

GUIDA PER  
**OSPITI**  
RESPONSABILI

Semplici azioni che puoi intraprendere per sostenere le persone e i luoghi che visiti



**Tutti noi viaggiamo per motivi diversi e molti di noi sarebbero d'accordo sul fatto che una delle cose più importanti dei viaggi è avere esperienze nuove ed uniche. Poiché le persone, la cultura, la storia, la fauna selvatica e i paesaggi hanno un ruolo primario nelle nostre esperienze di viaggio, proteggere e sostenere queste cose dovrebbe essere al centro di ogni organizzazione turistica e di viaggio e di ogni viaggiatore.**

---

**La certificazione Travelife aiuta i fornitori di servizi ricettivi a mettere la sostenibilità al centro della loro attività.** Le strutture ricettive certificate Travelife devono raggiungere il 100% di conformità di uno degli standard di sostenibilità del settore più rigorosi al mondo, standard che verifichiamo conducendo un audit completo sul posto in ogni struttura ogni 2 anni.

**Abbiamo condotto migliaia di questi audit in tutto il mondo e abbiamo scoperto che il risultato migliore si ottiene quando vi è la contribuzione di più persone con semplici azioni e che non importa quanto duramente un albergatore si impegni per migliorare,** il successo lo raggiunge solo se anche i suoi ospiti sono disposti a porre in essere alcune di queste semplici azioni. Ti invitiamo a continuare a leggere per scoprire come puoi contribuire a ridurre l'impatto del tuo viaggio.

# Ricerca del tuo viaggio

---

**Prenotazione del viaggio:** se puoi scegliere, opta sempre per una compagnia che è attiva nel ridurre il proprio impatto ambientale e sociale. Le migliori compagnie pubblicano report annuali sulla sostenibilità e sono certificate da un ente terzo di sostenibilità affidabile come Travelife.



**Cultura:** Viaggiare è più piacevole quando si ha una certa conoscenza di come rispettare gli usi e costumi e la cultura locale. Anche semplici cose, come dare la mancia, vestirsi in un certo modo o dire grazie sono utili da sapere prima di arrivare nella località prescelta.

**Trasporto terrestre:** puoi contribuire alla riduzione del traffico, dell'inquinamento e delle emissioni atmosferiche optando per taxi e trasferimenti con compagnie con mezzi a basse emissioni, utilizzando mezzi pubblici ed esplorando la destinazione turistica a piedi o in bicicletta quando farlo è sicuro e pratico.

**Prendersi cura degli altri:** dedica un po' di tempo per imparare come riconoscere i segni che qualcuno possa essere vittima di tratta, abuso o sfruttamento, quindi impara come segnalarlo qualora dovessi vederlo. Dovresti riuscire a trovare online, informazioni affidabili e materiale di formazione, spesso messi a disposizione dalla polizia o da una ONG, in caso contrario chiedi consiglio ad un pertinente ente locale di beneficenza o controlla con il tuo agente di viaggio.

# Fare le valigie

---

**Valigie leggere:** sia che tu stia viaggiando in aereo, treno, nave o auto, un carico più leggero significa meno carburante per completare il viaggio, con conseguente riduzione delle emissioni atmosferiche.



## **Mettilo in valigia per riportarlo**

**indietro:** gli oggetti indesiderati che ti lasci alle spalle aumentano l'inquinamento nelle destinazioni turistiche che non hanno soluzioni adeguate per la raccolta differenziata e i rifiuti in generale, aggiungendo pressione ai sistemi locali di gestione dei rifiuti.

**Prodotti per la cura personale:** lavarsi o nuotare quando si utilizzano shampoo, lozioni e gel che contengono "microgranuli" può causare gravi danni a lungo termine alla biodiversità. Molti paesi li hanno già vietati, quindi per favore non viaggiare con questi prodotti.

**Filtri solari:** alcuni ingredienti presenti in certi prodotti per la protezione solare sono molto dannosi per la vita marina e le barriere coralline, anche solo in piccole quantità e anche solo a seguito di docce fatte nella tua camera d'albergo. Cerca quindi un'alternativa sicura per il mare qualora una crema solare dovesse contenere uno di questi ingredienti: Oxybenzone, Benzophenone-1, Benzophenone-8, OD-PABA, 4-Methylbenzylidene Camphor (Enzacamene), 3-Benzylidene Canfora, nano-biossido di titanio, nano-ossido di zinco, Octinoxate, Octocrilene.

**Prodotti di plastica monouso:** se li porti con te, dovranno essere smaltiti e molte destinazioni non hanno le strutture adatte per farlo in sicurezza. Opta quindi per alternative riutilizzabili o realizzate con prodotti di carta riciclata anziché plastica.

## Presso il tuo alloggio

---

**Temperatura:** mantenere la tua stanza ad una temperatura confortevole è importante, tuttavia questo è uno dei fattori che maggiormente contribuiscono alle emissioni di gas serra delle strutture ricettive. Puoi aiutare non regolando il termostato più del necessario e assicurandoti che le unità di riscaldamento/raffreddamento siano spente ogni volta che porte o finestre sono aperte.



**Acqua:** ci sono sempre emissioni di gas serra associate all'approvvigionamento e allo smaltimento dell'acqua, e in alcune destinazioni turistiche l'acqua è una risorsa estremamente preziosa. Puoi aiutare facendo docce più brevi, chiudendo il rubinetto mentre ti lavi i denti e facendo uso di qualsiasi opzione data per il basso consumo dello scarico dei servizi igienici.

**Mangiare e bere:** circa un terzo di tutto il cibo prodotto non viene mai mangiato, eppure la produzione alimentare rappresenta un terzo di tutte le emissioni di gas serra. Puoi aiutare ordinando solo ciò che pensi di mangiare, scegliendo prodotti locali rispetto a quelli importati e optando per più pasti senza carne durante il tuo soggiorno.

**Scopri di più sulla differenziata:** ogni posto ha regole diverse per la raccolta differenziata che possono essere fonte di confusione quando viaggi, chiedi quindi al personale dell'hotel cosa puoi differenziare e come.

# Sostenere la comunità locale

---



**Sostieni le imprese locali:** cerca di cenare e fare acquisti presso attività commerciali nell'area, di proprietà o comunque gestite localmente. Se stai acquistando regali o souvenir, vedi se riesci a trovare qualcosa che sia fatto a mano da un artista locale o prodotto da una piccola impresa.

**Esplora la cultura e l'area:** anche se sei in una vacanza da pigri al mare o in un breve viaggio d'affari, è probabile che tu ottenga di più dal tuo viaggio se trovi il tempo per ammirare alcuni dei siti locali, imparare la cultura locale e partecipare ad alcune attività locali.

**Rispetto delle persone:** assicurati di conoscere e osservare tutte le leggi locali, gli usi e i costumi o le tradizioni locali. Non scattare foto o riprendere video di persone senza il loro permesso, soprattutto se intendi pubblicarli online. Ricorda che solo i genitori o i tutori legali possono dare il permesso per i bambini.

**Salvaguardia dei bambini:** evita attività che potrebbero arrecare danno ai bambini come visite ad orfanotrofi e scuole che possono disturbare l'insegnamento o portare a situazioni di sfruttamento. Il modo migliore per sostenere i bambini è donare a un ente di beneficenza affidabile. Se sospetti che un bambino sia oggetto di sfruttamento o abuso, segnalalo immediatamente alle forze dell'ordine. Puoi parlare con il personale della struttura ricettiva dove alloggi o con il tuo agente di viaggio se non sei sicuro di come farlo in sicurezza.

**Proteggi la biodiversità:** assicurati di smaltire correttamente i rifiuti e segui le indicazioni su come proteggere aree sensibili come dune di sabbia, barriere coralline o foreste. Non prendere nulla da queste aree come conchiglie o pietre e, allo stesso modo, non lasciare nulla dietro.

**Sostieni le iniziative per il miglioramento locale:** se ti sei divertito molto nella destinazione turistica visitata e vorresti restituire qualcosa alle persone che vivono lì, ti suggeriamo di cercare un'iniziativa locale di miglioramento o un ente di beneficenza locale da sostenere. Potresti chiedere al personale della struttura dove alloggi per qualche suggerimento in merito in quanto potrebbero già essere a conoscenza di qualche iniziativa, come ad esempio una raccolta fondi per costruire un nuovo centro medico, per migliorare un parco locale o per proteggere un'importante area naturale.

## Protezione degli animali

---

### **Animali randagi o maltrattati:**

se sei preoccupato per animali randagi o maltrattati, chiedi al personale della struttura dove alloggi la migliore linea da seguire. Potrebbero infatti già lavorare con un'organizzazione locale per il

benessere degli animali o comunque saperti consigliare. In caso contrario, puoi chiedere al tuo agente di viaggio. Organizzazioni internazionali come World Animal Protection e Born Free hanno spesso consigli online su cosa fare se si vedono abusi o negligenza nei confronti di animali selvatici in cattività (ad esempio serpenti, tigri, orsi, elefanti).

