

Green Key: Criteri e Note Esplicative

1° ottobre 2026 - 31 dicembre 2031

Glossario



Green Key

Questo glossario fornisce definizioni e spiegazioni dei termini e dei concetti chiave utilizzati in tutto il catalogo dei criteri Green Key. Tali definizioni hanno lo scopo di garantire un'interpretazione, un'implementazione e una verifica coerenti dei criteri nei diversi Paesi e tra differenti tipologie di strutture.

Acque reflue: includono le acque grigie (provenienti da lavatrici, lavastoviglie e docce), le acque nere (provenienti dai servizi igienici), l'acqua di condensa dei sistemi di condizionamento dell'aria e l'acqua proveniente dalle operazioni di pulizia o da altri processi on-site.

Animali selvatici: specie che non sono legalmente riconosciute come domestiche o bestiame nel Paese o nella regione, salvo nei casi in cui siano gestite nell'ambito di sistemi tradizionali, agricoli o culturali regolamentati.

Animali domestici: specie legalmente classificate come domestiche o da allevamento ai sensi della legislazione nazionale (incluse specie gestite secondo pratiche tradizionali o culturali).

Archiviazione e accessibilità dei dati: tutti i dati relativi alle prestazioni e all'attività presentati sono archiviati nel database nazionale Green Key (ove esistente) e nel database internazionale Green Key. Le strutture possono richiedere l'accesso al proprio profilo nel database internazionale per scopi di rendicontazione interna, monitoraggio e trasparenza. Green Key collabora con selezionate agenzie di viaggio online (OTA) e marketplace che mettono in risalto le strutture certificate sulle loro piattaforme di prenotazione. A tale scopo, Green Key può condividere estratti dell'elenco internazionale delle strutture certificate, contenenti solo informazioni pubblicamente disponibili (ad es. nome della struttura). Non vengono condivisi dati privati, riservati o sensibili. Ulteriori informazioni sui requisiti di documentazione, la gestione dei dati e le responsabilità sono fornite nell'Accordo di Certificazione condiviso con le strutture al momento della registrazione dell'interesse.

Aree ad alto consumo idrico: una zona operativa in cui l'uso dell'acqua è continuo, elevato in termini di volume (rappresentando una quota significativa del consumo idrico totale della struttura, in genere superiore al 10-15%) o essenziale per i servizi principali, ad esempio cucine, aree piscina e spa, lavanderie, sistemi di irrigazione del paesaggio, ecc.

Aree verdi: giardini, prati, aiuole, aree paesaggistiche, tetti verdi, piante in vaso e qualsiasi altra vegetazione mantenuta sia all'interno che all'esterno. Le aree forestali non sono considerate aree verdi ai sensi di Green Key, in quanto al di fuori dei limiti di certificazione.

Arredi (Furniture): beni durevoli quali sedie, tavoli, letti, armadi e altri elementi di arredamento di lunga durata.

Buona Pratica: iniziativa o azione di sostenibilità verificata, implementata da una struttura e condivisa a fini di promozione e apprendimento tra pari nell'ambito di Green Key.

Cambiamenti rilevanti: variazioni superiori al 20% rispetto al valore di riferimento o al consumo previsto (ad es. per pernottamento).

Comitato Verde (Green Committee): gruppo interdipartimentale che supporta Referente della struttura per Green Key nella pianificazione, implementazione e comunicazione delle azioni e della strategia di sostenibilità.

Campionamenti: verifiche mirate on-site effettuate dall'auditor per confermare che quanto osservato, dichiarato o documentato sia effettivamente in essere e funzionante come dichiarato. Non si tratta di un'ispezione completa di tutte le unità o aree, bensì di una verifica visiva o funzionale basata su campioni. I campionamenti sono effettuati secondo tre metodologie:

Metodologia A) Campionamento fisico/basato sull'area:

L'auditor effettua verifiche visive in ciascuna delle aree specificate nel testo del criterio (minimo 1 area X, area XX e area XX). Quando le camere degli ospiti rientrano tra queste aree, l'auditor verifica un campione di camere in base alle dimensioni della struttura:

- 1-5 camere: fino a 2 camere
- 6-50 camere: 3 camere
- 51-150 camere: 4 camere
- Oltre di 150 camere: almeno 5 camere (possono essere verificate ulteriori camere/aree se rilevante, ad es. più ali, edifici o sistemi).

