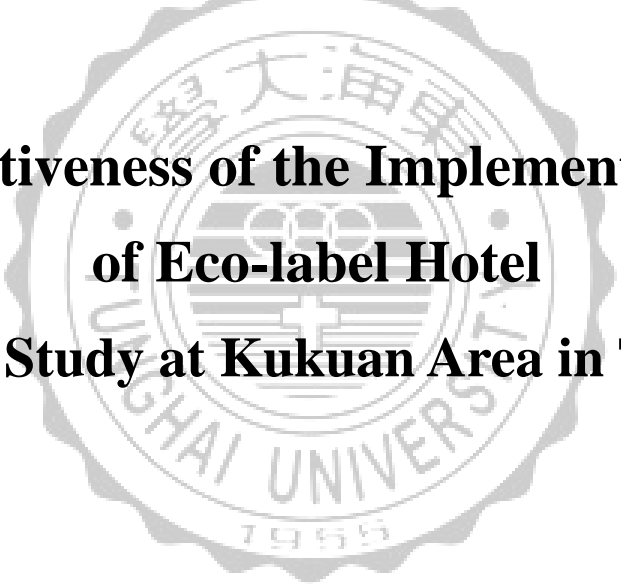


東海大學企業管理學系
碩士學位論文

探討環保旅館標章之推行成效
-以台中谷關地區旅館為例

**Effectiveness of the Implementation
of Eco-label Hotel
- A Case Study at Kukuan Area in Taichung**

The seal of Donghai University is a circular emblem with a scalloped border. It features the university's name in Chinese characters '東海大學' at the top and 'DONGHAI UNIVERSITY' in English around the perimeter. In the center, there is a stylized design that includes a cross-like symbol and the founding year '7955' at the bottom.

指導教授：王本正 博士

研究生：林官德 撰

中華民國一〇一年七月

論文名稱：探討環保旅館標章之推廣成效-以台中谷關地區旅館為例

校所名稱：東海大學企業管理研究所

畢業時間：2012 年 7 月

研究生：林官德

指導教授：王本正 博士

論文摘要：

隨著人類對於全球暖化氣候變遷問題的重視，各國政府對於環保相關之政策及推廣更是不遺餘力，而我國政府也為了能跟上這股綠色消費的潮流而制定了環保標章認證制度。另外由於休閒旅遊活動的逐漸盛行，相關的研究卻顯示旅遊活動之中，在旅館這個環節上所產生的資源消耗量及碳排放極為可觀。因而我國政府於 2008 年即已訂定旅館業環保標章認證制度來倡導旅館環保的重要性，但立意良善的認證制度截至 2012 年 6 月為止，卻僅只有三家旅館通過環保旅館的認證。

在這種情況之下，本研究經由文獻探討將影響旅館業者申請標章的主要影響因素歸納為：環保旅館規格標準、綠色消費市場、相關政策配套措施，並依據這些因素建立以下之研究假設，分別為：**H1**. 對標章標準內容的了解及合理性對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響；**H2**. 綠色消費市場需求對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響；**H3**. 相關政策配套措施的支持對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響。並於建立研究假設後隨即分別對某環保旅館進行訪談及發放問卷於台中谷關地區旅館，以調查該地區環保旅館推行之成效。

經過綜合訪談及問卷分析結果之後，得到以下之結論：標章規格標準的資訊宣導及合理性還有加強宣導及調整的空間、實行環保之成本較高且無明確之投資報酬、消費者環保意識及綠色消費市場不足、政策配套措施不足。最後本研究再針對結論以組織變革的管理方式做出建議，期望對台中谷關地區之環保旅館標章推行成效的改善能有所幫助。

關鍵字：旅館業環保標章認證制度、主要影響因素、推行成效、組織變革的管理

Title of Thesis : Effectiveness of the Implementation of Eco-label Hotel - A Case Study
at Kukuan Area in Taichung

Name of Institute : Master of Business Administration, Tunghai University

Graduation Time : July, 2012

Student Name : Guan-De Lin

Advisor Name : Ben-Jeng Wang

Abstract :

With the focus on the problem of the global warming, various countries strive as much as possible to execute and promote the environmental protection policy. Taiwan's government has followed the green consumption trend to conduct the eco-label system. In addition, many studies have shown that with the prevalence of leisure and tourism activities, a huge amount of resource consumption and carbon dioxide emission were produced in the hotel industry. Therefore, in order to promote the importance of the environmental protection, Taiwan's government has conducted the certification system for eco-hotel in 2008, however, there are only three hotels have received the certification for an eco-hotel from Year 2008 to June, 2012 .

Under such circumstances, this study has summarized some major impact factors on the basis of literature reviews, including: the specification standards of eco-hotel, the market of green consumption, and the policies relevant to eco-hotel. Based on these impact factors, this study conduct the following three hypotheses: H1. The comprehension and rationality of the specification standards of eco-label hotel have a positive impact on the intention of hoteliers at Kukuan area in Taichung to apply for the certification for an eco-hotel; H2. The market of green consumption have a positive impact on the intention of hoteliers at Kukuan area in Taichung to apply for the certification for an eco-hotel; H3. The policies relevant to eco-hotel have a positive impact on the intention of hoteliers at Kukuan area in Taichung to apply for the certification for an eco-hotel. After conduction of the hypothesis, we interviewed one of

these eco-hotels and gave the survey questionnaire to hoteliers at Kukuan area in Taichung in order to investigate the effectiveness of the implementation of eco-label hotels at Kukuan area in Taichung.

Based on the results of interview and survey questionnaire, the conclusions are : There is still some room for improvement in the comprehension and rationality of the specification standards of eco-label hotel; the cost for implementing environmental protection is high while the return on the investment is uncertain; the consumer's awareness of environmental protection and the green marketing are inadequate; and the policies for eco-hotels are inadequate. Finally, this study has made some suggestions based on the way of management of organizational changes, which are useful for improving the effectiveness of implementation of eco-label hotels at Kukuan area in Taichung.

Key words : Certification System of Eco-hotel, Major Impact Factors, Implementation Effectiveness, Management of Organizational Change

目錄

第壹章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機與目的	2
第三節 研究流程	3
第貳章 文獻探討	4
第一節 綠色概念	4
第二節 環保標章	11
第三節 旅館業環保標章	15
第四節 永續評比認證制度案例	18
第五節 環保旅館相關活動舉辦	19
第六節 旅館業環保標章之議題	20
第七節 組織變革的管理	23
第參章 研究方法	27
第一節 研究架構	27
第二節 研究問題及假設	27
第三節 研究工具	29
第四節 研究範圍與限制	35
第肆章 樣本資料歸納與分析	37
第一節 深度訪談內容	37
第二節 問卷樣本資料	42
第伍章 結論與建議	61
第一節 結論	61
第二節 建議	62
參考文獻	67
附錄	72

表目錄

表 2-1	綠色旅遊的主張作法.....	6
表 2-2	環保旅館及綠色環境管理系統的正向效益.....	10
表 2-3	各類政策工具運用方式及具體做法.....	13
表 2-4	環保標章產品的分類.....	14
表 2-5	環保旅館的定義.....	16
表 2-6	各國環保旅館標章整理圖.....	17
表 2-7	建構及申請標章認證與落實環保措施可能面臨之挑戰.....	21
表 3-1	研究假設表.....	28
表 3-2	訪談問題整理.....	29
表 3-3	問卷第一部分（一）.....	31
表 3-4	問卷第一部分（二）.....	32
表 3-5	問卷第二部分設計要素.....	33
表 3-6	問卷第三部分（一）.....	34
表 3-7	問卷第三部分（二）.....	35
表 4-1	樣本信度 Cronbach's Alpha 值.....	43
表 4-2	對規格標準之了解.....	43
表 4-3	對規格標準了解程度的排序.....	44
表 4-4	對標章資訊來源比例.....	45
表 4-5	難以達成的項目統計.....	46
表 4-6	難以達成項目排序.....	46
表 4-7	較易達成項目統計.....	48
表 4-8	較易達成項目排序表.....	48
表 4-9	障礙因素編碼對照表.....	50
表 4-10	影響因素障礙程度統計.....	51
表 4-11	影響因素障礙程度排序.....	52
表 4-12	驅動因素編碼對照表.....	53
表 4-13	影響因素驅動強度統計.....	53
表 4-14	影響因素驅動強度排序.....	54
表 4-15	障礙驅動因素歸納表.....	55
表 4-16	對環保標章認知及意願統計.....	56
表 4-17	標章認知及意願統計.....	56
表 4-18	有效提昇申請意願的策略統計.....	58
表 4-19	有效提昇申請意願策略排序.....	58
表 4-20	谷關地區旅館主要客群分佈比例.....	59

圖目錄

圖 1-1	研究流程圖.....	3
圖 3-1	研究架構圖.....	27



第壹章 緒論

第一節 研究背景

當全球各國都意識到全球暖化的嚴重性與減少碳排放的重要性時，除了減少能源消耗以及碳排放之外，另外一股「綠色經濟的設計提案」的概念也隨之興起，如同「從搖籃到搖籃」一書中所說明的，一個好的設計並不會對環境造成傷害；然而近年在節能減碳及綠色概念的被重視後，赫然發現被稱為「無煙囪工業」之觀光業所消耗的能源以及資源其實相當龐大，並也會造成汙染對環境造成衝擊，事實上的狀況並不如無煙囪工業之美名一般。

如同前段所言世界各國對於環境保護的問題有了親身的體認並且開始反思其重要性時，綠色消費的風潮逐漸開始風行，消費者進行消費時開始注意到產品對生態環境的衝擊，並且會選擇對環境傷害較少、甚至是無害的商品，以較積極的態度，即善用自身消費的力量來影響製造廠商必須製造符合及銷售環境保護標準的產品。但站在消費者的角度，他們並無法確切得知市面上的商品是否有達到環境保護的標準，因此政府部門才需訂定「環保標章」之認證制度來讓消費民眾了解市面上產品的生產及銷售是否符合環境保護之標準。

而根據陳冠瑋（2010）關於政策工具分類的探討中，環保標章是屬於「象徵與勸勉（Symbolic and Hortatory）」類型的政策工具，其意義為政府透過象徵性的符號運用與勸勉來改變消費民眾內心的認知，主要是透過形象、符號或標章來改變目標民眾對偏好行為的認知，當象徵與勸勉若能符合政策對象的信念或價值判斷時，即能引發其行為的改變，且能影響其行動。以綠色消費來說，若較具有環保意識的消費民眾在購買商品時，若是遇到具有環保標章商品時，則該商品就較會受到該消費者青睞，而當綠色消費的這股力量變的巨大時，即能成為市場一股強大的力量，生產者因而必須為此而改變其原有形態來符合其消費者的期待，就是消費者能以較積極主動的方式來尋求對環境的保護之真正意義。

因此在綠色旅遊、消費以及環保標章的浪潮下，被 Green Hotel Association (2012) 定義為「管理者擬定節省水、節約能源和降低固體廢棄物浪費，同時節省支出的成本來保護地球環境。」的環保旅館就逐漸出現，同時在國際上有許多成功的標章制度案例，其相關的做法以及配套措施都可以作為典範，值得參考並且學習。

第二節 研究動機與目的

在目前世界節能減碳及與環保相關議題逐漸受到重視的趨勢下，我國也是地球村中其中成員，對於世界環境的保護也該不遺餘力的付出，因此政府在各領域上設立了相關的環保標章認證，並也特設立服務業領域中旅館業環保標章的認證，並舉辦如綠行動傳唱計畫以及環保旅館大賽等等活動來鼓勵業者及宣導環保概念給消費大眾，希望能在旅館的這塊領域上達到節省能源消耗以及減少廢棄物的產生，以對地球環境負起責任。

我國環保署在 2008 年舉辦全國環保旅館大賽時，合計有 78 家一般旅館與 39 家觀光旅館符合資格，然而目前環保署所制定的環保旅館標章從設立至 2012 年 6 月卻僅僅只有三家旅館（分別為東部知本老爺大酒店、北部富康精彩旅店、北部甲桂林商務旅館）通過旅館業之環保標章認證，因此在這種情況之下可以合理推論必定有某些特定的影響因素造成目前通過認證之旅館數量稀少結果，若無法針對此問題的關鍵點進行有效合理的調整，恐怕枉費當初制訂本標章的美意。

上述之現象促使本研究透過國內外相關文獻的探討以及對環保旅館進行深度訪談，加上對台中谷關地區旅館業者之環保旅館標章執行成效來了解目前環保旅館標章在台灣發展的困境，希望針對目前環保旅館標章不合理以及可以改善的地方提出建議，相關當局可以制定出合理且適用於目前台灣各地區的規格標準，且使用管理組織變革的方式來建議相關當局，希望能藉此讓我國有更多旅館通過環保旅館標章的認證，已達到節約能源用水與廢棄物減量，並期許通過認證之旅館能實質地進行環保措施與作為，以為地球環境盡一份心力。

經由上述之動機，本研究預期達到以下之研究目的：

1. 探討旅館業環保標章所面臨之挑戰與旅館業者營運實務上的需求。
2. 針對目前谷關地區旅館業環保旅館標章執行成效提出具管理意涵之建議。

第三節 研究流程

在研究進行前，首先進行相關文獻瀏覽與探討，藉此了解目前環保旅館在世界各國間的發展狀況，接著即發展本研究之架構，並確認目前我國環保旅館標章之潛在問題及建立研究假設，並以架構為基礎進行訪談及設計問卷，將問卷發放於谷關地區旅館業者進行環保旅館推行成效調查，最後將進行資料歸納分析後提出研究結果及合理之建議。

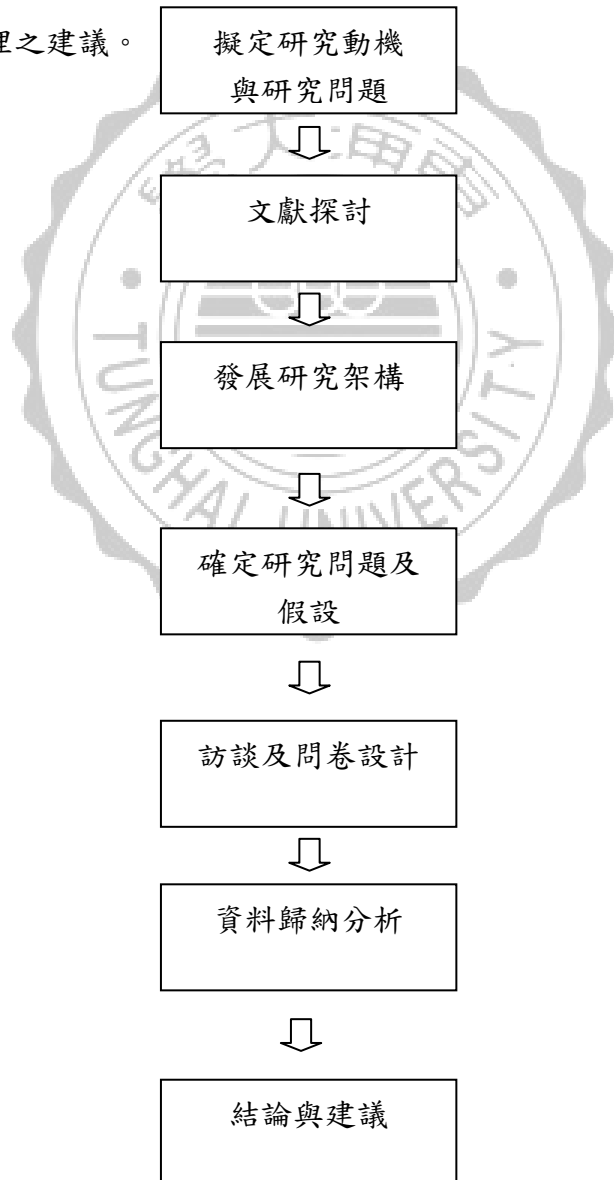


圖 1-1 研究流程圖

第貳章 文獻探討

本研究首先對目前國際普遍對環保議題的重視進行探討以了解永續環境的重要性，接著則是被稱為無煙囪工業的觀光產業對自然環境所造成的衝擊影響以及旅館若能進行環保作為則能為自身帶來什麼好處進行了解；接著探討政府為了鼓勵綠色消費所制訂的環保標章制度及當政府為了要達到政策成效的目的時所須使用的政策工具；隨即進入本研究主要探討的範疇，對國內外旅館業環保標章制度進行瀏覽，並也探討了與認證制度相關之永續評比認證制度，以作為參考的典範。

最後則是對我國旅館業環保標章所遭遇之議題，其中值得探討的是目前環保旅館標章制度所面臨的挑戰及相關研究所提出的影響旅館業者申請標章制度的主要原因有哪些來進行了解。

第一節 綠色概念

一、節能減碳的趨勢

「京都議定書」的簽定及地球高峰會的舉辦顯示人們意識到全球暖化之減少碳排放與能源消耗的重要性。

溫室效應氣體是造成全球暖化主要原因之一，因此近年來二氧化碳等溫室效應氣體的減量已成為全球性的議題，氣候暖化所會造成的效應會發生在全球各地並不會只發生在少數國家，因此碳排放已經不單單是各國內政問題，而已成為各國間都必須重視的問題。因應這股世界的潮流，日常生活中各項人類活動都應該以節能減碳為前提來進行。而在我國的政策上，從王宗銘（2010）可以得知我國近年政策，馬總統提倡節能減碳應落實在日常生活上，像是 2010 年是台灣的節能減碳年，國家節能減碳總體計畫的減碳目標為全國二氧化碳排放減量，預估 2020 年排放量將為 4.67 億公噸，目標是減為 2005 年的 2.57 億公噸，必須減量 45%。

環保署長指出台灣設下目標的 45%，比起韓國的 30%、新加坡的 16% 都還要嚴峻，目的就在於要能確實落實減碳排放的政策，不但能節約能源並負起台灣對地球環境保護上的責任。

