Gli strumenti del Volume 10

L'albergo che dura · tutti gli strumenti dei capitoli da compilare · versione 1.0, novembre 2026

Il fascicolo raccoglie gli 93 strumenti dei 21 capitoli, con lo stesso numero del libro. Le tabelle hanno righe vuote da compilare; le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso di Le Mura o di Torre Bianca. I calcoli che il libro svolge sono nei fogli Excel elencati nel registro dei file in fondo al volume.

Gli strumenti del capitolo 1

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 1.1 · La mappa delle richieste

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Chi chiede	Che cosa chiede	Entro quando	Che cosa succede se non rispondiamo	Chi in albergo risponde
Esempio: banca	Questionario di quarantadue domande su consumi, emissioni, personale, politiche	Giugno	Rinnovo del prestito a condizioni peggiori o rinviato	Silvia Moro
Esempio: cliente farmaceutico	Certificazione o emissioni per notte venduta	Ottobre	Albergo come seconda scelta nella politica dei viaggi	Paolo Serra

Strumento 1.2 · Le due direzioni

Tema	Effetti dell'albergo sul tema, da 0 a 3	Effetti del tema sull'albergo, da 0 a 3	Che cosa sappiamo oggi	Che cosa dobbiamo misurare
Energia				
Acqua				
Rifiuti e materiali				
Cibo e spreco				
Acquisti e fornitori				
Persone che lavorano in albergo				
Ospiti				
Territorio				
Clima e continuità				

Strumento 1.3 · Obbligo, scelta o racconto

Domanda	Risposta
Questa richiesta deriva da una legge che si applica al nostro albergo? Quale, e con quale scadenza?	
Se non è un obbligo, chi la chiede e che cosa succede se non la soddisfiamo?	
Possiamo dimostrare con un numero o un documento ciò che scriviamo sul sito, nelle offerte e nelle risposte ai clienti?	
Le frasi ambientali che usiamo oggi sono generiche, come «ecologico» o «verde», senza prova?	
Usiamo marchi o simboli di sostenibilità che non vengono da una certificazione di terzi o da un'autorità pubblica?	
Qualcuno ha promesso pubblicamente obiettivi con una data? Chi ne risponde?	

Strumento 1.4 · Chi fa che cosa

Attività	Proprietà	Direttore	Referente dei dati	Reparti
Approvare priorità, investimenti e impegni pubblici	Decide	Propone	Prepara i dati	Contribuiscono
Raccogliere e controllare i dati	Riceve	Controlla	Raccoglie	Forniscono
Decidere e fare gli interventi di reparto	Riceve	Approva	Misura	Decidono e fanno
Rispondere a banche e clienti	Riceve copia	Firma	Prepara	Contribuiscono
Comunicare all'esterno	Approva i testi principali	Decide	Verifica le prove	Contribuiscono

Gli strumenti del capitolo 2

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 2.1 · L'inventario mensile dei consumi

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Mese	Notti vendute	Elettricità, kWh	Gas, metri cubi	Gas, kWh	Acqua, metri cubi	Rifiuti, kg	Energia per camera occupata, kWh	Acqua per camera occupata, litri
Esempio: gennaio	1.900	92.000	14.500	152.000	1.050	4.200	128	553

Strumento 2.2 · Fonte e qualità di ogni dato

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Dato	Fonte	Misurato, calcolato o stimato	Come è stato stimato	Chi lo raccoglie	Quando
Esempio: gas della cucina, novembre	Contatore della cucina	Stimato	Media di ottobre e dicembre, per lettura mancante dopo la sostituzione del contatore	Bruno Melis	Primo lunedì del mese

Strumento 2.3 · L'inventario delle emissioni

Ambito	Fonte di emissione	Quantità	Unità	Fattore di emissione e fonte	Emissioni, tonnellate di anidride carbonica equivalente
Primo	Gas naturale		metri cubi		
Primo	Gasolio del gruppo elettrogeno		litri		
Primo	Ricariche di gas refrigerante		kg		
Primo	Carburante dei veicoli		litri		
Secondo, basato sulla posizione	Elettricità dalla rete		kWh		
Secondo, basato sul mercato	Elettricità secondo il contratto		kWh		
Terzo, stima	Cibo e bevande		euro o kg		
Terzo, stima	Biancheria e lavanderia		kg		
Terzo, stima	Rifiuti		kg		

Strumento 2.4 · Gli indicatori per camera occupata

Indicatore	Anno base	Anno in corso	Variazione	Note sul metodo
Energia totale per camera occupata, kWh				
Elettricità per camera occupata, kWh				
Energia termica per camera occupata, kWh, corretta per i gradi giorno				
Acqua per camera occupata, litri				
Rifiuti per camera occupata, kg				
Emissioni dei primi due ambiti per camera occupata, kg				

Strumento 2.5 · Il prospetto di raccordo

Documento	Che cosa contiene	Unità	Da dove viene	Chi lo controlla
Bollette e contatori	Consumi per vettore e per mese	kWh, metri cubi	Fornitori, distributore, sottocontatori	Amministrazione
Inventario dell'impresa	Emissioni per ambito, con entrambi i metodi per l'elettricità	t CO2e	Consumi per fattori dichiarati	Amministrazione
Prospetto del metodo del settore	Impronta per camera occupata e per sala, con versione e allocazioni	kg CO2e per camera occupata, per metro quadrato e ora	Inventario, superfici, lavanderia esterna	Direzione
Scheda unica per i clienti	Gli stessi numeri, con il nome giusto	Come sopra	Prospetto	Una persona che non l'ha scritta
Rapporto di sostenibilità	Gli stessi numeri, con metodo e stime	Come sopra	Prospetto e inventario	Direzione

Gli strumenti del capitolo 3

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 3.1 · Il registro delle richieste esterne

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Chi chiede	Strumento o piattaforma	Scadenza	Uso dichiarato delle risposte	Dati richiesti oltre lo standard volontario	Risposta inviata, data
Esempio: banca	Questionario in formato elettronico	Maggio	Punteggio nella valutazione del credito	Rischi fisici dell'immobile	Maggio, firmata dal direttore

Strumento 3.2 · La scheda unica dei dati di sostenibilità

Voce	Anno base	Ultimo anno	Unità	Fonte e metodo	Qualità del dato	Aggiornato il
Energia elettrica			kWh			
Gas e altri combustibili			kWh			
Quota di energia rinnovabile			%			
Emissioni, primo ambito			tonnellate			
Emissioni, secondo ambito, basato sulla posizione			tonnellate			
Emissioni, secondo ambito, basato sul mercato			tonnellate			
Emissioni, terzo ambito, stima			tonnellate			
Acqua prelevata			metri cubi			
Rifiuti per tipo			kg			
Dipendenti, medi annui			numero			
Infortuni sul lavoro			numero			
Ore di formazione per dipendente			ore			
Emissioni per camera occupata, metodo del settore			kg			
Politiche esistenti e responsabile			testo			
Certificazioni			testo			

Strumento 3.3 · Le domande da fare a chi chiede

Domanda	Risposta
Come userete le nostre risposte: per un punteggio, per una decisione, per una statistica?	
Le vostre domande seguono lo standard volontario europeo per le piccole e medie imprese? Se no, quali vanno oltre?	
Accettate dati stimati, con il metodo dichiarato?	
Con quale metodo volete le emissioni per camera occupata?	
Chi vedrà le nostre risposte? Saranno mostrate ai consumatori?	
Con quale frequenza dovremo aggiornarle?	

