

南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCES

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

渡假型旅館轉型環保旅館策略之研究

以歐都納山野渡假村為例

A Study of strategies on transformation from resort hotels into green
hotels--Take ATUNAS Holiday Country as an example

研究生：廖文于

GRADUATE STUDENT : LIAO, WEN -YU

指導教授：張清標 博士

ADVISOR : CHANG, CHING-PIAO Ph.D.

指導教授：趙家民 博士

ADVISOR : CHAO, CHIA -MIN Ph.D.

中華民國 九十八 年 六 月

南 華 大 學

旅遊事業管理研究所

碩 士 學 位 論 文

渡假型旅館轉型環保旅館策略之研究

以歐都納山野渡假村為例

研究生：廖文于

經考試合格特此證明

口試委員：張俊郎

陸清標

李謀監

指導教授：陸清標

趙家元

系主任(所長)：丁誌敏

口試日期：中華民國 98 年 6 月 12 日

謝 誌

本論文的完成首先感謝指導教授張清標博士與趙家民博士的悉心指導，在論文研究期間不斷給予指導與協助。張副教授與趙助理教授對於我的論文不厭其煩的用心指導、多方指正，讓論文得以順利完成，師恩浩蕩長存於心。

在論文撰寫過程中很感謝業者歐都納山野渡假村程協理與多位同仁協助，也要向環保局游副局長、大埔鄉張秘書感謝，更感激劍湖山游副董事長、虎科大管理學院張院長與休閒遊憩系林主任及南華鍾宜璋接受本人訪談，讓論文得以完整進行。口試期間感謝虎尾科技大學管理學院院長張俊郎教授及南華大學李謀監教授、對論文細心審查與指導，為我提出許多寶貴的意見，使得論文更臻完善，謹致上最誠摯的敬意與謝忱。

二年來，我高中教官也是南華學長廖玉峯講師，時時給予勉勵加油指導，也感謝一起努力求學同學們，謝謝你們一路的關懷與協助。同時還要特別感謝丁誌紋所長、游國謙教授、陳貞吟副教授、陳寬裕副教授給予課業上的指導，助理燕儒行政事務上幫忙協助，也很感謝悅吟與仁華兩位姪女給我的協助幫忙，最重要感謝老婆及家人支持。願將此論文獻給我最愛的家人、朋友及曾經協助過我的每個人。

廖文于謹誌 2009年6月

南華大學旅遊事業管理研究所九十七學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：渡假型旅館轉型環保旅館策略之研究

以歐都納山野渡假村為例

研究生：廖文于

指導教授：張清標 博士

趙家民 博士

論文摘要內容：

台灣尚未有環保旅館的認證標章，所以本研究是以探討渡假型生態旅館轉型發展為環保旅館策略之研究，本文章是由對綠建築標章相關理論探討、政府節能相關政策、渡假型旅館與環保旅館相關探討、經營策略管理相關探討、作一研究和內容整合，並做為後續研究之參考依據。本研究以歐都納山野渡假村為例，依本研究標地規模或許不屬大型旅館，但以業者之營運面向有趨向於環保旅館之形態。

本研究採半結構式訪談 (focused or semi-structured interviews)，藉由訪談產官學者專家，對環保旅館在經營管理與策略行銷上，就經營管理與經營文化進行策略分析探討，藉歐都納山野渡假村之地理環境之優勢和機會，再利用分析結果深入了解業者經營之劣勢與優勢，希望能導出成功關鍵因素提出業者建議，更進一步改善業者的經營環境，提供業者後續朝向發展環保旅館之參考。

由於環保旅館相關的標準作業審查程序尚未在國內被確立實施，但本研究的研究結果可確定業者有意願轉型為環保旅館，更深層考量屬成本收益問題，以國內現況轉型環保旅館並無法提昇銷售與價格，所以以本研究結果業者採取較消極方式改善，就是先降低消耗品使用率，此結果依業者反應多數同業心聲，除可提供業者參考外，亦提供旅館業者未來所將實施旅館環保標章分級制度之重要參考；亦作為政府為提昇台灣休閒觀光產業

形象，在環境保護之總體政策面，積極運作國內旅館業轉型為環保旅館進程與為觀光休閒環境注入環保心境界。

關鍵字：綠建築(green building)、渡假旅館、環保旅館(green hotel)、
策略評估

Title of Thesis : A Study of strategies on transformation from resort hotels into green hotels--Take ATUNAS Holiday Country as an example

Name of Institute : Department of Tourism Management, Nan Hua University

Graduate date : June, 2009

Degree Conferred : M.B.A

Name of student : LIAO, WEN -YU

Advisor : CHANG, CHING-PIAO Ph.D

CHAO, CHIA -MIN Ph.D.

Abstract

There is no certification mark on green hotels in Taiwan so far, so this study probed the strategy researches of transformation from resort ecological hotels into green hotels. This chapter will provide a integration of studies and contents on discussions of green building mark related theories, governmental energy-saving policies, resort hotels and green hotels, and operating strategy management, providing a reference for the following-up researches. In this program, we take Atunas Holiday Country as an example. Although the hotel is not large enough, the operation is tending toward green hotel type. This research taked semi-structured interviews, and conversing with the proprietor, exports, and scholars, we probed the strategies analysis of operation management and operation culture on green hotel management and strategic marketing. Through the advantages and chances of geographic surroundings in Atunas Holiday Country, we employ the results to find out their vantages and inferiorities on the operation. We try to find out the key factor to the success, and offer an advice and some references for future developing to the proprietor, helping to make an improvement in management conditions and carry out the green hotel under the environmental laws.

In our country, due to the standard examining procedure of green hotels

hasn't been established, though in this study we could make sure that the proprietor is willing to operate green hotel, considering about the cost and benefit, it's so hard to promote the sales and price by transforming into green hotel. Therefore, in this study, the proprietor took the passive method, which is reducing the utility rate of consuming products. The result provides a common phenomenon in the brotherhood. In addition to being a reference for proprietors, it can be a momentous reference on practicing the system of hotel environment-friendly classification mark in the future, and we can promote the image of Taiwan leisure and tourism industry. On the gross aspect of environmental protection policies, we consider this study result can push the transformation of domestic hotels into green hotels and adding a new thought to the leisure and tourism situations.

Keyword: 綠建築 Green building; 渡假旅館 Resort hotel; 環保旅館 Green hotel;
策略評估 Strategy evaluation

目 錄

謝誌.....	I
中文摘要.....	II
英文摘要.....	IV
目錄.....	VI
圖目次.....	IX
表目次.....	X
第一章 緒論	
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究範圍與對象.....	4
1.3.1 研究範圍.....	4
1.3.2 研究對象.....	5
1.4 研究流程.....	9
1.5 研究內容.....	10
第二章 文獻回顧	
2.1 綠建築標章相關理論探討.....	12
2.1.1 環保綠建築演進及定義.....	12
2.1.2 綠建築標章與九大量化評估指標.....	18
2.2 政府節能相關政策說明.....	23
2.2.1 政策目標—「能源、環保與經濟」三贏.....	23
2.2.2 政策原則——「二高二低」.....	24
2.2.3 政策綱領——「淨源節流」.....	24

2.2.4	環保節能相關標章	27
2.2.5	環保標章申請之執行政序	32
2.3	渡假型旅館與環保旅館相關探討	32
2.3.1	旅館的定義	32
2.3.2	休閒渡假型旅館	34
2.3.3	綠色環保旅館	35
2.3.4	綠色消費對環保旅館相關探討	40
2.3.5	ISO14000 環境管理系列標準	45
2.4	策略研究相關探討	51
2.4.1	經營管理策略與成功關鍵因素的相關文獻	51
第三章 研究方法		
3.1	個案研究概述與限制	55
3.2	質性研究	56
3.3	研究設計	60
3.3.1	問題設計方向	60
3.3.2	訪談提問方向	62
3.3.3	問題題型	62
第四章 資料分析		
4.1	個案研究	66
4.1.1	受訪者基本資料	66
4.2	資料分析方法	68
4.2.1	歸納法	68
4.3	訪談問題與參考	70

4.3.1	訪談問題設計	70
4.4	受訪者對環保旅館各面向分析看法	72
4.4.1	業者對轉型為環保旅館的意向與看法	72
4.4.2	公部門對業者轉型環保旅館的看法與建議	81
4.4.3	學者專家對業者的看法與建議	84
4.4.4	消費者對環保旅館的看法與接受度	94
4.5	綜合結果討論與業者自評	96
4.5.1	綜合結果	96
4.5.2	業者自評	99
第五章 結論與建議		
5.1	研究結論	105
5.1.1	業者對政府的期待	105
5.1.2	政府公部門政策方針	106
5.1.3	學者專家建議	106
5.1.4	消費者對環保旅館接受度	107
5.1.5	綜合參考	107
5.2	研究限制	108
5.3	後續研究建議	109
	參考文獻	111
	附錄一	118
	附錄二	123

圖目錄

圖 1-1	嘉義縣大埔鄉行政區域圖	6
圖 1-2	歐都納山野渡假村交通動線圖	7
圖 1-3	歐都納山野渡假村及周邊旅遊景點	8
圖 1-4	歐都納山野渡假村品牌標誌	8
圖 1-5	研究流程圖	9
圖 2-1	永續建築、綠建築與健康建築之定義與意涵	12
圖 2-2	綠建材標章	14
圖 2-3	綠建築標章	15
圖 2-4	我國綠建築分級評估系統	20
圖 2-5	環保標章	27
圖 2-6	節能標章	27
圖 2-7	省水標章	28
圖 2-8	環保標章申請流程圖	30
圖 2-9	環保標章申請審核工作流程圖	31
圖 2-10	觀光資源、都市、渡假區三者的空間結構圖	34
圖 2-11	地球資源、都市環境及廢棄物關係圖	37
圖 2-12	綠色遊客關注之議題	43
圖 2-13	環境管理系統 TC207、ISO14001	47
圖 4-1	中國大陸綠色環保的推動	97
圖 4-2	中國大陸旅遊公廁的星級認證	98
圖 4-3	中國大陸電動機車與公用自行車	98

表 目 錄

表 2-1	綠建築九大量化評估指標·····	18
表 2-2	分級評估制度：九大指標得分權重表·····	19
表 2-3	環保標章申請須知·····	29
表 2-4	交通部觀光局台灣旅館數量表-資料來源 2003/9 ·····	33
表 2-5	實施節約用水旅館·····	48
表 2-6	新生態典範量表·····	50
表 4-1	訪談人員·····	66
表 4-2	分類式問卷·····	70
表 4-3	指標式問卷·····	71
表 4-4	南華大學節能效果比較表·····	92

第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

人類長久以來認為資源為取之不盡、用之不竭，因此過度開發，導致自然環境急速惡化，二氧化碳濃度越來越高，氣溫年年增高，天災時有所聞。世界各國在巴西里約通過的「聯合國氣候變化綱要公約」，189 個締約國同意「將大氣中溫室氣體的濃度穩定在防止氣候系統受到人為危險干擾的水平上」。世界各國在降低 CO₂ 排放量與保護瀕臨絕種的動植物的環境保護共識上，目的以維繫地球的生存環境。建築生態環保與防災（地球溫室效應）比其他產業更形重要也影響深遠，營造出永續性生態環境之綠色建築，已成為全球性之共通議題，消費者應努力改變習慣、態度（消費綠色產品）與應用發明改進技術等。

1997 年日本京都召開第 3 次締約國會議，通過了「京都議定書」(Kyoto Protocol, KP)，議定書中明定各國（包括美國、日本、歐盟、澳大利亞、英國、德國、法國、俄羅斯....等）在 2008-2012 年溫室氣體排放量平均值必需比 1990 年的排放量少 6~8%，在全球環境意識抬頭及環保概念倡導下，符合環境管理要求，強調清潔生產、生態化服務、力行節約資源原則及綠色企業文化的綠色旅館也就因應而生(陳雅守、郭乃文，2003)。環境保護從以前少數人的運動轉變成為今日的全球趨勢，企業界也從過去保守的態度轉

變成為自治且積極的行為，環保旅館（Green Hotel）的概念也因此孕育而生了（沈嘉偉、萬金生,2001）。企業為了迎接綠色新世紀，將環保因素與行銷策略結合，以強化市場競爭優勢(陳光榮，2000)。

2005 年世界經濟論壇公佈一份對全球 146 個國家所作的『環境永續指數』評量報告，該指數為一複合式指標評估範圍包含自然環境、社會經濟等 21 個面向。其中涵蓋了天然資源、人口壓力、污染程度、國家在環境管理上的努力，對保護世界公民的貢獻，與改善環境表現的能力。在永續指數排名中，敬陪末座的幾個國家依序是北韓、台灣、土庫曼、伊拉克、烏茲別克...台灣是倒數第二名：人口壓力、過度消費、棲地消失、二氧化碳排放、水與空氣品質變差，種種因素都被認為是造成我們難以達成永續的關鍵阻礙。(文魯彬，2008)

1992 年地球高峰會議的舉行，綠色消費的觀念隨之興盛，環境保護變為全球的趨勢。在這樣高度的環保意識下，各國政府開始倡導綠色消費，環保的觀念也隨之擴展到許多的產業。

Edward Watkins(1994)對美國維吉尼亞州的遊客進行了一份調查，此份研究指出有 73.7%的受訪者認為自己是有環境態度的消費者，但卻只有 54.3%的受訪者認為自己是有環境態度的觀光客。環保旅館推行確實有其困難，原因就在於顧客接受度。相關文獻指出，顧客選擇旅館仍以價格、興

趣、當地環境、服務品質為優先考量，而非旅館的環境表現，多數人願意待在環保旅館，但事實卻比較喜歡非環境友善的旅館(葉碧華等，2003；Watkins，1994)。

台灣地區近年來，由於主要產業結構的變遷，已從以往的一、二級產業轉換為第三級以服務為導向的產業。服務業已是台灣重要產業主力，國人消費支出中休閒娛樂的花費已佔有相當重要的地位。台灣於民國 87 年起實施隔週休二日制度，使旅館產業蓬勃發展，人們逐漸開始重視休閒生活，國內及國外旅遊次數也相對的提高，國人對遊憩品質亦極為重視(觀光局，2002)，這都將使得休閒觀光產業面臨挑戰。因此促使研究者想進一步探討，如何將旅館服務業休閒遊憩與綠色環保節能結合同時有效經營管理提升競爭力。

本研究將針對歐都納山野渡假村做深入探討，渡假生態型旅館轉型環保旅館策略分析研究，以提供經營者作為後續朝向發展兼具休閒、生態、環保、教育、保育、保健等多功能生態環保休閒渡假村之參考。

1.2 研究目的

本研究計畫將以歐都納山野渡假村為對象，探討渡假型旅館轉型為環保旅館之經營策略研究。期待渡假村推動生態休閒渡假之過程中亦可提昇

環保節能概念給予消費者，並藉由原來擁有之生態環境因提昇為環保旅館而營造出優劣與機會及威脅？具體而言本研究計畫欲達成之目的有：

- 1、綠建築標章相關理論探討
- 2、政府節能相關政策探討
- 3、渡假型旅館與環保旅館相關探討
- 4、綠色（環保）旅館定義與相關探討
- 5、經營策略管理相關研究探討
- 6、提出結論與建議作為歐都納山野渡假村未來經營管理之參考。

1.3 研究範圍與對象

1.3.1 研究範圍

本研究之所以會界定歐都納山野渡假村，涵蓋以下幾個重要概念：由業者原始生態渡假村之形態推動生態觀光(ecotourism)、以環保概念所推動規劃之綠建築(green building)、以現有生態環境與綠建築如何架構出環保旅館(green hotel)進而衍生節能減碳綠色能源(green power) 的運用與環保概念推廣等。本研究以專案研究方式呈現主題，主要政府在國內尚未規範環保旅館，但業者有意願配合此研究，藉此彰顯環保旅館對於業者經營之重要性。

1.3.2 研究對象

西拉雅國家風景區範圍廣大，包含台南縣平原、山區，及嘉義縣大埔鄉山區，水陸域總面積約 91,450 公頃。橫跨台南與嘉義縣的曾文水庫，其實大部分水域在嘉義縣的大埔鄉，嘉義縣大埔鄉享有「水之鄉」美譽，座擁全台最大的曾文水庫，大片水景的聚落，卻是典型的山城小鎮，大埔鄉最重要的觀光資源也圍繞在曾文水庫周邊，搭船遊湖垂釣，夜探螢火蟲生態，都是魅力所在。大埔鄉各個聚落環繞著曾文水庫散布，知名的觀光景點有，由退輔會委外經營的嘉義農場，大埔水庫邊的歐都納山野渡假村，則以綠意園區的雕塑和小木屋，提供湖畔渡假趣。面積廣達 481 平方公里的曾文水庫，為台灣最大水庫，湖光山色自不在話下，水庫主要供給大嘉南用水，並兼具灌溉、發電等功能，也是大埔鄉重要觀光景點。湖畔闢有情人公園，情人吊橋和林蔭步道眺賞曾文水景。沿著湖岸公路散步或開車賞湖景，或於大埔碼頭（湖濱公園）或中正樓碼頭上船，乘遊艇舟遊湖，更能感受曾文水庫水域的遼闊與壯美。

本研究對象歐都納山野渡假村位於嘉義縣大埔鄉大埔村 202 號，在北緯 23.29 度、東經 120.6 度，其地理位置位於西拉雅國家風景區之範圍內，即嘉義縣大埔鄉境內，曾文水庫旁；周邊環境極為豐富，擁有自然生態與優美的地形地貌；業者曾多次獲頒績優獎章，曾獲頒 89 年度嘉義縣衛生局頒發旅館業衛生優良，91 年度嘉義縣優良商號，94 年度嘉義縣優良旅館評

選第一名等。本渡假型旅館已深具有生態旅館之特色，且業者一直以生態保護為職志，住宿區主要為木屋群及大樓型態，園區充滿生態情趣。在此國內尚未有環保旅館標章之際，本飯店餐廳食材早已就近附近購買，如水庫魚、蔬菜、水果等，降低食物運送時程已達節能減碳目標。

沿途欣賞湖濱公園、馬頭山、紅花園、飛鷹谷、山豬島、掬月半島、鏡面山、嘉義農場和大壩風光。山水皆美的曾文水庫，不僅適於遊湖觀攬湖景，大埔鄉公所在湖上闢設有安全的釣魚平台，喜愛垂釣民眾到此也不會失望。水庫中有大頭鯉、曲腰魚、鯉魚、筍殼魚、魚虎等魚種。

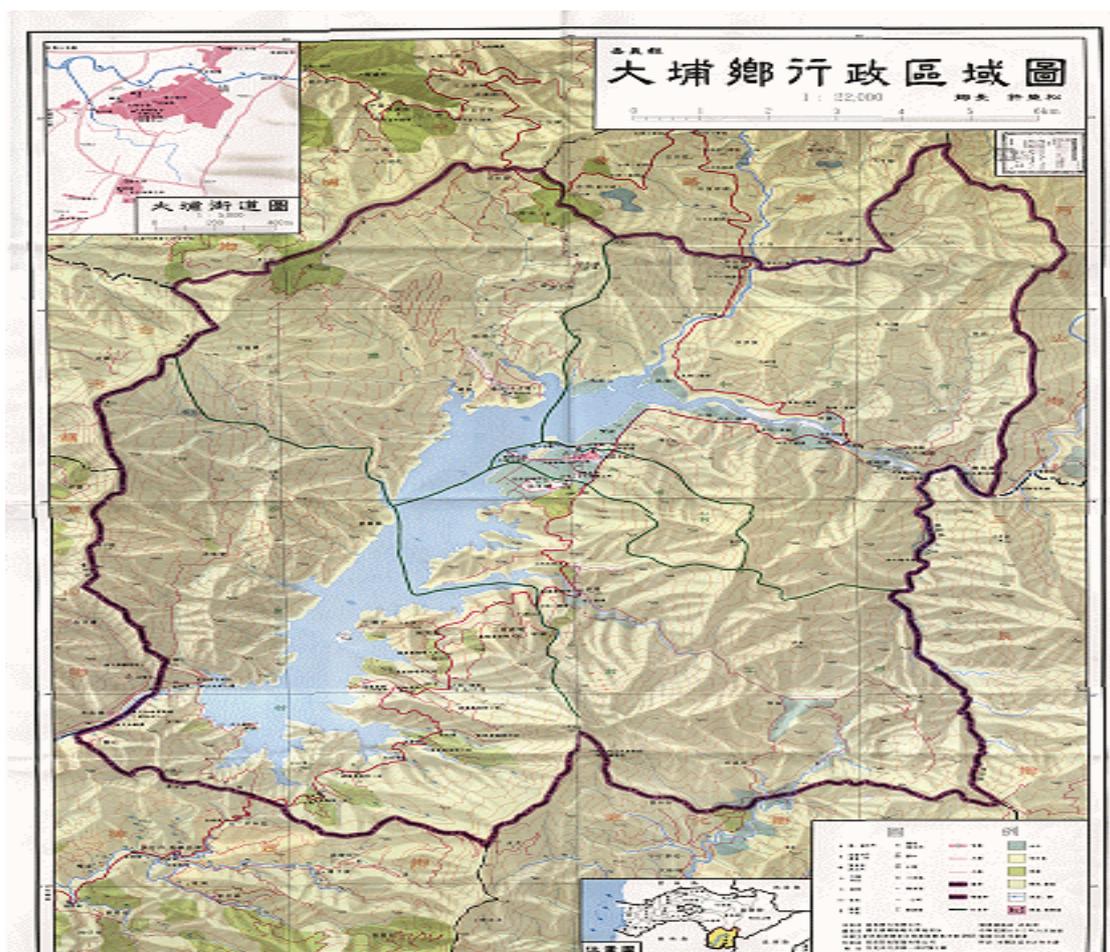


圖 1-1 嘉義縣大埔鄉行政區域圖



圖 1-2 歐都納山野渡假村交通動線圖

南下：南二高下中埔交流道經頂六轉台三線到大埔 337.5 公里處即可到達

北上：南二高到官田系統交流道，接 84 號東西向快速道路，轉台 3 號公路
經玉井、楠西到大埔。



圖 1-3 歐都納山野渡假村及周邊旅遊景點



歐都納山野渡假村

ATUNAS HOLIDAY COUNTRY

訂房專線:05-2521717 FAX:05-2521767

<http://www.atunas.com.tw>

圖 1-4 歐都納山野渡假村品牌標誌

1.4 研究流程

本研究流程圖如 1-5 所示，第一部份在說明研究背景及動機後，第二部份擬定主要研究目的及內容說明，第三部份透過收集國內外相關綠色環保建築與環保旅館的文獻回顧。第四部份主要為研究設計及第五部份訪談調查，研究工具以訪談為主，做結果分析及討論。第六部份環境改善評估。第七部份最後提出結論及建議，做為以後經營旅館的相關業者之參考。

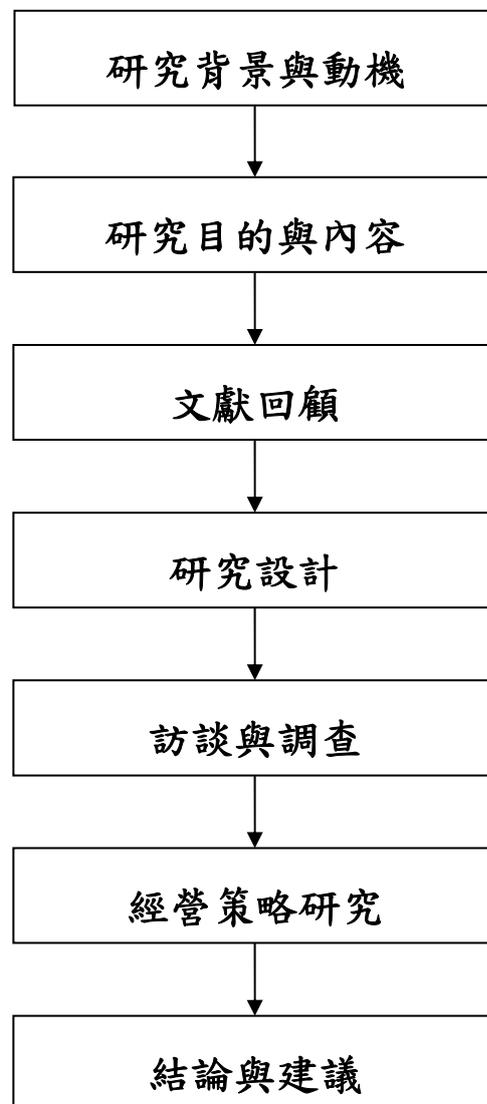


圖 1-5 研究流程圖

1.5 研究內容

本研究內容共分五章，各章節安排如下：

第一章 緒論

內容包含研究背景與動機、研究目的、研究流程、研究範圍與對象、研究內容。

第二章 文獻回顧

內容包含綠建築標章相關理論探討、政府節能相關政策說明、渡假型旅館與環保旅館相關探討、策略評估相關探討等文獻探討。藉由對文獻內容的瞭解，作為本論文的研究基礎。

第三章 研究方法

內容包含研究方法的選擇，研究流程、訪談對象選擇與訪談方式、研究訪談對象與選擇方法等。

第四章 實證分析

內容包含歐都納業者基本屬性分析、渡假村現狀特色分析、實際經營與計畫改善為環保旅館之差異性，學者專家依專業理論評析若提昇為環保旅館，歐都納所俱有之優勢及面臨之考驗；政府公部門近年來大力推廣的綠色環保旅館，在業者進化過程中，政府是否積極輔導、消費者前往西拉雅歐都納渡假動機與是否為環保旅館有無差異分析。依此各構面之訪談比對結果給予業者作為行銷策略之評估。

第五章 結論與建議

內容包含針對實證分析之結果，作出結論與建議，以提供業者與政府單位對於環保旅館之設置管理經營，給予參考及後續研究之用。

第二章 文獻回顧

2.1 綠建築標章相關理論探討

2.1.1 環保綠建築演進及定義

1972年聯合國召開「斯德哥爾摩會議」起，到2000年在荷蘭舉行的SB2000會議，針對環境生態議題的探討中提出永續建築、綠建築、生態建築、健康建築等之定義與意涵：

