

酒店需及时了解绿色环保新趋势

□李彬

酒店绿色环保工作已经得到各方面的重视,包括绿色饭店设计、建筑、运营管理相关的行业标准和指导意见的推出,酒店(集团)在社会责任报告和ESG(环境、社会及公司治理)评价中突出绿色环保工作等。随着市场的变化,对酒店绿色环保工作有了新要求。

第一,在理念上要对酒店绿色环保工作有新的认识。当前,国家大力推动节能减排,通过绿色低碳转型的发展方式来促进高质量发展,各级政府已把双碳、可持续发展和生态文明建设纳入考核中,并在多个强制性与推荐性的国家标准中对节能、环保等指标提出了新要求。因此酒店行业的绿色环保工作不再是选做题,而是必答题,且必须要答好。相应的,评价一家酒店(集团)的绩效涵盖了环保、节能、低碳等方面的维度,并开始参考国际上通行的ESG评价体系。酒店需要承担一定的社会责任,处理好经济效益与环境效益平衡,这已经成为包括政府、消费者、企业、投资方、居民等多个利益相关者在内的基本共识。

第二,行动上要推动全过程的绿色环保工作,做好全面绿色管理。以往的绿色环保工作只侧重若干环节,如侧重规划设计,忽视了落地执行问题;侧重规划与建筑,忽视了日常运营中的细节问题。因此,未来要在酒店的规划、建设、经营和服务的全流程中,以节约资源、保护环境、健康安全为理念,通过科学设计、严格实施和多维管控的手段来实现酒店的全面绿色管理。例如,设计与建设环节引入与项目相适应的绿色技术和设备设施,采购环节注重性价比高的绿色建材,确保避免施工过程造成环境污染;运营环节注重能耗监测和成本控制,加强资源的循环利用,注重绿色管理培训,全面提升绿色管理水平和效能。

第三,培养顾客绿色消费、绿色健康生活的理念。酒店绿色环保工作的关键是要把握好顾客需求。要为顾客提供健康、环保、绿色的产品和服务,大力倡导绿色消费、健康低碳的生活方式,引导更多顾客的价值观。更重要的是,通过设计各类活动让顾客主动参与到绿色环保工作的价值共创过程中,使顾客感知到自身的绿色行动能够为社会、为环境作出贡献。倡导顾客文明旅游、减少食品浪费、减少一次性用品使用、减少不必要的布草清洗更换等方面的工作,需要持续不断地努力。

第四,注重数字化技术在酒店



图虫创意 供图

绿色环保工作中的赋能作用。在数字化技术迅速发展的今天,酒店要探索将物联网、人工智能等科技手段运用到绿色环保工作的各个环节。如在酒店运营中,通过数字化技术对酒店全区域、全流程和全时段的节能减排设备设施运行状况、员工与顾客绿色环保行动等进行分析,建设数字化中台并通过大数据分析技术把握酒店整体的绿色行为,从而找到控制成本提高效率的有效手段,为酒店管理者经营管理提供决策参考。

总之,酒店绿色环保工作可以从理念认知、全过程管理、顾客引导以及数字化赋能等多个环节入手,长远来看,能够促进酒店实现转型升级,为高质量发展和生态文明建设作出贡献。

(作者单位:北京第二外国语学院旅游科学学院)

四川探索“饭店+健康”新业态

本报讯(记者 白骅)近日,四川省健康管理协会健康生活方式专业委员会在成都成立,同期举办了饭店健康生活方式创新大会。会上宣布,四川省健康管理协会健康生活方式专业委员会主任由成都旅游住宿业协会会长长安茂成担任。四川省健康行业将与饭店行业携手合作,探索“饭店+健康”新业态。

会上,四川省健康管理协会会长钟森、四川大学旅游发展研究所副所长李原等专家学者和业界代表围绕“中医药文化与健康生活”“酒店高质量发展路径探索”等主题进行演讲。部分饭店企业代表和健康行业代表参加圆桌分享会,对两个