二、搖籃到搖籃的綠色經濟提案

除了上述減少能源消耗以及碳排放的重要性之外，也興起了一股 McDonough and Braungart (2002) 提出的從搖籃到搖籃之「綠色經濟的設計提案」概念，從搖籃到搖籃的概念在在說明，人類從工業革命開始所製造的產品皆是人類以蠻力來克服大自然，譬如說是以冷氣空調的方式來解決室內溫度高的問題、東西使用完畢後就是焚燒或者掩埋、工業產品製造過程使用有毒的物質等等的汙染，作者麥唐諾及布朗嘉指出這一切皆是出自於不管是製造過程或是產品設計的不良，在製造的時候完全沒考慮到製成品是否可回收、製造過程是否產生對地球環境無可挽回的傷害，但若是從產品設計時即將同級回收概念納入考量、以自然無害的物質而非有害的化學複合物來製造就可以對自然環境減少很多的負擔；在建築的設計上若也能使用環保技術並充分利用自然環境條件，例如採用節能燈具及智慧型照明系統並搭配水平遮陽設施，遮陽設施除了可直接阻擋太陽的直射光與熱，更可間接利用光棚設計將太陽光反射至天花板，再經天花板將自然光導入室內較深處，就可以形成有效率之照明環境。

總而言之，一個好的設計無須使用人工蠻力（如燈具照明、空調）就可以達到人類所需要的目的，且不會對環境造成傷害，就像一棵櫻桃樹的掉落地上的枯葉對環境來說並不是廢棄物，卻是一種可以化作為孕育大地的養分，若工業的製造也能如同這種方式，如此地球資源即可生生循環不息。

三、綠色旅遊的興起

隨著人們所得的提高及對於生活品質上的重視，再加上交通運輸的便捷，使得人們觀光旅遊的風氣逐漸盛行，但過去被視為「無煙囪工業」的觀光產業在近年節能減碳及綠色概念的被重視後，赫然發現觀光業所消耗的能源以及資源其實相當龐大，也會造成環境的汙染並造成衝擊，事實上並不如無煙囪工業之美名一般。

而從過去的一些研究中如從Simpson, Gössling, Scott, Hall, Gladin (2008) 的研究中可以發現旅遊活動顯然會是影響氣候的主要因素之一，林子平 (2011) 也指

出因旅遊所耗用的能源占以觀光為主要產業的夏威夷能源總用量的比率達60%，顯示出旅遊業所消耗的能源不可小覷，對氣候變遷的影響其實是非常重大的。

另外在世界觀光組織 WTO (2012) 的預測及統計，國際旅遊人口有成長的趨勢，如此看來旅遊業所造成的能源消耗及資源浪費若再不進行相關的控制措施情況之下將會持續的增加。

我國不落人後亦有成立台灣綠色旅遊協會來符合綠色旅遊的潮流，從台灣綠色旅遊協會 (2012) 網站中可以了解，該協會的宗旨為「秉持節能減碳精神，推行綠色旅遊，促進台灣生態人文永續發展，透過旅遊與世界接軌，並且『為台灣觀光做先鋒、為地球生態保永續』。」而該協會對於綠色旅遊所作的定義則是為：「旅客以對環境衝擊最小的旅遊形態，秉持『節能減碳』的精神，享受『生態人文』的遊程體驗。」

並且對綠色旅遊有以下七項主張及一項建議：

表 2-1 綠色旅遊的主張作法

七大主張	作法
食	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 有機當季 用餐以環保有機與當季在地食材為原則，降低土地污染及減少運輸的耗費。
衣	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 輕便舒適 穿輕便環保功能服裝，舒適透氣，以便行李減量，降低運送清洗，減少耗能。
住	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 節能在地 住有環保節能概念，且優先使用在地建材及在地員工的綠色旅館。

七大主張	作法
行	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公共低碳 旅遊期間優先選擇大眾運輸、單車健行、低碳節能的交通工具。
育	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 尊重自然 不去違反自然生態的旅遊地，以環保 3R (Reduce、Reuse、Recycle) 精神與旅遊地共處。
樂	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 關心體驗 走入山海城鄉、社區聚落、農場森林、田野濕地去關心環境生態及人文風情。
購	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 當地特產 購買旅遊當地農特產及工藝紀念品，以增加當地業者收益，又可以減少運輸耗能。
建議	作法
公益	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 碳補償 可在遊程中進行加入有益於降低碳排的活動如公益植樹、獎勵措施、綠色教室等以具體行動推動綠遊及環保觀念。

資料來源：本研究整理自台灣綠色旅遊協會（2012）

四、旅館業對自然環境造成的影響及環保作為益處

根據國外 Alexander and Kennedy (2002) 指出，在旅館的營運中最耗費成本以及最浪費資源主要集中在三部分，分別是：非再生能源、過量使用水、廢棄物的產生，因此在水、能源、廢棄物的消耗及產生之下，對環境的影響是可想而知的。

而林子平 (2011) 於綠色旅館一文中說明了旅館業所耗用的能源是從旅客進

入旅館投宿就開始會有能源的消耗，而消耗的部分大致可以分成電力及燃料兩個部分，而能源的消耗即是代表著二氧化碳的產生。電力的主要使用部分有電力系統、空調系統、照明系統、鍋爐系統及給水系統等；而能源的耗用則是使用天然氣的廚房爐具及柴油的鍋爐設備（如游泳池、三溫暖、洗衣設備、空調及熱水用之熱交換器等），以上兩種能源消耗會在旅館所使用的客房、相關設施及飯店人員所使用的辦公場所等產生，由此可見二氧化碳在旅館的排放來源種類非常眾多。

從林書羽（2010）之旅館的備品便利性與企業環保形象對服務品質及購買意願影響之研究中指出，台灣地區的觀光旅館每人每日用水量有逐漸上升的趨勢，顯示出若照目前情勢演變下去，旅館所消耗的用水量將會越來越龐大。另外根據行政院環境保護署管考處（2011）的一則報導中指出，根據交通部觀光局的統計，若以國內合法旅館及民宿所使用之房間來計算，業者每年所提供的一次性盥洗用品就超過 3,500 萬多份。另據環保署估算，以每支牙刷平均 10 公克計，碳足跡約 45 公克，總計台灣每年用掉一次性牙刷的碳足跡約 1,575 公噸，若再加上牙膏、洗髮精、沐浴乳、香皂、刮鬍刀、浴帽、髮刷、拖鞋等一次性盥洗用品，碳排放量將更為驚人；從陳怡婷（2008）的綠色生活電子報一則報導也指出，根據環保署之統計，中型旅館一週所耗費的資源，相當於一百個家庭一年累積的使用量，因此在以上的資訊讓我們了解到旅館在能源、用水及廢棄物的產生之資源耗用量上是極為龐大的，非常值得我們重視。

在前段所指出旅館會耗費的資源的情況下，若旅館能進行相關的環保作為時能達到如何的成效？如 Alexander and Kennedy（2002）指出旅館業者必須針對前所提至的三項（能源、用水、廢棄物）對營運獲利及環境造成負擔的項目做出改進，一方面可以節省成本，另一方面則能保護自然環境，

例如在「能源效率」部分，由於旅館的營運中「空調」是旅館中最大的能源消耗項目，而若使用一些作法（如被動式太陽能、房卡與電源連動等方式）就可以減少能源的需求。研究中幾個例子說明進行環保作為的效益：如紐西蘭的 The Hyatt Regency 旅館建構一個房間節能專案系統所投入之成本為美金 16000 元，只需要

14 個月即可回收，並且往後每年可以節省 14000 元下來。而在紐西蘭的另一家 Sheraton Auckland Hotel and Towers 旅館，發現洗衣部所消耗的能源中有 65% 來自於烘乾部分，因此將烘乾溫度由 85 度 c 調降為 65 度 c，此舉不但在實施後的前三個月在電費上節省了 2000 元，藉由這個做法也減少了洗衣精的使用並且也減少了汗水的排放，還有讓投宿的旅客可以選擇不每天更新床單，因此可以節約能源及用水。另外，「照明」則是旅館中第二大耗能的項目，可能也是旅館業者最容易著手達到節約能源目的的項目，經由搭配省電燈具的使用，可以輕易的節省許多支出；另外太陽能的使用可以節省對電力公司電力需求，也可節省旅館本身的許多電費支出成本。

「水的使用」對在地環境而言是一項高成本且影響重大的項目，在每間房間安裝低流量用水的蓮蓬頭和充氣水龍頭，每間房間每個月可以就省下 1.5 元；

最後「固體廢棄物」部分則是說明廢棄物的減量不僅可以減少在廢棄物處理上可觀的開銷，對於環境也能更加友善。

該研究提出若可以達成“Zero Waste”的目標就可以換取以下的成效：第一、提升旅館營運的效率；第二、節省旅館開銷成本（能源、水資源、廢棄物處理）；第三、減少從大自然取得過多資源及排放廢棄物對環境造成之負擔；第四、以高效率的方式來使用所有資源。

Claver-Cortés, Molina-Azorín, Pereira-Moliner and López-Gamero (2007) 的「環境策略對於旅館績效的影響」一文也指出，從間接的績效面向來看，環保旅館能保護當地的環境及資源確保永續環境得以進行下去，而從直接的績效面向來看，環保的措施能減少旅館本身營運的成本而增加收益，因此旅館提高對環境承諾的層級是增加旅館本身競爭優勢來源的方式之一。

而 Alexander and Kennedy (2002) 也提出儘管旅館在改變傳統的營運方式可能會有較花時間、成本及回收緩慢的特性，然而該研究中提出一些較為簡單的環保措施就可以比一些較進階的做法減少很多成本並且也較容易達成目標，也建議旅館應該建立監測的系統，以了解自身旅館產生耗能項目的狀況，並讓自己設定

目標且進行改善。

最後是我國相關研究中所提出的若旅館落實環保政策或申請環保旅館標章能獲取的正面效益，首先從蕭登元(2008)所提出環保旅館的正面效益及陳雅守(2004)建立適合的環境管理系統所具有的效益進行綜合探討，整理如下表 2-2：

表 2-2 環保旅館及綠色環境管理系統的正面效益

正面效益	1. 自願性配合的企業可以藉此提升企業形象以及落實社會責任，並增加企業之競爭力
	2. 節省營運及資源耗用的成本（水、電、一次用產品等...）
	3. 結合政府資源（政府綠色採購誘因、推廣宣導資源）
	4. 提高服務品質，吸引顧客目標及獲得員工的認同，有利市場區隔及行銷，提昇企業競爭力
	5. 減少對環境帶來的衝擊，並達到環境教育功能
	6. 符合未來綠色企業標準

資料來源：本研究整理自蕭登元（2008）、陳雅守（2004）

其中所提到的正面效益多半為關於提升企業本身形象，如自願性配合的企業可以藉提升企業形象以及落實社會責任以有利市場的區隔及行銷，再者就是如同前段所指出的可以節省旅館營運的成本，就是節約水電能源以及減少廢棄物的產生，能源、用水及廢棄物的減少不但可以減少旅館業者的開銷成本，最重要的是可以減少對於環境的負擔；另外則是藉由政府環保相關政策的公有資源的輔助配合來讓旅館因此而受惠。

另外在張宏生(2010)臺灣旅館業綠色行銷與環保標章探討之研究結論也顯示，多數人認為旅館業在會造成環境如此大的負擔之下應該善盡社會責任，大眾對於環保旅館之綠色行銷都具有正面的觀感，加上環保問題已成為一個國際性質的問題，因此環保旅館標章制度應該受到鼓勵。而與環保旅館性質類似的林淑芬(2010)綠色民宿的研究中提至綠色民宿不僅能提高能見度，也可以為民宿所在地創造另一種經濟的體驗，更能降低旅遊所帶來的衝擊，使其更能永續發展。

最後以企業的觀點來檢視企業綠色管理的效益，高明瑞、劉常勇、黃義俊、張乃仁（2010）之企業綠色管理環境績效與競爭優勢關聯性研究中發現企業綠色管理對環境績效與競爭優勢有顯著的正向影響，環境績效對競爭優勢也有顯著的正向影響，因此綠色的管理作為對企業而言是有正面效益的。

第二節 環保標章

一、政策工具

當政府要執行政策時需要使用適宜的政策工具，本研究經由探討陳冠璋（2010）了解關於政策工具的意義，其意義在於當政府在面對國家社會的問題以及需求時，針對問題加以分析及界定並訂定出所要達成的目標後，政府就必須使用適當的方法來達成進而滿足社會的需求並達到效益最大化，這些方法即被稱作為政策工具。

而為了因應不同的政策目標及需求時則必須要有多種不同類型政策工具來促使能達成預定目標，因此在陳冠璋（2010）研究中將 Schneider & Ingram（1990）的五大類型政策工具來與 Mcdonnell & Elmore（1991）之四項分類的政策工具加以結合，得出以下所歸類出的結果為六大類政策工具類型，分別為：權威（Authorities）、誘因（Incentives）、能力建立（Capacity-Building）、象徵與勸勉（Symbolic and Hortatory）、學習（Learning）、系統改變（System Changing），而根據以上這些政策工具，分別做簡單的說明：

1. 權威：此項工具是政府使用公權力之權威，例如法律等公權力來促使政策工具的對象順服、禁止或必須採取某種行動，以遵從政策的規範。
2. 誘因性：該項工具能讓政策標的對象感到受吸引，並能藉由此具吸引力之誘因而促使對象達成所制訂的政策目標。
3. 能力建立：政府使政策的標的對象具有自我思考及管理所的能力，簡言之，此方法即是讓標的對象能較自發性的作出某種行為來符合政策目標。
4. 象徵與勸勉：政府透過象徵性的符號來改變或勸勉標的對象的認知，此類型的

方式是賦予政策一個具有某象徵意義，當對象也認同所象徵的意義時，則此時這個方法就能達到其政策目標。

5. 學習：政府及標的對象雙方都可以藉由政策的推行，讓彼此參與學習，並能藉此提升政策品質，例如政策公聽會就能讓雙方進行溝通並善其政策之適用性及品質。
6. 系統改變是透過引入個人、組織或企業，藉此改變政府部門單一的系統。

另外Howlett and Ramesh(1995)則是依據國家參與政策的程度將工具的類型，分為「自願性工具」、「混合性工具」、「強迫性工具」三類，以下是三種政策工具相關的說明：

1. 自願性政策工具 (Voluntary Instruments)

政策的執行全是以社會自發性的基礎下來採取必要行動，政府幾乎不會介入，此類型工具主要是透過「家庭」、「自願性組織」、「市場」三種方式自發性的來達成目標。

2. 混合性政策工具 (Mixed Instruments)

在這個政策工具中政府的涉入程度則較不一定，是透過「資訊與勸誡」、「補助」、「財產的銷售權」、「徵稅與使用者付費」方式來達成目標。

3. 強迫性政策工具 (Compulsory Instruments)

此方式是最傳統由上到下之權威方式，政策對象僅可接受政府之指示而無自我裁量的空間，是透過「管制」、「公營事業」、「直接供給」這三種方式來達成效果。

而以上三種政策工具在執行環保標章具體作法可歸類整理成下表2-3：

表 2-3 各類政策工具運用方式及具體做法

政策工具種類	方式	具體做法
自願性政策工具	「家庭」、「自願性組織」、 「市場」	說明會、研討會 綠色生活資訊網 市場競爭機制
混和性政策工具	「資訊與勸誡」、「補助」、 「財產的銷售權」、「徵稅與 使用者付費」	環保標章圖示 綠色商店設 置
強迫性政策工具	「管制」、「公營事業」、「直 接供給」	政府採購法

資料來源：本研究整理自陳冠瑋（2010）、Howlett and Ramesh（1995）

從上表可以得知政府透過舉辦相關的說明會或研討會及提供綠色資訊給民眾使其能自發性的來順從環保標章的政策，這股力量若可以持續且強化則即能讓業者在市場有利可圖的情形之下產生政策的成效，混和性政策工具則是利用環保標章的圖示及設置綠色商店等方式來混合使用達到政策效果，強迫性工具中的政府採購法即是以法規方式來強制規定政府部門必須優先採購綠色商品，以上三種工具是政府在為了執行不同的政策時所能選用採取的工具。

二、環保標章

環保標章是屬於Mcdonnell & Elmore(1991)提出的象徵與勸勉（Symbolic and Hortatory）類型的工具，透過象徵性的符號來讓政策對象能夠認識及支持政府的政策，藉以改變民眾的行為和認知，使政策能達到規劃時所預定的目標。

而目前世界各國執行環保標章的基礎都是根據「環境標誌與宣告」之種類與定義來制定的，即是利用簡單且明確的說明、符號或圖形將產品或服務的環保特性表達出來，當採購者了解其說明或標誌之意涵，便較易做出對環境有利之購買決策。環保標章是廠商自我管制的一種方式，也可以藉此讓消費大眾了解到市面上哪些產品在環保環節上有所講究，因而可以讓消費者做出有利於環境的選擇，

若這股消費力量可以持續擴大，則將能以市場機制來驅使廠商必須做出有利環境之生產。

從綠色生活資訊網(2012)可以根據國際標準組織公告之ISO 14020 的系統標準可以將環保產品分成以下三種類型：分別為第一類環保標章：「自發性、多重準則、經第三者驗證之計畫。產品符合預先設定之規格標準並經過第三者驗證後，則頒發專用之標章，表示該產品有整體環境優越性。」第二類廠商自行宣告的環境訴求：「由產品製造商、進口商、配銷商、零售商自行宣告該產品之環境訴求，此類產品無專用標章。」及第三類環境宣告：「以預先設定的參數群，並對產品進行生命週期評評估，經過第三者驗證後，於產品銷售時標明其定量化之環境資訊。」

我國政府為落實相關綠色消費之相關法規，在「機關優先採購環境保護產品辦法」條文中將環保標章產品進行分類，第一類產品即是國際標準的第一類環保標章，第二類產品即為第二類廠商自行宣告的環境訴求，第三類產品即是第三類環境宣告，關於環保標章產品類別的定義，分述為下表2-4：

表 2-4 環保標章產品的分類

環保標章產品種類	我國定義
第一類產品	取得行政院環境保護署認可之環保標章使用許可以及取得與我國達成相互承認協議之外國環保標章使用許可者。
第二類產品	非屬環保署公告之環保標章產品項目之產品，經環保署認定符合再生材質、可回收、低污染或省能源條件，並發給證明文件者。
第三類產品	指該產品經相關目的事業主管機關認定符合「增加社會利益或減少社會成本」之產品，並發給證明文件者。

