

The background of the cover is a vibrant blue sky filled with soft, white, fluffy clouds. At the bottom of the image, there is a field of tall, green grass blades, some of which are in sharp focus while others are blurred, creating a sense of depth and a natural, fresh atmosphere.

EVA AIR

2013

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

Contents



01 關於本報告書

03 公司治理

02 經營者的話

04 飛航安全



05 客戶服務

07 人力及勞工權益

06 環境政策

08 社會參與



About CSR.



01.

關於本報告書 /

長榮航空於2014年12月發行首版「企業社會責任報告書」，主要涵蓋2013年1月1日至2013年12月31日期間關於「經濟」、「社會」及「環境」等利害關係人關注之議題，內容包括「公司治理」、「飛航安全」、「客戶服務」、「環境政策」、「人力及勞工權益」及「社會參與」等六大主軸，並參考全球永續性報告書第4代綱領指引(Global Reporting Initiative, GRI G4)進行相關資料揭露。爾後將每年發行，下次發行時間預計於2015年6月。

02.

經營者的話 /

近年來，節能減碳已成為全球關注的重大議題。身為全球性的企業，除了以「立足台灣、放眼全球」的戰略思維來面對國際化的挑戰外，因應全球日益嚴重的氣候變遷及地球暖化現象，長榮航空已推動各項節能減碳措施，並配合國際及國內所推行之各項環保政策、法規及環保計劃，落實環境永續發展，同時邀請各利害關係人為環保盡一份心力。

此外，面對近期社會關注之食安問題，凸顯許多企業在爭取營利之餘，忽略了善盡企業應有的社會責任及道德心。「安全」是長榮航空的核心價值及社會責任之一，長榮集團創辦人暨總裁 張榮發先生期許長榮航空要成為世界上最安全的航空公司，因為「安全」關係著旅客的生命。因此，我們深刻的瞭解「沒有安全就沒有服務」。藉由新科技的持續引進、系統功能的提昇、SMS(Safety Management System)及飛航作業風險評估系統 (Flight Operations Risk Assessment System - FORAS) 的建立，長榮航空在安全的努力成果，已深受國內外業界認同，亦為善盡社會責任的具體表現。

長榮航空自成立以來，一直秉持著「挑戰、創新、團隊」的企業精神，以及「飛航安全快捷」、「服務親切周到」、「經營有效創新」的經營理念，致力於提升各項服務品質及保持良好的飛安紀錄。為落實公司治理，發展永續環境並維護社會公益，本公司除設置企業社會責任委員會以及編製企業社會責任報告書外，並訂定企業社會責任政策，以作為本公司履行企業社會責任之指導原則：

- | | |
|----------------|--------------------------------------|
| 1. 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。 |
| 2. 服務創新，超越客戶期望 | 提供創新服務，提升品牌價值，以「用心、真心、熱心」的服務精神，感動客戶。 |
| 3. 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。 |
| 4. 互惠互惠，攜手夥伴成長 | 妥善管理供應商，共同遵循環保、安全及衛生規範，共創永續經營環境。 |
| 5. 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。 |
| 6. 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。 |
| 7. 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。 |

未來，長榮航空除將貫徹企業既有之核心價值及經營理念外，更將持續關注利害關係人所關注之議題，與利害關係人建立實質對話溝通管道，積極回應利害關係人之需求，藉由履行企業社會責任，達成企業永續發展的使命。

長榮航空董事長

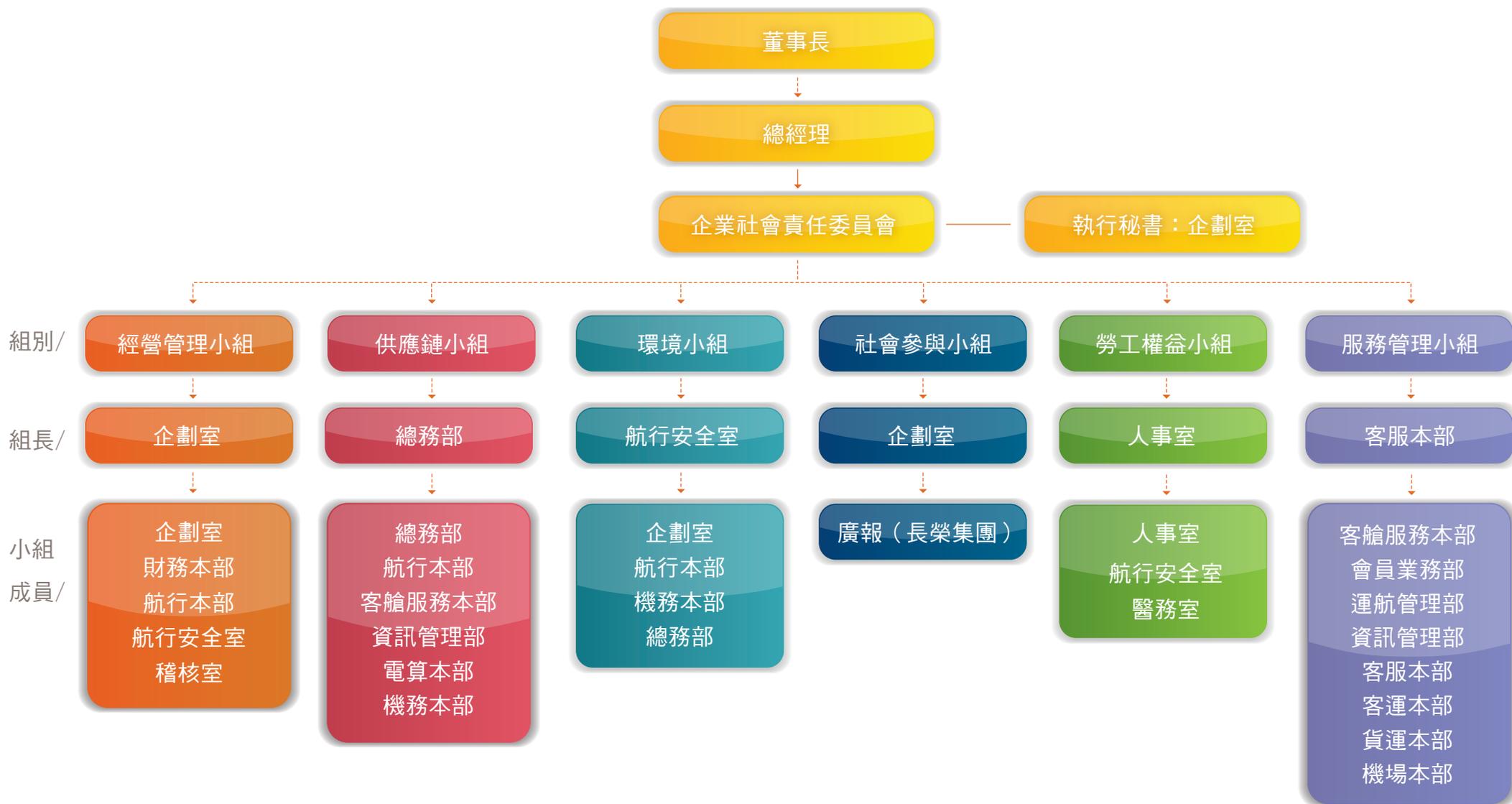
張國煒

長榮航空總經理

鄭德義



企業社會責任委員會組織圖





Our
Corporate
Social
Responsibility

03.

公司治理 /



董事會及轄下功能性委員會之組成及職責

長榮航空依公司章程規定，設董事七至九人，其中二至三名為獨立董事，監察人三人，由股東會就有行為能力之人依法選任之，任期均為三年；董事組織董事會，負責決議執行公司業務有關事項，並由三分之二以上董事出席及出席董事過半數之同意，互選一人為董事長，另得選一人為副董事長，董事長代表公司綜理一切業務；監察人負責本公司一切業務及財務監察之責。另依本公司「薪資報酬委員會組織規程」規定，董事會下設薪資報酬委員會，委員人數不得少於三人，由董事會決議委任之，其中一人為召集人。本公司另設置總經理一名，秉承董事會之命，綜理公司業務，其委任、解任均應由董事會以董事過半數之出席，及出席董事過半數之同意之決議行之。



A STAR ALLIANCE MEMBER 



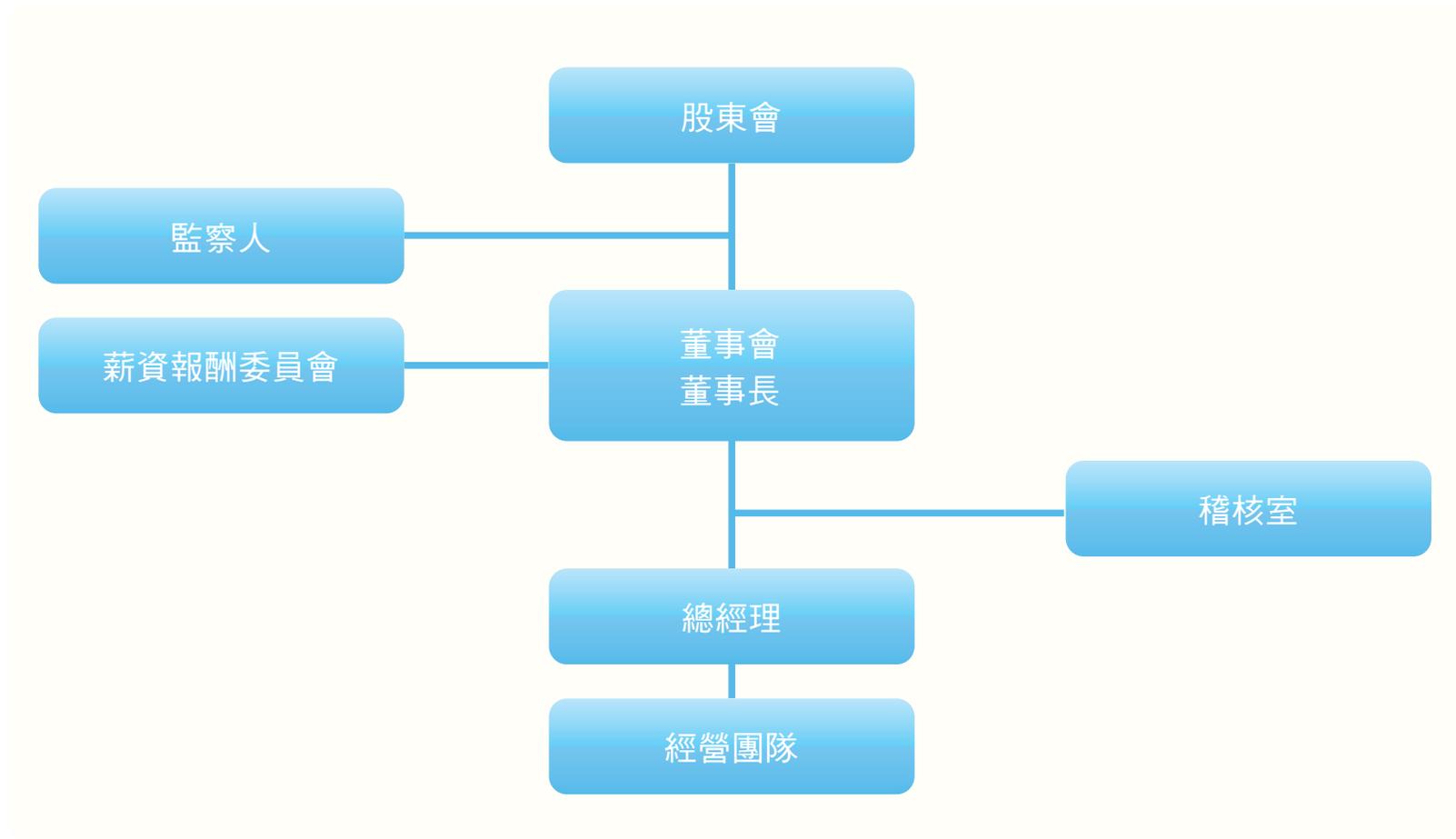
▶ 董事及監察人相關資料及102年度出席董事會如下表。

102年12月31日

| 職 稱 | 姓 名 | 主要經（學）歷 | 目前兼任本公司及其他公司之職務 | 實際出席次數 | 委託出席次數 | 實際出席率(%) |
|-----|-----|--|--|--------|--------|----------|
| 董事長 | 張國煒 | (經) 長榮航空總經理 (學) 美國加州州立大學 長堤分校經濟學碩士 | 董事長：翔利投資、長榮航宇精密 董事：長榮空廚、立榮航空、長榮航太科技、 長榮空運倉儲、長榮航勤、 財團法人張榮發慈善基金會、 財團法人張榮發基金會 | 7 | 0 | 100% |
| 董事 | 張榮發 | (經) 長榮集團總裁 (學) 台北商業實踐專科學校 | 長榮集團總裁 董事長：財團法人張榮發慈善基金會 財團法人張榮發基金會 董事：長榮海運、長榮國際、長榮鋼鐵 | 0 | 7 | 0% |
| 董事 | 林省三 | (經) 長榮集團副總裁 (學) 台灣省立法商學院 行政學系 | 長榮集團首席副總裁 董事長：順安產業 董事：長榮海運、長榮國際儲運、台北港貨櫃碼頭、 財團法人張榮發慈善基金會、 財團法人張榮發基金會 | 7 | 0 | 100% |
| 董事 | 柯麗卿 | (經) 長榮集團副總裁 (學) 基隆女中 | 長榮集團次席副總裁 董事：台灣高速鐵路、長榮鋼鐵、順安產業、 財團法人張榮發慈善基金會、 財團法人張榮發基金會 監察人：長榮海運、長榮國際儲運、長榮國際、 立榮航空、長榮警備保全、長裕複合物流、 長榮空運倉儲、長榮航勤、長榮航太科技、 長榮航宇精密、欣榮企業 | 7 | 0 | 100% |
| 董事 | 張明哲 | (經) 長榮國際總經理 (學) 台北大學企業管理學系 在職專班碩士 | 董事長：長榮國際 董事：長友營造、長榮國際機電、長陽開發 | 6 | 1 | 85.17% |

| 職稱 | 姓名 | 主要經(學)歷 | 目前兼任本公司及其他公司之職務 | 實際出席次數 | 委託出席次數 | 實際出席率(%) |
|-----|-----|---|--|--------|--------|----------|
| 董事 | 戴錦銓 | (經) 長榮航空副總經理 (學) 海洋大學海洋法律研究所 | 長榮集團管理集團法務執行長 董事：長榮海運、台北港貨櫃碼頭、水美工程企業、財團法人張榮發慈善基金會、財團法人張榮發基金會 | 7 | 0 | 100% |
| 董事 | 鄭光遠 | (經) 長榮航空董事長 (學) 交通大學交通運輸研究所博士 | 董事長：立榮航空 董事：高雄空廚 | 7 | 0 | 100% |
| 監察人 | 林榮華 | (經) 長榮集團副總裁(歐洲地區) (學) 省立高雄師範學院英語學系 | 長榮集團副總裁 董事：長榮海運、長榮空廚、立榮航空、長榮航太科技 監察人：順安產業、聯合碼頭裝卸承攬、台北港貨櫃碼頭 | 7 | 0 | 100% |
| 監察人 | 吳光輝 | (經) 長榮航空副總經理 (學) 中山大學企業管理研究所 | 長榮集團管理集團財務執行長 長榮海運財務執行長 董事：財團法人張榮發慈善基金會、財團法人張榮發基金會 監察人：長榮國際儲運、中央再保險、長榮鋼鐵、台灣碼頭服務、長陽開發、翔利投資 | 6 | 0 | 85.71% |
| 監察人 | 陳成邦 | (經) Italia Marittima S.p.A.協理 (學) 東吳大學會計、經濟系 | 長榮國際儲運財務部協理 | 7 | 0 | 100% |

▶ 公司治理組織圖如下



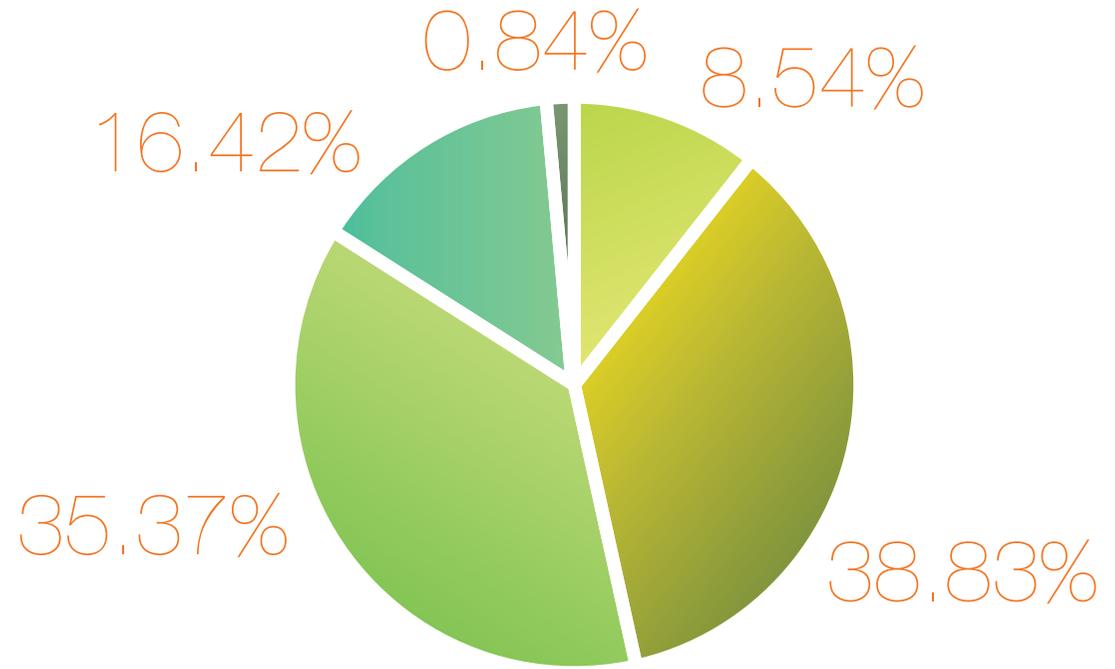
▶ 公司股權結構

本公司以股務部門為窗口處理股東意見，主要股東結構情形如下：

股東結構

主要股東名稱

- 政府機構
- 個人
- 金融機構
- 外國機構及外人
- 其他法人



資料日期:102/4/26

▶ 定期評估簽證會計師獨立性之情形

本公司簽證會計師事務所為國內知名會計師事務所，簽證會計師與本公司非關係人，具有專業性及獨立性。本公司簽證會計師之委任及報酬業經董事會決議通過，已於會中就簽證會計師之專業性及獨立性進行評估。

▶ 公司法規之遵循

本公司董事會及薪資報酬委員會之運作分別依「董事會議事規則」及「薪資報酬委員會組織規程」之規定執行。

本公司本於「創造利潤、照顧員工、回饋社會」之誠信經營理念，建立良好之公司治理與風險控管機制以創造永續發展之經營活動，本公司預計於103年訂定「長榮航空社會責任政策」，規範各分布全球之分公司，於從事商業活動時應遵守，致力於改善環境之保護措施，並符合競爭法令之規範。透過執行政策，誘發公司不斷的改進，表達出本公司對社會責任的重視與貫徹執行之決心。

為貫徹公司治理之執行，本公司亦將於103年訂定「公司治理守則」、「獨立董事職責範疇規則」、「誠信經營守則」、「道德行為準則」等相關內部規章，並定期將執行情形提報董事會。

▶ 訴訟事件

本公司在美國因客貨運燃油附加費被控涉嫌違反反托拉斯法的民事訴訟案，本公司目前採取積極抗辯之訴訟立場，惟仍視法院的審理狀況及發展，保留彈性策略，以保障公司最大利益，至於風險的評估，因變數仍多，尚難預料。

▶ 財務風險管理之政策

■ 利率、匯率變動、通貨膨脹情形對公司損益之影響及未來因應措施：

為避免匯率、利率之變動影響公司損益，本公司定期並機動評估各外幣之收支部位及融資利率情形。經由發行固定利率公司債、取得固定利率貸款及承作利率交換交易，將部份貸款利率鎖定於合理區間。

匯率方面，本公司之營業收入來源主要為國際間航運收入，基本上外幣收入足以支付外幣支出之需求，因而達到自然避險效果，故匯率變動對公司損益並無重大不利影響；對於額外之美元支出，或因時間差產生之短期美元需求，則隨時依外匯市場之走勢，操作外匯衍生性商品交易以降低風險。

■ 從事高風險、高槓桿投資、資金貸與他人、背書保證及衍生性商品交易之政策、獲利或虧損之主要原因及未來因應措施：

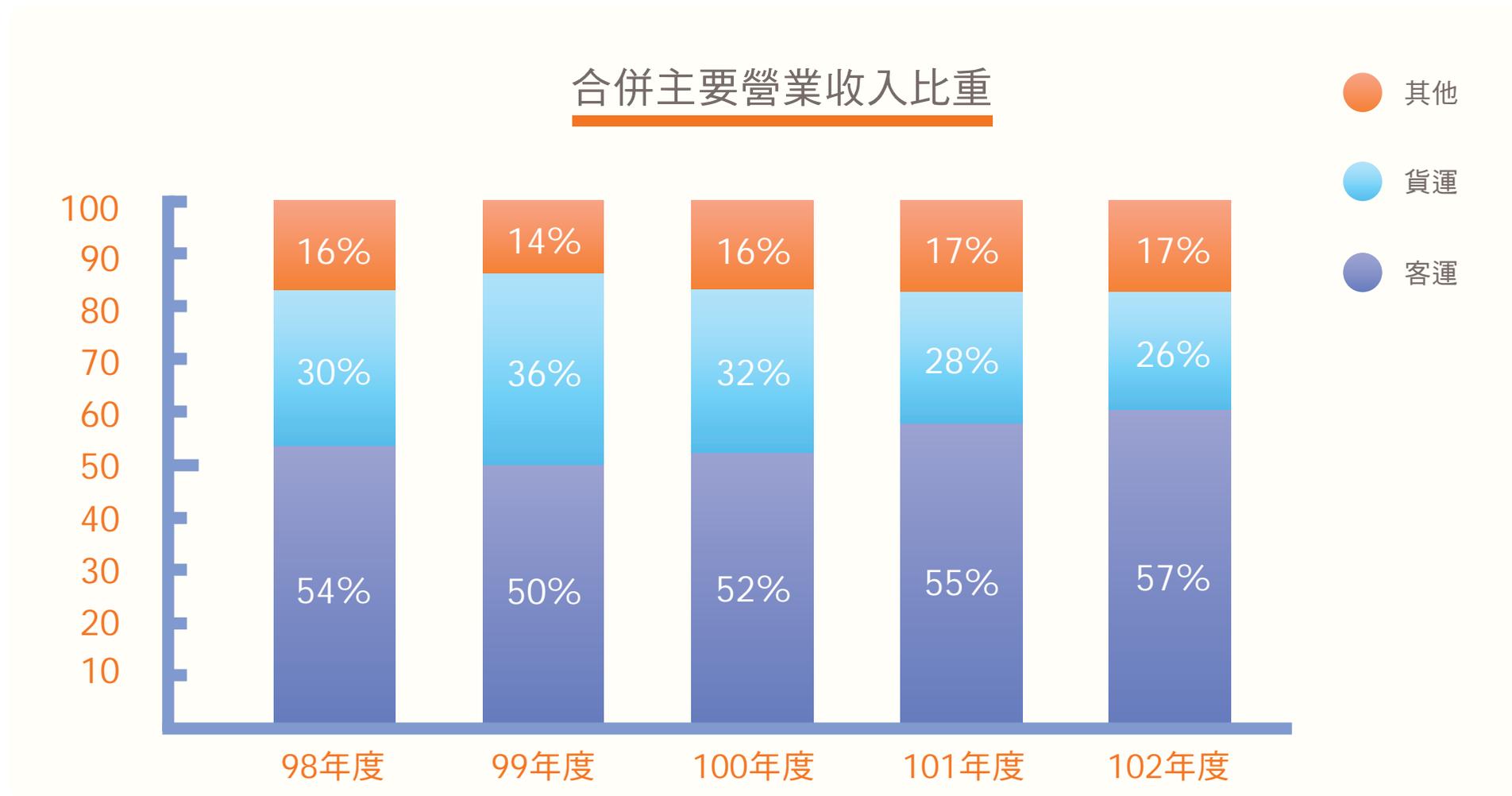
(1)本公司並未從事高風險、高槓桿投資。

(2)本公司目前並無資金貸與他人與背書保證，相關作業悉依本公司「資金貸與及背書保證作業程序」辦理。

(3)本公司從事衍生性商品交易之避險策略，以規避市場風險為主要目的，交易商品以選擇規避公司業務經營所產生之利率、匯率及油價波動之風險為主，每筆交易皆依「從事衍生性商品交易處理程序」定期評估風險與績效，以求達成風險控管之最終目標。

▶ 經營績效

長榮航空合併公司目前之服務項目為：(1)客運業務：國際間旅客航空運輸及定期、不定期承攬國際包機業務。(2)貨運業務：國際間貨物及快遞、郵件、包裹之運送。(3)空中銷售業務：機上免稅商品等之銷售。(4)維修業務：機體、發動機、飛機零組件之維修。(5)地勤業務：提供行李貨物裝卸、航機清潔以及各項航機地面設備支援。(6)空廚業務：提供航空公司班機之餐飲。本公司於102年獲「財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會」第十屆上市櫃公司資訊揭露評鑑A+之評等，歷年之合併營業收入如下：



| 最近五年度財務資料(註) | | | | | | |
|--------------|----|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 項目 | 年度 | 98年度 | 99年度 | 100年度 | 101年度 | 102年度 |
| 個體營業收入 | | 73,279,511 | 104,410,011 | 102,192,051 | 107,147,807 | 110,747,462 |
| 合併營業收入 | | 81,496,329 | 114,054,453 | 113,619,373 | 120,158,467 | 124,164,451 |
| 個體營業毛利 | | 3,088,115 | 19,620,811 | 7,780,266 | 8,075,673 | 10,284,596 |
| 合併營業毛利 | | 4,701,325 | 21,557,728 | 10,255,304 | 10,902,960 | 12,967,732 |
| 個體營業淨利(損) | | (2,820,224) | 12,648,748 | 447,553 | 196,107 | 1,588,253 |
| 合併營業淨利(損) | | (1,699,620) | 14,174,331 | 2,440,954 | 2,409,150 | 3,470,319 |
| 個體稅前損益(損) | | (3,725,333) | 12,045,267 | 237,367 | 754,023 | 901,711 |
| 合併稅前損益(損) | | (3,109,729) | 12,713,110 | 1,119,182 | 1,695,167 | 1,840,338 |
| 個體本期損益(損) | | (2,844,254) | 12,016,736 | 209,028 | 655,200 | 747,450 |
| 合併本期損益(損) | | (2,585,006) | 12,423,848 | 750,933 | 1,195,687 | 1,279,725 |

最近五年度財務資料(註)

| 項目 | 年度 | 98年度 | 99年度 | 100年度 | 101年度 | 102年度 |
|--------------|----|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 個體總資產 | | 149,936,736 | 148,029,519 | 139,245,912 | 142,293,950 | 139,394,778 |
| 合併總資產 | | 159,734,634 | 158,691,501 | 151,395,712 | 155,524,317 | 152,722,934 |
| 個體權益總額 | | 32,027,113 | 40,635,262 | 37,873,275 | 35,367,922 | 35,838,033 |
| 個體毛利率(%) | | 4.21 | 18.79 | 7.61 | 7.54 | 9.29 |
| 個體資產報酬率(%) | | (0.93) | 9.05 | 1.11 | 1.42 | 1.39 |
| 個體股東權益報酬率(%) | | (9.85) | 33.08 | 0.53 | 1.83 | 2.10 |
| 個體負債比率(%) | | 78.64 | 72.55 | 72.80 | 75.14 | 74.29 |

註:資料來源：98~100年度為各年度我國財務會計準則版之經會計師查核簽證財務報告；101~102年度為各年度國際財務報導準則版之經會計師查核簽證財務報告。

04.

