queste aree potrebbe essere misurato e registrato separatamente, in modo da poter monitorare più facilmente l'evoluzione del consumo d'acqua nel resto dell'azienda.
F.IV.2	Le lavastoviglie nuove non possono essere elettrodomestici di tipo normale, a meno che questa non sia la soluzione più ragionevole da un punto di vista ambientale, in quanto le

IV. Acqua

lavastoviglie per uso domestico generalmente utilizzano più acqua e più energia rispetto a quelle professionali.

V. Lavaggio e pulizia

I prodotti per il lavaggio e la pulizia contengono agenti nocivi per l'ambiente. Di conseguenza è importante limitare il più possibile l'uso di questi prodotti. Questo può essere fatto evitando i lavaggi e le pulizie non necessarie e usando il dosaggio corretto.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

V.1	Nei bagni e nelle toilette si devono affiggere dei cartelli per informare i clienti che le lenzuola e gli asciugamani saranno cambiati solo su richiesta. Questi cartelli devono essere realizzati dall'operatore o dall'azienda stessa. Si noti che i cartelli sono obbligatori solo per le aziende che offrono gli asciugamani nell'ambito del loro servizio.
V.2	<p>Gli agenti contenuti nei prodotti per la sanificazione e lavaggio in genere sono indicati nella descrizione del prodotto. La descrizione del prodotto può essere ottenuta dal fornitore. Il responsabile per l'ambiente deve esaminare la descrizione del prodotto insieme al personale addetto alla pulizia prestando particolare attenzione al dosaggio, alle precauzioni per la sicurezza e ad altre istruzioni riguardanti il corretto utilizzo.</p> <p>Se l'azienda si serve di un'impresa di pulizie specializzata, il subappaltatore deve conformarsi al criterio precedentemente indicato per la pulizia. Richiedendo una copia delle descrizioni dei prodotti di quest'impresa è possibile controllare i detersivi utilizzati.</p> <p>Se possibile, l'azienda o il subappaltatore devono utilizzare prodotti con etichetta ecologica o comunque possedere caratteristiche eco-compatibili e tale requisito deve diventare effettivo entro un anno dalla data della certificazione.</p>
V.3	I disinfettanti come i cloruri sono molto pericolosi per l'ambiente e pertanto devono essere utilizzati solo raramente e secondo le disposizioni di legge.
V.4	Contattare il fornitore dei detersivi per la pulizia ed il lavaggio per ricevere ulteriori informazioni su sistemi automatici di dosaggio e pompe dosatrici.
V.5	La carta igienica e gli asciugamani di carta devono essere di carta sbiancata senza l'utilizzo del cloro o devono avere un marchio ecologico. Tale prescrizione deve diventare effettiva entro un anno dalla data della certificazione

VI. Gestione dei rifiuti

I rifiuti hanno un considerevole effetto sull'ambiente in quanto può essere difficile rimuoverli in una maniera rispettosa dell'ambiente. I rifiuti rappresentano anche delle risorse che non sono completamente utilizzate. È possibile ridurre l'effetto ambientale prodotto dai rifiuti non solo riducendo la quantità di rifiuti prodotti, ma anche separandoli in differenti categorie per il riciclo. Alcune società di gestione dei rifiuti hanno assunto consulenti esperti in rifiuti per fornire suggerimenti e consigli sulla riduzione e differenziazione dei rifiuti.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

VI.1	È importante che l'azienda si tenga aggiornata sugli impianti locali o nazionali per la gestione dei rifiuti. Le eventuali categorie di differenziazione potrebbero essere: Materiali biodegradabili Metalli Batterie Vetro Carta Plastica Vuoti a rendere Ecc.
VI.2	Occorre comunque sempre tenere presente la normativa sulla raccolta dei rifiuti vigente a livello comunale
VI.3	Nelle istruzioni per la differenziazione e il trattamento dei rifiuti destinate al personale si devono usare anche illustrazioni, in modo da assicurare la piena comprensione delle istruzioni da parte del personale straniero.
VI.4	L'utilizzo di piatti e bicchieri usa e getta è proibito durante la gestione ordinaria alberghiera. Devono consumarsi il minor quantitativo possibile di materiali non deteriorabile, se non in casi particolari (feste, cerimonie, spettacoli ecc.)