### **Attività e attrazioni con animali:**

ti consigliamo di evitare qualsiasi attività che possa essere dannosa al benessere psico-fisico degli animali. Ciò potrebbe includere attività che comportano il dar da mangiare o il contatto fisico con animali selvatici e qualsiasi attività di intrattenimento in cui gli animali sono costretti a comportarsi in un modo non normale per loro in natura.





[www.staybetterplaces.com](http://www.staybetterplaces.com)

### **Sostenibilità al Diamond Deluxe Hotel**

Al Diamond Deluxe Hotel ci impegniamo continuamente a migliorare l'impatto positivo che abbiamo sia sulle persone che sull'ambiente. Siamo dedicati a ridurre le nostre emissioni di gas serra e a sostenere attivamente la conservazione della biodiversità.

Nel 2024 ci siamo prefissati l'obiettivo di ridurre le emissioni di gas serra derivanti da energia, acqua e rifiuti del 50% entro il 2030. Al 31 dicembre 2025 siamo orgogliosi di riportare una riduzione del 5% verso questo obiettivo. Consapevoli che c'è ancora molto da fare, introdurremo diverse nuove iniziative nel 2026 in tutte le nostre operazioni per aiutarci a raggiungere l'obiettivo del 2030. Incoraggiamo i nostri ospiti, il personale e i visitatori a unirsi ai nostri sforzi seguendo i promemoria presenti in tutto l'hotel per risparmiare acqua ed energia e ridurre i rifiuti.

Il nostro team ha raccolto con successo 2.000 € a favore del Monastery Agia Aikaterini, sostenendo il loro lavoro fondamentale per proteggere la comunità locale. I contributi degli ospiti hanno avuto un ruolo determinante nel raggiungimento di questo traguardo. Guardando al 2026, ci concentreremo sul sostegno a un progetto comunitario per creare un rifugio per cani a Lambi, Kos. Puntiamo a raccogliere 2.000 € per questo progetto e il nostro personale parteciperà a una giornata di pulizia del parco in ottobre. Gli ospiti che desiderano contribuire possono trovare una cassetta per le donazioni presso la reception.

Il Diamond Deluxe Hotel si impegna inoltre a rispettare i diritti umani, garantendo che tutti siano trattati in modo equo e rispettoso. Il nostro personale riceve regolarmente formazione sulla prevenzione della discriminazione. Prendiamo molto seriamente la protezione dei bambini e dei giovani. La nostra politica richiede di segnalare qualsiasi sospetto di sfruttamento o abuso di minori alla polizia. Incoraggiamo ospiti, personale e visitatori a segnalare preoccupazioni relative allo sfruttamento o all'abuso di minori chiamando il 11040 o recandosi presso la stazione di polizia locale in Akti Miaouli, Kos.

**Anna Pasenidi**

Reservations Manager

Date: 20/09/2025

## Politica Ambientale

### 1. Il Nostro Impegno

Al Diamond Deluxe Hotel riconosciamo la nostra responsabilità di ridurre al minimo il nostro impatto ambientale e di contribuire alla protezione del patrimonio naturale e culturale di Kos. Ci impegniamo a migliorare continuamente le nostre prestazioni ambientali, ridurre le emissioni di gas serra e proteggere la biodiversità all'interno e intorno alle nostre operazioni.

### 2. Riduzione delle Emissioni di Gas Serra

Adottiamo attivamente misure per ridurre la nostra impronta di carbonio attraverso:

- **Efficienza energetica:** Utilizzo di apparecchi ad alta efficienza energetica e illuminazione LED, uso responsabile di aria condizionata e riscaldamento, e monitoraggio dei consumi energetici per individuare ulteriori risparmi.
- **Conservazione dell'acqua:** Installazione di dispositivi per il risparmio idrico, formazione del personale sull'uso responsabile e sensibilizzazione degli ospiti tramite materiali informativi.
- **Riduzione dei rifiuti:** Minimizzazione della plastica monouso, promozione del riciclaggio e della raccolta differenziata, collaborazione con aziende certificate di gestione dei rifiuti.

### 3. Protezione e Sostegno della Biodiversità

Ci impegniamo a salvaguardare la biodiversità e l'ambiente unico di Kos attraverso:

- **Riduzione dell'inquinamento:** Corretta gestione di prodotti chimici e detersivi per evitare la contaminazione del suolo e dell'acqua.
- **Protezione della natura e della fauna:** Sostegno a iniziative di conservazione della tartaruga marina Caretta-caretta, evitando attività che disturbano gli habitat, e informando gli ospiti sull'importanza di rispettare la fauna locale.

- **Approvvigionamento sostenibile:** Preferenza a fornitori locali ed ecologici per ridurre le emissioni di trasporto e sostenere la comunità locale.

#### **4. Coinvolgimento di Personale e Ospiti**

- Tutto il personale riceve regolarmente formazione sulle pratiche ambientali e sul proprio ruolo nella protezione dell'ambiente.
- Gli ospiti sono incoraggiati a partecipare a programmi di sostenibilità (riutilizzo di asciugamani/lenzuola, riciclaggio, iniziative di risparmio energetico).

#### **5. Trasparenza & Accessibilità**

- Questa politica è disponibile in forma scritta presso la struttura ed è accessibile a tutti i dipendenti e agli ospiti.
- Viene revisionata annualmente e aggiornata quando necessario per garantire un miglioramento continuo.

**Approved by:** Hotel Management – Diamond Deluxe Hotel

**Date of issue:** 20/9/2025

**Review date:** 28/9/2025

## EMPLOYMENT & HUMAN RIGHTS POLICY

### 1. Introduzione – Diritti dei Dipendenti

Diamond Deluxe Hotel è un hotel a conduzione familiare, dove i proprietari sono anche manager e dipendenti. Crediamo nella protezione e nel supporto dei diritti dei nostri dipendenti e dei diritti umani in generale.

Le persone che lavorano nell'hotel sono il fattore principale per offrire servizi di alta qualità e mantenere buoni rapporti con gli ospiti. Quando i dipendenti sono soddisfatti del loro lavoro, possono migliorare l'esperienza degli ospiti.

#### Per garantire questo:

- Tutti i dipendenti hanno **contratti scritti**, che indicano chiaramente stipendio, mansioni, giorni e orari di lavoro, conformi alla legislazione greca.
- Garantiamo che tutti i dipendenti vengano **retribuiti sopra il salario minimo**, indipendentemente da età, genere, nazionalità, religione, cultura o disabilità.
- Assumiamo personale dalla **comunità locale**, perché un hotel ha più successo valorizzando le competenze locali.
- Forniamo **assicurazione** per l'intero periodo di impiego.
- I dipendenti sono informati sulle **norme di salute e sicurezza** di ciascun reparto.
- Tutti i dipendenti sono informati su **tempi e luoghi** dove possono parlare con la direzione per reclami, problemi o suggerimenti.
- Almeno **una volta al mese** si tengono riunioni con ciascun reparto o con il manager del reparto, per chiarire responsabilità e obiettivi.
- Garantiamo che tutti si comportino con **rispetto** verso colleghi e ospiti. La discriminazione è vietata.
- Incoraggiamo i dipendenti a sentirsi parte della **famiglia dell'hotel**.

- Esiste una **politica di protezione dei minori** per la sicurezza e i diritti dei bambini.
- Offriamo **formazione interna ed esterna** per sviluppare competenze e aggiornare conoscenze.
- Sono incoraggiate **opportunità di formazione online** per maggiore flessibilità con l'orario di lavoro.

L'obiettivo è garantire **trattamento equo e coerente** per tutti, secondo il **ACAS Code of Practice**, il **Employment Relations Act 1999** e il **Employment Act 2002**.

---

## 2. Procedura Disciplinare

La procedura disciplinare si applica a tutti i dipendenti, indipendentemente dall'anzianità.

### Registrazioni

Tutte le azioni disciplinari vengono **registrate per iscritto** e inserite nel fascicolo personale del dipendente.

### Principi

- Il **Counseling (Consulenza)** non fa parte della procedura disciplinare. È un incontro tra dipendente e manager per affrontare problemi di performance o personali.
- **Nessuna azione disciplinare** viene intrapresa senza un'indagine completa. Se necessario, si svolge un'inchiesta o si raccolgono prove.
- Se l'indagine non può essere effettuata tramite polizia o altri enti, la procedura disciplinare può procedere senza indagine completa.
- Tutte le prove utilizzate saranno **disponibili al dipendente**, senza compromettere altri membri dello staff.
- Il dipendente sarà informato **per iscritto** delle ragioni dell'udienza disciplinare e potrà presentare le proprie difese.
- **Nessun licenziamento** per primo errore, salvo casi di grave condotta o

inadeguatezza durante il periodo di prova.

