

2014 長榮航空企業社會責任報告書

2014 CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT

EVA AIR

目錄 Contents

經營者的話	p 01	■ 2-2 風險管理與預防機制	p 43	■ 3-2 客戶服務滿意度與權益的維繫	p 63
關於本報告書	p 03	2-2-1 營運持續管理		■ 3-3 客戶隱私權保密	p 65
重點績效	p 11	2-2-2 安全風險管理		■ 3-4 綠色服務	p 67
公司簡介	p 13	2-2-3 飛安政策與目標		3-4-1 電子哩程核對表及「我的帳號」網頁服務	
01. 公司治理	p 21	2-2-4 安全品質的維護		3-4-2 EVA Mobile APP	
■ 1-1 高階經營管理	p 24	2-2-5 安全管理系統		3-4-3 網路報到	
1-1-1 董事會		2-2-6 安全管理資訊系統		3-4-4 自助報到	
1-1-2 薪資報酬委員會		2-2-7 外部查核認證		3-4-5 EVA SKY SHOP	
■ 1-2 法規遵循	p 30	2-2-8 內部稽核系統		3-4-6 長榮樂e購APP	
1-2-1 組織營運面		2-2-9 飛安法規遵循		3-4-7 e-freight國際航空電子貨運計畫	
■ 1-2 法規遵循	p 30	■ 2-3 航線管理與維修品質	p 50	■ 3-5 創新產品的推出	p 72
1-2-1 組織營運面		2-3-1 維修品質			
1-2-2 客貨運服務面		2-3-2 異常維修事件及品質監控作業			
1-2-3 客運產品使用面		■ 2-4 飛航員的安全控管	p 53		
■ 1-3 CSR實踐	p 31	03. 優質服務	p 55	04. 環境保護	p 77
■ 1-4 供應鏈管理	p 33	■ 3-1 提供之產品及服務內容	p 57	■ 4-1 環境與能源管理	p 79
02. 飛行安全	p 39	3-1-1 對顧客的承諾		4-1-1 溫室氣體盤查	
■ 2-1 機隊管理	p 41	3-1-2 機上食品安全的把關		4-1-2 噪音防制的作法	
		3-1-3 與人氣甜點名店展開合作		■ 4-2 節能減碳的行動	p 83
		3-1-4 服務品質		4-2-1 最佳化之飛行計畫	
		3-1-5 貨運服務		4-2-2 飛航操作程序之調整	
				4-2-3 優化航機飛行航路	

目錄 Contents

4-2-4 航機性能及航線用油監控		5-3-2 客艙組員的培訓		■ 6-3 地方回饋	p 130
4-2-5 選取較近的備降機場		5-3-3 地勤人員訓練		6-3-1 用心愛池上	
4-2-6 航機減重措施		5-3-4 員工安全教育及退休生涯規劃		6-3-2 台東池上奉茶樹裝置藝術	
4-2-7 飛機重量及重心控制作業		5-3-5 績效考核及職涯發展		6-3-3 贊助「2014池上秋收稻穗藝術節」	
4-2-8 加強航機維修作業檢視		■ 5-4 妥善的職場條件	p 116	6-3-4 認養公司總部鄰近公共綠地美化工程	
4-2-9 減少航機輔助動力系統(APU)的使用		5-4-1 勞資關係的互動		6-3-5 日本天皇御用樹醫-山下得男免費義診「奉茶樹」	
4-2-10 機隊現代化		5-4-2 安全的職場環境		6-3-6 贊助「2014台灣熱氣球嘉年華」	
■ 4-3 綠色的營運管理	p 86	5-4-3 職業災害的處置		6-3-7 2014高雄燈會藝術節『愛、幸福大遊行』	
4-3-1 辦公區節能措施		5-4-4 性騷擾防制		■ 6-4 藝文活動	p 133
4-3-2 空調系統優化		5-4-5 健全的育嬰照護		6-4-1 支持音樂藝文活動	
4-3-3 水資源使用		06. 社會共榮	p 123	6-4-2 支持藝文特展	
4-3-4 廢棄物的處置		■ 6-1 慈善公益	p 125	6-4-3 贊助無界限講堂	
4-3-5 地面車輛使用		6-1-1 贊助張榮發基金會		6-4-4 贊助第51屆金馬獎頒獎典禮	
4-3-6 綠色物品採購		6-1-2 捐贈二手愛心資源		■ 6-5 體育賽事	p 135
4-3-7 隨手做環保		■ 6-2 推廣教育	p 127	6-5-1 挹注台灣體育發展	
05. 友善職場	p 91	6-2-1 成功大學產學合作計畫		6-5-2 贊助2014環都慈善盃女子高爾夫球賽	
■ 5-1 員工任用架構	p 93	6-2-2 中國民航大學合作計畫		6-5-3 贊助2014「仁川亞運、盡在華視」轉播活動	
■ 5-2 優厚的福利制度	p 103	6-2-3 成立安全教育中心			
■ 5-3 健全的教育訓練	p 105	6-2-4 舉辦國際飛安研討會		附錄	p 136
5-3-1 飛航員訓練		6-2-5 贊助聯合報「國際小學堂」專欄		■ GRI 指標內容對照表	p 136
				■ 第三方查證聲明	p 144

經營者的話

Message from the Management

航空業經歷了2014年的全球動盪局勢，包括歐美新經濟措施的推出、中國大陸政經環境的變化、中東緊張情勢、日幣大幅貶值，以及國內外重大飛安及國內食安事件，尤其是下半年國際原油價格急遽下滑與美西塞港事件等，在在無不牽動著航空業的營運。

儘管2015年仍將面對瞬息萬變的外在環境，長榮航空將持續秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，面對一切挑戰。我們樂觀地預期今年的營運表現可望優於去年。在客運方面，海峽兩岸人民交流平穩發展，來台陸客屢創新高，加上國人赴日旅遊持續暢旺，以及本公司加入星空聯盟後之客源加乘效應，載客人數可望持續成長，另配合本公司B777-300ER機隊規模擴增，規劃開闢休士頓直飛航線，並將進一步增加北美客機班次，提供旅客綿密優質的服務；在貨運方面，配合貨機機隊優化策略，以及客機腹艙貨運艙容逐年增加，本公司將充分利用客貨機艙位，維持高承載率，以達成更好的經營綜效。

基於企業所需面對的營運風險與該肩負的社會責任，並更進一步呼應政府近來推動之公司治理與企業社會責任相關政策，長榮航空於2014年年底成立「企業社會責任委員會」，作為推行企業社會責任相關工作的專職單位。同時，結合長榮航空的經營理念、核心價值與企業文化，制訂了「企業社會責任政策」，作為本公司履行企業社會責任的指導原則。我們自我期許，除了專注於本業經營之外，更應積極地回應利害關係人對長榮航空的期待。因此於2015年2月成立了「永續環境推進委員會」，計畫導入ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統，將環境保護的理念與作法，落實在每一個營運環節中，與您一同積極守護綠色地球。

「安全與服務—永續飛航的起點」，是本公司2014年企業社會責任報告書的主軸。「綜合安全推進委員會」與「服務品質管理委員會」，分別為長榮航空在安全與服務領域的最高指導單位，多年來建立組織整體性安全架構、強化各項飛安作為，以及負責服務品質之監督與管理。基於對旅客健康安全的永續承諾，本公司除了要求全球之空廚公司，必須依據國際航空業界制定之“World Food Safety Guidelines for Airline Catering”相關規範，提供安全無虞的機上餐點外，本公司的關係企業—長榮空廚公司，亦於2014年2月，建置完成全球最高偵測靈敏度及動態偵測範圍的QTRAP 6500型液相層析串聯質譜儀，為旅客飲食安全嚴格把關，這也是臺灣航空業的創舉。

今後，我們將從安全與服務這兩大面向繼續延伸，追求更高更廣的境界，期許達到業界最高的安全與服務標準。同時我們也將結合整體航空產業界，攜手所有利害關係人，共同履行企業社會責任，航向更永續的未來！



台東縣副縣長陳金虎先生(右二)，與長榮航空董事長張國煒先生(中間)、總經理鄭傳義先生(左二)，共同主持「一棵樹、一份心，共同守護池上的未來」活動。



長榮航空董事長

張國煒

長榮航空總經理

鄭傳義

關於本報告書

About this Report

善盡企業社會責任(Corporate Social Responsibility)，以促進企業的永續經營，是企業當今之營運重點與使命。長榮航空一直以來致力於企業社會責任之相關作為，透過相關內部準則的制定，訂立超越法規標準的道德及行為規範，以期符合社會大眾的期待。為使各界利害關係人進一步瞭解長榮航空內部營運與社會責任之作為，特於2014年底出版第一本企業社會責任報告書(Corporate Social Responsibility Report，簡稱CSR報告)，揭露2013年度之執行成果與未來展望。希望透過本報告書之出版，將資訊進行公開及透明的揭露，讓利害關係人及社會大眾能瞭解長榮航空在企業社會責任方面的具體成效與努力，以得到更多的互動與回饋。

■ 範疇及計算依據

本年度報告書涵蓋了長榮航空2014年度(2014年1月1日至12月31日)，對於公司治理、經濟、環境及社會等面向之具體執行方案、各項績效數據與相關規劃之資訊呈現；財務資訊以最新年報資料為主，其他若有涉及其他區域的指標，則另行於報告書內文說明。因長榮航空合併子公司的類型與屬性不同，故本報告書的內容及績效數據之揭露，係以長榮航空(不含子公司)為主，並且以主要營運基地—台灣地區，作為本報告書揭露範疇之核心。

在範疇與量化數據的量測方式上，與前一版之報告書比較，無明顯差異；若在範疇或數據量測上與前一版不同，將於該段落詳加註明。報告書中揭露的統計數據皆由長榮航空各業務相關部門彙整提供；財務資訊係採經會計師簽證之公司年報數據；環境績效採用之計算和估計基礎，來自政府公開資訊。

■ 報告書撰寫原則及綱領

長榮航空蒐集國際間重要的經濟、環境及社會議題，透過實質性分析來鑑定利害關係人針對航空業所關切的議題，並參考公司營運策略，於2015年第一季篩選出重大議題，揭露於本年度報告書。

本報告書撰寫原則參照全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)之全球永續性報告書第4代綱領(G4 Guidelines)，針對重大性議題辨識的結果，進行相關策略、目標、因應措施和實際執行成果之揭露，以符合外部利害關係人對企業經營資訊之需求。本報告書通過台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan Ltd.)查證，符合GRI G4 核心依循(Core) 與AA1000AS TYPE I 中度保證等級的標準。第三方驗證機構出具之獨立保證意見聲明書列於本報告附錄中。

發行

長榮航空每年均定期發行企業社會責任報告書，並提供電子檔於長榮航空CSR網站供下載瀏覽。
網站連結網址：

<http://www.evair.com/zh-tw/corporate-social-responsibility/>

現行發行版本(2014年度版)：2015年6月發行
上一發行版本(2013年度版)：2014年12月發行
下一發行版本(2015年度版)：預定2016年6月發行

聯絡資訊

任何有關本報告書之意見、諮詢或建議，歡迎與我們聯絡：
長榮航空股份有限公司 企劃室

地址：台灣桃園市蘆竹區新南路一段376號
電話：+886-3-351-6571
傳真：+886-3-351-0034
信箱：csr@evair.com
網址：<http://www.evair.com/>

About CSR

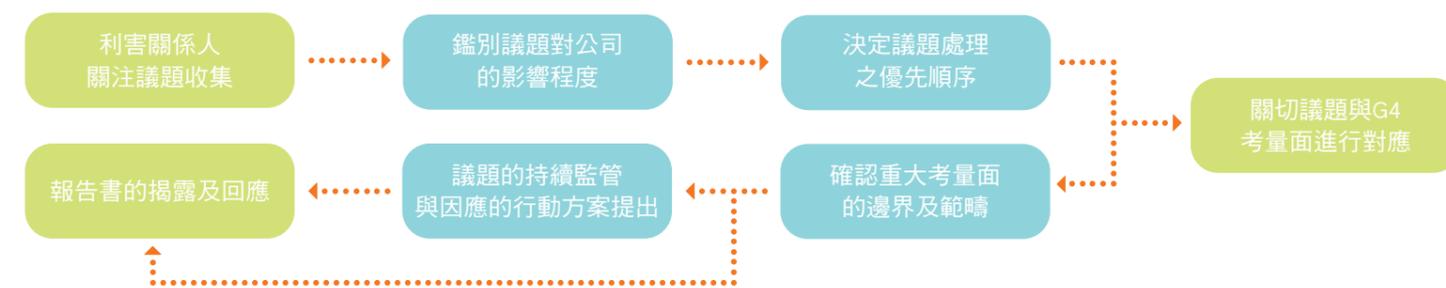
■ 重大考量面鑑別

長榮航空在進行重大考量面辨識時，於關注議題的收集上，納入了國際間永續議題的相關研究，參考議題如下：

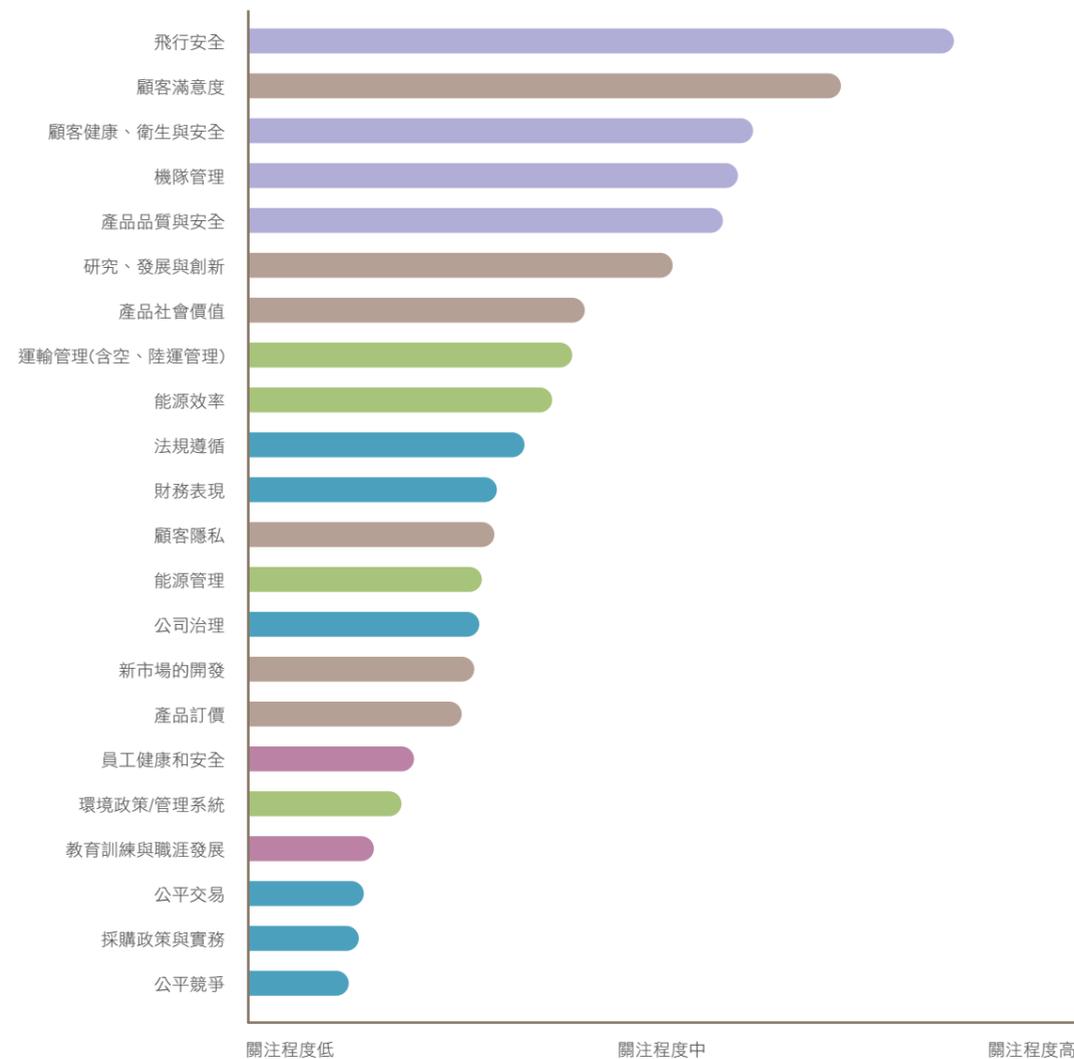
- Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?, The Global Reporting Initiative (GRI)
- SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARD, Sustainability Accounting Standards Board(SASB)
- Sustainability — what matters?, Governance & Accountability Institute, Inc.
- The Sustainability Yearbook(2014,2013,2012), RobecoSAM
- From Transparency to Performance - Industry-Based Sustainability Reporting on Key Issues,
- The Initiative for Responsible Investment (IRI)

除了國際間利害關係人所關注之議題外，並加入各部門專業領域建議之議題，彙整成關切議題清單，每個議題分別依據「影響程度(目前現況)」及「發生影響的可能性(未來)」，進行重要程度給分，並針對「影響程度」與「發生影響的可能性」，評估出優先處理議題。未來將陸續與利害關係人積極溝通，將收集的意見整合，納入各部室擬訂相關行動方案之重要參考依據。另外，也規劃CSR專家學者諮商會議，以蒐集航空業應關注的議題與建議，提升包容性及多元性。

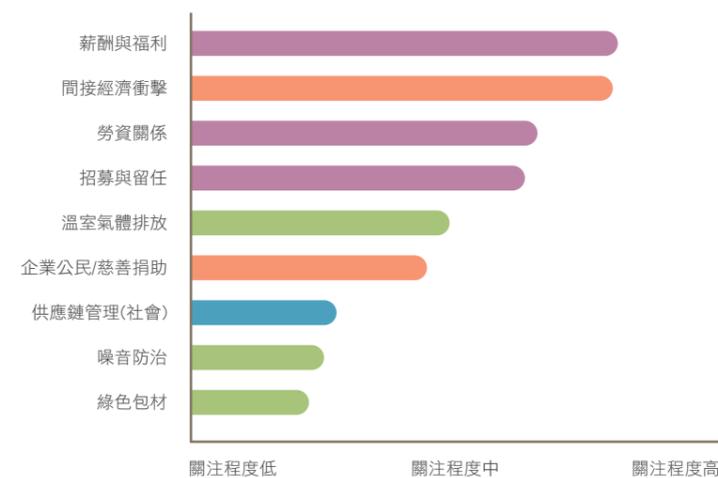
關切議題鑑別流程



重大性議題重要程度判別順序統計



補充議題



- 公司治理
- 飛行安全
- 優質服務
- 環境保護
- 友善職場
- 社會共榮

利害關係人對議題的關切程度

本年度企業社會責任報告書依循GRI G4原則，進行長榮航空重大議題的辨識，針對「影響程度」與「發生影響的可能性」，進行交叉分析，篩選出本次優先揭露說明的重大性議題項目，並參考公司相關部門主管之辨識結果及國際間航空業重要關注議題，進行增刪，以提供更全面性的永續資訊揭露內容。

重大考量面鑑別方法：

- 此次共38位CSR委員會成員代表參與鑑別。
- 每個議題依據對經濟、環境和社會等面向的顯著衝擊程度，以及發生的可能性，分別在對組織影響之程度上，進行辨識給分。

重大門檻依據說明：

- 若該議題為積分排序之前50%者，則鑑別為重大議題。
- 雖未在上述積分排序之前50%，但經旨述程序辨識為重要關注議題者，亦歸為重大議題。

主要對應之重點議題	G4重大考量面	組織外					
		員工	投資人	政府與主管機關	客戶	供應商	社區鄰里與非政府組織
財務表現、企業公民/慈善捐助、薪酬與福利	經濟績效	●	●				
薪酬與福利、間接經濟衝擊	市場形象、間接經濟衝擊	●					●
採購政策與實務	採購實務	●				●	
環境政策/管理系統、能源效率、能源管理、機隊管理	能源	●				●	
機隊管理、溫室氣體排放	排放	●				●	
研究、發展與創新、噪音防治、綠色包材	產品和服務	●		●	●		

主要對應之重點議題	G4重大考量面	組織外					
		組織內 員工	投資人	政府與 主管機關	客戶	供應商	社區鄰里與 非政府組織
法規遵循、噪音防治	法規遵循	●	●	●			●
運輸管理(含空、陸運網路)	交通運輸	●	●			●	
環境政策/管理系統	整體情況	●	●			●	
薪酬與福利、平等的就業機會	勞僱關係、女男同酬	●					
勞資關係	勞/資關係	●					
員工健康和 safety	職業健康與安全	●					
教育訓練與職涯發展	訓練與教育、投資	●					
招募與留任	員工多元化與平等機會	●					
公平競爭	反競爭行為	●		●		●	
公平交易、供應鏈管理(社會)	供應商社會衝擊評估	●				●	
飛行安全、產品社會價值、 顧客健康、衛生與安全	顧客健康與安全	●			●	●	
產品品質與安全、產品社會價值、 產品訂價、法規遵循、顧客滿意度	產品及服務標示、 行銷溝通	●	●			●	
顧客隱私	顧客隱私	●			●		

■ 利害關係人溝通與交流

長榮航空依據各部門業務範疇所接觸的對象，分類利害關係人為6大類別，包含投資人、政府與主管機關、員工、客戶、供應商，以及社區鄰里與非政府組織。藉由多元角度，廣納各方利害關係人的意見與建議，增進公司與利害關係人間的互動關係。

利害關係人類別	溝通管道	頻率	內容說明	主要關注議題
 投資人	股東大會	1場/年	每年六月底以前召開一次股東常會	財務表現 公司治理 新市場的開發 產品訂價
	舉辦法人、投資人說明會	1場/3年	每三年至少在中華民國境內自辦或受邀參加一次法人說明會	
 政府與主管機關	航務月會	每月	與民航局檢查員溝通各項航務作業	飛行安全 機隊管理 運輸管理(含空、路運網絡) 法規遵循
	與各國民航主管機關互動	不定期	申請航務作業許可	
	配合各國民航主管機關查核	不定期	提供航務作業相關規範與文件	
 客戶	一般顧客滿意度調查	每日	了解客戶服務的滿意度	飛行安全 顧客健康 衛生與安全 產品品質與安全 研究發展與創新 顧客滿意度、 產品社會價值 顧客隱私
	貨運客戶滿意度調查	1次/年	貨運客戶滿意度調查係針對全球場站，主要目的係為瞭解客戶對貨運服務各面向之滿意度，同時提供客戶意見回饋管道，作為產品服務改善的依據。	
	客服專線	不定期	客戶回饋的管道	
	公司官網顧客意見	不定期	客戶回饋的管道	

利害關係人類別	溝通管道	頻率	內容說明	主要關注議題
 員工 (地勤員工)	績效考評及面談	2次/年	依績效結果面談，明確表達工作要求與期望，以提高績效。	飛行安全 顧客健康 衛生與安全 產品品質與安全 研究發展與創新 員工健康和 安全 環境管理政策/管理系統 教育訓練與職涯發展 採購政策與實務 薪資與福利 勞資關係 招募與留任 溫室氣體排放
	職工福利委員會(含飛航員及客艙組員)	3~4次/年	職工福利金之規畫與運用	
	部門會議	每月	傳達公司高級主管指示及重要經營訊息	
	勞資會議	每季	勞資相關議題之討論	
	員工關懷訪談	不定期	視需要訪談員工表達關懷與鼓勵	
 員工 (飛航員)	考核作業	每年	每年定期安排各二次模擬機訓練及考核；及一次航路考驗，以確保飛行安全。	
	飛航人員研討會	每季	維護員工權益，傳達公司內外部訊息。	
 員工 (客艙組員)	不定期關懷作業	不定期	關心瞭解組員狀況，適時提供協助	
	考核作業	不定期	瞭解客艙組員機上服勤情況，並適時給予輔導及協助	
	定期複訓真心互動會議	每週	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 傳達公司內外部訊息，與公司相關單位進行雙向溝通交流。 ▪ 服勤作業宣導及意見交流。 ▪ 提升向心力，期以雙贏溝通方式及領導，創造優質高效率團隊。 	
	組員月會議	每月		
	事務長管理職能研習營	1-2次/月		

利害關係人類別	溝通管道	頻率	內容說明	主要關注議題
 供應商	電話、E-MAIL聯繫	隨時	採購資訊溝通	研究發展與創新 能源效率 能源管理 環境管理政策/管理系統 公平交易 採購政策與實務 公平競爭 溫室氣體排放 綠色包材 供應鏈管理(社會)
	會議	不定期	採購資訊溝通	
	業務拜訪	不定期	維持良好互動關係	
	訪廠	不定期	了解產品/服務作業流程	
	訂單、合約	依計畫	採購文件	
	供應商產品說明會	不定期	了解新產品的趨勢	
 社區鄰里與非政府組織	舉辦公益及藝文活動	1~4次/年	增加與客戶(會員)的互動及回饋忠誠客戶(會員)的管道	間接經濟衝擊 企業公民/慈善捐助 噪音防制



重點績效

Key Performance

■ 企業營運

- AERO International所公佈的「**2014年全球10大最安全的航空公司**」排名，榮獲**全球第3**。
- 2013年6月18日正式加入**星空聯盟(Star Alliance)**，提供旅客遍及全球193國、1,321個航點，以及每天超過**18,521個航班**的便捷服務。
- 接受「財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會」**第十二屆上市櫃公司資訊揭露評鑑**，評量結果榮獲**A++**評價。
- **全球第1家**由波音原廠認證，完整導入**GCS(Global Communication Suite)**及**eX3(機上娛樂系統)**到777-300ER機型的航空公司。

■ 客戶服務

- **載客人數**由2013年801萬成長到2014年890萬人，**成長幅度達11.1%**。
- 參與SKYTRAX每年舉辦之「全球航空公司獎(World Airline Awards)」，於2014年評比中，獲得『**The World's Best Airport Service**』**第2名**之殊榮。
- 在高端旅客之**行李服務**上(PBD- Priority Baggage Delivery)，自2014年以來，在27個星空聯盟航空公司中，連續4季蟬連**顧客滿意度第1名**。
- 「2014年全球航空貨運運輸卓越調查(Air Cargo Excellence survey)」，榮獲「2014年**全球航空貨運運輸卓越金獎**」。

■ 環境保護

- 以航機每小時平均耗油量估算，與2013年相比，2014年各項節油作業之**節油成效達5,336公噸**。
- **國內首家**航空公司引進蜂巢結構核心、無框架之輕型貨櫃，維修工時為其它貨櫃之1/12，一年**可節省維修人工3,270小時**。
- 南崁園區於2014年6月啟用之空調能源中心，使園區用電度數較前一年度同期**減少859,600度**用電。
- 各辦公大樓採購洗手間設備時，優先採用省水標章產品，相較去年**節省水資源9,068噸**用水。

■ 社會共榮

- 積極投入慈善公益活動，透過多元的管道，讓愛心有效進入資源匱乏的地方，**捐贈超過新台幣1,000萬元價值**的二手愛心資源，幫助弱勢團體。
- 長期贊助藝文活動，促進台灣與國際藝文活動的交流，投入的機票、貨運運送以及資金贊助，總價值**超過新台幣2,000萬元以上**。



➤ 榮耀與肯定

■ 國內

- 經理人月刊頒發「**2014年影響力品牌年度大賞**」之航空公司類首獎。
- 《今周刊》頒發「**商務人士理想品牌大調查—航空類第1名**」，該雜誌自2008年舉辦此活動，長榮航空已連續七年獲得航空類第1名之殊榮。
- 榮獲1111人力銀行**上班族夢幻服務業調查排行第1名**。
- 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。

■ 國際

飛行安全

- 獲美國知名Airline Ratings.com評選為「**全球十大最安全航空公司**」，並榮膺「**亞太區最佳長程線航空公司**」及「**全球十大最佳航空公司(第7名)**」兩項殊榮。該機構以航空公司2014年飛安及創新服務表現評選出2015年具領導航空業發展趨勢之航空公司。
- 哈佛企業管理顧問公司評比為「**2015年消費者心目中理想品牌航空業界第1名**」。
- 英國權威媒體The Telegraph年度讀者票選，榮獲2014年十大「**The world's best long-haul airlines**」之殊榮。
- 美國知名雜誌Premier Traveler評選為「**Best Airline in Asia**」。

機上服務

- **2014年Skytrax航空公司的服務評比，全球排名第12名**，在其分項中獲得亞洲最佳航空公司第6名、客艙清潔度第5名、商務艙貴賓室第6名、空服員服務第7名、最佳經濟艙第7名及最佳商務艙貴賓室餐飲及座椅第8名之成績。
- 機上服務用酒獲英國知名旅遊雜誌Business Traveller 2013年評比雙冠軍:
 - **最佳商務艙氣泡酒(金獎)** Best Business Class Sparkling Wine: Dom Pérignon Vintage 2004。
 - **最佳商務艙白酒(金獎)** Best Business Class White Wine: Chassagne Montrachet Vieilles Vignes, 2010。

公司簡介



EVA Overview

為將長榮海運享譽世界的國際海運服務經驗延伸至天空，長榮集團總裁張榮發先生於1989年3月成立了長榮航空公司，並於同年10月6日向美國波音公司及麥道公司簽訂購買26架飛機合約總金額達36億美元，引起世界航空市場之矚目。

1991年7月1日，長榮航空肩負無數的期待正式起飛，營運至今，飛航航點已遍及亞、澳、歐、美四大洲六十多個城市，並藉由與世界各主要航空公司策略聯營合作，形成全球完整的客、貨運飛航網路，並與立榮航空合作，攜手飛航中國大陸各主要城市。2001年9月17日，長榮航空在台灣證券交易所正式掛牌上市。2013年6月18日，長榮航空加入星空聯盟 (Star Alliance)，透過星空聯盟會員公司綿密的全球服務網，提供更便捷的飛航服務。

長榮航空以完美的飛航安全紀錄，在國內外民航主管機關及外部驗證公司的飛安檢查中名列前茅。連年蟬連德國航空專業雜誌-AERO International「全球10大最安全的航空公司」，2014年排名更推進至全球第3名。另知名專業航空評鑑網站AirlineRatings.com公布2014年飛航安全評比結果，長榮航空再度與國際知名航空公司並列「全球十大最安全航空公司」。

全球航線分布



長榮航空公司與合併子公司



長榮航空自1991年開航迄今，客、貨機飛航航線遍及歐、亞、美、澳四大洲

20 個國家 64 個航點

地區	國家	航點
美洲	加拿大(Canada)	溫哥華(Vancouver)
		多倫多(Toronto)
	美國(U.S.A.)	安格拉治(Anchorage) ◆
		亞特蘭大(Atlanta) ◆
		芝加哥(Chicago) ◆
		達拉斯(Dallas) ◆
		關島(Guam)
		洛杉磯(Los Angeles)
		紐約(New York)
		舊金山(San Francisco)
西雅圖(Seattle)		
亞洲	中國大陸(China)	北京(Beijing)
		上海(Shanghai): 浦東、虹橋機場
		廣州(Guangzhou)
		杭州(Hangzhou)