Criteri facoltativi

F.VI.1	Nelle camere non devono essere utilizzati articoli da toilette monouso, come shampoo, sapone, cuffie per doccia, ecc. Si potrebbe, invece, apporre un cartello nei bagni dei clienti per informarli della possibilità di ottenere vari prodotti usa e getta presso la réception. In questo modo si riduce la quantità di prodotti utilizzati. (Si noti che questa disposizione potrebbe influire sulla classificazione dell'azienda). Se l'azienda fornisce lo shampoo nei bagni nell'ambito del servizio offerto, lo shampoo potrebbe essere messo in dosatori. Un'altra possibilità è quella di fornire shampoo utilizzabile anche per il corpo.
F.VI.2	Per permettere ai clienti di differenziare i rifiuti, come indicato al punto VI.1, nel ristorante, nelle sale vicino alle camere, nelle case vacanze e nelle aree di parcheggio si devono collocare contenitori per i rifiuti indicando

VI. Gestione dei rifiuti

chiaramente il tipo di rifiuto che deve essere gettato nei contenitori. Queste informazioni devono essere facilmente accessibili e devono essere spiegate con chiarezza attraverso il materiale informativo e/o il canale TV di informazione nelle camere. I contenitori dei rifiuti non devono essere collocati vicino alle vie di fuga e alle uscite di emergenza. Oltre a ciò, è buona cosa contattare il capo dei Vigili del Fuoco locali affinché autorizzi il sito per i contenitori dei rifiuti.

F.VI.3 I prodotti alimentari menzionati, di consumo diretto dell'ospite, devono essere confezionati singolarmente oppure qualora questo non avvenga, le confezioni devono essere in materiale riciclabile, e occorre rispettare la normativa in materia di igiene.

F.VI.4L'azienda deve accordarsi per raccogliere e smaltire gli imballaggi con una ditta apposita. Inoltre la quantità di rifiuti risulta ulteriormente ridotta se i fornitori accettano di riprendersi i contenitori per il trasporto, vale a dire barattoli di plastica, scatole in polistirolo espanso, in plastica e simili. Fate in modo che il ritiro dei contenitori per il trasporto sia incluso come condizione necessaria negli accordi con i fornitori.

VII. Energia

Il consumo di energia da parte dell'azienda è importante perché producendo energia si può danneggiare l'ambiente. Spesso è possibile ridurre i livelli energetici tenendo d'occhio i consumi e intervenendo in caso di livelli anomali. Inoltre è possibile risparmiare energia effettuando la manutenzione degli impianti ed eseguendo i controlli previsti per l'impianto di ventilazione, i generatori di calore, ecc. Le aziende che hanno ottenuto il Green Key devono ridurre al minimo i consumi energetici anche effettuando la manutenzione dei dispositivi elettrici, per esempio scongelando regolarmente i freezer e pulendo i gruppi di raffreddamento, le superfici di evaporazione e le superfici degli scambiatori di calore degli impianti di ventilazione.

Cifre base

La struttura ricettiva deve mettere a punto un foglio di registrazione che possa essere utilizzato per registrare il consumo di energia. Oltre a ciò, l'azienda potrebbe mettere a punto un proprio foglio di registrazione mediante un foglio di calcolo su computer. Il foglio di registrazione potrebbe calcolare le cifre base relative al consumo energetico dell'azienda:

- In rapporto al fatturato
- In rapporto alla percentuale di prenotazioni
- In rapporto ad altre indicazioni del tasso di attività dell'azienda

Con il foglio di registrazione è possibile stabilire se un aumento del consumo energetico può essere spiegato da un corrispondente aumento dell'attività.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

