



## Sustainability Progress Report 2024

تقرير عن تقدم الاستدامة 2024





Table's content.

1. The Introduction.
2. Management Statement
3. Sustainability Policies
4. Objectives and Results of Sustainable Management
5. Waste Management (liquid Solid).
6. Energy Saving.
7. Water Saving.
8. Pollution Control & Prevention (Air, Water & Soil).
9. Social Responsibility.
10. Support to Local Community.
11. Staff Status.
12. Health, Safety and Wellness.
13. Communicate with the guests and educate them.



### Introduction:-

Flamenco Hotels & Resorts Management launched the implementation of the international Standards.

"Travelife" sustainable management system in 2020. With the aim of integrating a sustainable foundation into the hotel's operation and development. This was the result of the hotel's commitment to providing high quality services and respecting the cultural and natural environment of the local destination while recognizing the growing concern on social and environmental issues by guests and tourism partners. A sustainable policy was developed and a professional economic audit was conducted by a specialized external consultant, "Travelife". Areas for improvements are identified and possible best practices applied to achieve measurable goals in accordance with sustainability policy commitments.

Since 2020 results have been kept regularly. Follow-up examination as well as improvement actions are carried out twice a year and a sustainable management coordinator has been appointed with the "Green Team" Management Statement



## Management statement

Dear friends and colleagues,  
Flamenco Beach & Resort El Quseir

The current state of the natural and human environment challenges the future of our world and requires immediate action. For the past six years, at Flamenco Hotel, we have been actively working to be the change we wish to see in the world. The purpose of this report is to update you on our efforts and results during this trip and assess their meaningful contribution to the resorts quality and socially responsible profile.

We are learning from our fulfilling responsibilities to conserve nature. As we delve deeper into understanding how our daily operations relate to the natural and social environment of a destination, we realize that there is always room for improvement. In the coming years, we are committed to achieving better results with the participation of our employees, guests, partners and suppliers, with the aim of generating values for the destination and the local community as well as strengthening the economic pillar of the sustainability performance of our hotels.

General Manager

Herbert Damboek  
General Manager



## Sustainability Progress Report 2024

تقرير عن تقدم الاستدامة 2024

### Sustainability policies:-

They include the basic principles and guiding principles of sustainability, environmental protection, personnel management and social responsibility to which Flamenco Beach Resort's sustainable management is committed. It was established in 2013 and renewed in September 2020 and the objectives of our resort policies.

- Reducing the impact of the operation on the environment by improving water/energy/waste management and implementing an enhanced environmentally friendly procurement policy
- Satisfy local, regional and national legislation
- Run more efficiently and reduce costs through better control of the above-mentioned aspects as per the annual sales volume
- Act respectfully towards the hotel staff and the local destination.
- Operates in compliance with the required health & safety principles adding additional value to providing high quality services.

### Waste management (liquid and solid)

**Objective:** To reduce waste generation and reduce pollution of the natural resources (water & soil)

#### Solid waste management:

Objective: Separate garbage in production areas and public areas of the property to reduce solid waste. Environmentally friendly procurement principles are in place wherever possible.

Measurable targets should be confirmed by the end of 2024 with the following targets

- Increased returnable packaging by 10%
- Reduce disposable/single-use items by 30%
- Reduce plastic bags, bottles and cups by 20%
- 100% recycling of used cooking oil and packaging.
- Hazardous waste recycling, 60% out of 100% applied annually.

Waste management measures and recycling infrastructure in the local and regional area are still in the development stage. Some positive actions were taken in all shops and hotels in 2019 to reduce plastic bags and bottles. Apart from the consumptions of daily life, tourism, especially during the peak season, constantly increases the amount of waste production. On the other hand, the available landfill capacity decreases, which leads to enormous difficulties in waste collection and disposal which increases the risk of contamination of natural resources. The hotel's financial contribution to the municipalities' waste management system is not affected by their relative waste production. Measurement of the waste generated annually has become one of the goals of sustainable hotel management. Recycling is also an integral part of Flamenco Hotel's policy to reduce waste wherever possible.

It is preferable to stop buying single-use items such as cocktail decorations, cups, plates and glasses, and where their use is necessary, prefer to use products that are biodegradable or reusable.

- **Paper cups bought to reduce plastic**



Cotton bags are offered for purchase at the hotel to avoid carrying plastic bags on hotel property

Increase the use of acrylic cups and paper cups in all open food and beverage serving outlets to reduce one-way paper and plastic cups.

Requiring companies supplying hazardous waste such as energy-saving lamps, electrical and electronic equipment, toner cartridges and batteries to recover packages and hazardous waste.

### **1. Energy saving:-**

**Goal:** Flamenco Hotel's efforts are directed towards improving energy efficiency. To reduce non-renewable energy consumption without affecting the quality of service.

Energy is a very important and costly factor for any hotel operation. Electricity is the main power source for almost all hotel facilities and services.

Technologies and procedures have been implemented in our hotel to save energy.

