



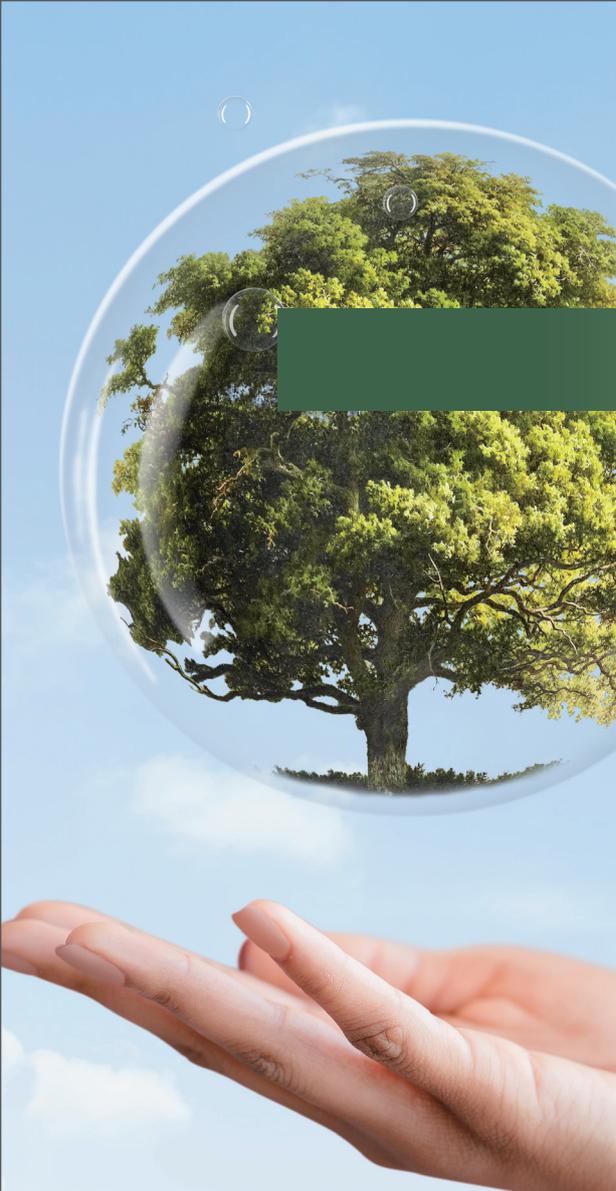
2024
台灣中國旅行社
永續旅遊政策



Since 1927

台灣中國旅行社
CHINA TRAVEL SERVICE (TAIWAN)
上海商業儲蓄銀行 全國總行
SHANGHAI COMMERCIAL & SAVINGS BANK GROUP





願景

「創造更永續的每一段旅程，在旅程中善盡規劃並宣導責任。共同來落實並體現永續旅遊的精神，為我們共同的地球盡一份心力。」



經營
理念

誠信



服務
理念

秉持「服務社會」
為旅行者服務



願景

「在細節中追求完美表現」積極創新，
推動永續發展」

目標

深耕核心客戶，開發優質客群，創造客戶價值-提供旅客優質的體驗、服務、感動與回憶。

發揮協調、整合、行銷觀光產業的全方位，以創造最大的價值與最佳的體驗。

遵循並逐步邁向全球永續旅遊委員會 (GSTC) 發佈的旅遊產業共同準則：

- ① 有效的永續發展規劃。
- ② 當地社區之社會與經濟利益最大化。
- ③ 提升文化傳承效益。
- ④ 減少環境負面影響，重新賦予旅遊成為具有積極意義的行動。

永續標章認證



台灣中國旅行社持續維持永續認證標章，取得Green- TravelSeal 綠色旅行標章(簡稱GTS)，邁向永續旅遊的啟發、學習與實踐。透過GTS有系統性的工具及邁向十二大主題永續旅遊。有很多實務都已在日常及遊程中實踐，需要統合數據證明，並持續及改善加強，落實永續旅遊及取得標章，最主要的關鍵因素是行動。

企業營運永續才能給予企業及遊客永續的遊程；在環境管理、社會責任和健康與安全領域的GTS是為中小型企業及家庭企業所設計的友善標章，強化企業永續發展政策及目標任務。認證是一個工具，了解世界趨勢對永續旅遊的規範，才能檢視自己努力的進展。