飛航安全 /

長榮的承諾

長榮集團創辦人 張榮發總裁在籌備之初即期許長榮航空要成為世界上最安全的航空公司，因為「安全」關係著旅客的生命。

因此，安全的維繫是長榮航空全體空、地勤同仁所必須肩負的責任。

全方位的安全管理，樹立業界典範

長榮航空自開航以來，即以「安全的確保」為最重要的核心價值，因為我們深刻的瞭解「沒有安全就沒有服務」。自1991年7

月1日迄今，長榮航空在維繫安全上的成果，已深受國內外社會的肯定。



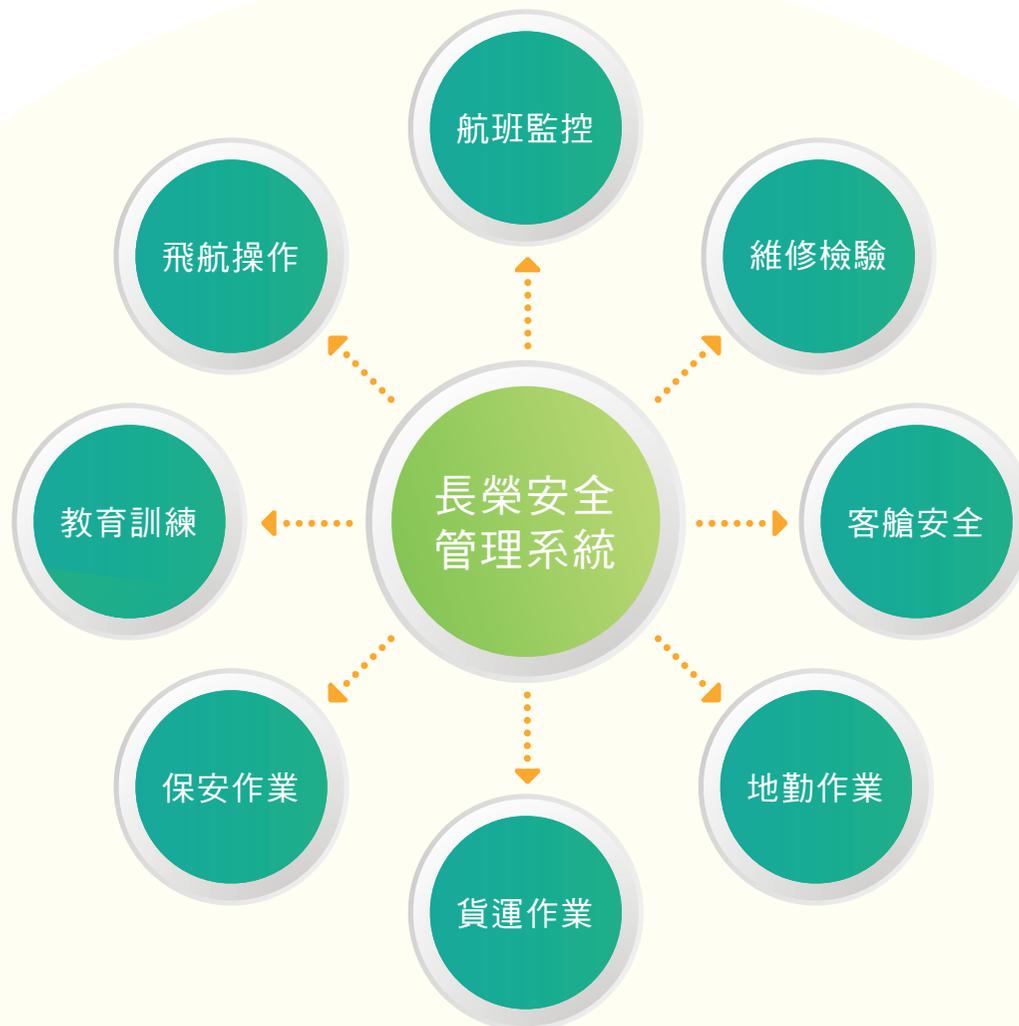
EVA AIR

B-16718

| | |
|----------------|---|
| <p>先進系統的應用</p> | <p>1991年機隊成立以來：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 所有客、貨機皆配備空中防撞系統(TCAS)，以提供更佳的安全保障。 2. 建置航機動態監控系統(ACMS)、地空通訊系統(ACARS)，讓地面人員可以在第一時間掌握飛機的最新狀況。 3. 建立飛行資料分析系統，執行全面性的飛行資料分析，以掌握飛行操作狀況，據以爭取適切的飛行操作改善。 4. 引進先進的電子飛行包，並經由衛星定位系統顯示航機滑行及起飛位置，以避免誤入跑道、滑行道，提升飛航安全。 5. 「飛航作業風險評估系統」的開發與運用，將即時的氣象資訊、組員經驗、機場設施、航機裝備等風險因子量化，據以建立飛行前的風險評估。飛安從地面啓動，長榮是全世界首家導入FORAS的航空公司。 |
| <p>安全教育的推廣</p> | <p>1993年起：全面推廣航空安全教育訓練，將安全理念深植所有員工心中。</p> <p>1996年起：每年舉辦安全週活動，除了凝聚向心力及組織的認同感，並據以創造優質的安全文化。</p> <p>2012年：建置了長榮航空安全教育中心，以活潑、生動、多元的展示方式，從不同主題與面向闡述安全的重要性，期以寓教於樂、潛移默化的方式讓公司同仁及外賓了解長榮航空的安全理念及在安全維護上所做的努力。</p> |
| <p>人為因素的強化</p> | <p>1998年：揭示長榮航空威脅與疏失管理策略：「深思熟慮的掌握威脅，當機立斷的疏失處置」。</p> <p>2006年起：推動安全管理系統(SMS)，積極推動SMS的思維邏輯，確實做好危害確認與風險管理。</p> |
| <p>國際社會的肯定</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 1996年：榮獲世界飛安基金會頒發「Cecil A. Brownlow Publication Award」，以表揚長榮航空“飛安季刊”的卓越品質。 2. 2003年起：多次獲得德國專業航空雜誌AERO International評比為全球前10名最安全航空公司，2014年更獲得第5名，此項國際的認同，是長榮航空多年努力的成果，也是台灣的驕傲。 3. 2007年：榮獲世界飛安基金會頒發「卓越飛安管理獎」(Richard Teller Crane Founder's Award)，以表揚長榮航空在飛安管理上的卓越表現。 4. 2013年：榮獲AirlineRatings.com評比全球最安全的航空公司名列第8名。 5. 長榮航空多次獲得民航局「金翔獎」，以表揚長榮航空在飛安管理與旅客服務上的優異表現。 |

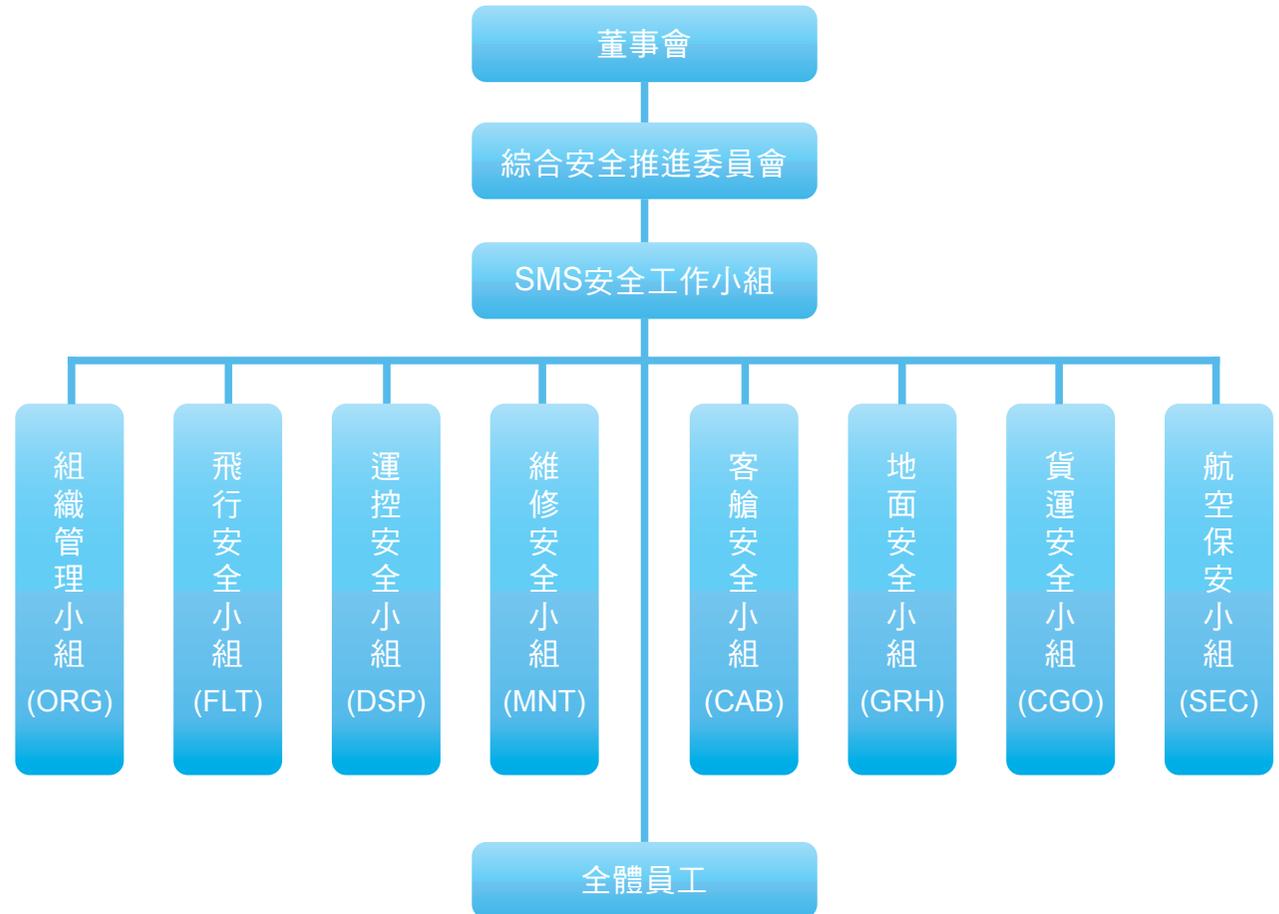
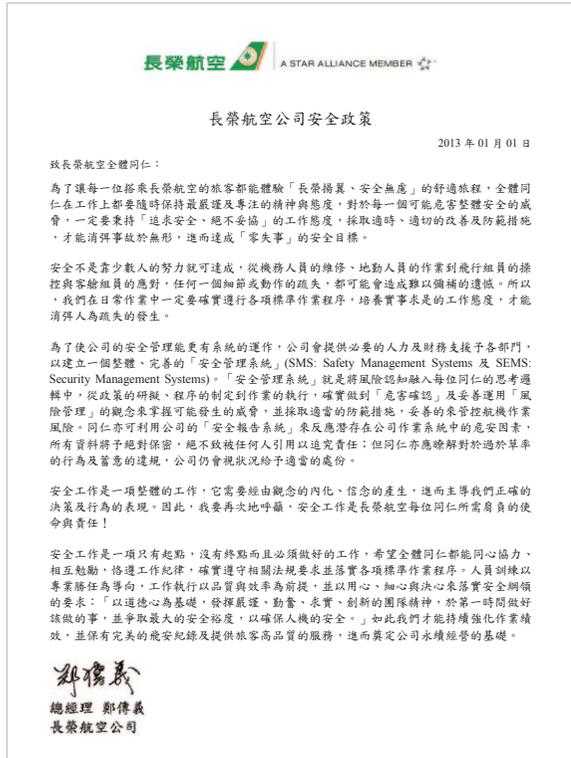
▶ 長榮航空的安全管理系統(EVA Safety Management System ,SMS)

長榮航空自2006年起推動安全管理系統(SMS)的建構，並積極將安全的理念融入公司的管理體系中，讓安全成爲公司文化的一部分，進而成爲公司同仁思維邏輯及行事的依據。在實際的作法上，也就是將長榮航空的安全願景【長榮揚翼，安全無慮；追求安全，絕不妥協】及【零失事】的安全目標融入每位同仁的思考邏輯，從政策的研擬、程序的制定、到作業的執行，都能確實做到「危害確認」及妥善運用「風險管理」的流程來掌握可能發生的威脅，採取適當的防範措施，消弭各項危安因素，進而避免事故的發生，以確保我們旅客的安全。



▶ 安全政策及目標

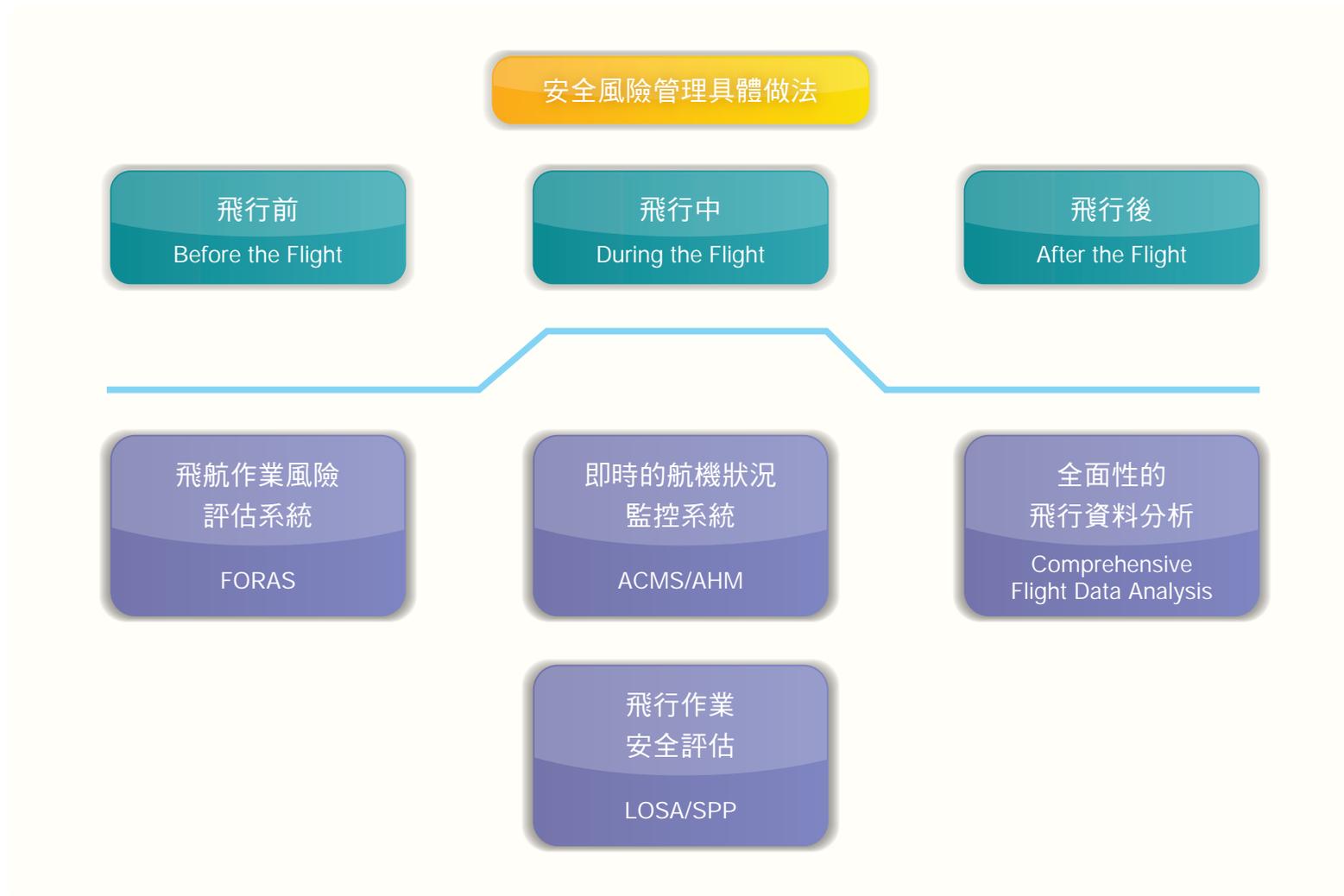
為建立整體性安全組織，發揮組織功能，以達成長榮航空追求【零失事】的目標，成立了「綜合安全推進委員會」做為飛航安全最高的決策及督導單位，由各相關一級單位及系統公司共同組成，經由高階主管對安全政策的宣示及安全文化的塑造，進而凝聚全體同仁對安全的價值觀及認同感，並能將此安全理念表現於遵章守紀的行為紀律上，進而塑造一個具共識性、學習性、公平性及適應性的安全文化。這種從「要我安全」昇華至「我要安全」的人文自覺，以道德心為基礎的安全認知，乃是長榮航空維繫安全目標的重要關鍵。



▶ 安全風險管理

嚴謹的安全風險管理，提供旅客全方位的保障

長榮航空將風險管理應用於飛航作業中，經由「危害確認」及「風險管理」的方法論，培養員工敏銳的觀察力、強化資訊收集及應用的能力，進而發掘現存的危害或潛存的風險，並以「積極主動」及「前瞻預測」的態度來掌握在作業系統上可能面對的風險，及預防其可能帶來的危害，這就是長榮航空威脅與疏失管理策略的運用：【深思熟慮的掌握威脅，當機立斷的疏失處置】。

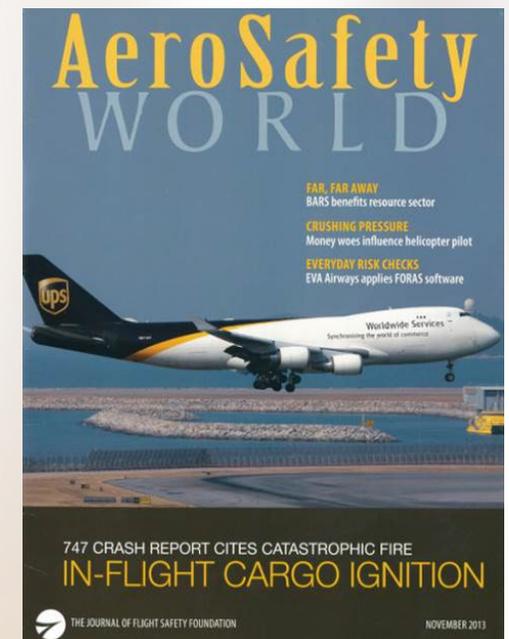




全世界首家將「事前風險評估及防範」導入於系統之航空公司

2005年開始，長榮航空即與美國海軍實驗室合作，耗時兩年半的時間，共同研發完成“飛航作業風險評估系統”/ Flight Operations Risk Assessment System - FORAS，該系統是彙總即時的氣象資訊、組員資訊、機場設施、航機系統資訊等相關資料，對每一航班執行風險評估分析，藉以有效掌握每一航班可能影響飛航安全之風險因子，並採行適切的防範措施。藉由提昇飛行組員的situational awareness，以確保飛航安全。

長榮航空計劃與世界飛安基金會合作，計劃推廣FORAS系統予全球航空公司使用(2013年11月份Aero Safety World雜誌專題介紹)。安全沒有國界，長榮航空希望藉由此套系統的推廣，能提升飛行組員的風險認知，進而避免事故的發生。這也是長榮航空善盡企業社會責任的具體展現。

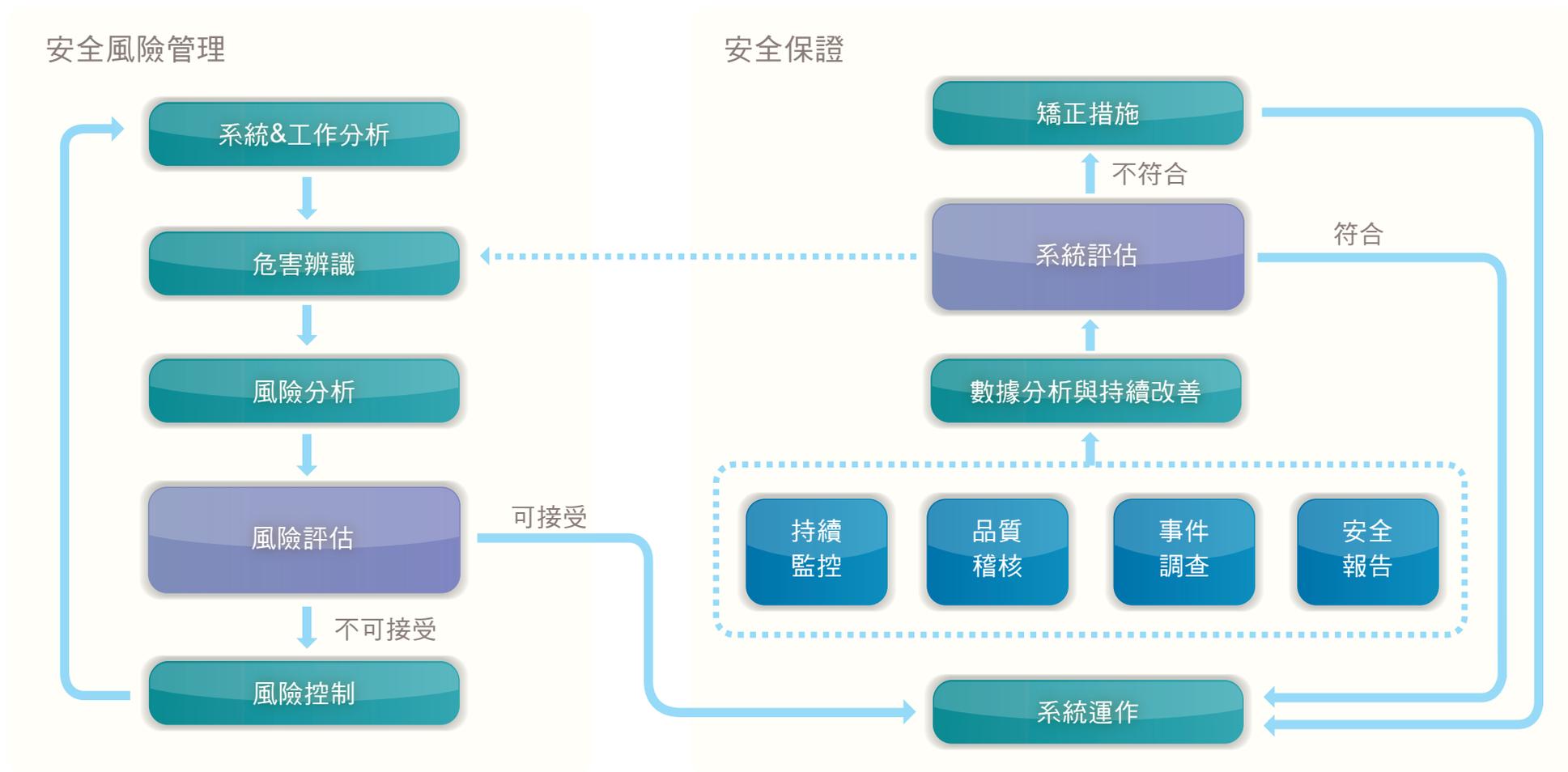




▶ 安全保證

長榮航空期許全體空、地勤同仁都能充分運用危害確認及風險管理的工具，以確保掌握作業環境中的相關危安因子，並針對危安因子作好風險管控，而建立了安全管理資訊系統(Safety Management Information System, SMIS)。該系統能整合各方資料來源，經由事件分析及採取適當管控措施，並同時持續監控後續處理狀況，可降低可能的風險，以確保飛行安全。

