2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

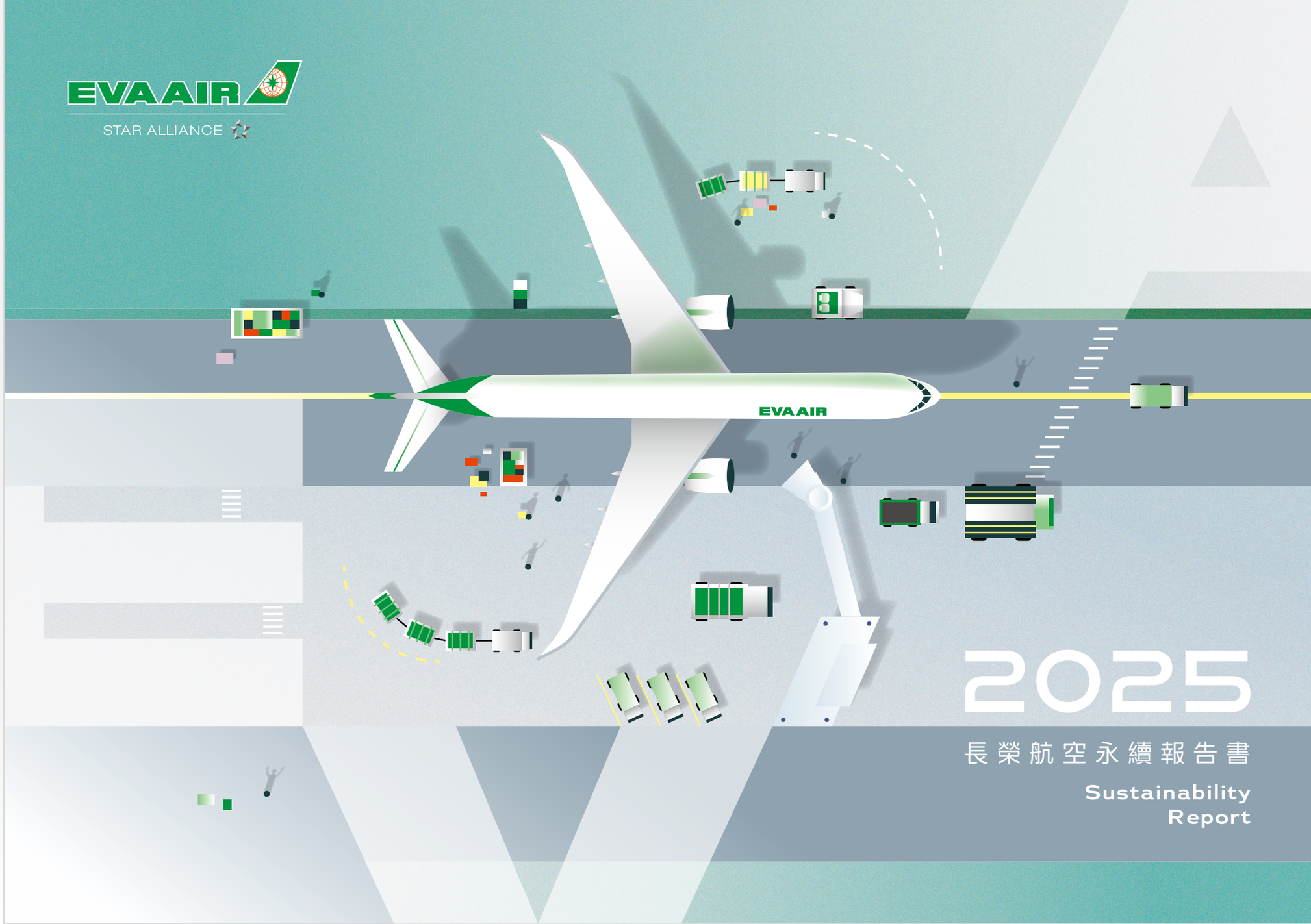
05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

EVA AIR
STAR ALLIANCE



EVA AIR
STAR ALLIANCE

2025
長榮航空永續報告書
Sustainability Report

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

EVA AIR
STAR ALLIANCE

Contents

前言

關於本報告書		04
經營者的話		05
永續績效與榮耀		07

01 關於長榮航空

1-1	營運概況	10
1-2	財務績效	11
1-3	機隊組成與規劃	12
1-4	倡議與外部參與	13

02 實踐永續管理

2-1	誠信經營	16
2-2	永續管理	22
2-3	重大性分析	25

03 創新飛航體驗

3-1	客運服務	39
3-2	航餐服務	44
3-3	貨運服務	45

04 打造企業韌性

4-1	風險與機會管理	48
4-2	飛航安全	53
4-3	資訊安全與隱私保護	60
4-4	永續供應鏈管理	64

05 搭建幸福職場

5-1	人才吸引與留任	74
5-2	人才發展與培育	78
5-3	勞資關係與人權維護	83
5-4	工作安全與健康管理	89

06 領航淨零行動

6-1	自然與氣候風險治理	95
6-2	氣候變遷減緩	100
6-3	綠色營運管理	103

07 邁向社會共融

7-1	公益策略主軸	108
7-2	公益投入與績效管理	109
7-3	亮點公益專案內容	110

附錄

社會面數據	117
環境面數據	125
治理面數據	127
重大主題影響力估算	127
GRI準則索引表	128
SASB 永續會計準則索引	131
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表	131
TNFD索引表	132
查證聲明書	133



EVA AIR
STAR ALLIANCE

前言 /

關於本報告書
經營者的話
永續績效與榮耀

01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融

附錄 /

前言
Preface

關於本報告書 04
經營者的話 05
永續績效與榮耀 07



EVA AIR
STAR ALLIANCE

前言 /
關於本報告書
經營者的話
永續績效與榮耀
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

關於本報告書

長榮航空股份有限公司 (以下簡稱長榮航空) 自成立以來，在堅持嚴謹的飛安管理與服務品質的同時，長期推動環境、社會及治理 (ESG) 各面向的永續作為，並屢獲國內外重要獎項肯定。此外，長榮航空定期檢視國內外企業永續發展趨勢與核心業務之關聯性，以及公司整體營運活動對利害關係人之影響，明訂企業永續政策、制度、管理方針以及具體行動計畫。同時，為強化與利害關係人的雙向互動，以及回應利害關係人對於公司在飛安、服務、環境、社會、經濟、治理等永續議題的期望，長榮航空已連續發行第 13 本永續報告書，揭露永續發展策略、行動方案、成果與未來展望。

報告書管理 GRI 2-5, GRI 2-14

資訊彙整	本報告書資訊內容由長榮航空各部門提供，確認資料內容的正確性與完整性以符合利害關係人期待，並由永續執行委員會執行秘書 – 企業永續發展室進行報告書整體規劃、管理與資訊彙整。		
內部審查與核准	長榮航空訂定「永續報告書編製與驗證作業程序」並納入內控制度，彙編之永續報告書陳報永續執行委員會主任委員 – 總經理審閱後，將本報告書內容 (含重大性分析) 提報長榮航空永續委員會及董事會，經董事會決議後核准發行。		
外部查 / 驗證	本報告書揭露內容符合 GRI Standards 2021 與 SASB 永續會計準則，並經由 BVC 台灣衛理國際品保驗證股份有限公司採用 AA1000 AS v3 TYPE 2 深度保證等級查證通過，所出具之獨立保證聲明書列於本報告書附錄；為確保本報告書公開資訊可靠性，各項數據之依循標準及查證機構如下表。		
	永續	AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3) Type 2	台灣衛理國際品保驗證股份有限公司 (BVC)
	財務	會計師受託查核簽證財務報表規則及審計準則	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
	環境	ISO 14001 環境管理 ISO 50001 能源管理	台灣衛理國際品保驗證股份有限公司 (BVC)
		溫室氣體盤查議定書 (GHG Protocol)	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
	社會	ISO 45001 職業安全衛生管理	台灣衛理國際品保驗證股份有限公司 (BVC)
	治理	ISO 9001 品質管理	台灣衛理國際品保驗證股份有限公司 (BVC)
		ISO 27001 資訊安全管理 ISO 27701 隱私資訊管理	英國標準協會 (BSI)

邊界與數據 GRI 2-2, GRI 2-4, GRI 3-2

本報告書之財務數據與長榮航空合併財務報告邊界一致，永續相關資訊以長榮航空為主，共涵蓋合併營業收入達 93%；而子公司長榮航太科技股份有限公司獨立發行永續報告書。本年度組織規模、結構、所有權與供應鏈及主題邊界皆與前一年度無重大改變，針對重編之揭露資訊皆於各章節註解說明。重大主題部分，較前一年度增加「風險與機會管理」、「工作安全與健康管理」，並減少「人才發展與培育」主題。

發行資訊 GRI 2-3

長榮航空每年定期發行永續報告書，並提供電子檔於長榮航空 ESG 網站供下載瀏覽。本報告書報導期間與財報相同，涵蓋本公司 2025 年度 (2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 於治理、飛安、服務、經濟、環境、社會與供應鏈管理等面向的具體實踐、績效數據及相關規劃的成果，惟部分重大事件揭露時間截至 2026 年 3 月 31 日；若有不一致之情形將註解說明。本報告書經提報永續委員會及董事會核准後，於 2026 年 8 月發行；下一版預計於 2027 年 8 月發行。

聯絡資訊 GRI 2-1, GRI 2-3

任何有關本報告書或相關長榮航空永續發展之意見、諮詢或建議，歡迎您與我們洽詢：

長榮航空股份有限公司 企業永續發展室

總部地址：桃園市蘆竹區新南路一段376號
電話：+886-3-351-6863
信箱：csr@evaair.com
股票代碼：2618
ESG 網站

前言 /
關於本報告書
經營者的話
永續績效與榮耀
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

經營者的話

GRI 2-22

韌性經營 領航永續-在變局中守護每一趟航程

在全球政經局勢快速變動與永續轉型加速推進的背景下，至2026年初，航空業面臨地緣政治動盪、供應鏈失衡與航空燃油價格高漲的多重挑戰。面對複雜且高度不確定的經營環境，長榮航空憑藉著深耕多年的全球航網與卓越的營運韌性，在挑戰中穩健前行。我們透過靈活的運能調度，並強化維修管理與預防機制，有效提升航機使用率，以回應市場需求並維持優質服務水準。2025年，長榮航空合併營收達新臺幣2,203億元，這不僅是全體同仁共同努力的成果，更印證了我們在變局中持續創造價值與成長的核心競爭力。

秉持「安全、服務、永續」的經營核心，長榮航空持續將永續發展理念融入經營治理與營運決策中，並轉化為具體行動。2026年入選「道瓊領先新興市場指數(Dow Jones Best-in-Class Emerging Markets Index)」成分股，從環境責任的落實、社會共融的推展到公司治理的穩健推動，全方位強化管理機制與提升營運韌性，朝向成為航空業永續標竿邁進。

永續治理：亞洲領先的永續標準

2025年，長榮航空設立「永續長」，以強化跨部門整合資源，推動永續策略規劃與風險管理。此外，我們成功取得國際航空運輸協會(IATA)推動的「永續採購」(Sustainable Procurement, SP)認證，成為全球首批、亞洲首家獲此認證的航空公司。這項殊榮代表我們已建立高標準的制度化責任採購流程，並確保各項採購決策符合永續原則，鞏固我們在供應鏈治理上的領先地位。

環境行動：深化低碳轉型布局

面對氣候變遷帶來的嚴峻挑戰，長榮航空依循科學基礎減碳目標倡議(SBTi)核定之減碳路徑，積極回應全球2050淨零碳排目標。2025年，我們依循歐盟及英國永續航空燃油供應政策，於歐洲各航點機場添加永續航空燃油外，更自第二季起，於臺灣、北美、新加坡及泰國等主要營運據點自主常態性添加。同時，亦與供應商簽署永續航空燃油長期合作備忘錄，展現長榮航空對環境保護的具體行動，並加速推動航空產業能源轉型與低碳發展。

社會共融：發揮航網優勢，實踐企業公民責任

長榮航空深信，企業價值源自對社會的正向貢獻。憑藉著完善的全球航網布局與高效的物流調度能力，在關鍵時刻積極投入人道救援行動。2025年，攜手國際非營利組織空運連結賑災物流基金會(Airlink)，將醫療物資送至緬甸災區，以實際行動落實企業社會責任。於服務方面，引進配備全新豪華經濟艙的波音787-9客機，並推動波音777-300ER客艙升級作業，進一步提升服務品質與品牌競爭力。

展望未來，邁入2026年，面對持續變動的地緣經濟環境，長榮航空在穩健治理基礎上導入創新思維，將永續理念深植於營運策略，持續提升企業韌性與競爭優勢，為股東、旅客及社會等利害關係人創造長期正向價值，擴展長榮航空於全球航空市場中的永續影響力。



董事長 林寶水

總經理 孫嘉明

前言 /
關於本報告書
經營者的話
永續績效與榮耀
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

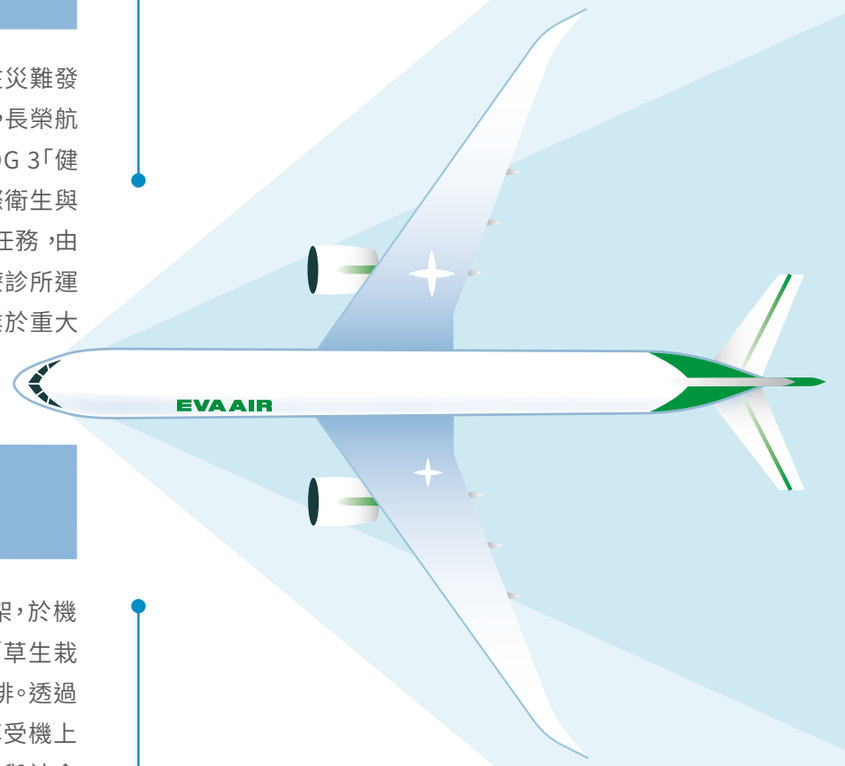
Highlights

跨越雲端的守護：攜手 Airlink 馳援緬甸震災

在企業永續經營的道路上，長榮航空深信，航空業不僅肩負串聯世界的重要運輸功能，更能在災難發生時成為傳遞希望與支援的生命線。2025 年，面對緬甸強震後災區醫療物資匱乏的急迫需求，長榮航空積極發揮航空運輸核心職能，投入國際人道救援，以實際行動實踐聯合國永續發展目標 SDG 3「健康與福祉」與 SDG 17「促進目標的夥伴關係」。透過國際非營利組織 Airlink 媒合，與攜手國際衛生與人道救援非政府組織 Project HOPE 合作，啟動「芝加哥 (ORD) 至曼谷 (BKK)」救援物資運補任務，由長榮航空全額贊助空運運費及燃油附加費，成功運送 1,509 公斤醫療毛毯，支援災區行動醫療診所運作。此次行動不僅有效串連國際 NGO 資源，也將關懷跨越國界傳遞至最需要的地方，展現企業於重大災害事件中的社會責任與國際援助行動力。

從屏東果園到雲端餐桌：導入TNFD 框架，啟動永續檸檬契作計畫

面對全球氣候變遷與生物多樣性流失挑戰，長榮航空積極回應自然相關財務揭露(TNFD)框架，於機上餐食供應鏈推動低碳轉型。我們攜手新生永續顧問公司扶植屏東有機果園，導入具專利的「草生栽培農法」，以自然為本的解決方案(Nature-based Solutions, NbS)，增加土壤碳匯並減少碳排。透過每年約 27,000 公斤永續檸檬契作收購，支持友善耕作並降低農業溫室氣體排放，讓旅客在享受機上餐飲的同時，也共同參與永續農業發展。此舉不僅強化了供應鏈的氣候韌性，更落實環境保育與社會共融，企業經營、環境守護與地方共好的三贏目標。



前言 /
關於本報告書
經營者的話
永續績效與榮耀
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

永續績效與榮耀

永續 Sustainability

入選2026「道瓊領先新興市場指數(DJBIC Emerging Markets Index)」成分股

持續參加標普全球企業永續評鑑(S&P Global Corporate Sustainability Assessment)，2026年入選「道瓊領先新興市場指數(Dow Jones Best-in-Class Emerging Markets Index)」成分股，並連續5年入選永續年鑑(The Sustainability Yearbook)，2026年榮獲全球航空業評分前5%



入選「臺灣永續指數」及「富時永續指數系列」成分股，並於MSCI ESG評級獲AAA級

2025年入選「臺灣永續指數(FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index)」及「富時永續指數系列(FTSE4Good Index Series)」成分股，於ESG面向成績皆高於產業平均，亦獲明晟永續指數評級(MSCI ESG Ratings)航空業AAA級

榮獲2025年全球企業永續獎(GCSA)

於永續報告書獎(Sustainability Reporting Award)獲《Silver Class》

榮獲2025年台灣企業永續獎(TCSA) 6大獎項

榮獲《永續綜合績效類－台灣百大永續典範企業獎》與《永續報告獎－運輸業白金獎》肯定，更一舉囊括《創新成長領袖獎》、《永續供應鏈領袖獎》、《氣候領袖獎》及《社會共融領袖獎》四項永續單項績效獎的榮譽



環境 Environmental

CDP供應鏈議合評鑑獲最高等級肯定

榮獲2025年CDP供應鏈議合評鑑(Supplier Engagement Rating, SER)最高A-領導等級(Leadership)肯定，展現長榮航空於供應鏈氣候治理、減碳管理及供應商議合之成果

科學基礎減量目標(SBT)

長榮航空承諾在2031年，以2019年為基準年，將每單位收益噸公里(RTK)的航空器燃料範疇一和範疇三溫室氣體排放量減少40%，並於2024 年6月正式通過科學基礎減碳目標倡議(Science Based Targets initiative, SBTi) 審核

推動「EVA永續願景–綠色供應鏈計畫」

以「綠能節電」、「綠色循環」、「綠色能源」和「綠色運輸」四大主題，與供應商夥伴共同在產品製程或服務流程的改造精進；第二屆減碳效益達11,141噸CO_2e

常態添加永續航空燃油

2025年起於臺灣、歐洲、美洲及亞洲持續添加永續航空燃油，約占全年航空用油量的0.5%，創歷史新高

前言 /

關於本報告書
經營者的話
永續績效與榮耀

01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會 Social

投入新臺幣2億5400萬元於社會回饋公益專案

2025年持續投入現金、捐贈物資、志工人力、機票兌換券等資源於本公司公益四大主軸：安全扎根、觀光創生、體育藝文及社會公益

結合航空核心價值舉辦偏鄉及專業團體參訪

經由參訪與教學，加強偏鄉弱勢學生及專業團體對航空專業知識與運作的認識，2025年共計1,204人次參訪安全教育中心

年度員工訓練共84,821人次完訓

投入人力及物力，針對飛航組員、客艙組員及地勤人員需求及航空法規要求訂定訓練課程

職場氛圍調查回覆率達74.3%

由外部專業顧問以匿名方式進行職場氛圍調查，此次回覆率與投入/認同比例皆達目標且優於前次調查。將持續落實意見追蹤與創新提案，營造正向職場氛圍，打造卓越的雇主品牌

與工會進行29場次溝通會議

定期與工會舉行溝通會議，聆聽並回應各工會之訴求與建議，讓勞工權益與公司運營得以兼顧，共創雙贏

ESG服務隊協助4場志工活動

自長榮航空ESG服務隊於2023年成立以來，共協助14場志工活動，共290人次參與、投入2,028小時。2025年共協助4場活動，共88人次、投入674小時，並舉辦1場「ESG服務隊」隊員研習會



經濟/公司治理 Governance

營收表現亮眼

透過客、貨運靈活的運能配置與營運策略，創造2025年全年合併營收達新臺幣2,203.33億元

公司治理

第12屆「上市上櫃企業公司治理評鑑」名列所有上市公司排名6%至20%，榮獲「臺灣高薪100指數」成分股肯定，展現長榮航空重視員工薪酬福利、人才留任及永續經營之成果

IATA整合式永續發展計畫(Integrated Sustainability Program, ISP)

於2025年10月通過獨立機構外部稽核，順利取得IATA Sustainable Procurement Certification認證，成為全球首批、亞洲第一家榮獲此項認證的航空公司



獲多項國外評比機構獎項肯定

連續10年榮獲SKYTRAX「五星級航空公司」肯定，為蟬聯此殊榮次數最多的國籍航空公司

- 榮獲AirlineRatings.com「全球最安全航空公司-第8名」，連續第13年榮獲全球最安全航空公司殊榮
- 獲AirlineRatings.com頒發「7-Star PLUS Safety Rating」，肯定長榮航空卓越的安全文化與機上安全管理表現
- 榮獲美國《Conde Nast Traveler》「2025全球最佳航空公司」第7名等多項國際評比肯定

更多重點永續績效請詳見本報告書各章節首頁。

前言 /

01 / 關於長榮航空

1-1 營運概況
1-2 財務績效
1-3 機隊組成與規劃
1-4 倡議與外部參與

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

CHAPTER
01 關於長榮航空
About EVA Air



1-1 營運概況 10
1-2 財務績效 11
1-3 機隊組成與規劃 12
1-4 倡議與外部參與 13

EVA AIR
STAR ALLIANCE

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

1-1 營運概況
1-2 財務績效
1-3 機隊組成與規劃
1-4 倡議與外部參與

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

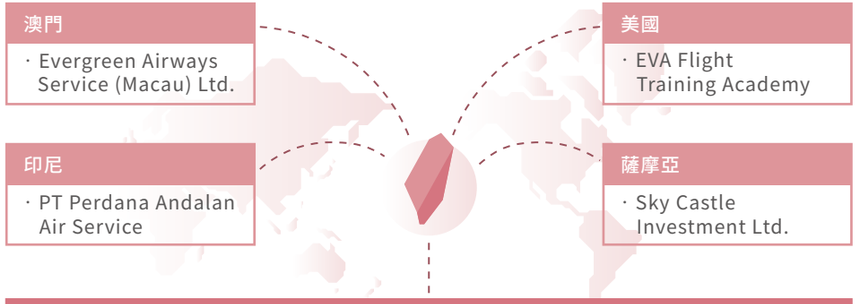
1-1 營運概況

全球航線與據點 GRI 2-6

長榮航空自 1991 年 7 月 1 日正式起飛，迄今機隊規模近 90 架，航點遍及亞、澳、歐、美四大洲 60 多座城市。美洲區 9 個航點每週飛航 94 班，歐洲區 6 個航點每週飛航 32 班，為台灣佈局美洲及歐洲航點最多、航班最密集的航空公司；連接亞太地區每週飛航超過 400 班，使歐美往返亞洲航網更趨完整，進一步強化台灣作為全球轉運樞紐的地位。同時，長榮航空藉由與世界各主要航空公司策略聯營合作，形成完整的全球客、貨運飛航網路，並秉持嚴謹的飛安管理與卓越的服務品質，以「安全、服務、永續」為核心價值，致力為旅客提供更舒適與便捷的飛行體驗。

2025 年新開闢桃園至神戶、桃園至釜山以及桃園至達拉斯航線，並依市場需求及旺季期間，增班桃園至西雅圖、布里斯本及亞洲區熱門航點；另積極加密北美貨運航班，以提升機隊效益。客運因運能增加與市場熱度延續，旅客人數及營收維持高水平；貨運則受惠 AI 科技應用興起，半導體相關產業蓬勃發展，帶動全年營收達新台幣 2,043 億元，展現穩健且亮眼的營運表現。

本公司之子公司主要經營航空週邊相關業務，提供航空產業完整的服務，子公司包含：



台灣營運據點

- 長榮航太科技（股）公司
- 長榮空運倉儲（股）公司
- 長家國際食品（股）公司
- 長榮航勤（股）公司
- 長榮空廚（股）公司
- 翔利投資（股）公司

品牌策略與價值

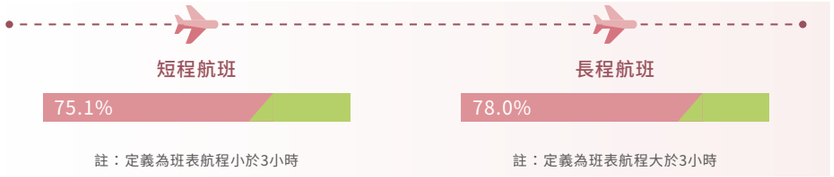
長榮航空自開航以來，積極致力於飛安與服務，並以成為兼具全球影響力與指標性的航空公司為最終目標。為精進永續作為，我們設計「品牌永續」問卷，針對飛航安全、創新服務及減少環境衝擊三大面向進行調查，以了解顧客對長榮的品牌感知。問卷以線上方式進行，發放對象包含高科技產業、公家機關和公司行號等企業客戶，並擴大至個人客戶，2026 年度回收超過 2,000 份有效問卷，結果顯示，客戶對於飛航安全的品牌感知達 93%、創新服務達 81%、減少環境衝擊達 84%，問卷分析結果將作為本公司營運、品牌及服務面之參考，持續建構永續品牌。

全球航空產業趨勢

根據國際航空運輸協會 (IATA) 2025 年 12 月最新分析，2026 年航空業展現出強大的韌性與獲利能力，整體前景樂觀。預估全球航空客運量將進一步成長至 52 億人次，總營收繼 2025 年首度突破兆元大關後，預計於 2026 年續創新高，達到 1.053 兆美元之譜，產業淨利預估將達 410 億美元。航空業持續扮演全球經濟的關鍵驅動力，除直接聘僱人數將回升至 337 萬人外，更支撐了全球約 6,500 萬個就業機會，貢獻約 4% 的全球 GDP。

預期的燃油價格回落、客運承載率創下 83.8% 的歷史新高以及強勁的旅遊需求，皆為支撐航空業獲利的利多因素。然而，供應鏈問題依舊嚴峻，導致新機交付延遲且缺口達 5,000 架，迫使航空公司延長老舊飛機使用年限，進而墊高維運成本；此外，貿易保護主義抬頭、地緣政治持續緊張及關稅政策搖擺，皆為未來產業發展增添變數與挑戰。

長榮航空 2025 年客運承載率



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

1-1 營運概況
1-2 財務績效
1-3 機隊組成與規劃
1-4 倡議與外部參與

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

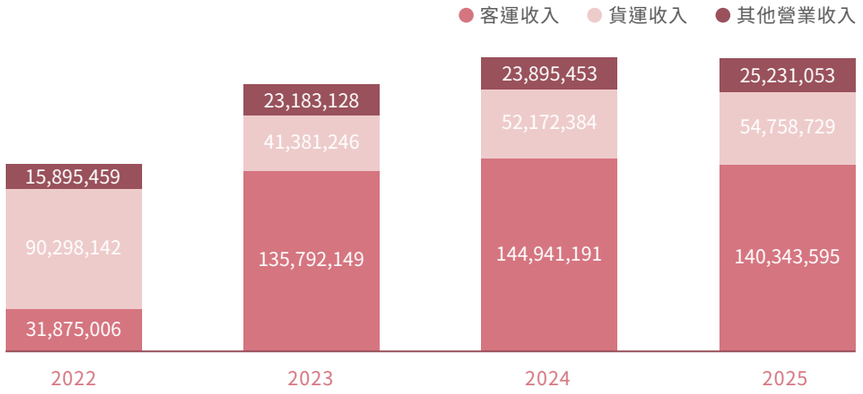
1-2 財務績效

合併財務數據 GRI 201-1

2025 年客運市場維持穩健發展，全年總營業收入為 2,203.33 億元，稅後純益為 275.19 億元。有關財務狀況及績效變動請參考 2025 年年報第五章。

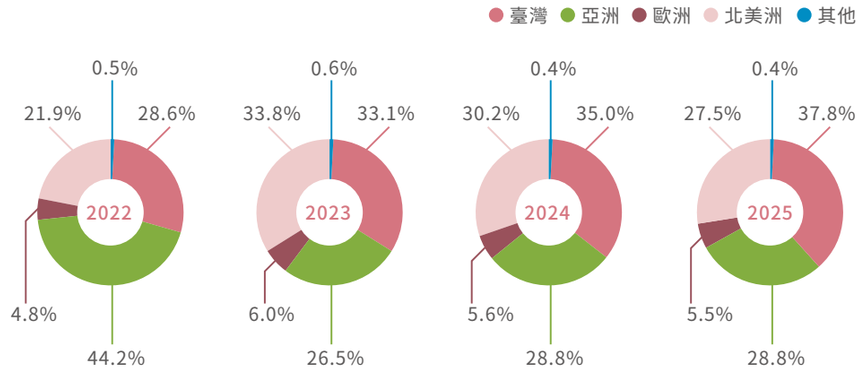
主要營業類別占收入比 (合併)

單位：新臺幣仟元



各地區營收占比

單位：新臺幣仟元



單位：新臺幣仟元

歷年營業績效	2025	2024	2023	2022
個體所得稅費用 (利益)	5,516,442	6,817,309	4,892,666	1,204,098
個體資產總額	341,884,708	331,489,132	305,611,637	294,048,935
個體資本額 (含預收股本)	54,004,443	54,004,443	54,004,443	53,601,889
員工平均營業額	17,222	18,121	17,114	12,262
員工薪資與福利	29,876,199	28,588,237	23,945,408	16,971,135
個體總營業額	204,250,187	206,562,483	187,812,709	127,142,232
合併總營業額	220,333,377	221,009,028	200,356,523	138,068,607
合併稅前淨利 (損)	34,016,513	38,388,189	28,839,755	9,468,566
總市值	197,386,240	239,509,706	169,843,974	150,889,319
個體營業成本與費用	173,282,812	172,377,766	162,163,360	118,995,323
個體保留盈餘	70,860,717	57,765,901	37,590,051	20,610,902
個體薪資總額	22,059,137	21,595,060	17,904,495	13,256,585
退休金總額	805,866	772,512	698,945	689,778
發放股利	13,107,023	9,720,800	4,290,310	3,163,333
利息支出	3,193,644	2,775,208	2,655,330	2,854,101
個體毛利率 (%)	21.92	23.21	20.18	13.39
個體資產報酬率 (%)	8.73	9.97	8.06	3.36
個體權益報酬率 (%)	20.00	25.20	22.16	8.17
個體負債比 (%)	59.55	62.83	64.99	70.09

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

1-1 營運概況
1-2 財務績效
1-3 機隊組成與規劃
1-4 倡議與外部參與

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

1-3 機隊組成與規劃

長榮航空機隊組成

長榮航空迄 2025 年底營運機隊數為 89 架，包括 80 架客機及 9 架貨機。為維持市場競爭力及進行機隊汰舊換新，預計 2027 年至 2033 年引進 24 架 A350-1000 型廣體客機，2029 年至 2033 年引進 18 架 A321neo 窄體客機，全新引進之 Airbus 新世代客機除增加整體機位數，燃油效益較現有機型提升 15% 以上。

此外，2025 年宣布再增購 4 架 787-9 客機，累積尚未交付之 787 訂單共 13 架，預計 2033 年 787 機隊規模將達 34 架。波音 787 較傳統客機減少 20~25% 之燃油消耗與碳排放，此節能客機可有效提升營運效益並有助於強化整體營運航網。

	2022	2023	2024	2025
飛機總架數	86	88	84	89
機隊平均機齡 (年)	8.06	8.43	8.74	9.22

註：統計至 2025 年 12 月 31 日。

提升航班承載率

長榮航空根據客貨運市場的供需情況以及未來市場趨勢預測，靈活調整運能部署，將機隊資源聚焦高成長高需求市場，積極追求效益最大化；同時，透過加速數位轉型提升服務效率，並強化企業服務及聯航夥伴的策略同盟，結合會員哩程酬賓活動，主動創造市場需求，維繫整體競爭態勢。貨運受惠消費電子產品、成衣、電商網購、AI 伺服器及半導體等出口強勁，帶動整體貨量持續上揚，同時積極攬收冷鏈及無人機等高單價貨品，使貨源組成多元化，推升貨運承載率。長榮航空 2025 年平均客運承載率為 77.79%，平均貨運承載率為 71.46%。詳細航班承載率請參閱長榮航空公司網頁 2025 年度每月營運統計。



前言 /

01 / 關於長榮航空

1-1 營運概況
1-2 財務績效
1-3 機隊組成與規劃
1-4 倡議與外部參與

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

1-4 倡議與外部參與

倡議與外部參與 GRI 2-28

國際航空運輸協會 — 會員

- 為國際飛航組織，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。

亞太航空公司協會 — 會員

- 由亞太地區航空公司所組成的區域國際組織，設有Security、Aviation Policy、Airline Services、Technical 委員會及各種專案工作小組，旨為亞太地區航空業者發聲，透過串聯區域內的業者進而影響全球民航產業的發展。
- 參與AAPA可讓長榮航空掌握亞太區域及國際航空產業及航空法規最新發展動態。

世界飛安基金會 — 贊助會員

- 獨立、非營利、國際性且保持公正立場的航空安全組織，目的在於倡導並推動全球航空安全的改善，亦舉辦各類飛安研討會並發布最新飛安資訊。
- 除贊助世界飛安基金會並積極參與該基金會所籌辦的國際安全會議與飛航安全計畫，亦邀請其專家蒞臨長榮航空進行交流，以掌握相關飛航安全的倡議、國際航空法規的更新並學習最新的觀念與可行強化作為，持續精進長榮航空安全管理系統。

星空聯盟 — 會員

- 全球第一大航空聯盟，會員航空公司以合作與協調為重點，不斷創新產品和服務，竭力為旅客提供舒適且流暢的飛行體驗，同時也致力於共用設施、共享資訊分析航班以及引進創新科技等合作方向。
- 參與星空聯盟可讓長榮航空透過聯合採購、系統共同開發及共享資源和資訊等強化與盟航合作，有助於擴展航網服務、會員旅客哩程酬賓方案合作、提供機票產品及全球企業戶銷售方案。

台北市航空運輸商業同業公會 — 理事

- 為台籍航空業者共組，作為政府與業界及業者相互間溝通的橋樑，並接受政府機關、團體之委託服務，以及資助公會轄下「國際機場時間帶協調中心」運作經費。
- 致力於業者間協調整體性議題，亦為業者的共同利益發聲。參與公會可讓長榮航空與其他業者對於產業議題進行討論與溝通，並向政府表達訴求或建議。

臺灣飛行安全基金會 — 董事會董事

- 臺灣民航安全之策劃與推動，舉辦各項飛安、保安、地安課程及發行飛安半年刊。
- 國際飛航安全資訊收集、提供教育訓練予航空業者，協調相關單位法規修訂或策略擬訂等事宜，提昇國內民航及軍方之飛安及地安。

中華民用航空學會 — 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。
- 產、官學界航空議題之溝通協調。

台灣企業永續研訓中心 — 理事

- 由台灣永續能源基金會籌組設立，係一以公益性為導向之民間機構，關注聯合國永續發展目標(SDGs)、氣候變遷、永續能源、生物多樣性等四大核心議題。透過政策倡議、永續教育、導入國際規範、設立獎項、舉辦論壇和工作坊及籌辦博覽會等方式，形成推動台灣的永續加速器。
- 本公司擔任理事職務，定期參與理事會議，透過該平台與各業界交流並分享產業經驗，掌握永續規範發展趨勢、技術規範及標準制定。

天下永續會 — 會員

- 《天下雜誌》匯集其資源與能量成立「天下永續會」，利用趨勢與議題的辨識能力，及調查與研究的分析能量，打造全方位的企業交流、共享、共學平台，協助企業掌握趨勢及推動ESG。
- 針對公司治理、企業承諾、社會參與、環境永續四大構面，每年舉辦培力工作坊、典範企業參訪及永續年度論壇，並從永續視角總整景氣、財務、成長、ESG及人才五大面向的趨勢分析，於每年初發布企業永續調查白皮書。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

1-1 營運概況
1-2 財務績效
1-3 機隊組成與規劃
1-4 倡議與外部參與

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

氣候相關遊說活動與行業協會參與

面對氣候變遷所帶來的挑戰，長榮航空訂定「公共事務參與倡議守則」與「環境及能源政策」，並承諾 2050 年淨零碳排放的目標。透過訂定淨零路徑、推動減緩與調適行動方案與參與氣候相關行業協會組織等，期許為全球社會帶來正面的改變和影響。此外，長榮航空針對行業協會參與建立審查與監督機制，管理範疇涵蓋本公司全球營運據點，以確保氣候相關公共事務參與符合永續發展政策、環境及能源政策與「巴黎協定」，並期望協會的運行與我們關注之商業核心本業、氣候變遷治理及永續發展相關議題有相同觀點。管理與監督機制如下：

1. 公共政策參與管理機制 / 組織

長榮航空不提供政治獻金，主要透過參與行業協會組織來進行倡議或參與相關公共政策。如有相關遊說活動時，應符合各地相關遊說法規，並由各權責部門評估後陳報總經理與董事長核決。

2. 篩選氣候相關行業協會

鑑別哪些協會以因應「巴黎協定」等氣候變遷相關主軸為宗旨之一，或在氣候變遷相關議題上推廣、教育、倡議、政策建議等工作項目，則納入氣候相關組織之管理對象。

3. 評估與監督其業務執行是否符合「巴黎協定」

(1) 評估公開聲明之氣候政策立場或執行業務，如對外發言、推廣活動、倡議及政策建議等是否支持或符合「巴黎協定」目標，如限制地球升溫遠低於 2°C或 1.5°C、2050 年淨零排放、節能減碳等相關內容。

(2) 如目標一致則將持續支持參與，而針對與目標不一致之行業協會則將採取進一步因應措施。

(3) 針對納入氣候相關組織之管理對象，企業永續委員會每年定期評估與監督。

4. 若與長榮航空相關氣候變遷政策及「巴黎協定」目標不一致時的因應措施

(1) 如部份不一致，將與協會及其成員溝通，盡力協調與促成協會目標及立場與長榮航空一致，如於 2 年內仍無法達成一致，則將離開該行業協會。

(2) 與政策與目標大幅度不一致的行業協會，則將離開該行業協會。

2025 年氣候相關遊說活動評估結果

長榮航空2025年無氣候相關直接遊說；此外，我們參與的行業協會涵蓋領域包含：航空人才培育、職場性別平衡、飛安風險管理、永續發展等，經篩選後與氣候相關之行業協會有 5 個，評估與分析結果如下：

組織名稱	分析結果	目標是否一致
IATA 國際航空運輸協會	· 航空公司成員於第77屆年會(AGM)中，決議2050年實現淨零碳排，達成「巴黎協定」1.5°C 溫控目標及支持國際民航組織(ICAO)推動的「碳抵消和減排計畫」(CORSIA)。為達成願景，航協陸續呼籲各國政府於ICAO通過國際航空業長期理想目標(Long Term Aspirational Goal)，並制定政策提高SAF產量，並推廣減碳申報配套等機制。	✓
AAPA 亞太航空公司協會	· 在永續議題上，協會研擬比照歐盟，做為亞太航空公司交流和分享經驗的組織，融合創新科技、改善營運及基礎設施的方針，首重提升生質燃油產能，協助成員航空公司達成2050年淨零碳排目標。	✓
台北市航空運輸商業同業公會	· 航空公會在2022年10月的會員大會上，通過有關SAF的決議，認為SAF是航空業淨零碳排目標之最關鍵因素，目前台灣相關技術及制度法規仍待主管建立，已將本案列入持續研議推動項目，適時向政府提出建言。	✓
TCCS 台灣企業永續研訓中心	· 支持「巴黎協定」、成立「台灣淨零行動聯盟」(Taiwan Alliance for Net Nero Emission)，並推動淨零排放倡議與相關會議活動。	✓
CWS 天下永續會	· 認同淨零排放目標、舉辦「企業1.5°C論壇」、永續與淨零排放相關倡議與活動。	✓

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

EVA AIR
STAR ALLIANCE



CHAPTER
02

實踐永續管理

Implementing
Sustainable Management

2-1 誠信經營 16
2-2 永續管理 22
2-3 重大性分析 25

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

Highlights

公司治理評鑑

2025年第12屆「上市上櫃企業公司治理評鑑」名列所有上市公司排名**6%至20%**，顯示本公司在公司治理運作上表現良好。

蟬聯永續與高薪百大雙指數榜

2025年再次成為臺灣永續指數及臺灣高薪100指數成分股。



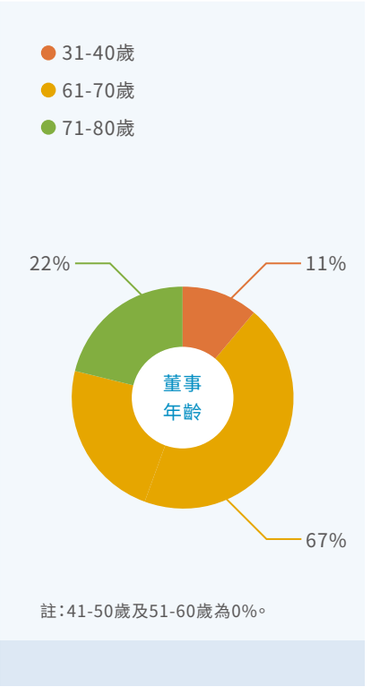
2-1 誠信經營

長榮航空秉持誠信經營的原則，透過健全的公司治理架構、嚴謹的內部控制制度及卓越的風險管理，於強化公司經營績效的同時，亦保障股東及其他利害關係人之權益。

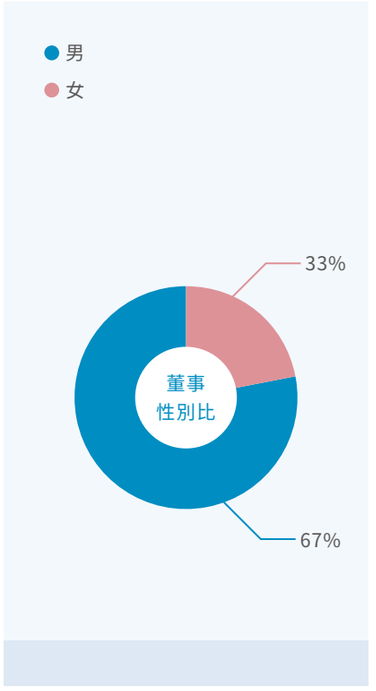
2-1-1 公司治理 GRI 2-9, GRI 405-1

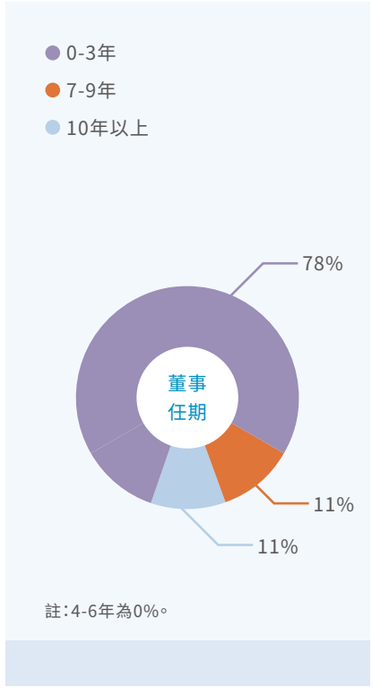
治理架構

長榮航空董事係由股東會依公司章程規定採候選人提名制度選舉產生，由 9 席董事組成董事會，其中 3 席為獨立董事 (含 1 席公益性獨立董事)，所有董事任期均為 3 年。本屆董事經 2026 年 5 月 29 日股東常會選出，截至 2026 年 5 月 31 日止，董事平均連續任期為 2.6 年，且獨立董事連續任期均未超過 9 年 。



註：41-50歲及51-60歲為0%。





註：4-6年為0%。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

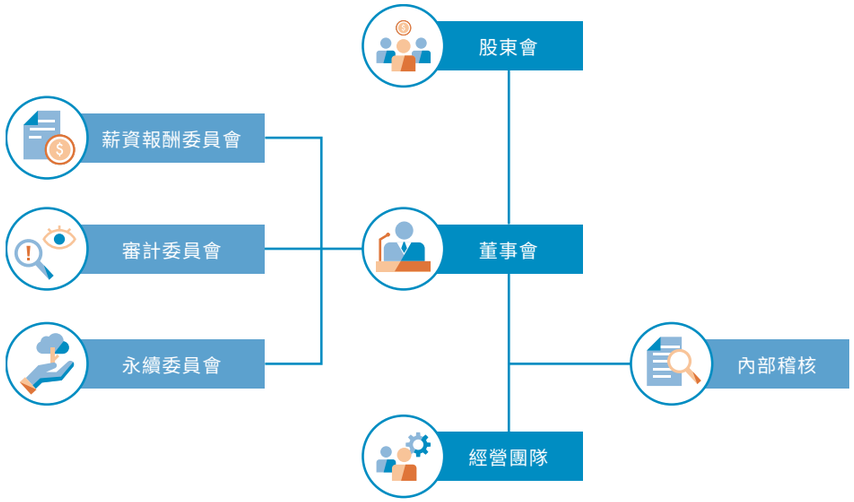
04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /



公司章程

董事
選舉辦法

董事會
議事規則



董事會組成及運作 GRI 2-11, GRI 2-15, GRI 2-16

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

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

依本公司「公司治理守則」第 21 條規定，本公司董事不宜同時擔任超過五家上市上櫃公司之董事；及依同法第 24 條規定，獨立董事不應同時擔任超過五家上市上櫃公司之董事 (含獨立董事)，並不得同時擔任超過四家公開發行公司獨立董事。各董事兼任之情形可參閱 2025 年年報第 7~9 頁或長榮航空公司網頁公司治理專區。

2025 年「誠信經營諮詢 / 檢舉信箱」與「企業社會責任信箱」接獲案件中無違規情事，相關誠信經營業務執行情形與利害關係人溝通情形已分別由權責單位向董事會報告。

董事及經理人薪酬政策 GRI 2-19, GRI 2-20

依本公司章程及董事酬金給付辦法規定，董事酬金項目包含報酬、酬勞、業務執行費用及退職金。董事之報酬，授權董事會依其對本公司之營運參與度及貢獻價值，並參酌同業通常水準議定之。本公司年度如有獲利，應提撥董事酬勞不得高於百分之二；並在董事酬勞總額內，參酌各董事對公司營運參與度及貢獻價值分配個別董事酬勞，惟獨立董事不參與董事酬勞之分配。前述董事對本公司營運參與度及貢獻價值，係依董事個人表現及董事會績效評估結果 (包含但不限於董事出席、進修情形、營運參與度、與經營團隊互動情形、推動永續發展、落實公司治理等項目) 決定之。董事酬金須經本公司薪資報酬委員會核議後，提報董事會通過；另未有外部薪酬顧問參與酬金訂定。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

本公司章程第 26 條訂定公司年度如有獲利，應提撥員工酬勞不得低於百分之一。經理人之酬金係依本公司經理人酬金給付辦法辦理，經理人酬金包含固定酬金與變動酬金，固定酬金包含薪資及津貼，係依公司組織架構、業務類別及工作性質訂定職稱，並參酌內外部因素制定各職級敘薪標準；變動酬金包含年終獎金及員工酬勞。經理人之年終獎金依績效表現核定，評估項目包含工作績效、領導統御、應變力、創造力、學識經驗、策劃力及成本觀念等；高階經理人之年終獎金除依績效表現核定外，另根據「ESG 績效與高階經理人酬金連結政策」納入永續發展相關指標，涵蓋環境、社會及治理 (ESG) 面向，以及營運績效指標，包括財務表現 (包含但不限於股東權益報酬率 Return on Equity(ROE))、顧客滿意度與飛航安全等，以引導並激勵高階經理人積極參與並推動公司 ESG 目標。2025 年高階經理人與重大主題相關重大優良事蹟如下表。獎金金額經本公司薪資報酬委員會審核後，報請董事會通過後核定。另針對發放後的董事及經理人薪酬，本公司未訂定索回機制，薪酬相關說明請參閱薪資報酬委員會組織規程。

重大主題	對應高階經理人	高階經理人績效指標	重大優良事蹟
飛航安全	總經理 首席副總經理 副總經理	營運績效指標 飛航安全指標	· 長榮航空榮獲 AirlineRatings.com 全球最安全航空公司第 8 名 · 年度重大意外事件 = 0
機隊組成與規劃	總經理 首席副總經理 副總經理	永續發展指標 環境指標	· 2025 年引進 5 架波音 787 客機。波音 787 較傳統客機可減少 20~25% 之燃油消耗與碳排放，有助於提升營運效益並強化整體營運航網
資訊安全與個資保護	總經理 首席副總經理 副總經理	永續發展指標 治理指標	· 完成 ISO 27001:2022 資訊安全管理系統轉版驗證作業 · 完成 ISO 27701 隱私資訊管理系統導入及驗證作業

董事多元化 GRI 2-17

長榮航空董事會成員分別具備不同領域的專業知識，如：經營管理、運輸管理、工程管理、財務會計、金融管理、資訊科技、環保綠能、永續管理、風險管理、通訊電信、法律等，且董事會成員組成亦考量性別、年齡、國籍、種族及文化等多元化背景，另獨立董事其學、經歷對於風險管理皆具有一定程度之認知，更能以其豐富經驗提供專業意見及多面向思考模式，有助董事會作出對營運最有利的決策。長榮航空每年皆依照公司之產業特性及董事需求，為董事舉辦年度進修課程，另亦提供主管機關和各進修機構舉辦之進修課程及論壇資訊予董事。各董事積極參與內、外部進修課程，議題涵蓋風險管理、公司治理、企業永續、資訊安全、誠信經營等，2025 年每位董事均已依「上市上櫃公司董事進修推行要點」完成進修，平均進修時數約 7.22 小時，詳細進修情形請參閱長榮航空公司網頁公司治理專區或公開資訊觀測站。

本公司董事多元化情形請參閱長榮航空公司網頁公司治理專區董事成員多元化情形。

董事提名與遴選 GRI 2-10

長榮航空依公司章程規定，選出董事 9 名 (含獨立董事 3 名)，任期 3 年。選舉方式依公司法第 192 條之 1 及本公司章程規定採候選人提名制度，持有本公司已發行股份總數百分之一以上股份之股東，得於提名期間內以書面提出董事候選人名單，股東應就公告之候選人名單中選任之。依長榮航空公司治理守則第 20 條規定，董事會成員組成皆考量多元性、獨立性、執行職務之專業能力等。

