



迈向零废弃

酒店业一次性用品减量调查报告



指导单位：中国环境新闻工作者协会

编写：公众环境研究中心（IPE） 芜湖生态协会

2026 年 4 月

更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn

摘要

随着我国住宿业规模的不断扩大，以牙刷、牙膏、梳子、沐浴液等为主的一次性客房用品大量消耗，成为不可忽视的环境负担。国家和地方已出台限制性政策法规，但环保社会组织调研发现，高端酒店违规现象普遍，且呈现反弹趋势。

背景与现状：一次性客房用品大行其道及其环境影响

据中国饭店协会《2025 中国酒店业发展报告》，截至 2024 年底，中国住宿业设施总数已达 57 万家，客房总规模超过 1900 万间。长期以来，主动免费提供一次性客房用品（俗称“六小件”）被视为酒店服务的标配，尤其是在高端酒店中，这被认为是维持服务标准和客户满意度的必要之举。一次性客房用品的主材多为塑料，据估算，2020 年全国住宿业一次性客房用品塑料消费量达 7.3 万吨¹。近年来，以再生塑料、可生物降解塑料和竹木为主材的牙刷和梳子开始占据一定份额。但不论一次性客房用品为何种材质，在绝大多数情况下都难以被有效回收，或者没有回收价值，只能被当作其他垃圾焚烧或填埋，仍将造成相当的资源浪费和环境风险。

尽管《固体废物污染环境防治法》（以下简称“固废法”）²和多地生活垃圾管理条例规定住宿业经营者“不得主动提供一次性用品”，《关于进一步加强塑料污染治理的意见》（俗称“新限塑令”）等政策也明确要求所有住宿场所不再主动提供一次性塑料用品，但公众环境研究中心（IPE）与芜湖生态等多家环保组织开展的行业观察和实地调研发现，“主动提供”的现象仍较为普遍，且呈现反弹趋势。本报告旨在呈现现状，分析原因，并提出解决方案，以推动法规政策真正得到落实，促进行业绿色转型，同时引导消费者践行更为绿色的差旅方式。

1. 蒋辉, 陈定江, 朱兵. 中国一次性塑料制品消费与废弃的系统测算 [J]. 环境科学研究, 2025, 38(02): 386-394. DOI:10.13198/j.issn.1001-6929.2024.08.19.
2. 2026 年 3 月 12 日全国人大全体会议表决通过《生态环境法典》，一次性用品相关法条承接了原“固废法”。

政策法规依据：

从国家到地方的制度框架

为应对固体废物污染尤其是塑料污染，我国已构建了以“禁限使用—源头减量—替代推广”为核心的政策框架。2020 年实施的“固废法”和“新限塑令”明确了酒店和民宿一次性用品禁限使用的总体目标和阶段性要求。随后，《商务领域经营者使用、报告一次性塑料制品管理办法》等配套文件进一步细化了管理标准。

在地方层面，各地采取了多样化的政策工具推动落实，普遍通过地方生活垃圾管理立法和塑料污染治理行动计划明确了不主动提供的行为规范及法律责任，部分城市还设置了罚则。此外，专项治理行动、行业评定体系以及“无废酒店”等示范创建活动也在各地展开。

然而，一些地区执行上述政策法规还不够到位。另外，尽管制度框架已基本形成，但不同政策法规的文本在行为界定、执行方式及责任边界等方面仍存在一定模糊性，也影响了有效落实。

行业调研发现：

酒店行业“不主动提供”政策落实差距巨大

基于 IPE “蔚蓝地图” App 收集到的“酒店减塑观察”众包数据，以及 IPE 联合自然之友、绿色江南、芜湖生态、绿行齐鲁、绿色汉江、绿色潇湘和巴渝公益等社会组织的实地调研，我们有以下三点主要发现：

整体执行率偏低，违规现象普遍

截至 2025 年 12 月 31 日，“酒店减塑观察”覆盖的全国 256 个城市 1867 家酒店中，不主动提供一次性牙刷和梳子的酒店分别仅占 8.4% 和 12.1%。在重庆、长沙、芜湖等地的专项调研中，也发现了类似的高比例违规现象。

星级酒店竟是“落后生”，重点调研的 40 家五星级酒店均主动提供一次性用品

2025 年“酒店减塑观察”数据显示，星级酒店不主动提供一次性牙刷和梳子的比例均低于非星级酒店。洲际、温德姆、希尔顿、香格里拉、万豪、首旅、锦江等国内外知名酒店集团旗下部分门店仍存在主动提供一次性用品现象。

消费者开始形成自带洗漱用品新风尚

在“指尖上的环保 - 酒店减塑观察”公益活动中，参与者主动分享了自己的“旅行搭子”——各式自备的牙刷、牙膏、梳子及剃须刀等，显示一批消费者养成了自带洗漱用品出行的习惯。环保组织调查认为，只要引导得当，简约适度、低碳环保的生活与消费理念能够加速普及，更多国人有望加入“低碳旅行家”行列。

发现一

发现二

发现三

问题分析：一次性客房用品减量政策为何在高端酒店难以落地？

高端酒店在落实一次性客房用品减量政策方面表现不佳，甚至沦为“落后生”，主要原因可以归纳为以下四个方面。

首先是行业竞争压力与“优质服务”认知的冲突。长期以来，主动免费提供一次性牙刷、牙膏、梳子等“六小件”被视为高档酒店客房服务的标配。高端酒店的核心客群以高频商务出行人群、高净值度假客群为主，这类群体对服务细节的敏感度远高于普通酒店住客。高端酒店面临巨大的市场竞争压力，普遍担忧率先迈出“不主动提供”的步伐会导致客户体验下降，从而在竞争中处于不利地位。这种一次性用品供应与酒店服务标准深度捆绑的传统观念，成为落实减塑政策的最大阻碍。

其次是酒店集团存在管理上的缺失。在许多酒店集团的价值体系中，区域营收、门店客群满意度、品牌口碑的权重高于可持续发展目标，虽然许多知名酒店集团在ESG报告中公开承诺减少废弃物，但在实际执行中，企业或多或少采取了“适应性合规”策略。酒店行业产权与经营权深度分离，也是集团承诺没有转化为门店实际行动的重要原因。在不同管理模式下，同一集团下不同品牌、不同地域门店的表现参差不齐，监督管理力度有别，削弱了一次性客房用品减量行动的整体实效，使得集团的承诺在门店执行过程中呈现碎片化特征。

第三，星级和高端酒店在现行监管体系中实际上处于“低约束”状态。现有处罚案例几乎全部集中在中小型非星级酒店，而现行罚款上限对高端酒店的影响也几乎可以忽略不计。星级评定和绿色饭店评定标准中废弃物减量的权重极低，未将“不主动提供一次性用品”设为必要条件。外部监管力度不足使得许多酒店在面对一次性客房用品减量的规定时往往采取观望或消极应对的态度。

最后，沟通引导缺位加深了消费者认知断层。高端酒店的消费者通常具有较高的服务预期，部分住客认为支付了高昂的房价就应当获得全套的一次性用品。而政策传播和绿色消费观念引导、预订平台规则设计、政府指导和行业协同等支撑措施的缺位，进一步放大了转变消费者观念的难度。高端酒店因对差评更为敏感而承压尤甚，这也是导致政策执行出现反弹的原因之一。

从共识走向落实：

高端酒店不主动提供一次性客房用品，不仅是合规任务，更是高端酒店重新定义“优质服务”内涵的新机遇。

多元参与推动星级酒店率先落实一次性客房用品减量政策

“双碳”目标引领下的绿色发展已成为国家战略核心方向，在消费领域，需加快消费模式绿色转型，扩大绿色消费。2026年1月，商务部等9部委在《关于实施绿色消费推进行动的通知》中明确提出要发展绿色住宿。

住宿业的一次性用品减量是法律法规的要求，也是行业绿色转型和绿色消费的主题中应有之义。针对前述问题，本报告建议构建一个由政府主导、企业履责、平台引导、行业协同、公众参与的社会协作体系，解决行业痛点。具体建议如下：

一是强化政策引领，加大监管力度。建议主管部门支持大众传媒和研究机构调研曝光违规酒店，鼓励消费者对酒店进行监督举报，并积极跟进，核实处罚。建议从行业标杆企业入手，对于违反减塑法规且拒不改正的知名酒店，检察机关和符合条件的社会组织可探索提起公益诉讼。

二是酒店接受监督，平台参与。建议酒店提高认识，将废弃物减量纳入核心战略，制定清晰目标，主导供应链绿色升级，并建立员工培训和激励机制。主动向社会公开承诺减量目标，定期披露执行情况，接受外部监督。同时建议预订平台发挥流量杠杆作用，引导消费者绿色选择。

三是搭建赋能平台，推广最佳实践。建议行业协会发挥桥梁纽带作用，推广“无废酒店”建设标准，推动行业形成统一、规范的行动共识。组织开展经验分享会、专题培训等活动，推广优秀酒店和民宿的零废弃实践案例，促进行业内相互学习、协同提升。

四是倡导绿色消费，促进行为改变。建议政府、社会组织和媒体大力加强绿色消费理念宣传，引导消费者低碳旅行。建议开展调研，对积极落实减塑政策的酒店给予表彰和宣传，同时曝光违规行为，形成“公众监督+行业自律”的良好氛围，助力酒店落实政策法规要求。

公众环境研究中心（IPE）

公众环境研究中心（Institute of Public & Environmental Affairs, IPE）是一家在北京注册的公益环境研究机构。自 2006 年 6 月成立以来，IPE 致力于收集、整理和分析政府和企业公开的环境信息，搭建环境信息数据库和“蔚蓝地图”网站、“蔚蓝地图”APP 两个应用平台，整合环境数据服务于绿色采购、绿色金融和政府环境决策，通过企业、政府、公益组织、研究机构等多方合力，撬动大批企业实现环保转型，促进环境信息公开和环境治理机制的完善。

芜湖市生态环境保护志愿者协会

芜湖市生态环境保护志愿者协会（简称“芜湖生态”）是一家重点聚焦固废全链条治理，致力于推动多行业低碳转型，不断削减固废领域的环境、气候与健康风险的环保组织。协会成立于 2009 年，2021 年获评 5A 级社会组织，我们坚信，垃圾的根本出路在于利用全链条视角进行系统性变革，减量化、资源化和无害化作为固废污染防治的基本原则与系统闭环，始终贯穿我们工作之中。基于此，协会发起了生活垃圾公益服务平台 - 零废无界。