- Tutti i dipendenti hanno diritto a **fare appello** contro qualsiasi azione disciplinare.
- Gli stipendi sono sempre **pari o superiori al salario minimo interprofessionale**.
- Le ore lavorative sono **registrate digitalmente** secondo contratti collettivi.
- Gli straordinari sono compensati secondo la normativa.
- Tutti i pagamenti includono **buste paga ufficiali**, incluse eventuali indennità in caso di cessazione del rapporto.

### 3. Procedura di Indagine Disciplinare

- Quando il manager riceve segnalazioni su possibili violazioni, viene condotta **un'indagine immediata**.
- Durante l'incontro di indagine, il dipendente **non ha diritto legale alla presenza di un accompagnatore**, ma può essere consentito a discrezione del datore di lavoro.
- Nei casi gravi possono essere coinvolti **testimoni** e documenti rilevanti.
- Se si decide di procedere con un'udienza disciplinare, il dipendente sarà **informato almeno due giorni prima** e l'invito sarà confermato per iscritto.

### Sospensione

- La sospensione **non è un provvedimento disciplinare**.
- Il dipendente continua a ricevere piena retribuzione e deve essere disponibile.
- La sospensione senza retribuzione può essere applicata solo per condizioni particolari o requisiti istituzionali.

### 4. Procedura di Licenziamento Modificata

#### Fase 1 – Dichiarazione dei motivi:

- Il datore di lavoro fornisce dichiarazione scritta con:
  1. La presunta violazione

2. Motivazioni per cui il dipendente è ritenuto colpevole
3. Diritto di appello

### **Fase 2 – Appello:**

- Il dipendente comunica per iscritto l'intenzione di appellarsi.
- Verrà convocato a incontro, con diritto di accompagnamento da collega o rappresentante sindacale.
- L'appello deve essere esaminato preferibilmente da **un dirigente superiore** diverso da chi ha preso la decisione iniziale.

### **5. Azione Disciplinare per Inadeguatezza**

- Durante il periodo di prova, il manager può **licenziare con preavviso** se il dipendente è ritenuto inadatto.
- Verranno pagate eventuali ferie maturate.

### **6. Udienza Disciplinare**

- Il dipendente ha diritto di essere **accompagnato** da collega o rappresentante sindacale.
- Scopo:
  - Ascoltare accuse e prove
  - Dare la possibilità di rispondere e presentare circostanze attenuanti
  - Porre domande, presentare prove e chiamare testimoni
- Il manager decide le azioni da intraprendere e informa il dipendente per iscritto.

### **7. Livelli di Avvertimento Disciplinare**

1. **Avvertimento Verbale (Counseling)** – durata 6 mesi
2. **Primo Avvertimento Scritto** – durata 12 mesi
3. **Ultimo Avvertimento Scritto** – solo per violazioni gravi, durata 12 mesi

4. **Licenziamento** – quando tutte le possibilità di miglioramento falliscono
5. **Licenziamento Immediato** – solo in caso di grave condotta (gross misconduct)

**Nota:** Un'indagine penale non impedisce né ritarda l'azione disciplinare.

**Anna Pasenidi**

**Reservations Manager**

Date:20/09/2025

## **Dichiarazione di Responsabilità Comunitaria**

Presso il Diamond Deluxe Hotel ci impegniamo pienamente a essere un membro responsabile e attivo della nostra comunità locale. Contribuiamo attivamente alla conservazione del patrimonio unico e dello stile di vita a Kos:

- Sostenendo iniziative culturali, sociali e ambientali locali, come festival tradizionali, eventi comunitari e pulizie delle spiagge.
- Acquistando prodotti, alimenti e servizi da fornitori locali per rafforzare l'economia del territorio e promuovere pratiche sostenibili.
- Sensibilizzando gli ospiti sulle usanze locali, la storia e la tutela dell'ambiente attraverso materiali informativi e attività.
- Partecipando a progetti comunitari, come la creazione di un rifugio per cani, il supporto a scuole o parchi e l'aiuto a gruppi vulnerabili.

Crediamo che impegnandoci attivamente nella comunità locale e rispettandone il patrimonio culturale e naturale, miglioriamo l'esperienza dei nostri ospiti, sosteniamo il benessere dei residenti e contribuiamo a una comunità locale sostenibile e prospera.

**Anna Pasenidi**

**Reservations Manager**

Date:20/09/2025

## CHILD PROTECTION AND SAFEGUARDING POLICY

### **Dichiarazione di politica per la protezione e la salvaguardia dei bambini.**

Nella nostra struttura siamo profondamente impegnati in tutte le questioni relative alla sicurezza, alla protezione e ai diritti dei bambini. Siamo consapevoli che lo sfruttamento sessuale e altre forme di abuso sui minori possono verificarsi nel settore turistico. Pertanto, il nostro hotel si impegna pienamente a tutelare i bambini all'interno dei nostri locali.

I minori di 18 anni possono essere vulnerabili a molteplici forme di abuso ed sfruttamento, tra cui:

- Abuso fisico o verbale da parte di familiari/tutori, altri ospiti, personale o visitatori.
- Essere rinchiusi o isolati in una stanza per lunghi periodi.
- Negligenza o assenza di sorveglianza all'interno dell'hotel.
- Svolgimento di mansioni destinate agli adulti o lavoro senza misure di protezione.
- Esposizione alla pornografia.
- Tratta di esseri umani.
- Abusi sessuali.
- Prostituzione.

Per prevenire e rispondere a tali rischi, affermiamo quanto segue:

- Ci assicuriamo che tutto il personale comprenda l'importanza della protezione dei diritti dei bambini e riconosca che è responsabilità di ogni dipendente proteggere i bambini da qualsiasi danno nel nostro hotel.
- Garantiamo che i bambini non siano impiegati in ruoli inappropriati per la loro età o destinati agli adulti, e che per i giovani lavoratori siano previste condizioni di lavoro adeguate all'età.
- Confermiamo che tutti i dipendenti di età inferiore a 18 anni siano assunti in conformità con la normativa nazionale e con il coinvolgimento delle loro famiglie.
- Formiamo il nostro personale a identificare e rispondere in modo appropriato a situazioni in cui si sospetta abuso o sfruttamento di minori.
- Ci impegniamo a rilevare e segnalare qualsiasi incidente alle autorità locali e alle organizzazioni competenti, se necessario.
- Manteniamo una rigorosa politica di tolleranza zero nei confronti della pornografia infantile, della tratta di esseri umani, degli abusi sessuali e della prostituzione nel nostro hotel.

La presente dichiarazione sarà rivista annualmente per garantirne la continua rilevanza e l'allineamento con le operazioni dell'hotel.

# **Procedura per bambini abusati / scomparsi / ritrovati**

## **1. Sospetto di abuso**

1. Il Direttore deve essere informato immediatamente.
2. La persona che segnala il sospetto o l'incidente fornisce un resoconto chiaro e dettagliato del bambino coinvolto e delle osservazioni fatte.
3. Il Direttore raccoglie ulteriori informazioni dal personale che può aver assistito o sentito qualcosa di rilevante.
4. La Polizia viene contattata immediatamente e riceve tutti i dettagli raccolti.
5. L'organizzazione per la protezione dei minori «Il Sorriso del Bambino» viene anch'essa informata e riceve le informazioni disponibili.
6. Mentre le autorità e l'ONG conducono le indagini, il personale rimane vigile, monitora eventuali sviluppi e segue tutte le istruzioni ufficiali.

## **2. Bambino scomparso**

1. Un membro del personale viene designato per coordinare la comunicazione interna e fungere da collegamento con le autorità locali.
2. L'ultima persona che ha visto il bambino (genitori, tutori, accompagnatori) fornisce una descrizione completa dell'incidente e del bambino.
3. Tutti i dipendenti in servizio sono informati della situazione e ricevono la descrizione fisica del bambino.
4. Un membro del personale sorveglia l'ultimo luogo conosciuto del bambino.
5. I membri disponibili del personale effettuano una ricerca sistematica dell'area, sia all'interno che all'esterno dell'hotel.
6. Viene mantenuto un contatto costante con le autorità locali e tutte le istruzioni ricevute vengono seguite immediatamente.


## **3. Bambino ritrovato**

1. Il membro del personale che trova il bambino deve avvisare immediatamente la Reception e accompagnarlo lì.
2. La Reception informa il Direttore, che si presenta personalmente e conferma l'incidente.
3. Il Direttore informa i genitori/tutori e la Polizia che il bambino è stato ritrovato.
4. Viene compilato un rapporto dell'incidente, indicando chi ha trovato il bambino, dove e chi lo ha recuperato. L'adulto che lo ritira deve fornire un documento di identità e la consegna avviene in presenza della Polizia.
5. Se il bambino mostra riluttanza ad andare via con l'adulto, o se vi è qualche dubbio sulla legittimità, sarà la Polizia a decidere se il bambino debba essere consegnato.


