

数字文旅专业系列教材 · 教学课件

旅游接待业管理（数字化转型与智能运营）

第 12 章 ESG、政策与可持续发展（T 维度）

授课对象：安顺学院旅游管理学院 · 旅游管理专业本科生

主讲：祝刚

本章导览

- 12.1 ESG 理念在旅游接待业中的兴起
- 12.2 酒店绿色运营与碳足迹管理
- 12.3 数字化治理与企业社会责任
- 12.4 中国旅游接待业政策法规体系
- 12.5 数据安全与隐私保护
- 12.6 D.I.G.I.T. 框架的综合应用与未来展望
- 12.7 ESG 在旅游接待业中的深度分析
- 12.8 中国旅游接待业政策法规的深度解读
- 12.9 D.I.G.I.T. 框架的综合评估与改进方向
- 12.10 全书总结与未来展望
- 12.11 酒店碳中和实践
- 12.12 全书理论贡献与实践价值总结
- 12.13 旅游接待业数字化的社会影响
- 12.6 酒店业 ESG 实践的系统化分析

- 知识目标
- 了解 ESG 理念在旅游接待业中的兴起
- 掌握酒店绿色运营与碳足迹管理方法
- 理解数字化治理与企业社会责任的关系
- 了解中国旅游接待业政策法规体系
- 掌握数据安全和隐私保护的要求

- 能力目标
- 能够运用 D.I.G.I.T. 框架进行综合分析
- 能够设计酒店 ESG 评估方案
- 能够评估数字化运营的合规风险
- 素质目标
- 树立可持续发展理念

- 2024 年，某国际酒店集团发布了首份 ESG 报告，详细披露了环境（碳排放、水耗、废弃物）、社会（员工权益、社区贡献、客户安全）和治理（数据安全、反腐败、供应链管理）三个维度的绩效。
- 报告显示，通过智慧能源管理系统，该集团酒店碳排放降低 15%；通过数字化培训平台，员工培训覆盖率提升至 95%；通过数据治理体系建设，客户数据安全事件零发生。
- 这一案例展示了 ESG 理念与数字化运营的深度融合。

01

12.1 ESG 理念在旅游接待业中的兴起

12.1.1 ESG 概念

- ESG 是环境（Environmental）、社会（Social）和治理（Governance）三个维度的缩写，是衡量企业可持续发展能力的国际通用框架。
- Back（2024）指出，ESG 已成为旅游接待业研究的核心议题，行业亟需建立 ESG 理论框架和测量体系 [1]。

12.1.2 旅游接待业的 ESG 议题

12.1.3 ESG 与数字化的耦合

- Kim 等学者（2025）的研究发现，酒店的数字化动态能力（DDC）正向影响其企业数字责任（CDR）和 ESG 绩效 [2]。这表明数字化不仅是效率工具，更是 ESG 达成的赋能器。
- Lin 等学者（2024）从发展中国家视角分析了旅游接待业的 ESG 测量，指出发展中国家在 ESG 数据收集和标准化方面面临特殊挑战 [3]。

02

12.2 酒店绿色运营与碳足迹管理

12.2.1 绿色运营体系

- 酒店绿色运营包括：
- 能效管理：智慧能源管理系统优化空调、照明和热水能耗
- 水资源管理：智能水表监控用水量，雨水回收和中水回用
- 废弃物管理：厨余垃圾处理、一次性用品减量、回收分类
- 绿色采购：优先采购环保认证产品和本地食材
- 绿色设计：新建酒店采用绿色建筑标准和 LEED 认证

12.2.2 碳足迹追踪

- 数字化技术使酒店碳足迹的精细化追踪成为可能：
- 按楼层、功能区域实时监测碳排放
- 生成客人个人的 " 碳足迹报告 "
- 对标行业基准识别减排机会
- 为碳交易和碳中和目标提供数据支撑

03

12.3 数字化治理与企业社会责任

12.3.1 数据治理体系

- 旅游接待企业的数据治理体系应包含：
- 数据分类分级：按敏感度对数据进行分类分级管理
- 访问权限控制：基于角色的访问控制（RBAC）
- 数据生命周期管理：采集、存储、使用、共享、销毁的全生命周期管理
- 数据安全防护：加密、脱敏、审计和应急响应
- 合规审计：定期进行数据合规审计和风险评估

12.3.2 企业社会责任

- 数字化时代的企业社会责任（CSR）拓展了新内涵：
- 数字包容：确保老年客户和数字弱势群体也能获得服务
- 算法伦理：确保 AI 和算法决策的公平性和透明性
- 数据伦理：在数据利用与隐私保护之间取得平衡
- 数字鸿沟弥合：帮助中小合作伙伴提升数字化能力

04

12.4 中国旅游接待业政策法规体系

12.4.1 政策框架

- 中国旅游接待业的政策法规体系包括：
- 法律层面：《旅游法》（2013）、《个人信息保护法》（2021）、《数据安全法》（2021）、《电子商务法》（2019）
- 行政法规：《旅行社条例》（2009）、《旅馆业治安管理办法》
- 部门规章：文化和旅游部发布的一系列管理办法和指导意见
- 发展规划：《"十四五"旅游业发展规划》、《智慧旅游创新发展行动计划》

12.4.2 政策趋势

- 近年来政策趋势体现在：
- 数字化促进：从 " 互联网 + 旅游 " 到 " 智慧旅游 " 再到 " 新质生产力 "
- 数据合规趋严：《个人信息保护法》和《数据安全法》对旅游企业提出更高要求
- 平台监管加强：对 OTA 平台的反垄断和算法透明度监管加强
- 绿色发展导向：双碳目标推动酒店业绿色转型

05

12.5 数据安全性与隐私保护

12.5.1 旅游接待业的数据安全挑战

- 旅游接待企业处理大量客户个人信息（身份证、人脸、支付、行程），数据安全面临：
- 内部风险：员工不当操作或恶意泄露
- 外部风险：黑客攻击和 ransomware
- 第三方风险：OTA、技术供应商等第三方的数据安全能力不足

12.5.2 合规要点

- 明确告知数据采集目的并获得客户同意
- 实施数据最小化原则，仅采集必要信息
- 建立数据安全事件应急响应机制
- 定期开展数据安全影响评估
- 对员工进行数据安全培训

06

12.6 D.I.G.I.T. 框架的综合应用与未来展望

12.6.1 框架综合应用

- D.I.G.I.T. 框架的五个维度在旅游接待业数字化运营中形成闭环：
- D（数字基础设施）提供技术底座
- I（智能运营）提升运营效率
- G（客户体验）创造客户价值
- I（创新生态）拓展外部网络
- T（变革领导力）驱动组织变革和可持续发展

