

Sustainability Report



TAIWAN · 2025



2025 永續報告書

0 公司概況

組織介紹、董事長的話、永續實踐

1 治理與利害關係人溝通

永續願景、永續政策、利害關係人溝通

2 客戶與服務

國內外遊程管理、健康防疫
低碳交通、在地就業、減塑與分類

3 旅客永續行為守則

綠色旅程、文化尊重
自然守護、公共空間、安心旅遊

4 友善服務與無障礙

服務流程、無障礙動線、預約協助及資訊透明

5 環境管理

永續採購、節能減碳
減廢措施、水電監測摘要

6 員工與職場

申訴機制、健康安全、教育訓練與育兒支持

7 責任旅遊

自然關懷、文化尊重
文化資產揭露、在地合作

9 永續願景與短期目標

治理制度化、低碳與採購管理
員工文化參與、責任旅遊產品化



1

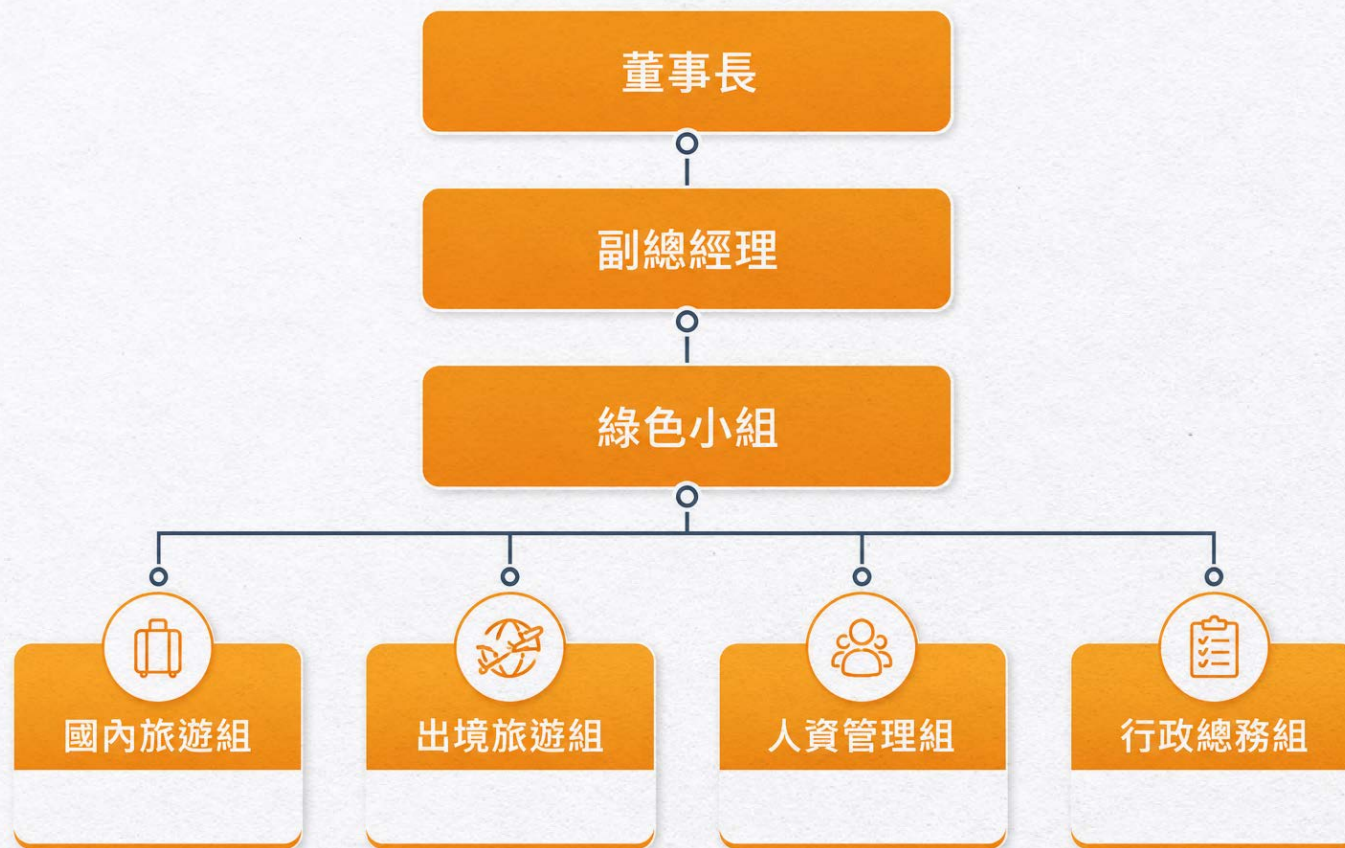
治理透明

制度、目標與揭露

00 公司概况 | 組織架構與董事長的話

組織架構

本公司設置綠色小組作為推動永續工作的主要協調單位，負責彙整各部門之永續行動、執行紀錄與年度回報資料，並將環境管理、員工關懷、責任旅遊及利害關係人溝通等議題納入日常營運管理。



董事長的話

在全球旅遊產業加速淨零轉型、社會大眾日益關注永續議題的今日，我們深知旅遊不僅是抵達景點，更是理解土地、文化與生活方式的過程。本公司秉持「推動永續旅遊的實踐者」之願景，持續於治理、環境與社會三大面向精進管理作為。透過成立永續綠色小組、建立年度回報與檢討機制、導入在地採購，以及攜手旅客、員工、供應商與社區夥伴，我們逐步落實準確、平衡、清晰且可比較的資訊揭露要求。

過去一年，本公司在多項永續管理工作上取得具體進展：台北總部持續監測水電使用並啟動節能減碳措施；與地接社簽訂永續合作備忘錄，優先聘用在地居民，使行程更貼近目的地社群；完善同仁申訴管道與健康安全管理，提供多元教育訓練課程，並新增育兒支持方案。為提升旅客參與度，我們編製五大旅客永續行為守則，並於官網提供文化敏感區之服裝與禮儀提醒，推動減塑與友善公共空間。於環境面，我們遵循「環保標章／節能、在地、合法、合理」之採購原則，逐步導入低碳交通、綠色餐飲及減少一次性用品，以數據與案例呈現減碳及資源管理成果。

展望未來，本公司將持續深化內部治理制度化、低碳與採購管理，強化員工參與與文化敏感度，並將負責任旅遊元素融入產品設計與行前溝通。公司亦承諾每年更新官網下載版永續報告書，保留關鍵數據、代表性案例與改善進度，使利害關係人能清楚掌握我們的進展與挑戰。我們邀請每位同仁、旅客、供應商與社區夥伴共同參與永續旅程，攜手打造兼顧環境、社會與經濟價值的旅行未來。