VII.1	L'azienda deve registrare il proprio consumo totale di energia almeno una volta al mese. Ogni tre mesi i dati devono essere espressi anche in termini di consumo per pernottamento o per m ² di superficie interna. Quando si verificano variazioni sostanziali, l'azienda deve mettere in atto azioni correttive.
VII.2	Si deve mettere in atto il controllo della temperatura per assicurare che il riscaldamento venga spento o ridotto al minimo consumo, quando le camere, gli appartamenti o le case vacanze non sono affittate. Analogamente l'aria condizionata deve essere spenta quando le camere, gli appartamenti o le case vacanze non sono affittate. Queste operazioni di regolazione possono essere effettuate anche manualmente.
VII.3	Si deve provvedere affinché tutte le nuove finestre e porte-finestra (vale a dire quelle acquistate successivamente all'ottenimento del marchio Green Key) abbiano un grado di isolamento termico adeguato al clima della zona e in accordo con le norme relative al risparmio energetico.
VII.4	Per assicurare che gli impianti di ventilazione/trattamento aria, i filtri del grasso, le nuove pompe e gli impianti di raffreddamento funzionino in maniera ottimale, bisogna pulirli regolarmente e rispettare le norme vigenti relative

VII. Energia

	all'uso e recupero dei refrigeranti (va sempre tenuta presente la normativa vigente relativa alle modalità di controllo e recupero delle sostanze lesive della fascia di ozono stratosferico provenienti da apparecchi di refrigerazione e condizionamento d'aria e da pompe di calore)
VII.5	Mantenere ermetiche le chiusure fa sì che si salvaguardi il consumo di energia di questi apparecchi.
VII.6	Anche in questo caso, la disposizione concerne il risparmio di energia, e concerne solo l'acquisto di nuovi apparecchi
VII.7	Il criterio non tiene conto tuttavia dei frigoriferi di ultima generazione, per i quali le specifiche tecniche indicano che essi consumano minor energia se mantenuti sempre in funzione piuttosto di essere spenti e riavviati ogni volta. Naturalmente, sta alla singola struttura ricettiva valutare il da farsi nei casi in cui l'appartamento/camera resti sfritto per lunghi periodi.
VII.8	I televisori devono essere spenti quando gli appartamenti o le case vacanze non sono affittati
VII.9	Se si sostituiscono le normali lampadine con lampadine ad alto rendimento nelle zone in cui la luce rimane accesa per almeno 4 ore al giorno, si recupererà la spesa in meno di un anno. Inoltre l'utilizzo di lampadine a basso consumo è conveniente nelle zone in cui la luce rimane accesa, in media, per più di 2 minuti
VII.10	La disposizione rappresenta un chiaro richiamo verso una politica del risparmio di energia
VII.11	Infine, tutte le nuove apparecchiature acquistate devono possedere un alto rendimento energetico

Criteria facoltativi

F.VII.1	L'azienda deve essere visitata da un consulente per l'energia entro un anno dal momento in cui è stato concesso il Green Key e, successivamente, almeno una volta ogni tre anni. Sulla base della visita effettuata, il consulente per l'energia, o un esperto dell'ufficio locale per l'ambiente, deve redigere un piano per il risparmio energetico. Questo piano deve contenere almeno una stima approssimativa dei costi, un'indicazione sulla quantità di energia risparmiata e una stima del tempo necessario per recuperare l'investimento. Il piano deve essere inviato all'operatore nazionale al più tardi un mese dopo la visita del consulente.
F.VII.2	Il riscaldamento dei locali della struttura ricettiva effettuato con questa modalità risulta infatti altamente dispendioso in termini energetici

