

台灣地區觀光飯店主管對環保旅館之認知與 探討

The Concept and Exploration of Green Hotel among Tourist Hotel Managers in Taiwan

沈嘉偉 Shen Chia-Wei*

萬金生 Wan Chin-Sheng**

摘要

隨著社會經濟的發展，國人的生活方式已有相當的改善，除了對於生活環境的品質開始注意之外，進而要求提昇良好的生活品質，而環境保護也就成為當前大家所注意的話題，環保旅館(Green Hotel)的觀念也就孕育而生了。環保旅館的觀念在國外早已行之有年，尤其以加拿大之「綠葉旅館評等制度」發展最為成熟。反觀國內，目前還尚未有相關的評選標準，環保旅館的觀念尚屬於萌芽期。因此，本研究內容將國外有關環保旅館的觀念引導入國內，並將國內觀光旅館目前現行之環保設施做一通盤性瞭解，以作為將來政府推行將旅館業納入 ISO14001 環境管理系統驗證之參考依據，或將來制定我國環保旅館評等制度的參考資料。

關鍵詞：飯店業、綠色行銷、環保旅館

*國立高雄餐旅學院旅館管理系學生

**國立高雄餐旅學院副教授，聯絡地址：高雄市小港區松和路 1 號，(Email:won@cc.nkhc.edu.tw)

ABSTRACT

As the social economic develops, the living style of people in Taiwan has been improved. They start to notice the quality of their living environment and ask for better living quality. Environmental protection becomes a hit issue. The concept of Green Hotel is therefore emerged. This concept however, is not new. It has been existed for years in many other countries. The "Green Hotel rating system" in Canada is especially well developed. There has none in Taiwan. It is still in an emerging stage. This study is aimed at introducing the concepts of Green Hotel from overseas and studies the current environmental facility of the tourist hotels in Taiwan. It can serve as a reference for the certification when the government includes hotel industry into ISO14001 environmental management system in the future. It can also be a reference for developing our Green Hotel rating system in the future.

Keywords : *Hotel industry, Green Marketing, Green Hotel*

一、前言

隨著社會經濟的高度發展，國人的生活方式也都普遍地得到了相當程度的改善，年平均所得也逐步攀升；而在國人生活得到明顯改善的同時，逐漸地也對於生活環境的品質開始注意，進而要求提昇良好的生活品質，而環境保護也就成爲當前大家所注意的話題。從一九八五年的「維也納公約」，到一九九二年里約的「地球高峰會議」，其目的乃在於維護地球的永續發展及給全人類一個乾淨的生活空間(孔方正, 2000)。環境保護從以前少數人的運動轉變成爲今日的全球趨勢，企業界也從過去保守的守法態度轉變成爲自制且積極的行爲，環保旅館(Green Hotel)的觀念也就孕育而生了。環保旅館的觀念在國外早已行之有年，美國的「綠色標籤」(Green Seal)已經推出環保旅館指南，以色列正在研擬環保旅館規格標準。加拿大則在 1998 年就已經推出「環保旅館評等制度」，並且有超過 140 家旅館的參與者，發展最爲成熟(賴明伸, 2000)；而在亞洲，泰國也已經有相關的環保旅館評等制度(Brian Mertens, 2000)。反觀國內，目前還尚未有相關的評選標準，環保旅館的觀念尙屬於萌芽期。加上近來台北市實施「垃圾費隨袋徵收」及「垃圾分類」、高雄市及其他縣市也將陸續跟進、外包公司清運垃圾的運費也大幅攀升，再再都顯示出環保問題已經逐漸成爲旅館經營者所要去面對的一個大難題了。因此，了解環保旅館的觀念，徹底實施環保及節約能源的做法，進而大幅節省費用支出，實爲旅館經營者於二十一世紀所必須努力的方向，而此觀

點也已經在紐約的旅館經營者身上得到了驗證(David Frabotta, 1999)。基於上述的研究背景及動機，本文之主要研究目的如下：

- (一)瞭解目前國內觀光旅館對於環境保護及節約能源的現有措施。
- (二)瞭解國內觀光旅館一級主管對於環保旅館觀念的基本認知。
- (三)瞭解國內觀光旅館全面實行環保旅館的可行性與可能面臨之困難。

二、文獻探討

2.1 環保旅館

何謂環保旅館？根據 ECOMALL(www.ecomall.com, 2000)組織的解釋為「環保旅館係為提供臨時寄宿、住宿的地方，其經營管理者熱心地致力於節約水資源及其它能源，並減少固定的浪費。他們熱心致力於幫助拯救我們的地球免於迫害」。而目前世界各國之環保旅館又以加拿大之「綠葉旅館評等制度」發展最為成熟，其評等制度作業流程計分為五個步驟(賴明伸, 2000)：