永續實踐亮點

支持 航空減碳

連續多年與德國漢莎航空合作，購買 SAF 永續航空燃料，以實際行動支持航空減碳。

導入 國際標章

積極導入國際永續旅遊管理標準，並於 2026 年取得好旅行標章 (Good Travel Seal) Level 2 認證。

採購 再生能源憑證

為支持再生能源發展與降低環境衝擊，公司採購再生能源憑證 (綠電)，以實際行動支持綠色能源使用，持續推動低碳營運與永續發展目標。

推動 永續人才培育

公司派任高階主管完成「國際永續旅遊標準及管理人培訓工作坊」14 小時專業訓練並取得合格資格，以強化公司永續旅遊管理能力，持續提升組織對國際永續標準之理解與實踐。

01 治理 | 願景、政策與推動架構

公司治理

成立永續工作小組或指派專責人員，逐步建構年度回報與檢討機制，提升治理效能與資料可追蹤性。

在地回饋

優先採購在地品牌與產品，並鼓勵同仁參與地方文化活動，促進企業與社區共榮。

員工福祉

透過健康講座、定期檢查與托育支持措施，並設立申訴與建議管道，營造友善職場。

環境保護

推動營運電子化、低碳通勤、綠色採購與節能管理，減少毒性化學品使用並守護原生物種。

文化保存

建立文化敏感地區須知，將文化尊重融入內部培訓，行前說明會與旅客溝通。

永續教育訓練

安排永續概念基礎課程供同仁參與，並已有同仁取得國際永續旅遊管理人才訓練證書。

致力成為推動永續旅遊的實踐者，融合環保採購、低碳營運、文化尊重與友善服務，創造對地球、社區與旅客皆友善的旅行體驗。

利害關係人溝通

利害關係人	主要溝通管道	回應方向
旅客	官網、Email、說明會資料、問卷	行前資訊、旅程提醒、滿意度與旅客永續行為守則。
員工	內部公告、Google 表單、教育訓練	申訴與關懷、健康安全、制度溝通與能力提升。
供應商	供應商總表、監控表、合作備忘錄	永續採購、在地合作、服務品質與改善追蹤。



