



2017

長榮航空

企業社會責任
報告書

Corporate Social
Responsibility
Report

目錄

經營者的話	P3
關於本報告書	P5
報告書管理	
邊界與數據	
發行資訊	
聯絡方式	
創造永續價值	P7
關於長榮航空	
長榮航空價值鏈	
永續性採購管理	P10
• 長榮航空供應鏈	
• 永續採購-供應商夥伴永續發展社會責任政策	
• 長榮航空採購規範	
永續績效與成果	P12
永續策略與管理方針	P13
企業社會責任政策	
永續發展策略與藍圖	
永續治理組織	
重大議題與聯合國永續發展目標	
參與國際永續倡議	

01 飛行安全 P21

1-1 健全的安全管理體系	P23
1-1-1 安全管理理念與目標	
1-1-2 安全組織	
1-1-3 安全管理系统	
1-1-4 安全風險管理具體作法	
1-1-5 安全管理資訊系統	
1-1-6 用心與細心的安全管理，樹立業界典範	
1-1-7 榮耀與肯定	
1-2 航線管理與維修	P27
1-2-1 航線管理最佳化	
1-2-2 維修品質管理	
1-3 飛航組員安全管控	P30
1-3-1 人員訓練	
1-3-2 安全文化	



02 優質服務 P33

2-1 用心服務	P35
2-1-1 服務品質管理委員會	
2-1-2 品質管理	
2-1-3 信賴可靠	
2-2 創新服務	P36
2-2-1 精緻美味-機上餐點與飲品	
2-2-2 吃得安心-航餐及空廚管理	
2-2-3 客艙清潔	
2-2-4 照顧旅客的權益與健康	
2-2-5 行動化服務	
2-2-6 嶄新貴賓室服務	
2-2-7 創意彩繪	
2-3 顧客關係	P43
2-3-1 顧客滿意度調查	
2-3-2 顧客意見聆聽與溝通	
2-3-3 會員服務	
2-3-4 顧客資料與隱私權保護	
2-3-5 網路安全管理	
2-4 貨運服務	P44
2-4-1 溫控冷鏈服務	
2-4-2 貨運電子商務服務	
2-4-3 海關AEO安全認證	
2-4-4 貨運顧客滿意度調查	

03 友善職場 P47

3-1 任用與留才	P49
3-1-1 人力資源政策與招募	
3-1-2 員工組成架構	
3-1-3 勞資溝通與互動	
3-1-4 薪酬與福利	
3-1-5 工作考核與職涯規劃	
3-2 職能教育與訓練	P60
3-2-1 飛航組員	
3-2-2 客艙組員	
3-2-3 地勤人員	
3-3 職場安全	P63
3-3-1 管理制度與目標	
3-3-2 職災預防與健康保護	



04 環境保護 P67

專題報導

「綠旅行」長榮航空碳抵銷計劃 P69

4-1 環境與氣候變遷治理 P73

- 4-1-1 管理系統認證與環境政策
- 4-1-2 導入TCFD架構掌握環境風險與機會

4-2 能資源管理 P76

- 4-2-1 溫室氣體排放管理
- 4-2-2 能資源節約措施與績效
- 4-2-3 地勤用電
- 4-2-4 廢棄物處理與空氣污染物



05 社會共融 P81

5-1 推廣安全教育 P83

- 5-1-1 產學合作計畫
- 5-1-2 贊助國際小學堂

5-2 慈善回饋 P83

- 5-2-1 慈善公益
- 5-2-2 贊助張榮發基金會

5-3 地方回饋 P84

- 5-3-1 敦親睦鄰
- 5-3-2 推廣地方觀光

5-4 藝文活動 P85

- 5-4-1 支持音樂藝文活動
- 5-4-2 推廣優良影視媒體

5-5 體育賽事 P85

- 5-5-1 挹注臺灣體育發展
- 5-5-2 贊助體育賽事

5-6 業界回饋 P86



06 公司治理 P87

6-1 高階經營管理 P89

- 6-1-1 董事會架構
- 6-1-2 董事會功能性委員會

6-2 誠信經營 P90

- 6-2-1 完善溝通管道
- 6-2-2 健全內部控制
- 6-2-3 風險管理

6-3 經營績效 P93

- 6-3-1 財務績效



07 重大性分析 P95

7-1 蒐集永續議題 P96

7-2 鑑別利害關係人與溝通 P96

7-3 決定重大議題與考量面 P105

7-4 重大考量面揭露邊界與管理方針 P106

附錄 P109

GRI指標對照表 P109

查證聲明書 P114



經營者的話

長榮航空自2014年起已連續五年發行「企業社會責任報告書」，持續揭露我們在公司治理、環境與社會等領域的具體作為。公司除堅持「安全」與「服務」的核心價值外，並積極回應利害關係人所關注之重大議題，如環境與氣候變遷、員工關懷與社會參與等，朝著永續經營的目標邁進。

2017年又是長榮航空豐收的一年，在公司治理方面，雖然經歷了全球政經環境與天災的衝擊、內部工會相繼成立的磨合，公司同仁依然兢兢業業，繳出耀眼的成績，全年營收達新台幣1,253億元，載客數1,213萬人次，均創下歷史新高，且締造連續3年盈餘的佳績。

在同仁共同努力下，公司再度獲得國內外各類獎項之肯定，包括連續三屆證交所「公司治理評鑑」「前百分之五最佳上市公司」的排名評比、航空安全網站JACDEC與AirlineRatings之「最安全航空公司前二十名」、英國航空服務調查機構Skytrax之「五星級航空公司」與「全球十大最佳航空公司」、美國有線電視新聞網CNN之「2017全球最佳彩繪機」及美國知名旅遊雜誌Travel + Leisure 之「全球十大最佳國際線航空公司」等獎項。

我們持續堅持嚴謹的飛安管理與服務品質，提供旅客「安全、安心、信任、舒適」的飛航體驗，包括推出4架全新的Kitty彩繪機、跨界合作推出多樣機上新服務，並發表了第三代新制服等，均獲得各界的好評。繼去年年底引進國內首架777高效能貨機後，今年我們也將引進787環保節能的新一代夢幻客機，各項服務及系統也將不斷提升。

Message from the Management

在環境永續方面，長榮航空自2011年起即主動進行溫室氣體盤查作業，並透過盤查結果，檢討相關溫室氣體減量作為與成效。2016年起，每年透過 ISO 14064-1 國際標準進行溫室氣體盤查，並取得第三方查證機構之驗證。2017年起實施「長榮航空碳抵銷計劃」，旅客可自願選擇支付等值金額或自訂的金額，來支持由Climate Care所資助之國際碳減量計劃，完成「零碳旅行」，充分展現對於再生能源與地球暖化的重視。

在社會參與方面，我們運用自身之資源，持續推展飛航安全教育理念，並以捐贈、贊助或急難救助方式投入社會公益，2017年社會公益捐贈金額逾台幣1.4億，占淨利2.43%。除了積極贊助海外藝文表演團體、國際級展覽來台及台灣體育選手出國參賽外，並支持2017年台北世大運，以及結合相關單位前往海外推展台灣觀光，讓世界看見台灣。

展望未來，長榮航空將持續秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，結合社會脈動，與時俱進，再創佳績，並善盡企業社會責任。



長榮航空公司
董事長 林寶水

林寶水

長榮航空公司
總經理 孫嘉明

孫嘉明

關於本報告書

長榮航空自1989年成立以來，重視企業社會責任的實踐，於公司治理、環境及社會等領域積極作為，以永續經營為目標。在堅持嚴謹的飛安管理與服務品質下，屢獲國內外重要獎項肯定。長榮航空重視國內外企業社會責任發展趨勢與核心業務之關聯性、公司整體營運活動對利害關係人之影響等，明訂企業社會責任政策、制度、管理方針以及具體推動計畫。為強化與利害關係人之雙向互動，回應利害關係人對於公司在飛安、服務、經濟、環境、社會等永續議題的期望，自2014年起秉持資訊公開與透明誠信的原則，每年發行企業社會責任報告書。本版為長榮航空發行的第五本企業社會責任報告書，主要揭露本公司2017年度之永續成果與未來展望。

報告書管理

管理單位

本報告書管理單位為長榮航空企業社會責任委員會，該委員會直屬於總經理，共由六個小組所組成。為確保報告書內容正確無誤且符合利害關係人期待，內容由各部、室提供並共同編撰後，長榮航空企業社會責任委員會於會議中檢視報告書內容並提出建議，所有內容皆經委員會各小組及總經理核可後對外發布。

內部審查

長榮航空長期蒐集國際間重要的航空、經濟、環境及社會議題。藉由企業社會責任委員會落實重大性分析過程中，具體鑑別議題對公司營運的影響，並以各種溝通管道獲得利害關係人之關注程度，來鑑定並篩選長榮航空之重大性議題，做為本報告書永續資訊揭露的基礎。報告書中所有揭露的統計數據皆由長榮航空各部室提供與彙整，委由外部專業輔導團隊建議編撰架構與揭露方向，產出基礎之文稿後透過與顧問團隊之討論逐步編修。完成定稿後由各部門主管審閱，最後由總經理核准呈現於當年度報告書。

外部審查

本報告書內容通過台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 查證，符合GRI G4核心依循 (Core) 與AA1000 AS 2008 TYPE II高度保證等級的標準，所出具之獨立保證聲明書列於本報告書附錄。此外，所揭露之財報數據係經由安侯建業聯合會計師事務所簽證之財報資料，以新台幣為貨幣單位呈現。溫室氣體排放 (ISO 14064-1)、環境管理系統 (ISO 14001)、能源管理系統 (ISO 50001) 與職業安全衛生管理系統 (OHSAS 18001)，乃每年由台灣衛理國際品保驗證股份有限公司 (Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd) 查證通過。

邊界與數據

本報告書資訊揭露的邊界納入具有商業關係之上下游實體企業，即組織內 (長榮航空與子公司) 與組織外 (價值鏈上商業夥伴)。針對組織內，揭露內容主要以臺灣營運區域為本報告書揭露範疇之主體，涵蓋長榮航空2017年度 (2017年1月1日至12月31日) 在治理、飛安、服務、經濟、環境、社會與供應鏈管理等面向的具體實踐、各項績效數據及相關規劃的成果說明。財務及人事等資訊揭露包含全球之營運據點，倘若涉及其他範圍或指標，則另行於報告書內文中說明。對於發生於組織內子公司與組織外價值鏈上之衝擊，乃以展現長榮航空之管理作法為主。若在數據量測上與前一版不同，則於該段落或圖、表下方詳加註明。

發行資訊

長榮航空每年均定期發行企業社會責任報告書，並提供電子檔於長榮航空CSR網站供下載
瀏覽：<http://www.evacsr.com/pages/download.aspx>



聯絡方式

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

+886-3-351-6571

+886-3-351-0034

<http://www.evacsr.com/>

csr@evaair.com

台灣桃園市蘆竹區新南路一段376號

章節亮點



全球20大最安全航空公司

德國權威航空安全資料中心JACDEC「全球20大最安全航空公司」。



零缺點

連續7次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次的IOSA查核認證，同時為中華民國第1家通過認證的航空公司



民航局金翔獎

獲得民航局2016年「國際及兩岸航線組」金翔獎（2017年發佈）



5-STAR AIRLINE

SKYTRAX最高榮耀

五星級航空公司及十三大獎項

榮獲英國著名航空服務調查機構【SKYTRAX】公司全球十大最佳航空公司第六名，並榮獲該評比之最佳商務艙服務用品第一名、全球最佳機艙清潔航空公司第一名、全球最佳機場服務第二名、全球最佳空服人員第三名、亞洲最佳航空公司第四名、亞洲最佳航空服務人員第五名、最佳商務艙座椅第七名、最佳經濟艙座椅第七名、最佳豪華經濟艙餐飲第八名、最佳經濟艙餐飲第十名、全球最佳經濟艙航空公司第九名、全球最佳商務艙航空公司第十名等十三大獎項。

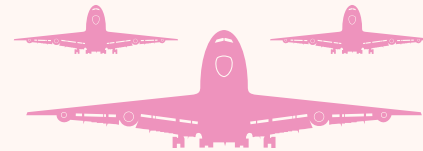


服務第壹大獎

獲頒壹週刊第14屆服務大獎。

全球最佳國際線航空公司

榮獲美國知名旅遊雜誌《旅遊與休閒》Travel + Leisure評選為全球前十名最佳國際航空公司。



2017「新世代最嚮往企業TOP 100」TOP 4

榮登求職指南「Cheers雜誌」2017年新世代最嚮往企業第4名、交通運輸業第1名



全球最佳商務艙氣泡酒金牌

榮獲國際知名權威旅遊雜誌Business Traveller月刊2017 Cellars in the Sky機上用酒評選之全球最佳商務艙氣泡酒金牌



安全7星榮耀 7-STAR SAFEST

根據全球專業航空評鑑網站AirlineRatings.com公布2017飛航安全評比結果，長榮航空再度與國際頂尖航空公司並列「全球20大最安全航空公司」，安全表現更獲得7顆星滿分。

台灣企業永續獎

Top 50企業永續報告獎運輸業金獎第一名及社會共融獎

企業社會責任報告書榮獲2017財團法人台灣永續能源研究基金會台灣企業永續獎、台灣Top 50企業永續報告獎運輸業金獎第一名及單項績效類服務業組之「社會共融獎」。

亞太地區TOP-10航空公司 & 台灣最佳航空公司

全球最大的旅遊網站TripAdvisor評選，獲得「亞太地區TOP-10航空公司」及「台灣最佳航空公司」兩項殊榮，也是台灣唯一獲獎的航空公司。



體育推手獎贊助類金質獎

長榮航空榮獲教育部體育署頒發2017臺北世界大學運動會的頂級官方贊助類金質獎肯定。

2017全球最佳彩繪機

榮獲知名媒體美國有線電視新聞網CNN譽為「全球最佳彩繪機設計」之一。



航空公司第二名

榮獲2017年天下雜誌金牌服務業調查標章航空業第二名



「北亞最佳航空公司」第二名

「最佳機場工作人員/地勤」第二名

獲美國知名旅遊雜誌 Global Traveler 頒發「北亞最佳航空公司」第二名及「最佳機場工作人員/地勤」第二名

創造永續價值

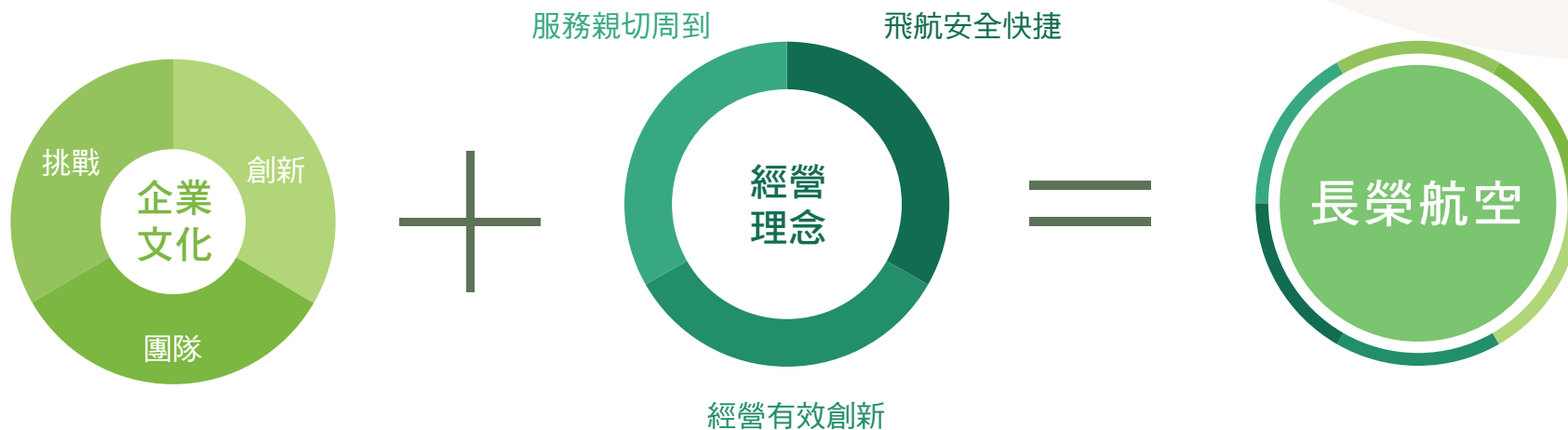
關於長榮航空 YouTube

長榮航空成立29年以來，秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，堅持嚴謹的飛安管理與服務品質，以「安全與服務」為核心價值。營運至今，機隊規模已達70餘架，全球航點已遍及亞、澳、歐、美四大洲近六十個城市，並藉由與世界各主要航空公司策略聯營合作，形成全球完整的客、貨運飛航網絡，並與立榮航空合作，攜手飛航中國大陸各主要城市。截至2018年4月，長榮航空在全球19個主要國家設立109個營運據點，航點更已遍及亞、澳、歐、美四大洲59個主要城市。

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絡，提供遍及191國、1,300個目的地，以及每天超過18,400個航班的便捷服務。

2015年長榮航空與波音公司正式簽約引進24架787夢幻客機，預計於2018年起陸續交機，夢幻客機大量採用輕量化的碳纖維等複合材料，除了可大幅降低機身重量、減少耗油外，且能有效控制艙壓，提供旅客舒適的飛行體驗；長榮航空也在艙等規劃、內裝設備及整體服務品質，再次升級，以提高國際競爭力與飛行服務品質。

長榮航空核心價值圖



迎向未來、飛揚國際

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

追求安全始終如一

長榮航空以「追求安全，絕不妥協」的理念，打造完美的飛安紀錄，在各國民航主管機關及獨立驗證公司的飛安檢查中屢屢名列前茅，連年蟬連德國權威航空安全資料中心JACDEC「全球20大最安全航空公司」。另根據全球專業航空評鑑網站 AirlineRatings.com 公布2017飛航安全評比結果，長榮航空再度與國際頂尖航空公司並列「全球20大最安全航空公司」，安全表現更獲得7顆星滿分。長榮航空對飛安的堅持始終如一，也將以更高的標準來自我要求，持續提供旅客安心舒適的飛航服務。

長榮航空全球航線分布圖



美洲

加拿大(Canada)

溫哥華(Vancouver)、多倫多(Toronto)

美國(U.S.A.)

安格拉治(Anchorage)・亞特蘭大(Atlanta)・芝加哥(Chicago)、達拉斯(Dallas Fort Worth)・休士頓(Houston)・洛杉磯(Los Angeles)・紐約(New York)・舊金山(San Francisco)・西雅圖(Seattle)

歐洲

奧地利(Austria)

維也納(Vienna)

法國(France)

巴黎(Paris)

荷蘭(Netherlands)

阿姆斯特丹(Amsterdam)

英國(U.K.)

倫敦(London)

亞洲

日本(Japan)

福岡(Fukuoka)、大阪(Osaka)、仙台(Sendai)、東京(Tokyo)：成田、羽田機場、札幌(Sapporo)、函館(Hakodate)、旭川(Asahikawa)、小松(Komatsu)、沖繩(Okinawa)

中華民國(Taiwan, R.O.C.)

台北(Taipei)：桃園、松山機場、台中(Taichung)、高雄(Kaohsiung)

菲律賓(Philippines)

馬尼拉(Manila)、宿霧(Cebu)

新加坡(Singapore)

新加坡(Singapore)

馬來西亞(Malaysia)

吉隆坡(Kuala Lumpur)、檳城(Penang)・

柬埔寨(Cambodia)

金邊(Phnom Penh)

香港(Hong Kong)

香港(Hong Kong)

印尼(Indonesia)

雅加達(Jakarta)、峇里島(Bali)

韓國(Korea)

首爾(Seoul)：仁川、金浦機場

澳門(Macau)

澳門(Macau)

泰國(Thailand)

曼谷(Bangkok)

越南(Vietnam)

胡志明市(Ho Chi Minh City)、河內(Hanoi)

中國大陸(China)

北京(Beijing)、上海(Shanghai)：浦東、虹橋機場、廣州(Guangzhou)、杭州(Hangzhou)、天津(Tianjin)、寧波(Ningbo)、成都(Chengdu)、濟南(Jinan)、鄭州(Zhengzhou)、重慶(Chongqing)、哈爾濱(Harbin)、桂林(Guilin)、黃山(Huangshan)、呼和浩特(Hohhot)、深圳(Shenzhen)、太原(Taiyuan)

大洋洲

澳大利亞(Australia)

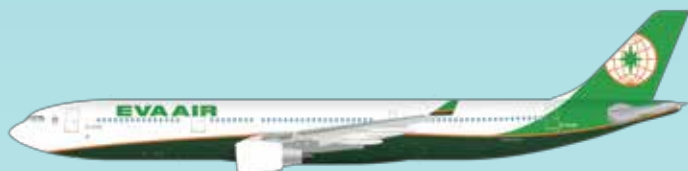
布里斯本(Brisbane)

註1：資料更新至 2018年4月

註2：・紅點標示航點僅提供貨機服務



/ 777-300ER



/ A330-300



/ A330-200



/ A321-200



/ ATR72-600



/ 747-400F



/ 777F

機型	架數
777-300ER	34
A330-300	9
A330-200	3
A321-200	24
ATR72-600	2
客機平均機齡	4.16年
747-400F (全貨機)	5
777F (全貨機)	1
貨機平均機齡	15.9年
飛機總架數	78架
總飛機平均機齡	5.06年

註 1：營運機隊統計至2017年12月31日。

註 2：長榮航空於2017年共引進12架新機(7架 777-300ER、4架A330-300、1架777F)。同時，為因應未來航點開展的需求以及配合機隊汰舊換新計劃，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2018年陸續再引進4架 777F全貨機。

長榮航空價值鏈

長榮航空始終專注本業，秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，以及「飛航安全快捷、服務親切周到、經營有效創新」的經營理念，以成為全世界最好的航空公司為使命。長榮航空以顧客為中心，透過一連串的服務體系，從上游的航空器零件製造與飛航訓練，延伸至提供後勤服務的地面勤務、航空器維修以及空中餐飲，一直到直接提供顧客服務的客、貨運服務與商品銷售，建構完整的航空服務價值鏈。

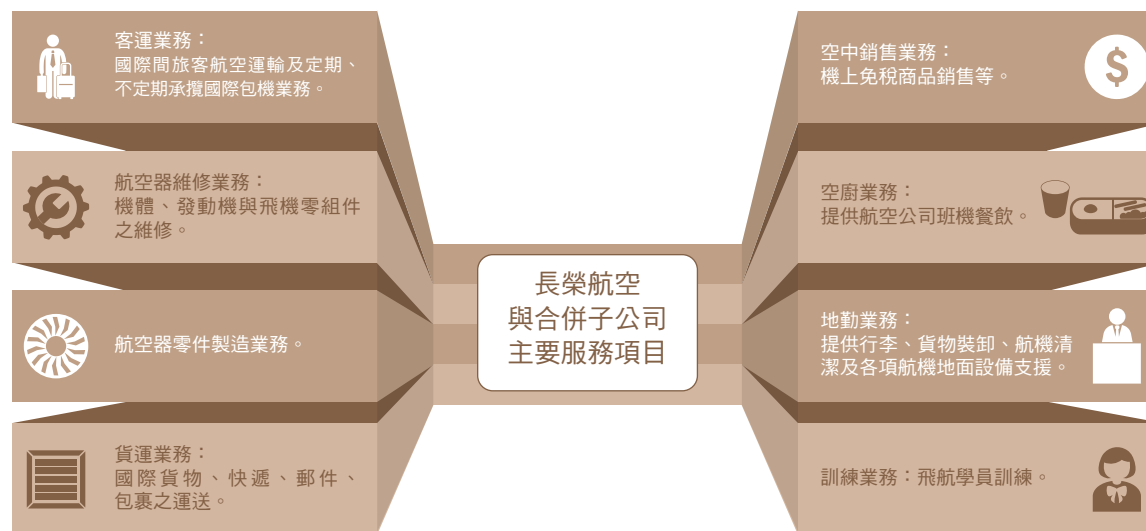


公司名稱

持股比例

長榮航太科技(股)公司	80%
長榮航勤(股)公司	56.33%
長榮空廚(股)公司	49.8%
長榮空運倉儲(股)公司	60.625%
長榮航宇精密(股)公司	40%
翔利投資(股)公司	100%
Sky Castle Investment Ltd.	100%
Evergreen Airways Service (Macau) Ltd.	99%
RTW Air Services (S) Pte. Ltd.	49%
PT Perdana Andalan Air Service	51%
EVA Flight Training Academy	100%

長榮航空與合併子公司主要服務項目

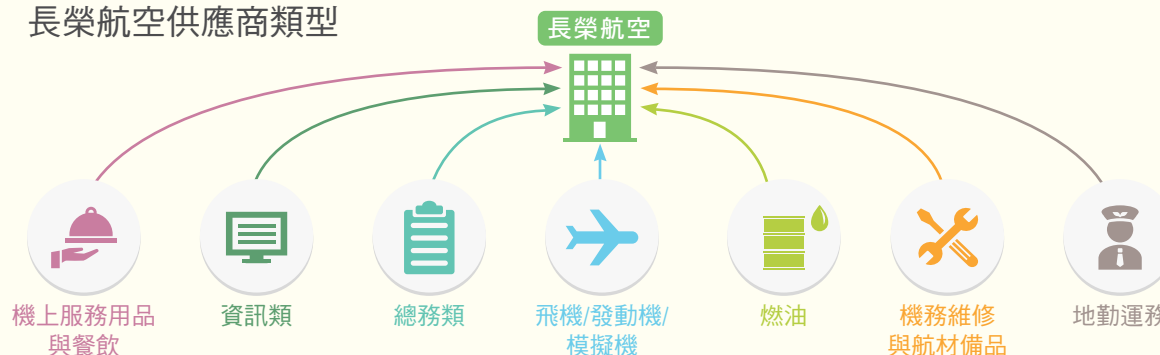


永續性採購管理

長榮航空供應鏈

長榮航空與全體供應鏈夥伴共同努力，透過緊密的合作，提供最好的產品與服務。與長榮航空穩定合作的供應商有近千家，可分為7大類，包含飛機/發動機/模擬機採購、燃油採購、機務維修與航材備品採購、地勤運務採購、機上服務用品與餐飲採購、資訊類採購及總務類採購。我們透過與供應商的緊密合作，共同追求永續經營的目標，攜手為旅客創造安全美好的飛行體驗與服務。

長榮航空供應商類型



2017年長榮航空採購類別占比

採購類別	金額佔比
燃油採購	37%
飛機/發動機/模擬機採購	33%
機務維修採購	10%
機上服務用品&餐飲採購	8%
地勤運務採購	7%
資訊類採購	4%
總務類採購	1%

註：本表資料包含長榮航空全球營運所需物品採購金額進行統計

當地採購金額佔比

採購類別	2014採購比例	2015採購比例	2016採購比例	2017採購比例
國內	32%	27%	31%	29%
國外	68%	73%	69%	71%

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航行安全品質列為優先考量。

永續採購-供應商夥伴永續發展社會責任政策

長榮航空身為全球企業公民的一員，體認到永續議題不止於企業本身營運，更需要有整體的帶動能量，才能將永續發展的概念予以落實。因此長榮航空除善盡企業社會責任之外，於2015年修訂內部採購作業程序，並且由總經理頒布「長榮航空公司-供應商夥伴永續發展社會責任政策」，將環境、人權、勞工實務及社會衝擊等國際永續規範，納入新合作供應商夥伴遴選的參考條件，期許藉由公司採購政策與實務，結合永續規範，積極鼓勵我們的供應商一同為落實企業社會責任而努力，並持續邁向永續的未來。