Metodologia B) Campionamento per test funzionale/operativo:

Nelle aree/camere campionate (sulla base della Metodologia di campionamento A), l'auditor verifica il funzionamento di sistemi/dispositivi azionandoli ove fattibile (ad es. apertura finestre/porte, attivazione sensori, utilizzo apparecchiature, scorrimento dell'acqua) per confermarne il corretto funzionamento e la conformità.

Metodologia C) Campionamento documentale/delle prove:

L'auditor esamina un campione di 3 documenti/elementi di supporto pertinenti al criterio (ad es. fatture, registri, contratti, certificati, record di acquisto, foto, estratti di sistema). Qualora siano coinvolti più anni, sedi, sistemi, categorie o fornitori, il campione è selezionato in modo da riflettere tale varietà.

Cucina professionale/commerciale: qualsiasi cucina in cui il personale prepara pasti in loco per i clienti e/o svolge attività di lavaggio che generano grassi, oli o residui oleosi.

Dati di performance e dati aziendali (business data):

Trasmissione dei dati: Nell'ambito del processo di candidatura e certificazione Green Key, le strutture sono tenute a trasmettere dati pertinenti al fine di garantire trasparenza, supportare le attività di audit e consentire il monitoraggio delle performance. I formati dei dati richiesti sono definiti da Green Key International e/o dall'Operatore Nazionale e comunicati durante la fase di candidatura.

Categorie di dati:

Durante il processo di certificazione, alle strutture può essere richiesto di fornire le seguenti categorie di dati:

- informazioni di contatto (ad es. nome della struttura);
- geodati (ad es. indirizzo, coordinate);
- informazioni relative alla candidatura (ad es. referenti, numero di dipendenti);

- dimensioni della struttura (ad es. numero di camere, servizi);
- dati di performance (ad es. energia, acqua, rifiuti, emissioni di gas a effetto serra).

Ciascun dato è classificato come **obbligatorio (I)** o **facoltativo (G)**, come specificato nel catalogo dei criteri. I dati obbligatori devono essere forniti per poter accedere alla certificazione. I dati facoltativi possono essere forniti a discrezione della struttura. Per ciascun dato sono specificati il tipo di input richiesto (ad es. numero, testo), la frequenza di rendicontazione (ad es. annuale, mensile) e le unità di misura disponibili.

Periodo di rendicontazione: Tutti i dati relativi alla candidatura e alle performance devono riferirsi all'intero anno solare (12 mesi) precedente l'anno di candidatura (ad es. le candidature presentate nel 2031 si riferiscono al periodo gennaio–dicembre 2030). Per i candidati alla prima certificazione è richiesto un minimo di 3 mesi di dati operativi. Le strutture di nuova apertura possono presentare domanda di certificazione una volta disponibili almeno 3 mesi di dati operativi successivi all'apertura.

Documentazione su retribuzione e struttura retributiva: documenti interni ufficiali che dimostrano le modalità di remunerazione del personale e come vengono determinati i livelli retributivi. Ciò può includere riepiloghi delle buste paga, matrici salariali, scale salariali, quadri retributivi o documenti analoghi che riportano livelli salariali, ruoli lavorativi, ore o giornate di lavoro e parametri salariali applicabili (ad es. salario minimo o salario dignitoso). La documentazione può essere presentata in forma anonima.

Fascia di temperatura: intervallo specifico di temperatura entro il quale operano determinati sistemi, come gli impianti HVAC, al fine di garantire efficienza operativa. Spesso è definito tramite una “deadband” per evitare cicli frequenti di riscaldamento e raffrescamento e ridurre il consumo energetico.

FEE Academy: piattaforma digitale della Foundation for Environmental Education che offre risorse per la formazione e la comunicazione sulla sostenibilità per le strutture Green Key.