資料來源：本研究整理自綠色生活資訊網(2012)

根據環保署綠色生活資訊網（2012）可以知道目前國際中已有 50 餘國推動環保標章認證制度，也可從中得知環保標章的內涵是產品經過政府的嚴格審查後，在各類別產品項目中表現最優良的前 20~30% 產品所獲得頒發的商標，台灣目前的環保標章 logo 外觀是「一片綠色樹葉包裹著純淨、不受污染的地球」，象徵著「可回收、低污染、省資源」的環保理念。

當初政府為了讓消費者能在選購商品時清楚得知所選購的產品是否有利環境，並藉由消費者使用具有環保標章之綠色產品來取代傳統產品之綠色採購力量來促使製造商能提供對環境友善的產品，藉此不僅可以趕上綠色潮流，更可貴的是身為一般消費大眾的我們也可以為地球環境盡一份心力。

而在環保署綠色生活資訊網（2012）所提關於環保標章對環境所產生之效益其中提到的案例：例如在辦公室自動化（OA）用紙、紙製文具與書寫用紙、省水效益、省電效益等等這些案例都具有非常好的成效，使我們了解環保標章所帶來的實際效益，而並非是不具實質意義的制度。

另外依「政府採購法」規定，環保標章產品投標時還可享有 10% 價差，所以在政府所提供的優惠下環保標章的產品可強化其競爭力；政府機關依據「綠色採購推動方案」也將優先採購環保標章產品。

第三節 旅館業環保標章

一、環保旅館

經由上節旅館業的探討過後使我們知道儘管屬於無煙囪工業的旅遊業竟也會對環境產生如此大的負擔，因此關於旅館業的相關環保作為在未來是有需要也有必要進行的，於是我國也正視環保旅館的重要性於 2008 年發佈旅館業環保標章規格標準，期許國內旅館業能跟上國際環保旅館的潮流，關於我國之旅館業環保標章規範標準內容將在後續陸續進行說明及探討。

根據 Green Hotel Association（2012）網站的解釋，環保旅館的定義為「對環境友善的旅館，其管理者會積極地制定省水、節能、及減少固體廢棄物的計畫，

而同時節省成本，並可藉節省下來的成本來保護地球環境。」

而參考林書羽（2010）及陳晃展（2011）兩篇研究中關於環保旅館定義，本研究整理出以下表格是關於各不同單位及學者單位對於環保旅館的不同定義：

表2-5 環保旅館的定義

定義者	定義
Green Hotel Association (2012)	管理者擬定節省水、節約能源和降低固體廢棄物浪費，同時節省支出的成本來保護地球環境。
Green Mountain State (2009)	致力於創造環境，並盡可能鼓勵員工及顧客參與，仔細觀察每個部份的運作，以對環境衝擊降到最低。
Hotel & Motel Management (2009)	透過投資環境友善的技術及永續的管理來達到綠色營運目的
EcoMall (2009)	認為環保旅館是提供臨時住宿的地方，經營致力於節約能源、廢棄物處理、保護水資源及減少浪費，藉由這些措施為地球盡一份責任，減少對環境的衝擊。
張宏生、劉芷伶 (2009)	以永續經營為主軸，以最小化對環境之衝擊，致力於顧客導向住宿等服務。
魏文欽、莊怡宣 (2009)	提供住宿的管理者在將環境保護作為基本的前提之下，致力於節水、省能及減少固體廢料，並透過員工及顧客的參與將環境衝擊降至最低的旅館。
王培馨 (2008)	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。
Ayala (1995)	提供臨時寄宿、住宿的地方，除了在政策宣示與設備改建外，更致力於能源、廢棄物處理、水資源保存及採購環境衝擊最小化的實行。

資料來源：本研究整理自林書羽（2010）、陳晃展（2011）

我國環保署為鼓勵並宣導旅館朝向環保旅館知方向進行，除了舉辦前述所提及的環保旅館大賽以及綠傳唱計畫以外，也因應國際趨勢於 2008 年訂定了我國第一個屬於服務業之環保標章認證-旅館業之環保標章，從綠色生活資訊網（2012）標章申請頁面中所列出的旅館業環保標章規格標準分別針對旅館的企業環境管理、節能措施、節水措施、綠色採購、一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量、危害性物質管理、垃圾分類及資源回收七大項目都有相關的規格標準規範（規範細項詳見於附錄），旅館業者必須使自身旅館符合所制訂之標章規範，始能獲得環保署認證通過並頒發環保標章，根據前節關於我國環保標章產品分類之探討，旅館業環保標章是「取得行政院環境保護署認可之環保標章使用許可以及取得與我國達成相互承認協議之外國環保標章使用許可者。」之第一類產品。

二、國際環保旅館標章認證

在張宏生（2010）台灣旅館業綠色行銷與環保標章探討一文提到世界各國對於環境保護皆有相當的共識，且綠色消費的趨勢將是無可避免，因此環保標章的認證的重要性就開始顯得重要，目前各國關於旅館業的環保標章大致上有國際上的 Green Globe、加拿大綠鑰匙、英國GTBS、美國Green Seal、歐盟環保標章、丹麥的綠鑰匙、中國綠色旅遊飯店等等。

國際各國對旅館業的標章制度皆有所差異，本研究參考陳晃展（2010）、楊雁婷（2010）對國外標章制度的介紹整理出一個各國關於環保旅館認證制度之表格：

表 2-6 各國環保旅館標章整理圖

國家	創立年份	認證制度	認證分級	認證對象
國際	1994	Green Globe	銅牌、銀牌、金牌、白金牌	商務旅館、度假旅館、汽車旅館、民宿、公寓
美國	1999	Green Seal GS-3	銅牌、銀牌、金牌	所有旅宿設施不含括游泳池、高爾夫場地、餐廳

國家	創立年份	認證制度	認證分級	認證對象
台灣	2008	台灣旅館業 環保標章	無分級	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。
加拿大	1996	Green Leaf Program (2005年更改 為 Green Key Program)	一至五片 綠葉	飯店、汽車旅館、旅館、 民宿

資料來源：本研究整理自陳晃展（2010）、楊雁婷（2010）

在該研究中也針對我國旅館業環保標章與他國標章進行差異的比較，歸納出相較於國外認證制度我國之認證制度與之主要差異有：未依不同類型旅館制定彈性規範、未有分級認證等差異。

第四節 永續評比認證制度案例

本研究希望能藉由此認證計畫實際執行的做法以及經驗來了解我國在哪些項目及做法上可以再進行調整，使環保旅館之相關制度能更為廣泛被接納。

從環保署永續發展室（2012）之說明，該認證計畫從 2009 年 2 月至 2012 年 1 月為止已經有 57% 的新澤西州的自治體註冊（紐澤西目前總共有 566 個自治體），總共計有 96 個自治體獲得永續認證。該計畫是全美國第一個擁有全面性的永續社區發展計畫，具有雄厚的國營和私營經濟誘因支持，並有著技術支持和訓練的資源計畫。簡而言之，永續紐澤西是一個簡單、具有誘因且有引導程序的計畫。

根據永續紐澤西認證計畫官方網站（2012）所陳述其行動項目共有 16 個大項目，在此 16 大項之下還共計有 114 具體之行動項目，每個項目中都有詳細說明誰該參與此行動、時間表、該做什麼、申請要求、案例以及可使用之資源，使有意執行項目的社區能有具體方向做法可以參考。

而獲得認證的好處是：1.省錢及賺錢：藉由相關做法可以提升能源用水及廢棄物處理之效率並藉此降低成本、且提供獎勵及補助；2.能獲得相關的培訓、工具及

專家指導：藉由全面的完整計畫提供社區相關培訓及專業諮詢使社區能有所遵循；

3.提高辨識度以宣傳社區：能使有較優異表現之社區獲得表揚並增加能見度；4.保護自然資源。

第五節 環保旅館相關活動舉辦

一、環保旅館大賽

在目前綠色議題的受重視以及綠色旅遊趨勢的氛圍之下，「環保旅館」未來勢必也將是重要趨勢之一，從環保署綠色生活資訊網（2012）可以發現在我國還未有旅館業環保標章認證前，環保署為讓環保旅館概念於我國萌芽並逐漸推展開來，於2008年舉辦全國環保旅館大賽，藉由網路上網友們的票選，來鼓勵旅館業者能節水、省電以及不主動提供拋棄式盥洗用品或換床單，以跟上歐美旅館的環保腳步。

關於在2008年獲獎旅館均有相關的環保做法於後續進行簡略介紹，以了解旅館在目前的實務情況之下可以進行哪些環保措施；而此次環保旅館大賽將參賽旅館分為「觀光旅館」及「一般旅館」兩組：

在觀光旅館組中位居網路票選第一的是六福皇宮，其環保作為有：1.不主動提供牙膏、牙刷、刮鬍刀與梳子；2.於客房內盥洗室及書桌放置立體文宣，以宣導教育消費者減少使用一次性盥洗品；3.放置更換床單意願卡，以藉此幫助住客減少更換床單機率，降低清洗床單所需的洗劑及污水排放。以上這些創新的環保作為不僅能為環保盡一份心力，也讓旅館節省大筆開銷。

而在一般旅館組之網路票選第一名則為永豐棧麗緻酒店，其做法則有：1.客房服務部分：採用告示卡使房客可以選擇每日或多日更換單與毛巾，節省清洗床單毛巾的用水及洗劑量；2.在綠色採購方面：合併各部門隻採購需求，採取大量購買以節省包裝、時間、能源及金錢；3.顧客服務部份：客用化妝室採用環保署認可的環保標章產品；4.廢棄物減量行動：執行廢物利用的工作，另有專人資源回收廢紙及飯店內的各項可回收物品；5.餐飲服務部份：減少使用拋棄式餐具，減少

垃圾量。使用溫水洗滌餐具，減少使用清潔劑及水資源。廚餘捐給牧場作為農業肥料之使用。

藉由上列獲獎旅館的做法可以使其他業者了解如何以較簡單的方式來進行環保的作為。

二、綠行動傳唱計畫

行政院環保署為提昇全民於住宿旅館時落實環保，力行綠色生活，並鼓勵旅館業者認同顧客之綠行動，同樣也在行政院環境保護署管考處（2011）中有關於「綠行動傳唱計畫」的相關訊息，該行動藉由業者呼應消費者執行綠行動，自節省備品費用中提撥部分經費，贊助支持民間非營利組織之環保計畫，實際的綠行動執行方法如下：若消費者於住宿期間不使用一次性即丟盥洗用品，或續住不更換床單、毛巾等環保作為，即可將旅館業者贈送的綠色硬幣投入環保計畫收集箱，一定期間後再由地方環保局人員會同業者定期統計綠色硬幣回收數量並換算成捐助總額後，公布於環保署網站，希望藉此種方式可以讓綠行動能夠一棒接一棒傳唱下去，並在大眾消費者心中播下環保的種子。

上述環保署所舉辦之 2008 年環保旅館大賽以及綠行動傳唱計畫之目的，無非是要讓我國的旅館業者能以鼓勵性質的方式來促進環保作為的落實，透過較輕鬆、自由參加競賽的方式來鼓勵旅館業者，也使業者能實際感受環保措施所帶來的效益成果，並且提升其企業形象，但最重要的是可以經由本次的環保旅館大賽投票競賽以及綠行動傳唱計畫的綠幣活動來教育消費大眾關於環保旅館的重要性，並使其消費大眾能有所體驗感受，對於未來環保政策的執行必定能有相當之幫助。消費者的意識對於國家政策的推行以及旅館業者的配合是最直接的支持與幫助，畢竟讓業者有經濟的誘因是最直接有效的。

第六節 旅館業環保標章之議題

據綠色生活資訊網（2012）旅館業環保標章之相關產品資訊可以看到知本老爺大酒店在 2010 年 2 月通過環保旅館認證，是第一家通過認證的旅館；而富康精彩

旅店則是緊接著於 2010 年 4 月通過認證成為第二家環保旅館；第三家則是 2011 年 8 月通過認證的桃園南崁甲桂林商務旅館。

然而台灣截至 2012 年 6 月份為止僅有 3 家旅館獲得環保署之旅館業環保標章認證，由此可見必然是成為環保旅館之誘因或者其他關鍵因素造成旅館業者對於標章認證之政策響應結果並不強烈。

從賴宏昇、林芳儀、黃純德、吳俞菁（2011）之研究中發現目前的現象是雖然業者對於環保旅館的認知與價值觀都頗為正向，但卻都無法高度的反應在態度上，有「雖然瞭解，但是卻興趣缺缺」、「雖然明白該這麼做，但卻沒有非常喜歡這樣」的情形。然而從前述的文獻之回顧中亦可以發現，儘管環保旅館對於旅館本身的營運或自然環境皆有相當的益處，那旅館業者何樂而不為？為何會有到現在環保旅館標章已經經過將近 4 年卻只有三家通過認證，因此如前段所提，其中必定有某些重要的影響因素才會造成今日環保旅館還很少的結果。

然而在我國還未建立環保標章制度前，就已有許多研究者開始探討關於旅館業之環保標章可能造成的正反兩面的問題，如同蕭登元（2008）在 2008 年餐旅休閒產學論壇環保旅館的引言中及王柔淳（2005）之建構我國綠色飯店認證機制之研究就提出了關於建構及申請標章認證與落實環保措施可能面臨之挑戰，所整理如下表 2-7：

表 2-7 建構及申請標章認證與落實環保措施可能面臨之挑戰

挑戰	1. 初期成本的投資及資金問題
	2. 市場接受度（消費者的配合意願）
	3. 政府對政策的頒布、相關技術支援及配套措施的建立
	4. 旅館業者及消費者正確的認知與觀念及能否確實執行
	5. 建立完善的管理及員工訓練教育制度
	6. 供應商生產環保化：如物料來源供應商的配合

資料來源：本研究整理自蕭登元（2008）、王柔淳（2005）

從上表 2-7 環保旅館標章面臨之挑戰中，其中在目前所要投資環保相關的措施

通常都得投入比傳統更高的成本，業者或許會因此認為在還未投資於環保前即已需要投入消防以及安全設施等的成本，若要再加上環保部分，恐怕會讓業者認為在還沒有明確的獲利之前就已經提高旅館本身的成本因而使業者意願低落，且收益則不一定會和所投入成本成正向的關係，在目前還未有政策強制規定的情況下，光靠著業者自身對於環境的保護理念是無法在這個講求企業效率的時代下所生存的，所以在「初期投資的成本」這個項目通常就會是環保旅館標章所面臨的一大挑戰。

且通常環保的作為相對於傳統的做法對旅客來說會較為不方便，例如在外投宿的旅客講求的就是要方便，然而環保旅館不提供一次用之用品（例如牙膏、牙刷等）或者建議床單不要天天換洗，此時奢華的享受及便利性就大大降低，此時若較無環保意識的旅客可能認為既然他們已經付費了，就應當得到旅館所提供的服務，旅客所知覺到的不會是旅館之環保作為是為了要保護我們的自然環境並善盡他們的企業責任，因此「市場接受度（消費者的配合意願）」也是另一項很大的考驗。

而所面臨的其他兩項挑戰「供應商生產環保化：如物料來源供應商的配合」此挑戰與現行的環保旅館標章規範內容綠色採購項目其中的兩項規格標準有同理之意：1.「附屬商店銷售產品類別中如有環保產品項目應包含環境保護產品（具有環保標章、第二類環保產品、節能標章或省水標章等之產品）」以及2.每年至少有五項環境保護產品（具有環保標章、第二類環保產品、節能標章或省水標章等之產品）之個別採購比率達50%。

上述之挑戰主要來自於要達到標章之標準不僅是旅館本身達到環保標準就好，而是需要整個綠色供應鏈供應商願意配合，才能達到綠色採購的目的。

最後在「建立完善的管理及員工訓練教育制度」部分，相對於傳統旅館來說環保旅館的營運上可能會較為複雜，因此對於員工的教育訓練或是與供應商的合作管理，更是一項重大的挑戰。

而在楊雁婷（2010）影響東部旅館業者申請標章所提出之障礙因素「初期的

環保投資成本龐大」、「環保標章產品太貴」即也說明了表 2-7 中提及的初期投資的成本所帶來的挑戰性；而「顧客習慣未能配合、會抱怨」則是說明市場接受度（消費者的配合意願）的挑戰亦是存在的。

為因應旅館業環保標章制度可能面臨的挑戰，王柔淳（2005）認為以法規制度面的支持最為重要，而在同樣為環保政策推動低碳社會的研究中，許欣榮（2009）也認為，若要確實落實低碳社會的政策，需要中央政府制訂相關的政策並與以法律規範，地方政府才有明確的目標可依循。

最後從 Enrique Claver-Cortés（2007）等人的研究中提到雖然旅遊產業的發展需要旅館採取積極態度來進行環境管理措施以確保其環境之永續性以及競爭優勢，然而旅館採取環保政策的程度大部分都取決於能藉此達到多少的獲利、造成財務績效表現的優劣及所需投入成本這三大面向來考量。因此最重要的驅動因素就是投資的效益，若在投入較高的成本下能創造有效的收益（即能獲得旅客的認同與支持），則即能有效提高業者申請標章的意願。

最後在陳晃展（2010）及楊雁婷（2010）之結論中也發現，目前我國旅館業者對於環保旅館認證制度之了解程度還處較不了解狀況，且目前也還未針對旅館的屬性、性質、類型而作不同的分級評鑑及考量，因此業者對標章內容之了解及其合理性均還未有良好之表現。

總結從上述文獻研究可以發現，影響旅館業者進行綠色作為最主要因素需要以下三大部分的支持：第一、對標章之規格標準之了解及其合理性，第二、消費市場的支持，第二、政策相關法規的支持。

第七節 組織變革的管理

本研究將政府推動環保旅館標章的情形視為一種組織的變革，當政府要推動變革時，該如何使身為組織成員的旅館業者們能認同並接受變革，因此本節探討關於組織發生變革時管理方式以及當因變革而產生抗拒時可以使用的因應方法，如下所說明：