本报告是“中国住宿行业废弃物减量观察系列报告”之一，聚焦星级酒店尤其是高端星级酒店在落实一次性客房用品减量政策方面的执行问题。系列中的另一份报告《“不主动提供”为何成了空口号？——中国酒店减塑观察报告》从住宿行业全景出发，系统分析政策执行现状、治理链条断点与多方行动路径。两份报告基于共同的数据基础，但视角和侧重不同：本报告侧重揭示星级酒店的特殊困境与责任；《“不主动提供”为何成了空口号？——中国酒店减塑观察报告》则着眼行业全局的系统性转型。建议对照阅读，以获得更完整的认识。

01 一次客房用品 大行其道及其环境影响

中国住宿业在过去十年间经历了显著的变革与扩张，市场规模愈发庞大。据中国饭店协会《2025 中国酒店业发展报告》，截至 2024 年 12 月 31 日，中国住宿业设施总数为 570,104 家，客房总规模超过 1 千 9 百万间。

改革开放之初，主动为住客提供“六小件”³，曾经被视为高档酒店的标志。所谓“六小件”，指的是牙刷、牙膏、梳子等一次性客房用品。随着经济和社会的发展，“六小件”成为酒店、宾馆和民宿的标配，其使用量也随着住宿业市场规模的扩张而水涨船高。一次性客房用品的主材多为塑料，根据相关研究，2020 年全国住宿业一次性客房用品塑料消费量达 7.3 万吨⁴。



大量焚烧和填埋一次性客房用品伴随着严重的二次污染风险。填埋占用大量宝贵的土地资源，而塑料成分在填埋场中不但难以自然降解，而且有害化学物质会缓慢渗出。塑料老化崩解后形成微塑料，其对生态系统和人体健康的影响已经被全球高度关注。焚烧处理虽然可以减少塑料废弃物的体积，但会产生大量温室气体，如果焚烧温度控制不当或烟气处理设施不达标，还可能产生二噁英、呋喃等有毒甚至致癌物质，而焚烧后的飞灰和炉渣中也可能富集有害物质，需要进行专门的无害化处理，否则会带来土壤和水体污染，以及健康风险。

随着中国旅游市场的下沉和交通网络的完善，住宿业的布局正迅速从传统的中心城市向新建高铁沿线、新兴旅游目的地以及中西部非中心城市扩散。而这些地区的生活垃圾分类体系、末端处置能力和回收体系往往尚不完善，废弃的一次性客房用品如不能得到规范处置，会对当地脆弱的生态环境构成更大威胁。

近年来，部分酒店开始提供以再生塑料、可生物降解塑料和竹木为主材的牙刷和梳子。但研究发现，不论一次性客房用品为何种材质，在绝大多数情况下都难以被有效回收，或者没有回收价值，只能被当作其他垃圾焚烧或填埋，其绿色低碳潜力常常打了折扣。酒店持续主动提供用后即弃的一次性产品，亦不利于在出行人群中培养简约适度、绿色低碳的出行方式，也不利于住宿行业的绿色转型和无废城市建设。

不论是从节约资源、减少污染、降低环境和健康风险角度考虑，还是降低住宿业经营者采购成本考虑，尽量减少提供一次性客房用品，都是住宿行业可持续发展的必经之路。

3. 不同地区有不同定义，通常指牙膏、牙刷、梳子、沐浴液、洗发液、拖鞋。

4. 蒋辉, 陈定江, 朱兵. 中国一次性塑料制品消费与废弃的系统测算 [J]. 环境科学研究, 2025, 38(02): 386-394. DOI: 10.13198/j.issn.1001-6929.2024.08.19.

02 一次性客房用品减量 已有明确的政策法规

“广泛形成绿色生产生活方式，碳排放达峰后稳中有降，生态环境根本好转，美丽中国建设目标基本实现”被写入我国国民经济和社会发展的2035年远景目标。与此目标衔接，2020年实施的“固废法”写明“国家推行绿色发展方式，促进清洁生产和循环经济发展……倡导简约适度、绿色低碳的生活方式，引导公众积极参与固体废物污染环境防治。……固体废物污染环境防治坚持减量化、资源化和无害化的原则。任何单位和个人都应当采取措施，减少固体废物的产生量，促进固体废物的综合利用，降低固体废物的危害性。”即将实施的《生态环境法典》提出：“国家建立健全绿色低碳发展机制，完善绿色低碳转型政策体系，加快经济社会发展全面绿色转型，形成有利于节约资源和保护生态环境的空间格局、产业结构、生产方式、生活方式。”

减量化被公认位于发展循环经济、治理固体废物污染的首要位置。宾馆、酒店是一次性用品使用和废弃较为典型的场景之一。“固废法”和《生态环境法典》规定，旅游、住宿等行业应当按照国家规定，不主动提供一次性用品。《生态环境法典》还规定，“国家在保障产品安全和卫生的前提下，限制一次性用品的生产和销售。”由于塑料是一次性客房用品的主材，因此住宿业减塑又被纳入塑料污染治理的重点和先导领域，其落实情况对于全国塑料污染治理具有标志性意义。

2020年“固废法”实施和“新限塑令”出台，在国家层面明确了酒店和民宿一次性用品禁限使用总体目标和阶段性要求，各地也陆续通过地方性法规、专项行动和行业管理措施推进落实。要求住宿业经营者“不主动提供一次性用品/一次性塑料制品”的规定已被纳入塑料污染治理、生活垃圾分类、无废城市和旅游管理等多个政策体系中。

2-1 全国性政策法规

全国性政策法规形成了以“禁限使用—源头减量—替代推广”为逻辑的总体框架，一是明确“不主动提供一次性用品/一次性塑料制品”这一核心行为规范；二是设置阶段性目标，不搞“一刀切”，引导政策从星级酒店逐步覆盖至整个住宿行业；三是将一次性用品减量嵌入塑料污染治理与“无废城市”建设框架之中，而非作为孤立议题单独推进。

表 1 国家层面的相关政策

政策法规名称	对住宿业的要求
《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》（2020 年）	旅游、住宿等行业应当按照国家有关规定推行不主动提供一次性用品。
《生态环境法典》（2026 年）	旅游、住宿等行业应当按照国家规定，不主动提供一次性用品。
《商务领域经营者使用、报告一次性塑料制品管理办法》（2023 年）	旅游、住宿等行业应当按照国家有关规定推行不主动提供一次性用品。鼓励住宿经营者通过激励措施引导消费者减少一次性塑料制品使用。
《关于进一步加强塑料污染治理的意见》（2020 年）	到 2022 年底星级酒店不再主动提供一次性塑料用品；到 2025 年底扩展至所有酒店、民宿。
《禁止、限制生产、销售和使用的塑料制品目录》（征求意见稿）等配套文件	明确一次性塑料制品的管控范围，为地方制定目录提供参考
《“十四五”塑料污染治理行动方案》（2021 年）	……住宿等重点领域不合理使用一次性塑料制品的现象大幅减少；持续推进一次性塑料制品使用减量：……督促指导商品零售、电子商务、餐饮、住宿等经营者落实主体责任。
《“无废城市”建设试点实施方案编制指南》和《“无废城市”建设指标体系（试行）》（2019 年）	指标：开展“无废城市细胞”建设的单位数量（机关、企事业单位、饭店、商场、集贸市场、社区、村镇、家庭）
《“十四五”时期“无废城市”建设工作方案》和《“无废城市”建设指标体系（2021 年版）》（2021 年）	指标：开展“无废城市细胞”建设的单位数量（机关、企事业单位、饭店、商场、集贸市场、社区、村镇）。各地因地制宜编制“无废城市细胞”行为守则、倡议、标准等，并推动实施。该指标用于促进“无废城市细胞”推广建设，推动实现绿色生活和绿色生产方式。

2-2 地方政策法规

在国家政策的总体框架下，各地采取了多样化的政策工具和实施路径，通过地方立法、行政监管、行业管理、示范创建等方式，将“不主动提供一次性用品”的原则嵌入到本地治理体系中。

以地方性法规明确行为规范与法律责任

部分城市通过地方立法，将“不主动提供”要求直接写入具有法律效力的规范性文件中。

一类做法是如北京市、天津市、上海市、浙江省、深圳市和珠海市，在生活垃圾管理条例中，明确规定旅馆业经营者不得主动提供客房一次性日用品，并设置了罚则。此举将“固废法”的原则性规定转化为明确的法律义务，为监管部门提供了可操作的执法依据；在文本层面减少了“不主动提供”理解上的弹性空间。这类立法由地方人大颁布，执行主体涉及文旅、市场监管或综合执法部门，显示出地方在制度层面强化约束力的努力。

表 2 地方法律对酒店一次性用品的规定对比

地区	法规依据	禁止提供的物品	执法部门	罚则
北京市	《北京市生活垃圾管理条例》（2020 年）	（旅馆经营单位）一次性用品	城市管理综合执法部门	5000-10000 元；再次违反 10000-50000 元
天津市	《天津市生活垃圾管理条例》（2020 年）	客房一次性日用品	文化和旅游部门	500-5000 元
上海市	《上海市生活垃圾管理条例》（2019 年）	客房一次性日用品	文化旅游部门	500-5000 元
浙江省	《浙江省生活垃圾管理条例》（2021 年）	（宾馆（酒店）、民宿）一次性用品	文化旅游主管部门	1000-10000 元
深圳市	《深圳市生活垃圾管理条例》（2020 年）	客房一次性日用品	市场监管部门	1000-5000 元
珠海市	《珠海经济特区生活垃圾分类管理条例》（2021 年）	客房一次性日用品	旅游部门及其他相关部门	1000-5000 元

一类做法是如重庆市和成都市，在生活垃圾管理条例中明确规定旅馆业经营者不得主动提供客房一次性日用品，并出台一次性用品禁限目录，列明住宿业不得提供哪些一次性用品，但没有罚则。

还有一类做法最为普遍，是仅在生活垃圾管理条例中沿用《固废法》法条：“旅游、住宿等行业应当按照国家有关规定不主动提供一次性用品”。

《固废法》和地方生活垃圾管理条例对住宿行业不能主动提供的物品的规定均为“一次性用品”，而限于“一次性塑料制品”，这表明立法目的不限于减少塑料污染，而是着眼于各类材质的废弃物的源头减量。

以专项治理行动推动政策集中落实

许多地区采用了专项治理行动的方式推进酒店不主动提供一次性塑料用品。例如，广东、河南、安徽、甘肃等地由文旅部门牵头，联合市场监管、生态环境等部门，开展旅游住宿业塑料污染治理专项行动。这些行动通常包括：对酒店、民宿进行集中排查与摸底、发布整改通知与工作指引和开展阶段性检查与通报。专项行动的优势在于推进速度快、覆盖面广，能够在较短时间内提升行业对政策的知晓度。但从行动形式上看，这类措施往往具有阶段性和项目化特征，其长期影响有赖于后续监管和与其他制度紧密衔接。