Global environmental problems are directly related to the burning of fossil fuels to supply our energy needs.



**Measurable goals 2025/2026 is to reduce 5% total energy reduction**

1,100 energy efficient lights (changing 60 amps to 5 amps) throughout the hotel's public areas, rooms and exterior floors. Represents use

These lamps account for 80% of the total lighting needs. In addition, timer switches are used in all indoor and outdoor spaces.

- Involve the guests especially with the air-conditioning is turned off when the windows or doors of the rooms are opened and set to 22 degrees Celsius. The chiller motor stops automatically when the water reaches 6°C and starts working when it exceeds 12°C
- Gas is a natural resource in Egypt. In early 2001, it was decided to connect and operate most of the equipment in the kitchen and laundry with gas instead of electricity.
- Improve the insulation of pipes containing hot / cold liquids
- Improve burner/boiler maintenance, control and performance measurements through external technical approval
- Periodic repairs and maintenance are carried out by a contracting company twice a year, and permanent monitoring of consumption is carried out.
- Trainings are conducted on the above points in all relevant departments to ensure that all employees adopt energy saving procedures in their daily activities



**Dear Valued Guests,**

As we are in the midst of summer, with very high temperatures, it is recommended that you keep the curtains shut whilst out of your room. This will help to keep the temperature in the room pleasant, ensuring you get a good night's rest.

ضيوفنا الكرام..

بما أننا في منتصف الصيف مع درجات حرارة عالية جداً، فمن المستحسن أن تبقى الستائر مغلقة أثناء تواجدك خارج غرفتك. سيساعد ذلك في الحفاظ على درجة حرارة الغرفة لطيفة، مما يضمن حصولك على راحة جيدة أثناء الليل.



**STOP ENERGY WASTE.**  
**توقف عن إهدار الطاقة**

TURN OFF YOUR LIGHTS & UNPLUG WHEN  
THEY'RE NOT IN USE

قم بإطفاء الأنوار وافصلها عندما لا تكون في  
الاستخدام



### Water saving:

Objective: To reduce water consumption and relieve the hotel's water supply actions as follows:-

- Periodic maintenance checks to fix faults and leaks as soon as they occur
- A water saving label has been placed in guest showers and bathroom
- Guest information label to reduce water consumption and change towels, which will reduce the laundry consumption and thus saves on water
- Train housekeeping staff and kitchen staff to ensure reasonable use of water
- Involve the guests to save in water use



## 2. Pollution control and prevention

Objective:

Applying all necessary procedures and guidelines to avoid and reduce harmful gases and liquid emissions into the environment

Apart from the materials that are registered as hazardous by law, there are a number of products used in hotel operations that can become hazardous if mishandled or improperly disposed of. Hotel Flamenco has established a recycling program to collect all recyclable hazardous waste and dispose of it safely and with better management (MSDS inspection, filing, control of use and storage) for other chemical products such as disinfectants, chemicals, paints, solvents, detergents, etc.



### Social responsibilities

#### Objective:

To support the local community while promoting and preserving local culture and traditions. In addition, we work to provide a healthy, safe, and fair environment for our employees and guests; Increase awareness among them, our partners, local residents and other members of the tourism industry.

Goals By 2025: Increase food and beverage display activities by 20%

- To increase local dishes Of the total menu offerings
- Drinks and buy market products
- Fresh from the chef's garden

### Ramadan

To improve guest information to participate in festivals, culture and natural heritage, we provide information about the holy month of Ramadan It is the ninth month of the Islamic lunar calendar. Every day during this month, Muslims around the world spend the daylight hours in full fasting. Fasting is not only physical, but a complete commitment of the human body and soul to the spirit of fasting.

Every day before dawn, Muslims celebrate a pre-fasting meal called suhoor. At sunset, families have a breakfast meal known as iftar

During the holy month of Ramadan, Muslims around the world abstain from food, drink, and other bodily needs during the daylight hours from sunrise to sunset.. As a time to purify the soul, refocus attention on God, and practice self-sacrifice

We at Flamenco Hotel are supporting poort families with 250 Ramadan Bags each bag costed the hotel LE 500





## Sustainability Progress Report 2024

تقرير عن تقدم الاستدامة 2024

### Support the local community

During the years 2023 and 2024 we have been very active to support the local community as much as we can with food, employment, student training, free accommodation for local community organizations, donations, sponsorships and memberships in the social, cultural and environmental fields

- A business lunch organized for organizations and the government 60000 LE 4 times 2024
- Free annual Ramadan Iftar for food and drinks for the local community. Total 150,000 LE
- Distribution of 250 Ramadan bags each bag cost LE 500
- Free breakfast for those who are unable, next to the hotel, street workers, security
- Free training for students from the surrounding community for 10 students per year
- 1% of the total revenue to the city council
- 1% of the total net profit to the ministry of health hospitals

### Staff status

As a business owner, Flamenco Hotel enjoys a good reputation in the local tourism market for the following reasons:

- Continuous support for the local economy by creating jobs and paying salaries & taxes
- Create a work environment free from discrimination or harassment, while providing equal job opportunities for all qualified employees

**Flamenco Hotels management prohibits any kind of discrimination or harassment based on age, race, gender, color, national origin, religion, gender identity, disability, sexual orientation, pregnancy status, or any other status. Protected under applicable law**

- Demographic Status Staff 2023
- Total employees 270
- local 220, regional 49 , foreign 1

- Demographic Status Staff 2024
- Total employees 270
- local 220, regional 49 , foreign 1

- The number of full-time employees is always 100%.
- The hotel staff turnover rate reached 15%. is below the average for many Hotels
- A pleasant and fair work environment is best ensured by listening to the opinions of all our employees and taking into account future actions based on departmental surveys. The Human Resources Department holds department meetings to collect key points from the staff, and discuss the hotel management. This aims to satisfy employees and solve problems .
- Internal departmental meetings are convened by the managers of each department to inform all staff regarding the day-to-day operation of the hotel



## **1. Health, Safety and Wellness**

Ensuring a healthy and safe environment for our guests and employees is among our primary goals

In the past and now we have conducted numerous health and safety audits to identify areas for improvement and further implementation in all hotel areas and services. A safety policy has been developed which states that the hotel shall maintain its health and safety system through specific measures, committees, staff training, practical effectiveness review and reporting. The system is implemented and monitored by maintenance and human resource management. We will continue to improve our performance to ensure that our hotel is safe for both our employees and our guests

- Flamenco Hotel has approved a food safety and health manager.
- Using environmentally friendly materials and tools in the health club.
- Operating License and Fire Safety Certificate is available for all hotel infrastructure.
- Implement safety procedures and regular laboratory testing to reduce the risk of Legionella development.
- Flamenco Hotel has contracted with a doctor to ensure the highest level of health and safety for all guests and employees. A practical doctor is a doctor who is available 24 hours a day to hotel guests and staff.
- The hotel has its own screening room.
- All food and beverage personnel have been screened and certified.

## **Communicate with guests and educate them**

Objective: To motivate our guests to share responsibility for their holiday destination as well as to report on our work and to earn their appreciation for every achievement achieved.

Flamenco Beach Resort Hotel has been rated by international rating sites - such as Booking, Trip Advisor and Holiday Chic

Due to the continuous improvement of the hotel, the rating has increased significantly by more than 100%.

To increase knowledge and awareness of sustainability among hotel staff, guests and local residents by organizing specialized activities and various environmental activities within the hotel and supporting local nature conservation.

Display environmental policy in the lobby and guest area and activities from Flamenco Beach and Diving DE business partner



## Sustainability Progress Report 2024

تقرير عن تقدم الاستدامة 2024

### What will we do in 2025?

- Reducing electricity, water and diesel consumption from 2024 by another 5%
- Improve information and training packages for sustainability issues such as climate change, sustainable food, human rights, etc
- Improve internal marketing awareness. Print the Flamenco Green Hotel & Resort brochure for all rooms
- Flamenco Green Team Hotel & Resort holds regular meetings about Energy, Diesel, Population, sharing with staff, and files minutes
- Improving measurement targets related to water, energy saving and recycling. Improving the hazardous materials registration and control system.
- Install an effective preventative maintenance system to provide water by changing water-saving shower heads, adjusting toilet flushes at a lower capacity,
- Work on sustainable food and beverages

Herbert Damboek

General Manager



## Sustainability Progress Report 2024

## تقرير عن تقدم الاستدامة 2024

### جدول المحتوى

|     |  |
|-----|--|
| ١.  | المقدمة  |
| ٢.  | بيان الإدارة                                       |
| ٣.  | سياسات الاستدامة                                   |
| ٤.  | أهداف ونتائج الإدارة المستدامة                     |
| ٥.  | إدارة النفايات (السائلة الصلبة)                    |
| ٦.  | توفير الطاقة                                       |
| ٧.  | توفير المياه                                       |
| ٨.  | مكافحة التلوث والوقاية منه (الهواء والماء والتربة) |
| ٩.  | المسؤولية الاجتماعية                               |
| ١٠. | دعم المجتمع المحلي                                 |
| ١١. | حالة الموظفين                                      |
| ١٢. | الصحة والسلامة والعافية                            |
| ١٣. | التواصل مع النزلاء وتوعيتهم                        |



## مقدمة: -

أطلقت إدارة فنادق ومنتجعات فلانكو تطبيق المعايير الدولية لنظام "ترافلايف" للإدارة المستدامة في عام ٢٠٢٠، بهدف دمج أسس الاستدامة في عمليات الفندق وتطويره. جاء ذلك نتيجةً لالتزام الفندق بتقديم خدمات عالية الجودة، ومراعاة البيئة الثقافية والطبيعية للوجهة المحلية، مع مراعاة الاهتمام المتزايد بالقضايا الاجتماعية والبيئية من قبل الضيوف وشركاء السياحة. وقد وُضعت سياسة استدامة، وأُجريت مراجعة اقتصادية مهنية من قبل مستشار خارجي متخصص، "ترافلايف". وتم تحديد مجالات التحسين، وتطبيق أفضل الممارسات الممكنة لتحقيق أهداف قابلة للقياس، بما يتوافق مع التزامات سياسة الاستدامة.