一、組織變革管理模式

Donnelly、Gibson&Ivancevich (1975) 及從管仲 (2008) 所提出組織變革之管理模式有以下八個重要要點，分別如以下所說明：

(一) 促成改變的力量

其變革有來自外在環境（一般環境、任務環境之政治、法律、經濟、社會、文化）及內在環境（組織內部長期累積下來的問題）兩方的力量來促成。

(二) 察覺改變之需要

了解各方利害關係人之間的需求，以確認變革的必要性。

(三) 問題診斷

確認需要變革的最主要問題在哪裡。

(四) 辨認變革的策略

Harold Leavitt(1965)提出變革有三種途徑可以達成，分別是組織的職權關係、協調機制、工作設計等改變的「結構性變革」；及成員的價值觀、態度、認知等改變的「行為性變革」；以及組織所使用的技術、方法、流程改變的「科技性變革」。其中在行為性變革中，Kurt Lewin (1947) 提出行為改變的三階段理論分別為：

1.解凍 (unfreezing)

意即將舊有的價值觀、態度、認知等移除，並獎勵願意改變者。

2.改變 (changing)

提供新的行為模式給改變對象，使之學習並接受新的模式。

3.再凍結 (refreezing)

持續強化其新改變的模式並使之能持久。

(五) 分析組織的限制條件

了解可能會受限於舊有的組織文化、組織架構等條件。

（六）選擇變革的方式

方式可為全盤的推動或者是逐步的實施、溫和的漸進改善或激進的革命式改造。

（七）實施變革

變革開始的時機／範圍及規模的大小。

（八）評估成效

評估變革的成效後再進行修正調整。

二、減低抗拒之方法

而參考 Kotter and Schlesinger (1979) 及簡宏江 (2000) 減少因組織變革所產生抗拒的方法有以下六種：

1. 溝通與教育：

當成員是因為對變革相關資訊的缺乏時，使用溝通以及教育的方式來讓成員能了解為何要變革。

2. 參與：

若是成員能參與變革並能提供意見可被採納，此法也能獲得成員支持並增加參與感。

3. 促成與支持：

提供訓練、專業諮詢、輔導等支持的做法來減低成員的抗拒。

4. 協商：

使用談判及協商提供利益交換來解除抗拒。

5. 操縱與收編：

使用消息及資訊的組合來改變抗拒成員的態度與將抗拒者收編進變革團體並以其意見來背書變革。

6. 強制：

最後的手段即是使用強制性，以公權力來迫使成員接受改變。

本研究以上述之組織變革之管理方式及相關方法來作為目前在我國所面臨環保旅館之議題，即其所面臨變革現況之參考。



第參章 研究方法

第一節 研究架構

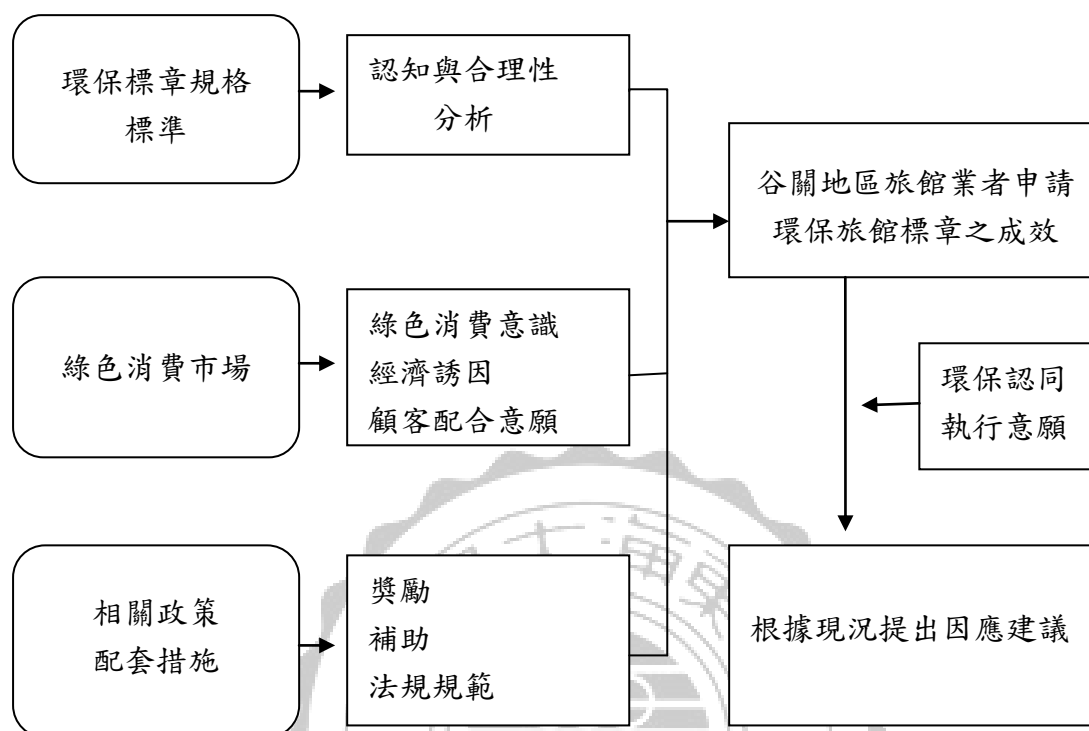


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：本研究自繪

本研究之架構如上圖所呈現，以「台中谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效」之依變數會受到文獻探討後所擬訂出之三個影響因素：「標章規格標準的了解及合理性」、「綠色消費的市場需求」及「相關政策配套措施的支持」所影響，其中旅館業者對於未來環保要求的趨勢之認同度以及對於執行環保作為所具有的意願這兩個因素也將對該地區業者執行環保旅館標章的成效產生影響。

最後本研究綜合以上因素相互影響之結果及現況問題後，提出相因應的建議。

第二節 研究問題及假設

根據以上之研究架構圖，本研究在確認研究問題後建立以下之研究假設：

首先根據陳晃展（2010）、楊雁婷（2010）兩研究中所指出目前我國環保旅館

認證制度中的問題：還未針對旅館的屬性、性質、類型而作不同的分級評鑑及考量，因此本研究建立 H1 之假設來驗證對谷關地區旅館而言的影響：

H1：對標章標準內容的了解及合理性對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響

第二，從蕭登元（2008）、張宏生（2010）、楊雁婷（2010）、Enrique Claver-Cortes（2007）等人可以得知目前的另一問題為綠色消費與環保旅館之間的關係以及所面臨的挑戰，例如消費者的環保意識及配合度都將會影響業者的經營，顯示出旅館業者對於目前綠色消費市場的經濟誘因這個因素非常重視，並會對業者環保作為反應產生影響，因此建立 H2 之假設：

H2：綠色消費市場需求對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響

第三，根據王柔淳（2005）、蕭登元（2008）、楊雁婷（2010）所提出之政府除了制訂出標章之外，對於其他與之相關的配套措施，如教育消費者、政府的相關補助及獎勵優惠措施、相關的技術輔導諮詢等問題也將會影響旅館業者的反應，因此建立 H3 之假設：

H3：相關政策配套措施的支持對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響

以上之研究假設經由整理如下表 3-1：

表 3-1 研究假設表

研究假設
H1：對標章標準內容的了解及合理性對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響
H2：綠色消費市場需求對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響
H3：相關政策配套措施的支持對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響

資料來源：本研究整理

第三節 研究工具

本研究以質性之深度訪談以及量化的問卷設計，藉由此兩種方式來尋求對目前環保旅館標章在我國發展所遭遇到之情況及確認研究之假設，最後將結果做歸納分析以做出研究最後結論及建議。

一、深度訪談

(一) 訪談對象

本研究由於受限於時間及交通問題，因此在我國通過環保旅館認證之三家旅館之中選擇較易到達，即位於台北市板橋區富康精彩旅店作為研究對象，接受本研究者訪談者為在該旅店已服務將近四年之負責主管-傅主任。

(二) 訪談目的

透過對業者的實際訪談來了解通過標章認證之環保旅館營運時所面對的狀況及對我國目前標章認證之看法，並且訪談結果可作為本研究問卷題項的設計之參考及分析結果之用。

(三) 訪談問題

經由前章文獻探討的相關文獻如張宏生(2010)、蕭登元(2008)、賴宏昇(2011)、楊雁婷(2010)、陳晃展(2010)等人之研究並且經由與指導老師反覆討論，針對目前環保旅館的經營在我國可能面臨的情況進行訪談問題設計，分別針對該旅館之標章取得、營運現況、與傳統旅館之差異、對現行旅館業環保標章看法幾大項原則來設計訪談問題，最終決定以下表 3-2 的 12 道問題來對業者進行訪談：

表 3-2 訪談問題整理

題號	訪談問題
題一	標章如何取得？取得程序如何？認證標準是否嚴謹？取得標章的困難度？對於目前台灣的環保旅館標章的認證及檢核有何看法
題二	政府對於環保旅館的做法及態度？
題三	貴旅店為何要取得環保標章（有何願景）？

題號	訪談問題
題四	貴旅店內有何環保設施及環保作為？
題五	與傳統旅館間價位的差異？
題六	成為環保旅館之後與傳統旅館間營運成本及使用資源有何變化差異？
題七	取得標章後營收的變化？以及所投入環保之成本能否以營收及其所節省之水電費回本？
題八	對於台灣水電費費率與環保旅館間的看法？
題九	體驗過環保旅館之顧客反應及其回流意願？
題十	貴旅館如何看待環保旅館在台灣的未來趨勢？
題十一	旅館規模的大小跟取得標章的關係
題十二	對環保旅館標章規格標準修正草案看法

資料來源：本研究整理

二、問卷設計

本研究問卷之調查目的乃是探索台中谷關地區旅館目前對於環保旅館標章的相關議題的現況，因此乃先根據對環保旅館業者進行深度訪談的結果，將所得其質性資料整理後，再以其中幾項跟旅館業者申請旅館業環保標章可能會有所相關之重要項目歸納出來進行題項設計，其中問卷之第二部份再以楊雁婷（2010）影響東部旅館業者接納旅館環保標章的因素之問卷作為設計架構之參考，該研究之問卷是以 Thompson（2002）環境管理系統一書中所介紹之工具及因素為基礎所發展而來，主要是為調查旅館業環保標章規範項目之難易性、障礙因素以及驅動力因素此三項主要項目，本研究以該研究結論所歸納出來之重點因素項目，即該研究結論所提出之「強烈」驅動因素及「重度」障礙因素來編撰本研究問卷題目，並以台中谷關地區旅館業者為發放對象來進行分析研究。

本研究之問卷設計以李克特五尺度量表將第一部分對標章規格標準之了解程度分為「完全不了解」、「不了解」、「普通」、「了解」、「非常了解」五大尺度，接續則是受訪者對於各題項的同意程度以：「非常不同意」、「不同意」、「沒意見」、「同意」、「非常同意」五大尺度進行作答，問卷回收後再分別給予：「完全不了解」及「非常不同意」1分、「不了解」及「不同意」2分、「普通」及「沒意見」3分、「了解」及「同意」4分、「非常了解」及「非常同意」5分之五種分數來進行樣本結果統計分析，至於問卷的編排可歸類為三個部分：

第一部份：谷關地區旅館對環保旅館規格標準之了解程度

調查谷關地區業者對目前我國旅館業環保標章中所規範的七項規格標準（詳情請參考附錄）：企業之環境管理、節能措施、節水措施、綠色採購、危害性物質之管理、實施垃圾分類及資源回收、一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量之了解程度。設計目的在於驗證谷關地區旅館業者對本研究之架構中假設：「H1：業者對環保旅館標章規格標準的了解及其合理性對業者申請環保旅館標章之成效有正面影響」，題項如下表3-3：

表 3-3 問卷第一部分（一）

題項	
1	請問您對於標章規範中之 <u>企業環境管理</u> 是否了解? <input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
2	請問您對於標章規範中之 <u>節能措施</u> 是否了解? <input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
3	請問您對於標章規範中之 <u>節水措施</u> 是否了解? <input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
4	請問您對於標章規範中之 <u>綠色採購</u> 是否了解? <input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
5	請問您對於標章規範中之 <u>一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量</u> 是否了解? <input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解

題項	
6	請問您對於標章規範中之 <u>危害性物質管理</u> 是否了解? <input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
7	請問您對於標章規範中之 <u>實施垃圾分類、資源回收</u> 是否了解? <input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解

資料來源：本研究整理

在本部份的後段部分亦調查業者所認為此七個規格標準項目之最難及最容易達到的三個項目，以了解業者對於目前的規格標準的可達性狀況來為研究假設中所提之「合理性」對業者申請環保旅館標章之成效進行調查，其題項為下表3-4所示：

表 3-4 問卷第一部分 (二)

題項	
■	<p>整體而言貴旅館對於標章中之規格標準的內容中認為在<u>貴地區最不易</u>做到的項目為何？（請選3項）</p> <p><input type="checkbox"/>企業之環境管理 <input type="checkbox"/>節能措施 <input type="checkbox"/>節水措施 <input type="checkbox"/>綠色採購</p> <p><input type="checkbox"/>危害性物質之管理 <input type="checkbox"/>實施垃圾分類、資源回收</p> <p><input type="checkbox"/>一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量</p>
■	<p>貴旅館對於標章中之規格標準的內容中認為比較容易可以達到的項目為何？（請選3項）</p> <p><input type="checkbox"/>企業之環境管理 <input type="checkbox"/>節能措施 <input type="checkbox"/>節水措施 <input type="checkbox"/>綠色採購</p> <p><input type="checkbox"/>危害性物質之管理 <input type="checkbox"/>實施垃圾分類、資源回收</p> <p><input type="checkbox"/>一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量</p>

資料來源：本研究整理

第二部份：影響業者申請環保標章的因素（障礙及驅動）

本部份則是參考楊雁婷(2010)該研究之結論所歸納出來幾項偏向「重度」(平均分數大於 3.5 接近 4 分的項目)的障礙因素；以及偏向「強烈」(平均分數高於 4 分)程度的驅動力因素知兩項因素來作為本部份之題項。

本部份所設計的障礙及驅動因素中（如表 3-5）可以看見這些細項因素中均包含了綠色消費市場、相關政策及配套措施，可以藉由這些因素來驗證研究假設中「H2：綠色消費市場需求對谷關業者申請環保旅館標章之成效有正面影響」以及「H3：相關政策配套措施的支持對谷關業者申請環保旅館標章之成效有正面影響」之兩項假設是否有如假設中會對谷關地區旅館業者有正面的影響。

表 3-5 問卷第二部分設計要素

重度障礙因素之題項	強烈驅動力因素之題項
擔心消費顧客習慣未能配合會抱怨 住宿品質	有穩定的消費市場需求
政府未有相關優惠獎勵措施	政府單位補貼改善設施費用
社會冷漠、綠色消費人口太少	董事長及總經理的承諾支持
旅館環保標章條文未針對不同類型旅 館作不同考量	投資環保的利潤效益明顯
初期的環保投資成本資金龐大	旅館投資股東的支持
環保標章產品價格太貴	政府有具體的行銷推廣方案
因經濟不景氣環保非優先順位之計畫	提升旅館形象、增加消費者
旅館環保標章效益不明顯	地方或中央觀光局的支持
旅館環保標章申請費用太高	獲得標章可增加政府或學校消費者
沒有環保標章照樣可以營業	
投入環境管理較難立即看到成效	
董事長或投資股東不支持	

資料來源：本研究整理自楊雁婷（2010）

第三部份 該地區業者對綠色消費及旅館業環保標章申請的認知與意願

本部份則是為了解該地區旅館業者對於綠色行銷趨勢的認同以及環保旅館標章的認知及申請意願，並就較大的角度來調查政府該進行何種作法才能有效提昇旅館去申請環保旅館標章的意願。

由表 3-6 中 1~5 題來調查研究架構中「環保認同及執行意願」在台中谷關地區業者的情況。

表 3-6 問卷第三部分（一）

題號	題項
1	未來環保標章認證是否將成為旅館業所必須要認證的一種趨勢？
2	綠色（或環保）主題為行銷策略來促銷旅館是重要的？
3	旅館業環保標章很重要？
4	旅館業環保標章可以帶來正面效益？
5	貴公司所處環境中對旅館業環保標章的申請的意願強度是？
6	對於貴公司而言，能有效提升貴旅館申請環保旅館標章認證意願之策略順序？ <input type="checkbox"/> 政府法規（和國際認證制度接軌、簡化環保旅館認證制度制定程序） <input type="checkbox"/> 經濟誘因（獎勵辦法與條例、將旅館業納入綠色採購機制或環保標章中） <input type="checkbox"/> 消費者教育（加強消費者對於環保的教育） <input type="checkbox"/> 資源整合（旅館業者綠色化專業技術輔導成立環保旅館協會或組織） <input type="checkbox"/> 其他_____

資料來源：本研究整理

表 3-6 第 6 題則是參考王柔淳（2006）中所提出要建構我國綠色飯店會有幾種競爭策略可以來使用，分為以下四大類之策略，分別為政府法規（和國際認證制度接軌、簡化環保旅館認證制度制定程序）、經濟誘因（獎勵辦法與條例、將旅館業納入綠色採購機制或環保標章中）、消費者教育（加強消費者對於環保的教育）、資源整合（旅館業者綠色化專業技術輔導成立環保旅館協會或組織），此部份之調查目的乃是要了解在谷關地區中，哪項策略較能受到該地區業者的青睞及認同。

而表 3-7 中題項 7~9 則是對於谷關地區旅館業者消費客群主要來源的類型、對旅館業環保標章整體了解程度及環保旅館標章相關消息的來源進行調查。

表 3-7 問卷第三部分 (二)

題號	題項
7	請問您營業旅館的主要客群來源？ <input type="checkbox"/> 觀光團體 <input type="checkbox"/> 商務旅客 <input type="checkbox"/> 散戶客群
8	請問貴公司對於旅館業環保標章認證了解的程度？ <input type="checkbox"/> 非常不同意 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 非常同意
9	貴旅館對於旅館業環保標章認證之訊息或相關資訊的來源？ <input type="checkbox"/> 官方消息（如環保局等） <input type="checkbox"/> 民間消息（如報章雜誌） <input type="checkbox"/> 其他：_____ <input type="checkbox"/> 從未聽過相關訊息

資料來源：本研究整理

第四節 研究範圍與限制

本研究的研究主要是在我國目前環保旅館仍極少的情況下，了解會影響旅館業者申請環保旅館標章成效的重要因素，並基於這些原因來提出具管理意涵之建議，希冀能藉此協助並促進環保旅館在我國之風氣。而本研究之範圍乃是對台中谷關地區旅館業為例，藉由目前該地區旅館業者在這議題上所呈現的現象來驗證表 3-1 中之研究假設。

本研究由於受限於時間及人力狀況，因而具有下列之相關限制：

一、研究地區較小

僅對台中谷關地區之旅館業者進行現況了解，若能擴及更多其他地區之旅館，相信將能得到更客觀及有效之研究結果。

二、無將旅館規模及類型納入考量因素

在設計及發放問卷時，並未將所抽樣之旅館規模大小以及類型納入考量，根據下章訪談的結果可以發現，以上兩個因素將會影響研究之結果，例如不同規模大小旅館對於環保旅館標章之意願及反應將會有所不同。

三、訪談的限制

由於訪談時，傅主任即已有先行口頭告知關於公司內部營運之數據資料無法提供，僅能以口頭敘述的方式來說明大概的情況，因此在缺乏數據之佐證下，無法以較客觀且具說服力之數據證據來進行研究說明。

四、問卷抽樣限制

由於本研究受限於人力及時間因素，僅能以隨機抽樣之方式進行抽樣，無法抽取較多數量之樣本以尋求較客觀之結果。



第肆章 樣本資料歸納與分析

本章節乃根據前章所述之深度訪談問題及問卷設計之題目所得到之結果，各別將訪談內容以及問卷回收之樣本分為兩大部分來進行歸納與分析。

第一節 深度訪談內容

訪談時間：2012年4月5日下午2時~3點40分

訪談對象：富康精彩旅店負責主管傅主任

一、 訪談內容

鎖定目前為我國三家環保旅館之一的富康精彩旅店為對象進行深度訪談，以前章所設計之問題來對旅館業者進行訪談，由於訪談所採取之型式並非以一問題一回覆的方式，是以受訪者針對所問之問題自由發言，因此經由本研究者聆聽錄音檔並經整理修飾，得到以下的訪談結果內容，受訪者為富康精彩旅店之負責主管—傅主任，以下內容簡稱傅主任為「她」：

題一：貴公司標章如何取得,取得程序如何?認證標準是否嚴謹?取得標章的困難度?

