



EVA AIR

2015

長榮航空企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

目錄

Contents

安全與服務-
永續飛航的起點



2015長榮航空 企業社會責任報告書

經營者的話	P5
關於本報告書	P7
公司簡介	P8
CSR之實踐	P14
永續議題鑑別	P17
利害關係人溝通與議合	P21

01. 公司治理	P29
1-1 高階經營管理	
1-1-1 董事會	
1-1-2 薪資報酬委員會	
1-2 誠信經營	P34
1-3 內部控制制度	P36
1-4 供應鏈管理	P37
1-4-1 採購政策	
1-4-2 採購實務與稽核管理	
1-4-3 社會責任的供應鏈夥伴	

02. 飛行安全

2-1 飛安風險管理	
2-1-1 飛安政策與目標	
2-1-2 安全風險管理	
2-1-3 飛安法規遵循	
2-1-4 外部查核認證	
2-1-5 榮耀與肯定	
2-2 航線管理與維修品質	
2-2-1 維修品質	
2-2-2 異常維修事件及品質監控作業	
2-3 飛航組員的安全控管	

03. 優質服務

3-1 顧客滿意度與權益維繫	
3-1-1 客運顧客滿意度調查	
3-1-2 顧客意見處理	
3-2 法令規章遵循	P34
3-3 航餐食品安全	P37
3-3-1 航餐及空廚管理	
3-3-2 航餐食品安全管理流程	
3-4 客艙清潔	P34
3-5 創新服務	P36
3-5-1 機上餐飲及用品創新	
3-5-2 會員活動	
3-6 無障礙網頁	P37
3-7 客戶隱私權	
3-7-1 客戶隱私權保護	
3-7-2 網路資訊安全管理	
3.8 綠色服務	

P43	3-8-1 自助報到	
P44	3-8-2 行動App服務	
	3-9 貨運服務	P63
	3-9-1 貨運顧客滿意度調查	
	3-9-2 貨運電子商務服務	
	3-9-3 溫控冷鏈服務	
	3-9-4 海關AEO安全認證	

04. 環境保護

P50	4.1 環境與能源管理	P65
P52	4-1-1 環境及能源政策	P66
	4-1-2 管理系統推行	
	4-1-3 環境能源法規遵循	
P53	4.2 積極因應氣候變遷	P68
P55	4-2-1 溫室氣體管理	
	4-2-2 溫室氣體排放盤查	
	4-2-3 碳足跡宣告	
P56	4-2-4 綠色電力申購	
P56	4.3 綠色營運管理	P72
	4-3-1 航機用油監控	
P59	4-3-2 飛航節油措施	
P59	4-3-3 主要據點用電監控	
	4-3-4 地面作業節能行動	
	4-3-5 綠色物品採購	
	4.4 減廢措施與管理	P77
P60	4-4-1 水資源管理	
P61	4-4-2 污水水質監控	
	4-4-3 廢棄物管理	
	4-4-4 廢棄物減量措施	
P61	4-4-5 空氣污染物排放估算	

05. 友善職場

- 5-1 員工任用架構
 - 5-1-1 員工總數
 - 5-1-2 員工類型
- 5-2 優厚的福利制度
 - 5-2-1 薪酬標準
 - 5-2-2 員工福利
 - 5-2-3 家庭照顧
- 5-3 健全的教育訓練
 - 5-3-1 飛航組員訓練
 - 5-3-2 客艙組員培訓
 - 5-3-3 地勤員工訓練
 - 5-3-4 飛航安全教育
 - 5-3-5 績效考核及職涯發展
- 5-4 妥善的職場條件
 - 5-4-1 勞資關係的互動
 - 5-4-2 職業安全與衛生管理
 - 5-4-3 職業災害預防及處置

06. 社會共融

- 6-1 慈善公益
 - 6-1-1 捐贈二手愛心資源
 - 6-1-2 贊助張榮發基金會
 - 6-1-3 關心社會議題
- 6-2 推廣教育
 - 6-2-1 成功大學產學合作計劃
 - 6-2-2 中國民航大學合作計劃
 - 6-2-3 成立安全教育中心
 - 6-2-4 飛行與地面安全作業講習

- P81 6-2-5 贊助聯合報「國際小學堂」專欄
- P82 6-2-6 小寶貝空服體驗活動
- 6-3 地方回饋 P106
 - 6-3-1 敦親睦鄰
 - 6-3-2 機上使用池上米，推廣國際知名度
 - 6-3-3 推廣地方觀光
- 6-4 藝文活動 P109
 - 6-4-1 支持音樂藝文活動
 - 6-4-2 推廣優良影視媒體
- P94 6-5 體育賽事 P110
 - 6-5-1 挹注台灣體育發展
 - 6-5-2 贊助體育賽事

附錄

- P98 GRI指標內容對照表 P111
 - 一般標準揭露
 - 特定標準揭露：經濟
 - 特定標準揭露：環境
 - 特定標準揭露：社會-勞工實務與尊嚴勞動
 - 特定標準揭露：社會-人權與社會
 - 特定標準揭露：社會-產品責任
- P103
- P104
- P105

Safety & Services

the Start of Sustainability



經營者的話

Message from the Management

回顧2015年，本公司年載客量正式超越1,000萬人次的里程碑，並在飛航安全及服務品質的持續提升下，營運績效亮眼。長榮航空始終專注本業，秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，以及「飛航安全快捷、服務親切周到、經營有效創新」的經營理念，以成為全世界最好的航空公司為使命。2016年，我們除了已於3月開闢土耳其伊斯坦堡、菲律賓宿霧等航點，亦規畫於11月開闢飛航美國芝加哥，持續擴展飛航網路。

左為長榮航空公司董事長林寶水，右為長榮航空公司總經理陳憲弘



Message from the Management

飛航安全及優質服務始終是長榮航空永續發展的主軸，是給予所有顧客的承諾，也是公司全體員工努力的目標。2015年，我們在飛安上持續維持良好的紀錄，除了獲得國際知名網站AirlineRatings.com評選為全球十大最安全航空公司，更蟬聯德國航空安全資料中心（Jet Airliner Crash Data Evaluation Centre，簡稱JACDEC）評選為全球最安全航空公司第三名，飛安已內化為長榮航空的優良文化。在服務上，公司致力於機隊汰舊換新，除現有力機隊波音777-300ER客機外，2018年起將陸續引進24架新一代波音787客機；最新導入之波音777貨機亦將於2017年開始投入營運。此外，長榮航空也在2015年獲得國際知名航空服務調查機構SKYTRAX公司頒發「全球最佳航空公司」第九名以及「最佳機艙清潔航空公司」第一名、美國專業旅遊雜誌Premier Traveler讀者評選連續第二年為「亞洲最佳航空公司」，資策會「品牌服務業科技創新力」十五大品牌獎，以及經理人雜誌「2015影響力品牌年度大賞—航空公司類首獎」等獎項，願與所有利害關係人分享我們努力的成果與殊榮。

2015年儘管有許多國內外事件影響航空業，長榮航空仍積極於經濟、環境及社會等各個面向，推動企業社會責任相關工作，具體實踐成果如下：

在經濟面，長榮航空本著誠信經營的原則，完成「企業社會責任實務守則」之訂定，做為推動企業社會責任相關業務的依據。在證交所舉辦的「第十二屆上市櫃公司資訊揭露評鑑」與「第二屆公司治理評鑑」中，分別獲得A++最高等級，以及排名前百分之五最佳上市公司的肯定。

在環境面，長榮航空於2015年取得ISO14001環境管理系統及ISO50001能源管理系統雙認證；另為呼應2015年巴黎氣候高峰會(COP21)揭櫫之全球溫室氣體減量新協議，我們已於2016年參與經濟部「自願性綠色電價制度試辦計畫」，認購250萬度綠色電力，亦計畫導入ISO14064-1溫室氣體盤查系統。此外，透過新成立的「永續環境推進委員會」，在節油、環境、能源及碳權管理等四大面向，制定各項政策並監督執行，2015年的具體成果包括節油15,927公噸、設置雨水與空調冷凝水回收裝備、裝設高效能省電LED照明設備等，各項節能減碳工作將繼續推行。



在社會面，長榮航空持續致力於提供優質、安全的工作環境，照顧員工福祉。2015年公司導入TOSHMS台灣職業安全衛生管理系統並獲得認證，讓員工在職安衛生方面的保障更加完備。在供應商管理方面，公司也於2015年完成「供應商夥伴永續發展社會責任政策」的制定，提升供應商之環境與社會意識，並強調守法精神。在社會關懷方面，我們延續奉茶樹推展觀光活動的前例，與台東縣池上鄉再次攜手合作，齊力將台灣好米推向國際，以具體行動回饋社會。

展望2016年，長榮航空除了將繼續堅守飛航安全及優質服務的核心價值外，面對外在環境的挑戰，更將秉持優良企業精神，以專業積極的態度，實現永續飛航的企業社會責任。

長榮航空公司
董事長 林寶水

林寶水

長榮航空公司
總經理 陳憲弘

陳憲弘

關於本報告書

長榮航空成立27年來，堅持嚴謹的飛安與服務品質，屢獲國內外重要獎項肯定。長榮航空重視經營績效、環境永續及社會共融的企業責任，為強化與利害關係人之互動並回應利害關係人對長榮航空在經濟、環境、社會等相關議題的期望，自2014年起，長榮航空秉持資訊公開與透明原則，發行了第一本企業社會責任報告書。本版報告書為長榮航空發行的第三本企業社會責任報告書，揭露2015年度之執行成果與未來展望。

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://csr.evaair.com/>

現行發行版本：2016年6月發行

上一發行版本：2015年6月發行

下一發行版本：預定2017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，歡迎您與我們洽詢：
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@evaair.com

網址：<https://www.evaair.com/>

範疇及計算依據

本報告書涵蓋了長榮航空2015年度(2015年1月1日-12月31日)在公司治理、經濟、環境及社會等面向的具體實踐、各項績效數據及相關規劃的成果說明。財務及人事等資訊揭露包含全球之營運據點，其他倘若涉及其他區域的指標，則另行於報告書內文中說明。內容及績效數據涵蓋長榮航空(不含子公司)之資訊，並以主要營運區域台灣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，本報告書與前一版無明顯差異。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。報告書中所有揭露的統計數據皆由長榮航空各部室彙整提供。財務績效數據部分係經會計師簽證後之公開發表資訊，並與公司年報數據一致化呈現。環境績效採用之計算和估計基礎，來自政府公開資訊，並自行計算而得。

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，並透過各種溝通管道與利害關係人溝通，取得其對長榮航空企業社會責任議題關注的面向與程度，由長榮航空企業社會責任委員會透過實質性分析，來鑑定並篩選對於長榮航空關注度與衝擊程度較高的議題、相對應之經濟、環境及社會考量面及其指標，並經由總經理核准呈現於本年度報告書。

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揭露之需求。長榮航空為強化本報告書與GRI G4和AA1000 AS 查證標準之符合度，以及提升長榮航空在永續經營資訊的透明度及公信力，經長榮航空企業社會責任委員會決議由第三方驗證機構查證，本報告書通過台灣衛理國際品保驗證股份有限公司(BVC)確證，符合GRI G4 核心依循(Core) 與AA1000 AS 2008 TYPE II高度保證等級的標準，所出具之獨立保證聲明書列於本報告附錄中。

公司簡介

為將長榮海運享譽世界的國際海運服務經驗延伸至天空，長榮集團創辦人張榮發先生於1989年4月成立長榮航空公司，並於1991年7月1日正式啟航。長榮航空截至2016年4月中旬，在全球21個主要國家設立108個營運據點，航點更已遍及亞、澳、歐、美四大洲62個主要城市。

長榮航空為成為更國際化、更具競爭力的航空公司，於2013年6月18日正式加入星空聯盟(Star Alliance)。透過星空聯盟會員公司策略聯營形成綿密的全球飛航網路，提供195國、將近1,400個航點及每天超過21,900個航班的便捷服務，並與立榮航空合作，攜手飛航中國大陸各主要城市。

長榮航空及合併子公司目前的主要服務項目為：

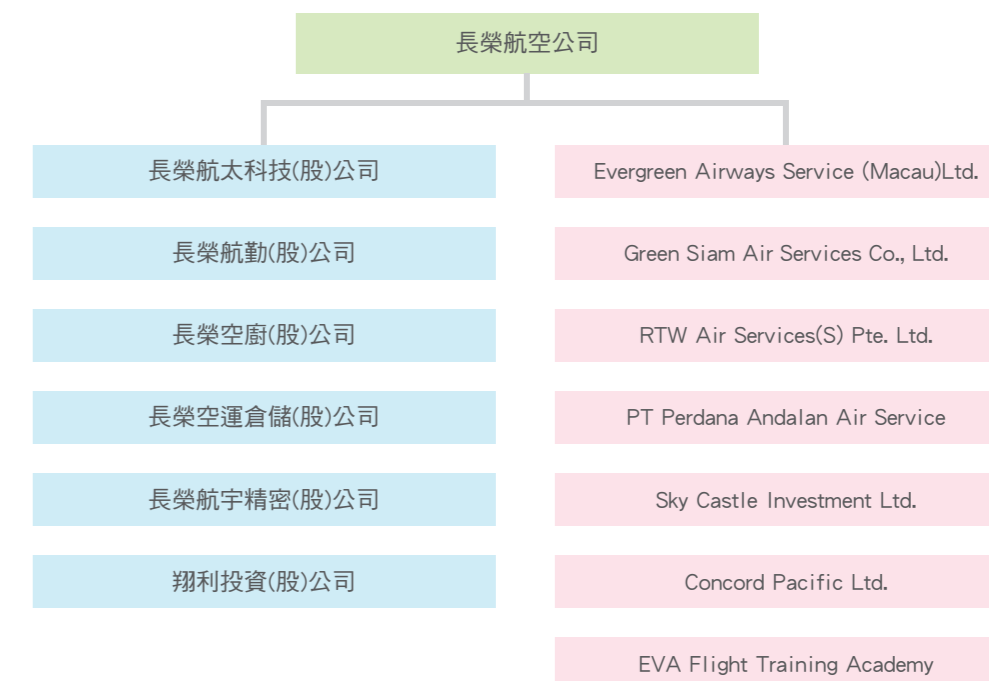
- (1) 國際客運運輸及承攬包機業務。
- (2) 國際貨物、快遞、郵件、包裹運送業務。
- (3) 機上免稅商品銷售業務。
- (4) 航空器及零組件維修業務。
- (5) 行李、貨物裝卸、航機清潔業務。
- (6) 空廚業務。
- (7) 航空器零件製造業務。
- (8) 飛航學員訓練業務。

長榮航空以「追求安全，絕不妥協」的理念，打造完美的飛安紀錄，在各國民航主管機關及獨立驗證公司的飛安檢查中屢屢名列前茅。連年蟬連德國權威航空安全資料中心JACDEC「全球10大最安全航空公司」，2015年排名更前進至全球第3名。另根據全球專業航空評鑑網站AirlineRatings.com公布2015飛航安全評比結果，長榮航空再度與國際頂尖航空公司並列「全球10大最安全航空公司」，安全表現更獲得7顆星滿分。

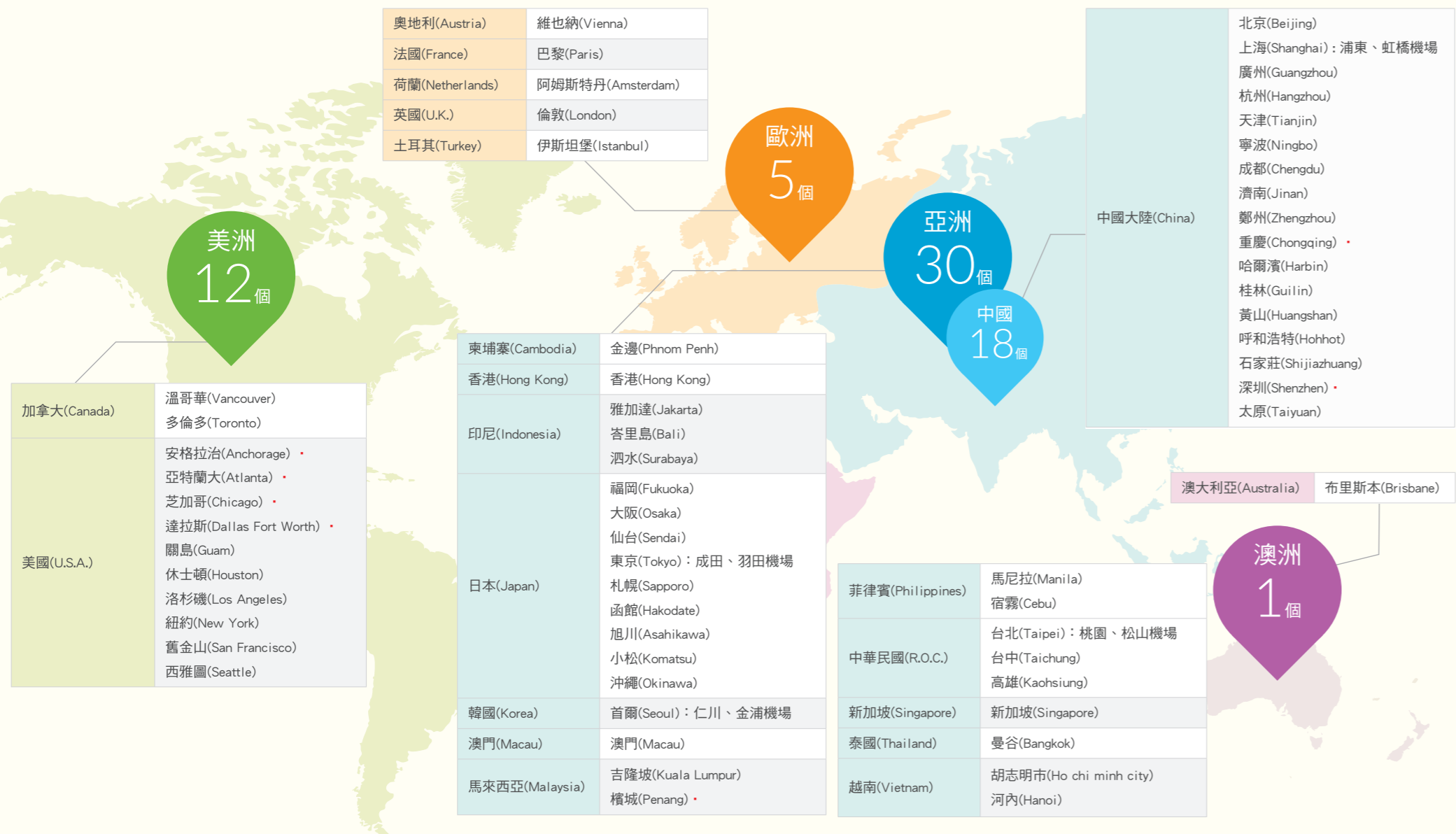
長榮航空核心價值圖



長榮航空公司與合併子公司



長榮航空全球航線分布圖



註1：資料更新至2016年3月

註2：· 紅點標示航點僅提供貨機服務

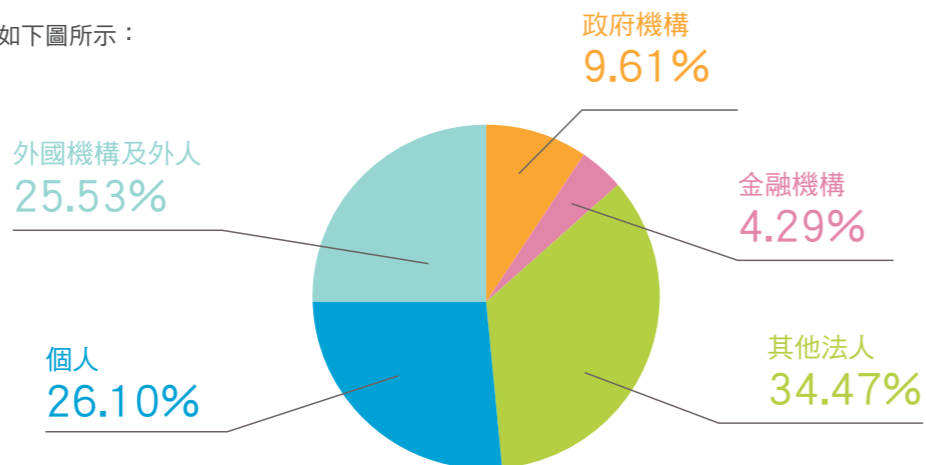


機型	架數
747-400 (全客機)	3
777-300ER (全客機)	22
A330-300 (全客機)	5
A330-200 (全客機)	9
A321-200 (全客機)	18
客機平均機齡	5.62年
747-400F (全貨機)	8
MD-11F (全貨機)	4
貨機平均機齡	18.42年
飛機總架數	69
總飛機平均機齡	7.84年

註：長榮航空於2015年共引進12架新機(4架777-300ER、2架A330-300、6架A321-200)。同時，為因應未來航點開展的需求，預計至2017年將再陸續引進現有機型777-300ER、A330-300、A321-200、ATR72-600共26架。再者，為配合機隊汰舊換新計畫及整體機隊營運擴充考量，預計自2018年起陸續引進24架全新787客機。此外，為因應貨運市場需求，預計自2017年陸續引進5架777F全貨機。

• 股權架構

長榮航空以股務部為窗口處理股東意見，主要股東結構情形如下圖所示：



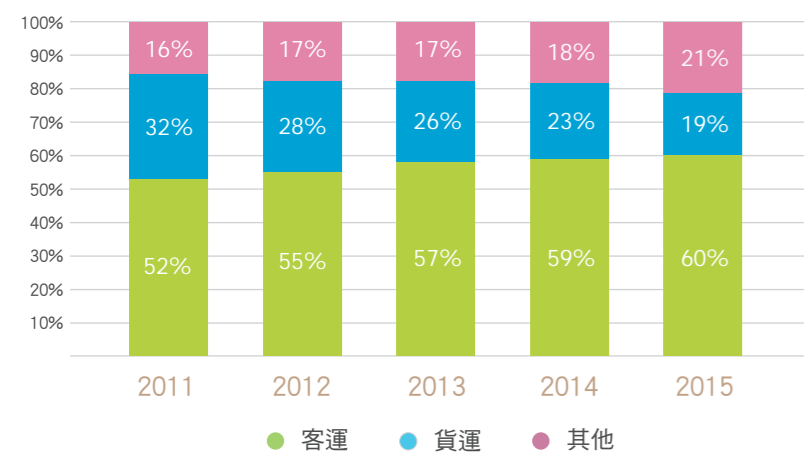
主要股東結構

註：資料更新至2015年4月18日。

• 經營績效

在全球景氣不佳，中國經濟成長趨緩，以及歐元區金融體系脆弱之情勢下，全球經濟及貿易成長仍然面臨下修風險。長榮航空以台灣為營運中心，經營全球的營運策略仍具優勢。除將繼續積極布局外，同時將運用全球綿密網路，進一步提升以台灣為轉運中心的功能。

歷年合併營業收入比重



註1：本表列合併營收涵蓋合併長榮航空子公司。

註2：其他類別比重逐年上升是由於航空器及零組件維修業務增加。

註3：2011年度為中華民國財務會計準則版之經會計師查核簽證財務報告；2012-2015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。

各地區近5年營收

地區	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
台灣	48,312,344	51,352,423	55,453,400	61,442,036	69,748,029
亞洲	36,708,178	38,568,646	37,561,459	39,467,111	35,628,765
歐洲	6,282,917	5,969,144	5,994,859	5,951,322	4,937,027
北美洲	21,974,225	23,932,612	24,779,667	25,832,005	26,518,634
其他	341,709	335,642	375,066	397,534	336,089
合計	113,619,373	120,158,467	124,164,451	133,090,008	137,168,544

單位：新台幣(仟元)

• 財務說明

長榮航空致力於提升財務資訊的透明度，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，2015年的表現獲得證交所主辦的「第二屆公司治理評鑑」評核為前5%的優良上市公司，顯示長榮航空於公司治理及財務資訊透明度的表現在國內上市上櫃公司已名列前茅。

項目	年度				
	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
個體營業收入	102,192,051	107,147,807	110,747,462	116,921,858	115,892,656
合併營業收入	113,619,373	120,158,467	124,164,451	133,090,008	137,168,544
個體營業毛利	7,780,266	8,075,673	10,284,596	9,570,778	17,352,315
合併營業毛利	10,255,304	10,902,960	12,967,732	12,249,000	20,239,442
個體營業淨利(損)	447,553	196,107	1,588,253	636,236	7,372,937
合併營業淨利(損)	2,440,954	2,409,150	3,470,319	2,634,889	9,205,241
個體稅前淨利(損)	237,367	754,023	901,711	(878,081)	6,539,529
合併稅前淨利(損)	1,119,182	1,695,167	1,840,338	48,945	7,365,204
個體本期淨利(損)	209,028	655,200	747,450	(1,306,724)	6,436,425

單位：新台幣(仟元)

項目	年度				
	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
合併本期淨利(損)	750,933	1,195,687	1,279,725	(789,918)	6,859,210
個體總資產	139,245,912	142,293,950	139,394,778	151,487,620	176,487,661
合併總資產	151,395,712	155,524,317	152,722,934	167,560,200	195,406,312
個體權益總額	37,873,275	35,367,922	35,838,033	34,391,884	48,858,814
個體毛利率(%)	7.61	7.54	9.29	8.19	14.97
個體資產報酬率(%)	1.11	1.42	1.39	(0.08)	4.70
個體權益報酬率(%)	0.53	1.83	2.10	(3.72)	15.46
個體負債比率(%)	72.80	75.14	74.29	77.30	72.32

單位：新台幣(仟元)

註：2011年度為中華民國財務會計準則版之經會計師查核簽證財務報告；2012-2015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。

分配的直接經濟價值	2013年	2014年	2015年
營運成本	100,462,866	107,351,080	98,540,341
員工薪資和福利	10,505,248	12,011,592	13,889,813
捐贈金額	2,400	2,400	62,400

單位：新台幣(仟元)

註1：詳細內容請參考長榮航空各年度經會計師查核的個體財務報告。

註2：此處揭露的捐贈金額僅指捐贈對象為財團法人張榮發基金會及財團法人張榮發慈善基金會等關係人。其他捐贈領域及金額請參閱第六章社會共融-社會公益統計表。

• 定期評估簽證會計師獨立性之情形

長榮航空委任的簽證會計師事務所為國際知名會計師事務所，簽證會計師與長榮航空非屬利害關係，具有專業性及獨立性。簽證會計師之委任及報酬業經董事會決議通過，並依據中華民國會計師職業道德規範公報第十號製作評估表，每年一次定期評估簽證會計師之專業性及獨立性。

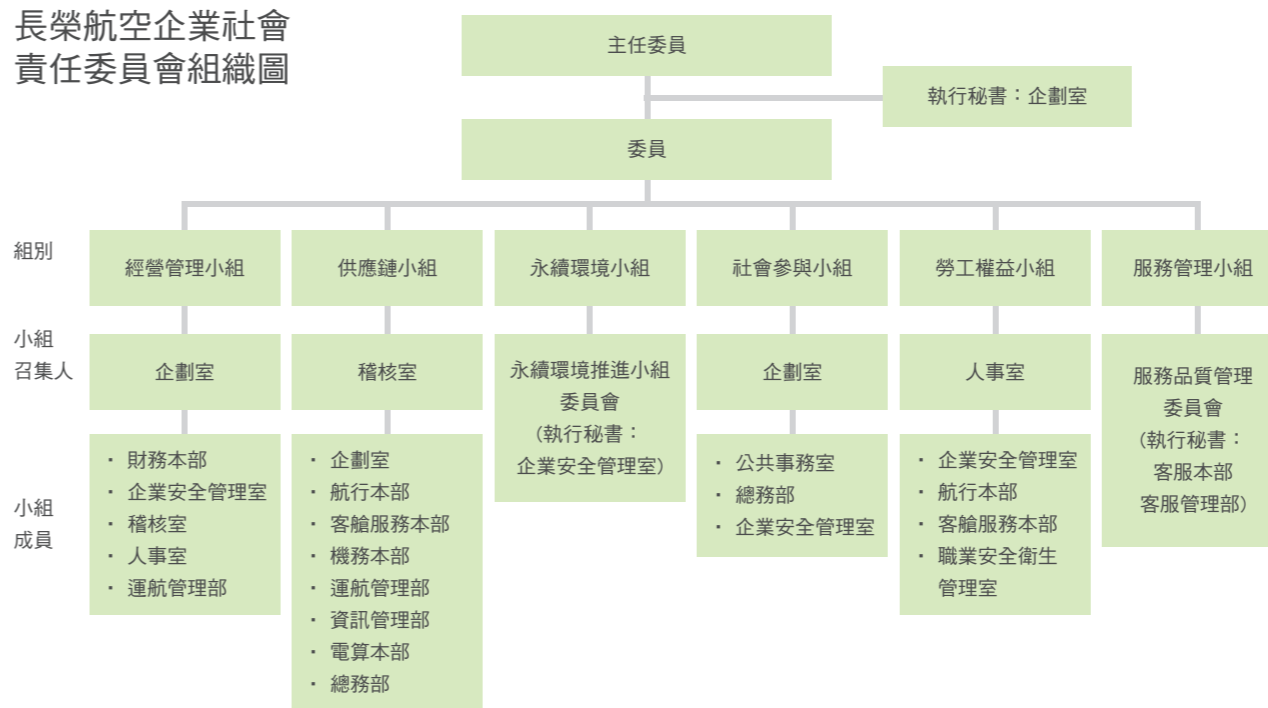
• 參與外部組織與身分

組織名稱	管理單位	管理單位功能	參與會員	說明
 國際航空運輸協會 (IATA)	Nominating Committee Member	負責提交IATA Board Member名單付年度大會通過	●	IATA是國際飛航組織，目的在協調及管理民航運輸之運航、跨航運送、安全、服務、環境保護等航空產業事務及議題。 參與IATA可讓長榮航空掌握國際航空產業及航空法規最新發展動態。
 亞太航協 (Association of Asia Pacific Airlines)			●	AAPA設有Security、Aeropolitical、Airline Service、Technical委員會及各種專案工作小組，可讓長榮航空掌握亞太區域及國際航空產業及航空法規最新發展動態。
 世界飛安基金會 (Flight Safety Foundation, FSF)		國際諮詢委員會委員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布最新飛安資訊。
 星空聯盟 (Star Alliance)	Alliance Management Board (AMB) Member	AMB是星空聯盟管理委員會，由各會員公司的星盟事務主管參與，功能為議訂星盟全球行銷及年度計畫後提交首席執行官委員會決議	●	組織成員之一 <ul style="list-style-type: none"> 航網擴展 強化聯航合作 常旅客哩程酬賓方案合作 機票產品及全球企業戶銷售方案 聯合採購、系統共同開發及共享
 國際飛安調查員協會 (International Society of Air Safety Investigators, ISASI)			●	事件調查資訊交流，以防患於未然。
 台北市航空運輸商業同業公會 (TAA)	理事長			<ul style="list-style-type: none"> 作為政府與業界及業者相互間的溝通橋樑，並接受政府機關、團體之委託服務。 資助公會轄下「國際機場時間帶協調中心」運作經費。
 台灣飛行安全基金會 (Flight Safety Foundation-Taiwan)		委員會召集人	●	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)	理事長		●	推動民航學術活動、推廣民用航空知識，並結合現代化科技，加強民用航空技術與經驗交流。
 台灣企業永續研訓中心 (Center for Corporate Sustainability, CCS)	理事會議		●	<ul style="list-style-type: none"> 引介國際企業永續思潮，共創企業永續發展願景 鼓勵永續創新，力求治理透明，展現經營誠信，建立經濟永續的繁榮社會 因應氣候變遷，避免超限利用，降低環境衝擊，確保環境永續的生存空間 致力社會共融，提升生活品質，弭平貧富不均，創造社會永續的幸福未來

CSR之實踐

為善盡企業社會責任，落實永續經營理念，長榮航空董事會通過「企業社會責任實務守則」及「企業社會責任政策」，對外界宣示董事會成員對經濟、環境與社會等議題的期許與承諾，同時成立「企業社會責任委員會」(簡稱CSR委員會)，由總經理擔任主任委員，負責落實企業社會責任政策及展開永續經營的具體規劃。CSR委員會由總經理擔任統籌管理涉及經濟、環境及社會面向的議題，由各權責小組針對其業務職掌，透過溝通管道與各利害關係人議合，並設定年度目標，展開計畫具體執行後由CSR委員會追蹤執行成效。委員會規劃每半年召開會議，於會議中討論經濟、環境及社會面向的議題及檢討執行成效，並將該年度的規劃及執行成果向董事會報告。為優化CSR委員會運作效率，2016年1月小組成員調整如圖示

長榮航空企業社會責任委員會組織圖



永續發展策略規劃

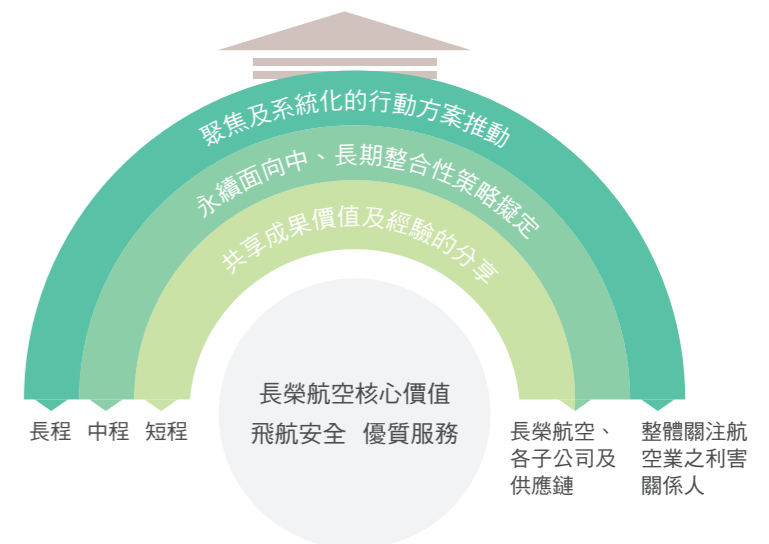
長榮航空的永續願景，在於透過建立一個新型態永續的經營管理與服務模式，提供更安全的飛行保障、更綠色的環境保護，以及更優質的客戶服務，並且帶動周邊合作夥伴，共同攜手打造永續的飛航服務，以成為兼具全球影響力與指標性的航空公司。為配合永續發展進程，我們已規畫永續發展策略進程藍圖，透過策略方向的擬定與CSR委員會工作目標的設立，實現長榮航空永續發展的願景。

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。

永續發展策略規劃進程藍圖

成為兼具全球影響力與指標性的航空公司



2015年CSR委員會執行成果

經營管理小組

- 建置利害關係人的溝通管道
- 強化公司治理的資訊揭露
- 加強董事會與企業社會責任連結

供應鏈小組

- 對供應商進行環境、人權、勞工實務及社會衝擊面向的評估
- 遇有供應商發生負面衝擊時建置因應措施

服務管理小組

- 加強客運服務表現、推動無障礙環境、提升會員服務品質
- 提升航郵作業能力

永續環境小組

- 建置ISO14001：2015及ISO 50001：2011環境及能源管理系統並通過認證

勞工權益小組

- 因應反貪腐議題，對有顯著風險的營運據點加強稽核以落實誠信經營
- 建置TOSHMS台灣職業安全衛生管理系統及OHSAS18001：2007職業安全衛生管理系統並通過認證

社會參與小組

- 社會公益現金支出占淨利比1.32%
- 支持體育藝文活動，提供免費及優惠機票

CSR委員會未來工作目標

經營管理小組

- 設置審計委員會
- 召開法說會與投資人溝通

供應鏈小組

- 增加供應商簽署「承諾書」的比例

服務管理小組

- 持續強化客運服務項目
- 開發貨運運務行動裝置APP
- 開發機上遺失物APP

永續環境小組

- 建立能源、排放、廢汙水、廢棄物及交通運輸等資訊揭露

勞工權益小組

- 強化個人資料保護認知
- 推廣人權議題(兩性平權、反歧視)

社會參與小組

- 對營運據點所在社區進行衝擊評估與發展計畫

長榮航空為進一步掌握企業永續經營的脈動，不定期委請外部專家舉辦企業社會責任教育訓練，藉以精進同仁永續經營的意識，並將企業社會責任理念擴及子公司，期許透過長榮航空的影響力，推廣企業永續經營的理念。

2015年長榮航空永續績效

永續經營

載客人數	10,064,855
載客人數同比成長率	13.06%
載貨噸數	622,150
載貨噸數同比成長率	-9.08%
客運營收(新台幣元)	81,871,572,233
客運營收同比成長率	5.02%
貨運營收(新台幣元)	26,093,053,377
貨運營收同比成長率	-16.52%
整體客運服務滿意度	4.32
會員人數同比成長率	6.70%
會員搭機人次數同比成長率(不含團體旅客身分)	11.68%
異業合作廠商家數同比成長率	17%
EVA Mobile App下載次數	169,513
EVA Sky Shop App下載次數	33,217
長榮樂e購App下載次數	17,520
貨況追蹤訪次	3,725,765
EVA Cargo App 下載次數	7,924
EVA Cargo App 使用次數	87,251
整體貨運服務滿意度	4.40
冷鍊業務據點	18

- 連續6次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次的IOSA查核認證，同時為中華民國第一家通過認證的航空公司。

- 2015年通過更嚴謹的Enhanced IOSA(E-IOSA)查核標準。

- 2015年得到德國航空安全資料中心(Jet Airliner Crash Data Evaluation Centre，簡稱JACDEC)評選為當年度全球前60名最安全航空公司第3名。

- 全球知名航空專業網站AirlineRatings.com評選為年度10家世界最安全航空公司，安全表現更獲得7顆星滿分。

- 全球航空業權威調查機構SKYTRAX頒發「全球最佳航空公司」第九名及「最佳機艙清潔航空公司」殊榮。

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

- Premier Traveler讀者票選為「亞洲最佳航空公司」。

- 經理人雜誌「2015年影響力品牌年度大賞航空公司類首獎」，及連續兩年榮獲Super Power Brand。

- Young世代品牌2015年度大調查-航空公司類「最常使用品牌」以及「最想擁有品牌」第一名。

- 壹週刊「服務第壹大獎」，連續12年榮獲國際航線第一名。



永續環境

台灣航空業第一家通過ISO 14001:2015新版環境管理系統驗證。通過ISO 50001國際能源管理系統驗證。

飛航節油措施方案	17項
飛航節油措施節省燃料油量	15,927噸
飛航節油措施減少CO2排放	50,169噸 CO2e
地面作業節能	273,058 kWh
地面作業節能減少CO2排放	131噸 CO2e
水資源回收總量	2,213噸
廢棄物減量措施方案	10項
廢棄物回收總重量	108,786.6 公斤

永續社會

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

二、2015年《Cheers》雜誌公布長榮航空為「新世代最嚮往企業」第五名，為該獎項交通運輸服務業類之第一名。

三、台灣航空業第一家通過TOSHMS驗證。

四、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，2015年贊助之金額高達新台幣6,240萬，用於文教公益活動推廣及專注於急難救助、醫療補助、災害救助及喪葬補助等社會工作。

五、推廣安全教育，長榮航空「安全教育中心」2015年參訪之國內外貴賓共計47梯次，超過610人，邀請更多人加入安全夥伴行列。

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

七、推廣地方觀光，長榮航空結合地方觀光單位遠赴海外舉辦旅遊推介會2次、協助農業特色花卉產品赴海外參展1次，贊助地方舉辦地方特色觀光2次，讓更多的人看見台灣的美好。

永續議題鑑別

長榮航空在進行經濟、環境及社會考量面之議題收集上，考量國際永續議題的相關研究與規範，包括Global Reporting Initiative (GRI)、Sustainability Accounting Standards Board(SASB)、Governance & Accountability Institute，以及The Initiative for Responsible Investment (IRI)等。此外，也納入國際利害關係人對於航空業之重要關注面向，並加入CSR委員於專業領域之建議，彙整成40項之長榮航空永續議題。

永續經營

- 誠信正直的營運管理
- 公平交易
- 公平競爭
- 貪腐
- 飛行安全的維持
- 運輸管理(含空、路運網絡)
- 機隊管理
- 各項法規的遵循
- 風險管理與預防機制
- 供應鏈管理-人權保障
- 供應鏈管理-社會衝擊
- 供應鏈管理-勞工實務

經濟面

- 財務績效的表現
- 採購政策與實務
- 新市場的開發
- 間接經濟衝擊
- 市場形象

環境面

- 環境與能資源的管理
- 能源效率
- 噪音防治
- 廢棄物排放與處理
- 污水排放與處理
- 節能減碳的行動
- 溫室氣體排放與氣候變遷因應

社會面

- 服務品質的提升
- 客戶服務的滿意度
- 客戶隱私權的保密措施
- 創新服務/產品的提供
- 顧客健康、衛生及安全
- 員工薪資福利與職涯發展
- 平等的招募與留任
- 勞資關係
- 勞動權益的保障
- 人權實務申訴機制
- 強迫與強制勞動
- 結社自由與集體協商
- 職場健康與安全
- 慈善公益活動的參與
- 與在地社區的互動關係