12.6.2 未来展望

- 旅游接待业数字化运营的未来趋势：
- AI 原生酒店：从 " 数字化酒店 " 进化为 "AI 原生酒店 " ， AI 不再是辅助工具而是核心运营逻辑
- 个性化极致：每位客户获得完全个性化的住宿体验
- 生态化竞争：从企业间竞争转向生态系统间竞争
- 可持续数字化：数字化与 ESG 深度融合，技术服务于可持续发展
- 人机共生： AI 和人类员工形成互补协作的服务体系

07

12.7 ESG 在旅游接待业中的深度分析

12.7.1 ESG 评估框架的构建

- 旅游接待业的 ESG 评估框架需要结合行业特征进行定制化设计：
- 环境维度（E）：
- 碳排放强度：每间夜碳排放量（ $\text{kgCO}_2/\text{room night}$ ）
- 能源消耗：每间夜电力、燃气消耗量
- 水资源消耗：每间夜用水量
- 废弃物管理：垃圾分类率、厨余垃圾处理方式
- 绿色采购：环保认证产品采购比例
- 绿色建筑认证：LEED、Green Key 等认证情况

12.7.1 ESG 评估框架的构建

- 社会维度（S）：
 - 员工权益：员工满意度、培训覆盖率、多元化比例
 - 客户安全：安全事故率、食品安全合格率
 - 社区贡献：本地就业比例、社区公益活动投入
 - 供应链责任：供应商 ESG 评估覆盖率
 - 数字包容：老年客户和残障客户的服务可及性
- 治理维度（G）：
 - 数据安全：数据安全事件数量、合规审计通过率

12.7.1 ESG 评估框架的构建

- 反腐败：反腐败培训覆盖率、举报机制有效性
- 董事会多元化：董事会成员性别和背景多元化
- 信息披露：ESG 报告发布频率和透明度
- 风险管理：风险识别和管理体系完善度

12.7.2 ESG 与财务绩效的关系

- 学术界对 ESG 与财务绩效的关系进行了大量研究。
- Back（2024）的综述指出，在旅游接待业中，ESG 表现与财务绩效之间存在正相关关系——ESG 评分高的酒店集团通常具有更高的 RevPAR 增长率和更低的融资成本 [13]。
- 然而，ESG 与财务绩效的因果关系方向仍存在争议：
- "做好事做好生意" 假说：ESG 投入直接提升了经营绩效
- "富余资源" 假说：财务绩效好的企业有更多资源投入 ESG
- "风险缓解" 假说：ESG 投入降低了运营风险和监管风险，间接提升绩效
- 无论因果方向如何，ESG 已成为投资者评估旅游接待企业的重要维度。全球主要 ESG 评级机构（MSCI、Sustainalytics、ISS）均已覆盖主要酒店集团和 OTA 平台。

12.7.3 数字化赋能 ESG 的具体路径

- 智慧能源管理：IoT 传感器实时监测各区域能耗，AI 算法优化空调和照明运行参数。据万豪数据，智慧能源管理系统帮助其全球酒店减少 15% 的能源消耗 [14]。
- 碳足迹追踪系统：通过 PMS 和能源管理系统的数据集成，自动计算每位客人的碳足迹，为碳补偿和碳中和目标提供数据基础。部分环保型酒店已开始向客人提供 " 个人碳足迹报告 "。
- 数字化供应链管理：通过区块链和 IoT 技术追踪供应链的 ESG 表现——食材来源是否可持续、清洁用品是否环保、供应商是否遵守劳工标准。
- ESG 数据报告平台：自动收集和整理 ESG 数据，生成符合国际标准（GRI、SASB、TCFD）的 ESG 报告。数字化报告不仅提高了效率，还增强了数据的可审计性和可信度。

08

12.8 中国旅游接待业政策法规的深度解读

12.8.1 《旅游法》的核心条款与数字化影响

- 2013 年实施的《中华人民共和国旅游法》是中国旅游业的根本大法。其中与数字化运营相关的核心条款包括：
- 第十四条（旅游者个人信息保护）：旅游者个人信息受法律保护。这与后来的《个人信息保护法》形成呼应，要求旅游接待企业在数据采集和使用中严格遵守法律规范。
- 第三十五条（禁止强制购物）：旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。
- 这一条款在 OTA 时代需要新的执行机制——如何监管线上 " 低价团 " 和 " 购物团 " ？
- 第五十三条（安全保障）：旅行社应当依法取得旅游服务质量保证金。数字时代的保证金管理可以通过区块链实现更透明的监管。

12.8.2 数据安全法规对旅游接待业的影响

- 《个人信息保护法》（PIPL）和《数据安全法》对旅游接待业的影响深远：
- 人脸识别限制：酒店使用人脸识别进行入住登记必须获得客人明示同意，且必须提供非人脸识别的替代方案。2023 年以来，多地酒店因人脸识别合规问题被监管部门约谈。
- 数据本地化要求：在中国境内收集的个人信息应当存储在境内。跨国酒店集团需要建立中国专属的数据中心，增加了 IT 基础设施成本。
- 算法推荐规范：OTA 平台的推荐算法需要向用户提供关闭选项，并定期审计算法公平性。这增加了 OTA 的合规成本，但也为酒店争取了更公平的曝光机会。
- 跨境传输限制：旅游企业将客户数据传输至境外需要通过安全评估。这对国际酒店集团的全球系统架构提出了挑战。

12.8.3 "新质生产力"与旅游接待业

- 2024 年提出的 "新质生产力" 概念为旅游接待业数字化提供了新的理论指导。新质生产力强调 "以科技创新为核心，以数字化、智能化、绿色化为方向"，这与 D.I.G.I.T. 框架的核心理念高度契合。
- 旅游接待业作为传统服务业，其新质生产力的培育路径包括：
 - 技术创新：AI、IoT、数字孪生等技术深度应用
 - 模式创新：平台化、生态化、共享化商业模式探索
 - 管理创新：数据驱动决策、敏捷组织、人机协作
 - 绿色转型：数字化赋能节能减排和可持续发展

09

12.9 D.I.G.I.T. 框架的综合评估与改进方向

12.9.1 框架的应用效果评估

- D.I.G.I.T. 框架在本书各章中的应用效果可以从以下维度评估：
- 理论覆盖度：五个维度覆盖了旅游接待业数字化运营的核心要素——技术基础（D）、运营效率（I）、客户价值（G）、外部网络（I）和组织保障（T），具备较好的系统性。
- 实践指导性：框架的每个维度都有对应的实践工具和方法——D 对应 PMS/CRS/ 中台建设，I 对应 AI/ 收益管理，G 对应 CRM/ 客户旅程，I 对应 OTA/ 渠道管理，T 对应 ESG/ 政策合规。
- 可测量性：每个维度可以设计量化指标进行评估，如 D 维度的系统覆盖率、I 维度的自动化率、G 维度的 NPS、I 维度的生态连接数、T 维度的 ESG 评分。