安全風險管理與安全保證功能的關係



自2005年起，長榮航空已連續5次以「零缺點」通過IOSA查核認證，也是台灣第一家通過IOSA認證的航空公司

「國際航空運輸協會作業安全查核認證」(IATA Operational Safety Audit, IOSA)，係由國際航空運輸協會(IATA)主導，其範圍包含航空公司組織管理、航務、機務等相關8大領域作業，是目前全世界公認極具嚴格、專業的國際航空安全認證。長榮航空於2005年3月11日通過IOSA認證，為台灣第一家通過認證之航空公司。自2005年以來，長榮航空已連續5次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次的IOSA認證，除了證明長榮航空的作業系統已符合國際安全標準，也是對長榮航空優異的飛安管理的肯定。

除了外部稽核外，長榮航空也建立了完善的內部稽核系統，定期執行相關的內部安全稽核。並積極推廣空地勤員工的安全報告系統，為發掘潛在或現存的危害，第一線的空地勤員工扮演非常重要的角色。為鼓勵員工能勇於提報，長榮航空於開航初期即已建立免責的安全報告系統，鼓勵員工本於道德心及良知，並在樂於分享的前提下，將所見的危安因素主動提報予公司，讓公司能積極改善，以營造安全的作業環境。



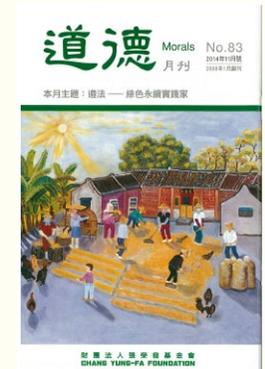
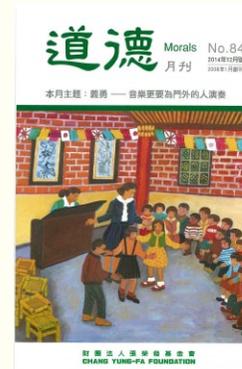
▶ 安全推廣

■ 安全綱領：

長榮航空爲了建立全體同仁在工作上對安全有一致的想法及思維，提出了【長榮航空安全綱領：以道德心爲基礎，發揮嚴謹、勤奮、求實、創新的團隊精神，於第一時間做好該做的事，並爭取最大的安全裕度，以確保人機的安全。】作爲凝聚安全共識上的指導及依據。

■ 安全文化：

長榮航空要塑造一個優質的安全文化，從凝聚全體同仁安全意識與價值觀，進而落實在工作紀律與作業標準化，及強化組織管理與提昇系統功能，將「安全第一，品質至上」的理念內化於心，進而外化於行。透過長榮航空各項安全推廣活動，充分將SMS的「七化運動」展現在工作的執行上，化被動爲主動，期許我們同仁，在自己的工作領域上，都能善盡職責。因爲「飛安」是我們對旅客的責任，也是公司永續經營的基礎，這種優質文化及團隊精神，也就是長榮航空能持續獲得旅客及國際社會肯定的重要因素。



■ 教育訓練：

教育是確保飛安最直接、有效的風險管理措施。長榮航空提供全體同仁接受完整的安全教育訓練，以加強員工飛航安全觀念之認知，進而消弭人為錯誤的發生。課程範圍包括各項飛航安全、人為因素、航空保安、安全管理系統(SMS)、決策理論、緊急事件處置相關課程及專業訓練，讓公司空地勤同仁都能了解安全的重要性，各司其職、善盡職責，以提供旅客最安全、舒適的飛行體驗。

另外為提昇同仁對SMS之認知，於2009年編製了「SMS手冊」，以幽默風趣的漫畫方式呈現危害確認與風險管理應有之思維，期將安全理念以軟性訴求的方式傳達至每一位同仁。後續於2014年發行「SMS-我的飛行夥伴」專刊，期許我們每位員工在自己的工作領域上，都能以「I'm one of the best in the world」作為我們期許與努力的方向。



■ 安全週活動：

長榮航空自1996年開始舉辦安全週，每年的安全週活動包括文宣競賽、安全宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、安全週大會等，其目的是要強調飛安對公司永續經營的重要性，及提昇每位空、地勤同仁對自己所肩負安全責任的認知。我們深信如果同仁在工作上能建立以安全為導向的【想法】，就能藉由此想法來主導同仁的【行為】，進而養成遵守標準作業程序的習慣，有了這種好【習慣】，久而久之就能形成對是非價值判斷的正確【態度】，進而塑造對公司認同的性格，所謂【性格決定命運】，這個過程不只能決定個人的命運，也是決定公司命運的一個重要關鍵。而此以安全為導向的想法，乃是由組織及文化所形塑而成，安全週舉辦的主要目的，乃在於塑造優質的組織安全文化。



Our Safety





安全週 大會

外站安全 講座



VIE.



SFO.



PEK.



QVR.



KUL.



MFM.

安全講座 及研討會



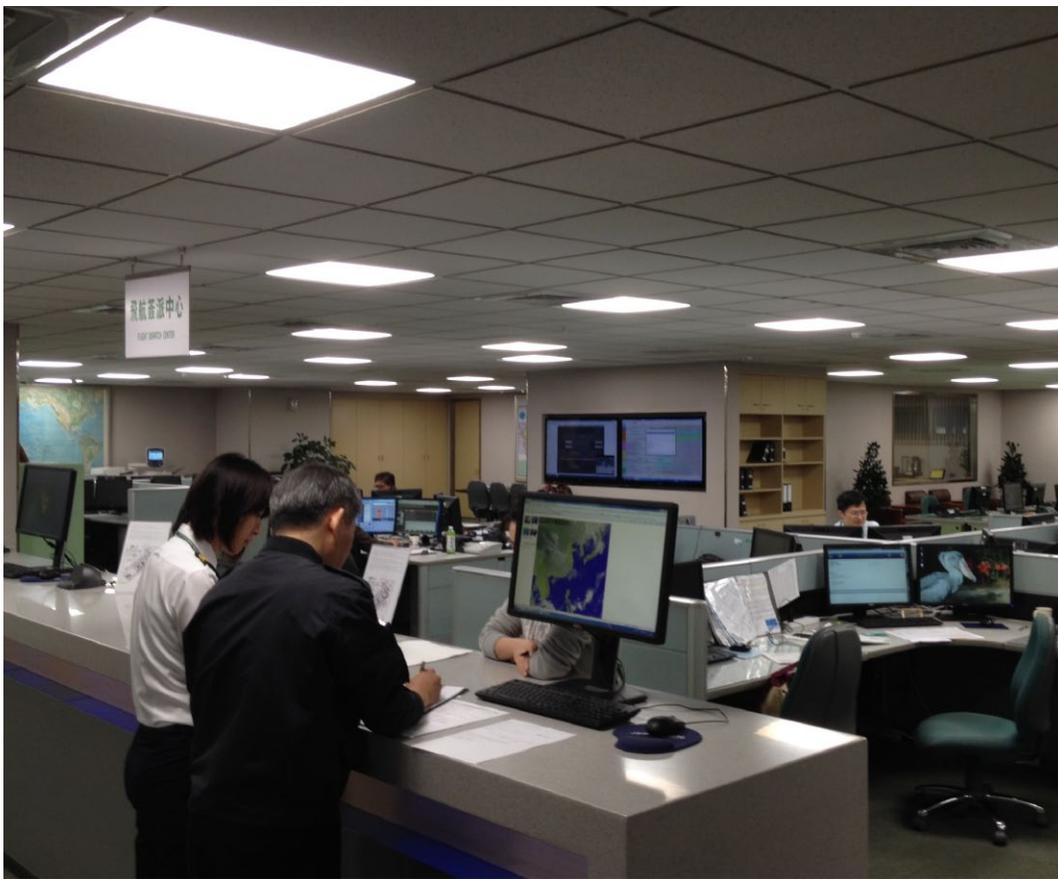


海報比賽

▶ 簽派作業

長榮航空轄下航行管制部為一24小時全天候運作的航班簽派及監控中心，在航班簽派作業領域，負責製作飛行計劃之人員，均擁有民航局核發之簽派員執照，透過本身專業及系統之輔助，提供每一長榮航空飛航班機安全、便捷、舒適之飛行航路。

而在飛航動態監守部份，航行管制部肩負全球所有運航班機地面及空中動態之監控及協助，透過長榮航空飛航資訊系統(FIS：Flight Information System)，掌握飛機相關動態，同時亦24小時監控外在環境(例如機場、天氣)之變化。不論是飛機本身、外在環境抑或收到機組員拍發之訊息，一有任何變化或需求，航行管制部會立即通知飛航組員或提供其必要之協助，確保提供旅客舒適安全之運送服務。





MINET

GLOBAL
FIS
SYSTEM

MEL
INTEGRATION
SYSTEM

OPERATION
E-MANUAL
SYSTEM

FLIGHT
TRACE
SYSTEM

FIMS

VOYAGE
REPORT
SYSTEM

AIRCRAFT
MONITOR
SYSTEM

FUEL SHEET

WEB REPORT
SYSTEM

FIS DATA
MAUNTAIN

CGI
SYSTEM

COPYRIGHT AND DISCLAIMER © EVA AIRWAYS CORP



▶ 維修品質

1990年11月9日，中正國際機場南側落下第一鏟，塵土四起，第一座無樑柱設計、全鋼骨構造，可同時容納3架廣體飛機進行維修的世界級飛機修護棚廠，開始動工，到現今擁有三座共可容納七架大型廣體航機的國內最具規模的現代化機體維修中心飛機棚廠、以及推力測試能量達12萬磅，視需要可提升至15萬磅等級推力的發動機試車台，可滿足各型航機高階機體檢修。

自首航日起，長榮航空飛機起飛前，維修人員都會排成一列，揮手目送飛機順利起飛的傳統，這是向全機人員表示，我們對完成維修工作的承諾，也是給予乘客發諸內心的最大安全保證。

「零疏忽、零冒險」的維修精神，是維修人員的第一準則，也是確保飛機安全抵達目的地的第一條件，秉持道德心，視安全為信仰，從海運傳承到航空，根植於每一個人的責任心、道德心；而這也正是長榮企業文化的精髓。飛機維修須遵照原製造廠技術規範及法令要求，維修人員必須一步步執行，確實完成每一個細節，再經過第二道、第三道防線的品管檢查，以確保維修品質。

有一絲不苟的管理，才有一流的維修品質。長榮的飛機修護棚廠，在地上乾淨、整潔，上萬個零件整齊地放在一個個盒子內，一目瞭然；每位維修人員都有一箱規格化的工具，檢驗人員會定期抽查工具箱，確認工具沒有遺漏、歸位是否正確，以建立順暢的工作秩序，落實飛安使命。

秉持長榮集團對工作環境的嚴謹管理，在維修上，預防性維修重於後續的改正處理，得以在事前防止問題發生。一架飛機高達上萬個零件，長榮堅持掌握每個零件的安全使用期限，重要零件必須在安全期限前提早更換，對安全有關的零件絕對不能節省，這也是長榮航空建立良好飛安聲譽的關鍵因素。

▶ 飛航員訓練與管理

飛航員甄選

長榮航空爲了吸引適合擔任飛航員工作的優秀人才，每年均持續進行校園及軍中的招募宣傳，提供有志於飛行工作的年輕人報考的訊息，給予通過嚴格甄選的年輕人培訓的機會。同時爲了確保訓練品質，長榮航空特別在美國加州成立長榮航空飛行學校(EVA FTA)，讓飛航學員的基礎養成訓練都可以在符合公司需求及最高的標準下完成。另本公司也積極甄選自學飛行(CPL)、空軍退伍的優秀飛官及具有民航經驗的飛航員(含國籍與外籍飛航員)，並在完成並通過嚴格的銜接訓練BRT(Bridge Training)及機型轉換訓練及考核後加入長榮航空服務的行列。

飛航學員招募流程

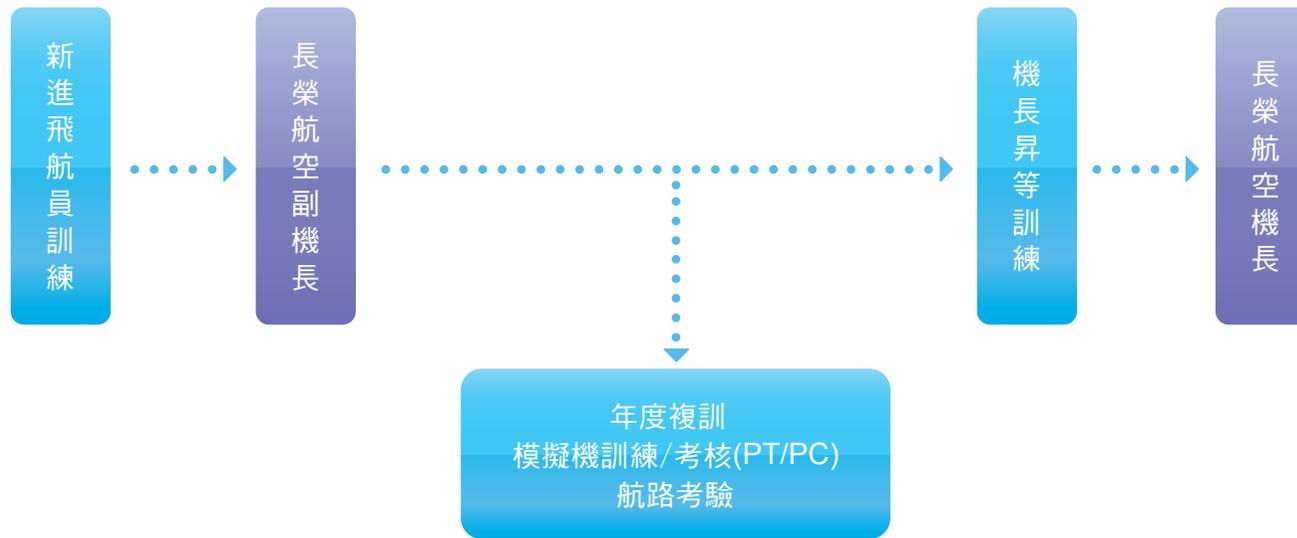






飛航員訓練與考核

「追求安全，絕不妥協」是長榮航空對飛航安全的基本信念。為達成這個目標，長榮航空除嚴格要求飛航員訓練品質外，更從生活紀律來要求培訓學員。本公司要求培訓學員於訓練期間一律住宿公司訓練中心，除可讓學員專心課業外，更可藉此機會接受長榮精神與文化薰陶，成為守法重紀與才德兼備的飛航員。長榮航空依不同背景與經驗新進飛航員之差異性，提供專屬訓練課程計劃，並針對僅具備小型商用飛機經驗或空軍退役飛航員提供Bridge Training Program，做為小型商用飛機與大型噴射客機銜接橋樑。運用最高等級(Level D)之全功能各型飛行模擬機執行訓練，以全環境式的逼真模擬效果，訓練飛航員執行各種狀況下之操作技術。同時，於航路訓練(IOE -Initial Operating Experience) 前，特別安排線上實機操作觀摩，讓培訓學員對飛航準備、飛機操控及航空無線通訊等，整個飛航流程有一個完整的概念。從無飛行經驗之大專畢業青年為例，完成長榮航空培訓學員訓練課程到翱翔萬里的副機長，約需經過二年半到三年密集不間斷的訓練。



新進飛航員訓練計劃流程圖 (四階為期共計約30個月)



飛航員安全教育暨日常管理

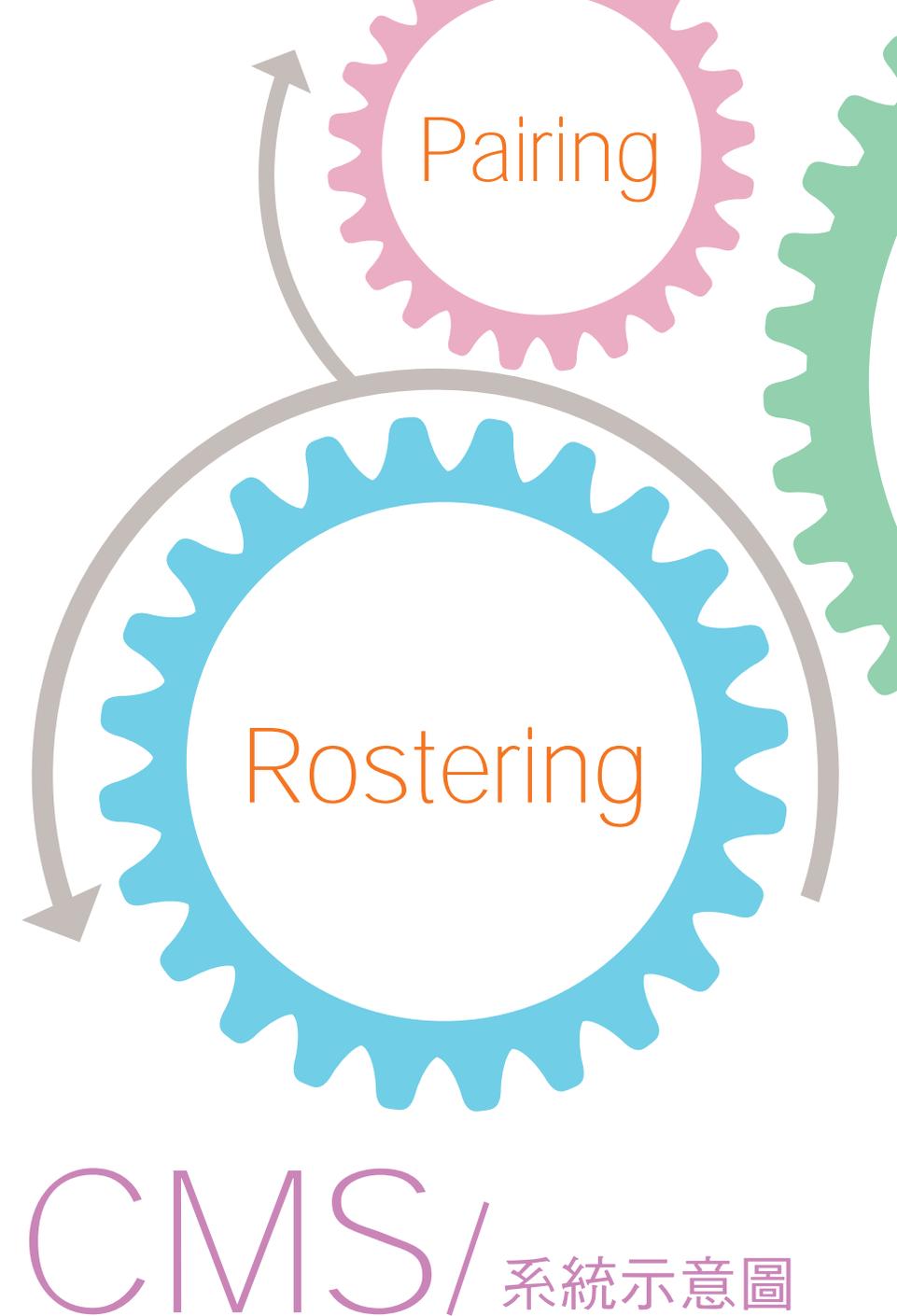
■ A. 安全教育及生活管理

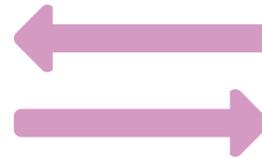
秉持長榮集團總裁 張榮發先生所提示『航空事業是良心事業』的信念，每一位新進長榮航空的飛航員同仁，都必須接受長榮精神及飛航員所需承擔的責任等安全教育課程，讓每一位飛航組員都能清楚的理解，公司對飛行安全的重視以及身為飛航員所需堅持及維護的飛行安全責任。不僅是在執行飛行任務時必須隨時注意飛行安全，在日常生活中，也必須能主動調節生理上的疲勞及心理上壓力，確認每一次飛行任務都是在能夠確保安全的狀況下被執行及完成。

■ B. 飛航員人力及班表管理

依據本公司既定的營運計畫，均會提前準備足夠的飛航員人力，配合公司季節性（淡、旺季）的營運需求，組員可以合理安排休假並獲得適度調節身心的機會。另2013年3月份，本公司便建置完成與Jeppesen公司共同開發的CMS (Crew Management System) 組員排班系統，配合本公司原有的飛航訊息系統 FIS (Flight Information System) 及組員資料管理系統 CRM (Crew Record Management)，完整建立了比以往更高安全裕度、效率、友善組員參與 (Bidding) 及實時監控 (Real Time Tracking) 的組員班表。

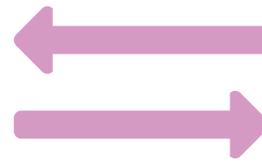
CMS可以結合飛航訊息(FIS)及組員基本資料(CRM)，加上組員自行透過 Bidding 模組功能所表達的休假及航班需求，在本公司 Scheduling Guidelines 所規定高於CAA法規要求的條件限制下，透過CMS的 Pairing 及 Rostering 強大的最佳化功能，產出可最大程度滿足組員需求、公司效率要求及更高安全裕度的組員班表。





Bidding System

(Annual leaves...)



FRMS

(Fatigue & Risk
Management System)

■ C. 疲勞管理

長榮航空首開台灣航空業界之先，引進Jeppesen 公司所開發的FRMS(Fatigue & Risk Management System)系統，藉由波音(Boeing) 公司所研究的組員休息及執勤時的清醒度模組，提供了一個具科學根據及可量化的組員執勤期間清醒度參考值。FRMS模組能主動避免不當的組員班表安排並隨時監控班表，若組員清醒度偏低時會自動提出警示，提醒排班人員注意並排除不正常狀況。另為了不斷提升疲勞管理的水準，本公司每月均定期召開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可行的改善方案，藉以不斷提升本公司整體疲勞管理的水平。

■ D. 壓力及健康管理

長榮航空公司提供飛行組員遠高於勞基法，最多42天全薪年假及30天全薪病假的福利條件。透過友善的 CMS / Bidding 模組，組員可以更容易安排自己的班表及年休假，適度的調節身心狀況並釋放壓力。30天的全薪病假更可以使組員在身體不適時放心休養，不須擔心影響收入而勉強值勤。另公司也設有醫務中心，隨時提供飛航組員健康及壓力管理方面的建議。

■ E. 酒精、藥物及其他影響飛行安全的活動

長榮航空對於飛航組員執行在飛行任務前飲用含酒精飲料、服用藥物及其他影響飛行安全的活動都有嚴格的規定。例如飛行組員於飛行前12小時不得飲用含酒精飲料及從事水肺潛水運動，服用藥物前必須徵詢本公司醫務室專任醫師的建議等等皆有明文規定。



長榮航空「服務宣言」
用心、真心、熱心

用心體會顧客需求
積極主動，提供無接縫的優質服務

真心珍惜地球資源
天涯比鄰，創造無國界的服務價值

熱心投入服務工作
待客如親，營造互動式的感動服務

05.