永續議題之利害關係人關注程度

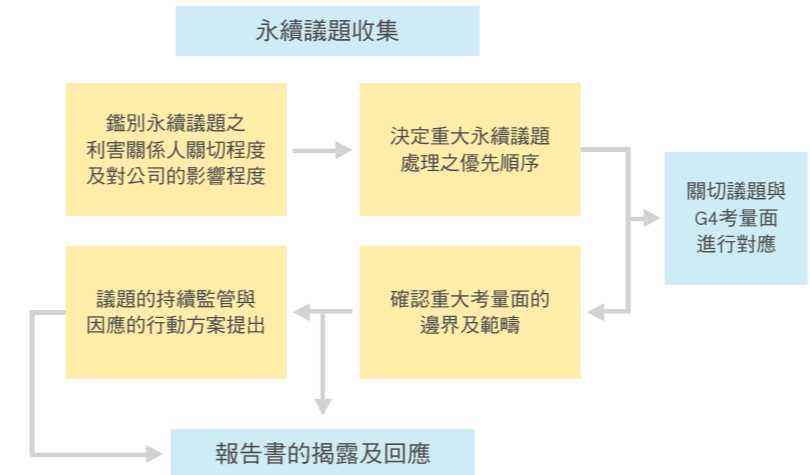
由CSR委員回顧2015年與利害關係人溝通與議合有關永續議題之利害關係人比例作為「利害關係人關注程度」，評估基準依各永續議題受影響的利害關係人之多樣性為主要評估依據，若該永續議題屬特定議題則依該利害關係人群體比例做為評估依據。

為了更能夠掌握利害關係人對於長榮航空永續議題的發展與回應，未來將陸續主動與利害關係人積極溝通，預計於2016年於CSR網站建置「企業社會責任CSR問卷調查表」，將主動收集利害關係人對長榮航空於「永續經營」、「經濟」、「環境」及「社會」等各面向的關注與建議，整合及納入未來各CSR委員在擬訂永續相關行動方案上，視為重要參考之依據。未來也預計規劃加入CSR專家學者諮商會議，其主要目的希望就航空業應關注的關切議題給與建議，以增加利害關係人包容性及擴大永續議題多元性的目標邁進。

永續議題對公司營運衝擊程度

每個永續議題由長榮航空一級部門，由高至低區分五種衝擊程度對長榮航空營運衝擊程度給分後統計平均值，以決定各永續議題「對公司營運衝擊程度」。

關切議題鑑別流程



重大永續議題

依循 GRI G4原則，進行長榮航空重大永續議題的判定，針對「利害關係人關注程度」與「對公司營運衝擊程度」以矩陣交叉分析結果，同時具備高度「利害關係人關注程度」與「對公司營運衝擊程度」永續議題者，則鑑別2015年優先揭露重大性議題項目。另外，2015年共有「與在地社區的互動關係」、「環境與能資源的管理」、「溫室氣體排放與氣候變遷因應」、「各項法規的遵循」及「風險管理與預防機制」等5項為補充揭露議題。

CSR委員會就上述排列之結果進行討論並增減考量面後報請總經理確認。
註：前一版2014年之重大議題分析方式係由長榮航空38位CSR委員，共同依議題對經濟、環境及社會等面向的顯著衝擊程度及發生影響的可能性鑑別為議題關注程度，對於積分排序前50%者鑑別為重大議題。

利害關係人關注程度	高	<ul style="list-style-type: none"> 與在地社區的互動關係 	<ul style="list-style-type: none"> 環境與能資源的管理 溫室氣體排放與氣候變遷因應 	<ul style="list-style-type: none"> 財務績效的表現 採購政策與實務 誠信正直的營運管理 飛行安全的維持 勞動權益的保障 慈善公益活動的參與 員工薪資福利與職涯發展 客戶隱私權的保密措施 客戶服務的滿意度 職場健康與安全 	
	中	<ul style="list-style-type: none"> 間接經濟衝擊 噪音防治 	<ul style="list-style-type: none"> 能源效率 公平競爭 機隊管理 公平交易 運輸管理(含空、路運網絡) 服務品質的提升 	<ul style="list-style-type: none"> 勞資關係 創新服務/產品的提供 顧客健康、衛生及安全 人權實務申訴機制 各項法規的遵循 	
	低	<ul style="list-style-type: none"> 廢棄物排放與處理 污水排放與處理 供應鏈管理-勞工實務 供應鏈管理-人權保障 供應鏈管理-社會衝擊 結社自由與集體協商 	<ul style="list-style-type: none"> 市場形象 新市場的開發 節能減碳的行動 平等的招募與留任 強迫與強制勞動 貪腐 	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理與預防機制 	
		對公司營運衝擊程度		低	高
		● 經濟面議題	● 環境面議題	● 永續經營	● 社會面議題

重大永續議題考量面與邊界

藉由永續議題實質分析，界定議題之重大考量面與組織內外邊界如下表：




	重大永續議題	重大考量面	揭露指標	組織內		組織外					揭露章節	
				組織內	供應商(子公司)	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		
公司 治 理	誠信正直的營運管理	治理 倫理與誠信 反競爭行為	G4-34, 36-39, 41, 42, 48, 52 G4-56-58			●						關於本報告書、 1-1 高階經營管理 1-2 誠信經營
	飛行安全的維持	顧客的健康與安全	G4-PR1	●			●	●				2-1 飛安風險管理 2-2 航線管理與維修品質 2-3 飛航組員的安全控管
	各項法規的遵循	環境-法規遵循- 產品責任-法規遵循 社會-法規遵循	G4-EN29 G4-PR9 G4-SO8		●		●		●	●		1-2 誠信經營 3-2 法令規章遵循 4-1-3 環境能源法規遵循 5-4-1 勞資關係的互動
	風險管理與預防機制	組織概況	G4-14			●						1-3 內部控制制度
經 濟 面	財務績效的表現	組織概況 經濟績效	G4-9 G4-EC1			●						公司簡介
	採購政策與實務	採購實務	G4-EC9		●						●	1-4 供應鏈管理
	慈善公益活動的參與	間接經濟衝擊	G4-EC7								●	6-1 慈善公益 6-2 推廣教育
	與在地社區的互動關係	間接經濟衝擊	G4-EC7								●	6-3 地方回饋






	重大永續議題	重大考量面	揭露指標	組織內		組織外					揭露章節	
				組織內	供應商(子公司)	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		
環 境 面	環境與能資源的管理	能源	G4-EN3 G4-EN5 G4-EN6				●	●	●	●		4-2-2 溫室氣體排放盤查 4-3-2 飛航節油措施 4-3-4 地面作業節能行動
	溫室氣體排放與氣候變遷因應	排放	G4-EN15 G4-EN16 G4-EN18 G4-EN19				●				●	4-2-2 溫室氣體排放盤查 4-3-2 飛航節油措施 4-3-4 地面作業節能行動
社 會	員工薪資福利與職涯發展	訓練與教育、員工 多元化平等機會、 女男同酬	G4-LA09 G4-LA11 G4-LA12 G4-LA13	●			●					5-1-2 員工類型 5-2-1 薪酬標準 5-3 健全的教育訓練 5-3-5 績效考核及職涯發展
	勞動權益的保障	勞雇關係、勞資關 係、勞工實務問題 申訴機制、人權實 務申訴機制	G4-LA01 G4-LA02 G4-LA03 G4-LA04 G4-LA16 G4-HR12	●			●					5-1-1 員工總數 5-2-2 員工福利 5-2-3 家庭照顧 5-4-1 勞資關係的互動
	職場健康與安全	職業健康與安全	G4-LA05 G4-LA06 G4-LA07	●			●					5-4-2 職業安全與衛生管理 5-4-3 職業災害預防及處置
	客戶服務的滿意度	顧客的健康與安全 產品及服務標示 行銷溝通	G4-PR1 G4-PR3 G4-PR4 G4-PR5 G4-PR7							●		
	客戶隱私權的保密措施	顧客隱私	G4- PR8							●		3-7 客戶隱私權

利害關係人溝通與議合



利害關係人的溝通

長榮航空的利害關係人主要分為六大類型，包含投資人、政府與主管機關、員工、顧客、供應商及社區鄰里與非政府組織。藉由多元化管道，廣納各利害關係人的期望及建議。

利害關係人	溝通管道	溝通模式	頻率	內容說明	主要關注議題
 投資人 (個人、法人)	股東大會	主動	1場/年	報告營運狀況、董監事出席董事會情形、股利政策、轉投資效益、預算編列	誠信正直的營運管理
	法人、投資人說明會	主動	1場/3年		
 政府與主管機關 (民航局、勞動部、歐盟-英國 環保署、能源局、各國海關)	航機務月會	被動	1次/月	與民航局溝通各項航務作業	飛行安全的維持 運輸管理(含空、路運網絡) 各項法規的遵循 環境與能資源的管理 能源效率 噪音防制 溫室氣體排放與氣候變遷因應 員工薪資福利與職涯發展 勞動權益的保障 職場健康與安全
	職業災害統計網路填報系統	主動	1次/月	職災月報表、重大職災通報	
	歐盟碳排放交易申報系統	主動	1次/年	歐盟境內溫室氣體排放申報及交易	
	能源申報系統	主動	1次/年	年度能源使用及節能措施成效申報	
 員工 (全體員工、勞工代表)	職工福利委員會	主動	3次/年	員工福利規劃、協調及運用	飛行安全的維持 員工薪資福利與職涯發展 平等的招募與留任 勞資關係 勞動權益的保障 人權實務申訴機制 強迫與強制勞動 職場健康與安全
	勞資會議	主動	1次/季	勞資相關議題申訴、協調及議合(勞動條件變更、不公平待遇、員工訓練賠償)	
	職業安全衛生委員會	主動	1次/季	審議、協調及建議安全衛生相關事項	
	安全報告信箱 安全報告專線	被動	即時	對潛存於作業流程中的各項危安因素，於問題尚未惡化前能被及時的發掘，並採取適當的改善措施。	
	長榮航空電子公告	主動	不定期	公司內部各項資訊公告	
	地勤員工-人事室 飛航組員-航員管理部 客艙組員-空服管理部	被動	即時回應	勞保給付及健保理賠申請、勞健保投保薪資、公司退休制度、舊制退休金提撥率、新制退休金提撥等諮詢。	

利害關係人	溝通管道	溝通模式	頻率	內容說明	主要關注議題
 員工 (全體員工、勞工代表)	績效考評及面談	主動	1次/年	透過績效面談員工可反應工作問題，公司可明確表達工作要求與期望，並適時給予輔導及協助。	
	公司內部網站-職業安全衛生網頁	主動	1次/月	職業安全衛生管理政策、目標、教育訓練課程、法規要求、緊急應變等資訊公告及宣導	
 員工 (地勤員工)	申訴專線、電子信箱及長榮航空人事服務網	被動	不定期	性騷擾事件申訴及防治宣導	飛行安全的維持 員工薪資福利與職涯發展 平等的招募與留任 勞資關係 勞動權益的保障 人權實務申訴機制 強迫與強制勞動 職場健康與安全
	部門會議	主動	1次/月	傳達公司重要經營訊息	
 員工 (飛航組員)	飛航組員研討會	主動	1次/季	傳達公司內外部訊息及國際航空新知	
 員工 (客艙組員)	員工關懷訪談	主動	不定期	關懷員工職涯發展	
	真心互動會議、客艙組員會議、事務長會議	主動	1次/月	傳遞公司內外部訊息與服動作業宣導及意見交流並與相關單位進行雙向溝通。	
 顧客 (旅客、會員、貨運承攬業者)	長榮航空線上顧客滿意度問卷	主動	每航班	了解顧客對於長榮航空所提供的地面、機上各項服務之滿意度，以提升服務品質。	
	全球貨運顧客滿意度調查	主動	1次/年	了解貨運顧客對於長榮航空營業人員之行銷、訂位、電子商務、售後服務、貨運及倉儲服務整體滿意度、意見處理及其他服務品質提升。	
	客戶服務專線(依各營運據點)	被動	即時	客運、訂位票務、機場服務、免稅商品相關訊息諮詢、訂購或折扣、退換貨服務等疑問解答。	
	公司官網顧客意見	被動	不定期	本公司依顧客意見據以評估及後續服務改善	
	電子專刊(e-NEWS)、機上雜誌	主動	1次/月	各式會員優惠、會員專屬促銷、會員權益及會員福利等公告	



利害關係人	溝通管道	溝通模式	頻率	內容說明	主要關注議題
 供應商 (製造商、經銷商、承包商、特許經營商)	電話、E-mail、訂單、合約	主動	1次/月	飛機、發動機、飛航訓練設備、航機燃油、機務維修、航材備品、地勤運務、盤櫃附屬品、客艙服務用品、DFS販賣品、機上餐飲、資訊軟硬體等採購資訊溝通與協調。	採購政策與實務 公平交易 機隊管理 各項法規的遵循 財務績效的表現 環境與能資源的管理 廢棄物排放與處理 供應鏈管理-勞工實務
	承攬商協議組織會議	主動	1次/月	協調各項工程施工之安全衛生遵守及注意事項。	
 社區鄰里與非政府組織 (慈善基金會、文教基金會、學術單位、體育選手、社團團體、傳播演藝媒體、IATA國際航空運輸協會、AAPA亞太航空協會)	參與公益及藝文活動、公共關係室、企業安全管理室	主動/被動	1次/月	溝通、協調及參與社會公益、提升社區發展	各項法規的遵循 慈善公益活動的參與 與在地社區的互動關係 環境與能資源的管理 溫室氣體排放與氣候變遷因應

除上述溝通管道外，針對長榮航空員工違反法律或誠信經營原則之行為，以及長榮航空因業務造成社會衝擊之相關問題或建議，亦透過下列信箱進行溝通或檢舉。

倫理誠信諮詢：evainfo@evaair.com

檢舉信箱：evapsn@evaair.com

社會衝擊申訴信箱：csrso@evaair.com

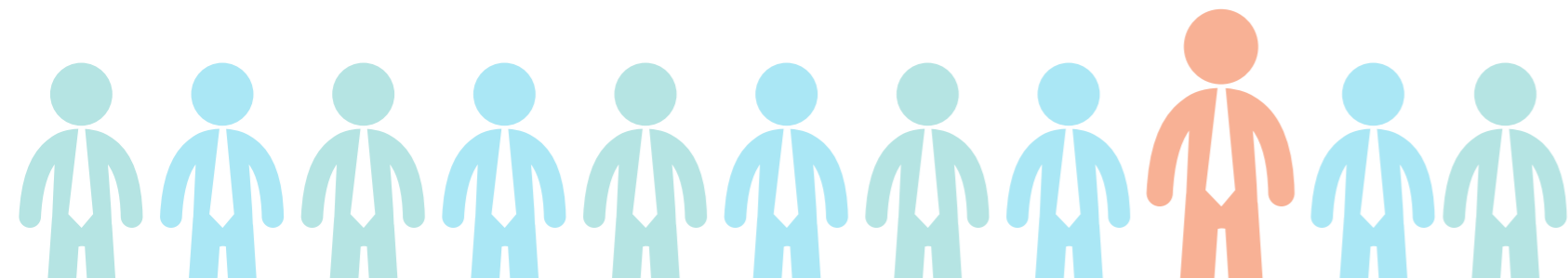
與利害關係人議合的結果

長榮航空對於利害關係人所關注議題之要求與期望，回應之狀況如下：

利害關係人	關注議題	要求/期望	回應狀況
投資人	公平競爭	公司應注意營運上的法律風險	<ul style="list-style-type: none"> 要求法務部門加強法規教育訓練，避免再次發生違法行為 制訂「反托拉斯法遵法準則」，建立相關的法規風險防範機制，可參照1-2誠信經營。
投資人	財務績效的表現	創造股東價值並發放股利	<ul style="list-style-type: none"> 年終結算如有盈餘，除提付應納稅款外，應先彌補以往年度虧損，次就其餘額提出10%為法定盈餘公積，並依規定提列或迴轉特別盈餘公積，加計前期累積未分配盈餘後，由董事會擬定分配案，提請股東會通過後分配之。可參照公司簡介財務說明。
投資人	誠信正直的營運管理	最高經營階層的營運決策與報酬相符	<ul style="list-style-type: none"> 由薪酬委員會專門評估管理階層（董監事、經理人）的績效表現及薪資報酬。可參照1-1-2薪資報酬委員會。
政府與主管機關(歐盟-英國環保署歐盟碳排放交易機制)	各項法規的遵循	定期申報歐盟境內溫室氣體排放量，並釋放碳排放額度	<ul style="list-style-type: none"> 由航行本部巡航性能課長期蒐集航空用油情形，並由企業安全管理室定期申報。
政府與主管機關(能源局)	各項法規的遵循/環境與能資源的管理	每年定期申報能源使用量年均節電1%	<ul style="list-style-type: none"> 於2015年建置及通過認證能源管理系統ISO 50001: 2011進行能源管理，並設置能源管理人員定期申報。
政府與主管機關(勞動部)	各項法規的遵循	建立職業安全衛生管理系統以建立公司自主管理之目的	<ul style="list-style-type: none"> 於2015年建置及通過認證台灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)及職業安全衛生管理系統OHSAS 18001: 2007。 可參照5-4-2職業安全與衛生管理章節。
政府與主管機關(民航局)	溫室氣體排放與氣候變遷因應	期望航空公司透過提升能源管理作為來降低溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> 採購環保節能客機。 於2015年針對機隊現代化、航機減重、航行運作、航機維修等主題展開17項飛航節油。 可參照4-3-2飛航節油措施。
政府與主管機關(高公局)	與在地社區的互動關係	認養高速公路邊坡(地號504)周遭綠美化工程	<ul style="list-style-type: none"> 自2013年12月16日起至2016年12月15日持續認養高速公路邊坡(地號504)周圍綠地美化工程。 可參照6-3-1敦親睦鄰章節。

利害關係人	關注議題	要求/期望	回應狀況
政府與主管機關 (地方縣市政府)	與在地社區的互動關係	贊助現金、機票及免費運送器具	<ul style="list-style-type: none"> 配合公司國際行銷規劃，與政府觀光單位進行合作至國外參加旅遊推展會，共2場 延續公司政策贊助地方觀光活動，共3場 可參照6-3-2推廣地方觀光章節
員工(全體員工)	員工薪資福利與職涯發展	工作績效超越公司預期者，可獲得獎勵。	<ul style="list-style-type: none"> 公司人員晉升、年終獎金、調薪作業辦法均有規定需參考員工工作績效，2015年績效考核執行率為100% 可參照5-3-5績效考核及職涯發展章節
員工(全體員工)	員工薪資福利與職涯發展	福利金以公平、公開原則運用，年度職工福利委員會活動規劃是否符合員工期望及職福補助辦法是否適用。	<ul style="list-style-type: none"> 福利金運用計劃由職福委員決議後實施，已訂定職工福利相關補助辦法，並公布於職福網站 可參照5-2-2員工福利章節
員工(全體員工)	員工薪資福利與職涯發展	期望薪資水平能持續穩定成長，視公司盈餘，發放年終獎金。	<ul style="list-style-type: none"> 依法投保勞健保、提撥及核發退休金，並明訂於公司管理規則、員工須知及設置退休金監督委員會審核退休金發放，並每年檢視勞工退休準備金是否足額 可參照5-2-1薪酬標準章節
員工(全體員工)	勞動權益的保障	工作條件無不利變更、是否保障自身權益、是否符合勞基法及勞保相關條例，以保障勞工權益。	<ul style="list-style-type: none"> 設有申訴辦法，均公布於公司內部網頁 可參照5-4-1勞資關係的互動章節
員工(地勤員工)	勞資關係	是否事先告知重大營運策略變更，有無影響員工權益。	<ul style="list-style-type: none"> 各部門每月均舉辦一次部會議，部分單位每週舉行課會議 可參照5-4-1勞資關係的互動章節
員工(飛航組員)	員工薪資福利與職涯發展	提升訓練品質	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視國際間飛航組員訓練需求，適時調整訓練計畫 定期檢視證照申請作業及訓練需求，依現行法規及作業程序規劃組員訓練課程及證照申請作業 可參照5-3-1飛航組員訓練章節

利害關係人	關注議題	要求/期望	回應狀況
顧客	服務品質的提升	提供優質服務，並達成相關需求	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視滿意度達成狀況並公告周知權責單位 針對滿意度未達目標值的服務項目，由權責單位提報檢討改善說明 秉持”用心、真心、熱心”的服務理念，落實優質的訂位票務訓練計畫 整合客服的資源，擬定客製化的服務 強化機場服務流程以維護並督導服務品質，同時訂定相關規範以利一線人員遵守，降低錯誤及抱怨 加強並引進自動化作業(含劃位及行李服務)，以多元化選擇增加旅客報到服務之便利性 可參照3-1顧客滿意度與權益維繫
顧客(會員)	服務品質的提升	期望隨時掌握會員權益訊息 期望獲得更多的優惠服務	<ul style="list-style-type: none"> 考量他航的服務狀況，提供常客更多的優惠與便利 新增銀卡會員生日當月搭機可獲優惠哩程 新增鑽石卡會員生日贈禮一免稅品預購抵用券USD100 提供電子式會員卡，會員不需出示實體卡，也可享有優惠 不定期提供哩程累計優惠活動，並可列為卡籍晉升/續卡的計算基礎(接2連3好哩送)
顧客(會員)	服務品質的提升	期望長榮會員在生活圈中可以取得的優惠更多	<ul style="list-style-type: none"> 與合作商推出不定期之會員專屬優惠 可參照3-5-2會員活動
顧客(旅客)	客戶服務的滿意度	享有安全舒適的飛行旅途	<ul style="list-style-type: none"> 主動蒐集顧客意見並進行調查與了解 檢討事發原因及提報改善方案並回應顧客 可參照3-1-2顧客意見處理流程
顧客(機上購買免稅品旅客)	客戶服務的滿意度	盡早完成退換貨	<ul style="list-style-type: none"> 提供商品諮詢、退換貨專線，保障顧客消費權益及節省處理時間 參照3-1-2顧客意見處理流程
顧客(會員)	創新服務/產品的提供	期望方便驗證身分以取得各項優惠	<ul style="list-style-type: none"> 長榮航空目前已開發4種電子會員卡，會員可以下載於載具中，隨身攜帶
顧客(貨運承攬業者)	客戶服務的滿意度	準時運送、安全交貨、顧客滿意	<ul style="list-style-type: none"> 定期訪察客戶、全球貨運顧客滿意度調查 定期訪察客戶、引入Bar-Code掃描及郵件提單化，提高資料準確性與控管效率



利害關係人	關注議題	要求/期望	回應狀況
特許經營商-地勤代理外包勞務	採購政策與實務	價格調漲應比對CPI，並控制年漲幅在5%之內調整代理費(1.7%-25%)	<ul style="list-style-type: none"> 依合約議定或雙方同意之比例調整 依照市場價格及航班數量與供應商進行談判，根據雙方是否有互惠的基礎上平衡價格 參考供應商所在地的CPI評估漲幅合理與否
經銷商	採購政策與實務	於新品上架前，至少兩個月前提供採購訂單	<ul style="list-style-type: none"> 提早新品選品時間 新品陳案核可後，一周內通知經銷商
供應商(全球空廚)	採購政策與實務	調整餐勤業務相關費用，上漲0.4%-3%。	<ul style="list-style-type: none"> 以e-mail方式並檢附報價單提出調整成本需求後，經議價取得雙方共識，進行申議，奉核後，作為付款依據
社區鄰里與非政府組織(基金會)	慈善公益活動的參與	捐贈現金、再利用設備及家具	<ul style="list-style-type: none"> 視盈利狀況撥款捐贈給慈善機構，2015年投入慈善公益費用為新台幣62,400,000元 2015年於汰換或更新設備時，捐贈堪用或是未使用物資，共664件 可參照6-1慈善公益章節
社區鄰里與非政府組織(文教基金會、體育選手、社服團體、傳播媒體、演藝單位)	慈善公益活動的參與	贊助或提供機票、現金及醫療、攝影器材等跨國運送	<ul style="list-style-type: none"> 每年由公共關係室統籌，以機票或現金贊助跨年活動、演藝事業、海外藝文活動來台展示或演出、地方觀光產業發展、地方舉辦慈善活動及台灣舉辦之國際體育賽事等，2015年提供475張免費及優惠機票、贊助空費共500公斤及投入社會公益價值為新台幣84,666,950元 可參照第六章社會共融章節



2015年重大事件回應

蘇迪勒颱風事件

- 2015年8月8日桃園國際機場受蘇迪勒颱風影響，長榮航空因班機無法依原訂時刻起飛，在未能及時提供航班起飛訊息下，造成旅客們於機場久候及客艙組員長時間待命，並遭質疑為規避超時工時，改採紙本簽到。長榮航空是依據中央氣象局天氣預報進行航機起降之規劃，當時桃園機場之氣象預報仍符合班機簽派規定，然後續因颱風路徑改變，導致實際天氣狀況不利班機起降，造成所有歐美回程班機轉降，無法於短時間內返回桃園機場，且出發班機亦受風速及地面作業影響而嚴重延誤。另，「客艙組員簽到系統」受限於航班起飛時間，但因當日天候急速變化影響，無法輸入起飛時間，因此改採紙本簽到，以證明勤務時間。

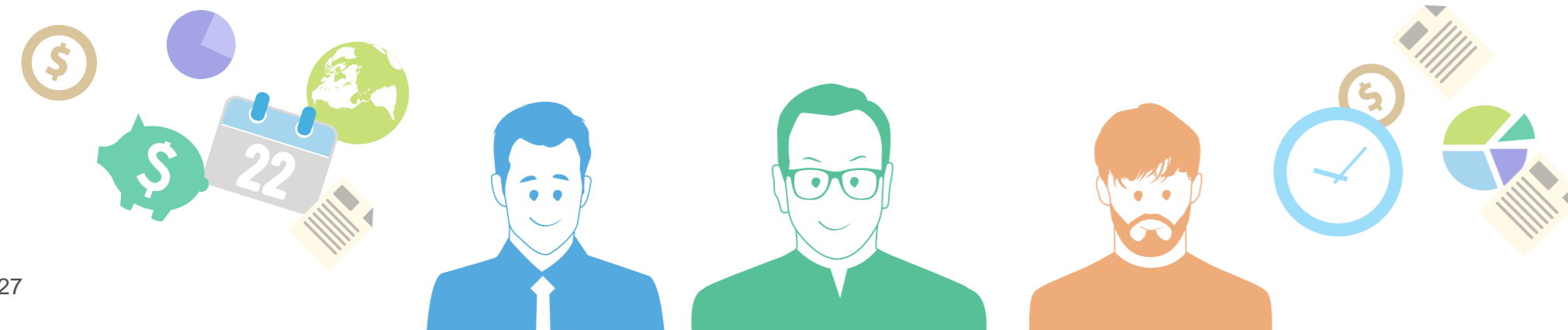
長榮航空針對此次事件，立即召開檢討會，針對防颱作業辦法再次修訂，班機作業須考量機場實際作業運量，適時取消預計受颱風影響之班機，並於第一時間提供最新班機訊息予旅客，以避免旅客們在天候不佳的情況下，舟車勞頓至機場等候。另，客艙組員透過空服教官研討會、事務長會議及客艙組員月會議、定期複訓互動時刻會議等溝通管道，向客艙組員說明長榮航空處理原委，使雙方互相了解立場，調整政策，降低對營運之衝擊並提供組員重新審視職涯規劃的機會，取得共識並凝聚向心力。

- 8月9日長榮航空BR189由東京羽田飛回台北松山的班機，適值颱風襲台，因側風過大與風切現象無法落地而重飛，經重飛兩次後，機長請求轉降至桃園機場。但桃園機場因停機坪有限的情況下，拒絕BR189的轉降申請。班機在待命區盤旋近2小時後，因松山機場天氣仍不佳而再次申請轉降桃園機場。航管人員在通話中說明如要轉降須宣告”Mayday”。機長在考量桃園機場之天氣符合落地標準，並且當時降落桃園機場是對飛航安全及旅客安全最佳的選項，因而接受建議安全降落。旅客安全的確保是長榮航空飛安的最高指導原則，這也是長榮航空對安全的一貫要求。

桃園機場跑道柏油事件

- 2015年10月29日長榮航空BR726由桃園飛往太原班機，於飛抵太原機場執行過境檢查時，發現水平尾翼於桃園機場起飛時遭被發動機吹起的柏油碎石觸及受損，經機務人員確認無法執行後續飛航任務。

- 該班機共載運159位旅客及8位組員。長榮航空在事件的處理上，一切以旅客安全的確保為唯一的考量，在事件發生後，立即派遣專機飛渡至太原將159位旅客接回臺灣，受損的航機在完成修復，恢復適航後空機飛渡返台。



公司治理

Corporate Governance

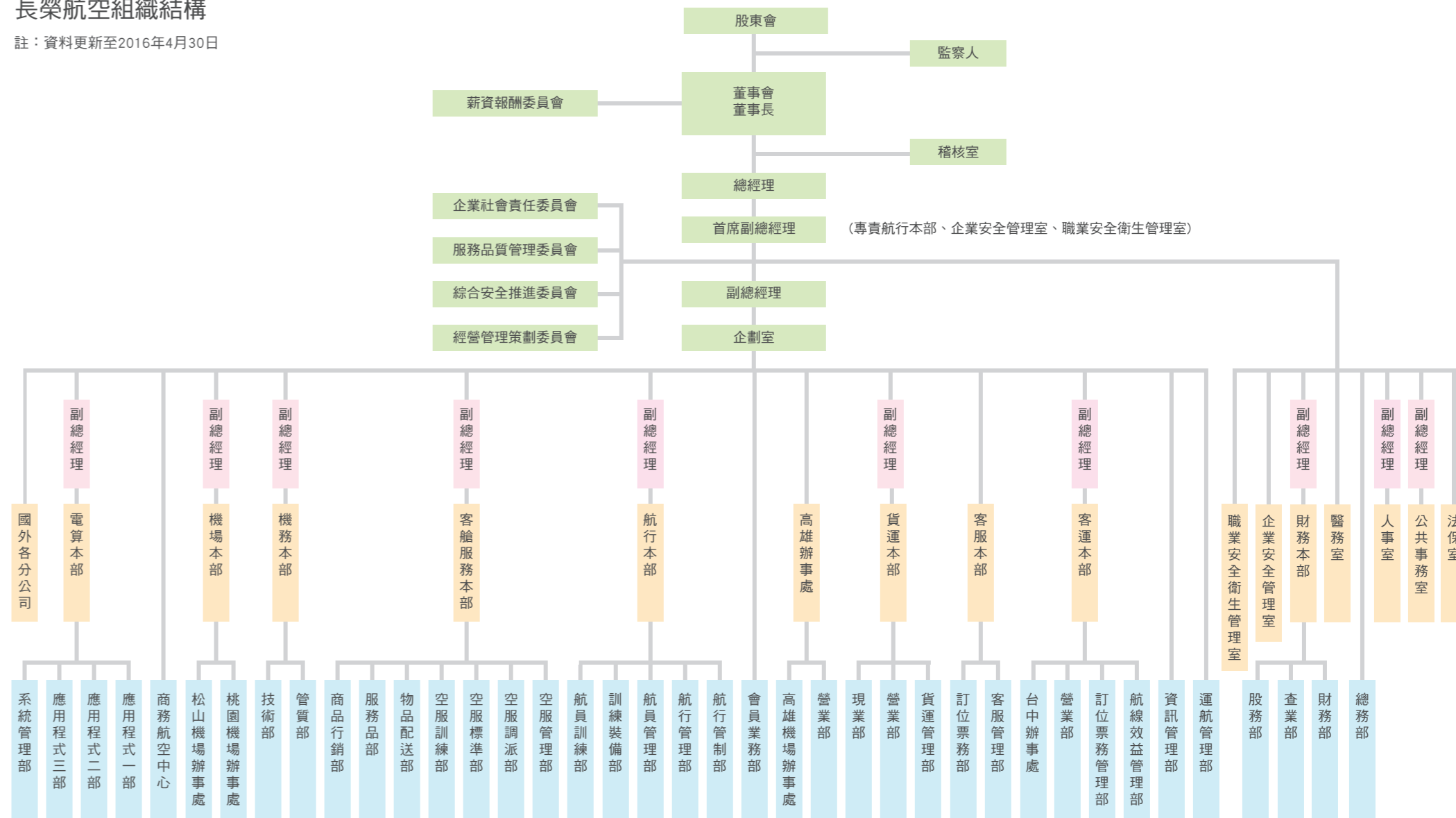


01 公司治理

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的架構與相關誠信、道德標準。長榮航空為落實永續經營理念，創立至今係以維持公司治理、保障投資人權益及強化董事會功能為持續努力的方向。2015年長榮航空在公司治理的傑出表現榮獲「第二屆公司治理評鑑」評選為前5%的優良公司，足以彰顯長榮航空在維護股東權益、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度及落實企業社會責任等面向所展現的成果。

長榮航空組織結構

註：資料更新至2016年4月30日



公司治理近年成果展現

維持公司治理	保障投資人權益	強化董事會功能
<ul style="list-style-type: none"> 主動於長榮航空網站揭露董事會重要決議事項及中、英文版完整財務季報告，並設有「公司治理專區」、「企業社會責任專區」、「利害關係人專區」及「投資人專區」，致力於提升資訊透明度。 陸續制訂「公司治理守則」、「獨立董事之職責範疇規則」、「企業社會責任實務守則」、「道德行為準則」及「誠信經營守則」等攸關公司治理政策，並定期將執行情形提報董事會，以期積極提高公司治理水平。 投保「董事、監察人暨重要職員責任保險」，以建立完善公司治理機制。 	<p>於股東會採行電子投票制度、董事、監察人選舉採行候選人提名制度、股東會議案採逐案表決等，提供股東多元議事表決管道，充分讓股東行使其權利並參與公司治理。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 為提升董事、監察人專業知能，長榮航空董事、監察人進修相關公司治理課程。 依據董事會訂定「獨立董事之職責範疇規則」，讓獨立董事對公司治理事務為獨立判斷與提供客觀意見。

1-1 高階經營管理

長榮航空董事會及轄下功能性委員會組成及職責。

1-1-1 董事會

依中華民國法令及長榮航空章程規定，董事及監察人的選任採候選人提名制度，任期3年，由股東就公告的候選人名單選任。本屆董事9人，其中3人為獨立董事，另有監察人3人。

長榮航空董事長不兼任總經理職務，董事會成員恪盡善良管理人注意義務，透過一年內多次定期及不定期召開會議，有效監督經營管理階層的主要業務內容，確保業務執行符合長榮航空的經營理念；另設置獨立董事，藉由其身份的獨立性與專業的實務經驗，進入董事會後提供專業及客觀意見，有助董事會作出對營運最有利的決策，最終將有益於實踐公司治理及保障投資人權益。長榮航空進一步規劃於2017年設置審計委員會，全面貫徹公司治理制度，以符合永續經營理念。

另外，為避免利益衝突情事發生，董事會遵照「公司治理守則」、「董事會議事規則」規範，董事對於董事會所列議案，與其自身或其代表的法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如可能有害於長榮航空利益時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。2015年董事會開會8次，全體董事及監察人親自及委託出（列）席比率為100%。

註：有關2015年董事會歷次議事錄，請參考長榮集團股務網。

長榮航空公司治理守則重點

建構有效的公司治理架構	<ul style="list-style-type: none"> 建置完善的內部控制制度 每年檢視稽核報告並完成改善
保障股東權益	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵股東積極參與公司治理 與關係企業的業務往來嚴禁利益輸送
強化董事會職能	<ul style="list-style-type: none"> 董事會組成力求多元化及專業性 設置獨立董事及功能性委員會 董事會議事嚴守利益迴避並恪盡忠實注意義務
發揮監察人功能	<ul style="list-style-type: none"> 監督董事、經理人執行業務情形
尊重利害關係人權益	<ul style="list-style-type: none"> 建置利害關係人溝通管道 重視利害關係人意見及正面回應
提升資訊透明度	<ul style="list-style-type: none"> 加強資訊揭露的正確性及時效性 揭露公司治理有關資訊

董事會結構(截至2016年4月30日)

職稱	姓名	選(就)任日期	任期	主要經(學)歷	目前兼任本公司及其他公司職務	具配偶或二親等以內關係之其他主管、董事或監察人		
						職稱	姓名	關係
董事長	財團法人張榮發慈善基金會	103.06.17	3年	不適用				
	代表人：林寶水	105.03.11	1.27年	<ul style="list-style-type: none"> (經) 長榮鋼鐵董事長 (學) 淡江大學電算系 	<ul style="list-style-type: none"> 翔利投資董事長 董事：長榮空廚、立榮航空、長榮空運倉儲、長榮航勤、長榮航太科技、長榮航宇精密、長興發動機維修、關貿網路 	無	無	無
董事	長榮海運(股)公司	103.06.17	3年	不適用				
	代表人：柯麗卿	103.06.17	3年	<ul style="list-style-type: none"> (經) 長榮集團次席副總裁 (學) 基隆女中 	<ul style="list-style-type: none"> 長榮國際董事長 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 	無	無	無
	代表人：戴錦銓	105.03.11	1.27年	<ul style="list-style-type: none"> (經) 長榮國際法務部副總經理 (學) 海洋大學海洋法律研究所 	<ul style="list-style-type: none"> 長榮國際董事兼總經理 董事：長榮國際儲運、中央再保險、長榮空廚、立榮航空、台北港貨櫃碼頭、長榮航太科技、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 	無	無	無
董事	財團法人張榮發慈善基金會	103.06.17	3年	不適用				
	代表人：李文中	105.03.28	1.22年	<ul style="list-style-type: none"> (經) 中華國際聯合法律事務所所長 (學) 英國國立萊思特大學企管碩士 	<ul style="list-style-type: none"> 中華國際聯合法律事務所所長 中日新科技(股)公司獨立董事 桃園汽車客運(股)公司董事 光寶科技(股)公司法律顧問 輔仁大學法律學院兼任助理教授 	無	無	無

職稱	姓名	選(就)任日期	任期	主要經(學)歷	目前兼任本公司及其他公司職務	具配偶或二親等以內關係之其他主管、董事或監察人		
						職稱	姓名	關係
董事	英屬維京群島商華光投資公司	103.06.17	3年	不適用				
	代表人：宋耀明	105.03.28	1.22年	<ul style="list-style-type: none"> (經) 法務部調部辦事檢察官 (學) 美國哥倫比亞大學法學碩士 	<ul style="list-style-type: none"> 理律法律事務所合夥律師 立榮航空董事 	無	無	無
	代表人：梁懷信	105.03.28	1.22年	<ul style="list-style-type: none"> (經) 執業律師 (學) 輔仁大學法律研究所 	<ul style="list-style-type: none"> 鉅業國際法律事務所律師 中華民國仲裁協會仲裁人 彰化商業銀行(股)公司董事 愛之味(股)公司董事 	無	無	無
獨立董事	簡又新	103.06.17	3年	<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、總統府副秘書長、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 台灣大學機械工程學系 	<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 崑鼎投資控股(股)公司獨立董事 	無	無	無
獨立董事	羅子強	103.06.17	3年	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 明台產物保險(股)公司監察人 	無	無	無
獨立董事	許順雄	103.06.17	3年	<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 成功大學交通管理科學系 	<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 	無	無	無

職稱	姓名	選(就)任日期	任期	主要經(學)歷	目前兼任本公司及其他公司職務	具配偶或二親等以內關係之其他主管、董事或監察人		
						職稱	姓名	關係
監察人	長榮國際(股)公司	103.06.17	3年	不適用				
	代表人：吳光輝	103.06.17	3年	<ul style="list-style-type: none"> (經) 長榮集團管理集團財務執行長 (學) 中山大學企業管理研究所 	<ul style="list-style-type: none"> 長榮海運財務部副總經理 長榮國際審查部副總經理 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、立榮航空、長榮鋼鐵、台灣碼頭服務、長陽開發、翔利投資 	無	無	無
	代表人：古賴美雪	105.03.11	1.27年	<ul style="list-style-type: none"> (經) 長榮國際財務本部協理 (學) 銘傳商專 	<ul style="list-style-type: none"> 長榮國際財務本部副總經理 董事：中央再保險 監察人：長榮海運、長榮空廚、立榮航空、長友營造、長榮物流 	監察人	陳成邦	配偶
	代表人：陳成邦	103.06.17	3年	<ul style="list-style-type: none"> (經) Italia Marittima S.p.A.協理 (學) 東吳大學會計、經濟系 	<ul style="list-style-type: none"> 長榮國際儲運財務部副總經理 順安產業監察人 	監察人	古賴美雪	配偶

註：截至2016年4月30日董事會成員名單，董事會成員全數為中華民國籍，年齡皆在50歲以上，且非少數族群及弱勢社會群體，其中女性董事佔比11%。

1-1-2薪資報酬委員會

長榮航空為達成維持公司治理、保障投資人權益、強化董事會功能的目標，遵照中華民國法規制訂長榮航空「薪資報酬委員會組織規程」，於董事會下設獨立的「薪資報酬委員會」，由董事會決議委任，薪資報酬委員會任期與委任的董事會屆期相同，本屆3名委員全數由獨立董事擔任。