本屆 (2026 年 5 月 29 日起至 2029 年 5 月 28 日) 董事會之選任情形請參閱長榮航空公司網頁公司治理專區。

董事會績效評估 GRI 2-18

為提升本公司董事會功能，依據董事會訂定之「董事會績效評估辦法」，每年應至少執行一次內部董事會績效評估，衡量項目包含對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事之選任及持續進修、內部控制、永續經營 (ESG) 之落實與推動等面向；另每三年得執行一次外部績效評估。2025 年已執行董事會績效自評、董事成員 (自我) 績效自評、功能性委員會 (審計委員會、薪資報酬委員會、永續委員會) 績效自評，自評結果如下。相關建議改善方案均列為日後公司治理持續強化事項，詳細內容請參考長榮航空公司網頁公司治理專區。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

	董事會績效評估自評	董事成員（自我）績效評估自評	薪資報酬委員會績效評估自評	審計委員會績效評估自評	永續委員會績效評估自評
總體平均分數（滿分 5 分）	4.98	4.99	5	5	4.99
自評結果	優良	優良	優良	優良	優良

註：4.5 分以上為優良，3.5 分以上未達 4.5 分為良好，2.5 分以上未達 3.5 分為尚可，未達 2.5 分為待加強。

董事會功能性委員會

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

薪資報酬委員會

長榮航空「薪資報酬委員會」委員全數由獨立董事組成，協助訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。2025年度開會2次，全體委員平均出席率為100%。

審計委員會

為健全公司治理及強化董事會職能，長榮航空於2017年6月26日設置「審計委員會」，委員會委員均由獨立董事組成，且至少一人具備會計或財務專長，協助監督公司財務報表內容之允當性、簽證會計師之委任及獨立性與績效、公司內部控制制度之有效實施及前述項目相關風險管控等。2025年度開會5次，全體委員平均出席率為100%。

永續委員會

為履行企業社會責任以達永續經營目標，長榮航空於2022年12月23日設置永續委員會，設有委員5人，其中半數以上委員為獨立董事，負責審訂企業永續(包含對負面威脅及正面機會之風險管理)相關政策、程序、架構、策略或管理方針，及審核企業永續年度工作計畫並督導、追蹤其進度與成果，全面貫徹公司治理制度，以符合永續經營理念。2025年度開會4次，全體委員平均出席率為100%。

內部控制

長榮航空依據金管會頒布的「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。2024 年 12 月，修訂前述內部控制制度與內部稽核實施細則，增加「永續資訊管理作業」專章，並將「上市櫃公司永續發展路徑圖之規劃作業追蹤」及「永續資訊之管理」列為 2025 年度稽核計畫之稽核項目。

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

此外，稽核室每年依規定覆核公司各單位及子公司之自行評估報告，併同前述內部稽核結果及改善情形，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。

內部控制制度各循環稽核，2025 年度稽核計畫共 65 項，已全數執行完畢。

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

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

2-1-2 法規遵循

GRI 2-27, GRI 206-1

法規遵循架構

長榮航空航點遍及全球，為提供旅客安全的飛行與優質的服務，我們積極確保各項作業環節確實遵守相關國內外法令規範。法規面向包含：公司治理、證券法規、內線交易、財務報導編製、反貪腐、反托拉斯 (公平競爭)、民用航空法、智慧財產權保護、個人資料保護、勞動法規、職業安全衛生、反歧視、反騷擾、環境保護等。各權責單位密切注意任何可能對公司營運及財務有重大影響的國內外政策與法規動向，依最新法令規章制定及更新公司內部規範，且不定期舉辦教育訓練，並透過落實內部控制制度，以確保公司遵循各項法令規範。

法規遵循成效

2025 年長榮航空未有違反上市公司相關證管法令之情事，亦無違反環境保護、個人資料保護、反托拉斯法或產品與服務相關法規，且無任何重大 (罰款超過新臺幣 100 萬元) 的違法情事，包括非金錢的處罰案件。有關各類法規的遵循情形，請參考本報告書第 39 頁「3-1 客運服務」、第 53 頁「4-2 飛航安全」、第 60 頁「4-3 資訊安全與隱私保護」、第 83 頁「5-3 勞資關係與人權維護」、第 95 頁「6-1 自然與氣候風險治理」、第 103 頁「6-3 綠色營運管理」以及 2025 年年報第 64~66 頁「履行誠信經營情形」及第 96~100 頁「勞資關係」。

2-1-3 行為準則

長榮航空行為準則

GRI 2-23, GRI 2-24

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

商業道德

- 反貪腐/餽贈/賄賂
- 政治捐獻或慈善捐獻
- 利益衝突
- 公平競爭
- 內線交易
- 反洗錢
- 資訊保密
- 個人資料保護

環境

- 許可與合規
- 能源與溫室氣體
- 危險物與有害物質
- 廢棄物
- 噪音污染

人權/勞工

- 人道待遇
- 禁止歧視
- 禁用童工
- 自由選擇職業
- 結社自由
- 工時/工資

安全與健康

- 職業安全
- 緊急應變
- 職業傷害與職業病
- 健康與安全訓練教育
- 健康檢查
- 機械設備防護
- 職業衛生

管理體系

- 管理機制
- 檢舉處理及調查程序
- 遵循與評核
- 修訂程序

長榮航空行為準則

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

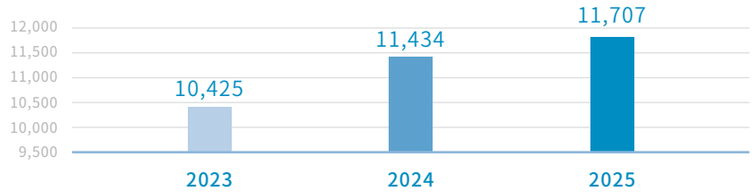
07 / 邁向社會共融

附錄 /

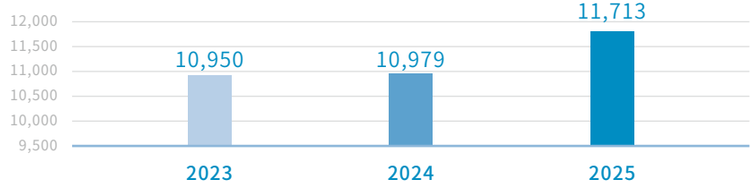
行為準則系列課程 GRI 205-2

行為準則及相關規範除公布於公司內、外部網站供利害關係人、員工隨時查閱外，亦定期安排員工參加行為準則訓練，於課程完訓時進行規範之簽署，以確保所有員工充分明瞭行為綱領並同意確實遵守，目前員工簽署率為 100%。2023 年至 2025 年長榮航空行為準則暨系列課程完訓率皆為 100%。

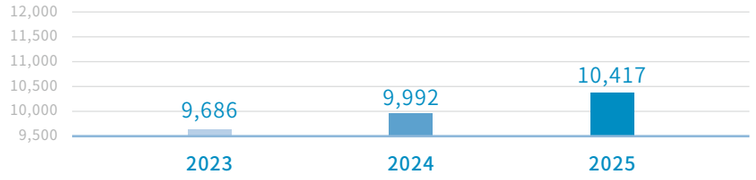
反貪腐暨誠信經營主題訓練（受訓時數：0.5小時/人）　涵蓋率 100%　● 受訓人數



資訊安全主題訓練（受訓時數：2小時/人）　涵蓋率 100%



職業安全衛生主題訓練（受訓時數：1小時/人）　涵蓋率 100%



註：上述涵蓋率同完訓率，計算公式如下：

- 反貪腐暨誠信經營主題訓練、資訊安全主題訓練：受訓人數 / 正式員工人數，人數基準日為施訓日，涵蓋所有地區（臺灣、亞洲、美洲、歐洲、大洋洲）、所有職類（空勤、地勤）之員工。
- 職業安全衛生主題訓練：受訓人數 /（臺灣地區正式員工及聘僱地非臺灣地區之外籍客艙組員人數），人數基準日為施訓日。

長榮航空訂定之「誠信經營守則」、「道德行為準則」中皆要求全體董事秉持誠信原則，亦安排董事進修誠信經營相關之訓練課程，詳細誠信經營相關進修情形請參閱公司治理專區或公開資訊觀測站。另鑒於子公司、供應商為長榮航空重要營運夥伴，為深化長榮航空要求之行為綱領，2024 年已與 10 家子公司、2025 年與 209 間供應商簽署要求其落實行為準則相關規範，並進行教育訓練，目前子公司、供應商簽署率及宣達率皆為 100%。

行為準則案件統計 GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 205-1, GRI 205-3

為落實反貪腐，並防範及避免任何不道德、不誠信或違反「長榮航空行為準則」與相關規範制度之行為，長榮航空針對營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動建立評估機制，2025 年安排永續執行委員會供應鏈行動小組（企劃室、總務部、資訊策略規劃部、運航管理部、資訊本部、機上服務品管理本部、機務本部）及客、貨運營業管理單位（客運營業本部、客運管理本部、貨運本部）就業務範疇內之營業活動執行誠信行為自評，完成比率 100%，自評結果皆符合規範，未有重大貪腐風險。此外，長榮航空於企業內、外部網站設置舉報、諮詢及溝通管道，鼓勵內外部人員如發現任何違反準則或規定之行為或有相關建議，可隨時向長榮航空反映。

	信箱、專線電話	負責單位
誠信經營諮詢/檢舉信箱	evapsn@evaair.com	· 人事室
企業社會責任信箱	csr@evaair.com	· 企業永續發展室
性騷擾申訴管道	134@evaair.com 地勤人員專線電話 03-351-5113 飛航人員專線電話 03-351-5916、03-351-5886 空服人員專線電話 03-351-8805、03-351-8806	· 職業安全衛生管理室 · 人事室 · 空勤管理單位
外部第三方檢舉信箱	EVAreport@wplaw.net	· 人事室

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

各信箱、專線電話之負責單位受理後，將視案件性質、內容責成權責單位處理或調查，並承諾對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。經調查後若發現確有違反規定之情事，包括負有監管職責之人未報告錯誤行為等，長榮航空將依照勞動契約、內部紀律規範及程序等進行懲戒，包括解雇處分。2023 年至 2025 年違反行為準則案件共 9 件。

行為準則案件統計		2023		2024		2025	
		受理件數	結案件數	受理件數	結案件數	受理件數	結案件數
案件類別	貪腐 / 賄賂	0	0	0	0	0	0
	歧視	0	0	0	0	0	0
	性騷擾	2	2	2	2	5	5
	隱私保護	0	0	0	0	0	0
	利益衝突	0	0	0	0	0	0
	公平交易	0	0	0	0	0	0
	洗錢 / 內線交易	0	0	0	0	0	0
	其他	0	0	0	0	0	0
總計違反件數		2	2	2	2	5	5

註 1：2025 年無貪腐 / 賄賂相關事件，亦無因貪腐 / 賄賂事件而遭受政府裁罰。
註 2：2025 年案件處理結果與減緩措施：依依案件情節輕重給予行為人行政處分，安排行為人參加性別平等課程訓練，重申尊重性別平權、公司零容忍政策等。詳細處理情形及減緩措施請參考本報告書第 87 頁「性騷擾防治及性別平等」章節。

2-2 永續管理

「安全、服務、永續」是長榮航空的經營核心，我們以此為基礎，結合聯合國 SDGs 與 ESG 的三大面向，分別規劃 0-3 年、3-5 年、5-10 年的短、中、長期永續發展策略。短期發展策略為與子公司及價值鏈共享成果價值並分享經驗，期望與利害關係人共同攜手於聚焦推動系統化的永續行動方案，並以成為全球影響力與指標性兼具的航空公司為目標，持續努力與投入，實踐永續飛航。

2-2-1 永續管理架構

永續發展治理組織 GRI 2-12, 2-13

長榮航空體認推動企業永續發展之重要性，為讓永續經營理念扎根，並使各項永續作為得以有效展開，自 2014 年成立「永續執行委員會」(ESG Committee)，並在 2022 年於董事會轄下設置「永續委員會」(Sustainability Committee)，健全企業永續發展之監督與指導功能。永續執行委員會為推動永續發展與治理的執行單位，由總經理擔任主任委員、企業永續發展室最高主管擔任永續長，負責統籌本公司永續發展相關事宜，並由各本部、室最高主管擔任委員。委員會組織架構分為九大行動小組，並以「行動為導向、績效為目標、永續為主軸」為行動指引，每季召開一次會議，各行動小組針對永續各面向之議題進行綜合討論，負責企業永續政策、目標、策略、相關管理方針及具體推動計畫之提出與執行，並將各類型議題向下展開，交由相關權責小組透過溝通管道與利害關係人展開溝通，並設定年度目標，展開精進計畫。各項精進計畫之具體執行結果，由委員會追蹤執行成效後，每年至少兩次定期向永續委員會與董事會進行成果報告。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

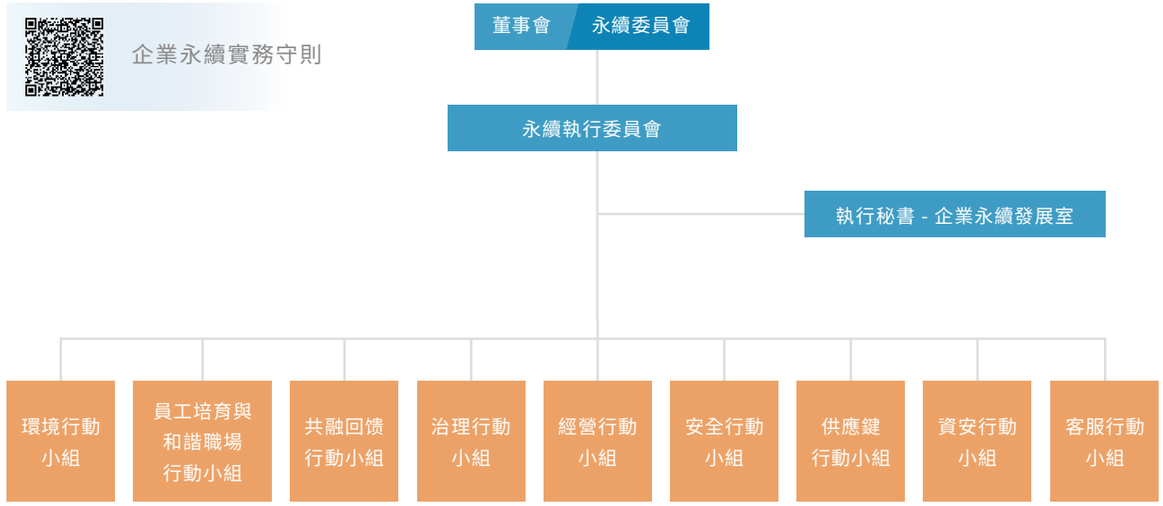
06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

長榮航空永續執行委員會組織圖

企業永續實務守則





2-2-2 永續管理政策與策略

企業永續政策

為實踐企業永續發展，董事會通過「企業永續實務守則」及「企業永續政策」，展現長榮航空對經濟、環境與社會等永續議題之承諾與責任。為持續掌握永續發展趨勢與提升永續治理能力，長榮航空不定期邀請外部專家辦理企業永續教育訓練，深化同仁永續意識，並將永續理念延伸至子公司與供應商，期望發揮正向影響力，共同推動永續發展。

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。

公平交易，拒絕貪腐行賄
推廣道德教育，遵守法律，拒絕賄賂貪腐及不當交易。

關懷奉獻，致力社會公益
扶持弱勢族群，融入社區居民生活，贊助公益活動，積極回饋社會。

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。

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。

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。

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、全心」的服務精神，感動客戶。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

永續發展策略與願景

長榮航空的永續發展策略圍繞著企業經營核心「安全、服務、永續」，透過核心業務結合 ESG 理念，建構六大永續策略主軸，並聚焦 13 項聯合國永續發展目標 (SDGs)。我們致力於提供更安全的飛行保障、推動更永續的環境措施、打造更優質的客戶服務以及更友善的職場環境，攜手利害關係人共同建構永續飛航的服務環境，朝向成為全球影響力與指標性的航空公司邁進。

永續

幸福職場

人才發展與培育、勞資關係與人權維護、員工健康安全

淨零領航

淨零碳排放目標與藍圖、氣候變遷治理、綠色營運

社會共融

偏鄉弱勢關懷、安全教育扎根、體育藝文與觀光創生、社會公益



安全

智能飛安

飛航安全管理、專業人才培育、科技應用與系統研發、塑造安全文化

企業韌性

公司永續治理與誠信經營、企業風險管理、資訊安全、供應鏈管理

服務

創新服務

顧客關係管理、創新數位化服務

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

2-3 重大性分析

2-3-1 重大主題鑑別

GRI 2-14, GRI 3-1, GRI 3-2

長榮航空依循 2021 年最新出版 GRI 永續準則、國內外永續趨勢及航空標竿企業發展，蒐集永續執行委員會 9 大行動小組對於永續議題在經濟、環境和人群 (包含人權) 正負面衝擊程度之專業見解，以及 7 類外部利害關係人對於永續議題的關注程度，並同步採納歐盟提出之雙重重大性原則 (Double materiality)，考量永續議題「對於長榮航空」與「對於外部經濟、環境、人」之重大財務與非財務衝擊；經鑑別與評估，進而排序出長榮航空 2025 年之 13 項重大主題。未來長榮航空也將每年一次，依據永續性脈絡、重大性、完整性、利害關係人包容性之精神鑑別重大主題，並將重大主題融入企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 中，以更有效且精準地管理組織風險，規劃短中長期之永續發展策略。

重大主題鑑別流程

01 鑑別

7類利害關係人

透過 AA 1000 SES: 2015 (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard: 2015)利害關係人議合標準，以依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力之五大原則，定義 7 大主要利害關係人(顧客、員工、政府機關/NGO組織、旅行社、媒體記者/外部顧問/學者專家、股東及投資人、供應商)。

19 項永續議題

參考聯合國永續發展目標(SDGs)、UNGC (United Nations Global Compact)、GRI (Global Reporting Initiative)、SASB (Sustainability Accounting Standards Board)、TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)、TNFD (Task Force on Nature-Related Financial Disclosures)、S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA)、碳揭露專案(CDP)等國際永續準則及評比，以及國內外同業永續報告書與產業關注之主題，統整鑑別出 19 項永續議題。

環境面	社會面	治理面	產品與服務
· 氣候變遷調適與減緩	· 勞資關係與人權維護	· 經營誠信與倫理	· 顧客關係與創新服務
· 綠色營運管理	· 工作安全與健康管理	· 永續供應鏈管理	· 飛航安全
· 綠色旅程服務	· 員工多元與職場包容	· 資訊安全與個資保護	· 航餐安全管理
· 生物多樣性	· 人才發展與培育	· 風險與機會管理	· 機隊組成與規劃
	· 人才招募與留任	· 營運績效	
	· 社區議合與慈善公益		

400 份利害關係人關注程度問卷

發放利害關係人關注程度問卷，邀請7類利害關係人針對永續議題的關注程度，給予1-5分之量化評分，作為長榮航空掌握各類利害關係人關注議題之依據，共回收400份有效問卷。



02 評估

61 份永續衝擊程度問卷及 48 份財務衝擊程度問卷

永續執行委員會 9 大行動小組依據永續議題對經濟、環境、人(包含人權)及對長榮航空營運之正負面衝擊發生機率及衝擊程度，給予量化評分，作為各永續議題對永續及財務影響之衝擊程度評估；共回收永續衝擊程度有效問卷 61 份、財務衝擊程度有效問卷 48 份。

03 排序

13 項重大主題

將正負面永續衝擊及財務衝擊進行交叉比對，最終鑑別出 13 項重大永續主題。

04 審視

重大主題結果經公司最高永續治理組織-董事會審核通過，並建立各永續重大主題之管理方針，定期檢視行動方案與目標之達成度。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

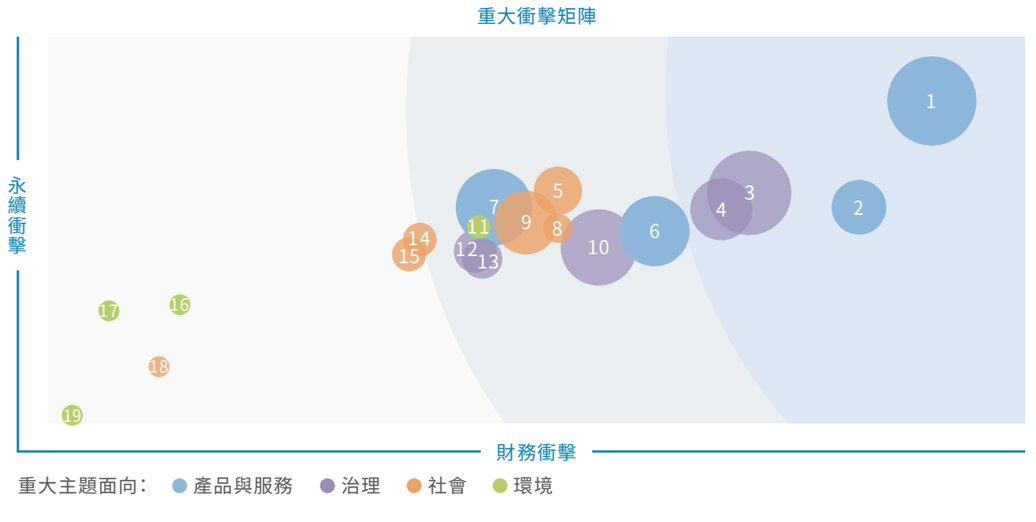
05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

2025 年長榮航空重大主題



本次納入重大性分析的永續議題共 19 項，交叉分析永續衝擊與財務衝擊結果後，依與原點的距離進行排序，鑑別出長榮航空 2025 年重大主題共 13 項，永續衝擊與財務衝擊程度如上圖所示，氣泡大小則表示利害關係人關注程度。重大主題包含飛航安全、機隊組成與規劃、資訊安全與個資保護、營運績效、勞資關係與人權維護、顧客關係與創新服務、航餐安全管理、人才招募與留任、工作安全與健康管理、經營誠信與倫理、氣候變遷調適與減緩、風險與機會管理、永續供應鏈管理。其中飛航安全、機隊組成與規劃、資訊安全與個資保護及營運績效此 4 大議題為 13 項重大議題中衝擊程度尤為重大之議題。

2025 重大主題列表

重大主題排序	重大主題名稱	重大主題面向	重大主題排序變動情形
1	飛航安全	產品與服務	維持
2	機隊組成與規劃	產品與服務	上升
3	資訊安全與個資保護	治理	下降
4	營運績效	治理	上升
5	勞資關係與人權維護	社會	上升
6	顧客關係與創新服務	產品與服務	上升
7	航餐安全管理	產品與服務	上升
8	人才招募與留任	社會	上升
9	工作安全與健康管理	社會	新增
10	經營誠信與倫理	治理	下降
11	氣候變遷調適與減緩	環境	下降
12	風險與機會管理	治理	新增
13	永續供應鏈管理	治理	下降

維持　上升　下降　新增

註 1：因應衝擊評估結果，本年度重大主題新增工作安全與健康管理、風險與機會管理。

註 2：人才發展與培育為 2024 年重大主題，然經 2025 年衝擊問卷評估結果，此項主題未納入重大主題，但仍於報告書第五章中說明相關行動方案與績效，以展現長榮航空對各永續議題的承諾及管理。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

2-3-2 重大主題管理方針 3-3

G 個資保護與資訊安全

回應章節 | 4-3 資訊安全與隱私保護

衝擊說明

- ⊕ 致力於資訊安全制度的落實與隱私保護法令規範的遵循，以符合旅客、同業及異業合作等交易之法遵要件，進而保護企業和客戶敏感資訊並增添企業永續及投資價值的競爭力。
- ⊖ 若發生資安或個資外洩事件，可能會導致營運中斷、侵害個資與裁罰，進而造成客戶隱私受損並損及企業商譽和社會公信力。

政策與承諾

- 制定「資訊安全政策」
- 官網揭露資訊安全與隱私保護政策

評估機制

每月
- 實施資安指標量測及結果審查

每半年
- 召開「資訊安全暨個資保護委員會」
- 實施ISO 27001資訊安全管理系統與ISO 27701隱私資訊管理系統追蹤審查及維持證書之有效性

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 2025年完成ISO 27001:2022 資訊安全管理系統轉版及重新驗證
- 2025年完成ISO 27701:2019隱私保護管理制度導入並通過驗證
- 優化供應商資安控管機制
- 終端安控強化作業
- ISO 27701:2025隱私資訊管理系統轉版及重新驗證

中期行動目標

- 建置資料外洩防護機制以強化資料治理
- 個資業務擴大實施ISO 27001及ISO 27701國際標準

長期行動目標

- 個資外洩為零

G 營運績效

回應章節 | 1-1 營運概況、1-2財務績效

衝擊說明

- ⊕ 航空市場熱度延續，為航空產業增長提供有利條件，良好的營運績效有助於為市場帶來穩定性並創造更多就業機會。
- ⊖ 隨著同業新機持續交付並加速投入，市場運能擴張，競爭加劇。同時，因應全球政策路徑日益分歧，各國在減碳規範與民航法規上的標準不一，增加跨國營運成本與不確定性。

政策與承諾

- 積極開發並加密客貨運潛力航點，完善全球航網布建，最大化機隊資源運用，優化產品服務及精緻艙位管理，提升營運效益。
- 關注財經及稅務相關法規，並為員工、股東及債權人謀求最大利益。

評估機制

2025年預算執行情形

	合併營業收入	合併稅前淨利
預估	2,168.9億元	276.3億元
實際	2,203.3億元 達成率 102%	340.2億元 達成率 123%

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 開發3個新航點，並彈性調整機隊派飛，發揮航網銜接效益，以符合客貨運市場需求變化

中期行動目標

- 客貨機靈活搭配，優化客貨運航網，平衡客貨運營收比重，提升營運績效
- 2026年起將陸續再交付13架波音787客機及執行3架777-300ER改裝為貨機

長期行動目標

- 掌握市場需求動能，開發潛力航點，強化市場競爭力
- 機隊持續迭代更新，2027年至2033年引進24架空中巴士A350-1000廣體客機以及額外6架飛機之採購選擇權；2029年至2033年交付18架空中巴士A321neo窄體客機

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

G 經營誠信與倫理

回應章節 | 2-1誠信經營

衝擊說明

- ⊕ 落實誠信經營與倫理，不僅能確保公司同仁之行為皆符合商業倫理及社會期待，亦能穩定市場秩序，並保障利害關係人權益。
- ⊖ 若有違反經營誠信與倫理之事件發生，將造成企業形象受損、市場失靈、消費者權益損害等，甚至可能面臨訴訟風險。

政策與承諾

- 制定「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「反托拉斯法遵法準則」、「資訊安全政策」、「企業永續實務守則」、「行為準則」等規章，落實經營誠信、風險控管，保障利害關係人權益。

評估機制

達成率 100%	達成率 100%	達成率 100%	
舉辦董事進修課程每年 2 次，每次 3 小時	辦理內部董事會績效評估作業每年 1 次	辦理員工誠信經營相關訓練課程每年 1 次	2025年無違反誠信經營情事之案件，已提報董事會

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 舉辦董事進修課程每年 2 次，每次 3 小時
- 辦理內部董事會績效評估作業每年 1 次
- 辦理員工誠信經營相關訓練課程每年 1 次
- 妥適處理舉報案件，並依程序將重要結果提報董事會或相關委員會

中期行動目標

- 持續辦理董事進修課程、員工誠信經營相關訓練課程，並針對舉報、諮詢及溝通案件為必要處理及提報
- 辦理外部董事會績效評估作業

長期行動目標

- 落實經營誠信、風險控管，提高公司治理水平，保障投資人及利害關係人權益

G 永續供應鏈管理

回應章節 | 4-4永續供應鏈管理

衝擊說明

- ⊕ 落實供應鏈永續管理，可確保原物料供應無虞、提升整體供應鏈永續績效，另加強綠色供應鏈以帶動產業的正向循環能有效建立企業正面品牌形象、提升競爭力及長期盈利能力。
- ⊖ 若未妥善管理供應鏈將導致環境破壞、人權危害等負面環境及社會影響，且可能導致供應鏈斷鏈風險提高，影響客戶權益並衝擊企業營運。

政策與承諾

- 制定「長榮航空供應鏈永續發展政策」、「長榮航空供應商行為準則」
- 實施永續性採購政策與管理

評估機制

每年

- 定期內部調查表單向各採購單位蒐集第一階供應商之SCoC宣達率、SAQ回收率、供應商教育訓練達成率
- 定期舉行之供應商大會追蹤供應鏈狀況
- 定期追蹤綠色供應鏈報名提案情形

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 供應商行為準則(SCoC)宣達率：第一階供應商100%、關鍵供應商100%
- 第一階供應商之永續性風險評估調查(SAQ)回收率100%
- 每年舉行各一場供應商教育訓練和供應商大會

中期行動目標

- 關鍵供應商減碳議和增長率20%

長期行動目標

- 2030年關鍵供應商減碳量15%

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

G 風險與機會管理

回應章節 | 4-1風險與機會管理

衝擊說明

- ⊕ 完善的風險與機會管理有助提前掌握市場與政策變化的商機，發展新業務、提升營收，並避免突發事件造成額外支出及透過獎勵機制提升員工士氣與效率，強化產能與財務表現。
- ⊖ 若管理不足，風險事件可能引發營運危機、增加緊急應變與法規罰款等成本，並削弱客戶信任、造成客戶流失與營收下降，對營運成本與企業聲譽帶來負面衝擊。

政策與承諾

- 制定「風險管理政策與程序」，針對可能威脅企業經營的不確定因素進行風險管理，並提升風險管理分工效能，確保公司營運目標之達成。

評估機制

永續執行委員會為風險管理推動與執行單位，整合及督導各權責部門落實風險管理政策與程序，追蹤風險控管及風險改善之執行情形 → 每年定期向董事會報告運作情形

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 參考ISO 31000與美國COSO訂定之方法學，並依循IFRS永續揭露準則導入風險與機會管理架構，每年進行風險評估及訂定因應計畫
- 定期將風險管理情形提報永續委員會及董事會

中期行動目標

- 強化風險管理能力並建立合併公司一致性風險及機會管理架構

長期行動目標

- 落實風險管理機制，提升風險因應與營運韌性，以確保達成公司永續發展目標

S 人才招募與留任

回應章節 | 5-1人才吸引與留任、5-3勞資關係與人權維護

衝擊說明

- ⊕ 透過具競爭力的薪酬福利措施、健全晉升制度，以及完備的職涯探索機制，提升內部滿意度並減少人力流失，亦同時吸引外部優秀人才，塑造正向循環。
- ⊖ 若無法有效留才導致人力缺口，除了衍生高昂的招募與訓練成本外，更可能因組織功能不彰，導致同仁壓力過載，進而影響「飛航安全便捷」與「服務親切周到」的品牌承諾，削弱企業的長期競爭力。

政策與承諾

落實有效招募

依據人力缺口辦理招募，並積極擴增多元招募管道，並陸續導入數位技術優化甄選流程。

致力深耕留才

建立健全的晉升與不定期輪調機會，及提供豐富的教育訓練資源，協助同仁在職涯路徑上持續成長。

重視員工意見

定期辦理職場氛圍調查及藉由各種溝通管道，將員工的真實聲音轉化為具體的優化行動，確保在招募成本、人才質量與員工滿意度之間取得平衡，進而提升員工認同度並有效降低離職率。

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 全體員工離職率小於5%
- 職場氛圍調查員工參與率至少70%、平均投入/認同度達至少70%

中期行動目標

- 全體員工離職率小於4.5%
- 職場氛圍調查員工參與率至少72.5%、平均投入/認同度達至少72.5%

長期行動目標

- 全體員工離職率小於4.5%
- 職場氛圍調查員工參與率至少75%、平均投入/認同度達至少75%

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

S 人才招募與留任

回應章節 | 5-1人才吸引與留任、5-3勞資關係與人權維護

評估機制

- 統計需求提出至報到的天數，評估優化流程以縮短時程之成效；追蹤試用期的留任率，以檢核甄選方向與職務媒合之精準度。
- 統計晉升與內部輪調人數，確認員工職涯發展路徑順遂；觀察教育訓練後表現，評估訓練效益。
- 透過定期與不定期之意見收集，發想可行方案，並追蹤具體成果。

S 勞資關係與人權維護

回應章節 | 5-3勞資關係與人權維護

衝擊說明

⊕ 良好勞資關係可增進雙方互動、減少衝突，有助提升員工對企業之認同感及滿意度。

⊖ 如勞資雙方未建立交流機制、缺乏溝通，可能導致人才流失、產生勞資爭議，不利企業穩定營運，亦可能衝擊企業形象。此外，如發生強迫勞動、僱用童工等違反人權相關法令規範之行為，除可能受當地政府罰緩或處罰，亦將導致企業負面聲譽，致使客戶流失。

政策與承諾

- 提供多元溝通管道與複數工會及員工互動交流，維持良好勞資關係，促進員工認同。
- 每月透過內部會議傳達公司未來發展、營運策略及重大訊息與措施，使員工瞭解公司營運狀況並即時回饋意見，凝聚向心力。
- 制定人權政策宣言，建立以保護、尊重與補償為基礎的人權保障環境，禁止任何違犯人權之行為，並恪遵各地勞動暨人權規範。

評估機制

- 每月與複數工會進行至少一場次溝通會議。
- 設置員工意見反應、溝通及申訴管道，每月檢視並回覆員工反映之意見。
- 確實制定人權政策宣言及執行人權盡職調查。

短期行動目標

● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 每月與複數工會進行至少一場次溝通會議，以利即時反應員工意見
- 持續收集並檢視單位反映或員工藉溝通管道提出之意見，並視需求評估研議後續處置
- 制定人權政策宣言，每年進行人權盡職調查
- 職場氛圍調查工作滿意度達至少70%

中期行動目標

- 持續定期與複數工會進行溝通會議，就工會提出的議題或建議進行雙向溝通，尋求共識
- 持續收集並檢視單位反映或員工藉溝通管道提出之意見，並視需求評估研議後續處置
- 持續定期進行人權盡職調查，並辦理人權相關之教育訓練
- 職場氛圍調查工作滿意度達至少72.5%

長期行動目標

- 勞資雙方本著誠實信用原則就勞動條件或依法可約定之內容進行團體協約協商，凝聚合理共識，並簽訂共同遵守之事項，維護和諧勞資關係
- 使員工瞭解公司營運狀況，提升投入/認同度及向心力
- 參考國際人權規範及趨勢、人權盡職調查結果等，滾動檢討修訂人權政策及相關制度/程序，消彌人權侵害，有效保障人權
- 職場氛圍調查工作滿意度達至少75%

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

S 工作安全與健康管理

回應章節 | 5-4工作安全與健康管理

衝擊說明

- ⊕ 公司提供安全的工作環境並關注員工健康，有助提升專注度與工作效率，帶動營收提升，且透過完善職安衛管理提高員工滿意度與留任率，進而降低招募與培訓成本。
- ⊖ 若違反職安衛法規或發生重大事故，將面臨罰鍰、處分及醫療支出增加，且職災與心理健康問題會導致出勤率下降、人力短缺與人事成本上升。

政策與承諾

- 訂定「職業安全衛生政策」並承諾：遵守並超越法規要求、危害辨識與風險管控。
- 追求「零違規、零事故、全員健康」之目標。

評估機制

每年
- 進行ISO 45001及TOSHMS管理系統內部稽核、管理審查與巡查。
- 通過ISO 45001及TOSHMS管理系統追蹤或重新驗證。
- 年度體檢員工人數/年度應體檢員工人數。

每三個月
- 召開職業安全衛生委員會議追蹤績效。

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- FR < 7.40人次/百萬工時
- 年度員工健康檢查完成率100%

中期行動目標

- FR < 6.00人次/百萬工時

長期行動目標

- FR < 5.00人次/百萬工時

S 顧客關係與創新服務

回應章節 | 3-1客運服務

衝擊說明

- ⊕ 持續創造新型態服務模式及產品，以符合顧客對於科技化服務需求及提升客戶滿意度，並獲取國際評比佳績，提升國際知名度及品牌價值。
- ⊖ 鑒於消費意識提升及社群媒體廣泛運用，相關消費糾紛甚至訴訟發生之可能性提高，恐增加公司理賠損失或商譽受損之風險。

政策與承諾

- 以「長榮航空服務白皮書」為服務政策，具體實踐長榮航空「服務宣言2.0」。

評估機制

- 以客運顧客淨推薦值（NPS）、顧客滿意度、客訴率及妥善率為核心指標，定期追蹤績效。
- 透過定期查證及專案檢討，確認服務流程落實情形；針對重大客訴或高風險議題，落實再發防止計畫，持續優化服務品質。

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 客運顧客淨推薦值(NPS) ≧ 69.50

中期行動目標

- 客運顧客淨推薦值(NPS) ≧ 69.50

長期行動目標

- 成為世界一流的航空公司，讓顧客以長榮航空為首選

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

P 航餐安全管理

回應章節 | 3-2航餐服務

衝擊說明

- ⊕ 嚴謹遵循國際衛生標準，針對航餐之食材挑選、配送、儲存、製作皆嚴格監督品質，亦嚴格控管航餐食品安全之流程，替乘客把關餐點安全衛生和品質並提供創新餐點服務，有助提升客戶滿意度及公司營收。
- ⊖ 若未做好航餐安全管理，恐危害乘客健康及產生食安疑慮進而影響公司聲譽、流失客源，或因違反相關衛生安全法規而遭受裁罰。

政策與承諾

- 遵照國際航空服務協會(International Flight Services Association, IFSA)制定之規範，層層把關航餐安全

評估機制

定期參與服務品質管理委員會議，檢討航餐服務提供狀況、顧客回饋、作業異常肇因及擬定因應措施。

每月各站進行餐點查證作業，嚴格把關餐點品質。

每年進行全球空廚食品安全衛生查核，監督備餐環境及食品安全管理。

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 商務艙餐點妥善率目標值 99.994%
- 豪華經濟艙及經濟艙餐點妥善率目標值 99.998%
- 空廚衛生查核率目標值 100%

中期行動目標

- 商務艙餐點妥善率目標值 99.994%
- 豪華經濟艙及經濟艙餐點妥善率目標值 99.998%
- 空廚衛生查核率目標值 100%

長期行動目標

- 參考前三年之平均妥善率訂定該年妥善率，未達目標值須提報再發防止計畫，以達事前預防、事後矯正之目的
- 空廚衛生查核率目標值 100%

P 機隊組成與規劃

回應章節 | 1-3機隊組成與規劃

衝擊說明

- ⊕ 有效的機隊組成與規劃可以協助公司快速調整客機與貨機之配置，維持公司營運競爭力，並節省能源使用，降低資源消耗量及對環境的負面衝擊。
- ⊖ 若機隊組成與規劃未發揮效益，則可能導致公司資源未能妥善分配、降低燃油效率與影響營運績效。

政策與承諾

- 配合營運需求及順應市場變化，長榮航空持續引進全新世代客機，進行機隊汰舊換新，新引進之機型較現有機隊可增進15%以上之燃油效率。

評估機制

- 新機交機進度

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 2025年共引進5架787全新客機。
- 2027年共營運26架全新世代客機，包含24架787與2架A350-1000

中期行動目標

- 2030年共營運54架全新世代客機，包含30架787、18架A350-1000與6架A321neo

長期行動目標

- 2033年共營運76架全新世代客機，達整體機隊數量的70%，包含34架787、24架A350-1000與18架A321neo

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

P 飛航安全

回應章節 | 4-2飛航安全

衝擊說明

- ⊕ 良好的飛航安全管理，可提升顧客對航空公司的信任，帶動營收；並因事故風險降低，可降低航機保險費用。
- ⊖ 安全事件發生可能造成航機受損、人員傷害，將影響公司營運，或面臨罰款與賠償。發生頻率增加時，將影響消費者對公司品牌的信心而流失客源。

政策與承諾

願景：長榮揚翼、安全無慮
追求安全、絕不妥協

承諾：定期檢視各項作業之有效性
建立積極正面的安全文化

評估機制

- 訂定「安全績效指標 (SPI)」及「安全績效目標 (SPT)」，並負責定期追蹤執行成效。
- 每年第一季透過綜合安全推進委員會(SPC)會議呈報上一年度SPI/SPT執行績效及當年度修訂建議，如未達年度SPT目標值，行動小組須提報改善措施。

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 年度重大意外事件數= 0

中期行動目標

- 五年重大意外事件數= 0

長期行動目標

- 「零失事」係長榮航空自成立以來持續維持之終極安全目標

E 氣候變遷調適與減緩

回應章節 | 6-1自然與氣候風險治理、6-2氣候變遷減緩、6-3綠色營運管理

衝擊說明

- ⊕ 及早對氣候變遷進行評估與採取相關減碳行動，可以協助公司在面臨氣候風險時增加營運韌性，以及降低對環境的負面衝擊。
- ⊖ 若未採取氣候調適或減緩行動，將無法有效回應氣候異常事件造成之營運中斷時間增加、人員及財務損失，也恐因碳排放量增加造成氣候變遷加劇，或是需在各種碳管制規範下購買更多碳權而增加營運成本。

政策與承諾

- 參考國際航空運輸協會(IATA)之減碳策略與目標，推展各項航機減碳措施。
- 承諾2050年達成淨零碳排放，規劃短、中、長期減碳策略，並簽署加入科學基礎減碳目標倡議(SBTi)，設定於2031年達成航空燃油範疇一及範疇三碳排放強度相較於2019年時降低40%，並將持續追蹤減碳成果。

評估機制

- 由環境委員會督導各項環境保護和能源管理目標與標的之設定、管理方案推動，並按季進行績效管理。

短期行動目標 ● 達標 ● 進行中 ● 未開始

- 永續航空燃油2025年使用量達0.5%
- 2025年臺灣自有大樓非再生能源用電量較2018年減少7%
- 2025年臺灣自有大樓再生能源(綠電)使用量年達10%
- 2025年碳揭露專案(CDP)取得B或更佳等級
- 2025年飛航節油量達13,500噸

中期行動目標

- 2030年永續航空燃油達5%
- 2031年達成航空燃油範疇一及範疇三碳排放強度相較於2019年時降低40%
- 臺灣自有大樓再生能源(綠電)使用量於2035年達50%

長期行動目標

- 達成2050年淨零碳排放

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

2-3-3 利害關係人議合與溝通 GRI 2-12, GRI 2-29

長榮航空依循 AA 1000 SES:2015 (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard:2015) 利害關係人議合標準，以依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力之五大原則，定義 7 大類對長榮具重要性的利害關係人，分別為：顧客、員工、政府機關 /NGO 組織、旅行社、媒體記者 / 外部顧問 / 學者專家、股東及投資人、供應商。除透過利害關係人關注程度問卷了解利害關係人對於永續主題之關注，長榮航空也以多元管道即時或不定期地與利害關係人議合，希望了解利害關係人之期待、促成雙向溝通。長榮航空每年至少一次定期向董事會提報執行情形，2025 年度與利害關係人溝通、議合結果，已於 2025 年 12 月 26 日提報永續委員會與董事會。

利害關係人溝通管道

長榮航空設置利害關係人專區以提供利害關係人明確的溝通管道，針對投資人、顧客、員工、供應商等不同身分類別提供多元的管道，讓利害關係人的聲音及不同反應議題都能獲得重視。

利害關係人專區

歷年利害關係人溝通管道統計

	接獲件數				有效件數				處理件數				解決件數			
	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
誠信經營諮詢 / 檢舉信箱	79	118	135	188	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
企業社會責任信箱	143	184	203	273	78	35	69	18	78	35	69	18	78	35	69	18

註：誠信經營諮詢 / 檢舉信箱接獲件數含客訴、業務合作等，皆非符合信箱目的之有效件數，已轉遞業務權責單位進行處理。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

利害關係人溝通成果

利害關係人	對長榮的重要性	最關注重大主題	長榮航空的因應		
				溝通內容與成效	主要實績
 顧客	為公司營收的主要來源，提升顧客對長榮航空品牌信任與滿意度，增加顧客黏著度、創造營收	· 飛航安全 · 航餐安全管理 · 資訊安全與個資保護	**管道與頻率** 即時或不定期的官網搭機意見回饋、電話、書面信件、電子郵件、臨櫃反映、事務長飛行報告	1. 飛航安全是公司核心價值及對旅客的承諾，訂定「長榮航空安全政策」，並透過公開平台使顧客即時了解我們的努力與行動。 2. 航餐食品安全管理係依據國際航空服務協會 (IFSA) 制定的空廚衛生標準評鑑表及 HACCP 規範，要求提供航餐之空廚公司必須符合各相關規定。此外，每季審視餐點妥善率，依照乘客反映餐點異常次數列入計次並進行良率統計。 3. 提供客戶相關服務時，致力確保客戶資料、隱私權及權益保護，針對資料蒐集、運用及隱私權保護與安全聲明等資訊，皆載明於長榮航空全球資訊網「隱私保護政策」與「Cookie 政策」中。	**主要實績** · 客運顧客淨推薦值：72.82 · 貨運整體滿意度：4.52 · 連續十年榮獲 SKYTRAX 頒發五星級航空認證，並獲得 2025「最佳經濟艙機上餐飲」及「全球最佳機艙清潔航空公司」雙料冠軍。 · 榮獲 APEX 航空乘客體驗協會肯定，囊括全球五星級航空公司、最佳座椅舒適度兩大獎項
 員工	為公司的重要資產、維持公司營運，持續強化員工發展與職場安全，創造雙贏及公司永續發展	· 飛航安全 · 營運績效 · 資訊安全與個資保護	**管道與頻率** 1. 每三個月舉辦一次勞資會議 2. 複數工會定期溝通會議 3. 每月 1~2 次客艙組員研習會 4. 每季委員會議 (企業永續、職安衛、職工福利等) 5. 每月部門會議 6. 不定期職災調查報告 7. 即時申訴專線及信箱 8. 不定期透過電子郵件反應安全衛生事項	1. 將「零失事」的安全目標融入每位同仁的思維及行事依據，所有同仁皆須接受「航空安全教育 – 基礎課程」訓練。 2. 公開財務狀況於官網等相關平台，透過例行會議佈達公司經營狀況、方向及重大政策，共同促進目標達成，創造營收及永續發展。 3. 辦理社交工程演練及教育訓練、不定期宣導資安新聞及訊息，且每年舉辦全體員工線上教育訓練課程。同時訂定資安事件回報程序，如同仁察覺資訊安全事件時，應立即循通報程序處理。	**主要實績** · 導入 ISO 45001 及 TOSHMS · 每月職安衛報報：12 則 · 安全衛生資訊分享：10 則 · 與各工會溝通會議總次數：29 次 · 部室會議：每月 1 次

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

利害關係人	對長榮的重要性	最關注重大主題	長榮航空的因應		
政府與NGO組織	為公司的主管機關，對整體營運政策具有一定影響力及監督責任	· 氣候變遷調適與減緩 · 綠色營運管理 · 綠色旅程服務	**管道與頻率** 即時或不定期的會議、政府機構公文、電話、稽查作業、相關業務網站、參與倡議活動及研討會	**溝通內容與成效** 1. 參考國際航空運輸協會 (IATA) 之減碳策略與目標，推展各項航機減碳措施。 2. 承諾 2050 年達成淨零碳排放，規劃短、中、長期減碳策略，並簽署加入科學基礎減碳目標倡議 (SBTi)。 3. 推動減少機上一次性塑膠製品的產生及使用，致力於以可重複、生物可分解或可回收塑料取代，並攜手供應商共同投入服務用品與產品的開發設計，研究採用可回收、可再使用的材料作為服務用品及商品規劃，以減少包裝材的使用。	**主要實績** · 參與國際組織舉辦之會議與專案 · 公司治理評鑑：名列所有上市公司之前 6%~20%
旅行社	為公司的重要合作夥伴，負責銷售機位及提供訂位、開票等旅遊相關之服務，共同創造營收	· 飛航安全 · 資訊安全與個資保護 · 航餐安全管理	**管道與頻率** 即時或不定期的電話、親自拜會、旅行社大會、書面信件、電子郵件	**溝通內容與成效** 1. 飛航安全是公司核心價值及對旅客的承諾，透過公開平台使其即時了解我們的努力與行動。 2. 個資蒐集、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。制定資訊安全政策，有效管理網路、IT 系統及數據安全，並降低駭客入侵，資訊外漏風險。 3. 航餐食品安全管理係依據國際航空服務協會 (IFSA) 制定的空廚衛生標準評鑑表及 HACCP 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。	**主要實績** · 臺灣區客運營收：新臺幣 544.94 億元 · B2B 系統持續優化作業流程外，亦配合公司 ESG 目標，完成團體旅客自動報到功能，持續提升線上報到率及使用電子登機證。
媒體記者、外部顧問、學者專家	為公司的重要合作夥伴，對業界與產學界具充足了解，有助於長榮航空優化組織策略、提升曝光度	· 飛航安全 · 航餐安全管理 · 工作安全與健康管理	**管道與頻率** 不定期電話、親自拜會、電子郵件、記者會	**溝通內容與成效** 隨時更新議題資訊於官網、ESG 網站、公開資訊觀測站及社群媒體等公開平台。針對媒體提出之問題，蒐集並綜整內部審核過之資訊，由公共關係室統一對外公布。確保媒體報導內容真實性，避免因錯誤資訊的散播造成公司名譽傷害及財務損失。	**主要實績** · 發布中、英文新聞稿 54 則 · 全球廣告露出超過 700 項

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
2-1 誠信經營
2-2 永續管理
2-3 重大性分析
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

利害關係人	對長榮的重要性	最關注重大主題	長榮航空的因應		
			管道與頻率	溝通內容與成效	主要實績
 股東與投資人	為公司治理與營運的關鍵角色，持有公司股份、有權出席股東大會並擁有表決權，有助於長榮航空提供市場價值與長期競爭力	· 飛航安全 · 營運績效 · 資訊安全與個資保護	1. 每年一場股東會 2. 每年至少一場法人說明會 3. 即時公司官網 - 投資人專區 4. 即時電話及信箱 5. 公開資訊觀測站公告重要財務及業務資訊（依主管機關規範）	1.「安全、服務、永續」是經營的核心價值，藉由運行安全架構，持續強化飛安與地安等安全範疇。 2. 定期報告營運狀況及產業前景，傳達經營理念與企業價值，綜整年度經營重點於年報，提供重要財務及業務資訊供投資人參考。 3. 訂有「風險管理政策與程序」，依重大性原則，將營運過程中可能面臨之經濟（含公司治理）、環境、社會與其他面向之風險，執行風險範疇確認、評估、管理及揭露，並每年定期向董事會報告運作情形。 4. 長期以來致力於資訊安全制度建立與法令規範遵循，設立專責部門管理與督導資訊安全及個資保護，並藉由「資訊安全暨個資保護委員會」拓展資安規範至各業務領域。此外，資訊安全長綜理資訊安全政策推動及資源調度事務，每年向董事會報告資安治理成效與規劃。	· 2025 年 5 月召開股東常會 · 2025 年 5 月舉行法人說明會 · 中 / 英文重大訊息 30 則及其他公告 16 則
 供應商	為公司的重要合作夥伴，提供公司所需的產品與服務，有助於維持長榮航空的服務品質、品牌聲譽及形象	· 資訊安全與個資保護 · 經營誠信與倫理 · 飛航安全	1. 每年一場供應商大會 2. 不定期電話、郵件、業務拜訪、現場查訪	1. 訂定「供應商行為準則」，要求供應商在保密義務與資訊安全議題遵循相關規範。 2. 於採購作業程序書中制訂「永續性風險評估調查 (SAQ)」，透過問卷發放評估供應商之永續性風險。並依調查結果，針對可能具有較高風險的供應商和關鍵供應商進行稽核及輔導，以確保其風險可被有效控制及降低。 3. 訂定資訊安全政策，要求與本公司有業務往來之廠商及其員工遵守本政策及相關管理機制之規範與程序。同時於官網揭露資訊安全與隱私保護政策，以展現本公司對於維護資訊安全和個資保護之承諾。 4. 重視顧客及供應商等利害關係人感受，提供多元的意見回饋管道，並秉持創新精神，全心規劃每一細節，致力於提供更豐富多元的飛航服務。	· 2025 年 9 月舉行供應商大會 · 供應商行為準則宣達率： 第一階供應商 100% 關鍵供應商 100% · 永續性風險評估調查問卷回收率： 第一階供應商 100% 關鍵供應商 100%