#### 4. Nota generale


- In tutti i casi viene mantenuto un registro dettagliato degli incidenti.
- Il personale può anche contattare direttamente l'organizzazione «Il Sorriso del Bambino»:

##### **Il Sorriso del Bambino (To Hamogelo tou Paidiou)**


 Chiamate internazionali: +30 210 3306140 | Chiamate locali: 11040


 Via Garitou 80, 15343 Agia Paraskevi, Atene, Grecia


 Fax: +30 210 3843038

 Email: [info@hamogelo.gr](mailto:info@hamogelo.gr)

##### **Polizia di Kos**

 Chiamate internazionali: +30 2242 022222

 Akti Miaouli 10, 853 00 Kos

 Email: [atko@astynomia.gr](mailto:atko@astynomia.gr)

**Anna Pasenidi**

Reservations Manager

Date:28/9/2025

## HEALTH AND SAFETY

Il Diamond Deluxe Hotel tiene in considerazione la salute, la sicurezza e il benessere dei dipendenti e dei fornitori che possono essere influenzati dalle sue attività. Lavoriamo con impegno per mantenere un ambiente sano e sicuro per tutte le persone coinvolte nella nostra attività.

Per garantire questo:

- Ci assicuriamo che tutti i dipendenti siano competenti nel proprio lavoro.
  - Controlliamo adeguatamente i rischi per la salute e la sicurezza legati alle nostre attività e manteniamo condizioni di lavoro sicure e salubri.
  - Consultiamo i nostri dipendenti su questioni che riguardano la loro salute e sicurezza (ad esempio chiediamo al personale della spiaggia di indossare cappelli, usare crema solare e bere molta acqua).
  - Formiamo i nostri dipendenti in materia di salute e sicurezza, fornendo informazioni, istruzioni e supervisione.
  - Addestriamo il personale all'uso dei materiali antincendio e su come comportarsi in caso di emergenza (all'inizio della stagione mostriamo come funzionano gli estintori e formiamo 3 squadre, una per ciascun edificio, per controllare, radunare e far evacuare tutti dall'hotel).
  - Preveniamo il più possibile incidenti, infortuni e malattie professionali.
  - Rispettiamo la legislazione vigente e ogni nuova legge applicabile.
  - Effettuiamo regolari controlli di sicurezza, del piano di evacuazione, delle attrezzature antincendio e del sistema di allarme.
  - Abbiamo segnaletica di sicurezza in tutto l'hotel per proteggere i clienti da rischi.
  - In caso di emergenza, forniamo pronto soccorso di base mentre la reception chiama l'ambulanza.
  - Il fumo nelle aree dell'hotel e per i dipendenti è regolamentato secondo la normativa greca.
  - È vietato fumare negli appartamenti e negli spazi interni dell'hotel.
- Queste informazioni sono comunicate a tutti i dipendenti e a terze parti interessate.

**Anna Pasenidi**  
Reservations Manager

Date: 20/9/2025

## QUALITY ASSURANCE

Il Diamond Deluxe Hotel ha come obiettivo principale migliorarsi costantemente, sia per quanto riguarda la qualità sia per l'esperienza offerta ai nostri ospiti. Lavoriamo continuamente per garantire la soddisfazione e la felicità degli ospiti durante il loro soggiorno, affinché siano felici di tornare da noi in futuro. Siamo costantemente orientati ad offrire sempre alta qualità.

Per garantire questo:

### **Food & Beverage**

- Manteniamo alta la qualità di cibi e bevande controllando tutti i prodotti ricevuti dai (locali) fornitori.
- Non conserviamo grandi quantità di scorte; preferiamo ordinare prodotti freschi ogni giorno per garantirne la qualità, in particolare frutta e verdura.
- Controlliamo quotidianamente i termometri in tutti i frigoriferi e locali di stoccaggio e organizziamo i prodotti in base alla data di scadenza.

### **Soddisfazione del Cliente (Customer Satisfaction)**

- Manteniamo sempre un alto livello qualitativo di servizio. Si svolgono riunioni con la direzione generale per assicurare questo standard.
- Garantiamo un elevato livello di pulizia in tutto l'hotel.
- Mettiamo a disposizione questionari nelle aree comuni e un Libro delle Opinioni. Inoltre, abbiamo un "Muro delle Idee" e una "Scatola delle Idee" dove gli ospiti possono scrivere suggerimenti, opinioni o reclami. Questi suggerimenti vengono presi in considerazione nei nostri piani di investimento e miglioramento o risolti immediatamente se si tratta di problemi urgenti.

### **Manutenzione (Maintenance)**

- Le camere vengono controllate quotidianamente per eventuali necessità di manutenzione. Il personale di reception monitora con attenzione i bisogni degli ospiti.
- È sempre presente un tecnico di manutenzione per riparazioni e interventi giornalieri.

Queste informazioni sono comunicate a tutti i dipendenti e a terzi interessati.

**Anna Pasenidi**  
Reservations Manager

Date:20/9/2025

## **Aiutaci a proteggere il nostro pianeta**

Al **Diamond Deluxe Hotel** siamo profondamente impegnati nella protezione dell'ambiente e nella conservazione della biodiversità e della bellezza naturale di Kos. Come parte della nostra dedizione etica alla sostenibilità, vi invitiamo a ridurre l'uso delle risorse naturali durante il vostro soggiorno.

### **L'acqua è una risorsa preziosa:**

- Chiudete il rubinetto quando non lo utilizzate, ad esempio mentre vi lavate i denti o vi radete.
- Riutilizzate gli asciugamani appendendoli. Se desiderate sostituirli, lasciateli semplicemente sul pavimento.
- Docce più brevi aiutano a risparmiare sia acqua che energia.
- Grazie per questo piccolo gesto che fa una grande differenza!

### **Efficienza Energetica:**

- Spegnete luci, TV e aria condizionata quando uscite dalla camera o quando non li utilizzate.
- Tenete porte e finestre chiuse quando l'aria condizionata è accesa.
- Regolate l'aria condizionata tra 24–26°C per un comfort ottimale e un risparmio energetico. Temperature più basse aumentano i consumi senza reali benefici.
- Scollegate i caricabatterie quando non li usate, perché consumano comunque energia.

### **Riduzione dei Rifiuti:**

- Utilizzate i contenitori per il riciclo nelle aree comuni per carta, plastica e cartone.
- Limitate l'uso della plastica monouso il più possibile.
- Al buffet, prendete solo ciò di cui avete bisogno per ridurre lo spreco alimentare.

### **Insieme possiamo fare la differenza**

Ogni piccolo gesto conta per preservare le risorse locali e ridurre la nostra impronta ecologica. Grazie per il vostro supporto verso un futuro più sostenibile.

Per maggiori informazioni sulle nostre pratiche ecologiche, rivolgetevi alla Reception

**The Diamond Deluxe Hotel Team**

# Sustainability Report 2025

## OUR VISION

Nestled on the beautiful island of Kos, Diamond Deluxe Hotel is a five-star luxury resort that combines elegant design with authentic Greek hospitality. The hotel offers an exclusive experience of comfort and relaxation, featuring state-of-the-art facilities, fine dining, and personalized services that reflect the highest standards of quality and excellence.

Beyond its commitment to exceptional guest experiences, Diamond Deluxe Hotel is dedicated to sustainable tourism and environmental responsibility. The property continuously strives to minimize its ecological footprint through efficient resource management, responsible waste practices, and community engagement.

Our vision is to create a harmonious balance between luxury and sustainability — ensuring that every guest enjoys a memorable stay while contributing to the preservation of the island’s natural beauty and cultural heritage.



## SUSTAINABILITY POLICY

At Diamond Collection Hotels, we are committed to promoting responsible travel and tourism through our sustainability policy. We recognize our responsibility towards the environment by maintaining and protecting the biodiversity and the precious natural and cultural heritage of the community in which we belong.

Diamond Collection Hotels expects its suppliers, business partners and guests to comply and work together to bring positive change in the sustainability of our environment.



- Build and operate sustainable hotels
- Communicating and reporting our progress
- Developing innovative sustainability initiatives
- Educating and training, internally and externally
- Water Management
- Waste and Pollution Management
- Natural Resource Conservation

Our work will be ongoing as we continue to address climate change, scarcer natural resources and the evolving need of the planet. With our commitment, we will do our utmost best to actively reduce the environmental impact, embed sustainability across our company, hold ourselves accountable and increase the resilience of the community where our properties are located.