長榮航空透過獨立行使職權的委員會，訂定並定期檢討董事、監察人及經理人（下稱高階管理階層）績效評估與薪資報酬的政策、制度、標準與結構，同時定期評估並訂定高階管理階層的薪資報酬。藉此讓高階管理階層薪酬受到合理監督，避免其因追求短期獲利而導致長榮航空日後須承擔的財務風險，進而落實長榮航空的永續經營理念，更有助於保障投資人權益。目前長榮航空依照對公司營運貢獻度訂定高階管理階層的合理酬金。2015年薪資報酬委員會開會2次，委員出席率為100%。

1-2誠信經營

誠信經營是長榮航空的核心價值，為落實誠信經營及強化永續經營理念，近年來以廉潔、透明及負責的態度制訂「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」等相關內部規章，並由人事室定期將執行情形提報董事會，董事會亦透過發布企業社會責任政策來對全體同仁倡導誠信經營對長榮航空的重要性。此外，針對新進同仁到任時由專責單位宣導道德行為準則及企業倫理相關規範，並將內容揭露於企業入口網站。

長榮航空誠信經營守則重點

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

長榮航空道德行為準則重點

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

為了蒐集利害關係人對長榮航空有關倫理、誠信行為的建議，並讓利害關係人能在面對長榮航空營運過程所造成的社會衝擊時即時反映意見，於長榮航空官網建置倫理誠信諮詢信箱（evainfo@evaair.com）及社會衝擊申訴信箱（csrso@evaair.com），長榮航空期盼以多元的管道與利害關係人保持順暢的溝通，並據此改進營運行為為同時減少對社會的衝擊。

2015年利害關係人溝通管道統計

利害關係人溝通	接獲有效件數	處理件數	解決件數
倫理誠信諮詢信箱	0	0	0
檢舉信箱	0	0	0
社會衝擊申訴信箱	1	1	1

長榮航空除要求同仁需遵守有關誠信經營、道德行為等內規外，在經濟決策過程中亦特別考量到人權議題，未來於簽署重要投資協議時爭取將人權條款納入，以期貫徹人權保障的精神，降低投資風險。

再者，為建立良好的內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當揭露，並確保對外界發表資訊的一致性與正確性，長榮航空董事會通過「內部重大資訊處理作業程序」，並公告於長榮航空企業入口網站「資訊安全網站」，供董事、監察人、經理人及所有員工作為遵循準繩，以避免發生內線交易情事。

長榮航空涉嫌違反美國「反托拉斯法」後續說明：

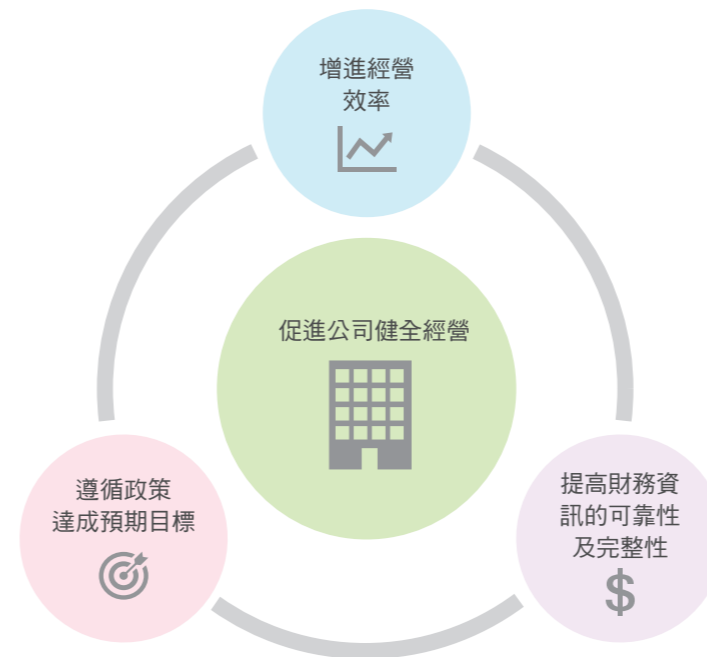
- 訴訟現況：長榮航空在美國因客貨運燃油附加費被控涉嫌違反反托拉斯法的民事訴訟案，其中貨運部分已和解，客運部分之團體訴訟案，現階段持續採取積極抗辯之訴訟立場，俟未來法院審理狀況適時揭露資訊。
- 加強法規風險防範機制：長榮航空經此事件後，制訂「反托拉斯法遵法準則」，建立相關的法規風險防範機制，包括針對公平交易法及反競爭議題進行教育訓練，讓長榮航空在內部管理與外部商業活動中有所依循，避免法規風險再次發生。

1-3內部控制制度

長榮航空在遵照中華民國相關法令規章之餘，亦認知到徒遵法恐不夠周全保障投資人的利益，因此建置一套內部控制的作業標準，以確保長榮航空各項業務執行，需能滿足增進經營效率、提高財務資訊的可靠性及遵行政策達成預期目標，最終得以落實永續經營理念。

再者，長榮航空藉由發布企業社會責任政策，強調風險控管的理念，亦在內部控制作業程序中訂有防範內線交易條款以促進長榮航空的健全經營。

內部控制概念圖



• 做好風險管理

長榮航空各負責部門的最高主管為監督與控管各項風險的負責人員，須隨時掌控各項風險因子。

未來將根據各負責部門對於各風險管理面向多年的實務經驗，同時引進外部最佳風險管理經驗作為改善既有監控機制，建構長榮航空整體的風險管理體制，將風險管理概念融入各負責部門同仁的思維邏輯。更進一步建置長榮航空相關的文件化系統，一方面可強化內部人員面臨營運中斷的即時反應訓練，更能夠持續推動以風險管理為導向的經營模式。

本公司各項風險事項其主要執行單位如下

風險管理面向	負責部門	風險業務事項
	企劃室	負責公司經營方針之擬定、營運效益之評估分析、航空燃油採購、航線航站之規劃及航權航約談判之參與等。
策略及營運風險	企業安全管理室	負責飛安工作推廣、員工安全教育訓練、公司安全、衛生及環境相關政策、飛機上及機場場站之保全工作、緊急事件處置之工作執行及督導事宜。
	機務本部	負責各項航機維修計劃之擬定與控管、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	掌握公司財務狀況、負責資金調度控管及操作匯、利率之避險措施。召集燃油風險管理小組擬定避險策略及因應措施。
法律風險	法保室	負責航空保險業務、合約審閱、法務諮詢及公司相關訴訟非訟案件處理。

註：資料更新至2016年4月30日

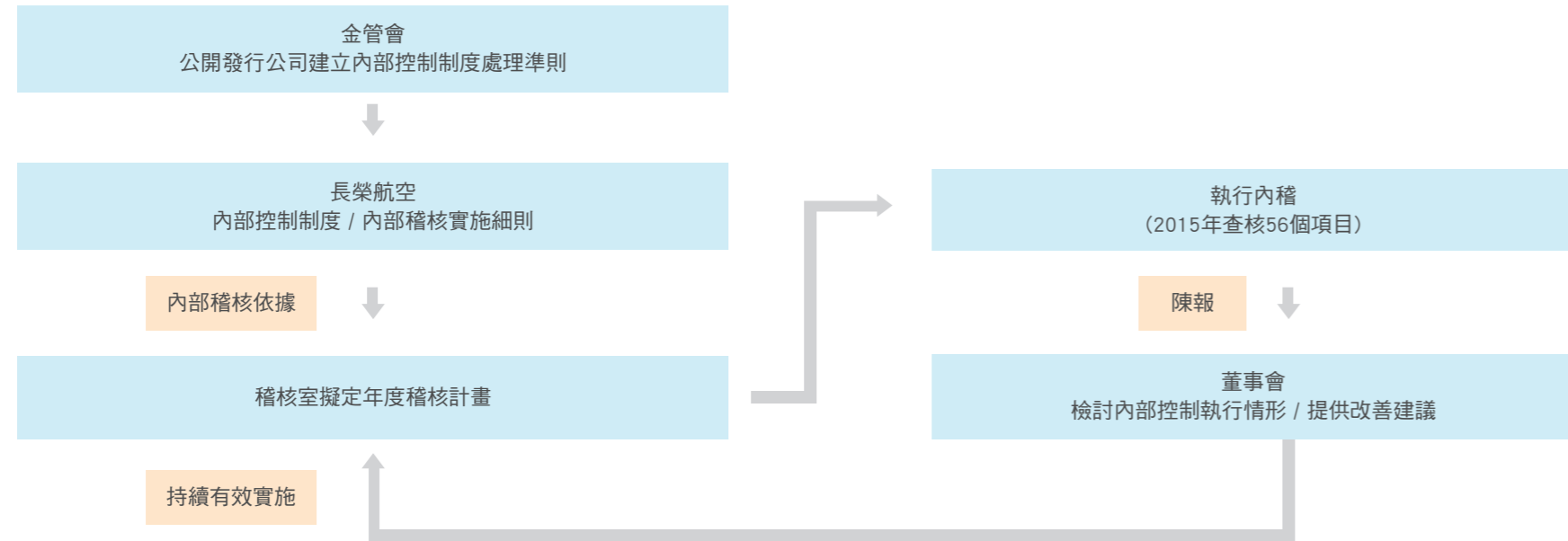
- **實踐內部稽核**

長榮航空稽核室為一獨立單位，隸屬於董事會，負責檢查與評估各權責部門內部控制與風險管理的執行情形及長榮航空內、外部涉嫌違反誠信經營的情事，並適時提供改進建議，以確保長榮航空的風險管理政策得以持續有效實施，同時協助董事會及經營團隊檢查及覆核內部控制制度，以促進營運績效並貫徹公司治理，達成永續經營的理念。稽核室同仁除具備金管會要求的適用資格外，並於每年持續進修內部稽核相關的專業課程。

此外稽核室每年覆核長榮航空及子公司的自行評估報告，併同內部稽核結果及改善情形，提供董事會及總經理評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書的依據。

長榮航空深知誠信經營為企業邁向永續經營的基礎，為落實反貪腐精神，依據長榮航空誠信經營守則及道德行為準則所定義的行賄、收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益等貪腐行為，並參考2014年版國際透明度報告，針對全球175個國家所進行貪腐感知水平 (perceived levels) 調查結果，分析長榮航空全球營運據點中低於全球平均分(43)的23個場站的貪腐可能性。長榮航空稽核室針對反貪腐議題於2011年至2015年期間，在19個場站執行審查均無發現貪腐情事，反貪腐審查比率為83%。

內部稽核流程圖



1-4 供應鏈管理

航空運輸服務業係以提供顧客之客、貨運輸服務為主。長榮航空為提供顧客安全及滿意的服務，有賴於航空器與各式機上服務相關之製造商、經銷商、承包商、特許經營商的支援及配合，透過緊密合作方式，共同追求企業永續經營及經濟績效的成長。

在2015年與長榮航空保持良好互動且穩定合作的重要供應商即超過1000家以上，相較於2014年並無任何重大變化，主要供應商為飛機/發動機/模擬機採購、燃油採購、機務維修與航材備品採購、地勤運務採購、機上服務用品與餐飲採購、資訊類採購及其他總務類採購等7大類之製造商、經銷商、承包商、特許經營商，分布於全球各地。

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	美國、法國
	盤櫃附屬品採購	台灣、美國、歐洲
	機上餐飲採購	全球
	訓練設備採購(含租賃)	加拿大、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
製造商、經銷商、承包商	客艙服務用品採購	台灣、美洲、歐洲、亞洲、澳洲
製造商、經銷商	航機燃油採購	台灣、美洲、歐洲、亞洲、澳洲

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	台灣/英國/新加坡
	機上販售免稅品採購	台灣/香港/日本/美國/新加坡/歐洲
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
	1A系統採購/維護	西班牙
	GDS系統採購/維護	新加坡
特許經營商	地勤代理外包勞務	全球

1-4-1 採購政策

長榮航空為使各項採購作業能以最適之價格來滿足供應商期望；以最優良之品質來服務顧客所需，在採購政策與實務上，秉持著「安全、品質、價格」三方面的要求及相關法規規定，制訂「採購作業程序」明訂各業務權責及採購流程，並由各業務部門訂定細部採購作業辦法，以確保各項採購能達到最大效益。

採購實務上，各業務部門每年依照長榮航空營運所需，研擬與規劃採購要項，經「長榮航空公司業務權責區分表」之權責部門嚴格審核後，再依長榮航空之「分包商管理辦法」評估與決定適宜之供應商。

採購時，在不影響飛行安全及機上服務品質維持的考量下，優先以當地採購及綠色採購為原則，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，確保各項成本支出都能達到最大的經濟效益，並有效防止貪腐之情事發生。



1-4-2採購實務與稽核管理



• 飛機製造業、租賃及改裝：

長榮航空賴以營運的機隊，配合長期營運政策與客、貨營運需求採自購或租賃方式擴增機隊，明定飛機採購及租機作業辦法。於飛機採購或租賃前，依長榮航空機隊現有機型或未引進機型評估飛機性能、飛航航線效益，並向國外著名之商用飛機製造商或租賃商緊密協商購/租機需求與合約要項，並決定機型、數量及引進時程後訂購，由於飛機的製造有其特殊性，採購前置期間往往需要3-5年時間周詳的規劃、協商、訂購後再由飛機製造商生產，交機時派遣試飛小組與飛行員共同執行地面測試與效能試飛，以確保航機性能符合合約要求。



• 發動機製造：

發動機為飛機之重要組件，影響飛行之航程及飛航效率等重要功能。長榮航空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，來選擇發動機的形式及其供應商。



• 航機燃油供應：

航空燃油占長榮航空營業成本比例相當大，且國際油價易受國際局勢、產油國聯合減產及匯率波動等因素影響，燃油成本之控制更形困難。為穩定燃油成本，長榮航空已制定燃油採購作業要點，定期1-2年依航班營運需求與世界主要燃油供應商簽訂長期合約以爭取更大之折扣外，並將隨時觀察油價走勢，採取適當之避險操作。



• 機務維修：

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，即現今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ISO-AS9100 品保認證之合併子公司長榮航太科技股份有限公司，且與美國奇異公司進行聯盟合作，有利於建立航機維修及發動機整體翻修的能量與更高層次技術，對長榮航空之飛航安全多一份保障。此外，對於台灣以外地區之外站飛機維修採代理方式，依據「長榮航空及長榮航空外站維修代理合約作業辦法」並依照IATA制式條款及代理商之維修能量選定機務維修代理行。另按照「廠商審查管理辦法」及「採購作業辦法」進行航材備品之供應商審查與航材備品之採購。



• 空中廚房：

餐點為飛航品質重要之一環，為掌握機上供餐品質，長榮航空制定空中廚房管理辦法，從餐點設計、試菜作業、機上顧客對餐點意見處理至餐點查證，於台灣境內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相關業務。對於空中廚房供應商的管理，長榮航空採自查、巡查及稽查方式依空中廚房供應商依所提供之各艙等主菜、非主菜類、網路獨享餐及特別餐之餐點口味、外觀及份量查證，以提供優質服務給顧客，自查時由長榮航空各站餐勤代表每月至少三次親自前往空廚供應商查證或由空廚供應商抽樣送回場站測試查證；巡查時係每月至少台北站一次及兩個外站查證，採機上查餐或由空廚現場抽樣方式查證，並依照查證結果給予「優」、「良」、「可」、「差」及「劣」評定合格空中廚房供應商，於每月將查證為「可」、「差」、「劣」之供應商則依據其不符合之細項要求空中廚房供應商提出矯正與預防措施，並於次月完成改善成效複查。



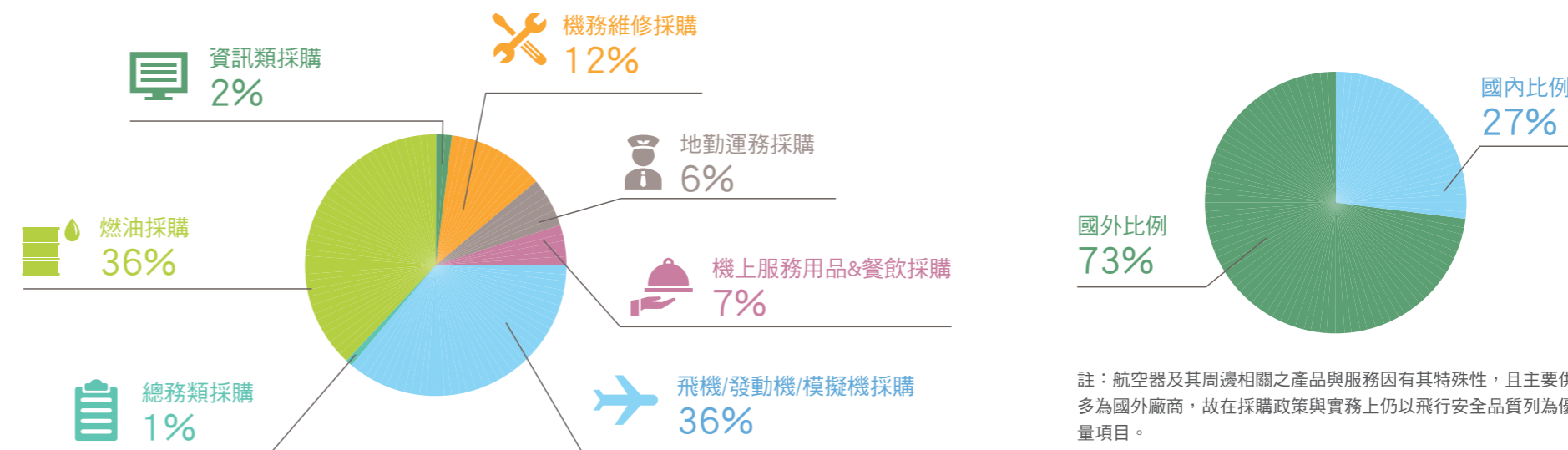
• 地勤運務：

地勤運務為機場整體作業中之一環，其包括項目種類繁多，主要工作為：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，以及機坪作業所需牽引車輛及相關機具設備的提供均屬地勤運務服務。為確保各場站地勤代理有必備及完善之作業能力，能達成長榮航空航機作業安全與服務品質的要求，維持班機營運順暢，制定「場站地勤代理評選作業辦法」，由各場站主動就近監控及進行年度考核，考核結果屬評定劣等之供應商則以信函通知限期改善或終止其代理。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。

長榮航空每年排定供應商年度稽核計畫。每一航點之委外維修供應商至少每2年實施稽核，若發生重大事件或連續查核不佳則增加稽核頻率，稽核方式採現場稽核與文件稽核。依飛行安全採分級稽核，對屬飛機重大維護、重大零組件維護(發動機、起落架)、重大修理/改裝及主要之零組件維修供應商以現場稽核為主，文件稽核為輔。其餘供應商採文件稽核為主，稽核後建立合格供應商名冊，對於稽核不符合之供應商要求於收到不符合要項14天內完成根本原因分析，並提出矯正及預防措施，再由原稽核人員複查改善成效。

長榮航空與供應商來往，除評估供應商過往信用紀錄外，亦就其他面向進行評估，包括供應商形象、有無重大違法規(規)紀錄等。公司已公告[供應商夥伴永續發展社會責任政策]，且與主要供應商之契約中皆訂有終止或解除條款，若發現其有違反企業社會責任政策之情事時，本公司得依照契約規範終止或解除該項契約。

長榮航空採購品項金額占比



註：本表資料包含長榮航空全球營運所需物品採購量進行統計。

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

1-4-3 社會責任的供應鏈夥伴

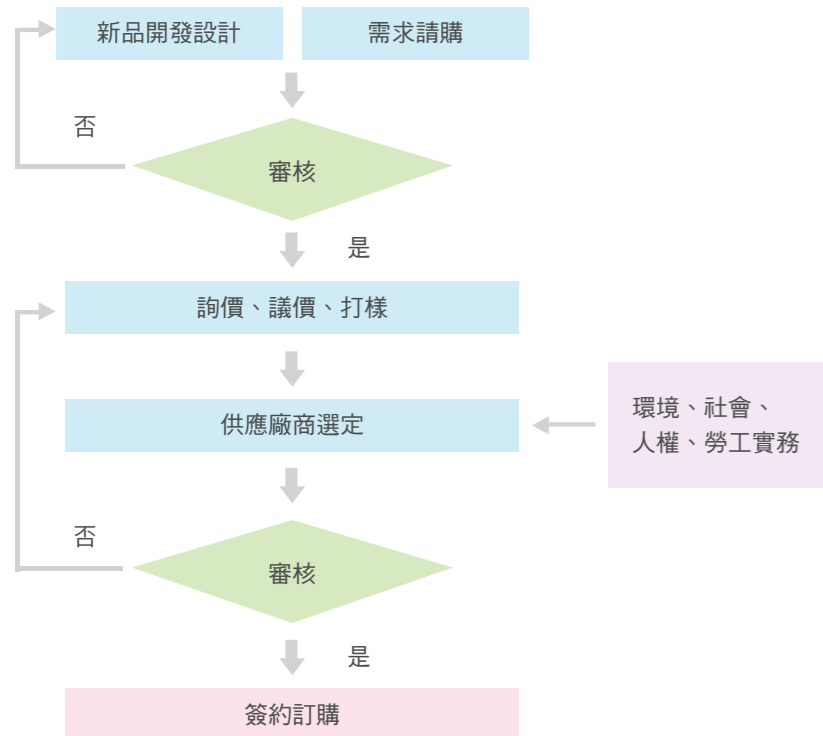
身為全球價值鏈的一環，對企業永續發展議題高漲不下，長榮航空也體認到環境保護與社會衝擊的議題不僅止於本身企業營運受到重視之外，在供應鏈的管理上除了兼顧服務品質外需要有更多融入永續概念的元素，以帶動整體供應鏈向上的發展。

長榮航空除善盡自身企業社會責任之餘外，於2015年修訂內部採購作業程序及由總經理頒布「長榮航空公司-供應商夥伴永續發展社會責任政策」，將環境、人權、勞工實務及社會衝擊的遴選準則納入新合作供應商夥伴遴選參考要項之一，期能夠藉由公司採購政策與實務，在買賣雙方現實國際貿易環境下，積極鼓勵各供應商能取得上述四項驗證。對於既有供應商夥伴，期望透過承諾簽署共同攜手在創造經濟成長之同時，也能兼顧社會人權、環境保護、永續發展的社會責任經營系統，共創綠色供應鏈之目標，促使整體產業皆能夠正視且兼負起社會責任，邁向永續發展之路。

期盼各供應商夥伴共同：

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

供應商遴選作業流程圖



篩選新供應商之參考條件



在2015年接受長榮航空環境、人權、勞工實務及社會衝擊的遴選準則新供應商夥伴共計135家。對於既有供應商，優先以長榮航空轄下五家系統公司:立榮航空、長榮航太、長榮航勤、長榮空廚及長榮空運倉儲作為簽屬「長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書」示範，並於2016年1-6月期間，先由採購部門寄發承諾書給國內400多家既有供應商簽署，另規劃於2016年7月-2017年12月期間，對國外600多家既有供應商寄發承諾書並請其簽署。



飛行安全

Flight Safety



02 飛行安全

“追求安全絕不妥協”是長榮航空的核心價值，因為安全攸關旅客的生命安全，也是長榮航空最重視的環節，為此建置了全面、完善的「安全管理系統」以掌握潛存的風險，並預先採取適當的防範措施，將事故消弭於無形。長榮航空成立迄今保持「零失事件數」及「零罹難人數」的優良紀錄，連續12年以「零缺點」佳績通過國際航空運輸協會查核

認證，2015年繼續蟬聯全球專業飛安機構評鑑為最安全航空公司前10名。長榮航空深知安全的維繫是全體空、地勤同仁所必須肩負的責任，安全沒有最好，只有更好，今後亦將持續秉持「永續經營需創新，飛航安全靠用心」的精神，致力於確保旅客安全，朝向世界頂尖的航空公司邁進，提供旅客安心舒適的飛航服務。

2-1 飛安風險管理

飛航安全是長榮航空對旅客的承諾，也是全體同仁努力的首要目標，長榮航空以正面積極的態度，透過更嚴謹的自我要求，持續建立並改善風險管理預警機制，讓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，並確保旅客的飛航安全。

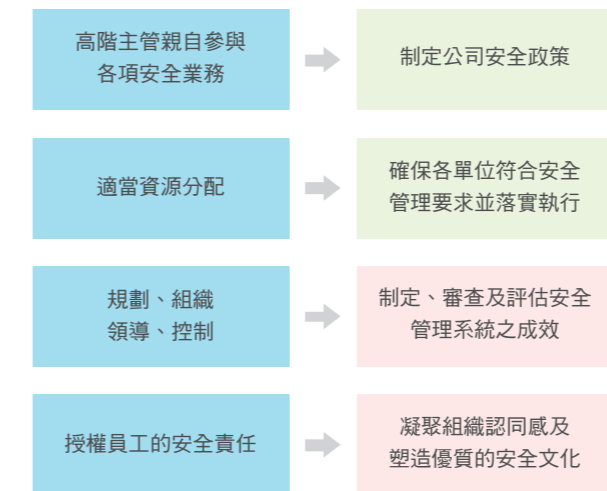
2-1-1 飛安政策與目標

針對飛航安全，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，以建立整體性安全架構，發揮組織功能，並以高階主管對於安全政策的宣示作為飛航安全執行的最高指導原則，以落實我們持續追求「零失事」的目標。

長榮航空安全政策



長榮航空對旅客的承諾



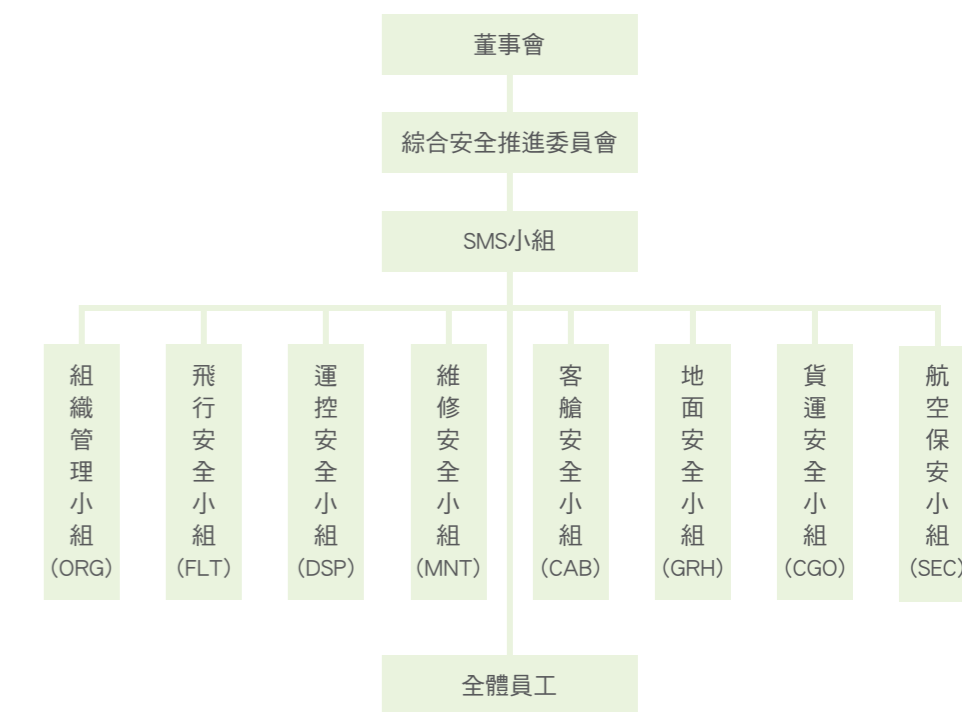
註：資料更新至2015年12月31日

本委員會安全管理系統(Safety Management System, 簡稱SMS)小組由業務相關一級單位及系統公司共同組成，2015年為求完整涵蓋飛安範疇，新增「運控安全小組」及「貨運安全小組」為八個小組，主要任務包括蒐集安全資訊、掌握作業風險、研擬改善措施及落實執行改善方案，針對各小組專屬監控之議題，提供相關的改善行動方案及目標，定期呈報於「綜合安全推進委員會」進行核示，期望透過此機制的運作降低人為及組織疏失的風險。2015年透過綜合安全推進委員會(SPC)、安全作業協調會(SCM)、SMS小組會議，開會次數共計16次，通過之改善方案SPC17件、SCM25件、SMS19件，開會內容主要針對航務、客艙及維修三大類別提出討論及完成改善。



各小組由召集人負責權責之各項安全相關工作，並建立各項風險管控措施，並訂定該小組年度安全績效指標 (Safety Performance Indicator, 簡稱SPI)及安全績效目標 (Safety Performance Target, 簡稱SPT)，以目標式量化管理指標，將安全目標值數據化並融入於各小組績效管理系統中，安全績效指標的建立是依據「國家民用航空安全計畫」之規範。

綜合安全推進委員會組織圖



2-1-2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」融入同仁的思維邏輯並表現在策略的規劃、程序的制定及作業的執行，各單位都能運用它來確認作業環境中的各項危害，並以系統化的方式對這些危害可能帶來的影響做好風險管理，如此才能確保旅客的安全。

安全風險管理具體做法

飛行階段危害確認及風險管理圖



- 飛航作業風險評估系統 FORAS
- 先進簽派簡報系統 ADBS

以先進簽派簡報系統(Advanced Dispatch Briefing System, 簡稱ADBS)做為簽派風險的管理工具，並運用先進的飛航作業風險評估系統 (Flight Operations Risk Assessment System, 簡稱FORAS)，讓飛航組員在起飛前2.5小時就能掌握航班組員、飛航狀態、氣象預報、機場導航狀況等相關資訊，並於2015年3月起透過i-Pad介面傳送前述資訊予飛航組員，讓組員隨時掌握最新狀況。

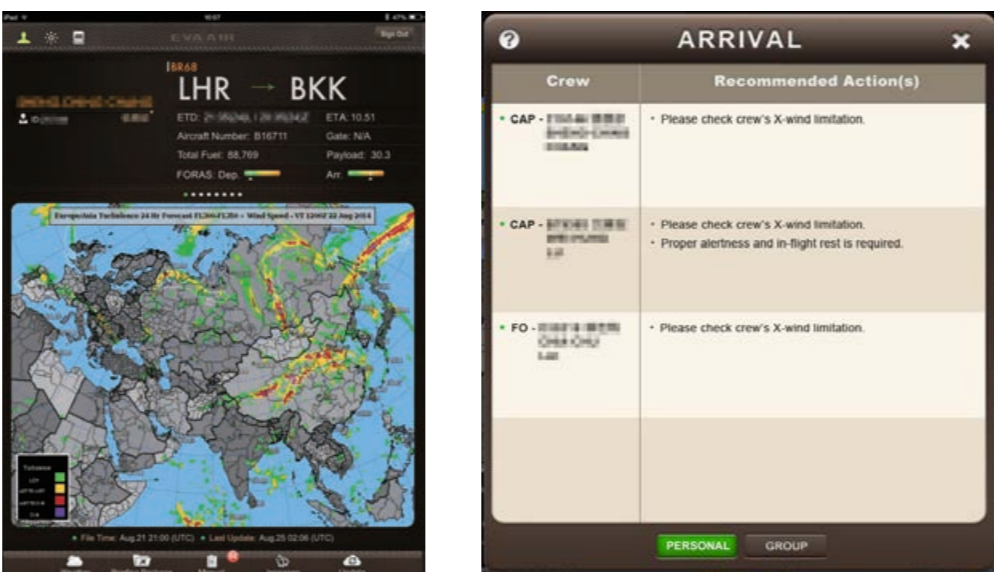
- 即時的航機狀況監控系統 ACMS/AHM

運用「航機狀況監控系統」及「地空通訊系統」，於第一時間即時掌控航機的動態。

- 全面性的飛行資料分析 Comprehensive Flight Data Analysis

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

I-PAD介面傳送FORAS相關資訊圖

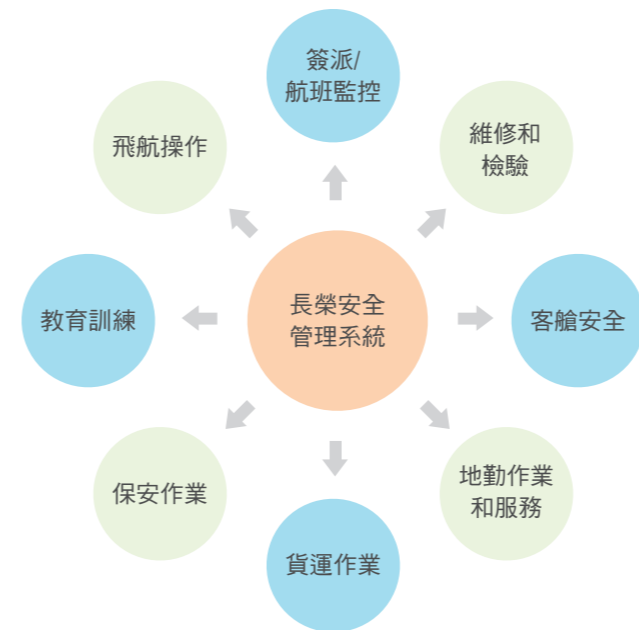


安全管理系統

長榮航空自2006年起推動SMS，並積極將安全理念融入管理體系，讓安全成為企業文化的一部分。在實際作法上，將安全願景「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維邏輯及行事依據，從政策的研擬、程序的制定、到作業的執行，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，以確保旅客安全。



安全管理系統圖



長榮航空為落實SMS，建立完善的內部稽核系統，定期執行相關安全稽核工作，同時為求發掘潛在或現存的危害，積極推廣空地勤同仁免責的安全報告系統，鼓勵同仁本於道德心及良知，並在樂於分享的前提下，將所見的危安因素主動提報，讓長榮航空能積極改善，以營造安全的作業環境。

未來長榮航空將持續透過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，並符合安全政策及目標，以提昇整體作業的安全性。



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、追蹤事件處理過程及監控現行操作狀況，以期降低危安因子做好風險管控，進而於2010年建置、上線安全管理資訊系統(Safety Management Information System, 簡稱SMIS)。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。

SMIS功能圖



因應ICAO 9859安全管理手冊(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，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，新增以下3大功能：

1. 除現行五大飛安事件管理系統外，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。

註: Maintenance Report，因資料來源牽涉與子公司資料庫架接問題(server security issue)，故資料尚未轉入。預計於2016年完成。

2. 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。

3. 將ICAO 9859安全管理手冊對安全管理系統的要求，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。

• 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。

安全品質目標值包含「飛行安全」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。

長榮航空2015年安全品質目標值比照前一年目標，雖然面對各種嚴峻挑戰，然而透過同仁持續不懈的努力，2015年達成的兩項安全實際值均優於年度目標值，2013年至2015年指標更呈現下降趨勢，尤以2015年度地面安全指標降為0，足見長榮航空持續推動SMS已逐步展現具體成果。

2-1-3飛安法規遵循

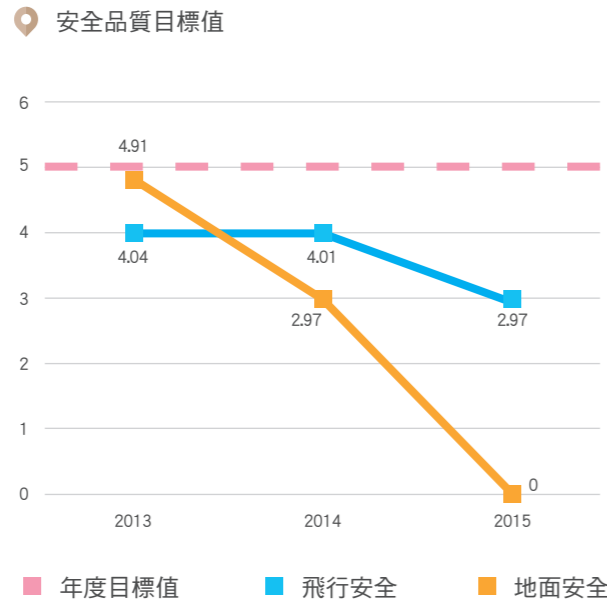
為提供旅客更安全的飛行，長榮航空針對違反飛行安全、航空保安的事件，自我要求提出有效確切之改善措施，包括加強內部同仁案例宣導、改正相關作業程序、定期稽核督察，以避免類似事件再次發生。於2013年至2015年間，透過前揭改善措施而未有違反飛行安全及航空保安相關法規致遭主管機關罰款的事件，尤其2015年更無發生因違反飛行安全、航空保安有關法規而遭主管機關警告事件。

違反飛行安全而有罰款、警告及自願性主動提報件數表

說明	2013年	2014年	2015年
違反飛行安全相關法規遭罰款的違規件數	0	0	0
違反飛行安全相關法規遭相關主管機關警告的件數	0	1	0
違反飛行安全相關法規自願性主動提報的件數	9	5	7

註：自願性主動提報事件係指長榮航空以積極、負責態度向主管機關進行通報之事件。

長榮航空安全品質目標值與實際值圖



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

註2：長榮航空當年度安全品質實際值計算公式：

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

$$\text{因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率} = \frac{\text{事件次數(每十萬累計架次)}}{\text{每十萬起降次數}} \leq 5(\text{件/每十萬架次})$$

註3：2014長榮航空企業社會責任報告書第47頁長榮航空安全品質目標值與實際值圖「飛行安全」及「地面安全」實際值標示顏色誤植，已於本版更正



2-1-4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，也是中華民國第1家通過認證的航空公司，更於2015年通過更嚴謹的Enhanced IOSA(E-IOSA)查核標準，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，更是對長榮航空優異飛安的肯定。

E-IOSA認證



2-1-5榮耀與肯定

長榮航空堅持「追求安全，絕不妥協」的信念，不斷在機隊更新、人員訓練、品質提升上持續努力，安全績效屢獲肯定。2015年長榮航空從全球800多家航空公司中脫穎而出，得到德國權威航空安全資料中心(Jet Airliner Crash Data Evaluation Centre，簡稱JACDEC)評選為當年度全球前60名最安全航空公司第3名，此外全球頗具指標性的航空公司評鑑網站AirlinesRatings.com公布年度10家世界最安全航空公司，長榮航空更獲得7顆星滿分。

航空小辭典

「國際航空運輸協會作業安全查核認證」(Enhanced IATA Operational Safety Audit，簡稱E-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。

航空小辭典

德國權威航空安全資料中心(Jet Airliner Crash Data Evaluation Centre，簡稱JACDEC)為全球專業航空安全資料分析機構，每年針對全球各大航空公司之飛行年數、最近10年來重大意外事故統計、及過去30年來航機失事件數等項目進行評比，評選出60家最安全航空公司。

JACDEC 評選全球前60家最安全航空公司名單

JACDEC全球前60家最安全航空公司排名										
排名 Rank	航空公司 Airline	營運總部 Home Base	成立日期 Year of foundation	近30年失事統計 Loss of aircrafts in last 30 years		持續維持 零失事之年數 Accident-free in last 30 years	近30年最嚴重之 失事資訊 Most serious loss of aircraft in last 30 years		安全指標 Safety Index	趨勢 Trend
				次數 Numbers	罹難人數 Victims		日期 Date	罹難人數 Victims		
01	Cathay Pacific Airways	Hongkong, VR China	1946	0	0	30+	-	0	0,006	■
02	Emirates	Vereinigte Arab. Emirate	1985	0	0	30	-	0	0,007	■
03	EVA Air	Taiwan	1991	0	0	25	-	0	0,008	■
04	Qatar Airways	Katar	1994	0	0	22	-	0	0,009	▲
05	Hainan Airlines	China	1993	0	0	22	-	0	0,010	▲
06	KLM	Niederlande	1920	1	0	11	28.11.04	0	0,010	▲
07	Air New Zealand	Neuseeland	1940	0	0	30+	-	0	0,011	■
08	Ethiad Airways	Vereinigte Arab. Emirate	2003	0	0	11	-	0	0,013	▲
09	Japan Airlines	Japan	1951	0	0	30	-	0	0,015	▲
10	TAP Portugal	Portugal	1946	0	0	30+	-	0	0,015	▲
11	JetBlue Airways	USA	2000	0	0	16	-	0	0,016	▼
12	Lufthansa	Deutschland	1955	1	2	22	14.09.93	2	0,016	■
13	Qantas	Australien	1922	0	0	30+	-	0	0,016	▼
14	Virgin Atlantic Airways	Großbritannien	1984	0	0	30+	-	0	0,017	▲
15	All Nippon Airways	Japan	1954	0	0	30	-	0	0,018	▼
16	Air Canada	Kanada	1937	2	0	0	29.03.15	0	0,018	▼
17	Delta Air Lines	USA	1929	3	14	0	31.08.88	14	0,018	▲
18	British Airways	Großbritannien	1974	2	0	2	22.12.13	0	0,020	▼
19	Sichuan Airlines	China	1988	0	0	28	-	0	0,025	▲
20	Air Berlin	Deutschland	1979	0	0	30+	-	0	0,025	▲
21	WestJet	Kanada	1996	0	0	20	-	0	0,027	▼
22	Virgin Australia	Australien	2000	0	0	16	-	0	0,029	▼
23	Shenzhen Airlines	China	1993	0	0	22	-	0	0,029	▼
24	Southwest Airlines	USA	1971	1	0	2	22.07.13	0	0,034	▼
25	Iberia	Spanien	1927	3	0	8	09.11.07	0	0,035	▲
26	EasyJet	Großbritannien	1995	0	0	20	-	0	0,035	▼
27	Jetstar Airways	Australien	2004	0	0	12	-	0	0,036	▼
28	Norwegian	Norwegen	1993	0	0	23	-	0	0,039	▲
29	Thomson Airways	Großbritannien	1962	1	0	16	14.09.99	0	0,047	▼
30	Singapore Airlines	Singapur	1972	1	83	15	31.10.00	83	0,052	▲
31	United Airlines	USA	1931	4	245	14	19.07.89	111	0,056	▲
32	Swiss	Schweiz	2002	1	0	13	10.07.02	0	0,066	▼
33	China Eastern Airlines	China	1988	2	36	22	15.08.89	34	0,068	▲
34	Ryanair	Ireland	1985	1	0	7	10.11.08	0	0,073	▼
35	Jet Airways	Indien	1993	1	0	8	01.07.07	0	0,083	▼
36	Aeroflot-Russian Airlines	Russland	1992	6	75	7	22.03.94	75	0,106	■
37	LAN Airlines	Chile	1929	2	21	24	20.02.91	20	0,109	▲