地區	國家	航點
		天津(Tianjin)
		寧波(Ningbo)
		成都(Chengdu)
		濟南(Jinan)
		鄭州(Zhengzhou)
		重慶(Chongqing) ◆
		哈爾濱(Harbin)
		桂林(Guilin)
		黃山(Huangshan)
		呼和浩特(Hohhot)
		石家莊(Shijiazhuang)
		太原(Taiyuan)
	香港特別行政區	香港(Hong Kong)
	澳門特別行政區	澳門(Macau)
	印度(India)	新德里(New Deli) ◆

地區	國家	航點
	印尼(Indonesia)	雅加達(Jakarta)
		峇里島(Bali)
		泗水(Surabaya)
	日本(Japan)	福岡(Fukuoka)
		大阪(Osaka)
		仙台(Sendai)
		東京(Tokyo): 成田、羽田機場
		札幌(Sapporo)
		函館(Hakodate)
		旭川(Asahikawa)
		小松(Komatsu)
		沖繩(Okinawa)
	韓國(Korea)	首爾(Seoul): 仁川、金浦機場
	馬來西亞(Malaysia)	吉隆坡(Kuala Lumpur)
		檳城(Penang) ◆

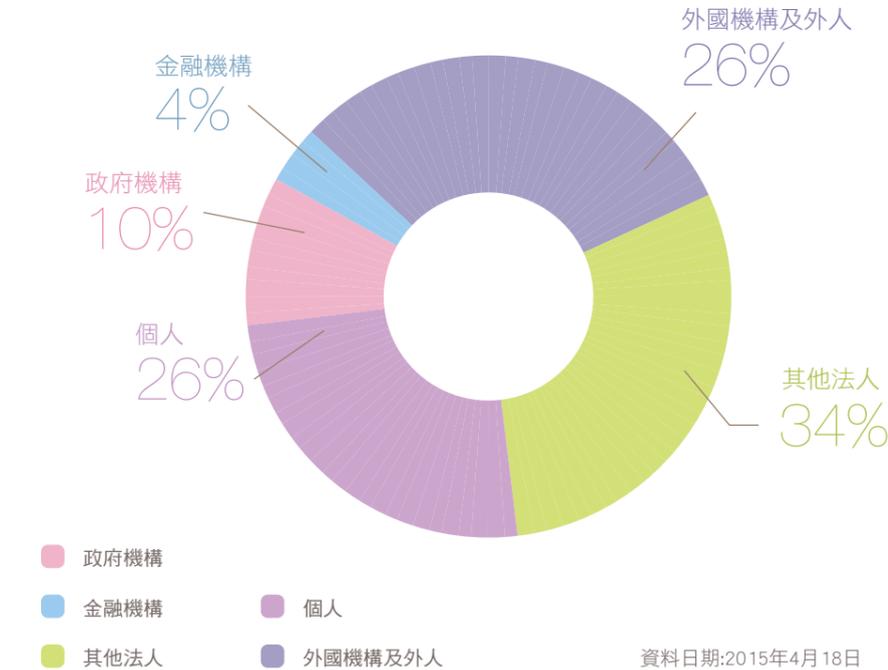
地區	國家	航點
	菲律賓(Philippines)	馬尼拉(Manila)
	中華民國(R.O.C.)	台北(Taipei): 桃園、松山機場
		台中(Taichung)
		高雄(Kaohsiung)
	新加坡(Singapore)	新加坡(Singapore)
	泰國(Thailand)	曼谷(Bangkok)
	越南(Vietnam)	胡志明市(Ho chi minh city)
		河內(Hanoi)
	柬埔寨(Cambodia)	金邊(Phnom Penh)
歐洲	奧地利(Austria)	維也納(Vienna)
	法國(France)	巴黎(Paris)
	德國(Germany)	法蘭克福(Frankfurt) ◆
	荷蘭(Netherlands)	阿姆斯特丹(Amsterdam)
	英國(U.K.)	倫敦(London)
大洋洲	澳大利亞(Australia)	布里斯班(Brisbane)

◆ 資料來源截至2015年4月。 ◆ 號標示航點只提供貨機服務。 ◆ 香港與澳門為特別行政區

財務狀況與經營績效

長榮航空以股務部門為窗口處理股東意見，主要股東結構情形如下圖所示：

主要股東結構



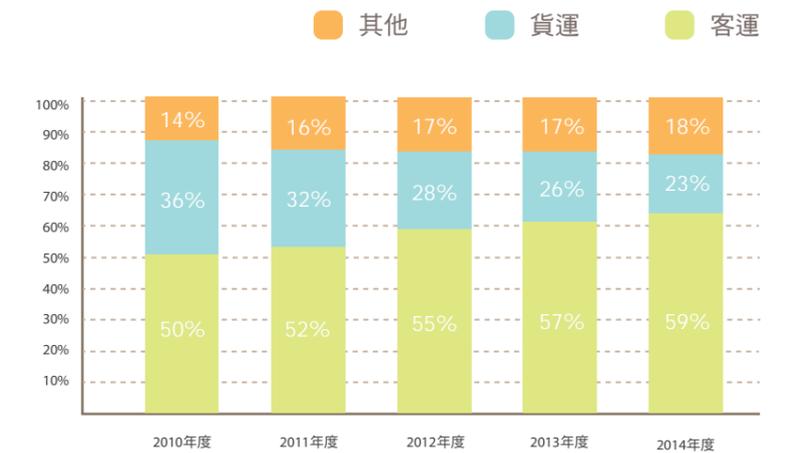
定期評估簽證會計師獨立性之情形

本公司董事會定期(每年一次)評估簽證會計師之專業性及獨立性，檢視其是否為本公司董事、監察人或員工，確認其非利害關係人。另簽證會計師亦已就受託查核作業出具獨立性聲明書。

經營績效

長榮航空合併子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)航空器之維修及其零件製造業務：機體、發動機、飛機零組件之維修及製造。(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。(7)訓練業務：飛航學員之訓練。歷年之合併營業收入如下：

合併主要營業收入比重



◆ 本表列合併營收涵蓋合併子公司
◆ 2010-2011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
◆ 2012-2014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

■ 公司財務說明

長榮航空致力於提升公司資訊之透明度，強化投資人關係，以保障股東權益，藉以增加公司價值，降低籌資成本，自證基會舉辦上市櫃公司資訊揭露評鑑第一屆起即獲評為資訊揭露較透明公司，並連續10年評鑑結果為A級以上，顯示本公司資訊透明度良好，第十二屆資訊揭露評鑑更榮獲A++級公司之殊榮。

最近五年度財務資料(註)：

單位：新台幣仟元

項目	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
個體營業收入	104,410,011	102,192,051	107,147,807	110,747,462	116,921,858
合併營業收入	114,054,453	113,619,373	120,158,467	124,164,451	133,090,008
個體營業毛利	19,620,811	7,780,266	8,075,673	10,284,596	9,570,778
合併營業毛利	21,557,728	10,255,304	10,902,960	12,967,732	12,249,000
個體營業淨利(損)	12,648,748	447,553	196,107	1,588,253	636,236
合併營業淨利(損)	14,174,331	2,440,954	2,409,150	3,470,319	2,634,889
個體稅前損益(損)	12,045,267	237,367	754,023	901,711	(878,081)
合併稅前損益(損)	12,713,110	1,119,182	1,695,167	1,840,338	48,945
個體本期損益(損)	12,016,736	209,028	655,200	747,450	(1,306,724)
合併本期損益(損)	12,423,848	750,933	1,195,687	1,279,725	(789,918)

單位：新台幣仟元

項目	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
個體總資產	148,029,519	139,245,912	142,293,950	139,394,778	151,487,620
合併總資產	158,691,501	151,395,712	155,524,317	152,722,934	167,560,200
個體權益總額	40,635,262	37,873,275	35,367,922	35,838,033	34,391,884
個體毛利率(%)	18.79	7.61	7.54	9.29	8.19
個體資產報酬率(%)	9.05	1.11	1.42	1.39	(0.08)
個體權益報酬率(%)	33.08	0.53	1.83	2.10	(3.72)
個體負債比率(%)	72.55	72.80	75.14	74.29	77.30

註：2010-2011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；2012-2014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。

單位：新台幣仟元

項目	2012年度	2013年度	2014年度
營運成本	99,072,134	100,462,866	107,351,080
員工薪資和福利	9,599,667	10,505,248	12,011,592
所得稅費用	98,823	154,261	428,643

註：詳細內容請參考本公司各年度經會計師查核之個體財務報告。

參與外部組織與身分：

組織名稱	管理角色	參與專案或委員會	會員	說明
 國際航空運輸協會 (IATA)	Nominating Committee Member	Nominating Committee Member-負責提交 IATA Board member 名單付年度大會通過。	✓	IATA是國際性的民航組織，功能在於協調及管理民航運輸之運航、跨航運送、安全、服務、環境保護等等航空產業事務及議題。參與IATA可幫助本公司掌握國際航空產業及航空法規之最新發展動態。
 亞太航協 (Association of Asia Pacific Airlines)			✓	AAPA設有Security、Aeropolitical、Airline Service、Technical委員會及各種專案工作小組，可幫助本公司掌握亞太區域及國際航空產業及航空法規之最新發展動態。
 世界飛安基金會 (Flight Safety Foundation, FSF)		國際諮詢委員會主席 ICARUS 智庫委員會委員	✓	世界飛安基金會舉辦各類飛安研討會並發佈最新飛安資訊。
 星空聯盟 (Star Alliance)	Alliance Management Board (AMB) member	AMB為星空聯盟之管理委員會，由各會員公司之星盟事務主管參與，功能為議訂星盟全球行銷及年度計畫後提交首席執行官委員會決議	✓	組織成員之一 <ul style="list-style-type: none"> 航網擴展 強化聯航合作 常旅客哩程酬賓方案合作 機票產品及全球企業戶銷售方案 聯合採購、系統共同開發及資源共享

組織名稱	管理角色	參與專案或委員會	會員	說明
 國際飛安調查員協會 (International Society of Air Safety Investigators, ISASI)	聘任講員		✓	事件調查資訊交流，以防患於未然。
 台北市航空運輸商業同業公會	理事長	✓		<ul style="list-style-type: none"> 作為政府與業界及業者相互間的溝通橋樑，並接受政府機關、團體之委託服務。 資助公會轄下「國際機場時間帶協調中心」運作經費。
 台灣飛安基金會 (Flight Safety Foundation-Taiwan)	顧問及講師			舉辦台灣區各項飛安、地安課程及發行飛安季刊。
 中華民用航空學會 (Chinese Society of Civil Aviation)	理事			推動民航學術活動、推廣民用航空知識，並結合現代化科技，加強民用航空技術與經驗交流。

航空小辭典

星空聯盟(Star Alliance)成立於1997年，是第一個全球性的航空聯盟，為國際旅客提供綿密與便捷的飛航服務。聯盟成員將飛航線路、貴賓室服務、報到劃位服務、票務及其他服務融為一體。無論您身處於世界的任何角落，都可以享有良好的旅遊體驗。截至2015年4月為止，旅客可透過聯盟旗下27家會員公司的全球服務網，提供旅客每天超過18,521個班次、遍及193個國家、1,321個航點的便捷服務。



公司治理

Corporate Governance

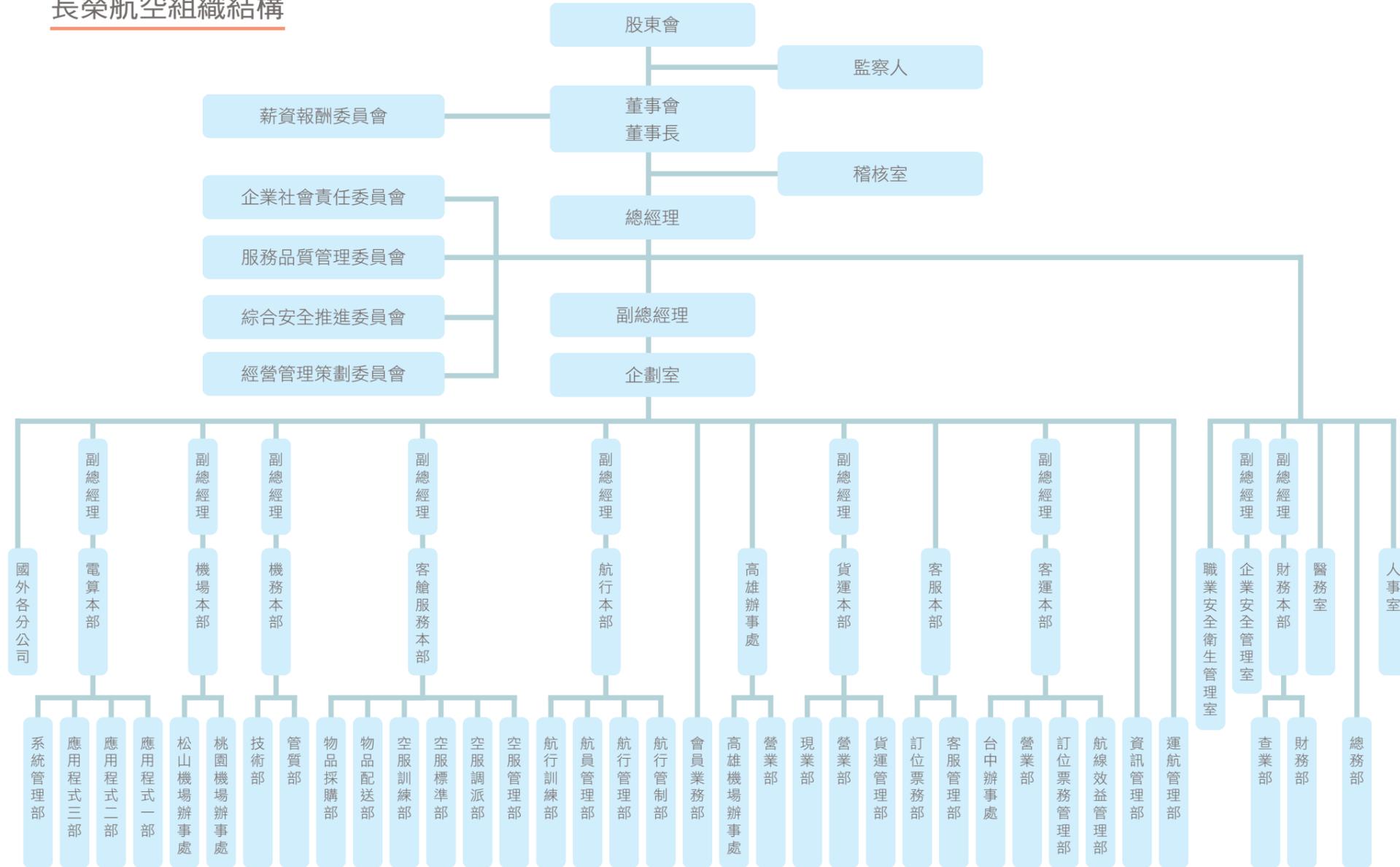
長榮航空依據中華民國公司法、證券交易法及其他相關法令制定公司治理架構與執行實務。長榮航空自創立至今以維持公司治理、重視股東權益及健全董事會功能為公司治理努力的方向。

近年來除了推動增進公司治理之各項政策，包括股東會採行電子投票制度、強化與利害關係人溝通管道及提高公司資訊透明度外，更制訂公司治理實務守則、誠信經營守則及道德行為準則等政策，積極提高公司治理水平。

自2015年起，長榮航空將於公司網站及公開資訊觀測站主動揭露英文版完整財務季報告，規劃定期召開法人說明會與投資人溝通，並將依規定於2017年設置審計委員會，以加強公司治理相關資訊之揭露。



長榮航空組織結構



1-1 高階經營管理

1-1-1 董事會

依公司章程規定，設董事7至9人，其中2至3名為獨立董事，監察人3人，任期均為3年。董事及監察人之選任，採公司法第192條之1規定之候選人提名制度，股東應就本公司公告之候選人名單選任之。董事組織董事會，負責決議執行公司業務有關事項，並由2/3以上董事出席及出席董事過半數之同意互選1人為董事長，另得選1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。

長榮航空業務之執行，除相關法令或本章程另有規定應由股東會決議之事項外，均應由董事會決議行之。董事會至少每季召開一次，召集時應載明召集事由，於7日前通知各董事及監察人。但遇有緊急情事時，得隨時召集之。董事會議事相關權責詳見本公司官網。

董事會結構與運作

職稱	姓名	主要經（學）歷	兼任本公司及其他公司之職務	2014年出(列)席董事會情形			
				應出席次數 A	實際出(列)席次數 B	委託出席次數	實際出(列)席率(%)【B/A】
董事長	財團法人張榮發慈善基金會	不適用					
	代表人：張國煒	<ul style="list-style-type: none"> (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 	<ul style="list-style-type: none"> 長榮集團副總裁 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、長興發動機維修、財團法人張榮發慈善基金會、財團法人張榮發基金會 	10	9	1	90%
董事	財團法人張榮發慈善基金會	不適用					
	代表人：張榮發	<ul style="list-style-type: none"> (經)長榮集團總裁 (學)台北商業實踐專科學校 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	10	0	10	0%
董事	長榮海運股份有限公司	不適用					
	代表人：林省三	<ul style="list-style-type: none"> (經)長榮集團副總裁 (學)台灣省立法商學院行政學系 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	10	10	0	100%

職稱	姓名	主要經（學）歷	兼任本公司及其他公司之職務	2014年出(列)席董事會情形			
				應出席次數 A	實際出(列)席次數 B	委託出席次數	實際出(列)席率(%)【B/A】
董事	代表人：柯麗卿	<ul style="list-style-type: none"> (經)長榮集團副總裁 (學)基隆女中 	<ul style="list-style-type: none"> 長榮集團次席副總裁 董事：長榮國際儲運、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、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 	6	6	0	100%
董事	英屬維京群島商華光投資公司	不適用					
	代表人：戴錦銓	<ul style="list-style-type: none"> (經)長榮航空副總經理 (學)海洋大學海洋法律研究所 	<ul style="list-style-type: none"> 長榮集團管理集團法務執行長 董事：長榮國際儲運、中央再保險、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 	6	5	1	83.33%
	代表人：鄭傳義	<ul style="list-style-type: none"> (經)長榮航空副總經理 (學)東海大學國際貿易系 	<ul style="list-style-type: none"> 本公司總經理 董事：長榮空廚、長榮空運倉儲、長榮航勤、長榮航太科技、翔利投資 	6	6	0	100%

職稱	姓名	主要經（學）歷	兼任本公司及其他公司之職務	2014年出(列)席董事會情形			
				應出席次數 A	實際出(列)席次數 B	委託出席次數	實際出(列)席率(%)【B/A】
獨立董事	簡又新	<ul style="list-style-type: none"> (經)外交部部長、交通部部長、行政院環境保護署署長、外交部駐英國代表、立法委員、財團法人國際合作發展基金會董事長、總統府副祕書長、國家安全會議諮詢委員、總統府國策顧問、中國工程師學會理事長、中華民國環境工程學會理事長、淡江大學工學院教授/系主任/院長 (學)美國紐約大學航空太空工程學博士 	<ul style="list-style-type: none"> 財團法人台灣永續能源研究基金會董事長 財團法人電訊暨智慧運輸科技發展基金會董事長 社團法人台灣氣候變遷與能源永續協會理事長 財團法人十大傑出青年基金會常務董事 遠東百貨(股)公司獨立董事 	6	6	0	100%
獨立董事	羅子強	<ul style="list-style-type: none"> (經)安侯建業聯合會計師事務所所長、財團法人中華民國會計研究發展基金會財務會計準則委員會委員/審計準則委員會委員、台灣省會計師公會常務理事、台北市會計師公會常務理事 (學)淡江大學會計統計學系 	凌耀科技(股)公司獨立監察人	6	5	1	83.33%

職稱	姓名	主要經（學）歷	兼任本公司及其他公司之職務	2014年出(列)席董事會情形			
				應出席次數 A	實際出(列)席次數 B	委託出席次數	實際出(列)席率(%)【B/A】
獨立董事	許順雄	<ul style="list-style-type: none"> (經)富耀會計師事務所會計師/所長 (學)台灣大學會計學研究所 	<ul style="list-style-type: none"> 富耀會計師事務所會計師/所長 佰研生化科技(股)公司獨立監察人 	6	5	1	83.33%
監察人	長榮國際股份有限公司	不適用					
	代表人：林榮華	<ul style="list-style-type: none"> (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 	<ul style="list-style-type: none"> 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：長榮國際儲運、順安產業、聯合碼頭裝卸承攬、台北港貨櫃碼頭 	10	6	0	60%
	代表人：吳光輝	<ul style="list-style-type: none"> (經)長榮航空副總經理 (學)中山大學企業管理研究所 	<ul style="list-style-type: none"> 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、長榮鋼鐵、台灣碼頭服務、長陽開發、翔利投資 	10	9	0	90%
	代表人：陳成邦	<ul style="list-style-type: none"> (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副總經理	10	10	0	100%

註1：2014年12月31日在任之董事會成員。

註2：董事會成員男性佔89%，女性佔11%。



1-1-2 薪資報酬委員會

為落實公司治理及健全本公司董事、監察人及經理人薪資報酬制度，長榮航空依「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」及「薪資報酬委員會組織規程」規定，於董事會下設「薪資報酬委員會」，該委員會成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。長榮航空薪資報酬委員會每年至少召開二次會議，協助訂定並定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，定期評估並訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬。本公司於2014年6月17日董事會決議委任之薪資報酬委員會委員及其2014年出席委員會情形如下：

職稱	姓名	應出席次數A	實際出席次數B	委託出席次數	實際出席率(%)【B/A】
召集人	許順雄	2	2	0	100%
委員	簡又新	2	2	0	100%
委員	羅子強	2	1	1	50%

1-2 法規遵循

1-2-1 組織營運面

為強化長榮航空誠信經營之企業文化及健全公司發展，貫徹公司治理之執行，長榮航空於2014年訂定「公司治理守則」、「誠信經營守則」及「道德行為準則」等相關內部規章(相關規章內容詳見長榮航空官網)，並定期將執行情形提報董事會，落實公司治理之責任。

長榮航空以廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，並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環境。為健全誠信經營之管理，由人事室負責誠信經營政策與防範方案之制定及執行，另建立有效之會計制度及內部控制制度，由稽核室查核前項制度遵循情形，並作成稽核報告提報董事會。

為引導長榮航空人員之行為符合道德標準，並使公司之利害關係人更加瞭解本公司道德標準，已制定道德行為準則，明訂本公司員工在企業經營行為上，應遵守法令及本準則之規定，並恪遵道德規範及秉持誠信原則。長榮航空已於2015年3月26日董事會通過訂定「誠信經營作業程序及行為指南」，明訂相關作業程序及行為規範。

本公司人員於懷疑或發現有違反法令規章或該準則之情事，應向監察人、經理人、內部稽核主管或其他適當人員陳報，公司對陳報人之姓名及內容，以保密方式處理。公司人員有違反道德行為準則之情形時，公司將依法令或相關規定辦理，此外，本公司設有申訴處理辦法，提供違反道德行為準則者救濟之途徑。上述文件已於2014年12月23日提報董事會通過，並公告於公司網頁、公開資訊觀測站及公司內部網站，並公告所有同仁週知。

另外，為建立良好之內部重大資訊處理及揭露機制，由董事會決議通過訂定「內部重大資訊處理作業程序」，並將此程序置於公司內部之企業入口網站「資訊安全網站」及公司官方網站「投資人服務」項目，供本公司董事、監察人、經理人及所有員工作為遵循準繩。

1-2-2 客貨運服務面

長榮航空具有良好的公司制度並遵守相關法令規定，航班的飛航及銷售，均依法令規範完成相關報備作業程序，並經由中華民國交通部民用航空局(CAA)同意核准後實施。為使旅客明確了解本公司與旅客相互間之權利與義務，本公司依據國際公約及相關法令規定制定「運送條款」，並揭露於本公司網頁供旅客查閱，相關產品和服務皆符合政府法令規範。經檢視產品和服務的行銷廣告、推銷及贊助的過程，在客運服務上未有重大違反法規或相關自願性規範之情事。

在贊助活動物品的收受與承運方面，嚴格遵守國際規範以符合IATA及本公司許可運載之相關程序與規範。長榮航空在接受贊助活動物品之委託前，均會先確認其適載性，並確認相關文件符合政府主管機關之相關法令規範。

涉嫌違反反托拉斯法後續處理狀況

長榮航空在美國因客貨運燃油附加費被控涉嫌違反反托拉斯法之民事訴訟案，其中貨運部分業經2015年4月28日董事會決議以美金9,900萬元與原告達成和解，和解金分為三年三期支付，以降低對營運之影響。截至2015年3月31日止，該和解美金9,900萬元業已估列入帳。

另外，客運燃油附加費之反托拉斯法團體訴訟案，長榮航空持續採取積極抗辯之訴訟立場，將俟法院的審理狀況及發展適時予以揭露。

由於長榮集團法務部門已針對公平交易法和反托拉斯議題在旗下各事業體(包含本公司)進行內部相關之教育訓練，故各負責相關業務之部門在訂價與銷售管理上皆謹守規制，若有牽涉權利義務與罰則之條款，或有法律上之疑義時，將加會法務部門核閱，以確保不致違反相關法規。

1-2-3 客運產品使用面

在產品元件/成分的來源或服務的供應者以及產品內容物成分，本公司在招商公告時皆有明確說明需符合相關法規規範，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，故無發生違反有關產品和服務的健康與安全法規之事項，且並無販售規定禁止及具爭議性的產品。

各分包商於提案產品時，皆須提供相關的檢驗證明文件，以符合我方評選作業的考核。



機上重要產品符合法令規章狀況及採購標準列表：

產品類別/採購標準	品項總數			
	百分比	2012	2013	2014
兒童玩具 需具備ST安全玩具檢驗章	100%	15	17	18
塑膠類餐具 需具備SGS檢驗證明或FDA食品容器法規	100%	39	66	67
食品 需具備SGS檢驗證明	100%	61	51	56

1-3 CSR實踐

企業社會責任委員會

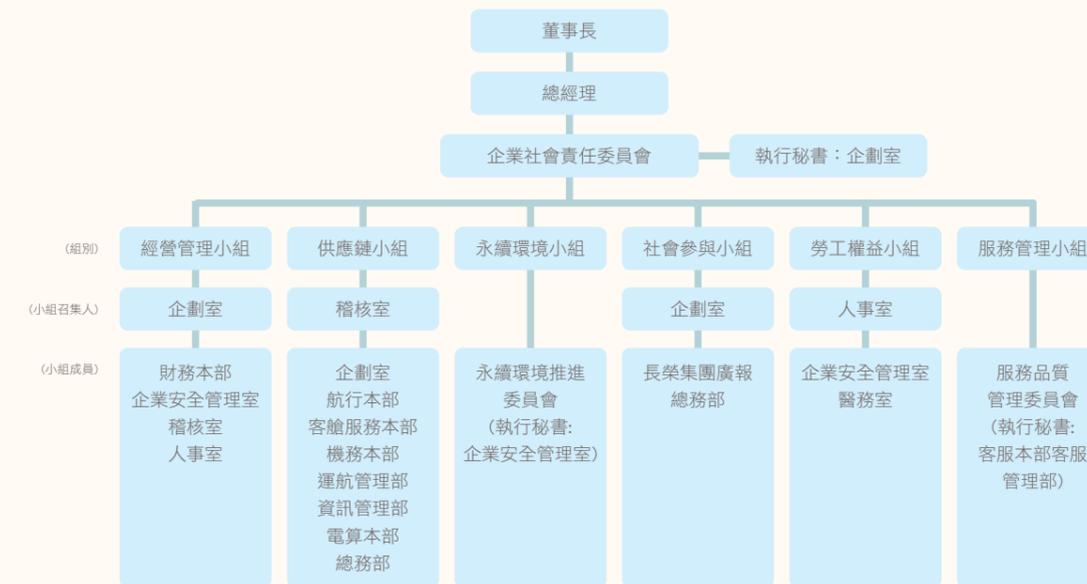
為強化永續資訊及企業營運的透明度，並將永續概念融入企業營運過程中，公司於2014年年底設置「企業社會責任委員會」(簡稱CSR委員會)，旨在督導公司內部各權責單位，針對各自業務職掌範圍，規劃及提報年度CSR相關策略及計劃，設定執行目標、管理績效，並將規劃及成果定期向董事會報告。未來此運作模式將逐步擴展至旗下子公司，以期更有效率地監管永續相關資訊，達到企業永續經營之願景。

CSR委員會設置「主任委員」一人，下設有「執行秘書」與「經營管理小組」、「供應鏈小組」、「永續環境小組」、「社會參與小組」、「勞工權益小組」、「服務管理小組」等六個小組。規劃每半年召開1次委員會議，期能將永續之具體作為與長榮航空核心價值緊密連結。

為優化公司企業社會責任委員會運作，2015年初CSR委員會小組成員略做調整，如圖示：

- 經營管理小組: 新增人事室為小組成員，原航行本部則不再擔任小組成員。
- 供應鏈小組: 新增稽核室、企劃室與運航管理部為小組成員，並改由稽核室擔任小組召集人。
- 環境小組更名為永續環境小組，並由永續環境推進委員會規劃本公司環境及能源管理作業方針與政策。
- 社會參與小組: 新增總務部為小組成員。
- 服務管理小組: 改由服務品質管理委員會負責本公司服務品質政策目標之制定檢討，以及客戶意見回饋之監督管理。
- 原「航行安全室」更名為「企業安全管理室」。

企業社會責任委員會組織圖



公司本於廉潔、透明及負責之誠信經營理念，除設置企業社會責任委員會及每年編製企業社會責任報告書外，並於2014年底訂定「企業社會責任政策」，並經董事會通過。藉由企業社會責任政策之發布，作為公司履行企業社會責任的指導原則，政策之精神在將永續管理的概念逐步內化到公司治理中，與公司的核心價值和文化相互結合，並透過政策的執行，誘發公司不斷改進，並持續檢視各項行動方案與企業責任政策的相關性與符合性，逐一落實企業責任政策內容。