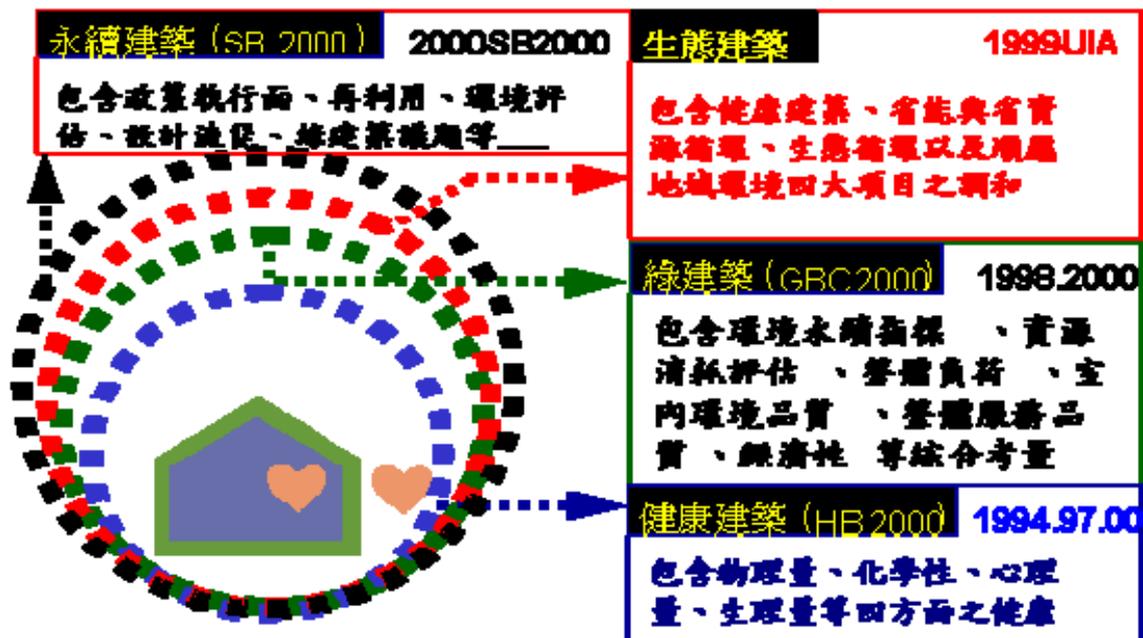


圖 2-1 永續建築、綠建築與健康建築之定義與意涵

a. 永續建築 (SB) (Sustainable Buildings 2000)，其含意為：「一個永續需思考的操作事項是建材、建築物、都市區域的尺度大小並考慮其中的機能性、經濟性、社會文化和生態因素。為達到永續建築環境必須反

映出不同區域性的狀態和重點以及建構不同的模型去執行（如全球性和區域性等的模型）。」

b. 綠建築（GB）（聯合國全球永續發展宣言），其定義為：「在經濟與環境兩個問題中有效率的利用僅有的資源並提出解決的方法，進一步改善生活的環境就是所謂的綠建築。綠建築最明顯的影響，就是使環境和經濟方面的關係達到一個平衡的狀態，這也就是永續經營的特點。」

c. 健康建築（HB）（Healthy Buildings 2000），其定義為：「一種體驗建築室內環境的方式，不僅包含物理測量值，如溫濕度、通風換氣效率、噪音、光、空氣品質等，尚須包含主觀性心理因子，如佈局、環境色、照明、空間、使用材料等，另外加上如工作滿意度、人際關係等。一棟健康建築必須包含以上所有」。因此就所建立之評估指標對實質建築應用上，目前各國多數採用建築物生命週期評估法（LCA, Life Cycle Assessment）進行建築物生命中不同時段所應用之評估指標項目，因為就建築生產運輸、建築設計與規劃、施工管理、使用維護、廢棄處理與建材回收等部分應有不同對應之評估項目與權重，如此方能切實符合建築實質應用上，因此舊建築物設計前規劃階段、新建建築、舊建築等三方面進行分析。

「綠建築」在日本被稱為「環境共生建築（Ecological Building）」，在北美國家則稱之為「綠建築（Green Building）」，歐美國家則稱之為「生態建築（Ecological Building）」或「永續建築（Sustainable Building）」。

內政部建築研究所將「綠建築」定義為：「以人類的健康舒適為基礎，追求與地球環境共生共榮及人類生活環境永續發展的建築設計」。若以資源與廢棄物兩個層面來評估，「綠建築」較實質的定義則是：「消耗最少地球資源，製造最少廢棄物的建築物」（內政部建築研究所，2003）。



圖 2-2 綠建材標章

1988 年第一屆國際材料科學研究會提出綠色建材的概念，其中綠色乃指其對永續環境發展的貢獻程度。而到了 1992 年國際學術界才為綠建材下定義：「在原料採取、產品製造、應用過程和使用以後的再生利用循環中，對地球環境負荷最小、對人類身體健康無害的材料，稱為『綠建材』」。

Reuse【再使用】、

Recycle【再循環】、

Reduce【減量】、

Low emission materials【低污染】。

使用優點

生態材料— 減少化學合成材之生態負荷與能源消耗。

回收再用— 減少材料生產耗能與資源消耗。

健康安全— 使用天然材料與低揮發性有機物質的建材，可減免化學合成材所帶給人體的危害。

材料性能— 材料基本性能及特殊性能評估與管制，可確保建材使用階段時之品質。<http://www.cabc.org.tw/gbm/HTML/website/about.asp>

「綠建材」與「綠建築」之關係在建綠築評估指標之室內環境指標中對於室內建材裝修項目的評分除整體裝修量進行查核外，對於是否使用綠建材也有納入評分，獎勵採用綠建材。



圖 2-3 綠建築標章

「綠建築」定義：「在建築生命週期中，以最節約能源、最有效利用資源的方式，在最低環境負荷之情況下，建造最安全、健康、效率及舒適的居住空間，達到人及建築與環境共生共榮、永續發展。在生產、規劃設計、施工、使用管理及拆除過程中。」（黃亮達、胡憲倫，2002）。

綠建築消極定義：「促進建築廢棄物減量，減少環境污染與衝擊」，進而擴大為積極定義：「生態、節能、減廢、健康的建築物」。綠建築設計概念，在強調由地球環保的角度出發，以全面化、系統化、永續化環保設計作為訴求之建築設計理念，廣義可將綠建築定義為：「提供一種健康、舒適的室內環境並將自然資源與能源之耗費降至最少」。綠建築在日本稱為環境共生建築，其發展目標包含「低環境衝擊」(Low Impact)、「高自然調和」(High Contact)、及「舒適健康」(Amenity and Health)等三個層次，目前已發展出的環境共生技術多達七十餘種。

20 世紀前人們所住屋舍大都由建商所興建的建築物，主要在提供一個具有簡單冷暖設備及照明等基本機能的建築物。隨著建築工程技術演進，1930 年代出現了冷氣空調、鋼構及玻璃帷幕等高耗電的建築設備與架構形式，形成高樓林立的都市景觀。1970 年代的能源危機，一群建築師、環保人士及生態學家開始質疑這些現代建築的適當性，1987 年終於針對「永續發展」(Sustainable Development) 定義，聯合國世界環境發展委員會 (World Commission on the Environment and Development) 即不能為了滿足當代的需​​求而損害下世代追尋滿足其需求的機會。美國建築師協會 (AIA) 與國際建築師協會 (UIA) 的會長於 1993 年世界建築師會議中共同宣讀「相互依存的永續發展」，成為建築發展的重大轉捩點，亦成為日後綠建築 (Green Building) 推動發展重要的里程碑。

我國綠建築推動方案於 2001 年由行政院核定，由內政院建築研究所實施。其政策總目標為「配合綠色矽島建設目標，積極推動維護生態環境之綠建築」Dudley, Elliott, and Stolton (1997)指出環保標章主要的目的是促進環境績效，善用環境友善的方法來降低對環境的傷害。一般建築物使用年限約為 40 年；台灣是一座獨特、脆弱的生態島嶼，面對綠生產與消費的國際潮流，更應致力發展綠色節能產業，維持生態環境與經濟成長的協調(行政院，2006)。

總建築物績效 (total building performance) 的概念與其應用到商業和居住用的建築物已經引起了廣大研究者的興趣。此研究試圖去了解有助於學習的教室環境，已經調查了新加坡典型中等學校的教室績效，該績效是經由六個指令的測量與評估所指出，分別是熱的、空間的、視覺的、聽覺的、室內空氣品質、以及建築物的完善性 (Wong & Jan, 2003)。

根據財團法人中華建築中心的統計，從 2000 年至 2006 年 8 月底，申請綠建築標章並獲得通過的 119 個案例，及獲得候選綠建築證書的 935 個案例，總計已省下 8 億 5326 萬元的電費，抑制二氧化碳排放量達 2 萬 2458 公噸，成效可觀。由於成本迷思，民間的房地產業並沒有積極申請綠建築標章。中國飯店協會副秘書長王振惠在 2008 年 6 月 17 日人民網報導介紹說，中國已有 500 多家「綠色飯店」，這些飯店正在推廣環保產品的使用，而使用環保餐具是其中重要一項。

2.1.2 綠建築標章與九大量化評估指標

表 2-1 綠建築九大量化評估指標

指標項目	說明
基地保水指標	評估建築物基地內自然及人工土層涵養水分及續留雨水之能力，即基地之保水性能。
二氧化碳減量指標	地球氣候溫暖化問題是當前地球環保最迫切的課題，從 1992 年地球高峰會議制訂之全球氣候變化公約到 1998 年京都議定書，各國無不積極進行二氧化碳排放與減量課題，此部分包括建材生產能源的二氧化碳排放。
日常節能指標	建築產業的耗能包括空調、照明、電機等能源的使用，亦包括建築外殼節能的設計。
水資源指標	評估用水效率，積極利用雨水與生活雜用水之循環再利用，在建築設計上積極採用省水器具，以達節約用水之目的。
廢棄物減量指標	以廢棄物、空氣污染減量及資源再利用為其下之評估對象，以倡導更乾淨、更環保的建築施工方式為目的，藉以減緩建築開發對環境的衝擊。
污水及垃圾改善指標	在建築物的設計上，妥善考慮家庭污水的自我處理與再利用，以及垃圾的衛生儲放與回收處理。
基地綠化指標	利用建築基地內自然土層以及屋頂、陽台、外牆、人工地盤上之覆土層來栽種各類植物的方式。
生物多樣性指標	提高綠地總面積，種植多樣性植物，提供生物棲息空間、創造與自然和諧的城市環境，由於面積需要，建築基地不能小於二公頃。
室內環境指標	規範室內通風、照明、採光及噪音等條件，同時也須使用環保材質的建材。

資源來源：內政部建築研究所、綠建築評估指標。蕭登元、郭乃文、張正興，2002

表 2-2 分級評估制度：九大指標得分權重表（例）

四大領域	九大指標		專家問卷得分	新分級得分權重配比		
				基準分	最高分	小計
生態	1.生態多樣性指標		23.5 分	2 分	9 分	27 分
	2.綠化量指標			2 分	9 分	
	3.基地保水指標			2 分	9 分	
節能	4.	建築外殼節能 EEV	32.3 分	2 分	12 分	28 分
		空調節能 EAC		2 分	10 分	
		照明節能 EL		2 分	6 分	
減廢	5.CO2 減量指標		17.6 分	2 分	9 分	18 分
	6.廢棄物減量指標			2 分	9 分	
健康	7.室內環境指標		26.5 分	2 分	12 分	27 分
	8.水資源指標			2 分	9 分	
	9.污水垃圾改善指標			2 分	6 分	
最低總得分：22 分 最高總得分：100 分						

分級評估系統之最高滿分為 100 分，各指標合格最低分數為 2 分。經統計後，依生態、節能、減廢、健康四大範疇，每一範疇得分大致均等原則，各指標以 2 分為符合基準值之基本分數，最高分為上述五原則所調整之分數，其得分區間為一連續性的計分方式，最高總分共 100 分。

生態、節能基金補助需由單位及計畫執行單位組織擔任，而申請人通常是為業者，由此可見標章的建立是需要公部門、業者、非營利組織及消費者共同配合才能順利推行的。1999 年公開甄選出「綠建築標章」作為推動綠建築的獎勵標誌，並制定了綠建築的七項評估指標系統（綠化指標、基地保水指標、日常節能指標、CO2 減量指標、廢棄物減量指標、水資源

指標、污水垃圾改善指標) 來作為綠建築的評估依據。在七項評估指標系統實施三年多後，發現其七項評估指標系統的內容尚有改善擴大之空間，因此在 2002 年將原先的七項評估指標再增加「生物多樣性指標」與「室內環境指標」，組成最新的綠建築九大評估指標系統，以作為國內綠建築評估的主軸。

綠建築 (Green Building) 指的是省能源、省資源、低污染並且兼顧永續發展的建築物。透過建築的空間規劃以及適當建材的搭配使用，使人們在日常生活之中可節省下很多的能源；綠建築提倡的是「儘量截取並利用自然能源」觀念，利用自然的風、陽光射入的角度等等設計達到少用電的目的。

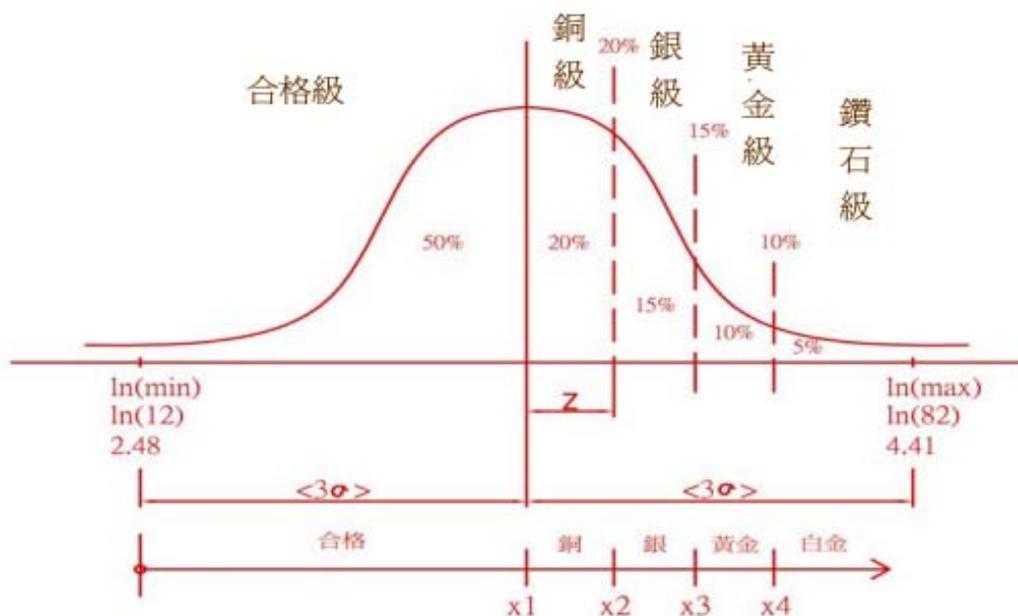


圖 2-4 我國綠建築分級評估系統

「台灣綠建築成功的要素之一，就是強制公有建築物申請綠建築標章。沒有一國政府敢這麼做！」林憲德(2006)說，2001年行政院提出「綠建築推動方案」，2002年起強制公有建築進行綠建築設計，當時只要政府部門的新建公有建築通過四個指標，就發給綠建築標章，合格基準很低。為了使評估更具鑑別力，進而提升設計的水準，綠建築標章自2004年起分為鑽石級、黃金級、銀級、銅級，以及合格認證五個等級，並因應建築業的實務，分為三個階段評估，以期有助於未來推動專業酬金、容積率等獎勵政策。

美國綠建築協會「LEED 綠建築評估系統」(Leadership in Energy and Environmental Design)制定之「LEED 綠建築評估系統」，於1998年正式公布，目的在推動永續性建築之發展，目前為全美指標性之綠建設評估制度。藉由永續位置、水資源效率、能源與大氣、材質與資源、室內環境品質以及創新與設計處理等六大指標來衡量建物是否達到永續發展的目標。LEED 總分共69分，依得分高低共分下列四種等級：合格、銀級、黃金級和最高等級白金級。美國聯邦政府已規定美國新建政府建築需取得LEED 綠建築使用執照，LEED 為非強制性，具鼓勵性的評估系統。目前全球約有5,000棟建築已註冊LEED 認證，其中通過白金級認證的建物在2006年前只有15棟，但到2007年激增至62棟，顯示綠建築概念已漸獲重視。

澳洲綠建築協會則是在 2002 年整合 BREEAM、LEED 與其他環境標準設立「環境之星」評等標準。新加坡則是自 2005 年起開始推動「綠色建築標誌認證計畫」。自 2007 年 4 月起凡建築面積在 5,000 平方公尺上之新建公共建築，必須進行強制認證。2010 年前既有公共建築，面積在 25,000 平方公尺以上之建築，必須進行強制認證。新加坡建設局計畫，未來 10-15 年內要達到既有建築及新建建築降低耗能 25% 之目標。

在觀光旅遊方面不管是-生態旅遊也好、大眾旅遊也好，著重三生（生活、生態、生產）的生態旅遊越來越熱門，但只要有一天以上的遊程，就勢必需要有住宿的規劃，就觀光旅遊業及旅館業而言，服務客人時所消耗的物資，觀光遊程所利用的都是天然資源，除了水、能源及原物料等日益枯竭，另外尚有自然的景觀、海灘以及破壞就無法恢復的當地文物及文化傳統。教育民眾注重生態、節能、減廢、環保認知、綠色消費理念等綠色環保概念刻不容緩因為我們只有一個地球。

內政部建築研究所為民國 90 年召開的「全國能源會議」結論，為達到節能、省水、減廢、衛生、舒適、健康及環保的目的。訂定「綠建築與居住環境科技計畫」以執行，針對國內建物的耗能、耗水、排廢及環保情形，綠建築係指在建築生命週期中，使用最少能源及製造最少廢棄物之的建築物（指由建材生產到建築物規劃設計、施工、使用、管理、及拆除之一系列過程），如何消耗最少的地球資源。民國 93 年以前建築物符合綠建

築評量指標項目的其中二項，即可稱為綠建築。可是在民國 93 年後，新增「生物多樣性」和「室內環境」二項指標，綠建築指標將會從七個指標變為九個指標，而符合標準則須含有其中四個項目才算是綠建築。

大型旅館的業者本身有環保意識而進行綠色環保工作時，不會擔心提高價格會使住房率下降，因為他們認為消費者仍有合理的理由(例如商譽、旅館形象、虛榮心)去選擇他們的旅館。小型旅館亦可以從教育訓練、綠色購買、資源回收及減少使用不可回收的耗材方面來做綠色環保(參考文獻)。

2.2 政府節能相關政策說明

2.2.1 政策目標—「能源、環保與經濟」三贏

交通部觀光局之旅館分類標準，可區分為國際觀光旅館、一般觀光旅館、一般旅館及民宿四大等級。永續能源發展應兼顧「能源安全」、「經濟發展」與「環境保護」，以滿足未來世代發展的需要。依據其 2003 年 9 月之統計資料顯示，國際觀光旅館有 59 家、一般觀光旅館有 25 家、一般旅館有 2,449 家、民宿 194 家，合計共有 2,727 家。依財團法人中技社節能技術發展中心訪測 20 家旅館業之節能輔導案例統計顯示，以樓地板單位面積計算年均耗能 $769.8\text{Mcal/m}^2\cdot\text{y}$ 、年均耗電約 $246.6\text{kWh/m}^2\cdot\text{y}$ ，平均每家能源使用費用約 1,893.4 萬元/年，年平均用電量約 703 萬度，平均電價 1.90 元/kWh 計。以目前 84 家計，能源費用將高達約 15.9 億元，耗電量約 5.9 億度，佔台灣總消費電力 1,855.78 億度之 0.32%。

台灣自然資源不足，環境承載有限，永續能源政策應將有限資源作有

「效率」的使用，開發對環境友善的「潔淨」能源，與確保持續「穩定」的能源供應，以創造跨世代能源、環保與經濟三贏願景。

(一)提高能源效率：

未來 8 年每年提高能源效率 2% 以上，使能源密集度於 2015 年較 2005 年下降 20% 以上；並藉由技術突破及配套措施，2025 年下降 50% 以上。

(二)發展潔淨能源：

1. 全國二氧化碳排放減量，於 2016 年至 2020 年間回到 2008 年排放量，於 2025 年回到 2000 年排放量。
2. 發電系統中低碳能源占比由 40% 增加至 2025 年的 55% 以上。

(三)確保能源供應穩定：

建立滿足未來 4 年經濟成長 6% 及 2015 年每人年均所得達 3 萬美元經濟發展目標的能源安全供應系統。

2.2.2 政策原則---「二高二低」

永續能源政策的基本原則將建構「高效率」、「高價值」、「低排放」及「低依賴」二高二低的能源消費型態與能源供應系統：

- (一)「高效率」：提高能源使用與生產效率。
- (二)「高價值」：增加能源利用的附加價值。
- (三)「低排放」：追求低碳與低污染能源供給與消費方式。
- (四)「低依賴」：降低對化石能源與進口能源的依存度。

2.2.3 政策綱領---「淨源節流」

永續能源政策的推動綱領，將由能源供應面的「淨源」與能源需求面的「節流」做起。

(一)在「淨源」方面，推動能源結構改造與效率提升：

1. 積極發展無碳再生能源，有效運用再生能源開發潛力，於 2025

年占發電系統的 8%以上。

2. 增加低碳天然氣使用，於 2025 年占發電系統的 25%以上。
3. 促進能源多元化，將核能作為無碳能源的選項。
4. 加速電廠的汰舊換新，訂定電廠整體效率提升計畫，並要求新電廠達全球最佳可行發電轉換效率水準。
5. 透過國際共同研發，引進淨煤技術及發展碳捕捉與封存，降低發電系統的碳排放。
6. 促使能源價格合理化，短期能源價格反映內部成本，中長期以漸進方式合理反映外部成本。

(二)在「節流」方面，推動各部門的實質節能減碳措施：

1. 產業部門：促使產業結構朝高附加價值及低耗能方向調整，使單位產值碳排放密集度於 2025 年下降 30%以上。核配企業碳排放額度，賦予減碳責任，促使企業加強推動節能減碳產銷系統。輔導中小企業提高節能減碳能力，建立誘因措施及管理機制，鼓勵清潔生產應用。獎勵推廣節能減碳及再生能源等綠色能源產業，創造新的能源經濟。
2. 運輸部門：建構便捷大眾運輸網，紓緩汽機車使用與成長。建構「智慧型運輸系統」，提供即時交通資訊，強化交通管理功能。建立人本導向，綠色運具為主之都市交通環境。提升私人運具新車效率水準，於 2015 年提高 25%。
3. 住商部門：強化都市整體規劃，推動都市綠化造林，建構低碳城市。推動「低碳節能綠建築」，全面推行新建建築物之外殼與空調系統節能設計與管理。提升各類用電器具能源效率，於 2011 年提高 10%~70%，2015 年再進一步提高標準，並推廣高效率產品。推動節能照明革命，推廣各類傳統照明器具汰換為省能

20~90%之高效率產品。

4. 政府部門：推動政府機關學校未來一年用電用油負成長，並以2015年累計節約7%為目標。政策規劃應具有「碳中和(Carbon Neutral)」概念，以預防、預警和篩選原則進行碳管理。
5. 社會大眾：推動全民節能減碳運動，宣導全民朝「一人一天減少一公斤碳足跡」努力。從中央、地方政府到鄉鎮村里，自機關學校到企業及民間團體，發揮組織動員能量，推動無碳消費習慣，建構低碳及循環型社會。

(三)建構完整的法規基礎與相關機制：

1. 法規基礎：推動「溫室氣體減量法」完成立法，建構溫室氣體減量能力並進行實質減量。推動「再生能源發展條例」完成立法，發展潔淨能源。研擬「能源稅條例」並推動立法，反應能源外部成本。修正「能源管理法」，有效推動節能措施。
2. 配套機制：建立公平、效率及開放的能源市場，促使能源市場逐步自由化，消除市場進入障礙，提供更優質的能源服務。規劃碳權交易及設置減碳基金，輔導產業以「造林植草」或其他減碳節能方案取得減量額度；推動參與國際減碳機制，透過國際合作加強我國減量能量。能源相關研究經費4年內由每年50億元倍增至100億元，提升科技研發能量。紮根節能減碳環境教育，推動全民教育宣導及永續綠校園。

(四)後續推動

各部門依據本綱領項目，擬定具體行動計畫，並訂定各工作項目量化目標據以推動。各部門行動計畫，應訂定部門節能減碳績效額度，以達成全國二氧化碳排放減量目標。訂定追蹤管考機制，定期檢討執行成果與做法，以實現整體節能減碳目標。

2.2.4 環保節能相關標章



圖 2-5 環保標章

環保標章簡介：它是一種商標，頒發給嚴格審查，各類產品項目中，環保表現最優良的前 20~30% 的產品。全世界目前共有 50 餘國推動『環保標章』，1992 年 3 月 19 日評選出我國環保標章以「一片綠色樹葉包裹著純淨、不受污染的地球」，象徵「可回收、低污染、省資源」的環保理念。消費者使用具有環保標章之綠色產品，可以讓我們的環境獲得不少的效益。



圖 2-6 節能標章

節能標章簡介：電源、愛心雙手、生生不息的火苗，所組成的標誌，就是節能標章。心形及手的圖案意指用心節約、實踐省油省氣省電，紅色火苗代表可燃油氣，電源插座代表生活用電，倡導國人響應節能從生活中的點滴做起。產品貼上這個圖樣，代表能源效率比國家認證標準高 10-50%，不但品質有保障，更省能省錢。希望藉由節能標章制度的推廣，鼓勵民眾使用高能源效率產品，以減少能源消耗。



圖 2-7 省水標章

省水標章簡介：箭頭向上，代表將中心的水滴接起，強調回歸再利用，提高用水效率。右邊三條水帶，代表「愛水、親水、節水」，藉以鼓勵民眾愛護水資源，親近河川、湖泊、水庫，並共同推動節約用水。藍色代表水質純淨清澈，得之不易，務當珍惜。整體而言，水資源如不虞匱乏，大家皆歡喜，故水滴笑臉迎人。

節能標章讓消費者可輕鬆採購有效節能，若有整合機制要擴大到企業甚至全國，依現行國人採購有環保標章產品都有享有折扣，循序善誘慢慢建立國人節能簡碳的新觀念，應該是指日可待。