台灣永續旅遊協會 <https://sustainabletravel.org.tw/>



環境部的環保標章它是一種自願性的標誌，主要提供國內消費者瞭解其所購買的產品是否有「可回收、低污染、省資源」的環保理念。全世界目前共有50餘國推動『環保標章』，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」，象徵環保理念。消費者使用具有環保標章之綠色產品來取代傳統產品，可以讓我們的環境獲得不少的效益。

環保署綠生活網址 <https://greenlifestyle.moenv.gov.tw/about>

持續申請國際認證：Travelife

展現了我們朝著永續旅遊與企業邁進永續發展的決心。透過積極遵循全球永續旅遊委員會 (GSTC) 的旅遊產業永續共同準則，致力於提升營運的環保意識，並逐步實現更符合全球標準的永續旅遊模式。



內部管理

- 
- 遵守符合法律法規的做法。
 - 建立進行本公司永續發展政策，履行、實施與執行的職責。
 - 透過公司網站及社群平台，傳遞永續理念及作法，關注永續發展議題。
 - 向客戶、合作夥伴、產業鏈的供應商傳達永續發展使命。
 - 所有員工充分瞭解公司的永續發展政策及精神，並致力於實施。
 - 透過捐款及活動，參與環境、動植物保護或在地社區與文化保護。

員工

- ① 尊重每個員工的獨特性，兼顧人性化與制度化，公平的對待所有員工；建立適切的溝通管道，讓員工有表達意見的機會。
- ② 我們了解員工福祉的重要性，承諾遵守所有適用勞動基準法律。
- ③ 建立緊急事件應變計劃與程序，在不可預測或意外事出現時，能採取適當的應變措施。
- ④ 定期指導和培訓員工有關健康和安全問題的角色、權利和責任。
- ⑤ 定期教育訓練課程對讓員工瞭解在內部環境做法及外部遊客遊程管理的責任與專業，客戶「個人資料保護法」的規範及生態旅遊操作與永續旅遊規範。
- ⑥ 確保所有員工充分瞭解公司的永續發展政策，並致力於實施和改進該政策。力守法規承諾，落實國際規範與標準。
- ⑦ 鼓勵員工積極參與環境、動植物、文化等保護工作。例：每年鼓勵員工主動參與更多的公益活動。

辦公室

永續性採購

- ① 積極減少一次性消費品的採購及使用。
- ② 不用童工及對兒童的性剝削之商家。
- ③ 公司採購禮品或辦公室所需用品，採購符合需求的服務與產品，優先使用在地商家及永續商家(具有環保署標章認證及縣市政府及公協會與國際認證)，以友善土地方式，合時合宜支持在地小農、青年返鄉、公益團體對社會有貢獻之商家等。
- ④ 公司三節禮品採購選用台灣在地生產或在地製造產品。

辦公室

紙張及宣傳品減量

- ① 監測紙張使用數量，推動行程文件及行前說明會資料數位化。
- ② 辦公用紙使用FSC 森林驗證標章及Double A農作樹造紙。
- ③ 影印機預設為雙面列印或其他形式的節省紙張模式。
- ④ 減少宣傳品之印製。
- ⑤ 積極推行電子化代轉及線上刷卡服務等，以智能取代傳統作業，有效減少紙張使用。

辦公室

能源

- ① 辦公區域所使用之照明設施全數使用節能 LED燈具。
- ② 優先選用環保標章產品之電器用品、辦公用具及清潔用品。
- ③ 辦公區域的冷氣、廣告燈箱及照明設備上裝設定時控制器或手動調整使用時間，同時安排值日生負責飲水機、影印機等公用設備的使用管控登記，以減少電力浪費。

辦公室

水資源

- ① 積極減少水資源消耗，如使用省水裝置、定期檢查水管系統。
- ② 定期記錄用水量，檢討改善用水情形。
- ③ 廢水排放需遵守法律規範。

辦公室

廢棄物管理

- ① 辦公區域活動或會議提供可重複使用之用品，不使用一次性餐具，並鼓勵員工外帶餐飲時自備餐具。
- ② 辦公區域廢棄物管理符合法規要求，並做好垃圾分類及資源回收。
- ③ 辦公用品如L夾、迴紋針等辦公用品，進行回收分類重複使用。
- ④ 提供員工飲水設備及飲水杯，不使用瓶裝水及紙杯。
- ⑤ 減少或取代有害物質的使用，妥善管理化學品的儲存、處理和處置。
- ⑥ 依規定回收或妥善處置電池。