長榮航空企業社會責任政策

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。

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。

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。

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。

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。

關懷奉獻，致力社會公益

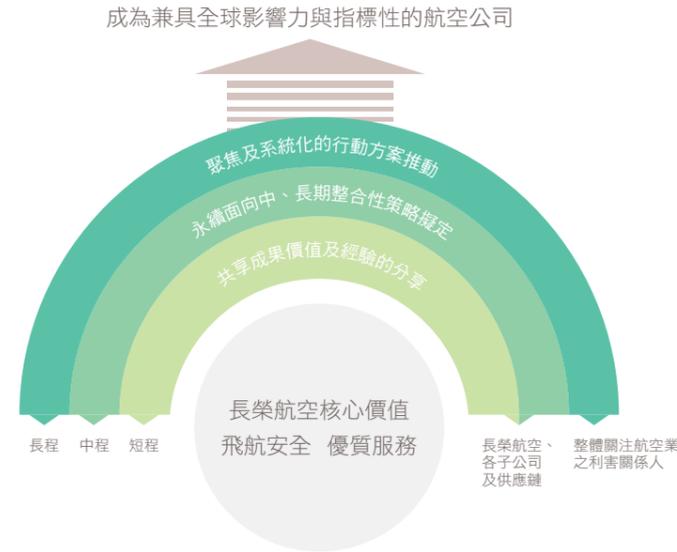
扶持弱勢族群，融入社區居民生活，贊助公益活動，積極回饋社會。

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。

長榮航空的永續願景，在於透過建立一個新型態永續的經營管理與服務模式，提供更安全的飛行保障、更綠色的環境保護，以及更優質的客戶服務，並且帶動周邊合作夥伴，共同攜手打造永續的飛航服務，以成為兼具全球影響力與指標性的航空公司。為配合永續發展進程，我們已著手規畫永續發展策略進程藍圖，希望透過方向的擬定與目標的設立，逐步實現長榮航空永續發展的願景及目標。

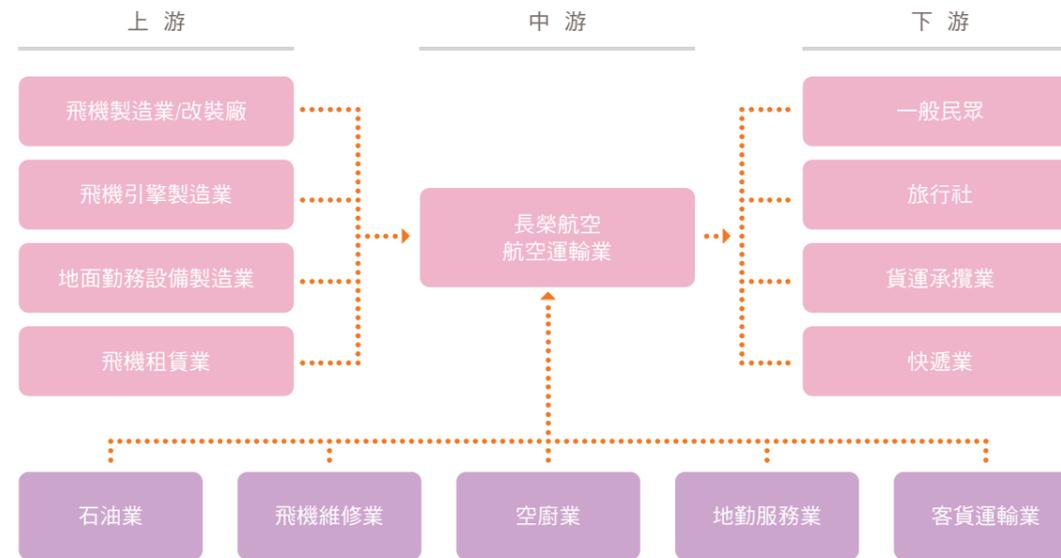
永續發展策略 規劃進程藍圖



1-4 供應鏈管理

航空運輸服務業係以提供客、貨運輸服務為主要內容，而其營運有賴上、中、下游各相關產業的支援及配合才得以提供完善的服務及滿足客戶需求。以下呈現長榮航空之上、中、下游各產業之關聯性。本章節將以上、中游之供應鏈提供服務及物品採購之內容進行說明。

航空業產業鏈分布狀況



註：長榮航空採購單位皆依照各採購及供應商遴選辦法，執行汰換及篩選新的供應商，2014年度並無任何重大變化。

上游產業

飛機製造業及改裝廠

長榮航空的機隊，係向國外著名之商用飛機製造廠商訂購。

飛機引擎製造業

航空運輸業者主要依機型的要求及考量維修成本、維修作業標準化及維修技術能量等因素，來選擇引擎的供應商。

地面勤務設備製造業

機坪作業所需牽引車輛及相關機具設備均屬地面勤務設備。

飛機租賃業

依財務規劃選擇購機、租機或售後租回。

中游產業

石油業

為穩定燃油成本，長榮航空除與世界主要燃油供應商簽訂長期合約外，亦利用期貨工具達到避險目的。

飛機維修業

飛機定期及不定期(緊急或特殊情況)檢查、保養及維修與飛航品質及安全息息相關。長榮航空於開航之初，便斥資興建現代化的巨型廣體飛機維護中心，之後並成立長榮航太科技公司，已取得美國聯邦航空總署(FAA)及歐盟民航組織(EASA)等17個國家之多項維修認證及AS9100品保認證。



空廚業

機上餐點為航空服務品質重要之一環，為掌握機上供餐品質，長榮航空委由合併子公司長榮空廚股份有限公司提供台北站之餐點作業(自辦空廚)，其餘各外站，則慎選當地合格空廚業者負責供應機上餐飲。



地勤服務業

包括機場櫃檯劃位、引導航機到離機場等機坪作業，行李、貨物及郵件托運、打盤、裝櫃及上下機裝卸服務。目前長榮航空國內場站多委由合併子公司長榮航勤股份有限公司負責地勤業務，以掌握作業品質，國外場站則將不同地勤項目委託國際同業或當地機場專業地勤公司代理。

客貨運輸業

長榮航空基於品質考量委由長榮國際儲運股份有限公司負責空地勤人員往返機場間的接駁運輸作業。



與GE航空集團合作成立引擎維修公司

GE航空集團與長榮航空子公司長榮航太科技股份有限公司於2014年合資成立新的引擎維修公司，專職翻修GE的GENx引擎。GE在積極打造新世代GENx服務網路的同時，與長榮航太攜手展開全新的合作關係。長榮航太在技術上領先業界，更不遺餘力地提供顧客支援。GE航空集團在2014下半年提供GENx的相關維修訓練與工具設備，於2015年開始提供GENx的部分服務，並於2019年之前具有完備的大修能力。



航空小辭典

GENx系列發動機為GE航空集團有史以來銷售速度最快的發動機，訂單數至今累積超過1,500具。該系列於2011年開始服役，搭載於波音787型夢幻客機和波音747-8型飛機。GENx發動機能夠節省15%的油耗，相當於減少同比率的二氧化碳排放量，獨特的雙環形燃燒室能夠使氮氧化物的排放量較當今法規標準限值低約40%，其他限排氣體的排放量減少90%。此外，按平均每磅推進力的分貝基準比較，GENx發動機也是奇異所生產最安靜發動機，在設計上採用更大尺寸、更高效率的風扇葉片，能以較低的葉尖速度運轉，並降低50%的噪音量。



長榮航空供應商類型列表：

廠商類型	供應商之主要的產品與服務	所在國家或地區
製造商	飛機、發動機採購(含租賃)	美洲、歐洲
	機務維修外包勞務	台灣、美洲、歐洲
	航材備品採購	美洲、歐洲
	盤櫃附屬品採購	台灣、美洲、歐洲
	機上餐飲採購	全球
	模擬機採購(含租賃)	美洲、歐洲
	辦公庶務用品採購(含租賃)	台灣
	系統/設備外包勞務	台灣
	客艙服務用品採購	全球
製造商、經銷商	航機燃油採購	全球
特許經營商	地勤代理外包勞務	全球
批發商	客艙服務用品採購	全球

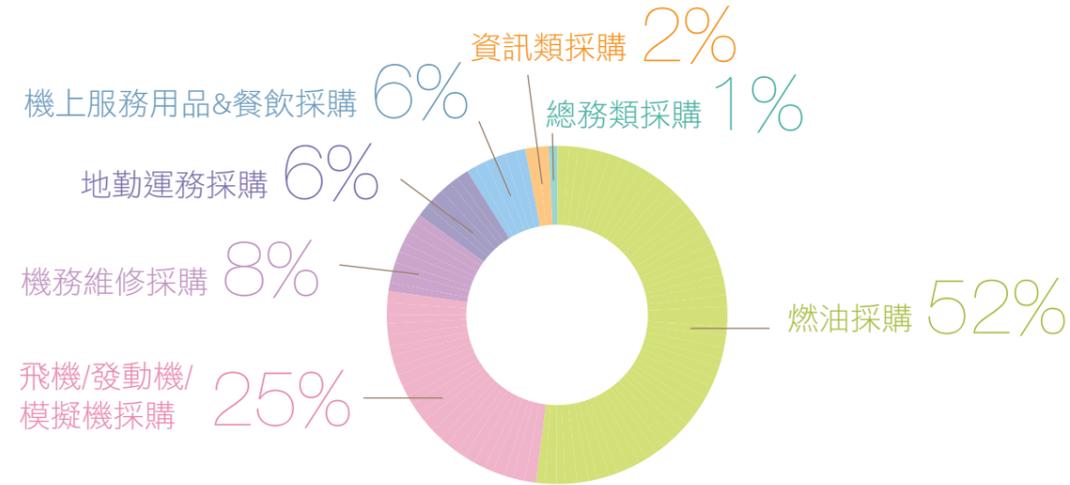
廠商類型	供應商之主要的產品與服務	所在國家或地區
經銷商	公務車採購(含租賃)	台灣
	電腦軟體採購/維護	台灣
	電腦硬體、設備採購/維護(含租賃)	台灣
	網路廣告採購	台灣/英國/新加坡
	機上販賣品採購	台灣/香港/美國/新加坡/歐洲
	客艙服務用品採購	全球
承包商	總務類外包勞務	台灣
	工程營建(土木/機電/裝潢)	台灣
	網頁設計開發採購/維護	台灣
	客運1A系統採購/維護	西班牙
	客運GDS系統採購/維護	新加坡
	客艙服務用品採購	全球

2014年與長榮航空穩定合作的重要供應商超過1000家以上。

在採購策略上，在不影響飛行安全及機上服務品質維持的考量下，儘量以當地採購及綠色採購為原則。

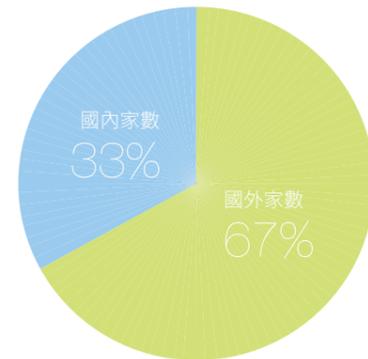
長榮航空 採購品項金額占比

本表資料包含長榮航空全球營運所需物品採購量進行統計

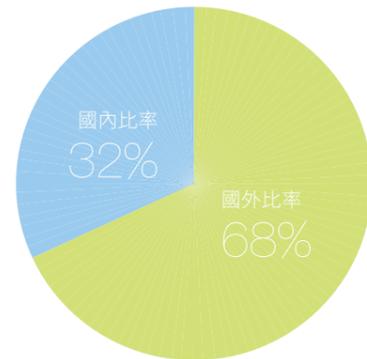


主要供應商 國內外家數比例

註：至2014.12.31主要供應商家數



2014 年度 採購總金額比例



■ 供應商遴選機制

為使各項採購作業能以最適之價格提供最佳之質量以供應服務顧客所需，長榮航空遵照公司內部採購作業程序進行評比，不允許私下利益交換，並建立誠信經營契約及透明的採購系統，確保各項成本支出能達到最大經濟效益，並有效防止貪腐之情事發生。

隨著自然資源日漸拮据，各產業無不對企業永續發展議題愈加重視，公司也體認到在供應鏈的管理上應融入更多永續概念的元素，以帶動整體供應鏈向上的發展。未來公司將逐步把環境、社會與勞工實務等標準與相關議題加入供應商遴選機制中，期以更有效率的供應商管理機制來進行控管，達到綠色供應鏈之目標。

一般供應商遴選作業流程圖



公司依據長遠營運規劃，採購合適之飛機機型。在零件的選擇上，以採用正廠零件為優先考量，確保零件耐用性、高密合度及增加維修品質之可靠度。

航空器採購流程



飛行安全

Flight Safety

“追求安全絕不妥協”，安全是我們追求永恆的核心價值，我們深刻的瞭解「沒有安全就沒有服務」。2014年適逢長榮航空成立屆滿25週年，自成立以來一直保持「零失事件數」及「零罹難人數」的飛安紀錄。長榮航空會再持續努力，將秉持著「永續經營需創新、飛航安全靠用心」的精神，致力於持續安全的確保，朝向世界一流的航空公司邁進，繼續提供旅客安心舒適的飛航服務。



Flight Safety

2-1 機隊管理

長榮航空現有機隊一覽表：

本公司目前飛航64航點，截至2015年4月底機隊總數為67架，包括53架客機及14架貨機，各機型數量如右表，主要變化為除役1架B747-400 Combi客貨兩用機與3架MD-90型客機，並引進3架全新B777-300ER客機與6架全新A321-200客機。



B747-400 ALL PAX



B777-300ER



A330-300



A330-200



A321-200



MD-90



B747-400
FREIGHTER



MD-11
FREIGHTER

機 型	架數
B747-400 ALL PAX(全客機)	3
B777-300ER(全客機)	19
A330-300(全客機)	3
A330-200(全客機)	11
A321-200(全客機)	13
MD-90(全客機)	4
客機平均機齡	7.01年
B747-400 FREIGHTER(全貨機)	8
MD-11 FREIGHTER(全貨機)	6
貨機平均機齡	17.67年
飛機總架數	67
總飛機平均機齡	9.20年

· 註：為因應未來航點開展的需求，預計採購 B777-300ER、A330-300及A321-200約32架以維持高品質的乘機服務。

2-2 風險管理與預防機制

安全是長榮航空給予旅客的承諾，也是我們全體同仁努力的首要目標。我們持續監控安全目標，以積極正面的角度，並以更嚴謹及高規格的自我要求，持續建立並改善風險管理預警機制，讓企業營運能夠邁向永續經營之路，讓旅客能感受長榮航空對飛安的重視，並確保旅客飛行的安全。

2-2-1 營運持續管理

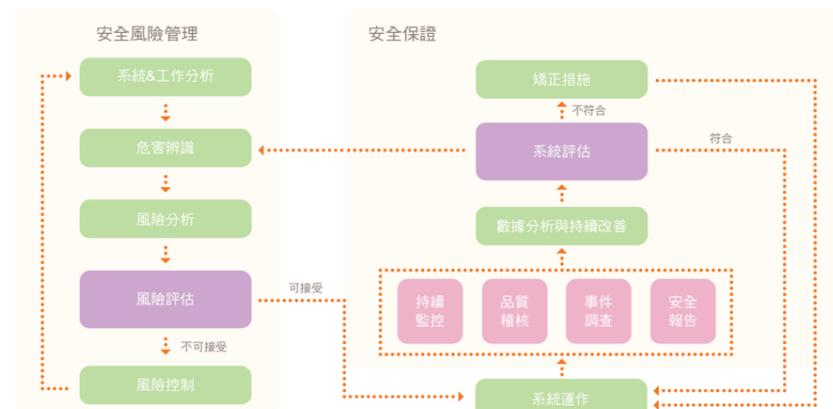
長榮航空各相關部門之最高主管為監督與控管各項風險管理之最高負責人員，須隨時掌控各項風險業務。另外公司內部設置稽核室，每年會制訂年度稽核計劃，藉以檢查及評估各相關部門風險管理執行情形，並適時提供改進建議，以確保風險管理得以持續有效實施。

未來將根據各負責部門對於該面向風險管理多年的相關經驗，以及引進外部最佳風險管理的實務作為改善既有監管機制，建構全公司整體的風險管理體制，將風險管理落實於企業一般營運之中。並且進一步建立公司相關的文件化系統，一方面可健全內部人員對於營運中斷即時反應訓練，另一方面可以持續推動以風險管理為導向之經營模式。

風險事項其主要監控單位列表

風險管理面向	負責部門	風險業務事項
策略及營運風險	企劃室	負責公司經營方針之擬定、營運效益之評估分析、航線航站之規劃及航權航約談判之參與等。
	企業安全管理室	負責公司安全工作推廣、員工安全教育訓練、公司各項安全管理及督導工作、緊急事件處置等。
	機務本部	負責各項航機維修計劃之擬定與控管及地面裝備與飛機零組件之採購和控管等。
市場風險	企劃室	負責公司航線航站之規劃與市場調查評估。
財務風險	財務本部	負責資金調度控管及操作燃油或匯、利率之各項避險措施。
流動性風險		

安全風險管理與安全保證功能的關係



2-2-2 安全風險管理

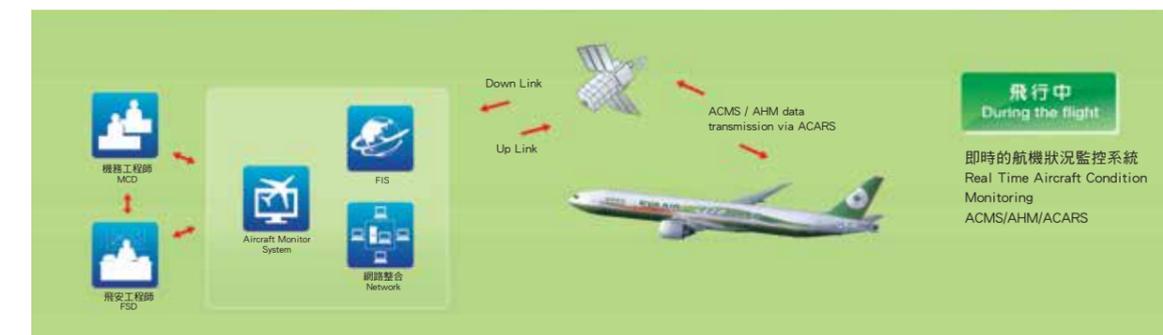
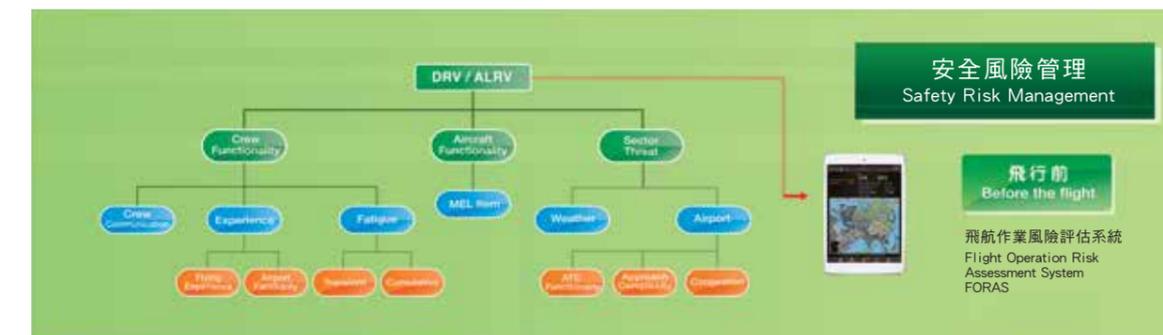
長榮航空將SMS的核心要素「危害確認與風險管理」融入公司的思維邏輯並表現在策略的規劃、程序的制定及作業的執行，公司的各個部門都能運用它來確認作業環境中的各項危害，並以系統化的方式對這些危害可能帶來的影響做好風險管理，這樣才能確保我們旅客的安全。

長榮航空在飛行作業上危害確認及風險管理的具體作法：

- 飛行前除了使用先進的ADBS(Advanced Dispatch Briefing System)來做為簽派風險的管理工具外，也使用FORAS(Flight Operations Risk Assessment System)讓組員在起飛前2.5小時就能掌握這段航班的組員、飛航狀態、氣象預報、機場導航狀況等航班的最新資訊。更於2015年3月份起透過iPad的介面傳送FORAS相關資訊予飛航組員，以便隨時掌控該航班的最新資訊。

- 飛行中只要飛機有任何異常狀況，公司可以利用航機即時監控系統經由「地空通訊系統」將「航機狀態監控系統」所偵測到的異常狀況傳送到修管中心及相關單位來做後續的處置。

安全風險管理



- 飛行後會分析每一趟航段的飛行資料是否符合公司的飛行操作標準，這套系統主要應用於機隊標準化作業的趨勢分析及飛行訓練之改進參考，主要目的為協助飛航組員改進其飛行操作技術，而不是做為處分飛航組員的依據。其次是經由長期的趨勢分析，以發掘任何影響飛行安全的各項因素，並對操作程序及飛行訓練作適時的修正。



2-2-3 飛安政策與目標

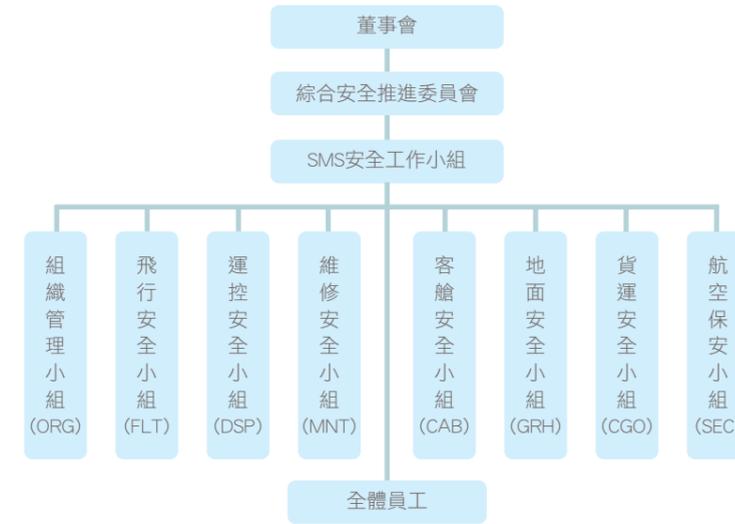
針對飛航安全部分，長榮航空成立「綜合安全推進委員會」，隸屬於董事會下，做為飛航安全最高的決策及督導單位，以建立整體性安全組織，發揮組織功能，並以高階主管對於安全政策的宣示作為飛行安全執行的最高指導原則，以落實長榮航空追求「零失事」的目標持續努力。

本委員會SMS安全工作小組成員由航機務相關一級單位及系統公司共同組成，依功能規劃成八個「安全工作小組」，負責其單位之安全相關工作，主要任務包括蒐集安全資訊、掌握作業風險、研擬改善措施及落實執行改善方案，針對小組內專屬監控之議題，提供相關的改善行動方案及目標，定期呈報於「綜合安全推進委員會」進行核示。2014年期間綜合安全推進委員會(SPC)、安全作業協調會(SCM)、安全工作小組會議(SMS)開會次數共16次，通過之改善方案SPC 31件、SCM 28件、SMS 25件，以期望透過此機制的運作能夠降低人為及組織疏失的風險機會。

安全政策代表長榮航空對旅客的承諾



各組由其召集人負責其權責之各項安全相關工作，並建立各項風險管控措施，並訂定該工作小組年度安全績效指標SPI(Safety Performance Indicator)及安全績效目標SPT(Safety Performance Target)，以目標式量化管理指標，將安全目標值數據化並融入於各團隊績效管理系統中。安全績效指標之建立係依據「國家民用航空安全計畫」之規範。



註：2015年1月1日SMS小組由6組增加為8組，新增「運控安全小組」及「貨運安全小組」。

2-2-4 安全品質的維護

長榮航空依據ISO9001國際標準品質管理系統之要求，每年1月底彙整前一年度安全品質目標達成狀況，擬訂當年度安全品質目標值，每季定期檢討安全品質檢討工作。以落實強化公司內部安全管理制度，進而提昇安全品質，提供旅客更安全的服務品質。

Safety

其安全品質目標值包含：「飛航安全」及「地面安全」兩項指標，目標值訂定方式是參考歷年實際發生值及其它客觀參考數據，包含主管機關的要求、國外相關民航機構或組織之資料，據以擬定當年度安全品質目標值，以強化其合理性。

依據圖形表示2014年度所達成之實際值均優於年度目標值，另從趨勢圖分析，2012年至2014年均呈現下降趨勢，尤以2014年度地面安全指標有大幅下降，足見公司持續推動安全管理系統(SMS)達到不錯的成果。

安全品質目標值



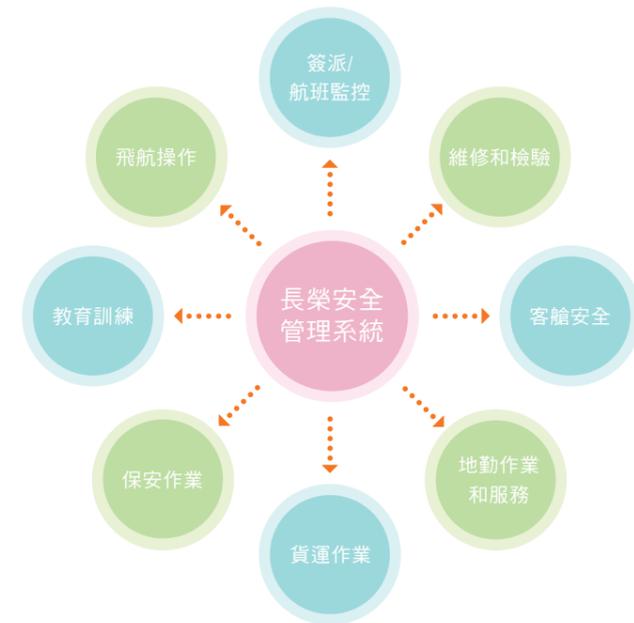
註1：本公司年度安全品質目標值定義：
 飛航安全品質目標值：為每百萬飛行時發生飛行異常事件發生率≤5件
 地面安全品質目標值：為每十萬累計起降架次發生因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率≤5件

註2：本公司當年度安全品質實際值計算公式：
 飛行異常事件發生率 = $\frac{\text{事件次數(10年累計)}}{\text{每百萬飛行時數(10年累計)}} \leq 5(\text{件/每百萬飛行時})$
 因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率 = $\frac{\text{事件次數(每十萬累計架次)}}{\text{每十萬起降架次}} \leq 5(\text{件/每十萬架次})$

2-2-5 安全管理系統

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，讓安全成為公司文化的一部分，進而成為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。

為因應氣候變遷及極端氣候的影響，除了持續推動安全管理系統(SMS)，以辨識組織內可能的危害，特別針對作業環境中重大或預期將影響安全的高風險危險因子加以辨識及管控，以積極及前瞻的安全管理方式預防其可能帶來的危害。此外，並透過教育訓練及完善的資訊提供，充分掌握各項危害訊息，運用積極主動及前瞻預測的風險管理流程，消弭氣候變遷所帶來的衝擊。



2-2-6 安全管理資訊系統

長榮航空為整合各方資料來源、方便事件分析、追蹤事件處理過程、監控現行操作狀況，以期降低危安因子做好風險管控，進而建立安全管理資訊系統(Safety Management Information System，簡稱SMIS)並於2010年上線使用至今。SMIS包含五大飛安事件管理系統，如飛航、地面、客艙安全、航空保安及危險物品事件，將五大飛安事件整合於同一平台，並透過此系統歸納事件肇因、追蹤、作業改善及提出必要之風險改善計劃。

未來因應ICAO 9859 Safety Management Manual 對安全管理系統之要求，擬擴充SMIS系統以整合相關安全資訊平台，並強化其風險分析及安全績效統計等功能，以提供更完善的安全風險控管平台，將新增以下3大功能，預計於2015年年中上線：

- 除現行五大飛安事件管理系統外，將新增七種安全報告類型(稽核系統、安全報告系統、職災報告系統、消防查核系統、FOQA Report、Hazard Identification & Risk Assessment Report、Maintenance Report)，透過跨系統搜集各相關飛安事件資訊，可相互串聯，以建立完整的飛安資料庫平台，提升安全事件統計完整性。
- 強化事件報告趨勢分析統計功能，使相關同仁及主管更易於掌握作業風險，以降低飛安風險，提升飛航安全。
- 將ICAO 9859「安全管理系統」針對SMS Reactive、Proactive、Predictive 之危害確認及風險管理的作業精神融入SMIS系統的相關功能及流程，除達成民航局對航空公司「SMS作業系統化」之要求外，亦符合航空業界之安全執行規範。

2-2-7 外部查核認證

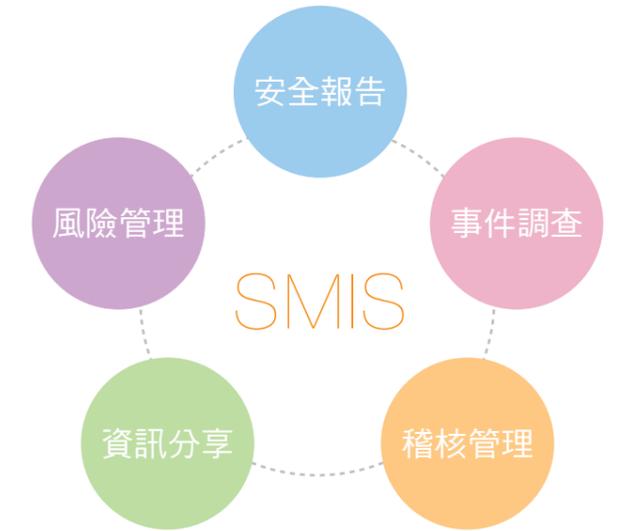
自2005年起，長榮航空已連續6次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次的IOSA查核認證，也是台灣第一家通過IOSA認證的航空公司，此認證除了證明長榮航空的作業系統已符合國際安全標準，也是對長榮航空優異的飛安管理的肯定。



航空小辭典

「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。長榮航空為該組織成員之一。

安全管理資訊系統 (SMIS)主要功能



2-2-8 內部稽核系統

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。

未來將持續透過公司內部各項安全績效監控方式，來確保各項風險管控措施的有效性，並符合公司的安全政策及目標，以提昇公司整體作業的安全性。

2-2-9 飛安法規遵循

在提供旅客更安全的飛行，長榮航空自願性主動提報事件係指本公司以主動積極態度主動向主管機關進行通報之事件。針對事件改善，本公司皆提出有效確切之改正措施並予追蹤複查，以避免類似事件再次發生。於2012年-2014年期間，未因違反重大飛航安全及航空保安相關法規致遭罰款之事件。統計資料如下表所示：

說明	2012年	2013年	2014年
違反飛航安全相關法規遭罰款的違規件數	0	0	0
違反飛航安全相關法規遭相關主管機關警告的件數	0	0	1
違反飛航安全相關法規自願性主動提報的件數	9	9	5

· 說明：2014年警告件數1件及主動提報5件，本公司內部相關單位盡速以主動積極的態度向民航主管機關提出改善措施，並加強內部員工案例宣導、改善相關作業程序、定期稽核督察，以避免再犯類似錯誤，以符合社會大眾對長榮航空的期待。

說明	2012年	2013年	2014年
違反航空保安相關法規遭罰款的違規件數	0	0	0
違反航空保安相關法規遭相關主管機關警告的件數	0	0	0
違反航空保安相關法規自願性主動提報的件數	1	1	0

2-3 航線管理與維修品質

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。現有管制中心人數61人，簽派員人數50人。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。



