

Κριτήρια Green Key και Επεξηγηματικές Σημειώσεις

1 Οκτωβρίου 2026 – 31 Δεκεμβρίου 2031



Γλωσσάρι

Το παρόν γλωσσάρι παρέχει ορισμούς και επεξηγήσεις βασικών όρων και εννοιών που χρησιμοποιούνται σε ολόκληρο τον κατάλογο κριτηρίων του Green Key. Οι ορισμοί αυτοί αποσκοπούν στη συνεπή ερμηνεία, εφαρμογή και επιθεώρηση των κριτηρίων σε διαφορετικές χώρες και τύπους εγκαταστάσεων.

Άγρια ζώα: Είδη τα οποία δεν αναγνωρίζονται νομικά ως οικόσιτα ή ζωικό κεφάλαιο στη χώρα ή την περιοχή, εκτός εάν αυτά διαχειρίζονται στο πλαίσιο ρυθμισμένων, παραδοσιακών, γεωργικών ή πολιτισμικών συστημάτων.

Αναγεννητικός (ή Θετικός προς τη Φύση) Τουρισμός: Μια προσέγγιση στον τουρισμό που προστατεύει, αποκαθιστά και ενισχύει τη βιοποικιλότητα, εξασφαλίζοντας ότι οι τουριστικές δραστηριότητες οδηγούν σε μετρήσιμα καθαρά οφέλη για τη φύση αντί να προκαλούν απώλεια βιοποικιλότητας.

Αποθήκευση και προσβασιμότητα δεδομένων: Όλα τα δεδομένα επιδόσεων καθώς και τα επιχειρηματικά δεδομένα αποθηκεύονται στην εθνική βάση δεδομένων Green Key

(όπου υπάρχει) και στη διεθνή βάση δεδομένων Green Key. Οι εγκαταστάσεις μπορούν να ζητήσουν πρόσβαση στο προφίλ τους στη διεθνή βάση δεδομένων για λόγους εσωτερικών αναφορών, παρακολούθησης και διαφάνειας. Το Green Key συνεργάζεται με επιλεγμένα διαδικτυακά ταξιδιωτικά πρακτορεία (OTAs) και αγορές που επισημαίνουν και προβάλλουν πιστοποιημένες εγκαταστάσεις στις πλατφόρμες κρατήσεών τους. Για αυτόν τον σκοπό, το Green Key μπορεί να κοινοποιήσει αποσπάσματα του διεθνούς καταλόγου των πιστοποιημένων εγκαταστάσεων, συμπεριλαμβάνοντας μόνον δημόσια διαθέσιμα στοιχεία (π.χ. όνομα εγκατάστασης). Δεν κοινοποιούνται ιδιωτικά, εμπιστευτικά ή ευαίσθητα δεδομένα. Περαιτέρω πληροφόρηση σχετικά με τις απαραίτητες προϋποθέσεις τεκμηρίωσης, διαχείρισης δεδομένων και υποχρεώσεων παρέχεται στο Συμφωνητικό Πιστοποίησης που δίνεται στις εγκαταστάσεις μετά την έγγραφη εκδήλωση ενδιαφέροντος.

Απολυμαντικές ουσίες: Αυτές είναι χημικά ή βιοκτόνα προϊόντα που προορίζονται για καταστροφή, απενεργοποίηση ή περιορισμό επιβλαβών μικροοργανισμών σε επιφάνειες, υλικά, εξοπλισμό ή στο νερό. Αυτές οι ουσίες ξεπερνούν τον κλασικό καθαρισμό και είναι σχεδιασμένες να επιτυγχάνουν μικροβιολογικό έλεγχο, όχι απλά τη φυσική απομάκρυνση της βρωμιάς ή βιολογικής ύλης. Οι απολυμαντικές ουσίες περιέχουν ενεργά συστατικά, όπως ενώσεις χλωρίου, τεταρτοταγείς ενώσεις του αμμωνίου (ισχυρές κατιονικές επιφανειοδραστικές ουσίες που λειτουργούν ως αντιμικροβιακοί παράγοντες, γνωστές ως QACs), υπεροξείδιο του υδρογόνου, αλκοόλες ή υπεροξικό οξύ (PAA).

