

成果報告

■ 研究動機

邁入 21 世紀後，隨著國際間環境意識抬頭，環境管理的相關議題已正式納入全球策略議程之中。任何國家、企業團體甚至個人，均無法將其視為一般事件。由於人們越來越重視環境問題，企業開始受到來自各方面的壓力（陳偉、韓斌、孟琦，2004；Zhu, Sarkis & Lai, 2007a）。此也促使企業開始重視綠色供應鏈管理（Green Supply Chain Management, GSCM），審慎考量從物料採購、產品設計、產品製造、產品銷售及回收的所有過程中，達到整體環境效益最大化（Linton, Klassen & Jayaraman, 2007; Lippman, 2001）。因此，永續發展的概念與思維已成為企業發展主流，未來企業對於供應鏈之建構，不論是在實務界或是學術界，皆是一個倍受討論的議題與挑戰（陳建成、陳建佑，2009；黃永東、戴顛芸、祝馥茹，2009）。

目前 GSCM 之相關研究大多集中於汽車業、電子電機業、食品業、半導體產業、金融業、印刷業等製造業及高科技產業中（呂執中、黃至良；陳怡君，2009；錢銘貴、施勵行，2007a；謝侑龍，2008；韓豐年、王淑敏、曾絲宜，2010，2009；Shang, Lu & Li, 2010），在一般服務業及旅遊業中則付之闕如（Font, Tapper, Schwartz & Kornilaki, 2008；Zhang & Song, 2009），近幾年旅遊供應鏈管理亦被討論，而成為一種新的旅遊研究領域。對於旅遊供應鏈管理最早興起於 20 世紀，時至 21 世紀，學者才開始對旅遊業較積極探討供應鏈管理（Fort et al., 2004, 2008；Keating, 2008；Piboonrungraj, 2009；Rusko, kylanen & Saari, 2009；Schwartz, Tapper & Font, 2008；Zhang et al., 2009）。因此，單打獨鬥的旅遊企業也必須因應時代的要求，積極導入供應鏈管理模式之概念（代葆屏，2002；伍杜，2010）。旅遊業是一個由諸多相關企業組成之產業，以旅行社為核心形成共同服務消費者的大型服務供應鏈（李萬力，2006；劉秀，2009）。旅遊業亦是特殊的服務業，大多數旅遊者所購買的產品，皆是一系列服務商品的組合而不是單一服務，所以旅遊企業藉由上游供應商與下游消費者形成旅遊供應鏈，並對旅遊供應鏈上各個

企業品質進行協調，因為只有當供應鏈總體品質提高時，才能滿足遊客需求，運用供應鏈管理是企業適應市場環境變化的重要途徑，旅行社亦應適時採用此新型管理（代葆屏，2002），透過旅遊供應鏈之垂直整合，以促進旅遊供應鏈整體效率和綜合競爭能力，並且提高企業形象（李萬力，2006；劉秀，2009）。相關文獻延伸供應鏈管理的研究，以旅遊行業為對象，並從旅遊供應鏈遠景的角度出發，認為未來旅遊供應鏈（Tourism Supply Chain Management, TSCM）將崛起成為一個重要之研究領域，並吸引學術和業界越來越多的關注（Zhang et al., 2009）

再者旅遊業曾被視為無煙囪的綠色產業，是近年來全球發展迅速產業之一。旅遊人次與產值大幅成長，據統計世界觀光組織（World Tourism Organization, UNWTO）預期 2020 年將達到 16 億觀光客（中華民國永續生態旅遊協會，2005），因此，旅遊業承受相當大的衝擊，其附加產業，包括餐廳、旅館業及交通運輸業等，因大量旅客而造成過多的耗能（陸諍嵐、陳天來，2002）。因而引發本研究期望旅遊業供應鏈之建置加入綠色元素，以形成旅遊業綠色供應鏈管理（Tourism Green Supply Chain Management, TGSCM）之動機。

台灣擁有先進的醫療專業技術，且天然、人文資源豐富，保健與旅遊各方面服務俱佳（經濟日報，2010）。2007 年瑞士洛桑管理學院之「世界競爭力評比」中，評定台灣醫療保健基礎建設為全世界第 13 名；2009 年諾貝爾經濟學家克魯曼亦公開稱讚台灣健康保險制度為全球最好。2005 年全球保健醫療市場規模已達至少 2000 億美元，其中全球保健旅遊市場每年產值已佔 77 億美元（中央社，2010）。根據世界衛生組織（World Health Organization, WHO）預估，2022 年之觀光旅遊將成為世界第二大產業，其中醫療保健與旅遊的組合將占世界 GDP22%。因此，保健旅遊產業不僅是國家發展的櫥窗，也是外匯的來源。

