

調 查 報 告

壹、案由：據審計部106年度中央政府總決算審核報告，交通部觀光局補助旅宿業取得綠色服務標章認證之家數逐年下降，與預期目標值差距懸殊，允宜研謀改善等情案。

貳、調查意見：

本案係據民國（下同）107年10月9日本院交通及採購委員會第5屆第51次會議決議辦理，並於同年10月31日決議派查：「交通部觀光局（下稱觀光局）補助旅宿業取得綠色服務標章認證家數未如預期」案。據悉，觀光局為促進臺灣觀光永續發展，辦理「旅宿業綠色服務計畫」，係鼓勵觀光產業提升服務品質，配合推動品質管理、餐飲衛生、環保節能等政策，鼓勵業者可視本身定位需求，取得「危害分析重要管制點(HACCP驗證)」、「旅館業環保標章」、「綠建築標章」、「溫泉標章」、「防火標章」，或「星級旅館評鑑標識」等相關驗證，爰以補助業者取得驗證所支出之申請費、審查費、評鑑費、證照費、登記費、顧問費、檢驗費及硬體設施費等費用。該計畫期程104至107年度，總經費新臺幣（下同）3.6億元，並訂「輔導旅宿業取得相關認證家數(家)」之關鍵績效指標(KPI)為各年度50家。經查，觀光局補助旅宿業取得綠色服務標章情形，104-107年度編列補助預算共計6,800萬元，執行數僅836萬9,644元，預算執行率僅13.08%；各年度實際補助家數分別為76家、25家、20家、20家，經審計部審核通知內容：「核有補助家數逐年下降且與預期目標值差距懸殊，允宜檢討分析原因，妥擬因應措施，以達計畫目標」。

案經分別函請審計部與觀光局就有關事項查復並附佐證資料到院；嗣赴觀光局辦理座談並聽取簡報。另

為瞭解旅宿業綠色服務計畫各標章制度之法令面、制度面與執行面情形，分別前往中部、南部、東部取得綠色服務標章之旅宿業現地履勘，且於現場聽取業者簡報，亦邀請觀光局會同辦理座談會，聽取業者意見及研閱機關回應說明；復就相關疑點函請觀光局、經濟部、衛生福利部（下稱衛福部）、行政院環境保護署（下稱環保署）、內政部就本案相關事項說明。茲據各機關陸續補充書面說明及佐證資料到院，繼而持續蒐研相關參考文獻及統計數據，並整合前揭各機關查復與履勘前、後分別提供之書面說明、卷證¹及參考資料後，業調查竣事，茲綜整調查意見如下：

一、觀光局為促進我國觀光永續發展，辦理「旅宿業綠色服務計畫」，輔導旅宿業取得相關認證，依據98年訂定「觀光局獎勵觀光產業取得國內政府機關或受其委託單位核發驗證補助要點」執行，其執行率13.08%，無法達成預期效益；又該計畫各年度訂定KPI指標為50家，係僅參考103年參加星級評鑑家數作為估算基準且未逐年調整，顯見未盡周延與管考機制付之闕如，未來擬訂政策或執行計畫應審慎評估，以撙節公帑。

（一）旅宿業綠色服務計畫，係觀光局為促進我國觀光永續發展，依據行政院核定²「觀光大國行動方案（104-107年）」辦理，並依觀光局獎勵觀光產業取得國內政府機關或受其委託單位核發驗證補助要

¹ 審計部107年11月30日台審部交字第1070013644號函、交通部觀光局107年12月10日觀宿字第1070925782號函、水利署107年5月14日經水政字第10706048710號函、交通部觀光局108年5月2日觀宿字第1080908358號函、108年5月2日衛生福利部衛授食字第1089013074號函、內政部108年5月3日台內建研字第1080115730號函、行政院環境保護署108年5月7日環署管字第1080032293號函、交通部觀光局108年5月9日觀技字第1080909092號函、經部108年5月23日經授水字第10800594670號函，及相關附件、簡報、歷次書面說明、本院履勘座談紀錄及履勘後各該機關補充查復資料。

