



2025 台灣中國旅行社 永續旅遊政策



Since 1957
台灣中國旅行社
TAIWAN CHINA TRAVEL SERVICE
上海南京路中環路口
100001 Shanghai, P.R. China





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。」



誠信



秉持「服務社會」
為旅行者服務



「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：

- 有效的永續發展規劃。
- 當地社區之社會與經濟利益最大化。
- 提升文化傳承效益。
- 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

- ❶ 積極減少一次性消費品的採購及使用。
- ❷ 不用童工及對兒童的性剝削之商家。
- ❸ 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。
- ❹ 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

- ❶ 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。
- ❷ 辦公用紙使用FSC 森林驗證標章及Double A農作樹造紙。
- ❸ 影印機預設為雙面列印或其他形式的節省紙張模式。
- ❹ 減少宣傳品之印製。
- ❺ 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

- ❶ 辦公區域所使用之照明設施全數使用節能 LED燈具。
- ❷ 優先選用環保標章產品之電器用品、辦公用具及清潔用品。
- ❸ 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

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

辦公室

廢棄物管理

- ❶ 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。
- ❷ 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。
- ❸ 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。
- ❹ 提供員工飲水設備及飲水杯，不使用瓶裝水及紙杯。
- ❺ 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。
- ❻ 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

- 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。
- 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。
- 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

- 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)。
- 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。
- 定期盤點並增加符合永續性做法之住宿及餐廳合作數量。
- 鼓勵供應商持續提升永續性的做法。
- 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

- ❶ 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。
- ❷ 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。
- ❸ 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。
- ❹ 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。
- ❺ 尊重野生動物，遊程中不安排野生動物餵食的遊程。
- ❻ 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。
- ❼ 儘可能的協助在地產業(在地社區的)經濟成長。
- ❽ 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

- ❶ 導遊及當地代表了解並遵守公司永續發展政策。
- ❷ 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。
- ❸ 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。
- ❹ 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。
- ❺ 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

- ❶ 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。
- ❷ 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。
- ❸ 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：
 - ❶ 前往集合地點之大眾運輸或接駁運具指引。
 - ❷ 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。
 - ❸ 旅遊目的地之健康和安事項相關的風險與預防措施。
 - ❹ 重要聯絡資訊。
 - ❺ 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。
 - ❻ 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。
 - ❼ 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。

