

# 绿色、生态、可持续,酒店环保行动进行时

日前,国务院印发《关于加快建立健全绿色低碳循环发展经济体系的指导意见》,倡导酒店、餐饮等行业不主动提供一次性用品,倡导绿 色低碳生活方式,鼓励厉行节约,坚决制止餐饮浪费行为,扎实推进塑料污染全链条治理。作为城市"窗口"的酒店业在实现绿色发展上进行 了不少有益的尝试,此次指导意见的出台,无疑将进一步推动酒店业践行绿色发展理念的步伐。

□ 本报采访组

#### 出台政策引领绿色低碳

经有不少省市行动起来,提出倡议或 做出明确规定,酒店企业不主动提供 一次性日用品、减少塑料制品的使 用、培养酒店员工和住客的绿色环保 理念,低碳环保已逐渐成为酒店业的 共识。

2019年7月1日,《上海市生活垃 圾管理条例》正式施行,条例规定,上 海酒店不再主动提供包括牙刷、梳 子、浴擦、剃须刀、指甲锉、鞋擦在内 的一次性用品。据来自上海市市场 文化执法总队的执法检查统计,条例 实施当月,市、区两级文化执法机构总 共抽查旅游住宿企业1557家,合格率 达到94%。

2020年,北京、天津等地也相继 实施了"宾馆不再主动提供一次性用 品"的规定。

由于一次性用品及其外包装大 多是不可降解的塑料制成,让其逐渐 "退出"酒店的目的,就是为了减少塑 料制品所带来的污染。在梳理各地

为了实现绿色发展,近年来,已 的相关文件时,记者发现,不少省份 对于加强塑料污染治理已提出了切 实工作方案。

> 2020年9月,江西省文化和旅游 厅下发《江西省文化和旅游厅关于在 全省旅游星级(绿色)饭店开展塑料污 染治理工作的通知》,并确定目标任 务:到2020年底,江西省旅游星级(绿 色)饭店禁止销售和使用一次性不可 降解的塑料制品;从2021年开始,在 件"用品活动,大力推广替代产品和 一次性可降解塑料制品的使用;到 2025年,一次性塑料制品的使用量比 2020年减少一半左右,塑料污染治理 得到有效控制。

2020年10月,根据国家发展改 革委、生态环境部印发的《关于进一 步加强塑料污染治理的意见》和国家 发展改革委等九部门联合印发的《关 于扎实推进塑料污染治理工作的通 知》相关要求,上海市印发了《上海市

关于进一步加强塑料污染治理的实 施方案》。2021年1月1日,上海试点 "禁塑令",塑料袋不见踪影,塑料吸管 也退出了餐饮和酒店行业的"柜台"。

2020年11月,北京市发展和改 革委员会、北京市生态环境局也联合 发布了《北京市塑料污染治理行动计 划(2020-2025年)》(征求意见稿), 提出聚焦餐饮、住宿、会展等六大重 点行业强化减塑力度,严控一次性塑

近日、《陕西省商务厅关于落实 商务领域塑料污染治理工作的通 知》下发。《通知》要求:各市(区)餐 饮领域禁止销售和使用不可降解一 次性塑料餐具和吸管。到2025年 底,各市(区)星级宾馆、酒店等场所 不免费不主动提供一次性塑料用 品。到2025年底,所有宾馆、酒店、 民宿等场所不免费不主动提供一次 性塑料用品,可通过设置自助购买 机、提供续充型洗洁剂等方式提供

"我们会在客房浴室的墙面上安 装洗发液、沐浴液的挤压式分装盒,以 此来减少塑料包装的浪费。"西安赛瑞 喜来登大酒店市场传讯部经理孙萌萌 说。继六小件之后,酒店又开始了"限

