



Sustainability Report  
**2017-2018**  
Αναφορά Βιωσιμότητας

May / Μάιος  
2019

## Description of the location and the hotel Περιγραφή της περιοχής και του ξενοδοχείου

Aristocratic, sparkling, luxurious, fascinating, unique! Regina Dell' Acqua Hotel is the Queen of Kefalonia. To offer the utmost in hospitality, every effort has been made, so our guests should feel like the guests in the palace of a Queen!

Built on the island of Kefalonia, Greece, Regina Dell' Acqua Hotel offers the experience of Kefalonias' natural beauty combined with the exclusiveness of a 5 star hotel. Refreshing, sunny blue beaches and rare mountain landscapes will impress even the most demanding visitor.

Regina Dell' Acqua Hotel caters to your every need, offering Mediterranean cuisine and traditional meals at its own in-hotel restaurant, the Amethyst Hippocampus Restaurant, hosting your wedding reception by the pool and organizing conferences at the Conference Center.



*Αριστοκρατικό, πολυτελές, συναρπαστικό, μοναδικό! Το Regina Dell 'Acqua Hotel είναι το παλάτι της βασίλισσας της Κεφαλονιάς. Για αυτό και καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να προσφέρουμε τη μέγιστη δυνατή φιλοξενία και θέλουμε οι πελάτες μας να νιώθουν σαν να είναι επισκέπτες μιας Βασίλισσας!*

*Χτισμένο στο νησί της Κεφαλονιάς, το Regina Dell 'Acqua Hotel προσφέρει την εμπειρία της φυσικής ομορφιάς της Κεφαλονιάς σε συνδυασμό με την αποκλειστικότητα ενός ξενοδοχείου 5 αστέρων. Αναζωογονητικές, ηλιόλουστες μπλε παραλίες και σπάνια ορεινά τοπία θα εντυπωσιάσουν ακόμα και τον πιο απαιτητικό επισκέπτη.*

*Το Regina Dell 'Acqua Hotel ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας, προσφέροντας μεσογειακή κουζίνα και παραδοσιακά γεύματα στο δικό του εστιατόριο Αμέθυστος Ιππόκαμπος, ενώ μπορεί να φιλοξενήσει γαμήλιες δεξιώσεις δίπλα στην πισίνα και να οργανώσει συνέδρια στο συνεδριακό του κέντρο.*

## Summary of Sustainability Policies

### ENVIRONMENTAL POLICY

REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA has realized its share of responsibility for protecting the planet's natural resources, and in particular Cephalonia. Thus, as part of its activities, it implements an Environmental Management System in accordance with ISO14001 with the main aim of protecting the natural environment through the continuous effort to limit any adverse effects it creates on the operation of the hotel.

### HUMAN RIGHTS AND STAFF POLICY

At REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA, we respect human rights and believe that everyone, regardless of religion, gender, nationality, colour, sexual orientation, age, culture or disability, must be treated fairly and with respect. We also place great importance on protecting the rights of hotel employees, as we believe they play a key role in shaping a unique hospitality experience for our customers.

### LOCAL COMMUNITY POLICY

At REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA we are contributing to the local economy and the preservation of its cultural heritage. Although customer satisfaction is our primary goal, we believe that this can be best achieved through our positive contribution to the local community and by respecting its residents.

### HEALTH AND SAFETY POLICY

At REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA we give high importance to ensuring the health and safety of our staff, guests and generally everyone within our facilities who may be affected by the work and activities of the hotel.

### QUALITY ASSURANCE POLICY

REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA is a property that constantly strives to evolve, mature and be distinguished for the excellent service and high-quality amenities it offers to thousands of customers visiting every year. Through the implementation of a quality assurance system, in accordance with ISO9001, we are able to continuously improve the level of satisfaction of our guests.

### CHILDREN'S RIGHTS POLICY

At REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA we are very sensitive on issues concerning the rights, safety and protection of children. Being an important link in the tourist industry, we understand our responsibility against all forms of child exploitation and abuse, thus we are committed in providing to all minors who are within the jurisdiction of our hotel a safe and pleasant environment.

You can access our full sustainability policies in English and Greek using this QR code



Μπορείτε να διαβάσετε όλες τις πολιτικές βιωσιμότητας του ξενοδοχείου σκανάροντας το QR code

## Energy Management / Διαχείριση Ενέργειας

### Sources and uses of energy / Πηγές και χρήσεις ενέργειας

- ✓ Electricity (for air conditioning, cooking/refrigeration, machinery)
- ✓ LPG (for cooking and hot water production)
- ✓ Thermal solar (for hot water production)
- ✓ Heating oil (Used only for the power generator, not measured)
  
- ✓ Ηλεκτρισμός (για κλιματισμό, μαγείρεμα / ψύξη, μηχανήματα)
- ✓ LPG (για το μαγείρεμα και την παραγωγή ζεστού νερού)
- ✓ Θερμική ηλιακή (για παραγωγή ζεστού νερού)
- ✓ Λάδι θέρμανσης (χρησιμοποιείται μόνο για τη γεννήτρια ηλεκτρικής ενέργειας που δεν μετρήθηκε)