航線制定流程



- 市場調查**
客貨運市場需求潛力調查，評估航線需求及未來發展性是否充分。
- 效益分析**
依市場調查結果預估飛航後客貨運之價格即乘載量，並計算航線成本效益。
- 運量規劃**
在機隊狀況及前後艙組員條件下，規劃最適起降時間。
- 確認航線飛航**
達到滿足旅客及貨運需求。

2-3-1 維修品質

長榮航空子公司長榮航太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。

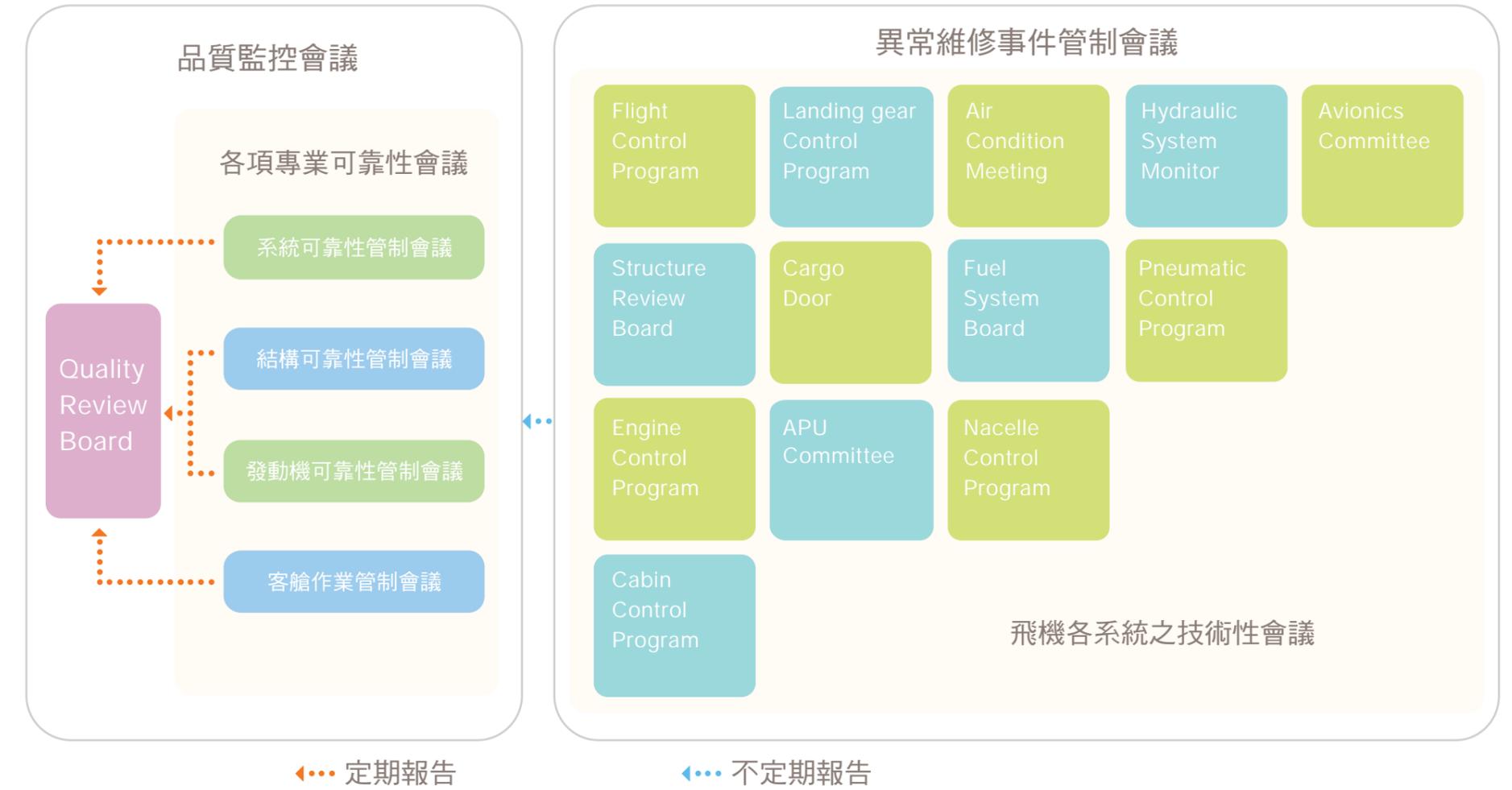
「零疏忽、重紀律」的維修精神，是維修人員的第一準則，也是確保飛機安全抵達目的地的第一條件，秉持道德心，視安全為信仰。飛機維修須遵照原製造廠技術規範及法令要求，維修人員必須一步步執行，確實完成每一個細節，再經過第二道、第三道防線的品管檢查，以確保維修品質。每位維修人員都有一箱規格化的工具，檢驗人員定期抽查工具箱，確認工具是否遺漏、歸位是否正確，以建立順暢的工作秩序，落實飛安使命。





■ 2-3-2 異常維修事件及品質監控作業

針對機隊因維修所造成異常的延誤事件或透過可靠性管制計劃，對飛機於日常操作時所產生之各項技術性資訊和問題，透過資料的收集、分析，擬訂出適宜的維修方式，以期保持飛機各系統之可靠性，提升維修品質並增進飛航安全。



2-4 飛航員的安全控管

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。

飛航員人力及班表管理

依據長榮航空既定的營運計畫，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。2013年建置完成CMS(Crew Management System)組員排班系統，配合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。

疲勞管理

長榮航空首開台灣航空業界之先，引進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。另為了不斷提升疲勞管理的水平，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。

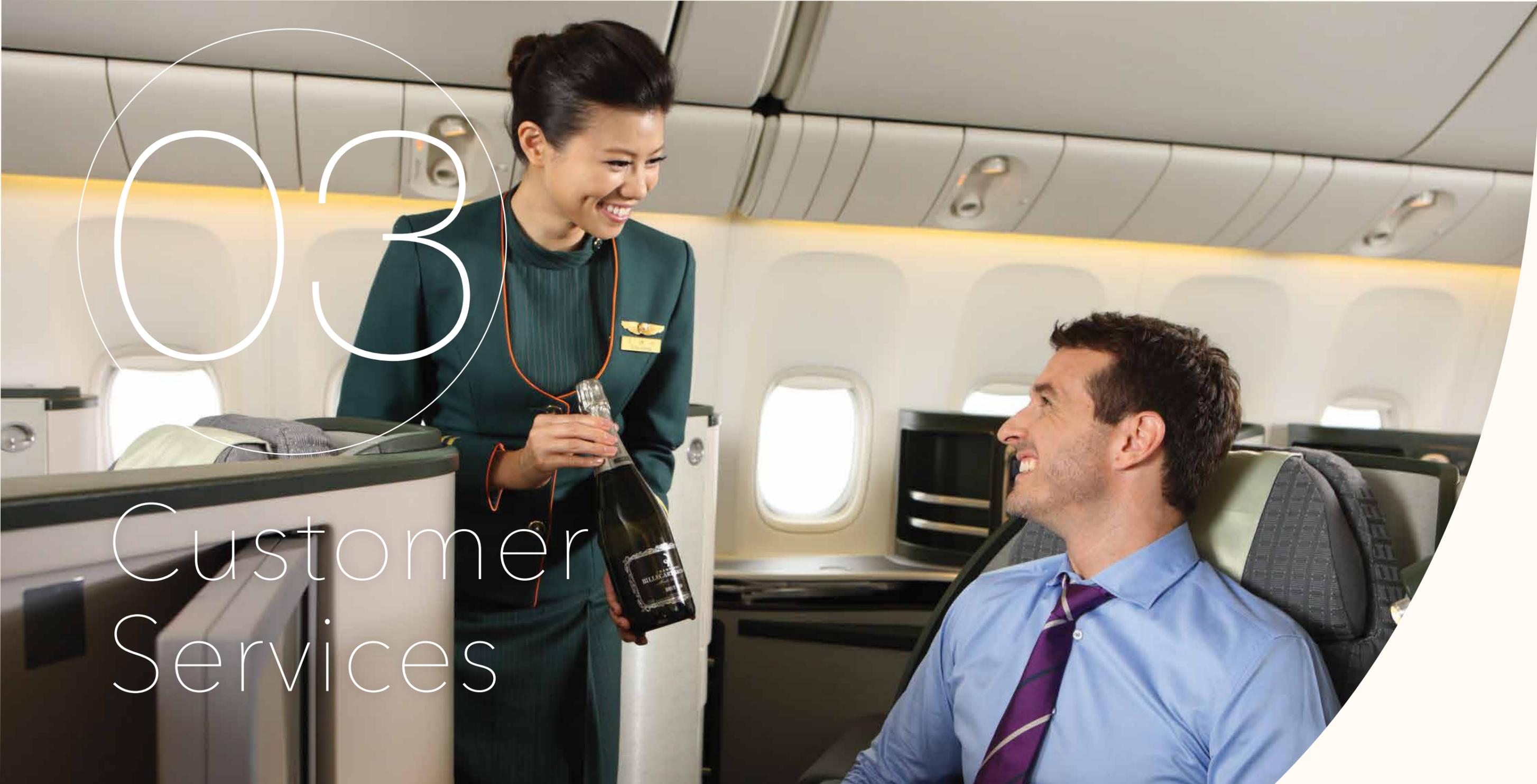


壓力及健康管理

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天全薪病假之福利條件。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。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。

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，皆有明文規定。



OSB

Customer Services

優質服務

Customer Services

長榮航空用心體會顧客需求，主動尋求顧客的意見作為規劃及調整服務內容之參考。長榮航空設有服務品質管理委員會，主要目的是重視並善用顧客意見進行服務品質的檢討，以期不斷改善提升各項服務品質，同時檢視公司品質政策與目標，以有效整合內部各單位資源，竭盡所能的追求更好的飛行服務品質，追求卓越，以使每位搭乘長榮航空的乘客，享有更舒適的飛行感受。



3-1 提供之產品及服務內容

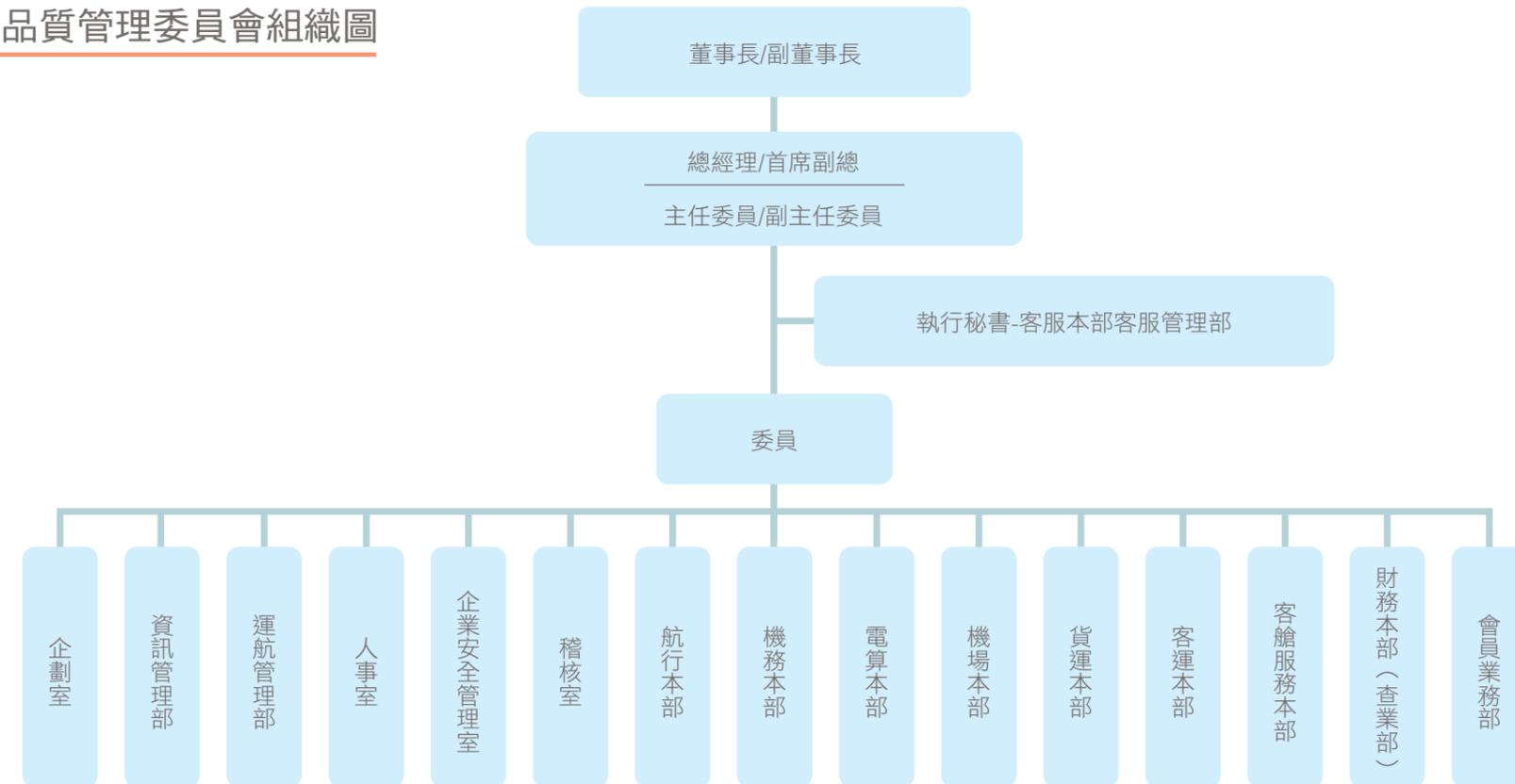
3-1-1 對顧客的承諾

「提供旅客安全與舒適的旅程」乃公司服務的最高宗旨，在安全飛航的立基點上，提供超越旅客期待的服務、提升顧客滿意度，進而維護顧客忠誠度。

施行的方向如下：

- 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。

服務品質管理委員會組織圖



3-1-2 機上食品安全的把關

為確保所生產之航餐食品安全，長榮航空要求提供航餐之空廚公司須遵循International Flight Services Association (IFSA)、Association of European Airlines (AEA)、及全球知名空廚集團及航空公司所共同制定的”World Food Safety Guidelines”，並確認空廚依據HACCP(危害分析重要管制點)之規範於航餐製程進行嚴格的溫控。同時對於空廚於供應商管理、員工衛生、教育訓練、蟲害防治、清潔及環境衛生等方面進行評估，以確保所生產航餐之食品安全。

長榮航空機上餐點供應商長榮空廚，在2014年2月建置完成目前全球最高偵測靈敏度及動態偵測範圍的 QTRAP 6500型液相層析串聯質譜儀(LC/MS/MS)。長榮空廚公司實驗室的檢測能力於2013年12月通過全國認證基金會(TAF)化學領域實驗室的認證。經由TAF與國際實驗室認證聯盟(ILAC)以及亞太實驗室認證聯盟(APLAC)簽署的相互承認協議(MRA)，可以出具權威性的國際認可檢驗報告。

長榮航空依據ISO9001國際標準品質管理系統之要求，每年1月底彙整前一年度安全品質目標達成狀況，擬訂當年度安全品質目標值，每季定期檢討安全品質工作，以落實並強化公司內部安全管理制度，提供旅客更安全的服務品質。

長榮航空於每季統計餐點妥善率，若乘客反映餐點異常(如異物或變質等)，如屬空廚疏失，即向空廚要求執行改善措施。2014年全面達成目標設定值，無異常違規案件。餐點妥善率係針對餐點應有的良率所作的統計，長榮航空訂定2014年目標值每季餐點妥善率：商務艙為99.992%，菁英艙及經濟艙為99.99%。2014年度之空廚衛生查核達成率為100%，並且符合國際標準程序之要求。2014年無違反健康與安全性衝擊的法規和自願性準則等事件發生。





■ 3-1-3 與人氣甜點名店展開合作

長榮航空與台北人氣甜點名店「SEASON Artisan Pâtissier」首度合作，於台北出發至巴黎、紐約航線之皇璽桂冠艙，提供「Pollock」精緻創意甜點。此款甜點中的每一個元素皆為純手工製作，每個「Pollock」都是獨一無二的作品，讓旅客在三萬英尺高空享受專屬的尊榮款待。「SEASON」還特別為長榮航空設計機上限定尺寸，讓旅客能品嚐恰到好處的份量，在餐後的甜點時光獨享幸福滋味！

■ 3-1-4 服務品質

堅持把最好的品質、最貼心的服務帶給乘客，為旅客帶來愉悅的感受，滿足旅客需求。我們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，特別在商務艙提供睡衣的服務，並採用觸感輕柔滑順的布料製作，讓旅客有在家的感覺，並提供來自斐濟群島的知名瓶裝水FIJI Water，供旅客飲用。

時尚與潮流

與世界知名品牌，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合作，開發專屬的骨瓷餐具，以及專為長榮航空量身打造之「珠光綠色」(Crystal Green)與經典色系「淡金色」(Prosecco)的過夜包。

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，有助於隔絕機艙內紛繁蕪雜的噪音和引擎聲，不需摘下耳機即可與空服人員對話，讓在機上也能享受劇院般的高音質饗宴。

頂級座艙-「皇璽桂冠艙」

長榮航空推出創新的「皇璽桂冠艙」，提供旅客更加舒適及私密性的個人空間。全新引進全平躺式高級座椅，以及掛衣鉤、個人置鞋空間、可升降調整式扶手、雞尾酒檯面等多項超越頭等艙的貼心設備。





新一代的飛機提供更舒適的飛行旅途

長榮航空全新波音777-300ER導入最新一代 Panasonic eX3 機上娛樂系統及GCS(Global Communication Suite) 全球通訊服務系統，為全球第1家由波音原廠認證完整導入GCS及eX3於777-300ER機型的航空公司。新機提供SMS手機簡訊漫遊服務，可方便旅客使用個人的手機「原機、原號碼」收發簡訊，並搭載有 Wi-Fi 功能，當航機飛行高度高於20,000英呎時，旅客可收發e-mail、使用手機的即時通訊軟體，一圓空中「打卡」的樂趣。



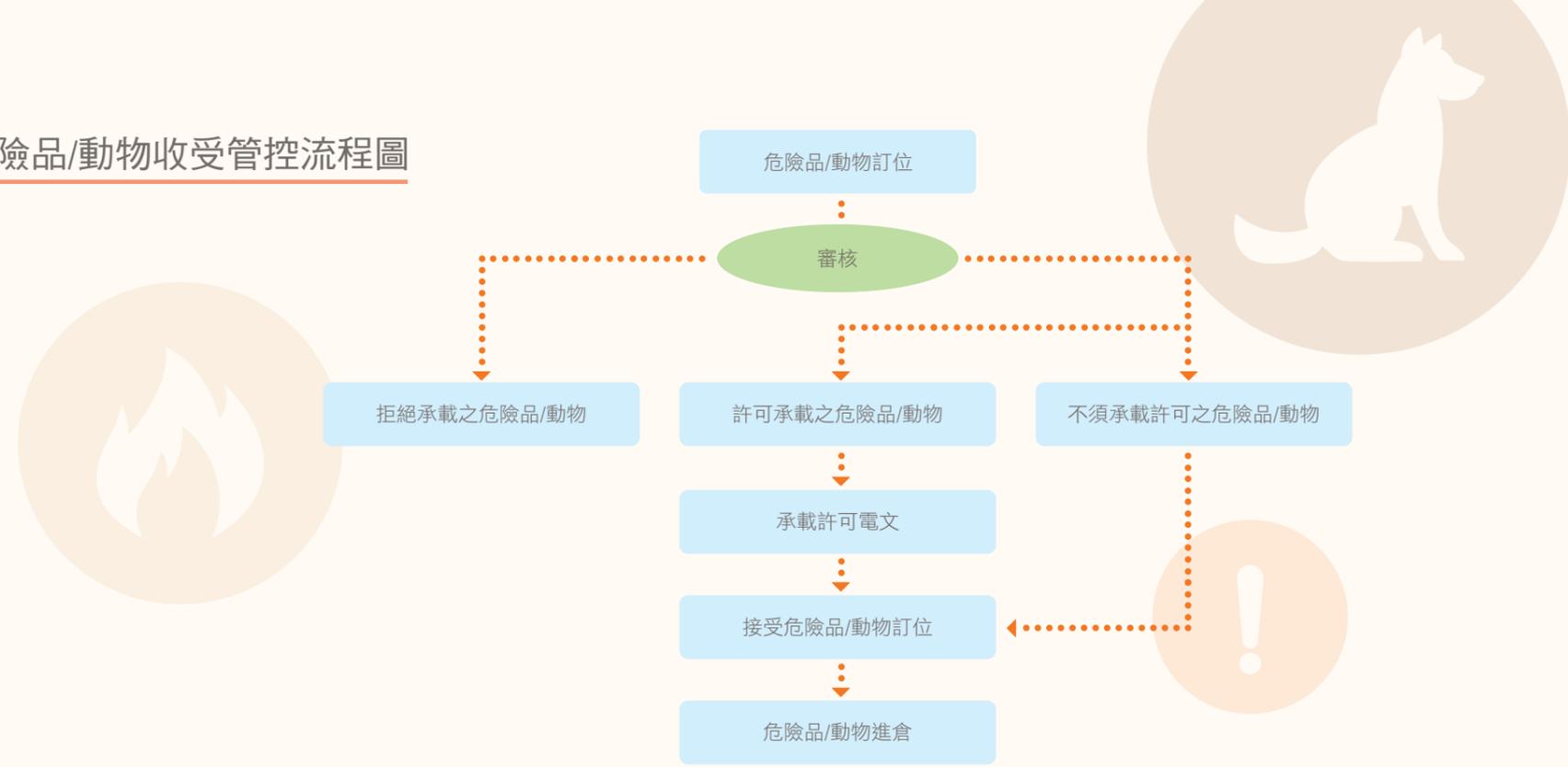
3-1-5 貨運服務

長榮航空優異的飛安紀錄與專業的載運能力，不斷獲得國際肯定，榮獲「2014全球航空貨運運輸卓越金獎(Air Cargo Excellence Award)」之殊榮。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等多項評比項目中，獲得肯定。

長榮航空對於鋰電池的收受，制定了比目前業界更高的嚴格標準。長榮航空建立危險品及動物收受管控制度，持續保障貨運飛行安全以及支持相關野生動植物國際貿易公約，落實相關政策的實踐。



危險品/動物收受管控流程圖



3-2 客戶服務滿意度與權益的維繫

為深入瞭解顧客需求，客觀評量全球顧客對長榮航空客運服務滿意度，長榮航空持續於旅客搭機後主動寄送「長榮航空線上顧客滿意度問卷」，客運問卷範圍涵蓋訂位票務服務、網頁服務、地面機場服務及機上服務等服務項目。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。

全球客運滿意度

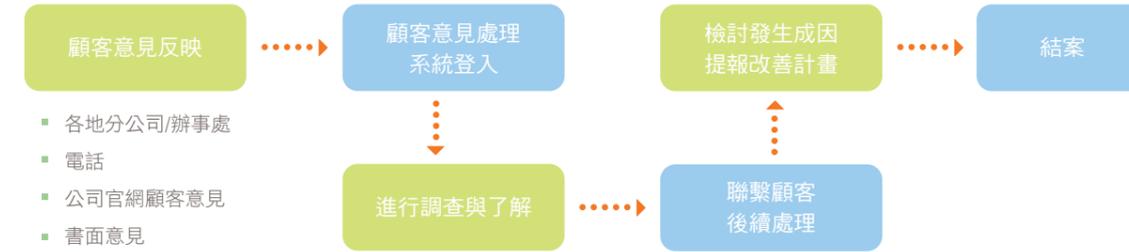
- 目標值
- 實際值

註：客運問卷範圍涵蓋訂位票務、公司官網、機場地面及機上客艙等服務領域進行旅客意見調查。該表滿分為5分。



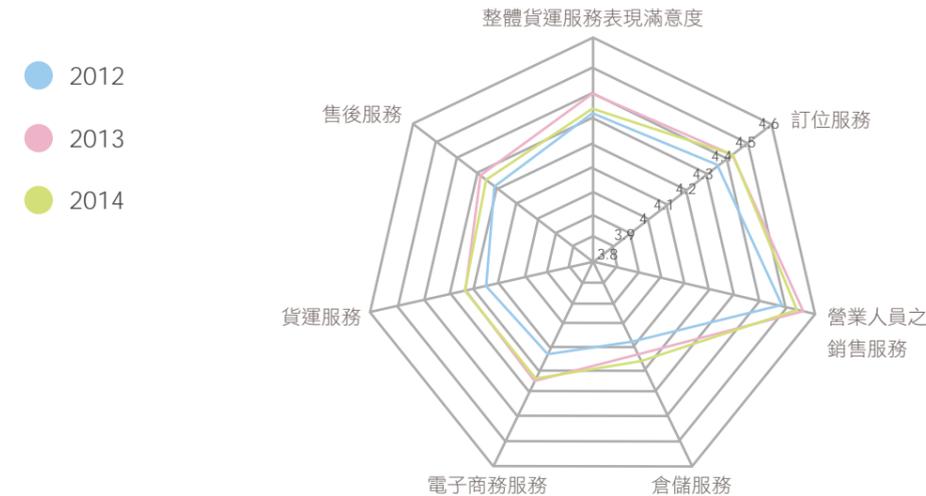
顧客意見處理流程

長榮航空提供多種顧客意見反映管道，我們以慎重及感謝的心，面對處理顧客回饋的意見，期許持續不斷改善，提供貼近顧客需求的服務予全球旅客，以提升顧客滿意度。



藉由上述作業之執行，長榮航空不斷自我鞭策，每年顧客滿意度皆達成設定之目標值，然我們並不以此自滿，持續提升顧客滿意度目標值，2015年品質目標值乃依據2014年實際顧客滿意度結果4.28設定，長榮航空以成為全球最佳航空公司為目標持續努力。

貨運顧客滿意度指標



在貨運方面，每年執行全球貨運顧客滿意度調查一次，於5月到7月期間進行。於收集問卷時，同時整理客戶建議事項並陳報相關單位主管，依改善項目所屬類別請相關主管單位進一步追蹤瞭解並加以解決。相關業務主管單位針對調查結果所列改善事項，製成改善事項追蹤表，責成負責部門人員完成日期並確認完成。

2014年度全球貨運顧客滿意度調查結果，滿意度最高者為營業人員之銷售服務，包括其「專業性」、「服務態度」與「能提供即時性諮詢」。本公司之訂位與營業人員的銷售服務及專業性得到客戶的最高肯定。另外，包括倉儲服務、電子商務服務、貨運服務等項目之滿意度相較2013年皆有增加。未來除持續維持訂位服務與營業人員之銷售服務滿意度外，倉儲服務、電子商務服務、貨運服務與售後服務將加強提升滿意度。

全球貨運滿意度



3-3 客戶隱私權保密

長榮航空非常尊重客戶的隱私權，對於客戶資料的蒐集、處理及利用，均遵守營運所在地相關個人隱私權保護法令之規範。

保護及資安控管

長榮航空採取完整的資訊安全維護與管理措施，以全方面保障會員資料的安全。包括應用系統中的客戶資料隱碼、資料傳遞加密保護、密碼認證，機敏資料存取管理等措施，以及資訊設備與網路的維運監控與多重備援機制並實施定期演練，長榮航空內部亦成立資安小組落實員工資訊安全教育訓練，建立企業資安文化。透過官方網路行為的私密資料均透過高科技的加密安全傳輸方式保護，採用業界標準之 128 位元SSL (Secure Sockets Layer)加密技術，於透過網路傳輸前均預先轉為亂碼，以防止資料被截取及盜用。

在會員管理部分，提供會員相關服務，同時亦致力於確保會員資料、隱私權及權益的保護，依「個人資料保護法第8條」規定，制定入會申請注意事項，告知會員個人資料之蒐集、處理及利用方式。針對資料蒐集、運用及隱私權保護與安全聲明等資訊，皆載明於長榮航空官方網頁『隱私保護及網頁安全聲明』中。2012-2014年皆未發生關於會員資料隱私權之相關重大申訴案件。



在實際的客戶資料管理部分，我們將管理客戶資料的系統與流程，分為三大類：

	管理系統及流程	實際運作狀況
 <p>劃位系統</p>	<p>本公司各機場執行劃位作業人員及相關權責管理單位，因業務需要透過系統控管(帳號授權管理系統-AAMS)申請權限，始能查詢或得知劃位系統中因應出/入境國官方單位所需而輸入之相關旅客個人資料。</p>	<p>現行劃位系統中之旅客資料，於班機起飛後5天將自動移除，後續若因業務需求要調閱時，須為已授權並經核可人員透過系統調閱資料，並記載相關紀錄。至今未有相關侵犯顧客隱私權或發生遺失顧客資料情況。</p>
 <p>行李理賠</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保存系統分為2類：全球行李查詢系統(WORLD TRACER)，本公司員工因業務需求，需輸入專屬密碼才能查詢；紙本式文件，置放於本公司有門禁管制之辦公室。 WORLDTRACER於45天後自動儲存至SITA資料庫，本公司員工需要有授權密碼才能再進入系統中查詢，且2年後檔案資料會被系統自動刪除；其他所有紙本文件保存2年後，由碎紙機銷毀。 	<ul style="list-style-type: none"> 旅客晚到行李或遺忘物品皆位於機場管制區內，留存旅客護照影本是為行李出關時提供海關之必要文件，地址和電話為聯絡和寄還旅客之用。 公司皆已向旅客說明上述資料之留存，皆為業務上處理之重要資料，絕不外露，如缺其一，行李或物品將無法寄送旅客指定處所；另，文件保存2年後，由碎紙機銷毀。至今未有相關侵犯顧客隱私權或發生遺失顧客資料情況。
 <p>貨物理賠</p>	<p>保存系統分為2類：</p> <ul style="list-style-type: none"> 貨物理賠系統(CargoWing)：本公司員工因業務需求，需輸入專屬密碼才能查詢。 紙本式文件：置放於本公司有門禁管制之辦公室。貨物理賠文件管理單位或授權處理人員因業務需要，可透過上述系統及紙本資料進行查詢。 	<ul style="list-style-type: none"> 貨物理賠文件係為求償貨物之資料。 所有文件及系統之資料皆須有授權才可查詢。紙本文件保存2年後，由碎紙機銷毀，系統資料將於結案2年後由系統自動刪除。至今未有相關侵犯顧客隱私權或發生遺失顧客資料情況。

3-4 綠色服務

3-4-1 電子哩程核對表及「我的帳號」網頁服務

凡登錄電子郵件信箱之會員，帳戶內哩程有異動的次月將收到「無限萬哩遊」會員中心寄送之電子式哩程核對表，此核對表詳列過去一個月內累計及使用之哩程明細，以及升等憑證明細。另亦可透過「無限萬哩遊」之「我的帳號」網頁服務，申請補發電子哩程核對表，除此之外提供會員哩程查詢、哩程補登、個人資料更新、兌換住宿券..等功能。