VII. Energia

F.VII.3L'azienda deve utilizzare energia rinnovabile con impianti di riscaldamento ad energia solare, bio-forni, riscaldamento geotermico ed energia eolica
F.VII.4Gli impianti di ventilazione devono essere dotati di congegni idonei al risparmio energetico.
F.VII.5La disposizione evidentemente si inserisce in un'ottica di risparmio energetico
F.VII.6Le luci esterne non necessarie potrebbero essere spente automaticamente tramite timer di accensione/spengimento, sensori di movimento, relé crepuscolari o altro. Questi sistemi di illuminazione contribuiscono notevolmente a limitare il consumo energetico.
F.VII.7Va considerato che vi sono zone della struttura, (come le cucine e le lavanderie ad esempio), in cui il consumo di energia è maggiore rispetto ad altre, ed è proprio in questi casi che si rende necessario un monitoraggio diversificato
F.VII.8La disposizione evidentemente si inserisce in un'ottica di risparmio energetico
F.VII.10La disposizione evidentemente si inserisce in un'ottica di risparmio energetico

VIII. Cibi e bevande

Buone ragioni per utilizzare alimenti biologici

Nella scelta dei prodotti per il ristorante è possibile influire indirettamente sull'ambiente scegliendo prodotti che sono stati ottenuti con sistemi biologici, tenendo conto non solo dell'ambiente, ma anche del benessere degli animali. Quando si sceglie un prodotto biologico occorre assicurarsi, per quanto possibile, che si tratti veramente di un prodotto coltivato in modo biologico, cioè che sia controllato e autorizzato dalle autorità competenti.

Oltre a ciò, si devono utilizzare il più possibile prodotti locali. Questo serve non solo a stimolare l'economia locale, ma anche a limitare gli effetti prodotti sull'ambiente dalle operazioni di trasporto. Se possibile, i prodotti devono anche avere un'etichetta di qualità riconosciuta a livello nazionale o internazionale.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

VIII.1	L'azienda deve registrare i propri acquisti di prodotti alimentari dotati di etichetta. L'operatore nazionale deve mettere a punto un foglio di registrazione che possa essere utilizzato per registrare la percentuale di prodotti biologici o locali.
--------	---

VIII.2	Con il suddetto foglio di registrazione l'azienda può garantire che la percentuale di prodotti alimentari dotati di etichetta è invariata o è in aumento.
--------	---

IX. Ambiente interno

Le problematiche ambientali non si limitano all'ambiente esterno, ma riguardano anche le condizioni ambientali negli interni. Creando un ambiente interno gradevole si fornisce un buon servizio ai clienti e si rafforza l'immagine dell'azienda per quanto riguarda il rispetto dell'ambiente.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

IX.1	Il criterio è introdotto per implementare le prestazioni ambientali della struttura ricettiva
IX.2	Gli inquinanti includono il rumore, l'odore, i materiali pericolosi, come l'amianto, ecc. Si noti che questo criterio riguarda anche le aree per il personale e l'ambiente di lavoro
IX.3	La zona per non fumatori deve essere segnalata in modo chiaro con cartelli. In un centro seminari e/o congressi, dove gli ospiti pranzano insieme in gruppo, può essere difficile indicare una zona per non fumatori. In queste aziende, per soddisfare il criterio si deve comunicare a chi ospita il seminario o al responsabile del seminario che esiste una zona per non fumatori nel ristorante.
IX.4	Le camere per non fumatori devono essere segnalate in modo chiaro con dei cartelli.

Criteri facoltativi

F.IX.1	Questo criterio aumenta le prestazioni ambientali dell'azienda.
--------	---

X. Parcheggi e aree di parcheggio

La gestione ambientale si estende anche ai terreni dell'azienda in quanto le sostanze chimiche utilizzate possono avere effetti dannosi sull'ambiente, per esempio infiltrandosi nelle acque freatiche.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

X.1	Dal momento che nei terreni dell'azienda non si devono utilizzare fertilizzanti chimici, si deve ricorrere, in alternativa, a fiamme a gas o a diserbanti meccanici. Se si utilizzano le fiamme a gas, i risultati migliori si ottengono quando le piante non vengono bruciate fino al suolo, ma solo bruciacchiate per farle inaridire.
X.2	Anche in questo caso, poiché non possono essere utilizzati pesticidi chimici nei terreni dell'azienda, valgono i criteri esposti nel punto precedente X.1
X.3	Il criterio si pone in linea con la necessità di implementare anche sotto questo profilo le prestazioni ambientali della struttura ricettiva
X.4	Valgono le stesse considerazioni enunciate sopra