02 客戶與服務 | 國內外遊程



健康與防疫

於官網及出團注意事項同步提醒國際疫情、防疫用品準備及身體不適通報流程；針對特定地區揭露疫苗規範，如肯亞行程之黃熱病疫苗與黃皮書提醒。



在地就業與供應鏈

與地接社簽訂永續旅遊供應鏈合作備忘錄，優先聘用目的地居民擔任導遊、司機或服務人員，支持在地經濟發展。



減塑與分類

遊覽車不主動提供瓶裝水，建議旅客自備保溫瓶、餐具與環保袋，並依當地規範落實廢棄物分類。



自然生態

進入生態區域及野生動物活動區域時，以觀察取代干擾並保持安全距離；肯亞行程另揭露 Safari 注意事項。



低碳交通

於日本線等公共運輸完善地區之官網提供交通連結，協助旅客於自由活動時間採用便捷且低碳的移動方式。



減少肉類與保育物種保護

於說明會新增旅客永續行為守則，倡導拒食保育類動植物；逐步導入低碳與蔬食友善餐飲，如韓國線安排綠色餐廳。



空氣品質與海洋友善

遊覽車與室內場所全面禁菸；海島或水上活動時建議使用環境友善防曬乳，降低對海洋生態之影響。



文化尊重與資產揭露

於清真寺、朝聖之路及古蹟等文化敏感區提供服裝、禮儀建議與常見問題，並以蒙古、西班牙朝聖之路等案例介紹文化特色與文化資產。