嵌入行业管理与评定体系

一些地方政府尝试通过行业管理和评定工具，将酒店“不主动提供”要求嵌入日常管理。例如海口、晋城等地在星级饭店复核、文明旅游示范单位创建时，将“不主动提供一次性用品”作为检查内容之一。这些做法都不直接依赖行政处罚，而是通过行业评价机制影响酒店行为，对连锁酒店和星级酒店具有一定影响力。这类“软约束”工具的效果，与评定结果是否与实际经营利益挂钩密切相关。

以示范创建与倡导引导超越合规的行动

除约束性工具外，部分地区还通过“无废酒店”、“绿色饭店”、“3R 无废酒店”等创建活动，引导酒店在执行现有政策法规的基础上进一步推进“不主动提供”行动。这类项目通常包括：制定细化的评分或评估标准，鼓励使用大瓶装洗护用品、循环用品，对达标酒店给予示范称号或公开展示。示范创建在一定程度上为酒店提供了清晰的行动路径，也为政策要求如何落实提供了样板，但其覆盖范围和影响力主要集中在参与意愿较高的酒店群体。

综合来看，地方政策在执行路径的特点如下表所示：

表 3 地方政策在酒店减塑执行路径上的主要特征⁵

政策特征	体现方式	典型政策工具	范围及约束强度	治理体系中的位置
工具多样	多类政策工具同时推进	地方性法规 专项行动 行业评定 示范创建	覆盖对象与约束程度差异较大	并行使用，缺乏统一主导工具
差异明显	不同地区推进路径不一	强制性规定 倡导性措施	从强制到自愿不等	地方自主裁量空间较大
嵌入性强	减塑要求嵌入既有治理体系	垃圾分类管理 无废城市建设 旅游行业管理	随既有体系覆盖范围变化	作为相关治理目标的组成部分

5. 上述矩阵基于地方政策文本与实施工具梳理，反映的是酒店减塑在地方层面的主要推进路径及其结构特征。

03 环保组织开展酒店业 一次性客房用品减量情况调研

为了解我国酒店行业落实一次性客房用品减量要求的真实情况，识别堵点、寻找对策，2021 年以来，多家环保社会组织联合或独立开展了多种形式的调研活动，涉及全国 2000 多家酒店。

“酒店减塑观察”：基于蔚蓝地图的数据众包调研

从 2023 年 5 月开始，公众环境研究中心（IPE）在中国环境记协指导、中国环境科学研究院环境社会学研究室的技术支持下，联合多家合作伙伴共同发起指尖环保之“美丽中国，我是低碳旅行家”活动，邀请公众使用“蔚蓝地图”App 或小程序“酒店减塑观察”功能，在差旅住宿时现场拍照记录客房是否主动提供一次性用品。

截至 2025 年 12 月 31 日，参加该活动的志愿者共提交了全国 256 个城市，1867 家酒店（含 157 家星级酒店⁶）的观察记录，涉及 27 个知名酒店集团，反映了不同经济发展水平和政策规定城市、不同消费层次酒店对该政策的执行情况。

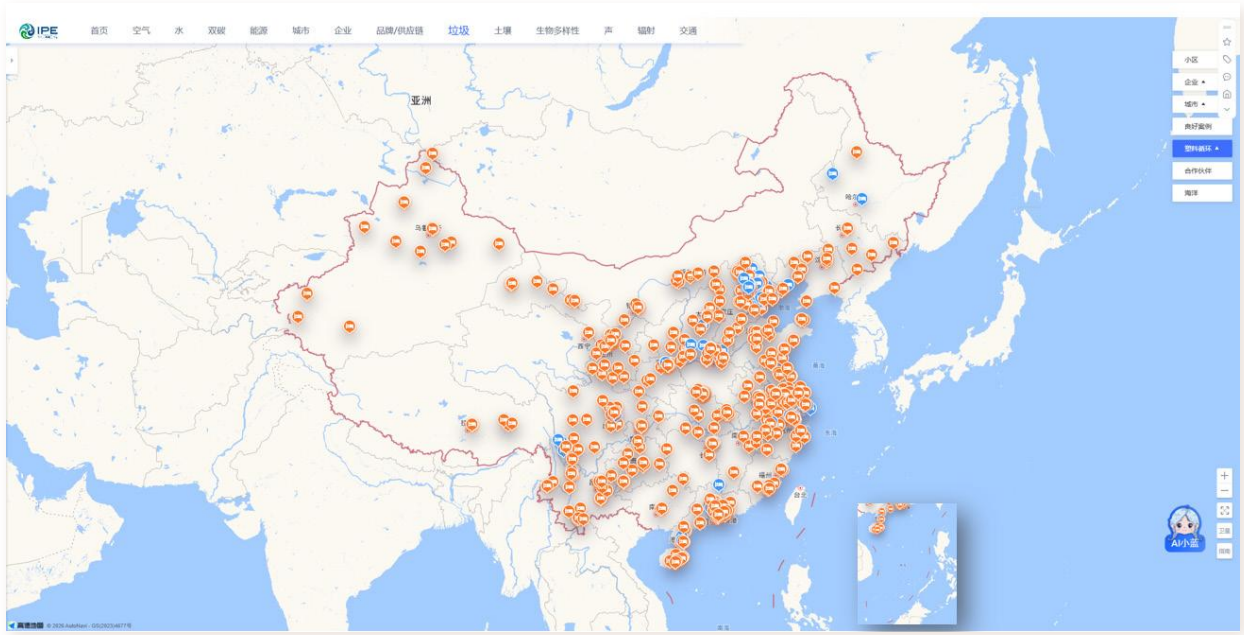


图 1 蔚蓝地图网站 - 酒店减塑观察分布，蓝色为不主动提供一次性用品的酒店，橙色为主动提供一次性用品的酒店

6. 根据中国旅游饭店业协会全国五星级饭店名录和全国一至四星级饭店名录，2025 年 11 月 7 日更新。

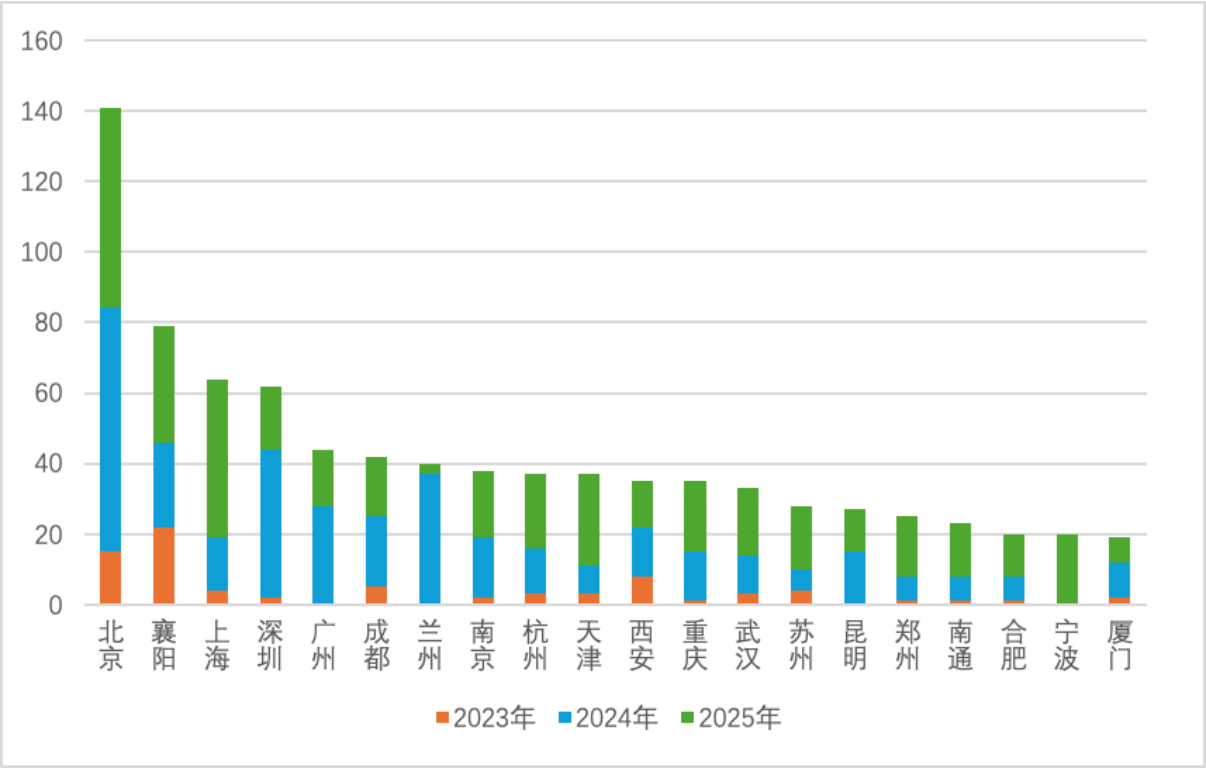


图 2 2023-2025 年“酒店减塑观察”拍摄酒店数量前 20 位城市



图 3 2023-2025 年“酒店减塑观察”涉及的主要酒店集团

减塑观察

长城酒店

大坪长江二路174号

不是这家门店>

针对下列问题，观察记录酒店的低碳措施

1. (可选) 展示自己携带的牙刷和牙膏 (也可以拍自带的梳子、刮胡刀等)

2. (必选) 酒店是否主动提供一次性牙刷?

3. (必选) 酒店是否主动提供一次性梳子?

4. (必选) 酒店提供的洗浴用品是一次性小包装，还是可供多次使用的大包装?

4. (必选) 酒店提供的洗浴用品是一次性小包装，还是可供多次使用的大包装?

5. (可选) 酒店是否有不主动提供一次性塑料制品的提示以及客人如有需要如何获取的介绍?

6. (可选) 酒店是否有其他节能、节水措施介绍?