供應商遴選參考條件

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

永續標準調查之新供應商家數

2015年	2016年	2017年
135	107	172

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

長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書

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

2015年長榮航空針對於既有供應商，優先以長榮航空轄下五家系統公司:立榮航空、長榮航太、長榮航勤、長榮空廚及長榮空運倉儲作為簽署「長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書」之示範，並於2016年1至6月間，由採購部門寄發承諾書給國內400多家既有供應商簽署，並且於2016年8月至2017年12月期間，針對國外逾600家既有供應商寄發承諾書並請其簽署，目前仍持續進行中。2017年執行供應鏈小組成員CSR認知訓練-針對採購程序書修訂之CSR相關內容進行訓練並檢討供應商遴選機制，修訂必要與參考條件。為提高長榮航空對於供應鏈永續風險之管理，我們預計於2018年底前，規劃研擬進行供應商企業社會責任(環境、勞動條件及人權、社會衝擊)自我評估調查作業。

長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書簽署家數

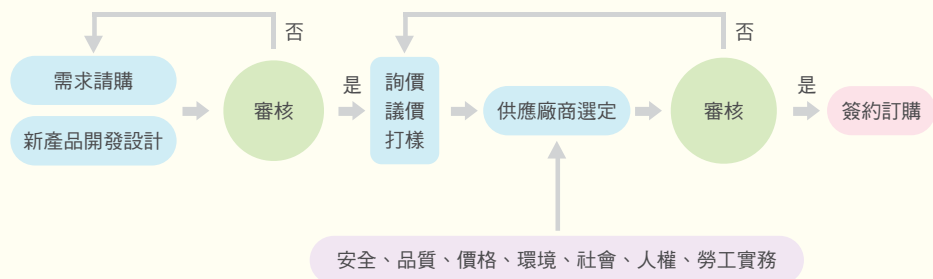
2015年	2016年	2017年目標	2018年目標
195家(20%)	300家，累計495家(50%)	100家，累計595家(58%)	65%供應商完成簽署

長榮航空採購規範

長榮航空為使各項採購作業能以最適之價格來滿足供應商期望，以最優良之品質來服務顧客所需，在採購政策與實務上，秉持著「安全、品質、價格」三方面的要求及相關法規規定，制訂「採購作業程序」明訂各業務權責及採購流程，並由各業務部門訂定細部採購作業辦法，以確保各項採購能達到最大效益。長榮航空每年排定供應商年度稽核計畫。每一航點之委外維修供應商原則上每2年實施稽核，稽核方式採現場稽核與文件稽核。依飛行安全採分級稽核，針對屬於飛機重大維護、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則要求於收到不符合要項後完成根本原因分析，並提出矯正及預防措施，再由原稽核人員複查改善成效。

與供應商來往前，除評估供應商過往信用紀錄外，亦就其他面向進行評估，包括供應商形象、有無重大違法(規)紀錄等。我們已對內部主要採購單位公告[供應商夥伴永續發展社會責任政策]，且與主要供應商之契約中皆訂有終止或解除條款，若發現其有違反企業社會責任政策之情事時，本公司得要求改善，若未進行改善或重大違反情事，得終止合約。

供應商遴選作業流程圖



永續績效與成果

長榮航空歷年永續績效

	2015	2016	2017
總體績效			
總體營收(新台幣仟元)	個體115,892,656 合併137,168,544	個體115,495,819 合併144,679,665	個體125,314,160 合併163,561,731
毛利率(%)	個體 14.97% 合併 14.76%	個體 13.75% 合併 13.19%	個體 13.93% 合併 12.96%
合併資產總額(新台幣仟元)	195,406,312	217,663,404	228,207,228
客運服務			
載客人數(人次)	10,064,855	11,243,505	12,129,059
載客人數成長率(%)	13.06%	11.71%	7.88%
客運營收(新台幣仟元)	81,871,572	85,862,878	92,437,502
客運營收成長率(%)	5.02%	4.88%	7.66%
客運服務滿意度	4.32	4.36	4.39
會員人數成長率(%)	6.70%	7.17%	6.04%
會員搭機人次數成長率(%)	11.68%	7.28%	6.51%

	2015	2016	2017
貨運服務			
載貨量(噸)	622,150	610,993	642,709
載貨量成長率(%)	-9.08%	-1.79%	5.19%
貨運營收(新台幣仟元)	26,093,053	22,207,130	24,841,078
貨運營收成長率(%)	-16.52%	-14.89%	11.86%
貨運服務滿意度	4.40	4.34	4.39
冷鏈業務據點	18	28	28
電子化服務			
EVA Mobile App下載次數	169,513	306,567	425,432
EVA Mobile App使用次數	5,137,694	8,572,089	19,876,726
EVA Sky Shop App下載次數	33,217	86,268	45,020
EVA Sky Shop App使用次數	5,124	7,372	11,346
長榮樂e購App下載次數	17,520	17,317	14,667
長榮樂e購App使用次數	1,592	1,967	2,092
貨況追蹤訪次	3,725,765	4,394,541	5,320,681
EVA Cargo App 下載次數	1,297	2,793	4,966
EVA Cargo App 使用次數	87,251	100,582	102,756

永續環境

台灣航空業界第一家通過ISO 14001:2015新版環境管理系統驗證，並於同時通過ISO 50001國際能源管理系統驗證。更自2016年起每年度自主進行ISO 14064-1溫室氣體盤查並通過第三方驗證，優於國家法規規定。

年度	2016年	2017年
飛航節油措施方案	16 項	16項
飛航節油措施節省燃料油量	17,017 噸	18,868.2 噸
飛航節油措施減少CO ₂ 排放	53,603 噸CO _{2e}	59,435噸CO _{2e}
地面作業節能	339,604 kWh	204,334 kWh
地面作業節能減少CO ₂ 排放	179.3 噸CO _{2e}	108.1噸CO _{2e}
水資源回收總量	4,600 噸	1,825 噸
廢棄物減量措施方案	10 項	10 項
廢棄物回收總重量	142,131.1 公斤	71,184.8 公斤

永續社會

- ▶ 台灣航空業界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。
- ▶ 2017年《Cheers》雜誌公布長榮航空為「新世代最嚮往企業」第四名，為該獎項交通運輸服務業類之第一名。
- ▶ 台灣航空業界第一家獲得 SKYTRAX 五星級航空公司認證。
- ▶ 2017 年贊助之現金、機票以及公司各式資源，總金額超過新台幣 1億4千萬元，贊助範圍包括慈善公益捐款、體育賽事贊助、藝文活動以及地方回饋，透過多元的管道，除了讓資源有效地幫助更多需要的人，同時也促進社會的和諧與共榮。
- ▶ 產學合作計畫，長年與成功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。

- ▶ 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4次，並贊助地方舉辦地方特色觀光5次，讓更多的人看見台灣的美好。
- ▶ 長榮航空持續提升服務品質，更新機內硬體設備，為能妥善運用淘汰之機艙座椅，2017年共捐贈97組(194個座位)經濟艙座椅，供國內大專院校教學使用，透過模擬機艙環境，讓學生學習專業航空實務。

永續策略與管理方針

企業社會責任政策

長榮航空為善盡企業社會責任，落實永續經營理念，董事會特別通過「企業社會責任實務守則」及「企業社會責任政策」，宣示本公司對經濟、環境與社會等議題的期許與承諾。為進一步掌握企業永續經營的脈動，不定期委請外部專家舉辦企業社會責任教育訓練，藉以精進同仁永續經營的意識，並將企業社會責任理念擴及子公司，期許透過長榮航空的影響力，推廣企業永續經營的理念。

<p>經營誠信，維護股東權益</p> <p>專業經營、誠實信用、風險控管，創造投資人最大利益。</p>	<p>公平交易，拒絕貪腐行賄</p> <p>推廣道德教育，遵守法律，拒絕賄賂貪腐及不當交易。</p>
<p>關懷奉獻，致力社會公益</p> <p>扶持弱勢族群，融入社區居民生活，贊助公益活動，積極回饋社會。</p>	<p>節能減碳，守護地球家園</p> <p>配合各項環保法令，落實環境永續發展政策，攜手呵護綠色地球家園。</p>
<p>互惠互惠，攜手夥伴成長</p> <p>妥善管理供應商，共同遵循環保、安全及衛生規範，共創永續經營環境。</p>	<p>團隊和諧，照顧員工福祉</p> <p>關心員工生活，協助員工發展，維護員工權益，建立友善平權的工作環境。</p>
<p>服務創新，超越客戶期望</p> <p>提供創新服務，提升品牌價值，以「用心、真心、熱心」的服務精神，感動客戶。</p>	

永續發展策略與藍圖

永續發展策略規劃

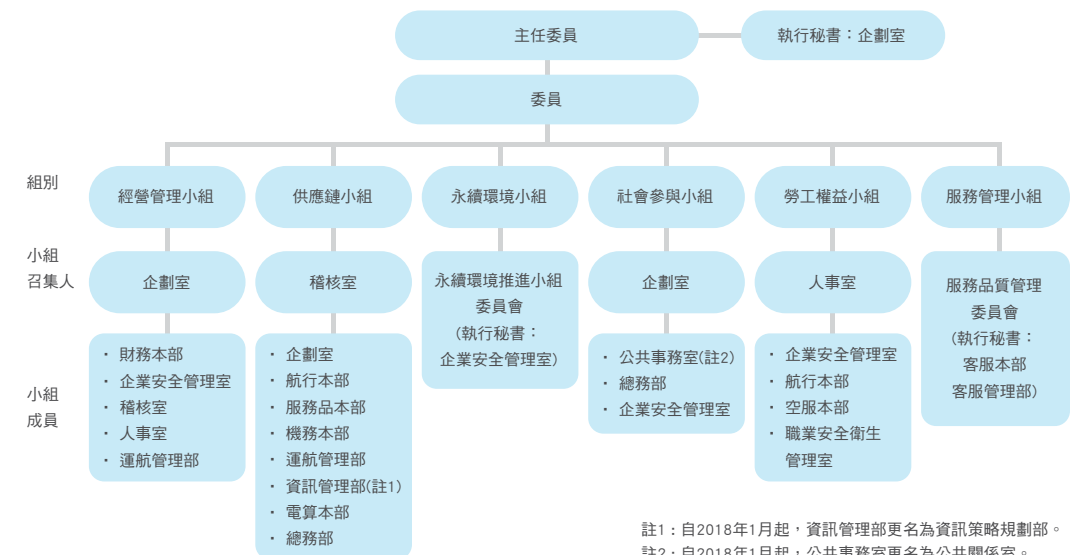
長榮航空的永續願景，在於透過建立一個永續經營管理與服務模式的新型態，提供更安全的飛行保障、更綠色的環境保護，以及更優質的客戶服務，對週邊的合作夥伴產生帶動性，共同攜手打造永續的飛航服務環境，以成為全球影響力與指標性兼具的航空公司。

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

永續治理組織

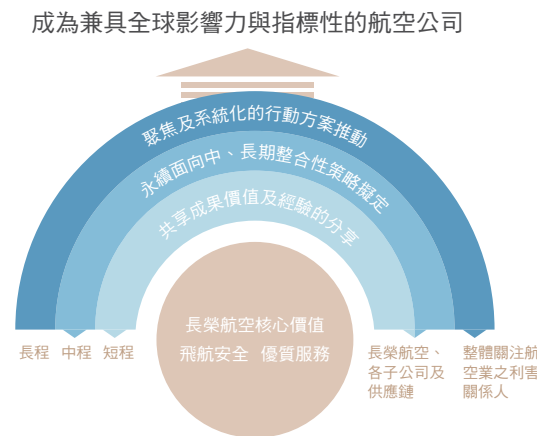
長榮航空體認推動企業社會責任之重要性，為讓永續經營理念扎根，並使各項永續作為得以有效展開，特成立「企業社會責任委員會」(簡稱 CSR 委員會)，由總經理擔任主任委員，負責落實企業社會責任政策及展開永續經營的具體規劃。CSR委員會每半年召開，針對經濟、環境與社會社會各面向之議題進行綜合討論，並將各類型議題向下展開，檢視各單位之業務職掌後，交由相關權責小組透過溝通管道與利害關係人展開溝通，並設定年度目標，展開精進計畫。各項精進計畫之具體執行結果，由CSR委員會追蹤執行成效，每年定期向董事會進行成果報告。

長榮航空企業社會責任委員會組織圖



註1：自2018年1月起，資訊管理部更名為資訊策略規劃部。
註2：自2018年1月起，公共事務室更名為公共關係室。

永續發展策略規劃進程藍圖



歷年CSR委員會執行成果

	2016年執行成果	2017年工作目標	2017年執行成果	2018年工作目標
經營管理小組	<ul style="list-style-type: none"> 設置審計委員會前置作業。 召開法說會準備作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 設置審計委員會。 召開法說會與投資人溝通。 	<ul style="list-style-type: none"> 於2017年6月26日設置審計委員會。 於2017年4月14日召開法說會與投資人溝通。 	<ul style="list-style-type: none"> 召開法說會與投資人溝通。 執行董事績效評估。
供應鏈小組	<ul style="list-style-type: none"> 持續進行「承諾書」中文版簽署工作。 於2016.08.01起，進行「承諾書」英文版簽署工作。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續進行「承諾書」中英文版簽署工作。 研擬供應商對於企業社會責任(環境、勞動條件及人權、社會衝擊)的自我評估問卷調查作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續進行「承諾書」中英文版簽署工作。 完成採購人員CSR認知訓練。 檢討供應商選選機制，修訂必要與參考條件。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續進行「承諾書」中英文版簽署工作。 持續採購人員CSR認知訓練。 研擬供應商企業社會責任自我評估調查作業。 持續綠色採購，具環保及節能標章產品，優先採購。 加強服務用品減重設計，減少不必要包裝。
服務管理小組	<ul style="list-style-type: none"> 客運顧客滿意度持續提升，並已達2016年品質目標值。 提升貨運作業管理功能與減少航班作業疏失。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動客貨運服務品質提升規劃作業。 規劃創新便民服務 	<ul style="list-style-type: none"> 客貨運顧客滿意度持續提升，並已達2017年品質目標值。 於2017年10月16日完成新一代貨運系統New CargoWing第二階段核心功能並上線。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動客運服務品質提升規劃作業，取得五星航空認證。 進行貨運系統New CargoWing第三階段業務管理功能開發。
永續環境小組	<ul style="list-style-type: none"> 完成能源、排放、廢污水、廢棄物及交通運輸等資料蒐集，並依循管理系統進行控管。 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 ISO 14064-1 溫室氣體盤查並通過認證。 配合國際航協規範強化巴黎協定之二氧化碳減量及補償。 	<ul style="list-style-type: none"> 回覆碳揭露計畫(CDP)問卷 完成ISO 14064-1溫室氣體盤查並取得第三方驗證。 建立長榮航空Carbon Offset 碳抵銷計畫作業，提供旅客達成零碳旅行的目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 配合ICAO國際航空碳抵換及減量機制(CORSIA)作業準備，完成長榮航空EMP排放監測計畫。 持續精進ISO 14064-1溫室氣體盤查、ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統運作。
勞工權益小組	<ul style="list-style-type: none"> 已針對個資法修正條文安排研討會進行宣導，並於安全週安排資安專題講座。 已於安全週安排性別平等相關專題講座。 	<ul style="list-style-type: none"> 深化勞資溝通，提供多項溝通管道聽取員工意見，促進溝通管道暢通，維持勞資良好互動。 	<ul style="list-style-type: none"> 執行深化國內部門走動式管理，已定期安排參與部門會議，進行勞資雙向溝通。 與工會進行定期溝通，讓勞資雙方有進一步的互動與了解。 	<ul style="list-style-type: none"> 重視員工工時與休時，維護均衡生活。 持續進行適職性輪調，協助員工職涯發展。 完善勞資溝通管道，與工會進行團體協約協商，努力達成共識。 成立員工關係組，落實員工諮詢協助計畫，籌辦員工關懷教育課程，並組織員工關懷網絡，積極促進勞資和諧。 因應ISO45001標準公布，計畫於2018年底通過ISO 45001之驗證。
社會參與小組	<ul style="list-style-type: none"> 贊助之藝文表演及地方觀光推廣活動皆圓滿落幕。 贊助之運動選手於國外參賽都有亮眼的成績。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續贊助藝文表演、體育賽事及運動選手。 持續與地方政府合作，推廣台灣在地觀光及推向全世界。 持續與成功大學產學合作，協助培育航空業人才。 	<ul style="list-style-type: none"> 贊助音樂會、音樂劇、舞台劇、藝術派對、博物館館藏展等各類藝文活動，均獲得熱烈的迴響。 與地方政府合作的旅遊推廣或贊助地方節慶活動成效良好，吸引更多海內外觀光人潮。 贊助之運動選手於國際體壇大放異彩，其中以羽球好手戴資穎成績最為亮眼。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續贊助各類藝文表演、增進台灣與國際藝術交流。 繼續與各縣市政府合作，支持地方觀光產業發展。 持續贊助體育賽事及運動選手，並依實際需求增加贊助內容及項目。

經營管理小組

🎯 短期&中期&長期目標

- » 召開法說會與投資人溝通。
- » 持續強化公司治理架構與制度。
- » 執行中長期客貨機機隊之規劃。

供應鏈小組

🎯 短期目標

- » 建置採購人員 CSR 認知訓練。
- » 檢討供應商遴選機制(必要、參考條件)。

🎯 中期&長期目標

- » 制訂供應商分類層級(辨識關鍵供應商、一般供應商)。
- » 研擬供應商企業社會責任自我評估調查作業。

服務管理小組

🎯 短期目標

- » 持續加強客貨運各領域服務，要求顧客滿意度達當年度目標值。

🎯 中期目標

- » 持續執行顧客滿意度調查作業，並經由服務品質管理委員會議，確實檢視訂位票務、官方網站、機場地面服務及機上服務等項目的服務狀況及成效，有效管理服務品質，以期顧客滿意度逐年提升。

- » 持續執行顧客滿意度調查作業，並經由改善追蹤表，確實檢視貨運訂位服務、營業人員之行銷服務、倉儲服務、電子商務服務、貨運服務、售後服務等項目的服務狀況及成效，有效管理服務品質，以期顧客滿意度逐年提升。

🎯 長期目標

- » 透過顧客滿意度調查結果，掌握公司居於全球航空業的定位，期許保持領先業界之優質服務水準，以達永續經營之目標。

永續環境小組

🎯 短期目標

- » 藉回覆揭露計畫(CDP)問卷，逐年檢視本公司氣候變遷因應策略。
- » 利用 ISO 14001 / ISO 50001 環境及能源管理系統持續監控環境能源績效指標。

🎯 中期&長期目標

- » 期檢討企業節能環保目標持續改進，以符合本公司環境暨能源管理政策。
- » 持續關注國際航空業碳抵換與減量機制(Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation, CORSIA)發展動態，並提前擬定因應策略，尋求最佳配套措施，以降低企業營運環境風險。

勞工權益小組

🎯 短期目標

- » 進行員工適職性調動，使得適才適所。
- » 為促進勞資關係和諧，成立員工關係組以提供多項溝通管道聽取員工意見，使溝通管道暢通，維持勞資良好互動。

- » 持續與各工會進行溝通協商，期建立良善的勞資互動關係，為創造勞資雙贏並為勞工爭取各項權益措施而努力。

🎯 中期&長期目標

- » 促進多項溝通管道暢通，擴大員工參與，促進勞資和諧。
- » 強化薪酬福利制度，積極留任人才。
- » 持續員工專業培育與適職性輪調，開發員工潛能並建構職涯發展，創造兼具員工發展與公司永續經營的雙贏局面。
- » 建置安全健康工作環境，關懷員工並推及家庭照顧，共創幸福企業。

社會參與小組

🎯 短期目標

- » 持續推行社會公益與產學合作。
- » 支持贊助體育藝文活動。
- » 持續進行慈善公益活動。
- » 結合地方資源，推展地方觀光產業發展。

🎯 中期&長期目標

- » 對營運據點所在社區進行衝擊評估與發展計畫。
- » 擬訂社會公益長期投入方向並評估對公司與社會之效益。

重大議題與聯合國永續發展目標

SDGs的誕生代表全球永續發展必須透過企業的力量，以及共同合作機制來達成。長榮航空追求永續發展不僅只限於公司本身之營運績效，更希冀能逐步透過連結GRI的資訊揭露、企業發展和SDGs的關聯性，與全球攜手並肩往永續性的目標邁進。因此長榮航空除依循由UNGC偕同WBCSD與GRI所建立之「永續發展目標羅盤」(SDG Compass)外，我們也搭配其他相關之方法或國際標準，落實在管理重大議題與制訂目標的同時，能將全球永續發展的願景納入公司發展的核心策略之中。



步驟
01

參考方法或指南



SDG Compass規劃導入流程

執行方式

依循其所建議的流程，規劃「了解SDGs、鑑別優先次序、制訂目標、整合、揭露與溝通」五大步驟的執行細節與可搭配之方法或標準。

結果產出

根據SDG目標調整長榮航空永續經營策略，並評估重大議題與永續目標的相關性，和制訂未來的管理措施。

參考方法或指南



Blueprint for Business Leadership on the SDGs
參考三大步驟與五大品質原則

執行方式

透過排序、行動與學習三個步驟提升長榮在國際永續發展之領導力。

結果產出

定義長榮航空對永續發展目標的潛在貢獻，確保具備五大品質的領導力行動，透過學習與分享來對價值鏈伙伴發揮影響力。

步驟
02

參考方法或指南



Business Reporting on the SDGs 制訂與追蹤關鍵績效指標

執行方式

搭配指南所建議之評估方式，由CSR委員針對SDGs的17項目標進行相關性(長榮航空可貢獻程度)、風險衝擊(需要進行管理的程度)、機會掌握(進行有效管理後對長榮航空有正面效益的程度)的評估。

結果產出

繪製SDGs與長榮航空營運之風險及機會矩陣圖，發現SDG5、8、9、12、13、16、17共7個目標與長榮航空的相關性最高，同時是具有較高的風險與機會點。

步驟
03

參考方法或指南



SDG Sector Roadmap Guidelines
使用矩陣評估架構

執行方式

以結構化的方法來幫助公司選擇報告哪些目標以及如何來推動行動，並掌握目前全球企業現有和已建立資訊的揭露程度，對永續發展目標的影響和貢獻。

結果產出

完成公司重大議題與聯合國永續發展目標之對應，並採取因應方法以逐步實現永續發展目標。

步驟
04

參考方法或指南



GRI資訊揭露與溝通

執行方式

參照GRI G4之內容及品質原則進行報告書的編撰，並建立長榮航空重大性議題分析流程。

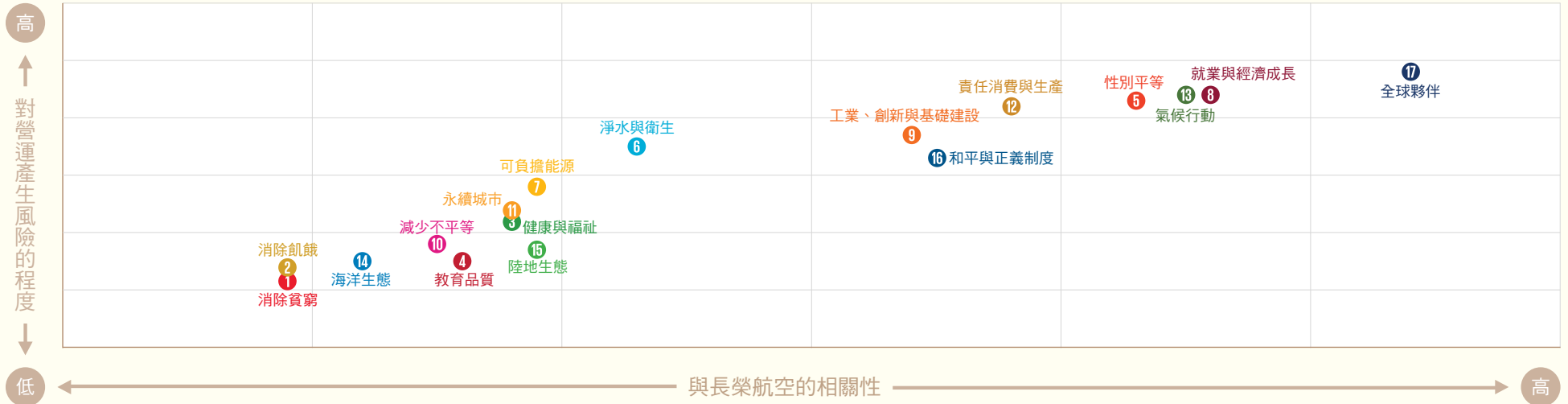
結果產出

於本報告書中揭露重要策略、因應措施、績效指標、目標和實際執行成果，以符合主要利害關係人對長榮航空經營資訊透明化之需求。

步驟
05

- 1
消除貧窮
- 2
消除飢餓
- 3
健康與福祉
- 4
教育品質
- 5
性別平等
- 6
淨水與衛生
- 7
可負擔能源
- 8
就業與經濟成長
- 9
工業、創新與基礎建設
- 10
減少不平等
- 11
永續城市
- 12
責任消費與生產
- 13
氣候行動
- 14
海洋生態
- 15
陸地生態
- 16
和平與正義制度
- 17
全球夥伴

















SDGs對長榮航空營運影響的風險矩陣



SDGs對長榮航空營運影響的機會矩陣



	重大考量面	對應 SDGs 的 17 項目標	長榮航空因應之道						揭露章節位置	章節名稱	頁碼
			進行風險評估	制訂管理政策	制訂績效指標	制訂目標	監控紀錄	實施行動方案			
經濟面	經濟績效	 就業與經濟成長	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6-3	經營績效	93
	市場形象	 性別平等  就業與經濟成長		✓					3-1	任用與留才	49
	間接經濟衝擊	 健康與福祉		✓					5-2 5-3	慈善回饋 地方回饋	83 84
	採購實務	 責任消費與生產	✓	✓			✓	✓	-	永續性採購管理	10
環境面	能源	 氣候行動	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	排放	 氣候行動	✓	✓			✓	✓	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	廢污水及廢棄物	 責任消費與生產						✓	4-2	能資源管理	76
	產品及服務	 責任消費與生產		✓			✓	✓	2-2	創新服務	36
	法規遵循	 和平與正義制度	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4-2	能資源管理	76
	供應商環境評估	 全球夥伴	✓	✓			✓	✓	-	永續性採購管理	10
	環境問題申訴機制	-					✓		4-2	能資源管理	76
社會- 勞工實務 與尊嚴勞動	勞雇關係	 性別平等  就業與經濟成長		✓					3-1	任用與留才	49
	職業健康與安全	 健康與福祉  就業與經濟成長	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3-3	職場安全	63
	訓練與教育	 教育品質  性別平等  就業與經濟成長		✓		✓		✓	3-2	職能教育與訓練	60
	員工多元化與平等機會	 性別平等  就業與經濟成長		✓					3-1	任用與留才	49
	女男同酬	 就業與經濟成長		✓	✓				3-1	任用與留才	49
	供應商勞工實務評估	 全球夥伴	✓	✓			✓	✓	-	永續性採購管理	10
	勞工實務問題申訴機制	 就業與經濟成長		✓					3-1	任用與留才	49