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

3-1 客運服務
3-2 航餐服務
3-3 貨運服務

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

CHAPTER
03 創新飛航體驗
Innovative Flight Experiences

3-1 客運服務 39
3-2 航餐服務 44
3-3 貨運服務 45



EVA AIR
STAR ALLIANCE

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
3-1 客運服務
3-2 航餐服務
3-3 貨運服務
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

Highlights

第四代豪華經濟艙獲國際設計大獎肯定

長榮航空第四代豪華經濟艙榮獲TheDesignAir頒發之 2025 年「Best New Premium Economy Class」大獎，肯定本公司長期深耕旅客體驗與設計品質之成果。
波音787-9導入全新座艙配置，採2-3-2座位設計與42吋椅距，運用搖籃式後傾技術與隱私強化設計，搭配15.6吋高畫質螢幕及多元電源配置，全面提升舒適性與機能性。

跨界合作升級空中體驗風格、品質與永續並行

2025年8月，長榮航空發表「長榮天際：風格與味蕾的旅行」，攜手法日潮流品牌Maison Kitsuné推出過夜包、睡衣與拖鞋，率先運用於桃園—達拉斯航線。睡衣採50% rPET環保材質製成，兼具設計美感與永續理念，提升高端旅客的整體搭機體驗。

長榮航空率先加入IATA「數位領導章程」加速航空貨運數位轉型

長榮航空積極推動貨運數位化轉型，領先國籍航空成為國際航空運輸協會(IATA)「數位領導章程」成員。透過導入 IATA ONE Record 標準，攜手物流業者推動電子化資料即時交換，提升貨運資訊透明度、營運效率與供應鏈協作能力，朝智慧化與環保永續發展。

3-1 客運服務

長榮航空自創立以來，始終秉持創新精神，致力為旅客提供更豐富多元的飛航服務，連續十年榮獲世界五星級航空公司認證之殊榮。我們以「長榮航空服務白皮書」為服務政策，全心規劃每一細節，締造極致的飛行體驗。長榮航空攜手星空聯盟的資源優勢串聯全球網絡，持續豐富產品及服務多樣性，並導入自動化服務流程，為全球旅客帶來最完美的空中之旅。我們始終堅守飛航安全的承諾，確保嚴謹的飛安品質，永無止境追求更優異的飛安紀錄。



2.0
服務宣言

用心	體會顧客需求，積極創新，提供與時俱進的精緻服務
真心	珍惜地球資源，共好共享，共創永續的服務價值
全心	款待每一時刻，一期一會，提供溫馨雋永的服務體驗

多元回饋機制，傾聽顧客心聲

長榮航空重視每一位顧客的感受，提供多元的意見回饋管道，包含全球客服專線、官網搭機意見回饋、郵寄意見函或向各地分公司 / 辦事處櫃台服務人員反應。為體現對旅客權益的重視，針對官網遞交之意見，我們建立即時告知與確認機制，並承諾依據全球各營運據點之消保法令，在合規時限內提供專業且迅速的應對處理。我們透過閉環式的管理體系，將旅客的每一份反饋納入內部持續改善流程，確保服務動能與國際合規標準並進，實踐永續經營之承諾。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
3-1 客運服務
3-2 航餐服務
3-3 貨運服務
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

落實品質管理，優化服務體驗

長榮航空重視第一線服務同仁與旅客的建議，秉持以 PDCA 循環管理的精神定期並持續檢視服務的內容與流程，每月針對各主要服務領域進行查核，檢視作業成效並進行矯正預防措施，透過確實執行和反覆檢討，奠定品質的穩健發展。此外，本公司定期召開「服務品質管理委員會」，由總經理擔任主任委員、首席副總經理擔任副主任委員，各服務領域業務部門最高主管為委員，審視各項服務流程規劃、檢討顧客滿意度績效、探討旅客回饋，落實優化服務策略。

顧客意見處理流程

Step 1
意見來源
- 分公司/辦事處
- 電話
- 搭機意見回饋
- 書面意見

Step 2
意見紀錄
- 透過系統詳載旅客意見

Step 3
調查瞭解
- 轉由相關單位進行調查及說明

Step 4
回覆顧客
- 聯繫顧客說明調查結果，如有缺失，即時彌補

Step 5
檢討改善
- 提報改善以防再發生

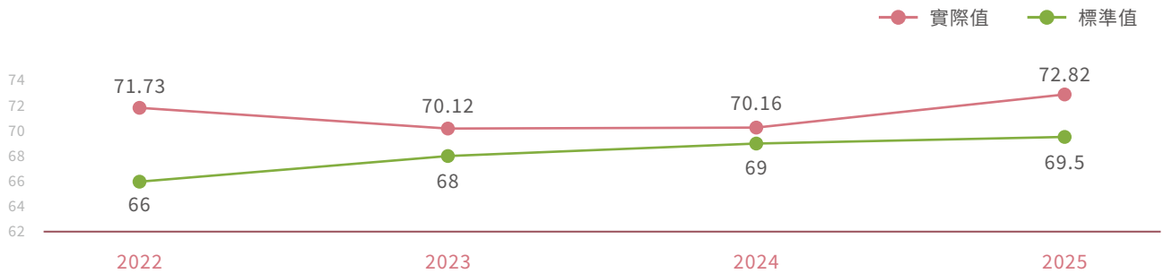
Step 6
結案
- 結案

註：本流程經台灣衛理國際品保驗證股份有限公司 (BVC) 查證，聲明書請詳附錄。

客運滿意度調查

顧客心聲是長榮航空提升服務品質的重要關鍵，本公司持續透過電郵邀請會員旅客填寫顧客滿意度問卷，並自 2024 年起於長榮航空官網增設顧客滿意度問卷平台入口，邀請每位搭機旅客回饋搭機體驗，使本公司可以感知顧客心聲，持續創新與優化服務品質。2025 年客運顧客淨推薦值 (NPS) 為 72.82，超過標準值 69.50，展現出旅客對長榮航空服務的高度肯定。

NPS 淨推薦值實際達成情形



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
3-1 客運服務
3-2 航餐服務
3-3 貨運服務
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

航班準時性

為了提供旅客信賴可靠的服務品質，長榮航空依據亞太航空公司協會 (Association of Asia Pacific Airlines, AAPA) 訂定 15 分鐘準時率目標，2025 年準時率目標值 95.0%，2025 年全線離場準時率為 97.1%；短程航班到場準時率為 98.5%，長程航班到場準時率為 97.5%，已達 2025 年目標。

全球航空運輸受極端氣候、地緣政治以及不可預測地球物理活動 (如火山灰) 影響，加上部份機場空側及航廈興建工程期間持續影響地面作業效能，多種外在複合因素衝擊整體航班運行的準時率；2026 年全線 15 分鐘準時率目標設定為 95.5%。

年度		2022	2023	2024	2025	2025 目標
離場準時率		95.3%	94.9%	96.6%	97.1%	95.0%
到場準時率	短程航班	98.4%	97.0%	98.1%	98.5%	95.0%
	長程航班	95.5%	96.0%	97.1%	97.5%	95.0%

註 1：短程航班定義為航程小於三小時，長程航班定義為航程大於等於三小時。
註 2：上述準時率排除天氣、航管及其他不可控因素。

旅客權益與健康 GRI 2-27, GRI 416-2, GRI 417-2, GRI 417-3

為了維護旅客的權益並提供安全、友善與健康的搭機體驗，長榮航空持續完善各項客運產品與服務。針對身心障礙者及弱勢族群，公司建置無障礙服務體系，確保旅客於購票、報到、搭機及售後服務各階段皆能獲得公平且安全之服務體驗。措施涵蓋官網與 App 無障礙設計 (符合 WCAG 2.0 AA 標準)、線上特別需求預訂功能，以及智能與文字客服支援機制。亦於機場端設置特殊服務櫃檯與優先登機安排，貴賓室與客艙配備無障礙設施及輔具，並提供點字與字幕等安全資訊。相關措施均納入標準作業程序與教育訓練管理，並透過顧客滿意度與客訴指標持續監測與改善，以落實多元共融理念，保障所有旅客享有平等、尊重與友善之航空服務。

此外，長榮航空所提供之客運產品和服務、行銷廣告、推銷及贊助、產品資訊與標示，皆符合政府法令規範，無違反法律規定或相關的自願性規範而遭巨額罰款之情事。機上服務用品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，機上亦無販售規定禁止及具爭議性的產品。此外，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。

長榮航空將客艙清潔管理視為重要服務項目，於航機起飛前對機艙內各項區域進行仔細清潔，空服人員在飛行途中亦不定時檢視並清潔客艙內相關環境，確保旅客享有潔淨、舒適的飛行時光。此外，場站人員和督導管理單位亦會不定期派員進行查核，以確保客艙清潔品質持續提升。多年來於知名航空服務調查機構 SKYTRAX 票選「全球最佳機艙清潔航空公司 (World's Cleanest Aircraft Cabins)」獎項中獲得佳績，並於 2025 年榮登全球第一名，充分證明長榮航空的客艙清潔服務品質深獲國際肯定。

機上服務用品符合法令規章狀況及採購標準 GRI 416-1, GRI 417-1

	品項總數				
	符合比率	2022	2023	2024	2025
兒童玩具 (需具備 ST 安全玩具檢驗章)	100%	17	14	9	15
塑膠類餐具 (需具備合格檢驗證明，如：塑化劑、重金屬溶出…等檢測)	100%	45	47	44	44
食品 (需具備合格檢驗證明，如：大腸桿菌…等檢測)	100%	33	46	50	52

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
3-1 客運服務
3-2 航餐服務
3-3 貨運服務
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

舒適尊榮的服務

數位化與行動化服務

為提供民眾最便利、友善、快速的數位化與自動化服務，並提升顧客滿意度，長榮航空提供多項相關服務。

長榮航空 App

目前支援 34 個市場語系，提供購票、特別優惠資訊、航班到離資訊、行程管理以及無限萬哩遊等服務。旅客可利用生物辨識功能快速登入會員 /EVA Fans，方便管理訂位紀錄及會員資訊。登入行程管理後，系統將依航班時間自動推播登機證、航班與行李通知，並可一鍵設定航班追蹤，即時接收航班到離訊息。

EVA Sky Shop App

提供旅客於搭乘長榮航空班機前，預先訂購免稅品並於機上取貨。

全新智能客服及真人文字客服

提供查詢各類旅遊相關資訊，旅客可透過官網、APP、Line 及 Messenger，使用智能客服查找酬賓機位、航班資訊、訂位票務、機場運務等訊息及服務，可支援多國語言，24 小時全年無休。其部分內容由 AI 助手輔助生成，系統已明確標示並提醒旅客該內容僅供參考，不代表最終專業建議，正式資訊將以長榮航空官網公告或正式文件為準。會員登入後，可依需求於營業時間內及時與客服專員溝通，讓旅客能在「快速獲得答案」與「需要更深入協助」間無縫接軌。

雲端客服系統升級

新增「共同瀏覽（Co-Browsing）」功能，客服專員可同步檢視旅客官網或 APP 畫面，即時提供精準協助，提升問題解決效率。同時結合智能客服與真人線上文字服務，擴展語音以外之服務管道，打造更便捷、包容且高效率的數位服務體驗。

數位行銷情形

	2022	2023	2024	2025	2025 目標
客戶使用線上服務佔比	30.16%	29.64%	30.37%	29.38%	34.46%
線上營收佔比	20.85%	30.11%	31.75%	30.03%	30.11%

註：2023~2024 年受疫後報復性旅遊帶動需求大幅成長，2025 年市場回歸常態致數據略降。本公司持續將線上銷售納入全球行銷規劃，並優化官網及 App 功能，搭配具競爭力之產品開發，以提升線上營收佔比。

全球場站啟用自動化設施

2025 年陸續於全球新增數位登機證服務站點，包含雅加達、北京、成都、廣州、金邊、深圳、上海虹橋、上海浦東，河內、胡志明市等 10 個航點，並於新加坡及布里斯本航點啟用自助託運行李服務，搭配各站陸續開通自助列印行李條服務，持續提升全球航班的營運效率，打造旅客順暢搭機體驗。

EVA e-Library

數位閱讀再升級！持續擴充 EVA e-Library 外語書庫，並將下載服務提前至起飛前 7 天，提升旅客行程規劃的靈活性。

B2B 平台的團體自動報到

透過行動化介面與數據驅動管理，創造更優質的團體旅遊體驗：

(1) 行動版面提示：手持裝置登入後，提供「自動版面切換提示」功能，便利操作。
(2) 數位化成效管理：成效報表優化，有效掌握無紙化推動進度，落實環境永續目標。
(3) 強化服務彈性：開放特殊包機提前 72 小時選位報到，協助團體更充裕地規劃行程。
(4) 座位管理升級：針對中停曼谷航班，優化報到流程並提供整段航程登機證，提升整體航程滿意度。

iCoupon

2025 年 11 月起，於北美場站全面啟用 iCoupon 數位服務，成為首家導入該系統之亞籍航空公司。透過登機證數位化串接，旅客可於合作商家即時兌換及使用，不僅顯著縮短候時，實現核算流程的高效率與透明化，有效落實場域無紙化。

領航綠色行李服務，推動永續採購與智慧化報案流程

領先國內業界，全面採購並採用 FSC 認證之環保標章行李條，並持續優化自主開發之行李異常自助報案系統，確保旅客抵達目的地後能隨時掌握處理進度，提供旅客更便捷且環保的行李服務體驗。

官網服務

2025 年新增於購票流程中新增顯示旅客所選擇航班之 RBD (訂位艙等) 及針對聯營航班增加特別標示，並導入虛擬實境 3D seat map 之功能，以提升顧客購票體驗。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

3-1 客運服務
3-2 航餐服務
3-3 貨運服務

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

貴賓室服務

為了讓旅客在啟程前獲得充分休息，長榮航空在桃園機場第二航廈提供四間風格截然不同的貴賓室，並設置哺乳室、商務中心、無障礙盥洗室、淋浴間等設施。

- 與香氛品牌合作調製出獨一無二的「長榮迎賓香」，讓每位旅客一進入貴賓室即可沉浸於絕佳的嗅覺體驗中。
- 導入 360 度動態環景瀏覽貴賓室各區，透過透明化的服務資訊縮短導覽時間，提升旅客行前規劃便利性。
- 2025 年完成區域整修，提升空間利用率並增設「躺椅專區」，為旅客打造靜謐、高品質的休憩環境，滿足多元化候機需求。
- 深度合作長榮空廚及具食安認證之在地供應商，確保餐點美味及餐飲品質。推廣在地人氣品牌（如：食安生技、creammm.t），依四季旬味與節慶推出特色料理，提供多元且應景的餐點選擇。此外，透過與米其林名店及國際指標品牌（如：鼎泰豐、天香樓、Pierre Hermé 等）之跨界合作，於「The Garden」貴賓室打造差異化高端服務，持續強化品牌價值與市場競爭力。
- 積極推行環保減塑措施，採用環保補充包代替一次性瓶裝沐浴用品，提供可分解環保材質的個人清潔用品，引領旅客參與綠色旅行。



會員服務

「無限萬哩遊」透過數位科技與國際夥伴的深度結盟，不僅提升會員服務的品質，更延伸至運動賽事、在地觀光與資訊安全等多元面向。

跨界整合：從運動賽事、藝能盛事到全球共榮

2025 年，結合本公司在北美地區贊助的運動賽事 (MLB 洛杉磯天使隊、舊金山巨人隊、NBA 休士頓火箭隊)，推出「Get in the Game- Join, Fly, and earn more Miles! Bonus Miles Are Just a Scan Away」活動，透過比賽現場的專屬 QR Code 入會，可獲得額外獎勵哩程。另規劃指定區間購票與搭機的獎勵機制，額外贈送獎勵哩程及卡籍哩程。此外，在長榮航空線上旅展期間，提供最高額外 5,000 卡籍哩程的活動，持續回饋忠實會員，不僅活絡全球商務與觀光，亦深化高價值會員黏著度。

與 Visa 合作韓國音樂界盛事「2025 MAMA AWARDS」、體育盛事「2026 米蘭 - 科爾蒂納冬季奧運」，會員達成指定的購票或消費任務，即可參加抽獎活動，創造無限萬哩遊的話題，並持續將哩程與生活時事產生共鳴。

在地結盟與國際擴張

2025 年積極拓展跨業合作，新增台北漢來大飯店與台灣樂天信用卡（樂翔積分兌換哩程機制）。同時，將觸角伸向南亞，新增滙豐印度銀行為合作夥伴；與安納塔拉度假會進行促銷活動；與曼谷分公司攜手合作哩程抽獎活動，持續構築完善的全球服務版圖。

守護會員帳戶安全

自 2025 年 6 月 25 日起，實施會員手機號碼驗證機制。透過「一帳戶綁定一手機門號」的原則，讓會員在操作「新增受讓人」與「轉讓哩程」等關鍵功能時更安心。

機上用品

Maison Kitsuné 過夜包

全新推出的過夜包，設計理念貼合品牌整體美學，為皇璽桂冠艙旅客量身打造兩款兼具高端質感與實用機能的專屬旅行配件。「狐狸頭斜背包」以細膩皮紋材質勾勒低調奢華風格，融合時尚外型與機能設計，展現從容品味；「小狐狸經典圖騰包」則以標誌性元素詮釋時尚活力，為旅途增添靈動氣息。包款內含品牌 Maison Kitsuné 授權之保養品及實用品牌聯名配件，同時附上可拆式背帶供旅客靈活運用。每款過夜包皆附上品牌聯名輕巧摺疊購物袋及皮紋押釦整線束環，細節之處盡顯質感巧思。此外，牙刷組規格全面升級，選用義大利精品品牌 MARVIS 牙膏，為旅客帶來耳目一新的尊榮體驗。



Maison Kitsuné 新款舒眠睡衣

睡衣以品牌經典元素為設計亮點，上衣繡有精緻品牌狐狸頭 Logo，褲身則印有標誌性 Monogram 圖騰，全套睡衣選用 50% 環保材質 rPET 布料製成，彰顯品牌獨特風格與細膩質感。本次推出三種尺寸睡衣，滿足旅客身形需求；更貼心安排於去、回程航班提供不同顏色的睡衣搭配拖鞋，實現兼具時尚與舒適的空中穿搭體驗。



長榮航空攜手 HUNTER 推出豪華經濟艙過夜包

英國知名品牌「HUNTER」首度與航空公司合作，為長榮航空長程航線豪華經濟艙旅客量身打造專屬聯名過夜包。本次推出橄欖綠與燕麥棕兩款配色，設計融合時尚美學與戶外機能元素，兼具外觀質感與實用性。包款特別增加背帶設計，提升攜帶便利性，為旅客外出旅行時兼具機能與風格的實用配件。過夜包內含同品牌乳液與護唇膏，為長途飛行期間提供舒適且貼心的肌膚保養體驗。



品牌跨界合作：星巴克咖啡服務

為提供機上乘客更多樣化與高品質咖啡系列飲品體驗，2025 年品牌跨界與星巴克咖啡服務合作，於長程線皇璽桂冠艙推出「濃縮烘焙研磨咖啡」；以及於全航線皇璽桂冠艙、桂冠艙、商務艙提供「派克市場研磨咖啡」供機上乘客飲用選擇。



TEAOLOGY 新款機上盥洗用品

新款豪華經濟艙 / 經濟艙盥洗室用品選用澳洲知名品牌 -TEAOLOGY，是一個天然、純素和環保的化妝品品牌，以大自然為原料。每款產品都融入茶浸護膚專利技術的優點。產品中使用 5 種富含抗氧化劑、多酚、礦物質和維生素的不同有機茶湯來代替水，將一杯茶的營養成分蘊含在其中。瓶身採用 rPET 材質製作，富有質感的設計兼具環保概念，提供旅客全新感受。



經濟艙新款餐具 - 晶采琉翠

長榮航空全新經濟艙「晶采琉翠」餐具以台灣高山茶園為設計靈感，巧妙融合梯形紋理與茶樹意象圖騰，琉璃般淡綠色澤搭配柔和的米色調，伴隨光影流轉閃耀出多樣層次，細膩的質地散發著透亮質感，彷彿晨曦輕灑茶園，流露靜謐而靈動的優雅氣息。輕巧且兼具美感與實用性的新款餐具，讓旅客在雲端品嘗美食的同時，亦能沉浸於台灣自然之美的寧靜與和諧的氛圍中。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
3-1 客運服務
3-2 航餐服務
3-3 貨運服務
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

3-2 航餐服務

長榮航空對於航餐食品安全之管理，係依據國際航空服務協會 (IFSA) 制定的空廚衛生標準評鑑表及 HACCP(危害分析重要管制點) 規範，從食材供應商管理、員工衛生、教育訓練、蟲害防治、清潔及環境衛生等皆進行高標準把關，並確保航餐從食材來源、運送、貯存、烹製到上餐，都符合最嚴謹的安全與衛生標準。

2025 年長榮航空餐點主打「星級聯名」與「感官升級」，攜手「老乾杯」推和牛料理與 Bellota 伊比利豬煎餃；米其林名廚許文光、中村元計、及廚界教父黃清標分別操刀粵、日、譚府精緻美饌；麵包冠軍王鵬傑供應精品烘焙。配合推行多年之網路預選佳餚服務，供搭乘皇璽桂冠艙、桂冠艙及商務艙乘客，於航班起飛前 21 天起至 24 小時前預選機上餐點。長榮航空悉心打造每個細節，提供多元豐盛餐點且持續創新，更隨著節慶推出應景餐點，期盼讓旅客每次搭機都能倍感驚喜。

特色航餐服務

為讓旅客享受賓至如歸的飛行旅程，長榮航空定期更新機上餐飲內容、使用在地食材及當季新鮮食材，持續並擴大與國際知名主廚聯手推出新穎潮流餐點，搭配各式酒類與飲品，提供旅客創新與突破的航餐體驗。

空中名廚

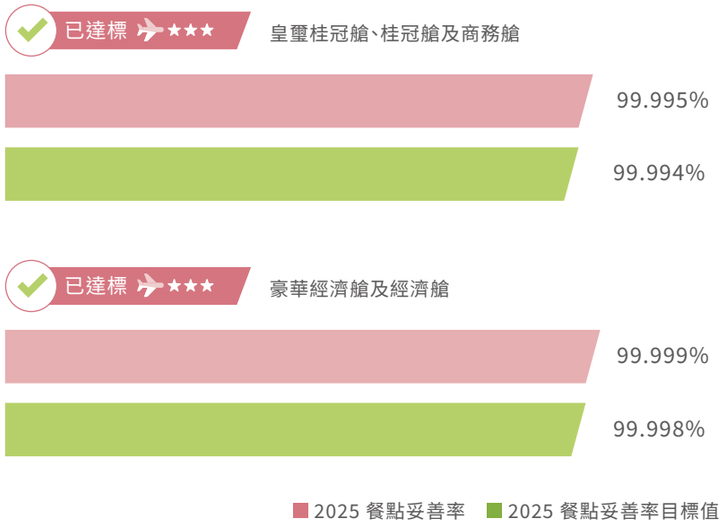
2025 年餐點強調「食材藝術化」，皇璽桂冠艙前菜採用舒肥帝王鮭佐魚子醬，主菜則有「鹹蛋黃龍蝦拼雲吞」等東西合璧的精緻選擇。針對長程航線提供「軟殼蟹堡」或豐富的起司盤服務。豪華經濟艙主打食材升級，「嫩煎牛排佐鵝肝慕斯」，將經典法式料理手法帶入萬呎高空。經濟艙台味傳承，提供「經典台式三杯醬烤雞佐香蔥飯」或「北蟲草鮮蝦粥」等在地暖心滋味。

特定東南亞航線與台灣品牌「春一枝」合作，提供花蓮西瓜或芒果口味的水果冰棒。



餐點妥善率

長榮航空於每季審視餐點妥善率，依照乘客反映餐點異常次數列入計次。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
3-1 客運服務
3-2 航餐服務
3-3 貨運服務
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

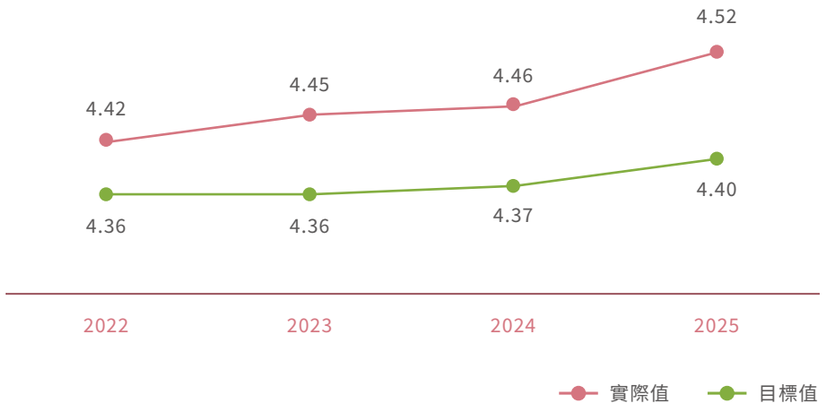
3-3 貨運服務

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

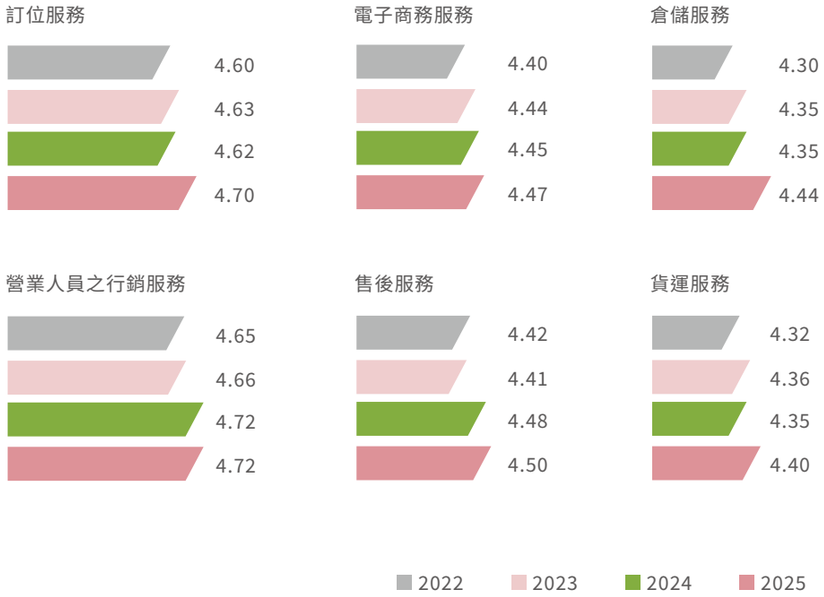
貨運滿意度調查

長榮航空重視貨運客戶及服務品質，持續追蹤客戶對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，六大主要調查項目包含「訂位服務」、「營業人員之行銷服務」、「倉儲服務」、「電子商務服務」、「貨運服務」與「售後服務」。

整體貨運服務顧客滿意度



貨運服務滿意度六大調查項目



2025 年整體貨運服務顧客滿意度實際值為 4.52，不僅優於年度目標值，更較 2024 年成長 0.06 分，顯示長榮航空在貨運整體服務的持續優化已獲得客戶高度肯定。

在六大服務指標中，營業人員之行銷服務以 4.72 分為最高。儘管各項指標均呈現穩定進步，但貨運服務項下之卡車轉運服務品質因全球司機短缺等外部因素影響，得分僅為 4.31，是滿意度相對較低的項目。此外，電子商務與售後服務指標的穩步成長，顯示數位化轉型與異常處理機制已趨於成熟。針對低於目標值之細項，將協同運航管理部及其他相關單位，深入了解客戶核心需求，並作為公司要求各場站及地勤代理公司改善之項目，持續追蹤確保有效改進，以提升長榮航空倉儲服務及貨運服務品質。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

3-1 客運服務
3-2 航餐服務
3-3 貨運服務

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

物流安全與效率

溫控冷鏈服務

目前全球計有28個場站據點，場站人員每年須完成溫控櫃訓練，以提供完整妥善的冷鏈貨運服務。另長榮航空及長榮航勤於2024年3月再次獲得國際航空運輸協會(IATA)醫藥冷鏈運輸國際認證(CEIV Pharma)，此項認證涵蓋長榮航空在桃園國際機場地面服務及空中運輸業務，是目前全球少數空地勤業務同時獲得此項認證的航空公司，全球醫藥冷鏈運輸業務一條龍式服務。

2025 年
貨運冷鏈服務據點

海關AEO安全認證

配合財政部關務署政策，長榮航空於2011年11月18日取得海關AEO (Authorized Economic Operator)優質企業安全認證，以建構安全與便捷之貿易供應鏈。此認證每年須實施自我檢查並取得海關審核通過，每三年視情況再進行實地驗證，長榮航空於2025年12月完成自我檢查取得海關審核通過。

鋰電池貨物服務

攜手長榮航勤、長榮空運倉儲，為全台首家航空集團共同獲得國際航空運輸協會(IATA)鋰電池認證(CEIV Lithium Batteries)，以及台灣首家獲得客、貨運雙認證的航空公司。此次認證範圍涵蓋客運、貨運與地勤作業的各環節，在客運領域中涵蓋旅客行李檢查、飛行員與空服員的應變訓練及航機滅火設備的完善；在貨運領域，則強化鋰電池貨物的儲存、裝卸及運輸管理。全面性作業體系皆遵循國際航空運輸協會(IATA)最嚴謹標準，確保貨物與行李的運輸安全。

生鮮貨物與活生動物服務

攜手長榮航勤、長榮空運倉儲取得IATA「CEIV Fresh」(生鮮貨物)與「CEIV Live Animals」(活生動物)兩項認證，成為全球少數能在航空公司、貨運倉儲及地面服務三大作業環節，同步獲得雙認證的航空集團。目前長榮航空為全球少數同時已取得四項CEIV認證的航空公司。

便利多樣化服務

貨運電子商務服務

積極推動貨運數位化轉型，響應 IATA 電子資料交換的新標準 ONE Record，於 2025 年與貨運代理商及集團公司共同推動其應用，並已與貨運代理商完成 ONE Record 的試點運行。除在實務上應用此新標準外，也將持續配合 IATA 推動 ONE Record，優化智慧物流運作，提升貨運服務效率，和其他貨運夥伴合作擴展其應用範圍。本公司秉持企業永續經營的精神，朝向無紙化及更便捷的電子化作業環境，並促進節能減碳目標。

平台總訪次數

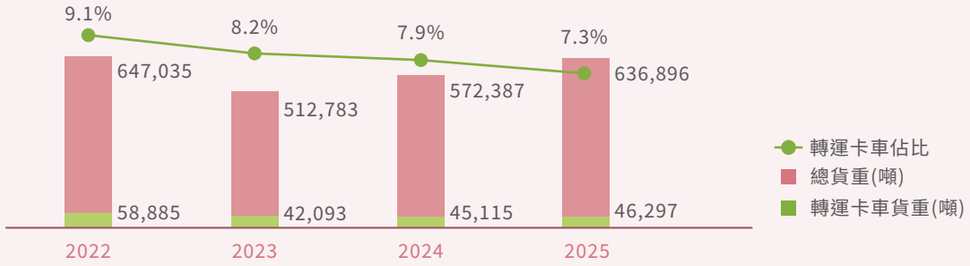


聯運服務

長榮航空目前擁有 9 架波音 777F 貨機，為進一步提升貨運運能與貨運市場的競爭力，將自 2026 年起陸續執行 3 架波音 777-300ER 客機改貨機工程，屆時貨機機隊將達 12 架。

長榮航空透過與卡車公司簽約合作，將陸運與空運結合，為客戶提供充足的空運艙位與高效率的卡車轉運服務。例如藉由在美國及加拿大直飛航點：洛杉磯、舊金山、西雅圖、芝加哥、亞特蘭大、達拉斯、休士頓、紐約、溫哥華及多倫多等，透過卡車公司所提供的綿密網路，將業者交與長榮航空的空運貨物送抵美國內陸各目的地；亦可藉由卡車公司將美國及加拿大各大城市出口貨物藉由陸運銜接長榮航空直飛航點，將空運貨物運送至亞洲各大航點 (如：臺北、上海、東京、新加坡等)。

2025 年長榮航空空運總貨重達 636,896 噸，其中卡車貨重 46,297 噸，佔比為 7.27%。



前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

CHAPTER
04 打造企業韌性
Building Corporate Resilience

4-1 風險與機會管理 48
4-2 飛航安全 53
4-3 資訊安全與隱私保護 60
4-4 永續供應鏈管理 64



EVA AIR
STAR ALLIANCE

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

Highlights

國際肯定

榮獲AirlineRatings.com 2026全球最安全航空公司第8名。

安全推廣

2025年推動安全文化轉型，將年度「Safety Week 安全週」升級為「Live with Safety 與安全同行」之持續性推廣活動。透過全新的安全教育中心沉浸式導覽、《Safety Mileage》電子期刊分享平台，以及「安全領導力發展課程」等規劃，持續深化同仁安全意識與領導力，建立全員參與的安全文化。

資訊安全管理系統(ISMS)轉版暨重新驗證

自2019年起即導入ISO 27001:2013，並於2022年擴及飛航安全、航空保安及航運便利等領域，歷年均順利通過追蹤審查。為確切實施ISO 27001:2022新版標準，已於2025年完成轉版驗證作業。

隱私資訊管理系統(PIMS)導入暨驗證

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，為藉由系統性管理方法提升個資保護作為，已於2025年完成ISO 27701隱私資訊管理系統導入及驗證作業。

通過國際航空運輸協會(IATA)永續採購標準認證

為精進供應鏈永續治理並與國際最佳實務接軌，導入永續採購管理制度，優化管理架構及採購流程，並強化供應鏈追蹤機制。於2025年10月通過第三方查證，成為全球首批取得此認證之航空公司之一。

「綠色供應鏈計畫」減碳效益達11,141噸CO_2e

持續推行長榮航空永續願景–綠色供應鏈計畫，鼓勵供應商積極減碳，第二屆總減碳效益達11,141噸CO_2e，截至2025年總減碳效益達25,508噸CO_2e。

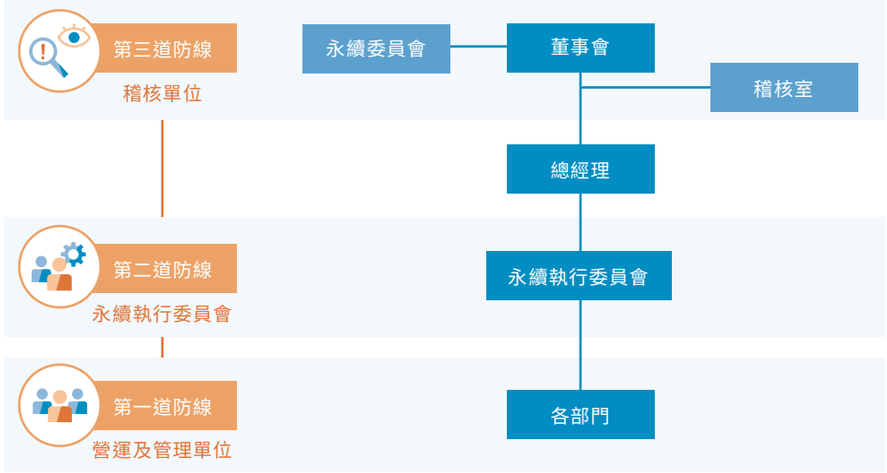
4-1 風險與機會管理

4-1-1 風險與機會管理策略

為完善並落實風險與機會管理機制，長榮航空訂定「風險管理政策與程序」，針對可能影響企業經營的不確定因素進行風險管理，包含對負面威脅及正面機會之管理，以提昇風險管理分工效能，確保公司永續發展目標之達成。

風險與機會管理架構

董事會為長榮航空風險與機會管理之最高指導單位，負責核定風險管理政策、程序及組織架構，董事會轄下設有永續委員會，負責審訂風險管理政策與監督風險管理相關決策推行及運作機制，每年定期向董事會報告執行情形。永續執行委員會則負責規劃、執行與監管風險管理相關業務，每季會議督導各權責部門落實風險管理政策與追蹤風險控管及風險改善之執行情形，並每年定期向永續委員會報告執行情形。長榮航空透過年度內控自查作業及第三方查證單位每二年一次的外部稽核，確認風險管理流程合規性與運作情形，持續監督風險管理機制之有效運作。風險管理流程合規性與運作情形已於 2026 年 6 月 17 日由台灣衛理國際品保驗證股份有限公司 (BVC) 完成外部查證，聲明書請見附錄 - 第三方查證聲明書 (本報告書第 135 頁)。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

4-1-2 風險與機會鑑別與管理流程

風險與機會管理流程

辨識

Step 1
永續執行委員會各行動小組辨識可能影響企業目標達成或可合理預期將影響企業展望之相關風險與機會，並定義及區分「短期」、「中期」、「長期」的時間範圍

評估

Step 2
針對辨識的風險與機會評估其衝擊度/影響程度、可能性及發生速度(僅風險評估發生速度)，以判定重大性

管理

Step 3
各權責部門評估風險胃納/容忍程度，並確認各項風險與機會之影響合理預期將發生之時間區間。依據評估結果，提出因應行動，並建立風險與機會管理之相關指標及目標，定期提報永續執行委員會追蹤

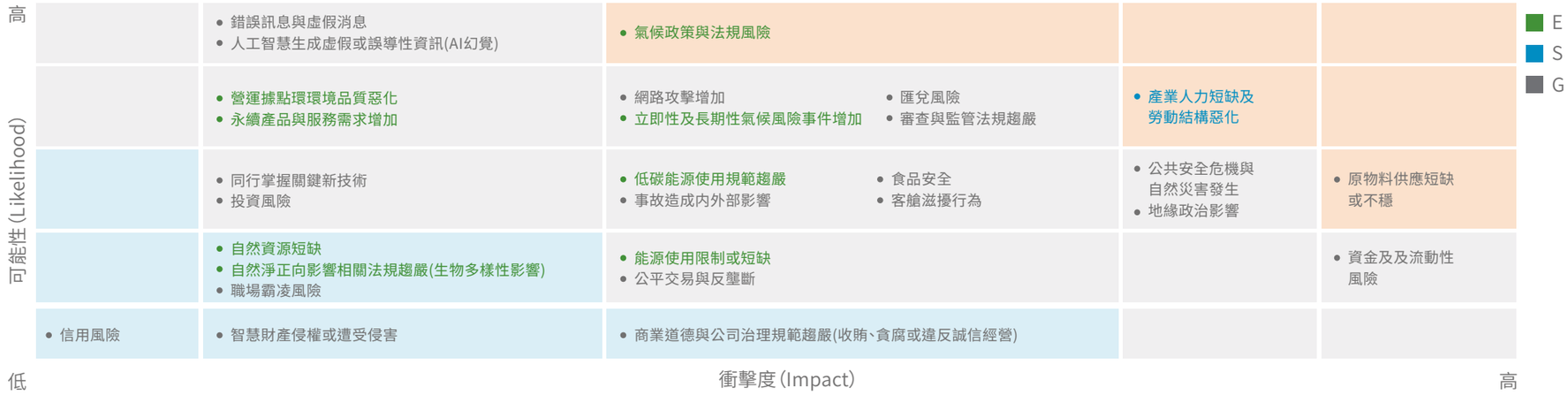
揭露與溝通

Step 4
永續執行委員會每年定期將公司整體風險與機會管理作業成效提報永續委員會及董事會，並依規定揭露相關資訊

長榮航空參考 ISO 31000 風險管理系統及 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) 所發布之 Risk Assessment In Practice 方法學，並整合國際財務報導準則 (IFRS) 永續揭露準則，依重大性原則將營運過程中可能面臨之經濟 (含公司治理)、環境、社會與重大主題相關之風險，執行風險辨識、評估、管理及揭露，本年度進一步將合併子公司納入評估範圍，以更完整掌握整體營運風險。在評估階段，針對已鑑別之項目，依 1~5 的分級量化標準評估其衝擊度 / 影響程度及可能性，針對風險項目，另納入潛在性 (發生速度) 進行綜合評估。評估範圍涵蓋策略、營運、財務、氣候及新興風險。此外，長榮航空考量整體營運策略及經營環境，由永續執行委員會依鑑別結果評估風險胃納程度及機會之發展性，提交總經理核決，作為後續風險回應與機會管理之依據，將整體風險控制於可接受的範圍內，並有效掌握潛在機會。

風險鑑別結果

依風險管理流程評估後，針對 2025 年鑑別的關鍵風險項目「氣候政策與法規風險」、「產業人力短缺及勞動結構惡化」及「原物料供應短缺或不穩定」，已由權責單位採取相對應的因應措施，經評估風險程度降為可接受之中度風險，並由永續執行委員會持續追蹤。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

風險因應措施

氣候政策與法規風險

評估因子

- 衝擊度
- 可能性
- 潛在性(發生速度)
- 業務關聯性

因應措施

1. 持續遵照民航局CORSIA規範，每年監測及申報國際航班碳排放，追蹤相關碳權市場價格變化，擬定採購策略，降低採購成本，編列碳排預算，掌握採購時機。
2. 逐步提升永續航空燃油使用量，尋求與供應商長期合作可能性，在合理價格條件下爭取較大量能添加，並遵循政府政策及法規，逐步提升於臺灣添加永續航空燃油之量能。
3. 持續參予國內外會議，與各利害關係方(政府、協會、航空公司、供應商)共同關注與討論氣候相關政策議題。

產業人力短缺及勞動結構惡化

評估因子

- 衝擊度
- 可能性
- 潛在性(發生速度)
- 業務關聯性

因應措施

1. 因應通膨與同業競爭，定期檢視並調整薪資結構，並依營運績效提供獎酬，以確保人才留任。
2. 與國內大專院校建立產學合作，透過實習計畫與專業課程，讓學生在校期間即接觸航空實務，以提前鎖定優秀畢業生。
3. 長期維持完善的自訓機師制度，從源頭解決國際機師短缺問題，確保機隊擴張所需之飛行人力資源。
4. 提供育嬰留停、申請變更工作時段與托兒機構特約，緩解少子化趨勢下員工面臨的家庭壓力，同時降低因家庭因素造成的人才流失。

原物料供應短缺或不穩定

評估因子

- 衝擊度
- 可能性
- 潛在性(發生速度)
- 地理位置
- 業務關聯性

因應措施

1. 強化機隊規劃與運能管理，適時延長部分現有租機之租期，並彈性調整機隊配置，以維持航網營運及客貨運服務需求，降低新機交付延遲對營運之衝擊。
2. 持續關注國際市場供需情勢及供應鏈變化，並透過多元供應來源、長期合作機制及策略性採購安排，提升供應穩定性。

新興風險鑑別

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

長榮航空參酌世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 每年初公布之「全球風險報告 (The Global Risks Report)」，由永續執行委員會各行動小組就其業務範疇鑑別可能之新興風險並進行風險因子調查，建立風險因應措施，定期將結果提報永續委員會及董事會。

新興風險鑑別流程



前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

新興風險鑑別結果

新興技術使用與假訊息　科技

風險描述

隨著生成式AI與數位科技快速發展，高度逼真的假訊息（如偽造圖片與網址）已能大規模自動化傳播，大幅增加了真偽辨識的難度。當大眾認知未能跟上技術演進時，錯誤資訊極易被誤信並迅速擴散，這將削弱外部利害關係人對公司的信任，進而引發營運衝擊、財務損失或商譽受損，對企業的營運韌性與品牌信譽帶來嚴重潛在威脅。

對長榮航空的衝擊

新型假訊息（如偽造航班與釣魚網站）易誤導旅客並騙取個人機密資料，嚴重損害品牌商譽。

內部管理上，AI應用若涉及機敏資料，遭駭恐導致資料外洩；若過度依賴或誤用，則可能造成決策偏誤與成本增加。此外，品牌遭冒用時，企業須投入資源澄清並加重客服負擔。整體而言，相關風險已對營運穩定與韌性形成挑戰，亟需持續強化資安防護與應變能力。

我們的因應措施

長榮航空持續強化資訊安全與數位風險管理機制，透過驗證機制、資料保護及網站安全管理等措施，降低個資外洩、詐欺交易及假冒身分等風險，並持續提升官方平台及品牌識別度，透過多元管道宣導網路安全自我防護觀念。同時，我們建立資安事件通報、跨部門應變及外部通報處理機制，於接獲主管機關或相關單位通知後即時釐清、澄清及採取必要處置，必要時透過官方管道即時發布正確資訊。針對新技術應用於假訊息等新興風險，公司將持續追蹤外部資訊環境，定期辦理資安及社交工程教育訓練，並制定AI使用規範與治理原則，以提升整體營運韌性、維護公司商譽及利害關係人信任。

人才市場結構轉變　社會

風險描述

受少子化與高齡化等人口結構變化影響，整體勞動力市場長期緊縮；同時，隨著生成式AI與綠色轉型相關技術快速演進，產業對高階數位與新興技術人才之需求結構正快速改變。外部結構性變化可能影響公司關鍵技術導入、營運韌性及轉型策略之執行，導致創新動能受限，並對整體營運與競爭力造成影響。

對長榮航空的衝擊

可能面臨勞動力緊縮與技術轉型雙重挑戰，若無法透過產學合作與多元招募有效吸引新血，將導致人力及關鍵技術產生斷層。這將直接影響公司內外部AI智能計劃順遂與自動化服務效率，並使永續航空燃油(SAF)採購策略與減碳工程的落實受阻，加上科技業激烈的人才競爭壓力，對公司核心人力資源產生排擠效應。一旦缺乏具備數位與綠色轉型能力的人才，將限制整體的創新動能，削弱我們在國際航空市場中的營運韌性與長期競爭力。

我們的因應措施

為因應人才需求轉變，長榮航空除定期檢視薪資福利制度外，亦持續強化員工數位應用、人工智慧及ESG等專業能力培育，同時積極導入AI智能客服及辦公流程自動化，提升營運效率並降低行政作業負擔。此外，我們與外部專業機構合作開設「企業永續管理師證照培訓專班」，持續培養數位及綠領人才，提升員工對永續議題的專業知能與因應能力，以支持公司永續轉型及長期競爭力發展。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

風險管理文化

為讓同仁將風險意識深植於日常作業環節中，長榮航空透過多元機制形塑風險意識與文化，以落實企業風險管理及內部控制。

教育訓練

長榮航空重視「由上而下」及「由下而上」的風險管理模式，每年邀請外部專家辦理 6 小時的董事相關進修課程，並評估董事專業背景及需求安排課程；2025 年分別於 7 月及 10 月為董事講授「風險管理 - 自然風險分析與循環經濟」及「川普 2.0- 全球經濟與產業展望」課程。此外，為使全體同仁了解風險管理的重要性，每年執行風險管理訓練課程，並例行向同仁宣達注意事項，厚植安全理念於長榮航空所有員工 DNA 中；2025 年受訓人次 12,024 人，完訓率 100%。

風險管理獎勵機制

長榮航空將綜合評估各職類員工個人工作績效表現、專案執行成效以及風險管理等能力，作為核發相關獎勵金的參考依據，並有助於激勵員工在風險管理上的積極表現。

項目名稱	適用對象	發放原則
起落飛安獎金	飛航組員	為獎勵飛航組員安全執勤，依值勤起降次數發放起落飛安獎金。
飛安服勤獎金	客艙組員	為獎勵客艙組員安全服勤，依值勤航段次數發放飛安服勤獎金。
績效安全津貼	地勤員工 (非主管級)	為獎勵地勤員工重視風險，無因作業安全疏失受行政懲處者，核予績效安全津貼。
E.P.A.	飛航組員、客艙組員、地勤員工	對公司各項安全、服務、永續 (包含碳排放減量) 之維護、改進、處置等有卓著貢獻或績效者，經提報審核通過後頒發獎座並予以行政獎勵及加發獎勵金。
行政獎勵	飛航組員、客艙組員、地勤員工	應對非常事故得宜、提供精進計畫成效卓著、有效防止舞弊或危害事件等，個案提報審核獲行政獎勵者，加發獎勵金。
一線菁英	地勤員工 (一線單位)	因日常持續優良表現且有具體事蹟，使得獎人足堪楷模，經提報審核通過後核予獎勵金或等值之禮券或商品券。

全服務流程的風險管理

長榮航空於開發產品與服務時遵循 P-D-C-A 循環，評估風險並確保符合法規，以維護旅客的權益與健康。於新產品與服務開發的採購管理流程中，各權責部門根據專業知識執行風險評估，並要求供應商提供相關的檢驗證明，以確保新機上服務用品符合法規與安全無虞。更多資訊可參閱本報告書第三章 – 創新飛航體驗。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

4-2 飛航安全

安全指引

以危害確認及風險管理為行動導向、以S.O.P.的遵守及作業執行的正確率為績效目標、以專業及系統的精進為永續主軸

「安全、服務、永續」是長榮航空的核心價值，也是全體同仁共同追求的首要目標。長榮航空全體空、地勤同仁在以「行動為導向、績效為目標、永續為主軸」的永續行動綱領下，秉持「以危害確認及風險管理為行動導向，以 S.O.P. 的遵守及作業執行的正確率為績效目標，以專業及系統的精進為永續主軸」，並運用 Data Driven、Evidence Based、Systematic Approach 的方法論，透過大數據結合人工智慧的應用，積極導入 Safety II 的前瞻理念，強調從日常作業的成功經驗中學習，增強系統的彈性與應變能力，以提升安全管理系統的效能和韌性。

我們始終秉持「長榮揚翼、安全無慮；追求安全、絕不妥協」的安全願景，並將「零失事」的安全目標融入每位同仁的思維邏輯及行事依據。為進一步強化同仁對旅客安全的責任感與使命感，長榮航空於 2025 年啟動「Live with Safety 與安全同行」安全文化推廣計畫，以全年常態化的方式推動安全理念，透過持續的互動與參與，使安全意識深植於同仁的日常作業，讓安全成為每位同仁自發的行動準則，進而建立精準、嚴謹的工作習慣。

