

綠色旅館概念發展及個案之探索性研究

馬光宜¹ 張宏生² 林育瑩³

¹ 德霖技術學院餐旅管理系講師

² 德霖技術學院餐旅管理系助理教授

³ 德霖技術學院企業管理系講師

摘要

本研究自文獻中探索綠色旅館之概念，並從全球有限之具體案例(美國一例、英國兩例、斯里蘭卡一例)中演繹出可供後續研究驗證之四項命題，其一為綠色旅館興建成本雖高於非綠色旅館，惟營運成本將可降低，因此總成本並不一定高於非綠色旅館；其二為綠色旅館符合環保訴求，合乎世界潮流，因此綠色旅館經營者可利用此較佳形象差異化其服務內容，避開非綠色旅館之紅海競爭策略；其三為綠色旅館之住宿成本一般低於非綠色旅館；其四為消費者投宿綠色旅館雖有較多的不方便之處，但整體滿意度將高於投宿非綠色旅館。最後對後續研究者提供建議。研究之結果在學術理論一般化能力上雖有限，惟因將綠色旅館概念進一步明確化，對擴大旅館管理學術領域之研究範疇，應亦有其貢獻之處。

關鍵字 綠色旅館 概念 個案 探索性研究 台灣

An Exploratory Study on the Concept Development and Cases of Green Hotel

Kuang-I Ma* **Hong-Sheng Chang**** **Rose Lin*****

*Lecturer, Department of Hospitality Management Department, De Lin Institute of Technology

**Assistant Professor, Hospitality Management Department, De Lin Institute of Technology

*** Lecturer, Department of Business Administration, De Lin Institute of Technology

Abstract

This study explored the concept of green hotel and deduced four propositions which are waited to be proved or modified by further quantitative studies. The study results extended the epistemology of hotel management through clarifying ambiguous concept of green hotel, though generalization ability is not robust through the deduction of limited cases.

Keywords green hotel concept case exploratory research Taiwan

壹、緒論及研究方法

我國觀光局出版之觀光政策白皮書(觀光局網站, 2002 年版)曾述及, 綠色旅館已成世界潮流。惟研析國外相關文獻, 綠色旅館具體化之案例仍屬有限; 至於國內文獻, 綠色旅館仍僅止於概念化階段。為使綠色旅館此一世界潮流之概念及實際案例較完整呈現, 以及國內有意推動籌建綠色旅館之業者有參考之架構, 本研究乃採既有文獻研析方式, 深入探索綠色旅館之概念及實例, 以演繹出可供後續研究驗證之命題。本研究受到現存文獻上能具體化之案例十分稀少之限制, 僅以少數綠色旅館案例演繹出之結果在學術理論上得以一般化之能力較有限, 惟因將綠色旅館此一矚目概念進一步以案例加以明確化, 並演繹出可供後續研究驗證之命題, 對擴大旅館管理學術領域之研究範疇, 應亦有其貢獻之處。

貳、綠色旅館概念及現況

綠色旅館的概念在國外早已行之有年, 綠色旅館概念具體化即是將環保議題帶進旅館, 從節約能源、減少使用化學藥劑排放到垃圾減量等。舉例言之, 為避免創造垃圾及減少浪費, 所有可拋棄式的備品將不予提供(包含牙刷、牙膏、刮鬍刀、浴帽、拖鞋等), 甚至洗髮乳、沐浴乳、潤膚乳液等等。另減少布巾類提供可減少在洗滌時之化學藥劑排放, 例如不提供毛巾, 或針對長期住宿者之被單及枕頭套由每天換洗改為每三天換洗一次等。美國的「綠色標籤(Green Seal)」已經推出綠色旅館指南。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, 發展最為成熟(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)。相當多的國際城市已開始推動綠色旅館行動, 其中以加拿大「環保旅館評等制度」發展的最為成熟, 目前已有一百四十多家旅館加入(Kingnet 旅遊局網站, 2007)。另外, 該網站亦報導南韓政府正從事推廣綠色旅館的概念, 目前當地許多飯店與度假村已經開始響應此一運動, 鼓勵旅客自行準備個人盥洗用品; 更勝者, 2008 年中國北京奧運期間, 北京奧委會所簽約之提供運動員及其相關人員的住宿飯店, 也必須取得綠色旅館標章的授證。