我的建议

我的建议 (选填)

我承诺提交的酒店减塑观察是真实信息

提交

图 4 蔚蓝地图酒店减塑观察问卷

重庆、长沙、芜湖的专项调研

2021 年 10 月，重庆市渝中区巴渝公益事业发展中心（简称“巴渝公益”）在重庆 8 个主城区开展调研，意在了解重庆市“主城区”新限塑令”执行情况，呈现“新限塑令”在本地执行过程中存在的问题和挑战，为相关部门提供扎实有效的信息反馈、数据支撑和评估依据。调研收集了 61 家酒店的观察问卷，其中星级酒店 1 家、非星级酒店 60 家，属于全国连锁的 32 家、地方连锁 9 家、非连锁 20 家，完成经营者访谈问卷 38 份，其中全国连锁经营者访谈问卷 18 份、地方连锁 9 份、非连锁 11 份；酒店住客访谈问卷 40 份，其中全国连锁 15 份、地方连锁 7 份、非连锁 18 份。⁷

7. 重庆市渝中区巴渝公益事业发展中心，重庆市主城区“新限塑令”执行情况调研报告，2022 年 6 月

2025 年 1-6 月，长沙绿色潇湘环保科普中心（简称“绿色潇湘”）招募了 86 位志愿者对长沙市范围内连锁酒店开展减塑观察和访谈，收集关于酒店一次性用品提供、减塑宣传及员工对环保措施认知等多方面的情况。活动共有 86 位志愿者参与，累计收到有效观察数据 102 条。⁸

2025 年 11 月，芜湖市生态环境保护志愿者协会（简称“芜湖生态”）对芜湖市内的 100 家非星级酒店进行打卡观察，去除酒店停止营业等特殊情况，有效观察酒店数量 94 家。

针对高端星级酒店的重点调研

2025 年 6-10 月，IPE 联合芜湖生态、自然之友、绿色江南、绿行齐鲁、绿色汉江、绿色潇湘和巴渝公益等多家环保社会组织，对 15 个本土和国际知名酒店集团 40 家五星级酒店和 5 家四星级酒店进行了重点调研。基于“蔚蓝地图 - 酒店减塑观察”的线索，环保组织工作人员入住酒店，对这些酒店是否主动提供一次性客房用品进行现场调研核实。

选择这些酒店作为调查对象，一是其作为星级酒店，属于应该在 2022 年年底之前落实“不主动提供一次性塑料用品”规定的企业；二是所属集团的 ESG 报告或可持续发展战略公开承诺致力于保护环境、减少废弃物；三是这些酒店及其集团具有执行政策法规的管理能力。

8. 长沙绿色潇湘环保科普中心，长沙酒店行业限塑政策落地情况观察报告，2025 年 11 月

04 调查发现 酒店行业政策落实差距大

上述调查的调查方法和调查对象有所不同，持续时间和覆盖地域互补或重叠，但调查发现都指向一个共同结论：
酒店行业对“不主动提供一次性用品”政策的整体执行率低，合规情况远未达到预期。

4-1 酒店总体执行率偏低

“蔚蓝地图 - 酒店减塑观察”在 2023-2025 年间收集的观察记录显示，全国 256 个城市的 1867 家酒店中，不主动提供一次性牙刷和梳子的酒店总计分别只有 156 家和 225 家，占比仅为 8.4% 和 12.1%。⁹ 单看 2025 年，不主动提供一次性牙刷和梳子的酒店比例则分别仅为 6.4% 和 11.0%，且和往年相比，在本应是政策落实收官之年不升反降。

巴渝公益 2021 年在重庆主城区的调研显示，61 家酒店中“完全不主动提供”的比例仅为 1.64%。2025 年，绿色潇湘调查的 102 家长沙连锁酒店中，有超八成的酒店仍然以不同形式主动提供一次性用品；同年芜湖生态的调查发现，仅有 6% 的酒店落实“不主动提供”政策，其余均主动提供牙刷、牙膏和梳子等一次性客房用品。

与此相对照，使用大瓶装沐浴液、洗发水替代小包装的酒店比例呈上升趋势，2025 年已达 77.7%，成为酒店一次性废弃物减量的亮点。

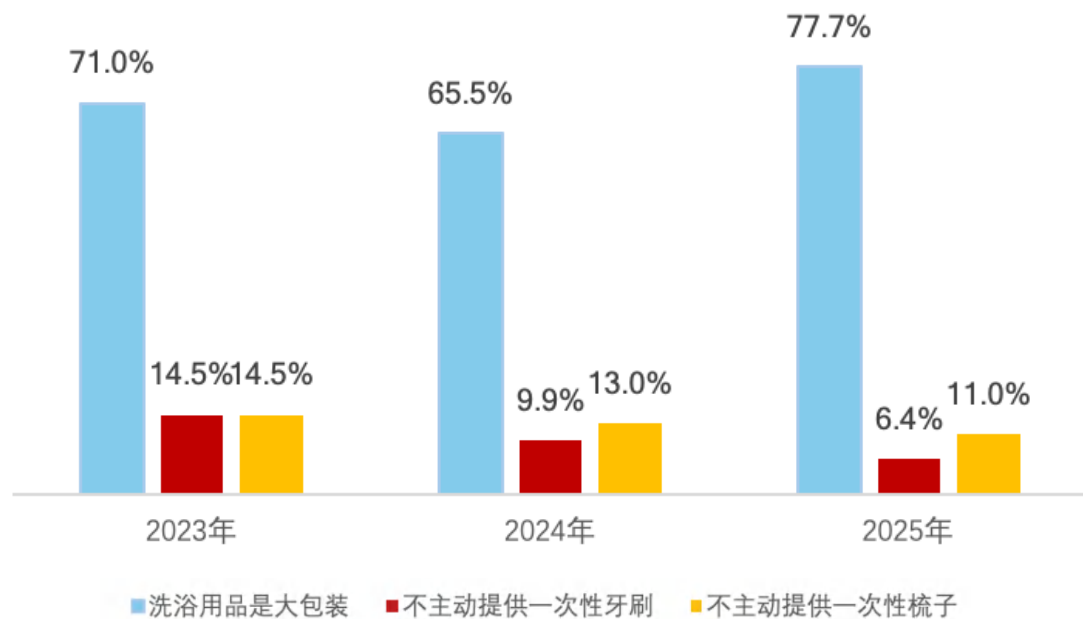


图 5 IPE 蔚蓝地图 - 酒店“不主动提供一次性用品”分品类落实情况

9. 同一家酒店有多条观察记录的，取最晚一条计算。

从地区来看，2025 年，有效观察数量超过 15 家酒店的城市中，使用大包装洗浴用品比例最多是杭州市，占 95.2%，不主动提供一次性牙刷和梳子占比最高的均是北京，分别为 28.1% 和 38.6%。

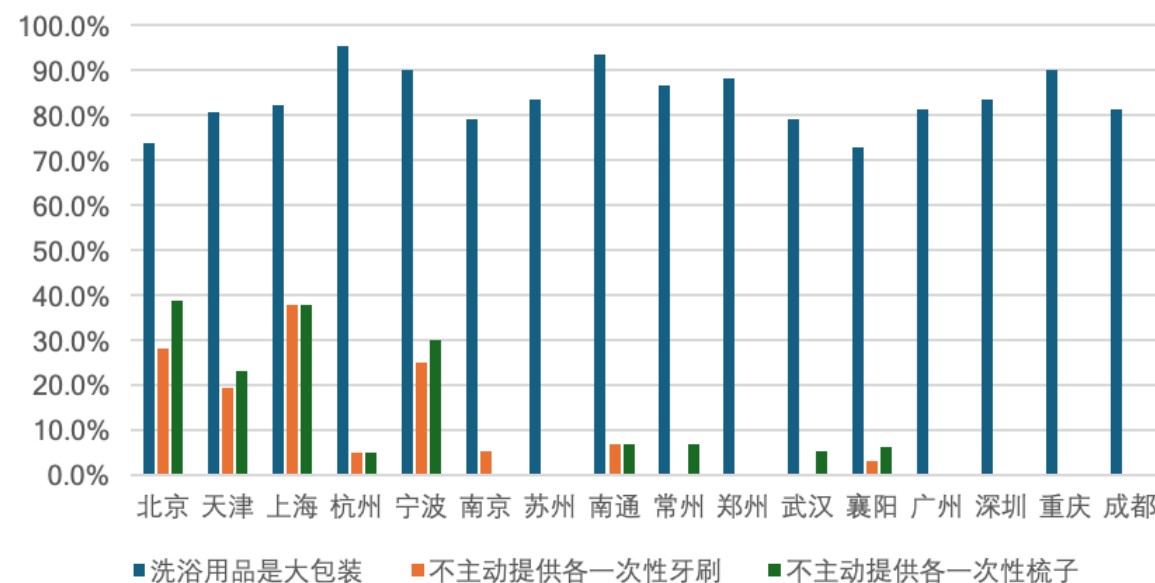


图 6 2025 年观察酒店超过 15 家的城市情况

4-2 星级酒店竟是“落后生”，重点调研的 40 家五星级酒店均主动提供一次性用品

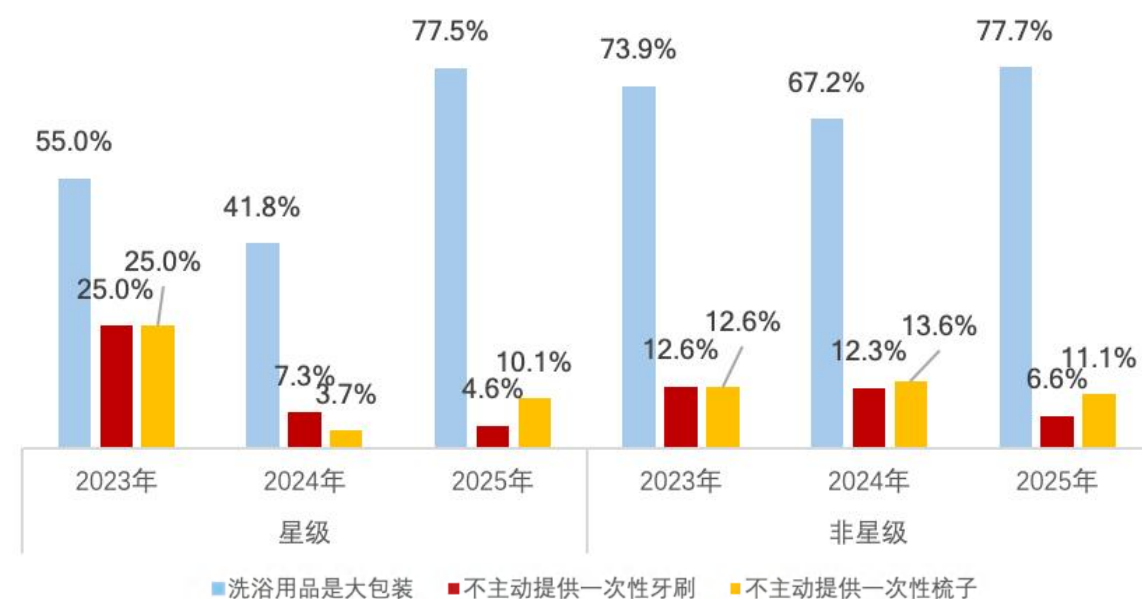


图 7 星级 / 非星级酒店“不主动提供一次性用品”落实情况

“酒店减塑观察”数据显示，星级酒店落实“不主动提供一次性用品”的状况堪忧。以最具指标性的牙刷、牙膏和梳子为例，2023 年，星级酒店不主动提供一次性牙刷和梳子的比例是非星级酒店两倍，但 2024 年和 2025 年有观察记录的酒店中，不主动提供牙刷和梳子的星级酒店比例总体下降，而且均低于非星级酒店。