3-4-2 EVA Mobile APP

使用長榮航空EVA Mobile App，隨時掌握第一手班機動態。現行行動商務提供之服務功能如下：



EVA Mobile



3-4-3 網路報到

班機起飛前3-24小時，旅客可於本公司網站上辦理長榮航空與立榮航空國際線的報到手續，完成後取得登機證或網路報到確認單，節省在機場辦理報到手續的時間。流程說明如右：



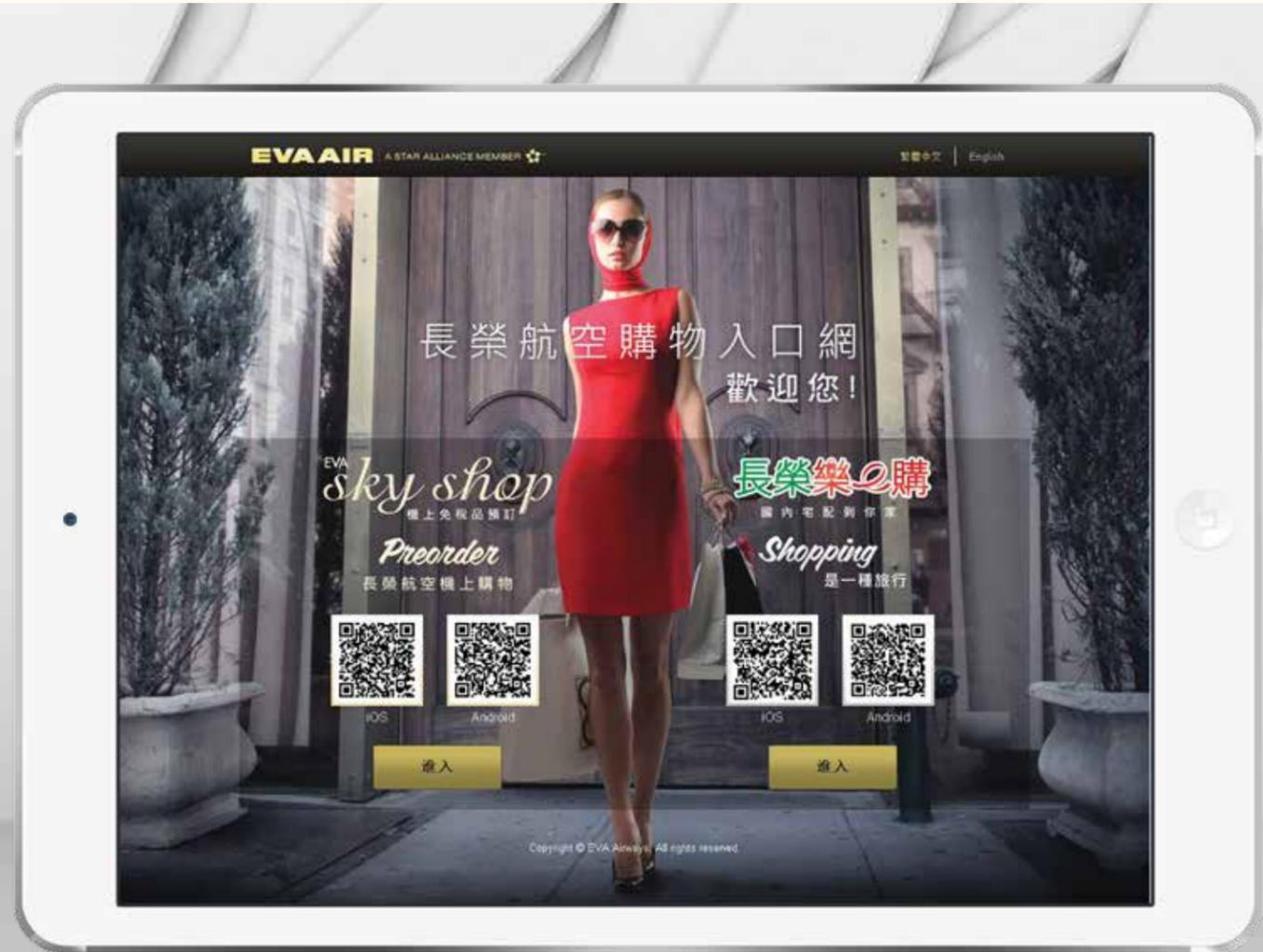
3-4-4 自助報到

長榮航空於桃園/松山/台中/高雄/倫敦/曼谷/香港機場於出境大廳提供自助報到服務(該功能共提供繁體中文/簡體中文/英文及日文服務)；若有託運行李之旅客，可將行李交付託運櫃台後，前往出境安檢及登機門。藉由此互動式觸控螢幕，可以快速完成報到手續，省卻排隊等待的時間。



3-4-5 EVA SKY SHOP

“Sky Shop”的手機APP服務，可讓您搭乘長榮航空班機前，事先預購機上的免稅品，之後於機上取貨，方便在旅途中為家人、好友準備一份貼心的好禮。(APP語系:繁體中文和英文)



■ 3-4-6 長榮樂e購APP

“長榮樂e購”是長榮航空於2014年所推出新的網路購物商城，提供快速又便捷的手機APP購物服務。(商品宅配僅限台灣地區)。透過新增APP的服務功能，不僅大大提升使用者購物的便利性，同時也大量減少紙本雜誌的印刷和使用，兼具綠色環保的概念。



■ 3-4-7 e-freight國際航空電子貨運計畫

為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)」計畫，2009年11月，正式成為IATA「國際航空電子貨運(e-freight)」航空公司，另於2013年11月加入國際航空運輸協會電子提單多邊協定(IATA Multilateral e-AWB Agreement)，致力推展全球貨運代理實施e-AWB，朝向無紙化更便捷的e化作業環境，並促進節能減碳。

我們將持續投入研發提升和推廣e-freight作業，期能為節能減碳和綠色經濟作出更大的貢獻。其他更多元化的電子資訊傳輸管道及作業內容詳情請至www.brcargo.com網站查詢。

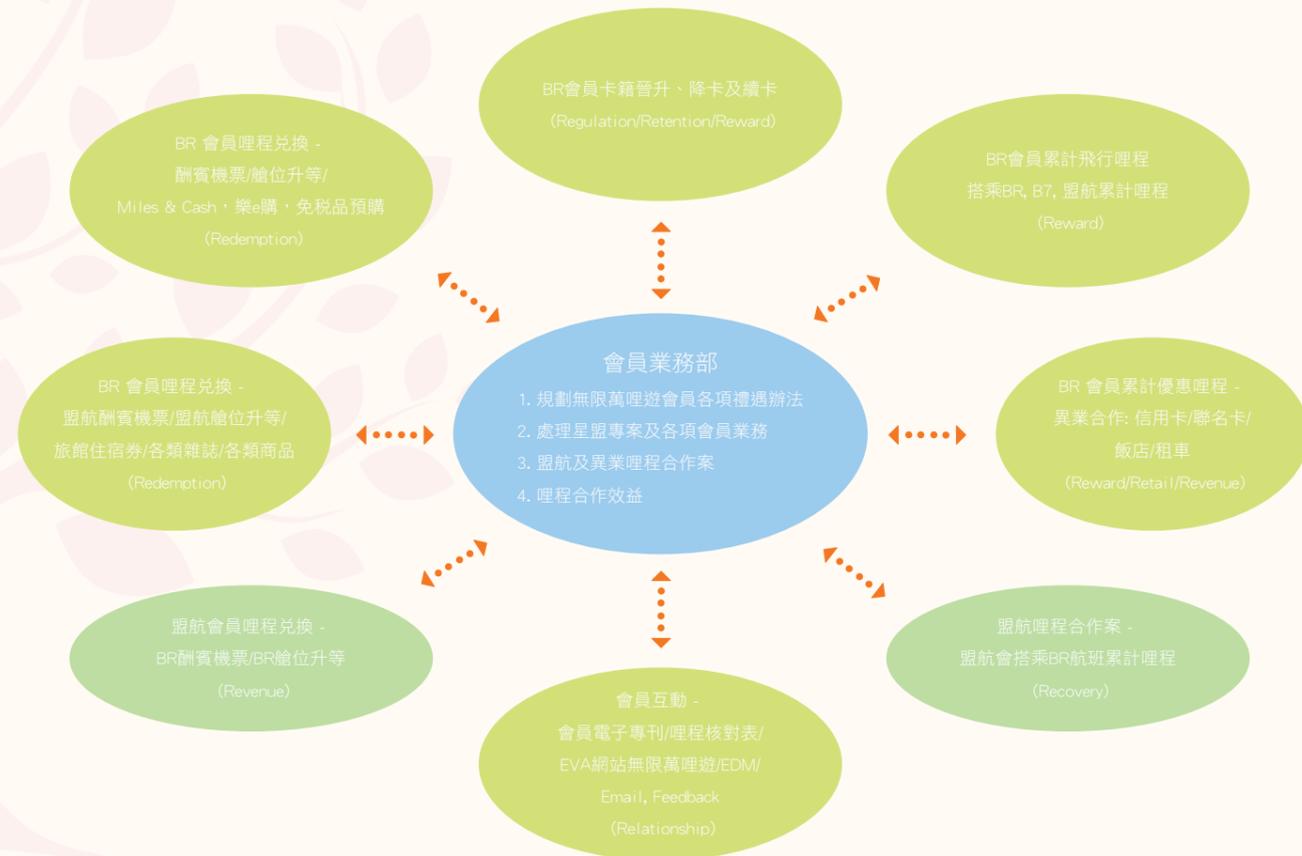


➤ 3-5 創新產品的推出

長榮航空於2013年6月18日加入星空聯盟，與全球超過26家國際性航空公司連接，結合長榮航空及星空聯盟各航空公司網絡，全面提升各項訂位、機場及會員服務，讓旅客更隨心所欲安排行程，遨遊世界每個角落。

「無限萬哩遊Infinity MileageLands」酬賓辦法提供各項訂位、機場等優惠禮遇，搭乘長榮航空及立榮航空航班及星空聯盟航班，皆可進行飛行哩程累計，作為卡籍晉升或續卡依據，累計之哩程可兌換長榮航空/立榮航空及星空聯盟航班酬賓機票及艙位升等，讓旅行更為輕鬆自在，及享有與眾不同的禮遇。





長榮航空提供商務專機服務

長榮航空於2014年1月間取得普通航空業營業許可證，是台灣第一家同時經營定期航班與商務專機的航空公司，長榮航空除了提供資深飛行員、專業的維修服務及全球航路規劃申請等，另可依旅客需求安排頂級機上餐飲，提供高端旅客客製化的商務或私人旅遊之飛航服務。

服務內容詳見網站：www.evaskyjet.com



HELLO KITTY EVA AIR



■ 歡樂機 / Hello Kitty Happy Music



■ 蘋果機 / Hello Kitty Loves Apples



■ 牽手機 / Hello Kitty Sanrio Family Hand in Hand



■ 環球機 / Hello Kitty Around the World



■ 雲彩機 / Hello Kitty Speed Puff



■ 魔法機 / Hello Kitty with Magic Star



■ 創新的異業結合

長榮航空與三麗鷗公司曾於2005、2006年合作推出2架Hello Kitty彩繪機，2011年再次攜手合作，以不同的主題陸續打造5架A330的Hello Kitty彩繪機，分別為「魔法機」、「蘋果機」、「環球機」、「歡樂機」和「雲彩機」，飛航日本、香港、韓國、關島、上海等亞洲航線，所到之處皆受到廣大旅客喜愛。為將此份歡樂持續延伸，於2014年彩繪一架777-300ER Hello Kitty「牽手機」飛往巴黎，特別請出三麗鷗家族的重要成員們，一同手牽著手，在機身彩繪主題的設計上，希望傳達出跨越文化藩籬、友誼之手無國界的理念，讓世界各地的旅客，能感受到長榮航空滿滿的愛與關懷。

此外長榮航空針對Hello Kitty彩繪機為主題的相關配套也非常用心，與三麗鷗聯手打造從機場劃位開始的登機證、Hello Kitty自助報到櫃檯(KIOSK)、機艙內琳瑯滿目100多項機上服務用品、Hello Kitty造型機上餐點、限量Hello Kitty免稅商品及專屬網站(<http://evakitty.evaair.com>)，都讓旅客為之驚豔，成功在市場上掀起一股搭機熱潮。

除了彩繪機外，長榮航空與Hello Kitty更交織出創新火花，共同推出全台首輛Hello Kitty彩繪巴士，此巴士為搭載長榮航空的飛行組員及地勤員工，每天穿梭於台北與桃園二地之間，讓Hello Kitty繽紛可愛的歡樂元素，由天空延伸到地面。

長榮航空與日本三麗鷗聯手打造的Hello Kitty彩繪機上，提供各式主題性的服務用品，包含枕頭、頭墊紙、餐具、廁所香氛備品等，繽紛多彩的設計，讓搭機的旅客能一同感受到Hello Kitty的活潑與歡樂氣息。

04

Green Earth

環境保護

Green Earth

長榮航空自覺身為全球產業的一員，對於在地及全球的環境盡一己之力是我們的責任，透過各項的環保措施，希望帶動我們的旅客一起響應，共同為環保盡一份心力。



我們承諾：

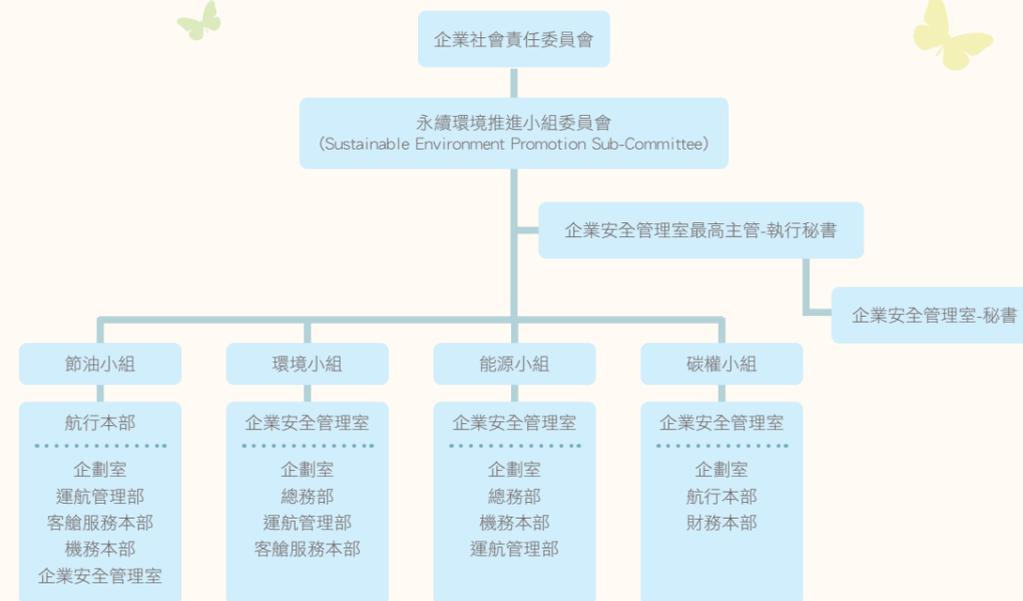
- 持續推動各項環保及節能減碳措施，共同愛護地球
- 配合政府政策及相關法規，落實環境永續發展
- 積極參與各項社會公益活動，善盡公民義務，分擔社會責任
- 提供旅客安全、便捷及舒適的運送服務
- 提供員工安全健康的工作環境



4-1 環境與能源管理

自2012年起，歐盟對所有進出歐盟領域的航空公司採取碳排放管制措施，長榮航空已遵循歐盟碳排放交易機制 (EU ETS) 之規範，持續依規定監控航空器碳排放資料並提交年度報告，於第三方驗證機構實施資料驗證後進行申報；除此之外，為能貫徹我們因應氣候變遷，降低溫室氣體排放的決心，同時符合國內外各項環保法規，我們已將永續的概念內化成為管理文化的一部分，故2014年期間無重大違反環保法規之情事。

另外，公司於2015年在「企業社會責任委員會」下增設「永續環境推進小組委員會」，於節油、環境、能源及碳權控管等面向，訂定企業環境及能源政策與目標，推動各項企業永續及環境能源管理方案與行動計劃。並規劃2015年取得國際標準之環境管理系統(ISO 14001)及能源管理系統(ISO 50001)之認證，藉由PDCA(規劃-執行-查核-行動)邏輯規劃，以系統化及組織化運作，持續監控、管理和改善企業環境及能源管理作業。



4-1-1 溫室氣體盤查

為有效達成溫室氣體減量並減緩地球暖化，國際航空運輸協會(IATA)擬訂跨領域的減碳策略及業界共同減碳目標，希望藉由產業的努力來達成航空運輸業的減碳目標。

業界共同減碳目標

2050
排碳量減至2005年
水準之50%

2020
零碳成長

2009 起
年均燃油效率
提升1.5%



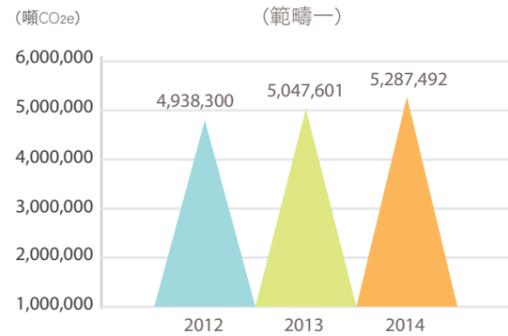
長榮航空支持 IATA 為航空運輸業所擬定的減碳策略及目標，同時從自身做起，自 2011 年起即配合各項計畫進行溫室氣體盤查作業，並透過此盤查作業之結果，檢視相關溫室氣體減量作為與成效，並以之做為來年持續推動的重要依據。在行動面，本公司「永續環境推進小組委員會」將延續原「節油減碳委員會」之運作，持續針對各項節油減碳、航機減重措施，進行作業程序優化作業，另外也持續引進現代化機隊，提升航機燃油使用效率，進而降低溫室氣體排放。

主要能源使用狀況及溫室氣體排放資訊：

項目	單位	2012	2013	2014
航空器燃油使用	USG	517,934,851	529,905,531	555,027,204
總載重收益噸數公里	RTK	6,810,558,279	6,769,582,645	6,811,390,640
能源密集度	USG/ RTK	0.076	0.078	0.081
溫室氣體排放量	噸CO ₂ e	4,928,987	5,042,908	5,281,981
溫室氣體排放強度	噸/每千RTK	0.724	0.745	0.775

- 近幾年由於公司快速成長，新機交機速率加快，導致全機隊總耗油量增加，新機中又以A321機隊為主，因窄體客機於作業特性上，排放強度較廣體客機為高，因此平均溫室氣體排放強度也略為增加，但如單以A321機型與汰除的MD-90客機相比，燃油效率可提升16%。
- 此外，2013年以來桃園機場因跑道施工而以單一跑道運作，造成班機額外油耗，也是導致排放強度偏高的主要原因之一。
- 上述數字為營業航班總耗油量，不含維修、訓練及新機交機飛渡等航班之耗油量
- RTK: 總載重收益噸數公里(Revenue Ton Kilometer) - 旅客與貨物重量(噸) x 里程數(km)
- 溫室氣體排放強度：溫室氣體排放量/總載重收益噸數公里
- 331 USG=1 噸航空燃油，1噸航空燃油=3.15噸CO₂e
- 排放係數來源: IPCC Find EF網站 <http://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/EFDB/find_ef.php>

溫室氣體排放總量



- 範疇一數據盤查邊界包括：100%航空器耗油量、公務車輛耗油量、天然氣以及其他(冷媒、滅火器等)。
- 範疇二數據盤查邊界包括：運航大樓、第一訓練大樓、第二訓練大樓、備勤大樓、保稅大樓、航空大樓的用電量
- 排放係數依據來源：行政院環境保護署國家溫室氣體登錄平台網站之溫室氣體排放係數、經濟部能源局公告之2013年電力排放係數、GWP值：IPCC第二次評估報告(1995)、IPCC Find EF網站 <http://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/EFDB/find_ef.php>、量測/質能平衡所得係數。

溫室氣體排放強度(不含航空器之排放量)及能源密集度：

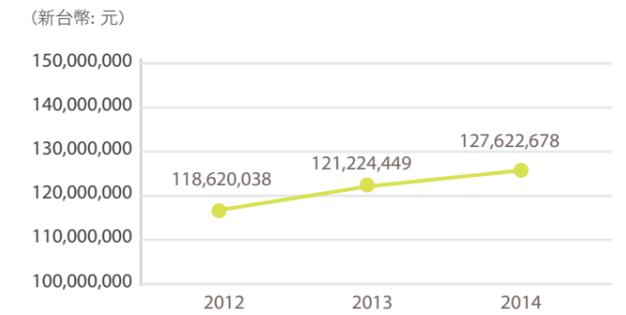
項目	單位	總數		
		2012	2013	2014
溫室氣體排放總量 (範疇一+二)	噸CO ₂ e	12,298	12,963	13,046
用電總度數	kWh	19,090,969	22,001,860	22,057,949
樓板面積	m ² (平方公尺)	138,223	138,223	159,640
能源密集度	EUI(度/m ²)	138.12	159.18	138.17
溫室氣體排放強度	噸CO ₂ e / m ²	0.089	0.094	0.082

4-1-2 噪音防制的作法

科技的不斷進步，現代化的飛機所產生的噪音與20幾年前的飛機相比，其噪音程度已有大幅的改善，長榮航空於新機引進時努力配合國際民航組織(ICAO)及美國聯邦航空法規(FAR)對航空器出廠時的噪音值規範及驗證標準，全機隊的噪音標準都已符合ICAO及FAR對航空器噪音要求的第三級規範，A321、A330及777-300ER甚至取得更嚴格、更安靜的第四級規範，同時遵守各地機場的噪音管制規定及程序，降低機場附近社區對飛機起降所產生的噪音衝擊，以維護當地社區良好的居住品質。

長榮航空將持續配合『使用國營航空站助航設備及相關設施收費標準』規範，定期繳納於國內各機場起飛航班之噪音費，以作為相關單位噪音防制之用。

航空噪音防制支出費用



4-2 節能減碳的行動

長榮航空自2006年節油減碳委員會成立以來，不斷推動各項節油措施，2014年發表「長榮航空公司溫室氣體自願性減量作為聲明書」，除支持IATA的減碳策略及目標外，透過推動各項溫室氣體減量技術作為，逐步推廣溫室氣體減量相關理念，為我國航空體系溫室氣體減量工作貢獻一份心力。2015年更成立永續環境推進小組委員會，由下轄之節油小組通盤檢討燃油政策，以提高內部員工的節油共識，強化地勤及維修人員的教育訓練和飛行員操作航機的飛航技巧。

長榮航空為有效進行溫室氣體自願性減量作業，積極推動之各項節油減碳措施簡述如下：



4-2-1 最佳化之飛行計畫

長榮航空於2012年更換計算更為精準的飛行計畫系統，根據最佳化的航路與空層選定，演算出最經濟的載油量，減輕航機起飛重量進而降低油耗及溫室氣體排放。



4-2-2 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，將相關節油措施及觀念納入飛行員的操作程序中，飛行員除了依飛行計畫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依計畫高度飛行時，在航管許可情況下，鼓勵飛行員於飛行過程中主動積極向航管要求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。



4-2-3 優化航機飛行航路

定期檢視最新公告航路資訊，選擇最佳的飛行航路，提升飛行效率。

以桃園機場出發至中國大陸鹽城航線為例，經由內部檢視航路資訊並向當地航管單位爭取後，每趟飛行時間可縮短10分鐘，以A321飛航約可節省500公斤的燃油消耗，相當於減少1,575公斤的溫室氣體排放。



4-2-4 航機性能及航線用油監控

定期追蹤每架航機性能趨勢以及監控各航線用油狀況，依實際需要調整計劃油量，避免額外油量裝載。



4-2-5 選取較近的備降機場

依法規規定，在擬訂飛行計劃時必須選定一個目的地機場的備降機場，以作為緊急應變之用，因此適時評估各個目的地附近機場的最新資訊，於機場設施及地面輔助設備符合起降標準下，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。



4-2-6 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(蜂巢核心結構)，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(電子飛行資料包-EFB)取代



4-2-7 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，以精確計算飛機重量和所需裝載的油量。

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行李貨物裝載程序，提供最理想的航機重心位置，提升燃油使用效率，減少二氧化碳排放。



4-2-8 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着，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，在飛機飛行前檢查或是定期維修時，維修人員會隨時注意飛機狀況，以確保飛機外形及性能保持在最佳狀態。

監控各航機依最低裝備需求手冊(MEL)放飛情況，將會增加油耗的MEL項目列為優先修復對象，以降低額外油量的攜帶與消耗，同時兼顧安全與環保；並定期清洗航機及發動機，以增進發動機效能並降低機身阻力，進而提升燃油效率。



4-2-9 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。

以桃園機場為例，長榮航空2014年使用場站固定電源時數每月平均超過17,000分鐘，相當於每月節省約70噸之APU燃油消耗。



4-2-10 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年起再陸續導入全新A321型客機以取代MD-90，此機型為台灣首架配有省油裝置-鯊鰭小翼(sharklet)的全新客機，能提高燃油效率並較傳統A321節省約4%的油耗。

各項節油措施之節油成效

在持續推動機隊現代化以及各項節油措施下，以平均每小時耗油量為基準計算，與2013年相比，在相同飛行時數的條件下，耗油量約可減少5,336公噸，相當於減少16,808公噸的二氧化碳排放量或140萬棵的植樹總量。

 年度	 累計節油成效(噸)	 減少之碳排放(噸)	 相當於植樹數量(棵)
2010	16,847	53,068	4,422,338
2011	22,593	71,168	5,930,663
2012	24,343	76,680	6,390,038
2013	30,415	95,807	7,983,938
2014	35,751	112,616	9,384,638

註: 依林務局-植樹減碳網站< <http://lifetree.forest.gov.tw/cp05.asp>> 預計一棵樹一年約可吸收12公斤的二氧化碳。



4-3 綠色的營運管理

長榮航空除了致力於航空器的各項節能減碳措施，各項營運管理也以朝向更永續的方式經營為目標。

4-3-1 辦公區節能措施

長榮航空的辦公大樓皆擬定公司節能計劃，並與台電公司訂定用電契約容量，達到節能減碳目的。

台北航空大樓及部分南崁園區辦公區域於2014年度換裝耗能較低的LED發光板取代傳統之T8或T9日光燈管，除了不影響辦公室員工之照明亮度之外，更能提供較高的能源轉換效率且可大幅減少電力能源的使用；另外，對於平常無須長日照明的區域，更加裝紅外線感應設施，以避免多餘之電力浪費。

2014年6月啟用之南崁園區空調能源中心更使園區總用電度數較前一年度同期減少859,600度，相當於449噸CO₂e；另外，台北航空大樓2014年全面更換為LED燈具，亦較前一年度總用電度數節省128,400度用電，相當於67噸CO₂e。

CO₂換算基準根據經濟部能源局2013年能源係數:1度電=0.52公斤CO₂e。

4-3-2 空調系統優化

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。

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，大幅提升用電效率，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。

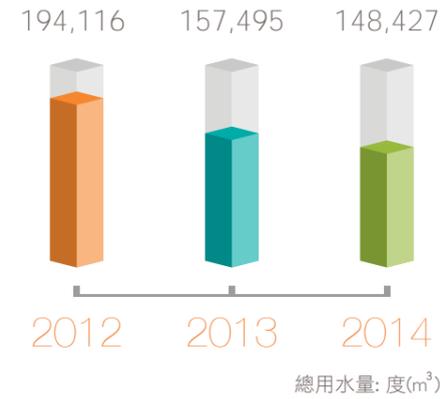
另外，南崁園區於2014年6月啟用之空調能源中心，亦將原本分散於南崁園區各大樓的空調系統，由空調能源中心之空調設備進行統一供給，大幅提升辦公室區域的空調使用效率。

4-3-3 水資源使用

長榮航空珍惜水資源，於各大樓用水設備採購上，優先採用省水標章產品，洗手間皆裝設紅外線自動感應式水龍頭，調整最經濟出水量設定，並不定期的宣導員工節約用水概念，以達到水資源利用的最佳化。

2014年完工啟用之長榮航空南崁園區第二訓練大樓，亦已規劃雨水回收系統，提升水資源再利用的效率。

自來水使用量



4-3-4 廢棄物的處置

國內各重要營運據點辦公大樓及作業區域所產生之一般廢棄物，皆依法設置貯存場分類放置，並依據公告應回收、再利用等類別，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與安全性。

廢棄物處置費用：

項目	幣別(元)	2012	2013	2014
國內廢棄物處理費	新台幣	1,136,000	962,000	1,200,000
桃園(TPE)/松山(TSA)/高雄站(KHH)廢棄物處理費	新台幣	722,488	796,163	904,277

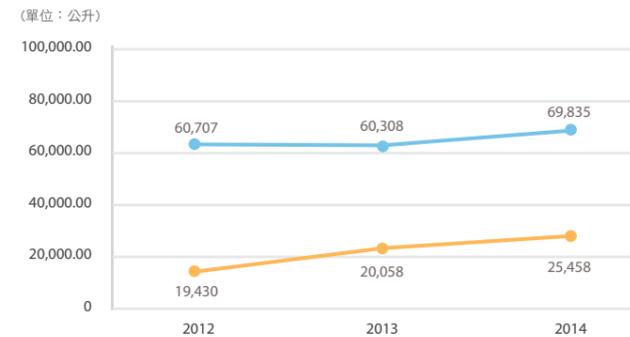
註：費用支付內容包含焚化爐焚毀(KHH)/辦公室、副位櫃台垃圾處理費(TPE)及辦公室垃圾處理費/商務中心-機上廢棄物處理費/機場航班-機上廢棄物處理費(TSA)。

4-3-5 地面車輛使用

持續推行裝備復新化作業，提升引擎燃油效率，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。在公務用車採購上，除考量其舒適性之外，對於車輛的油耗也是採購的重要參考依據。

台灣地區公務車用油總數

● 汽油 ● 柴油

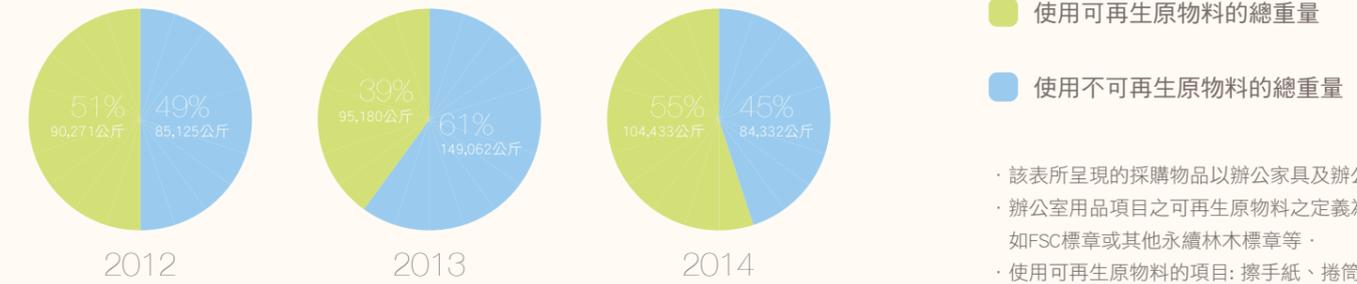


4-3-6 綠色物品採購

在營運端的部分，不管在機上服務用品或是辦公室相關物品的採購上，我們皆以環保材質或可回收再利用的物品為主要考量，未來也將陸續加入更多符合環保標章的產品，將綠色採購的政策持續深化。