"我们取消了一次性亚克力搅拌 棒、塑料吸管,将牙具、梳子、浴帽、护 理包、须刨、针线包的外包装,统一更 换为可降解材质。"上饶葛仙村酒店相 关负责人告诉记者。

"为了减少客房浴品使用的浪费, 在客人离店时,酒店客房服务人员会 把未用完的洗浴用品统一回收,集中 使用,比如用于清洗地毯等。酒店餐 饮部从去年就已经开始使用可降解物 料代替塑料用品。我们还会建议客人 在居住期间降低布草的更换频次。"西 安曲江银座酒店运营总监段宁介绍

"我们酒店餐厅从2021年元月起 开始全面使用可降解物料,比如打包 所用的纸质蛋糕牌、餐刀、餐盒等都是 再生资源物料。"西安索菲特人民大厦

## 环保行动持续深入

竹子吧副经理张军卓说。

新疆机场集团天缘酒店管理公司 旗下乌鲁木齐各酒店餐饮部为了减少 一次性保鲜袋、保鲜膜的使用量,采购 了可重复使用的保鲜盒。

从酒店业者的分享中,可以感受 到,为了减少塑料垃圾的排放,很多酒

事实上,一些酒店集团也已经开 始号召旗下酒店行动起来。截至目 前,华住集团全品牌基本实现所有的 客用品包装全部换成以树木韧皮纤维 制成的环保材料,可降解,零污染。华 住旗下海友酒店将环保浴巾、拖鞋等 统一装入环保袋,方便客人使用后"袋 走",在后续旅程继续使用。同时,海 友"绿色住"也已在试点中,客人可在 预订时自主选择是否需要环保浴巾 等,若不需要则会减免相应房费,以惠 利措施鼓励客人积极参与"限塑"环保 行动。汉庭3.5版本酒店客房内采用 EPE材料(一种可快速光降解材料)的 拖鞋,客人也可以拿走循环利用。

日前,开元酒店集团设定了企业

多方倡导绿色生活方式

净塑五年计划:截至2021年底,完成酒 店塑料足迹评估并制定可量化的减塑 目标与行动方案;截至2023年底, 100%去除非必要及对环境有害的塑 料制品并且不主动提供一次性塑料制 品;截至2025年底,100%的塑料废弃 物得到妥善处理,实现零塑料废弃物 流入自然。与此同时,开元酒店集团 计划在酒店推出一系列日常运营举措 以实现净塑目标。比如,酒店客房将 提供玻璃瓶装水,酒店其他区域将不 还计划在2021年底前,在旗下酒店的 餐厅全面投入使用可降解打包袋、打 包盒。目前开元酒店集团已经着手寻 找可降解打包产品的供应商,挑选出 最适宜环保的可降解材质打包产品。

上海市旅游行业协会饭店业分会 秘书长杨炎平建议,在酒店积极探索 "限塑"计划的同时,产品供应商也应 加快步伐,在符合当下环保理念的基 础上更新产品供给。

### 兼顾环保与客户满意度

端酒店来说,在入住率为50%的情 况下,一个房间每套一次性用品按 20元计算,酒店每天消耗一次性用 品的费用约为1万元。换言之,如果 能取消提供一次性用品,一年下来, 酒店就可节省几百万元。"上海某酒 店的财务人员曾向记者算过这样一

对酒店而言,减少提供一次性用 品的益处是显而易见的。但是在实 际的操作中,不少酒店业者也有着这 样的顾虑:受新冠肺炎疫情的影响, 酒店行业还在恢复中,本来入住酒店 的客人就少,一下子将一次性用品撤 出客房,客人在不适应的情况下,投 诉必然会增加,也会对酒店生意产生 负面影响。另外,酒店不再主动提供 一次性用品,看似是节约了成本,然 而若客人有需求,酒店服务人员就需 要将用品送至客房,从以往数据来 看,这部分客人数量不少。那么所增 加的人工成本又该如何平衡?