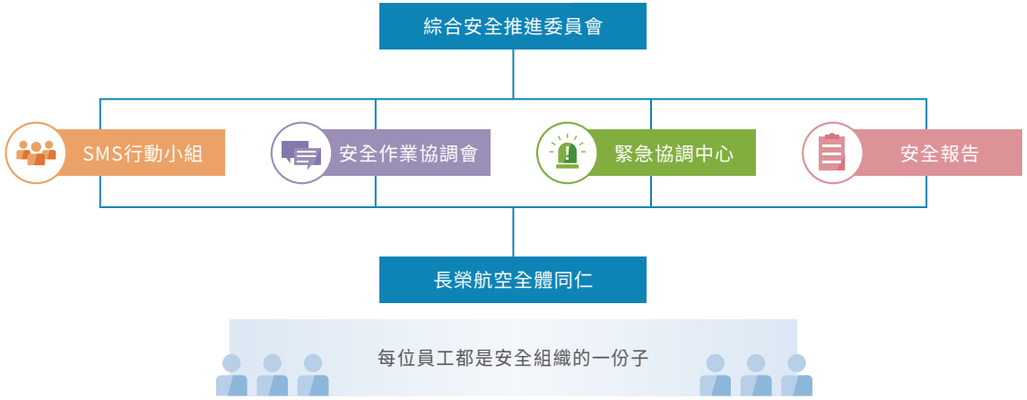
4-2-1 智慧的整合與行動的落實

長榮航空自 2006 年起建置並積極推動安全管理系統 (Safety Management System, SMS)，以行動為導向，將安全理念融入管理體系，並藉由安全績效指標之監控，持續精進公司安全管理的運作品質。



安全管理組織

為確保 SMS 推廣的成效、各項作業的品質與安全、有效預防異常事件的發生，長榮航空於綜合安全推進委員會下設「SMS 行動小組」，依作業性質設立組織管理、飛行安全、運控安全、維修安全、客艙安全、地面安全、貨運安全、航空保安等 8 個行動小組，以系統化的方式管控各作業領域之風險並執行相關之風險管控措施。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

安全政策 GRI 2-23, GRI 2-24

長榮航空以經總經理簽署之「長榮航空安全政策」作為持續推動安全管理系統的決心與承諾，讓安全成為組織文化的一部分。長榮航空將 SMS 的核心要素「危害確認與風險管理」融入同仁的思維邏輯與日常作業中，並運用在策略的規劃、程序的制定及作業的執行。經由建置完善的公司安全管理組織，各單位依其權責確認作業環境中的各項危害，並以系統化的方式來做好現存或潛存危害的風險管理。

長榮航空安全政策

安全策略

- 強化組織管理以發揮組織效能的極大化
- 積極塑造共識性、公平性、適應性、學習性的公司安全文化
- 以遵守規定、落實標準為飛安的守護基石
- 積極引進新科技，以整合及提昇作業系統功能
- 掌握人因特性，降低人為疏失

風險管理行動的落實

長榮航空應用風險管理的方法論，經由空地勤安全教育與訓練的全面推廣，培養同仁安全意識、情境認知及落實標準的執行力，以「積極主動」及「前瞻預測」的態度來掌握作業及系統面的危害，並在第一時間採行有效的風險緩解措施以管控風險。在 SMS 的實務作業上，長榮航空推動「七化運動」作為全體同仁執行 SMS 的作業邏輯，闡述法規、政策、程序、文件、標準、行動、結果等七個執行階段的關聯，以期各項作業結果都能達成組織既定的目標。2025 年，長榮航空分別舉辦安全管理系統基礎班與安全管理系統主管班之 8 小時課程，受訓人數分別為 104 人與 67 人，完訓率皆為 100%。

危害確認與風險管理 GRI 2-27, GRI 416-1, GRI 416-2

2025 年「SMS 行動小組」確認 5 類風險管控追蹤事項，共擬訂 42 項改善措施，包含程序修訂、加強人員訓練、案例宣導等。改善措施均已執行完畢，達成率 100%。

領域	管控項目	緩減措施	執行進度	風險減緩程度
組織管理	載客加油作業 / 行動電源	5	✓	風險等級降為低度
飛行安全	航機飛行異常事件	16	✓	風險等級降為低度
維修安全	航機系統故障	12	✓	風險等級降為低度
地面安全	空橋操作疏失	5	✓	風險等級降為低度
航空保安	保安作業疏失	4	✓	風險等級降為低度
總計	5	42	改善措施達成率 100%	

在地緣政治風險因應上，長榮航空持續掌握局勢動態並參考飛航公告等相關訊息進行風險評估，適時修正應變計劃以降低相關危害帶來的衝擊及損失，並透過緊急應變演練，擬定調整飛航航路及計劃油量等方式作為因應對策。

2025 年民航局對長榮航空裁罰共計一件罰鍰，該項目已於 2025 年 2 月回覆民航局，本公司自 2025 年起，每 2 年提供組員名單函文航警局進行複查作業，並納入作業手冊中，以防止再發。

發生時間	公告時間	違規裁罰事件	裁罰內容
2024.12	2025.03	公司未定期 (3 年) 執行前艙組員背景查核	新臺幣 8 萬元罰鍰

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

飛航安全指標

依據民航主管機關及國際民航組織 (ICAO) 發佈的 2023-2025 Global Aviation Safety Plan (GASP)，提出全球五大高風險項目 (High-risk Categories of Occurrence, HRCs)，包含：可控飛行下撞地 (Controlled flight into terrain, CFIT)、飛行中失控 (Loss of control in-flight, LOC-I)、衝偏離跑道 (Runway excursion, RE)、跑道入侵 (Runway incursion, RI) 及空中碰撞 (Mid-air collision, MAC)，長榮航空擬定相關危害確認及風險管控措施，並以年度安全績效指標 (SPI) 及年度安全績效目標 (SPT) 來追蹤考評長榮航空飛安表現的具體績效及其趨勢，SPI 及 SPT 均已列為綜合安全推進委員會及 SMS 行動小組每季之重點審查項目。

安全績效目標值

EVA過去4年無任何重大意外事件

	2022	2023	2024	2025
重大意外事件 (次)	0	0	0	0
飛安事故數量	0	0	0	0
乘客死亡數[註]	0	0	0	0

註：因公司營運造成重大意外事件之乘客死亡數。

國際的肯定

IOSA 運行安全查核 (IATA Operational Safety Audit, IOSA) 為國際航空運輸協會 IATA 訂定，評估航空公司的各項作業是否符合國際民航組織 ICAO 的運行安全標準，每二年進行認證查核，為國際上認可具客觀公信力的檢核機制。

長榮航空是我國首家自 2005 年起即通過認證的航空公司，除確保各項作業系統已符合國際安全標準，更肯定長榮航空在飛安上的承諾。2024 年首次接受全新驗證方式「Risk-Based IOSA Audit」，以相對業界亮眼的成績順利完成認證，持續提供乘客優質且安全的服務。

安全推廣活動

長榮航空自 1996 年起每年舉辦安全週活動，活動包括文宣競賽、宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、安全週大會等，以提升同仁對自己肩負安全責任的認知。2025 年完成安全週轉型，以「Live with Safety 與安全同行」為主軸，透過短影音競賽、主題宣導、跨單位參與及持續溝通機制，強化同仁對安全責任與主動風險意識的認同。推廣活動不再侷限於特定時段，而是融入日常作業與決策思維，逐步建立全員參與、持續精進的安全文化。8 個領域的 SMS 行動小組亦製作拍攝「Live with Safety」為主題的安全教學影片，期勉所有員工能時時提高警覺心，以降低疏失的發生。安全短片可透過員工訓練網站平台 (ETMS) 可隨時觀看，累計超過 7,200 人次的點閱率。

Highlights

Live with Safety與安全同行 - 邁向第30年的安全文化實踐 GRI 2-24

長榮航空自2025年起正式啟動全新形態的安全文化推廣計畫-「Live with Safety與安全同行」活動，旨在持續深化公司安全文化，並展現我們對於安全管理的不懈努力。

2025 年各項活動在同仁踴躍參與下均圓滿完成且成效卓著：

活動項目	成果
「Live with Safety_與安全同行」教學影片	· 2025 年共計完成 6 部教學影片，聚焦安全核心理念、提升全體同仁的安全意識。
「Safety Leadership Development」工作坊訓練課程	· 第一階段課程與台灣大學合作，邀請專業教授擔任計畫主持人依據長榮航空的實際需求設計，結合工作坊與小組或個別教練式引導，確保學習經驗貼近實務需求。 · 第二階段課程由長榮航空安全主管擔任主講，以實際經驗設計課程，從安全思維 Safety Mindset 出發，透過團隊案例討論，探討如何打造安全效率的團隊，發揮執行力，達成組織既定的目標。
Safety Gallery 觀摩	· 長榮航空航空安全教育中心於 2025 年 7 月重新整修開幕，除了原有的安全設備展示，輔以嶄新的空間設計與軟硬體提升，並有高級主管對於公司安全理念的詮釋與宣達；另透過專業團隊製作安全文化紀錄片，結合各單位實務案例、訓練教材及第一線同仁落實安全作為之展示內容，傳遞公司安全理念與文化價值。藉由具沉浸式導覽體驗的安全文化訓練空間，讓同仁學習與傳承公司安全價值和理念。 · 2025 年總計參訪人次：1,204 人
Safety 100 -II	· 發放 Safety 100 商品卷，鼓勵同仁主動提報潛在風險，提升自我安全意識，共同確保安全工作的落實。2025 年總計 426 名優秀同仁獲獎。
發行安全刊物 - Safety Mileage 安全哩程，你我同行	· 2025 年共發行 6 期「Safety Mileage - 安全哩程，你我同行」電子刊物，分享安全焦點、案例反思、資訊交流等議題，期與同仁共同打造互相信賴與支持、遠離危害的正向安全文化。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

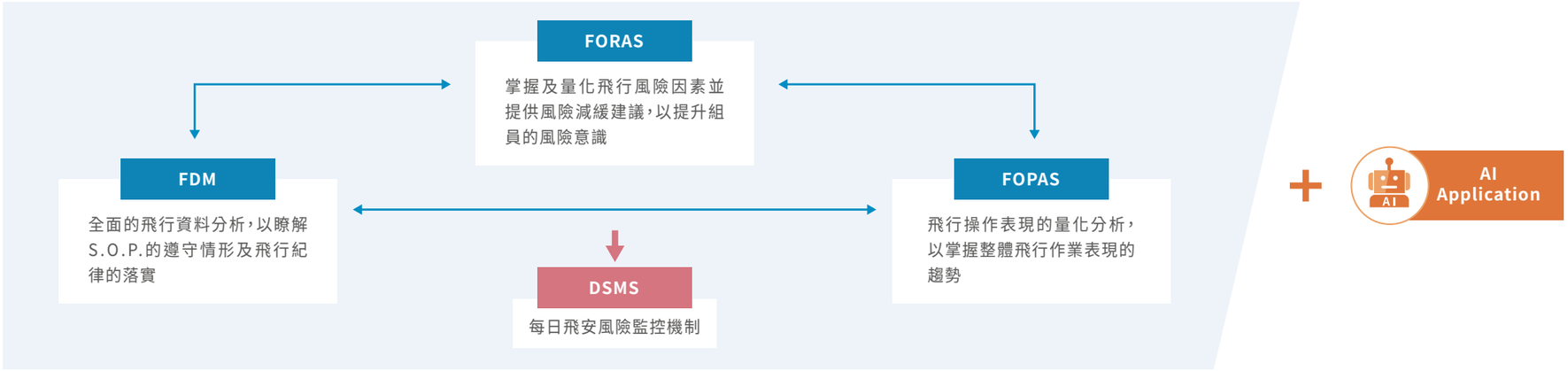
前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

4-2-2 科技的應用與系統的研發

安全風險管理系統

長榮航空導入先進的機載裝備與傳輸技術，並利用人工智慧 / 大數據等技術，研發適合公司運作的安全風險管理系統。

Smart FOQA (Flight Operations Quality Assurance)



掌握飛行風險及作業品質

飛行前

飛航作業的風險評估

以飛航作業風險評估系統(Flight Operations Risk Assessment System，FORAS)做為飛行決策支援工具，組員可利用其iPad於起飛前2.5小時取得上述飛行運作風險分析資訊，以作為其決策之參考，系統也提供「安全提示」予組員，提升其情境認知以做好風險管理。

飛行中

航機狀態的即時監控

FORAS的ERM (En-Route Risk Monitoring)風險評估模組，利用航機之「航機狀況監控系統(ACMS)」及「地空通訊系統 (ACARS)」等監控及通訊系統，對遭遇亂流(Turbulence Encountering)、TCAS-RA、系統故障(System Malfunction)及引擎故障(Engine Malfunction)執行航機即時的運行風險監控，於第一時間掌控航機的動態，作為風險警示及管控之用。

飛行後

全面性的飛行資料分析

1992年起建立飛行資料分析系統，以執行全面性的飛行資料分析來掌握飛行操作品質，此外並建立飛航操作表現評估系統(Flight Operation Performance Assessment System, FOPAS)，應用線性函數與安全裕度的方法論，以56項標準來評估及量化個別航班的操作表現。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

每日飛安風險監控機制 (DSMS)

面對全球旅遊需求劇增，長榮航空建置每日飛安風險監控機制 (Daily Safety Monitoring System, DSMS)，確保航機運作安全，以「預警」、「評估」及「回饋」等三項機制來掌握飛安風險及飛行品質的精進。

預警 Alert in advance
由現行FORAS系統來掌握風險因素

+

評估 Assessment
任務結束後，由FOPAS系統來評估其飛行表現是否有需精進之處

+

回饋 Feedback
利用現行FDM系統提供飛行資料分析予飛行員作為其技術精進之參考

人工智慧及大數據的應用

長榮航空持續與台灣大學合作，將人工智慧應用於飛行資料分析，並應用飛行資料訓練機器學習系統，模型能分析航班飛行軌跡，提供飛行操作建議；同時系統會分析飛行組員過往的航班數據，歸納出個人的操作習慣，找出影響飛航表現的操作偏好，並開發視覺化介面將研究成果提供飛行組員檢視，作為未來飛行操作改進的參考依據，以提升飛航操作品質。

4-2-3 航機維修與運行監控

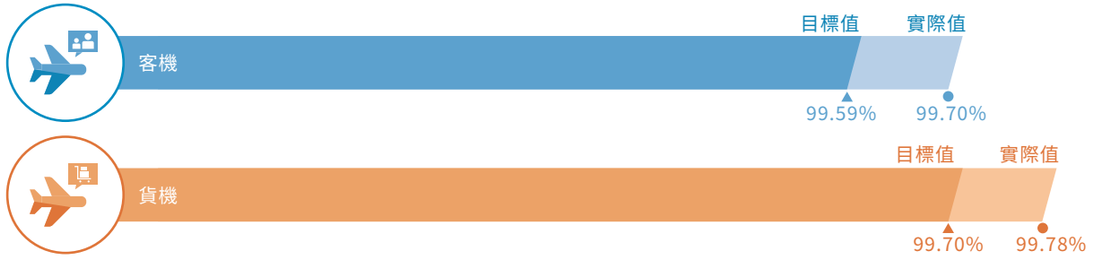
維修品質是確保飛安的關鍵要素，需做好飛機檢查及維護工作，以確保飛機各項系統性能可靠度。長榮航空在航機維修與運行監控遵照航空器維修能力手冊 (General Maintenance Manual, GMM)、原廠技術規範及法令要求，確實完成每一項維修細節。維修文化的養成與紀律落實乃屬維修之本，並以「安全第一、品質至上」的精神，作為飛機維修的首要準則。

航機維修管理

長榮航空經由落實定期維修 (HMV) 及停機線維修作業 (LINE Maintenance)，以提升航機可靠度（Aircraft Reliability），並確保機隊維持最佳運行狀態。針對適航指令（AD）及服務通告（SB）進行嚴謹評估與執行，確保各項維修措施符合適航要求。所有維修作業均依循法規、標準程序及品質管理制度執行，透過多重品質管制與檢驗機制層層把關，主動識別並消除潛在風險，維持航機持續適航性，為飛航安全奠定穩固基礎。

從零組件壽限管理、維修工序管制到工程品質監控，全面落實風險管理與飛航安全。此外，公司亦訂定各機隊派遣率（Dispatch Reliability）管理目標，並於每月品質管理委員會定期檢討派遣率及航機延誤原因，透過數據分析適時調整維修計畫、執行預防性工程措施及改善作業流程，以降低非預期故障與航機延誤，持續提升機隊可靠度與派遣績效，為旅客提供安全、可靠且準時的飛航服務。

2025 年客貨機派遣率





2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

可靠性管制計畫

長榮航空依據航機可靠性管制計劃(Reliability Control Program)，透過資料的收集、分析，訂出適宜的維修方式，針對航機異常事件提供各類警示標準，一旦航機異常狀況發生率超標時，分送各專業領域工程師進行分析並同時研擬改善方案納入航機維護計畫，以維持航機系統可靠度，提升維修品質確保飛航安全。

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

安全績效指標及目標

為具體落實推動安全管理系統並衡量及監測維修安全表現，機務本部訂定相對應之安全績效指標 (Safety Performance Indicator, SPI) 及安全績效目標 (Safety Performance Target, SPT)，並將安全管理系統的核心要素「危害確認與風險管理」融入同仁的思維邏輯與日常作業中，以有效識別、評估及控管機務日常之作業風險，改善安全表現並提高整體安全績效。



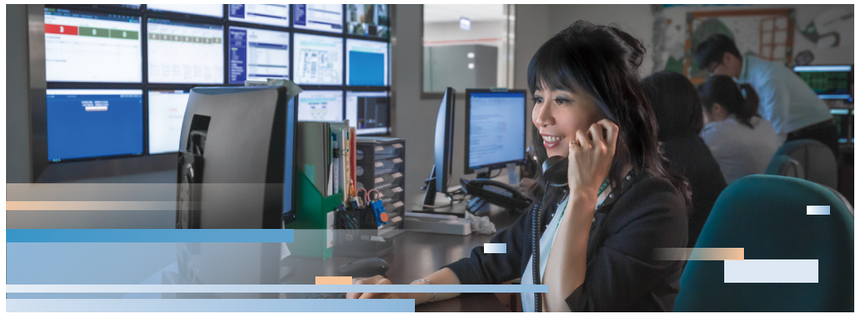
機務永續創新

在機務作業方面，同仁透過提出具效益之創新方案，藉由改變作業方式，減少作業使用之資源，及提高使用者之工作效率，成就永續發展。2025 年自力發展之電子飛航維護紀錄 (e-LOG) 向民航局申請驗證，並於 2026 年第二季取得核准上線啟用，透過數位化，有效減少紙張使用，落實節能減碳目標，進一步提升作業效率與整體資源運用效益，推動企業永續發展。

運行監控管理

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

基於改善航行效益與節省燃油消耗，長榮航空參加歐洲 Free Route Airspace Work Group、 FAA Cross Polar Work Group (CPWG) 與 Informal Pacific ATC Coordinating Group (IPACG)，藉以改善歐洲、北美、俄羅斯遠東 (Russian Far East, RFE)、北太平洋及日本地區過境班機的空中交通服務 (Air Traffic Service, ATS) 效率。此外，長榮航空為亞太航空協會（AAPA）會員，其環境工作組（EWG），持續提出減少航空產業環境衝擊的方案，定期參與每年的環境工作組會議，並與各國航管研討開發更節省燃油、航行時間之航路，以減低溫室氣體排放與空氣污染。



前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

4-2-4 飛航組員生心理照顧 GRI 403-6

長榮航空持續推動 EAP 員工協助專案及航醫中心體檢規則，以提供飛航組員健康協助及輔導關懷。

排班管理

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

壓力健康管理

- 除透過友善的CMS/Bidding模組，使飛航組員更容易安排班表及年休假，以適度調節身心狀況並釋放壓力外，更提供飛航組員最多42天全薪年休假及30天全薪病假，以遠高於勞基法的福利條件，讓飛行組員得以以健康的身心執行飛行任務。
- 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。
- 所有同仁在工作或私人生活上有任何壓力時，可經由公司的員工諮詢計畫的專業諮詢來尋求最佳的解決。
- 設有專門諮詢信箱，提供所有同仁健康、工作、生活之專業諮詢與外部機構轉介服務。
- 設立「EVA iTALK專線」，經由專業人員給予即時性的關懷，冀以有效舒緩飛航組員身心靈壓力。

疲勞管理

- 引進疲勞管理系統(Fatigue & Risk Management System, FRMS)，透過一個具科學根據及可量化的組員執勤期間清醒度參考值，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，以確保飛航安全。
- FORAS系統亦具備長期及短期疲勞(Accumulated & Transient Fatigue)的量化風險指標分析功能，藉由飛行前的Safety Reminder提供予飛行組員作為其疲勞管理之參考。

酒精、藥物檢測與管理

- 建立完善的飛航安全相關人員的酒藥測作業規定，依年度計畫確實執行各項檢測，並提供專任醫師的諮詢服務予相關人員。
- 為確保酒測作業異常時的通報程序，將酒測執行及通報要點置於酒測器箱內，以利施測人員即時遵照參考。
- 2025年飛航組員酒精抽測達成率為158.82%。
- 2025年飛航組員藥物抽測達成率為119.61%。

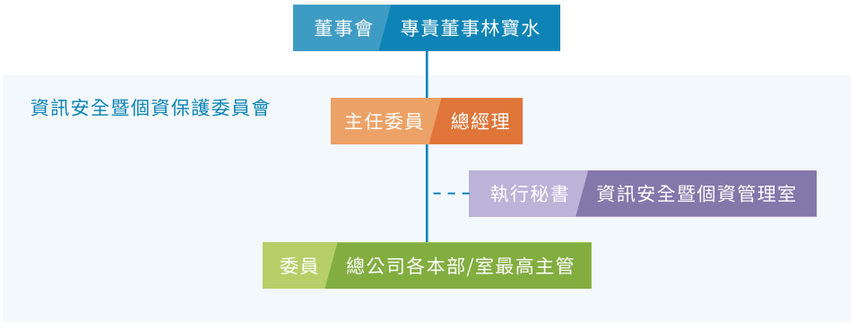
2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

4-3 資訊安全與隱私保護

長榮航空致力於資訊安全制度的建立、法令規範的遵循，為確保資訊安全治理之獨立監督及制衡，設立「資訊安全暨個資管理室」專責資訊安全及個資保護之管理與督導，並藉由「資訊安全暨個資保護委員會」兼顧風險管控及業務發展之適切性。

4-3-1 資訊安全暨個資保護管理架構



資訊安全暨個資管理室

「資訊安全暨個資管理室」負責資安暨個資保護之政策制訂、法令規範推動、資安暨個資管理系統運行、資安事件預防與應變及訓練宣導等規劃與管理，並推行至各業務權責單位，依作業屬性擬訂並落實執行細則，並藉由成效評核完善資訊安全管理機制。資訊安全暨個資管理室之最高主管為資訊安全長，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務，每年向董事會陳報資安治理成效與規劃。

資訊安全暨個資保護委員會

長榮航空自 2022 年起設置「資訊安全暨個資保護委員會」，由總經理擔任主任委員，每半年定期召開會議。藉由經營高層及各部門高階主管的參與，審閱資安相關政策、發展規劃及執行成效，落實資安治理並貫徹資安政策，維繫資安韌性與個資管理的有效運作，確保資訊資產之機密性、完整性及可用性，進而善盡社會責任的義務，以達企業永續經營之目標。

4-3-2 資訊安全管理策略

資訊安全政策 GRI 2-23

衡酌公司之業務發展需求，訂定「確保資訊資產之機密性、完整性、可用性，避免遭受內、外部蓄意或意外之威脅」之資訊安全政策，要求本公司全體人員、與本公司有業務往來之廠商及其員工、臨時雇員等，皆應遵守本政策及相關管理機制之規範與程序。同時於官網揭露資訊安全政策與隱私保護政策，以展現本公司對於維護資訊安全和個資保護之承諾。

長榮航空資訊安全政策

資訊安全管理系統

長榮航空已依據 ISO 27001 國際標準建構資訊安全管理體系，驗證範圍涵蓋飛行安全、航空保安、客貨運核心業務、個資及資訊環境基礎設施等領域，並每年至少辦理一場次資訊安全內部稽核，針對政策執行與控制機制進行獨立查核，並就查核發現提出具體改善建議，要求權責單位限期完成修正並提報追蹤結果，確保管理制度有效落實與持續精進。並藉由英國標準協會 (BSI) 之驗證及定期追蹤審查，確保資訊安全管理系統之有效性。目前證書效期為 2025 年 5 月 13 日至 2028 年 5 月 12 日。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

風險評鑑

長榮航空整合內外部議題，透過風險評鑑過程，針對資訊資產之機密性、完整性及可用性進行風險辨識與等級量化，並就高風險項目採取相關處置與追蹤管理，確保該風險降低至可接受之水準。

營運持續資安演練頻率與成果

為降低資訊系統中斷所造成的衝擊，定期實施營運衝擊分析 (BIA)、演練頻率及營運持續計劃 (BCP) 等檢視作業。關鍵系統及資料備份皆有異地或同地備援機制，並依其業務特性執行每季至每年一次不等之演練作業，並藉由演練達到驗證營運持續計畫 (BCP) 之適切性、可用性與確保業務持續運作之目標。2025 年度實施 2 次電腦災難備援 (DR) 演練，透過實際演練強化災難應變能力與人員操作熟悉度，確保災害後回復作業能迅速進行，降低業務中斷對營運所造成的衝擊。

演練頻率	業務領域	系統數量
每季	機場櫃檯劃位	1
每半年	資訊環境基礎設施	1
每年	客運訂位購票、貨運營運、航班及組員派遣、會員服務、航機維修、旅客電子商務服務等	22

技術脆弱性管理與控制

長榮航空定期執行資訊系統弱點掃描作業，針對核心業務系統、網頁服務與伺服器平台進行檢測，涵蓋作業系統漏洞、應用程式弱點等項目。2025 年度共完成 5 種類型掃描作業，並委託外部資安顧問單位協助執行與分析，發現之風險皆完成分級處理與複測驗證，確保高風險弱點已修補。藉由持續性的弱點管理，強化資安防護能力，降低潛在威脅。

資訊安全教育訓練及成效 GRI 2-24

為建立員工資訊安全基本觀念、提升全員之資訊安全意識，並降低資訊安全事件之發生機率與資安事件所造成之損害，除辦理國內外各部室社交工程演練及教育訓練、不定期於公司網站分享、宣導資安新聞及資安訊息外，另每年辦理全體人員與特定人員資訊安全教育訓練，2025 年執行成效統計如下表：

	完訓人數	受訓時數	涵蓋率（%）
全體人員	11,735 註	2 小時	100%
新進人員	1,197	1 小時	100%
資訊人員	295	2 小時	100%
資安專責人員	7	12 小時	100%

註：完訓人數排除離職、留停、長假等異動及特殊業務屬性之人員。

4-3-3 隱私權及個人資料保護

隱私保護政策

在提供客戶服務之同時，亦致力保障客戶資料、隱私權及權益。基於尊重客戶隱私的前提，對個資之蒐集、處理及利用均遵守個人資料保護法、歐盟一般資料保護規則 (GDPR)、加州隱私權利法 (CPRA) 及營運所在地應適用之個資及隱私保護等相關規定，並載明於本公司全球資訊網「隱私保護政策」與「Cookie 政策」。此外，亦要求全體人員與涉及個資業務之廠商及其員工、臨時雇員共同遵守，以降低個資被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏之風險。

長榮航空隱私保護政策

隱私資訊管理系統

依據 ISO 27701 國際標準建構隱私資訊管理體系，將旅客、會員及顧客等個資範疇同時納入 ISO 27701 及 27001 的驗證範圍。每年至少辦理一場次個資保護內部稽核，針對控制措施執行獨立查核，並依據查核發現落實限期改善與追蹤，確保制度持續精進。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

本公司隱私資訊管理體系已通過英國標準協會（BSI）驗證，證書效期與資安管理體系同步為 2025 年 5 月 13 日至 2028 年 5 月 12 日。

個資盤點機制與隱私衝擊分析

定期執行個資盤點，辨識業務運作中的個資與流向，並進行分類與管理。同時，藉由隱私衝擊分析 (Data Protection Impact Assessment, DPIA) 評估個資業務的變更作為是否符合法令遵循及國際標準，據以識別潛在風險並採取必要處置，以保障個資當事人權益。

個資保護教育訓練及成效 GRI 2-24

為強化全員個資保護意識並落實法律遵循，將個資保護納入年度訓練計畫。除不定期透過內部宣導最新個資案例外，每年辦理全體人員與新進人員個資保護教育訓練，2025 年與資訊安全教育訓練合併辦理，執行成效統計如下表：

	完訓人數	受訓時數	涵蓋率（%）
全體人員	11,735 註	2 小時	100%
新進人員	1,197	1 小時	100%

註：完訓人數排除離職、留停、長假等異動及特殊業務屬性之人員。

個資當事人權利行使

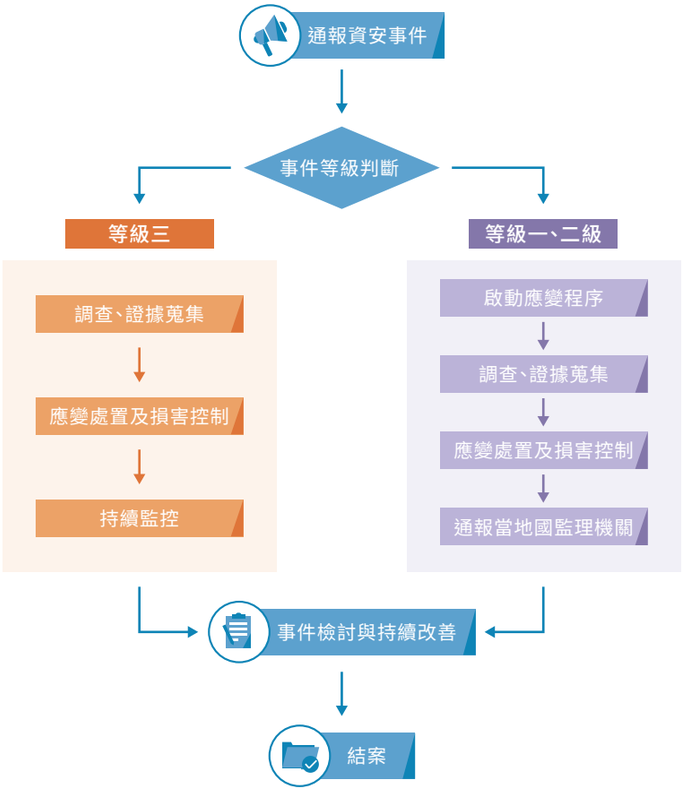
長榮航空將依個資當事人同意的目的及範圍內，進行個人資料的蒐集、處理或利用，2025 年未有將旅客個人資料進行二次使用之情形。當事人得依適用之個資及隱私保護規定，行使查詢閱覽、補充更正、停止蒐集、處理及利用或刪除等權利。本公司全球資訊網備有申請表，當事人可於下載填寫後至全球各地辦事處辦理。

4-3-4 資安事件應變機制

同仁於察覺資訊安全事件時，應立即循通報程序處理。若遇總公司非上班時間，則以緊急專線通報。資訊安全暨個資管理室於受理通報後，如構成資訊安全事件，則陳報資訊安全暨個資管理室最高主管，依事件嚴重性初判等級，並循資安作業協調會決議啟動應變程序，邀集相關權責單位召開資安應變會議，提報災損狀況、應變處置方式及研議解決方案。

資安事件演練區分為個資外洩及資通安全兩種類型，每年演練至少 6 場次，以確保公司於資安事件發生時，所有權責單位能在最短時間內，經由通報程序掌握資訊，即時作出研判並採取必要之應變措施，降低損害。藉由演練達到的成果包括：確保事件應變程序之適切性及可用性、增強同仁之資安意識及應變能力與強化權責單位間之溝通協調。

員工違反資訊安全相關規定及電子資訊系統使用規則時，視情節輕重，依員工管理規則議處。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

重大資通安全事件之件數與罰款 GRI 2-27,418-1

2025 年未發生個資當事人向監管機關投訴導致裁罰之隱私案件。

	2022	2023	2024	2025
重大資通安全事件件數	0	0	1	0
與個資相關之資通安全事件件數	0	0	1	0
罰款金額	0	0	0	0

4-3-5 人工智慧管理

負責任人工智慧（Responsible AI）治理與計畫

在積極推動數位轉型同時，長榮航空亦關注人工智慧（AI）對社會、環境與客戶隱私造成的潛在風險，並逐步建構「負責任 AI 治理框架」，確保 AI 的開發與應用符合透明及安全之核心價值。

負責任人工智慧政策與管理原則

為落實完善的 AI 治理，長榮航空參考國際 AI 發展趨勢與法規要求，將 AI 風險管理納入公司永續經營管理體系中。除了制定並經董事會通過人工智慧運用政策，並據此推動以下核心原則：

- **隱私保護與系統韌性（Privacy & Security）：**
  於 AI 系統開發與部署的全生命週期中，嚴格遵守個人資料保護法規，落實數據最小化原則。針對 AI 應用建立適當的安全控制措施，防止數據外洩與網路攻擊，並確保跨單位資料傳輸之安全性。
- **透明度與可解釋性（Transparency & Explainability）：**
  在使用 AI 系統與旅客互動時，進行明確的標示與揭露，確保使用者清楚知悉其正與 AI（而非人類）進行互動。
- **責任歸屬（Accountability & Human Oversight）：**
  保持人類介入與人工干預的權限，若旅客因 AI 系統與服務造成疑慮或影響，亦可透過客服專線提供意見，完整內容請詳見本報告書 3-1 客運服務章節。

長榮航空
人工智慧 (AI)
治理政策

AI 應用領域	應用內容與說明
飛航安全管理	長榮航空將 AI 技術應用於飛航風險，運用機器學習系統分析航班飛行軌跡，並歸納飛行組員的操作習慣與偏好，藉由視覺化介面提供飛行操作建議，輔助飛行員參考，以持續提升飛航操作品質。相關策略請詳 4-2-2 科技的應用與系統的研發。
旅客服務	為提升服務效率及品質，長榮航空導入客服機器人以 24 小時全年無休提供訂位票務、航班資訊、機場運務等各類旅遊專業問題查詢。在智能客服介面中，明確標示由 AI 生成的內容與輔助決策結果，幫助旅客分辨人類與 AI 的服務。另也透過智能客服，提供轉接「真人文字客服」的選項，由 AI 與真人協同合作，確保旅客在需要更深入或關鍵協助時，能隨時獲得長榮航空專員的介入與妥善處理。
員工作業輔助	長榮航空導入生成式 AI 服務，建置 EVA 智能助理以輔助員工執行日常業務，提供翻譯、文件摘要、合約比對、語音轉文字等公務助理服務；亦將 AI 技術導入客艙資訊系統，協助管理單位快速解析與判讀服勤報告，有效縮短客艙事件處理時程，提升作業效率約 50%。另也透過 EVA 小百科、空服小百科等智能客服，提供空地勤同仁隨時查找公司內部作業資訊。並評估導入企業級 AI 工具，在提昇整體作業效率的同時，亦確保公司資訊安全。

使用者培訓與未來展望

為深化組織對 AI 應用風險與責任之治理能力，長榮航空持續推動系統性教育訓練，課程內容涵蓋 AI 使用倫理、資料隱私保護、資訊安全及決策風險管理等關鍵議題，累計參與人數已逾 1,041 人。透過持續培訓與宣導，提升員工於數位與智慧化營運環境下之風險辨識能力與專業判斷，確保 AI 技術之導入係作為決策輔助工具，並維持人員對安全與營運責任之最終控管。同時，長榮航空將持續關注國際航空產業之人工智慧發展趨勢、監理要求及相關指引，滾動檢視內部管理制度與作業流程，並透過既有安全管理系統與內部稽核機制，確保 AI 相關原則與控管措施有效落實於實際營運中。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

4-4 永續供應鏈管理

4-4-1 供應商概況 GRI 2-6

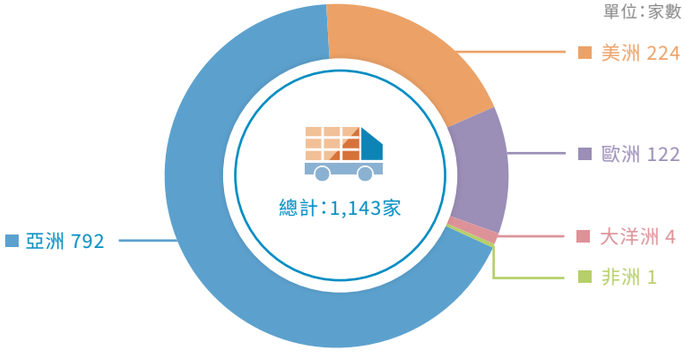
長榮航空的供應鏈涵蓋從上游的航空器零件製造與飛航訓練、提供後勤服務的地面勤務、航空器維修以及空中餐飲，到直接提供顧客服務的客、貨運服務與商品銷售，建構完整的航空永續服務價值鏈。

長榮航空價值鏈

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

全球供應商概況

長榮航空與全體供應鏈夥伴一同努力，透過緊密的合作，持續提供最好的產品與服務。我們將 2025 年全球 1,143 家供應商分類與分級，循序漸進的掌握整體供應鏈的狀況並進行有效管理。



為強化供應鏈管理，長榮航空將主要採購類別分為五大類，包含燃油採購、機務維修與航材備品採購、地勤運務採購、機上服務用品與餐飲採購、維運庶務採購。由於各合作廠商性質迥異，部分廠商年度交易金額低或非常態性採購，因此統整第一階供應商定義為年度採購金額達新臺幣 1,200 萬之供應商，並依照採購類別，對不同類別的供應商進行區分，同時篩選出關鍵供應商，2025 年度供應商定義與現況統計如下。

供應商定義與 2025 現況

第一階供應商 年度採購金額達新臺幣1,200萬	209家
第一階關鍵供應商 A.獨占/ 寡占供應商 B.特許/ 指定之供應商 C.不可取代之供應商(e.g. 具特殊專利、製造技術、工具或是獨家代理) D.已連續交易往來逾三年之前三名廠商 E.各採購類別之重大供應商	51家
非第一階關鍵供應商 第一階關鍵供應商的上游關鍵供應商	29家
高風險供應商 依據「永續性風險評估調查(SAQ)」結果，第一階供應商以SAQ分數低於70分者定義為「高風險供應商」，當未有低於70分之供應商時，則篩選分數最低的1%為「高風險供應商」。非第一階關鍵供應商以SAQ分數低於70分，辨識出「高風險供應商」	第一階高風險供應商:1家 非第一階高風險供應商:0家
關注供應商 關鍵供應商(第一階與非第一階)及高風險供應商	第一階關注供應商:52家 非第一階關注供應商:29家

關注供應商



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

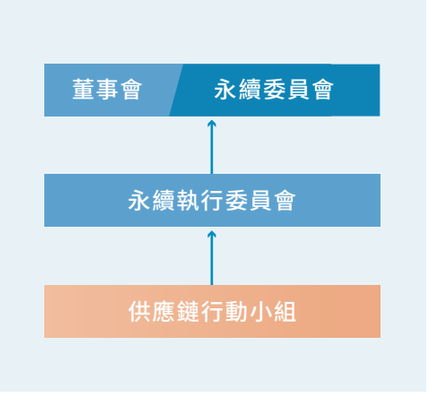
2025 年第一階供應商及關注供應商家數及採購金額占比

燃油	第一階供應商家數	21
	第一階關注供應商家數	12
	第一階關注供應商家數占比 (%)	57%
	第一階關注供應商採購金額占比 (%)	97%
機務維修與航材備品	第一階供應商家數	52
	第一階關注供應商家數	11
	第一階關注供應商家數占比 (%)	21%
	第一階關注供應商採購金額占比 (%)	91%
地勤運務	第一階供應商家數	44
	第一階關注供應商家數	12
	第一階關注供應商家數占比 (%)	27%
	第一階關注供應商採購金額占比 (%)	36%
機上服務用品與餐飲	第一階供應商家數	61
	第一階關注供應商家數	10
	第一階關注供應商家數占比 (%)	16%
	第一階關注供應商採購金額占比 (%)	59%
維運庶務	第一階供應商家數	31
	第一階關注供應商家數	7
	第一階關注供應商家數占比 (%)	23%
	第一階關注供應商採購金額占比 (%)	72%
總計	第一階供應商家數	209
	第一階關注供應商家數	52
	第一階關注供應商家數占比 (%)	25%
	第一階關注供應商採購金額占比 (%)	85%

4-4-2 永續供應鏈管理

永續供應鏈管理架構

長榮航空以顧客為中心，秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，目標成為兼具全球影響力與指標性的航空公司。為達成此目標，長榮航空推動永續性供應鏈管理計畫，組織成員由董事會領導監督，確保管理政策由上而下貫徹。永續執行委員會負責統籌與協助各項工作之推動，由供應鏈行動小組具體執行。為強化永續治理機制，永續執行委員會每季檢視永續供應鏈管理流程，以確保永續供應鏈管理機制予以落實。



永續供應鏈藍圖

在永續的路上，長榮航空關注供應鏈對於社會與環境的影響，並發揮永續企業的影響力，與供應鏈夥伴一同前行。長榮航空的永續供應鏈管理藍圖響應聯合國全球盟約 (United Nation Global Compact) 永續供應鏈管理精神，從供應鏈成員的風險管控，以及實質的賦能協作多管齊下，分為兩大主軸：永續風險管理以及打造永續供應鏈。



前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

永續供應鏈管理 KPI

主軸	策略	行動	2025 年績效	2026 年目標	2030 年目標
永續風險管理	供應鏈 ESG 風險管理	供應商行為準則	· 100% 第一階供應商供應商行為準則宣達率 · 100% 非第一階關鍵供應商由第一階供應商宣導供應商行為準則	· 維持 100% 第一階供應商行為準則宣達率 · 維持 100% 非第一階關鍵供應商由第一階供應商宣導供應商行為準則	· 維持 100% 第一階供應商行為準則宣達率 · 維持 100% 非第一階關鍵供應商由第一階供應商宣導供應商行為準則
		供應商篩選	· 新供應商遴選評分表中含 ESG 相關題目，並以至少 10% ESG 佔比作為評估，且 ESG 題組得分須至少 60% · 既有供應商 SAQ 平均分數達 80 分 · SAQ 低於標準之供應商改善及受訓率達 100% · 既有供應商 SAQ 分數高於 90 分則視為績優供應商，為未來續約優先考量對象 · 稽核所發現缺失項目，供應商須於收到稽核報告後的 6 週內提出糾正行動計劃 (Corrective Action Plan, CAP) 及改善期限 (改善期限為稽核起算 270 天內)。後續供應商須於時間內完成全部缺失改善，若無法於期限內完改善，須說明原因，若無法配合改善將解除契約	· 新供應商 ESG 題組得分至少 60% · 維持既有供應商 SAQ 平均分數達 80 分 · SAQ 低於標準之供應商改善及受訓率達 100%	· 新供應商 ESG 題組得分至少 80% · 既有供應商 SAQ 平均分數達 90 分 · SAQ 低於標準之供應商改善及受訓率達 100%
	深化供應商評估與檢核	系統化供應商管理	· 100% 第一階供應商與關鍵供應商之 SAQ 回覆率	· 100% 第一階供應商與關鍵供應商之 SAQ 回覆率	· 100% 第一階供應商與關鍵供應商之 SAQ 回覆率 · 導入 ISO 26000 社會責任指引及 20400 永續採購指南
		供應商稽核	· 共稽核 20 家第一階關注供應商，調查結果發現具潛在風險因子，經與供應商積極溝通輔導後已完成改善 · 導入第三方機構稽核，完成 1 家關注供應商稽核	· 80% 關注供應商接受長榮航空稽核 · 持續導入第三方機構稽核	· 100% 關注供應商接受長榮航空稽核 · 每三年完成 100% 關注供應商第三方機構稽核

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

主軸	策略	行動	2025 年績效	2026 年目標	2030 年目標
打造永續供應鏈	供應商培訓	供應商教育訓練	· 針對全球減碳趨勢、永續供應鏈管理等面向制定教育訓練教材並提供給供應商，第一階供應商完訓率 100%	· 每年舉辦一次供應商教育訓練，第一階供應商完訓率 100%	· 每年舉辦一次供應商教育訓練，第一階供應商完訓率 100%
		供應商大會	· 2025 年共 70 家供應商 (包含 26 家第一階關鍵供應商) 參與	· 每年舉辦一次供應商大會，台灣地區第一階關鍵供應商參與率 80%	· 每年舉辦一次供應商大會，台灣地區關鍵供應商 (第一階與非第一階) 參與率達 100%
	保障勞動人權	創造優質勞動環境	· 第一階關鍵供應商當年度無重大違規、員工安全事故、環境衛生風險 · 具重大違規、人員事故或環境風險之第一階關鍵供應商 100% 提出具體改善計畫	· 第一階關鍵供應商當年度無重大違規、員工安全事故、環境衛生風險 · 具重大違規、人員事故或環境風險之第一階關鍵供應商 100% 提出具體改善計畫	· 關注供應商當年度無重大違規、員工安全事故、環境衛生風險 · 具重大違規、人員事故或環境風險之第一階關鍵供應商 100% 改善
	減緩氣候變遷	供應商減碳能力建置	· 能力建置計畫關注供應商占比 10%	· 能力建置計畫關注供應商占比≧ 12%	· 能力建置計畫關注供應商占比≧ 15%
		供應商減碳計畫合作	· 供應鏈減碳量達 11,141 噸 CO_2e(基準年為 2022 年)	· 關鍵供應商減碳議和增長率 5% · 供應鏈減碳量達 18,000 噸 CO_2e	· 關鍵供應商減碳議和增長率 20% · 供應鏈減碳量達 20,000 噸 CO_2e
		永續航空燃油添加	· 2025 年達成 0.5% 永續航空燃油添加	· 2026 年至少達成 0.5% 永續航空燃油添加	· 2030 年達成 5% 永續航空燃油添加
	強化營運據點在地採購	營運據點在地採購	· 國內當地採購比率 71%，國外當地採購比率 72%	· 國內當地採購比率 75%，國外當地採購比率 75%	· 國內當地採購比率 80%，國外當地採購比率 80%

註：重大定義為近一年裁罰累積紀錄大於等於該公司營業額 1%。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

永續供應鏈管理流程

為落實採購與供應鏈發展政策和承諾，長榮航空建構以下永續供應鏈管理流程，驅策供應商夥伴持續改善，以提升供應商的永續績效，落實共好的核心價值。

供應商永續規範

- 新進供應商須遵循「長榮航空供應商行為準則」

供應商篩選、風險辨識與評估結果分析

- 主動風險調查
  依據採購類別、業務關係、供應商所在國家與環境、社會及治理面向的潛在風險等，進行初步評估
- 新進供應商須透過新供應商遴選評分表篩選，評估項目含10% ESG佔比作為整體評估參考依據，且ESG相關題組得分須達60%以上才能通過新廠商遴選
- 自主風險評估
  透過「長榮航空供應鏈永續性評估問卷」自我評估風險，進一步鑑別高風險供應商

永續稽核與輔導改善

- 透過分析「長榮航空供應鏈永續性評估問卷」鑑別出供應鏈潛在風險，針對關注供應商，及高風險供應商和關鍵供應商進行稽核及輔導缺失改善，稽核方式包含線上或實地稽核與獨立第三方單位稽核
- 汰除機制
  稽核所發現缺失項目，供應商須於收到稽核報告後的6週內提出糾正行動計劃(Corrective Action Plan, CAP)及改善期限(改善期限為稽核起算270天內)，後續供應商須於時間內完成全部缺失改善，若無法於期限內完改善，須說明原因，若無法配合改善將解除契約

供應商發展計畫

- 推行供應商發展計畫「綠色供應鏈」、「安衛家族」等，鼓勵供應商投入節能減碳、職安衛管理

供應商行為準則 GRI 2-23, GRI 2-24

長榮航空致力於企業永續發展並響應聯合國永續發展目標 (SDGs)，並期待供應商也能夠有相同的價值觀，因此於 2019 年參考國際相關倡議與要求，包含全球盟約 (UN Global Compact)、國際勞工組織 (ILO)、經濟合作暨發展組織 (OECD)、社會責任國際標準體系 (SA8000)、社會責任指引 (ISO 26000)、全球報告倡議組織 (GRI) 以及聯合國工商企業與人權指導原則 (the UN Guiding Principles on Business and Human Rights) 中有關人權、勞工標準、環境及反貪腐等規範精神，制訂「長榮航空供應商行為準則」，取代原有的「長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策承諾書」，適用於提供長榮航空之產品 / 服務的所有供應商 / 承攬商 / 分包商 / 服務提供者，並鼓勵長榮航空之子公司、關係企業之供應商共同遵循，期待能夠透過相互影響的力量，提升整體產業鏈的永續性。長榮航空為持續提升供應鏈的永續性，要求供應商簽署行為準則，2025 年第一階供應商和關鍵供應商宣達率達 100%；此外，長榮航空亦要求供應商對其上游供應商進行宣導，2025 年非第一階供應商宣導率達 100%。

供應商行為準則

長榮航空供應商行為準則重點項目

人權與勞動條件

- 自由選擇職業/禁止強迫勞動
- 童工與青年勞工
- 反歧視及騷擾
- 人道待遇
- 工時
- 工資與福利
- 自由結社及集體談判
- 工作環境與心理健康

職業安全與健康

- 職業安全
- 應急應變
- 職業災害
- 教育訓練與溝通

環境保護

- 許可與合規
- 能源與溫室氣體管理
- 污染防治與廢棄物管理
- 資源效率與節約措施
- 促進再生能源使用
- 危險物與有害物
- 維護森林及生物多樣性

商業道德

- 誠信原則
- 防止利益衝突
- 公平交易與反壟斷
- 智慧財產權
- 檢舉制度

永續供應鏈

- 供應鏈永續性之傳達
- 合規
- 持續營運

保密義務與資訊安全

- 保密義務
- 資訊安全

管理體系

- 管理職責
- 風險評估與管理
- 教育訓練
- 溝通
- 文件與紀錄
- 鼓勵建置管理系統

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

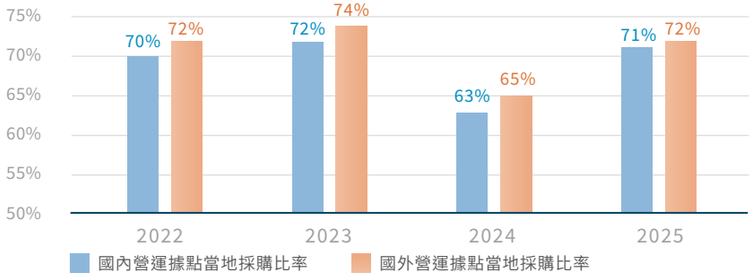
供應鏈永續發展政策 GRI 2-23, GRI 2-24

長榮航空不定期修訂內部採購作業程序，並且由總經理頒布「供應鏈永續發展政策」，將環境、人權、勞工實務及社會衝擊等國際永續規範，納入新合作供應商夥伴遴選的參考條件。期許藉由公司採購政策與實務，結合永續規範，積極鼓勵我們的供應商一同為落實企業社會責任而努力，並持續邁向永續的未來。