12.9.2 框架的局限与改进方向

- 维度间的边界模糊：I（智能运营）和 G（客户体验）在实际应用中存在交叉——客户体验的数字化也需要智能运营支撑。改进方向：在框架使用中明确各维度的分析重点，避免重复。
- 缺乏动态视角：框架是静态的五维结构，未充分反映数字化转型的动态演进过程。改进方向：结合成熟度模型，将每个维度划分为 " 起步 - 发展 - 集成 - 智能 - 生态 " 五个等级。
- 情境适配性：框架主要基于大型酒店集团的实践，对中小型酒店和旅行社的适配性有待验证。改进方向：开发针对不同规模企业的框架简化版本。

10

12.10 全书总结与未来展望

12.10.1 全书核心观点回顾

- 本书以 D.I.G.I.T. 框架为主线，系统论述了旅游接待业（酒店与旅行社）数字化运营的理论与实践。核心观点包括：
- 数字化转型是系统工程：不是单点技术的应用，而是数字基础设施、智能运营、客户体验、创新生态和变革领导力的整体协同。
- 技术与管理双轮驱动：技术提供可能性，管理决定落地效果。再先进的技术如果缺乏组织保障和管理变革，也难以产生预期价值。
- 客户体验是终极目标：所有数字化投入的最终指向是提升客户体验。技术效率只有转化为客户价值才有意义。
- 生态化是必然方向：旅游接待企业不能孤立运营，必须融入更大的数字生态系统，在合作中创造价值。
- 可持续发展是底线要求：数字化不仅要追求效率，更要服务于 ESG 目标和可持续发展。

12.10.2 未来展望

- 展望未来十年，旅游接待业数字化运营将呈现以下趋势：
- AI 原生酒店：AI 不再仅是辅助工具，而是酒店运营的 " 中枢大脑 "，从设计之初就嵌入 AI 决策逻辑。
- 全息客户画像：通过多源数据融合（预订数据 + IoT 行为数据 + 社交媒体数据），构建客户的全息画像，实现 " 千人千面 " 的极致个性化。
- 去中心化分销：区块链和智能合约可能催生新的分销模式，降低对 OTA 的依赖，实现更公平的价值分配。
- 虚实融合体验：元宇宙和 VR 技术使 " 虚拟预览 + 实体体验 " 的虚实融合模式成为标配，客户在预订前可以获得接近真实的体验感受。
- 可持续数字化：数字化与 ESG 深度融合，智慧能源管理、碳足迹追踪和 ESG 报告自动化成为酒店运营的标准配置。
- 人机共生服务：AI 处理标准化流程（预订、入住、退房、咨询），人类员工专注于情感互动、文化讲解和个性化服务—— " 科技处理流程，人处理关系 "。

11

12.11 酒店碳中和实践

12.11.1 碳中和的路径

- 酒店实现碳中和的路径包括：
- 碳核查：通过 PMS 和能源管理系统的数据，计算酒店的碳足迹基线。涵盖范围 1（直接排放，如燃气锅炉）、范围 2（间接排放，如外购电力）和范围 3（价值链排放，如供应商生产）。
- 碳减排：通过智慧能源管理、绿色建筑改造、可再生能源利用和供应链绿化减少碳排放。
- 碳补偿：对于无法减少的排放，通过购买碳信用（如植树造林、可再生能源项目）进行补偿。
- 碳中和认证：通过第三方认证机构（如 SGS、TÜV）验证碳中和声明的真实性。

12.11.2 客人参与碳减排

- 酒店可以设计机制让客人参与碳减排：
- 碳足迹报告：退房时向客人展示其住宿的碳足迹，并提供补偿选项
- 绿色入住选项：客人可以选择 " 不更换毛巾 " 等绿色行为，获得积分奖励
- 绿色出行推荐：推荐客人使用公共交通或电动车，减少交通碳排放
- 碳中性会议：为企业客户举办碳中性会议，包含碳补偿费用

12

12.12 全书理论贡献与实践价值总结

12.12.1 理论贡献

- 本书的理论贡献体现在三个方面：
- D.I.G.I.T. 框架的提出：构建了旅游接待业数字化运营的五维分析框架，整合了技术采纳理论、创新扩散理论、平台经济理论、服务主导理论和组织变革理论，
- 为旅游接待业数字化研究提供了系统性的理论工具。
- 跨学科视角的融合：将信息科学、管理学、经济学、社会学和技术伦理学的视角融合到旅游接待业数字化运营的分析中，超越了单一学科的局限。
- 中国情境的理论化：基于中国旅游接待业数字化的丰富实践（如华住、携程、抖音等案例），提炼出具有中国情境特征的理论洞见，丰富了以西方经验为主的旅游数字化理论。

12.12.2 实践价值

- 本书的实践价值体现在：
- 诊断工具：D.I.G.I.T. 框架可以作为企业数字化水平的诊断工具
- 规划工具：为旅游接待企业制定数字化战略提供结构化框架
- 评估工具：提供多维度的 KPI 体系评估数字化效果
- 教学工具：为旅游管理教育提供系统化的数字化运营教材

12.12.3 研究展望

- 本书的局限性也为未来研究指明了方向：
- 实证研究的不足：本书以理论分析和案例研究为主，缺乏大规模实证数据验证 D.I.G.I.T. 框架的有效性。未来研究可以通过问卷调查和数据分析检验框架的各维度关系。
- 中小企业的适用性：本书的案例主要来自大型企业，框架对中小型酒店和旅行社的适用性有待验证。
- 动态演进研究：本书呈现的是静态框架，未来研究可以追踪企业在 D.I.G.I.T. 五个维度上的动态演进过程，识别转型路径和关键节点。
- 跨文化比较：本书主要基于中国情境，未来研究可以在不同国家和文化背景下检验 D.I.G.I.T. 框架的跨文化适用性。

13

12.13 旅游接待业数字化的社会影响

12.13.1 就业结构变化

- 数字化转型正在改变旅游接待业的就业结构：
- 岗位替代：前台接待、电话客服、简单咨询等岗位需求减少
- 岗位创造：数据分析师、数字营销师、AI 运维工程师等新岗位出现
- 技能升级：现有岗位的技能要求提升——前台需要操作 PMS 和 CRM ，导游需要使用 AR 讲解设备
- 收入分化：高技能数字化岗位薪资上涨，低技能岗位面临薪资压力

12.13.2 消费者权益保护

- 数字化为消费者权益保护带来了新挑战和新工具：
- 挑战：大数据杀熟、算法歧视、隐私泄露、虚假评价
- 工具： AI 投诉分析、区块链评价存证、智能合约退赔、监管科技

12.13.3 数字鸿沟

- 旅游接待业数字化可能加剧数字鸿沟——老年客户、低收入群体和偏远地区居民可能无法享受数字化服务带来的便利。行业需要主动承担社会责任：
 - 保留人工服务通道
 - 简化数字界面设计
 - 为老年客户提供专门辅助
 - 降低数字服务的使用门槛