Strumento 3.4 · La verifica dell'obbligo di diagnosi energetica

Domanda	Risposta	Fonte
L'impresa è una grande impresa secondo la definizione europea?		Bilancio e organico
L'impresa è iscritta nell'elenco delle imprese a forte consumo di energia?		Elenco della Cassa per i servizi energetici e ambientali
Consumo annuo medio di energia degli ultimi tre anni, in terajoule		Strumento 2.1
Il consumo supera i dieci terajoule? Gli ottantacinque?		Verifica a ogni recepimento
Esiste un sistema di gestione dell'energia certificato?		Certificato
Data dell'ultima diagnosi e scadenza della successiva		Portale ENEA

Gli strumenti del capitolo 4

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 4.1 · Il confronto fra gli schemi

Domanda	Schema A	Schema B	Schema C
Chi scrive i requisiti?			
Lo schema è riconosciuto dal consiglio mondiale per il turismo sostenibile?			
Chi verifica, e con quale accreditamento?			
Copre ambiente, persone, comunità, patrimonio?			
Quali clienti e piattaforme lo accettano?			
Requisiti di prestazione che richiedono investimenti			
Costo del primo anno, quota e verifica			
Costo degli anni successivi			
Tempo interno stimato			
Ultima revisione e prossima revisione prevista			

Strumento 4.2 · L'elenco delle lacune

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Requisito	Che cosa abbiamo già	Che cosa manca	Chi se ne occupa	Entro quando	Costo stimato
Esempio: misura mensile dei consumi di energia e acqua	Tabella mensile dal capitolo 2	Contatore separato della cucina	Bruno Melis	Ottobre	Circa mille euro

Strumento 4.3 · Le domande all'ente di certificazione

Domanda	Risposta
Siete accreditati per questo schema? Da quale organismo? Possiamo vedere il certificato?	
Quanti giorni di verifica prevedete per il nostro albergo, e quante visite in albergo nel ciclo?	
Chi farà la verifica, e quale esperienza ha negli alberghi?	
Che cosa succede se troviamo una non conformità? In quanto tempo dobbiamo risolverla?	
Come comunicate la certificazione alle piattaforme e ai clienti?	
Avete rapporti con consulenti che ci proporrete? Come garantite l'indipendenza?	

Strumento 4.4 · La verifica dei simboli e delle frasi

Domanda	Risposta
Usiamo simboli o etichette di sostenibilità? Da quale certificazione o autorità pubblica vengono?	
La certificazione è in corso di validità e copre tutto l'albergo, o soltanto una parte?	
Le frasi accanto al marchio dicono soltanto ciò che il marchio garantisce?	
I simboli forniti dalla catena o dal consorzio rispettano le nuove regole?	
Chi controlla, prima della pubblicazione, i testi che citano la sostenibilità?	

Gli strumenti del capitolo 5

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 5.1 · Il giorno tipo

Fascia oraria	Potenza media in un giorno feriale d'inverno, kW	Potenza media in un giorno festivo d'inverno, kW	Potenza media in un giorno feriale d'estate, kW	Che cosa dovrebbe funzionare
Da mezzanotte alle 2				Celle frigorifere, sicurezza, illuminazione di sicurezza, server
Dalle 2 alle 5				Come sopra
Dalle 6 alle 10				Colazione, docce, cucina
Dalle 10 alle 16				Pulizie, uffici, sale se occupate
Dalle 16 alle 22				Arrivi, ristorante, camere occupate
Dalle 22 a mezzanotte				Camere occupate, bar

Strumento 5.2 · Il giro di notte

Domanda	Risposta
L'unità di trattamento dell'aria delle sale chiuse è spenta o al minimo?	
Le sale riunioni e i saloni vuoti hanno il condizionamento o il riscaldamento spenti?	
Le luci dei corridoi e delle scale sono ridotte dove la sicurezza lo permette?	
I frigobar delle camere libere sono spenti o regolati?	
Le porte delle celle frigorifere chiudono bene?	
Ci sono apparecchi accesi senza motivo: scaldabagni, stufette, monitor, macchine del caffè?	
Le insegne e le luci esterne seguono l'orario stabilito?	
Annotazioni, ora, nome di chi ha fatto il giro.	
Il giro è osservazione: chi lo fa guarda, annota e segnala; non apre quadri, non fa misure all'interno degli impianti e non fa manovre, che spettano al personale tecnico competente e autorizzato.	

Strumento 5.3 · I sottocontatori

Voce	Contatore esistente o da installare	Costo stimato	Chi lo legge	Frequenza	Denominatore
Gruppo frigo				Mensile	Gradi giorno estivi
Unità di trattamento dell'aria				Mensile	Ore di apertura delle sale
Cucina				Mensile	Coperti
Produzione dell'acqua calda				Mensile	Camere occupate
Lavanderia, se interna				Mensile	Chili lavati
Piscina e centro benessere				Mensile	Ingressi o ore di apertura

Strumento 5.4 · La lettura di una diagnosi energetica

Domanda	Risposta
La somma degli usi stimati coincide con i consumi delle bollette, entro un margine ragionevole?	
Quali misure sono state fatte durante la diagnosi, e quali usi sono stimati?	
Gli orari e i servizi reali dell'albergo sono stati considerati?	
Ci sono interventi gestionali, a costo basso o nullo, accanto agli investimenti?	
Per ogni intervento sono indicati risparmio, costo, tempo di rientro e ipotesi?	
Gli interventi che toccano l'acqua calda sono stati verificati con il responsabile del rischio legionella?	
È previsto un piano di monitoraggio per verificare i risparmi?	
Chi ha fatto la diagnosi vende anche gli interventi proposti?	

Gli strumenti del capitolo 6

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 6.1 · La verifica mensile della bolletta

Domanda	Risposta
Le letture sono reali o stimate? Da quanti mesi?	
I consumi per fascia corrispondono al profilo atteso dell'albergo?	
Il prezzo della materia energia corrisponde al contratto?	
Compare un corrispettivo per energia reattiva? Da quando?	
La potenza indicata corrisponde a quella reale?	
L'accisa è applicata con l'aliquota corretta per l'uso?	
Ci sono corrispettivi nuovi o voci non previste dal contratto?	
Il totale, diviso per le camere occupate, è in linea con i mesi precedenti?	