國內旅館業者六福集團已公開在集團網站(六福皇宮網站, 2007)對外宣佈, 旗下所屬之各國國際級飯店及休閒渡假飯店包括墾丁六福莊泡湯渡假旅館、台北六福皇宮以及六福客棧, 自 2008 年 1 月 1 日起, 將不會主動提供或陳列任何拋棄式個人盥洗用品。不過, 香皂、洗髮乳、潤髮乳及沐浴乳將會繼續提供。各所屬飯店會先以三個月的期間對客戶做宣導, 於客房書桌及盥洗室內擺放宣導小卡。六福集團執行長莊豐如表示: 「我們相信個人的舉手之勞, 將能為減緩全球暖化現象盡一份心力, 另外一方面, 在推動此一環保運動的同時, 我們也為可能造成的不便, 向旅客致上萬分的歉意。」所以在住宿飯店期間內, 若有個人盥洗用品需求, 各營業單位的客房部服務人員, 仍將會為旅客遞送免費相關清潔用品。

我國環境保護署為推廣旅館環保化, 經徵詢 120 家旅館業者意見, 發現超過 8 成有配合意願, 因此正研擬旅館業環保標章規格標準草案, 預計 2008 年 6 月推出, 供業者主動申請(中國時報, 2007)。環保署將鼓勵業者節水、省電, 不主動提供拋棄式盥洗用品或換床單, 跟上歐美環保潮流。根據環境保護署調查, 國內目前登記有案的一般旅館(含汽車旅館)超過 2 千 6 百家, 觀光旅館 89 家, 每天水電用量及產生的廢棄物相當驚人。以一家房間數 5 百間以下的中型旅館, 1 周消耗的一次性即丟物品量約為 1 百個家庭 1 年使用量。旅館用水量更是驚人, 該署表示, 經濟部水資源局曾調查國內 45 家旅館用水量, 每名住客每日用水量約 902 公升, 遠高於國人平均用量的 3 百公升, 用電平均消耗量也比較高。因此, 推動環保旅館, 對節約能源消耗, 絕對有正面幫助。

參、個案研析

一、美國案例及相關調查

(一) 案例

由台裔美籍人士張文毅先生所建的美國舊金山那得「美國綠色建築委員會」(USGBC)的「能源環保設計領先(LEED)」金星獎的環保飯店,許多國際人士為此特別前往該飯店投宿親身體驗(自由時報,2007)。GAIA是古希臘女神的名字,意思為「地球之母」,引申為人類應與環境和平共存、珍惜地球資源,萬物才能世代繁衍、生生不息的豐富涵帕區的蓋雅(GAIA)旅館,是獲義,但對這位從小在台中縣龍井鄉長大的創業家來說,「GAIA」的讀音正是台語「家業」的意思,代表不忘本的精神和對後代子孫永世傳承志業的期許。該旅館大廳內掛著環保經營使命:OUR MISSION IS TO CHANGE THE WORLD,ONE TRAVELER AT A TIME(希望以一次感動一個旅客的方式,來改變世界)。