JACDEC全球前60家最安全航空公司排名										
排名 Rank	航空公司 Airline	營運總部 Home Base	成立日期 Year of foundation	近30年失事統計 Loss of aircrafts in last 30 years		持續維持 零失事之年數 Accident-free in last 30 years	近30年最嚴重之 失事資訊 Most serious loss of aircraft in last 30 years		安全指標 Safety Index	趨勢 Trend
				次數 Numbers	罹難人數 Victims		日期 Date	罹難人數 Victims		
38	Alitalia	Italien	1947	4	46	11	14.11.90	46	0,110	▲
39	Air India	Indien	1932	3	0	1	05.01.14	0	0,128	▲
40	Air France	Frankreich	1933	6	347	6	01.06.09	228	0,129	▲
41	American Airlines	USA	1934	10	586	6	12.11.01	260	0,139	▲
42	Air China	China	1988	2	129	13	15.04.02	129	0,142	▲
43	Alaska Airlines	USA	1932	1	88	15	31.01.00	88	0,163	▲
44	China Southern Airlines	China	1989	4	222	16	24.11.92	141	0,193	▲
45	Thai Airways International	Thailand	1960	3	214	2	31.07.92	113	0,216	▲
46	Asiana Airlines	S d korea	1988	3	71	0	26.07.93	68	0,241	▼
47	SAS Scandinavian Airlines	Skandinavien (multinational)	1946	5	110	8	08.10.01	110	0,279	▼
48	Aeromexico	Mexiko	1934	5	64	2	31.08.86	64	0,343	NEU
49	Korean Air	S d korea	1962	8	418	16	06.08.97	228	0,362	▲
50	Turkish Airlines	T rkei	1933	7	141	0	08.01.03	75	0,366	▼
51	Copa Airlines	Panama	1947	2	47	22	06.06.92	47	0,388	▲
52	GOL Transportes A reos	Brasilien	2001	1	154	9	29.09.06	154	0,547	▲
53	Saudia	Saudi-Arabien	1947	5	312	1	12.11.96	312	0,548	▲
54	TAM Airlines	Brasilien	1976	5	284	8	17.07.07	187	0,677	▲
55	Malaysia Airlines	Malaysia	1972	4	571	1	17.07.14	298	0,711	▲
56	Garuda Indonesia	Indonesia	1949	6	282	8	29.09.97	234	0,749	NEU
57	Avianca Colombia	Kolumbien	1919	3	323	25	17.03.88	143	0,998	NEU
58	China Airlines	Taiwan	1959	8	755	8	26.04.94	264	1,047	▲
59	Lion Air	Indonesien	2000	7	25	2	30.11.04	25	1,058	▲
60	Vietnam Airlines	Vietnam	1905	5	171	18	09.09.88	76	1,094	NEU

AirlineRatings.com網站評鑑



2-2航線管理與維修品質

長榮航空轄下航行管制部為24小時全天候運作的航班簽派及監控中心，透過飛航資訊系統(Flight Information System，簡稱FIS)，掌握飛機相關動態，同時亦24小時監控外在環境(例如機場、天氣)之變化。現有管制中心人數63人，簽派員人數54人。在航班簽派作業領域，負責製作飛行計劃之同仁，均擁有民航局核發之簽派員執照，透過本身專業及系統之輔助，提供每架長榮航空班機最安全、便捷、舒適之飛行。

飛航簽派中心



2-2-1維修品質

長榮航空子公司長榮航太 YouTube 擁有國內最具規模的現代化機體維修中心，包含三座共可容納七架大型廣體航機的飛機棚廠，以及推力測試能量達12萬磅，視需要可提升至15萬磅等級推力的發動機試車台，可滿足各型航機高階機體檢修，並取得中華民國、美國、歐洲、日本及中國等數十個主要國家民航機關的認證，提供全球超過30家航空公司值得信賴的維修服務，更榮獲美國Aviation Week與英國UBM Aviation評選為亞洲最佳飛機修護廠(MRO)，維修能力與品質備受國際肯定。

「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。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。同時，從事航機維修作業之校驗裝備工具均依據其原廠技術規範，定期送廠檢驗並追溯NIST國家校驗標準，確認符合工作程序要求，落實飛安使命。

長榮航空在維修面一貫主張預防性維修勝過後續的改正處理，得以在飛安風險因子發生的苗頭茁壯前遏止其生長。長榮航空堅持掌握每個零組件的安全使用期限，重要零件必須在安全使用期限前提早更換來做到防微杜漸。

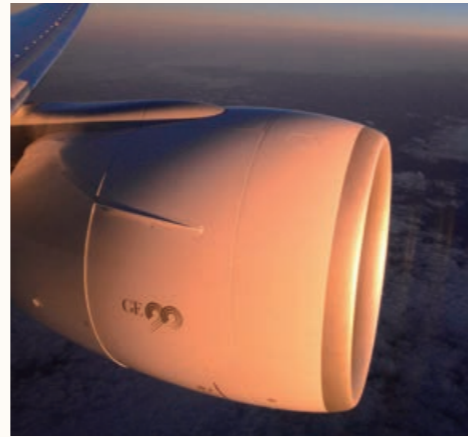
航線制定流程圖



- 1 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。
- 2 效益分析**
依市場調查結果預估飛航後客貨運之價格及乘載量，並計算航線成本效益。
- 3 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。
- 4 確認航線飛航**
達到滿足旅客及貨運需求。

維修機棚





2-2-2 異常維修事件及品質監控作業

針對機隊發生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，擬訂出最安全的維修方式，以保持飛機各系統之可靠性，提升維修品質並增進飛航安全。

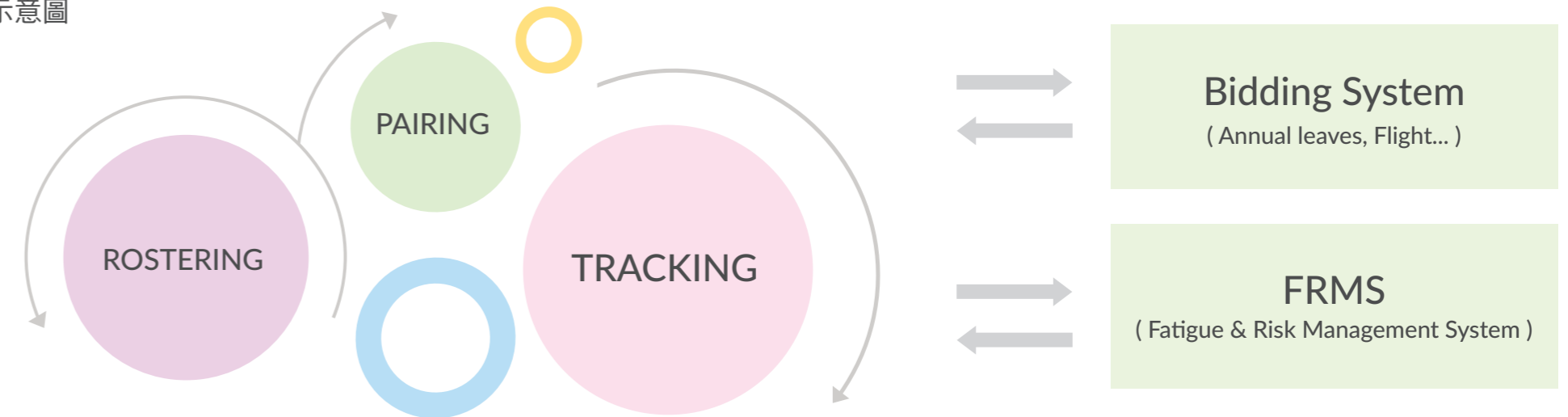
2-3 飛航組員的安全控管

秉持『航空事業是良心事業』的信念，每位新進的飛航組員，都必須接受長榮精神及飛航組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，長榮航空對飛航安全的重視以及身為飛航組員所需堅持及維護的飛航安全責任。不僅是在執行飛行任務時必須隨時注意飛航安全，在日常生活中也必須能主動調節生理上的疲勞及心理壓力，確保每次飛行任務都在安全的狀況下完成。

• 飛航組員人力及班表管理

依據長榮航空既定的營運計畫，提前準備足夠的飛航組員人力，配合季節性（淡、旺季）的營運需求，組員可以合理安排休假並獲得適度調節身心的機會。2013年建置完成組員排班系統(Crew Management System，簡稱CMS)，配合原有的飛航資訊系統(Flight Information System，簡稱FIS)及組員資料管理系統(Crew Record Management)，完整建立了比以往更高安全裕度、效率、友善組員參與(Bidding)及實時監控(Real Time Tracking)的組員班表。

CMS 示意圖



• 疲勞管理

長榮航空首開中華民國航空業界之先，引進疲勞管理系統(Fatigue & Risk Management System，簡稱FRMS)，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準，每月定期召開FRMS檢討會議，對於值勤期間清醒度指數數值落於最後5%的族群，在會議中偕同機隊主管針對其派遣方式予以檢討並提出適當可行的改善方案，藉以不斷提升長榮航空整體疲勞管理的水平。

• 壓力及健康管理

長榮航空提供飛航組員遠高於勞基法的福利條件，最多42天全薪年假及30天全薪病假。透過友善的CMS/Bidding模組，飛航組員更容易安排班表及年休假，適度調節身心狀況並釋放壓力。另設有醫務中心，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在執行飛行任務前飲用含酒精飲料、服用藥物及其他影響飛航安全的活動都有嚴格的規定，包含飛航組員於飛行前12小時不得飲用含酒精飲料及從事水肺潛水運動，服用藥物前必須徵詢長榮航空醫務室專任醫師的建議等。

優質服務

Customer Service

03

優質服務

服務是長榮航空重要的核心價值，我們時時以成為最好的航空公司為期許，並秉持此理念制定「長榮航空服務白皮書」，以「長榮航空服務宣言」--「用心」、「真心」、「熱心」，揭示我們的決心，打造同仁的服務理念，形塑長榮航空優質服務文化。



我們的服務宣言：

「用心」體會顧客需求，積極主動，提供無縫的優質服務。
 「真心」珍惜地球資源，天涯比鄰，創造無國界的服務價值。
 「熱心」投入服務工作，待客如親，營造互動式的感動服務。



長榮航空對顧客的承諾

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



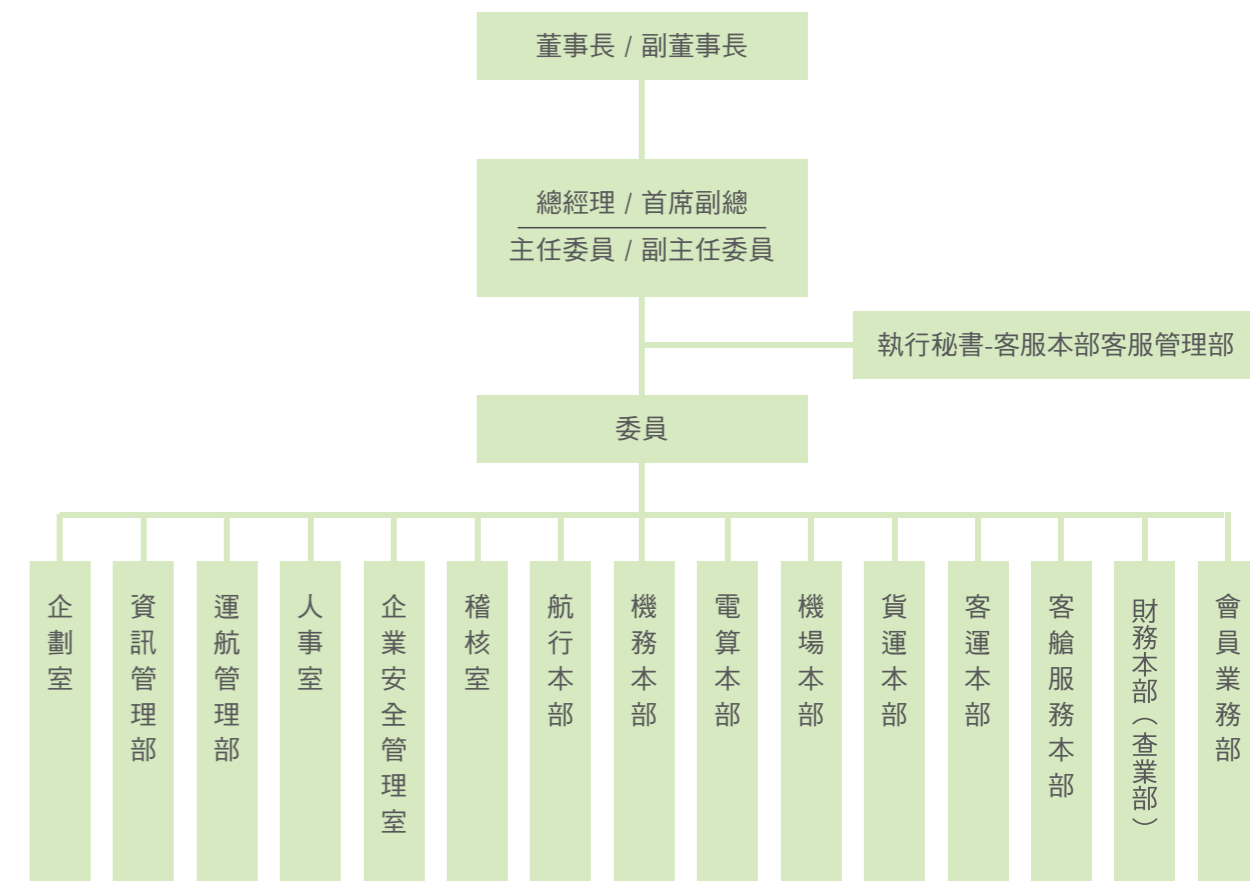
透過服務文化的實踐，2015年長榮航空在服務品質領域表現亮眼，榮獲多項獎項

- 全球航空業權威調查機構SKYTRAX頒發「全球最佳航空公司」第九名及「最佳機艙清潔航空公司」第一名殊榮。
- 全球知名航空專業網站AirlineRatings.com評選為「全球十大最佳機艙服務航空公司」，其中長榮航空的菁英艙及經濟艙在「豪華經濟艙」與「長程線經濟艙」兩項類別深獲肯定。
- Premier Traveler讀者票選為「亞洲最佳航空公司」。
- 經理人雜誌「2015年影響力品牌年度大賞航空公司類首獎」。
- Young世代品牌2015年度大調查-航空公司類「最常使用品牌」以及「最想擁有品牌」第一名。
- 壹週刊「服務第壹大獎」，連續12年榮獲國際航線第一名。

因為對於服務理念的堅持，長榮航空成為許多旅客搭機的首選，未來仍將持續秉持我們的服務宣言為顧客服務。



服務品質管理委員會組織圖



3-1 顧客滿意度與權益維繫

3-1-1 客運顧客滿意度調查

本公司相當重視顧客意見，為深入瞭解顧客滿意度，每年作業單位皆會檢視問卷內容，以符合實際作業需求，並於會員顧客搭機後主動寄送「長榮航空線上顧客滿意度問卷」，邀請顧客填寫搭機經驗之寶貴評價(採五分量表)，問卷範圍涵蓋地面與機上服務項目。後續藉由顧客滿意度達成狀況之分析檢討，擬定具體改善措施。統計2015年之整體客運顧客服務滿意度為4.32，已達到滿意度目標值4.28，有關2015年整體客運顧客滿意度及各主要服務項目達成狀況如圖示。

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

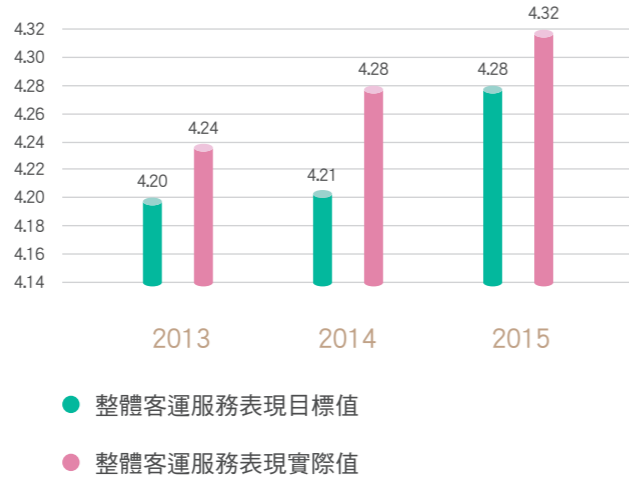
3-1-2 顧客意見處理

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

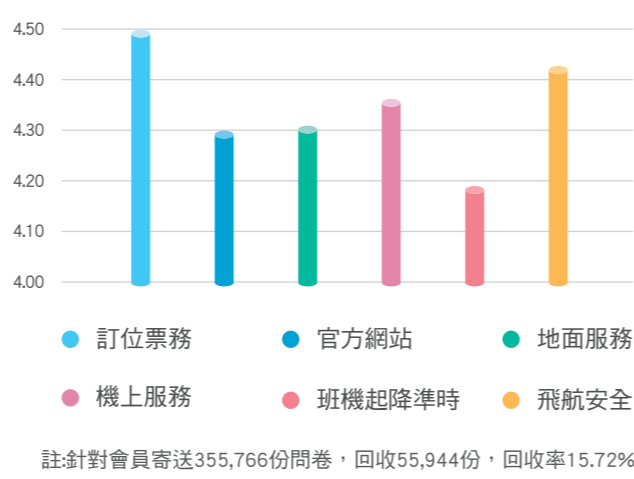
為達不斷提升服務品質之目的，透過定期會議的召開，共同檢視服務狀況，確認作業異常肇因及擬定因應措施。另藉由內部服務品質查核，落實執行計畫、檢視作業成效並進行矯正預防措施，以有效管理服務品質。

為提升長榮航空各購物平台的服務品質，無論是顧客於機上購買之免稅品，或於長榮航空專屬網站購買之商品，如遇有任何疑問，皆可撥打商品客服專線由專人提供服務。商品客服專線自2015年8月成立後，至2015年12月底來電總數為7,022通，來電詢問內容主要為商品諮詢、折扣優惠諮詢、退換貨服務等。

整體客運服務顧客滿意度

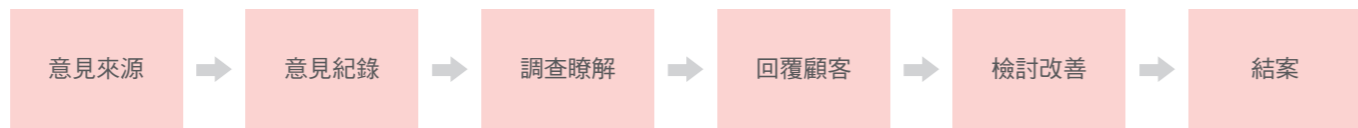


客運主要服務項目顧客滿意度



註:針對會員寄送355,766份問卷，回收55,944份，回收率15.72%

顧客意見處理流程



- 分公司 / 辦事處
- 電話
- 官網顧客意見
- 書面意見

- 透過系統詳載旅客意見

- 轉由相關單位進行調查及說明

- 聯繫顧客說明調查結果，如有缺失，即時彌補

- 提報改善以防再發



商品客服專線網頁



3-2 法令規章遵循

2015年長榮航空所提供之客運產品和服務皆符合政府法令規範，產品與服務的提供與使用無違反法律或規定而遭巨額罰款之情事。長榮航空機位銷售方式，均依法令規範完成報備程序，並經中華民國交通部民用航空局(CAA)核准。長榮航空提供之客運產品和服務皆符合政府法令規範，旅客權益受到良好治理制度及具體守則應有的保障，客運產品和服務的行銷廣告、推銷及贊助的過程，亦無違反法規或相關的自願性規範。

長榮航空機上服務用品亦皆符合法令規章，於招商公告明確說明需符合之相關法規規範，各供應商於提案時皆須提供相關檢驗證明文件，以符合評選作業，例如食品容器須符合行政院衛生福利部之食品器具、容器、包裝衛生標準規範等。2015年機上服務用品無發生違反商品與服務資訊標示法規及自願性規範之事項，且無販售規定禁止及具爭議性的產品。

3-3 航餐食品安全

3-3-1 航餐及空廚管理

長榮航空對於航餐食品安全之管理，係依據國際航空業界共同制定的 World Food Safety Guidelines及HACCP (危害分析重要管制點) 規範，要求提供航餐之空廚公司必須符合各相關規定，包括食材供應商管理、員工衛生、教育訓練、蟲害防治、清潔及環境衛生等。從食材來源、運送、貯存、烹製到上餐，各階段皆嚴格把關，以確保所提供之航餐安全無虞。2015年長榮航空無違反健康與安全性衝擊的法規及自願性準則等事件發生。

本公司於每季統計航餐之餐點妥善率，各空廚公司皆配合進行相關作業，有效掌控機上餐點之衛生及品質。2015年每季餐點妥善率為商務艙99.994%(99.992%)，菁英艙及經濟艙為99.998%(99.995%)，空廚衛生查核執行率為100%。2016年每季餐點妥善率目標值為商務艙99.992%，菁英艙及經濟艙為99.996%，空廚衛生查核執行率為100%。

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

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

機上服務用品符合法令規章狀況及採購標準

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

2015年長榮航空全球共有36家供應機上餐點的空廚，皆為取得相關認證之合格廠商，包括HACCP食品衛生安全保證、ISO22000食品安全衛生管理、ISO9001品質管理、ISO14001環境管理、OHSAS18001職業衛生安全管理，以及ISO50001能源管理等認證。其中32家空廚取得食品安全相關之HACCP或ISO22000國際認證，比例約為89%。

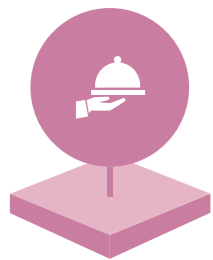
長榮航空全球空廚之認證種類

認證種類	HACCP	ISO22000	ISO9001	ISO14001	OHSAS18001	ISO50001
說明	HACCP	ISO22000	ISO9001	ISO14001	OHSAS18001	ISO50001

3-3-2 航餐食品安全管理流程

長榮航空機上餐點供應商長榮空廚對於航餐食品安全之流程管理，要求從生鮮食材檢測開始，過程包括運送車輛管理、食材低溫保鮮、食材及餐具清潔管理、食品烹調管控、餐點品質把關、餐點溫控運送上機等共計7項程序，均嚴格要求依循作業規範。

長榮空廚航餐食品安全管理流程



• 生鮮食材檢測

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

品溫標準

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

定期抽樣檢驗項目

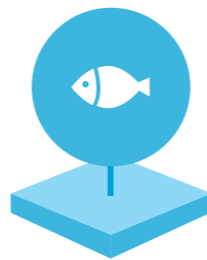
品項	檢驗項目
米類	農藥殘留、真菌毒素
水畜禽肉	動物用藥殘留 (抗生素、磺胺劑類、四環素類、瘦肉精、氯黴素、孔雀綠、硝基呋喃、組織胺等)
蛋類	動物用藥殘留 (抗生素、磺胺劑類、四環素類等)
生鮮蔬果	農藥殘留
乾溼雜貨	防腐劑、甜味劑、非法色素、三聚氰胺、塑化劑
油品	銅葉綠素
即食食品	微生物檢驗包含生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、沙門氏菌、金黃色葡萄球菌、李斯特菌、仙人掌桿菌、產氣莢膜桿菌、彎曲桿菌、腸炎弧菌、黴菌及酵母菌
紙製包材類	螢光試驗



• 運送車輛管理

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

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



• 食材低溫保鮮

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

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



• 食材及餐具清潔管理

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



• 食品烹調管控

針對食品烹煮及餐點溫度進行標準作業條件管控，包括：

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



• 餐點品質把關

每日烹煮完成餐點均再進行嚴格把關以確保餐點品質，管控方式包括：

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



• 餐點溫控運送上機

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

3-4 客艙清潔

長榮航空重視客艙清潔管理，於航機起飛前對於機艙內之座椅、桌面、電視螢幕、走道、洗手間、座位上方及前方置物空間等，逐一進行清潔。於飛行途中，空服人員亦會不定時檢視及清潔客艙內相關環境，以提供乾淨、舒適的客艙空間，場站人員或督導管理單位亦會派員不定期複檢以確保客艙清潔品質。

2015年長榮航空榮獲知名航空服務調查機構Skytrax，於法國巴黎國際航空展(Paris Air Show)公布之「2015年全球航空公司大獎－最佳機艙清潔航空公司」獎項之第一名(Best Airline Cabin Cleanliness)，證明長榮航空的服務品質深獲國際肯定。



長榮航空榮獲2015年全球航空公司大獎－最佳機艙清潔航空公司



3-5 創新服務

3-5-1 機上餐飲及用品創新

長榮航空定期更新機上餐飲，推出多樣化的新款酒類與飲品及餐點菜色，並與國際知名主廚合作，讓旅客享受舒適的飛行旅程。對於機上之服務用品，如旅客使用之過夜包等，亦是不斷創新，深獲好評。



新款酒類與飲品

推出庫克香檳、新鮮冷壓鳳梨汁、京都焙茶及大吟釀等新款酒類與飲品

機上新款酒類與飲品

香檳界的勞斯萊斯	迎賓果汁	雲端飄茶香	限定清酒
庫克香檳	新鮮冷壓鳳梨汁	京都百年柳櫻園茶鋪焙茶	「初日の出」純米大吟釀
			



首家和米其林三星主廚合作的航空公司

為了讓旅客體驗頂級雲端饗宴，長榮航空自2015年3月起，與連續6年榮獲米其林三星評價的中村元計主廚合作，推出專屬長榮航空的機上餐點。由桃園、松山飛往東京、大阪的商務艙旅客，可以品嚐到中村京料理的美味。精緻美食搭配日本百年瓷器大廠Narumi所製作之餐具，每個器皿均於日本以傳統技術製成，並依循中村主廚對料理的創作靈感，設計出每個器皿的外型與顏色，讓旅客在雲端享受京料理的美學精粹。

米其林三星京料理

「即味心也一期一會」- 雲端邂逅米其林三星京料理



行李箱造型過夜包

長榮航空自2013年於長程線商務艙推出行李箱造型過夜包後，深獲旅客喜愛，此款過夜包外型以知名品牌Rimowa之行李箱為設計模型。2014年推出的「珠光綠色」與「淡金色」過夜包，榮獲英國網路雜誌《Travel Plus》頒發之「Gold Award For Best Business Class Asia - Australasia」之殊榮。2015年長榮航空再推出Rimowa之兩種暢銷色系－萊姆綠及橄欖綠，再次深獲旅客喜愛並掀起收藏熱潮。過夜包內容物採用品質優良之國際品牌產品，例如泰國Hamm保養系列，另增加耳塞等貼心物品。

商務艙過夜包



3-5-2 會員活動

長榮航空不定期舉辦各項飛行哩程專案活動，讓會員能更快速達到晉升卡籍的條件，以享有高卡籍的優惠。例如2015年7月至11月，註冊並持適用機票搭乘長榮航空、立榮航空指定航班，即可依原累計哩程加贈最高30%之飛行哩程數，此額外加贈之哩程，可做為卡籍晉升或續卡的依據。2015年會員人數較2014年新增6.7%，會員搭機人次則較2014年增加11.68%。(不含團體旅客之成長比例)

飛行哩程活動



為了讓會員擁有專屬尊榮，長榮航空與多家優良廠商進行合作，提供各項消費優惠、額外哩程優惠及各種獎項兌換。2015年共新增17%之異業合作廠商，會員透過哩程合作服務獲得哩程的人次數增加13%、會員使用哩程兌換酬賓獎項人次數新增23%、哩程總使用新增11%。

異業哩程合作活動



哩程購買升等體驗

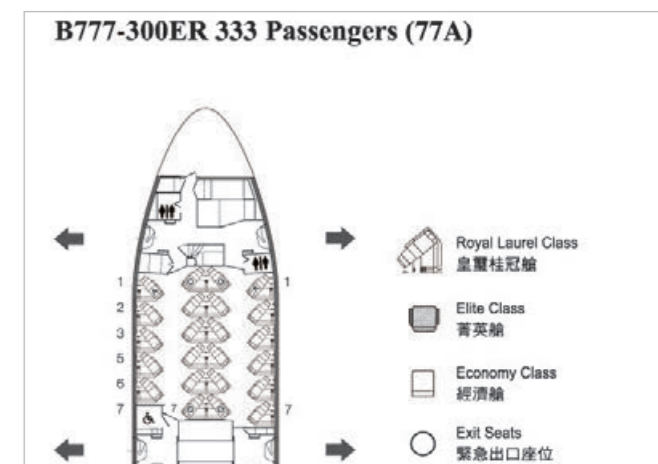
3-6 無障礙網頁

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

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



無障礙網頁設置範例(圖形代替顏色區分)



3-7 客戶隱私權

長榮航空非常尊重客戶的隱私，對於客戶資料的蒐集、處理及利用，均遵守營運所在地相關個人隱私權保護法令之規範，2015年未發生侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之相關重大申訴案件。

3-7-1 客戶隱私權保護

長榮航空提供會員相關服務之同時，亦致力確保會員資料、隱私權及權益的保護，針對資料蒐集、運用及隱私權保護與安全聲明等資訊，皆載明於長榮航空企業網站「隱私保護及網頁安全聲明」中。

會員加入時需閱讀並同意長榮航空隱私權保護條款，並以電子式確認勾選或以紙本式簽名完成申請作業。資料蒐集時提供會員選擇「接受」或「拒絕」行銷方式，長榮航空相關業務單位據此行使行銷業務。長榮航空內部僅有少數被授權人員可執行會員資料業務，並於資料異動時留存異動人員、時間點及更改資料訊息，2015年未發生會員資料隱私權之相關重大申訴案件。

3-7-2 網路資訊安全管理

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

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



3.8 綠色服務

3-8-1 自助報到

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

長榮航空自助報到服務櫃檯所提供的服務內容包含：

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

旅客自助報到歷年使用概況統計

年度	2013		2014		2015	
	使用量	佔比	使用量	佔比	使用量	佔比
倫敦	562	0.59%	34,328	36.05%	46,088	46.81%
香港	413	0.07%	6,234	1.09%	16,378	2.83%
高雄	1,065	0.44%	2,945	0.89%	4,871	1.22%
台中	267	0.32%	1,152	1.22%	645	0.72%
松山	25,885	7.77%	28,285	7.66%	38,829	10.47%
桃園	97,691	2.66%	205,953	5.07%	196,404	4.32%
曼谷	—	—	5,359	37.23%	3,717	1.43%
阿姆斯特丹	—	—	—	—	671	15.99%
洛杉磯	—	—	—	—	1,224	4.44%

3-8-2 行動App服務

• EVA Mobile App服務

EVA Mobile提供旅客多項的網路服務，讓旅客即使在前往機場的路上，亦或是出差的旅途中，都能掌握最新的班機動態，並查詢個人的會員及訂位資料，2015年EVA Mobile App下載次數達169,513次。

EVA Mobile的服務包括：

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

EVA Mobile App操作頁面



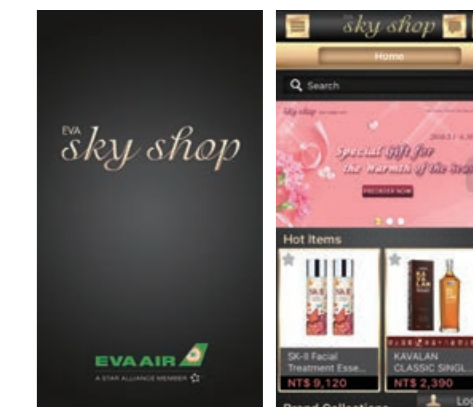
EVA Mobile App「無限萬哩遊」電子會員卡



• EVA Sky Shop App服務

EVA Sky Shop的手機App服務提供旅客購買機上免稅品的便利選擇。於搭乘長榮航空班機前，預先訂購機上專售的免稅品，之後直接於機上取貨，方便在旅途中為家人、好友準備一份貼心的好禮，2015年EVA Sky Shop App下載次數達33,217次。

EVA Sky Shop App頁面



• 長榮樂e購App服務

「長榮樂e購」是長榮航空於2014年3月所推出新的網路購物平台，提供快速又便捷的手機App購物服務。只要輕滑手機，就可以隨時選購長榮獨家與各類精選商品，免費宅配到府(商品宅配僅限台灣地區)。透過App的服務功能，不僅讓消費者隨時隨地享受購物樂趣，同時也兼具綠色環保的概念，2015年長榮樂e購App下載次數達17,520次。

長榮樂e購 App頁面



2015 WINNERS



3-9貨運服務

長榮航空於貨運服務領域，亦佔世界鰲頭地位。秉持優異的飛安紀錄與專業的載運能力，再度榮獲「2015全球航空貨運運輸卓越金獎(Air Cargo Excellence Award)」之殊榮，評比結果公布於Air Cargo World官網(www.aircargoworld.com)。

2015年配合市場需求發展，推出貨運冷鏈服務，拓展冷鏈服務航點，並強化人員訓練，優化流程控管及應變處理機制。整體貨運營運兼顧中長期航線佈局，持續強化市場競爭力與作業效率，以提升經營績效。

長榮航空所提供貨運服務皆遵照政府法令規範執行，經檢視2015年度並無發生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；於行銷廣告、推銷及贊助的過程，亦未有違反法規或相關的自願性規範。

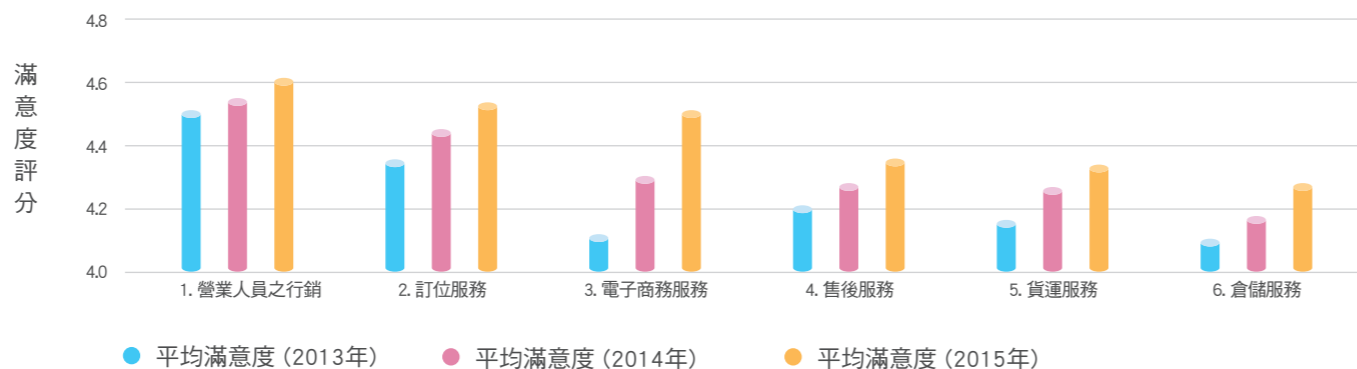


3-9-1貨運顧客滿意度調查

長榮航空持續追蹤客戶對本公司所提供貨運服務之滿意程度、服務需求及其他改善建議。每年針對主要貨運代理商，進行貨運顧客滿意度調查，2015年之整體貨運顧客滿意度為4.4，已達到滿意度目標值4.3，全球滿意度呈現上升趨勢。

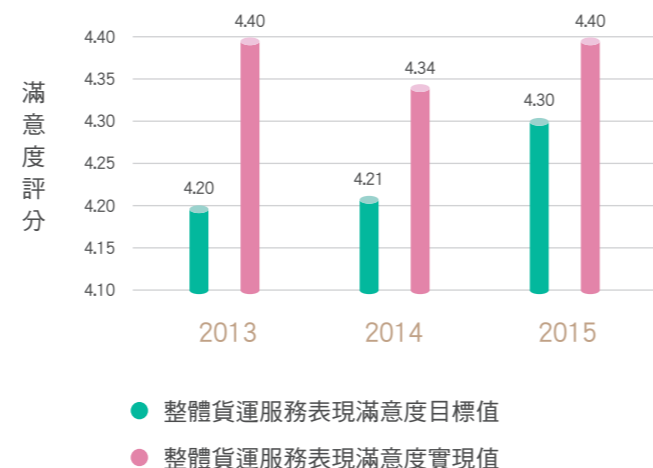
貨運顧客滿意度包含「營業人員之行銷」、「訂位服務」、「電子商務服務」、「售後服務」、「貨運服務」、「倉儲服務」等6大主要服務評比項目，其中倉儲服務滿意度之評比分數相對較低，但呈現逐年提升之情況。2015年影響倉儲服務滿意度的主要因素為貨物拆理效率、貨物清點正確性及貨物打盤品質等，已針對相關問題進行改善，詳如表列說明。

貨運主要服務項目滿意度調查



註：針對營收貢獻佔前60%者共寄送264份問卷，回收254份，回收率為96%。

整體貨運顧客服務滿意度



倉儲服務改善措施

服務項目	改善措施
倉儲堆高機作業	對所屬人員施以堆高機教育訓練，要求作業人員操作堆高機收取空貨盤時務必遵照規定，工作站周圍須維持足夠作業空間，以避免類似案件再發。
出口貨物打盤品質	已要求打盤櫃時皆須將貨盤推入工作站作業，以防貨物及貨盤於堆高機插移過程受損，並將異常案例於每日勤前教育加強宣導，避免異常發生。
倉儲作業人員服務態度	客戶主要反應協力廠商作業人員態度問題，已要求協力廠商向其員工進行宣導，並且要求其員工簽署工作備忘書，要求提高其服務品質，改善客戶觀感。
網站貨況查詢系統作業	已提醒場站查詢作業方式，卡車動態需由特定的單位來負責更新完成。
貨況追蹤系統之正確性	經查為貨況追蹤系統設定問題，現已完成相關參數設定。

3-9-2貨運電子商務服務

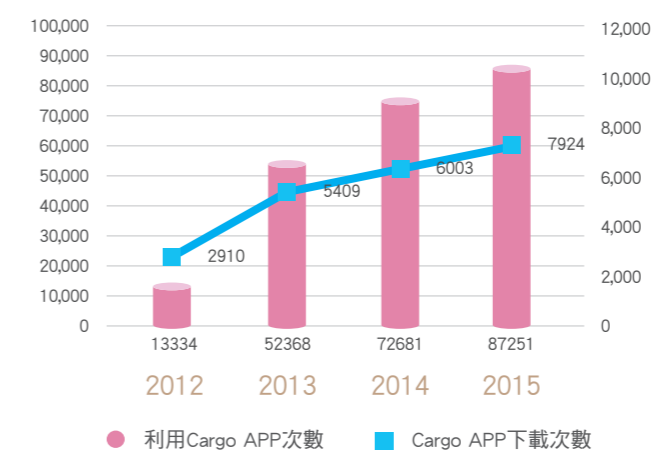
因應全球行動化的趨勢，長榮航空提供Cargo e-Commerce網路查詢系統，以及Cargo APP手機查詢系統，讓顧客在任何時間及地點，均能隨時掌握最新貨況及班機動態。Cargo e-Commerce與Cargo APP之歷年使用統計呈現上昇趨勢，顯示客戶對於本公司貨運「電子商務服務」之努力給予相當肯定，歷年使用概況如下圖所示：