Ασφαλές σύστημα αραίωσης (διάλυσης): Τα χημικά χρησιμοποιούνται με τρόπο που εμποδίζει την άμεση επαφή τους με το δέρμα ή την εισπνοή τους, παρεμποδίζει διαρροές και διασφαλίζει σωστές αναλογίες αραίωσης.

Αυστηρά χορτοφαγικό πιάτο (vegan): Ένα αυστηρά χορτοφαγικό πιάτο δεν περιλαμβάνει καθόλου συστατικά ζωικής προέλευσης, συμπεριλαμβανομένων του κρέατος, των πουλερικών, των ψαριών, των θαλασσινών, των γαλακτοκομικών, των αυγών, του μελιού, ή οιασδήποτε πρόσθετων προερχόμενων από ζώα.

Δειγματοληψίες:

Στοχευμένες επιτόπιες επαληθεύσεις που πραγματοποιούνται από τον επιθεωρητή για επιβεβαίωση του ότι όσα παρατηρούνται, δηλώνονται ή τεκμηριώνονται εφαρμόζονται στην πράξη και ισχύουν όπως έχει δηλωθεί. Δεν είναι μια πλήρης επιθεώρηση όλων των ενοτήτων ή περιοχών, αλλά μια δειγματοληπτική οπτική ή πρακτική επαλήθευση. Οι δειγματοληψίες πραγματοποιούνται με την χρήση τριών (3) μεθοδολογιών.

Μεθοδολογία Α: Φυσική δειγματοληψία με βάση την περιοχή:

Ο επιθεωρητής πραγματοποιεί δειγματοληπτικά οπτικούς ελέγχους σε κάθε μια από τις περιοχές που ορίζονται στο κείμενο του κριτηρίου (κατώτατο όριο 1 περιοχή Χ, περιοχή ΧΧ και περιοχή ΧΧ). Όταν μια από αυτές τις περιοχές είναι τα

δωμάτια των επισκεπτών, ο επιθεωρητής ελέγχει ένα δείγμα δωματίων με βάση το μέγεθος της εγκατάστασης:

- 1-5 δωμάτια: έως 2 δωμάτια
- 6-50 δωμάτια: 3 δωμάτια
- 51-150 δωμάτια: 4 δωμάτια
- Πάνω από 150 δωμάτια: τουλάχιστον πέντε (5) δωμάτια (μπορεί να ελεγχθούν επιπλέον δωμάτια/περιοχές αν χρειάζεται, π.χ. για πολλαπλές πτέρυγες, κτίρια, ή συστήματα).

Μεθοδολογία Β: Λειτουργικός/πρακτικός δειγματοληπτικός έλεγχος:

Στις περιοχές/δωμάτια που γίνεται η δειγματοληψία (με βάση τη μεθοδολογία Α), ο επιθεωρητής ελέγχει πώς λειτουργούν τα συστήματα/συσκευές θέτοντας τα σε λειτουργία όπου είναι εφικτό (π.χ. άνοιγμα παραθύρων/πορτών, ενεργοποίηση αισθητήρων, χρήση συσκευών, ροή νερού).

Μεθοδολογία Γ: Δειγματοληπτικός έλεγχος τεκμηρίωσης:

Ο επιθεωρητής ελέγχει δείγμα τριών (3) υποστηρικτικών εγγράφων/πραγμάτων σχετικών με το κριτήριο (π.χ. λογαριασμοί, φύλλα καταγραφής, συμβάσεις, πιστοποιητικά, καταγραφές αγορών, φωτογραφίες, αποσπάσματα αναφορών συστημάτων). Αν ο έλεγχος αφορά αρκετά χρόνια, ή εμπλέκονται αρκετοί χώροι, συστήματα, κατηγορίες ή προμηθευτές, επιλέγεται αντιπροσωπευτικό δείγμα που τα καλύπτει επαρκώς.

Διεθνής Συντονιστής: Η ομάδα του Ιδρύματος για την Περιβαλλοντική Εκπαίδευση (Foundation for Environmental Education - FEE) που συντονίζει παγκοσμίως το πρόγραμμα (Green Key International).

