

長榮航空  
企業社會責任報告書

EVA Air's Corporate Social  
Responsibility Report



前言

- 4 經營者的話
- 5 COVID-19 下的應變與佈局

# 01

—  
永續價值創造

- 10 1-1 關於我們
- 15 1-2 永續管理
- 17 1-3 永續供應鏈管理
- 23 1-4 永續價值與績效

# 02

—  
智能飛安

- 32 2-1 智慧的整合與行動的落實
- 35 2-2 科技的應用與系統的研發
- 37 2-3 理念的精進與文化的塑造
- 38 2-4 航機維修
- 39 2-5 運行監控
- 40 2-6 組員健康管理

# 03

—  
創新服務

- 42 3-1 以心創新
- 50 3-2 顧客關係
- 52 3-3 貨運服務

# 04

—  
幸福職場

- 56 4-1 多元與包容
- 63 4-2 人才留任
- 66 4-3 員工發展
- 73 4-4 人權與勞工權益
- 76 4-5 友善職場

# 05

## 環保領航

- 82 5-1 環境永續
- 88 5-2 氣候變遷
- 92 5-3 低碳服務

# 06

## 社會共融

- 95 6-1 安全扎根
- 97 6-2 觀光創生
- 99 6-3 體育藝文
- 101 6-4 社會公益

# 07

## 公司治理

- 104 7-1 誠信經營
- 113 7-2 資訊安全與隱私保護
- 116 7-3 營運概況

# 08

## 重大性分析

- 118 8-1 蒐集永續議題
- 119 8-2 利害關係人議合
- 123 8-3 決定重大議題
- 127 8-4 價值鏈邊界
- 129 8-5 重大議題之風險與機會管理

## 附錄

- 131 關於本報告書
- 133 社會面數據
- 135 氣候風險與機會
- 137 GRI 內容索引
- 141 SASB 永續會計準則索引
- 142 查證聲明書

# Preface

前言





長榮航空公司 董事長

林寶水



長榮航空公司 總經理

孫嘉明

## 經營者的話

嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情的發生, 改變人們的生活型態, 各國持續封鎖邊境, 導致許多產業的營收巨幅衰退。對於航空業來說, 無疑更是一場前所未有的衝擊。長榮航空面對此世紀危機, 持續發揮組織的韌性, 不論在因應的策略或行動的落實上, 務必要做到「防疫整備: 全面、具體; 防疫應變: 迅速、到位」, 我們秉持「世界在變, 安全不變; 疫情再難, 克服困難」的理念與態度, 隨時保持自我警惕的危機意識, 不畏艱難地面對挑戰, 在危機中找尋最有利的轉機。除執行各項防疫措施以保護旅客及同仁的安全與健康外, 更展開後疫情時代的新營運模式。

在我們持續不斷的努力與堅持下, 於飛航安全與防疫方面, 榮獲德國航空安全資料中心 JACDEC「2021 年全球前 20 大最安全航空公司」第九名, 澳洲 AirlineRatings.com 獲得「全球二十大最安全航空公司」第六名、「COVID-19 防疫七星級認證」以及「全球前二十防疫最嚴謹的航空公司」的殊榮。旅客服務方面也連續五年獲頒 SKYTRAX「五星級航空公司」及美國 TripAdvisor「全球十大最佳航空公司」第七名等多個獎項的肯定。全球航空業受到 COVID-19 疫情嚴重衝擊之際, 於環境保護、社會共融及公司治理方面我們仍持續精進, 在氣候變遷議題上, 交通運輸業成為未來減緩工作的重要推手, 長榮航空亦刻不容緩地強化在溫室氣體上的管理角色, 遵循國內外相關規範, 持續精進航空運輸業溫室氣體減量作為。

除了持續努力在環境、社會與公司治理等領域的具體作為, 堅持安全、服務與永續的經營核心價值, 也積極回應利害關係人所關注之重大議題, 朝向企業永續經營的目標邁進。為了進一步強化企業永續發展, 我們除了參考「聯合國永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs)」制定公司永續策略外, 更導入「道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI)」之評比要求, 做為內部工作指引與持續提升企業社會責任實體作為的精進動力。

放眼未來, COVID-19 疫情可能持續影響著全世界的經濟發展, 動盪的終點仍無法預測。然而更多的未知讓我們更加堅持「挑戰、創新、團隊」的精神, 並將我們的「韌性」發揮在「策略、態度、行動」三個層面, 以安全為前提擬定策略、調整態度審慎應變、落實行動發揮團隊效率, 維持企業的永續經營, 面對航空業「新常態」的課題做好疫情過後起飛的準備。秉持專業積極的態度, 創造投資人、員工、社會大眾及利害關係人的最大利益, 實踐永續飛航的企業社會責任。



## 長榮航空在 COVID-19 下的 應變與佈局

COVID-19 疫情延燒全球，國際間各國持續關閉邊境，並嚴格限制旅遊及入境條件、旅客檢疫及隔離政策，使客運需求急速萎縮，大量客機停飛。隨著疫苗陸續問世，即將為全世界疫情舒緩帶來曙光，長榮航空已經做好疫苗冷鏈運輸作業規劃，將全力協助運輸。自疫情爆發以來，我們啟動防疫應變委員會，由總經理擔任召集人，期間共召開多次委員會及工作小組會議，配合政府各項防疫政策，鑑別潛在風險並制訂短、中長期策略，透過防護、營運、行政暨系統支援三大工作小組，規劃及落實各項防疫及因應措施。

### 全員防疫的決心

我們嚴守防疫立場，遵循中央流行疫情指揮中心和民航局的各項防疫規範，持續精進防疫措施與管理，確保職場安全。有鑑於空勤組員屬於高風險族群，公司遵循法令加強宣導務必以嚴謹態度落實防疫措施，維護自身健康與職場安全。

## 經營策略

根據國際航空運輸協會(IATA)最新數據及報告指出,COVID-19 疫情重創全球經濟與航空旅遊業,2020 年航空業損失約 1,180 億美元,整體需求較 2019 年衰退 61%;2021 年下半年客運需求將逐步回穩,全球航空客運需求量較 2020 年預估增加 56%。為增加貨運營收、降低客運衝擊,在符合飛安的前提下,長榮航空率先向民航局申請並經核准利用飛機客艙載貨,於 2020 年 4 月 21 日飛出首架客艙載貨的波音 777 客機,從台北運送醫療物資至美國芝加哥,不但在危機下創造營收極大化,更可適時將醫療及防疫物資送達需要的國家及地區,兼具展現航空業核心能力之社會責任。



### 客運

- 依市場需求逐步加密骨幹航線頻次及恢復旅遊航線運力。
- 率先於舊金山機場提供臉部辨識方式登機,降低人員接觸機會,確保旅客衛生和健康安全。
- 持續運用科技優化服務流程,發展「零接觸」通關和登機作業。
- 檢視資本性支出,包括暫緩非急迫性重大採購、工程修繕、業務廣告等。
- 確保客艙服務用品、航材備品等來源不中斷,並協調供應商調整合約價格及支付條件。



### 貨運

- 2020 年增加客艙載貨航班運力,貨運總噸數較 2019 年成長 15.28%;貨運收益噸公里數 (FTK) 成長 97.08%。
- 將部分波音 777 客機座椅拆除改為貨運使用。
- 掌握產業物流需求,開發冷鏈貨物商機。
- 擴大貨機機隊、提高競爭力,增訂 3 架波音 777 貨機,將於 2021 年第四季交付。

## 旅客安全

我們參考國際民用航空組織 (ICAO) 作業建議, 推出「C+ Travel 安心旅行」計畫, 包含四項關鍵要素: Clean Aircraft、Clean Crew、Clean Passenger、Clean Airport Facilities, 透過層層的把關與執行各項防疫措施, 提供旅客一趟安心的旅程。隨著疫情發展, 我們不斷完善各項防疫措施, 為降低人流間傳遞病毒之風險, 同時逐步減少紙張印刷以呼應節能減碳的決心, 目前正積極規劃推出機上電子酒菜單。



### 顧客服務

- 隨時更新各國政府規定及旅遊限制於官網資訊專區, 以利旅客了解相關規定。
- 配合民航局要求, 安排轉機旅客專屬座位區域, 盡量保持旅客座位間隔距離。
- 於登機前確認旅客完成體溫量測、填寫旅客健康聲明書、並配戴口罩。
- 實施所有入境臺灣的託運行李消毒作業。
- 隨著疫情發展延展獎勵哩程、卡籍效期及酬賓機票效期; 提供多樣的哩程抵扣優惠。



### 機上服務

- 所有航線全面實施機上防疫餐點, 部分餐點簡化或調整供應。
- 毛毯、枕頭不主動提供, 如有需求由客艙組員提供, 使用過皆進行完整消毒作業。
- 服務用品如可攜帶入耳式耳機、頭墊布、餐巾均為一次性產品; 報章雜誌、酒菜單等取消裝載。
- 疫情期間全航線全艙等視疫情提供防疫包、酒精濕巾等防疫用品, 並於盥洗室內提供乘客手部清潔液。
- 客艙內使用專業航空消毒劑 Calla 1452 加強航機清潔消毒。

## 員工安全

長榮航空依據中央流行疫情指揮中心及民航局規範，訂定嚴謹的 COVID-19 防疫準則，並依據疫情發展不定期發佈公告週知同仁恪遵防疫規範，同時提供一線空地勤同仁完整的防護裝備，以維護同仁的健康與職場安全。如組員有違反「國籍航空公司實施機組人員防疫健康管控措施作業原則」之情形，皆依規定處理，絕不寬貸。2020 年職業安全衛生年度複訓更以 COVID-19 防疫為主軸，要求全體同仁透過線上學習及測驗，強化同仁的防疫知識，完訓率達 100%。

### 空勤組員

- 提供外科口罩與 N95 口罩、丁腈手套、護目裝備、拋棄式防潑水隔離衣及體溫計予執勤組員。
- 將機上使用廁所與旅客區隔，以減少與旅客接觸之頻率。
- 於居家檢疫期間由專人定期進行電話健康關懷；並設置 EAP 專線以提供心理諮詢服務。
- 外站停留期間之住宿、交通、用餐安排、身體狀況監控等，皆遵照民航局規範並落實執行。
- 積極爭取安排空勤組員及第一線地勤同仁優先施打 COVID-19 疫苗。

### 地勤同仁

- 提供外科口罩、護目裝備及手套供一線地勤同仁執勤使用。
- 各營業處所之辦公區域定期消毒；園區大樓設置紅外線顯像儀量測同仁體溫。
- 辦公場所內，保持社交距離或佩戴口罩。
- 員工用餐採分時分流，取餐時一律佩戴口罩，用餐時避免交談。
- 視國內疫情狀況，安排地勤同仁居家 / 分組 / 異地辦公等備援方案。
- 減少非必要會議或以視訊、電話會議取代。
- 婉拒非必要訪客，如必須接訪客則安排至特定會客室；訪客須接受體溫量測並須消毒雙手及佩戴口罩方得進入園區。



## 人力資源

為擷節公司營運成本，增設「專案事假」並鼓勵空、地勤同仁申請，請假期間年資照計、不影響員工年度考核及各項權益，同時因航班取消而降低空勤勤務派遣之需求，另額外給予空勤員工天數不等的有薪休假日；當同仁符合當地政府薪資補助措施時，公司將協助向當地政府提出申請。其他彈性作業方案如：提供短期留職停薪及放寬特別休假申請限制等。2020 年我們暫緩年度招募改辦理內部徵才，搭配一年短期調動或業務支援的方式，有效調節一線單位人力至其他部門學習跨領域職能，並舉辦相關訓練及跨部門領域講座，進行人才布局與員工職涯規劃，藉此培養全方位的人才。

更多資訊請參考長榮航空官網 [www.evaair.com/zh-tw/emerg/2019-nCoV.html](http://www.evaair.com/zh-tw/emerg/2019-nCoV.html)

# 01

Sustainable Value  
Creation

## 永續價值創造



長榮航空的永續發展架構圍繞著我們的核心價值「飛航安全、優質服務、企業永續」，並基於這樣的核心價值，發展出短、中、長程發展策略。短程發展策略為，與我們的子公司及供應商共享成果價值，並分享經驗；藉此擬定中、長期的整合性策略；最終將整體關注航空業之利害關係人納入，共同攜手於聚焦推動系統化的行動方案，並以成為兼具全球影響力與指標性的航空公司為最終目標，持續努力與投入。

## 1-1 關於我們

### 長榮航空的成長

長榮航空成立 30 多年以來，秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，堅持嚴謹的飛安管理與服務品質，以「安全、服務、永續」為核心價值。營運至今，機隊規模已達 80 餘架，並藉由與世界各主要航空公司策略聯營合作，形成全球完整的客、貨運飛航網絡，在全球 20 個主要國家設立 111 個營運據點，航點更已遍及亞、澳、歐、美四大洲 68 個主要城市。2013 年 6 月 18 日正式加入星空聯盟 (Star Alliance)，透過星空聯盟會員公司策略聯營，形成綿密的全球飛航網絡，提供遍及 197 國、1,300 個目的地，以及每天超過 12,000 個航班的便捷服務，成為更國際化、更具競爭力的航空公司。

2020 年全球遭受 COVID-19 肆虐，面對此嚴峻挑戰，長榮航空立即升級各項防疫措施，推出「C+ Travel 安心旅行」計畫，透過層層的把關，從行前準備、機場報到至機上服務，提供旅客安心無虞的旅程。雖然旅遊需求遽降，仍迅速反映市場變化彈性調整客、貨營運策略並利用客艙空間載貨航班，爭取醫療物資、電商、疫苗等貨運商機，並推出「類出國專案航班」、五星級航空職人體驗營，滿足國人出國想望。另為順應防疫需求，設計專用機能防護夾克，時尚防疫，甫推出即廣受好評，預購熱銷，在疫情中展現韌性，創造無限可能。



## 機隊組成

長榮航空於 2020 年共引進 2 架 787-10 新機。爰全球航空客貨運市場因 COVID-19 疫情產生劇烈變化，預期疫情過後，客運市場亦無法快速恢復正常並回復至疫前榮景。因此，長榮航空積極向波音公司爭取並達成協議，將新機訂單其中未交付的 7 架 787-10 客機機型變更為 3 架 777F 貨機及 4 架客座數較少但航程更長之 787-9 客機，以優化機隊，迎向嚴峻之挑戰。

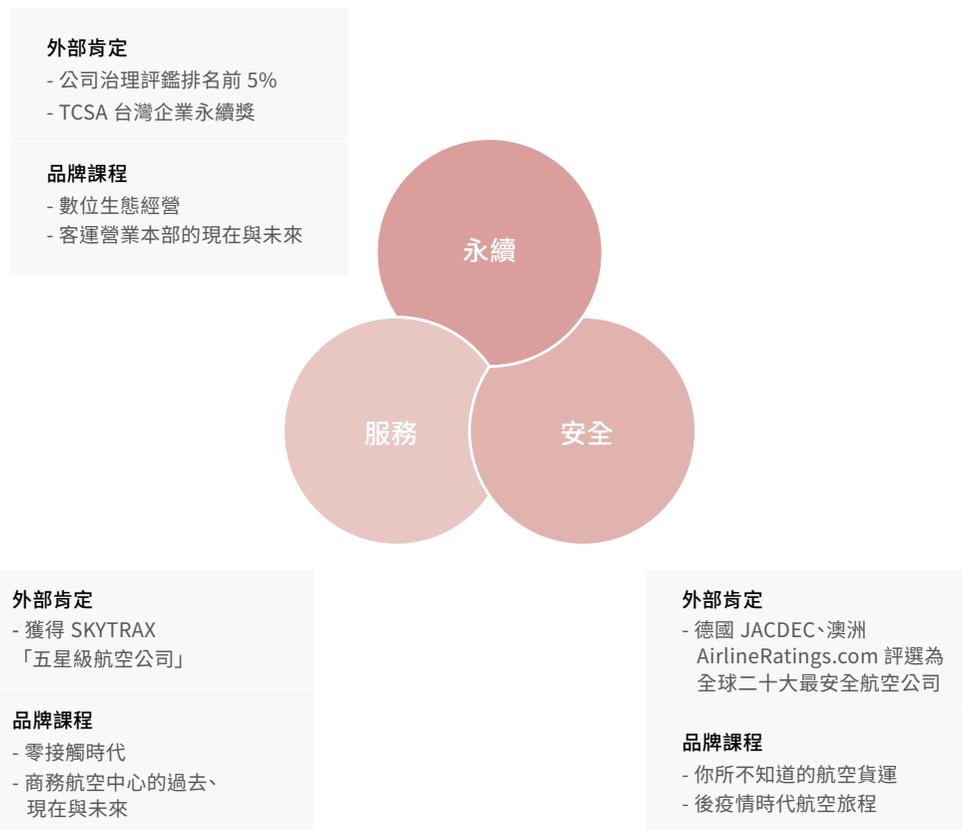
客機平均機齡	貨機平均機齡	飛機總架數	總飛機平均機齡
6.47 年	2.36 年	87	6.23 年

註：統計至 2020 年 12 月 31 日。

## 品牌策略

長榮航空自開航以來，即以「飛航安全快捷、服務親切周到、經營有效創新」為其品牌策略，長期致力於飛安、服務以及持續提升經營績效且追尋永續經營，打造顧客信任的優質品牌形象。同時，我們以「安全、服務、永續」的核心價值為根基，推動各項內、外部活動，持續將品牌核心融入營運活動，與所有的利害關係人溝通。

2020 年航空業受到 COVID-19 影響甚鉅，也讓同仁的工作時間與調配需重新調整，因此，我們鼓勵同仁利用時間精進專業知識外，推出各類課程與許多學習資源。除各項專業課程外，另外開設 6 堂與公司經營及航空產業趨勢相關的實體和線上課程，讓公司同仁自由報名，做好跨部門橫向溝通，也持續深化與提升同仁對於公司經營理念與品牌的認同度，為疫情後的航空產業可能產生的變化作最好的準備，達到公司永續經營的品牌目標，課程累計參訓人數達 4,456 人次，累計訓練時數超過 8,500 小時。



2020 年面臨全球蔓延的 COVID-19 疫情，全球航空業運能大幅萎縮，長榮航空仍秉持永續經營的理念，並貼近顧客的需求，持續推出類出國與體驗營活動，與消費者維持互動，傳遞品牌價值，提升品牌認同度。



### 類出國

- 推出主題式的類出國包機專案航班
- 台灣媒體以及 CNN、新加坡海峽時報報導，提升品牌曝光度
- 類出國包機專案航班與企業承包之類出國航班共飛航 38 班，搭乘人數將近 7,500 人次



### 體驗營

- 傳達長榮航空的飛安及服務理念與品牌形象
- 機長、空服員、空廚三大體驗營，共推出 48 梯次，參加人數近 1,200 人次
- 利用相關訓練師資與設備量能使用頻率較低的空檔舉辦活動，提升內、外部效益

### 品牌策略活動

	2020	2019	2018
安全	<b>01 安全週</b> 自 1996 年開始，每年舉辦安全週活動凝聚同仁向心力，強化團隊合作，並提升每位空、地勤同仁對自己所肩負安全責任的認知，以塑造正面積極的安全文化，提升全員的安全意識		
	<b>02 績優員工獎勵</b> 每季頒發獎項 MVP、寰宇菁英和一線菁英表彰安全、服務績效表現優異之機師、空服員和一線服務同仁 註：2020 年受 COVID-19 疫情影響，暫停舉辦安全週大會、飛安講座及寰宇菁英。		
	<b>非財務績效</b>	<b>非財務績效</b>	<b>非財務績效</b>
	<b>安全週</b> - 各類文宣競賽共 1,424 人次參與 - 文宣競賽得獎作品：68 件	<b>安全週</b> - 參加安全週大會：630 人 - 參加飛安講座：858 人次 - 各類文宣競賽共 1,555 人次參與 - 文宣競賽得獎作品：69 件	<b>安全週</b> - 參加安全週大會：532 人次 - 參加飛安講座：852 人次 - 各類文宣競賽共 1,172 人次參與 - 文宣競賽得獎作品：58 件
	<b>績優員工獎勵</b> - MVP：14 人 - 一線菁英：95 人	<b>績優員工獎勵</b> - MVP：24 人 - 寰宇佳人：40 人 - 一線菁英：167 人	<b>績優員工獎勵</b> - MVP：43 人 - 寰宇佳人：200 人 - 一線菁英：174 人

## 服務

2020

## 01 類出國專案航班

為滿足民眾搭機飛行的渴望，於疫情期間規劃了不同節慶主題以及企業承包之類出國專案航班

## 02 機長 / 空服員 / 空廚體驗營

在疫情期間舉辦機長、空服員、空廚三大主題體驗營

## 財務績效

## 類出國專案航班

票款營收近新臺幣 4,000 萬元

## 機長 / 空服員 / 空廚體驗營

活動營收約新臺幣  
500 萬元

## 非財務績效

## 類出國專案航班

- 飛航 38 班次  
- 搭乘人數 7,500 人次  
- 活動新聞曝光度  
報紙:58 則  
網路:978 則  
FACEBOOK:30 則,共累積  
58,281 點讚數及 5,691 次分享

## 機長 / 空服員 / 空廚體驗營

- 舉辦 48 梯次  
- 參加人數 1,200 人次  
- 活動新聞曝光度  
報紙:6 則  
網路:92 則  
FACEBOOK:10 則,共累積  
14,945 點讚數及 509 次分享

2019

## 01 經濟艙毛毯專案

與供應商合作,利用回收塑膠瓶設計出觸感柔和且兼具環保概念的 ecoTHREAD™環保毛毯

## 02 優質服務精進訓練

持續要求機上服務品質,安排各項年度訓練課程

## 財務績效

## 經濟艙毛毯專案

新舊款式價差及耗用量約節省新  
臺幣 2,600 萬元

## 優質服務精進訓練

訓練費用約新臺幣  
210 萬元

## 非財務績效

## 經濟艙毛毯專案

相當於回收 2,548,000 個寶特瓶

## 優質服務精進訓練

- 客艙組員訓練 2,747 人次  
- 地勤人員訓練 730 人次  
- 客運顧客滿意度:4.41

2018

## 01 全新服務升級發表會

提供自身資源、攜手合作夥伴,結合各領域品牌優勢,共同打造舒適客艙服務的新格局,提升品牌知名度,拓展長榮航空到不同領域的客群,帶動品牌既有商品的銷售

## 02 優質服務精進訓練

安排各項年度訓練課程,精進每位員工在工作上的表現

## 財務績效

## 全新服務升級發表會

N/A

## 優質服務精進訓練

訓練費用約新臺幣  
500 萬元

## 非財務績效

## 全新服務升級發表會

- 餐飲類:與 YELLOW LEMON、黃  
清標主廚及台虎精釀合作,共計  
9 項商品  
- 服務用品類:與吳季剛、  
LUZERNE、FURLA、SALVATORE  
FERRAGAMO、SPORT B. 合作,  
共計 27 項商品

## 優質服務精進訓練

- 客艙組員訓練 8,697 人次  
- 地勤人員訓練 478 人次  
- 客運顧客滿意度:4.42

## 永續

2020

## 01 建教合作 - 成功大學與中國民航大學

自 2006 年起與中國民航大學簽訂合作協議;以及與成功大學共同開設「民航工程學程」  
註:2020 年受 COVID-19 疫情影響,無中國民航大學師生來台。

## 02 雛鷹計畫

透過企業參訪與職涯體驗,向青年學子推廣航空知識並傳達飛航安全教育,培養未來航空生力軍

## 非財務績效

## 建教合作 -

- 成功大學完訓學員 168 位  
- 17 位取得民航工程學程證書

## 雛鷹計畫

- 活動舉辦 1 梯次  
- 40 位偏鄉學生參與

2019

## 02 787 交機

機隊汰舊換新,引進兼具節油效益和客艙舒適的波音 787 客機,相較前一代廣體客機可減少 20% 的燃油消耗與溫室氣體排放,有助於提升營運績效

## 非財務績效

## 建教合作 -

- 成功大學完訓學員 173 位  
- 5 位取得民航工程學程證書  
- 中國民航大學來臺交流人數 5 位

## 787 交機

機隊現代化,平均機齡 5.32 年

2018

## 02 探索台灣 120h

中鼎教育基金會及台灣企業永續研訓中心舉辦之「2018 探索台灣 120h」活動,其中一日參訪長榮航空,讓年輕學員了解臺灣航空產業如何打造永續的飛航服務

## 非財務績效

## 建教合作 -

- 成功大學完訓學員 179 位  
- 6 位取得民航工程學程證書

## 探索台灣 120h

參訪學員 48 位

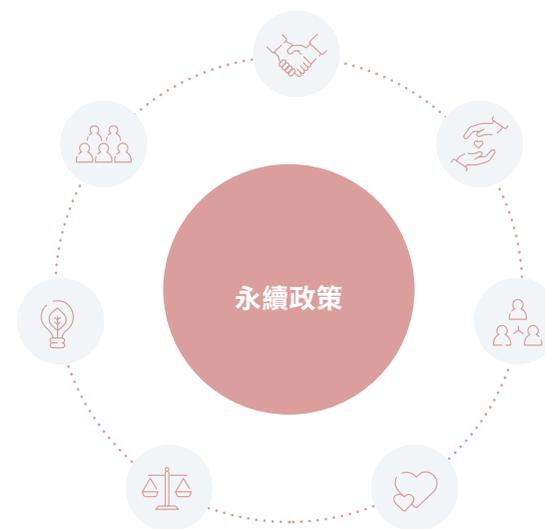
## 倡議與外部參與

<p><b>IATA</b></p>  <p><b>國際航空運輸協會</b> International Air Transport Association</p> <p>會員</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>- IATA 是國際飛航組織，目的在協調及管理民航運輸之運航、跨航運送、安全、服務、環境保護等航空產業事務及議題。</li><li>- 參與 IATA 可讓長榮航空掌握國際航空產業及航空法規最新發展動態。</li></ul>	<p><b>AAPA</b></p>  <p><b>亞太航空公司協會</b> Association of Asia Pacific Airlines</p> <p>會員</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>- AAPA 是由亞太地區航空公司所組成的區域國際組織，設有 SECURITY、AVIATION POLICY、AIRLINE SERVICES、TECHNICAL 委員會及各種專案工作小組，旨為亞太地區航空業者發聲，透過串聯區域內的業者進而影響全球民航產業的發展。</li><li>- 參與 AAPA 可讓長榮航空掌握亞太區域及國際航空產業及航空法規最新發展動態。</li></ul>	<p><b>FSF</b></p>  <p><b>世界飛安基金會</b> Flight Safety Foundation</p> <p>理事會理事 國際諮詢委員會委員 ICARUS 智庫委員會委員</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>- 世界飛安基金會舉辦各類飛安研討會並發布最新飛安資訊。</li><li>- 積極參與國際諮詢委員會及 ICARUS 智庫委員會，共同建立提升飛航安全之作法，並協助擬訂世界飛安年會之議題方針。</li></ul>	<p><b>Star Alliance</b></p>  <p><b>星空聯盟</b> Star Alliance</p> <p>委員</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>- 星空聯盟是全球第一大航空聯盟，成員航空公司以合作與協調為重點，不斷創新產品和服務，竭為旅客提供舒適且流暢的飛行體驗，同時也致力於共用設施、共享資訊分析航班以及引進創新科技等合作方向。</li><li>- 參與星空聯盟可讓長榮航空透過聯合採購、系統共同開發及共享資源和資訊等強化與盟航合作，有助於擴展航網服務、會員旅客哩程酬賓方案合作、提供機票產品及全球企業戶銷售方案。</li></ul>
<p><b>TAA</b></p>  <p><b>台北市航空運輸商業同業公會</b> Taipei Airlines Association</p> <p>理事長</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>- 為台籍航空業者共組，作為政府與業界及業者相互間溝通的橋樑，並接受政府機關、團體之委託服務，以及資助公會轄下「國際機場時間帶協調中心」運作經費。本公司擔任第十一屆理事長。</li><li>- 台北市航空運輸商業同業公會致力於業者間協調整體性議題，亦為業者的共同利益發聲。參與公會可讓長榮航空與其他業者對於產業議題進行討論與溝通，並向政府表達訴求或建議。</li></ul>	<p><b>FSFT</b></p>  <p><b>臺灣飛行安全基金會</b> Flight Safety Foundation - Taiwan</p> <p>董事會董事 委員會召集人</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>- 臺灣民航安全之策劃與推動，舉辦各項飛安、保安、地安課程及發行飛安季刊。</li><li>- 國際飛航安全資訊收集、提供教育訓練予航空業者，協調相關單位法規修訂或策略擬訂等事宜，提昇國內民航及軍方之飛安及地安。</li></ul>	<p><b>CSOCA</b></p> <p><b>中華民國航空學會</b> Chinese Society of Civil Aviation</p> <p>理事</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>- 推動民航學術活動、推廣民用航空知識，並結合現代化科技，加強民用航空技術與經驗交流。</li><li>- 產、官、學界航空議題之溝通協調。</li></ul>	<p><b>CCS</b></p>  <p><b>台灣企業永續研訓中心</b> Center for Corporate Sustainability</p> <p>諮議理事</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>- 本公司擔任理事職務，定期參與理事會議，透過該平台與各業界交流並分享產業經驗，掌握永續規範發展趨勢、技術規範及標準制定。</li><li>- 由永續能源基金會籌組設立，係一以公益性為導向之民間機構，執行國際關係發展、學術研討與政策評析、課程設計與教材制訂、會員交流與培訓服務推廣、彙編企業永續標竿案例以出版年報等事宜，並提供資源交流平台分享企業永續相關資源。</li></ul>

## 1-2 永續管理

### 企業永續政策

長榮航空為善盡企業社會責任，落實永續經營理念，董事會特別通過「企業社會責任實務守則」及「企業永續政策」，宣示本公司對經濟、環境與社會等議題的期許與承諾。為進一步掌握企業永續經營的脈動，不定期委請外部專家舉辦企業社會責任教育訓練，藉以精進同仁永續經營的意識，並將企業社會責任理念擴及子公司，期許透過長榮航空的影響力，推廣企業永續經營的理念。



#### 經營誠信，維護股東權益

專業經營、誠實信用、風險控管，創造投資人最大利益。



#### 互惠互惠，攜手夥伴成長

妥善管理供應商，共同遵循環保、安全及衛生規範，共創永續經營環境。



#### 公平交易，拒絕貪腐行賄

推廣道德教育，遵守法律，拒絕賄賂貪腐及不當交易。



#### 關懷奉獻，致力社會公益

扶持弱勢族群，融入社區居民生活，贊助公益活動，積極回饋社會。



#### 服務創新，超越客戶期望

提供創新服務，提升品牌價值，以「用心、真心、熱心」的服務精神，感動客戶。



#### 節能減碳，守護地球家園

配合各項環保法令，落實環境永續發展政策，攜手呵護綠色地球家園。



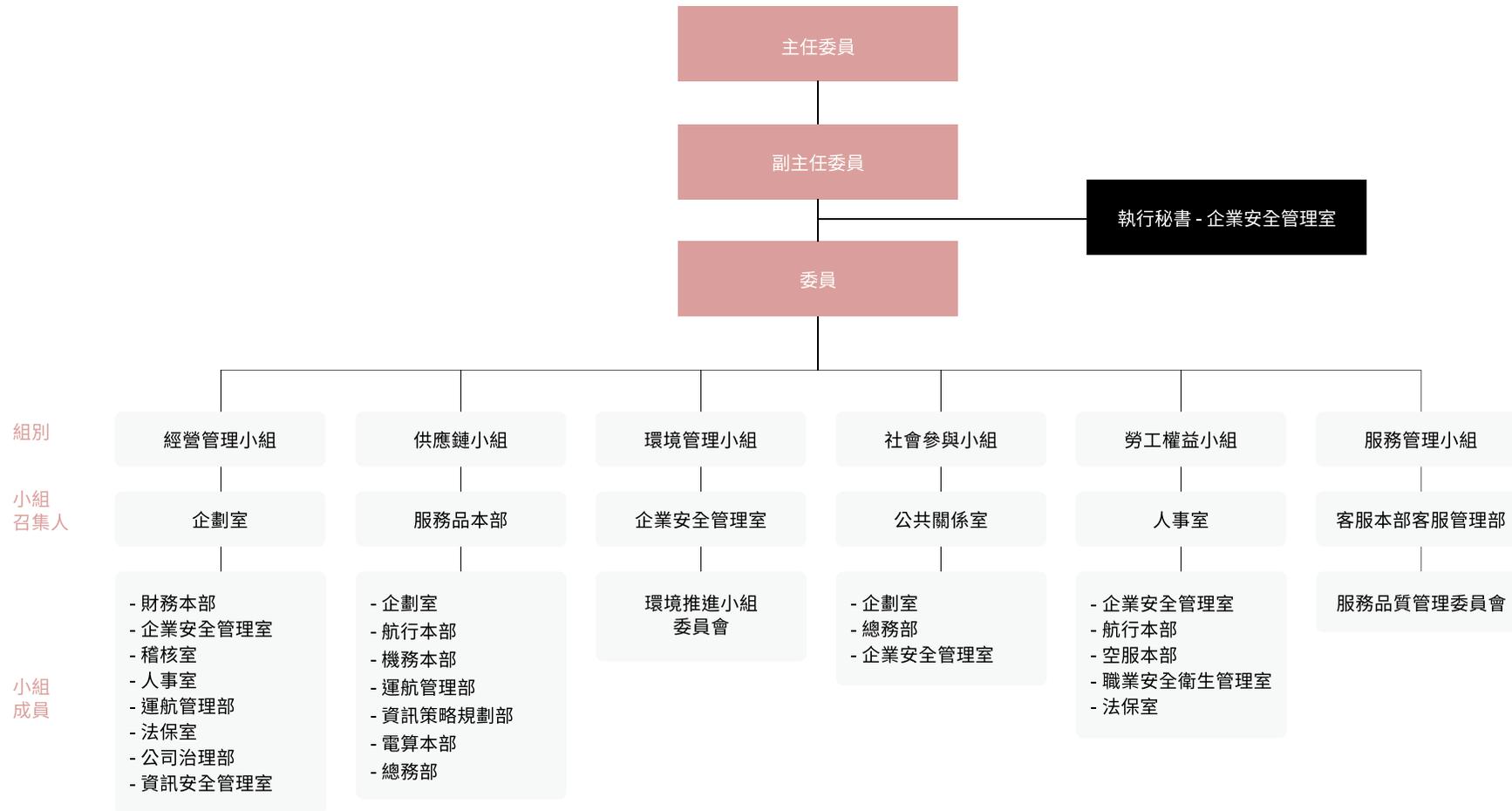
#### 團隊和諧，照顧員工福祉

關心員工生活，協助員工發展，維護員工權益，建立友善平權的工作環境。

### 永續發展策略與願景

長榮航空的永續發展策略圍繞著我們的企業經營核心價值「安全、服務、永續」，並與經濟、社會與環境面向的 ESG 永續發展連結，期望建立一個永續經營管理與服務模式，提供更安全的飛行保障、更綠色的環境保護、更優質的客戶服務，以及更友善的職場環境，攜手合作夥伴共同打造永續飛航的服務環境，以達到成為全球影響力與指標性兼具航空公司的願景。

長榮航空企業永續委員會組織圖



永續治理組織

長榮航空體認推動企業社會責任之重要性，為讓永續經營理念扎根，並使各項永續作為得以有效展開，自 2014 年成立「企業社會責任委員會」，並於 2020 年更名為「企業永續委員會」(Corporate Sustainability Committee, 簡稱 CSC) 以強化企業永續作業之執行，由總經理擔任主任委員，負責落實企業永續政策及展開永續經營的具體規劃。CSC 每季召開一次，針對經濟、環境與社會各面向之議題進行綜合討論，並將各類型議題向下展開，交由相關權責小組透過溝通管道與利害關係人展開溝通，並設定年度目標，展開精進計畫。各項精進計畫之具體執行結果，由 CSC 追蹤執行成效，每年定期向董事會進行成果報告。



企業社會責任  
實務守則

## 1-3 永續供應鏈管理

### 營運模式

長榮航空始終專注本業，秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，以及「飛航安全快捷、服務親切周到、經營有效創新」的經營理念，以成為全世界最好的航空公司為使命。長榮航空以顧客為中心，透過一連串的服務體系，從上游的航空器零件製造與飛航訓練，延伸至提供後勤服務的地面勤務、航空器維修以及空中餐飲，一直到直接提供顧客服務的客、貨運服務與商品銷售，建構完整的航空服務價值鏈。

### 供應商概況

長榮航空與全體供應鏈夥伴一同努力，透過緊密的合作，提供最好的產品與服務。面對來自全球眾多的供應商，為了掌握複雜的供應鏈，並且進行有效管理，我們將供應商分類與分級，循序漸進的掌握整體供應鏈的狀況，至 2020 年止長榮航空全球供應商計 1,068 家。

### 全球供應商概況

區域	單位：家數		
	2018	2019	2020
亞洲	610	854	771
美洲	269	304	191
歐洲	138	158	101
大洋洲	6	7	5
總計	1,023	1,323	1,068

### 長榮航空價值鏈

上游	航空運輸產業鏈	下游
飛機製造業 / 改裝廠	地勤服務業	一般民眾
飛機引擎製造業	客貨運輸業	旅行社
地面勤務設備製造業	飛機維修業	貨運承攬業
飛機租賃業	石油業	快遞業
	空廚業	

自 2020 年起，長榮航空為強化供應鏈管理，將主要採購類別分為 5 大類，包含燃油採購、機務維修與航材備品採購、地勤運務採購、機上服務用品與餐飲採購、維運庶務採購；由於各合作廠商性質迥異，部分廠商年度交易金額很低或為一次性採購，因此統整第一階供應商定義為年度採購金額占累計前 99% 內之供應商，並依照採購類別，對不同類別的供應商進行區分，同時篩選出關鍵供應商，統計 2020 年度之第一階供應商共計 302 家，關鍵供應商計 70 家。

第一階供應商	年度採購金額占累計前 99%
	A. 獨占 / 寡占供應商
	B. 特許 / 指定之供應商
第一階關鍵供應商	C. 不可取代之供應商 (e.g. 具特殊專利、製造、技術、工具或是獨家代理)
	D. 已連續交易往來逾三年之 TOP 3 廠商 (前三名)
	E. 各採購類別之重大供應商

## 第一階供應商及第一階關鍵供應商數量及採購金額占比

採購類別		2018	2019	2020
 燃油	第一階供應商總家數	26	23	21
	第一階關鍵供應商家數	26	23	21
	關鍵供應商採購金額占比 (%)	100%	100%	100%
 機務維修與航材備品	第一階供應商總家數	357	97	66
	第一階關鍵供應商家數	18	22	15
	關鍵供應商採購金額占比 (%)	82%	69%	62%
 地勤運務	第一階供應商總家數	76	63	50
	第一階關鍵供應商家數	24	24	13
	關鍵供應商採購金額占比 (%)	27%	30%	28%
 機上服務用品與餐飲	第一階供應商總家數	346	201	82
	第一階關鍵供應商家數	57	43	11
	關鍵供應商採購金額占比 (%)	83%	83%	60%
 維運庶務	第一階供應商總家數	218	126	83
	第一階關鍵供應商家數	6	12	10
	關鍵供應商採購金額占比 (%)	38%	53%	46%
總計	第一階供應商總家數	1,023	510	302
	第一階關鍵供應商家數	131	124	70
	關鍵供應商採購金額占比 (%)	87%	85%	77%

## 第二階供應商概況

	2020
掌握總家數	39
關鍵第二階供應商家數	39

## 供應商永續性

長榮航空身為全球企業公民的一員，體認到永續議題不止於企業本身營運，更需要有整體的帶動能量，才能將永續發展的概念予以落實。因此長榮航空除善盡企業社會責任之外，於 2015 年修訂內部採購作業程序，並且由總經理頒布「長榮航空公司 - 供應商夥伴永續發展社會責任政策」，將環境、人權、勞工實務及社會衝擊等國際永續規範，納入新合作供應商夥伴遴選的參考條件，期許藉由公司採購政策與實務，結合永續規範，積極鼓勵我們的供應商一同為落實企業社會責任而努力，並持續邁向永續的未來。

與供應商來往前，除評估供應商過往信用紀錄外，亦就其他面向進行評估，包括供應商形象、有無重大違法（規）紀錄等。我們已對內部主要採購單位公告「供應商夥伴永續發展社會責任政策」，且與主要供應商之契約中皆訂有終止或解除條款，若發現其有違反企業社會責任政策之情事時，本公司得要求改善，若未進行改善或重大違反情事，得終止合約。為落實採購與供應鏈發展政策和承諾，我們建構五階段永續管理流程，驅策供應商夥伴持續改善，以提升供應商的永續績效，落實共好的核心價值。



長榮航空始終致力於企業永續發展並響應聯合國永續發展目標 (SDGs)，我們也同樣期待供應商能夠與我們有相同的價值觀，因此於 2019 年參考國際上相關倡議與要求，包含全球盟約 (UN Global Compact)、國際勞工組織 (ILO)、經濟合作暨發展組織 (OECD)、社會責任國際標準體系 (SA8000)、社會責任指引 (ISO 26000)、全球報告倡議組織 (GRI) 以及聯合國工商企業與人權指導原則 (the UN Guiding Principles on Business and Human Rights) 中有關人權、勞工標準、環境及反貪腐等規範精神，制訂「長榮航空供應商行為準則」，取代原有的「長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策承諾書」，適用於提供長榮航空之產品 / 服務的所有供應商 / 承攬商 / 分包商 / 服務提供者，並同樣鼓勵長榮航空之子公司、關係企業之供應商共同遵循，期待能夠透過相互影響的力量，提升整體產業鏈的永續性。



### 長榮航空供應商行為準則重點項目

人權與勞動條件	職業安全與健康	環境保護	商業道德	永續供應鏈	保密義務與資訊安全	管理體系
自由選擇職業	職業安全	許可與合規	誠信原則	供應鏈永續性之傳達	保密義務	管理職責
童工與青年勞工	應急應變	預防污染與節約能源 / 資源	防止利益衝突	合規	資訊安全	風險評估與管理
反歧視	職業災害	危險物與有害物	公平交易與反壟斷	持續營運		教育訓練
人道待遇	教育訓練與溝通	廢棄物與排放	智慧財產權			溝通
工時			檢舉制度			文件與紀錄
工資與福利						鼓勵建置管理系統
自由結社						

長榮航空為持續提升供應鏈的永續性，要求供應商簽署行為準則，2020 年第一階供應商和關鍵供應商簽署率達 100 %。

### 長榮航空供應商行為準則簽署狀況

	2019	2020	
第一階供應商	供應商家數	510	302
	SCoC 發送家數	509	302
	已簽署供應商家數	413	302
	已簽署供應商占比 (%)	81%	100%
第一階關鍵供應商	供應商家數	124	70
	SCoC 發送家數	123	70
	已簽署供應商家數	100	70
	已簽署供應商占比 (%)	81%	100%

### 供應商風險辨識

長榮航空為帶領供應商一起邁向永續，除了要求供應商提供良好的品質和符合交期外，更進一步共同善盡保護環境的責任，以及提供良好的就業環境，進而提升產業鏈的競爭力。為了解與掌握整體供應鏈的永續性狀況，我們於採購作業程序書中制訂了「永續性風險評估調查 (SAQ)」，透過問卷發放，評估供應商之永續性風險。再依調查結果，針對高風險和關鍵供應商進行實地稽核，透過現場訪查其實際狀況，提出建議並要求限期改善。2020 年針對第一階供應商發出問卷，回收率為 100%。

### 供應商永續性風險評估

	2019	2020	2021 目標
第一階供應商	調查家數	510	-
	回覆家數	510	-
	回覆率 (%)	100%	100%
第一階關鍵供應商	調查家數	124	-
	回覆家數	124	-
	回覆率 (%)	100%	100%
非第一階關鍵供應商	調查家數	-	39
	回覆家數	-	39
	回覆率 (%)	-	100%