Formazione: attività di apprendimento strutturata che fornisce al personale le conoscenze o competenze rilevanti per la sostenibilità o le pratiche operative, erogata tramite istruzione organizzata. Per essere qualificata come tale, la formazione deve avere una durata minima di 30 minuti. Le attività formative e le riunioni previste dai criteri Green Key si svolgono durante l'orario di lavoro retribuito. La partecipazione non deve generare carichi di lavoro aggiuntivi, tempo non retribuito o incidere negativamente sulla capacità del personale di svolgere le proprie mansioni ordinarie.

Green Key Toolbox: repository digitale ufficiale contenente modelli, materiali di comunicazione e, ove disponibili, link protetti alla versione nazionale del toolbox.

Installazioni fisse (Fixtures): elementi permanentemente installati o integrati nell'edificio, quali illuminazione incassata, lavabi, servizi igienici, porte, telai, ecc.

Interventi edilizi rilevanti: ampliamenti significativi della superficie costruita, cambi di destinazione d'uso o modifiche strutturali che comportino la chiusura di oltre il 50% o della totalità della struttura.

Intervista: metodologia di audit utilizzata per confermare verbalmente l'effettiva implementazione di un criterio. Consiste generalmente in una o più domande mirate rivolte a soggetti rilevanti (es. personale, management o altri soggetti coinvolti) per verificare la conformità. Le interviste servono, ad esempio, a confermare che:

- il personale comprenda e applichi politiche o procedure richieste;
- il personale abbia ricevuto informazioni o formazione pertinenti;
- specifiche pratiche siano (o meno) attuate nelle operazioni quotidiane.

Le interviste sono adattate al contesto, al tema e all'interlocutore, si svolgono durante l'orario di lavoro e in modo rispettoso. Se necessario, possono essere condotte in forma privata e casuale. In caso di risposte non chiare o critiche, l'auditor può approfondire con ulteriori domande o coinvolgere più persone.

Legislazione nazionale e adattamenti:

- **Legislazione nazionale:** laddove sia più restrittiva dei criteri Green Key, la conformità alla legislazione nazionale è obbligatoria.
- **Adattamenti nazionali:** il catalogo dei criteri include adattamenti nazionali applicabili in Paesi specifici. Laddove tali adattamenti siano indicati, le strutture devono conformarsi ai requisiti adattati.

Logica di applicabilità: le strutture non sono tenute a fornire evidenze o implementare misure per situazioni, attività o rischi non presenti. Qualora emergano rilievi pertinenti, la struttura è tenuta a:

- a) adottare azioni correttive o di miglioramento; oppure
- b) motivare chiaramente la non applicabilità.

In assenza di criticità rilevanti, non è richiesta alcuna azione. Laddove il feedback non indichi alcun problema pertinente o attuabile, non è richiesta alcuna azione. In tali casi, la struttura può, se necessario, fornire commenti aggiuntivi o discutere la questione con l'auditor per chiarimenti.

Logo Green Key: marchio visivo ufficiale del programma Green Key fornito alle strutture certificate. Deve essere utilizzato senza modifiche in tutti i materiali di comunicazione, nel rispetto delle linee guida di branding e delle politiche sul marchio, e solo dopo la certificazione.

Manuale del Processo di Certificazione: descrive il processo dal pre-screening, l'avvio del processo fino all'audit di certificazione on-site, alla revisione, al processo decisionale e alla conformità continua durante il periodo di certificazione. Il Manuale include informazioni sulla preparazione dell'audit, le metodologie, le tempistiche e le responsabilità. Specifica quali membri del personale devono essere disponibili durante l'audit.

Materiali di comunicazione: tutte le comunicazioni della struttura relative alle sue attività, prodotti, servizi e prestazioni di sostenibilità devono essere accurate, chiare, pertinenti e facilmente comprensibili. La comunicazione deve essere visibile agli ospiti e includere, ove applicabile, un chiaro e prominente invito all'azione

(call to action) che incoraggi il coinvolgimento degli ospiti nel lavoro ambientale della struttura. La struttura espone informazioni e comunicazioni accurate, chiare, pertinenti e corrette sulle proprie prestazioni di sostenibilità, in linea con le prestazioni effettive e riflettendo solo azioni e misure implementate nella pratica.