對於目前台灣的環保旅館標章的認證及檢核有何看法

- 她說在他們旅館申請旅館業環保標章認證時，政府有委託民間團體對旅館進行輔導，一個好的輔導單位對於申請標章很重要，當初他們公司申請時因有較專業的輔導單位而因能較順利的完成。
- 而關於申請本標章的難易度，她說要通過認證確實有點不易，她認為在目前環保旅館所處的宣導和發展的初期政府應該站在推廣且輔導的立場上而非訂定過度嚴格之標準來使業者難以通過認證。
- 關於標章的時效年限，環保標章認證時效為三年，三年一到就必須再重新申請一次，且當期限到了後要重新申請時旅館必須要有新的環保作為才能申請。
- 她說以建構環保旅館的建材來說，相較於一般建材來說環保建材較為昂貴，而環保旅館的房價卻和一般旅館無差異，甚至還要比一般旅館更為便宜才能

吸引消費者前來，在目前的環境環保旅館並沒有很大的經濟誘因，她說他們旅館的經營目的主要是為了要教育大眾環保的觀念並且也善盡企業之社會責任。

- 她提到目前我國標章內的規範只有齊頭式全台統一的標準，並沒有因地區的性质差異而有不同的標準，例如她們旅館是位於台北市區，然而在規格標準中空氣品質項目不管位於在市區或山區的空氣品質要求都一致的，標準只有一種，因此對他們位於市區的旅館來說，可以說是非常不利且為不合理的要求。
- 她說當初他們旅館在建設前就以要通過環保旅館標準為前提來選用建材及設計措施，因此現在才能通過環保旅館的認證，且目前另外兩家通過認證的環保旅館也皆是在認證前就以環保旅館為目標前提所建構才有辦法順利通過標章認證。因此若目前一般舊有的旅館要改建成為環保旅館應該非常難以通過認證要求。

題二：政府對於環保旅館的做法及態度？

- 當她被問及未來政府可能對於環保旅館的管理態度時，她表示對於未來政府的政策也持著較不確定的態度，顯示出即便是通過認證的環保旅館業者仍不確定未來政策的走向，顯示政府在這個區塊的政策還不夠明確。
- 她表示若政府能強制規範所有旅館業者不得提供備品，那麼環保旅館業者即能在法規的規範下以所節省下來的成本回饋給消費者，但目前的問題是在於其他家旅館有提供備品之情況下，而環保旅館卻不能提供時就處於較劣勢的狀態。
- 當問及政府對於環保旅館的態度時傅主任認為政府應該要做的應該針對目前舊有旅館的情況加以輔導使其轉型為環保旅館，較不該以如此嚴苛標準來使業者需要重新建置才能通過認證。
- 目前她所認知到的是環保旅館不僅沒有好的經濟效益而且申請非常麻煩，若旅館沒有特別的目的之下會有不如就不要申請的狀況，若是環保旅館標章如

此容易申請也有許多好處，我國就不可能只有這三家環保旅館。

題三：貴旅館為何要取得環保標章（有何願景）？

- 當進行完前面的問題後，既然環保旅館沒有什麼經濟上的效益那為何貴旅館還要申請這個標章時，她回答會申請環保標章的主要原因是因為總經理的理念，他認為身為一個企業經營者就該善盡企業社會責任，雖然旅館業環保標章沒什麼經濟上的誘因，不過旅館也可因此提高知名度，至少消費大眾會知道他們是一家環保旅館。

題四：貴旅店內有何環保設施及環保作為？

- 他們使用節水（如蓮蓬頭、水龍頭等）裝置、節電裝置（燈具）、每一樓層只提供一台飲水機並有公用的冰箱、房間內採用較淺色設計僅需少量光源即可達成明亮環境、且設立環保標語提醒顧客環保的重要。

題五：與傳統旅館間價位的差異？

- 他們所提供之價位與在地其他一般旅館大同小異，但會以因環保作為而省下的成本來提供一些優惠折扣，回饋給客人。

題六：成為環保旅館之後與傳統旅館之間營運成本及使用資源有何變化及差異？

- 牙刷牙膏刮鬍刀等一次用的備品的提供，因環保旅館的一次用備品相關規範而有顯著的減少。

題七：取得標章後營收的變化？以及所投入環保之成本能否以營收及及其所節省之水電費回本？

- 她指稱營收差異不大（顧客有因此流失的也有因此而增加），無法判定是否因為環保旅館之因素而造成之變化，畢竟在旅館的營運上有太多不確定因素影響。
- 他們為了要通過認證所投入的成本絕對無法在三年內（即標章到期後重新認證前回收）。

題八：對於台灣水電費費率與環保旅館間的看法？

- 問到他們的營運會不會受台灣水電費率相較於國外來說較便宜所影響，她答

道：營業成本當然能省則省，不會因為水電費率的高或低而不在意，且營業用電比家庭用電高很多，能省錢的做法都該去嘗試。

題九：體驗過環保旅館的顧客反應及其回流意願？

- 她觀察到因為環保旅館不方便而不願再前來消費的顧客比接受這個概念而前來的顧客還要多，雖然不主動提供備品，不過還是會準備以備顧客有突然需求時，完全不提供備品會造成顧客極度不方便。且在目前的經營環境下還是有必要準備備品。
- 她認為大部分的顧客都有一種只要付費就該享用任何能得到的服務與資源的大爺心態，如讓浴缸裡的水無止盡的放流造成水資源無謂的浪費，而他們對於這種心態的消費者也不能作出禁止或解決辦法，僅能訂立標語來提醒並用節水及省電的用具來進行改善。
- 顧客的素質及環保意識會影響其反應，她覺得大部分國外旅客通常較具有環保意識，而國內顧客族群的素質則較有差異，有時會受到顧客抱怨，但有些顧客後來也會慢慢接受比較環保的做法。
- 她也說，旅館業是服務業之一，絕非僅從物質上的便利性思考，提供給顧客的感覺也很重要，例如有的顧客從一開始因為不主動提供備品所帶來的不方便到後來卻對於這種作為極感認同，這應該要歸功於他們所提供給顧客的感受以及服務。

題十：貴旅館如何看待環保旅館在台灣的未來趨勢？

- 如前面問題所言，她對於我國政府未來的政策仍無法預估，但對於目前大自然的反撲日趨劇烈的情況下，她認為不管是誰都該為地球盡一份心力。

題十一：旅館規模的大小跟取得標章是否有關係？

- 旅館規模大小之間的差異主要是消費的客群的不同，如較小規模的旅館的主要客群是商務旅客及一般臨時旅客；而較大規模的旅館就以觀光團體為主。
- 她就以與富康精彩旅店企業的淡水漁人碼頭休閒旅館為例，如前段所提，若要通過旅館業環保標章認證首先會遇到的問題，即是其建築本身就已非規範

中之環保建築，再者該旅館所接待的主要客群是來自中國的觀光客，在目前兩岸消費者之環保意識還不夠成熟的情形之下，若為了得到環保標章認證而不提供一次用備品，則在目前未強制規定不得提供一次用備品的法規情況下，旅館將會遭受嚴重的客人流失，因此在建材無法改變、無法不提供備品的情況之下，若要執行環保作為僅能從節水節電裝置來著手。

題十二：對環保旅館標章規格標準修正草案的看法

- 針對環保署於 2012/3/09 舉行的環保旅館標章規格標準修正草案，她對於此公聽會表贊同的立場，畢竟該標章的規範太嚴格，以致想申請之業者無法通過，且目前環境對旅館業還未有較大經濟誘因，所以政府更該調整政策來促使業者提高意願。
- 政府為鼓勵旅館能精益求精，規定當環保標章時效過了以後要重新申請時需有新環保作為，然而她說，以她們旅館為例，旅館是位在市區既無法使用風力，在太陽能的使用上也受限於周遭高樓大廈，所以她表示現在也在擔憂該如何進行新作為。另外在前項提到空氣品質監測各地區的標準的問題，希望公聽修正法案會有新的修正規範以符合實務上的狀況。

二、 訪談重點歸納

關於前段所記錄之內容，可以將訪談之大綱歸納為下列三個主題：環保旅館標章規格標準、環保旅館配套措施、綠色消費意識來進行研究與探討。

因此本部份將其訪談記錄內容歸納至前段所提之三大項目，經由以下之項目來說明目前環保旅館在實務上所面臨的狀況及標章可以改善的地方。

（一）環保旅館標章規格標準

旅館業標章認證難度過高且還較無因地區性質而調整的做法，如在規格標準中企業環境管理項目的「場所空氣品質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。」

(二) 環保旅館配套措施 (如補貼、獎勵、輔導等)

1. 目前環保旅館對我國旅館業者不管在成本面或收益面都還較無經濟上的誘因。如環保建材之成本相較於一般建材皆較高且無法在短時間內回收，在我國目前綠色消費還較未風行的情況下較無經濟上的誘因。
2. 政府所推出的政策影響力非常重大，政府的強制或補助作法都能對整個產業環境造成極大的影響。如同訪談內容所言，由於環保標章乃是業者自願申請的項目，所以在大部分業者都還未有相關的環保作為時，環保旅館的環保作為反而會讓自己處在一個較劣勢的位置。

(三) 綠色消費意識

消費者環保意識的高低對環保旅館的經營影響非常重大，若多數的消費者都具有較高的環保意識時則對環保旅館將能有所支持。

第二節 問卷樣本資料

問卷發放期間：

本問卷發放期間為 2012 年 5 月 8 日至 2012 年 6 月 8 日回收完畢。

回收情況：

本問卷計共隨機發放 150 份至台中谷關地區 7 家溫泉旅館之中高階主管，共計回收有效問卷 108 份，回收問卷比例為 72%。

分析工具：

回收樣本後經由數值化後再以 PASW Statistics 18 統計軟體進行歸納分析，接著以敘述性統計來呈現樣本分佈狀況。

信度分析：

從陳耀茂 (2008) 一書中說明所謂信度是考察尺度對欲測量之對象的精確程度達到多少，指的即是對所抽取的樣本若再一次進行測試是否也會有同樣的結果反應，即為測量值的一致性；而邱皓政 (2003) 一書中對於信度也做出以下之定義：指對同一或相似母體重複測量時所得到結果的一致性 (Consistency) 或穩定

性 (Stability)。而在問卷的信度分析上，一般以 Cronbach α 係數值進行檢定衡量，在基礎研究中，信度至少應該達到 0.8 以上才可接受，而下表 4-1 即本研究問卷各項目 Cronbach's Alpha 值：

表 4-1 樣本信度 Cronbach's Alpha 值

問卷內容		Cronbach's Alpha 值
對於各規格標準的了解程度		0.921
影響谷關地區旅館業者 申請環保標章的因素	障礙因素	0.839
	驅動因素	0.938
旅館環保標章申請的認知與意願		0.839

資料來源：本研究整理

而從上表可以得知本問卷各部份內容之 Cronbach's Alpha 值皆大於 0.8，顯示本問卷之樣本之間具有相當的一致性，而在此信度水準之下即可開始進行後續之統計分析：

一、谷關地區旅館對環保旅館規格標準之認知情況

(一) 對於各規格標準的了解程度

誠如前節問卷設計所言本部分是欲了解研究對象對我國旅館業環保標章中所規範的七項規格標準之瞭解程度，樣本回收後經統計分析得到下表 4-2 之統計量結果：

表 4-2 對規格標準之了解 (n=108)

	企業環境管理	節能措施	節水措施	綠色採購	一次用產品減量與廢棄物減量	危害性物質管理	垃圾分類資源回收
平均數	2.58	2.90	3.02	2.46	3.06	2.65	3.68
標準差	.948	.985	.907	.990	.950	1.105	1.134

資料來源：本研究整理

上表統計結果顯示出在本部分之研究目的在於要得之谷關地區旅館業者對於環保旅館規格標準各項目之了解程度，而統計結果顯示該地區業者對於環保旅館標章之七個項目的了解程度之排序經本研究整理為下表 4-3 所示：

表 4-3 對規格標準了解程度的排序

了解程度排序	規格標準項目
1	實施垃圾分類、資源回收（平均為 3.68 分）
2	一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量（平均為 3.06 分）
3	節水措施（平均為 3.02 分）
4	節能措施（平均為 2.90 分）
5	危害性物質之管理（平均為 2.65 分）
6	企業之環境管理（平均為 2.58 分）
7	綠色採購（平均為 2.46 分）

資料來源：本研究整理

從上表 1~7 代表意義分別是從最了解~最不了解，經由這統計結果可以發現谷關地區的業者在此七個項目裡最不了解的項目依序是「綠色採購」、「企業之環境管理」、「危害性物質之管理」、「節能措施」、「節水措施」、「一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量」，而其中最了解的項目是「實施垃圾分類及資源回收」。

然而此部分從上表的統計中，除了廢棄物減量、節水措施以及垃圾分類資源回收三個項目之平均分數高於 3 分偏向「了解」程度之外，其餘項目皆顯現較偏低的狀況，偏向「不了解」的程度；因而參閱以上結果後再經由問卷第三部分，表 4-16 之題項 8「貴旅館對環保標章了解程度」所得到之平均分數僅有 3.34 分的驗證，因此可以合理的推論至少在目前為止谷關地區的旅館業者對於旅館業環保標章的內容規範還是屬於較不了解的狀況，在仍較不瞭解的情形之下，關於此標章的推廣方式以及消息傳播就都還有改善的空間。

因而本問卷針對該地區業者得知旅館業環保標章訊息的來源進行調查，結果

如下表 4-4 所呈現：

表 4-4 對標章資訊來源比例 (n=108)

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 官方消息	56	51.9	51.9	51.9
民間消息	33	30.6	30.6	82.4
其他	3	2.8	2.8	85.2
從未聽過	16	14.8	14.8	100.0
總和	108	100.0	100.0	

資料來源：本研究整理

從上表可以發現，谷關地區旅館關於環保標章認證制度的消息主要來源第一個是來自官方消息 51.9%，次要為來自民間 30.2%，從未聽說 14.8%。

由以上數據分佈狀況可以想見多數的業者關於環保標章的消息都是來自於官方如環保署等政府單位，由此可知政府單位還是多數業者最主要的消息來源，因此在目前我國旅館業環保標章推行還較不普遍的情況之下，政府應可再加強推廣的力度，以使更多業主了解標章的好處。另外業者第二個主要的消息來源是來自於民間報章雜誌電視媒體等，這些媒體是民眾每日必定都會接觸到的，若能更善用這股力量，必定提高環保旅館的能見度，並可藉由這股力量來教育民眾，使其對於環保的意識能夠有所提升。但在統計數據中較值得擔憂的是在從未聽說這個題項居然高達 14.8%，顯示仍有許多業者還並不知道有旅館業環保標章這件事，而若連業者對環保旅館標章的政策皆還不甚清楚時，就更別談及是否具有申請的意願。因此如同本研究之文獻探討及訪談結果所知，當能善用適當的方法來提升環保旅館標章的能見度及加強教育消費者提升環保意識時，當消費者的環保意識一提高，對環保旅館的業者而言就可以排除綠色消費市場上的問題，而當綠色消費趨勢更為風行時，就能促使更多旅館業者加入環保的行列，如此一來就能達到標章的最初制訂的原意。

(二)最難以達成的三個項目

在此部分本研究所要了解的是儘管在業者對於環保旅館標章尚處於較不了解的情況下，但若以業者具有之概念以及目前情況來對此七項規格標準做出評選，將其認為最難以達成的三個項目選出，得到下表 4-5 之統計量表所呈現：