### 問卷結果分析

長榮航空為求落實永續供應鏈管理，透過永續性風險評估結果，鑑別出供應鏈於經濟、環境和社會面向之潛在風險，針對可能具有較高風險的供應商和關鍵供應商進行稽核及輔導，以確保其風險可被有效控制及降低。2020 年長榮航空整體供應鏈之永續性風險調查結果，未有低於 60 分之高風險供應商。我們仍針對永續性風險評估結果進行分析，發現供應商 ESG 三大面向的潛在風險因子 (如違反各類法規遭判罰、供貨可能中斷、勞工工作條件與薪資議題、發生重大事件導致財產損失)，後續將持續輔導供應商於相關面向努力精進。

### 供應商永續性風險評估結果

	2019	2020	
第一階供應商	調查家數	510	302
	高風險家數	15	0
	高風險占比 (%)	3%	0%
第一階關鍵供應商	調查家數	124	70
	高風險家數	4	0
	高風險占比 (%)	3%	0%
非第一階關鍵供應商	調查家數	-	39
	高風險家數	-	0
	高風險占比 (%)	-	0%

## 供應商稽核與改善事項追蹤

為落實供應商永續性風險管理，長榮航空制訂有供應商稽核辦法，需對高風險和關鍵供應商進行實地稽核。2019 年 15 家國內外高風險供應商家數中，執行國內 7 家高風險供應商，2020 年因受嚴重特殊傳染性肺炎影響，調整稽核方式為線上稽核，選定稽核之供應商皆為各採購類別核心、不可取代且年度交易金額重大之供應商，對於公司營運穩定佔有關鍵地位，績效目標稽核 19 家關鍵供應商，並完成線上稽核作業；針對稽核所發現的缺失，其問題點多屬過去三年因超時狀況或安全衛生設備及措施不週全被開罰及設備紀錄不完整等，已要求供應商提供改善並追蹤確認。所有缺失皆已完成改善，永續性績效大幅提升。

	2019	2020	2021 目標
高風險和關鍵供應商指標家數	15	19	-
高風險和關鍵供應商執行稽核家數	7	19	-
高風險和關鍵供應商稽核比例 (%)	47%	100%	100%
稽核發現缺失 (件數)	輕微缺失 19 觀察事項 9	輕微缺失 5 觀察事項 1	-
缺失改善率 (%)	100%	100%	100%

## 與供應商共同成長

### 永續供應鏈發展策略

長榮航空與供應商一路走來，藉由彼此之間的伙伴關係，相互扶持，共同成長。為了提供更好的品質與服務，同時邁向永續，我們依採購作業程序書，建立供應鏈永續發展策略，明訂安全、品質、價格、交期、服務和永續，並邀請供應商共同參與及投入，透過彼此的合作，與供應商共創新契機。

### GE FES 節油減碳專案

**目標** 降低環境污染 共創美好環境

**內容** 長榮航空一向積極致力於減碳作業及採購最新節能航機，以促進環境永續、有效達成溫室氣體減量並減緩地球暖化；並在 2014 年與 GE 公司開始為期五年多的節油合作計畫。透過 GE 的協助，針對各項節油減碳、航機減重措施，作業程序做更為細緻的優化作業。該作業雖於 2019 年正式結束，但其中多項節油減碳作業與經驗均已內化並持續進行中。

由於 GE 提供的各項節油方案，在長榮航空獲得了實質上的減碳效益，因此，GE 也在許多的節油文化與工具的推廣工作邀請長榮航空共同參與；如邀請機隊協助錄製影片、參與會議，並與其他正在尋求節油可能性的航空公司分享心得等。秉持著大家一起變好的態度，共同為改善全球環境而努力。

**績效**

	單位	結算至 2019	2020
節油量	噸	5,830	640
節省金額	美金	約 370 萬	約 27 萬
減碳量	噸	18,365	2,016

## 經濟艙毛毯專案

**目標** 開發循環永續經濟 提升產品新價值

**內容** 長榮航空深切體認到資源珍貴與不可再生性，為求有效降低碳排放及提升客艙環境舒適度，與供應商攜手合作，以永續發展、尋找環保回收材質為首要研發目標，開發經濟艙毛毯。開發過程中模擬旅客長程航班休息環境，將客艙中溫、溼度、氛圍色調，座椅設計等元素，並與供應商進行長達 1 年時間研討與修改，最終完成設計獨特優雅、觸感柔和親膚，又具環保概念之產品服務旅客。

ecoTHREAD™環保毛毯原料為 100% 回收塑膠瓶，每條環保毛毯均以回收塑膠瓶製成，該品項上線後，獲得知名業界指標性機構肯定，於 2019 年得到國際知名 Onboard Hospitality Awards 及 Travel Plus 最佳經濟艙毛毯等獎項殊榮及肯定，提升供應商於產業界的競爭力及曝光度，公司營收面也相對成長，此合作案同時將減塑、降低碳排放理念反應到服務產品中，長榮航空在追求多元創新同時，也著重綠色採購永續性與供應商的共同成長。

績效	單位	2019	2020
毛毯耗用量	條	約 98,000	約 30,500
節省金額 (*1)	新臺幣	約 2,600 萬	約 830 萬
減少燃油 (*2)	噸	約 234.3	約 92.2
換算減碳量 (*3)	噸	約 738	約 290.4

註 1: 新舊款毛毯價差 x 耗用量

註 2: 每航班計算公式 = 新舊款毛毯重量差 x 航班飛時 x 單位耗油量

註 3: 航空燃油 1 噸 = 3.15 噸 CO<sub>2</sub>e

### 提升供應鏈永續發展規劃

長榮航空為提升全球供餐空廚之餐點與服務品質，疫情前每年舉辦空廚評比，評比結果表現優良之空廚於當地頒發獎盃，亦藉此活動向全球空廚重申維持優良餐點品質之重要性，2020 年因 COVID-19 疫情影響，暫停此評比作業，未來將視疫情評估恢復時程。為強化供應商對永續發展資訊之認知及國際永續發展趨勢，2020 年提供供應商永續教育訓練課程，宣導人權與勞動條件、職業安全與健康、環境保護及永續供應鏈等相關方針，供應商完訓率 100%。2021 年將召開供應商大會，以持續推動供應鏈永續的意識與能力。

### 當地採購

以長榮航空主要營運所在地臺灣地區為主，透過與當地供應商的積極合作，創造在地就業機會。2020 年長榮航空在臺灣當地採購占比約為 38.9%。

### 長榮航空當地採購比例 (%)

採購地區	2018	2019	2020
國內	40.4	41.1	38.9
國外	59.6	58.9	61.1

註 1: 航空器及其周邊相關之產品與服務因有其特殊性，且主要供應商多為國外廠商，故在採購政策與實務上仍以航行安全品質列為優先考量。

註 2: 自 2020 年起統整第一階供應商定義，進而影響 2018 年和 2019 年當地採購比例。

### 供應鏈管理 KPI

年度目標	2019	2020	2021 目標
「供應商行為準則」第一階供應商簽署回收率 100%	81%	100%	100%
完成第一階供應商「永續性風險評估調查」100%	100%	100%	100%
執行高風險供應商永續管理稽核 100%	47%	100%	100%
每年舉辦一次供應商教育訓練	-	100%	100%

# 1-4 永續價值與績效

## 長榮的六大價值與管理方針

長榮航空制訂全方位的管理方針，包含投入資源、政策、承諾與行動等要素，藉由資源投入於內部永續經營管理與服務模式，為所有主要利害關係人創造最大的價值。我們的六大永續價值包括安全、服務、員工、環境、社會與經濟，投入的資源分為人力、物力、財力與系統面。在公司的營運模式中，我們納入管理方針中的政策與承諾為指導原則，並確認完整的行動方案，不僅為我們的七大利害關係人（顧客、員工、政府、旅行社或經銷商、媒體記者、股東、供應商或承攬商）產出永續的價值，更能符合聯合國於 SDGs 對企業付出的期望。

### 01

### 安全價值



#### 2020 年亮點

德國權威航空安全資料中心 JACDEC「2021 年最安全航空公司」第九名



#### 榮耀與獲獎

AirlineRatings.com

- 「COVID-19 防疫七星級認證」
- 「全球前二十防疫最佳航空公司」
- 「2021 年全球二十大最安全航空公司」第六名

#### 管理方針

##### 投入資源

- 航空安全教育課程和 SMS 訓練課程，共訓練 356 人次
- SMS 小組：146 人
- 綜合安全推進委員會：19 位委員
- 建置 FORAC App：約新臺幣 31.5 萬元
- 人工智慧 (AI) 應用於落地品質分析：約新臺幣 48.9 萬元

##### 營運模式

- 政策 - 長榮揚翼、安全無慮，追求安全、絕不妥協
- 承諾 - 定期檢視各項作業之有效性、建立積極正面的安全文化
- 行動 - a. 執行年度安全內部稽核  
b. 強化各項安全風險管理作業  
c. 整合相關安全資料庫，運用大數據分析及導入 AI 技術

#### 價值產出

- 「零失事」係長榮航空自成立以來持續維持之終極安全目標
- 飛行安全績效 (意外事件次數 / 飛行時數)：1.54 次 / 每百萬飛時
- 飛航安全滿意度：4.55/5.00

對應重大議題	KPI	短期目標	2020 年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
飛航安全	飛行安全績效 (次 / 每百萬飛時)	績效 ≤ 4	實際值 1.54，達成率 162%	績效 ≤ 4	績效 ≤ 4	2 智能飛安



## 2020 年亮點

TripAdvisor「全球十大最佳航空公司」第七名、「亞洲地區最佳航空公司」、「全球最佳商務艙」、「亞洲區最佳商務艙」、「亞洲區最佳豪華經濟艙」



## 榮耀與獲獎

- 連續第五年獲 SKYTRAX 頒發五星級航空認證
- Travel + Leisure「全球最佳國際線航空公司」第四名
- Business Traveller「全球最佳商務艙氣泡酒銅牌」
- 加拿大專業航空雜誌 PAX International「最佳亞洲經濟艙過夜包 Asia Best Economy Class Amenity Kit」
- 全球知名雜誌 TravelPlus「Gold Award of Business Class Sleeper Suit」、「Gold Award of Sustainable Textile」

## 管理方針

## 投入資源

- 4 大洲 20 個國家、111 個營業據點、飛航 68 個城市
- 客貨機機隊：87 架
- 機上服務品專案：約新臺幣 4,300 萬元
- 人臉辨識登機功能：約 6 千歐元
- 新增官網及手機 APP 功能 (\*), 及建置新一代行銷能力 (NDC): 約 182,143 歐元及電算人力 1,013 人日

註：官網功能包括優惠碼購票、自動退票；手機 APP 包含付費選位、生物辨識、網友等項目。

## 營運模式

政策 - 服務沒有最好，只有更好

承諾 - 具體實踐「服務宣言」

行動 - 定期召開服務品質管理委員會檢視各服務單位品質目標達成狀況；定期召開研討會議檢視服務狀況、作業異常肇因及擬定因應措施

## 價值產出

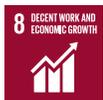
- 載運旅客數：2,330,025 人次
- 載運貨運量：703,704 噸

- 總航班次：3.4 萬次
- 全線離場準時率：97.2%

- 客運滿意度：4.44
- 貨運滿意度：4.36

- 會員人數成長率：2%

對應重大議題	KPI	短期目標	2020 年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
機隊組成與規劃	引進 787 客機	2020 年達 13 架	共 10 架，達成率 76.9%	2021 年達 15 架	2023 年達 21 架	1-1 關於我們
航餐安全管理	a. 商務艙餐點妥善率 b. 豪華經濟艙及經濟艙餐點妥善率 c. 空廚衛生查核率	a. 目標值 99.992% b. 目標值 99.997% c. 目標值 100%	a. 實際值 99.996%，達成率 100% b. 實際值 99.999%，達成率 100% c. 實際值 100%，達成率 100%	a. 達 99.992% b. 達 99.997% c. 達 100%	a. 達 99.992% b. 達 99.997% c. 達 100%	3-1 以心創新
創新服務	客服機器人及文字客服	2020 年提供繁體中文服務語言	繁體中文版於官網及手機 App 上線，目標達成率 100%	於大型社群平台設置繁體中文版客服機器人	客服機器人回答匹配率 >90%	3-1 以心創新
顧客關係	客、貨運服務品質	顧客滿意度 4.36	客運顧客滿意度 4.44，目標達成率 102%	客運顧客淨推薦度 (NPS) ≥ 40	客運顧客淨推薦度 (NPS) ≥ 40	3-2 顧客關係



## 2020 年亮點

榮獲 Cheers 雜誌「新世代最嚮往企業調查」第五名



## 榮耀與獲獎

- 1 名地勤人員獲選為 2020 年交通部民用航空局之「國籍航空公司績優修護從業人員」
- 3 名機長獲選為 2020 年交通部民用航空局之「國籍航空公司績優航空器駕駛員」
- 2 名客艙組員榮獲 2020 年交通部民用航空局之「國籍航空公司績優空服人員」

## 管理方針

## 投入資源

- 薪資: 新臺幣 111 億元
- 勞健保費: 新臺幣 7.7 億元
- 員工福利費用: 新臺幣 21.1 億元
- 退休金: 新臺幣 7.1 億元
- 年度訓練費用: 新臺幣 1 億 1,552 萬元

## 營運模式

- 政策 - 平等就業機會
- 承諾 - 遵守「就業服務法」及「個人資料保護法」辦理人員招募
- 行動 - a. 地勤人員每年招募至少一次 (含身障人士)  
b. 客艙組員每年依人力需求招募 1~3 次  
c. 每月持續招募有經驗飛航組員; 每年招募 4 梯次培訓學員

## 價值產出

- 全球總員工數: 1.12 萬名
- 員工留存率: 99.24%
- 每名正式員工平均受訓 29.2 小時
- 每名空服學員平均受訓 464 小時
- 新進員工數: 276 名
- 員工離職率: 4.7%
- 每名培訓飛航學員平均受訓 549 小時

對應重大議題	KPI	短期目標	2020 年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
員工多元與職場包容	性騷擾與性別歧視預防、預防職場不法侵害、母性健康保護措施	每年至少舉辦一場種子講師訓練課程或新進人員必修課程	舉辦 2 場, 達成率 200%	種子講師依照各單位工作屬性, 分梯次進行內部訓練課程	全體員工皆完成參訓並具備相當認知	4-1 多元與包容
人力資源發展(地勤)	工作職能符合度	2020 年達 100%	達成率 100%	100%	100%	4-3 員工發展
人力資源發展(前艙)	a. 在職訓練課程 b. 人員輪調 c. 職務升等評鑑	a. 定期複訓完訓率 100% b. 每年 5% 機長升訓名額 c. 每年 5% 機隊間輪調	a. 實證訓練共 2,353 人完訓, 達成率 100% b. 升訓機長名額 19 人以上, 目標達成率 100% c. 機隊間轉訓名額 71 人以上, 目標達成率 100%	a. 定期複訓完訓率 100% b. 建立調查機制以瞭解飛航員意願, 並據其意願以及機隊人力需求建立輪調機制	a. 定期複訓完訓率 100% b. 定期舉辦副機長升等機長職務評鑑並依結果安排職務升等 c. 根據機隊人力需求並參考飛航員意願安排機隊輪調	4-3 員工發展

對應重大議題	KPI	短期目標	2020 年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
人力資源發展(後艙)	a. 在職訓練課程完訓率 b. 空服員職務升等評鑑	a. 完訓率 100% b. 達 100%	a. 達成率 100% b. (*1)	a. 完訓率 100% b. 依據人力需求進行空服員職務升等評鑑	a. 完訓率 100% b. 達 100%	4-3 員工發展
工作安全與健康管理	工作中發生職災事件之失能傷害頻率 (FR)	FR<7.4 人次 / 百萬工時	FR=2.36 人次 / 百萬工時, 達成率 168%	FR<6.0 人次 / 百萬工時	FR<5.0 人次 / 百萬工時	4-5 友善職場
勞資關係與人權維護	推動員工協助方案與持續保持勞資溝通及對話	a. 每半年一次召開與工會溝通協商會議 b. 舉辦關懷種子年度複訓 1 場	a. 舉辦 2 場, 達成率 100% b. (*2)	a. 每三個月一次召開與工會溝通協商會議 b. 結合員工協助方案之社團補助, 每三年一次舉辦長榮社團親子 / 慈善 / 環保 / 公益日活動	a. 每一個月一次召開與工會溝通協商會議 b. 結合員工協助方案及工作與生活平衡計畫, 提升員工留任意願	4-2 人才留任

註 1: 2020 年因疫情致航班運能降低, 故人力需求減少, 未開辦升等評鑑課程。  
 註 2: 2020 年因疫情未開辦複訓課程, 改以內部公告員工協助方案並請關懷種子協助佈達。

## 04 環境價值



### 2020 年亮點

導入 EMS 智慧能源管理系統, 大幅降低南崁園區電量



### 榮耀與獲獎

- 碳揭露計畫 (CDP) 問卷得分 -B 等級
- 「ecoTHREAD 經濟艙毛毯」榮獲 TravelPlus「Gold Award of Sustainable Textile」

### 管理方針

#### 投入資源

- 環境推進小組: 18 名管理人員
- 環境營運支出: 約新臺幣 1 億元
- 環境設備支出: 約新臺幣 194.8 萬元
- 綠色採購: 約新臺幣 1,826.5 萬元

#### 營運模式

- 政策 - 制訂並落實「環境與能源管理政策」
- 承諾 - 遵守環境法規、響應綠色採購
- 行動 - 運行 ISO 14001、ISO 50001, 持續改善並落實能源、資源、空氣污染物及廢棄物的管理, 控制與降低對環境衝擊

### 價值產出

- 臺灣營運據點用電量較去年下降 1,542,378 度
- 節油措施推行節省 13,181 噸燃油

對應重大議題	KPI	短期目標	2020 年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
環境衝擊管理	a. 運行環境及能源管理系統 b. 用水量目標 (立方米) c. 每人每日廢棄物產出量 (公斤 / 每人每日)	a. 主要自有大樓持續通過 ISO 14001 與 ISO 50001 外部驗證 b. 2020 年較 2018 年減量 1.5% c. 2020 年較 2018 年減量 3%	a. 達成率 100% b. 未達標 c. 達成率 140%	a. 實施國外據點環境風險調查 b. 2025 年較 2018 年減量 5.25% c. 2025 年較 2018 年減量 7%	a. ISO 14001 涵蓋率達到 100% b. 2030 年較 2018 年減量 9% c. 2030 年較 2018 年減量 12%	5-1 環境永續
	燃油效率	年均燃油效率提升 1.5%，2020 年： a. 客機目標 =4.3825 (升 燃油 / 百 RPK) b. 貨機目標 =0.0712 (升 燃油 /FTK)	a. 未達標 b. 未達標	2020 年起碳排放零成長	2050 年排放量減至 2005 年水準之 50%	5-2 氣候變遷
	用電量 (度)	2020 年較 2018 年減量 2%	a. 未達標	2025 年較 2018 年減量 7%	2030 年較 2018 年減量 12%	5-1 環境永續

註 1: RPK = Revenue Passenger Kilometer 客運收益公里數。

註 2: FTK = Freight Tonne-Kilometer 貨運收益噸公里數。

註 3: 電力數值扣除南崁園區外包廠商用電量。



### 2020 年亮點

2020 年贊助之現金、機票以及各項資源與物資，總金額約新臺幣 1 億 1,646 萬元



### 榮耀與獲獎

「2020 年第十三屆 TCSA 臺灣企業永續獎」二項：  
- 企業永續績效類獎項榮獲臺灣 TOP50 永續企業獎  
- 企業永續報告類獎項榮獲運輸業白金獎

### 管理方針

#### 投入資源

- 現金：約新臺幣 5,531 萬元
- 機票兌換券：約新臺幣 363 萬元
- 機票張數：約 300 張，價值約新臺幣 5,123 萬元
- 其他實物捐贈、投入人力時間等：約新臺幣 630 萬元

#### 營運模式

- 政策 - 針對公益需求，致力落實企業社會責任  
承諾 - 取之於社會、用之於社會的精神，結合各界力量，從事社會公益不間斷  
行動 - a. 透過張榮發基金會捐贈物資給弱勢團體  
b. 贊助機票供主辦單位引進海外知名藝文活動，以及舉辦大型國際賽事，並扶植有潛力的運動選手，前往國外參賽，積極推廣臺灣藝文及關注體育發展  
c. 協助官方及地方民間單位舉辦臺灣本土活動

### 價值產出

- 藝文活動專案：6 個，受惠近 8 萬人次
- 捐贈物資：造福 115 個社福團體及學校
- 贊助體育賽事：2 場
- 贊助體育選手：11 位
- 慈善公益活動專案：11 個
- 地方回饋專案：7 個
- 贊助球隊：4 支

對應重大議題	KPI	短期目標	2020 年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
社區議合與慈善公益	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 贊助藝文活動</li> <li>b. 舉辦及贊助體育賽事</li> <li>c. 贊助國內運動選手參與國際賽事</li> <li>d. 結合地方政府和旅遊局資源舉辦活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 3 場</li> <li>b. 各 1 場</li> <li>c. 4 位</li> <li>d. 地方活動 3 場</li> </ul>	達成率皆 100%	持續評估及執行公益捐款、體育賽事贊助、藝文活動、地方回饋以及教育推廣，尋找多方面的媒合管道，給予社會最實質的幫助	落實企業社會責任，形塑公司在國際上的良好公益形象	6 社會共融



## 2020 年亮點

2020 年貨運營收達新臺幣 500 億元，創下歷史新高



## 榮譽與獲獎

入選「公司治理 100 指數」、「臺灣高薪 100 指數」、「臺灣就業 99 指數」和「臺灣永續指數」等成分股，及連兩年獲 MSCI ESG 評比 A 級

## 管理方針

## 投入資源

- 個體資產總額：約新臺幣 3,022 億元
- 個體資本額：約新臺幣 485 億元

## 價值產出

- 個體總營收：約新臺幣 796 億元

## 營運模式

- 政策 - 經營誠信，維護股東權益  
 承諾 - 專業經營、誠實信用、風險控管，創造投資人最大利益  
 行動 - 定期更新公司概況及財務報告資訊透明，每年股東會、不定期召開法人說明會、及以電子郵件或電話溝通回覆投資人相關問題，落實維護所有利害關係人之權益

對應重大議題	KPI	短期目標	2020 年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
永續策略與目標	a. 主動參與國內外企業社會責任相關評鑑 b. 每年定期於董事會提報企業社會責任執行情形	a. 達成率 100% b. 每年 1 次	達成率 100%	參與企業永續評鑑 (CSA)，提高 S&P Global 的 ESG 評分	提升全體同仁 CSR 意識，並落實 ESG 行動方案	1-2 永續管理
經營誠信與倫理	a. 舉辦董事進修課程 b. 設置公益性獨立董事 c. 辦理內部董事會績效評估作業	a. 每年 2 次，每次 3 小時 b. 達成率 100% c. 每年 1 次	a. 達成率 100% b. 達成率 100% c. 達成率 100%	a. 持續辦理董事進修課程 b. 辦理外部董事會績效評估作業	提高公司治理水平，保障投資人權益	7-1 誠信經營
風險與機會管理	建構並維持有效之風險管理機制且持續改善，確保公司持續獲利成長	訂定「風險政策與程序」；每年定期將風險及因應計畫於企業永續委員會會議提報	達成率 100%	持續運行風險管理、有效落實風險管理政策	落實風險管理機制，提昇風險管理分工效能，以期確保達成公司營運目標	7-1 誠信經營
品牌策略與價值	聚焦品牌定位與承諾，持續提升公司正面形象，贏得消費者的信賴與認同	a. 公司自營各社群媒體平台共計發布 2,000 篇貼文 b. 發布中、英新聞稿 35 篇，曝光管道包括網路、電子及平面媒體 c. 全球廣告露出共計 80 項，包括台灣自有資源、集團資源及戶外廣告版位共計 50 項，以及歐美亞澳各外站共計 30 項	達成率 100%	創造不同議題，持續強化公司正面形象宣傳，提升品牌全球認同度、增進消費者黏著度，創造公司營收	塑造長榮航空為全球知名品牌，達成公司永續經營目標	1-1 關於我們
營運財務績效	持續推升公司合併營收	持續推升公司合併營收	未達標	持續推升公司合併營收	每年持續獲利	7-3 營運概況

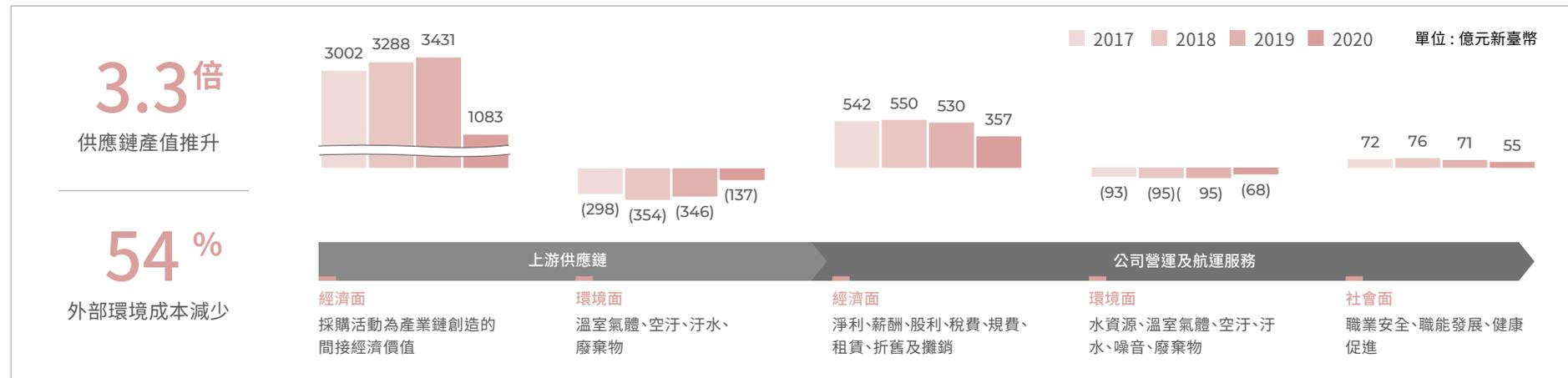
對應重大議題	KPI	短期目標	2020 年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
供應鏈管理	a. 提升「供應商行為準則 (SCoC)」簽署回收率 b. 提升第一階供應商之永續性風險評估調查 (SAQ) 回收率	a. 第一階供應商簽署回收率 70%， 關鍵供應商回收率 85% b. 回收率 85%	a. 第一階供應商簽署回收率 100%，目標達成率 143%； 關鍵供應商回收率 100%，目標達成率 118% b. 回收率 100%，達成率 118%	a. 第一階供應商簽署 SCoC 回收率 100% b. 第一階供應商之 SAQ 回收率 100% c. 完成稽核 70% 第一階關鍵供應商 d. 每年進行各一場供應商教育訓練和供應商大會	a. 第一階供應商簽署 SCoC 回收率 100% b. 第一階供應商之 SAQ 回收率 100% c. 完成稽核 100% 第一階關鍵供應商 d. 每年進行各一場供應商教育訓練和供應商大會	1-3 永續供應鏈管理

## 永續影響力評價

在永續發展的道路上，長榮航空始終以成為世界一流的航空公司為目標。為了驅動更有效的管理決策，我們自 2018 年起與學術單位共同發展永續影響力評價 (Impact Valuation) 方法學，透過衝擊路徑法 (Impact pathway approach) 辨識價值鏈活動造成的外部性，以損益比 (Profit & Loss) 思考邏輯，將不同屬性的外部性影響轉化為一致且可比較的貨幣語言，建立更彈性的商業模式，提早因應潛在的商業風險與機會。

2020 年，儘管受到 COVID-19 疫情影響重創航空業，長榮航空仍為利害關係人創造近新臺幣 1,300 億元的淨正向影響。其中，以採購需求帶動新臺幣 1,083 億元的供應鏈產值最為顯著，同時也衍生新臺幣 137 億元的外部環境成本。在公司營運及航運服務方面，以航空器排放溫室氣體產生新臺幣 67 億元的碳社會成本為主要環境影響來源，而員工職能提升則帶來每年新臺幣 55 億元的未來預期收益。長榮航空將持續推動永續影響力管理架構，帶動供應鏈永續力提升，以創造企業長期永續價值為目標。

註：淨正向影響 (Net Positive Impact) = 正向影響 (Positive Impact) - 負向影響 (Negative Impact)



註 1：供應鏈經濟面貢獻是參考主計處民國 100 年產業關聯表編製報告，以投入產出分析法估算。

註 2：供應鏈環境外部性是參考主計處 2017 年度綠色國民所得帳編製報告及能源局各年度能源統計手冊估算。

註 3：供應鏈社會面方法學開發中。

註 4：公司營運及航運服務經濟面貢獻是以營收加上對利害關係人的支出金額計算，數據來自本公司年報。

註 5：公司營運及航運服務環境外部性是參考 US EPA (2016)、ReCiPe (2016)、LC-Impact (2016)、IPCC (2006)、UNEP & SETAC (2017)、USEtox (2017)、PwC UK (2015)、OECD (2012) 等研究報告及資料庫估算。

註 6：公司營運及航運服務社會外部性是參考 HSE (2017)、Ecomatters (2016)、WHO (2008)、Jiune-Jye Ho (2005)、Chieh-Hsien Lee (2009) 等研究報告估算。

註 7：職能發展計算基礎調整，同步修訂歷年結果。

註 8：貨幣價值轉換皆考量以 2018 年為基準之通膨係數及新臺幣對外幣之匯率。

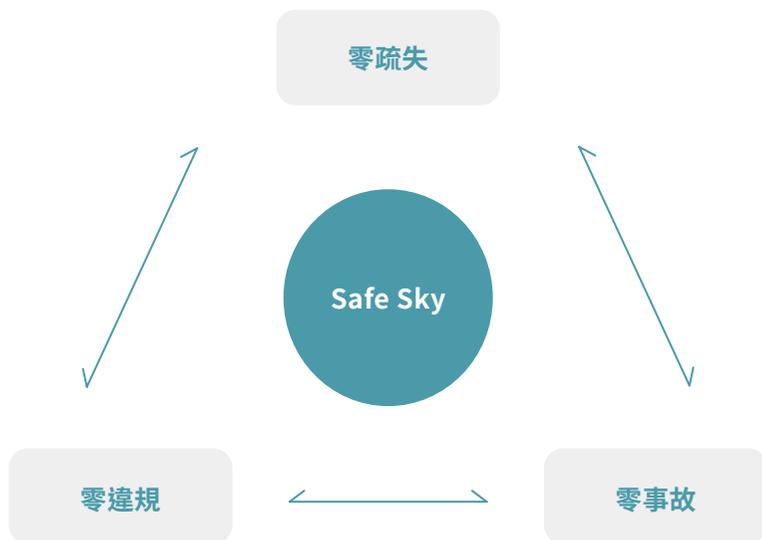
# 02

Intelligent Safety

智能飛安



「安全、服務、永續」是我們的核心價值，也是全體同仁努力的首要目標。長榮航空始終本著「長榮揚翼、安全無慮；追求安全、絕不妥協」的安全願景，並且將「零失事」的安全目標融入每位同仁的思維邏輯及行事依據。在我們的努力下維繫了完美的飛安紀錄，也在各國民航主管機關、獨立驗證公司與各專業航空評鑑中屢屢獲得極高的評價。

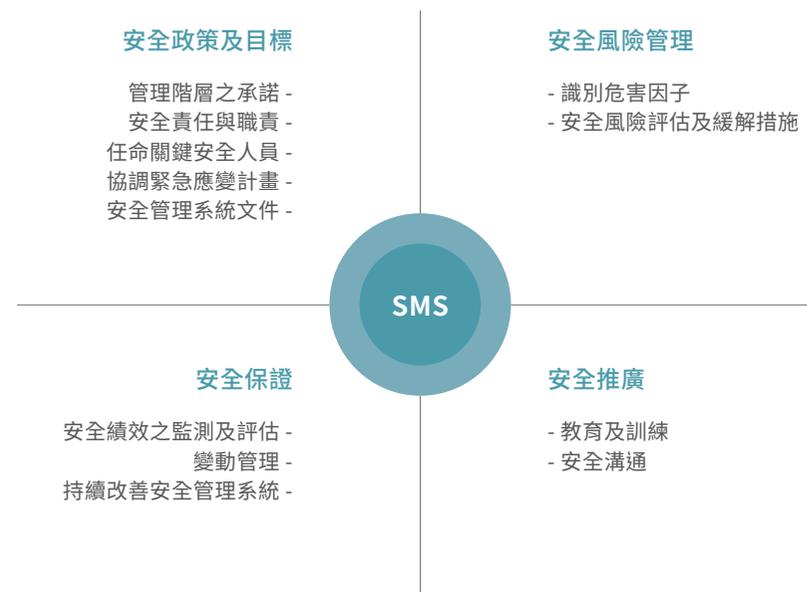


安全沒有最好, 只有更好。長榮航空以「零事故、零違規、零疏失」為自我期許, 並以「智能飛安」為規劃藍圖, 精進 EVA 的安全管理系統, 以 Data Driven, Evidence Base, Systematic Approach 為基礎, 再結合人工智慧的應用, 據以確保整體作業安全, 達成安全飛行的目的。

我們的執行策略為：

- 01 智慧的整合與行動的落實
- 02 科技的應用與系統的研發
- 03 理念的精進與文化的塑造

## 2-1 智慧的整合與行動的落實



長榮航空自 2006 年起推動安全管理系統 (Safety Management System, SMS), 將安全理念融入管理體系, 並制定「長榮航空安全政策」具體展現我們推動安全管理系統的決心與承諾, 讓安全成為企業文化的一部分。我們將 SMS 的核心要素「危害確認與風險管理」融入同仁的思維邏輯與日常作業中, 並運用在策略的規劃、程序的制定及作業的執行。經由建置完善的安全管理組織, 各單位依其權責確認作業環境中的各項危害, 並以系統化的方式針對危害做好風險管理。



-  法規政策化
-  政策程序化
-  程序文件化
-  文件標準化
-  標準行動化
-  行動結果化
-  結果預期化

### 風險管理的具體應用

長榮航空將風險管理應用於飛航作業中，以安全暨保安報告系統等方式，培養員工敏銳的觀察力、強化資訊收集及應用的能力，進而發覺現存的危害或潛存的風險，並以「積極主動」及「前瞻預測」的態度來掌握在作業系統上可能面對的風險，及預防其可能帶來的危害，並將此危害程度降低至可接受程度的範圍。

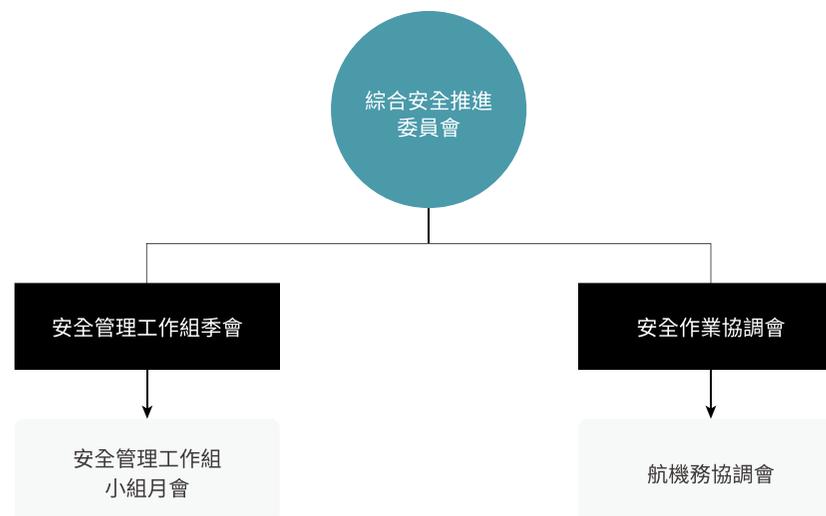
在 SMS 的實務作業上，我們推動「七化運動」作為全體同仁執行 SMS 的作業邏輯，也就是確保相關的法規都要融入公司的政策，並落實在標準作業程序，最重要的是確保執行的結果必須符合公司的預期，達成組織的安全目標。

### 安全管理系統 - 危害確認及改善狀況

為確保各項作業安全及有效預防意外事件發生，於綜合安全推進委員會下設「安全管理工作組」，依作業性質設立組織管理、飛行安全、運控安全、維修安全、客艙安全、地面安全、貨運安全、航空保安等小組，即時監控各領域之作業風險並執行風險管控措施。

2020 年「安全管理工作組」確認 14 件需追蹤的風險管控事項，包含機械故障、地勤代理未遵守標準作業程序等，亦擬訂了 75 項改善措施，除 3 項尚待原廠回覆外，其餘改善措施例如程序修訂、加強人員訓練、縮短零件更換時程、案例宣導等均已執行完畢，改善措施達成率 96%。在有效的風險管控下，長榮航空在全球飛安排名持續名列前茅。在法遵的前題下，符合利害關係人的期許。

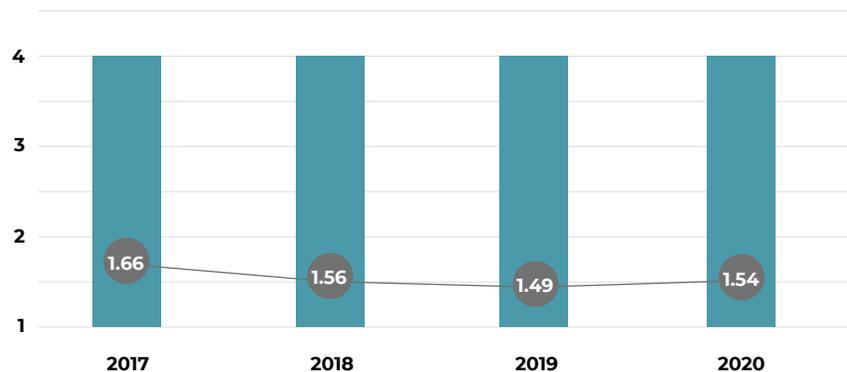
### 安全管理會議



## 飛航安全目標

依據民航主管機關及國際民航組織 (ICAO) 發佈的 2020-2022 Global Aviation Safety Plan (GASP)，其所列計之五大高風險項目 (High-risk Categories of Occurrence, HRCs) 為長榮航空 SMS 管控重點，五大風險包含：可控飛行下撞地 (controlled flight into terrain, CFIT)、飛行中失控 (loss of control in-flight, LOC-I)、衝偏離跑道 (runway excursion, RE)、跑道入侵 (runway incursion, RI)、空中碰撞 (mid-air collision, MAC)。飛航重大意外事件為我國航空安全計畫之安全指標，此五大高風險項目即為飛航重大意外事件之預警指標。針對上述作業重點，長榮航空執行各項風險管控措施、訂定年度安全績效指標，並透過綜合安全推進委員會定期審查 SMS 執行成效。針對上述 5 項飛航風險的防範，長榮航空已從 SOP 的制定、人員的訓練、作業的監控等來努力，以期防範任何危安事件的發生。

我們於每年 1 月底彙整及檢討前一年度安全績效目標 (Safety Performance Target, SPT) 的達成狀況，擬訂當年度安全績效目標值，每季定期檢討 SPT 的達成狀況，以落實、強化公司內部安全管理，進而提昇安全品質，提供旅客更安全的服務品質。透過參考歷年實際發生值及其它客觀參考數據，包含主管機關的要求、國外相關民航機構或組織之資料，據以擬定及檢視當年度安全績效目標值之合理性。



$$\text{年度飛行安全績效計算公式} = \frac{\text{意外事件次數 (近 5 年累計)}}{\text{飛行時數 (近 5 年累計)}}$$

■ 實際值 ■ 目標值 ≤ 4 次 / 每百萬飛時



## 國際認證

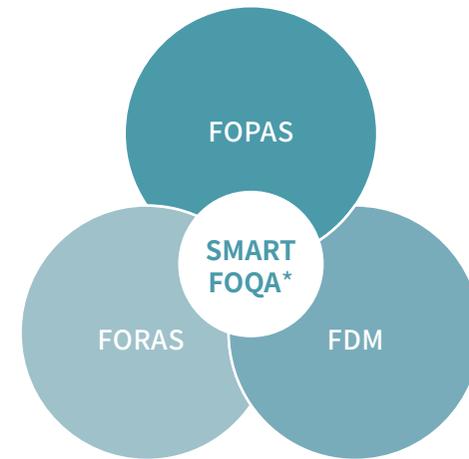


IOSA 安全查核標準 (IATA Operational Safety Audit, IOSA) 為國際航空運輸協會 IATA 訂定之航空公司的安全查核標準，評估航空公司的各項作業是否符合國際民航組織的運行安全標準，並由 IATA 授權查核組織進行認證查核，每二年進行一次查核認證，為國際上認可具客觀公信力的航空公司安全檢核機制。

長榮航空自 2005 年起，已連續 9 次以「零缺點」的佳績通過歷次認證，也是我國首家通過認證的航空公司，此認證除確保長榮航空作業系統已符合國際安全標準，更肯定長榮航空在飛安上的努力。



飛行作業表現的量化，以掌握整體飛行作業的趨勢表現。



掌握及量化飛行風險因子並提供風險緩解建議，以提升組員的風險意識。

全面的飛行資料分析，以瞭解 SOP 的遵守情形及飛行紀律的落實。

\*FOQA :Flight Operations Quality Assurance

## 2-2 科技的應用與系統的研發 -SMART FOQA

我們應用先進的機載裝備與運輸技術，並利用人工智慧 / 大數據等技術，研發一套適合公司運作的安全風險管理系統，以達成「精確有效的飛安處置、積極主動的飛安監控、前瞻預防的飛安預測」。

### 人工智慧及大數據的應用

長榮航空亦透過產學合作，相繼與淡江大學、中原大學及台灣大學合作將人工智慧應用於飛行資料分析，2020 年已完成自動化分析「航班落地操作」系統，提升「航班風險」的判讀效率。未來將持續導入航務、機務等相關資訊與飛行資料進行整合分析，藉以有效掌握公司整體風險。

## 掌握飛行風險及作業品質



### 飛航作業風險評估系統

長榮航空以飛航作業風險評估系統 (Flight Operations Risk Assessment System, FORAS) 作為決策支援工具, 並採行適切的風險管理措施。該系統可以讓飛航組員透過 iPad 在起飛前 2.5 小時掌握航班起飛與進場降落的風險, 並提供有關組員、航機及外在環境等相關安全提示, 用以降低飛航作業風險。FORAS 系統並於航班落地前 45 分鐘再次分析落地機場的最新天氣狀況, 來確認外在環境風險的變化, 藉以掌握分析的準確性。

### 即時的航機狀況監控

運用「航機狀況監控系統 (ACMS)」及「地空通訊系統 (ACARS)」, 於第一時間即時掌控航機的動態, 將航路上遭遇亂流、機械故障、空中接近警示及引擎故障等資料上傳, 由 FORAS 計算出即時的航路風險 (En-Route Risk Value, ERV) 提供做為風險警示及管控之用。

### 全面性的飛行資料分析

長榮航空自 1992 年起即已建立飛行資料分析系統, 執行全面性的飛行資料分析來掌握飛行操作品質, 此外並建立飛航操作表現評估系統 (Flight Operation Performance Assessment System, FOPAS), 應用線性函數與安全裕度的方法論, 以 56 項標準來量化每個航班的操作表現。

## 2-3 理念的精進與文化的塑造

安全工作不能有一絲一毫的疏忽，需要用心發掘、細心思考與決心解決問題來貫徹每項作業。長榮航空從飛行、維修到地勤，每位員工都瞭解自己肩負的重大責任，也深刻體認大家的工作負有極大的道德使命。多一點謹慎與細心，主動地留意每個作業細節，避免可能產生的人為疏失，以確保提供旅客一個安全的飛行環境。透過文化的塑造，提昇同仁的安全思維，這種從「要我安全」昇華至「我要安全」的人文自覺，並且落實「以道德心為基礎，發揮嚴謹、勤奮、求實、創新的團隊精神，於第一時間做好該做的事，並爭取最大安全裕度，以確保人機安全」，正是長榮航空成功的關鍵！