### Energy consumption / Κατανάλωση ενέργειας

	2017	2018	Target set	Achieved reduction	Target for 2019
Total Consumption (kWh)	313.922	305.943	3%	2,5%	2%
Consumption/guest night (kWh)	26,00	25,85		0,5%	
Monitoring on a monthly basis / Παρακολουθείται σε μηνιαία βάση					

### Measures for 2019 / Μέτρα για το 2019

- Staff training and improving relevant signage in staff areas
- Guest awareness increase through signs & guidelines
- High energy efficiency in all new equipment
- Baseline for consumption will be set by analyzing 3 year data (2016-2019)
  
- Εκπαίδευση προσωπικού και βελτίωση της σχετικής σήμανσης στους χώρους προσωπικού
- Ευαισθητοποίηση των επισκεπτών μέσω σημείων & οδηγιών
- Υψηλή ενεργειακή απόδοση για όλο τον νέο εξοπλισμό
- Η κατανάλωση αναφοράς θα καθορισθεί αναλύοντας δεδομένα τριετίας (2016-2019)

## Water Management / Διαχείριση Νερού

### Sources and uses of water / Πηγές και χρήσεις νερού

- ✓ Municipal water supply, mainly for guest needs and the swimming pool
- ✓ Quality monitoring (pool water and potable water, as per relevant legislation)
- ✓ Wastewater is connected to the public sewer
- ✓ Προμήθεια νερού από το δημοτικό δίκτυο, κυρίως για ανάγκες επισκεπτών και της πισίνας
- ✓ Τακτική παρακολούθηση της ποιότητας του νερού (νερό της πισίνας και πόσιμο νερό, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία)
- ✓ Τα λύματα οδηγούνται στον δημόσιο αποχετευτικό αγωγό

### Water consumption / Κατανάλωση νερού

	2017	2018	Target set	Achieved reduction	Target for 2019
Total Consumption (m3)	6.473	6.314	3%	2,5%	2%
Consumption/guest night (m3)	0,47	0,47		0,5%	
Monitoring on a monthly basis / Παρακολουθείται σε μηνιαία βάση					

### Measures for 2019 / Μέτρα για το 2019

- Constant monitoring for any leaks on a daily basis
- Guest and staff awareness increase through signs in the rooms, guidelines in work areas and the application of a towel/bed linen policy
- Watering the gardens exclusively at night
- Συνεχής παρακολούθηση για τυχόν διαρροές σε καθημερινή βάση
- Η ευαισθητοποίηση των επισκεπτών και εργαζομένων αυξάνεται μέσω πινακίδων στα δωμάτια, οδηγιών τους χώρους εργασίας και την εφαρμογή πολιτικής αλλαγής για πετσέτες/κλινοσκεπάσματα
- Πότισμα κήπων αποκλειστικά τη νύχτα

## Waste Management / Διαχείριση Αποβλήτων

- ✓ Recycling in the island of Kefalonia is not easy, because it is quite difficult to find licensed contractors to collect all types of waste from our premises.
- ✓ Most recyclables and waste for landfill are collected by the local authority, which does not provide information about the delivered quantities.
- ✓ Η ανακύκλωση στο νησί της Κεφαλονιάς δεν είναι εύκολη, διότι είναι πολύ δύσκολο να βρεθούν αδειούχοι εργολάβοι για τη συλλογή όλων των τύπων αποβλήτων από τις εγκαταστάσεις μας.
- ✓ Τα περισσότερα ανακυκλώσιμα και τα απόβλητα για υγειονομική ταφή συλλέγονται από την τοπική αρχή, η οποία δεν παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις παραδιδόμενες ποσότητες.

### Waste streams recycled / Ροές ανακύκλωσης

Types of waste / Είδη απορριμμάτων	2017		2018		Target set	Achieved increase	Target for 2019
	Kg	Kg/gn	Kg	Kg/gn			
Paper/Cartons	7.320	0,606	7.180	0,607	3%	1,9%	2%
Glass	6.550	0,542	6.700	0,566		2,3%	
Plastic	1.250	0,104	1.270	0,103		0,8%	
Electric/electronic equipment	Minimal quantities, which are recycled in local stores (We will measure ourselves for 2019)  Ελάχιστες ποσότητες, οι οποίες ανακυκλώνονται σε τοπικά καταστήματα (θα τις μετρήσουμε μόνοι μας για το 2019)						
Metal/Aluminum							
Batteries							
Light bulbs/tubes							

### Measures for 2019 / Μέτρα για το 2019

- Staff training on recycling
- Measure the quantities for all waste streams
- Seek recycling options for more waste streams (organic waste)
- Further reduction of single-use plastics
- Εκπαίδευση προσωπικού σχετικά με την ανακύκλωση
- Μετρήστε τις ποσότητες για όλες τις ροές αποβλήτων
- Αναζητήστε επιλογές ανακύκλωσης για περισσότερες ροές αποβλήτων (οργανικά απόβλητα)
- Περαιτέρω μείωση των πλαστικών μιας χρήσης

## Chemicals Management / Διαχείριση Χημικών

- ✓ The hotel uses chemicals for cleaning, washing and in the swimming pool.
- ✓ All cleaning chemicals are accompanied by their respective MSDS and most cleaning chemicals are biodegradable.
- ✓ Το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί χημικά προϊόντα για καθαρισμό, πλύσιμο και στην πισίνα.
- ✓ Όλα τα χημικά καθαρισμού συνοδεύονται από τα αντίστοιχα δελτία δεδομένων ασφαλείας και τα περισσότερα χημικά καθαρισμού είναι βιοαποδομήσιμα.

