



2016

長榮航空企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

目錄

Contents

經營者的話

P3

關於本報告書

P5

- 報告書管理
- 邊界與數據
- 編撰原則
- 發行資訊
- 聯絡方式

公司營運與價值鏈

P7

公司營運與價值鏈

P7

- 關於長榮航空
- 長榮航空價值鏈

永續性採購管理

P10

永續績效與成果

P12

永續治理

P13

- 企業社會責任政策
- 永續發展策略與藍圖
- 永續治理組織
- 參與國際永續倡議

01. 飛航安全第一

P17

1-1 長榮航空安全管理體系

P19

- 1-1-1 安全管理理念與目標
- 1-1-2 安全組織
- 1-1-3 安全管理系統
- 1-1-4 安全風險管理具體作法
- 1-1-5 安全管理資訊系統
- 1-1-6 用心與細心的安全管理，樹立業界典範

1-1-7 榮耀與肯定

1-2 航線管理與維修

P24

1-2-1 航線管理最佳化

1-2-2 維修品質管理

1-3 飛航組員安全管控

P26

1-3-1 人員訓練

1-3-2 安全文化

02. 顧客優質體驗

P29

2-1 用心服務

P31

2-1-1 服務品質管理委員會

2-1-2 服務品質管理

2-1-3 信賴可靠

2-2 創新服務

P32

2-2-1 精緻美味-機上餐飲與飲品

2-2-2 吃得安心-航餐及空廚管理

2-2-3 客艙清潔

2-2-4 照顧旅客的權益與健康

2-2-5 行動化服務

2-3 顧客關係

P40

2-3-1 顧客滿意度調查

2-3-2 顧客意見聆聽與溝通

2-3-3 會員服務

2-3-4 顧客資料與隱私權保護

2-3-5 網路安全管理

2-4 貨運服務

P41

2-4-1 溫控冷鏈服務

2-4-2 貨運電子商務服務

2-4-3 海關AEO安全認證

2-4-4 貨運顧客滿意度調查

03. 人力資源發展

P43

3-1 任用與留才

P44

3-1-1 人力招募

3-1-2 員工組成架構

3-1-3 勞資溝通與互動

3-1-4 薪酬與福利

3-1-5 工作考核與職涯規劃

3-2 職能教育與訓練

P55

3-2-1 飛航組員

3-2-2 客艙組員

3-2-3 地勤人員

3-3 職場安全

P58

3-3-1 管理制度與目標

3-3-2 職災預防與健康保護

04. 致力保護地球

P61

4-1 環境與能源管理

P63

4-1-1 政策與管理系統

4-1-2 環境風險與機會

4-2 氣候變遷責任與因應

P66

4-2-1 溫室氣體排放管理

4-2-2 能資源節約措施與績效

4-2-3 地勤用電

05. 社會和諧共融

P71

5-1 推廣安全教育

P73

5-1-1 產學合作計畫

5-1-2 安全研討會

5-1-3 贊助國際小學堂

5-2 慈善回饋

P74

5-2-1 慈善公益

5-2-2 贊助張榮發基金會

5-3 地方回饋

P75

5-3-1 敦親睦鄰

5-3-2 推廣地方觀光

5-4 看見台東之美

P77

5-5 藝文活動

P79

5-5-1 支持音樂藝文活動

5-5-2 推廣優良影視媒體

5-6 體育賽事

P79

5-6-1 挹注臺灣體育發展

5-6-2 贊助體育賽事

5-7 業界回饋

P80

06. 重大性分析

P81

6-1 蒐集永續議題

P82

6-2 鑑別利害關係人與溝通

P82

6-3 決定重大議題與考量面

P91

6-4 重大考量面揭露邊界與管理方針

P92

6-5 重大議題與聯合國永續發展目標

P95

07. 公司治理

P97

7-1 高階經營管理

P98

7-1-1 董事會架構

7-1-2 董事會功能性委員會-薪資報酬委員會

7-2 誠信經營

P100

7-2-1 完善溝通管道

7-2-2 健全內部控制

7-2-3 風險管理

7-3 經營績效

P103

7-3-1 財務績效

附錄

P105

GRI指標對照表

P105

查證聲明書

P110



經營者的話

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，長榮航空一路以來以「安全與服務」的核心價值穩健地成長，並屢獲國內外重要獎項肯定。

在「追求安全，絕不妥協」的理念下，公司2016年獲致多項成就。飛安方面獲得國際知名網站Airline Ratings.com評選為全球前二十大最安全航空公司之一、蟬聯「JACDEC全球飛安評比」第三名，持續保持優良的飛安紀錄。在服務品質上，與RIMOWA合作推出電子旅行箱，透過電子式標籤，簡化旅客托運行李手續，為亞洲第一家、全球第二家支援此項旅行科技產品服務的航空公司。長榮航空以顧客為中心，為了服務視障旅客，配合交通部民航局無障礙交通環境政策，製作座艙配置點字平面圖及客艙安全講解須知點字版本，以供視障旅客瞭解客艙內各項安全設施位置及使用方式。在綜合評比方面，長榮航空2016年獲得航空服務品質最高標準-「Skytrax五星級航空公司」之殊榮，是全世界第八家、台灣第一家獲得此榮譽的航空公司。同時亦獲得Skytrax2016年「全球最佳航空公司」第八名、「最佳越太平洋航線」第一名、「最佳商務艙服務用品」第一名，與「全球最受喜愛航空公司」第三名等佳績。其他獎項尚包括Global Traveler雜誌之「最佳機場工作人員/地勤獎」及「卓越原創服務大獎」(Hello Kitty彩繪機)、Travel + Leisure雜誌之2016年「全球最佳國際線航空公司」第八名、今周刊第九屆「商務人士理想品牌大賞-航空公司理想品牌」第一名、Cheers雜誌2016年「新世代最嚮往企業 TOP 100」運輸交通業第一名，以及民航局2016年國際及兩岸航線組「金翔獎」等榮耀。

長榮航空自1989年成立至今已28年，由衷感謝所有利害關係人對我們的厚愛，陪伴著長榮航空不斷地朝向永續發展邁進。面對未來航空產業諸多挑戰，長榮航空仍將秉持一貫的企業精神，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，專注本業、永續經營，維護所有利害關係人之權益。秉持創辦人回饋社會的初衷，長榮航空從不汲汲營營於短期的利益，而是專注於永續績效、環境保護及社會共融的企業責任，更以滿懷感恩的心建立最完善的溝通管道，期盼能與利害關係人持續溝通，善用所獲得到的回饋創造自己的價值。



長榮航空公司 董事長 林寶水

Message from the Management

長榮航空以最高的標準來自我要求，在企業社會責任的履行與永續發展的推動上，不曾有一刻懈怠過。在公司治理方面，於證交所舉辦的「第三屆公司治理評鑑」中，獲得前百分之五最佳上市公司之排名評比，且已連續兩年獲得此佳績。在環境保護方面，2016年分別取得ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統雙認證，並規劃於2017年進行ISO 14064-1溫室氣體盤查與查證作業。2016年認購250萬度綠電，獲經濟部頒發「企業遠見獎」。2017年計畫實施「長榮航空碳抵銷計劃」，旅客可自願選擇支付等值金額或自訂的金額來支持由Climate Care所資助之國際碳減量計劃，完成「零碳旅行」，充分展現對於再生能源與地球暖化的重視。在社會參與方面，透過張榮發基金會媒合，捐贈苗栗偏鄉學校二手家具，並贊助「屏東彩稻生活節」與諸多體育賽事及藝文活動，提升國人的人文素養。此外，公司已連續兩年參加由台灣永續能源研究基金會(TAISE)所舉辦之「台灣企業永續獎」，2016年獲「台灣Top 50永續報告獎-運輸業金獎」及「社會共融獎」績效獎等兩個獎項，另亦參加台灣企業永續學院(TACS)首次舉辦之「台北金雕微電影展」，獲得「最佳公司治理獎」。

長榮航空聆聽需求，讓每趟旅程成為美好的回憶。透過最新型機種的引進，從艙等規劃、內裝設備到整體服務品質，將再次有亮眼的升級，提供客戶最頂級的飛行體驗。展望2017年，長榮航空延續對客戶服務的熱情，期許自己能成為更具競爭力的航空公司，以成為世界一流的航空公司為目標。



長榮航空公司 總經理 陳憲弘

長榮航空公司
董事長 林寶水

林寶水

長榮航空公司
總經理 陳憲弘

陳憲弘



關於本報告書

長榮航空成立28年來，重視永續績效、環境保護及社會共融的企業責任，堅持嚴謹的飛安管理與服務品質，屢獲國內外重要獎項肯定。為更強化與利害關係人之雙向互動，並回應利害關係人對長榮航空在治理、飛安、服務、經濟、環境、社會等相關議題的期望，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。本版報告書為長榮航空發行的第四本企業社會責任報告書，主要揭露本公司2016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社會責任委員會，該委員會直屬於總經理，共由六個小組所組成。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，長榮航空企業社會責任委員會於會議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
長榮航空長期蒐集國際間重要的航空、經濟、環境及社會議題，藉由企業社會責任委員會落實重大性分析過程中，具體鑑別議題對公司營運的影響，並以各種溝通管道獲得利害關係人之關注程度，來鑑定並篩選長榮航空之重大性議題，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，委由外部專業輔導團隊建議編撰架構與揭露方向，產出基礎之文稿後透過與顧問團隊之討論逐步編修。完成定稿後由各部門主管審閱，最後由總經理核准呈現於本年度報告書。
外部審查
本報告書內容通過台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 查證，符合GRI G4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，以新台幣為貨幣單位呈現。溫室氣體排放 (ISO 14064-1)、環境管理系統 (ISO 14001)、能源管理系統 (ISO 50001) 與職業安全衛生管理系統 (OHSAS 18001)，乃由台灣衛理國際品保驗證股份有限公司 (Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd) 驗證通過。

邊界與數據

本報告書資訊揭露的邊界同時納入組織內 (長榮航空與子公司) 與組織外 (價值鏈)。針對組織內，揭露內容主要以營運區域臺灣為本報告書揭露範疇之核心，涵蓋長榮航空2016年度 (2016年1月1日至12月31日) 在治理、飛安、服務、經濟、環境及社會等面向的具體實踐、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，倘若涉及其他指標，則另行於報告書內文中說明。對於發生於組織內子公司與組織外價值鏈上之衝擊，乃以展現長榮航空之管理作法為主。在揭露範疇上，本報告書與前一版之差異在於，議題之衝擊

以價值鏈之方式呈現組織內與組織外之邊界。若在數據量測上與前一版不同，則於該段落詳加註明。

編撰原則

本報告書撰寫原則參照全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之第4代綱領 (G4 Guidelines)，透過綱領建立長榮航空重大性議題分析流程，確保數據與資料能聚焦呈現且符合內容及品質原則。針對重大性議題辨識的結果，於內容中揭露重要策略、因應措施、績效指標、目標和實際執行成果，以符合外部利害關係人對企業經營資訊透明化之需求。更多的相關資訊亦可參考本公司之企業社會責任網站：<http://www.evacsr.com/>

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：<http://www.evacsr.com/pages/download.aspx>

2013 	2014 	2015 
2016 	2017 	預計於2018年6月發行

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劃室

 http://www.evacsr.com/	 csr@evaair.com	 +886-3-351-6571
 +886-3-351-0034	 台灣桃園市蘆竹區新南路一段376號	

章節亮點



全球10大最安全航空公司
WORLD'S TOP 10 SAFEST AIRLINES
德國權威航空安全資料中心JACDEC「全球10大最安全航空公司」，2016年排名第六。

根據全球專業航空評鑑網站 AirlineRatings.com 公布2016飛航安全評比結果，長榮航空再度與國際頂尖航空公司並列「全球20大最安全航空公司」，安全表現更獲得7顆星滿分。

SKYTRAX 2016 WORLD AIRLINE AWARD



- 最佳越太平洋航線 (Best Airline Transpacific) 第一名
- 最佳商務艙服務用品 (Best Business Class Comfort Amenities) 第一名
- 全球最受喜愛航空公司 (The Most Loved Airlines on Skytrax) 第三名
- 全球最佳航空公司 (The World's Best Airlines Top 100) 第八名
- 最佳機艙清潔航空公司 (Best Airline Cabin Cleanliness) 第二名

全球航空業權威調查機構SKYTRAX頒發「最佳越太平洋航線」第一名、「最佳商務艙服務用品」第一名、「全球最受喜愛航空公司」第三名、「全球最佳航空公司」第八名、以及「最佳機艙清潔航空公司」殊榮。

第一名

經理人月刊：2016亞洲影響力品牌大調查航空業



最佳機場工作人員/地勤
BEST AIRPORT STAFF/GATE AGENTS
美國著名旅遊雜誌 Global Traveler



亞洲最佳航空公司

Premier Traveler讀者票選為「亞洲最佳航空公司」



零缺點
連續6次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次的IOSA查核認證，同時為中華民國第1家通過認證的航空公司。

全球十大最佳機艙服務航空公司

全球知名航空專業網站AirlineRatings.com評選為「全球十大最佳機艙服務航空公司」，其中長榮航空的菁英艙及經濟艙在「豪華經濟艙」與「長程線經濟艙」兩項類別深獲肯定。



第一名

30雜誌：Young世代品牌2016年度大調查最常使用暨最想擁有品牌。



服務第壹大獎

壹週刊「服務第壹大獎」連續13年榮獲國際航線第一名。



航空公司第一名

天下雜誌：2016年天下金牌服務業調查

全球最佳商務艙酒窖 BEST BUSINESS CLASS CELLAR 第一名

全球最佳商務艙氣泡酒 BEST BUSINESS CLASS SPARKLING 第一名

航空公司理想品牌第一名 今周刊：第九屆商務人士理想品牌大賞



第八名

美國知名旅遊雜誌《旅遊與休閒》：全球最佳國際線航空公司 (The World's Best International Airlines) Travel + Leisure



SKYTRAX 五星級航空公司

全球航空業權威調查機構 (SKYTRAX) 於2016年6月授予長榮航空證書，成為全球第8家五星級航空公司。長榮航空的五星級服務，採分區概念及專屬服務人員的方式，用「體貼、互動、專注、聚焦」的客製化服務流程，與乘客建立互動關係，進而瞭解旅客在飛行過程中每一階段的需求，再據以提供「安心、自在、獨特、尊榮」的頂級服務。



大中華優秀品牌大獎 2016

東周刊



傑出特製服務獎項

2016 LEISURE LIFESTYLE AWARDS

美國著名旅遊雜誌 Global Traveler



第二名

Cheers 快樂工作人雜誌：2016「新世代最嚮往企業TOP 100」



關於長榮航空

為了將長榮海運享譽世界的國際海運服務經驗延伸至天空，長榮集團創辦人張榮發先生於1989年成立了長榮航空公司，並於同年10月6日向美國波音公司及麥道道格拉斯簽訂購買26架飛機合約總金額達36億美元，引起世界航空市場之矚目。

1991年7月1日長榮航空正式起飛，營運至今，機隊規模已達70餘架，全球航點已遍及亞、澳、歐、美四大洲六十多個城市，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、貨運飛航網路。並與立榮航空合作，攜手飛航中國大陸各主要城市。截至2017年4月，長榮航空在全球19個主要國家設立107個營運據點，航點更已遍及亞、澳、歐、美四大洲63個主要城市。

長榮航空為成為更國際化、更具競爭力的航空公司，於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路，提供192國、將近1,330個航點及每天超過18,500個航班的便捷服務，並與立榮航空合作，攜手飛航中國大陸各主要城市。2015年長榮航空與波音公司正式簽約引進24架787夢幻客機，預計於2018年起陸續交機，無論在艙等規劃、內裝設備及整體服務品質，皆將再次升級，以提高國際競爭力。

迎向未來、飛揚國際

長榮航空於開航初期，就以成為世界一流的航空公司為目標，未來將持續堅持嚴謹的飛安品質，並以無限感恩的心，提供旅客如同家人般的溫暖對待，放眼國際，迎向未來，昂揚飛躍於海內外各個角落，朝向世界上最好的航空公司努力邁進。

追求安全始終如一

長榮航空以「追求安全，絕不妥協」的理念，打造完美的飛安紀錄，在各國民航主管機關及獨立驗證公司的飛安檢查中屢屢名列前茅。連年蟬連德國權威航空安全資料中心JACDEC「全球10大最安全航空公司」，2016年排名全球第6名。另根據全球專業航空評鑑網站AirlineRatings.com公布2016飛航安全評比結果，長榮航空再度與國際頂尖航空公司並列「全球20大最安全航空公司」，安全表現更獲得7顆星滿分。長榮航空對飛安的堅持始終如一，也將以更高的標準來自我要求，持續提供旅客安心舒適的飛航服務。

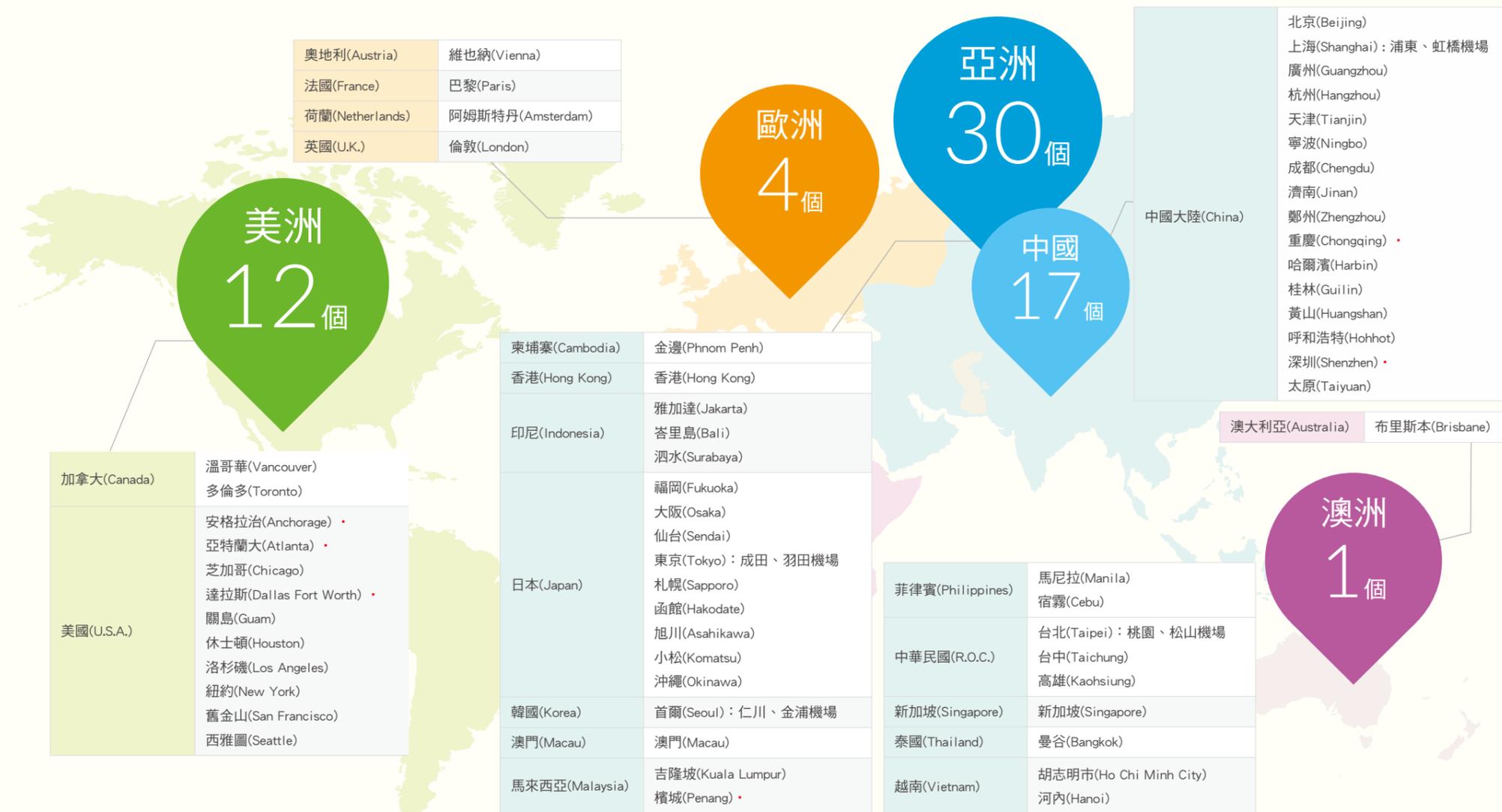
長榮航空核心價值圖



長榮航空自成立以來，一直秉持著「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，致力於提升各項服務品質及保持良好的飛安紀錄，落實公司治理，發展永續環境並維護社會公益，以成為全世界最好的航空公司為使命。



長榮航空全球航線分布圖



註1：資料更新至2017年4月

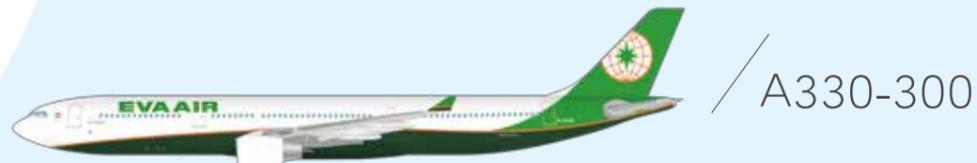
註2：● 紅點標示航點僅提供貨機服務



747-400



777-300ER



A330-300



A330-200



A321-200



747-400F



MD-11F

機型	架數
747-400	3
777-300ER	33
A330-300	7
A330-200	4
A321-200	24
ATR-72	2
客機平均機齡	4.73年
747-400F (全貨機)	6
MD-11F (全貨機)	2
貨機平均機齡	18.99年
飛機總架數	81
總飛機平均機齡	6.14年

註1：營運機隊統計至2017年5月1日。

註2：長榮航空於2016年共引進15架新機(7架777-300ER、6架A321-200、2架ATR72-600)。同時，為因應未來航點開展的需求，預計2017年將再陸續引進現有機型777-300ER、A330-300共11架客機。再者，為配合機隊汰舊換新計畫及整體機隊營運擴充考量，預計自2018年起陸續引進24架全新787客機。此外，為因應貨運市場需求，預計自2017年陸續引進5架777F全貨機。

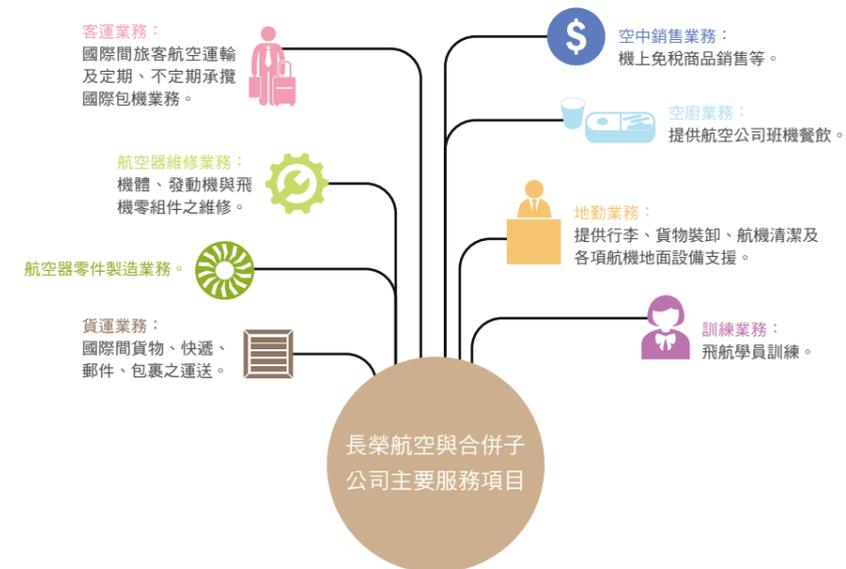
長榮航空價值鏈

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，建構整體航空服務價值鏈。

長榮航空公司與合併子公司



長榮航空與合併子公司主要服務項目



永續性採購管理

長榮航空供應鏈

長榮航空與全體供應鏈夥伴共同努力，透過緊密的合作，提供最好的產品與服務。長榮航空穩定合作的供應商近千家，共可分為7大類，包含飛機/發動機/模擬機採購、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、資訊類採購及總務類採購。我們透過與供應商緊密合作，共同追求永續經營，攜手為旅客創造安全美好的體驗。

長榮航空供應商類型



2016年長榮航空採購類別占比

採購類別	金額佔比
飛機/發動機/模擬機採購	27%
燃油採購	35%
機務維修&航材備品採購	15%
資訊類採購	4%
機上服務用品&餐飲採購	9%
地勤運務採購	8%
總務類採購	2%

註：本表資料包含長榮航空全球營運所需物品採購量進行統計

當地採購金額佔比

採購類別	2014採購比例	2015採購比例	2016採購比例
國內	32%	27%	31%
國外	68%	73%	69%

永續採購-供應商夥伴永續發展社會責任政策

長榮航空本著身為全球公民的一員，體認到永續議題不止於企業本身營運外，更要能有整體的帶動能量，才能將永續發展的概念予以落實。因此長榮航空除善盡自身企業社會責任之外，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遴選準則，納入新合作供應商夥伴遴選參考條件，期能夠藉由公司採購政策與實務，積極鼓勵我們的供應商一同為了落實企業社會責任而努力。

新供應商篩選參考條件

標準類別	管理系統
環境標準	ISO14001環境管理系統
人權標準	SA8000社會責任管理系統
勞工實務準則	SA8000社會責任管理系統+OHSAS18001職業安全衛生管理系統
社會衝擊標準	SA8000社會責任管理系統

永續標準篩選之新供應商家數

2015年	2016年
135	107

長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書

- 積極參與長榮航空服務創新相關行動計畫，共同創造社會經濟成長。
- 與長榮航空共同致力於提高安全標準的飛航服務，並採取行動降低飛航安全之風險。
- 堅持廉潔道德經營，絕不以回扣、賄賂方式或其他不當利益，提供予長榮航空員工及其親屬。
- 嚴守法律規範，絕不提供不符法規、安全要求之產品及服務。
- 注重員工發展與職業安全，絕不雇用童工，對未成年員工(含工讀生、實習生)提供符合法令要求之工作條件與環境。
- 關注環境保護與節能減碳，優先在地採購，降低能源、資源不當浪費，進行資源回收再利用，減少廢棄物產生量，遵守環保法令，創造環境永續的經營。
- 對合作期間知悉之長榮航空商業機密，善盡保密之責，並共同維護長榮航空與供應商夥伴之優良商譽。

2015年長榮航空針對於既有供應商，優先以長榮航空轄下五家系統公司:立榮航空、長榮航太、長榮航勤、長榮空廚及長榮空運倉儲作為簽署「長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書」之示範，並於2016年1至6月間，由採購部門寄發承諾書給國內400多家既有供應商簽署，並且於2016年8月~2017年12月期間，針對國外近600家既有供應商寄發承諾書並請其簽署。為提高長榮航空對於供應鏈永續風險之管理，我們預計於2017年底前，規劃研擬進行供應商企業社會責任(環境、勞動條件及人權、社會衝擊)自我評估問卷調查。

長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書簽署家數

2015年	2016年	2017年目標
195家(20%)	300家(30%)，累計495家(50%)	60%供應商完成簽署

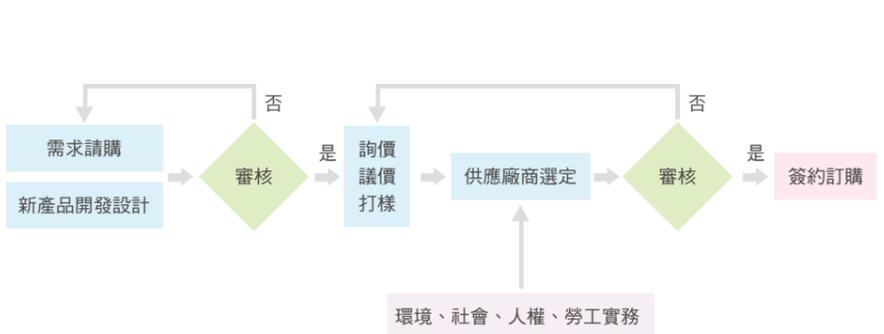
長榮航空採購規範

長榮航空為使各項採購作業能以最合適之價格來滿足供應商期望；以最優良之品質來服務顧客所需，在採購政策與實務上，秉持著「安全、品質、價格」三方面的要求及相關法規規定，制訂「採購作業程序」明訂各業務權責及採購流程，並由各業務部門訂定細部採購作業辦法，以確保各項採購能達到最大效益。長榮航空每年排定供應商年度稽核計畫，每一航點之委外維修供應商原則上每2年實施稽核，稽核方式採現場稽核與文件稽核。依飛行安全採分級稽核，對屬飛機重大維護、重大零組件維護(發動機、起落架)、重大修理/改裝及主要之零組件維修供應商以現場稽核為主，文件稽核為輔。其餘供應商採文件稽核為主，稽核後建立合格供應商名冊，對於稽核不符合之供應商要求於收到不符合要項後完成根本原因分析，並提出矯正及預防措施，再由原稽核人員複查改善成效。

對於既有供應商夥伴，我們要求供應商簽署承諾書，期望於共同攜手創造經濟成長之同時，亦能兼顧社會人權、環境保護、永續發展的經營理念，促使整體產業皆能夠正視且兼負起社會責任，邁向永續發展之路。

與供應商來往時，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。

供應商遴選作業流程圖



永續績效與成果

長榮航空歷年永續績效

	2014	2015	2016
總體績效			
總體營收(新台幣仟元)	個體 116,921,858 合併 133,090,008	個體 115,892,656 合併 137,168,544	個體 115,495,819 合併 144,679,665
毛利率(%)	個體 8.19% 合併 9.20%	個體 14.97% 合併 14.76%	個體 13.75% 合併 13.19%
合併資產總額(新台幣仟元)	167,560,200	195,406,312	217,663,404
客運服務			
載客人數(人次)	8,902,005	10,064,855	11,243,505
載客人數成長率(%)	11.14%	13.06%	11.71%
客運營收(新台幣仟元)	77,959,069	81,871,572	85,752,230
客運營收成長率(%)	9.65%	5.02%	4.74%
客運服務滿意度	4.28	4.32	4.36
會員人數成長率(%)	5.81%	6.70%	7.17%
會員搭機人次數成長率(%)	6.63%	11.68%	7.28%

	2014	2015	2016
貨運服務			
載貨量(噸)	684,291	622,150	610,993
載貨量成長率(%)	-4.13%	-9.08%	-1.79%
貨運營收(新台幣仟元)	31,257,603	26,093,053	20,841,362
貨運營收成長率(%)	-2.42%	-16.52%	-20.13%
貨運服務滿意度	4.30	4.40	4.34
冷鏈業務據點	N/A	18	28
電子化服務			
EVA Mobile App下載次數	134,242	169,513	306,567
EVA Mobile App使用次數	2,090,332	5,137,694	8,572,089
EVA Sky Shop App下載次數	26,951	33,217	86,268
EVA Sky Shop App使用次數	2,299	5,124	7,372
長榮樂e購App下載次數	18,149	17,520	17,317
長榮樂e購App使用次數	696	1,592	1,967
貨況追蹤訪次	3,693,013	3,725,765	4,394,541
EVA Cargo App 下載次數	6,003	7,924	10,663
EVA Cargo App 使用次數	72,681	87,251	100,582

永續環境

台灣航空業第一家通過ISO 14001：2015新版環境管理系統驗證，並於同時通過ISO 50001國際能源管理系統驗證。更於2017年進行ISO 14064-1溫室氣體自主盤查，優於國家法規規定。

飛航節油措施方案	16項
飛航節油措施節省燃料油量	17,017噸
飛航節油措施減少CO ₂ 排放	53,603噸 CO ₂ e
地面作業節能	339,586 kWh
地面作業節能減少CO ₂ 排放	179.3噸 CO ₂ e
水資源回收總量	4,600 噸
廢棄物減量措施方案	10項
廢棄物回收總重量	142,131.1 公斤



永續社會

- 台灣航空業第一家取得民航局核准以實證訓練(Evidence-Based Training)模式進行飛航組員複訓。
- 2016年《Cheers》雜誌公布長榮航空為「新世代最嚮往企業」第二名，為該獎項交通運輸服務業類之第一名。
- 台灣航空業第一家獲得SKYTRAX五星級航空公司認證。
- 本公司積極投入社會公益活動，透過多元的管道，讓愛心有效進入資源匱乏的地方，2016年贊助之金額高達新台幣8,373萬，其中文教公益活動推廣，幫助家境清寒的青年學子，共計新台幣

3,240萬；藝文活動推廣及急難救助、醫療補助、災害救助及喪葬補助等社會工作，共計新台幣3,000萬。對於挹注體育賽事亦不遺餘力，提供選手出國參賽和受訓，期許選手為國爭光，共贊助新台幣210萬；另秉持關懷台灣土地精神，積極結合各地方政府資源，推廣台灣觀光，舉辦一系列具城市在地特色的活動盛會，共贊助新台幣1,923萬，例如新北市歡樂耶誕城、台灣燈會在桃園、台東熱氣球嘉年華、台東池上秋收稻穗藝術節及屏東彩稻生活節。

五、產學合作計畫，長年與兩岸2所大學定期交流或派資深員工進行授課，協助培育航空業人才，促進產學資訊交流。

六、推廣地方觀光，長榮航空結合地方觀光單位遠赴海外舉辦旅遊推介會3次，並贊助地方舉辦地方特色觀光5次，讓更多的人看見台灣的美好。

七、長榮航空持續提升服務品質，更新機內硬體設備，為能妥善運用淘汰之機艙座椅，2016年共捐贈160組經濟艙座椅及90組菁英艙座椅，供國內大專院校教學使用，透過模擬機艙環境，讓學生學習專業航空實務。

永續治理

企業社會責任政策

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「企業社會責任政策」，對外界宣示本公司對經濟、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。

<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>互利互惠，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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>
<p>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。</p>

永續發展策略與藍圖

永續發展策略規劃

長榮航空的永續願景，在於透過建立一個永續經營管理與服務模式的新型態，提供更安全的飛行保障、更綠色的環境保護，以及更優質的客戶服務，對週邊的合作夥伴產生帶動性，共同攜手打造永續的飛航服務環境，以成為全球影響力與指標性兼具的航空公司。

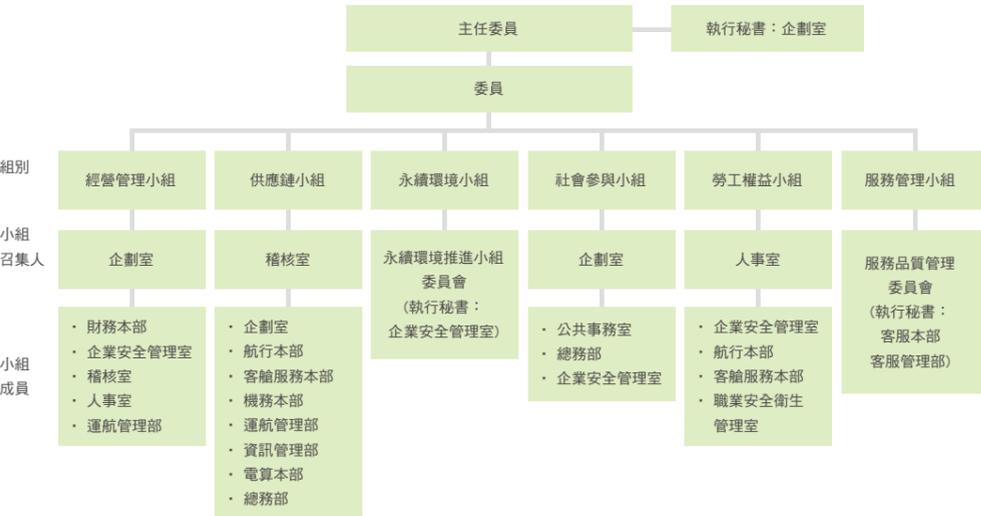


長榮航空的永續發展架構圍繞著我們的核心價值「飛航安全、優質服務」，並基於這樣的核心價值，發展出短、中、長程發展策略。短程發展策略為，與我們的子公司及供應商共享成果價值，並分享經驗；藉此擬定中、長期的整合性策略；最終將整體關注航空業之利害關係人納入，共同攜手於聚焦推動系統化的行動方案，並以成為兼具全球影響力與指標性的航空公司為最終目標，持續努力。

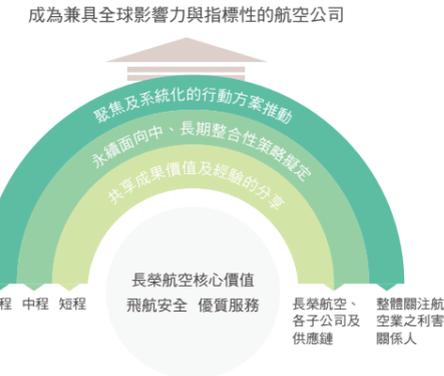
永續治理組織

長榮航空體認企業社會責任之重要性，為讓永續經營理念扎根，使各項永續作為得以有效展開，特成立「企業社會責任委員會」（簡稱CSR委員會），由總經理擔任主任委員，負責落實企業社會責任政策及展開永續經營的具體規劃。每半年召開CSR委員會會議，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，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，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CSR委員會追蹤執行成效，並每年向董事會進行成果報告。

