

绿色行动

可持续发展酒店的最低标准



澳大利亚昆士兰冲浪天堂度假酒店

图中展示的是一个盐水湖，辅之以沙滩、瀑布、一个人造珊瑚礁，同时也是游弋着各种当地特色鱼种的天堂。

KASBAH DU TOUBKAL 古堡酒店，高阿特拉斯山脉，
摩洛哥：

KASBAH 古堡酒店被人们用传统技术和当地原材料全面修复，
重获昔日光辉，它不仅尊重了当地社区，也为它增添了新的
价值。

摄影: ALAN KEOHANE,
WWW.KASBAHDUTOUBKAL.COM



一座可持续发展的酒店意味着什么？

在商业领域里，尽管“绿色”一词最初指的是环境相关的问题，但随着时间推移，“绿色”已覆盖和包纳可持续发展和企业社会责任（CSR）的各个方面。要想真正实现“绿色”，一个企业，在其组织体系的各个层面，都需要在制定各项决策时，将可持续发展纳入考虑中。

过去，一家公司想要提升其在社会中的声誉和知名度，惯常采用的方式是进行慈善活动或“回报”社会。今天，在商业领域里，可接受的各项做法中，最基本的也需要采用更为精心策划的方式。评判一家公司的标准通常涉及它们的责任和义务、透明度、商业道德、社会经济意识、资源利用效率以及它们的财务业绩。

眼下的商业公司需要接受前所未有的外部舆论监督。股东、投资商、雇员、客户、环境和民族团体、以及社会大众都期望公司能在“三重盈利”方面做出典范，赢得经济、社会和环境效益的成功。如果他们无法做到这些，各种施压的团体和新闻媒体将迅速曝光他们的不足。随着人们对全球变暖、气候变化、人权不公正和贫困等了解的日趋深入，我们发现，对于商业团体的期望与对政府的期望一样，人们都希望他们都能对环境问题提出有效的解决办法。

酒店或度假村在经营过程中融入有社会责任商业行为将在许多方面获益。“受表彰”的企业可吸引投资商眼光、享有更高的客户忠诚度、且能够招募并保留高素质、积极进取的员工。这无疑有助于它们提升自身的市场份额和地位。酒店业主和经营者如果能够意识到他们在经营过程中所面临的环境和社会经济问题，那么他们就能够更好地管理风险并始终在许可的范围内运营。酒店，通过减少无谓的浪费，有效利用资源，不仅能够提升财务业绩，同时还可以减轻地球负担，这也是我们所有人亟待去做的事情。

本文提及的策略和方法有助于提升酒店经营的可持续性：通过提高对生物多样性和文化遗产的保护、以及对社会发展的积极贡献，将酒店对周边生态环境和文化的负面影响降到最低点。

这些实践步骤旨在指导酒店管理層确立一个可持续发展的经营理念。

- 1 政策和组织架构
- 2 员工培训和意识
- 3 环境管理
- 4 采购
- 5 群众和社会
- 6 目的地保护

1 政策和组织架构 } 需要每个人、从上到下都做出承诺

- + 指定或委派一位资深人员负责环境管理。他们应该具备执行区域性和国际性标准的意识、知识和技能，并采取最佳的实践。
- + 从各部门抽调一个人，成立酒店环境工作团队或“绿色团队”。
- + 确定有效的衡量方法，如用水量指标：每位客人每晚使用多少升或立方米水；每位客人每晚耗费多少千瓦能源；每位客人每晚产生多少公斤废品。
- + 针对整体经营拟定责任制。

2 员工培训和意识 } 成功与否将取决于员工的认同度和持之以恒的动

- + 向员工发起责任计划，并征询员工反馈意见。
- + 通过例会、公告和布告栏等信息传播方式保证员工对该项计划的关注。
- + 通过竞赛、意见箱和每月奖励优秀员工等方式鼓励员工，以发挥他们的主动性和积极性。
- + 在员工入职和进修培训中加入有关责任制和计划的内容。
- + 向员工通报计划进展成果。

3 环境管理 } 旨在生物多样性保护、卫生、安全、室内空气质量和整体环境管理等方面达到最高标准。

- + 评估目前酒店对环境的影响，确定潜在的一级、二级和三级影响以及它们各自的重要性。列举其他潜在的、能够减轻环境影响的管理办法，并描述具体将使用哪一种办法。
(关于酒店资源利用、废弃物品和化学物品使用的诸多信息可以在能源和采购清单上查到)
- + 为各部门以及能源和用水高频率使用设备/项目安装计量仪表。
- + 定期考核并监控计划进展情况，每天、每周或每月一次，具体取决于能源使用和各部门具体情况。
- + 设定短期和长期可量化的改进目标，如果达不到目标，应采取补救措施。
- + 与其他酒店和当地公司企业协作，努力提升本地或目的地的环境标准。
- + 告知客人、供应商和当地股东有关环境保护方面的政策、计划以及所取得的成就。

ENERGY 能源

- ✓ 确定能源使用的关键区域和燃料来源。
- ✓ 各部门安装计量器，对一些高能源消耗设施或设备再个别安装计量器。
- ✓ 指派员工负责能源数据的收集工作。
- ✓ 确定日常经营中能够节省能源的一些简单方法，如：关闭电灯，尽量在全负荷状况下运行洗碗机和洗衣机等设备。
- ✓ 定期检查并保养所有设施设备，确保高效运转。
- ✓ 确定并执行低成本措施，如：安装节能电灯泡和运动检测装置，提升绝缘效果，并使用热量回收技术等。
- ✓ 度假酒店周边尽量使用自行车和利于环保的机动车（动力来源于可再生能源、混合能源或生物燃料），鼓励客人使用比较环保的机动车。
- ✓ 计算酒店自身耗费的能源，相对于现有的行业基准（如：环境标准）进行评估，具体表现为每位客人每晚耗费多少千瓦电或排放多少吨二氧化碳。
- ✓ 持续监控自身的表现，根据成效设定切实可行的能源减排目标。