**Together for a better  
tomorrow**

## **SUSTAINABILITY RESPONSIBILITIES AND ACTIONS IMPLEMENTED**

We all have a social and environmental responsibilities to reduce our carbon footprint:

- We constantly change our policies to minimize our carbon footprint and impact on the local environment.
- We raise awareness of the impact of hotel operations on the environment and encourage staff to carry out sustainable business practices through informing and involving them at induction and regular training sessions.
- We support the island community, and where possible both employ from and purchase from local companies who have been carefully selected based on their values.
- We minimize waste throughout the hotel following strict procedures in the food, beverage and other operational areas.
- Energy consumption is reduced throughout the hotel through regulated key access connectivity
- Operate a 'switch off' policy for office staff to turn off computer equipment and printers when not in use.
- Linen policy: changing bedding every two days unless requested otherwise, towels are changed daily or on turndown where necessary
- Avoid single use plastics for hotel amenities
- Eliminated the use of plastic straws and by providing glass bottle alternatives where possible
- We reduce usage of harmful cleaning chemicals and replacing these with eco-friendly products wherever possible.
- We have reduced our usage of paper by attempting to be as digital as possible
- Recycling paper, newspapers, glass, batteries, fluorescent and long-life bulbs, cans and cartridges.

## SAVING WATER

At both our properties, Diamond Deluxe and Diamond Boutique, we only use water from our bore in order not to burden the central government water supply.

The bore water is biologically treated according to the strictest regulations. It is exclusively used for the needs of our properties:

- Use in guest rooms
- Use in the kitchen and in the pools

We have implemented the following measures in aiding in preserving our water:

- All WCs have been fitted with low flush or dual flush systems
- Use of drop by drop irrigation system for watering the gardens.
- Use of native and drought-resistant plants
- Use of efficient shower head and taps allowing less consumption of water

The increase in water consumption from 2023 to 2024 is mainly due to the inclusion of groundwater (borehole water) in the measurement records, which was not fully accounted for in the previous year. Additionally, higher occupancy levels and increased irrigation needs during the hotter summer months contributed to the rise.

Despite the high temperatures of the Greek climate we will continuously strive to reduce the overall consumption of water without compromising the quality, health and safety of all our guests.

Water Consumption (m<sup>3</sup> per guest per night)

2023 —> 0,06

2024 —> 0,75



## SAVING ENERGY

At both our properties, Diamond Deluxe and Diamond Boutique we continuously work to reduce the electricity consumption through the following:

- training of all staff in all areas
- all equipment in kitchens, laundry, maintenance, front and back office are Grade A efficient. Any future purchases need to follow same requirement.
- led lighting and low energy light bulbs used throughout the resort
- programmed lighting in all public areas, which are switched off after midnight.
- Light sensors are also installed throughout resort
- In all rooms card system for electricity
- Linen/towel policy is place
- Solar panels provide hot water supply throughout resort

In 2024, the hotel experienced extended operational hours of facilities such as restaurants, spa, and pool areas to enhance guest experience. Additionally, exceptionally warm weather conditions during the summer season led to increased use of air conditioning systems.

Despite this temporary rise, the hotel remains committed to improving energy efficiency through the implementation of energy-saving technologies, staff training, and continuous monitoring of energy performance.

Energy consumption (kwh per guest night)

2023 —▶ 33,20

2024 —▶ 36,18



## WASTE MANAGEMENT

At both our properties, Diamond Deluxe and Diamond Boutique, we have successfully implemented procedures to ensure that we reduce the production of waste in all areas of the resort and encourage guests to join us in our efforts.

- We have eliminated any use of plastic straws
- We recycle cooking oil, food, plastic, glass, metal, aluminium and electrical waste with the help of the municipality of Kos and other partners
- We encourage guests to use our recycle bins which are located in the resort
- We have a collection area for batteries and ink toners
- We have a library area in which books left behind from guests are stored for the use of other guests

## HOW WE RECYCLE

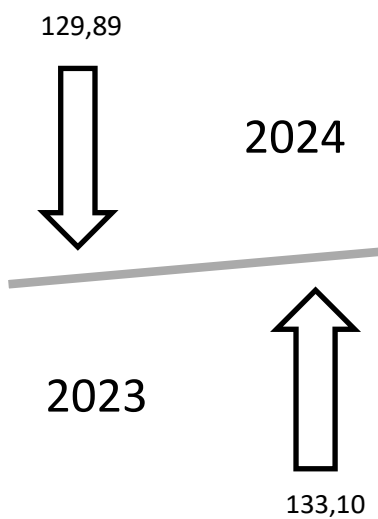
Loyal to our environmental policy we are working on all areas of the hotel to reduce waste, reuse items where possible and to encourage recycling. We aim to monitor and record our environmental impact on a regular basis to improve our efforts and meet our targets.

- We have set up recycle bins around the resort
- We have set up a recycle system to reduce the mass of paper, we have trash bin to collect glass bottles and recycle system for food.
- We have created a 'green team' that work on the goal of continual improvement and scheduled re-evaluation and reporting
- We keep our employees informed about the best recycling procedures by issuing memos and periodically reviewing procedures.
- We monitor all the procedures on a regular basis to make sure that proper routines have become habit and continue to educate as is necessary.
- Carefully track the volume and types of recyclables that are being processed at your facility
- We use refillable containers instead of single-use packets and containers.
- Remove or eliminate the storage and use of hazardous chemicals.
- We have set the printers and copiers to duplex printing and economic printing by default.

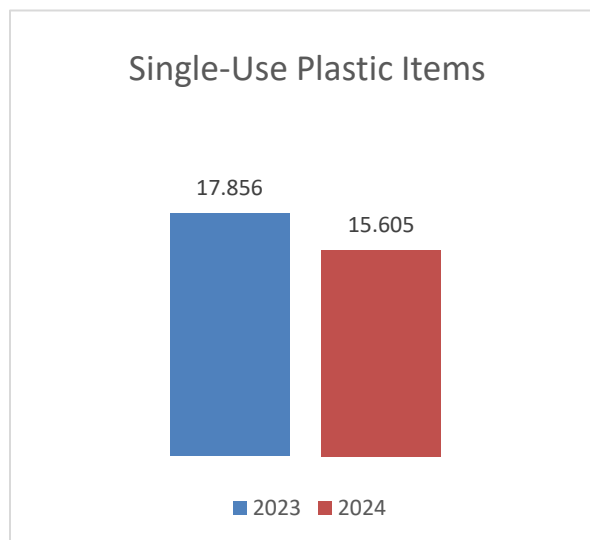
## WASTE MANAGEMENT

An extensive recycling program for paper, plastic, glass, used oil and organic waste has been implemented in our hotel, contributing in an apparent reduction of the volume of waste ending up in landfills. As far as single use plastic items are concerned, our hotel has managed to almost eliminate them the next 2 years. Waste Consumption (kg CO<sub>2</sub>e)

Waste Consumption (kg CO<sub>2</sub>e)



Single-Use Plastic Items Consumption



## OUR COMMUNITY MATTERS

Diamond Collection Hotels recognizes and understands its responsibilities and its impact of its operation on the local residents and business community.

We will ensure through our operation to create positive impacts on the both the social and economic level in order for our surroundings to not be negative effected.

In order to monitor and ensure that we will do everything we can to achieve our goals we have identified our primary goals related to our community policy, which are the following:

### **Certification**

In order to satisfy broader sustainability criteria including the socio-economic impacts and staff welfare, and are striving for a Travelife Gold award during 2024.

### **Purchasing**

Diamond Collection Hotels buys as many products as possible from our local suppliers in to promote their business.

We purchase our products in bulk and large packaging in order to reduce the impact of litter!

We aim to buy local products only and not imported products. Imported products will only be bought when they are not available locally.

### **Donations and Charity**

Diamond Collection Hotels assists Monasteries with donations such as old uniforms, linen or furniture.

## Open-Door Policy

At Diamond Deluxe Hotel, we believe in open and transparent communication at every level of our organization. Our **Open-Door Policy** encourages all team members to freely share their ideas, concerns, feedback, or questions directly with any member of management—at any time.

We are committed to:

- **Listening actively and respectfully**
- **Responding fairly and without judgment**
- **Addressing concerns promptly and confidentially**
- **Promoting a positive and inclusive workplace culture**

No matter your role or background, your voice matters here. Whether it's a personal concern, a workplace issue, or a new idea, we're here to support you.

## Cultural Respect Statement

At Diamond Deluxe Hotel, we are proud to be a multicultural workplace where every employee is treated with dignity, fairness, and respect. We value the diverse backgrounds of our team members and are committed to protecting their cultural identity, traditions, language, and way of life.

We believe that our strength lies in our diversity, and we actively foster an environment where all voices are heard and celebrated. Our inclusive policies ensure that employees from all cultures feel safe, welcomed, and empowered to thrive.