03 旅客永續行為守則 |



綠色旅程 與減塑

建議旅客自備保溫瓶、環保餐具與環保袋；本公司不主動提供瓶裝水及一次性用品。



尊重在地文化 與禮節

進入宗教聖地、古蹟或文化敏感區時，遵守服裝規範、拍照禮儀與當地規定。



守護 自然生態

不餵食、追逐或觸摸野生動物，不購買保育類動植物或相關紀念品，支持野生動物棲息環境。



友善 公共空間

依現場規定進行垃圾分類；遊覽車與室內場所禁止吸菸；海島行程建議選用友善防曬乳。



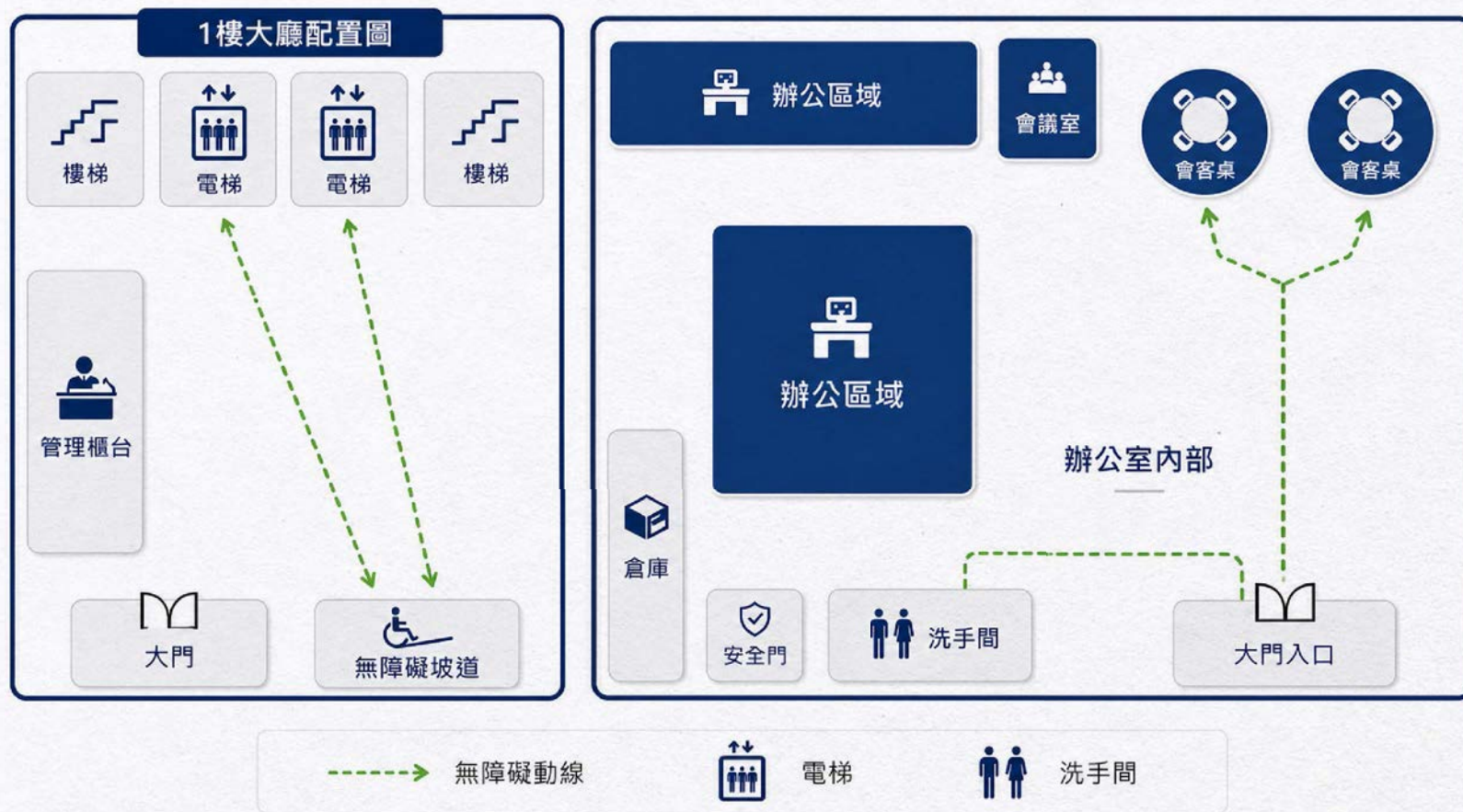
安心旅遊 與健康

出發前留意疫苗及防疫資訊；旅途中如身體不適，應立即告知領隊或導遊。

04 友善服務 | 無障礙與通用服務

服務內容

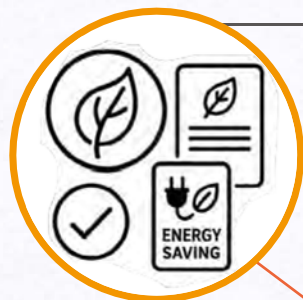
- 門口設有服務鈴，可即時聯繫人員協助。
- 1樓大廳可由電梯進出，並可依平面圖循無障礙動線前往辦公區域。
- 如有特殊需求，可透過電話、LINE 預約方式先行聯繫。
- 公司將持續揭露營業場所可及性資訊，協助旅客在行前充分評估。