	重大考量面	對應 SDGs 的 17 項目標	長榮航空因應之道						揭露章節位置	章節名稱	頁碼
			進行風險評估	制訂管理政策	制訂績效指標	制訂目標	監控紀錄	實施行動方案			
社會-人權	結社自由與集體協商	 就業與經濟成長		✓					3-1	任用與留才	49
	童工	 就業與經濟成長	✓			✓			3-1	任用與留才	49
	強迫與強制勞動	 就業與經濟成長		✓			✓		3-1	任用與留才	49
	供應商人權評估	 全球夥伴	✓	✓			✓		-	永續性採購管理	10
	人權問題申訴機制	 就業與經濟成長		✓					3-1	任用與留才	49
社會-社會	當地社區	 消除貧窮							5-3	地方回饋	84
	反貪腐	 和平與正義制度	✓	✓		✓	✓	✓	6-2	誠信經營	90
	公共政策	 和平與正義制度							-	無此情事	-
	反競爭行為	 和平與正義制度	✓	✓					6-2	誠信經營	90
	法規遵循	 和平與正義制度	✓	✓			✓	✓	6-2	誠信經營	90
	供應商社會衝擊評估	 和平與正義制度	✓	✓			✓	✓	-	永續性採購管理	10
	社會衝擊問題申訴機制	-	✓				✓	✓	7-2	鑑別利害關係人與溝通	96
社會-產品責任	顧客的健康安全	 和平與正義制度	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1-1	健全的安全管理體系	23
	產品及服務標示	 責任消費與生產	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2-2 2-3 2-4	創新服務 顧客關係 貨運服務	36 43 44
	行銷溝通	 責任消費與生產	✓	✓			✓	✓	6-2	誠信經營	90
	顧客隱私	 和平與正義制度	✓	✓			✓	✓	2-3	顧客關係	43
	法規遵循	 和平與正義制度	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6-2	誠信經營	90

參與國際永續倡議-2017年

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

01

飛行安全

FLIGHT SAFETY

飛航安全是我們的核心價值以及對旅客的承諾，也是全體同仁努力的首要目標。長榮航空始終本著「長榮揚翼、安全無慮；追求安全、絕不妥協」的安全願景，並且將「零失事」的安全目標融入每位同仁的思維邏輯及行事依據，從政策的研擬、程序的制定、到作業的執行，以正面積極的態度，透過嚴謹的自我要求，並持續改善風險管理預警機制，進一步提升飛航安全。在過去，我們努力不懈，打造了完美的飛安紀錄，在各國民航主管機關、獨立驗證公司與各專業航空評鑑中屢屢獲得極高的評價，對我們來說，安全沒有最好，只有更好。展望未來，我們將秉持「追求安全、絕不妥協」的理念，持續維持「零失事」的安全目標，以確保旅客的飛航安全。





章節亮點



全球20大最安全航空公司 WORLD'S TOP 20 SAFEST AIRLINES

德國權威航空安全資料中心JACDEC「全球20大最安全航空公司」，2017年全球排名第十五。



安全7星榮耀 7-STAR SAFEST

根據全球專業航空評鑑網站AirLineRatings.com公布2017年飛航安全評比結果，長榮航空再度與國際頂尖航空公司並列「全球20大最安全航空公司」，安全表現更獲得7顆星滿分。

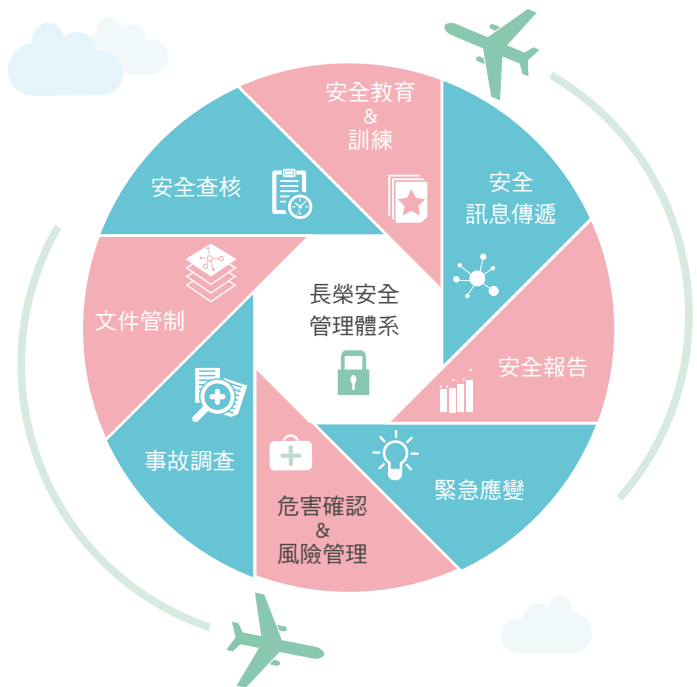


零缺點

連續7次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次的IOSA查核認證，同時為中華民國第1家通過認證的航空公司。

1-1 健全的安全管理體系

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



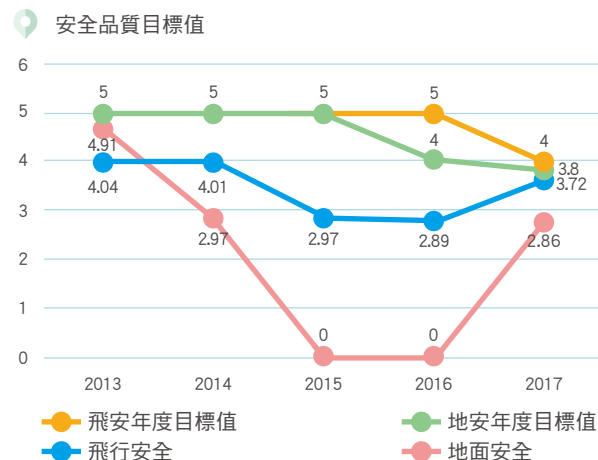
1-1-1 安全管理理念與目標

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

我們於每年1月底彙整前一年度安全品質目標達成狀況，擬訂當年度安全品質目標值，每季定期檢討安全品質檢討工作，以落實強化公司內部安全管理制度，進而提昇安全品質，提供旅客更安全的服務品質。透過參考歷年實際發生值及其它客觀參考數據，包含主管機關的要求、國外相關民航機構或組織之資料，據以擬定及檢視當年度安全品質目標值之合理性，2017年度為了追求更高的安全品質標準亦將安全品質目標值(發生率)下修，足見長榮航空積極且持續推動SMS風險管理之決心。

長榮航空安全品質目標值與實際值圖

SPI (Safety Performance Indicators)	2017年目標	2017年結果	達成率	2018年目標
飛行安全：每十年累計百萬飛時發生飛行異常事件發生率	≤4.0件	3.72	100%	≤4件
地面安全：每十萬累計起降架次發生因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率	≤3.8件	2.86	100%	≤3.8件



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≤4件

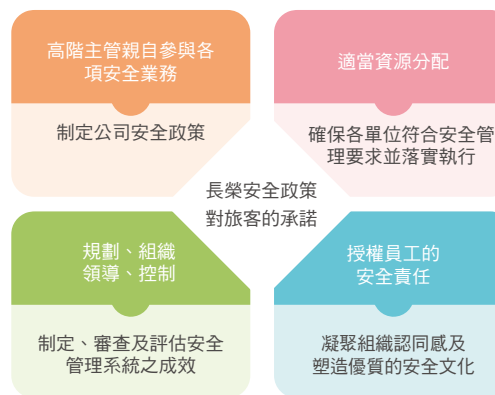
地面安全品質目標值：為每十萬累計起降架次發生因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率≤3.8件

註2：長榮航空當年度安全品質實際值計算公式：

$$\text{飛行異常事件發生率} = \frac{\text{事件次數(近10年累計)}}{\text{每百萬飛行時數(近10年累計)}} \leq 4(\text{件/每百萬飛時})$$

$$\text{因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率} = \frac{\text{事件次數(近十萬累計架次)}}{\text{近十萬起降架次}} \leq 3.8(\text{件/每百萬飛時})$$

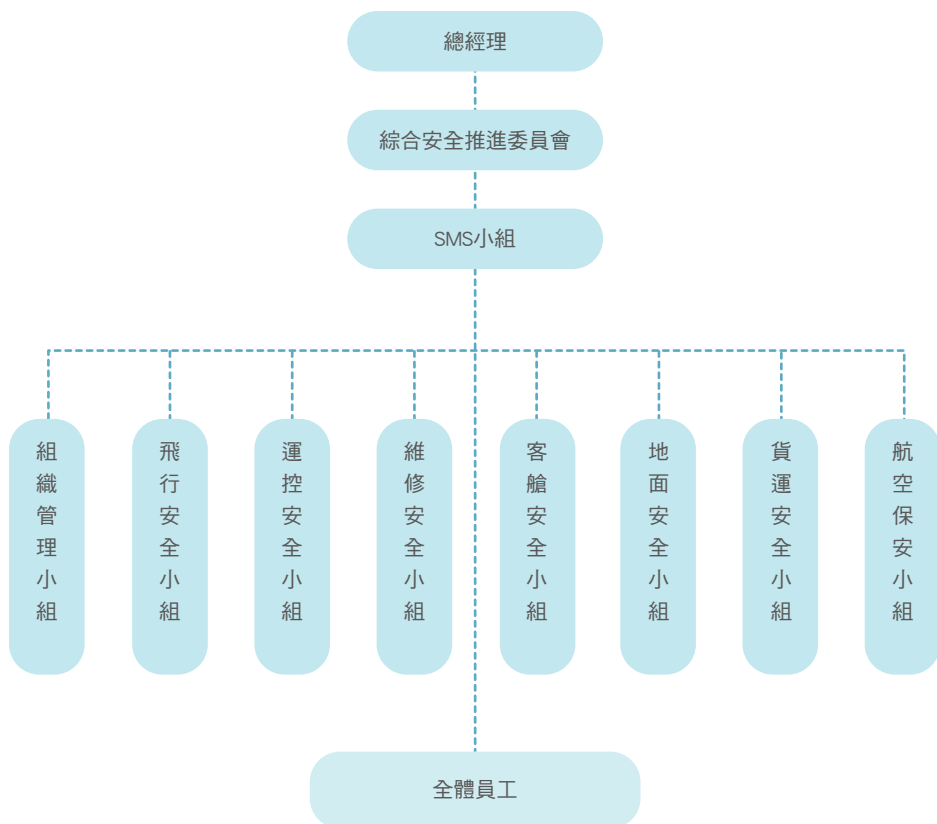
長榮航空對旅客安全的承諾



1-1-2安全組織

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

綜合安全推進委員會組織圖



本委員會結合安全管理系統(Safety Management System, 簡稱SMS)小組，主要任務包括蒐集安全資訊、掌握作業風險、研擬改善措施及落實執行改善方案等。針對各小組專屬監控之議題，提供相關的改善行動方案及目標，定期呈報於「綜合安全推進委員會」進行核示，期望透過此機制的運作降低人為及組織疏失的風險。2017年透過綜合安全推進委員會(Safety Promotion Committee: SPC)、安全作業協調會(Safety Coordination Meeting: SCM)、SMS小組會議等16次之會議召開，通過改善方案SPC 2件、SCM 28件、SMS 25件，改善內容主要針對航務、客艙及維修三大類別，以精進強化安全效率，提升安全績效。

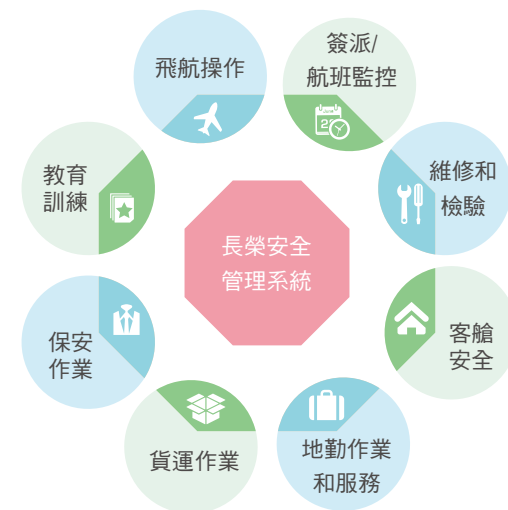
1-1-3安全管理系統Safety Management System, SMS

長榮航空自2006年起推動SMS (Safety Management System)，積極將安全理念融入管理體系，讓安全成為企業文化的一部分。我們將SMS的核心要素「危害確認與風險管理」融入同仁的思維邏輯與日常作業中，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，降低人為及組織疏失的風險。

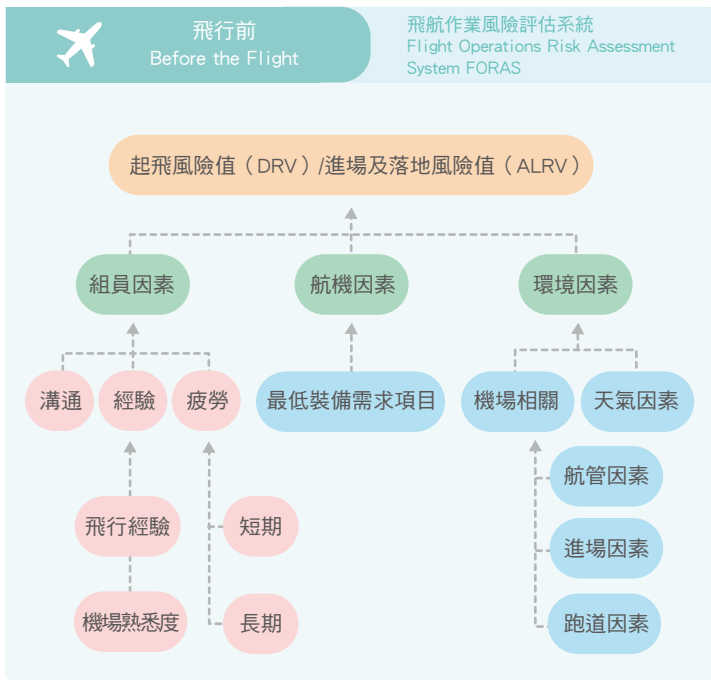


1-1-4安全風險管理具體作法

長榮航空將風險管理應用於飛航作業中，培養員工敏銳的觀察力、強化資訊收集及應用的能力，進而發覺現存的危害或潛存的風險，並以「積極主動」及「前瞻預測」的態度來掌握在作業系統上可能面對的風險，及預防其可能帶來的危害，並將此危害程度降低至可接受程度的範圍。



飛行階段危害確認及風險管理圖



長榮航空以飛航作業風險評估系統(FORAS)作為決策支援工具，運用飛航作業風險評估系統(FORAS)，以彙總即時的氣象資訊、組員資訊、機場設施、航機系統資訊等相關資料，對每一航班執行風險評估分析，藉以有效掌握每一航班可能影響飛航安全之風險因子，據以建立飛行前的風險評估，並採用適切的防範措施。該系統可以讓飛航組員透過iPad在起飛前2.5小時掌握航班起飛與進場降落的風險，並得到適當的組員操作、航機狀況及外在運行環境等建議提醒，用以降低飛航作業風險，FORAS系統可於航班落地前45分鐘分析落地場站最新天氣報告重新評估進場降落風險。



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

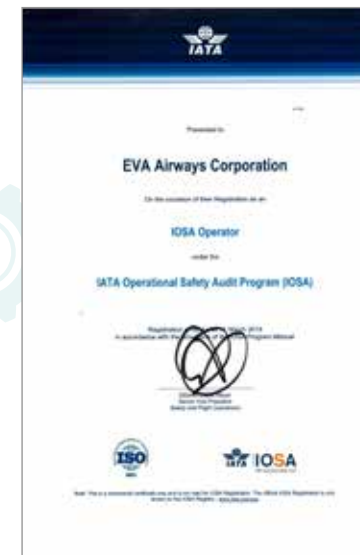


長榮航空為整合各方資料來源、進行事件分析、追蹤事件處理過程及監控現行操作狀況，降低危安因子提高風險管控，於2010年完成安全管理資訊系統(Safety Management Information System, SMIS)建置。SMIS包含五大飛安事件管理系統，如飛航、地面、客艙安全、航空保安及危險物品事件，將五大飛安事件整合於同一平台，並透過此系統歸納事件肇因、追蹤、作業改善及提出必要之風險改善計劃。

1-1-6用心與細心的安全管理，樹立業界典範

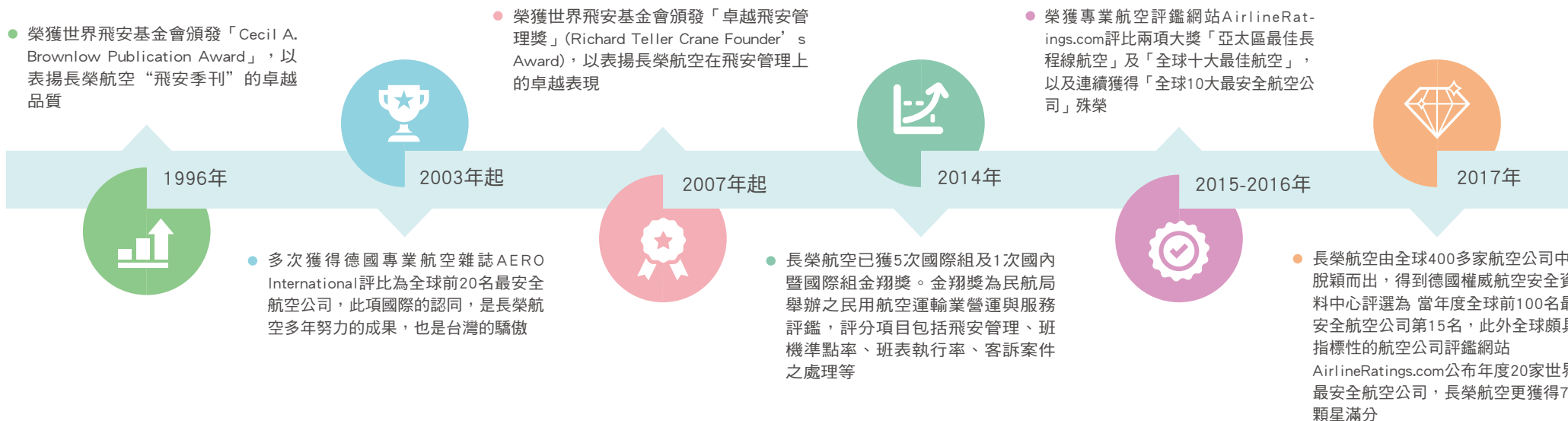
→ 國際認證

IOSA安全查核標準(IATA Operation Safety Audit, IOSA) 是由IATA 所訂定的安全檢核機制，提供航空公司以檢視自身之安全等級，並由IATA進行認證查核，為一套客觀且具公信力之航空公司安全檢核機制。長榮航空自2005年起，已連續7次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次IOSA查核認證。也是我國第1家通過認證的航空公司，此認證不僅代表長榮航空的作業系統已符合國際安全標準，更是對長榮航空優異飛安的肯定。



1-1-7榮耀與肯定

長榮航空堅持「追求安全，絕不妥協」的信念，不斷在機隊更新、人員訓練、品質提升上持續努力，安全績效屢獲肯定。2017年長榮航空從全球409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100名最安全航空公司第15名，此外全球頗具指標性的航空公司評鑑網站AirlineRatings.com公布年度20家世界最安全航空公司，長榮航空更獲得7顆星滿分。



JACDEC全球前100名最安全航空公司排名

排名 Rank	航空公司 Airline	代碼 ICAO Code	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			近30年重大 意外事件 Serious incidents in last 30 years	安全指標 Safety Index
					非死亡事故 Non-fatal Accident	死亡事故 Fatal Accident	次數 Numbers		
01	Emirates	UAE	Vereingte Arab. Emieate	1985	1	0	1	27	93.61%
02	Norwegian	NAX	Norwegian	1993	0	0	0	6	93.26%
03	Virgin Atlantic Airways	VIR	UK	1984	0	0	0	15	92.87%
04	KLM Royal Dutch Airlines	KLM	Netherlands	1920	1	0	1	21	92.77%
05	EasyJet	EZY	UK	1996	0	0	0	24	92.75%
06	Finnair	FIN	Finland	1923	0	0	0	5	92.67%
07	Etihad Airways	ETD	Vereingte Arab. Emirate	2003	0	0	0	10	92.56%
08	Spirit Airlines	NKS	USA	1980	0	0	0	5	92.18%
09	Jetstar Airways	JST	Australien	2004	0	0	0	9	92.12%
10	Air Arabia	ABY	United Arab Emirates	2003	0	0	0	2	92.09%
11	Vueling Airlines	VLG	Spanish	2004	0	0	0	8	92.02%
12	Cathay Pacific Airways	CPA	Hong Kong,China	1946	0	0	0	10	91.88%
13	EL AL - Israel Airlines	ELY	Israel	1949	0	0	0	11	91.84%
14	Singapore Airlines	SIA	Singapur	1972	0	1	1	20	91.78%
15	EVA Airways	EVA	Taiwan	1991	0	0	0	6	91.55%
16	Eurowings	EWG	Deutschland	1993	0	0	0	8	91.41%
17	JetBlue Airways	JBU	USA	2000	0	0	0	11	91.40%
18	Capital Airlines	CBJ	China	1995	0	0	0	0	91.36%
19	Oman Air	OMA	Oman	1981	0	0	0	2	91.28%
20	Air Canada	ACA	Canada	1937	2	0	2	32	91.20%

註：僅列出前20名排名

1-2航線管理與維修


1-2-1 航線管理最佳化

長榮航空航行管制部為24小時全天候運作的航班簽派及監控中心，透過飛航資訊系統(Flight Information System，簡稱FIS)，掌握飛機相關動態，同時亦24小時監控外在環境(例如機場、天氣)之變化。截至2017年底，管制中心有71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



AirlineRatings.com 網站評鑑



TOP 20 SAFEST AIRLINES FOR 2018

By Christine Forbes Smith January 03, 2018

AirlineRatings.com the world's only safety and product rating website has announced its Top 20 safest airlines for 2018 from the 409 it monitors.

THE TOP 20 SAFEST AIRLINES FOR 2018

The Top 20 are the who's who of airlines and in alphabetical order are: Air New Zealand, Alaska Airlines, All Nippon Airways, British Airways, Cathay Pacific Airways, Emirates, Etihad Airways, **EVA Air**, Finnair, Hawaiian Airlines, Japan Airlines, KLM, Lufthansa, Qantas, Royal Jordanian Airlines, Scandinavian Airline System, Singapore Airlines, Swiss, Virgin Atlantic and, Virgin Australia.



1-2-2維修品質管理

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


長榮航空在一貫主張預防性維修勝過後續的改正處理，我們堅持詳實掌握每個零組件的安全使用期限，重要零件必須在安全使用期限前提早更換，避免任何可能發生風險的機會。針對維修品質，訂有「客機」及「貨機」機隊派遣率目標值，於每月品質管理委員會議中監控派遣率，分析飛機延遲原因，適時調整航機維護計畫或執行工程指令，預防延遲再度發生，維持機隊派遣率目標，並確保飛航安全。

➔ 可靠性管制計畫

針對航機異常事件，依據可靠性管制計畫(Reliability Control Program)，收集航機日常操作時產生之各項異常訊息及問題，擬定各類警示標準，當異常事件發生率超標時，分送各專業領域工程師進行分析並同時研擬改善方案納入航機維護計畫，以維持航機各系統可靠性，提升維修品質並增進飛航安全。

在落實可靠性管制計畫部份，訂有『可靠性管制辦法』作為執行與管理的依據，針對航機於日常操作時所產生的各項技術性資訊和問題特性，將可靠性管制系統劃分為四大項進行監控，並藉由每月定期召開『可靠性會議』及『品質管理委員會』，針對飛機修護之可靠性、技術性矯正預防措施與人為疏失等議題，進行監控與討論改善。

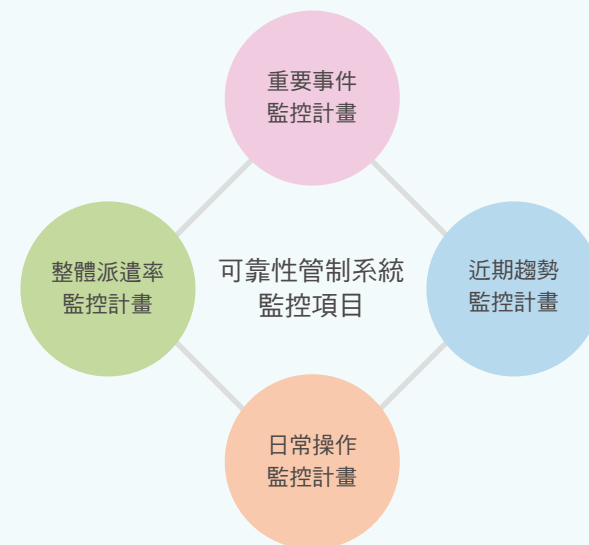
➔ 現代化機體維修中心

長榮航空子公司長榮航太  **YouTube** 擁有國內最具規模的現代化機體維修中心，包含四座共可容納九架大型廣體航機及三架窄體航機的飛機棚廠，二座發動機修護廠可配合12萬磅推力，視需要可提升至15萬磅等級推力的發動機試車台並提供多型發動機包含最新型的GENx發動機維修服務，可滿足各型航機高階機體檢修，並取得中華民國、美國、歐洲、日本及中國等數十個主要國家民航機關的認證，榮獲美國Aviation Week與英國UBM Aviation評選為亞洲最佳飛機修護廠(MRO)，同時亦為波音公司與空中巴士公司長期合作伙伴，在維修能力與品質備受國際肯定。

長榮航太第四號飛機維修棚廠於2017/7/17正式竣工啟用，與其他三座維修棚廠採全鋼構設計，廠房設施與維修系統已經獲得台灣、美國、日本等民航機關認證，且已具備ISO 140001 & ISO 9110第三方驗證，達到國際環境與品質管理標準。該棚廠可同時容納二架寬體飛機維修作業，對於未來機體維修/改裝作業具有相當之效益。