長榮航空企業社會責任委員會組織圖



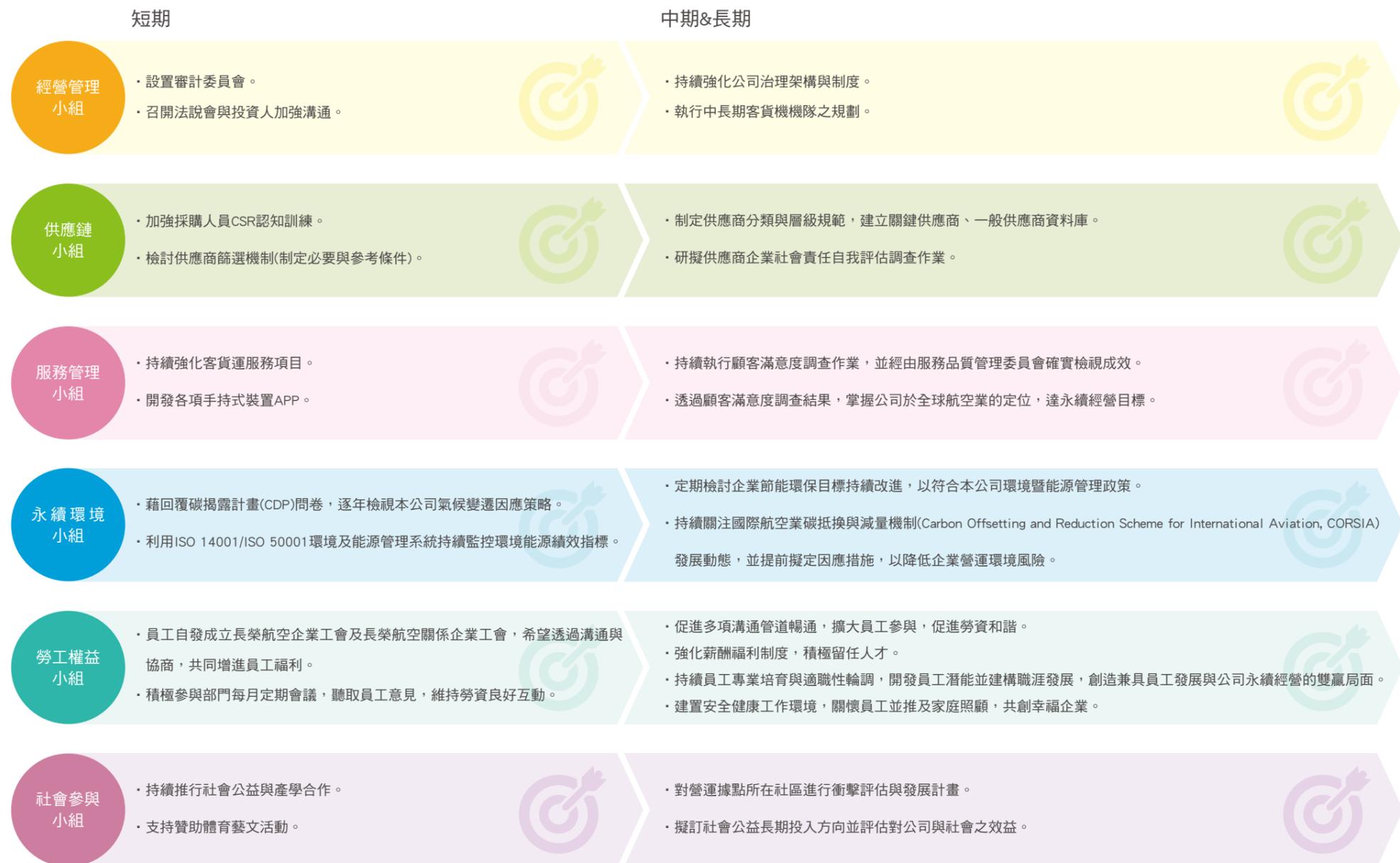
永續發展策略規劃進程藍圖



歷年CSR委員會執行成果



CSR委員會短中長期目標



參與國際永續倡議-2016年

組織名稱	管理單位	管理單位功能	參與會員	說明
 國際航空運輸協會 (IATA)			●	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。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。
 亞太航協 (Association of Asia Pacific Airlines)			●	AAPA設有Security、Aeropolitical、Airline Service、Technical委員會及各種專案工作小組，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。
 世界飛安基金會 (Flight Safety Foundation, FSF)	理事 國際諮詢委員會 委員ICARUS 智庫委員會委員	協助飛安年會議程擬訂	●	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。
 星空聯盟 (Star Alliance)	Alliance Management Board (AMB) Member	AMB是星空聯盟管理委員會，由各會員公司的星盟事務主管參與，功能為議訂星盟全球行銷及年度計畫後提交首席執行官委員會決議	●	組織成員之一 <ul style="list-style-type: none"> 航網擴展。 強化聯航合作。 常旅客哩程酬賓方案合作。 機票產品及全球企業戶銷售方案。 聯合採購、系統共同開發及共享。
 國際飛安調查員協會 (International Society of Air Safety Investigators, ISASI)		資訊交流		事件調查資訊交流，以防患於未然。
 台北市航空運輸商業同業公會 (TAA)	理事長*		●	<ul style="list-style-type: none"> 作為政府與業界及業者相互間的溝通橋樑，並接受政府機關、團體之委託服務。 資助公會轄下「國際機場時間帶協調中心」運作經費。*本公司擔任第九屆理事長。
 台灣飛行安全基金會 (Flight Safety Foundation-Taiwan)	委員會召集人	協助飛安資訊委員會、鳥擊工作小組、教育訓練委員會相關事宜	●	舉辦台灣區各項飛安、地安課程及發行飛安季刊。
 中華民用航空學會 (Chinese Society of Civil Aviation)	理事		●	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。
 台灣企業永續研訓中心 (Center for Corporate Sustainability, CCS)	理事		●	<ul style="list-style-type: none"> 引介國際企業永續思潮，共創企業永續發展願景； 鼓勵永續創新，力求治理透明，展現經營誠信，建立經濟永續的繁榮社會； 因應氣候變遷，避免超限利用，降低環境衝擊，確保環境永續的生存空間； 致力社會共融，提升生活品質，弭平貧富不均，創造社會永續的幸福未來。

飛航安全第一 Flight Safety



飛航安全是我們對旅客的承諾，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，從政策的研擬、程序的制定、到作業的執行，以正面積極的態度，透過更嚴謹的自我要求，持續建立並改善風險管理預警機制，進一步提升飛航安全。在過去，我們努力不懈，打造了完美的飛安紀錄，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全球前十大最安全航空公司的評價。但是，對我們來說，安全沒有最好，只有更好。展望未來，我們將秉持「追求安全、絕不妥協」的理念，持續維持「零失事」的安全目標，以確保旅客的飛航安全。



◎ 章節亮點



安全7星榮耀
7-STAR SAFEST

根據全球專業航空評鑑網站AirlineRatings.com公布2016年飛航安全評比結果，長榮航空再度與國際頂尖航空公司並列「全球20大最安全航空公司」，安全表現更獲得7顆星滿分。



全球10大最安全航空公司
WORLD'S TOP 10 SAFEST AIRLINES

德國權威航空安全資料中心JACDEC「全球10大最安全航空公司」，2016年全球排名第六。



零缺點

連續6次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次的IOSA查核認證，同時為中華民國第1家通過認證的航空公司。

✈ 重大事件回應

- 針對2016年梅姬颱風期間長榮航空違反《民用航空法》相關規定被裁罰120萬元之事件，說明如下：
2016年9月27日梅姬颱風侵襲台灣期間，長榮航空因外在環境變化致組員實際飛行時數超出預排規劃，共有3起組員執勤時間超限情形，民航局共處以罰鍰新台幣120萬元。

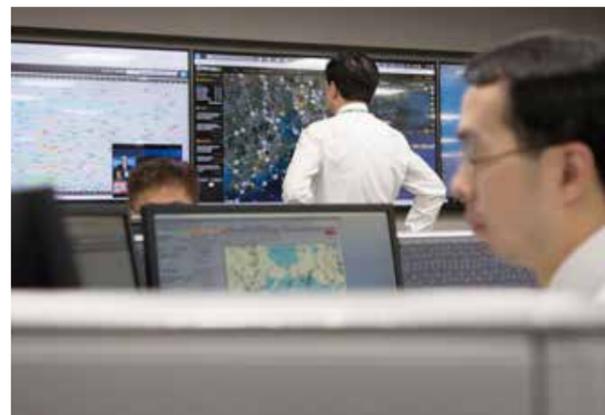
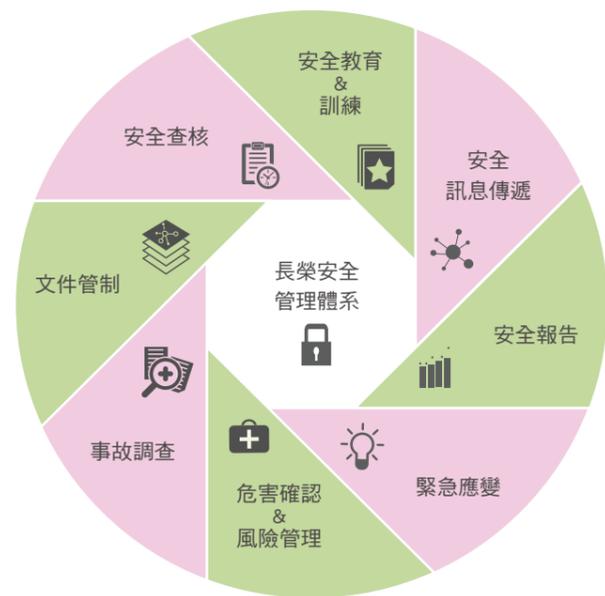
長榮航空於事件發生後立即召開檢討會，檢討組員派遣之監控機制。本公司未來針對重大不良天候之組員派遣，將從組織效能的發揮及作業決策的優化上來強化橫向聯繫，以乘客的安心與舒適為運作之前提，並以組員派遣之適法性為優先考量。此外，亦將加大運行決策之安全裕度，以確保作業的安全與法規的遵守。

- BR15航班於洛杉磯起飛後因航管不當指示致接近地障物事件，說明如下：
2016年12月16日長榮航空編號BR15的波音777班機於美國西岸時間凌晨2時19分，從洛杉磯機場起飛準備飛回台北，因航管指令錯誤致航機地障接近事件，經調查確認組員皆遵循管制員的引導執行離場爬升，並未有與其他航機有空中接近的狀況，然因管制員給予不適當的左轉指示，造成組員對於轉向指示有所遲疑而有地障接近的狀況，然而組員在地障警告系統(GPWS)發出警告後，立即執行爬升遠離地障的威脅。

長榮航空已要求全體飛航組員，在對航管指令有質疑時，須立即詢問並確認，以避免類似狀況的發生。本案目前仍由美國國家運輸安全委員會(NTSB)調查，將全力配合相關主管機關執行後續調查作業。

1-1 長榮航空安全管理體系

長榮航空向來以良好的飛安紀錄著稱於業界，這是我們對旅客的承諾，也是航空公司的核心價值。我們建置完整的飛航安全管理架構，全員以飛航安全為首要目標，從人員訓練、維修品質、航線規劃、人員管理到各項安全管理系統的建置，就是為了不斷提升飛航安全。



1-1-1 安全管理理念與目標

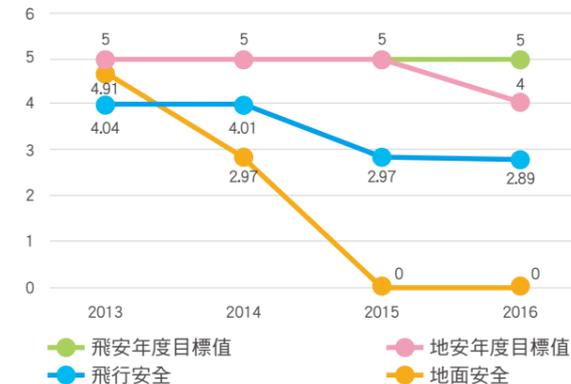
經由高階主管對安全政策的宣示及安全文化的塑造，進而凝聚全體同仁對安全的價值觀及認同感。要求所有同仁以用心、細心與決心來落實安全綱領的要求：「以道德心為基礎，發揮嚴謹、勤奮、求實、創新的團隊精神，於第一時間做好該做的事，並爭取最大的安全裕度，以確保人機的安全」。安全工作是一項只有起點，沒有終點而且必須做好的工作；安全工作是長榮航空每位同仁所需肩負的使命與責任！

我們於每年1月底彙整前一年度安全品質目標達成狀況，擬訂當年度安全品質目標值，每季定期檢討安全品質檢討工作。以落實強化公司內部安全管理制度，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，據以擬定當年度安全品質目標值，以強化其合理性。經由所有同仁持續不懈的努力，2013年至2016年指標持續呈現下降趨勢，足見長榮航空持續推動SMS逐步展現具體成果。

長榮航空安全品質目標值與實際值圖

SPI (Safety Performance Indicators)	2016年目標	2016年結果	達成率	2017年目標
飛行安全：每十年累計百萬飛時發生飛行異常事件發生率	≤ 5件	2.89	100%	≤ 4件
地面安全：每十萬累計起降架次發生因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率	≤ 4件	0	100%	≤ 3.8件

安全品質目標值



註1：長榮航空年度安全品質目標值定義

飛行安全品質目標值：為每百萬飛時發生飛行異常事件發生率≤5件
地面安全品質目標值：為每十萬累計起降架次發生因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率≤4件

註2：長榮航空當年度安全品質實際值計算公式：

$$\text{飛行異常事件發生率} = \frac{\text{事件次數(近10年累計)}}{\text{每百萬飛行時數(近10年累計)}} \leq 5(\text{件/每百萬飛時})$$

$$\text{因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率} = \frac{\text{事件次數(近10萬累計架次)}}{\text{近10萬起降架次}} \leq 4(\text{件/每十萬架次})$$

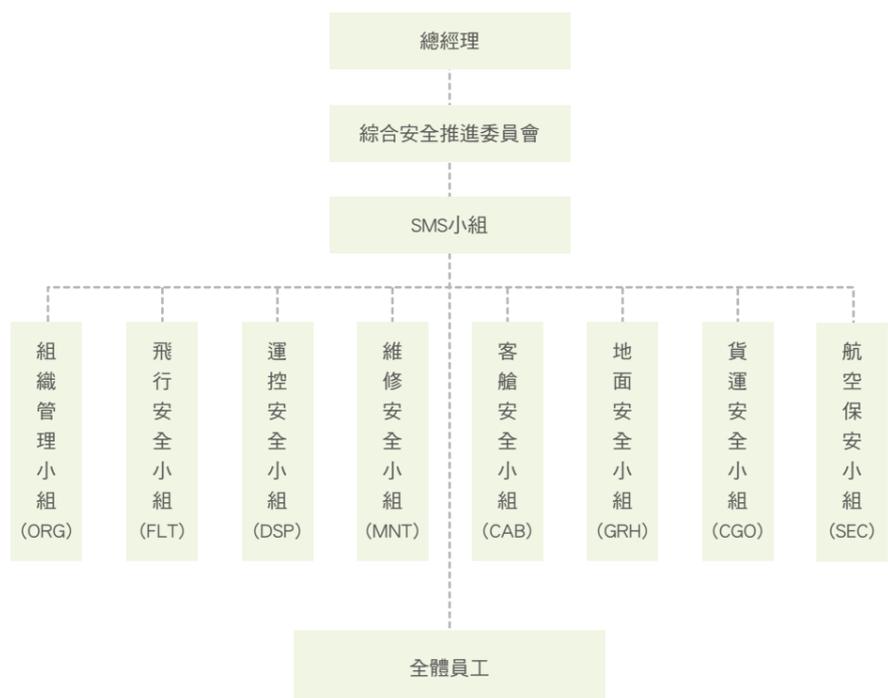
註3：2016年地面安全目標值由發生率5件降低為4件



1-1-2 安全組織

長榮航空為建立整體性安全組織，發揮組織功能，成立「綜合安全推進委員會」，直屬總經理，做為飛航安全最高的決策及督導單位。透過建立整體性安全架構，發揮組織功能，並以高階主管對於安全政策的宣示作為飛航安全執行的最高指導原則，以落實我們持續追求「零失事」的目標。

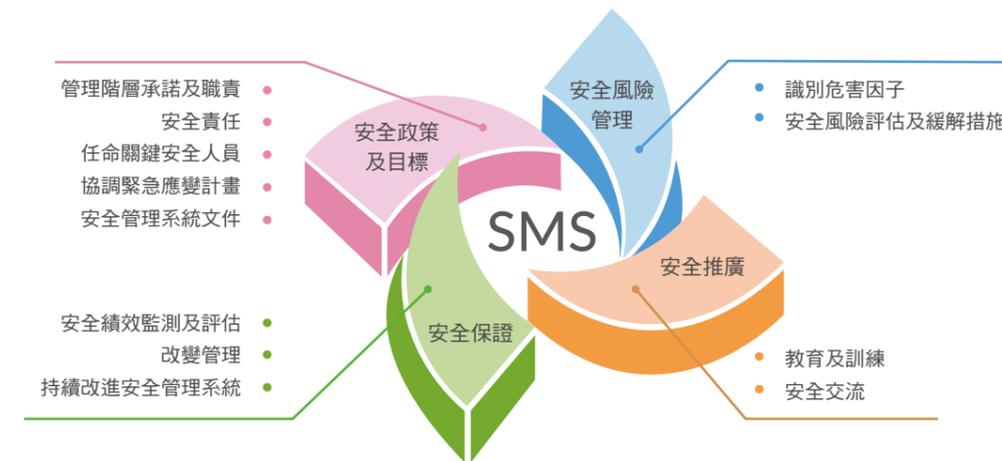
綜合安全推進委員會組織圖



本委員會結合安全管理系統(Safety Management System, 簡稱SMS)小組，主要任務包括蒐集安全資訊、掌握作業風險、研擬改善措施及落實執行改善方案等。針對各小組專屬監控之議題，提供相關的改善行動方案及目標，定期呈報於「綜合安全推進委員會」進行核示，期望透過此機制的運作降低人為及組織疏失的風險。2016年透過綜合安全推進委員會(SPC)、安全作業協調會(SCM)、SMS小組會議，會議內容主要針對航務、客艙及維修三大類別提出討論及完成改善，共計召開16次會議，通過之改善方案SPC 11件、SCM 14件、SMS 18件，均於該年度全數執行完成。

1-1-3 安全管理系統 Safety Management System, SMS

長榮航空自2006年起推動SMS，並積極將安全理念融入管理體系，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，並表現在策略的規劃、程序的制定及作業的執行，各單位都能運用它來確認作業環境中的各項危害，並以系統化的方式對這些危害可能帶來的影響做好風險管理。

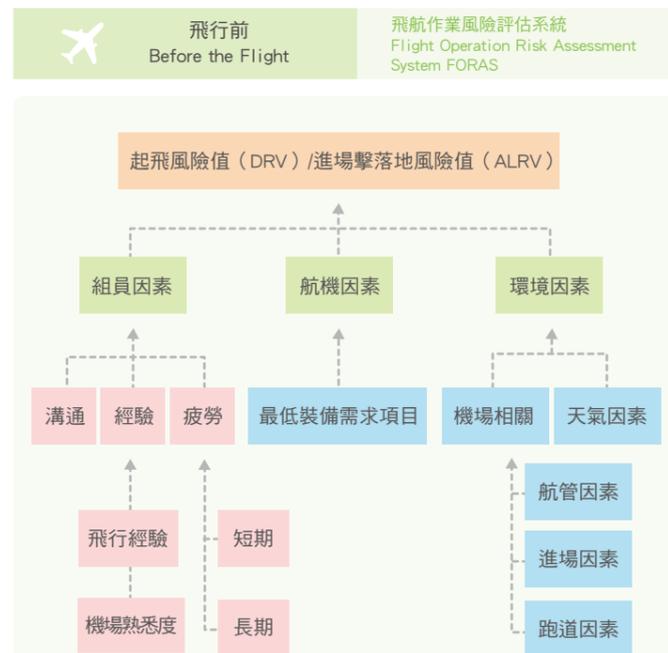


1-1-4 安全風險管理具體作法

長榮航空將風險管理應用於飛航作業中，培養員工敏銳的觀察力、強化資訊收集及應用的能力，進而發掘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。



飛行階段危害確認及風險管理圖



運用飛行作業風險評估系統(FORAS)，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，並得到適當的組員操作、航機狀況及外在運行環境等建議提醒，用以降低飛航作業風險。本系統於2016年新增航班落地前45分鐘分析功能，以落地場站最新天氣報告重新評估進場降落風險。



運用「航機狀況監控系統」及「地空通訊系統」，於第一時間即時掌控航機的動態。



分析每個航班的飛行資料以確保飛航組員的操作符合公司標準，並藉由長期趨勢分析來發掘影響飛航安全的各項因素。

1-1-5安全管理資訊系統Safety Management Information System，SMIS

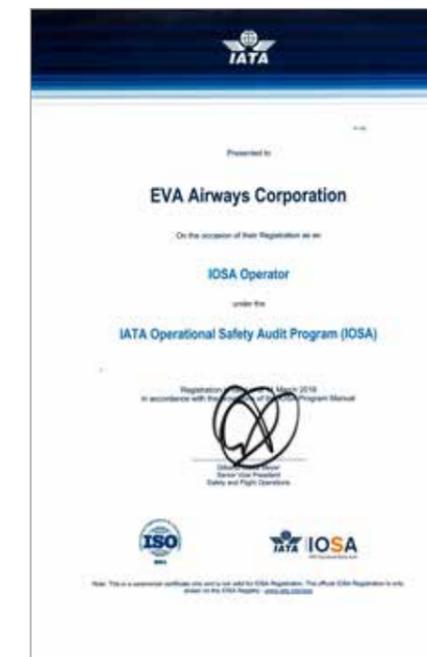
長榮航空為整合各方資料來源、進行事件分析、追蹤事件處理過程及監控現行操作狀況，降低危安因子提高風險管控，於2010年完成安全管理資訊系統(Safety Management Information System，SMIS)建置。SMIS包含五大飛安事件管理系統，如飛航、地面、客艙安全、航空保安及危險物品事件，將五大飛安事件整合於同一平台，並透過此系統歸納事件肇因、追蹤、作業改善及提出必要之風險改善計劃。



1-1-6用心與細心的安全管理，樹立業界典範

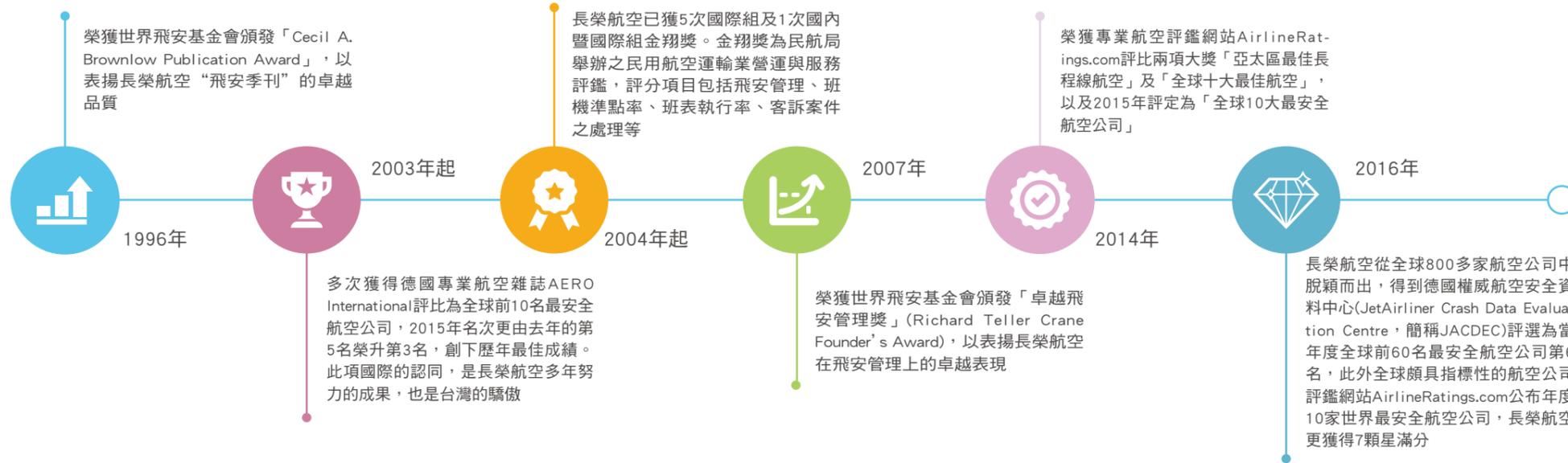
國際認證

IOSA安全查核標準(IATA Operation Safety Audit, IOSA) 是由IATA所訂定的安全檢核機制，提供航空公司以檢視自身之安全等級，並由IATA 進行認證查核，為一套客觀且具公信力之航空公司安全檢核機制。長榮航空自2005年起，已連續6次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次的IOSA查核認證，並於2017年1月重新通過IOSA查核認證，這是我國第一家通過認證的航空公司，此認證不僅代表長榮航空的作業系統已符合國際安全標準，更是對長榮航空優異飛安的肯定。



1-1-7 榮耀與肯定

長榮航空堅持「追求安全，絕不妥協」的信念，不斷在機隊更新、人員訓練、品質提升上 持續努力，安全績效屢獲肯定。2016年長榮航空從全球800多家航空公司中脫穎而出，得到德國權威航空安全資料中心(Jet Airliner Crash Data Evaluation Centre，簡稱JACDEC)評選為當年度全球前60名最安全航空公司第6名，此外全球頗具指標性的航空公司評鑑網站AirlineRatings.com公布年度20家世界最安全航空公司，長榮航空更獲得7顆星滿分。



排名 Rank	航空公司 Airline	營運總部 Home Base	成立日期 Year of foundation	近30年失事統計 Loss of aircrafts in last 30 years		持續維持零失事之年數 Accident-free in last 30 years	近30年最嚴重之失事資訊 Most serious loss of aircraft in last 30 years		安全指標 Safety Index
				次數 Numbers	罹難人數 Victims		日期 Date	罹難人數 Victims	
01	Cathay Pacific Airways	Hongkong,VR China	1946	0	0	30+	-	-	0,005
02	Air New Zealand	Neuseeland	1940	0	0	30+	-	-	0,007
03	Hainan Airlines	China	1993	0	0	24	-	-	0,009
04	Qatar Airways	Katar	1994	0	0	23	-	-	0,009
05	KLM	Niederlande	1920	1	0	12	28.11.04	0	0,011
06	EVA Air	Taiwan	1991	0	0	26	-	-	0,012
07	Emirates	Vereinigte Arab. Emirate	1985	1	0	0	03.08.16	0	0,013
08	Etiihad Airways	Vereinigte Arab. Emirate	2003	0	0	14	-	-	0,014
09	Qantas	Australien	1922	0	0	30+	-	-	0,015
10	Japan Airlines	Japan	1951	0	0	30+	-	-	0,015
11	All Nippon Airways	Japan	1954	0	0	30+	-	-	0,016
12	Lufthansa	Deutschland	1955	1	2	23	14.09.93	2	0,016
13	TAP Portugal	Portugal	1946	0	0	30+	-	-	0,017
14	Virgin Atlantic Airways	Großbritannien	1984	0	0	30+	-	-	0,017
15	Delta Air Lines	USA	1929	3	14	1	31.08.88	14	0,018

註：僅列出前15名排名

1-2 航線管理與維修

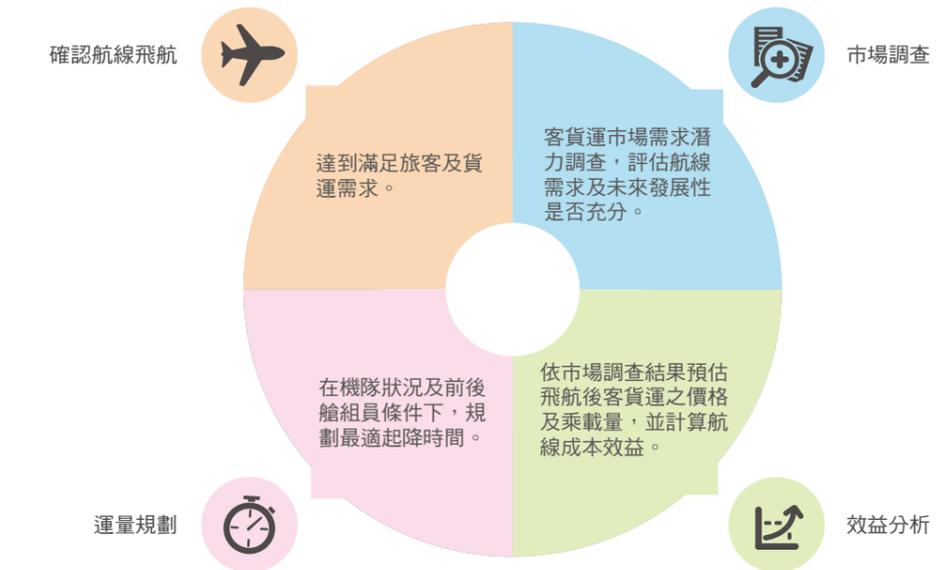
1-2-1 航線管理最佳化

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)，掌握飛機相關動態，同時亦24小時監控外在環境(例如機場、天氣)之變化。現有管制中心人數63人，簽派員人數54人。在航班簽派作業領域，負責製作飛行計劃之同仁，均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，提供每架長榮航空班機最安全、便捷、舒適之飛行。

飛航簽派中心



航線制定流程圖



AirlineRatings.com 網站評鑑



1-2-2 維修品質管理

飛機修護品質是飛航安全的重要基礎，也是確保能夠安全抵達目的地的第一條件。飛機維修須遵照原製造廠技術規範及法令要求，確實完成每一個細節，因此「零疏忽、重紀律」的維修精神是我們進行飛機修護的首要準則。為了確保修護品質，於完成維修作業後，特定工作項目依據維護能力手冊(General Maintenance Manual)的要求則需要再經過第二道防線的品管檢查、或藉由驗證飛行確認維修成效。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標準技術研究所(National Institute of Standards and Technology)或等同之國家校驗標準，確認符合工作程序要求，落實飛安使命。

長榮航空在一貫主張預防性維修勝過後續的改正處理，我們堅持詳實掌握每個零組件的安全使用期限，重要零件必須在安全使用期限前提早更換，避免任何可能發生風險的機會。

→ 可靠性管制計畫

針對航機異常事件，依可靠性管制計畫(Reliability Control Program)，收集航機日常操作時產生之各項異常訊息及問題，擬定各類警示標準，當異常事件發生率超標時，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，以維持航機各系統可靠度，提升維修品質並增進飛航安全。

在落實可靠性管制計畫部份，訂有『可靠性管制辦法』作為執行與管理的依據，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，將可靠性管制系統劃分為四大項進行監控，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，進行監控與討論改善。

→ 現代化機體維修中心

長榮航空子公司長榮航太 **YouTube** 擁有國內最具規模的現代化機體維修中心，包含三座共可容納七架大型廣體航機及三架窄體航機的飛機棚廠，以及推力測試能量達12萬磅，視需要可提升至15萬磅等級推力的發動機試車台，可滿足各型航機高階機體檢修，並取得中華民國、美國、歐洲、日本及中國等數十個主要國家民航機關的認證，榮獲美國Aviation Week與英國UBM Aviation評選為亞洲最佳飛機修護廠（MRO），同時亦為波音公司與空中巴士公司長期合作伙伴，在維修能力與品質備受國際肯定。

→ 機務維護人員

機務維護人員之養成，係參照民航法規要求建立各類維修人員之訓練標準、進行適當之初始及後續訓練，透過理論與實務均衡發展，以培育符合法規規定之維護人員。而維護簽放人員除須依本職學能完成機型訓練課程、通過考試，並須考取民航局航空器維修工程師檢定證，最後尚須完成公司程序訓練及資格審查後始給予授權，從事航機簽證恢復適航作業。此外，本公司對於維修代理公司實施定期、不定期稽核，以確保維護簽放人員的資格與作業內容持續符合規定。

維護人員培訓

課程分類	培訓基礎訓練	部門銜接訓練	機型訓練
內容	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理系統/人為因素/維修專業課程 基礎實作訓練課程 基礎飛機系統訓練課程 維修文件填寫訓練課程 民航法規課程 	<ul style="list-style-type: none"> 部門安全規定課程 工單研讀訓練課程 部門專業訓練課程 部門OJT 	<ul style="list-style-type: none"> A318/A319/A320/A321(CFM56) A330(GE CF6) ATR 72-600(PWC PW120) 737-600/700/800/900(CFM56) 747-400(GE CF6) 777-200/300(GE90)

維修廠訓練



維修訓練機構訓練



1-3飛航組員安全管控

安全沒有最好，只有更好。長榮航空除了針對整個飛航安全建立風險管理制度，並且在飛機設備的維護上採最高要求外，亦對飛航組員進行管理。飛航組員不僅是在執行飛行任務時，必須隨時注意飛航安全，在日常生活中也必須能主動調節生理上的疲勞及心理壓力，以確保每次飛行任務都在安全的狀況下完成，因此針對飛航組員除了進行排班的管理外，更針對疲勞、壓力與健康以及酒精與藥物等進行管控，讓飛航組員在準備完善的情況下執行飛行任務。

CMS 示意圖



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，並配合季節性（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，我們於2013年建置運用組員排班系統(Crew Management System, CMS)，配合原有的飛航資訊系統(Flight Information System, 簡稱FIS)及組員資料管理系統(Crew Record Management)。



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。



壓力與健康管理

- 我們除了透過友善的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。



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。

1-3-1 人員訓練

長榮航空期許成為最安全的航空公司，每位員工都肩擔「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年起即全面推廣安全教育課程，將安全理念深植所有員工心中，進而消弭人為錯誤的發生。相關課程範圍包括飛航安全、人為因素、保安訓練、安全管理系統(SMS)、決策理論、緊急事件處置等範疇。

台灣區2016年新進人員職前安全講習課程實施統計 (含飛航安全/保安作業/消防安全講習/職業安全衛生)

2016年新進人員總人數	578人
職前安全講習課程總時數	2.6小時
完訓率	100%

台灣區2016年航空安全教育課程實施統計

2016年在職總人數(註)	3011人
至2016年已完成航空安全教育課程總人數(註)	2572人
完訓率	85%

註：不含當年新進人員

1-3-2 安全文化

自1996年起，每年舉辦安全週活動。活動包括文宣競賽、安全宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、安全週大會等，其目的為凝聚同仁向心力，強化團隊合作，並提昇每位空、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。

多一點謹慎與細心，主動地留意每個作業細節，以確保提供旅客一個安全的飛行環境。這種從「要我安全」昇華至「我要安全」的人文自覺，以道德心為基礎的安全文化，正是長榮航空成功的關鍵！



台灣區2016年SMS課程實施統計(含SMS-基礎課程/SMS-主管課程)

2016年在職總人數(註)	3011人
至2016年已完成SMS課程總人數(註)	1098人
完訓率	36%

註：不含當年新進人員



歷年安全週主題

2016	25淬鍊、領航無限	2005	淬煉與昇華 -- 經由品質的淬煉與文化的昇華，穩步邁向未來
2015	星領域·心視野·新紀元	2004	一人疏失百人忙、人人謹慎少麻煩
2014	永續經營需創新，飛航安全靠用心	2003	安全如意行、溫馨接送情
2013	星盟領航遊天際，長榮揚翼展實力	2002	安心如意長榮情
2012	運籌帷幄慎決斷，飛航千里保平安	2001	面對911攻擊事件的衝擊，航空界應有之因應策略
2011	飛航20，安全感恩百分百	2000	挑戰e世代，航向e未來
2010	創新服務，用心出發	1999	快樂的員工，滿意的顧客
2009	生存-再啟動：逆境淬鍊，璀璨再現！	1998	落實標準作業程序以提昇服務品質，降低人為疏失
2008	逆境突破應思變，安全用心是關鍵	1997	建立卓越的服務品質暨安全文化
2007	用心至極，完美勝出	1996	Total Quality, Total Safety
2006	境逆應思危，處困要思治		

2014 ” 永續經營需創新，飛航安全靠用心 ”

- 經由安全週活動，將安全的理念內化於心，進而在工作的執行上，對安全的要求外化於形，以達成飛安零事故的目標。
- 活動內容包含文宣競賽、安全宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、安全週大會等。
- 為提昇長榮航空暨系統公司全體同仁對安全管理系統/SMS之認知，SMS小組特別編製「SMS—我的飛行夥伴/Flying with SMS」動畫與漫畫，以幽默風趣的方式呈現危害確認及風險管理應有之思維，期將安全理念以書面及電子化的方式傳達至每一位同仁。

2015 ” 星領域、心視野、新紀元 ”

- 強調唯有凡事用「心」才能做到最好，並設計「SMS—我的飛行夥伴 / SMS - My Flying Partner」動畫教材，以幽默風趣的方式將安全理念傳達至每位員工。
- 活動內容包含文宣競賽、安全宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、安全週大會等，不斷的強調飛航安全對公司永續經營的重要性，確保每位員工在工作崗位上，具備「危害確認及風險管理」的觀念、思維與作法，並有能力事前採取防範措施，以減輕或消弭危害的發生。

2016 ” 25淬鍊、領航無限 ”

- 在開航屆滿25週年之際，如何面對全球航空界多變與創新的挑戰、凝聚組織的動能，順利邁向下一個1/4世紀。
- 經由安全週活動，強化同仁對整體安全的認同感，凝聚同仁對公司的向心力，並據以淬鍊公司優質的安全文化。
- 活動內容包含文宣競賽、安全宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、運動會、家庭日等，不斷的強調飛航安全對公司永續經營的重要性，確保每位員工在工作崗位上，具備「危害確認及風險管理」的觀念、思維與作法，並有能力事前採取防範措施，以減輕或消弭危害的發生。
- 2016年安全宣導影片主題為「安全，因為有我 / Safety, because of me」；以小人物一天的工作為主題，向同仁傳達安全是由每天點滴累積，並且需要各部門同仁通力合作才能達成，而每個看似不重要的小螺絲，其實是造就安全的大功臣。



安全週運動會(上排)/安全週家庭日(下排)



02 顧客優質體驗

Customer Service



我們始終以成為世界一流的航空公司為目標，為了能夠提供旅客舒適與溫暖的旅程，能夠讓每一次服務的結束，都是創造下一次機會的開始。我們貫徹服務宣言：「用心」體會顧客需求，積極主動，提供無接縫的優質服務；「真心」珍惜地球資源，天涯比鄰，創造無國界的服務價值；「熱心」投入服務工作，待客如親，營造互動式的感動服務。長榮航空以無限感恩的心，提供旅客如同家人般的溫暖對待，放眼國際，迎向未來。

全球二十大最安全航空公司

WORLD'S TOP 20 SAFEST AIRLINES



國際專業航空評鑑網站「AirlineRatings.com」：公布年度全球20大最安全航空公司，在425家接受評鑑的航空公司中，長榮航空入選Top20。

第一名

經理人月刊：2016亞洲影響力品牌大調查航空業



SKYTRAX 2016 WORLD AIRLINE AWARD



- 全球最佳航空公司 (The World's Best Airlines Top 100) 第八名
- 最佳越太平洋航線 (Best Airline Transpacific) 第一名
- 最佳商務艙服務用品 (Best Business Class Comfort Amenities) 第一名

2016經 (SKYTRAX) 評比為全球最佳航空公司 (The World's Best Airlines Top 100) 第八名、最佳越太平洋航線 (Best Airline Transpacific) 第一名、最佳商務艙服務用品 (Best Business Class Comfort Amenities) 第一名。

EVA AIR

第九名

AirlineRatings.co：2017全球十大最佳航空公司



服務第壹大獎 壹週刊



最佳機場工作人員/地勤

BEST AIRPORT STAFF/GATE AGENTS

美國著名旅遊雜誌 Global Traveler



第三名

GLOBAL AIRLINE SAFETY INDEX #3

德國知名航空雜誌《AERO International》：連續10年被評選為十大最安全航空公司，2015全球航空公司安全評比



傑出特製服務獎項

2016 LEISURE LIFESTYLE AWARDS

美國著名旅遊雜誌 Global Traveler



5-STAR AIRLINE

SKYTRAX 五星級航空公司 YouTube

全球航空業權威調查機構 (SKYTRAX) 於2016年6月授予長榮航空證書，成為全球第8家五星級航空公司。長榮航空的五星級服務，採分區概念及專屬服務人員的方式，用「體貼、互動、專注、聚焦」的客製化服務流程，與乘客建立互動關係，進而瞭解旅客在飛行過程中每一階段的需求，再據以提供「安心、自在、獨特、尊榮」的頂級服務。