客戶服務/

服務是長榮航空重要的核心價值。自1991年開航以來，長榮航空時時以提供優質的服務自許，以長榮航空「服務宣言」--用心、真心及熱心揭示我們提供優質服務的決心，誓言讓長榮航空成為具有服務文化的航空公司，讓服務文化深植於每位同仁心中。



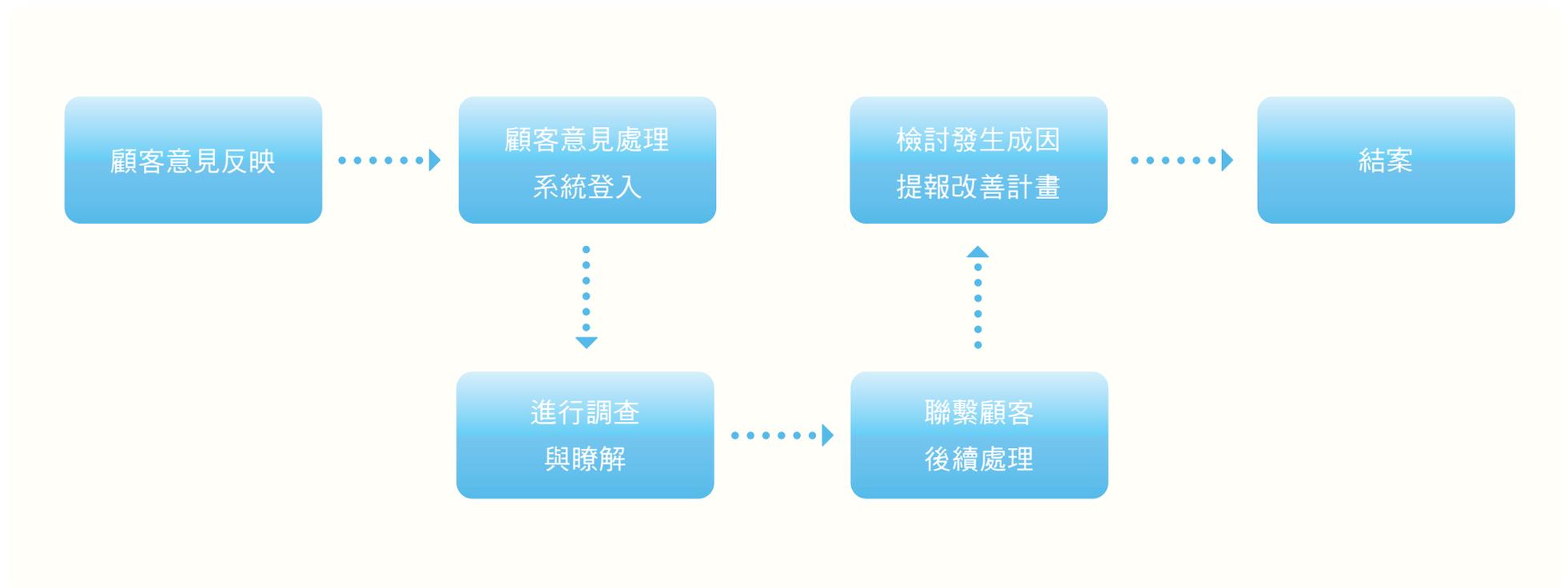
▶ 對顧客承諾

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

▶ 顧客回饋

我們的顧客來自世界各地，服務的理念是跨越國界，與世界接軌。長榮航空提供多種意見反映的管道，竭誠地歡迎顧客與我們分享搭乘的經驗，我們以慎重及感謝的心，面對處理顧客回饋的意見，期持續不斷改善、滿足顧客的期待，提供無微不至、無遠弗屆的服務予全球旅客。

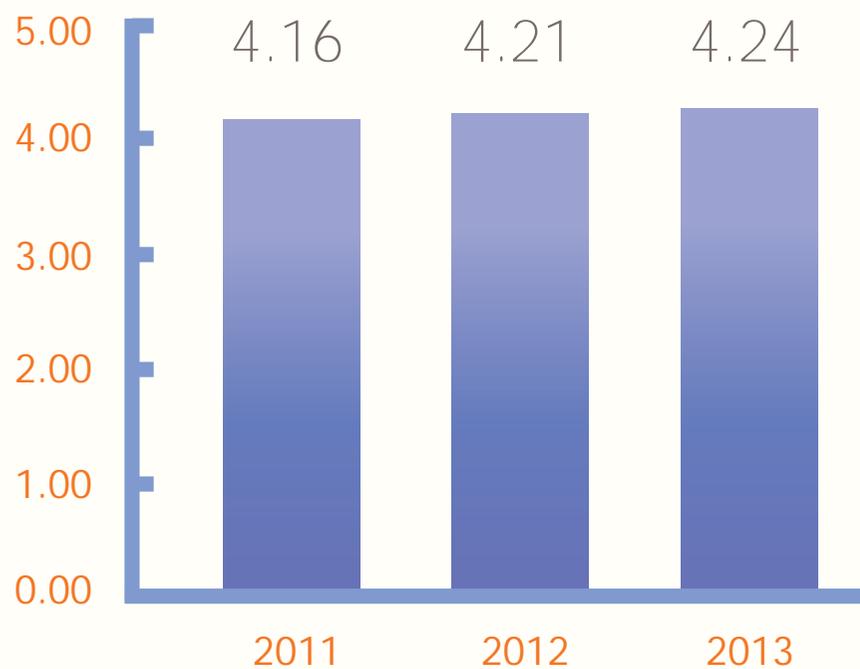
▶ 顧客意見處理流程



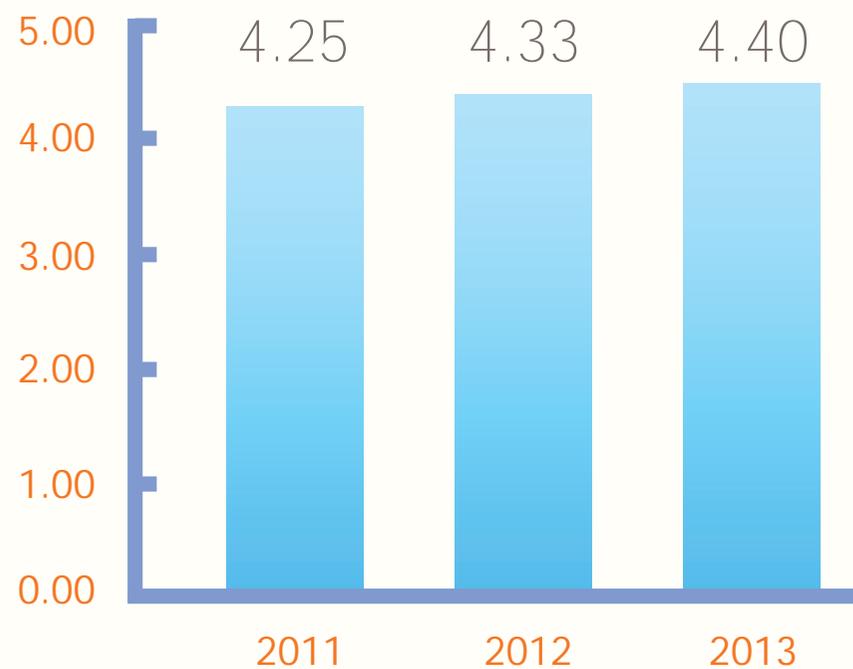
▶ 顧客滿意度

為主動瞭解顧客對本公司的客運及貨運服務滿意度，我們持續進行「長榮航空線上顧客滿意度問卷」及「全球貨運顧客滿意度調查」，客運問卷範圍涵蓋訂位票務服務、機場服務及機上服務等，貨運問卷範圍涵蓋訂位、貨運及售後服務等項目。藉由追蹤顧客滿意度達成狀況，持續改善及推陳出新，提供旅客滿意的服務。

客運滿意度



貨運滿意度





▶ 優質服務

訂位票務服務

秉持“用心、真心、熱心”的服務理念，提供旅客快捷便利且貼心的旅遊資訊及行程安排；長榮航空於2013年加入星空聯盟並引進業界最先進的訂位票務系統，提升整體的作業及服務效能。藉由結合同業與異業的合作擴大航網及服務範圍，提供旅客最佳的旅遊選擇。

落實優質的訂位票務訓練計畫、建立訂位票務標準作業程序、將工作知識系統化，流程標準化，作業核心工作制度化，制定完善統一的手冊規章，讓每位服務同仁有所依循，且提供穩定、高品質的服務；另透過持續的檢視服務內容流程，不斷地提升服務品質，具體實踐長榮航空的「服務宣言」。

成立客服中心，整合客服的資源，擬定客製化的服務，加強客戶個人資料保護，達到跟客戶的順暢溝通，提供優質的訂位票務服務；我們重視顧客的感受，主動尋求顧客的意見，藉以規劃更優質完善的服務內容，讓每一位旅客都有賓至如歸的感受；透過專屬服務計畫的執行，不僅高端客層享有極致尊榮的禮遇，對於有特殊需求的一般顧客，服務的同仁也提供高度的關懷、尊重與照顧，竭力滿足所有搭乘長榮航空顧客的需求，達成對顧客的服務承諾。

機場服務

- 多元便捷的報到方式，如網路(Online Check-in)及手機報到(Mobile Phone Check-in)或自助報到(Self Check-in)，使旅客可以在搭機的過程中更加便利。
- 以綿密的續程報到服務、行李直掛，提供更加便捷的後段轉機服務。
- 提供優雅舒適的貴賓室予高端旅客在登機前有良好的候機環境。
- 在部份機場提供高端旅客快速通關(Fast Track)服務。
- 採用分段登機措施，提供旅客良好的登機秩序，自在從容的搭機過程。
- 關注旅客登機及離機過程，並提供意外事故發生時的及時協助。
- 提供行動不便旅客(Passenger with Reduced Mobility, PRM)輪椅服務及通關、登機、離機、轉機等協助。
- 提供無成年同行者的未成年旅客(Unaccompanied Minor, UM)通關、登機、離機、轉機等協助及照料。
- 於異常狀況下提供給旅客必要的照料與協助。
- 提供行李追蹤服務，使旅客了解延誤行李的處理情形及機上遺失物查詢。



空服員服務

航空是良心的事業，將每位乘客安全送達目的地是我們的責任。在安全基礎下，我們提供每位乘客貼心優質之服務。

- 配合航機狀況與機長訊號適時給予乘客安全指示，維護飛航安全。
- 發生人為或機械異常狀況時，依緊急應變作業程序指導乘客，降低人機損害。
- 當乘客生病受傷時，提供必要之照護協助。
- 針對特殊乘客(如:輪椅乘客/盲人/攜帶小孩乘客...)，貼心指派專人提供專屬服務，使乘客搭機過程更加舒適。
- 維持客艙及盥洗室清潔，提供乘客舒適客艙環境。

機上餐飲服務

考量全球各地域旅客的飲食喜好、生理時鐘、飛行時間，貼心設計航空餐點以貼近乘客需求，並以多元化、新鮮、健康理念為前提，提供來自台灣及世界各地的經典美食，並搭配精緻餐具，讓乘客在三萬英尺高空中，怡然享受悠閒時光及優質服務。

■ 嚴選天然時令食材

於皇璽桂冠艙提供鮮嫩多汁、肉香濃郁的極品PRIME牛排、口感鮮彈的豪華龍蝦、鮮甜深海鱈魚等食材，並配合季節選用時令鮮蔬水果，以新鮮美味之頂級服務與世界接軌。提供精緻健康的美食是長榮航空不變的堅持，於全球首創菁英艙之長程線，提供新鮮沙拉搭配橄欖油醋醬，以及各國風情主菜，美味健康百分百。

■ 全球經典美食上機

長榮航空克服機上加熱設備的限制，於機上提供台灣之光鼎泰豐小籠包，並與永豐餘生技合作，選用自然農法、生態養殖的食材，從農田到天空，運用具備生產履歷的在地食材，為乘客健康再加分。此外與台灣多家知名餐飲業者合作，搭配民俗節慶，將台灣文化及傳統美食介紹予國際社會，如新年供應年糕、端午節提供家鄉粽、中秋節服務傳統月餅等。

此外，和國際知名品牌異業結盟，與巴黎百年老店LADUREE合作提供完美比例精心烘培的馬卡龍，以及與日本YOKU MOKU合作推出以北海道天然奶油等精選素材所製作出香濃酥脆的原味雪茄蛋捲於皇璽桂冠艙服務。

■ 嚴格把關食品安全

長榮航空依據國際航空業界標準，嚴選航空餐飲供應廠商，唯具備HACCP管理機制、ISO認證等資格，方遴選為航空餐點供應商。



服務品

本著堅持把最好的品質，最貼心的感受帶給乘客的理念，即是為旅客帶來愉悅的感受，其最重要的目標就是貫徹滿足旅客需求的承諾，時時刻刻、毫不鬆懈地在服務用品上推陳出新，提供最卓越的品質及尊榮服務。

■ 家的感覺

為能讓舟車勞頓的旅客在機上享有更舒適的休息，特別在商務艙等提供睡衣的服務，採用觸感輕柔滑順的布料製作，剪裁簡約大方、寬鬆舒適，讓乘客能夠有”家”的感受。

■ 名牌與潮流

與世界知名品牌與潮流合作(如日本皇儲御用之百年瓷器品牌-NORITAKE，德國百年行李箱品牌-RIMOWA)，開發出長榮航空專屬的骨瓷餐具及獨一無二的專屬機上RIMOWA過夜包，讓機上的服務也能有五星級飯店的水準。

另外，與來自加拿大的沐浴保養品-escents結合，提昇機上盥洗用品的質感，以芳香療法為基礎，尋找氣味所蘊藏的更多可能，為飛行帶來更豐富、有趣的經驗！

■ 空中劇院

新款抗噪耳機具有更佳的音質及主動式降噪等先進功能，將有助於隔絕機艙內紛繁蕪雜的噪音和引擎聲，內建有特殊內置靜音功能按鍵，方便切換音樂電影或聆聽外部的聲音，讓在機上也能享受劇院般的高音質饗宴。

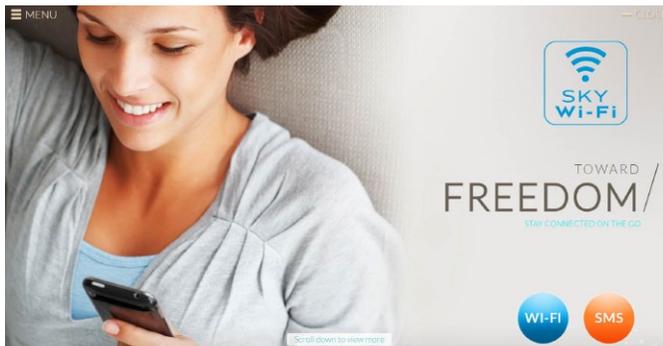


客艙環境



■ 頂級座艙--「皇璽桂冠艙」

持續提供旅客最優質與安全的軟、硬體服務，向來是長榮航空一貫的堅持，與時俱進的品質提升，更是長榮航空不變的核心理念。長榮航空推出創新的「皇璽桂冠艙」，考量商務旅客搭機的舒適性及個人隱私空間喜好，依旅客需求升級而引進全平躺式高級座椅，且每個座位均可獨立進出，提供超越頭等艙的貼心設備。



■ Sky Wi-Fi

雲端上網向來是商務人士和許多旅客的需求，長程飛行途中若可及時處理公務要事，或與親朋好友保持互動聯繫，使空地無距離將是多數旅客的期待。長榮航空率先引進雲端Wi-Fi無線上網服務，旅客於飛行中可收發e-mail、瀏覽各大社群網站及網頁，也可使用手機即時通訊軟體，如What's APP、Line、微信等，同時還可滿足空中「打卡」的樂趣，讓高空中的飛航模式變得更有吸引力，提供超越頭等艙的貼心設備。

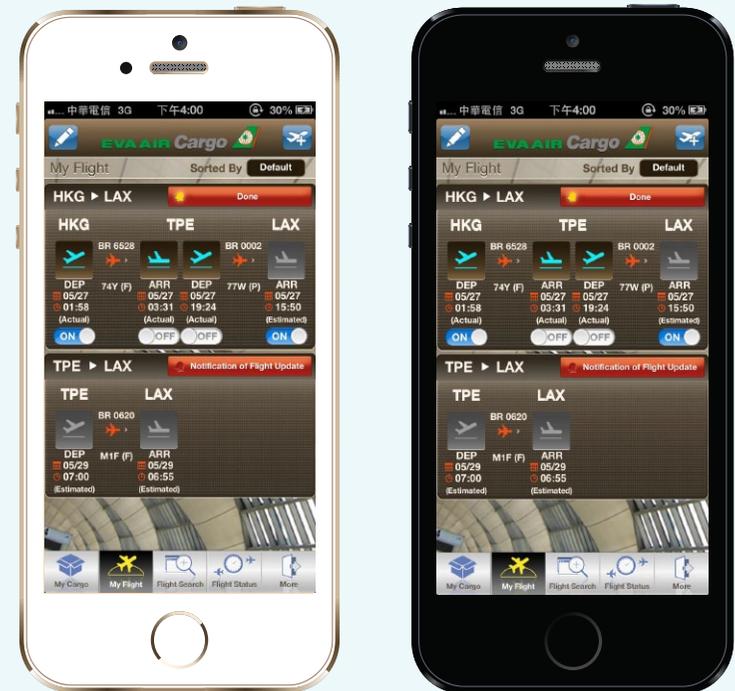
貨運服務

長榮航空榮獲2014全球航空貨運運輸卓越金獎之殊榮 Air Cargo Excellence Award

長榮航空優異的飛安紀錄與專業的載運能力，不斷獲得國際藝術團體和機構的肯定，更榮獲「2014全球航空貨運運輸卓越金獎(Air Cargo Excellence Award)」之殊榮，評比結果公布於Air Cargo World官網: www.aircargoworld.com。2014年整體平均評比分數為100分，長榮航空以108分之評比結果展現超水準之表現，在顧客服務、服務績效、服務價值、訊息傳遞及貨物追蹤電子化各項評比項目中獲得肯定。

■ 推出貨運專屬APP軟體「EVA Cargo」

長榮航空除持續提升專業、準時、安全、可靠的優質運送服務，並致力於電子商務服務之發展、開發，提供全球貨主優質e化服務。除了專屬的長榮航空貨運全球資訊網網站www.brcargo.com，2012年特別開發專屬APP軟體—「EVA Cargo」包括繁體中文、英文、簡體中文、日文，四種語言，無論是iPhone、iPad或是Android系統之智慧型手機及Android 平板手持裝置，都可免費下載使用，讓貨主在任何時間、地點，都能一手掌握最新的貨況及班機動態。

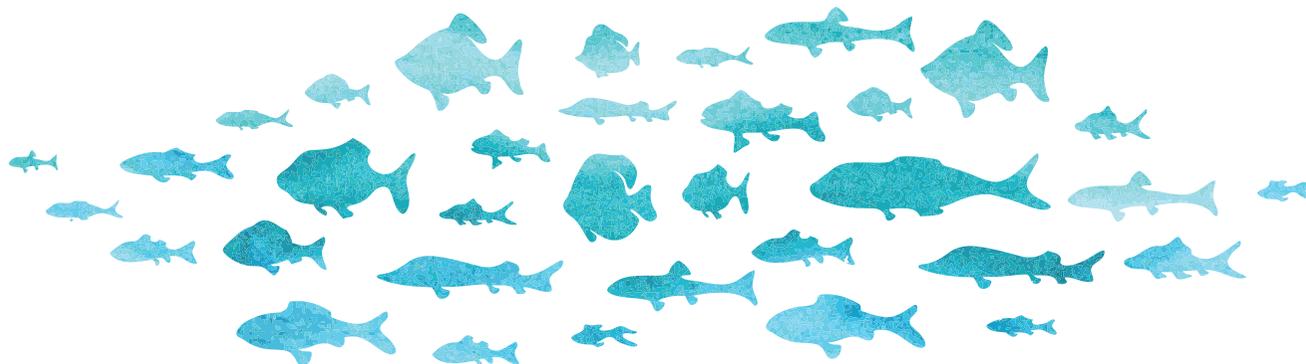


- 以真實行動守護海洋！拒運鯊魚及相關製品

長榮航空主動聲明，自2013年10月1日起不再接受包括鯊魚鰭(魚翅) 或其他鯊魚製品的貨運預約，以行動支持瀕臨絕種野生動植物國際貿易公約，為守護海洋盡心力。

- 環保愛地球

響應綠色環保及節能減碳，長榮航空積極投入國際航空運輸協會(IATA)推動之「國際航空電子貨運(e-freight)」計劃，成功通過 IATA e-freight 電子貨運進出口作業標準驗測，邁入無紙化電子貨運服務新里程碑，於2009年11月3日，正式成為IATA「國際航空電子貨運(e-freight)」航空公司。



▶ 與國際接軌

因為對服務理念的堅持，長榮航空成為許多旅客搭機的首選。身為台灣之翼，我們仰賴台灣本土旅客的支持，並於2013年6月18日正式成為星空聯盟會員(Star Alliance)，希冀朝向更加國際化、更具競爭力的航空公司。

透過星空聯盟會員公司綿密的全球服務網，提供旅客遍及全球192國、將近1,400個航點，以及每天超過21,900個航班的便捷服務。長榮航空將提供旅客在行程安排上更為便捷的航班。



▶ 獲獎紀錄

Awards

美國知名Travel & Leisure雜誌
「World's Best Awards」全球十大最佳航空公司

天下雜誌
「金牌服務大賞」第一名

Skytrax
「World Airline Award 2012」亞洲地區最佳航空人員服務獎

香港Smart Travel Asia雜誌
全球十大優良航空公司及最佳客艙服務

美國知名Travel Weekly報刊
「國際航空公司商務艙金獎」

美國知名Global Traveler雜誌
「北亞最佳航空」

遠見雜誌
「服務業大調查」國際航空公司第一名

2012年11月及2013年10月壹週刊
「服務第壹大獎」首獎(連續10年)

2012

2013

獲頒101年度民航局
「國際及兩岸航線組」金翔獎

數位時代
數位整合行銷大賞「NEO Marketing Award」交通運輸類首獎

今周刊
2013年商務人士理想品牌大調查服務類－航空公司第一名

AirlineRatings.com
全球最安全航空公司第8名

德國知名AERO International雜誌
全球最安全航空公司第5名

Business Traveler
2013 Cellars in the sky評選商務艙氣泡酒、白酒第一名

經理人雜誌
「2014年影響力品牌年度大賞」航空公司首獎

2014



06.

環境政策 /

企業責任及願景

自1989年4月成立，1991年7月1日首航以來，一直秉持長榮集團「挑戰、創新、團隊」的精神，堅持「飛航安全便捷、服務親切周到、經營有效創新」的理念，提供旅客快速便捷的空中服務。

身為地球村的一員，因應全球日益嚴重的氣候變遷及地球暖化現象，長榮航空及系統公司除積極推動各項節能減碳措施，並邀請我們的旅客一起為環保盡一份心力，也配合各相關單位及國際上所推行之各項環保政策、法規及環保計劃等，落實環境永續發展，攜手保護我們的地球，成為綠色地球的守護者。

航空運輸業是一個全球性的產業，依據國際航空運輸協會(IATA)統計資料，航空產業每年所產生的二氧化碳排放量，約只佔全球總量的2%，雖相較其他產業之碳排放量，航空運輸業其實相對較低，但隨著全球經濟的發展，二氧化碳的排放量也逐漸成長。

為減緩地球暖化速度，IATA訂定跨領域的減碳四大策略，包括科技技術提昇、優化運行操作程序、空中交通管理效率及空域基礎結構改善以及採行經濟措施，希望藉由產業的共同努力來達成航空運輸業共同減碳目標。

IATA 擬訂業界共同減碳目標：

2020 零碳成長

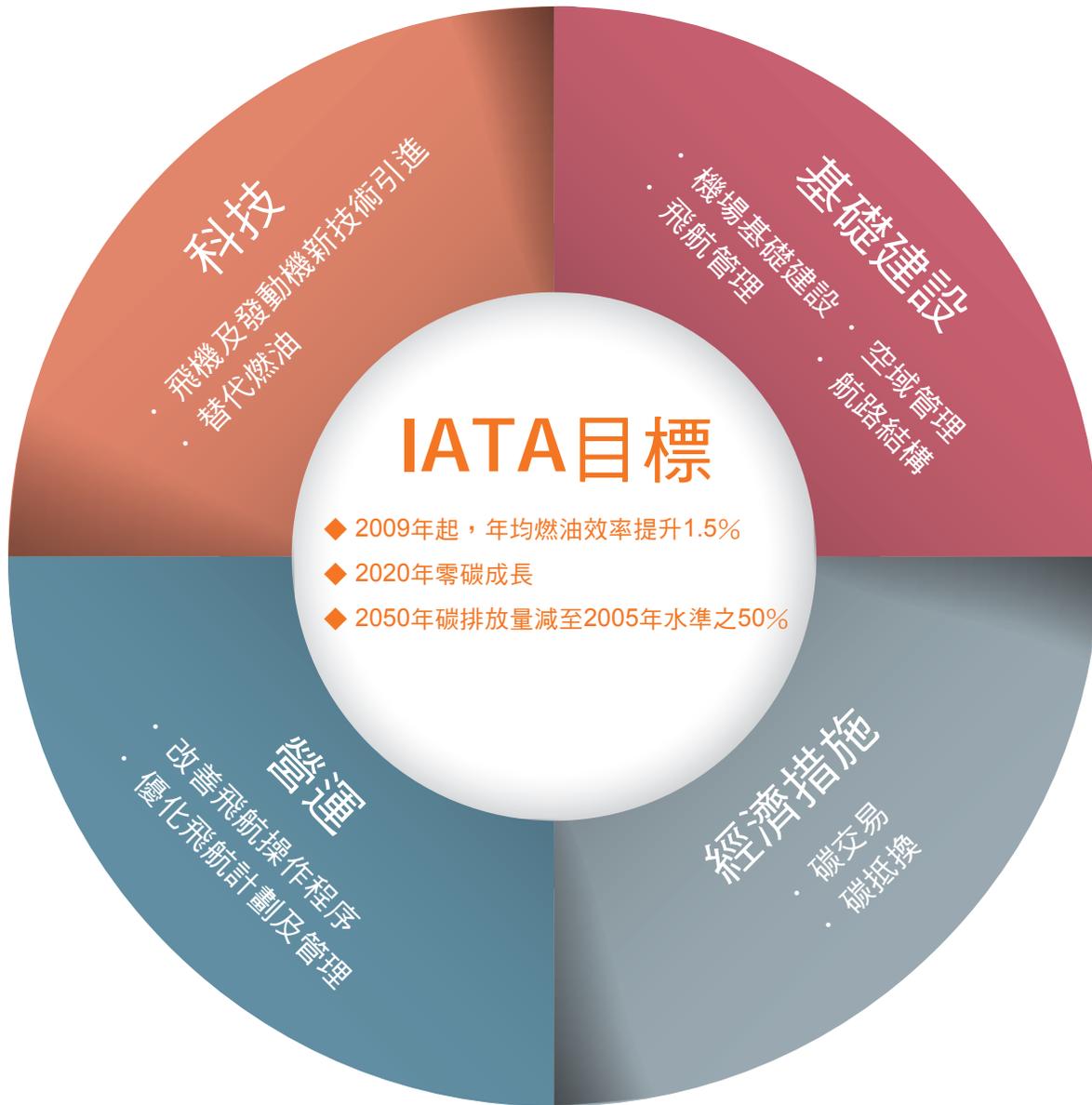
2009

年均燃油效率提升1.5%

2050

排碳量減至2005年水準之50%





長榮航空公司支持IATA所擬訂的航空運輸業減碳策略及目標，相信在大家共同努力下目標將能達成，有效減緩地球暖化，保護地球資源。

▶ 長榮航空環境政策及承諾

長榮航空及系統公司秉持長榮集團總裁張榮發先生「關懷台灣，奉獻社會」的經營理念，嚴格控制及管理於提供優質運送服務過程中所可能產生之各項溫室氣體、噪音及廢棄物，以降低對於環境之衝擊，同時制定各項環境管理方案，並且承諾：

- 持續推動各項環保及節能減碳措施，共同愛護地球
- 配合政府政策及相關法規，落實環境永續發展
- 積極參與各項社會公益活動，善盡公民義務，分擔社會責任
- 提供旅客安全、便捷及舒適的運送服務
- 提供員工安全健康的工作環境