## بيان الإدارة

أصدقائي وزملائي الأعزاء،

فندق فلامنكو القصير

يُشكّل الوضع الراهن للبيئة الطبيعية والبشرية تحديًا لمستقبل عالمنا، ويتطلب اتخاذ إجراءات فورية. على مدار السنوات الست الماضية، عملنا في فندق فلامنكو بنشاط لنحدث التغيير الذي نطمح إليه في العالم. يهدف هذا التقرير إلى إطلاعكم على جهودنا ونتائجنا خلال هذه الرحلة، وتقييم مساهمتها القيمة في جودة المنتج ومسؤوليته الاجتماعية.

نتعلم من مسؤولياتنا تجاه الحفاظ على الطبيعة. وبينما نتعمق في فهم كيفية ارتباط عملياتنا اليومية بالبيئة الطبيعية والاجتماعية للوجهة، ندرك أن هناك دائمًا مجالًا للتحسين. في السنوات القادمة، نلتزم بتحقيق نتائج أفضل بمشاركة موظفينا وضيوفنا وشركائنا وموردنا، بهدف تعزيز القيم للوجهة والمجتمع المحلي، بالإضافة إلى تعزيز الركيزة الاقتصادية لأداء الاستدامة في فنادقنا.

المدير العام

هربرت

فندق فلامنكو القصير

### سياسات الاستدامة:

تشمل هذه السياسات المبادئ الأساسية والمبادئ التوجيهية للاستدامة، وحماية البيئة، وإدارة الموظفين، والمسؤولية الاجتماعية التي يلتزم بها منتج فلانكو بيتش في إدارة الاستدامة. تأسست هذه السياسات عام ٢٠١٣ وجُددت في سبتمبر ٢٠٢٠، بالإضافة إلى أهداف سياسات المنتج.

### إدارة النفايات (السائلة والصلبة)

الهدف: تقليل إنتاج النفايات وتقليل التلوث النسبي للموارد الطبيعية (الماء والتربة)

- الحد من تأثير العمليات على البيئة من خلال تحسين إدارة المياه/الطاقة/النفايات، وتطبيق سياسة مشتريات مُحسنة وصديقة للبيئة.

- الالتزام بالتشريعات المحلية والإقليمية والوطنية.
- التشغيل بكفاءة أكبر وخفض التكاليف من خلال تحسين التحكم في الجوانب المذكورة أعلاه وفقاً لحجم المبيعات السنوية.
- تقليل النفايات الصلبة في المنشأة. وتُطبق مبادئ المشتريات الصديقة للبيئة كلما أمكن ذلك.

من المقرر تأكيد الأهداف القابلة للقياس بحلول نهاية عام ٢٠٢٤، وذلك من خلال الأهداف التالية: • زيادة مواد التغليف القابلة للإرجاع بنسبة ١٠٪.

- تقليل المواد التي تُستخدم لمرة واحدة بنسبة ٣٠٪.
- تقليل الأكياس والزجاجات والأكواب البلاستيكية بنسبة ٢٠٪.
- إعادة تدوير زيت الطهي ومواد التغليف المستخدمة بنسبة ١٠٠٪. • إعادة تدوير النفايات الخطرة بنسبة 60% من أصل 100% يتم تطبيقها سنوياً

لا تزال تدابير إدارة النفايات والبنية التحتية لإعادة التدوير في المنطقة المحلية والإقليمية قيد التطوير. وقد أُخذت بعض الإجراءات الإيجابية في جميع المتاجر والفنادق عام ٢٠١٩ للحد من الأكياس والزجاجات البلاستيكية. فإلى جانب استهلاك الحياة اليومية، تزيد السياحة باستمرار، وخاصةً خلال موسم الذروة، من كمية إنتاج النفايات. من ناحية أخرى، تنخفض سعة مكبات النفايات المتاحة، مما يؤدي إلى صعوبات هائلة في جمع النفايات والتخلص منها، مما يزيد من خطر تلوث الموارد الطبيعية. لا تتأثر المساهمة المالية للفندق في نظام إدارة النفايات التابع للبلديات بإنتاجه النسبي من النفايات. وقد أصبح قياس النفايات المتولدة سنوياً أحد أهداف الإدارة الفندقية المستدامة. كما تُعد إعادة التدوير جزءاً لا يتجزأ من سياسة فندق فلانكو للحد من النفايات قدر الإمكان.