遊程活動管理

我們儘可能減低旅途中帶來的污染衝擊，並努力維護社區和自然環境的真實原貌，讓旅客也成為環境與社區永續重要推手。並宣導各遊程中的相關行為規範準則指南。

交通

- ① 行程安排減少遊覽車搭乘時間，增加以步行導覽、低碳運具之遊覽方式，盡可能減少碳排放。
- ② 多以高鐵或台鐵車站為旅遊出發地點，便於旅客搭乘大眾交通工具前往。
- ③ 在選擇目的地的接送和旅行交通選擇時,推廣低碳交通工具，優先提供客戶選擇。

住宿、餐廳

- ① 落實源頭減量，行程中配合政府及飯店實施不提供一次性的用品(如瓶裝水、餐具、盥洗用具等)。
- ② 優先選擇有永續標章認證或環境保護署認證之供應商(如 GSTC認可、環保標章旅館、環保旅店及綠色餐廳)為合作夥伴。
- ③ 定期盤點並增加符合永續性做法之住宿及餐廳合作數量。
- ④ 鼓勵供應商持續提升永續性的做法。
- ⑤ 選擇餐廳以優先使用在地食材降低碳足跡，為減緩全球暖化盡一份心力。



遊覽和活動

- ① 以最理想的方式使用環境資源是觀光發展的關鍵因素，維持基本的生態過程並保育自然遺產與生物多樣性。促進及鼓勵遊客環境保護專案支持倡議或捐款。
- ② 尊重在地社區原來的社會文化，維護其過往建立並繼續存在的文化遺產與傳統價值，同時協助不同文化間的理解與寬容。在遊覽和活動中向客人提供行為準則指南，重點是尊重當地文化、自然和環境。
- ③ 優先考慮公認和可控管的永續性標準營運的遊覽活動和景點。
- ④ 擁有熟練或經過認證的導遊，在敏感的文化遺址、遺產或生態敏感目的地為客人提供行為準則指南及宣導。
- ⑤ 尊重野生動物，遊程中不安排野生動物餵食的遊程。
- ⑥ 提醒遊客避免購買野生海洋資源或動物製品，如貝殼製作的裝飾品、珊瑚製品等，減少對海洋生態的破壞。
- ⑦ 儘可能的協助在地產業(在地社區的)經濟成長。
- ⑧ 宣導遊程中旅遊車執行垃圾減量及分類回收。

導遊及當地代表

- ① 導遊及當地代表了解並遵守公司永續發展政策。
- ② 導遊需持續接受一般旅遊永續性原則的培訓，持續提升永續性認知及旅遊地知識。
- ③ 導遊及當地代表於旅遊途中，需向旅客說明旅遊地相關之永續議題、文化、價值觀及人權相關資訊。
- ④ 不向雇用童工及兒童和青少年非法工作的商家購買及合作。
- ⑤ 告知遊客了解當地法律保護的文化資產、古物、工藝品、瀕臨絕種的動物等，避免上述物品的購買與販售。

目的地

- ① 提供客戶以不破壞環境、不傷害野生動物，並將干擾降至最低之自然體驗為旅遊重點的遊程。
- ② 在選擇旅遊目的地的過程中，需遵守生態旅遊操作守則，並考慮目的地的永續性。
- ③ 優先選擇國際永續認證的綠色旅遊地及環境教育設施場所、生態遊憩場所(包含國家公園、國家森林遊樂區、自然步道)及綠建築標章等場域。