14

12.6 酒店业 ESG 实践的系统化分析

12.6.1 酒店业碳排放结构与减排路径

- 酒店业的碳排放来源主要包括能源消耗（采暖、制冷、照明、热水）、洗涤和清洁化学品使用、食品采购和浪费、以及一次性用品消耗等。
- 根据联合国世界旅游组织（UNWTO）的数据，住宿业占旅游行业总碳排放量的约 21%，是旅游碳足迹的重要贡献者 [173]。
- 酒店碳排放的减排路径可分为三个层次：第一层是运营效率提升，包括 LED 照明替换、智能温控系统、节水器具安装、建筑保温改造等，通常可实现 15%-25% 的能源节约。
- 第二层是清洁能源替代，包括安装太阳能光伏板、采购绿色电力、使用热泵系统替代燃气锅炉等，可实现 30%-50% 的碳排放削减。
- 第三层是系统性变革，包括绿色建筑设计、循环经济模式、碳抵消和碳交易等，可实现更深度的脱碳目标 [174]。
- 万豪国际承诺到 2050 年实现净零碳排放，其中期目标为 2030 年减排 30%。
- 万豪的减排策略包括：在全球酒店安装智能能源管理系统、采购 100% 可再生能源电力（已在欧美市场达成）、淘汰一次性塑料用品、以及推行绿色建筑认证（LEED 和 BREEAM）。
- 截至 2023 年，万豪已实现碳排放强度（每间夜碳排放量）较 2016 年基准下降 24%[175]。

12.6.2 酒店废弃物管理与循环经济

- 酒店废弃物管理是 ESG 实践的重要维度。酒店业每天产生大量废弃物，包括食物残渣、洗涤废水中的一次性塑料、客房用品包装、废旧布草和家具等。
- 传统的 " 使用 - 丢弃 " 线性模式正在被 " 减少 - 重复使用 - 回收 " 的循环经济模式替代 [176] 。
- 在食物浪费管理方面，万豪引入了 Winnow AI 食物浪费监测系统，通过 AI 视觉识别分析厨余垃圾的构成和数量，帮助厨师优化采购和烹饪量。
- 该系统使万豪旗下酒店的食物浪费减少了 35% ，每年节省约 200 万美元的食材成本 [177] 。
- 在一次性用品管理方面，越来越多的酒店国家和地区法规要求酒店不再主动提供一次性洗漱用品。欧盟于 2021 年实施的《一次性塑料指令》（ SUP Directive ）禁止酒店提供一次性塑料洗漱用品。
- 中国广州市于 2022 年率先立法禁止酒店主动提供一次性用品。这些法规推动了酒店行业向可重复使用用品的转型 [178] 。
- 在布草管理方面，一些酒店集团开始采用 RFID 技术追踪布草的使用寿命和洗涤次数，优化布草更换周期，减少不必要的洗涤。
- 同时，废旧布草的回收利用也在兴起，如将废旧床单转化为清洁布或捐赠给慈善机构 [179] 。

12.6.3 酒店业的社会责任与社区影响

- 酒店业 ESG 中的 " 社会 "（ Social ）维度关注酒店对员工、客户和社区的影响。在员工方面，酒店业面临员工流失率高、薪酬水平低和工作强度大等长期问题。
- ESG 导向的酒店企业需要关注公平薪酬、职业发展通道、工作环境改善和多元包容文化建设 [180]。
- 在社区影响方面，酒店的建设和运营可能对当地社区产生正面影响（就业创造、基础设施改善、文化保护）和负面影响（资源消耗、文化冲突、物价上涨）。
- 负责任的酒店企业需要与当地社区建立良好的利益共享机制，如优先雇佣本地居民、采购本地食材和产品、支持社区文化活动和公益事业 [181]。

15

12.7 旅行社与 OTA 的 ESG 实践

12.7.1 在线旅游平台的碳足迹管理

- OTA 和旅行社的碳足迹主要来自办公室运营（能耗、耗材）和员工差旅，但更重要的是其平台上的旅游产品所产生的间接碳排放（Scope 3 排放）。
- 作为旅游产品的分销渠道，OTA 平台对旅游供应链的碳排放具有重要影响 [182]。
- 携程于 2022 年推出了 "绿色航班" 标签，为碳排放较低的航班提供醒目标识，鼓励消费者选择更环保的出行方式。携程还与 IATA 合作开发了航空碳抵消功能，允许用户在预订机票时自愿购买碳信用额度。
- 截至 2023 年底，已有超过 500 万用户参与了携程的碳抵消计划 [183]。
- Booking.com 在平台上引入了 "Travel Sustainable"（可持续旅行）标识，对达到特定可持续标准的酒店进行认证和展示。
- 该标识涵盖废物管理、能源效率、水资源保护、本地社区支持等多个维度，帮助消费者在预订时做出更环保的选择 [184]。

12.7.2 负责任旅游的推广与教育

- 旅行社和 OTA 在推广负责任旅游（ Responsible Tourism ）方面承担重要责任。负责任旅游强调旅游活动应尊重当地文化、保护自然环境、促进社区发展和确保经济利益的公平分配。
- OTA 平台可以通过产品筛选、信息展示和消费者教育等方式推动负责任旅游 [185]。
- Expedia 集团旗下的 "Expedia Cares" 项目通过合作伙伴关系支持目的地的可持续发展，包括环境保护项目、社区发展和文化遗产保护。
- Expedia 还通过平台内容向消费者传播负责任旅行理念，如 " 离开不留痕 "（ Leave No Trace ）、尊重当地文化习俗和支持本地商业等 [186]。

12.7.3 供应商 ESG 评估与管理

- OTA 平台和大型旅行社对供应商的 ESG 管理日益重视。一些平台将 ESG 表现纳入供应商准入和排名标准，对 ESG 表现优秀的供应商给予流量倾斜和展示优先。
- 这种机制通过市场力量激励旅游供应商改善 ESG 表现 [187]。
- 然而，供应商 ESG 评估也面临挑战：中小型旅游供应商缺乏 ESG 数据和报告能力，ESG 评估标准的统一性和可比性不足，以及 ESG 评估可能成为中小供应商进入市场的额外壁垒。
- 解决这些问题需要行业协会和标准组织建立适合不同规模供应商的分层次 ESG 评估体系 [188]。

16

12.8 可持续旅游政策与法规体系

12.8.1 国际可持续旅游政策框架

- 国际层面，联合国可持续发展目标（SDGs）为可持续旅游提供了总体政策框架。SDG 8.9 要求 " 制定和实施促进可持续旅游的政策和方案，创造就业机会并促进当地文化和产品 "。
- SDG 12.b 要求 " 制定和实施监测可持续旅游对可持续发展影响的工具 "。SDG 14.7 要求 " 增加小岛屿发展中国家和最不发达国家的经济收益 "[189]。
- UNWTO 是全球可持续旅游政策的主要推动者。UNWTO 制定的《全球旅游伦理框架》（Global Code of Ethics for Tourism）为各国旅游发展提供了伦理指导原则。
- 2024 年，UNWTO 进一步将其升级为具有约束力的《国际旅游公约》（International Convention on Tourism），
- 标志着全球旅游治理从自愿性框架向制度性约束的转变 [190]。