Strumento 6.2 · Il confronto delle offerte

Voce	Offerta A	Offerta B	Offerta C	Note
Tipo di prezzo: fisso, indicizzato, misto				Quale indice: PUN Index GME, PSV, TTF
Prezzo fisso o spread, euro per megawattora				Al netto di perdite e dispacciamento?
Corrispettivi fissi mensili				Commercializzazione, gestione dati
Perdite di rete applicate				Confronto con il valore regolato
Durata e data di inizio				
Banda di tolleranza sui volumi				Compatibile con il piano di efficienza?
Garanzie richieste				Deposito, fideiussione
Rinnovo e recesso				Preavviso, penali
Garanzie d'origine				Costo, quantità, certificato di annullamento
Costo totale stimato annuo				Con gli stessi volumi per tutte

Strumento 6.3 · Lo scenario di rischio

Scenario	Prezzo della materia energia	Costo annuo dell'energia	Effetto sul margine operativo	Sostenibile?
Prezzi attuali				
Prezzi aumentati del cinquanta per cento per sei mesi				
Prezzi raddoppiati per sei mesi				
Prezzi come nel 2022 per un anno				
Prezzi diminuiti del trenta per cento				Quanto si perde con il fisso?

Strumento 6.4 · La politica di acquisto in una pagina

Punto	Fatto	Note
Quota minima a prezzo fisso e durata preferita.	☐	
Chi decide, chi firma, chi segue il mercato se si compra a tranche.	☐	
Anticipo con cui si avvia il rinnovo e calendario delle scadenze.	☐	
Clausole inaccettabili: bande di tolleranza strette, rinnovi automatici a prezzo libero, modifiche unilaterali senza recesso.	☐	
Garanzie d'origine: se, quanto, con quale frase si comunicano.	☐	
Consulenti e intermediari: come si scelgono, chi li paga, dichiarazione scritta.	☐	
Legame con il piano di efficienza e con il budget.	☐	
Data della prossima revisione.	☐	

Gli strumenti del capitolo 7

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 7.1 · Il piano degli interventi

Intervento	Fase	Costo e risparmio prudente annuo, euro	Tempo di rientro, anni	Responsabile	Metodo di misura
Orari delle unità di trattamento dell'aria	1				Intero edificio
Sensori di presenza nei corridoi di servizio	1				Intero edificio
Lampade efficienti negli spazi comuni	2				Sottocontatore illuminazione
Sistema di controllo centralizzato	2				Intero edificio
Recupero del calore dal gruppo frigo	3				Contatore di calore
Pompa di calore per l'acqua calda	3				Sottocontatore dedicato

Strumento 7.2 · La sensibilità al prezzo

Intervento	Rientro a prezzo medio	Rientro a prezzo basso	Rientro a prezzo alto	Valore attuale netto	Decisione

Strumento 7.3 · La linea di base

Punto	Fatto	Note
Dodici mesi di consumi prima degli interventi, elettricità e gas separati.	☐	
Camere occupate per mese.	☐	
Gradi giorno invernali ed estivi per mese, dalla stazione meteorologica più vicina.	☐	
Altri fattori che cambiano il consumo: eventi, aperture di sale, chiusure di reparti.	☐	
Modello: consumo mensile in funzione di camere occupate e gradi giorno.	☐	
Verifica del modello: quanto si discosta dai consumi reali nei mesi usati per costruirlo.	☐	
Regole di aggiustamento per le variazioni dell'albergo.	☐	
Chi aggiorna il calcolo e ogni quanto.	☐	

Strumento 7.4 · Il contratto a prestazione garantita

Domanda	Risposta
La società è certificata secondo la norma UNI CEI 11352?	
Gli interventi sono descritti con precisione, con marche, modelli e regolazioni?	
La linea di base è condivisa e documentata?	
Il metodo di misura e verifica è scritto e coerente con il protocollo internazionale?	
Come si ricalcola la linea di base se l'albergo cambia orari, servizi o occupazione?	
Che cosa succede se i risparmi non arrivano? Chi paga e come?	
Chi gestisce e mantiene gli impianti durante il contratto?	
Che cosa resta all'albergo alla scadenza?	

Strumento 7.5 · Le domande al progettista della pompa di calore

Domanda	Risposta
Qual è il rendimento stagionale atteso per l'acqua calda di questo albergo, con le temperature di produzione e il clima del luogo?	
Quale quota del calore copre la pompa di calore, e quale resta alla caldaia?	
Quanto consumano gli ausiliari?	
Come si gestisce la temperatura dell'acqua per la sicurezza, con il responsabile del rischio?	
Come lavora insieme al recupero di calore e all'accumulo?	
Quali contatori di calore e di elettricità misurano il risultato?	
Con quale criterio, dopo un anno, l'impianto si considera accettato?	
Che cosa succede se il rendimento misurato è più basso di quello garantito?	

Strumento 7.6 · La scheda delle incertezze

Dato	Origine: misurato, calcolato, stimato	Intervallo plausibile	Conseguenza sulla decisione	Azione per migliorarlo
Consumo elettrico annuo	Contatore del distributore			
Consumo di gas per l'acqua calda	Sottocontatore o stima			
Rifiuti per camera occupata	Campione di due settimane			
Risparmio di un intervento	Linea di base			

Gli strumenti del capitolo 8

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 8.1 · Il dimensionamento sull'autoconsumo

Mese	Consumo diurno minimo, kW	Produzione attesa, kWh	Consumo nelle ore di sole, kWh	Quota autoconsumata	Energia immessa, kWh
Gennaio					
Aprile					
Luglio					
Agosto					
Ottobre					
Dicembre					
Totale anno					

Strumento 8.2 · Le superfici e i vincoli

Domanda	Risposta
Quali coperture sono disponibili, con quale orientamento e quali ombre?	
L'edificio è un bene culturale con vincolo diretto? Lo sono tutte le sue parti?	
L'edificio è in un centro storico o in un'area di interesse paesaggistico, senza vincolo diretto?	
L'area è un'area naturale protetta o un sito della rete Natura 2000?	
Ci sono superfici non coperte, come parcheggi, dove servirebbero pensiline?	
Il progetto antincendio dell'edificio considera l'impianto?	
Quale regime si applica: attività libera, procedura abilitativa semplificata, autorizzazione?	
Il regolamento edilizio comunale contiene limiti specifici?	