SMS 思維的形塑：經由理念的轉變，塑造安全的行為模式，並成為組織的安全氣候，進而達成組織的安全目標。

### 安全教育

長榮航空期許成為全球最安全的航空公司之一，每位員工都肩負「飛航安全」的責任。訓練是確保安全的基石，長榮航空要求全體員工都必須參與安全教育訓練，自 1993 年起即全面推廣航空安全教育課程，期將安全理念深植所有員工心中，進而消弭人為疏失的發生。針對飛航相關作業人員，也須接受安全管理系統 (SMS) 基礎或主管課程之訓練。



### 安全推廣

為推廣全員安全意識，自 1996 年起，每年舉辦安全週活動。活動包括文宣競賽、拍攝安全宣導影片、舉辦專題講座、場站飛安宣導、安全週大會、運動會及家庭日等，其目的為凝聚同仁向心力，強化團隊合作，並提升每位空、地勤同仁對自己所肩負安全責任的認知，以塑造正面積極的安全文化，提升全員的安全意識。

#### 2020 年安全週主題「世界在變，安全不變；疫情再難，克服困難」

在 COVID-19 疫情的衝擊下，全球許多航空公司不堪衝擊而倒下，現階段最重要的是發揮我們的韌性，從策略的擬定、態度的調整到行動的落實，都能秉持「世界在變，安全不變；疫情再難，克服困難」的精神，面對困境時能即時調整我們的思考步調，發揮創意，超前佈署，讓所有同仁保有最強的競爭力，以達成企業永續經營的最高目標。

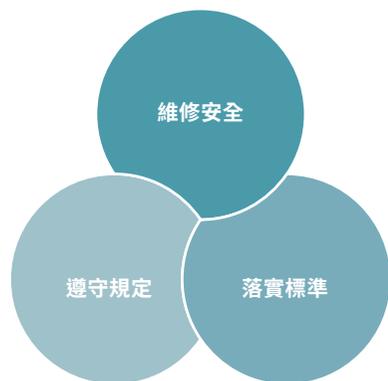
想法主導行為

行為養成習慣

習慣形成態度

態度塑造性格

性格決定命運



## 2-4 航機維修

### 航機維修管理

維修管理著重在如何做好飛機檢查及維護工作，以確保飛機各項系統性能可靠度。維修品質更是飛航安全的重要基礎，須遵照原廠技術規範及法令要求，確實完成每一項維修細節，因此維修文化的養成與紀律落實乃屬維修之本，並以「遵守規定、落實標準」的精神，也是我們進行飛機維修的首要準則。

為了確保維修品質，從事航機維修作業之精密量測裝備工具 (Precision Measurement Equipment) 均依據其原廠技術規範，定期送廠檢驗並追溯美國國家校驗標準 (NIST) 或同等之國家校驗標準，以符合原製造廠的規範。不論是在停機坪或是機棚廠內之維修作業，相關特定作業項目都需經由品管檢驗程序再次把關、或以驗證飛行來確認航機安全，藉由重複檢查及層層防護滴水不漏的維修作業就是為了體現並達到持續適航的要求。

我們提供安全的保證就是確實掌握維修每一細節，從每個零組件的安全使用期限，到所有維修工序的精準要求，就是為了降低所有可能發生的風險和落實飛安的要求。長榮航空不僅追求維修品質的堅持，亦訂定各機隊派遣率目標，於每月品質管理委員會會議中監控分析派遣率及飛機延遲原因，適時調整航機維護計畫或執行工程指令，預防延遲發生，維持機隊派遣目標，提供安全及準時的飛航。



### 可靠性管制計畫

為保持飛機之可靠度並增進飛航安全，依據航機可靠性管制計畫 (Reliability Control Program)，於日常操作時所產生之各項技術性資訊和問題，透過資料的收集、分析，訂出適宜的維修方式針對航機異常事件提供各類警示標準，一旦航機異常狀況發生率超標時，分送各專業領域工程師進行分析並同時研擬改善方案納入航機維護計畫，以維持航機系統可靠度，提升維修品質確保飛航安全。

針對航機於日常操作時所產生的各項技術性資訊和問題特性，依可靠性管制系統劃分為 (1) 航機系統 (2) 航機零組件 (3) 發動機 (4) 機體結構四大項進行監控，並藉由每月定期召開「可靠性會議」及「品質管理委員會」，針對飛機修護之可靠性、技術性矯正預防措施與人為疏失等議題，進行監控、討論及改善。

### 2020 年客貨機派遣率



## 2-5 運行監控

### 運行監控管理

長榮航空航行管制部為 24 小時全天候運作的航班簽派及監控中心，透過飛航資訊系統 (Flight Information System, 簡稱 FIS) 及航機追蹤系統 (Flight Trace System)，掌握飛機位置、油量等相關動態，同時 24 小時監控外在環境 (例如機場、天氣) 之變化。在航班簽派作業領域，負責製作飛行計劃之同仁，均須擁有民航局核發之簽派員執照，透過本身專業及系統之輔助，規劃最安全、節油、便捷、舒適之飛行航路。

基於改善航行效益與節省燃油消耗，長榮航空參加歐洲 Free Route Airspace Work Group、FAA Cross Polar Work Group (CPWG) 與 Informal Pacific ATC Coordinating Group (IPACG)，藉以改善歐洲地區、北美地區、俄羅斯遠東地區 (Russian Far East, RFE)、北太平洋地區及日本地區過境班機的空中交通服務 (Air Traffic Service, ATS) 效率，並與各國航管研討開發更節省燃油、航行時間之航路，以減低 CO2 排放與對環境之衝擊。



## 2-6 組員健康管理

### 飛航組員航空生理與心理管理

為達成「追求安全，絕不妥協」的安全願景，除掌握確保飛航安全各項細節外，長榮航空已建立完善的飛航風險管理制度，不僅在飛機的維護上採行最高的維修標準，亦關懷飛航組員生理與心理的狀態。飛航組員在執行飛行任務時，須隨時注意飛航安全，在日常生活中也必須主動調節生理上的疲勞及心理壓力，確保每次飛行任務都在身心狀態無虞的狀況下完成。因此針對飛航組員排班管理作業，除了引進全球最佳的組員排班系統(Crew Management System, CMS)，不斷優化飛航組員班表，輔以考量跨時區、夜間工作、工時及休時等考量，建立疲勞管理的量化指標，以降低疲勞對飛安的影響。在航空心理上，也針對飛航組員壓力、健康、酒精與藥物等面向進行專業的管理與輔導，期許飛航組員均能在最佳的身心狀況下執行飛行任務。

面對 COVID-19 疫情衍生之組員檢疫及隔離規定，為降低機組員長時間檢疫隔離對於心理及生理之負面影響，長榮航空除持續推動 EAP 員工協助專案，針對居家檢疫組員，亦建置遠距諮商服務能量，以提供組員即時的協助及輔導關懷。



#### 排班管理

- 針對飛航組員人力及班表管理，依據既定的營運計畫，提前準備足夠的飛航組員人力，並配合淡、旺季的營運需求，組員可以合理安排休假並獲得適度調節身心的機會。
- 為提高較以往更高安全裕度、效率、友善組員參與(Bidding)及實時監控(Real Time Tracking)的組員班表，於2013年建置組員排班系統(Crew Management System, CMS)，配合原有的飛航資訊系統(Flight Information System, FIS)及組員資料管理系統(Crew Record Management)。



#### 壓力與健康管理

- 除了透過友善的 CMS/Bidding 模組，使飛航組員更容易安排班表及年休假，能夠適度調節身心狀況並釋放壓力外，更提供飛航組員最多 42 天全薪年休假及 30 天全薪病假，以遠高於勞基法的福利條件，讓飛行組員得以以健康的身心執行飛行任務。
- 長榮航空亦設有醫務中心，隨時提供飛航組員健康及壓力管理方面的建議。
- 飛航組員在工作或私人生活上有任何壓力時，可經由公司的員工諮詢計畫的專業諮詢來尋求最佳的解決。



#### 疲勞管理

- 長榮航空首開中華民國航空業界之先，引進疲勞管理系統(Fatigue & Risk Management System, FRMS)，透過一個具科學根據及量化的組員執勤期間清醒度參考值，並且每月定期召開 FRMS 檢討會議，對於值勤期間清醒度指數數值落於最後 5% 的族群，針對其派遣方式予以檢討並提出適當可行的改善方案，以提高飛航安全。



#### 酒精、藥物與其他管理

- 長榮航空對於飛航組員在執行飛行任務前飲用含酒精飲料、服用藥物及其他影響飛航安全的活動都有嚴格的規定。包含飛航組員於飛行前 12 小時不得飲用含酒精飲料及從事水肺潛水運動，服用藥物前必須徵詢長榮航空醫務室專任醫師的建議等。

# 03

Service Innovation

## 創新服務



我們始終以成為世界一流的航空公司為目標，為提供旅客舒適與溫暖的旅程，讓每一次服務的結束，都能夠創造下一次服務機會的開始，我們要求貫徹服務宣言：以「用心」體會顧客需求，提供無接縫的優質服務；「真心」珍惜地球資源，創造無國界的服務價值；「熱心」投入服務工作，營造互動式的感動服務。長榮航空將持續秉持「服務沒有最好，只有更好」的態度，努力精進不斷提升服務品質。2020年突如其來的 COVID-19 疫情為航空業帶來艱鉅的挑戰，長榮航空所有人員持續秉持「用心、真心、熱心」，從行前準備、旅程出發直至抵達目的地，層層把關，處處為旅客著想，提供旅客每一趟安心旅行。



### 3-1 以心創新

長榮航空自 1989 年創立以來，一路默默耕耘，秉持了創新精神，致力為旅客提供更多樣化的飛航服務，以飛安為核心，再加上對旅客多一份用心服務，晉身為全世界最頂級的五星級航空公司行列，是一種肯定與榮耀，也是持續維護這項榮譽挑戰的開始，未來我們仍將永無止境追求更優異的飛安紀錄，更用心為旅客設身處地著想每一項細微服務，為全球旅客帶來最完美的空中之旅。

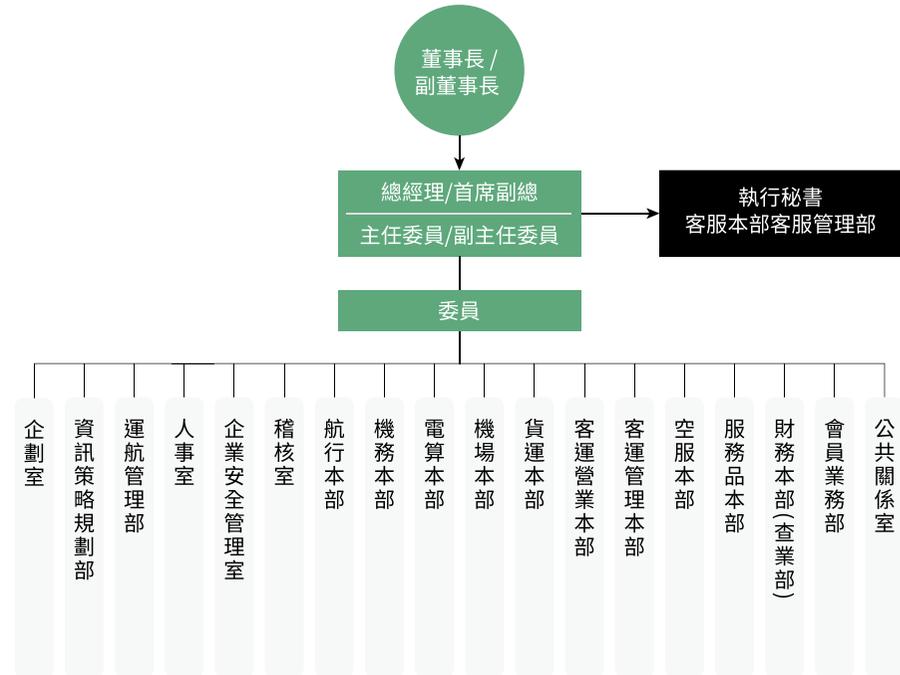
長榮航空於 2018 年開始引進波音 787 夢幻客機，預計在 2023 年前陸續引進共 21 架 787，除了讓機隊更加年輕化，也逐步提升服務品質。787 夢幻客機具備多項最新的航太科技，大量採用輕量化的碳纖維等複合材質，可以大幅降低機身重量，加上配置業界最新型引擎，比起舊型廣體客機可減少 20% 的燃油消耗與溫室氣體排放，提升長榮航空的營運效能。

在機艙舒適度方面，787 夢幻客機導入最新型的氣體過濾系統，可提高機艙內的空氣清淨度，同時較傳統機型提高 3-4 倍機艙濕度，亦能更有效控制艙壓，將艙壓由 8,000 英尺降低至 6,000 英尺，有助於旅客提高血液含氧量並減輕常見的暈機與不適，讓旅客享有更舒適、優質的空中旅程。

### 服務品質管理委員會

服務品質管理委員會由總經理擔任主任委員、首席副總擔任副主任委員，各服務領域業務部門最高主管為當然之委員，每季召開會議，藉由掌握顧客滿意度及顧客意見，進行公司內部分析檢討以提升服務品質，檢討各服務領域品質目標之達成狀況及品質政策之落實，各委員於會議中需提報各服務項目執行情形，由主任委員 / 副主任委員監督決議案執行成效。2020 年因受 COVID-19 疫情影響，各國陸續實施邊境管制致旅客搭機人數驟降，旅客搭機過程亦受各地政令影響，存在諸多不可抗力因素，相關服務皆須以防疫為首要，服務品質管理會議暫停召開，疫情期間服務品質達成狀況，每季透過內部公告進行檢討，以落實改善方案。

### 服務品質管理委員會組織圖



## 值得信賴的服務品質

為了不斷提高服務水準，把最好的服務提供給顧客，長榮航空每季與權責部門召開服務品質檢討會議，並且逐一檢視顧客重視的各項服務達成狀況，例如：訂位票務、官方網站、機場地面服務、機上服務、班機起降準時等等，並用心聆聽的顧客意見，釐清客訴的原因與後續因應措施，落實計劃執行、檢視成效及進行矯正預防措施，同時持續追蹤顧客滿意度之達成狀況，並要求相關單位即時改善以符合目標值，確保最高的服務品質。2020 年疫情期間因防疫需求考量，以內部公告方式進行檢討暫代會議召開。

### 信賴可靠

長榮航空為了提供旅客信賴可靠的服務品質，依據 AAPA(亞太航空公司 Association of Asia Pacific Airlines) 訂定 15 分鐘離場準時率目標，2020 年全線 15 分鐘離場準時率為 97.2%；短程航班抵達準時率為 98.0%，長程航班抵達準時率為 97.9%。自 2017 年起，桃園機場進行空側、跑道及 T3 航站樓長期整建計畫，預計將影響航機拖機定位及地面作業時間，連帶影響航班起飛、降落及後續接飛航班地面作業時間及準時率，故 2021 年全線 15 分鐘準時率目標設定為 95.0%。

### 照顧旅客的權益與健康

為了維護旅客的權益與健康，長榮航空所提供之客運產品和服務皆符合政府法令規範，產品與服務的提供與使用無違反法律或規定而遭巨額罰款之情事。機位銷售方式，均依法令規範完成報備程序，並經中華民國交通部民用航空局 (CAA) 核准。客運產品和服務皆符合政府法令規範，客運產品和服務的行銷廣告、推銷及贊助的過程，亦無違反法規或相關的自願性規範。機上服務用品亦皆符合法令規章，於招商公告明確說明需符合之相關法規規範，各供應商於提案時皆須提供相關檢驗證明文件，以符合評選作業，例如食品容器須符合行政院衛生福利部之食品器具、容器、包裝衛生標準規範等。2020 年機上服務用品無發生違反商品與服務資訊標示法規及自願性規範之事項，且無販售規定禁止及具爭議性的產品。

	2017	2018	2019	2020	2021 目標	
離場準時率	96.2%	96.9%	97.9%	97.2%	95.0%	
到場準時率	短程航班	99.2%	99.2%	98.7%	98.0%	95.0%
	長程航班	98.8%	98.6%	97.7%	97.9%	95.0%

註 1: 短程航班定義為航程小於三小時，長程航班定義為航程大於等於三小時。

註 2: 上述準時率排除天氣、航管及其他不可控因素。

### 機上服務用品符合法令規章狀況及採購標準

產品類別 / 採購標準	品項總數				
	符合比率	2017	2018	2019	2020
兒童玩具 (需具備 ST 安全玩具檢驗章)	100%	12	11	12	17
塑膠類餐具 (需具備合格檢驗證明,如:塑化劑、重金屬溶出等檢測)	100%	46	47	45	45
食品 (需具備合格檢驗證明,如:大腸桿菌等檢測)	100%	44	45	41	33



### 創新與友善的顧客服務 行動化服務



#### EVA Mobile App

EVA Mobile App 目前共支援 27 個市場語系，主要服務包含購票、特別優惠資訊、航班離到資訊、行程管理以及無限萬哩遊等。為提供更好的個人化使用者體驗，並提高 e 化服務及方便旅客使用手機報到，新增護照掃描功能，並可將電子登機證儲存至 iPhone Wallet 及 Google Pay 票卡，提升使用 EVA Mobile App 的便利性。同時，也新增旅客手機 App 可用 FACE ID (臉部辨識) & TOUCH ID (指紋辨識) 快速登入會員 /EVA Fans 網友，方便管理訂位紀錄及報到。



#### EVA Sky Shop App

提供旅客購買機上免稅品的便利選擇，於搭乘長榮航空班機前，預先訂購免稅品並於機上取貨。



#### 長榮樂 e 購 App

長榮航空成立的網路購物商城，隨時選購獨家與各類精選商品，免費宅配到府 (商品宅配僅限台灣地區)。

### 客服機器人及文字客服

除了傳統語音電話線路外，長榮航空客服中心建立客服機器人及文字客服系統架構，於 2019 年 12 月 24 日正式上線提供服務。客服機器人 -EVA 加入客服團隊提供訂位票務、會員服務、購票資訊、班機起降時間、特殊需求、行李額度、基本機場運務...等近 500 項專業問題查詢，24 小時全年無休的服務，旅客透過長榮官網或向 EVA 提問，即可得到正確的解答。若 EVA 無法回答時，請以會員身份登入，即可選擇轉接真人文字客服，該項服務將於上班時間提供諮詢。藉由客服機器人與真人文字客服兩者協同合作，將有效提升客服的服務品質並提供旅客多元的服務管道。

自 EVA 上線以來，團隊成員每日檢視客服機器人問答紀錄，2020 年可達到 95% 以上提問皆可得到相對應的答案。第一階段先於官網及 APP 提供繁體中文服務，未來將視服務成效及市場需求，逐步提供更多其他通訊軟體管道及不同語言版本的服務。

### 長榮航空全新響應式官網

為滿足今日消費者透過行動裝置隨時隨地獲取重要訊息與購物的高速時代，2020 年全新官網採用響應式網頁設計 (RWD, Responsive Web Design) 技術，讓旅客能夠透過各種行動裝置及電腦使用長榮航空所提供的跨平台一致性服務，全新個人化的直覺圖像操作介面，以貼近使用者邏輯方式呈現，提供民眾最便利的數位服務。

新版官網可偵測民眾使用電腦、平板、手機等不同裝置的螢幕大小以及解析度，自動縮放成適當的比例，達到最佳的使用模式；在語言選擇方面，也因應客源全球化的趨勢，提供中、英、日、韓、越...等 12 種語言選擇，並會主動顯示出使用者習慣的語言介面，提供友善、快速的網站服務。

長榮航空此次改版的官網操作介面，特別採用「使用者經驗 (UX, User Experience)」的設計方法，以使用者角度為出發點，在初始階段與內、外部使用者進行深度訪談，了解其需求與使用習慣，並透過數據分析將結果應用在網站操作流程設計，同時也搭配個人化的直覺圖像操作介面設計；在設計階段，亦邀請商務人士及以休閒為目的的旅客兩大主要客群，進行深度的可用性測試，讓網站服務功能更貼近使用者邏輯的方式呈現。

## 人臉辨識登機

為提供旅客更安心的旅遊，長榮航空 2020 年 Q4 整合系統登機作業建置人臉辨識登機服務，配合機場設施在 12 月 1 日於舊金山機場啟用上線，免除旅客提供登機證給機場人員執行登機掃描的接觸機會，然嬰兒及需特別協助旅客不適用該人臉辨識登機，故維持傳統登機，由現場人員協助服務。2021 年人臉辨識登機服務規劃增加洛杉磯及香港機場，並密切觀察其他機場在人臉辨識系統建置規劃，繼續推廣更多機場，俾提升旅客的安心旅遊的服務範圍。

## 無障礙網頁設計

美國運輸部 (Department of Transportation, 簡稱 DOT) 要求飛航美國的航空公司，其所經營針對美國市場的網站，需要符合 World Wide Web Consortium (W3C) 組織的無障礙網站技術標準 - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 Level AA。長榮航空美洲英文版官網已於 2015 年參照美國法規要求，建置符合的網站內容，以提供聽障、視障、肢障與學習障礙的使用者便利操作的環境。

## 疫情期間作業

為提供旅客更安心地搭機環境，疫情期間貴賓室調整各項服務內容以達防疫之目的，同時採用多項防疫措施，以保障旅客於貴賓室休憩的安全。



備有手部消毒液可供旅客使用



座位採防疫距離規劃，確保旅客分散入座



餐點改以防疫餐盒提供，減少人員及餐具的接觸



旅客離座後消毒座位區，全區每日定時消毒



## 別出心裁的貴賓室服務

為使旅客在啟程前獲得充分的休息，長榮航空在桃園機場第二航廈提供四間不同風格的貴賓室，設置有哺乳室、商務中心、殘障廁所、淋浴間、電子雜誌及電子菜單等各項新穎貼心設備，降低旅途中的疲憊；餐吧區特別精選符合食安及美味兼具的餐點，讓旅客於候機的時光中能優閒自在地享受尊榮的服務。獨特的貴賓室 360 度環景影像，提供繁中、簡中、英文、日文文字互動導覽，讓旅客還沒到訪，即可搶先瀏覽貴賓室的各項服務設施。

四區貴賓室截然不同的設計風格，突顯出多元、高質感的設計理念：

### The Garden

典雅獨特的露天庭園設計讓旅客在忙碌的商務旅行中也能暫時脫離喧囂繁雜的現實環境。

### The Infinity

時尚現代的設計曾榮獲 SKTRAX 評比為「2016 年全球十大最佳商務艙貴賓室」。

### The Star

星空環繞點綴，營造溫馨明亮的休憩空間，讓搭機前的等候時光成為一種享受。

### The Club

寬敞挑高的設計，搭配綠意植栽，在眾多貴賓室中風格獨樹一幟。

## 客艙清潔

長榮航空重視客艙清潔管理，2020 年受疫情影響，客艙清潔更是安心旅遊重要的一環。於航機起飛前對於機艙內之座椅、桌面、電視螢幕、走道、洗手間、座位上方及前方置物空間等，逐一進行清潔；航程中，化妝室每 30 分鐘均會進行清潔消毒，空服人員更是強化自身健康管控措施，不定時檢視及清潔客艙內相關環境。航機返臺後，由專屬清潔團隊使用專業航空消毒劑 CALLA 1452 進行消毒，其符合 AMS 認證作業系統相關航機消毒的各項規範，且為 US EPA 美國環境保護局認證之消毒液，於機艙內之桌盤、扶手、安全帶、座椅、電視螢幕、遙控器、通風口、閱讀燈、側板、窗戶、隔板、雜誌架、裝飾面板、行李置物櫃等，逐一進行清潔消毒，以提供旅客安心、乾淨的客艙空間。若航機曾搭載過「疑似」或「確診」旅客之座位，另外更進行該旅客座位前後三排及該區化妝室加強消毒，建構更加安全衛生的搭機環境。



## 空廚衛生查核

為提供衛生無虞的飲食，我們依據國際航空服務協會 (IFSA) 制定的空廚衛生標準評鑑表，每年皆針對全年供餐空廚進行衛生查核，2020 年查核率為 100%。2020 年初長榮航空全球共有 36 家供應機上餐點的合作空廚，然因嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響，部分空廚於第一季陸續暫停供餐。空廚依當地法規進行管理查核，長榮航空鼓勵空廚持續推行環安衛能源管理系統，如 ISO 14001、ISO 45001 及 ISO 50001，以推昇永續績效。2020 年長榮航空無違反健康與安全法規。

## 吃的安心 - 航餐及空廚管理

長榮航空對於航餐食品安全之管理，係依據國際航空服務協會 (IFSA) 制定的空廚衛生標準評鑑表及 HACCP (危害分析重要管制點) 規範，要求提供航餐之空廚公司必須符合各相關規定，包括食材供應商管理、員工衛生、教育訓練、蟲害防治、清潔及環境衛生等。從食材來源、運送、貯存、烹製到上餐，各階段皆嚴格把關，以確保所提供之航餐安全無虞。

此外，長榮航空亦於每季審視餐點妥善率，依照乘客反映餐點異常次數列入計次，針對餐點進行應有的良率統計。2020 年餐點妥善率商務艙為 99.996% (目標值為 99.992%)，豪華經濟艙及經濟艙為 99.999% (目標值為 99.997%)，皆達年度目標值。

## 完善的管理流程

長榮航空機上餐點供應商 - 長榮空廚，對於航餐食品安全之流程管理，要求從生鮮食材檢測開始，過程包括運送車輛管理、食材低溫保鮮、食材及餐具清潔管理、食品烹調管控、餐點品質把關、餐點溫控運送上機等共計 7 大項程序，並有各自之細項規範，均嚴格要求依循作業規範，秉持品管作業之理念，及一貫之服務精神，提供各航空公司班機衛生、安全以及便捷之美食。



### 餐損管理

現行航餐供應數量，皆依據訂位系統中各航線訂位人數向空廚訂餐，當乘客未依預定行程搭機時，該份餐點將無人使用成為餐損。形成餐損的因素分類為不可控因素（如機務問題、班機接飛問題、天災、交通、政治、傳染病、旅客證件等）及可控因素（如旅客報到率；以移動平均旅客報到率推估適量的訂餐數，控制並降低餐損）。為降低餐損，各航線會統計旅客報到情況，以移動平均旅客報到率作為訂餐依據，續以旅客訂位變化情形調控餐數，促使實際餐數貼近旅客人數。

在合作機制上，也藉由與上游供應之空廚進行作業交流，班機起飛前 72/48/24 小時由系統多次提供班機訂位人數，供空廚作為原物料準備參考。24 小時前再依據推估旅客報到率實施減訂餐，以減少空廚備餐原料損耗及航空公司餐損。由於各國對於國際航班產生的餐食廢物實行嚴格限制，以保護農業及防疫。因此未食用之餐點皆被要求焚化，無法轉為其他之再利用和再循環形式。目前臺北及松山回程航班所收集的餐食廢棄物，皆送往專屬焚化爐處理，在焚化處理過程中能將所產生之熱能轉化成汽電再進行能源回收再利用。

項目	單位	2017	2018	2019	2020
餐損總重 (A)	公噸	72.2	75.0	67.1	29.8
可轉換為電能之總重 (B)	公噸	51.5	47.0	43.2	24.0
無法再利用之總重 (A-B)	公噸	20.7	28.0	23.9	5.8
平均每克餐點之廢棄率 (公克 / 公克 *100%)	%	1.00	0.98	0.87	2.35

註 1: 全球餐損總重量是依據全球各艙等餐損數 X 平均各艙等餐點重量計算出。

註 2: 2020 年 2 月起受突發疫情影響，受到各國邊境管制以及禁止來臺轉機等不可控因素左右，造成旅客報到率降低，故 2020 年平均每克餐點之廢棄率增加。

## 創意貼心的飛行體驗

提供更舒適、尊榮的服務是我們一直追求的目標，長榮航空與全球各大知名品牌合作，每一項用心的設計與規劃，都是希望藉由雙方的特點以及追求完美的精神，不斷地創新與突破，帶給旅客更好的飛行體驗。對於機上餐點的堅持，長榮航空定期更新機上餐飲內容、使用當季新鮮食材，並與國際知名主廚合作，搭配各式酒類與飲品，讓旅客享受賓至如歸的飛行旅程。配合 787 機隊的引進，同步部署新一代的機上娛樂系統，提供嶄新設計使用者操作介面。

## 全新機上用品



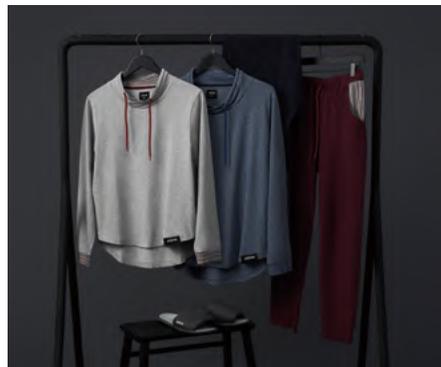
### 2020年豪華經濟艙過夜包

2020年豪華經濟艙過夜包為比利時流行品牌 Kipling 首次與航空公司合作，造型結合品牌特色並將台北 101 融入設計，提供給台北出發之長程航線豪華經濟艙旅客。國外返回台北部分仍與義大利品牌 FURLA 合作，推出第二代款式。



### 2020年防疫包

長榮航空與法國知名護膚品牌 PAYOT 攜手推出 Wellness Kit 防疫包，紙袋設計輕薄好收納。皇璽桂冠艙 / 桂冠艙 / 商務艙與豪華經濟艙提供醫療級口罩一片、酒精濕巾與乾洗手；經濟艙提供酒精濕巾與乾洗手，實用又安心。



### 吳季剛第二代聯名時尚舒眠睡衣

2020年1月推出第二代 Jason Wu 睡衣，除領口改為舒適又便利的束口領外，更參考旅客意見，調整布料厚度與增加褲子口袋設計等優化；此外規劃三種尺寸，以滿足不同身型旅客需求，讓旅客感受我們的用心。



### 環保布品回收袋

長榮航空為響應環保與減塑，2020年調整機上布品回收袋材質，以新款熱塑性生物全降解塑料 PBAT (聚己二酸) 取代舊款 PE (聚乙烯)，在環境及時間達到降解條件之情況下，可完全不殘留塑料於環境中，於自然環境下分解。

## 池上米

本著企業社會責任與在地關懷，長榮航空於臺北出發航班之皇璽桂冠艙、桂冠艙以及商務艙採用池上鄉農會認證之「特等米」烹製，並限量推出榮獲日本第 21 屆「米·食味分析鑑定競賽」金賞獎殊榮的台灣米王謝美國先生所耕種的冠軍「高雄 147 號」有機米。藉由機上美饌，讓全球旅客看見臺灣的美麗，看見池上農民的執著與用心。同時，期望獲獎無數的稻米，深深地烙印在世界旅人的味蕾記憶中。



## 歡樂彩繪

當創意注入，航空業就不再只是交通運輸業者，而是代表台灣飛往全世界最好的平台。長榮航空與日本三麗鷗公司聯手推出全球獨創的 Hello Kitty 彩繪機，以主題式的包裝手法，精心打造機身彩繪，包含 100 多項機上服務用品、機上餐點、多項限量 Hello Kitty 空中商品與專屬網站，隨時序變化推陳出新。從彩繪機命名發想到活動的創意體驗，讓夢想機、牽手機、派對機、友誼機、星空機、慵懶機、郊遊機，由旅程開始的時刻，就將幸福與期待傳遞旅客心中。



更多彩繪機體驗  
請參閱官方網站

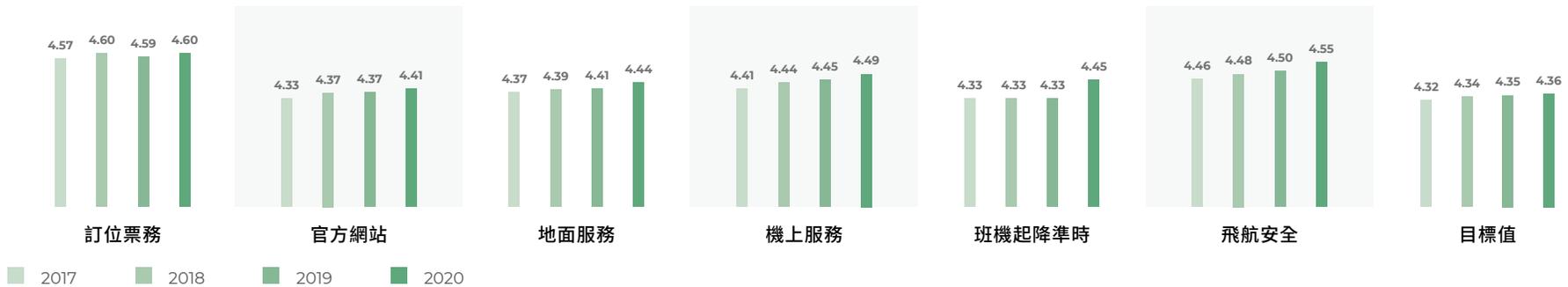
## 3-2 顧客關係

### 客運滿意度調查

2020 年航空業受 COVID-19 疫情嚴重衝擊，各國陸續實施邊境管制致搭機旅客人數驟降，旅客搭機過程亦受各地政令影響，存在諸多不可抗力因素，相關旅客搭機服務內容持續以防疫為首要，長榮航空顧客滿意度及 NPS (Net Promoter Score) 淨推薦值等調查自 2020 年 3 月 27 日起暫停執行迄 12 月 31 日。於 2020 年 1 月 1 日至 3 月 26 日針對有搭機且願意接受調查問卷之會員共寄送 85,502 份，回收 11,532 份，回收率為 13.49%。執行期間之客運整體顧客服務滿意度為 4.44 (滿分 5 分)，已達到 2020 年目標值 4.36；NPS 淨推薦值成績亦高於星空聯盟近 3 年 (2017~2019) 盟航平均值 31.92%。

鑒於 2021 年疫情持續延燒，各國除加強邊境管制且從嚴實施入境隔離檢疫措施，航空業面臨更加嚴峻的挑戰，旅客搭機服務內容仍存在諸多不可抗力因素，2021 年顧客滿意度調查暫調整以 NPS (Net Promoter Score) 淨推薦值問卷為主，並以 NPS 淨推薦值 ≥ 40.00 為目標值，藉以了解會員於疫情期間對於公司品牌推薦意願之變化。

### 客運服務顧客滿意度



### 整體客運服務顧客滿意度



## 意見聆聽與溝通

長榮航空重視顧客感受，提供顧客多元的意見回饋管道，可透過各地客服電話、官網搭機意見回饋、郵寄意見函或向各地分公司 / 辦事處櫃台服務人員反映，客服人員皆專心聆聽顧客需求、用心回應，秉持嚴謹專注的態度面對顧客意見，並採系統化作業管理、追蹤調查及回覆，以迅速彌補服務缺口。針對服務缺失即要求權責單位提報改善預防再發，定期分析顧客意見，與權責單位共同檢視服務狀況，確認作業異常肇因及擬定因應措施。另藉由內部服務品質單位每月針對主要服務領域進行查核，落實執行計畫、檢視作業成效並進行矯正預防措施，以有效管理服務品質。

## 會員服務

會員業務部不斷尋找異業夥伴，豐富酬賓方案，除搭機累計哩程及使用哩程兌換酬賓機票、艙位升等及 Mile & cash 哩程折抵機票款外，2020 年新增中華電信、KLOOK、肯驛國際叫車吧合作，提供會員出國漫遊、機場接送、旅遊金及 WIFI 的多項商品、在刊物部分涵蓋時尚及教育與美麗佳人及空中英語教室雜誌系列合作、另外致力於達成酬賓方案生活化，與必勝客 / 肯德基 / EZTABLE 簡單桌合作，出示會員卡或是以哩程兌換即可享有超值優惠；與推出匯豐旅人卡之匯豐銀行進行累計哩程合作，增加累哩管道。

此外因應 COVID-19 會員業務部領先國內業者，主動展延無限萬哩遊會員之卡籍、哩程及升等憑證效期，讓會員感受到長榮航空對於會員的重視，在疫情期間為公司留住重要會員；更推出一系列活絡哩程累計及使用方案，讓會員因疫情間無法出國，也可以使用聯名卡 / 信用卡消費累哩及使用哩程兌換非航空類品項，如：「樂 e 購」哩程全額折抵購物金、「哩程兌換異業產品優惠活動」5 大項共 30 樣商品，最低只需 1,500 哩起即可兌換。推出會員搭乘『類出國』專案航班可累計卡籍及獎勵哩程，及哩程兌換酬賓機票優惠活動。並與會員保持互動，藉由哩程核對表及會員電子專刊宣傳本公司防疫措施及政策，讓會員瞭解及安心搭乘。

為使會員更加便利透過行動裝置隨時可獲取會員相關資訊，更直覺了解帳戶內剩餘獎勵哩程及到期日、晉升所需之卡籍哩程，並連結行程管理使會員登入後即可一鍵連結，於 2020 年 7 月 15 日，配合公司官網採用響應式網頁設計，同步更新官網無限萬哩遊專區。同時推出 EVA FANS，只需簡單填寫電子郵件及設定密碼即可完成註冊，加入 EVA FANS 之後可以輕鬆的安排行程，並享有快速網路訂位及交易紀錄管理的服務。

歲末舉辦「2020 長榮航空貴賓之夜 - 樂在星弦音樂會」長榮交響樂團與歌手蕭煌奇、彭佳慧共同演出，與支持及愛護「無限萬哩遊」鑽石卡、金卡會員及各界貴賓，在嚴峻的 2020 年歲末齊聚一堂，透過療癒人心的樂聲，帶來希望的動力，待疫情恢復與會員一同遨遊天際！



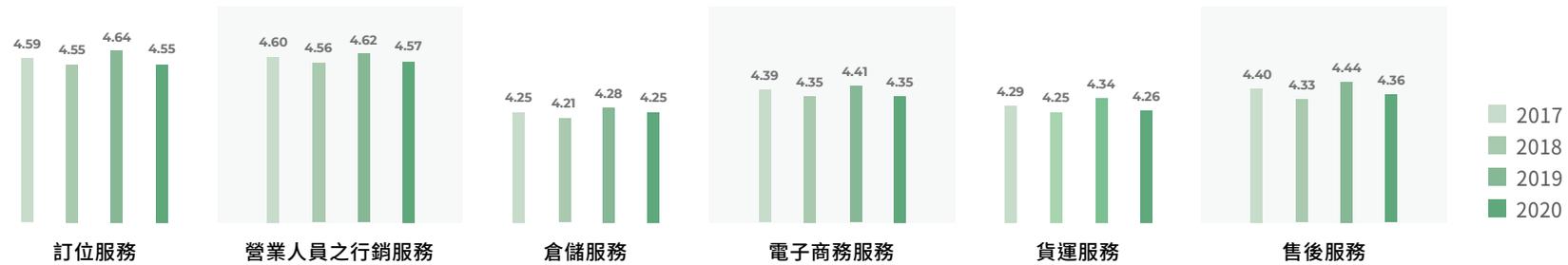
### 3-3 貨運服務

長榮航空於貨運服務領域，秉持優異的飛安紀錄與專業的載運能力，多次獲得「全球航空貨運運輸卓越金獎 (Air Cargo Excellence Award)」之殊榮。近年來因應市場發展需求，長榮航空推出貨運冷鏈服務，拓展冷鏈服務航點，並強化人員訓練，優化流程控管及應變處理機制。整體貨運營運兼顧中長期航線佈局，持續強化市場競爭力與作業效率，以提升經營績效。

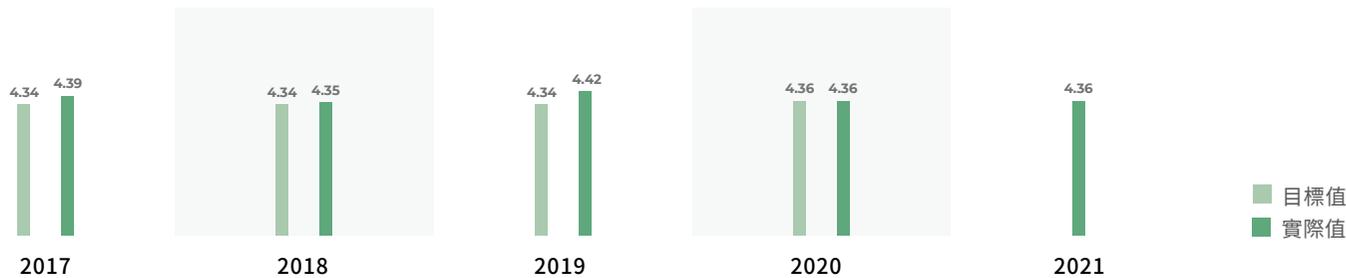
#### 貨運滿意度調查

長榮航空對貨運客戶也同樣重視，堅持提供良好的服務品質。我們持續追蹤客戶對本公司所提供貨運服務之滿意程度、服務需求及其他改善建議。每年針對主要貨運代理商，進行貨運顧客滿意度調查，調查項目包含「訂位服務」、「營業人員之行銷服務」、「倉儲服務」、「電子商務服務」、「貨運服務」與「售後服務」等 6 大主要評比項目。

#### 貨運各項服務顧客滿意度



#### 整體貨運服務顧客滿意度



2020 年整體貨運服務顧客滿意度為 4.36，雖有達到目標值卻較 2019 年 (4.42) 下滑，其中六大主要服務項目其滿意度分數皆小幅下滑，主因受嚴重特殊傳染性肺炎影響，本公司歐、美、亞部分航班被迫取消，無法提供客戶訂位及行銷服務，加上部分場站營業人員及客戶因疫情嚴峻被迫改為居家辦公，導致某些場站雖有班機飛航，客戶與營業人員因居家辦公資訊取得不易，在訂位服務、行銷服務及售後服務的回覆時效不若 2019 年。

在倉儲服務、電子商務、貨運服務分數低於總平均滿意度方面，將協同運航管理部、資訊策略規劃部等相關單位，針對貨運顧客之抱怨與建議事項檢討改善，瞭解客戶真正需求及所關切之重點，作為公司管理各場站及要求各地勤代理公司改善之項目，並追蹤以確保有效改進，以提升長榮航空倉儲服務、電子商務及貨運服務品質。

## 溫控冷鏈服務

長榮航空自 2015 年起開辦冷鏈業務，針對高價值之生技製品、藥品、疫苗、高端食材與半導體晶圓等貨品，提供溫控櫃運送之冷鏈服務，以確保運送過程之溫控需求。目前全球計有 28 個場站據點，提供完整妥善的貨運冷鏈服務。



2020 年貨運冷鏈  
服務據點

## 貨運電子商務服務

因應全球行動化的趨勢，長榮航空提供貨運電子商務網路查詢系統，以及 Cargo App 查詢系統，讓顧客在任何時間及地點，均能隨時掌握最新貨況及班機動態。我們也積極投入國際航空運輸協會 (IATA) 推動之「國際航空電子貨運 (e-freight)」計劃，致力推展全球貨運代理實施 e-AWB，朝向無紙化更便捷的 e 化作業環境，並促進節能減碳。

	2017	2018	2019	2020
Cargo e-Commerce 查詢貨況訪次	5,320,681	6,318,536	6,669,301	7,444,234
Cargo App 查詢使用次數	102,756	105,129	111,438	120,055
e-AWB 提單涵蓋率	59.8%	69.6%	74.9%	75.5%

註：2017 年度 CSR 報告書中各年度之 e-AWB 提單使用狀況數據為使用 e-AWB 提單量，但提單量依艙位供給及營運狀況而有所增減，因此，自 2018 年度 CSR 報告書中 e-AWB 提單使用狀況改以提單涵蓋率呈現。