的确,对于住酒店频次较高的商 旅客人来说,对于酒店绿色环保的倡 议和规定都较熟悉,并自觉遵守。但 对于部分出行频次相对偏低的客群, 满意度之间寻找平衡点,是一大挑 战。记者走访了全国多家酒店,发现 一些酒店的做法值得借鉴。

首先是加强宣传,引导客人养成 环保意识。记者注意到,不少酒店除 了在公共区域醒目的位置,通过宣传 品进行相关倡导外,还将这项工作做 到了客人入住前。比如,在酒店的线 上官方预订渠道上,给客人发送的预 订确认短信中,都有关于鼓励客人自 带日用品的倡导。

飞猪此前发布的《酒店环保数据 报告》显示,酒店实施不主动提供一 次性用品以后,平均每天有近5成住 客会向酒店索要这些用品,其中,牙 刷成为客人主动索要最多的用品。 且客人需求高峰期集中在19:00-21:30。为了缓解在集中时段酒店出 现无法第一时间兼顾客人需求的状 况,有些酒店尝试将客人可能需要的 日用品单独包装,并在办理入住环节 向客人说明"不主动提供一次性用 品"的规定后,询问客人是否需要提 供、以及需要提供哪些用品。

华住酒店集团则充分利用了智 能化手段,让客人在线上订房时,就 自备洗漱用品的习惯尚未养成。于 提前选择是否需要免费一次性用 记者了解到,这些做法的确可以有效 酒店而言,在客人们养成自备日用品 品,如需要则在办理人住时向前台 减少客人因此产生的投诉及差评。

"对于一家拥有1000间客房的中 的习惯之前,如何在执行规定与住客 领取。针对客人的临时需求,华住 借助智能设备为客人提供便捷服 务。客人可通过客房内的语音助手 "Hello华住"下达需求,酒店智能送 物机器人就能把客人需要的物品安 全送达。今年春节期间,智能送物 机器人共执行服务超24万次,平均 每店任务数高达200余次。这样也 有效地节省了酒店可能因此产生的 人工成本。

> 与此同时,酒店还以多种措施鼓 励消费者自带日用品。比如向不使 用酒店一次性用品的住客赠予酒店

山东济宁圣源酒店总经理邵勇 表示,为了避免客人因为酒店不主动 提供一次性用品而可能产生的投诉, 酒店应该做好应对预案。针对客人 可能就此提出的各种问题,预设好有 说服力的回复。工作人员也要准备 好处理预案,在客人提出投诉时,通 过耐心沟通得到客人的理解。与此 同时,酒店也应该做好员工的相关培 训工作。当然,完成这项工作,不单 是员工的责任,更需要酒店高层的高 度重视,应由管理层来完成预案的制 定,再由员工负责执行。在采访中,

近年来,为了变"绿",不少酒店不 要一环。 断在尝试新方法。其中,做好垃圾分类

是酒店展开绿色生活方式的重要一环。

"我们酒店的客人多以长住客为 主,所以日常会产生相当多的垃圾。为 此,酒店实行垃圾强制分类收集、存放 和处理。人力资源部每月进行垃圾分 类的宣传教育,并且以酒店各部门为小 单位自行组织垃圾分类培训,并在每次 培训结束后进行小测试,确保每位员工 都将垃圾分类记在心里,落在实处。"西 安万豪行政公寓市场传讯部经理王璟

南昌瑞颐大酒店将垃圾分类的宣 传教育工作做到酒店"全覆盖"。酒店 后厨,抬眼可见"垃圾分类,绿色环保" 的标语,分类垃圾桶摆放于各个合理位 置,并均已按二分法(厨余、其它)进行了 设置。南昌瑞颐大酒店相关负责人表 示,餐厅的操作台也按要求做了改装,干 垃圾、湿垃圾、餐具等各类收纳盒/箱摆 放明显,规范使用。垃圾分类处理已是 南昌瑞颐大酒店常年培训的固有科目, 通过全方位施行酒店行业"六常法"(常 分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、 常教育)培养酒店员工工作意识,养成 工作习惯。