表 2-3 環保標章申請須知

<p>一、申請要件：</p>
<p>(一)申請使用環保標章之產品項目，係以經行政院環境保護署公告之產品項目為主。</p>
<p>(二)申請廠商應具備公司行號或商業登記或擁有核准工廠登記之生產工廠者。</p>
<p>二、申請使用環保標章之規定：</p>
<p>(一)申請日前一年內，未曾受到各級環境保護主管機關按日連續處罰、停工、停業、勒令歇業、撤銷許可證或移送刑罰等處分。</p>
<p>(二)於原料取得、生產、使用、銷售或廢棄物回收、清除、處理過程中減廢績效優良、對環境污染程度之降低有顯著成效或使用時可節省能源、資源者。</p>
<p>(三)產品符合環保標章之規格標準。該項產品項目訂有國家標準時，應提出品質及安全性符合相關法規規定。</p>

資料來源：行政院環境保護署

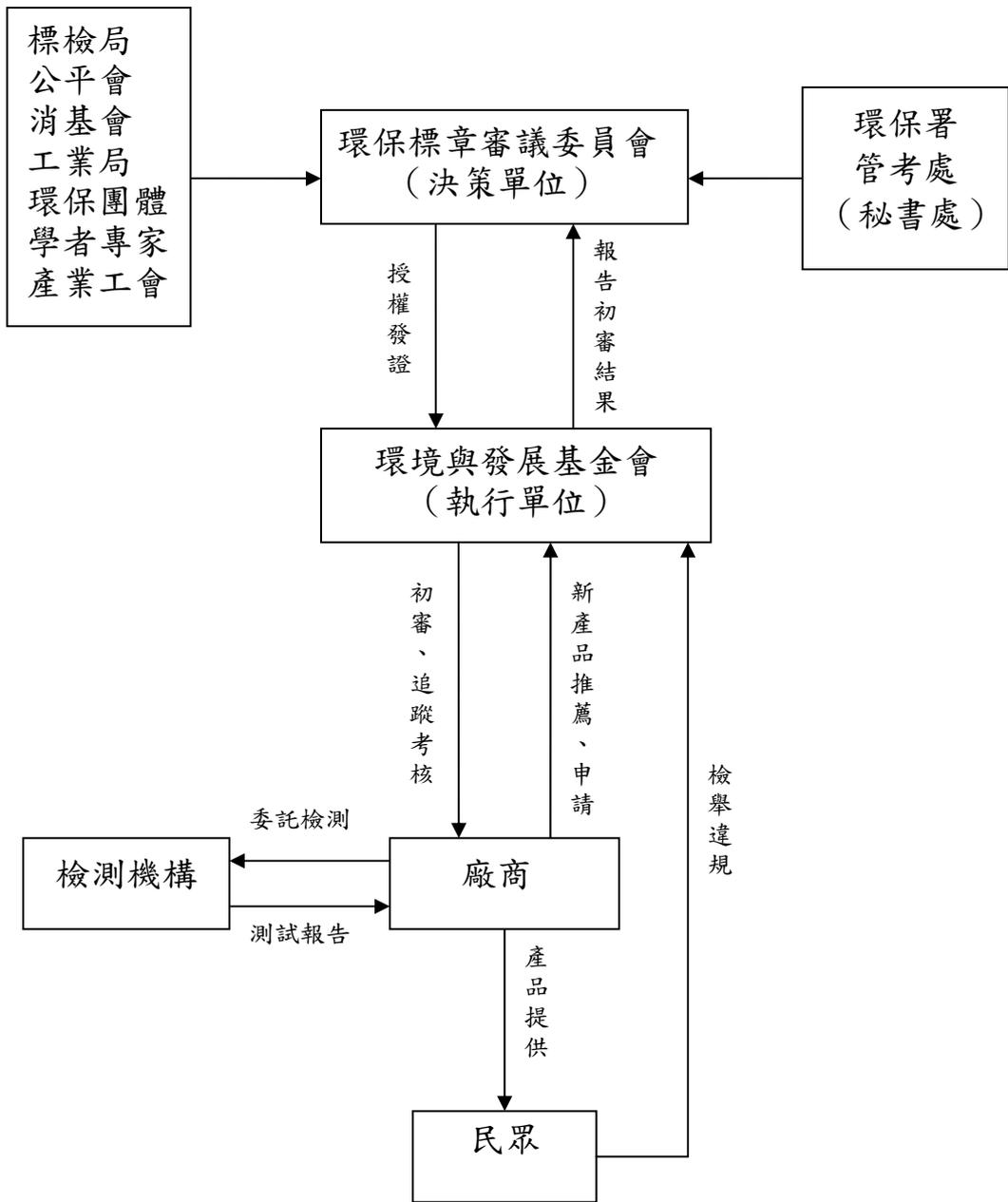


圖 2-8 環保標章申請流程圖

工作流程圖

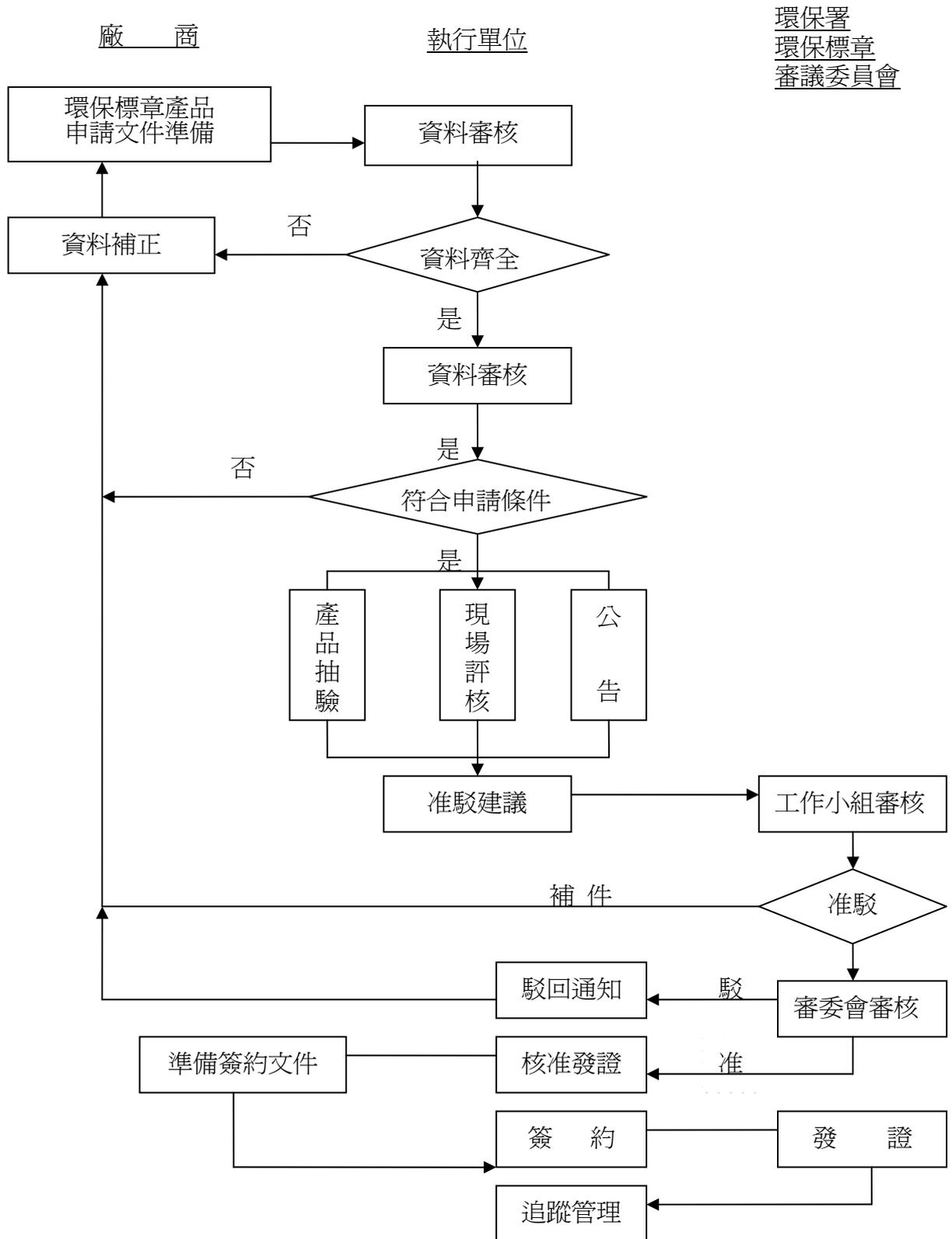


圖 2-9 環保標章申請審核工作流程圖

2.2.5 環保標章申請之執行程序

第一類環保標章執行程序一般可分為五個步驟

- (1) 篩選產品項目。
 - (2) 研擬產品規格標準。
 - (3) 公告接受申請。
 - (4) 與廠商簽約並核發使用證書。
 - (5) 後續追蹤考核。
- 產品規格標準每 2~3 年檢討修正向上提昇，以鼓勵產品創新。

2.3 渡假型旅館與環保旅館相關探討

2.3.1 旅館的定義

旅館一詞的英文為 Hotel，係來自法語的 Hotel，源於拉丁 Hospitale。

依據本研究蒐集的相關文獻，國內外研究者提出各種對旅館的定義：

台灣地區，依「發展觀光條例」第一章第二條第七項規定，觀光旅館業指的是經營觀光旅館、接待觀光旅客住宿及提供服務的事業。又依「觀光旅館業管理規則」第二條可知，觀光旅館又可分成「國際觀光旅館」

(International Tourist Hotel) 和「一般觀光旅館」(Tourist Hotel) 兩類。依旅館的性質與房客居住時間之長短：(謝明成,1992；呂永祥,2000) 商業性旅館 (Commercial Hotel)、渡假性旅館 (Resort Hotel)、長期住宿性旅館

(Residential Hotel)、特殊旅館 (Special Hotel)。旅館的綜合定義為：提供一固定之公開建築物，提供房客安全舒適的住宿設備、衛生美味的餐食及提供其他休閒設施，並對公共負有法律上的權利與義務之營利事業。

英國人偉伯 (1973)：一座為公眾提供住宿、餐食及服務的建築物或設備，稱之為旅館。英國「旅館暨餐飲經濟發展會」(1986)：旅館具有明確永久的性質，有四間或四間以上的房間，在契約中提供床及早餐，並達到最起碼的標準。唐明月 (1990)：認為旅館有下列基本功能：(1) 提供餐飲及住宿設施。(2) 具有家庭性設備。詹益政 (1991) 認為：旅館是以供應餐宿、提供服務為目的，而得到合理利潤的一種公共設施。

交通部觀光局之旅館分類標準，可區分為國際觀光旅館、一般觀光旅館、一般旅館及民宿四大等級。依據其 2003 年 9 月之統計資料顯示，國際觀光旅館有 59 家、一般觀光旅館有 25 家、一般旅館有 2,449 家、民宿 194 家，合計共有 2,727 家。

表 2-4：交通部觀光局 台灣旅館數量表-資料來源 2003/9

旅館分類	家數	房間數
國際觀光旅館	59	17,936
一般觀光旅館	25	3,120
一般旅館	2,449	90,719
民宿	194	834
合計	2,727	112,609

2.3.2 休閒渡假型旅館

Gunn (1988) 將觀光旅遊型態分成周遊型觀光 (Touring Circuit) 與長時間停留型 (Longer-Stay)。國內因為環島地型與生活環境及國人假期型態形成一種周遊式觀光，如環島旅行、進香團。但因為生活形態改變及人口結構轉變，讓休閒人口對休閒消費觀念有重大轉變，朝向自然知性休閒旅遊和生態旅遊 (Ecotourism) 與定點渡假式。觀光渡假園區因應而生它是題供一處暫時與外界隔絕的世外桃源，讓旅客忘卻日常之壓力，並且提供多種遊憩服務。

渡假型旅館品質屬性彙整可看出以客為尊，依據生活模式理論、個人特質理論、社會學理論，發現休閒渡假旅館消費者之生活模式特質，包含：家庭取向、社交為主、運動取向、文藝活動、喜好大自然；個人特質包含：內控、外控；社會經濟地位之所得。採取一般性活動、文藝性活動、娛樂性活動、休憩性活動，與小孩有關活動等項。

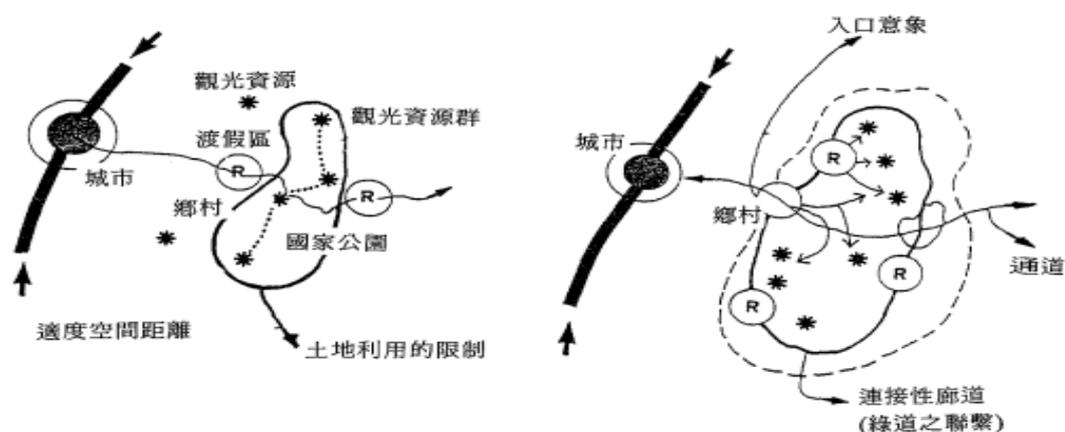


圖 2-10 觀光資源、都市、渡假區三者的空間結構圖

2.3.3 綠色環保旅館

台灣民間及政府意識到生態、節能、減廢、使用再生能源，將會是兼顧經濟發展及永續發展之趨勢。因應生態旅遊、永續觀光之發展潮流，已有所謂綠色旅館（環保旅館）系統之建立，然而國內卻遲遲未有相關政策之研議與規劃。Green Hotels Association (2000)對綠色旅館的定義為旅館管理，積極制定節省水及能源，減少固體廢棄物，以維護地球，國內近來因國際環保評等有下降趨勢終於有相關政策之研議與規劃逐步進行中。

據環保旅館協會 Green Hotel Association (2004)定義環保旅館為「管理者著手去進行節水、省能源及減少固體廢棄物的程序，利用節省下來的成本，來幫助我們唯一的地球」(Green Hotel Association, 2004)。環保旅館就是不管在旅館的硬體設備或是軟體服務上，都投入更多環保的精神與運用。如在旅館設計之初的建築材料，就會在安全結構的考量下，部分採取再生製造的鋁、玻璃、鐵、鋼、磚等材質，就是所謂「綠色建築」的概念。

浙江省旅遊局(2006)年定義環保旅館：環保飯店是一種新理念，要求飯店將環境管理融入飯店經營管理之中，以環境保護為出發點，調整飯店的發展策略、經營理念、管理模式、服務方式，提供符合人體安全、健康要求的產品，並引導社會公眾的節約和環境意識、改變消費觀念，宣導綠色消費。基本上有四原則：減量化原則、再使用原則、再循環使用原則、替代原則。

環保旅館(Environmental Hotels)綠色旅館(Green Hotels)的意義為：「透過投資環境友善的技術及永續的管理來達到綠色營運的目的」(Hotel and Motel Man-agement, 2004)。

綜觀各學者的定義，並參考國內環保旅館相關研究，在此將環保旅館定義為「環保旅館是以減少對環境造成傷害為前提，提供最高服務品質為核心價值，以達成永續發展為目標；在軟硬體設施上提供更環保的設施，經營理念融入對社會負責任的態度」。

旅館業者的態度由被動轉為主動，把社會責任包含在旅館發展的議程中，再加上 IHRA (International Hotel and Restaurant)與 GHA (Green Hotel Association)持續提倡“Green”及「在觀光目的地建立負責任的旅館」(Kasim, 2004)。環保旅館是什麼呢？在觀光休閒產業當中，旅館業的建築設備、水電消耗、餐飲組合、住店耗材等幾乎都屬高耗能源且不環保。就旅館業而言，所有的旅館不論其規模大或小，均會對環境帶來或多或少的影響。全球環境意識抬頭及環保概念倡導下，符合環境管理要求，強調清潔生產、生態化服務、力行節約資源原則及綠色企業文化的綠色旅館也就因應而生(陳雅守、郭乃文，2003)。

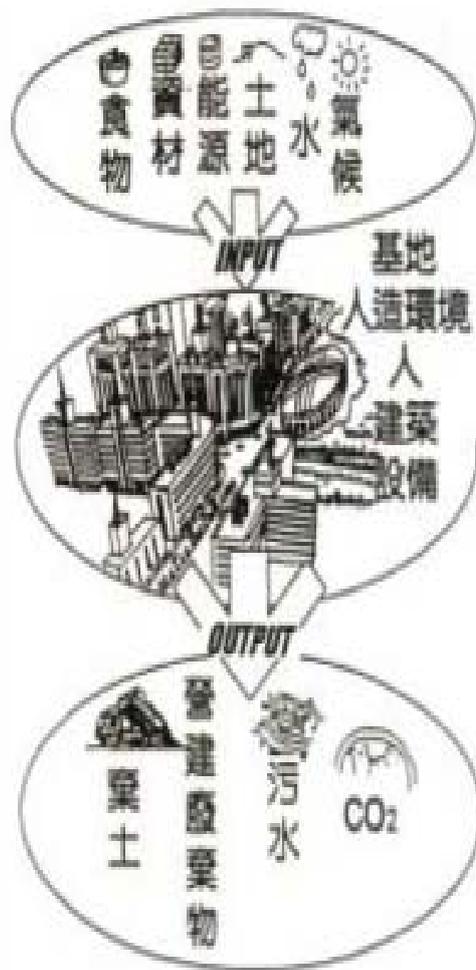


圖 2-11 地球資源、都市環境及廢棄物關係圖

隨著美國前副總統高爾「不願面對的真相」紀錄片的發表，掀起全球對人類大量破壞自然環境的問題相當重視，來自台灣的旅美華人張文毅，在美國一片綠建築環保熱潮中，成為環保旅館的先驅；著名環保認證機構 LEED，目前全世界只有兩棟旅館被認同為銅級，分別在華盛頓與斯里蘭卡，而張文毅所經營的 Gaia，極有可能成為全世界第 1 棟黃金級的環保旅館。在美國發展相當成功的張文毅，希望能將美國已經被重視的環保旅館

概念及生活新思維，帶回到台灣故鄉，把自己已經成功的理念回饋給台灣。所以他積極地與同樣具有環保概念的業者洽談，期待有朝一日，也能見到屬於台灣的環保旅館。

在世界人口不斷的增加，因生產與消費釋放出大量有害的污染物質及對有限資源的過度開發和利用，已經使全球生物的生存空間岌岌可危(胡憲倫，1999)，國內也意識到國外種種省電節能措施而有所行動。察覺全球暖化的危機，各個企業逐漸推出對環境較少危害的產品，例如說推動的生質柴油公車、省油汽車、遠雄企業的二代宅...等。環保署在 2008 年 1 月推行「全國環保旅館大賽」，進行觀光旅館與一般旅館之環保旅館推薦與票選。六福集團及所屬之旅館產業響應環保行動自 2008 年即不主動提供拋棄式個人盥洗用品。

旅館業是觀光休閒產業的核心，消費者在觀光旅遊時，大多會選擇在旅館過夜。然而，對於旅館住宿之選擇，就有諸多考量之因素，針對這些考量因素而言，要符合環保範疇要有「生態、節能、減廢、健康」等四大建築概念」。近年來在台灣之旅館業及消費者，亦均認同旅館業之綠色行銷推展有其必要性亦有其市場認同。

2008 年馬英九先生當選總統後，為提升台灣在國際上的環保形象，整個行政團隊對節能減碳的環保議題，更是大力宣導。台灣現行制度已有環

保標章在推廣，近年來國內大多數觀光旅館產業對垃圾分類、水資源、節能減碳等環保問題多有強化改善，這要歸功於政府環保政策與壓力。如遠東國際飯店，已逐漸開始推行環保旅館之模式(陳雅守、郭乃文，2003)為保護環境而制定了環保的相關措施，並且成為業界第一家通過 ISO14001 國際環保認證的飯店。但國內尚未制定出環保旅館標章及審查制度。

旅館業者的態度由被動轉為主動，把社會責任包含在旅館發展的議程中，再加上 IHRA (International Hotel and Restaurant)與 GHA (Green Hotel Association)持續提倡“Green”及「在觀光目的地建立負責任的旅館」(Kasim, 2004)。在觀光休閒產業當中，旅館業的建築設備、水電消耗、餐飲組合、住店耗材等幾乎都屬高耗能源且不環保。就旅館業而言，所有的旅館不論其規模大或小，均會對環境帶來或多或少的影響。

2001 年至 2010 年將是「數位十年 (Digital Decade)」，企業必須利用新技術的開發及運用，方能有獲取高利潤的可能。台灣地區 97%以上之能源均需仰賴進口，故加強旅館業節約能源推廣及宣導真的刻不容緩，要以提昇能源使用效率，並減少能源費用支出，為主要訴求方向，不僅可提升國內旅館業整體競爭力更可帶動台灣發展為永續觀光的「綠色矽島」。交通部觀光局主導規劃之「挑戰 2008—六年國家重點發展計畫-推動國家觀光客倍增計畫」中，因應 2008 年國家觀光客倍增時，對觀光旅館的需求是不可或缺的。

2.3.4 綠色消費對環保旅館相關探討

台灣經濟社會邁入已開發國家之列，國人對生活品質之要求與周遭環境之關懷均有所提昇，在這股強調環保的潮流中，綠色消費是未來必然之趨勢，旅館業者對於環境議題之關心亦有日漸增加的現象，故所謂之綠色環保旅館或綠建築旅館陸續出現，提供旅遊消費者另一種住宿新選擇。依據遊客綠色消費行為將遊客區分為「環保熱衷」、「過量消費」及「綠色漠視」。結果發現「環保熱衷」集群消費者為此三群中最具環保意識之群組，此群組對於綠建築旅館之住宿意願亦為三集群中最高者。

不同市場區隔之遊客對綠色旅館之住宿意願有顯著性差異，「環保熱衷」集群的遊客對於綠建築旅館之住宿意願顯著性的高於「綠色漠視」和「過量消費」集群。不同市場區隔遊客對綠建築旅館之願付價格未達到顯著性差異水準，各集群遊客皆願意以高於同等級一般旅館 15%以上的價格住宿，前提是環保旅館在行銷上，必須凸顯綠色環保旅館與一般建築旅館的差異性特質，消費者皆願意付出比同等級旅館高 15%以上的價格住宿。

（中華建築學刊李明聰 2007）

旅館業者表示環保旅館是未來的趨勢，就長期來看不僅可以降低成本，亦成為未來行銷的利基。因此，只要在不增加額外成本的情況下，業者願意朝向環保旅館邁進。在發展綠色環保旅館過程中，除了成本節省的顯見外，環境保護也給旅館增加了許多特色及附加價值。

綠色消費其核心概念主要可區分為 **4R** 與 **3E**，分別為 Refuse(拒用不環保的產品，選用可回收、低污染、包裝少、省資源，可重複使用的綠色產品)、Reduce(減少不必要的消費並節省資源，包括自備餐具、購物袋等)、Reuse(重複使用生活用品)及 Recycle(實施資源回收並使用再生製品)；講求經濟原則(Economic)、符合生態原則(Ecological)、實踐平等原則(Equitable)，亦即只要消費行為存在環保觀念，在消費過程中盡量減低對環境的損害，即可稱為綠色消費。

遊客對綠色消費態度因素中，獲得的因素依序為「綠色理念」、「購買行為」和「消極失望」。不同遊客集群之社經背景、旅遊特徵、旅遊動機因素、綠色消費行為因素、綠色消費態度因素、遊客對於綠建築旅館之願付價格和對綠建築旅館之住宿意願差異性關係。李思屏(2000)研究顯示旅遊動機不同之遊客其環境態度亦隨之不同。

「綠色遊客」(Green Tourist)，此一名詞並未普遍受到採納。因為，專業人士和社會大眾在議題的專有名詞用法上有所落差，但「綠色」和「環境友善」其意義是不難理解的。(謝智謀、王怡婷,2001)綠色遊客所關注的議題當中許多互為相關。例如針對旅館業而言，旅館本身之建築、資源使用及企業之營運上，都是綠色遊客關注的焦點。絕大多數的情況下，真正的綠色遊客是少有的，大部分的遊客很少會注意到這方面的議題，即使意識到該議題，也不見得會因此修正他們的行為及需求。

在全球不景氣的衝擊下，不少旅館也發現了實施環保措施，經營開支省下許多費用。以加拿大亞伯達省的歐魯旅店（Aurum Lodge）為例，在採用風力、水力與太陽能發電之後，可以提供整個旅店 50%~90% 的電力，以及 90%~100% 的熱能供應，這使旅館省下了將近九成的燃料費與電費支出。

沈嘉偉、萬金生（2001）及孔方正、黃慧婷、郭蓓璇、王淑真（2001）的研究中也指出，台灣的旅館業主管及消費者，都認同環保旅館及其環境管理系統，然而，環保旅館在台灣卻未推展開來。研究發現台灣遊客在選擇旅館住宿時，並未將旅館「是否有推行環保工作」列入主要考慮因素。也相對造成業者認為環保標章，對旅館或民宿業者的營運幫助有限，但他們表示擁有環保標章是未來的趨勢，因此並不排斥申請環保標章，但前提是要了解標章的法則及制定的程序，由專業、客觀及具有公信力的機關或組織來執行。

政府雖已大力宣揚綠色環保，但不同生活型態與休閒活動偏好，不同個人特質與休閒活動偏好與不同社會經濟地位與休閒活動偏好及消費者特性都會影響休閒活動偏好。（汪芷榆 2006）所以消費者在選擇旅館仍會以價格、當地環境、興趣、服務品質等為優先考量，而非旅館的社會行為或社會責任。消費者會願意待在環保旅館，但卻喜歡非環境友善的旅館，因為會有乾淨的床單，個人的清潔用品，若知道自己所居住的並非環保旅館，