## 建置新一代貨運核心系統 NEW CARGOWING

長榮航空自行開發之貨運核心系統 CargoWing 自 2001 年上線後，全方位逐步擴增進出口作業及訂位、時刻表、艙容控管和即時運價管理、運務成本控制及電子通關等提升工作效率之貨運相關自動化與 e 化功能，但持續性的進階功能開發，受限舊有特定開發工具 (Goolgen)，已遇開發瓶頸 (如無法進行多工作業及 Excel 表的應用)；另新功能上線時大都需停機及下載程式，下載及安裝的過程對使用者的作業亦造成中斷及不便。因此規劃開發 Web 化的新一代貨運核心系統，引進網際網路的新技術，分階段進行需求蒐集及整合開發，並藉由導入新開發工具和架構優化的功能，在營運及作業上加速整體作業流程，功能特色包含操作環境介面 Web 化、自訂選單快速連結、淺顯易懂的圖形化介面設計、操作方式全面優化及整合作業流程相關資訊之自動化和無紙化，以提供客戶更優質的服務。



## 海關 AEO 安全認證

長榮航空配合財政部關務署擴展 AEO (Authorized Economic Operator) 優質企業安全認證，並建構安全與便捷之貿易供應鏈，以確保物流安全，於 2011 年 11 月 18 日取得海關 AEO 安全認證。此認證每三年需重新認證，本公司於 2020 年 11 月取得認證，通過此認證表示長榮航空獲得海關信任，足以提供安全的航空貨運供應鏈環境，確保貨物之運送安全。

## 提供多樣化的聯運服務

長榮航空提供多樣化的聯運服務，透過與卡車公司簽約合作將陸運與空運結合，為客戶提供充足的空運艙位與高效率的卡車轉運服務。例如藉由本公司在美國直飛航點：洛杉磯、舊金山、西雅圖、芝加哥、亞特蘭大、達拉斯、休士頓、紐約等，透過卡車公司所提供的綿密網路，將業者交與本公司的空運貨物送抵美國內陸各目的地。相同地；亦可藉由卡車公司將美國各大城市出口貨物藉由陸運銜接本公司直飛航點，將空運貨物運送至亞洲各大航點(如：台北、上海、東京、新加坡...等)。

	單位	2017	2018	2019	2020
總貨重	公噸	497,562	500,721	479,206	545,248
轉運卡車貨重	公噸	61,305	61,023	54,548	53,163
轉運卡車佔比	%	12.3%	12.2%	11.4%	9.8%

# 04

Happy Workplace

## 幸福職場



長榮航空重視每位員工，希望為員工創造一個安全和激勵的職場環境。在航空產業中，每個職類就像不同行業，我們提供員工轉任不同工作領域的機會，在 COVID-19 疫情影響期間，我們積極依業務需求辦理人員跨部門輪調或見習支援，協助員工發揮潛能，增加歷練的機會，成為全方位的國際人才。同時，長榮航空也持續投入資源，讓員工取得工作與家庭的平衡，獲得安定感與幸福感，持續與長榮航空一起攜手往前，邁向更美好的未來。



### 集體勞動關係

長榮航空為上市的民營航空公司，必須自負盈虧，對員工、旅客、股東負責，「飛航安全」一直是長榮航空成立以來的核心價值，「員工」也是重要的資產，公司絕對遵守國家相關法令，對於員工依法享有之各項勞動權益亦全數落實，並且秉持關心與照顧員工福祉之原則，主動檢視、增進員工勞動條件及福利，在永續經營的前提下，也會持續漸進提升各項勞動條件。

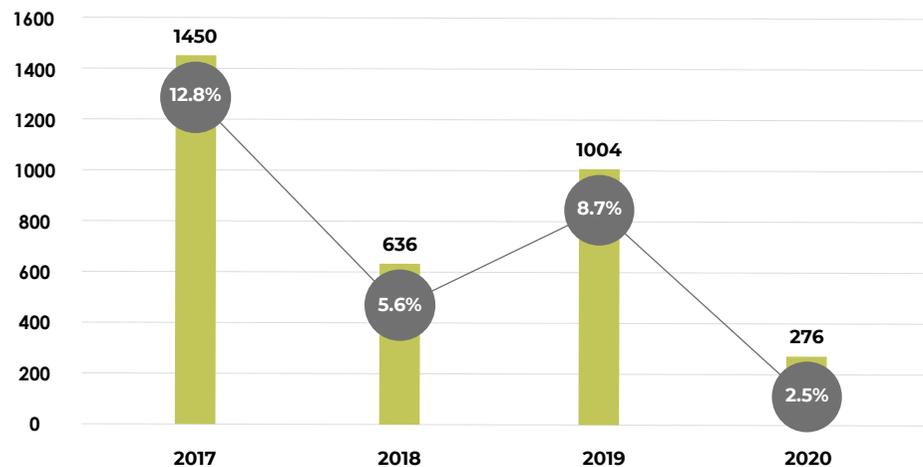
營造和諧的勞資關係亦是讓企業能專心於經營的重要的基礎，公司不僅對員工秉持一視同仁、平等對待的原則，維護所有員工的權益，對於所有員工透過公司既有管道提出之建議，或是各工會之訴求，均會予以尊重。每月 / 雙月亦分別與各工會召開溝通會議（桃園市空服員職業工會為每月召開，其餘工會則為每二個月召開），聆聽工會之訴求，並期盼以理性的方式透過各種溝通管道表達訴求，凡是有助於正向成長的建議，同時考慮國際民航的法規與臺灣民航的運作限制與環境，相關的建議應該思考合理、合情並與國際法規接軌，公司都會積極傾聽，並在公司能正常營運、符合消費者與投資大眾期待的情況下持續溝通，共同創造勞資雙贏。

## 4-1 多元與包容

### 人才招募政策

2020 年因 COVID-19 疫情影響，航班量驟減，一線單位業務緊縮，人力仍有餘裕，故 2020 年未進行大批人員招募，僅針對少數專業職缺進行人員招募，且 2020 年未進用實習生。同時，我們亦透過長期職涯規劃與專業訓練，提高內部職缺由員工遞補或晉升的比例，2020 年總共有 56 個職缺皆由內部員工遞補，達成率為 100%。

工作職類主要分為「空勤」及「地勤」兩大類，空勤員工包含飛航組員、客艙組員；地勤員工則分為機場運務、客貨運營業 / 訂位 / 票務、航機維修、航行簽派及其他行政管理職務。2020 年新進員工 276 名，離職員工 410 名；2020 年員工離職主要原因為個人生涯規劃，其他因 COVID-19 疫情影響國外場站暫停營運致資遣者佔 5.1%，均依照當地相關法令辦理資遣，並提供當地政府相關資訊予員工後續諮詢。在企業永續營運的前提下，我們將會持續檢視薪酬、福利及訓練等制度，提升工作環境，保障員工健康與安全，以吸引優秀人才留任。



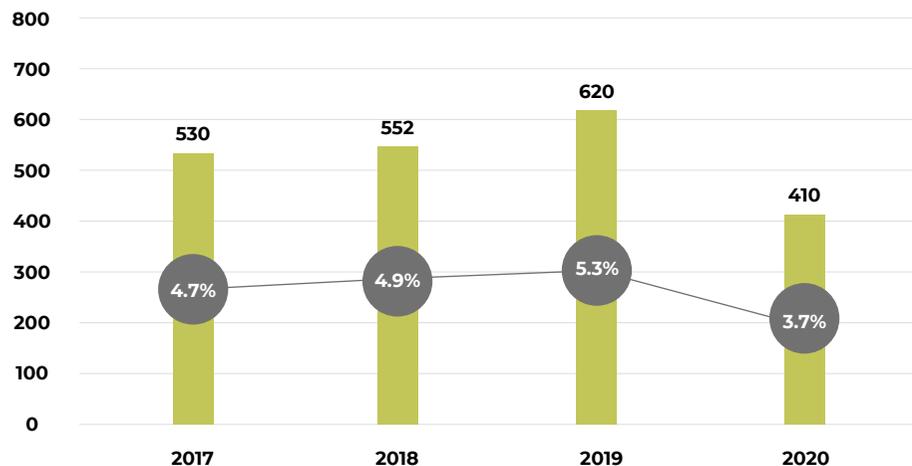
### 歷年新進員工統計

- 新進員工(人)
- 新進率(%)

$$\text{新進率}(\%) = \frac{\text{當年度新進員工數}}{\text{當年度年底員工總人數}}$$

註：歷年新進員工統計(依年齡)因分類基準調整，2017-2019數據以本版揭露為準。

		2017		2018		2019		2020	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
性別	男性	445	30.7%	378	59.4%	448	44.6%	147	53.3%
	女性	1,005	69.3%	258	40.6%	556	55.4%	129	46.7%
年齡	< 30 歲	1,314	90.6%	495	77.8%	879	87.5%	184	66.7%
	30 - 50 歲	112	7.7%	110	17.3%	111	11.1%	69	25.0%
	> 50 歲	24	1.7%	31	4.9%	14	1.4%	23	8.3%
地區	臺灣	1,122	77.4%	456	71.7%	700	69.7%	179	64.9%
	亞洲	253	17.5%	112	17.6%	223	22.2%	77	27.9%
	美洲	60	4.1%	45	7.1%	51	5.1%	6	2.2%
	歐洲	13	0.9%	22	3.5%	26	2.6%	13	4.7%
	大洋洲	2	0.1%	1	0.1%	4	0.3%	1	0.3%
職級	高階主管	2	0.1%	0	0%	0	0%	0	0%
	中階主管	1	0.1%	0	0%	1	0.1%	1	0.4%
	基層主管	0	0%	4	0.6%	0	0%	0	0%
	非管理職	1,447	99.8%	632	99.4%	1,003	99.9%	275	99.6%



### 歷年離職員工統計

- 離職員工(人)
- 離職率(%)

$$\text{離職率}(\%) = \frac{\text{當年度離職人數}}{\text{當年度年底員工總人數}}$$

註：歷年離職員工統計因分類基準調整，2017-2019 數據以本版揭露為準。

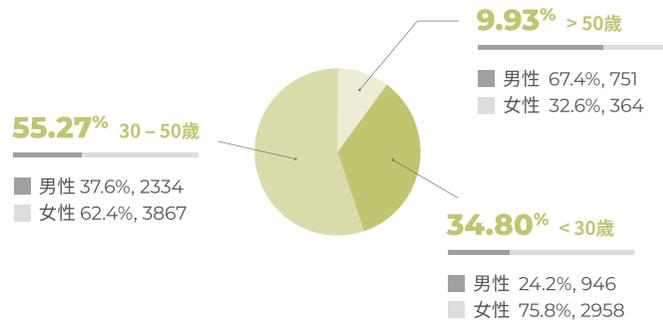
		2017		2018		2019		2020	
		人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
性別	男性	193	36.4%	242	43.8%	271	43.7%	171	41.7%
	女性	337	63.6%	310	56.2%	349	56.3%	239	58.3%
年齡	< 30 歲	331	62.5%	292	52.9%	336	54.2%	165	40.2%
	30 - 50 歲	136	25.7%	210	38%	232	37.4%	180	43.9%
	> 50 歲	63	11.8%	50	9.1%	52	8.4%	65	15.9%
地區	臺灣	314	59.2%	355	64.3%	393	63.4%	252	61.5%
	亞洲	142	26.8%	127	23%	163	26.3%	109	26.6%
	美洲	60	11.3%	51	9.2%	42	6.8%	36	8.8%
	歐洲	12	2.3%	18	3.3%	21	3.4%	13	3.1%
	大洋洲	2	0.4%	1	0.2%	1	0.1%	0	0%
	高階主管	8	1.5%	1	0.2%	1	0.2%	2	0.5%
	中階主管	9	1.7%	5	0.9%	3	0.5%	10	2.4%
基層主管	16	3%	21	3.8%	26	4.2%	20	4.9%	
非管理職	497	93.8%	525	95.1%	590	95.1%	378	92.2%	

## 員工結構與分佈

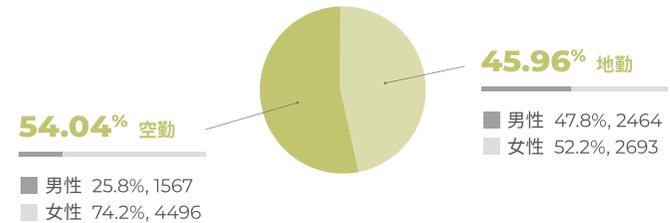
2020 年全球共有 11,220 名員工，女性員工 7,189 名，占 64.07%，男性員工 4,031 名，占 35.93%。旗下正式員工 11,082 名，包含定期合約員工 23 名；非正式員工 138 名為空勤學員；員工年齡層則以 30~50 歲的員工占 55.27% 為大宗。在全球各據點之人員進用確實遵守各地勞動法令規範，未僱用童工且未發生強迫或強制勞動事件。

### 2020 年員工組成架構

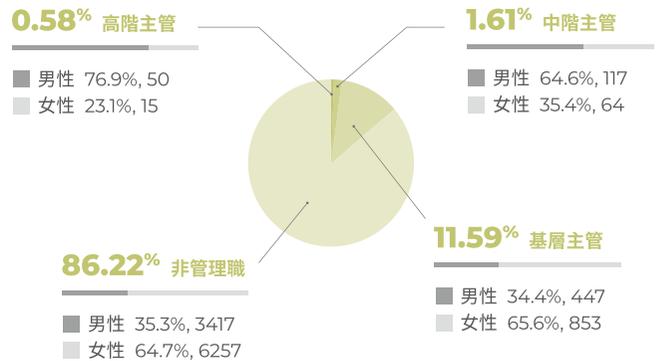
#### 依年齡



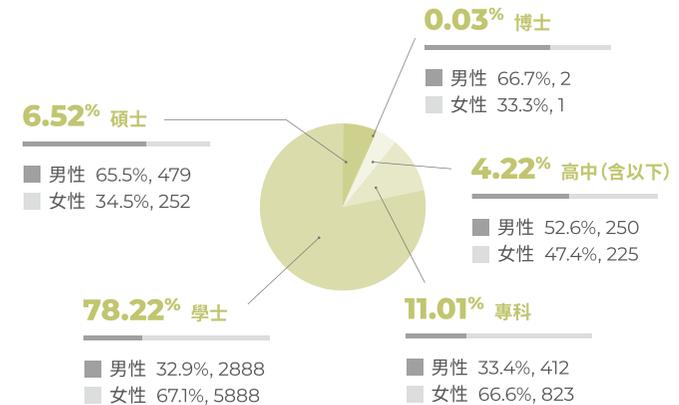
#### 依職類



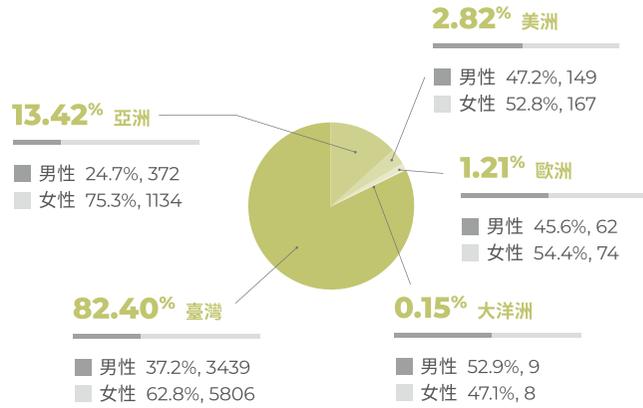
#### 依職級



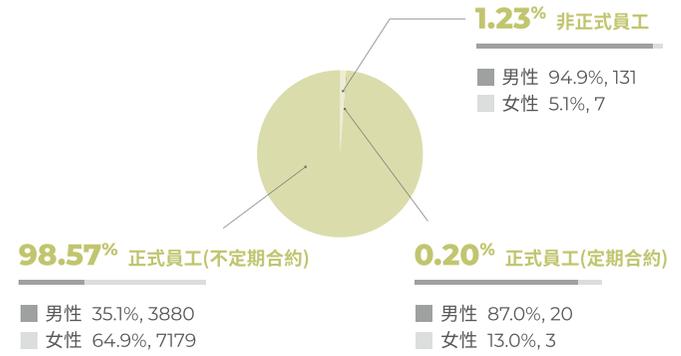
#### 依學歷



依地區



依聘雇類型



註 1: 地勤 - 高階主管指(副)協理級(含)以上人員;中階主管指經(副)理級人員;基層主管指(副)課長級人員;其餘人員為非管理職。

前艙 - 高階主管指執行總機長、副執行總機長(副協理級);中階主管為總機長、副執行總機長(經理級);基層主管為其餘飛行行政主管(除前述主管外);其餘人員為非管理職。

後艙 - 中階主管指執行總事務長;基層主管為副執行總事務長、督導教官(事務長)、副督導教官(事務長)、指導事務長、空服教官(事務長)、事務長;其餘人員為非管理職。

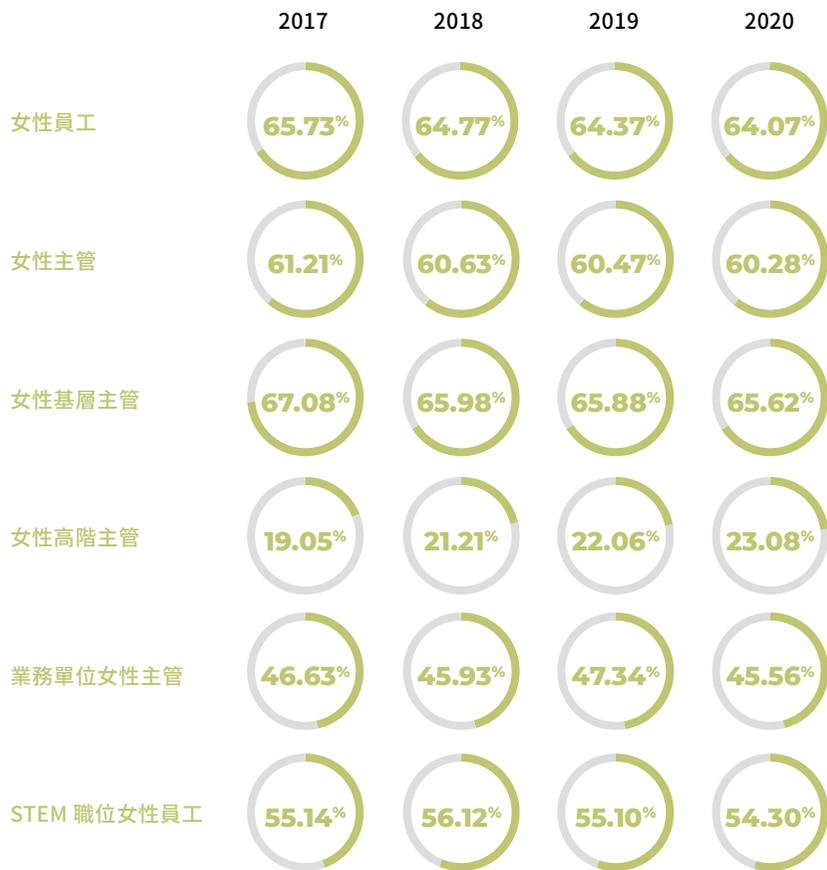
註 2: 正式員工(定期合約)含醫師、飛航教學顧問、高級專員、按摩師,餘正式員工屬不定期合約;非正式員工為學員。

## 多元平等的工作環境

長榮航空營運據點遍布世界各地，員工構成多元化，跨國界及不間斷地營運完全仰賴於各地員工的努力與付出；我們不因其性別、種族、國籍、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況不同而有差別待遇或歧視情況，提供各地員工友善平等的工作環境。不論在國內外地區，長榮航空皆提供眾多的工作機會予當地居民，促進當地就業及經濟發展。

雖然高達八成以上的員工屬於中華民國籍，但仍有為數不少的飛航組員與客艙組員，來自世界各個國家，主要為越南、泰國、日本、美國與中國，合併中華民國籍員工計算，佔總員工數接近 95%。為打造多元與包容職場，協助外籍同仁融入工作與生活，我們提供就業前的業務諮詢、安排同國籍員工擔任輔導員、提供住宿與安排關懷訪談等。長榮航空重視性別平等及女性在職場的價值，2020 年女性員工占總員工 64.07%，女性主管比例為 60.28%，性別平權所帶來的多元化文化，有助提升企業競爭力。

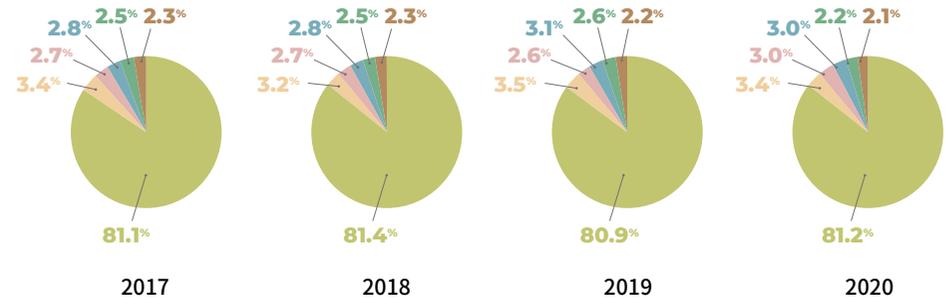
### 女性員工與主管分佈



### 國籍分佈

■ 中華民國 ■ 越南 ■ 泰國 ■ 日本 ■ 美國 ■ 中國

#### 佔總員工比例



#### 擔任主管比例



長榮航空積極支持身心障礙人士就業權，不定期於就業服務中心刊載招募訊息，另特別考量身心障礙者的情況，針對部分行政職務進行內容評估與職務再設計，並安排其他員工協助，提供友善的工作環境，以提高身心障礙人士就業率及留任意願。近年因整體進用人數較多，2020 年年底身心障礙人士實際進用加權人數達 95 人，已符合法定足額進用，創造身心障礙人士就業機會及打造多元化就業之職場。

## 身心障礙與原住民員工

	2017	2018	2019	2020
原住民人數(人)	33	43	53	40
身心障礙人數(人)	54	66	68	65
加權人數	76	96	101	95
聘僱身心障礙員工比例(%)	0.89	1.00	1.04	1.00

註 1: 員工總人數 = 當年度 12 月 1 日勞工保險投保人數。

註 2: 比率(%) = 加權人數 / 員工總人數; 法定比率 1%。

## 2020 年全球與重要營運據點聘用當地居民之比率

	全球	臺灣	美國	加拿大
當地居民聘僱比率	94.76%	96.70%	81.59%	51.28%
當地居民為管理階層比率	91.33%	99.92%	52.38%	25%
當地居民為高階管理階層比率	90.77%	100%	50%	0%

註 1: 當地居民聘僱比率 = 該當地居民總數 / 該地區員工總數。

註 2: 當地居民為管理階層比率 = 該當地居民為管理階層總數 / 該地區管理階層員工總數。

註 3: 當地居民為高階管理階層比率 = 該當地居民為高階管理階層總數 / 該地區高階管理階層員工總數。

註 4: 重要營運據點之美洲地區包含美國及加拿大。

註 5: 地勤 - 高階主管指(副)協理級(含)以上人員; 中階主管指(副)理級人員; 基層主管指(副)課長級人員。

前艙 - 高階主管指執行總機長、副執行總機長(副協理級); 中階主管為總機長、副執行總機長(經理級); 基層主管為其餘飛航行政主管(除前述主管外)。

後艙 - 中階主管指執行總事務長; 基層主管為副執行總事務長、督導教官(事務長)、副督導教官(事務長)、指導事務長、空服教官(事務長)、事務長。

## 4-2 人才留任

### 薪酬制度與福利

在人力密集度高的航空產業中，長榮航空建置了一套完善的績效考核制度，每年依各職類考核標準實施評核，並以考核結果搭配整體薪酬政策據以調薪；每年並會視營運績效及員工貢獻度核發年終獎金，提高員工士氣，激勵同仁努力工作，使工作付出與薪資有所連結，留住業界優秀人才。長榮航空遵循各國之當地勞動法規，不因男女而有差異，提供具競爭性之薪資水準，以吸引全球優秀熱情之人才貢獻心力。

### 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

	2018	2019	2020	差異 (%)
非擔任主管職務之全時員工人數	8,393	8,332	8,436	1.2%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	1,520,511	1,522,229	1,177,651	-22.6%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	1,023,338	1,022,248	680,910	-33.4%

註 1: 全時員工係指扣除經理人、部分工時、任職給薪未滿 6 個月等人後之在台僱用員工人數(含本國籍、外國籍)，採平均人數計算。

註 2: 薪資總額包括本薪、加班費、各項津貼及獎金、員工酬勞等，惟不包含股份基礎給付之費用化估列金額。

註 3: 員工薪資平均數 = 非擔任主管職務之全時員工薪資總額 / 全時員工總人數。

註 4: 員工薪資中位數指將全體受僱員工薪資由小到大排列，取位於中間點的數字。

註 5: 差異 (%) = 2020 年與 2019 年數據差 / 2019 年數據。

註 6: 2020 年因 COVID-19 疫情影響，航班量驟減，為擷節公司營運成本，增設「專案事假」並鼓勵空、地勤同仁申請，致 2020 年薪資與往年差異較大。

### 2020 年女 / 男薪資與薪酬比例

	整體	飛航組員	客艙組員	國內地勤	國外地勤	
薪資	高階主管	1.060	-	-	0.98	1.14
	管理主管	0.958	0.95	1.12	0.96	0.80
	非管理職	0.953	0.89	0.99	0.97	0.96
薪酬	高階主管	1.135	-	-	0.98	1.29
	管理主管	0.963	0.95	1.10	0.96	0.84
	非管理職	0.953	0.89	0.98	0.97	0.97

註: 2020 年飛航組員無女性高階主管，客艙組員無高階主管。

### 重要營運據點基層人員標準薪資與當地最低薪資比例

	2017	2018	2019	2020
臺灣	1.761	1.682	1.645	1.597
美國	1.196	1.051	1.303	1.086
加拿大	1.246	1.032	1.118	1.148

註 1: 基層人員起薪 / 當地法定基本薪資。

註 2: 當地法定基本薪資: 臺灣地區為月薪; 美洲地區為時薪乘以法定標準工時。

註 3: 美洲總分公司洛杉磯員工人數約佔美國地區總人數的三分之一，故美國以洛杉磯之法定基本薪資為計算依據。

註 4: 加拿大因各站員工人數差異不大，故以較高法定時薪(溫哥華)為計算依據。

註 5: 基層人員標準薪資不因性別而異。

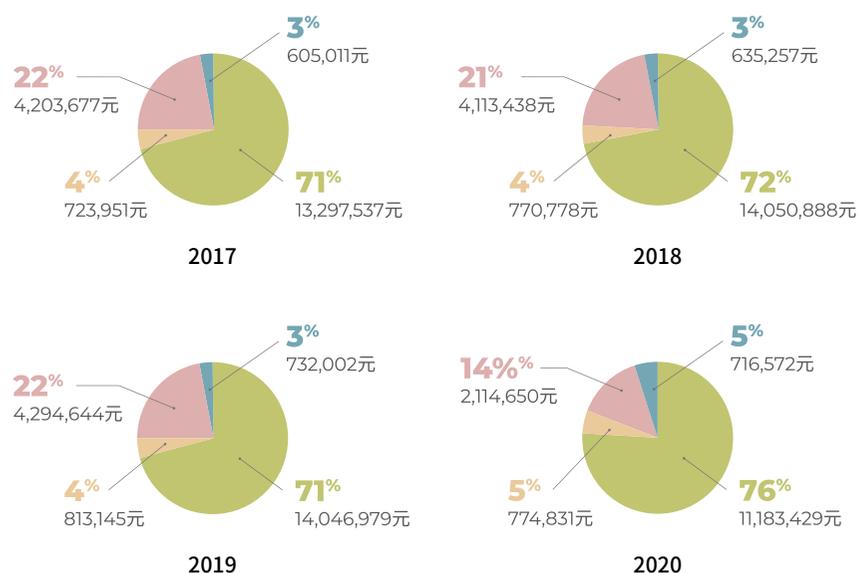
## 足額的勞工退休準備金

在員工的退休方面，長榮航空每年委由會計師精算足額之勞工退休準備金；目前勞工退休準備金提撥率為 15.0%，遠高於法定之 2.0% 提撥率，另新制提撥率為 6.0%，適用舊制與新制之員工皆 100% 納入退休金制度。截至 2020 年 12 月 31 日止，臺灣銀行勞工退休準備金專戶餘額計新台幣 5,640,060,920 元，精算後已足夠因應同仁退休需求。

### 各項人事費用及金額占比

■ 薪資 ■ 勞健保費 ■ 福利費用 ■ 退休金總額

單位：新臺幣仟元



### 勞工退休準備金專戶餘額

單位：新臺幣仟元

	2017	2018	2019	2020
專戶餘額	3,762,812	4,339,393	4,977,472	5,640,060

## 員工福利

長榮航空以服務客戶之精神，提供員工五星級的環境以及全心關懷的照顧；相關休假制度除依法令規定外，並設置許多福利措施與設備，如結婚禮金、喪葬補助、傷病慰問金、員工運動類社團補助及團體保險等，另有員工餐廳、游泳池、健身房、羽球場、圖書室等娛樂休閒區域，讓員工在工作之餘也有抒壓場所，維持身心平衡與健康。

### 員工福利項目

#### 臺灣地區

##### 正式員工 不定期合約員工

結婚禮金 / 結婚補助
奠儀 / 喪葬補助
傷病慰問金
特別休假
依法令申請育嬰留停
勞基法退休制度
空勤組員 / 派外人員海外醫療保險
團體意外險、員工國外出差住院暨傷害醫療險
團體定期人壽保險優惠費率
年終獎金
員工健檢
優待機票
員工運動類社團補助

##### 正式員工 定期合約員工

結婚禮金 / 結婚補助
奠儀 / 喪葬補助
傷病慰問金
特別休假
依法令申請育嬰留停
勞基法退休制度
團體意外險、員工國外出差住院暨傷害醫療險
團體定期人壽保險優惠費率
年終獎金
員工健檢
優待機票
員工運動類社團補助

#### 美洲地區

##### 正式員工

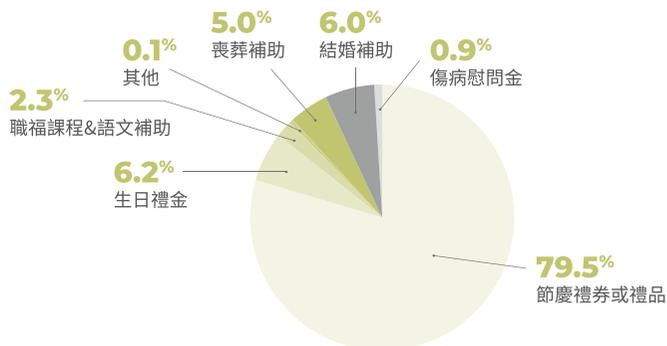
結婚禮金
奠儀 / 喪葬補助
特別休假
保險 (醫療險 / 牙齒險 / 視力險 / 人壽險)
年終獎金
優待機票
育嬰休假 (*)
退休福利 (401(k)、退休優待機票)

註 1：美洲地區包括美國及加拿大。

註 2：育嬰休假：美國地區依法提供 Family and Medical Leave (FMLA)、加拿大地區提供 Parental Leave，有育嬰需求並符合申請資格者得申請之。

## 職工福利委員會

為提升員工福利，「職工福利委員會」負責籌劃員工福利相關事宜，包括各項補助及津貼；我們也相當支持員工進修語文，提供語言進修的免費課程及優惠補助。為使員工放鬆身心，每年開辦職福課程，包含中餐烹調、點心烘焙、有氧瑜珈、流行音樂等課程，提供員工放鬆心情與抒壓的管道，保持運動習慣與維持健康，涉略不同領域活動，讓員工在工作之餘藉由參與活動，釋放工作壓力，提升工作效率。



### 福委會福利金支出比率 (%)

註：因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情，為避免群聚及降低職福金現金支出比率（依法規以不超過當年度福利金總收入 40% 為原則），自 2020 年 3 月起，陸續暫停職福課程、語文補助及生日禮金，俟疫情結束，職福會將再討論恢復時程。

## 臺灣地區員工育嬰留停統計

	女	男	合計
2020 符合育嬰留停資格人數	551	215	766
2020 申請育嬰留停人數	304	8	312
2020 育嬰留停申請率 (%)	55.17%	3.72%	40.73%
2020 育嬰留停應復職人數 (A)	252	7	259
2020 申請復職人數 (B)	244	7	251

## 員工關懷

長榮航空積極推動「員工協助方案」，藉由組織各單位成員，以「關懷種子」角色，與人事單位共同發展員工關懷網絡，以即時發現、適時預防及主動協助，來疏導或解決可能導致員工工作生產力下降的組織與個人議題，使員工身心健康，積極投入工作，維護企業競爭力，創造勞資雙贏。服務方案項目包含於公司內部網站揭露「員工關懷」各類生活所需資訊、舉辦身心健康及壓力管理講座、工作適應輔導、員工工時或加班關懷機制、員工健檢之追蹤與管理、提供團膳、心理及法律諮商、健康醫療諮詢、紓壓按摩服務、身心健康相關書籍及文章借閱推廣、愛心傘服務、哺(集)乳室設置、托兒機構特約、禁止性騷擾與防治宣導、員工關懷轉介程序、提供運動類社團活動經費補助等。

另為體恤女性員工懷孕辛勞，女性空勤組員在懷孕期間可申請擔任地面勤務之行政工作，安心度過懷孕期間；且男女員工皆可申請育嬰留職停薪，期滿優先安排於原單位復職。同時為照顧有哺育需求之女性員工，長榮航空內部設有哺乳室，提供女性員工哺育空間及時間，同時也與臺灣地區各營運據點附近優良之托兒機構進行簽約，享有費用優惠，以提供員工更安心的支援。2020 年長榮航空女性空勤組員懷孕期間暫任地勤職務共計 57 位，空地勤同仁申請育嬰留職停薪有 312 位，男性占 2.56%，女性占 97.44%，具有育嬰留職停薪資格員工實際申請之比率為 40.73%，所有申請案件皆全數通過；同仁申請育嬰留停後之留任率為 99.24%，顯示我們提供了一個優良完善的工作環境，讓同仁樂於回到職場工作。

	女	男	合計
復職率 (B/A)	96.83%	100%	96.91%
2019 復職人數 (C)	259	3	262
2019 申請復職且服務滿一年人數 (D)	257	3	260
留任率 (D/C)	99.23%	100%	99.24%

註 1: 復職率計算公式: 申請復職人數 / 應復職人數。

註 2: 留任率計算公式: 前一年度申請復職且服務滿一年人數 / 前一年度復職人數。

## 員工考核

長榮航空針對地勤員工、飛航組員及客艙組員等三大職類員工，每年進行工作考核，由所屬主管進行考評分析，作為晉升標準以及年終獎金、調薪、調動及人力培訓作業之依據，2020 年績效考核執行率為 100%。針對考核排序較差者，藉由各項輔導、面談及檢測方式，引導員工反映工作上遭遇的問題，並協助擬定改善方案，提升員工的專業技能及工作效率，使其達到一定水準之工作表現。完善的晉升管道是吸引專業人才的主要關鍵，長榮航空為讓員工適才適任，從新人培育開始，單位主管依績效評核結果、員工職涯規劃及組織需求等因素綜合考量，安排輪調，藉著職務調整協助員工發揮所長，並定期辦理職務升等評鑑，提供優秀員工晉升機會與管道，留任專業人才，創造公司與員工雙贏局面。

### 工作績效考核及面談

長榮航空所有員工都會由主管進行考核，考核成績會做為晉升、年終獎金、調薪、調動及人力培訓的參考依據。考核方式為主管考核部屬的垂直考核，工作績效的溝通皆已落實在工作交付與成果回饋的日常作業中。另針對跨部門支援、跨部門業務管理之人員考核，會以多面向 (multi-dimension) 的考核概念，係授權予該段考核區間具直接管理權責者，獨立進行考核，以形成個人最終績效評價。

### 地勤員工

每年實施兩次績效考核，針對考核較差者，由單位主管與員工進行面談，並後續評量員工改善狀況。

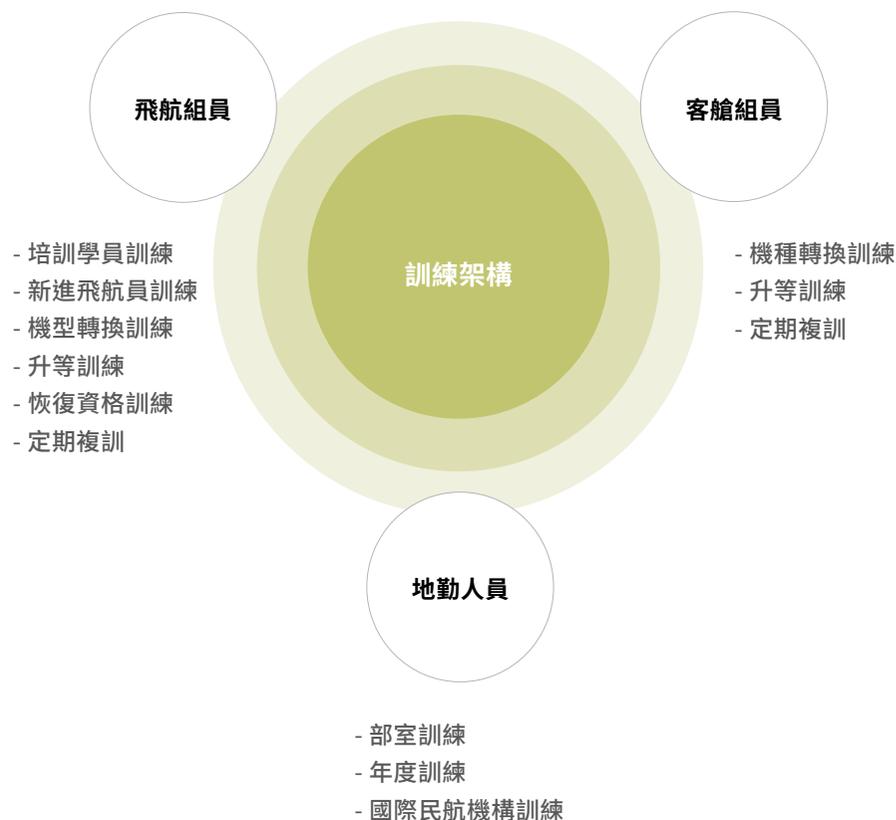
### 飛航組員

每年有年度檢定及兩次行政管理考核，針對考核較差者，由機隊主管進行考核面談，告知需改善的地方，並聽取員工想法。

### 客艙組員

每年度進行兩次績效考核，針對表現較差者，將由管理單位進行約談鼓勵與提醒，並安排績效改善計畫，以利提升組員自我表現。

## 4-3 員工發展



人才培育是企業永續經營的基礎，也是提升服務品質的必要工作，長榮航空設有訓練中心，並投入人力物力，持續導入航空界新型訓練方式，並針對各職類需求及航空法規要求，訂定地勤員工、飛航組員及客艙組員三大體系訓練課程，以標準化的教育訓練制度，有效提升員工素質及工作效率，增加公司競爭力。2020 年度每名員工接受訓練的平均時數 29.2 小時，女性員工為 25.4 小時，男性員工為 36 小時。

## 各職類人員受訓平均時數與費用

		平均訓練時數(小時)				平均訓練費用(新臺幣元)			
		2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
整體	每位員工	40.0	34.3	36.1	29.2	56,004	61,091	61,953	52,347
性別	每名女性員工	39.2	31.3	33.1	25.4	54,967	55,802	56,774	45,630
	每名男性員工	41.4	39.9	41.6	36.0	58,048	71,141	71,483	64,716
年齡	<30 歲	40.2	32.1	34.1	26.9	56,338	57,200	58,589	48,219
	30-50 歲	39.4	35.3	37.0	30.0	55,163	63,015	63,477	53,812
	> 50 歲	42.4	40.5	39.9	32.4	59,401	72,244	68,572	58,228
職級	高階主管	25.2	26.0	26.3	20.7	12,103	11,909	11,706	7,313
	中階主管	27.8	28.6	28.9	23.2	38,914	42,897	40,585	32,357
	基層主管	36.5	31.1	32.4	25.5	23,922	25,156	23,381	19,265
	非主管職	40.7	34.8	36.8	29.8	60,675	66,472	67,808	57,544
訓練類型	飛航專業	68.5	66.0	68.4	60.6	457,278	482,519	469,049	405,166
	客艙服務	49.7	35.6	38.9	29.9	4,146	3,493	3,862	2,309
	地勤專業	24.5	25.4	25.7	20.1	4,922	4,669	4,880	1,096

註 1: 上表為正式員工平均受訓時數, 不包括非正式員工培訓飛航學員養成訓練約 23 個月, 2020 年平均每人接受訓練時數為 549 小時, 以及培訓空服學員養成訓練約 2.5 個月, 平均每人接受訓練時數為 464 小時。

註 2: 員工接受訓練的平均時數 = 該年度接受訓練之總人時數 / 當年年底正式員工總人數。

註 3: 2020 年地勤員工主管級人員管理職能訓練時數 3~8 小時不等, 訓練總人時 1,391 小時, 完訓人數 336 人。

註 4: 2020 年版企業社會責任報告書修正 2019 年版之 2017 及 2018 年飛航組員、客艙組員、地勤員工各職類人員受訓平均時數。

註 5: 飛航組員投入之訓練資源相比客艙組員與地勤人員經費較高, 主因為受訓講習學費之性質等。

## 飛航組員

飛行安全與飛航組員素質息息相關，長榮航空為提供旅客更安全的飛行服務，持續購入各型最高等級之全功能飛行模擬機，並以最高等級設備進行飛航組員機種轉換訓練、升等訓練與定期複訓。飛航組員每年須通過 2 次模擬機訓練及評估，並視其訓練結果安排加課，以確保飛航組員航機操作技巧與應變能力符合公司標準，2020 年度各機型整體加課率維持在 2-5%。為落實「追求安全絕不妥協」的飛安政策，長榮航空更積極導入新形態訓練模式，為國內率先獲民航局核准以實證訓練 (Evidence-Based Training) 模式進行飛航組員定期複訓的航空公司。

長榮航空於 2013 年 5 月在美國加州投資成立航空系統公司 - 長榮航空飛行學院 (EVA Flight Training Academy)，為亞洲唯一在美國自辦飛行學校的航空公司，強調優化訓練品質，確保飛安。目前擁有 8 架單引擎及 1 架雙引擎訓練機，並通過當地民航主管機關之規定取得飛行學校證書，可提供飛機自用駕駛員 (Private Pilot License, PPL)、飛機商用駕駛員 (Commercial Pilot License, CPL) 與多組員飛機駕駛員 (Multi-crew Pilot License, MPL) 之飛行訓練。2017 年 1 月教學大樓與停機棚落成啟用，並於 2019 年 7 月建置完成維修棚廠，未來學校將規劃興建校舍及擴充相關訓練設施。隨著各項基礎設備的逐步到位，預計每年可訓練 80 名學員，除了提供系統公司培訓飛航學員訓練外，並可提供其他航空公司飛行學員的培訓，為國際航空業的人才培育貢獻一份心力。長榮航空透過自有品牌與訓練能量，培訓需求之飛航學員，確保機師品質，並提升基礎飛行訓練品質，更能符合本公司對飛航安全的嚴格要求，至 2020 年底，總共已完成 276 名學員之培訓。

## 飛航組員訓練計劃

### 培訓學員訓練

完訓率 (%)



訓練人次 **211**

#### 內容

- 地面學科訓練
- 基本飛行訓練
- 進階訓練
- 機型轉換訓練
- 航路經驗

### 新進飛航員訓練

完訓率 (%)



訓練人次 **31**

#### 內容

- 地面學科訓練
- 新進飛航員機型轉換模擬機訓練
- 航路經驗

### 機型轉換訓練

完訓率 (%)



訓練人次 **117**

#### 內容

- 地面學科訓練
- 機型轉換模擬機訓練
- 航路經驗

### 升等訓練(原機型SFO升等PIC)

完訓率 (%)



訓練人次 **7**

#### 內容

- 領導職能訓練及評估
- 升等模擬機訓練
- 航路經驗

## 升等訓練 (升等 SFO)

完訓率 (%)



訓練人次 **84**

內容

- 領導職能訓練及評估
- 升等模擬機訓練

## 恢復資格訓練

完訓率 (%)