WATER 水资源

- ✓ 确定水资源使用的关键性区域及节约用水的措施。
- ✓ 通过改变日常工作流程，达到直接节约用水的目的，譬如：减少洗衣洗涤/漂洗时的清洗次数。
- ✓ 定期检查蓄水池、水龙头和水管的漏水情况，确保水池活塞大小合适。
- ✓ 在厨房、客用卫生间和公共卫生间安装传感器、低水流设备和其它节水装置。
- ✓ 有效获取雨水资源并加以重新利用。
- ✓ 使用中水浇灌花园、洗地板、冲洗厕所等，尽量减少水资源的使用。
- ✓ 根据行业基准（如：环境标准），评估自身水资源的使用情况（如有）。
- ✓ 持续监控自身绩效，报告进展情况，并在必要时采取补救措施。

WASTE 废弃物

- ✓ 确定酒店废弃物产生的不同渠道（如：玻璃、纸张、塑料、铝制品和其它金属制品、烹饪使用过的油、纸板和有机废品），具体哪些部门产生哪些废品，以及目前废弃物处理的情况。
- ✓ 计算每个渠道所产生的废弃物重量，针对各渠道确定减少浪费、再利用及/或循环使用废弃物的措施。
- ✓ 拟定一个废弃物管理计划，设定在具体时间内减少浪费、再利用和循环使用废弃物的目标。
- ✓ 尽量减少包装，并采取其它减少废弃物产生的措施。
- ✓ 确保从污水处理系统中流出的水质符合所有地方、区域性和国际水质标准。
- ✓ 持续监控自身绩效，报告进展情况，并在必要时采取补救措施。

4 采购

与供应商协作，努力使酒店供应链也变成“绿色”通道。

- + 采购在制造、使用和处理过程中最具可持续性的产品。
- + 评估酒店采购的所有产品和服务，鉴定哪些可以被更具可持续性“绿色”产品或服务所替代。
- + 探究酒店供应商如何选择他们的供应商，有助于建立一个完全可持续发展的供应链。
- + 在酒店采购政策和流程中加入可持续发展的相关标准。
- + 通过资源的本土化，鼓励地方企业削减交通能源消耗。
- + 尽可能多地购买当季和当地农产品。
- + 批量购买产品，尽可能减少包装。
- + 激发供应商和其他企业伙伴提升可持续发展意识和行为。
- + 尽可能选择“公平贸易”产品（如：咖啡和茶）或生态标签商品。
- + 决不购买或销售野生保护动植物或不法贸易取得的动植物制作的产品或食品，如果酒店外部售卖或提供这类产品，应告知客人不要购买。
- + 通过特别活动、推广及长期合同认可供应商所作的努力。

5 群众和社会

着眼于酒店外部社会，酒店如何承担更多的责任并发挥领导者作用

- + 在与客户、雇员和供应商交往过程中本着公平、诚实、开放和透明的原则，尊重他们的人权。
- + 密切关注酒店雇员和周围社会的需要，如：尊重他们当地的文化、遗产和传统。
- + 确定因酒店的存在而使地方社会从中受益的方式。
- + 开发和支持旅游相关企业，并与当地社会建立合作伙伴关系。
- + 尽可能使用当地提供的服务。
- + 培训当地雇员，使他们逐渐进入管理层。
- + 尽可能雇佣当地人。
- + 投入财力、时间和未充分利用的资源，支持当地社会发展项目。
- + 为客人提供途径，使之志愿为当地环境保护或社会发展项目贡献一份力量。

6 目的地保护

维护“地方意识”，这有利于保护一个区域的地域性特征，如：它的环境、文化、遗产、美感、以及民众的安宁。

- + 通过财政支持、其他形式的援助以及志愿者计划帮助保护和保存地方文化遗产。
- + 利用本土植物品种进行景观绿化及自然昆虫防治措施（如：鱼类和其它动物）。
- + 通过本土农产品、艺术和手工艺品“展示”当地文化。
- + 在可能的情况下为恢复动植物栖息地做出努力和贡献。
- + 通过指导和培训计划，提升人们在娱乐活动方面的行为和意识。
- + 在一些敏感的区域必须提供向导指引。
- + 为客人提供一份应避免购买的产品和纪念品清单。
- + 与当地人们协作开发文化景点。
- + 向客人和当地居民介绍不同的文化以及容许的行为。
- + 设计一套游客教育节目，环绕特定主题，清晰传达有关当地环境和文化问题的信息。
- + 尊重当地有关游客与当地人的互动的规模和活动方面的禁令。
- + 选择高效的交通工具，如：巴士和火车，以降低能源消耗和排放。
- + 提供“步行区”。
- + 考虑使用非机动车交通工具和电动车辆，以降低污染和噪音。
- + 培训员工正确保养车辆和船只，遵守限速规定。

THE INTERNATIONAL TOURISM PARTNERSHIP

国际旅游业伙伴项目聚集全球旅游业的领导者，在行业内共同推动呼吁环境和社会责任。我们推广实用的方案，让环境与社会表现带动商业效益。要了解更多信息，请访问 www.tourismpartnership.org 以及我们的电子出版物

www.greenhotelier.org

CONTACT

International Tourism Partnership
c/o Business in the Community
137 Shepherdess Walk
London N1 7RQ
United Kingdom

T: +44 [0] 20 7566 8650

E: itp@bitc.org.uk

W: www.tourismpartnership.org

www.greenhotelier.org

www.youthcareerinitiative.org