行业合作的模式进行探讨。据介绍,此次两个行业的携手,旨在倡导健康生活消费理念、呈现健康生活方式、提供健康生活服务,让饭店业创造出更多健康生活方式场景,实现饭店行业、健康行业社会效益和经济效益的双丰收。

遗失声明
内蒙古 侯苗苗 导游资格证遗失; 资格证号: DZG2013NMG10232 江苏省 张艳 导游证(英语)遗失; 导游证号: GZ99899B 声明作废

酒店“大瓶装”能放心使用吗

□ 本报首席记者 王玮 记者 唐伯依

酒店的“大瓶装”你会放心使用吗?日前,“知名酒店沐浴露出现不明液体,还有腥臭味”的网友吐槽贴曝光后,公众再一次将目光聚焦在酒店“大瓶装”洗护用品的使用安全上。记得上一次集中热议这一话题是在四五年前。当时多家酒店集团宣布,为减少浪费和塑料污染,将洗护用品由“小件装”换成“大瓶装”。那时候,就有消费者对其使用安全性提出疑虑。尽管从这几年的实践来看,“大瓶装”被灌入不明液体属于偶发事件,但难免让消费者担忧。那么,酒店当如何在践行绿色环保社会责任的同时,兼顾用户体验?

客人:支持,但有顾虑

“每次出差基本都自带洗发水、护发素,一方面是基于养护自身发质,另一方面确实对酒店‘大瓶装’的安全性不放心。”一次出差中,记者遇到了在会展公司工作的陈苒,高频率出差的她习惯了自备洗护用品。陈苒说着将自己“背”来的“旅行装”放到了浴室,然后将酒店放在架子上的“大瓶装”取下来拧了拧瓶盖,发现是锁死的。她放心地说,“其实这种不可填充式的‘大瓶装’,我是可以接受的,不然真怕会有素质差的人拧开瓶盖往里面添加一些不明液体。”

“大瓶装”已经在国内的不少酒店推行了三四年,消费者的接受程度如何?还有哪些问题让他们感到顾虑?

在与身边十多位酒店消费者交流后,记者发现,从环保的角度出发,表示接受酒店“换装”的占绝大多数。

“当我看到一家大型国际酒店集团在全球推行‘大瓶装’后,每年可以减少约5亿个小瓶子进入垃圾填埋场时,觉得这是一项非常有意义的绿色环保行动。”刚参加工作的00后小伙子儿冉说。

但在此情况下,一部分女性商旅人士和亲子客人更偏向于自备“旅行装”。除了顾虑被添加异物的问题外,“大瓶装”的出口口是否会因为长期暴露于潮湿的环境中,被细菌侵蚀;需要反复灌装的墙上固定按压式“大瓶装”,容器如何做好清洁;酒店会选择

哪些洗护用品品牌,产品供应商是否正规……这一系列问题都会影响他们使用酒店“大瓶装”。

“另外,还有使用便利性的问题。有些酒店的‘大瓶装’虽然是不可再次填充的,但瓶口和锁扣距离太近,按压的时候偶尔会压到手指,用起来不是很方便。”刚从上海到北京出差的丽媛补充道。

不过,丽媛告诉记者,尽管“大瓶装”在体验度上仍有需要提升的地方,但她之前关于“‘大瓶装’肯定没有‘小件装’品质好”的想法已经发生了转变。

时常选择入住一些知名连锁品牌酒店的丽媛发现,有部分酒店的“大

酒店:进阶,兼顾品质

触外部环境而被污染。”首旅如家酒店集团采购与创新业务部负责人姚明说。

华住集团旗下酒店供应链平台——华住易购也要求洗护产品的包装必须采用一次性卡扣、外置泵头和防水的设计。华住集团采购副总裁陈雨明告诉记者:“外置泵的设计能防止瓶身倾倒后漏液、按压渗液等情况,以此稳定每一泵的量。我们还在泵头外吸管处添加了防水盖,可以防止产品进水、滋生细菌。”

从两家酒店集团相关负责人的回复来看,客人对“大瓶装”安全性和使用卫生的担忧是有解决方案的。但也有人提出,尽管一次性的“大瓶装”更让人放心,但是其使用后即丢弃的包装性质是否也会产生较大污染?