他們也不見得會去轉換旅館，而且他們也不願意為了環保旅館而付出溢價 (Watkins, 1994; Kasim, 2004)。

消費者的真正需求是什麼？休閒度假旅館真正的休閒活動需求又是什麼？明白消費者的需求，可從消費者對產品屬性偏好著手。偏好(preference)在心理學上乃屬於情感經驗的一部份。經濟學家利用偏好函數來衡量消費者的偏好，並認為偏好有三個特質：(一)偏好可以表示無差異，(二)偏好可以表示順序，(三)偏好可作遞移性之比較。依其市場需求有其理論論述。

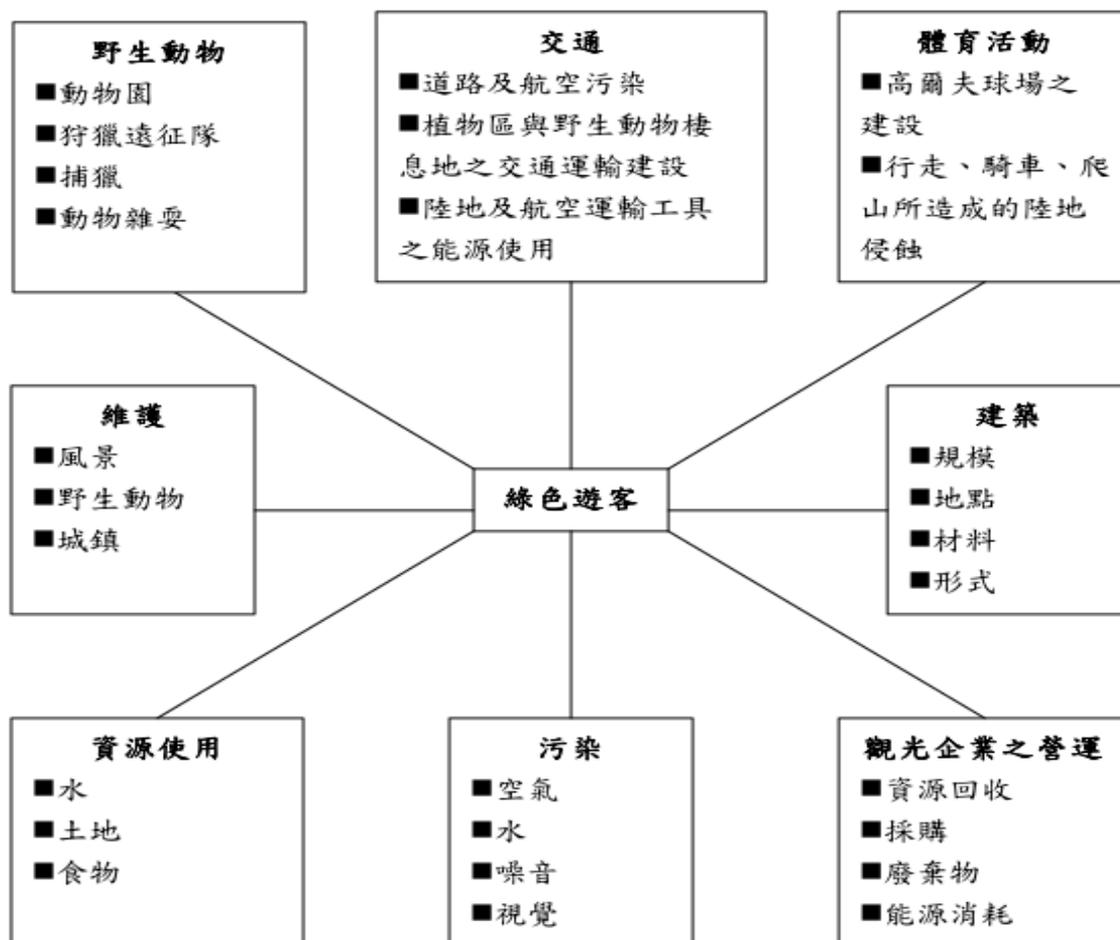


圖 2-12 綠色遊客關注之議題

市場區隔理論：由於消費者分佈廣且數量龐大，各人的需求也不盡相同，因此，在行銷規劃上必然無法滿足不同消費者的需求，換言之，行銷規劃即形成了重大的問題。Smith（1956）提出「市場區隔化」(market segmentation)觀念。市場之所以需要區隔，主要是因為消費者的需求具有差異性。陳正男（1991）認為決定消費者對一種產品屬性、如品質、價格、式樣等的偏好，有些消費者的需求接近產品;有些消費者的需求與產品有較大的差異。

生活模式理論：廖繼弘（1989）生活模式(life style)的概念起源於心理及社會學，理論根據乃 George Kelly 的個人認知結構理論(theory of personal constructs)，此一認知結構理論，主要在解釋一個人是如何在其內心組織自己的世界，以及隨著環境改變，如何改變其內心世界，從而轉其外在行為與內在認知結構取得一致性。生活模式的意義，學者專家有不同的看法，Hazer（1990）認為是文化、價值觀、資源、法律等所造成的結果。國內學者許士軍（1988）認為:生活模式指一個人的整體生活模態(Pattern)，包含：態度、意見、期望、信念、畏懼，甚至偏見等特質。

個人特質理論：每個人的購買行為均有影響，何雍慶、周逸衡（1993）歸納人格是指一個人顯著的心理特質，可從人格與產品的高度相關性將相同個人特質的消費者結合在一起。

休閒相關理論：依非經濟層面而言，陳人麟（1985）在「生活素質」

的論著中，已證明休閒活動對於整體的個人生活滿足，提供了有意義的貢獻。鄭淑芬（1987）非工作時間、一種消費、參與特殊型態的活動為客觀定義休閒。曾誰芬（1988）自由選擇，具娛樂效果，滿足個人重現自我欲望，非強迫性的，所追求的不是為了生計，而是在於獲得真正的娛樂。許瓊文（1992）休閒為心理狀態、菁英階級的權利、非工作的活動、自由時間是多向度的概念定義休閒。郭文聰（1992）自由時間或非付酬工作的時間、自我的修養之主觀定義休閒。

2.3.5 ISO14000 環境管理系列標準

CERES (Coalition for Environmental Responsible Economies)則意識到觀光產業對於環境及社會的影響，主要鼓勵會議計劃者及旅遊購買者在綠色服務上的需求。ISO14000 系列標準，內容可分為「環境管理系統」、「環境稽核」、「環境績效評估」、「環保標章」、「生命週期評估」、「名詞與定義」及「產品標準之環境考量面」等七部份 Global Stewards 雖非一組織，但主要在鼓勵個體於所提出的各項環境管理要點下作系統評估，以對環境持更多的關心。

SPTO(South Pacific Tourism Organization)主要提供私人企業、旅行業者及一些中小型旅館業在發展及加強環境認識、管理的意見及資訊。The State Economic Commission 則在安全、健康、環保三個主要概念下，發展出的綠色飯店國家標準，標準的制定主要把握的是原則性，用以指導飯店

企業在制定、實施該企業的綠色計畫和措施有可以參考的基本思路。透過資料彙整除了了解各組織主要以哪幾個項目為指標方向，內容細則也可供日後訂定相關系統的參考標準表。

SC1：Environmental Management System, EMS

環境管理系統為環境管理之組織體系及組織內部環境管理程序。

SC2：Environmental Auditing, EA

環境稽核環境管理有關組織環境管理相關之查核以及各種調查方法。

SC3：Environmental Labeling, EL

環保標章廠商之產品及服務等鼓勵使其減少環境污染之方法。

SC4：Environmental Performance Evaluation, EPA

環境績效評估為組織環境管理績效，如何經由環境管理結果改善環境衝擊之評估方法。

SC5：Life Cycle Assessment, LCA

產品生命週期評估即由原料至最終產品廢棄物之組織活動對於環境衝擊之總合評估方法。

SC6：Terms and Definition, TND

專有名詞與定義為環境管理相關之名詞及定義。

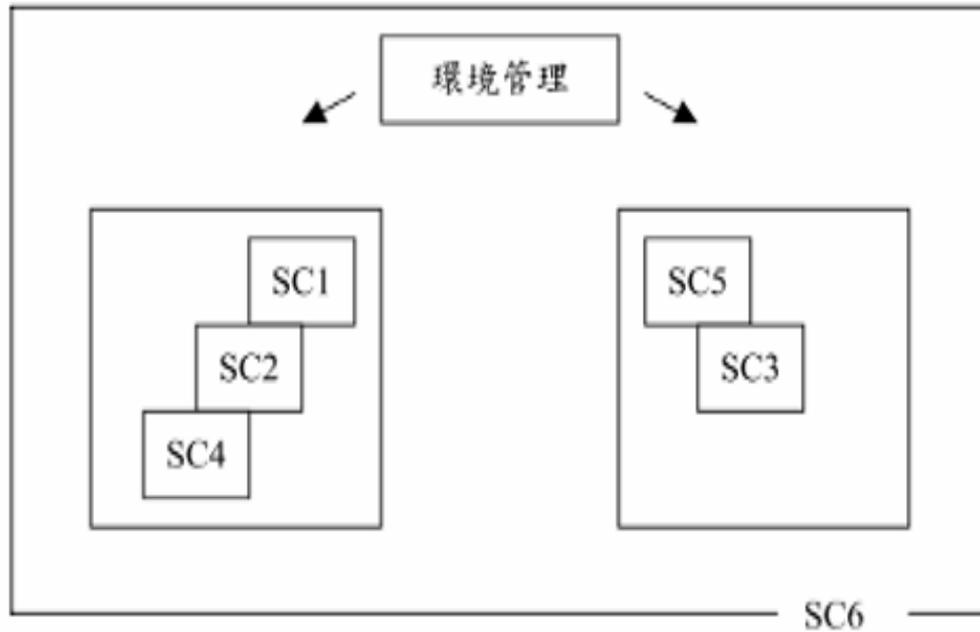


圖 2-13 環境管理系統 TC207，ISO14001

推動 ISO 14000 環境管理系統是指運用管理的手段及策略，有順序、有目標即有方法地解決與環境相關的問題。ISO 14001 的環境管理運作是依照「戴明管理循環」模式：由 PLAN(計劃)、DO(執行)、CHECK(考核)、ACTION(改善)的邏輯構成，使企業藉持續改善，以達永續經營之目的。ISO14001 環境管理系統驗證主要在鼓勵企業或組織自發性地建立其適用在本身之環境管理系統，藉由企業對環境持續改善的承諾、污染預防措施及節約資源來增進環境績效。

永續觀光環境稽核的成立目標為：1.起初的環境管理系統稽核出現在旅館上，欲發展牙買加觀光及製造業最大的環境管理系統利益。2.協助旅館達到綠色地球(Green Globe)檢定標準。3.訓練旅館管理者及員工在實行環境管

理系統上所帶來的好處。4.訓練牙買加在環境管理系統稽核技術的顧問。5.幫忙執行、資金支援及推薦參與旅館選擇稽核的說明。稽核主要內容包括(1)能源使用(2)水資源使用(3)廢水產生(4)廢棄物產生(5)使用化學(6)管理及員工實行，目的則是幫牙買加旅館業有效達到環境管理系統。

一、國內案例：

國內許多旅館已開始在部份的軟、硬體上作節約資源動作，而主要也以省能、節水為主，在國內已實施節約用水的旅館包括遠東國際大飯店、台北希爾頓大飯店、長榮桂冠酒店、霖園大飯店及歐華酒店等。而在能源節約方面則有中信飯店、永豐棧麗緻酒店及長榮桂冠酒店，過程也請中技社節能中心提供許多建議改善方案，節能成效非常顯著(見表)。

表 2-5 實施節約用水旅館

單位名稱	每日用水量(CMD)	節水成效	每日節水(CMD)
遠東國際大飯店	937	36.90%	346
台北希爾頓大飯店	350	31.10%	109
長榮桂冠酒店	500	44.80%	224
霖園大飯店	650	21.54%	140
歐華酒店	123	25.00%	31

資料來源：經濟部水利署，謝政道，2003。*CMD(立方公尺/日)

沈嘉偉、萬金生(2001)針對台灣地區觀光旅館主管的環保旅館研究中也

顯示出，其對環保旅館的認同度及可行度均有相當程度的認可與接受，但礙於顧客的接受程度高低，希望可以藉由顧客的力量來催促旅館經營者不得不實行環保，使環保旅館的推行加快腳步。

演進而有所改變，在蔡志弘(2005)整理的文獻中提到，1977 年到 1986 年，美國人贊成犧牲經濟成長來保護環境的人從 35%增加 58%，行政院環境保護署的年度計劃裡也訂定了許多目標，如「環境預防，永續發展」、「環保生活，創新典範」、「資訊公開，全民參與」、「環境環境態度隨著時代的污染削減防治」、「垃圾全分類零廢棄」、「事業廢棄物全方位管理」、「全球思考，國際參與」等 7 項(研考會施政計畫系統，2008)。Dunlap et al.(2000)等學者提出之新生態典範量表(New Ecological Paradigm Scale)，挑選較易理解之題項並加入旅館相關問項，來探討遊客之環境態度。

建構符合國內旅館業經營生態的環境管理標準作業程序，減少因旅館的營運管理及消費者住宿行為所產生的環境問題，並符合政府環保法令的要求及未來將實施的旅館環保標章分級制度。建構符合國內旅館業經營生態的環境管理標準作業程序，減少因旅館的營運管理及消費者住宿行為所產生的環境問題，並符合政府環保法令的要求及未來將實施的旅館環保標章分級制度。近年來台灣對執行環境保護的相關政策不遺餘力，如「垃圾費隨袋徵收」、「禁用塑膠袋」及「強制垃圾分類」等多項環保措施執行的成效成績斐然。雖然台灣目前由環保署研擬旅館環保標章分級制度，不過

至今尚未對旅館業之環境管理的作業程序尚未建立標準規範。

表 2-5 新生態典範量表(New Ecological Paradigm Scale)

原文	中譯
1. We are approaching the limit of number of people the earth can support.	1.我們的人口已逼近地球所能負荷的極限。
2. Humans have the right to modify the natural environment to suit their needs.	2.人類有權改變自然環境以滿足其需要。
3. When humans interfere with nature it often produces disastrous consequences.	3.人類干擾到大自然時，常會造成嚴重災害。
4. Human ingenuity will insure that we do NOT make the earth unlivable.	4.人類智慧可以保證不會造成地球無法居住。
5. Humans are severely abusing the environment.	5.人類正嚴重的破壞自然環境。
6. The earth has plenty of natural resources if we just learn how to develop them.	6.如果我們懂得如何開發使用，自然資源是取之不盡，用之不竭的。
7. Plants and animals have as much right as humans to exist.	7.動植物和人皆有生存的權利。
8. The balance of nature is strong enough to cope with the impacts of modern industrial nations.	8.自然的平衡足以應付現代工業發展所帶來的衝擊。
9. Despite our special abilities humans are still subject to the laws of nature.	9.儘管我們擁有傑出的能力，人類仍應遵守自然定律。
10. The so-called "ecological crisis" facing humankind has been greatly exaggerated.	10.人類正面臨所謂的「生態危機」是誇大其辭。
11. The earth is like a spaceship with very limited room and resources.	11.地球像太空船，空間、資源都非常有限。
12. Humans were meant to rule over the rest of nature.	12.人類是統治世界萬物的主宰。
13. The balance of nature is very delicate and easily upset.	13.自然的平衡是非常的脆弱，而且容易遭受破壞。
14. Humans will eventually learn enough about how nature works to be able to control it.	14.人類最終將學習到足夠知識並知道如何來操控大自然。
15. If things continued on their present course, we will soon experience a major ecological catastrophe.	15.假使人類繼續對大自然進行破壞行為，將會造成自然生態的毀滅。

資料來源：蔡志弘(2005)

國際標準組織 ISO 之 14001 環境管理系統自 1996 年 9 月 1 日被正式公佈為國際標準後，到 2004 年 10 月為止，全世界已 74,004 家企業。「住宿消費者對飯店業環境管理系統的認知及接受度」(孔方正、黃惠芬、傅彥菁, 2001; 孔方正、黃慧婷、郭蓓璇、王淑貞, 2001)、「國際觀光旅館主管對環境管理系統認知」(孔方正、李明怡, 2002)、「台灣國際觀光旅館實施環境管理系統之因素分析」(孔方正, 2003)、「旅館業導入環境管理系統的必要性及實施流程」(孔方正, 2004)、「台灣旅館業導入環境管理系統對服務品質之影響」(孔方正, 2005)

2.4 策略研究相關探討

2.4.1 經營管理策略與成功關鍵因素的相關文獻

『成功關鍵因素』(Key success factors, KSF 或 Critical success factors, CSF)之概念應用的非常廣範，此概念最早以『限制因子』(limited factor)之名出現於組織中，直到 1961 年才由資訊管理領域的學者 D. W. Daniel 於其發表的「管理資訊的危機」一文當中，引起注視並應用至其他研究中，近期『關鍵成功因素』之研究則大受策略管理學之學者青睞與發揚光大。策略管理與資訊管理成為每位學者研究領域或探討對象，致使所主題不同使用的名詞產生分歧，諸如『限制因子』(limited factor)

『策略因之(strategic factor)、「成功要素」(success factor)、『關鍵領域』、(Key result areas)、「策略改變」(strategic variable)等，本節對關鍵成功因素的定義、特性、獲取方法及相關文獻作一整理探討。

1943年組織經濟學家 John R. Commons 提出了『限制因子』，並將其運用於管理及談判的運作，開啟了關鍵成功因素之觀念。其後 Chester I. Barnard(1984)將其運用至管理決策之中，他認為決策分析事實上就是「策略因子」(Strategic factor)(鄭紹成，1991；李忠星，1993；魏爾彰，1994；方威尊，1997)。1961年 D.W Daniel 在「管理資訊的危機」(Management Information Crisis)一文當中提出，大部份的產業都具有三至六項決定是否成功的關鍵要素，一個公司欲獲得成功，就必須集中於產業的成功要素(Success Factor)上，且需將這些要素做的特別好(bedoen —exceedingly will)。由於「關鍵成功因素」在不同的研究領域或研究主題會有不同的解釋與定義，故以下就管理及策略之角度加以定義與討論：

(一)、在管理領域：

在管理領域，學者大都以“Critical success facto, CSF”作為「關鍵成功因素」之統稱。早在1961年 D.W Daniel 於其發表的「管理資訊的危機 (Management Information Crisis)」一文中提到：「一個公司的資訊系統 (information system)必須經過分辨與選擇，同時必須要集中於產業的成功素(success factor)上，大部份的產業都具有三至六項決定是

否成功的關鍵因素。如果公司欲獲得成功，務必將這些關鍵因素做得特別好。」

(二)、在策略管理領域：

在策略管理領域中，學者大都以“key success factor, KSF”統稱「關鍵成功因素」，而成功關鍵因素(KSF)在策略管理中又可分別從策略規劃、產業分析及競爭優勢等三種不同角度說明各學者對成功關鍵因素之看法。

(1)策略規劃觀點中的關鍵成功因素：

策略是規劃、安排現有的技術和資源，以達到理想目標。在規劃的過程中，策略的設定必須有所依據才能有效達到目的，而這些依據就是關鍵成功因素；亦即，在制定策略時，如能加入關鍵成功因素的考慮，將使策略規劃更具有效率。

(2)產業分析面觀點中的關鍵成功因素

產業(industry)係指提供具有高度替代產品的企業所共同形成的集合，而這些在實質上具有交互影響的企業，其互動關係的演進，形成產業結構(industry structure)。產業分析主要是以產業整體環節構作為分析基礎，分析的目的是為預知產業對潛在競爭者的吸力，藉由分析、檢視、確認該產業該階段的產業關鍵因素，以協助企業制定經營的競爭策略。產業關鍵成功因素(KSF: Key Success Factor)，是藉由分析產業環境結構

的過程中，發掘一些企業發展或生存具有影響力的幾個關鍵，企業若能掌握這些因素，將可以取得相對有利的競爭地位。產業分析的分析對象主要是整體產業，透過分析可以確認產業的關鍵成功因素。

(3) 競爭優勢觀點中的關鍵成功因素

競爭優勢是指企業在產業中，擁有相對較競爭者獨特且優越的地位，其表現在外較佳的是獲利能力或高市場佔有率，因此企業是否能建立或維持優勢地位，有賴關鍵成功因素的掌握。Aaker(1995)認為在考慮關鍵成功因素時，應注意成功關鍵因素本身所具有的特性，所以基本特性依據各學者的分析，其共同之處，整理如下(方威尊，1997；劉思治，2003)：

- 1、關鍵成功因素會隨著時間而改變。
- 2、關鍵成功因素會隨產業、產品與市場之並不同各異。
- 3、關鍵成功因素會產業生命週期之改變而改變。
- 4、關鍵成功因素應考慮到未來的發展趨勢。
- 5、未瞭解產業關鍵成功因素前，冒然投入將導至該企業失敗。
- 6、管理者需集中努力於特定事物或關鍵中，決定關鍵成功因素。
- 7、管理者應該將管理重心集中於關鍵成功因素。
- 8、管理者對關鍵成功因素應深入瞭解，並作為策略擬定的基礎。

經營管理者在做決策時為提出完善的決策，本身必須對自己業務內容有相當程度的了解，如此在實際發揮關鍵因素助力才有事半功倍的效果。

第三章 研究方法

本章針對一般生態旅館轉型若為轉型為環保旅館所具備之條件關係，就個案研究概述與限制、研究方法、問題設計、訪談對象、資料分析方法以及分別作一詳細描述並附註環保標章規格標準草案。

3.1 個案研究概述與限制

歐都納渡假村公司地處於嘉義縣大埔鄉，本身地理位置擁有非常好的生態環境，渡假村成立初期至今共分三期擴建至現在規模，歐都納山野渡假村成立迄今約 17 年，十多年來一直稟持生態維護及永續經營的理念。總佔地面積約有 3 公頃，全部房間數有 77 間，全部員工人數有 17 人含建教生與工讀生約 30 人。

本研究以歐都納山野渡假村為對象，淵源於參訪旅遊過程中，得知該渡假村負責人本身經營之飯店旅館其型態偏向生態型旅館，在因緣際會之中得知本旅館業者有意轉型為環保旅館之概念，在經過業者與教授溝通協調後，本人獲得業者同意以渡假型旅館轉型為環保旅館為研究架構之本體。台灣多數的旅館業者均認同環境保護的成效，加上政府亦重視環保節能減碳的概念，所以本研究將針對歐都納山野渡假村專案方式研究分析。

在研究與訪談過程中有學者認為，要研究環保旅館應該尋找大型或星級旅館，才較符合業者之指標性；亦有學者覺得以質性研究方式要如何發現研究對象在環保節能上可達到多少數據的減量，應該要以量化來探討才

能了解。當然以歐都納山野渡假村為研究主題，在旅館業它不算大，在觸發動機來探討本議題時，確時有想到該渡假村在業界無法深具代表性。但由過去研究成果亦得知，業者參與環保認證的意願普遍低落（孔方正，2000）。探討其原因，乃因為驗證項目過於繁雜、認證費用過高，且修改或加裝設備所附帶成本極高，並且無法證明旅館業提昇環境管理後可提昇業績量。

3.2 質性研究

社會科學研究方法主要有量化與質化兩大主流，每一種研究方法都有其優缺點，量化研究比較偏向以「客觀分類計量」或「因果關係證明與推論」，來驗證所得資料的信度與效度；質化研究將關注焦點著重於「社會事實的建構過程」、「人們不同的、特有的文化脈絡經驗和解釋」（胡幼慧主編，2005：142）。「質化方法」在 Bliss and Martin (1989)曾提出，能有效率的探索態度、行為、信仰以及確認重要中介變數，藉由多種蒐集資料的方法，開放性的問題，來描述及解釋相關之議題。其中訪談更有適合用於複雜的情境、有助於蒐集深度資料、資訊可予以補充、可解釋問題、可較被廣泛運用等優點。質性資料分析方法包括內容分析法（Content analysis）、編輯式分析法（Editing analysis）、樣版式分析法（Template analysis）、及融入/結晶化分析（Immersion/Crystallization analysis）。

使用多元方法(multiple approach)可以克服不同方法的缺點，能夠更清晰的呈現社會現象，豐富社會科學研究的知識領域(江欣怡 1998)，有助於研究者克服來自於單一方法論所產生的個人偏見(Nachmias and Nachmias, 1996/2003)，訪談有許多不同的型式，以研究過程來區分，主要區分為結構式訪談 (structured interviews)，半結構式 (focused or semi-structured interviews) 或非結構式訪談 (unstructured interviews) 以及群體訪談 (group interview) 文獻。

結構式訪談 (structured interviews)：通常被用來做調查 (survey) 或民意測驗 (opinion polls)，也稱為標準式訪談或調查式訪談；此種方式，有一致性的問題及依序訪問。訪視表 (interview schedule) 主要以事先設定題目順序且是封閉式問題 (open-ended) 呈現。

半結構式訪談 (focused or semi-structured interviews)：可以是量化導向或是質化導向模式的半結構式訪談型式，研究者利用較寬廣的研究問題作為訪談的依據，導引訪談的進行；訪談指引 (interview guide) 或訪談表在訪談開始前被設計出來，做為訪談的架構，用字及問題順序並不用太侷限，最主要的內容必須與研究問題相符，問題的形式或討論方式則採取較具彈性的方式進行，所以研究的可比較性可能降低，但優點是它可以提供受訪者認知感受較真實的面貌呈現。

非結構式訪談 (unstructured interviews)：非結構式訪談，主要著重於

研究者與受訪者之間的互動情形以蒐集資料，如同平日的對談型式一樣，但非結構式訪談範圍縮小在研究者興趣的領域內，基本上訪談過程控制較小，但需掌握受訪者的反應，宜必須針對研究問題的經驗及態度等。

群體訪談 (group interview)：研究者設法使一群受訪者聚集在一起為共同的研究主題而彼此對話討論；這種方法的進行可以採用焦點 (focused) 或半結構式 (semi-structured) 或深入訪談 (in-depth interview) 等方式。其主要的功能在於經由訪談得到探索性及一些研究現象學(phenomenological) 的資料。

多元方法中以一種研究方法為主，另一種扮演輔助性的角色，的主輔設計，可以達到相互彌補的作用。由於質化與量化的研究方法各有其利弊，「訪談」是一種研究性的交談，陳向明(2002)。