1.填寫綠葉環境評等查核表

2.繳回填妥之查核表並繳交申請費

3.查核表內容之審查與評估

評等機構人員依據事前設定之評分準則，針對填妥之查核表內容給予該得之分數，並依據參與團體之環境績效分數決定應該給予之下列五種綠葉等級：

一片綠葉：旅館已經鑑別出環境缺失並採取改善措施，來改善其環境績效。

二片綠葉：旅館在減輕其營運之環境衝擊方面，已經獲得實質之改善績效。

三片綠葉：旅館在其所有營運與管理方面之環境績效，皆已經獲得優良進展(評分超過 55 分)。

四片綠葉：旅館在其所有營運與管理方面之環境績效，已經居於全國旅館業之領導地位(評分超過 75 分)。

五片綠葉：旅館在所有方面之環境績效已經居於全球之領導地位，並且能持續推出作為整個旅館業界典範之新政策與作業實務(評分超過 90 分)。

4.頒發綠葉評等結果

5.定期審查與追蹤考核

2.2 綠色行銷

Ken Peattie(1993)在所著之綠色行銷中提出，綠色行銷是為回應對全球環境及它所孕育的生命(包含人類的生命)逐漸加強的關注，而產生的一種行銷方式。Ken Peattie將綠色行銷定義為：「一種能辨識、預測及符合消費者與社會需求，並且可帶來利潤及永續經營的管理過程」。為什麼要加入綠色行列？Ken Peattie 也提出許多理由說明這是一個很好的商機：1.這是消費者所要的；2.這可以開發新市場；3.能製造有利的競爭環境；4.省錢；5.提供保障；6.激勵士氣；7.環境議題可能構成大威脅也可以製造機會；8.不良的環保表現可能要付出很昂貴的代價。

而行銷的過程是將行銷組合中可控制的內部變數和公司運作的外部環境需求做某種程度的配合。儘管綠色行銷在內部變數 8P：商品(Product)；促銷(Promotion)；價格(Price)；地點(Place)；提供訊息(Providing information)；過程(Processes)；規章(Policies)；人(People)和外在需求 7P：付費的消費者(Paying customer)；供應商(Providers)；政客(Politicians)；壓力團體(Pressure groups)；問題(Problems)；預測(Predictions)；夥伴(Partners)上會被視為不同，但是原則上綠色行銷並無任何差異，圖 1 是綠色行銷過程的模型。

日本教授齊藤實男(1997)也指出：一個好的環境管理政策可以幫助企業符合法令、節省成本及對其事業體有良好的控制。此外，也可幫助企業體提升其競爭優勢，並給予消費者正面的企業形象。

三、研究模型

3.1 研究假說

本研究主要針對觀光旅館主管對於環保旅館施行的可行性及所面臨的困難性，作深入研究分析。本研究之研究假設如下：

- 1.不同資歷及層級對於環保旅館的認同度有顯著的差異。
- 2.不同資歷及層級對於環保旅館的可行度有明顯的差異。
- 3.不同地區的飯店主管對於環保旅館的認同度有明顯的差異。
- 4.不同地區的飯店主管對於環保旅館的可行度有明顯的差異。