▶ 能源消耗及溫室氣體排放

配合主管機關推動之各項溫室氣體減量計劃，長榮航空於2014年發表「長榮航空公司溫室氣體自願性減量作為聲明書」，透過自願性的減量作為，提升燃油效率，進而減少溫室氣體排放，有效達成IATA擬訂之航空產業溫室氣體減量之目標。

自2011年起，長榮航空即配合各項計劃進行溫室氣體盤查作業，2013年溫室氣體總排放量為5,077,774 公噸二氧化碳當量，其中航空器用油為最主要溫室氣體排放源。

長榮航空公司主要能源使用狀況及溫室氣體年度排放資訊如下：

| 項目 | 單位 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | |
|--------|--------------|--------|------------|------------|------------|------------|
| 航空器操作 | 航空燃油 | 噸(Ton) | 1,593,303 | 1,556,424 | 1,567,265 | 1,553,448 |
| | 二氧化碳排放量(*1) | 噸(Ton) | 5,018,905 | 4,902,734 | 4,936,884 | 4,893,361 |
| 主要能源 | 電力 | 度(kWH) | 20,332,400 | 17,571,863 | 17,892,101 | 16,950,720 |
| | 二氧化碳排放當量(*2) | 噸(Ton) | 10,613.51 | 9,172.51 | 9,339.68 | 8,848.28 |
| | 用水 | 度(立方米) | 171,569 | 205,918 | 194,520 | 162,922 |
| | 二氧化碳排放當量(*3) | 噸(Ton) | 26.76 | 32.12 | 30.35 | 25.42 |
| | 地面車輛用油 | 公升(L) | 52,166 | 57,011 | 62,255 | 75,637 |
| | 二氧化碳排放當量(*4) | 噸(Ton) | 118.06 | 129.02 | 140.89 | 171.17 |
| 其他環境指標 | 資源回收 | 公斤(Kg) | 97,000 | 110,000 | 8,000 | 7,000 |

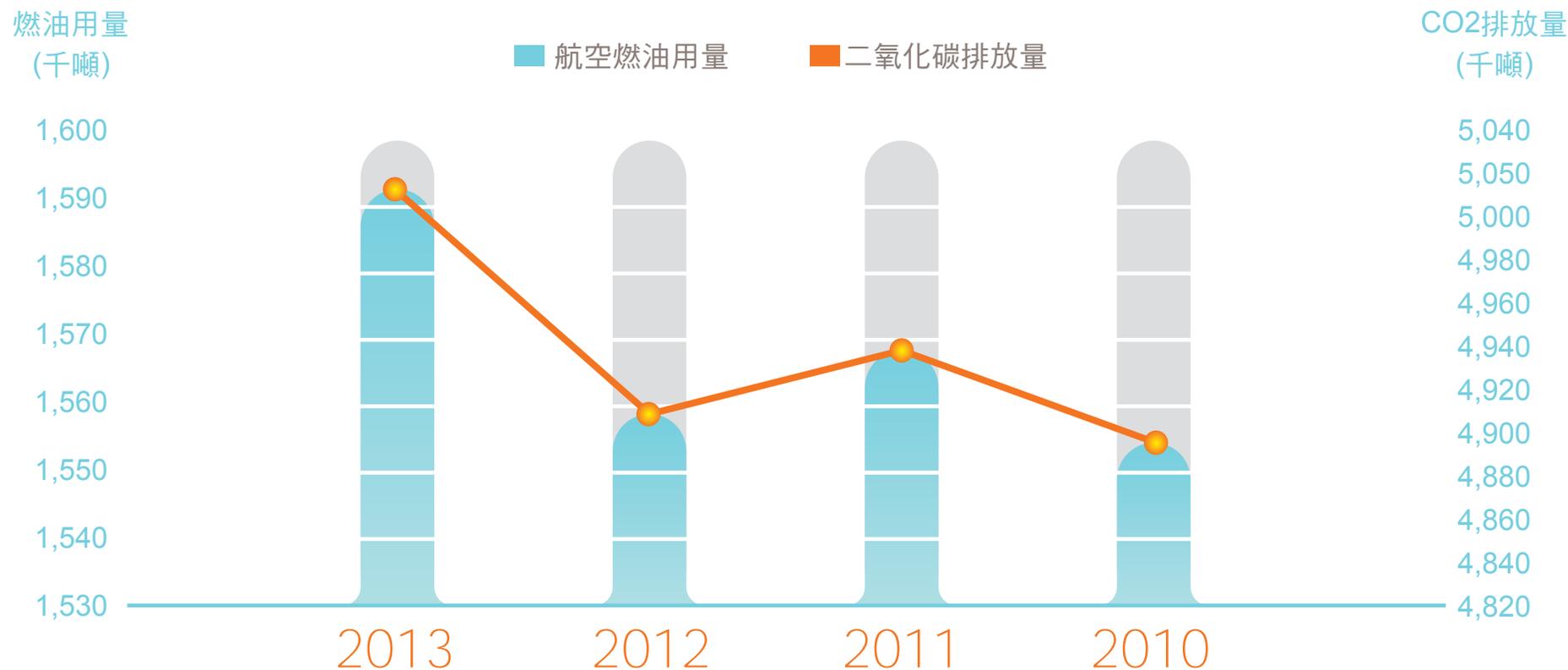
(*1)1噸航空燃油 = 3.15噸二氧化碳(依IPCC公告之排放係數)

(*2)1度用電量 = 0.522公斤二氧化碳當量(依經濟部能源局公告之102年度排放係數)

(*3)1度用水量 = 0.156公斤二氧化碳當量(依台灣自來水公司公告之102年度排放係數)

(*4)1公升車輛用油 = 2.2631公斤二氧化碳當量(依經濟部能源局公告之排放係數)

航空器燃油消耗及二氧化碳排放量



▶ 創造永續環境

機隊現代化

自2003年起，長榮航空開始實施機隊現代化計劃，繼2003年起陸續引進11架空中巴士A330-200取代波音767客機，2005年起再斥鉅資逐年導入最新型波音777-300ER長程環保節能客機，成為長榮航空長程航線的主力機隊，至2014年已達18架機之規模，期間也開始陸續汰換了燃油效率相對較低的747-400及MD-11，2012年起再導入全新A321型客機，除了以「分享讓飛行更愉悅 - sharing the world, flying together」為訴求，持續延伸服務的觸角，堅持以最好的品質，滿足各種旅客不同的需求，新機隊的加入，無論在艙等規劃、內裝設備及整體服務品質，皆再次升級，以最具國際化競爭的優良體質，昂揚飛躍在世界的天空。



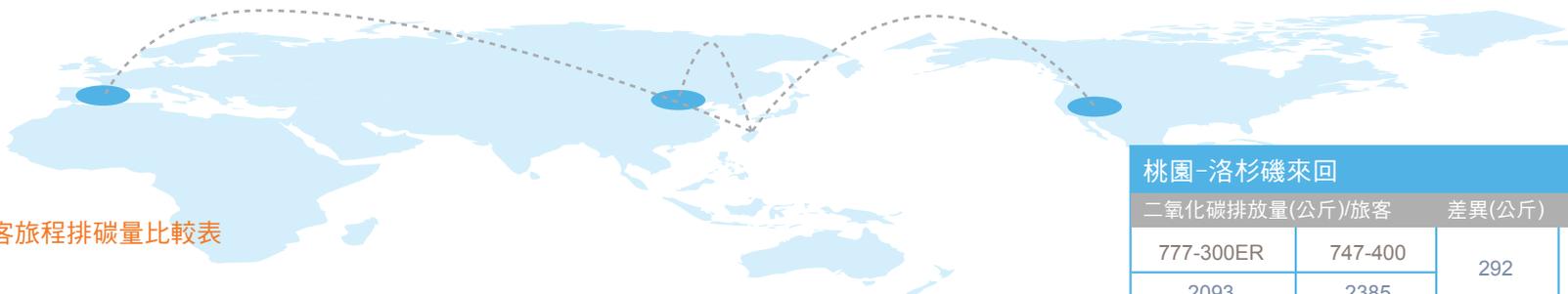
777-300ER採用全球頂尖的航太科技，其特殊的斜削式小翼(Raked Wing - Tips)可提高機翼整體空氣流動的流暢度、縮短起飛滑行距離、提高爬升性能及降低耗油量，配置全新設計的GE90-115B發動機，其流線形的葉片設計，不但可提供龐大的推進動力、更可提昇燃油使用效率，降低平均耗油率，有效減少溫室氣體的排放量。藉由材料冶金新技術及超高旁通比的設計，使777-300ER的平均耗油量及二氧化碳排放量均比其同型競爭機種A340-600低，依波音提供的統計數據，777-300ER每位乘客每旅行公里之二氧化碳排放量較A340-600減少約 28%。

以777-300ER與747-400飛航台北到美國洛杉磯來回航線為例，777-300ER每位旅客於旅程中約產生 2,093公斤的二氧化碳，相較於747-400所產生的 2,385公斤，約可減少13.95% 的二氧化碳排放。(註)

註：依政府間氣候變化專家委員會(IPCC)報告資料，每燃燒1公斤航空燃油產生3.15公斤的二氧化碳。

| 桃園-巴黎來回 | | | |
|----------------|---------|--------|-------|
| 二氧化碳排放量(公斤)/旅客 | | 差異(公斤) | 比率(%) |
| 777-300ER | 747-400 | 259 | 13.65 |
| 1897 | 2156 | | |

| 桃園-北京來回 | | | |
|----------------|---------|--------|-------|
| 二氧化碳排放量(公斤)/旅客 | | 差異(公斤) | 比率(%) |
| 777-300ER | 747-400 | 41 | 10.35 |
| 396 | 437 | | |



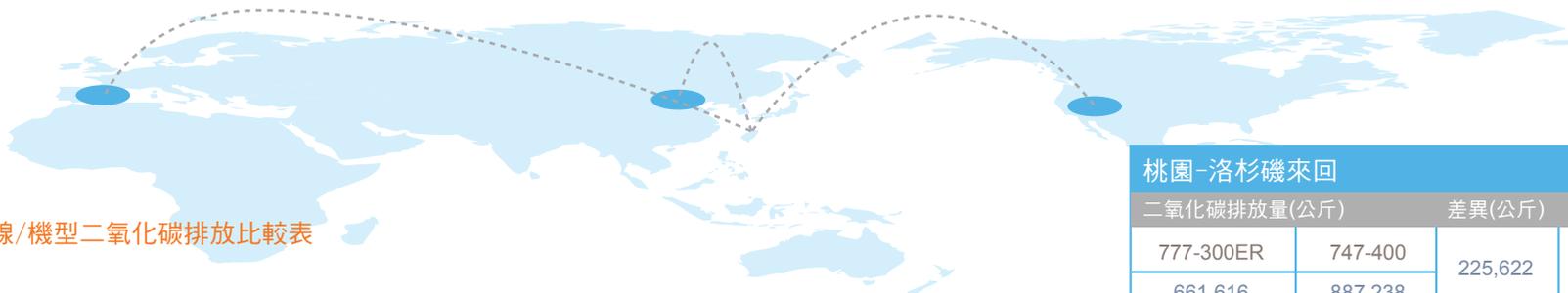
表一-每位旅客旅程排碳量比較表

| 桃園-洛杉磯來回 | | | |
|----------------|---------|--------|-------|
| 二氧化碳排放量(公斤)/旅客 | | 差異(公斤) | 比率(%) |
| 777-300ER | 747-400 | 292 | 13.95 |
| 2093 | 2385 | | |

以777-300ER飛航台北到美國洛杉磯來回航線的二氧化碳排放量計算，將較747-400節省約 225,622 公斤，減少二氧化碳排放比例達34.10%。

| 桃園-巴黎來回 | | | |
|-------------|---------|---------|-------|
| 二氧化碳排放量(公斤) | | 差異(公斤) | 比率(%) |
| 777-300ER | 747-400 | 202,419 | 33.76 |
| 599,552 | 801,971 | | |

| 桃園-北京來回 | | | |
|-------------|---------|--------|-------|
| 二氧化碳排放量(公斤) | | 差異(公斤) | 比率(%) |
| 777-300ER | 747-400 | 37,239 | 29.72 |
| 125,288 | 162,527 | | |



表二-飛航航線/機型二氧化碳排放比較表

| 桃園-洛杉磯來回 | | | |
|-------------|---------|---------|-------|
| 二氧化碳排放量(公斤) | | 差異(公斤) | 比率(%) |
| 777-300ER | 747-400 | 225,622 | 34.10 |
| 661,616 | 887,238 | | |

具體的節油減碳措施及成效

長榮航空除了不斷引進全新、省油及環保機種外，更成立跨部門之「節油減碳委員會」(FUEL AND EMISSION REDUCTION COMMITTEE (FERC))，直接由董事長/總經理擔任召集人，藉由『節油減碳委員會』之運作，陸續製訂及推動各項節油減碳及航機減重措施，以提昇航機燃油使用效率，降低溫室氣體排放；已實施的具體措施包括：



■ 飛航操作程序之調整

參考飛機原製造廠商建議的各項節油方案以及作法，修訂飛行員操作標準作業程序，將相關節油措施納入飛行員的操作程序中，飛行員除了依飛行計劃及標準作業程序執行航機操作外，若因空中交通擁擠而使航機無法飛行在計劃飛行高度時，在航管許可情況下，我們也鼓勵飛行員於飛行過程中主動積極向航管要求飛行在最佳的航機飛行高度，以發揮航機最佳的性能表現，甚至請求使用航路捷徑，縮短航機飛行距離。



■ 優化航機飛行航路

定期檢視飛行航路的最新公告資訊，選擇最近的飛行航路，提昇飛行效率。



■ 選取較近的備降機場

在擬訂飛行計劃時必須依法規規選定一個目的地機場的備降機場，以作為緊急應變之用，備降機場若距離較遠，航機就必須攜帶較多的燃油，因此適時評估各個目的地附近機場的最新資訊，若機場設施及地面輔助設備符合起降標準，即選擇較近的機場作為備降之用，減少燃油裝載及碳排放，並定期檢討執行績效。



■ 航機減重措施

- 採用新型及材質較輕之餐車及餐具，減輕航機載重負荷
- 採用新型及材質較輕之行李貨櫃，以汰換較重之舊型款式
- 依航路特性及實際搭機旅客人數，調整機上用水量裝載
- 將紙本手冊以電子式手冊取代



■ 飛機重量及重心控制作業

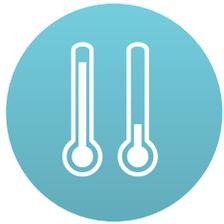
在製作飛行計劃前要求作業單位提供準確的旅客人數以及貨物重量訊息，斤斤計較，以精確計算飛機重量和所需要裝載的油量，減少多餘的油量裝載。

機上旅客座位安排及貨物裝載的重心位置不佳，會嚴重影響飛機的性能表現及燃油使用效率，甚至必須裝載更多的油量來保持飛機的最佳平衡位置，因此我們建立完善的旅客劃位及貨物裝載程序，提供最理想的航機重心位置，以提昇燃油使用效率，減少二氧化碳排放。



■ 加強航機維修作業檢視

飛機在飛行過程中所產生的灰塵油漬附著，或是操控面封膠部位有間隙產生，都會因為外形阻力變大而使耗油量增加，所以在飛機飛行前檢查或是定期維修時，維修人員會隨時注意，以確保飛機外形及性能保持在最佳狀態。



■ 減少航機輔助動力系統(APU)的使用

使用機場當局的場站固定電源和空調系統來提供飛機於停靠機坪後所需要的電力和冷氣供應，以減少航機輔助動力系統(APU)的使用，除了降低溫室氣體排放外，更有效降低作業機坪上之噪音污染。



減碳成效
及
燃油效率

長榮航空公司自2006年起陸續執行各項具體的節油減碳措施，同時進行機隊的汰舊換新作業，持續引進高燃油效率的777-300ER、A330-200/-300 以及具有省油裝置- 鯊鰭小翼(Sharklet) 的A321客機，相較於2006年，以平均小時耗油量為基準計算，平均每年可節省超過20,000公噸的燃油消耗，相當於減少63,000公噸的二氧化碳排放，以及525萬株的植數量。

在持續推動機隊現代化以及各項節油措施下，長榮航空於2007~2013年間共節省燃油消耗約170,000公噸，相當於減少537,000公噸的二氧化碳排放以及4,480萬株的植數總量。

▶ 長榮航空節油成效

|  年度 |  各項節油措施之節油成效(噸) |  減少之碳排放(噸) |  相當於植樹數量(棵) |
|---|---|--|---|
| 2007 | 10,359 | 32,631 | 2,719,253 |
| 2008 | 30,405 | 95,775 | 7,981,273 |
| 2009 | 35,785 | 112,723 | 9,393,561 |
| 2010 | 16,847 | 53,068 | 4,422,360 |
| 2011 | 22,593 | 71,167 | 5,930,602 |
| 2012 | 24,343 | 76,679 | 6,389,949 |
| 2013 | 30,415 | 95,808 | 7,984,008 |
| 2007~2013總數 | 170,747 | 537,852 | 44,821,006 |

註: 依國內研究數據, 1株20年生林木依樹種不同, 一年約可吸收12公斤的二氧化碳。

▶ 長榮航空機隊燃油效率

| 項目 | 單位 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|------|------------------|-------|-------|-------|-------|
| 所有航機 | 公斤/收益噸公里(kg/RTK) | 0.235 | 0.229 | 0.222 | 0.213 |
| 客機 | 公斤/收益噸公里(kg/RTK) | 0.303 | 0.293 | 0.298 | 0.283 |
| 貨機 | 公斤/收益噸公里(kg/RTK) | 0.158 | 0.163 | 0.157 | 0.155 |



噪音管理

由於科技的不斷進步，現代化飛機所產生的噪音對附近環境的衝擊已經比20幾年前大幅降低；為符合各地機場週圍的噪音管制規定，提供附近社區寧靜的生活環境，國際民航組織(ICAO)及美國聯邦法規(FAR)對航空器出廠時的噪音值已訂定了嚴格的驗證標準，因此長榮航空全機隊的噪音標準都已符合ICAO及FAR對航空器噪音要求的第三級規範，A321、A330-200/-300及777-300ER甚至取得更嚴格、更安靜的第四級規範。

同時也嚴格遵循各機場規定的噪音管制程序執行航機起飛及降落作業，將機場週邊的噪音量降到最低，維護社區的寧靜。



國際活動參與

為即時掌握國際相關法規之發展情況及資訊，也能進一步了解業界作法及意見交流的機會，以強化內部各項節能減碳措施，我們積極參與國際相關活動及會議，善盡保護地球資源的責任，包括參與國際航空運輸協會(IATA)的相關會議、亞太經濟合作會議(APEC)航空器空污排放研討會以及亞太航協(AAPA)環境工作小組會議等。

供應商管理

為提供環保、安全及衛生的工作環境，長榮航空除了內部推動各項節能減碳措施外，我們也邀請關係企業、合作夥伴及協力廠商，如長榮航太、長榮航勤、長榮空廚、長榮空運倉儲以及長榮儲運等企業，共同制訂各項環保作業規範，營造安全及衛生的工作環境，致力提升企業社會責任。



同時，也慎選原料供應商，將「履行企業社會責任」納入評鑑指標；航空公司以服務為主，航空燃油占主要原料之最大比例，是為主要物料，以2013年為例，本公司航空燃油支出占合併公司營業成本超過40%。本公司除了與國際知名油品供應商簽有供油合約外，並依「分包商管理辦法」辦理年度考核，就燃油品質、加油時間、加油數量、請款問題、問題解決等項目進行考核，以確保供應商服務品質。

台灣中油及台塑石化公司為本公司最大的油品供應商，兩家公司於企業經營管理上分別承諾將環境保護及污染防治納入企業經營理念，發表企業永續報告書及企業社會責任報告書，建立環境及安全衛生管理系統，提供安全、衛生及環保的工作環境，善盡企業社會責任，創造企業永續發展環境。

用心愛地球

提供綠色服務

■ 響應愛地球，你我不缺席

長榮及立榮航空主動邀請搭機旅客與我們共同做環保，除將機上報紙及雜誌廣告夾頁取消，減輕飛機載重，節省用油，也率先與旅客共同整理閱讀過的報紙及雜誌，讓後續搭機旅客，也可更環保的享受到愉悅的閱讀感受，此一做法深獲旅客認同與配合，節省新聞用紙的消耗量，讓旅客隨手也能做環保。

我們也提供旅客網路購票、網路選位/換位、網路選餐以及旅客快速報到(Kiosk)等線上服務，旅客可利用快速及便捷的網路服務系統，在家中即可自行進行線上購票及選位，輕鬆完成行程規劃，不用舟車往返，並可減少紙張使用，達到無紙化作業。

網路選餐不僅提供了旅客客制化的機上餐點服務，更可預先掌握需求，減少食材浪費；快速報到服務更結合了圖形化的友善介面以及19吋的高畫質觸控螢幕，讓旅客可以快速完成報到手續，節省機場櫃台等待時間。

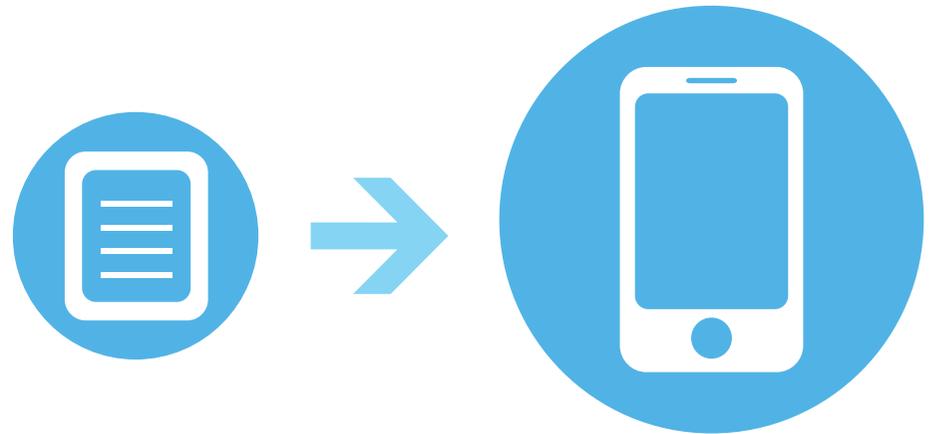


■ 無紙化環保措施

電子飛行包 - 隨著科技的進步，航空界的觸角也趕上e世代之氣息。

長榮航空致力於電子化作業已有一段相當長的時間，目前公司內部提供給飛行員使用之手冊文件均備有電子化格式檔案；飛行員不論在世界上任何一個角落，只要透過網際網路，就可以隨時獲得公司最新之訊息。

長榮航空各機型航機自1998年起，即陸續於機上使用電子飛行資料包(Electronic Flight Bag - EFB)，以電子化的資訊取代機上紙本文件與手冊，除了提供電子航圖外，飛行組員亦使用該電腦作精確的起飛與降落性能計算。



無紙化作業 - 為響應無紙化作業，以符合綠色環保及節能減碳，並簡化作業，增進效率，長榮航空公司不管在旅客服務或是貨運服務，都積極推動無紙化的服務，旅客可透過電腦網路或是智慧型手機操作，輕鬆完成各項作業。

長榮航空自2000年10月啟用電子機票(e-ticket)，結合內部票務、旅行社及聯航銷售模式，架構完整的電子機票無紙化作業，同時開放旅客網路購票及行程管理功能，整合網路選位、報到、選餐等多項服務，只要單一入口，就可以完成登機前所需的多項需求，將客運業務推向無紙化的目標。同時，長榮航空積極投入國際航空運輸協會(IATA)推動之「國際航空電子貨運(e-freight)」計劃，成功通過IATA e-freight電子貨運進出口作業標準驗測，邁入無紙化電子貨運服務新里程碑，於2009年11月3日，正式成為IATA「國際航空電子貨運(e-freight)」航空公司。



■ 辦公室自動化系統

為節省辦公室紙張的使用，長榮航空自2006年開始即全面使用自行研發的辦公室公文電子化系統，將傳統利用紙本傳送的辦公室文件、傳真改以數位化傳送，透過功能強大及快速的E-化處理及網路傳送，大幅縮短公文傳送流程，減少紙張消耗，提昇作業效率。於客戶服務方面，長榮航空也提供了作業電子化服務，以及陸續推行線上對帳(E-Billing)與線上對價 (E-Quotation & Confirmation)作業系統，取代原本紙本傳真對價及電話對帳之作業方式，不僅提昇對旅客及客戶的服務品質，更便捷服務流程。於機務維修方面，透過電子簽章技術之引進，建置各部門無紙化之維修工單電子簽核系統，達到作業無紙化的目標。

■ 服務最貼心

長榮一向在保護地球環境資源上不遺餘力，除了提供寬敞舒適的優雅環境，為旅客提供最安全、便捷及貼心的運送服務外，我們也選擇讓旅客能在旅程中享用最健康、最環保的空中餐飲，因此長榮空廚於2000年即取得國際標準組織ISO14001環境管理系統的國際認證，以最高的環保標準，創造生產綠色產品的環境，並獲得ISO9001、ISO22000、FSSC22000認證，以提供各航空公司班機最安全、衛生及最環保的空中餐飲美食。

推動綠色生活

■ 綠色建築

長榮航空及所屬系統公司(包括立榮航空、長榮航太、長榮航勤、長榮空廚及長榮空運倉儲)，主動積極推動各項環保節能措施，從自身做起，勇於投資各項軟、硬體設施，在綠色的穹蒼下，也有我們努力的足跡。

長榮航空位於南崁的辦公園區，於規劃興建之初，即以綠色環保及節能減碳為設計主軸，並因此於1992年即榮獲內政部建築研究所「建築外殼節約能源及空調系統節約能源設計獎」。