Strumento 8.3 · La scelta per l'energia in eccesso

Opzione	Come funziona	Che cosa vale per l'albergo	Quando conviene
Autoconsumo senza eccesso	Impianto più piccolo del consumo diurno minimo	Prezzo pieno della bolletta evitata	Albergo aperto tutto l'anno con consumi diurni alti
Batteria	Sposta l'energia alla sera	Più autoconsumo, costo aggiuntivo	Consumi serali alti, eccesso diurno frequente
Ritiro dedicato	Il GSE acquista l'energia immessa	Prezzo di mercato dell'ora	Eccesso piccolo, nessuna alternativa
Comunità energetica	Condivisione con i soci della stessa cabina primaria	Tariffa incentivante per venti anni sull'energia condivisa	Albergo stagionale, territorio attivo
Autoconsumo collettivo o a distanza	Condivisione nello stesso edificio o fra siti propri	Tariffa sull'energia condivisa	Edifici condivisi, gruppi con più strutture

Strumento 8.4 · L'ingresso in una comunità energetica

Domanda	Risposta
Chi promuove la comunità e con quale forma giuridica?	
L'albergo è nella stessa area della cabina primaria degli impianti?	
L'albergo entra come socio consumatore, come produttore o come entrambi?	
Che cosa dice lo statuto sulla ripartizione dei ricavi?	
Chi è proprietario degli impianti e chi ne cura la manutenzione?	
Come si esce dalla comunità, con quale preavviso?	
Quali obblighi ha l'albergo verso la comunità?	
Come si comunica la partecipazione, con quali numeri?	

Gli strumenti del capitolo 9

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 9.1 · La lettura notturna

Data	Ora	Prima lettura, metri cubi	Lettura dopo un'ora, metri cubi	Consumo nell'ora, litri	Note

Strumento 9.2 · La ricerca delle perdite

Punto	Fatto	Note
Lettura notturna del contatore generale: il consumo è alto e costante?	☐	
Chiusura notturna dei rami dell'impianto, uno alla volta: in quale ramo sparisce il consumo?	☐	
Prova del colorante in tutte le cassette dei water.	☐	
Controllo di rubinetti e docce che gocciolano, con le segnalazioni del personale dei piani.	☐	
Controllo delle valvole di riempimento di serbatoi, vasche e impianti.	☐	
Controllo dell'impianto di irrigazione in funzione.	☐	
Ricerca acustica delle tubazioni interrate, se il resto non spiega il consumo.	☐	
Verifica delle tubazioni morte, con il responsabile del rischio legionella.	☐	

Strumento 9.3 · L'acqua per uso

Uso	Consumo stimato o misurato, metri cubi all'anno	Quota del totale	Acqua calda?	Intervento possibile	Effetto sull'ospite
Camere				Riduttori di flusso, cassette	Da provare
Cucina				Lavastoviglie, prelavaggio	Nessuno
Lavanderia				Macchine, recupero, politica della biancheria	Nessuno o scelta dell'ospite
Pulizie				Metodi e prodotti	Nessuno
Climatizzazione				Controllo del reintegro	Nessuno
Giardino				Irrigazione a goccia, piante mediterranee, acqua piovana	Paesaggio diverso
Piscina				Copertura, filtri	Nessuno

Strumento 9.4 · Il piano per la siccità

Domanda	Risposta
Quanti giorni di consumo di punta copre il serbatoio?	
Quando e come si riempie il serbatoio?	
Quali consumi si riducono per primi in caso di crisi: giardino, piscina, lavaggi esterni?	
Chi riceve gli avvisi del gestore e dell'amministrazione comunale?	
Quale fornitore di autobotti è disponibile, con quale preavviso e a quale costo?	
Come si informano gli ospiti, in quali lingue?	
Quali accordi esistono con gli altri alberghi e con il Comune?	
Quando si rivede il piano, ogni anno prima dell'estate?	

Strumento 9.5 · Le letture con le condizioni

Data e ora	Lettura, metri cubi	Consumo nell'ora, litri	Ospiti presenti	Attività in corso	Rami chiusi dal manutentore	Note

Gli strumenti del capitolo 10

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 10.1 · Le sei domande prima di comprare

Domanda	Risposta
Serve davvero, o si può farne a meno?	
Serve a tutti gli ospiti, o soltanto a chi lo chiede?	
Esiste in una forma senza imballaggio singolo o in un formato grande?	
Quanto dura, e quanto costa per ogni uso o per ogni lavaggio?	
Si ripara? Ci sono i ricambi, e per quanti anni?	
Il fornitore lo riprende a fine vita, o qualcuno lo può usare dopo di noi?	

Strumento 10.2 · L'analisi merceologica

Frazione	Peso in una settimana, kg	Quota dell'indifferenziato	Si poteva raccogliere separatamente?	Si poteva evitare all'acquisto?	Azione
Carta e cartone					
Plastica					
Vetro					
Organico					
Prodotti di cortesia					
Tessili					
Apparecchi e piccoli oggetti					
Altro					

Strumento 10.3 · La lettera ai fornitori

Punto	Fatto	Note
Che cosa l'albergo vuole ridurre: polistirolo, film, cartoni, imballaggi singoli.	☐	
Che cosa chiede: casse riutilizzabili, formati grandi, ritiro di pallet e imballaggi, vetro a rendere.	☐	
Quali dati chiede: quantità di imballaggio per consegna, che cosa fa il fornitore dei materiali ritirati.	☐	
Con quali tempi e con quali verifiche.	☐	
Come l'albergo riconosce i fornitori che collaborano.	☐	

Strumento 10.4 · Il fine vita degli oggetti

Oggetto	Riparare	Riusare in albergo	Restituire al fornitore	Donare o vendere	Raccolta separata
Biancheria	Rammendo, se conviene	Stracci per pulizie e manutenzione	Se a noleggio	Rifugi, associazioni	Raccolta dei tessili
Mobili	Restauro, nuova finitura	Altri spazi dell'albergo		Associazioni, mercato dell'usato	Ingombranti
Materassi			Ritiro del produttore		Raccolta dedicata
Lampade e piccoli apparecchi	Sostituzione dei componenti	Magazzino ricambi		Associazioni	Apparecchi elettrici
Televisori e frigobar	Assistenza tecnica		Ritiro all'acquisto del nuovo	Associazioni, se funzionanti	Apparecchi elettrici

Strumento 10.5 · Il confronto a parità di funzione

Voce	Alternativa A	Alternativa B	Fonte del dato	Dato mancante?
Unità funzionale				
Durata e sostituzioni				
Materiali e imballaggi				
Uso, lavaggio, energia				
Sprechi e perdite				
Fine vita				
Costo per unità funzionale				

Gli strumenti del capitolo 11

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 11.1 · La mappa dei rischi della catena

Categoria di acquisto	Rischio ambientale	Rischio sociale	Leva dell'albergo	Verifica scelta	Priorità
Pulizie in appalto	Basso	Alto	Alta	Visita continua, documenti	Prima
Lavanderia industriale	Medio	Medio	Media	Visita, documenti	Prima
Biancheria e divise	Medio	Alto	Bassa	Certificazione di prodotto	Al rinnovo
Caffè, tè, cacao, zucchero	Alto	Alto	Bassa	Certificazione di prodotto	Subito
Pesce	Alto	Medio	Media	Schemi per la pesca, Volume 6	Subito
Lavori di manutenzione e rinnovo	Medio	Alto	Media	Documenti, sicurezza, alloggi	A ogni lavoro
Prodotti per le pulizie	Medio	Medio	Media	Marchio ecologico, schede di sicurezza	Al rinnovo