供應鏈永續發展政策

營運據點當地採購 GRI 204-1

長榮航空主要營運據點位於台灣，透過與當地供應商的積極合作，創造在地就業機會，並且減少採購產生的碳足跡。除在台灣營運據點推動當地採購，亦於國外營運據點推行，建立高效且具競爭優勢的國內外供應鏈。2025 年長榮航空在營運據點當地採購占比台灣為 71%、國外為 72%。



註：當地採購意指供應商工廠登記地與採購商品使用地位於同一國家。例如，若供應商工廠登記地位於台灣，且採購商品於台灣營運據點裝載使用即屬當地採購。

採購人員教育訓練

採購人員在供應鏈管理中扮演著關鍵角色，為了讓採購人員更深入了解公司的永續供應鏈管理策略和目標，同時提高執行能力，每年皆會舉辦採購人員教育訓練，並依據時事提供永續發展專題課程。2025 年共舉辦兩場採購人員教育訓練，專題課程為航空業採購風險管理及航空業減排路徑，全體採購人員共計 310 位皆完成受訓，總受訓時數共 364 小時。

導入國際標準

為持續精進供應鏈永續治理並與國際最佳實務接軌，本公司參與國際航空運輸協會 (IATA) 所推動之整合式永續發展計劃 (Integrated Sustainability Program, ISP) 的永續採購標準認證，該認證係以國際標準 ISO20400:2017 永續採購指南為基礎設計，透過導入永續採購管理制度，優化既有管理架構、供應商風險管理及採購流程，並強化供應鏈管理之持續追蹤機制。透過制度化的管理流程，將環境、社會及治理 (ESG) 議題納入採購與供應商管理決策中，以降低供應鏈風險並提升整體永續表現。經第三方機構查證，本公司於 2025 年 10 月取得 IATA Sustainable Procurement Certification，成為全球首批通過此認證之航空公司之一，展現本公司在永續供應鏈管理制度與實務推動上的積極成果。

4-4-3 供應商篩選

永續規範與風險調查 GRI 308-1, GRI 414-1

與供應商來往前，除評估供應商過往信用紀錄外，亦就其他面向進行評估，包括供應商形象、有無重大違法 (規) 紀錄。並於新供應商遴選評分表中，以至少 10% ESG 佔比作為整體評估參考依據，且 ESG 相關題組得分須達 60% 以上才能通過新廠商遴選，2025 年 100% 新進供應商皆依此標準進行遴選。特定國家、特定產業及特定商品的風險也列入考量。長榮航空已對內部主要採購單位公告「供應鏈永續發展政策」，且與主要供應商之契約中訂有終止或解除條款，若發現其有違反企業永續發展政策及供應商行為準則之情事時得要求改善，若於交易期間內未進行改善或有重大違反情事，得終止合約。

供應鏈管理風險評估流程



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

供應鏈風險主動調查項目

環境
評估供應商與環境相關的潛在負面影響，例如：溫室氣體排放、能源消耗、水資源消耗、廢棄物管理、生物多樣性等。

社會
評估供應商與社會相關的潛在負面影響，例如：人權和勞工權利(童工、強迫勞動、集體談判權、工時、薪酬、職業健康與安全等)。

治理
評估供應商與治理相關的潛在負面影響，例如：貪污、賄賂、利益衝突等。

業務相關
依採購金額為基礎以及檢視供應商製作及提供之產品或服務的多元性、可否取代性等。

國家別
依供應商所在區域/國家，考量地緣政治、衝突與高風險國家之風險鑑別。

行業別
依供應商各行業別關注相關的負面環境、社會和治理影響的風險，例如：勞工狀況、能源消耗、資源密集度、排放量或污染潛力等方面(例如製造業、服務業等)。

商品別
依供應商與商品供應鏈結構、勞工狀況、土地利用和資源密集度、能源消耗、排放量、物質毒性或污染潛力相關的負面環境、社會和治理影響的風險(例如金屬、化石燃料、木材、大豆、棉花)。

供應商篩選之 ESG 相關門檻說明

對象	篩選方式	ESG 相關門檻
新供應商	供應商遴選評分表	新供應商遴選評分表中，以至少 10% ESG 佔比作為整體評估參考依據，且 ESG 相關題組得分須達 60% 以上才能通過新廠商遴選。
既有供應商	供應鏈永續性評估問卷 (SAQ)	永續性風險評估調查問卷內容皆依據聯合國全球盟約、聯合國商業人權規範、國際勞工組織相關宣言與責任商業聯盟等倡議訂定且涵蓋 ESG 各大面向，既有供應商分數高於 90 分則視為績優供應商，為未來續約優先考量對象。

4-4-4 供應商評估 GRI 308-2, GRI 414-2

供應鏈風險評估

長榮航空為協同供應商一起邁向永續，除了要求供應商提供良好的品質和符合交期外，更進一步共同保護環境、提供良好的就業環境，進而提升產業鏈的競爭力。為了解與掌握整體供應鏈的永續性狀況，參考聯合國全球盟約 (UN Global Compact)、聯合國商業人權規範 (The UN Framework and Guiding Principles on Business and Human Rights) 、社會責任國際標準體系 (SA8000)、國際勞工組織相關宣言與責任商業聯盟 (Responsible Business Alliance, RBA) 於採購作業程序書中制訂「長榮航空供應鏈永續性評估問卷 (SAQ)」，並要求供應商提供佐證資料。透過問卷發放，評估供應商之永續性風險。2025 年針對第一階供應商與關鍵供應商 (第一階與非第一階) 發出問卷，回收率為 100%。

供應商永續性風險評估 (SAQ)

		2022	2023	2024	2025
第一階供應商	調查家數	197	232	186	209
	回覆率 (%)	100%	100%	100%	100%
第一階關鍵供應商	調查家數	56	57	50	51
	回覆率 (%)	100%	100%	100%	100%
非第一階關鍵供應商	調查家數	51	29	29	29
	回覆率 (%)	100%	90%	100%	100%

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

高風險供應商

依據「長榮航空供應鏈永續性評估問卷 (SAQ)」結果，第一階供應商以 SAQ 分數低於 70 分者定義為「高風險供應商」。當未有供應商 SAQ 分數低於 70 分時，則進一步篩選分數最低的 1% 供應商進行書面審查，未通過者同樣定義為「高風險供應商」。非第一階關鍵供應商以 SAQ 分數低於 70 分，辨識出「高風險供應商」。

2025 年供應商永續性風險評估結果

	高風險家數	高風險比率 (%)
第一階供應商 (不包含第一階關鍵供應商)	1	0.6%
第一階關鍵供應商	0	0%
非第一階關鍵供應商	0	0%

2025 年度更針對供應鏈的風險進行熱點評估，針對高風險的議題提出改善措施，以期更全面的管理可能風險，降低未來損害。

顯著永續議題		減緩措施			
		制度優化	政策文件	教育宣導	預警制度
環境面	能源管理 溫室氣體排放	透過SAQ定期蒐集與掌握能源管理、溫室氣體排放情形	於供應商行為準則中納入能源管理及減碳要求	透過供應商教育訓練，提升能源管理、減碳意識	透過SAQ分數監測能源管理及溫室氣體排放風險
治理面	企業倫理	透過SAQ定期評估供應商誠信經營及企業倫理落實情形	於供應商行為準則中納入反貪腐及誠信經營相關規範	透過供應商溝通機制宣導企業倫理及誠信經營要求	透過SAQ及異常資訊辨識潛在違反企業倫理之風險
社會面	人權	透過SAQ及公開資訊鑑別供應商人權相關風險，並要求具風險供應商回覆改善及預防措施	於供應商行為準則中納入人權、勞動條件、職業安全衛生及法規遵循相關要求	-	透過SAQ人權相關題組分數辨識人權相關風險

註 1：主要供應商永續風險管理機制 (包含 SAQ 評估、SCoC 宣達及供應商溝通宣導) 已涵蓋 2025 年度所有一階供應商，覆蓋比例為 100%。

註 2：針對 2025 年度鑑別出具人權風險之供應商，本公司已請相關供應商回覆風險減緩及補救措施，並將持續追蹤其改善措施落實情形。供應商已就職業安全衛生、工時管理及人力資源政策等面向提出改善作法，包含強化職安及勞動法規教育訓練、定期檢視加班統計資料、列管加班時數偏高部門、將工時合規納入主管績效考核、建立加班事前核准及職災案例宣導機制；另有供應商規劃評估將相關人權與勞動規範納入公司人力資源政策，以強化內部制度化管理。

2025 年長榮航空整體供應鏈之永續風險調查結果，未有分數低於 70 分之高風險供應商，故將永續性風險評估結果進行分析，進一步篩選出分數最低的 1% 供應商，與關鍵供應商進行稽核。稽核方式包含書面審查或實地稽核與獨立第三方單位稽核，第一階供應商共稽核 20 家關注供應商，包含 1 家關鍵供應商由獨立第三方單位 (BVC 台灣衛理國際品保驗證股份有限公司) 進行實地稽核。整體稽核結果顯示，受稽供應商之主要風險議題為違法勞動法規 ，透過提供對應資訊以及資源，針對稽核缺失與供應商積極溝通輔導後皆已完成改善。非第一階關鍵供應商，根據風險評估問卷調查結果，無高風險樣態。

2025 年一階與非一階供應商評估績效

	2025 年績效
供應商總數	238
關注供應商數量	81
書面 / 現場評估之關注供應商數量	81
獲得發展措施支持的關注供應商數量	27
具稽核缺失之關注供應商數量	1
完成改善行動計畫之關注供應商數量	1
汰除家數	0

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
4-1 風險與機會管理
4-2 飛航安全
4-3 資訊安全與隱私保護
4-4 永續供應鏈管理
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

2025 年供應商稽核缺失與改善行動

缺失類別	描述	改善行動
職業安全衛生	違反勞動相關法規遭政府單位判罰	· 要求供應商強化接單及產能評估機制避免工時違規 · 持續追蹤供應商改善情形，確保符合勞動法規要求

4-4-5 供應鏈永續發展

供應商教育訓練

為加強供應商對企業永續發展及相關議題了解，對於全球減碳趨勢、永續供應鏈管理等面向制定教育訓練教材並提供給供應商，供應商 209 家完訓率 100%。

供應商大會

長榮航空為提升供應商之永續發展，於 2021 年開始舉辦供應商大會。2025 年共 70 家供應商 (包含 27 家關注供應商) 參與，會中除說明長榮航空永續價值目標、願景以及年度永續供應鏈推動現況外，亦藉此機會傳達供應商年度目標。此外，「EVA 永續願景 - 綠色供應鏈計畫」頒獎也於供應商大會進行，除了頒發獎座獎項外，也邀請獲得第一名的標竿供應商分享減碳成果及經驗，以鼓勵供應商積極響應減碳節能。

我們也邀請企業講師分享永續供應鏈相關專題，從全球減碳趨勢、永續供應鏈管理等議題與供應商討論，期許能藉此讓供應商了解永續供應鏈推動的現況及未來，將相關概念推廣在未來產品開發或是政策制定，攜手供應商合作落實企業永續經營。



汰除機制與時程

根據長榮航空缺失改善管理機制，發現缺失之供應商依缺失類別，須於期限內 (至多 270 天) 完成改善作業：重大缺失須於 90 天內完成改善、輕微缺失須於 180 天內完成改善、觀察事項須於 270 天內完成改善，若無法配合改善將解除契約。2025 年無供應商終止合作，然未來仍會持續追蹤，以提升整體供應鏈的永續績效表現。

供應商輔導及能力建置

EVA永續願景–綠色供應鏈計畫

為呼應國際航空運輸協會(IATA)全球運輸業於2050年實現淨零碳排放的決議及達成長榮航空「2050年淨零碳排放」的決心，我們希望透過與供應商夥伴的合作，探索各種可能方法，在產品製程或服務流程的改造精進，盡力減少碳足跡，共創永續未來。長榮航空於2023年啟始「EVA永續願景–綠色供應鏈計畫」，推行為期三年的綠色供應鏈計畫，以「綠能節電」、「綠色循環」、「綠色能源」和「綠色運輸」為四大主題領域，由長榮航空供應商夥伴針對自家產品製程/服務流程，自訂與四大主題領域各項具體且可量化的指標及目標。2025年度共徵集10項提案，後續評選作業將於2026年進行，評選將進一步審視減碳數據及佐證資料。

2025年供應商大會中舉行綠色供應鏈(2024年度)頒獎並且邀請獲得第一名的標竿供應商分享其減碳成果及經驗，減碳行動包含舊制服及木製托盤升級再造、導入能源管理系統、擴大再生能源與低碳燃料採購、設備電氣化，年度減碳量達3,086噸CO_2e，希望藉此分享能鼓勵並邀集更多供應商夥伴積極響應減碳節能，共創永續綠色供應鏈。





前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

CHAPTER
05 搭建幸福職場
Building a Happy Workplace

5-1 人才吸引與留任 74
5-2 人才發展與培育 78
5-3 勞資關係與人權維護 83
5-4 工作安全與健康管理 89



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

Highlights

建構數據驅動的人才發展里程碑

2025年起正式啟動「職涯三階段發展路徑」，並同步上線一站式「職涯探索」數位平台。透過影音導覽輔助員工具象化個人發展藍圖，引領同仁在數位環境下精準錨定職涯目標。首年實施即展現顯著成效，職涯發展率達國內地勤總人數之29%，成功開啟以數據驅動人才活化、深化組織競爭力之新局。

職場氛圍調查之回覆率74.3%與投入/認同度73.61%雙高達成，展現全球員工高度向心力與認同

2025年職場氛圍調查跨越70%之理想雙標，回覆率大幅攀升至74.3%，投入/認同比例亦達到73.61%，兩項核心指標皆顯著超越前次紀錄（67.2%及63.53%）。調查結果將逐步轉化為組織精進的標靶計畫，以繼續深耕卓越雇主品牌。

2025年度與工會進行29場次溝通會議

與工會每月至少進行一場次溝通會議。

健康檢查頻率及項目優於法規規範

員工年度健檢達成參檢率100%。

「2025長榮航空職場健康日」首度登場

以公益、科技與健康為核心，規劃一系列貼近同仁需求、兼具行動力的活動。

5-1 人才吸引與留任

5-1-1 人才吸引

長榮航空重視每位員工，希望為員工創造一個安全和激勵的職場環境。在航空產業中，每個職類就像不同行業，我們提供員工轉任不同工作領域的機會，協助員工發揮潛能、增加歷練，成為全方位的國際人才。同時，長榮航空也持續投入資源，幫助員工取得工作與家庭的平衡，獲得安定感與幸福感。

人才招募政策及員工結構 GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 401-1

2025 年全球共有 12,217 名員工，女性員工 7,615 名，占 62%，男性員工 4,602 名，占 38%。旗下正式員工 11,997 名，包含定期合約員工 24 名；非正式員工 220 名，其中 92 名為實習生，128 名為空勤學員；員工年齡層則以 30~50 歲的員工占 64.82% 為大宗；員工與非員工工作者之詳細數據請見附錄 - 員工組成（本報告書第 118 及第 119 頁）。

航空產業充滿挑戰與發展機會，在競爭激烈的市場中，服務品質更顯重要，所以更需仰賴員工的熱情與投入。長榮航空持續透過公開的徵才管道及公平的甄試流程招募人才，亦透過長期職涯規劃與專業訓練，鼓勵員工適性發展，2025 年開放 63 份內部職缺，惟因人力不足，其中仍有 5 份從缺，內部職缺遞補率為 92.1%，詳細數據請見附錄 - 內部職缺遞補率（本報告書第 121 頁）。

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。2025 年新進員工 1,074 名，新進率 8.8%，離職員工 438 名，離職率 3.6% 較去年下降，員工離職主要原因為照顧家人或陪伴孩子成長，本年度長榮航空人員變動除上述所提之情形外，亦有 1 名女性一般員工為因應氣候與能源轉型進行調職。詳細數據請見附錄 - 歷年新進員工與離職員工統計（本報告書第 118 及 119 頁）。長榮航空將會持續檢視薪酬、福利及訓練等制度，提升工作環境，保障員工健康與安全，以吸引優秀人才留任。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

員工多元化與平等包容 GRI 405-1

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

雖然近八成員工屬於中華民國籍，但仍有為數不少的飛航組員與客艙組員，來自世界各個國家，主要為：日本、美國、泰國、中國、馬來西亞及越南，合併中華民國籍員工計算，佔總員工數 95.3%。為打造多元與包容職場並協助外籍同仁融入工作與生活，我們提供就業前的業務諮詢、安排同國籍員工擔任輔導員、提供住宿與安排關懷訪談等。長榮航空重視性別平等及女性在職場的價值，2025 年女性員工占總員工 62.33%，女性主管比例為 46.43%，女性高階主管比例為 22.39%，因航空產業特性，專業人才來源男女比例差異造成人才結構限制，長榮航空仍致力提倡性別平權，不因性別而有差別待遇。詳細員工多元化數據請見附錄 -2025 年長榮航空員工組成架構與員工多元化相關統計表格 (本報告書第 118 及第 120 頁)。

身心障礙與原住民員工

長榮航空積極支持身心障礙人士就業權益，不定期於就業服務中心刊載招募訊息。另特別考量身心障礙者的情況，針對部分行政職務進行內容評估與職務再設計，並安排員工協助，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。2025 年年底身心障礙人士實際進用加權人數達 101 人，詳細數據請見附錄 -2025 年身心障礙與原住民員工分佈 (本報告書第 120 頁)，已符合法定足額進用，創造身心障礙人士就業機會及打造多元化職場。

5-1-2 人才留任

薪資與薪酬 GRI 2-21, GRI 202-1

長榮航空建置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；另外，每年視營運績效及員工貢獻度核發年終獎金，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，全體員工薪資皆符合法令規範，不因男女而有差異，提供具競爭性之薪資水準，以吸引全球優秀熱情之人才貢獻心力。2025 年長榮航空非擔任主管職之全時員工人數年度平均 8,841 人，薪資平均數為新台幣 2,229 仟元 (與前一年度差異為 -0.81%)，薪資中位數為 1,564 仟元 (與前一年度差異為 -3.24%)。另屬於長榮航空重要營運據點之臺灣、美國、加拿大基層人員標準薪資分別優於當地最低薪資的 1.504 倍、1.025 倍與 1.115 倍，且基層人員標準薪資皆不因性別而異，詳細數據請見附錄 - 重要營運據點基層人員標準薪資與當地最低薪資比例 (本報告書第 121 頁)。

長榮航空依公司法第 267 條規定，制定「長榮航空股份有限公司員工認股辦法」。辦理現金增資時，依公司法第 267 條規定，保留增資新股總額一定比例由員工認購，員工可認購股數依「長榮航空股份有限公司員工認股辦法」，按當次員工認股總數、認股員工人數、員工在本公司之任職職級及年資等核定。最近一次認股作業為保留增資新股總額 10% 由員工認購，實際認股人數不含高階主管達 99.4%。

全時員工薪酬資訊

	2022	2023	2024	2025	差異
全時員工人數	8,326	8,374	8,619	8,900	0.033
全時員工薪酬平均數 (單位：新台幣)	1,426,435	1,942,570	2,260,342	2,242,759	-0.008
全時員工薪酬中位數 (單位：新台幣)	857,045	1,381,384	1,619,796	1,568,377	-0.032
總經理薪酬與全時員工薪酬平均數比例	4.611	3.772	3.630	4.176	0.546
總經理薪酬與全時員工薪酬中位數比例	7.675	5.305	5.066	5.972	0.907
總經理年度總薪酬增加之百分比與組織其他員工平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比率					-4.438

註 1：全時員工定義：係不含總經理、部分工時人員、任職給薪未滿 6 個月者等人後之在台僱用員工人數 (含本國籍、外國籍)。
註 2：薪酬總額包括本薪、加班費、各項津貼及獎金、員工酬勞等，惟不包含股份基礎給付之費用化估列金額。
註 3：全時員工薪酬平均數 = 全時員工薪酬總額 / 全時員工總人數。
註 4：全時員工薪酬中位數指將全時員工薪酬由小到大排列，取位於中間點的數字。
註 5：差異 =2025 年與 2024 年數據差 /2024 年數據。
註 6：2025 年機隊運能、薪津雖較 2024 年提高，但獎金月數較 2024 年減少，故 2025 年薪酬呈現負成長。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

2025 年女 / 男薪資與薪酬比例 GRI 405-2

		整體	飛航組員	客艙組員	國內地勤	國外地勤
薪資	高階主管	0.99	-	-	0.93	1.05
	管理主管	0.99	1.03	-	0.96	0.98
	非管理職	1.01	0.92	1.21	0.95	0.97
薪酬	高階主管	1.01	-	-	0.95	1.06
	管理主管	1.00	1.03	-	0.98	0.98
	非管理職	1.02	0.93	1.19	0.97	0.97

註 1：2025 年飛航組員無女性高階主管，客艙組員無高階主管及無男性管理主管。
註 2：國外地勤僅有少數高階主管，故以相同地區人員資料進行分析。

2025 年重要營運據點女 / 男平均薪資與薪酬比例

		飛航組員	客艙組員	地勤
薪資	臺灣	0.93	1.23	0.92
	美國	-	-	0.93
	加拿大	-	-	1.02
薪酬	臺灣	0.93	1.20	0.94
	美國	-	-	0.98
	加拿大	-	-	1.01

註：未在美國及加拿大當地僱用飛航組員及客艙組員。

足額的勞工退休準備金 GRI 201-3

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；2025 年勞工退休準備金提撥率為 5.0%，與法定提撥率相同，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 2025 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 8,020,685,311 元，精算後已足夠因應同仁退休需求。

員工福利與關懷 GRI 401-2

長榮航空除提供符合法規之勞動權益，更秉持關心與照顧員工福祉之原則，主動檢視、增進員工勞動條件及福利。除了提供員工五星級的環境以及全心關懷的照顧，並積極推動「員工協助方案」，藉由組織各單位成員，以「關懷種子」角色，與人事單位共同發展員工關懷網絡，以即時發現、適時預防及主動協助，來疏導或解決可能導致員工離職或生產力下降的組織與個人議題，使員工身心健康、積極投入工作，維護企業競爭力，創造勞資雙贏。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

全職員工各項福利措施

各項福利補助及獎金

結婚禮金/奠儀、團體保險、優待機票、退休優待機票、年終獎金(視營運狀況)、員工酬勞

法定福利

特別休假(服務滿半年後可享有給薪特別休假3天，依年資遞增，最高30天)、育嬰留停(臺灣地區2026年起開放以日為申請單位，合併計算最多30日、申請美國FMLA、加拿大地區提供Parental Leave)、勞基法退休制度、美國退休福利(401(k))、男女員工皆可申請育嬰留職停薪，期滿優先安排於原單位復職

***壓力管理與員工關懷**

實施心理壓力檢測表自我檢測，並視檢測情形安排會談及諮商服務、生活資訊公告、舉辦身心健康及壓力管理講座、紓壓按摩服務、工作適應輔導、員工工時或加班關懷機制、心理及法律諮商、健康醫療諮詢、身心健康相關書籍借閱及文章推廣、愛心傘服務、預防職場霸凌/禁止性騷擾與防治宣導

運動與健康

員工餐廳(食材均經檢驗符合衛福部安全衛生管制標準)、訓練池、健身房、羽球場、桌球室、圖書室、員工運動類社團(羽球社、棒球社、山水社等)

彈性工作

因應業務需求安排居家上班、育嬰期間如有減少工作時間、調整工作時間之需求，可提出申請、開放有長期家庭照護或接送需求之非輪班同仁工作時段變更

***母性健康**

對孕期及產後一年內同仁實施健康關懷及健康指導並發送好孕媽咪禮與親親寶貝禮、哺(集)乳室設置、托兒機構特約、孕婦優先停車位、孕婦優先餐廳座位等。女性空勤組員在懷孕期間可申請擔任地面勤務之行政工作，安心度過懷孕期間、女性員工分娩依法給予給薪產假

***優於法規措施**

上下班交通車及輪班人員交通費補貼、提供生育補助，增加員工健檢頻率及追蹤與管理、提供退休員工及眷屬健檢方案、同仁若遇流產情形，流產假公司將優於法令規定比照產假給薪

註 1：各項福利措施適用本公司所有重要營運據點，包含臺灣地區、美洲地區 (含美國及加拿大)，註記 * 為適用臺灣地區之福利項目。
註 2：2025 年依法享有特休假之員工總人數為 10,580 人，實際休假比率為 83.16%，當年度未休完天數將全數於次年一月薪資結算年未休假代償金。
註 3：2026 年起開放「非輪班員工變更工作時段」，2026 上半年共 33 人次申請。

部分工時員工兼職政策

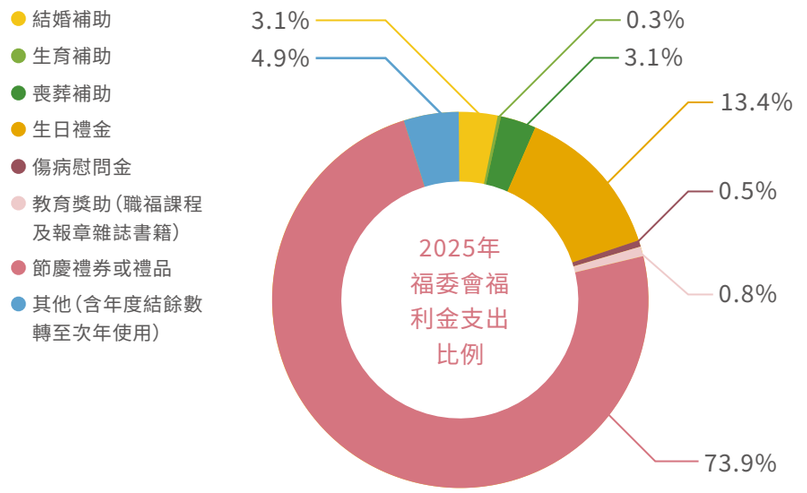
長榮航空重視每一位同仁的職涯發展空間，部分工時人員，可透過申請方式，在確保不與公司業務競爭、不影響本職履行及在職訓練的前提下，可規劃兼職。兼職期間，同仁須秉持職業道德嚴守公司機密，若兼職狀態有異動時主動回報，以維繫勞雇間的互信。同時，公司保障兼職員工權益，於兼職期間繼續為其投保勞保、健保與職業災害保險並依法提撥勞工退休金，且工作年資亦不因兼職而受影響。2025 年本公司部分工時人員共 42 人，除 10 名按摩師屬接案工作型態，其餘 32 名中有 9 人依程序完成申請，占比約 28.1%。

職工福利委員會

為提升員工福利，「職工福利委員會」負責籌劃員工福利相關事宜，包括各項補助及津貼：生日禮金、三節禮券、傷病慰問金、婚喪及生育補助費、語言進修、職場技能及多元實力等線上課程。

2025 年上開友善婚育措施之支出總金額為新臺幣 4,707,200 元。

2025 年福委會福利金支出比率 (%)



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

員工育嬰留停 GRI 401-3

長榮航空依法提供同仁產假、陪產檢及陪產假、育嬰留停等福利，以臺灣地區為例，提供產後女性同仁給薪產假 8 週、男性同仁產檢及陪產假 7 天，前述同仁皆可申請育嬰留職停薪，前 6 個月 (約 24 週) 得領取平均月投保薪資 80% 之補助。

2025 年長榮航空女性空勤組員懷孕期間申請擔任地面勤務者共計 207 位，空地勤同仁申請育嬰留職停薪有 498 位，男性占 4.02%，女性占 95.98%，具育嬰留職停薪資格員工實際申請之比率為 45.65%，所有申請案件皆全數通過；同仁申請育嬰留停後之留任率為 97.22%，顯示長榮航空提供優良完善的工作環境，讓同仁樂於回到職場工作。

	女	男	合計
2025 符合育嬰留停資格人數	825	266	1,091
2025 申請育嬰留停人數	478	20	498
2025 育嬰留停申請率 (%)	57.94%	7.52%	45.65%
2025 育嬰留停應復職人數 (A)	411	13	424
2025 申請復職人數 (B)	385	12	397
復職率 (B/A)	93.67%	92.31%	93.63%
2024 復職人數 (C)	480	23	503
2024 申請復職且服務滿一年人數 (D)	466	23	489
留任率 (D/C)	97.08%	100%	97.22%

5-2 人才發展與培育

5-2-1 人才發展

長榮航空視同仁的持續成長為企業韌性的基石。經整合員工於 2024 年「職場氛圍調查」中反映之期待，長榮航空於 2025 年起，從制度革新及數位賦能之雙軌並進，啟動「職涯藍圖暨年度職涯發展」計畫，藉數據管理優化內部人才流動與配置，並建置資訊透明的職涯平台，確保人才資本能隨產業趨勢或企業經營所需而靈活發展，落實適才適所的永續願景。

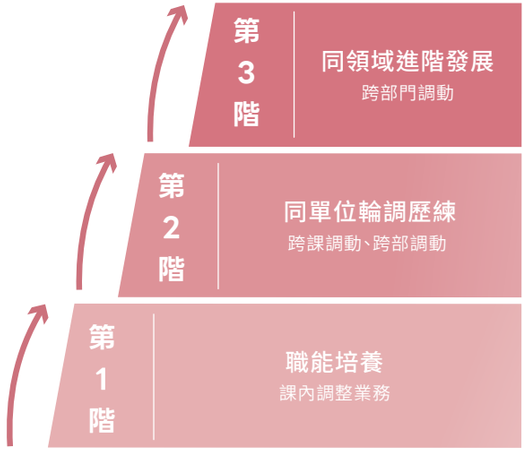
職涯發展藍圖

航空產業職類多元且專業度高，發展空間寬廣，可提供多項職能發展路徑，在各領域服務之同仁，可依規畫之發展階段逐步實現自我職涯。同時也提供跨職涯發展的內部徵才，提供更廣闊的職涯發展空間。

年度職涯發展達成率

長榮航空鼓勵人員業務輪調，藉由業務廣度的累積而逐步增進員工賦能空間並同時落實人才培育以增加公司競爭力，2025 年將「人才發展」轉化為可量化的管理指標，透過數據追蹤具體可衡量的進程。

發展之路徑規劃為三層：「職能培養」、「同單位輪調歷練」及「同領域進階發展」。並另針對組織規模精小、內部輪調受限之特定單位，採取「以訓練代替輪調」策略，投入外部培訓資源，確保同仁不論其所屬單位規模，皆享有職涯發展及個人成長機會權，有效降低人才流失風險並符合 DEI 核心價值。



2025 年度，全公司（台灣區）職涯發展達成率達 29%[註]，不僅成為長榮航空人才發展數據化里程碑，更據此規畫 2026 年各部門具挑戰性的發展目標值，持續驅動組織內部的人才活化並達人力資源最優配置。

註：各部門達成率算法為達成數／現有人數、全公司 (台灣區) 職涯發展達成率為各部門合計之平均。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

「職涯探索」數位平台

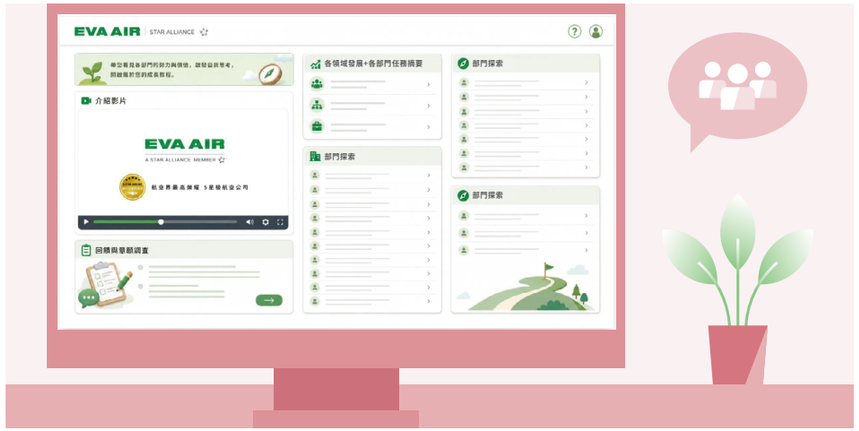
為解決同仁對跨部門業務了解不足的困境，並賦予員工規劃個人成長藍圖的自主權，長榮航空於 2025 年 11 月建構一個數位化平台「職涯探索」，將各部門資訊進行具象化揭露，以系統化的 4 步驟引導開箱：

1 Step 1.
「本計劃介紹影片」，快速掌握本項計畫之核心理念。

2 Step 2.
「各領域發展」與「各部門任務摘要」，了解各領域及部門在公司服務流程中扮演的角色，深入公司運作之全貌。

3 Step 3.
「部門探索」，深入了解各團隊職能及發展樣態。

4 Step 4.
「回饋與意願調查」，分享看法、建議與發展興趣。



此平台收穫同仁許多正面評價及回饋，後續將依員工建議陸續展開「內招進度追蹤系統」、「內招雙向回饋制度」、「單位介紹增設部門證照樹」及「活水人才平台」等專案，戮力將個人職涯願景與企業永續目標達成深度連結，以實踐長榮航空社會責任 (S) 的共榮願景。

5-2-2 人才培育 GRI404-1, GRI404-2

員工訓練計畫

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，訂定飛航組員、客艙組員及地勤人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；另成立卓越中心（CoE）推動員工發展計畫，聚焦數位轉型與智慧應用，課程涵蓋 RPA、EVA 智能助理、Teams、Office 應用及 Tableau 分析等主題，結合自學平台、團隊學習與成果分享等方式，全面提升同仁數位能力與工作效能。2025 年度長榮航空平均投入每位員工訓練發展費用約 50,701 元，每名員工接受訓練的平均時數 44.1 小時，女性員工為 42 小時，男性員工為 47.2 小時。詳細數據請見附錄 - 各職類人員受訓平均時數與費用 (本報告書第 122 頁)。

另，為因應氣候變遷及國際碳排放管制趨勢，長榮航空持續推動淨零碳排放目標，包含綠色供應鏈計畫、SAF、綠電及節油減碳等措施，提升減碳效益，針對全體員工辦理風險管理暨永續發展教育訓練，以強化員工對氣候變遷及永續轉型之認知與因應能力。

員工訓練架構

飛航組員	客艙組員	地勤人員
・培訓學員訓練 ・新進飛航員訓練 ・機型轉換訓練 ・升等訓練 ・恢復資格訓練 ・定期複訓	・新進地面學科 ・定期複訓 ・機種轉換訓練 ・副事務長職能精進訓練 ・升等訓練	・部室訓練 ・年度訓練 ・國際民航機構訓練

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

飛航組員訓練計畫

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新進飛航員訓練、機種轉換訓練、升等訓練、定期複訓與恢復資格訓練。飛航組員在連續十二個月內須執行二次適職性訓練及評量，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，2025 年度各機型整體加課率維持在 2-5%。為落實「追求安全絕不妥協」的飛安政策，長榮航空更積極導入新形態訓練模式，為國內率先獲民航局核准以實證訓練 (Evidence-Based Training) 模式進行飛航組員定期複訓的航空公司。

長榮航空於 2013 年 5 月在美國加州投資成立航空系統公司 - 長榮航空飛行學院 (EVA Flight Training Academy)，為亞洲唯一在美國自辦飛行學校的航空公司，強調優化訓練品質，確保飛安。目前擁有 10 架單引擎及 3 架雙引擎訓練機，並通過當地民航主管機關之規定取得飛行學校證書，可提供飛機自用駕駛員 (Private Pilot License, PPL)、儀器駕駛 (Instrument Rating, IR)、飛機商用駕駛員 (Commercial Pilot License, CPL)、多組員飛機駕駛員 (Multi-crew Pilot License, MPL)、飛行教官 (Certified Flight Instructor, CFI, Certified Flight Instructor-Instrument, CFII and Certified Flight Instructor - Multi-Engine, MEI) 與不正常姿態預防及改正訓練 (Upset Prevention and Recovery Training, UPRT) 等課程之飛行訓練。隨著各項基礎設備的逐步到位，預計每年可訓練 80 名學員，除了提供長榮航空及立榮航空培訓飛航學員訓練外，並可提供其他航空公司飛行學員的培訓，為國際航空業的人才培育貢獻一份心力。長榮航空透過自有品牌與訓練能量，培訓需求之飛航學員，確保機師品質，並提升基礎飛行訓練品質，更能符合本公司對飛航安全的嚴格要求。至 2025 年底，總共已完成 506 名飛行學員之培訓。

2025 年培訓學員訓練完訓 190 人次，完訓率 91%、新進飛航員訓練完訓 56 人次，完訓率 95%、機型轉換訓練完訓 68 人次，完訓率 93%、升等訓練 (原機型資深副機長升等機長) 完訓 7 人次，完訓率 88%、升等訓練 (升等資深副機長) 完訓 77 人次，完訓率 100%、恢復資格訓練完訓 29 人次，完訓率 100%、定期複訓完訓 4,193 人次，完訓率 100%。

註：完訓率代表參訓人員之最終測驗通過率。

客艙組員訓練計畫

為維護客艙安全及服務品質，長榮航空訓練課程皆依規範之標準作業程序，於安全、服務訓練艙或教室，以擬真設備及機上服務用品進行模擬演練與檢測，期以完善的訓練設施，達到最佳訓練效益。訓練課程內容主要是讓客艙組員練習操作飛機上各項緊急用品與設備、模擬演練緊急特殊狀況應變處理，同時學習各艙等服務流程技巧與專業知識。讓組員提供服務時，除滿足乘客基本需求外，皆能秉持用心、真心、全心態度，落實於每一個服務環節，把握每一次與乘客接觸的時機。

2025 年新進地面學科完訓 178 人次，完訓率 100%、定期複訓完訓 4,369 人次，完訓率 100%、機種轉換訓練完訓 1,510 人次，完訓率 100%、副事務長職能精進訓練完訓 234 人次，完訓率 100%、升等訓練完訓 430 人次，完訓率 98%。

地勤人員訓練計畫

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、外聘專業講師授課，或派員參加外部機構訓練，並於課程結束後評核實施狀況，作為未來課程調整之參考，也確保課程品質以達成訓練目標。

2025 年部室訓練完訓 71,457 人次，完訓率 99%、年度訓練完訓 1,994 人次，完訓率 100%、國際民航機構訓練完訓 29 人次，完訓率 96%。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

員工發展與能力建構計畫

訓練類型	員工發展計畫	訓練目的	課程內容	商業效益	訓練對象	訓練方式
領導力發展計劃	新晉升基層主管課程	協助新晉升主管進行角色轉換。	涵蓋人事系統主管權限說明、績效考核、資訊與職業安全、勞資關係及主管角色調適等課程。	· 協助新晉升主管於心理層面轉換為領導者，培養對主管角色之認知並運用管理技巧激勵同仁，強化對勞動法令之了解，提升溝通領導與管理職能。 · 2025 年參訓人次 43 人。	新晉升基層主管人員	· 方式：指導訓練課程 · 講師：內部主管及邀請外部講師
	管理職能訓練課程	提升主管法令溝通及管理技巧等職能。	課程以管理技巧、法令溝通及績效考核三大主軸為核心，涵蓋傾聽及溝通技巧、勞動相關法令、輔導面談準備及步驟等。	· 透過理論介紹及案例演練，協助主管獲得實務經驗和管理技巧，同時具備勞動法令基礎，有效運用管理及輔導員工，進而提升工作績效，避免勞資爭議，促進和諧勞資關係。 · 2025 年參訓人次 1,210 人。	中階、基層主管級人員	· 方式：指導訓練及線上課程 · 講師：邀請外部講師
文化教育	督導管理職能研習營 - 場站運作及管理經驗分享	建立高效領導力、強化溝通技巧，有效凝聚團隊向心力、提升機場運務品質，並融入 ESG 元素，實踐公司永續行動方案。	由俱備外站及總公司管理資歷之主管，以多重面向探討場站作業及管理技巧，分享駐外工作與生活經驗。 學員透過分組方式進行課程，可增加學員間的互動及交流，藉此提升團隊溝通與凝聚力。	· 建立督導級人員領導統御能力，強化與不同族群之溝通技巧，有效凝聚團隊向心力，使運務作業順暢接軌，在不同國情與文化激盪中求取平衡，增強基層幹部自信。 · 2025 年參訓人數 56 名。	機場本部督導級人員 (或表現優異具升任督導潛力之幹部)	· 方式：指導訓練課程、團隊小組學習 · 講師：內部主管
	服務理念精進課程	強化部門間與同事間合作無間的服務流程以提升顧客體驗並創造公司最佳利潤、展現高效當責的團隊與共融友善的職場文化。	持續深耕「長榮航空服務白皮書」精神，開辦「TEAM EVA 協作無界、航向高效團隊」服務營隊，課程以建立「當責式信念」、有效溝通與和諧協作、跳脫個人與部門本位框架打造高效團隊。	· 提供超越顧客期望的服務與體驗，提升顧客滿意度。藉由調研 NPS 淨推薦值，以了解旅客對公司品牌推薦價值。 · 2025 年 NPS 實際值為 72.82，標準值為 69.50，達成率 104.78%。	一線服務單位同仁與主管	· 方式：指導訓練課程、團隊小組學習 · 講師：外部專業講師
	派駐人員行前須知	協助派駐人員及早瞭解當地特性並提供總公司支持系統。	相關單位針對各職類派駐人員行前安排當地特性暨所屬業務之相關作業流程及注意事項。	· 協助派駐人員盡速適應暨融入派駐地生活，降低跨文化挑戰及壓力，專注於業務發展。 · *2025 年參訓人數 48 名。	預計派駐國外各 (總) 分公司人員	· 方式：實體指導課程 · 講師：業務單位承辦同仁或主管

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

訓練類型	員工發展計畫	訓練目的	課程內容	商業效益	訓練對象	訓練方式
關鍵人才運用與傳承機制	飛航教學機長退休後回聘飛航教學顧問聘用計畫	提升教學效率，持續培育飛航人才，實踐公司永續經營。	飛機操作程序與系統知識、組員資源管理、前後艙偕同緊急逃生演訓、航路觀摩、模擬機教學機長年度複訓及標準化考驗。	· 一名飛航教學顧問工作效能相當於兩名飛航教學機長，透過其豐富飛航教學經驗，除可持續培育優秀的飛航人才，亦可讓線上飛航組員人力充分運用，優化人力資源配置。	退休回聘之飛航教學機長，完訓後擔任飛航教學顧問。	· 方式：指導訓練課程 · 講師：內部教學機長與檢定機長
	辦理內部徵才跨領域發展計畫	協助員工擴張職涯發展廣度，提供員工具備多元專業職能，增加工作熱情與投入度，對於公司營運認知更加全面，亦充實公司寶貴人力資產。	調任至新部門後，依該部門之業務工作職能需求，安排教育訓練。	· 員工透過輪調能夠探索不同的職業領域，有助於規劃未來的職涯發展，且變換工作環境和挑戰能夠增加工作熱情和投入度，降低離職率。業務輪調機制也有助於培養多面向職能員工及促進公司業務整合，並建立更全面的人才庫。 · 2025 年員工離職率為 3.6%，較 2024 年下降 0.3%。	內部徵才媒合成功之員工	· 依該部門之業務需求安排，授課、實作、測驗…等方式，以協助調動同仁具備從事新部門業務之工作職能
數位轉型計劃	商業智慧軟體 (BI)-Tableau 視覺化分析平台應用課程	透過深化資料資產價值，建立以數據驅動的決策文化，培養員工在數據分析、決策規劃及跨部門協作的能力，並以創新思維應對快速變化的市場需求；提升企業在數位化浪潮中的競爭力。	建立視覺化分析基礎課程，涵蓋 Tableau 核心操作，包括資料匯入、整理，並分組實作互動式儀表板設計。 透過公司「卓越中心」安排的團隊成果分享會，由同仁說明如何運用 Tableau 優化工作流程與強化數據決策機制。內容涵蓋實務應用場景，以及導入後對業務效率與決策品質之具體成效，提供其他部門參考與學習。	· 透過經驗交流與課程，協助同仁理解數據視覺化工具於實務運作中的應用價值，進而反思並探索如何將相關方法導入自身業務範疇，提升工作效能與決策精準度。 · 運用精準數據分析，成功應用於航班分析、培訓洞察、簽派決策、顧客滿意度調查、航機系統參數監控、機隊可靠度分析，及服務品項優化及節能減碳等專案，累計節省 784 噸燃油、減少 2,488 噸 CO_2e 排放。 · 專案持續推進，至今已累積建立逾 42 項關鍵風險指標 (KRI, Key Risk Indicators)，有助於強化風險控管與提升組織敏捷性。	各部門有數據分析及數位決策業務需求之同仁	· 方式：指導訓練課程、團隊小組學習 · 講師：內部主管及專業工程師或 Tableau 使用同仁

註：教育訓練計畫包含所有員工，且未排除臨時或兼職員工。

職能及過渡性協助方案 GRI 404-2

針對「因退休或終止勞雇關係而結束職涯之員工」，提供資遣費、退休諮詢等過渡協助方案，如即將退休或離職員工有個別需求，提供員工協助方案之心理諮商、法律諮詢、醫療保健等專業的服務。如為留停或回聘員工，依其離開公司時間的長短提供其回任所需之專業技職訓練，如有證照資格者，也會依法規提供恢復資格之相關訓練課程，以協助員工的學習成長及工作需求。針對遭終止勞動契約的員工，長榮航空除依法提供資遣費外，也於預告期間提供員工在工作時間內請假外出謀職之權利，員工每週最多可請假二個工作日，且於請假期間依法照給薪資，以協助員工進行職涯轉換，減緩員工於就業轉換期間可能面臨之經濟與心理壓力。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

5-2-3 員工績效檢核 GRI 404-2, GRI 404-3

員工考核

長榮航空針對地勤員工、飛航組員及客艙組員等三大職類員工，每年進行工作考核，且不因員工類別或性別而有所不同。主要透過由所屬主管分析考評，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，2025 年績效考核執行率為 100%。針對考核排序較差者，藉由各項輔導、面談及檢測方式，引導員工反映工作上遭遇的問題，並協助擬定改善方案，提升員工的專業技能及工作效率，使其達到一定水準之工作表現。完善的晉升管道是吸引專業人才的主要關鍵，長榮航空為讓員工適才適任，從新人培育開始，單位主管依績效評核結果、員工職涯規劃及組織需求等因素綜合考量，安排輪調，藉著職務調整協助員工發揮所長，並定期辦理職務升等評鑑，提供優秀員工晉升機會與管道，留任專業人才。

工作績效考核及面談

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



5-3 勞資關係與人權維護

5-3-1 人權管理 GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 408-1, GRI 409-1

人權管理策略

長榮航空深信尊重人權是企業永續發展的核心價值，為維護員工、供應商、客戶及合作夥伴的基本人權，除恪遵營運所在地法令規範外，亦依循聯合國世界人權宣言及兩公約、國際勞工組織－工作基本原則與權利宣言、聯合國企業與人權指導原則、經濟合作與發展組織跨國企業準則、聯合國全球盟約十項原則等國際人權公約制定「長榮航空人權政策宣言」，建立以保護、尊重與補償為基礎的人權保障環境，禁止任何侵犯及違反人權的行為，讓人人均能獲得公平且有尊嚴的對待；人權政策宣言之制定與修訂均經過董事長審閱。此外，本公司另依照「長榮航空人權政策宣言」等規章，由人事室作為人權管理權責單位，擬定「長榮航空人權管理框架」，定期就各人權重大議題進行風險性分析，執行人權盡職調查，並針對風險性達中級以上者擬定減緩及補救措施。2025 年長榮航空供應商及全球各據點之人員進用確實遵守各地勞動法令規範，未僱用童工且未發生強迫或強制勞動事件。

長榮航空
人權政策宣言

長榮航空
人權管理框架

公平薪資與生活工資

長榮航空遵循各國之當地勞動法規，確保全體員工薪資皆符合甚至優於營運所在地相關法令規範，包含最低基本工資、延長工時工資、法定福利及給薪特別休假的保障。按時給付員工公平且足額之生活工資，確保最基層全職員工之固定薪酬均足以保障員工及其家庭合理經濟生活所需，並以國內消費者物價指數 (CPI) 年增率為調薪基準，確保員工薪資不低於生活工資。本公司落實薪資無歧視原則，排除性別、性傾向、種族、年齡、宗教及婚姻等因素，強調同工同酬，並建立基於客觀之績效制度，搭配整體薪酬政策據以調薪，且每年視營運績效及員工貢獻度核發年終獎金以激勵同仁，使工作績效與薪資有所連結。同時，本公司積極培育人才，靈活運用管理與專業職涯雙軌使員工依個人特質發展，提供進階式職能訓練、獎勵機制、晉升及輪調管道，協助員工成長。固定薪資之設定基於市場行情，公平反映員工的技能與經驗，並定期檢視與調整薪資結構，確保薪酬制度持續符合公平與合理原則，推動薪資福利與職涯發展的長期佈局，鞏固人才並強化企業競爭力。長榮航空 100% 基層員工皆獲得符合當地生活工資之薪酬。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

2025 年重要營運據點基本薪資與當地基本生活工資比較

單位：新台幣	課員級基本薪資	當地最低基本工資	當地基本生活成本
臺灣	43,000	28,590	25,031
舊金山機場地區	119,728	119,603	51,054
溫哥華	76,779	68,878	34,010

註：當地基本生活成本資料來源參考 Numbeo 網站 2026.04.30 資料，相關數據採滾動式更新，上述基本生活成本皆不含房租費用。

人權盡職調查

人權盡職調查流程

承諾
遵循國際規範與當地法令，制訂人權政策宣言

鑑別
確認組織屬性與營運型態的重大人權議題與受影響對象

評估
針對員工、供應商(含承攬商/分包商/服務提供者)、合作夥伴(如子公司/合資公司/地方社區)、客戶與服務過程，定期評估人權衝擊，瞭解風險暴露程度

行動
根據定期評估的人權風險程度，擬定不同行動方案與減緩措施

補救
針對受到人權侵害的事件，從制度改善、物質補償、心理輔導與懲處等層面提供補救措施

人權風險鑑別結果

長榮航空角色	顯著人權議題	受影響對象	評估因子	2025 年風險性
身為雇主	超時工作	所有員工 (含女性員工、原住民、移民等各類員工)	· 單日工時超過 12 小時人數 · 單月工作日及休息日延長工時超過 46 小時人數	中
	公平薪資		· 薪資是否按時給付且合規 · 薪資是否因性別、種族、國籍等有差異待遇	中
	職業安全與健康		· 職災統計之案件數 · 異常工作負荷辨識與風險調查	中
	歧視 / 騷擾 / 不法侵害		· 性騷擾成立之案件數 · 職場不法侵害成立之案件數	中
	隱私保護		· 是否曾發生資安管控異常或外部侵擾致使員工個資外流	低
	強迫勞動		· 員工申訴之案件數	低
	集會自由與協商		· 勞資溝通管道及頻率	低
	母性健康保護	妊娠、分娩後之女性員工	· 妊娠及分娩後健康危害評估	低
	童工	新進員工、涉及童工風險之未成年族群（以預防性辨識為目的）	· 招募甄選過程	低
身為採購者	工作條件	所有一階供應商及其員工	· 是否宣達供應商行為準則 · 是否曾違反工時、工資、職安等各類法規遭判罰 · 營運方式是否考慮永續與對環境之影響	低
	職業安全與健康			低
	環境保護			低
身為服務提供者	隱私保護	所有客戶	· 是否曾發生資安管控異常或外部侵擾致使客戶個資外流 · 客戶意見回饋與歧視相關之案件數 · 第一線人員對潛在人口販運跡象之識別	低
	禁止歧視			低
	人口販運			低
身為投資者	工作條件	所有子公司、合資公司及其員工	· 是否簽署行為準則 · 是否曾違反工時、工資、職安等各類法規遭判罰 · 營運方式是否考慮永續與對環境之影響	低
	職業安全與健康			低
	環境保護			低
身為社區成員	噪音	機場附近社區居民	· 航空器起降噪音是否符合國際規範或驗證標準 · 企業社會責任信箱與環境問題反映信箱接獲噪音相關之案件數	低
	環境污染	所有社區居民	· 航空器與地面車輛之空氣污染物控制是否符合環保法規或原廠規範 · 企業社會責任信箱與環境問題反映信箱接獲環境污染相關之案件數	低