辦公大樓在外觀的設計上，把柱樑結構外露型成內凹90公分格子遮陽板，在外牆玻璃上，也引進中間空氣層具有升降百葉的雙層玻璃先進設備，遮陽效果良好，同時也是節約能源的裝置，整體建築外殼耗能量遠低於法規基準之建議值。

在空調設計上採用簡單經濟型空調系統，空間安排整齊簡單，配管與控制十分簡單經濟，因此耗能效率亦顯得經濟，空調機送風側均採用VAV變風量節能系統，整體空調耗能係數也遠低於法規基準之建議值。本大樓與所有長榮集團的大樓規定相同，全面禁煙，相關規定也延申至長榮與立榮航空的班機上，為維持機艙內清新無污染的環境，自1995年起，我們所有班機全面禁煙，是全球最早實施禁煙班機的航空公司之一，讓旅客與工作人員有更舒適清淨的搭機環境與工作空間。

■ 大樓電力系統

長榮的辦公大樓皆設定公司節能目標，並與台電公司訂定用電契約容量，達到節能減碳目的。此外也提高機器設備的運轉效率，減少不必要的能源消耗，並藉由電力使用監控系統，嚴格管制非必要的電源使用。

■ 辦公室及作業廠區照明設施

為避免過度的能源消耗，依中華民國國家照明標準(CNS)重新設定辦公室及公共空間照明亮度，以期達到照明亮度合理化，同時採用高效率光源、省電LED燈具以及陸續引用T5燈管，以汰換低效率之光源及燈具，緊急照明燈及逃生標示也更換為更省電更環保之LED燈具，不僅可增加照明亮度，延長使用年限，也兼具環保節能效果。

此外建立辦公室、公共空間及作業廠區燈光照明控制及管理程序，於非作業時段不使用燈光照明設備，嚴格執行上班及作業時段開關管制，也於作業廠區加裝光感應器自動控制照明開關，多加利用自然採光。

■ 空調系統

引進高效率及變頻式的空調主機以取代傳統式較低效率的主機，大幅提昇用電效率，並採用中央空調系統及溫度控制。

同時依辦公室作業實際需求，調整匹配冰水主機的運轉數量及控制出水溫度，也於區域泵及冷卻水塔加裝變頻設備，避免資源浪費，同時定期保養空調主機及清洗冷凝器，以提高設備運轉效率。

■ 供水系統

長榮各辦公大樓皆裝設紅外線自動感應式水龍頭，調整水龍頭最經濟出水量設定以及宣導員工節約用水。

■ 地面車輛

持續推行裝備復新化作業，提昇引擎燃油效率，並透過宣導及作業規範要求車輛於待機未作業時，一律關閉引擎，減少引擎空轉耗油，同時引進環保節能之油電車，減少溫室氣體排放。

■ 資源分類及回收

各辦公大樓及作業區域所產生之廢棄物及因應航太新產能開發所產生的金屬廢料，皆依法設置貯存場分類放置，依公告應回收、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，並由權責單位定期追蹤稽核，以確保最終處理之合法性。



隨手做環保

為將環保活動深入所有員工的日常生活中，期望每位員工能隨手作環保，共同愛護地球資源，以達到綠色生活的境界，長榮航空鼓勵公司員工於日常生活中實踐節約能源政策，攜手作環保。



隨手關閉非必要之照明及空調



步行樓梯健身又環保，鼓勵員工於上、下樓層多利用樓梯步行



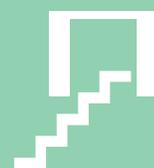
設定電腦螢幕保護程式或是於暫時不使用電腦時隨手關閉螢幕電源



空調溫度設在最舒適溫度，並選擇自動模式運轉，健康又環保



公共區域於白天時自然採光，減少燈具開啓



進出樓梯間或是公共空間隨時保持門扇關閉，以防止空調外洩



節約用水，使用後確認水龍頭沒有滴漏



設置戶外吸煙專區，辦公大樓及公共區域全面禁止吸煙

雖然只是生活上的一小步，但卻是對保護地球資源的一大步。

藉由辦公室自動化及電子簽章技術的引進，辦公室內部所有的手冊及文件亦皆電子化，員工皆可透過網路查詢內部手冊及文件，不但降低紙張印刷，同時也減少辦公室內的資料儲存空間，進而減低手冊管理者與使用者的工作負荷，達到環保節能的目的。



07.

人力及勞工權益 /

人力結構

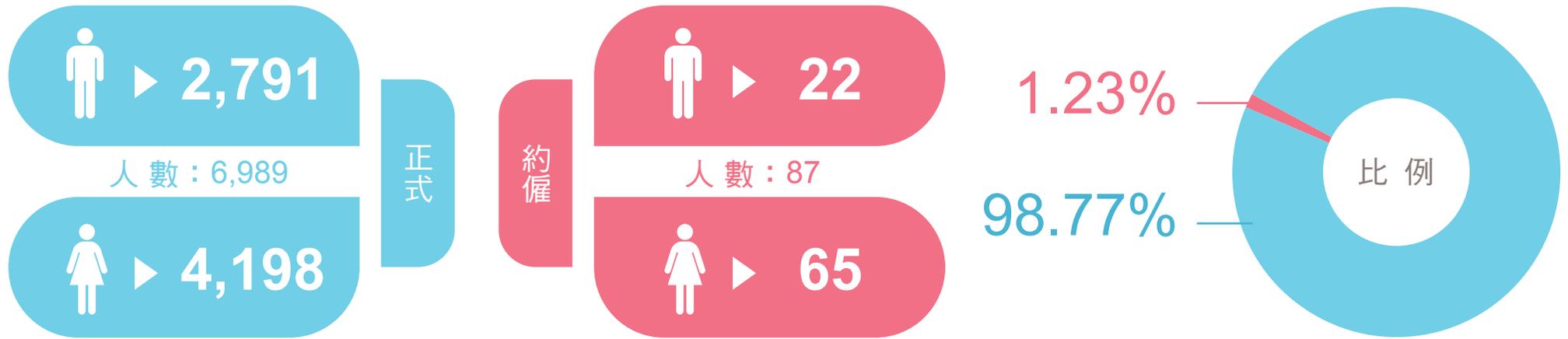
航空業是人力密集，且全年無休運轉之運輸服務業，是具有高度及時性、國際性、兼備技術與服務層次之工作，故專業技術人力範圍涵蓋空、地勤兩大類，前者為飛航機師、客艙組員，後者為客/貨運務(營業)、航行簽派、航機維修控管、資訊工程及其他行政管理職務人員。

在長榮集團「挑戰、創新、團隊」的一貫企業文化下，長榮航空積極延攬各領域之卓越人才，共同體現「飛航安全快捷、服務親切周到、經營有效創新」之營運理念。至2013年止，長榮航空國內、外員工總數為7,076人，其中男性員工為2,813人，占39.75%；女性員工為4,263人，占60.25%。本公司主要職務皆由正式員工擔任。

目前管理階層之男性：女性約為1.4：1。

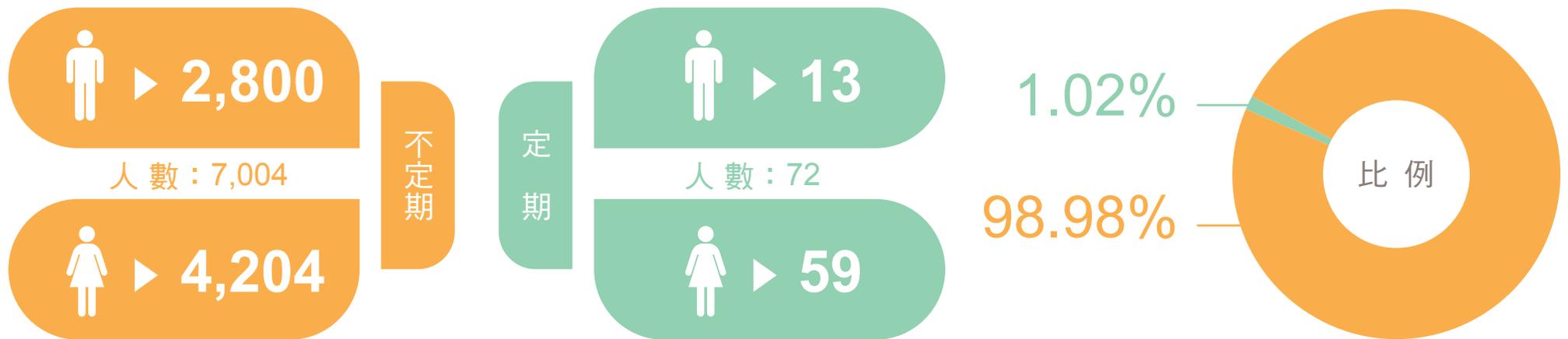
員工總數依聘僱形式列示

♂/男性 ♀/女性

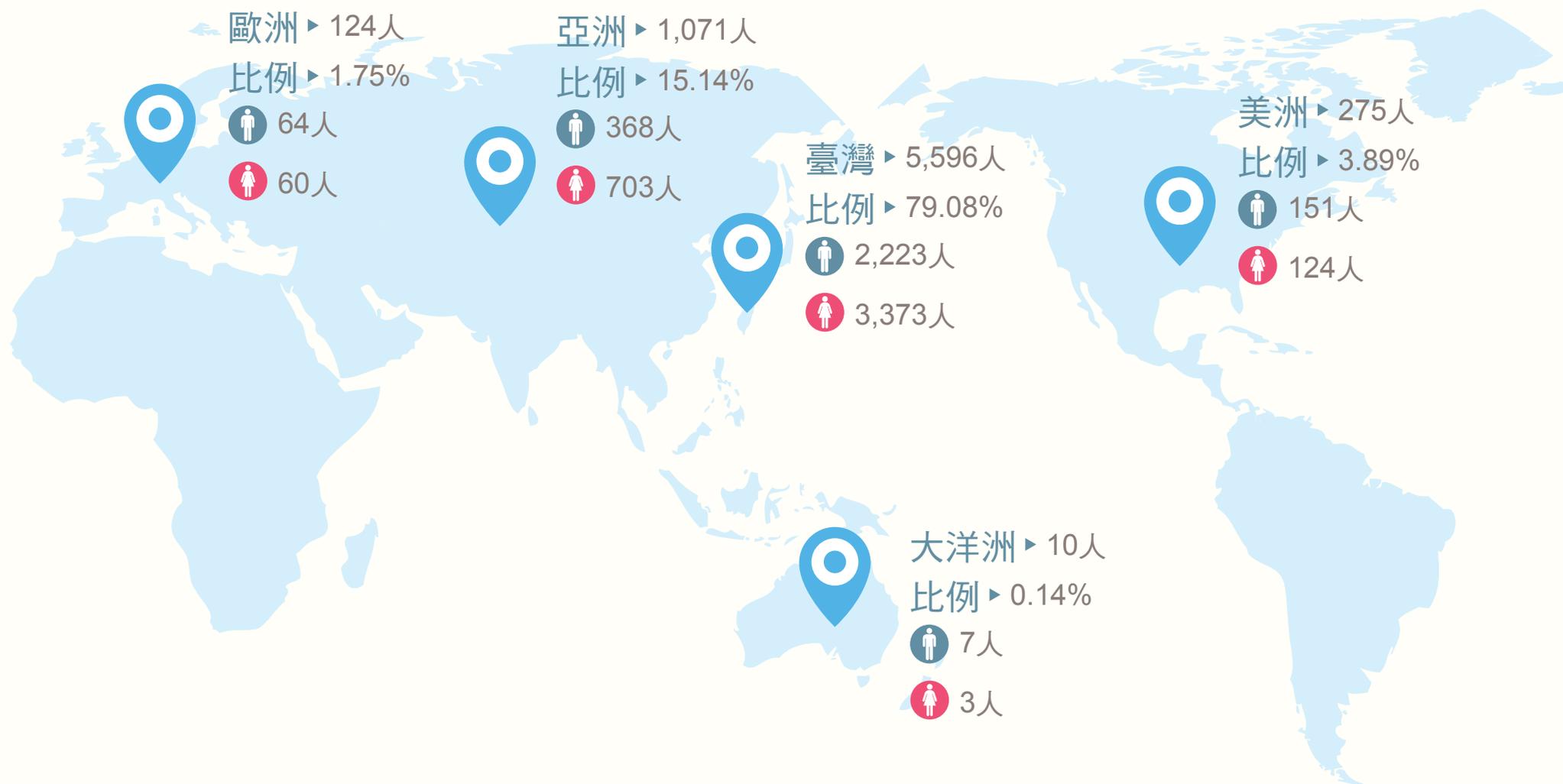


員工總數依契約類別列示

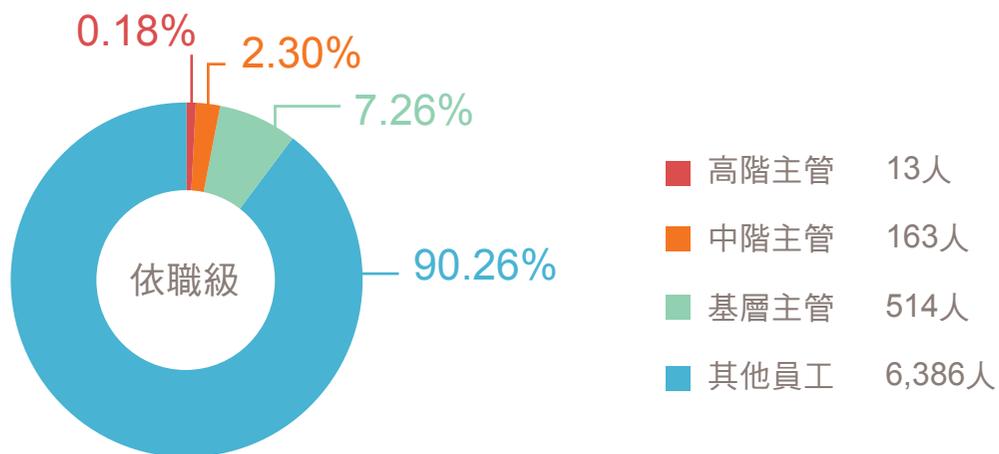
♂/男性 ♀/女性



員工總數依地區列示

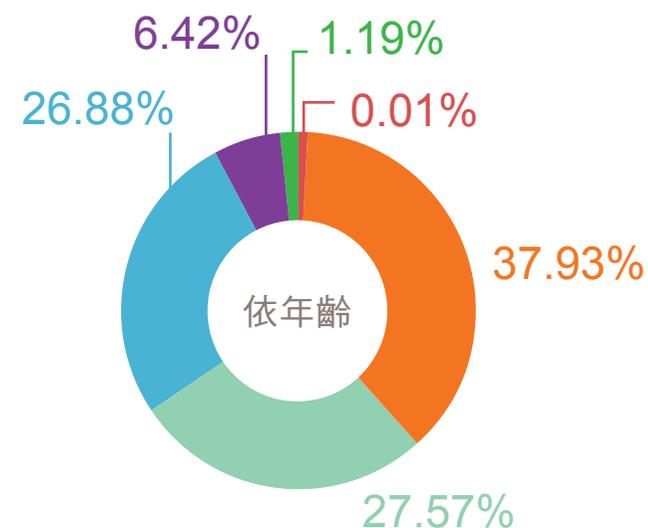


員工總數依職級列示

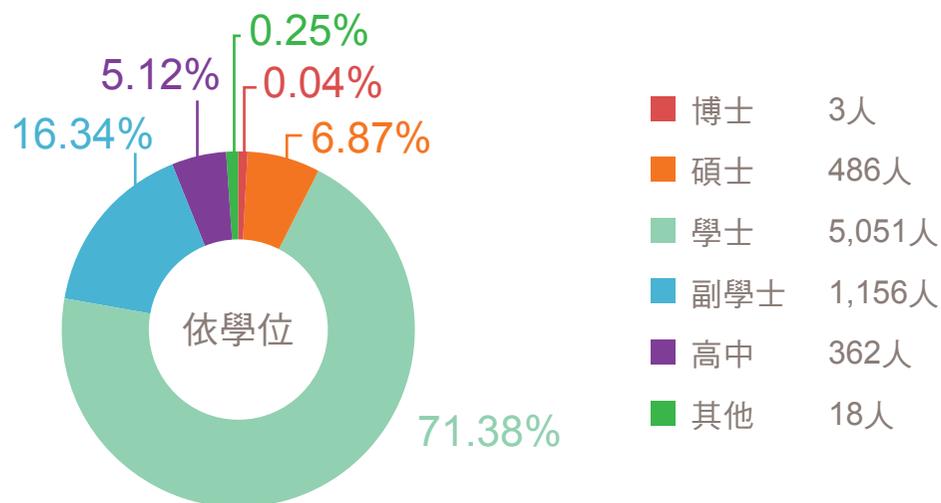


· 其他員工人數含飛航員、空服員及地勤非主管級員工

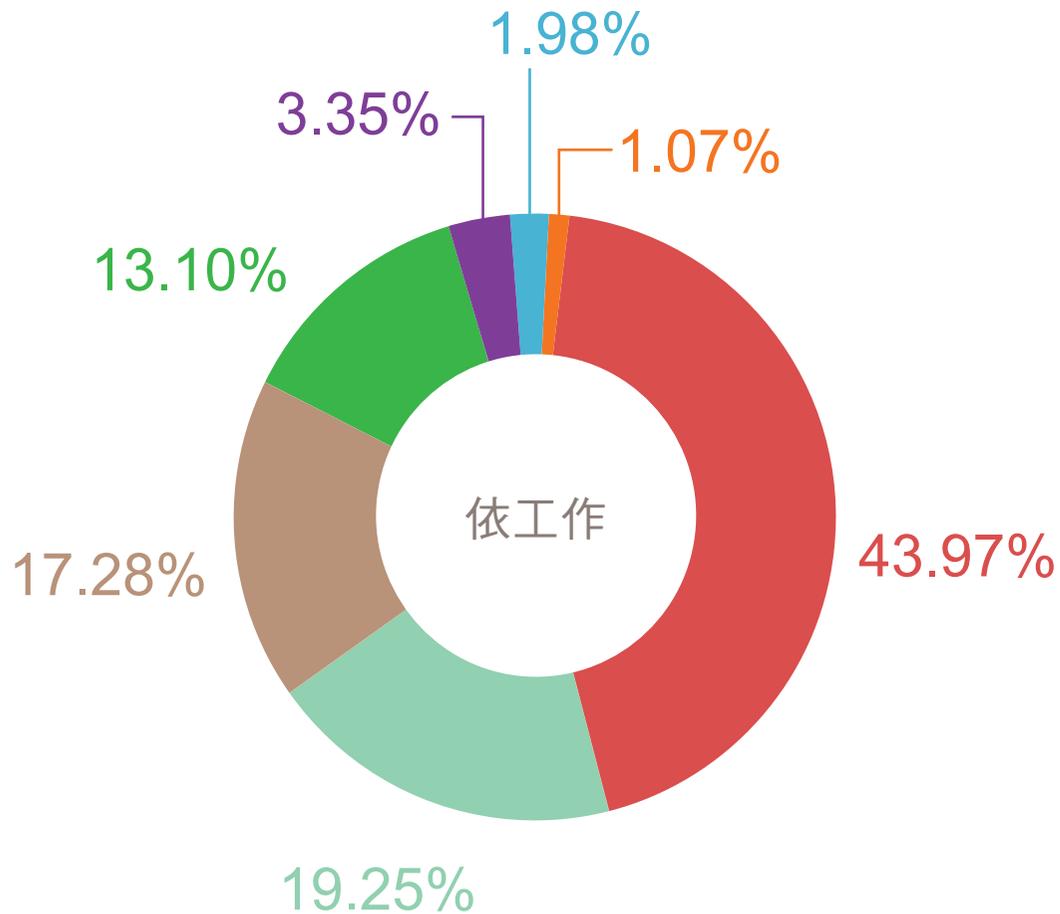
員工總數依年齡列示



員工總數依學位列示



員工總數依工作類別列示

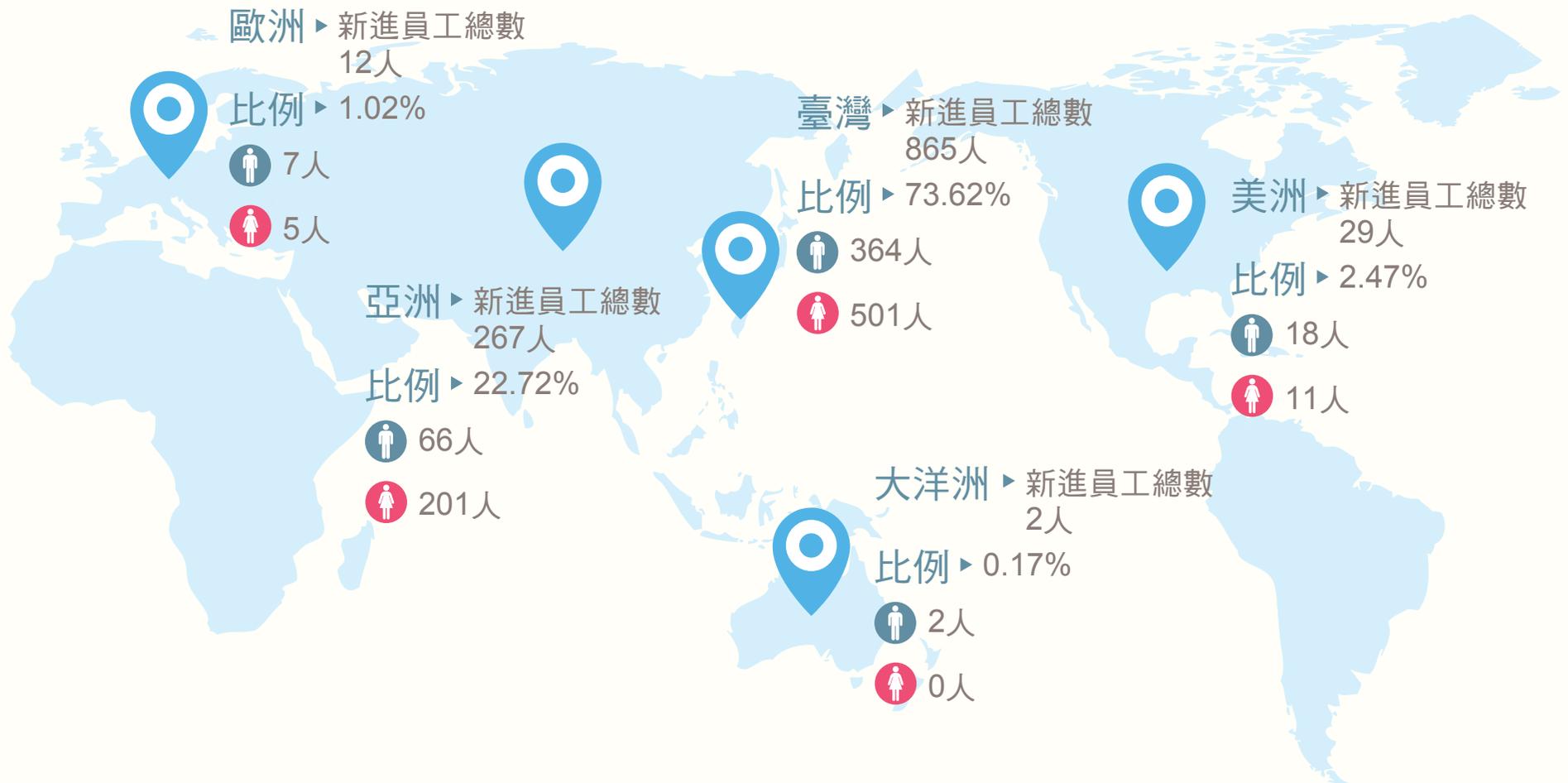


| | |
|--|----------------------------------|
| ■ 空勤人員： 3,111人 男： 934人 女： 2,177人 | ■ 電算： 237人 男： 118人 女： 119人 |
| ■ 營業： 1,362人 男： 684人 女： 678人 | ■ 財務： 140人 男： 24人 女： 116人 |
| ■ 其他： 1,223人 男： 512人 女： 711人 | ■ 維修： 76人 男： 64人 女： 12人 |
| ■ 運務： 927人 男： 477人 女： 450人 | |

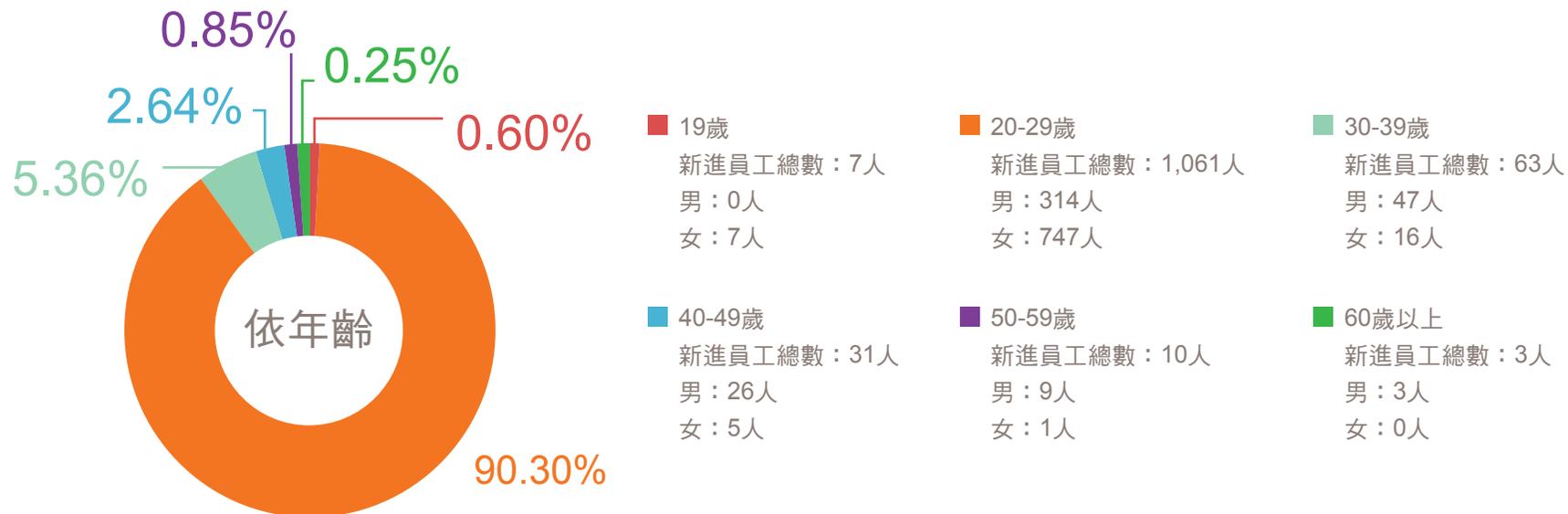
▶ 人才招募

配合營運需求所需之空、地勤職缺，透過公開徵才管道招募，並經過審慎與公平的甄選程序，遴選適職適任人才。任用條件立基於僱用地區勞動法令規範，並依公司薪資及福利政策，訂定合理薪酬。本公司2013年新進員工總數為1,175人，其中空勤員工為498人，占42.38%；地勤員工為677人，占57.62%。