該旅館有132間客房,從建材、設計到裡裡外外的營運,包括水、電、採光全部省能、回收,「綠」的程度令環保和飯店界專家大開眼界。例如,旅館房間使用太陽能發電系統、使用仿大理石地磚等資源回收建材,旅館內的天鵝湖是雨水回收系統的成果。另外,該飯店所有客房均可免費寬頻無線上網,房內提供公平交易的有機咖啡與茶。該飯店既做了環保,自然也節省了營運成本,例如電費減少25%,水費節省45%,因此可能在不久之將來,將可達損益兩平。該旅館所在之地方政府表示,營運前三年將為該旅館減稅一百萬美元。創辦人另計畫未來在附近的城市再蓋至少六座綠色飯店,新投資案之市政當局亦已決定免收十萬美元的環境衝擊費,因為綠色飯店能鼓勵觀光客多住幾天,將更可繁榮地方經濟。

(二) 相關調查

1. 提供真實旅行者的實際建議而聲明大噪之旅行推薦家旅遊公司(TripAdvisor)曾針對全球1000多名生態旅遊實施調查(Environment News Service 網站,2007),發現蠻多消費者願意為那種綠色旅行方式多付一些費用。調查結果顯示,38%的被調查者認為環保旅遊是他們在旅行時會考慮的方式。66%民眾相信環保旅行的措施對環保有貢獻。旅行推薦家的公關主任Michele Perry表示:「調查對象當中明顯多數具有環境意識,這是給旅遊企業的訊息,希望他們加速提供環保的服務。」調查顯示,37%旅行者願付較多錢住在綠色旅館,25%願意多付5-10%,12%願意多付10-20%。當詢問到讓一家旅館被列為是環保的重要因素,最多人回答節省能源,緊接著省水和使用再生紙。78%旅行者曾表示,如果旅館願意,他們會要求旅館減少被單和毛巾的更換次數以省水和能源。被調查者有11%已經做過環保旅遊;25%則正考慮下趟旅行是環保旅遊。24%相信如果可能,應該避免搭飛機以達環保。38%旅行者則願意多花一點搭乘環保航機,而26%願意多支付5-10%。
2. 美國Duke大學博士論文(Jorge,2000)以164家哥斯大黎加旅館為研究樣本,研究採取綠色旅館作為與不作為之旅館在房價與激勵效果上之差異。結果顯示採取綠色旅館作為之旅館在房價收入上較高,且較採取不作為之旅館有較多之競爭優勢,例如可用加入綠色旅館協會等作為宣傳主題,可在消費者心目中與不作為之旅館產生區隔效果。

二、英國案例

據英國媒體報導(科學網,2006),位於北約克郡的洛克頓青年旅館和位於奔寧山北部的朗頓拜克青年旅館均是青年旅館協會的成員,它們贏得了歐洲生態標籤獎。為了獲得這一獎項,每家旅館都必須證明,它們對環境造成的影響都能符合現代最高標準的要求,其中既包括對於能源和水的有效利用,同時也包括對員工進行的有關環境保護的培訓。為了獲得這一獎項,旅館必須證

明，它們對環境造成的影響都能符合現代最高標準的要求，其中既包括對於能源和水的有效利用，同時也包括對員工進行的有關環境保護的培訓。

同篇報導亦指出，洛克頓青年旅館坐落於約克郡荒原鄉村中心的一座古老學校中，那裡是進行徒步旅行和自行車旅行的理想地點。它距離北約克荒原蒸汽鐵路也很近，那是一條被特意保留下來的 18 英里長的蒸汽鐵路，穿越了美麗的風景區。它距離北約克荒原蒸汽鐵路也很近，那是一條被特意保留下來的 18 英里長的蒸汽鐵路，穿越了美麗的風景區。在環境保護方面，洛克頓旅館在屋頂安裝了太陽能板以及一套雨水收集系統。在環境保護方面，洛克頓旅館在屋頂安裝了太陽能板以及一套雨水收集系統。整座建築採用羊毛保溫，並在房頂種植了景天屬植物，而這些植物又為當地的野生動物提供了棲息地。整座建築採用羊毛保溫，並在房頂種植了景天屬植物，而這些植物又為當地的野生動物提供了棲息地。通過這些改進措施，這座旅館減少了 30% 的水耗以及 40% 的二氧化碳排放量。通過這些改進措施，這座旅館減少了 30% 的水耗以及 40% 的二氧化碳排放量。