美國知名旅遊雜誌《旅遊與休閒》：全球最佳國際線航空公司 (The World's Best International Airlines) Travel + Leisure

第八名



第三名

英國著名航空服務調查機構 (SKYTRAX) 公司-全球最受喜愛航空公司 (The Most Loved Airlines on Skytrax)



大中華優秀品牌大獎 2016

東周刊

全球最佳商務艙酒窖 BEST BUSINESS CLASS CELLAR 第一名

全球最佳商務艙氣泡酒 BEST BUSINESS CLASS SPARKLING 第一名

The Business Traveller Cellars in the Sky 2016 Awards

航空公司理想品牌第一名 今周刊：第九屆商務人士理想品牌大賞

PR AWARDS 2016

Best PR Campaign - Lifestyle 金賞
Best Consumer PR Campaign 銅賞



第二名

Cheers 快樂工作人雜誌：2016「新世代最嚮往企業TOP 100」

第三名

30雜誌：Young世代品牌2016年度大調查 最常使用暨最想擁有品牌



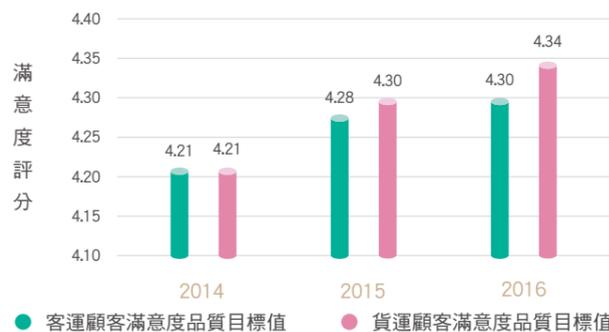
航空公司第一名

天下雜誌：2016年天下金牌服務業調查

長榮航空對顧客的承諾

- 具體實踐「服務宣言」，提供令顧客無限雋永的服務。使用顧客的語言，貼近顧客的心。
- 專心聆聽，了解顧客需求；用心回應，滿足進而超越顧客的期望。
- 辨識顧客的價值，讓每位顧客都能感受到物超所值的服務。
- 讓每一次服務的結束都是創造下一次機會的開始。

歷年績效與目標



2-1 用心服務

長榮航空自1989年創立以來，一路默默耕耘，其秉持了創新之精神，致力為旅客提供更多樣化的飛航服務。長榮航空以飛安為核心，再加上對旅客多一份用心服務，是長榮航空的天職，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小服務，為全球各地的旅客帶來最完美的空中之旅。

為了提供菁英艙/經濟艙更舒適的乘坐環境，長榮航空於2015年7月起進行現行波音777-300ER機隊菁英艙/經濟艙座椅更新工程。新座椅將傳統座椅下方的娛樂系統電子控制盒移除，使每位旅客腿部伸展空間更為寬敞，螢幕尺寸也全面放大，由原本的9吋升級為11.1吋。

2016年長榮航空累計完成13架777-300ER航機菁英艙、經濟艙座椅更新並安裝機上Wi-Fi系統及GCS(Global Communication Suite)全球通訊服務系統。一次性提升客艙服務之品質。



為了提供旅客更舒適的飛行體驗，長榮航空於2015年11月引進之A330-300新機全面升級為全平躺之商務艙座椅。新商務艙座椅除可180度全平躺，視聽螢幕更由15吋升級為18吋，另搭配4.1吋LCD電容觸控式螢幕影音控制器，讓螢幕搖控器猶如一台掌上型遊樂器一般，旅客在搖控大螢幕的同時，還可同時享用雙螢幕的硬體設備，可一邊用大螢幕看電影，同時也用影音遙控器玩遊戲。

2-1-1 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，藉由掌握顧客滿意度及顧客意見並進行公司內部分析檢討以提升服務品質，共同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，主任委員/副主任委員監督決議案執行成效，以落實改善方案，進而提供更優質之服務予旅客。

服務品質管理委員會組織圖



2-1-2 服務品質管理

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。

2-1-3 信賴可靠

長榮航空為了提供旅客信賴可靠的服務品質，訂定15分鐘離場準時率目標(排除天氣、航管及其他不可控因素)，2016年全線15分鐘準時率為95.6%；2017年全線15分鐘準時率目標為95.0%。

年度	2015	2016	2017(目標)
	94.9%	95.6%	95%

2-2 創新服務

長榮航空致力於提升旅客服務，透過各種新式服務的推陳出新，為的就是不斷提供旅客更好、更貼心的服務。

2-2-1 精緻美味-機上餐飲與飲品

機上餐點

以新鮮、健康為導向的長榮航空機上餐飲，無論在食材選取、醬料調製、火候控制等皆精心設計。提供多變化的中西美食，致力滿足不同口味的需求，並搭配精緻餐具，由親切的空服人員完美呈現。定期更新機上餐飲，推出多樣化的新款酒類與飲品及餐點菜色，並與國際知名主廚合作，讓旅客享受舒適的飛行旅程。

長榮航空積極拓展國際化的機上美食地圖，不斷注入新創意，延續過往所推出享譽國際的鼎泰豐小籠包及牛肉麵、永豐餘生技採用天然食材之各式美食、SEASON的創意甜點到巴黎的LADURÉE馬卡龍、東京Yoku Moku原味雪茹蛋捲。長榮航空也因應日益盛行的健康飲食趨勢，並提供更精緻的服務品質，自2014年9月起，於美、加、歐及大洋洲航線皇璽桂冠艙與桂冠艙，以及部份長程航線菁英艙提供法國百年老字號品牌A L'Olivier的巴薩米克油醋醬(Olive Balsamique Vinaigrette)，除了佐配生菜沙拉外，亦能搭配麵包，一種風味，雙重享受，讓旅客在享受美味的同時，更能兼顧健康。

機上飲品

長榮航空機上用酒，在國際知名權威旅遊雜誌Business Traveller舉辦之Cellars in the Sky 2016機上用酒評選中，榮獲「全球最佳商務艙氣泡酒第一名」與「全球最佳商務艙酒窖(Best Business Class Cellar)第一名」之殊榮。機上用酒每年均會更換，由選酒團隊進行盲飲，每次試飲超過200多款不同產區、品種的葡萄酒，除了考量飲酒顧問專業意見外，亦參酌一般大眾於口感上的直覺反映，並依各航線旅客屬性、機上餐點以及酒類產區等，納入討論後遴選出乘客喜好、口感佳的機上服務用酒。

此外，長榮航空在不同航線上，也會提供特別用酒的服務，在日本航線的商務艙上，提供熱門的「獺祭」清酒，在 Hello Kitty 彩繪機班機的長程線皇璽桂冠艙上，也特別提供 KRUG 粉紅香檳，亮眼的顏色不只賞心悅目，口感也十分清新爽口，獲得許多女性乘客的好評。

用餐品質

長榮航空在3萬英尺的高空中創造宛若米其林餐廳的用餐品質，為提升長程線皇璽桂冠艙/桂冠艙餐點服務，讓乘客有更優質的餐前麵包享受，自2015年9月1日起於歐洲、美加和 大洋洲皇璽桂冠艙、桂冠艙去回程第一段餐，由空服員為旅客鋪設桌布、設置餐具，於台北出發部份航班更提升為各式精選麵包佐頂級的艾許奶油搭配初榨橄欖油醋。

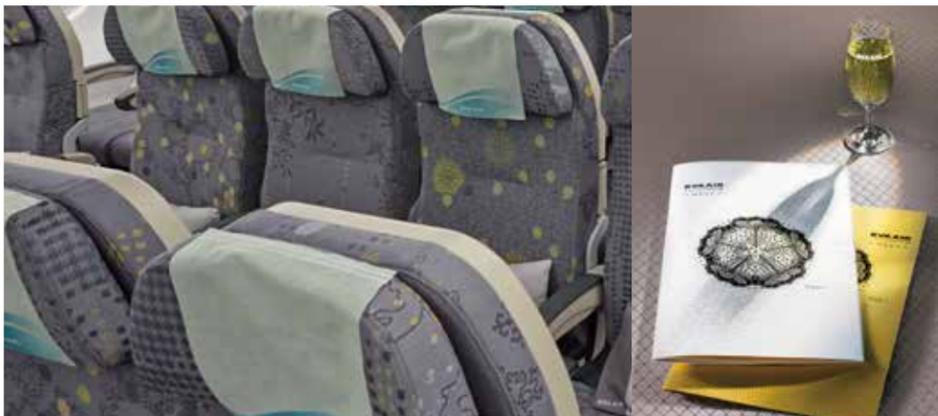
2015年9月起長榮航空歐、美、加、澳等長程航線皇璽桂冠艙及桂冠艙，餐前提供Canapé精選法式迷你點心，並佐以各式飲料，讓旅客彷彿優雅地漫步於香榭大道、徜徉在賽納河畔的浪漫之旅，品嚐色彩繽紛的精緻小品，盡情享受機上悠閒時光。



◆ 體驗台灣之美

立足台灣、向國際平台展望，讓旅客體驗台灣之美，也感受長榮以台灣為核心，努力發展成為國際品牌的用心；為提升機上布品質感，2015年3月起長榮航空與台灣第一位入圍葛萊美獎的唱片包裝設計師 - 蕭青陽老師合作，量身打造出『故事島 - 寰宇』系列機內餐飲桌布與餐、酒單。『故事島 - 寰宇』為蕭青陽入圍葛萊美作品《故事島》之延續，以剪紙手法為基礎，並以台灣特有種蜻蜓「白痣珈蟬」為主軸，結合台灣的蝴蝶、水鹿與其他物種，從中心點的台灣出發環繞飛行，象徵長榮航空與大地及飛行的深刻連結，也帶出長榮航空關心台灣這塊土地、希望將台灣的美好帶到全世界。

2016年3月再度邀請蕭青陽延續《故事島—寰宇》的概念，為長榮航空設計本年度的菜單。蕭青陽順應四季的更迭，以葉脈的紋理象徵春天茂盛的生命力、以波動的水紋象徵夏天湛藍的海洋、以細緻的羽毛象徵秋天的休養生息、以燦爛的星空象徵結束與承新，讓不論搭乘商務艙、菁英艙或是經濟艙的旅客，都能在點菜時，感受台灣的美好與創意。



◆ A321及A333新機配置全新座椅套布

2015年3月起引進之A321及11月A330-300新機配置德國ROHI公司所設計的客艙椅套，打破傳統整齊一致的刻板印象，使用一大張帶著各種不同花紋圖案的布料，隨機剪裁套在座椅上，使客艙每個位置看起來有不同的雕花設計，也讓每個座位由不同的圖案、紋理串在一起，為每位旅客在單調的旅途中，營造出素雅新穎的客艙氛圍。

◆ 與米其林三星主廚合作

為了讓旅客體驗頂級雲端饗宴，長榮航空自2015年起，與曾7度榮獲米其林三星評價的中村元計主廚合作，推出專屬長榮航空的機上餐點。由桃園、松山飛往東京、大阪的商務艙旅客，可以品嚐到中村元料理的美味。精緻美食搭配日本百年瓷器大廠Narumi所製作之餐具，每個器皿均於日本以傳統技術製成，並依循中村主廚對料理的創作靈感，設計出每個器皿的外型與顏色，讓旅客在雲端享受京料理的美學精粹。

◆ 池上米

本著企業社會責任與在地關懷，長榮航空於台北出發航班之皇璽桂冠艙、桂冠艙以及商務艙採用池上得獎稻作“特等米”烹製，藉由機上美饌，讓全球旅客看見台灣的美麗，看見池上農民的執著與用心。同時，期望這批獲獎無數的稻米，深深地烙印在世界旅人的味蕾記憶中。

◆ 機上用品



新款酒杯與香檳杯



貼心陪伴 - 新一代THANN多功能過夜包



在長程航線皇璽桂冠艙提供的Rimowa過夜包深受旅客好評。



米其林三星-中村元計主廚設計餐點。

2-2-2吃得安心-航餐及空廚管理

長榮航空對於航餐食品安全之管理，係依據國際航空業界共同制定的 World Food Safety Guidelines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。

長榮航空歷年餐點妥善率

項目	2015		2016		2017(目標)
	妥善率	目標值	妥善率	目標值	目標值
商務艙	99.994%	99.992%	99.995%	99.992%	99.992%
菁英艙及經濟艙	99.998%	99.995%	99.999%	99.996%	99.996%

空廚衛生查核率

項目	2015年執行率	2016年執行率	2017年目標值
空廚衛生查核	100%	100%	100% (長榮航空每年皆會對所有合作空廚執行空廚衛生查核)

註1: 餐點妥善率(實際值%(目標值%)):每季統計餐點妥善率，依照乘客反映餐點異常(如異物或變質等)次數列入計次，亦針對餐點應有的良率所作的統計。

註2: 空廚衛生查核執行率:依World Food Safety Guidelines之衛生標準評估表，每年進行空廚衛生查核，並依此評分。

2016年長榮航空全球共有39家供應機上餐點的合作空廚，所有空廚為認證合格之廠商，包括HACCP食品衛生安全保證、ISO 22000食品安全衛生管理、ISO 9001品質管理、ISO 14001環境管理、OHSAS 18001職業衛生安全管理，以及 ISO 50001能源管理等。其中，取得食品安全相關HACCP或ISO 22000國際認證之空廚有34家，占有空廚比例約為87%。2016年長榮航空無違反健康與安全性衝擊的法規和自願性準則等事件發生。

長榮航空全球空廚之認證種類

認證種類	HACCP	ISO 22000	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 50001	清真認證
說明	HACCP	ISO22000	ISO9001	ISO14001	OHSAS18001	ISO50001	清真認證

◆ 完善的管理流程

長榮航空機上餐點主要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項程序，均嚴格要求依循作業規範。



• 生鮮食材檢測

生鮮食材均依採購品質規格要求，取得食材時檢視包裝完整性、產品有效期限、不得有異物、雜質或其他潛在性污染物，以確保食材無腐壞或不安全的前兆(如風味、色澤、質地等)，再進行食品品溫確認及各類食材抽樣檢驗。

品溫標準

食品類別	食品品溫標準
冷藏食品	≤5°C
冷凍食品	≤-10°C 堅硬如石且無預先解凍跡象
熱食品	>60°C





• 運送車輛管理

運送食材車輛須保持清潔、維修良好並功能完全(如無臭味、垃圾、積垢、害蟲、生鏽甚至鏽蝕等)。車輛溫控功能須維持於最佳狀態，以維持供貨品質。

食品類別	運送車輛之儲存溫度標準
冷藏食品	≤5°C
冷凍食品	≤-18°C
熱食品	>60°C

• 食材低溫保鮮

食材從進貨、拆包、入庫、準備、烹製、配餐均分框、分籃、分盤、分車貼標管理，並以先進先出為原則。各類食材保存之冷藏冷凍溫度控制均依照食材保存需求設定。

冷藏/凍庫溫度控制標準
1.採行無紙化與24小時警報監控之冷凍、冷藏庫溫度追蹤及記錄系統。
2.冷藏庫庫溫標準0-5°C。
3.冷凍庫庫溫<-18°C

• 食材及餐具清潔管理

所有即食性蔬果皆先進行果皮表層塵土清洗，再以含有50-100ppm濃度之氯液清水，浸泡1-5分鐘進行消毒，最後再以飲用水沖洗(殘氯濃度為0ppm)且目視清潔。食品製作器具及餐具清洗必須符合衛生安全要求，例如：洗滌機台水溫應≥82°C，使用感熱試紙確認設備、器具及餐具表面溫度>71°C。烹煮用水及冰塊每日抽樣進行微生物檢驗作業，包含餘氯、濁度、總硬度、生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌檢驗等。



• 食品烹調管控

針對食品烹煮及餐點溫度進行標準作業條件管控，包括：

- 1 熱處理食品之食品安全控制：食品中心溫度>75°C；及維持時間15秒以上。
- 2 急速冷卻之食品安全控制：烹調後在2小時內由60°C降溫至21°C，並持續於4小時內由21°C降溫至5°C，或烹調後食物在4小時內由60°C降溫至10°C。
- 3 潛在危害食品之食品安全控制：表面溫度需維持≤15°C，餐點製備時間需≤45分。

• 餐點品質把關

每日烹煮完成餐點均再進行嚴格把關以確保餐點品質，管控方式包括：

- 1 透過X光異物檢測/鉛箔專用金檢/金屬暨重量檢出，進行異物管控。
- 2 餐點使用效期管理：冷食製備時間不得超出起飛前之24小時；熱食製備時間不得超出起飛前之48小時。
- 3 各式餐點每日抽樣檢驗，檢驗項目包含生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、沙門氏菌、金黃色葡萄球菌、李斯特菌、仙人掌桿菌、產氣莢膜桿菌、彎曲桿菌、腸炎弧菌、黴菌及酵母菌。
- 4 每日派員進行線上主廚餐點抽樣品評，確認餐點製程穩定。

• 餐點溫控運送上機

運送餐點上機，餐車溫控規定均依照Quality & Safety Alliance for In-flight Services(QSAI)、Food Processing Safety Standards (FPS)、Food Processing Quality Standards (FPQ) 及IFSA/AEA World Food Safety Guidelines等相關規定，例如：具潛在性危害食品出餐點表面溫度≤5°C；餐點自冷藏庫取出起算，至班機預計起飛時間需≤3小時。



食材檢驗項目與頻率

品項	檢驗項目	頻率
米類	農藥殘留、真菌毒素	每月
禽肉類	動物用藥殘留 (抗生素、磺胺劑類、四環素類、瘦肉精、氯黴素、孔雀綠、硝基呋喃、組織胺等)	每日
畜肉類	動物用藥殘留 (抗生素、磺胺劑類、四環素類、瘦肉精、氯黴素、孔雀綠、硝基呋喃、組織胺等)	每週
水產類	動物用藥殘留 (抗生素、磺胺劑類、四環素類、瘦肉精、氯黴素、孔雀綠、硝基呋喃、組織胺等)	每週
蛋類	動物用藥殘留 (抗生素、磺胺劑類、四環素類等)	每週
乳品類	動物用藥殘留(抗生素、磺胺劑類、四環素類等) 微生物檢驗包含生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、沙門氏菌、金黃色葡萄球菌腸毒素、李斯特菌	每週
生鮮蔬果	農藥殘留	每日
乾溼雜貨	防腐劑、甜味劑、非法色素、三聚氰胺、塑化劑	每月
油品	銅葉綠素 檢附動物用藥殘留、農藥殘留、重金屬、酸價、總極性化合物、苯駢芪檢驗報告	每月
即食食品	微生物檢驗包含生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、沙門氏菌、金黃色葡萄球菌、李斯特菌、仙人掌桿菌、產氣莢膜桿菌、彎曲桿菌、腸炎弧菌、黴菌及酵母菌	每日
紙製包材類	螢光試驗	每批
食品接觸面包材類	檢附材質及溶出試驗報告	每年
素食食品	動物性成份定性檢驗	每月
鱈形目魚種	鱈形目魚種鑑定檢驗	每月
日本進口食品	產地確認至都道府縣	每批

2-2-3客艙清潔

長榮航空重視客艙清潔管理，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。於飛行途中，空服人員亦會不定時檢視及清潔客艙內相關環境，以提供乾淨、舒適的客艙空間，場站人員或督導管理單位亦會派員不定期複檢以確保客艙清潔品質。近年來長榮航空亦多次榮獲知名航空服務調查機構Skytrax評選為「全球航空公司大獎—最佳機艙清潔航空公司 Airline Cabin Cleanliness」獎項前三名，證明長榮航空的服務品質深獲國際肯定。

2-2-4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。長榮航空機位銷售方式，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。長榮航空提供之客運產品和服務皆符合政府法令規範，旅客權益受到良好治理制度及具體守則應有的保障，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。長榮航空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。2016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。

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	符合比率	品項總數				
		2012	2013	2014	2015	2016
兒童玩具(需具備ST安全玩具檢驗章)	100%	15	17	18	15	12
塑膠類餐具(需具備合格檢驗證明)	100%	39	66	67	45	50
食品(需具備合格檢驗證明)	100%	61	51	56	33	37

2-2-5行動化服務

◆ 自動報到

為節省旅客排隊等候臨櫃報到時間，自2009年起開設自助報到服務。目前已提供自助報到服務之航站包括桃園、台北松山、台中、高雄、倫敦、曼谷、香港、阿姆斯特丹及洛杉磯等機場之出境大廳，只要依指示操作並列印登機證後，即可完成自助報到，後續將持續推行此服務至全球其他機場。長榮航空自助報到服務櫃檯所提供的服務內容包含：

- 直覺的互動式觸控螢幕，可以快速完成報到手續，省卻排隊等待的時間。
- 提供客艙座位圖，讓您自行選擇喜歡的座位。
- 立即取得登機證。
- 提供繁體中文、簡體中文、英文與日文服務。



◆ EVA Mobile App

EVA Mobile提供旅客多項的網路服務，讓旅客即使在前往機場的路上，亦或是出差的旅途中，都能掌握最新的班機動態，並查詢個人的會員及訂位資料，2016年EVA Mobile App下載次數達306,567次。



EVA Mobile的服務包括:

服務項目	簡介
航班資訊	查詢表定航班日期，確認班機實際到離時間，或是登記班機預計到離的簡訊提醒。
購票	透過手機可直接查詢和購買想要的行程。
報到	使用手機報到還可以自行列印電子登機證，若無託運行李，起飛30分鐘前直接抵達登機門即可。
行程管理	整合報到、選位及訂位查詢服務，讓旅客使用更為便利。
無限萬哩遊	提供會員查詢累積的哩程數，註冊班機出發時間的簡訊提醒、會員專屬優惠、電子會員卡下載。
聯絡資訊	提供長榮航空世界各地辦公室聯絡資訊，點選即可直接通話。

EVA Mobile App操作頁面



EVA Mobile App「無限萬哩遊」電子會員卡



◆ EVA Sky Shop App

EVA Sky Shop的手機App服務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，預先訂購機上專售的免稅品，之後直接於機上取貨，方便在旅途中為家人、好友準備一份貼心的好禮，2016年EVA Sky Shop App 下載次數達86,268次。



EVA Sky Shop App 頁面



◆ 長榮樂e購App

長榮樂e購是長榮航空於2014年所推出新的網路購物平台，提供快速又便捷的手機App購物服務。只要輕滑手機，就可以隨時選購長榮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)。透過App的服務功能，不僅讓消費者隨時隨地享受購物樂趣，同時也兼具綠色環保的概念，2016年長榮樂e購App下載次數達17,317次。



長榮樂e購 App 頁面



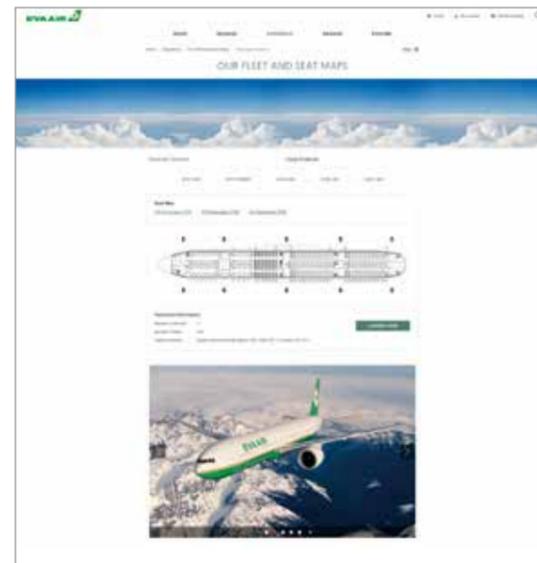
長榮航空行動化服務	自動報到		EVA Mobile App		EVA Sky Shop App		長榮樂e購App	
	使用人次	占比	下載次數	使用次數	下載次數	使用次數	下載次數	使用次數
2014	880,304	8.86%	134,242	2,090,332	26,951	2,299 (交易次數)	18,149	696 (交易次數)
2015	1,145,793	10.46%	169,513	5,137,694	33,217	5,124 (交易次數)	17,520	1,592 (交易次數)
2016	1,828,705	15.02%	306,567	8,572,089	86,268	7,372 (交易次數)	17,317	1,967 (交易次數)

◆ 無障礙網頁設計

美國運輸部(Department of Transportation, 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。

例如色盲人士不能分辨顏色，因此網頁設計不能只依賴顏色來傳遞資訊。某種顏色可能對某人來說看似顯眼，但對另一人來說，則可能並不起眼。因此網頁資訊內容以圖形傳達訊息，不以顏色區別資訊，例如：機艙座位圖，以圖示標註艙等、服務功能等。

無障礙網頁範例



WCAG

◆ 嶄新貴賓室服務

• 桃園機場貴賓室 The Garden

The Garden 貴賓室，以一池流動的綠意引領旅人暫時脫離忙碌的旅程，進入現代桃花源安心休憩。在開闊的挑高空間與自然流瀉的和煦天光中，以東方園林的禪意與西方庭園中的幾何概念，虛實相映地構築出現代庭園詩意；在彷彿隨著洋流游動、象徵豐收圓滿的英國骨瓷魚燈下，是備有各式飲料、現煮咖啡與美味的中、西式佳肴及點心的餐檯區，多款現煮台灣傳統麵食，為旅人暖胃也暖心；旅客可以在隨風搖曳的風燈所構成的Zen區中靜心休憩，或是在獨立的個人卡座區處理公務與閱讀，也可以在現代感十足的酒吧區，倚著溫潤的頂級石材吧台，啜飲為您調配的各式飲品。全區提供 Wi-Fi 讓旅客隨時掌握第一線商機。寬敞明亮盥洗室與淋浴間，以不同的質材精巧營造出清晨細雨、王者氣勢與幾何叢林等花園情境，讓淋浴與盥洗成為一種享受。

• 高雄國際機場貴賓室

高雄國際機場的長榮航空貴賓室以飛行於雲海中的概念，結合復古飛機模型與當代設計美學，打造專屬於小港的飛行藝術殿堂，讓貴賓於優雅舒適的氛圍中靜心休憩，享用各式飲料、現煮咖啡與美味的中、西式佳肴及點心，並全區提供 Wi-Fi，讓您隨時有效掌握第一線商機。



曼谷國際機場貴賓室

長榮航空曼谷國際機場貴賓室以獨特視野結合燈光特效，營造迷離夢幻的休憩空間，嶄新、現代化的貼心設施滿足旅客繁忙商務旅行中的需求。全區提供Wi-Fi，每個座位皆配備插座，設置商務中心、Buffet Bar、Drink Bar、2間淋浴間、2座休憩區等等。提供美味的中、西式佳肴及泰式特色餐點供旅客享用，也讓旅客在繁忙的旅行中能稍作休息。



創意彩繪

當創意注入，航空業就不再只是交通運輸業者，長榮航空於2005年及2011年分別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、100多項機上服務品、機上餐點、多項限量Hello Kitty空中商品與專屬網站，讓旅客從搭機開始，就置身於歡樂的夢幻旅程中。

長榮航空Hello Kitty彩繪機推出至今，廣受國際人士喜愛，充滿創意的設計與巧思，曾於2007年榮獲英國「Wallpaper」雜誌的「最佳機身彩繪設計」大獎，及於2016年獲英國《每日郵報》評為「全球八大最驚艷彩繪機」與美國專業旅遊雜誌Global Traveler 2016年度卓越原創服務獎(Outstanding Customized Service)



慵懶機



星空機



牽手機



派對機



郊遊機



夢想機

2-3顧客關係

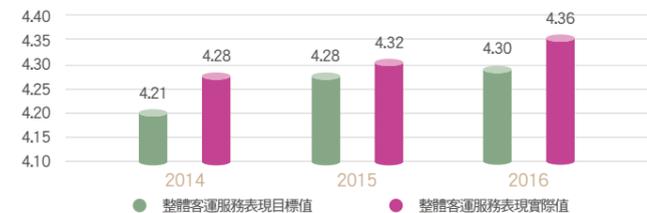
2-3-1顧客滿意度調查

顧客的意見，是我們提升服務品質的重要關鍵，為深入瞭解顧客滿意度，每年作業單位皆會檢視問卷內容，以符合實際作業需求，並於會員顧客搭機後主動寄送「長榮航空線上顧客滿意度問卷」，邀請顧客填寫搭機經驗之寶貴評價，問卷範圍涵蓋地面與機上服務項目。後續藉由顧客滿意度達成狀況之分析檢討，擬定具體改善措施。2016年，針對會員寄送364,141份問卷，回收66,519份，回收率18.27%。統計2016年之整體客運顧客服務滿意度為4.36(滿分5分)，已達到滿意度目標值4.30。

客運主要服務項目顧客滿意度



整體客運服務顧客滿意度



針對顧客滿意度未達目標值之服務項目，每月由服務領域權責部門召開服務品質檢討會議，並於每季召開服務品質管理委員會會議，提報作業檢討分析及改善說明，以期努力提升服務品質。

2-3-2顧客意見聆聽與溝通

長榮航空重視顧客感受，專心聆聽顧客需求，用心回應，以嚴謹、專注的態度面對顧客意見，提供符合顧客需求的服務。當服務發生異常時，迅速彌補服務缺口，在關鍵時刻依授權即時掌握「服務的轉折點」，獲取顧客的信賴與支持。

為達不斷提升服務品質之目的，透過定期會議的召開，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。

顧客意見處理流程



- 意見來源
 - 分公司 / 辦事處
 - 電話
 - 官網顧客意見
 - 書面意見
- 意見紀錄
 - 透過系統詳載旅客意見
- 調查瞭解
 - 轉由相關單位客進行調查及說明
- 回覆顧客
 - 聯繫顧客說明調查結果，如有缺失，即時彌補
- 檢討改善
 - 提報改善以防再發
- 結案

2016年顧客意見共21,132筆，每十萬人次計188筆，顧客主要意見為機場服務(50.0%)、空服員服務(20.6%)、班機時刻調整(6.4%)、行李服務(3.7%)及訂位服務(3.1%)等，佔總意見筆數83.7%。

商品服務專線

為提升長榮航空各購物平台的服務品質，無論是顧客於機上購買之免稅品，或於長榮航空專屬網站購買之商品，如遇有任何疑問，皆可撥打商品客服專線由專人提供服務。商品客服專線2016年12月底來電總數為15,641通，來電詢問內容主要為商品諮詢、折扣優惠諮詢、退換貨服務等。

2-3-3會員服務

長榮航空不定期舉辦各項飛行哩程專案活動，讓會員能更快速達到晉升卡籍的條件，以享有高卡籍的優惠。例如2016年3月至6月，註冊並持適用機票搭乘長榮航空、立榮航空指定航班，即可依原累計哩程加贈最高30%之飛行哩程數，此額外加贈之哩程，可做為卡籍晉升或續卡的依據；以及2016年9月至2017年2月邀請特定綠卡會員參與限時晉升銀卡優惠計畫。2016年會員人數較2015年新增7.17%，會員搭機人次則較2015年增加7.28%。同時，為了讓會員擁有專屬尊榮，長榮航空與多家優良廠商進行合作，提供各項消費優惠、額外哩程優惠及各種商品兌換。2016年共新增11家異業合作廠商。整體會員總累計哩程數較2015年增加8.15%、會員使用哩程兌換酬賓商品人次數新增39.31%(不含Miles&Cash兌換比較)。我們發現部分會員常因不足些許哩程，無法兌換酬賓機票或艙位升等，為了讓會員哩程的使用更加活絡，自2015年10月14日起，會員可以購買哩程的方式補足差額，享受艙位升等或兌換酬賓機票。2016年因購買部分哩程而享受到酬賓服務的會員，約為兌換該酬賓服務人數的5.9%。

為方便會員於搭機之外的日常消費，也能享受哩程的附加價值與便利性，2016年陸續與不同點數公司合作：2016年4月起與統一超商合作，會員可用哩程兌換統一超商的i禮贈及OPENPOINT點數，會員也可以用OPENPOINT點數兌換哩程，在生活中蒐集哩程。2016年5月起與得易卡、7月起與UUPON、11月起與HAPPY GO合作，提供會員哩程、點數雙向兌換之服務，讓哩程使用更活絡。

為持續擴大聯名卡的發展，讓客人於搭機外在旅行中或生活裡皆與本公司有更緊密連結，2016年9月起與國泰世華銀行合作發行全新長榮航空聯名卡，會員的日常消費可以直接轉換為哩程累積，讓飛行更靠近生活。另外，2016年12月起，新增提供哩程兌換機上WiFi服務，搭機時光也可與世界無縫接軌。



商品客服專線網頁



2-3-4顧客資料與隱私權保護

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，2016年末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。

長榮航空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，皆載明於長榮航空企業網站「隱私保護及網頁安全聲明」中。

會員加入時需閱讀並同意長榮航空隱私權保護條款，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。長榮航空內部僅有少數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。

2-3-5網路安全管理

長榮航空全球資訊網(www.evair.com)與行動網(m.evair.com)皆經由GeoTrust網路認證中心，確實核驗伺服器數位憑證申請者公司之合法身份，並確定註冊擁有該網站之網址，為具有網站安全標章認證之全球安全認證網站。

長榮航空採取完整的資訊安全維護與管理措施，以全面保障會員資料的安全。包括應用系統中的客戶資料隱碼、資料傳遞加密保護、密碼認證、機密資料存取管理等措施，以及資訊設備與網路的維運監控與多重備援機制並實施定期演練。透過官方網路行為的私密資料，均透過高科技的加密安全傳輸方式保護，採用業界標準之256位元SSL(Secure Sockets Layer)加密技術，於透過網路傳輸前均預先加密，以防止資料被截取及盜用。

未來將持續遵循各營運據點對於資訊管理各項法令要求之規定。

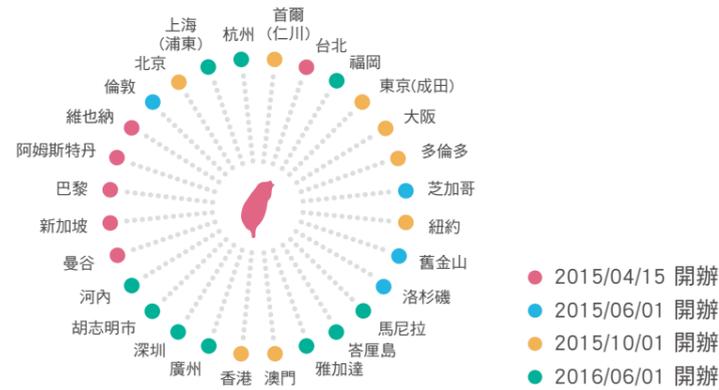
2-4貨運服務

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，再度榮獲「2016全球航空貨運運輸卓越金獎(Air Cargo Excellence Award)」之殊榮，評比結果公布於Air Cargo World官網(www.aircargoworld.com)。長榮航空配合市場需求發展，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。

2-4-1溫控冷鏈服務

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，長榮航空提供溫控櫃運送之冷鏈服務，以確保運送過程之溫控需求。自2015年開辦冷鏈業務以來，陸續推展開關，目前全球計有28個場站據點，提供貨運冷鏈服務。

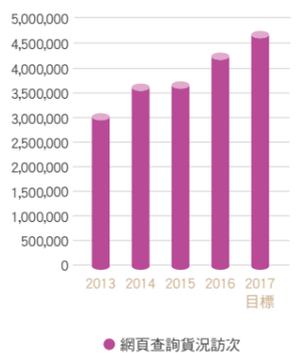
2016年貨運冷鏈服務據點



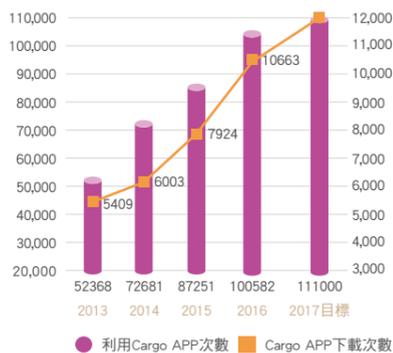
2-4-2貨運電子商務服務

因應全球行動化的趨勢，長榮航空提供Cargo e-Commerce網路查詢系統，以及Cargo APP行動裝置查詢系統，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。

Cargo e-Commerce 網路查詢系統使用概況



Cargo APP 手機查詢系統使用概況



e-AWB 提單系統使用概況

提單票數	
2013	2,966
2014	30,194
2015	43,148
2016	183,548
2017目標	275,000

2-4-3海關AEO安全認證

長榮航空配合財政部關務署擴展AEO優質企業安全認證，並建構貿易安全與便捷之供應鏈安全防護，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，本公司持續於2014年認證成功，通過此驗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。

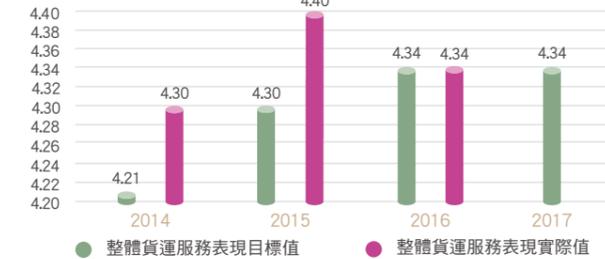
AEO優質企業安全認證書



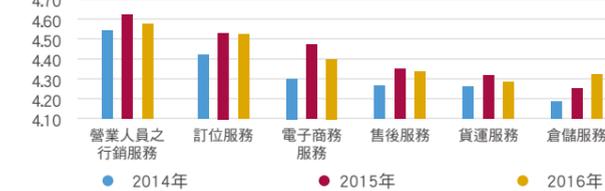
2-4-4貨運顧客滿意度調查

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「營業人員之行銷」、「訂位服務」、「電子商務服務」、「售後服務」、「貨運服務」與「倉儲服務」等6大主要服務評比項目。

整體貨運服務顧客滿意度



貨運主要服務項目顧客滿意度



2016年影響倉儲服務及電子商務服務滿意度的主要因素為卡車轉運服務品質、進出口卡車等候時間、出口貨物進倉流程簡便性、出口貨物打盤作業品質、網站航班訊息及時更新等，已針對相關問題進行改善。

倉儲服務及電子商務服務改善措施

服務項目	改善措施
卡車轉運服務品質	場站改善措施如下： <ul style="list-style-type: none"> 要求卡車司機確實盤點貨物無誤後簽字。 堆高機駕駛員確認貨物並送至正確之卡車。 機場人員於人力許可時監控卡車裝載作業。 運航管理部也將持續觀察並不定時查核，以確實達到改善效果。
進出口卡車等候時間	貨代若有急迫性貨物，可事先與倉庫申請優先處理，倉庫將配合貨主卡車時間，優先辦理出倉或進倉服務，節省業主卡車等候時間。
出口貨物進倉流程簡便性	場站均會依照個案與地勤代理公司或倉庫召開會議研討改善措施，運航管理部將依照地勤代理會議記錄檢視其改善預防措施，並持續監督其成效。
出口貨物打盤作業之品質	運航管理部每月例行查核時將加強檢視倉庫作業人員築打品質，貨運本部現業部主管亦會不定期至倉庫抽檢盤櫃申打作業。
網站航班訊息更新	經查明為網站航班系統設定問題，現已完成相關參數設定。