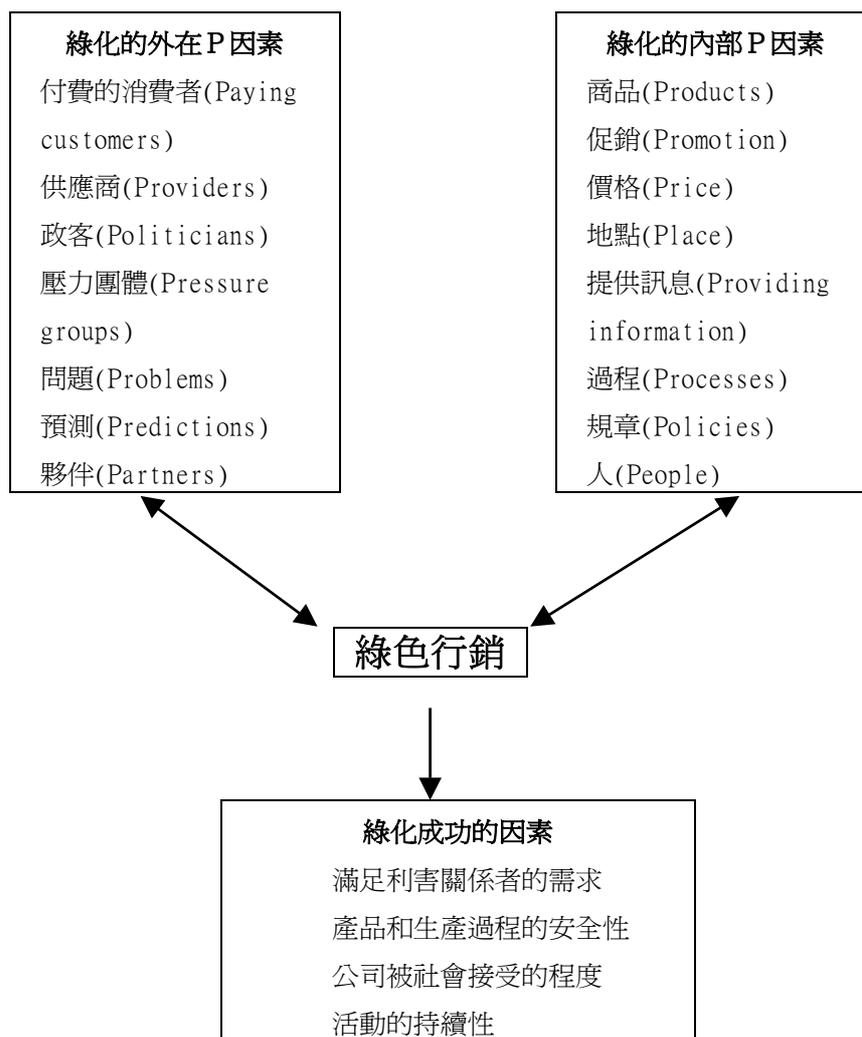


圖 1：綠色行銷模型(資料來源：Ken Peattie,1993)

3.2 研究架構與問卷設計

本研究將以台灣地區間觀光旅館之主管作為此次問卷調查對象，針對目前國內觀光旅館之主管了解其對於環保旅館的認同度與可行性，及瞭解業界目前現行環保相關措施。其主要之研究架構，如圖 2：

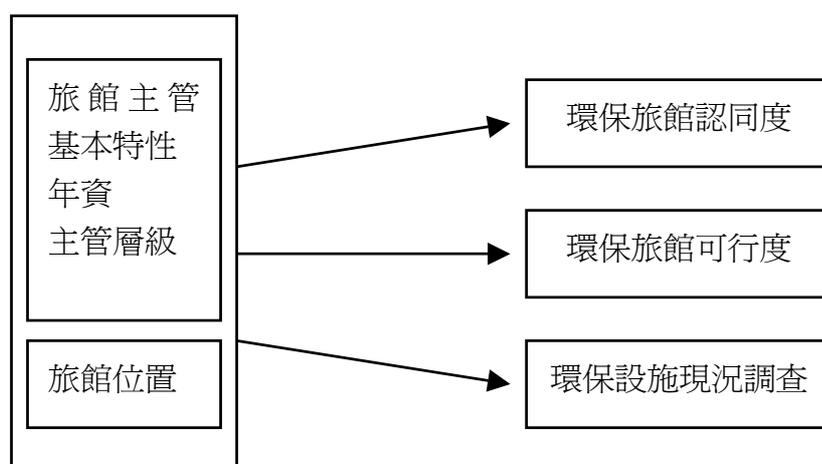


圖 2：研究架構

本研究之問卷內容設計參考賴明伸(2000)、DeFranco, Angles L. and Weatherspoon, Kathleen E. (1996)及 Greening Meetings 組織(2000)等所提出的問卷項目進行整合，並由筆者加以整理並經數位專家會稿修正而成。本問卷內容，共可分為三大部分：第一部份為調查主管對於環保旅館觀念的認同度，第二部份為主管對於環保旅館於飯店實際施行之可行性，第三部份為現行業界相關環保設施的調查，其中又各細分為客房設施、房務、餐廳、廚房、後場及教育訓練等六小部份，共計 37 題。第一部份認同度與第二部分可行性每一題目共有五個選項，從非常不同意到非常同意等五選項，採 Likert 5 點尺度為衡量標準；第三部份之飯店現狀調查則針對問卷題目瞭解目前飯店實施之狀況，共有大致符合、部分符合及少數符合三個選項，其中達到 80%以上為大致符合，40%到 80%為部分符合，40%以下為少數符合。而最後是主管基本資料，含旅館名稱、年資、職稱及對此問卷的其他建議所組合而成一份完整之問卷。

本問卷調查時間為九十年三月中旬至三月底止。抽樣的對象為台灣地區觀光旅館的主管，由於問卷內容詢問到旅館現況調查，為避免資料重複，所以一間旅館以一份問卷為限。共計發出問卷 64 份，回收問卷 37 份，問卷回收率為 57.81%；其中有效問卷為 33 份，無效問卷為 4 份，有效問卷回收率為 51.56%。