- يُفضل التوقف عن شراء المنتجات ذات الاستخدام الواحد مثل زينة الكوكيتيل والأكواب والأطباق والنظارات، وعند الضرورة، يُفضل استخدام المنتجات القابلة للتحلل الحيوي
- يتم عرض الأكياس القطنية للشراء في الفندق لتجنب حمل الأكياس البلاستيكية في ملكية الفندق
- زيادة استخدام أكواب الأكريليك والأكواب الورقية في جميع منافذ تقديم الأغذية والمشروبات المفتوحة لتقليل الورق والأكواب البلاستيكية أحادية الاتجاه.
- الزام شركات توريد المخلفات الخطرة مثل المصابيح الموفرة للطاقة والمعدات الكهربائية والإلكترونية وخرائيش الحبر والبطاريات باسترداد العبوات والمخلفات الخطرة.

### توفير الطاقة

#### الهدف:

جهود فندق فلانكو موجهة نحو تحسين كفاءة الطاقة. لتقليل استهلاك الطاقة غير المتجددة دون التأثير على جودة الخدمة. الطاقة عامل مهم ومكلف للغاية لأي عملية فندقية. الكهرباء هي مصدر الطاقة الرئيسي لجميع مرافق الفنادق وخدماتها تقريباً.

#### تم تنفيذ التقنيات والإجراءات في فندقنا لتوفير الطاقة.

- ١١٠٠ مصباح موفر للطاقة (تغيير ٦٠ أمبير إلى ٥ أمبير) في جميع مناطق الفندق العامة والغرف والأرضيات الخارجية. يمثل استخدام هذه المصابيح ٨٠٪ من إجمالي احتياجات الإضاءة. بالإضافة إلى ذلك ، يتم استخدام مفاتيح المؤقت في جميع المساحات الداخلية والخارجية.
- يتم إيقاف تشغيل التكييف عند فتح النوافذ أو الأبواب من الغرف وضبطه على ٢٢ درجة مئوية. يتوقف محرك المبرد تلقائياً عندما يصل الماء إلى ٦ درجات مئوية ويبدأ في العمل عندما تتجاوز ١٢ ج
- الغاز مورد طبيعي في مصر. تقرر مطلع عام ٢٠٢١ توصيل وتشغيل معظم المعدات في المطبخ والغسيل بالغاز بدلاً من الكهرباء.
- تحسين عزل الأنابيب التي تحتوي على سوائل ساخنة / باردة
- تحسين صيانة الموقد / الغلاية والتحكم فيها وقياسات الأداء من خلال اعتماد فني خارجي
- يتم إجراء عمليات الإصلاح والصيانة الدورية من شركة متعاقدة مرتين في السنة ، ويتم إجراء مراقبة دائمة من الاستهلاك.
- يتم إجراء التدريبات على النقاط المذكورة أعلاه في جميع الإدارات ذات الصلة للتأكد من أن جميع الموظفين يتبنون إجراءات توفير الطاقة في أنشطتهم اليومية

#### توفير المياه

الهدف: تقليل استهلاك المياه والتخفيف من إمدادات المياه للفندق.

- فحوصات الصيانة الدورية لإصلاح الأعطال والتسريبات فور حدوثه

#### التحكم في التلوث والوقاية منه

الهدف: تطبيق كافة الإجراءات والمبادئ التوجيهية اللازمة لتلافي وتقليل الغازات الضارة والانبعاثات السائلة في البيئة.

١. التحليل الكيميائي / الميكروبيولوجي المنتظم لمياه الشرب على مدار العام من قبل مختبر خاص معتمد.
٢. بصرف النظر عن المواد التي تم تسجيلها على أنها خطرة بموجب القانون ، هناك عدد من المنتجات المستخدمة في عمليات الفنادق التي يمكن أن تصبح خطرة إذا أساء التعامل معها أو تم التخلص منها بشكل غير صحيح. أنشأ فندق فلانكو برنامجاً لإعادة التدوير لجمع جميع النفايات الخطرة القابلة لإعادة التدوير والتخلص منها بأمان وإدارة أفضل (فحص MSDS وحفظها والتحكم في استخدامها وتخزينها) للمنتجات الكيميائية الأخرى مثل المطهرات والمواد الكيميائية والدهانات والورنيش والمذيبات والمنظفات وما إلى ذلك.

#### المسؤوليات الاجتماعية

## Sustainability Progress Report 2024

## تقرير عن تقدم الاستدامة 2024

الهدف: دعم المجتمع المحلي مع تعزيز الثقافة والتقاليد المحلية والحفاظ عليها. بالإضافة إلى ذلك ، نعمل على توفير بيئة صحية وآمنة وعادلة لموظفينا وضيوفنا ؛ زيادة الوعي بينهم وبين شركائنا والسكان المحليين والأعضاء الآخرين في صناعة السياحة.

الأهداف بحلول عام 2025 زيادة أنشطة عرض المأكولات والمشروبات بنسبة ٢٠٪

لتحسين معلومات الضيف للمشاركة في المهرجانات والثقافة والتراث الطبيعي

### رمضان

هو الشهر التاسع من التقويم القمري الإسلامي. كل يوم خلال هذا الشهر ، يقضي المسلمون في جميع أنحاء العالم ساعات النهار في صيام كامل. الصوم ليس جسدياً فقط ، بل هو التزام كامل لجسد الإنسان وروحه بروح الصوم.