03 人力資源發展

Human Resources Development

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環境，我們除了提供員工完整的薪資福利、教育訓練及升遷管道外，也希望藉此培養員工的專業精神和就業能力。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，並藉輪調派駐海外，增加歷練的機會，成為全方位的國際人才。同時，長榮航空也持續不斷投入更多資源，帶給員工更完善的工作環境，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。

◎ 章節亮點



第一家

EVIDENCE-BASED TRAINING

臺灣航空業第一家取得民航局核准以實證訓練 (Evidence-Based Training) 模式進行飛航組員複訓



第一家

TOSHMS

臺灣航空業第一家通過TOSHMS驗證



第二名

Cheers 快樂工作人雜誌：2016
「新世代最嚮往企業TOP 100」

✈ 重大事件回應

與「桃園市空服員職業工會」勞資協商事件，說明如下：公司長久以來，致力創造兼具員工發展與公司永續經營的雙贏局面並建置安全健康工作環境，關懷員工並推及家庭照顧，共創幸福企業。

自2016年6月以華航空服員為主體的「桃園市空服員職業工會」發起罷工活動後，積極吸納本公司空服員加入該團體。公司基於促進勞資溝通管道、聽取員工意見、維持勞資良好互動，對於員工參與工會活動保持開放且尊重的態度，同時也積極檢視相關勞動條件改善的可行性。

「桃園市空服員職業工會」之本公司空服員成員在各類溝通管道中，除以個別身分反映並提出意見外，亦發生部分看法與公司認知不同或誤解而在2017年1月與3月分別發起集結活動以凝聚並展現其組織力量。最終經「桃園市政府勞動局」協調確認，因「桃園市空服員職業工會」已有過半數之本公司空服員加入，故該工會取得可與公司協商和締結團體協約的權利。

公司基於公平原則，亦向「桃園市空服員職業工會」提出禁止差別待遇條款作為協商團體協約的訴求，主張相關勞動條件及福利全體空服員將會一體適用；另也向其提出應約束會員不得對本公司員工有人身攻擊或違法、不當之侵害行為。

自2017年4月20日開始，公司已與「桃園市空服員職業工會」進行團體協約協商程序。公司承諾基於永續經營與公平原則，釋出最大的誠意與其溝通，亦期待雙方在互信互利的基礎上創造雙贏。

3-1 任用與留才

3-1-1 人力招募

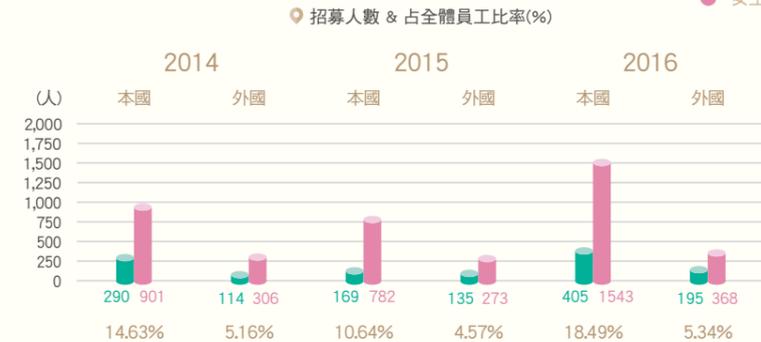
航空產業是個極具吸引力的夢想產業，除了提供基本的客、貨運輸服務外，在目前競爭激烈的市場上，服務的品質也愈顯重要，所以更仰賴員工的熱情和投入。為吸引更多具有熱情與抱負的年輕世代投入航空產業，我們以各項公開管道徵才，並提供完善的工作環境與薪資福利，希望吸引各界優秀人才；任用後積極培育員工專業能力，並規劃適性職涯發展，使其適才適任，與我們一起成長茁壯。

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員工等。因應業務成長需求、航線調整以及安全法規規範的考量，2016年聘僱人數較前二年成長率皆超過5%以上，藉由大幅增加配置人力，同步提升飛航服務品質及安全；2016年新進員工2,511名，離職員工977名，含新進員工離職419名、一般員工離職558名；2016年一般員工離職主要原因依序為個人生涯規劃、家庭因素及健康因素等。在企業永續營運的前提下，我們將持續檢視薪酬、福利及訓練等制度，提升工作環境，保障員工健康與安全，以降低離職率，吸引優秀人才留任。



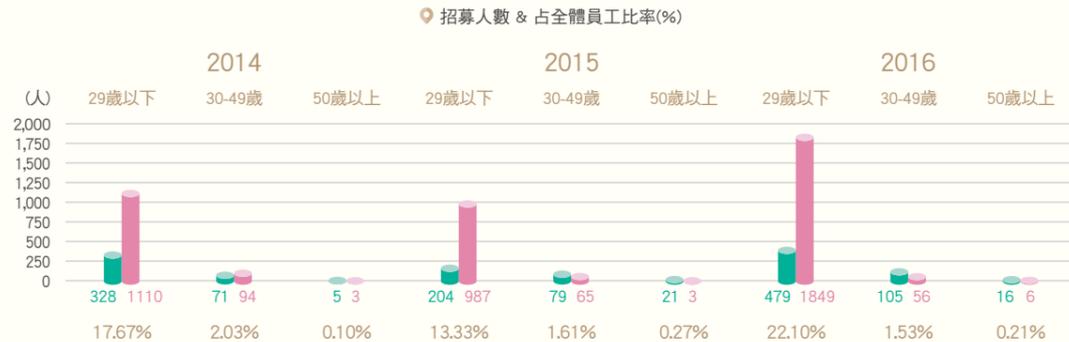
全球招募員工統計(依國籍)

● 男生 ● 女生



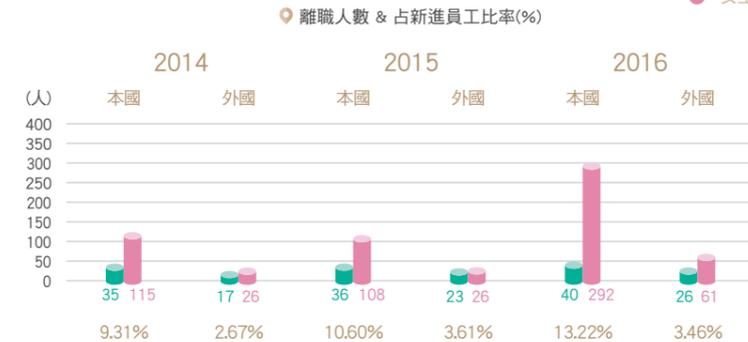
全球招募員工統計(依年齡)

● 男生 ● 女生



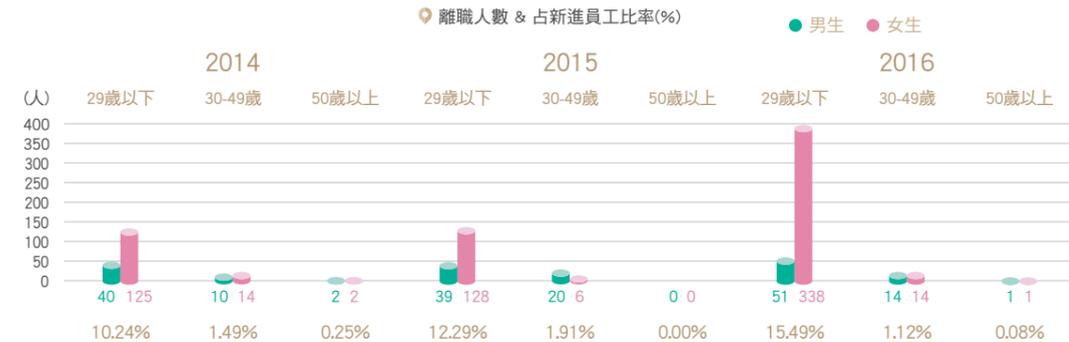
全球新進員工離職統計(依國籍)

● 男生 ● 女生



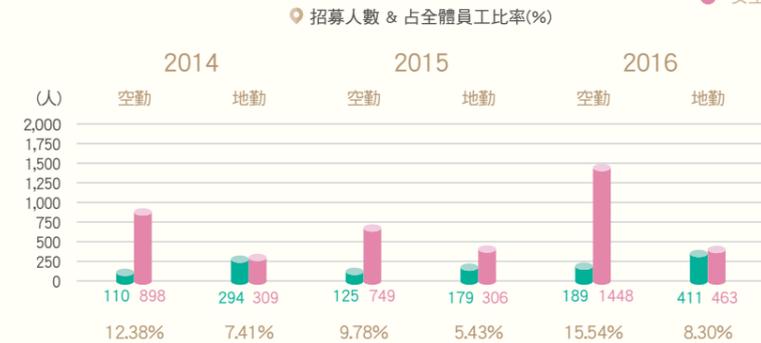
全球新進員工離職統計(依年齡)

● 男生 ● 女生



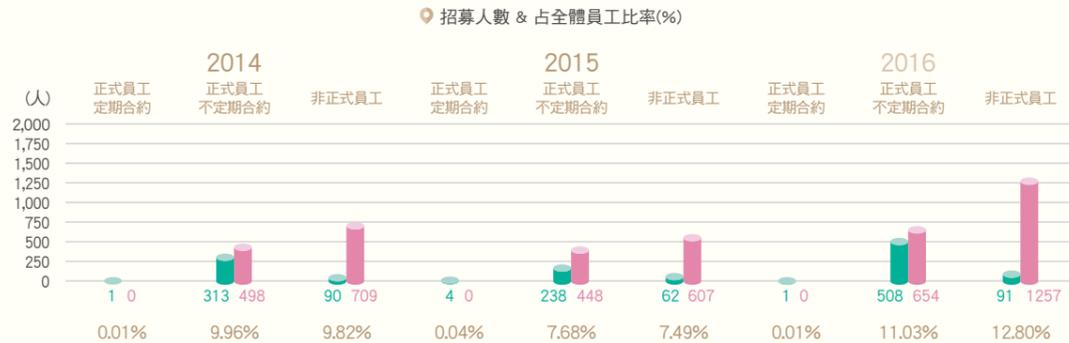
全球招募員工統計(依類別)

● 男生 ● 女生



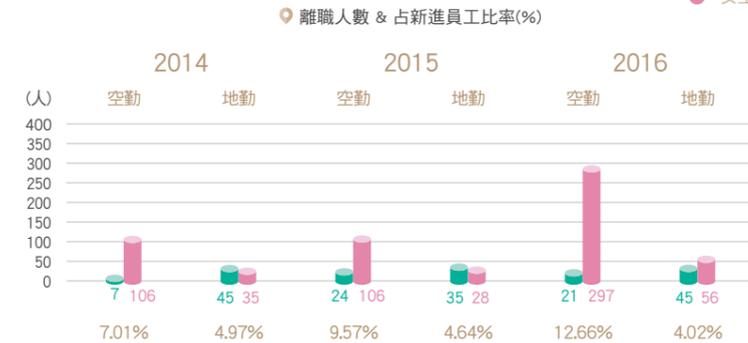
全球招募員工統計(依聘僱類型)

● 男生 ● 女生



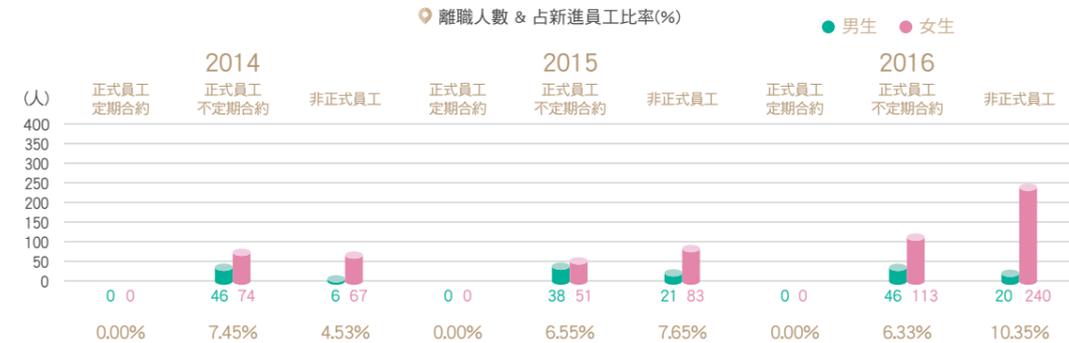
全球新進員工離職統計(依類別)

● 男生 ● 女生



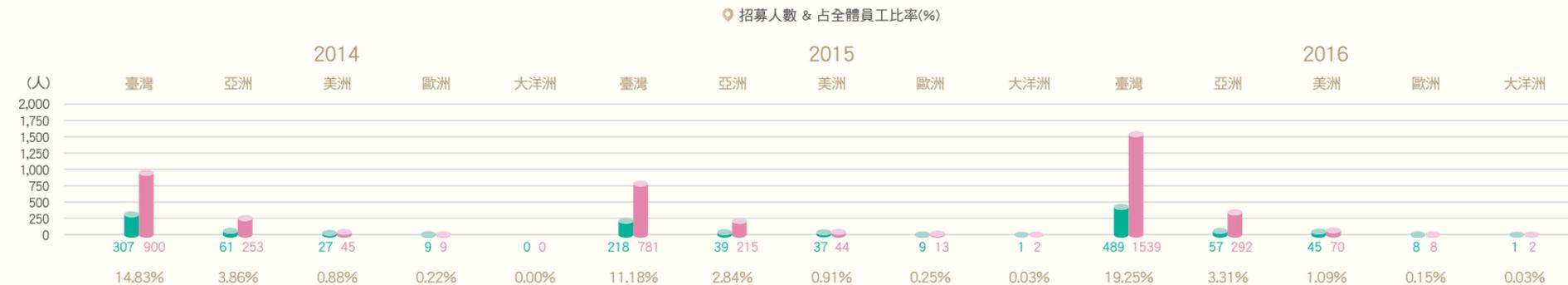
全球新進員工離職統計(依聘僱類型)

● 男生 ● 女生



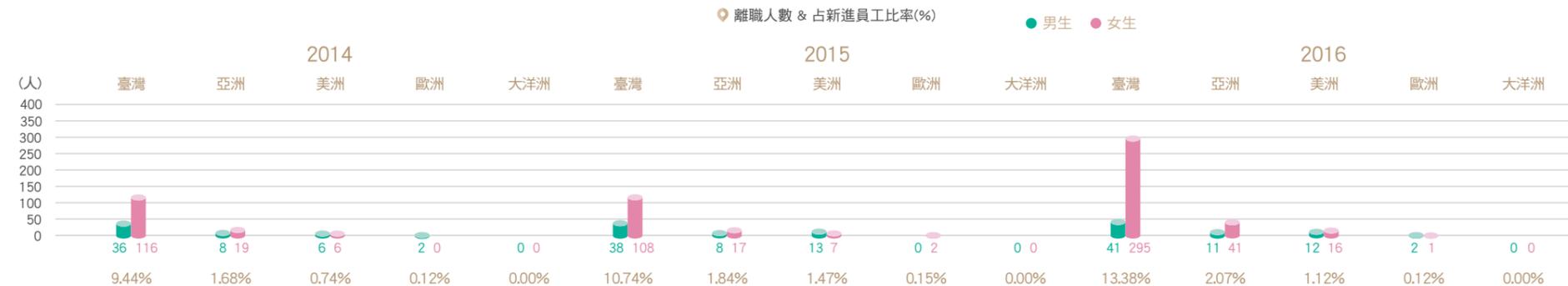
全球招募員工統計(依地區)

● 男生 ● 女生



全球新進員工離職統計(依地區)

● 男生 ● 女生

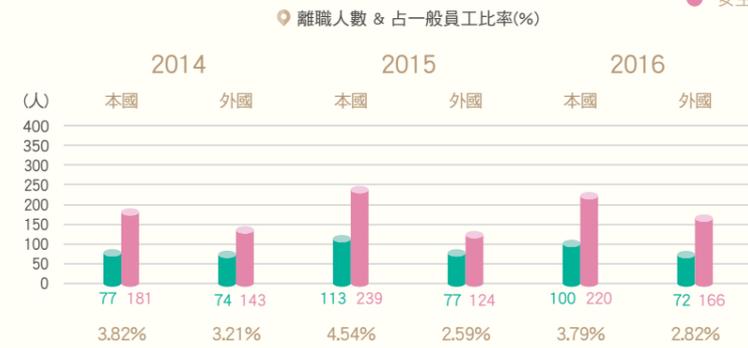


註1：正式員工定期合約含醫師、飛航教學顧問，餘正式員工屬不定期合約；非正式員工則含學員，不含建教合作之實習生。
 註2：占全體員工比率(%)等於招募人數/當年度年底員工人數。
 註3：因應計算基準調整，2014-2015年數據以本版揭露為準。

註1：本表列示到職三個月內離職者。
 註2：正式員工定期合約含醫師、飛航教學顧問，餘正式員工屬不定期合約；非正式員工則含學員，不含建教合作之實習生。
 註3：占新進員工比率(%)等於離職人數/當年度招募人數。
 註4：因應計算基準調整，2014-2015年數據以本版揭露為準。

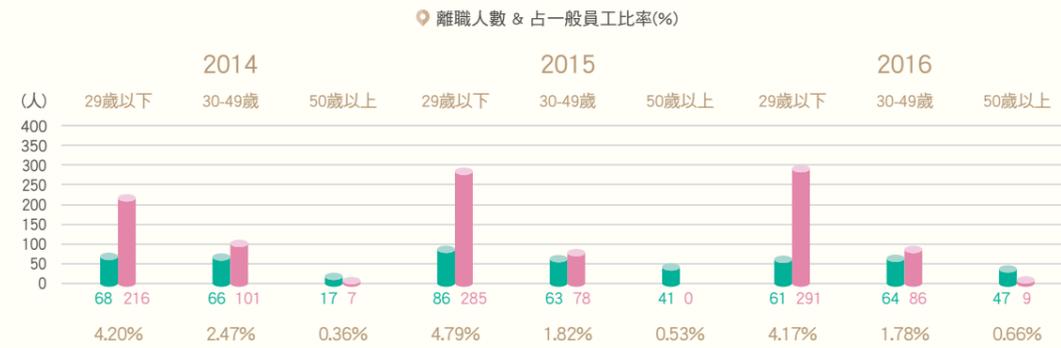
全球一般員工離職統計(依國籍)

● 男生 ● 女生



全球一般員工離職統計(依年齡)

● 男生 ● 女生



全球一般員工離職統計(依職級)

● 男生 ● 女生

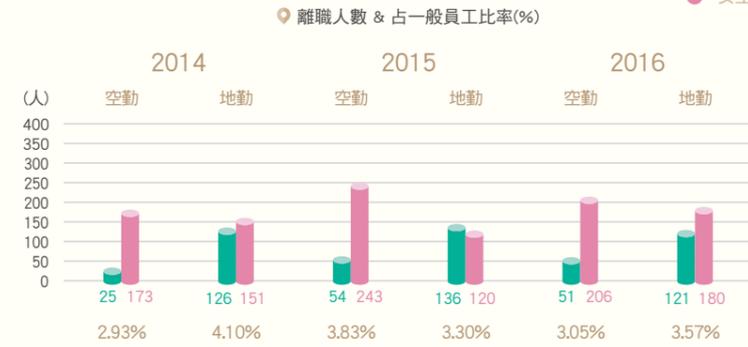
● 離職人數 & 占一般員工比率(%)



註1：本表列示到職三個月後離職者。
 註2：正式員工定期合約含醫師、飛航教學顧問，餘正式員工屬不定期合約；非正式員工則含學員，不含建教合作之實習生。
 註3：高階主管指地勤(副)協理級(含)以上人員，中階主管指地勤經(副)理級人員，基層主管指地勤(副)課長級人員，非管理職則涵蓋地勤非主管級員工與空勤員工。
 註4：占一般員工比率(%)等於離職人數/當年度年底非當年新進員工人數。
 註5：因應計算基準調整，2014-2015年數據以本版揭露為準。

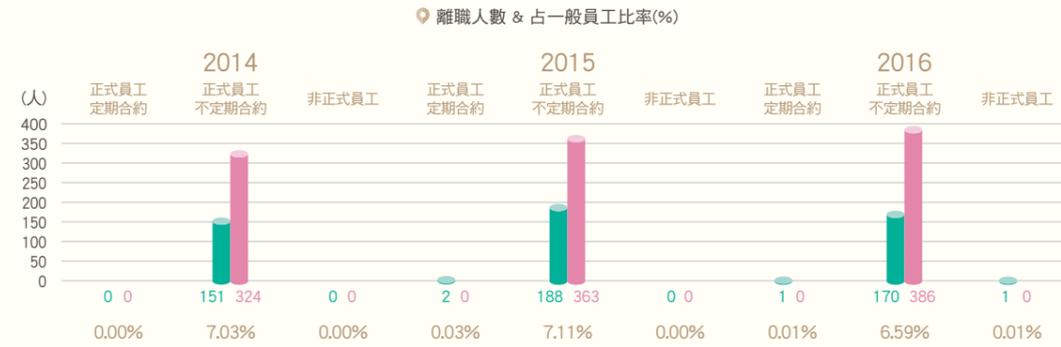
全球一般員工離職統計(依類別)

● 男生 ● 女生



全球一般員工離職統計(依聘僱類型)

● 男生 ● 女生



3-1-2員工組成架構

員工分佈

2016年全球共有10,535名員工，女性員工6,927名，占65.75%，男性員工3,608名，占34.25%。旗下正式員工10,053名，包含約聘員工12名；非正式員工482名，包含實習生75名、空勤學員407名；因應航空業國際化的特性，外國籍員工占19.22%，較其他產業為高，員工年齡層則以30歲以下的員工占51.29%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。



員工組成架構(依國籍)

● 員工人數

● 占全體員工比率(%)



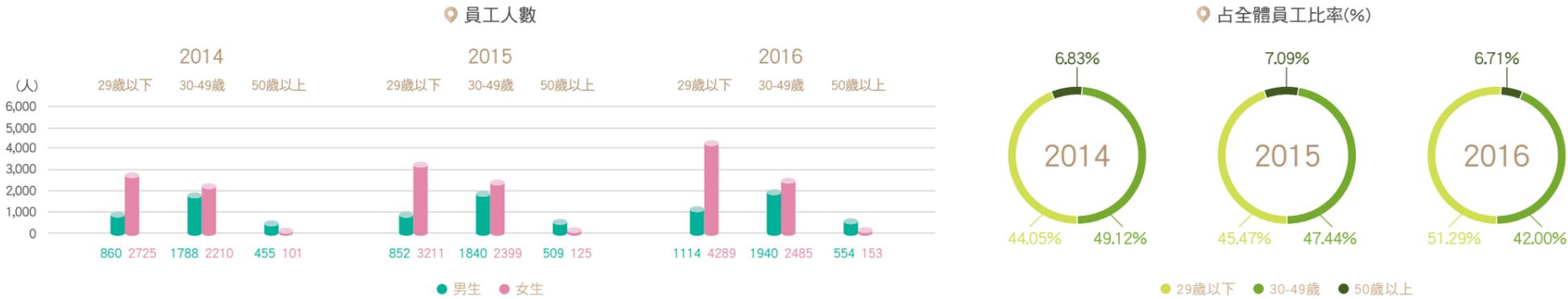
員工組成架構(依類別)

● 員工人數

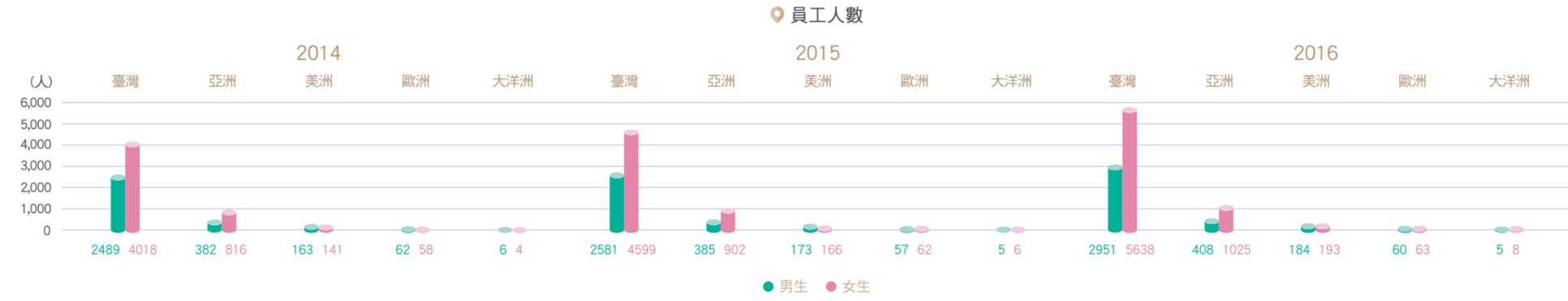
● 占全體員工比率(%)



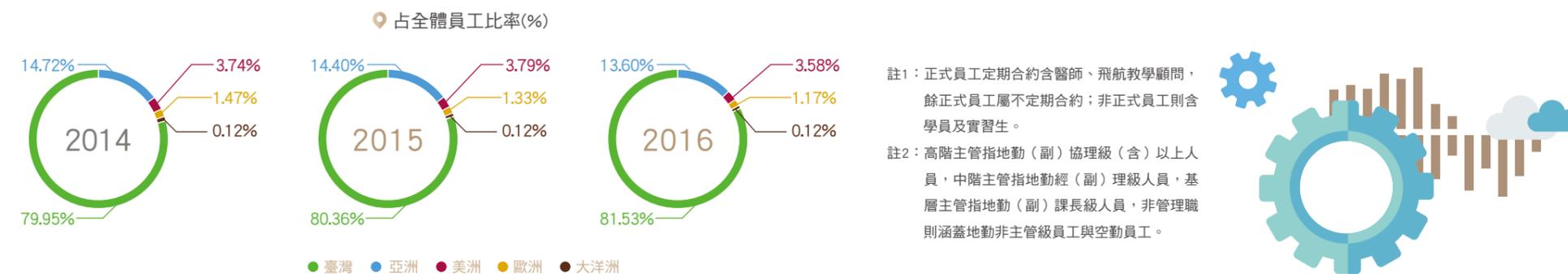
員工組成架構(依年齡)



員工組成架構(依地區)



員工組成架構(依聘僱類型)



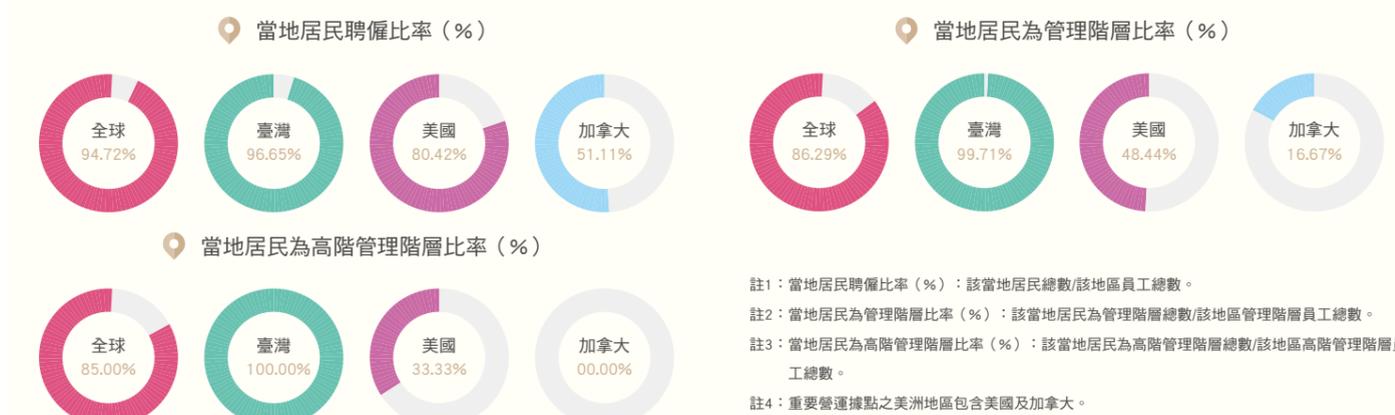
員工組成架構(依職級)



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。截至2016年底止，臺灣地區聘用當地居民的比率為96.65%，管理階層聘用當地居民的比率為99.71%，全球整體聘用當地居民的總平均比率為94.72%；另在海外主要營運據點美國與加拿大，聘用當地居民的比率分別為80.42%及51.11%，管理階層聘用當地居民的比率分別為48.44%及16.67%。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。

2016年全球與重要營運據點聘用當地居民之比率



長榮航空積極支持身心障礙人士就業權，不定期於勞委會職訓局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。2016年身心障礙人士法定進用人數85人，實際進用加權人數為76人，尚未符合法令規定主要係因2016年整體進用人數較多所致。未來長榮航空將不斷朝落實企業社會責任之目標努力，持續推動身心障礙人士就業。

臺灣區聘用身心障礙員工總數與比率（%）

	2012	2013	2014	2015	2016
人數（人）	19	25	48	55	54
加權人數（人）	23	31	68	78	76
員工總人數（人）	5107	5700	6595	7197	8537
比率（%）	0.45%	0.54%	1.03%	1.08%	0.89%
註：員工總人數（人）：當年度12月1日勞工保險投保人數。 註：比率（%）：加權人數/員工總人數；法定比例為1%。					

3-1-3勞資溝通與互動

👤 溝通與申訴

長榮航空依勞資會議實施辦法舉辦勞資會議，勞資會議代表每屆任期四年，得連選連任，（副）協理級含以上之主管為資方，2015年勞資會議代表任期屆滿改選，由資方代表5名及勞方代表5名（男2/女3）組成。除勞資會議外，還有關懷訪談、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
勞資會議	1次/季	勞資相關議題申訴、協調、溝通及議合。
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。
員工關懷訪談	不定期	關懷員工職涯發展。
真心互動會議	1次/月	傳遞公司內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。
客艙組員會議	1次/月	
事務長會議	1次/月	
飛航組員研討會	1次/季	傳達公司內外部訊息、國際航空新知及意見交流。
職工福利委員會	3次/年	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	1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。

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。2014到2016年經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴共有17件，其中新增案件主要問題為訓練賠償款金額及退休金計算爭議，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。

員工申訴案件統計

	2013	2014	2015	2016
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）	9	11	3	3
處理的申訴數量（含前一年度）	9	16	8	4
解決的申訴數量（含前一年度）	4	6	5	2
尚處理中（未解決）的申訴數量	5	5	1	2
註1：正式申訴管道係指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：過往申訴案數量乃以當年度正式申訴立案為統計原則，惟考量往年未解決之件數仍需持續溝通協調處理，故2015年將處理/解決的申訴量之統計原則調整為「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」，考量資料統計原則一致性，故2013、2014年依此原則調整。 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。				

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，皆依勞動基準法第32條第3項規定核備，並於事後補給勞工適當之休息。

👤 性騷擾防治及兩性平等

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」，2016年持續開辦「多元性別與人權教育」課程，參加人數及比率逐年增加，將持續積極宣導兩性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「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」提起申訴，設有專線電話03-351-5032及電子信箱calvinwu@evaair.com，可即時向人事單位主管反應；案件於接獲申訴日起一個月內作成決議，2016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0件。

兩性平等與人權教育相關課程實施情況

	2012	2013	2014	2015	2016
訓練總人數（人）	1,768	2,263	2,348	2,923	3,567
訓練總時數（小時）	885	1,132	1,174	1,558	1,883
訓練總人數占全體員工比率（%）	28.9%	33.4%	29.8%	34.0%	35.6%
註1：兩性平等相關教育訓練時數0.5小時，另於飛航安全週開辦「多元性別與人權教育」講座2小時。 註2：該項公式=該年度接受課程之總人數/當年年底正式員工總人數。					

性騷擾申訴流程

- 1 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
- 2 申訴七日內成立「性騷擾專案調查小組」**
小組成員三人到七人，其中女性代表不得低於二分之一
- 3 申訴之日起一個月內做成決議(必要時得延長十日，延長以二次為限，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。

3-1-4薪酬與福利

👤 公平激勵的薪酬制度

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，以提高員工士氣，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，以吸引全球人才貢獻心力。

男/女平均薪資比例-員工

項目		2012	2013	2014	2015	2016	
基本薪比率（男/女）	飛航組員	1.46	1.33	1.38	1.38	1.60	
	客艙組員	-	-	-	0.74	0.67	
	地勤	1.12	1.11	1.10	1.14	1.11	
薪酬比率（男/女）	飛航組員	1.51	1.37	1.42	1.36	1.56	
	客艙組員	-	-	-	0.86	1.16	
	地勤	1.10	1.09	1.13	1.16	1.11	
重要營運據點基本薪比率（男/女）	臺灣	2.41	2.27	2.34	2.36	2.57	
	美洲	美國	1.12	1.09	1.11	1.13	1.18
		加拿大	1.21	1.19	1.18	1.18	1.09
重要營運據點薪酬比率（男/女）	臺灣	1.9	1.93	1.92	1.70	1.91	
	美洲	美國	1.08	1.06	1.08	1.07	1.13
		加拿大	1.18	1.17	1.17	1.10	1.09
註1：基本薪資定義為本薪+職務津貼+加班費（空勤另含飛行津貼）；薪酬定義為基本薪資+納入健保補充保費之獎金項目(如員工酬勞、年終獎金等)。 註2：薪酬比例計算公式：男平均薪酬/女平均薪酬。 註3：自2015年起始有男性客艙組員；飛航組員及客艙組員薪資核收，不因性別而有不同標準。 註4：依營運據點劃分之男女基本薪資及薪酬，臺灣地區之人員組成包含空勤員工，故男女薪資比例數據較高。 註5：自2015年起考量各國物價水準不同，重要營運據點之美洲地區細分為美國及加拿大。							

男/女平均薪資比例-管理階層

階層	2012	2013	2014	2015	2016
高階主管（男/女）	1.064	1.119	1.110	1.075	1.111
中階主管（男/女）	1.015	1.016	1.030	1.054	1.046
基層主管（男/女）	1.024	1.024	1.020	1.020	1.020
註：男性主管平均薪資（本薪+職務津貼）/女性主管平均薪資（本薪+職務津貼）。					

男/女平均薪酬比例-管理階層

階層	2012	2013	2014	2015	2016
高階主管 (男/女)	1.072	1.477	1.255	1.191	1.101
中階主管 (男/女)	0.974	0.987	1.004	0.942	0.988
基層主管 (男/女)	1.022	1.004	1.011	0.995	0.982

註：主管級平均薪酬定義為本薪+職務津貼+納入健保補充保費之獎金項目(如員工酬勞、年終獎金等)。

重要營運據點基層人員標準薪資與當地最低薪資比例

性別	地區	2012	2013	2014	2015	2016	
女性	臺灣	1.864	1.838	1.816	1.749	1.749	
	美洲	美國	1.135	1.139	1.153	1.139	1.089
		加拿大	1.184	1.213	1.156	1.131	1.116
男性	臺灣	1.864	1.838	1.816	1.749	1.749	
	美洲	美國	1.135	1.139	1.153	1.139	1.089
		加拿大	1.184	1.213	1.156	1.131	1.116

註1：女(男)地勤基層人員起薪/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：自2015年起考量各國物價水準不同，重要營運據點之美洲地區區分為美國及加拿大。

註4：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5：加拿大因各站員工人數差異不大，故以較高法定時薪(多倫多)為計算依據。

註6：美國及加拿大原2015年當地法定基本薪資係採用年初數據，茲更改一致改採年底數據，因美國洛杉磯及加拿大多倫多分別於2015/7/1及2015/10/1調整過法定基本薪資，故比例有所更動。

重要營運據點主管/全數員工平均薪資比例

性別	地區	2012	2013	2014	2015	2016	
女性	臺灣	1.64	1.68	1.66	1.68	1.69	
	美洲	美國	1.64	1.64	1.66	1.64	1.67
		加拿大	-	-	-	-	2.03
男性	臺灣	1.74	1.77	1.69	1.68	1.78	
	美洲	美國	1.41	1.38	1.38	1.41	1.40
		加拿大	1.57	1.56	1.57	1.60	1.58

註1：女(男)性主管平均薪資/全數女(男)性員工平均薪資，不含空勤。(主管定義為副課長(含)以上)

註2：重要營運據點之美洲地區區分為美國及加拿大；加拿大於2015年(含)以前無女性主管。

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11.9%，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2016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3,812,016,712元，餘額逐年增多，目前已足夠因應同仁退休需求。

各項人事費用(新台幣仟元)及金額占比(%)

項目	2012	2013	2014	2015	2016
薪資	6,962,668 (73%)	7,644,331 (73%)	8,747,243 (73%)	10,122,946 (72%)	11,993,169 (72%)
勞健保費	382,307 (4%)	423,136 (4%)	488,250 (4%)	552,671 (4%)	603,078 (4%)
福利費用	1,880,968 (20%)	2,036,443 (19%)	2,329,422 (19%)	2,703,703 (20%)	3,480,019 (21%)
退休金總額	373,724 (3%)	401,338 (4%)	446,677 (4%)	510,493 (4%)	546,112 (3%)

勞工退休準備金專戶餘額(新台幣仟元)

項目	2012	2013	2014	2015	2016
餘額	3,031,707	3,276,976	3,635,149	3,720,280	3,812,016

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。

臺灣地區 正式員工 不定期合約員工 員工福利項目	臺灣地區 正式員工 定期合約員工 員工福利項目
<ul style="list-style-type: none">✓ 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	<ul style="list-style-type: none">✓ 年終獎金✓ 員工健檢✓ 優待機票✓ 員工健檢✓ 優待機票✓ 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

職工福利委員會

「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、津貼、青年成家房貸優惠；我們也相當支持員工進修語文，提供語言進修的優惠及補助，同時提供各部門每年兩次的文康活動經費補助，促進情誼交流並提升整體向心力。為使員工身心平衡，成立了各類運動休閒性質社團，希望員工保持運動習慣與維持健康，至今已成立數個各具特色之運動及休閒性質社團，包括羽球社、壘球社、單車社、運動社、山水社，讓員工在工作之餘藉由參與其他活動，釋放工作壓力，提升工作效率。