“我们研发出了一种可再利用、可回收的包装材料,是以植物淀粉为主要原材料加工而成的新型生物塑料,

这样可以减少环境污染和碳排放。”姚明介绍。

在瓶子包装上,华住核心品牌已完成绿色环保RPET材料的升级,今年将会覆盖集团旗下所有品牌。记者翻阅资料发现,该材料作为PET材料制成的再生塑料,碳排放量仅有PET原料的20%。

为了保证“大瓶装”的品质,酒店集团不只把关注点放在包装设计上。比如,首旅如家集团会要求工厂对每个批次号的产品进行3年6个月的留样并且出示出厂产品批次报告。为了保证产品的合规性,该集团所用的洗护产品均在国家药监局备案,在国产普通化妆品备案信息网站上可以查询备案信息。

此外记者观察到,包括希尔顿、洲际在内的很多国际酒店集团也持续在大瓶装洗护用品方面进行探索,选择与知名品牌的供应商合作,验证多种

方案、充分听取客户反馈,推进“大瓶装”的升级。

当然,大型酒店集团在兼顾“大瓶装”环保和品质方面的不遗余力,不是所有酒店都可以效仿的,尤其是一些低成本运营的单体酒店。记者在某电商平台查询到,酒店购置一瓶450毫升的一次性卡扣式“大瓶装”的价格,可以购买3.5升的某大众品牌洗溶液。因此对于一部分酒店来说,还是会选择可以反复灌装的按压式“大瓶装”。有单体酒店的负责人告诉记者,这并不等于就无法保障“大瓶装”的品质了。他们一般会选择锁在墙上的“大瓶装”,除了工作人员需要进行浴液罐装外,其他人都打不开容器。此外,他们也会定期对容器进行清洁,大约是半个月一次。

采访中多位业者向记者表示,“大瓶装”能否照顾到客人体验,关键看酒店是否用心。

措施和使用‘大瓶装’的原因。这样能够增加客人的认同感。酒店也可以鼓励客人参加一些环保行动,让客人的参与感更强,也就更加支持酒店了。”朱磊建议,尽管酒店采用了“大瓶装”,但仍然需要控制用量,以避免浪费。酒店可以提供清晰的使用说明,提示客人适量使用产品。

在沙绍举看来,“大瓶装”被普遍使用的背后一定是酒店和客人之间建立起相互信任的关系。

也有业者提出,即便酒店使用可拧开瓶盖的泵盖式“大瓶装”也不等于就不合规。不恶意往瓶子里灌注不明液体,是住宿者应有的素质。“在酒店积极做出改变的同时,对于客人来说,也应积极拥抱变化,接受‘大瓶装’的同时,用文明的使用方式留给下一位入住房间的客人良好的印象。”

≥10,就属于国标规范合格品,而华住产品有效物含量远高于这一数值,经济型酒店有效物含量在12—13,中档酒店在14—15,中高档酒店在15上下。”陈雨明说,“这样一来,我们想在配方平衡前提下力求达到客人使用感最佳的目标,就有更细化的方案了。”

身为酒店星评员的江西赣江绿地铂骊酒店总经理朱磊认为,考虑客人的意见和反馈同样重要。“酒店可以通过调查问卷、客户反馈等方式了解客人对洗护用品的需求和意见。根据客人的反馈,酒店可以做出相应的调整和改进,甚至可以根据多数客人的喜好,提供更多样的洗护用品选择,包括不同品牌、不同香味或功能的产品。”