Cargo e-Commerce

網路查詢系統使用概況



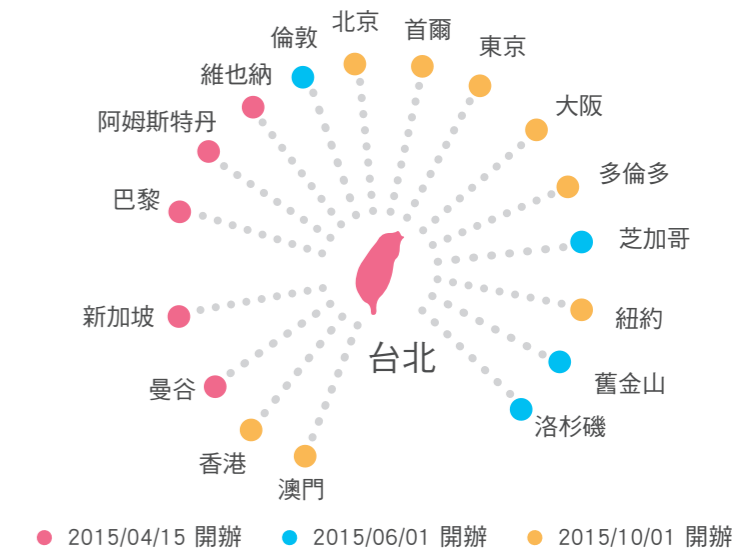
Cargo APP手機查詢系統使用概況



3-9-3溫控冷鏈服務

針對高價值之生技製品、藥品、疫苗、高端食材與半導體晶圓等貨品，長榮航空提供溫控櫃運送之冷鏈服務，以確保運送過程之溫控需求。自2015年4月開辦冷鏈業務以來，陸續推展開辦，目前全球計有18個場站據點，提供貨運冷鏈服務。

2015年貨運冷鏈服務據點



3-9-4海關AEO安全認證

長榮航空配合財政部關務署擴展AEO優質企業安全認證，並建構貿易安全與便捷之供應鏈安全防護，以確保物流安全，於2011年11月18日取得海關AEO安全認證。此認證每三年需重新認證，本公司持續於2014年認證成功，通過此驗證表示長榮航空獲得海關信任，足以提供安全的航空貨運供應環境，確保貨物之運送安全。

AEO優質企業安全認證證書



環境保護

Green Earth

4

環境保護



4.1 環境與能源管理

4-1-1 環境及能源政策

長榮航空自成立以來，一直堅持長榮集團「關懷台灣，奉獻社會」的精神，因此身為地球村一員，在面對全球日益嚴重的氣候變遷及地球暖化現象，深切的體認到地球能資源的珍貴及不可再生性，於2015年將「長榮揚翼、節能領航、追求效益、環保先行」之環境及能源願景，透過各項管理系統的建立與推行，落實在每一個營運環節中。

為此，長榮航空承諾：

- 遵守環境能源法規，推廣環保節能理念；
- 響應綠色採購行動，建構低碳綠色環境；
- 提高能源使用效率，降低環境資源衝擊；
- 持續改善環能績效，節能減碳共利環境。



為實現上述之環境及能源政策，長榮航空於2015年設置「永續環境推進小組委員會」並推動建立 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統，使同仁及供應鏈能遵循落實環境保護及能源管理的各項具體作法，善盡「地球村公民」的義務，並持續提升環境及能源管理績效，進而在「環境和諧」的前提下，為地球環境及企業的永續發展齊心努力，與顧客一起攜手保護我們的地球，奠定永續經營的基礎，成為綠色企業的典範。

長榮航空 環境及能源管理系統認證



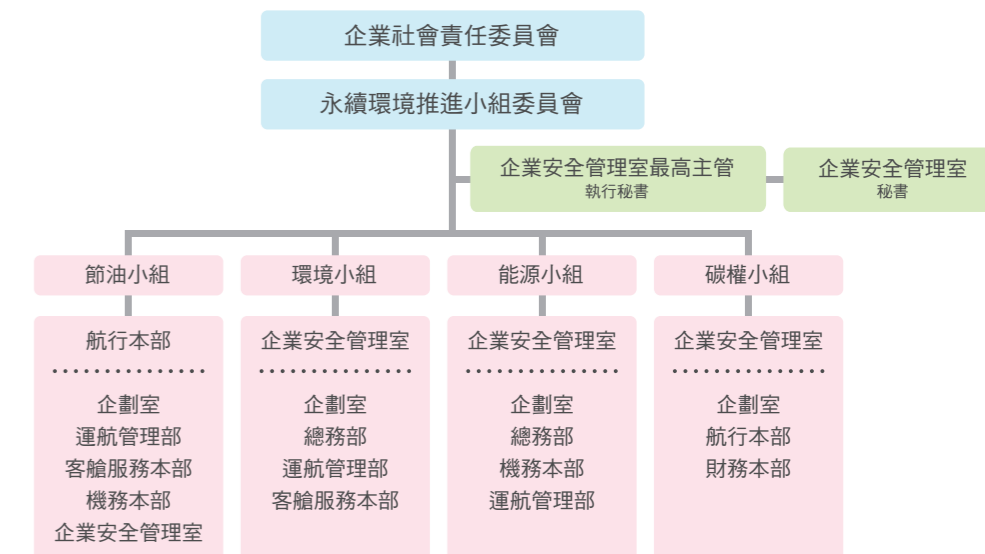
4-1-2 管理系統推行

長榮航空於2015年通過國際標準組織「ISO 14001:2015 環境管理系統」及「ISO 50001:2011 能源管理系統」兩項認證，充分展現出對於環境保護及能源管理的重視與落實的決心，為全球日益嚴重的氣候變遷及地球暖化現象，盡一份心力。

ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統的導入，除明確訂定目標、標的及行動方案，包含廢棄物、噪音及污水之污染防治及溫室氣體與能源管理之外，同時建立環境問題反映信箱(environment@evaair.com)，於2015年環境問題反映信箱，並無接獲利害關係人針對環境衝擊申訴之事件；此外，為落實節能減碳與污染防治作為，積極引進高效能的LED燈具、自動點滅裝置及冷凝水回收設備，並引導員工落實個人環保節能減碳作為，營造整體的環保文化，以實際行動貫徹對環境及能源的管理政策。



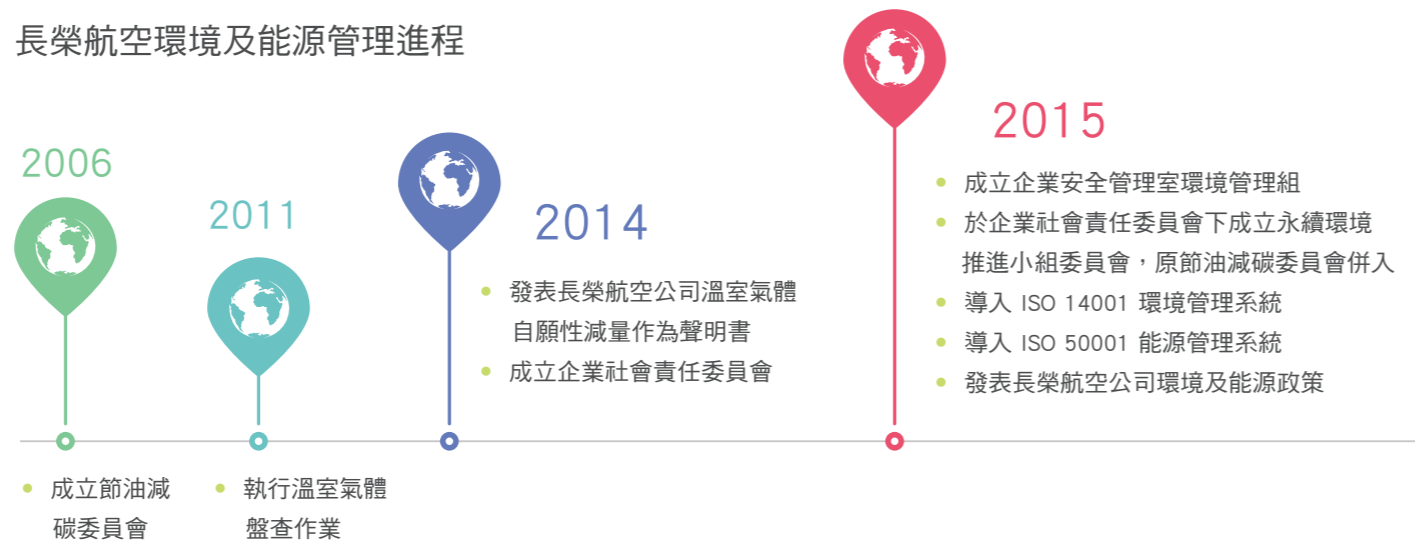
永續環境推進小組委員會 組織架構圖



為建立全體員工對於環境保護的觀念認知，進而展開到日常的行動中，長榮航空於2015年開設「企業風險及永續環境管理學分班」，提供主管及環境管理人員精進相關知識的管道，並於環境與能源管理系統導入期間巡迴各部門進行教育訓練及觀念宣導，另於2015年安全週期間，邀請第五屆金馬獎最佳紀錄片《看見台灣》導演齊柏林先生進行專題演講；期望透過教育訓練、觀念宣導及管理制度實施，逐步實現長榮航空對環境與能源的承諾。



長榮航空環境及能源管理進程



4-1-3 環境能源法規遵循

法規符合是企業社會責任的基礎，長榮航空於2015年期間無重大違反環境、能源法規之情事，並確實遵守國內外各項環保相關法規，全力配合各地政府相關法規之推行，例如歐盟碳排放交易機制(EU ETS)、航空噪音防制等，藉由每季檢視相關法規之更新及參與國內外各項研討會議，確實掌握環保、能源法規之制定及方向，藉此在法規符合的基礎之上，航向更綠的天空，落實環境永續發展。

● 歐盟碳排放交易機制(EU ETS)

自2012年起，歐盟已對所有歐盟境內飛航的航空公司採取碳排放管制措施，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確實進行申報，並依相關規定撥繳歐盟碳排放額度。

● 航空噪音防制

隨著科技不斷進步，現代飛機所產生的噪音與過去飛機相比，其噪音程度已有大幅的改善，長榮航空於新機引進時致力配合國際民航組織(ICAO)及美國聯邦航空法規(FAR)對航空器出廠時的噪音值規範及驗證標準，全機隊的噪音標準都已符合ICAO及FAR對航空器噪音要求的第三級規範，目前長榮航空主力機隊A321、A330及777-300ER甚至取得更嚴格、更安靜的第四級規範，除持續引進波音777、空中巴士A321等低噪音之客貨機之外，長榮航空亦將進一步採購波音787-9及787-10客機，全機將採用發動機製造商通用電氣(GE)最新型的GE_nx發動機，噪音較同類型機種降低60%。

EU ETS碳排放量

年份	2012	2013	2014	2015
(單位:噸CO ₂ e)	86.153	59.626	19.722	167.904

註：2015年度碳排放總量增加主要因為長榮航空於歐盟境內提供的商務客機服務飛航班次增加。

除致力於採購新型低噪音客機之外，長榮航空同時遵守各地機場的噪音管制規定及程序，降低飛機起降所產生噪音對機場附近社區的衝擊，以維護當地社區良好的居住品質，並依據「使用國營航空站助航設備及相關設施收費標準」規範，定期繳納於國內各機場起飛航班之噪音費，以作為相關部門噪音防制之用，該費用亦為環保類型費用重大支出。



2015年環保費用支出

項目	金額(新台幣仟元)	費用產生範圍
廢棄物處理費	3,397	南崁園區 台北航空大樓 保稅大樓 桃園、松山、台中、高雄機場
歐盟碳排放作業費	230	全公司
環境及能源管理系統建置與專案研討費用	4,456	全公司
航空噪音防制支出費用(註)	132,193	桃園、松山、台中、高雄機場

註：航空器噪音防制費以台灣地區當年度實際產生之噪音費數值為統計範圍

4.2 積極因應氣候變遷

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

為因應氣候變遷及極端氣候影響，長榮航空特別針對作業環境中重大或預期將影響安全的高風險危險因子加以辨識及管控，以積極主動及前瞻預測的安全管理方式，預防其可能帶來的危害，並定期審視作業程序將惡劣天候之操作列入飛航組員手冊中。此外透過教育訓練及提供完善資訊，充分掌握各項危害訊息，運用風險管理流程，消弭氣候變遷所帶來的衝擊。

4-2-1 溫室氣體管理

長榮航空積極參與各項溫室氣體排放減量計畫，更全力支持航空業界共同減碳目標。

航空業界共同減碳目標



此外，長榮航空亦參考國際航空運輸協會(IATA)提出的4大減碳策略，擬訂相關作法，相關內容概述如表說明。

長榮航空配合IATA共同減碳策略

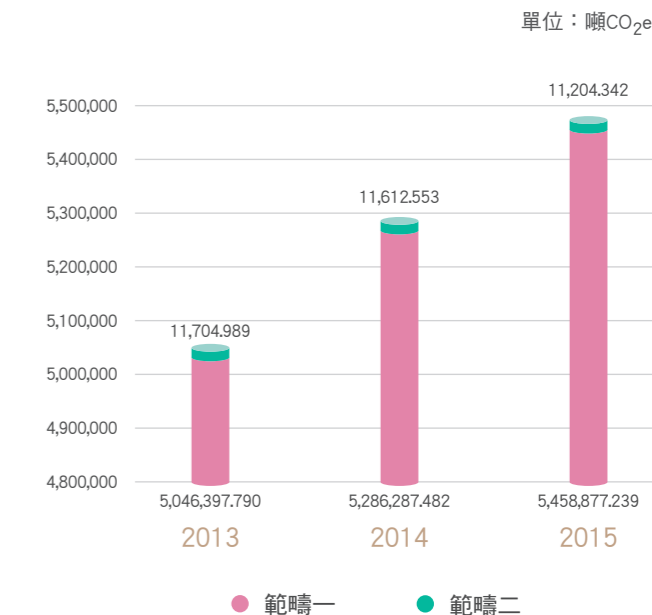
範疇	項目	作法說明
科技	飛機及發動機新技術引進	引進最新環保節能航機
	替代燃油	國內尚無供給航空替代燃油
營運	改善飛航操作程序	修訂飛行員操作標準作業程序
	優化飛航計畫及管理	備降機場選擇、最佳化之飛行計畫、優化航機飛行航路、精進燃油政策
	運航作業管理	航機重量及重心控制、減少APU使用、加強航機維修檢視
基礎建設	機場基礎建設	長榮航空將依主管機關之規定配合執行
	飛航管理	
	空域管理	
	航路結構	
經濟措施	碳交易	因應全球法規及我國國家溫室氣體減量計畫，長榮航空將積極參與執行；另外，已於2016年度進行綠電認購，以促進台灣綠色電力發展
	碳抵換	

4-2-2 溫室氣體排放盤查

為掌控溫室氣體排放量，雖長榮航空目前不為環保署公告之應盤查登錄之排放源，但仍自2011年起自主進行溫室氣體盤查，並配合政府相關計畫提供排放量資料，量化對象以航空燃油、車用汽柴油及各地辦公場所總用電量為主要範疇，以便瞭解溫室氣體排放情形及趨勢並提早因應。規劃未來溫室氣體排放數據將會交由外部查驗機構查證，以提高盤查準確性及可靠性，作為後續改善之基礎。本年度長榮航空溫室氣體的量化方法採用2006年版IPCC國家溫室氣體盤查清冊指南(2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories)計算，熱值引用經濟部能源局公告的2015年能源產品單位熱值表，全球暖化潛勢值(GWP)則引用IPCC第四版評估報告(FAR)，彙總溫室氣體排放量的方法採用營運控制法，基準年將待ISO 14064-1進行外部查證時，再行訂定。由範疇一與範疇二歷年排放量佔比顯示，由於航空運輸產業特性，範疇一達99%以上；雖範疇二佔比僅1%左右，本公司仍透過多項改善措施節約用電。

溫室氣體排放量總表-範疇一與範疇二

類型	單位	年度		
		2013年	2014年	2015年
範疇一	百萬焦耳	67,188,179,196	70,382,324,665	72,680,825,146
	噸CO ₂ e	5,046,397.790	5,286,287.482	5,458,877.239
範疇二	百萬焦耳	79,167,973	78,542,768	77,381,785
	噸CO ₂ e	11,704.989	11,612.553	11,204.342
總計	百萬焦耳	67,267,347,168	70,460,867,432	72,758,206,931
	噸CO ₂ e	5,058,102.780	5,297,900.035	5,470,081.580



註1:溫室氣體盤查邊界為本公司運航大樓、第一訓練大樓、第二訓練大樓、備勤大樓、保稅大樓及台北航空大樓。
 註2:範疇一-航空燃油、公務車輛汽柴油、天然氣、緊急發電機測試用柴油。
 註3:範疇二-外購電力。
 註4:冷媒使用、滅火器、化糞池及鍋爐用油之溫室氣體排放量，因不具顯著性而排除；表內2013、2014年數值已追朔修正。
 註5:量化的溫室氣體種類包含CO₂、CH₄、N₂O。

2015年長榮航空內部使用之能源類型消耗量與能源密集度比較總表

能源類別(單位)	使用量	百萬焦耳	佔比(%)
汽油(公升)	77,477	2,528,473	0.0035%
柴油(公升)	35,020	1,230,786	0.0017%
天然氣(立方米)	100,825	3,374,814	0.0046%
航空器用油(USG, 加侖)	573,566,500	72,673,691,073	99.8838%
電力(度)	21,505,454	77,381,785	0.1064%

註1:2015年長榮航空無使用生質燃料，內部能源消耗皆為不可再生能源之燃料，無使用可再生能源之燃料，亦無進行各類型能源販售。
 註2:2015年長榮航空無使用蒸氣，供熱、製冷部分無設置獨立電錶，故僅呈現能源使用類別總量。

範疇二溫室氣體排放情形

項目	2013年	2014年	2015年
用電總度數(度)	22,001,860	21,828,107	21,505,454
排放量(噸CO ₂ e)	11,704,989	11,612.553	11,204.342
樓板面積(m ²)	138,223	159,640	159,640
溫室氣體排放強度(噸CO ₂ e/m ²)	0.0835	0.073	0.070

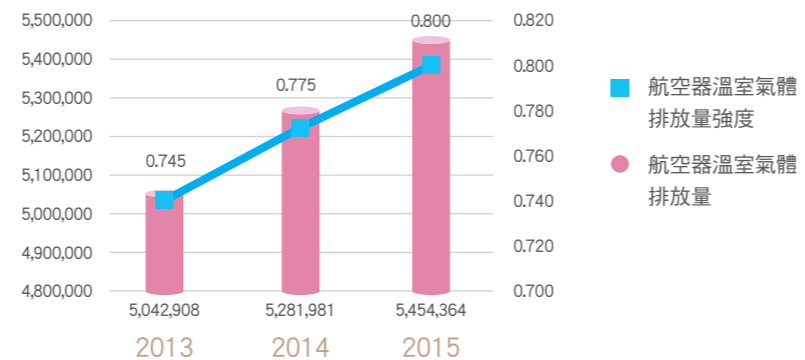
註:以上資料用電度數、樓板面積皆包含南崁園區/台北航空大樓/保稅大樓。



航空器溫室氣體排放情形

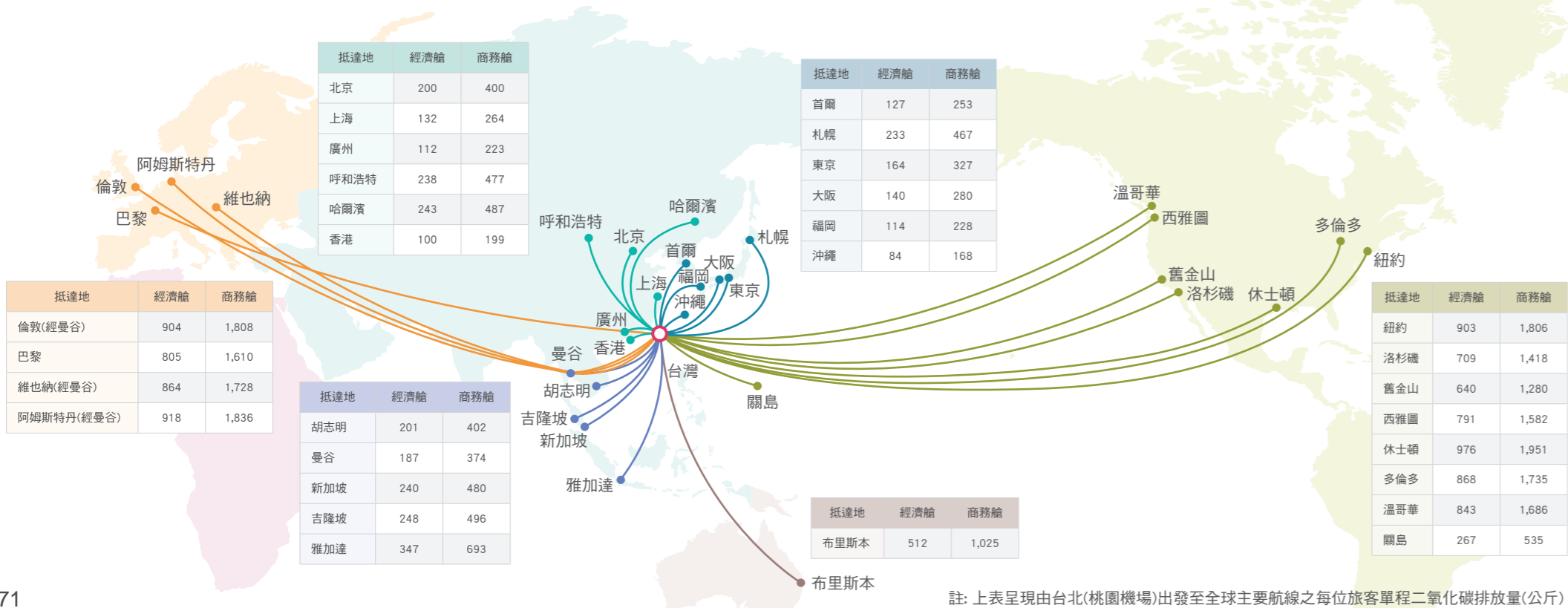
項目	2013年	2014年	2015年
航空器溫室氣體排放量 (噸CO ₂ e)	5,042,908	5,281,981	5,454,364
總酬載重量延噸公里(RTK)	6,769,582,645	6,811,390,640	6,819,930,458
航空器溫室氣體排放強度 (噸CO ₂ /每千RTK)	0.745	0.775	0.800

註1:上述數字為營業航班溫室氣體排放量，不含維修用油、訓練、試飛等航班。
 註2:總酬載重量延噸公里(Revenue Ton Kilometer): 旅客與貨物重量(噸) x 里程數(km)。
 註3:航空器溫室氣體排放強度 = 航空器溫室氣體排放量/總酬載重量延噸公里。



4-2-3 碳足跡宣告

根據聯合國跨政府氣候變遷小組(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)所做的評估報告，全球約有2%的人為二氧化碳排放量由航空業產生，為善盡地球公民的義務，長榮航空利用長期監控的航行數據，配合國際民航組織(ICAO)及國際航空運輸協會(IATA)建議之碳排放計算方法，進行長榮航空由桃園機場出發之全球主要航線碳足跡自我宣告，期望透過此舉，提升社會大眾對綠色運輸的意識，為航向更綠的未來盡一份心力。



註: 上表呈現由台北(桃園機場)出發至全球主要航線之每位旅客單程二氧化碳排放量(公斤)

4-2-4 綠色電力申購

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



長榮航空綠電標章

4.3 綠色營運管理

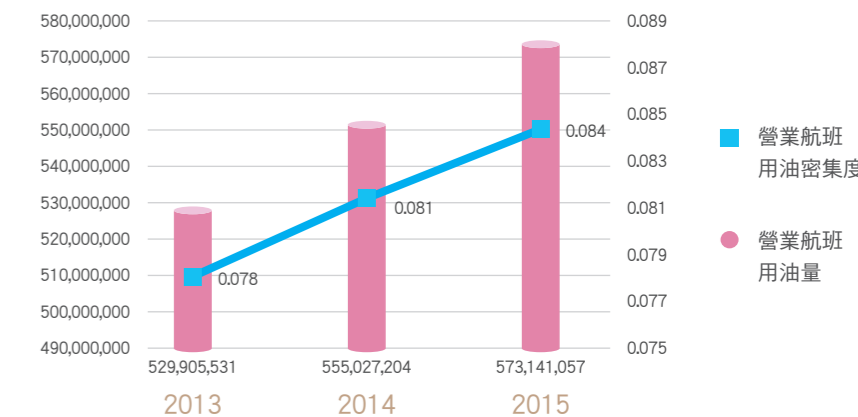
4-3-1 航機用油監控

航空運輸產業主要能源使用來自航機用油，因此針對航機用油進行監控為長榮航空重點工作項目。由歷年營業航班用油情形可瞭解，隨航線拓展及營業規模提升，航班用油亦逐漸增加，因應與日俱增的機隊規模，長榮航空已積極擬定各項節油計畫及採購最新節能航機，相關內容將於4-3-2節說明。

航空器用油情形

項目\年度	2013	2014	2015
航空器用油量(USG)	529,905,531	555,027,204	573,141,057
總酬載重量延噸公里(RTK)	6,769,582,645	6,811,390,640	6,819,930,458
航空器用油密集度 (USG/RTK)	0.078	0.081	0.084

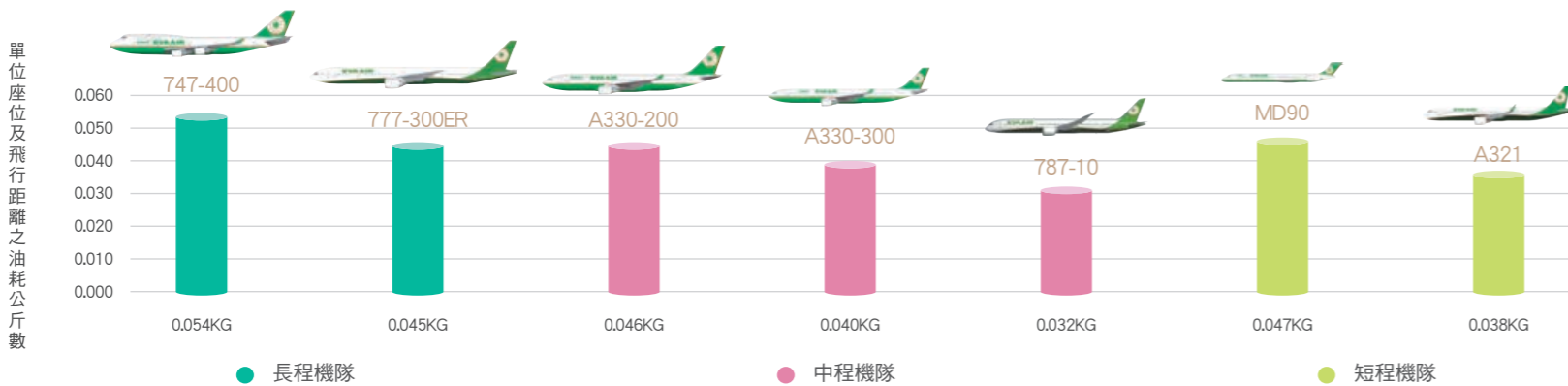
註1:上述數字為營業航班總耗油量，單位為USG加侖且不含維修用油、訓練、試飛等航班。
 註2:總酬載重量延噸公里(Revenue Ton Kilometer): 旅客與貨物重量(噸) x 里程數(km)。
 註3:營業航班用油密集度=營業航班用油量/總酬載重量延噸公里。





4-3-2 飛航節油措施

長榮航空於航空器的各項節油措施，由「永續環境推進小組委員會」統籌運作，分析各種機型之燃油效率，依航線短、中、長距離及旅客數量排定最合適之機種；此外，持續針對機隊現代化、航機減重、航行運作、航機維修等主題展開各項節油方案，以落實國際航空運輸協會(IATA)之共同減碳策略，呼應政府節能減碳降低溫室氣體排放訴求，相關內容及歷年各方案執行節油績效概述如下：

飛航節油措施

主項目	子項目方案	內容
機隊現代化	引進最新節能航機	採購新一代波音787夢幻客機，並持續引進波音777-300ER、空中巴士A321等環保節能客機，相較於汰換的航機，預期可減少20%-25%油耗。 長榮航空機型燃油效率比較 

主項目	子項目方案	內容
航機減重	侍應品減重	採用新型及材質較輕之餐車及餐具，減輕航機載重負荷。
	裝載水量	依航路特性及實際搭機旅客人數，調整機上用水量裝載。
	新型行李貨櫃	採用新型及材質較輕之行李貨櫃，汰換較重之舊型款式。
	電子飛行資料包	將機上紙本手冊以電子式手冊(電子飛行資料包-EFB)取代。
航行運作	最佳化之飛行計畫	根據最佳化的航路與空層選定，及精確掌握航機起飛重量，演算出最經濟的載油量，進而降低油耗及溫室氣體排放。
	飛航操作程序之調整	參考航機原製造廠商建議的各項節油方案以及作法，修訂飛行員操作標準作業程序。

主項目	子項目方案	內容
航行運作	優化航機飛行航路	定期檢視最新公告航路資訊，選擇最佳的飛行航路，提昇飛行效率。   台北-鹽城原航路 台北-鹽城優化後航路
	航機性能及用油監控	定期追蹤每架航機性能趨勢以及監控各航線用油狀況，依實際情況調整油量計算因子，避免額外油量裝載。
	備降機場的選取	適時評估各個目的地附近機場的最新資訊，選擇較近及場站設備符合起降標準的機場作為備降之用，減少燃油裝載及碳排放。

主項目	子項目方案	內容
航行運作	航機重量控制	製作飛行計畫前要求作業部門提供準確的旅客人數以及貨物重量訊息，以精確計算航機重量和所需裝載的油量。
	航機重心控制	建立完善的旅客劃位及行李貨物裝載程序，提供最理想的航機重心位置，提昇燃油使用效率。
	減少航機輔助動力系統(APU)的使用	航機於地面作業時，利用場站設備提供航機所需之電源及空調，減少航機輔助動力系統(APU)的使用，除了降低溫室氣體排放外，亦可有效降低作業機坪上之噪音污染。

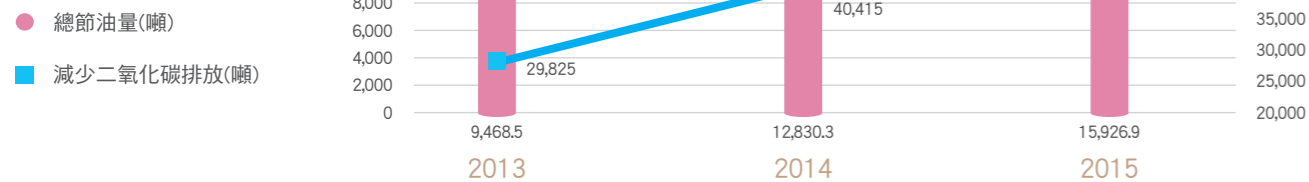
主項目	子項目方案	內容
航行運作	燃油政策精進	遵循最新法規，並藉由系統分析燃油裝載及使用狀況，調整燃油政策，提高使用效率。
航機維修	加強航機維修作業檢視	航機飛行前檢查或是定期維修時，加強注意航機狀況，以確保航機外形及性能保持在最佳狀態。
	航機定期清洗	定期清洗航機及發動機，以增進發動機效能並降低機身阻力，進而提升燃油效率。
	節油維修	監控各航機依最低裝備需求手冊(MEL)放飛情況，將會增加油耗的項目列為優先修復對象，以降低額外油量的攜帶與消耗。

近三年主要飛航節油措施績效

註:1.依據國內研究顯示1株20年生的林木依樹種不同，1年約可吸收11-18公斤的二氧化碳，本表計算取12kg為計算基準。
(來源:環保署低碳生活網<http://ecosmart.tenki.tw/count.php>)
註:2.減少CO₂排放計算基準，航空燃油1噸=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)
註:3.航機減重相關的節油績效項目，是以航班實際油耗/起飛重，求得單位重量之耗油量計算效益。

項目/年度	單位	2013	2014	2015
彈性調整裝載水量	噸	1,087.9	1,368.1	1,238.1
燃油政策精進方案	噸	未量化	771.1	792.9
備降機場選取方案	噸	1,698.7	1,310.7	1,517.9
新型行李貨櫃方案	噸	未量化	406.1	2,772.0
最佳化之飛行計畫	噸	5,283.6	5,237.4	6,500.0
減少輔助動力(APU)的使用	噸	1,373.2	3,635.7	2,971.8
電子飛行資料包方案	噸	25.1	30.9	36.3
優化飛行航路(以鹽城為例)	噸	未量化	70.3	97.9
節省油料總計	噸	9,468.5	12,830.3	15,926.9
能量單位	百萬焦耳	397,102,497	538,094,119	667,963,432
減少CO ₂ 排放	噸CO ₂ e	29,825	40,415	50,169
相當於植樹	株	2,485,416	3,367,916	4,180,750

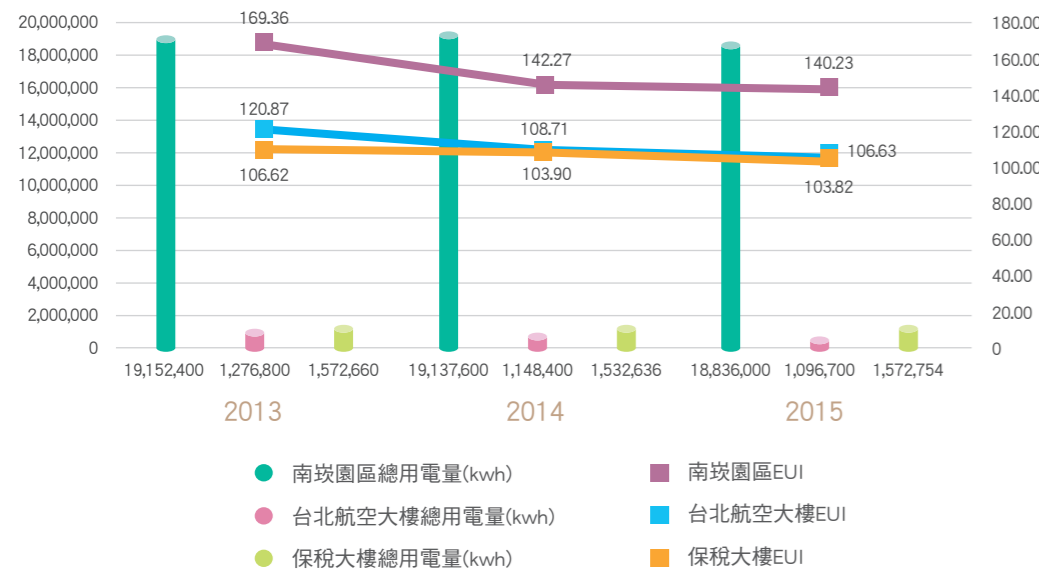
總節油績效



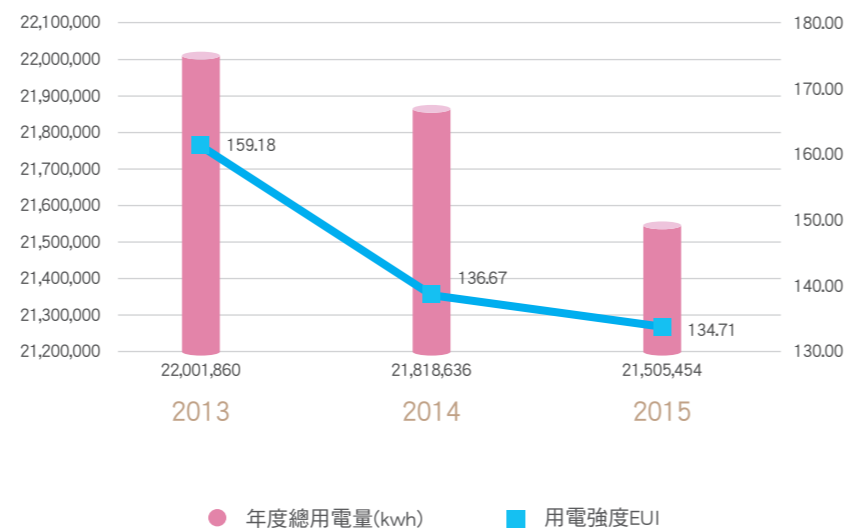
4-3-3 主要據點用電監控

長榮航空為進行節能減碳措施，對於台灣營運據點(南崁園區、台北航空大樓、保稅大樓)用電量進行監控，以作為各項節能方案推行成效確認。由近三年台灣營運據點用電量監控顯示，推動之多項節能改善方案後用電量已有逐步降低之趨勢。

主要據點用電量及用電強度監控



總用電量及用電強度變化



4-3-4 地面作業節能行動

長榮航空除了致力於航空器的各項節能減碳措施，更持續推行地面作業節能運動，2015年整體用電強度(Energy Usage Intensity, EUI)為134.71kWh/m²，相較經濟部能源局公告之建築用戶用電參考指標：辦公大樓之年用電強度參考值186.2 kWh/m²，強度低於參考指標27.7%，除此之外，並於2015年導入ISO 50001能源管理系統，期望透過落實地面節能措施，朝向永續經營的目標邁進。

長榮航空南崁園區節能案例

項目	改善重點	節能效益(kWh)	節能總計(kWh)	能量單位(單位: 百萬焦耳)	減少CO ₂ 排放(單位:噸CO ₂ e)
照明設備節能	LED照明取代傳統之日光燈管，2015年更換1515盞。	199,022	252,670	909,167	131
空調主機節能	加強空調主機操作管理，減少電力的消耗與浪費。	53,648			
電視更新	汰換舊式電視，預計至2016年完成更換。	每台電視額定功率由85W降為72W。			

註1:電視更新預計於2016/7/31完成。
 註2:空調節能成效係參考空調主機能源基線(2014年1月至2015年7月)估算之結果。
 註3:照明節能成效依更換燈具耗能估算。
 註4:電力排放係數使用能源局公告之2014年數值。

• 照明節能改善方案

2015年長榮航空南崁園區室內裝修及大樓外牆整建工程，其中照明設備項目換裝耗能較低的LED照明設備，取代傳統之T8或T9日光燈管，於2015年共計換裝1515盞，換裝後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，也對於平常無須長日照明的區域，持續加裝紅外線自動感應點滅裝置，以避免多餘之電力浪費。

• 空調系統節能方案

室內空調為辦公區域主要能耗項目，2015年導入ISO 50001能源管理系統的同時，亦將減少空調用電設為首要節能目標，除了空調機送風側採用變風量節能系統、使用高效率變頻式空調主機、靈活調整冰水主機運轉數量及區域泵、冷卻水塔加裝變頻設備等既有基礎之上，自2015年8月起，由南崁園區空調能源中心，統一合理調整空調冰水主機出水溫度，藉此減少電力的消耗與浪費。

• 電視設備更新

配合南崁園區室內裝修工程，自2015年起逐步更新本公司舊式電視，預計2016年7月完成更換，新設備將採用規格為72W能耗較低的液晶電視。



4-3-5 綠色物品採購

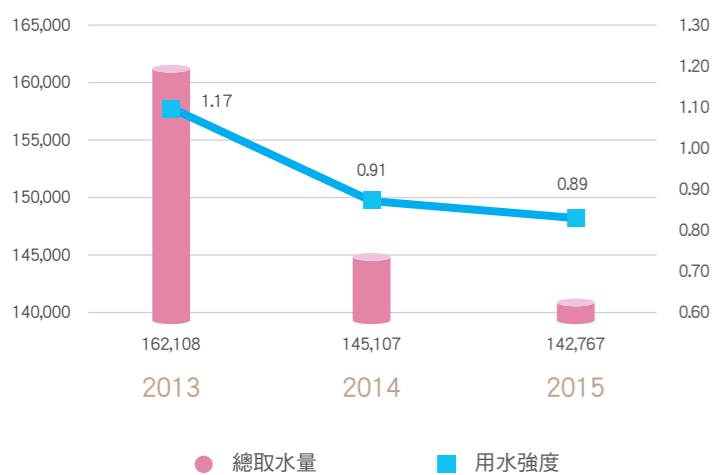
在營運端的部分，不管在機上服務用品或是辦公室相關物品的採購上，長榮航空根據ISO 14001環境管理系統、ISO 50001能源管理系統的相關規範進行綠色採購，採購物品除了以環保及節能標章為主要考量，更進而邀請長榮航空之供應商簽署「供應商夥伴永續發展社會責任政策」，期望藉由對供應鏈的影響力，要求供應鏈廠商：落實環境保護與節能減碳、優先在地採購、降低能源不當浪費、進行資源回收再利用、減少廢棄物產生量、遵守環保法令、創造環境永續的經營，藉由以上種種措施，降低營運對資源消耗及環境的衝擊。

4.4 減廢措施與管理

4-4-1 水資源管理

長榮航空台灣營運據點所需用水主要由自來水公司供應，南崁園區少量使用回收水(雨水及冷凝水回收)，在各辦公大樓採購廚衛設備上，優先採用省水標章產品，並在大部分洗手間裝設紅外線自動感應式水龍頭，調整水龍頭出水量設定以及不定期的宣導員工節約用水的概念，以達到水資源利用的最佳化。2015年配合導入環境管理系統 ISO 14001，在原有的雨水回收系統基礎上，新增冷凝水回收系統，以增加水資源再利用的效率；2015年並無發生因長榮航空營運取水而受顯著影響的水源。