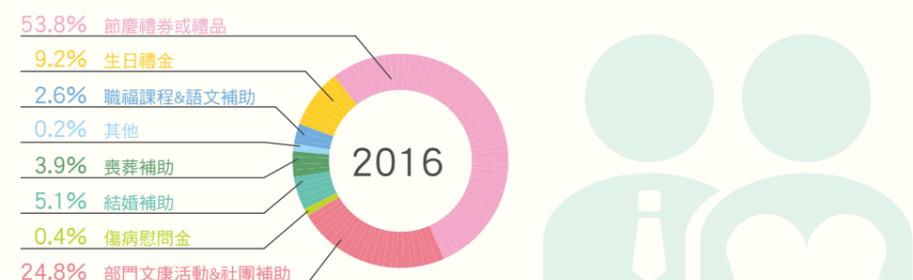
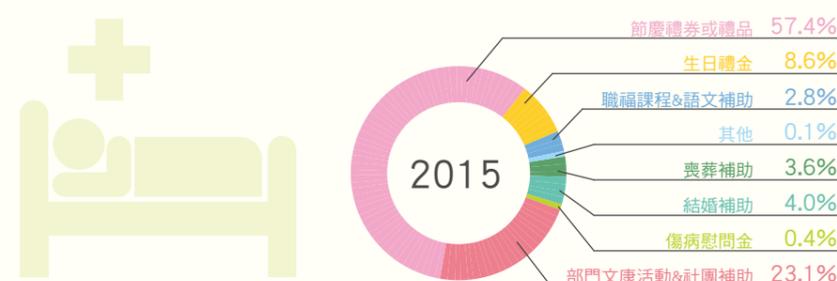
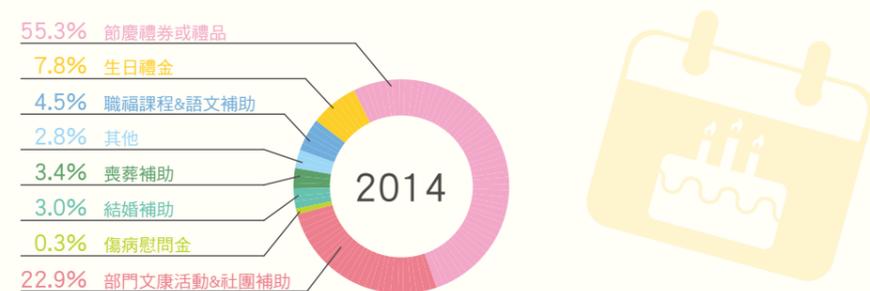
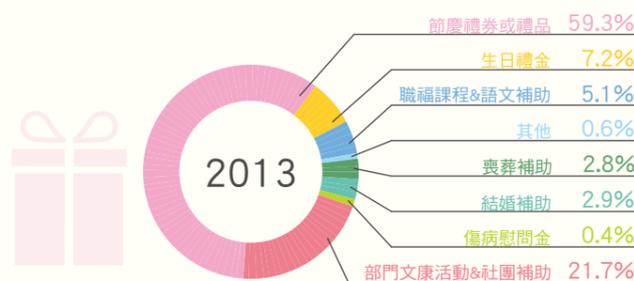
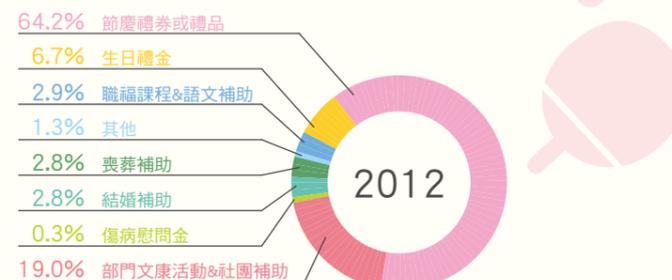
美洲地區 正式員工 員工福利項目

- ✓ 結婚禮金
- ✓ 奠儀/喪葬補助
- ✓ 餐費補助
- ✓ 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(註)
- ✓ 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。

福委會福利金支出比率(%)



女性與家庭關懷

長榮航空體恤女性員工懷孕辛勞，女性空勤組員在懷孕期間可申請暫調至地勤職務，從事較輕鬆之行政工作，安心度過懷孕期間；且男女員工皆可申請育嬰留職停薪，期滿安排原單位復職為優先。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。2016年長榮航空女性空勤組員懷孕期間暫任地勤職務共計84位，空地勤同仁申請育嬰留職停薪有185位，男性占2.2%，女性占大多數為97.8%，符合育嬰留職停薪資格員工實際申請之比率為33.6%，所有申請案件皆全數通過；同仁申請育嬰留職停薪後之留任率為100%，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。

臺灣地區員工育嬰留停統計

	女	男	合計
2016符合育嬰留停資格人數	298	2	551
2016申請育嬰留停人數	181	4	185
2016育嬰留停應復職人數 (A)	161	2	163
2016申請復職人數 (B)	141	2	143
復職率 (B/A)	88%	100%	88%
2015復職人數 (C)	128	2	130
2015申請復職且服務滿一年人數 (D)	128	2	130
留任率 (D/C)	100%	100%	100%

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：復職後去年底仍在職人數/前一年度復職人數。

3-1-5 工作考核與職涯規劃

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，2016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，以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，由單位直屬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，予以輪調，以安排合適職務發揮所長，並定期辦理職務升等評鑑，提供優秀員工晉升機會與管道，以留任專業人才，創造同仁與員工雙贏。



工作績效考核及面談

地勤員工	每年分別實施兩次績效考核，針對考核較差者，由單位主管與員工進行初次考核面談，並進行第二次面談評量員工改善狀況。
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，由單位主管進行考核面談，告知需改善的地方，並聽取員工想法。
客艙組員	依職級各有不同績效考核頻率及作法，每月分析彙整考核分數與評語，客艙組員可於空服員網站檢視個人成績及落點，以為激勵或改進之參考。針對考核較差者，給予輔導並依表現安排職能檢測或實行「元氣服務計畫」，由航班事務長對該客艙組員細項表現給予評語，客艙組員依考核評語檢視自我服勤表現及反饋心得，藉此改善。

3-2 職能教育與訓練

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。2016年度每名員工接受訓練的平均時數38.4小時，女性員工為38.0小時，男性員工為39.0小時。今年度平均受訓時數較2015年降低之原因說明如下：

1. 2016年受訓總人時較2015年增加3.5%，然而2016年正式員工總人數較2015年增加16.6%，員工人數增加幅度為近5年之冠，致2016年平均受訓時數微幅降低。

2. 此外，飛航組員平均受訓時數降幅較大，係因CPL與MPL兩類課程自今年度起歸類於培訓飛航學員養成訓練，故2016年飛航組員之訓練時數不包含前述兩類課程之34,320小時所致。

各職類人員受訓時數 (小時)

對象	2012	2013	2014	2015	2016	
每名員工接受訓練的平均時數 (小時)	36.1	61.5	35.2	41.8	38.4	
每名女性員工接受訓練的平均時數 (小時)	35.8	58.1	34.1	40.3	38.0	
每名男性員工接受訓練的平均時數 (小時)	36.5	66.7	37.0	44.5	39.0	
各類別員工接受訓練的平均時數 (小時)	飛航組員	72.6	84.9	69.5	84.4	70.0
	客艙組員	50.4	55.7	43.1	51.8	47.0
	地勤員工	20.7	58.7	22.4	24.7	24.1

註1：2013年6月本公司加入星空聯盟 (Star Alliance)，所有員工皆需完成相關e-learning訓練，故當年度之平均訓練時數較高。
註2：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，平均每人接受訓練時數為1,274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3：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4：訓練紀錄未區分受訓人員性別，故以各類別員工總人數性別比例推估男性與女性接受訓練的平均時數。

3-2-1 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，2016年度各機型整體加課率維持在4~6%。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，為國內唯一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)，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, 簡稱PPL)、飛機商用駕駛員 (Commercial Pilot License, 簡稱CPL) 與多組員飛機駕駛員 (Multi-crew Pilot License, 簡稱MPL) 之飛行訓練；透過自有品牌的航空訓練學校培訓所需求之飛航學員，除了能夠提升基礎飛行訓練品質外，更能符合本公司對飛航安全的嚴格要求，至2016年底，總共已完成66名學員之培訓。2017年1月教學大樓與停機棚落成啟用，未來學校內將設置維修棚或其他校舍，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多盡一份力量。

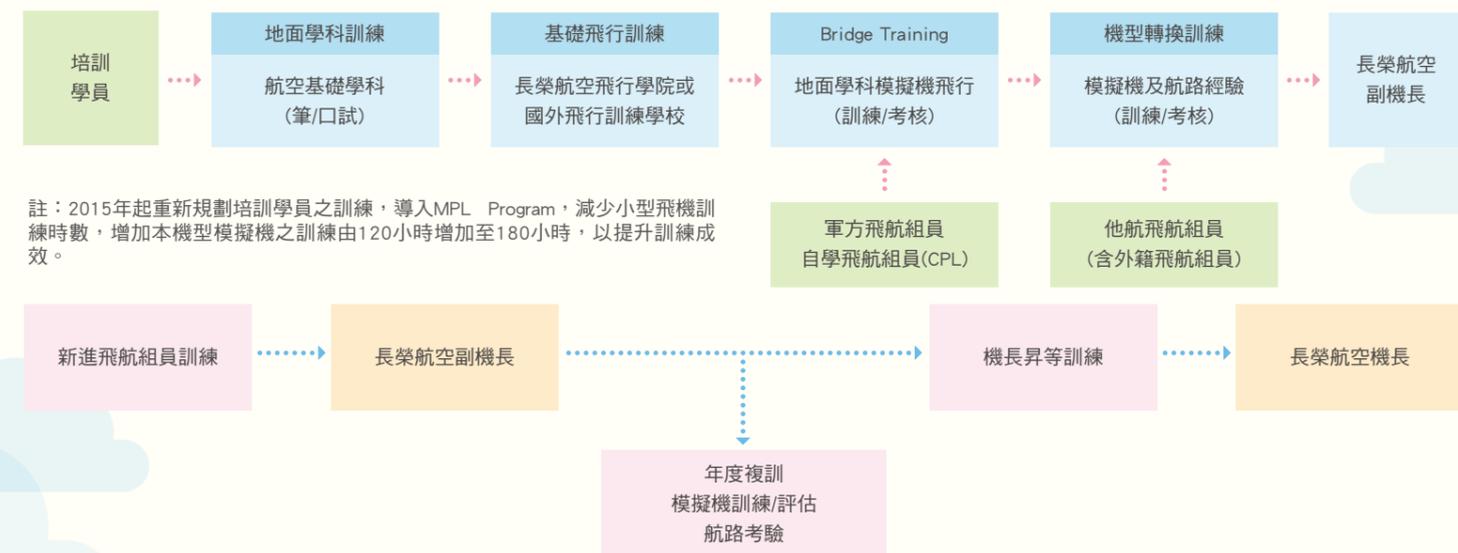
i 航空小辭典

實證訓練是以日常飛航員操作航機資料的彙集和分析及政策需求為背景，於演訓時搭配不同情境 (例如單發動機失效、低能見度落地等)，透過演練找出最需加強的環節，並針對此強化訓練。亦即由傳統的「一體適用」改為「因材施教」。有別於傳統強調熟練度的操作訓練與考驗，實證訓練內涵以勝任適職性為主軸，透過模擬飛航虛擬實境的方式，在飛航組員不預期的情況下施以各種突發情境，藉以評估飛航組員操作技巧並同時強化其危機處理能力。經由實證訓練而具備的關鍵處理能力，能讓飛航組員更妥善的管理飛行中各類危害情境，為近年來國際民航組織 (ICAO) 與各國民航當局積極推動的新形態訓練模式。

新進飛航組員

訓練計劃流程圖

(四階段為期共計約23個月)



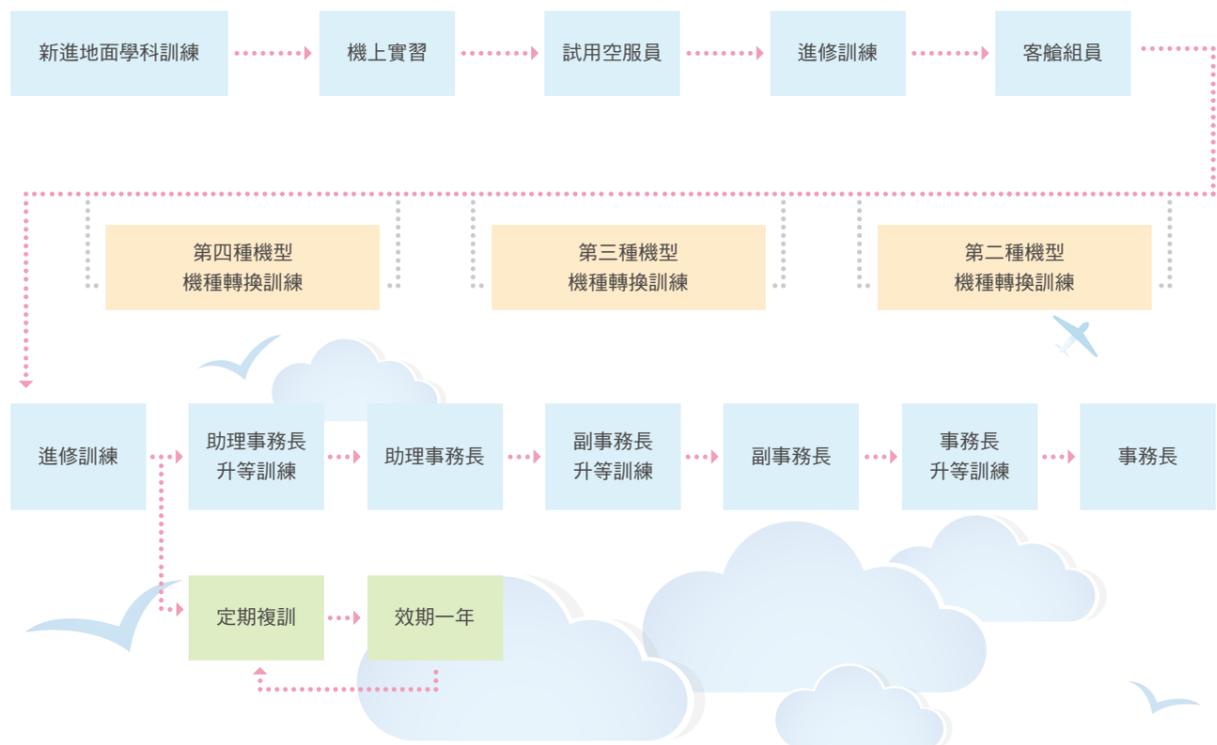
註：2015年起重新規劃培訓學員之訓練，導入MPL Program，減少小型飛機訓練時數，增加本機型模擬機之訓練由120小時增加至180小時，以提升訓練成效。

3-2-2客艙組員

為提升客艙服務品質，並培養同仁團隊精神，長榮航空規範新進空服學員於受訓期間統一住宿培訓，增加空服學員相處時間，培養默契及團隊服務精神，並透過完整的訓練流程，提供更優質的機上服務品質。長榮航空所有的服務與安全訓練課程，皆以擬真設備與SOP進行模擬演練；訓練課程包括練習操作飛機上各類緊急用品與設備、模擬演練緊急特殊狀況應變處理與學習各項服務領域的專業知識等，通過考核後方能加入飛行勤務，為顧客提供最佳服務，以滿足顧客需求與期望的最佳品質。長榮航空的機上五星級服務，採分區概念及專屬服務人員的方式，用「體貼、互動、專注、聚焦」的客製化服務流程，提供桌邊服務（Table setting），以鋪設桌布、擺設餐具展開用餐序幕，由廚房送出每道專屬餐點，佐以機上嚴選的各式酒款，由空服員提供個人化的試酒服務，營造出猶如置身高級餐廳的氛圍；為了讓長程航線旅客在機上能得到充分的休息，除了提供全平躺的皇璽桂冠艙座椅、睡衣、羽絨被、Rimowa過夜包外，另提供鋪床服務，由空服員以100%純棉床單將座椅布置成舒適的床鋪，讓旅客能在機上一夜好眠，精神飽滿的抵達目的地。

空服員於服勤時除了須將安全及服務的標準手法謹記在心，同時也要記牢服務用品的相關資訊，包含提供予乘客享用的餐點名稱、飲品，以及各項提供乘客航程更舒適的服務用品；服勤資訊需要自行至不同的來源及系統查詢，操作較費時，降低空服員的查詢意願。為提供空服員更友善的查詢系統，使服勤前的準備能迅速掌握重點，於2016年8月新增「服勤小百科 Duty All in One」系統功能上線，彙整空服組員常用訊息於單一查詢系統中，僅需輸入日期、航班號即可獲得該航班相關服勤資訊如安全相關公告、服勤手法變換，機上餐點及酒類的風味介紹等等，操作簡便又快速，組員得以有效進行服勤準備，提升服務品質。當航班發生異常事件時，亦能以「客艙作業程序快速參考手冊」快速查閱因應處理程序，於第一時間做好該做的事，提高組員守護客艙安全的效率，確保人機安全。

客艙組員訓練流程圖

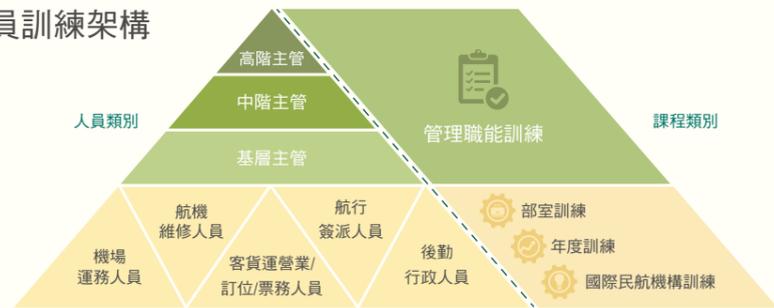


課程分類	內容	訓練人次	完訓率(%)
新進地面學科訓練	<ul style="list-style-type: none"> 安全訓練課程 服務訓練課程 機上急救常識/CPR & AED訓練 其他訓練課程 機上實習訓練 	1115	100%
定期複訓	<ul style="list-style-type: none"> 安全/保安訓練課程 組員資源管理 緊急逃生訓練 各類機門及緊急裝備操作訓練 專業實作演練暨案例研討 服務理念課程 E-LEARNING課程 	2967	100%
機種轉換訓練	<ul style="list-style-type: none"> 機型/客艙結構課程 安全訓練課程 機上娛樂設備課程 其他訓練課程 	1943	100%
升等訓練	<ul style="list-style-type: none"> 工作職掌課程 領導職能課程 機內廣播課程 服務演練模擬課程 	受訓人次：732 完訓人次：665	90.8%

3-2-3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。

地勤人員訓練架構



地勤訓練課程

課程分類	內容	訓練人次	完訓率(%)
部室訓練	<ul style="list-style-type: none"> 主管管理職能訓練 部門專業訓練 一般性(通識)訓練 新進人員訓練 工作崗位訓練(On-the-Job Training) 	受訓人次：12,245 完訓人次：12,241	99.97%
年度訓練	<ul style="list-style-type: none"> 訂位票務課程 客貨運運務課程 載重平衡課程 行李課程 危險品規則課程 		
國際民航機構訓練	<ul style="list-style-type: none"> IATA訓練 Star Alliance訓練 飛機製造商訓練 		

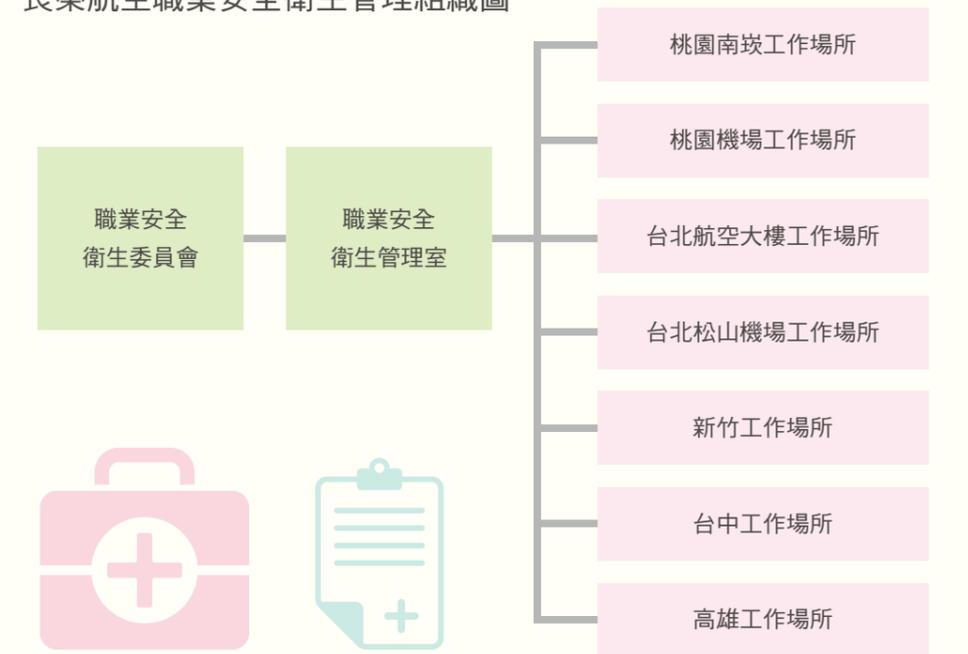
註1：IATA為International Aviation Transportation Association，國際航空運輸協會。
註2：Star Alliance為星空聯盟。
註3：部分人員未符合相關課程設定之通過標準，故完訓率未達100%。參訓課程若涉及業務執行相關證照要求之有效性，針對未完訓人員後續會安排重訓或進行職務調整。

3-3職場安全

3-3-1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、協調及建議安全衛生相關事項，委員會之主任委員由總經理擔任，下設執行秘書（1名）、職業安全衛生管理人員（4名）、部門主管（1名）、職業安全衛生相關工程監督人員（1名）、醫護人員（2名）、勞工代表（8名），勞工代表比例為44%，已達法定三分之一之規定；委員會每3個月召開一次，會中討論職業安全衛生政策及相關建議後，並由相關部門研議執行，後續由「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



為使工作環境更加安全，長榮航空職業安全衛生目標向來以零事故為標的，於2015年3月開始導入國家規範「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（OHSAS 18001）」，為臺灣航空業界第一家取得TOSHMS驗證之航空公司；建置臺灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS）有助於降低職業災害事故的發生，且更能符合相關法規之要求，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。未來，長榮航空將透過管理系統持續改善，定期檢視以達成職業安全衛生目標。

職業安全衛生目標與主要措施

目標		員工安全，零事故 法規遵守，零違規 環境衛生，零風險
對應措施	安全管理事項	<ul style="list-style-type: none"> 實施工作場所安衛巡檢作業 職業災害統計分析及案例宣導 設備、車輛自動檢查查核作業 作業場所危害辨識、風險評估及管控制作業 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
	衛生管理事項	<ul style="list-style-type: none"> 空勤組員及第一線員工免費流感疫苗施打及員工眷屬自費流感疫苗施打 廚務課員工免費A肝疫苗注射 不定期公告職業病及高風險疾病如茲卡病毒、麻疹等傳染性疾病之資訊及防範對策。 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。 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
	緊急災變演練	<ul style="list-style-type: none"> 每年二次自衛消防編組訓練及演練，更於2016年下半年度舉辦消防防災講習及交通車逃生演練。 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。

導短片以e-learning方式提醒客艙組員留心，並製作案例宣導，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；鑑於本公司多數職業災害發生場所位於機艙內，為了解機上作業環境與潛在危害，職安室每季偕同醫務室醫師進行機上臨廠服務，除提供客艙組員醫療諮詢，亦實施機上作業觀察，進而提出改善建議及措施。2016年度無發生員工死亡、3人同時罹災或1人以上住院之重大職業災害事件。

前三大工傷類別發生件數（件）

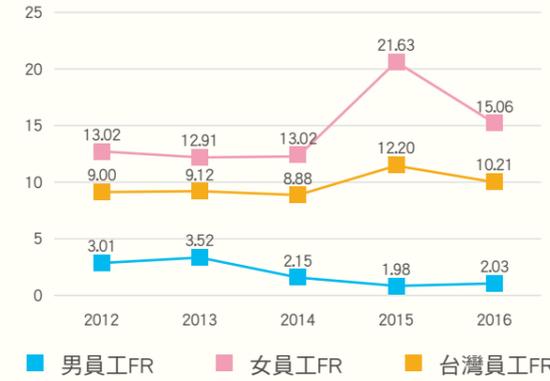


3-3-2職災預防與健康保護

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，近五年健康檢查到檢率皆為100%。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病發生的機率。為促進員工健康照護，設有醫務室及醫護人員臨廠服務，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，減少意外發生的比例。

在落實職業安全衛生管理部份，我們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。2016年度長榮航空失能傷害頻率（FR）及失能傷害嚴重率（SR）皆低於2015年，工傷事件人員以客艙組員居多，佔比82.43%，為有效降低客艙組員的職災發生率，2016年特別拍攝10部職災宣

員工失能傷害頻率(FR)



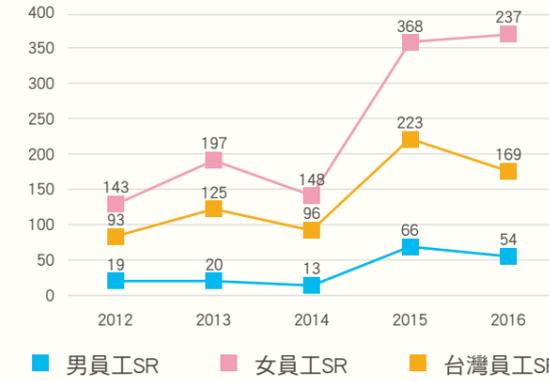
缺勤率(AR)-所有客艙組員



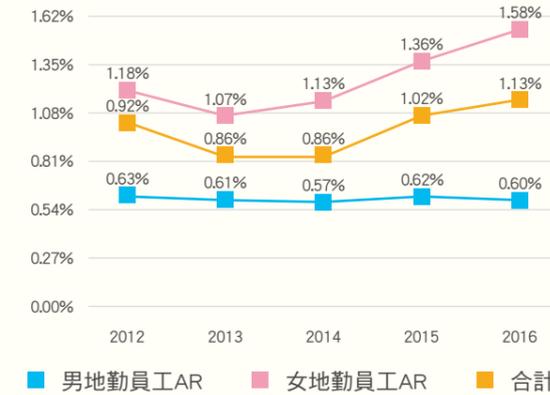
健康保護措施

對象	保護措施
客艙組員	鑑於本公司多數職業災害發生場所位於機艙內，為了解機上作業環境與潛在危害，職安室每季會同醫務室醫師進行機上臨廠服務，除提供客艙組員醫療諮詢，亦實施機上作業觀察，進而提出改善建議及措施。
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	<ul style="list-style-type: none"> 因應癌症及心血管疾病已成為威脅國人健康的可怕殺手，本公司已於2016年增設8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。 為提升職場健康促進，將每日下午三點播放之健康操音樂拍攝為影片，期以藉此讓員工隨著音樂伸展筋骨，減少因久坐而對健康產生之不良影響；此外，針對吸菸對健康帶來之危害，亦於園區吸菸亭張貼禁菸海報宣導。

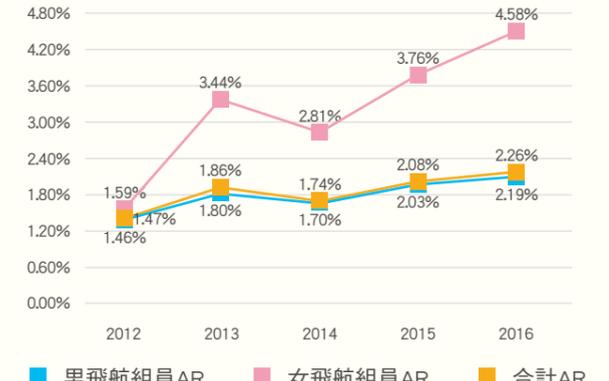
員工失能傷害嚴重率(SR)



缺勤率(AR)-國內地勤員工



缺勤率(AR)-所有飛航組員



註1：失能傷害頻率(FR)=失能傷害總人次數×10⁵ / 總經歷工時
 註2：失能傷害嚴重率(SR)=失能傷害總損失日數×10⁶ / 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3：缺勤率(AR)=(總缺勤時數 / 總工作時數) × 100%，缺勤時數來源為病假(不限於公傷病假)及事假(排除家庭照顧假)時數。
 註4：就2012-2015年度客艙組員缺勤率，因事假原統計數據內含家庭照顧假時數須排除，故進行數據修正。
 註5：單就2015年度國內地勤員工缺勤率，因事/病假原統計數據因差別定義不同有所短少，故進行數據修正。



04 致力保護地球

Green Earth

長榮航空自覺身為全球產業的一員，對於在地及全球的環境盡一己之力是我們的責任，透過各項環保制度，希望共同帶動我們的產業鏈伙伴與旅客一起響應，共同為環保盡最大心力。因此，長榮航空近年來陸續導入國際標準之管理系統，藉由內部審查與外部稽核的作業流程，落實各項環境保護措施，減少營運所帶來的負面影響。特別在國際最為關注之氣候變遷議題，長榮航空更透過溫室氣體盤查、風險/機會鑑別、實施節能計畫，以及績效監控等積極作為，來與全球一同面對衝擊與承擔責任。



◎ 章節亮點

37%



廢棄物資源回收率

53,603噸CO₂e



飛航溫室氣體減排量

相當於17,017噸的節油量。

179,301公斤CO₂e



地勤用電之溫室氣體減排量

相當於339,586度的節電量。

22.4%



整體用電強度 (EUI)

為144.48 kWh/m²，相較能源局公告之辦公大樓
年用電強度參考值186.2 kWh/m²低22.4%。

4-1 環境與能源管理

4-1-1 政策與管理系統

🌿 環境及能源政策

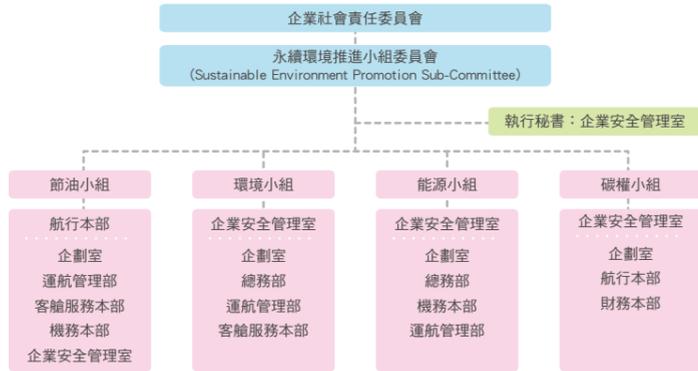
長榮航空自成立以來，一直堅持長榮集團「關懷台灣，奉獻社會」的精神。因此身為地球村一員，在面對全球日益嚴重的氣候變遷及不斷發生的極端氣象事件下，深切的體認到地球能資源的珍貴及不可再生性。於2015年，將「長榮揚翼、節能領航、追求效益、環保先行」之環境及能源願景，透過各項管理系統的建立與推行，落實在每一個營運環節中。長榮航空「環境及能源政策」適用於環境及能源系統範圍中之長榮航空南崁園區作業及員工，透過長榮航空企業網站宣導，使每位同仁都能隨時獲得公司管理辦法並同時進行氣候變遷或環境重大議題之環境教育。

為此，長榮航空承諾：

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	內部員工可透過內部環境及能源部落格獲取相關資訊，不定期發布最新環保資訊。
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。
建構低碳綠色環境	使用環保綠色商品、營造環保文化。
提高能源使用效率	設備持續汰舊換新，減少能源浪費。
降低環境資源衝擊	採用環境友善產品，減少資源浪費，有效回收利用，減低相關衝擊。
持續改善環境績效	定期評估及檢視環境及能源執行績效，並持續精進。
節能減碳共利環境	導入環境及能源管理系統，強化管理以利環境永續。

為實現上述之環境及能源政策，長榮航空於2015年設置「永續環境推進小組委員會」，並推動建立ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統，使同仁及供應商能遵循落實環境保護及能源管理的各項具體作法，善盡「地球村公民」的義務，並持續提升環境及能源管理績效，進而在「環境和諧」的前提下，為地球環境及企業的永續發展齊心努力，與顧客一起攜手保護我們的地球，奠定永續經營的基礎，成為綠色企業的典範。「永續環境推進小組委員會」為長榮航空最高企業永續及環境管理政策之決策督導單位，下分節油、環境、能源及碳權四個工作小組，由企劃室、航行本部、財務本部、總務部、客艙服務本部、運航管理部、機務本部及企業安全管理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。

永續環境推進小組委員會 組織架構圖



🌿 管理系統建置

2015年是長榮航空充分展現出對於環境保護及能源管理的重視與落實決心的一年，經由通過ISO 14001及ISO 50001雙驗證，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。透過ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統的導入，明確訂定目標、標的及行動方案，包含廢棄物、噪音及污水之污染防治及溫室氣體與能源管理，同時建立環境問題反映信箱 (environment@evaair.com)，作為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3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。此外，為落實節能減碳與污染防治作為，積極引進高效能的LED燈具、自動點滅裝置及設置冷凝水及雨水回收設備，並引導員工落實個人環保節能減碳作為，營造整體的環保文化，以實際行動貫徹對環境及能源的管理政策。為建立全體員工對於環境保護的觀念認知，將環保與節能的的文化融入公司的營運作業之中，進而展開到日常的行動，長榮航空於2015年開設「企業風險及永續環境管理學分班」，提供主管及環境管理人員精進相關知識的管道，並於環境與能源管理系統導入期間巡迴各部門進行教育訓練及觀念宣導。

長榮航空環境及能源管理進程及支出

年份	2006	2012	2013
重要記事	· 成立節油會議	· 更名節油減碳委員會	· 執行溫室氣體盤查作業
對長榮航空的效益	全球油價居高不下，航空器用油佔營運成本之鉅，成立節油會議，推動各項節油措施，以提升航機燃油使用效率。	氣候變遷趨趨嚴重，企業碳管理也越趨重要，原節油會議更名為節油減碳委員會，並提升層級，進行碳管理作業。	面對全球暖化危機，各先進國家無不針對溫室氣體進行控管，長榮航空自我盤查溫室氣體排放量，除自我管理也得與全球領先航空公司並駕齊驅。
年份	2014	2015	2016
重要記事	· 發表長榮航空公司溫室氣體自願性減量作為聲明書	· 成立企業安全管理室環境管理組，於企業社會責任委員會下成立永續環境推進小組委員會，原節油減碳委員會併入 · 導入ISO 14001環境管理系統 · 導入ISO 50001能源管理系統 · 發表長榮航空公司環境及能源政策	· 持續運行ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統，強化管理績效。 · 完成2016年度ISO 14064-1溫室氣體排放驗證作業
環保總支出(新台幣千元)	133,098	139,179	149,887
環保支出項目	· 廢棄物清除處理費 · 航空器噪音防制費 · 歐盟碳排放作業費 · 環境及能源管理系統建置與專案研討費用	· 廢棄物清除處理費 · 航空器噪音防制費 · 歐盟碳排放作業費 · 企業風險及永續環境管理學分費 · 環境及能源管理系統建置與專案研討費用	· 廢棄物清除處理費 · 航空器噪音防制費 · 歐盟碳排放作業費 · 碳抵換專案建置費 · 綠電申購費 · 環境及能源管理系統建置與專案研討費用
對長榮航空的效益	依據國際航空運輸協會IATA擬定之業界共同減碳目標，長榮航空發表溫室氣體自願性減量作為聲明，符合業界之期許與認同。	經由管理系統導入，公司完整掌握各種資源之使用，並訂定相關績效指標，持續減少非必要之能源、資源消耗。	2016年所執行之行動計畫，節能率達1.29%，高於國家設定標準1%，有效減少溫室氣體排放及能源耗用，並藉由第三方驗證，再次確認本公司年度溫室氣體排放量，以提升排放數據準確度，並做為未來管理參考依據。

透過環境管理系統全面控管



高階主管宣示



🌿 零違規紀錄

長榮航空南崁園區據點雖非環保列管污水排放源，為降低企業營運對周遭環境的影響，長榮航空仍依照我國環境保護法規規範，每半年進行放流水檢測作業。於ISO 14001環境管理系統中，將園區污水列入監督管制的項目，定期請合格環境檢驗公司進行排放污水的水質檢測作業，確保排放污水符合國內放流水標準；並將相關檢測報告存檔，以備主管機關進行查驗。自公司成立以來，從未發生因污水排放而影響周遭環境，而遭到主管單位開立罰單之事件。

🌿 廢棄物處理

廢棄物管理與減量上，長榮航空南崁園區、台北航空大樓、保稅大樓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，長榮航空從無發生廢棄物或油料嚴重洩漏事件之記錄。長榮航空珍惜自然資源，秉持一貫的源頭減量 (Reduce)、再使用 (Reuse)、回收 (Recycle) 的3R原則，逐步落實廢棄物管理。為深化廢棄物減量的實際作為，藉由ISO 14001環境管理系統導入，透過各項宣導及改善措施，規劃於2018年時進一步將回收率提升1.8% (基準年為2015)，藉此降低廢棄物產生對環境的影響。機上作業廢棄物減量措施包括電子飛行資料包、落實機上垃圾分類、報紙重複閱讀使用；地面作業廢棄物減量措施有加強辦公區域回收設施、員工餐廳報餐控管、舊家具再利用、機票及貨運作業電子化、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。

廢棄物產生與資源回收量 (公斤)

年份	2015	2016	2017目標
一般廢棄物	221,560	237,720	230,000
有害事業廢棄物	47	49	52
資源回收	110,549	142,131	119,571
資源回收率 (%)	33.3%	37.4%	34.2%

註1：數據統計範圍為長榮航空南崁園區。
註2：一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3：有害事業廢棄物皆為醫療廢棄物。
註4：資源回收包含廢照明燈管、紙類、鐵罐類、鋁罐、硬鐵類、寶特瓶、塑膠類與鋁箔包類。

新式垃圾及回收桶強化分類



長榮航空主要之空氣污染物排放源來自於航空器及地面車輛。在地面車輛污染物控制方面，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；針對航空器的排放部分，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，長榮航空依據燃料用量自主進行硫氧化物 (SOx) 及氮氧化物 (NOx) 排放量估算，以便瞭解趨勢，提早因應未來法規可能之變動。

航空器SOx與NOx排放量估算

年份	2013	2014	2015	2016
航空器 SOx總量(噸)	45.521	48.71	50.91	54.50
航空器 NOx總量(噸)	474.55	507.73	530.72	568.09

註1：航空器SOx排放乃利用美國環保署建議之轉換係數 (0.000891 噸/LTO) 進行換算。
註2：航空器NOx排放乃利用美國環保署建議之轉換係數 (0.009288噸/LTO) 進行換算。
註3：LTO：Landing-Take Off Cycle起降循環。

🌿 綠色採購

在營運端的部分，不管在機上服務用品或是辦公室相關物品的採購上，長榮航空根據ISO 14001與ISO 50001管理系統的相關規範進行綠色採購。採購物品除了以環保及節能標章為主要考量，更進而邀請長榮航空之供應商簽署「供應商夥伴永續發展社會責任政策」，期望藉由對供應鏈的影響力，要求供應鏈廠商：落實環境保護與節能減碳、優先在地採購、降低能源不當浪費、進行資源回收再利用、減少廢棄物產生量、遵守環保法令、創造環境永續的經營，藉由以上種種措施，降低營運對資源消耗及環境的衝擊。