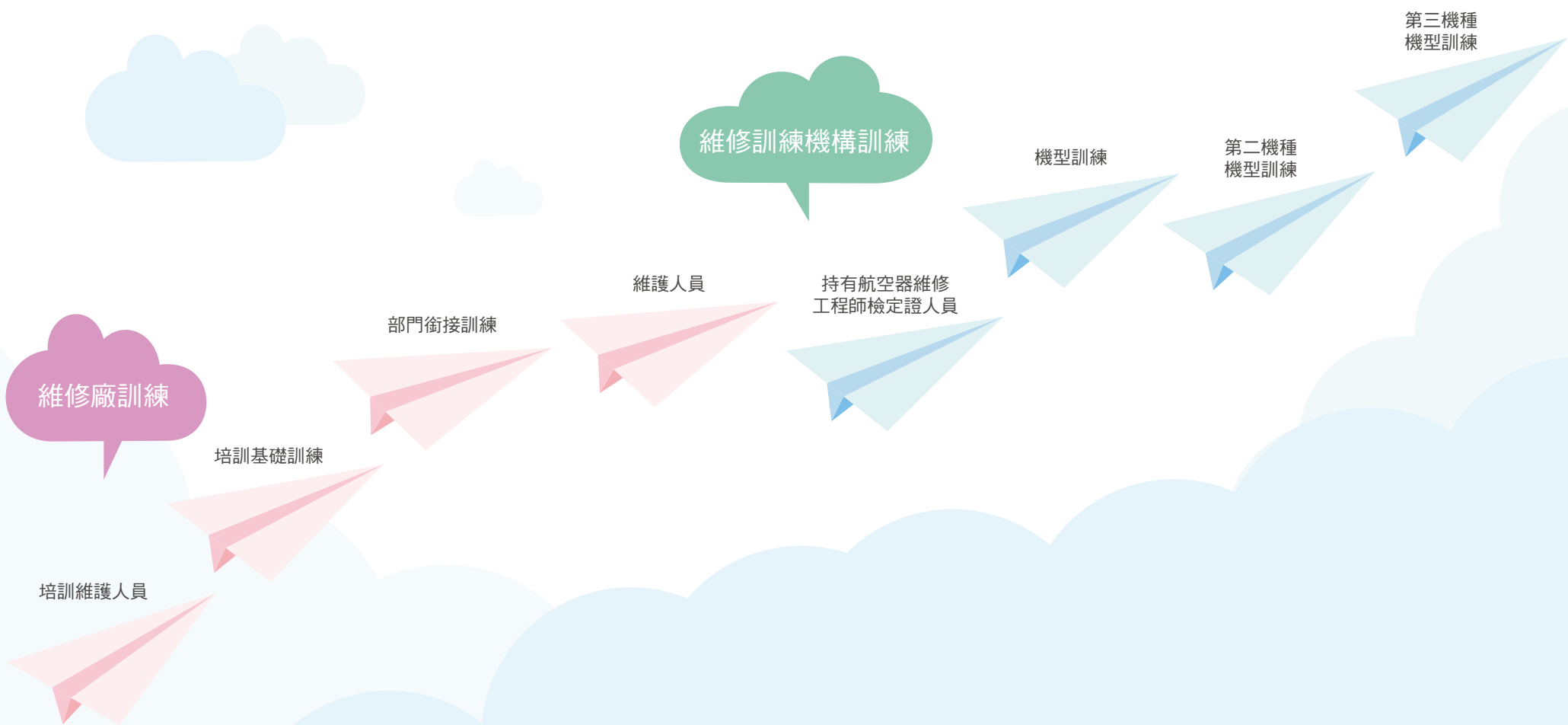
➔ 維修人員與技術員養成

維修人員與技術員之養成，需在維修廠經過二大階段之基礎訓練與部門銜接訓練，並需通過前述考核後才正式成為維修人員與技術員。待考取國內航空器維修工程師檢定證後，再進階至維修訓練機構參加機型訓練課程，以培養機型專業維修能力與授權簽放。



維護人員培訓

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



1-3飛航組員安全管控

長榮航空追求安全，絕不妥協，除了針對整個飛航安全建立風險管理制度，並且在飛機設備的維護上採最高要求外，亦對飛航組員進行安全管理。飛航組員不僅在執行飛行任務時，必須隨時注意飛航安全，在日常生活中也必須主動調節生理上的疲勞及心理壓力，以確保每次飛行任務都在安全無虞的狀況下完成，因此針對飛航組員除了進行排班的管理外，更針對疲勞、壓力與健康以及酒精與藥物等進行管控，讓飛航組員在最佳狀況執行飛行任務。



排班管理

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



疲勞管理

- 長榮航空首開中華民國航空業界之先，引進疲勞管理系統(Fatigue & Risk Management System, FRMS)，透過一個具科學根據及可量化的組員執勤期間清醒度參考值，並且每月定期召開FRMS檢討會議，對於值勤期間清醒度指數數值落於最後5%的族群，針對其派遣方式予以檢討並提出適當可行的改善方案，以提高飛航安全。



壓力與健康管理

- 我們除了透過友善的CMS/Bidding模組，使飛航組員更容易安排班表及年休假，能夠適度調節身心狀況並釋放壓力外，更提供飛航組員最多42天全薪年假及30天全薪病假，以遠高於勞基法的福利條件，讓飛行組員得以健康的身心執行飛行任務。
- 長榮航空亦設有醫務中心，隨時提供飛航組員健康及壓力管理方面的建議。



酒精、藥物與其他管理

- 長榮航空對於飛航組員在執行飛行任務前飲用含酒精飲料、服用藥物及其他影響飛航安全的活動都有嚴格的規定。包含飛航組員於飛行前12小時不得飲用含酒精飲料及從事水肺潛水運動，服用藥物前必須徵詢長榮航空醫務室專任醫師的建議等。

1-3-1 人員訓練

長榮航空期許成為最安全的航空公司，每位員工都肩負「飛航安全」的責任。訓練是確保安全的基石，長榮航空要求全體員工都必須參與安全教育訓練，自1993年起即全面推廣安全教育課程，將安全理念深植所有員工心中，進而消弭人為錯誤的發生。新進人員全員皆需接受職前安全講習，另針對飛航相關作業人員，也進行航空安全教育課程以及安全管理系統(SMS)課程訓練。



1-3-2 安全文化

為建立全員安全意識，自1996年起，每年舉辦安全週活動。活動包括文宣競賽、安全宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、安全週大會等，其目的為凝聚同仁向心力，強化團隊合作，並提升每位空、地勤同仁對自己所肩負安全責任的認知，以塑造正面積極的安全文化，提升安全意識。

歷年安全週主題

2017	提升專業零疏失、確保安全萬里行	2006	境逆應思危，處困要思治
2016	25淬鍊、領航無限	2005	淬煉與昇華 -- 經由品質的淬煉與文化的昇華，穩步邁向未來
2015	星領域·心視野·新紀元	2004	一人疏失百人忙、人人謹慎少麻煩
2014	永續經營需創新，飛航安全靠用心	2003	安全如意行、溫馨接送情
2013	星盟領航遊天際，長榮揚翼展實力	2002	安心如意長榮情
2012	運籌帷幄慎決斷，飛航千里保平安	2001	面對911攻擊事件的衝擊，航空界應有之因應策略
2011	飛航20，安全感恩百分百	2000	挑戰e世代，航向e未來
2010	創新服務，用心出發	1999	快樂的員工，滿意的顧客
2009	生存-再啟動：逆境淬鍊，璀璨再現！	1998	落實標準作業程序以提昇服務品質，降低人為疏失
2008	逆境突破應思變，安全用心是關鍵	1997	建立卓越的服務品質暨安全文化
2007	用心至極，完美勝出	1996	Total Quality, Total Safety



✈️ 2015 “星領域、心視野、新紀元”

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

✈️ 2016 “25淬鍊、領航無限”

- 活動內容包含文宣競賽、安全宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、運動會、家庭日等，不斷的強調飛航安全對公司永續經營的重要性，確保每位員工在工作崗位上，具備「危害確認及風險管理」的觀念、思維與作法，並有能力事前採取防範措施，以減輕或消弭危害的發生。
- 2016年安全宣導影片主題為「安全，因為有我 / Safety, because of me」；以小人物一天的工作為主題，向同仁傳達安全是由每天點滴累積，並且需要各部門同仁通力合作才能達成，而每個看似不重要的小螺絲，其實是造就安全的大功臣。

✈️ 2017 “提升專業零疏失、確保安全萬里行”

- 2017年安全週主題為「提升專業零疏失、確保安全萬里行」，希望再次強調專業精神對確保安全的重要。所謂專業精神，是指不管是否有人在旁監督，都能秉持專業的態度，正確地完成任務。從安全是遵守法規的被動想法，轉化為能夠主動預防危害發生的積極態度，也就是從「要我安全」昇華到「我要安全」的態度。專業精神的展現是我們對於自我責任的承諾，更是對旅客安全承諾的實現。
- 活動內容包含文宣競賽、安全宣導影片、專題講座、場站飛安宣導、安全週大會等，經由每年不斷地宣導，讓每位同仁都能將“安全是公司永續經營的基石”的觀念深植於心，並落實“專業精神”於每一項工作。



02.

優質服務

CUSTOMER SERVICE

我們始終以成為世界一流的航空公司為目標，為提供旅客舒適與溫暖的旅程，讓每一次服務的結束，都能夠創造下一次服務機會的開始，我們要求貫徹服務宣言：以「用心」體會顧客需求，積極主動，提供無接縫的優質服務；「真心」珍惜地球資源，天涯比鄰，創造無國界的服務價值；「熱心」投入服務工作，待客如親，營造互動式的感動服務。長榮航空將持續秉持「服務沒有最好，只有更好」的態度，努力精進不斷提升服務品質。藉由吸收多方資訊，參考國際潮流，用心思考旅客需求，並本著服務更貼心的精神，傳遞顧客「安心、自在、獨特、尊榮」的服務體驗，期待旅客在享受安全旅程的同時，也能驚喜地感受源源不絕的服務心意。



章節亮點

TripAdvisor

- 亞太地區TOP-10航空公司
- The Asia-Pacific Best Airlines Top 10
- 台灣最佳航空公司
- Best Airline Transpacific



第二名「北亞最佳航空公司」
(BEST AIRLINE IN NORTH ASIA)
美國著名旅遊雜誌 Global Traveler



服務第壹大獎 壹週刊



第二名 最佳機場工作人員/地勤
BEST AIRPORT STAFF/GATE AGENTS
美國著名旅遊雜誌 Global Traveler

英國著名航空服務調查機構【SKYTRAX】公司

最佳商務艙服務用品第一名、全球最佳機艙清潔航空公司第一名、全球最佳機場服務第二名、全球最佳空服人員第三名、亞洲最佳航空公司第四名、亞洲最佳航空服務人員第五名、最佳商務艙座椅第七名、最佳經濟艙座椅第七名、最佳豪華經濟艙餐飲第八名、最佳經濟艙餐飲第十名、全球最佳經濟艙航空公司第九名、全球最佳商務艙航空公司第十名、全球十大最佳航空公司第六名等十三大獎項。



7-STAR AIRLINE

「全球 20 大最安全航空公司」

根據全球專業航空評鑑網站 AirlineRatings.com 公布 2017 飛航安全評比結果，長榮航空再度與國際頂尖航空公司並列「全球 20 大最安全航空公司」，安全表現更獲得 7 顆星滿分。



5-STAR AIRLINE

**SKYTRAX 最高榮耀
五星級航空公司**

英國著名航空服務調查機構【SKYTRAX】公司

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

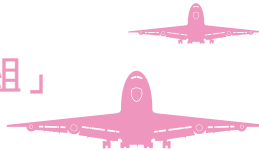


全球最佳國際線航空公司

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

民航局金翔獎
「國際及兩岸航線組」

民航局



榮獲英國著名航空服務調查機構【SKYTRAX】公司於2017年2月評選為

2016年全球十大最佳商務艙貴賓室
BEST BUSINESS CLASS VIP ROOM



全球20大最安全航空公司

德國權威航空安全資料中心JACDEC

**2017 全球
最佳彩繪機**

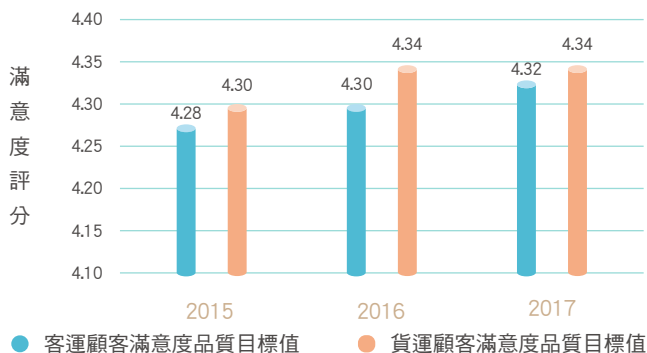


美國有線電視新聞網 CNN

**2017年天下金牌服務業調查
航空公司第二名**

天下雜誌Common Wealth magazine

○ 歷年績效與目標



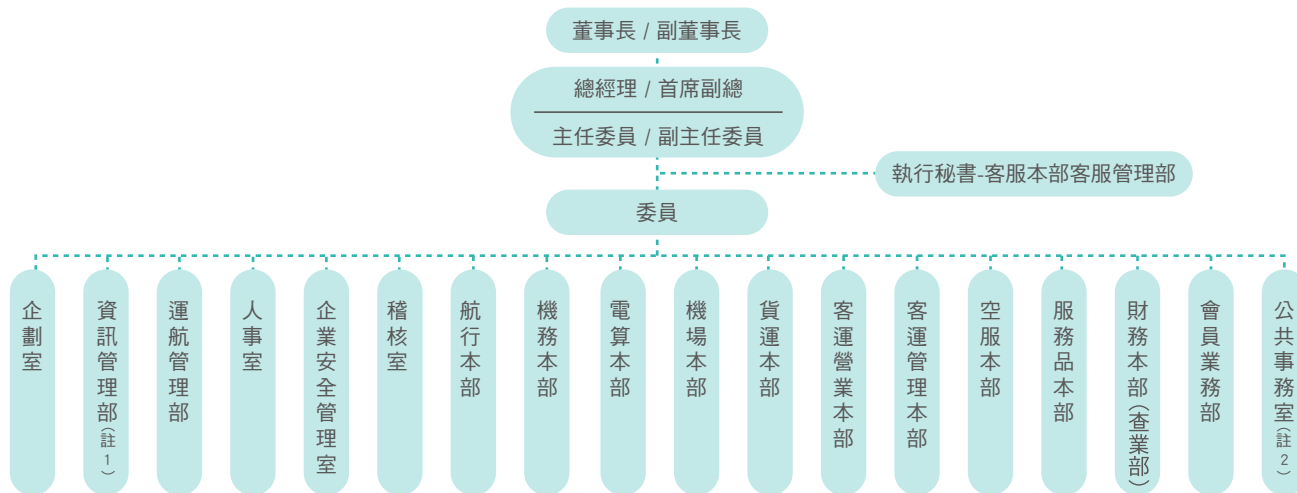
2-1 用心服務

長榮航空自1989年創立以來，一路默默耕耘，秉持了創新精神，致力為旅客提供更多樣化的飛航服務，以飛安為核心，再加上對旅客多一份用心服務，晉身為全世界最頂級的五星級航空公司行列，是一種肯定與榮耀，也是持續維護這項榮譽挑戰的開始，未來我們仍將永無止境追求更優異的飛安紀錄，更用心為旅客設身處地著想每一項細微服務，為全球旅客帶來最完美的空中之旅。

2-1-1 服務品質管理委員會

服務品質管理委員會由總經理擔任主任委員、首席副總擔任副主任委員，各服務領域業務部門最高主管為當然之委員，每季召開會議，藉由掌握顧客滿意度及顧客意見，進行公司內部分析檢討以提升服務品質，檢討各服務領域品質目標之達成狀況及品質政策之落實，各委員於會議中需提報各服務項目執行情形，由主任委員/副主任委員監督決議案執行成效，以落實改善方案，持續提供更優質的服務。

服務品質管理委員會組織圖



註1: 自2018年1月起，資訊管理部更名為：資訊策略規劃部。

註2: 自2018年1月起，公共事務室更名為：公共關係室。



2-1-2品質管理

為了不斷提高服務水準，把最好的服務提供給顧客，長榮航空每季與權責部門召開服務品質檢討會議，並且逐一檢視顧客重視的各項服務達成狀況，例如：訂位票務、官方網站、機場地面服務、機上服務、班機起降準時等等，並用心聆聽的顧客意見，釐清客訴的原因與後續因應措施，落實計劃執行、檢視成效及進行矯正預防措施，同時持續追蹤顧客滿意度之達成狀況，並要求相關單位即時改善以符合目標值，確保最高的服務品質。

2-1-3信賴可靠

長榮航空為了提供旅客信賴可靠的服務品質，訂定15分鐘離場準時率目標(排除天氣、航管及其他不可控因素)，2017年全線15分鐘準時率為96.2%；因應2018年期間國內三個主要機場跑道及滑行道皆進行長時間的整修，預計將影響航機拖機定位及地面作業時間，連帶影響航班起飛及後續接飛航班地面作業時間及準時率，故2018年全線15分鐘準時率目標設定為95.0%。

年度	2015	2016	2017	2018(目標)
	94.9%	95.6%	96.2%	95.0%

2-2創新服務

長榮航空透過各種新式服務的推陳出新，持續提供更好的服務，貼近旅客的需求，提供更優質與貼心的服務，讓旅客享受全然美好放鬆的飛行體驗。

2-2-1精緻美味-機上餐點與飲品

◆ 機上餐點

推陳出新、多樣化的餐點內容、使用當季新鮮食材是長榮航空對於機上餐點的堅持，定期更新機上餐飲，與國際知名主廚合作，並搭配各式酒類與飲品，讓旅客享受賓至如歸的飛行旅程。

長榮航空積極將各國美食提供給機上貴賓，持續提供享譽國際的鼎泰豐系列餐點，依不同航線提供小籠包、紅燒牛肉麵、元盅雞湯麵及紅油抄手拌麵。與永豐餘生技合作，使用健康有機的天然食材製作機上主餐。甜點也與各國名店合作，如SEASON創意甜點、法國巴黎LADURÉE馬卡龍、以及法國知名麵包店PAUL的磅蛋糕。

因應日益盛行的健康飲食趨勢，於美、加、歐及大洋洲航線皇璽桂冠艙與桂冠艙，以及部份長程航線豪華經濟艙提供法國百年老字號品牌A L' Olivier的巴薩米克油醋醬(Olive Balsamique Vinaigrette)，乘客可以搭配麵包或沙拉享用。

◆ 機上飲品

持續將世界各地的頂級美味帶上飛機與旅客分享的長榮航空，與來自新加坡的高級茶葉品牌TWG TEA攜手合作，自2017年4月起，於長程線的皇璽桂冠艙、桂冠艙中，特別獻上TWG獨家手工調製的經典茶款——1837黑茶。1837黑茶特選上等黑茶與水果及花瓣巧妙調和，品茗後口中逗留著成熟莓果、茴香與焦糖的香氣，細緻的餘韻成就永恆的經典。

◆ 首家和米其林三星主廚合作的航空公司

長榮航空自2015年起，與8度榮獲米其林三星評價的中村元計主廚合作，推出專屬長榮航空的機上餐點。由桃園、松山飛往東京、大阪的商務艙旅客，可以品嚐到中村京料理的美味。精緻美食搭配日本百年瓷器大廠Narumi所製之餐具，每個器皿均於日本以傳統技術製成，並依循中村主廚對料理的創作靈感，設計出每個器皿的外型與顏色，讓旅客在雲端享受京料理的美學精粹。

◆ 池上米

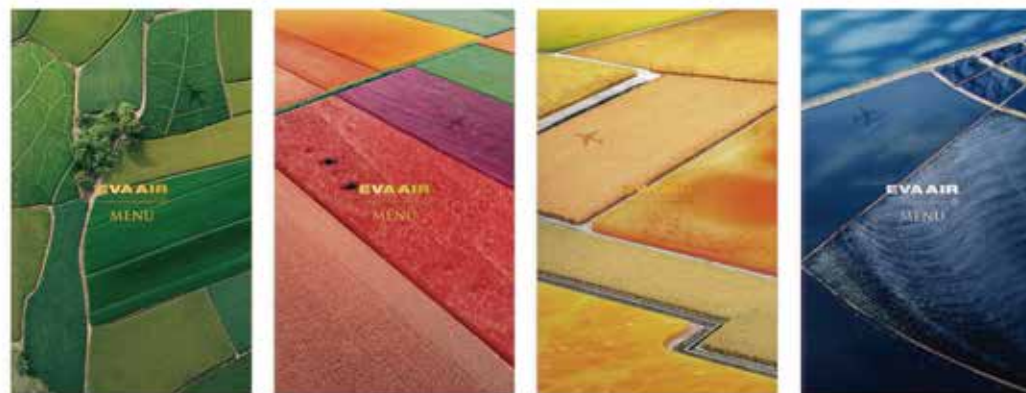
本著企業社會責任與在地關懷，長榮航空於台北出發航班之皇璽桂冠艙、桂冠艙以及商務艙採用池上鄉農會認證之”特等米”烹製，藉由機上美饌，讓全球旅客看見台灣的美麗，看見池上農民的執著與用心。同時，期望這批獲獎無數的稻米，深深地烙印在世界旅人的味蕾記憶中。

◆ 體驗四季風情

台灣，可以成為任何人的家。豐富特質讓你我擁抱差異、歡迎多元面孔，島嶼是心的落腳之地。

長榮航空2018年推出全新設計的機上菜單，設計概念「微觀歲時台灣」，以飛行的視野照見原鄉豐熟燦貌，旅途晝夜刻畫人民勤奮腳步，歲時盈缺下潮汐與季風描摹生活，如候鳥在各式時節南歸北返，俯瞰台灣的燦美地景，微觀視角品味四季宴饗，擁抱豐盛大地。

無論你從哪裡來，將何處前行，長榮航空與你一同飛往心之所。最好的時節，就是回家的時節。



機上用品

豪華經濟艙過夜包邀您體驗紐約第五大道時尚風



豪華經濟艙THANN過夜包新色登機



長程航線皇璽桂冠艙提供的Rimowa過夜包



經濟艙耳塞式耳機



2-2-2吃得安心-航餐及空廚管理

長榮航空對於航餐食品安全之管理，係依據國際航空服務協會(IFSA)制定的空廚衛生標準評鑑表及HACCP（危害分析重要管制點）規範，要求提供航餐之空廚公司必須符合各相關規定，包括食材供應商管理、員工衛生、教育訓練、蟲害防治、清潔及環境衛生等。從食材來源、運送、貯存、烹製到上餐，各階段皆嚴格把關，以確保所提供之航餐安全無虞。

長榮航空歷年餐點妥善率

項目	2015		2016		2017		2018(目標)
	妥善率	目標值	妥善率	目標值	妥善率	目標值	目標值
商務艙	99.994%	99.992%	99.995%	99.992%	99.995%	99.992%	99.992%
菁英艙及經濟艙	99.998%	99.995%	99.999%	99.996%	99.999%	99.996%	99.996%

註：餐點妥善率：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。

空廚衛生查核率

項目	2015年執行率	2016年執行率	2017年執行率	2018年目標值
空廚衛生查核率	100%	100%	100%	100% (長榮航空每年皆會對所有合作空廚執行空廚衛生查核)

註：空廚衛生查核執行率：依據國際航空服務協會(IFSA)制定的空廚衛生標準評鑑表，每年進行空廚衛生查核，並依此評分。

2017年長榮航空全球共有36家供應機上餐點的合作空廚，所有空廚為認證合格之廠商，包括HACCP食品衛生安全保證、ISO 22000食品安全衛生管理、ISO 9001品質管理、ISO 14001環境管理、OHSAS 18001職業衛生安全管理，以及 ISO 50001能源管理等。其中，取得食品安全相關HACCP或ISO 22000國際認證之空廚有31家，佔所有空廚比例約為86%。2017年長榮航空無違反健康與安全性衝擊的法規和自願性準則等事件發生。

長榮航空全球空廚之認證種類

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

完善的流程

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、食材及餐用具清潔管理、食品烹調管控、餐點品質把關、餐點溫控運送上機等共計7大項程序，並有各自之細項規範，均嚴格要求依循作業規範，秉持品管作業之理念，及一貫之服務精神，提供各航空公司班機衛生、安全以及便捷之美食。

• 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。

品溫要求：

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

• 運送車輛管理

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

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

• 食品烹調管控

• 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

• 食材及餐用具清潔管理

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。食品製作器具及餐用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、器具及餐用具表面溫度>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。

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。

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：



• 餐點品質把關

- 1 透過X光異物檢測/鋁箔專用金檢/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 $\leq 5^{\circ}\text{C}$ ；餐點自冷藏庫取出起算，至班機預計起飛時間需 ≤ 3 小時。

2-2-3客艙清潔

長榮航空重視客艙清潔管理，於航機起飛前對於機艙內之座椅、桌面、電視螢幕、走道、洗手間、座位上方及前方置物空間等，逐一進行清潔。於飛行途中，空服人員亦會不定時檢視及清潔客艙內相關環境，以提供乾淨、舒適的客艙空間，場站人員或督導管理單位亦會派員不定期複檢以確保客艙清潔品質。近年來長榮航空亦多次榮獲知名航空服務調查機構Skytrax評選為「全球航空公司大獎—最佳機艙清潔航空公司 Airline Cabin Cleanliness」；於2017年6月巴黎的「全球航空公司大獎」頒獎典禮中，SKYTRAX董事長兼執行長Edward Plaisted表示：「機艙清潔度直接影響旅客對於飛行品質的印象，是航空公司不容忽視的一環，長榮航空今年為三年內第二次獲得最佳機艙清潔航空公司，證明了長榮航空對機艙每個細節的維護都極為講究且成功」。再次證明長榮航空的服務品質深獲國際肯定。

2-2-4照顧旅客的權益與健康

為了維護旅客的權益與健康，長榮航空所提供之客運產品和服務皆符合政府法令規範，產品與服務的提供與使用無違反法律或規定而遭巨額罰款之情事。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。客運產品和服務皆符合政府法令規範，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。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。2017年機上服務用品無發生違反商品與服務資訊標示法規及自願性規範之事項，且無販售規定禁止及具爭議性的產品。

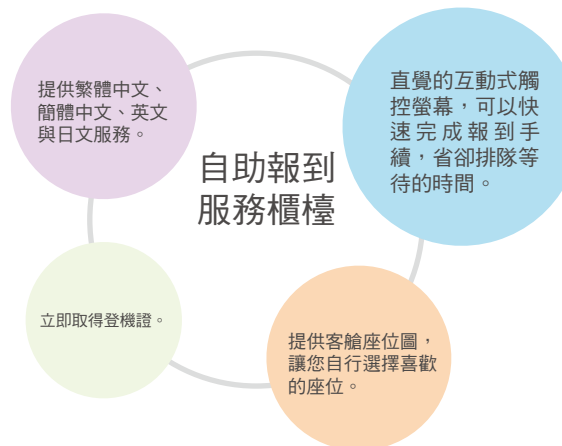
機上服務用品符合法令規章狀況及採購標準

產品類別/採購標準	品項總數						
	符合比率	2012	2013	2014	2015	2016	2017
兒童玩具(需具備ST安全玩具檢驗章)	100%	15	17	18	15	12	12
塑膠類餐具(需具備合格檢驗證明)	100%	39	66	67	45	50	46
食品(需具備合格檢驗證明)	100%	61	51	56	33	37	44

2-2-5行動化服務

◆ 自動報到

為節省旅客排隊等候臨櫃報到時間，自2009年起開設自助報到服務。目前已提供自助報到服務之航站包括桃園、台北松山、台中、高雄、倫敦、曼谷、香港、大阪、東京成田、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。2017年自助報到比率為21.23%，較2016年提升6.21%。



為提供旅客出國便利與快捷之服務，長榮航空持續推廣旅客自助報到，讓旅客在出國的同時，節省報到時間，享受輕鬆出國之快意，長榮航空也在2018年與桃園/松山/高雄機場商店的異業合作，提供限定期間使用自助報到平台完成報到旅客，可享有餐飲及WIFI消費折扣優惠，以及提供使用者抽機票、會員加碼送哩程、機上WIFI體驗券等機會。



