

無歧視與多元包容政策

一、總則與核心價值

本公司致力於打造一個尊重、包容且無障礙的旅遊服務環境。我們承諾在所有商業活動、營業場所及旅遊行程中，絕不因性別、性傾向、性別認同、族群、國籍、宗教信仰、年齡、身心障礙、婚姻狀況或其他任何個人特質，而有任何形式的歧視、偏見或不平等對待。本政策之適用對象不僅限於顧客（旅客），亦全面涵蓋本公司的員工、求職者以及合作供應商（如飯店、車行、導遊領隊、餐廳等）。

二、政策實施要點

1. 營業場所之友善與包容承諾

- **合理開放與歡迎：** 本公司所有實體營業場所在合理且安全的營運情況下，竭誠歡迎所有人進入、諮詢與洽公。
- **免受歧視的空間：** 我們確保每位造訪者在營業場所內，皆能享有尊嚴、安全且平等的服務體驗，並嚴格禁止任何言語或行為上的騷擾與歧視。

2. 資訊透明化與官方網站公告

- **政策公開：** 本公司將此「無歧視與多元包容政策」全面公開揭露於官方網站之顯著位置（如「關於我們」或「永續發展」專區），接受社會大眾與主管機關之監督。
- **持續溝通：** 網站將定期更新與無歧視、友善服務相關的具體實踐成果，確保資訊的即時性與透明度。

3. 性別友善與多元包容空間

- **性別友善廁所之設置：** 為落實性別平等並尊重多元性別認同，本公司於營業場所內設置「性別友善廁所（Gender-Inclusive Restroom）」。
- **空間設計原則：** 該空間以不分性別、保障隱私、安全舒適為原則，不論是員工、求職者、供應商夥伴或造訪顧客，皆可安心使用。

4. 全方位無障礙服務與供應鏈管理

本公司將「無障礙服務（Accessibility）」視為核心評斷與優化項目，其落實範圍分為三大維度：

- **【對外】旅遊行程與官方網站資訊揭露：**
 - 於官網清楚揭露各旅遊行程之無障礙友善程度（如：是否適合輪椅通行、是否有無障礙接駁、飯店無障礙房型配置等），協助有需求之旅客做出知情選擇。

➤ 持續優化官方網站之無障礙網頁設計（符合相關資訊近用性標準），確保身心障礙或年長顧客能順利獲取旅遊資訊。

- **【對內】辦公環境與員工關懷：**

➤ 辦公室內部動線、硬體設施規劃應考量身心障礙員工與夥伴之需求，提供必要之合理調整(Reasonable Accommodation)。

➤ 於招募、評核、升遷時確保程序公正，保障身心障礙或多元背景員工之職場權益。

- **【供應鏈】供應商夥伴之權益考量：**

➤ 於洽談商務合作時，不因供應商負責人或團隊成員之特定背景而有差別待遇。

➤ 積極攜手認同本政策之供應商，共同推動無障礙與多元友善的旅遊生態圈。

三、 申訴機制與違規處理

- **申訴管道：** 若顧客、員工或供應商認為在本公司服務或合作過程中遭受不當歧視或不平等對待，可透過專屬信箱或專線進行申訴。
- **調查與改善：** 本公司承諾對所有申訴案件保持保密、公正並立即調查。若查證屬實，將對違規員工進行內部懲處，或對違規供應商提出要求改善、暫停合作等措施。



金龍旅遊
DRAGON TOURS

台北總公司： 新竹：(03)563-2013 台中：(04)2323-5789 彰化：(04)752-4369
(02)2718-7300 嘉義：(05)227-1312 台南：(06)216-0006 高雄：(07)537-7999