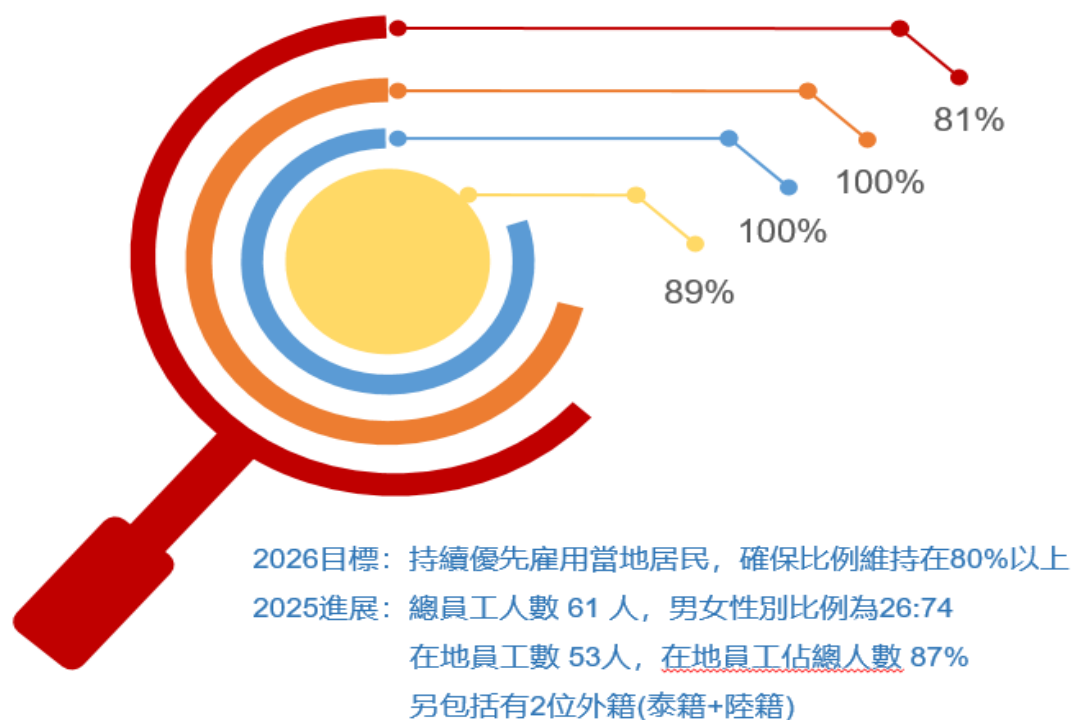
◀ 台灣中國旅行社 ▶ 可持續發展目標短期進展報告

環境目標

 碳足跡盤查 2026目標 配合ISO14064-1 完成公司內部碳足跡盤查 2025進展 建置內部碳足跡盤查機制	 辦公少紙化 2026目標 - 推廣電子票券50% - 代收轉付電子化達50% 2025進展 - 落實代收轉付電子化占比達20% - 相較同期成長106%	 減少塑料用品使用 2026目標 - 減少一次性塑料使用 - 瓶裝水續降至0.9瓶/人 2025進展 - 減少塑料使用85% 75%旅客支持減塑行動 - 瓶裝水使用0.01瓶/人	 國旅綠色旅遊採購 2026目標 - 提升國旅綠色旅遊選擇 2025進展 - 使用大眾交通工具抵達目的地(84.8%) - 環保旅店採購(30%) - 綠色餐廳採購(35%)
--	--	---	--

03

優先僱用在地居民



2025年



台北總公司

員工總人數 32 人(男9 + 女23)

在地員工人數 26人



基隆分公司

員工總人數 6人(男2 + 女4)

在地員工人數 6人



台中分公司

員工總人數 4 人(男0 + 女4)

在地員工人數 4 人



高雄分公司

員工總人數 19 人(男5 + 女14)

在地員工人數 17人

◀ 文化目標 ▶

推廣文化遺產

2026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

2025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

2026目標

員工培訓及永續培訓時數預計成長5%

2025進展

員工培訓時數962小時，較2024年增長48.5%

(執行中 (INPROGRESS))

◀ 社會責任目標 ▶

在地友善採購

2026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

2025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



2026目標

- 持續支持弘道老人基金會&荒野保護協會，推廣客戶及供應商支持
- 積極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

2025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
- 支持弘道老人基金會，推廣健康與回收利用的節能活動
- 主打產品獲得鳳金認證優質行程，並啟動炭竹跡盤查計畫

公益活動

2025年永續報告書



U1 2024員工培訓總時數648小時

U2 2025員工培訓總時數962小時

增長比例
45.5%

員工教育培訓實數

2025綠色環境目標



在地友善採購

- 環保旅店採購(30%)
- 綠色餐廳採購(35%)
- 禮品採購 (100%)
- 選用台灣在地生產製造產品

辦公少紙化

- 2024年-辦公室使用A4紙110包
- 2025年-A4紙減少至62包
- 減少幅度43.64%
- 2025年代收轉付電子開立2000張
- 占總量的20.2%。