Just as we celebrate cultural diversity within our team, we extend the same warmth and respect to our guests from around the world.

## SAFEGUARDING CHILDREN POLICY

The **'Diamond Collection Hotels'** believes that no child or young person should experience abuse (physical, emotional or sexual), neglect or exploitations of any kind risk. So in accordance with the United Nations Conventions on the rights of the child we are committed to respecting and safeguarding all children and young people under the age of 18 who stay in our property, as well as those who work or live in our locality, ensuring that they are protected from all forms of abuse, exploitation or neglect.

Specifically, we believe that

- The welfare of the child or young person is paramount.
- All children or young people under the age of 18 have a right to equal protection from abuse, neglect or exploitation, irrespective of their age, disability, gender, race, religious belief, sexual orientation or sexuality.
- Working in partnership with local child protection organizations charities and law enforcement will ensure that our actions are robust and effective.

We will keep children and young people safe by:

- Valuing, as well as listening to and respecting them.
- Training our staff on the meaning of this policy and our safeguarding children Procedure, so that they are
  - Sensitive to the signs of child abuse, neglect or exploitation and
  - Know what action to take to safeguard a child that they suspect may be at risk in our around our property.
- Promoting our Safeguarding Children Policy to our suppliers, sub-contractors and guests so that they can support our commitments

- Sharing our concerns about vulnerable children or young people with local child protection organizations and law enforcement, so that we always act in their best interest.

Please report all suspicious activities or behaviours involving children to the local Police authorities: **Emergency Police Service: 22420 22100 or Tourist Police: 22420 26666**

## Non-Discrimination Policy

We are committed to providing an inclusive and welcoming environment for all. We do not discriminate on the basis of race, color, religion, sex, sexual orientation, gender identity or expression, age, national origin, disability, or any other characteristic protected by applicable laws.

## EMPLOYMENT

### Employment

Diamond Collection Hotel understands the cycle of the economy and we recognize the importance of hiring local staff the will spend their salary back in the local economy.

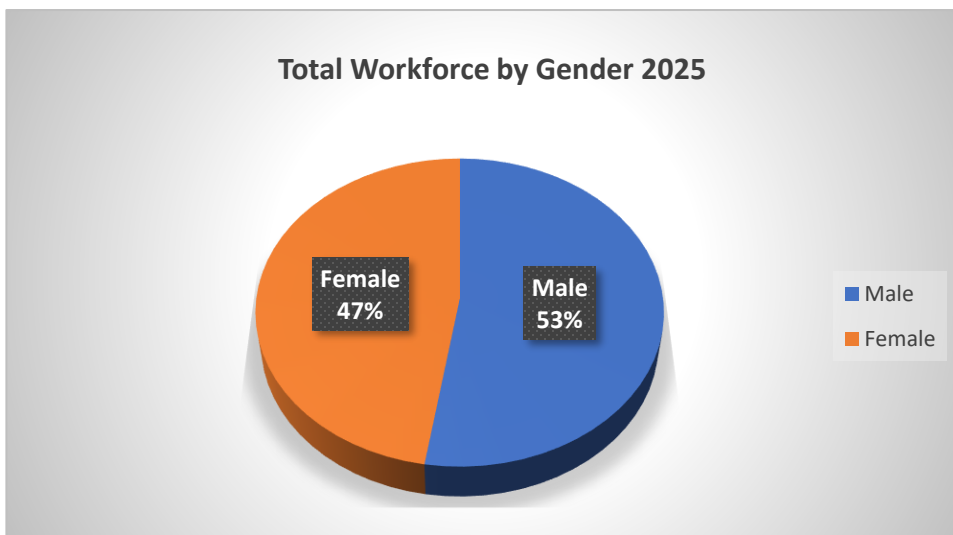
By creating new job opportunities in our new hotels, we furthermore ensure additional employment for local residents and they do not need to search for employment elsewhere.

Employee attitude typically reflects the morale of the company. In areas of customer service and sales, happy employees are extremely important because they represent the company to the public.

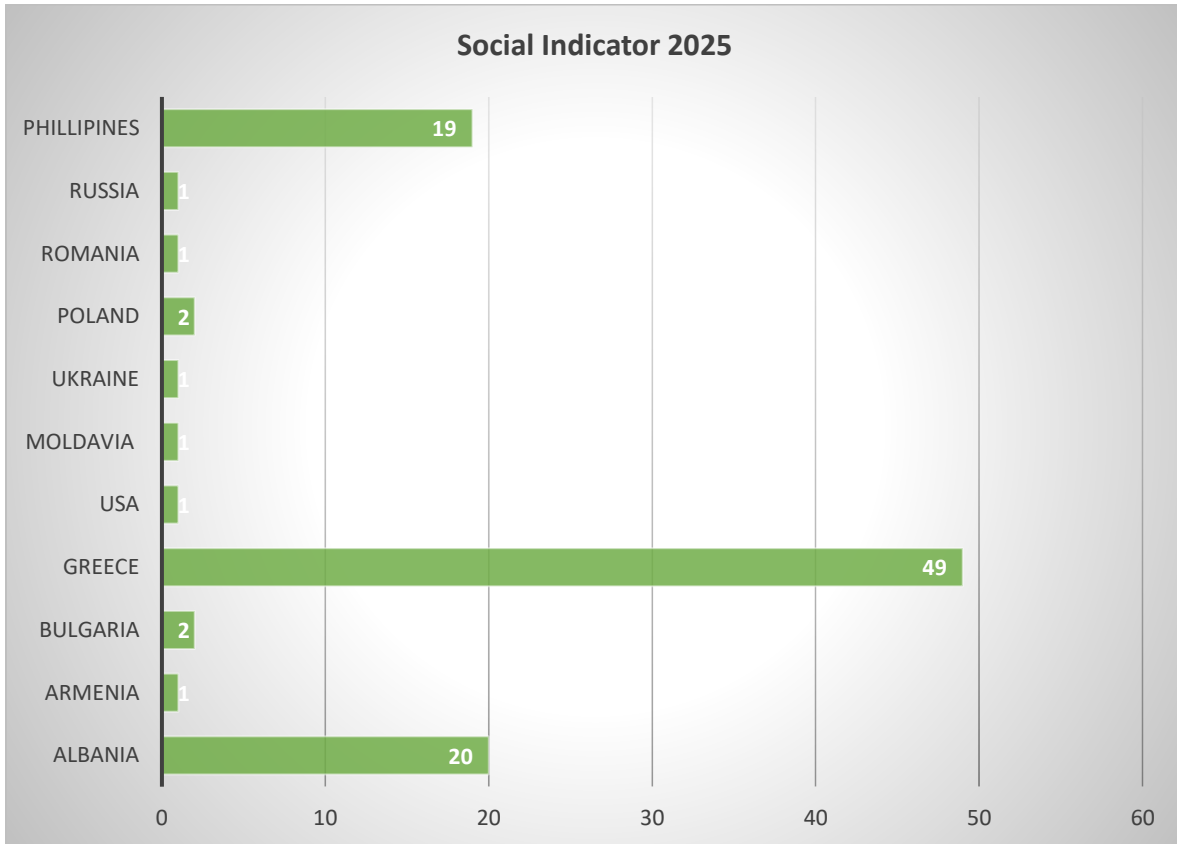
We provide equal opportunities to all of our employees.

### Gender

Gender diversity in the workplace means that women and men are hired at a similar and consistent rate, are paid equally, and are given the same opportunities, be that access to resources, promotions or pay.



**Nationality**



## Looking Ahead: Our Future Sustainability Goals

At Diamond Collection Hotels, we understand that sustainability is an ongoing journey, not a one-time achievement. While we are proud of our current efforts, we are committed to continually improving our practices, raising our standards, and strengthening our positive impact on the environment, the local community, and our people.

Our future goals include:

### 1. Expand Renewable Energy Use

- Increase our use of solar panels to further reduce dependence on conventional energy sources.
- Explore battery storage solutions to improve energy efficiency and self-sufficiency.
- Transition to green energy suppliers where possible.

### 2. Reduce Overall Resource Consumption

- Set new targets for reducing water and energy use per guest night year-on-year.
- Continuously improve the efficiency of our equipment and water systems.

### 3. Minimize Waste & Advance Circular Practices

- Expand our food waste management system, including composting and food donation partnerships.
- Further reduce single-use plastic by introducing refillable systems in guest amenities.
- Work with suppliers to implement reusable or returnable packaging.

### 4. Promote Sustainable Mobility

- Install electric vehicle (EV) charging stations for guest use.
- Offer eco-friendly transportation options such as bicycles or e-scooters.
- Encourage staff carpooling and public transport usage through incentives.