訓練人次 **60**

內容

- 地面學科訓練
- 恢復資格模擬機訓練
- 航路經驗

## 定期複訓

完訓率 (%)



訓練人次 **2,353**

內容

- 實證訓練

## 定期複訓

完訓率 (%)



訓練人次 **924**

內容

- 地面學科訓練
- 前後艙聯合緊急逃生訓練

註：完訓率代表參訓人員之最終測驗通過率。

## 客艙組員

為維護客艙安全及服務品質，長榮航空訓練課程皆依規範之標準作業程序，於安全、服務訓練艙或教室，以擬真設備及機上服務用品進行模擬演練與檢測，期以完善的訓練設施，達到最佳訓練效益。訓練課程內容主要是讓客艙組員練習操作飛機上各項緊急用品與設備、模擬演練緊急特殊狀況應變處理，同時學習各艙等服務流程技巧與專業知識，讓組員提供服務時，除滿足乘客基本需求外，皆能秉持用心、真心、熱心態度，落實於每一個服務環節，把握每一次與乘客接觸的時機；另為強化客艙組員服務應對職能，亦聘請外部優質講師引領組員深入瞭解乘客屬性，將服務觀念內化於心，提供細緻且超越期望的服務，讓乘客的每一趟航程，皆能感受安心及暖心的優質服務。

註 1：因嚴重特殊傳染性肺炎致 53 名外籍學員未完成機上實習訓練，故完訓率未達 100%。

註 2：2020 年未開辦升等訓練課程，故上表無列示此訓練。

## 客艙組員訓練

### 定期複訓

完訓率 (%)



訓練人次 **3,760**

內容

- 安全 / 保安訓練課程
- 組員資源管理
- 緊急逃生訓練
- 各類機門及緊急裝備操作訓練
- 專業實作演練暨案例研討
- E-Learning 課程

### 機種轉換訓練

完訓率 (%)



訓練人次 **1,562**

內容

- 機型 / 客艙結構課程
- 安全訓練課程
- 機上娛樂設備課程
- 其他訓練課程

### 新進地面學科

完訓率 (%)



訓練人次 **267** (\*1)

內容

- 安全訓練課程
- 服務訓練課程
- 機上急救常識 / CPR & AED 訓練
- 其他訓練課程
- 機上實習訓練

## 地勤人員

地勤員工訓練課程分為部室職能訓練、年度訓練及國際民航機構訓練三類，每年底規劃隔年度之教育訓練計畫，相關訓練由長榮航空內部專業講師或外聘專業講師授課，並於課程結束後評核實施狀況，做為未來課程調整之參考，確保課程品質以達成訓練目標。

### 地勤訓練課程



### 重點訓練課程

#### 優質服務精進訓練

為能持續提供符合顧客需求的服務，針對地面服務與機上服務規劃服務品質精進訓練專案，包括商務艙服務、資深客艙組員服務強化與服務演練等。透過創新服務與顧客體驗，提升顧客滿意度與降低客訴率，維持顧客忠誠度，維持市場獲利能力。

管理指標	2017	2018	2019	
成果評估 (L4 Result)	KPI: 客運服務滿意度	4.39	4.42	4.41
	KPI: 客訴率 (每十萬人次)	0.53	0.56	0.30
行為評估 (L3 Behavior)	KPI: 教官抽查服務不合格率	N/A	0.09	0.07
	KPI: 服務理念運用執行率	100%	100%	100%
學習評估 (L2 Learning)	KPI: 地勤人員課程完訓率	100%	100%	100%
	KPI: 客艙組員課程完訓率	N/A	100%	100%
反映評估 (L1 Reaction)	KPI: 客艙組員課程滿意度	N/A	93.64%	96.63%

#### 機種轉換訓練

除了既有機種的轉換訓練，配合公司在 2018 年至 2022 年將引進 24 架的 787 客機，規劃新機種的訓練課程，協助同仁熟悉新機型客艙結構、緊急設備、艙門操作、廚房裝載與娛樂系統等。不僅可以滿足新機型航線人力調配，增加新運能與作業效率，同時為營收成長帶來新動能。

管理指標	2018	2019	2020	
成果評估 (L4 Result)	KPI: 加入運能的 787 新飛機 (架)	2	6	2
	KPI: 飛航組員留任率	100%	100%	100%
行為評估 (L3 Behavior)	KPI: 飛航組員定期複訓不及格率	2%	1.79%	1.83%
	KPI: 客艙組員測驗通過率	100%	100%	100%
學習評估 (L2 Learning)	KPI: 飛航組員課程完訓率	98%	92%	97%
	KPI: 客艙組員課程完訓率	100%	100%	100%
反映評估 (L1 Reaction)	KPI: 客艙組員機型介紹認知測驗通過率	99%	99.74%	99.74%

## 智能飛航安全訓練

飛航安全課程內容涵蓋航空安全教育基礎課程、安全管理基礎班與主管班，讓員工了解危害確認及風險管理、航空保安的認知，透過飛安提案與執行安全辨識，減緩異常事件發生機會。同時導入人工智慧 / 大數據等技術，提升對航班風險的判讀效率，有效掌握整體風險，提高飛行安全績效與客戶的飛安滿意度。

管理指標	2018	2019	2020	
成果評估 (L4 Result)	KPI:飛安滿意度(滿分 5 分)	4.48	4.50	4.55
	KPI:飛行安全績效(次 / 每百萬飛時)	1.56	1.49	1.54
行為評估(L3 Behavior)	KPI:執行安全辨識(件)	306	239	70
	KPI:安全提案(件)	106	31	16
學習評估 (L2 Learning)	KPI:完訓率 (%)	100%	100%	100%
	KPI:分數平均	96.15	94.8	93.32
反映評估(L1 Reaction)	KPI:平均滿意度	4.73	4.73	4.76

## 員工溝通

### 溝通與結社自由

長榮航空第七屆勞資會議代表於 2019 年 10 月任期屆滿，依勞資會議實施辦法發函通知工會辦理勞方代表選舉，工會因選舉公告作業過程瑕疵，致使大多數同仁聯署陳情有損及勞工選舉或被選舉權之情。為顧及勞資和諧，由公司協助依法辦理改選勞方 8 名 (男 3 / 女 5)。主管機關函覆得循司法訴訟途徑以維護勞資雙方權益，並可藉主管機關專案協助促進勞資關係和諧。

另外，尚有關懷訪談、互動會議、職福會等各項管道，針對不同主題與同仁溝通互動，同仁可藉由多元的溝通管道反映各類工作上的問題。

### 勞資溝通管道 / 頻率及主要溝通內容

溝通管道	頻率	主要溝通內容
勞資溝通座談會	3 次 / 年	勞資相關議題申訴、協調、溝通。
部室會議	1 次 / 月	傳遞公司未來發展、營運策略及重大訊息與措施，使員工瞭解並回饋意見。
工會定期溝通會議	每 1-2 個月開會 1 次	工會提出勞資相關議題進行協調、溝通及議合。
客艙組員研習會	5 次 / 年 (8 月舉辦)	傳遞公司內外外部訊息與服勤作業宣導及意見交流並與相關單位進行雙向溝通，凝聚向心力。
事務長研習會	10 次 / 年 (10/11 月舉辦)	傳遞公司內外外部訊息與服勤作業宣導及意見交流並與相關單位進行雙向溝通，凝聚向心力。
職工福利委員會	1 次 / 季	員工福利規劃、協調及運用。
職業安全衛生委員會	1 次 / 季	審議、協調及建議安全衛生相關事項。
績效考評及面談	2 次 / 年	透過績效面談員工可反應工作問題，公司可明確表達工作要求與期望，並適時給予輔導及協助。

註 1: 2020 年因疫情關係，飛航組員研討會暫停舉辦，飛航員仍可透過 voyage report、email 或電話隨時和機隊或管理單位保持順暢溝通。

註 2: 勞資溝通座談會、部室會議、職工福利委員會、職業安全衛生委員會、績效考核及面談等溝通方式，提供員工表達意見與溝通的多重管道，整合意見後研議之決策與全體員工相關。

## 員工意見調查

長榮航空委由東海大學企業永續影響力中心進行外部的職場組織氣候調查，瞭解員工對於職場工作的投入與認同的感受，包括工作要求、貢獻、歸屬、成長、認知、情感與行動等七大構面，總共有 4,140 位全球的員工參與問卷調查，回覆率約為 37%。此調查結果將作為組織內部精進的重要參考，未來長榮航空將維持兩年一次的問卷調查，持續瞭解員工的意見與需求，打造一個具吸引力的職場與最佳雇主。



員工  
我會很自豪地告訴他人，  
我為長榮航空公司工作



員工  
我會向朋友推薦長榮航空  
公司為優良企業

	整體	性別		年齡					職級			
		女	男	21-30	31-40	41-50	51-60	> 61	非主管	基層	中階	高階
工作要求	87.5%	88.6%	86.1%	87.5%	85.2%	89.1%	90.4%	100.0%	86.8%	90.7%	94.6%	100.0%
貢獻	49.4%	55.9%	59.7%	56.5%	51.8%	63.3%	65.6%	70.3%	54.8%	68.2%	83.9%	96.4%
歸屬	60.0%	70.7%	72.4%	70.9%	66.3%	74.0%	81.3%	94.6%	69.5%	79.6%	89.3%	96.4%
成長	67.2%	61.3%	75.7%	64.0%	64.4%	72.6%	75.9%	83.8%	64.5%	79.1%	92.0%	96.4%
認知	73.5%	71.6%	76.3%	71.5%	68.5%	78.0%	86.3%	83.8%	71.3%	83.0%	93.8%	100.0%
情感	79.4%	78.6%	80.6%	76.4%	73.8%	87.0%	91.8%	97.3%	77.1%	90.9%	98.2%	100.0%
行動	73.2%	71.4%	75.8%	64.3%	68.0%	87.8%	92.9%	97.3%	70.1%	88.3%	97.3%	100.0%
總合	60.7%	57.5%	65.3%	57.5%	53.4%	68.1%	77.2%	94.6%	57.5%	74.9%	89.3%	100.0%

註 1: 問卷調查尺度: 1 分為非常不同意、2 分為不同意、3 分為普通、4 分為同意、5 分為非常同意。

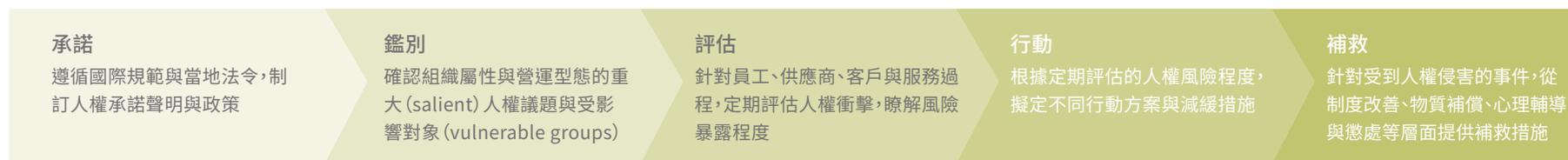
註 2: 百分比為調查員工勾選 4 分與 5 分的比例。

## 4-4 人權與勞工權益

### 人權管理

長榮航空參考聯合國工商業與人權指導原則(United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights)，建立以保護(protect)、尊重(respect)與補償(remedy)為基礎的人權保障環境，支持與遵循聯合國《世界人權宣言》、《全球盟約》、《國際勞動組織公約》、及《當地法令》，禁止任何侵犯及違反人權的行為，讓人均能獲得公平而有尊嚴的對待。

### 長榮航空人權盡職調查流程



### 長榮航空人權管理

長榮角色	重大(salient)議題	受影響對象	風險調查方式	2020年風險性
員工與服務過程	超時加班	所有員工	超時加班核准人數	●
	性騷擾	所有員工	性騷擾成案數	●
	歧視	所有員工	透過通報管道、職場不法侵害調查	●
	職場安全	所有員工、承攬商	職災受傷統計	●
	職場健康	輪班 / 夜班與長時間員工	異常工作負荷辨識與風險調查	○
	女性保護	妊娠、產後一年內、哺育母乳之女性勞工	妊娠及分娩後健康危害評估	○
	童工	新進員工	招募甄選過程	○
	強迫勞動	所有員工	員工申訴、強迫加班	○
	集會自由與協商	所有員工	勞資協商	○
供應商	勞動人權	所有供應商的員工	永續性風險評估調查	○
	安全與健康	所有供應商的員工	永續性風險評估調查	○
	環境保護	所有供應商的社區	永續性風險評估調查	○
	資訊安全	所有供應商的客戶	永續性風險評估調查	○
客戶	隱私權與個人資料	所有客戶	申訴管道	○
社區	噪音	社區居民	申訴管道	○

● 中 ○ 低

## 具風險性的重大人權議題的減緩與補救措施

重大 (salient) 議題	減緩措施	補救措施
超時加班	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 宣導同仁落實加班事先申請制</li> <li>- 宣導主管應主動關懷並掌握所屬同仁日常工作狀況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 針對長時間工作者進行異常負荷調查</li> <li>- 提供加班費</li> </ul>
性騷擾	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 進行性騷擾教育訓練, 強化宣導及預防機制</li> <li>- 邀請外部講師舉辦性騷擾防治講座</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 調整雙方當事人工作場域</li> <li>- 針對性騷擾事實成立的行為人給予適當懲處</li> <li>- 依據案件歸因調整公司制度與措施 ( 如加強或調整公共區域環境設備 )</li> <li>- 提供心理諮商轉介服務與依據被行為人意願進行調動安排</li> </ul>
歧視(職場不法侵害)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 執行「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估」、「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點」、「職場不法侵害預防之作業場所配工與工作設計檢點」</li> <li>- 全體同仁教育訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 不定時發布不法侵害之宣導</li> <li>- 提供心理諮商轉介服務</li> <li>- 若為外部事件, 同仁為此受傷, 公司會提供慰問金, 亦會協助後續法律事宜</li> </ul>
職場安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 職場危害鑑別暨風險評估</li> <li>- 針對中度風險作業訂定管理方案</li> <li>- 對員工及承攬商進行安全衛生訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 針對職災事件進行事件分析與研擬改善措施</li> <li>- 承攬商簽訂合約時, 需同時簽訂「承攬商安全衛生契約」</li> <li>- 將職災案例加入「勞工職業安全衛生準則」</li> <li>- 提供醫藥與保險申請</li> </ul>

## 勞動權益

### 員工申訴

為保障員工權益, 長榮航空訂有勞工申訴處理辦法, 員工得依正式申訴管道反應問題, 後續我們將會妥善地與員工溝通協調, 以取得勞資雙方認同。2017 到 2020 年經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴共有 64 件, 其中新增案件主要為主張特休排定權及薪資核敘方式等相關事項爭議, 未來將加強勞資雙方僱用條件溝通, 以預防相關勞資爭議再發生, 而面對已發生的申訴案, 採取理性和平方式協調解決。

	2017	2018	2019	2020
經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴的總數量(當年度)	8	17	19	20
處理的申訴數量(含前一年度)	10	19	19	21
解決的申訴數量(含前一年度)	6	17	18	19
尚處理中(未解決)的申訴數量	2	0	1	2

註 1: 上述統計數字為員工申請外部調解單位或提報法院處理之事件, 由第三方公正單位介入處理之機制, 能有效保證勞資雙方權益, 長榮航空皆依循處理結果執行。

註 2: 處理 / 解決的申訴量之統計原則為「報告期間內得到處理 / 解決的申訴數量, 包含本年度和前一年度提出的申訴」。

註 3: 尚處理中(未解決)的申訴數量指當年度正式申訴而未解決件數。

註 4: 表列案件於一年內之結案率為 100%。

因應航空產業特性, 常因氣候及機場航管因素導致員工工時未能完全依照班表, 長榮航空已就偶發之員工超時情況持續關注並管理, 惟針對天災等異常狀況需求之加班, 仍無法避免。倘有工作超時之情況, 皆依民航法規、勞動基準法第 32 條規定執行。

## 性騷擾防治及性別平等

長榮航空為保障性別工作平等、消除性別歧視並防治性騷擾事件發生，於公司內部網站發布「工作場所性騷擾防治宣導事項」，2017 年持續開辦性別工作平等法及性騷擾防治相關課程，並增加女性勞工母性健康保護等內容，積極宣導性別平等及性騷擾防治等人權事項。若員工遇有性別歧視或性騷擾情事時，得依「長榮航空公司性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，填寫「員工性騷擾事件申訴表」提出申訴，可即時向人事單位主管反應；案件於接獲申訴日起兩個月內作成決議，如有必要得延長一個月，2020 年經由正式申訴管道，提起性騷擾事件及性別歧視等人權申訴事件為 5 件。案件經調查後，公司已進行必要處置，善盡補救與防範之責任，並搭配內部宣導，另計劃邀請外部講師舉辦性騷擾防治相關課程，積極推展性平理念。

## 性騷擾事件及性別歧視案件處理

件數	違反事項	處理結果
4	肢體碰觸	懲處：針對行為人進行口頭訓誡、行政處分，並指派參加性別平等課程。 制度：加強或調整公共區域環境設備、進行工作場域調動。 輔導：提供被行為人員工協助方案之免費心理諮商轉介服務、依被行為人意願進行調動安排。
1	行為不當	懲處：訓練學員以退訓處置，終止訓練關係。 制度：再次發布尊重性別平權公告，重申公司零容忍政策且皆依法辦理。

## 性騷擾申訴流程

01

### 性騷擾申訴提出

受理申訴案件，確認申訴內容，於申訴書上簽名或蓋章。

02

### 視需要組成「性騷擾申訴處理調查小組」

小組成員三人(含)以上，其中女性代表不得低於二分之一。

03

### 申訴之日起二個月內做成決議 (必要時得延長一個月，並通知當事人)

申訴人及申訴之相對人對申訴案之決議有異議者，得於收到書面通知次日起二十日內，以書面提出申復。

## 性別歧視 / 性騷擾申訴管道

部門	專線電話	電子信箱
地勤人員	03-351 5113	
飛航員	03-351-5916 03-351-5886	134@evaair.com
空服人員	03-351-8805 03-351-8806	

## 性別平等與人權教育相關課程實施情況

	2017	2018	2019	2020
應訓人數(人)	4,872	5,648	4,715	5,390
實際受訓人數(人)	4,872	5,648	4,715	5,390
施訓率(%)	100%	100%	100%	100%

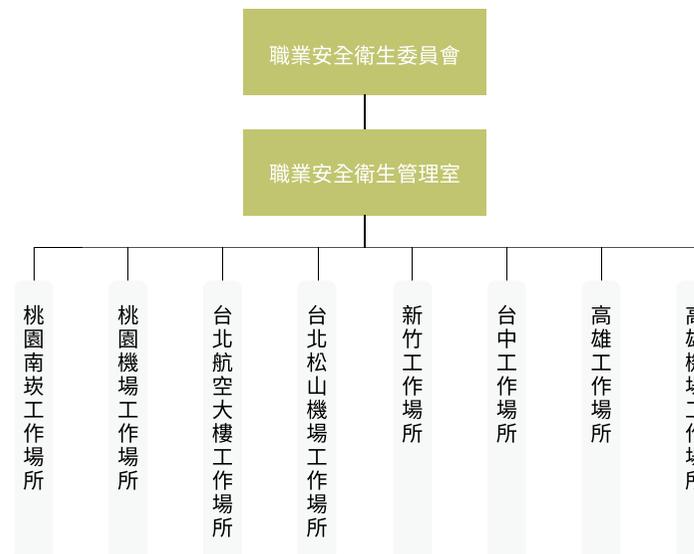
註 1: 依參訓對象不同, 性別平等相關教育訓練時數 0.5~3 小時不等。2020 年訓練總人時 3663 小時。  
 註 2: 該項公式 = 該年度實際受訓人數 / 當年度應訓人數, 自 2018 年調整公式如前列。

## 4-5 友善職場

### 管理制度與目標

長榮航空設有「職業安全衛生委員會」, 負責審議公司職安衛年度工作計劃及協調、督導職業安全衛生相關決策之執行, 委員會之委員計 24 名, 含主任委員(1 名)、執行秘書(1 名)、職業安全衛生管理人員(1 名)、職業安全衛生相關工程監督人員(1 名)、醫護人員(1 名)、部門主管(11 名)、勞工代表(8 名); 委員會會議每季討論職業安全衛生政策及相關建議, 後交由相關部門研議執行, 並由「職業安全衛生管理室」監督及追蹤執行狀況, 定期向委員會呈報執行狀況。

### 長榮航空職業安全衛生管理組織圖





為提升作業環境與確保作業人員的安全，長榮航空職業安全衛生目標以零違規、零事故及零風險為標的，透過國家規範「臺灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)」及國際標準「職業安全衛生管理系統(ISO 45001)」的建置，有效降低作業環境的危害及風險，並強化全體員工參與、職業災害預防、變更管理、採購管理、承攬管理及緊急應變管理等要項，提升職業安全衛生管理的績效。長榮航空位於臺灣所有工作場所均已通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證。

### 職業安全衛生目標與主要措施

目標	法規遵守，零違規 · 員工安全，零事故 · 環境衛生，零風險
安全管理事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 實施工作場所安全衛生巡查作業</li> <li>- 職業災害統計分析及案例宣導</li> <li>- 機械設備、車輛自動檢查作業</li> <li>- 作業場所危害辨識、風險評估及管控作業</li> <li>- 職場不法侵害預防及母性健康保護作業環境風險評估作業</li> </ul>
對應措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 空勤組員及第一線員工免費流感、MMR 疫苗施打及員工眷屬自費流感疫苗施打</li> <li>- 廚房作業人員免費 A 肝及流感疫苗注射</li> <li>- 不定期公告職業病及高風險疾病如 COVID-19、麻疹、流感等傳染性疾病之資訊及防範對策</li> <li>- 主要辦公處所及大樓皆設置 AED，並實施急救訓練及 AED 的使用訓練</li> <li>- 長時間作業、重覆性作業、不法侵害及母性健康保護預防計畫</li> <li>- 機邊作業同仁及客服本部 訂位票務部同仁聽力關懷計畫</li> </ul>
衛生管理事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 每年二次自衛消防編組訓練及演練</li> <li>- 舉辦傳染病防疫應變演練，並因應傳染病疫情狀況，召開防疫應變委員會會議，研議執行方案及措施，以保護員工安全及健康</li> <li>- 舉辦緊急災變演練檢討會議，以檢討缺失及建議未來改善方向</li> </ul>
緊急災變演練	



### 職災預防與健康保護

長榮航空各部室每年至少執行一次「職場危害鑑別暨風險評估」作業，針對工作環境、所在地點、作業內容、人員資格、可能使用或接觸的機械設備、工具、能源及化學物質等，鑑別出可能產生的作業危害，確認現有之工程控制、管理控制及個人防護具，以評估危害風險等級，進一步規劃適切的預防對策，以降低職災及職業病發生風險。2020 年雖無高風險作業，各部門亦會針對中度風險作業，訂定管理方案及目標，並依據方案中之措施執行，定期監測目標進度，待管理方案實施期間截止後，檢視是否達到目標，如未達成，持續訂定方案繼續監督。除此之外，假若部門發生職災事件，需針對該職災事件之可能性及嚴重度，重新評估事發作業之風險等級，並隨時調整及加以改善。因應產業特性與工作種類，我們在各個作業現場區皆有安全管控及警告標示，並發放防護具供員工使用，安排全體員工接受定期健康檢查與特殊作業健康檢查，頻率皆優於法規，除了離職、留職停薪及懷孕同仁外，應健檢員工皆於該年度完成健康檢查。此外，亦辦理健康促進活動及提供同仁心理諮商資源，以減緩員工壓力及降低職業疾病發生的機率。另為促進員工健康照護，設有醫務室及醫護人員臨場服務，更於各辦公大樓設置 AED 並安排員工訓練使用，以因應突發狀況，減少意外的發生。

在防疫應變作業方面，防疫應變委員會為本公司傳染病防疫及應變作業決策與督導單位，除建置完整的員工防疫網站與官方網站 COVID-19 資訊專區及防疫整備暨應變計畫外，各部室及航空系統公司亦備有防疫應變計畫，透過預防、防疫整備、緊急應變、復原、教育訓練及模擬演練，以防範傳染病疫情對於公司營運之影響。2020 年本公司有空勤組員感染法定傳染病，但在專業醫療院所治療下，皆已康復恢復正常工作。為防範空勤組員感染風險，除了提供組員整套防護裝備外，並訂定「長榮航空空勤組員防疫健康管控強化措施作業辦法」，針對空勤組員於外站停留或居家檢疫期間，採取嚴格防範措施，以有效避免空勤組員感染法定傳染病的機率。

## 防疫應變計畫 - 防疫整備 - 全面、具體,防疫應變 - 迅速、到位。



### 職業安全衛生管理

在落實職業安全衛生管理部份,我們投入資源對員工及承攬商進行安全衛生訓練,並定期實施自動檢查及現場巡查,並與相關部門定期檢視職業災害現況,針對職業災害事故的肇因研擬安全衛生改善策略,降低事件發生率。

2020 年受疫情影響,航班及工時大幅減少,員工總經歷工時較前一年度減少 22%,因執行職務造成的失能傷害事件亦減少 75.2%,並且無發生職災死亡事件。失能傷害案例中仍以客艙組員佔 71% 居多。為有效降低客艙組員的職災事件的發生,我們每季皆製作案例宣導,加強與客艙組員溝通,將相關資訊公告於內部的「職業安全衛生專區」,以強化客艙組員的安全意識及正確的工作觀念。

### 員工職災案例及改善措施

2020 年 9 月,廚務同仁使用自動切菜機進行備菜作業時,因機器轉速變慢,在進行狀況排除時,未依 SOP 先關閉電源,再進行故障排除之規定,不慎造成右手無名指第一指節切斷及中指韌帶斷裂致住院之重大職災事件,後續除請廠商安裝輸送帶及刀片同步停止運作之「緊急制動裝置」外,亦採購輔助送料工具並再次宣導落實標準作業程序以避免意外發生。

### 承攬商管理

本公司依「承攬商安全衛生管理辦法」進行承攬商安全衛生作業之管理,並嚴格規定與承攬商簽訂合約時,需同時簽訂「承攬商安全衛生契約」,以要求承攬商於施工前必須對所屬人員以及再承攬商施予從事工作、預防災變所必須之安全衛生教育訓練。

### 承攬商職災案例及改善措施

2020 年 5 月,發生一起駐廠廠商使用抹布進行輸送帶鏈條清潔保養時,未依 SOP 停止運轉而使用半自動運轉,不慎抹布被捲入鏈輪中,連同手指被順勢帶入捲壓,致右手壓砸傷合併中指與食指遠端創傷性截肢之事件,事後廠商將此事件加入「勞工職業安全衛生準則」發行給予全部同仁再次了解與知悉以防止意外災害的發生,廠商亦於新保稅大樓之協議組織會議中宣導遵守安全規範。

### 職安衛相關教育訓練

工作者身分	訓練課程	辦理場次	參與人次
新進員工	一般安全衛生教育訓練	3	43
	消防防災訓練暨緊急應變演練	2	149
	簡易 CPR+AED 課程	2	149
	職業安全衛生管理人員複訓	1	22
	急救人員訓練(初、複訓)	2	52
	防火管理人複訓課程	3	3
	作業危害風險評估教育訓練	2	77
在職員工	職災調查教育訓練	1	96
	承攬商	1	5

註:「員工」訓練課程參與人數之統計範圍為長榮航空所屬員工。

### 較常發生之職災件數(件)

	2017	2018	2019	2020
跌倒 / 墜落、滾落	35	41	69	20
上下班交通事故	24	15	16	18
與高低溫接觸	19	24	22	2
衝撞	15	22	20	0
其他	57	44	82	17
總計	150	146	209	57

註 1:職業災害包含職業傷害及職業傷病(含職業病)。

註 2:其他包含跌倒 / 墜落、滾落、上下班交通事故、與高低溫接觸、衝撞以外、罹患法定傳染病及其他無法歸類之災害類型。

	2017			2018			2019			2020			
	男	女	全公司	男	女	全公司	男	女	全公司	男	女	全公司	
員工	職災件數	10	140	150	8	138	146	10	199	209	6	51	57
	失能傷害頻率 (FR)	1.65	14.30	9.47	1.23	14.15	9.00	1.49	20.57	12.75	0.86	8.80	4.48
	失能傷害嚴重率 (SR)	17	236	152	17	200	127	80	322	223	18	220	110
	嚴重職業傷害件數	0	1	1	0	0	0	1	3	4	0	1	1
	嚴重職業傷害率	0	0.10	0.06	0	0	0	0.14	0.31	0.24	0	0.17	0.07
	損失日數	104	2,312	2,416	111	1,960	2,071	542	3,123	3,665	129	1,276	1,405
	總經歷工時	6,049,112	9,785,008	15,834,120	6,462,024	9,751,513	16,213,537	6,705,864	9,674,032	16,379,896	6,907,616	5,794,572	12,702,188
	職災死亡件數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職業病件數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	承攬商	職災件數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
失能傷害頻率 (FR)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.15	0	3.01
失能傷害嚴重率 (SR)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	374	0	270
嚴重職業傷害件數		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
嚴重職業傷害率		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
損失日數		0	0	0	0	0	0	0	0	0	90	0	90
總經歷工時		256,660	131,087	387,747	260,158	117,415	377,573	299,125	118,553	417,678	240,468	91,724	332,192
職災死亡件數		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職業病件數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

註 1: 職災件數指勞工因執行職務而導致死亡、永久全失能、永久部分失能、暫時全失能等傷害或疾病且損失日數達一日以上之案例 (包含上、下班之交通事故)。

註 2: 失能傷害頻率 (FR) = 職災件數 × 10<sup>6</sup> / 總經歷工時。

註 3: 失能傷害嚴重率 (SR) = 職災總損失日數 × 10<sup>6</sup> / 總經歷工時 (損失日數係以日曆天計算, 不包括受傷當日及恢復工作當日)。

註 4: 嚴重職業傷害指工作者無法於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害, 排除死亡。

註 5: 嚴重職業傷害率 = (重大職業傷害件數) × 10<sup>6</sup> / 總經歷工時。

註 6: 職業病指因執行職務長期暴露於化學性、物理性、生物性、人因性以及社會心理性等危害因子, 導致身體產生疾病, 並經由職業專科醫師診斷或由主管機關鑑定屬職業病者。

註 7: 針對 2019 年職災件數、失能傷害頻率 (FR)、失能傷害嚴重率 (SR)、嚴重職業傷害件數、嚴重職業傷害率、損失日數進行修正。

## 健康保護措施

### 措施內容分類

#### 機組員

針對機組員因防疫規定，如值勤時有入境他國，回國後須進行居家檢疫與自主健康管理。考量同仁身心健康，管理單位安排關懷小組，定期電話關懷組員，如有異常者，由公司安排就醫，再由管理單位追蹤後續。

#### 機坪作業同仁

針對機坪作業同仁因非長時間處於機坪作業，但基於提升員工健康及保護聽力，安排相關員工進行聽力檢測，檢測結果如有異常者，由醫務室給予衛教指導。

#### 全體員工

- 因應癌症及心血管疾病已成為威脅國人健康的可怕殺手，本公司已設置 9 台血壓機，提供同仁自主檢測及隨時監控，公司亦提供免費四癌篩檢供員工及眷屬參加，以達到預防之目的。
- 針對健檢異常之員工，主動給予健康管理及衛教諮詢。
- 提供 EAP (員工諮詢協助計畫) 服務：
  - 心理諮商
  - 醫療諮詢
  - 法律諮商



### 員工心理諮商使用統計

	2017	2018	2019	2020
使用人次數(人次)	43	70	85	69
使用時數(小時)	111.5	203.5	225.5	227

396 次 / 年

### 醫護人員臨場服務

不定期由醫師及護理人員親至各作業場所，及針對健康檢查結果異常同仁進行醫療諮詢與衛教關懷，以達照護同仁身體健康之目的。

# 05

Environmental Leadership

## 環保領航



長榮航空將減少環境衝擊視為永續經營的責任，我們長期關注國際環境議題及趨勢並導入國際標準管理系統。藉由 P-D-C-A (Plan 規劃 -Do 執行 -Check 查核 -Act 行動) 的國際標準管理作業流程，幫助我們落實各項環境保護措施，以減少營運所帶來的影響。我們確實遵循環境、能源法規要求及持續強化管理系統，積極訂定能資源使用量與廢棄物減量目標及執行計畫，提升能資源使用效益及提高廢棄物循環再利用。此外，在國際最為關注之氣候變遷議題上，更透過 TCFD 的導入來強化企業韌性，與全球一同面對衝擊與承擔應負的責任。

## 5-1 環境永續

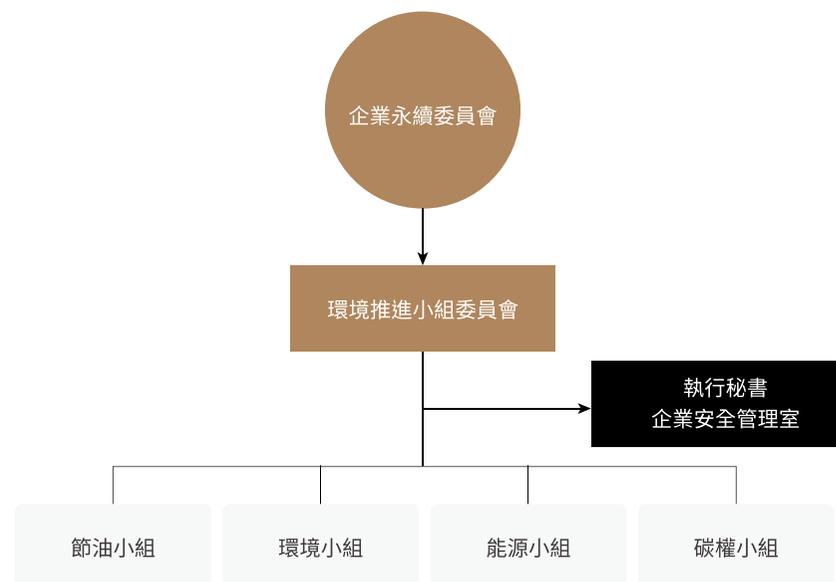
### 環境政策與管理系統

長榮航空以「長榮揚翼、節能領航、追求效益、環保先行」為本公司之環境及能源願景，透過各項管理系統的建立與推行，落實在每一個營運環節中。使我們在近五年的環保法規上，維持零違規的優良紀錄。長榮航空「環境及能源政策」擴及至全球所有營運據點、產品、服務、能資源和廢棄物管理，同時針對價值鏈之上下游，包括供應商、合資公司、運輸、倉儲與其它商業夥伴，也都納入本政策實施之推行範圍之中。透過長榮航空企業入口網站宣導，使每位同仁都能隨時獲得公司管理辦法並同時進行氣候變遷或環境重大議題之環境教育。

我們的承諾	對應作法
遵守環境能源法規	隨時關注法規動態，評估可能影響，並百分之百依循法律規定作業。
推廣環保節能理念	建置環境及能源部落格推廣環境政策，不定期發布最新環保資訊予內部同仁。
持續改善環能績效	運行環境及能源管理系統，定期評估及檢視環境及能源執行績效，並持續精進。
降低自然環境衝擊	鑑別環境考量面，管制與監控績效指標，降低環境相關衝擊。
響應綠色採購行動	發行環境及能源採購作業辦法，公司相關採購行為皆依循此作業。
打造低碳循環經濟	使用環保綠色產品、營造環保文化。
提升服務資源績效	設備持續汰舊換新，減少能源浪費。
共創綠色品牌價值	落實溫室氣體排放管理，減緩氣候變遷。

本公司「永續環境推進小組委員會」研擬及執行本公司環境管理政策之永續委員會單位。下分節油、環境、能源及碳權四個工作小組，由相關部室之最高主管或其指定代理人為委員會之委員。委員會每季定期召開例行會議討論執行各權責業務執行狀況及達成績效，確保公司環境及能源管理作業方針與政策有效性，確實減緩溫室氣體排放對全球的負面衝擊，建立長榮航空永續經營與綠色企業的良好國際形象。而在遵循 ISO 14001:2015 的要求下，長榮航空鑑別營運可能造成之重大環境風險，並透過制度的建立或改善來降低威脅與掌握機會點。同時建立環境問題反映信箱 (environment@evaair.com)，作為內、外部利害關係人的環境申訴管道，隨時獲得改善建議以精進公司的環保作為。近五年環境問題反映信箱，並無接獲利害關係人針對環境衝擊申訴之事件。

### 組織架構圖



## 環境投資與效益

透過 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統的導入，明確訂定全公司之能資源目標、標的及行動方案，包含廢棄物、噪音及污水之污染防制及溫室氣體與能源管理。為全球不斷上升之溫室氣體排放與頻傳之極端氣候現象，克盡減緩之力。

單位：新臺幣仟元

	2017	2018	2019	2020
<b>重要行動</b>	推出「綠旅行」- 長榮航空碳抵銷計劃	通過 ISO 14001 及 ISO 50001 三年一度重新驗證，且驗證範圍擴大至臺北航空大樓，朝永續之綠色企業邁進	- 重新檢視、改善並發佈本公司環境管理政策 - 要求供應鏈廠商配合本公司供應鏈行為準則有關環境保護規範 - 持續運行 ISO 14001 及 ISO 50001	- 遵循 ISO 14064:2018 進行溫室氣體查證作業 - 更新能源管理系統至 ISO 50001:2018
<b>綠色產品採購</b>	32,323	47,623	79,777	18,265
<b>環境營運支出</b>	152,181	152,241	153,007	100,303
<b>環境設備支出</b>	1,725	301	4,305	1,948
<b>投資效益</b>	與英國 ClimateCare 公司合作開發，旅客可依旅程或是一次性的自主貢獻，抵銷於旅程中所產生的二氧化碳排放，達到「零碳旅行」的目標	經由系統三年一循環重新驗證，藉由第三方驗證機構評估系統運行成效，訂定績效指標、改善方式、行動方案，以更有效利用能源、資源，並減少非必要之消耗，強化企業永續經營理念	行動計畫導入智慧能源管理系統、更新辦公大樓電梯並安裝電力回升系統將有效減少電力支出	智慧能源管理系統年度節電 746,249 度，總節電金額 1,885,812 元，換算南崁園區年度節電量 4.5%

註 1：綠色產品採購為桃園市發展低碳綠色城市自治條例規範，申報具環境保護產品之採購金額。

註 2：環境營運支出包含廢棄物清除處理費、航空器噪音防制費、歐盟碳排放作業費、ISO 環境及能源管理系統建置費，以及其他專案研討費用。

註 3：環境設備支出包含旅客碳抵銷系統建置費、節能電梯更新費、室外空氣品質監測設備及智慧能源管理系統相關費用。

## 能源管理

2020 年用電強度 (Energy Usage Intensity, EUI) 為每平方公尺 123.67 度。2017 至 2020 年主要節電措施為用電設備之汰換與智慧能源管理系統導入，累計節電量為 1,432,378 度，相當於減少 742,899 公斤 CO<sub>2</sub>e 的排放。除致力於航空器的各項節能減碳措施，更持續推行地面作業節能運動，對於臺灣營運據點（南崁園區、臺北航空大樓、保稅大樓、新保稅大樓）用電量進行監控，以作為各項節能方案推行成效確認。

### 主要節電措施與績效

改善方式	年度節電量 (度)				
	2017	2018	2019	2020	
照明設備	LED 照明取代傳統之日光燈管	114,975	-	-	-
空調主機	加強主機操作管理、控制冰水主機出水溫度	87,600	87,601	21,637	-
	導入 EMS 智慧能源管理系統	-	-	250,712	746,249
視聽設備	汰換更新	759	-	-	-
客梯調控	針對大樓人數比例原則調整客梯使用台數減半	-	106,920	-	-
	一訓貨梯汰換並新增電力回生裝置	-	-	14,040	-
	貨梯電力回生	-	-	462	1,423
總計節電量 (度)		203,334	194,521	286,851	747,672
各年度溫室氣體減排量 (公斤 CO <sub>2</sub> e)		112,647	103,680	146,007	380,565

註 1：外購電力轉換成溫室氣體之排放係數為每度 0.554 (2017)、0.533 (2018)、0.509 (2019-2020) 公斤 CO<sub>2</sub>e。

註 2：配合能源局網路查核申報核准資料更新歷史資料，本區僅呈現主要節能績效。

## 用電量與用電強度

	單位	2017	2018	2019	2020
用電量	度	23,175,751	25,233,298 *22,526,005 (*1)	26,787,377 *21,857,775 (*1)	25,216,823 *21,206,882 (*1)
用電強度	度 / 平方公尺	145.18	123.75 *141.11 (*1)	131.37 *136.92(*1)	123.67 *132.84(*1)

註 1：2018 年起啟用新保稅大樓，該數值扣除新保稅之電力值以與 2017 年盤查範圍一致。

註 2：因無法切割外包廠商使用場域造成的用電，此處用電量包含外包廠商。

## 能源使用

	熱值	單位	2017	2018	2019	2020
航空器用油	8000 千卡 / 升	加侖	657,692,464	653,140,524	638,181,322	449,739,356
		百萬焦耳	83,333,770,504	82,757,011,085	80,861,586,134	56,984,804,192
汽油	7800 千卡 / 升	公升	83,433	80,844	79,892	59,833
		百萬焦耳	2,722,862	2,638,345	2,607,295	1,952,646
柴油	8400 千卡 / 升	公升	43,486	50,032	55,996	32,818
		百萬焦耳	1,528,332	1,758,391	1,968,021	1,153,412
天然氣	8000 千卡 / 立方米	立方米	105,091	106,956	110,076	103,565
		百萬焦耳	3,517,606	3,580,031	3,684,464	3,466,528
電力 (*1)	860 千卡 / 度	度	22,964,630	25,012,251 22,304,958(*2)	26,601,140 21,671,538(*2)	25,058,762 *21,048,821(*2)
		百萬焦耳	82,632,251	90,000,082	95,717,287	90,167,438
能源總使用量		百萬焦耳	83,424,171,554	82,854,987,933	80,965,563,200	57,081,544,215

註 1：自 2017 年起配合溫室氣體盤查，電力數值扣除南崁園區外包廠商用電量。

註 2：2018 年起啟用新保稅大樓，該數值扣除新保稅之電力值以與 2017 年盤查範圍一致。

註 3：能源換算係用經濟部能源局 2019 年 10 月 15 日公告之能源產品單位熱值表計算，以及 1 千卡 = 4.184 千焦耳、1 度 = 3600 千焦耳。

## 資源使用與排放

長榮航空臺灣營運據點所需用水主要由政府自來水公司供應，未有因為營運用水而受影響之水源。所有民生用水之排放地為市政府之處理系統，未有排放至自然水體。南崁園區建置雨水回收與冷凝水回收系統，使用少量回收水，以增加水資源再利用的效率。在各辦公大樓採購廚衛設備，優先採用省水標章產品，並在大部分洗手間裝設紅外線自動感應式水龍頭，調整水龍頭出水量設定以及不定期的宣導員工節約用水的概念，以達到水資源利用的最佳化。

### 水資源使用

單位：立方米

	2017	2018	2019	2020
自來水使用量	150,132	147,331 *134,930(*1)	159,498 *144,091(*1)	157,270 *143,756 (*1)
水資源回收	1,825	2,253	3,532	4,010

註 1：2018 年起啟用新保稅大樓，該數值扣除新保稅大樓用水量以與 2017 年盤查範圍一致。

註 2：本公司總排水量為用水量加回收量。



經由 ISO 14001 導入來長期統計並追蹤廢棄物、有害事業廢棄物及資源回收之數量，藉此自我管理並確保廢棄物之產出無異常增加情事。長榮航空臺灣營運據點辦公及作業區域所產生之廢棄物，皆依法設置貯存場分類放置，並依據公告應回收、再利用及事業廢棄物等類別，委託合法專業之回收、代清除處理業者執行回收清理作業，並無跨國運輸處理有害廢棄物之情事。各類廢棄物清除處理由總務部負責，並由企業安全管理室不定期追蹤稽核，以確保最終處理之合法與安全性；自公司成立以來，從無發生廢棄物或油料嚴重洩漏事件之記錄。