因此本研究將以**半結構式訪談 (focused or semi-structured interviews)** 為主要資料搜集方法，為了求得更普遍性的看法；對情況蒐集與收集想法可能需要深度資訊，利用訪談綱要(interview guide)來指導訪談進行，詢問者在訪談過程中自由規劃問題問項(Oppenheim, 1992/2002)。研究者透過口頭談話的方式從被研究者那裡蒐集或建構第一手資料的一種研究方法。研究者企圖使應答者自由回答關於本身有興趣的主題。

研究者對業者先問大範圍的問題，再根據受訪者的回答追究附加問題，找出其他更多的細節。再者研究者為了解業者與公部門及學者專家回

答關於由綠建築深入節能減碳與環保旅館的主題。簡單說是面對面的言詞溝通，目的在於了解應答者提出看法感觸與想法，因此訪談是有一定目的，且集中於某特定主題上的對話，所以其內容歷程，均應有系統的汲取資訊及有意識的規劃與控制才行。而訪談並非架構單純個人詢問，訪談技巧主要為了解個人對敏感性議題的感覺、對象徵性議題想法、對隱藏議題去可以確認，以階梯式的策略提問去發現潛在屬性及真正的意義。

本研究的過程首先針對目前歐都納山野渡假村之背景和動機做探討，訂定研究主題為「渡假型旅館轉型為環保旅館策略之研究—以歐都納山野渡假村為例」。再進行本研究之相關國內外文獻的初步蒐集，以瞭解目前相關及有之文獻資料，確定主題之可研究性。並建立研究架構，便進行業者與專家之深度訪談，針對歐都納山野渡假村做調查，之後進行訪談資料之分析，內容包含數個層面，為「綠建築與九大量化評估指標」、「政府節能政策」及「渡假型旅館與環保旅館轉型評估」。將結果做統整分析，歸納出歐都納山野渡假村之經營特色及經營管理關鍵因素。從分析資料探討導出結果，並參照其他相關之文獻做比較。最後再藉由研究結果，提出對歐都納山野渡假村如何成功轉型且經營管理之建議。本研究的目的是在於希望深入了解旅館業者歐都納山野渡假村，對於經營環保旅館的意向、朝向環保旅館可能延伸之成本考量員工訓練與消費者接受度及申請標章的意願，以及參與環保局評鑑之看法，因此運用面對面的訪談法較能瞭解受訪者的真

正想法及感受，也可以從受訪人的行為、表情或言語上，察覺受訪者的真實態度，透過對談，以取得更豐富的資訊。因此本研究以訪談法為主，擬定簡略的訪談提綱，期望透過與受訪者的互動之中，了解受訪者的思想、價值及情感等主觀意識，藉此對相關議題能有更深入的了解，以獲取更深入的資料。

綠色採購如果沒有環保標章的支援，綠色採購將淪為空談，甚至必須兩者結合支援 ISO 14000，始稱允當。然而，綠色產品對環境所造成的衝擊依據為何，鮮有明確的依據。且環保標章所制訂的綠色產品，在使用上是否會造成消費者不方便的現象。相對環保旅館若沒有環保旅館認證標章，其有意轉形的旅館業者便很難獲得市場的認定。國內標章尚在草擬之中。

3.3 研究設計

3.3.1 問題設計方向

本研究指標選取主要參考九個國外綠色旅館評量系統，來選取十大面向。國外九個評量系統中都有包含水、能源及廢棄物上的管理，台灣在水資源利用、能源消耗及廢棄物處理都有還有許多努力空間，國內相關政府單位如經濟部水利署、經濟部能源委員會、內政部建築研究所都在積極推動節約用水方案、綠建築及能源政策評估指標等等，所以面向選取包含水資源、能源、固體廢棄物三大面向。環境政策為一首要面向，環境政策為

組織實施與改進環境管理系統的推動力，組織得以維持並提昇環境績效。

在旅館業所提供的各類服務中，物品消耗量大，主要選取原則希望透過以再回收、再利用、減少污染來節省資源及減少對環境的衝擊。所以綠色採購面向是次要強調的，國內經濟部工業局也於 92 年發行「產業綠色採購指引」，鼓勵業邁向永續發展。而在室內環境(健康及安全)面向，

“Environmental Management for hotels”中也提到室內空氣的重要性，人們在室內活動的時間長，相對健康上也會影響，綠建築在 93 年也增修了「室內環境」指標，旅館的室內環境(光、音、空氣、熱...)對於健康及安全來說更是不可忽視。管理過程中，除了環境政策的實行落實外，專業的環境管理人員、經營目標、推行相關活動都包含在在公司管理方面。在員工教育強調的是旅館內部的自我管理，從訓練課程、習慣養成、充份了解、主動提出意見到綠色生活模式的落實，都是旅館所要著重強調的。

在公共社區關係方面，國外許多案例指出，環境管理常包含著整個周遭環境面的管理，而社區互動更是重要的角色之一，除了與旅館在資源回收、利用上的配合外，社區關係也能將旅館的概念從點延伸到面。最後消費者的教育，透過有形無形的訊息傳遞方案的參與，讓環境管理能充份實行及貫徹主要為積極主動推廣。除了依據該指標的出現次數多寡，也從內部管理層面的(服務、營運、人事、行政管理、行銷、財務)到外部環境(經濟、技術、社會趨勢、生態環境、顧客、競爭者、供應商)做一全面考量，

而 Webster(2000)所提出旅館在執行環境稽核主要考量的相關管理議題，也都是本研究建構評量系統的指標及面向參考依據，在具兼顧性、可行性、操作性、獨立性及系統性的指標選取原則下(郭乃文，2000)，建構出本研究的十大面向指標內容。

3.3.2 訪談提問方向

訪談內容設計在先收集國外相關綠色旅館環境管理系統，經指標選取過程，將系統面向建構分為環境政策、水資源、能源、固體廢棄物、室內環境(健康及安全)、綠色採購、公司管理、員工教育、公共暨社區關係、消費者教育等十大面向，讓歐都納山野度假村的營運主管與公部門有關單位及相關專家學者回答。針對國內在未來發展綠色環保旅館將會面臨到的挑戰及可獲得的正面效益，也個別依十大面向來作探討，了解有關單位與專家學者對於歐都納山野度假村發展環保旅館意見為何，以專案研究方式並進行執行面的策略性評估。

3.3.3 問題題型

A、環保政策指標

- 1.旅館環境問題訂定明確目標及計畫
- 2.依現行環保法規政策規定修正以符合要求
- 3.對員工、顧客及供應商表示旅館的具體環境政策

B、水資源指標

- 1.安裝低流量蓮蓬頭及水龍頭使用省水馬桶
- 2.設置用水量監測查漏系統，記錄追蹤管理
- 3.設置水資源回收再利用及污水處理排放監測系統

C、能源指標

- 1.設置電力中央空調照明監控管理系統
- 2.使用節電開關、定時器或感應器
- 3.使用自然採光、自然能源技術，如太陽能或風力發電等
- 4.定期維護及清理通風、冷暖空調及製冰設備

D、室內環境指標

- 1.建築物空調系統裝設空氣過濾清淨設備
- 2.使用低揮發性有機物的材料或環保建材
- 3.避免使用有毒及危險的化學製品
- 4.旅館內各場所環境健康且舒適有適度照明

E、社區關係指標

- 1.宣揚綠色、環保綠色環保旅館理念
- 2.剩餘物資捐給當地非營利組織
- 3.主動參與當地社區公共事物活動

F、綠色採購指標

- 1.採購具持久性及可再利用、回收之產品
- 2.避免購買過度包裝的產品及降低化學物品使用量
- 3.購買當地物品(食物、材料)
- 4.以真實植物做綠美化環境

G、固體廢棄物指標

- 1.避免使用一次性物品，可重覆充填的容器如免洗餐具
- 2.將廚餘或有機廢棄物製作堆肥利用
- 3.提供顧客毋需每日更換毛巾與床單的選擇
- 4.辦公室影印紙雙面利用，並做好資源回收

H、公司管理指標

- 1.所有員工皆了解任命目標並分派環境職責
- 2.以最少成本做最有效改善來實行環保旅館
- 3.顧客對旅館推行環保運動滿意度達 80%以上
- 4.旅館取得綠建築國家認證標章
- 5.旅館之環境品質管理認證標章（如 ISO14001、ISO9001）
- 6.公司投保相關保險（公共意外險、火險）

I、員工教育指標

- 1.提供員工訓練課程及環保教育講習充份了解
- 2.積極獎勵員工主動提出環境改善公司環境政策之意見

3.員工養成有效使用資源習慣（如隨手關燈及冷暖空調）

J、消費者教育指標

- 1.提供綠色環保節能減碳訊息
- 2.提供告示牌提醒顧客隨時做好節約資源
- 3.提供顧客資源回收、利用的相關資訊
- 4.提供綠色消費概念，並積極採取行動
- 5.提供環保概念，建議環保節能由自己做起

第四章 資料分析

本研究針對歐都納山野渡假村轉型環保旅館之個案研究，以『半結構訪談』的結論與建議，主要分以下四節陳述：分別為一、受訪者基本資料；二、訪談資料分析方法；三、受訪者各面向分析意願及看法；四、受訪者對環保旅館各面向分析看法；五、綜合結果討論與業者自評。

4.1 個案研究

4.1.1 受訪者基本資料

表 4-1 訪談人員

編號	姓名	受訪者身份	性別	職務
A1	程○○	歐都納山野渡假村	女	協理
A2	簡李○○	歐都納山野渡假村	男	副理
A3	游○○	嘉義縣環境保護保局	男	副局長
A4	張○○	大埔鄉公所	女	機要秘書
A5	游○○	耐斯集團-劍湖山世界	男	副董事長
A6	張○○	虎尾科技大學管理學院	男	院長
A7	林○○	虎尾科技大學休閒遊憩系	男	系主任
A8	鍾○○	南華大學總務處	男	專員

本研究主要目的在探討的是以歐都納山野渡假村由渡假型旅館轉型為環保旅館所面臨與產生的阻礙因素與優勢因素及轉型過程的策略評估，要分析歐都納山野渡假村以渡假型旅館若轉型提昇為環保旅館，在訪談前，研究者先與指導教授討論後再與歐都納山野渡假村協理取得聯繫也獲得答應，才以專案研究與質性訪談方式來撰寫本篇論文，因為論文以專案研究呈現，所以研究者首先訪談對象就是歐都納山野渡假村業務執行管理者協理與副理。

因歐都納山野渡假村地處西拉雅國家風景區，擁有曾文水庫周邊的好山好水，屬於嘉義縣大埔鄉轄區，所以也與大埔鄉公所秘書訪談，了解歐都納山野渡假村在當地所扮演的角色，及公部門對當地頗具規模的飯店旅館業者有何建議與看法。

本論文所要研究收集環保旅館標準作業程序與環保旅館認證標章評選標準，在資料取得與探討上研究者拜訪嘉義縣環保局副局長，訪談中副局長的不吝指教，並提供環保署尚在研擬中環保旅館認證標章評選標準初稿，已可給旅館業者要導入環境管理與節能減碳及審核標準上有所遵循。

除業者與公部門訪談，對於學者專家意見另邀請數位學者專家針對業者轉型為環保旅館，在學理觀念上給予建議分析，透過個案研究的深入訪談發現，以單一個案分析在實務上較為偏頗，對於本研究之學術性幫助或許有限，但以質性研究方法看個案觀點與策略評估的實際核心價值，在個

案研究之中或對單一業者有所幫助，對整體同業與學術驗證較無法達成共識。

透過質性研究之深入訪談對於業者本身所面臨的問題與想法，更可直接且深切了解業者的需求，訪談部分，先將訪談內容繕寫成文字稿，對文字稿內容閱讀、琢磨意義，並進行反覆的確認，牢記研究問題，將本研究問題登錄完成並加以編號，將有意義之字詞(words)、短語(phrases)及句子(sentences)尋找出來，並對訪談的問題或建議方法進行分類，進行了解與釐清問題之所在。本研究訪談對象除業者本身與公部門參考，讓業者與公部門及學者專家以學術研究與業者創新的思維價值與實證探討的經驗，給予旅館業者在有心轉型為環保旅館的議題上獲得些許的方向指引。

4.2 資料分析方法

4.2.1 歸納法

歸納法是質性分析的正宗，歸納性分析意味著，分析的組型、主題和範疇均需來自於資料本身，是由資料形成的，而非在蒐集和分析之前就強加上去的(Patton, 1990/1995)，因此本研究欲採用歸納法將訪談資料進行分析整理。在資料蒐集完備統整後，反覆的去分析及了解相關資訊，要求資訊更加正確，不論是個人特質、態度及動機，都必須列入分析。透過不斷歸納比較、發展架構、歸類命名、驗證表述等過程，來呈現相關的資料，

深度描述資料富含之意義，在逐字稿中尋求與本研究有高度相關之結果 (Strauss, 1942/1997; Carruthers and Busser, 2000)。

一、資料分析之具體步驟(陳向明，2002)

(一)閱讀原始資料

認真的閱讀原始資料，熟悉資料的內容，仔細琢磨其中的意義，尋找重要的詞、短語及句子及彼此關係。

(二)登錄

牢記自己的研究問題，將搜集的資料打散，注意資料的特性，尋找對本研究問題有意義字句，並開始編號登錄。

(三)建立編碼系統

將所有的分類標準按照碼號匯集起來，組成一個編碼本，將反應資料濃縮以後的意義分布及相互關係。

(四)建立歸檔系統

建立一個隨時可以儲存及調出的系統，包括檢索系統及相關資料分類檔案，以便隨時調整。

本研究先將訪談內容謄寫成文字稿，針對文字稿內容認真閱讀、琢磨其中意義並進行反覆的確認，牢記研究問題，並將與本研究問題有意義之字詞(word)、短語(phrases)及句子(sentences)尋找出來並加以編號，登錄完成後再根據一定的類別進行分類，分析及歸類命名。

4.3 訪談問題與參考

4.3.1 訪談問題設計

本研究希望深入了解旅館業者歐都納山野渡假村，對於經營環保旅館的意向、朝向環保旅館可能延伸之成本考量員工訓練與消費者接受度及申請標章的意願，依受訪者分業者本身，環保局與公所人員，學者專家及消費者等構面，且為強化訪談整體效益並加入政策指標與改善方法及訓練指標做為綜合訪談之基礎，受訪者依其主觀了解方向做部份說明或深入討論。

表 4-2 分類式問卷：

1. 旅館業者對於經營環保旅館的意向——業者
業者對環保旅館的認識與了解經營環保旅館意向 業者對經營環保旅館的困難或阻礙 業者實際執行環境管理狀況，經營的態度 業者對環保旅館從利益與成本來探討
2. 轄區內有環保旅館的感受度——公部門
業者主動參與環保公共事物，生態、水土保持…等衝擊面因應方式？ 政府政策執行面環保旅館審查標準為何？未來將如何舉辦或規範？ 都會區、鄉村區、國家生態風景區不同區域之環保旅館標準是否相同？ 環保旅館的設立對台灣與兩岸的觀光旅遊有無直接幫助？
3. 學者專家對業者經營環保旅館的看法與建議 ——學者專家
積極參與綠色政策能源、水資源及公司管理、員工訓練、採購？ 積極參與綠色環境政策公共關係推廣及消費者教育？ 積極參與綠色室內環境廢棄物管理政策？
4. 消費者對於環保旅館接受度——消費者

<p>消費者是否接受業者所做有關環保節能措施？</p> <p>消費者是否接受業者於住宿環境採環保節能措施？</p> <p>消費者是否接受業者減廢與再利用之環保節能措施？</p> <p>消費者是否能因環保節能概念而接受共用或重複使用？</p> <p>消費者對業者因應環保節能與住宿對價關係？</p>
--

表 4-3 指標式問卷：

A、環保政策指標
<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅館對潛在之環境問題目標明確且訂定計畫 2. 依現行環保法規規定修正以符合要求 3. 推動環保政策具體明確的施行目標 4. 對員工、顧客及供應商表示旅館具體的環境政策
B、室內環境指標
<ol style="list-style-type: none"> 1. 建築物空調系統裝設空氣過濾清淨設備減少病原菌散佈 2. 使用低揮發性有機物的材料或環保建材 3. 避免使用有毒及危險的化學製品 4. 旅館內各場所應有適度照明 5. 室內環境健康且舒適並定期監測
C、綠色採購指標
<ol style="list-style-type: none"> 1. 採購具耐久性、可再利用、回收之產品 2. 避免購買過度包裝的產品 3. 購買當地物品(食物、材料) 4. 盡量降低化學物品使用量 5. 以真實植物做綠美化環境
D、員工教育指標
<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供訓練課程及環保教育講習 2. 員工對於公司環境政策的充份了解 3. 員工養成有效使用資源習慣（如隨手關燈及冷暖空調） 4. 積極獎勵主動提出環境改善意見之員工
E、消費者教育指標

1. 提供綠色環保節能減碳訊息
2. 提供告示牌提醒顧客隨時做好節約資源
3. 提供顧客資源回收、利用的相關資訊
4. 提供綠色消費概念，並積極採取行動
5. 提供環保概念，建議環保節能由自己做起

※資料來源本研究整理

4.4 受訪者對環保旅館各面向分析看法

4.4.1 業者 (A1、A2) 對轉型為環保旅館的意向與看法

在訪談中感受到歐都納山野渡假村，本身在根本營運中就偏屬於生態旅館，所以在提出對修正經營為環保旅館之意向時就有極大興趣。

A1、程○○歐都納山野渡假村協理、內部管理執行營運

首先對於旅館經營管理，及政府政策實施表達一些看法。其協理表示「…環保真正做的到的很少，就算是我上次有講說衛生局，…我們提供環保杯，我們送環保杯，你漱口用喝茶也用，你到餐廳來用餐，拿這個環保杯，就是說像這個清潔劑也都會減量，這個是一定看得到的，雖然說環保杯的成本比較貴，但是，我們還是希望可以這樣做，但是顧客他不會跟著你的腳步走…其實這個概念我從 1~2 年前就想這麼做做看。A1」

每位消費者消費習慣與環保習性多有不同，所以任何服務模式都會有不同觀感產生。業者曾去調閱一些相關資料，得知目前國內尚未制定環保旅館的環保標章，所以雖然有意願往環保旅館方向走，但業者表示…

「...去年，很突然的有一個訊息說環保旅館票選活動，嘉義縣旅館公會，說我們是推薦歐都納，我說要有什麼條件嗎？他說大家都很模糊，然後要讓客人去票選，那這個公正嗎？有做一個評鑑制度，包括環保標章的一個評鑑制度，就是九大目標裡面要有四大項以上，...因為它是讓人票選，票選的並非說它是沒有公信力的這種評鑑，...民眾的認知並沒有想像的那麼高啦。...上次票選的那個，好像有推薦一些較環保的飯店，讓民眾去票選，...應該是要有指標評鑑，像那個古坑咖啡也有評鑑，所以我說如果是民眾想要住比較環保的飯店，去看那裡，真的準嗎？A1」

跟據後續網路票選結果確實只達到廣告效果，實際在國內旅館業並沒有引起重視，若有心推動環保旅館就應該落實環保標章認證制度，相對也可了解公部門尚未準備好將環保旅館納入標章管理...

「...環保署要出來主持公道，要有一個國家認證的，比如說，達成率百分之九十的是三顆星，百分之八十的是兩顆星，...稱之為環保旅館。客人一看就知道這是有認證過的飯店，我確信他是環保旅館，...所以要有公信力才行。環保只是這幾年興起來的一個概念，一個開頭就是要把它嚴格做好、落實。像現在我票選我當選了我沒有榮譽感，沒有覺的說我是最棒的...最後只是嘴巴說說的環保旅館。...而且有一定的公信力，那我會致力於要得到這個，出來講我是環保旅館認證，那現在如果你做到環保旅館的環保比一般的旅館還不環保，那有什麼用。像我覺得如果真的要推環保旅館，要

由中央而不是由地方，真的要做就是一次就把它做得很完整。A1」

歐都納所處的地理環境比較偏向生態旅館，在擁有西拉雅國家風景區的自然環境優勢，為何歐都納會想要改變經營走入環保綠色旅館型態，最主要想法是...

「...我們都有做生態導覽，像我們會帶去湖濱公園、...公園介紹這些植物啦，鳥類有六、七十種，那老鷹的數量占了全國的四分之一阿，所以這個是很珍貴的，晚上當然會帶去看螢火蟲...這樣也很環保，要推環保旅遊。我們去聽鳥叫的聲音，去看星星、看螢火蟲、看大自然、和一些植物生態，去體會我們應該保護怎麼可以破壞他？生態和環保有密不可分的關係，所以想要提升渡假村的環境綠色機能。」

跟據研究者觀察詢問得知歐都納旅館設置有電力中央空調照明監控管理系統，工務部門有定期保養追蹤記錄旅館內設備使用。對電力使用如何提高效益降低成本充滿興趣與需求，但成本投入與回收效益仍然是主要原因。

政府在大力推動甚至以補助方式希望民眾配合節能減碳，在一般消費者或許以部份更換尚不覺得成本差異，若以旅館業全棟更新有節能標章之綠色環保產品，或投入提升環境環保功能與節能之設施，所產生之成本差異就是業者考量方向，因此業者本身就表示...

「...當...迴轉型燈泡，耗能比直條型的耗能還高，而且發亮功率比較不

好，...那汰換了之後那相對成本換算回來又沒有比一般燈泡便宜，...一個燈泡在成本上投資報酬率可能差上五、六倍，跟我們一般的日光燈比較，它的耗能可能是省了些，但相對的，它的成本也貴了好幾倍...A1」

在國內旅館業對環保議題多不重視，主要是公部門還沒將環保旅館納入管理規範，相對也造成旅館業對環保旅館認知有限。以業者本身表示...「...環保旅館所必需的條件？他們有沒有檢測什麼資格？有沒有什麼條文出來，都找不到阿。我們好像也沒有方向可以找阿。...梳子，我就不提供了，如果他要，他跟櫃台要，現在想連刮鬍刀也不要放，刮鬍刀也讓他們需要的話來跟櫃台索取。也有房間裡面不提供牙刷、牙膏，我們去住過，他們的住房是不提供，但是你如果你需要，他這種備品在櫃台，你可以去跟他索取，第一個可能是成本考量，因為你就可以直接領取，但是有些人會自備的，我們就省下來。那相對就避免那不必要的浪費。A1」

近幾年政府在推廣節能標章，但是感覺到業者有在刻意影響政府想法與概念，雖然綠色環保概念由下而上推動，如果企業主想要改善經營環保旅館，影響層面應該還是成本為最大考量。

「...綠建築、政府大力在推廣節能減碳，那當初設計的時候沒有設計的很完善，當初它們規劃的方向有個前置問題就是成本上的考量，你可能前置花了一百萬但是你的節能下來的效益只有5萬，而且還未加進中間的維修成本，所以有些人就會打退堂鼓...在空調的部分如果改成環保標章，如果成

本保證在三五年內一定能回收的回來？大家都會一窩蜂的去改變那些節能標章的器材。但是問題我以後賺得回來嗎？...因為在商言商，我們也是營利單位阿，所以說，我們可以改善，但是不能做虧本阿，我如果全部換掉，你看我要投注多少資金，多久才能回收？所以我就說做環保最後會沒飯吃。企業有它的利潤考量，什麼都符合環保，我看大家都喝西北風了。A1」

在實際執行環境管理狀況，業者對生態環境保護非常用心，雖然地處水庫區但仍善用水資源，設置水資源回收再利用系統，避免水源污染與浪費。

「...像游泳池的水我們也會拿來用澆花，游泳池的水有一半是地下水一半是自來水，我們是用美國的過濾系統，有定期定量換水和不定期不定量換水，換下來的水就是澆花。像我澆花是用地下水，馬桶的水是地下水。A1」

業者對於消費者本身在入住小木屋前，對室內降溫處理方式所達成之節能效益頗為自豪，深切表達...