保健旅遊已在國外推行多年，國內近年來亦將此納入觀光發展重點，但在保健旅遊之相關領域仍存在諸多的模糊與不明確性。所謂綠色的概念遂成為潮流趨勢，故在保健旅遊供應鏈中加入綠色元素以形成綠色供應鏈管理已是不可抵擋的

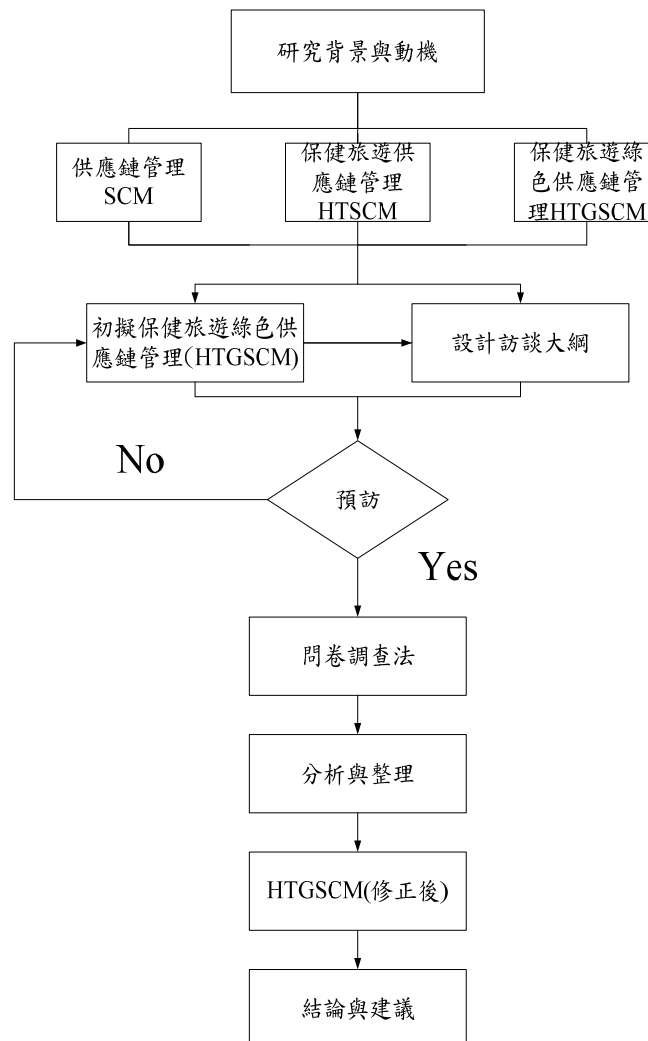
趨勢，本研究擬就保健旅遊綠色供應鏈管理旅遊部門之組成及相關環境議題之指標，並建立以保健旅遊為主之綠色供應鏈管理（Health Tourism Green Supply Chain Management, HTGSCM），供有關單位參考。

■ 研究目的

目前企業面臨的環境挑戰相當嚴峻，部分企業也開始朝向綠色供應鏈管理發展，了解不同產業對綠色供應鏈管理的看法與態度，以作為保健旅遊建置綠色供應鏈管理之參考依據。因此，本研究之具體目的如下：

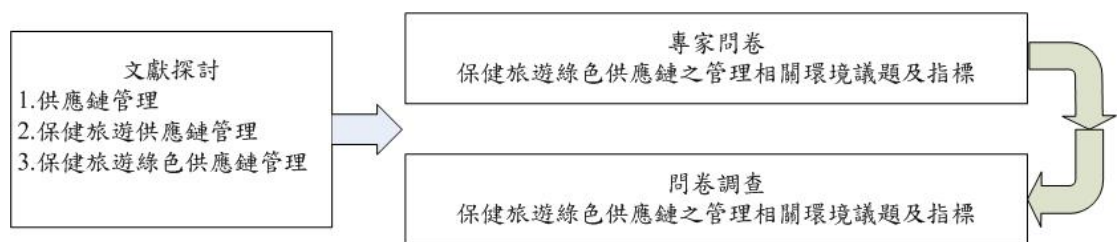
- 一、 研擬 HTGSCM。
- 二、 建置 HTGSCM 相關環境議題之執行指標，供有關單位參考。