Strumento 11.2 · Il codice di condotta in due pagine

Punto	Fatto	Note
Perché l'albergo lo chiede, in tre righe.	☐	
Lavoro: contratti collettivi e leggi; niente lavoro forzato né minorile; orari, riposi e pause regolari; salari pagati per intero e in tempo; sicurezza e formazione; nessuna discriminazione né molestia; libertà di associazione.	☐	
Ambiente: rispetto delle leggi; riduzione degli imballaggi; uso responsabile delle sostanze chimiche; informazioni sui consumi quando richieste.	☐	
Integrità: niente regali a chi decide gli acquisti; riservatezza dei dati.	☐	
Catena: le stesse richieste ai subfornitori e ai subappaltatori.	☐	
Verifiche: diritto dell'albergo di chiedere documenti e di visitare.	☐	
Segnalazioni: a chi rivolgersi, anche in modo riservato.	☐	
Conseguenze: correzione, sospensione, risoluzione nei casi gravi.	☐	

Strumento 11.3 · Il livello di verifica

Livello	Che cosa si chiede	Per quali fornitori	Frequenza
Dichiarazione	Firma del codice e poche domande	Tutti i fornitori principali	Una volta, poi al rinnovo
Documento	Contratto collettivo, regolarità contributiva, schede di sicurezza, registri	Servizi in appalto, lavori, prodotti chimici	A ogni contratto e ogni anno
Certificazione	Marchio di prodotto o certificazione d'impresa	Categorie a rischio alto e leva bassa	A ogni acquisto
Visita	Osservazione diretta e colloqui	Servizi in appalto, lavanderia, fornitori vicini principali	Continua o ogni uno o due anni

Strumento 11.4 · Le domande sul lavoro in appalto

Domanda	Risposta
Quante camere, o quante ore di lavoro, ha ciascuna persona per turno?	
Come viene pagata: a ora secondo il contratto collettivo, o a camera?	
Il prezzo dell'albergo copre il costo del lavoro secondo il contratto, con i minuti per camera reali?	
Le persone fanno la pausa? Dove mangiano e si cambiano?	
Lavorano anche in altri alberghi nello stesso giorno? Con quali spostamenti?	
Hanno ricevuto la formazione sulla sicurezza, sui prodotti e sulle emergenze dell'albergo?	
Sanno a chi rivolgersi in albergo se hanno un problema?	
L'impresa subappalta una parte del lavoro? A chi?	

Gli strumenti del capitolo 12

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 12.1 · La pagina del reparto

Regola	Perché, con un numero	Chi controlla	Come si segnala un problema
Frigobar spenti nelle camere libere	Un frigobar acceso in una camera vuota consuma ogni mese quanto una lampada accesa giorno e notte	Governante di piano	Scheda nell'office
Cassette e rubinetti controllati a ogni pulizia	Una cassetta che perde spreca in un giorno l'acqua di dieci docce	Governante di piano	Scheda delle perdite
Climatizzazione delle camere libere in posizione di risparmio	Il capitolo 7 ne mostra il peso	Governante di piano	Registro degli orari
Raccolta separata nell'office	Un terzo dell'indifferenziato si poteva separare	Governante generale	Riunione di inizio turno

Strumento 12.2 · La scheda delle proposte

Punto	Fatto	Note
Nome, se si vuole, e reparto.	☐	
Che cosa hai visto.	☐	
Che cosa proponi.	☐	
Data.	☐	
Risposta del gruppo o della direzione, con il motivo.	☐	
Data della risposta e, se accettata, data della realizzazione.	☐	

Strumento 12.3 · Il primo giorno dello stagionale

Punto	Fatto	Note
Documenti, divisa, armadietto, alloggio.	☐	
Formazione obbligatoria sulla sicurezza e sulle emergenze.	☐	
Giro dell'albergo con il manutentore: contatori, serbatoio, isola ecologica, locali tecnici da non toccare.	☐	
La pagina del reparto, in italiano e in inglese.	☐	
Chi è la persona a cui rivolgersi per i problemi, anche riservati.	☐	
Come si fanno le proposte.	☐	
Orari e turni del primo mese.	☐	
Navetta e trasporti.	☐	

Strumento 12.4 · L'indagine annuale

Domanda	Molto d'accordo	D'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	In disaccordo	Molto in disaccordo
Mi sento informato su ciò che succede in albergo					
Le mie proposte ricevono risposta					
I turni mi permettono di organizzarmi					
Ho gli attrezzi e le condizioni per lavorare bene					
L'albergo fa ciò che dice sulla sostenibilità					
Consiglierei a un amico di lavorare qui					

Gli strumenti del capitolo 13

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 13.1 · La prova del risparmio travestito

Domanda	Risposta
Il beneficio ambientale è reale e documentabile, con un numero?	
Il risparmio economico, se c'è, è detto con trasparenza?	
Il livello del servizio resta lo stesso, o cambia soltanto la forma?	
L'ospite ha un'alternativa semplice e immediata?	
Il messaggio dice la verità su chi risparmia che cosa?	
Il costo si sposta sul personale?	
Gli ospiti con disabilità possono usare il servizio come prima?	

Strumento 13.2 · Il cartoncino della biancheria

Punto	Fatto	Note
Due righe al massimo, nella lingua dell'ospite.	☐	
Che cosa succede: asciugamano appeso si riusa, a terra si cambia; lenzuola ogni tre notti o su richiesta.	☐	
Che cosa fanno gli altri ospiti, con un numero vero dell'albergo.	☐	
Come chiedere un cambio in più, in qualsiasi momento.	☐	
Nessuna immagine drammatica, nessun «salva il pianeta».	☐	

Strumento 13.3 · La lettura delle recensioni

Tema	Recensioni positive nel mese	Recensioni negative nel mese	Commenti tipici	Azione
Prodotti del bagno				
Temperatura della camera				
Biancheria e pulizia				
Acqua da bere e bottiglie				
Colazione				
Messaggi in camera				

Strumento 13.4 · I comportamenti degli ospiti

Comportamento	Come si conta	Chi conta	Quando	Risultato
Riuso degli asciugamani	Camere con asciugamani appesi sul totale delle camere occupate	Personale dei piani	Un mese, due volte all'anno	
Scelta del cambio ogni tre giorni	Registrazioni al check-in	Ricevimento	Ogni mese	
Richieste di oggetti su richiesta	Registro del ricevimento	Ricevimento	Ogni mese	
Avanzi del buffet	Peso degli avanzi, Volume 6	Cucina	Una settimana, due volte all'anno	

Gli strumenti del capitolo 14

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 14.1 · La rilevazione al check-in

Domanda	Risposte possibili
Con quale mezzo è arrivato in città?	Treno, aereo, auto propria, auto a noleggio, autobus, traghetto, altro
Con quale mezzo è arrivato all'albergo?	A piedi, taxi, mezzi pubblici, auto, navetta, bicicletta
Da dove viene?	Nazione o regione
Come si muoverà durante il soggiorno?	A piedi, mezzi pubblici, taxi, auto, bicicletta