Criteri facoltativi

F.X.1	Se l'azienda ha rifiuti di giardinaggio, può effettuare il compostaggio, riducendo in tal modo il consumo energetico per l'incenerimento.
F.X.2	Il criterio si pone in linea con la necessità di implementare anche sotto questo profilo le prestazioni ambientali della struttura ricettiva

XI. Attività verdi

Il Green Key promuove la sensibilizzazione nei confronti dell'ambiente non solo attraverso la gestione ambientale, ma anche offrendo ai clienti l'opportunità di avere esperienze a contatto con la natura. Per avere un quadro delle possibili attività all'aperto che si svolgono nella sua zona, l'azienda può contattare il comune o l'ufficio turistico locale. Anche i guardia-parchi e le guide naturalistiche possono essere di aiuto per ottenere informazioni sulle attività a contatto con la natura.

Pranzo all'aperto

Una buona idea per l'azienda è quella di offrire ai clienti l'opportunità di acquistare cestini da pranzo e di noleggiare coperte e posate per un pic-nic. Un'altra buona idea è quella di includere in questi kit da pic-nic informazioni sulle zone naturalistiche o sui parchi in cui si può pranzare. Se l'azienda non fornisce il pranzo, potrebbe convenzionarsi con ristoranti o tavole calde con servizio da asporto.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

XI.1	Il personale del front desk deve essere in grado di fornire indicazioni ai clienti per la scelta di un'attività all'aperto o di un'attività "verde" appropriata, per esempio la vela, la canoa o le passeggiate. Il fatto di saper fornire indicazioni ai clienti sulle attività ambientali che si possono praticare nella zona rafforza il profilo ambientale dell'azienda.
XI.2	Presso il front desk si devono poter ottenere facilmente informazioni sui prezzi e sui luoghi in cui si noleggiavano biciclette.

Criteri facoltativi

F.XI.1	Se l'azienda offre ai clienti la possibilità di noleggiare biciclette, le informazioni su questo servizio devono poter essere reperite facilmente.
F.XI.2	L'azienda potrebbe sponsorizzare attività "verdi" nella zona, per esempio aiutando organizzazioni del luogo a pulire i corsi d'acqua, a piantare alberi o altro. Per ulteriori informazioni su come l'azienda possa contribuire a migliorare l'ambiente locale, contattare le associazioni che tutelano l'ambiente, gli enti pubblici locali ed il comune.

XII. Amministrazione

L'azienda Green Key non deve solo adottare al suo interno prassi rispettose dell'ambiente, ma deve anche esigerle dai suoi fornitori. Questo riguarda anche le prassi adottate dall'azienda per l'approvvigionamento; in altri termini, l'azienda deve acquistare il più possibile prodotti dotati di etichetta ecologica (eco-label) oppure fare acquisti da aziende che hanno predisposto al loro interno la gestione ambientale.

Ulteriori chiarimenti sui criteri

Criteri obbligatori

XII.1	L'intera serie di criteri deve essere valida sia per i clienti che per il personale.
XII.2	Il criterio si pone in linea con la necessità di implementare anche sotto questo profilo le prestazioni ambientali della struttura ricettiva
XII.3	Quando l'azienda conclude nuovi accordi per la produzione di cancelleria per uffici, brochure o altre pubblicazioni, la carta deve avere un'etichetta ecologica (eco-label) oppure deve essere prodotta da un'azienda dotata di un sistema di gestione ambientale.
XII.4	Per quanto possibile, il parrucchiere, i centri benessere, ecc. devono soddisfare gli stessi criteri dell'azienda Green Key.

Criteri facoltativi

F.XII.1	Il criterio si pone in linea con la necessità di implementare anche sotto questo profilo le prestazioni ambientali della struttura ricettiva
---------	--