### 南崁園區廢棄物產生與資源回收

	單位:公斤			
	2017	2018	2019	2020
一般廢棄物	215,090	226,090	207,020	195,350
有害事業廢棄物	58	72	77	85
資源回收	71,184	49,990	57,303	46,452
每人每日廢棄物產出量	0.506	0.715	0.606	0.685

註 1: 一般與有害事業廢棄物處置方法參照廢棄物場外紀錄遞送聯單及由廢棄物處置承包商提供資訊，全為焚化處理。

註 2: 有害事業廢棄物皆為醫療廢棄物。

註 3: 每人每日廢棄物產出量，以 24 小時計算。

### 廢棄物減量

長榮航空秉持源頭減量 (Reduce)、再使用 (Reuse)、回收 (Recycle) 的 3R 原則，逐步落實廢棄物管理策略。地面作業廢棄物減量措施有加強辦公區域回收設施、貨物運補紙箱回收再利用、員工餐廳報餐控管、舊家具再利用、機票及貨運電子化、辦公室電子公文、機務維修表單電子化與辦公室手冊文件電子化等。

機上廢棄物方面，除落實機上垃圾分類、紙箱回收再利用及持續推動電子化刊物外，更響應國際減塑目標與政策，致力於從源頭實行減量，逐步規劃採用更輕或更具環保材質的服務性用品如紙杯、攪拌棒與餐具等，並自 2020 年起停止供應塑膠吸管。同時，我們攜手供應商共同投入服務用品與產品的開發設計，採用可回收、可再使用的材料作為服務用品及商品規劃，以減少包裝材的使用，亦於 2020 年調整布品回收袋材質，以可分解材質取代，在環境及時間達到降解條件的情況下，可完全不殘留塑料於環境中，以減少與避免一次性塑膠產生。目前機上所提供之經濟艙毛毯，每條皆由 26 個回收塑膠瓶所製成，以 2020 年使用量約 30,500 條計算，相當於使用 793,000 個回收塑膠瓶。

長榮航空期許透過產品的提升，不僅提供乘客更優質的服務，也能發揮自身企業影響力，響應環境保護。同時，主動盤查包裝材使用情況，藉以掌握資源使用情況與趨勢。

響應星空聯盟 機上廢棄物減量目標	機上廢棄物	2025 年 12 月前達成減量	<b>50%</b>
	機上一次性塑膠	2025 年 12 月前達成減量	<b>90%</b>
	機上鋁製品回收量	2025 年 12 月前回收率達	<b>90%</b>

### 2020 年非塑膠包裝材使用

	總重量(噸)	占採購比率(%)	再生材料或認證材料之占比(%)
木材 / 紙纖維	9.9	0.00047%	100%
金屬	0	0	0
玻璃	0	0	0

註 1: 占採購比率為該包裝材之採購金額占銷貨成本之比率。

註 2: 再生材料或認證材料之占比為再生材料或認證材料之重量占該材料總包裝材重量比率。

## 塑膠包裝材使用來源

	單位	2017	2018	2019	2020	2020 目標
總重	噸	31.7	29.2	25.7	10.8	22.7
占採購比率	%	0.00907%	0.00792%	0.00638%	0.00433%	0.00503%
可回收再利用塑膠比率	%	100%	100%	100%	100%	100%
可分解塑膠比率	%	0%	0%	0%	0%	0%

註 1: 占採購比率為該包裝材之總採購金額占銷貨成本之比率。

註 2: 可回收再利用塑膠比率為可回收再利用塑膠總重占塑膠包裝材總量比率。

註 3: 可分解塑膠比率為可分解塑膠總重占塑膠包裝材總量之比率。

長榮航空主要之空氣污染物排放源來自航空器及地面車輛，地面車輛污染物之控制皆依環保法規規定進行定期檢測，以確保排放符合國家標準；航空器亦依原廠建議進行定期維修保養，以確保不會對環境產生嚴重傷害。除此之外，針對氮氧化物 (NOx)、一氧化碳 (CO) 及碳氫化合物 (CH) 於起降循環中之排放量進行總量估算，以便瞭解趨勢，提早因應未來法規可能之變動。

營運產生的噪音來源為航空器。為符合各地機場週圍噪音管制規定，提供社區寧靜生活環境，國際民航組織 (ICAO) 及美國聯想法規 (FAR) 皆對航空器出廠時的噪音值訂定嚴格驗證標準，公司全機隊噪音標準皆符合 ICAO 及 FAR 基本第三級規範。近代航機經過引擎系統與機身外型的優化設計，讓航機起飛及降落更為安靜。絕大多數機隊如 787-9/10、777-300ER/F、A330-200/300、A321-200 已取得更嚴謹的第四級規範。我們嚴格遵循各機場指定噪音管制程序，執行航機起降作業，將噪音對機場周邊環境之影響降到最低。

## 航空器空氣汙染物排放

	單位	2017	2018	2019	2020	
總排放量	噸	2,453	2,549	2,622	1,825	
氮氧化物 (NOx)	客機排放強度	公克 /RPK	0.0483	0.0471	0.0471	0.1341
	貨機排放強度	公克 /FTK	0.0643	0.0733	0.0963	0.1000
碳氫化合物 (CH)	總排放量	噸	186	200	194	129
一氧化碳 (CO)	總排放量	噸	1,498	1,554	1,547	1,032

註 1: 各空氣汙染物排放乃利用 ICAO 機場空氣品質手冊 (Airport Air Quality Manual) 之簡易計算法依各機型每起降循環 (Landing-Take Off Cycle, LTO) 排放係數進行換算。

註 2: 各機型之引擎排放認證數據來源為 ICAO 航空器發動機排放數據庫 (<http://www.easa.europa.eu/document-library/icao-aircraft-engine-emissions-databank>.)。

## 5-2 氣候變遷

### TCFD 強化氣候韌性

Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) 是由國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 所成立的一個專案任務小組。於 2015 年所建立，主要是發展更有效益與效率的氣候相關揭露之建議。長榮航空導入 TCFD 資訊揭露之四大核心要素，不僅針對氣候變遷及極端氣候所造成之高風險危險因子加以辨識及管控，更擴及到所有環境面向之風險監控。評估每個重大環境風險之負面衝擊、衝擊對象與衝擊強度，更以「最高管理階層與職責、策略計畫、風險管理行動、目標」揭露目前所鑑別出之環境風險對應作法。持續以積極主動及前瞻預測的安全管理方式，預防環境風險可能帶來的危害，更定期審視作業程序將惡劣天候之操作列入飛航組員手冊中。此外透過教育訓練及提供完善資訊，運用風險管理流程，充分掌握各項危害訊息。另一方面，除消弭或降低氣候變遷所帶來的衝擊外，辨識氣候變遷為公司營運所帶來之機會點，積極制訂因應對策與管理作法，適時與適度地掌握任何可為營運獲得短中長期效益的業務發展，提升長榮航空在氣候變遷下的經營韌性。

	指標	作法
治理	董事會監督氣候相關風險與機會	設置企業永續委員會作為推動企業永續之專職單位，委員會每季召開一次，針對經濟、環境與社會各面向之議題綜合討論。並將各類型議題向下展開，檢視各單位之業務職掌後，交由相關權責小組透過溝通管道與利害關係人展開溝通，設定年度目標，展開精進計畫。各項精進計畫之具體執行結果，由該委員會追蹤執行成效，每年至少二次向董事會進行成果報告相關業務情形。
	管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會之作用	企業永續委員會負責企業政策、制度、相關管理方針及具體推動計畫之制訂與執行，並由總經理擔任主任委員。
策略	已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會	法規與管制、轉型、實體與其他類 (詳見附錄第 135 頁「氣候風險與機會」)。
	對業務、策略與財務規劃有產生重大衝擊的氣候相關風險與機會	以 2°C (RCP 2.6)、NDC 與 BAU (RCP 8.5) 三種情境進行風險與機會的財務衝擊模擬，這分別代表在 2°C、4°C 與 6°C 升溫環境下之轉型與物理情境。
	氣候變遷不同的情境納入考量之策略韌性	透過企業永續委員會各委員進行風險與機會鑑別，所有鑑別出之氣候變遷風險與機會，將對公司營運可能造成的潛在的正面或負面衝擊。衝擊面向區分為財務與非財務，衝擊程度以 5 個級距表示之。可能性是在特定時間內，風險與機會發生的機率表示之，分為 8 個級距。將衝擊強度與可能性轉化成量化數值，兩者之乘積即為風險與機會指數高低之判斷基礎。
風險管理	鑑別和評估氣候相關風險的流程	根據風險評估的結果，考量風險的可控程度、控制成本及計畫可行性，採排除風險、降低風險、分散風險或承擔風險等四種手段進行風險控管。
	管理氣候相關風險的流程	透過 ISO 14001 及 ISO 50001 的風險鑑別流程，根據標準鑑別、評估和管理氣候風險，並將相關結果定期陳報企業永續委員會，由其統整、規劃、納入公司整體風險管理策略。
指標與目標	符合策略與風險管理流程下，使用於評估氣候相關風險與機會的指標	透過國際組織、相關標準、評鑑、同業等來源，制訂公司衡量氣候相關風險與機會衝擊以及管理績效的指標。
	揭露各範疇的排放量與相關風險	配合 ISO 14064 組織溫室氣體盤查，於企業社會責任報告書中揭露組織溫室氣體排放情形，根據 2020 年清查結果，來自航空器的直接排放佔組織總體排放量的 99.75%，因此化石燃料的使用量與價格波動成為營運的重大風險之一。
	在管理氣候相關風險與機會之目標，以及相關目標之表現績效	響應 IATA 航空業界共同減碳目標。

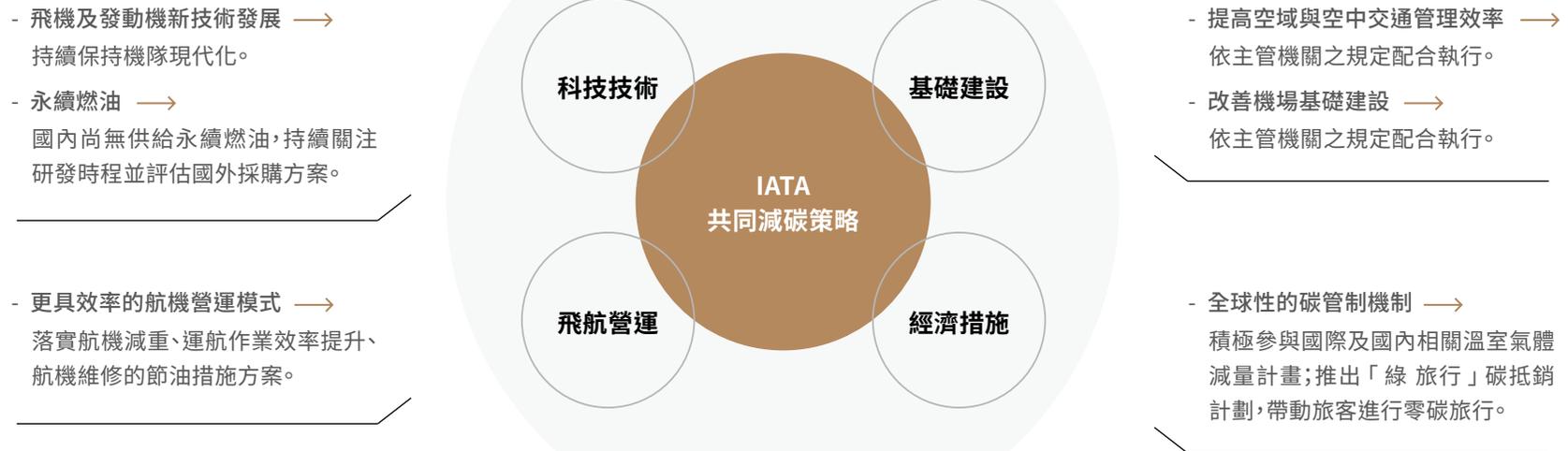
## 溫室氣體排放

在氣候變遷的議題上，透過溫室氣體盤查、風險及機會鑑別、實施節能計畫，以及績效監控的積極作為，與全球一同面對衝擊與承擔相對的責任。藉由環境推進小組委員會的運作，持續關注國內相關法規之規範，以及我國減量目標之進展。在國際參與上，積極參與各項溫室氣體排放減量計畫，全力支持航空業界共同減碳目標。此外，亦參考國際航空運輸協會 (IATA) 提出的四大減碳策略：科技技術、飛航營運、基礎建設與經濟措施，擬訂相關管理作法。

## 國際航空業界共同減碳目標



## 配合 IATA 共同減碳策略



自 2011 年起即展開各項計畫進行溫室氣體盤查作業，2016 年起遵循 ISO 14064-1 溫室氣體盤查作業並通過第三方認證。配合政府相關計畫提供排放量資料，量化對象以航空燃油、車用汽柴油及各地辦公場所總用電量為主要範疇，以瞭解溫室氣體排放情形及趨勢並提早因應。由於航空運輸產業特性，航空器直接排放達總排放量的 99% 以上。近年由於航線拓展及營業規模提升，溫室氣體排放總量有逐年上升之趨勢；2018 與 2019 年雖航點及飛機架數增加，且新增新保稅大樓投入營運，整體的排放總量卻微幅降低，顯示機隊燃油效率及能源使用效率提升。

自 2020 年起，依據「ISO 14064-1:2018」新版標準指引要求，除持續盤查營運邊界內相關之直接溫室氣體排放源（範疇一）、能源間接溫室氣體排放源（範疇二）外，更擴大其他間接溫室氣體排放源（範疇三）之盤查，並經外部第三方查證通過，2020 年總排放量為 4,329,918 噸 CO<sub>2</sub>e。

### 溫室氣體總排放量

	單位：噸 CO <sub>2</sub> e			
	2017	2018	2019	2020
航空器直接排放(範疇一)	6,302,431	6,258,811	6,115,529	4,309,738
非航空器直接排放(範疇一)	802	1,236	873	1,245
間接排放(範疇二)	12,722	13,332	13,540	12,755
其他間接排放(範疇三)	-	-	-	6,180
總計	6,315,955	6,273,379	6,129,942	4,329,918

註 1: 2017 年溫室氣體盤查邊界為本公司南崁園區、保稅大樓及臺北航空大樓；2018 年起邊界加入新啟用之新保稅大樓。

註 2: 航空器直接排放為航空燃油，包含營運航班與少部分非營運航班用油。

註 3: 排放係數法計算過程採用之全球暖化潛值(GWP)，引用來源為：聯合國政府間氣候變化專家委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 2007 年第四次評估報告(AR4)。

註 4: 間接排放(範疇二)為外購電力，排放係數為 0.554 (2017)、0.533 (2018)、0.509 (2019-2020) 公斤二氧化碳當量 / 度。

註 5: 間接排放(範疇三)包含員工通勤、商務旅行以及下游租賃資產的間接溫室氣體排放。

### 燃油效率及排放強度

	單位	2017	2018	2019	2020
客機燃油效率	升 / 百 RPK	4.6816	4.5135	4.4492	13.2267
貨機燃油效率	升 / FTK	0.0925	0.0785	0.0721	0.0731
航空器範疇一溫室氣體排放強度	噸 CO <sub>2</sub> e / 千 RTK	0.806	0.780	0.782	0.888

註 1: 燃油效率計算排除少量非營運航班用油。

註 2: 航空器之範疇一為航空燃油，包含營運航班與少部分非營運航班用油。

## 飛航節油與績效

隨航線拓展及營業規模提升，航班用油逐漸增加，因應持續成長的機隊規模，我們積極擬定並推行各項節油計畫及採購最新節能航機。航空器的各項節油措施，由「環境推進小組委員會」統籌運作，分析各種機型之燃油效率，依航線短、中、長距離及旅客數量排定最合適之機種；此外，持續針對機隊現代化、航機減重、運航作業效率提升、航機維修等主題展開各項節油方案，以落實國際航空運輸協會 (IATA) 之共同減碳策略，呼應政府節能減碳降低溫室氣體排放訴求。2020 年長榮航空的主要節油措施之總油料節省量為 13,218 噸，換算成 CO<sub>2</sub>e 之減排量為 41,636 噸。

2020 年遭逢新型冠狀病毒肺炎的影響，全球航空業的營運環境更加艱困，客運需求驟減造成航空營運型態的改變，我們更不忘在這些急速的變化之下，持續不斷檢視並即時調整節油減碳的策略，以不影響服務品質為前提，透過客艙服務流程優化，調整服務用品以及防疫餐點的類型；而隨著客機載貨的需求增加，進一步移除客艙座椅以及航機調度最佳化，除了反映在航機重量的降低，更提升燃油效益，進而減少碳排放。

### 主要飛航節油績效

	單位	2017	2018	2019	2020
 電子飛行資料包	噸	143.9	142.6	142.3	97.7
 新型行李貨櫃	噸	3,044.0	3,026.9	3009.4	569.0
 移除客艙裝備	噸	11.4	27.7	25.2	4.7
 彈性調整裝載水量	噸	909.4	903.6	1003.3	790.9
 減少雲母塗漆	噸	2.3	19.1	42.1	53.1
 最佳化之飛行計畫	噸	7,091.3	7,160.5	7661.0	5,773.8
 備降機場選取	噸	2,512.7	3,391.2	2532.5	1,806.2
 燃油政策精進	噸	850.0	908.3	799.3	610.8
 減少輔助動力 (APU) 的使用	噸	4,305.5	4,999.4	2504.0	945.4
 航機減重 (配合疫情調整)	噸	-	-	-	2566.2
<b>節省油料總計</b>	噸	18,871	20,579	17,719	13,218
	百萬焦耳	791,424,641	863,091,339	743,135,177	554,351,640
<b>減少 CO<sub>2</sub>e 排放</b>	噸	59,442	64,825	55,815	41,636

註 1：航空燃油 1 噸 等於 3.15 噸 CO<sub>2</sub>e (來源：IPCC Find EF [https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/EFDB/find\\_ef.php](https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/EFDB/find_ef.php))。

註 2：航機減重相關的節油績效項目，是以航班實際油耗 / 起飛重，求得單位重量之耗油量後計算效益。

## 節油措施與行動方案

### 機隊現代化

因應市場變化需求，持續評估新機來汰換高齡航機，近年已引進 777 貨機與 787 客機，對比原使用機型，可增進約 20% 的燃油效率(\*)。

### 航機減重

- 全機隊使用電子飛行資料包，大幅減少機上紙本手冊及文件。
- 採用新型輕量化行李櫃。
- 在不影響服務品質下，移除客艙不必要的裝備或服務用品；依照預計載客人數彈性調整機上水量及服務用品裝載。
- 添購新機型或現有航機重新塗裝時，機身減少一層雲母塗漆，減輕航機重量。

### 運航作業效率提升

- 導入新世代飛行計畫系統，可根據各飛航情報區的飛航規則及限制，計算出最佳化飛行計畫航路、巡航高度以及油量，提升飛航效率。
- 計畫備降站選擇最佳化。
- 精確規劃航班貨物裝載位置，使航機重心最佳化，提升燃油效率。
- 持續精進燃油政策，並依據飛行大數據資料庫分析結果，優化飛行計畫用油。
- 推動各場站於航機地面作業時，使用拖車電源以及地面電源和氣源設備，替代 APU 的使用。
- 鼓勵飛行員於安全無慮的操作範圍內，並在獲得航管許可後，於航機降落階段執行持續下降操作；選擇延遲釋放航機落地外型或使用低阻力落地外型；航機落地後僅使用單發動機動力滑行至停機位。

### 航機維修

- 航機定期進行機身以及發動機清洗作業，除了可以避免因航機表面髒汙造成阻力，也透過清洗發動機以降低排氣溫度，提升發動機性能。
- 與發動機製造商簽訂發動機翻修服務，並定期檢視飛航控制面平整度，提升航機整體油耗效能。

註：資料來源為波音公司網站 (www.boeing.com/commercial)。

## 5-3 低碳服務

「綠旅行」是由長榮航空與英國著名氣候管理與永續發展專家 ClimateCare 公司合作開發的碳抵銷計劃，依據國際民航組織 (ICAO) 公布的碳排放計算指引以及各機型燃油使用量及載客量數據作為統計的基礎，來計算每位乘客每公(英)里的碳排放係數，旅客可經由長榮航空全球資訊網於購票完成後連結至專屬網站 (evaair.climatecare.org)，依搭乘艙等、航程距離及旅客人數來計算旅程中所排放的二氧化碳量，旅客可選擇支付等值金額或自訂的金額來支持由 ClimateCare 所資助之國際碳減量計劃，順利完成「零碳旅行」。透過 ClimateCare 所選擇資助的碳減量專案皆經由獨立機構遵照國際標準 - 黃金標準 (Gold Standard, GS) 或自願碳標準 (Voluntary Carbon Standard, VCS) 認證，用以減低全球二氧化碳排放或是改善貧窮地區的生活環境，本公司未從此計劃中獲取任何經濟收益。自 2016 年 3 月開始籌備，2017 年 5 月上線至 2020 年底，共計抵銷 237.56 噸之二氧化碳當量。我們期待在不久的將來能逐步擴及，影響更多的旅客及員工，養成保護地球資源的正確態度。

### 歷年抵換量

單位：噸 Co<sub>2</sub>e



# 06

Social Inclusion and  
Community Engagement

## 社會共融

A man in a pilot's uniform is running on a grassy hill with three children. The children are smiling and running happily. In the background, there is a large, multi-story building with a dome. The scene is bright and sunny, suggesting a positive and active environment.

長榮航空秉持取之於社會、用之於社會的精神，以航空產業的特性與自身資源透過多元管道，積極參與各項社會公益，長期以來持續推廣飛航安全教育理念，也積極在海外推展臺灣的觀光。在慈善方面，更結合張榮發基金會的專業，將資源做最有效的運用，此外，長榮航空也投入藝文、體育賽事贊助，讓臺灣的藝文與體育活動能與國際接軌，用實際的行動為社會注入更多的正能量，繼續向美好的社會共榮目標前進。

## 01 安全扎根

- 內涵 秉持飛安是航空業的核心，我們投入飛安教育與人才培育，同時分享自身飛安管理與實作經驗，戮力為提升飛安文化而努力。
- 對象 飛航同業 / 員工 / 校園學生 / 旅客
- 投入方式 成立安全教育中心 / 擔任大學講師 / 技術與經驗分享 / 空中仁醫計畫

**社會影響力** 提升飛安意識 / 培育航空人才 / 推廣飛安知識與技術 / 提供旅客醫療協助

公益  
績效

營運效益	2018	2019	2020
擔任大學飛安課程師資(人次)	153	243	254
校園人才招募(人)	88	83	0
飛行安全相關獎項(個)	2	2	2
社會效益	2018	2019	2020
參訪安全教育中心(人次)	1,365	1,115	1,209
民航工程學程學生(人)	179	173	168
加入空中仁醫(位)	-	402	101

## 02 觀光創生

- 內涵 觀光與航空是共生的關係，透過觀光活動的參與和海外推廣，挖掘臺灣文化與地方特色，讓觀光走入社區，翻轉經濟。
- 對象 觀光活動主辦單位 / 社區 / 政府
- 投入方式 贊助觀光活動 / 海外推廣觀光

**社會影響力** 促進當地經濟發展 / 活絡臺灣觀光市場 / 青年返鄉創業

公益  
績效

營運效益	2018	2019	2020
海外旅遊推介活動(場次)	3	2	0
航空與旅遊相關獎項(個)	29	32	14
社會效益	2018	2019	2020
贊助國內在地觀光活動(場次)	9	10	7
採購當地農產品(公斤)	11,725	14,550	3,125



## 04 社會公益

- 內涵 我們透過張榮發基金會，捐贈物資、協助偏鄉和弱勢族群，並且積極關懷社區發展，結合地方資源發展觀光。
- 對象 張榮發基金會 / 社區、媒體 / 弱勢族群
- 投入方式 捐贈電腦物品、機上用品 / 贊助教育講座與活動 / 弱勢關懷與急難救助

**社會影響力** 提升社會福祉 / 知識普及 / 協助社區發展

公益  
績效

營運效益	2018	2019	2020
員工參與聯合勸募(人數)	670	627	530
聯合勸募金額(元)	1,155,770	1,103,300	794,000
社會效益	2018	2019	2020
受益社福團體及學校(個)	34	150	115
捐贈汰換座椅及訓練設備(件)	-	-	20

## 03 體育藝文

- 內涵 體育與藝文活動是國家軟實力發展的重要基礎之一，我們贊助國際賽事與體育選手，贊助國外藝文團體來台展演，增進台灣與世界的交流，豐富國人心靈與精神。
- 對象 體育藝文活動主辦單位 / 體育選手 / 運動球隊 / 一般社會大眾
- 投入方式 國際賽事贊助 / 贊助體育選手出國比賽 / 贊助國外藝文團體演出 / 主辦觀光馬拉松 / 贊助文學創作

**社會影響力** 提升藝文素養 / 培養體育選手 / 帶動運動風氣 / 推廣城市觀光 / 拓展全民知識力

公益  
績效

營運效益	2018	2019	2020
客戶參與體育藝文活動(人次)	1,063	1,230	1,193
成為活動指定的航空公司(個)	11	11	4
城市觀光馬拉松報名人數(人)	18,108	20,604	19,569
社會效益	2018	2019	2020
贊助體育選手(人)	9	11	11
贊助體育運動球隊(隊)	4	5	4
贊助藝文活動	12	14	6

註：2020 年受 COVID-19 疫情影響，暫緩校園人才招募及海外旅遊推介活動。

	種類	金額(新臺幣)	比例 (%)
投入資源	現金	55,304,623	47.1%
	物品捐贈 (機票、機票交換券等)	61,148,670	52.1%
	志工	281,218	0.2%
	管理費用	589,084	0.5%
公益類型	單次性慈善活動	2,916,541	2.5%
	長期的社區參與	12,187,551	10.5%
	商業相關的公益	101,349,201	87.0%

註：商業相關的公益包含贊助國內體育選手、贊助國內外體育賽事及球隊、支持地方觀光及培育飛安人才。

## 6-1 安全扎根

### A. 我們想改善的社會議題

飛航安全是公共安全的核心議題，也是人類社會共通的普世價值。惟有持續精進管理措施，深化航空安全教育，才得以建構安全且永續的航空運輸環境。

### B. 長榮的角色與做法

「安全」是我們對旅客的承諾。長榮航空持續透過經驗分享及人才培育等方式，致力培養航空專業人才，推廣航空安全教育，攜手同業、員工與社會大眾，共同提升飛航品質與安全。

### C. 2020 年主要成果

- 機長、空服及空廚體驗營 | 結合企業核心職能，舉辦職人體驗營，共 1,186 人共襄盛舉。
- 捐贈汰換座椅及訓練設備 | 捐贈波音 777 舊款客艙座椅 2 組等多項汰換設備，提供朝陽科技大學做為教育訓練使用，價值約新臺幣 33 萬元。
- 人才培育 | 與成功大學共同開設「民航工程學程」，以建教合作的方式深化專業航空教育；年總投入課程時數共 446 小時及師資 254 人次。
- 安全教育中心 | 積極投入飛安教育，推廣航空安全理念，年度共 1,209 人次參訪。
- 空中仁醫 | 與 MedLink 共同提升旅客飛行旅途中的健康照護品質，共累積 503 位醫師加入此計畫。
- 安全經驗分享 | 與世界飛安基金會合作，於國內外舉辦 FORAS 研討會，以非商業化方式推廣此系統至全球航空界；開發 FORAC App，並於 2020 年將測試版上架於 App Store 及 Google Play 商店。

## D. 我們的足跡



### 人才培育 成功大學「民航工程學程」

自 2013 年起與成功大學共同開設「民航工程學程」，以建教合作的方式深化專業教育，培育高素質的航空工程人才。由長榮航空派遣航行、簽派、飛安及維修之資深專業人員至成功大學授課 156 小時，課程內容圍繞著飛機次系統與運作、飛航安全管理及基礎飛行三大主軸，同學亦於寒、暑假至長榮航空及長榮航太實習共 290 小時。為鼓勵優秀學生，每年除提供高額獎學金，更承諾優先錄用通過「民航工程學程」之學生進入長榮航空任職。

### 安全教育中心

長榮航空對內針對空地勤同仁實施安全教育訓練，確保每位同仁在工作上除了遵守標準作業程序，也能用心發掘問題、細心掌握問題肇因，並有決心採行有效的改善措施，以確保旅客及航機安全。對外，長榮航空身為航空界的一份子，積極投入飛安教育、推廣社會教育，成立安全教育中心傳播航空安全理念，藉由公司資源及專業，培養航空人才，為提升飛航安全貢獻心力。

# Highlights

## 焦點案例



### 01 機長、空服員、空廚體驗營

在 COVID-19 疫情期間運用設備量能使用頻率較低的空檔，長榮航空以現有訓練師資舉辦機長、空服員、空廚三大體驗營，讓民眾透過實作體驗，真實了解到機長及空服員培訓嚴格的養成教育，以及長榮航空對於飛安、機上食安的重視。體驗營活動從 2020 年 10 月 17 日 2021 年 1 月 31 日，三大主題各舉辦 16 個梯次，吸引 1,186 位民眾報名參加。在疫情帶給航空業嚴峻挑戰的期間，除了運用核心職能開創新商業模式，也藉此向消費者傳達長榮航空對飛航安全的堅持與服務理念。

### 02 捐贈汰換座椅及機上設備作為教學使用

長榮航空過往曾將汰換的訓練設備轉贈學校作為教學使用，2020 年將客艙座椅、客艙艙壁、波音飛機程序訓練器等汰換設備贈予朝陽科技大學，並派工程師前往支援現場安裝與測試，協助培育接軌國際之民航專業人才。

## 空中仁醫

為提升旅客的飛行安全推出「空中仁醫」計畫，邀請具有醫師身分旅客，在機上旅客有突發性醫療需求時，可以即時協助長榮航空及地面醫療支援團隊 (MedLink) 提供旅客醫療專業協助，此項計畫也獲得中華民國醫師公會全國聯合會之支持。2020 年共有 101 位經與醫師公會共同審核完成之醫師加入，期待在空中仁醫協助下讓 MedLink 發揮更大的功能，使旅客於機上擁有更好的醫療照顧。



## 6-2 觀光創生

### A. 我們想改善的社會議題

時代進步加上科技日新月異，使得城鄉發展差距與人才流失議題日漸顯著。透過航空業核心特性，以觀光推廣台灣在地文化底蘊，同時吸引產業及人口回流，促進城鄉均衡適性發展。

### B. 長榮的角色與做法

身為航空公司，長榮航空與地方政府合作，提供免費機票和機票交換券等資源，讓地方觀光活動躍上國際舞台。此外，也與旅遊局前往海外舉辦旅遊宣傳活動，共同推廣台灣各地的美景和特色。

## 安全經驗分享

### FORAS 系統與 FORAC App

長榮航空與美國海軍實驗室合作開發「飛航作業風險評估系統 (FORAS)」，利用即時的組員、氣象資料、導航設施及航機裝備等相關資訊，對每一航班執行風險評估分析，以提供飛航組員即時飛航作業風險的資訊。秉持回饋業界的長榮精神，計畫採用非商業化方式將 FORAS 推廣至全球。我們先後於國內外舉辦 FORAS 研討會交流經驗、分享運作成果，各家航空公司及組織皆給予正面的評價。本公司進一步與臺灣飛安基金會合作，協助參與本計畫的航空公司建置系統及實施訓練，讓更多航空公司運用此系統強化其飛航風險管理能力，共同為提升飛航安全而努力。

針對尚無足夠能力建置 FORAS 系統的航空公司，長榮航空也開發 FORAC App 以提供全球飛行員自由下載，提供飛行員分析其所執飛航班的作業風險。長榮航空於 2019 年世界飛安高峰會中介紹此 App，並於 2020 年將測試版上架於 App Store 及 Google Play 商店供全球飛行員使用。

### 軍方參訪

飛安及機隊維修管理人員為瞭解飛安 / 維修訓練、事件調查，訓練單位為瞭解民航業對空 / 地勤人員訓練內容及安全管理的實務作法，均至長榮航空參訪，長榮航空也邀請各領域負責人詳細說明，為提升飛安盡一份心力。

### C. 2020 年主要成果

- 類出國專案航班 | 2020 年度推出各類類出國專案航班共 38 班次，搭乘人數近 7,500 人次。
- 活躍地方觀光 | 參與 7 項在地活動，贊助免費機票 40 張，總價值共計約新臺幣 200 萬元，現金新臺幣 484 萬元，機票交換券 150 萬元。
- 海外觀光推展 | 2020 年因受 COVID-19 影響，無法遠赴海外宣傳推廣。

# Highlights

## 焦點案例



### 01 類出國專案航班

各國政府因應 COVID-19 疫情採取邊境管制，致使國人無法出國旅遊，旅遊相關產業受到嚴重衝擊，長榮航空配合政府推出類出國專案航班構想及滿足國人出遊渴望，並藉此活絡觀光產業，於 2020 年 8 月至年底，推出節慶、企業包機類出國專案航班活動，共計飛航 38 班類出國專案航班，搭乘人數共計近 7,500 人次。

## D. 我們的足跡

### 活躍地方觀光

長榮航空長年關懷台灣這片土地，秉持關懷地方的精神，融入當地居民生活並加強社區關係連結，往年為了讓國外旅客認識臺灣這片熱情又美麗的土地，均會透過國際活動交流、結合地方觀光單位遠赴海外舉辦旅遊推介會，推展地方特色。

活動名稱	參與期間	贊助方式		累積投入資源
		機票	現金	
認養台東奉茶樹	2013~2020		●	贊助現金新台幣約 100 萬
臺灣國際熱氣球嘉年華	2014~2020	●		各類免費機票 155 張，價值約新台幣 726 萬元
池上秋收稻穗藝術節	2014~2020	●		各類免費機票 76 張，價值約新台幣 104 萬
桃園跨年晚會	2016~2020	●	●	- 贊助現金新台幣 1,000 萬元 - 各類免費機票 18 張，總價值約新台幣 72 萬
新北市歡樂耶誕城	2016~2020	●	●	- 贊助現金新台幣 900 萬元 - 機票交換券 100 萬
台灣燈會	2018~2020	●	●	- 贊助現金新台幣 50 萬元 - 贊助機上雜誌及登機證廣告版位，總價值約新台幣 584 萬元
台北燈節	2018~2020	●	●	- 贊助現金新台幣 450 萬元 - 機票交換券 300 萬 - 各類免費機票 12 張，價值約新台幣 40 萬

### 海外觀光推展

2020 年因受 COVID-19 影響，無法遠赴海外宣傳推廣，但同時仍持續贊助台灣地方活動，促進國旅，降低疫情對台灣觀光產業的影響。

## 6-3 體育藝文

### A. 我們想改善的社會議題

體育賽事及藝文活動的推廣，可豐富國人心靈與精神，也有助於台灣與國際的交流。提供航空運輸及相關資源贊助，減輕選手經濟負擔和舟車勞頓的辛勞，及主辦單位軟硬體取得上的負擔。

### B. 長榮的角色與做法

長榮航空投入體育贊助約新臺幣 9,145 萬元(包含各類免費機票共 248 張)、藝文贊助包含機票兌換券、機票 13 張及現金，總價值約新臺幣 427 萬元，推廣運動風氣、提升體育選手在國際的能見度，促進國內外文化交流，拓展藝術視野。

### D. 我們的足跡

#### 體育賽事

長榮航網遍佈全球，長期贊助國內外運動賽事、體育好手及飛航點之球隊，強化其與全球企業及消費者間的跨國交流，將臺灣及長榮航空的形象行銷到全世界。自 2018 年起舉辦「長榮航空城市觀光半程馬拉松」，2021 年升級為全程馬拉松，結合運動與觀光發展，吸引世界各地約 2 萬名跑者參與，同時提撥部分報名費捐贈弱勢團體，以實際行動關懷社會。

台灣長榮航空城市觀光半程馬拉松	台灣東方球場會員盃
法國路易樂斯福世界盃麵包大賽	日本橫濱 DeNA 海灣之星職業棒球隊
美國洛杉磯天使隊球	英國西漢姆聯足球俱樂部
美國舊金山奧克蘭運動家隊	

### C. 2020 年主要成果

- 體育賽事 | 投入資源支持 2 場賽事與 4 支球隊，贊助現金約新臺幣 3,678 萬元、機票交換券約 740 萬台幣，並提供各類免費機票共 30 張，贊助總價值約新臺幣 408 萬元。
- 體育選手 | 贊助網球、羽球、高爾夫及長跑選手共 11 位，投入現金新臺幣 100 萬元，全球不限航點商務艙機票共 219 張，總價值約新臺幣 4,320 萬元。
- 藝文活動 | 贊助 6 場藝文活動，吸引約 8 萬人參加，提供機票兌換券約新臺幣 113 萬元、各類免費機票 7 張價值約新臺幣 171 萬元，現金新臺幣 24 萬元。
- 文學創作 | 贊助 4 個文學專欄及特刊，提供現金新臺幣 95 萬元、各類免費機票 6 張價值約新臺幣 24 萬元。



## 臺灣體育選手

長榮航空長期提供機票贊助台灣體育好手出國參賽，除了協助選手累積國際賽事經驗，也可減少經濟負擔，以爭取佳績。藉此提升臺灣知名度及國人的關注，打造健全的體育環境，培育更多優秀的運動選手。

## 羽球

「世界羽球球后最長紀錄保持人」戴資穎近年來在國際賽事上發光發熱，賽事表現名列前茅；羽球選手王子維的表現也十分亮眼，在各大賽事持續為台灣爭光。長榮航空持續贊助二人出國比賽及訓練使用之機票，期望台灣選手有優秀的比賽成績。

## 高爾夫

長榮航空每年贊助多位運動選手前往世界各地參賽，近年來在國際賽事上有亮眼表現的高爾夫好手潘政琮正是長榮航空長期贊助的選手，該選手同時也是自1987年以來，首位贏得美國PGA巡迴賽勝利的台灣選手；另為支持高壇新秀，長榮航空自2017年起每年贊助裙襪搖搖高爾夫基金會遴選出之女子高球好手，2020年贊助選手為徐薇凌、錢珮芸及程思嘉三人。

## 網球

長榮航空陸續自2008年起贊助詹詠然、2012年起贊助詹皓晴，並自2015年開始贊助男子選手盧彥勳等網球好手，讓選手們能在長榮航空的支持下，無後顧之憂地出國比賽，累積更多的國際賽事經驗。近年，透過選手們優異的表現，也提高了臺灣在各國球員間，以及世界網壇上的能見度。

## 長跑

近年來路跑運動盛行，長榮航空於2018年首次舉辦長榮航空城市觀光馬拉松，自2019年開始贊助國內名列前茅、表現備受關注與肯定的長跑好手－謝千鶴及周庭印，以行動支持台灣田徑運動發展。



## 藝文活動

長榮航空長期贊助國外優質團體來臺策展及演出，提供主辦單位機票、展品空運及行李超重等資源，讓民眾能在國內享受世界級的藝術饗宴，提升藝術文化涵養，透過國際文化交流，增加台灣推動優質藝文活動的正能量。

江戶風華 - 五大浮世繪師展	第 57 屆金馬獎
台北大師星秀音樂節	「哈利波特 6: 混血王子的背叛」 電影交響音樂會
「獅子王」電影交響音樂會	政大金旋獎

## 文學創作

積極推廣知識傳播，支持聯合報、中國時報…等媒體推廣優質專欄，藉由不同深度的國內外題材，讓更多讀者看見臺灣這片土地蓬勃的生命力、解讀國際萬象並拓展讀者的全球視野。

聯合報「國際小學堂」	工商時報「財富大趨勢」春節財經專刊
聯合報票選年度第一大新聞事件活動	中國時報「新故鄉動員令」

## 6-4 社會公益

### A. 我們想改善的社會議題

長榮航空借重張榮發基金會在慈善公益方面的專業，秉持取之於社會，用之於社會的精神，提供物資和人力，用實際行動共同幫助弱勢團體，舒緩偏鄉物資短缺的困境。

### B. 長榮的角色與做法

2020 年受 COVID-19 疫情影響，社福團體也面臨募款寒冬，我們除了防疫仍不忘公益，投入新臺幣 1,007 萬元於社會公益，除現金新臺幣 600 萬元之外，捐贈內容包含機上用品、二手電腦、家具、食/用品等各項物資，並投入人力、物力從事偏鄉教育推廣，持續援助社會上的弱勢團體。



### C. 2020 年主要成果

#### - 張榮發基金會

捐贈愛心電腦 | 透過張榮發基金會媒合，捐贈 130 組愛心電腦予花蓮偏鄉地區，包含基督教芥菜種會、博愛全人發展協會、花蓮市民政社區發展協會、長照據點等 100 多個社福團體，價值計約新臺幣 71.5 萬元。

捐贈機上用品和食品 | 捐贈泡麵、餅乾、米果、糖包等共超過 10 萬包及機上用品 100 餘件，分送予新竹縣社會處、社團法人康復之友協會、自閉症家長協會等 6 個偏鄉社福單位，總價值約新臺幣 63.4 萬元。

#### - 關懷弱勢

「愛，分享」聚光計畫 | 長榮航空贊助由救國團主辦之參訪活動，提供當日餐食及 2 日活動交通車，推廣航空知識並傳達飛航安全教育，幫助偏鄉學生探索自我，共有來自 22 間偏鄉國小及國中共計 84 人參與。

雛鷹計畫 | 為更進一步主動推廣偏鄉航空安全教育，委託救國團承辦本公司雛鷹計畫，第一梯由偏鄉內柵國小校外教學參觀，讓參訪學生了解航空產業，培育航空生力軍，共 40 人參加。

屏東地區新創幸福巴士 2.0 | 響應交通部推廣之偏鄉共乘計畫，共同致力於提升偏鄉地區交通運輸品質，用實際的行動為社會注入更多的正能量，此專案為期三年，第一年贊助新臺幣 200 萬元購入一輛無障礙中型巴士部分費用。

認購池上米 | 2020 年因受到 COVID-19 疫情影響，航班數大減，本年度的「池上特等米」採購量僅有 3,125 公斤，共計新臺幣 75 萬元。

#### - 敦親睦鄰

認養高速公路邊坡 | 自 2013 年起與國道高速公路局簽訂 3 年期認養合約（地號 504-1），每年均會提撥預算進行邊坡美化工程，美化周邊與鄰里環境，讓民眾享有良好完善的道路景觀。

### D. 我們的足跡

#### 張榮發基金會

「財團法人張榮發基金會」三十多年來以推動各項慈善及文教等公益活動為主，結合長榮航空取之於社會，用之於社會的精神，每年都會捐贈公司二手家具、電腦設備給需要幫助的學校及民間團體，讓資源循環再利用，並能進一步改善學生生活及學習設備水準。也會捐贈衣物、餐具等不同物資來幫助弱勢團體，此外，基金會也積極經營長榮交響樂團，全方位培養屬於臺灣的音樂人才，並建置長榮海事博物館、推廣海事教育，發揮基金會多元化的社會服務功能，實現企業感恩與不忘本的心，致力回饋社會。



### 關懷弱勢

長榮航空對於社會公益不遺餘力，長期為民間單位或基金會的慈善活動盡一份心力，本著企業社會責任的精神，贊助鉅亨網「溫暖送愛心」活動，並每年從池上鄉農會認購「特等米」並用於機上餐點，將臺灣的美味推向國際。為響應交通部推廣偏鄉共乘計畫，共同提升偏遠地區公共運輸服務品質，2020 年捐贈屏東縣政府發展 3 年期之「屏東地區新創幸福巴士 2.0」計畫，長榮航空期許能拋磚引玉，讓更多企業共襄盛舉。

### 敦親睦鄰 認養高速公路邊坡

為使生活環境更加舒適，長榮航空自 2013 年起與國道高速公路局簽訂 3 年期認養合約（地號 504-1），每年均會提撥預算進行邊坡美化工程，2019 年底續約 3 年至 2022 年底，養護櫻花、扶桑、美人樹、阿勃勒等各季開花植物；蒲葵、中東海棗等棕櫚科高大常綠喬木及綠茵草皮，美化周邊與鄰里環境，讓民眾享有良好完善的道路景觀。