辦公室用品

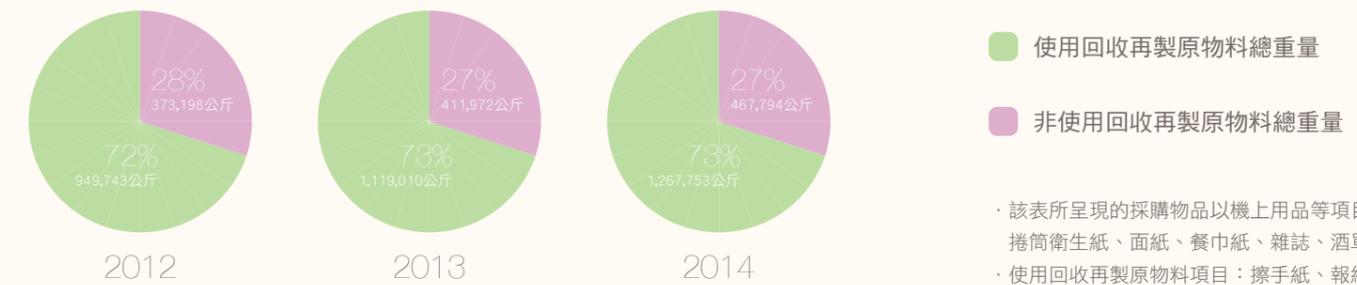
辦公室用品使用量統計結果



· 該表所呈現的採購物品以辦公家具及辦公用品等項目為主。
 · 辦公室用品項目之可再生原物料之定義為：取得可再生資源標章之品項，如FSC標章或其他永續林木標章等。
 · 使用可再生原物料之項目：擦手紙、捲筒衛生紙、影印紙等。

機上服務用品

機上服務用品使用量統計結果



· 該表所呈現的採購物品以機上用品等項目為主，如機上之擦手紙、報紙、捲筒衛生紙、面紙、餐巾紙、雜誌、酒單、菜單、膠杯、紙杯等。
 · 使用回收再製原物料項目：擦手紙、報紙…等。



其他無紙化作業行動

- 使用辦公室公文電子化系統，將傳統紙本式之文件及傳真改以電子式方式傳送，不僅可節省紙張使用，更可縮短公文傳會時程，提升作業效率。
- 辦公室主要手冊及文件全面電子化，員工皆可透過網路查詢相關資訊。
- 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。

■ 4-3-7 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，減少燈具開啟	 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。

Protecting the Earth



友善職場

Employee Welfare and Training

長榮航空積極延攬各領域之卓越人才，同時重視員工身心發展，形塑專業負責的公司文化，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，打造最安全迅速的飛行體驗，以落實企業承諾，善盡社會責任。



05

Employee
Welfare and Training

5-1 員工任用架構

全球性的航空運輸服務乃是人力密集、全年無休，具有高度及時性、國際性，兼備技術與服務層次之工作，故其專業技術人力可概分為空勤及地勤兩大類。對長榮航空而言，選任優質員工絕對是永續經營的關鍵之一，本公司配合各地區營運需求所需之職缺，皆盡可能提供當地居民就業機會，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。

長榮航空空勤人員包含飛航機師、客艙組員，地勤人員則分為機場運務、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人員等。2014年在全球16個國外(總)分公司，不分國籍共雇用8,139名員工，其中女性員工5,037名，占61.89%，男性3,102名，占38.11%。

旗下正式員工7,876名，非正式員工263名，包含實習生11人、空勤學員252人。台灣地區的員工人數為6,507名，佔79.95%，略比2013年上升，顯示本公司持續為營運總部所在地居民提供穩固、有保障的工作，且工作機會男女平等、同效同酬，不會因其性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況不同而有差別待遇，或任何形式之歧視情況。

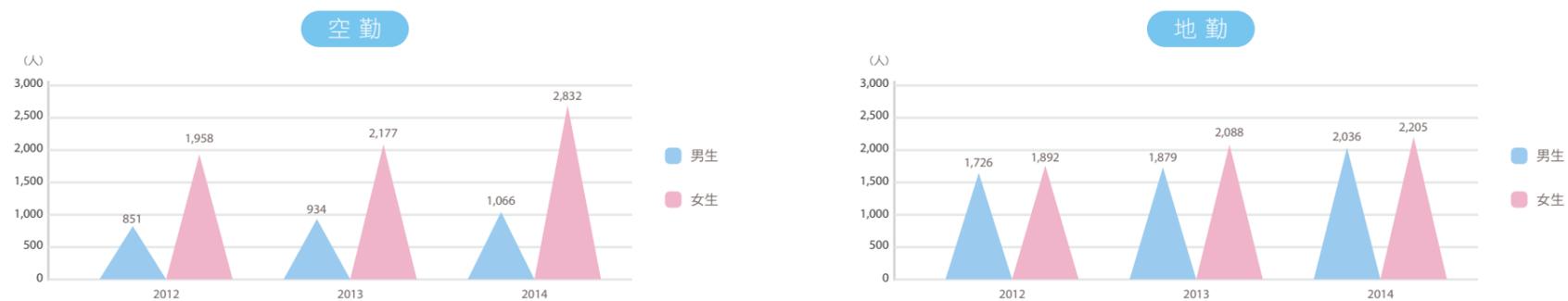
員工總數

聘僱人數變化說明：
公司因應全球市場動態進行航線或機隊調整，或依相關安全法規規範大幅增加配置人力，2014聘僱人數較前二年成長率皆超過5%以上。

成長率計算=(該年年底在職人數-前一年年底在職人數)/前一年年底在職人數。



員工總數依類別分析

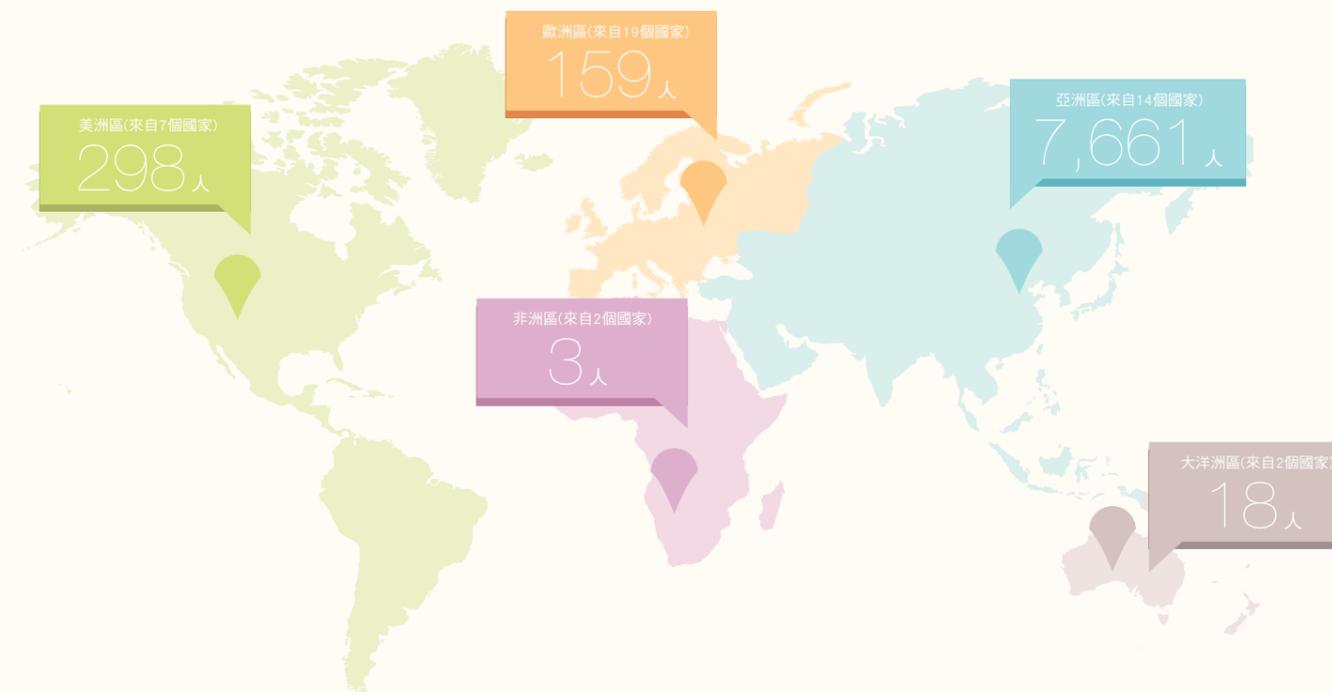


員工總數依類別/年齡分析



2014

員工總數依國籍分析

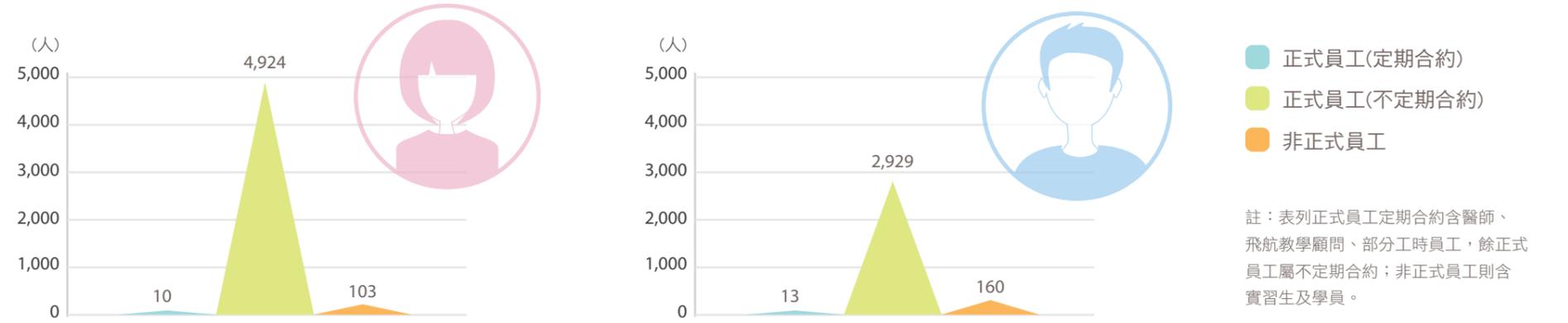


區域	國籍	女	男
亞洲(14國)	中華民國	4,052	2,455
	中國大陸	168	106
	香港	11	5
	澳門	5	4
	日本	184	86
	韓國	10	1
	新加坡	3	10
	馬來西亞	13	23
	泰國	192	46
	越南	170	19
	印尼	8	15
	柬埔寨	11	6
	菲律賓	23	32
	印度	0	3
美洲(7國)	美國	105	118

區域	國籍	女	男	
	加拿大	10	16	
	委內瑞拉	2	30	
	墨西哥	0	8	
	巴西	1	5	
	祕魯	0	2	
	瓜地馬拉	0	1	
	歐洲(19國)	英國	23	15
		法國	15	9
比利時		1	1	
荷蘭		3	12	
德國		8	5	
瑞士		0	1	
奧地利		8	15	
斯洛伐克	1	0		
斯洛凡尼亞	0	1		

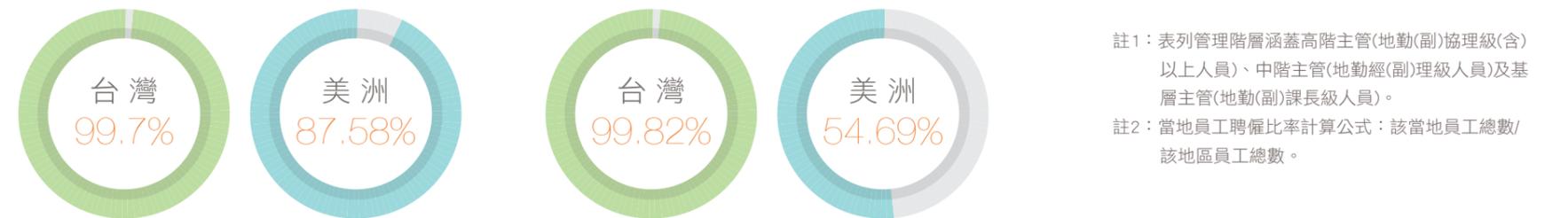
區域	國籍	女	男
	西班牙	2	5
	葡萄牙	3	1
	義大利	1	14
	克羅埃西亞	0	6
	匈牙利	0	2
	塞爾維亞	0	2
	瑞典	0	1
	丹麥	0	1
	芬蘭	1	1
	冰島	0	1
	大洋洲(2國)	澳大利亞	2
紐西蘭		0	4
非洲(2國)	南非	0	2
	獅子山	1	0
合計			8,139

員工總數依聘僱類型分析



長榮航空之營運據點遍布世界各地，非常仰賴各國在地人員的努力與付出；而高階管理階層(即(副)協理級(含)以上人員)更須具備前瞻性、創造性及領導統御能力，擇優遴選適任人員擔任高階主管職，以符合公司營運之需求。在重要營運據點(即總(分)公司客貨運營收佔整體營收比率達20%(含)以上)台灣及美洲，任用當地人員為高階管理階層的比率為95.65%。

重要營運據點當地員工聘僱分析



當地員工聘僱比率

當地員工為管理階層比率

員工總數依職級/性別分析

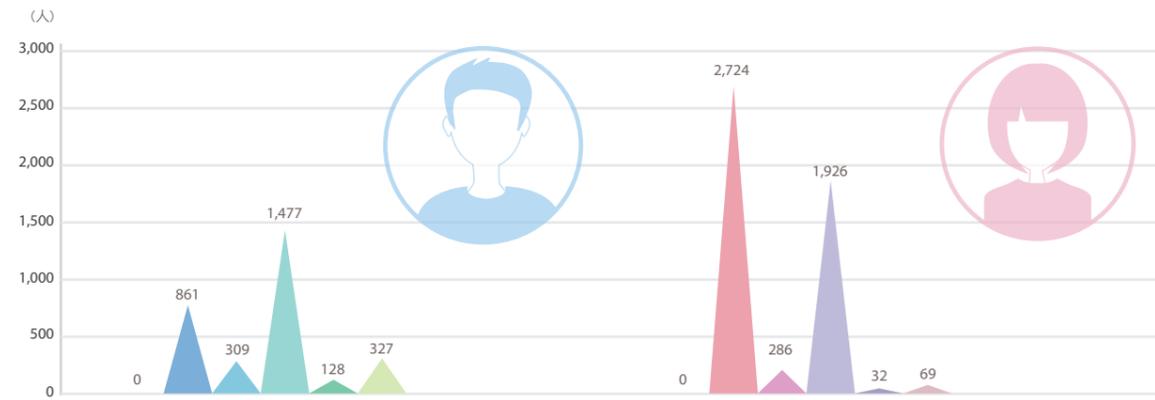


管理階層	
高階主管	41 人
中階主管	83 人
基層主管	313 人
小計	437 人
非管理階層	
非管理階層	2,665 人



管理階層	
高階主管	11 人
中階主管	50 人
基層主管	257 人
小計	318 人
非管理階層	
非管理階層	4,719 人

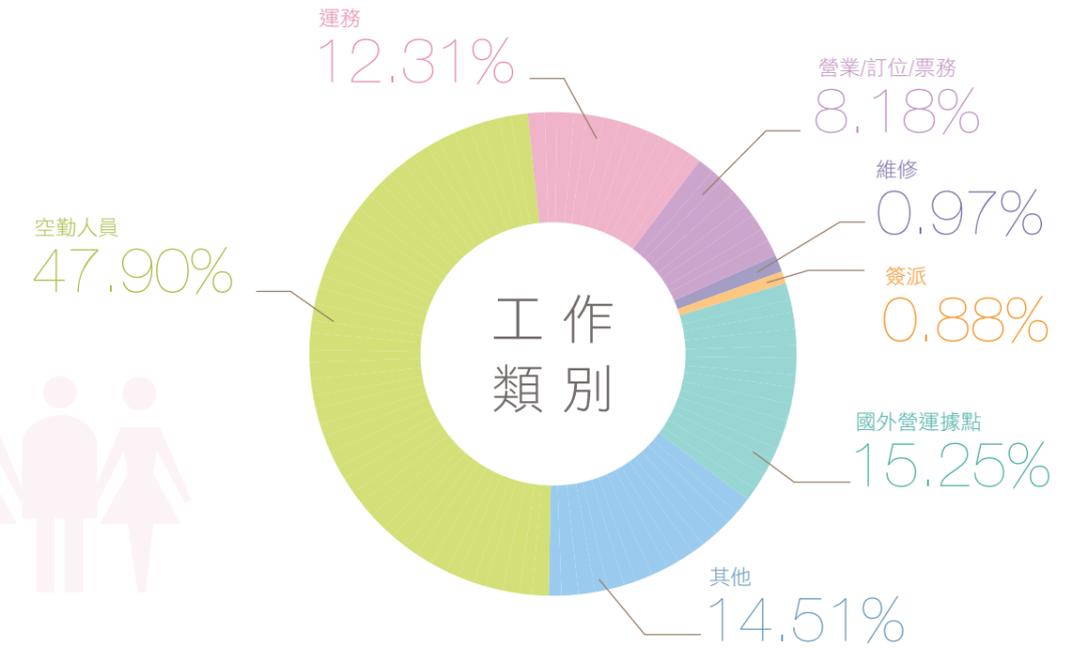
員工總數依職級/年齡分析



- 男生(<30歲的管理階層人員總數)
- 男生(<30歲的非管理階層人員總數)
- 男生(30-49歲的管理階層人員總數)
- 男生(30-49歲的非管理階層人員總數)
- 男生(>49歲的管理階層人員總數)
- 男生(>49歲的非管理階層人員總數)
- 女生(<30歲的管理階層人員總數)
- 女生(<30歲的非管理階層人員總數)
- 女生(30-49歲的管理階層人員總數)
- 女生(30-49歲的非管理階層人員總數)
- 女生(>49歲的管理階層人員總數)
- 女生(>49歲的非管理階層人員總數)

註：長榮航空女性管理階層占全公司3.91%，男性占5.37%；女性非管理階層人員占57.98%，男性占32.74%。
管理階層係指地勤主管級人員，非管理階層則涵蓋地勤非主管級人員與空勤人員。

員工總數依工作類別分析



工作類別		性別	管理階層	一般人員	比率
地勤人員	運務	女	24	439	5.69%
		男	54	485	6.62%
	營業/訂位/票務	女	84	358	5.43%
		男	41	183	2.75%
	維修	女	0	13	0.16%
		男	26	40	0.81%
	簽派	女	1	6	0.08%
		男	15	50	0.80%
	國外營運據點	女	48	581	7.73%
		男	138	474	7.52%
	其他	女	161	490	8.00%
		男	163	367	6.51%
合計	女	318	1,887	27.08%	
	男	437	1,599	25.02%	
空勤人員 (飛航員1,105人/空服員2,793人)		女	2,832		34.80%
		男	1,066		13.10%

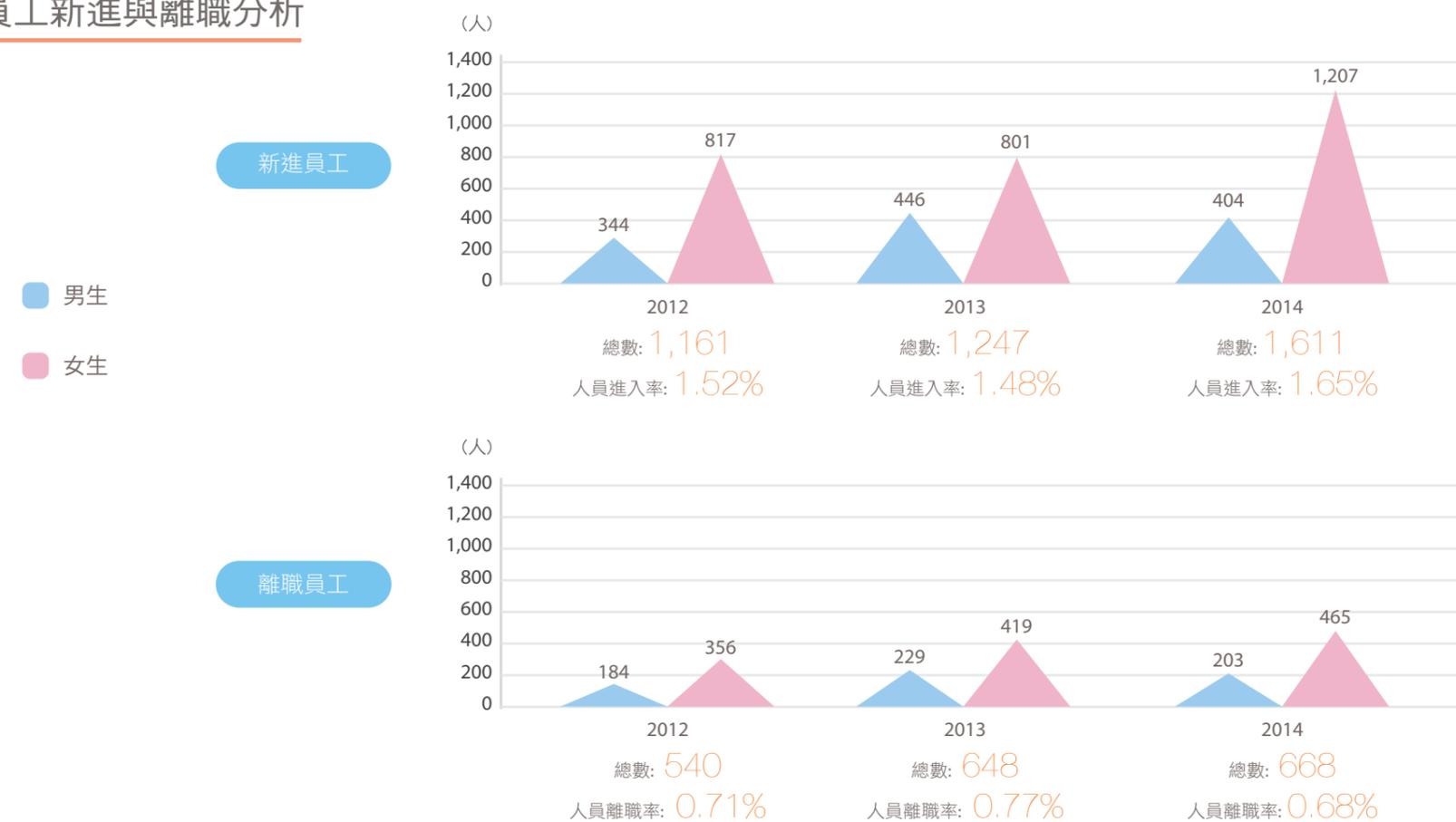
註：比率計算原則：指定工作類別指定性別之所有人員總數(含管理階層及一般人員) / 員工總數8,139人

■ 新進與離職管理

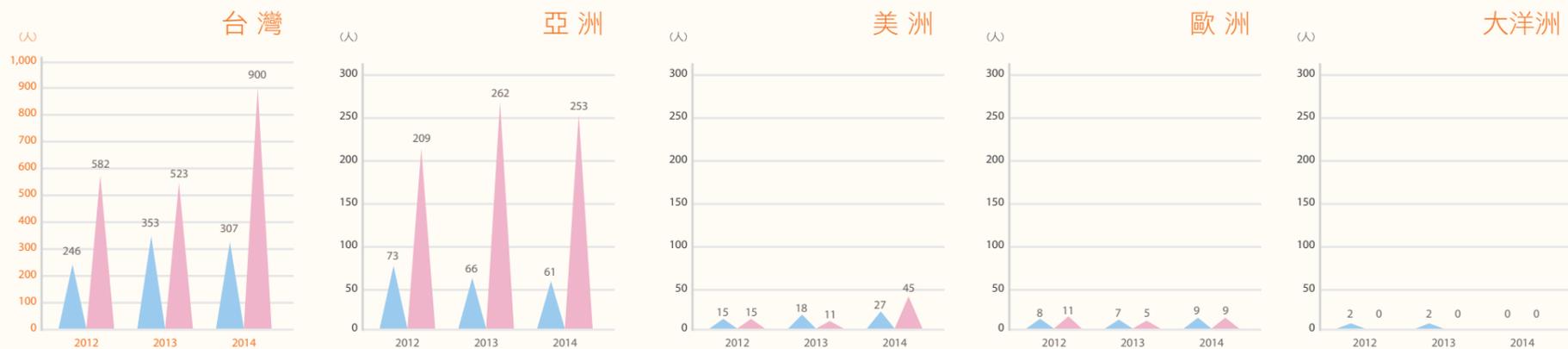
長榮航空2012年至2014年空、地勤新進員工人數分別為1,161人、1,247人及1,611人，人員進入率平均為1.55%；2012年至2014年空、地勤離職員工人數分別為540人、648人及668人，人員離職率平均為0.72%。2012年至2014年整體人員流動率平均為1.14%。

當員工提出離職申請時，除單位主管主動關懷瞭解外，人資單位亦透過問卷調查離職原因及對公司之優、缺點建議，從而提供各管理層面可精進或調整之處。另人資部門定期數據化剖析離職員工之職務類型、區域類別、年資等資料，俾綜觀人才流動情形，2014年離職員工人數668名，離職率為近三年最低，人員的流動未因新進人數增加而導致離職率提高，本公司亦不定期安排內部職務調度或公開選才，以期各種人才適得其所，永續發展。

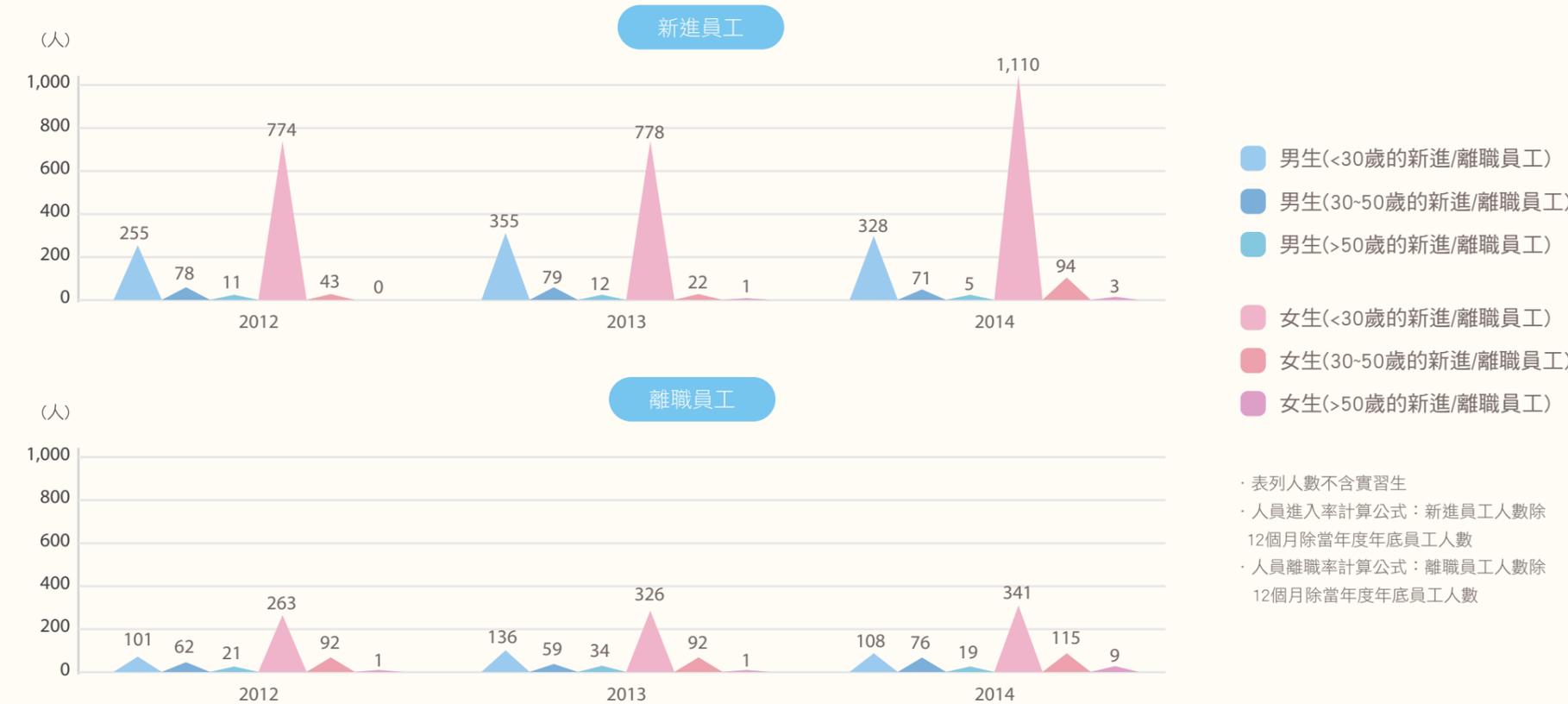
員工新進與離職分析



新進員工



離職員工



- 男生(<30歲的新進/離職員工)
- 男生(30-50歲的新進/離職員工)
- 男生(>50歲的新進/離職員工)
- 女生(<30歲的新進/離職員工)
- 女生(30-50歲的新進/離職員工)
- 女生(>50歲的新進/離職員工)

· 表列人數不含實習生
 · 人員進入率計算公式：新進員工人數除12個月除當年度年底員工人數
 · 人員離職率計算公式：離職員工人數除12個月除當年度年底員工人數

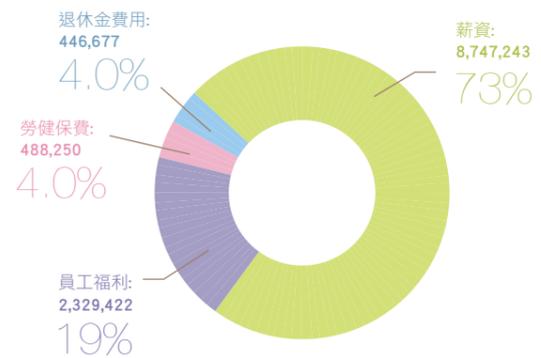
長榮航空主動支持身心障礙人士就業權，針對一般行政工作進行內容評估與職務再設計，如按身心障礙者的特性，分派單一例行業務，並安排其他員工協助，提供友善工作環境並享有與一般員工相同權益，提高身心障礙人士就業及留任意願，至2014年底身心障礙人士進用已達相關法規要求。