² 該計畫經行政院104年8月4日院臺交字第1040041343號函國家發展委員會審議結論辦理。

點（下稱獎勵補助要點）³執行之。該計畫目的為鼓勵觀光產業提升服務品質，配合推動品質管理、餐飲衛生、環保節能等政策，補助業者取得驗證所支出之申請費、審查費、評鑑費、證照費、登記費、顧問費、檢驗費及硬體設施費等費用（溫泉標章及星級旅館評鑑標識係不補助顧問費、硬體設施費用），以提升業者軟體及硬體之品質，保障消費者權益。

- (二)據觀光局查復，旅宿業綠色服務計畫之依據、緣起、目標與其補助對象、申請流程與輔導小組載明略以：「該計畫針對首次取得驗證後6個月內申請，期限至107年9月30日止，其補助對象包含旅行業、觀光旅館業、旅館業、觀光遊樂業及民宿經營者，為因應觀光產業之國際趨勢，鼓勵業者可視本身定位需求其補助項目為取得『危害分析重要管制點(HACCP驗證)』、『旅館業環保標章』、『綠建築標章』、『溫泉標章』、『防火標章』，或『星級旅館評鑑標識』等相關驗證。其補助內容包含申請費、審查費、評鑑費、證照費、登記費等相關費用；顧問費（最高50萬）、硬體設施費或檢驗費依實際金額之50%為上限。每一專業驗證之補助金額最高補助500萬元。」對於補助比例之訂定依據與評估基準，觀光局表示係依據98年6月22日研商驗證補助要點會議決議所訂定。然該計畫期程為104-107年，都全部以98年作為基準，顯然未盡審慎與周延，應確實檢討。另查，各年度訂定關鍵績效指標（KPI）值為50家。惟觀光局表示，係參考103年參加星級評鑑家數共50家而訂。惟星級評鑑制度為觀光局重

³ 98年9月17日觀業字第098300025751號令訂定發布，迄今修正8次，最新1次修正發布106年5月1日觀旅字第106090821171號令。

要政策，且星級評鑑之基準亦包含綠建築及環保設施項目，其目的在鼓勵業者採取節能綠化等措施以增加星評分數，期業者在取得星級旅館標章過程中，同時達到綠色住宿的目標。另，其他認證（綠色建築、環保、防火等）涉及各該主管機關法令，且旅宿業取得之標章仍以該局所核發之星級旅館標章占多數。是以，「星級評鑑家數」與「輔導旅宿業取得認證家數」尚乏直接關聯性，觀光局依星級評鑑家數作為績效指標，未能詳查二者差異，殊有欠當。

(三)經查104-107年補助旅宿業取得綠色服務標章情形，其編列補助預算共計6,800萬元，執行數僅836萬9,644元，預算執行率僅13.08%；各年度實際補助家數分別為：76家、25家、20家、20家，顯示逐年下降且與預期目標值差距懸殊，詳下表11、圖1。

表11 104年至107年觀光局補助旅宿業取得綠色服務標章情形一覽表

年度 執行情形	合計	104年	105年	106年	107年
預算數	6,800萬	4,000萬	1,500萬	1,000萬	300萬
執行數	8,369,644	5,000,670	1,163,216	764,926	1,440,832
預算執行率	13.08%	12.5%	7.75%	7.65%	48.03%
補助家數	141	76	25	20	20
HACCP	12	5	-	2	5
環保標章	7	4	2	-	1
綠建築標章	均無				
溫泉標章	46	39	5	2	-
防火標章			-	16	-