كل يوم قبل الفجر ، يحتفل المسلمون بوجبة ما قبل الصيام تسمى السحور. عند غروب الشمس ، تتناول العائلات وجبة الإفطار المعروفة باسم الإفطار

خلال شهر رمضان المبارك يتمتع المسلمون في جميع أنحاء العالم عن الطعام والشراب والاحتياجات الجسدية الأخرى خلال ساعات النهار من شروق الشمس إلى غروبها .. كوقت لتطهير الروح وإعادة تركيز الانتباه على الله وممارسة التضحية بالنفس. ، رمضان أكثر بكثير من مجرد عدم الأكل والشرب. "الصوم" يعني حرفياً "الامتناع" - ولا يعني فقط الامتناع عن الأكل والشرب ، بل عن الأفعال والأفكار والكلمات الشريرة

### دعم المجتمع المحلي

الإجراءات التطبيقية والنتائج والشهادات ذات الصلة لعام ٢٠٢٢ مذكورة أدناه.

- التبرعات والرعاية والعضويات في المجالات الاجتماعية والثقافية والبيئية
- الحماية موثقة في الجدول أدناه.

### حالة الموظفين

- كصاحب عمل ، يتمتع فندق فلامنكو بسمعة طيبة في سوق السياحة المحلي للأسباب التالية:
- الدعم المستمر للاقتصاد المحلي من خلال خلق فرص عمل بدفع رواتب وضرائب
- خلق بيئة عمل خالية من التمييز أو التحرش ، مع توفير فرص عمل متساوية الفرص لجميع الموظفين المؤهلين للعمل.
- مقارنة العمالة 2023/2024
- دائماً ما يكون عدد العاملين بدوام كامل ١٠٠٪.
- بلغ معدل دوران العاملين بالفندق ١٥٪. رقم أقل من المتوسط في العديد من عقارات المنتجعات في المنطقة.
- يتم ضمان بيئة عمل ممتعة وعادلة بشكل أفضل من خلال الاستماع إلى آراء جميع موظفينا والأخذ في الاعتبار الإجراءات المستقبلية بناءً على استطلاع رأي الإدارات. تعقد إدارة الموارد البشرية اجتماعات القسم لجمع النقاط الأساسية من الموظفين ، ومناقشة إدارة الفندق. يهدف هذا إلى إرضاء الموظفين وحل المشكلات قبل الوقت.
- يتم عقد اجتماعات الأقسام الداخلية من قبل مديري كل قسم لإبلاغ جميع الموظفين فيما يتعلق بتشغيل الفندق اليومي

### الصحة والسلامة والعافية

يعد ضمان بيئة صحية وآمنة لضيوفنا وموظفينا من بين الأهداف الأساسية لدينا

## Sustainability Progress Report 2024

## تقرير عن تقدم الاستدامة 2024

في الماضي والآن أجرينا العديد من عمليات تدقيق الصحة والسلامة لتحديد مجالات التحسين والتنفيذ الإضافي في جميع مناطق وخدمات الفنادق. تم تطوير سياسة السلامة التي تنص على أن الفندق يجب أن يحافظ على نظام الصحة والسلامة الخاص به من خلال تدابير محددة ولجان وتدريب للموظفين ومراجعة عملية للفعالية وإعداد التقارير. يتم تنفيذ النظام ومراقبته عن طريق الصيانة وإدارة الموارد البشرية. وسنستمر لتحسين أدائنا لضمان أن فندقنا آمن لكل من موظفينا وضيوفنا

- قام فندق فلانكو باعتماد مدير صحة وسلامة للأغذية
- استخدام مواد وأدوات صديقة للبيئة في النادي الصحي
- يتوفر ترخيص التشغيل وشهادة السلامة من الحرائق لجميع البنية التحتية للفندق.
- تطبيق إجراءات السلامة والاختبارات المعملية المنتظمة لتقليل مخاطر تطور بكتيريا الليجيونيلا.
- تعاقد فندق فلانكو مع دكتور لضمان أعلى مستوى من الصحة والسلامة لجميع الضيوف والموظفين. الطبيب العملي هو طبيب متاح على مدار ٢٤ ساعة لنزلاء الفندق والعاملين فيه. يحتوي الفندق على غرفة الفحص الخاصة به.
- تم فحص واعتماد جميع موظفي الأغذية والمشروبات

### ٩ - التواصل مع النزلاء وتوعيتهم

الهدف: تحفيز ضيوفنا على تقاسم المسؤولية عن وجهة عطلتهم وكذلك إلى الإبلاغ عن أعمالنا وكسب تقديرهم لكل انجاز يتم تحقيقه  
تم تصنيف فندق فلانكو بيتش ريزورت من مواقع التصنيف الدولية- مثل بوكينج وترب أدفيزور و هوليდაي شيك  
نظراً للتحسين المستمر في الفندق ، فقد ارتفع التصنيف بشكل ملحوظ بأكثر من ١٠٠٪  
لزيادة المعرفة والوعي بالاستدامة بين موظفي الفندق والنزلاء والسكان المحليين من خلال تنظيم أنشطة متخصصة وأنشطة  
بيئية مختلفة داخل الفندق ودعم الحفاظ على الطبيعة المحلية.

