

成都极自游国际旅行社有限公司可持续发展政策

一、政策制定的意义与目的

成都极自游国际旅行社有限公司作为一家面向全球市场、深耕中国入境游领域的旅行企业，深知旅游行业对环境、社会、文化和经济的广泛影响。因此，我们制定本可持续发展政策，旨在：

- 系统性指导公司内部与外部活动，促进资源节约、环境保护、文化尊重与社会责任；
- 为员工、客户、合作伙伴提供明确的可持续行为准则和实践方向；
- 构建一个透明、负责和面向未来的企业形象，积极响应联合国可持续发展目标（SDGs）。

二、可持续发展政策的范围

本政策适用于：

- 总部全体员工与管理层
- 全球合作旅行社、地接社、酒店、餐厅、车队、导游等各方供应商
- 客户、合作伙伴与社区
- 包括日常办公、产品设计、供应链管理、市场营销、客户服务等各个环节

三、政策声明

1. 公司政策

1) 可持续性管理与法律合规性

公司设立一名可持续发展协调员及三名助理，负责策划、推动和监督公司所有可持续发展相关事务。其职责包括：

- 起草年度可持续报告；统筹与供应商、客户、第三方机构的沟通；制定绿色目标。
- 在公司会议中汇报落实情况，收集各部门反馈，并提出下一步改进建议。
- 公司管理层需鼓励员工将环保与责任纳入日常工作判断与执行中。

- 所有业务严格遵守中国《劳动法》《环境保护法》《旅游法》以及行业相关国际标准（如 Travelife）。

2) 内部管理：社会政策与人权

- 所有员工在正式入职前均签署合法劳动合同，合同中明确列出岗位职责、工资标准、福利待遇与离职程序。
- 员工享有包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金在内的五险一金保障。
- 员工可在任何时间通过书面形式或线上匿名平台向人力资源部门提出申诉或意见，HR 将在 5 个工作日内处理，管理层对申诉实行“零报复”承诺。
- 公司明确禁止一切形式的歧视、骚扰与强迫劳动，实行性别平等招聘、晋升和薪酬政策。
- 童工、临时无保障用工、实习压榨行为一律禁止。
- 公司设立健康安全制度，保障办公场所通风良好、设备安全、消防规范，并安排年度体检及安全培训。
- 每位员工每年可参加不少于 20 小时的内部或外部培训，主题涵盖旅游目的地知识、外语、数字化工具、可持续发展理念与实操。
- 公司鼓励员工参与项目制任务，通过跨部门协作、公开竞岗、导师机制等方式帮助员工实现职业发展。

3) 内部管理：环境可持续性

- 所有办公纸张使用可再生纸张，符合国家环保标准，日常文件采取电子审批、电子传阅机制，平均减少 70% 纸张使用量。
- 在产品宣传客户沟通中也尽力做到无纸化，发送电子宣传手册，电子名片以及电子行程单等。
- 所有打印机均设为默认黑白双面打印，部门间倡导“能不打印就不打印”。
- 清洁用品如洗洁剂，使用获得国家 A 类环保认证，无毒、低残留，对员工与水体安全友好。

- 办公区域配备节能灯具、LED 照明、低耗能复印机与电脑，提倡员工做到在不使用的情况下随手关灯以及关闭设备。
- 提倡自带水杯、餐具，减少一次性水杯与塑料瓶装水以及一次性餐具的使用。
- 办公室提供本地采购的茶叶以及点心，支持当地企业，减少运输成本。
- 垃圾按照“纸类、塑料类、电子类、有害类”四分类统一由写字楼保洁部门定时回收，确保合规处理。
- 增强员工节约用水意识
- 鼓励员工绿色通勤（如步行、骑行、公交、地铁），对远距离员工发放月度交通卡补贴以及实施弹性上下班时间。
- 差旅方面，优先选择高铁代替短程航班，并鼓励批量拜访与集中会议减少不必要出差。

2. 供应商政策

1) 城市地接社与合作旅行社

- 所有合作协议中将纳入可持续行为条款，包括文化尊重、环境保护、合法用工与安全管理要求。
- 定期进行合作方评估问卷调查，并根据评估结果调整合作等级与优先权。
- 向合作方提供可持续旅游操作指南及线上分享会，提升整体服务链的责任意识。

2) 交通运输供应商

- 优先选择拥有合规运营资质、节能车型配置、驾驶员健康与安全记录良好的车队或租车行。
- 对于多日行程，推荐使用高铁联程+短接驳模式减少长途驾驶疲劳与碳排。
- 拒绝任何未通过年审或以低价竞争存在安全隐患的供应商。