Εγχειρίδιο Διαδικασίας Πιστοποίησης: Περιγράφει τη διαδικασία από τον προκαταρκτικό έλεγχο, την ένταξη, την επιτόπια επιθεώρηση πιστοποίησης, την αξιολόγηση και λήψη απόφασης, έως τη συνεχή συμμόρφωση κατά την περίοδο πιστοποίησης. Περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με την προετοιμασία για την επιθεώρηση, μεθοδολογίες, χρονοδιαγράμματα, αρμοδιότητες και καθορίζει ποια μέλη του προσωπικού πρέπει να είναι διαθέσιμα κατά την επιθεώρηση.

Εκμετάλλευση ζώων: Χρήση ζώων με τρόπο που προκαλεί ή ενδέχεται να προκαλέσει πόνο, τραυματισμό, αγωνία ή αφύσικη συμπεριφορά, ή μεταχείρισή τους ως μέσα ψυχαγωγίας προς όφελος ή κέρδος του ανθρώπου, χωρίς ουσιαστικό αποτέλεσμα στην ευαισθητοποίηση του κοινού ή την προστασία της βιοποικιλότητας.

Εθνική νομοθεσία και προσαρμογές:

Εθνική νομοθεσία: Όπου η εθνική νομοθεσία είναι αυστηρότερη των κριτηρίων του Green Key, η συμμόρφωση με την εθνική νομοθεσία είναι υποχρεωτική.

Εθνικές προσαρμογές: Ο κατάλογος κριτηρίων περιλαμβάνει εθνικές προσαρμογές που εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες χώρες. Όπου υποδεικνύονται τέτοιες προσαρμογές, οι εγκαταστάσεις πρέπει να συμμορφώνονται με τις διαφοροποιημένες απαιτήσεις.

Εθνικός Χειριστής: Η οργάνωση μέλος του FEE που χειρίζεται το πρόγραμμα σε Green Key κάθε χώρα. Στην Ελλάδα, Εθνικός Χειριστής είναι η Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης.

Είδη κιγκαλερίας: Είδη τα οποία είναι μόνιμα τοποθετημένα ή εντοιχισμένα στο κτίριο, όπως φωτιστικά τοποθετημένα σε εσοχές, νεροχύτες, λεκάνες τουαλέτας, πόρτες, πλαίσια κ.λπ.

Επιμόρφωση: Δομημένη μαθησιακή δραστηριότητα η οποία εφοδιάζει το προσωπικό της εγκατάστασης με γνώση ή δεξιότητες σχετικές με την βιωσιμότητα ή λειτουργικές πρακτικές, μέσω οργανωμένης διδασκαλίας. Για να πληροί τις προϋποθέσεις, η επιμόρφωση πρέπει να διαρκεί τουλάχιστον 30 λεπτά. Οι δραστηριότητες επιμόρφωσης και οι συναντήσεις που απαιτούνται στο πλαίσιο των κριτηρίων του Green Key πραγματοποιούνται κατά την διάρκεια αμειβόμενων ωρών εργασίας. Η συμμετοχή σε τέτοιες δραστηριότητες δεν πρέπει να δημιουργεί πρόσθετο φόρτο εργασίας, μη αμειβόμενο χρόνο, ή να επηρεάζει αρνητικά την ικανότητα των μελών του προσωπικού να ολοκληρώσουν τα κανονικά τους καθήκοντα.

Επιτροπή Green Key (Green Committee): Μια διατμηματική ομάδα που υποστηρίζει τον Υπεύθυνο Εγκατάστασης για το Green Key στον σχεδιασμό, υλοποίηση και διάχυση των δράσεων και της στρατηγικής αειφορίας της εγκατάστασης.

Επίπλωση: Ανθεκτικά είδη όπως καρέκλες, τραπέζια, κρεβάτια, ντουλάπες και παρόμοια αντικείμενα μακράς χρήσης.

Επαγγελματική/εμπορική κουζίνα: Οποιαδήποτε κουζίνα στην οποία το προσωπικό προετοιμάζει γεύματα για τους επισκέπτες και/ή πλένει πιάτα και σκεύη που έχουν λιπαρά, λάδι ή λίπος.

Εργαλειοθήκη του Green Key (Toolbox): Επίσημος ψηφιακός χώρος, που περιλαμβάνει πρότυπα του Green Key, υλικό επικοινωνίας και, όταν είναι διαθέσιμοι, προστατευμένους συνδέσμους στην εθνική έκδοση της εργαλειοθήκης.