### ماذا سنفعل في عام 2025

- تقليل استهلاك الكهرباء والماء والديزل اعتباراً من عام ٢٠٢٠ بنسبة ٥٪ أخرى للغرفة في اليوم.
- تحسين المعلومات وحزم التدريب لقضايا الاستدامة مثل تغير المناخ ، والغذاء المستدام ، وحقوق الإنسان ، وما إلى ذلك. تعزيز التسويق الخارجي للفندق بناءً على ملف الاستدامة القوي الخاص به
- تحسين الوعي والتسويق الداخلي. اطبع كتيب فندق ومنتج فلانكو الأخضر لجميع الغرف
- يعقد فندق ومنتج فلانكو Green Team اجتماعات منتظمة حول الطاقة ، والديزل ، والسكان ، ومشاركتها مع الموظفين ، ومحاضر الملفات.
- تحسين أهداف القياس المتعلقة بالمياه وتوفير الطاقة وإعادة التدوير. تحسين نظام تسجيل ومراقبة المواد الخطرة. تقديم أنشطة تفاعلية ثقافية خضراء للبالغين والأطفال.
- قم بتنشيط نظام صيانة وقائية فعال لتوفير المياه المتغيرة لرؤوس الدش الموفرة للمياه ، وضبط تدفق المراوح بسعة أقل ، وتنفيذ سياسة اليوم الثاني لتنظيف بياضات الأسرة ومناشف الشاطئ
- العمل على الأغذية والمشروبات المستدامة

هربت

المدير العام

## Environmental & Social Sustainability Policy



## Sustainability Progress Report 2024

تقرير عن تقدم الاستدامة 2024

Flamenco Hotels & Resort located in Cairo and El Quseir- Marsa Alam, which prepared to host our guests with their elegant furniture and comfortable facilities.

We at Flamenco Hotels recognize that our business has an important role to play in protecting and enhancing the environment for guests of Egypt.

### To this end our hotel is committed to taking action:

- To achieve sound environmental practices across our entire operation
- To comply fully with all environmental laws and regulations
- To minimize our use of energy, water and materials of scarce supply
- To minimize the amount of air emissions, wastewater effluent, solid wastes, hazardous materials and noise associated with our operations (or pollution generated)
- To educate our guests and staff of the sensitive environmental conditions and acceptable activities along the Red Sea Coast
- To invite our guests, suppliers and contractors to participate in our efforts to protect and enhance the environment
- To work with others in the tourism industry, in public agencies and the community to achieve wider environmental goals
- To provide all employees with the training and resources required to meet our environmental objectives and targets
- To openly communicate our policies and practices to our employees, guests and interested parties
- To monitor and record our environmental performance relative to our policies, objectives and targets
- To Recruiting staff and employees from nearby communities as much as possible
- To maintain a continuous commitment to improved environmental practices
- To work closely with local authorities in order to improve all the surrounding area
- To be actively contributing with all NGOs hoping to improve the local community

### Examples of everyday actions

- Waste compacted to reduce number of collections.
- Separate organic and non-organic waste

### Saving energy by

- Monitoring gas and electricity consumption on weekly basis.
- Use of low energy light bulbs.
- Key card control system installed in every room to control heating, lighting and air-conditioning when room is not in use.
- Re-use towels on guest request.
- Building management systems that control temperature throughout the building
- With Very few rains in our area we are committed to reuse the water produced by our desalination plant and use it carefully to fully irrigate the Gardens

Herbert General Manager

السياسة البيئية والاجتماعية



تقع فنادق فلانكو مصر بالقصير والقاهرة ، والتي أعدت لاستضافة ضيوفنا بأثاثها الأنيق والمرافق المريحة. المنطقة المحيطة بها نحن ندرك أن أعمالنا لها دور مهم تلعبه في حماية وتعزيز البيئة لضيوف مصر. تحقيقاً لهذه الغاية ، يلتزم فندقنا باتخاذ الإجراءات اللازمة:

- لتحقيق الممارسات البيئية السليمة عبر عملياتنا بأكملها
- الامتثال التام لجميع القوانين واللوائح البيئية
- لتقليل استخدامنا للطاقة والمياه والمواد ذات الإمدادات الشحيحة
- لتقليل كمية انبعاثات الهواء ، فضلات مياه الصرف ، والنفايات الصلبة ، والمواد الخطرة والوضوء المرتبطة بعملياتنا (أو التلوث الناتج)
- لتثقيف ضيوفنا والموظفين حول الظروف البيئية الحساسة والأنشطة المقبولة على طول ساحل البحر الأحمر
- دعوة ضيوفنا وموردنا ومقاولينا للمشاركة في جهودنا لحماية وتعزيز البيئة
- العمل مع الآخرين في صناعة السياحة والوكالات العامة والمجتمع لتحقيق أهداف بيئية أوسع
- تزويد جميع الموظفين بالتدريب والموارد اللازمة لتحقيق الأهداف والغايات البيئية
- التواصل علناً سياساتنا والممارسات لموظفينا والضيوف والأطراف المعنية
- مراقبة وتسجيل أدائنا البيئي بالنسبة لسياساتنا وأهدافنا وأهدافنا
- لتوظيف الموظفين والموظفين من المجتمعات القريبة قدر الإمكان
- الحفاظ على التزام مستمر بتحسين الممارسات البيئية
- العمل عن كثب مع السلطات المحلية من أجل تحسين جميع المناطق المحيطة
- المساهمة بنشاط مع جميع المنظمات غير الحكومية على أمل تحسين المجتمع المحلي

#### أمثلة على الأعمال اليومية

- نفايات مضغوطة لتقليل عدد المجموعات.
  - قم بفصل النفايات العضوية وغير العضوية
  - توفير الطاقة عن طريق
  - رصد استهلاك الغاز والكهرباء على أساس أسبوعي.
  - استخدام المصابيح الكهربائية منخفضة الطاقة.
  - نظام التحكم في بطاقة المفتاح مثبت في كل غرفة للتحكم في التدفئة والإضاءة وتكييف الهواء عندما لا تكون الغرفة قيد الاستخدام.
  - إعادة استخدام المناشف بناء على طلب الضيف.
  - أنظمة إدارة المباني التي تتحكم في درجة الحرارة في جميع أنحاء المبنى
  - مع وجود عدد قليل جداً من الأمطار في منطقتنا ، فإننا ملتزمون بإعادة استخدام المياه الناتجة عن محطة تحلية المياه واستخدامها بعناية لري الحدائق بشكل كامل
- هربت  
المدير العام



## Sustainability & Social Responsibility Report Flamenco Hotels Egypt – 2024/2025 summary

### 1. Support for International Labor, Community and Human Rights

Flamenco Hotels Egypt is committed to upholding international principles of fairness, safety, and equality in the workplace, community development, and human rights.

- We comply with International Labor Organization (ILO) standards including freedom of association, fair wages, and safe working conditions.
- We align with the United Nations Global Compact and Egypt's Labour Law No. 12 of 2003.
- We ensure all staff have written contracts, are insured, and trained on occupational safety, human rights, and anti-discrimination.
- Our hiring and training processes promote diversity and inclusion in the workplace.

### 2. Progress against Sustainability Targets

| Target Area           | 2025 Goal                             | Progress in 2024                         | Status      |
|-----------------------|---------------------------------------|--|-------------|
| Energy Efficiency     | Reduce electricity usage by 10%       | Achieved 08% reduction                   | On Track    |
| Water Conservation    | Reduce water use per guest by 15%     | Achieved 10% reduction                   | On Track    |
| Waste Management      | Recycle 25% of solid waste            | Recycled 15% through vendor partnerships | Improving   |
| Local Employment      | 90% of staff from local communities   | 70% local staff employed                 | On Track    |
| Training Hours        | 100% staff with 10+ hours of training | 95% achieved                             | Near Target |
| Gender Representation | 20% female representation by 2025     | Currently at 15%                         | In Progress |

### 3. Guest Feedback Collection

Flamenco Hotels Egypt actively gathers and analyzes guest feedback to improve services.

Feedback Channels Used:

- In-room forms
- Post-stay email surveys
- Review platforms (TripAdvisor, Booking.com, Holiday Check)
- Suggestion boxes and social media



## Sustainability Progress Report 2024

تقرير عن تقدم الاستدامة 2024

### Key Guest Feedback Ratings (2024):

- HolidayCheck: 92%
- Booking.com: 8.3/10
- TripAdvisor: 8.0/10
- 2,300+ reviews collected
- 95% of reviews responded to within 48 hours

### 4. Evidence of Improvement from Feedback

| Feedback Theme             | Action Taken                              | Result                                   |
|----------------------------|---|--|
| Long check-in process      | Added express and mobile check-in options | Wait times reduced by 40%                |
| Limited vegetarian options | Expanded vegetarian and vegan offerings   | F&B satisfaction up 25%                  |
| Wi-Fi inconsistency        | Upgraded network across guest areas       | 60% fewer Wi-Fi complaints               |
| Housekeeping timing        | Introduced opt-in cleaning schedule       | Improved service and cleanliness ratings |

### 5. Conclusion and Future Commitment

Flamenco Hotels Egypt remains dedicated to sustainability, ethical practices, and stakeholder engagement. We continue aligning with Egypt Vision 2030 and the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs), aiming for measurable progress across environmental, social, and governance areas.