4-1-2 環境風險與機會

為因應氣候變遷及極端氣候所造成之影響，長榮航空特別針對作業環境中重大或預期將影響安全的高風險危險因子加以辨識及管控，包含法規、天災與其他類之風險。持續以積極主動及前瞻預測的安全管理方式，預防其可能帶來的危害，並定期審視作業程序，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，長榮航空也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。

🌿 法規類

法規符合是企業社會責任的基礎，長榮航空自成立以來，從無重大違反環境法規之情事；並確實遵守國內外各項環保相關法規，全力配合各地政府相關法規之推行。藉由每季檢視相關法規之更新及參與國內外各項研討會議，確實掌握環保、能源法規之制定及方向，藉此在法規符合的基礎之上，航向更綠的天空，落實環境永續發展。

項目	歐盟碳排放交易機制 (EU ETS)	航空噪音防制	臺灣溫室氣體減量與管理法
法規類風險說明	自2012年起，歐盟已對所有歐盟境內飛航的航空公司採取碳排放管制措施。	國際民航組織 (ICAO) 及美國聯邦航空法規 (FAR) 對航空器出廠時要求需符合第三級噪音值規範及驗證標準，管制各類航空器不得超出所規定之噪音上限值，兼顧環境品質與經濟效益。	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，而階段管制目標則以五年為一階段，若排放量超過核配額度之數量，將處以每公噸超額量碳市場價格三倍，或每公噸新臺幣1500元之罰鍰。
長榮因應與機會	長榮航空已遵循歐盟碳排放交易機制 (EUETS) 之規範，持續依規定監控航空器碳排放資料並提交年度報告，於第三方驗證機構實施資料驗證後確實進行申報，並依相關規定撥繳歐盟碳排放額度。	隨著科技不斷進步，現代飛機所產生的噪音與過去飛機相比，其噪音程度已有大幅的改善，長榮航空於新機引進時致力配合國際民航組織 (ICAO) 及美國聯邦航空法規 (FAR) 對航空器出廠時的噪音值規範及驗證標準，全機隊的噪音標準都已符合ICAO及FAR對航空器噪音要求的第三級規範，目前長榮航空主力機隊A321、A330及777-300ER甚至取得更嚴格、更安靜的第四級規範，除持續引進波音777、空中巴士A321等低噪音之客貨機之外，長榮航空亦將進一步採購波音787-9及787-10客機，全機將採用發動機製造商通用電氣 (GE) 最新型的GEnx發動機，噪音較同類型機種降低60%。除致力於採購新型低噪音客機之外，長榮航空同時遵守各地機場的噪音管制規定及程序，降低飛機起降所產生噪音對機場附近社區的衝擊，以維護當地社區良好的居住品質，並依據「使用國營航空站助航設備及相關設施收費標準」規範，定期繳納於國內各機場起飛航班之噪音費，以作為相關部門噪音防制之用，該費用亦為環保類型費用重大支出。	自2015年起由高階主管及相關部門代表組成之永續環境推進小組委員會，擔任氣候變遷與溫室氣體管理相關議題之研擬、因應與行動計畫推行之最高決策組織。

天災類

項目	颱風與強降雨	冰害與雪災	高溫與乾旱
天災類風險說明	颱風伴隨著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。	冰害與雪災會造成機場關閉，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。	過高的溫度或乾旱，雖不會直接影響航運行為，但其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。
長榮因應與機會	長榮航空除強化飛行員之異常天氣操作訓練，各部門於可預知異常天氣前即啟動相關作業程序，適時進行航機調度或改班，削減因風雨所造成之損失。	時時刻刻關注各地機場之天氣狀況以及全球氣候變化，公司得以提前掌握可能發生之情況並予以排除，減少冰害與雪災之影響。	面對全球氣候異常，長榮航空致力於提供旅客最優質之旅程，針對高溫與乾旱，我們在不影響旅客舒適度下進行最佳的調整。

其他類

項目	能源匱乏	政經情勢	流行疾病
其他類風險說明	能源的使用是營運的基礎，能源匱乏將導致公司無法營運。	全球恐怖攻擊頻傳，間接影響消費者旅行意願；各國不穩定的政治情勢或經濟能力，在在影響長榮航空地區性的營運狀況。	中東呼吸道症候群及茲卡病毒等流行性疾病，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為航空運輸與旅遊業帶來衝擊。
長榮因應與機會	深知能源之珍貴，長榮航空除積極引進高效率與低耗能之飛機，更參與國際會議，了解未來之科技發展是否有可能之替代能源，避免能源匱乏影響營運。	長榮航空除針對各地之安全風險進行分析，對於效益不佳之航班也持續性掌握，必要之減班或變更機型將得以降低營運損失。	除配合各國家之防疫措施，長榮航空針對世界疫情動態亦同步掌握，避免突發疫情影響運行。

4-2氣候變遷責任與因應

隨著大氣中溫室氣體濃度逐漸升高，氣候變遷所衍生的風險衝擊，已經是企業刻不容緩必須面對的課題。2015年的聯合國氣候峰會通過巴黎協議，更是宣告溫室氣體管理議題，將是人類下一個世紀關係生存與經濟成長的主軸。身為地球公民的一份子，並為善盡企業之責任，長榮航空自2011年起即展開各項計畫進行溫室氣體盤查作業，並自2015年起由高階主管及相關部門代表組成之永續環境推進小組委員會，擔任氣候變遷與溫室氣體管理相關議題之研擬、因應與行動計畫推行之最高決策組織。

4-2-1溫室氣體排放管理

溫室氣體減量目標

長榮航空透過永續環境推進小組委員會，除持續關注國內相關法規之規範，以及我國減量目標之進展外，在國際參與上，長榮航空積極參與各項溫室氣體排放減量計畫，更全力支持航空業界共同減碳目標。此外，長榮航空亦參考國際航空運輸協會 (IATA) 提出的四大減碳策略：科技、營運、基礎建設與經濟措施，擬訂相關管理作法。

航空業界共同減碳目標



長榮航空配合IATA共同減碳策略

範疇	項目	作法說明
科技	飛機及發動機新技術引進	引進最新環保節能飛機
	替代燃油	國內尚無供給航空替代燃油，將持續關注研發時程並配合辦理
營運	改善飛航操作程序	修訂飛行員操作標準作業程序
	優化飛航計畫及管理	備降機場選擇、最佳化之飛行計畫、優化航機飛行航路、精進燃油政策
	運航作業管理	航機重量及重心控制、減少APU使用、加強航機維修檢視
基礎建設	機場基礎建設	長榮航空將依主管機關之規定配合執行
	飛航管理	
	空域管理	
	航路結構	
經濟措施	碳交易	因應全球法規及我國國家溫室氣體減量計畫，長榮航空將積極參與執行；另外，已於2016年度進行綠電認購，以促進台灣綠色電力發展
	碳抵換	

溫室氣體盤查

為掌控溫室氣體排放量，雖長榮航空目前不為環保署公告應盤查登錄之排放源，但仍自2011年起自主進行溫室氣體盤查，並完成2016年度ISO 14064-1的溫室氣體排放資料第三方查證作業。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，以便瞭解溫室氣體排放情形及趨勢並提早因應。2017年1月將溫室氣體排放數據交由外部查驗機構查證，藉以提高盤查準確性及可靠性，作為後續改善之基礎。由範疇一與範疇二歷年排放量占比顯示，由於航空運輸產業特性，範疇一達總排放量的99%以上。近五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；2016年之總排放量比2015年增加了7.6%。在航空器的溫室氣體排放強度上，受到機隊擴充燃油使用量增加，但RTK上升幅度較排放總量小的影響，導致排放強度有些微上升。然而，2016年之排放強度僅比2015年增加1.2%，相對於總排放量7.6%的增幅，顯示長榮航空的新機隊燃油效率是有所提升的。

溫室氣體總排放量 (噸 二氧化碳當量)

範疇別	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
航空器 範疇一	4,970,213	5,081,133	5,322,634	5,496,282	5,916,183
非航空器 範疇一	232	275	327	465	841
範疇二	10,156	11,485	11,368	11,355	12,098
總計	4,980,601	5,092,893	5,334,329	5,508,102	5,929,123

註1：溫室氣體盤查邊界為本公司運航大樓、第一訓練大樓、第二訓練大樓、備勤大樓、保稅大樓及台北航空大樓。

註2：航空器之範疇一為航空燃油。

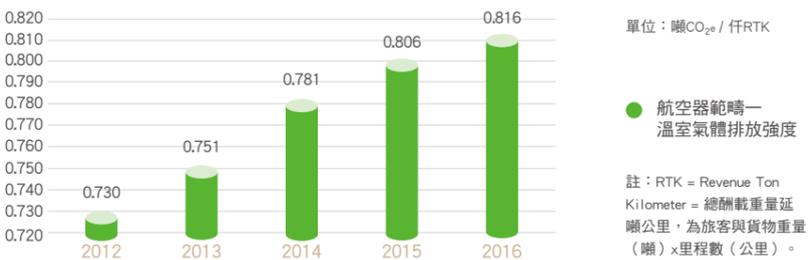
註3：非航空器之範疇一包括公務車輛汽柴油、天然氣、緊急發電機測試用柴油。

註4：2012-2015年因冷煤使用、滅火器、化糞池及鍋爐用油之溫室氣體排放量，因不具顯著性而排除。

註5：配合2016年度溫室氣體排放執行ISO 14064驗證，重新計算2012-2015年之排放資料

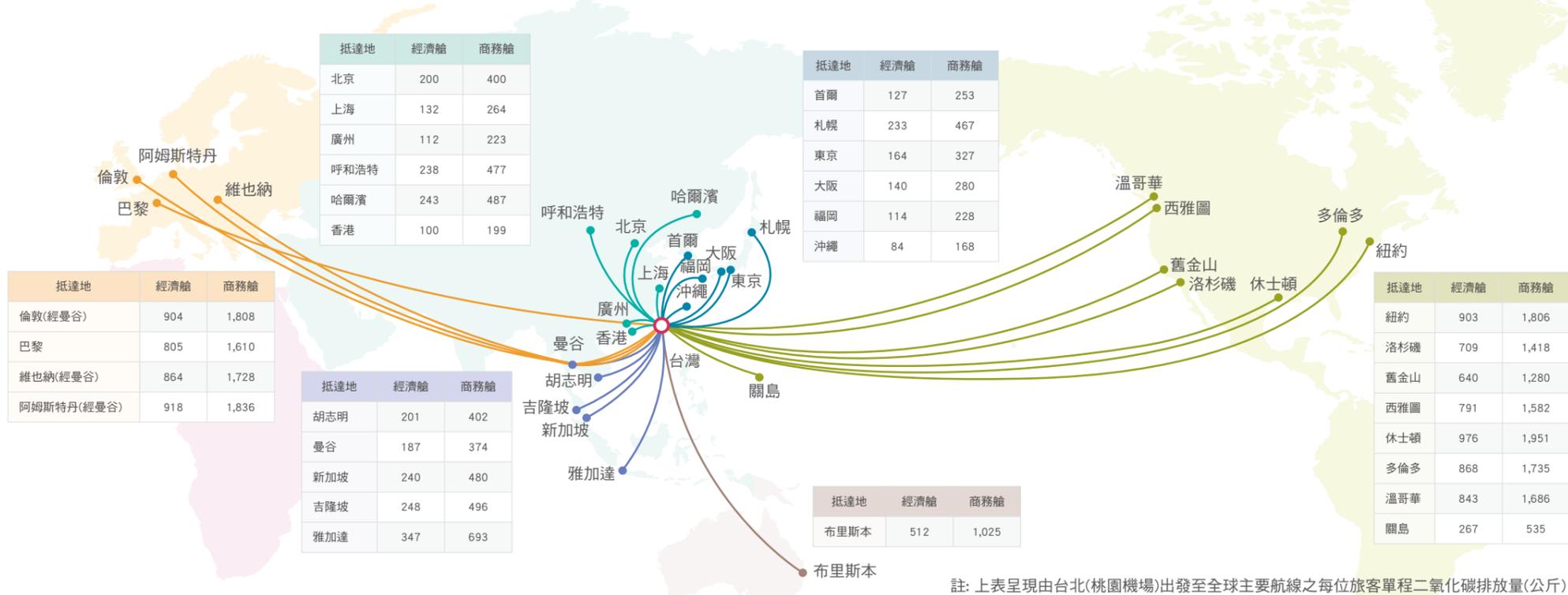
註6：範疇二為外購電力，排放係數為0.532 (2012)、0.522 (2013)、0.521 (2014)、0.528 (2015、2016) 公斤二氧化碳當量/度。

航空器溫室氣體排放強度



碳足跡宣告

根據聯合國跨政府氣候變遷小組（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）所做的評估報告，全球約有2%的人為二氧化碳排放量由航空業產生。為善盡地球公民的義務，長榮航空利用長期監控的航行數據，配合國際民航組織（ICAO）及國際航空運輸協會（IATA）建議之碳排放計算方法，進行長榮航空由桃園機場出發之全球主要航線碳足跡自我宣告。期望透過此舉，提升社會大眾對綠色運輸的意識，為航向更綠的未來盡最大心力。



4-2-2 能資源節約措施與績效

能資源使用

航空器用油為長榮航空最大宗之能源使用，其次為地勤作業之用電與交通運輸油料。於臺灣營運據點所需用水主要由自來水公司供應，南崁園區有使用少量回收水（雨水及冷凝水回收）。在各辦公大樓採購廚衛設備上，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。2015年配合導入環境管理系統ISO 14001，在原有的雨水回收系統基礎上，新增冷凝水回收系統，以增加水資源再利用的效率。

能資源總使用量

能資源	單位	2012	2013	2014	2015	2016
航空器用油	USG，加侖	518,668,290	530,243,424	555,445,348	573,566,500	617,385,422
	百萬焦耳	65,717,818,382	67,184,444,680	70,377,652,162	72,673,691,073	78,225,763,589
汽油	公升	60,707	60,308	69,835	77,477	77,859
	百萬焦耳	1,981,176	1,968,168	2,279,067	2,528,473	2,540,939
柴油	公升	33,630	50,258	48,058	35,020	45,434
	百萬焦耳	1,181,952	1,766,348	1,478,144	1,230,786	1,596,815
天然氣	立方米	-	-	27,345	100,825	109,862
	百萬焦耳	-	-	915,292	3,374,814	3,677,301
電力	度	19,090,969	22,001,860	21,828,636	21,505,454	23,065,142
	百萬焦耳	68,693,888	79,167,973	78,542,768	77,381,785	82,993,917
自來水	立方米	192,249	162,108	145,107	142,767	159,263
水資源回收	立方米	-	-	-	2,213	4,600

註1：2012與2013年並無使用天然氣。

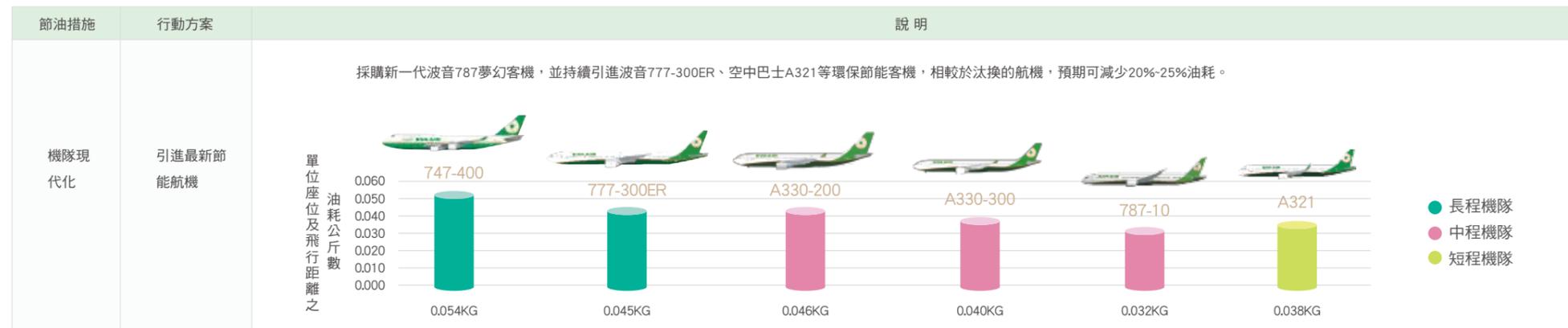
註2：水資源回收包含雨水與冷凝水。

註3：由於航線拓展及營業規模提升，各項能資源使用有逐年上升之趨勢。

航機用油監控與節油

航空運輸產業主要能源使用來自航機用油，因此針對航機用油進行監控為長榮航空至關重要的工作項目。由歷年營業航班用油情形可瞭解，隨航線拓展及營業規模提升，航班用油亦逐漸增加，因應與日俱增的機隊規模，長榮航空已積極擬定各項節油計畫及採購最新節能航機。長榮航空於航空器的各項節油措施，由「永續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、航行運作、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。透過節油措施的推行，2016年長榮航空的總油料節省量為17,016.9噸，換算成CO₂e之減排量為53,603噸。

飛航節油措施



節油措施	行動方案	說明
航機減重	侍應品減重	採用新型及材質較輕之餐車及餐具，減輕航機載重負荷。
	裝載水量調整	依航路特性及實際搭機旅客人數，調整機上用水量裝載。
	新型行李貨櫃	採用新型及材質較輕之行李貨櫃，汰換較重之舊型款式。
	電子飛行資料包	將機上紙本手冊以電子式手冊（電子飛行資料包-EFB）取代。
航行運作	最佳化之飛行計畫	根據最佳化的航路與空層選定及精確掌握航機起飛重量，演算出最經濟的載油量，進而降低油耗及溫室氣體排放。
	飛航操作程序之調整	參考航機原製造廠商建議的各項節油方案以及作法，修訂飛行員操作標準作業程序。
	優化航機飛行航路	定期檢視最新公告航路資訊，選擇最佳的飛行航路，提昇飛行效率。
	航機性能及用油監控	定期追蹤每架航機性能趨勢以及監控各航線用油狀況，依實際情況調整油量計算因子，避免額外油量裝載。
	備降機場的選取	適時評估各個目的地附近機場的最新資訊，選擇較近及場站設備符合起降標準的機場作為備降之用，減少燃油裝載及碳排放。
航機重量控制	製作飛行計劃前要求作業部門提供準確的旅客人數以及貨物重量訊息，以精確計算航機重量和所需裝載的油量。	
航機重心控制	建立完善的旅客劃位及行李貨物裝載程序，提供最理想的航機重心位置，提昇燃油使用效率。	

節油措施	行動方案	說明
航行運作	減少航機輔助動力系統（APU）的使用	航機於地面作業時，利用場站設備提供航機所需之電源及空調，減少航機輔助動力系統的使用，除了降低溫室氣體排放外，亦可有效降低作業機坪上之噪音污染。
	燃油政策精進	遵循最新法規，並藉由系統分析燃油裝載及使用狀況，適時調整燃油政策，提高使用效率。
航機維修	加強航機維修作業檢視	航機飛行前檢查或是定期維修時，加強注意航機狀況，以確保航機外形及性能保持在最佳狀態。
	航機定期清洗	定期清洗航機及發動機，以增進發動機效能並降低機身阻力，進而提升燃油效率。
	節油維修	監控各航機依最低裝備需求手冊（MEL）放飛情況，將會增加油量的項目列為優先修復對象，以降低額外油量的攜帶與消耗。



主要飛航節油績效

項目 / 年度	單位	2013	2014	2015	2016	2017目標
彈性調整裝載水量	噸	1,087.9	1,368.1	1,238.1	854.0	840.3
燃油政策精進方案	噸	未量化	771.1	792.9	829.9	816.6
備降機場選取方案	噸	1,698.7	1,310.7	1,517.9	2,219.9	2,247.6
新型行李貨櫃方案	噸	未量化	406.1	2,772.0	2,938.4	3,080.6
最佳化之飛行計畫	噸	5,283.6	5,237.4	6,500.0	6,975.0	7,312.6
減少輔助動力(APU)的使用	噸	1,373.2	3,635.7	2,971.8	3,094.3	3,044.5
電子飛行資料包方案	噸	25.1	30.9	36.3	54.1	52.1
優化飛行航路 (以鹽城為例)	噸	未量化	70.3	97.9	51.3	43.7
節省油料總計	噸 百萬焦耳	9,468.5 397,102,497	12,830.3 538,094,119	15,926.9 667,963,432	17,016.9 713,677,309	17,437.9 731,333,765
減少CO ₂ 排放	噸 CO ₂ e	29,825	40,415	50,169	53,603	54,929



註1：減少排放量之計算基準為航空燃油1噸 = 3.15噸 二氧化碳當量。
（排放係數來源：IPCC Find EF網http://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/EFDB/find_ef.php）。

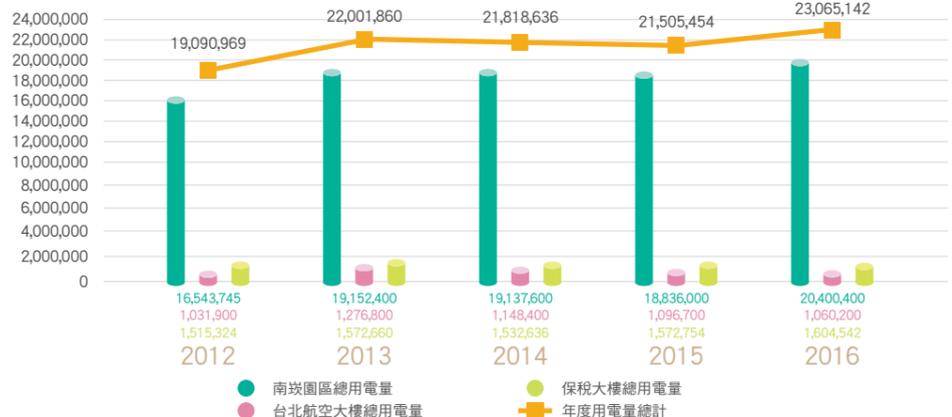
註2：航機減重相關的節油績效項目，是以航班實際油耗/起飛重，求得單位重量之耗油量後計算效益。

4-2-3地勤用電

🌱 監控與節電

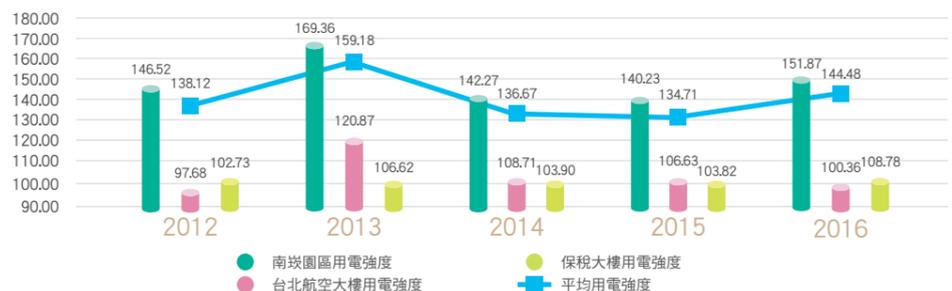
長榮航空為進行節能減碳措施，對於臺灣營運據點（南崁園區、台北航空大樓、保稅大樓）用電量進行監控，以作為各項節能方案推行成效確認。由近三年臺灣營運據點用電量監控顯示，推動之多項節能改善方案後用電量已有逐步降低之趨勢。長榮航空除了致力於航空器的各項節能減碳措施，更持續推行地面作業節能運動，2016年整體用電強度（Energy Usage Intensity, EUI）為144.48 kWh/m²，相較經濟部能源局公告之建築用戶用電參考指標：辦公大樓之年用電強度參考值186.2 kWh/m²，強度低於參考指標22.4%。近兩年之主要節電措施為用電設備之汰換，2015與2016年累計節電量為592,256度，相當於減少312,711公斤CO₂e的排放。

主要據點用電量（度）



註：配合公司近年機隊擴充，聘雇員工、相關訓練量亦隨之增加，造成用電量上升。

主要據點用電強度（EUI 單位: kWh/m²）



註：配合公司近年機隊擴充，在原有資源（樓地板面積）不變之下，聘雇員工、相關訓練量增加，造成用電強度上升。



主要節電措施與績效

	改善方式	年度節電量(度)		累計溫室氣體減排量 (公斤 二氧化碳當量)
		2015	2016	
照明設備	LED照明取代傳統之日光燈管	199,022	97,937	156,794
空調主機	加強主機操作管理、控制冰水主機出水溫度	53,648	240,890	155,516
視聽設備	汰換更新	-	759	401
總計		252,670	339,586	312,711

註1：範疇二為外購電力，排放係數為0.528（2015、2016）公斤 二氧化碳當量/度。
註2：空調節能成效係參考空調主機能源基線估算之結果。
註3：照明節能成效係更換燈具耗能估算。

🌱 綠電申購

全球氣候變遷現象日益嚴重，2015年聯合國氣候峰會所達成的巴黎氣候協議，都在在顯示發展綠色能源已是必然的趨勢。為協助國內推動再生能源之發展，減低人類活動對自然環境之衝擊，進而達到永續經營之目標，長榮航空於ISO 14001/ISO 50001/TOSHMS授證儀式上公開宣示購買綠色電力250萬度，並於2016年1月與台灣電力公司完成2016年度綠電認購作業，期望藉此降低產品碳足跡，帶動國內企業響應綠電認購，促進臺灣綠色電力發展，更希望能凝結使用綠電的環保意識，並間接影響國際航空產業之環保作為。



05 社會和諧共融

Community Engagement



長榮航空秉持著回饋社會的理念，運用航空運輸業之特性，長期推展飛航安全教育理念，並與兩岸三地交流，增進飛安水準，同時以自身之資源，進行捐款救助、贊助機票以及國際運送，並以觀光推廣的角度，將臺灣的特色與文化向外推展；在藝文部份也不落人後，邀請海外藝文表演團體來台演出，以及贊助各類體育選手出國比賽，讓更多臺灣之光發揚光大。我們將持續抱著社會回饋與共融的精神，帶動社會正向發展，邁向更好的未來。



◎ 章節亮點

8,373萬元



2016年贊助社會公益金額

2016年贊助之所有社會公益金額高達新台幣8,373萬，包含慈善公益捐款、體育賽事贊助以及地方回饋，透過多元的管道，讓資源有效地幫助更多需要的人。

2.41%



2016年度社會公益捐獻

2016年度社會公益現金捐贈占淨利比為2.41%。

5-1 推廣安全教育

“安全”一直是長榮航空的核心價值，為了能將每一位旅客平安地送達目的地，除了對內部同仁持續實施訓練教育，以確保每位同仁具備「危害確認及風險管理」的觀念外，長榮航空更體認到身為航空界的一份子，社會教育的重要性，因此積極參與推廣社會教育，藉由本身之資源，提供相關協助，期許為提升社會教育盡一份心力。

推廣教育投入

項目	2015年	2016年	註
人數（人）	60	39	
時數（小時）	717	828	
經費（新台幣萬元）	194	95	成大學生每年使用模擬機各4小時(USD2,400，約NTD72,000)，未列入歷年總經費

5-1-1 產學合作計畫

☀ 成功大學

長榮航空擁有優良的企業文化與豐富的教學資源，成功大學自2013年起開設航空專業學程「民航工程學程」，與長榮航空以建教合作的方式深化專業教育，期許培育高素質的航空工程人才。2016年已開辦第四屆，由長榮航空派遣航行、飛安及維修之資深專業人員，至成功大學授課270小時，並提供學生寒暑假至長榮航太及長榮航空航行本部進行496小時的實習，2016年總投入課程時數共766小時及師資15人。

民航工程學程

課程類型	教學重點
飛機次系統與運作	瞭解航機基本系統
基礎飛行	傳授飛行的相關基礎知識，具備製作初步飛行計劃的能力，及安排實際體驗操作初級模擬飛行器
飛航安全管理	從個體及總體的角度來了解飛航安全的理論與應用

成功大學民航工程學程

項目	2015年	2016年
師資投入（人）	13	15
開課時數（小時）	612	766

為鼓勵優秀學生，長榮航空每年除提供高額獎學金，並承諾優先錄用通過「民航工程學程」之學生進入長榮航空任職，至今已有7位畢業生成為長榮航空及長榮航太之員工。成大航太研究所袁曉峰博士更帶領研究團隊與長榮航空簽訂「使用飛航紀錄器合作開發案」，期望藉由學界的理論基礎及長榮航空的實務經驗，找出有節油潛力的項目，以精進提升飛航作業效率。

☀ 中國民航大學

為促進兩岸航空管制及維修事項交流，長榮航空自2006年即與中國民航大學簽訂合作協議，每年定期由中國民航大學派遣師生來臺灣進行交流，針對維修、飛安、簽派、運航等專業進行更進階的兩岸交流。2016年中國民航大學派遣空管學院師生實習3週，除至長榮航空航行管制部觀摩航機簽派作業、至航行管理部學習特殊運航作業外，亦至企業安全管理室學習安全管理理念；2012年至2016年至長榮參訪之師生共計120人次。



5-1-2 安全研討會

美國聯邦航空管理局(FAA)委託世界飛安基金會於全球舉辦各地GSIP(Global Safety Information Project)研討會，其中亞洲區場次於6月21-22假長榮航空舉行。GSIP不僅是安全資訊收集的平台，對風險管理亦有相當助益。本次研討會由長榮航空及財團法人中華民國臺灣飛行安全基金會共同舉辦，並邀請民航局、飛航安全調查委員會、交通部運研所及國籍航空公司共同參與。

安全研討會

項目	2012年	2013年	2014年	2014年	2015年	2016年
研討會名稱	中國航管現況及未來發展研討會	無	ALAR (Approach & Landing Accident Reduction) - Safety's Biggest Challenge	中國空中交通管制(ATC)現況及未來發展研討會	飛行安全訓練作業交流研討會	GSIP Seminar
參加單位	航空產、官界		航空產、官界	航空產、官界	航空產、官界	航空產、官界
參與人數（人）	87		150	65	26	107



5-1-3 贊助國際小學堂

長榮航空為響應媒體推廣優質專欄，已經連續五年均贊助聯合報的「國際小學堂」專欄，除了贊助刊登費用外，同時也提供亞洲經濟艙機票作為專欄有獎徵答之用；該專欄以深入淺出解讀國際萬象，每兩週揭露一次，希望藉此開拓讀者全球視野。五年來已贊助250萬元與15張機票，間接提升品牌形象及見報率。

5-2 慈善回饋

5-2-1 慈善公益

秉持著回饋社會的精神，長榮航空與張榮發基金會通力合作，將資源提供給最需要的弱勢團體，讓愛心觸角延伸至臺灣各地；同時，我們也相當關懷社會上需要救助的對象，協助相關的急難救助，並透過災後重建活動及公益捐助，期望喚起更多資源投入慈善公益，創造充滿溫度的社會。

2014~2016年社會公益統計表

項目 年份	現金(新台幣元)	免費機票(張)	優惠機票(張)	其他(實物捐贈、投入人力時間等)			效益
	2016年	2016年	2016年	2014年	2015年	2016年	
慈善公益	6,240萬	0	0	19萬件餐具(價值約650萬) 4,300罐果汁(價值約30萬)	497件家具(價值約49萬) 162台iPad(價值約162萬) 5部熱顯像儀(價值約200萬)	290件家具(價值約32萬)	提供資源給最需要的弱勢團體，藉由急難救助及反映社會問題，喚起更多人投入慈善公益。
體育賽事	210萬	155	162(單程)	無	無	無	台灣有許多優異的運動選手，長榮航空在體育賽事上也盡心盡力，贊助選手們踏上國際舞台，為國爭光。
地方回饋	1,923萬	80	25			台東裝置藝術場勘、設置及舉辦發表會(裝置藝術約98萬)	長榮航空關懷台灣從不間斷，藉由回饋地方及融合當地居民生活，產生密不可分的關係。另外，長榮航空也贊助地方觀光單位遠赴海外舉辦旅遊推介會，讓國際社會更認識台灣、更想來台灣觀光。
藝文活動	0	210	0	無	無	無	長榮航空長年來推廣藝文活動，邀請國外優質藝文團體來台演出，提升國人藝文涵養，促進國內外文化交流。
總計	8,373萬	445	187	680萬	411萬	130萬	

註：2016年度社會公益現金捐贈占淨利比為2.41%

2016年長榮航空基於資源再利用精神，透過張榮發基金會媒合，提供壁櫃、衣櫥、電視櫃、床頭櫃、床墊、茶几、書桌、抽油煙機等二手家具共290件，贈與十數個公益團體與張榮發基金會扶助之家庭。以愛物惜物的精神，將可再利用的物資，小至機上碗盤器皿，大至桌椅家具，透過張榮發基金會專業的慈善服務，捐給需要幫助的家庭，讓資源循環再利用，並能進一部改善居家生活及學習設備水準。

☀ 北區兒童之家電影欣賞

長榮航空關懷無依孩童，與蘆竹分局警友辦事處合辦電影欣賞活動，提供志工及交通車等資源，帶領「北區兒童之家」的孩童到台茂購物中心欣賞電影，度過快樂且溫馨的一天。

5-2-2贊助張榮發基金會

「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，長榮航空秉持取之於社會，用之於社會的精神，每年依公司營利狀況，撥款捐贈予張榮發基金會。2016年贊助之金額為新台幣3,240萬用於「財團法人張榮發基金會」之文教公益活動推廣，透過提供清寒學生助學金及捐贈書籍，幫助家境清寒的青年學子完成學業；經營交響樂團，全方位培養屬於臺灣的音樂人才，並到全球各地進行表演，將臺灣藝術文化傳播到世界各地；並建置長榮海事博物館，推廣海事教育等，發揮基金會多元化的社會服務功能，實現回饋社會的宏願。

另外也捐贈新台幣3,000萬予「財團法人張榮發慈善基金會」，由基金會派員查訪全臺灣各個角落，用心發現需要幫助的民眾，提供在地及時的救助與關懷，專注於急難救助、醫療補助、災害救助及喪葬補助等社會工作，透過專業的慈善服務，有效進入資源匱乏的地方，幫助弱勢團體，讓社會多一分溫暖與幸福。

5-3地方回饋

長榮航空長年關懷臺灣這片土地，秉持回饋地方的精神，藉由綠化辦公大樓周邊環境或是社區活動參與，融入當地居民生活，加強社區關係連結，長榮航空於2016年在台灣各地贊助協辦多項活動，例如《新北市歡樂耶誕城》、《2016台灣燈會在桃園》、《屏東彩稻生活節》及台東舉辦的《臺灣熱氣球嘉年華》和《池上秋收稻穗藝術節》。此外，為了讓國外旅客認識臺灣這片熱情又美麗的土地，長榮航空透過國際藝文活動交流、結合地方觀光單位遠赴海外舉辦旅遊推介會，推展地方特色觀光，讓更多的人看見臺灣的美好。

5-3-1敦親睦鄰

☀ 認養高速公路邊坡（地號504）

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，每年均會提撥預算進行邊坡美化工程，2016年續約3年至2019年底，養護櫻花、扶桑、美人樹、阿勃勒等開花植物；蒲葵、中東海棗等棕櫚科大常綠喬木及綠茵草皮。四季花卉綻放，美化了周邊環境，也提供往來路人良好的道路景觀。

5-3-2推廣地方觀光

☀ 推廣台灣觀光

長榮航空長期與各縣市觀光單位合作，共同前往海外推廣臺灣觀光，2016年台北市觀光傳播局及新北市政府觀光旅遊局以推廣大陸和東北亞地區民眾來台為目標，前往日本、韓國、大陸舉辦觀光展覽及旅遊推介會。

☀ 2016新北市歡樂耶誕城

長榮航空贊助新北市觀光旅遊局舉辦之《2016新北市歡樂耶誕城》，新北市政府自2010年起開始舉辦這個年度重要盛會，歷年皆吸引百萬造訪人次，2016年特別邀請新加坡國際光雕團隊，首次在新北市府大樓打造投影光雕秀，吸引約超過四百萬人參觀，成功藉由節慶特色，行銷新北市的觀光，並為民眾帶來暖暖的耶誕節慶氣息。

☀ 捐贈已淘汰機艙座椅

長榮航空持續提升服務品質，更新機內硬體設備，為能妥善運用淘汰之機艙座椅，2016年共捐贈160組經濟艙座椅及90組菁英艙座椅，供國內13所學校教學使用，透過模擬機艙環境，讓學生學習專業航空實務。

☀ 屏東彩稻生活節

屏東縣政府為推展屏東觀光及農業，邀請長榮集團共同舉辦《2016屏東彩稻生活節》，將屏東在地特色推銷至國際舞台；長榮集團此次為海空一同參與，將海運貨櫃幻化為藝術觀景台，航空的親善大使小飛機機器人"Bravo Romeo"則成為彩稻田裡最吸睛的圖像，讓在地農產品能夠一同從台灣出發，向世界說嗨！

☀ 2016台灣燈會在桃園

長榮航空、長榮海運、長榮國際儲運三家公司共同以「長榮集團」名義，贊助2016年台灣燈會，此為26年來首次在桃園市舉辦；桃園市府邀集在地各大企業及資源，在青埔高鐵站打造六大主題的國際級燈藝盛會。長榮集團特別設計「EVERGREEN LAND」歡樂風格大型燈飾，讓賞燈的民眾彷彿踏進充滿異國風情的神秘國度，體驗不同的國家風情。



5-4 看見台東之美



● 台東熱氣球活動

為了推展臺灣地方特色觀光產業，長榮航空2016年持續贊助台東熱氣球活動，並另外擴大贊助範圍，獨家冠名贊助首度舉辦的國際熱氣球邀請賽，邀請世界各地熱氣球好手來台一同較勁，從高空觀賞台東山脈溪谷、農田原野及水塘湖泊之美，將臺灣美景推向國際。展望2017年，長榮航空也將規劃持續贊助上述活動，讓台灣具有地方特色的觀光活動，繼續在國際間推廣。

● 台東奉茶樹及認購池上米

長榮航空自2013年推出「I SEE YOU」廣告，讓台東伯朗大道上的奉茶樹一夕成名，成為民眾前往台東必訪的景點之一。期間內因颱風肆虐，2014年遭強風吹倒，長榮航空得知訊息後，隨即尋求日本樹醫師來台救治「奉茶樹」後YouTube，2015年持續邀請關注奉茶樹之復原狀況，尋找廠商製作樹穴蓋，用以保護樹根免於民眾踩踏造成傷害，並再次安排相同日本專業團隊來台親赴台東診斷，奉茶樹逐漸恢復原本容貌後，為了延續這份真情與美好，長榮航空於2016年邀請當代藝術家楊茂林老師設計全新奉茶樹銅雕藝術品「休憩中的思維」，形塑長榮航空「I SEE YOU」廣告的永恆場景，讓充滿療癒的創作，陪伴旅人展開幸福的旅程。期盼透過藝術創作與在地美景的對話，讓旅人在此沉澱心靈、放鬆紓壓，為池上帶來另一個旅遊的新契機。