### 5. Strengthen Staff and Guest Engagement

- Provide continuous sustainability training for all team members.
- Develop educational materials and signage to engage guests in our green practices.
- Involve guests in voluntary sustainability activities such as beach clean-ups.

## 6. Integrate Sustainability in Future Renovations

- Apply eco-design principles to all new constructions and refurbishments.
- Choose environmentally responsible building materials and energy-efficient systems.

## 7. Improve Monitoring and Transparency

- Launch a system to track and publicly report our environmental performance.
- Share annual sustainability progress reports with our stakeholders.

## 8. Achieve Higher Sustainability Certifications

- Continue our efforts to obtain the Travelife Gold Award in 2025.
- Work toward additional certifications such as Green Key and ISO 14001.

### Final Note:

Sustainability is a responsibility we carry with pride. Our commitment is not only to meet today's needs but to protect the future for generations to come — while delivering exceptional hospitality experiences.





## TRAVELIFE CERTIFICATION

Travelife is a leading international certification for sustainable tourism, helping hotels and accommodations improve their environmental, social, and economic performance. By following Travelife standards, businesses can reduce their environmental impact, optimize resource use, and support local communities.

Achieving Travelife certification demonstrates a commitment to responsible tourism, enhances the guest experience, and strengthens a property's reputation. It encourages continuous improvement in areas such as energy and water efficiency, waste management, fair labor practices, and cultural preservation.

In short, Travelife certification not only benefits the planet and local communities, but also adds value to the business, attracting environmentally conscious travelers and fostering long-term sustainability.



## **Responsible Use of Products**

Alcuni prodotti utilizzati negli hotel e nella vita quotidiana (come prodotti chimici per la pulizia, detersivi, pesticidi e articoli monouso) possono avere effetti negativi sull'ambiente e sulla salute se non utilizzati correttamente.

Un uso eccessivo o improprio può:

- inquinare acqua e suolo
- danneggiare la vita marina e la natura
- aumentare i rifiuti di plastica
- influire sulla salute e sulla qualità dell'aria

Vi chiediamo gentilmente di:

- usare acqua ed energia in modo responsabile
- evitare l'uso inutile di prodotti chimici
- riutilizzare asciugamani e biancheria
- seguire le indicazioni per la raccolta differenziata

Le vostre scelte responsabili aiutano a proteggere l'ambiente.

Anna Pasenidi  
*Operations Manager*  
Date: 28/11/2025

## Respecting and Supporting Kos

At *Diamond Deluxe Hotel, Kos*, we are committed to protecting the island's unique culture, community, and natural environment. To help you enjoy your stay while also making a positive contribution to our destination, please consider the following:

- **Respect local culture and traditions**  
Kos has a rich history and cultural heritage, from ancient ruins to traditional villages. Please show respect when visiting historic or religious sites by dressing modestly and behaving appropriately.
- **Support local businesses and experiences**  
Discover the authentic taste of Kos by trying local products, shops, tavernas, and traditional tours. Your support helps preserve the island's identity and benefits the local community.
- **Choose low-emission transport options**  
Explore Kos sustainably by using public transport, renting a bicycle, or enjoying the many walking routes around the island. These options reduce emissions and let you experience the island up close.
- **Protect nature and heritage**  
Kos is home to sensitive environments, including turtle nesting beaches, wetlands, and ancient sites. Please avoid disturbing wildlife, removing plants or artefacts, and always follow marked paths.
- **Contribute to conservation**  
Guests are encouraged to support local charities and participate in community activities such as beach clean-ups or environmental projects, which are sometimes organized in partnership with our hotel.
- **Handling local challenges responsibly**  
If you encounter stray animals, vulnerable individuals, or other local challenges, please treat them with kindness. Contact our reception, and we will guide you to the appropriate local services.
- **Safety with wildlife**  
While exploring the island, you may come across animals such as sea turtles or wild birds. Please keep a safe distance, never feed or touch them, and avoid using flash photography.

By following these simple steps, you help us preserve Kos as a safe, welcoming, and sustainable destination for future generations. Thank you for being part of our efforts at *Diamond Deluxe Hotel!*

## Σεβασμός και Στήριξη της Κω

Στο Diamond Deluxe Hotel, Kos, δεσμευόμαστε να προστατεύουμε τον μοναδικό πολιτισμό, την τοπική κοινότητα και το φυσικό περιβάλλον του νησιού. Για να απολαύσετε τη διαμονή σας και να συμβάλετε θετικά στον προορισμό μας, παρακαλούμε λάβετε υπόψη τα εξής:

- **Σεβαστείτε τον τοπικό πολιτισμό και τις παραδόσεις**  
Η Κως έχει πλούσια ιστορία και πολιτιστική κληρονομιά, από αρχαία μνημεία έως παραδοσιακά χωριά. Παρακαλούμε να δείχνετε σεβασμό όταν επισκέπτεστε ιστορικούς ή θρησκευτικούς χώρους με ευπρεπή ενδυμασία και συμπεριφορά.
- **Στηρίξτε τις τοπικές επιχειρήσεις και εμπειρίες**  
Ανακαλύψτε την αυθεντική γεύση της Κω δοκιμάζοντας τοπικά προϊόντα, καταστήματα, ταβέρνες και παραδοσιακές εκδρομές. Η υποστήριξή σας συμβάλλει στη διατήρηση της ταυτότητας του νησιού και ενισχύει την τοπική κοινότητα.
- **Επιλέξτε μετακινήσεις χαμηλών εκπομπών**  
Εξερευνήστε την Κω με βιώσιμο τρόπο χρησιμοποιώντας δημόσια συγκοινωνία, ποδήλατο ή απολαμβάνοντας τις πολλές πεζοπορικές διαδρομές.
- **Προστατέψτε τη φύση και την κληρονομιά**  
Η Κως φιλοξενεί ευαίσθητα οικοσυστήματα, όπως παραλίες ωτοκίας χελωνών, υγροτόπους και αρχαίους χώρους. Αποφύγετε να ενοχλείτε την άγρια ζωή, να αφαιρείτε φυτά ή αντικείμενα και μείνετε πάντα στα σηματοδοτημένα μονοπάτια.
- **Συμβάλετε στη διατήρηση**  
Οι επισκέπτες ενθαρρύνονται να στηρίξουν τοπικές φιλανθρωπικές οργανώσεις και να συμμετέχουν σε δράσεις, όπως καθαρισμούς παραλιών ή περιβαλλοντικά προγράμματα, που οργανώνονται συχνά σε συνεργασία με το ξενοδοχείο μας.
- **Αντιμετώπιση τοπικών προκλήσεων με υπευθυνότητα**  
Αν συναντήσετε αδέσποτα ζώα, ευάλωτα άτομα ή άλλες προκλήσεις, δείξτε καλοσύνη και επικοινωνήστε με τη ρεσεψιόν. Θα σας καθοδηγήσουμε στις αρμόδιες υπηρεσίες.
- **Ασφάλεια με την άγρια ζωή**  
Κατά την εξερεύνηση του νησιού μπορεί να συναντήσετε ζώα, όπως θαλάσσιες χελώνες ή άγρια πουλιά. Παρακαλούμε κρατήστε απόσταση, μην τα ταΐζετε ή αγγίζετε και αποφύγετε τη χρήση φλας στη φωτογράφιση.

Με αυτές τις απλές κινήσεις, βοηθάτε να διατηρήσουμε την Κω ασφαλή, φιλόξενη και βιώσιμη για τις επόμενες γενιές. Σας ευχαριστούμε που συμμετέχετε στις προσπάθειές μας στο Diamond Deluxe Hotel!

## **Rispettare e Sostenere Kos**

Al Diamond Deluxe Hotel, Kos, ci impegniamo a proteggere la cultura, la comunità e l'ambiente naturale unici dell'isola. Per godervi il vostro soggiorno e contribuire positivamente alla nostra destinazione, vi invitiamo a considerare quanto segue:

- **Rispettare la cultura e le tradizioni locali**  
Kos ha una ricca storia e un patrimonio culturale, dai siti archeologici ai villaggi tradizionali. Vi chiediamo di mostrare rispetto quando visitate siti storici o religiosi indossando un abbigliamento appropriato e mantenendo un comportamento adeguato.
- **Sostenere le attività e le esperienze locali**  
Scoprite l'autentico sapore di Kos provando i prodotti locali, i negozi, le taverne e i tour tradizionali. Il vostro supporto aiuta a preservare l'identità dell'isola e sostiene la comunità locale.
- **Scegliere trasporti a basse emissioni**  
Esplorate Kos in modo sostenibile utilizzando i trasporti pubblici, noleggiando una bicicletta o percorrendo i numerosi sentieri dell'isola.
- **Proteggere la natura e il patrimonio**  
Kos ospita ecosistemi sensibili, come spiagge di nidificazione delle tartarughe, zone umide e siti antichi. Evitate di disturbare la fauna selvatica, raccogliere piante o oggetti e seguite sempre i percorsi segnalati.
- **Contribuire alla conservazione**  
Gli ospiti sono incoraggiati a sostenere associazioni locali e a partecipare ad attività comunitarie, come la pulizia delle spiagge o progetti ambientali, organizzati anche in collaborazione con il nostro hotel.
- **Gestire con responsabilità le sfide locali**  
Se incontrate animali randagi, persone vulnerabili o altre situazioni, trattatele con gentilezza e informate la reception. Vi indirizzeremo ai servizi competenti.
- **Sicurezza con la fauna selvatica**  
Durante l'esplorazione potreste incontrare animali come tartarughe marine o uccelli selvatici. Mantenete una distanza di sicurezza, non date loro da mangiare o toccateli e non utilizzate flash fotografici.