Strumento 14.2 · Le informazioni per arrivare

Punto	Fatto	Note
Treno: stazione più vicina, tempo a piedi, percorso, servizio bagagli.	☐	
Mezzi pubblici: linee, fermate, biglietti, orari serali.	☐	
Aereo: collegamenti dall'aeroporto, navette condivise, tempi e costi.	☐	
Bicicletta: percorsi, deposito, noleggio.	☐	
Auto: parcheggio, costo, ricarica, zone a traffico limitato.	☐	
Ordine: prima treno e mezzi pubblici, poi auto.	☐	

Strumento 14.3 · I turni e i mezzi pubblici

Turno	Inizio	Fine	Primo mezzo utile all'arrivo	Ultimo mezzo utile al ritorno	Soluzione
Colazione	6.00				
Ricevimento sera		23.00			
Notte	23.00	7.00			Taxi condiviso
Bar		0.30			

Strumento 14.4 · La ricarica dei veicoli elettrici

Domanda	Risposta
Quanti ospiti arrivano con un'auto elettrica, o chiedono la ricarica?	
Quanti punti servono, e di quale potenza?	
La potenza del contatore basta? Serve un sistema di gestione dei carichi?	
I punti sono riservati agli ospiti o aperti al pubblico?	
Come si paga la ricarica: compresa, a consumo, a forfait?	
Si possono collegare all'impianto fotovoltaico?	
Chi ne cura la manutenzione?	

Gli strumenti del capitolo 15

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 15.1 · Che cosa riceve e che cosa dà l'albergo

Che cosa riceve dal territorio	Quanto, con un numero	Che cosa dà al territorio	Quanto, con un numero
Acqua dell'acquedotto		Lavoro ai residenti	
Servizi di raccolta dei rifiuti		Acquisti da imprese locali	
Strade, parcheggi, trasporti		Tasse e tributi comunali	
Paesaggio e patrimonio		Imposta di soggiorno raccolta	
Pazienza dei residenti nei giorni affollati		Contributi a progetti locali	

Strumento 15.2 · Le domande prima di dare

Domanda	Risposta
Che cosa ha chiesto il territorio? A chi lo abbiamo chiesto?	
Che cosa sappiamo fare e abbiamo, oltre al denaro?	
Possiamo impegnarci per almeno tre anni?	
Chi segue il progetto in albergo?	
Come misureremo che cosa ne risulta?	
Come lo racconteremo, senza farne una pubblicità?	

Strumento 15.3 · Gli indicatori dell'impatto locale

Indicatore	Come si calcola	Valore anno precedente	Valore anno corrente
Personale residente nel territorio	Persone residenti sul totale		
Mesi di lavoro offerti ai residenti	Somma dei mesi lavorati dai residenti		
Acquisti da imprese del territorio	Spesa presso imprese della provincia sul totale		
Tributi comunali e imposta di soggiorno	Somme pagate e raccolte		
Giorni di apertura	Giorni nell'anno		
Contributi al territorio	Denaro, spazi, ore di lavoro, con i progetti		

Strumento 15.4 · La mappa dei rapporti

Interlocutore	Chi è il riferimento	Che cosa chiede all'albergo	Che cosa l'albergo può offrire	Ultimo incontro
Comune e assessorato al turismo				
Associazione dei residenti o di quartiere				
Scuole e istituto alberghiero				
Associazioni culturali e ambientali				
Gestori dei servizi: acqua, rifiuti, trasporti				
Altri alberghi e associazione di categoria				

Gli strumenti del capitolo 16

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 16.1 · Il fascicolo delle prove

Frase esatta	Dove compare	Dato e metodo	Periodo	Fonte e documento	Chi aggiorna	Decisione
Nel secondo anno l'energia totale per camera occupata è scesa di circa l'otto per cento	Sito, scheda operatori	Consumi corretti per clima e occupazione, capitolo 7	Secondo anno contro anno base	Bollette, contatori, linea di base	Amministrazione	Usare
Il cento per cento dell'elettricità è coperto da garanzie d'origine	Sito	Certificato di annullamento del GSE	Anno solare	Certificato	Amministrazione	Usare con la spiegazione
Albergo green	Vecchia pagina del sito	Nessuno	Nessuno	Nessuna	Nessuno	Togliere
Prodotti a chilometro zero	Menu della colazione	Parziale	Nessuno	Elenco fornitori	Cucina	Riscrivere con i prodotti precisi

Strumento 16.2 · La pagina del sito in otto paragrafi

Punto	Fatto	Note
Che cosa abbiamo deciso e perché, senza aggettivi.	☐	
Energia: un fatto, un numero, un periodo.	☐	
Acqua: un fatto, un numero, un periodo.	☐	
Rifiuti e prodotti: un fatto, un numero, un periodo.	☐	
Fornitori e persone: che cosa chiediamo e che cosa facciamo.	☐	
Territorio: un progetto, con i numeri.	☐	
Certificazione: schema, ente, validità, ambito.	☐	
Che cosa resta da fare, con le date; data dell'aggiornamento e contatto.	☐	

Strumento 16.3 · La prova delle parole

Frase	Generica?	Basata su compensazioni?	Riguarda tutto l'albergo o una parte?	Ha un numero e un periodo?	Riscrittura

Strumento 16.4 · Le risposte del personale

Punto	Fatto	Note
Perché i dispenser? Risposta con il fatto e il numero.	☐	
L'energia è rinnovabile? Risposta con le garanzie d'origine e l'impianto, senza esagerare.	☐	
Che cosa fate per l'acqua? Risposta con le perdite riparate e i riduttori provati.	☐	
Perché non cambiate gli asciugamani ogni giorno? Risposta con la scelta dell'ospite.	☐	
Siete certificati? Risposta con lo schema, l'ente e la validità.	☐	
A chi posso chiedere di più? Il contatto della pagina del sito.	☐	

Gli strumenti del capitolo 17

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 17.1 · La mappa dei pericoli

Pericolo	Edificio	Impianti	Personale	Ospiti	Forniture e accessi	Domanda
Caldo estremo e notti calde						
Siccità						
Piogge intense						
Vento forte						
Incendi di vegetazione						
Mareggiate						

Strumento 17.2 · Le fonti del clima e dei rischi

Punto	Fatto	Note
Rapporto annuale sul clima in Italia e rapporti sulle città capoluogo.	☐	
Dati delle stazioni dell'agenzia regionale per l'ambiente.	☐	
Piattaforma nazionale per l'adattamento, con gli scenari.	☐	
Bollettini sulle ondate di calore del Ministero della salute.	☐	
Previsioni del rischio caldo per i lavoratori della regione.	☐	
Piattaforma nazionale sul dissesto idrogeologico, per l'indirizzo dell'albergo.	☐	
Piano comunale di protezione civile.	☐	
Mappe regionali del rischio incendi di vegetazione.	☐	