3) 住宿选择

- 推荐具有以下特征的住宿：节能减排措施明显、使用环保洗漱用品、聘用本

地员工、尊重当地文化建筑风格的民宿或酒店。

- 对合作酒店进行问卷式调研，了解其是否执行毛巾床单不强制每日更换、是否设有绿色入住选项。

4) 旅行活动选择

- 明确拒绝安排以下活动：野生动物表演、接触型野生动物互动、刻板民族“扮演秀”、自然保护区越界。
- 鼓励安排如下体验：藏族家庭茶会、村落徒步、非遗传承手工艺体验、生态监测志愿活动（如种竹活动）。

5) 导游与代表

- 所有合作导游持证上岗，年审合格。
- 所有导游均签订长期合作协议或短期劳务合同，公司不使用非正规“导游兼职”行为。
- 所有导游须参加年度可持续与文化敏感性培训，培训内容包括：游客行为引导、环保讲解技巧、紧急事件应对等。
- 合作导游持证上岗，年审合格。

6) 目的地选择

- 我们优先开发具备以下特征的目的地：生态环境良好、有社区接待能力、不存在大规模污染或开发压力、有文化内核。
- 产品开发团队需进行实地考察与敏感性分析报告，并就文化接待承载力与生态承受能力出具可行性建议。

3. 面向客户的可持续政策沟通

1) 客户隐私保护

- 严格执行《个人信息保护法》与 GDPR 标准。
- 客户数据仅限旅行所需，严格控制第三方共享。
- 每半年开展一次数据安全自查。

2) 行前沟通

客户将收到电子路书，其中详细包含以下信息：

- 目的地文化背景、民族习俗、行为规范、环保建议（如自带杯具、尽量步行）、禁忌事项（如藏区不能随意拍摄僧人、不得触碰供桌等）。
- 医疗提醒内容包括：当地医疗资源概况、如高原地区高反应对策、常备药品清单等，提醒客户做好出行准备。
- 气候与穿着建议：提供出行月份的当地平均气温、穿衣分层建议、需携带装备（如防晒霜、防风衣、防蚊液等）。
- 中国交通工具行李规定以及违禁品

销售人员将根据客户行程路线提供绿色建议：

- 交通方式方面优先推荐高铁或拼车方案代替内陆航班。
- 住宿推荐方面倾向选择具有节能措施或社区参与型民宿。
- 提供电子版行程和电子票据以减少纸张使用，鼓励客户不打印纸质文件。

如行程涵盖敏感区域（如少数民族文化区），客户将收到相关文化提示，具体涵盖：

- 穿着要求（不可穿短裤、背心进入寺庙）
- 行为规范（不得跨门槛、不得在他人经文前行走、不可随意触碰本地儿童）
- 言语禁忌（避免议论宗教、民族冲突等话题）

3) 行中提示

所有导游在接待首日须进行“责任旅行告知”，内容包括：

- 禁止购买象牙、穿山甲、皮草等非法纪念品。
- 指导客户如何在酒店节约用电、用水（如挂起毛巾即表示无需更换）。
- 告知客户应避免赠送糖果、零食、现金给路边儿童，避免助长乞讨文化。

- 在公共交通、景点、民俗活动前，导游将反复提醒客户保持尊重与安静，不喧哗、不随意录像，尤其在宗教活动中。
- 自由行客户将获得含当地使领馆联系方式、紧急医疗点位置图、拨打 120/110 说明指引的小册子，确保其在无陪同情况下应对紧急情况。
- 对于摩旅/自驾等长期项目客户，公司将建立专属微信群，导游或操作专员每日推送内容包括：
 - 当日道路状况与安全提示
 - 景点或民宿附近环保厕所、垃圾回收点
 - 鼓励环保行为（如与民宿主人共用大堂洗衣机、使用数字账单）

4) 行后反馈

- 客户在旅程结束后将收到满意度调查问卷，涵盖服务体验、文化体验、环保执行、交通安排等维度。
- 公司鼓励客户真实评价导游的环保引导表现、住宿的绿色措施、是否主动参与本地公益项目等。
- 客户可通过邮箱、旅行社代理等形式线上投诉/建议，所有反馈将在 5 个工作日内由专员跟进，并形成内部服务改进报告。
- 公司每年年末将归总所有客户可持续反馈内容，作为产品优化与供应商评估依据，并在可持续年报中向外部公开总结进展成果。

四、联系人/负责人

可持续发展协调员：

jy.zhang@greatwaytour.com

可持续发展助手：

ruiwen.yuan@greatwaytour.com

songling.li@greatwaytour.com

jiaqi.chen@greatwaytour.com

五、生效日期与更新机制

本政策自 2025 年 6 月 28 日起生效。

可持续发展协调员将每年组织全员参与的政策执行效果评估与更新会，总结上一年度成果与问题，修订目标与策略。

政策如涉及重大修改，将提前 15 个工作日公示并接受员工与合作伙伴意见反馈。