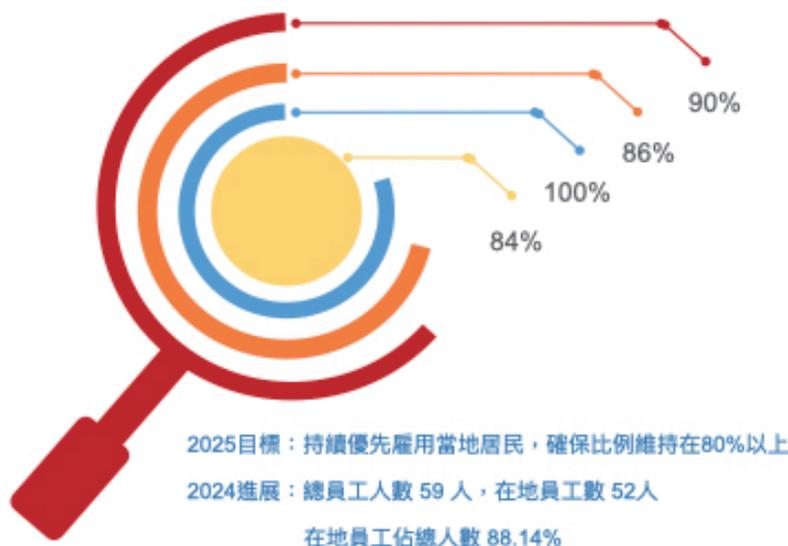
客戶資訊與保護

- 於網站上之旅遊行程揭露完整產品資訊。
- 向客戶說明完整行程資訊及生態旅遊指引包含：
 - ① 前往集合地點之大眾運輸或接駁運具指引。
 - ② 在行前說明會和旅遊指南中，介紹目的地的自然與文化資訊，並遵守當地環境的規範，減少對生態和文化敏感地區的負面影響。
 - ③ 旅遊目的地之健康和安事項相關的風險與預防措施。
 - ④ 重要聯絡資訊。
 - ⑤ 尊重和保護兒童、當地居民及社區之權益、傳統文化及生活隱私。
 - ⑥ 鼓勵客戶購買以友善土地方式所生產之在地農特產及手工藝品等。
 - ⑦ 告知遊客了解當地法律保護的文化資產、古物、工藝品、瀕臨絕種的動物等，避免上述物品的購買與販售。
- 依據「個人資料保護法」的規範，針對蒐集、應用及保護客戶所提供的個人資訊，制定隱私權保護政策。
- 重視客戶評價與回饋，每次遊程皆有客戶滿意度問卷統計與分析，並制定永續旅遊客戶滿意度回饋，持續宣導與定期檢討持續改善。
- 客戶的福利和資訊對我們非常重要，我們確保清晰和持續的溝通以高度保護我們的客戶。

◀ 台灣中國旅行社 ▶
可持續發展目標短期進展報告
 環境目標



03 優先僱用在地居民



2024年

-  **台北總公司**
員工總人數 30 人
在地員工人數 27 人
-  **基隆分公司**
員工總人數 7 人
在地員工人數 6 人
-  **台中分公司**
員工總人數 3 人
在地員工人數 3 人
-  **高雄分公司**
員工總人數 19 人
在地員工人數 16 人

◀ 文化目標 ▶

推廣文化遺產

2025目標

- > 推廣獲得認證的台灣GD綠色旅遊目的地及全球百大綠色旅遊目的地永續故事
- > 持續將保護文化資訊分享給同仁及客戶

2024進展

- > 在公司官網上建立永續旅遊專頁
- > 保護文化資訊分享給同仁及客戶

VS

◀ 員工福利 ▶

技能培訓

2025目標

員工培訓及永續培訓時數預計成長5%

2024進展

員工培訓時數645小時，較2023年增長24.5%

(執行中

(INPROGRESS)

◀ 社會責任目標 ▶

在地友善採購

2025目標

維持公司三節禮品採購100%
選用台灣在地生產或在地製造產品

2024進展

公司三節禮品採購
100%選用台灣在地生產或在地製造產品



2025目標

- 持續支持荒野保護協會，推廣客戶及供應商支持
- 與母公司上海商業儲蓄銀行、企業戶及供應商合作更多的公益活動

2024進展

- 參與母公司上海商銀“愛地球挺環保”觀音山淨山公益活動
- 支持志工日交通車及員工參與志工活動
- 支持荒野保護協會，保護棲地及推廣自然教育
- 與企業客戶合作的公益參與及獲得傑出基金金鑽獎
- 參與弘道基金會一日回饋社會-公益活動

公益活動

2024年永續報告書



01 2023員工培訓總時數518小時

02 2024員工培訓總時數645小時

增長比例24.5%

員工教育培訓實數

2024綠色環境目標



在地友善採購

- 環保旅店採購 (24%)
- 友善餐廳採購 (13%)
- 禮品採購 (100%)
- 選用台灣在地生產製造產品

辦公少紙化

- 2023年-辦公室使用A4紙160包
- 2024年-A4紙減少至110包
- 減少幅度31.25%
- 2024年代收轉付電子開立545張
- 占總量的9.82%。