水資源使用情形



水資源回收總量

項目	單位	累計總回收用水量
雨水	度(m³)	2,159
冷凝水	度(m³)	54
回收總量	度(m³)	2,213
回收總量相當於2015年總取水量佔比	(%)	1.5

註1：回收水水量統計資料來自該回收系統水表

註2：回收水統一收集後全數利用於本公司第二訓練大樓

註3：回收數據資料為自系統完工啟用日(雨水回收：2013年11月 / 冷凝水回收：2015年12月)起累計至2016/01/20之總回收度數

地區	單位	自來水年使用量			2015年度與2014年度之差異
		2013	2014	2015	
南崁園區	度(m³)	149,801	132,342	129,914	-1.8%
台北航空大樓	度(m³)	7,706	7,708	6,901	-10.5%
保稅大樓	度(m³)	4,601	5,057	5,952	17.7%
總取水量	度(m³)	162,108	145,107	142,767	-1.6%
樓地板面積	平方公尺	138,223	159,640	159,640	—
用水強度	度/平方公尺	1.17	0.91	0.89	-1.6%

註：用水量統計資料來自本公司南崁園區、台北航空大樓、保稅大樓當年度水費帳單。

4-4-2 污水水質監控

長榮航空南崁園區據點雖非環保列管污水排放源，為降低企業營運對周遭環境的影響，長榮航空依照我國環境保護法規規範，每半年進行放流水檢測作業，並於 ISO 14001環境管理系統中，將園區污水列入監督管制的項目，定期請合格環境檢驗公司進行排放污水的水質檢測作業，確保排放污水符合國內放流水標準，並將相關檢測報告存檔，以備主管機關進行查驗；2015年並無發生污水排放而影響周遭環境事件。

南崁園區生活污水檢測值

排放類型: 生活污水	水溫	氫離子濃度指數	生化需氧量	化學需氧量	懸浮固體	大腸桿菌群
單位	° C	-	mg/L	mg/L	mg/L	CFU/100mL
放流水標準	38	6.0-9.0	30	100	30	2.0x10 ⁵
2015年檢測值	25.9	7.9	15	28.3	8.2	6.2x10 ³

註:放流水標準係參照環保署公告之既設建築物污水處理設施污水水質項目及限值。

4-4-3 廢棄物管理

長榮航空南崁園區、台北航空大樓、保稅大樓辦公大樓及作業區域所產生之廢棄物，皆依法設置貯存場分類放置，並依據公告應回收、再利用及事業廢棄物等類別，委託合法專業之回收、代清除處理業者執行回收清理作業，無有害廢棄物跨國運輸處理問題，各類廢棄物清除處理由權責部門定期追蹤稽核，以確保最終處理之合法與安全性；2015年長榮航空並無發生廢棄物或油料有記錄之嚴重洩漏事件。

處置方法	焚化		回收							
	一般廢棄物重量	有害事業廢棄物	廢照明燈管	紙類	鐵罐類	鋁罐	硬鐵類	寶特瓶	塑膠類	鋁箔包類
種類										
重量	221,560	46.5	100.7	71,340.0	735.0	324.0	35,580.0	1,089.1	610.0	770.0
總重 (依處理方區分)	221,606.5		110,548.8							
比例	67%		33%							

註1：數據統計範圍為長榮航空南崁園區(單位:公斤)

註2：廢棄物處置方法參照廢棄物場外紀錄遞送聯單及由廢棄物處置承包商提供資訊。

4-4-4 廢棄物減量措施

長榮航空珍惜資源，秉持一貫資源源頭減量(Reduce)、再使用(Reuse)、回收(Recycle)的3R原則，為深化廢棄物減量的實際作為，透過各項宣導及改善措施，能進一步將回收率，由 ISO 14001 環境管理系統導入前之29.57%，於未來三年後，向上提升至31.37%，藉此降低廢棄物產生對環境的影響。

廢棄物減量措施

機上作業廢棄物減量措施	電子飛行資料包	各類操作手冊完成電子化作業，飛行員可透過其配備的iPad來進行資料的讀取；各機型自1998年起陸續於機上安裝電子飛行資料包(EFB)，以電子化的資訊取代紙本文件、手冊及航圖。
	落實機上垃圾分類	空服人員作業手冊內已明文訂定機上廢棄物回收原則及處理方式，並要求確時執行。
	報紙重複閱讀使用	邀請長榮航空旅客隨手將閱讀後之報紙摺疊整齊，交由其他旅客重複閱讀使用，以減少多餘報紙紙張的浪費。
地面作業廢棄物減量措施	加強辦公區域回收設施	統一採購新式回收桶，外型整齊劃一，方便識別。
	員工餐廳報餐控管	將員工餐廳誤餐率納入環境績效指標控管，要求各部門確實清算當日用餐人數並進行線上報餐，以避免食材浪費及廚餘產生。
	舊家具再利用	配合長榮航空室內域整修工程，將原舊型家具統一盤點並上網公告，供公司員工認購，反應熱烈。
	機票及貨運電子化	完成國際航空運輸協會(IATA)推動之國際航空機票電子化(e-ticket)及貨運電子化(e-freight)。
	辦公室電子公文	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。
	機務維修表單電子化	機務維修的作業，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。
	辦公室手冊文件電子化	藉由辦公室自動化及電子簽章技術的引進，辦公室內部所有的手冊及文件亦皆電子化，員工皆可透過網路查詢內部手冊及文件，不但降低紙張印刷，同時也減少辦公室內的資料儲存空間，達到環保節能的目的。

4-4-5 空氣污染物排放估算

長榮航空空氣污染物排放源主要來自航空器及地面車輛；在地面車輛方面，皆依環保法規規定進行定期檢測，以確保排放符合國家標準；航空器方面，亦依原廠建議進行定期維修保養；除此之外，長榮航空依據燃料用量自主進行硫氧化物(SOx)及氮氧化物(NOx)排放量估算，以便瞭解趨勢，提早因應未來法規可能之變動，強化企業高於法規水準的表現。

SOx、NOx排放量估算

項目/年度	2013	2014	2015
航空器SOx	45.521	48.71	50.91
航空器NOx	474.55	507.73	530.72
地面車輛SOx	未量化	未量化	0.002
地面車輛NOx	未量化	未量化	0.478

單位：噸

註1：航空器SOx:利用美國環保署建議之轉換係數(0.000891 tons/LTO)進行換算。
 註2：航空器NOx:利用美國環保署建議之轉換係數(0.009288 tons/LTO)進行換算。
 註3：LTO: Landing-Takeoff cycle起降循環
 註4：地面車輛SOx、NOx估算:利用環保署公布之民國99年排放係數進行換算。
 註5：地面車輛SOx、NOx資料自2015年起開始計算。



友善職場

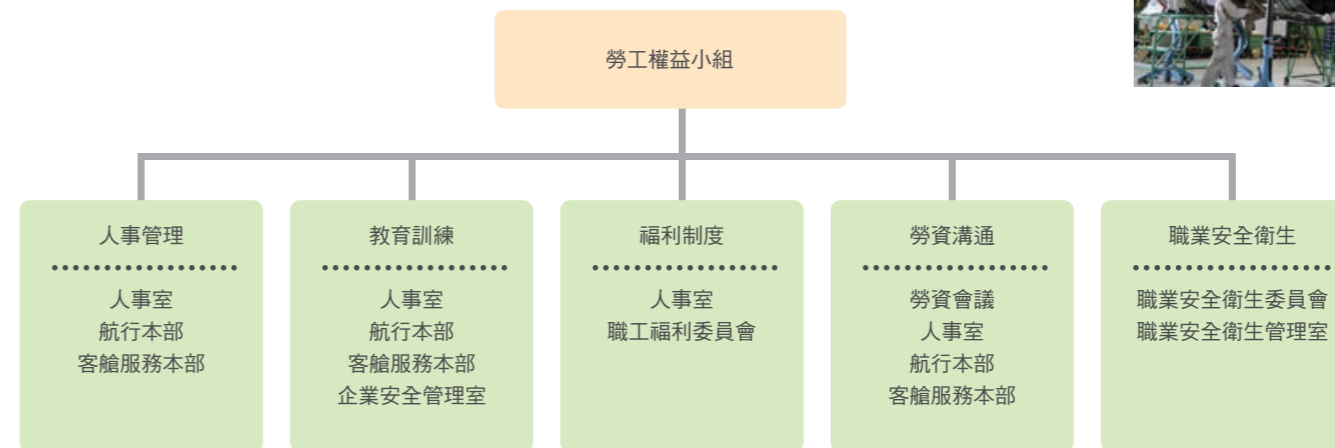
Employee Welfare and Training



長榮航空以打造健康安全的工作環境為己任，重視員工意見及權益，提供優厚的薪酬福利，照顧員工家庭生活，並建置完善培訓晉升制度，宣導友善平權的文化，使員工能樂活工作，善盡企業社會責任。

友善職場

企業社會責任委員會勞工權益小組之業務分工



5-1 員工任用架構

航空運輸業乃是人力密集、國際化、高技術與服務之工作，長榮航空透過公開徵才管道招募，並經過公平的甄選程序，盡可能提供當地居民就業機會，遴選優良人才，並於任用後依員工專業能力及生涯規劃，不定期安排內部職務調動，以期適才適任，達永續經營之目的。

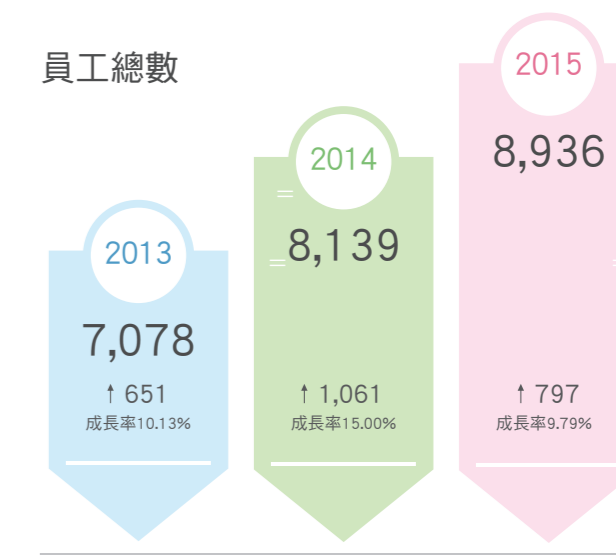
5-1-1 員工總數

長榮航空依其專業技術，員工可概分為「空勤」及「地勤」兩大類，空勤員工包含飛航組員、客艙組員，地勤員工則分為機場運務、客貨運營業/訂位/票務、航機維修、航行簽派及其他行政管理職務員工等。

因應業務成長及淡、旺季市場需求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，長榮航空2015年聘僱人數較前二年成長率皆超過5%以上。

2015年全球共有8,936名員工，女性員工5,735名，占64.18%，男性員工3,201名，占35.82%。旗下正式員工8,589名，非正式員工347名，包含實習生40名、空勤學員307名。

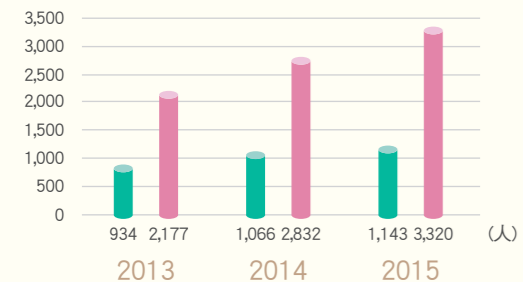
員工總數



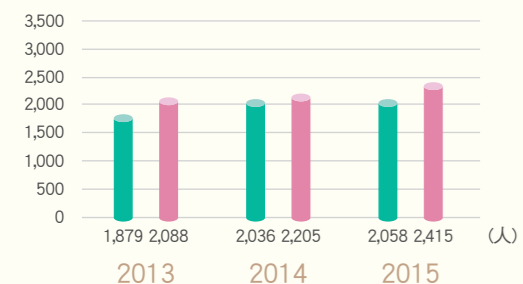
註：成長率=(該年底在職人數-前一年年底在職人數)/前一年年底在職人數

員工總數依類別/性別分析

空勤



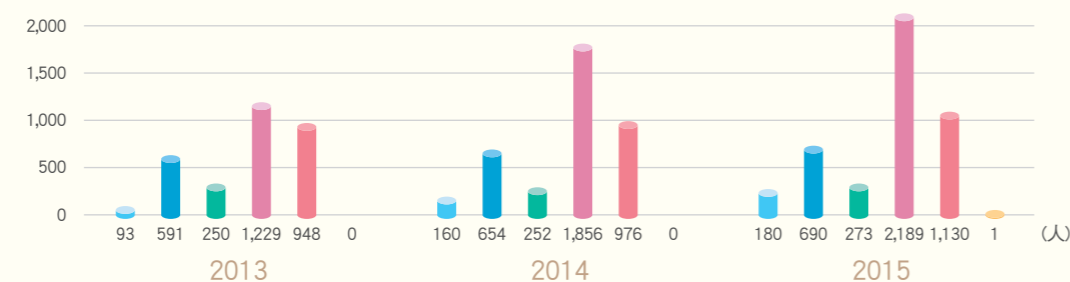
地勤



● 男生 ● 女生

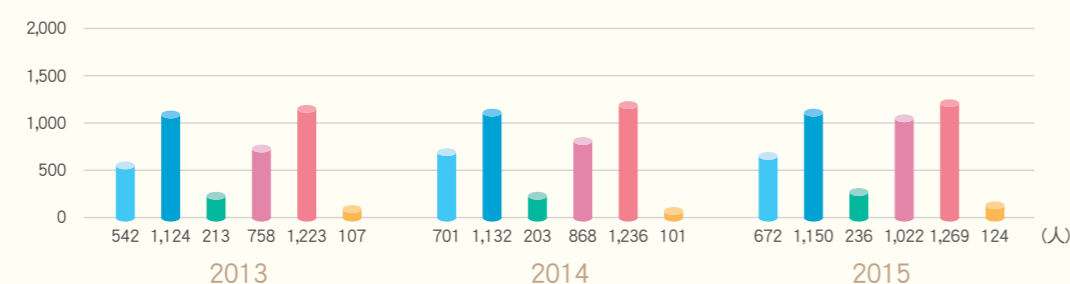
員工總數依類別/年齡/性別分析

空勤



2015年
空勤男生總數: 1,143 人
2015年
空勤女生總數: 3,320 人

地勤

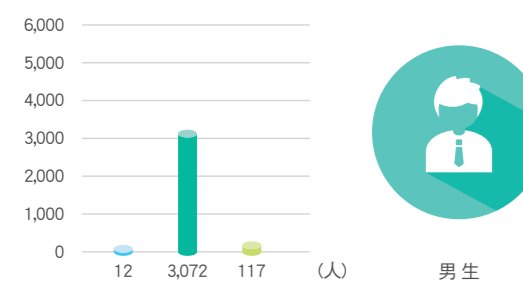


2015年
地勤男生總數: 2,058 人
2015年
地勤女生總數: 2,415 人

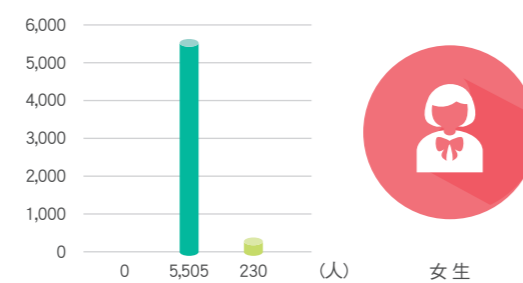
● 男生(<30歲的員工) ● 女生(<30歲的員工)
● 男生(30-49歲的員工) ● 女生(30-49歲的員工)
● 男生(>49歲的員工) ● 女生(>49歲的員工)

註：表列人數含正式及非正式員工。

2015年 員工總數依聘僱類型/性別分析



男生



女生

● 正式員工(定期合約)
● 正式員工(不定期合約)
● 非正式員工

註：表列正式員工定期合約含醫師、飛航教學顧問，餘正式員工屬不定期合約；非正式員工則含實習生及學員。

合計 8,936 人



新進與離職管理

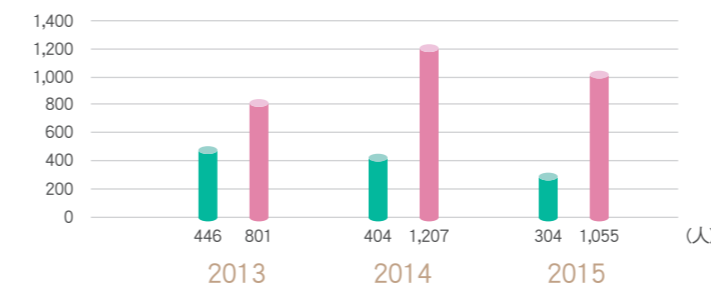
長榮航空營運所需之空、地勤職缺，係由各單位依業務量評估人力需求後，經由人資單位以公開、多元徵才管道，如：將訊息公告於官方網站/FACEBOOK或刊載於人力銀行、積極參與校園徵才活動等方式招募，人才遴選程序恪遵僱用地區勞動法令規範，未僱用童工，甄選程序審慎公平，2015年共有1,359名新進員工。

人資單位定期數據剖析離職員工之職務類型、區域類別、年資等資料，以綜觀人才流動情形。2015年離職員工人數為746名，離職率0.70%低於近三年平均0.72%，2013年至2015年整體人員流動率平均為1.10%，低於2012年至2014年1.14%，顯示人員流動愈趨穩定。

《Cheers》雜誌在畢業生中抽樣調查「新世代最嚮往企業」，長榮航空因飛安形象良好，2015年獲得第五名殊榮，在航空業排名第一，顯示長久以來推廣飛行安全所做的努力，受到畢業生之肯定與青睞。

員工新進與離職分析

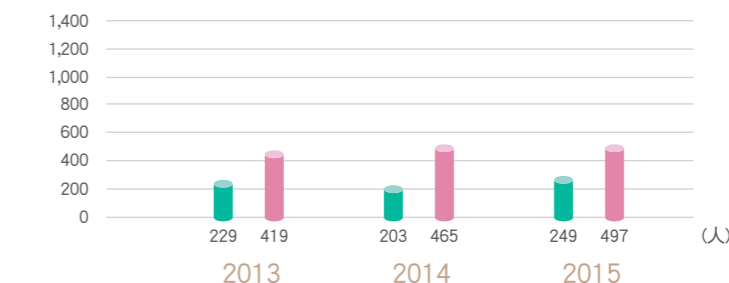
新進員工



新進員工人數 1,247 1,611 1,359

人員進入率 1.48% 1.65% 1.27%

離職員工



離職員工人數 648 668 746

人員離職率 0.77% 0.68% 0.70%

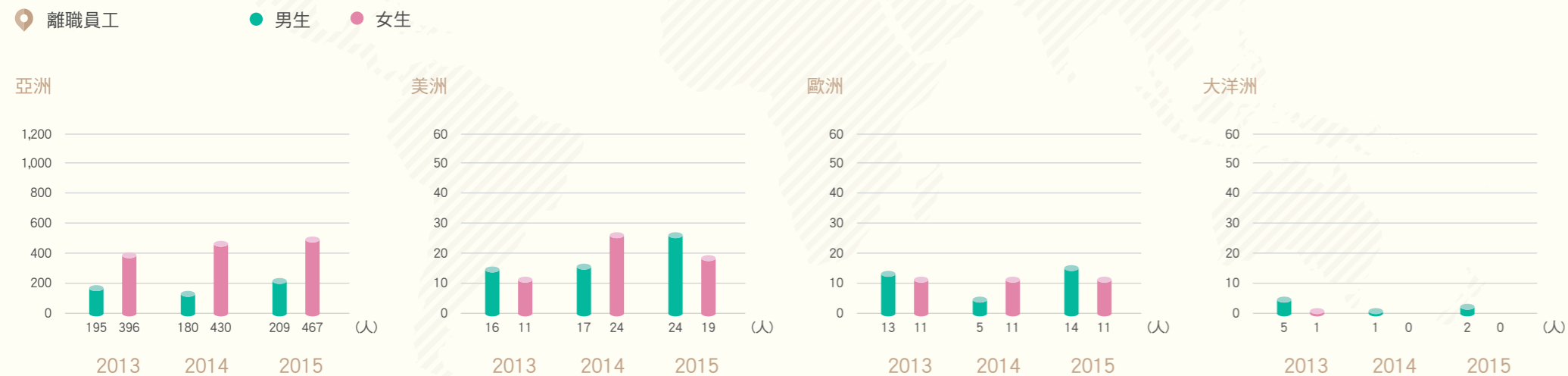
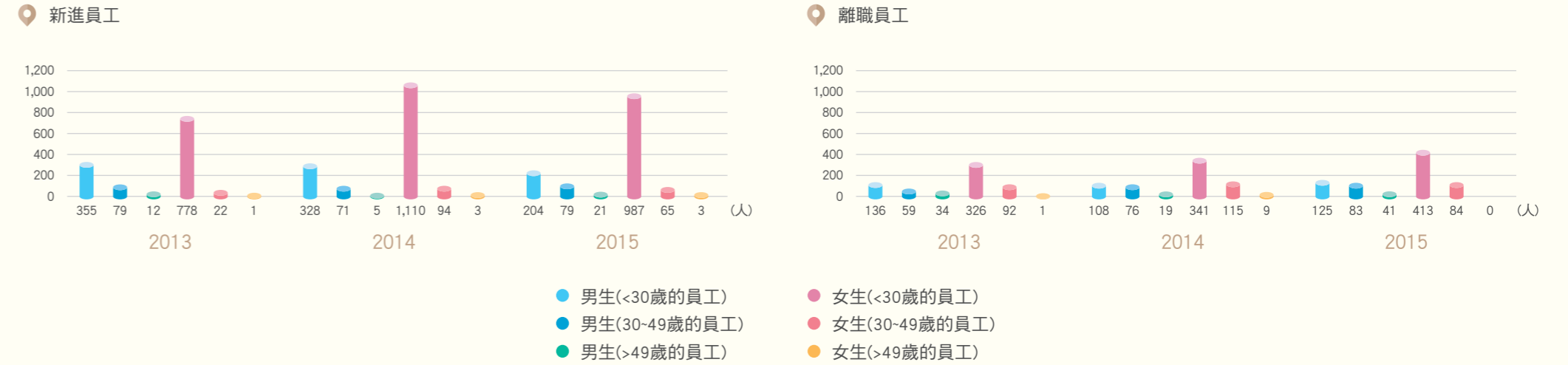
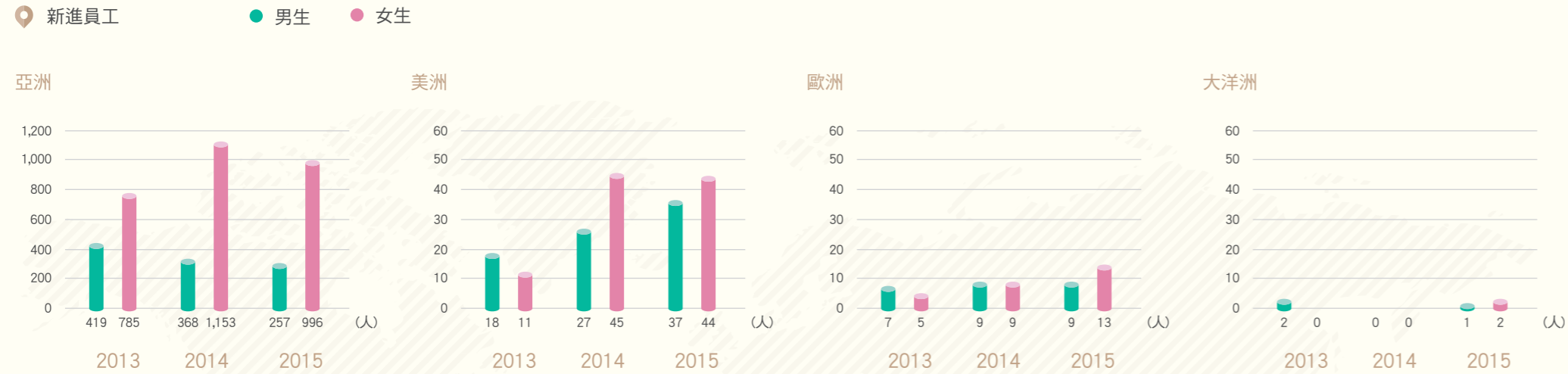
● 男生 ● 女生

註1：表列人數不含實習生。

註2：人員進入率計算公式：新進員工人數/12個月/當年度年底員工人數。

註3：人員離職率計算公式：離職員工人數/12個月/當年度年底員工人數。

註4：人員流動率計算公式：該年度人員進入率加人員離職率後/2，將2013年到2015年各年度分別計算，再加總後取平均值。

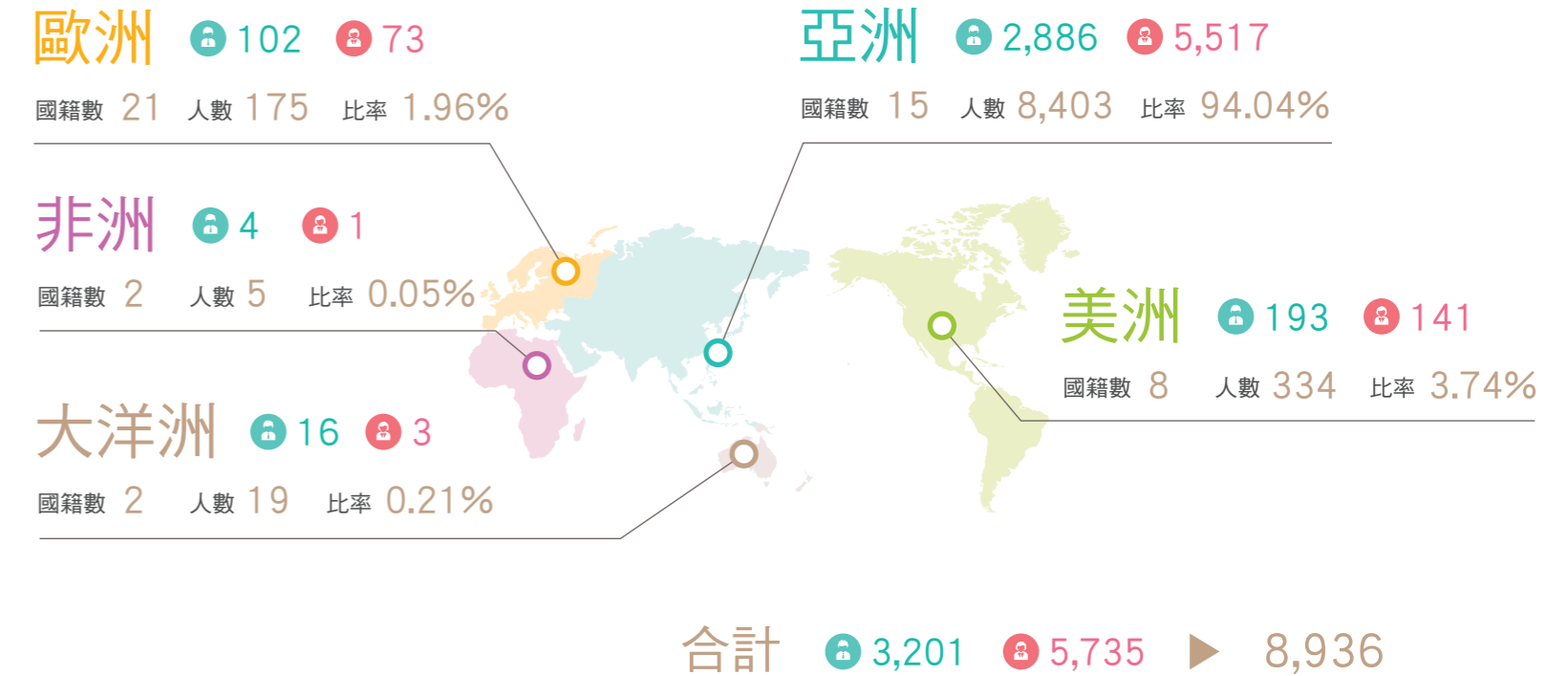


5-1-2 員工類型

• 平等的工作環境

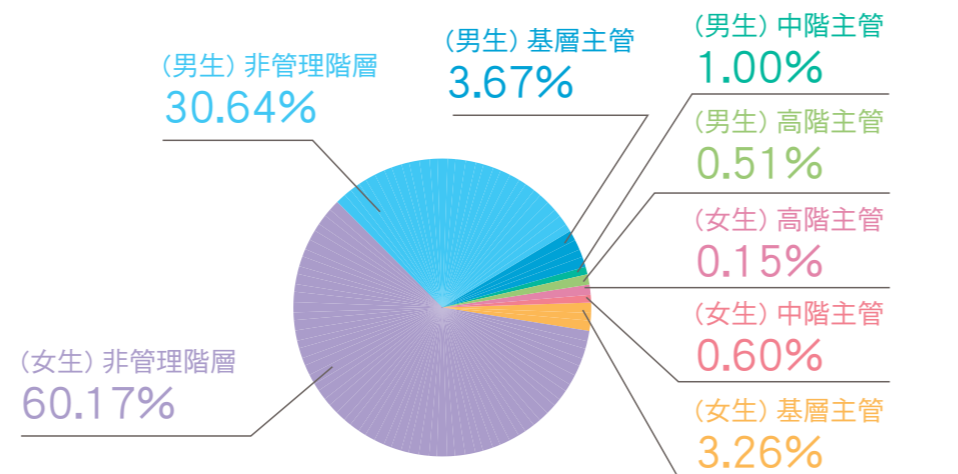
長榮航空營運據點遍布世界各地，員工構成多元化，而永續經營仰賴於各國在地人員的努力與付出，故長榮航空保證不因其性別、種族、國籍、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況不同而有差別待遇或歧視情況，提供各地員工友善平等的工作環境。

2015年 員工總數 依國籍區域/性別分析



2015年 員工總數依職級/性別分析

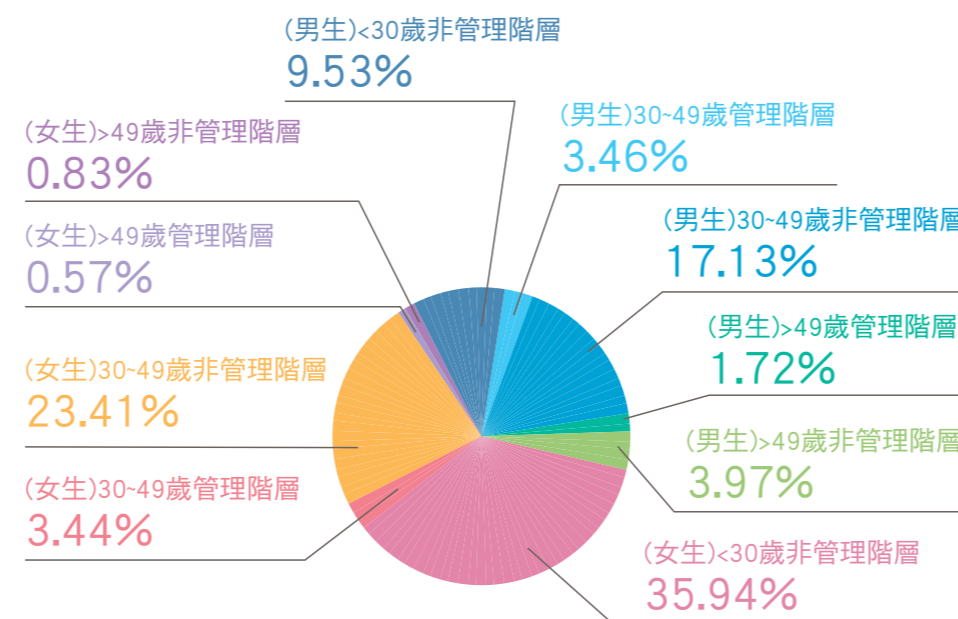
職級	性別	男生		女生	
		人數	占員工總數比率	人數	占員工總數比率
管理階層	高階主管	46	0.51%	13	0.15%
	中階主管	89	1.00%	54	0.60%
	基層主管	328	3.67%	291	3.26%
	小計	463	5.18%	358	4.01%
非管理階層		2,738	30.64%	5,377	60.17%
小計		3,201	35.82%	5,735	64.18%
合計		8,936			



註：管理階層係指地勤主管級員工，含高階主管(地勤(副)協理級(含)以上人員)、中階主管(地勤經(副)理級人員)及基層主管(地勤(副)課長級人員)；非管理階層則涵蓋地勤非主管級員工與空勤員工。

2015年 員工總數依職級/年齡/性別分析

職級/年齡	性別	男生		女生	
		人數	占員工總數比率	人數	占員工總數比率
<30歲的管理階層員工總數		0	0.00%	0	0.00%
<30歲的非管理階層員工總數		852	9.53%	3,211	35.94%
30-49歲的管理階層員工總數		309	3.46%	307	3.44%
30-49歲的非管理階層員工總數		1,531	17.13%	2,092	23.41%
>49歲的管理階層員工總數		154	1.72%	51	0.57%
>49歲的非管理階層員工總數		355	3.97%	74	0.83%

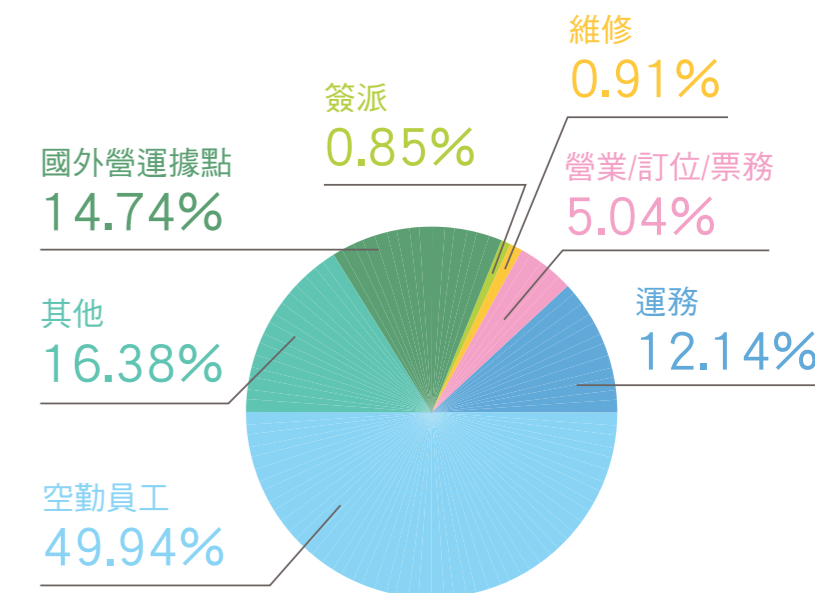


2015年

員工總數依工作類別/職級/性別分析

依工作類別分析管理階層/一般員工					
工作類別	性別	管理階層人數	一般員工人數	占員工總數比率	
運務	男	58	486	6.09%	
	女	24	517	6.05%	
營業/訂位/票務	男	22	132	1.72%	
	女	41	256	3.32%	
維修	男	33	45	0.87%	
	女	0	4	0.04%	
簽派	男	16	52	0.76%	
	女	1	7	0.09%	
國外營運據點	男	140	480	6.94%	
	女	61	636	7.80%	
其他	男	194	400	6.66%	
	女	231	637	9.72%	
地勤員工	男	463	1,595	23.03%	
	女	358	2,057	27.03%	
空勤員工 飛航組員1,171名 客艙組員3,292名	男	1,143		12.79%	
	女	3,320		37.15%	

註：比率計算原則為指定工作類別指定性別之所有員工總數(含管理階層及一般員工)/員工總數8,936名。



原住民員工總數

年度	2013	2014	2015
人數	18	25	32
比率	0.25%	0.31%	0.36%

註：比率計算公式為人數/當年度年底員工人數。



2015年 員工總數依教育程度/性別分析

教育程度	男生		女生	
	人數	占員工總數比率	人數	占員工總數比率
博士	2	0.02%	2	0.02%
碩士	395	4.42%	183	2.05%
大學	2147	24.03%	4491	50.26%
專科	434	4.86%	859	9.61%
高中(職)	210	2.35%	194	2.17%
其他	13	0.14%	6	0.07%

• 提供當地就業機會

長榮航空客貨運營收占整體營收比率達20%(含)以上之「重要營運據點」為台灣及美洲地區(包含美國及加拿大)。2015年長榮航空台灣地區的員工人數有7,180名,占全體員工80.35%,比2014年上升。任用台灣及美洲當地員工為高階管理階層的比率為96.15%,顯示長榮航空持續為重要營運據點所在地居民提供大量就業及晉升機會。

• 支持身心障礙人士就業

長榮航空主動支持身心障礙人士就業權,特別綜合考量身心障礙者的情況,針對行政工作進行內容評估與職務再設計,再安排其他員工協助,提供友善工作環境,以提高身心障礙人士就業及留任意願。長榮航空2015年底法定進用人數71人,已達相關法規要求。

年度	2013	2014	2015
人數	25	48	55
加權人數	31	68	78

註1: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。
註2:依法進用具有就業能力之身心障礙人數,不得低於公司勞保投保人數1%。長榮航空2015年12月勞保投保人數7,197人,法定應進用人數71人,實際進用加權人數78人,超額進用7人。

5-2 優厚的福利制度

長榮航空以幸福企業為目標,提供員工優厚的薪酬,貼心的福利措施,關懷員工家庭照顧,並定期舉辦各項集體活動增加認同感,鼓勵參與運動社團,平衡員工工作與生活,使員工能全心投入工作,展現良好的工作績效,並吸引優秀人才加入。

5-2-1 薪酬標準

• 完善的薪酬制度

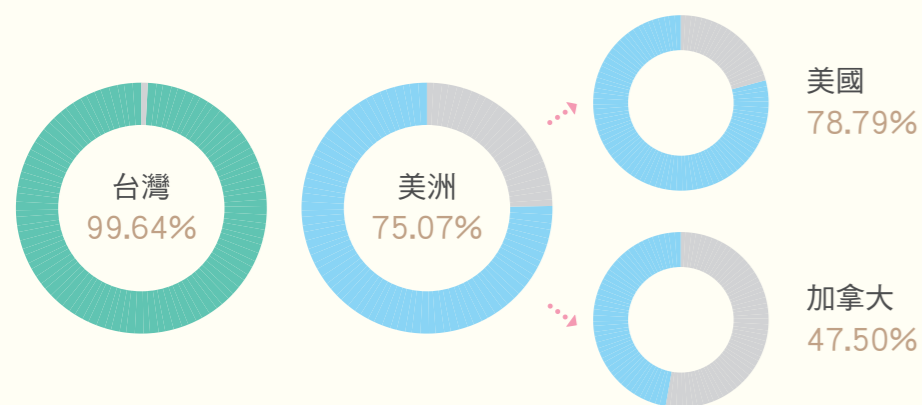
長榮航空遵循各營運據點之當地勞動法規,不因男女而有差異,提供優於當地之薪酬福利水準,並建置完整透明的績效考核制度,每年定期依各職類考核辦法實施,考核結果則作為獎勵或晉升參考依據。人事單位亦定期檢視整體薪酬政策,且每年視營運績效、物價水準及員工貢獻度核發年終獎金,以提高員工工作積極度,獎勵優秀人才。

• 足額的勞工退休準備金

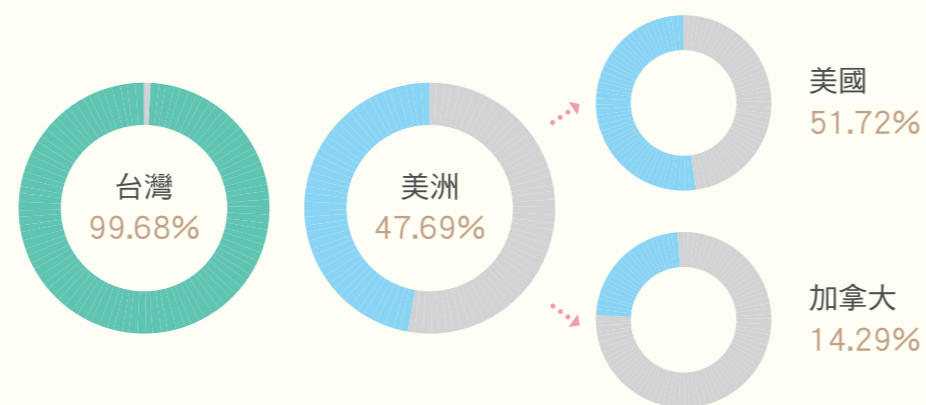
在台灣地區,長榮航空財務本部每年委由外部會計師精算是否依法備有足額之勞工退休準備金,並每月依舊制提撥率11.9%,新制提撥率6.0%,提撥正式員工之勞工退休準備金,勞工退休基金由勞動部勞動基金運用局統籌管理。長榮航空截至2015年12月31日止,台灣銀行勞工退休準備金專戶餘額計新台幣3,720,280,242元,足夠給付次一年度符合退休條件之勞工既得給付。