无锡融创万达文华酒店和融创万 达嘉华酒店去年均获评了"金树叶级绿 色旅游饭店"。据悉,这两家酒店申评 绿色旅游饭店前,酒店单年的能耗成本 占比为9%,申评至今已降低至7.6%, 2020年相比 2019年节约能源费 92万 元。此外,酒店也会吸引客人参与到酒 店的绿色行动中,比如,连住两夜的客 人如果减少更换布草的频次,酒店会奖 励一张饮料券。

广州白天鹅宾馆在近年的更新改 造过程中建设了雨水收集回用系统、中 央空调冷凝水回收系统等一系列实用 的节水措施。白天鹅宾馆改造后比改 造前酒店年用水总量节约超过44%。 株洲大汉·希尔顿国际酒店采用的江水 源热泵空调系统,在采暖季节高峰时段 每天可以节约6000元能源费用,平均 每天可以减少4200立方米天然气消 耗、减少8.232吨二氧化碳气体排放;在 夏季制冷时段,没有冷却水的蒸发消 耗,平均每天可以节约60吨自来水,节 约近2000元能源费。

威海百纳中心大酒店总经理李文 钰介绍,他们围绕节能减排和降低各项 费用制定了一系列的管理制度,完善并 节能减排也是让酒店变"绿"的重 实行了《酒店标准化管理体系》,对所有 张令伟 陈熠瑶 执笔:王玮)

岗位和工作程序设立了详细标准,明确 了操作方法步骤。

国际酒店集团也积极展开行动。 希尔顿酒店推出肥皂回收计划,将客人 用过的酒店肥皂进行消毒、去杂质、浸 泡,最终制模做成一块新的肥皂,制作 的时候还会放入鲜花。宾客也可以参 与这个变废为宝的体验过程,定制肥皂 形状和味道。

洲际酒店集团日前宣布在全球范 围内启动"明日方州"计划,其中包括计 划到2030年,洲际酒店集团旗下管理 酒店实现15%的绝对节能减排,特许 经营酒店实现每平方米 46% 的节能减 排。同时,在宾客入住、消费的各个环 节,减少一次性物品的使用,或以可循 环、可回收材料取代现有的塑料制品。 并通过"预防、捐赠、转化"方案,最小化 食物的浪费。该集团还将通过与第三 方合作,探索酒店主要日常用品的循环 利用解决方案。

有业者提出,保护环境需要全民达 成共识,期待国民的环保意识能够越来 越强,配合酒店一起迈向更加"绿色"的 明天。

(采访组成员:任丽 周晨 邰子君 王玮 裘佩宇 王思超 高慧 黎晓倩

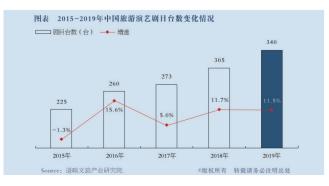
## 旅游演艺市场遭受疫情冲击,上游制作方竟实现逆势增长?

2020年,受新冠肺炎疫情影响,旅游演艺项目被迫停演。虽然在疫情影响慢慢消退的情况下,旅游演艺开始恢复演出,但疫情已经对旅游演艺市场造成了前所未

当我们在评估疫情所造成的损失时,却惊奇地发现,位于旅游演艺产业链上游的制作方呈现出增长趋势,以锋尚文化、山水盛典、三湘印象等为代表的头部制作团 队反而实现了业务与营收的双增长。其中锋尚文化在旅游演艺板块的收入更是达到了6.66亿元,同比增长113.3%。 那么疫情期间,旅游演艺几乎陷入停摆的情况下,上游制作方又是如何能够不受影响,实现业务逆势增长的?