Con queste semplici azioni, aiutate a preservare Kos come una destinazione sicura, accogliente e sostenibile per le future generazioni. Grazie per far parte dei nostri sforzi al Diamond Deluxe Hotel!

## Respecter et Soutenir Kos

Au Diamond Deluxe Hotel, Kos, nous nous engageons à protéger la culture unique, la communauté et l'environnement naturel de l'île. Pour profiter pleinement de votre séjour tout en contribuant positivement à notre destination, veuillez considérer ce qui suit :

- **Respecter la culture et les traditions locales**  
Kos possède une riche histoire et un patrimoine culturel, des ruines antiques aux villages traditionnels. Merci de respecter les sites historiques ou religieux en vous habillant convenablement et en adoptant un comportement approprié.
- **Soutenir les commerces et expériences locaux**  
Découvrez l'authenticité de Kos en essayant les produits locaux, les petites boutiques, les tavernes et les excursions traditionnelles. Votre soutien contribue à préserver l'identité de l'île et à renforcer la communauté locale.
- **Choisir des moyens de transport à faibles émissions**  
Explorez Kos de manière durable en utilisant les transports publics, en louant un vélo ou en profitant des nombreux sentiers de randonnée.
- **Protéger la nature et le patrimoine**  
Kos abrite des environnements sensibles, y compris des plages de nidification des tortues, des zones humides et des sites antiques. Évitez de déranger la faune, de cueillir des plantes ou de retirer des objets, et restez toujours sur les sentiers balisés.
- **Contribuer à la conservation**  
Les clients sont encouragés à soutenir des associations locales et à participer à des activités communautaires, telles que des nettoyages de plages ou des projets environnementaux, parfois organisés en partenariat avec notre hôtel.
- **Gérer les défis locaux de manière responsable**  
Si vous rencontrez des animaux errants, des personnes vulnérables ou d'autres défis, agissez avec bienveillance et contactez la réception, qui vous orientera vers les services compétents.
- **Sécurité avec la faune**  
En explorant l'île, vous pourriez rencontrer des animaux tels que des tortues marines ou des oiseaux sauvages. Merci de garder une distance de sécurité, de ne pas les nourrir ou les toucher, et d'éviter l'utilisation du flash.

En suivant ces gestes simples, vous contribuez à préserver Kos comme une destination sûre, accueillante et durable pour les générations futures. Merci de faire partie de nos efforts au Diamond Deluxe Hotel!

## **Respekt und Unterstützung für Kos**

Im **Diamond Deluxe Hotel, Kos** setzen wir uns dafür ein, die einzigartige Kultur, die Gemeinschaft und die natürliche Umwelt der Insel zu schützen. Um Ihren Aufenthalt zu genießen und gleichzeitig positiv zu unserer Destination beizutragen, beachten Sie bitte Folgendes:

- **Respektieren Sie die lokale Kultur und Traditionen**  
Kos verfügt über eine reiche Geschichte und ein bedeutendes Kulturerbe – von antiken Ruinen bis zu traditionellen Dörfern. Bitte zeigen Sie Respekt, wenn Sie historische oder religiöse Stätten besuchen, indem Sie sich angemessen kleiden und verhalten.
- **Unterstützen Sie lokale Geschäfte und Erlebnisse**  
Entdecken Sie den authentischen Geschmack von Kos, indem Sie lokale Produkte, Geschäfte, Tavernen und traditionelle Ausflüge ausprobieren. Ihre Unterstützung hilft, die Identität der Insel zu bewahren und die lokale Gemeinschaft zu stärken.
- **Wählen Sie emissionsarme Transportmittel**  
Erkunden Sie Kos nachhaltig mit öffentlichen Verkehrsmitteln, per Fahrrad oder zu Fuß auf den zahlreichen Wanderwegen der Insel.
- **Schützen Sie Natur und Kulturerbe**  
Kos ist Heimat sensibler Ökosysteme, darunter Strände für die Eiablage von Meeresschildkröten, Feuchtgebiete und antike Stätten. Bitte stören Sie keine Wildtiere, entnehmen Sie keine Pflanzen oder Artefakte und bleiben Sie stets auf den markierten Wegen.
- **Tragen Sie zur Erhaltung bei**  
Gäste werden ermutigt, lokale Organisationen zu unterstützen und an Gemeinschaftsaktionen wie Strandreinigungen oder Umweltprojekten teilzunehmen, die manchmal in Zusammenarbeit mit unserem Hotel organisiert werden.
- **Lokale Herausforderungen verantwortungsvoll angehen**  
Wenn Sie auf streunende Tiere, schutzbedürftige Personen oder andere Herausforderungen stoßen, behandeln Sie diese bitte mit Freundlichkeit und wenden Sie sich an unsere Rezeption. Wir verbinden Sie mit den zuständigen Stellen.
- **Sicherheit im Umgang mit Wildtieren**  
Beim Erkunden der Insel können Sie Tieren wie Meeresschildkröten oder Wildvögeln begegnen. Bitte halten Sie ausreichend Abstand, füttern oder berühren Sie sie nicht und vermeiden Sie Blitzlichtfotografie.

Mit diesen einfachen Maßnahmen helfen Sie, Kos als sicheres, gastfreundliches und nachhaltiges Reiseziel für kommende Generationen zu bewahren. **Vielen Dank, dass Sie Teil unserer Bemühungen im Diamond Deluxe Hotel sind!**



## Procedura per la Gestione dei Feedback di Clienti e Parti Interessate

### 1. Scopo

La presente procedura garantisce che **tutti i feedback ricevuti** (clienti, dipendenti, fornitori, partner, comunità locale, auditor) siano raccolti, analizzati e utilizzati sistematicamente per migliorare:

- La soddisfazione del cliente
- Le prestazioni operative
- L'impatto ambientale
- La responsabilità sociale
- Le performance di sostenibilità

Questa procedura supporta il principio del miglioramento continuo secondo la Politica di Sostenibilità del Diamond Deluxe Hotel.

### 2. Campo di Applicazione

Si applica a:

- Feedback dei clienti (online e in struttura)
- Reclami formali
- Suggerimenti del personale
- Valutazioni dei fornitori
- Commenti della comunità locale
- Risultati di audit e ispezioni

### 3. Responsabilità

<b>Ruolo</b>	<b>Responsabilità</b>
Direttore Generale	Approvazione delle azioni correttive
Sustainability Manager	Analisi feedback ambientali e sociali
Quality Manager	Monitoraggio soddisfazione clienti
Capi Reparto	Implementazione azioni
HR Manager	Feedback relativo al personale

## **4. Fonti di Feedback**

- Questionari di soddisfazione
- Piattaforme online (Tripadvisor, Booking, Google Reviews)
- Moduli reclamo
- Riunioni del personale
- Valutazioni fornitori
- Audit di sostenibilità

## **5. Procedura**

### **Fase 1 – Raccolta**

Tutti i feedback vengono registrati nel **Registro Feedback**.

### **Fase 2 – Classificazione**

I feedback sono classificati in:

- Qualità del servizio
- Impatto ambientale (energia, acqua, rifiuti, plastica, biodiversità)
- Responsabilità sociale
- Salute e sicurezza

### **Fase 3 – Analisi**

Analisi mensile per identificare:

- Problemi ricorrenti
- Opportunità di miglioramento ambientale
- Rischi sociali
- Trend di soddisfazione

### **Fase 4 – Azioni Correttive e Preventive**

Per non conformità significative:

- Analisi delle cause
- Piano d'azione
- Responsabile assegnato
- Scadenza definita

### **Fase 5 – Monitoraggio**

Revisione trimestrale dell'efficacia delle azioni.

### **Fase 6 – Comunicazione**

Comunicazione tramite:

- Riunioni manageriali
- Briefing al personale
- Report di sostenibilità

## **6. Indicatori (KPI)**

- Punteggio soddisfazione clienti
- Consumo energetico per ospite
- Produzione rifiuti per pernottamento
- Livello di soddisfazione del personale