星級旅館評鑑標識	76	28	18		14
申請補助未通過數	2	2(係申請溫泉標章)	0	0	0

資料來源：觀光局。

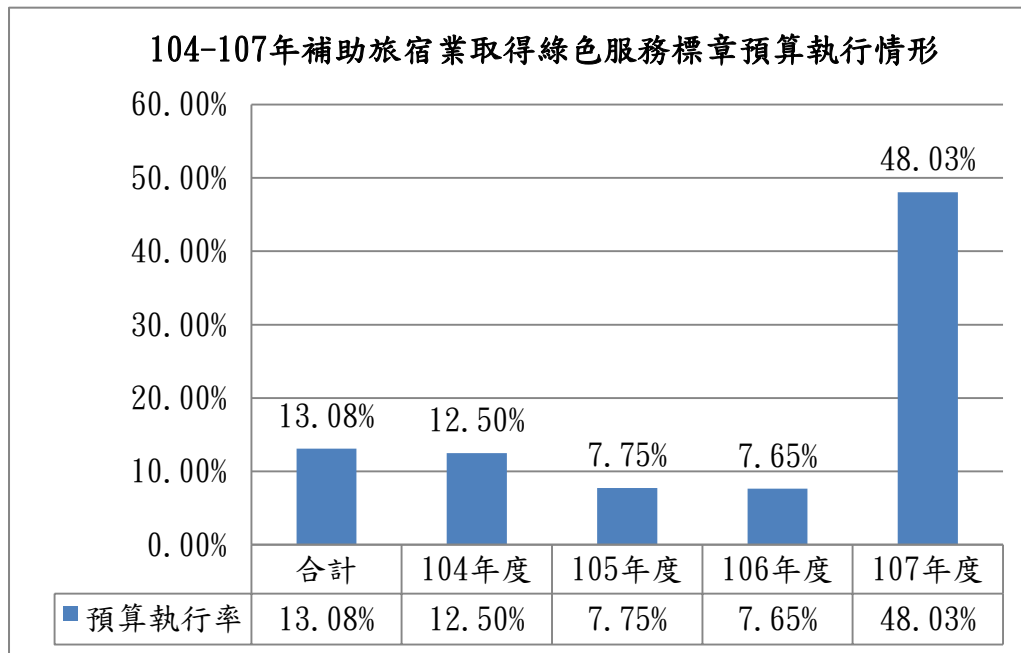


圖1 104-107年補助旅宿業取得綠色服務標章預算執行情形。

資料來源：本院依觀光局查復資料彙製。

(四)另據審計部審核結果，觀光局辦理「旅宿業綠色服務計畫」情形，核有補助家數逐年下降且與預期目標值差距懸殊。對此，觀光局表示，補助旅宿業取得綠色服務標章認證執行率偏低之最主要原因及其癥結：1. 本案初期因剛開始執行，業者多不知悉或不熟悉流程；2. 面臨全球暖化、能源危機等問題，政府相關部門極力宣導環保節能重要性，觀光局僅就取得驗證之觀光產業提供補助以資鼓勵，惟取得相關驗證非強制性，故該補助案較難估計申請件數；3. 有關補助金額係涵蓋申請費、審查費、評鑑

費、證照費、登記費、顧問費、檢驗費及硬體設施費之總和，惟實際業者申請補助金額並非涵蓋前揭每一項目，係依申請案申請項目來核定，有些業者經評估後會考量補助金額多寡決定是否來申請，或是因已逾申請時效以致無法申請，抑或是已獲其他部門機關補助，不再重複請領補助。

- (五)另依各級行政機關實施業務管制考核方案第2點：「目標管理原理，運用科學方法，對重要工作計畫，實施管制考核、俾便個案計畫目標，能符合整體目標之要求，並有助於整體目標之達成」、第3點「依照行政管理原理，發揮企業化精神，對重要工作計畫之策訂與執行，實施管制；工作成效，實施考核……」、第5點：「管制考核案包含年度施政計畫或業務計畫中之列管事項……」可知，其目的乃為提高各級行政機關行政效率，加強業務管制考核，訂定此方案。雖據觀光局表示，本案初期因剛開始執行，業者多不知悉或不熟悉流程，認該計畫之執行漸趨成熟，滾動式檢討逐年調降預算，惟該局深悉105年度起與期望值相差甚遠，執行進度及結果均未予控管考核，凸顯與實際上落差及預算執行效能偏低，造成經費編列、執行及考核過程有疏失。對此，觀光局履勘座談時自承：「本案一開始不應編列那麼多經費，應逐步調整，現今執行率偏低，局內需要全盤檢討；觀光產業牽涉十分廣泛（食、宿、行、遊、購、社會、經濟等），該計畫當初理想性過高，編列3.4千萬，實際核不到100萬」，形成預算編列與執行相差甚遠，自有欠當。
- (六)綜上所述，觀光局為促進我國觀光永續發展，辦理「旅宿業綠色服務計畫」，輔導旅宿業取得相關認證，依據98年訂定「觀光局獎勵觀光產業取得國內