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

風險性達中級以上之重大人權議題與減緩措施（以工作性質區分） GRI 2-25

全職員工

顯著人權議題	工作性質	制度優化	設施升級	政策文件	教育宣導	預警制度
超時工作	空勤	· 啟動機上輪休 · 取消機場報退需事前申請	· 增派區域航線人力	· 依航空器飛航作業管理規則 (AOR) 等法令規定執行組員派遣	· 宣導工時及機上輪休規範，及遇超時風險需啟動因應措施	· 隨時確認航班起降是否受天候、機械、流管等影響致組員有超時風險
	地勤	· 每月檢視工時及加班情形，針對工時過長者分析原因並改善 · 定期檢視業務及人力配置，並為必要增補調整	· 系統控管加班事先申請 · 系統於排班、加班時導入工時異常預警，以提前因應	· 依法制定工時及加班規範，並適時依實務狀況修正	· 定期發布內部公告宣達工時規範，深化員工意識 · 辦理主管工時規範及管理機制之相關課程	· 透過每月工時異常檢視辨識具風險者 · 透過系統工時異常通知提前預警
公平薪資	空勤	· 定期檢視員工薪資福利，並規劃符合需求之調整 · 檢視薪資給付確保符合營運所在地之相關法規，不因性別或性傾向而有差別待遇	· 定期檢視員工薪資福利，並規劃符合需求之調整	· 依公司組織架構、業務類別及工作性質訂定職稱，並參酌內外部因素制訂各職級敘薪標準 · 敘薪標準應符合營運所在地之相關法規	· 定期執行人權教育訓練宣導公平薪資觀念，包含工作相同者應給付同等薪資，基於年資、獎懲、績效或其他非因性別或性傾向因素之正當理由者，不在此限	· 設置員工意見反應、溝通及申訴管道
	地勤					
職業安全與健康	空勤	· 執行職場危害鑑別暨風險評估，鼓勵同仁參與提供意見並為必要改善 · 定期召開職業安全衛生委員會審議、協調及建議安全衛生相關事項	· 視案件歸因適時調整環境或設備	· 透過 ISO45001 職業安全衛生管理系統、TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統驗證管理系統有效性 · 依法制定執行勞工健康保護計劃	· 新進人員應於入職時完成訓練 · 每年辦理員工複訓，內化觀念與意識 · 醫訊宣導健康相關資訊、門診衛教 · 邀請外部講師舉辦教育講座	· 設置職災通報、安全衛生事項反應信箱 · 每年安排員工接受健康檢查，針對異常員工給予衛教諮詢及追蹤
	地勤					
歧視 / 騷擾 / 不法侵害	空勤	· 執行不法侵害之鑑別暨風險評估，鼓勵同仁參與提供意見並為必要改善	· 視案件歸因適時調整環境或設備	· 職場不法侵害預防及性騷擾防治措施	· 新進人員應於入職時完成訓練 · 每年辦理員工複訓，內化觀念與意識 · 邀請外部講師舉辦教育講座	· 設置職場不法侵害申訴專線、信箱及 EVA team+ · 設置性騷擾申訴專線、信箱
	地勤					

註 1：本公司之各項減緩措施已全面導入並實施於所有營運據點，涵蓋範圍完整，故減緩措施實施比例為 100%。
註 2：本公司之承攬商及第一階供應商之調查結果與減緩措施，請詳 4-4-4 供應商評估（本報告書第 70 及 71 頁）。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

風險性達中級以上且 2025 年有相關事件之重大人權議題與補救措施

人權衝擊議題	衝擊範疇	2025 年相關事件	補救措施
超時工作	員工	· 5 件空勤組員延長工作時間超過法令規定	· 協助恢復至負面衝擊發生前同等情況：確認空勤組員派遣均符合航空器飛航作業管理規則 (AOR) 等法令規定 · 矯正措施：啟動機上輪休、增派區域航線人力及機場報退措施，降低空勤組員超時工作之情況 · 財務／非財務補償：依實際工作時數核發薪資並確定合乎法規
公平薪資	員工	· 2 件空勤組員反映薪資遭不利處分案件	· 協助恢復至負面衝擊發生前同等情況：確認空勤組員薪資給付均符合主管機關要求 · 矯正措施：調整作業規則，例如：空勤組員生理假納入保障飛時之適用差假別
職業安全與健康	員工	· 116 件職災案件	· 協助恢復至負面衝擊發生前同等情況：事件發生後，依公司程序於時限內調查處理並結案 · 矯正措施：依案件歸因調整公司制度、措施、環境或設備或人為的疏失，並針對空服員每季危害類型前三名及上下班通勤職災肇因等加強宣導 · 財務／非財務補償：針對職災當事人，依規定核予公傷假，主動提供職保等保險資訊，協助其申請
歧視 / 騷擾 / 不法侵害	員工	· 5 件性騷擾案件 · 2 件職場不法侵害案件	· 矯正措施：再次宣導尊重性別平權及職場不法侵害預防相關公告，重申公司零容忍政策且皆依法辦理 · 財務／非財務補償：針對申訴人進行關懷訪談，及提供必要協助，如：心理諮商轉介、法律扶助轉介並安排當事者雙方於不同工作地點執行不同勤務 · 懲處：針對行為人進行行政處分、調任單位或其他提醒，並安排參加性別平等課程、職場不法侵害預防課程或職能強化等改善措施

重大人權議題與申訴案件處理情形說明 GRI 2-27

案件說明

經桃園市政府勞動局實施勞動檢查，客艙組員因超時工作，
違反《勞動基準法》第 32 條第 2 項規定，累計裁處罰鍰新臺幣 365 萬元。

客艙組員派遣均符合航空器飛航作業管理規則 (AOR)，然偶受天候、軍演、機場流量管制、及乘客突發疾病而須轉降航班等突發不可抗力及無法事先預知之因素影響，導致客艙組員無法依原規劃班表執行勤務。

雖上述狀況皆非人為因素所致，且無法事前預知，然長榮航空持續研擬推動相關改善措施，例如：啟動機上輪休、增派區域航線人力、機場報退措施等，盡力降低客艙組員因上述不可抗力等因素偶發超時工作之情況。

案件說明

空服員重大執勤事件

組員於執勤期間若出現身體不適或受傷，處理原則與乘客相同，事務長或任一組員接獲通報，應通報事務長或其職務代理人、機長後即時聯繫 MedLink，尋求機上醫療人員協助及依指示採取適當醫療處置，後續將強化並落實組員異常狀況的處理程序。此外，亦強化確保員工健康執勤之具體落實措施，例如：強化機上任務解除機制、提供外站就醫資訊及加強主管應變訓練等，將持續傾聽客艙組員意見，致力於兼顧航班穩定與員工福祉，打造更健康、平衡的工作環境。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

員工申訴

為保障員工權益，長榮航空訂有勞工申訴處理辦法，員工得依正式申訴管道反應問題，後續公司將會妥善地與員工溝通協調，以取得勞資雙方認同。2022 到 2025 年經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴共有 50 件，其中新增案件主要為薪資核敘方式等相關事項爭議，未來將加強勞資雙方僱用條件溝通，以預防相關勞資爭議再發生，而面對已發生的申訴案，採取理性和平方式協調解決。

員工申訴案件統計

	2022	2023	2024	2025
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	18	12	11
處理的申訴數量（含前一年度）	9	20	16	12
解決的申訴數量（含前一年度）	7	16	15	11
尚處理中（未解決）的申訴數量	2	4	1	1

註 1：上述統計數字為員工申請外部調解單位或提報法院處理之事件，由第三方公正單位介入處理之機制，能有效保證勞資雙方權益，長榮航空皆依循處理結果執行。
註 2：處理 / 解決的申訴量之統計原則為「報告期間內得到處理 / 解決的申訴數量，包含本年度和前一年度提出的申訴」。
註 3：尚處理中（未解決）的申訴數量指當年度正式申訴而未解決件數。

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

性騷擾防治及性別平等 GRI 406-1

長榮航空為保障性別平等工作、消除性別歧視並防治性騷擾事件發生，持續開辦性別平等工作法及性騷擾防治相關課程，並增加女性勞工母性健康保護等內容，積極宣導性別平等及性騷擾防治等事項。若員工遇有性別歧視或性騷擾情事時，得依「長榮航空公司工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒規範」，填寫「員工性騷擾事件申訴表」提出申訴，案件於接獲申訴日起兩個月內作成決議，如有必要得延長一個月。2025 年經由正式申訴管道，提起性騷擾事件及性別歧視等申訴事件為 10 件。案件經調查後，5 件成立，公司已進行必要處置，善盡補救與防範之責任，並搭配內部宣導與邀請外部講師舉辦性騷擾防治相關課程，積極推展性平理念。本年度長榮航空性別平等相關課程施訓率為 100%，訓練總人時 8,135 小時。

性騷擾事件及性別歧視案件處理

違反事項	件數	處理結果
肢體騷擾	2	制度：再次宣導尊重性別平權相關公告，重申公司零容忍政策且皆依法辦理。 補償：針對被行為人進行關懷訪談，並安排當事者雙方於不同工作地點執行不同勤務。 懲處：針對行為人進行行政處分，並安排參加性別平等課程。
言語騷擾	2	制度：再次宣導尊重性別平權相關公告，重申公司零容忍政策且皆依法辦理。 補償：針對被行為人進行關懷訪談及提供必要協助，如：心理諮商轉介、法律扶助轉介。 懲處：針對行為人進行行政處分，行為人已自請退休。
跟蹤騷擾	1	制度：再次宣導尊重性別平權相關公告，重申公司零容忍政策且皆依法辦理。 補償：針對被行為人進行關懷訪談及提供必要協助，如：心理諮商轉介、法律扶助轉介。 懲處：行為人已自請離職。

性騷擾申訴流程

1 Step 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 Step 2.
組成「性騷擾申訴處理調查小組」
小組成員應至少有一人為具備性別意識之外部專業人士。

3 Step 3.
接獲性騷擾申訴之翌日起二個月內結案
（必要時得延長一個月 並通知當事人）
申訴人如認公司未處理或不服調查或懲戒結果，得依性別平等工作法第三十二條之一規定，向地方主管機關提起申訴。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

性別歧視 / 性騷擾申訴管道

	飛航組員	客艙組員	地勤人員
專線電話	03-351-5916 03-351-5886	03-351-8805 03-351-8806	03-351 5113
電子信箱	134@evaair.com		

5-3-2 勞資溝通 GRI 2-30, GRI 407-1

勞資溝通與結社自由

和諧的勞資關係是企業永續經營的重要基礎，長榮航空一貫秉持平等對待的原則，維護所有員工的勞動權益，於全球各據點及供應商皆遵循當地結社自由及團體協約相關規範。員工透過各種管道所提出之意見及建議，均予以重視及回應；對於個別勞資關係，有關懷訪談、勞資會議、職福會等管道與同仁溝通互動、尋求共識。在集體勞資關係互動上，則定期與工會舉行溝通會議，聆聽並回應各工會之訴求與建議，讓勞工權益與公司運營得以兼顧，共創雙贏。

本公司與桃園市空服員職業工會及長榮航空 (股) 關係企業工會就團體協約續約之各項條款，經雙方數次交流及協商達成共識，於 2025 年完成續簽，含桃園市機師職業工會之協議，其涵蓋員工人數比例約 40.4% (簽署團體協約及協議之工會會員人數 / 國內地勤及空勤員工人數)，對於非工會會員之員工，其薪資福利及管理，公司亦秉持平等對待原則。

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	溝通實績
勞資會議	每三個月 1 次	勞資相關議題協調、溝通	· 自 2025 年起，出勤人員春節紅包加發小年夜 · 連續 10 年榮獲 SKYTRAX 五星級航空殊榮，為感謝全體員工的付出與貢獻，發放「長榮航空員工紀念羽絨背心」 · 分別與桃園市空服員職業工會及長榮航空關係企業工會續簽團體協約 (含和平條款) · 女性制服增加褲裝選項及強化組員行李箱功能，提升使用便利性及舒適度 · 組員反映機上餐點、交通車設備、外站飯店、行李等相關問題，皆已轉知相關單位進行後續研議 · 優化機場作業環境與設施安全，針對車輛未禮讓行人、停車場照明不當等問題，已透過增設警示與調整照明改善，並就櫃檯照明不足及空調配置等硬體缺失，轉請權責單位統一檢討與改善，以提升整體作業安全 · 強化職場安全管理措施，加裝防火門門檔以降低未關閉風險、檢修餐車磁吸裝置確保作業安全及優化隔熱手套設計，全面提升工作環境安全性
部室會議	每月 1 次	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	
複數工會定期溝通會議	每月舉辦	勞資相關議題之協調及溝通	
飛航組員研討會	每年 6 次	藉由安排線上飛航員參與會議，加強與公司管理階層的溝通與交流。會議內容包含公司政策趨勢，飛行安全、飛行運務及 CRM 等議題	
職工福利委員會	每年 3 次	員工福利規劃、協調及運用	
職業安全衛生委員會	每三個月 1 次	審議、協調及建議安全衛生相關事項	
副機師組員會議 資深副機師組員會議	每半年	關懷新上線組員對於飛行任務及訓練期間的心得與意見回饋	
飛航組員線上反饋	隨時	線上作業任何有改善空間的建議	
機場地勤人員小組成員定期交流會	每季或每半年 1 次	透過面對面交流過程了解同仁想法，關懷鼓勵同仁，提高凝聚力及工作滿意度	
績效考評及面談	每年 2 次	透過績效面談員工可反應工作問題，公司可明確表達工作要求與期望，並適時給予輔導及協助	

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

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

重大營運變化之最短預告期 GRI 402-1

在執行重大營運變化前，如評估可能嚴重影響員工權益，公司將依營運所在地勞動法令規範提前通知員工，並依法踐行相關程序。臺灣地區依勞基法第 11 條或第 13 條但書規定終止勞動契約者，其預告期間依下列規定辦理：

1. 繼續工作 3 個月以上 1 年未滿者，於 10 日前預告之。
2. 繼續工作 1 年以上 3 年未滿者，於 20 日前預告之。
3. 繼續工作 3 年以上者，於 30 日前預告之。

員工於接到前項預告後，為另謀工作得於工作時間請假外出。其請假時數，每星期不得超過 2 日之工作時間，請假期間之工資照給。

職場氛圍調查

長榮航空每兩年執行職場氛圍調查，2026 年委由外部專業顧問以匿名方式進行網路問卷調查，瞭解員工對於職場工作的投入與認同的感受，包括目的感、工作滿意度、幸福感、工作投入度、工作績效、工作創新、壓力調適、團隊合作等八大構面，作為組織精進的核心依據，本次調查結果，總共有 8,730 位全球的員工參與問卷調查，回覆率約為 74.3%、投入 / 認同 (Employee Engagement) 比例約為 73.61%，皆高於前次施測之回覆率 67.2% 及投入 / 認同比例 63.53%，並已達 2025 年兩者目標 70%，詳細調查結果請詳見附錄 - 職場氛圍調查 (本報告書第 123 頁)，調查結果顯示，高達 91.67% 員工認為能掌握工作重點，確保成果符合設定的目標，及 90.54% 員工認同能有效管理工作進度，在期限內達成各項任務。

針對本次職場氛圍調查中「幸福感」與「工作創新」相對較低之構面，公司已依據調查結果，從員工福祉支持與創新工作環境兩大面向持續深化精進作為，持續透過員工協助方案、心理與壓力管理支持、健康促進措施及主管輔導機制，強化員工於身心健康、工作關懷與工作生活平衡之支持；並建置「主管專區」與「員工輔導指引」，透過系統化資源與領導課程，全面強化主管的情緒感知與輔導職能；同時啟動「日常輔導深耕計畫」，促進管理心得交流與案例探討。

此外，在「工作滿意度」構面中，「公司提供發展資源」之細部問項分數相對較低，因此長榮航空持續優化地勤非主管之晉升機制、實施職涯藍圖計畫、增設「職涯探索平台」外，另推出「活水人才平台」，精準媒合內部人才以符合勞資期待。另亦針對職場氛圍推行「標靶計畫」，由各部門依據匿名調查結果之數據消長，自主發想並施行適地適性的精進措施。長榮航空將持續落實意見追蹤與創新提案，營造正向職場氛圍，打造卓越的雇主品牌。

5-4 工作安全與健康管理

5-4-1 職業安全衛生管理

職業安全衛生管理組織架構 GRI 403-4

長榮航空設有「職業安全衛生委員會」，負責審議公司職安衛年度工作計劃及協調、督導職業安全衛生相關決策之執行，委員會之委員計 24 名，含主任委員 1 名、執行秘書 1 名、職業安全衛生管理人員 1 名、職業安全衛生相關工程監督人員 1 名、醫護人員 1 名、部門主管 11 名、勞工代表 8 名；每三個月一次委員會會議審議職業安全衛生政策、訓練計畫執行、員工健康管理、職災分析、安全衛生管理績效等及相關建議，後交由相關部門研議執行，並由「職業安全衛生管理室」監督及追蹤執行狀況，定期向委員會呈報執行狀況。

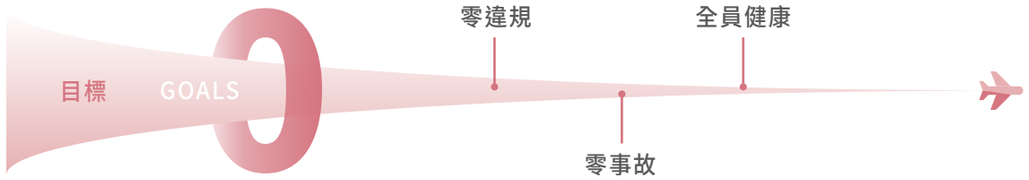
職業安全衛生管理策略 GRI 403-1, GRI 403-8

長榮航空職業安全衛生政策經董事會核准，訂定長榮航空職業安全衛生目標以零違規、零事故及全員健康為標的，透過國家規範「臺灣職業安全衛生管理系統 (TOSHMS)」及國際標準「職業安全衛生管理系統 (ISO 45001)」的建置，有效降低作業環境的危害及風險，並強化全體員工參與、職業災害預防、變更管理、採購管理 (註)、承攬管理及緊急應變管理等要項，以確保所有工作者 (包含員工、承攬商、其他外部利害關係者等) 之工作安全與健康，提升職業安全衛生管理的績效。長榮航空位於臺灣所有工作場所均經內部稽核並已通過 TOSHMS 及 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證，活動範圍包含相關民用航空運輸之客貨運輸服務與承攬相關作業，包含員工人數 10,739 人及非員工 414 人，佔長榮航空員工總數 100% 與非員工工作者總數 100%。

註：「職安衛採購管理作業辦法」明訂長榮航空評估新增供應商時，採購單位需依據下列方式進行供應商評估，合於其中之一者視為職安衛合適之供應商：
1. 通過職業安全衛生管理系統驗證。
2. 對供應商現場實施評鑑時，將職業安全衛生管理系統實施狀況納入評鑑內容。
3. 依法設職安衛組織及置管理人員。
4. 考量其職安衛管理績效。
5. 近 2 年無發生死亡職災者。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /



長榮航空投入資源對員工及承攬商進行安全衛生訓練，並定期實施自動檢查、現場巡查及內部稽核，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。2025 年內部稽核不符合事項為 1 件違反 8.1.3 變更管理，權責部門已完成改善。

為有效降低職災發生，公司每季皆製作職災案例宣導資料公告於內部的「職業安全衛生專區」，以加強客艙組員採用正確工作手法、維護職場安全的意識。此外，公司秉持維護職場環境安全與同仁健康的理念，自 2023 年 9 月起推出「一步一腳印，就要你安康 ~ 職場環境大健檢作業」，由職安衛同仁進行實地觀察，與各部門共同討論如何精進職場安全衛生、避免同仁發生職災並確保健康。檢視過往職災相關資訊後，考量客艙組員職災案件發生率最高，因此優先針對客艙組員進行關懷，2024 年增加職災件數次多的機場本部，2025 年再擴大至配有特殊操作設備的單位，並於職業安全衛生委員會提報觀察結果，若有相關建議事項，亦會請權責單位評估後續作為。

職業安全衛生管理主要措施

安全管理事項

- 實施工作場所安全衛生巡查作業
- 職業災害統計分析及案例宣導
- 機械設備、車輛自動檢查作業
- 作業場所危害辨識、風險評估及管控作業
- 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
- 中高齡及高齡工作者風險評估作業

衛生管理事項

- 空勤組員及第一線員工免費流感、MMR疫苗施打及員工自費流感疫苗施打
- 廚房作業人員流感疫苗注射
- 不定期公告職業病及高風險疾病如COVID-19、麻疹、流感等傳染性疾病之資訊及防範對策
- 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
- 不法侵害及母性健康保護預防計畫
- 機邊作業同仁及客運管理本部訂位票務部同仁之聽力關懷計畫
- 夜間工作風險評估作業

緊急災變演練

- 每年二次自衛消防編組訓練及演練
- 不定期舉辦傳染病防疫應變演練，並視傳染病疫情狀況，召開防疫應變委員會議，研議執行方案及措施，以保護員工安全及健康
- 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

5-4-2 職業災害預防與調查

職災預防與職業安全衛生訓練 GRI 403-2, 403-5, 403-9

長榮航空各部室每年依「危害鑑別暨風險評估管理程序」至少執行一次「職場危害鑑別暨風險評估」作業，針對工作環境、所在地點、作業內容、人員資格、可能使用或接觸的機械設備、工具、能源及化學物質等，鑑別出潛在的危害，確認相應之工程控制、管理控制及個人防護具，評估其風險等級，針對中度應管控風險確認已有適當之風險管控措施並追蹤其成效，針對高度應管控風險則需立即採取應變措施以預防職災發生及降低健康影響的風險。

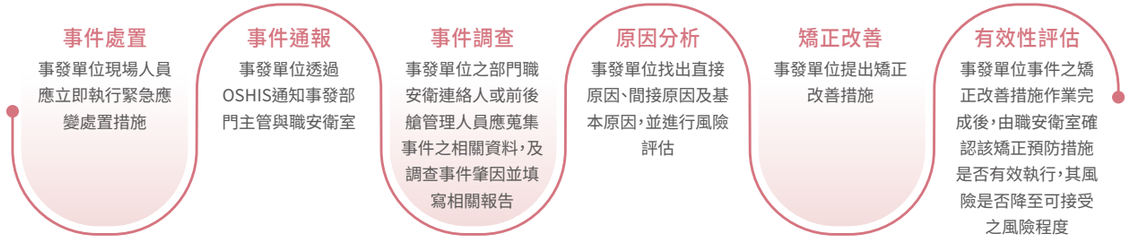
2025 年有 2 項高風險作業，均為上下班交通事故、14 項中度風險作業，分別為 3 項跌倒、3 項上下班交通事故、1 項墜落 / 滾落、1 項肌肉骨骼傷害、1 項與高低溫接觸、1 項被夾、被捲、1 項被撞、1 項物體飛落、1 項衝撞及 1 項被刺、割、擦傷之風險，相關部門會針對高、中度風險作業，訂定管理方案及目標 (如：再發次數為 0)，並依據方案中之措施執行 (如：宣導等)，定期監測目標進度，待管理方案實施期間截止後，檢視是否達到目標，如未達成，持續訂定方案繼續監督。

除此之外，假若部門發生職災事件，依「職業災害調查管理辦法」需針對該職災事件之可能性及嚴重度，重新評估事發作業之風險等級，其調查之流程須由員工填寫個人報告書及職業災害調查報告，並隨時調整及加以改善。如因員工在工作場所內有立即發生危險之虞時，依照職業安全衛生法第十八條立即退避至安全場所，行使退避權並立即報告，可免於處分。因應產業特性與工作種類，公司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。各辦公大樓亦設置 AED 並安排員工操作之訓練，以因應突發狀況，減少意外的發生。此外，本公司亦每年定期舉辦緊急應變演練及訓練，包含消防、地震等，以加強同仁們對意外事件之緊急應變能力，使災損降至最低。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

職災調查流程



職安衛相關教育訓練

工作者身分		訓練課程	辦理場次	參與人次
員工	新進員工	一般安全衛生教育訓練	32	1,048
	在職員工	職業安全衛生教育複訓	1	10,417
		職安衛委員會委員教育訓練	2	2
		工作場所危害鑑別教育訓練	1	103
		基層主管 - 職業安全衛生訓練課程	12	467
		危害性化學品通識教育訓練	1	24
		職場不法侵害法令解析與調查實務課程	1	30
		職場不法侵害暨性騷擾申訴調查實務課程	1	100
		承攬管理實務課程	2	118
		職業災害調查技巧訓練課程	1	103
		急救人員安全衛生教育訓練課程 (初訓)	1	52
		急救人員安全衛生教育訓練課程 (複訓)	2	90
		消防防災訓練暨緊急應變演練	4	203
承攬商		消防防災訓練暨緊急應變演練	4	30

註：「員工」訓練課程參與人數之統計範圍為臺灣地區長榮航空所屬員工；2025 年一般安全衛生教育訓練針對新進地勤與培訓學員。

5-4-3 職業安全衛生管理績效

GRI 403-7, 403-9, 403-10

長榮航空透過健全的職業安全衛生管理系統、確實的風險管控與充分的職安衛教育訓練，提供所有工作者安全安心的工作環境。2025 年皆無職業病發生，也無因公死亡，2025 年航班穩定，員工總經歷工時相較 2024 年稍增加約 2.8%。2025 年發生 116 起職災，主要類別為上下班交通事故，其他則為跌倒、衝撞、物體飛落等。其中因執行職務造成的失能傷害事件較 2024 年減少 26.1%，除透過復 / 配工計畫，協助職災同仁早日回到職場外，並持續透過宣導 (如：職安衛報報)、講座及教育訓練提醒同仁應更加留心。

除員工外，長榮航空對於承攬商的工作安全亦是極為關注。本公司承攬商包含工作場所保安維護的保全人員、委外電腦系統開發人員、工作場所清潔人員、機電設備維修保養人員、工作場所裝修等工程作業人員及機場行李條運送人員等，統計至 2025 年 12 月 31 日，當月約有 414 人，因公司工程數量與去年相當，故相較 2024 年 12 月 31 日當月 450 人稍減少。本公司依「承攬商安全衛生管理辦法」進行承攬商安全衛生作業之管理，並嚴格規定與承攬商簽訂合約時，需同時簽訂「承攬商安全衛生契約」以及「承攬作業危害因素告知單」，以要求承攬商於施工前必須對所屬人員以及再承攬商施予從事工作、預防災變所必須之安全衛生教育訓練及危害告知。2025 年承攬商發生 1 件職災，為獨自移動板材時遭壓傷，後續已加強內部宣導，並要求作業時應至少 2 人一起共同作業，防止再發。本公司員工與承攬商相關職業傷害統計請見附錄 - 長榮航空職業傷害統計 (本報告書第 124 頁)。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

5-4-4 員工健康保護

長榮航空對於員工的身心健康十分重視，除了透過全面的職安衛管理系統與相關政策時時確保員工作業過程中的健康安全外，我們也積極推動各式員工健康促進與協助措施，並提供完善的健檢與臨場醫護資源，推動幸福安全的職場環境。

健康保護措施 GRI 403-3, 403-6

健康促進及追蹤

- 每年安排員工接受定期健康檢查，針對健檢異常之員工，給予衛教諮詢及追蹤。
- 聽力關懷：高噪音作業場所及需長時間使用電話特定單位之同仁額外公費執行聽力檢查，給予聽力保護衛教宣導及異常者之健康指導。
- 癌症及心血管疾病為威脅國人健康的可怕殺手，公司各場站設置隧道式血壓計及手臂式血壓計，提供同仁自主檢測及隨時監控。
- 安排免費四癌篩檢活動供員工及眷屬參加，以達到早期發現早期治療之目的。
- 舉辦健康講座及透過醫訊宣導健康相關資訊。
- 門診衛教。
- 為鼓勵同仁養成運動健身習慣並持之以恆，2025年9月至11月舉行「啡胺啟動，健康快樂萌」健康促進活動，在報名的同仁中，各月達成率穩定維持在58-61%。






傳染病防治

- 每年執行同仁流感疫苗接種，以降低感染機率，或減少感染時的病情嚴重程度。
- 執行一線空、地勤同仁MMR三合一疫苗接種，預防同仁感染麻疹、腮腺炎、德國麻疹。
- 不定期公告傳染性疾病資訊及宣導自我健康保護方法。
- 必要時，提供足夠的防疫物資。

員工協助方案(EAP)

- 提供EAP(員工協助方案)服務：心理諮商、醫療諮詢。
- 員工心理諮商使用統計

年度	2022	2023	2024	2025
使用人數	140	158	120	122
使用時數(小時)	459.0	457.5	382.5	397.5

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
5-1 人才吸引與留任
5-2 人才發展與培育
5-3 勞資關係與人權維護
5-4 工作安全與健康管理
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /

員工健康風險管理

秉持「健康的員工是企業最珍貴的資產」之理念，公司設有「醫務室」，成員包含專任醫師、護理師、藥師、醫事放射師，提供門診、員工健檢及醫療諮詢服務。長榮航空安排除了離職、留職停薪、懷孕同仁外之全體員工接受定期健康檢查，頻率及項目皆優於法規。完成檢查後，醫務室根據健檢結果進行管理措施，以達到有效性、系統性且持續性的管理，使員工健康得到更完善的照護。此外，醫務室亦不定期透過醫訊宣導健康相關資訊，提升同仁健康管理知識與能力，以減緩員工壓力及降低職業疾病發生的機率。

管理計劃	措施	執行方法
定期辦理 員工健康檢查	· 安排除了離職、留職停薪、懷孕同仁外之全體員工接受定期健康檢查。 · 頻率及項目皆優於法規。	· 確實執行員工年度健檢，參檢率100%。
分析 健檢報告結果	· 根據健檢結果異常類別及程度，進行健康管控機制之分級、追蹤、風險評估及醫療諮詢。	· 低度健康風險：提供「健康護照」了解自身的健檢數據涵義，並透過醫療網站宣導各項健康知識及提供醫療諮詢管道。 · 中高度健康風險：提供醫療諮詢管道或安排醫師面談，給予就醫建議及健康追蹤。 · 針對代謝症候群、心血管疾病依風險等級進行健康管理，年度追蹤達成率100%。



依據法規執行勞工健康保護計劃(包含母性健康保護、異常工作負荷促發疾病預防計畫、人因危害評估等)，2022年至2025年三大健康保護計畫人數及管理措施如下：

健康保護計畫	2022	2023	2024	2025	管理措施
母性健康保護	314	415	432	425	· 實施母性健康保護計畫 - 符合母性健康保護期間之女性同仁需填寫[妊娠及分娩後未滿1年之勞工健康情形自我評估表]送交醫務室，由醫務室安排與醫師一對一諮詢並執行工作適性評估 · 舉辦母性健康講座 · 園區設置哺乳友善環境及設備
異常工作負荷管理	28	33	35	42	· 經「職業健康管理服務系統」辨識為中、高度心血管風險之同仁，進行醫師面談。給予生活、紓壓指導及醫療建議
人因性肌肉骨骼疾病預防	36	94	182	150	· 篩選體檢所填寫的自覺肌肉骨骼症狀調查表評分3分以上之個案： 1. E-mail肌肉骨骼保健衛教須知並通知同仁至醫務室作進一步追蹤面談 2. 依據同仁工作之性質，給予醫療建議及指導。必要時以人因危害風險評估工具(KIM)作為風險評估之參考

醫護人員臨場服務

382 次 / 年

本公司醫師及護理師常駐營運總部提供醫療服務及衛教諮詢，此外也不定期至臺灣北、中、南區之其他工作場所健康服務，2025年共執行382次，針對健康檢查結果異常同仁進行醫療諮詢與衛教關懷，以達照護同仁身體健康之目的。

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理

07 / 邁向社會共融

附錄 /

CHAPTER
06 領航淨零行動
Charting the Way to Net-Zero

6-1 自然與氣候風險治理 95
6-2 氣候變遷減緩 100
6-3 綠色營運管理 103



前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

Highlights

逐年提升永續航空燃油使用

2025年起擴大永續航空燃油使用版圖並與國際及本地供應商建立長期合作關係。第一季起依循歐盟及英國永續航空燃油供應政策，於歐洲機場各航點皆配合強制添加SAF外，更於第二季起攜手各大供應商，陸續於北美、新加坡、泰國及台灣等主要營運據點自主常態性添加SAF，以實質行動降低碳排放。

公私協力推動國內永續航空燃油發展

臺灣永續航空燃油減碳旗艦計畫由交通部與經濟部共同設立SAF工作平台，旨在建立穩定的SAF供應鏈並促進航空業擴大SAF的使用。該平台下設SAF使用工作小組，本公司參與並擔任成員，於2025年共計召開兩次會議。此外，本公司亦參與民航局於2025年4月23日在高雄機場舉行的「國內使用永續航空燃油試行計畫」啟動儀式，為臺灣首次使用SAF之重要里程碑。

提升綠電轉供量

2025年，長榮航空營運總部以及保稅大樓太陽能光電再生能源，全年轉供量達2,606,000度，約佔臺灣自有大樓全年用電量10.8%。

導入自然農法

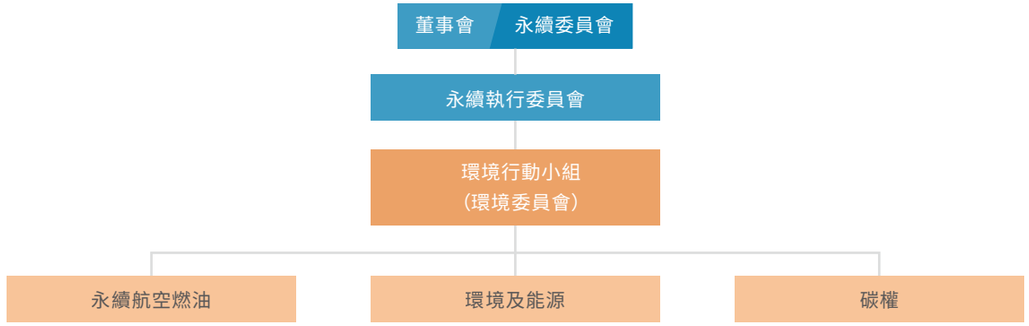
長榮航空為臺灣首家將「永續農業成果」融入航餐設計的航空公司。與「新生永續公司」合作推動「永續檸檬」專案，導入「草生栽培」之檸檬，以保留田間自然植被覆蓋，促進土壤儲碳能力，同時提升農地生態多樣性，協助農民因應氣候變遷帶來的挑戰。

6-1 自然與氣候風險治理

長榮航空積極響應國際趨勢，設定淨零排放目標。經盤點，長榮航空環境足跡主要來自於航空器與地面運營之價值鏈活動所需之能源、資源與生態系統，在面對全球氣候緊急狀態，長榮航空於 2022 年 6 月簽署加入科學基礎減碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi)，並已參照氣候相關財務揭露框架 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 與國際財務報導準則 (IFRS) 永續揭露準則第 S2 號建構氣候風險與機會治理機制，且於 2023 年 9 月自然相關財務揭露框架 (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD) 正式發佈後啟動整合程序，將自然生態足跡概念引入，以更全面性的思考於氣候行動之下融入自然正向 (Nature Positive) 的管理策略與行動。

永續治理組織架構 GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-27

長榮航空由董事會下之永續委員會作為自然與氣候風險之最高監管單位，成員皆為董事，由董事長擔任召集人，並由永續執行委員會下之環境行動小組 (環境委員會) 執行自然與氣候相關風險及機會評估，統籌公司自然、環境及能源決策、管理與行動計畫之擬訂與執行，設有任務編組，分為永續航空燃油、環境及能源、碳權三個工作小組，由相關部室主管擔任常任委員。永續執行委員會每季定期召開例行會議評估自然與氣候議題相關績效，確保公司管理與政策有效性，每年定期向董事會及永續委員會報告行動的進展，落實減緩自然與氣候的負面衝擊。透過各項管理系統的建立與推行，使我們在近五年的環保法規遵循上，維持零重大違規的優良紀錄。2025 年計有一起車輛未取得有效期限之優級或同等級以上自主管理標章，進入空氣品質維護區而受罰鍰 2,000 元之案件，後續已完成車輛標章更新作業。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

組織功能與權責

永續執行委員會：

每年定期向董事會及永續委員會報告執行成果及行動計畫，藉由各項管理措施落實減緩自然與氣候的負面衝擊。

環境行動小組：

透過各部室氣候與自然相關風險與機會鑑別，評估財務與營運影響，篩選重大氣候風險機會，規劃必要減緩風險與管理措施。每季召開環境委員會落實相關績效管理，並每季向永續執行委員會報告。

工作小組

永續航空燃油：

管理永續航空燃料相關風險與機會，執行永續航空燃油採購與發展趨勢分析。

環境及能源：

管理在營運上能源、水、廢棄物及空氣污染等議題，以減少對環境的影響。

碳權：

執行碳排放與碳權管理，確保符合國內及國際碳排放規範，並持續關注國際碳權發展趨勢。

環境及能源政策與承諾

生物多樣性零毀林承諾

註：此二政策經董事會通過。

氣候相關激勵機制

本公司建立氣候相關激勵機制，將氣候變遷風險與機會管理、溫室氣體減量、能源使用效率及永續目標達成情形納入相關管理與績效考核，藉以提升各單位對氣候行動之參與度，推動低碳轉型與永續發展。

對象	獎勵機制方案
高階經理人	年終獎金納入永續環境與氣候項目 (詳見本報告書 2-1-1 公司治理章節)
營運層級主管	ISO 14001 與 ISO 50001 相關管理績效列入永續長 (同為環境委員會主席) 的年度績效考核中，並與薪酬連結。
基層員工	飛航組員、客艙組員、地勤員工針對本公司於氣候變遷議題上 (如碳排放減量) 有卓越貢獻者，可推舉參加 E.P.A 獎項，獲獎者可獲額外獎勵 (詳見本報告書第 52 頁)

氣候與自然風險管理 GRI201-2

本公司落實自然與氣候風險管理，系統性鑑別短、中、長期自然與氣候相關風險，涵蓋政策、科技、法規、市場、聲譽及實體氣候等面向，並評估其衝擊程度與發生可能性，以確認風險重大性。管理成效定期提報永續委員會及董事會檢視，並落實調適與減緩措施，以降低風險影響並提升營運韌性。氣候與自然風險與機會、重大性辨識矩陣與辨識結果詳情請參考 2025 年長榮航空氣候與自然環境報告書第 4 頁。

2025 年長榮航空氣候與自然環境報告書



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

氣候與自然風險財務影響與因應

風險 / 機會類別		項目	影響面向		營運與財務衝擊評估	調適管理策略
			自然	氣候		
轉型風險	氣候政策與法規	碳定價		■	· 在國際航空業碳排放交易體系 (CORSIA) 規範下，須購買合格排放單位 (Eligible Emissions Unit) 抵銷碳排放，國際航線碳排放的增加將提高營運成本 · 歐盟 (EU ETS) 及英國 (UK ETS) 排放交易制度下，現階段僅少數航班碳排放需進行申報並繳納碳排放額度	· 追蹤相關碳權市場價格變化，擬定採購策略，降低採購成本 · 持續執行飛航節油措施，及提升燃油使用效率 · 使用永續航空燃油，減少碳排放抵銷義務 · 推行企業客戶綠旅行及綠運輸計畫
	自然政策與法規	永續航空燃油的生態影響	■		· 航空業為達成減碳，需使用永續航空燃油，但其生產過程可能對環境造成影響，如糧食競爭、土地變化和水資源消耗 · 永續航空燃油價格高昂，將增加營運成本	· 使用經認證的永續航空燃油，並在採購過程中，確保原料來源的永續性
	市場	永續原物料成本上漲		■	· 永續原物料因生產成本較高且產量有限，供應穩定性不如傳統材料，因此價格較為昂貴 · 永續航空燃油價格與一般航空燃油相比仍偏高，且成本波動性較大。2025 年額外投入於永續航空燃油成本約占當年營業成本 0.27% · 以 2025 年度實際耗量估算，因替換材質而增加的備品採購成本，約占 2025 年營業成本的 0.01%	· 尋求與供應商長期合作可能性，在合理價格條件下爭取較大量能添加，並遵循政府政策及法規，逐步提升於臺灣添加永續燃油之量能 · 攜手供應商共同投入服務用品與產品的開發設計，降低再生原料採購成本
	品牌聲譽	非法野生動物販運	■		· 運送非法動物可能導致顧客對公司的道德聲譽產生質疑，以及合作夥伴和投資者的信心下降，進而影響公司的營業額及業務發展	· 落實禁運非法野生動植物及相關措施，對員工進行教育並與當地機場合作，防止非法野生動物販運
		供應商生態風險	■		· 供應商因生態環境破壞或管線洩漏等問題受到負面評價，不僅可能損害公司聲譽，降低消費者對品牌的信任，還可能引發國際社會關注，進一步削弱投資者與合作夥伴的信心，對公司業務發展造成負面影響	· 建立與生物多樣性保育相關的公司政策和目標。參與生物多樣性保育行動，與相關政府或民間組織合作。使用生產時考慮永續性的食品和商品，遵守國際自然保護聯盟瀕危物種紅色名錄 (IUCN Red List) 等內部指引 · 評估既有燃料供應商生態保育作為，同時提升永續航空燃油與替代燃料的使用比例，增加燃料取得多元性
實體風險	立即性	水土保持及保育	■		· 山崩或土石流導致公司營運據點或重要供應商暫停營運，將降低營收 · 災害修復與重建導致支出增加	· 營運據點與重要供應商執行相關風險評估，並避免於地質脆弱地區新建辦公據點
	長期性	水資源耗用	■		· 隨著水資源供應量的下降，公司營運據點及關鍵供應商可能面臨取水成本上升的挑戰。由於供應商的製程中可能需大量使用水資源，若發生缺水情況，將影響長榮航空的商品或服務採購成本及供應穩定性	· 臺灣自有大樓導入雨水回收與冷凝水回收系統，降低營運對於水資源的取用 · 供應商經辨識位於水風險高的區域，須提出水資源管理措施

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

風險 / 機會類別		項目	影響面向		營運與財務衝擊評估	調適管理策略
			自然	氣候		
實體風險	長期性	降雨 (水) 模式變化和氣候模式的長期變化		■	· 在降雨模式及氣候變遷下，極端天氣事件如洪災和乾旱風險逐漸增加，可能導致營運據點及重要供應商頻繁遭遇淹水或乾旱，進而引發航班延誤、營運中斷或供應鏈中斷，導致營業收入減少，並增加維護作業等費用與採購成本	· 國內外營運據點因應策略，請詳見氣候與自然環境報告書 P.15
機會	永續產品與服務	低碳服務的開發和 / 或擴展		■	· 在永續發展趨勢下，低碳航空運輸服務有望吸引更多乘客或顧客，從而增加營收 · 建立 EVA e-library 服務，推動機上書報雜誌無紙化，2025 年投入成本約占當年度營業成本的 0.004%(不包含前期前置成本)，未來每年將為專案投入相應資源；2025 年共計節省 2,231 噸燃油消耗	· 推行企業客戶綠旅行及綠運輸計畫 · 推動減少機上一次性塑膠製品的使用 · 提供自然永續低碳航餐，增加使用在地食材與蔬食餐點，降低源頭碳排放量 · 提供預選餐點服務，降低餐損
		永續航餐	■		· 透過選擇有機農業或永續農業生產的食材，以及優化供應鏈，能減少航餐能源消耗和運輸成本，降低因氣候變化和環境風險而帶來的影響，提升營運韌性	· 設計低碳菜單，選擇有機或永續農業生產的食材，並減少使用塑膠包裝和一次性使用物品。同時，與供應商合作，優化供應鏈管理
	資源使用	效率提升	■		· 提升能源、水與原料等資源的使用效率，以降低成本支出，並減少為實現淨零碳排所需的額外投入，如購買綠電等	· 持續進行 ISO 50001 能源管理系統，並結合 ISO 14001 環境管理系統對水資源與原料使用情況進行定期監測，追蹤和評估資源效率提升的進展，並調整和改進策略
	環境責任	一次性塑膠用品減量	■		· 減少一次性塑膠製品的使用，有助於避免為符合規範而投入資源改善塑膠廢棄物處理或採購更昂貴的替代材料，從而避免成本的增加 · 有效應對塑膠廢棄物管理的挑戰，避免罰款等額外負擔	· 成立專案小組，掌握法規動向與市場趨勢，積極尋找替代方案並設定塑膠減量目標 · 與供應商合作，研究最佳應對方案，持續改進，並結合產業夥伴，以確保公司營運和供應鏈的穩健性

氣候情境分析

長榮航空參考國際能源總署 (International Energy Agency, IEA) 及聯合國政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 發布的最新科學評估報告建立氣候情境，模擬可能對重要營運航程與供應商帶來之氣候相關財務或營運衝擊，評估內容包含世紀末上升 1.5°C與高於 1.5°C之情境。國際航空業碳抵換及減量計畫 (CORSIA) 為航空業碳排放的重要管制。根據此管制，具抵換義務之國際航線碳排放需透過購買合格排放單位 (Eligible Emissions Units) 進行抵減。

實體風險情境分析對象為營運總部，2025 年度臺灣 5 大供應商、海外 6 大供應商以及客運前 5 大據點。2025 年無洪災及乾旱相關重大損失，未來將依據實際氣候狀態，評估是否調整防護措施投入，以避免損失產生。情境分析僅作為公司因應未來不確定氣候環境之參考，相關情境與營運衝擊非實際發生。氣候情境分析結果請參考 2025 年長榮航空氣候與自然環境報告書第 14 頁。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

內部碳定價

本公司參考國際民用航空組織 (ICAO) 第 232 屆理事會議中針對碳價情境分析資料，並設定以每噸 20.8 美元作為本公司內部碳定價，藉由影子價格評估目前及未來飛機營運所產生的範疇一碳排放可能帶來的財務影響。實施碳定價的目的，在於透過成本效益分析，提升能源使用效率、促進低碳投資，並於決策制定及風險評估過程中納入氣候相關議題。同時，藉由識別低碳轉型機會，作為策略及財務規劃的重要依據，據以設定碳抵換預算、確保符合法規要求，並制定及達成氣候相關政策與目標，進而協助降低上游價值鏈碳排放。目前，我們也在部分商業決策流程中參考內部碳定價，未來，我們將依據最新的國際市場資訊及分析資料，動態調整內部碳定價。

生物多樣性亮點專欄

生物多樣性風險評估及環境教育講座

2024 年長榮航空針對國內外重要營運據點與重要供應商營運據點周邊 15 公里進行關鍵生物多樣性敏感區位（Key Biodiversity Areas）評估，分析結果顯示，前述據點均未直接與關鍵生物多樣性敏感區重疊，部分據點鄰近關鍵生物多樣性敏感區；位於臺灣之據點以國土生態綠網關注區進行比對，鄰近機場與營運總部有北臺灣最大的國家級海岸型濕地－許厝港溼地，可能會因為機場營運而受到影響。長榮航空以許厝港溼地的生物多樣性為主題，舉辦了內部講座，旨在向同仁傳達重要的生態保育觀念。

未來將評估採取避免、降低、復原及抵銷等緩解措施，以減少營運對該地區的潛在影響。同時，持續檢視營運活動是否對其他受威脅物種構成不利影響，並加強針對非法野生動物運輸風險點的員工教育訓練，並確保航餐食材不使用國際自然保護聯盟 (IUCN) 所關注的需要保護物種。

此外，2026 年，長榮航空邀請「看見・齊柏林基金會」，舉辦以「從空中看台灣」為主題的環境教育講座，共計 88 位同仁參與，提升同仁對環境議題與土地永續的認識，看見土地與環境的變遷。



自然永續低碳航餐

為降低航餐的碳排放與自然相關風險，長榮航空持續推動低碳餐食與永續食材採購策略。在產品設計面，持續推出「新纖肉特色餐」，提供以植物肉為基礎的餐食選擇，作為動物性蛋白的替代方案，以減少畜牧養殖過程所產生的碳排放，並降低因肉品養殖農場開發可能帶來的生態破壞。在供應鏈管理面，長榮航空將航餐食材來源視為推動自然碳匯之重要切入點，積極開發低碳且友善生態的食材供應來源。透過導入自然農法，從農業生產端強化農地之碳吸存與生態功能，藉由增加地表植被覆蓋、促進土壤有機質累積及活化土壤微生物，使大氣中之二氧化碳得以轉化並穩定儲存於土壤之中，進而提升土地碳匯能力。

其中，與「新生永續公司」合作推動「永續檸檬」專案，於屏東縣有機檸檬園（證號：檸檬園有機驗證字號 1-011-018145）導入「草生栽培」農法，將 2.7578 公頃農地轉為草生栽培，永續檸檬年採購量達 24,000 公斤。此項行動呼應臺灣 2050 淨零轉型「自然碳匯」關鍵戰略行動中「土壤 1-1：以增加土壤有機質為目標，建立有效土壤管理技術」、「土壤 2-2：推動作物負碳之栽培技術」。草生栽培為一種於果園中保留或種植草類植物的友善耕作方式，讓草類植物透過光合作用，將大氣中的二氧化碳轉化為有機質，自然分解後形成穩定的土壤有機碳，增加固碳效果，提升土地的碳匯能力。此外，透過草生覆蓋減少土壤流失、保持水分，並活化土壤中的微生物與益蟲，相較傳統裸地栽培，可降低除草劑使用與高溫曝曬對土壤的影響，有助於在營造健康的生態系同時進行病蟲害管理。

長榮航空亦為台灣首家將「永續農業成果」融入航餐設計的航空公司，透過航餐採購策略支持永續農業發展。期望讓旅客在品嚐清新自然風味餐食的同時，也能感受到餐食背後所蘊含的環境保護價值，進一步促進自然農法的經濟轉型，並提升農民生活品質，為台灣土地注入更多永續與希望。