Strumento 17.3 · La memoria dell'albergo

Anno	Evento	Durata	Che cosa è successo all'albergo	Costo stimato	Che cosa è stato cambiato

Strumento 17.4 · Il caldo in numeri

Mese estivo	Gradi giorno estivi	Energia elettrica, kWh	Energia per grado giorno	Lamentele per il caldo	Assenze e malori del personale
Giugno					
Luglio					
Agosto					
Settembre					

Gli strumenti del capitolo 18

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 18.1 · Il piano di adattamento in tre tempi

Misura	Tempo	Costo stimato	Effetto atteso	Responsabile	Verifica
Persiane chiuse dopo la pulizia nelle camere a ovest	Subito	Nullo	Due gradi in meno nel pomeriggio	Governante	Temperature e lamentele
Ombra e ventilazione alle unità esterne del gruppo frigo	Subito	Modesto	Nessun blocco nelle ondate di calore	Manutenzione	Registro dei blocchi
Ventilatori a soffitto nel sottotetto	Subito	Modesto	Comfort con meno condizionamento	Manutenzione	Recensioni e consumi
Alberi e verde nel cortile	Due anni	Modesto	Cortile e sala colazioni più freschi	Direzione	Temperature
Ventilazione notturna di corridoi e scale	Due anni	Medio	Edificio più fresco al mattino	Manutenzione	Temperature
Isolamento del tetto in coppi	Con i lavori	Alto	Sottotetto molto più fresco, meno energia	Proprietà	Temperature e consumi

Strumento 18.2 · Il giorno di bollettino alto

Punto	Fatto	Note
Il ricevimento legge il bollettino e avvisa i reparti.	☐	
Foglio e messaggio per gli ospiti con i consigli e i luoghi freschi.	☐	
Acqua fresca nella hall e ai piani.	☐	
Persiane e tende chiuse nelle camere esposte.	☐	
Lavori pesanti all'aperto e nel sottotetto spostati al mattino presto.	☐	
Pause più frequenti in un luogo fresco per cucina e piani.	☐	
Controllo delle unità esterne degli impianti.	☐	
Attenzione agli ospiti fragili; zona fresca pronta.	☐	

Strumento 18.3 · I segni del colpo di calore

Punto	Fatto	Note
Temperatura del corpo molto alta, pelle calda e secca o molto sudata.	☐	
Confusione, agitazione, difficoltà a parlare.	☐	
Debolezza, vertigini, svenimento.	☐	
Mal di testa forte, nausea, vomito.	☐	
Che cosa fare: portare la persona in un luogo fresco, chiamare il numero unico di emergenza, rinfrescarla con acqua e panni bagnati, non lasciarla sola.	☐	

Strumento 18.4 · Il servizio d'estate

Servizio	Orario normale	Orario nei giorni caldi	Che cosa cambia	Chi decide
Colazione			Terrazza o cortile nelle prime ore	Ristorazione
Pulizia delle camere esposte			Al mattino, tende chiuse dopo	Governante
Attività per gli ospiti			Mattino presto e sera	Ricevimento
Lavori all'aperto			Mattino presto e sera	Manutenzione
Menu			Piatti freddi e leggeri	Cucina

Strumento 18.5 · La matrice delle alternative di adattamento

Criterio	Alternativa A	Alternativa B	Alternativa C
Salute nelle ondate di calore			
Energia			
Acqua			
Comfort			
Costo e tempo			
Reversibilità			
Effetti secondari			

Strumento 18.6 · Il registro degli effetti indesiderati

Punto	Fatto	Note
Misura adottata e data.	☐	
Effetto secondario osservato o temuto.	☐	
Indicatore che lo misura.	☐	
Soglia oltre la quale si passa alla misura successiva.	☐	
Misura successiva prevista.	☐	
Chi controlla e quando.	☐	

Gli strumenti del capitolo 19

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 19.1 · L'analisi dell'impatto

Attività	Tempo massimo di interruzione	Livello minimo di servizio	Risorse necessarie	Responsabile
Accoglienza e registrazione degli ospiti	Nessuna interruzione	Su carta	Moduli, telefono, luce	Capo ricevimento
Comunicazione alle autorità	Entro i termini di legge	Da telefono	Collegamento, credenziali	Capo ricevimento
Incasso	Qualche ora	Terminale mobile, contanti	Rete mobile	Amministrazione
Colazione	Fino alle dieci del giorno dopo	Colazione fredda	Celle, acqua	Cucina
Celle frigorifere	Poche ore	Temperatura di sicurezza	Elettricità	Manutenzione
Camere	Un giorno	Camere ventilate e sicure	Acqua, luce	Governante

Strumento 19.2 · La mappa dei punti deboli

Risorsa	Che cosa succede se manca	Alternativa esistente	Strategia scelta	Costo	Scadenza
Elettricità oltre i servizi di sicurezza					
Collegamento a internet					
Lavanderia					
Manutentore principale					
Fornitore del gestionale					
Grossista degli alimenti					

Strumento 19.3 · La pagina dello scenario

Punto	Fatto	Note
Scenario: per esempio, mancanza di elettricità nel quartiere.	☐	
Chi decide e chi chiamare, con i numeri.	☐	
Prima ora: che cosa fa ogni reparto.	☐	
Prime ventiquattro ore: servizio minimo, ospiti, arrivi, cucina, camere.	☐	
Giorni successivi: fornitori, spostamento degli ospiti, comunicazione.	☐	
Che cosa si comunica agli ospiti, al personale, alle piattaforme.	☐	
Quando si torna alla normalità e chi lo decide.	☐	
Dove sono i moduli, le torce, le chiavi, le procedure.	☐	

Strumento 19.4 · La ripresa dopo un evento

Punto	Fatto	Note
Ospiti presenti: messaggio, spiegazione, eventuale rimborso o invito.	☐	
Prenotazioni dei giorni successivi: informazione, spostamento, cancellazione senza penali se necessario.	☐	
Piattaforme e operatori: disponibilità aggiornata.	☐	
Recensioni: risposta una per una.	☐	
Personale: ringraziamento, ascolto, gestione delle ore con il consulente.	☐	
Fornitori: ordini e pagamenti.	☐	
Banca: informazione tempestiva sugli effetti sui conti.	☐	
Assicurazione: avviso immediato, prove dei danni e delle perdite.	☐	
Riunione senza colpevoli entro un mese e aggiornamento del piano.	☐	

Strumento 19.5 · Il verbale di prova

Voce	Contenuto
Data, tipo di prova e partecipanti	
Scenario e obiettivo	
Criterio di successo deciso prima	
Che cosa è successo	
Esito: superato, superato con riserva, non superato	
Azioni, responsabili e scadenze	
Data della nuova verifica	

Gli strumenti del capitolo 20

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 20.1 · La mappa del modulo base