3.3 資料分析

本研究使用之統計方法，主要包括 1. 敘述性統計； 2. 單因子變異數分析；3. 薛費法檢定。茲說明如下：

1.敘述性統計

統計此次研究問卷每一項目之認同度及可行度的平均數及標準差，藉此瞭解旅館主管對於環保旅館認同度與可行度之認知與差異度。利用次數統計及百分比計算，藉此瞭解目前國內旅館的相關環保設施實行的現況及成效。

2.單因子變異數分析(One-Way Anova)

瞭解以單因子變異數分析不同年資、旅館地理位置及主管層級等自變數，對於環保旅館認同度及可行度的差異情形。

3.薛費法檢定(Scheffe' method)

以 ANOVA 分析不同年資、旅館地理位置及主管層級對於環保旅館認同度及可行度的差異，如有達到顯著水準，再以 Scheffe 檢定進行事後交叉比較尋找其差異。

四、研究結果

4.1 環保旅館認同度之分析

環保旅館認同度採取平均數、標準差分析及單因子變異數分析為主要分析模式。單因子變異數分析以年資、地區及主管層級為自變數，分析不同年資、地區及主管層級對於環保旅館認同度的差異性。其中年資、地區及主管層級自變數定義如下：

年資：5 年以下為變數 1-1；6 年至 15 年為變數 1-2；16 年以上為變數 1-3。

地區：北區(新竹以北)為變數 2-1；中區(台中到嘉義)為變數 2-2；南區(台南以南)為變數 2-3。東區(花蓮、台東)由於問卷數量有限，不納入變數。

層級：總經理、協理一級主管為變數 3-1；經理等二級主管為變數 3-2；副理以下為變數 3-3。

環保旅館認同度檢定結果如表 1 所示。

表 1：環保旅館認同度分析表

題 目	類 別	平均數	標準差	年資 檢定	地區 檢定	層級 檢定
推行環保可以減少對資源的浪費及延續環境永續生存		4.6667	0.4787	2.2912	2.2899	0.0391
推行環保可以減少飯店的支出及節省成本		4.0303	1.1035	2.3044	3.3957*	0.4583
推行環保可使消費者體認飯店的努力而提高消費意願		3.9697	0.8833	0.5115	1.8687	1.0662
投入環保工作，可以提昇飯店本身企業形象		4.4242	0.6629	0.2473	1.9269	0.1336
推行環保不是想像的困難，而且每位員工都可投入的		4.3636	0.4885	0.1215	5.1283*	0.5693
客房中應該設有資源回收筒		3.6364	1.1129	0.0233	0.0531	0.2058
客房中應該設有省水設備如省水蓮蓬頭、省水馬桶等		4.0000	0.9014	0.4557	0.7049	0.2922
客房中之旅館信紙與文具應採用再生紙製造		3.9697	0.8475	0.5668	0.5078	0.1665
客房中之室內燈具應使用省電燈泡		4.5455	0.5057	0.0257	6.5484**	0.0571
客房應有告示牌/卡，告知房客可不必每天換毛巾床單		3.8788	1.2185	0.9061	0.6292	0.4898
客房內之沐浴精、洗髮精等應為「具生物分解性」		4.3636	0.7424	0.2622	1.6668	0.7870
客房內應設有無人時會自動關閉電源之省電設施		4.6061	0.6093	0.8973	0.3145	2.6168
客房應有標示牌/卡，告知房客飯店於環保方面的努力		4.1818	0.9170	0.7006	7.4262**	0.9851
房務員打掃完房間，室內之電視與電燈應在關閉狀態		4.1818	0.3917	2.4977	0.4298	0.3004
房務人員整理房間時應盡量使用自然光源		4.5455	0.6657	0.3317	0.6160	0.9774
房務人員應定期清理冷氣迴風口濾網		4.6970	0.6366	0.0713	0.3025	0.1838
房務人員應避免使用紙製品清理房間		4.4545	0.7111	0.6598	0.5372	0.9157
飯店應訓練房務人員如何使用最少量的水來整理房間		4.4545	0.6170	3.2120	0.8385	0.0383
餐廳所使用之餐具均能重複使用		4.6667	0.6455	2.6861	0.8381	1.1290
餐廳服務人員應確實執行資源回收工作		4.4545	0.6657	1.1055	0.6160	0.7817
餐廳所供應之牛奶、奶精、糖應以小瓶罐盛裝		4.1212	0.9924	0.8456	1.4007	1.4422
餐廳內未使用之包廂應確實將空調及電燈關閉		4.6667	0.5401	0.1625	0.0300	1.6667
餐廳供應之飲料應以大容器裝盛再倒入個人杯中		4.6364	0.6030	0.0362	0.0181	1.4321
各廚房應將廚餘及可回收資源確實分開		4.5758	0.5019	0.1136	0.5486	0.0183
爐台前不用之水龍頭應確實關閉		4.6970	0.5294	0.5096	0.5944	0.6737
廚餘應善加利用，而非隨一般垃圾丟棄		4.4848	0.6185	0.6954	1.4353	0.9288
清洗爐具時，應避免使用具腐蝕性之化學物質		4.5151	0.5658	1.0456	1.3224	0.2860
不使用之爐具應將瓦斯關閉		4.7879	0.4846	0.2851	0.5832	0.0049
辦公室應全面實施資源回收工作		4.7576	0.4352	1.0192	0.2941	0.1195
員工廁所及浴室可使用客房回收之肥皂、衛生紙等		4.5758	0.7513	0.3635	1.4122	0.1105
員工餐廳使用之餐具應為可重複使用		4.6363	0.4885	1.7627	0.4528	0.7563
辦公室應儘量減少紙張的用量		4.6970	0.5294	0.2316	1.3915	0.6737
辦公室內應使用省電燈泡或自然光源		4.6667	0.6455	0.1134	0.4613	0.0862
飯店應將提供員工環保資訊列為員工訓練項目之一		4.6667	0.4787	0.2601	1.0183	0.0391
飯店應將員工於環保工作的成效列為年度考核項目		4.2121	0.7398	0.8908	0.6556	1.3636
飯店應定期公佈各單位環保方面的成效		4.3030	0.5855	0.8598	0.7919	2.0164
飯店應將環保經驗及成效，推廣至鄰居大家一起參與		4.3030	0.7699	1.0684	0.9208	3.6577*