■ 計畫執行過程



■ 研究方法

本研究參考文獻資料建構出研究架構，首先定義HTSCM，接著加入綠色元素，設計HTGSCM，最後開發HTGSCM。探討旅遊業之組成及相關環境議題之指標。



■ 結論

本研究綜合業界、學界、協會專家，了解旅遊業之綠色供應鏈之初步看法及需要考慮之問題：

1. HTGSCM未來趨勢及重要性

本研究發現綠色供應鏈主要應用於製造業及高科技產業，但旅遊業卻長期被忽略。近年來旅遊業蓬勃發展，旅遊人次與產值大幅成長，但其支持帶動的產業帶來許多耗能（餐廳、旅館業、交通運輸業及旅遊業），此造成了嚴重的環境影響。再者，觀光產業不僅是國家發展的櫥窗，也是外匯重要來源之一。因此，期望未來促進經濟發展之同時，也可以重視環境上議題。環境管理是一個關鍵的戰略問題（Zhu & Sarkis, 2006），因此企業開始意識到其環境管理的重要性。雖然旅遊供應鏈是一個較新的概念，但國外學者已開始討論（Fort et al., 2004, 2008；Keating, 2008；Rusko et al., 2009；Piboonrungraj, 2009；Zhang et al., 2009）。旅行社之發源地歐洲形成以旅行社為核心的綠色旅遊供應鏈，透過供應鏈管理使各方受益，成為新的潮流及趨勢（李豔花，2008）。未來建置旅遊業綠色供應鏈將成為一種新的管理方式，吸引越來越多學界和業界的關注（Zhang et al.,

2009；黃小軍，2008)。研究中發現，整體來說HTGSCM為旅遊界未來趨勢與潮流，但實行上仍待努力，未來期望更多旅遊部門朝向綠色方向發展。

2. HTGSCM旅遊部門之組成及環境議題

由於完整旅遊產品是由有形的產品及無形的服務所組成，包括餐飲、住宿、交通、旅遊目的地及購物等相關企業，完整的旅遊過程需要多個單位配合。旅行社在整個TGSC有具大的影響力（Font et al., 2008；Schwartz et al., 2008；Tepelus, 2005），將所有旅遊部門連接起來之核心企業，負責採購旅遊產品加以設計再賣給消費者。經由專家訪談發現，HTGSCM主要由食、宿、行、遊、購、保健與醫療、共通項目及綠色趨力所組成，不同的部門發揮其最大功效。再者由於旅遊業造成多方環境面衝擊，期望旅遊業重視其環境議題，因此經由問卷調查確認其環境議題及指標而形成HTGSCM，本研究發現不同的旅遊部門有其重視的環境議題，其指標可提供旅遊部門優先改善其環境議題。

3. HTGSCM之綠色趨力

欲增加企業對環境問題的認識，政府及旅客在綠色供應鏈上扮演重要角色，可積極整合綠色供應鏈相關措施，進而營造出卓越的綜效（Schmidheiny, 1992；陳建成、陳建佑，2009）。經由專家調查發現，現今旅遊業導入綠色供應鏈之阻力為政府，若政府制定法令、獎勵措施及制定相關綠色標章，將可形成另一個趨力，輔助與鼓勵其旅遊部門導入HTGSCM，因此政府若能在支持旅遊業的綠色發展上發揮關鍵作用，並由政府官員分享經驗及參與生態教育和培訓，諸如此類的環保措施都能提高對環境之影響，進而成為旅遊業綠色供應鏈管理之趨力（Bohdanowicz, Simanic & Martinac, 2004；Chan & Ho, 2006；Shang, Lu & Li, 2010）。另外政府的激勵措施是促使供應鏈良性循環的重要手段（何佳梅、張善芹，2007）。旅客在旅遊業之綠色供應鏈扮演重要角色，旅客綠色教育也是不可忽略，旅客意識到環境的保護。對於環境問題，旅客教育變得更加重要，不論是當地環境的影響及經濟和文化，都應當告知旅客減少對當地造成之負面影響。