重要營運據點管理階層為當地人員之比率

• 當地員工聘僱比率



• 當地員工為管理階層比率



註1:當地員工聘僱比率計算公式:該當地員工總數/該地區員工總數。

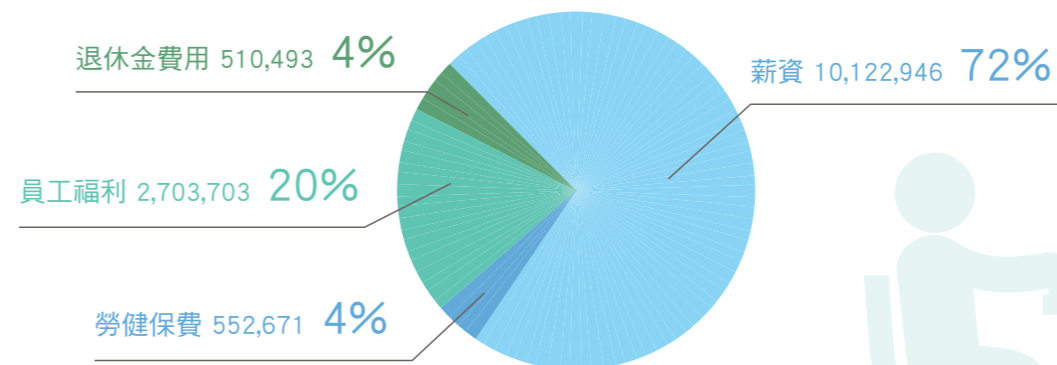
註2:當地員工為管理階層比率計算公式:該當地管理階層員工總數/該地區管理階層員工總數。

註3:台灣及美洲當地員工為高階管理階層比率計算公式:台灣及美洲當地高階管理階層總人數/台灣及美洲所有高階管理階層總人數。

註4:重要營運據點之美洲地區包含美國及加拿大。

2015年 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					
		2013		2014		2015	
		男	女	男	女	男	女
依員工類別劃分男女基本薪資	飛航組員	1.35	1.41	1.39			
	客艙組員	-	-	1.12			
	地勤	1.11	1.10	1.14			
依員工類別劃分男女薪酬比率	飛航組員	1.33	1.38	1.38			
	客艙組員	-	-	1.02			
	地勤	1.11	1.10	1.14			
重要營運據點劃分男女基本薪資	台灣	3.12	3.10	3.28			
	美洲	美國	1.18	1.12	0.97		
		加拿大	1.47	1.41	1.73		
重要營運據點劃分男女薪酬比率	台灣	2.73	2.75	2.89			
	美洲	美國	1.18	1.12	0.97		
		加拿大	1.47	1.41	1.73		

註1：基本薪資定義為本薪加職務津貼，薪酬定義為基本薪資加加班費(地勤)或飛行津貼(空勤)。

註2：薪酬比率計算公式：男平均薪酬/女平均薪酬。

註3：自2015年起始有男性客艙組員；飛航組員及客艙組員薪資核敘，不因性別而有不同標準。

註4：依營運據點劃分之男女基本薪資及薪酬，台灣地區之人員組成包含空勤員工，故男女薪資比率數據較高。

註5：自2015年起考量各國物價水準不同，重要營運據點之美洲地區細分為美國及加拿大。

2015年依各管理階層之男女平均薪資比率

管理階層	薪資總數比率
高階主管(男:女)	1.075
中階主管(男:女)	1.054
基層主管(男:女)	1.020

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

2015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	
		美國(USD)	加拿大(CAD)
女性	1.749	1.153	1.156
男性	1.749	1.153	1.156

註1：女(男)基層人員起薪/當地法定基本薪資。

註2：當地法定基本薪資:台灣地區為月薪；美洲地區為時薪乘以法定標準工時。

註3：自2015年起考量各國物價水準不同，重要營運據點之美洲地區區分為美國及加拿大。

註4：美洲總分公司洛杉磯員工人數逾美國地區總人數的三分之一，故美國以洛杉磯之法定基本薪資為計算依據。

註5：加拿大因各站員工人數差異不大，故以較高法定時薪(多倫多)為計算依據。

2015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	
		美國(USD)	加拿大(CAD)
女性	1.68	1.64	-
男性	1.68	1.41	1.55

註1：女(男)性主管平均薪資/全數女(男)性員工平均薪資。

註2：重要營運據點之美洲地區區分為美國及加拿大；加拿大無女性主管。

5-2-2 員工福利

• 員工福利

長榮航空以服務客戶之精神，提供員工無微不至之照顧，除依台灣地區法規提供之特別休假、育嬰留停、退休制度等福利外，總公司設有員工餐廳提供健康美味的餐點，規劃游泳池、健身房、羽球場、圖書室等娛樂休閒區域。

台灣地區員工福利項目

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	√	√
員工健檢	√	√
優待機票	√	√

美洲地區員工福利項目

員工福利項目	正式員工
結婚禮金	√
奠儀/喪葬補助	√
餐費補助	√
特別休假	√
保險(醫療險/牙齒險/視力險/人壽險)	√
年終獎金	√
優待機票	√
育嬰休假(註)	√
退休福利	√

註：

1.美洲地區區分為美國及加拿大。

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

• 職工福利委員會

長榮航空設置「職工福利委員會」辦理台灣地區員工相關福利事項，由公司提撥營業收入0.05%及台灣地區員工提撥本薪0.5%，於每年底開會編列隔年預算，供員工申請各項補助，亦鼓勵員工自發進修語文，提升語文能力；部門每年2次文康活動補助，連絡情誼以提升向心力；促進員工成立並參與運動休閒性質社團，保持身體健康，至今已成立了六個各具特色之社團。

每年也舉辦各項課程，供員工自由參加，包含有氣運動、瑜珈等運動類及點心烘焙、中式餐點等烹飪類課程、烏克蘭麗樂器演奏課程，使員工能培養個人興趣，於課程中釋放工作壓力，提高工作效率及品質。並積極與優質廠商合作，持續新增食衣住行育樂多項優惠，滿足員工全方位的生活需求。

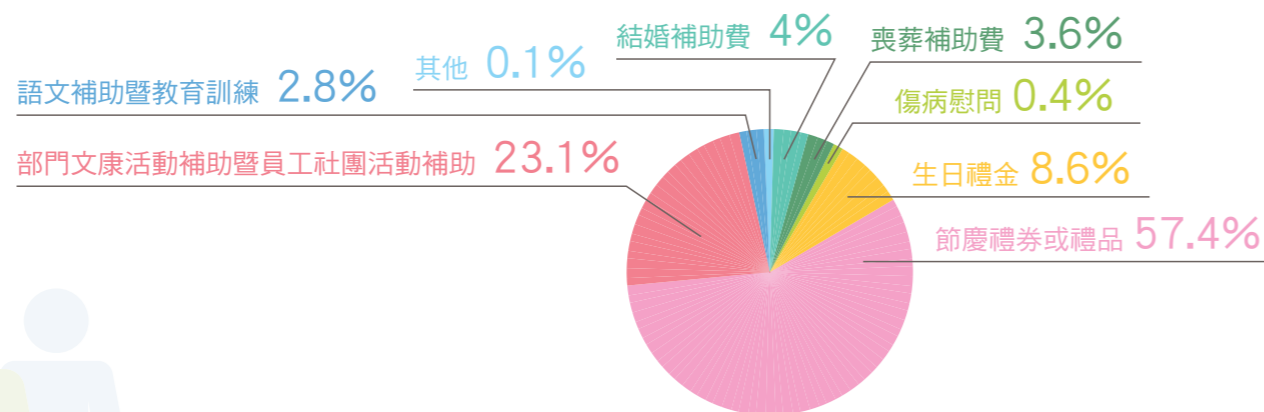
合作廠商優惠

食	簽約餐廳或美食店，提供優質且多樣化美食體驗。
衣	廠商展售服飾，提供高品質與便利的購物。
住	青年成家房貸優惠專案、內外知名連鎖飯店住宿優惠。
行	買車專屬優惠、汽車洗車美容服務。
育	英語免費線上學習或進修課程的優惠學費。
樂	超值海外旅行團或團購電影票、國外網路wi-fi機優惠。

2015年 社團清單



2015年 職工福利委員會 福利費用分析表



5-2-3 家庭照顧

長榮航空關懷員工推及至家庭照顧，支持員工幸福成家，為減輕養育子女之負擔，女性空勤組員懷孕期間可申請暫調至地勤職務，分派至行政單位協助業務，以穩定身心狀態孕育後代。體恤員工育嬰需求，台灣地區男女員工得依法申請育嬰留職停薪，期滿復職以原單位為優先，並為照顧有哺育需求之女性員工，長榮航空內部設有女性專用哺乳室，亦與附近績優托兒機構簽約享有優惠，使員工從懷孕到子女照護都能得到各方面的協助。

另外，員工眷屬可以享受內部各項福利，例如，參與團體保險加保、購買優惠機票，長榮航空內部之羽毛球場、桌球室、健身區、游泳池等休閒娛樂設施，開放假日供員工攜帶眷屬共同使用，增加員工家庭聚會時間，聯繫家人感情。

2015年長榮航空女性空勤組員懷孕期間暫任地勤職務共計66位，台灣地區員工申請育嬰留職停薪，男性占0.7%，女性占大多數為99.3%，符合育嬰留職停薪資格員工實際申請之比率為28.5%，所有申請案件皆全數通過。

5-3健全的教育訓練

優秀人才是企業永續經營的基礎，長榮航空長年投入資源，並積極導入航空業界新型訓練方式，每年由專人負責規劃，依循各職類專業及航空法規要求，訂定地勤員工訓練、飛航組員訓練、客艙組員訓練等三大體系課程，以標準化的教育訓練制度，有效提升員工素質及工作效率，增加公司競爭力，落實「挑戰、創新、團隊」的企業文化。2015年度每名員工接受訓練的平均時數41.8小時，女性員工為40.3小時，男性員工為44.5小時。

台灣地區員工申請育嬰留停總數及育嬰留停後復職統計表

單位:人

項目	總數					
	2013		2014		2015	
	男	女	男	女	男	女
享有育嬰留停的員工總數	173	145	147	135	236	280
實際使用育嬰留停的員工總數	2	136	3	136	1	146
育嬰留停期滿應復職的員工總數	1	125	1	129	3	129
育嬰留停期滿後實際復職的員工總數	1	110	1	117	2	118
育嬰留停期滿後實際復職的員工比例(實際復職率)	100%	88%	100%	90%	67%	91%
育嬰留停期滿且復職後次年底仍在職的員工總數	1	100	1	105	1	113
育嬰留停期滿且復職後次年底仍在職的員工比例(留任率)	100%	96%	100%	95%	100%	97%

註1：實際復職率計算公式：實際復職員工總數/應復職員工總數
 註2：留任率計算公式：復職後次年底仍在職員工總數/前一年度實際復職人數

年度	2013	2014	2015	
每名員工接受訓練的平均時數	61.5	35.2	41.8	
每名女性員工接受訓練的平均時數	58.1	34.1	40.3	
每名男性員工接受訓練的平均時數	66.7	37.0	44.5	
每個類別的員工接受訓練平均時數	飛航組員	84.9	69.5	84.4
	客艙組員	55.7	43.1	51.8
	地勤員工	58.7	22.4	24.7

單位:小時

註1：2013年6月長榮航空加入星空聯盟 (Star Alliance)，配合聯盟要求所有地勤員工皆需完成相關e-learning訓練，故當年度地勤員工之平均訓練時數較高。

註2：上表為正式員工平均受訓時數，不包括以下非正式員工：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1,273小時)；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)。

5-3-1 飛航組員訓練

- 飛行安全與飛航組員素質息息相關，長榮航空為提供旅客更安全的飛行服務，除了在美國投資飛行學院培訓新手駕駛員之外，並購入各型最高等級之全功能飛行模擬機，進行飛航組員機種轉換訓練、升等訓練與定期複訓。

飛航組員每年須通過2次模擬機訓練及評估，並視其評估結果安排加課，以確保飛航組員航機操作技巧與應變能力符合公司標準，2015年度各機型整體加課率維持在5-6%。

為落實「追求安全絕不妥協」的飛安政策，長榮航空更積極導入新形態訓練模式，為國內唯一獲民航局核准以實證訓練(Evidence-based Training)模式進行飛航組員定期複訓的航空公司。

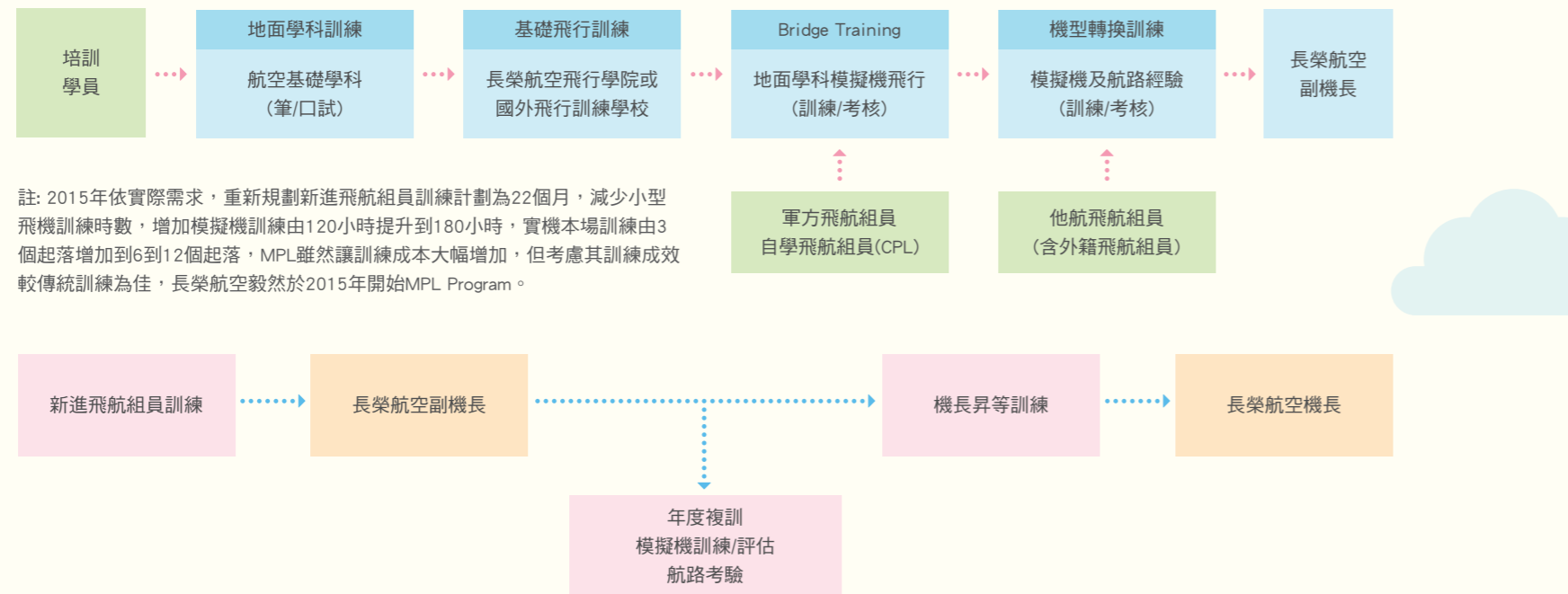
有別於傳統的操作訓練與考驗，實證訓練改以模擬飛航實境的方式，在飛航組員不預期的情況下施以各種突發情境，藉以評估飛航組員操作技巧並同時強化其危機處理能力。經由實證訓練而具備的關鍵處理能力，能讓飛航組員更妥善的管理飛行中各類危害情境，為近年來國際民航組織(ICAO)與各國民航當局積極推動的新形態訓練模式。

• 長榮航空飛行學院

長榮航空於2013年5月在美國加州成立長榮航空飛行學院(EVA Flight Training Academy)，目前擁有8架單引擎及1架雙引擎訓練機，並通過當地民航主管機關之規定取得飛行學校證書，可提供飛機自用駕駛員 (Private Pilot License，簡稱PPL)、飛機商用駕駛員 (Commercial Pilot licence，簡稱CPL)與多組員飛機駕駛員 (Multi-crew Pilot License，簡稱MPL)之飛行訓練；透過自行培訓飛航學員，除了能夠提升基礎飛行訓練品質外，更能符合本公司對飛航安全的嚴格要求。

未來學校隨著各項基礎設備的逐步到位，預計每年可訓練70到100名學員。

新進飛航組員 訓練計劃流程圖 (四階段為期共計約22個月)



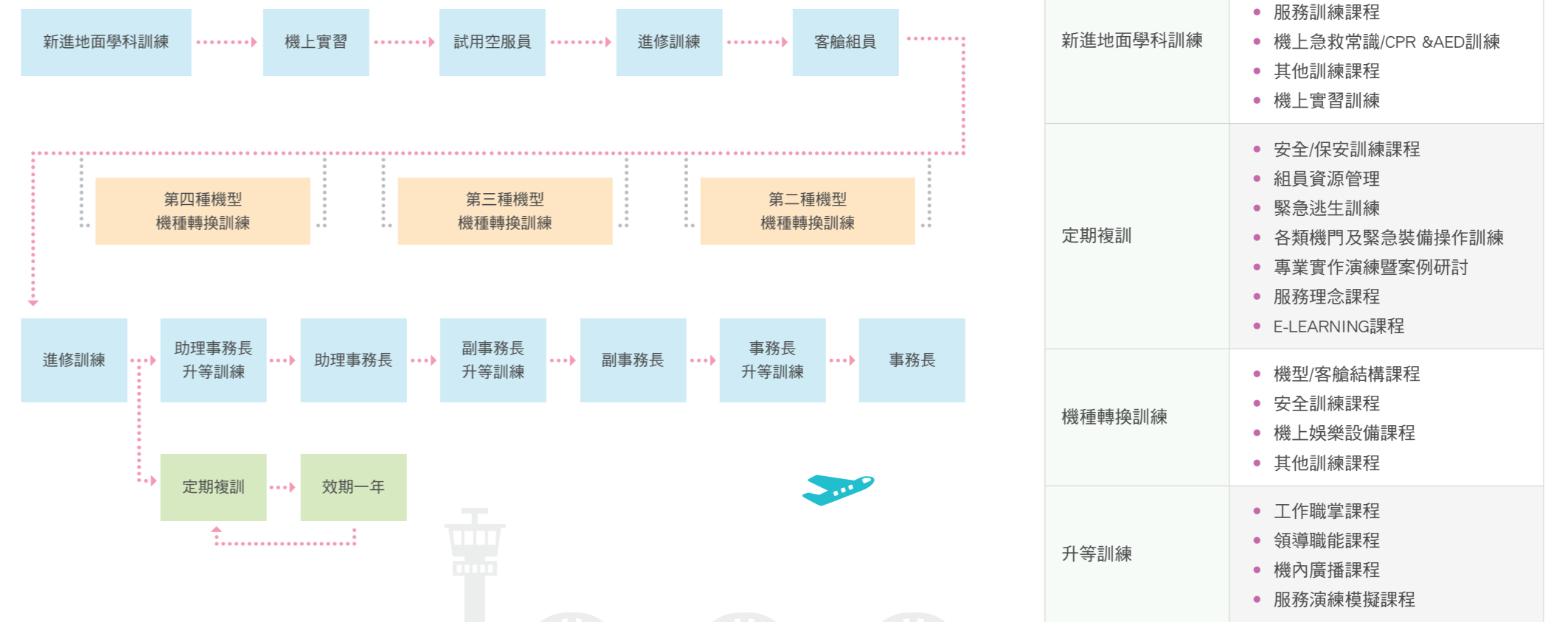
5-3-2 客艙組員培訓

為落實「團隊」的企業文化，除依據法規要求規劃安全訓練課程，更新增服務訓練課程，並於新進空服學員時統一住宿培訓，增加空服學員相處時間，培養默契及團隊服務精神，並透過完善的客艙組員訓練流程，以提供優質的機上服務品質。

長榮航空所有的服務與安全訓練課程，皆以擬真的設備與SOP進行模擬演練，2015年因主力機隊飛機型號的調整，演練設備隨之更新，使學員更能符合實際狀況操作練習。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，讓客艙組員為顧客提供最優質服務，達到滿足顧客需求與期望的最佳品質。

2015年為方便客艙組員查閱飛行勤務資訊，空服標準部門新訂定「客艙作業程序快速參考手冊」，使客艙組員於服勤時，快速查詢作業程序，為顧客提供最優質的服務。

客艙組員訓練流程圖



5-3-3地勤員工訓練

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

2015年 課程分類及內容

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飛航安全教育

長榮航空期許成為最安全的航空公司，要求每位員工都必須肩擔飛航「安全」責任，規劃全體員工參與安全基本教育訓練，另針對空、地勤員工加入航空安全或保安訓練，並每年舉辦為期一週的「安全週」系列活動，凝聚員工飛航安全意識，以落實長榮航空「安全第一，品質至上」的理念，保障顧客的生命財產。

2015年安全週主題為「星領域、心視野、新紀元」，強調唯有凡事用「心」才能做到最好，並設計「SMS－我的飛行夥伴 / SMS - My Flying Partner」動畫教材（連結為https://myeva3.evaair.com/large/EP_STS100_01/SiteAssets/2014Safety.aspx），以幽默風趣的方式將安全理念傳達至每位員工。安全週活動包含文宣競賽、安全宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、安全週大會等，不斷的強調飛航安全對公司永續經營的重要性，確保每位員工在工作崗位上，具備「危害確認及風險管理」的觀念、思維與作法，並有能力事前採取防範措施，以減輕或消弭危害的發生。



安全週大會圖片

外站安全講座

攝影作品

攝影作品

海報

5-3-5績效考核及職涯發展

●長榮航空每年皆對全體員工進行績效考核，依職務內容及專業性質，劃分為地勤員工、飛航組員、客艙組員三大區塊，由主管或業務管理人員執行考評分析，作為晉升評鑑標準、年終獎金、調薪、調動及人力培訓作業之依據，2015年績效考核執行率為100%。針對考核較差者，藉由各項輔導、面談及檢測方式，使員工發現並反應工作問題，規劃並協助擬定解決方法，提升員工專業技能及工作效率，以達到規定之績效水準。

●完整的晉升管道是留住人才的關鍵，長榮航空為使員工適才適所，從新進人才培育開始，由單位直屬主管依績效評核結果、員工職涯規劃及組織需求等因素綜合考量，進行員工適職性輪調，以安排合適職務發揮所長，並定期辦理職務升等評鑑，提供優秀員工晉升機會，留住高素質人才，達到永續經營的目的。

5-4妥善的職場條件

5-4-1勞資關係的互動

●多元且暢通的勞資溝通管道，有助於公司政策推展及員工權益保障，長榮航空雖無工會組織，亦無集體協商特殊規定，然長榮航空經營層面之重大訊息皆於法定期限內，透過內部公告或舉辦說明會方式，佈達至每位員工；公司營運策略、目標設定及重要改革事項，經由定期舉辦經營會議、部門會議及員工面談等，使員工了解營運政策及作業程序，並反饋相關意見。

為保障員工權益，員工得依正式申訴管道反應問題，2013到2015年經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴共有23件，其中新增案件主要問題為訓練賠償款金額及退休金計算爭議，未來將加強勞資雙方僱用條件溝通，以預防相關勞資爭議再發生，而面對已發生的申訴案，採取理性和平方式協調解決。

工作績效考核及面談	
地勤員工	每年分別實施兩次績效考核，針對考核較差者，由單位主管與員工進行初次考核面談，並進行第二次面談評量員工改善狀況。
飛航組員	每年有年度檢定及兩次行政管理考核，針對考核較差者，由單位主管進行考核面談，告知需改善的地方，並聽取員工想法。
客艙組員	依職級各有不同績效考核頻率及作法，每月分析彙整考核分數與評語，客艙組員可於空服員網站檢視個人成績及落點，以為激勵或改進之參考。針對考核較差者，給予輔導並依表現安排職能檢測或實行「元氣服務計畫」由航班事務長對該客艙組員細項表現給予評語，客艙組員依考核評語檢視自我服勤表現及反饋心得，藉此改善。

	總數(件)		
	2013	2014	2015
經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴的總數量(當年度)	9	11	3
處理的申訴數量(含前一年度)	9	16	8
解決的申訴數量(含前一年度)	4	6	5
尚處理中(未解決)的申訴數量(註)	5	5	1

註1：正式申訴管道係指員工申請外部調解單位或提報法院處理之事件，由第三方公正單位介入處理之機制，能有效保證勞資雙方權益，長榮航空皆依循處理結果執行。

註2：過往申訴案數量乃以當年度正式申訴立案為統計原則，惟考量往年未解決之件數仍需持續溝通協調處理，故2015年將處理/解決的申訴量之統計原則調整為「報告期間內得到處理/解決的申訴數量，包含本年度和前一年度提出的申訴」，考量資料統計原則一致性，故2013、2014年依此原則調整。

註3：尚處理中(未解決)的申訴數量指當年度正式申訴而未解決件數。

2105年有1件違反勞動法規事件，因蘇迪勒颱風風災，導致客艙組員延長工時超過法定時間，未依勞動基準法於期限內報請主管機關備查，遭桃園市勞動局裁處罰鍰新台幣20,000元。

長榮航空已對員工超時情況持續進行管控，惟針對天災等異常狀況需求之加班，仍不可避免。如遇須將工作時間延長之情況，將依勞動基準法第32條第3項規定於二十四小時內報請主管機關核備，並於事後補給勞工適當之休息。

• 勞資會議

為協調勞資關係，促進勞資合作，保障員工權益，長榮航空定期於每年度的3/6/9/12月各舉辦一次勞資會議，必要時得召開臨時會議，依據勞資會議實施辦法，勞資會議代表應本於誠實信用原則，針對勞動條件改善、勞工福利、代表選舉、指派及解任等事項予以討論。

勞資會議代表任期四年，並得連選連任，(副)協理級含以上主管之代表定義上為資方，2015年勞資會議代表任期屆滿改選，由資方代表5名及勞方代表5名(男2/女3)組成。

• 性騷擾防制及兩性平等

長榮航空為保障性別工作平等、消除性別歧視並防制性騷擾事件發生，於公司內部網站發布「工作場所性騷擾防治宣導事項」，2015年更新增「多元性別與人權教育」課程，未來期許增加上課人數，擴大宣導兩性平等及性騷擾防治等人權事項。

若員工遇有性別歧視或性騷擾情事時，得依「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」提起申訴，利用申訴電話及電子信箱向人事單位主管反應，長榮航空將於接獲申訴日起一個月內作成決議，2015年經由正式申訴管道，提起性騷擾事件及性別歧視等人權申訴事件為0件。

項目	2013	2014	2015
訓練總人數(單位：人)	2,263	2,348	2,923
訓練總時數(單位：小時)	1,132	1,174	1,558
訓練總人數占全體員工比率(註)	33.4%	29.8%	34.0%

註1：兩性平等相關教育訓練時數0.5小時，另於飛航安全週開辦「多元性別與人權教育」講座2小時。

註2：該項公式=該年度接受課程之總人數/當年年底正式員工總人數。

性騷擾申訴流程



5-4-2職業安全與衛生管理

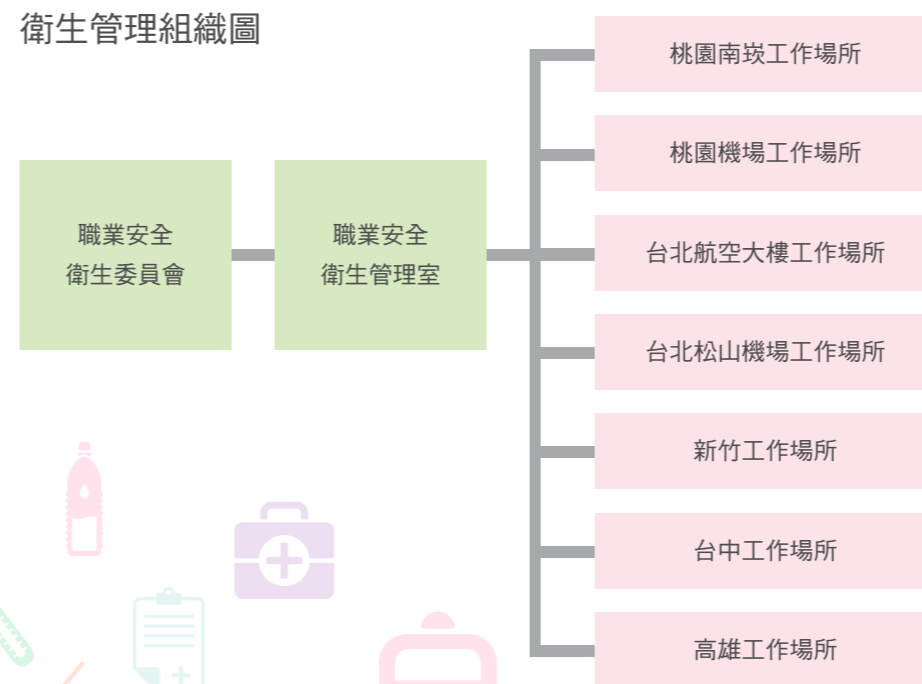
長榮航空員工健康與安全事項由「職業安全衛生委員會」負責審議、協調及建議安全衛生相關事項，委員會之主任委員由總經理擔任，下設執行秘書(1名)、職業安全衛生管理人員(4名)、部門主管(1名)、職業安全衛生相關工程監督人員(1名)、醫護人員(2名)、勞工代表(8名)，勞工代表比例遠超過法定三分之一名額之規定(44%)。

職業安全衛生委員會每3個月召開一次「職業安全衛生委員會議」，提出職業安全衛生政策及相關建議後，交由長榮航空內部相關部門研議方案執行，並由「職業安全衛生管理室」監督及追蹤執行狀況，定期向職業安全衛生委員會報告成果。

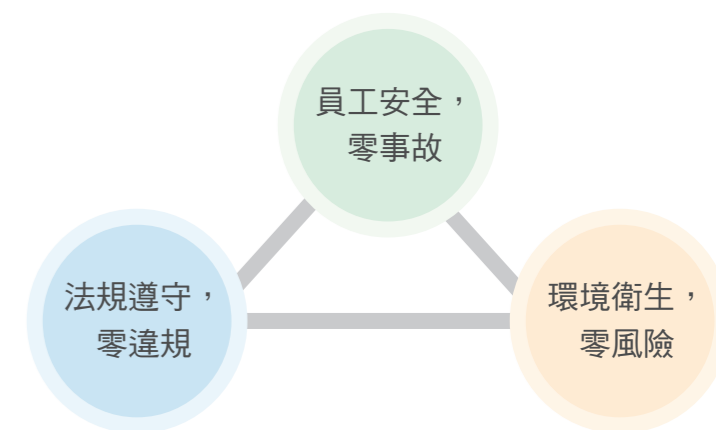
為提供更完善之作業環境，長榮航空職業安全衛生目標沿續以往，2015年實現員工安全零事故、環境衛生零風險及法規遵守零違規之目標，長榮航空於2015年3月開始導入國家規範「台灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)」及國際標準「職業安全衛生管理系統(OHSAS 18001)」，並於2015年12月25日順利取得上述管理系統之驗證，成為台灣航空業界第一家取得TOSHMS驗證之航空公司。

建置台灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)有助於降低職業災害事故的發生，且更能符合相關法規之要求，並強化全體員工參與、職業災害預防、變更管理、採購管理、承攬管理及緊急應變管理等要項，提升職業安全衛生管理的績效，未來，長榮航空將透過管理系統持續改善，定期檢視以達成職業安全衛生目標。

長榮航空職業安全衛生管理組織圖



職業安全衛生目標



長榮航空職業安全衛生管理系統認證



2015年

職業安全衛生管理推動事項

安全管理事項	<ul style="list-style-type: none"> 實施工作場所安衛巡檢作業 職業災害統計分析及案例宣導 設備、車輛自動檢查查核作業 作業場所危害辨識、風險評估及管控作業
衛生管理事項	<ul style="list-style-type: none"> 空勤組員及第一線員工免費流感疫苗施打及員工眷屬自費流感疫苗施打 不定期公告職業病及高風險疾病如MERS, 登革熱等傳染性疾病之資訊及防範對策 主要辦公處所及大樓皆設置AED, 並實施急救訓練及AED的使用訓練 長時間作業、重覆性作業、不法侵害及母性健康保護預防計畫
緊急災變演練	<ul style="list-style-type: none"> 每年二次自衛消防編組訓練及演練, 更於2015年下半年度舉辦地震防災講習及實地演練 舉辦緊急災變演練檢討會議, 以檢討缺失及建議未來改善方向



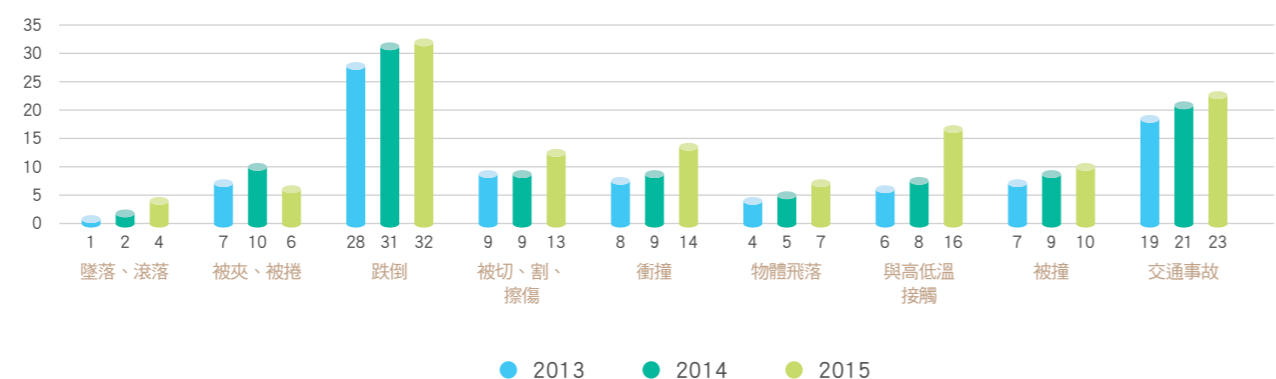
5-4-3職業災害預防及處置

長榮航空遵循政府法令, 對於現場作業區進行安全管控及設置警告標示, 更發放防護具供員工使用, 安排全體員工接受定期健康檢查頻率優於法規, 並提供健康促進與諮詢及專業醫師心理輔導, 以舒緩員工作業壓力, 及降低職業病發生的機率。而為提供員工健康照顧, 除設置醫務室及聘請醫護人員臨廠服務外, 更於各辦公大樓設置AED並安排員工訓練使用, 以防止突發狀況的發生。

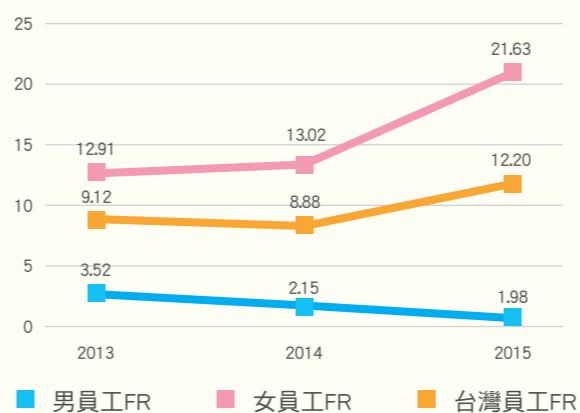
除落實職業安全衛生管理之外, 並定期實施自動檢查及現場巡查, 以防止「重大職業災害」的發生, 與相關部門定期檢視職業災害現況, 針對職業災害事故的肇因研擬安全衛生改善策略, 以降低事件發生率。2015年度長榮航空失能傷害頻率(FR)及失能傷害嚴重率(SR)高於2014年, 其中客艙組員占職業災害比例82.81%, 為有效降低職業災害事件的發生, 客艙服務本部特別製作案例宣導, 並公布於「職業安全衛生專區」, 以強化客艙組員的安全意識及正確的工作觀念。

2015年度無發生員工死亡、3人同時罹災或1人以上住院之重大職業災害事件, 但承攬商之下包廠商發生一件從梯架上跌落之重大職業災害事件, 現場監工單位立即要求作業現場不可使用違反安全規定之鋁梯, 以防止類似事件之發生。

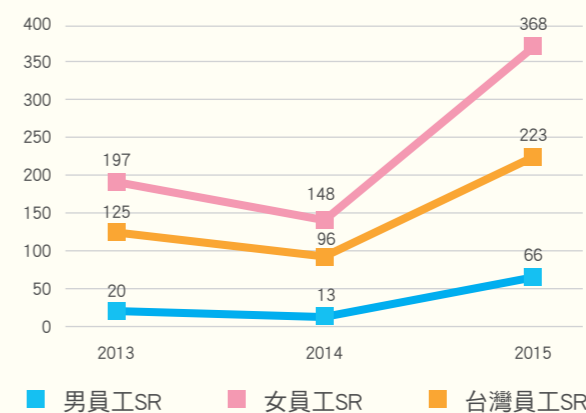
近三年長榮航空及主要作業承包商 最常見之工傷類別統計如下：



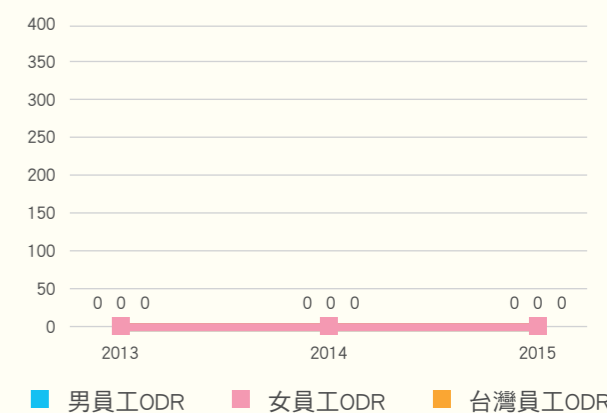
員工失能傷害頻率(FR) -國內



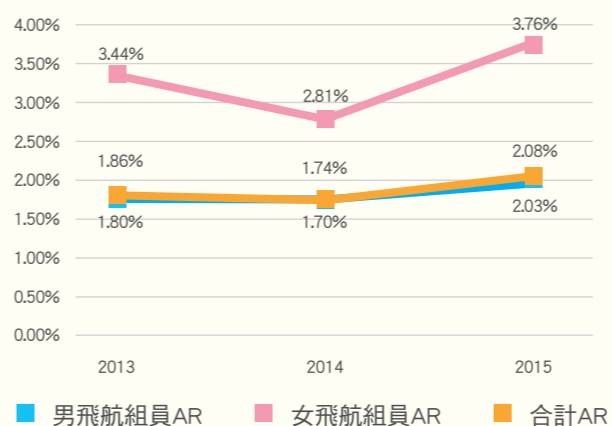
員工失能傷害嚴重率(SR) -國內



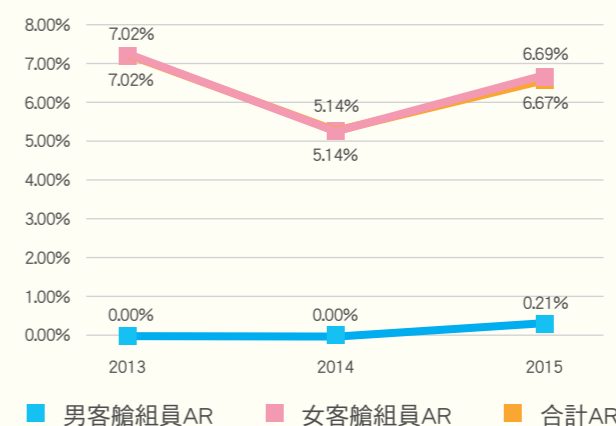
職業病率(ODR)-國內



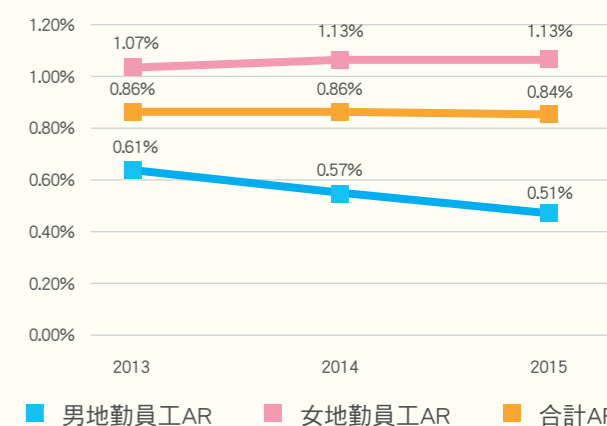
缺勤率(AR)-所有飛航組員



缺勤率(AR)-所有客艙組員



缺勤率(AR)-國內地勤員工



註：2015年有兩位女性飛航組員懷孕, 於留職停薪前各申請有給病假30天, 故2015年女性飛航組員缺勤率較高。

註1：配合性別工作平等法第十四條條文修訂, 女性員工因生理日致工作有困難者, 每月得申請生理假一日, 全年請假日數未逾三日, 不併入普通傷病假計算, 其餘日數併入普通傷病假計算。