「...溫度控制有技巧，如果你一開始就把他開在26度，他很難降下來，因為這裡（套房）熱的時候30幾度。我做的一個措施是灑水設施，灑水的部分我們是土法煉鋼，我們是照自己的需求去調整，不是外包。木屋為了美觀，沒有隔熱，我每一間的屋頂大概做三個（灑水頭），我用的是地下水，比如說我們三點check in，那我們大概12點噴一次，一點半再噴一次。它影響的溫度我們做過測試【5度】。差非常多。東西都是自己DIY。A1」

旅館業在物品或清潔用品中最常產生廢棄物，所以廢棄物、廚餘處理與垃圾減量在業者經營領域中是蠻大問題；但依業者協理表示：廢棄不用的那些香皂就是把它重新溶解，當洗衣膏；善用回收香皂，除降低廢棄物產量，更降低清洗物運送成本…

「... 客人的香皂沒有用完就丟在那裡，我們會回收放在一個大桶子，回收是必須先洗乾淨了，放在大桶子裡面，再用電動攪拌器攪一攪變成洗衣膏，去洗我們的床單被單...。以前所有的床單床單通通送洗，不要污染旅館這邊，但是問題是一趟運費要幾千塊，所以我決定要自己洗，就用這個混成的洗衣膏來洗，...反正這些香皂肥皂，如果沒有回收來使用，也是丟掉，也一樣是污染阿！我做成洗衣膏，又可節省部分的運費，然後自己清洗，...這裡陽光又強，我們有自然的殺菌。後面有很大塊地，下去曬都沒有問題，然後再用蒸氣熨斗做簡單的整理。所以現在客人沒有用完的肥皂，回收來使用，比它污染的好，雖然是一件小事，但是我們願意去做。A1」

業者長期對環保議題真的很重視，對於香皂回收利用那是業者的創意，頗感自豪，研究者亦覺得業者運用恰到好處；另外食材取得也都達到所謂的就近取材，以及在廚房廚餘的部分處理，表示

「在食材取得上我們都盡量就地取材，包括水庫魚、筍子、蔬菜等...採購上當然以在地農民為優先，另外我們這邊有養豬戶，我們在整理廚餘的時候，有殼的或骨頭我們會分類，然後就是送給當地養豬戶，以前是做堆肥，

現在不用做了。若有更好處理方式當然會參考。A1」

業者與在地互動良好，主動參與當地社區公共事物活動，免費提供當地小學做為西餐用餐禮儀的訓練場地，且與東吳高中簽訂建教合約，給建教生完整教育訓練，在此研究者邀請業者可參訪南華大學，在節能減碳的成果。

「...我們盡量用在地的人，第一讓這邊人員有就業的機會，第二個就是說，像櫃台的人員，這個必較專業部份，所以可能比較會用外地的。還有就是我們用建教生，我們會選擇用建教生考量是因為我們覺得有社會責任，那建教生定義是他書念的不好，所以他要有一技之長，第二個，如果他的家境不好，需要貼補家用。...我們全部照勞基法來，包括建教生，他們建教生來，我們是全方位訓練，讓他出去以後比別人可以先找到工作，以後去飯店更熟悉狀況，算是滿辛苦的啦，我們的誠意是這樣，A1」

顧客若續住毋需每日更換毛巾與床單的選擇，經過業者與研究者討論後往後可提供告知牌於住房內，給消費者掛於房門，做為告知服務人員不需更換的訊息。環保旅館經營中常會遇到消費者不接受或不諒解方面，業者也有滿腹委屈在談到提供服務方面。

「...為什麼妳們收這麼貴，卻連浴巾也沒有，那我們會解釋這個環保的概念，能接受的接受，不能接受的我們趕快送到他房間去。像我們這樣的飯店，一定會遇到，消費者使用習慣是不能這樣子就接受，他們會說，我來

這享受的，我一個杯子就在那帶來帶去，又不是叫我來這吃苦的，這我也要去跟你要？真的會這樣子耶。我現在是一樣一樣收，例如說我現在刮鬍刀收起來，那他客人說，我們有馬上送給你，這會增加我們的人力，但是我們也願意這樣做，綠色環保政府要做好宣導，就是全國性的宣導做的好，那個抱怨就會越來越少，如果沒有宣導的話，就只有孤掌難鳴。A1」

所以業者滿心期許，公部門是否有心為環保旅館標章認證設立符合國際標準，且可接受考驗的標章，不是為讓政府有業績而草率辦活動。業者語重心長訴說心聲，期待政府輔導。

「...董事長都給我們灌輸這種觀念，就是生態保護，環保優先。在國外的部分，環保旅館他因為是環保旅館加上有國際的標章，他甚至會賣得比其他同等級的旅館還要貴，我是很希望標章不能太輕率，我們應該是不會去改變我們的價格，但是我們會提供比較好的，但是當然是說，你因此而提高價錢，客人不會接受。應該要這麼說啦，環保旅館的評鑑制度要完整而且要嚴格，它有一個公信力出來之後，就會像說我是一個五星飯店，這樣的一個概念出來，你才有辦法收到高的金額，才能讓大家認可。A1」

目前國內已做到綠色標章，綠建築標章，國內已經有開放認證，要求公部門新的發包案超過五千萬的一定要做綠建築評估，做廢棄物處理各方面的評估及廢料運送，材質有沒有符合環保材質，各方面符合才能給予綠色標章認證。

A2、簡李○○歐都納山野渡假村副理，旅館內部管理，與業務開發

民間方面是沒有強迫，所以歐都納如果投入環保旅館與綠建築標章認證，可能成為業界第一家，在環保旅館的部分，因尚未有認證標準，所以建議採用申請者自評的方式。

「...我們餐廳的污水也是都做過處理的，那目前我們旁邊也有做一個污水處理廠。在嘉義，評鑑幾乎每年都是第一名，我們歐都納有一點就是，我們非常的守法。...環保旅館是不是應該有所謂綠色建築的標章認證，事實上依學者的立場，他們建議環保旅館要去申請這個認證，歐都納是不是應該要有所謂的綠建築標章的認證，我們有意願從這個角度去切入，我們走在前端，可能變成是業界第一家。...但是在以業者本身考量的是每樣都要自己花錢，在轉換環保旅館的過程當中，不代表生意會有提升，所以還是成本考量，我們會多做考量。A2」

以大型飯店，他們很難改，因為他們多在都會區裡面，他們要改變考量到成本是個大問題，而渡假村本身的環境周邊就比較充滿綠色，基礎條件優於都會型旅館，依投入成本差異也較有意願，所以研究者主題才會依渡假村的優勢來探討。有教授質問說，為什麼不找一家都會型的，但是我說，問題是花費的成本那麼多，業者願意花這筆錢來改善嗎？

研究者主題會訂在歐都納，主要業者環境與本身理念有趨近環保概念，這樣的改善的結果應該會比較明顯。

4.4.2 公部門 (A3, A4) 對業者轉型環保旅館的看法與建議

研究者拜訪嘉義縣環保局副局長 (A3) 與嘉義縣大埔鄉公所秘書 (A4)，針對歐都納渡假旅館有意轉型為環保旅館，以公部門立場給予建言與批評。

A3、游○○現任嘉義縣環境保護保局副局長

副局長對於歐都納準備轉型為環保旅館，以環保局立場能否給予建議…

「...歐都納是我們嘉義縣的居民，在我們嘉義地區的旅館評鑑成績都很好。環保旅館這個案子是屬環保署管轄業務。以目前遊戲規則只有草案而已。當然我們會鼓勵，很高興有業者願意率先做這個東西。A3」

以公部門立場多是樂觀其成，依環保署指出，初步規劃，旅館環保標章的規格內容包括旅館實施的節能、節電、節水、排放污水量、垃圾處理方式、是否提供房客拋棄式盥洗用具、環保產品採購佔總採購的比例、以及其他對環境友善的措施等。

「...我們當初有建議，就著重在消保和環保的這兩塊上，一般他們關注的就是這兩個議題，還有那個消保方面，有那個消基會出來監督，先進國家都注重這兩塊，消費者保護和環境保護。像有一些飯店，它們辦那個自助餐，盤子多，就要洗，清潔劑方面的問題，或是包裝那種小塊的肥皂，用一次就丟掉，這個累積下來也是很大的問題。A3」

如果站在保護環境立場由小而大，飯店、旅館或其他公共區域，是一個環境指標代表，一定要特別強化其推廣的加乘效果，在推廣面政府是否有補助方案。

「...做公廁，要怎麼去提升公廁這塊政府還滿重視的。環保旅館裡面一定有廁所嘛，所以這也是階段性的重點工作，為了陸客與觀光推廣。環保旅館的推動，它是屬於環保署的...。旅館業只侷限在某個部份阿，如果只補助這個業者，那其他不同種類的業者...，所以這都是公部門在鎖定對象的時候考慮的一個點。你能夠經營旅館，那表示你有一定的財力嘛。那相對的你有比較多的優勢地位去取得那些資金。A3」

政府有環保政策鼓勵往綠色產業方向去發展，對旅館業在節能減碳上是否有何該呼籲與建議方向，指導旅館業對觀光與環保如何有效結合，環保標章是不是由環保單位來核發...

「...應該要去做一個橫向的整合，比方說觀光旅館業者他的主管機關是觀光局，並不是環保局；環保局是說，我們的環保業務裡面，綠色代表的是節能減碳，真正的節能減碳，那個主管機關是能源局。觀光局主管機關管理業者，應該告訴他們針對這個政策，如何去推動，在由環保單位積極配合，每個月給環保標章。所以說應該是政府有這個政策了，產業都往這個綠色的方向去發展，觀光局在管理旅館的時候，指導旅館往這個方向去發展，應該是要旅遊標章吧，裡面有包含環保。環保標章這東西不是由環保

單位來核發。A3」

「...環保單位權責是在下端，如果你的做為是不符合環保規定的話，那我們就取締你、制止你。...在觀光發展條例裡面，新設立的旅館都要符合旅館的管理規則，你沒有達到環保基礎這個標準，就不發照給你，但是主管法令的不是環保單位，所以環保單位沒有這個權力。真正管理輔導的，是它的主管機關，環保單位是在配合協助廠商。配合政府的這個綠色政策，我們是站在協助立場。A3」

由訪談中可感覺到政府對環保旅館的政策，有想法、有作法，每個單位只負責一部份，但在執行面該如何去架構與整合，很抱歉不屬地方管轄，該由誰整合…。在國內企業主多常有此感嘆，管理主管單位好幾個，負責整合單位卻沒有，實際上讓企業主覺得政府有想法卻沒作法，有計畫趕不上變化的遺憾。

A4、張○○現任大埔鄉公所機要秘書

機要秘書對於大埔鄉內有關地理環境、人文風情均有了解，與地方鄉親互動良好。業者想要怎麼做，公部門對於推廣環保旅館這個方面有什麼樣規劃，有什麼樣的配套措施，可以給他們的建議是什麼

「...颱風豪雨造成大埔鄉山坡地土石流坍塌災害，所以要有防災危機意識。災害造成損失嚴重，所以災後重建補助與水土保持是重要課題。因歐都納飯店位居西拉雅國家風景區範圍，轄區管理處主管，公所單位對歐都

納要涉入環保旅館經營模式，我們都樂觀其成。但應該與社區常常互動維繫感情。A4」

內政部建築研究所於民國90年召開的「全國能源會議」結論，為達到節能、省水、減廢、衛生、舒適、健康及環保綠建築七大量化評估指標的目的。而且政府也已訂出「觀光政策白皮書」、「生態觀光發展策略」，及「生態觀光認證制度」等發展生態旅遊的工作方向。但有關環保旅館標章認證則尚未完成。

「...政策執行還是要有整合的，公所單位主要對業者就近關心與監督，有需要公所單位協助或幫忙應該沒問題，雖然政策面對於環保民宿、環保旅館之標章與規劃尚未擬定，但業者有這種想法實在令人敬佩。A4」

由公部門訪談感受到對來訪者有親切感，可能所訪談之層級或單位並非負責該業務之部門，無法給予較明確答覆，但是已可從慣性回覆支答案獲知，短期內對本議題（環保旅館）可能仍會維持多頭馬車的管理。

4.4.3 學者專家（A5. A6. A7. A8）對業者的看法與建議

研究者拜訪訪談，藉由幾位學者專家給予不同意見與看法，讓業者參考亦給研究者有更寬廣的見解與認識。

A5、游○○教授現任耐斯集團-劍湖山世界副董事長，南華大學教授，

高雄餐旅學校教授

台灣目前還未有綠色環保旅館標章，而國外的部分都已經完成好幾年了，像是歐美國家或是加拿大都已經實施多年，那我們台灣的部分，目前還沒有完成。歐都納渡假村轉型為環保旅館應該注意那些方面。

「...標章的部分，一定要有。像這種環保省能的東西，從鄉村渡假型來講的話，這方面的東西還比較不嚴重。所以環保的東西在歐都納的身上探討會比較貧乏一點，因為它比較偏向生態，所以汙染的情形比較不嚴重。因為它就和生態在一起，但是它的需求沒有這麼高，也沒有這麼大。所以如果你要探討會比較貧乏一點，應該要訪問高度運用能源、都會型的...我的意思是你應該去訪問一些新的，新建的旅館，都開始有比較偏向這方向在做。一定要講到處理、環保、再生的能源。廢棄物怎麼樣變成能源。現在大型的旅館都是永續經營的東西，所以能節能多少，這問題很重要，在規劃的時候有沒有注意到這個，那未來蓋的時候會怎麼樣去應用，要怎麼樣節約能源，這些都很重要。就像六輕，消耗能源太大，對社會不好對他自已也不好，所以他也在改造這些東西。A5」

如果全新旅館建案在規劃處理上融入綠建築概念，重規劃施工上就能以環保節能概念，那台灣就可看到如台灣的旅美華人張文毅，加州美國峽谷市的「該婭納帕谷飯店」(Gaia NapaValley Hotel)成為黃金級的環保旅館。因為本研究以目前已在營業中之渡假旅館為研究對象，所以有關新開發或都會型環保旅館留由日後再深入探討。

環保旅館在員工教育與客戶服務上，應該要有那些注意之細節

「服務業，只達到100度的服務熱忱還不夠，一定要更努力，達到101度的服務，多那麼一點點。日本人的服務講究的就是包裝、服務、態度，堅持細節，近乎苛求的極度挑剔...，所以日本的東西世界都知道，因為多那麼一點點用心，但是那一步，很多人就是做不到。我們有一句話，Be care 等於 For care，飯店經營細節的管理很重要，所以我們常講，魔鬼就藏在細節裡。A5」

旅館業在針對環保教育、員工訓練及消費者認知與接受度，如何提升且形成共識而成為習慣？

「...領導風格，會影響一個企業的成敗。想要成為一個無可取代的人，更要創造一個無可取代的環境，旅館旅遊業一定要有屬於自己的特色。這是服務業非常講究的一個潮流，服務業本身就是一種演出，人與人的溝通、請益、關心、打氣，這是一個非常重要的經營管理方法。細節很重要，很多細節都不能逃過，各種經營模式都應該有其創新與無可取代的價值，用願景和價值觀來領導，這非常重要。A5」

A6、張○○教授現任國立虎尾科技大學管理學院院長

歐都納要做環保旅館以個案研究方式研究，應該注意那些在經營面的困難或阻礙。

「就以歐都納渡假村為主體，就是當個案研究的部分，以後可以給其他旅館當做參考，...建議一開始可能要做一些產業調查，要去了解業者為什麼會想要做環保旅館，從這裡面得到業者應該有的利基與機會，針對好的優勢我們就要保持下去，也讓它更好。那弱點，威脅就要做改善。A6」

嘉義區的優良旅館評鑑它已經是第一名，歐都納很趨近於所謂環保旅館的條件，本身位在西拉雅國家風景區內，樹木森林廣闊，所以它的綠色環保條件一定很有，加上它本身整個水資源的利用、廢水處理...，但在環保議題裡面它想要再更提升的話...

「歐都納現在要做環保旅館，因為國內還沒有環保旅館標章，可能是對它本身的成本效益會差比較多，就是政府政策也還在規劃中，同業之間可能也還沒有準備往這方面思考，...以現在渡假型旅館轉型為環保旅館，是策略進步，所以依歐都納為個案旅館，改善前後分析是可當做同業參考。A6」

目前國內還未有環保標章訂定，公部門目前還在討論中，以現有草訂第四期的討論審核議題標準，環保標章的旅館的設定，因為法條還沒出來，環保局還不能去做規範。但有意願做環保旅館的業者可依此參考。

A7、林○○副教授國立虎尾科技大學休閒遊憩系系主任

林教授本身是綠建築之審查委員，在訪談中對綠建築與環保旅館提出結合概念，應該可以讓往後公部門與旅館業，要評定環保旅館一個很好的

建議。

「...綠建築，那在環保局裡面一定有它們思考的一個方向，我舉一個例子，就是旅館的旁邊種多少樹，有沒有在評估項目？目前沒有，所以這個都是在管理的階段，我們現在綠建築在做的時候，大概都是規劃設計跟使用階段，就是營建、施工，然後到日常使用也就是能源的使用。A7」

業者對經營環保旅館的困難或阻礙，在實際執行環境管理狀況，如何逐步轉變為環保旅館…

「舉一個例子，今天歐都納它做室內裝修，廠商買材料，從那個地方運來，運輸就是耗能，如果今天歐都納是跟國外訂材料，那材料是搭飛機飛過來，那材料就有差異了。綠建築在管的是從規劃、設計、施工、使用。...一般來講，建築物的使用年限大概四十年，所以你一個設計不好的狀況，像台中有一些玻璃帷幕，四十年之間它空調會一直消耗下去。A7」

業者要提升旅館，擁有環保旅館相關之要求水準，有何注意方向？

「...綠色旅館或環保旅館管理的部分以環保署的這個架構為參考，那他們這個架構以營建署的綠建築標章為主，現在綠建築標章不是強制性的，機關一定是做他權限內能管制的，環保署沒有在管綠色建築，那是營建署在管的，所以在架構上，管理是採用這個部份，但是先前階段我們也是要評估。綠色旅館第一點，你有沒有綠建築標章？把它列到先決條件裡面。A7」

環保旅館與綠建築，兩者在標章認證上對業者有何差異？

「...政府有公權力針對公共建築五千萬以上要做綠建築標章，所以像我們學校如果有新的大樓五千萬以上，我們就一定要做綠建築標章，現在旅館沒有強制，因為旅館是私人單位，所以沒辦法去管制。所以歐都納如果要取得綠建築標章也可以，由台灣綠建築中心，它可以去爭取綠建築標章。...生態旅館，沒有說服力。今天若是內政部頒給你一個綠建築標章，多麼有說服力，節水之類的。那很簡單，只要你的旅館裡面看有幾成是用節水器具，那我看他們週邊的綠化應該都做得不錯，這都可以申請。A7」

環保旅館與綠建築，兩者在標章認證上觀光旅館和一般旅館與都會型旅館和渡假村型態有何差異？運作改變上有何困難。

「...針對台灣現有的一些旅館，用綠建築標章的體系去評估他，那目前不太容易合格是因為在都市裡面太過密集，他的腹地條件不好，那像歐都納這種旁邊腹地比較大，所以要申請這個大概沒有問題。國內目前還沒有一棟建築物是民間自發性擁有綠建築標章的。如果他周邊條件很好的話其實還好，只是它沒有一位專業人員，所以還要委託一位專業人員下去做，...那他提案出來就可以了。所以我們就附註說他是不是有取得綠建築的標章，或許以後它們旅館要興蓋旅館的時候，就會邀請他們來提案，台灣第一棟取得綠建築標章。...觀光局就分國際觀光旅館和一般旅館，但其實在性質上還有很多差異，你就設定以度假旅館，以休閒度假為主的這些旅館，那你找的案子就會都比較接近。A7」

一般旅館與環保旅館有何差異？在基礎成本有何優劣勢？

「做環保到底省錢會省在哪哩，種樹是不會省錢的，可以省錢的是空調，國外就是暖氣，就差這兩個部分，所以，如果以嘉義的王子飯店來講，它們要怎麼樣才能省錢？它們要去改善它們空調的效率，或是空調溫度的設定，這個最能省錢，但是它們有時候又要兼顧這樣比較不冷，顧客就會比較不舒服，所以其實也很難同行。真的能省錢大概也就是空調和裡面用電的一個狀況，我們台灣水價那麼便宜，三天洗一次床單和一天洗一次床單其實差沒多少，只是綠色環保的概念而已。A7」

以消費者心態，面對環保旅館給予的硬體服務模式，您的心理反應如何？

「...續住時你能不能忍受，床單兩天換洗一次？你能不能接受，去旅館它的水用省水噴的洗起來會不會不痛快？這都是一個考量阿！廁所裡面放置一個兩段式的省水馬桶，你會不會覺得跟一般休息站的一樣！這就是一般人的觀感。你會不會覺得比較沒有價值？A7」

為使環保旅館各項設施，均能偏向環保節能減碳目標，在觀察檢測上該如何注意？

「...有時候大型化不見得是好，現在有些大廳他就設置很多這種小型分離式的，如果像傳統那種頂樓要有水塔的都很浪費電，那我們綠建築看的，空調是一個很大的重點，第一個就是你當初設計得時候，如果設計的不良，

那後面的空調消耗一定大，那再來就是空調的管哩，你如果沒有請專業的人去管，系統雖然很聰明，效能沒展現出來也是浪費。A7」

A8、鍾○○專員南華大學總務處，掌管整合南華水電系統

94年初，南華大學為配合內政部獎勵民間綠建築改善作業示範計畫，提出兩大能源改善計畫。分別為日常節能指標改善計畫與污水垃圾指標改善計畫。建築物的日常耗能中，以空調及照明所佔比例最大。在本校各棟建築物，夏季的空調用電比例約佔全校用電量的60%，照明用電亦約20%，因此從空調與照明上來談論建築物節能是最務實而關鍵的。細項內容則包括有建築物外牆增設外遮陽板、建築物照明節能改善措施…。目前，南華全校所有建築物內的每一間廁所燈光，均全部採用自動感應裝置，以避免使用人員忘記關燈，而造成浪費的情況。總務處估計，光此一裝置，每年就可為學校節省用電經費至少高達16萬7千多元。總計本校所執行的各項節能改善計畫，估計每年至少可減少近70萬元的能源費用支出，成效相當顯著。

歐都納渡假旅館由程協理代隊，參訪南華大學，由工務部專員鍾宜璋先生，為來訪歐都納一行人，解說學校有關節能改造所做各種方法與效率。採演講式說明與校園導覽式解說。南華大學節能效果獲得校園節能標章，經過測試紀錄修改等方式，以達到節能之目標。

表 4-4 南華大學節能效果比較表

	南華大學	大專院校能源指標 平均 (註)	行政院及所屬機關 (註)
單位面積耗電量 kwh/m ² .yr	78.0	95.1	139.4
單位面積年耗電量 w/m ²	24.1	28.1	50.3

依台灣綠色生產力基金會節約能源中心統計，省電費用比 12.56%，省能費用比 11.66%，金額約 400 萬/元/年，減少 CO₂ 排放量 1219 (噸/年) 註：CO₂ 排放量資料來源經濟部能源局

依台灣綠色生產力基金會節約能源中心統計，省電費用比 12.56%，省能費用比 11.66%，金額約 400 萬/元/年，減少 CO₂ 排放量 1219 (噸/年) 註：CO₂ 排放量資料來源經濟部能源局。獨立空間使用 KEY-TAPE 人員離開切斷空調。空調主機統一管理，依時段自動啟動，降低噪音也相對降低電能消耗。利用遮陽板改善日照也降低室內溫度。效益分析：

※走廊燈控每小時省約 23kwh/h；每年省電量：6900 kwh，節省經費約 17250 元；減少 CO₂ 排放量 4623 KG/年 (以學慧樓走廊每日點燈 14 小時以 10 個月計算)。圖書館採用 08：00 開館，08：20 送風機運轉，08：40 空調主機運轉；每日省電量約 1200kwh，93 年節省電費約 32 萬元。

※公共區域加裝感應器，廁所照明每日約省 222 kwh，節省經費約 566 元；每年節省電量 66,816kwh；節省經費約 167,040 元；減少 CO₂ 排放量 53,715 KG/年 (以每日點燈 14 小時以 10 個月計算)。省電燈泡瞬間開切最耗電，開關啟動至最高效能約需三分鐘，以圖書館走廊採用開燈五分鐘後自動斷電系統。公共空間 (影印室、廁所) 加裝紅外線自動感應器。校園路燈改善改裝省能的高壓複金屬燈

運用高效率燈具，校區內路燈景觀改善——改裝省能高壓複金屬燈

	燈具設備	照度	每日耗電量	燈具使用壽命
改善前	水銀燈 400w	15Lux	232kwh	1000hr ~ 2000hr
改善後	複金屬燈 250w	30Lux	145kwh	6000hr ~ 10000hr

生活廢水的部分，排水管路有雨水與污水分流設備，蒐集了以後雨水可供花草樹木水份，廁所與環境一般清洗用水；汙水採放流處理，每年約省 25000 度水費。

※ 2008 年研究資料鍾宜璋提供

「說明照明系統管理，... 學校的路燈，公共空間，公共走廊的部分，廁所跟茶水間等等，... 中央監控系統自動開關，每天的開燈次數，反而減少百分之二十以上。... 採用高效率的燈管，為什麼我這邊用高效率，我每

瓦裡面能產生多大的照明，這個應該是下去做計算，而不是用省電燈泡就是省電。」

「...在裝置設備的時候都會有一個現象就是我們的效益，...我們總是希望我們投資這些下去了以後能夠回本，那回本必須要去計算，所看到的這個數據是可以計算的。另外一個教育的，我們學校是教學生的，除了給他知識，讓學生了解學校節能改善的方式與效能。」

「...我們的用電量，減少大概百分之四十。...其實燈管的部分你不要常開關，省電燈泡最怕常開關.....，燈泡從剛開始啟動放電大概需要差不多十秒鐘，才會比較穩定，然後再差不多三分鐘才達到一個最佳化的效果，省電燈泡最好不要常有那些開開關關的...，其實這個燈具為什麼我們要做嵌入式的...本來是三百六十度，結果變成我嵌進去的時候變成一百八十度，利用它們的光...把它折射下來，折射下來以後兩支就可以達到四支的效果。A8」

「壓縮機.....運轉的部分，一年大概節省將近一百萬的經費。.....太陽能的設計我們用的是積熱板的一個方式，...會有所謂的碳酸鈣，那我們發現到溫度越高，就有那個白白的礦物質，越多效率越差。為了改善這個我們全部採用並聯的方式，那我們的設計是採用預熱式的。...最重要的一點是，如何去改善它的那個技術，那個know how。...節能是必須要的，我們怎麼去做，不是靠廠商是靠自己，自己花點心用點心力。...實際操作的部

分，可以善用階段電價，早上四點電價很省，...溫度類似我們鍋爐預熱的溫度，那反而我在實際使用電的巔峰就不會用那麼多，...其實如何控制你契約容量，那是最容易的，而且產值最高，效率是最大，但那是要先研究它的尖峰和離峰。A8」

「生活廢水的部分，排水管路有雨水與污水分流設備，蒐集了以後到汙水處理，處理完畢了以後，如果直接排放的話，那個汙水管理條例法令過程，放出去我要付費。...那我就把它收集，我們做為景觀的用途，那我們每年節省大概 25000 度水費。那我們的廚餘是這樣，我們改善前學生餐廳每天大概 150-200 公斤廚餘，之前廚餘交給養豬戶，因考慮環保與公共衛生而思考改善方式。改善方法是，設置廚餘回收桶...這個部分我們是採用發酵的方式，成為有機肥，自己校園種花花草草。A8」

4.4.4 消費者對環保旅館的看法與接受度

交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處成立於 1995 年 11 月 26 日，山區風光明媚的景緻，形成獨特的好山好水資源。結合平埔文化與在地人文風情，推動文化暨觀光產業發展，歐都納山野渡假村座落於西拉雅國家風景區內，是一個可以安排休閒度假的好地方。2007 年推行的「禁用免洗餐具、塑膠袋」政策，隨著政策的演進及人們環境觀念的提昇，台灣在 2008 年初才開始有環保旅館的推動活動，有許多業者樂意參與，而在毛巾跟盥

洗用具的提供上也是以循序漸進的方式來進行。國際性的管理者也贊成住宿產業需要被政府的政策推動與市場改變來推動更多的環境運動(Stipanuk, D.M., & Ninemeier, J.D, 1996)。