◆ EVA Mobile App

EVA Mobile App 於2017年7月5日全新改版上線，全方位雲端管家，更方便隨時查看機票促銷、購票、行程管理、報到和班機動態資訊，並支援中文(繁體中文及簡體中文)、英文、日本語三大語系。

◆ 長榮樂 e 購App

長榮樂e購是長榮航空成立的網路購物商城，並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，2017年長榮樂 e 購 App 下載次數達 14,667 次。

EVA Mobile的服務包括:

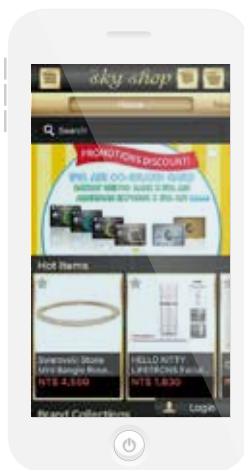
服務項目	簡介
購票	可直接查詢和購買機票，同時享受快速便利的線上改票服務。
特別優惠	查看機票優惠資訊。
航班資訊	查詢表定航班日期，確認班機實際到離時間，還可登記班機預計到離的簡訊提醒。
行程管理	整合報到、選位、選餐、訂位查詢及RIMOWA Electronic Tag 行李託運功能。另外結合手機行事曆，更方便查詢行程。
無限萬哩遊	提供會員查詢哩程數、註冊班機出發時間的簡訊提醒、會員專屬優惠和電子會員卡下載。
聯絡資訊	可立即透過EVA Mobile查詢本公司世界各地辦公室聯絡，點選電話號碼即可直接通話。
重要航班資訊公告	例如颱風天航班訊息。



長榮樂e購 App 頁面



◆ EVA Sky Shop App



EVA Sky Shop App 頁面

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，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，2017年 EVA Sky Shop App 下載次數達 45,020 次。



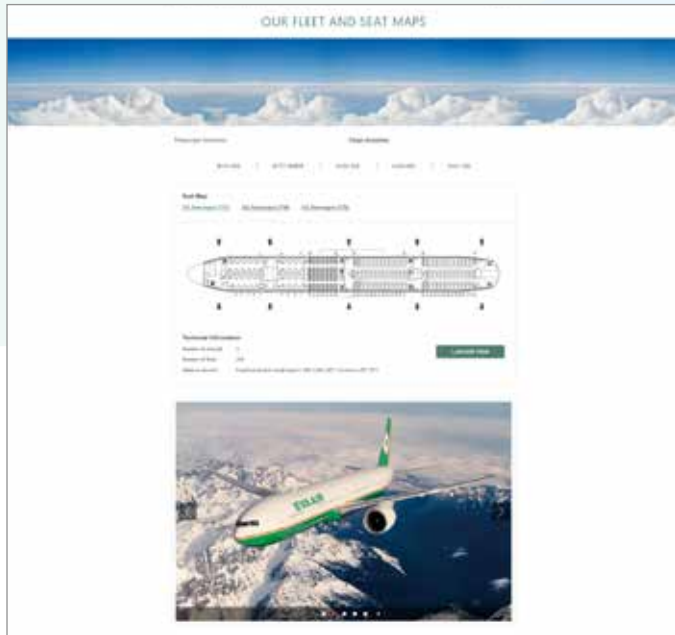
長榮航空行動化服務	自助報到		EVA Mobile App		EVA Sky Shop App		長榮樂 e 購App	
	使用人次	占比	下載次數	使用次數	下載次數	使用次數	下載次數	交易次數
2014	880,304	8.86%	134,242	2,090,332	26,951	2,299 (交易次數)	18,149	696
2015	1,145,793	10.46%	169,513	5,137,694	33,217	5,124 (交易次數)	17,520	1,592
2016	1,828,705	15.02%	306,567	8,572,089	86,268	7,372 (交易次數)	17,317	1,967
2017	2,835,556	21.23%	425,432	19,876,726	45,020	11,346 (交易次數)	14,667	2,092

註：2017年全球總旅客載運人數12,129,059；自助報到方式分為Kiosk、Mobile phone、Web三種方式，其中以Kiosk使用比例最高。

Pepper人型機器人於2016年12月加入長榮航空服務團隊，為台灣首家引進Pepper的航空公司，上線至今2017年底，總互動人次多達2.5萬人。旅客可陸續在桃園機場貴賓室及松山機場劃位櫃檯前體驗全新服務，除了原有中文服務外，Pepper將走向國際化，再推出英、日兩語系及機場導覽等功能，尤其是全球首創的登機證掃描新功能，更可讓旅客輕鬆掌握最新資訊，Pepper只要掃描登機證就能獲得最即時的資訊，包括登機時間、登機門、甚至連步行至登機門的時間也能快速計算，同時提供目的地氣象資訊，讓旅客掌握最新天氣狀況。此外，新增的機場導覽功能，更詳實介紹桃園機場的各項服務設施，包括免稅商店、美食廣場及育嬰室的位置都一目了然，Pepper新推出的互動服務，讓飛行旅程樂趣倍增。

無障礙網頁設計

美國運輸部(Department of Transportation, DOT)要求飛航美國的航空公司，其所經營針對美國市場的網站，需要符合World Wide Web Consortium (W3C)組織的無障礙網站技術標準 - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 Level AA。長榮航空美洲英文版官網已參照美國法規要求，建置符合的網站內容，以提供聽障、視障、肢障與學習障礙的使用者便利操作的環境。例如色盲人士不能分辨顏色，因此網頁設計不能只依賴顏色來傳遞資訊。某種顏色可能對某人來說看似顯眼，但對另一人來說，則可能並不起眼。因此網頁資訊內容以圖形傳達訊息，不以顏色區別資訊，例如：機艙座位圖，以圖示標註艙等、服務功能等。



無障礙網頁範例

2-2-6 嶄新貴賓室服務

為使旅客在起飛前獲得充分的休息，長榮航空在桃園機場提供4間不同風格的貴賓室，分別為The Garden、The Infinity、The Star及The Club，提供優質的服務，讓旅客享受賓至如歸的體驗，以及不同的休憩空間與氛圍，帶著愉快的心情展開下一段旅程。



• The Infinity

The INFINITY 貴賓室，閃爍星光搭配璀璨的天空樹，以優雅的曲型牆面建構出深具未來感的時尚空間，創造出空間的無瀚及藝術上的享受。不僅在空間設計上頗受好評，各項完善設備更讓旅客無後顧之憂，The INFINITY貴賓室也榮獲SKYTRAX評比為2016年全球前十大最佳商務艙貴賓室！旅客在此候機時，以自助餐的方式提供美味的中西式佳餚，同時也提供四間以不同的城市森林、微笑大地、奇幻漂流與燦爛星空等不同風格淋浴間，洗去轉機旅客的一身疲憊，神清氣爽的迎接下一段旅程。同時考量商務需求，貴賓室內配置完善的國際標準插座並設有商務中心，供商務客可以在此準備公務。

• The Star

The STAR 貴賓室，以溫馨的明亮的氣氛讓旅客在繁忙緊迫的旅程中得到休憩的感受。本區設置躺椅區，讓旅客勞頓的身、疲憊的心適時的放鬆，同時提供不同的桌椅滿足旅客的需求，採光良好的玻璃窗旁以吧檯式的座椅為主，可以欣賞滿滿旅人欲出國的興奮和期待，也有適合放鬆的低矮沙發客席，讓旅客稍作放鬆，舒服地享受美食佳餚。

• 高雄國際機場貴賓室

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

• The Garden

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



• The Club

The CLUB 貴賓室，以簡約露天式的風格，在眾多貴賓室中獨幟一格。一邊伴著晨光，一邊還可以感受機場自由的空氣，旅客在此休憩片刻，可以細細品嘗旅行的意義。隨心所欲的在自助餐吧中選擇餐點，一杯咖啡、一片剛烤好的麵包，搭配上機場人來人往的腳步聲，旅客不僅可以在此暖飽身心，也可以悠閒地放鬆心情，優雅地品味候機的時光。

• 曼谷國際機場貴賓室

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

2-2-7 創意彩繪

當創意注入，航空業就不再只是交通運輸業者，而是代表台灣飛往全世界最好的平台。長榮航空近年分別與日本三麗鷗公司聯手推出全球獨創的 Hello Kitty 彩繪機，以主題式的包裝手法，精心打造機身彩繪、包含100多項機上服務用品、機上餐點、多項限量 Hello Kitty 空中商品與專屬網站，讓旅客從搭機開始，就置身於歡樂的夢幻旅程中。長榮航空 Hello Kitty 彩繪機推出至今，廣受國際人士喜愛，充滿創意的設計與巧思，曾於 2007 年榮獲英國「Wallpaper」雜誌的「最佳機身彩繪設計」大獎，及於 2016 年獲英國《每日郵報》評為「全球八大最驚艷彩繪機」及美國專業旅遊雜誌 Global Traveler 2016 年度卓越原創服務獎(Outstanding Customized Service)，並於2017 榮獲美國CNN全球最佳彩繪機殊榮。

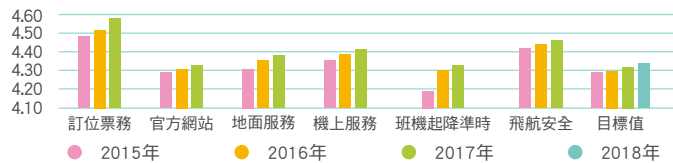


2-3顧客關係

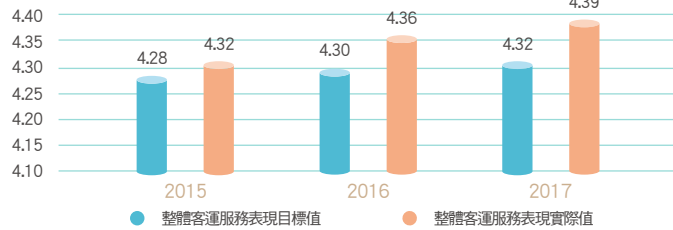
2-3-1顧客滿意度調查

顧客的意見，是我們提升服務品質的重要關鍵，為深入瞭解顧客滿意度，於會員顧客搭機後主動寄送「長榮航空線上顧客滿意度問卷」，邀請顧客填寫搭機經驗之寶貴評價，問卷範圍涵蓋地面與機上服務項目。後續藉由顧客滿意度達成狀況之分析檢討，擬定具體改善措施。2017年，針對會員寄送393,963份問卷，回收70,897份，回收率為18.00%。統計2017年之整體客運顧客服務滿意度為4.39(滿分5分)，已達到滿意度目標值4.32。

客運主要服務項目顧客滿意度



整體客運服務顧客滿意度

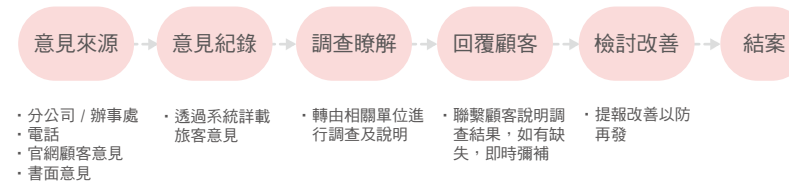


針對顧客滿意度未達目標值之服務項目，每月由服務領域權責部門召開服務品質檢討會議，並於每季召開服務品質管理委員會會議，提報作業檢討分析及改善說明，持續精進改善，致力提升整體服務品質。

2-3-2顧客意見聆聽與溝通

長榮航空重視顧客感受，專心聆聽顧客需求，用心回應，以嚴謹、專注的態度面對顧客意見，提供符合顧客需求的服務。當服務發生異常時，迅速彌補服務缺口，在關鍵時刻依授權即時掌握「服務的轉折點」，獲取顧客的信賴與支持。為達不斷提升服務品質之目的，透過定期會議的召開，共同檢視服務狀況，確認作業異常肇因及擬定因應措施。另藉由內部服務品質單位每月針對主要服務領域進行查核，落實執行計畫、檢視作業成效並進行矯正預防措施，以有效管理服務品質。

顧客意見處理流程



2017年顧客意見共26,314筆，每十萬人次計217筆，顧客意見主要集中於為機場與行李服務(47.7%)、空服員服務(25.0%)、航班班表與官網服務(10.9%)、訂位業務服務(5.1%)、機上餐飲服務(2.5%)等，佔總顧客意見筆數91.1%。

商品服務專線

為提升長榮航空各購物平台的服務品質，無論是顧客於機上購買之免稅品，或於長榮航空專屬網站購買之商品，如遇有任何疑問，皆可撥打商品客服專線由專人提供服務。商品客服專線 2017年12月底來電總數為17,845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，我們將持續提供各樣精選商品讓旅客有更多愉快的購物體驗。

2-3-3會員服務

長榮航空「無限萬哩遊」不斷推出購票哩程累計優惠活動、酬賓機票及哩程兌換艙位升等優惠方案，加速會員哩程累計與方便使用，更快速達到卡籍晉升或續卡標準，增加會員黏著度，並持續吸引會員加入人數，在各項優惠方案的推動下，2017年會員人數較2016年成長6%，會員搭機人次也成長6%，累計哩程數則增加19%、使用哩程數比率則成長12%。

除右方搭機優惠方案外，會員業務部積極與同業異業合作擴大酬賓方案，讓「無限萬哩遊」會員透過更多管道累計及使用哩程，亦同時增加公司哩程收入，2017年新增哩程累計合作夥伴：「邁生活」、星盟優連夥伴吉祥航空(HO)搭機哩程累計、泰國都喜國際酒店集團、大陸地區浦發銀行及韓國HANA卡紅利點數轉換哩程、Rocketmiles訂房網、星展銀行信用卡、國泰世華及美國運通各項刷卡，會員累計哩程方便又快速。新增哩程兌換合作夥伴：日本高端旅館Relux訂房網電子優惠券兌換，讓會員享有高端訂房優惠；星盟優連夥伴吉祥航空(HO)酬賓機票兌換，讓旅行更寬廣；KLOOK各項旅遊票券兌換，讓旅遊行程更豐富多元；推出各項旅遊相關、管理及設計類之雜誌兌換，讓會員視野更廣闊。

優化與提升會員服務是長榮航空持續努力的目標，2017年新增「無限萬哩遊」會員線上兌換星空聯盟航空公司酬賓機票功能，讓會員兌換酬賓機票更為便利；會員卡籍到期前6個月及3個月主動發送電子信函提醒會員卡籍效期及相關機票優惠訊息鼓勵會員多搭乘。

另2017年開春即為高端會員帶來一場獨出心裁的會員活動「長榮航空貴賓之夜-皮克斯30周年特展」，讓會員陪伴小朋友一起走進皮克斯奇幻世界，並陸續舉辦鐘樓怪人法文版音樂劇、百老匯經典音樂劇《芝加哥》帶給鑽石卡會員藝術上饗宴及溫暖愛好藝文的心，歲末舉辦「長榮航空貴賓之夜-星光熠熠音樂會」，特別邀請療傷歌后-辛曉琪、金曲新人王-韋禮安與長榮交響樂團一同演出，回饋支持與愛護「無限萬哩遊」的鑽石卡、金卡會員及各界貴賓。

商品客服專線網頁

與我聯絡

如果您對我們所提供的商品或是服務有任何疑問，請利用以下方式：

服務時間	週一~週五上午09:00~中午12:00 週一~週五下午14:00~下午17:00
商品客服專線	0800-535678, 03-351-5936
電子郵件信箱	shopping@evaair.com
客戶服務傳真	03-351-0018

「天天享哩」
購票哩程累計優惠，搭乘長榮/立榮航空飛航之國際線航班，依開票地符合優惠案資格之會員，最多可獲贈高達2,000哩，加贈之哩程可作為卡籍晉升或續卡依據

會員哩程活絡運用
港澳線經濟艙來回酬賓機票所需哩程由35,000哩調降為20,000哩，調降幅度達43%。

「理想舒適，立即擁有」
艙位升等優惠方案，搭乘長榮/立榮航空飛航之國際線航班，符合優惠案資格之會員，6,000哩起即可升等至豪華經濟艙，享有更美好的飛行體驗。

「理想飛行，即刻出發」
特定航線酬賓機票優惠活動，會員最多可省15,000哩，提高會員使用酬賓機票，酬賓機票兌換人次較2016年成長39%。



「天天享哩！」
購票哩程累計優惠



「哩想舒適，立即擁有」
艙位升等優惠



「哩想飛行，即刻出發」
酬賓機票優惠



長榮航空貴賓之夜-星光熠熠音樂會

2-3-4 顧客資料與隱私權保護

長榮航空非常尊重客戶的隱私，對於客戶資料的蒐集、處理及利用，均遵守營運所在地相關個人隱私權保護法令之規範，2017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。

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「隱私權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。長榮航空依照「電腦應用軟體使用權限管理辦法」進行授權，內部僅有必要被授權人員可執行會員資料業務，並於資料異動時留存異動人員、時間點及更改資料訊息。

2-3-5 網路安全管理

長榮航空全球資訊網(www.evair.com)與行動網(m.evair.com)皆經由GeoTrust網路認證中心，確實核驗伺服器數位憑證申請者公司之合法身份，並確定註冊擁有該網站之網址，為具有網站安全標章認證之全球安全認證網站。長榮航空採取完整的資訊安全維護與管理措施，以全面保障會員資料的安全。包括應用系統中的客戶資料隱碼、資料傳遞加密保護、密碼認證、機密資料存取管理等措施，以及資訊設備與網路的維運監控與多重備援機制並實施定期演練。透過官方網路行為的私密資料，均透過高科技的加密安全傳輸方式保護，採用業界標準之 256 位元 SSL(Secure Sockets Layer)加密技術，於透過網路傳輸前均預先加密，以防止資料被截取及盜用。未來將持續遵循各營運據點對於資訊管理各項法令要求之規定。

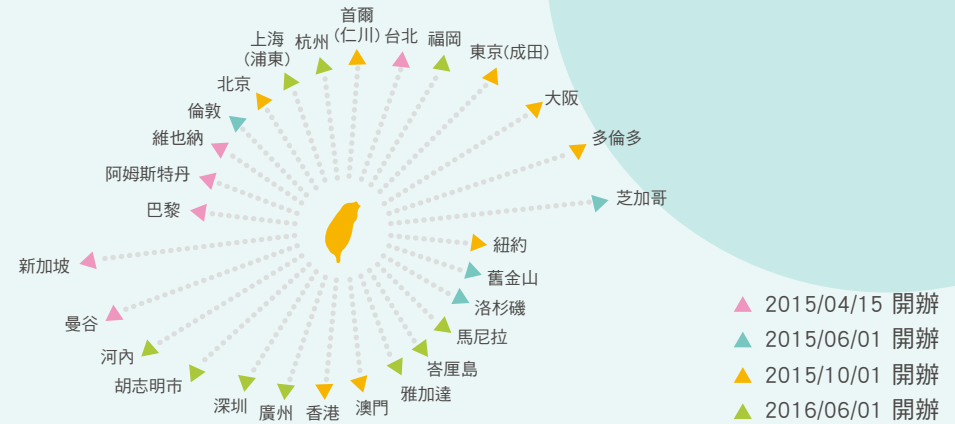
2-4 貨運服務

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

2-4-1 溫控冷鏈服務

針對高價值之生技製品、藥品、疫苗、高端食材與半導體晶圓等貨品，長榮航空提供溫控櫃運送之冷鏈服務，以確保運送過程之溫控需求。自2015年開辦冷鏈業務以來，陸續推展開闢，目前全球計有 28 個場站據點，提供完整妥善的貨運冷鏈服務。

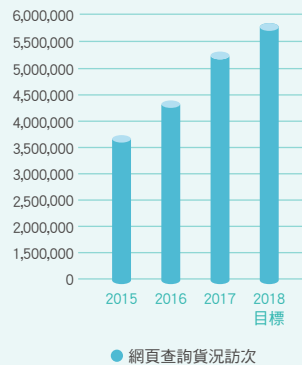
2017年貨運冷鏈服務據點



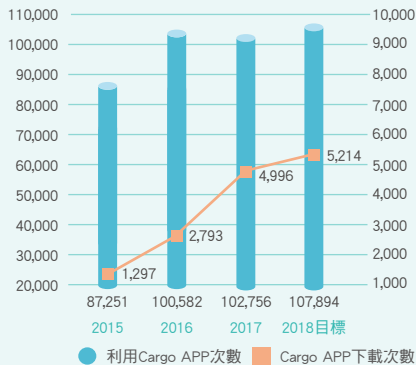
2-4-2 貨運電子商務服務

因應全球行動化的趨勢，長榮航空提供 Cargo e-Commerce 網路查詢系統，以及 Cargo APP 行動裝置查詢系統，讓顧客在任何時間及地點，均能隨時掌握最新貨況及班機動態。我們也積極投入國際航空運輸協會(IATA)推動之「國際航空電子貨運(e-freight)」計劃，致力推展全球貨運代理實施e-AWB，朝向無紙化更便捷的 e 化作業環境，並促進節能減碳。

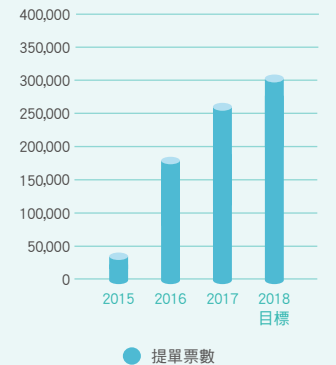
Cargo e-Commerce 網路查詢系統使用概況



Cargo APP 手機查詢系統使用概況



e-AWB 提單系統使用概況



2016年CSR報告書各年度所提供的Cargo APP下載次數係採累計法，即各年度的數值會包含其前一年度的數值，以利內部分析；為使社會大眾更清楚了解各年度數字的成長狀態，自2017年度CSR報告書中改採個別年度下載數。

2-4-3海關AEO安全認證

長榮航空配合財政部關務署擴展AEO優質企業安全認證，並建構貿易安全與便捷之供應鏈安全防護，以確保物流安全，於2011年11月18日取得海關AEO安全認證。此認證每三年需重新認證，本公司持續於2017年11月14日認證成功，通過此驗證表示長榮航空獲得海關信任，足以提供安全的航空貨運供應鏈環境，確保貨物之運送安全。

AEO優質企業安全認證書



2017年影響倉儲服務及貨運服務滿意度的主要因素為卡車轉運服務品質、貨物安全交運品質、出口貨物打盤作業之品質、貨物異常之處理與反應、進口貨物提領通知及放貨流程效率，已針對相關問題進行改善。



倉儲服務及貨運服務改善措施

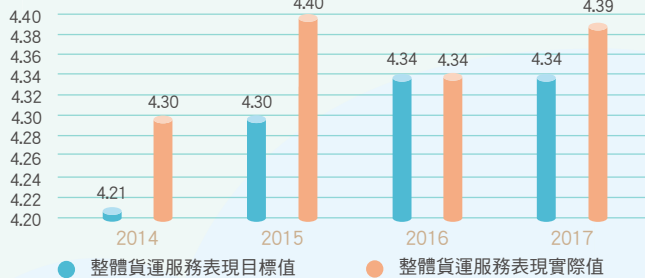
卡車轉運服務品質

- 要求場站應協調GHA之人力配置及監督作業效率。
- 場站應監督卡車公司及地勤代理之作業效率並要求即時維護動態訊息，運航管理部將不定期持續抽檢，確認場站落實作業規範。
- 運航管理部已於貨運WORKSHOP中宣導場站必須落實執行更新卡車動態訊息，亦已列為場站評比項目，要求場站檢視地勤代理作業人力及效率，並不定時查核，以確實達到改善效果。

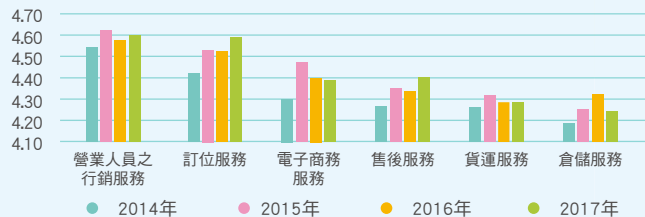
2-4-4貨運顧客滿意度調查

長榮航空對貨運客戶也同樣重視，堅持提供良好的服務品質。我們持續追蹤客戶對本公司所提供貨運服務之滿意程度、服務需求及其他改善建議。每年針對主要貨運代理商，進行貨運顧客滿意度調查，調查項目包含「營業人員之行銷」、「訂位服務」、「電子商務服務」、「售後服務」、「貨運服務」與「倉儲服務」等6大主要服務評比項目。

整體貨運服務顧客滿意度



貨運主要服務項目顧客滿意度



出口貨物打盤作業之品質

- 針對貨物處理規範，運航管理部已發布COA來宣導，場站應依據本部所發布規範作業，使用倉庫作業機具需小心留意，以避免築打過程中貨物受損，場站亦須不定期至倉庫抽檢出口盤櫃作業。



貨物異常之處理與反應

- 依據COM CH1-3.7.2作業規範，進口貨物拆理時若有異常，需立即註記於系統內。待貨主提領貨物有異常狀況時即可釐清異常之責任歸屬，如需時間調查，亦需事先知會客戶知悉，並做好交接，避免客戶抱怨及誤解，已要求場站依前述規範作業。
- 場站均會依照個案與地勤代理公司或倉庫召開會議研討改善措施，運航管理部將依照地勤代理會議記錄檢視其改善預防措施，並持續監督其成效。



貨物安全交運品質

- 為遵守海關規定，已提醒場站要求GHA應確切掌握貨物放行動態，嚴禁築打貨物時將未放行貨物打入裝備上機。
- 場站對特定季節氣候狀態應充分掌握，並確認GHA執行必要性如加強雨布之防護措施。
- 依據COM CH1-3.6及3.7.2作業規範，為維護貨物安全交運品質，已請場站要求GHA落實打盤紀錄件數的清點並執行清倉動作，貨物異常誤送等狀況亦須即時通知客戶並回報追蹤進度。



進口貨物提領通知及放貨流程效率

- 該站地勤代理Swissport已依場站要求提出改善方案與服務品質，並調整現行人力編制。為提供更優化的貨運服務，已要求場站仍須不定期抽驗及監督。

◆ 新一代貨運核心系統 New CargoWing 建置

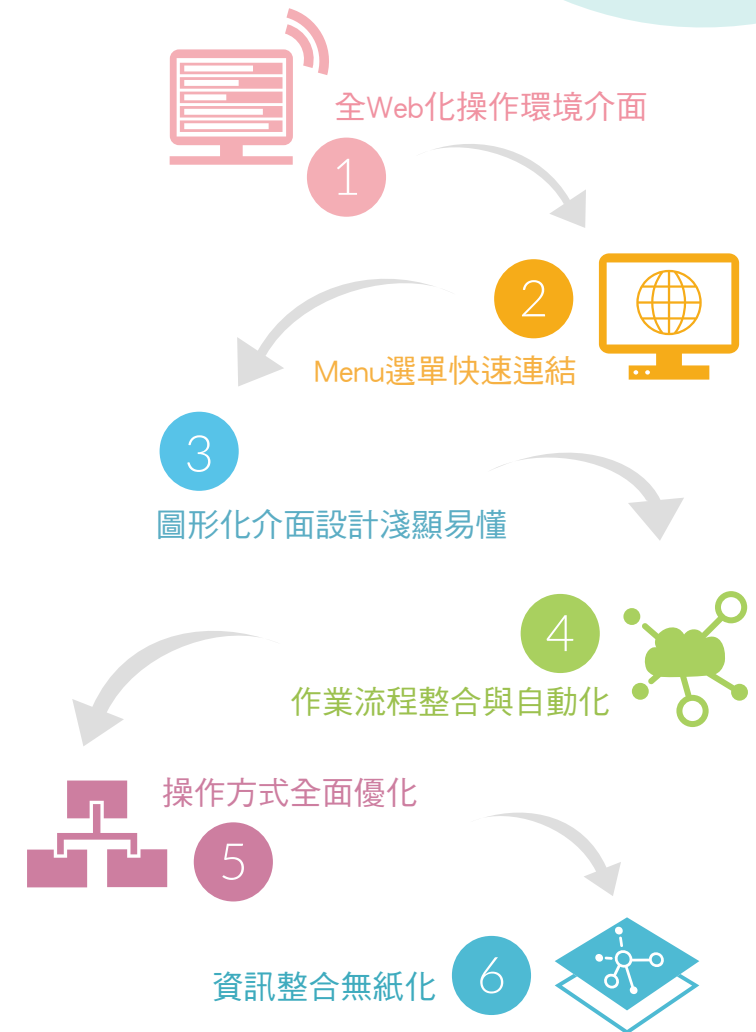
長榮航空自行開發之貨運核心系統 CargoWing 自2001年8月14日上線後，全方位逐步擴增進出口作業及訂位、時刻表、艙容控管和即時運價管理、運務成本控管及電子通關等提升工作效率之貨運相關自動化與e化功能，但持續性的進階功能開發，受限舊有特定開發工具(Goolgen)，已遇開發瓶頸(如無法進行多工作業及Excel表的應用)；另新功能上線時大都需停機及下載程式，下載及安裝的過程對使用者的作業亦造成中斷及不便。因此規劃開發Web化的新一代貨運核心系統，引進網際網路的新技術，分階段進行需求蒐集及整合開發，並藉由導入新開發工具和重新架構整合優化的功能，在營運及作業上加速整體作業流程，以提供客戶更優質的服務。



參考畫面



功能特色



03.