2025旅客低碳交通工具使用比例

集合地-高鐵/火車

使用比例84.8%

目的地-節能交通工具

使用比例32.2%

2025

在地員工佔總人86.89%



2025
維持0.01瓶/人/天

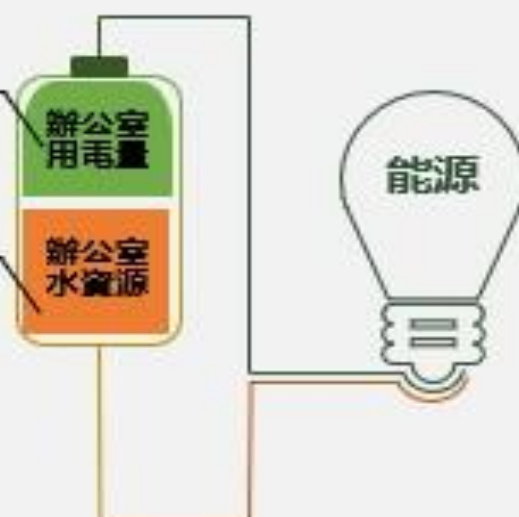
2024
人均0.96瓶/人

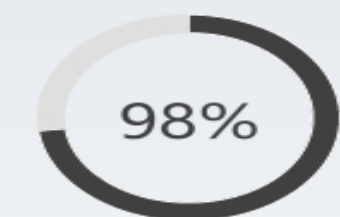


遊程中不主動提供礦泉水成效

2025年用电量相對較於
2024年同期減少15.61%

2025年人均用水量較
2024年同期增長21.77%





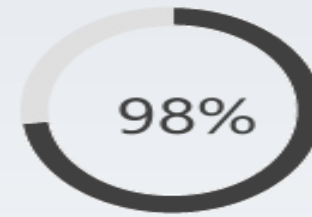
遊客對本次
旅遊的整體滿意度



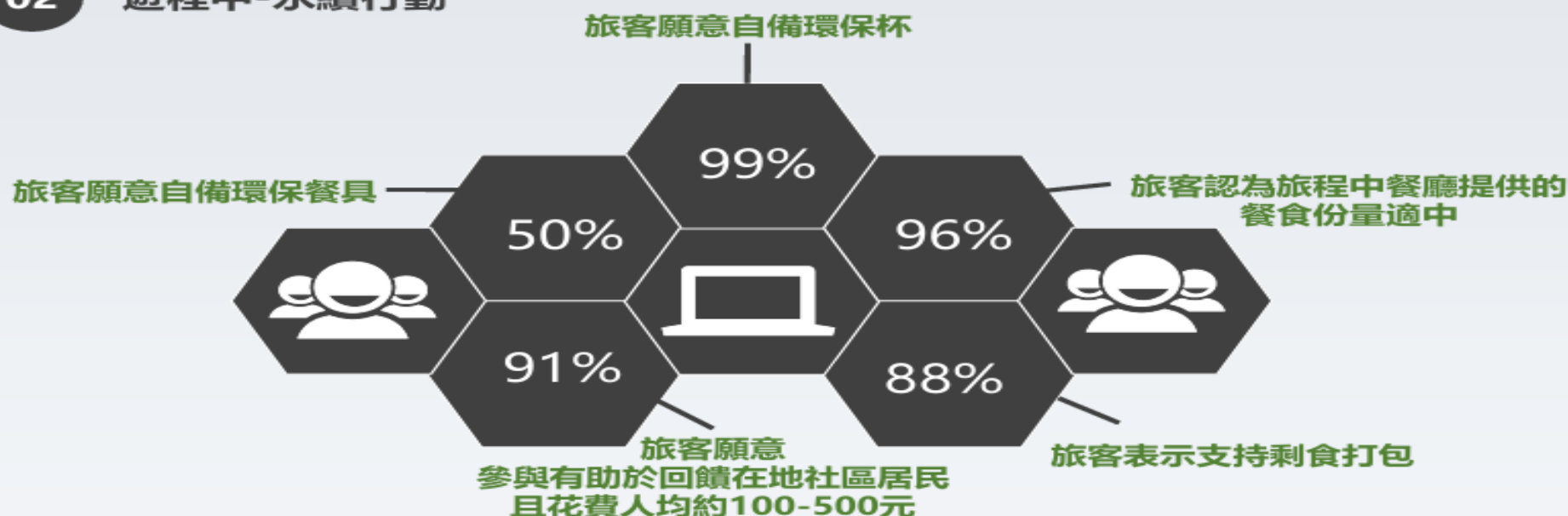
導遊的解說
讓遊客對於文化背景
有更深入的认识



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、海洋生等
保護資訊



100%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
70.5%

50.3%的旅客
知道如何處理旅途中產生的垃圾



100%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。

100%的旅客表示
司機未提前開啟空調浪費能源



Assessment overview

Main theme	Criteria	Completed
1. 企業/組織型態	1	1
2. 綠色旅行標章準則	6	42
3. 關懷他人	15	141
4. 優質就業	5	5
5. 關懷氣候	7	61
6. 降低廢棄物	6	6
7. 關懷水資源	6	6
8. 減少污染	4	4
9. 關懷自然	7	7
10. 關懷文化	4	4
11. 管理&資訊	11	92

This establishment has the certification of the
GREEN TRAVEL SEAL



This certification has been provided to

台灣中國旅行社-台北總公司
China Travel Service (Taiwan)-Taipei Office

for its contribution to a sustainable tourism.

Valid until **Dec 2024**

No. TTPC0040202325



GOOD
TRAVELGUIDE


Albert Salzman
Editor-in-Chief

For more information, see company's score card and visit

www.goodtravelseal.com