2024旅客低碳交通工具使用比例



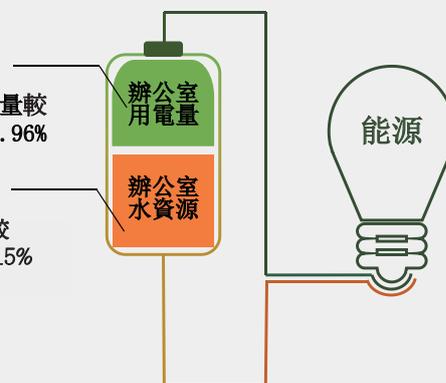
2024

在地員工佔總人數 88.14%



2024年的人均用電量較
2023年同期下降14.96%

2024年人均用水量較
2023年同期下降11.15%





PERFORMANCE SCORE CARD OF ACTIVITY PROVIDERS - 活動執行 / 旅行社

CHINA TRAVEL SERVICE (TAIWAN) 台灣中國旅行社 台北總公司

01 PURCHASING AND SALES

- Maintains purchasing in local products, eco-friendly or Fair trade actions. 負責採購當地特產與環保
- Implementing a purchasing policy which focuses sustainable suppliers. 永續採購政策
- Buy locally produced goods and services. 向本地商店、批發商採購地產或本地生產物品
- Entirely uses furniture, etc. crafted locally. 採購全由本地製造、組裝、工藝產品作傢俱傢俬

02 SOCIAL WELL-BEING & LOCAL EMPLOYMENT

- Engages in corporate social responsibility (volunteering, donating, etc.) 社會公益服務與捐助
- Many employ residents to support employment in the local community. 僱用在地居民
- The owner is a local resident actively participating in the business. 在地人創立與營運
- CSR report/International or national Sustainable Award. CSR履歷報告/永續國際認證或獎項
- Offers internships to local students. 提供學生實習培訓

03 PREVENTION OF EXPLOITATION

- Prevents human exploitation and offers contracted employees. 人權保障與員工權益
- Has a liability and a national health insurances for all its employees. 員工保險
- Takes on ways to prevent physical/mental stress for employees. 員工健康預防與照顧
- The company specifies relevant benefits, promotion and opportunities. 員工福利與晉升機會
- Offers on-the-job training or participates in work-and-learn programs. 提供員工培訓課程

04 HEALTH & SAFETY

- Basic epidemic prevention and provides monitor system in safety health. 傳染病安全與化學物品管理
- Location and immediate surroundings are safe (fire security/ Legislation) 安全合法的營業場所
- Measures to prevent disease and to promote health. 化學預防與健康管理
- Has emergency response system and staffs are well trained. 緊急應變措施與訓練
- Advanced activity place against virus transmission. 進階的預防病毒傳染設施
- Good inventory control of harmful insects. 有害動植物蟲害控制

05 ACCESSIBILITY

- Providing barrier access to the location where possible (public transportation) 無障礙設施
- Fully accessible for people with special needs (e.g. wheel chairs, disabled) 充分照顧障礙者需求
- Location is well accessible by public transportation. 大眾交通運輸系統
- Other advanced special needs and service. 其他無障礙設施與服務

06 ENERGY & CLIMATE

- Provides measure system in Energy consumption/energy efficiency. 能源消耗與管理
- 100% use of green energy. 100% 零碳能源
- Provides low carbon emission transportation in local tour (e-bike/ Green) 客人使用低碳交通工具
- Mainly applies energy-efficient devices (LED, 3++). 節能設備
- No unnecessary use of air conditioning or heating (thermo settings). 盡量關閉閒置設備
- Produce of green energy (solar, wind, etc) or applies solar water heaters. 積極生產綠能
- Only uses fully electric and hybrid cars, 100% charged with green energy. 盡量用全電或插電交通工具

07 WASTE

- Provides measure system in solid waste and recycle. 廢棄物回收與管理
- Waste reduction actions in place locally. 廢棄物減量
- Appropriate waste separation in place. 正確分類
- Maximum reduction of single-use plastic items. 最大限度減少塑膠用品
- Actively prevents food waste. 防止食物浪費
- Active participation in recycling actions. 積極參與回收資源

08 WATER

- Provides measure system in water users. 用水消耗與管理
- Connected to sewage water treatment system (or safe septic tank option). 污水處理
- Reduction of water use of toilets and showers. 省水設備與習慣
- Use of eco-label cleaning products, soap and shower gel. 環保友善的清潔用品
- Promotes drinking of (soft) tap water, not bottled water. 鼓勵飲用本地自來水或礦泉水
- Use of rain water and grey water water. 水資源再利用