友善職場

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT

長榮航空重視每位員工，希望為員工創造一個安全和激勵的環境，我們除了提供員工完整的新資福利、教育訓練及升遷管道外，也希望藉此培養員工的專業精神和就業能力。在航空產業中，每個職類就像不同行業，我們提供員工轉任不同工作領域的機會，並藉輪調派駐海外，增加歷練的機會，成為全方位的國際人才。同時，長榮航空也持續投入更多資源，帶給員工更完善的工作環境，讓員工取得工作與家庭的平衡，獲得安定感與幸福感，持續與長榮航空一起攜手往前，邁向更美好的未來。



章節亮點



第一家

EVIDENCE-BASED TRAINING

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



第一家

TOSHMS

臺灣航空業第一家通過TOSHMS驗證



第四名

Cheers 快樂工作人雜誌：2017
「新世代最嚮往企業TOP 100中
排名第4」



● 「尼莎颱風」天災假事件說明

本公司2017年7月30日因超過500名的空服員請天災假，導致人力派遣不足，取消50個航班，公司對社會大眾深表歉意，但針對桃園市空服員職業工會及長榮航空企業工會的不實言論，已嚴正發布新聞稿澄清，以正社會大眾視聽。長榮航空絕對重視飛航安全，在天候符合起降標準的條件下才會飛航，未來會將天災相關資訊以空服員理解的方式，公布在空服員的網站讓組員安心，也會持續與空服員溝通。

● 與「桃園市空服員職業工會」勞資協商事件，說明如下：

公司為兼顧全球同業競爭力、旅客對於服務的期待、空服員的勞動條件，近年已不斷檢視各項服務流程及人力運用之合理性，以增派人力及簡化服務流程之方式，持續改善空服員的勞動條件。惟「桃園市空服員職業工會」以公司增飛之週日舊金山3天班有過勞之虞，於2017年12月底發動會員至公司大門前召開記者會陳請，公司表達願意傾聽工會意見並以實際統計資料與科學數據回應，確認該航班無過勞之虞。但「桃園市空服員職業工會」仍

在2018年1月21日至23日以連續靜坐、簽名連署及召開記者會方式，再度對公司部分航班的辛勞度、增補機上人力等議題提出異議；然，公司目前空服組員的排班方式，不僅優於法規，亦不亞於其他主流外籍航空公司，且針對空服組員認為辛勞度較高的航班，亦已開過數次協調會，但是「桃園市空服員職業工會」仍欲以包裹式的訴求方式，要求公司全數同意其提出的航班增加外站停留時間及過夜，致使當時協商無法達成共識，惟公司與該工會仍在後續的團體協約協商會議中持續溝通協商中。



勞資協商及相關事件說明連結

長榮航空自2017年4月開始，每個月均與「桃園市空服員職業工會」進行團體協商會議，目前已進行實質內容的討論，公司一往既定立場，只要在公司能正常營運、符合消費者與投資大眾期待的情況下，仍會持續增進員工福祉，對於工會的訴求也會予以尊重，並且期盼工會以理性、誠信的協商來共同創造勞資雙贏。

3-1 任用與留才

3-1-1 人力資源政策與招募

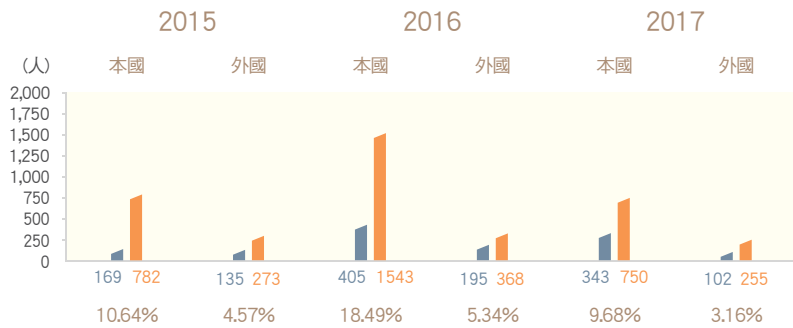
航空產業是個極具吸引力的夢想產業，除了提供基本的客、貨運輸服務外，在目前競爭激烈的市場上，服務的品質也愈顯重要，所以更仰賴員工的熱情和投入。為吸引更多具有熱情與抱負的年輕世代投入航空產業，我們以各項公開管道徵才，並提供完善的工作環境與薪資福利，希望吸引各界優秀人才；任用後積極培育員工專業能力，並規劃適性職涯發展，使其適才適任，與我們一起成長茁壯。

工作職類主要分為「空勤」及「地勤」兩大類，空勤員工包含飛航組員、客艙組員；地勤員工則分為機場運務、客貨運營業/訂位/票務、航機維修、航行簽派及其他行政管理職務員工等。因應業務成長需求、航線調整以及安全法規規範的考量，2017年員工人數較前二年成長率皆超過5%以上，藉由大幅增加配置人力，同步提升飛航服務品質及安全；2017年新進員工1,450名，離職員工705名，含新進員工離職266名、一般員工離職439名；2017年新進員工離職主要因為未通過訓練，一般員工離職主要原因依序為個人生涯規劃、家庭因素、退休及健康因素等。在企業永續營運的前提下，我們將持續檢視薪酬、福利及訓練等制度，提升工作環境，保障員工健康與安全，以降低離職率，吸引優秀人才留任。



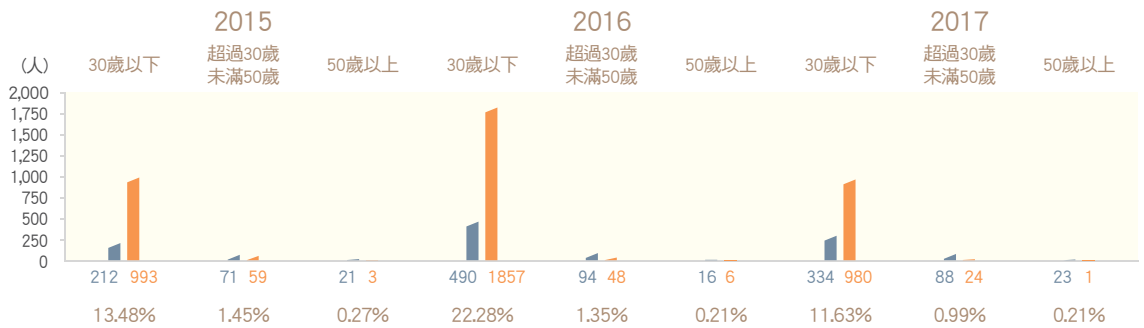
全球招募員工統計(依國籍)

● 男生 ● 女生
 ◉ 招募人數 & 占全體員工比率(%)



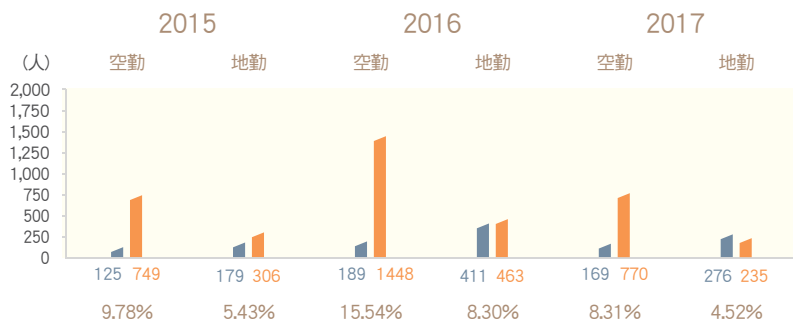
全球招募員工統計(依年齡)

● 男生 ● 女生
 ◉ 招募人數 & 占全體員工比率(%)



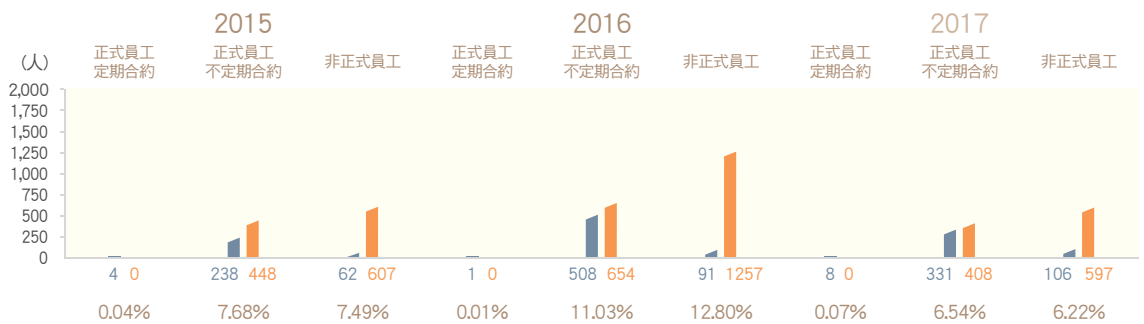
全球招募員工統計(依類別)

● 男生 ● 女生
 ◉ 招募人數 & 占全體員工比率(%)



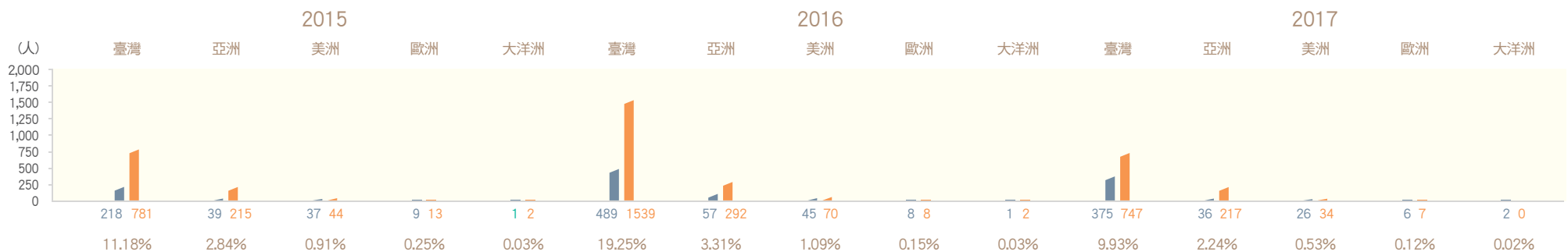
全球招募員工統計(依聘僱類型)

● 男生 ● 女生
 ◉ 招募人數 & 占全體員工比率(%)



全球招募員工統計(依地區)

● 男生 ● 女生
 ◉ 招募人數 & 占全體員工比率(%)

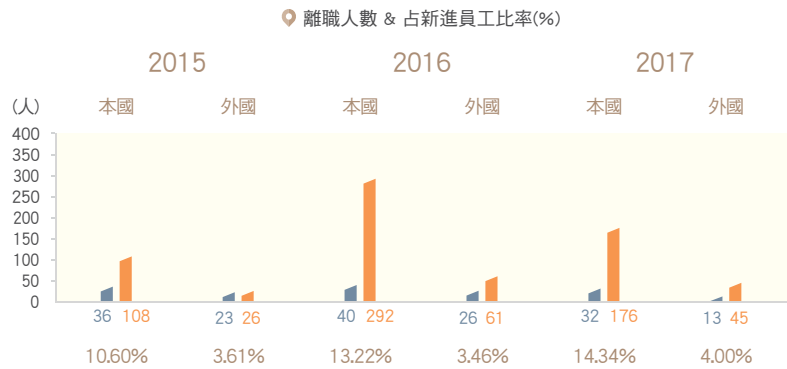


註1：正式員工定期合約含醫師、飛航教學顧問、高級專員，餘正式員工屬不定期合約；非正式員工則含學員，不含建教合作之實習生。

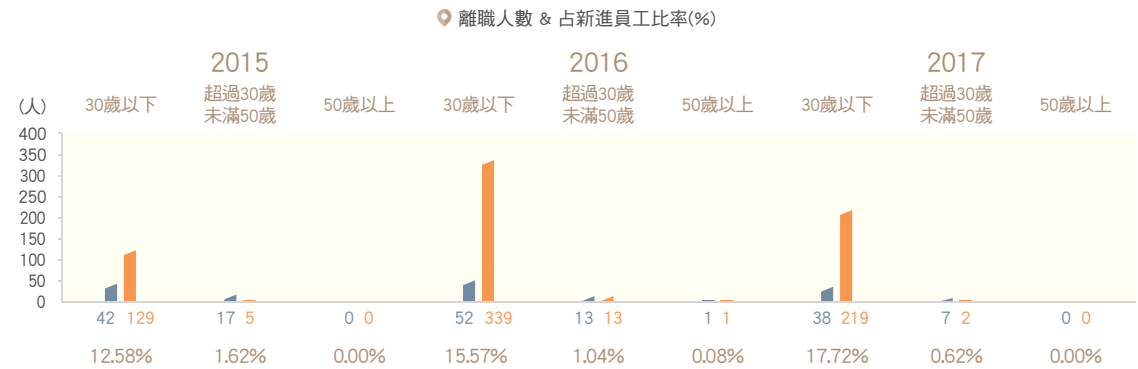
註2：占全體員工比率(%)等於招募人數/當年度年底員工人數。

註3：全球招募員工統計(依年齡)因分類基準調整，2015-2016年數據以本版揭露為準。

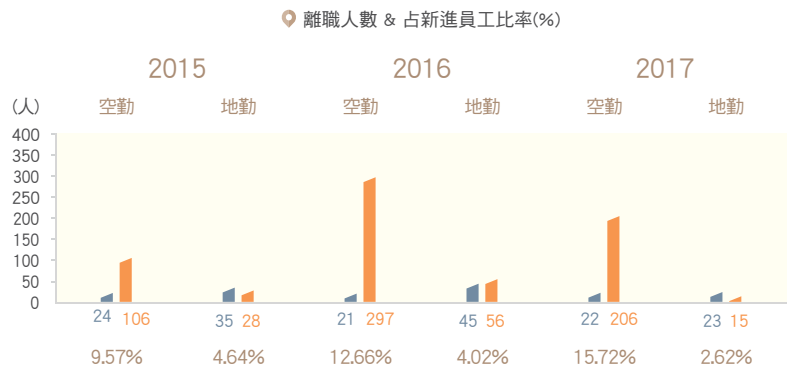
全球新進員工離職統計(依國籍)



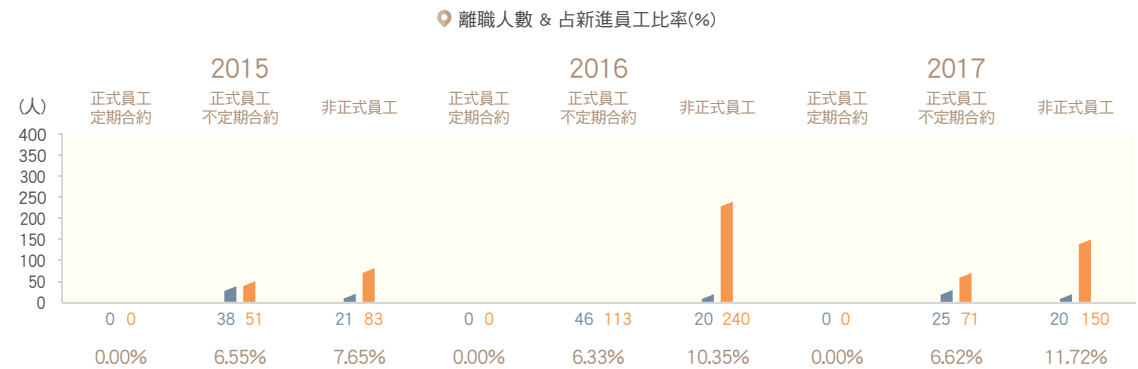
全球新進員工離職統計(依年齡)



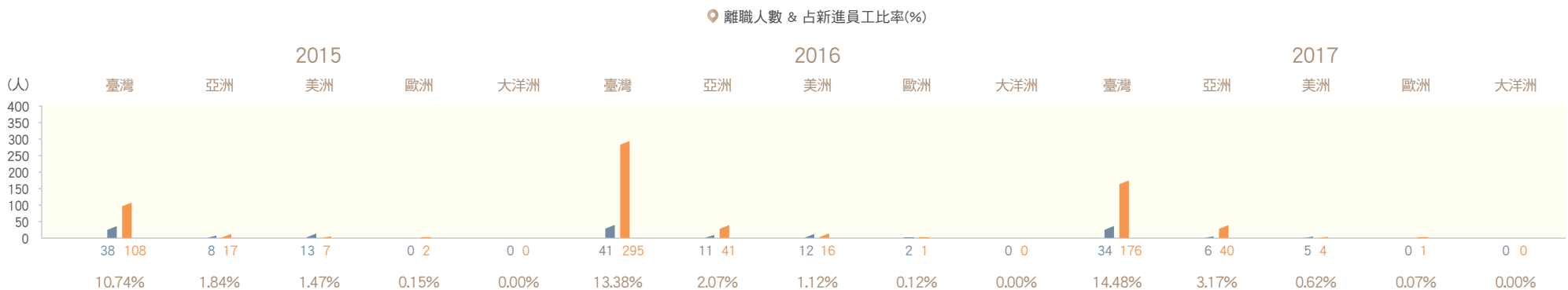
全球新進員工離職統計(依類別)



全球新進員工離職統計(依聘僱類型)



全球新進員工離職統計(依地區)



註 1：本表列示到職三個月內離職者。

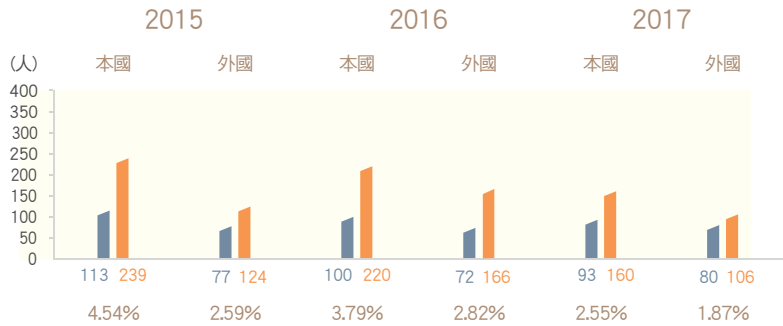
註 2：正式員工定期合約含醫師、飛航教學顧問、高級專員，餘正式員工屬不定期合約；非正式員工則含學員，不含建教合作之實習生。

註 3：占新進員工比率(%)等於離職人數/當年度招募人數。

註 4：全球新進員工離職統計(依年齡)因分類基準調整，2015-2016年數據以本版揭露為準。

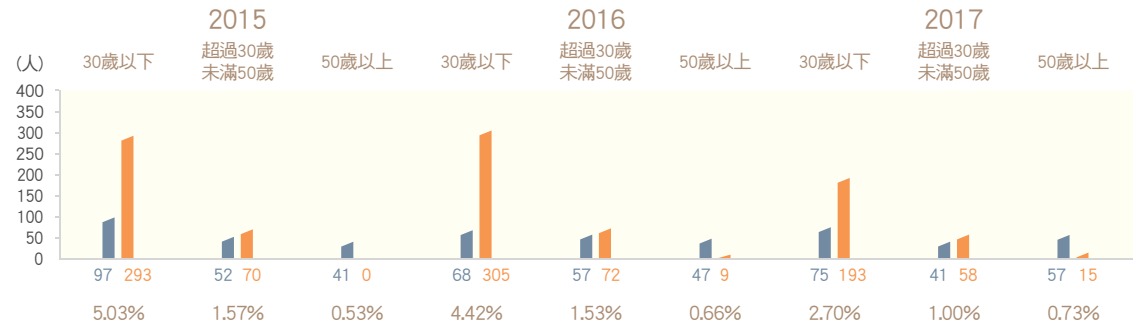
全球一般員工離職統計(依國籍)

● 男生 ● 女生



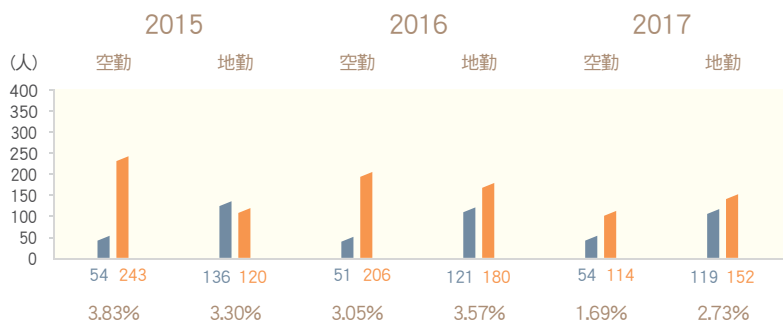
全球一般員工離職統計(依年齡)

● 男生 ● 女生



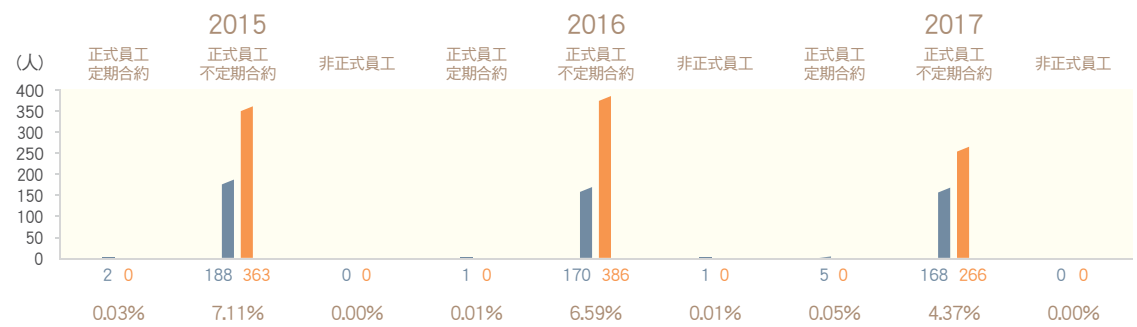
全球一般員工離職統計(依類別)

● 男生 ● 女生



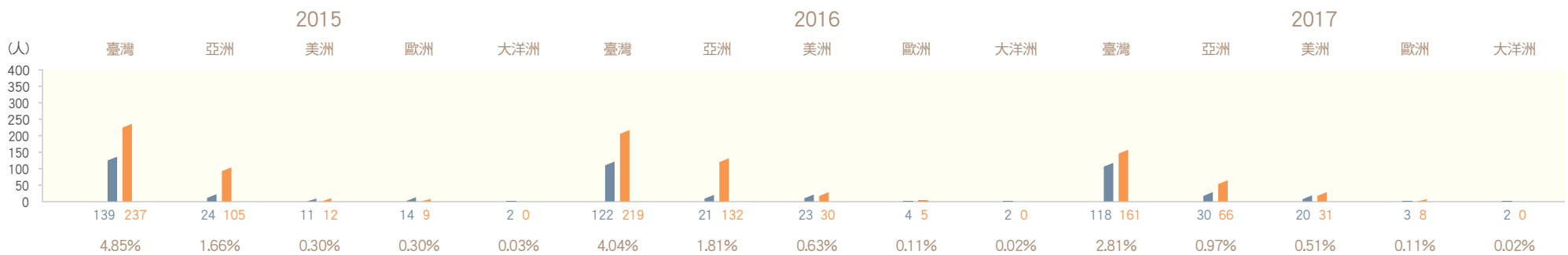
全球一般員工離職統計(依聘僱類型)

● 男生 ● 女生



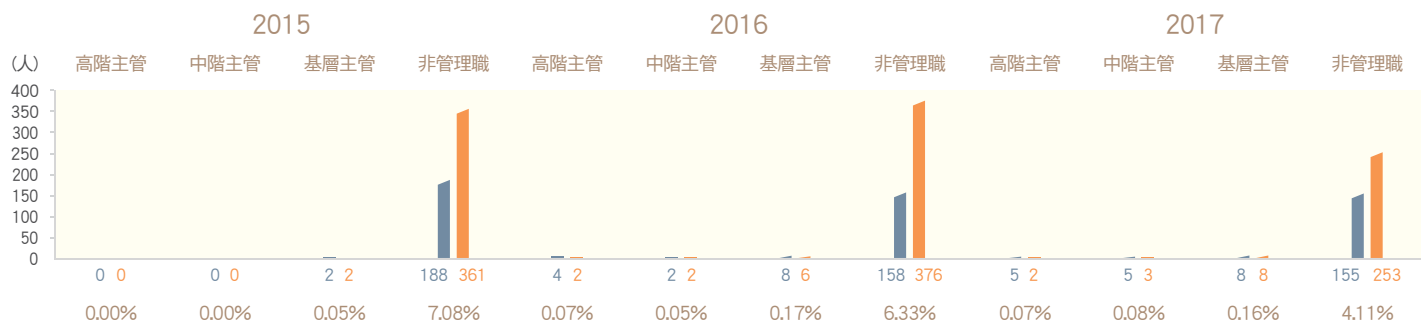
全球一般員工離職統計(依地區)

● 男生 ● 女生



全球一般員工離職統計(依職級)