政府機關或受其委託單位核發驗證補助要點」執行，其執行率13.08%，無法達成預期效益；又該計畫各年度訂定KPI指標為50家，係僅參考103年參加星級評鑑家數作為估算基準且未逐年調整，顯見未盡周延與管考機制付之闕如，未來擬訂政策或執行計畫應審慎評估，以擷節公帑。

二、觀光局「旅宿業綠色服務計畫」補助項目包含「HACCP驗證、環保標章、綠建築標章、防火標章、溫泉標章、星級標章」等，分屬各機關管轄且訂有相關規定，該局本意為鼓勵觀光產業提升服務品質之立意良善，惟部分旅宿業無從知悉，未來允應加強與民眾雙向溝通與宣導；又，各機關推行標章機制未臻周延，亟應研擬相關誘因，藉以提高申請意願。

(一)觀光局執行「旅宿業綠色服務計畫」，其補助項目可分為6大項，分由各機關管轄，衛福部危害分析重要管制點系統制度(Hazard Analysis and Critical Control Points, HACCP驗證)、環保署環保標章、內政部綠建築標章與防火標章、觀光局溫泉標章與星級標章。茲將旅宿業綠色服務計畫之補助項目、權責機關與說明整理，詳下表12。

表12 旅宿業綠色服務計畫之補助項目、權責機關一覽表

補助項目	權責機關	圖示	說明
HACCP驗證	衛福部		HA(危害分析):食品生產過程，包括從原料採收處理開始，經由加工、包裝，流通乃至最終產品提供消費者為止，進行科學化及系統化之評估分析以瞭解各種危害發生之可能性；CCP(重要管制點)，係指經危害分析後，對製程中之某一點、步驟或程序，其危害發生之可能性危害性高者，訂定有效控制措

			施與條件以預防、去除或降低食品危害至最低可以接受之程度。
環保標章	環保署		「一片綠色樹葉包裹著純淨、不受污染的地球」，象徵「可回收、低污染、省資源」的環保理念。環保標章是依據ISO 14024環保標章原則與程序而定，其本質上是一種經濟工具，目的是鼓勵那些對於環境造成較少衝擊的產品與服務，透過生產製造、供應及需求之市場機制，驅動環境保護潛力。
溫泉標章	觀光局		有政府掛保證，才是正港的溫泉，溫泉標章是依據溫泉法相關規定，針對溫泉場所之溫泉水權、泉質、營業衛生及公共安全所進行審查合格通過後所核發之認證，目的在保障泡湯民眾之權益，並促進溫泉產業之健全發展。
星級旅館評鑑標章			星級旅館代表旅館所提供服務之品質及其市場定位，有助於提升旅館整體服務水準，同時區隔市場行銷，提供不同需求消費者選擇旅館的依據，並作為交通部觀光局改善旅館體系分類之參考。
防火標章	內政部		領有防火標章之公共場所代表場所使用人重視消費者安全，除設施設備符合法規設置外，亦強調日常之點檢，並落實防火管理制度，並透過防火標章稽核程序，檢視自身場所安全能力，以減火場所災害發生，及在不可避免發生時人財損失降低。
綠建築標章			建研所為鼓勵興建省能源、省資源、低污染之綠建築建立舒適、健康、環保之居住環境，發展以「舒適性」、「自然調和健康」、「環保」等3大設計理念，特委請財團法人