2013年新進員工總數依地區列示



2013年新進員工總數依年齡列示

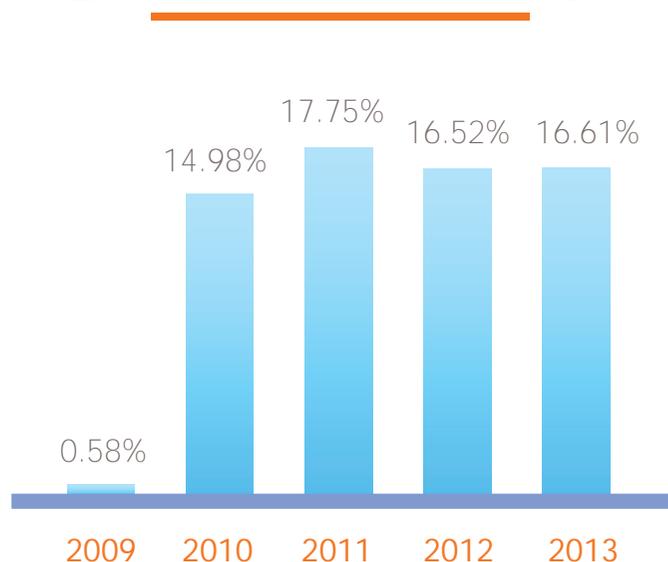


2013年新進員工總數依學位列示



2009年至2013年新進員工總數依年度列示

歷年新進員工總數佔員工總數比例



2009年

新進員工總數：26人
全體員工總數：4,486人
男：11人
女：15人

2010年

新進員工總數：767人
全體員工總數：5,121人
男：346人
女：421人

2011年

新進員工總數：1,031人
全體員工總數：5,807人
男：433人
女：598人

2012年

新進員工總數：1,062人
全體員工總數：6,429人
男：349人
女：713人

2013年

新進員工總數：1,175人
全體員工總數：7,076人
男：457人
女：718人

本公司支持身心障礙人士就業權，針對一般行政工作進行內容評估與職務再設計，於2013年底已實際聘僱25名身心障礙人士，並將持續進行以達相關法規要求。國內外各地區之員工聘僱，皆盡可能提供當地居民就業機會，全球各重要營業據點聘僱當地居民之比例為94.32%；其中管理階層聘僱當地居民之比例為84.49%，臺灣地區最高，比例為99.80%。

當地居民為管理階層比例

| 項目 | 臺灣 | 亞洲 | 美洲 | 歐洲 | 大洋洲 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 當地員工聘僱比例 | 96.09% | 87.68% | 87.27% | 87.90% | 90.00% |
| 當地員工為管理階層比例 | 99.80% | 39.82% | 56.90% | 45.83% | 0.00% |

▶ 產學合作

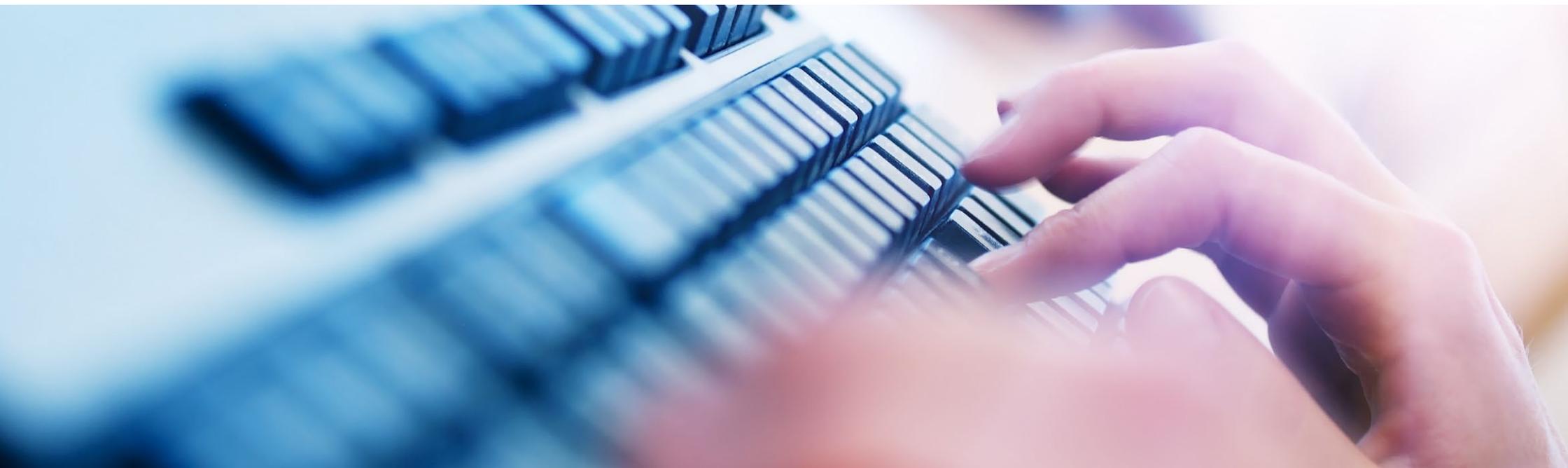
秉持長榮集團 總裁張榮發先生「關懷台灣，奉獻社會」之理念，長榮航空除自行招募培育人才外，更藉由與學校建教合作之計畫，將人才培育往前延伸至在校學生階段，提供多面向的實習機會，不僅強化學生之航空實務體驗，透過實務訓練活化理論知識，培育紮實專業技能，養成全面社會歷練。

■ 「航空技術」之產學合作：

長榮航空與成功大學於2013年2月19日簽定建教合作協議書，共同開設「民航工程學程」，該學程之課程橫跨工學院航太系、機械系、工科系，分別由成大的教授與長榮航空的高階主管共同授課，且每個寒暑假都將到長榮航空的機棚實作，合計共有500多個小時的實習機會。此外，為鼓勵優秀的學生，長榮航空每年提供優秀學生高額獎學金，績優學生並可優先進入長榮航空任職。

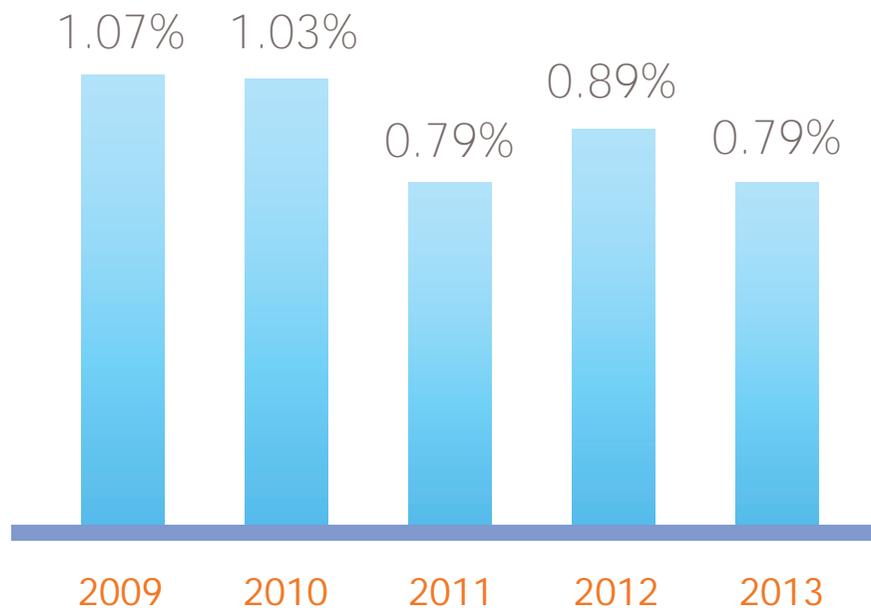
■ 「航空服務」之建教合作：

長榮航空自1998年7月起即與空運餐旅相關技職院校(高雄餐旅大學、台北城市科技大學、中華科技大學、開南大學、樹德科技大學)建教合作，提供學生機場運務服務、訂位話務服務、航空行政服務等有酬校外實習機會，實習期間為期半年或一年，讓學生透過校內學習與職場學習的輪替，工作經驗能夠學以致用，並培訓為基層的第一線服務人才。此外，為鼓勵表現優秀的學生，本公司招募時優先給予曾經實習之學生參試機會。



2009年至2013年實習生總數依年度列示

歷年實習生總數佔員工總數比例



2009年

實習生總數：48人
全體員工總數：4,486人
男：2人
女：46人

2010年

實習生總數：53人
全體員工總數：5,121人
男：7人
女：46人

2011年

實習生總數：46人
全體員工總數：5,807人
男：11人
女：35人

2012年

實習生總數：57人
全體員工總數：6,429人
男：5人
女：52人

2013年

實習生總數：56人
全體員工總數：7,076人
男：8人
女：48人

▶ 人才留任

為激勵員工投入工作，續留各領域卓越人才，長榮航空依各職類制定升遷考核辦法、實施員工績效評估(一年二次)，以拔擢優秀人才；另參考物價指數、企業競爭力等變動因素，定期檢視整體薪酬政策，且每年視營運績效、員工貢獻度核發年終獎金。前述不因種族、宗教、性別、性傾向、年齡、婚姻等而有差別待遇。

參考前述評核結果、員工年資及生涯規劃、企業運作組織需求等因素，公司不定期安排職務輪調，並定期辦理職務升等評鑑，提高營運績效。

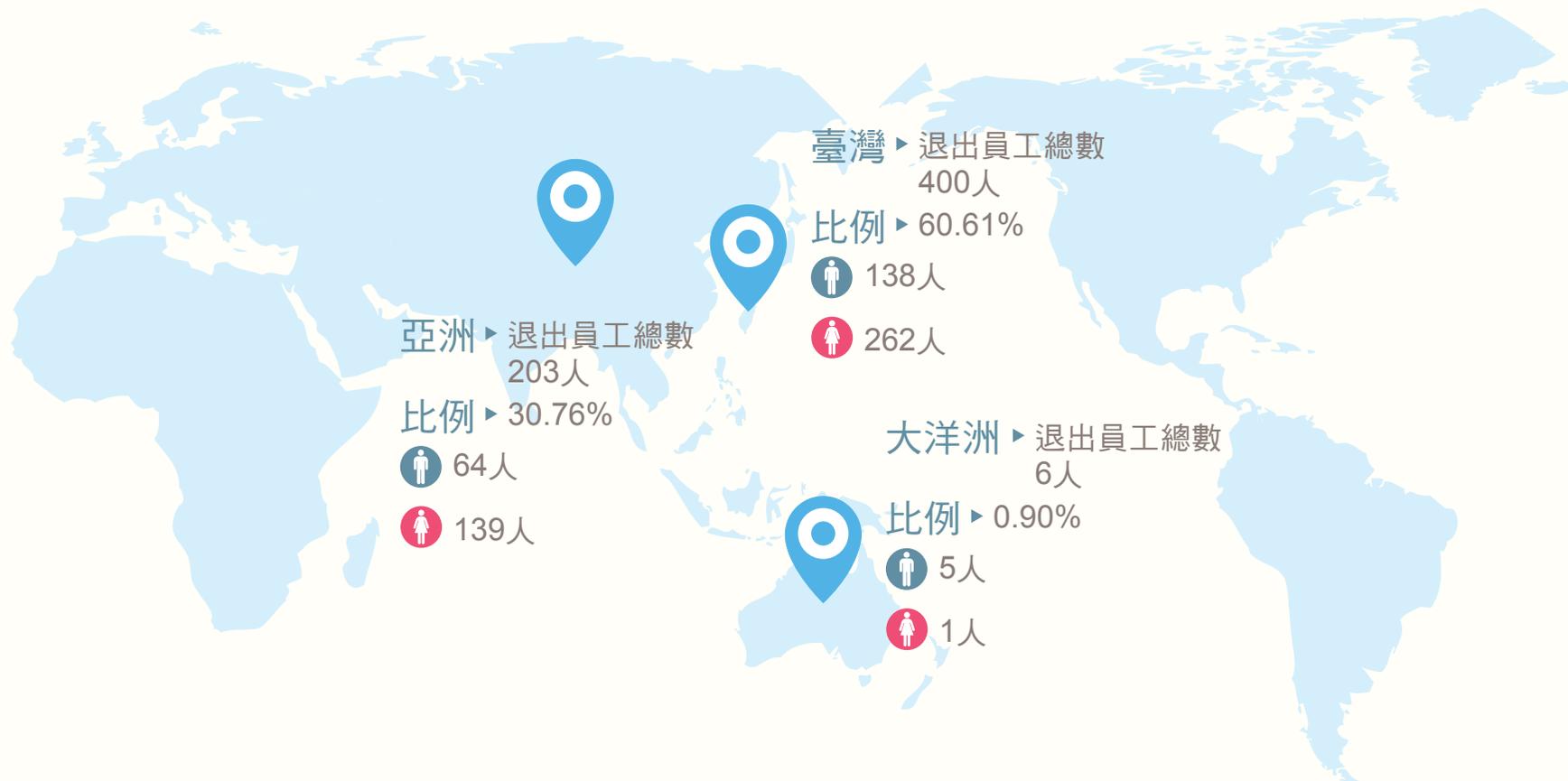
▶ 人員流動

長榮航空職缺需求不定期安排內部職務輪調或公開選才，以達人才培育及適得其所。如人員調動之工作地點跨其他地區，有提供租屋或探親補助。員工提出離職申請時，除主管主動關懷瞭解原因外，人事單位亦透過問卷調查，從而提供管理上需要精進或調整之處。另員工離職預告日數皆依當地勞動法令規範辦理。

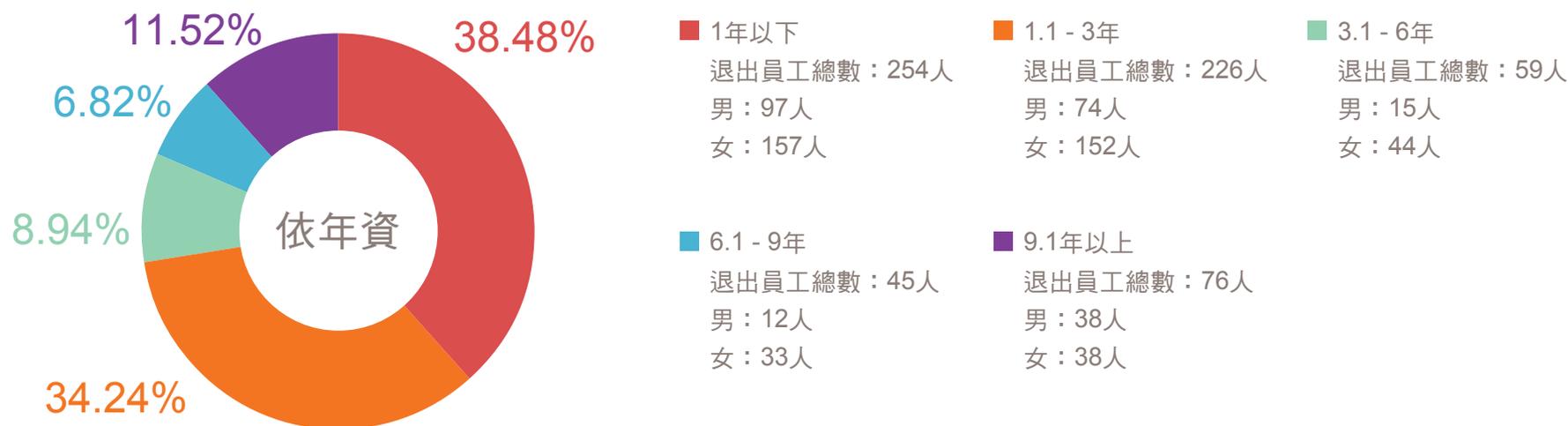
本公司2013年離職員工總數為660人，其中空勤員工為278人，占42.12%；地勤員工為382人，占57.88%。



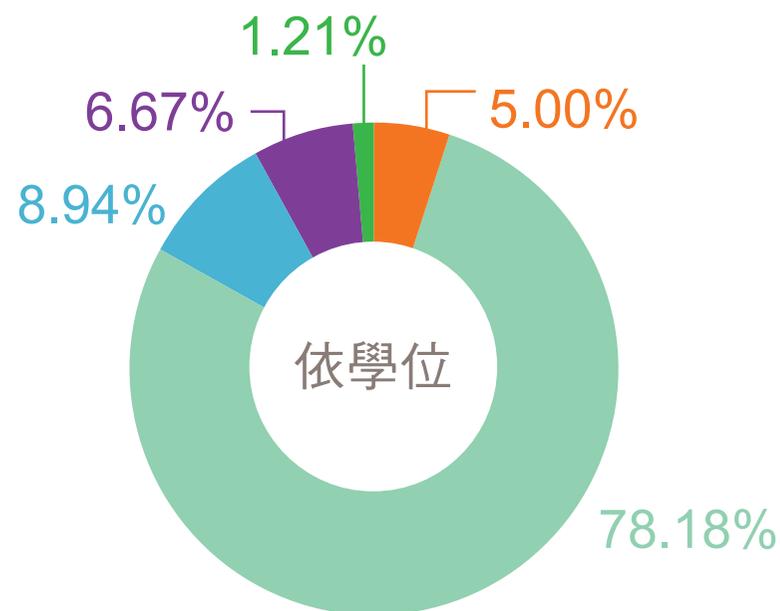
2013年退出員工總數依地區列示



2013年退出員工總數依年資列示

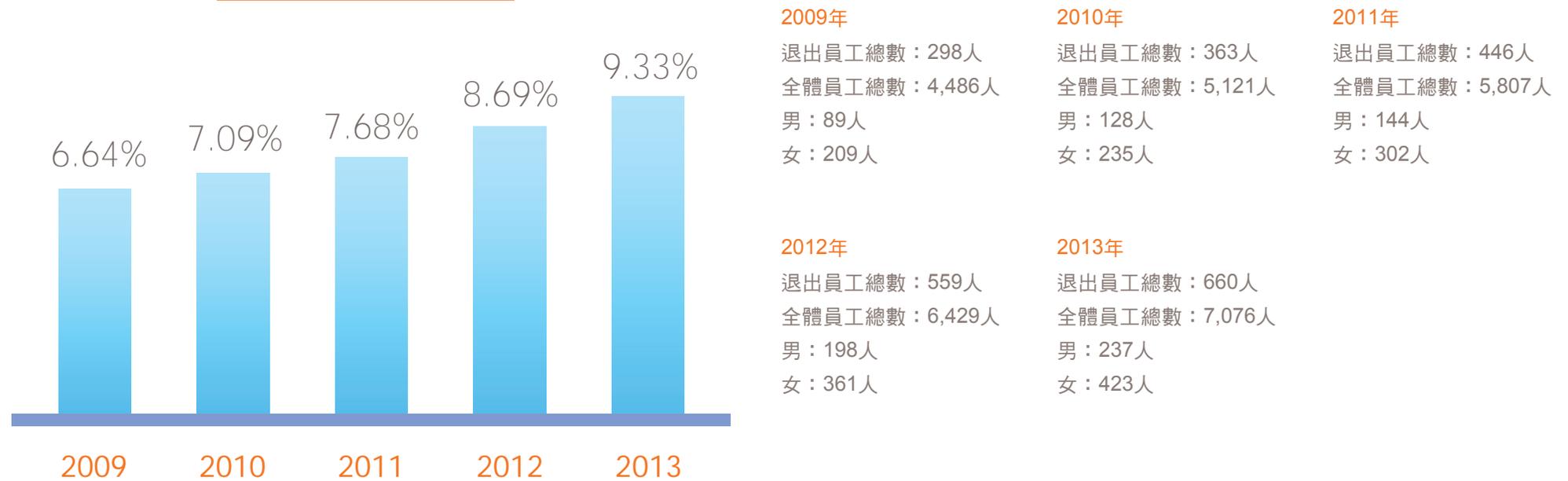


2013年退出員工總數依學位列示



2009年至2013年退出員工總數依年度列示

歷年退出員工總數佔員工總數比例



▶ 勞工相關權益

職場人權

長榮航空遵守相關勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，不分種族、宗教信仰、膚色、性別、國籍等，均能享有公平且有尊嚴的被對待，保障員工之合法權益及雇用政策無差別待遇等，建立適當之管理方法、程序及落實之情形。長榮航空秉持著尊重勞工及保障勞工權益之精神，建立公司管理制度，以符合勞動相關法規及其他要求事項為原則招募新進同仁，且未進用未滿16歲之童工，善盡企業社會責任，更無強迫或強制勞動事件。

公司強調誠信經營及道德行為，訂定「道德行為準則」、「公司治理守則」、「誠信經營守則」等，明確規範經理人及所有員工應恪遵道德規範並秉持誠信原則，維護公司及員工權益。

為維持平權且健康的工作環境，設有「工作場所性騷擾防制宣導事項」、「性騷擾防制措施申訴及懲戒辦法」及相關申訴處理辦法，並於公司內部網站公告，嚴禁工作場所之任何性騷擾行為。

為保護員工個人安全，本公司嚴密保護員工個人資料，並訂定個人資料控管措施，確保員工個資之安全。另，為保障公司同仁的人身安全以及公司的資產，辦公廠區設有門禁系統，確實執行門禁管理。

為使每位同仁了解自身權益及公司政策及作法，每位新進人員需接受三天「新進人員職前訓練課程」，課程中安排員工權利義務之管理規則相關宣導課程，包括人權、性騷擾、反托拉斯法遵法準則、資訊安全等。

為維護員工權益，建立良好暢通的勞資溝通管道，以凝聚共識，並有效提升全體員工的向心力，本公司定期舉辦經營會議、部門會議及員工面談等，傳遞公司未來發展、策略目標、公司重大訊息與措施、重要興革事項，使員工能充分了解公司營運狀況並表達意見，以保持勞資雙方良好互動關係。多年來，公司勞資間關係和諧。

尊重員工意見及提供救濟途徑，本公司設置申訴處理辦法，同仁可申訴有違道德、勞動規則或任何不合法及組織誠信相關議題，公司皆以最嚴謹的態度處理同仁之申訴資料。本公司2013年度經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量為16件，歧視事件的總數為0件。

薪資與福利

本公司員工薪資標準除提供高於法定基本工資之基本薪資外，公司更定期進行市場調查及薪酬政策檢討，以維持具市場競爭力之整體薪酬。當全球各地最低工資調整時，本公司亦同步檢視相關薪資標準，並適時調高。公司並依法提撥勞工退休金，舊制提撥率為11.9%，新制為6%。

| 男女性員工薪資比例 | | | |
|-----------|----|------|------|
| 男/女薪資比例 | | 2012 | 2013 |
| 地勤人員 | 本俸 | 0.91 | 0.89 |
| | 酬金 | 0.90 | 0.89 |
| 空勤人員 | 本俸 | 1.62 | 1.58 |
| | 酬金 | 9.25 | 8.56 |

| 2013年度薪資/職工福利/退休準備金 | |
|---------------------|-----------|
| 項目 | 金額(TWD) |
| 薪資 | 91億9,244萬 |
| 職工福利 | 7,310萬 |
| 退休準備金 | 51億1,456萬 |

本公司依勞基法規定適用兩週84小時工時，惟為利與相關政府機關間業務往來，2013年度依「中華民國102年政府行政機關辦公日曆表」出勤，調移部分國定假日，配套實施每週週休二日。對於因業務特別需求而加班之同仁，一律依相關法規給付合理之加班費。

長榮航空響應政府推動育嬰留職停薪政策，員工為撫育三歲以下之子女，依性別工作平等法之規定，於子女滿三歲止，皆得申請育嬰留職停薪；員工得依家庭需求或生涯規劃，於留職停薪期滿前申請復職。

另，長榮航空為了讓產後恢復上班之女性同仁可以更自在、更方便的完成哺育下一代的工作，而不需要犧牲自己其他工作上的能力，或是增加自己生理及心理上不必要的負擔，特別設置哺集乳室，建立更親善的環境，給予產後女性同仁方便哺育母乳，是公司予以女性同仁最貼心的體恤。

除提供育嬰留職停薪並接受復職申請外，另提供員工因病、因事、因孕及進修等留職停薪申請，亦提供空勤人員懷孕申請暫任地勤，使員工能兼顧事業與家庭，創造友善職場環境。

公司福利項目

- 1、年終獎金及紅利：公司每年將視營運情況發給年終獎金及紅利。
- 2、特休制度依勞基法之規定
- 3、通勤交通：公司提供定時定點台北-南崁往返之上下班交通車；輪班人員依規定請領交通津貼。
- 4、托兒優惠：與3家幼兒園簽訂合約。
- 5、優待機票