# Highlights

## 焦點案例



### 01 「愛·分享」聚光計畫

協助救國團舉辦「聚光計畫」，帶領全國 22 間偏鄉國小及國中之 84 位孩童及家長參訪長榮航空，由機師、空服員、地勤、機務等各領域專業人員帶領偏鄉孩童參訪安全教育中心、緊急逃生訓練艙及模擬機訓練區，將社會公益結合航空核心職能，推廣航空知識並傳達飛航安全教育，開拓學生視野。

### 02 雛鷹計畫

積極投入社會公益是我們企業永續主軸之一，長榮航空自 2020 年起積極推廣「雛鷹計畫」，透過救國團的媒合，提供偏鄉地區國小至高中職及大專院校學生文教學習及企業參訪活動。透過整合專業核心能力，推廣航空知識並傳達飛航安全教育，並協助學生了解航空產業與各職務工作內容，增加職業知能與競爭力，建立正確職業態度，培育未來航空生力軍。第一梯邀請偏鄉內柵國小校外教學參觀，共 40 位師生共襄盛舉。

# 07

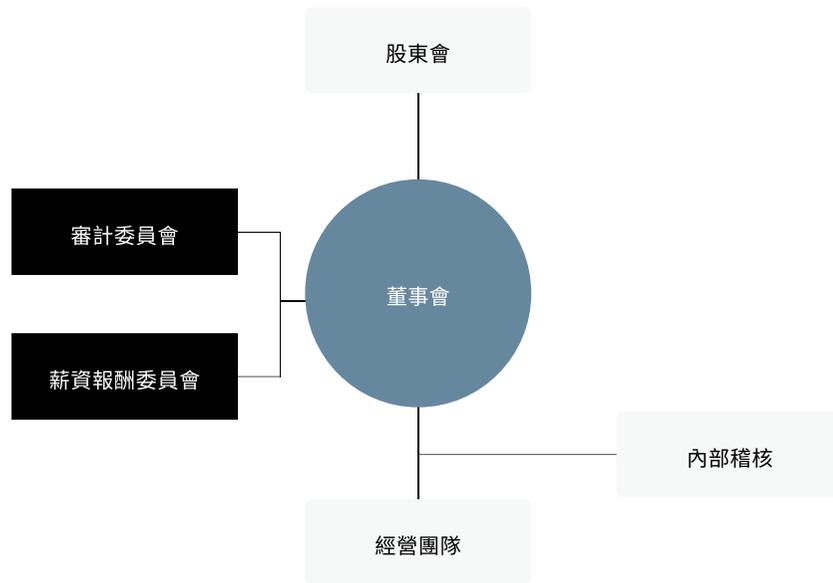
Corporate Governance

## 公司治理



長榮航空秉持誠信經營的原則，透過健全的公司治理架構、嚴謹的內部控制制度及卓越的風險管理，於強化公司經營績效的同時，亦保障股東權益並兼顧其他利害關係人之利益。於第七屆「上市上櫃公司治理評鑑」則名列所有上市公司之前百分之五，顯示長榮航空在公司治理運作上表現獲得肯定。

## 7-1 誠信經營



### 治理架構

長榮航空董事係由股東會依公司章程規定採候選人提名制度選舉產生，由九席董事組成董事會，其中一名為女性，董事年齡未滿六十歲者有二位，其餘皆為六十歲以上。所有董事任期均為3年、平均連續任期為4.89年，其中三席為獨立董事(含一席公益性獨立董事)，獨立董事連續任期均未超過九年，以確保董事會運作之獨立性。



公司章程  
董事選舉辦法  
董事會議事規則

### 董事會組成及運作

長榮航空董事長主司監督經營管理階層的主要業務，確保業務執行符合長榮航空的經營理念；總經理之主要職責為領導經營團隊，確保長榮航空之整體營運確實依照董事會之指示進行，為確保兩者之職責不互相衝突，長榮航空董事長不兼任總經理。

董事會至少每季召開一次，但遇有緊急情事時，得隨時召集之。董事會依據公司法、證券交易法及公司章程等相關法令行使職權，負責決議執行公司業務有關事項，且為避免利益衝突情事發生，遵照本公司「公司治理守則」、「董事會議事規則」規範，董事對於董事會所列議案，與其自身或其代表的法人有利害關係者，於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如可能有害於長榮航空利益時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

本公司之獨立董事，依本公司「公司治理守則」第24條之規定，不應同時擔任超過五家上市上櫃公司之董事(含獨立董事)或監察人，並不得同時擔任超過四家公開發行公司獨立董事。各董事兼任之情形可參閱2020年年報第16-19頁。

所有董事會成員之薪酬皆經本公司薪資報酬委員會核議，以確保各董事之績效表現與董事酬勞具有一定程度之連結。另為落實公司治理，依據本公司「擔任董事之經理人持股辦法」，擔任董事之經理人應持有本公司普通股股份不低於10萬股，使其利益與公司長期經營績效與整體股東利益連結。

### 董事多元化

長榮航空董事會成員分別具備不同領域的專業知識，如：財務、會計、科技、環保、風險管理、航空運輸、法律等，且本公司董事會成員組成亦考量性別、年齡、國籍、種族及文化等多元化背景，獨立董事並以其豐富經驗提供專業意見及多面向思考模式，有助董事會作出對營運最有利的決策，基於其學、經歷，對於風險管理皆具有一定程度之認知。其中本公司之審計委員會召集人，許順雄獨立董事，除了同時具備台灣地區及中國地區之會計師資格(CPA)外，亦曾擔任台灣舞弊防治與鑑識協會之第一、二屆理事長，具備國際認證舞弊稽核師(CFE)之專業資格，其專業知識及產、學經歷對於本公司風險管理之落實及提升提供極大助益。本公司每年皆依照公司之產業特性及董事需求，為董事舉辦年度進修課程，另亦提供主管機關和各進修機構舉辦之進修課程及論壇資訊予董事。各董事之詳細進修情形請參閱公開資訊觀測站。

各董事之相關產業經驗依照 GICS LEVEL 1 之分類臚列如下：

全球行業分類標準	林寶水	陳憲弘 (*)	柯麗卿	戴錦銓	孫嘉明	廖至維	簡又新	許順雄	吳宗寶
能源									
基礎材料			●						
工業	●	●	●	●	●	●			
消費者非必需品							●		
消費者常用品									
醫療保健									
金融			●	●			●	●	
資訊技術	●							●	●
電信服務									
公用事業									●
地產業									

註：法人董事「長榮海運股份有限公司」自 2021 年 2 月 1 日起，改派陳憲弘先生代替張國華先生為代表人並擔任董事職務。

### 董事會績效評估

為提升本公司董事會功能，依據董事會訂定之「董事會績效評估辦法」，董事會每年應至少執行一次內部董事會績效評估；每三年得執行一次外部績效評估。2020 年已執行董事會績效自評、董事會成員績效自評及功能性委員會績效自評，自評結果如下：

	董事會 績效評估自評	董事會成員 (自我) 績效評估自評	功能性委員會 績效評估自評
總體平均分數 (滿分 3 分)	2.97	2.97	3
自評結果	良好	良好	優良

註：3 分為優良，2 分以上未達 3 分為良好，未達 2 分為待加強。

### 董事會功能性委員會

為健全監督功能及強化管理機能，長榮航空董事會下設置「薪資報酬委員會」及「審計委員會」等功能性委員會，各功能性委員會之執掌與運作情形請參考長榮航空公司治理網頁。

#### - 薪資報酬委員會

長榮航空「薪資報酬委員會」全數由獨立董事組成，協助訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。本屆委員任期為 2020 年 5 月 27 日至 2023 年 5 月 26 日，2020 年度開會 3 次，全體委員平均出席率為 100%。

#### - 審計委員會

為健全公司治理及強化董事會職能，長榮航空於 2017 年 6 月 26 日設置「審計委員會」，委員會委員均由獨立董事組成，且至少一人具備會計或財務專長，協助監督公司財務報表內容之允當性、簽證會計師之委任及獨立性與績效、公司內部控制制度之有效實施及公司風險管控等。本屆委員任期為 2020 年 5 月 27 日至 2023 年 5 月 26 日，2020 年度開會 7 次，全體委員平均出席率為 100%。

## 誠信經營與行為準則

長榮航空自成立以來，秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，並以「安全、服務、永續」為核心價值，為落實誠信經營、永續營運與善盡企業責任，長榮航空遵循各項法令規定，具體制定「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「反托拉斯法遵法準則」、「資訊安全政策」、「企業社會責任實務守則」、「供應商行為準則」等重要規章，2020年亦參考全球盟約、國際勞工組織、經濟合作暨發展組織、社會責任國際標準體系、社會責任指引、全球報告倡議組織、聯合國企業與人權指導原則等國際與行業規範及各地法令，訂定「長榮航空行為準則」，作為本公司、子公司與供應商之商業道德、環境、人權 / 勞工、安全與健康等日常工作之行為與道德之最高指導方針。



長榮航空行為準則

上述行為準則及相關規範除公布於公司內、外部網站供利害關係人、員工隨時查閱外，本公司恪遵職業安全衛生、資訊安全等法令規範，切合時事並因應社會新興議題或潮流，自行行為準則及相關規範中遴選適合主題，定期對員工施訓，以落實行為理念之傳達，並確保所有員工充分明瞭行為綱領，2018年至2020年完訓率皆為100%。

## 長榮航空行為準則系列課程

課程名稱	2018			2019			2020		
	受訓人數(人)	受訓時數(小時)	涵蓋率(%)	受訓人數(人)	受訓時數(小時)	涵蓋率(%)	受訓人數(人)	受訓時數(小時)	涵蓋率(%)
道德與誠信經營主題訓練	-	-	-	-	-	-	11,073	0.3	100%
資訊安全主題訓練	-	-	-	11,503	2	100%	10,952	2	100%
職業安全衛生主題訓練	9,024	1	100%	9,098	1	100%	9,034	1	100%

註：上述涵蓋率同完訓率，計算公式如下：

1. 道德與誠信經營主題訓練、資訊安全主題訓練：受訓人數 / 正式員工人數，人數基準日為施訓日。
2. 職業安全衛生主題訓練：受訓人數 / 臺灣地區正式員工人數，人數基準日為施訓日。

此外，長榮航空亦於新進人員教育課程訓練中，安排行為準則系列課程，如：道德與誠信經營主題訓練、反托拉斯法遵法準則主題訓練、資訊安全主題訓練及職業安全衛生主題訓練等，並於課程完訓時進行道德與誠信經營規範之簽署。以新進人員簽署人數佔全體員工總數計算簽署率，2018年至2020年分別為27.6%、30.1%、30.5%。另鑒於供應商、子公司為長榮航空重要營運夥伴，為深化長榮航空要求之行為綱領，本公司已陸續與供應商、子公司簽署並要求其落實相關行為準則規範，目前簽署率供應商為100%、子公司為44%，詳細情形請參考本報告書第20頁。2021年將以全體員工、供應商、子公司簽署率100%為目標持續進行。

各信箱、專線電話	負責單位
誠信經營諮詢 / 檢舉信箱	evapsn@evaair.com 人事室
企業社會責任信箱	csr@evaair.com 企業安全管理室
性騷擾申訴管道	134@evaair.com 地勤人員專線電話 03-351-5113 飛航人員專線電話 03-351-5916、03-351-5886 空服人員專線電話 03-351-8805、03-351-8806 職業安全衛生管理室 人事室 空勤管理單位

為防範及避免任何不道德、不誠信或違反「長榮航空行為準則」與相關規範制度之行為，長榮航空於企業內、外部網站設置舉報、諮詢及溝通管道，鼓勵內部及外部人員如發現任何違反準則或規定之行為或有相關建議，可隨時向長榮航空反映。

各信箱、專線電話之負責單位受理後，將視案件性質、內容責成權責單位處理或調查，並承諾對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。經調查後若發現確有不遵守行為準則之情事，包括負有監管職責之人未報告錯誤行為等，本公司將依照勞動契約、內部紀律規範及程序等進行懲戒，包括解雇處分。2018 年至 2020 年違反行為準則案件共 7 件。

行為準則案件統計	2018		2019		2020	
	受理件數	結案件數	受理件數	結案件數	受理件數	結案件數
貪腐	0	0	0	0	0	0
隱私保護	0	0	0	0	0	0
公平交易	0	0	0	0	0	0
歧視	0	0	0	0	0	0
性騷擾	1	1	1	1	5	5
其他	0	0	0	0	0	0
<b>總計違反件數</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

註：2020 年案件處理結果與減緩措施：依案件情節輕重給予行為人行政處分，安排行為人參加性別平等課程訓練，並依狀況進行公司制度調整，及提供被行為人物質補償或心理輔導。詳細處理情形及減緩措施請參考本報告書第 75 頁「勞動權益」章節。

長榮航空深知誠信經營為企業邁向永續經營的基礎，為落實反貪腐精神，依據長榮航空誠信經營守則及道德行為準則所定義的行賄、收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益等貪腐行為，並參考 2019 年版國際透明度報告，針對全球 180 個國家所進行貪腐感知水平 (Perceived Levels) 調查結果，分析長榮航空全球營運據點中低於全球平均 43 分的有 26 個場站。長榮航空稽核室於 2016 年至 2020 年期間，已在此 25 個場站執行內部稽核，未發現舞弊情事，稽核執行率為 96%。

## 完善溝通管道

長榮航空為了提供利害關係人明確的溝通管道，特別設置利害關係人專區，針對不同反應事項與身分類別，提供不同的管道，讓每一個利害關係人的聲音都能獲得重視。與各利害關係人溝通情形每年定期提報董事會，並揭露於長榮航空官網 / 利害關係人專區。



利害關係人專區

企業社會責任信箱	企業社會責任相關議題與反應
投資人專區	投資人相關議題與反應
客戶專區	客、貨運相關議題與反應
員工專區	員工相關議題與反應
供應商專區	供應商相關議題與反應
誠信經營諮詢 / 檢舉信箱	商業道德、誠信經營等相關議題與反應

## 歷年利害關係人溝通管道統計

	接獲件數				有效件數				處理件數				解決件數			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
誠信經營諮詢 / 檢舉信箱	22	46	252	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社會衝擊信箱	0	0	16	6	0	0	16	6	0	0	16	6	0	0	16	6

註：自 2021 年起年起社會衝擊信箱合併至企業社會責任信箱，簡化利害關係人反映問題管道。

## 重大訴訟案件

長榮航空在美國之「航空客運反托拉斯民事團體訴訟案」，考量後續訴訟成本及風險，經 2018 年 2 月 7 日董事會決議與原告協議以美金 2,100 萬元和解，並於公開資訊觀測站重大訊息公告，認列於 2017 年財務報表，和解金分為三年共四期支付，以降低對公司營運之影響；本案 2020 年 6 月 30 日已經全數付清。基於後續訴訟成本與最小損失考量，本公司與原告協議和解，並非表示承認有任何故意與過失行為造成原告損害。本公司致力推行反托拉斯遵法準則，落實向全體員工宣導以保障公司與股東權益。

## 健全內部控制

長榮航空為促進公司之營運績效，並落實公司治理之精神，依據金管會頒布的「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，以航空業的營運型態建立「長榮航空股份有限公司內部控制制度」及「長榮航空股份有限公司內部稽核實施細則」，作為內部稽核執行依據。

長榮航空稽核室為隸屬於董事會之獨立單位，配置稽核主管一名及八位專職稽核人員，稽核人員皆來自公司各單位的資深人員，除具備金管會要求的適用資格外，並於每年持續進修內部稽核相關之專業課程。稽核室負責本公司內部控制之檢查與評估，協助董事會及經理人檢查及覆核本公司內部控制制度，每年依風險評估結果制訂年度稽核計畫，並陳報董事會通過，藉以檢查及評估內部控制執行情形，適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施。

此外，稽核室每年依規定覆核公司各單位及子公司之自行評估報告，併同前述內部稽核結果及改善情形，作為董事會及總經理評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之依據。

### 內部控制制度各循環稽核

對子公司監督與管理稽核	9 項	內部控制制度各循環稽核	17 項
管理類控制作業稽核	9 項	資金貸與、背書保證稽核	4 項
股務作業稽核	12 項	衍生性商品交易作業稽核	12 項

## 風險管理

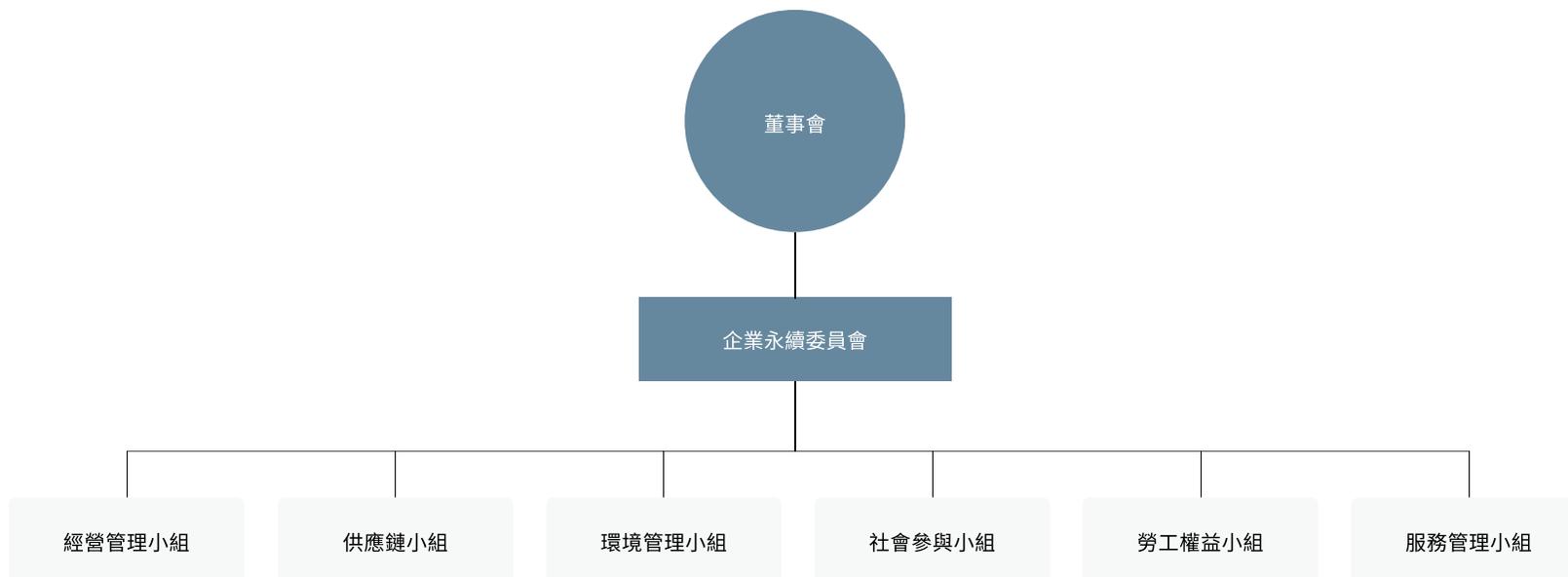
為完善並落實風險管理機制，長榮航空訂有「風險政策與程序」，針對可能威脅企業經營的不確定因素進行風險管理，提昇風險管理分工效能，確保公司營運目標之達成。

### 安全報告處理流程



## 風險管理架構

董事會為風險管理之最高指導單位，並依整體營運策略及經營環境，持續監督風險管理機制之有效運作。本公司了解風險因子的相互影響關係，由「企業永續委員會」負責執行風險管理相關業務，整合及督導各權責部門落實風險管理政策及風險控管之執行與改善進度，每年定期向董事會報告運作情形。並依重大性原則，將營運過程中可能面臨之經濟（含公司治理）、環境、社會與其他面向之風險，執行風險範疇確認、評估、管理及揭露，委員會轄下之「經營管理小組」、「供應鏈小組」、「環境管理小組」、「社會參與小組」、「勞工權益小組」及「服務管理小組」，各權責部門辨識其可能風險因子及衡量方法執行風險管理，並提出因應計畫，定期將風險及因應計畫於企業永續委員會中提報。本公司風險類別含五大類：策略風險、營運風險、財務風險、環境風險及其他風險。



策略風險	包含因國際政經局勢、產業發展趨勢、同業競爭、品牌形象及智慧資本等面向的改變，可能對公司造成影響之風險。	環境風險	包含因應氣候變遷與天然災害相關議題所展開之溫室氣體排放管理、碳權管理、能源管理…等有關議題之風險；以及需符合國際及當地環保法令或環評要求等風險。
營運風險	包含對營運可能產生的衝擊，如市場變化、飛航安全、資訊安全、勞資關係、法律合規性及供應鏈管理等各項可能造成公司損失之風險。	其他風險	指包含非屬上述各項風險，但該風險將致使公司產生重大損失，如長期新興風險、重大外部、不可控或非人為之危害事件等。此外，若有其他風險應依據風險特性及受影響程度，建立適當之風險控管處理程序。
財務風險	匯兌風險、投資風險、資金風險、流動性風險、信用風險及避險操作等造成可能損失之風險。		

## 風險教育訓練

風險存在於每個作業環節之中，長榮航空以良好的飛安紀錄享譽業界，歷年皆於國際指標性評鑑中名列前茅，為落實安全管理中「危害確認及風險管理」的核心要素，並厚植安全理念於所有員工 DNA 中，所有員工皆須接受「航空安全教育 – 基礎課程」訓練，另外針對相關作業人員開設基礎班及主管班之「安全管理系統課程」，2020 年共計訓練 356 人次，完訓率 100%，請參閱本報告書第 71 頁。2020 年各權責部門亦針對營運相關之風險開設教育訓練課程，職業安全衛生之作業危害風險評估教育訓練共計 77 人次完訓，全體員工涵蓋率 100% 之資訊安全相關訓練共計 10,952 人完訓，相關細節請參閱本報告書第 114 頁。

## 風險意識提升



## 安全週活動

長榮航空自 1996 年起舉辦年度安全週活動，透過各項活動的推廣，希望將安全理念深植於每一位同仁的心中，迄 2020 年已連續第 25 屆舉辦。2020 年安全週主題為「世界在變，安全不變；疫情再難，克服困難」。在 COVID-19 疫情的衝擊下，航空產業面臨重大的衝擊與挑戰，透過年度安全週活動，我們期許同仁能夠激發韌性，也就是從策略的擬定、態度的調整到行動的落實，都能秉持「世界在變，安全不變；疫情再難，克服困難」的精神，面對困境、即時調整思考步調；發揮創意、超前佈署，如此才能讓組織保有最強的競爭力，達到企業永續經營的目標。

## 安全文化問卷調查

自 1998 年起每三年實施一次安全文化問卷調查 (Corporate Safety Culture Survey)，期藉由安全文化問卷調查分析公司的安全文化與風險，並據以提出適當的調整或強化措施，以提升整體安全之使命與責任感，進而塑造與凝聚優質的安全文化。2000-2018 年之間卷調查結果均顯示同仁認為公司已建立積極的安全文化 (93-125 分 / 滿分 125 分)。調查結果皆於綜合安全推進委員會陳報，並針對得分較低的項目提出具體的改善建議。下一次安全文化問卷調查預計於 2021 年第二季前執行。

## 新興風險鑑別

隨著全球航空監管機構法規要求日益增加、氣候變遷、資訊安全、政治影響、以及新興科技的疾速發展等，企業面臨的風險伴隨著不確定性，而「新興風險」無疑為航空公司須審慎評估的重要議題之一，需更進一步辨識、分析、訂定因應措施，以即早因應新形態的潛在風險，減少對營運產生的衝擊。

本公司參酌世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 每年初公布之「全球風險報告 (The Global Risks Report)」，由企業永續委員會將已辨識的新興風險納入風險管理，於每年首季針對各部室進行風險因子調查，並建立風險因應措施，定期將結果提報董事會。



## 新興風險鑑別結果

<b>傳染病大流行</b> 社會類 / 傳染病大流行，世界各國關閉國境，衝擊旅遊市場	<b>網路攻擊</b> 科技類 / 科技日新月異，企業營運大量依靠網路設備執行工作，若遭受有心人士攻擊將引發鉅額損失
<p><b>對長榮航空的衝擊</b></p> <p>各國關閉國界導致商務活動及旅遊活動受限，民眾搭機意願降低，航空公司需改變服務流程、評估未來引進使用抗菌材質之新型飛機而增加成本；飛機長時間地停、人員工作量減少致使熟稔度降低皆影響整體營運風險。</p> <hr/> <p><b>我們的因應措施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 疫情期間，本公司每趟航班皆執行防疫消毒作業。此外，為防治與降低病菌在機上傳播風險，飛機製造商已開始著手進行抗菌材質的研發測試，長榮航空將持續關注業界針對客艙抗菌材質的研發成果並適時導入，以提供旅客更安心的搭機環境。</li> <li>- 視疫情發展狀況，彈性實施居家或異地辦公等工作方式，簡化作業流程與業務系統化來確保關鍵業務有效運作，並調整組織人力調動支援，調節一線單位人力至其他部門學習跨領域職能。</li> <li>- 空、地勤各部門強化辦理職能訓練，善用多元化線上學習管道，並舉辦跨部門領域講座，以強化全員基礎職能及專業技能，俾利員工職涯規劃，藉此培養全方位的人才。</li> <li>- 針對本公司 A321 機隊因疫情致航機呈現使用率較低狀況，依據空中巴士製造廠之飛機維護要求，針對長時間地停航機，除每日執行機務航機檢查外，每 7 天另外執行 Special Work Order 檢查和操作，使航機系統處於最優化狀態並保持飛機的適航性，確保疫情趨緩時，得以迅速恢復機隊運能。</li> </ul>	<p><b>對長榮航空的衝擊</b></p> <p>公司掌握大量旅客個人資料及大量程序、作業依靠網路連線執行，若未妥善進行防護將造成重大損失甚至營運中斷。</p> <hr/> <p><b>我們的因應措施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 長榮航空通過 ISO 27001 資訊安全管理系統認證。為確保資訊資產之機密性、完整性、可用性與適法性，避免遭受內、外部蓄意或意外之威脅，衡酌公司之業務發展需求，本公司已訂定「資訊安全管理政策」，涵蓋組織及人員管理、資訊資產分類及個資管理程序、監督稽核及風險評鑑、法規遵循及其他資安要求、實體及環境安全、存取控制及系統開發維護、技術脆弱性及運作紀錄管理、認知宣導及教育訓練、資安事件應變及營運持續管理等範疇。</li> <li>- 新一代航機運用 IP 技術於航空電子系統，通過無線方式上傳或下載數據至航機。本公司機隊在運營制定上係遵照民航主管機關規定及作業授權，制訂政策、標準操作程序和訓練要求等指引，就可能面臨之航空器網路安全威脅進行 SMS 評估，建置完善的飛機網路安全計劃，將網路安全風險降低至可控範圍內，以確保航空器之持續適航。</li> </ul>

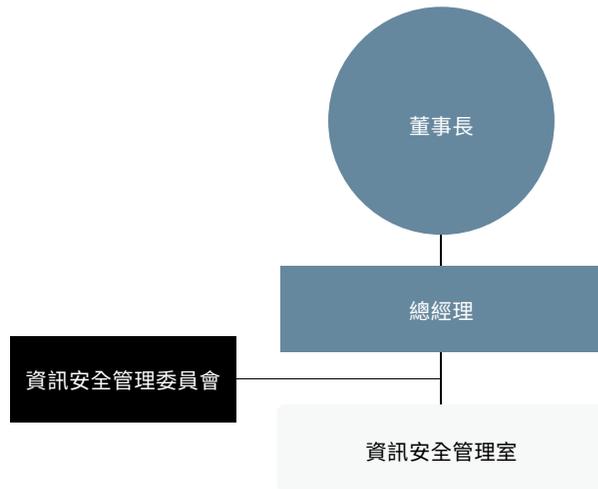
## 7-2 資訊安全與隱私保護

### 資訊安全政策與管理架構

為確保資訊資產之機密性、完整性、可用性、適法性，並避免遭受內、外部蓄意或意外之威脅，我們同時衡酌公司之業務發展需求，訂定「資訊安全管理政策」，本公司全體同仁、與本公司有業務往來之廠商及其員工、臨時雇員、訪客等，皆應遵守該政策及相關管理機制之規範與程序。長榮航空資訊安全政策每年至少審查一次，以符合相關法令規定及資訊業務最新發展現況，並於必要時修正之。

於管理架構上，由資訊安全管理室負責整體資訊全發展策略擬訂、資訊安全暨隱私保護政策制定、法令規範合規規劃、風險評鑑處置監督、資訊安全目標管理及資訊安全事故統籌作業，並向董事長及總經理陳報。資訊安全管理室最高主管為資安長，具有資訊科技相關背景及資訊部門之電子商務、會員及客運運務等任職資歷，近期擔任 GDPR 專案經理及 ISO 27001 驗證專案經理等職。資訊安全管理委員會由電算本部、稽核室、人事室、法保室及資訊策略規劃部之最高主管組成，指導資訊安全發展策略並裁示資訊安全議題處理方向。

### 資訊安全管理組織圖



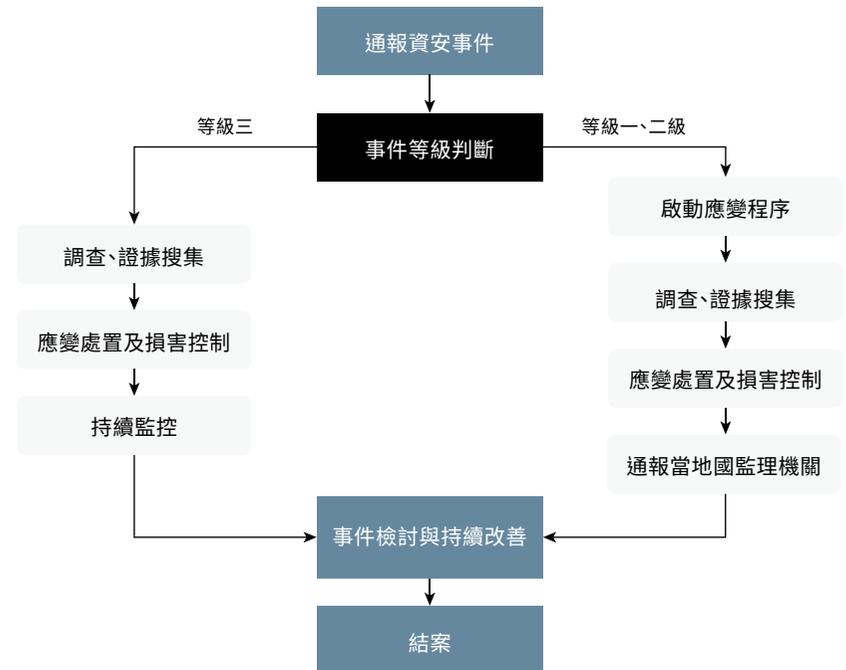
本公司董事會包含有資訊背景之董事成員，並於董事會中決策資訊安全相關重大議題。

林寶水 - 淡江大學電算系

吳宗寶 - 南京資訊(股)公司董事長  
- 國立臺灣大學國際企業研究所碩士

### 員工舉報管道 / 流程

公司全體同仁於發生資訊安全事件時，應立即通報通報窗口。若遇總公司非上班時間，則通報緊急通報專線。資訊安全管理室於受理通報後，如構成資訊安全事件，則陳報資訊安全管理室部級主管，由資安長依事件嚴重性由高至低初判等級為一、二級或其他特殊考量者，於陳報資訊安全管理委員會後，依據委員決議啟動應變程序，召集相關權責單位召開資安應變會議，提報災損狀況、應變處置方式及研議解決方案。員工違反資訊安全相關規定及電子資訊系統使用規則時，視情節輕重，依員工管理規則予以懲處。



## 資安演練頻率與成果

核心業務系統皆具有營運持續計畫，系統及資料備份皆有異地或同地備援機制，並訂定異地 / 同地復原時間目標 (RTO) 不能大於最大可容忍中斷時間 (MTPD)。核心業務系統一年至少採取一次定期演練，並藉由演練達到驗證營運持續計畫之適切性及可用性與確保核心業務能持續運作之成果。

業務領域	系統	演練頻率
客運訂位購票	客運系統及電子商務系統	每年
	機場櫃檯劃位	每季
客運劃位	自動預辦劃位及機場自助報到	每年
	貨運系統	每年
貨運訂位裝載	貨運系統	每年
支援客貨運核心系統之資訊環境基礎設施	-	每半年

每年由資訊安全管理室辦理至少一次資訊安全演練，以確保公司於資安事故發生時，所有權責單位能在最短時間內，經由通報程序掌握資訊，即時作出研判並採取必要之應變措施，降低損害的程度。藉由演練達到的成果包括：確保事件應變程序之適切性及可用性、增強同仁之資安意識及應變能力與強化權責單位間之溝通協調。

## 資訊安全教育訓練及之資安執行成效

為建立員工資訊安全基本觀念、提升全員之資訊安全意識，並降低資訊安全事件之發生機率與資安事件所造成之損害，我們除辦理國內外外部室社交工程演練及教育訓練、舉辦安全週《如何落實資訊安全管理》資安講座、不定期於公司網站分享、宣導資安新聞及資安訊息外，每年針對資訊安全相關議題，辦理全體員工線上教育訓練課程，學習時數至少 2 小時。資安人員依據職掌規劃安排駭客技術、資訊安全分析實務、網路弱點評估、網頁程式設計安全、監控技術、威脅情資分析與資安應變暨鑑識等之資安內外訓課程，參訓時數 3 小時至 40 小時不等。2020 年資安教育訓練資訊如下：

	受訓人數 (人)	總受訓時數 (小時)	涵蓋率 (%)
一般員工	10,952 (*)	21,904	100
資安人員	6	164.5	100

註：受訓對象排除離職、留停、長假等異動及特殊業務屬性之人員。

此外，為確保資訊安全管理制度之有效性，建立資訊安全指標擬訂、監控與管理，以達成資訊安全目標。資訊安全指標共分核心系統可用性管理、一般系統可用性管理、權限控管、防止駭客攻擊、資訊安全事件管理、資訊安全持續改善等六個管理目的，共 15 項指標。2020 年第三季起新增人力資源安全管理之指標，除「資訊安全持續改善」外，皆有達到所設定之目標值。

KPI 達成率	2019 年	2019 年	2021 年目標
核心系統可用性管理	100%	100%	100%
一般系統可用性管理	100%	100%	100%
權限控管	100%	100%	100%
防止駭客攻擊	100%	100%	100%
資訊安全事件管理	100%	100%	100%
資訊安全持續改善	100%	91% (*)	100%
人力資源安全	-	100%	100%

註：有一外稽發現事項係因配合系統開發時程，未於矯正預防措施預計完成時間內改善完成，已提出補償性控制措施，降低風險，並於 2021 年 4 月完成。

## 資訊安全管理系統

長榮航空自 2003 年開始即致力於資訊安全制度的建立、法令規範的遵循，然資安課題日益複雜，尤其近年企業社會責任意識強烈，在享有科技便利的今日，對個人隱私及商業機密等資訊資產，也必須盡同等的保護義務。長榮航空的客貨運核心系統暨資訊環境基礎架構，於 2019 年 12 月 23 日通過英國標準協會 (BSI) 的驗證，順利取得 ISO 27001 證書，為我們的資訊安全開啟新的里程碑。ISO 27001 是資訊安全管理的國際標準，其條文和控制措施勾勒出資訊安全管理的框架，以確保資訊資產之機密性、完整性及可用性，並實施適切的風險管理，賦予關注方信心。因此長榮航空藉由國際公認的 ISO 27001 資訊安全管理框架，以風險識別出發、以 P-D-C-A 循環茁壯，以促進有效落實為終，持續確保公司資安體系周延與韌性，進而善盡社會責任的義務。

## 隱私權及個人資料保護

長榮航空非常尊重客戶的隱私，對於客戶資料的蒐集、處理及利用，均遵守營運所在地相關個人隱私權保護法令之規範。我們在提供會員相關服務之同時，亦致力確保會員資料、隱私權及權益的保護，針對資料蒐集、運用及隱私權保護與安全聲明等資訊，皆載明於長榮航空全球資訊網「隱私保護政策」與「Cookie 政策」中。會員於加入時需閱讀並同意長榮航空隱私保護與 Cookie 使用條款，並以電子式確認勾選或以紙本式簽名完成申請作業。資料蒐集時將提供會員選擇「接受」或「拒絕」行銷方式，長榮航空相關業務單位據此行使行銷業務。長榮航空則依照「電腦應用軟體使用權限管理辦法」進行授權，內部僅有必要被授權人員可執行會員資料業務，並於資料異動時留存異動人員、時間點及更改資料訊息。

長榮航空之隱私保護政策舉凡有蒐集、處理與利用個人資料之部門及個人 (含供應商) 皆適用，於政策中已具體敘明本公司於蒐集、處理及利用個人資料係符合個人資料保護法、歐盟一般資料保護規則與相關法令規範，以及防止所保有之個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。並明訂個資保護規範供員工遵循，若有違反將視情節輕重予以懲處；委外廠商則依據合約執行相關的罰則。為確保資訊安全及個資保護的落實，每年內部控制自評項目已納入蒐集、處理與利用個人資料作業之查核、資訊安全自評項目亦納入各項要求之查核。2020 年未發生侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之相關重大申訴案件。

## 違反資安事件之件數與罰款

	2017	2018	2019	2020
違反資安件數	0	0	0	0
涉及顧客個人資料之資安違反件數	0	0	0	0
罰款金額	0	0	0	0

長榮航空隱私保護政策載明個人資料蒐集的目的，在於進行訂位與機票相關資料之建立、開票通知、航程資訊發送、交通運輸管理、各項消費者 / 旅客 / 會員相關服務與管理、其他異常服務處理及款項支付、行李理賠、行銷、網路購物、機上購物、加購商品、服務、網路廣告及統計調查與分析等運用。並經旅客同意後蒐集，2020 年未有將旅客個人資料進行二次使用之情形。

客戶可以透過長榮航空全球資訊網，行使個人資料之權利，如要求刪除個人資料，客戶需要下載及填寫申請表，並將申請表提交給長榮航空全球各地辦事處。2020 年無外部及監管單位反映。

## 針對歐盟 GDPR 之因應做法

長榮航空為確認公司營運作業程序皆符合 GDPR 之法規並避免可能之風險，引進熟悉 GDPR 法規之外部顧問，協助提升公司配合 GDPR 之整體個資及隱私保護標準。由公司資安委員會督導，協同重大個資處理業務單位聯合組成專案核心小組，搭配顧問推動，完成隱私資料保護政策與管理程序檢視及現況訪談、執行 GDPR 差異分析及強化隱私保護計畫、盤點隱私資料類別與相關資訊資產、建立資料處理權責劃分、建立隱私衝擊評鑑程序 (DPIA) 與機制、及執行個資管理與隱私衝擊評估相關之教育訓練等作業。

## 7-3 營運概況

### 產業概況

COVID-19 對全球造成的衝擊規模持續加深加廣，根據國際航空運輸協會 (IATA) 11 月的最新分析，2020 年預計載客數暴跌至 18 億人次 (同比下降 61%)，收入為 1,910 億美元 (同比下降 69%)，載客率為 65.5% (2019 年為 82.5%)，預計貨運量為 5,420 萬噸 (同比下降 12%)，收入逆勢增長至 1,177 億美元 (同比上升 15%)，佔整體收入的比例提升至 36% (2019 年僅 12%)。假設 2021 年年中，部份邊境得以開放，IATA 預計 2021 年總載客數成長至 28 億人次，載客率恢復至 72.7%，客運量最快要到 2024 年才能恢復到 2019 年的水平，客運收入約 2,870 億美元。由於客機腹艙運力恢復緩慢，運力持續緊縮，加上疫苗貨物運送比例增加，貨運持續表現強勁，預計貨運量增至 6,120 萬噸，且有助於推升 2021 年貨運收入至 1,398 億美元的歷史高點。

### 2020 年載客率 (%)

短程航班定義：班表航程小於 3 小時  
長程航班定義：班表航程大於 3 小時



### 財務績效

#### 主要營業類別占收入比 (合併)

單位：新臺幣仟元

項目	2020		2019		2018		2017	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
客運收入	24,505,345	28	100,623,028	56	99,077,690	55	92,437,502	57
貨運收入	50,018,381	56	25,379,299	14	27,642,897	15	24,841,078	15
其他營業收入	14,525,050	16	55,272,931	30	53,186,745	30	46,283,151	28
合併營收	89,048,776	100	181,275,258	100	179,907,332	100	163,561,731	100

### 各地區營收概況

單位：新臺幣仟元

地區	2020	2019	2018	2017
臺灣	25,601,020	58,871,831	90,396,571	91,418,358
亞洲	41,016,458	44,346,941	46,396,531	36,391,365
歐洲	3,725,197	5,991,783	6,018,981	4,924,846
北美洲	18,170,497	71,295,618	36,473,766	30,325,905
其他	535,604	769,085	621,483	501,257

### 歷年營業績效

單位：新臺幣仟元

年度	2020	2019	2018	2017
個體所得稅費用 (利益)	(1,054,645)	545,661	1,114,690	1,133,866
個體資產總額	302,236,909	321,863,333	210,287,417	201,146,068
個體資本額	48,535,695	48,535,695	43,821,215	41,734,490
員工平均營業額	7,056	11,973	11,988	11,095
員工薪資與福利	14,789,482	19,886,770	19,570,361	18,810,878
個體總營業額	79,602,529	135,621,151	135,620,650	125,314,160
合併總營業額	89,048,776	181,275,258	179,907,332	163,561,731
合併稅前淨利 (損)	(4,318,936)	6,058,349	9,155,931	7,976,120
總市值	63,824,439	66,736,580	69,315,986	66,149,167
個體營業成本與費用	81,456,693	129,504,285	129,625,508	119,371,642
個體保留盈餘	7,827,138	12,117,248	12,344,382	8,672,249
個體薪資總額	11,183,429	14,046,979	14,050,888	13,278,239
退休金總額	716,572	732,002	635,257	605,011
個體毛利率 (%)	8.18	13.38	13.26	13.93
個體資產報酬率 (%)	0.15	3.03	3.88	3.67
個體權益報酬率 (%)	(4.73)	5.91	10.78	10.33
個體負債比 (%)	76.58	77.86	69.76	71.16

B-16340

# 08

Materiality Analysis  
重大性分析





01  
蒐集永續議題



02  
利害關係人議合



03  
決定重大議題



04  
價值鏈邊界



05  
風險與機會管理



## 8-1 蒐集永續議題

考量全球與航空產業在永續發展的脈絡，於 2020 年共彙整成出 18 項包含一般性與產業特性之永續議題。此 18 項議題主要乃來自於國際上相關準則或規範，包括 GRI (Global Reporting Initiative)、UN GC (United Nations Global Compact)、SDGs (Sustainable Development Goals)、SASB (Sustainability Accounting Standards Board)、ISO 26000，以及在氣候變遷面向導入 TCFD 架構 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)。國際評比如 CDP 與 DJSI 之間卷內容，亦納入議題的選擇範疇之中。此外，也同步考量行業發展之國際趨勢，主要利害關係人對於公司永續發展之關注面向，並加入 CSC 委員與外部專家於專業領域之建議。關於嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 之相關議題，因屬於全球之特殊事件，特於本報告書之第 5 頁做完整之陳述。

永續營運	航空產業	經濟面	環境面	社會面
經營誠信與倫理	飛航安全	營運財務績效	環境衝擊管理	員工多元與職場包容
風險與機會管理	機隊組成與規劃	創新服務	氣候變遷治理	人力資源發展
品牌策略與價值	航餐安全管理	顧客關係		工作安全與健康管理
永續策略與目標		供應鏈管理		勞資關係與人權維護
				社區議合與慈善公益