前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

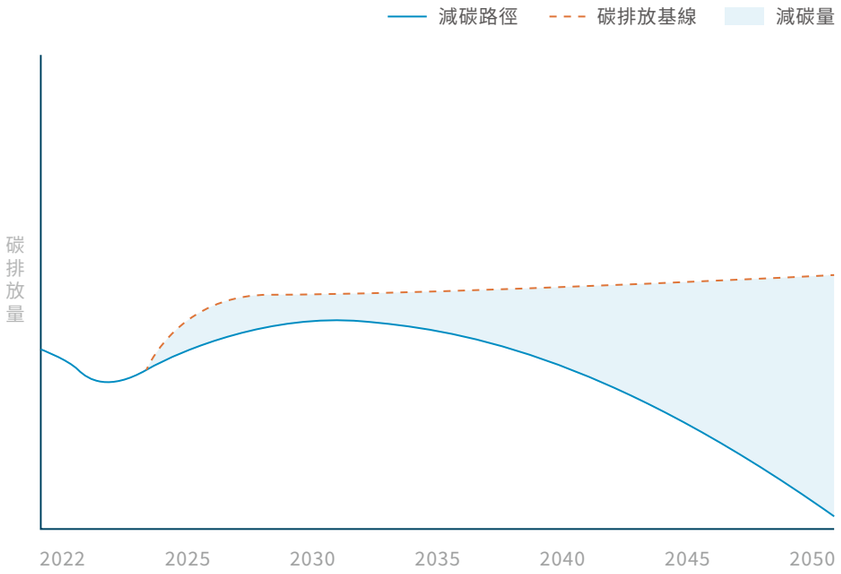
6-2 氣候變遷減緩

長榮航空淨零排放藍圖及轉型計畫

IATA 於 2021 年宣示 2050 年達成淨零排放，長榮航空亦呼應《巴黎協定》中將全球升溫不超過 1.5°C之國際趨勢，於 2021 年 11 月正式宣示「2050 年淨零碳排放」。在淨零轉型策略上，我們以「飛機及發動機技術發展」、「航空運營及基礎建設提升」、「永續航空燃油」、「再生能源」及「碳抵換與碳交易」展開行動，相關低碳轉型之重大財務支出請參閱 2025 年年報第 110 頁說明。

為使碳排放減量符合淨零路徑，我們於 2022 年 6 月簽署加入科學基礎減碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi)，依循航空部門方法學設定近期目標 (Near-term Target)，並於 2024 年 6 月正式審核通過，設定於 2031 年達成航空燃油範疇一及範疇三碳排放強度相較於 2019 年時降低 40%，將並持續追蹤減碳成果。此外，本公司積極與價值鏈上下游、產業同儕及相關協會，以及政府、公共部門和民間團體等利害關係人保持溝通 (詳見本報告書「1-4 倡議與外部參與」)，廣泛收集意見並爭取支持，以促進轉型計畫的順利推動。本公司亦參與國家發展委員會運輸部門「公正轉型行動方案」意見徵詢會議，針對我國 2050 淨零排放政策目標及《氣候變遷因應法》有關公正轉型規範提供產業實務建議，協助確保淨零轉型過程中相關利害關係人之生計、工作權及社會利益獲得妥善保障。另在推動淨零轉型過程中，本公司於導入永續航空燃油等新技術時，將持續提升相關人員專業知識，以確保轉型過程中社會各方利益的平衡與保障。

減碳藍圖



淨零轉型關鍵策略	關鍵行動
飛機及發動機技術發展	• 持續導入新世代機種
航空運營及基礎建設提升	• 落實飛航節油措施 • 協調主管機關改善航管及機場作業之效率與品質
永續航空燃油	• 使用永續航空燃油，並擬定短中長期使用目標及量化之需求 • 與政府、航空公司協會、航空同業、燃油供應商，共同建立我國永續航空燃油生產量能 • 與學術機構合作，投入相關資源，進行原料研發與技術創新
再生能源	• 使用綠電，並擬定短中長期目標
碳抵換及碳交易	• 參加國際航空業碳抵換及減量計畫與碳排放交易作業 • 持續推動長榮航空「綠旅行」–旅客碳抵銷計劃

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

溫室氣體排放量 GRI 305-1, 305-2, 305-3

航空業的運作模式可分為「飛行作業」與「地面作業」兩大面向，其中飛行作業中航空器產生的溫室氣體排放佔範疇一排放量的 99% 以上。長榮航空自 2016 年起依據 ISO 14064-1 標準進行溫室氣體盤查作業並通過第三方查證，主要盤查範圍為航空燃油及臺灣自有大樓之溫室氣體排放源。自 2023 年起，盤查範圍已拓展至全球具營運控制的據點，包含國內外各場站及市區辦公室等處。至 2025 年，依照溫室氣體盤查議定書（GHG Protocol）持續進行盤查，並取得確信聲明。近兩年，由於國際航空市場的需求增加，航班數量上升，整體用油量增加，導致範疇一排放量上升；然而，透過有效實施節電措施與增加再生能源使用，範疇二排放量則降低。詳細溫室氣體排放量數據請見附錄 -2025 年溫室氣體盤查及查證情形、範疇三溫室氣體排放量 (本報告書第 125 頁)。

單位：噸 CO_2e

		2022	2023	2024	2025	2025 目標
直接排放（範疇一）	航空器	4,489,390	6,500,804	7,075,050	7,193,099	-
	非航空器	476	1,188	1,209	1,085	
合計		4,489,866	6,501,992	7,076,259	7,194,184	7,268,120
間接排放（範疇二）	地區基準	11,990	13,737	13,419	13,041	13,922
	市場基準	-	-	13,022	11,806	12,687

註 1：航空器直接排放為航空燃油的使用，涵蓋營運航班及部分非營運航班（如飛渡、維修與訓練用途）。
註 2：資料涵蓋率以長榮航空個體營收占合併公司營收之比率衡量，2022 年至 2025 年分別為 92%、94%、93% 及 93%。

燃油效率及排放強度 GRI 305-4

隨著 2022 年航空運輸逐步從 COVID-19 疫情中復甦，客運航班載客率回升，並減少客機載貨，使得客運及貨運燃油效率大幅改善。進入 2023 年，隨著航空運輸需求持續增長，雖然燃油用量與運能皆逐年攀升，但透過引進新機型與有效的節油措施下，客運與貨運燃油效率得以維持在穩定水準，僅呈現微幅變動。此外，長榮航空逐年投入永續航空燃油的使用，以降低碳排放強度，為提供更低碳的飛航服務奠定基礎。

		單位	2022	2023	2024	2025	2025 目標
燃油效率	客運	升 / 百 RPK	5.516	4.185	4.217	4.451	4.371
	貨運	升 /FTK	0.216	0.097	0.097	0.097	0.098
碳排放強度	客運	公斤 CO_2/ RPK	0.139	0.106	0.106	0.112	0.106
	貨運	公斤 CO_2/ FTK	0.544	0.244	0.245	0.246	0.247
	整體	公斤 CO_2/ RTK	0.733	0.738	0.732	0.742	-

註 1：燃油效率及範疇一碳排放強度計算基礎為客運及貨運營運航班之用油。
註 2：總載重收益噸公里數 (RTK)=0.09* 客運收益公里數 (RPK)+ 貨運收益噸公里數 (FTK)。
註 3：上表數值越低表示單位燃油消耗越少、碳排放量越少。
註 4：2022-2025 年客運及貨運燃油效率資料涵蓋率為全部營運航班。

永續產品服務計畫

長榮航空參考歐盟永續分類標準 (EU Taxonomy)，將永續航空燃料視為永續產品及服務的主要項目，使用永續航空燃料是航空業推動淨零轉型關鍵策略之一，長榮航空持續提升永續航空燃料使用，2025 年永續航空燃料使用占比為 0.5%，目標為 2030 年永續航空燃料使用達 5%。為落實並提升永續航空燃油的應用，長榮航空與成功大學簽署合作備忘錄，推動以微藻做為原料的研發及技術創新，並持續透過購置新機提升燃油效率。同時，藉由參與國內外相關課程與會議，掌握新型燃料的知識，並透過委外顧問輔導，強化內部永續意識理念落實，2025 年額外投入於永續航空燃油成本約占當年營業成本 0.27%，本公司持續提升永續航空燃油的使用率，致力為航空產業逐步邁向淨零轉型。

單位：新台幣千元

	2022	2023	2024	2025	2025 目標
永續收入	-	3,752	21,225	913,539	1,006,947
年度合併營收	138,068,607	200,356,523	221,009,028	220,333,377	216,884,907
永續營收占比	0%	0.0019%	0.0096%	0.4146%	0.4643%

註：長榮航空參考歐盟永續分類標準 (EU Taxonomy) 經濟活動第 6.19 條「客運與貨運航空運輸」(6.19 Passenger and Freight Air Transport)，自 2023 年起使用永續航空燃料 (SAF) 航行飛機之收入，視為符合永續經濟活動。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理

07 / 邁向社會共融

附錄 /

飛航節油措施 GRI 302-4, 302-5, 305-5

透過大數據分析掌握節油減碳機會，且因應外界環境的變化，積極擬訂推動並具體落實各項可行的節油減碳方案與策略，進而逐步內化成日常標準作業程序。各項節油措施效益皆依照個別作業特性，客製化評估標準以求精準評量實質成效。2025 年主要飛航節油措施共計 9 項，相較未實施前，總計節油效益達 14,341 噸，相當於 170,556 MWh 能量單位以及 45,317 噸 CO_2e 排放。

方案	策略 / 行動
改善承載率	因採取以下措施，2025 年客運承載率為 77.79%，貨運承載率為 71.46%： · 積極開闢新航線，並調整運能投入市場熱門航點，以符合市場需求 · 貨運收入受益於 AI 伺服器、半導體及電商出貨需求，維持成長動能，貨運量成長 6.91% 。此外，積極攬收冷鏈貨物，與客戶簽訂中長期包艙或包機合約，並因應客戶需求，調整貨機長短航線配置，以拓展貨運來源，提升載貨率 · 持續優化機上軟硬體服務，並推動自動化服務，提供便捷出行體驗
低阻力塗料或替代塗層	· 2017 年後新交付飛機及既有航機例行性重新噴漆時不噴雲母漆塗層，以減輕飛機本體重量
機上重量減輕	· 推動機上紙本電子化作業，取代客艙報紙雜誌及飛航組員使用電子飛行資料包取代紙本手冊 · 鋁櫃 (ULD) 逐步汰舊換新，並採用輕量化鋁櫃 · 彈性調整機上給水量及客艙服務品裝載，並逐步建立機上用品外站洗滌模式，大幅減少航班備品裝載重量 · 依據機長核定之加油量，控管加油精準裕度，避免油量超量添加 · 滾動式調整飛行計畫滑行用油 · 在符合簽放條件的前提下，飛行計畫應優先選擇計畫轉降油量較低之備降機場
優化飛行路線規劃技術	· 持續關注並評估各家飛行計畫系統服務商，導入具備最佳化運算引擎之系統，以因應複雜航路規則與限制。搭配天氣資訊，規劃出最佳航路與空層 · 飛行員巡航中可依需求自行取得最即時氣象資料，並透過機上電腦運算建議最佳巡航空層。在航管許可下，讓航機巡航於最佳空層，以提升燃油效率。若航路改變，亦可取得新航路的氣象資料，提升燃油預估準確度
機體改良	· 針對尚未交付之新機，若原廠於生產線導入性能升級套件，將優先採用，以提升燃油效率；並持續關注原廠是否提供既有航機之性能升級套件 · 為亞洲首家與德國漢莎技術公司（Lufthansa Technik AG）合作，於一架 777 貨機機身試貼上 AeroSHARK 鯊魚仿生膜，減少空氣阻力，預期可降低 1% 燃油消耗，如後續試用狀況效益佳，將會推廣到其他航機
引擎升級或更換	· 持續關注飛機製造技術發展，並規劃導入新世代節能航機汰換高齡航機 · 引擎定期清洗以提升燃油效率，此作業亦可使引擎排氣溫度平均降低約 10° C · 評估採用泡沫清洗（化學清潔劑）代替傳統水洗，估計可減少約 0.2% 至 0.3% 燃油消耗 · 與引擎製造商簽訂引擎翻修服務，依據服務通報 (Service Bulletin) 的建議，更換 / 調校發動機零件，優化發動機原有性能，提升發動機油耗效率
其他提升燃油效率措施	· 飛行員在安全操作範圍內及航管許可下，採用航機持續下降進場操作、延遲釋放落地外型或低阻力落地外型及落地後使用單發動機動力滑行 · 當機場有地面支援設備，航機地停使用地面設備替代輔助動力系統（APU） · 航機裝載重心優化作業 · 維修作業優先以地面設備取代 APU 使用；定期檢視航機控制面平整度、清洗機身，減少阻力

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

「綠旅行」碳抵銷計畫

長榮航空於 2017 年即推出「綠旅行」碳抵銷計畫，由長榮航空與英國環境非政府組織 Climate Impact Partners 合作開發，旅客可經由碳排放計算器計算結果，依旅程或是一次性的自主貢獻，為這段旅程的碳排放盡一份心力。Climate Impact Partners 幫助篩選並資助符合高品質原則並通過黃金標準 (Gold Standard) 或碳查驗標準 (Verified Carbon Standard) 等認證的碳減量專案，確保旅客所支持的碳額度具實質效益，並由 Climate Impact Partners 提供證明文件。

「綠旅行」碳抵銷計畫

環境暨能源管理系統 GRI 2-26

長榮航空導入 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統，其中 ISO 14001 100% 通過第三方外部單位驗證 (依據營收涵蓋率計算)。透過環境委員會運行，定期辨識與控管所有國內外各辦公據點營運活動的環境風險。同時，依據不同能源類型、水資源使用情形及廢棄物產出，進行系統化審查及評估，識別提升能源績效、用水效率及廢棄物處理效率的潛在機會，制定能源節約、廢棄物減量及水資源減量等量化目標以落實各項環境保護行動，降低營運中的環境影響。

此外，我們投入研發及投資，導入創新設備及環保服務用品，以進一步減少能源消耗、水資源使用及廢棄物產出。同時，為深化全體員工的環境意識與責任，我們持續推動環境及能源管理教育訓練，提升同仁對節能、用水管理及廢棄物減量的認知，強化對工作所產生環境影響的理解，並設立環境問題反映信箱（environment@evaair.com），作為地方社區及內外部利害關係人申訴及建議的管道。迄今，尚未接獲任何針對環境衝擊之申訴案件。

能源使用情形 GRI 302-4

航空產業高度依賴化石燃料，長榮航空持續關注飛行及地面作業的能源使用情況。自 2023 年起，長榮航空將能源盤查範圍擴大至全球營運據點，涵蓋國內外各大場站及辦公室等場所。除了積極推動飛行作業的節油措施外，亦不斷推行辦公大樓節能方案，每年對臺灣自有大樓用電量進行監控，以評估各項節能方案推行成效。2025 年，臺灣自有大樓節電量達 86,804 度，包含設備汰換、空調節能及貨梯電力回生設備等措施。此外，自 2023 年起，我們逐步增加再生能源的使用，涵蓋永續航空燃油與太陽能光電等，旨在減少對傳統能源的依賴，並有效降低溫室氣體排放。詳細能源使用數據請見附錄 - 能源使用量 (本報告書第 126 頁)。

6-3 綠色營運管理

水資源管理

長榮航空盤點國內外各辦公據點水資源使用量，所有放流水均為民生一般污水。此外，營運總部設置雨水回收與冷凝水回收系統，增加水資源再利用的效率，減少自來水用水量。在各辦公大樓採購廚衛設備時，優先採用省水標章產品，以達到水資源效率的最佳化。本公司 2025 年導入 GE 360 Foam Wash 技術，相較於傳統水洗方式，可節省約 40% 的用水，展現顯著的水資源減量成效，同時設定 2030 年用水密集度相較 2025 年減少 5% 之目標。詳細水資源使用統計請見附錄 - 水資源使用量 (本報告書第 126 頁)。

空氣污染與噪音防制 GRI 305-7

為符合各地機場週圍噪音管制規定，提供社區寧靜生活環境，國際民航組織 (ICAO) 及美國聯邦法規 (FAR) 皆對航空器出廠時的噪音值訂定嚴格驗證標準，長榮航空各機隊之噪音標準皆符合 ICAO 及 FAR 第四級規範。我們嚴格遵循各機場指定噪音管制程序執行航機起降作業，將噪音對機場周邊環境之影響降至最低。

廢棄物管理

長榮航空秉持拒絕使用（Refuse）、源頭減量（Reduce）、再使用（Reuse）、回收（Recycle）、維修保養（Repair）的 5R 原則，逐步落實廢棄物管理，目標於 2030 年較 2025 年廢棄物密集度減少 5%。2025 年共計支出約 0.05% 營業成本，採購以循環 (再生) 材料再製而成的服務用品，以減少機上廢棄物產生，地面作業廢棄物減量措施則包括加強辦公區域回收設施、侍應品外包裝紙箱回收再利用、員工餐廳報餐控管、舊家具再利用與文件電子化等。機上廢棄物主要來自服務性用品及餐點廚餘，均依照場站規範進行妥善處理，並提升廢棄物回收及再利用的可能性，以減少掩埋的處置方式。為響應國際減塑目標，我們從源頭著手減量，並透過大數據分析精準掌握機上用品的使用量，同

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

時逐步採用輕便與環保材質，致力於減少廢棄物的產生。

為避免廢棄物對自然環境造成負面衝擊，長榮航空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。臺灣自有大樓及保稅園區各類廢棄物清除處理定期進行追蹤稽核，以確保最終處理之合法與安全性，並統計廢棄物、有害事業廢棄物及資源回收數量，藉此確保廢棄物之產出無異常增加情事。詳細廢棄物統計請見附錄 - 廢棄物 (本報告書第 126 頁)。

包材管理

長榮航空推動減少機上一次性塑膠製品的產生及使用，致力於以可重複、生物可分解或可回收塑料取代，並承諾在 2030 年時，與 2019 年相比，減少一次性塑膠製品用量的 90%。我們期許透過產品的提升，提供乘客更優質的服務，也能發揮自身企業影響力，響應環境保護。同時，我們攜手供應商共同投入服務用品與產品的開發設計，研究採用可回收、可再使用的材料作為服務用品及商品規劃，以減少包裝材料的使用。2025 年將部分機上購物不織布袋改為紙袋、長程線商務艙過夜包及睡衣外袋改為可回收塑料製成、經濟艙餐具使用回收塑料上蓋，強調可回收 (Recyclable)、可再漿化 (Repulpable) 及無塑 (Plastic-free) 等設計理念，提供機上服務用品。

非塑包裝材料部分，除使用原色之回收材質紙箱外，箱體文字印刷使用環保油墨，網購出貨之封箱膠帶，亦全面改用 100% 回收 PET 膜配合環保水膠所組成的環保膠帶，同時承諾與供應商共同投入資源，研究採用永續性包裝材料之可能性。機上餐點亦逐步淘汰塑膠包裝食品， 2025 年倫敦、新加坡、胡志明、羽田及成田提供之奶油不再使用塑膠包裝材質。透過要求供應商調整供應品項，減少塑膠製品的使用，藉以降低環境負擔。長榮航空持續關注自售商品包裝材料使用情況，藉以掌握資源使用情況與趨勢，更於不織布提袋上印製回收標章，以確保包材可被有效回收並增加回收率，並同時承諾與供應商探討增加採用可回收塑料的可能性。

2025 年自售商品及服務用品非塑膠包裝材料使用情形

	總重量 (噸)	認證材料 占比 (%)	再生材料 占比 (%)
木材 / 紙纖維	89.1	63	4.3
金屬	53.1	0	100
玻璃	853.3	0	100

註 1：再生材料或認證材料之占比為再生材料或認證材料之重量占該材料總包裝材重量比率。
註 2：木材 / 紙纖維再生材料採用 FSC 認證。
註 3：資料統計範圍調整為自售商品及機上服務用品之非塑膠包裝材料。

塑膠包裝材料使用情形 GRI 2-4

	單位	2022	2023	2024	2025	2025 目標
總重	噸	47.2	212.2	254.3	268.9	266.5
可回收再利用塑膠比率	%	38.8	59.8	63.0	59.3	63.0
可分解塑膠比率	%	0	0.1	0.4	0.4	0.4
其他循環 (再生) 材料比率	%	0	0	0	4.4	0

註 1：可回收再利用塑膠比率為可回收再利用塑膠總重占塑膠包裝材總量比率。
註 2：可分解塑膠比率為可分解塑膠總重占塑膠包裝材總量之比率。
註 3：2022 年因受疫情影響，故用量數值較低。
註 4：2025 年統計範圍調整為全部自售商品與機上服務用品之塑膠包裝材料，並更新歷年數值，數據涵蓋率為 100%。
註 5：2022 年至 2025 年統計資料中，平均每一位搭機旅客使用塑膠重量持平為 0.02 Kg/ 人，塑膠包材使用總重量雖呈現上升趨勢，係因搭機人數成長所致。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
6-1 自然與氣候風險治理
6-2 氣候變遷減緩
6-3 綠色營運管理
07 / 邁向社會共融
附錄 /

剩食管理 GRI 2-27

為提供衛生無虞的飲食，長榮航空依據國際航空服務協會 (IFSA) 制定的空廚衛生標準評鑑表，每年皆針對全年供餐空廚進行衛生查核，2025 年查核率為 100%。空廚依當地法規進行管理查核，長榮航空鼓勵空廚持續推行環安衛能源管理系統，如 ISO 14001、ISO 45001 及 ISO 50001，以推升永續績效。2025 年長榮航空無違反健康與安全法規。

長榮航空承諾與供應商合作，減少各類食材於生命週期階段中從取得、運送、備料、製備完成上機至下機過程之間產生的食物損失，並鼓勵對耗損量進行統計。對於航餐食品安全之流程管理，從生鮮食材檢測開始，過程包括運送車輛管理、食材低溫保鮮、食材及餐具清潔管理、食品烹調管控、餐點品質把關、餐點溫控運送上機等共計 7 大項程序，均嚴格要求依循作業規範提供班機衛生、安全以及便捷美食。另亦針對長榮空廚於 2025 年備餐過程產生之廚餘進行調查，2025 年 10 月首例非洲豬瘟發生後，政府為加強防疫，宣布暫時停止廚餘養豬，故 2025 年長榮空廚廚餘 80% 轉為動物飼料，20% 焚化方式處理。

在餐損管理策略，除透過大數據分析輔以專業人員經驗精準預測旅客報到率，藉以調整各航線減量訂餐比率，持續降低餐損。此外藉由 CM (Amadeus Altéa Departure Control Customer Management) 追蹤轉機旅客搭乘之前段航班 NO SHOW 人數與班機狀態，以推算該班旅客報到情形並調整餐數、降低餐損。全球訂餐人員定期實施年度訓練，持續訓練提升人員控餐技巧，搭配公司推行網路報到及早掌握旅客報到人數，避免餐點浪費。同時，透過 GCS (Global Catering System) 全球餐勤系統餐損監控功能，監控各場站的餐損情況，並藉由系統自動通知餐損較高之場站進行調查，落實餐損管控。長榮航空致力於降低每人剩食重量，以 2023 年每人剩食重量為 266.95 克為基準，目標 2030 年每人剩食重量較基準年 2023 年減少 10 %。

剩食管理達成狀況

	單位	2025
空廚廚餘總量	噸	3,717.38
機上餐損總量	噸	90.78
剩食總生產量	噸	3,808.16
搭機人數	人	14,978,016
每人剩食重量	克	254.25

註 1: 剩食總生產量 = 空廚廚餘總量 + 機上餐損總量。
註 2: 每人剩食重量 = 剩食總生產量 / 搭機人數。
註 3: 空廚廚餘總量 = 本站空廚每人廚餘重量乘上全球搭機人數。

由於各國對於國際航班產生的餐食廢棄物實行嚴格限制，以保護農業及防疫，因此機上未食用之餐點皆被要求焚化，無法轉為其他之再利用和再循環形式。

	單位	2022	2023	2024	2025	2025 目標
剩食總生產量 (A)	噸	672.68	3,256.04	3,905.00	3,808.16	3,884.85
剩食再利用量 (B)	噸	517.31	2,652.14	3,195.98	3,100.75	3,163.19
剩食廢棄量 (A-B)	噸	155.37	603.90	709.02	707.41	721.66
每人剩食再利用量	克	216.84	217.44	218.50	207.02	-

註 1：每人剩食再利用量 = 剩食再利用量 / 搭機人數。
註 2：統計範圍包含全球搭機人數，資料涵蓋率為 100%。

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

7-1 公益策略主軸

7-2 公益投入與績效管理

7-3 亮點公益專案內容

附錄 /

CHAPTER
07 邁向社會共融
Community Engagement & Social Inclusion

7-1 公益策略主軸 108
7-2 公益投入與績效管理 109
7-3 亮點公益專案內容 110



EVA AIR
STAR ALLIANCE

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

7-1 公益策略主軸
7-2 公益投入與績效管理
7-3 亮點公益專案內容

附錄 /

Highlights

投入超過2億5千4百萬元於社會回饋公益專案

2025年持續投入現金、捐贈物資、志工人力、機票兌換券等資源於長榮航空公益四大主軸：安全扎根、觀光創生、體育藝文、社會公益。

175,278人次藝文參與

協助引進15場國際藝術表演及支持9場長榮交響樂團「古典音樂饗宴」表演，逾有175,278人次觀賞。

1,204人次參訪公司安全教育中心

傳遞長榮航空的所注重的飛行安全價值，共有1,204人次參訪公司安全教育中心。

捐贈汰除設備共522件

捐贈除役電腦、學員書桌及衣櫃等共522件，物資價值超過514萬，提供至35個社福機構及學校。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

7-1 公益策略主軸
7-2 公益投入與績效管理
7-3 亮點公益專案內容

附錄 /

7-1 公益策略主軸

長榮航空秉持取之於社會、用之於社會的精神，以「安全扎根、觀光創生、體育藝文、社會公益」為四大公益策略主軸，結合航空產業的特性與自身資源，透過多元管道積極參與各項公益活動，用實際的行動為社會注入更多正能量，繼續向美好的社會共融目標前進。

安全扎根



主軸內涵

飛航安全是航空業的核心，我們投入飛安教育與人才培育，同時分享飛安管理與實作經驗，戮力為提升飛安文化而努力。

關注對象

- 飛航同業
- 員工
- 校園學生
- 旅客

行動策略

長榮航空致力透過經驗分享及航空專業人才培育，推廣航空安全教育，攜手同業、員工與社會大眾，共同提升飛航品質與安全。

觀光創生



主軸內涵

觀光與航空是共生的關係，透過參與觀光活動和海外推廣，挖掘台灣文化與地方特色，讓觀光走入社區，活絡地方經濟。

關注對象

- 觀光活動主辦單位
- 社區
- 政府

行動策略

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

體育藝文



主軸內涵

體育與藝文活動是國家軟實力發展的重要基礎之一，藉由贊助國際賽事與體育選手、國外藝文團體來台展演，增進台灣與世界的交流，豐富全民心靈及培養運動風氣。

關注對象

- 體育藝文活動主辦單位
- 體育選手
- 運動球隊
- 社會大眾

行動策略

長榮航空提供航空運輸及相關資源贊助，減輕球隊、賽事主辦單位及選手經濟負擔和舟車勞頓的辛勞，推廣運動風氣、促進國內外文化交流。

社會公益



主軸內涵

提供現金、空運及透過張榮發基金會，捐贈物資、協助偏鄉和弱勢族群，並且積極關懷社區發展，結合地方資源發展觀光。

關注對象

- 張榮發基金會
- 社區/媒體
- 弱勢族群
- 學校

行動策略

長榮航空借重張榮發基金會在慈善公益方面的專業，提供物資和人力，用實際行動共同幫助弱勢團體，舒緩偏鄉物資短缺的困境。並透過贊助永續論壇，讓民眾更加關注社會公益及氣候變遷議題。

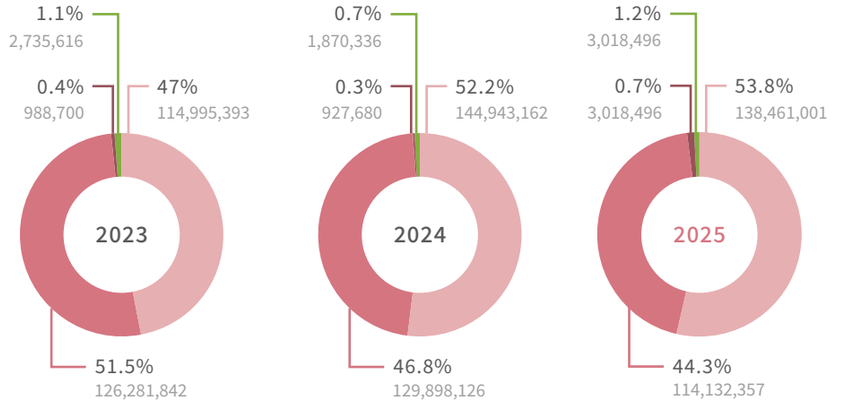
2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
7-1 公益策略主軸
7-2 公益投入與績效管理
7-3 亮點公益專案內容
附錄 /

7-2 公益投入與績效管理

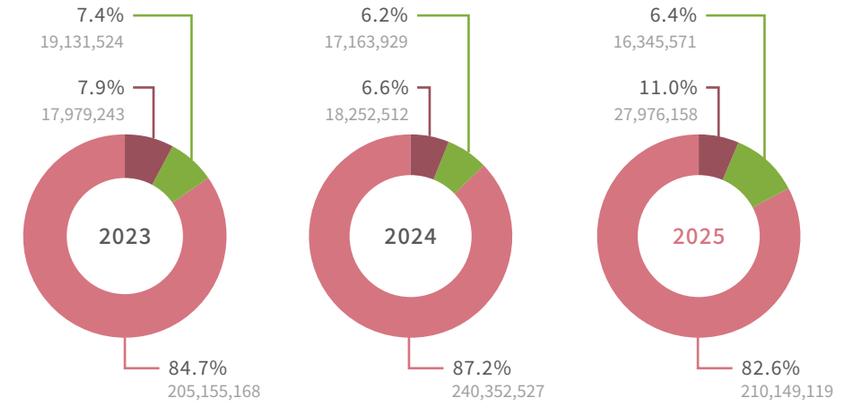
依投入資源區分

現金 (含機票交換券、空運費等)　物品捐贈 (含機票等)　志工　管理費用　單位:新台幣



依公益活動類型區分

慈善補助　社區參與　商業促進　單位:新台幣



註：商業促進包含贊助國內體育選手、贊助國內外體育賽事及球隊及培育飛安人才。

公益績效

營運效益	指標	2023	2024	2025
安全扎根	擔任大學飛安課程師資 (人次)	88	88	88
	校園人才招募 (人)	88	109	113
	飛行安全相關獎項 (個)	1	1	1
觀光創生	在台推廣海外旅遊活動 (場次)	1	2	1
	航空與旅遊相關獎項 (個)	27	24	16
體育藝文	擔客戶參與體育藝文活動 (人次)	3,125	2,748	2,277
	成為活動指定的航空公司 (個)	13	19	35
	長榮航空馬拉松報名人數 (人)	23,247	23,246	22,962
社會公益	擔員工參與聯合勸募 (人數)	595	584	589
	聯合勸募金額 (元)	913,400	1,076,800	1,171,700

社會效益	指標	2023	2024	2025
安全扎根	參訪安全教育中心 (人次)	1,139	1,076	1,204
	參與民航工程學程學生 (人)	211	238	231
	加入空中仁醫 (位)	492	810	1,308
觀光創生	贊助國內在地觀光活動 (場次)	9	6	12
	採購當地農產品 (公斤)	7,895	7,560	9,030
體育藝文	贊助體育選手 (人)	13	14	12
	贊助體育運動球隊 (隊)	10	10	7
	贊助藝文活動 (場)	11	25	24
社會公益	受益社福團體及學校 (個)	104	49	35
	捐贈公司除役設備 (件)	206	2,397	522

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
7-1 公益策略主軸
7-2 公益投入與績效管理
7-3 亮點公益專案內容
附錄 /

7-3 亮點公益專案內容

安全扎根

2025年重要行動方案

- 航空人才培育
- 守護乘客健康

2025年重要成果

- 與成功大學共同開設「民航工程學程」，2025年共231位學生參與。
- 與科學人雜誌合作【少年科學人】專案，結合青少年科研故事並推廣航空及航太科普教育，社群媒體總曝光/觸及數超過42萬次，Podcast 節目第1至7集達 12,739 次收聽。
- 2025年共1,308位醫師加入「空中仁醫」計劃，較去年人數成長逾61%。
- 共計2,262件MedLink諮詢案件，提供旅客適航評估與醫療諮詢及照護服務。
- 2025年安全教育中心參訪共1,204人次。
- 舉辦4場次共144人參與「小小空服員」活動，接獲超過2,600組報名，共投入超過260萬經費及13位公司員工作為志工。

觀光創生

2025年重要行動方案

- 結合航空本業協助推廣在地觀光活動

2025年重要成果

- 贊助12場觀光活動，共投入超過1,400萬現金及物資、55張機票價格超過450萬。

體育藝文

2025年重要行動方案

- 長榮航空馬拉松
- 國內體育推手
- 海外運動行銷
- 國際藝文活動交流

2025年重要成果

- 來自近52個國家22,962位跑者參加長榮航空馬拉松；並舉辦校園深耕巡迴，共有13所學校、失親兒基金會及家扶中心超過250位學生參與。
- 贊助12位臺灣體壇好手、7場國內體育賽事、1個網球發展協會，共提供10萬現金、230張機票總計價值超過7,935萬。
- 贊助7支國外球隊(含俱樂部)及1場國外比賽，投入現金約8,061萬及20張機票總計價值800萬。
- 協助引進15場國際藝術表演及支持9場長榮交響樂團「古典音樂饗宴」表演，共有逾175,278人次觀賞，投入約1,567萬現金及機票21張價值約596萬。

社會公益

2025年重要行動方案

- 免除學校、社會團體及消防局器材運送超額行李費
- 體育活動結合社會公益
- 發起永續議題、發展遲緩兒關注倡議
- 將公司汰除設備回饋偏鄉

2025年重要成果

- 兒童公益圓夢計畫「讓我伴你飛」，包含活動執行、影片製作、數位宣傳，以及長榮航空與員工捐款，合計投入超過440萬現金；志工人力投入超過20萬元、紀錄影片累積超過140萬觀看數。
- 舉辦3場弱勢學生企業參訪活動，邀請146名學生、老師及家長至公司參訪與交流ESG推動成果。
- 捐贈除役電腦、辦公桌、家具及木櫃等物資價值超過514萬，提供至35個社福機構及學校。
- 「長榮航空貴賓之夜-樂響星辰音樂會」邀請伊甸基金會及200位家扶基金會夥伴參與，並募得1,976張發票。
- 「ESG服務隊」隊員共投入674小時協助長榮航空舉辦之公益活動。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
7-1 公益策略主軸
7-2 公益投入與績效管理
7-3 亮點公益專案內容
附錄 /

亮點專案專欄

安全扎根

航空人才培育與安全經驗分享

專案內容

2013年起與成功大學共同開設「民航工程學程」，長榮航空派遣航行、簽派、飛安及維修之資深專業人員至成功大學授課，以建教合作的方式深化專業教育，共同培育高素質的航空工程人才。

2025年重要成果

- 「民航工程學程」開設至2025年共累積1,908位學生參與。
- 2025年參訪安全教育中心共1,204人次。
- 提供軍方空勤組員緊急逃生訓練及遠洋航路觀摩。



守護乘客健康

專案內容

2013年起聘MedAire公司以MedLink提供旅客適航評估與醫療諮詢及照護服務，除讓旅客獲得更好的醫療照顧外，也降低航機可能因重症旅客必須轉降帶來的風險。

長榮航空推出「空中仁醫」計畫，邀請具有醫師身分旅客加入此計畫，當機上旅客有醫療需求時，提供旅客醫療專業的即時協助。

2025年重要成果

- 2025年共諮詢MedLink 2,262次。
- 「空中仁醫」計畫共累積3,207位醫師加入。

EVA AIR 空中仁醫
Compassionate Doctors on Board

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

7-1 公益策略主軸
7-2 公益投入與績效管理
7-3 亮點公益專案內容

附錄 /

安全扎根

4 優質教育 17 促進目標實現夥伴關係

「小小空服員」專案

專案內容

為了讓社會大眾及員工眷屬更加了解長榮航空對飛行安全的重視，舉辦「小小空服營」，邀請長榮航空Facebook粉絲與員工家庭的6至9足歲間學齡兒童，化身為小小空服員實際體驗空服員養成所需學習的教育課程及飛安專業知識。

小朋友會穿戴上特製版的小小空服員制服，挑戰五大關卡–美姿美儀、艙門逃生、客艙服務、緊急逃生訓練艙體驗、機坪導覽，進而學習到空服組員必備的專業知識及技能。營隊考驗「儀態」、「安全」、「服務」、「合作」以及「榮譽心」，通過最後的結業儀式成為合格的長榮五星小小空服員，參加活動後的粉絲家長、同仁及小朋友均給予活動正面好評。

2025年重要成果

- 對外舉辦3場次，對內舉辦1場員工專場。
- 接獲超過2,600組報名，最終遴選48組家庭共144人參加。
- 投入超過260萬經費及約52名志工。



觀光創生

17 促進目標實現夥伴關係

臺灣國際熱氣球嘉年華

專案內容

台東縣政府於2011年首次舉辦熱氣球嘉年華活動，結合熱氣球以及台東縱谷天然美景，除了邀請國外大型熱氣球及飛行員來台參與，也積極安排國內的造型球及飛行員出國參加國際熱氣球節活動，不僅成為國內觀光市場的熱門話題，更將台灣熱氣球活動知名度拓展至國際舞台。

2025年重要成果

- 連續11年贊助台東縣政府「臺灣國際熱氣球嘉年華」。
- 贊助5顆熱氣球空運運費100萬現金及23張機票總計價值280萬。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

7-1 公益策略主軸
7-2 公益投入與績效管理
7-3 亮點公益專案內容

附錄 /

體育藝文

3 良好健康與福祉 | 4 優質教育 | 17 促進目標實現夥伴關係

長榮航空馬拉松

專案內容

10月26日舉行長榮航空馬拉松，吸引近52個國家22,962名海內外跑者參賽，除了帶動國際間好手間經驗交流也促進臺北觀光，並舉辦長榮航空馬拉松「幼苗計畫–校園深耕巡迴」，帶領專業團隊傳授運動知識，引導深具潛力的學子放眼未來，培養更多「臺灣之光」。

2025年重要成果

- 結合「讓我伴你飛」兒童公益圓夢計畫共同捐助120萬為給伊甸基金會及家扶基金會。
- 2月及6月投入超過70萬經費舉辦長榮航空馬拉松「幼苗計畫–校園深耕巡迴」，前往花蓮及馬祖，累計13所學校、失親兒基金會及家扶中心超過250位學生參與。



10 減少不平等 | 17 促進目標實現夥伴關係

國內運動推手

專案內容

長榮航空秉持取之於社會、用之於社會的精神，以航空產業的特性與自身資源，透過多元管道，投入提供航空運輸及現金資源，贊助羽球、高爾夫、桌球、游泳、長跑、網球、舉重等各領域臺灣好手以及賽事，讓臺灣的體育活動能與國際接軌，用實際的行動為社會注入更多的正能量，繼續向美好的社會共融目標前進。

2025年重要成果

- 提供230張機票總計價值約7,935萬。
- 獲得教育部體育署「運動部運動推手獎」最高榮耀贊助類《金質獎》及《長期贊助獎》，同時也是國內唯一獲獎的航空公司。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
7-1 公益策略主軸
7-2 公益投入與績效管理
7-3 亮點公益專案內容
附錄 /

體育藝文

海外運動行銷

專案內容

長榮航空對體育的支持遍佈全球，希望藉由運動行銷結合旅遊的方式，讓全世界更認識來自臺灣的長榮航空，也使企業關注體育發展的企業形象，深烙在當地民眾及球迷心中。

2025年重要成果

- 共提供約8,061萬現金及20張機票總計價值800萬。
- 成為NBA火箭隊獨家航空公司合作夥伴，MLB舊金山巨人隊、MLB洛杉磯天使隊唯一一家非美籍航空公司合作夥伴。
- 獨家贊助的MLB舊金山巨人隊在合作期間於主場舉辦Hello Kitty主題日，邀請長榮航空孫嘉明擔總經理任開球嘉賓。
- 獨家贊助的NBA休士頓火箭隊在合作期間於主場舉辦菲律賓之夜，邀請長榮航空孫嘉明擔總經理任開球嘉賓。
- 成為法國甲級足球聯賽隊伍–漢斯體育俱樂部、英格蘭超級足球聯賽隊伍–西漢姆聯足球俱樂部、義大利甲級足球聯賽隊伍–蒙沙足球俱樂部的獨家合作航空公司。
- 連續6年合作的日本職棒(NPB)橫濱DeNA海灣之星隊。



國際藝文活動

專案內容

提供現金及機票供引進國際藝文活動，包括匈牙利國家歌劇院《蝴蝶夫人》歌劇及《天鵝湖》《芭蕾舞劇》、經典法文音樂劇《鐘樓怪人》、百老匯魔幻音樂劇《巧克力冒險工廠》、《優人神鼓》 2025歐洲巡演、漫威無限傳奇音樂會迪士尼公主音樂會等，讓臺灣民眾在國內即可觀賞國際精彩的國際表演。

2025年重要成果

- 投入現金1,567萬、贊助機票價值596萬，共計投入超過2,163萬，供主辦單位邀請表演者及工作人員來台。
- 累計超過175,278名觀眾。



2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

7-1 公益策略主軸
7-2 公益投入與績效管理
7-3 亮點公益專案內容

附錄 /

社會公益

「讓我伴你飛」兒童公益圓夢計畫

專案內容

長榮航空響應聯合國SDGs關注兒童生存及發展權，自2023年攜手家扶基金會啟動「讓我伴你飛」兒童公益圓夢計畫，連續三年發起倡議，提高社會對發展遲緩兒「慢飛天使」的關注、推動早期療育服務。2025年更擴大聯合心路、伊甸兩大基金會，贊助拍攝離島及偏鄉發展遲緩兒紀錄影片，共同為慢飛天使向社會發聲；同時聯合長榮航太、長榮空廚、長榮航勤、長榮空運倉儲及長汎旅行社等關係企業捐贈照顧離島、偏鄉慢飛天使所需的汽、機車輛，於企業內部發起募款活動，以購置慢飛天使所需要的醫療輔具及早療學習。

2025年重要成果

- 長榮航空與員工捐款共同投入現金約150萬元；活動當日共29位志工參與。
- 紀錄片觀看次數累積超過140萬次。



「愛，分享」聚光計畫與玉山計畫

專案內容

由機師、空服員、地勤、機務等各領域專業人員帶領偏鄉弱勢家庭學生參訪安全教育中心、緊急逃生訓練艙及模擬機訓練區，將社會公益結合航空核心職能，推廣航空知識並傳達飛航安全教育，增進專業職能知識與提升未來競爭力。

2025年重要成果

- 舉辦3場偏鄉弱勢學生企業參訪活動，共146名學生、老師及家長至公司內部訓練中心參訪。
- 共投入超過17萬經費及24名志工。



ESG服務隊

專案內容

為推動社會共融及環境保護等ESG活動，長榮航空成立「ESG服務隊」並設置「有給公益假」，鼓勵員工投入環保及社會公益活動，實踐公司對ESG的承諾，為環境及社會永續發展盡一份心力。

2025年重要成果

- 共87名「ESG服務隊」隊員。
- 協助4場公益活動，共88人次參與、投入674小時。
- 舉辦1場「ESG服務隊」隊員研習會。



前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

EVA AIR
STAR ALLIANCE

附錄
Appendix

社會面數據 117

環境面數據 125

治理面數據 127

重大主題影響力估算 127

GRI準則索引表 128

SASB 永續會計準則索引 131

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表 131

TNFD索引表 132

查證聲明書 133



前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

社會面數據

1. 員工組成

2025 年依性別與地區分類之員工合約及聘僱類型統計 GRI 2-7

		性別		地區				
		男性	女性	臺灣	亞洲	美洲	歐洲	大洋洲
依合約類型	臨時員工 (定期合約)	23	1	24	0	0	0	0
	永久聘僱員工 (不定期合約)	4,450	7,523	9,510	1,903	367	179	14
	非正式員工	129	91	220	0	0	0	0
加總		4,602	7,615	9,754	1,903	367	179	14
依聘僱類型	無時數保證	0	0	0	0	0	0	0
	全職員工	4,586	7,589	9,712	1,903	367	179	14
	兼職員工	16	26	42	0	0	0	0
加總		4,602	7,615	9,754	1,903	367	179	14

註 1：以 2025 年 12 月 31 日在職人數計，正式員工依合約類型分為臨時員工 (定期合約) 及永久聘僱員工 (不定期合約)，臨時員工 (定期合約) 含醫師、飛航教學顧問、按摩師，餘正式員工屬永久聘僱員工 (不定期合約)；非正式員工為實習生及臺灣地區的學員。
註 2：全職員工為正式員工中約定工作時數屬正常工作時數者；兼職員工為正式員工中約定工作時數低於正常工作時數者。

2025 年非員工工作者人力統計 GRI 2-8

與組織契約關係	工作類型	人數		變動率
		2024	2025	
承攬商	· 保全 · 委外電腦系統開發人員 · 清潔人員 · 維修保養人員 · 裝修等工程作業及行李條運送人員	450	414	-8%

註：統計至 2025 年 12 月 31 日。2024 年係因疫後公司工程數量增加，因此承攬商人數有大幅提升。

2025 年依職級與年齡之員工統計 GRI 405-1

	< 30 歲			30 – 50 歲			> 50 歲			總計	占全體員工比例
	男性	女性	比例	男性	女性	比例	男性	女性	比例		
高階主管	0	0	0%	0	0	0%	52	15	0.55%	67	0.55%
中階主管	0	0	0%	12	4	0.13%	102	74	1.44%	192	1.57%
基層主管	0	0	0%	224	218	3.62%	256	249	4.13%	947	7.75%
非管理職	849	1,516	19.36%	2,556	4,905	61.07%	551	634	9.70%	11,011	90.13%
加總	849	1,516	19.36%	2,792	5,127	64.82%	961	972	15.82%	12,217	100.00%

註 1：地勤之高階主管指協理級 (含) 以上人員；中階主管指經理級人員；基層主管指 (副) 課長級人員；其餘人員為非管理職。
註 2：前艙之高階主管指執行總機長、副執行總機長 (協理級)；中階主管為副執行總機長 (經理級)、總機長；基層主管為其餘飛航行政主管 (除前述主管外)；其他人員為非管理職。
註 3：後艙之中階主管指執行總事務長；基層主管為副執行總事務長、指導事務長、空服教官 (事務長)；其餘人員為非管理職。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

2025 年長榮航空員工組成架構 GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 405-1

		男性		女性		占全體員工比率 (%)
		人數	比例	人數	比例	
依年齡	< 30 歲	849	35.90%	1,516	64.10%	19.36%
	30 – 50 歲	2,792	35.26%	5,127	64.74%	64.82%
	> 50 歲	961	49.72%	972	50.28%	15.82%
依職類	空勤	1,932	29.58%	4,600	70.42%	53.47%
	地勤	2,670	46.97%	3,015	53.03%	46.53%
依職級	高階主管	52	77.61%	15	22.39%	0.55%
	中階主管	114	59.38%	78	40.62%	1.57%
	基層主管	480	50.69%	467	49.31%	7.75%
	非管理職	3,956	35.93%	7,055	64.07%	90.13%
依學歷	博士	1	100.00%	0	0.00%	0.01%
	碩士	530	63.70%	302	36.30%	6.81%
	學士	3,403	34.86%	6,360	65.14%	79.91%
	專科	368	33.48%	731	66.52%	9.00%
	高中 (含以下)	300	57.47%	222	42.53%	4.27%

歷年新進員工統計 GRI 401-1

		2022		2023		2024		2025	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
性別	男性	277	64.0%	528	42.0%	408	36.9%	481	44.8%
	女性	156	36.0%	729	58.0%	698	63.1%	593	55.2%
年齡	< 30 歲	230	53.1%	929	73.9%	883	79.9%	848	79.0%
	30 - 50 歲	184	42.5%	305	24.3%	204	18.4%	214	19.9%
	> 50 歲	19	4.4%	23	1.8%	19	1.7%	12	1.1%
地區	臺灣	217	50.1%	742	59.0%	721	65.2%	534	49.7%
	亞洲	81	18.7%	376	29.9%	304	27.5%	444	41.3%
	美洲	86	19.9%	95	7.6%	53	4.8%	73	6.8%
	歐洲	44	10.2%	43	3.4%	28	2.5%	23	2.1%
	大洋洲	5	1.1%	1	0.1%	0	0%	0	0%
職級	高階主管	1	0.2%	0	0%	0	0%	0	0%
	中階主管	0	0%	0	0%	1	0.1%	0	0%
	基層主管	1	0.2%	2	0.2%	11	1.0%	7	0.7%
	非管理職	431	99.6%	1,255	99.8%	1,094	98.9%	1,067	99.3%
總數		433	4.1%	1,257	11.2%	1,106	9.4%	1,074	8.8%

註：新進率 (%) = 當年度新進員工數 / 當年度年底員工總人數。

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

歷年離職員工統計 GRI 401-1

		2022		2023		2024		2025	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
性別	男性	210	37.4%	221	39.9%	151	32.8%	148	33.8%
	女性	352	62.6%	333	60.1%	310	67.2%	290	66.2%
年齡	< 30 歲	133	23.7%	102	18.4%	109	23.6%	105	24.0%
	30 - 50 歲	360	64.1%	366	66.1%	281	61.0%	242	55.3%
	> 50 歲	69	12.2%	86	15.5%	71	15.4%	91	20.7%
地區	臺灣	339	60.4%	361	65.2%	282	61.2%	285	65.1%
	亞洲	154	27.4%	126	22.7%	129	28.0%	109	24.9%
	美洲	48	8.5%	44	7.9%	32	6.9%	30	6.8%
	歐洲	17	3.0%	22	4.0%	18	3.9%	14	3.2%
	大洋洲	4	0.7%	1	0.2%	0	0%	0	0.0%
職級	高階主管	5	0.9%	1	0.2%	5	1.1%	3	0.7%
	中階主管	3	0.5%	7	1.3%	4	0.9%	8	1.8%
	基層主管	24	4.3%	25	4.5%	16	3.5%	30	6.8%
	非管理職	530	94.3%	521	94.0%	436	94.5%	397	90.7%
總數		562	5.3%	554	4.9%	461	3.9%	438	3.6%