註2：2015年有600名新進客艙組員年資未滿1年無特休可申請, 藉由請假方式調整個人請假需求及班表, 故2015年女性客艙組員缺勤率較高。

- 原本G4指標IR與LDR為美國工傷算法, 為因應國情, 改以台灣職業安全工傷FR與SR為計算標準。
- 失能傷害頻率(FR)= 失能傷害總人數×10⁶ / 總經歷工時。
- 失能傷害嚴重率(SR)=失能傷害總損失日數×10⁶ / 總經歷工時。
- 職業病率(ODR) = 職業病總數 * 200,000 / 工作總時數。2013至2015年長榮航空職業病率皆為零。
- 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。
- 於作業中發生之職災事件之工傷率(IR)合計：1.45, 高於2015年目標1.3, 主要因為2015年有600名新進客艙組員, 導致於作業中發生之職災事件工傷率高於2014年。
- 2016年失能傷害頻率目標:低於9.0, 失能傷害嚴重率目標:低於100。
- 2015年3月勞動部始要求提報承攬商工時數據, 預計2016年可以完整揭露職業災害相關數據。

社會共融

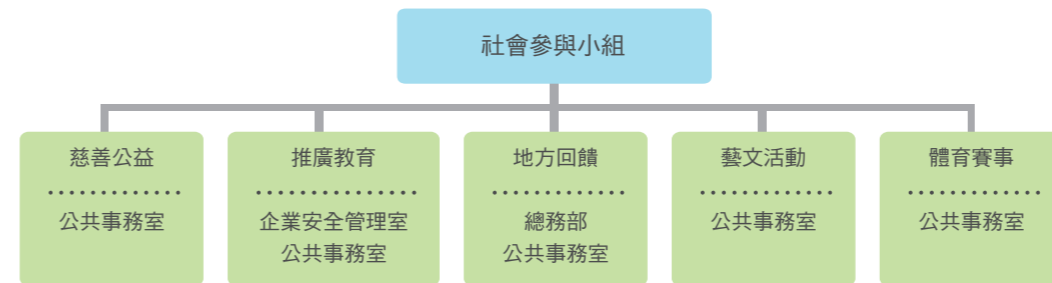
Community Engagement

06

社會共融

長榮航空秉持創辦人張榮發先生回饋社會的理念，長期投入資源扶持弱勢族群、融入社區居民生活及贊助公益活動。除提供財務上支持，並利用運輸行業特性，贊助機票或貨運費用優惠，協助舉辦地方觀光、邀請海外藝文表演團體來台演出、以及贊助體育選手出國比賽，並積極進行產學合作，培育航空業人才。未來，仍將繼續秉持奉獻與回饋的精神，善盡企業社會責任，促進社會共融。

企業社會責任委員會社會參與小組之業務分工



6-1 慈善公益

長榮航空相信慈善公益力量不是1加1等於2，而是1加1大於2，因此，與張榮發基金會通力合作，將資源提供給最需要的弱勢團體，讓愛心觸角延伸至台灣各地。另外，也關心社會議題，支持急難救助及反應社會問題，透過災後重建活動及支援公益捐助，期望喚起更多人投入慈善公益，創造幸福的社會。

2015年 社會公益統計表

	現金 (新台幣)	免費機票 (張)	優惠機票 (張)	其他 (實物捐贈、投入人力時間等)
慈善公益	\$62,400,000	0	0	家具、iPad、熱顯像儀等物品:664件 人力:1人
體育賽事	\$13,240,000	198	12	
地方回饋	\$7,086,950	47	6	參展蘭花贊助空運，共計500公斤
教育推廣	\$1,940,000	0	0	小寶貝空服員體驗活動之空服員服裝 3套、機上用品25件 人力:60人 / 時間:717小時
藝文活動	\$0	128	84	
總額	\$84,666,950	373	102	

註: 2015年度，社會公益現金支出占淨利比: 1.32%。



6-1-1 捐贈二手愛心資源

秉持惜物惜福的精神，長榮航空將可再利用的物資，小至機上碗盤器皿，大至桌椅家具，透過張榮發基金會專業的慈善服務，捐贈給需要人員，不只讓資源重生再利用，更重要的是讓有需要的單位或家庭，能夠改善居家生活或是學習設備。

2015年適逢長榮航空宿舍改建，內部家具包括電視櫃、大小茶几、書桌、衣櫃、床墊、置物櫃及抽油煙機等配備保存良好，基於資源再利用精神，透過張榮發基金會，將二手愛心家俱捐贈給需要的社會福利團體、偏鄉學校及清貧家庭。

為了實踐「城鄉無距」的夢想，提供孩子們開心的學習環境，也透過張榮發基金會，將飛航員配備的二手iPad捐給偏遠地區的學校；部分iPad則捐贈給身心障礙福利服務中心，替行動不便者插上飛翔的翅膀，帶他們遨遊世界，體驗真正的「無障礙空間」。

一路走來，受贈者的感謝與笑容，是長榮航空持續投入社會公益的動力，未來將與公益夥伴規劃更多的捐贈物資活動，也期望更多人參與二手物品捐贈行列，惜物惜福！

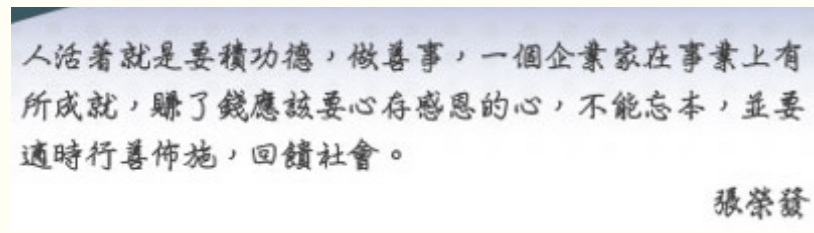
捐贈物資	受惠單位
iPad 162台	台北市立陽明教養院、伊甸基金會、宜蘭大同鄉樂水原民部落、新竹與雲林偏鄉學校、扶助家庭等30個單位與家庭。
家具497件	

感謝狀、感謝函

板橋的羅女士：「家中擺了這些家具後，好像變成豪宅了。」
宜蘭縣的潘先生：「雖然住家剛被燒毀，但有了這批家具後，很快就將家園重建起來，繼續為明天而努力。」
偏鄉學校：「這批家具有如及時雨，適時解決學校宿舍設備老舊難題。」
受贈孩童：「有了新書桌，將更努力用功讀書。」



6-1-2贊助張榮發基金會



張榮發

- 「財團法人張榮發基金會」，三十多年來推動各項慈善及文教等公益活動，長榮航空秉持取之於社會，用之於社會的精神，每年均會依公司營利狀況，撥款捐贈予張榮發基金會。

2015年贊助之金額高達新台幣6,240萬，其中新台幣4,240萬捐贈予「財團法人張榮發基金會」，用於文教公益活動推廣，透過提供清寒學生助學金及捐贈書籍，幫助家境清寒的青年學子完成學業；經營交響樂團，全方位培養屬於台灣的音樂人才，並到全球各地進行表演，將台灣藝術文化傳播到世界各地；並建置長榮海事博物館，推廣海事教育等，發揮基金會多元化的社會服務功能，實現回饋社會的宏願。

- 新台幣2,000萬則捐贈予「財團法人張榮發慈善基金會」，由基金會派員查訪全台灣各個角落，用心發現需要幫助的民眾，提供在地及時的救助與關懷，專注於急難救助、醫療補助、災害救助及喪葬補助等社會工作，透過專業的慈善服務，有效進入資源匱乏的地方，幫助弱勢團體，創造社會的幸福與安定感。

6-2推廣教育

長榮航空身為航空界的一份子，長期投入產學合作計劃，與大學合作開設專業學程或提供實習機會，藉此培育航空專業人才，也成立安全教育中心供業界團體參訪，傳播長榮航空的安全理念。此外，也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。

2015年推廣教育投入

人數	60人
時數	717小時
經費	新台幣194萬元
其他	小寶貝空服員體驗活動之空服員服裝3套、機上用品25件

6-1-3關心社會議題

• 北區兒童之家電影欣賞

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

• 電影「灣生回家」

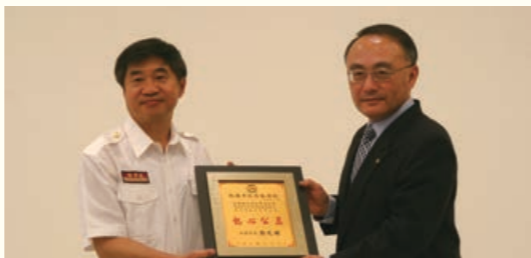
長榮航空贊助「灣生回家」拍攝團隊免費機票及攝影器材運送，減輕拍攝團隊經費負擔，讓更多人了解台灣光復後日本移民後代的社會問題。

• 八仙塵爆事件募款

長榮航空自2013年拍攝I SEE YOU廣告後，持續關懷池上的社區與觀光發展。2015年6月發生八仙塵爆事件，池上鄉農會發起池上米義賣活動為受災戶募款，特別商請長榮航空共襄盛舉，由長榮航空認購全部池上米100箱，運用在飛機餐點上，同時將台灣好米介紹給全球旅客。

• 捐贈桃園消防局設備

2015年1月20日桃園新屋保齡球館大火，造成6名警殉職，長榮航空特地捐贈桃園消防局5具熱顯像儀，提升第一線消防人員裝備，以加強消防救火效能與安全防护。



6-2-1成功大學產學合作計劃

長榮航空擁有優良的企業文化與豐富的教學資源，成功大學自2013年起開設航空專業學程「民航工程學程」，與長榮航空以建教合作的方式深化專業教育，期許培育高素質的航空工程人才。2015年已開辦第三屆，由航空公司派遣航行、飛安及維修之資深專業人員，到成功大學授課162小時，並提供學生寒暑假至長榮航太及航行本部進行450小時的實習，2015年總投入課程時數共612小時及師資13人。

鼓勵優秀學生，長榮航空每年除提供高額獎學金，並承諾優先錄用通過「民航工程學程」之學生進入長榮航空任職，至今已有3位畢業學生（2014年2位，2016年1位）成為長榮航空及長榮航太之員工，並有1位在學研究生與長榮航空長期合作研究「B777駕駛艙系統模擬訓練器之建構計劃」。成大航太研究所袁曉峰博士更帶領研究團隊與長榮航空簽訂「使用飛航紀錄器合作開發案」，期望協助長榮航空執行節油作業，校企合作對雙方的成長已有相當成效。

6-2-2中國民航大學合作計劃

近年台灣與大陸兩岸對飛航班次數不斷增長，2015年更達890航班，為促進兩岸航空管制及維修事項交流，長榮航空自2006年即與中國民航大學簽訂合作協議，每年定期由中國民航大學派遣師生來台灣進行交流。

2015年中國民航大學派遣空管學院師生實習3週，除至長榮航空航行管制部觀摩飛機簽派作業、至航行管理部學習特殊運航作業外，亦至企業安全管理室學習安全管理理念。

中國民航大學老師亦與長榮航太針對航太科學理論與線上維修及改裝進行研討，並與長榮航空客艙服務本部交流服務理念等。

6-3地方回饋

長榮航空長年關懷台灣這片土地，秉持回饋地方的精神，藉由綠化辦公大樓周邊環境或是社區活動參與，融入當地居民生活，加強社區關係連結。此外，為了讓國外旅客認識台灣這片熱情又美麗的土地，長榮航空透過國際藝文活動交流、結合地方觀光單位遠赴海外舉辦旅遊推介會、協助農業特色花卉產品赴海外參展等方式，推展地方特色觀光，讓更多的人看見台灣的美好。

民航工程學程

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

6-2-3成立安全教育中心

長榮航空「安全教育中心」成立於2012年，長期接受航空相關企業、學校及機關之參觀申請，2015年參訪之國內外貴賓共計47梯次，超過610人，參訪期間展現長榮航空追求飛航安全的經營理念，並透過生動、活潑及多元的教學，讓訪客對於飛航安全「多一分了解，多一分安心」，進而邀請更多人加入我們的安全夥伴行列。

6-2-4飛行與地面安全作業講習

因近年台灣重大飛安事件頻傳，財團法人中華民國台灣飛行安全基金會舉辦「飛行安全訓練作業交流研討會」，藉由長榮航空與參加單位交流飛行員訓練作法，共同促進國際航空飛行安全。

6-2-5贊助聯合報「國際小學堂」專欄

長榮航空為響應媒體推廣優質專欄，已經連續四年，每年均贊助聯合報的「國際小學堂」專欄，該專欄以深入淺出解讀國際萬象，每兩週披露一次，希望藉此開拓讀者全球視野。

6-2-6小寶貝空服體驗活動

民航局2015年於松山機場舉辦飛安教育推廣活動，今年主題為小寶貝空服體驗活動，長榮航空也共襄盛舉，特別製作小朋友的空服員制服，讓現場小朋友穿著拍照，在寓教於樂的氣氛下，灑下飛安教育的種子。

• 朱園里里民聯歡大會

為拉近鄰里關係，台北市朱園里舉辦中秋里民聯歡大會時，長榮航空特地贊助各式豐富的摸彩品，與鄰居民眾同歡。

• 台北最High新年城跨年晚會

台灣各主要縣市每年定期舉辦跨年晚會，主辦單位會邀請各大企業共襄盛舉，長榮航空多年以不同的形式贊助，2015年捐助舉辦「台北最High新年城跨年晚會」，與台北民眾共度跨年夜。



6-3-2 機上使用池上米，推廣國際知名度



透過機上雜誌專題報導，向國際旅客介紹池上米。

採用優等獎池上米烹調機上佳餚。

於機上菜單製作池上米介紹專頁，推廣知名度。

長榮航空本著企業社會責任與在地關懷，帶著台灣精品米飛向世界各地，讓全球旅客從一粒粒白淨飽滿的米，看見台灣的美麗，看見池上農民的執著與用心。

特別採用池上得獎稻作「特等米」，與全球旅客分享台灣頂級米的好滋味，希望這批身價不凡的「特等米」，深深烙印在世界旅人的味蕾記憶中。

自然良田美景，天上人間境界

大片的藍天下，以白雲為盾的翠綠山巒環抱著一畦畦沒有電線杆的田園，只見鷺鷥隨著吹散田間氤氳山嵐的清風飛起，撩撥著稻秧一起搖擺，一波一波，沙沙聲宛如浪濤，不絕於耳。

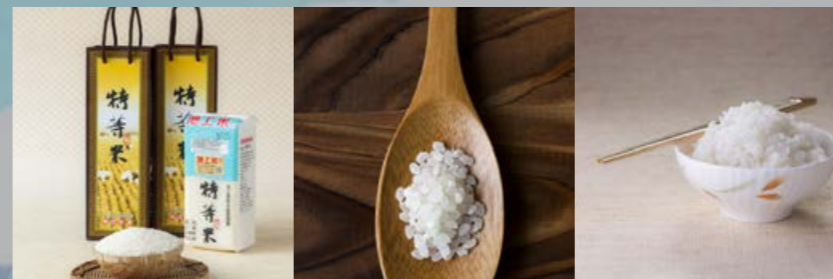
這片如詩情、如畫意的山水，隨著長榮航空於2013年向全球行銷的 I SEE YOU 形象廣告，躍上國際舞台，吸引無數旅人來此倘佯在田間小路間；而池上也以一壺等待在樹下的奉茶，溫暖回應一顆顆來此尋訪桃花源的心。優人神鼓、雲門舞集更以池上的稻田為舞台、山巒為背景，展現稻浪韻律與大地生命力，引人回歸到最純淨的心靈感動。這種天人合一的境界，唯有池上這一方人文與慢活匯聚的淨土，才能臻至，不僅啟發人們精神上的豐足，更驚豔了來自世界各地旅人的身心靈。位於花東縱谷平原中段的池上，享有台灣最美、最純淨的農田

之美譽，除了寧靜悠遠的田園景致，生長於這片土地的池上米，不僅是台灣冠軍米的常勝軍，其專業的認證制度，更讓歐洲執行委員會貿易總署組團到池上參訪，讓世界從一粒粒白淨飽滿的米，看見台灣的美麗，看見池上農民對這片大地的執著與用心。

好土好水好空氣，培育池上純淨米

坐落於台灣花東縱谷平原最高處的池上，由海岸山脈、中央山脈的風化土沖積出這一方沃土，土壤質地細黏，有機質豐富，為生養作物積累了豐沃的基礎；自3千多公尺高的中央山脈流下的溪水，上游流經多處天然溫泉，水質清淨澄澈，灌溉了池上，也帶來豐富的礦物質，滋養了作物；而平均3百公尺高的地勢，日夜溫差大，生長條件與日本相似，稻米成長期長，長久以來更是少有人為汙染的桃花源，空氣清新，因此孕育出健康飽滿、香Q有黏性、純淨甘甜的池上米，於1971年首次參加台中農改場比賽，就奪得首獎。

面對這片自小生長與哺育家人的豐饒大地，溫厚的農民們發自內心予以尊重與愛護，除了不斷汲取新知，輔以現代化的檢驗儀器，提升稻米品質，更以費時費力的永續農法，依循著植物與昆蟲在生物鏈中彼此消滅的自然法則，呵護稻米的生長，尊重土壤的生命，與這



片大地共生。於是，每天天未亮，農民們便到田裡一根一根拔除雜草，一點一點為稻米施肥；在夜裡就著天光巡田水，不願讓非自然光線影響稻田的生態，因此池上的田園在電氣化密集的台灣境內，成為唯一一片沒有電線杆與路燈的淨土。

在農民的細心呵護與照料下，池上這片沃土所栽植出的優質有機米，即使產量只占全台百分之一，卻多次獲得全國稻米競賽冠軍，成為台灣最珍貴的明珠；此外，池上更推出全台灣第一張產地證明標章，只有栽植於池上，且通過各項安全、美味品質等專業檢驗的米，才能貼上每期限量的池上米標章，從選種到出售都有生產履歷可追溯，奠定了台灣稻米精品的地位。

將優質池上好米，推向國際

2013年，在長榮航空向全球行銷的 I SEE YOU 形象廣告中，台灣的池上美景躍上國際舞台；2015年，長榮航空將屢屢獲得全國稻米競賽冠軍、食味值高達83分的池上米帶上飛機，讓全球旅客品嚐香Q有黏性、純淨甘甜的池上米滋味，並在機上雜誌 en Voyage 內撰寫專題，介紹池上農民與自然共生、推出專業認證制度，成就台灣精品稻米的故事，讓旅客在品嚐池上米的同時，也能進一步了解台灣農民守護土地、培植好米的用心。

長榮航空除了積極開發世界各地的經典美食，將其帶上飛機與旅客分享，更致力於將台灣的驕傲推向國際。2015年秋天起，長榮航空在大部分航線商務艙，提供以優等獎池上米烹調而成的各式飯類佳餚，並於機上菜單製作池上米介紹專頁，讓全球旅客都能於空中品嚐來自台灣最美田園的頂級好滋味，將優質池上米推向國際。





6-3-3推廣地方觀光

• 台灣蘭花海外參展

台灣的花卉農業蓬勃發展，為了向全世界推廣台灣優質的蘭花，台灣蘭花產銷發展協會每年均會赴海外參展，長榮航空為減輕該協會經費負擔，並確保參賽的花卉能維持最佳狀態，每年以提供機票及免費運送花卉方式，協助將台灣花卉農業推向國際。

• 推廣台灣觀光

長榮航空長期與各縣市觀光單位合作，共同前往海外推廣台灣觀光，2015年新北市政府觀光旅遊局以推廣新馬地區民眾來台為目標，長榮航空共同參與至新加坡舉辦觀光展覽。

• 台北微旅行

2015年台北市觀光傳播局規劃於上海推出台北微旅行，長榮航空特別贊助於上海舉辦旅遊推介會，並邀請大陸媒體來台實地走訪，除宣傳台灣觀光外，也增進長榮航空於大陸地區之知名度。

• 池上秋收稻穗藝術節

長榮航空對於地方藝術文化推廣一向不餘遺力，2014年開始贊助每年舉辦的「池上秋收稻穗藝術節」，2015年再次贊助，希望能將台灣美景推上國際舞台。此活動以池上稻田為舞台，邀請知名團體或藝人從事公益性表演，結合池上、台東縣政府及民間的力量共同宣傳池上之美，其收入將全數捐作公益。

• 池上「奉茶樹」出院 [YouTube](#)

長榮航空持續關心地方觀光地標維護，2014年救治「奉茶樹」後，2015年持續邀請日本樹醫師來台複診，並為避免樹根遭踐踏，贊助「奉茶樹」樹穴蓋製作及設置藝術品費用，為奉茶樹建造一個溫暖的家，今日「奉茶樹」已復元出院。

• 台東熱氣球活動

為了推展台灣地方特色觀光產業，長榮航空自2014年開始贊助台東熱氣球活動，邀請世界各地熱氣球好手來台，從高空觀賞台東山脈溪谷、農田原野及水塘湖泊之美，將台灣美景推向國際。

6-4藝文活動

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

6-4-1 支持音樂藝文活動

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

• 莎士比亞-哈姆雷特

2015年長榮航空贊助國家兩廳院，邀請堀製作株式會社來台演出「莎士比亞-哈姆雷特」，莎士比亞四大悲劇之一的《哈姆雷特》，被奉為殿堂經典，哲學與道德間的辯證充滿深度，是影響世界最深遠的英國戲劇。

New白雪公主與七矮人

2015年特別贊助小孩最喜歡的《New白雪公主與七矮人》歌劇來台演出，希望能讓小朋友多接觸藝文活動。

• 鐘樓怪人

鐘樓怪人音樂劇《Notre Dame de Paris》是根據法國文學巨擘雨果 (Victor Hugo) 著名浪漫主義小說所改編的音樂舞台劇，相當受到台灣民眾的喜愛。長榮航空2005年首次贊助該劇來台演出，十年間多次贊助該劇來台演出，2015年再次贊助，讓台灣民眾能輕易觀賞到史上最賣座的法文音樂劇，增進台灣民眾的國際視野。

• 美女與野獸

2015年贊助聯合報系主辦之《美女與野獸》音樂劇，將國際知名表演帶到台灣。

6-4-2推廣優良影視媒體

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

• 第52屆金馬獎頒獎典禮

長榮航空對於台灣的電影產業發展相當重視，已經持續十年贊助金馬獎頒獎典禮，希望藉此鼓勵電影人持續創作，提升台灣電影文化。

• 第50屆廣播金鐘獎頒獎典禮

為鼓勵優質的廣播電視節目服務群眾，長榮航空贊助中國電視公司主辦2015年度廣播金鐘獎頒獎典禮。

• 第26屆金曲獎頒獎典禮

為鼓勵歌手藝人創作，長榮航空贊助台灣電視公司主辦2015年度金曲獎頒獎典禮。

• 贊助電視節目《探索太空專題》

台灣電視公司製作太空專題，為了讓內容更加豐富，特別前往美國太空總署及航太基地實地拍攝採訪，長榮航空以提供機票方式贊助節目製作。

• 贊助採訪節目《消失的國界》

長榮航空對於具知識性或是對於社會有正面意義之新聞專題，提供相關的協助，2015年特別贊助三立電視台《消失的國界》前往休士頓採訪。

6-5體育賽事

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

6-5-1挹注台灣體育發展

• 贊助羽球新秀戴資穎

長榮集團對於培育具有潛力之選手一向不遺餘力，長期以贊助高爾夫球及網球選手為主，2015年贊助羽球新秀戴資穎出國比賽，期望台灣選手在不同球類賽事有好表現。

• 贊助高爾夫選手

長榮航空自2009年開始，每年贊助知名高爾夫好手曾雅妮前往世界各地參加比賽。而高爾夫選手潘政琮，由張榮發基金會於2007年長期贊助前往美國就學及參加比賽，經過多年的努力，2014年潘政琮已經三次以業餘身份資格，打入職業高爾夫大滿貫賽，長榮航空於2015年開始接手，以贊助機票之方式贊助出國比賽，培育未來高爾夫球界的明日之星。

• 贊助網壇選手

自2008年起就開始以提供機票及贊助現金之方式，贊助詹詠然、詹皓晴兩位網球國手，並每年持續贊助網壇新秀，包含自2012年贊助網球選球徐姁雯，自2015年起新增贊助網壇新秀盧彥勳，讓選手們能在長榮航空的支持下，無後顧之憂的出國比賽，累積更多的國際賽事經驗，並透過運動選手優異的表現，提高台灣在世界的能見度，藉由運動行銷台灣。

• 贊助台灣AAI車隊

Team AAI是一支以台灣為據點的專業賽車團隊，2015年長榮航空以提供優惠機票方式，贊助台灣AAI車隊前往法國參賽，以積累更多國際賽事之經驗。

6-5-2贊助體育賽事

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

• 2015裙襖搖搖LPGA菁英賽

2015年裙襖搖搖於舊金山舉辦之LPGA菁英賽，參賽者多為知名女子高爾夫選手，球賽之比賽實況，透過媒體於171個國家轉播，主辦單位結合台灣知名藝術家的裝置藝術，透過賽事活動的轉播，宣傳台灣文化。長榮航空也首次以冠名方式贊助，除了增加公司於國際間的知名度，也使主辦單位能有更充裕的資源，向世界宣揚台灣的文化。

• ICRT BIKE DAY

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

• 2015台北海碩國際女子網球挑戰賽

「台北海碩國際女子網球挑戰賽」為台灣年度重要的國際性網球賽事，深獲球迷與國際職業網球選手重視，國內媒體每年都會透過電視台實況轉播，長榮航空長期關心台灣重要的國際體育賽事，每年均會以提供機票之方式贊助比賽。

• 中華民國舞蹈協會國際舞蹈賽事

中華民國舞蹈協會每年都會在台灣舉辦國際舞蹈比賽，並邀請國際舞者來台參賽，長榮航空依主辦單位需求，提供機票贊助選手來台參賽。

附錄 Appendix

GRI指標內容對照表

一般標準揭露

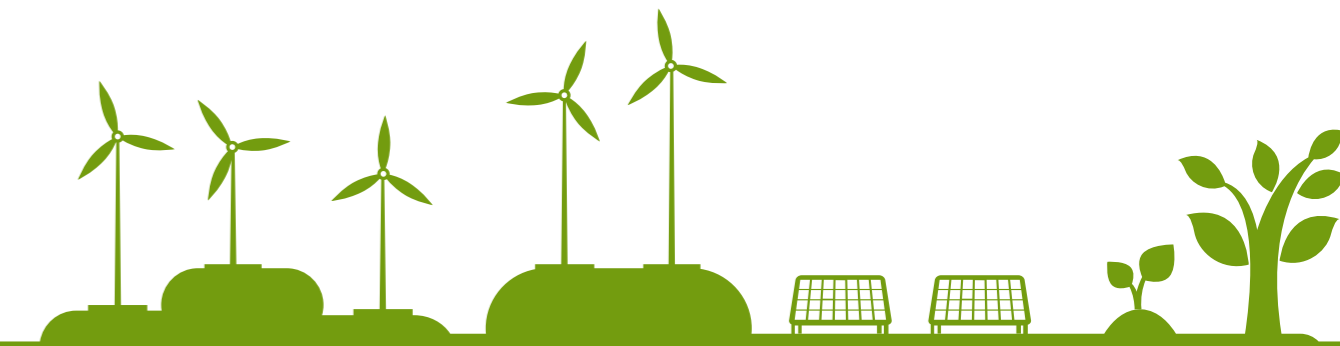
類別	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
策略與分析	G4-01	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	●	經營者的話	5	V
組織概況	G4-03	組織名稱	●	公司簡介	8	V
	G4-04	主要品牌、產品與服務。	●	公司簡介	8	V
	G4-05	組織總部所在位置	●	關於本報告書	7	V
	G4-06	組織營運所在的國家數量及國家名(包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國)。	●	公司簡介	8	V
	G4-07	所有權的性質與法律形式	●	公司簡介	8	V
	G4-08	組織所提供服務的市場	●	公司簡介	8	V
	G4-09	組織規模： 1.員工總人數 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 經營績效/財務說明 5-1-1員工總數	8 11 82	V
	G4-10	員工總數： 1. 依聘僱合約及性別分類的員工總數。 2. 依聘僱合約及性別分類的正式員工總數。 3. 依正式員工與非正式員工及性別分類的總勞動力。 4. 依據區域及性別分類的總勞動力。 5. 組織的主要職位是否大部分由法律上認定為自聘的人員擔任，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。 6. 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)	●	5-1員工任用架構	82	V

類別	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
策略與分析	G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	●	5-4-1勞資關係的互動	98	V
	G4-12	描述組織的供應鏈	●	1-4供應鏈管理	37	V
	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	●	經營績效/財務說明 1-4供應鏈管理	11 37	V
	G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	●	1-3內部控制制度 2-1飛安風險管理	36 44	V
	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	●	長榮航空不適用		V
	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	●	參與外部組織與身分	13	V
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。 是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中。 	●	公司簡介	8	V
	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」。 	●	CSR之實踐	14	V
	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。	●	CSR之實踐	14	V
	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。	●	CSR之實踐	14	V
	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。	●	CSR之實踐	14	V
	G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因。	●	各章節		V
	G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變。	●	關於本報告書	7	V
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。	●	CSR之實踐	14	V
	G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法。	●	CSR之實踐	14	V
	G4-26	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。	●	CSR之實踐	14	V
	G4-27	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。 說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體。	●	CSR之實踐	14	V

類別	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
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	7	V
	G4-29	上一次報告的日期。	●	關於本報告書	7	V
	G4-30	報告週期。	●	關於本報告書	7	V
	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	7	V
	G4-32	<ul style="list-style-type: none"> 組織選擇的「依循」選項。 針對所擇選項的GRI內容索引 如報告書經過外部保證/確信，請引述外部保證/確信報告。 	●	關於本報告書	7	V
	G4-33	<ul style="list-style-type: none"> 組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法。 未在永續報告書附帶保證/確信報告，則需說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍。 組織與保證/確信雙方之間的關係。 最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序。 	●	關於本報告書	7	V
治理	G4-34	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。	●	CSR之實踐 1-1高階經營管理	14 31	V
	G4-36	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之實踐	14	V
	G4-37	利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程。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之實踐	14	V
	G4-38	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 	●	CSR之實踐 1-1-1董事會	14 31	V

類別	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
治理	G4-39	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)。	●	1-1-1董事會	31	V
	G4-41	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) 	●	1-1-1董事會 1-2誠信經營	31 34	V
	G4-42	最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色。	●	CSR之實踐	14	V
	G4-48	最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面。	●	關於本報告書	7	V
	G4-52	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。	●	1-1-2薪資報酬委員會	34	V
	G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則。	●	1-2誠信經營	34	V
倫理與誠信	G4-57	對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線。	●	1-2誠信經營	34	V
	G4-58	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。	●	1-2誠信經營	34	V

省略說明：
 指標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，因長榮航空並無簽署外部規章、倡議，故不適用本指標。



特定標準揭露：經濟

考量面	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
經濟績效	DMA	一般管理方針	●	公司簡介	8	V
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	●	經營績效/財務說明 06. 社會共融	11 103	V
報告書基本資料	G4-EC2	氣候變遷對組織產生的財務影響及其他風險機會	●	4-2積極因應氣候變遷	68	V
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	●	5-2-1薪酬標準	90	V
市場形象	DMA	一般管理方針	●	5-2-1薪酬標準	90	V
	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	●	5-2-1薪酬標準	90	V
	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	●	5-1-2員工類型	86	V
間接經濟衝擊	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	06. 社會共融	103	V
	G4-EC7	基礎設備的投資與支援服務的發展及衝擊	●	6-1-3關心社會議題	105	V
				6-2-1成功大學產學合作計劃	105	
				6-2-2中國民航大學合作計劃	106	
				6-2-6小寶貝空服體驗活動	106	
6-3-1 敦親睦鄰	106					
採購實務	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	1-4-2採購實務與稽核管理	39	V
	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	●	1-4供應鏈管理	37	V

省略說明：
指標G4-EC1，有關支付投資人及政府的款項，因不具有顯著性，故不予揭露。

特定標準揭露：環境

考量面	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
能源	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	4-1-1環境及能源政策	66	V
				4-1-3環境能源法規遵循	67	
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	●	4-2-2溫室氣體排放盤查	69	V
	G4-EN5	能源密集度	●	4-2-2溫室氣體排放盤查	69	V
	G4-EN6	減少能源的消耗	●	4-3-2飛航節油措施	73	V
				4-3-4地面作業節能行動	76	
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	●	4-3-2飛航節油措施	73	V
水	DMA	一般管理方針	●	4-4-1水資源管理	77	V
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	●	4-4-1水資源管理	77	V
	G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	●	4-4-1水資源管理	77	V
	G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量	●	4-4-1水資源管理	77	V
排放	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	4-2-1溫室氣體管理	68	V
				4-2-2溫室氣體排放盤查	69	
	G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	●	4-2-2溫室氣體排放盤查	69	V
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	●	4-2-2溫室氣體排放盤查	69	V
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	●	4-2-2溫室氣體排放盤查	69	V
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	●	4-3-2飛航節油措施	73	V
4-3-4地面作業節能行動				76		
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放	●	4-4-5空氣污染物排放估算	79	V	
廢污水及廢棄物	DMA	一般管理方針	●	4-4-2污水水質監控	78	V
				4-4-3廢棄物管理	78	
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	●	4-4-3廢棄物管理	78	V	

考量面	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
廢污水及廢棄物	G4-EN24	嚴重洩漏的總次數及總量	●	4-4-3廢棄物管理	78	V
	G4-EN25	說明組織運輸、輸入、輸出被「巴塞爾公約」附錄I、II、III、VIII視為有害廢棄物的物質之重量，以及運往國外的百分比	●	4-4-3廢棄物管理	78	V
	G4-EN26	受組織放流水及其他（地表）逕流排放而顯著影響的水體及相關棲息地的特性、面積、保護狀態及生物多樣性價值	●	4-4-2污水水質監控	78	V
產品及服務	DMA	一般管理方針	●	4-1-1環境及能源政策	66	V
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	●	4-3-2飛航節油措施 4-3-4地面作業節能行動	73 76	V
法規遵循	DMA	一般管理方針	●	4-1-3環境能源法規遵循	67	V
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	●	4-1-3環境能源法規遵循	67	V
交通運輸	DMA	一般管理方針	●	4-4-5空氣污染物排放估算	79	V
	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	●	4-4-5空氣污染物排放估算	79	V
整體情況	DMA	一般管理方針	●	4-1-2管理系統推行	66	V
	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	●	4-1-3環境能源法規遵循	67	V
供應商環境評估	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	1-4供應鏈管理	37	V
	G4-EN32	採用環境標準篩選新供應商的的比例	●	1-4-3社會責任的供應鏈夥伴	41	V
環境問題申訴機制	G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	●	4-1-2管理系統推行	66	V

特定標準揭露：社會-勞工實務與尊嚴勞動

類別	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
勞僱關係	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	5-4-1勞資關係的互動	98	V
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	●	5-1-1 員工總數	82	V
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	●	5-2-2員工福利	92	V
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	●	5-2-3家庭照顧	94	V
勞資關係	DMA	一般管理方針	●	5-4-1勞資關係的互動	98	V
	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	●	5-4-1勞資關係的互動	98	V
職業健康與安全	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	5-4-3職業災害預防及處置	101	V
	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	●	5-4-2職業安全與衛生管理	100	V
	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	●	5-4-3職業災害預防及處置	101	V
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	●	5-4-3職業災害預防及處置	101	V
訓練與教育	G4-LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題	●	長榮航空無工會組織，故不適用本指標		V
	DMA	一般管理方針	●	5-3 健全的教育訓練	94	V
	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	●	5-3 健全的教育訓練	94	V

省略說明：

- 1.指標G4-EN3d，2015年長榮航空無使用蒸氣、供熱、製冷部分無設置獨立電錶，故僅呈現能源使用類別總量。
- 2.指標G4-EN5c，能源密集度僅呈現有使用且可統計之能源類型(燃料及電力)。
- 3.指標G4-EN8a，用水主要來源為自來水公司供應，及收集少量的雨水及冷凝水。
- 4.指標G4-EN21a，航空業可參考之航空器空氣污染物排放轉換係數資料較為有限，空氣污染物排放估算目前僅建立氮氧化物、硫氧化物兩種。
- 5.指標G4-EN23a，目前僅以長榮航空南崁園區為數據統計範圍，廢棄物處置方式依據實際做法分類。
- 6.指標G4-EN30b，目前僅進行運輸產生之空氣污染物估算，尚無建立降低運輸產品、其他商品、原料及員工交通產生的環境衝擊機制。

類別	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
訓練與教育	G4-LA10	強化員工持續受僱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	●	5-3 健全的教育訓練	94	V
	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	●	5-3-5 績效考核及職涯發展	98	V
員工多元化與平等機會	DMA	一般管理方針	●	5-1 員工任用架構	82	V
	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	●	1-1-1 董事會 5-1 員工任用架構	31 82	V
女男同酬	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	5-2-1 薪酬標準	90	V
	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和的比例	●	5-2-1 薪酬標準	90	V
供應商勞工實務評估	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	1-4-3 社會責任的供應鏈夥伴	41	V
	G4-LA14	針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例	●	1-4-3 社會責任的供應鏈夥伴	41	V
勞工實務問題申訴機制	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	5-4-1 勞資關係的互動	98	V
	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	●	5-4-1 勞資關係的互動	98	V

省略說明：
1.指標G4-LA4 b，在企業的集體協商中，說明集體協商是否具體載明諮詢和談判的提前通知期或相關條款。因長榮航空無工會組織，亦無集體協商特殊規定。
2.指標 G4-LA6b，獨立承包商在組織所負責現場工作環境安全的工作條件中，獨立承包商的工傷等相關數據。因2015年3月勞動部始要求提報承攬商工時數據，預計2016年可以完整揭露職業災害相關數據。
3.指標G4-LA8，工會正式協約中納入健康與安全相關議題，因長榮航空無工會組織，故不適用本指標。
4.指標G4-LA10b，管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫尚在研擬規劃中，故2015未有相關資訊揭露。

特定標準揭露：社會-人權與社會

考量面	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
投資	G4-HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比。	●	1-2 誠信經營	34	V
	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	●	5-4-1 勞資關係的互動	98	V

考量面	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
供應商人權評估	G4-HR10	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	1-4-3 社會責任的供應鏈夥伴	41	V
		針對新供應商使用人權標準篩選的比例	●	1-4-3 社會責任的供應鏈夥伴	41	V
人權實務申訴機制	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	5-4-1 勞資關係的互動	98	V
	G4-HR12	<ul style="list-style-type: none"> 在報告期間，經由正式申訴機制立案的人權問題申訴的總數。 在已鑑別的申訴中，說明其數量： 在報告期間內處理的申訴數量 在報告期間內解決的申訴數量 在報告期間內所立案的人權問題申訴案件，其在報告期間內已被解決的數量。 	●	5-4-1 勞資關係的互動	98	V
反貪腐	G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	●	1-3 內部控制制度	36	V
反競爭行為	DMA	一般管理方針	●	1-2 誠信經營	34	V
	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 <ul style="list-style-type: none"> 組織涉入、正在訴訟中或已結案之反競爭行為或違反反托拉斯及壟斷法 相關之法律訴訟的總數 已結案之法律訴訟的結果，包括任何裁定或判決 	●	1-2 誠信經營	34	V
法規遵循	DMA	一般管理方針	●	5-4-1 勞資關係的互動	98	V
	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	●	5-4-1 勞資關係的互動	98	V
供應商社會衝擊評估	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	1-4-3 社會責任的供應鏈夥伴	41	V
	G4-SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	●	1-4-3 社會責任的供應鏈夥伴	41	V
社會衝擊問題申訴機制	G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	●	1-2 誠信經營	34	V

省略說明：
指標G4-HR1，2015年並沒有相關投資協定，故長榮航空擬在未來有投資協定時再行定義「重要性」。

特定標準揭露：社會-產品責任

考量面	GRI指標	內容	揭露狀況	對應章節	頁碼	外部保證
顧客的健康與安全	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	2-1 飛安風險管理 2-2 航線管理與維修品質 2-3 飛航組員的安全控管 3-1-1 客運顧客滿意度調查	44 50 52 55	V
	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	●	2-1 飛安風險管理 3-3-1 航餐及空廚管理	44 56	V
	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	●	2-1 飛安風險管理 3-3-1 航餐及空廚管理 3-9 貨運服務	44 56 63	V
產品及服務標示	DMA	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理方針 特定管理方針 	●	3-2 法令規章遵循	56	V
	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之重要產品及服務類別的百分比	●	3-2 法令規章遵循	56	V
	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	●	3-2 法令規章遵循	56	V
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	●	3-1-1 客運顧客滿意度調查 3-9-1 貨運顧客滿意度調查	55 63	V
	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	●	3-2 法令規章遵循	56	V
行銷溝通	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	●	3-2 法令規章遵循 3-9 貨運服務	56 63	V
	DMA	一般管理方針	●	3-7 客戶隱私權	61	V
顧客隱私	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	●	3-7 客戶隱私權	61	V
法規遵循	DMA	一般管理方針	●	3-2 法令規章遵循	56	V
	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	●	3-2 法令規章遵循	56	V

第三方查證聲明