重点调研的 45 家四星级、五星级酒店，包括洲际、温德姆、希尔顿、香格里拉、万豪、首旅和锦江等国内外知名酒店集团旗下部分门店在内，均存在主动提供一次性牙刷、梳子等“六小件”用品的现行，不仅涉嫌违反相关政策法规，也与其中多家酒店集团做出的“最大程度减少废弃物”、“停止使用一次性塑料”的承诺背道而驰。

温德姆集团

表 4 重点调研的温德姆集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
温德姆	杭州	杭州温德姆至尊豪廷大酒店	2025.6	是
温德姆	大同	大同市金地豪生大酒店	2025.8	是
温德姆	武汉	武汉华美达光谷大酒店	2025.9	是
温德姆	成都	成都宏鼎温德姆至尊豪廷大酒店	2025.10	是
温德姆	襄阳	樊城华美达酒店	2025.10	是

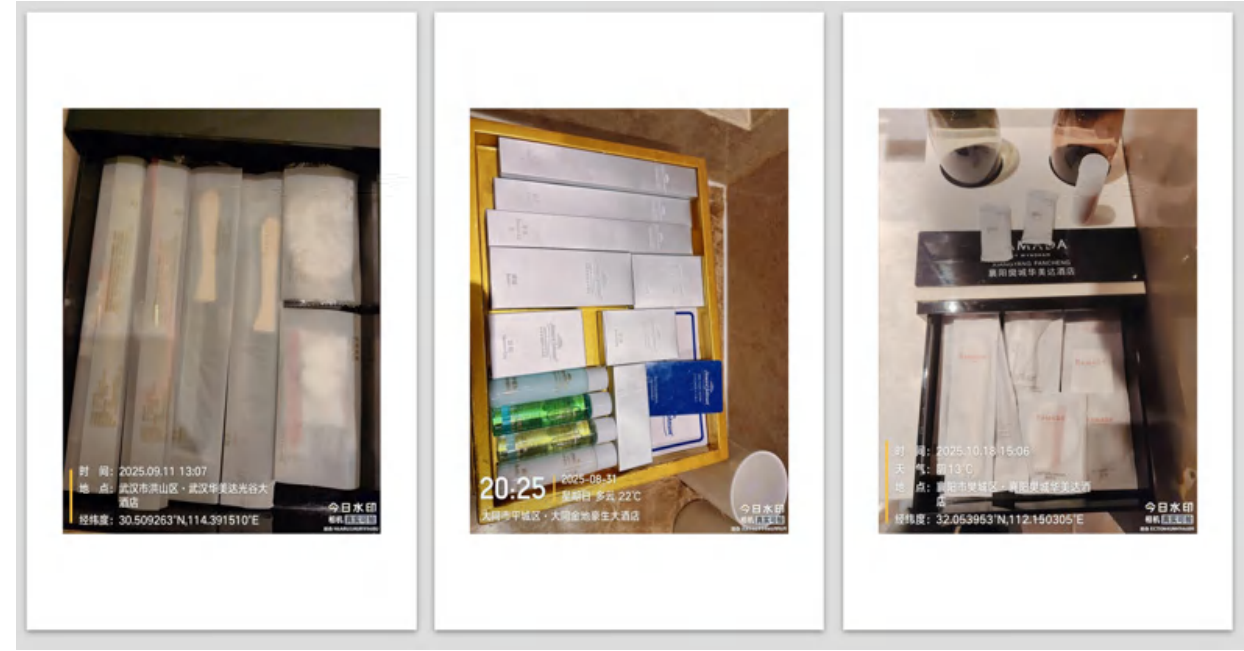


图 8 左：武汉华美达光谷大酒店，中：大同金地豪生大酒店，右：襄阳樊城华美达酒店



图 9 左：成都宏鼎温德姆至尊豪廷大酒店，右：杭州温德姆至尊豪廷大酒店

香格里拉集团

表 5 重点调研的香格里拉旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
香格里拉	哈尔滨	哈尔滨香格里拉大酒店	2025.6	是
香格里拉	南京	南京香格里拉大酒店	2025.6	是
香格里拉	青岛	青岛香格里拉大酒店	2025.8	主动提供一次性牙刷，不主动提供一次性梳子



图 10 左：青岛香格里拉大酒店，右：南京香格里拉大酒店

首旅酒店集团

表 6 重点调研的首旅集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供一次性用品
首旅酒店	乌兰察布	金浩建国饭店	2025.8	是
首旅酒店	北京	西苑饭店	2025.9	是
首旅酒店	西安	西安建国饭店	2025.10	是



图 11 左：乌兰察布金浩建国饭店，右上：西苑饭店，右下：西安建国饭店

希尔顿集团

表 7 重点调研的希尔顿集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供一次性用品
希尔顿	厦门	厦门磐基希尔顿酒店	2025.9	是
希尔顿	成都	成都滨江希尔顿逸林酒店	2025.10	是



图 12 左：厦门磐基希尔顿酒店，右：成都滨江希尔顿逸林酒店

洲际集团

表 8 重点调研的洲际集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供一次性用品
洲际	北京	新云南皇冠假日酒店	2025.6	是
洲际	石家庄	石家庄万达洲际酒店	2025.6	是
洲际	成都	成都保利皇冠假日酒店	2025.8	是
洲际	大连	大连中远海运洲际酒店	2025.8	是
洲际	青岛	青岛丽晶大酒店	2025.8	是
洲际	青岛	青岛海尔洲际酒店	2025.8	是
洲际	张家口	张家口崇礼富龙假日度假酒店	2025.8	是
洲际	深圳	富苑皇冠假日套房酒店	2025.9	是
洲际	郑州	河南中州皇冠假日宾馆	2025.10	是

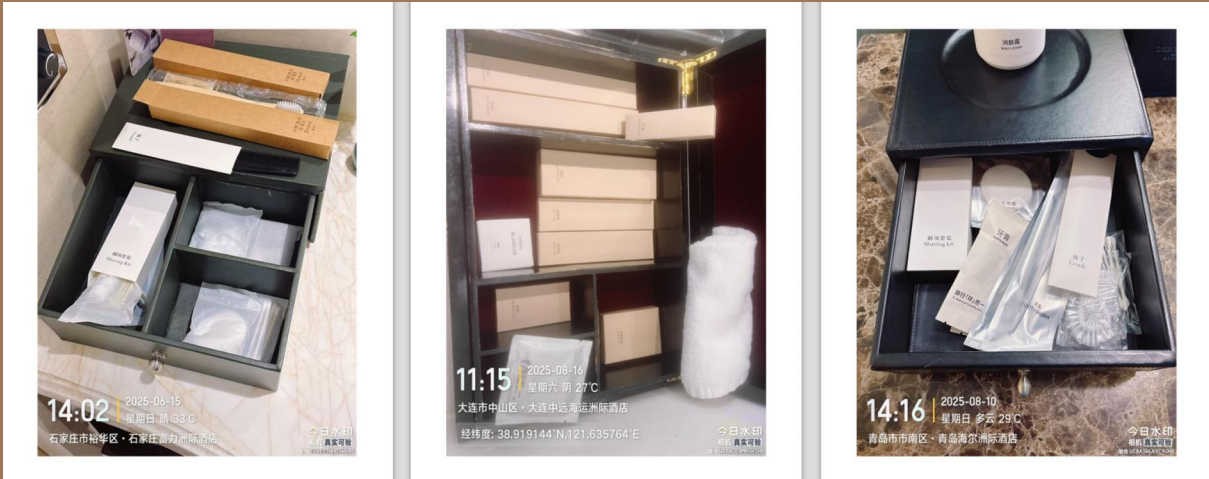


图 13 左：石家庄富力洲际酒店，中：大连中远海运洲际酒店，右：青岛海尔洲际酒店



图 14 左：成都保利公园皇冠假日酒店；中：深圳富苑皇冠假日套房酒店；河南中州皇冠假日酒店



图 15 左：丽晶大酒店，右：张家口崇礼富龙度假酒店

万豪集团

表 9 重点调研的万豪集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
万豪	厦门	厦门喜来登酒店	2025.6	是
万豪	贵阳	贵阳喜来登贵航酒店	2025.8	是
万豪	青岛	青岛富力艾美酒店	2025.8	是
万豪	天津	天津万丽泰达酒店	2025.8	是
万豪	深圳	彭年万丽酒店	2025.9	是
万豪	天津	万丽天津宾馆	2025.9	是
万豪	无锡	无锡富力喜来登酒店	2025.9	是
万豪	郑州	郑州绿地金威万豪酒店	2025.9	是
万豪	重庆	重庆富力艾美酒店	2025.10	是
万豪	舟山	舟山喜来登绿城酒店	2025.10	是



图 16 左上：舟山喜来登绿城酒店；左下：厦门喜来登酒店；中：无锡富力喜来登酒店，右：贵阳喜来登贵航酒店



图 17 左：天津万丽泰达酒店；中：深圳彭年万丽酒店；右：万丽天津宾馆



图 18 左：郑州绿地 JW 万豪酒店；中：青岛富力艾美酒店；右：重庆富力艾美酒店

锦江集团

表 10 重点调研的锦江集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
锦江	南昌	江西锦峰大酒店	2025.10	是
锦江	武汉	武汉锦江国际大酒店	2025.10	是