### Chemicals consumption / Κατανάλωση χημικών (House-keeping, Kitchen, Laundry, Pools) / (Οροφοκομία, Κουζίνα, Πισίνες)

	2017	2018	Target set	Achieved reduction	Target for 2019
Total Consumption (L)	465	460	3%	1,1%	1%
Consumption/guest night (L)	0,039	0,038			
Total Consumption (Kg)	1350	1330		1,5%	
Consumption/guest night (Kg)	0,112	0,112			
Monitoring on a monthly basis / Παρακολουθείται σε μηνιαία βάση					

### Measures for 2019 / Μέτρα για το 2019

- Hot water is primarily produced from the sun.
- Bed sheets are changed twice per week and towels only when you ask.
- We avoid the use plastic as much as possible.
- Το ζεστό νερό παράγεται κυρίως από τον ήλιο.
- Τα σεντόνια αλλάζονται δύο φορές την εβδομάδα και οι πετσέτες μόνο κατόπιν επιθυμίας του πελάτη.
- Αποφεύγουμε να χρησιμοποιούμε πλαστικά μιας χρήσης όσο το δυνατόν περισσότερο.



## Local Community and Staff support Υποστήριξη τοπικής κοινότητας και προσωπικού

As already said, REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA is integrated in the local community. Our guests can have lunch or dine out at the numerous restaurants in the nearby town of Skala. They interact daily with local people and create value in the local community. We provide information and make suggestions to our guests about the island and its points of interest. Moreover, they can support with small donations a reputable Greek organization for children's wellbeing (a respective box is placed at the reception kiosk).

In addition, the management of the lodging is a stable and constant supporter of the local community by contributing directly to various events and activities and indirectly through providing employment and purchases.

The staff consists of 25 people, mostly locals, working in the hotel for many years. They participate in various training programs and have access to written guidelines and support material.

*Όπως ήδη ειπώθηκε, η REGINA DELL' ACQUA RESORT & SPA είναι ενσωματωμένη στην τοπική κοινότητα. Οι επισκέπτες μπορούν να γευματίσουν ή να δειπνήσουν στα πολυάριθμα εστιατόρια της κοντινής πόλης της Σκάλας, να έρθουν σε άμεση επαφή με τους ντόπιους και να δημιουργήσουν αξία στην τοπική κοινότητα. Παρέχουμε πληροφορίες και κάνουμε προτάσεις στους επισκέπτες μας για το νησί και τα σημεία ενδιαφέροντος του. Επιπλέον, οι πελάτες μας μπορούν να υποστηρίξουν με μικρές δωρεές μια αξιόπιστη ελληνική οργάνωση για την προστασία των παιδιών (ένα αντίστοιχο κουτί βρίσκεται στην υποδοχή).*

*Επιπλέον, η διαχείριση του καταλύματος αποτελεί σταθερό υποστηρικτή της τοπικής κοινότητας συμβάλλοντας άμεσα σε διάφορες εκδηλώσεις και δραστηριότητες και έμμεσα μέσω των αγορών που πραγματοποιεί και των ευκαιριών απασχόλησης που προσφέρει.*

*Το προσωπικό αποτελείται από 25 άτομα, κυρίως ντόπιους, που εργάζονται στο ξενοδοχείο για πολλά χρόνια. Συμμετέχουν σε διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα και έχουν πρόσβαση σε γραπτές οδηγίες και υλικό υποστήριξης.*

## Tell us what you think... / Πείτε μας τη γνώμη σας

Please, don't forget to provide feedback regarding your stay and our sustainability efforts, using the relevant printed forms in your rooms or by e-mail through our website. We need your comments and suggestions in order to improve the quality of our services and the positive impacts to the environment and the local community, while minimising the negative ones.

*Παρακαλούμε να μην παραλείψετε να μας πείτε τη γνώμη σας σχετικά με τη διαμονή σας και τις προσπάθειες βιωσιμότητας του ξενοδοχείου μας, μέσω των σχετικών εντύπων στα δωμάτια σας ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσω της ιστοσελίδας μας. Χρειαζόμαστε τα σχόλια και τις προτάσεις σας ώστε να βελτιώσουμε την ποιότητα των υπηρεσιών μας καθώς και τις θετικές επιπτώσεις στο περιβάλλον και την τοπική κοινότητα, ελαχιστοποιώντας τις αρνητικές.*