朗頓拜克青年旅館坐落在郊外的國家美麗風光保留區(AONB)內，是英格蘭最高的旅館之一，在那裡能夠欣賞到奔寧山脈全貌。這裏能夠向遊人提供可重複利用的以及利用替代能源的休閒活動，以及有關戶外運動和環境的週末課程。這裡能夠向遊人提供可重複利用的以及利用替代能源的休閒活動，以及有關戶外運動和環境的週末課程。這家旅館安裝了兩套太陽能熱水系統，一台 2.5 千瓦的風力發電機以及一套為盥洗室供水的雨水收集系統。這家旅館安裝了兩套太陽能熱水系統，一台 2.5 千瓦的風力發電機以及一套為盥洗室供水的雨水收集系統。採取這些舉措的結果就是該旅館的能源消耗減少了 50%，而二氧化碳排放量則減少了 75%。採取這些舉措的結果就是該旅館的能源消耗減少了 50%，而二氧化碳排放量則減少了 75%。現在所有廢物中的 50% 都得到了迴圈再利用。

三、斯里蘭卡案例

位於斯里蘭卡之丹不拉(Dambulla)地區，除了世界文化遺產的斯基里亞巨岩王朝和石窟廟吸引人之外，有一家「坎達那瑪飯店」(Kandalama Hotel) 也非常引人矚目(Ouwen, 2005)。這座架構在原始森林、有如嵌在岩石中的五星級飯店，被美國綠色建築協會，評為全球第一座環境能源領導型 (LEED) 旅館，也是亞洲地區第一家獲得「21 世紀綠色地球標章」的飯店。

所謂「環境能源領導型」建築，就是所有的建材以及設計都盡量配合自然資源，並運用既有的自然資源，使其能夠符合人類的生活居住標準，而且所有的物品都盡可能的資源再生，符合環保的規範。例如以這家飯店的空調而言，完全不用冷氣，而是利用建築物本身的設計，使空氣自然流通，所以這座飯店雖然坐落於熱帶國家，但是由於設計完美，所以幾乎不需要使用冷氣，讓旅客在這間飯店中，自然感覺涼爽舒適。在空氣動力的設計原則下，在大廳中的任何一個角落，施放氣球，都會很順暢的自動飄到屋頂最中央的排氣孔。所以在飯店中最常看歐美旅客在飯店帶著孩子進行「實驗」，讓氣球緩緩上升到通氣孔，並對孩子進行解說。不過這樣的實驗是有限制的，因為如果讓氣球自由飄出去，無法回收會堵住通氣孔的，所以旅客必須在氣球下端綁上線，飄上去之後，要能夠自己拉下來，否則是不允許做這樣的實驗，因為這樣違反了旅館的規範。

旅館本體是在岩石中挖進去的，所以稱它為「石頭飯店」也不為過；飯店本身背山面湖而建，各種不同植物圍繞著整間飯店，從房間與浴室的落地玻璃就可以眺望周遭的森林景緻，美不勝收。床頭上掛著一幅看起來像是「畢卡索的印象畫」，但細看之下才發覺，那是整個飯店的座落圖，清楚地勾描出大湖、叢林、飯店的關係，將之藝術化地表現出來，頗令人稱奇。此外，這裡的野生動物、鳥類、螢火蟲也非常多，晚上坐在陽台，眼前滿是一閃一閃的螢火蟲；白天在飯店大廳外，是獼猴、麋鹿，以及眾多繽紛的鳥類等動物，讓人入住這裡完全與大自然結合，而且是完全的自然景觀。這個飯店號稱「打開房門就是自然」。