註：平均數係以 5 點尺度計算（1=非常不認同，5=非常認同），**表示 $P < 0.01$ ；*表示 $P < 0.05$

4.1.1.敘述性資料統計

由表 1 的平均數及標準差結果可得知，旅館主管對於環保旅館觀念的認同度均可接受，其中絕大部分項目的接受程度均達到 4 以上，只有極少數項目為 4 以下，但綜合全都也都達到 3.5 以上的水準，顯示國內旅館主管對於環保旅館觀念的認同度都非常能接受。

其中飯店之客房中應該設有資源回收筒及客房應有告示牌/卡，告知房客可不必每天換毛巾床單等二項目之平均數較其他項目為低，顯示出國內觀光飯店主管對於在客房中設置資源回收筒及可以不必每天換毛巾床單的方面仍有意見。推究其原因可能是主管認為在客房內設置資源回收筒會影響客房內之整體美感，以及資源回收筒會給人一種較骯髒的感覺，怕會影響到顧客對於客房的印象，所以此項之認同度最低。至於在可以不必每天換毛巾床單方面，也會有主管認為如此一來會影響到客房內之乾淨度，害怕會讓顧客留下不良的印象，而影響到旅館的整體感覺。綜合上述說明再對照此二項之標準差結果可得知，此二項之標準差均達到 1.1 以上，另外在推行環保可以減少飯店的支出及節省成本項目上標準差也達到 1.1 以上，顯示國內觀光旅館主管對於此三項的認同度落差極大，認同程度有分歧，對於宣導主管對於環保旅館的認同度上尚需努力。

4.1.2.變異數分析

年資方面：由分析結果得知不同年資之主管對於環保旅館認同度上並無顯著的差異，顯示不同年資對於環保旅館認同度不會構成影響。

地區方面：由分析結果可得知不同地區主管對於推行環保可以減少飯店的支出及節省成本、推行環保不是想像的困難，而且每位員工都可投入的、客房中之室內燈具應使用省電燈泡及客房應有標示牌/卡，告知房客飯店於環保方面的努力等四項達到顯著水準。針對此四項目結果再以 Scheffe 檢定進行事後交叉比較，其結果如表 2 所示。

由上述檢定可得知，北區與南區在上述四項中都達到顯著水準，表示北區與南區可能因為南北經營方式、資訊的取得及顧客消費習慣而造成如此之差異。

層級方面：由分析結果得知不同層級主管對於飯店應將環保經驗及成效，推廣至鄰居大家一起參與達到顯著水準，以 Scheffe 檢定進行事後交叉比較，其結果如表 3

所示。

表 2 不同地區之認同度交叉比較檢定表

題 目	類 別	地區比較	檢定結果
推行環保可以減少飯店的支出及節省成本	北區及中區		1.376
	中區及南區		1.034
	北區及南區		2.604*
推行環保不是想像的困難，而且每位員工都可投入的	北區及中區		0.980
	中區及南區		1.946
	北區及南區		3.135**
客房中之室內燈具應使用省電燈泡	北區及中區		3.507**
	中區及南區		1.267
	北區及南區		2.507*
客房應有標示牌/卡，告知房客飯店於環保方面的努力	北區及中區		0.232
	中區及南區		3.028**
	北區及南區		3.460**