長榮航空2013年開始認養奉茶樹下的奉茶活動，至2016年已屆滿三年，每周六、日及國定假日上午和下午兩個時段都有提供奉茶服務。2017年亦將延續下去，讓來訪的民眾感受到台灣最道地的人情味。

為了能讓台灣精品米陪襯機上佳餚，長榮航空秉持在地關懷的精神，自2015年起，每年特別和池上鄉農會認購7,200公斤的池上得獎稻作「特等米」，並且帶上飛機讓全球旅客品嚐香Q有黏性、純淨甘甜的池上米滋味。長榮航空除了把池上米的介紹放進機上菜單，也在2015年9月號機上雜誌enVoyage刊出中英文的池上米深度專題，介紹池上農民與自然共生、推出專業認證制度，成就台灣精品稻米的故事。讓旅客在品嚐池上米的同時，也能進一步了解台灣農民守護土地、培植好米的用心。時至今日，池上米的美味仍隨著長榮航空班機飛往全世界，真正拓展池上米於國際間的能見度，展現本公司企業社會責任的精神。

● 池上秋收稻穗藝術節

長榮航空對於地方藝術文化推廣一向不餘遺力，2014年開始贊助每年舉辦的「池上秋收稻穗藝術節」，2016年持續贊助，希望能將臺灣美景推上國際舞台。此活動以池上稻田為舞台，邀請知名團體或藝人從事公益性表演，結合池上、台東縣政府及民間的力量共同宣傳池上之美，其收入將全數捐作公益。池上秋收稻穗藝術節不只是一場活動，而是以培育在地人為目標，以及創造青年返鄉動力，活絡地方經濟與活力。

池上 秋收 稻穗 藝術節



5-5藝文活動

5-5-1支持音樂活動

長榮航空長年推廣藝文活動，持續邀請國外優質藝文團體來台演出，或是運載世界名畫來台展出，讓國內民眾不用出國，就能享受世界級的藝術饗宴，提升國人藝術文化涵養，促進國內外文化交流，增進國際視野。

文化界每年邀請世界知名音樂藝術團體來台演出，長榮航空也共襄盛舉，以提供優惠機票及行李超額之方式贊助，減輕主辦單位經費負擔，增加在臺灣舉辦優質藝文活動的意願。

☀ 羅密歐與茱麗葉

《羅密歐與茱麗葉》為眾所皆知的法國知名音樂劇，聯合報特別於2016年引進台灣，並邀請長榮航空贊助協辦，讓台灣民眾不出國就能欣賞到法國史上製作規模最大的世界級音樂劇。

5-5-2推廣優良影視媒體

優良的影視媒體作品需要大量人力及經費製作，長榮航空以贊助現金、提供優惠機票及載貨服務方式，持續贊助臺灣電影電視節目製作，並協助舉辦音樂或電影頒獎典禮，鼓勵創作更多有深度及內涵之作品，希望好作品能給社會帶來更多正面的影響。

☀ 第53屆金馬獎頒獎典禮

長榮航空對於臺灣的電影產業發展相當重視，已經持續超過十年贊助金馬獎頒獎典禮，希望藉此鼓勵電影人持續創作，提升臺灣電影文化。

☀ 第51屆廣播金鐘獎頒獎典禮

為鼓勵優質的廣播電視節目服務群眾，長榮航空贊助中國電視公司主辦2016年度廣播金鐘獎頒獎典禮。

☀ 第27屆金曲獎頒獎典禮

為鼓勵歌手藝人創作，長榮航空贊助臺灣電視公司主辦2016年度金曲獎頒獎典禮。

☀ 法式音樂劇-巨星音樂會

2016年長榮航空贊助聯合報主辦之《法式音樂劇-巨星音樂會》，集結來自《鐘樓怪人》、《羅密歐與茱麗葉》之六位主要巨星，演唱最具代表的精選法文曲目及法國故事音樂劇歌曲，讓台灣民眾沉靜在濃濃的法式風情中。

☀ 吉卜力動畫世界特展

2016年贊助聯合報主辦之《吉卜力動畫世界特展》，分別在台北、台中及高雄展出吉卜力工作室所出品的九大經典動畫場景，搭配宮崎駿老師的珍貴手稿、縮小模型、設計圖等等介紹，重現吉卜力的幻想世界。

☀ 2016世界音樂節

長榮航空贊助風潮音樂在台北大佳河濱公園舉辦《2016世界音樂節》，除了邀請知名歌手參加演出，現場也舉辦音樂工作坊、國際講座及創意市集等各式活動，堪稱為國內音樂圈的盛事之一。

5-6體育賽事

長榮航空長期支持體育活動，贊助臺灣體育好手出國比賽，提供機票減輕選手參賽負擔，增加出國比賽機會，在世界體育賽事爭取獎項，成為臺灣體壇榮耀。為促進臺灣體育發展，長榮航空也資助各項體育運動賽事，希望藉此拋磚引玉，引起更多國人關心體育活動。

5-6-1挹注臺灣體育發展

☀ 贊助羽球新秀戴資穎

戴資穎15歲即開始進軍國際賽事，在2011年，贏得台灣羽球排名賽，成為台灣羽球史上最年輕的「球后」，近幾年來也持續在國際體壇上發光發熱，表現十分亮眼。自2015年起，長榮航空提供機票，贊助戴資穎出國比賽及訓練使用。2016年持續提供贊助，期望台灣選手有優秀的比賽成績。



☀ 贊助高爾夫選手

長榮航空每年贊助多位運動選手前往世界各地參賽，高爾夫好手潘政琮正是長榮航空贊助之選手之一，2014年潘政琮已三度以業餘身份資格，打入職業高爾夫大滿貫賽，近年來在國際賽事上都有亮眼的表現。

5-6-2贊助體育賽事

體育賽事舉辦有助於選手累積比賽經驗，也能拓展臺灣體育知名度，長榮航空每年贊助各種類型的體育賽事，期望藉此提升國人對各類運動的關注度，打造健康的體育環境，以培育更多優秀的臺灣運動選手。

☀ 2016台北海碩國際女子網球挑戰賽

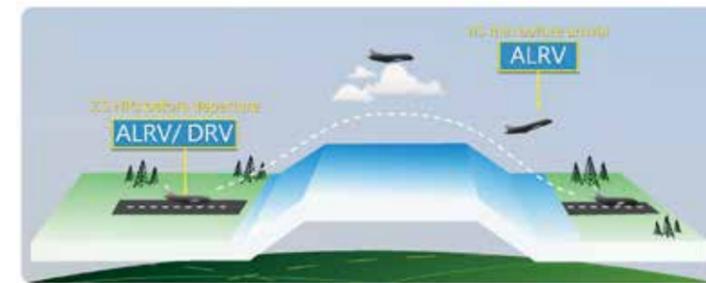
長榮航空自2013年起連續三年贊助此賽事，列名為唯一指定航空公司，《台北海碩國際女子網球挑戰賽》為台灣年度重要WTA等級的國際性網球賽事，深獲球迷與國際職業網球選手重視。

5-7業界回饋

長榮航空自2005年與美國海軍實驗室合作開發飛航作業風險評估系統(Flight Operations Risk Assessment System, FORAS)，利用即時的氣象資料、組員經驗、機場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。本公司亦因此系統於安全風險管理的效益，獲頒2007年世界飛安基金會「卓越飛安管理」獎。

長榮航空在歷次的飛安相關會議上提出FORAS的概念，並分享自身的實作經驗，深受業界關注。鑒於此系統已趨成熟，並秉持回饋業界的長榮精神，本公司計畫將投入多年資源開發的FORAS推廣至全球航空界，並於2016年與世界飛安基金會合作，自2017年起以非商業化的方式推廣，讓更多航空公司運用本系統強化其飛航風險管理能力、提升飛航安全。目前預計於2017年11月舉辦說明研討會，並自2018年陸續推展FORAS，長榮航空將協助參與本計畫之航空公司建置FORAS系統並實施相關訓練。

FORAS 風險評估 時機示意圖



☀ 贊助網壇選手

自2008年起就開始以提供機票及贊助現金之方式，贊助詹詠然、詹皓晴兩位網球國手，並每年持續贊助網壇新秀，包含自2012年贊助網球選球徐埜雯，自2015年起新增贊助網壇新秀盧彥勳，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，並透過運動選手優異的表現，提高臺灣在世界的能見度，藉由運動行銷臺灣。

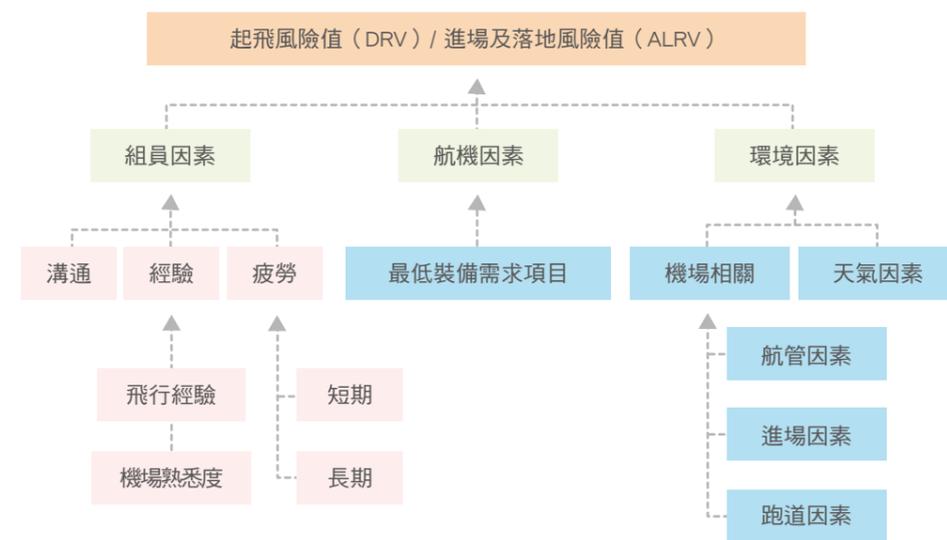
☀ 2016富邦LPGA台灣錦標賽

《2016年富邦LPGA台灣錦標賽》為台灣年度重要高爾夫球賽事，由富邦金控冠名贊助，並邀請長榮航空擔任指定航空公司，贊助國外知名球員來台參賽，一起為台灣高球運動發展努力。

☀ ICRT BIKE DAY

自行車現為國人蔚為風行的運動，長榮航空參與此活動，除了鼓勵民眾參與運動，並以實際行動，響應愛護地球，推動節能減碳。

FORAS參數結構示意圖



06 重大性分析

Materiality Analysis



重大性分析

長榮航空之重大性分析共分為五大步驟，並於本章各節詳細說明執行內容。



6-1 蒐集永續議題 - 步驟一

長榮航空在進行報告書永續議題蒐集上，主要乃參考國際上相關準則與規範，包括GRI (Global Reporting Initiative)、UNGC (United Nations Global Compact)、SDGs (Sustainable Development Goals) 以及ISO 26000。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，也同步考量國際利害關係人對於航空業之重要關注面向，並加入CSR委員於專業領域之建議，彙整成33項之長榮航空永續議題。



6-2 鑑別利害關係人與溝通 - 步驟二

決定長榮航空之永續議題之後，進行企業社會責任報告書之重大性分析的關鍵步驟，即是決定欲溝通之主要利害關係人。長榮航空透過AA1000SES: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)，總共從11個相關之利害關係人類別中，鑑別出7個主要的利害關係人，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。針對此7大利害關係人，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之成效，來同時達到滿足利害關係人期望與促使公司不斷改進之目的。

主要利害關係人之溝通管道

利害關係人種類	e-mail或網頁連結	權責單位
顧客	http://www.evair.com/zh-tw/contact-us-and-help/contact-us/	客服管理部
員工	evapsn@evair.com	人事室
旅行社或經銷商	laurenceyang@evair.com	客運營業本部
媒體記者	larrylai@evair.com	公共事務室
股東	http://stock.evergreen.com.tw/servlet/WUF1_ControllerServlet.do?lang=zh-TW&menu=WFT1&func=FAQ&action=VIEW_INDEX (連結網站後點選股東問答進入股務信箱)	股務部
供應商或承攬商	https://myb2b.evair.com/smasb2b/default.aspx	服務品本部服務品部
檢舉信箱	evapsn@evair.com	人事室
政府	由各單位主動與相關政府部門進行溝通	

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
旅客 	增加營收	環保產品	問卷調查 (E-survey)	即時	顧客於環保產品之期望	機上服務用品的提供是否顧客期望，並藉以改進以增加認同。
		意見能獲妥善處理，並維護其權益。	官網顧客意見回饋、電話、書面信件、臨櫃反映、線上顧客滿意度問卷	即時	依旅客意見進行調查並後續回應旅客；如有作業缺失即時改善。定期檢視滿意度達成狀況，針對滿意度未達目標值之服務項目，由權責單位提報改善說明。	增加營收
		提升服務品質	顧客滿意度調查	即時	依旅客意見進行調查並回覆相關單位；如有作業缺失則請作業單位進行改善。定期檢視滿意度達成狀況，如未達目標值之單位，由督導作業部門改善。	增加營收
	增加免稅商品營收	提升商品滿意度	客服信箱、客服專線	即時	提供商品諮詢、退換貨服務，保障顧客權益及縮短處理時間。	增加營收
	增加營收	提升商品滿意度	客服信箱、客服專線	即時	反映商品滿意度，提供商品諮詢、退換貨服務，保障顧客權益及縮短處理時間。	增加營收
	增加營收	提供高品質之機上服務	顧客意見調查系統、事務長通報系統、顧客服務系統	不定期	評估乘客意見、調整餐點內容與口味以及服務用品提供	提升顧客滿意度分數
會員 	會員搭機頻率高於一般旅客，對於公司營收有極大的貢獻度。	會員期望搭機能有更好的優惠、獲得優惠的訊息、搭機累計哩程換取酬賓品項、會員權益變更能及時知悉。	電子專刊 (e-NEWS)	每月一次	會員權益變更通知、搭機提醒、合作廠商優惠訊息	透過訊息傳遞，強化與會員互動，提升服務品質。
			哩程核對表	有搭機的會員搭機次月	會員帳戶資訊、會員權益變更、合作廠商優惠訊息	主動通知會員知悉帳戶哩程及卡籍狀況，提升服務品質。
			機上雜誌enVoyage-Infinity MileageLands	每月一次	會員優惠訊息報導	鼓勵未成為會員者加入會員，並提醒會員使用自己的權益，增加會員人數。

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
會員 	會員搭機頻率高於一般旅客，對於公司營收有極大的貢獻度。	會員期望搭機能有更好的優惠、獲得優惠的訊息、搭機累計哩程換取酬賓品項、會員權益變更能及時知悉。	單一合作廠商的電子廣告信	不定期	合作廠商優惠訊息	通知會員好康優惠，增加營收。
			長榮官網「無限萬哩遊」網頁	即時	會員權益、各項酬賓辦法內容及優惠	即時傳遞最新訊息，提升服務品質。
			會員專線、電話、傳真	即時	回覆各項會員相關之詢問	會員可得到立即性回覆，提升服務品質。
			會員活動	不定期	邀請會員參加音樂會或特展等活動	維持顧客關係，加強與會員的互動。
			會員卡發卡及更新 (會員手冊、權益單等文宣)	銀、金、鑽石卡：2年 綠卡：發卡時	各卡籍的優惠、權益及晉升辦法	便於識別卡籍，及時提供優惠服務
			網路使用者 	增加營收	網頁服務功能快速便捷	官網各區域聯絡電話、顧客意見

員工

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
空勤組員 	訓練設備及妥善率的提升	滿足訓練需求	面對面、e-mail、FTEMS (Flight Training Equipment Management System飛行設備管理系統)	隨時	課程遭遇問題、設備問題	提高設備妥善率，滿足訓練需求
	公司之一線人員，並為公司對外之形象展現。	調整空勤組員福利	面對面、e-mail、電話 飛航組員研討會	即時 每季	薪資、福利調整	組員與公司互相了解需求及立場，並在互信的基礎上尋求雙贏的解決方案。
客艙組員 	公司之一線人員，並為公司對外之形象展現。	針對服勤相關提出建議或疑問，期望相關單位評估調整。	員工關懷訪談意見信箱 客艙組員會議 事務長會議	不定期 每週一至二次 每月一次	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。依據組員提問或建議內容，由權責單位評估研議，無論可行與否皆公告組員知悉。	使組員了解公司立場，及有所為或有所不為之原因。使公司知悉組員需求，並在雙方皆可接受、甚是獲利之狀況下有所調整並共同進步。
						增加營收
客艙組員、地勤員工 	協助免稅商品販售事宜	員工福利、提升顧客滿意度	內部會議 e-mail CP Report	定期	提供銷售獎勵	增加營收
地勤員工 	維持公司營運	公司經營政策	部門會議	每月一次	佈達公司經營方向及重大政策	了解公司營運方針，共同促進目標達成，創造營收。
所有員工 	維持公司營運	職工福利	職工福利委員會	每年至少三次	各項補助調整及職福禮券發放	增進員工福利，鼓舞工作士氣。
		勞動條件	勞資會議	每季一次	年度行事曆及勞動條件	促進勞資關係和諧
		職場性騷擾、不誠信行為	申訴專線、申訴信箱	即時	針對申訴事項進行相關調查	創造兩性平等工作環境、落實誠信經營政策，創造永續發展之經營環境。
		安全與健康的工作環境	職安衛委員會會議 職災調查報告 教育訓練 內部網頁公告 電子公告	每季一次 每月12份 不定期 不定期	安衛政策及議題討論 職災通報 安全衛生教育訓練 安全衛生資訊公告 安全衛生資訊公告	適時反映與掌握員工健康及安全狀況

政府

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效	
歐盟-英國環保署 歐盟碳排放交易機制 	主管機關	定期申報歐盟境內溫室氣體排放量，並釋放碳額度。	申報網站	每年一次	2016年申報排放量52.482噸	符合歐盟規範，提升公司競爭力。	
國際航空運輸協會 (IATA) 	主管機關	航空環境資訊交流	會議	不定期	航空環境相關資訊交換及國家環境法規規範告知	與會資料	
民航局 	主管機關	監督公司安全管理系統，確保風險分析與管理之落實。	接受民航局安全管理系統查核	公文、電話、e-mail、主動拜會	不定期	於2016.11.17接受民航局查核	依法規及查核要求強化本公司安全管理系統
		審核危險品手冊與規範並查核國內外相關作業	危險品作業符合要求並接受查核	公文、電話、e-mail、主動拜會	不定期	於2016.06 22-24接受民航局查核	依法規及查核結果完成修正作業不完整之處，並與民航局建立良好之溝通管道。
		減低噪音及溫室氣體排放	會議、公文	不定期	持續配合相關規定	配合引進最新技術航機，減低噪音污染及溫室氣體排放。	
		符合並恪守相關法令與規範	公文、電話	不定期	準時提供所需相關統計資料	使公司於分配航權之評分中獲得高分以利後續航權分配	
中華民國海關 	提供貨物進、出口及轉運(口)通關服務與規範並審核、認證本公司優質企業供應鏈(AEO)之資格	配合實施進口貨物預先清關作業	公文、電話、主動拜會	不定期	於2016.07.01正式配合實施	台灣進口貨物預報通關順利進行	
NCC國家通訊傳播委員會 	申請無線電唯一管道	電信管制射頻器材審驗合格，型式認證及符合性認證及無線電頻道申請提出，核准迅速。	電話溝通 公文	依業務需求 每日 每月一次 每季一次 每半年一次	檢視頻道執照是否過期(三年)	無線射頻器材符合規範，頻道申請過程順利。	
能源局 	主管機關	每年節約能源1%以上	能源申報	每年一次	2016年申報預估節電率1.69%	減少公司能源費用支出，提升企業形象。	
勞保局與健保局 	為勞保、健保等相關法規、管理辦法等制定及施行之依據。	依據相關法規辦理投保事宜，維持雇主與勞工雙方權益。	電話諮詢、公文	必要時	勞、健保投保符合法規規範。	維護雇主與勞工雙方權益	

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
勞保局	職災事件勞保申請單位	無職災事件之發生	公文函	不定期	職災個案資料提供	對於職災案例的協助認定
勞動部及地方主管機關	為相關法規、管理辦法等制定及施行之依據。	依據相關法規制定工作規則、合約等，維持雇主與勞工雙方權益。	電話諮詢、公文	必要時	相關文件符合法規規範。由專業人員回應勞工相關疑問，以釐清作業之適法性。	維護雇主與勞工雙方權益
桃園市勞動檢查	勞動檢查主管機關單位	建立安全衛生的工作場所	公文函（勞動檢查）	不定期	勞動檢查缺失	完成符合職安衛法令規範
桃園市政府消防局	安全通報最高指導	符合消防標準，以較高之消防裝備做到緊急救護、災害防治、火災預防等之預防，給予員工最安全的工作環境。	電話聯繫 主動拜會 不定期檢查	依業務需求 每月一次 每半年一次	機電人員參加職訓 積極參加消防講座 主動與消防局研習消防知識，依法規檢視器材過期否。	提升員工消防意識與觀念，建立防災體系與防災能量。
勞動部勞動檢查	勞動檢查主管機關單位	建立安全衛生的工作場所	網路（職災通報） 公文函（勞動檢查）	每月一次 不定期	職災月報表提報 重大職災通報 勞動檢查缺失	完成符合職安衛法令規範

旅行社或經銷商

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
旅行社	銷售機位及提供訂位、開票等旅遊相關之服務	飛安、個資、服務品質	電話、會議、電子郵件	必要時	優良的飛安紀錄及服務	維持良好合作關係及創造營收

媒體記者

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
電子/平面媒體	報導公司相關新聞	異常事件處理方式、公司經營績效	電話諮詢、電子郵件、記者會	必要時	有關媒體提出之問題，將綜整內部審核過之資訊，並由公關統一對外公布	確保媒體報導內容真實性，如有不實報導，將第一時間要求更正。建立公司正面形象。
廣告公司	宣傳公司正面形象、產品資訊	公司未來長期規劃、短期內欲推廣之訊息	電話諮詢、電子郵件、面談	依業務需求	公司欲宣傳的訊息、公司推出的最新產品(新航點或服務)	將視廣告宣傳需求，採取最有效的手法，並要求廣告曝光能換取最高效益，並追蹤後續結案報告。
社群媒體	宣傳公司正面形象、產品資訊	公司推出之新服務或旅遊訊息	公司社群網站或平台上分享公司產品訊息及活動資訊、邀請部落客實際體驗	必要時	公司欲宣傳的訊息、公司推出的最新產品(新航點或服務)	藉由公司社群網站或平台分享之內容，吸引更多網友關注。部落客分享之體驗心得，可透過粉絲分享，達到宣傳效果。

股東

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
個人、法人	持有公司股份之人，有權出席股東大會並擁有表決權。	創造股東價值並發放股利	股東大會 法人與投資人說明會	每年一場 每三年一場	報告營運狀況、董監事出席董事會情形、股利政策、轉投資效益、預算編列等。	依法規及投資人需求，公告或回覆投資人相關資訊，建立良好溝通。
	持有公司股份之人，有權出席股東大會並擁有表決權。	創造股東價值並發放股利	股東專線及信箱 投資人資訊網站	即時 即時	依投資人提問關於公司經營表現與財務狀況所作之回應內容。	依法規及投資人需求，公告或回覆投資人相關資訊，建立良好溝通。

供應商或承攬商

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
CAE、L3、TFC	訓練設備及妥善率的提升	提高設備妥善率，滿足訓練需求。	e-mail、電話	隨時	設備問題、備品支援、系統升級	提高設備妥善率，滿足訓練需求。
訓練設備供應廠商	提供具特色之產品，使機上餐點更具話題性且多元，吸引旅客搭乘本公司航班進而增加營收。	採購管道及資訊公開透明	訂單、電話、e-mail	每日	採購文件、採購資訊溝通	貨品品質和進貨交期準時
客艙服務用品製造	提供乘客於機上使用之用品	採購管道及資訊公開透明	訂單、電話、e-mail	每日	採購文件、採購資訊溝通	貨品品質和進貨交期準時
機場公司	制定機場噪音收費標準並收費	噪音防制	會議、公文	不定期	提供航機相關噪音值規範及標準	了解各機場噪音費用標準差異性及相關法規
	維持公司營運	法規遵循、噪音防制	收費帳單	不定期	提供航機相關噪音值規範及標準，以配合法規。	提升環境保護績效
飛行訓練學校	代訓飛航學員	依合約計畫準時完成訓練	e-mail、電話	不定時、隨時	改善訓練進度遭遇之問題，以及學員學習問題。	增加訓練能量與調整訓練週期
美國在臺協會	客艙組員辦理美國入境簽證之主管機構	取得美國簽證以利客艙組員服勤入境美國	電話諮詢 e-mail 訪談	必要時 必要時 每月一至兩次	由專業人員、官員回應簽證相關疑問，以釐清作業之流程。	使客艙組員能及時取得簽證、並可順利出入境美國。
客艙服務用品經銷商	提供乘客於機上使用之用品	採購管道及資訊公開透明	訂單、電話、e-mail	每日	採購文件、採購資訊溝通	貨品品質和進貨交期準時
機上免稅品廠商及代理商	增加免稅商品營收	廠商提供之商品具銷售潛力、供貨狀況穩定	e-mail、會議、電話、 訂單、合約	不定期	提案具潛力之商品、給予訂單充足備貨時間。	增加營收

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
各類別合作廠商 	提供商品販售、增加樂e購營收	廠商提供之商品具增加營業額之潛力	e-mail、會議、電話	不定期	提案具潛力之商品、給予訂單充足備貨時間。	增加營收
油品供應商 	提供穩定、合格、有價格競爭性的航空燃油，確保航機正常營運及票價具市場競爭性	燃油使用情形	當面拜訪、e-mail、電話、國際會議	不定期	新舊機場需求、機隊規劃、發票錯誤、付款狀況、對帳	降低燃油成本
台灣電力公司 	供應用電，維持公司營運。	合理用電	電話、公文、帳單、網站	不定期	公司用電情形	了解公司用電情形，監控異常狀況，降低營運風險。
台水公司 	供應用水，維持公司營運。	合理用水	電話、公文、帳單、網站	不定期	公司用水情形	了解公司用水情形，監控異常狀況，降低營運風險。
地勤代理商 	提供航空貨物空運倉儲服務	瞭解貨運作業品質與安全要求,如有違反立刻告知	電話、e-mail、協調會議、拜訪	不定期	所有未符合要求之作業均立即反應並要求改善	改善成效良好,且獲頒財政部優質企業績優廠商，代表本公司在供應鏈安全作業上達到嚴謹自我管理。
	執行場站地勤作業	提高代理費	電話、郵件	不定期	檢視服務品質與物價指數並進行協商	雙方達成協議
飛機維修地勤代理外包業務 	飛安與品質的保障	飛機維修勞動計價調整	電話、e-mail IATP (International Airlines Technical Pool) 會議 業務拜訪	每季一次 每年一次 每半年一次	將依照市場價格及航班數量並參考承包商所在地的物價指數，評估漲幅合理與否。	經協商達成共識，同意計價調整，同時也針對代理品質進行溝通與檢討，以維持雙方良好關係。
貨運承攬商 	貨運收入佔公司整體營收貢獻一定比例，其消長盈虧對公司整體利潤影響頗鉅。	全球貨運行銷管理與艙位規劃控管，達到貨運營收目標。	公文、電話、e-mail、主動拜會	不定期	全球貨運市場管理、行銷管理、艙位規劃與控制、營收管理與預估、貨機機隊規劃	增加營收
交通運輸承攬 	負起大部分員工，上下班之安全通勤守護。	每日空地動人員準時就定位，不耽誤公務及服務群眾。	定期開會 半年一次車檢消防演習 不定時突檢胎壓，行照，駕照。每日播放救助宣導短片。不定期發布內部搭車基本宣導公告。	依業務需求每日 每月一次 每季一次	每年考核分包商，保持7年車況。車上播放宣導緊急救助短片。	確保員工之乘車安全
航機維修備品供應商 	以具市場競爭力之價格採購料件，以控管維修成本及確保航機維修品質安全無虞。	定期舉辦採購政策說明會，以了解我方未來之採購規劃。提出採購需求時，對產品的需求能夠詳盡說明（如：產品交運時所需提供之必要文件）。準時付款，避免因付款延遲而延宕交貨期致使雙方產生利益損失。	電話、e-mail 雙方會議討論 例行性業務拜訪 訪廠 採購訂單、採購合約 IATP會議 (International Airlines Technical Pool)	每日一次 每一至兩年一次 每三至六月一次 每一至三年一次 每日一次 每一至兩年一次 每年一次	藉由業務例行拜訪，與供應商相互交流市場情資。本公司依照供應商審核制度，篩選符合資格的供應商。本公司開發的廠商、財務管理系統，定期確認付款狀況，可確保付款作業順暢。	雙方就維修備料、採購價格、品質、交貨期，直接進行面對面溝通，更能有效提供採購資訊給供應商。能有效避免供應商交貨時產品文件不符規定的情況，同時能使採購流程更加順暢。本公司均依照合約或申請文件中載明的付款方式進行付款，供應商可專心備料準時出貨。

分類別	對長榮的意義與重要性	關注議題/需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
機電維保承攬 	維護園區供電及相關機械設備安全，以維持同仁上班正常運作。	遵循能源局用電量法規，遵守勞動部及營建署電梯及機械類別之定期維保無缺失，以不斷電、安全為最高之標準。	接受公家單位之定期檢測員工反應 內部定時開會檢討 參加機電營訓練	即時	每年考核分包商，配合政府節能措施，遵循公司要求，提高效率。	提升園區相關機電設施運作效率
弱電通訊承攬 	維繫協調與有營收客戶溝通之管道設備	通訊設備保持音效清晰，確保最佳音質與話務暢通。	顧客滿意度調查與中華電信、台哥大電訊等互通電訊交流，增設音效設備，維護最佳音質。	即時	每年考核分包商。 電話數位升級增加功能提高工作效率，保持最佳音效無雜音。	提升園區通訊設備運作效率
資訊軟硬體採購 	提供資訊作業軟硬體服務的配合廠商	瞭解公司業務需求，尋求商業合作。 了解業務執行狀況 協調業務配合事宜	電話 e-mail 業務會議 業務拜訪	不定期 不定期 依業務需要 每季-半年一次	本公司有嚴謹的供應商評選制度，選商公開透明。 各項業務協調，依專案管理作業程序循序管控。	溝通積極順暢，保持良好關係。
營建工程修繕類 	外觀翻新及新建大樓。展現長榮新紀元。	工程進行順利，如期完成除節能減碳，廣用省電裝置，並展現公司良好形象風範。	填寫危害告知單 每月開協議組織會議 工地張貼危險標示，提醒防護用語等，於施工地區設置專人維護動線之人身安全。	依大樓年限需求	每年考核分包商。響應環境節能，材質選用綠能環保素材。例:外牆鉛板隔熱、LED燈飾。 依職安法規，全力配合。	修繕工程如期如質完成
工程承攬商 	承攬公司各類外包工程	工程進行順利，無災害事故之發生。	擴大協議組織會議 自動檢查、巡查 職災、虛驚事件通報	每月一次 每週一次 每年一件	召開協議組織會議，討論各項安全衛生注意事項。 執行巡檢、自動檢查作業 職災或虛驚事件通報	遵照職安衛法規執行承攬作業
定期契約承攬商 	承攬公司定期外包業務	作業進行順利，無災害事故之發生。	協議組織會議 自動檢查、巡查 職災、虛驚事件通報	每月一次 每週一次 每年一件	召開協議組織會議，討論各項安全衛生注意事項。 執行巡檢、自動檢查作業 職災或虛驚事件通報	遵照職安衛法規執行承攬作業
清潔公司 	環境整潔維護	法規遵循、環境保護	收費帳單	每月一次	了解服務流程，廢棄物處理是否符合法規。	提升環境保護績效
清潔承攬 	環境整潔維護	要求清潔項目遵循程序標準，執行工具確實清潔。資源回收公司需政府許可證明。	顧客滿意度調查。依環保局開立三聯單來檢測環境垃圾多寡，進行減量計畫。不定時檢查製作檢查表單開會溝通。發布內部公文佈達正確觀念。	即時	每年考核分包商。提倡環保觀念，配合企安室節能計畫。	園區清潔維護工作依規範執行，提供員工整潔健康的工作環境。

6-3 決定重大議題與考量面 - 步驟三

長榮航空考量兩項因素來決定本報告書欲揭露之重大議題，分別為「利害關係人關注程度」與「對公司營運之衝擊程度」。因此，為了解利害關係人對各永續議題的關注程度，長榮航空透過問卷調查的方式，來獲得利害關係人對各永續議題的關注程度。利害關係人可對各議題從「非常關注」至「無關注」共5個等級來進行勾選；調查期間為2016年12月15日至2017年1月6日，總計回收231份問卷。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37位CSR委員會成員來完成。過程中，各委員針對各議題以5個等級來評估對公司永續營運的衝擊程度高低。根據此兩項調查結果繪出重大性矩陣圖後，經CSR委員會成員一同討論，最終選出25個重大性議題與1個極重大性議題；共可對應GRI G4的33個考量面，含4個經濟面、6個環境面、與23個社會面。並由CSR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、降低商譽風險或增加員工向心力。



議題種類	重大性議題	對應GRI G4 考量面	對公司的意義及與營運之關係				
			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
永續營運	永續願景與目標	投資、反貪腐、公共政策、反競爭行為、社會法規遵循	●	●	●	●	●
	公司治理		●		●	●	●
	倫理誠信				●	●	
	法規遵循				●	●	●
	風險管理			●	●	●	
	供應鏈管理	採購實務、供應商環境評估、供應商勞工實務評估、供應商人權評估、供應商社會衝擊評估、結社自由與集體協商、童工、強迫與強制勞動		●		●	
航空產業	飛航安全	顧客的健康安全、產品及服務標示、行銷溝通、顧客隱私、產品責任法規遵循	●		●	●	●
	飛航燃油效率			●			
	機隊管理與規劃		●	●	●		
	機上餐飲安全管理		●		●	●	
	客運服務品質管理		●	●	●	●	
	貨運服務品質管理		●	●	●	●	
	顧客隱私保護			●			

議題種類	重大性議題	對應GRI G4 考量面	對公司的意義及與營運之關係				
			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
經濟面	營運財務績效	經濟績效	●	●			
	反托拉斯	反競爭行為			●	●	
	品牌行銷	產品及服務標示、行銷溝通、產品責任法規遵循	●		●		●
環境面	環境管理系統	能源、排放、產品及服務、環境法規遵循、環境問題申訴機制			●	●	
	氣候變遷風險與責任				●	●	
社會面	職業安全與健康	間接經濟衝擊、經濟績效、市場形象、勞僱關係、職業健康與安全、訓練與教育、員工多元化與平等機會、女男同酬、勞工實務問題申訴機制、結社自由與集體協商、強迫與強制勞動、社會衝擊問題申訴機制				●	●
	勞僱關係					●	●
	勞工權益					●	●
	職涯發展與教育訓練						●
	員工福利與薪資						●
	人才招募與留才						●
	社區參與/社會公益						●
	利害關係人溝通與申訴機制		環境問題申訴機制、勞工實務問題申訴機制、人權問題申訴機制、社會衝擊問題申訴機制			●	●

6-4 重大考量面揭露邊界與管理方針 - 步驟四

將選定的33個重大考量面，經由CSR委員會成員逐一評量，辨別每個議題在組織內實體（長榮航空與子公司）與組織外價值鏈（供應商、承攬商、客戶）可能發生衝擊之所在位置。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；對於發生於組織內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	實體名稱	組織內實體											組織外價值鏈							
		長榮航空	子公司				供應商				承攬商				客戶					
			長榮航動	長榮航宇	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
經濟面	經濟績效	●			●						●				●				●	
	市場形象	●																		
	間接經濟衝擊	●																		
環境面	採購實務	●			●															
	能源	●																		
	排放	●									●				●					

面向	實體名稱 重大考量面	組織內實體					組織外價值鏈													
		長榮航空	子公司				供應商				承攬商				客戶					
			長榮航勤	長榮航宇	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
環境面	產品及服務	●	●				●				●									
	法規遵循	●	●								●									
	供應商環境評估	●																		
	環境問題申訴機制	●																		
社會-勞工實務與尊嚴勞動	勞僱關係	●	●												●					
	職業健康與安全	●	●				●				●				●					
	訓練與教育	●	●				●				●				●					
	員工多元化與平等機會	●																		
	女男同酬	●																		
	供應商勞工實務評估	●																		
	勞工實務問題申訴機制	●																		
社會-人權	結社自由與集體協商	●																		
	強迫與強制勞動	●	●				●				●				●					
	供應商人權評估	●																		
	人權問題申訴機制	●																		
社會-社會	當地社區	●									●									
	反貪腐	●	●				●				●				●					
	公共政策	●																		
	反競爭行為	●	●				●				●									
	法規遵循	●	●																	
	供應商社會衝擊評估	●																		
	社會衝擊問題申訴機制	●																		
社會-產品責任	顧客的健康安全	●	●				●				●				●					
	產品及服務標示	●	●				●				●				●					
	行銷溝通	●													●					
	顧客隱私	●													●					
	法規遵循	●	●				●				●				●					