			台灣建築中心於89年9月1日正式公告受理「綠建築標章」申請。
--	--	--	--------------------------------

資料來源：本院據相關主管機關官方網站彙製。

(二)對於旅宿業綠色服務計畫補助，針對政府與業者雙向政策溝通部分，本院履勘時，部分業者表達看法與建議略以：「書面申請文件需與實際相符，剛開始產生誤解」、「業者會評估效益，觀光局補助200萬，實際花費1,200萬」、「老飯店調整範圍較大，建議可依飯店調整幅度大小給與補助金額區間不同，會更妥適」、「業者積極且渴望申請取得標章遇到困難，在申請HACCP之過程，食物處理或儲藏有一定標準，申請過程中依現行標準也遇到硬體結構上的難題，未來宜依實務面需調整並審慎思考，讓舊有的老飯店符合標準取得標章」、「對於本案補助計畫不甚瞭解或不知情」等語，觀光局查復表示，業者取得驗證，驗證機構(衛福部食品藥物管理署HACCP標章、環境保護署環保標章、台灣建築中心綠建築標章及防火標章、縣市政府溫泉標章)會協助業者向該局申請補助，該局亦會主動協助業者申請補助。茲因政策行銷最終對象是民眾，民眾的支持是關鍵，惟依前揭業者之意見足證，觀光局在執行過程政策與機關或業者間溝通欠缺，致補助資源與手段未能充份發揮效益。

(三)再者，業者取得標章雖屬自願性公共政策、自我管制性，透過誘導式的政策並利用誘因，如租稅減免、補助等，刺激標的團體去達成政府屬意之政策目標。整體來說，標章制度對於產業(如提高企業形象等)與消費者利弊分析對於產業界實屬重要，如對業者有利，其自願性將會提升，對於標章推動上產生即產生助力。未來應加強教育，建立民眾永

續發展共識。茲將各機關環保標章整體效益（如：環境、經濟、社會等面向），整理詳下表13。然而觀光局於座談時表示：「觀光局補助綠色服務計畫，業者沒有意願，認知上產生不同」、「星級旅館的價值與觀念，業者與消費者都需再宣傳與教育」；另履勘時，部分業者亦表示：「業者是生意人，重要的是利益為基礎，對業者來說取得標章的實質好處」、「企業有先後順序，及相關誘因是否趨使業者投入」、「以產、官、學面向來說明與建議。官：環保署推行環保標章，觀光局提供相關補助，從政府帶頭來宣示，鼓勵面藉以增加誘因（如：透過公教人員出差優先選擇環保旅館）。產：為何環保旅館在推動上得不到迴響，關鍵因素主要是業者支持度，非用業績說明，是用成本降低（Cost down）來切入，如：水資源節省（26%-32%）、電力節省（20%-30%），用省水或省電器具，依規模不同，大致來說每月可節省水約30%、電約20%，經營飯店約15-20年非短期，設備約可4-5年內回收。學界：入住環保旅館告訴業者效益不是生意好壞，而是成本降低，消費形象、忠誠度的提升、企業形象、忠誠度提升」、「環保標章課題牽涉業者端與消費者，業者先期投入硬體，後者需觀念調整」、「很多補助是1次性，不可重複申請，建議可延續性補助。」由此可知，相關誘因（經濟、環境、社會等）不足，導致業者望之卻步，後續是否有足夠誘因以趨使與引導業者投入有待省思與探討。

表13 各機關所屬標章利弊分析與整體效益

機關	標章	標章利弊分析/整體效益
觀光局	星級旅館	1. 業者及消費者雙贏機制：業者可透過評鑑過程的檢視，提升旅館服務品質，並

		<p>區隔市場行銷，發展自我品牌特色，制定明確價位，因應不同客層需求，而消費者亦可依據旅館之星級，很快速方便的找到符合自己需求之旅館。</p> <p>2. 有星等就是好旅館，經由評鑑制度之實施，現有老舊旅館為維持或提升其星等與服務品質，紛紛投入設施改善與設備更新，引領旅館提升品質的理念已逐漸為業者接受，帶動旅宿產業重整與跨界投資，加速與國際接軌。未來努力研提各項鼓勵措施、輔導業者參與評鑑，梳理各項法案，建立星級品牌，力求制度完備，使星級旅館成為代表臺灣旅館之優質品牌。</p>
	溫泉標章	<p>1. 環境方面：地方政府持續落實執行清查及相關裁處作業，透過溫泉總量管制永續利用，避免溫泉資源過度開發。</p> <p>2. 經濟方面：推廣發展溫泉觀光產業來帶動周邊產業，形塑產業特色促進繁榮。</p> <p>3. 社會方面：宣導民眾應選擇領有溫泉標章業者從事泡湯活動，保障合法業者營業空間，亦可維護消費者權益。</p>
內政部	防火標章	<p>(一)利弊分析</p> <p>1. 透過強化建築物或場所防火安全與使用管理，以降低企業龐大風險成本，惟為達到防火標章水準，可能需要增修設施或設備及強化緊急應變訓練等，因而增加花費支出及影響營運。</p> <p>2. 提供企業榮譽，以提升企業良好形象，進而提升同業差異競爭。</p> <p>3. 提供建築物之所有權人、使用人(管理權人)有關建築物進行防火安全提昇之建議及指引，提出符合建築物現況使用之建築、消防設(施)備設置，以及有效經營及維護之建議，並協助辦理緊急應變避難訓練。</p> <p>4. 透過防火標章認證，提供消費者簡易的</p>