Minibar: unità di vendita contenente bevande e snack confezionati singolarmente, analoga a un chiosco o distributore automatico.

Obiettivi strategici di sostenibilità: biettivi misurabili di lungo periodo definiti dalla struttura per orientare le proprie performance di sostenibilità e il miglioramento continuo.

Personale a contatto con gli ospiti (Guest-facing staff): dipendenti le cui mansioni principali prevedono interazione diretta con gli ospiti, inclusa accoglienza, assistenza, servizio e supporto durante il soggiorno o la visita.

Personale in outsourcing: soggetti che operano per la struttura ma sono impiegati da aziende esterne o ingaggiate come consulenti/freelance esterni.

Postazione caffè: un allestimento gratuito (solitamente nelle camere degli ospiti) che fornisce articoli come tè, caffè, zucchero e tazze per l'auto preparazione.

Procedura Operativa Standard (SOP): istruzioni scritte e dettagliate che descrivono le fasi da seguire per svolgere attività di routine o ricorrenti in modo coerente, sicuro e con controllo di qualità. Nel contesto dell'ospitalità, le SOP traducono le politiche in pratiche operative quotidiane, garantendo che il personale sappia applicare gli standard in modo affidabile tra turni, reparti e figure professionali.

Raccoglitore Green Key: la struttura mantiene un raccoglitore contenente tutta la documentazione pertinente e aggiornata che dimostra la conformità a ciascun criterio. Il raccoglitore è facilmente accessibile al personale coinvolto e all'auditor, garantendo trasparenza, tracciabilità e continuità anche in caso di cambiamenti del personale. Deve essere organizzato secondo le sezioni e la numerazione dei criteri Green Key. Si raccomanda fortemente la gestione in formato elettronico (es. intranet, cloud condiviso o sistema di gestione documentale) per facilitare il controllo delle versioni, l'accessibilità e la riduzione dell'uso di carta. Solo in assenza di sistemi digitali può essere mantenuto in formato cartaceo, purché completo, aggiornato e accessibile.

Referente della Struttura per Green Key: membro del personale nominato dalla direzione per coordinare e comunicare le azioni di sostenibilità all'interno della struttura.

Sistema di diluizione sicura: i prodotti chimici sono gestiti in modo da prevenire il contatto diretto con la pelle o l'inalazione, evitare fuoriuscite e garantire corretti rapporti di diluizione.

Sfruttamento animale: utilizzo degli animali in modi che causano o possono causare dolore, lesioni, stress o comportamenti innaturali, oppure che li trattano come elementi di intrattenimento a beneficio o profitto umano, senza apportare un reale valore in termini di benessere, educazione o conservazione.

Sostanze disinfettanti: agenti chimici o prodotti biocidi specificamente destinati a distruggere, inattivare o inibire microrganismi nocivi presenti su superfici, materiali, attrezzature o nell'acqua. Queste sostanze vanno oltre la pulizia ordinaria e sono progettate per garantire un controllo microbiologico, non limitandosi

alla rimozione fisica dello sporco o della materia organica. Le sostanze disinfettanti contengono principi attivi come composti del cloro, composti dell'ammonio quaternario (QAC), perossido di idrogeno, alcoli o acido peracetico.

Take-away (Asporto): alimenti o bevande preparati da una struttura e forniti agli ospiti in contenitori portatili per il consumo al di fuori dell'edificio o delle aree designate per il servizio al tavolo. I prodotti take-away sono destinati a essere portati via dall'ospite, sia all'interno della struttura (ad es. giardini, prati, parchi di intrattenimento) sia all'esterno, e non sono serviti con stoviglie standard da ristorazione.

Turismo Nature Positive: approccio turistico che protegge, ripristina e valorizza attivamente la biodiversità, contribuendo a benefici netti misurabili per la natura.

Vegano: un piatto vegano non contiene ingredienti di origine animale, inclusi carne, pollame, pesce, frutti di mare, latticini, uova, miele o qualsiasi additivo di derivazione animale.

Vegetariano: un piatto vegetariano non contiene carne, pollame, pesce, frutti di mare o prodotti derivati dalla macellazione (ad es. gelatina, caglio animale), ma può includere latticini e uova.