員工依其服務年資，每年可為本人及其家屬(父母、配偶及子女)依規定申請長榮航空免費票及折扣票，並可串連申請航空公司的聯航優待機票，以翱翔天際環遊世界。



6、蜜月機票

使新婚員工能順利完成蜜月旅行計劃，凡因新婚蜜月而提出優待機票申請者，公司提供可訂位之福利。

7、婚喪喜慶補助及傷病慰問金

8、派外人員調任安家補助費、眷屬依探親申請、依探親機票及國內調動補助。

9、其他

- (1)提供早餐、午餐、加班餐、輪值人員早夜點費及餐費。
- (2)提供制服及制服洗衣服務。
- (3)提供旅館住宿折扣優待。
- (4)設置醫務室，提供專業醫師問診、用藥，並提供員工免費定期健康檢查。
- (5)投保勞工保險、全民健保、團體意外險、員工國外出差住院暨傷害醫療險、並提供團體定期人壽保險優惠費率。
- (6)提供心理諮商，持續關心員工，對有需要者辦理個別諮商服務。

▶ 職工福利委員會

長榮航空於1997年10月30日成立「職工福利委員會」，並經桃園縣政府核發八六府勞福字第225031號登記證。

1、職福委員含總經理一人為當然委員，各本部及獨立部室推選乙名。

2、本會依規定設總幹事及業務、總務、財務等三組，均為義務職。

3、依法由公司及員工提撥福利金，2013年度辦理下列福利事項：

- | | |
|-----------------|------------------------------|
| (1) 結婚補助費(2.8%) | (5) 節慶禮券或禮品(59.6%) |
| (2) 喪葬補助費(2.8%) | (6) 部門文康活動補助暨員工社團活動補助(22.3%) |
| (3) 傷病慰問金(0.4%) | (7) 語文補助暨教育訓練(4.3%) |
| (4) 生日禮金(7.2%) | (8) 其他(0.6%) |



▶ 人才培育

長榮航空自創立以來，持續致力於提升企業人力素質，以創造公司更高的經營績效，整體的教育訓練程序皆已標準化，並通過ISO 9001：2008認證。訓練規劃根基於長榮集團「挑戰、創新、團隊」的企業文化，並以長榮航空「飛航安全快捷、服務親切周到、經營有效創新」的經營理念為主軸，發展出地勤人員訓練、飛航員訓練、空服員訓練等三大體系。

| 年份 | 類別 | 完訓人數 | 受訓總人時 | 平均訓練時數 |
|------|--------|--------|---------|--------|
| 2013 | 地勤 | 22,443 | 243,606 | 10.9 |
| | 飛航員 | 4,530 | 84,147 | 18.6 |
| | 培訓飛航學員 | 302 | 479,576 | 1,588 |
| | 空服員 | 1,940 | 41,946 | 21.6 |
| | 培訓空服學員 | 460 | 209,040 | 454.4 |
| 2012 | 地勤 | 4,977 | 74,774 | 15.0 |
| | 飛航員 | 2,632 | 56,749 | 21.6 |
| | 培訓飛航學員 | 186 | 297,228 | 1,598 |
| | 空服員 | 2,021 | 49,732 | 24.6 |
| | 培訓空服學員 | 445 | 205,872 | 462.6 |
| 2011 | 地勤 | 9,024 | 63,629 | 7.1 |
| | 飛航員 | 2,192 | 40,232 | 18.4 |
| | 培訓飛航學員 | 282 | 459,660 | 1,630 |
| | 空服員 | 6,551 | 81,188 | 12.4 |
| | 培訓空服學員 | 332 | 147,488 | 444.2 |

地勤人員訓練

地勤人員訓練課程分為部室職能訓練、年度訓練、IATA(International Aviation Transportation Association國際航空運輸協會)與Star Alliance(星空聯盟)訓練等三類，說明如下：

| | | |
|---|--|---|
|  <p>部室職能訓練</p> | <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none">· 主管管理職能訓練· 部門專業訓練· 一般性(通識)訓練· 新進人員訓練· 工作崗位訓練 (On-the-Job Training) | <p>目標：</p> <p>提升各階層主管管理能力，有效帶領員工達成組織目標；增進員工專業技能並提升軟性知能(soft skill)；協助員工認同並融入組織文化。</p> |
|  <p>年度訓練</p> | <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none">· 訂位票務課程· 客貨運運務課程· 載重平衡課程· 行李課程· 危險品規則課程 | <p>目標：</p> <p>增進航空地勤人員的專業知識、技能與服務態度，使其能夠提供旅客優質的服務，進而達成飛航安全快捷之經營目標。</p> |
|  <p>國際民航機構訓練</p> | <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none">· IATA訓練· Star Alliance訓練· 飛機製造商訓練 | <p>目標：</p> <p>滿足人員進階之專業需求，吸收即時之民航相關法規，確保作業流程與國際無縫接軌。</p> |

2013年因應本公司於6月加入星空聯盟(Star Alliance)，全球員工(含地勤代理員工)皆需完成星空聯盟基礎概論(Overview Training) e-learning課程，完訓人數7,256人；全球一線員工(含地勤代理員工)皆需完成星空聯盟專業訓練(Functional Training) e-learning課程，完訓人數6,804人。

飛航員訓練

「安全舒適的飛行是一種榮譽、一種責任」這是長榮航空飛航員的使命，使命的達成端賴嚴謹的訓練，所有嚴謹的訓練是從最基礎的培訓學員訓練開始。長榮航空為提升及確保飛航員的飛航品質及素質，於美國加州成立飛行學院自行培訓學員，除提升基礎飛行訓練品質外，更能符合本公司對飛航安全的嚴格要求。於美國完成基礎飛航訓練後，返台接受Bridge Training Program，以該訓練做為小型商用飛機與大型噴射客機訓練銜接橋樑。本公司以最高等級(Level D)之全功能各型飛行模擬機執行模擬機訓練，以全環境式的逼真模擬效果，訓練飛航員執行各種狀況下之操作技術，進而提升飛航安全。爾後，進入機型轉換訓練，於航路訓練(IOE -Initial Operating Experience)前，特別安排線上實機操作觀摩，讓培訓學員對從飛航準備、飛機操控及航空無線通訊等，具備完整飛航流程概念。

完成訓練後，每年定期安排各二次模擬機訓練及考核(PT-Proficiency Training與PC-Proficiency Check)，分別以冬、夏季節操作差異來設計訓練及考核科目。為了讓訓練更符合實際需求，特別針對訓練成果及線上查核報告所分析之飛航員普遍易犯缺失，導入與先進航空業界同步的實證訓練(Evidence-Based Training)，使得飛航員對於發現潛在危害因子以及應變措施之能力大幅提升。惟有通過本公司年度嚴格考核標準之飛航員，方可派遣飛航任務。

空服員訓練

「長榮揚翼、安全無慮」，舒適的飛航享受，均來自安心的飛航保障，秉持「追求安全、絕不妥協」的理念，以完美的飛航安全創下多項零缺點的完善紀錄。長榮航空致力於提供最優質服務、最安全的飛行予每一位乘客，為了讓客艙組員達到滿足顧客需求與期望的服務品質，所有的服務與安全的訓練課程，皆以擬真的設備與SOP進行模擬演練，訓練課程包括練習操作飛機上各類緊急用品與設備、模擬演練緊急特殊狀況應變處理與學習各項服務領域的專業知識等，通過考核後方能加入飛行勤務。

新進地面學科訓練

- 安全訓練課程
- 服務訓練課程
- 其他訓練課程
- 機上實習訓練

定期複訓

- 安全/保安訓練課程
- 組員資源管理
- 專業服務實作檢測
- 服務理念課程
- E-Learning課程

機種轉換訓練

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

升等訓練

- 工作職掌課程
- 領導職能課程
- 機內廣播課程
- 服務演練模擬課程

▶ 人員健康與職場安全

職業安全衛生業務

「安全」是長榮航空之核心價值，在此核心價值與積極保障員工安全與健康之原則下，追求「法規遵守零違規、員工安全零事故、環境衛生零風險」等目標，並且持續改善，以創造全體員工最佳工作職場環境。

長榮航空依職業安全衛生有關法令，辦理安全衛生相關事項，並定期舉行員工之身體檢查，其全部費用由公司負擔。為預防職業災害，保障員工安全與健康，本公司訂定『安全衛生工作守則』供員工依循，同時依法設置安全衛生管理單位及管理人員，制訂職業安全衛生管理計畫，實施職業安全衛生管理、作業環境測定、自動檢查、承攬商安全衛生管理、員工醫療保健及健康促進、加強員工安全衛生教育訓練及法規宣導，增進員工對安全衛生之認知及責任，以避免職業災害的發生。

本公司設有職業安全衛生委員會，主任委員由總經理擔任，下設有執行秘書1人。委員之組成包括職業安全衛生管理人員、一級單位主管、工程技術人員、從事勞工健康之醫護人員及由勞工推選之勞工代表(其人數佔委員人數三分之一以上)。依規定每三個月召開『職業安全衛生委員會議』，於會中充分溝通安全衛生工作內容及研擬有效改善對策，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃，以提供最安全及舒適的工作環境，並藉由多樣的職業安全衛生教育訓練與員工共同成長，致力員工身心健康及公司的永續發展。

長榮航空職業安全衛生委員會 2013 年工作推動重

- 1 職業安全衛生法規修訂宣導。
- 2 員工心理諮商（Employee Assistance Program，EAP）推廣。
- 3 勞工健康服務醫護人員報備，暨辦理臨廠健康服務。

長榮航空職業安全衛生目標



職業安全的預防

重視安全衛生是長榮航空既定政策，藉由制度化、文件化、系統化之方式，進行危害鑑別及風險評估，設定安全衛生改善之優先順序，訂定目標及改善方案，經由執行改善方案及定期稽核，持續改善安全衛生績效，讓公司的營運風險達到零災害目標。

長榮航空制定職業安全衛生管理計畫，確保落實安全衛生管理外；更嚴格實施自動檢查查核工作與執行作業場所環境監測與巡察，製作職災案例宣導並輔以加強安全衛生教育訓練的實行。每半年實施一次自衛消防編組訓練與演練，以提升員工於災害發生時之應變能力。



防災訓練及操演

為落實消防防護訓練，本公司設有自衛消防防護編組，編組計有通報班、滅火班、避難引導班及安全防護班等，並定期更新人員名單，確保資料之完整。為落實消防防護訓練，每年均安排人員進行消防訓練。另，安排一般員工參加疏散演練，總公司舉辦大樓樓層消防疏散演練，演習項目包含滅火器操作及滅火要領、疏散路徑、集合地點及位置，以及疏散後人員掌控等，相關紀錄並陳報消防單位核備。

職業安全統計

為確保員工皆能在安全無虞的狀態下安心工作，長榮航空落實執行各項安全衛生的要求。截至目前為止，沒有因工作原因而導致職業病之案例，公傷事件除上下班交通事故外，多數為空服員於服勤時發生之輕微傷害事件，且皆能在復工後繼續執行原來勤務。

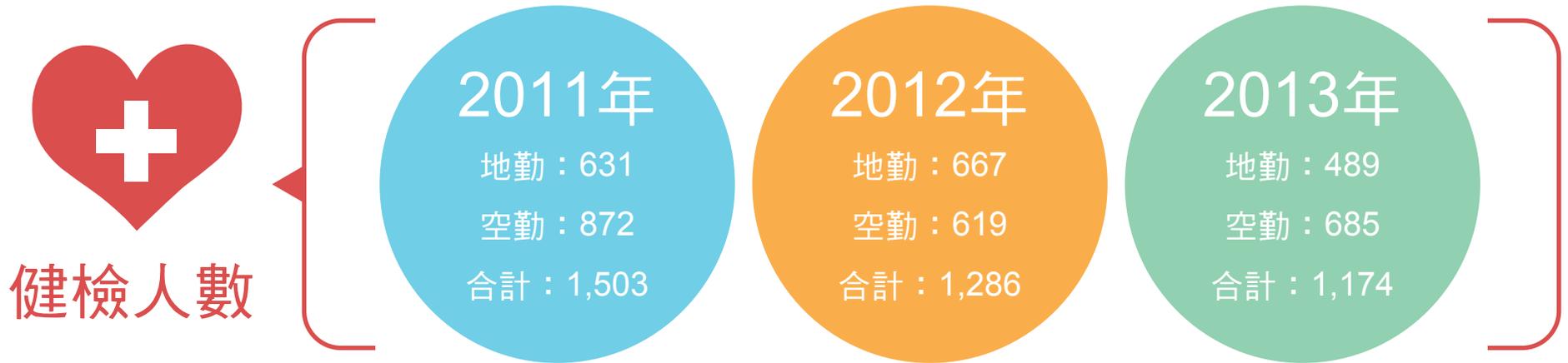
| 年度 | 2011 | | | 2012 | | | 2013 | | |
|-------------|------|-------|-----|------|------|-----|------|------|-----|
| | 男性 | 女性 | 總計 | 男性 | 女性 | 總計 | 男性 | 女性 | 總計 |
| 失能傷害頻率(註1) | 4.0 | 13.0 | 9.3 | 2.7 | 13.4 | 9.1 | 3.5 | 12.9 | 9.1 |
| 失能傷害嚴重率(註2) | 43 | 1,298 | 784 | 19 | 142 | 93 | 20 | 197 | 125 |
| 職業病發生率 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 死亡職災次數 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

註1：失能傷害頻率(FR)，其計算公式為： $(\text{失能傷害次數}/\text{總經歷工時}) \times 1,000,000$

註2：失能傷害嚴重率(SR)，其計算公式為： $(\text{總損失日數}/\text{總經歷工時}) \times 1,000,000$

全方位健康照護

員工是公司最大的資產，本公司為照護同仁的身心健康，設有醫務室，設置專任醫師護理師及藥劑師，提供員工免費醫師診療服務及醫療相關諮詢，並定期實施員工免費健康檢查，檢查項目有身高、體重、血壓、脈搏、血液檢查、尿液檢查、糞便檢查、驗光檢查、聽力檢查、肺功能檢查、胸部X光檢查、腹部超音波檢查及心電圖檢查(40歲以上)、動脈硬化檢測(50歲以上)等，協助員工了解自身健康狀況，並針對健檢異常後續追蹤，2013年計有1,174人接受健康檢查，到檢率為99%。醫務室亦不定期提供員工及家屬自費流感疫苗接種，2013年計有630人自費施打流感疫苗。



公司內部醫療網頁定期發佈醫療保健資訊，以協助員工健康管理，另設有防疫應變委員會，制定公司及各部門防疫應變計畫，建立完善通報系統與處理程序，確保旅客及員工健康。為協助員工處理生活與職場壓力、調適情緒、人際互動等困擾，本公司提供員工每年6次(小時)免費心理諮商服務，引薦外部專業諮商師提供諮商服務，以提升員工心理衛生與工作效能，協助員工在工作與生活上取得平衡。2013年接受心理諮商服務計有3人共8人次(地勤1人2人次；飛航員1人1人次；空服員1人5人次)。



友善環境與健康職場

為提供員工優良工作環境與健康職場，辦公廠區設置身障員工專用廁所、女性員工專用集乳室及洗衣部等，並設有便利超商、員工餐廳、Cafe EVA及銀行駐點服務，提高員工多樣性餐飲選擇及生活便利性。

公司為提升運動風氣及鼓勵健康的休閒活動，使員工在繁忙工作之餘能獲得身心舒緩，維持健康最佳狀態，本公司設有桌球室、撞球室、室內溫水游泳池、健身房、韻律教室、室內羽球場等。職福會每年舉辦兩梯課程，聘請外部專業人士教授太極拳、詠春拳、瑜珈、彼拉提斯、韻律減重、烏克麗麗、書法、麵包花等課程，並成立登山社、羽球社、壘球社及單車社，定期舉辦活動，聯誼交流感情，凝聚團體認同感。

公司設置圖書室提供休閒旅遊心靈文學等書刊，並與桃園縣政府文化局圖書館合作推廣閱讀，由文化局圖書館提供書刊放置本公司圖書室並定期更換，同仁可使用更豐富的書刊資源。公司亦不定期舉辦藝文活動，包含各類畫展及長榮交響樂團音樂會等，培養人文氣息，調劑同仁身心平衡。





08.

社會參與 /

長榮航空秉持長榮集團總裁張榮發先生的理念，長榮集團長期投入關懷社會、照顧弱勢團體的實際行動，同時不斷積極投入公益事業，將觸角從慈善醫療延伸到文化、教育、音樂等不同領域，真誠地為台灣這塊土地灌溉與付出。長榮集團奉獻與回饋社會的用心，希望得到社會大眾的支持與鼓勵，更期待國內外企業共同來參與，為提昇及發揚台灣文化盡一份心力。

▶ 慈善公益

贊助張榮發基金會

每年除了提供物資、機票或是人力協助張榮發基金會行善外，並會以現金方式贊助，由張榮發基金會統籌運用，包括幫助弱勢家庭、偏鄉教育、急難救助、賑災...，每年投入人力、物力、經費超過千萬台幣以上。

捐贈財團法人中華社會福利聯合勸募協會

每年均會響應中華社會福利聯合勸募協會，發起員工進行「聯合勸募一日捐」活動，救助社會需要幫助的人，同時也鼓勵同仁熱心捐助其他社會福利及慈善機構。

Hello Kitty Jet圓夢之旅

2013年5月，8歲小女孩因罹患血癌治療後又不幸復發，醫生判斷只剩一個月的生命，小女孩的夢想是希望能搭飛機去日本Hello Kitty彩虹樂園玩，但家裡的經濟無法再負荷其夢想，長榮航空得知後，原欲贊助其搭乘Hello Kitty飛機前往圓夢，但後因其狀況不適合搭機，長榮航空特派HELLO KITTY專機於松山機場，模擬實際搭機狀況，讓小女孩邀請她的家人、同學、好朋友及照顧他的叔叔阿姨們一同完成圓夢之旅，空服員悉心講解機上服務，並提供HELLO KITTY餐點，並致贈HELLO KITTY禮物，希望讓小女孩感受到滿滿的溫暖及祝福，助其完成圓夢之旅。

邀請六龜社福中心弱勢學生體驗航空職場

2013年8月高雄市六龜區於風災期間觀光資源遭到破壞，謀生機會減少，許多家庭經濟壓力變大，長榮航空為幫助六龜、甲仙地區弱勢學子靠教育脫貧，拓展學生職涯視野，安排80多位學生參觀訓練中心，體驗航空的職場活動，讓孩子們有勇氣夢想未來，為生涯規劃踏出第一步。

免費運送20噸援菲物資

2013年11月8日超級強烈颱風海燕重創菲律賓，造成重大傷亡，許多居民失去家園、流離失所，被媒體形容得宛如世界末日。長榮航空率先以愛心無國界的胸懷，將台灣各廠商所捐助的20噸物資，以最快的速度，免費送到馬尼拉，救援需要幫助的災民。





▶ 教育類別

飛機座椅捐贈

2013年8月~10月長榮航空777-300ER進行皇靈桂冠艙作業時，將汰換下來的桂冠艙座椅捐贈給各大專院校教學及相關單位展示使用，捐贈對象包括經濟部航空產業發展推動小組、台灣首府大學、桃園創新技術學院，共計捐贈146個座椅，價值約7300萬台幣。

贊助聯合報「國際小學堂」專欄

自2012年起連續三年贊助聯合報推出的「國際小學堂」專欄，該專欄是專為青少年深入淺出解讀國際萬象，培養全球視野而規劃，聯合報認為長榮航空是一家具有國際觀的公司，因此邀請長榮航空贊助此專欄，共同善盡媒體及企業的社會責任。「國際小學堂」目前已成爲許多學校上課的教材，讓學生可以藉此吸收國際上的時事及新知，被許多學生所認同。

長榮航空與成功大學產學合作計劃

2012年至今長榮航空與成功大學經由建教合作，提供學生以實務作業爲導向之基礎教學與實習，加速人才的培訓與素質的提昇。除了指派航行、飛安、維修高階主管或專業工程師前往授課教學外，並讓學生前往訓練中心、修護棚廠實地參觀或實作，在「民航工程學程」領域，計有15門學科，39學分。



成立安全教育中心

2012年至今，安全教育中心的成立除了落實長榮航空飛航安全的教育訓練外，並接受相關大專院校及相關機構參觀申請，以寓教於樂的方式傳播安全管理觀念及航空就業環境，將安全意識向下紮根，並提供學生未來就業規劃的參考。曾參訪過安全教育中心的單位包括交大、成大、台科大、華梵...等大專院校。法官學院「民用航空法規與實務研習會」亦前來參訪，期透過瞭解航空公司訓練過程及事件調查重點，作為其未來審理航空相關案件之參考。

舉辦國際飛安研討會

每年均會不定期舉辦多場飛航安全相關研討會，邀請海內外飛安專家分享最新的飛航安全管理資訊，包括舉辦中國空中交通管制（ATC）現況及未來發展研討會，參加對象包括民航局、飛安基金會、運輸研究所、空軍、航空公司等單位。



贊助公益平台基金會嚴長壽董事長赴美巡迴演講機票

2013年7月公益平台基金會嚴長壽先生赴美舉行公益巡迴演講，此次主題為「教育」，希望藉由演講將理念傳播給海外的僑胞，該基金會為嚴長壽先生所成立之公益組織，以整合社會資源、促進文化發展、培育偏鄉人才為宗旨，期許有效運用社會的力量，共同提升台灣社會文化與原鄉永續發展，帶給社會正面的力量，長榮航空特此共襄盛舉，贊助其赴美演講行程，為社會盡一份心力。

▶ 地方回饋

贊助台東池上「奉茶」服務，傳遞古早無私情懷

2013年8月長榮航空因應入盟推出I SEE YOU廣告，受到大眾熱烈迴響，不僅讓台東躍上國際舞台，更掀起國人前往金城武大道及金城武樹(奉茶樹)朝聖的熱潮。為了不讓接踵而來的慕名人潮，打擾池上原有的恬靜，長榮航空特別製作「I SEE YOU台東池上拍攝景點全紀錄」邀遊客一起回味拍攝場景，做個好旅人；另長榮航空特別與台東縣政府、台灣好基金會、池上鄉及立榮航空共同合作推出認養池上「奉茶」活動，呼籲旅人共同維護池上的美好。



2013

▶ 藝文活動

長期支持音樂藝文活動

長榮航空長期以來對於藝文活動的推廣也不遺餘力，透過合作邀請享譽國際的知名樂團來台演出，讓國內的樂迷不需出國，就能聆聽到世界級的演出。同時更不定時結合長榮交響樂團舉辦貴賓之夜，期待透過多元且精彩的音樂饗宴，豐富你我的心靈。

贊助台灣蘭花產銷發展協會赴英參加「倫敦雀兒喜花卉展」

2013年5月長榮航空贊助台灣蘭花協會，赴英國參加英國年度園藝盛會「雀兒喜花卉展(RHS Chelsea Flower Show)」，該展為英國最大的花卉園藝展，台灣蘭協自2010年首度參展即獲得熱烈迴響，2010年~2013年連續三年奪冠，除受到英國女王伊麗莎白二世之親睽及當地民眾之肯定外，亦吸引國際媒體強烈曝光，今年主辦單位再度熱烈邀請蘭協參展，長榮航空贊助其參展人員赴英機票，支持台灣蘭花協會參展，讓國際有機會更認識台灣，將台灣的人才推向國際。

持續支持藝文特展

贊助國內外各大藝文活動，帶給國人最豐富、最有深度的藝術饗宴。長榮航空提供承載藝術展品的專業技術，贊助展品來台的貨運及佈撤展人員來台機票相關事宜，每年贊助金額超過2千萬台幣以上，統計2013年贊助藝文特展如下列述：

長榮航空贊助之 音樂性藝文活動

- 寶塚歌劇團台灣公演
- 美聲天后海莉演唱會
- 美聲殿堂長榮航空貴賓饗宴

長榮航空贊助之 畫作、雕塑類藝文活動

- 「米開朗基羅文藝復興大師特展」
- 「女人、小鳥、星星-米羅特展」
- 「幸福大師雷諾瓦與二十世紀繪畫特展」
- 「印象·經典-莫內」特展
- 「李真 凡登廣場大型戶外雕塑展」
- 「十全乾隆-清高宗的藝術品味特展」
- 「大冒險家:帝國寶藏展」
- 日本「黑木國昭50週年展」



▲「女人、小鳥、星星-米羅特展」



▲「印象·經典-莫內」特展



▲「印象·經典-莫內」特展



▶ 體育贊助

關注台灣體育發展

長榮航空長期關注台灣體育界的發展，自2008年起提供機票贊助多位運動選手，每年贊助機票金額約2千萬台幣，讓選手能夠在企業的支持下，無後顧之憂的出國比賽，透過運動，提高台灣在世界的能見度，成功創造更多台灣之光，同時，為使台灣的體育環境更成熟，使選手有更多參與及體驗國際級賽事的經驗。如贊助台灣高爾夫球女將曾雅妮、台灣網球好手詹詠然、詹皓晴、莊佳容與徐姍雯搭乘長榮航空參與世界各大球賽，足跡遍布全球，以運動行銷台灣，2013年贊助運動賽事如下：

長榮航空贊助之 運動賽事

- TLPGA 巡迴賽
- 中正盃女子高球公開賽
- 2013裙襖搖搖世界女子高球賽
- 台日經典棒球隊抗賽
- 海碩國際女子網球公開賽



www.evaair.com

桃園縣蘆竹鄉新南路一段376號

EVA AIR

A STAR ALLIANCE MEMBER 

設立登記日期：中華民國78年4月7日