註：**表示 $P < 0.01$ ；*表示 $P < 0.05$

表 3 不同層級之認同度交叉比較檢定表

題 目	類 別	地區比較	檢定結果
飯店應將環保經驗及成效，推廣至鄰居大家一起參與	北區及中區		0.018
	中區及南區		2.406*
	北區及南區		2.353*

註：**表示 $P < 0.01$ ；*表示 $P < 0.05$

由結果得知北區及中區無明顯差異，反而是南區與此二區有顯著差異，此表示南區主管對於此項目之認同度還是有落差。

4.2 環保旅館可行度之分析

環保旅館可行性所採用之分析模式與認同度相同，其檢定結果如表 4 所示。

4.2.1 敘述性資料統計

由表 4 的平均數及標準差結果可得知，旅館主管對於環保旅館觀念的可行度也都可以接受，絕大部分項目的接受程度均達到 4 以上，但是低於 4 以下的項目就比認同度相對來的高，其中飯店之客房中應該設有資源回收筒及客房應有告示牌/卡，告知房客可不必每天換毛巾床單等二項目之平均數仍為最低，並且標準差也都達到 1 以上，顯示此二項在認同度及可行度上主管們的意見都相當分歧，值得注意。對照表 1 及表 4 可以發現到有些項目在認同度上接受程度高的到了可行度上卻明顯下降，以客房中應該設有省水設備如省水蓮蓬頭、省水馬桶等、客房中之旅館信紙與文具應採用再生紙製造及餐廳所供應之牛奶、奶精、糖應以小瓶罐盛裝落差最明顯，影響此結果的原因可能來自主管本身對於認同度可以接受，但礙於旅館政策或旅館現有設備資源限制或國人消費習慣而導致於實際施行的困難而降低了對環保旅館的可行度，這些也是值得思索。

4.2.2 變異數分析

年資方面：由分析結果得知不同年資之主管對於環保旅館可行度上並無顯著的差異，這與認同度大同小異，顯示不同年資對於環保旅館可行度不會構成影響。

地區方面：由分析結果得知不同地區之主管對於環保旅館可行度上客房應有標示牌/卡，告知房客飯店於環保方面的努力及廚餘應善加利用，而非隨一般垃圾丟棄二項目上達到顯著水準，以 Scheffe 檢定進行事後交叉比較結果如表 5 所示。由結果得知南區對於客房應有標示牌/卡，告知房客飯店於環保方面的努力之可行度持較保留的態度；中區對於廚餘應善加利用，而非隨一般垃圾丟棄之可行度持較保留的態度。

層級方面：由結果得知不同層級主管對於環保旅館之可行度與不同年資主管的可行度是一樣的，並無顯著差異。

表 5：不同地區之可行度交叉比較檢定表

別 題 目	類	地區比較	檢定結果
客房應有標示牌/卡，告知房客飯店於環保方面的努力	北區及中區		1.588
	中區及南區		0.883
	北區及南區		2.677*
廚餘應善加利用，而非隨一般垃圾丟棄	北區及中區		1.693
	中區及南區		2.613*
	北區及南區		0.780

註：**表示 $P < 0.01$ ；*表示 $P < 0.05$

4.3 業界現行環保設施分析

由表 6 可得知目前國內觀光旅館於環保設施實施現況已經有了相當的程度，有將近六成的項目目前實際實施成效達 50% 以上，又以房務員打掃完房間，室內之電視與電燈應在關閉狀態實施成效最高，大致符合程度達到 94% 左右；而大致符合程度達到 80% 者也有房務人員應定期清理冷氣迴風口濾網、餐廳所使用之餐具均能重複使用、餐廳供應之飲料應以大容器裝盛再倒入個人杯中及餐廳內未使用之包廂應確實將空調及電燈關閉等四項，著實值得肯定及鼓勵。反觀之，客房中之旅館信紙與文具應採用再生紙製造實施成效最差，大致符合程度只有 9%，推究其主要原因可能是被大家所忽略掉了，因為大家都只注意到比較大的部分，而往往忽略了像使用再生紙也是推行環保工作的這種細節，而且一般之再生紙紙質及顏色均不如一般紙來的好，而這也是造成觀光旅館業者未使用之原因之一。此外大致符合程度低於 30% 者也還有餐廳所供應之牛奶、奶精、糖應以小瓶罐盛裝、飯店應定期公佈各單位環保方面的成效、客房應有標示牌/卡，告知房客飯店於環保方面的努力、飯店應將員工於環保工作的成效列為年度考核項目、客房中應該設有資源回收筒及飯店應將環保經驗及成效，推廣至鄰居大家一起參與等六項，這些也都是目前國內觀光旅館所要加強努力的地方，這也說明了國內觀光旅館在推行環保工作還有很大的空間要努力。