表 4-5 難以達成的項目統計 (n=108)

	企業環境管理	節能措施	節水措施	綠色採購	危害性物質管理	垃圾分類資源回收	一次用產品廢棄物減量	合計
個數 有效的	47	40	63	51	61	14	48	324
遺漏值	61	68	45	57	47	94	60	
百分比 (%)	14.51	12.35	19.44	15.74	18.83	4.32	14.81	100

資料來源：本研究整理

統計結果經由整理，得到下表-4-6 的排序結果：

表 4-6 難以達成項目排序

排序	規範	所得次數	百分比 (%)
1	節水措施	總次數為 63	19.44
2	危害性物質之管理	總次數為 61	18.83
3	綠色採購	總次數為 51	15.74
4	一次用 (即用即丟性) 產品減量與廢棄物減量	總次數為 48	14.81
5	企業之環境管理	總次數為 47	14.51
6	節能措施	總次數為 40	12.35
7	實施垃圾分類及資源回收	總次數為 14	4.32

資料來源：本研究整理

從上表中可以發現，次數最多的為節水措施，依序排列為危害性物質之管理、

綠色採購、一次用即用即丟性產品減量與廢棄物減量、企業之環境管理、節能措施、實施垃圾分類及資源回收。

在各項規格標準中，最多業者認為**最難以達成的項目是節水措施**（總次數為**63**次），根據本研究推測此現象可能是由於谷關地區都屬於溫泉旅館，所耗用的水量極大，因此直覺上可能就會認為在此項目恐較難達成，然而從環保旅館標章規格標準之節水措施第6項「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，懸浮固體過濾設施等簡易處理後，回收作為其他用途之水源」可能較難以達到之外，其餘項目皆不屬困難之項目，加上問卷第一部分統計結果中對節水措施了解程度之平均分數僅有 3.02 分，所以還是要將這個現象歸類在業者對於標章資訊不夠完整所造成，因此才會得到這個結果。而第二難達成的項目是**危害性物質之管理**（總次數為**61**次）及第三難達成的項目是**綠色採購**（總次數為**51**次），而其在問卷第一部分統計結果在該項目所得到平均分數分別是僅有 2.65 分及 2.46 分，因此本研究仍認為業者對於旅館業環保標章資訊較不完整會造成結果的偏誤。但在綠色採購之規格標準中，若要達成此標標準則必須在採購上花費更多的成本來購買環保產品，就如同本研究於文獻探討中旅館業環保標章之議題中所提及的挑戰所指出的初期成本投資過高、環保產品價位較高以及綠色供應鏈配合之問題，因此本地區旅館在確實可能會出現這個結果。

(三)最容易達成的三個項目的總次數排序

相對於上述之最難以達成的三個項目，本段呈現乃是谷關地區旅館業者所認為較容易達成的三項規格標準項目，其統計結果如表 4-7 所呈現。

表 4-7 較易達成項目統計 (n=108)

	企業環境管理	節能措施	節水措施	綠色採購	危害性物質管理	垃圾分類資源回收	一次用產品廢棄物減量	合計
個數 有效的	46	59	44	31	24	86	34	324
遺漏值	62	49	64	77	84	22	74	
百分比 (%)	14.20	18.21	13.58	9.57	7.41	26.54	10.49	100

資料來源：本研究整理

而根據上表業者所評選之次數來加以排序，可得到下表 4-8 之排序結果：

表 4-8 較易達成項目排序表

排序	規範	所得次數	百分比 (%)
1	實施垃圾分類、資源回收	總次數為 86	26.54
2	節能措施	總次數為 59	18.21
3	企業之環境管理	總次數為 46	14.20
4	節水措施	總次數為 44	13.58
5	一次用(即用即丟性)產品減量與廢棄物減量	總次數為 34	10.49
6	綠色採購	總次數為 31	9.57
7	危害性物質之管理	總次數為 24	7.41

資料來源：本研究整理

從上表可以發現由各規格標準項目中所選出最容易達成的項目前三項各別為：被認為最容易達成的項目是實施垃圾分類、資源回收(總次數為 86 次)，此項目不管就詞面意義或實際規範中皆屬較易達成的項目，也可在問卷第一部分得到驗證，業者對於這個項目的了解程度最高，所得平均分數為所有項目之冠 3.68 分，因此此項之易達性較具有參考的價值。

而業者認為第二易達成的為節能措施（總次數為 59 次），其規格標準為以下 12 個項目，本研究推論，儘管此項目有多達 12 項規範，但在本統計結果中卻還能被業者認為此項目容易被達成，本研究推測該為在目前的生活現況中節能的觀念較被廣為宣傳，因此業者對於這個項目感到較熟悉且有較多案例可遵循因而才會覺得能認同，因而認為其可達性較高所造成，然而如同前部份分析結果一致，業者對於節能措施之了解之平均分數 2.9 分，因此此部分仍受資訊不完整所影響而無法呈現較客觀知結果。

被業者認為第三易達成的項目為企業之環境管理（總次數為 46 次）。在此項目，業者對於此項目的了解程度僅為 2.58 分，屬各個項目中較不了解的項目之一，而卻在本研究此部分知統計結果中被選為容易達成的三個項目中之一，因此在這種情況之下，這個項目容易達成之可信度就值得商榷，本研究認為會有此現象的產生亦該跟資訊之完整性有關。

第一部份分析結果整理

經由上列的統計分析，整體而言在谷關地區旅館業者對於環保旅館規格標準屬於較不了解的狀況，但就其中除了廢棄物減量、節水措施以及垃圾分類資源回收三個項目之平均分數高於 3 分偏向「了解」程度之外，其餘項目皆顯現比較偏低的狀況，屬於「不了解」的程度。加上在表 4-17 中對本環保旅館標章整體而言的了解也不高，後半部份該地區業者認為最難與最容易達成的項目中，最不易達成的三個項目分別是節水措施、危害性物質之管理、綠色採購；而較容易達成的三個項目則是實施垃圾分類及資源回收、節能措施、企業之環境管理。但從分析當中可以發現有些現象是受到資訊不完整所造成的，加上在本研究抽樣的樣本之中，未曾聽說過旅館業環保標章的比例居然高達 14.8%，因此本研究做一個合理的推論，該地區整體而言對於此類相關的資訊獲取量仍屬較為不足的狀況。

另外對於該地區業者對與環保旅館相關的訊息來源的調查發現其主要來自官方消息，例如政府的環保單位等公部門，因此在目前業者相關資訊較為不足的情況下，若要加強本地區訊息的宣導，可透過官方管道搭配民間管道雙管齊下的方

式應能達到不錯之成效。

綜合深度訪談以及問卷第一部份之分析結果，在表 4-3 可以發現谷關地區業者對於標章的內容項目均不甚了解，甚至還有些毫不知悉，因此在這種情況之下申請環保旅館標章即不可能會有良好的成效，而關於環保旅館標章內容的項目的合理性可從前節中訪談內容中業者提及的「要通過標章認證非常困難」、「目前標章規格標準僅有齊頭式統一的標準」加上問卷第二部份表 4-11 障礙因素排列中「旅館環保標章條文未針對不同類型旅館作不同考量」排居前位，更在表 4-15 歸納表中出現「標章的因地制宜性」，因此可以驗證研究假設 H1：對標章標準內容的了解及合理性對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響，這項假設是成立的。

二、影響谷關地區旅館業者申請環保標章的因素

本部份的結果則是在參考楊雁婷（2010）研究結論所歸納出來偏向重度的障礙因素以及偏向強烈程度驅動力因素，並以谷關地區旅館業者之樣本統計所呈現之結果這來歸納重要影響因素，即為本部分之研究重點。

(一)障礙因素

由於為使統計軟體的使用較為便利，本研究以代號來為各障礙因素進行編碼，下表 4-9 乃為障礙因素之編碼：

表 4-9 障礙因素編碼對照表

障礙因素對照	
障礙 1	擔心消費顧客習慣未能配合、會抱怨住宿品質
障礙 2	政府未有相關優惠獎勵措施
障礙 3	社會冷漠、綠色消費人口太少
障礙 4	旅館環保標章條文未針對不同類型旅館作不同考量
障礙 5	初期的環保投資成本資金龐大
障礙 6	環保標章產品價格太貴

障礙因素對照	
障礙 7	因經濟不景氣環保非優先順位之計畫
障礙 8	旅館環保標章效益不明顯
障礙 9	旅館環保標章申請費用太高
障礙 10	沒有環保標章照樣可以營業
障礙 11	投入環境管理較難立即看到成效
障礙 12	董事長或投資股東不支持

資料來源：本研究整理

谷關地區旅館業者在此部分之 12 項障礙因素對他們申請環保旅館標章的阻礙程度之統計結果為下表 4-10 所示：

表 4-10 影響因素障礙程度統計 (n=108)

	障礙 1	障礙 2	障礙 3	障礙 4	障礙 5	障礙 6	障礙 7
平均數	3.87	3.89	3.42	3.82	3.66	3.74	3.49
標準差	.798	.777	1.095	.936	.978	1.017	1.315

	障礙 8	障礙 9	障礙 10	障礙 11	障礙 12
平均數	3.65	3.52	3.52	3.75	3.39
標準差	1.096	.803	1.164	1.024	.905

資料來源：本研究整理

而經由問卷樣本的統計結果，本研究所歸納出來的障礙因素排序如下表 4-11 所呈現：

表 4-11 影響因素障礙程度排序

排序	障礙因素
1	政府未有相關優惠獎勵措施 (平均為 3.89 分)
2	擔心消費顧客習慣未能配合、會抱怨住宿品質 (平均為 3.87 分)
3	旅館環保標章條文未針對不同類型旅館作不同考量 (平均為 3.82 分)
4	投入環境管理較難立即看到成效 (平均為 3.75 分)
5	環保標章產品價格太貴 (平均為 3.74 分)
6	初期的環保投資成本資金龐大 (平均為 3.66 分)
7	旅館環保標章效益不明顯 (平均為 3.65 分)
8	旅館環保標章申請費用太高 (平均為 3.52 分)
9	沒有環保標章照樣可以營業 (平均為 3.52 分)
10	因經濟不景氣環保非優先順位之計畫 (平均為 3.49 分)
11	社會冷漠、綠色消費人口太少 (平均為 3.42 分)
12	董事長或投資股東不支持 (平均為 3.39 分)

資料來源：本研究整理

上列障礙因素的強烈程度中排列之前 5 障礙為：政府未有相關優惠獎勵措施、擔心消費顧客習慣未能配合會抱怨住宿品質、旅館環保標章條文未針對不同類型旅館作不同考量、投入環境管理較難立即看到成效、環保標章產品價格太貴。

本研究依據此五項障礙因素之特性並將其歸納成為三大類別：1.政策的支持及配套措施；2.標章的因地制宜性；3.投資報酬之經濟性誘因，且從上列之表格中可以發現造成旅館業者申請環保標章意願之障礙項目之平均分數皆大於 3，顯示出這些項目都已超過「沒意見」尺度，皆已有偏向「同意」程度的趨勢。

並且也都符合本研究文獻探討中王柔淳（2005）、蕭登元（2008）提出之環保旅館標章所面臨之挑戰，所以可以藉此得知影響申請旅館業環保標章的這三大類別障礙對於旅館業者來說確實是重大的阻礙，因此若要達到成效則需要突破這些障礙以相關的辦法來消除。

(二) 驅動因素

相對於障礙因素，在此則是調查能增加旅館申請旅館業環保標章意願的驅動因素在此地區的情況，驅動因素之分析法亦如同障礙因素的分析，下表 4-12 為驅動因素編碼對照表：

表 4-12 驅動因素編碼對照表

驅動因素對照	
驅動 1	有穩定的消費市場需求
驅動 2	政府單位補貼改善設施費用
驅動 3	董事長及總經理的承諾支持
驅動 4	投資環保的利潤效益明顯
驅動 5	旅館投資股東的支持
驅動 6	政府有具體的行銷推廣方案
驅動 7	提升旅館形象、增加消費者
驅動 8	地方或中央觀光局的支持
驅動 9	獲得標章後可增加政府或學校消費者

資料來源：本研究整理

而下表 4-13 則是此九項驅動因素對谷關地區旅館業者的驅動因素認知的表現狀況：

表 4-13 影響因素驅動強度統計 (n=108)

	驅動 1	驅動 2	驅動 3	驅動 4	驅動 5	驅動 6	驅動 7
平均數	4.08	4.27	4.07	4.08	4.10	4.18	4.26
標準差	.750	.650	.732	.866	.735	.695	.632

	驅動 8	驅動 9
平均數	4.31	3.94
標準差	.651	.721

資料來源：本研究整理

相對於障礙因素，大多驅動因素之平均分數皆大於 4 分以上，顯示這些驅動因素都已超越「同意」，偏向「非常同意」的程度。下表 4-14 則是為谷關旅館業者認為會增加他們申請環保旅館標章意願強度之驅動因素的排序。

表 4-14 影響因素驅動強度排序

排序	驅動因素
1	地方或中央觀光局的支持（平均為 4.31 分）
2	政府單位補貼改善設施費用（平均為 4.27 分）
3	提升旅館形象、增加消費者（平均為 4.26 分）
4	政府有具體的行銷推廣方案（平均為 4.18 分）
5	旅館投資股東的支持（平均為 4.10 分）
6	有穩定的消費市場需求（平均為 4.08 分）
7	投資環保的利潤效益明顯（平均為 4.08 分）
8	董事長及總經理的承諾支持（平均為 4.07 分）
9	獲得標章後可增加政府或學校消費者（平均為 3.94 分）

資料來源：本研究整理

從上表 4-14 之前五項驅動因素：地方或中央觀光局的支持、政府單位補貼改善設施費用、提升旅館形象增加消費者、政府有具體的行銷推廣方案、旅館投資股東的支持。這些項目的表現都超越 4 分，顯示已偏向「非常同意」的程度，可見這些驅動因素若能施用在谷關地區之旅館肯定能有良好的成效。接下來本研究依其項目屬性將其歸為幾個主要的類別。本研究亦依據這些驅動因素將之歸納為：1. 政策及配套措施的支持；2. 投資報酬之經濟性誘因等兩大類。所以可以了解到影響申請旅館業環保標章的這兩大類別之驅動因素將能促使旅館業者提高申請之

意願，因此建議在這些部份中可以再繼續強化，以達到預定的成效。

第二部份分析結果整理

在第二部份谷關地區旅館業者所認為對他們而言，會對他們申請環保旅館標章造成影響的因素，將障礙及驅動因素在此進行整理：首先在這些因素中偏向「重度」障礙的前五項分別為「政府未有相關優惠獎勵措施、擔心消費顧客習慣未能配合會抱怨住宿品質、旅館環保標章條文未針對不同類型旅館作不同考量、投入環境管理較難立即看到成效、環保標章產品價格太貴。」而這些障礙因素經由本研究可以歸納為以下三點：

1.政策及配套措施的支持；2.標章的因地制宜性；3. 投資報酬之經濟性誘因。

相對於障礙因素，在驅動因素中平均分數超越 4 分已偏向「非常同意」的因素為「地方或中央觀光局的支持、政府單位補貼改善設施費用、提升旅館形象增加消費者、政府有具體的行銷推廣方案、旅館投資股東的支持。」以上這些驅動因素本研究將之歸納成以下兩點：

1. 政策及配套措施的支持；2. 投資報酬之經濟性誘因。

而本部份之障礙及驅動因素經本研究歸納後可整理為下表 4-15：

表 4-15 障礙驅動因素歸納表

障礙因素	驅動因素
1.政策及配套措施的支持。	1.政策及配套措施的支持。
2.標章的因地制宜性。	2.投資報酬之經濟性誘因。
3.投資報酬之經濟性誘因。	

資料來源：本研究整理

由本部份表 4-11 及表 4-14 之障礙驅動因素之排序，本研究發現在「投資報酬之經濟性誘因」及「政策及配套措施的支持」這兩點同時出現在障礙及驅動因素，顯示出這兩點對於業者申請環保標章是具有高度影響力的，因此「投資報酬之經濟性誘因」充分說明了旅館業者對於消費市場需求經濟誘因的重要性，驗證 H2：綠色消費市場需求對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響此項

假設成立；而「政策及配套措施的支持」則是說明相關政策配套措施支持的重要，驗證 H3：相關政策配套措施的支持對谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效有正面影響此項假設成立。

因此本部份能同時驗證研究假設中的 H2 及 H3 皆能成立。

三、旅館環保標章申請的認知與意願

(一)對於環保的認知及意願

本部份的設計是為了解該地區旅館業者目前在對於環保旅館標章資訊還較未充足時，對於未來綠色行銷趨勢的認同程度及旅館業環保標章的認知及意願，並探測他們對於標章的重要性以及所能帶來的效益進行了解。

下表 4-16 之統計量表所呈現的結果即是該地區之問卷第三部份統計結果：

表 4-16 對環保標章認知及意願統計 (n=108)

	是未來 趨勢	綠色行銷 很重要	標章很 重要	正面效益	申請意願 強度	了解標章 程度
平均數	3.91	3.81	3.73	3.91	3.75	3.34
標準差	.803	.658	.860	.756	.643	.968

資料來源：本研究整理

而上表 4-16 之完整題項如下表 4-17：

表 4-17 標章認知及意願統計

代碼與題項對照	
是未來趨勢	在未來環保標章認證是否將成為旅館業所必須要認證的一種趨勢 (平均為 3.91 分)
綠色行銷很重要	以綠色 (或環保) 主題為行銷策略來促銷旅館是重要的 (平均為 3.81 分)
標章很重要	整體而言，旅館業環保標章很重要 (平均為 3.73 分)

代碼與題項對照	
正面效益	整體而言，旅館業環保標章可以帶來正面效益（平均為3.91分）
申請意願強度	目前貴公司所處環境中對旅館業環保標章的申請的意願強度是（平均為3.75分）
了解標章程度	貴公司對於旅館業環保標章認證了解的程度（平均為3.34分）

資料來源：本研究整理

在上表 4-17 中除了對環保標章整體的了解分數低於 3.5 分以外，其他題項如對未來綠色趨勢及對標章的重要性及申請意願大部份的平均分數皆大於 3.5 分，皆已偏向「同意」程度。