在殖民時期，英國人就已利用現有的環境，規劃出如詩的渡假點，並利用人工渠道將湖水引入園區製造了一個水塘，也造就了另一個生物棲息的空間。園中雖有渡假小屋點綴其間，但仍保留相當多的樹林，古木參天，且蟻丘成塔地圍繞四周，間有藤蔓攀爬，這些連綿的廊道正是生物覓食躲藏與繁衍的最佳地方；常見群猴嬉戲於林下，也見巨蜥在水澤邊散步，而緊鄰湖畔的環境相當自然，隨著湖水的漲落，臨灘處鮮綠與枯黃交錯，常見鷺鷥及魚狗忙碌的身影，眼光所及之處，荷花滿池，在隨風搖擺的荷葉間，傍水而生的眾多生物，無不努力的展現生命力，獵食與被獵之間充滿生機與危機，在岸邊以望遠鏡觀察這生命組曲，已能處之泰然，不為弱小叫屈，也不為強者喝采。進入飯店，遊客會被充滿英國風味的庭園及建築所吸引，時空彷彿進入殖民時代，那氣氛直教人心緒復古，總覺得在下一個轉彎會遇到英國貴婦，撐著洋傘慢條斯理的在花園散步，而亦步亦趨的是全身白的隨從，緊聆吩咐滿足需求，時空都在此停格。

肆、研究結果及建議

一、研究結果

依據上述相關文獻及綠色旅館有限但具體案例之探討，吾人可從旅館經營者及消費者兩個角度演繹出下列待後續驗證之研究命題：

(一)從旅館經營者角度之研究命題

1. 綠色旅館興建成本雖高於非綠色旅館，惟營運成本將可降低，因此總成本並不一定高於非綠色旅館。
2. 綠色旅館符合環保訴求，合乎世界潮流，因此可提升企業主形象。綠色旅館經營者可利用此較佳形象差異化其服務內容，避開非綠色旅館之紅海競爭策略。

(二)從消費者角度之研究命題

1. 綠色旅館之住宿成本一般低於非綠色旅館。
2. 投宿綠色旅館雖有較多的不方便之處，但整體滿意度將高於投宿非綠色旅館。

二、後續研究建議

鑒於珍惜地球資源已逐漸受到全球有識之士之重視，推動注重環保概念之前美國副總統高爾更獲得 2007 年諾貝爾和平獎之桂冠。在台灣，吾人亦欣見自 2008 年起，六福集團所屬之各營業單位，率全台各飯店旅館之先，致力將環保概念融入整個企業體系，希望將飯店營運時的原料取得、產品生產、消費到廢棄的循環中，對環境的衝擊減至最低。而在廢棄物與產品處理方面，六福集團盡量做到減量、回收、再利用、低能源消耗與不破壞生態的環保原則。因此，綠色旅館此一世界趨勢不僅旅館業界今後需遵循配合，學術界亦應率先投入資源研究從事相關之理論及實務議題之研究。本研究自文獻中探索綠色旅館之概念，並從全球有限之具體案例中演繹出可供後續研究驗證之命題，期盼後續研究人員能從經營者或消費者角度採取較多樣本，以量化研究方式，驗證或修正本研究演繹之各項研究命題，以豐富綠色旅館此學術領域之範疇。