1樓與辦公區域無障礙動線平面配置圖

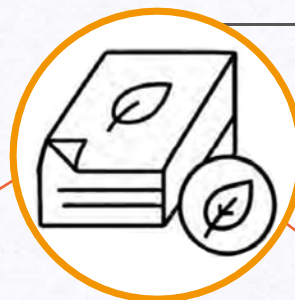
05 環境管理 | 永續採購、節能與減塑

永續採購原則



採購優先順序為具有環保標章或節能認證之產品，其次為在地供應商、合法合規，並兼顧價格合理性。

辦公與服務採購



於影印紙、文具、清潔用品、影印機租賃與印刷服務等項目，逐步導入環保與低毒要求。

旅遊產品與供應鏈



於行程設計、交通、旅館、餐廳與導覽服務等項目，逐步導入低碳活動、在地合作及永續供應商管理。

減塑與減廢棄物



不主動提供瓶裝水，鼓勵旅客自備環保杯與餐具，並推動資料電子化及垃圾分類。

台北總公司水電監測摘要

月份	電費 (元)	用電度數 (kWh)	水費 (元)	用水度數
114 年 5 月	127,786	13,326	3,419	230
114 年 7 月	182,109	14,967	2,486	151
114 年 9 月	228,622	16,112	2,648	173
114 年 11 月	197,783	16,941	2,559	160
115 年 1 月	130,495	14,333	2,437	152
115 年 3 月	110,028	14,976	2,171	130
合計	976,823	90,655	15,720	996

本公司持續監測台北總部水電使用情形，並注意到 114 年 9 月至 11 月用電量相對偏高。後續將透過分析季節變化、空調使用頻率與節能宣導成效，追蹤能源管理措施之改善成果。

06 員工與職場 | 申訴機制、健康安全與教育訓練



01

申訴與關懷

已設置「同仁關懷與申訴提報表」Google 表單，作為同仁正式反映意見、提出申訴或尋求協助之管道。



02

健康與安全

持續揭露防疫資訊、消防設備及化學品使用安全指引，並建立緊急應變作業程序。



03

教育訓練總覽

2025 至 2026 年度教育訓練時數合計 16 小時，涵蓋永續概念、旅遊安全、文化敏感、健康促進與 AI 工具等主題。



04

育兒措施支持

提供彈性班別，支持具有育兒需求之同仁安排工作與家庭照顧；並提供托兒津貼，以減輕同仁托育壓力。



本章節綜整員工申訴機制、健康與安全管理以及年度教育訓練成果，揭示本公司營造友善職場與培育人才之努力。

教育訓練成果摘要

課程主題	時數	重點	成果	類別
永續概念基礎課程	2 小時	建立 ESG / GTS 基礎認知	平均 93.10 分	永續教育
危機應變與旅遊安全	2 小時	提升旅遊安全管理	通過率 93.33%	專業職能
文化敏感度	2 小時	強化跨文化理解與尊重	通過率 88.89%	服務 / 永續
旅遊糾紛案例與解析	2 小時	提升客訴與糾紛處理能力	通過率 78.57%	專業職能
健康促進與 AI 工具	8 小時	員工健康與工作效率	以講座 / 實作方式進行	健康 / 數位

統計期間共有四門課程納入測驗，參訓人次共 179 人，平均成績 86.26 分，整體通過率達 89.39%，顯示員工學習成效良好。

07 責任旅遊 | 自然關懷、文化尊重與在地合作

本公司相信旅遊不僅是抵達景點，更是理解土地、文化與生活方式的過程。我們將自然保護、文化尊重、在地合作與旅客教育納入官網頁面、說明會與行程提醒，讓責任旅遊從政策文字落實到旅程體驗。