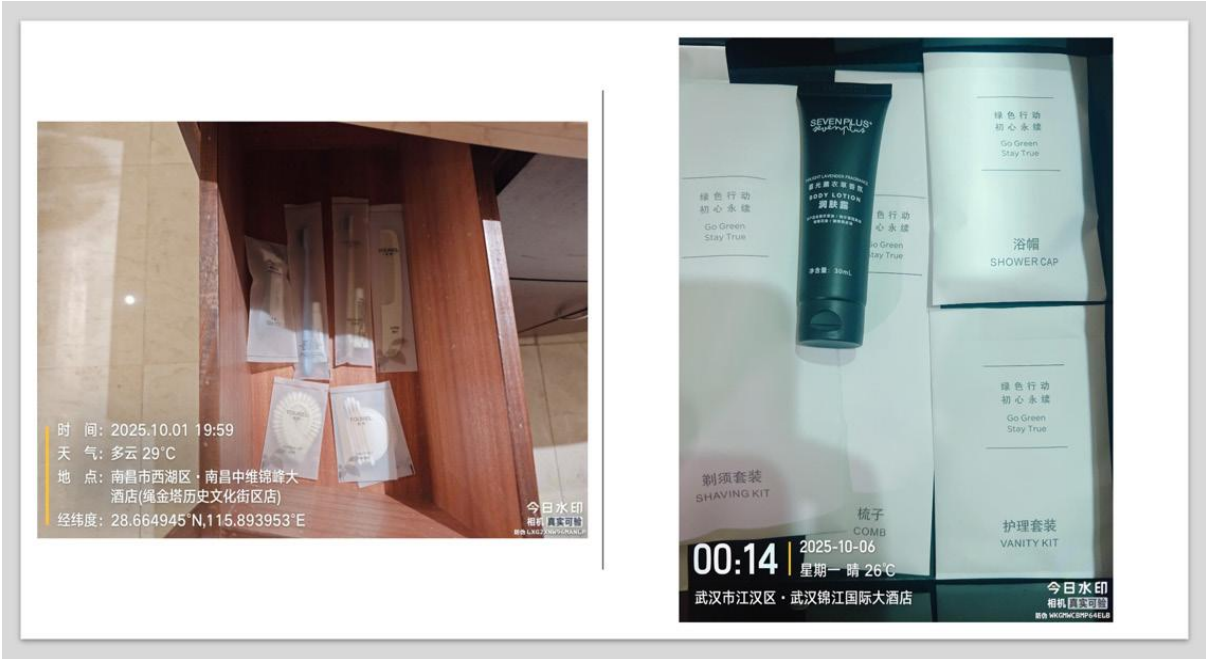


图 19 左：南昌中维锦峰大酒店，右：武汉锦江国际大酒店

世纪金源集团

表 11 重点调研的世纪金源集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
世纪金源	贵阳	贵阳世纪金源大饭店	2025.8	是
世纪金源	重庆	重庆世纪金源大饭店	2025.8	是



图 20 左：贵阳世纪金源大饭店，右：重庆世纪金源大饭店

天津市旅游集团

表 12 重点调研的天津旅游集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
天津市旅游集团	天津	天津利顺德大饭店	2025.9	是
天津市旅游集团	天津	天津利顺德大厦	2025.9	是



图 21 左：天津利顺德服务公寓，右：天津利顺德大饭店

凯悦集团

表 13 重点调研的凯悦集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
凯悦	武汉	武汉光谷凯悦酒店	2025.9	是



图 22 武汉光谷凯悦酒店

雅高集团

表 14 重点调研的雅高集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
雅高	郑州	郑州索菲特国际饭店	2025.10	是



图 23 郑州索菲特国际饭店

北辰集团

表 16 重点调研的北辰集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
北辰	北京	北京五洲皇冠国际酒店	2025.8	是
北辰	北京	北京国家会议中心大酒店	2025.10	是



图 24 左：北京五洲皇冠国际酒店，右：北京国家会议中心大酒店

华侨城集团

表 17 重点调研的华侨城集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
华侨城	襄阳	襄阳云海酒店（华侨城奇幻度假区店）	2025.10	是



图 25 襄阳云海酒店（华侨城奇幻度假区店）

凤悦

表 18 重点调研的凤悦集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
凤悦	重庆	重庆市碧桂园凤凰酒店	2025.7	是



图 26 重庆长寿碧桂园凤凰酒店

中旅酒店

表 19 重点调研的中旅集团旗下酒店

所属集团	城市	酒店名称	到访时间	是否主动提供 一次性用品
中国旅游集团	杭州	杭州维景国际大酒店	2025.6	是



图 27 杭州维景国际大酒店

特别探讨 关于替代材料制成的一次性用品

我们注意到，洲际集团、万豪集团等下属的部分酒店，提供的是以替代材料制成的一次性用品，包括以再生塑料、可生物降解塑料（主要是 PLA）或竹木材质的一次性牙刷和梳子。从执行“新限塑令”的角度来看，这些替代材料会降低对不可再生的化石原料的依赖，但其终究仍是一次性用品，与零废弃理念相悖；也会延续消费者“随用随弃”的习惯，不利于培养绿色生活方式；同时，替代材料的全生命周期环境影响也并非都那么“环保”。

以风头正劲的 PLA 为例，PLA 在环境友好性上优于传统塑料，但其优势的发挥高度依赖完善的回收与处理设施¹⁰。可降解塑料需要工业堆肥条件下才能较快的发生完全降解，但相关末端配套建设缺少强制性政策约束。目前国内堆肥设施主要用于处理餐厨垃圾、厨余垃圾，无法消纳大量的塑料垃圾。即使进入工业堆肥设施，也存在与现有堆肥设施运行时间不一致的问题，无法满足材料完全降解的要求，还影响堆肥质量。

我们在调研中尚未发现有酒店集团建立 PLA 材质一次性用品废弃物分类回收体系。缺乏这一体系，将导致大多数可降解塑料废弃物直接或间接与传统塑料混在一起被焚烧、填埋，给生态环境带来巨大压力¹¹。其未实现解决环境问题的初衷，其实也源于其成本 - 收益也缺乏经济性¹²。

再如竹制品，虽然竹子可以自然降解，但其毛刷仍为塑料，如何分离和降解存在挑战。另外，在生产加工环节，虽然竹子本身是绿色的材料，但其采伐、运输和加工成牙刷等产品的过程，同样需要消耗能源和水资源。研究认为，“以竹代塑”更适合发展高附加值、高质量的产品，而不是生产一次性用品¹³。

至于再生塑料牙刷和梳子，其环保属性的认定，更多应该与重复使用的非一次性牙刷比较，而不是与一次性塑料制品进行比对。再生塑料制成的牙刷原本可重复使用，但却被大量用于一次性用品，这将推高塑料的用量，本质上是“将垃圾做得更贵”，而非减少垃圾。



10. 赵瑞宁, 张媛, 朱磊. 多类型可降解塑料包装袋的全生命周期环境友好性评价 [J]. 包装工程, 2025, 46(S1): 1-8. DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2025.S1.001.

11. 张丽平, 谢同, 高永平. 生物可降解塑料行业发展现状、存在问题与建议 [J]. 中国塑料, 2025, 39(04): 75-83. DOI: 10.19491/j.issn.1001-9278.2025.04.014.

12. 温宗国, 胡宇鹏, 李会芳. 可降解塑料的环境影响评价与政策支撑研究报告 [R]. 清华大学, 2022.

13. 张国鹏, 何莹, 韩卓希, 等. “以竹代塑”: 中国的贡献与推进策略——基于全球发展倡议视角 [J]. 世界林业研究, 2025, 38(06): 67-73. DOI: 10.13348/j.cnki.sjlyyj.2025.0095.y.

4-3 消费者习惯自备洗漱用品已有一定基础

环保组织的调研与公众反馈共同表明，一批消费者已开始形成自备洗漱用品的新风尚，不主动提供一次性用品已有一定公众基础。

2021 年重庆的调研显示，酒店住客自带牙刷和牙膏的比例分别达到 27.5% 和 25.0%，若将“偶尔自带”等情况计入，比例超过半数¹⁴。至 2023 年，据环保组织的联合调查报告，68.7% 的受访者有自带洗漱用品的习惯¹⁵。

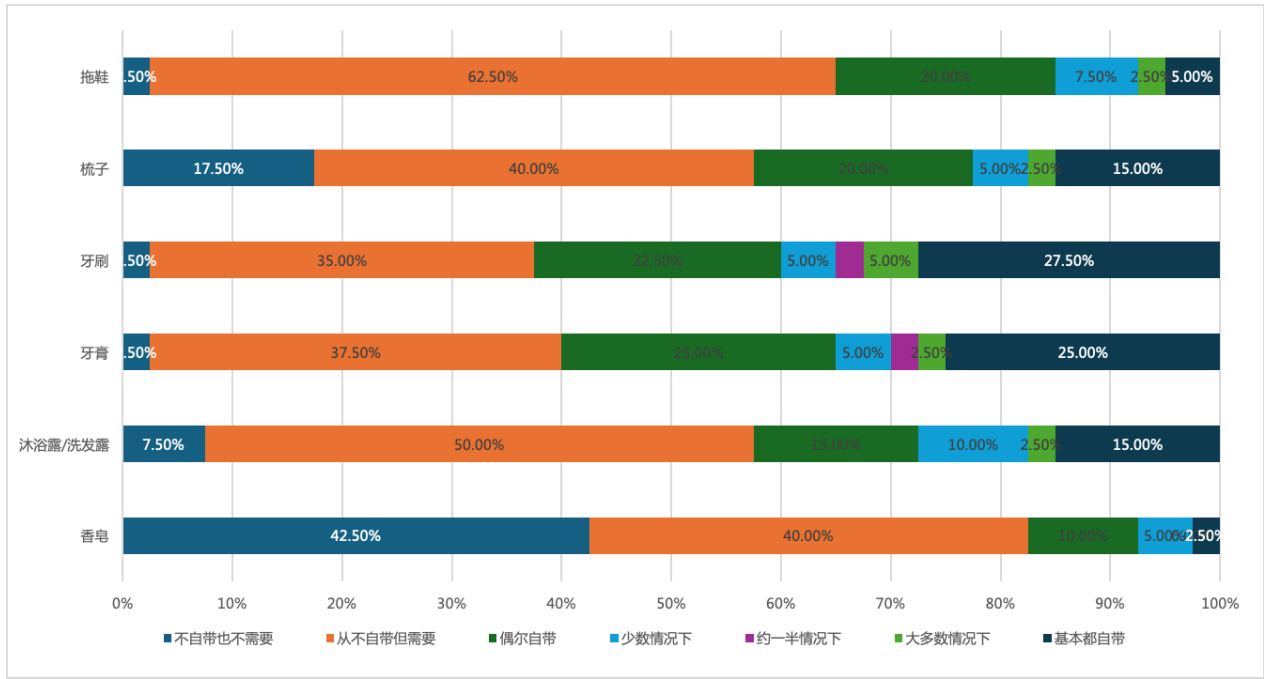


图 28 巴渝公益 - 重庆（主城区）酒店减塑观察“酒店住客自带酒店用品情况”

在“指尖上的环保 - 酒店减塑观察”与“蔚蓝地图 - 气候行动打卡”等公益活动中，参与者主动分享了自己的“旅行搭子”——各式自备的牙刷、牙膏、梳子及剃须刀等。反馈显示，已有相当一部分消费者养成了自带洗漱用品出行的习惯，且该行为不受住宿标准的限制，贯穿于高端酒店、经济型酒店及民宿等各类场景。这批“低碳旅行家”不仅以实际行动从源头减少了废弃物的产生，更通过参与减塑倡导，发挥了良好的示范效应，将绿色出行的理念传递给更广泛的人群。

这一积极现象表明，在“美丽中国”建设与“双碳”目标的宏观指引下，公众对“酒店不主动提供一次性用品”政策的接受度具备显著的提升潜力。只要引导得当，简约适度、低碳环保的生活与消费理念将有望加速普及。