## 8-2 利害關係人議合

透過 AA 1000 SES:2015(AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard:2015)標準的五大原則(依賴性、責任、影響力、多元觀點、張力)，從 11 個相關利害關係人類別中，鑑別出 7 個主要利害關係人，重要性依序為：顧客、員工、政府、旅行社或經銷商、媒體記者、股東、供應商或承攬商。長榮航空每年以問卷調查的方式，透過主要利害關係人對各面向議題的關注度排序，了解其對各永續議題的關注程度以及各自最關注的永續議題。本報告調查期間為 2020 年 12 月至 2021 年 2 月，期間總計回收 484 份問卷；其中，顧客 40 份、員工 300 份、政府 11 份、旅行社 43 份、媒體 11 份、股東 31 份、供應商 48 份。針對此 7 大主要利害關係人，長榮航空分別建立完善的溝通管道來收集其關注之議題、需求與期望，並在給予回饋後評估溝通成效，來同時達到滿足利害關係人期望及促使公司持續創造永續價值之目的。

利害關係人種類	E-MAIL 或網頁連結	權責單位
顧客	<a href="http://www.evaair.com/zh-tw/customer-services/contact-us/contact/">www.evaair.com/zh-tw/customer-services/contact-us/contact/</a>	客服本部客服管理部
員工	<a href="mailto:evapsn@evaair.com">evapsn@evaair.com</a>	人事室
旅行社或經銷商	<a href="mailto:menghsuanwu@evaair.com">menghsuanwu@evaair.com</a>	客運營業本部
媒體記者	<a href="mailto:larrylai@evaair.com">larrylai@evaair.com</a>	公共關係室
股東	<a href="http://stock.evergreen.com.tw/servlet/WUF1_ControllerServlet.do?lang=zh-TW&amp;menu=WFT1&amp;func=FAQ&amp;action=VIEW_INDEX">http://stock.evergreen.com.tw/servlet/WUF1_ControllerServlet.do?lang=zh-TW&amp;menu=WFT1&amp;func=FAQ&amp;action=VIEW_INDEX</a>	公司治理部
供應商或承攬商	<a href="http://ctas.evaair.com/smasb2b/default.aspx">http://ctas.evaair.com/smasb2b/default.aspx</a>	服務品本部
政府	由各單位主動與相關政府部門進行溝通	



## 顧客

### 對長榮的意義與重要性

增加營收

### 對各面向最關注議題與期望

- 飛航安全
- 經營誠信與倫理
- 工作安全與健康管理

### 管道與頻率

即時或不定期的官網搭機意見回饋、電話、書面信件、電子郵件、臨櫃反映、事務長飛行報告、線上顧客滿意度問卷

### 內容

- 飛航安全是公司核心價值及對旅客的承諾，透過公開平台使顧客即時了解我們的努力與行動。
- 訂定「長榮航空行為準則」，述明商業道德、環境、人權 / 勞工等日常工作之行為與道德的最高指導方針。
- 為員工工作環境持續投入資源，以零違規、零事故及零風險為目標。

### 2020 主要實績

客運整體滿意度 **4.44** / 貨運整體滿意度 **4.36** / 員工行為準則系列課程受訓涵蓋率 **100%**

### 溝通成效

傳遞公司核心價值，提升顧客對長榮航空品牌信任，吸引顧客持續搭乘，增加顧客黏著度及創造營收；同時，持續強化保障勞工安全，降低職災，提供更完善的就業環境以獲得顧客對公司的認同。



## 員工

### 對長榮的意義與重要性

維持公司營運

### 對各面向最關注議題與期望

- 飛航安全
- 營運財務績效
- 工作安全與健康管理

### 管道與頻率

每年三次勞資溝通座談會 / 每年五次客艙組員研習會 / 每季委員會 (企業永續、職安衛、職工福利等) / 每月部門會議 / 不定期職災調查報告 / 即時申訴專線及信箱 / 不定期安全報告

### 內容

- 將「零失事」的安全目標融入每位同仁的思維及行事依據。
- 公開財務狀況於官網等相關平台，透過例行會議佈達公司經營狀況、方向及重大政策。
- 凝聚共識提升全體員工的向心力，針對職業安全衛生相關政策，持續監督及追蹤執行情況。

### 2020 主要實績

新進人員安全教育課程完訓率 **100%** / 導入 **ISO 45001** 及 **TOSHMS**

### 溝通成效

增進員工與公司互相了解需求及立場，並在互信的基礎下尋求雙贏的解決方案。透過例行會議貫徹公司營運方針，共同促進目標達成，創造營收及永續發展。



## 政府

### 對長榮的意義與重要性

主管機關

—

### 對各面向最關注議題與期望

- 飛航安全
- 經營誠信與倫理
- 勞資關係與人權維護

—

### 管道與頻率

即時或不定期的會議、政府機構公文、電話、稽查作業、相關業務網站、參與倡議活動及研討會

### 內容

- 遵循法規要求持續推動各項作業，積極完善飛航安全管理架構。
- 參與法規規範評鑑，自願參加其他相關評鑑及倡議活動，依規範訂定「企業社會責任實務守則」。
- 以公文函覆說明主管機關對於勞資關係與勞工權益維護相關疑問。

### 2020 主要實績

飛航安全績效目標達成率 **100%** / 參與國際組織舉辦之會議與專案 / 公司治理評鑑：名列所有上市公司之前 **5%**

### 溝通成效

避免違法風險，提升公司商譽價值，並持續維護雇主與勞工雙方權益，符合職安衛法令規範。同時，透過國內外研討會，收集國內外趨勢，致力於分享產業資訊作為政府施政參考。



## 旅行社或經銷商

### 對長榮的意義與重要性

銷售機位及提供訂位、開票等旅遊相關之服務

—

### 對各面向最關注議題與期望

- 飛航安全
- 經營誠信與倫理
- 工作安全與健康管理

—

### 管道與頻率

即時或不定期的電話、親自拜會、旅行社大會、書面信件、電子郵件

### 內容

- 飛航安全是公司核心價值及對旅客的承諾，透過公開平台使其即時了解我們的努力與行動。
- 訂定「誠信經營守則」及「道德行為準則」，規範員工於企業經營行為中秉持道德規範及誠信原則。
- 為員工工作環境持續投入資源，以零違規、零事故及零風險為目標。

### 2020 主要實績

客運營收：新臺幣 **24,505** 百萬元

### 溝通成效

透過各類促銷活動，積極拓展客源，持續維持與旅行社或經銷商良好合作關係，共同創造營收及永續經營。



## 媒體記者

對長榮的意義與重要性  
報導與宣傳公司正面形象、產品資訊

—

對各面向最關注議題與期望

- 飛航安全
- 營運財務績效
- 工作安全與健康管理

—

管道與頻率

不定期電話、親自拜會、電子郵件、記者會

### 內容

隨時更新議題資訊於官網、CSR 網站、公開資訊觀測站及社群媒體等公開平台。針對媒體提出之問題，蒐集並綜整內部審核過之資訊，由公關室統一對外公布。

### 2020 主要實績

共發布中、英文新聞稿 **45** 則

### 溝通成效

確保媒體報導內容真實性，避免因錯誤資訊的散播造成公司名譽傷害及財務損失。



## 股東

對長榮的意義與重要性  
持有公司股份之人，有權出席股東大會並擁有表決權

—

對各面向最關注議題與期望

- 飛航安全
- 營運財務績效
- 工作安全與健康管理

—

管道與頻率

每年一場股東會 / 每年至少一場法人說明會 / 即時公司官網 - 投資人專區 / 即時電話及信箱

### 內容

- 「安全、服務、永續」是經營的核心目標，藉由運行安全架構，持續強化飛安與地安等安全範疇。
- 定期報告營運狀況及產業前景，綜整年度經營重點於年報，提供重要財務及業務資訊供投資人參考。
- 本公司透過 ISO 45001 及 TOSHMS 的建置，有效降低工作環境的危害與風險；同時落實新進員工皆受職業安全衛生教育與消防安全講習及實作等訓練。

### 2020 主要實績

2020 年 5 月召開股東常會 / 2020 年 7 及 12 月舉行線上法人說明會

### 溝通成效

吸引潛在投資人關注，提供意見表達及與公司雙向交流的機會，傳達經營理念與企業價值，充分讓股東協助公司治理之提升。



## 供應商或承攬商

對長榮的意義與重要性  
維持公司營運

—

對各面向最關注議題與期望

- 飛航安全
- 經營誠信與倫理
- 工作安全與健康管理

—

管道與頻率

不定期電話、郵件、業務拜訪、現場查訪

### 內容

- 攜手共同致力於提高安全標準的飛航服務，採取行動降低飛航安全之風險。
- 訂定「供應商行為準則」，要求供應商在環保、職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關規範。
- 本公司透過 ISO 45001 及 TOSHMS 的建置，有效降低工作環境的危害與風險；要求供應商夥伴共同遵守「供應商行為準則」，維護員工健康及工作環境安全，提升整體供應鏈的永續性。

### 2020 主要實績

第一階供應商簽署回收率 **100%** / 關鍵供應商簽署回收率 **100%**

### 溝通成效

建置永續風險調查評估及稽核作業等管理機制，積極追蹤後續改善狀況，降低供應鏈永續風險，避免營運中斷。

## 8-3 決定重大議題

除分析利害關係人對於永續議題的關注程度外，各議題對於長榮航空營運的衝擊程度調查乃透過企業永續委員會成員來完成。過程中，各委員針對各面向議題分別以重要性排序的方式來評估對公司永續營運的衝擊程度高低。並由企業永續委員會成員確認，辨別出這些重大性議題與長榮航空營運之關係及重要性，包括增加營收、降低成本、增加品牌信任、降低商譽風險、增加員工向心力或產生社會影響力等六項。根據此兩項調查結果繪出重大性矩陣圖後，經企業永續委員會成員一同討論，最終選出 8 個重大性議題與 5 個次重大性議題；共可對應 GRI 準則的 20 個主題，含 4 個經濟面、5 個環境面、與 11 個社會面。

### 永續營運

永續議題	重大程度	對應 GRI 準則主題	增加營收	降低成本	增加品牌信任	降低商譽風險	增加員工向心力	產生社會影響力
經營誠信與倫理	● ● ●	反貪腐、反競爭行為、公共政策、社會經濟法規遵循。			■	■		
7-1 誠信經營								
風險與機會管理	● ● ○	經濟績效。	■	■		■		
7-1 誠信經營								
品牌策略與價值	● ○ ○	行銷與標示。	■		■			
1-2 永續管理								
永續策略與目標	● ● ●	GRI 102。	■		■	■		■
1-2 永續管理								

■ 中度相關      ■ 高度相關

## 航空產業

永續議題	重大程度	對應 GRI 準則主題	增加營收	降低成本	增加品牌信任	降低商譽風險	增加員工向心力	產生社會影響力
飛航安全	● ● ●	顧客健康與安全。			■	■		
2 智能飛安								
機隊組成與規劃	● ● ○	經濟績效。	■	■	■			
1-1 關於我們								
航餐安全管理	● ○ ○	顧客健康與安全。			■	■		
3-1 以心創新								

中度相關
  高度相關

## 經濟面

永續議題	重大程度	對應 GRI 準則主題	增加營收	降低成本	增加品牌信任	降低商譽風險	增加員工向心力	產生社會影響力
營運財務績效	● ● ●	經濟績效。	■	■				
7-3 營運概況								
創新服務	● ● ○	行銷與標示。	■		■			
3-1 以心創新								
顧客關係	● ● ●	客戶隱私、顧客健康與安全。			■			
3-2 顧客關係								
供應鏈管理	● ○ ○	採購實務、供應商環境評估、供應商社會評估。		■		■		■
1-3 永續供應鏈管理								

中度相關
  高度相關

## 環境面

永續議題	重大程度	對應 GRI 準則主題	增加營收	降低成本	增加品牌信任	降低商譽風險	增加員工向心力	產生社會影響力
環境衝擊管理 5-1 環境永續	● ● ●	水、排放、廢汙水和廢棄物、有關環境保護的法規遵循。						
氣候變遷治理 5 環保領航	● ● ○	能源、排放。						

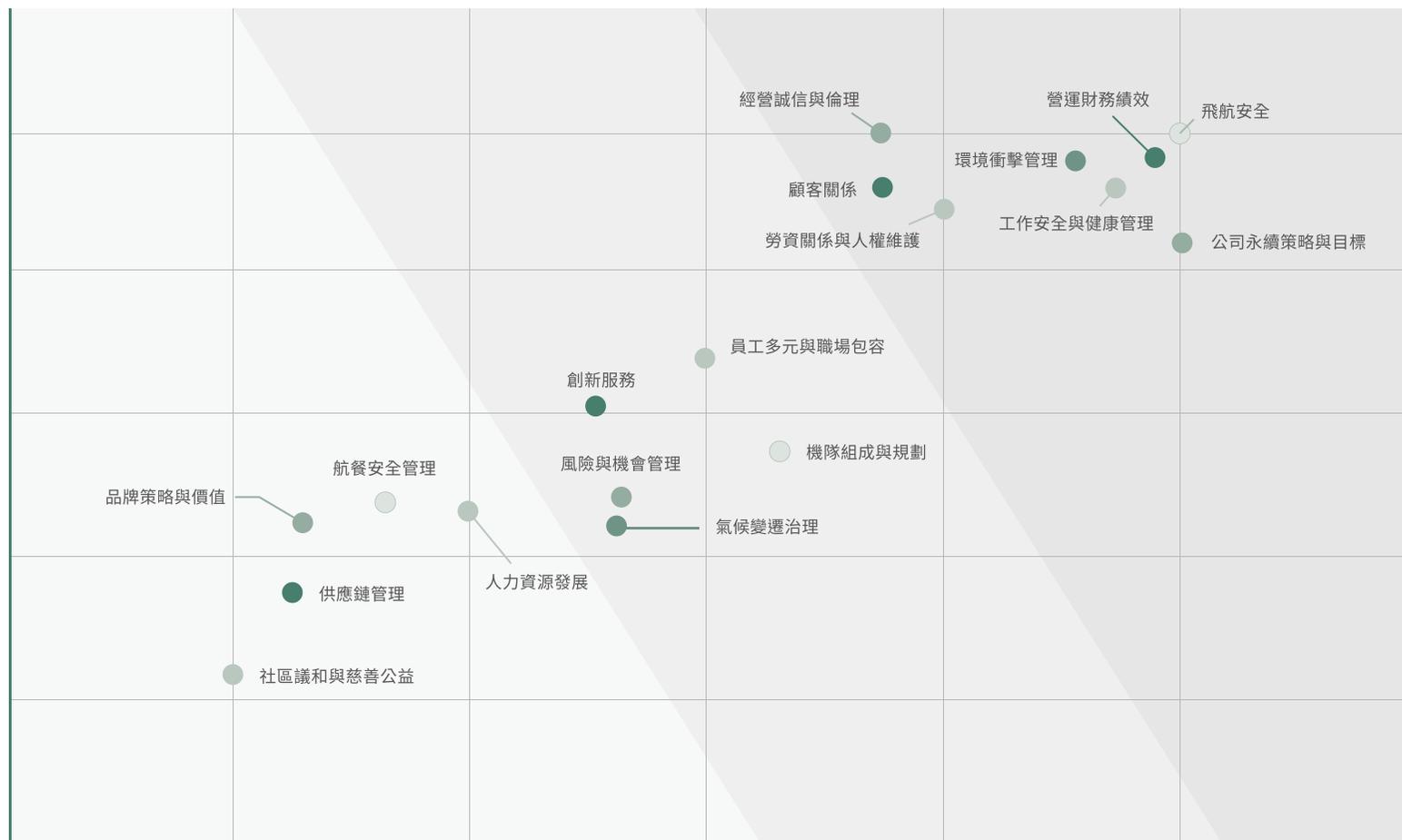
中度相關
  高度相關

## 社會面

永續議題	重大程度	對應 GRI 準則主題	增加營收	降低成本	增加品牌信任	降低商譽風險	增加員工向心力	產生社會影響力
員工多元與職場包容 4-1 多元與包容	● ● ○	市場地位、員工多元化與平等機會、不歧視。						
人力資源發展 4-3 員工發展	● ○ ○	勞雇關係、訓練與教育。						
工作安全與健康管理 4-5 友善職場	● ● ●	職業安全衛生。						
勞資關係與人權維護 4-2 人才留任	● ● ●	市場地位、勞資關係、強迫或強制勞動、人權評估。						
社區議合與慈善公益 6 社會共融	● ○ ○	當地社區。						

中度相關
  高度相關

利害關係人關注程度



對長榮航空營運的衝擊程度

- 經濟面
- 環境面
- 永續經營
- 社會面
- 航空產業
- 非重大議題
- 次重大議題
- 重大議題



## 8-4 價值鏈邊界

長榮航空可能會透過自己的活動或與有商業關係之其它實體，而涉入到造成永續議題衝擊的發生。依循 GRI 準則要求，我們將衝擊型態區分成直接造成、促成，以及透過商業關係三種類型來定義衝擊發生的邊界位置。因此將選定的 20 個重大主題，經由企業永續委員會成員逐一評量，辨別每個議題在價值鏈上的衝擊發生邊界，包括長榮航空與子公司，價值鏈伙伴的供應商、承攬商與客戶。針對發生在長榮航空之衝擊，本報告書於各章節中同時描述管理制度、因應之道與績效成果；對於發生於子公司與價值鏈上之衝擊，乃以展現長榮航空之管理作法為主。

面向	GRI 重大主題	子公司		供應商	承攬商	客戶
		長榮航空	長榮航勤、長榮航太、 長榮空廚、長榮空運倉儲	飛機製造業、飛機引擎製造業、 地勤設備製造業、飛機租賃業	石油業、飛機維修業、地勤服務 業、客貨運輸業、空廚業	貨運承攬業、快遞業、 旅行社、一般民眾
經濟	經濟績效	●	●	●	○	
	市場地位	●	●			
	反貪腐	●	●	●	○	●
	反競爭行為	●	●	●	○	●
環境	能源	●	●			
	水	●	●			
	排放	●	●			
	廢汙水和廢棄物	●	●			
	有關環境保護的法規遵循	●	●	●	○	
社會	勞資關係	●				
	職業安全衛生	●	●		○	●
	員工多元化與平等機會	●	●			
	不歧視	●	●			
	強迫或強制勞動	●	●	●	○	●
	人權評估	●	●	●	○	●
	公共政策	●				
	顧客健康與安全	●	●	●	○	●
	行銷與標示	●	●	●	○	●
	客戶隱私	●		●	○	●
社會經濟法規遵循	●	●	●	○		

● 直接    ● 促成    ○ 商業關係

## 8-5 重大議題之風險與機會管理

為降低潛在風險對本身與價值鏈上產生衝擊，並積極發展可能之機會，長榮航空透過最佳化的管理方式，避免風險造成財務損失、運營暫停、服務中斷，以及人員或商譽上的潛在影響。同時也藉由機會點的鑑別，找尋新商機來奠定長榮航空在未來發展的永續價值。

議題種類	13 項重大與次重大議題	潛在風險	可能機會	管理方式
	經營誠信與倫理	員工於執行業務時，直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為。	強化誠信經營之企業文化，建立良好之公司治理與風險控管機制，健全公司發展，創造永續經營環境。	於內、外部網站揭露經營誠信與倫理相關規範，對員工辦理教育訓練課程，深化行為綱領。建立舉報管道與處理程序，防範避免任何不道德、不誠信之行為。
永續營運	風險與機會管理	全球監管要求日益趨嚴，以及新興科技的快速發展下，將難以掌握具高度不確定性之新興風險類別、範疇，以及對企業衝擊程度。	提升企業相關人員風險管控與災後復原的技能與專業，在危機發生時能有效提升應變能力，降低損害，讓營運可迅速回到正軌、搶得先機。	透過企業永續委員會運作，持續推行及落實風險管理。
	永續策略與目標	企業發展過程面臨挑戰，來自外部利害關係人關注的壓力增加，缺乏永續策略與目標將導致外部優秀人才招聘困難與失去現有員工支持。	提供組織內部穩定的向心力、促進正向循環，以團結凝聚出長榮航空長期的品牌價值，為營運動能注入力量。	透過企業永續委員會運作，建立永續管理機制。以六大價值為核心，推展管理方針與行動方案，聚焦相關聯合國永續發展目標。
航空產業	飛航安全	造成人員傷害、營收損失、影響公司商譽、流失客源，當發生頻率增加，甚而影響到公司的生存。	以優異的飛航績效鞏固顧客忠誠度，維繫品牌價值，創造持續成長的營收。	建置完善的安管理系統，要求同仁遵守紀律，落實飛安標準。
	機隊組成與規劃	機種與機隊規模無法符合市場需求，租機與購機比例失衡導致財務現金流難以維持，以及舊型機種的殘值風險增加。	運用不同機型之搭配組合，提高運載效率、增加客貨運營收、品牌信任，達成連結營運目標。	引進現代化機隊，推動高效益航空運輸網路；提升航機燃油使用效率，降低溫室氣體排放與成本支出。

議題種類	13 項重大與次重大議題	潛在風險	可能機會	管理方式
經濟面	營運財務績效	因市場價格變動，如匯率、利率、油價、權益工具價格變動，而影響公司之收益或所持有金融工具價值之風險。	管控市場風險之暴險程度在可承受範圍內，並將投資報酬最佳化。	掌握公司財務狀況、負責資金調度控管及操作匯、利率之避險措施。召集燃油風險管理小組，擬定避險策略及因應措施。
	創新服務	- 新產品或服務推出時，可能因顧客接受度及使用習慣影響銷售。 - 因歐美各地對於企業數位平台經營陸續立法規範，官網銷售及行動化服務之使用將面臨挑戰。	- 藉由異業聯名及多元管道曝光，提升產品能見度，進而增加旅客接受度。 - 受 COVID-19 疫情影響，旅客消費及搭機習慣將傾向數位與自助化服務，可藉此積極拓展數位創新服務。	- 依據旅客回饋之意見及滿意度達成狀況，評估新產品提案，進行後續開發作業。 - 運用最新數位行銷趨勢與科技，提高本公司品牌能見度及網站穩定度，以帶來實質之營收增加。
	顧客關係	- 囿於消費者意識逐年提升，各國對於航空業服務陸續立法規範，可能提高理賠損失及訴訟風險。 - 鑒於社群媒體廣泛被運用，消費糾紛媒體曝光率提高，恐直接影響公司商譽。	- 即時妥善處理客訴，重新贏得旅客信任，將增加旅客回流率。 - 持續提升服務品質，獲得國際評比佳績、提高國際能見度及競爭力，增加旅客黏著度，提高營收。	- 經由系統化作業，審慎處理顧客意見，釐清肇因，落實矯正措施。 - 透過定期服務品質管理相關會議檢視作業成效及追蹤顧客滿意度，以符合服務品質。
環境面	環境衝擊管理	遭受國內與國際環境相關法規規範裁罰，或在 CORSIA 規範下，購買更多碳權，而需增加營運成本。	避免相關罰則，減少購買碳權產生的營運成本，增加環保品牌印象。	透過環境推進委員會導入並運行 ISO 14001 與 ISO50001，有效管理企業營運對環境產生的衝擊，並持續改善環境績效。
	氣候變遷治理	極端氣候造成企業營運中斷的時間增加，人員財務等損失風險增加。	鑑別重大風險，預防並減少因極端氣候對企業營運造成的負面衝擊，強化企業韌性。	導入 TCFD 架構，掌握氣候變遷可能帶來的風險與機會，並了解可能造成的財務影響，從而擬定最適的氣候變遷風險因應策略。
社會面	員工多元與職場包容	職場霸凌或騷擾案件發生，影響工作場域友善和諧，導致個人及團隊生產力降低及影響績效。	提升工作環境的多元化，達成更具創造力與生產力的團隊，最大化員工的潛力、發揮才華，建構更友善與包容的職場氛圍，從而達成組織的績效。	確保人力資源運用政策無差別待遇，落實就業、雇用條件、薪酬、福利、訓練、考評與升遷機會之平等與公允。
	工作安全與健康管理	- 職災案件增加，影響員工生產力。 - 員工於執行任務期間（含停留外站），具感染傳染病之潛在風險。	提供安全和安心的工作場所，降低職災發生，打造健康職場，從而提高員工向心力，陪伴公司一同奮鬥成長。	透過 ISO 45001:2018 國際職業安全衛生管理系統及 CNS 45001 之精神與原則，建置職業安全衛生管理系統並通過驗證，以 PDCA 循環模式自主管理，有效控制職災風險及健全職業病預防管理。
	勞資關係與人權維護	- 航空運輸業屬人力密集行業，勞資關係緊張將使公司營運面臨挑戰及成本管控壓力。 - 長期難以達成勞資協商時，增加與工會間的緊張關係，影響員工工作意願。	- 提升員工對公司之認同感與向心力，降低勞資爭議發生、與訟或行政機關裁罰之可能。 - 避免運營暫停、服務中斷、及人員或公司商譽損失等潛在影響。	- 透過部室會議、勞資溝通相關會議、關懷訪談、互動會議等管道，與同仁互動溝通，促進勞資關係和諧。 - 透過與各工會定期會議，持續了解疏通工會及員工需求與可能改進事項，明確主張對於員工一視同仁、平等對待的立場。

註：關於 COVID-19 所引發之風險，已於本報告書之第 5 頁做完整之陳述。

# 09

## Appendix 附錄

### 關於本報告書

自 1989 年成立以來，長榮航空重視企業社會責任的實踐，並以永續經營為目標，於公司治理、環境及社會等領域積極作為，在堅持嚴謹的飛安管理與服務品質下，屢獲國內外重要獎項肯定。同時重視國內外企業社會責任發展趨勢與核心業務之關聯性、公司整體營運活動對利害關係人之影響等，明訂企業社會責任政策、制度、管理方針以及具體推動計畫。為強化與利害關係人之雙向互動，以及回應利害關係人對於公司在飛安、服務、經濟、環境、社會等永續議題的期望，自 2014 年起秉持資訊公開與透明誠信的原則，每年發行企業社會責任報告書。本版為長榮航空發行的第八本企業社會責任報告書，主要揭露本公司 2020 年度之永續成果與未來展望。

### 報告書管理

#### 管理單位

本報告書管理單位為長榮航空企業永續委員會，該委員會直屬於總經理，由六個工作小組所組成。為確保報告書內容正確無誤且符合利害關係人期待，內容由各部室提供並共同編撰後，於委員會中檢視報告書內容並提出建議，所有內容皆經委員會各小組及總經理核可後對外發布。

#### 內部審查與稽核

藉由企業永續委員會落實重大性分析過程中，具體鑑別議題對長榮航空營運的影響，並以利害關係人之關注程度，來鑑定並篩選重大性議題，做為本報告書永續資訊揭露的基礎。報告書中所有揭露的統計數據皆由長榮航空各部室提供與彙整，委由外部專業顧問團隊建議編撰架構與揭露方向，產出基礎文稿後透過與顧問團隊討論逐步編修。定稿後由各部室主管審閱，最後由總經理核准呈現於當年度報告書。

#### 外部查 / 驗證

本報告書內容通過 SGS 臺灣檢驗科技股份有限公司查證，符合 GRI 準則核心依循 (Core) 與 AA1000 AS 2008 TYPE II 高度保證等級的標準，所出具之獨立保證聲明書列於本報告書附錄。此外，所揭露之財報數據係經由安侯建業聯合會計師事務所簽證之財報資料，以新臺幣為貨幣單位呈現。ISO 9001 品質管理系統、ISO 14064 溫室氣體排放、ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 能源管理系統與 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，乃每年由 BV 臺灣衛理國際品保驗證股份有限公司查證通過；ISO 27001 資訊安全管理系統由 BSI 英國標準協會查證通過。



## 邊界與數據

本報告書資訊揭露的邊界納入具有商業關係之上下游實體企業，即長榮航空、子公司與價值鏈上商業夥伴，本年度重大主題與主題邊界與前一年度無重大改變。針對長榮航空，揭露內容主要以臺灣營運區域為本報告書揭露範疇之主體，涵蓋長榮航空 2020 年度 (2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 在治理、飛安、服務、經濟、環境、社會與供應鏈管理等面向的具體實踐、各項績效數據及相關規劃的成果說明。財務及人事等資訊揭露包含全球之營運據點，倘若涉及其他範圍或指標，則另行於報告書內文中說明。對於發生於子公司與價值鏈上之衝擊，乃以展現長榮航空之管理作法為主。若在數據量測上與前一版不同，則於該段落或圖、表下方詳加註明。

## 發行資訊

長榮航空每年均定期發行企業社會責任報告書，並提供電子檔於長榮航空 CSR 網站供下載瀏覽，前一版為 2020 年 6 月發行，下一版將於 2022 年 6 月發行。



企業社會責任網站

## 聯絡方式

任何有關本報告書或相關長榮航空永續發展之意見、諮詢或建議，歡迎您與我們洽詢  
長榮航空股份有限公司 企業安全管理室

☎ 電話 +886-3-351-6863

✉ csr@evaair.com

📈 股票代碼 2618

☎ 傳真 +886-3-351-0003

🌐 www.evacs.com

📍 總部 台灣桃園市蘆竹區新南路一段 376 號

## 社會面數據

### 內部職缺遞補率

		2017	2018	2019	2020
內部開放職缺 (A)		2	42	28	56
由內部同仁遞補人數 (B)		2	42	22	56
內部遞補率 (B/A)		100%	100%	78.6%	100%
性別	男性	2	21	9	23
	女性	0	21	13	33
年齡	< 30 歲	1	29	16	32
	30 - 50 歲	1	13	5	24
	> 50 歲	-	0	1	0
職級	高階主管	-	0	0	0
	中階主管	-	0	0	0
	基層主管	-	1	0	0
	非管理職	2	41	22	56

## 平均招募成本

單位:新臺幣

	2017	2018	2019	2020
地勤	1,162	1,001	988	717
前艙(本籍)	0	0	1,623	1,812
前艙(外籍)	27,365	27,365	23,837	47,500
後艙	8,830	0	4,620	1,199
總計	4,015	2,712	4,090	12,335

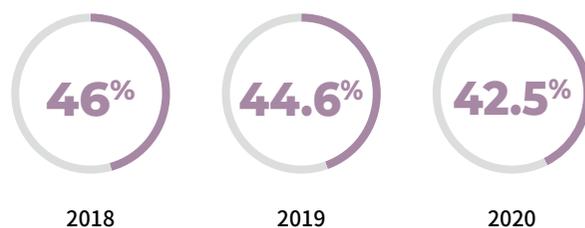
註 1: 平均每位新進同仁之招募成本計算公式 = 當年度招募費用 / 當年度新進人員人數。

註 2: 地勤僅以臺灣地區之招募成本計算。2020 年因 COVID-19 疫情影響僅少數新進員工且皆非一線人員, 故體檢不需加做德國麻疹、麻疹抗體檢查, 2020 年招募廣告刊登沿用 2019 年之合約, 無新增支出, 故招募成本較低。

註 3: 前艙(本籍) 無交通及體檢成本, 但自 2019 年起航醫中心收取體檢報告及 VTS 調卷費用, 故產生招募成本; 前艙(外籍) 招募成本含來台面試之機票、住宿及體檢費用, 2020 年因機票票價調漲及 COVID-19 疫情期間國外入境需檢疫 14 天, 故招募成本較高。

註 4: 後艙 2017 年本籍招募含徵才廣告刊登及校園徵才等費用(海報、場地租借、公關贈品及工作人員交通費用), 2018 年未進行招募, 2019 年取消校園徵才活動, 2020 年僅有本籍新進人員, 無外籍招募所需之出差、場地租借等費用。

## 參加工會比例 (%)



# 氣候風險與機會

項目	法規與管制類		轉型類		
	國際碳排放交易與減量機制	臺灣溫室氣體減量與管理法	能源成本	顧客偏好改變	
風險說明	2012 年起，歐盟採取碳排放管制措施 (EU ETS); 自 2019 起，國國民航組織推行「國際航空業碳抵換及減量計畫 (CORSIA)」，而 2021 年起英國脫歐後，英國亦將採取碳排放管制措施 (UK ETS)，將產生碳交易支出與營運管理成本。	國家溫室氣體長期減量目標為 2050 年溫室氣體排放量降為 2005 年溫室氣體排放量 50% 以下，若排放量超過核配額度之數量，將處以罰鍰。	航空產業現階段需使用大量化石燃料，然因能源有限性及其市場價格受到國際政治及經濟情勢影響大，故面對原物料成本提高，公司相對支出成本提高。	顧客環保意識抬頭，可能會選擇使用燃油效率更好的航空公司，因此必須透過營運效率提升與機隊更新來避免市場的流失。	
負面衝擊	- 增加營運成本 - 降低資產價值 - 資產提前淘汰	- 增加營運成本 - 降低資產價值 - 資產提前淘汰	- 增加營運成本	- 降低營業收入	
衝擊對象	公司營運	公司營運	公司營運	- 價值鏈上游 - 公司營運 - 價值鏈下游	
衝擊強度	中高	中	高	中	
最高管理階層與職責	總經理 / 確保公司營運不受影響	總經理 / 確保公司營運不受影響	總經理 / 確保公司正常營運	總經理 / 使投資人獲得最佳報酬	
因應與機會	策略計畫	確實遵循管制機制要求	配合法規規定，規劃使用最新節能減碳航機提供運載服務	掌握國際能源動向，確保能源供應穩定，並視能源供給情形控調整營運作業，減少成本支出	持續引進現代化機隊，推動高效益航空運輸網路
風險管理行動	召集相關部門負責此項業務	針對碳排放量進行監測及控管	成立燃油採購專責單位負責掌握全球能源走向並執行避險作業	持續精進節油措施，透過節油小組定期監控相關效益	
目標	100% 符合法規要求以確保公司競爭力	依管制減少溫室氣體排放	於能源市場不穩定時仍正常運作	自 2018 年起至 2023 年，陸續引進新世代 787 夢幻客機	

項目	轉型類	實體類							
	流行疾病	颱風與強降雨	冰害與雪災	高溫與乾旱					
風險說明	中東呼吸道症候群、茲卡病毒、新冠狀病毒等流行性疾病，透過全球旅人的移動轉移到世界各地，各國防疫措施及感染程度更會為其航空運輸與旅遊業帶來衝擊。	不確定的強陣風或間歇性強降雨皆會影響飛機之航行，造成飛航安全與營運衝擊，另有旅客、組員、機坪、設施、簽轉等費用衍生。	造成會造成機場關閉導致飛機無法停靠須轉降至備用機場，影響航機調度及公司整體運行，另有旅客、組員、機坪、設施、簽轉等費用衍生。	過高的溫度或乾旱導致飛機需燃燒更多的燃油來維持旅客客艙內的舒適溫度；而乾旱可能造成飛機用水缺乏進而限水，影響服務品質。					
負面衝擊	- 降低營業收入	- 降低營業收入 - 增加營運成本 - 增加資產成本	- 降低營業收入 - 增加營運成本 - 增加資產成本	- 降低營業收入 - 增加營運成本					
衝擊對象	- 價值鏈上游 - 公司營運 - 價值鏈下游	- 價值鏈上游 - 公司營運 - 價值鏈下游	- 價值鏈上游 - 公司營運 - 價值鏈下游	- 價值鏈上游 - 公司營運 - 價值鏈下游					
衝擊強度	中高	中	中	中					
最高管理階層與職責	總經理 / 確保公司營運不受影響	總經理 / 確保公司營運無傷害及損失	總經理 / 確保公司營運無傷害及損失	總經理 / 確保公司營運服務品質符合客戶需求					
因應與機會	<p>策略計畫</p> <p>各地區域皆可能無預警發生流行疾病，正確且提前掌握可能性是航空公司的第一道防線，針對爆發後的防疫及消毒措施提前準備因應作業</p> <p>風險管理行動</p> <p>密切與各場站聯繫取得當地最新消息，針對流行性疾病掌握確實情報並研擬防疫措施</p> <p>目標</p> <p>減少因流行性疾病爆發造成的營運損失</p>	<p>針對全球氣象資訊正確掌握及精準分析各風險值</p> <p>針對各不同天災風險擬定相對措施</p> <p>在安全第一的原則下使公司獲得最大的利益</p>	<p>蒐集他家航空公司所面臨之特殊狀況並研擬本公司對應作法</p> <p>密切專注冷氣團影響之區域，提早進行航機調渡提升利用率</p> <p>在安全第一的原則下使公司損失降至最低</p>	<p>在有限的資源內尋求最佳服務方式，發揮資源的最大效用</p> <p>針對水資源使用進行監控調整</p> <p>在舒適度優先前提下有效利用水資源及達到航機最佳節油效率</p>					
前言	永續價值創造	智能飛安	創新服務	幸福職場	環保領航	社會共融	公司治理	重大性分析	附錄

# GRI 內容索引

一般揭露

採用 2016 年版準則 (GRI 403 為 2018 年版)

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 102 一般揭露	102-1	組織名稱	10	102-2	活動、品牌、產品與服務	10
	102-3	總部位置	132	102-4	營運據點	10
	102-5	所有權與法律形式	131	102-6	提供服務的市場	10
	102-7	組織規模	10	102-8	員工與其他工作者的資訊	59
	102-9	供應鏈	17	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	132
	102-11	預警原則或方針	82	102-12	外部倡議	14
	102-13	公協會的會員資格	14	102-14	決策者的聲明	4
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	106	102-18	治理結構	104
	102-40	利害關係人團體	119	102-41	團體協約	56
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	119	102-43	與利害關係人溝通的方針	108.119
	102-44	提出之關鍵主題與關注重事項	119	102-45	合併財務報表中所包含的實體	131
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	127	102-47	重大主題表列	123
	102-48	資訊重編	131	102-49	報導改變	131
	102-50	報導期間	132	102-51	上一次報告書的日期	132
	102-52	報導週期	132	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	132
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	131	102-55	GRI 內容索引	137
	102-56	外部保證 / 確信	142			

採用 2016 年版準則 (GRI 403 為 2018 年版)

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 103 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	123	103-2	管理方針及其要素	129
	103-3	管理方針的評估	23			

### 重大性議題 - 經濟

採用 2016 年版準則 (GRI 403 為 2018 年版)

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 201 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	116	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	88
GRI 204 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	22			
GRI 205 反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	107	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	19.106
GRI 206 反競爭行為	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	108			

### 重大性議題 - 環境

採用 2016 年版準則 (GRI 403 為 2018 年版)

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 301 物料	301-2	使用的可再生物料	86	301-3	回收產品及其包材	86
GRI 302 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	84	302-3	能源密集度	84
	302-4	減少能源消耗	84	302-5	降低產品和服務的能源需求	92
GRI 305 排放	305-1	直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	90	305-2	能源間接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放	90
	305-4	溫室氣體排放密集度	90	305-5	溫室氣體排放減量	91
	305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 及其他重大的氣體排放	87			

重大性議題 - 環境

採用 2016 年版準則 (GRI 403 為 2018 年版)

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 306 廢汙水和 廢棄物	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排水量	85	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	86
	306-4	廢棄物運輸	86			
GRI 307 有關環境保護 的法規遵循	307-1	違反環保法規	無此情事			
GRI 308 供應商環境 評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	19	308-2	供應鏈對環境的負面影響, 以及所採取的行動	19

重大性議題 - 社會

採用 2016 年版準則 (GRI 403 為 2018 年版)

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 401 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	56	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	64
	401-3	育嬰假	65			
GRI 402 勞資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	依勞基法第 16 條規定辦理			
GRI 403 職業安全衛生	403-1	職業安全衛生管理系統	76	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	77
	403-3	職業健康服務	77	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	76
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	78	403-6	工作者健康促進	80
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	78	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	77
	403-9	職業傷害	79	403-10	職業病	79

重大性議題 - 社會

採用 2016 年版準則 (GRI 403 為 2018 年版)

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 404 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	66	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	68
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	66			
GRI 405 員工多元化與 平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	59	405-2	女男基本薪資和薪酬的比率	63
GRI 406 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	75			
GRI 409 強迫或強制 勞動	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	74			
GRI 412 人權評估	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	73	412-2	人權政策或程序的員工訓練	76
GRI 413 當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	93			
GRI 414 供應商社會 評估	414-1	新供應商使用社會準則篩選	19	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	20
GRI 415 公共政策	415-1	政治捐獻	無此情事			
GRI 416 顧客健康與 安全	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的影響	31.43	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	43
	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	43	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件	43
GRI 417 行銷與標示	417-3	未遵循行銷傳播相關法規之事件	43			
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	115			
GRI 418 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	115			
GRI 419 社會經濟法規 遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	108			

# SASB 永續會計準則索引

主題	指標編碼	指標說明	頁碼
溫室氣體排放	TR-AL-110a.1	範疇 1 總排放量	90
	TR-AL-110a.2	討論管理範疇 1 排放的長期與短期策略或計畫、減量目標與目標績效分析	91
	TR-AL-110a.3	(1) 總燃料使用量 (2) 替代燃料的使用比率 (3) 永續燃料的使用比率	84
勞工實踐	TR-AL-310a.1	受團體協約保障的勞動人數比率	134
	TR-AL-310a.2	總停工數與閒置天數	0 天
競爭行為	TR-AL-520a.1	因違反競爭行為而引起的法律訴訟造成的金錢損失總額	43
意外與安全管理	TR-AL-540a.1	描述安全管理系統的執行與成果	33
	TR-AL-540a.2	飛安事故數量	零事故
	TR-AL-540a.3	政府在航空安全法規強制執行的次數	0 次

指標編碼	行業活動指標	對應資訊
TR-AL-000.A	可售座位公里	20,826,436,407
TR-AL-000.B	載客率	51.43%
TR-AL-000.C	收益旅客公里	10,710,889,903
TR-AL-000.D	收益噸位公里	4,852,154,556
TR-AL-000.E	總航班次	34,074
TR-AL-000.F	平均機齡	6.23 年

# 第三方查證聲明書



## ASSURANCE STATEMENT

**SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE EVA AIRWAYS CORPORATION'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2020**

**NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION**  
 SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by EVA AIRWAYS CORPORATION (hereinafter referred to as EVA Air) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2020 (hereinafter referred to as the Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

**INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT**  
 This Assurance Statement is provided with the intention of informing all EVA Air's Stakeholders.

**RESPONSIBILITIES**  
 The information in the EVA Air's CSR Report of 2020 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of EVA Air. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all EVA Air's stakeholders.

**ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE**

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options	Level of Assurance
A SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)	r/a
B AA1000ASv3 Type 2 (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)	High

Assurance has been conducted at a high level of scrutiny.

TWLPFS008 Issue 2104

**SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA**  
 The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Select specific reporting criteria included in the contract

Reporting Criteria Options
2 GRI Standards (Core)
4 AA1000 Accountability Principles (2018)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a high level of scrutiny for EVA Air and moderate level of scrutiny for applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 (2020) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018); and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

**ASSURANCE METHODOLOGY**  
 The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

**LIMITATIONS AND MITIGATION**  
 Financial data drawn directly from independently audited financial accounts and Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) has not been checked back to source as part of this assurance process.

**STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE**  
 The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from EVA Air, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

**VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION**  
 On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

TWLPFS008 Issue 2104

**AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

**Inclusivity**  
 EVA Air has demonstrated its commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to customers, employees, governmental authorities, travel agents, media, investors, suppliers, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. Process to facilitate direct stakeholder engagements is recognized to enhance stakeholder involvements in developing and achieving sustainability goals and strategies.

**Materiality**  
 EVA Air has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

**Responsiveness**  
 The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

**Impact**  
 EVA Air has identified and fairly represented impacts from a wide range of sources, such as activities, policies, programmes, decisions, and products and services, as well as any related performances. Qualitative, quantitative and monetized measurements were presented to enhance a comprehensive and balanced understanding of the organisation's impacts on stakeholders and on the organisation itself.

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

The report, EVA Air's CSR Report of 2020, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. Management approaches disclosed in the report have properly explained how EVA Air manages the economic, environmental and social impacts related to material topics and provided information about how the organization identifies, analyzes, and responds to its actual and potential impacts.

**Signed:**  
 For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.




David Huang  
 Senior Director  
 Taipei, Taiwan  
 3 June, 2021  
[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)

TWLPFS008 Issue 2104

長榮航空 永續領航

Fly more sustainably with EVA Airways

**EVA AIR**