本部份「未來環保標章認證是否將成為旅館業所必須要認證的一種趨勢」這個題項的平均分數高達 3.91，顯示此地區多數業者認為旅館業環保標章在未來將會是一種趨勢，在對未來趨勢的認同之下，且在「以綠色（或環保）主題為行銷策略來促銷旅館是重要的」題項中其平均分數也高達 3.81，表示業者對於綠色行銷的策略也都表示贊同；另外在調查該地區業者對於環保旅館標章的重要性及正面效益的兩個題項：「整體而言，旅館業環保標章很重要」、「整體而言，旅館業環保標章可以帶來正面效益」此兩個題項也分別有 3.73 及 3.91 分。

其統計結果之意義即在於儘管在目前的環境下，雖然旅館業環保標章還未是一個吸引業者的政策，但從以上分析可以得知谷關地區業者除了對未來的綠色趨勢感到贊同，對於環保標章的重要性以及效益也感到認同之外。最後在「目前貴公司所處環境中對旅館業環保標章的申請的意願強度」此題項中所得平均分數亦有 3.75，顯示出谷關地區旅館業者對於環保旅館標章也有相當的意願。因此本研究認為在這種業者的認同度及意願皆不低的情況之下，如果能透過一些適當的方法，該能使本地區的業者開始接納環保旅館標章。

(二)能有效提升旅館申請環保旅館標章認證的策略

在問卷的設計中要求受訪者對於以下四種可以提昇旅館申請標章意願的策略進行排序，認為最有效的策略則將其排列填「1」，而將其認為依序較無效的則依

序填入「2」、「3」、「4」，因而得到以下敘述統計結果。由於填答的設計，因此各策略作法中所得總和較小者即代表多數受訪者認為該項目較為重要因此排序較為前面，反之若數字總和較高者，則屬較不受青睞的策略。因此在下表 4-18 的結果可以判斷出在谷關地區的旅館業者所認為能較有效提昇業者申請環保旅館標章策略的看法：

表 4-18 有效提昇申請意願的策略統計 (n=108)

	數字總和	平均數
政府法規	226	2.09
經濟誘因	233	2.16
消費者教育	278	2.57
資源整合	343	3.18

資料來源：本研究整理

根據統計結果，有效策略之排序為下表 4-19：

表 4-19 有效提昇申請意願策略排序

排序	較有效提昇業者申請環保旅館標章的做法
1	政府法規（和國際認證制度接軌、簡化環保旅館認證制度制定程序）
2	經濟誘因（獎勵辦法與條例、將旅館業納入綠色採購機制或環保標章中）
3	消費者教育（加強消費者對於環保的教育）
4	資源整合（旅館業者綠色化專業技術輔導成立環保旅館協會或組織）

資料來源：本研究整理

從上表 4-19 可以發現，在谷關地區旅館業者的觀點中對於此四大項策略的調查結果認為「政府法規」的支持是最重要的，其次才依序為「經濟的誘因」、「消費者的教育」、最後才是「資源整合」。由此看來在環保旅館標章這個議題上，除了在訪談的結果中已經發現政策的強制與否對業者的營運走向將有重大影響，因此政府法規面的制定對旅館業者而言是一個相當重要的因素。

(三)谷關地區旅館之主要客群來源

最後部分的題項則是對於目前在該地區旅館業者的消費客群主要來源類型（觀光團體、商務旅客、散戶客群）進行調查，在本研究前部的訪談內容可以了解到旅館類型規模的大小可能會影響到申請環保標章的傾向，因此本部份即是對於谷關地區的旅館業者之客群來源進行調查，得到下表 4-20 之結果：

表 4-20 谷關地區旅館主要客群分佈比例 (n=108)

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
觀光團體	38	35.2	35.2	35.2
商務旅客	2	1.9	1.9	37.0
散戶客群	68	63.0	63.0	100.0
總和	108	100.0	100.0	

資料來源：本研究整理

從上表呈現的結果顯現出所抽樣出來的樣本旅館主要的消費客群是散戶客群 63%，其次則是為觀光團體 35.2%，商務旅客 1.9%。

從前面的訪談發現，在目前的時空環境之下，旅館的顧客主要來源種類是一個會影響旅館是否願意成為環保旅館的重要因素，因為當一個旅館的主要消費客群是觀光團體時，就必須考量該團體旅客的環保意識是否有達到一定的程度，否則當多數出去觀光的旅客大多都是以方便及享受為住宿主要的前題考量時，若旅館不提供所有一次用的備品且還要遵守其他環保的措施等，則消費者就有可能因此轉向他家較為便利的旅館，因此在旅館的主要客群的來源也是一個重要且值得注意之影響關建。

另外第二部份之驅動因素中「獲得標章後可增加政府或學校消費者」的結果僅被列於第 9 順位，說明了由於本地區的主要的消費客群是來自於散戶客群，因此此驅動因素對於業者來說才會較不受到重視。

第三部份分析結果整理

總結問卷第三部份樣本資料所呈現之意義即在於，儘管在目前環保旅館標章還尚未成為一股潮流的環境下，旅館業者對未來的綠色趨勢仍然是站在贊同的立場之上，對環保旅館標章的重要性以及效益也感到認同。最後在問及是否願意申請的意願強度也不低，顯示出谷關地區旅館業者對於環保旅館標章的申請也具有相當的意願的情況，顯示出本地區旅館業者在研究架構中的「環保認同」及「執行意願」兩項因素皆有不低的表現，因此在這兩項因素的影響之下，將能對後續的建議作法有所助益。

而在關於本地區旅館的主要客群的來源調查中，本研究發現谷關地區的主要客群是來自於散戶客群，因此較不會有觀光團體容易排斥較不便利的環保旅館情況產生，因此本地區在未來制度相對較完整時將能想見環保標章會有無限潛力的發展。

而其中對於能有效提昇業者申請環保旅館標章的四大策略做法中最有效的策略是政府法規面的制定，而這也是經由訪談以及問卷兩個部分同時所呈現的結果，因此這個策略之重要性是不可否認的。

第五章 結論與建議

第一節 結論

透過研究架構圖中各個構面如環保標章規格標準（認知與合理性分析）、綠色消費市場（綠色消費意識、經濟誘因、顧客配合意願）、相關政策配套措施（獎勵、補助、法規規範）、環保認同及執行意願對於台中谷關地區旅館業者申請環保旅館標章之成效是否具有影響，經前章樣本資料分析結果之驗證本研究所建立之研究假設（H1、H2、H3）三者皆能成立。

而總結前章之研究假設與樣本資料分析結果可以將目前谷關地區所可能面臨的現況問題歸納成為以下幾點：

一、標章規格標準的資訊宣導及合理性還有加強宣導及調整的空間

從本研究發現谷關地區業者對於標章的內容不甚了解，甚至還在表 4-4 中發現從未聽說過旅館業環保標章的比例高達 14.8% 的驚人事實，因此在這種未曾聽說過加上對環保標章規格標準不甚了解的情況之下，更別說要鼓勵業者去積極申請環保旅館標章，因此這種情況之下環保旅館標章即不可能有一個好的成效，另外環保旅館業者訪談時再三提到要申請標章實在太困難而且麻煩，顯示出目前標章規格標準門檻過高難以取得；且標章訂立時未針對認證旅館的性質差異、規模大小、所在地區等差異進行分級的規劃，而是採取全台齊頭式的統一標準，並未對各地區制訂出因地制宜的標準，這對於某些特定地區的業者而言可能會是申請極大的障礙；故對於目前環保旅館標章規格標準的資訊宣導及其內容的合理性是還有調整的空間。

二、實行環保之成本較高且無明確之投資報酬

旅館經營的目的即是要獲利，儘管政府訂定環保標章的本意是為了要大家為保護環境而努力，雖然藉由環保作為能提升旅館之企業形象，然而當業者為環保投

入許多成本，且由於綠色的產品相較於一般產品之價位通常較高，因此進行綠色採購也會為企業增加許多額外成本。但在目前的綠色消費風潮的現況之下，當回到最根本的獲利原則時，如果無法確切得知是否可藉投資環保的成本來增加獲利空間，則如此的投資對於業者而言就可能會有所遲疑。

三、消費者環保意識及綠色消費市場不足

關於前項要點投資報酬的重要因素之一即是要有穩定的消費市場來源才能對環保投資成本產生回饋，然而在許多文獻中都發現到目前的消費者意識還不足以使他們會選擇環保標章的產品。目前消費者選擇住宿所考量的主要是住宿品質和價格，環保還不是旅客選擇旅館的參考要點之一，且目前消費者對於環保旅館還較不感興趣，因此顯而易見的是目前綠色消費還並未是一股主要的消費潮流，所以目前在綠色消費這個市場上還是呈現一個較為不足的現象。

四、政策配套措施不足

從本研究之樣本分析中發現業者認為政府部門的支持是能促使他們執行環保作為的重要因素之一，例如政府對於環保作為的獎勵措施、補貼改善設施費用、提供配套的行銷方案、相關的宣導及所提供的教育輔導等機制對業者來說都是極為重要的要素。然而透過本研究之文獻探討及訪談就可以發現，至少在本研究調查的期間，這些配套措施及相關機制都還是呈現一個較為不足的狀況。

第二節 建議

在提出建議前，首先在前章已得知旅館業者是具有相當的環保意識以及意願去轉型成為環保旅館，且經由文獻探討中發現若以旅館業對自然環境造成的負擔來看，旅館實行環保作為甚至取得環保標章可能將會是未來一個無法避免的趨勢，以上都在在顯示了從傳統旅館轉變為環保旅館這項變革的未來性及必要性。

依據前節研究結論所提出的現況問題，且本研究以環保旅館標章目前所面臨的狀況並參考 Donnely (1975) 等人所提出的組織變革管理模式以及 Kotter and

Schlesinger (1979) 減少組織成員抗拒的方法，並加上陳冠瑋 (2010) 所探討的政策工具來對我國從傳統的旅館業型態轉型成環保旅館的變革進行檢視並提出建議，期許能對現況問題的解決有所助益，以下即以組織變革管理模式之框架來對現況進行分析以及建議：

一、目前所面臨的限制條件

然而在目前我國環保旅館標章面臨著本研究結論中所提出的四項主要現況問題，「『標章規格標準的資訊宣導及合理性還有加強宣導及調整空間』、『實行環保之成本較高且無明確之投資報酬』、『消費者環保意識及綠色消費市場不足』、『政策配套措施不足』」將會對環保旅館標章的推行造成阻礙。

二、可因應的解決方案

在面臨前項的現況問題時，透過從王柔淳 (2005)、賴佩君 (2006)、楊雁婷 (2010)、陳晃展 (2011) 等研究中對於目前環保旅館標章所面臨的問題狀況所提出的類似建議辦法，大致上可歸納成標章內容的調整、教育業者及消費者、提供完整配套措施，然而本研究認為上述之建議既然都已有許多研究提出，但截至目前為止仍未有顯著的成效，因此本研究認為儘管是好的建議，也需要有適宜的方法才有辦法確實且有效的執行。因此本研究在參考 Donnelly (1975)、Lewin (1947)、Kotter and Schlesinger (1979) 及陳冠瑋 (2010) 等所提出的方法後，列出相關建議作法如下：

(一) 標章內容的調整

在本章前段標章規格標準的問題上，本研究認為必須對標章的內容進行調整，必須在規格標準中將原本的齊頭式標準調整成針對申請旅館的類型、規模、所在地區、特別屬性等變數進行彈性的調整。在審查的同時能以不同屬性的旅館標準來進行，不要再有如訪談結果中所言，不管旅館位於山區或城市地區其空氣品質標準均為一致。所以因地制宜式的標準才較符合現實狀況所需，也不至於使有意願申請標章的業者不得其門而入，也可參考其他國家制度中規範中的可選擇項目

以及分級的認證制度，以做到對於不同的狀況能有因應的調整。

在環保署綠色生活資訊網(2012)相關新聞消息可以看見環保署也意識到標章內容在此部分的問題，因而有環保旅館規格標準修正草案研商公聽會的召開，會中邀請許多業界人士前來討論，期望藉由該會議產官學各界的討論而修訂出較具可行性且適宜目前狀況之標章規格標準。

而以減少抗拒的方法觀點來看，目前會出現規格標準與我國現實狀況不符合的狀況的原因即在於，當初制定規格標準時可能未讓旅館業者與政府部門進行討論研商，因而才會造成目前之困境。本研究建議在此部分可以使用「參與」，即是當旅館業者能提供較合時宜的建議且當建議獲得採納時，此時這個決議就可以較受到業者的支持並且具有合法性。

(二) 善用宣傳管道教育消費者及業者以提昇其環保意識

在目前消費者對於環保的意識較為不足且谷關地區業者對環保旅館標章資訊的缺乏及不甚完整的情況下，從王婷玉、柯芸娟、陳韻雯、戴婉竹(2009)針對推廣較不足的情況提出可以透過網路宣傳、至各地舉辦講座、善用媒體、產業合作等方法來解決，因此本部份建議可先透過旅館業者平時接觸最頻繁的官方政府訊息管道、舉辦講座及善用民間媒體宣導的方式來使其「解凍」，讓消費者移除舊有的奢華享受及使用一次用備品的觀念，藉由充分利用媒體及產業結合來進行溝通與教育，使業者以及消費者能具備正確的觀念而有所「改變」，並了解環保的趨勢將是未來所必須面對不可避免的議題。最後再透過管道讓業者了解到即使僅是一些小小的作為也能達成環保的成效，當業者及消費者皆能有所意識時，彼此之間便能產生良性的互動，此時便有如使用自願性政策工具所帶來的效果，政府不需直接介入即能以市場機制來帶動綠色消費的趨勢，此時業者即能受到得到經濟上許多的誘因，就能以這些誘因來強化其行為模式並且「再凍結」。

(三) 提供完整的相關配套措施(如輔導、訓練、補助、稅賦優惠)

轉變成為環保旅館就有如結構性變革一般，在旅館的營運的方式及流程上將與傳統的旅館有極大的差異，且在谷關地區旅館對環保旅館標章皆還較不了解的

情況之下，加上在第三章訪談內容中業者提至他們能通過標章認證其中一個很重要的原因即在於他們有一個不錯的輔導單位，所以此時建議應該使用「促成與支持」來協助業者受到相關的訓練輔導並提供更為完善的意見諮詢機制，同時使用「協商」之利益交換方式，例如制訂較完善的設備改善補助計劃、環保作為之獎勵辦法甚至提供環保旅館業者相關的稅賦優惠以減輕業者成本的負擔，並鼓勵及支持業者進行相關的環保作業。

然而，除了以上列所提至之建議外，在表 4-13 中顯示谷關地區業者亦認為「政策法規」相較於其他策略是最有效的策略，如同政策工具中所提到的權威以及強迫性政策工具，也就是藉由具有合法性權威的法令來「強制」規定政策對象達到所要求的標準，因此地方政府若能從政策法規面來推行環保旅館標章，則應當會有不錯之成效。

但以目前的環境看來，我國政府在鼓勵傳統旅館朝向環保旅館的方向發展的方式是以較溫和且屬於鼓勵性質的方式來逐步實施，而非以較激進的強制規定所有旅館業者必須要達成環保旅館標章規範標準的方式。然而若隨著未來國際上對於環保趨勢的更加重視，我國在這演變的過程中就必須隨著情勢調整，即不能再以鼓勵及自願性質的方式來推行環保政策，而必須轉變為強制的規定。但在目前的情勢發展階段中，若非不得已的情形之下此種手段將不會被實行。

三、執行、評估

若確實執行以上建議方法，執行的成效經由評估過後，並將成效評估的結果納入修正以提出更合適的解決辦法，若再加上本研究結果所顯示的谷關地區旅館業者對於綠色趨勢的認同以及不低的申請意願，環保旅館標章在谷關地區未來的推行應能有良好的成效。

後續研究建議

最後本研究建議若有後續研究者有意對本研究相關範疇之領域繼續延伸，本研究提出以下五點對於後續研究的建議，以供後續研究者參考，並能有所成果：

一、溫泉地區特性

如同本研究一直重申的由於各地區之特性皆有所不同，由於本研究僅將谷關地區旅館視為一般旅館，並未將溫泉區的特性納入考量，因此建議後續若有興趣對谷關地區進行研究時，可將溫泉這個要素納入研究考量。

二、增加研究地區

若後續研究者具有充足之人力及時間，建議可對不同地區進行研究，除了可增加研究樣本以外，且可在這些不同地區間找出其共同的以及具有差異的現象，若能客觀歸納出這些異同處並提出見解，相信必定可以對我國環保旅館標章制度有所貢獻。

三、取得較客觀之樣本資料

如同研究限制所言，由於業者有自己商業考量無法提供本研究較具說服力的數據證據，若有數據資料的佐證，如此即能讓整個研究更清楚呈現也較具說服力。否則僅能從業者口述中的「覺得」、「感覺」、「好像」等較主觀的用詞來進行資料分析，可能因此會造成較不客觀之結果。

四、在同個研究議題找出新方向

本研究者認為在目前環保旅館標章制度上如何調整之議題已經有許多相關類似的探討，建議若有後續研究者對於此議題領域有興趣，則可針對其中某個環結中提出新研究方向，以在這個領域能加入新的觀點。