12.8.2 主要经济体的可持续旅游法规

- 欧盟在可持续旅游法规方面走在全球前列。
- 欧盟《绿色协议》（European Green Deal）将旅游业纳入碳中和路线图，要求旅游企业在 2030 年前实现碳排放减半、2050 年前实现净零碳排放。
- 欧盟还推出了 EU Ecolabel（欧盟生态标签）旅游认证体系，对符合严格环保标准的旅游住宿和服务进行认证 [191]。
- 中国的可持续旅游政策体现在 " 生态文明 " 建设的整体框架中。
- 文化和旅游部推动的 " 绿色饭店 " 评定标准、国家发改委的 " 无废城市 " 试点（涵盖旅游城市）以及生态旅游示范区建设等，构成了中国可持续旅游政策体系。
- 2023 年，中国文化和旅游部发布了《关于推动旅游业高质量发展的指导意见》，明确要求旅游业践行绿色发展理念，推进节能降碳和资源循环利用 [192]。

12.8.3 ESG 报告与信息披露

- ESG 报告是旅游企业向利益相关方披露 ESG 表现的重要工具。
- 国际上主要的 ESG 报告框架包括全球报告倡议组织（GRI）标准、可持续发展会计准则委员会（SASB）标准和气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议。
- 这些框架为旅游企业提供了标准化的 ESG 信息披露指引 [193]。
- 大型酒店集团和 OTA 已普遍发布年度 ESG/ 可持续发展报告。万豪、希尔顿、洲际等国际酒店集团均采用 GRI 标准发布 ESG 报告，披露碳排放、能源消耗、水资源使用、员工多样性、社区投资等数据。
- 中国旅游企业的 ESG 披露率相对较低，但随着中国证监会和交易所对 ESG 披露要求的加强，越来越多的上市旅游企业开始系统性地披露 ESG 信息 [194]。

17

12.9 数字化与可持续发展的协同效应

12.9.1 数字技术赋能可持续旅游

- 数字技术与可持续发展之间存在显著的协同效应。IoT 传感器网络可以实时监测酒店的能源消耗和碳排放，为减排提供数据基础。AI 算法可以优化能源调度和资源分配，减少浪费。
- 区块链可以追踪旅游产品的供应链碳排放，确保可持续标签的真实性。大数据分析可以帮助旅游管理者理解游客行为模式，优化客流管理，减少过度旅游（Overtourism）对目的地的影响 [195]。

12.9.2 D.I.G.I.T. 框架与 ESG 的整合

- 在本书提出的 D.I.G.I.T. 框架中，数字化转型与 ESG 是相互支撑的关系。Digital Infrastructure 为 ESG 数据的采集和管理提供技术基础；
- Intelligent Operations 通过智能调度优化资源使用效率； Guest Experience 中包含绿色消费引导和可持续体验设计；
- Innovation Ecosystem 促进可持续旅游技术创新； Transformation Leadership 驱动企业从战略层面整合数字化和可持续发展目标。
- 这种整合视角使 D.I.G.I.T. 框架不仅服务于企业的数字化转型，也服务于其可持续发展转型 [196]。

18

12.10 可持续旅游认证体系

12.10.1 国际可持续旅游认证标准

- 可持续旅游认证体系为旅游企业的 ESG 实践提供了标准化评估框架。
- 国际主流的可可持续旅游认证标准包括：EarthCheck（澳大利亚，覆盖环境管理和社会责任）、Green Key（全球，聚焦环境友好运营）、LEED（美国绿色建筑委员会，针对建筑环境）、
- Travelife（欧洲旅游运营商协会，针对旅行社和酒店供应链）、以及 GSTC（全球可持续旅游委员会，制定基础性标准）[197]。
- GSTC 标准分为 GSTC-I（目的地标准）和 GSTC-II（酒店和旅行社标准），涵盖可持续管理、社会经济影响最大化、文化影响最小化和环境影响最小化四个维度。
- GSTC 标准作为元标准（Meta-Standard），不直接认证企业，而是认可符合其标准的认证机构。截至 2023 年，全球已有超过 40 个认证机构获得 GSTC 认可 [198]。

12.10.2 中国绿色饭店评定体系

- 中国绿色饭店评定体系由国家标准《绿色饭店》（GB/T 21084-2007）规范，将绿色饭店分为五个等级（1A-5A），评定维度包括绿色设计、能源管理、环境保护、绿色餐饮和绿色管理。
- 截至 2023 年，全国已有超过 2000 家酒店获得绿色饭店认证 [199]。

12.10.3 认证的市场价值

- 可持续旅游认证对企业的市场价值体现在多个方面：一是品牌增值，认证标志向消费者传递企业的可持续发展承诺，提升品牌形象和消费者信任。
- 二是客户获取，越来越多的企业和消费者（特别是千禧一代和 Z 世代）倾向于选择有可持续认证的旅游服务。
- 三是成本节约，认证过程中的环境审计帮助企业识别节能减排机会，降低运营成本。
- 四是政策优惠，一些地方政府为获得绿色认证的旅游企业提供税收优惠和补贴 [200] 。

19

12.11 旅游接待业的社会影响管理

12.11.1 过度旅游的数字化治理

- 过度旅游（Overtourism）是全球热门旅游目的地面临的严峻挑战。
- 数字化技术在治理过度旅游方面具有重要作用：实时客流监测（通过 IoT 和手机信令数据监控热门景点客流密度）、智能分流（通过 APP 推送替代景点和错峰游览建议）、
- 预约制管理（通过在线预约系统控制瞬时客流）、以及动态定价（通过价格杠杆调节需求峰值） [201]。
- 威尼斯的 " 智能游客管理系统 " 是数字化治理过度旅游的典型案例。
- 该系统通过传感器网络实时监测城市各区域的游客密度，当某区域密度超过阈值时，系统自动向游客 APP 推送替代路线建议，并通过公共交通调度引导游客分流 [202]。

12.11.2 社区参与与利益共享

- 旅游接待业的发展应尊重和惠及当地社区。
- 数字化技术可以促进社区参与和利益共享：社区旅游平台（让本地居民直接向游客提供住宿、餐饮和体验服务，减少中间环节）、文化遗产数字化（通过数字化手段保护和传播本地文化）、
- 社区反馈机制（通过在线平台收集居民对旅游发展的意见和诉求）、以及本地经济链接（通过采购系统优先采购本地产品和服务） [203]。

20

12.12 D.I.G.I.T. 框架的综合评价与展望

12.12.1 D.I.G.I.T. 框架的实践验证

- 本书提出的 D.I.G.I.T. 框架在实际应用中需要通过实证验证其有效性。
- 验证方法包括：案例比较研究（选择不同数字化成熟度的旅游企业进行对比分析）、专家德尔菲法（邀请行业专家评估框架的全面性和实用性）、
- 以及纵向追踪研究（追踪企业在应用 D.I.G.I.T. 框架进行数字化转型后的绩效变化） [204]。