Εξωτερικό προσωπικό: Άτομα που εργάζονται για την εγκατάσταση αλλά είναι υπάλληλοι εξωτερικής εταιρείας ή ασχολούνται ως ανεξάρτητοι ελεύθεροι επαγγελματίες, αντί να είναι υπάλληλοι της εγκατάστασης.

Εύρος θερμοκρασιών: Ειδικό προκαθορισμένο εύρος θερμοκρασιών μέσα στο οποίο τίθενται σε εφαρμογή ορισμένα συστήματα, όπως η θέρμανση, αερισμός και κλιματισμός (HVAC), για βέλτιστη λειτουργική απόδοση. Συχνά οριοθετούνται στο

λεγόμενο νεκρό εύρος, δηλαδή το εύρος γύρω από τη βέλτιστη ρύθμιση που εμποδίζει την συχνή κυκλική επανάληψη λειτουργίας των συστημάτων θέρμανσης και δροσισμού για εξοικονόμηση ενέργειας.

Καλή Πρακτική: Μια επιβεβαιωμένη πρωτοβουλία αειφορίας ή δράση που εφαρμόστηκε σε μια εγκατάσταση και μοιράστηκε για προώθηση και ομότιμη μάθηση μέσω του δικτύου του Green Key.

Λογική εφαρμοσιμότητας (logic of applicability): Αυτό σημαίνει ότι οι εγκαταστάσεις δεν χρειάζεται να αποδείξουν, να αναλάβουν δράση ή να εφαρμόσουν μέτρα για καταστάσεις, δραστηριότητες ή κινδύνους που δεν υφίστανται. Όπου η ανατροφοδότηση ή τα ευρήματα της επιθεώρησης εντοπίσουν σχετικά θέματα που απαιτούν δράση, η εγκατάσταση αναμένεται:

- α) να αναλάβει κατάλληλες διορθωτικές ή βελτιωτικές δράσεις, ή
- β) να τεκμηριώσει ευκρινώς την μη εφαρμοσιμότητα (να εξηγήσει δηλαδή γιατί το θέμα δεν είναι σχετικό ή εφαρμόσιμο στο πλαίσιο του).

Όταν η ανατροφοδότηση δεν εντοπίσει κάποιο πρόβλημα, δεν απαιτείται καμιά δράση. Σε τέτοιες περιπτώσεις η εγκατάσταση μπορεί, αν είναι αναγκαίο, να υποβάλλει επιπρόσθετα σχόλια ή να συζητήσει το θέμα με τον επιθεωρητή για διευκρινίσεις.

Λογότυπο Green Key: Το εγκεκριμένο οπτικό σήμα του Προγράμματος Green Key που παρέχεται από τον Διεθνή Συντονιστή στις πιστοποιημένες εγκαταστάσεις. Θα πρέπει να χρησιμοποιείται χωρίς τροποποίηση σε οιοδήποτε υλικό επικοινωνίας, σύμφωνα με τις Οδηγίες Χρήσης του Σήματος Green Key και τους άλλους κανόνες χρήσης εμπορικού σήματος και μόνον εφόσον υπάρχει πιστοποίηση.

Λύματα (wastewater): Περιλαμβάνουν τα φαιά ύδατα (greywater), δηλαδή λύματα από πλυντήρια ρούχων, πλυντήρια πιάτων και ντους, λύματα από τουαλέτες (blackwater), νερό συμπύκνωσης από τα συστήματα κλιματιστικών (condensate water) και νερό από λειτουργίες καθαρισμού ή άλλες διαδικασίες στις υποδομές της εγκατάστασης.

Μίνι μπαρ (minibar): Μια μονάδα πώλησης, παρόμοια με ένα περίπτερο ή μηχανή πώλησης, εφοδιασμένη με ατομικά συσκευασμένα ποτά και σνακ για αγορά.

Μισθοδοσία και τεκμηρίωση της δομής πληρωμών: Επίσημες εσωτερικές καταχωρήσεις που δείχνουν πώς αμείβονται οι εργαζόμενοι και πώς καθορίζονται τα επίπεδα πληρωμών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει συνόψεις μισθοδοσίας, πίνακες μισθών, κλίμακες πληρωμών, πλαίσια αμοιβών ή παρόμοια έγγραφα που να δείχνουν τα επίπεδα μισθών, τους εργασιακούς ρόλους, ώρες ή/και ημέρες εργασίας και τα σημεία αναφοράς που εφαρμόζονται για μισθούς (π.χ. ο ελάχιστος μισθός ή μισθός που επαρκεί για τη διαβίωση). Η τεκμηρίωση μπορεί να παρουσιάζεται σε ανώνυμη φόρμα.