		<p>辨識防火安全管理用心的證明標章，提供安全購物與消費環境。</p> <p>(二)整體效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保障建築物及營業設備財產及人員安全（包含員工、消費者及出入之不特定人員）：建築物在不同使用行為下及在不同避難逃生設計下，建築物安全設施設備之日常管理維護，以及員工之緊急應變措施，攸關財產損失與出入人員之生命安全，防火標章之評估審查可提供建築物安全營運管理之建議及實施方針。 2. 加強安全營運管理，提升公共安全：「安全營運管理」為建築物永續營運之重點，防火標章之安全評估為針對場所防火安全風險及自衛消防編組作為的緊急應變程序、場所人員任務執行及設備操作，進行適切性及符合性的全面檢視，透過防火標章稽核程序，讓場所的硬體維護及防火管理的軟體措施上都經過審查及指導，協助場所業者於建築物防火避難安全及消防安全設備皆有「最適化使用」及「最佳化管理維護」之安全性能提升，進而增進業者安全營運管理績效。
	綠建築標章	<p>取得綠建築標章評定的建築物，因可符合省水、省電設計的要求，在節水及節電方面至少約分別有30%與20%以上之效益。此外在其造價上不但不會比一般房子來的高，甚只還會更便宜，因為綠建築在設計規劃上並不鼓勵採用特殊建材或設備，主要強調簡樸減廢無華的造型，避免過度裝飾建築外殼及濫用建材資源，鼓勵建築師多發揮創意如適當建築座向、建築開窗面積等設計手法來達到建築物節能的要求，可節省建材使用量，並藉此提供使用者舒適生活環境，並不是只靠設備，購買綠建築標章認證的房子，除可達省電、省水的目的，並可為自己的荷包節省一</p>

		筆可觀的費用，同時還能有效降低對環境的衝擊，達到二氧化碳減量及緩和氣候變遷的目標，真正達到省水、省電及省錢的功效。
環保署	環保標章	<p>1. 環保標章是依據ISO 14024環保標章原則與程序而定，其本質上是一種經濟工具，目的是鼓勵那些對於環境造成較少衝擊的產品與服務，透過生產製造、供應及需求之市場機制，驅動環境保護潛力。環保標章規格標準考量包含原料、製造、使用、廢棄等階段，對於產業而言除鼓勵研發生產對於環境衝擊較小之產品外，透過政府部門之宣導及採購，實質上增加其公司、產品之形象與增加進入政府採購之實質效益。對於消費者而言透過採購與使用環保標章產品，實務上能減少能資源之支出、降低污染物質接觸之機會，及廢棄後之環境衝擊，實質上能減少使用階段之金額支出，並不致造成環境之負荷。</p> <p>2. 由於各規格標準規範之項目與內容係依據產品特性擬定，故環保標章整體效益係依據規格標準環境效益評估方法，並輔以各產品採購申報總量進行統計。產品整體環境效益總量，包含各項環境效益項目，例如節省能源(省電量)、節省水資源、減少樹木砍伐及減少碳排放等。</p> <p>3. 依106年全國綠色採購成果統計，以「省電產品類」「資訊產品類」及「家電產品類」環保標章產品估算產品環境效益：</p> <p>(1) 每年約可節電6,114萬度，相當於13萬8,621萬戶家庭1個月的用電量，超過臺北市總戶數的10%。節電的總減碳量約3萬1,999公噸，相當於87座大安森林公園1整年的二氧化碳吸收量。</p> <p>(2) 使用「資源回收產品類」環保標章產品，每年約可節省2.6萬公噸原生紙漿，以每棵樹約可製造50公斤原生紙漿計算，約</p>