年度	2012	2013	2014
人數	19	25	48
加權人數	23	31	68

註：加權人數係依身心障礙人士之身心障礙等級加權計算，如輕度、中度人士每人以1人計，重度或極重度人士每人以2人計。

5-2 優厚的福利制度

長榮航空為激勵員工投入工作，續留各領域卓越人才，使顧客不論於世界何處皆可享有長榮航空所提供的優質服務，員工薪資之給付皆符合當地薪資水準，並嚴謹遵守當地法律的規範標準，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；另人事單位參考物價指數、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。



2014年度 薪資/勞健保費用/ 員工福利/退休金費用

(單位:新台幣仟元)

員工薪資比率分析：

項目	總數	總數					
		2012		2013		2014	
		男	女	男	女	男	女
依員工類別劃分男女基本薪資	空勤	6.49		6.66		6.41	
	地勤	1.13		1.11		1.10	
依員工類別劃分男女薪酬比率	空勤	4.52		5.03		5.07	
	地勤	1.12		1.11		1.10	
重要營運據點劃分男女基本薪資	台灣	3.05		3.12		3.10	
	美洲	1.23		1.22		1.14	
重要營運據點劃分男女薪酬比率	台灣	2.25		2.73		2.75	
	美洲	1.23		1.22		1.14	

- 基本薪資定義為本薪+職務津貼，薪酬定義為基本薪資+加班費(地勤)或飛行津貼(空勤)。
- 薪酬比率計算為男平均薪酬/女平均薪酬。
- 空勤人員含飛航員及空服員，因飛航員薪資高且多為男性，導致男女薪資比率數據較高。
- 依營運據點劃分之男女基本薪資及薪酬，台灣地區之人員組成包含空勤人員，故男女薪資比率數據較高。

2014年依各管理階層之男女平均薪資總數比率：

管理階層	平均薪資比率
高階主管(男:女)	1.11
中階主管(男:女)	1.03
基層主管(男:女)	1.02

註：男性主管平均薪資(本薪+職務津貼)/女性主管平均薪資(本薪+職務津貼)。

2014年度重要營運據點，基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率：

重要營運據點	台灣(TWD)	美洲(USD)
女性	1.816	1.070
男性	1.816	1.070

註：女(男)基層人員起薪/當地法規規定基本薪資

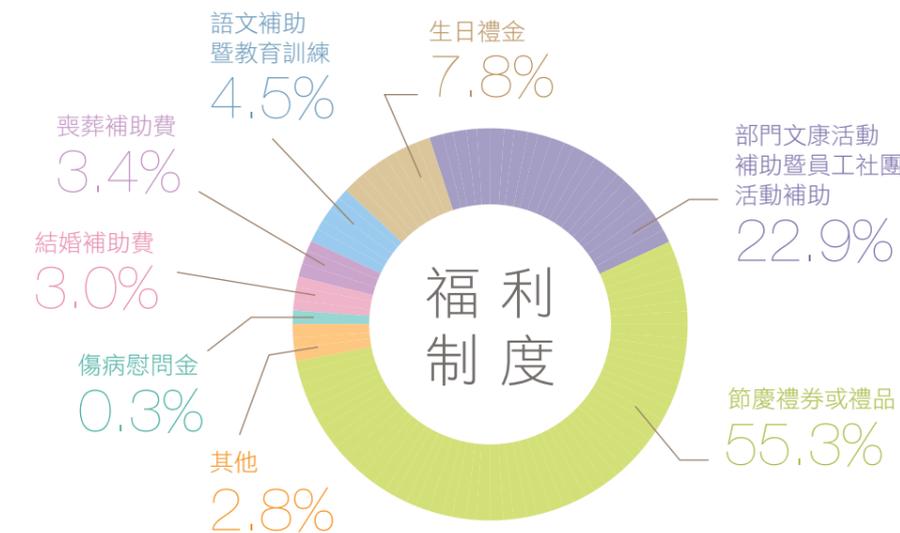
2014年度重要營運據點，主管平均薪資比率：

重要營運據點	台灣(TWD)	美洲(USD)
女性	1.66	1.71
男性	1.69	1.40

註：女(男)性主管平均薪資/全數女(男)性員工平均薪資

福利制度

長榮航空的「職工福利委員會」於1997年10月30日成立，由公司提撥營業收入0.05%及台灣地區員工提撥本薪0.05%，辦理台灣地區員工相關福利事項。



台灣地區正式員工可依個人意願每月提撥自提退休金予個人勞退專戶，公司依法每月提撥勞工退休準備金，舊制提撥率11.9%，新制提撥率6.0%。本公司依勞動基準法提撥之退休基金係由勞動部勞動基金運用局統籌管理，依「勞工退休基金收支保管及運用辦法」規定，基金之運用，其每年決算分配之最低收益，不得低於當地銀行二年定期存款利率計算之收益。勞工退休基金資產運用之資料包括基金收益率以及基金資產配置，請詳勞動部勞動基金運用局網站公布之資訊。截至2014年12月31日止，本公司之台灣銀行勞工退休準備金專戶餘額計新台幣3,635,149千元，足夠給付次一年度符合退休條件之勞工既得給付，並符合勞動基準法第五十六條規定。

員工福利項目：

員工福利項目	正式員工	
	不定期合約員工	定期合約員工
結婚禮金/結婚補助	√	√
奠儀/喪葬補助	√	√
傷病慰問金	√	√
特別休假	√	√
依法令申請育嬰留停	√	√
符合勞基法退休	√	√
空勤組員/派外人員海外醫療保險	√	
團體意外險、員工國外出差住院暨傷害醫療險	√	√
團體定期人壽保險優惠費率	√	√
年終獎金	√	√
現金增資員工認股	√	

現金增資員工認股

2014年9月30日長榮航空業經董事會決議辦理現金增資新台幣60億元，發行新股6億股（該案業獲金融監督管理委員會2014年11月17日申報生效在案），並依據公司法第267條規定，保留增資新股總額10%，計60,000,000股由員工認購。

以認股基準日正式編制之國內、外(空/地勤)人員。符合認股資格人員依職級及EVA年資分配可認股數。

5-3 健全的教育訓練

長榮航空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，成熟妥善的訓練規劃奠基於長榮集團「挑戰、創新、團隊」的企業文化，發展出飛航員訓練、空服員訓練、地勤人員訓練等三大體系，整體的教育訓練程序皆已標準化，並通過ISO 9001：2008認證。

依據每年度經營計劃、航空法規規範以及人員職能發展等需求因素安排訓練課程，2014年度每名員工接受訓練的平均時數35.2小時，女性員工為34.1小時，男性員工為37小時。

年度		2012	2013	2014
每名員工接受訓練的平均時數		36.1	61.5	35.2
每名女性員工接受訓練的平均時數		35.8	58.1	34.1
每名男性員工接受訓練的平均時數		36.5	66.7	37.0
每個類別的員工接受訓練平均時數	飛航員	72.6	84.9	69.5
	空服員	50.4	55.7	43.1
	地勤人員	20.7	58.7	22.4

- 2013年6月本公司加入星空聯盟 (Star Alliance)，所有員工皆需完成相關e-learning訓練，故當年度之平均訓練時數較高。
- 上表為正式員工平均受訓時數，不包括非正式員工培訓飛航學員養成訓練約22個月，平均每人接受訓練時數為1,598小時，以及培訓空服學員養成訓練約2.5個月，平均每人接受訓練時數為464小時。
- 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。

5-3-1 飛航員訓練

近兩年全球飛安事故頻傳，肇事釀禍起因機械或人為因素者皆有之，故長榮航空始終強調『安全舒適的飛行是一種榮譽、一種責任』的使命，而使命的達成端賴嚴謹的訓練，所有嚴謹的訓練來自於最基礎的培訓學員訓練。另我們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訓練及考核後加入長榮航空服務的行列。



長榮航空飛行學院成立

為了確保訓練品質長榮航空於2013年5月，於美國加州成立長榮航空飛行學院(EVA Flight Training Academy)，透過自行培訓飛航學員，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。

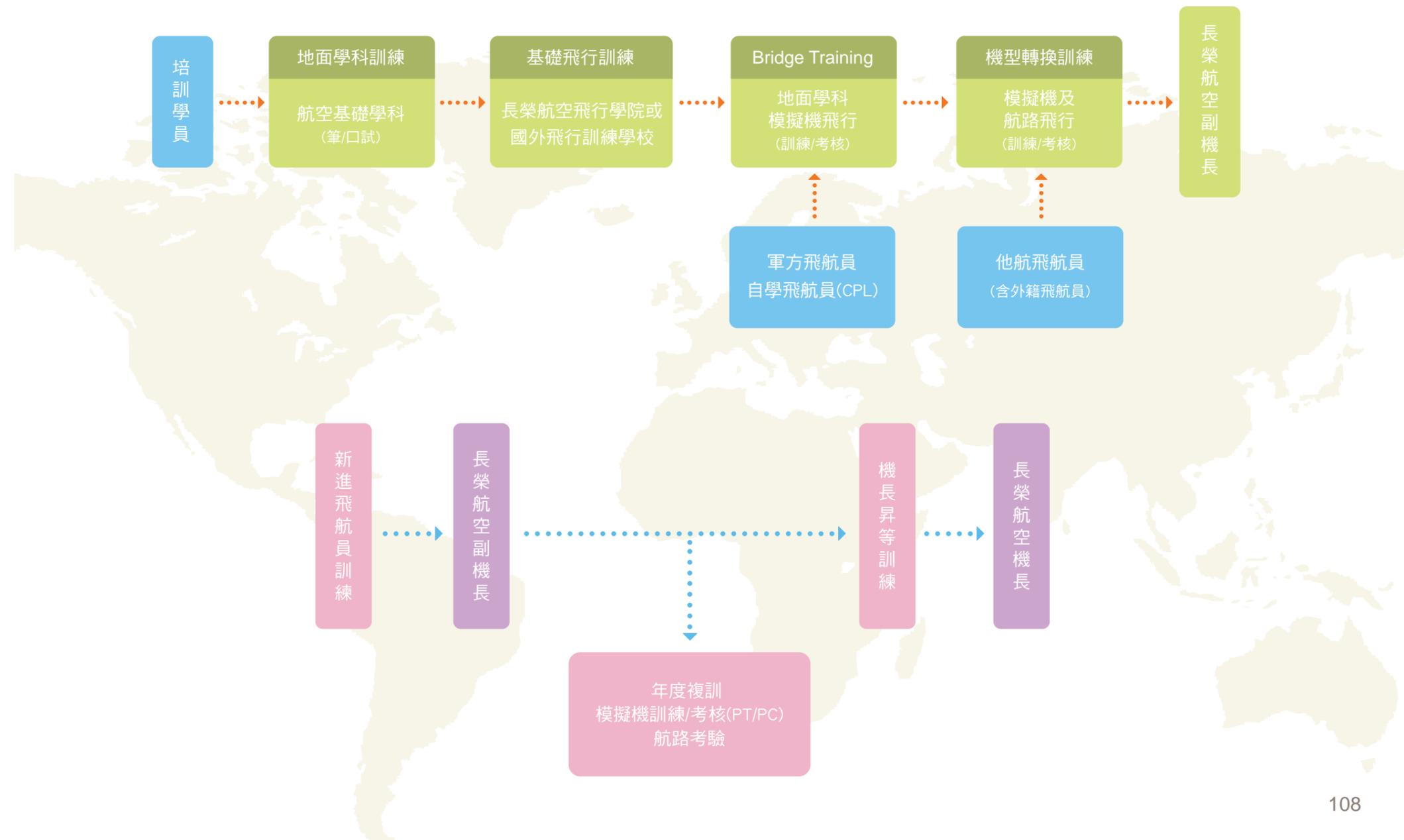
長榮航空飛行學院已於2013年12月正式開訓營運，目前擁有3架單引擎及1架雙引擎訓練機，未來學校內將設有維修棚、停機棚及校舍等，隨著各項基礎設備逐步到位，預定至2016年機隊將擴大至10架單引擎及3架雙引擎訓練機，2017年起每年將可訓練80-100名學員，除了培訓自家飛航學員外，並可拓展至提供其他航空公司飛行學員的培訓。



飛航員訓練過程中以最高等級(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。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。

新進飛航員訓練計劃流程圖 (四階為期共計約30個月)

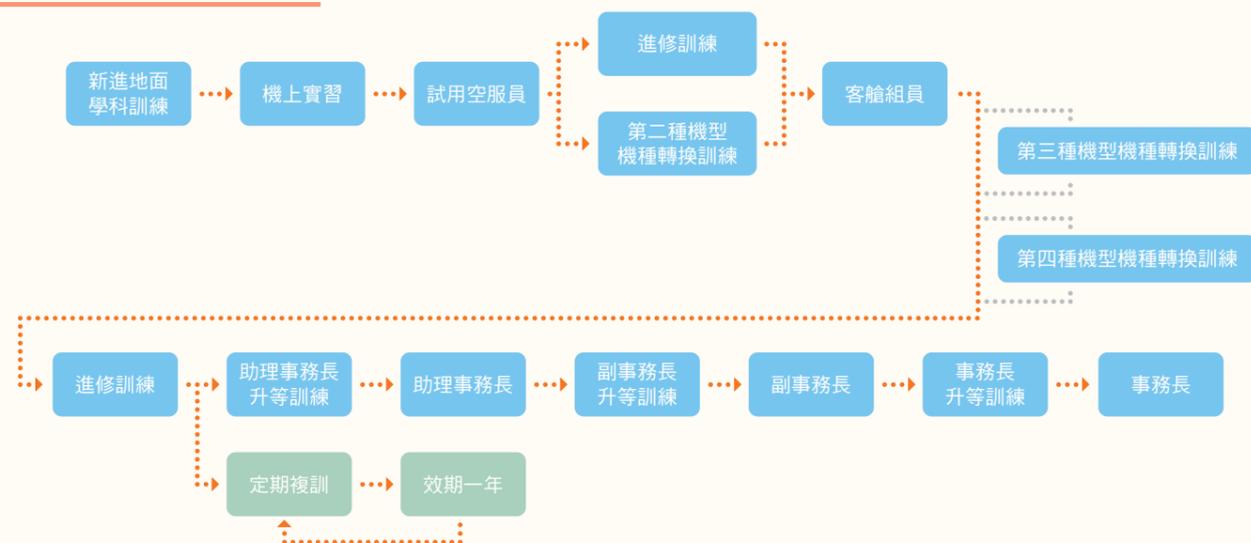


5-3-2 客艙組員的培訓

提供客艙的高品質的服務，是長榮航空十分重視的一環，為此，我們透過完善的客艙組員訓練流程加以教育公司的客艙組員能夠用心對待每個搭乘長榮航空的旅客，提供更優質的機上服務品質。除了基本知識的訓練外，也要求客艙組員必須遵守管理辦法之規定，忠誠履行其義務並互助合作，發揮團隊精神，共同為本公司之業務發展而努力。

長榮航空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，讓客艙組員為乘客提供最優質服務，達到滿足顧客需求與期望的最佳品質。

客艙組員訓練流程圖



課程分類	內容
新進地面學科訓練	<ul style="list-style-type: none"> 安全訓練課程 服務訓練課程 機上急救常識 / CPR & AED 訓練 其他訓練課程 機上實習訓練
定期複訓	<ul style="list-style-type: none"> 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 組員緊急逃生訓練
機種轉換訓練	<ul style="list-style-type: none"> 機型/客艙結構課程 安全訓練課程 機上娛樂設備課程 其他訓練課程
升等訓練	<ul style="list-style-type: none"> 工作職掌課程 領導職能課程 機內廣播課程 服務演練模擬課程

5-3-3 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、國際民航機構訓練等三類，分類及內容如下表。

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

* IATA：International Aviation Transportation Association國際航空運輸協會；Star Alliance星空聯盟。

5-3-4 員工安全教育及退休生涯規劃

教育是確保飛安最直接、有效的風險管理措施。為落實長榮航空對安全理念的落實，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，另外也積極的塑造優質的安全文化，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。

透過每年舉辦安全週系列活動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。

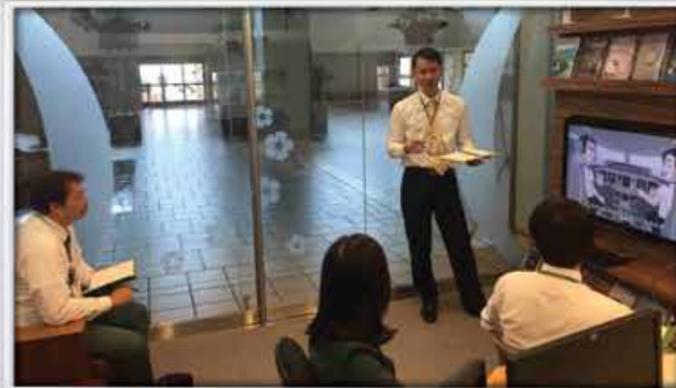
2014



安全週大會

安全講座及研討會

外站 安全講座



2014
海報比賽

長榮航空支持退休員工或終止僱用員工的轉換協助計畫，協助員工過渡到無工作的生活，例如，為協助員工管理退休生活，每年度長榮航空安全週活動皆安排養生或旅遊等軟性課程，2012-2014年安全週邀請國內知名專家與講師，透過實務經驗與生動活潑的上課內容，在專題講座中分享給員工。

考量專業人才養成不易，在公司人力需求之前提下，擇優回聘退休機長與離職中高職級(事務長/副事務長)空服員，在2013-2014年期間，陸續回聘退休機長7位，任職教學顧問或執行線上飛行任務，並且回聘中高職級空服員19位。未來因應機隊及航線拓展之人力需求，將持續進行擇優回聘。

安全週系列講座-養生抗老與整合醫療

2014.10.21特別邀請台北中山醫院心臟內科主任主治醫師林承箕醫師，講授養生抗老與整合醫療整合醫學講座，課程中提到醫生與病人的合夥關係，而參雜運用主流西醫與另類、輔助性的療法，來刺激、促進個人身體內天生健癒的潛能。



提昇同仁對 SMS(安全管理系統)之認知

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。



5-3-5 績效考核及職涯發展

長榮航空各據點所有地勤員工每年接受兩次績效考核，依員工表現評量績效並督導改善，進而作為晉升評鑑標準、年終獎金、調薪、調動及培訓等作業之參考，達成率100%。績效考核不如預期者，進行考核面談協助改善。

空勤人員中，飛航員除年度檢定外，亦實施兩次行政管理考核，考核評比較差者，主管將進行約談，告知飛航員需改善的地方，並聽取其想法。空服員之績效考核則依職級各有不同頻率及作法，再針對考核評比較差者，給予輔導並依機上表現分別安排職能檢測、元氣服務計畫或績效評量。

為使人員適才適所，持續與本公司新進人才培育單位(機場、訂位票務及營業單位)之主管評估員工潛質，並依績效評核結果、員工年資、生涯規劃及企業運作組織需求等因素，進行適職性輪調，俾利人才發展並儲備外派人員，促進公司持續發展。並定期辦理職務升等評鑑，以提高營運績效。



5-4 妥善的職場條件

5-4-1 勞資關係的互動

為維護員工權益並確保勞資雙方良性互動之管道暢通，本公司定期舉辦經營會議、部門會議及員工面談等，主動傳達公司營運策略、目標設定及重要措施等興革事項，使員工充分了解公司運作現況並充分表達意見；重大訊息之布達皆依法令規定期限內，透過內部公告或舉辦說明會方式，告知員工；後續流程則依法作業並達成溝通，近年來勞資雙方皆能維繫良好的互動關係。2012-2014年經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴共有22件，期間已完成解決案件數12件，尚有10件委請公司法務單位處理協調，積極處理中。

5-4-2 安全的職場環境

長榮航空依據勞資會議實施辦法，於1997年8月成立勞資會議並辦理勞方代表選舉及資方代表指派，任期為四年。在其定義上公司內部(副)協理級含以上主管為資方，其餘人員皆為勞方。勞資會議組成由資方代表5名/勞方代表5名(男2/女3)，勞方及資方代表連選得連任。

勞資會議定期於每年度的3/6/9/12月各舉辦一次，必要時得召開臨時會議。勞資會議代表本誠實信用原則，共同促進勞資會議之順利進行，促進勞資雙方協調。相信有良好的互動關係，透過協調的管道，可加強勞雇關係，並保障勞工權益。

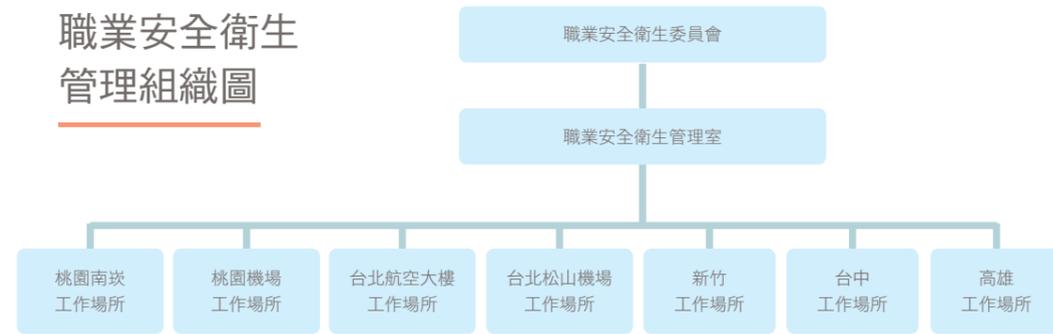
長榮航空雖無工會組織，但員工健康與安全相關議題均由「職業安全衛生委員會」對職業安全衛生政策提出建議，並審議、協調、建議職業安全衛生相關事項後交由「職業安全衛生管理室」執行。該委員會委員成員為事業經營負責人或其代理人(1名)、職業安全衛生人員(1名)、事業內相關部門之主管(3名)、醫護人員(1名)、勞工代表(5名)，勞工代表於該委員會比例45.5%。

委員會每三個月舉行會議一次，會議中勞工代表所提出建議均受重視，會議中充分討論後由業務相關部門主管回覆之。未來也計畫將勞工或人權相關面向議題的風險預防及管制，逐步納入，期望能夠更加健全及強化該委員會的運作效能。2014年長榮航空職業安全衛生目標為「1.法規遵守，零違規；2.員工安全，零事故(無重大職業災害案)；3.環境衛生，零風險。」，當年度並無重大職業災害案，將持續保持並自我要求全數達成目標。

勞工實務問題處理狀況統計：

項目	總數		
	2012	2013	2014
經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴的總數量	1	11	10
處理的申訴數量	1	11	10
解決的申訴數量	1	5	6
尚處理中(未解決)的申訴數量	0	6	4

長榮航空 職業安全衛生 管理組織圖



長榮航空 職業安全衛生目標



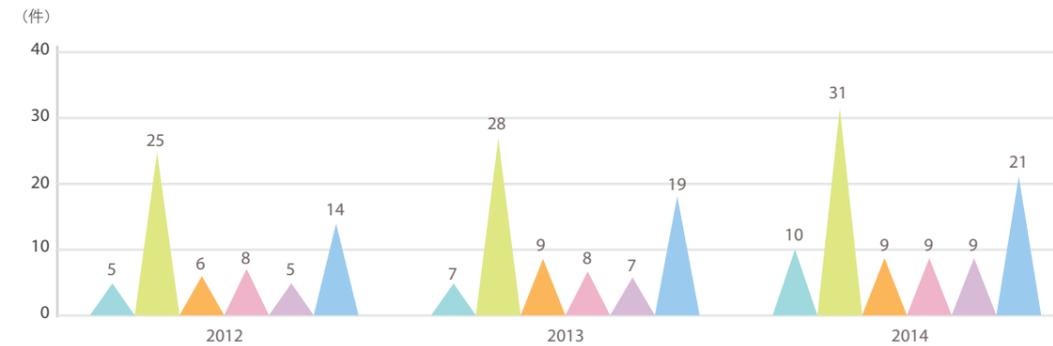
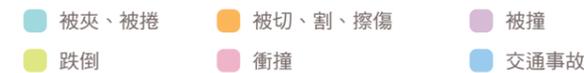
5-4-3 職業災害的處置

針對於勞動場所發生「重大職業災害」，事故單位主管立即通知職業安全衛生管理室，再由職業安全衛生管理人員通報勞動檢查機構。藉由職業安全衛生委員會議，定期檢視職災現況，並提出安全衛生改善方案。預計於2015年建置職災事件之安全報告系統，期望透過此系統的運作能更有效的執行安全衛生管理。

據內部統計，長時間使用電腦或接聽電話之辦公室員工，較容易發生肌肉骨骼方面之職業病傷害。於機上或機場工作之員工則較可能遇到如流行性感冒或伊波拉病毒等高風險之疾病。而機上空服人員則可能因執行餐點服務之重覆性動作而導致腰部受傷。

另外，不定期公告有關職業病及高風險疾病之資訊及防範對策，以提高員工對於高風險疾病及職業病之認知，例如以E-learning方式，播放衛生福利部疾病管制署(簡稱CDC)網站教學影片-”Ebola: what Airline Crew and Staff Need to Know”，加強空服組員對於伊波拉病毒的基本認知。另提供定期流感疫苗之施打，以降低感染流感的風險。

近三年長榮航空及主要的作業承包商， 最常見的工傷類別統計如下



註：依職業災害申報資料統計。

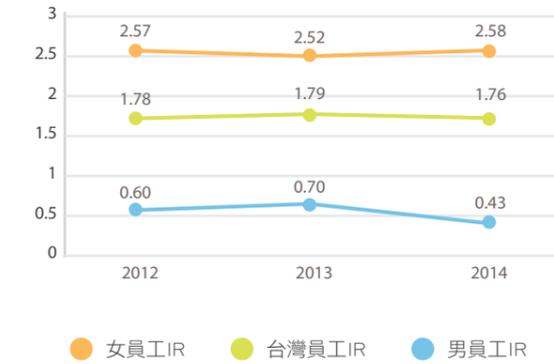
項目		總數		
		2012	2013	2014
工傷率(IR)-國內	男	0.60	0.70	0.43
	女	2.57	2.52	2.58
	合計	1.78	1.79	1.76
職業病率(ODR)-國內	男	0	0	0
	女	0	0	0
	合計	0	0	0
損失日數比率(LDR)-國內	男	3.77	4.98	2.59
	女	29.20	39.02	27.58
	合計	18.99	25.26	18.05
缺勤率(AR)-飛航人員	男	1.46%	1.80%	1.70%
	女	1.59%	3.44%	2.81%
	合計	1.47%	1.86%	1.74%



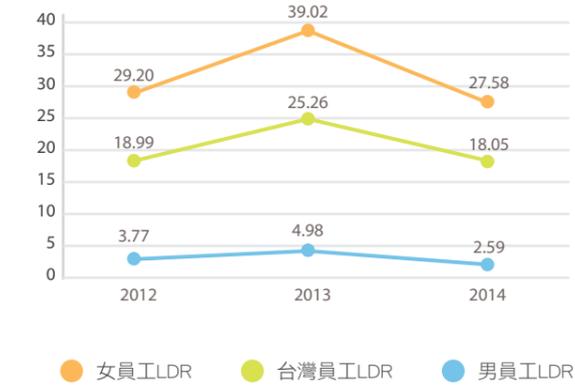
項目		總數		
		2012	2013	2014
缺勤率(AR)-空服人員	男	0.00%	0.00%	0.00%
	女	6.58%	7.02%	5.14%
	合計	6.58%	7.02%	5.14%
缺勤率(AR)-國內地勤	男	0.63%	0.61%	0.57%
	女	1.18%	1.07%	1.13%
	合計	0.92%	0.86%	0.86%

- 工傷率(IR) = 總公傷人數 * 200,000 / 總工作時數
- 損失日數比率(LDR) = 總損失日數 * 200,000 / 總工作時數
- 職業病率(ORD) = 職業病總數 * 200,000 / 總工作總時數
- 缺勤率(AR) = (總缺勤時數 / 總工作時數) × 100%
- 缺勤定義：員工因失去勞動能力而脫離崗位。包括病假(含工傷、職業病)及事假，不包括批准的假期、產假、陪產假、喪假等。
- 已訂定2015年於作業中發生之職災事件之工傷率(IR)須低於1.3。
- 在國內的死亡事故總數部分2012-2014年間，發生總數皆為0

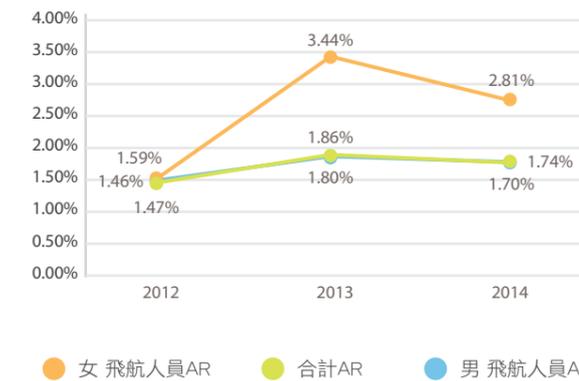
工傷率(IR)



損失日數比例(LDR)-國內

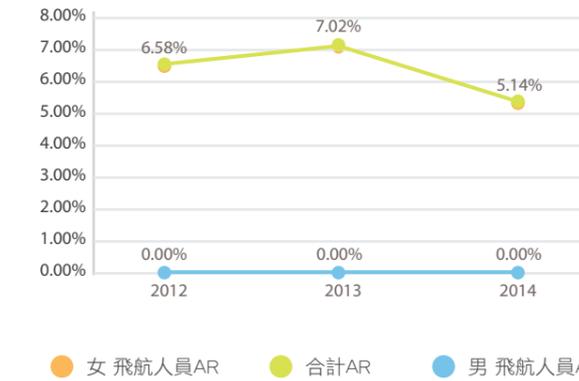


缺勤率(AR)-所有飛航人員



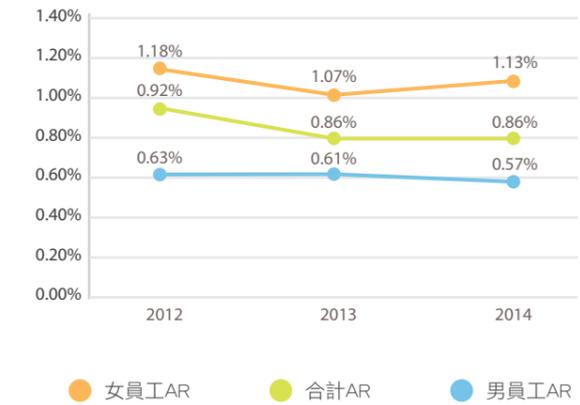
註：2013年女飛航人員缺勤率升高，原因係為總缺勤(事、病假)時數較多造成。

缺勤率(AR)-所有空服人員



註：2014年缺勤率降低，原因係為當年度總人數增加及總缺勤(事、病假)時數減少等兩項因素造成。

缺勤率(AR)-國內地勤



各項工安事件於第一時間由發生事故之單位填具職業災害報告，經由醫務室、職業安全衛生管理室及人事室共同調查及分析，並研擬有效改善方案。藉由職業安全衛生委員會議，定期檢視職災現況，針對發生頻率高或傷害重度大的工安事件，提出安全衛生改善方案，以避免類似事件再度發生。