Οικόσιτα ζώα: Είδη που ταξινομούνται νομικά ως οικόσιτα ή κτηνοτροφικά βάσει εθνικής νομοθεσίας (συμπεριλαμβανομένων ειδών που χρησιμοποιούνται σε

παραδοσιακή νομαδική κτηνοτροφία ή βρίσκονται υπό διαχείριση με παραδοσιακές μεθόδους).

Περιοχές με υψηλή κατανάλωση νερού: Μια λειτουργική ζώνη όπου η χρήση νερού είναι συνεχής, μεγάλου όγκου (που αναλογεί σε σημαντικό μερίδιο της συνολικής κατανάλωσης νερού της εγκατάστασης, συνήθως άνω του 10–15%) ή απαραίτητη για βασικές υπηρεσίες, όπως σε κουζίνες, πισίνες και spa, εγκαταστάσεις πλυντηρίων, συστήματα άρδευσης κ.λπ.

Περιοχές πρασίνου: Κήποι, παρτέρια με γρασίδι ή λουλούδια, διαμορφωμένοι εξωτερικοί χώροι πρασίνου, πράσινες στέγες, γλάστρες και οποιαδήποτε άλλη εσωτερική ή εξωτερική βλάστηση συντηρείται. Οι δασικές εκτάσεις δεν θεωρούνται περιοχές πρασίνου στο πλαίσιο του Green Key, καθώς αυτές είναι εκτός του πλαισίου της πιστοποίησης.

Πόστο καφέ: Μια δωρεάν παροχή (συνήθως στα δωμάτια επισκεπτών) με είδη όπως τσάι, καφές, ζάχαρη και φλιτζάνια για αυτοεξυπηρέτηση.

Προσωπικό άμεσης επικοινωνίας με τους επισκέπτες: Εργαζόμενοι των οποίων τα βασικά καθήκοντα περιλαμβάνουν άμεση αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένων του καλωσορίσματος, της βοήθειας, της εξυπηρέτησης ή της υποστήριξης τους κατά την διάρκεια της παραμονής ή επίσκεψής τους.

Σημαντική αλλαγή: Απόκλιση στην ένταση κατανάλωσης άνω του 20% από τη βασική ή αναμενόμενη χρήση (π.χ. ανά κρεβάτι/νύκτα).

Σημαντικές εργασίες κατασκευής ή ανακαίνισης: Σημαντική αύξηση της δομημένης επιφάνειας, αλλαγή χρήσης γης ή δομικές μετατροπές που απαιτούν κλείσιμο σημαντικού μέρους (άνω του 50%) ή όλης της εγκατάστασης.

Στοιχεία απόδοσης και επιχείρησης:

Υποβολή στοιχείων

Ως μέρος της αίτησης για το Green Key και της διαδικασίας πιστοποίησης, ζητείται από τις εγκαταστάσεις να υποβάλουν σχετικά στοιχεία για τη διασφάλιση της διαφάνειας, την υποστήριξη του ελέγχου και τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσης. Οι απαιτούμενες μορφές των στοιχείων καθορίζονται από τον Διεθνή Συντονιστή ή/και τον Εθνικό Χειριστή και κοινοποιούνται κατά τη διάρκεια της φάσης της αίτησης.

Κατηγορίες στοιχείων:

Κατά την διάρκεια της πιστοποίησης μπορεί να ζητηθεί από τις εγκαταστάσεις να παράσχουν τις ακόλουθες κατηγορίες στοιχείων:

- στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. το όνομα της εγκατάστασης),
- χωρικά δεδομένα (π.χ. διεύθυνση, συντεταγμένες),

- πληροφορίες που σχετίζονται με την αίτηση (π.χ. πρόσωπα επικοινωνίας, αριθμός εργαζομένων),
- μέγεθος της εγκατάστασης (π.χ. αριθμός δωματίων, υποδομές) και
- στοιχεία απόδοσης (π.χ. ενέργεια, νερό, απορρίμματα, εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου).