		可少砍53萬7,929棵樹木，相當於18座大安森林公園。
衛福部	HACCP	落實食品安全管制系統，可幫助餐飲業者有效預防、去除及降低食品製程中化學性、物理性及生物性危害之發生風險，提供消費者更安全、優質的用餐品質，有助於企業形象提升。

資料來源：依交通部、內政部、環保署、衛福部查復資料彙製。

(四)綜上，觀光局「綠色服務計畫」補助項目包含「HACCP 驗證、環保標章、綠建築標章、防火標章、溫泉標章、星級標章」等，分屬各機關管轄且訂有相關規定，該局本意為鼓勵觀光產業提升服務品質之立意良善，惟部分旅宿業無從知悉，未來允應加強與民眾雙向溝通與宣導；又，各機關推行標章機制未臻周延，亟應研擬相關誘因，藉以提高申請意願。

三、環境基本法揭櫫「國民、事業及各級政府應共負環境保護之義務與責任」，各機關（觀光局星級標章與溫泉標章、內政部防火標章與綠建築標章、衛福部HACCP 驗證等）除政策推動標章外，亦應有配合推動對環境友善政策義務與責任，環保署宣導公教人員出差住宿環保旅館，確保公務人員出差或住宿旅館之品質與安全，行政院允宜督促各機關共同合作與推行，並轉飭機關研議辦理見復。

(一)依據環境基本法第1條：「為提升環境品質，增進國民健康與福祉，維護環境資源，追求永續發展，以推動環境保護，特制定本法；本法未規定者，適用其他法律之規定。」同法第2條：「本法所稱環境，係指影響人類生存與發展之各種天然資源及經過人為影響之自然因素總稱，包括陽光、空氣、水、土壤、陸地、礦產、森林、野生生物、景觀及遊憩、社會經濟、文化、人文史蹟、自然遺蹟及自然生態

系統等（第1項）。永續發展係指做到滿足當代需求，同時不損及後代滿足其需要之發展（第2項）」。同法第4條：「國民、事業及各級政府應共負環境保護之義務與責任。」足見環境教育具有全民性、終生性及整體性，需要各界自行或協助推展，此可由政府公部門帶頭做起，再推廣鼓勵民間參與的方式。

- (二)據悉，美國聯邦政府為確保公務人員公務出差或住宿旅館時之品質及安全，在1990年由美國國會通過「旅館和汽車旅館消防安全法(Hotel & Motel Fire Safety Act of 1990)」，針對符合的旅館或汽車旅館，將其公告於美國聯邦消防局網站，以提供公務員出差居住旅館時，能具有一定生命安全標準的防火安全功能保障。經查，環保署已於108年5月2日環署管字第1080031175號函請全國各機關宣導同仁出差住宿或辦理活動、會議等優先選擇環保標章旅館。基此，若未來與有關機關合作推行公教人員住宿環保標章飯店獎勵專案，應有助於環保標章旅館等綠色服務發展，願意配合並參與討論合作之可行性。另環保署已規劃於環保標章旅館辦理機關綠色採購執行會議，同時向各機關人員宣傳住宿或辦理活動、會議等優先選擇環保標章旅館，足見我國環保署已有相關具體措施。就推行公教人員住宿取得標章獎勵專案之可能性與可行性，經本院實地履勘時，部分業者表示：「飯店已有公教人員入住方案，有統一窗口讓大家知道有環保標章的旅館，並提出相關建議，現今公務人員出差有需求，未來倘有公文（如：人事單位）鼓勵公教人員入住環保旅館，在推行環保標章上產生助益」。對此，觀光局副局長張錫聰表示：「觀光局可獨立一個區域如：