Voce	Che cosa chiede, in sintesi	Applicabilità	Fonte del dato nell'albergo	Sezione del rapporto
B1 Base del rapporto	Modulo scelto, perimetro, periodo, informazioni sull'impresa	Sempre	Amministrazione	Presentazione
B2 Pratiche e politiche	Pratiche, politiche e iniziative per la transizione	Sempre, se esistono	Capitoli 4, 7, 10, 11	Pratiche
B3 Energia ed emissioni	Consumo di energia per fonte, emissioni lorde dei primi due ambiti, intensità delle emissioni sui ricavi	Sempre	Capitoli 2 e 5	Energia ed emissioni
B4 Inquinamento	Emissioni inquinanti, se l'impresa è già tenuta a misurarle	Condizionata	Volume 7	Ambiente
B5 Biodiversità	Siti in o vicino ad aree sensibili	Condizionata	Mappe pubbliche	Ambiente
B6 Acqua	Prelievi, e consumi nelle aree a stress idrico	Sempre, con parti condizionate	Capitolo 9	Acqua
B7 Risorse e rifiuti	Pratiche di economia circolare, rifiuti prodotti	Sempre, con parti condizionate	Capitolo 10	Acquisti e rifiuti
B8 Personale, caratteristiche	Dipendenti per contratto e genere; ricambio sopra le soglie indicate	Sempre, con parti condizionate	Registri del lavoro	Persone
B9 Salute e sicurezza	Infortuni registrabili, tasso, decessi	Sempre	Registri, Volume 7	Persone
B10 Retribuzione e formazione	Retribuzione minima, contrattazione collettiva, formazione; divario retributivo sopra le soglie indicate	Sempre, con parti condizionate	Registri, capitolo 12	Persone
B11 Corruzione	Condanne e sanzioni	Sempre	Amministrazione	Presentazione

Istruzioni: per ogni voce verificare sul testo dello standard il campo esatto, le unità e le condizioni di applicabilità. Gli indicatori per camera occupata sono indicatori aggiuntivi dell'albergo e non sostituiscono quelli richiesti, come l'intensità delle emissioni sui ricavi.

Strumento 20.2 · La tabella dei numeri

Indicatore	Unità	Anno base	Secondo anno	Variazione	Misurato, calcolato o stimato
Energia per camera occupata, corretta per il clima	kWh				
Emissioni dei primi due ambiti, metodo basato sulla posizione	t CO2e				
Emissioni dei primi due ambiti, metodo basato sul mercato	t CO2e				
Acqua per camera occupata	litri				
Rifiuti totali e indifferenziati	t				
Infortuni	numero				
Ore di formazione per persona	ore				

Strumento 20.3 · I controlli prima della pubblicazione

Domanda	Risposta
I consumi coincidono con le bollette e con i contatori?	
Le emissioni tornano con i consumi e i fattori dichiarati?	
I numeri sono gli stessi della pagina del sito e della scheda unica?	
Ogni variazione grande ha una spiegazione?	
Ogni dato dice se è misurato, calcolato o stimato?	
Il metodo è lo stesso dell'anno precedente? Se è cambiato, è detto e ricalcolato?	
Ogni frase ha una riga nel fascicolo delle prove?	
C'è la pagina su ciò che resta da fare, con le date?	

Strumento 20.4 · L'indice del rapporto in quindici pagine

Punto	Fatto	Note
Presentazione del direttore, una pagina.	☐	
I numeri, due pagine.	☐	
Energia ed emissioni, due pagine.	☐	
Acqua, rifiuti e acquisti, due pagine.	☐	
Persone, due pagine.	☐	
Territorio e ospiti, una pagina.	☐	
Obiettivi, rischi climatici e piano, due pagine.	☐	
Ciò che resta da fare, una pagina.	☐	
Metodo, stime e fonti, due pagine.	☐	

Gli strumenti del capitolo 21

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 21.1 · La matrice delle priorità

Tema	Impatto dell'albergo, da 1 a 5	Importanza per durare, da 1 a 5	Priorità	Note
Energia ed emissioni				
Caldo e adattamento dell'edificio				
Continuità del servizio				
Persone che lavorano in albergo				
Acqua				
Rifiuti e acquisti				
Fornitori e lavoro negli appalti				
Ospiti				
Mobilità				
Territorio				
Comunicazione e rapporto				

Strumento 21.2 · Gli obiettivi

Obiettivo	Indicatore	Valore di partenza	Valore da raggiungere	Data	Responsabile
Ridurre l'energia per camera occupata	kWh per camera occupata, corretti per il clima		Meno venti per cento	Fine del quinto anno	Manutenzione
Ridurre le emissioni	t CO2e, metodo basato sulla posizione		Meno un quarto	Fine del quinto anno	Direzione
Mantenere l'acqua	Litri per camera occupata		Sotto quattrocento	Ogni anno	Manutenzione
Ridurre l'indifferenziato	Kg per camera occupata		Meno metà	Fine del quinto anno	Governante
Reggere il caldo	Blocchi degli impianti, lamentele		Zero blocchi, lamentele dimezzate	Ogni estate	Manutenzione
Continuità	Prove e alternative in funzione		Tutte	Fine del quarto anno	Ricevimento

Strumento 21.3 · Il piano in una pagina per azione

Punto	Fatto	Note
Azione e obiettivo a cui serve.	☐	
Responsabile.	☐	
Costo di investimento e di gestione.	☐	
Risparmio o beneficio atteso, calcolato con prudenza.	☐	
Finanziamento: cassa, banca, incentivi, contratto a prestazione garantita.	☐	
Data di inizio e di fine.	☐	
Come si verifica che sia stata fatta e che funzioni.	☐	
Legami con altre azioni e con il piano del patrimonio.	☐	

Strumento 21.4 · Il cruscotto del piano

Indicatore	Frequenza	Valore dell'ultimo periodo	Obiettivo del periodo	Andamento	Azione se fuori obiettivo
Energia per camera occupata, corretta per il clima	Mensile				
Consumo di base notturno	Mensile				
Acqua per camera occupata	Mensile				
Rifiuti indifferenziati per camera occupata	Mensile				
Lamentele per il caldo	Mensile d'estate				
Prove del piano di continuità	Semestrale				
Ricambio del personale	Trimestrale				
Proposte con risposta entro un mese	Trimestrale				

Strumento 21.5 · La scheda di decisione di un investimento

Punto	Fatto	Note
Servizio richiesto e alternative che lo danno.	☐	
Valore attuale netto di ogni alternativa, con tasso, vita, manutenzione, sostituzioni e valore residuo.	☐	
Scenari: prezzi bassi, attuali, alti, coerenti fra loro.	☐	
Prezzo di pareggio e costo per tonnellata evitata.	☐	
Condizioni per approvare.	☐	
Condizioni per rinviare, e fino a quando.	☐	
Condizioni per interrompere.	☐	
Decisione, motivazione e firma.	☐	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 10 «L'albergo che dura». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme, prezzi e fattori aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del tecnico, dell'esperto in gestione dell'energia, del responsabile della sicurezza, dell'avvocato o del commercialista, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.