消費者對環保旅館的八大魅力品質，其中包含三 R(Recycle、Reduce)-資源回收筒的設置、再生紙之飯店宣傳手冊、可洗式再生拖鞋的提供；三 S(save)-省水裝置、省電燈泡、感應式插卡供電；二 M(manage)-以真實植物做綠美化環境、員工的環境教育與參與環保相關活動等。Roper Organization (1990) 針對美國消費者進行調查，將消費者區分為五種「綠色消費類型」(Green consumer typologies)：1.忠實行動家 2.鈔票支持型 3.認知關懷型 4.抱怨牢騷型 5.駝鳥心態型。

花蓮環保局長戴文堅指出，依照環保署針對外食人口比例調查換算，台灣地區每天至少丟棄 500 多萬雙免洗筷，依人口比例推估，花蓮一年約使用 2857 萬雙免洗筷，相當於砍伐 15 公頃的綠地竹林來製造，砍伐的結果將導致一年約有 1430 公噸的二氧化碳無法被吸收，加重地球暖化的情形(福爾摩沙現象，2007)

以遊客進行調查，經由環境態度把遊客分成「生態型遊客」、「潛在型遊客」以及「一般遊客」，在客房內設有一般垃圾筒及資源回收桶、客房內所有紙類皆使用再生紙、客房以感應插卡供電、客房內設有省水設備，省水蓮蓬頭、省水馬桶等、旅館用適宜的裝潢，旅館以真實的植物來美化

環境、旅館餐廳內使用可重複使用之餐具、以再生紙印製介紹、宣傳手冊、教育員工並鼓勵參與環保活動、客房清潔使用自然光及少量的水來整理客房、旅館走廊以紅外線感應照明、全旅館燈具採省電燈泡等。不同類型的遊客有顯著的差異，且都是生態型的遊客比潛在型的遊客和一般遊客還可以接受環保旅館措施。(環境態度與環保旅館品質要素，2008)

在與消費者做探討中發現，大家幾乎都可以接受業者在經營上部份偏向環保概念的經營模式，大部份的消費者對於旅館提昇綠色環保措施均表示極度同意。但對於住宿環境與住宿對價關係是消費者普遍較在意，所以旅客關心項目多不主動偏向環保，反而對 a.旅館是否收費合理 b.旅館環境是否整潔清幽 c.旅館是否鄰近周邊景點 d.旅館是否交通便利 e.旅館是否提供優惠專案等較為關心。亦不會因為旅館採行資源回收、省水、節省的措施，提高綠化滿意度而影響住宿或消費意願。

4.5 綜合結果討論與業者自評

4.5.1 綜合結果

畢竟環保旅館標章尚未完成認證，但從專家學者及公部門多數站在支持與樂觀其成，依研究者近日旅遊大陸黃山發現，中國大陸為因應 2008 年奧運會，已於國內訂定環保旅館之標章認證，甚至已對國內公廁頒佈星級

審核制度，國內電動機車極為普及，且已進展到旅遊景點有公用自行車可租用；在此世界走向地球村，一片環保節能減碳之際，身為島型國家的我們，更要細心呵護我們的島，台灣是否應該更加緊腳步，在拼經濟的當下讓觀光與環保結合行銷台灣。

西拉雅國家風景區管理處成立於 1995 年 11 月 26 日，山區風光明媚的景緻與好山好水資源，歐都納山野渡假村座落於西拉雅國家風景區內，擁有極佳的觀光資源。研究者發展現消費者幾乎都可以接受業者在經營上部份偏向環保概念的經營模式，與對旅館提昇綠色環保措施均表示極度同意。但旅客關心項目多不偏向環保議題，反而對於住宿環境與住宿對價關係是消費者普遍較在意。



圖 4-1 中國大陸綠色環保的推動



圖 4-2 中國大陸旅遊公廁的星級認證（三星級）



圖 4-3 中國大陸電動機車與公用自行車

4.5.2 業者自評

業者依研究者提供之環保旅館環保標章規格標準草案，為渡假村現況與環保旅館審核標準作自我評估。

◎ 必要符合項目

- (一) 申請日前1年內，不得有違反環保法規並遭受環保主管機關處罰確定之記錄。
- (二) 過去一年環保產品採購（如再生紙產品、清潔劑等）種類達5項以上。
- (三) 不主動提供一次用沐浴備品（小包裝洗髮精、沐浴乳、香皂、牙刷、牙膏）。
- (四) 不提供免洗餐具（餐具、免洗筷、紙杯、塑膠杯）等一次用餐具。設有餐廳者應具有符合衛生主管機關規範之餐具洗滌設備。
- (五) 相關汙染防制（廢水、廢棄物、排氣、廚房油煙等）及病媒蚊防治等應依環保法規規定處理。
- (六) 場所之空氣品質應符合環保署規定之室內空氣品質建議值，並具有維護管理措施與定期檢測。

說明：請具體描述並檢附相關文件資料。

◎ 相關環境管理措施（權重）

(一) 企業之環境管理

- 旅館具有環境政策及環境管理方案/行動計畫 (2)
- 至少每年一次進行稽核來提供能源、水資源使用、一次用產品使用、廢棄物處理之基準線資料 (2)
- 至少每年一次在環境事務與考量方面定期給員工教育/訓練 (2)
- 至少每年二次參與社區/地方/國家/國際性有關於改善/保護環境、環境管理等相關活動（例如社區廢棄物回收計畫、地球日活動等）(2)
- 辦公區域推行環境保護運動相關措施 (2)
- 旅館禁菸規定及其週邊 50 公尺內環境清潔維護 (1)
- 餐廳優先採用並鼓勵採用本地生產或有機方式種植之農產品，並不使用保育類等食材 (1)

(二) 節能措施

- 至少每年一次進行空調（暖氣與冷氣）及通風/排氣系統系統之保養與調整 (2)
- 超過半數之室內照明燈具，使用省電燈泡或節能燈管燈具 (2)
- 緊急出口照明燈超過半數使用精緻型省電日光燈泡或發光二極體 (2)
- 地下停車場抽風設備設置自動感測裝置 (2)
- 客房浴室之抽風扇與浴室電燈開關互為連動 (2)
- 客房電源與房卡連動 (2)

- 在使用量較低之時間減少電梯或是電扶梯之使用 (1)
- 當房客離去之後重新設定自動調溫器於固定值 (2)
- 空調設備具有中央自動控制系統有效控制各區域之室溫，節約能源效率 (2)
- 於大型空調系統或溫水游泳池等設備安裝熱回收設備 (2)
- 具有確保無人區域之燈具維持關閉之作業程序 (1)
- 餐廳冷凍設備裝設塑膠簾或空氣簾 (1)
- 戶外照明使用光學偵測器與/或定時器 (1)

(三) 節水措施

- 至少每年一次進行用水設備 (含管線、蓄水池、冷卻水塔) 之保養與調整 (2)
- 超過半數水龍頭裝設省水設備，超過半數蓮蓬頭符合省水蓮蓬頭規範 (2)
- 超過半數馬桶符合二段式省水馬桶規範 (2)
- 於客房採用告示卡或其他方式來使得房客能夠選擇每日或多日更換一次床單與毛巾 (2)
- 在浴廁或客房適當位置張貼 (或擺放) 節約水電宣導卡片 (2)
- 游泳池廢水及大眾 SPA 池之單純泡湯廢水，與其他作業廢水 (如餐飲廢水、沐浴廢水等) 分流收集處理，並經毛髮過濾設施，懸浮固定過濾設施等簡易處理後，回收作為其他用途之水源 (2)

(四) 綠色採購

- 已於採購程序中建置綠色採購程序 (2)
- 具有年度綠色採購具體目標與方案 (2)

(五) 一次用 (即用即丟性) 產品減量與廢棄物減量

- 具有相關措施向房客說明一次用產品對環境之衝擊，以爭取房客配合減量 (2)
- 房客洗衣袋不使用塑膠袋 (1)

(六) 危害性物質之管理

- 對於使用之化學品已建置化學品清單及物質安全資料表並放置於使用場所 (2)
- 半數使用常規電池之用品皆改為使用可充電之常規電池 (常規 1 至 4 號電池) (1)
- 使用相關措施減少化學除草劑、除蟲劑 (2)
- 洗衣設備不使用鹵素溶劑作為清潔劑 (2)

(七) 實施垃圾分類、資源回收

- 公共空間或固定區域設有資源回收設施 (含廢乾電池回收筒) (1)
- 餐飲有設置油脂截留設施，並有餐飲廚餘回收 (2)
- 具有措施減少產品包裝廢棄物 (1)

說明：1'. 請具體描述並檢附相關文件資料。

2'. 此部分依權重與符合性分數應為 75% 以上

◎ 其他創新措施

基於各旅館業不同之其他環境管理作為，任何以上未列出但是具有永續性、節能減碳、節水、環境保護等之良好作業實務，可視為創新措施。

說明：

1. 由申請業者自行舉證提出創新措施內容並請具體描述並檢附相關文件資料。

例如：建築物獲得綠建築標章、LEED 標章、獲有 ISO14001 相關驗證、使用其他節能、減碳、節水、降低汙染等措施……等其他

2. 此部分依項目最多可增加相關管理措施 5%

環保旅館查核表

項目	查核結果	符合	不符合	不適用	改善意見
必要符合項目					
申請日前一年之，不得有違反環保法規並遭受環保主管機關處罰確定之記錄。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
過去一年環保產品採購(如再生紙產品、清潔劑等)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
不主動提供一次用沐浴備品(小包裝洗髮精、沐浴乳、香皂、牙刷、牙膏)。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	逐步對消費者推廣中。
不提供免洗餐具(餐具、免洗筷、紙杯、塑膠杯)等一次用餐具。設有餐廳者應具有符合衛生主管機關規範之餐具洗滌設備。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
相關汙染防制(廢水、廢棄物、排氣、廚房油煙等)及病媒蚊防治等應依環保法規規定處理。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
場所之空氣品質應符合環保署規定之室內空氣品質建議值，並具有維護管理措施與定期檢測。		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
相關環境管理措施(權重)					
(一) 企業之環境管理					
旅館具有環境政策及環境管理方案/行動計畫(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
至少每年一次進行稽核來提供能源、水資源使用、一次用產品使用、廢棄物處理之基準線資料(2)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	目前公司自行查核檢測。
至少每年一次在環境事務與考量方面定期給員工教育/訓練(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
辦公區域推行環境保護運動相關措施(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

旅館禁菸規定及其週邊 50 公尺內環境清潔維護 (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
至少每年二次參與社區/地方/國家/國際性有關於改善/保護環境、環境管理等相關活動(例如社區廢棄物回收計畫、地球日活動等)(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	認養社區公園與參加環境保護會議等。
餐廳優先採用並鼓勵採用本地生產或有機方式種植之農產品,並不使用保育類等食材(1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(二) 節能措施					
至少每年一次進行空調(暖氣與冷氣)及通風/排氣系統系統之保養與調整(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
超過半數之室內照明燈具,使用省電燈泡或節能燈管燈具(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
緊急出口照明燈超過半數使用精緻型省電日光燈泡或發光二極體(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
地下停車場抽風設備設置自動感測裝置(2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	無該設施
客房浴室之抽風扇與浴室電燈開關互為連動(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
客房電源與房卡連動(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
在使用量較低之時間減少電梯或是電扶梯之使用(1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
當房客離去之後重新設定自動調溫器於固定值(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
空調設備具有中央自動控制系統有效控制各區域之室溫,節約能源效率(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
於大型空調系統或溫水游泳池等設備安裝熱回收設備(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
具有確保無人區域之燈具維持關閉之作業程序(1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
餐廳冷凍設備裝設塑膠簾或空氣簾(1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
戶外照明使用光學偵測器與/或定時器(1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(三) 節水措施					
至少每年一次進行用水設備(含管線、蓄水池、冷卻水塔)之保養與調整(2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
超過半數水龍頭裝設省水設備,超過半數		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	待改善。

蓮蓬頭符合省水蓮蓬頭規範 (2)					
超過半數馬桶符合二段式省水馬桶規範 (2)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	待改善。
於客房採用告示卡或其他方式來使得房客能夠選擇每日或多日更換一次床單與毛巾 (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
在浴廁或客房適當位置張貼 (或擺放) 節約水電宣導卡片 (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
游泳池廢水及大眾 SPA 池之單純泡湯廢水, 與其他作業廢水 (如餐飲廢水、沐浴廢水等) 分流收集處理, 並經毛髮過濾設施, 懸浮固定過濾設施等簡易處理後, 回收作為其他用途之水源 (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(四) 綠色採購					
已於採購程序中建置綠色採購程序 (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	新設備採購皆採用。
具有年度綠色採購具體目標與方案 (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	新設備採購皆採用。
(五) 一次用 (即用即丟性) 產品減量與廢棄物減量					
具有相關措施向房客說明一次用產品對環境之衝擊, 以爭取房客配合減量 (2)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
房客洗衣袋不使用塑膠袋 (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(六) 危害性物質之管理					
使用相關措施減少化學除草劑、除蟲劑 (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
對於使用之化學品已建置化學品清單及物質安全資料表並放置於使用場所 (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
洗衣設備不使用鹵素溶劑作為清潔劑 (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
半數使用常規電池之用品皆改為使用可充電之常規電池 (常規 1 至 4 號電池) (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(七) 實施垃圾分類、資源回收					
公共空間或固定區域設有資源回收設施 (含廢乾電池回收筒) (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
餐飲有設置油脂截留設施, 並有餐飲廚餘回收 (2)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
具有措施減少產品包裝廢棄物 (1)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
其他創新措施					
請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
項目					
必要符合項目	符合	不符合			
相關環境管理措施	A				
其他環境管理措施	B1=58	B2=6	B=90		
	C				
A=100%	$B1 / (B1 + B2) = B$				
	$B + C \geq 75\%$				

歐都納山野渡假村以現有設備與擁有西拉雅國家風景區之天然環境，經過業者依自由心証方式自我評分，得到極高之評價，由此所以可確定渡假村型態之旅館，在其業者有心經營改善下，高耗能與高汙染之旅館業亦可趨向環保節能減碳，為地球善盡綿薄之力。

第五章 結論與建議

5.1 研究結論

本研究以歐都納渡假村為研究基礎，主要目的建構有關渡假型旅館轉型發展為環保旅館之策略評估研究，以歐都納山野渡假村環境規模上是屬於生態農場渡假村，在環境管理與旅館服務品質之影響以渡假型旅館轉型為環保旅館所面臨的阻礙因素與優勢因素及轉型過程的策略評估。分析歐都納以渡假型旅館若轉型為環保旅館所遭遇到之問題與現象，環保旅館認證標章在國內尚未正式被確立與實施，因此研究成果除極具環境保護的總體政策面意義外，亦可提供作為政府提昇台灣休閒觀光產業形象之重要參考。歸納研究結論如下：

5.1.1 業者對政府的期待

由訪談歐都納過程中，了解其實許多業者有意願往環保旅館方向走，因為企業家會發現市場的存在價值，但仍要看政府是否真正有心推動環保旅館；要做就應該落實環保標章認證制度，依據現況旅館業並不認為政府有在重視，政府給標章的公信力與業者對標章的榮譽感，這是精神之所在。

『環保節能減碳愛地球』，政府政策強力放送之口號，但以業者本身需加入成本與利益分析、投資報酬率及服務品質消費者感受等，有意願之業者在規劃思考上，會將環保概念與企業經營理念相結合，但仍會期待中央政策執行上可以明確引導。

5.1.2 政府公部門政策方針

公部門訪談多是樂觀其成，但是無法給予較明確答覆，環保局的環保業務裡面，綠色代表的是節能減碳，而真正節能減碳的主管機關是能源局，因為不同的業務主管機關並不同；主管法令的不是環保單位，所以環保單位沒有這個權力。訪談中可從慣性回覆答案獲知，短期內對本議題（環保旅館）可能仍會維持多頭馬車的管理。感覺到政府對綠色環保旅館的政策，有想法、有作法，但在執行面如何整合，該由誰整合似乎並不明確。讓相關業主覺得政府有想法卻沒作法，有種「計畫趕不上變化」的遺憾。

5.1.3 學者專家建議

業者為什麼會想要做環保旅館？每位旅館業者都想永續經營，所以能節能多少，要怎麼樣節約能源，要如何改善、花費成本如何，規劃方向，這些都很重要。做一些產業調查，尋找業者應該有的利基與機會，對業者做產業成功關鍵分析，轉型為環保旅館是一種策略進步，所以依歐都納為個案旅館綠色環保旅館的定位，有它們正向思考的一個方向。如何去改善它的技術，那個 know how 業者怎麼去做，主要不是靠政府是靠自己，旅館旅遊業一定要有創造屬於自己無可取代的特色包裝、服務態度。業者要為自己尋求產業出路。

5.1.4 消費者對環保旅館接受度

大部份的消費者對於旅館提昇綠色規模，在經營上偏向環保概念的經營模式，消費者幾乎都可以接受。但對於住宿環境與住宿對價關係仍是消費者普遍較在意，所以旅客關心項目多不偏向環保，反而對 a.旅館是否收費合理 b.旅館環境是否整潔清幽 c.旅館是否鄰近周邊景點 d.旅館是否交通便利 e.旅館是否提供優惠專案等較為關心。

5.1.5 綜合參考

本研究以歐都納渡假村為研究基礎，經訪談分析其有以下結果：

1. 為了將基礎研究有基本上畫分，也因為經費與時間有所限制因素，所以將此研究規模縮小，以單一生態渡假村為研究主題。
2. 以現有環保旅館之審核標準（草案）為架構，在業者訪談與自評結果發現，本研究主題依其所擁有之人、文、地、景、產，以台灣現有環保審核標準（草案），歐都納渡假村幾乎已可達到環保標章審查標準。
3. 觀光旅館與一般旅館在規模上本身就有極大差異，不同規模所擁有的設施並不相同，不能以相同標準共同評鑑，所以建議政府在訂定標準前是否應有分級審查之制度，以免以相同一套審查標準，容易讓業者產生政府對此環保旅館政策仍是宣導大於實際的短線操作。
4. 在此世界環保概念高張，加上台灣也在宣揚節能減碳概念；台灣擁有海

平面到海拔三千公尺高山一日可達的特殊地理環境，應該善用我們的地理環境，加速整合環保旅館標章認證訂定，並與國際認證接軌，讓國內有心經營環保旅館的業者，藉此環保旅館之名器再結合生態環保綠建築，讓台灣成為既是都會觀光的購物天堂，亦可低碳生態旅遊的國際優質旅遊景點。

5.2 研究限制

歐都納山野渡假村地處西拉雅國家風景區，擁有曾文水庫周邊的好山好水，屬於嘉義縣大埔鄉轄區，以生態觀點可看出歐都納所處地理環境確實風光明媚。本研究採用歐都納山野渡假村做個案研究，在研究規模與範圍或許較一般觀光旅館小許多又只對單一個案分析，主要以歐都納山野渡假村，原本就屬於生態型旅館，要涉入環保旅館有基礎條件，在取其型態與規模且業者有轉型之意願，以質性訪談業者公部門與學者專家給予各方評斷。

台灣屬於旅遊型態多樣化國家，可都會瘋狂購物，可鄉村農耕體驗，可下海潛水衝浪，更可藏匿深山享受蟲鳴鳥叫群山環繞。但台灣人雖擁有傲人之自然資源，多數人因各種因素多是低度遊覽旅遊，缺乏深度體驗，也因此造成政府雖大張旗鼓開放陸客來台，旅遊質感僅止上車趕路下車購

物走馬看花。

研究計劃會由小看大的原因，政府政策推出環保旅館網路票選，因研究者與業者訪談中得知，公部門並沒有準備好評選模式，消費者都還沒教育好環保旅館概念如何評定環保旅館？觀光旅館與一般旅館在規模上有極大差異，如何讓消費者評定環保旅館？一些不切實際的活動，引發本人研究動機。地球暖化加據加上政府不斷推廣節能減碳，深覺廣範探討並不足以了解旅館業者能否真的接受環保旅館概念。在此歐都納渡假村對本研究主題有極高度興趣，且業者主要提倡生態旅遊與知性深度旅行，引領遊客在休閒歡愉的情境下體驗生態與生命，若再結合環保概念將可讓旅客獲得深刻旅遊與身心靈的滿足。

5.3 後續研究建議

由業者、公部門、學者專家等構面，個別對環保節能、綠建築與經營管理等層面結合環保旅館之相關議題，個別提出看法及建議並參考相關文獻予以佐證，一個企業的永續經營，必須有它獨特之文化氣質，旅館業在台灣經營著實不易，或許以單一個案在業界無法具有其代表性，業者努力永續經營的執著是不容輕忽。

擁有環保標章是給予旅館業者一個正面的肯定，但前提是必須具有公

信力的部門及人士參與制定，但業者亦認為旅館業在觀光旅遊與環境保護是相互依存，想要永續經營就必須要有維護環境的觀念。現行環保標章帶給旅館業者的邊際效益太低，並無法幫它們獲得市場的優勢。台灣觀光旅館旅遊業非常興盛，質性訪談且單方面的個案研究探討，畢竟無法代表整體業界；希望本研究可給予往後環保旅館及相關之研究有所幫助與參考，期待往後研究者對台灣國際級觀光飯店旅館深入研究環保節能之議題。

參考文獻

中文部份

1. 內政部建築研究所，(2003)，綠建築解說與評估手冊，內政部建築研究所。
2. 行政院環保署，(2006)，七月起政府及學校禁用免洗餐具，環保政策月刊，第9卷，第7期：5頁。
3. 財團法人環境發展基金會(2000)，我國環保標章規格標準之檢討，環保標章簡訊，(21)，P1-P4。
4. 經濟部能源委員會，(2002)，能源政策白皮書。
5. 環境品質文教基金會，(2003)，跨國環境永續指數比較—亞洲主要國家環境永續性指標 (ESI) 世界排名，聯合晚報，2003。
6. 聯合國公約秘書處，(2001)，聯合國氣候變化綱要公約之發展歷程。
7. 于寧，(1996)，環保標章與國際環境管理標準 ISO14000，環保標章簡訊，1-5。
8. 王正賢，(2007)，民宿經營管理策略之研究—以台東初鹿地區為例，南華大學旅遊事業管理研究所。
9. 孔方正，(2000)，台灣飯店業之綠色行銷管理—以 ISO14001 驗證為例，管理創新與實務研討會論文集，真理大學管理學院，P259-P271。
10. 孔方正、陳逸杰，(2000)，環境管理系統應用於飯店業建築規劃之先期研究，中華民國室內設計學術研討會論文集，樹德科技大學設計學院，P273-P278。
11. 孔方正、黃惠芬、傅彥菁，(2000)，台北地區消費者對飯店業環境管理系統接受程度之研究，真理大學管理學院麻豆校區論文發表研討會論

- 文集，真理大學知識經濟學院，P147-P160。
12. 孔方正、黃慧婷、郭蓓璇、王淑貞，(2001)，飯店業之環境管理系統—以高雄地區消費者之接受度為例，管理創新與實務研討會論文集，真理大學管理學院，P293-P310。
 13. 孔方正、黃惠芬、傅彥菁，(2001)，研考會施政計畫系統，國立花蓮師範學院生態與環境教育研究所。
 14. 孔方正、李明怡，(2002)，台灣國際觀光旅館主管對環境管理系統認知之研究，觀光研究學報，8(2)，P19-P36。
 15. 孔方正，(2003)，台灣國際觀光旅館實施環境管理系統之因素分析。
 16. 孔方正、曾玉芳，(2004)，台灣國際觀光旅館住宿消費者對綠色消費認知之研究，中華管理學報，5(2)，P37-P51。
 17. 孔方正，(2005)，台灣旅館業導入環境管理系統對服務品質之影響。
 18. 甘志展、李明聰，(2007)，國家公園遊客對綠建築旅館之願付價格研究—以墾丁國家園為例，中華建築學刊第3卷第2期，高雄應用科技大學，P01-P14。
 19. 江欣怡(1998)，科普書與讀者關係之研究，國立政治大學新聞學系未出版之碩士論文，108-155。
 20. 沈嘉偉、萬金生，(2001)，台灣地區觀光主管對環保旅館之認知與探討，旅遊管理研究，1(1)，P71-P86。
 21. 李思屏，(2000)，遊客對生態旅遊之環境態度與行為關係之研究—以關渡自然公園為例，國立臺灣大學園藝學研究所碩士論文。
 22. 李維康，(2006)，環保旅館認知、綠色消費態度與綠色行銷對住宿行為影響之研究，碩士論文，國立高雄餐旅學院餐旅管理研究所，高雄。

23. 李泥(2002)，環保旅館綠葉評級，華航雜誌，5月號，P20-P22。
24. 吳啟炘，(2006)，綠建築廢棄物減量指標之評估研究，中華大學營建管理研究所
25. 汪芷榆，(2006)，休閒渡假旅館消費者特性與休閒活動偏好關係之研究，運動休閒管理學報，第三卷，第二期，P107-P129，中國文化大學，國際企業管理研究所，博士生
26. 何雍慶、周逸衡，(1993)，行銷管理－分析、規劃與控制，華泰書局。
27. 林憲德，(2001)，台灣建築物生命週期 CO2 排放量評估，2001 永續建築環境國際研討會論文集，內政部建築研究所。
28. 胡憲倫，(1999)，旅遊觀光業的永續發展-兼談旅館業的清潔生產，清潔生產資訊雙月刊，第 22 期：P17-P24。
29. 胡幼慧、姚美華 (1996)，一些質性方法上的思考：信度與效度？如何抽樣？如何收集資料、登錄與分析，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例，巨流，P141-P158。台北市。
30. 陳長暉，(2003)，環保旅館與遊客選擇旅館住宿因子關係之研究，碩士論文，國立嘉義大學管理研究所，嘉義。
31. 陳向明 (2002)，社會科學質的研究，五南，P138-P221。
32. 陳瑞玲，(2000)，綠建築評估及標章制度，邁向 21 世紀永續建築環境國際研討會論文集，內政部建築研究所，P56。
33. 陳正男，(1992)，行銷管理，三民書局。
34. 陳人麟，(1985)，台北市市民休閒行為之研究，國立台灣大學商學研究所論文，未出版，台北市。
35. 陳雅守，(2003)，國內發展綠色旅館環境管理系統雛型之建構，碩士論

- 文，國立台北護理學院旅遊健康研究所。
36. 許瓊文，（1992），生活型態與休閒行為有關變項的研究-以台大學生為例。國立台灣大學心理研究所論文，未出版，台北市。
 37. 許士軍，（1988），用行銷眼光掃瞄生活型態。卓越雜誌，41，P9-P10。
 38. 郭文聰，（1992），在學青少年午夜休閒行為之研究，國立政治大學企業管理研究所論文，未出版，台北市。
 39. 葉碧華、蔡進發、黃宗成，（2003），消費者環保行為與旅館住宿意願之研究，環境與管理研究，4(2)，P61-P81。
 40. 黃楓婷，（2008），節能、省錢、愛地球—全球綠色建築意識覺醒，光連雙月刊，NO. 73
 41. 黃亮達、胡憲倫，（2002），綠建築指標評估系統推廣和應用之研究，建築與規劃學報，第3卷，第1期，P55-P73。
 42. 曾誰芬，（1988），工作生活目標與休閒參與之研究，私立東吳大學社會研究所論文，未出版，台北市。
 43. 廖繼弘，（1989），書店消費者對書店偏好之研究，國立政治大學企業管理研究所論文，未出版，台北市。
 44. 蔡志弘，2005，新環境典範量表與生態典範量表於預測環境行為意向之比較研究，碩士論文。
 45. 鄭淑芬，（1987），台北市民生活型態、動機與休閒運動選擇關係之研究。私立東海大學企業管理學研究所論文，未出版，台中市。
 46. 蕭大年，台灣綠建築之推廣與發展，國立台灣科技大學建築研究所碩士。
 47. 蕭富元，（2007），台灣不願面對的真相，天下雜誌，369，P100-P120。

網路資料

1. 文魯彬 2008 律師雜誌社論 <http://www.yale.edu/esi/2007/07/10>
2. 行政院，(2006)，2015 年經濟發展計劃願景三年衝刺計畫，2008，取自 <http://www.ey.gov.tw/ct.asp?xItem=27538&CtNode=1038&mp=1>。
3. 浙江省旅遊局(無日期)，綠色飯店配備要求，下載日期：2006，取自 <http://epa.com.tw/tour30.htm>。
4. 財團法人中華建築中心，(2005)，綠建築標章，<http://www.cabc.org.tw/>。
5. 新台灣新聞週刊，(2007)，環保飯店領風潮，張文毅在美發光，下載日期：2007，取自 <http://news.epochtimes.com.tw/7/6/9/57581.htm>。
6. 綠建材特性 <http://www.cabc.org.tw/gbm/HTML/website/about.asp>
7. 福爾摩沙現象，(2007)，花蓮每天丟棄 7.8 萬雙免洗筷，環保局籲少用，2008，取自 <http://cna.com.tw/CNA/taiwan/NewsDetail.aspx?strSearchDate=20071104&strArea=F>。
8. 澎湖縣政府(2005, May27)，[線上資料]，來源：<http://penghu.gov.tw>。
9. 環保產品線上採購網，(2008)，2008 全國環保旅館大賽，下載日期：2008，取自 http://open.hiboss.hinet.net/green/model/z_hotel_rank.cfm。

英文部份

1. Bliss, J. C., & Martin, A. J. (1989). Identifying NIPF management motivations with qualitative methods. *Forest Science*, 35(2), P601-P622.