12.12.2 框架的局限与改进方向

- D.I.G.I.T. 框架的主要局限包括：框架的普适性可能不足（不同业态、不同规模的旅游企业需要差异化应用）、框架的动态性有待加强（数字化转型是持续过程，框架需要随技术发展不断更新）、
- 以及框架的量化程度有限（各维度的评估标准需要更加具体和可操作） [205]。

12.12.3 未来研究方向

- 基于 D.I.G.I.T. 框架的未来研究方向包括：开发 D.I.G.I.T. 成熟度评估工具（将框架转化为可操作的评估问卷和诊断工具）、
- 开展跨文化比较研究（比较 D.I.G.I.T. 框架在不同文化背景下的适用性）、探索 D.I.G.I.T. 框架与 ESG 框架的整合路径、以及研究 D.I.G.I.T. 框架在新兴旅游业态（如太空旅游、
- 虚拟旅游）中的适配 [206]。

21

12.13 旅游接待业的碳中和路径

12.13.1 碳足迹核算方法

- 旅游接待业的碳足迹核算需要采用科学的核算方法。国际通用的碳核算标准包括 GHG Protocol（温室气体核算体系）和 ISO 14064 系列标准。
- 碳足迹按范围（Scope）分类：Scope 1 为直接排放（如酒店锅炉的燃料燃烧），Scope 2 为外购能源间接排放（如外购电力），Scope 3 为价值链间接排放（如供应链、商务差旅、客户交通） [207]。
- 酒店的碳足迹核算需要覆盖以下排放源：能源消耗（电力、燃气、燃油）、制冷剂泄漏（空调和冷库的制冷剂）、废弃物处理（垃圾填埋和焚烧）、水处理（自来水和污水处理）、以及供应链排放（食品采购、布草洗涤、耗材采购等） [208]。

12.13.2 科学碳目标（SBTi）

- 科学碳目标倡议（Science Based Targets initiative, SBTi）帮助企业制定符合气候科学要求的减排目标。
- 截至 2023 年，全球已有超过 30 家酒店集团通过了 SBTi 认证，包括万豪、希尔顿、洲际、雅高等国际集团。
- SBTi 要求企业设定近期目标（5-10 年内减排幅度）和长期目标（2050 年前实现净零排放）[209]。

12.13.3 碳抵消与碳信用

- 碳抵消是旅游企业实现碳中和的重要补充手段。碳信用（Carbon Credit）来源于减排或固碳项目（如植树造林、可再生能源、甲气回收等），每个碳信用代表 1 吨 CO₂ 当量的减排量。
- 旅游企业可以通过购买碳信用来抵消自身无法直接削减的碳排放 [210]。
- 然而，碳抵消也面临质疑：一是碳信用的真实性和额外性难以验证（部分项目的减排量被高估）；二是碳抵消可能成为企业逃避直接减排的借口（"漂绿"行为）；三是碳信用价格波动大，长期成本不确定。
- 因此，碳抵消应作为直接减排的补充而非替代 [211]。

22

12.14 旅游接待业的多元化与包容性

12.14.1 员工多元化

- 旅游接待业的 ESG 实践中，多元、平等与包容（ Diversity, Equity and Inclusion, DEI ）日益受到重视。
- 酒店和旅行社在员工多元化方面的举措包括：性别平等（提升女性在管理层中的比例）、文化多样性（雇佣不同文化背景的员工以服务国际化客户）、年龄多样性（为不同年龄段员工提供适合的岗位和发展路径）、
- 以及残障人士就业（提供无障碍工作环境和适配岗位） [212]。
- 万豪国际的 DEI 目标是到 2025 年实现全球高管中女性占比达到 50% ，少数族裔在美国高管中占比达到 35% 。截至 2023 年，万豪全球高管中女性占比已达 45% [213] 。

12.14.2 无障碍旅游

- 无障碍旅游（ Accessible Tourism ）是旅游接待业包容性的重要体现。
- 数字化技术为无障碍旅游提供了新的解决方案：无障碍数字界面（符合 WCAG 标准的网站和 APP ）、智能导盲和导航系统（基于 AR 和室内定位）、语音控制和辅助听力系统、
- 以及为自闭症等特殊需求人群设计的 " 安静入住 " 服务 [214] 。

12.14.3 文化保护与传承

- 旅游接待业在促进经济发展的同时，也需要承担文化保护和传承的责任。
- 数字化技术在文化保护方面的应用包括：文化遗产数字化存档（3D 扫描和建模）、数字化博物馆和虚拟展览、传统手工艺的数字化记录和传播、以及少数民族语言和口述历史的数字化保存 [215]。

23

12.15 政策环境与行业自律

12.15.1 中国旅游数字化政策梳理

- 中国政府在推动旅游接待业数字化和可持续发展方面出台了一系列政策文件。
- 2023 年文化和旅游部发布的《关于推动旅游业高质量发展的指导意见》明确提出 " 推进旅游业数字化、网络化、智能化发展 " 和 " 践行绿色发展理念 " 。
- 国家发改委等部门联合发布的《关于促进绿色消费的指导意见》鼓励旅游行业推广绿色服务和可持续消费 [216] 。

12.15.2 行业自律与最佳实践

- 除了政策法规的推动，行业自律也是旅游接待业可持续发展的重要机制。
- 世界旅行与旅游理事会（WTTC）制定的《酒店可持续发展基准》（Hotel Sustainability Basics）为酒店业提供了最低限度的可持续发展实践标准，包括能效测量、水资源保护、
- 废弃物减少等 12 项核心指标 [217]。
- 中国饭店协会发布的《中国酒店业可持续发展行动指南》为中国酒店企业提供了本土化的可持续发展实践指导，涵盖绿色设计、节能运营、绿色采购、社会责任等维度 [218]。

24

12.16 旅游接待业的数字化转型与 ESG 协同

12.16.1 数字化赋能 ESG 的机制

- 数字化技术通过以下机制赋能旅游接待业的 ESG 实践：在环境（E）维度，IoT 和 AI 技术实现能源和资源的精准管理，大数据分析优化供应链碳排放；
- 在社会（S）维度，数字化平台促进社区参与和利益共享，在线培训提升员工能力；在治理（G）维度，区块链技术提升供应链透明度，AI 审计加强合规监控 [219]。

12.16.2 ESG 引导数字化方向

- ESG 原则也反过来引导数字化转型的方向。旅游企业在进行数字化投资决策时，应将 ESG 影响纳入评估标准：新技术是否有助于节能减排？是否促进了员工多元包容？是否加强了数据治理和消费者保护？
- 这种双向协同使数字化和 ESG 成为相互强化的战略方向 [220]。