Κάθε στοιχείο ταξινομείται ως Υποχρεωτικό (Υ) ή Κατευθυντήριο (Κ) όπως ορίζεται στον κατάλογο κριτηρίων. Τα Υποχρεωτικά (Υ) στοιχεία πρέπει να παρασχεθούν ώστε πρέπει να πληρούνται οι προϋποθέσεις για πιστοποίηση. Η παροχή Κατευθυντηρίων ή προαιρετικών (Κ) στοιχείων βρίσκεται στη διακριτική ευχέρεια της εγκατάστασης. Για κάθε στοιχείο προσδιορίζονται σαφώς ο απαιτούμενος τύπος καταχώρησης (π.χ. αριθμός, κείμενο), η συχνότητα αναφοράς (π. χ. ετησίως, μηνιαία) και οι επιλογές της μονάδας.

Περίοδος αναφοράς:

Όλα τα στοιχεία που υποβάλλονται και αφορούν την αίτηση και την απόδοση πρέπει να αναφέρονται στο πλήρες ημερολογιακό έτος (12 μήνες) που προηγείται του έτους της αίτησης (π.χ. αιτήσεις που θα υποβληθούν το 2031 θα αναφέρονται στο προηγούμενο ημερολογιακό έτος (Ιανουάριος -Δεκέμβριος 2030). Για εγκαταστάσεις που είναι υποψήφιες για πρώτη φορά, απαιτούνται τουλάχιστον 3 μήνες λειτουργικών δεδομένων. Νέες εγκαταστάσεις μπορούν να υποβάλουν αίτηση για πιστοποίηση εφόσον είναι διαθέσιμα λειτουργικά δεδομένα τουλάχιστον τριών μηνών μετά τη έναρξη λειτουργίας τους.

Στρατηγικοί στόχοι βιωσιμότητας: Αυτοί είναι μακροπρόθεσμοι, μετρήσιμοι στόχοι που έχουν τεθεί από την εγκατάσταση για να καθοδηγούν τις δράσεις βιωσιμότητας και τη συνεχή της βελτίωση.

Συνέντευξη: Η συνέντευξη είναι μεθοδολογία ελέγχου που χρησιμοποιείται κατά την διάρκεια επιθεώρησης για να επιβεβαιωθεί προφορικά αν ένα κριτήριο εφαρμόζεται στην πράξη. Κατά κανόνα, η συνέντευξη περιλαμβάνει μια ή μερικές στοχευμένες ερωτήσεις που απευθύνονται σε σχετικά πρόσωπα (π.χ. το προσωπικό, τη διοίκηση ή άλλες εμπλεκόμενες ομάδες) για να διευκρινιστεί αν υπάρχει συμμόρφωση.

Οι συνεντεύξεις χρησιμοποιούνται, για παράδειγμα, για να επιβεβαιωθεί ότι:

- το προσωπικό καταλαβαίνει και ακολουθεί τις απαιτούμενες πολιτικές ή διαδικασίες,
- το προσωπικό έχει λάβει σχετική πληροφόρηση ή επιμόρφωση,
- συγκεκριμένες πρακτικές εφαρμόζονται (ή δεν εφαρμόζονται) στις καθημερινές λειτουργίες.

Οι συνεντεύξεις προσαρμόζονται στην περίπτωση, στο θέμα και στο πρόσωπο που συμμετέχει. Γίνονται κατά την διάρκεια των ωρών εργασίας και με τρόπο που δείχνει σεβασμό. Όπου είναι σχετικό, οι επιθεωρητές μπορούν να πάρουν συνέντευξη από

άτομα κατ' ιδίαν ή/και με τυχαία επιλογή, για να ενθαρρύνουν ειλικρινείς απαντήσεις. Αν μια απάντηση δεν είναι σαφής, δεν είναι αναμενόμενη ή εγείρει ανησυχίες, ο επιθεωρητής μπορεί να κάνει πρόσθετες ερωτήσεις ή να πάρει συνέντευξη από περισσότερα πρόσωπα για να επιβεβαιώσει τις πληροφορίες.