五、環保旅館修正草案後續發展

若在未來環保旅館標章規格標準修正草案通過修改後，對於我國環保旅館標章的發展是否會有顯著的影響，本研究建議後續研究可在此部分繼續深入進行探討。

參考文獻

中文文獻

1. 王培馨 (2008),《遊客環境態度與環保旅館品質要素之關聯研究》, 國立臺南大學生態旅遊研究所碩士班論文, 未出版。
2. 王柔淳 (2005),《建構我國綠色飯店認證機制之研究》, 國立高雄師範大學環境教育研究所碩士論文, 出版。
3. 王婷玉、柯芸娟、陳韻雯、戴婉竹 (2009),〈台灣環保旅館綠色行銷之研究—以台中永豐棧酒店及淡水漁人碼頭休閒旅館為例〉, 2009 運動教育專業發展與休閒產業趨勢研討會, 台中市。
4. 王宗銘 (2010),〈馬總統倡節能減碳 政府5年投入250億補助綠能產業〉,《今日新聞網》,【電子新聞】, 來源:
<http://www.nownews.com/2010/05/17/320-2604094.htm#ixzz1ctd3NPtO>【瀏覽日期: 2011年10月】
5. 中國21世紀議程管理中心、中美可持續發展中心譯 (2008), William McDonough and Michael Braungart著,《從搖籃到搖籃—綠色經濟的設計提案》(CRADLE TO CRADLE: REMAKING THE WAY WE MAKE THINGS), 野人文化, (原文於2002年出版)。
6. 台灣綠色旅遊協會, 來源: <http://www.greentourism.org.tw/index.asp>,【瀏覽日期: 2011年6月】
7. 行政院環境保護署管考處 (2011),〈用綠幣按讚 環保旅遊趣相挺〉,《環保署環保新聞專區》,【電子新聞】, 來源:
http://ivy5.epa.gov.tw/enews/fact_Newsdetail.asp?inputtime=1001026185807【瀏覽日期: 2011年9月】
8. 行政院環保署綠色生活資訊網, 來源: <http://greenliving.epa.gov.tw/GreenLife/>,【瀏覽日期: 2011年9月】

9. 行政院環保署永續發展室（2012），〈低碳永續家園推動方案—低碳永續評等認證行動項目〉，【電子資料】，來源：
<http://lcss.epa.gov.tw/LcssView/LcssClientMeeting.aspx?id=M1010704000001>【瀏覽日期：2012年3月】
10. 林淑芬（2010），《省多付少—綠色民宿之願付價格》，國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所碩士論文，出版。
11. 林書羽（2010），《旅館的備品便利性與企業環保形象對服務品質及購買意願影響之研究》，國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所碩士論文，出版。
12. 林子平（2011），〈綠色旅館〉，《科學發展》，460期，頁34-39。
13. 邱皓政（2003），《結構方程模式—LISREL的理論、技術與應用》，台北：雙葉書廊圖書。
14. 姚應生（2011），《休閒產業低碳經營指標之建立與檢視—以台灣埔心牧場為例》，開南大學觀光與餐飲旅館學系碩士論文，出版。
15. 許欣榮（2009），《臺北縣推動低碳社會之研究》，國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文，出版。
16. 高明瑞、劉常勇、黃義俊、張乃仁（2010），〈企業綠色管理、環境績效與競爭優勢關聯性之研究〉，《管理與系統》，第17卷第2期，頁255-278。
17. 陳晃展（2010），《台灣環保旅館標章認證制度之研究》，南台科技大學休閒事業管理學系碩士論文，出版。
18. 陳冠瑋（2010），《我國環保標章政策成效之研究—政策工具觀點的分析》，國立東華大學公共行政研究所碩士論文，出版。
19. 陳雅守（2004），《國內發展綠色旅館環境管理系統雛型之建構》，國立台北護理學院旅遊健康研究所碩士論文，出版。

20. 陳怡婷 (2008), 〈環保旅館為您省荷包、愛地球〉,《公民新聞平台》,【電子新聞】, 來源: <http://www.peopo.org/portal.php?op=viewPost&articleId=15052>, 【瀏覽日期: 2011年8月】
21. 陳耀茂 (2008), 《企業研究之量化分析》, 台北: 鼎茂圖書。
22. 陶翼煌、吳怡彥、任培義 (2010), 〈綠色旅遊之定義、原則、與作法〉, 第一屆綠色旅遊研討會, 新北市。
23. 張宏生、劉芷伶 (2010), 〈臺灣旅館業綠色行銷與環保標章探討〉, 《健康管理學刊》, 第8卷第1期, 頁47-60。
24. 楊雁婷 (2010), 《影響東部旅館業者接納旅館環保標章的因素研究》, 國立東華大學環境政策研究所碩士論文, 出版。
25. 管仲 (2008), 《管理學》(3版): 高點文化事業有限公司。
26. 賴佩君 (2006), 《業者對環保旅館與標章知覺之研究-以澎湖旅館業為例》, 中國文化大學觀光事業研究所碩士論文, 出版。
27. 賴宏昇、林芳儀、黃純德、吳俞菁 (2011), 〈旅館業主對綠色旅館的認知、態度與行為〉, 《觀光旅遊研究學刊》, 第6卷第1期。
28. 蕭登元 (2008), 〈環保旅館引言〉, 南台科技大學2008餐旅休閒產學論壇, 台南市。
29. 魏文欽、莊怡萱 (2009), 〈企業社會責任、企業形象、消費者態度與行為意向關係之實證研究〉, 《LISREL國際期刊》, 第2卷第2期, 頁1-21。
30. 簡宏江 (2000), 〈論抗拒變革的管理〉, 《育達研究叢刊》, 第1期, 頁32-46。

英文文獻

1. Ayala, H. (1995) . “ Eco resort: A green Masterplan for the international resort industry.” *International Journal of Hospitality Management*, 14 (3-4) : p351-374.
2. Bohdanowicz P. (2005) , “Sustainable hotel-environmental reporting according to Green Globe 21, Green Globe Canada/GEM UK , IHEI benchmark hotel and Hilton environmental reporting.” *The 2005 World Sustainable Building Conference*.
3. Donnelly, Jr. James H., Gibson, James L., and Ivancevich, John M. (1971) , *Fundamentals of management : functions, behavior, models*, Austin, Tex.
4. Enrique Claver-Cortés, José F. Molina-Azorín, Jorge Pereira-Moliner and M. Dolores López-Gamero (2007) , “Environmental Strategies and Their Impact on Hotel Performance.” *Journal Of Sustainable Tourism*, 15 (6) .
5. Ecomall (2009) , “A place to help save the earth.”, from : <http://www.ecomall.com/homepage.htm>, 【Retrieved November, 2011】
6. Green Mountain State (2009), “Green Hotels in the Green Mountain State.”, from : <http://www.vtgreenhotels.org>, 【Retrieved November, 2011】
7. Green hotel association (2012), from : <http://greenhotels.com/index.php>, 【Retrieved December, 2011】
8. Green Seal (2010) , “Green Seal Polices for the development of American national standard. ” from : <http://www.greenseal.org/GreenBusiness/Standards.aspx> 【 Retrieved December, 2011】
9. Howlett, Michael and M. Ramesh (1995) , *Study Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems*, Toronto and New York: Oxford University Press.
10. Hotel & Motel Management (2009), from : <http://www.hotelmotel.com>, 【Retrieved December , 2011】

11. Kotter , J.P. and Schlessinger ,L.A. (1979) , “Choosing Strategies for Change.”
Havard Business Review, Mar/Apr : p106-113.
12. Lewin, K. (1947), “ Frontiers in group dynamics : Concept, Method, and Reality
in Social Science.” Human Relations, 1 : p 5-41.
13. Leavitt , Harold J.(1965), Applied Organization Change In Industry, Handbook of
Organization,Chicago : Rand McNally.
14. Mcdonnell, L.M. and R. F. Elmore (1987) , “Getting the Job Done: Alternative
Policy Instruments.” , Educational Evaluation and Policy Analysis, 9 (2) :
p133-52 .
15. Rigby, Elizabeth (2007) , “Same Policy Area, Different Politics: How
Characteristics of Policy Tools Alter the Determinants of Early Childhood
Education Policy.” Policy Studies Journal, 35 (4) : p653-669.
16. Sarah Alexander and Carter Kennedy (2002) , Green Hotels:Opportunities and
Resources for Success ,Zero Waste Alliance .
17. Simpson, M.C., Gössling, S., Scott, D., Hall, C.M. and Gladin, E.,(2008) , Climate
Change Adaptation and Mitigation in the Tourism Sector: Frameworks, Tools and
Practices, UNEP,University of Oxford, UNWTO, WMO: Paris, France.
18. Schneider, Anne L. and Helen Ingram (1990) , “Behavioral Assumptions of
Policy Tools.” Journal of Politics, 52 (2) : p510-529.
19. Sustainable Jersey Certified (2012) ,from :
<http://www.sustainablejersey.com/actionlist.php>, **【Retrieved February, 2012】**
20. Thompson, D. (2002) , Tools for Environmental Management. Gabriola Island,
BC : New Society.
21. World tourism organization (2012) ,from : <http://www2.unwto.org/en>,**【Retrieved
September, 2011】**

附錄

■ 環保旅館標章規格標準

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（含公務部門附屬旅館）。

二、業者之企業環境管理，應符合下列各項規範：

1. 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紀錄。
2. 具有環境政策及環境管理方案/ 行動計畫。
3. 建立能源、水資源使用、一次用產品使用、廢棄物處理之年度基線資料。
4. 每年進行員工環境保護教育訓練。
5. 每年參與二次以上社區、環保團體或政府相關環保活動。
6. 辦公區域應推行辦公室做環保之相關措施。
7. 維護週邊 50 公尺內環境清潔。
8. 餐廳優先採用本地生產或有機方式種植之農產品，不使用保育類食材。
9. 場所之空氣品質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。

三、業者之節能措施，應符合下列各項規範：

1. 每年進行空調（暖氣與冷氣）及通風/ 排氣系統系統之保養與調整。
2. 室內照明燈具超過半數使用節能燈管燈具。
3. 出口標示燈及避難方向指示燈超過半數使用精緻型省電日光燈或發光二極體
4. 地下停車場抽風設備設置自動感測或定時裝置。
5. 客房浴室之抽風扇與浴室電燈開關應為連動。

6. 客房電源與房卡（鑰匙）應為連動。
7. 在使用量較低之時間減少電梯或電扶梯之使用。
8. 當房客離去之後重新設定自動調溫器於固定值。
9. 於大型空調系統、鍋爐熱水系統及溫水泳池等設備安裝熱回收或保溫設備。
10. 具有確保無人區域之燈具維持關閉之作業程序。
11. 餐廳冷凍倉庫裝設塑膠簾或空氣簾。
12. 戶外照明使用光學偵測器或定時器。

四、業者之節水措施，應符合下列各項規範：

1. 每半年進行用水設備（含管線、蓄水池、冷卻水塔）之保養與調整。
2. 水龍頭及蓮蓬頭超過半數符合省水設備規範。
3. 馬桶超過半數符合二段式省水馬桶規範。
4. 於客房採用告示卡或其他方式說明，讓房客能夠選擇每日或多日更換一次床單與毛巾。
5. 在浴廁或客房適當位置張貼（或擺放）節約水電宣導卡片。
6. 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，懸浮固體過濾設施等簡易處理後，回收作為其他用途之水源。

五、業者之綠色採購，應符合下列各項規範：

1. 附屬商店銷售產品類別中如有環保產品項目，應包含環境保護產品（具有環保標章、第二類環保產品、節能標章或省水標章等之產品）。
2. 每年至少有五項環境保護產品（具有環保標章、第二類環保產品、節能標章或省水標章等之產品）之個別採購比率達50%以上。

六、業者之一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量，應符合下列各項規範：

1. 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）。
2. 場所內不提供免洗餐具（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。
3. 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。

七、業者之危害性物質管理，應符合下列各項規範：

1. 常規電池之用品半數以上使用可充電電池。
2. 環境衛生用藥及病媒蚊防治等符合環保法規規定。
3. 洗衣設備不使用鹵素溶劑作為清洗劑。

八、業者之實施垃圾分類、資源回收，應符合下列各項規範：

1. 公共及客房之廢棄物實施垃圾分類及資源回收。
2. 餐飲有設置油脂截留設施，並有餐飲廚餘回收。
3. 不採購過度包裝之產品，減少包裝廢棄物。

九、本服務之場址與相關服務文件須標示「環保旅館」。

十、獲得旅館業環保標章之業者應對於各項環保措施持續改善，每年應提供一份年度基線資料比較表、規格標準符合項目差異分析與環境管理方案/行動計畫執行成效說明。

■ 深度訪談題目

題一：貴公司標章如何取得,取得程序如何?認證標準是否嚴謹?取得標章的困難度?

對於目前台灣的環保旅館標章的認證及檢核有何看法

題二：政府對於環保旅館的做法及態度?

題三：貴旅館為何要取得環保標章(有何願景)?

題四：貴旅店內有何環保設施及環保作為?

題五：與傳統旅館間價位的差異?

題六：成為環保旅館之後與傳統旅館之間營運成本及使用資源有何變化及差異?

題七：取得標章後營收的變化?以及所投入環保之成本能否以營收及及其所節省之水電費回本?

題八：對於台灣水電費費率與環保旅館間的看法?

題九：體驗過環保旅館的顧客反應及其回流意願?

題十：貴旅館如何看待環保旅館在台灣的未來趨勢?

題十一：旅館規模的大小跟取得標章是否有關係?

題十二：對環保旅館標章規格標準修正草案的看法

■ 問卷

旅館業環保標章之認知及影響業者申請環保標章因素之探討

親愛的旅館業者您好：

我國環保署為鼓勵環保旅館的建置，除了舉辦環保旅館大賽以及綠傳唱計畫以外，也因應國際趨勢於2008年訂定了我國第一個屬於服務業之環保標章認證-旅館業之環保標章，分別在旅館的企業環境管理、節能措施、節水措施、綠色採購、一次用（即用即丟性） 產品減量與廢棄物減量、危害性物質管理、垃圾分類及資源回收七大項目中各別都有規格標準的相關規範被制定出來，旅館業者若能符合所制訂之標章規範，始能取得環保署認證通過並頒發環保標章，但截至2012年6月份為止僅有3家旅館獲得環保旅館認證，因此本研究特別針對台中谷關地區之旅館業者對於目前旅館業環保標章之規範內容之認知以及影響申請環保標章之因素的探討。

本問卷純為學術用途，請放心根據目前實際認知填寫，謝謝您的耐心填寫。
祝福貴旅館生意興隆、鴻圖大展

東海大學企業管理研究所

指導教授：王本正

研究生：林官德

第一部份 對於谷關地區旅館而言，對環保旅館規格標準之認知

題項	
1	請問您對於標章規範中之 <u>企業環境管理</u> 是否了解?
	<input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
2	請問您對於標章規範中之 <u>節能措施</u> 是否了解?
	<input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
3	請問您對於標章規範中之 <u>節水措施</u> 是否了解?
	<input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
4	請問您對於標章規範中之 <u>綠色採購</u> 是否了解?
	<input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
5	請問您對於標章規範中之 <u>一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量</u> 是否了解?
	<input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
6	請問您對於標章規範中之 <u>危害性物質管理</u> 是否了解?
	<input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解
7	請問您對於標章規範中之 <u>實施垃圾分類、資源回收</u> 是否了解?
	<input type="checkbox"/> 完全不了解 <input type="checkbox"/> 不了解 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 了解 <input type="checkbox"/> 非常了解

- 整體而言貴旅館對於標章中之規格標準的內容中認為在貴地區最不易做到的項目為何？（請選3項）
 - 企業之環境管理 節能措施 節水措施 綠色採購
 - 危害性物質之管理 實施垃圾分類、資源回收
 - 一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量

- 貴旅館對於標章中之規格標準的內容中認為比較容易可以達到的項目為何？（請選3項）
 - 企業之環境管理 節能措施 節水措施 綠色採購
 - 危害性物質之管理 實施垃圾分類、資源回收
 - 一次用（即用即丟性）產品減量與廢棄物減量

第二部份 影響旅館業者申請環保標章的因素

一、 下列因素可能會導致谷關地區旅館業者申請環保標章意願降低的程度

1. 擔心消費顧客習慣未能配合、會抱怨住宿品質
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
2. 政府未有相關優惠獎勵措施
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
3. 社會冷漠、綠色消費人口太少
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
4. 旅館環保標章條文未針對不同類型旅館作不同考量
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
5. 初期的環保投資成本資金龐大
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
6. 環保標章產品價格太貴
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
7. 因經濟不景氣環保非優先順位之計畫
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
8. 旅館環保標章效益不明顯
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
9. 旅館環保標章申請費用太高
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
10. 沒有環保標章照樣可以營業
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
11. 投入環境管理較難立即看到成效
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
12. 董事長或投資股東不支持
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意

二、下列因素可以促進谷關地區的旅館業者申請旅館環保標章意願的程度

1. 有穩定的消費市場需求
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
2. 政府單位補貼改善設施費用
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
3. 董事長及總經理的承諾支持
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
4. 投資環保的利潤效益明顯
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
5. 旅館投資股東的支持
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
6. 政府有具體的行銷推廣方案
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
7. 提升旅館形象、增加消費者
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
8. 地方或中央觀光局的支持
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
9. 獲得標章後可增加政府或學校消費者
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意

第三部份 對旅館環保標章申請的認知與意願

1. 請問您認為在未來環保標章認證是否將成為旅館業所必須要認證的一種趨勢？
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
2. 以綠色（或環保）主題為行銷策略來促銷旅館是重要的？
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
3. 整體而言，旅館業環保標章很重要：
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
4. 整體而言，旅館業環保標章可以帶來正面效益：
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
5. 請問以目前貴公司所處環境中對旅館業環保標章的申請的意願強度是？
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
6. 總言之，您認為下列方的作法對於貴公司而言，能有效提升貴旅館申請環保旅館標章認證意願之順序為？（請在空格內填入數字順序）
政府法規（和國際認證制度接軌、簡化環保旅館認證制度制定程序）
經濟誘因（獎勵辦法與條例、將旅館業納入綠色採購機制或環保標章中）
消費者教育（加強消費者對於環保的教育）
資源整合（旅館業者綠色化專業技術輔導成立環保旅館協會或組織）
其他_____
7. 請問您營業飯店的主要客群來源是？
觀光團體 商務旅客 散戶客群
8. 請問貴公司對於旅館業環保標章認證了解的程度是？
非常不同意 不同意 沒意見 同意 非常同意
9. 貴旅館對於旅館業環保標章認證之訊息或相關資訊的來源是？（可複選）
官方消息（如環保局等） 民間消息（如報章雜誌）
其他：_____ 從未聽過相關訊息

問卷已答畢，謝謝您的耐心作答！