12.16.3 D.I.G.I.T.-ESG 整合框架

- 本书提出的 D.I.G.I.T. 框架可以与 ESG 框架整合，形成 " 数字化 - 可持续发展 " 双轮驱动模型。Digital Infrastructure 支撑 ESG 数据采集和管理；
- Intelligent Operations 优化资源效率和环境绩效； Guest Experience 融入可持续消费引导； Innovation Ecosystem 促进绿色技术创新；
- Transformation Leadership 驱动企业向 " 数字化 + 可持续 " 双重目标转型 [221] 。

25

12.17 全书总结与展望

12.17.1 D.I.G.I.T. 框架的核心贡献

- 本书提出的 D.I.G.I.T. 框架（ Digital Infrastructure / Intelligent Operations / Guest Experience / Innovation Ecosystem / Transformation Leadership ）为旅游接待业的数字化转型提供了系统性的分析工具和实践指南。
- 该框架的核心贡献在于：将碎片化的数字化实践整合为有机整体、将技术视角与管理视角有机结合、以及将数字化转型与可持续发展战略有机协同 [222] 。

12.17.2 对实践者的建议

- 对旅游接待业的实践者，本书提供以下核心建议：第一，数字化转型是战略变革而非技术项目，需要 CEO 而非 CIO 来领导。
- 第二，数字化转型的核心价值在于创造更好的客户体验和更高的运营效率，技术只是实现手段。第三，数字化转型需要 " 顶层设计 + 小步快跑 " 的实施策略，既要规划全局蓝图，又要通过快速迭代降低风险。
- 第四，数字化转型与 ESG 实践应协同推进，实现经济效益与社会效益的双赢。第五，人才培养是数字化转型的根本，持续投入人才建设和组织文化建设 [223] 。

12.17.3 对研究者的建议

- 对旅游接待业的研究者，本书建议关注以下研究方向：数字化转型对旅游接待业产业结构和竞争格局的长期影响、AI 和新兴技术对旅游就业和消费者行为的深层影响、旅游数字化转型的跨文化比较研究、
- 以及数字化与可持续发展协同机制的实证研究。
- 同时，研究者应加强与行业实践的结合，通过产学研合作将理论研究转化为实践价值 [224]。

12.17.4 未来展望

- 展望未来，旅游接待业的数字化转型将进入 " 智能化 " 新阶段。生成式 AI、元宇宙、区块链和数字孪生等技术的融合应用，将使旅游服务从 " 数字化辅助 " 进化为 " 智能化主导 "。
- 在这个新阶段，旅游接待业将不再是传统服务业的数字化升级版，而是一种全新的 " 技术服务融合体 "—— 技术不是服务的辅助工具，而是服务本身不可分割的组成部分。
- 旅游接待业的管理者和从业者需要以开放的心态拥抱这一变革，在技术与人性的平衡中寻找最佳的服务之道 [225]。

26

12.18 旅游接待业可持续发展的实践指南

12.18.1 酒店可持续运营实践清单

- 酒店可持续运营的实践清单涵盖以下领域：能源管理（安装智能电表、LED 照明、高效空调系统、可再生能源利用）、水资源管理（节水器具、雨水回收、中水回用）、废弃物管理（垃圾分类、食物堆肥、一次性用品替代）、采购管理（本地采购、环保认证产品、公平贸易产品）、以及社区关系（本地就业、社区活动支持、文化遗产保护） [226]。

12.18.2 旅行社可持续运营实践

- 旅行社可持续运营的实践包括：产品设计（开发低碳旅游线路、推广生态旅游和社区旅游）、供应商选择（优先选择有可持续认证的供应商）、客户教育（在行程中融入环保教育 and 文化尊重引导）、
- 碳抵消（为客户提供旅行碳排放计算和碳抵消选项）、以及办公运营（无纸化办公、绿色采购、远程会议替代差旅） [227]。

12.18.3 ESG 报告编制指南

- 旅游企业编制 ESG 报告应遵循以下步骤：确定报告框架（选择 GRI、SASB 或 TCFD 等标准）、界定报告范围（哪些子公司和业务纳入报告）、收集数据（建立 ESG 数据采集体系）、
- 撰写报告（按框架结构组织内容）、第三方审验（聘请独立机构审验数据准确性）、以及发布和沟通（向利益相关方发布并进行互动沟通） [228]。

27

12.19 全书结论

12.19 全书结论

- 本书以 D.I.G.I.T. 框架为核心，系统性地分析了旅游接待业数字化转型的理论基础、演进历程、技术体系、运营模式、客户体验、分销渠道、人工智能应用、新兴技术趋势和可持续发展等关键议题。
- 通过对酒店和旅行社两大业态的深入分析，以及对国际比较和行业最佳实践的全面梳理，本书为旅游接待业的数字化和可持续发展提供了理论框架和实践指南。
- 旅游接待业正站在数字化与可持续发展交汇的历史节点上。技术的快速进步为行业带来了前所未有的机遇——更高效的运营、更个性化的服务、更可持续的发展模式。
- 同时，转型过程中的挑战也不容忽视——数字鸿沟的扩大、数据安全的威胁、技术伦理的困境、以及转型中的就业冲击。
- 面对这些机遇和挑战，旅游接待业的从业者、研究者和政策制定者需要共同努力，在技术创新与人文关怀之间、在效率追求与可持续理念之间、在全球化与本地化之间寻找最佳平衡点。
- 本书希望成为这一探索旅程中的一份参考指南，为旅游接待业的数字化转型和可持续发展贡献一份学术力量。
- 我们期待，在 D.I.G.I.T. 框架的指引下，越来越多的旅游企业能够成功实现数字化转型，在提升商业价值的同时创造社会价值，最终实现旅游业的高质量发展 [229]。

28

12.20 可持续旅游的经济逻辑

12.20.1 可持续旅游的商业价值

- 可持续旅游不仅是道德责任，也具有明确的商业价值。研究表明，具备强 ESG 表现的旅游企业享有更高的品牌溢价、更低的融资成本、更强的客户忠诚度和更好的员工吸引力。
- 消费者日益偏好可持续的旅游产品——Booking.com 的调查显示，73% 的旅客愿意选择更可持续的住宿，43% 愿意为此支付额外费用 [230]。

12.20.2 可持续旅游的成本效益

- 虽然可持续旅游措施需要前期投入，但长期来看具有显著的成本效益。能效改造可降低 20%-30% 的能源成本，食物浪费减少可节省 15%-20% 的食材成本，绿色认证可提升 10%-15% 的房价溢价。
- 综合来看，酒店业可持续投资的平均投资回报期为 3-5 年，长期回报率显著 [231]。

12.20.3 可持续旅游的规模化挑战

- 虽然个别旅游企业的可持续实践取得了良好效果，但行业层面的规模化推广仍面临挑战：中小旅游企业缺乏 ESG 投入的资源和专业知识、可持续认证体系碎片化导致标准不一致、
- 消费者对可持续产品的支付意愿存在 " 态度 - 行为差距 "（说愿意但实际不愿付费）、以及绿色洗涤行为损害了消费者对可持续旅游产品的信任 [232]。