2. Chan, K., 1999, "Market segmentation of greenconsumers in Hong Kong", Journal of International Consumer Marketing, 12(2), 7-24.
- Davis, D. (1999). Business research for decision making (5th ed.). New York: Duxbury.
3. Dudley, N., Elliott, C., & Stolton, S. (1997). A framework for environmental labeling. Environment, 39(6), P16-P21.
4. Dunlap, R. E., "Polls, pollution, and politics revisited: Public opinion on the environment in the Reagan era," Environment (29:6), 1987, pp: 33-37.
5. Green Hotels Association. (2002). How green are your meetings. [Online]. Available: <http://www.greenhotels.com/question.htm> [2002, October 16].
6. Green Hotels Association. (2004). [Online]. Available: <http://www.greenhotels.com>.
7. Hotel & Motel Management. (2004). [Online]. Available : <http://www.hotelmotel.com>.
8. Kasim, A. (2004). BESR in the hotel sector: A look at tourists propensity towards environmentally and socially friendly hotel attributes in pulau pinang, Malaysia. International Journal Of Hospitality & Tourism Administration, 5(2), P61-P83.
9. Kasim, A. (2004). Socio-environmentally responsible hotel business: Do tourists to penang island, Malaysia care? Journal of Hospitality and Leisure Marketing, 11(4), P5-P28.

10. Nachmias, C. F., & Nachmias, D. (2003), 最新社會科學研究方法(潘明宏, 陳志瑋譯), 韋伯文化。
11. Oppenheim, A. N. (2002), 問卷設計、訪談及態度測量(呂以榮譯), 六合, P59-P62。
12. Patton, M. Q. (1995), 質的評鑑與研究(吳芝儀, 李奉儒譯), 桂冠, P147-P322。
13. Peattie, K. (1995). Meeting the Green Challenge. PitmanPublishing. Environmental Marketing Management.
14. Seal, K. (2000). California hotels scrutinize consumption to save. *Hotel and Motel Management*, 215(6), 63.
15. Strauss, A. L., & Cobrin, J. M. (1997), 質性研究概論(徐宗國譯), 巨流。
16. Stipanuk, D. M., & Ninemeier, J. D. (1956) , The Future of the U. S. Lodging Industry and the Environment , Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, December (83), 1996. Smith
17. Weber, A. L., 1991, Introduction to psychology. New York: Harper Perennial.
18. Watkins, E. B (1994) , Do guest want green hotels .Lodging Hospitality (50:4), P70-P72.
19. Williams M. (1997) Social Surveys: Design to Analysis. In: T. May (Ed.) Social Research Issues, Methods an Process. Buckingham: Open University Press.

附錄 1

程○○ 協理

歐都納山野渡假村協理、嘉義縣旅館商業同業工會第二十屆理事

歐都納是國內知名運動用品與器材之製造商，卅年來為了完成讓更多人走向戶外，走向自然的目標，歐都納選擇了在曾文水庫湖畔，建立了融入大自然，並注重生態與休閒建康的歐都納山野度假村。低密度開發，為這塊大地留下了呼吸的空間，邀請本土藝術家進行高水準的藝術造景，讓歐都納成了曾文水庫旁的重要地標，由於緊臨大埔公園，因此更成為水庫各項活動的絕佳地點。小木屋、大草原，現代化的建築，讓暫居此地的遊客，可以完全的放鬆心情，享受大自然優美的湖光山色，這是最美的視覺 SPA，也是在繁忙的工作之餘，犒賞自的最佳方式。曾文水庫畔有全國四分之一種類的老鷹在上空盤旋，每年四至十一月還有野生的螢火蟲飛來飛去，如果想偷閒釣魚，水庫還有套裝行程帶您享受拉竿的樂趣。另外，離這兒不遠的咖啡園更有專人帶您去了解咖啡的生態與生產，還有茶山的原住民部落，多樣化的行程豐富了您的每一個假期。

林○○ 副教授

國立成功大學建築學博士、國立虎尾科技大學休閒遊憩系系主任

主要研究專長永續休憩環境、綠建築、熱舒適性、旅遊氣候、休閒節能與環保，擁有建築師高等考試及格、台灣建築中心綠建築委員會委員、監察院推動綠建築執行成效之檢討諮詢委員、考試院考選部國家考試典試委員

曾受邀至日本東京 ICB2008 第十八屆研討會，擔任 Tourism climate 領域之 Keynote speaker 獲列入亞洲/美洲名人錄(Asia/American Who's Who)，獲列入亞洲成就人士名人錄 (Asian Admirable Achievers)，目前是台灣綠建築協會發起會員中華民國建築學會永久會員、中華民國設計學會會員中華民國戶外遊憩學會會員、台灣雨水利用協會會員

張○○ 教授

美國奧本大學工業工程博士、美國奧本大學企業管理碩士、美國奧本大學工業工程碩士、私立逢甲大學工業工程學士；目前是國立虎尾科技大學管理學院院長，主要專長及研究領域屬於品質管理、醫院管理、品質工程、企業策略管理等等。相關期刊論文會議論文國科會報告國科會計畫大專學生參與國科會專題研究計畫、曾獲得國科會甲種研究獎勵、虎尾科技大學教師研究獎勵

游○○ 董事長

台視資深節目製作人、現任耐斯廣場董事長、馬哥波羅國際開發董事

易士休閒管理顧問公司董事長、南華大學旅遊管理研究所兼任教授

曾是台視資深節目製作人，從事影視傳播工作。50 歲，投入劍湖山主題樂園產業的開發與經營管理。65 歲屆齡退休，改任劍湖山世界副董事長，並兼子公司馬哥波羅國際開發與路易士休閒管理顧問公司董事長。同時，他也是行政院觀光發展推動委員會委員，並受聘至南華大學旅遊管理研究所任兼任教授。在台灣觀光旅遊業界集產、官、學、研於一身的資歷。民國 89 年，獲選為「國家傑出總經理」。

鍾○○

南華大學環管所碩士、南華大學技術工程師

承辦全校弱電系統（電信、消防受信總機、音響）保養、修繕及相關增設工程辦理。中央監控與需量控制管理、保養、修繕及相關增設工程辦理。

本組資訊系統建立與管理及網站經營。承辦環保、安衛相關公文。承辦全校消防業務。94年初，南華大學為配合內政部獎勵民間綠建築改善作業示範計畫，提出兩大能源改善計畫。分別為日常節能指標改善計畫與污水垃圾指標改善計畫。南華大學以校園綠建築節能計畫申請，經初審、複審、決審等三階段的嚴格評審作業，榮獲95年度優等獎。南華大學為非製造業，公共行政、教育服務與政府機關類組中，全國唯一榮獲優等的教育機構。在國際油價節節攀升，全世界皆在倡導節能以謀求人類永續生存之際，本校可謂順應潮流，而可為國內各大學校院所借鏡。

附錄 2

環保旅館環保標章規格標準草案

(修正四板)

說明

- 一. 依據環保標章制度之精神，本規格標準係為鼓勵旅館在其營運與管理方面之環境績效達到領先全國旅館業者。故欲獲得旅館業環保標章，於必要符合項目須完全符合，相關環境管理措施需有 75% 以上項目符合。未具有之設施無須查核與計算。
- 二. 參與旅館需依查核表內容提供與說明相關資料，由執行單位現場符合性查核。並將查核結果做成准駁建議並提送審議委員會審議。如通過審議則由執行單位辦理後續簽約、發證及後續追蹤管理。
- 三. 參與旅館需可自行進行相關措施改善，依查核表內容先行自行查核。申請案之查核結果未符合規格標準規定者，議可改善後再行提出申請。

內容

- 一. 本標準適用之對象係指所有提供住宿設施與服務，並領有政府核發之觀光旅館業營業執照或旅館業登記證之業者，包括觀光旅館及旅館業（含公務部門副署旅館）。該場址符合本規格標準經審查後核發標章使用權者稱為「環保旅館」。
- 二. 業者之所有設施與活動必須符合附件一查核表之必要符合項目。
- 三. 業者之所有設施與活動必須符合附件一查核表之環境管理措施。此環境管理措施至少需包括下列七個項目之改善措施：（一）企業之環境管理、（二）節能措施、（三）節水措施、（四）綠色採購、（五）一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量、（六）危害性物質之管理、（七）實施垃圾分類、資源回收。
- 四. 業者之所有設施與活動除附件一查核表之環境管理措施外尚有其他創新措施，依項目經查核後最多可增加相關管理措施 5%。
- 五. 申請旅館業者除環保標章申請表外，應依附件一之查核表填具相關資料及檢附證明文件，連同附件二之自評表，提出申請。
- 六. 本規格標準第三條環境管理措施及第四條其他創新措施依符合性與權重計算分數需達 75% 以上。
- 七. 本服務之場址與相關服務文件須標示「環保旅館」。
- 八. 獲得環保旅館之業者應每年提供一份自評表與差異說明。

環保旅館環保標章規格標準查核表

說明

一. 本查核表分為兩大部分：

(一) 受查核旅館基本資料及文件化狀況（不計分）

(二) 查核內容

1. 必要符合項目：需全部符合

2. 相關環境管理措施：需 75% 以上符合，含下列各項

(1) 企業之環境管理

(2) 節能措施

(3) 節水措施

(4) 綠色採購

(5) 一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量

(6) 危害性物質之管理

(7) 實施垃圾分類、資源回收

3. 其他環境管理措施：由申請者自行提出，最多可增加相關管理措施 5%。

二. 申請者應依此表先行進行自評。

三. 查核人員依據查核表之事項進行符合性查核。

四. 未具有之設施或服務無須查核與計算。

一. 受查核旅館基本資訊

旅館名稱		負責人	
旅館地址			
旅館資本額		旅館員工人數	
旅館業種別	<input type="checkbox"/> 觀光旅館 <input type="checkbox"/> 一般旅館	許可字號	

旅館網址		統一編號	
聯絡人		職稱	
連絡電話		傳真號碼	
E-mail 信箱			
旅館正面相片			

二、受查核旅館之文件化狀況

(說明：本節資訊僅供參考用，不列入評分之用)

(一) 建築與場地資料

建造年分：_____

最近之整建/翻修年份：_____ 整建/翻修內容：_____

整個場地之土地面積：_____平方公尺

建築物佔地：_____平方公尺。樓地板面積：_____平方公尺

平面停車場：_____平方公尺 _____車位。

地下停車場：_____平方公尺 _____車位。

其餘空地：_____平方公尺

旅館樓層數：_____ 總客房數：_____

客房之種類： 客房數： 最大月住房率(%) 平均月住房率(%)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

(欄位不足請自行增列)

附設餐廳： _____處

- 1.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納用餐人數 _____
- 2.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納用餐人數 _____
- 3.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納用餐人數 _____

(欄位不足請自行增列)

附設洗衣部：使用乾洗劑乾洗機 _____台、使用四氯乙烯乾洗機 _____台、其他洗衣設備 _____台

附設會議廳： _____處

- 1.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納開會人數 _____
- 2.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納開會人數 _____
- 3.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納開會人數 _____

(欄位不足請自行增列)

附設休閒設施： _____處

- 1.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納人數 _____
- 2.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納人數 _____
- 3.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納人數 _____

(欄位不足請自行增列)

附設游泳池： _____處。消毒頻率： _____。消毒藥劑： _____

- 1.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納人數 _____
- 2.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納人數 _____
- 3.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納人數 _____

(欄位不足請自行增列)

附設溫水或 SPA 設施游泳池： _____處

消毒頻率： _____。消毒藥劑： _____

- 1.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納人數 _____
- 2.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納人數 _____
- 3.名稱： _____面積： _____平方公尺。可容納人數 _____

(欄位不足請自行增列)

其他設施：_____處

1.名稱：_____面積：_____平方公尺。可容納人數_____

2.名稱：_____面積：_____平方公尺。可容納人數_____

3.名稱：_____面積：_____平方公尺。可容納人數_____

(欄位不足請自行增列)

(二) 能源、水資源使用資料

使用之種類(若有使用請勾選)	數量/年	每年大約支出金額
<input type="checkbox"/> 電力	_____度	_____
<input type="checkbox"/> 蒸氣	_____平方公尺	_____
<input type="checkbox"/> 汽油	_____公升	_____
<input type="checkbox"/> 柴油	_____公升	_____
<input type="checkbox"/> 重燃料油	_____公升	_____
<input type="checkbox"/> 天然氣	_____度	_____
<input type="checkbox"/> 桶裝瓦斯	_____公斤	_____
其它之能源(請說明)		
<input type="checkbox"/> _____	_____	_____
<input type="checkbox"/> _____	_____	_____
水資源使用		
自來水使用	_____度	_____
地下水	_____立方公尺	
雨水	_____立方公尺	
中水(生活排水)	_____立方公尺	

(三) 汙染防制與化學品使用使用資料

直接排放汙水數量 _____立方公尺

固體廢棄物處理數量(不包括送去回收再利用之數量)

_____噸 _____

送交清除業回收之固體廢棄物 _____噸 _____

送交清除業清運之液體廢棄物 _____噸 _____

送交清除業清運之危害性廢棄物 _____噸 _____

每年總支出金額 _____

所有使用於場地內之化學品與清潔劑之每年使用數量與支出金額

(若使用請勾選) 使用數量(請註明量測單位) 每年大約支出金額

- 清潔劑(洗衣劑與洗碗劑) _____
 - 工業清潔劑 _____
 - 一般用途清潔劑 _____
 - 有機肥料 _____
 - 化學肥料 _____
 - 殺蟲劑 _____
 - 除草劑 _____
 - 消毒劑 _____
 - 其他化學品 _____
- 每年總支出金額 _____

平均耗電量、耗水量及垃圾生產量 (年平均)

- 耗電量 _____度/平方公尺_____度/房客人次
- 耗水量 _____度/平方公尺_____度/房客人次
- 垃圾生產量 _____公斤/平方公尺_____公斤/房客人次

請繼續進行第二節事項之查核

三、必要符合項目

- (七) 申請日前 1 年內，不得有違反環保法規並遭受環保主管機關處罰確定之記錄。
- (八) 過去一年環保產品採購（如再生紙產品、清潔劑等）種類達 5 項以上。
- (九) 不主動提供一次用沐浴備品（小包裝洗髮精、沐浴乳、香皂、牙刷、牙膏）。
- (十) 不提供免洗餐具（餐具、免洗筷、紙杯、塑膠杯）等一次用餐具。設有餐廳者應具有符合衛生主管機關規範之餐具洗滌設備。
- (十一) 相關汙染防制（廢水、廢棄物、排氣、廚房油煙等）及病媒蚊防治等應依環保法規規定處理。
- (十二) 場所之空氣品質應符合環保署規定之室內空氣品質建議值，並具有維護管理措施與定期檢測。

說明：請具體描述並檢附相關文件資料。

四、相關環境管理措施（權重）

（八）企業之環境管理

- 旅館具有環境政策及環境管理方案/行動計畫（2）
- 至少每年一次進行稽核來提供能源、水資源使用、一次用產品使用、廢棄物處理之基準線資料（2）
- 至少每年一次在環境事務與考量方面定期給員工教育/訓練（2）
- 至少每年二次參與社區/地方/國家/國際性有關於改善/保護環境、環境管理等相關活動（例如社區廢棄物回收計畫、地球日活動等）（2）
- 辦公區域推行環境保護運動相關措施（2）
- 旅館禁菸規定及其週邊 50 公尺內環境清潔維護（1）
- 餐廳優先採用並鼓勵採用本地生產或有機方式種植之農產品，並不使用保育類等食材（1）

（九）節能措施

- 至少每年一次進行空調（暖氣與冷氣）及通風/排氣系統系統之保養與調整（2）
- 超過半數之室內照明燈具，使用省電燈泡或節能燈管燈具（2）
- 緊急出口照明燈超過半數使用精緻型省電日光燈泡或發光二極體（2）
- 地下停車場抽風設備設置自動感測裝置（2）
- 客房浴室之抽風扇與浴室電燈開關互為連動（2）
- 客房電源與房卡連動（2）
- 在使用量較低之時間減少電梯或是電扶梯之使用（1）
- 當房客離去之後重新設定自動調溫器於固定值（2）
- 空調設備具有中央自動控制系統有效控制各區域之室溫，節約能源效率（2）
- 於大型空調系統或溫水游泳池等設備安裝熱回收設備（2）
- 具有確保無人區域之燈具維持關閉之作業程序（1）
- 餐廳冷凍設備裝設塑膠簾或空氣簾（1）
- 戶外照明使用光學偵測器與/或定時器（1）

（十）節水措施

- 至少每年一次進行用水設備（含管線、蓄水池、冷卻水塔）之保養與調整（2）
- 超過半數水龍頭裝設省水設備，超過半數蓮蓬頭符合省水蓮蓬頭規範（2）
- 超過半數馬桶符合二段式省水馬桶規範（2）
- 於客房採用告示卡或其他方式來使得房客能夠選擇每日或多日更換一次床單與毛巾（2）
- 在浴廁或客房適當位置張貼（或擺放）節約水電宣導卡片（2）
- 游泳池廢水及大眾 SPA 池之單純泡湯廢水，與其他作業廢水（如餐飲廢水、沐浴廢水等）分流收集處理，並經毛髮過濾設施，懸浮固定過濾設施等簡易處理後，回收作為其他用途之水源（2）

（十一）綠色採購

- 已於採購程序中建置綠色採購程序 (2)
- 具有年度綠色採購具體目標與方案 (2)
- (十二) 一次用(即用即丟性)產品減量與廢棄物減量
 - 具有相關措施向房客說明一次用產品對環境之衝擊，以爭取房客配合減量 (2)
 - 房客洗衣袋不使用塑膠袋 (1)
- (十三) 危害性物質之管理
 - 對於使用之化學品已建置化學品清單及物質安全資料表並放置於使用場所 (2)
 - 半數使用常規電池之用品皆改為使用可充電之常規電池(常規 1 至 4 號電池)(1)
 - 使用相關措施減少化學除草劑、除蟲劑 (2)
 - 洗衣設備不使用鹵素溶劑作為清潔劑 (2)
- (十四) 實施垃圾分類、資源回收
 - 公共空間或固定區域設有資源回收設施(含廢乾電池回收筒)(1)
 - 餐飲有設置油脂截留設施，並有餐飲廚餘回收 (2)
 - 具有措施減少產品包裝廢棄物 (1)

說明：1.請具體描述並檢附相關文件資料。

2.此部分依權重與符合性分數應為75%以上

五、其他創新措施

基於各旅館業不同之其他環境管理作為，任何以上未列出但是具有永續性、節能減碳、節水、環境保護等之良好作業實務，可視為創新措施。

說明：

1.由申請業者自行舉證提出創新措施內容並請具體描述並檢附相關文件資料。

例如：建築物獲得綠建築標章、LEED 標章、獲有 ISO14001 相關驗證、使用其他節能、減碳、節水、降低污染等措施……等其他

2.此部分依項目最多可增加相關管理措施 5%

環保旅館查核表

項目	查核結果	符合	不符合	不適用	改善意見
必要符合項目					
申請日前一年之，不得有違反環保法規並遭受環保主管機關處罰確定之記錄。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
過去一年環保產品採購(如再生紙產品、清潔劑等)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
不主動提供一次用沐浴備品(小包裝洗髮精、沐浴乳、香皂、牙刷、牙膏)。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
不提供免洗餐具(餐具、免洗筷、紙杯、塑膠杯)等一次用餐具。設有餐廳者應具		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

有符合衛生主管機關規範之餐具洗滌設備。					
相關汙染防制（廢水、廢棄物、排氣、廚房油煙等）及病媒蚊防治等應依環保法規規定處理。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
場所之空氣品質應符合環保署規定之室內空氣品質建議值，並具有維護管理措施與定期檢測。		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
相關環境管理措施（權重）					
（一）企業之環境管理					
旅館具有環境政策及環境管理方案/行動計畫（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
至少每年一次進行稽核來提供能源、水資源使用、一次用產品使用、廢棄物處理之基準線資料（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
至少每年一次在環境事務與考量方面定期給員工教育/訓練（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
辦公區域推行環境保護運動相關措施（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
旅館禁菸規定及其週邊 50 公尺內環境清潔維護（1）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
至少每年二次參與社區/地方/國家/國際性有關於改善/保護環境、環境管理等相關活動（例如社區廢棄物回收計畫、地球日活動等）（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
餐廳優先採用並鼓勵採用本地生產或有機方式種植之農產品，並不使用保育類等食材（1）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
（二）節能措施					
至少每年一次進行空調（暖氣與冷氣）及通風/排氣系統系統之保養與調整（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
超過半數之室內照明燈具，使用省電燈泡或節能燈管燈具（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
緊急出口照明燈超過半數使用精緻型省電日光燈泡或發光二極體（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
地下停車場抽風設備設置自動感測裝置（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
客房浴室之抽風扇與浴室電燈開關互為連動（2）		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

客房電源與房卡連動 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
在使用量較低之時間減少電梯或是電扶梯之使用 (1)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
當房客離去之後重新設定自動調溫器於固定值 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
空調設備具有中央自動控制系統有效控制各區域之室溫，節約能源效率 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
於大型空調系統或溫水游泳池等設備安裝熱回收設備 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
具有確保無人區域之燈具維持關閉之作業程序 (1)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
餐廳冷凍設備裝設塑膠簾或空氣簾 (1)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
戶外照明使用光學偵測器與/或定時器 (1)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(三) 節水措施					
至少每年一次進行用水設備 (含管線、蓄水池、冷卻水塔) 之保養與調整 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
超過半數水龍頭裝設省水設備，超過半數蓮蓬頭符合省水蓮蓬頭規範 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
超過半數馬桶符合二段式省水馬桶規範 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
於客房採用告示卡或其他方式來使得房客能夠選擇每日或多日更換一次床單與毛巾 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
在浴廁或客房適當位置張貼 (或擺放) 節約水電宣導卡片 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
游泳池廢水及大眾 SPA 池之單純泡湯廢水，與其他作業廢水 (如餐飲廢水、沐浴廢水等) 分流收集處理，並經毛髮過濾設施，懸浮固定過濾設施等簡易處理後，回收作為其他用途之水源 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(四) 綠色採購					
已於採購程序中建置綠色採購程序 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
具有年度綠色採購具體目標與方案 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(五) 一次用 (即用即丟性) 產品減量與廢棄物減量					
具有相關措施向房客說明一次用產品對環境之衝擊，以爭取房客配合減量 (2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
房客洗衣袋不使用塑膠袋 (1)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(六) 危害性物質之管理					

使用相關措施減少化學除草劑、除蟲劑(2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
對於使用之化學品已建置化學品清單及物質安全資料表並放置於使用場所(2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
洗衣設備不使用鹵素溶劑作為清潔劑(2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
半數使用常規電池之用品皆改為使用可充電之常規電池(常規1至4號電池)(1)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(七) 實施垃圾分類、資源回收					
公共空間或固定區域設有資源回收設施(含廢乾電池回收筒)(1)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
餐飲有設置油脂截留設施，並有餐飲廚餘回收(2)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
具有措施減少產品包裝廢棄物(1)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
其他創新措施					
請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
請自行提出		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
項目					
必要符合項目	符合	不符合			
相關環境管理措施					
其他環境管理措施					
A = 100%	$B1 / (B1 + B2) = B$				
	$B + C \geq 75\%$				