“酒店还可以在客房中设置说明或宣传材料,向客人介绍酒店的环保

厚文化 强服务 塑形象

浙江省龙游县东方文岚饭店“微改精提”致力打造“三金”酒店



浙江省衢州市龙游县东方文岚饭店是以“龙游商帮”文化为主题的金鼎级特色文化主题饭店。饭店自2021年11月开业以来,坚持绿色发展理念,围绕创建“金树叶级”绿色旅游饭店、“金桂”品质饭店的目标,以旅游

业“微改造、精提升”行动为抓手,创新运营服务、深挖文化内核,推动饭店服务升级、品质提升、绿色发展。

厚植地域文化底色,彰显酒店主题特色。酒店深度挖掘提炼“龙游商帮”文化内涵,将商帮文化元素融入酒店的产品、服务、空间场景打造中。以“龙游商帮”文化及道义精神为设计理念,将商帮文化与时代气息相融,设计了方圆雕塑、龙腾灯、牌坊等艺术品,对酒店接待大厅进行全面改造升级。同时,将龙游当地竹艺等文创产品植入、布展至互动公共区域;以“纸之仁、竹之节、书之智、锦之礼”四大主题,为游客打造特色鲜明、精美舒心的住宿文化氛围;推出具有龙游特色的舞龙、剪纸等非遗项目展演,为宾客提供个性化服务。通过一系列文化和文创场景再现,让宾客在会务、餐饮、住宿体验中感受龙游当

地文化的独特魅力。

聚焦微改造“五精”工程,推进酒店运营服务品质提升。精美环境。通过整治、提升饭店环境风貌,实施绿化补植、景观造型设计、杂物清理、土方平整改造,打造辨识度高、形象良好的景观门面,形成精美舒心的接待环境。精良设施。制作智能精准、辨识清晰的标识标牌系统,为游客提供规范有效的导览服务;实现饭店进出口、重要通道、电梯等关键节点的个性化提升。精致体验。拓展酒店休憩、互动、购物等功能服务,丰富宾客入住体验。精心服务。定期开展员工技能比赛和选拔,全方位提升服务人员的服务表达能力及业务素质,为宾客提供专业服务;2022年,培训、选拔金鼎文化讲解员,举办餐饮、客房服务技能大赛等8次,开展专题培训16次,培训人员500余人次,多位员工在省级大赛

中获奖。同时,酒店注重服务质量管控,由品质主管以及轮班经理每日进行全方位巡查和品控管理,及时倾听宾客诉求、处理投诉,更好地规范完善酒店各项工作。精细运营。推动智慧酒店建设,对在线预订、智慧停车、智能客房等功能进行升级;引入有效经营分析PMS系统、人力资源管理、财务核算、专业采购、库存管理等行程一体化系统,让消费者在酒店感受贴心周到的服务。

践行绿色低碳理念,实现饭店节能减排和绿色发展。建立绿色管理机制,营造齐抓共管的良好氛围,始终把员工作为酒店绿色发展工作的主体,通过各种途径向员工宣传普及绿色环保知识,让员工学习绿色酒店的标准内容,增强员工的责任感;建立计量系统,在不影响住客体验质量的前提下,制定合适的节能减排方案及实施措

施,掌握各区域能耗情况,通过技术手段改造升级设施设备,实现酒店节能降耗;引导消费者绿色消费,在酒店大厅、走廊、客房等公共区设置绿色环保宣传标语、告示、图册等,引导宾客主动关心绿色行动;设置绿色客房,如无烟房、无烟场所,提高住客体验环境质量;倡导绿色经营,简化并调整一次性用品的包装,取消客房内一次性用品使用,部分用品采用可降解材料。此外,酒店和多家有机食品机构建立合作,为宾客提供有机健康、绿色放心的食品。

未来,龙游县东方文岚饭店将继续坚持绿色生态管理,厚植文化底色,深耕运营服务,在更广范围、更深层次上推动运营管理“微改造、精提升”,打造龙游县特色文化主题酒店典范,为文旅融合、酒店行业高质量发展做出更多贡献。

(郑舰 祝玲玲)