29

12.21 全书总结

12.21 全书总结

- 本书围绕 D.I.G.I.T. 框架，系统性地探讨了旅游接待业——酒店与旅行社数字化运营的理论与实践。
- 从概念定义到理论基础，从演进历程到技术体系，从运营模式到客户体验，从分销渠道到 AI 应用，从新兴技术到可持续发展，本书力图为读者提供一个全面的旅游接待业数字化转型知识体系。
- 旅游接待业正处于数字化与可持续发展双轮驱动的历史转型期。
- D.I.G.I.T. 框架—— Digital Infrastructure（数字基础设施）、Intelligent Operations（智能运营）、
- Guest Experience（客户体验）、
- Innovation Ecosystem（创新生态）和 Transformation Leadership（转型领导力）——为这一转型提供了系统性的分析和实践框架。
- 我们期待，本书能够为旅游接待业的管理者、研究者、教育者和学生提供有价值的参考，共同推动旅游接待业的高质量发展，让旅游成为更高效、更个性化、更可持续、更有人情味的美好体验 [233]。

30

12.25 扩展阅读建议

12.25 扩展阅读建议

- 本章的 ESG 与可持续发展分析融合了环境科学、社会学和治理理论。
- 建议关注以下资源：WTTC 的年度《Travel & Tourism Economic Impact Report》提供了全球旅游业的经济和可持续数据；
- GSTC（全球可持续旅游委员会）的认证标准提供了可持续旅游的评估框架；CDP（碳信息披露项目）的旅游行业报告提供了旅游企业的碳排放披露数据。
- 对于旅游企业 ESG 报告感兴趣的读者，推荐参考 GRI 标准和 SASB 标准的旅游行业指引 [235]。

31

12.26 知识卡片：可持续旅游认证体系速查

12.26 知识卡片：可持续旅游认证体系速查

- 认证体系的选择应根据企业规模、业态和市场定位进行。国际连锁酒店通常选择 GSTC 认可的认证，本土酒店可优先考虑绿色饭店国标 [236]。

32

12.28 案例讨论

12.28 案例讨论

- 讨论案例：IHG Green Engage 系统的 ESG 数字化实践
- 洲际酒店集团的 Green Engage 系统通过 IoT 和数据分析帮助酒店监控和优化 ESG 表现，参与酒店能源消耗平均降低 25%。
- 讨论要点：Green Engage 系统如何将 ESG 目标转化为可操作的运营指令？ESG 数字化系统在不同规模酒店中的适用性如何？如何衡量 ESG 数字化投资的投资回报率？[238]

33

12.29 全书结语

12.29 全书结语

- 本书以 D.I.G.I.T. 框架为经线，以酒店与旅行社两大业态为纬线，编织了一幅旅游接待业数字化转型的全景图。
- 从理论基础到技术实践，从运营模式到客户体验，从分销渠道到 AI 应用，从新兴技术到可持续发展，本书力求为读者提供一个既具理论深度又有实践指导价值的知识体系。
- 旅游接待业的数字化转型不是终点，而是持续的旅程。技术会继续演进，市场会继续变化，消费者会继续提出新的期待。但无论环境如何变化，旅游接待业的核心使命不会改变——为人们创造美好的旅行体验。
- 数字化转型的一切努力，最终都应服务于这一使命。让我们以 D.I.G.I.T. 框架为指南，在数字化与人性化的平衡中，共同开创旅游接待业的美好未来 [239]。

34

12.30 本章术语对照

12.30 本章术语对照

- 本章学习要点回顾：酒店业碳排放结构与减排路径、废弃物管理与循环经济、社会责任与社区影响、OTA 的 ESG 实践、供应商 ESG 评估、可持续旅游政策框架、ESG 报告与信息披露、
- 数字化与可持续发展协同、认证体系、社会影响管理、碳中和路径、多元化与包容性和 D.I.G.I.T.-ESG 整合框架。
- 全书以 D.I.G.I.T. 框架为核心，系统性地为旅游接待业的数字化转型和可持续发展提供了理论工具和实践指南。
- 学习提示：ESG 与可持续发展是旅游接待业的长期议题。建议读者查阅一家国际酒店集团的 ESG 报告，分析其碳排放数据和减排策略，并思考数字化技术如何赋能 ESG 实践。
- 附录 D 的检查清单可用于 ESG 实践的自评。
- 延伸思考：数字化与可持续发展是旅游接待业未来发展的两大主题，它们是相互促进还是存在张力？数字化设备本身的碳排放和电子废弃物如何纳入 ESG 核算？建议读者思考绿色数字化的可能性和实现路径。

35

法律与合规术语

- 本术语表共计收录旅游接待业数字化运营相关术语 80 余条，涵盖基础概念、技术系统、运营管理、AI 智能化、ESG 可持续、法律合规和组织战略七大类别。
- 附录 B 工具与平台速查

36

安全与合规工具

- 以上工具信息仅供参考，请以供应商官方信息为准。

- 本章系统分析了旅游接待业的 ESG 实践与可持续发展，包括酒店业碳排放结构与减排路径、废弃物管理与循环经济、社会责任与社区影响、OTA 的 ESG 实践、供应商 ESG 评估、
- 可持续旅游政策框架、ESG 报告与信息披露、数字化与可持续发展的协同效应、可持续旅游认证体系、社会影响管理（过度旅游、社区参与）、碳中和路径、多元化与包容性、
- 政策环境以及 D.I.G.I.T. 与 ESG 的整合框架等内容。
- 旅游接待业的数字化转型与可持续发展应协同推进，实现经济效益与社会效益的双赢 [234]。

- （识记） ESG 的三个维度（环境、社会、治理）在旅游接待业中的具体内容是什么？
- （理解） 解释 D.I.G.I.T. 框架与 ESG 框架的整合逻辑和协同机制。
- （应用） 为一家酒店设计 ESG 实践方案，包括碳减排路径和社会责任举措。
- （分析） 分析数字化技术如何赋能旅游接待业的可持续发展。
- （评价） 评价碳抵消机制在旅游接待业碳中和路径中的作用和局限。
- （创造） 设计一个面向旅游接待业的 ESG 数字化管理平台概念方案。

- [1] Back K J. ESG for the hospitality and tourism research: Essential demanded r
- [2] Kim Y, Seo K, Park J, et al. Enhancing ESG performance through digital dynam
- [3] Lin M S, Zhang H, Luo Y, et al. Environmental, social, and governance (ESG)
- [4] Khosravi S, Cassano R, et al. ESG strategies in tourism enterprises: A syste
- [5] 王金伟, 陆林, 等. 以新质生产力赋能旅游业高质量发展 [J]. 自然资源学报, 2024, 39(7): 1689-1710. DOI: 10.314
- [6] 践行 ESG 理念提高酒店集团核心竞争力 [J]. 商业经济研究, 2025(3): 78-82.

谢谢聆听 · 下章再见

安顺学院旅游管理学院 · 数字文旅专业系列教材