參考文獻

1. 六福皇宮網站(2007)http://www.westin.com.tw/news_content.php?eno=197
2. 甘志展、李明聰 (2006)，國家公園遊客對綠建築旅館之願付價格研究－以墾丁國家公園為例，2006年自然資源保育暨應用學術研討會，台南。
3. 孔方正 (2000)，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，pp. 654-662。
4. 中國時報網站(時間：2007年12月26日)
<http://news.chinatimes.com/2007Cti/2007Cti-News/2007Cti-News-Content/0,4521,110503+112007122600405,00.html>
5. 自由時報網站(時間：2007年9月17日)
<http://www.libertytimes.com.tw/2007/new/sep/17/today-north3.htm>
6. 沈嘉偉、萬金生 (2001)，台灣地區觀光飯店主管對環保旅館之認知與探討，第一屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營管理研討會論文集，pp. 159-169。
7. 賴明伸 (2000)，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，pp. 19-21。
8. 賴明伸 (2000)，加拿大環境部旅館選擇指南簡介 <http://www.greenmark.itri.org.tw/news/000504.htm>
9. 科學網網站(時間：2006年08月03日)<http://bbs.xhji.net/thread-918-1-1.html>
10. 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。
11. 葉陳錦 (2005)，民宿旅客之消費行為探討-以花蓮地區為例，國立東華大學企業管理學系碩士在職專班，花蓮。
12. 廖子萱 (2005)，台灣民宿業者對於發展環保民宿之態度、行為與意願之研究，碩士，中國文化大學觀光事業研究所，台北。
13. 劉珈灝 (2006)遊客對綠建築民宿之願付價格研究－以九份地區為例，碩士論文，國立高雄應用科技大學觀光與餐旅管理研究所，高雄。
14. 觀光局網站，觀光政策白皮書(2002年版)，台北。
http://admin.taiwan.net.tw/auser/b/wpage/chp2/2_3.321.htm
15. Andrew Gilg, Stewart Barr and Nicholas Ford (2005), **Green consumption** or sustainable lifestyles? Identifying the sustainable consumer, *Futures*, 37(6), pp. 481-504
16. Anonymous (1999), More travelers search for green hotels, *In Business*; Emmaus, Jul/Aug, p.7
17. Brian Mertens (2000). Green ratings. *Asian Business*, Hong Kong, Sep, pp. 55-56
18. David Frabotta (1999). New York Hoteliers go green and save, *Hotel and Motel Management*, Duluth, Nov 15, p.3
19. DeFranco, Anges L. and Weatherspoon, Kathleen E.(1996). Go Green : An Environmental Checklist for the Lodging Industry, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, December 01, pp. 84-85

20. Dina Marie V. Zemke (2001). Green Marketing and The Hospitality Industry, *Proceeding of the Sixth Annual Graduate Education and Graduate Student Research Conference in Hospitality & Tourism*, pp. 489-494
21. E. C. Alfredsson (2004), “Green” consumption—no solution for climate change, *Energy*, 29(4), pp. 513-524
22. Environment News Service 網站 (2007)
<http://www.ens-newswire.com/ens/apr2007/2007-04-19-09.asp#anchor5>
23. ”Green” Meeting Guide(2000). Greening Meetings,
<http://www.ns.ec.gc.ca/greenman/manual/greenmw.doc>
24. ”Green” hotels save money while they help save the planet(2000). Ecomall,
<http://www.ecomall.com/greeshopping/hotels.htm>
25. Joseph Conlin (2000). Green-hotel concept sprouts ardent following, *Hotel and Motel Management*, Duluth, Apr. 3, pp. 61-63
26. Kingnet 旅遊局網站(2007)
<http://travel.kingnet.com.tw/news/travel-newsearch.html?recno=1193296684&newstype=6>
27. Ouwen 部落格網站(2005年10月29日), 全球第一座環境能源領導型(LEED)旅館
<http://blog.sina.com.tw/srilanka/article.php?pbgid=11298&entryid=8162>
28. Rivera Rangel Jorge (2000), Does it pay to be green in the developing world? Participation in a Costa Rican voluntary environmental program and its impact on hotels' competitive advantage, Ph.D. Dissertation, Duke University, AAT 3003945
29. Stewart Barr and Andrew Gilg (2006), Sustainable lifestyles: Framing environmental action in and around the home, *Geoforum*, 37(6), pp. 906-920
30. Srikanth Beldona, Alastair. M. Morrison, Joseph O’Leary, 2005, Online shopping motivations and pleasure travel products: a correspondence analysis, *Tourism Management*, 26(4), pp. 561-570