14. 重庆市渝中区巴渝公益事业发展中心（简称巴渝公益）发布《重庆市主城区 2021 “新限塑令”执行情况的调研报告》
15. MSC 咨询、绿色潇湘、南京绿石、芜湖生态等机构于 2024 年联合发布的《酒店客房易耗品可持续转型研究报告》

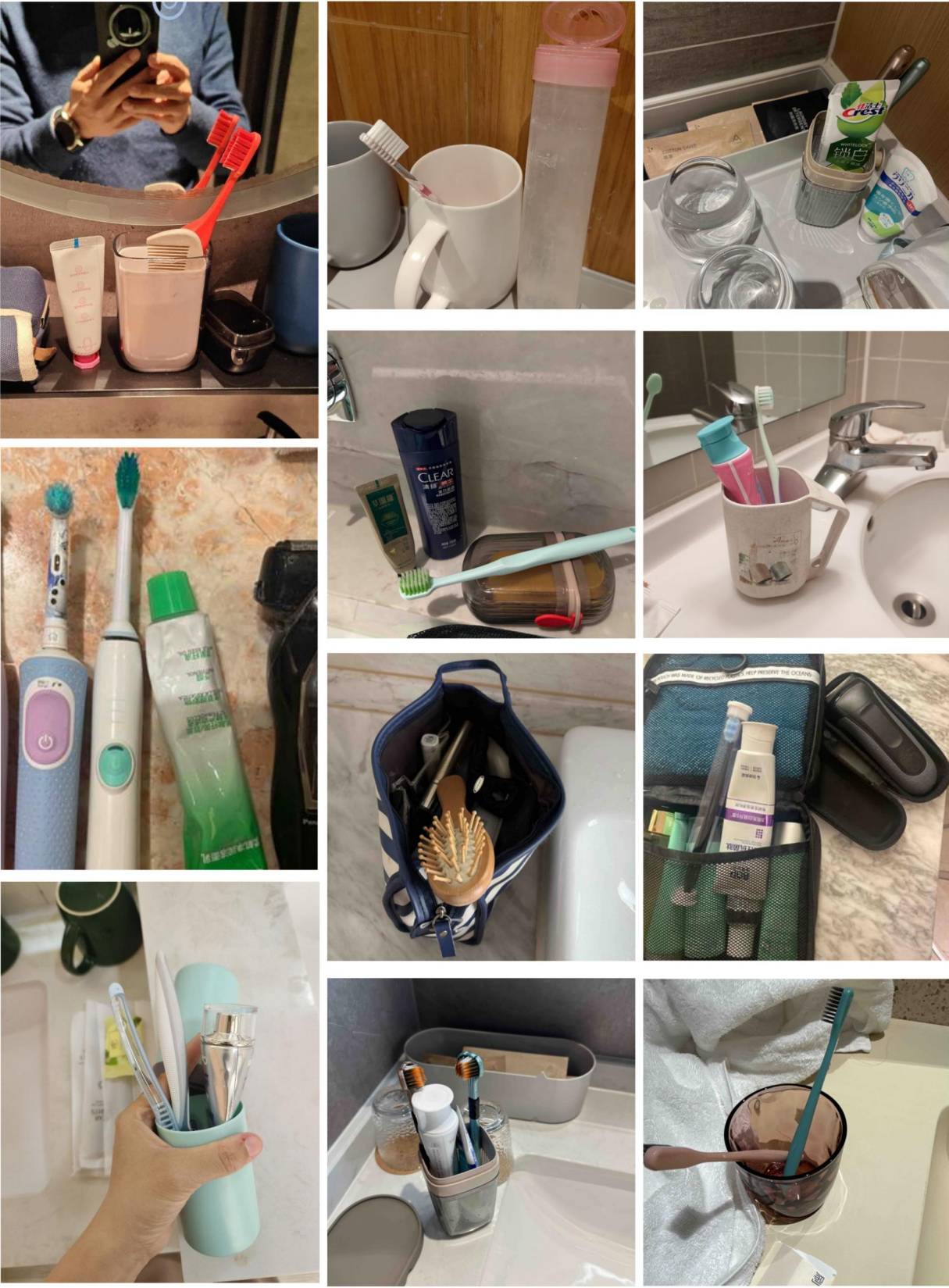


图 29 参与“蔚蓝地图 - 酒店减塑观察”的网友分享的自备洗漱用品



图 30 参与“气候行动打卡”的网友分享的自备洗漱用品

05 高端酒店一次性客房用品 减量不力原因分析

酒店行业“不主动提供一次性用品”的要求已推行多年，然而大规模公众观察和社会组织实地调研发现，本该作为行业标杆的高端酒店，却成为政策落地的薄弱环节，非但没有成为绿色转型的引领者，反而沦为政策执行的“落后生”，是源于行业认知、酒店管理、政府监管、消费者观念与配套支撑多维度相互交织、彼此强化的复杂矛盾。

5-1 行业竞争压力与“优质服务”认知的冲突

对于高端酒店而言，其核心客群以高频商务出行人群、高净值度假客群为主，这类群体对服务细节的敏感度远高于普通酒店住客，使酒店形成了极强的风险规避心态。高端酒店面临巨大的市场竞争压力，普遍担忧率先调整服务细节会导致运营成本提升、客户体验下降，从而在竞争中处于不利地位。这种全行业的“囚徒困境”，导致“不主动提供一次性用品”的要求难以转化为行业共识与集体行动。

在竞争压力、合规要求与企业形象的多重作用下，部分酒店采取“形式性合规”，在客房内张贴不大醒目的提示标识，却依然主动摆放全套一次性用品，而未将减塑、降废要求真正嵌入管理规程、员工培训和日常运营。2025 年长沙调研显示，仅有 3% 的酒店专门针对员工开展过相关政策培训，政策要求既没有成为管理层的经营共识，也没有转化为一线员工的服务准则，最终只能流于纸面。

5-2 部分酒店集团的“适应性合规”与管理漏洞

虽然许多知名酒店集团在 ESG 报告中公开承诺减少废弃物，但在实际执行中，企业或多或少地采取了“适应性合规”策略，执行标准根据不同地区的政策强度和监管力度而变通。根本原因是，在许多酒店集团的价值体系中，区域营收、门店客群满意度、品牌口碑的权重高于可持续发展目标，一次性客房用品减量的政策要求一旦与经营业绩产生冲突，优先级很可能被让渡。

酒店行业产权与经营权深度分离的特性，也是集团承诺没有转化为门店实际行动的重要原因。在非直营模式下，酒店集团对门店的管理权限、约束力度存在天然边界，废弃物减量措施从集团规划到门店落地，面临着权责割裂、利益诉求不一的传导壁垒。在不同管理模式，同一集团不同品牌、不同地域门店的管理方式不一，监督力度有别，表现参差不齐，使得减量承诺在执行过程中呈现碎片化特征，削弱了行动的实效。

这种产权与经营权分离的模式也会进一步消解政策约束力。部分门店面对监管检查采取的“游击式应对”，酒店集团无法干预；而对于跨区域经营的酒店集团，地方执法仅能处罚单个违规门店，既无法触达拥有更大决策权的投资方，也无法对酒店集团总部形成系统性约束，进一步纵容了“集团承诺、门店违规”的现象。

5-3 高端酒店的 “低约束” 的监管状态

整个住宿行业都面临监管不足的问题¹⁶，但高端星级酒店的监管力度尤为不足，甚至在很多地区形成空白点。

首先，从执法实践来看，在已将主动提供一次性用品纳入行政处罚事项的 16 个城市，2019-2025 年合计仅开出 280 起相关处罚，处罚总金额 50.83 万元，平均每起处罚金额 1815.36 元¹⁷，绝大多数城市的处罚金额处于自由裁量区间的下限。

更值得注意的是，现有处罚案例几乎全部集中在中小型非星级酒店。在蔚蓝地图收录的 2019-2025 年 280 起住宿经营者“主动提供一次性用品”的行政处罚中，仅有一起针对星级酒店的处罚（四星级）。

高端星级酒店往往是地方文旅产业的“名片”，也是招商引资的重点，监管执法偏弱可能与此相关。这种现象难免强化许多高端星级酒店“违规成本低”的认识，使其对“不主动提供一次性用品”的政策采取观望或消极应对的态度。

其次，星级评定、绿色酒店评定等评价对高端酒店废弃物减量的约束和激励不足。长期以来，作为星级酒店准入、评级与复核的依据，《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308）缺乏环保相关指标。2023 版《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308-2023）将“不主动提供一次性塑料用品”增列为评定指标，但该标准非强制标准，推广也尚需时日，而酒店因“不主动提供”举措引发的服务投诉却可能影响酒店的服务评分与星级复核结果。

商务部等提出的《绿色饭店》标准（GB/T 21084-2007）、原国家旅游局等提出的《绿色旅游饭店》标准（LB/T 007-2015），以及深圳市《绿色酒店评价规范》（DB4403/T 392—2023）等地方性标准，也纳入了减少使用客房内一次性消耗品指标，但没有制定量化目标。我们将减塑观察的酒店与 2024 年 -2025 年中国饭店业协会公布的绿色饭店名录¹⁸ 匹配发现，4 家匹配上的酒店均存在主动提供一次性牙刷和梳子的情況。

16. 详见“中国住宿行业废弃物减量观察系列报告”之《“不主动提供”为何成了空口号？——中国酒店减塑观察报告》的论述。

17. 据蔚蓝地图数据库收录的行政处罚数据统计

18. <https://www.chinahotel.org.cn/categories/20>

5-4 沟通缺位加深消费者认知断层

酒店推行不主动提供一次性客房用品，离不开消费者的理解与配合。

虽然公众对环境保护的认知水平在提升，但许多人的环保意识尚未充分转化为实际行动，这是整个住宿行业面临的共性挑战。当然，这一问题不应仅归咎于消费者自身。调研发现，政策传播和绿色消费观念引导、预订平台规则设计、政府指导和行业协同等支撑措施的缺位，进一步增加了转变消费者观念的难度。

首先是政策宣传未能充分触达消费者。“不主动提供一次性用品”作为法律法规的明确要求，公众知晓率仍然偏低。政策法规出台后，面向消费者的持续性宣传和公众教育不足，多数住客并不了解这一规定的法律依据和环保意义，更遑论主动配合。

行业层面缺乏统一的消费者沟通行动。行业协会和酒店集团未能组织跨地区、多类型住宿经营者协调一致的消费者引导，单个酒店在独自面对消费者压力时缺乏话语支撑和行动底气。在缺乏行业共识和统一行动的情况下，任何一家酒店的单独尝试都容易沦为“出头鸟”。