Τυποποιημένη Διαδικασία Λειτουργίας (Standard Operating Procedure - SOP): Γραπτές και λεπτομερείς οδηγίες που περιγράφουν τα βήματα που πρέπει να ακολουθούνται για την εκτέλεση καθημερινών ή/και επαναλαμβανόμενων καθηκόντων με συνεπή, ασφαλή και ποιοτικά ελεγχόμενο τρόπο. Σε ένα περιβάλλον φιλοξενίας, οι διαδικασίες λειτουργίας μεταφράζουν τον σκοπό των κανόνων σε καθημερινές πρακτικές, διασφαλίζοντας έτσι ότι το προσωπικό γνωρίζει πώς να εφαρμόζει τους κανόνες με αξιόπιστο τρόπο σε όλες τις βάρδιες, σε όλα τα τμήματα και για όλο το ανθρώπινο δυναμικό.

Υλικό επικοινωνίας: Κάθε επικοινωνία της εγκατάστασης σχετικά με δραστηριότητες, προϊόντα, υπηρεσίες και επιδόσεις αειφορίας πρέπει να είναι ακριβής, σαφής, συναφής και εύκολα κατανοητή. Το υλικό πρέπει να είναι ορατό στους επισκέπτες και, όπου ενδείκνυται, να περιλαμβάνει σαφή και εμφανή προτροπή για συμμετοχής στις περιβαλλοντικές δράσεις της εγκατάστασης. Η εγκατάσταση επιδεικνύει ακριβές, σαφές, συναφές και σωστό υλικό πληροφόρησης και επικοινωνίας για τις πραγματικές επιδόσεις της στην αειφορία, το οποίο παρουσιάζει μόνο δράσεις και μέτρα που εφαρμόζονται στην πράξη.

Υπεύθυνος Εγκατάστασης για το Green Key: Μέλος προσωπικού που ορίζεται από τη διοίκηση για τον συντονισμό και την επικοινωνία των δράσεων βιωσιμότητας στην εγκατάσταση.

Φαγητό/ποτό σε πακέτο (take-away): Είδη φαγητού ή ποτών που προετοιμάζονται από την εγκατάσταση και παρέχονται στους επισκέπτες σε συσκευασίες για κατανάλωση έξω από το κτίριο ή τις καθορισμένες περιοχές για φαγητό. Το φαγητό/ποτό σε πακέτο προορίζεται να μεταφερθεί από τον επισκέπτη στους γύρο χώρους (π.χ. κήπους, παρτέρια με γκαζόν, λούνα παρκ) ή εκτός της εγκατάστασης και δεν σερβίρεται με τα συνηθισμένα σερβίτσια φαγητού.

Φάκελος Green Key: Η εγκατάσταση διατηρεί οργανωμένο φάκελο Green Key με επικαιροποιημένη όλη τη σχετική τεκμηρίωση συμμόρφωσης ανά κριτήριο. Ο φάκελος είναι εύκολα προσβάσιμος στο σχετικό προσωπικό και τον επιθεωρητή, εξασφαλίζοντας διαφάνεια, ανιχνευσιμότητα και συνέχιση σε περίπτωση αλλαγής προσωπικού. Ο φάκελος πρέπει να είναι οργανωμένος σύμφωνα με τις ενότητες και αρίθμηση των κριτηρίων του Green Key. Συνιστάται έντονα η ηλεκτρονική τήρησή του (π.χ. μέσω ενδοδικτύου [intranet], διαμοιρασμένου οδηγού [shared drive], ή συστήματος διαχείρισης εγγράφων) για να διευκολύνεται ο έλεγχος της εκδοχής και η προσβασιμότητα και για να μειωθεί η χρήση χαρτιού. Μόνο όπου δεν είναι διαθέσιμα ψηφιακά συστήματα ή δεν χρησιμοποιούνται ευρέως, μπορεί ο φάκελος να διατηρείται

ως φυσικό αρχείο, υπό τον όρο ότι παραμένει πλήρες, επικαιροποιημένο και προσβάσιμο.

Χορτοφαγικό πιάτο (vegetarian): Ένα χορτοφαγικό πιάτο δεν περιλαμβάνει καθόλου κρέας, πουλικά, ψάρι, θαλασσινά, ή προϊόντα που προέρχονται από σφαγή ζώου (π.χ. ζελατίνη, ζωική πυτιά), μπορεί όμως να περιλαμβάνει γαλακτοκομικά προϊόντα και αυγά.

FEE Academy: Η ψηφιακή πλατφόρμα του FEE που προσφέρει εκπαιδευτικό και επικοινωνιακό υλικό στις εγκαταστάσεις Green Key.