4.4 認同度與可行度之比較

由表 1 及表 4 我們可以整理出觀光旅館主管對於環保旅館認同度及可行度之前 5 名(表 7 及表 8)。如表 7 及表 8 結果所示，我們可以得知這些項目的平均數均達到 4.6 以上，標準差也都在 0.5 左右，顯示出各主管對於這些項目不論是認同度或是可行度都抱持著肯定的態度，而且各主管們之間的落差極小，基於上述的原因，因此我們可以大膽推斷如果將來我國要全面實際實施環保旅館的認證或制度，這些項目將是最容易也是最快能夠被觀光旅館主管所接受，也是最快就能完全達到標準的項目。這些項目能夠很容易且很快的達到標準後，相信對於業者而言就比較不會去排斥環保旅館，這對於整體推動環保旅館相信將會是非常重要的開始。

表 6：業界環保設施現況調查排序表

題 目	實施成效	少數符合 40%以下	部分符合 41%-79%	大致符合 80%以上
房務員打掃完房間，室內之電視與電燈應在關閉狀態		0	6.06%	93.94%
房務人員應定期清理冷氣迴風口濾網		3.03%	15.15%	81.82%
餐廳所使用之餐具均能重複使用		3.03%	15.15%	81.82%
餐廳供應之飲料應以大容器裝盛再倒入個人杯中		3.03%	15.15%	81.82%
餐廳內未使用之包廂應確實將空調及電燈關閉		6.06%	12.12%	81.82%
不使用之爐具應將瓦斯關閉		3.03%	18.18%	78.79%
爐台前不用之水龍頭應確實關閉		0	24.24%	75.76%
員工廁所及浴室可使用客房回收之肥皂、衛生紙等		3.03%	21.21%	75.76%
辦公室應全面實施資源回收工作		0	27.27%	72.73%
辦公室內應使用省電燈泡或自然光源		3.03%	24.24%	72.73%
房務人員應避免使用紙製品清理房間		9.09%	21.21%	69.70%
辦公室應儘量減少紙張的用量		3.03%	30.30%	66.67%
各廚房應將廚餘及可回收資源確實分開		12.12%	21.21%	66.67%
員工餐廳使用之餐具應為可重複使用		3.03%	33.33%	63.64%
房務人員整理房間時應盡量使用自然光源		6.06%	30.30%	63.64%
客房內應設有無人時會自動關閉電源之省電設施		18.18%	18.18%	63.64%
餐廳服務人員應確實執行資源回收工作		6.06%	33.33%	60.61%
清洗爐具時，應避免使用具腐蝕性之化學物質		15.15%	27.27%	57.58%
客房中之室內燈具應使用省電燈泡		15.16%	36.36%	48.48%
廚餘應善加利用，而非隨一般垃圾丟棄		21.22%	30.30%	48.48%
飯店應將提供員工環保資訊列為員工訓練項目之一		27.27%	27.27%	45.46%
飯店應訓練房務人員如何使用最少量的水來整理房間		15.16%	42.42%	42.42%
客房中應該設有省水設備如省水蓮蓬頭、省水馬桶等		30.30%	33.33%	36.37%
客房應有告示牌/卡，告知房客可不必每天換毛巾床單		48.48%	15.15%	36.37%
客房內之沐浴精、洗髮精等應為「具生物分解性」		39.39%	27.28%	33.33%
餐廳所供應之牛奶、奶精、糖應以小瓶罐盛裝		36.36%	36.36%	27.28%
飯店應定期公佈各單位環保方面的成效		39.39%	33.33%	27.28%
客房應有標示牌/卡，告知房客飯店於環保方面的努力		36.36%	42.43%	21.21%
飯店應將員工於環保工作的成效列為年度考核項目		36.37%	42.42%	21.21%
客房中應該設有資源回收筒		51.52%	27.27%	21.21%
飯店應將環保經驗及成效，推廣至鄰居大家一起參與		57.58%	21.21%	21.21%
客房中之旅館信紙與文具應採用再生紙製造		57.58%	33.33%	9.09%

表 7：環保旅館認同度排名前五項

題 目	類 別	認同度	
		平均數	標準差
不使用之爐具應將瓦斯關閉		4.7879	0.4846
辦公室應全面實施資源回收工作		4.7576	0.4352
房務人員應定期清理冷氣迴風口濾網		4.697	0.6366
爐台前不用之水龍頭應確實關閉		4.697	0.5294
辦公室應儘量減少紙張的用量		4.697	0.5294