環保旅館專區、HACCP專區等，提供相關資訊供民眾參考。另，補助公教人員住宿部分，可找人事行政總處、環保署等機關共同合作與推行，業者部分自願性配合提供公務人員，如在固定期間提供補助，未來可考慮將資料統一放在網站，並建立清單與專區，推薦公務人員與特殊族群出差相關建議」。茲將各機關對於推行公教人員住宿獎勵之看法，詳如下表14。

表14 機關對於推行公教人員住宿獎勵專案之看法一覽表

機關	宣導作為或建議內容
交通部	因相關驗證及法規之權責單位隸屬相關部門機關，如能透過相關單位合作，可增加或鼓勵更多業者進而取得驗證，有關未來推行公教人員住宿標章飯店獎勵專案，透過相關部門機關共同合作與推行，樂見其成，將配合宣導。
內政部	推行公教人員住宿飯店獎勵專案可行性與可能性，透過跨機關共同合作與推行確實可行，未來若推行鼓勵公教人員前往，應可有助於透過休憩旅遊方式進一步使其瞭解綠建築的生態、節能、減廢及健康的意涵。具體作法如下： <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議結合政府媒體資源，於觀光局、地方交通局或觀光傳播局網站公告，必要時運用LINE或社群網站擴大宣導。 2. 鼓勵政府公職人員公差居住領有防火標章認證之旅館，保障公職人員出差之安全。 3. 結合現行公務人員國民旅遊卡消費補助規定，規定公務人員如休假旅遊住宿旅館飯店領有防火標章認證者，住宿消費得有一定折扣優惠。
環保署	已通函請全國各機關宣導同仁出差住宿或辦理活動、會議等優先選擇環保標章旅館，並轉知所屬。若未來與有關機關合作推行公教人員住宿環保標章飯店獎勵專案，應有助於環保標章旅館等綠色服務發展，願意配合並參與討論合作之可行性。另已規劃於108年8月於環保標章旅館辦理機關綠色採購執

	行會議，同時向各機關人員宣傳住宿或辦理活動、會議等優先選擇環保標章旅館。
衛福部	建議透過相關部會合作，以推行公教人員住宿通過 HACCP 衛生評鑑旅館之獎勵方案，食藥署感謝此建議。

資料來源：依交通部、內政部、環保署、衛福部查復資料彙製。

(三)我國政務推動的重大挑戰，即強化行政院及政務委員等機制的跨部會協調功能⁴。行政部門中跨機關協調乃指某一公共事務必須同時由2個或2個以上的政府組織參與才能得以解決，可以是單一組織的部門或不同組織部門之間的協調合作。換言之，「跨機關」(cross-organizations)，意指某單一事務，必須同時由多個組織或部門共同參與，才得以解決，而不限定於必須分屬不同部門，或是組織內或組織間的共事關係⁵。現今公共問題複雜程度與牽連範圍日益擴增，中央與地方政府彼此之間皆應體認到跨域合作的必要與迫切性。因綠色服務計畫中之相關驗證及法規之權責單位分屬不同機關，如能透過跨部會合作，共同推行公教人員住宿標章旅宿業專案，期可增加或鼓勵更多業者進而取得相關驗證。

(四)綜上所述，環境基本法揭櫫「國民、事業及各級政府應共負環境保護之義務與責任」，各機關（觀光局星級標章與溫泉標章、內政部防火標章與綠建築標章、衛福部 HACCP 驗證等）除政策推動標章外，亦應有配合推動對環境友善政策義務與責任，環保

⁴朱鎮明、朱景鵬（2016），跨部會協調的績效管理新思維，國土及公共治理季刊，4（3）。

⁵98年公務人員高等考試基礎訓練課程，跨域協調與合作，頁6-14。

署宣導公教人員出差住宿環保旅館，確保公務人員出差或住宿旅館之品質與安全，行政院允宜督促各機關共同合作與推行，並轉飭機關研議辦理見復。

參、處理辦法：

- 一、調查意見一、二，函請交通部觀光局檢討改進見復。
- 二、調查意見二、三，函送行政院轉知所屬酌處見復。
- 三、調查意見，函復審計部。
- 四、檢附派查函及相關附件，送請交通及採購委員會處理。

調查委員：陳慶財
章仁香
江明蒼