類別	重大考量面	CSR委員會工作小組	管理方針	對應章節	章節名稱	頁碼
經濟面	經濟績效	經營管理小組	經營績效所揭露之財務數據係參考本公司各年度採國際財務報導準則，並經會計師查核簽證之財務報告資訊。	7-3	經營績效	103
	市場形象	勞工權益小組	優先提供工作機會予當地居民，促進當地就業及經濟發展。	3-1	任用與留才	44
	間接經濟衝擊	社會參與小組	秉持創辦人回饋社會的理念，長期投入資源扶持弱勢族群、融入社區居民生活及贊助公益活動。	5-2 5-3	慈善回饋 地方回饋	74 75
環境面	採購實務	供應鏈小組	採購部門依照「採購作業程序」執行各項採購實務作業與供應商選擇。	-	永續性採購管理	10
	能源	永續環境小組	導入ISO 50001進行能源審查並通過查證。	4-2	氣候變遷責任與因應	66
	排放	永續環境小組	導入ISO 14064-1進行盤查並每年通過查證；另外透過永續環境推進小組委員會節油小組執行節油減排方案。	4-2	氣候變遷責任與因應	66
	產品及服務	永續環境小組	推行綠色採購與電子化作業。	2-2	創新服務	32
	法規遵循	永續環境小組	導入ISO 14001之內外部稽核進行審查，並每年通過查證。	4-1	環境與能源管理	63
	供應商環境評估	供應鏈小組	以ISO 14001作為篩選新供應商之參考條件。	-	永續性採購管理	10
	環境問題申訴機制	永續環境小組	建立環境問題反映信箱，並追蹤溝通成效。	4-1	環境與能源管理	63
社會-勞工實務與尊嚴勞動	勞僱關係	勞工權益小組	定期召開勞資會議及部門會議與員工溝通，亦不定期訪談關懷員工。	3-1	任用與留才	44
	職業健康與安全	勞工權益小組	每季召開「職業安全衛生委員會」，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項。公司內有專網公告及宣導職安衛相關資訊。	3-3	職場安全	58
	訓練與教育	勞工權益小組	依循各職類專業及相關法規要求，規劃空、地勤訓練課程，以提升員工技職能。	3-2	職能教育與訓練	55
	員工多元化與平等機會	勞工權益小組	以公開徵才管道提供各地居民就業機會，適時進用弱勢族群，提供友善平等的工作環境。	3-1	任用與留才	44
	女男同酬	勞工權益小組	遵循各營運據點之當地勞動法規，薪酬不因男女而有差異。	3-1	任用與留才	44
	供應商勞工實務評估	供應鏈小組	以SA 8000與 OHSAS 18001作為篩選新供應商之參考條件。	-	永續性採購管理	10
	勞工實務問題申訴機制	勞工權益小組	除勞資會議外，另設有申訴及意見反映電子信箱供員工使用。	3-1	任用與留才	44
社會-人權	結社自由與集體協商	勞工權益小組	定期召開勞資會議，不定期與員工溝通協商。	3-1	任用與留才	44
	強迫與強制勞動	勞工權益小組	定期檢視工時，人力有效合理運用。	3-1	任用與留才	44
	供應商人權評估	供應鏈小組	以SA8000作為篩選新供應商之參考條件。	-	永續性採購管理	10
	人權問題申訴機制	勞工權益小組	除勞資會議外，另設有申訴或檢舉電子信箱。	3-1	任用與留才	44
社會-社會	當地社區	社會參與小組	秉持創辦人回饋社會的理念，長期投入資源扶持弱勢族群、融入社區居民生活及贊助公益活動。	5-3	地方回饋	75
	反貪腐	經營管理小組	稽核室針對反貪腐議題於2011年至2016年期間，在24個場站執行審查均無發現貪腐情事，反貪腐審查比率為89%。	7-2	誠信經營	100
	公共政策	經營管理小組	每年進行各項社會公益捐贈，惟並無政治上的捐獻。		無此情事	
	反競爭行為	經營管理小組	制定「反托拉斯法遵法準則」，公告所有同仁知悉並張貼於公司內部網站。已完成全球員工宣導，並納入新進人員教育訓練課程。	7-2	誠信經營	100

類別	重大考量面	CSR委員會工作小組	管理方針	對應章節	章節名稱	頁碼
社會-社會 	法規遵循	經營管理小組	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歸。	7-2	誠信經營	100
	供應商社會衝擊評估	供應鏈小組	以SA8000作為篩選新供應商之參考條件。	-	永續性採購管理	10
	社會衝擊問題申訴機制	經營管理小組	提供檢舉信箱供利害關係人申訴相關問題。	6-2	鑑別利害關係人與溝通	82
社會-產品責任 	顧客的健康安全	經營管理小組	成立跨部門的「綜合安全推進委員會」，直屬總經理，不斷提升飛航安全。	1-1	長榮安全管理體系	19
	產品及服務標示	服務管理小組	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遵循政府法令規範。	2-2 2-3 2-4	創新服務 顧客關係 貨運服務	32 40 41
	行銷溝通	服務管理小組	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核准。	7-2	誠信經營	100
	顧客隱私	服務管理小組	針對資料蒐集、運用及隱私權保護與安全聲明等資訊，皆載明於長榮航空企業網站「隱私保護及網頁安全聲明」中。	2-3	顧客關係	40
	法規遵循	服務管理小組	提供之客貨運產品和服務皆遵循政府法令規範。	7-2	誠信經營	100

6-5 重大議題與聯合國永續發展目標 - 步驟五

長榮航空追求永續發展不僅只限於公司本身之營運績效，更希冀能逐步透過連結GRI的資訊揭露、企業永續和SDGs的關聯性，與全球攜手共同往一致性的目標邁進。因此長榮航空在管理重大議題與制訂目標的同時，已遵循由UNGC偕同WBCSD與GRI所建立之「永續發展目標羅盤」(SDG Compass)中的五大步驟(了解SDGs、鑑別優先次序、制訂目標、整合、揭露與溝通)，將全球永續發展的願景納入公司發展的核心策略之中。

類別-子類別	重大考量面	對應SDGs的17項目標	長榮航空因應之道						對應章節	章節名稱	頁碼
			進行風險評估	制訂管理政策	制訂績效指標	制訂目標	監控紀錄	尚無作法			
經濟面 	經濟績效	SDG8：經濟成長與體面工作	V	V	V	V	V	7-3	經營績效	103	
	市場形象	SDG5：性別平等 SDG8：經濟成長與體面工作		V				3-1	任用與留才	44	
	間接經濟衝擊	SDG3：良好健康與社會福利		V				5-2 5-3	慈善回饋 地方回饋	74 75	
環境面 	採購實務	SDG12：確保永續消費及生產模式	V	V			V	-	永續性採購管理	10	
	能源	SDG13：氣候變遷	V	V	V	V	V	4-2	氣候變遷責任與因應	66	
	排放	SDG13：氣候變遷	V	V			V	4-2	氣候變遷責任與因應	66	
	產品及服務	SDG12：確保永續消費與生產模式		V			V	2-2	創新服務	32	
	法規遵循	SDG16：和平正義與健全的司法	V	V	V	V	V	4-1	環境與能源管理	63	
	供應商環境評估	SDG17：夥伴關係	V	V			V	-	永續性採購管理	10	
環境問題申訴機制	-					V	4-1	環境與能源管理	63		

類別-子類別	重大考量面	對應SDGs的17項目標	長榮航空因應之道						對應章節	章節名稱	頁碼
			進行風險評估	制訂管理政策	制訂績效指標	制訂目標	監控紀錄	尚無作法			
社會-勞工實務與尊嚴勞動 	勞僱關係	SDG5：性別平等 SDG8：經濟成長與體面工作		V					3-1	任用與留才	44
	職業健康與安全	SDG3：良好健康與社會福祉 SDG8：經濟成長與體面工作	V	V	V	V	V		3-3	職場安全	58
	訓練與教育	SDG4：良質教育 SDG5：性別平等 SDG8：經濟成長與體面工作		V		V			3-2	職能教育與訓練	55
	員工多元化與平等機會	SDG5：性別平等 SDG8：經濟成長與體面工作		V					3-1	任用與留才	44
	女男同酬	SDG8：經濟成長與體面工作		V	V				3-1	任用與留才	44
	供應商勞工實務評估	SDG17：夥伴關係	V	V			V		-	永續性採購管理	10
	勞工實務問題申訴機制	SDG8：經濟成長與體面工作		V					3-1	任用與留才	44
	社會-人權 	結社自由與集體協商	SDG8：經濟成長與體面工作		V					3-1	任用與留才
強迫與強制勞動		SDG8：經濟成長與體面工作		V			V		3-1	任用與留才	44
供應商人權評估		SDG17：夥伴關係	V	V			V		-	永續性採購管理	10
人權問題申訴機制		SDG8：經濟成長與體面工作		V					3-1	任用與留才	44
社會-社會 	當地社區	SDG1：消除貧窮							5-3	地方回饋	75
	反貪腐	SDG16：和平正義與健全的司法	V	V			V	V	7-2	誠信經營	100
	公共政策	SDG16：和平正義與健全的司法						V		無此情事	
	反競爭行為	SDG16：和平正義與健全的司法							7-2	誠信經營	100
	法規遵循	SDG16：和平正義與健全的司法	V	V			V		7-2	誠信經營	100
	供應商社會衝擊評估	SDG16：和平正義與健全的司法	V	V			V		-	永續性採購管理	10
社會-產品責任 	社會衝擊問題申訴機制		V				V		6-2	鑑別利害關係人與溝通	82
	顧客的健康安全	SDG16：和平正義與健全的司法	V	V	V	V	V		1-1	長榮安全管理體系	19
	產品及服務標示	SDG12：確保永續消費與生產模式	V	V	V	V	V		2-2 2-3 2-4	創新服務 顧客關係 貨運服務	32 40 41
	行銷溝通	SDG12：確保永續消費與生產模式	V	V			V		7-2	誠信經營	100
	顧客隱私	SDG16：和平正義與健全的司法	V	V			V		2-3	顧客關係	40
	法規遵循	SDG16：和平正義與健全的司法	V	V	V	V	V		7-2	誠信經營	100

07 公司治理 Corporate Governance



長榮航空本著誠信經營的原則，完成「企業社會責任實務守則」之訂定，做為推動企業社會責任相關業務的依據。在證交所舉辦的「第三屆公司治理評鑑」中，獲得排名前百分之五最佳上市公司的肯定，已連續兩屆獲得此殊榮。長榮航空除了將繼續堅守飛航安全及優質服務的核心價值外，面對外在環境的挑戰，更將秉持優良企業精神，以專業積極的態度，實現永續飛航的企業社會責任。

◎ 章節亮點



自105年起，本公司已連續2屆榮獲台灣證券交易所「上市上櫃企業公司治理評鑑」評選為上市公司排名前5%之肯定。

✈ 重大事件回應

因法人董事改派代表人致原任董事長解任，基於公司治理及企業永續經營原則，董事會於2016年3月11日推舉林寶水先生為新任董事長，並任命柯金成先生為發言人。

✍ 公司近年成果展現

維持公司治理

- 主動於長榮航空網站揭露董事會重要決議事項及中、英文版完整財務季報告，並設有「公司治理專區」、「企業社會責任專區」、「利害關係人專區」及「投資人專區」，致力於提升資訊透明度。
- 已制訂「公司治理守則」、「企業社會責任實務守則」、「誠信經營守則」及「道德行為準則」等攸關公司治理政策，並定期將執行情形提報董事會，以期積極提高公司治理水平。
- 投保「董監事暨重要職員責任保險」，以建立完善公司治理機制。

保障投資人權益

- 於股東會採行電子投票制度、董事、監察人選舉採行候選人提名制度、股東會議案採逐案表決等，提供股東多元議事表決管道，充分讓股東行使其權利並參與公司治理。

強化董事會功能

- 為提升董事、監察人專業知能，長榮航空董事、監察人進修相關公司治理課程。
- 依據董事會訂定「獨立董事之職責範疇規則」，讓獨立董事對公司治理事務為獨立判斷與提供客觀意見。

7-1 高階經營管理

7-1-1 董事會架構

長榮航空董事會依據公司法、證券交易法與公司章程等相關法令規章行使職權，每位董事依照本公司董事及監察人選舉辦法進行遴選，按公司章程規定，設董事七至九人，其中二至三名為獨立董事，監察人三人，任期均為三年。董事組織董事會，負責決議執行公司業務有關重要事項，並按照董事會議事規則每季至少召開一次董事會，但遇有緊急情事時，得隨時召集之。為避免利益衝突情事發生，董事會遵照「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，應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。

公司章程	http://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_01.pdf
董事及監察人選舉辦法	http://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_07.pdf
董事會議事規則	http://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_03.pdf

長榮航空董事長不兼任總經理職務，監督經營管理階層的主要業務內容，確保業務執行符合長榮航空的經營理念；另設置獨立董事，藉由其身份的獨立性與專業的實務經驗，提供專業及客觀意見，有助董事會作出對營運最有利的決策，益於實踐公司補助治理及保障投資人權益。為進一步全面貫徹公司治理制度，以符合永續經營理念，規劃於2017年設置審計委員會。



本屆董事會成員背景與有效性

職稱	姓名	主要經(學)歷	應出席次數*	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率
董事長	財團法人張榮發慈善基金會 代表人：林寶水	經：長榮鋼鐵董事長 學：淡江大學電算系	6	6	0	100%
董事	長榮海運(股)公司 代表人：柯麗卿	經：長榮集團次席副總裁 學：基隆女中	20	20	0	100%
董事	長榮海運(股)公司 代表人：戴錦銓	經：長榮國際法務部副總經理 學：海洋大學海洋法律研究所	6	5	1	83.33%
董事	財團法人張榮發慈善基金會 代表人：李文中	經：中華國際聯合法律事務所主持律師 學：英國國立萊斯特大學企管碩士	5	5	0	100%
董事	英屬維京群島商華光投資公司 代表人：宋耀明	經：理律法律事務所合夥律師 學：美國哥倫比亞大學法學碩士	5	4	1	80%
董事	英屬維京群島商華光投資公司 代表人：梁懷信	經：鉅業國際法律事務所所長 學：輔仁大學法律研究所碩士	5	5	0	100%
獨立董事	簡又新	經：外交部部長 學：美國紐約大學航空太空工程學博士	20	19	1	95%
獨立董事	羅子強	經：安侯建業聯合會計師事務所所長 學：淡江大學會計統計學系	20	19	1	95%
獨立董事	許順雄	經：富耀會計師事務所所長 學：台灣大學會計學研究所	20	19	1	95%
監察人	長榮國際(股)公司 代表人：吳光輝	經：長榮集團管理集團財務執行長 學：中山大學企業管理研究所	20	20	0	100%
監察人	長榮國際(股)公司 代表人：古賴美雪	經：長榮國際財務本部協理 學：銘傳商專	6	6	0	100%
監察人	長榮國際(股)公司 代表人：陳成邦	經：Italia Marittima S.p.A.協理 學：東吳大學會計、經濟系	20	20	0	100%
董監事平均實際出席率						95.69%

註1：截至2017年4月30日，董事會成員全數為中華民國籍，年齡皆在50歲以上，且非少數族群及弱勢社會群體，其中女性董事佔比11%。

註2：本屆董事於2014年6月17日起就任，截至2016年12月31日，共召開20次董事會。董事會歷次議事錄，請參考長榮集團服務網。

7-1-2董事會功能性委員會-薪資報酬委員會

為落實公司治理及健全本公司董事、監察人及經理人薪資報酬制度，長榮航空設置「薪資報酬委員會」，委員會由獨立董事組成，協助訂定並定期檢討董事、監察人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、監察人及經理人之薪資報酬。本屆委員任期：2014年06月17日至2017年06月16日，截至2016年12月31日，已開會6次(A)，委員出席情形如下：

職稱	姓名	實際出(列)席 次數(B)	委託出席 次數	實際出(列)席 率%(B/A)
獨立董事	簡又新	6	0	100.00
獨立董事	許順雄	6	0	100.00
獨立董事	羅子強	5	1	83.33

7-2誠信經營

長榮航空為建立良好公司治理制度，訂有公司治理守則，依照六大原則建立公司治理制度。同時，為落實誠信經營及強化永續經營理念，以廉潔、透明及負責任的態度制訂「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」等相關重要規章。透過完善的制度建構與規範，使長榮航空於各項公司治理評比中，皆獲得上市公司中最高評價。針對管控內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏，並確保對外界發表資訊之一致性與正確性，長榮航空亦制訂內部重大資訊處理作業程序要求本公司所有員工以及因其他身分、職業或控制關係而獲悉本公司內部重大資訊之人共同遵守，以維護公司與投資人之權益。

公司治理守則	http://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_11.pdf
誠信經營守則	http://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_13.pdf
道德行為準則	http://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_14.pdf
誠信經營作業程序及行為指南	http://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_16.pdf
內部重大資訊處理作業程序	http://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_15.pdf

員工行為準則

長榮航空員工之行為準則包含員工須知、管理規則、誠信經營守則、道德行為準則、反托拉斯遵法準則等，具體規範員工執行業務、日常行為及職場倫理道德等。所有員工之行為皆以各項行為規範為遵循之方針，此外，為使員工明確瞭解道德觀念行為準則，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，以創造永續發展之經營環境。另長榮航空為維護與促進競爭與自由企業制度，明訂「反托拉斯遵法準則」，並強化宣導，避免違反航空自由市場之競業規範。為使所有員工充分明瞭並深化長榮航空要求員工之行為準則，於長榮航空新進人員之教育課程訓練中，安排員工行為準則系列課程，藉由課程內容介紹，傳達行為理念，並將各項行為準則公布於公司內部網站供員工隨時查詢。



長榮航空公司治理守則重點



長榮航空道德行為準則重點

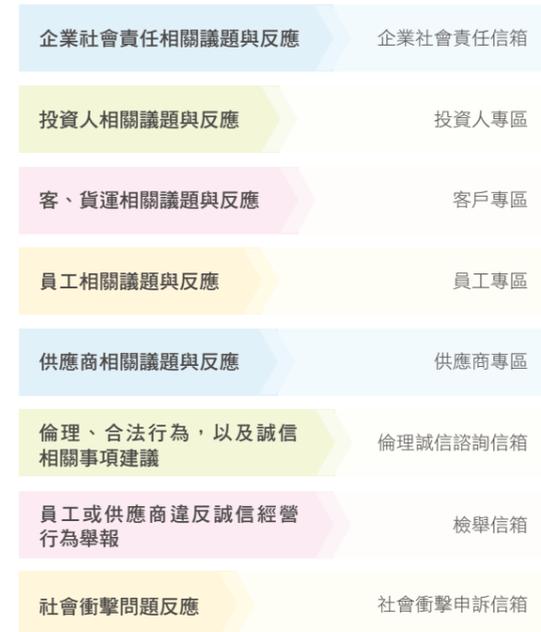
- 1 長榮航空所有同仁嚴禁以任何方式與公司間發生利益衝突情事。
- 2 長榮航空嚴禁所有同仁以公器謀取私利。
- 3 除有關法令及長榮航空空意外。所有同仁不得從事競業行為。
- 4 所有同仁對職務上知悉的機密資料，應負保密義務。
- 5 所有同仁發現有違反法令或本準則情事者。應向監察人、經理人、內部稽核主管陳報並提供足夠資訊讓公司得以適當處後續。
- 6 對陳報人的姓名及內容，以保密方式處理；另設置申訴機制，提供當事人救濟管道。
- 7 違反本準則的當事人，悉依中華民國法令或長榮航空內部相關規定懲處。

長榮航空誠信經營守則重點

- 1 嚴禁長榮航空(含子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十的財團法人及其他有實質控制能力的機構或法人)所有同仁在從事商業活動過程中，有發生直接或間接提供、承諾、要求或收受不正當利益或有任何不誠信行為。
- 2 長榮航空恪遵中華民國有關公司治理法令，作為落實誠信經營的基礎。
- 3 分析具較高不誠信行為風險的營業活動，制訂「誠信經營作業程序及行為指南」，內容包含防範以下行為：
(1)行賄及受賄
(2)提供非法政治獻金
(3)不當慈善捐贈或贊助
(4)提供或收受不合理禮物、款待或其他不正當利益
(5)侵害營業秘密、智慧財產權
(6)從事不公平競爭行為
(7)有其他損害消費者權益情事
- 4 建置獨立的檢舉信箱(evapsn@evaair.com)，有專責人員受理進而依照程序展開後續調查，對檢舉人之身分及檢舉內容保密，並嚴禁對其有不當處置方式，最後妥善保存相關過程紀錄。
- 5 如確有違反相關法令或長榮航空誠信經營政策與規定者，必要時透過法律程序請求損害賠償，以維護長榮航空的名譽及權益。

7-2-1完善溝通管道

長榮航空重視所有利害關係人的聲音，並且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。在2015年與2016年於社會衝擊申訴信箱各接獲一件申訴，2015年申訴事件為本公司訓練中心半夜排水，產生噪音，影響附近居民，本公司於接獲申訴後，立即改善處理。2016年申訴事件為梅姬颱風事件，產生旅客抱怨，已由客服本部與旅客進行溝通。



歷年利害關係人溝通管道統計

利害關係人溝通	接獲有效件數		處理件數		解決件數	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
年度						
倫理誠信諮詢信箱 (evainfo@evaair.com)	0	0	0	0	0	0
檢舉信箱 (evapsn@evaair.com)	0	0	0	0	0	0
社會衝擊申訴信箱 (csrso@evaair.com)	1	1	1	1	1	1

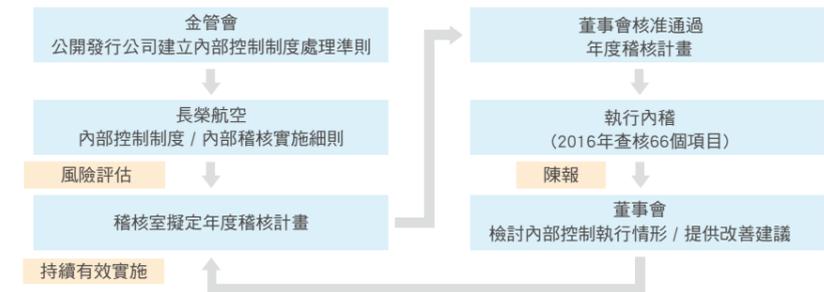
重大訴訟案件

案由
長榮航空在美國因客貨運燃油附加費被控涉嫌違反反托拉斯法的民事訴訟案。
處理狀況
貨運部分已和解，客運部分之團體訴訟案，現階段持續採取積極抗辯之訴訟立場，俟未來法院審理狀況適時揭露資訊。
後續改善
加強法規風險防範機制：長榮航空經此事件後，制訂「反托拉斯法遵法準則」，建立相關的法規風險防範機制，包括針對公平交易法及反競爭議題進行教育訓練，讓長榮航空在內部管理與外部商業活動中有所依循，避免法規風險再次發生。

7-2-2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歸。
長榮航空稽核室為一獨立單位，隸屬於董事會，配置稽核主管一名及七位專職稽核人員，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，稽核室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，提供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。

內部稽核流程圖



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2016年版國際透明度報告，針對全球176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分(43)的27個場站的貪腐可能性。長榮航空稽核室針對反貪腐議題於2011年至2016年期間，在24個場站執行審查均無發現貪腐情事，反貪腐審查比率為89%。

7-2-3風險管理

長榮航空素以良好之飛安紀錄著稱於業界，除了飛航安全以外，企業營運始終面臨眾多風險，本公司為能妥善管控風險，責成相關單位嚴密掌控風險狀況，並落實內部控制制度，針對策略與營運風險、市場風險、財務風險與法律風險等，進行妥善管制。



長榮航空了解風險因子的相互影響關係，為求降低整體營運風險，亦跨單位組成數個委員會，針對跨單位、跨部門之風險因子進行協調控管，包含：

- 企業社會責任委員會-為長榮航空企業社會責任之專職單位，負責企業社會責任政策、制度、相關管理方針及具體推動計畫之提出與執行，並定期向董事會報告。
- 服務品質管理委員會-藉由掌握顧客意見及顧客滿意度並進行公司內部的檢討以提升服務品質，每季召開服務品質管理委員會會議。本委員會由總經理擔任主任委員，各業務部門最高主管為當然之委員，藉由此會議召開共同檢討公司之品質政策及目標，各委員於會議中需提報各服務項目執行情形及改善或提升規劃，主任委員/副主任委員監督決議案執行成效，以落實改善方案，降低服務品質提供過程中的相關風險。
- 綜合安全推進委員會-直屬總經理，做為飛航安全最高的決策及督導單位，以建立整體性安全架構，發揮組織功能，並以高階主管對於安全政策的宣示作為飛航安全執行的最高指導原則，以落實持續追求「零失事」的目標。
- 經營管理策劃委員會-由高級主管擔任主席，主持每月舉辦之經營會議，藉由營運部門彙報各項業務績效及重要措施，使與會之部室高階主管明瞭公司營運概況，並於會中議定及佈達公司之經營方針與策略，建立全員共識貫徹重要政策之執行，俾利經營績效持續提升。



7-3 經營績效

長榮航空成立28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，「安全與服務」是長榮航空的核心價值。2016年公司獲致多項成就，其中飛安方面獲得國際知名網站AirlineRatings.com評選為全球前二十大最安全航空公司之一，蟬聯「JACDEC全球飛安評比」前十名，持續保持優良的飛安紀錄。在服務品質上，與RIMOWA合作推出電子旅行箱，透過電子式標籤，簡化旅客托運行李手續，為亞洲第一家、全球第二家支援此項旅行科技產品服務的航空公司。為了服務視障旅客，長榮航空配合交通部民航局無障礙交通環境政策，製作座艙配置點字平面圖及客艙安全講解須知點字版本，以供視障旅客瞭解客艙內各項安全設施位置及使用方式。在綜合評比方面，長榮航空2016年獲得航空服務品質最高標準-「Skytrax五星級航空公司」之殊榮，是全世界第八家、台灣第一家獲得此榮譽的航空公司，同時亦獲得Skytrax之2016年「全球最佳航空公司」第八名、「最佳越太平洋航線」第一名、「最佳商務艙服務用品」第一名，與「全球最受喜愛航空公司」第三名等佳績。其他獎項尚包括Global Traveler雜誌之「最佳機場工作人員/地勤獎」及「卓越原創服務大獎」(Hello Kitty彩繪機)、Travel + Leisure雜誌之2016年「全球最佳國際線航空公司」第八名、今周刊第九屆「商務人士理想品牌大賞-航空公司理想品牌」第一名、Cheers雜誌2016年「新世代最嚮往企業 TOP 100」運輸交通業第一名，以及民航局2016年國際及兩岸航線組「金翔獎」等榮耀。

於推動企業社會責任相關作為上，長榮航空亦不遺餘力。在公司治理方面，「第三屆公司治理評鑑」中，獲得前百分之五最佳上市公司之排名評比，已連續兩屆獲得此殊榮，治理績效深獲肯定。在環境面，2016年分別取得ISO14001:2015新版環境管理系統及ISO50001能源管理系統雙認證，並規劃於2017年進行ISO 14064溫室氣體盤查與驗證作業。2016年認購250萬度綠電，獲經濟部頒發「企業遠見獎」。2017年除持續引進節能新機及推動航機節油計畫以達成碳排放減量目的之外，更計畫實施「長榮航空碳抵銷計劃」，旅客可自願選擇支付與航程碳排放量等值金額或自訂的金額來資助國際碳減量計劃，實現「零碳旅行」，展現長榮航空友善地球環境的決心。

在社會參與方面，透過張榮發基金會媒合，捐贈苗栗偏鄉學校二手家具，並贊助「屏東彩稻生活節」活動及諸多體育賽事及藝文活動，提升國人的人文素養。此外，公司已連續兩年參加由台灣永續能源研究基金會(TCSA)所舉辦之「台灣企業永續獎」，2016年獲「台灣Top 50永續報告獎-運輸業金獎」及「社會共融獎」績效獎等2個獎項，另亦參加TCSA首次舉辦之「台北金雕微電影展」，獲得「最佳公司治理獎」。

展望未來，面對航空產業諸多挑戰，長榮航空仍將秉持一貫的企業精神，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，專注本業，永續經營，維護所有利害關係人之權益。

7-3-1財務績效

📁 歷年合併營收

主要營業類別占收入比(合併報表)

項目	2012		2013		2014		2015		2016	
	金額	%								
客運收入	65,618,487	55	71,100,137	57	77,959,069	59	81,871,572	60	85,752,229	59
貨運收入	34,350,520	28	32,032,751	26	31,257,603	23	26,093,054	19	20,841,362	15
其他營業收入	20,189,460	17	21,031,563	17	23,873,336	18	29,203,918	21	38,086,074	26
合併營收	120,158,467	100	124,164,451	100	133,090,008	100	137,168,544	100	144,679,665	100

單位:新台幣仟元

各地區營收概況

地區	2012	2013	2014	2015	2016
台灣	51,352,423	55,453,400	61,442,036	69,748,029	78,058,475
亞洲	38,568,646	37,561,459	39,467,111	35,628,765	32,835,461
歐洲	5,969,144	5,994,859	5,951,322	4,937,027	4,654,482
北美洲	23,932,612	24,779,667	25,832,005	26,518,634	28,773,210
其他	335,642	375,066	397,534	336,089	358,037

單位:新台幣仟元

歷年營業績效

年度	2016	2015	2014	2013	單位
個體所得稅費用(利益)	892,030	103,104	428,643	154,261	仟元
個體資產總額	195,749,734	176,487,661	151,487,620	139,394,778	仟元
個體資本額	40,518,923	38,589,450	32,589,450	32,589,450	仟元
員工平均營業額	10,955	12,958	14,362	15,649	仟元
員工薪資與福利	16,622,378	13,900,797	12,011,592	10,505,248	仟元
個體總營業額	115,495,819	115,892,656	116,921,858	110,747,462	仟元
合併總營業額	144,679,665	137,168,544	133,090,008	124,164,451	仟元
合併稅前淨利	5,296,923	7,365,204	48,945	1,840,338	仟元
總市值	59,157,627	71,776,377	72,185,632	54,098,487	仟元
個體營業成本與費用	110,534,380	108,519,719	116,285,622	109,159,209	仟元
個體保留盈餘	5,702,366	6,347,229	739,412	2,275,240	仟元
個體薪資總額	11,993,169	10,133,930	8,747,243	7,644,331	仟元
退休金總額	546,112	510,493	446,677	401,338	仟元
個體毛利率	13.75	14.97	8.19	9.29	(%)
個體資產報酬率	2.60	4.70	(0.08)	1.39	(%)
個體權益報酬率	6.80	15.46	(3.72)	2.10	(%)
個體負債比	72.76	72.32	77.30	74.29	(%)



附錄

Appendix

一般標準揭露

類別	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼	
策略與分析	G4-1	最高決策者對永續性議題與策略的聲明	-	經營者的話	3	
	G4-2	組織的關鍵衝擊、風險及機會	7-2 4-1	誠信經營 環境與能源管理	100 63	
組織概況	G4-3	組織名稱	-	公司營運與價值鏈	7	
	G4-4	主要品牌、產品與服務	-	公司營運與價值鏈	7	
	G4-5	組織總部所在位置	-	公司營運與價值鏈	7	
	G4-6	營運所在的國家數量及國家名	-	公司營運與價值鏈	7	
	G4-7	所有權的性質與法律形式	-	公司營運與價值鏈	7	
	G4-8	所提供服務的市場	-	公司營運與價值鏈	7	
	G4-9	組織規模	-	公司營運與價值鏈	7	
	G4-10	員工總數	3-1	任用與留才	44	
	G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	3-1	任用與留才	44	
	G4-12	組織的供應鏈	-	公司營運與價值鏈	7	
	G4-13	組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	-	公司營運與價值鏈	7	
	G4-14	組織是否具有因應之預警方針或原則	4-1 4-2	環境與能源管理 氣候變遷責任與因應	63 66	
	G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	未簽署相關倡議			
	G4-16	參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	-	永續治理	13	
	鑑別重大考量面與邊界	G4-17	a. 組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	-	公司營運與價值鏈	7
		G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	6	重大性分析	82
G4-19		所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	6	重大性分析	82	
G4-20		針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	6	重大性分析	82	
G4-21		針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	6	重大性分析	82	
G4-22		對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	-	關於本報告書	5	
G4-23		與先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	-	關於本報告書	5	

類別	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼	
利害關係人議合	G4-24	進行議合的利害關係人群體	6-2	鑑別利害關係人與溝通	82	
	G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	6-2	鑑別利害關係人與溝通	82	
	G4-26	與利害關係人議合的方式與頻率	6-2	鑑別利害關係人與溝通	82	
	G4-27	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應	6-2	鑑別利害關係人與溝通	82	
報告書基本資料	G4-28	所提供資訊的報告期間	-	關於本報告書	5	
	G4-29	上一次報告的日期	-	關於本報告書	5	
	G4-30	報告週期	-	關於本報告書	5	
	G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	-	關於本報告書	5	
	G4-32	a. 選擇的「依循」選項 b. 針對所擇選項的GRI內容索引 c. 引述外部保證/確信報告	-	關於本報告書	5	
	G4-33	a. 尋求外部保證/確信的政策與現行做法 b. 若未在永續報告書附帶保證/確信報告，則需說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍 c. 組織與保證/確信雙方之間的關係 d. 最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	-	關於本報告書	5	
治理	G4-34	組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會	7-1	高階經營管理	98	
	G4-35	最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	-	永續治理	13	
	G4-36	是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	-	永續治理	13	
	G4-37	利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程	-	永續治理	13	
	G4-38	最高治理機構及其委員會的組成	7-1	高階經營管理	98	
	G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	7-1	高階經營管理	98	
	G4-40	最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則	7-1	高階經營管理	98	
	G4-41	最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程	7-1	高階經營管理	98	
	G4-42	最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色	7-1	高階經營管理	98	
	G4-43	為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施	7-1	高階經營管理	98	
	G4-48	最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	7-1	高階經營管理	98	
	G4-49	與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序	7-1	高階經營管理	98	
	G4-50	與最高治理機構溝通之重要關鍵議題的性質和總數，以及後續所採取的處理和解決機制	7-1	高階經營管理	98	
	G4-52	薪酬決定的流程	7-1	高階經營管理	98	
	G4-53	如何尋求利害關係人意見並將其意見與薪酬結合，包括對薪酬政策和提案之投票結果	7-1	高階經營管理	98	
	倫理與誠信	G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	7-2	誠信經營	100
		G4-57	對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內、外部機制	7-2	誠信經營	100
G4-58		舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制	7-2	誠信經營	100	

類別	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
各特定標準揭露之管理方針			6-4	重大考量面揭露邊界與管理方針	92

特定標準揭露：經濟

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	7-3	經營績效	103
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	4-2	氣候變遷責任與因應	66
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	3-1	任用與留才	44
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	無此情事		
市場形象	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例	3-1	任用與留才	44
	G4-EC6	在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例	3-1	任用與留才	44
間接經濟衝擊	G4-EC7	基礎設備的投資與支援服務的發展及衝擊	5-2 5-3	慈善回饋 地方回饋	74 75
採購實務	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之的比例	-	永續性採購管理	10

特定標準揭露：環境

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	4-2	氣候變遷責任與因應	66
	G4-EN5	能源密集度	4-2	氣候變遷責任與因應	66
	G4-EN6	減少能源的消耗	4-2	氣候變遷責任與因應	66
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	4-2	氣候變遷責任與因應	66
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放	4-2	氣候變遷責任與因應	66
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量	4-2	氣候變遷責任與因應	66
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	4-2	氣候變遷責任與因應	66
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	4-2	氣候變遷責任與因應	66
產品及服務	G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放	4-1	環境與能源管理	63
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	2-2 4-2	創新服務 氣候變遷責任與因應	32 66
法規遵循	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	4-1	環境與能源管理	63
供應商環境評估	G4-EN32	針對新供應商使用環境標準篩選的比例	0%		
	G4-EN33	供應鏈對環境有顯著實際或潛在的負面影響，以及所採取的行動	無此情事		
環境問題申訴機制	G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	4-1	環境與能源管理	63

特定標準揭露：社會-勞工實務與尊嚴勞動

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
勞僱關係	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	3-1	任用與留才	44
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	3-1	任用與留才	44
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	3-1	任用與留才	44
	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	依勞基法第16條規定辦理		
職業健康與安全	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	3-3	職場安全	58
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	3-3	職場安全	58
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	1-3 3-3	飛航組員安全管控 職場安全	26 58
訓練與教育	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	3-2	職能教育與訓練	55
	G4-LA10	加強員工的持續受聘能力以及協助員工管理職業退休生涯的職能管理及終生學習計畫	3-2	職能教育與訓練	55
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例	3-1	任用與留才	44
員工多元化與平等機會	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	3-1	任用與留才	44
女男同酬	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬比率	3-1	任用與留才	44
供應商勞工實務評估	G4-LA14	針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例	0%		
	G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊，以及所採取的行動	無此情事		
勞工實務問題申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴之數量	3-1	任用與留才	44

特定標準揭露：社會-人權

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
投資	G4-HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比	-	永續性採購管理	10
	G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	3-2	職能教育與訓練	55
不歧視	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	3-1	任用與留才	44
結社自由與集體協商	G4-HR4	已鑑別為可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	3-1	任用與留才	44
強迫與強制勞動	G4-HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	3-1	任用與留才	44
保全實務	G4-HR7	保全人員在營運相關的人權政策方面接受訓練的百分比	3-1	任用與留才	44
原住民權利	G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	無此情事		
人權評估	G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點的總數和百分比	0%		
供應商人權評估	G4-HR10	針對新供應商使用人權準則篩選的比例	0%		
	G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在負面的衝擊，以及所採取的行動	無此情事		
人權問題申訴機制	G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴之數量	3-1	任用與留才	44

特定標準揭露：社會-社會

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
當地社區	G4-S01	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	5-3	地方回饋	75
	G4-S02	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	無此情事		
反貪腐	G4-S03	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	7-2	誠信經營	100
	G4-S04	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	7-2	誠信經營	100
	G4-S05	已確認的貪腐事件及採取的行動	無此情事		
公共政策	G4-S06	按國家和接受者/受益者分類的政治獻金總值	無此情事		
反競爭行為	G4-S07	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	7-2	誠信經營	100
法規遵循	G4-S08	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	1	重大事件回應	18
供應商社會衝擊評估	G4-S09	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	0%		
	G4-S010	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊，以及所採取的行動	無此情事		
社會衝擊問題申訴機制	G4-S011	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	2016年遭桃園市勞動檢查處裁處事件1件，予以裁處新台幣20,000元		

特定標準揭露：社會-產品責任

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
顧客的健康安全	G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之比例	1-1	長榮安全管理體系	19
	G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規及自願性準則的事件總數	1	重大事件回應	18
產品及服務標示	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	2-2	創新服務	32
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	無此情事		
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	2-3	顧客關係	40
行銷溝通	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	無此情事		
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	無此情事		
顧客隱私	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	2-3	顧客關係	40
法規遵循	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	1	重大事件回應	18

第三方查證聲明



SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE EVA AIRWAYS CORPORATION'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2016

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 AIRWAYS) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2016 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the EVA AIRWAYS's CSR Report of 2016 and its presentation are the responsibility of the management of EVA AIRWAYS. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in EVA AIRWAYS's CSR Report of 2016.

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 AIRWAYS's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a high level of scrutiny for EVA AIRWAYS and moderate level of scrutiny for subsidiaries, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts 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 AIRWAYS, 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, EICC, 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 information and data contained within EVA AIRWAYS's CSR Report of 2016 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of EVA AIRWAYS sustainability activities in 01/01/2016 to 12/31/2016.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, High level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity
 EVA AIRWAYS has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to customers, employees, governmental authorities, business partners, media, investors, and suppliers are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. Inclusion of stakeholders in the governance process is recommended to be enhanced in the future.

Materiality
 EVA AIRWAYS has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholder 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. The report responds to material issues in a timely and balanced way, and properly addresses the concerns and expectations of stakeholders.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, EVA AIRWAYS's CSR Report of 2016, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects 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 aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. The role of the highest government body in sustainability management is recommended to be further described in future reports. Descriptions on management approaches components, such as the baseline for goals and targets, for each identified material aspects are recommended to be strengthened in next report.

Signed:
 For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang, Director
 Taipei, Taiwan
 2 June, 2017
 WWW.SGS.COM





www.evaair.com

台灣桃園市蘆竹區新南路一段376號



本報告書以環保大豆油墨印刷