自然關懷

不安排接觸、餵食或干擾野生動物之活動；在生態區域以觀察代替打擾，並提供 Safari 注意事項。

文化尊重

於清真寺、宗教聖地、古蹟及朝聖路徑等場域，揭露服裝規範、禮儀提醒及常見問題。

文化資產揭露

以蒙古國、西班牙朝聖之路等行程為例，於官網以圖文方式介紹文化特色與文化資產。

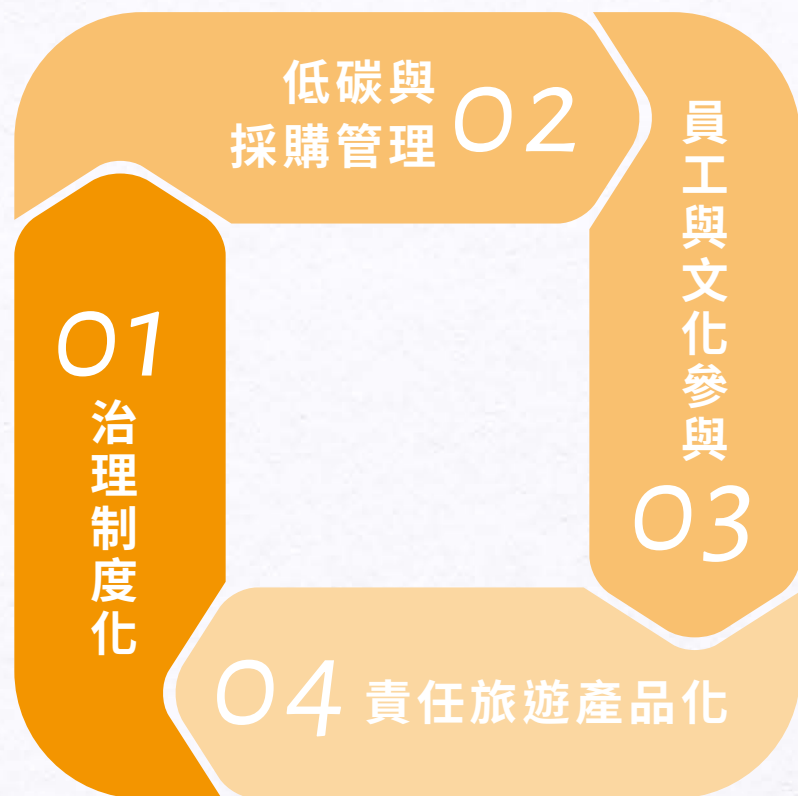
在地合作

透過與地接社簽訂合作備忘錄及聘用在地導遊、司機與服務人員，支持目的地經濟發展。



08 永續願景 | 短期目標

本公司的永續願景是成為永續旅遊的實踐者，並將環保採購、低碳營運、文化尊重與友善服務融入日常經營與管理之中。
短期目標將以制度化、可追蹤及可佐證為原則，作為年度永續管理與報告更新之依據。



01 治理制度化 (已達成)

建立固定負責窗口與年度回報節奏，將永續工作納入主管會議或年度檢討，使相關文件、內部 SOP 與執行紀錄得以定期彙整。

02 低碳與採購管理 (持續執行)

以電子化、節能管理、綠色採購與供應商資料建置為推動方向，逐步將環境要求轉化為日常採購與行政作業標準。

03 員工與文化參與 (已達成)

透過健康活動、員工回饋、教育訓練與文化敏感度培訓，強化同仁對永續旅遊、友善服務與尊重在地文化的共同認知。

04 責任旅遊產品化 (持續執行)

每年更新一次官網下載版報告，保留關鍵數據、代表性案例與改善進度。

年度追蹤方向：由綠色小組彙整各單位執行資料，定期檢視綠色採購、電子化作業、低碳通勤參與、教育訓練、申訴回饋與旅客溝通成果
已完成項目轉化為年度成果，未完成項目則保留原因、改善作法與次年度追蹤方式。