09 PREVENTION OF POLLUTION & NUISANCE

- Prevents unnecessary fires, lights, air or soil pollution. 管理避免與減少環境的破壞與干擾
- Prevents air pollution. 避免空氣污染
- Prevents and controls littering. 防止垃圾與防止垃圾
- Minimization and measures the pollution to local air, sound, noise and light. 降低了噪音的加

10 NATURE, SCENERY & GREEN ZONES

- Not damaging surrounding nature and landscape, not planting invasive alien species, not violating relevant legislation. 破壞生態與自然景觀
- Provides information about local nature and wildlife experience. 提供關於在地生態環境資訊
- Promotes environmentally-friendly sunscreen. 友善的防曬用品
- Has a garden with a focus on native species. 本土植物園
- Actively prevents the collection or sales of corals or other marine wildlife. 防止動物採集
- Operations which include interactions with wildlife comply with relevant codes of conduct, do not lead to any adverse effects on natural ecosystems (e.g. on the stability and behavior of host populations). 參與野生動物互動時，嚴守當地野生動物行為規範的規範與行為。
- Distributes fish feeding and restricts from any form of wildlife feeding. 嚴禁野生動物餵食

11 CULTURAL HERITAGE

- Actions or initiatives in cultural and heritage preservation. 文化遺產保存行動
- Protects or maintains heritage features in or around its building. 文化遺產建築的完整保留
- Provides information about local culture/traditions (do and don't) 提供有關當地文化遺產資訊
- Promotes or offers authentic cultural tours, restaurants or experiences. 推廣真實、永續旅遊行程

12 PUBLIC REPORTING OF SUSTAINABILITY

- Appoint partners and has reports on sustainability. 永續報告與永續夥伴關係
- Certification report publicly available via internet available to client. 永續報告書或報告公開提供
- Customers are informed about the organization's sustainable tourism efforts and awards. 向顧客說明永續性
- Customers are informed about sustainable options within the destination. 永續選擇
- Customers are informed about local food and health and safety precautions in destination. 向顧客說明安全與健康的資訊
- Customers are informed about commercial, sexual or any other form of exploitation and harassment, particularly of children and adolescents. 告知顧客有關的禁止商業性活動、對兒童騷擾
- Customers are informed about applicable legislation concerning the purchasing, sales, in- and export of historic or religious artifacts and articles containing materials of threatened flora and/or fauna of the destination. 告知顧客法律
- Customers receive documented guidelines for sensitive regions and activities in order to minimize adverse visitor impact and ensure visitor fulfillment. 提供給顧客活動的準則
- Visitor satisfaction is systematically measured and the results are taken into account for service improvements. 系統化測量顧客滿意度，並將以此作為服務改善的基礎。
- Applies clear procedures in case of complaints from clients. 提供意見與申訴
- Report an important action or measure that is not legally required. 其他對永續性的重要行動

GOOD TRAVELGUIDE

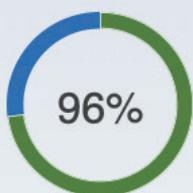
● Sufficient ● Insufficient
● Partially sufficient ● Not Applicable
Check in Self view

Powered by The Good Travel Seal

Remarks report

Assessment overview

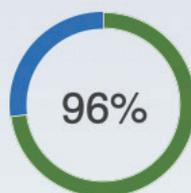
Theme	Actions	Achievements
1. Characteristics	1	1
2. Food & Products	6	1 4 1
3. Caring for People	15	3 9 3
4. Good employment	5	4 1
5. Caring for Climate	7	4 3
6. Reducing Waste	6	6
7. Caring for Water	6	5 1
8. Reducing Pollution	4	1 2 1
9. Caring for Nature	7	5 2
10. Caring for Culture	4	3 1
11. Management & Information	11	2 7 2



遊客對本次
旅遊的整體滿意度



導遊的解說
讓遊客對於文化背景
有更深入的認識



導遊的解說
讓他們充分了解
生態景點的相關資訊
以及相應的保護政策



導遊的解說
讓他們充分了解
野生動植物、海洋生態等
保護資訊



80%的旅客關注
遊覽車是否會排放黑煙

旅遊車上垃圾分類措施
的執行度為24.2%

24.1%的旅客
知道如何處理旅途中產生的垃圾

遊覽車
永續行動

82%的旅客關注遊覽車是否怠速
100%遊客表示遊覽車沒有怠速
超過15分鐘。

82%的旅客表示
司機未提前開啟空調浪費能源