表 8：環保旅館可行度排名前六項

題 目	類 別	可行度	
		平均數	標準差
不使用之爐具應將瓦斯關閉		4.7273	0.5168
房務員打掃完房間，室內之電視與電燈應在關閉狀態		4.697	0.5294
辦公室應儘量減少紙張的用量		4.6364	0.5488
房務人員應定期清理冷氣迴風口濾網		4.6061	0.4962
餐廳內未使用之包廂應確實將空調及電燈關閉		4.6061	0.6093
爐台前不用之水龍頭應確實關閉		4.6061	0.5556

五、結論

從本研究結果可得知國內觀光旅館主管們對於環保旅館的認同度及可行度均有相當程度的認可與接受，絕大部分接受程度都在 4 以上，這是一個很好的現象，顯示出環保的觀念已經深植在業界主管身上，這對於日後政府推行將旅館業納入 ISO14001 環境管理系統驗證，或將來制定我國環保旅館評等制度標準都是一個很好的開始。而國內觀光旅館環保設施實施現況調查更是讓我們了解到目前國內觀光旅館於實施環保設施已經有了明顯的成效，也讓我們瞭解到尚需努力加強的地方，尤其是南部的旅館，更要加快腳步，拉近南北間的差距。推行環保的工作對旅館主管而言並不只是單純的爲了拯救地球資源，延續地球永續生存的理想口號，最重要的是能讓旅

館經營者降低大量的成本及節省不必要的浪費，這對於在現今競爭激烈的社會中，無疑是最實際且最具吸引力的原因。經營者只需將經營管理方式稍作調整，就能輕而易舉地節省一筆不小的開支，又可因為施行環保而提高旅館本身知名度及層次，再者更可吸引與環保有相同認同的顧客上門消費，即使價格略有調整(Anonymous, 1999; Dina Marie V. Zemke, 2001; Joseph Conlin, 2000)，吸引另一客層的顧客，如此達到三贏的局面是本世紀身為一位旅館主管所不能忽視的。而在政府方面，也必須更積極去制定關於環保旅館的相關條例及獎勵條件，如減稅或公開表揚等。除非有政府的強力支持，否則環保旅館全面實施的成效將大打則扣。而在消費者方面，也必須認清環保工作是為後代子孫保留最後一片淨土的觀念，選擇環保旅館為消費的唯一指南，藉由消費者的力量來催促旅館經營者不得不施行環保，如此才會使旅館經營者加快環保的腳步。

此研究之對象針對台灣地區觀光旅館主管所做的調查，對於目前觀光旅館主管對於環保旅館的認同度及可行性做了深入的研究，並對國內觀光旅館環保現況做了初步的調查。但是目前全台灣地區最多的旅館型態不是觀光旅館而是所謂的中小型旅館，後續研究可以針對目前國內中小型旅館主管為對象，進行環保旅館認知及可行性研究及現況調查，相信將更能瞭解環保旅館實施的困難及以後全面實施的最佳方法。

參考文獻

1. 孔方正，「飯店業之 ISO14001 先期審查暨綠色行銷管理概念模型之先期研究」，第二屆永續發展管理研討會論文集，2000，頁 654-662。
2. 賴明伸，加拿大環境部旅館選擇指南簡介，2000。
<http://www.greenmark.itri.org.tw/news/000504.htm>
3. Brian Mertens. "Green ratings". Asian Business, Hong Kong, Sep 2000, pp.55-56.
4. David Frabotta. "New York Hoteliers go green and save", Hotel and Motel Management, Duluth, Nov 15 1999, pp.3
5. "Green" hotels save money while they help save the planet. Ecomall, 2000,
<http://www.ecomall.com/greenshopping/hotels.htm>
6. 賴明伸，「加拿大綠色旅館、建築物及電力評等制度」，環保標章簡訊，19 期，

2000，頁 19-21。

7. 梁錦琳、陳雅玲譯，Ken Peattie著：綠色行銷，牛頓出版有限公司，台北1993。
8. 齊藤實男，Green marketing II，台北：同文館，1997。
9. DeFranco, Anges L. and Weatherspoon, Kathleen E.. “Go Green：An Environmental Checklist for the Lodging Industry”，Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, December 01 1996 , pp.84-85.
10. ”Green” Meeting Guide. Greening Meetings, 2000 ,
<http://www.ns.ec.gc.ca/greenman/manual/greenmw.doc>
11. Anonymous.”More travelers search for green hotels”，In Business; Emmaus, Jul/Aug 1999 , pp.7
12. Dina Marie V. Zemke.”Green Marketing and The Hospitality Industry”，Proceeding of the Sixth Annual Graduate Education and Graduate Student Research Conference in Hospitality & Tourism, 2001, pp.489-494
13. Joseph Conlin. “Green-hotel concept sprouts ardent following”，Hotel and Motel Management, Duluth, Apr 3 2000, pp.61-63