● 男生 ● 女生



註 1：本表列示到職三個月後離職者。

註 2：正式員工定期合約含醫師、飛航教學顧問、高級專員，餘正式員工屬不定期合約；非正式員工則含學員，不含建教合作之實習生。

註 3：高階主管指地勤（副）協理級（含）以上人員，中階主管指地勤經（副）理級人員，基層主管指地勤（副）課長級人員，非管理職則涵蓋地勤非主管級員工與空勤員工。

註 4：占一般員工比率(%)等於離職人數/當年度年底非當年新進員工人數。

註 5：全球一般員工離職統計(依年齡)因分類基準調整，2015-2016年數據以本版揭露為準。

3-1-2 員工組成架構

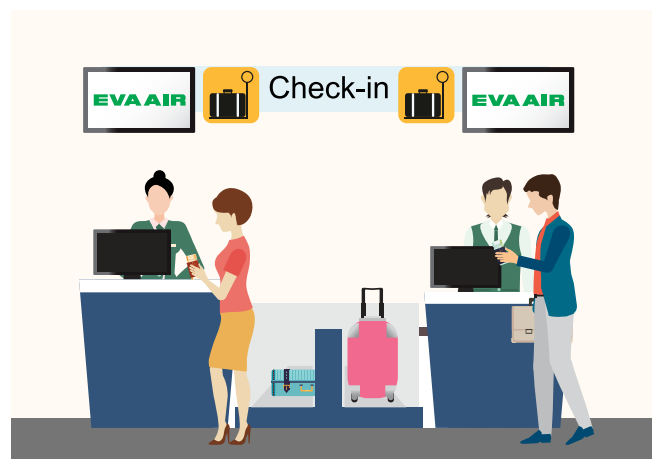
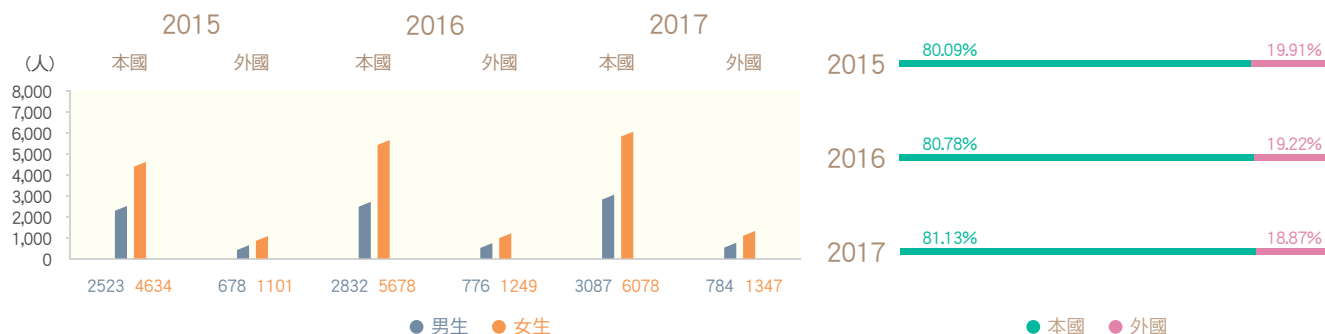
員工分佈

2017年全球共有11,296名員工，女性員工7,425名，占65.73%，男性員工3,871名，占34.27%。旗下正式員工11,044名，包含定期合約員工15名；非正式員工252名，包含實習生74名、空勤學員178名；因應航空業國際化的特性，外國籍員工占18.87%，較其他產業為高，員工年齡層則以30歲以下的員工占50.68%為大宗。在全球各據點之人員進用確實遵守各地勞動法令規範，未僱用童工且未發生強迫或強制勞動事件。

員工組成架構(依國籍)

● 員工人數

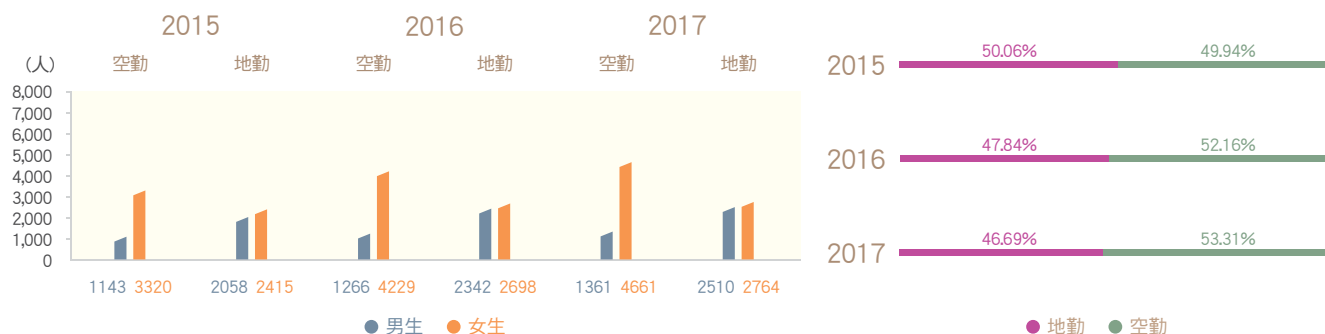
● 占全體員工比率(%)



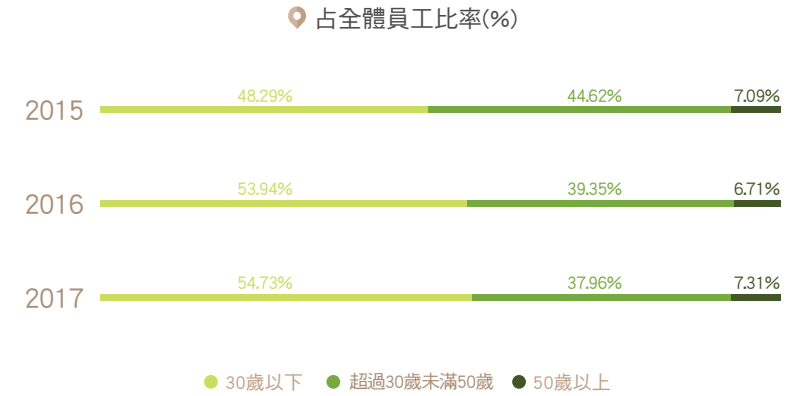
員工組成架構(依類別)

● 員工人數

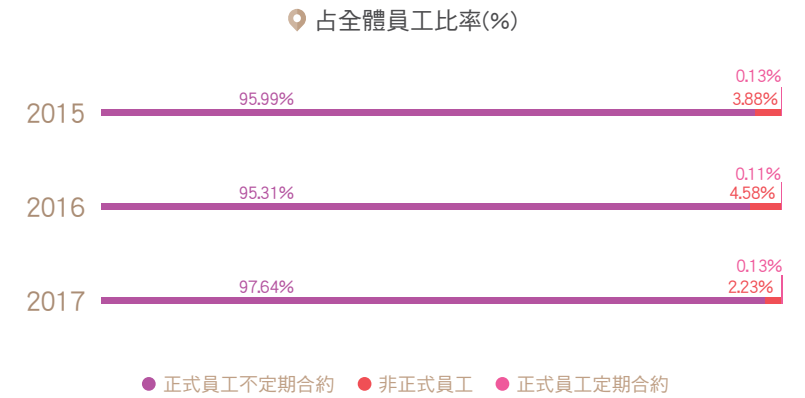
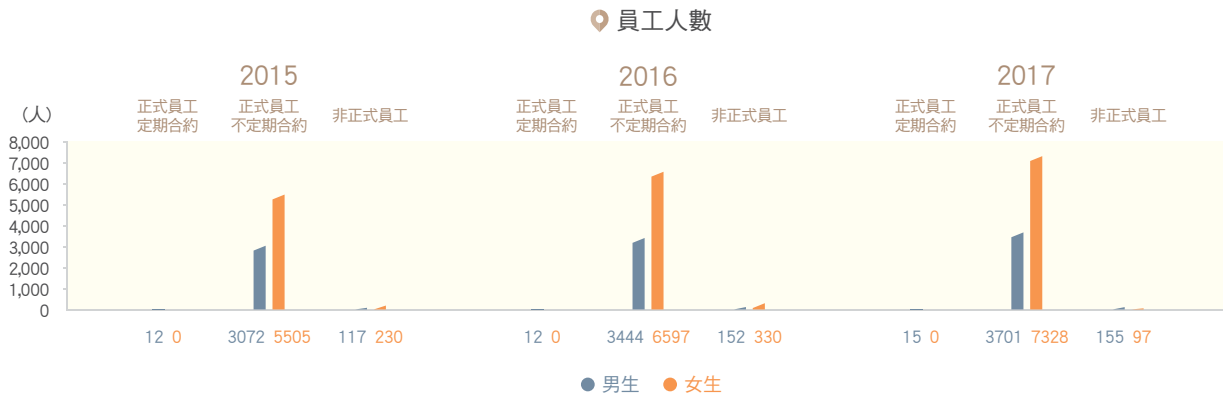
● 占全體員工比率(%)



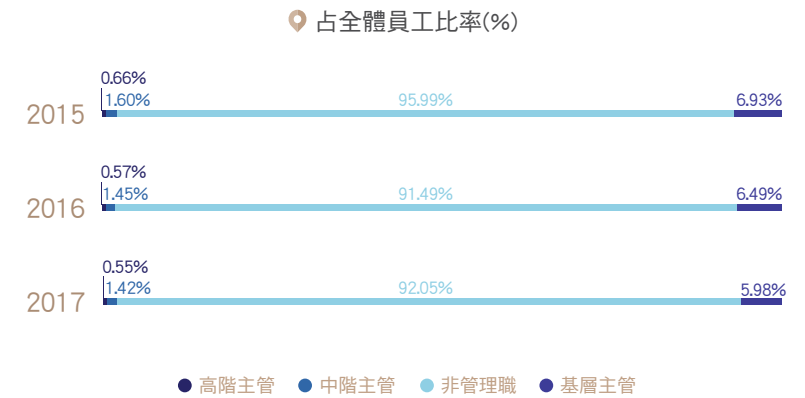
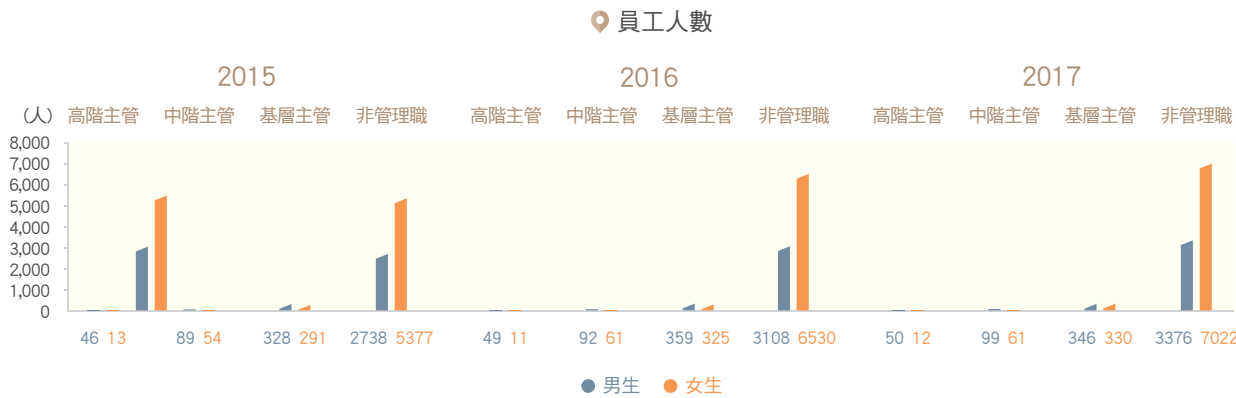
員工組成架構(依年齡)



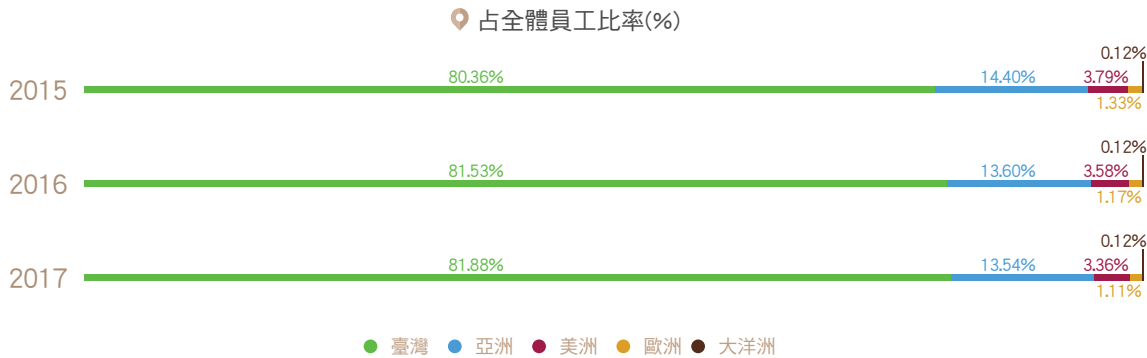
員工組成架構(依聘僱類型)



員工組成架構(依職級)



員工組成架構(依地區)



註1：正式員工定期合約含醫師、飛航教學顧問、高級專員，餘正式員工屬不定期合約；非正式員工則含學員及實習生。

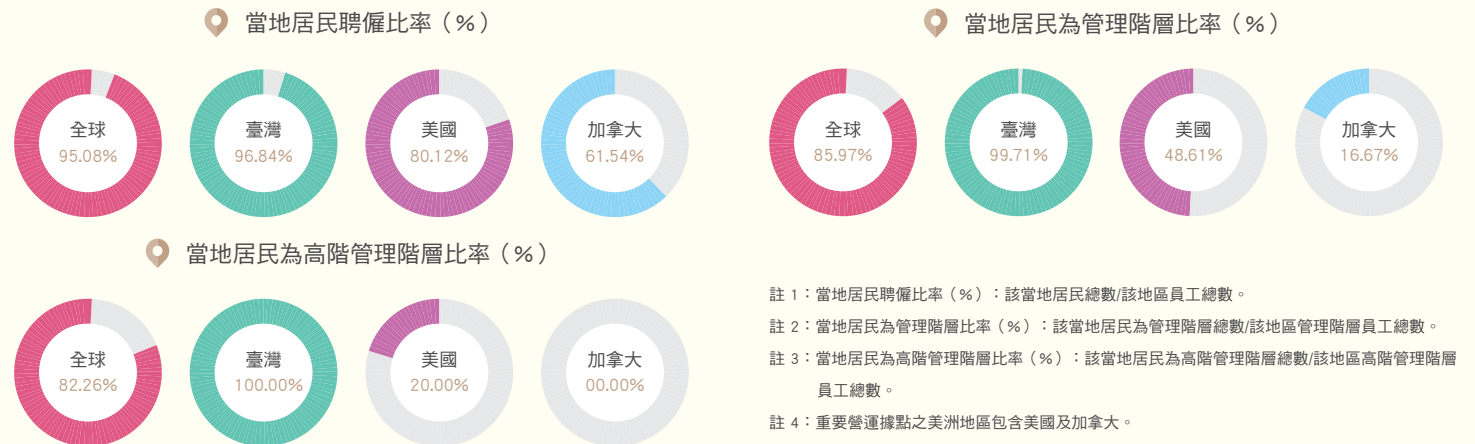
註2：高階主管指地勤（副）協理級（含）以上人員，中階主管指地勤經（副）理級人員，基層主管指地勤（副）課長級人員，非管理階層則涵蓋地勤非主管級員工與空勤員工。

註3：員工組成架構（依年齡）因分類基準調整，2015-2016年數據以本版揭露為準。

多元平等的工作環境

長榮航空營運據點遍布世界各地，員工構成多元化，跨國界及不間斷地營運完全仰賴於各地員工的努力與付出；我們不因其性別、種族、國籍、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況不同而有差別待遇或歧視情況，提供各地員工友善平等的工作環境。截至2017年底止，臺灣地區聘用當地居民的比率為96.84%，管理階層聘用當地居民的比率為99.71%，全球整體聘用當地居民的總平均比率為95.08%；另在海外主要營運據點美國與加拿大，聘用當地居民的比率分別為80.12%及61.54%，管理階層聘用當地居民的比率分別為48.61%及16.67%。不論在國內外地區，長榮航空皆提供眾多的工作機會予當地居民，促進當地就業及經濟發展。

2017 年全球與重要營運據點聘用當地居民之比率



長榮航空積極支持身心障礙人士就業權，不定期於就業服務中心刊載招募訊息，另特別考量身心障礙者的情況，針對部分行政職務進行內容評估與職務再設計，並安排其他員工協助，提供友善的工作環境，以提高身心障礙人士就業率及留任意願。近年因整體進用人數較多，2017年年底身心障礙人士實際進用加權人數已達77人，尚未達法定進用人數94人，經持續努力，可望於2018年達成足額進用目標，打造身心障礙人士及多元化就業之職場。

聘用身心障礙員工總數與比率

	2013	2014	2015	2016	2017
人數(人)	25	48	55	54	54
加權人數(人)	31	68	78	76	77
員工總人數(人)	5700	6595	7197	8537	9477
比率(%)	0.54	1.03	1.08	0.89	0.81

註：員工總人數(人)：當年度12月1日勞工保險投保人數。
註：比率(%)：加權人數/員工總人數；法定比例為1%。

3-1-3 勞資溝通與互動

溝通與申訴

長榮航空依勞資會議實施辦法舉辦勞資會議，勞資會議代表每屆任期四年，得連選連任，(副)協理級含以上之主管為資方，2015年勞資會議代表任期屆滿改選，由資方代表5名及勞方代表5名(男2/女3)組成。除勞資會議外，還有關懷訪談、互動會議、職福會等各項管道，針對不同主題與同仁溝通互動，同仁可藉由多元的溝通管道反映各類工作上的問題。

勞資溝通管道/頻率及主要溝通內容

溝通管道	頻率	主要溝通內容
勞資會議	1次/季	勞資相關議題申訴、協調、溝通及議合。
部室會議	1次/月	傳遞公司未來發展、營運策略及重大訊息與措施，使員工瞭解並回饋意見。
工會定期溝通會議	每2個月開會1次	工會提出勞資相關議題進行協調、溝通及議合。
客艙組員會議	5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。
事務長會議	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。
飛航組員研討會	1次/季	傳達公司內外部訊息、國際航空新知及意見交流。
職工福利委員會	3次/年	員工福利規劃、協調及運用。
職業安全衛生委員會	1次/季	審議、協調及建議安全衛生相關事項。
績效考評及面談	1次/年	透過績效面談員工可反應工作問題，公司可明確表達工作要求與期望，並適時給予輔導及協助。

為保障員工權益，長榮航空訂有勞工申訴處理辦法，員工得依正式申訴管道反應問題，後續我們將妥善地與員工溝通協調，以取得勞資雙方認同。2013到2017年經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴共有34件，其中新增案件主要問題為訓練賠償款金額、退休金計算及雇傭關係爭議，未來將加強勞資雙方僱用條件溝通，以預防相關勞資爭議再發生，而面對已發生的申訴案，採取理性和平方式協調解決。

員工申訴案件統計

	2013	2014	2015	2016	2017
經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴的總數量(當年度)	9	11	3	3	8
處理的申訴數量(含前一年度)	9	16	8	4	10
解決的申訴數量(含前一年度)	4	6	5	2	6
尚處理中(未解決)的申訴數量	5	3	1	2	2

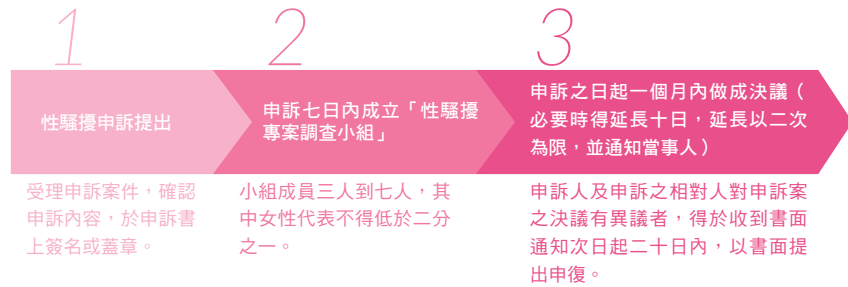
註1：上述統計數字為員工申請外部調解單位或提報法院處理之事件，由第三方公正單位介入處理之機制，能有效保證勞資雙方權益，長榮航空皆依循處理結果執行。
註2：過往申訴案數量乃以當年度正式申訴立案為統計原則，惟考量往年未解決之件數仍需持續溝通協調處理，故2015年將處理/解決的申訴量之統計原則調整為「報告期間內得到處理/解決的申訴數量，包含本年度和前一年度提出的申訴」，考量資料統計原則一致性，故2013、2014年依此原則調整。
註3：尚處理中(未解決)的申訴數量指當年度正式申訴而未解決件數。
註4：所有員工申訴案件皆於一年內之結案率為100%，除2016年尚有1件申訴案仍在處理階段。

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

性騷擾防治及性別平等

長榮航空為保障性別工作平等、消除性別歧視並防治性騷擾事件發生，於公司內部網站發布「工作場所性騷擾防治宣導事項」，2017年持續開辦性別工作平等法及性騷擾防治相關課程，並增加女性勞工母性健康保護等內容，積極宣導性別平等及性騷擾防治等人權事項。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」，填寫「長榮航空公司員工申訴表」提出申訴，可即時向人事單位主管反應；案件於接獲申訴日起一個月內作成決議，2017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1件。

性騷擾申訴流程



性別歧視/性騷擾申訴管道

地勤人員

- 專線電話: 03-351-5032 / 03-351-5035
- 電子信箱: chinlungshiao@evaair.com / emilychen@evaair.com

飛航員

- 專線電話: 03-351-5805 / 03-351-5886
- 電子信箱: adamschou@evaair.com / suesu@evaair.com

空服人員

- 專線電話: 03-351-8805 / 03-351-8806
- 電子信箱: rosalingchen@evaair.com / cku@evaair.com

性別平等與人權教育相關課程實施情況

項目	2013	2014	2015	2016	2017
應訓人數 (人)	2,263	2,348	2,923	3,567	4,872
實際受訓人數 (人)	2,263	2,348	2,923	3,567	4,872
施訓率 (%)	100%	100%	100%	100%	100%

註 1：性別平等相關教育訓練時數0.5小時。

註 2：該項公式=該年度實際受訓人數/當年度應訓人數，自2017年調整公式如前列。

3-1-4 薪酬與福利

公平激勵的薪酬制度

在人力密集度高的航空產業中，長榮航空建置了一套完善的績效考核制度，每年依各職類考核標準實施評核，並以考核結果搭配整體薪酬政策據以調薪；每年並會視營運績效及員工貢獻度核發年終獎金，提高員工士氣，激勵同仁努力工作，使工作付出與薪資有所連結，留住業界優秀人才。長榮航空遵循各國之當地勞動法規，不因男女而有差異，提供具競爭性之薪資水準，以吸引全球優秀熱情之人才貢獻心力。

男/女平均薪資比例-員工

項目		2013	2014	2015	2016	2017	
基本薪比率 (男/女)	飛航組員	1.33	1.38	1.38	1.60	1.23	
	客艙組員	-	-	1.21	1.10	1.26	
	地勤	1.11	1.10	1.14	1.11	1.10	
薪酬比率 (男/女)	飛航組員	1.37	1.42	1.36	1.56	1.26	
	客艙組員	-	-	1.06	1.29	1.27	
	地勤	1.09	1.13	1.16	1.11	1.06	
重要營運據點基本薪比率 (男/女)	臺灣	2.27	2.34	2.36	2.57	3.11	
	美洲	美國	1.11	1.13	1.13	1.18	1.18
		加拿大	1.18	1.18	1.18	1.09	1.09
重要營運據點薪酬比率 (男/女)	臺灣	1.93	1.92	1.70	1.91	1.76	
	美洲	美國	1.08	1.07	1.08	1.13	1.11
		加拿大	1.17	1.17	1.10	1.09	1.07

註 1：基本薪資定義為本薪+職務津貼+加班費（空勤另含飛行津貼）；薪酬定義為基本薪資+納入健保補充保費之獎金項目（如員工酬勞、年終獎金等）。

註 2：薪酬比例計算公式：男平均薪酬/女平均薪酬。

註 3：自 2015 年起始有男性客艙組員；飛航組員及客艙組員薪資核敘，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，臺灣地區之人員組成包含空勤員工，故男女薪資比例數據較高。

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

男/女平均薪資比例-管理階層

階層	2013	2014	2015	2016	2017
高階主管 (男/女)	1.119	1.110	1.075	1.111	1.093
中階主管 (男/女)	1.016	1.030	1.054	1.046	1.029
基層主管 (男/女)	1.024	1.020	1.020	1.020	1.012

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

男/女平均薪酬比例-管理階層

階層	2013	2014	2015	2016	2017
高階主管 (男/女)	1.477	1.255	1.191	1.101	1.262
中階主管 (男/女)	0.987	1.004	0.942	0.988	1.020
基層主管 (男/女)	1.004	1.011	0.995	0.982	1.003

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

重要營運據點基層人員標準薪資與當地最低薪資比例

性別	地區	2013	2014	2015	2016	2017	
女性	臺灣	1.838	1.816	1.749	1.749	1.761	
	美洲	美國	1.139	1.153	1.139	1.089	1.196
		加拿大	1.213	1.156	1.131	1.116	1.246
男性	臺灣	1.838	1.816	1.749	1.749	1.761	
	美洲	美國	1.139	1.153	1.139	1.089	1.196
		加拿大	1.213	1.156	1.131	1.116	1.246

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:臺灣地區為月薪；美洲地區為時薪乘以法定標準工時。

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

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

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

重要營運據點主管/全數員工平均薪資比例

性別	地區	2013	2014	2015	2016	2017	
女性	臺灣	1.68	1.66	1.68	1.69	1.67	
	美洲	美國	1.64	1.66	1.64	1.67	1.53
		加拿大	-	-	-	2.03	1.91
男性	臺灣	1.77	1.69	1.68	1.78	1.73	
	美洲	美國	1.38	1.38	1.41	1.40	1.34
		加拿大	1.56	1.57	1.60	1.58	1.64

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

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

足額的勞工退休準備金

在員工的退休方面，長榮航空每年委由會計師精算足額之勞工退休準備金；目前勞工退休準備金提撥率為 15.0%，遠高於法定之 2.0% 提撥率，另新制提撥率為 6.0%，適用舊制與新制之員工皆 100% 納入退休金制度。截至 2017 年 12 月 31 日止，臺灣銀行勞工退休準備金專戶餘額計新台幣 3,762,812,051 元，精算後已足夠因應同仁退休需求。

各項人事費用（新台幣仟元）及金額占比（%）

項目	2013	2014	2015	2016	2017
薪資	7,644,331 (73%)	8,747,243 (73%)	10,122,946 (72%)	11,993,169 (72%)	13,297,537(71%)
勞健保費	423,136 (4%)	488,250 (4%)	552,671 (4%)	603,078 (4%)	723,951(4%)
福利費用	2,036,443 (19%)	2,329,422 (19%)	2,703,703 (20%)	3,480,019 (21%)	4,203,677(22%)
退休金總額	401,338 (4%)	446,677 (4%)	510,493 (4%)	546,112 (3%)	605,011(3%)

勞工退休準備金專戶餘額（新台幣仟元）

項目	2013	2014	2015	2016	2017
專戶餘額	3,276,976	3,635,149	3,720,280	3,812,016	3,762,812

員工福利

長榮航空以服務客戶之精神，提供員工五星級的環境以及全心關懷的照顧；相關休假制度除依法令規定外，並設置許多福利措施與設備，如結婚禮金、喪葬補助、傷病慰問金及團體保險等，另有員工餐廳、游泳池、健身房、羽球場、圖書室等娛樂休閒區域，讓員工在工作之餘也有抒壓場所，維持身心平衡與健康。