酒店在消费者触达环节基本空白。调研发现，大部分被调研的酒店在消费者触达的各个环节缺乏政策传导和绿色引导：2021 年重庆主城区 61 家受访酒店中，无任何一家设置可见的减塑宣传或政策普及内容；2025 年长沙调研中，超四成连锁酒店未开展任何减塑宣传，在入住流程中清晰告知一次性用品安排的酒店比例更低；重点调研的 45 家高端星级酒店中，大部分在客房内没有张贴 / 摆放提示标识，也没有在预订环节、入住办理环节提前告知政策要求，更没有向消费者介绍不主动提供一次性用品的环保意义，没有清晰说明按需领取的替代服务方案。换言之，即便消费者本身具有环保意愿，也无法在入住过程中获得足够的信息支持来做出绿色选择。

预订平台未能充分发挥信息传递和激励引导作用。当部分在线旅游平台的预订流程中缺少政策告知环节，评价体系 and 流量分配机制也未将减塑表现纳入正向激励时，消费者在预订时无法便捷地识别“绿色酒店”，酒店的减塑努力也无法转化为市场回报，相反，酒店如果落实“不主动提供”政策，可能因消费者的不理解引发投诉、拉低评分，进而影响平台流量与订单转化。

这种结构性失衡在很大程度上加深了消费者的认知断层。在此背景下，高端酒店面临的消费者压力尤为突出：高房价带来的“全包式服务”预期、差评对品牌声誉的放大效应，使得门店管理者在缺乏外部支撑的情况下倾向于妥协，这也是导致政策执行出现反弹的原因之一。

06 多元参与 推动酒店落实要求

“双碳”目标引领下的绿色发展已成为国家战略核心方向，在消费领域，需加快消费模式绿色转型，扩大绿色消费。住宿业的一次性用品减量是国家和地方政策法规的要求，是文旅产业低碳发展的必由之路，理应成为“无废城市”建设中普通公众参与度最高、感知最明显的领域之一，也是绿色消费的题中应有之义。落实“不主动提供”，需要构建一个由政府主导、企业履责、平台引导、行业协同、公众参与的社会协作体系，解决行业痛点，让不同地域、不同规模、不同经营模式的住宿服务提供者与消费者双向奔赴。

6-1 强化政策引领，筑牢监管根基

● 明确监管责任主体，构建联动机制

解决当前商务、文旅、生态环境、市场监管、综合执法/城管等部门在酒店“不主动提供”政策上管理权和执法权分离的问题。明确各部门的协同监管责任，建立分工明确、联动高效的工作机制。结合各地实际，细化酒店一次性用品管控政策，明确管控范围（涵盖牙刷、梳子、小包装洗发水/沐浴露等）、执行标准（如不主动提供的核心要求、按需提供的规范流程），避免政策落地“一刀切”或执行偏差。同时，将酒店一次性用品减量纳入更多地方的生态文明建设考核、文旅行业评级指标，以及“无废酒店”评级指标，形成“法规+考评”的双重约束机制，倒逼酒店及酒店集团落实主体责任。

● 强化执行监督

构建“日常检查+随机抽查+专项督查”的监管模式，定期对不同等级、不同规模酒店的执行情况开展核查，对违规主动提供一次性用品、变相规避管控的行为依法依规予以处罚并公示。推动酒店在ESG报告中披露用塑数据和减量成效，接受社会监督。

对于违反减塑法规且拒不改正的知名酒店，检察机关和符合条件的社会组织可探索提起公益诉讼。

● 明确特许经营、委托管理中的合规责任

明确酒店运营方和业主方同为合规责任主体，推动落实废弃物减量等环保责任得到落实。面对门店违规行为，应在追究责任的同时，加大对运营方和业主方的曝光力度，打破“品牌喊口号、业主不买单、门店不执行”的瓶颈。

● 共建“无废酒店”

多地已将全域“无废城市”建设纳入了“十五五”规划，建设工作涵盖了推动工业绿色生产、农业绿色生产和绿色生活方式等多个方面。建议联合发改、生态环境、商务等部门及行业协会，以“无废城市”建设为抓手，出台具体的“无废酒店”评价标准，明确一次性用品限制清单、垃圾分类要求及能耗限额；对通过“无废酒店”认证的企业给予税收优惠、绿色金融支持或官方宣传推广；支持酒店建立“无废”战略，与供应商携手实施源头减量、不主动提供、垃圾分类、反浪费和节能降耗措施。

6-2 酒店接受监督，平台激励参与

● 酒店将废弃物减量纳入核心战略

制定清晰的目标，主导采购供应链的绿色升级；建立“投诉免责+正向激励”的员工执行体系。通过源头减量节约的采购成本，可部分反哺于服务升级或员工激励。

● 回应法规要求，公开承诺减量目标

主动向社会公开不主动提供一次性客房用品的承诺，明确承诺范围、执行时间及配套措施。连锁酒店及集团化企业发挥示范引领作用，将“不主动提供一次性用品”纳入旗下所有门店的运营标准，设定阶段性减量目标，并定期向社会披露目标完成情况，带动行业积极跟进。

● 提升透明度，规范管理流程

酒店建立一次性用品采购、领用、废弃的全流程台账，精准统计使用量、减量成效及废弃物处置情况，定期通过企业官网、平台公示等渠道公开相关数据，接受社会监督。优化客房服务流程，在客房内清晰张贴“不主动提供一次性用品，如需可联系前台领取”的提示。

● 接受外部监督，持续优化改进

主动畅通监督反馈渠道，及时响应消费者关于一次性用品提供的意见建议。积极配合政府部门监督检查、行业组织评估及社会组织监督，针对执行过程中出现的问题及时调整优化，形成“承诺-执行-监督-改进”的闭环管理机制。

在线预订平台可在酒店详情页显著位置标注酒店减塑承诺及执行情况，为消费者提供绿色选择依据。

● 预订平台发挥流量杠杆作用，引导绿色选择

OTA 平台作为连接酒店与消费者的核心枢纽，掌握着巨大的流量分配权。建议通过算法优化和产品设计，将“绿色”转化为酒店的“流量”和用户的“权益”。例如，完善“绿色酒店”认证标签，不仅基于酒店的自我声明，更要结合用户反馈和第三方认证。在搜索排名算法中，给予“绿色酒店”更高的权重和流量曝光；在订单填写页面设置“无需一次性用品”选项，并将其设为默认勾选，或在用户勾选时给予醒目的正向反馈（如“可以为地球减少 XX 克碳排放”）。在发送订单确认短信或 App 推送时，增加一条提示：“该酒店响应政策法规要求，不主动提供一次性用品，建议您携带个人洗漱包”，以此管理用户预期，减少到店后的摩擦。

同时，建议联合支付平台或碳普惠平台，开发“绿色入住”激励机制。消费者若在离店后经核实未消耗一次性用品，可获得平台积分、碳能量或现金红包。通过正向反馈，培养消费者的绿色行为习惯。针对因“未主动提供一次性用品”而产生的酒店差评，平台应建立屏蔽并自动反馈与申诉机制。一旦核实酒店是合规执行政府减塑政策，该差评应不计入酒店的总评分权重，保护合规酒店的经营积极性。

6-3 搭建赋能平台，推广最佳实践

● 建立统一行动框架与标准

行业协会发挥桥梁纽带作用，推广“无废酒店”建设标准，细化从采购、使用、回收至末端处置的全链条管理规范，降低企业试错成本。牵头制定科学、可操作的《绿色酒店零废弃行动指南》，明确不主动提供的品类、按需提供的服务规范、替代用品的质量标准等，推动行业形成统一、规范的行动共识。针对不同类型酒店（星级酒店、经济型酒店、民宿等）的运营特点，制定差异化的实施指南，解决中小酒店在零废弃转型中面临的流程优化、成本控制等难题，提升政策与倡议的可操作性。

● 提供培训和交流

针对单体酒店和中小酒店缺乏相应知识和管理能力的痛点，行业组织可搭建行业交流平台，组织开展经验分享会、专题培训等活动，推广优秀酒店和民宿的零废弃实践案例，促进行业内相互学习、协同提升。同时，收集整理行业减量化数据，为政府部门政策优化提供参考依据。

6-4 倡导绿色消费，促进行为改变

● 通过选择推动改变

政府、社会组织和媒体加强绿色消费理念宣传，通过线上线下多种渠道，引导消费者低碳旅行，自带牙具和梳子等，减少一次性用品消耗。鼓励酒店公开不主动提供一次性用品的承诺，对积极落实减塑政策的酒店给予表彰和宣传。

● 参与监督与反馈

社会组织和媒体可开展行业监督行动，通过实地探访、消费者调研等方式，跟踪酒店执行情况，公开优秀案例，曝光违规行为，推动行业规范发展。鼓励消费者对酒店一次性用品提供情况进行反馈，形成“公众监督+行业自律”的良好氛围，助力酒店落实政策法规要求。

07 结语

酒店不主动提供一次性客房用品，不仅是一项合规任务，更是高端酒店重新定义“优质服务”内涵的战略机遇——真正的高品质服务，不应建立在资源浪费和环境损害之上，更不能违反国家和地方的法律法规。高端酒店应率先行动，以品牌影响力带动整个住宿行业向绿色、低碳、循环方向转型，期待政府、行业 and 全社会协同发力，积极作为，逐步形成“政策引领、行业自律、公众参与”的局面。我们也期待形成多方沟通对话的机制，持续推动政策优化、服务创新与经验共享，破解酒店行业一次性客房用品减量的难点和堵点，为实现“双碳”目标、建设美丽中国贡献力量。

编写组成员

执笔：马军、沈苏南、王李源、耿子烜

设计与可视化：石欢、张楠

“酒店减塑观察”活动组织和运营：司文俊、张楠

联合调研

（排名不分先后，以行政区划编码排序）

北京市朝阳区公众环境研究中心

北京市朝阳区自然之友环境研究所

天津市西青区绿邻居社区服务中心

苏州工业园区绿色江南公众环境关注中心

合肥市善水环境保护发展中心

芜湖市生态环境保护志愿者协会

济南市绿行齐鲁环保公益服务中心

襄阳市环境保护协会（绿色汉江）

长沙市绿色潇湘环保科普中心

重庆市渝中区巴渝公益事业发展中心

指导单位

中国环境新闻工作者协会

鸣谢

联合国开发计划署塑料创新计划

北京泽乡惠众生态环境科学研究院

天津市西青区零萌公益发展中心

深圳市零废弃环保公益事业发展中心

联系方式

公众环境研究中心：ipe@ipe.org.cn

芜湖生态：wec_wuhu@163.com



下载蔚蓝图APP



关注蔚蓝图微信



关注芜湖生态微信



关注零废无界微信