註：離職率 (%) = 當年度離職人數 / 當年度年底員工總人數。

自願 / 非自願離職細項分類

			2022		2023		2024		2025	
			人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
性別	男性	自願離職	209	37.2%	220	39.7%	149	32.4%	144	32.9%
		非自願離職	1	0.2%	1	0.2%	2	0.4%	4	0.9%
	女性	自願離職	352	62.6%	332	59.9%	309	67.0%	285	65.1%
		非自願離職	0	0.0%	1	0.2%	1	0.2%	5	1.1%
年齡	< 30 歲	自願離職	133	23.7%	102	18.4%	109	23.7%	104	23.7%
		非自願離職	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
	30 - 50 歲	自願離職	359	63.9%	365	65.9%	280	60.7%	236	53.9%
		非自願離職	1	0.2%	1	0.2%	1	0.2%	6	1.4%
	> 50 歲	自願離職	69	12.2%	85	15.3%	69	15.0%	89	20.3%
		非自願離職	0	0.0%	1	0.2%	2	0.4%	2	0.5%
地區	臺灣	自願離職	338	60.2%	359	64.8%	280	60.8%	281	64.2%
		非自願離職	1	0.2%	2	0.4%	2	0.4%	4	0.9%
	亞洲	自願離職	154	27.4%	126	22.7%	128	27.8%	104	23.7%
		非自願離職	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	5	1.1%
	美洲	自願離職	48	8.5%	44	7.9%	32	6.9%	30	6.8%
		非自願離職	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	歐洲	自願離職	17	3.0%	22	4.0%	18	3.9%	14	3.3%
		非自願離職	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	大洋洲	自願離職	4	0.7%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
		非自願離職	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
職級	高階主管	自願離職	5	0.9%	1	0.2%	5	1.1%	3	0.7%
		非自願離職	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	中階主管	自願離職	3	0.5%	7	1.3%	4	0.9%	8	1.8%
		非自願離職	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	基層主管	自願離職	24	4.3%	25	4.5%	15	3.3%	30	6.8%
		非自願離職	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	0	0.0%
	非管理職	自願離職	529	94.1%	519	93.7%	434	94.1%	388	88.6%
		非自願離職	1	0.2%	2	0.3%	2	0.4%	9	2.1%
自願離職			561	5.26%	552	4.91%	458	3.89%	429	3.51%
非自願離職			1	0.01%	2	0.02%	3	0.03%	9	0.07%
總離職			562	5.3%	554	4.9%	461	3.9%	438	3.6%

註 1：自願離職含辭職、退休；非自願離職含資遣、死亡。
註 2：員工離職主要原因為照顧家人或陪伴孩子成長，2026 年已推動彈性工時制度及單日育嬰留停等職場友善措施，以爭取員工留任。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

2. 員工多元化

2025 年國籍分佈 GRI 405-1

	占總員工比例	擔任主管比例
中華民國	78.2%	89.9%
日本	2.3%	1.0%
美國	2.4%	2.8%
中國	1.6%	1.7%
泰國	5.1%	1.0%
馬來西亞	1.2%	0.4%
越南	4.5%	0.5%
其他	4.7%	2.7%

註：擔任主管比例係以各國籍主管人數占全體主管人數之比例計算。
註：國籍係以員工所持主要國籍分類。

2025 年女性員工與主管分佈

	比例	目標年度	目標內容
女性員工	62.33%	2026	60%
女性主管	46.43%	2026	43%
女性基層主管	49.31%	2026	45%
女性高階主管	22.39%	2030	25%
業務單位女性主管	48.11%	2026	43%
STEM 職位女性員工	39.40%	2026	35%

註：2025 年起調整 STEM 職位員工定義為科學、技術、工程及數學相關人員。

2025 年全球與重要營運據點聘用當地居民之比率 GRI 202-2

	全球	臺灣	美國	加拿大
當地居民聘僱比率	93.94%	95.85%	83.90%	38.64%
當地居民為主管比率	88.72%	99.79%	53.13%	44.44%
當地居民為高階主管比率	94.03%	100.00%	50.00%	0%

註 1：當地居民係指具有當地國籍之員工。
註 2：當地居民聘僱比率＝該當地居民為員工總數 / 該地區員工總數。
註 3：當地居民為 (高階) 主管比率＝該當地居民為 (高階) 主管總數 / 該地區 (高階) 主管員工總數。
註 4：重要營運據點之美洲地區包含美國及加拿大。
註 5：高階主管：地勤為協理級 (含) 以上人員；前艙為執行總機長、副執行總機長 (協理級)。

2025 年身心障礙與原住民員工分佈

	人數或比例
原住民	61
身心障礙	68
身心障礙加權	101
聘僱身心障礙員工比例 (註 2)	1.00%

註 1：比率 (%) ＝身心障礙加權人數 / 員工總人數；法定比率 1%。
註 2：員工總人數 = 當年度 12 月 1 日勞工保險投保人數 (勞保投保人數不含國外當地聘僱人員)。
註 3：2025 年原住民人數為推估人數 (正式數據待原民會審定)。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

3. 人才發展與留任

重要營運據點基層人員標準薪資與當地最低薪資比例 GRI 202-1

	2022	2023	2024	2025
臺灣	1.505	1.439	1.565	1.504
美國	1.055	1.075	1.092	1.025
加拿大	1.143	1.102	1.110	1.115

註 1：基層人員標準薪資與當地最低薪資比例 = 基層人員起薪 / 當地法定基本薪資。
註 2：當地法定基本薪資：臺灣地區為月薪；美洲地區為時薪乘以法定標準工時。
註 3：美洲總分公司洛杉磯員工人數約占美國地區總人數的三分之一，故美國以洛杉磯之法定基本薪資為計算依據。
註 4：加拿大因各站員工人數差異不大，故以較高法定時薪 (溫哥華) 為計算依據。
註 5：基層人員標準薪資不因性別而異。

2025 年薪酬性別差異分析

	性別薪酬差異
薪酬 (平均數)	-0.05
薪酬 (中位數)	-0.09
獎金 (平均數)	0.12
獎金 (中位數)	0.11

註 1：考量薪資結構差異，上表計算範圍不含機師及經理人。
註 2：性別薪酬差異 (%) = (男性薪酬 - 女性薪酬) / 女性薪酬)。

人力資本投資報酬率

2022	2023	2024	2025
1.41	1.9	1.99	1.89

註 1：人力資本投資報酬率 (Human Capital ROI)= 營業收入 -[營業支出 - (薪資成本 + 福利成本)] / (薪資成本 + 福利成本)
註 2：本年度營業收入較去年微幅減少，且薪資及福利等成本較去年高，故人力資本投資報酬率略減。

內部職缺遞補率

		2022	2023	2024	2025
內部開放職缺 (A)		41	31	57	63
由內部同仁遞補人數 (B)		41	28	51	58
內部遞補率 (B/A)		100%	90.3%	89.4%	92.1%
性別	男性	10	9	18	21
	女性	31	19	33	37
年齡	< 30 歲	6	6	5	17
	30 - 50 歲	35	22	46	41
	> 50 歲	0	0	0	0
職級	高階主管	0	0	0	0
	中階主管	0	0	0	0
	基層主管	0	0	0	0
	非管理職	41	28	51	58

平均招募成本

單位：新臺幣

	2022	2023	2024	2025
地勤	1,195	1,277	1,469	1,246
前艙 (本籍)	2,483	1,404	2,299	1,953
前艙 (外籍)	39,555	23,125	25,908	48,018
後艙	0	2,892	6,309	7,482
總計	12,276	2,916	6,123	7,749

註 1：平均每位新進同仁之招募成本計算公式 = 當年度招募費用 / 當年度新進人員人數。
註 2：地勤僅以臺灣地區之招募成本計算，招募成本含廣告刊登及體檢，廣告刊登費用下降，故 2025 年平均招募成本下降。
註 3：前艙（外籍）因住宿費用增加及來台參試機票價格調漲，故 2025 年平均招募成本增加。
註 4：後艙因各國體檢及招募場地等費用調漲，且新增越籍校園徵才作業，故 2025 年平均招募成本增加。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

各職類人員受訓平均時數與費用 GRI 404-1

		平均訓練時數（小時）				平均訓練費用（新臺幣元）			
		2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
整體	每位員工	31.3	45.3	42.9	44.1	52,888	54,058	50,652	50,701
性別	每名女性員工	27.1	45.8	40.0	43.0	45,816	54,687	47,298	49,361
	每名男性員工	38.6	44.4	47.7	46.1	65,325	52,974	56,373	52,956
年齡	<30 歲	29.0	42.1	41.0	42.6	49,036	50,219	48,456	48,968
	30-50 歲	31.8	46.3	43.3	44.7	53,730	55,273	51,171	51,387
	> 50 歲	32.1	39.3	42.9	43.4	54,282	46,896	50,719	49,841
職級	高階主管	23.1	31.4	37.3	36.6	8,199	10,283	10,185	9,675
	中階主管	25.5	33.5	38.6	38.0	31,277	32,297	29,366	27,899
	基層主管	27.5	34.4	38.7	38.5	17,106	28,896	26,292	27,623
	非管理職	31.9	46.0	43.3	44.8	58,555	51,716	53,501	53,387
訓練類型	飛航專業	59.8	65.5	60.3	60.8	371,245	383,984	357,796	349,488
	客艙服務	31.5	56.3	44.2	47.9	1,446	3,102	3,285	7,439
	地勤專業	22.4	31.9	36.9	36.2	1,716	4,256	4,837	4,527

註 1：上表為正式員工平均受訓時數，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 2：2025 年地勤員工主管級人員管理職能訓練總人時 4,741 小時，完訓人數 1,353 人。
註 3：飛航組員投入之訓練資源相比客艙組員與地勤人員經費較高，主因為受訓講習學費之性質等。

績效考核機制

績效考核類型	實際應用	說明	適用對象	頻率	後續制度
垂直考核（涵蓋目標管理與全面績效評估）	績效考核	· 上對下考核，考核前之工作績效的溝通皆已落實在工作交付與成果回饋的日常作業中	全體員工	一年兩次	· 針對績效落後組織之人員，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，持續追蹤，提升員工的專業技能及工作效率 · 績效考核做為晉升、年終獎金、調薪、調動及人才培訓等人力發展與績效指標的參考依據
多面向績效考核	績效考核	· 針對跨部門業務管理者，授權予考核權限 · 跨部門支援業務者，受實際管理者的考核	全體員工	一年兩次	
團隊績效考核	場站績效評比	· 全球客運場站作業績效，由總公司管理單位依據各項績效表現評分，產生年度總評排名 · 個人績效直接影響團隊績效，不僅增加員工工作認同度，更確保員工工作品質及團隊工作品質	全球各場站	每月	· 年度績優場站頒發獎項以為激勵 · 月度 / 年度績差場站藉由案例宣導持續追蹤督導 · 做為有效提升場站服務品質的參考依據 · 將個人目標與團隊目標相連結，以團隊為單位來評估個人工作績效
敏捷考核	一線菁英獎 / 星光驕點	· 依據績效表現按月度 / 季度 / 年度即時給予回饋並激勵，增加員工工作的投入度	一線單位員工（含空地勤）	季度 / 年度	· 做為激勵績優員工及人才培訓的參考依據
	KPI	· 藉由每日即時回饋及案例分享，進行溝通與導正，讓團隊成員建立團隊成長方向及目標，鼓勵與增強員工優良表現的持續性互動過程	訂位部門員工	每月	· 每月公布 KPI 排名，並有績優人員獎勵機制，以正向激勵團隊 · 做為年度績效考核項目之依據

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

4. 勞資關係與人權維護

參加工會比例 (簽訂團體協約及協議) GRI 2-30

2022	2023	2024	2025
47.3%	45.4%	40.1%	40.4%

註 1：各工會會員數係以實際代扣會費人數及依工會來函、報載人數推估，因員工有權參加不同工會，故各工會會員或有重疊。
註 2：2025 年數據係比照公司財務年報以簽署團體協約及協議之工會會員人數 / 國內地勤及空勤員工人數 (人員基準日為 2025 年 12 月 31 日)。
註 3：員工可依個人意願選擇加入工會，而公司員工人數因入職、離職、退休等異動有所變動，故員工參加工會的比例不同時間點會有差異。

人權評估

類別	2023-2025 年評估比例	2025 年確定風險比例	2025 年採取緩解措施比例
全職員工	100	1.11	100
承攬商與第一階供應商	100	1	100
合資公司	不適用	不適用	不適用

註 1：評估比例：過去三年接受評估的比例 (%)。
註 2：評估結果屬於「有風險」的比例 (%)。
註 3：有風險的對象中，已實施改善措施的比例 (%)。

職場氛圍調查

項目	2022	2023	2024	2025	2025 年目標
投入 / 認同 (Employee Engagement) 比例 (%)	80.01%	63.53%	63.53%	73.61%	70%
問卷調查回覆率 (%)	51.2%	67.2%	67.2%	74.3%	70%

註：本調查每 2 年執行一次。

調查題目面向	整體	性別		年齡					職級			
		女	男	20-30	31-40	41-50	51-60	>60	非主管	基層	中階	高階
目的感	75.82%	71.87%	81.80%	77.60%	70.60%	79.37%	82.72%	89.11%	73.75%	86.21%	93.25%	96.83%
工作滿意度	70.58%	65.66%	78.03%	72.38%	65.44%	72.48%	78.50%	88.71%	68.79%	77.72%	89.87%	95.63%
幸福感	56.10%	49.91%	65.46%	58.30%	51.58%	57.89%	61.52%	76.41%	53.40%	68.51%	82.59%	86.51%
工作投入度	73.02%	68.79%	79.43%	69.88%	66.80%	79.51%	86.50%	93.32%	70.40%	86.57%	95.57%	96.83%
工作績效	91.11%	90.30%	92.33%	89.86%	89.82%	91.75%	95.33%	97.58%	90.61%	93.13%	96.52%	98.41%
工作創新	66.17%	61.97%	72.50%	62.16%	61.44%	71.72%	77.84%	85.48%	63.12%	83.59%	90.51%	94.44%
壓力調適	85.45%	84.53%	86.84%	80.88%	84.22%	88.13%	92.06%	95.97%	84.66%	88.41%	93.25%	97.35%
團隊合作	82.26%	80.15%	85.44%	82.47%	79.53%	84.18%	86.44%	93.55%	81.16%	86.58%	93.67%	98.41%
投入 / 認同 (Employee Engagement) 比例	73.61%	69.78%	79.39%	72.97%	69.12%	77.13%	81.91%	89.65%	71.59%	83.33%	91.98%	95.40%

註 1：問卷調查尺度：1 分為非常不同意、2 分為不同意、3 分為普通、4 分為同意、5 分為非常同意。
註 2：百分比為調查員工勾選 4 分與 5 分的比例。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

5. 安全與健康管理

長榮航空職業傷害統計 GRI 403-9, GRI 403-10

		2022			2023			2024			2025		
		男	女	全公司	男	女	全公司	男	女	全公司	男	女	全公司
員工	職災件數	21	402	423	14	165	179	15	137	152	16	100	116
	失能傷害頻率 (FR)	3.18	64.21	32.93	2.05	17.59	11.05	2.07	13.67	8.81	2.12	9.81	6.54
	失能傷害嚴重率 (SR)	19	478	243	14	257	155	32	163	108	44	144	101
	嚴重職業傷害件數	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	1	2
	嚴重職業傷害率	0	0	0	0	0.21	0.12	0	0	0	0.13	0.09	0.11
	損失日數	128	2,994	3,122	96	2,417	2,513	236	1,636	1,872	339	1469	1808
	總經歷工時	6,584,152	6,260,518	12,844,670	6,817,160	9,377,388	16,194,548	7,231,368	10,018,994	17,250,362	7,544,280	10,189,260	17,733,540
	職災死亡件數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職業病件數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
承攬商	職災件數	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	失能傷害頻率 (FR)	0	0	0	4.62	0	3.52	0	0	0	3.93	0	3.08
	失能傷害嚴重率 (SR)	0	0	0	998	0	762	0	0	0	94	0	73
	嚴重職業傷害件數	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	嚴重職業傷害率	0	0	0	4.62	0	3.52	0	0	0	0	0	0
	損失日數	0	0	0	216	0	216	0	0	0	24	0	24
	總經歷工時	211,000	92,574	303,574	216,405	66,927	283,332	242,827	66,340	309,167	254,407	70,067	324,474
	職災死亡件數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職業病件數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

註 1：職災件數指勞工因執行職務而導致死亡、永久全失能、永久部分失能、暫時全失能等傷害或疾病且損失日數達一日以上之案例 (包含上、下班之交通事故)。
註 2：失能傷害頻率 (FR) = 職災件數 $\times 10^6$ / 總經歷工時。
註 3：失能傷害嚴重率 (SR) = 職災總損失日數 $\times 10^6$ / 總經歷工時 (損失日數係以日曆天計算，不包括受傷當日及恢復工作當日)。
註 4：嚴重職業傷害指工作者無法於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害，排除死亡。
註 5：嚴重職業傷害率 = (重大職業傷害件數) $\times 10^6$ / 總經歷工時。
註 6：職業病指因執行職務長期暴露於化學性、物理性、生物性、人因性以及社會心理性等危害因子，導致身體產生疾病，並經由職業專科醫師診斷或由主管機關鑑定屬職業病者。
註 7：資料統計至 2026 年 3 月 31 日。

缺勤率

2022	2023	2024	2025	2025 目標
0.53%	0.89%	0.82%	0.81%	0.9%

註 1：缺勤率計算公式 = (事假、一般病假及公傷假天數) / 全年計劃工作天數，涵蓋範圍為臺灣地區全體正式地勤員工、飛航員及空服員。
註 2：2022 年受 COVID-19 疫情影響，航班量銳減，員工全年計劃工作天數減少，相對缺勤率低於常態。相較疫情前 2019 年缺勤率 1.43%，2023 年起已顯著降低。
註 3：對於缺勤主因進行針對性改善並追蹤成效，如強化健康管理措施，推動 EAP 員工協助方案等，使缺勤率較去年度下降。
註 4：根據近年數據，原目標值 (<1%) 已連續達標，故更新為更具挑戰性之階段性目標 (<0.9%)，以展現持續改善決心。

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

環境面數據

2025 年溫室氣體盤查及查證情形 GRI 305-1, GRI 305-2, 305-4

項目	2024		2025	
範疇一	排放量（公噸 CO_2e）	密集度（公噸 CO_2e/ 百萬元）	排放量（公噸 CO_2e）	密集度（公噸 CO_2e/ 百萬元）
本公司	7,076,259	-	7,194,184	-
合併子公司	23,040		27,090	
總計	7,099,299	32.12	7,221,274	32.77
範疇二	排放量（公噸 CO_2e）	密集度（公噸 CO_2e/ 百萬元）	排放量（公噸 CO_2e）	密集度（公噸 CO_2e/ 百萬元）
本公司	13,419	-	11,806	-
合併子公司	38,926		36,845	
總計	52,345	0.24	48,651	0.22
範疇三	排放量（公噸 CO_2e）		排放量（公噸 CO_2e）	
本公司	1,531,253		1,672,426	
合併子公司	-		21,308	
總計	-		1,693,734	

註 1：本公司之直接排放量（範疇一）及能源間接排放量（範疇二）盤查範圍涵蓋全球營運據點；子公司之直接排放量（範疇一）及能源間接排放量（範疇二）盤查範圍以臺灣或各子公司總部所在地之營運據點為主。

註 2：本公司及子公司其他間接排放量（範疇三）之盤查範圍為臺灣營運據點，統計項目包含採購貨品、資本財、燃料及能源相關活動、員工通勤、商務旅行等項目。子公司於 2025 年起納入盤查範圍。

註 3：本公司及子公司 2024 年依循 ISO 14064-1:2018 執行盤查作業，經外部查證。2025 年起依循 GHG Protocol 執行盤查作業，經外部確信。

註 4：範疇二排放量 2024 年為地區基準排放量；2025 年為市場基準排放量。

範疇三溫室氣體排放量 GRI 305-3

單位：噸 CO_2e

		2025
類別 1	購買的產品和服務	*253,600
類別 2	資本財	37,633
類別 3	與燃料和能源有關的活動	1,550,561
類別 4	上游的運輸和配送	*23,951
類別 5	營運中產生的廢物	1,915
類別 6	商務旅行	129
類別 7	員工通勤	6,317
類別 8	上游租賃資產	-
類別 9	下游的運輸和配送	-
類別 10	售出產品的加工	-
類別 11	售出產品的使用	-
類別 12	售出產品的最終處理	-
類別 13	下游租賃資產	69,787
類別 14	特許經營	-
類別 15	投資	6,084

註 1：* 表數值以財務數據法推估而得，數值未經外部確信；其餘項目則經外部確信。

註 2：2022 至 2024 年範疇三總排放量分別為 2,224,464、2,228,985 及 2,086,588 公噸 CO_2e，數值採財務數據法或其他方式推估而得，僅供參考。

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

能源使用量 GRI 2-4, 302-1, 302-3

	單位	2022	2023	2024	2025	2025 目標
非再生能源使用量	兆瓦時 (MWh)	16,364,646	23,669,056	26,400,426	27,099,480	27,383,926
航空器用油	公噸	1,402,565	2,029,072	2,217,268	2,276,297	-
	兆瓦時	16,339,667	23,638,372	26,370,040	27,072,080	-
汽油	公升	29,967	214,405	200,861	187,517	-
	兆瓦時	272	1,944	1,756	1,639	-
柴油	公升	32,349	67,198	72,138	49,762	-
	兆瓦時	316	656	723	499	-
天然氣	立方公尺	18,383	25,604	32,159	31,225	-
	兆瓦時	171	238	303	294	-
電力	兆瓦時	24,221	27,845	27,604	24,967	-
再生能源使用量	兆瓦時	-	385	3,654	127,541	-
	%(使用率)	-	0.0	0.0	0.5	-
綠電	兆瓦時	-	-	836	2,606	2,600
永續航空燃油	Tonne	-	31	230	10,199	-
	兆瓦時	-	385	2,818	124,935	-
	%(使用率)	-	0.0	0.0	0.5	0.5
能源使用強度	吉焦 (GJ)/RTK	0.010	0.010	0.010	0.010	

註 1：電力數值扣除營運總部外包廠商用電量。
註 2：1 千卡 = 4.184 千焦耳、1 度 = 3600 千焦耳。
註 3：因計算方式調整，2023 與 2024 年航空器用油數據重編，分別較 2024 年報告書揭露的數據減少 31 及 230 公噸。
註 4：因更新熱值，2024 年天然氣 (兆瓦時) 數據重編，較 2024 年報告書揭露的數據增加 82 兆瓦時。
註 5：2023 與 2024 年使用率實際數值非 0，因數值過小，經四捨五入後顯示為 0。
註 6：資料涵蓋率以長榮航空個體營收占合併公司營收之比率衡量，2022 年至 2025 年分別為 92%、94%、93% 及 93%。

水資源使用量

單位：百萬公升

取水水源別	2022	2023	2024	2025	2025 目標
自來水	135.044	167.555	179.298	201.674	-
冷凝水	4.769	5.991	9.262	13.202	-
雨水回收	1.312	0.024	0.188	0.154	-
總取水量	141.125	173.570	188.748	215.030	-
總排水量 (含廢水)	119.956	147.534	160.435	182.775	-
總耗水量	21.169	26.035	28.312	32.254	27.603

註 1：總耗水量 = 總取水量 - 總排水量，總耗水量以總取水量 15% 估算。
註 2：因統計範圍調整，2022 年至 2024 年自來水、總取水量、總排水量及總耗水量數據重編，自來水分別較 2024 年報告書揭露的數據多 9.266、24.329 及 30.158 百萬公升；總取水量多 9.266、24.329 及 30.158 百萬公升；總排水量多 7.876、20.679 及 25.634 百萬公升及總耗水量多 1.390、3.649 及 4.523 百萬公升。
註 3：資料涵蓋率以長榮航空個體營收占合併公司營收之比率衡量，2022 年至 2025 年分別為 92%、94%、93% 及 93%。

廢棄物統計

單位：噸

	2022	2023	2024	2025	2025 目標
資源回收	155.76	345.50	421.83	542.94	-
焚化處理 (能源回收)	1,125.56	2,806.26	3,629.27	3,739.64	3,538.47
焚化處理 (無能源回收)	0.07	0.10	0.10	0.11	-
掩埋處理	0	0	0	0	-
其他處理方式	0	0	0	0	-

註 1：廢棄物統計範圍為臺灣自有大樓及機上廢棄物。
註 2：機上廢棄物是根據抵達桃園國際機場的航班所清運的一般廢棄物和資源回收物數據進行計算，並進一步推估為全球航班的相關數據。
註 3：因統計範圍調整，2022 年至 2024 年資源回收及焚化處理 (能源回收) 數據重編，資源回收分別較 2024 年報告書揭露的數據多 98.82、289.98 及 360.51 噸；焚化處理 (能源回收) 多 916.53、2,596.14 及 3,408.76 噸。
註 4：資料涵蓋率以長榮航空個體營收占合併公司營收之比率衡量，2022 年至 2025 年分別為 92%、94%、93% 及 93%。

航空器空氣汙染物排放 GRI 305-7

		單位	2022	2023	2024	2025	2025 目標
氮氧化物 (NOx)	總排放量	噸	1,970	2,670	2,875	2,959	-
	客運排放強度	公克 / RPK	0.0548	0.0428	0.0428	0.0449	0.0429
	貨運排放強度	公克 / FTK	0.2650	0.1249	0.1194	0.1212	0.1207
碳氫化合物 (HC)	總排放量	噸	131	186	189	186	-
一氧化碳 (CO)	總排放量	噸	1,089	1,499	1,593	1,621	-
硫氧化物 (SOx)	總排放量	噸	31	50	58	61	-

註 1：各空氣汙染排放乃利用 ICAO 機場空氣品質手冊 (Airport Air Quality Manual) 之簡易計算法依各機型每起降循環 (Landing-Take Off Cycle, LTO) 排放係數進行換算，計算對象為客運及貨運營運航班。
註 2：各機型之引擎氮氧化物、碳氫化合物及一氧化碳排放認證數據來源為 ICAO 航空器發動機排放數據庫 (https://www.easa.europa.eu/domains/environment/icao-aircraft-engine-emissions-databank)；硫氧化物 (SOx) 排放則使用美國環保署建議之轉換係數 (0.000891 噸 /LTO) 進行估算。
註 3：統計範圍為全客運與貨運營運航班，資料涵蓋率為 100%。

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

EVA AIR
STAR ALLIANCE

環保支出

單位：新臺幣千元

	2022	2023	2024	2025
資本投資	74,201	106,912	185,493	224,554
環境營運支出	115,244	180,170	217,530	624,818
總費用	189,445	287,082	403,023	849,372
成本節省避免與營運收入	6,729	7,652	4,368	13,335

註 1：資本投資包含綠色產品採購與環境設備支出。綠色產品採購為桃園市發展低碳綠色城市自治條例規範，申報具環境保護產品之採購金額；環境設備支出則包含旅客碳抵銷系統建置與維護、節能設備更新、室外空氣品質監測設備及智慧能源管理系統相關費用。

註 2：環境營運支出包含廢棄物清除處理、航空器噪音防制、SAF 費用、CORSIA、EU ETS 以及 UK ETS 碳排放作業、ISO 環境及能源管理系統建置以及其他專案研討等費用。

註 3：成本節省避免與營運收入包含節電費用，以及因應國際碳管制所避免之罰款與使用永續航空燃油避免之碳權成本。

註 4：資料涵蓋率以長榮航空個體營收占合併公司營收之比率衡量，2022 年至 2025 年分別為 92%、94%、93% 及 93%。

治理面數據

管理階層持股情形

類別	2025 年持股價值相對基本薪資比率
總經理	0.95
副總經理	0.25

重大主題影響力估算

機隊組成與規劃

長榮航空近年來逐步導入新世代節能航機汰換高齡航機，已於 2025 年導入 5 架波音 787 客機，積極推展飛航作業減碳策略並追蹤執行績效，以確保達成目標。

利害關係人類型	環境
影響力來源	產品 / 服務
議題管理涵蓋比例	>50% 商業活動
正負面影響	· 正面影響：波音 787 搭載高能效引擎和輕量化設計，其高效能的燃油效率與航程能力，比起舊型廣體客機可減少約 20% 的燃油消耗，降低溫室氣體排放 · 負面影響：若未能以新機型提供飛航服務，可能導致燃油效率降低、溫室氣體排放量增加。
量化產出	導入 5 架波音 787 客機相較於舊型飛機可減少 15,740 噸的燃油使用
量化影響力	透過減少燃油使用，進而降低溫室氣體排放及相對應的社會成本。根據美國國家環境保護局 2023 年之報告進行計算，2025 年透過導入新機約可減少 9,729,537 美元的溫室氣體社會成本。

永續供應鏈管理

落實供應鏈永續管理，可確保原物料供應無虞、提升整體供應鏈永續績效。而在地採購屬於供應鏈管理重要的指標之一，能有效建立企業正面品牌形象、提升競爭力。

利害關係人類型	供應商 (社會類)
影響力來源	供應鏈
議題管理涵蓋比例	>50% 商業活動
正負面影響	· 正面影響 : 長榮航空的永續供應鏈管理，可提升當地經濟發展、促進當地就業，創造社會價值。 · 負面影響 : 為符合供應鏈永續，可能導致供應商須投入更多成本於製造過程中。
量化產出	2025 年之在地採購金額
量化影響力	長榮航空以推動在地採購作為落實永續供應鏈管理的重要行動，透過在地採購，挹注經濟效益於營運據點所在區域，推動當地就業與經濟繁榮，創造社會影響力金額約新臺幣 78,974 百萬元。

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

GRI 準則索引表

使用聲明	長榮航空永續報告書依循 GRI 標準編製，本報告書資訊揭露期間為 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。
使用的 GRI	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	GRI 尚未發布所屬行業準則

一般揭露

GRI 準則	揭露項目	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021	組織概況與報導實務	
	2-1 組織詳細資訊	04
	2-2 組織永續報導中包含的實體	04
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	04
	2-4 資訊重編	04
	2-5 外部保證 / 確信	04
	組織活動與工作者	
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	10、64
	2-7 員工	74、117、118
	2-8 非員工的工作者	74、117、118
	治理	
	2-9 治理結構及組成	16
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	18
	2-11 最高治理單位的主席	17
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	22、34
	2-13 衝擊管理的負責人	22
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	4、25
	2-15 利益衝突	17
	2-16 溝通關鍵重大事件	17

GRI 準則	揭露項目	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021	2-17 最高治理單位的群體智識	18
	2-18 最高治理單位的績效評估	18
	2-19 薪酬政策	17
	2-20 薪酬政策決定流程	17
	2-21 年度總薪酬比率	75
	策略、政策與實務	
	2-22 永續發展策略的聲明	05
	2-23 政策承諾	20、54、60、68、69、83、95
	2-24 納入政策承諾	20、54、55、61、62、68、69、83、95
	2-25 補救負面衝擊的程序	21、85
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	21、103
	2-27 法規遵循	20、41、54、63、86、95、105
	2-28 公協會的會員資格	13
	利害關係人議合	
	2-29 利害關係人議合方針	34
	2-30 團體協約	88、123

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

重大主題

GRI 準則	揭露項目	頁碼
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	25
	3-2 重大主題列表	04、25
	3-3 重大主題管理	27

註：新增重大主題所對應 GRI 準則有：403。

特定主題準則 _ 經濟

GRI 準則	揭露項目	頁碼
GRI 201 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	11
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	96
	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	76
GRI 202 市場地位	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	75、121
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	120
GRI 204 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	69
GRI 205 反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	21
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	21
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	21
GRI 206 反競爭行為	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	20

特定主題準則 _ 環境

GRI 準則	揭露項目	頁碼
GRI 302 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	126
	302-2 組織外部的能源消耗量	資訊無法取得
	302-3 能源密集度	126
	302-4 減少能源消耗	102、103
	302-5 降低產品和服務的能源需求	102
GRI 305 排放	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	101、125
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	101、125
	305-3 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	101、125
	305-4 溫室氣體排放強度	101、125
	305-5 溫室氣體排放減量	102
	305-6 破壞臭氧層物質的排放	資訊無法取得
	305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它重大的氣體排放	103、126
GRI 308 供應商環境評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	69
	308-2 供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	70

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

特定主題準則 _ 社會

GRI 準則	揭露項目	頁碼
GRI 401 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	74、118、119
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	76
	401-3 育嬰假	78
GRI 402 勞 / 資關係	402-1 關於營運變化的最短預告期	89
GRI 403 職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統	89
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	90
	403-3 職業健康服務	92
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	89
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	90
	403-6 工作者健康促進	59、92
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	91
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	89
	403-9 職業傷害	90、91、124
	403-10 職業病	91、124
GRI 404 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	79、122
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	79、82、83
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	83
GRI 405 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	16、75、117、118
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	76

GRI 準則	揭露項目	頁碼
GRI 406 不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	87
GRI 407 結社自由與團體協商	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	88
GRI 408 童工	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	83
GRI 409 強迫或強制勞動	409-1 強迫或強制勞動	83
GRI 414 供應商社會評估	414-1 新供應商使用社會準則篩選	69
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	70
GRI 416 顧客健康與安全	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的影響	41、54
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	41、54
GRI 417 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	41
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	41
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	41
GRI 418 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	63

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

SASB 永續會計準則索引

主題	指標編碼	指標說明	頁碼
溫室氣體排放	TR-AL-110a.1	範疇 1 排放之全球總排放量	101、125
	TR-AL-110a.2	對管理範疇 1 排放之長期及短期策略或計畫、排放減量目標以及針對該等目標之績效分析之討論	102、103
	TR-AL-110a.3	1. 總燃料使用量 2. 替代燃料的使用比率 3. 永續燃料的使用比率	126
勞工實踐	TR-AL-310a.1	受團體協約保障的勞動人數比率	88、123
	TR-AL-310a.2	停工次數與總閒置天數	0
競爭行為	TR-AL-520a.1	與反競爭行為法規相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額	無
意外與安全管理	TR-AL-540a.1	安全管理系統之施行及結果之描述	53
	TR-AL-540a.2	航空事故之次數	55
	TR-AL-540a.3	政府就航空安全法規而採取執法行動之次數	54

指標編碼	行業活動指標	單位	對應資訊
TR-AL-000.A	可售座位公里 (ASK)	百萬	68,082
TR-AL-000.B	載客率	%	77.79
TR-AL-001.C	收益延人公里（RPK）	百萬	52,964
TR-AL-001.D	收益延噸公里（RTK）	百萬	9,561
TR-AL-002.E	起飛次數	次	68,972
TR-AL-002.F	平均機齡	年	9.22

註 1：可售座位公里 = 可售旅客座位數 * 飛行距離。
註 2：客運承載率 = 收益旅客公里 / 可售座位公里。
註 3：收益旅客公里 = 酬載旅客人數 * 飛行距離。
註 4：總載重收益噸位公里 = 收益旅客公里 * 0.09 ＋收益噸位公里。

TCFD 索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TCFD 建議揭露事項		上市上櫃公司氣候相關資訊	頁碼
TCFD 治理	a. 描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。	1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	95
	b. 描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。		95
TCFD 策略	a. 描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)。	96-98
	b. 描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。	3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	96-98
	c. 描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境 (包括 2° C 或更嚴苛的情境)。	5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	98
TCFD 風險管理	a. 氣候相關風險的鑑別和評估流程。	4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	96
	b. 氣候相關風險的管理流程。		96
	c. 說明上述之辨識及管理風險流程是如何整合至公司整體風險管理制度。		96
TCFD 指標與目標	a. 揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	33、101、126
	b. 揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3(如適用) 溫室氣體排放和相關風險。	9. 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫。	101
	c. 描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	33、101、126
-	-	7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	99

前言 /
01 / 關於長榮航空
02 / 實踐永續管理
03 / 創新飛航體驗
04 / 打造企業韌性
05 / 搭建幸福職場
06 / 領航淨零行動
07 / 邁向社會共融
附錄 /
社會面數據
環境面數據
治理面數據
重大主題影響力估算
GRI準則索引表
SASB 永續會計準則索引
TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表
TNFD索引表
查證聲明書

TNFD 索引表

TNFD 建議揭露事項		頁碼
治理	a. 描述董事會對自然相關的依賴、影響、風險與機會的監督情形	95
	b. 描述管理層在評估和管理自然相關的依賴、影響、風險與機會方面的角色	95
	c. 描述組織的人權政策和參與活動，以及董事會和管理層對原住民、當地社區、受影響方和利害關係人在組織評估和回應自然相關的依賴、影響、風險與機會方面的監督	95
策略	a. 描述組織識別的短、中、長期自然相關的依賴、影響、風險與機會	96-98
	b. 描述自然相關的依賴、影響、風險與機會對組織商業活動、價值鏈策略以及財務規劃的影響，以及現有的過渡計劃或分析	96-98
	c. 描述在不同的情境下，組織對於自然相關的依賴、影響、風險與機會策略的韌性	98
	d. 描述組織於直接運營中的資產和 / 或活動之地點，以及可能的情況下，上游和下游價值鏈中符合優先區域之地點	99
風險管理	a(i). 描述組織在直接營運中識別、評估和排序自然相關的依賴、影響、風險與機會的流程	96
	a(ii). 描述組織在上下游價值鏈中識別、評估和排序自然相關的依賴、影響、風險與機會的流程	96
	b. 描述組織管理自然相關的依賴、影響、風險與機會的流程	96
	c. 描述如何將識別、評估、排序和監督自然相關風險的流程整合到組織的整體風險管理中	96
指標與目標	a. 揭露組織根據其策略和風險管理流程評估和管理自然相關風險與機會的指標	33、103-105、126
	b. 揭露組織用於評估與管理自然的依賴和影響的指標	33、103-105、126
	c. 描述組織用於管理自然相關的依賴、影響、風險與機會的目標，以及針對目標的績效	33、103-105、126

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

永續報告書查證聲明書

獨立機構保證聲明書

致：長榮航空股份有限公司之利害關係人

簡介及工作目標

台灣衛理國際品保驗證股份有限公司（以下簡稱台灣衛理）受長榮航空股份有限公司之委託，執行2025年長榮航空永續報告書(EVA Air's Sustainability Report)之獨立公正第三方的評估及查證。本保證聲明適用於涵蓋在下述工作範疇之內的相關資訊。

本資訊及其呈現在2025年長榮航空永續報告書(EVA Air's Sustainability Report)之內容由長榮航空股份有限公司管理階層全權負責；台灣衛理並未參與此報告書的擬定工作。我們的職責在於為其內容提供獨立保證。

我們的目標是為長榮航空股份有限公司的利害關係人提供保證，確保報告資訊的準確性、可靠性和客觀性，並涵蓋對企業及其利害關係人而言重要的議題。

工作範疇

我們的工作範疇僅限於為永續報告書報告期（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）內的AA1000當責性原則及績效數據提供保證。在下述章節所列之限制與排除條件的前提下，我們的審查包括：

- 2025年長榮航空永續報告書(EVA Air's Sustainability Report)中所含數據與資訊；
- 用於收集、分析及審查報告資訊之基本報告系統和過程的適當性與穩健性；
- 評估報告書相對於AA1000 當責性原則（2018）的主要原則：
  - 包容性
  - 重大性
  - 回應性
  - 衝擊性
- 評估報告書相對於GRI永續性報導準則（GRI Sustainability Reporting Standards）中所定義之利害關係人包容性、永續性的脈絡、重大性、完整性、平衡性、可比較性、準確性、時效性、清晰性及可靠性的原則。

報告準則

2025年長榮航空永續報告書(EVA Air's Sustainability Report)的編制是參考GRI（Global Reporting Initiative）和SASB（Sustainability Accounting Standards Board）等有關之最佳實踐報告框架，以及長榮航空股份有限公司內部制定用於追蹤和監測其 ESG（環境、社會、公司治理）績效指標進度的規定。

限制與排除

我們的工作排除以下內容：

- 財務數據，包括計算永續報告書訊息所使用的財務數據，已經由外部會計師審核，我們在工作範疇內仰賴其準確性。這包括但不限於任何與產量、銷售、收入、薪酬、付款和財務投資相關的描述；
- 溫室氣體排放數據已經由長榮航空股份有限公司委託之查證單位查證，我們在工作範疇內仰賴其準確性；
- 超過報告期或範圍外活動的相關資訊；
- 公司立場聲明（包括任何意見、信仰、願景、期望、目標或未來意向的表述），以及任何長榮航空股份有限公司或第三方的執事或證言；
- 永續報告書中連結的外部網站或文件的內容，以及其他長榮航空股份有限公司實體或合資企業的國家或業務單位特定報告；
- 任何長榮航空股份有限公司建立和傳達的新標的、承諾和目標的適當性；及
- 長榮航空股份有限公司採用的定義和任何內部報告準則的適當性。

需要注意下列限制：

我們的工作僅限於長榮航空股份有限公司總部的活動，長榮航空股份有限公司在此彙整和核對其市場、營運國家、供應商和其他第三方提供的數據。報告數據的可靠性取決於市場和現場層面的數據收集和監測安排的準確性，這不在本次保證範圍內。

深度保證等級仰賴於對永續報告書中以風險為基礎選定的樣本資訊，以及其所涉及的相關限制。

責任

永續報告書的編制與呈現由長榮航空股份有限公司管理階層全權負責。

台灣衛理並未參與此永續報告書的擬定工作，我們的責任在於：

- 根據 AA1000 標準提供深度保證等級，確保永續報告書資訊的準確性、可靠性和客觀性；
- 根據執行的保證程序和獲得的證據，形成獨立結論；及
- 在內部報告中向長榮航空股份有限公司管理層報告我們的詳細結論和建議。

評估標準

保證過程依循AA1000 鑑證標準（AA1000AS v3）類型2深度保證等級的要求執行。

工作執行概要

台灣衛理執行下列活動，以作為獨立保證的一部分：

1. 訪談長榮航空股份有限公司相關人員；
2. 審查長榮航空股份有限公司所產出的文件證據；
3. 在抽樣基礎上稽核長榮航空股份有限公司之績效數據；

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

4. 現場訪視位於台灣共1個廠區(桃園市)；
5. 評估內部數據收集、統合、分析和報告的系統、流程和控制的設計，包括評估所做假設、使用的估算技術和報告邊界的適當性；
6. 如相關，向第三方和/或夥伴機構確認資訊準確性；
7. 評估2025年長榮航空永續報告書(EVA Air's Sustainability Report)揭露與呈現的資訊，確保與保證的資訊一致。

我們的工作係依循母公司Bureau Veritas對永續報告書外部保證標準程序與指引執行，基於現行最佳實務之獨立保證。

本次工作的規劃及執行方向是提供合理，但非絕對的保證，我們相信此為我們的結論提供合理的基礎。

我們的發現

依據我們方法的基礎及上述活動，我們的意見如下：

- 2025年長榮航空永續報告書(EVA Air's Sustainability Report)所包括的資訊及數據均為準確，可靠且無重大誤解或錯誤陳述；
- 報告對長榮航空股份有限公司於報告期間的活動提供了公平的陳述；
- 資訊以清晰、容易理解及可獲取的方式呈現，使讀者對長榮航空股份有限公司於報告期間的績效及狀態能作出平衡的意見；
- 報告適當的反映了組織其運作對AA1000 鑑證標準 v3中包容性、重大性、回應性及衝擊性原則的依循與執行。詳如下述；
- 長榮航空股份有限公司已建立適當的系統以蒐集、統合及分析相關資訊。

AA1000 當責性原則（2018）遵循

包容性

長榮航空股份有限公司已建立與主要利害相關人合作的過程，包括客戶、員工和供應鏈，並在2025年展開了一系列正式的利害相關人活動，涉及經濟、社會和環境等一系列重大主題。

重大性

該報告書載明長榮航空股份有限公司所關注環境、社會和經濟等被認為最重大的議題。重大主題的鑑別既考慮了風險的內部評估，也考慮了企業的機會，以及利害相關人的觀點和關注點。

回應性

長榮航空股份有限公司對於所鑑別出的重大主題均做出回應，報告亦展現出組織據此所擬定的政策、目標及績效指標要求。報告所展現的資訊足以提供利害相關人一個合理的基礎以做出決策。

衝擊性

長榮航空股份有限公司的管理系統能監督、量測並對其行動如何影響其更廣泛的生態系統負責。

獨立、公正性及能力的聲明

Bureau Veritas是一家專精於品質、健康、安全、社會及環境管理的獨立專業服務公司，超過195年的歷史中提供獨立保證服務。

保證團隊在執行環境、社會、道德及健康安全資訊、系統及過程單元的保證具有豐富的經驗。且充份理解Bureau Veritas永續報告書保證的標準方法。

Bureau Veritas在整個企業中執行道德準則以使成員在日常活動中維持高道德標準。我們在防止利益衝突方面特別警惕。

保證團隊的成員無任何人和長榮航空股份有限公司有商業關係，其主管或經理排除在本次指派的要求之外，我們獨立地執行本次查證，無利益衝突事件發生。

Bureau Veritas Certification Taiwan 台灣衛理國際品保驗證股份有限公司
台北市松山區南京東路四段16號3樓B室
2026年7月8日

技術審查人員：

查證人員：

AA1000
Licensed Report
000-76/V3-VGMA9

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

風險管理流程查證聲明書

STATEMENT of COMPLIANCE

This is to state that

EVA Airways Corp.

NO. 376, SEC. 1, HSIN-NAN RD., LUCHU DIST., TAOYUAN, TAIWAN, R.O.C.

Holds Statement No: TWN/RM/30087981

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd. was engaged to conduct an independent verification of the risk management practice managed by **EVA Airways Corp.** for the period stated below. This Compliance Statement applies to the related information included within the scope of work described below.

Boundaries of the risk management process covered by the compliance verification:

- **EVA Airways Corp.** at NO. 376, SEC. 1, HSIN-NAN RD., LUCHU DIST., TAOYUAN, TAIWAN, R.O.C. (Legal representative head office)
- EVA Airways Corp. Risk Management Policies and Procedures v. 12 Mar. 2026

CER Manager:

Originally Issue: 8/7/2026 Latest Issue: 8/7/2026

The verification details are as below:

The verification was completed through on-site visits, observations, interviews with relevant personnel, and review of documented information and records for the period from 15 May 2024 to 30 May 2026.

The verification approach was based on sampling, focusing on selected risk items across different categories and organizational functions. The governance structure, including oversight by the Risk Management Committee and reporting to the Board, was observed to be established and functioning.

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd.
3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.
+886-2-2570 7655

Conclusion

Based on the verification activities performed, the risk management processes of **EVA Airways Corp.** for the period from **15 May 2024 to 30 May 2026** are considered to be effectively implemented and maintained.

Based on sampled evidence, the observed practices are generally in line with the company's Risk Management Policies and Procedures, and no material inconsistencies were identified.

EVA Airways Corp.'s Risk Management Policy and Procedures demonstrate alignment with key principles and structural elements of **ISO 31000:2018**, including governance, risk assessment processes, and stakeholder consideration. The framework reflects internationally recognized risk management concepts and provides a strong foundation for effective risk management practices.

Statement of independence, impartiality and competence

The Bureau Veritas Group is an independent professional services company that specializes in Quality, Health, Safety, Social, and Environmental management with over 190 years history in providing independent assurance services.

No member of the verification team has a business relationship with **EVA Airways Corp.**, its Directors or Managers beyond that required of this assignment. We conducted this verification independently and to our knowledge there has been no conflict of interest.

The Bureau Veritas Group has implemented a Code of Ethics across the business to maintain high ethical standards among staff in their day-to-day business activities.

The verification team has extensive experience in conducting assurance over environmental, social, ethical and health and safety information, systems and processes, has over 20 years combined experience in this field and an excellent understanding of The Bureau Veritas Group standard methodology for the verification of Risk management.

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd.
3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.
+886-2-2570 7655

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

社會面數據

環境面數據

治理面數據

重大主題影響力估算

GRI準則索引表

SASB 永續會計準則索引

TCFD索引表及上市公司氣候相關資訊執行情形對照表

TNFD索引表

查證聲明書

客戶意見處理流程查證聲明書

STATEMENT of COMPLIANCE

This is to state that

EVA Airways Corp.

NO. 376, SEC. 1, HSIN-NAN RD., LUCHU DIST., TAOYUAN, TAIWAN, R.O.C.

Holds Statement No: TWN/CFHP/31837427

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd. was engaged to conduct an independent verification of the Customer Feedback Management practice managed by **EVA Airways Corp.** for the period stated below. This Compliance Statement applies to the related information included within the scope of work described below.

Boundaries of the Customer Feedback Handling Process covered by the compliance verification:

- **EVA Airways Corp.** at NO. 376, SEC. 1, HSIN-NAN RD., LUCHU DIST., TAOYUAN, TAIWAN, R.O.C. (Legal representative head office)
- **Customer Feedback Handling Procedures, PI-WS-001, Version 30, dated 28 April 2026.**

CER Manager:

Originally Issue: 8/7/2026 Latest Issue: 8/7/2026

The verification details are as below:

The verification was completed through on-site visits, observations, interviews with relevant personnel, and review of documented information and records for the period from 1 Jan. 2025 to 15 Jun. 2026.

The verification approach was based on sampling, focusing on selected feedback channels across different categories and organizational functions. The governance structure, including oversight by the Customer Feedback Management Committee and reporting to the top management, was observed to be established and functioning.

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd.
3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.
+886-2-2570 7655

Page 1 of 1
Ver.2024-02-01

Holds Statement No: TWN/CFHP/31837427
Latest Issue: 8/7/2026

Conclusion

Based on the verification activities performed, the Customer Feedback Handling processes of EVA Airways Corp. for the period from 1 January 2025 to 15 June 2026 were found to be implemented and maintained in accordance with the documented Customer Feedback Management Procedures. Personnel interviewed demonstrated awareness of the applicable requirements, and sampled records were processed in accordance with the established procedures. No material inconsistencies were identified within the sampled activities and records.

In particular, the verified framework evidences:

- Comprehensive and accessible customer feedback channels, including direct, digital, and alliance-based platforms, enabling broad stakeholder engagement;

- A structured classification and handling mechanism to ensure consistent and risk-based prioritization of customer feedback cases;

- Clearly defined response timelines and service standards supporting timely and responsive customer communication;

- Strong cross-functional coordination and supervisory review mechanisms to ensure accountability and quality of investigation outcomes;

- Formalized escalation, corrective, and preventive action processes supporting continuous improvement and mitigation of recurring service issues;

- Centralized governance and data consolidation enabling monitoring, trend analysis, and management-level oversight.

The verification also indicates that customer feedback is systematically incorporated into operational control and service enhancement processes, reinforcing a customer-centric approach across the organization. Overall, the Customer Feedback Management framework of EVA Airways Corp. is consistent with internationally recognized principles and practices, including key elements of ISO 9001:2015, particularly in the areas of customer focus, process effectiveness, responsiveness, and continual improvement. The system provides a reasonable and reliable foundation for sustaining service quality, strengthening customer trust, and supporting transparent disclosure of customer-related performance.

Statement of independence, impartiality and competence

The Bureau Veritas Group is an independent professional services company that specializes in Quality, Health, Safety, Social, and Environmental management with over 190 years history in providing independent assurance services.

No member of the verification team has a business relationship with **EVA Airways Corp.**, its Directors or Managers beyond that required of this assignment. We conducted this verification independently and to our knowledge there has been no conflict of interest.

The Bureau Veritas Group has implemented a Code of Ethics across the business to maintain high ethical standards among staff in their day-to-day business activities.

The verification team has extensive experience in conducting assurance over environmental, social, ethical and health and safety information, systems and processes, has over 20 years combined experience in this field and an excellent understanding of The Bureau Veritas Group standard methodology for the verification of Customer Feedback Handling Process.

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd.
3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.
+886-2-2570 7655

Page 2 of 2
Ver.20190625

2025 EVA Air
Sustainability Report
長榮航空永續報告書

前言 /

01 / 關於長榮航空

02 / 實踐永續管理

03 / 創新飛航體驗

04 / 打造企業韌性

05 / 搭建幸福職場

06 / 領航淨零行動

07 / 邁向社會共融

附錄 /

EVA AIR
STAR ALLIANCE

338301 桃園市蘆竹區新南路一段376號
www.evaair.com

EVA AIR
STAR ALLIANCE