#### 旅游演艺投资热度不减,带动行 业制作需求增长

根据道略文旅产业研究院发布数 据显示,旅游演艺节目台数由2013年 的 187 台增加到 2019 年的 340 台,其 中 2019 年 旅 游 演 艺 票 房 达 68.02 亿 元,同比增长15.3%,旅游演艺观众达 到 9583.2 万人,同比增长 14.3%。 2020 发展高潮期。 年之前,旅游演艺市场仍处于快速发 展的繁荣时期。



广泛关注,社会资本纷纷涌入,想通 过打造优质项目吸引游客,近3年平 均每年新增公演项目超40台。即使 是在2020年,旅游演艺市场受到不利 影响的情况下,旅游演艺项目的投资 热度依然高居不下。山西、浙江等省 全力推动 4A 级以上景区配备旅游演 艺项目,这也促使行业进入新一轮的

目在停演期间,积极完善和更新演出 旅游演艺市场的繁荣发展引起了 内容,加大投入,将原有的项目进行升

级换代,以期在 市场复苏后取得 更好的市场效 果。这也为旅游 演艺制作市场带 来了更多需求。

旅游演艺的 投资热和原有项 目的改版升级, 为制作方创造了 良好的市场发展

机遇。锋尚文化凭借在大型文化演艺 活动中积累的丰富经验,从2017年开 始深耕文旅市场,不断在全国各地缔 造地标性旅游演艺项目,承制了包括 无锡拈花湾《禅行》《最忆是杭州》《如 梦晋阳》等在内的一系列精品旅游演 艺项目,逐步成为旅游演艺制作领域 的后起之秀。2020年,更是签约了《梦 回巴国》《满园尽芳菲》《最忆韶山冲》 此外,市场上原有的旅游演艺项 《黄河颂》等一系列的新项目,进一步 带动了其文化和旅游演艺业务的增 长,这也是锋尚文化在疫情期间仍能 保持营收高速增长的主要原因。

#### 创意设计优势成为顶尖制作方业 务增长的关键

目前,旅游演艺的体量虽然在 不断增加,但精品项目却依旧稀缺, 很多旅游演艺作品往往是对市场上 成功作品进行形式上的盲目照搬、 跟风模仿,其演出内容、主题等方面 均存在严重的同质化现象。随着旅 游消费的升级,旅游演艺将进入新

一轮创新时代,行业在不断涌现出 新模式、新作品,创意设计将成为演 出制作的核心关键。在创意设计方 面拥有独特优势的宋城演艺、山水 盛典等团队始终是旅游演艺创作的 首选单位。

锋尚文化作为旅游演艺行业的新 晋者,始终以创意设计为核心,依托 常年承制大型文化演出活动积攒了 丰富经验。在人局旅游演艺市场后, 充分发挥其创意设计团队的创造性 思维,打造了《梦回巴国》《如梦晋阳》 《天汉传奇》《归来三峡》《金声玉振》 等多个具有超越性、颠覆性的创新演 艺作品。

在西安大唐芙蓉园创作的《大唐 追梦》中,锋尚文化便以"水舞光影 秀"为定位,呈现出了"日游夜演"的 全新概念文旅演艺产品,以"曲江盛 宴"为原创题材,造了五艘观演游船, 载着游客缓缓前行,打造了一部极具 浪漫气息的作品。《大唐追梦》在2020 年十一期间更是达到了一票难求的

在无锡拈花湾的《禅行 3.0》升级 改造中,锋尚文化始终秉承多元化、 国际化的创作思路,通过建筑美学、 微观光艺、高流明激光投影和互动演 艺装置等演绎手段,创新性设计出一 个能让游客身临其境、游走其间的全 继续为旅游业务增长实现锦上添 场景文化体验空间,打造出充满东方 禅意的小镇夜景。

凭借在创意设计方面的优势,锋 的答卷?让我们拭目以待! 尚文化在短短4年内便成为旅游演艺

的主要制作方之一,同时这也是宋城 演艺、山水盛典等团队位居演艺制作 方市场顶端,在疫情影响下仍能实现 增长的主要原因。

2021年,随着旅游市场的复苏, 旅游演艺作为"二消"产品,是否还能 花?而在疫情期间逆势增长的演出 制作方,在新的一年中又将交出怎样

(道略文旅产业研究院)