5-4-4 性騷擾防制

長榮航空為維持平權且健康的工作環境，進一步防制工作場所性騷擾之發生，基於維護性別工作平等及人格尊嚴，特制定「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，並發布「工作場所性騷擾防治宣導事項」於公司內部網站，同仁可於公司網頁查詢相關資料。如員工於工作場所遇有性騷擾情事時，得具真實姓名列舉事實，利用申訴電話及電子信箱向人事單位主管申訴。未來也將持續規劃人權相關議題之防治機制，以更健全保障員工的人權。

性騷擾申訴流程



兩性工作平等相關教育訓練人數佔全體員工比率



長榮航空於新進地勤人員職前訓練，除講授防治性騷擾等兩性工作平等宣導事項外，並將相關資訊張貼於公司內部網頁供同仁隨時查詢，若遇資訊更新，亦會發送文件公告全體員工週知。本公司已訂定申訴處理辦法並公告，以保障員工權益，協助員工解決工作上有關個人權益或不公平待遇等事項。

年度	2012	2013	2014
訓練總人數	1,768	2,263	2,348
訓練總時數(註1)	885	1,132	1,174
訓練總人數佔全體員工比率(註2)	28.9%	33.4%	29.8%

· 註1: 相關課程每堂約30分鐘。

· 註2: 該項公式=該年度接受課程之總人數/當年年底正式員工總人數

5-4-5 健全的育嬰照護

長榮航空為照護有哺育需求之女性員工，公司內部設置女性專用哺乳室，公司及職工福利委員會亦與附近績優托兒機構簽約，提供員工托育服務並享優惠，為響應政府推行育嬰留職停薪政策，員工可依「兩性工作平等法」及「育嬰留職停薪實施辦法」等規定向公司申請育嬰留職停薪，並可依個人需求提出延長申請，亦可辦理提前復職，育嬰留職期間仍可於公司投保勞健保。

至2014年本公司台灣地區員工申請育嬰留職停薪以女性同仁佔絕大多數，男性佔1.5%，女性佔98.5%，符合育嬰留職停薪資格員工實際申請之比率為42%，所有申請案件皆全數通過。長榮航空落實保障育嬰留職員工之工作權，員工期滿復職以原單位為優先。



台灣地區員工申請育嬰留職總數及育嬰留職後復職統計表：

項目	總數					
	2012		2013		2014	
	男	女	男	女	男	女
享有育嬰留職的員工總數	175	164	173	145	147	135
實際使用育嬰留職的員工總數	1	120	2	136	3	136
育嬰留職期滿應復職的員工總數	1	116	1	125	1	129
育嬰留職期滿後實際復職的員工總數	1	104	1	110	1	117
育嬰留職期滿後實際復職的員工比例(實際復職率)	100%	90%	100%	88%	100%	90%
育嬰留職期滿且復職後次年底仍在職的員工總數	-	78	1	100	1	105
育嬰留職期滿且復職後次年底仍在職的員工比例(留任率)	-	94%	100%	96%	100%	95%

· 實際復職率=實際復職員工總數/應復職員工總數

· 留任率=復職後次年底仍在職員工總數/前一年度實際復職人數

社會共榮

Community Engagement

長榮航空長期投入關懷社會、照顧弱勢團體的實際行動，並在公益事業積極的投入相關資源，橫跨其他類別至文化、教育、音樂及體育賽事等不同領域，就是希望透過自身的影響力，藉以拋磚引玉，爭取社會大眾的認同與支持，共同為社會盡一份力量，未來長榮航空將繼續秉持一貫態度，善盡企業須肩負之社會責任。



06

Community
Engagement

■ 關懷奉獻，致力社會公益

長榮航空之企業社會責任政策，明確揭示以扶持弱勢族群，融入社區居民生活，贊助公益活動，積極回饋社會，達成社會共榮目標，長期支持各項友善社區、體育、藝文活動，提供人力、物力，挹注資源及財力來促成善舉。至2014年完成了各式多元的社會參與行動，協助了許許多多的民眾與團體，主要致力於社會公益的類別，分為右列五項：

2014年長榮航空投入社會公益的捐款、物資、人力以及機票贊助，金額達到7,500萬新台幣，其中贊助藝文展演及體育賽事皆高達2,000萬元，在提升全民藝術文化及運動風氣乃不遺餘力；強調以安全為本，在推廣飛安教育上投入將近一成的經費。

慈善公益類

18.3% (新台幣1,370萬元)

現金支出為新台幣(下同)240萬元。
投入人力時數300小時以上，概估價值約30萬元。
捐贈機上餐具11萬件，概估價值約1,100萬元。

藝文展演類

28.8% (新台幣2,160萬元)

現金支付新台幣(下同)20萬元。
機票交換券100萬元，免費機票107張，優惠折扣票114張，概估總金額約1,640萬元。
載運珍貴藝術畫作268件，概估運費約400萬元。

推廣教育類

9.3% (新台幣700萬元)

現金支出新台幣(下同)110萬元。
投入師資744小時，實習時數496小時，概估價值約300萬元。
提供產學合作學員住宿34人次，總住宿天數1,377天，概估價值約90萬元。
接待參訪單位47個，人數超過800位，參觀時數約70小時，投入人力、設備使用成本，概估約20萬元。
贊助免費機票12張，提供優惠機票12張，概估總金額約180萬元。

地方回饋類

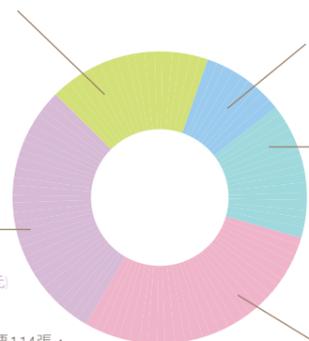
15.1% (新台幣1,130萬元)

現金支出新台幣(下同)510萬元。
提供免費機票34張，優惠機票40張，貨物載運8公噸，概估金額約620萬元。

體育賽事類

28.5% (新台幣2,140萬元)

現金支付新台幣(下同)620萬元。
機票交換券200萬元，免費機票117張，優惠折扣票30張，概估總金額約1,320萬元。



> 6-1 慈善公益

長榮航空秉持取之於社會，用之於社會的精神，長期積極投入慈善公益活動，透過多元的管道，讓愛心透過慈善專業的服務，幫助弱勢團體，擴充整體社福能量，創造社會的幸福感與安定感。

2014年長榮航空在慈善公益活動投入的經費、物資，總價值超過新台幣1,300萬元以上。

■ 6-1-1 贊助張榮發基金會

每年贊助現金供其統籌運用，提供物資、機票及人力來協助行善，包括幫助弱勢家庭、偏鄉教育、急難救助與賑災等。2014年贊助現金新台幣240萬元，投入之人力、物力等相關費用，總價值超過新台幣300萬元。

■ 6-1-2 捐贈二手愛心資源

長榮航空結合張榮發基金會與台中市政府、彰化縣政府與台東縣政府於2014年4月，共同舉辦二手愛心資源捐贈活動，將更換過的商務艙餐具，如骨瓷湯碗、茶杯、餐盤等，數量高達11萬件，全數捐贈給全台餐飲學校及扶助家庭，讓物資發揮更大效益。

受贈單位包括：台灣世界展望會-台東中心、台灣安心家庭關懷協會、聖母醫院及台東基督教醫院等數十個公益團體，價值超過新台幣1,000萬元以上。

捐贈物資項目

商務艙餐具
骨瓷湯碗、茶杯、餐盤
數量高達11萬件

捐助對象

- 台灣世界展望會-台東中心
- 台灣安心家庭關懷協會
- 聖母醫院
- 台東基督教醫院
- 育仁中學附設餐飲系
- 台東高中
- 臺東專科學校餐旅管理科
- 台東縣原住民社會福利促進協會
- 台東縣私立牧心智能發展中心
- 財團法人李勝賢文件基金會
- 一粒麥子基金會
- 觀山日間照顧中心
- 宜蘭家庭扶助中心
- 財團法人宜蘭縣私立親水園老人養護之家
- 社團法人宜蘭縣自閉症者福利協進會
- 宜蘭縣私立聖嘉民老人長期照顧中心
- 蘭陽仁愛之家
- 羅東鎮養護所
- 桃園心燈啟智教養院

(以上受贈單位資料，由張榮發基金會提供)



➤ 6-2 推廣教育

長榮航空長期投入教育公益活動，特別是在航空教育方面，更是不遺餘力，除了成立安全教育中心，落實長榮航空的安全教育理念外，並積極投入產學合作，培育航空專業人才，藉此提升台灣航太水準，同時也舉辦國際研討會，與國際接軌。此外，經常參與一般社會教育的推廣，期許為提升社會教育盡一份心力。2014年在公益教育方面投入的經費、人力等相關資源，總值將近新台幣700萬元。



■ 6-2-1 成功大學產學合作計劃

從2012年至今，與成功大學長期建教合作，提供學生以實務作業為導向之基礎教學與實習，加速人才的培訓與素質的提昇。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。

「民航工程學程」課程橫跨工學院航太系、機械系、工科系，計有14門學科36學分，課程包括電工學、電子學、電路電子學、航空材料學、飛機結構學、飛行力學、航空發動機、通訊(導航)概論、飛機次系統與運作、飛機維修實習、基礎飛行、民航維修專題、飛航安全管理等，分別由成功大學教授與長榮航空的高階主管共同授課，每年投入課程及師資超過630小時，投入之人力、物力金額將近新台幣300萬元。課程內容要求十分嚴格，通過此課程層層關卡的學生，我們承諾未來將會優先錄用，以達到產學合作之目標。

■ 6-2-2 中國民航大學合作計劃

長榮航空與中國民航大學自2006年起簽署合作協議，每年民航大學均安排空管學院與中歐工程師學院學生至長榮航空、長榮航太實習3-4週，提供學生實務領域之學習環境，也建立起兩岸航管的溝通管道。

此外，工程訓練中心與基礎實驗中心亦派遣老師至長榮交換航機系統及維修理念，在產學合作下，不僅提昇航空公司在維修方面的知識，學界亦可加強實務概念。2014年計有空管學院師生5人實習3週、空管學院院長/老師6人及工程訓練中心/基礎實驗中心老師11人參訪各1日。

■ 6-2-3 成立安全教育中心

成立於2012年，除落實長榮航空飛航安全的教育訓練外，並接受航空相關學校機關之參觀申請，以寓教於樂的方式傳播安全管理觀念及航空就業環境，將安全意識向外紮根。2014年參訪安全教育中心之國內、外貴賓超過800人。

■ 6-2-4 舉辦國際飛安研討會

每年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。2014年7月舉辦中國空中交通管制(ATC)現況及未來發展研討會，2014年11月舉辦ALAR(Approach & Landing Accident Reduction)研討會，其參加對象包括民航局、飛安委員會、飛安基金會、運輸研究所、空軍、航空公司等單位。

■ 6-2-5 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「國際小學堂」專欄，該專欄是專為青少年而規劃，以深入淺出的報導方式來解讀國際的新聞，以培養國內青少年全球視野的開拓，聯合報認同並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。2014年的贊助金額為新台幣50萬元。

Toward a Future

6-3 地方回饋

長榮航空推動台灣觀光及回饋地方不遺餘力，積極參與各地方縣市政府的觀光活動，以創造地方更多的觀光收入，2014年投入在地方回饋的金額超過新台幣1,000萬元以上。特別是在2013年拍攝「I SEE YOU」廣告後，不但重新詮釋旅遊的定義，同時也成功推廣了台東池上的觀光，2014年為了呼籲旅人珍惜台東這片美好的觀光資源，更在台東推出了一系列的活動回饋地方，為台東創造超過5億新台幣的觀光產值。

6-3-1 用心愛池上

因廣告竄紅的池上伯朗大道、奉茶樹等地成為遊客的熱門景點。為了有效降低對池上當地所帶來的衝擊，長榮航空積極協助改善社區的秩序，贊助以下活動：

推出池上環鄉觀光巴士

暑假期間，長榮航空贊助台東縣政府，提供10輛「池上環鄉觀光巴士」。觀光巴士除具備路外停車之接駁功能外，也穿梭於池上各主要景點間，方便旅客暢遊池上。藉由鼓勵遊客搭乘觀光巴士，減少私人車輛的進出，讓當地有更好的旅遊品質。

奉茶服務

長榮航空自2013年8月底開始，即委請萬安村的居民協助，定期於金城武廣告中的茄冬樹下奉茶，招待往來遊客，傳遞台灣獨有的濃郁人情味。



■ 6-3-2 台東池上奉茶樹裝置藝術

長榮航空與台東縣政府及台灣好基金會於池上稻米原鄉館舉辦「長榮航空I SEE YOU-台東池上奉茶樹裝置藝術發表會」。藉由地標及裝置藝術的設置，深刻的勾勒出台東鄉土風情所呈現的文化底蘊，不但充分展現高度的企業社會責任，也因此漸漸喚醒旅人自發性的自律行為，投射對在地生活及環境的尊重與愛護。

■ 6-3-3 贊助「2014池上秋收稻穗藝術節」

「池上秋收稻穗藝術節」是台東指標性活動之一，該活動最大之特色是以金黃色之稻田為舞台，雄偉之中央山脈為佈景，2014年11月長榮航空邀請海外媒體前來採訪，共同宣傳台東池上之美。

■ 6-3-4 認養公司總部鄰近公共綠地美化工程

從2013年底起連續三年，長榮航空認養高速公路邊坡(地號504)周圍綠美化工程，於2014年7月正式完工，並持續贊助清潔與維護之委外費用，提供南來北往的高速公路用路人良好的道路景觀。認養面積達1306平方公尺，該項建置養護金額近新台幣280萬元。

■ 6-3-5 日本天皇御用樹醫-山下得男免費義診「奉茶樹」 YouTube

台東池上伯朗大道的奉茶樹因麥德姆颱風倒下，在長榮航空、台東縣政府、池上鄉民及各界關心支援下，重新扶正植回原處，為了讓奉茶樹早日恢復元氣，並特別委請大安森林之友基金會協助，引薦日本天皇的御用樹醫-山下得男先生及其團隊，於2014年7月25日前往池上，為這棵40多年的茄冬樹免費義診，之後並多次免費贊助山下得男先生自日本來台機票，進行複診，除了幫助這棵奉茶樹得以重生之外，也守護住民眾的期待。

■ 6-3-6 贊助「2014台灣熱氣球嘉年華」

贊助台東縣政府主辦之「2014台灣熱氣球嘉年華」活動，贊助所有造型熱氣球來台及出國參與活動之貨運載運，以及國際飛行員來台及國內飛行員出國參與活動之機票。免費贊助之貨運載運重量近8,000公斤，提供飛行員往返台灣之不限航點免費或折扣優惠機票超過40張。

■ 6-3-7 2014高雄燈會藝術節「愛、幸福大遊行」

2014高雄燈會藝術節「愛、幸福大遊行」活動，是高雄燈會新創的活動，希能打造城市燈會時，於元宵節當日創造全民同樂的節慶活動，目的是以創新手法表達傳統元宵燈會精神，融合亞洲新灣區、高雄意象及國際特色，並結合民間企業的力量，營造多元化藝術的節慶氛圍，以吸引國、內外旅客來高雄觀光旅遊，帶動當地觀光產業發展，長榮航空以租用燈箱卡車方式參與此次遊行活動，積極參與地方節慶活動。



6-4 藝文活動

長榮航空每年均投入藝文活動的推廣，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；長榮航空也提供承載藝術展品的專業技術服務，贊助國內外各大藝文活動展品來台的貨運及人員機票，帶給國人豐富的藝術饗宴。2014年在藝文活動贊助的運費、機票等資源，超過新台幣2,000萬元以上。

6-4-1 支持音樂藝文活動

長榮航空為推廣音樂及優質的藝文活動，長期贊助國際馳名表演團體來台進行巡迴演出，在2014年贊助了 Mark Morris 舞團、聖彼得芭蕾舞團、日本飛行劇團、久石讓與維也納國家歌劇院合唱團、馬友友與絲路合奏團等團體。



6-4-2 支持藝文特展

文化意識的涵養對企業而言是一個無形資產的投資，長榮航空透過自身提供運輸服務的專業，提供優惠的輸運價格，在2014年支持國際知名藝文特展來台展覽，如：「唯美·巴黎-羅蘭珊畫展」、「LIFE：看見生活-經典人生攝影展」、「德古拉傳奇-吸血鬼歷史與藝術特展」、「Le Petit Prince 小王子特展」等。



- (左上) 唯美·巴黎-羅蘭珊畫展
- (右上) LIFE：看見生活-經典人生攝影展
- (左下) 德古拉傳奇-吸血鬼歷史與藝術特展
- (右下) Le Petit Prince 小王子特展

2014

Love & Art

6-4-3 贊助無界限講堂

為鼓勵新加坡之文學、設計、美學、音樂等不同領域之文化藝文交流，於新加坡舉辦無界限講堂，邀請台灣知名導演齊柏林、魏德聖於2014年6月親赴新加坡進行演講，並由我們提供免費的新加坡來回機票來贊助此一活動。

6-4-4 贊助第51屆金馬獎頒獎典禮

金馬獎乃是華語暨華人電影創作的最高榮譽，2014年11月長榮航空以現金及提供機票之方式，贊助總金額超過新台幣100萬元，期望藉由企業本身支持的實際行動，鼓勵電影藝術創作者能夠積極投入並藉此平台接觸傑出電影人，提升台灣電影文化事業。

6-5 體育賽事

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，每年贊助的機票及現金，金額約新台幣2,000萬，以實際的行動給予交通、財務以及精神上的支持，讓台灣好手們能夠無後顧之憂的出國比賽，透過運動賽事之高度曝光，以提高台灣在世界的能見度，也更能夠成功創造更多體壇的台灣之光。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，長榮航空也陸續贊助多場國際運動賽事，引導國人關心體育活動，並藉由運動行銷台灣。

6-5-1 挹注台灣體育發展

長榮航空贊助國內網球及高爾夫球職業選手機票及相關培訓經費，在2014年期間，我們支持國內網球選手 - 詹詠然與詹皓晴兩姊妹、莊佳容、徐靜雯以及高爾夫球選手曾雅妮等。

在國際級運動賽事的贊助上，包括2014裙襪搖搖LPGA Classic美國舊金山女子高球賽、裙襪搖搖2014業餘隊際爭霸賽、海碩國際女子網球公開賽、富邦LPGA台灣錦標賽等。

6-5-2 贊助2014環都慈善盃女子高爾夫球賽

2014年8月響應環都建設舉辦慈善盃高爾夫球賽，以提供機票之方式贊助。該賽事之一切贊助及捐款，全數捐贈有愛慈善基金會作為公益活動使用。

6-5-3 贊助2014「仁川亞運、盡在華視」轉播活動

2014年第17屆仁川亞運賽事，長榮航空共襄盛舉，投入新台幣500萬元以及30餘張台北—首爾來回機票，讓台灣民眾透過即時轉播一起為中華隊加油。



附錄

Appendix

附錄一 全球報告書倡議組織GRI (Global Reporting Initiative)指標內容對照表
GRI G4指標索引

一般標準揭露：

● 有揭露 ■ 未揭露

一般標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
策略與分析					
G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	●	經營者的話	01	✓
組織概況					
G4-3	組織名稱	●	關於本報告書	03	✓
G4-4	主要品牌、產品與服務	●	公司簡介	13	✓
G4-5	組織總部所在位置	●	關於本報告書	03	✓
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名(包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國)	●	公司簡介	13	✓
G4-7	所有權的性質與法律形式	●	公司簡介	13	✓
G4-8	組織所提供服務的市場(包含地理細分、所服務的行業、客戶/受惠者的類型)	●	公司簡介	13	✓
G4-9	組織規模(包括1.員工總人數、2.營運據點總數、3.淨銷售額(私部門組織適用)或淨營收(公部門組織適用)、4.按債務和權益區分的資本總額(私部門組織適用)、5.提供產品或服務的數量)	●	公司簡介 財務狀況與經營績效 提供之產品及服務內容 員工任用架構	13 16 57 93	✓
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> 依聘僱合約及性別分類的員工總數。 依聘僱合約及性別分類的正式員工總數。 依正式員工與非正式員工及性別分類的總勞動力。 依據區域及性別分類的總勞動力。 組織的主要職位是否大部分由法律上認為自聘的人員擔任，或由非員工及非正式員工的個人(包括承包商的正式員工及非正式員工)擔任。 聘僱人數的任何重大變化(如旅遊業或農業，聘僱人數會隨著季節有所變動)。 	●	員工任用架構	93	✓
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	●	因本公司無工會組織，故不適用本指標	-	✓

一般標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
G4-12	描述組織的供應鏈	●	供應鏈管理	33	✓
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	●	財務狀況與經營績效 供應鏈管理	16 33	✓
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	●	環境與能源管理	79	✓
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	●	環境與能源管理	79	✓
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	●	參與外部組織與身份	19	✓
鑑別重大考量面與邊界					
G4-17	<ul style="list-style-type: none"> 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體。 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中。 	●	重大性議題鑑別	04	✓
G4-18	<ul style="list-style-type: none"> 界定報告內容和考量面邊界的流程。 組織如何依循「界定報告內容的原則」。 	●	重大性議題鑑別	04	✓
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	●	重大性議題鑑別	04	✓
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	●	重大性議題鑑別 各章節內容	04	✓
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	●	重大性議題鑑別 各章節內容	04	✓
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	●	各章節內容	詳見各章節	✓
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	●	各章節內容	詳見各章節	✓
利害關係人議合					
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	●	利害關係人溝通與交流	08	✓
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	●	利害關係人溝通與交流	08	✓
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	●	利害關係人溝通與交流	08	✓
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項	●	利害關係人對議題的關切程度 利害關係人溝通與交流	06 08	✓
報告書基本資料					
G4-28	所提供資訊的報告期間	●	關於本報告書	03	✓
G4-29	上一次報告的日期	●	關於本報告書	03	✓

一般標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
G4-30	報告週期	●	關於本報告書	03	✓
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	●	關於本報告書	03	✓
G4-32	組織選擇的「依循」選項、索引、頁碼報告	●	附錄	136	✓
G4-33	組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	●	關於本報告書	03	✓
治理					
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	●	高階經營管理	24	✓
G4-36	說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	●	CSR實踐	31	✓
G4-37	說明利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程。如果最高治理機構委派代理人進行諮詢，描述代理人為何及任何反饋給最高治理機構的流程	●	CSR實踐	31	✓
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成： <ul style="list-style-type: none"> 執行董事或非執行董事 獨立董事 治理機構的任期 治理機構各成員的其他重要職位及承諾，及其承諾的性質 性別 弱勢社會群體的成員 經濟、環境、社會衝擊相關之能力 利害關係人代表 	●	高階經營管理	24	✓
G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員(如果是，說明其在組織管理階層的功能及如此安排的原因)	●	高階經營管理	24	✓
G4-41	說明最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程。說明是否有向利害關係人揭露利益衝突，至少應包括： <ul style="list-style-type: none"> 於其他董事會任職 與供應商或其他利害關係人的交叉持股狀況 具控制力股東的存在 關係人揭露 (related party disclosures) 	●	高階經營管理	24	✓
G4-42	說明最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色	●	CSR實踐	31	✓
G4-48	說明最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	●	重大考量面鑑別	04	✓
G4-52	說明薪酬決定的流程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的制定，以及他們是否獨立於管理階層。說明薪酬顧問與組織之間是否存在其他任何關係	●	薪資報酬委員會	29	✓

一般標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
倫理與誠信					
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	●	法規遵循 各章節內容	30 詳見各章節	✓
G4-57	說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線	●	組織營運面	30	✓
G4-58	說明對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	●	組織營運面	30	✓

特定標準揭露：

■ 類別：經濟

特定標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
經濟績效					
DMA	管理方針揭露	●	經營績效	16	✓
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	●	經營績效 社會共榮	16 123	✓
G4-EC2	氣候變遷造成的財務影響及其他風險與機會	●	風險管理與預防機制	43	✓
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	●	優厚的福利制度 經營績效	103 16	✓
市場形象					
DMA	管理方針揭露	●	員工任用架構	93	✓
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例	●	優厚的福利制度	103	✓
G4-EC6	在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例	●	員工任用架構	93	✓
間接經濟衝擊					
DMA	管理方針揭露	●	社會共榮	123	✓
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	●	推廣教育	127	✓
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	●	地方回饋	130	✓
採購實務					
DMA	管理方針揭露	●	供應鏈管理	33	✓
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之的比例	●	供應鏈管理	33	✓

■ 類別：環境

特定標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
原物料					
DMA	管理方針揭露	●	環境與能源管理	79	✓
G4-EN1	所用原物料的重量或體積	●	綠色物品採購	88	✓
G4-EN2	使用再生原物料的百分比	●	綠色物品採購	88	✓
能源					
DMA	管理方針揭露	●	環境與能源管理	79	✓
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	●	溫室氣體盤查	80	✓
G4-EN5	能源密集度	●	溫室氣體盤查	80	✓
G4-EN6	減少能源的消耗	●	節能減碳的行動	83	✓
水					
DMA	管理方針揭露	●	環境與能源管理	79	✓
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	●	水資源使用	87	✓
排放					
DMA	管理方針揭露	●	環境與能源管理 溫室氣體盤查	79 80	✓
G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	●	溫室氣體盤查	80	✓
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	●	溫室氣體盤查	80	✓
G4-EN18	溫室氣體排放強度	●	溫室氣體盤查	80	✓
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	●	溫室氣體盤查	80	✓
產品及服務					
DMA	管理方針揭露	●	環境與能源管理	79	✓
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	●	節能減碳的行動	83	✓
法規遵循					
DMA	管理方針揭露	●	環境與能源管理	79	✓
G4-EN29	違反環境法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	●	環境與能源管理	79	✓

特定標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
交通運輸					
DMA	管理方針揭露	●	節能減碳的行動	83	✓
G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	●	綠色的營運管理	86	✓
整體狀況					
DMA	管理方針揭露	●	節能減碳的行動	83	✓
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	●	噪音防制的做法 廢棄物的處置	82 87	✓

■ 類別：社會 子類別：勞工實務與尊嚴勞動

● 有揭露 ■ 未揭露

特定標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
勞僱關係					
DMA	管理方針揭露	●	員工任用架構	93	✓
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	●	員工任用架構	93	✓
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	●	福利制度	104	✓
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	●	健全的育嬰照護	122	✓
勞/資關係					
DMA	管理方針揭露	●	妥善的職場條件	116	✓
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	●	妥善的職場條件	116	✓
職業健康與安全					
DMA	管理方針揭露	●	妥善的職場條件	116	✓
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	●	安全的職場環境	116	✓
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	●	職業災害的處置	117	✓
G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	●	安全的職場環境	116	✓
訓練與教育					
DMA	管理方針揭露	●	健全的教育訓練	105	✓
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	●	健全的教育訓練	105	✓

特定標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
G4-LA10	強化員工持續受雇能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	●	員工安全教育及退休生涯規劃	110	✓
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	●	績效考核及職涯發展	115	✓
員工多元化與平等機會					
DMA	管理方針揭露	●	員工任用架構	93	✓
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	●	高階經營管理 員工任用架構	24 93	✓
女男同酬					
DMA	管理方針揭露	●	優厚的福利制度	103	✓
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬比率	●	優厚的福利制度	103	✓

■ 類別：社會 子類別：人權

● 有揭露 ■ 未揭露

特定標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
投資					
DMA	管理方針揭露	●	性騷擾防制	121	✓
G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	●	性騷擾防制	121	✓

■ 類別：社會 子類別：社會

● 有揭露 ■ 未揭露

特定標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
反競爭行為					
DMA	管理方針揭露	●	客貨運服務面	30	✓
G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	●	客貨運服務面	30	✓
法規遵循					
DMA	管理方針揭露	●	法規遵循	30	✓
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	●	客貨運服務面	30	✓

■ 類別：社會 子類別：產品責任

● 有揭露 ■ 未揭露

特定標準揭露		揭露狀況	參考章節/說明	頁碼	外部保證
顧客的健康與安全					
DMA	管理方針揭露	●	優質服務	56	✓
G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之比例	●	飛行安全 機上食品安全的把關	39 58	✓
G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	●	飛安法規遵循	49	✓
產品及服務標示					
DMA	管理方針揭露	●	法規遵循	30	✓
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	●	客運產品使用面	31	✓
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	●	客運產品使用面	31	✓
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	●	客戶服務滿意度與權益的維繫	63	✓
行銷溝通					
DMA	管理方針揭露	●	法規遵循	30	✓
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	●	客貨運服務面	30	✓
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	●	客貨運服務面	30	✓
顧客隱私					
DMA	管理方針揭露	●	客戶隱私權保密	65	✓
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	●	客戶隱私權保密	65	✓
法規遵循					
DMA	管理方針揭露	●	法規遵循	30	✓
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	●	客貨運服務面	30	✓

■ 第三方查證聲明



SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE EVA AIRWAYS CORPORATION'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF 2014

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION
SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by EVA AIRWAYS CORPORATION (hereinafter referred to as EVA AIR) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report (hereinafter referred to as CSR Report) of 2014. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables contained in this report.

The information in the EVA AIR'S CSR Report of 2014 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of EVA AIR. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the EVA AIR'S CSR Report of 2014. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance set out below with the intention to inform all EVA AIR'S stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Reports based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative (hereinafter referred to as GRI) Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard (2008). These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organization.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at moderate level of scrutiny for EVA AIR and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant superintendents, CSR office members and the senior management at headquarter; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

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

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

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION
On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within EVA AIR'S CSR Report of 2014 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of EVA AIR sustainability activities in 01/01/2014 to 12/31/2014.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organization'S Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the first time to be assured by an independent assurance team and EVA AIR has taken a bold step by offering the report to evaluation against both GRI G4 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process.

In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
Inclusivity
EVA AIR has demonstrated a good commitment to stakeholder engagement. Comprehensive inclusiveness is observed in this report which demonstrates good practice of AA 1000 accountability principles. For future reporting, EVA AIR may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.
Materiality
EVA AIR has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.
Responsiveness
The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
The report, EVA AIR'S CSR Report of 2014, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI'S Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement are correctly located in content index and report. More disclosures on the specific actions taken to achieve CSR goals and targets are recommended. Disclosures on Management Approach components for other material aspects, such as goals and targets, may be further enhanced in next report. Extension of scope/boundary to cover subsidiaries and joint ventures is also recommended.

Signed:
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.




Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
12 June, 2015
WWW.SGS.COM