員工福利項目

臺灣地區
正式員工 不定期合約員工

- ✓ 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
- ✓ 勞基法退休制度
- ✓ 空勤組員/派外人員海外醫療保險
- ✓ 團體意外險、員工國外出差住院暨傷害醫療險
- ✓ 團體定期人壽保險優惠費率
- ✓ 年終獎金
- ✓ 員工健檢
- ✓ 優待機票

臺灣地區
正式員工 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
- ✓ 勞基法退休制度
- ✓ 團體意外險、員工國外出差住院暨傷害醫療險
- ✓ 團體定期人壽保險優惠費率
- ✓ 年終獎金
- ✓ 員工健檢
- ✓ 優待機票

美洲地區
正式員工

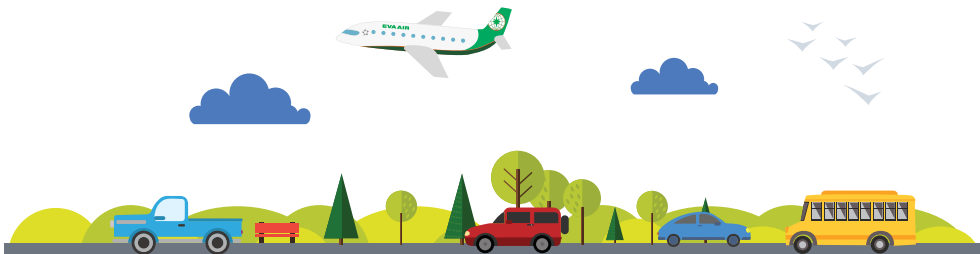
- ✓ 結婚禮金
- ✓ 奠儀/喪葬補助
- ✓ 餐費補助
- ✓ 特別休假
- ✓ 保險(醫療險/牙齒險/視力險/人壽險)
- ✓ 年終獎金
- ✓ 優待機票
- ✓ 育嬰休假(註)
- ✓ 退休福利(401(k)、退休優待機票)

註 1：美洲地區包括美國及加拿大。

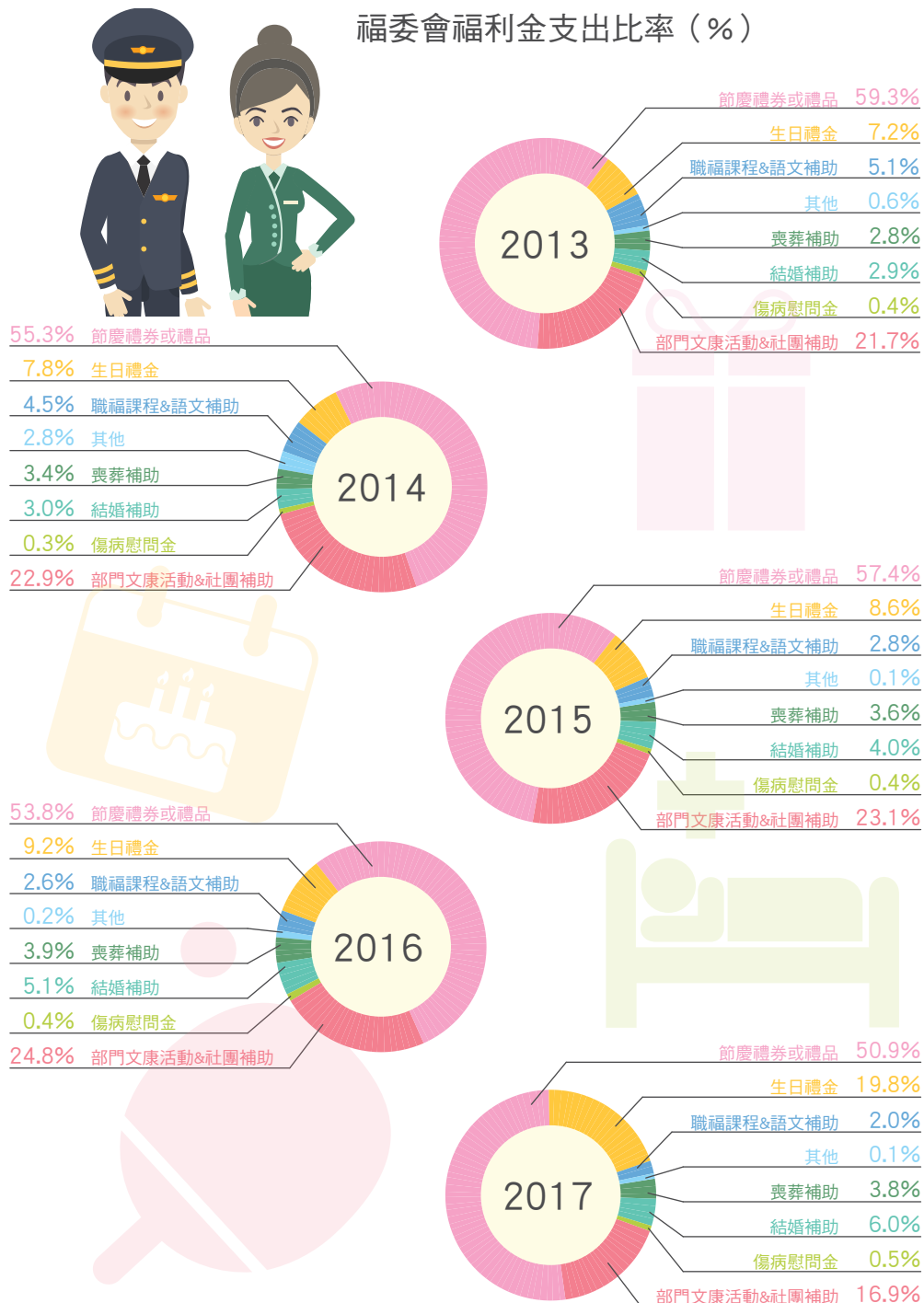
註 2：育嬰休假：美國地區依法提供 Family and Medical Leave (FMLA)、加拿大地區提供 Parental Leave，有育嬰需求並符合申請資格者得申請之。

職工福利委員會

為提升員工福利，「職工福利委員會」負責籌劃員工福利相關事宜，包括各項補助、津貼、青年成家房貸優惠；我們也相當支持員工進修語文，提供語言進修的免費課程及優惠補助，同時提供各部門文康活動經費補助，促進情誼交流並提升整體向心力。為使員工放鬆身心，每年開辦職福課程，包含中餐烹調、點心烘焙、有氧瑜珈、流行音樂等課程，提供員工放鬆心情與抒壓的管道，保持運動習慣與維持健康，涉略不同領域活動，讓員工在工作之餘藉由參與活動，釋放工作壓力，提升工作效率。



福委會福利金支出比率(%)



員工關懷

長榮航空體恤女性員工懷孕辛勞，女性空勤組員在懷孕期間可申請暫調至地勤職務，從事較輕鬆之行政工作，安心度過懷孕期間；且男女員工皆可申請育嬰留職停薪，期滿優先安排於原單位復職。同時為照顧有哺育需求之女性員工，長榮航空內部設有哺乳室，提供女性員工哺育空間及時間，同時也與台灣地區各營運據點附近優良之托兒機構進行簽約，享有費用優惠，以提供員工更安心的支援。2017年長榮航空女性空勤組員懷孕期間暫任地勤職務共計91位，空地勤同仁申請育嬰留職停薪有194位，男性占2.6%，女性占97.4%，育嬰留職停薪資格員工實際申請之比率為32%，所有申請案件皆全數通過；同仁申請育嬰留職停薪後之留任率為98%，顯示我們提供了一個優良完善的工作環境，讓同仁樂於回到職場工作。

臺灣地區員工育嬰留職統計

	女	男	合計
2017符合育嬰留職資格人數	332	274	606
2017申請育嬰留職人數	189	5	194
2017育嬰留職申請率(%)	57%	1.8%	32%
2017育嬰留職應復職人數(A)	158	5	163
2017申請復職人數(B)	124	5	129
復職率(B/A)	78%	100%	79%
2016復職人數(C)	141	2	143
2016申請復職且服務滿一年人數(D)	138	2	140
留任率(D/C)	98%	100%	98%

註 1：復職率計算公式：申請復職人數/應復職人數。
 註 2：留任率計算公式：復職後次年底仍在職人數/前一年度復職人數。

3-1-5 工作考核與職涯規劃

長榮航空針對地勤員工、飛航組員及客艙組員等三大職類員工，每年進行工作考核，由所屬主管進行考評分析，作為晉升標準以及年終獎金、調薪、調動及人力培訓作業之依據，2017年績效考核執行率為100%。針對考核排序較差者，藉由各項輔導、面談及檢測方式，引導員工反映工作上遭遇的問題，並協助擬定改善方案，提升員工的專業技能及工作效率，使其達到一定水準之工作表現。完善的晉升管道是吸引專業人才的主要關鍵，長榮航空為讓員工適才適任，從新人培育開始，單位主管依績效評核結果、員工職涯規劃及組織需求等因素綜合考量，安排輪調，藉著職務調整協助員工發揮所長，並定期辦理職務升等評鑑，提供優秀員工晉升機會與管道，留任專業人才，創造公司與員工雙贏局面。

工作績效考核及面談

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

3-2 職能教育與訓練

人才培育是企業永續經營的基礎，也是提升服務品質的必要工作，長榮航空設有訓練中心，並投入人力物力，持續導入航空界新型訓練方式，並針對各職類需求及航空法規要求，訂定地勤員工、飛航組員及客艙組員三大體系訓練課程，以標準化的教育訓練制度，有效提升員工素質及工作效率，增加公司競爭力。2017年度每名員工接受訓練的平均時數40小時，女性員工為39.2時，男性員工為41.4小時。

各職類人員受訓時數(小時)

對象	2013	2014	2015	2016	2017	
每名員工接受訓練的平均時數(小時)	61.5	35.2	41.8	38.4	40.0	
每名女性員工接受訓練的平均時數(小時)	58.1	34.1	40.3	38.0	39.2	
每名男性員工接受訓練的平均時數(小時)	66.7	37.0	44.5	39.0	41.4	
各類別員工接受訓練的平均時數(小時)	飛航組員	84.9	69.5	84.4	70.0	68.5
	客艙組員	55.7	43.1	51.8	47.0	49.7
	地勤員工	58.7	22.4	24.7	24.1	24.5

註 1：2013年6月本公司加入星空聯盟(Star Alliance)，所有員工皆需完成相關e-learning訓練，故當年度之平均訓練時數較高。自2016年起，飛航組員 CPL與MPL兩類課程歸類於培訓飛航學員養成訓練，故當年度飛航組員平均訓練時數降幅較大。

註 2：上表為正式員工平均受訓時數，不包括非正式員工培訓飛航學員養成訓練約23個月，平均每人接受訓練時數為1,281小時，以及培訓空服學員養成訓練約2.5個月，平均每人接受訓練時數為464小時。

註 3：員工接受訓練的平均時數=該年度接受訓練之總人數時數/當年年底正式員工總人數。

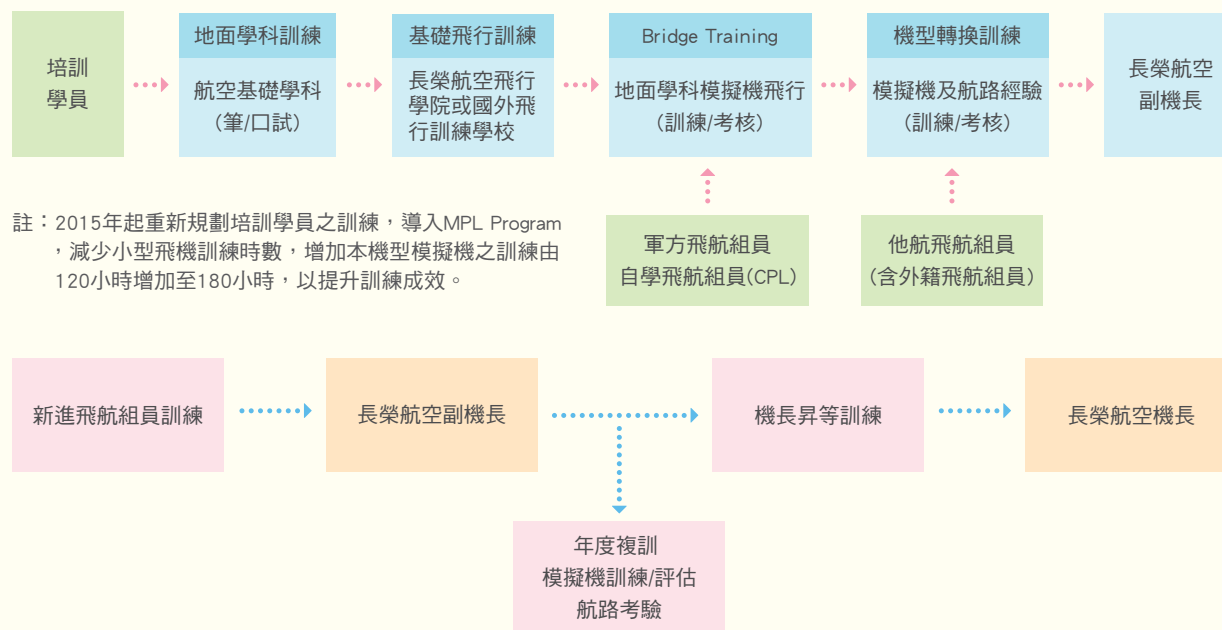
3-2-1 飛航組員

飛行安全與飛航組員素質息息相關，長榮航空為提供旅客更安全的飛行服務，持續購入各型最高等級之全功能飛行模擬機，並以最高等級設備進行飛航組員機種轉換訓練、升等訓練與定期複訓。飛航組員每年須通過2次模擬機訓練及評估，並視其訓練結果安排加課，以確保飛航組員航機操作技巧與應變能力符合公司標準，2016年度各機型整體加課率維持在4-6%。為落實「追求安全絕不妥協」的飛安政策，長榮航空更積極導入新形態訓練模式，為國內率先獲民航局核准以實證訓練（Evidence-Based Training）模式進行飛航組員定期複訓的航空公司。



長榮航空於2013年5月在美國加州投資成立航空系統公司-長榮航空飛行學院（EVA Flight Training Academy），為亞洲唯一在美國自辦飛行學校的航空公司，長榮飛行學院堅持教官學員比例最多為一比二，優於坊間飛行學校一名教官須指導六到八名學員，強調優化訓練品質，確保飛安。目前擁有8架單引擎及1架雙引擎訓練機，並通過當地民航主管機關之規定取得飛行學校證書，可提供飛機自用駕駛員（Private Pilot License，簡稱PPL）、飛機商用駕駛員（Commercial Pilot License，簡稱CPL）與多組員飛機駕駛員（Multi-crew Pilot License，簡稱MPL）之飛行訓練。2017年1月教學大樓與停機棚落成啟用，未來學校內將設置維修棚及其他校舍，隨著各項基礎設備的逐步到位，預計每年可訓練80名學員，除了提供系統公司培訓飛航學員訓練外，並可提供其他航空公司飛行學員的培訓，為國際航空業的人才培育貢獻一份心力。長榮航空透過自有品牌與訓練能量，培訓需求之飛航學員，確保機師品質，並提升基礎飛行訓練品質，更能符合本公司對飛航安全的嚴格要求，至2017年底，總共已完成113名學員之培訓。

新進飛航組員訓練計劃流程圖（四階段為期共計約23個月）



3-2-2 客艙組員

為維護客艙安全及服務品質，長榮航空的訓練課程皆以擬真設備與標準作業流程進行模擬演練，課程內容主要為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服務程序的技巧與專業知識等，同時為滿足符合顧客的需求及期待，於訓練課程中持續注入新意及不同思維，藉由活潑生動的互動訓練方式，讓客艙組員模擬機上情境演練，將「安全觀念」與「服務真諦」內化心中，提升客艙組員訓練與學習效益，讓顧客在安心如意的航程中，感受「有溫度」的優質服務。

空服組員「服勤小百科 Duty All in One」網頁版於2016年推出後，獲得空服員好評，此功能彙整空服組員常用訊息於單一查詢系統中，僅需輸入日期、航班班號即可獲得該航班相關服勤資訊如安全相關公告、服勤手法變換，機上餐點及酒類的介紹等等。為讓組員查詢更為便利，於2017年5月推出手機APP版，亦可以於機上離線閱讀，操作簡便又快速，組員得以有效進行服勤準備，提升服務品質。



登入畫面



登入後畫面-1



登入後畫面-2



登入後畫面-3



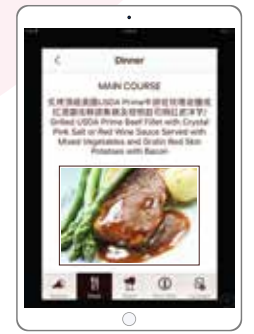
登入後畫面-4



酒類資料查詢畫面

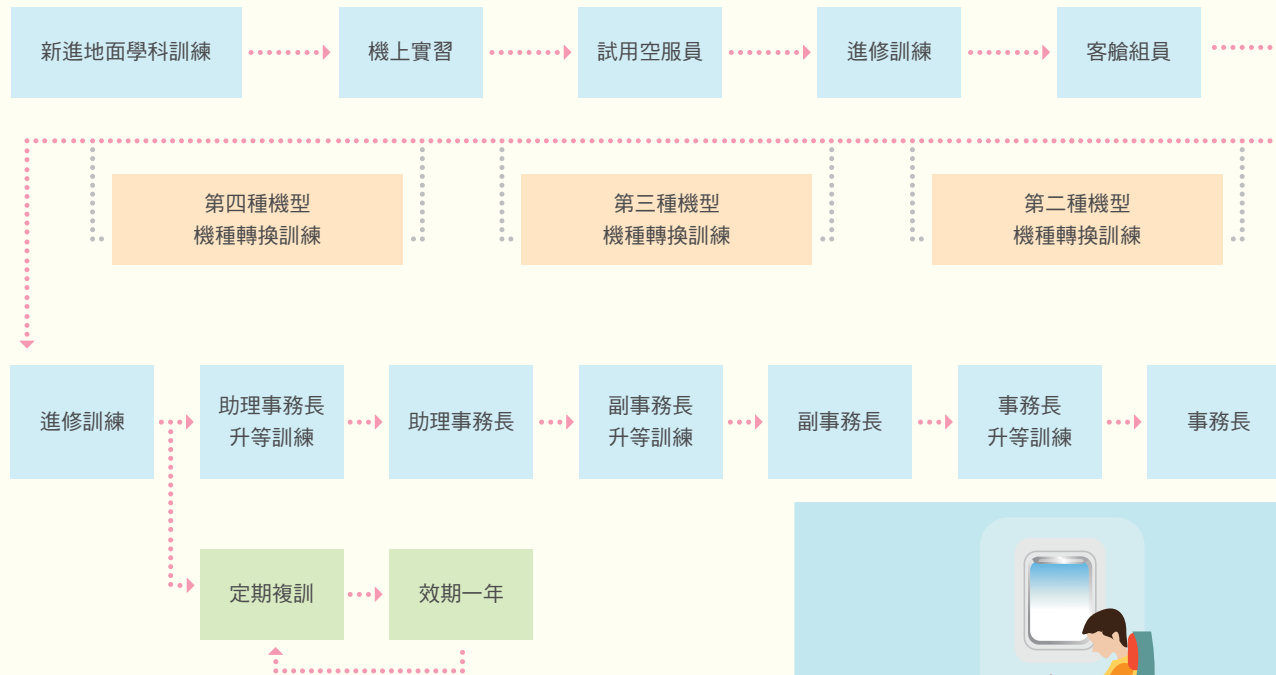


餐點資料查詢畫面-1



餐點資料查詢畫面-2

客艙組員訓練流程圖



課程分類	內容	訓練人次	完訓率(%)
新進地面學科訓練	<ul style="list-style-type: none"> 安全訓練課程 服務訓練課程 機上急救常識/CPR & AED訓練 其他訓練課程 機上實習訓練 	667	100%
定期複訓	<ul style="list-style-type: none"> 安全/保安訓練課程 組員資源管理 緊急逃生訓練 各類機門及緊急裝備操作訓練 專業實作演練暨案例研討 E-LEARNING課程 	3952	100%
機種轉換訓練	<ul style="list-style-type: none"> 機型/客艙結構課程 安全訓練課程 機上娛樂設備課程 其他訓練課程 	2210	100%
升等訓練	<ul style="list-style-type: none"> 工作職掌課程 領導職能課程 機內廣播課程 服務演練模擬課程 	受訓人次：633 完訓人次：620	98%

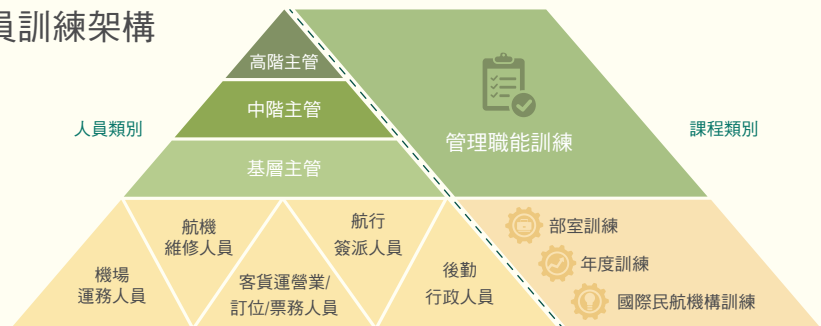
註：升等訓練為客艙組員晉升下一職等之職能訓練課程，組員參訓過程中，未通過相關評鑑考核項目，即無法勝任下一職等之要求，但仍可擔任原職級勤務，故完訓率未達100%。



3-2-3地勤人員

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

地勤人員訓練架構



地勤訓練課程

課程分類	內容	訓練人次	完訓率 (%)
部室訓練	<ul style="list-style-type: none"> 主管管理職能訓練 部門專業訓練 一般性(通識)訓練 新進人員訓練 工作崗位訓練 (On-the-Job Training) 	受訓人次：11,600 完訓人次：11,598	99.98%
年度訓練	<ul style="list-style-type: none"> 訂位票務課程 客貨運運務課程 載重平衡課程 行李課程 危險品規則課程 		
國際民航機構訓練	<ul style="list-style-type: none"> IATA訓練 Star Alliance訓練 飛機製造商訓練 		

註 1：IATA 為 International Aviation Transportation Association，國際航空運輸協會。

註 2：Star Alliance為星空聯盟。

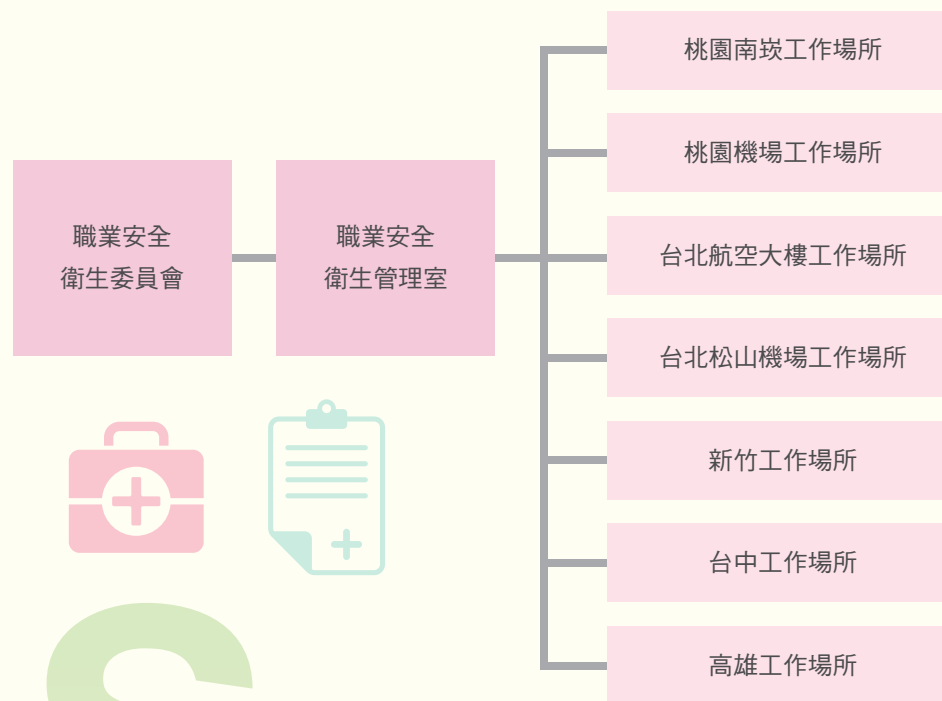
註 3：部分人員未符合相關課程設定之通過標準，故完訓率未達 100%。參訓課程若涉及業務執行相關證照要求之有效性，針對未完訓人員後續會安排重訓或進行職務調整。

3-3職場安全

3-3-1 管理制度與目標

長榮航空設有「職業安全衛生委員會」，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項，委員會之成員包含主任委員(1名)、執行秘書(1名)、職業安全衛生管理人員(3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(6名)，勞工代表比例為 40%，已達法定三分之一之規定；委員會每 3 個月召開一次，會中討論職業安全衛生政策及相關建議後，交由相關部門研議執行，並由「職業安全衛生管理室」監督及追蹤執行狀況，定期向委員會呈報執行狀況。

長榮航空職業安全衛生管理組織圖



Safe & Health

為提升作業環境的安全，長榮航空職業安全衛生目標以零違規、零事故及零風險為標的，透過國家規範「臺灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS）」及國際標準「職業安全衛生管理系統（OHSAS 18001）」等職業安全衛生管理系統的建置，有效降低作業環境的危害及風險，並強化全體員工參與、職業災害預防、變更管理、採購管理、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。因應國際標準ISO 45001的施行，長榮航空計畫於2018年底進行驗證，期許透過管理系統持續改善，定期檢視以達成職業安全衛生目標。

職業安全衛生目標與主要措施

目標	員工安全，零事故 法規遵守，零違規 環境衛生，零風險 	
	對應措施	安全管理事項
		衛生管理事項
		緊急災變演練

3-3-2職災預防與健康保護

因應產業特性與工作種類，我們在各個作業現場區皆有安全管控及警告標示，並發放防護具供員工使用，安排全體員工接受定期健康檢查與特殊作業健康檢查，頻率皆優於法規，除了離職、留職停薪及懷孕同仁外，應健檢員工皆於該年度完成健康檢查。此外，亦辦理健康促進活動及提供同仁心理諮商資源，以減緩員工壓力及降低職業病發生的機率。為有效控制員工之三高(高尿酸、高血脂及高血壓)及糖尿病之疾病的發生，於2017年特別舉辦體重控制競賽，使參加同仁達到降低及控制體重之目的，進一步預防慢性病發生的機率；活動內容包括健康專題講座及體重控制競賽等活動。另為促進員工健康照護，設有醫務室及醫護人員臨場服務，更於各辦公大樓設置AED並安排員工訓練使用，以因應突發狀況，減少意外發生的比例。

54 參與人次

體重控制競賽

藉由「健康促進－體重控制活動」競賽的舉辦，並推廣「飲食管理、運動管理」之概念，使參加同仁達到體重控制的目標，進一步預防慢性病的發生。

120 參與人次

健康專題講座

1. 我的餐盤不NG：由營養師分享熱量的計算方式與正確的飲食習慣。
2. 上班也能瘦：由資深健身教練教導同仁於上班時如何藉由一些簡易動作來達到健身運動的目的。

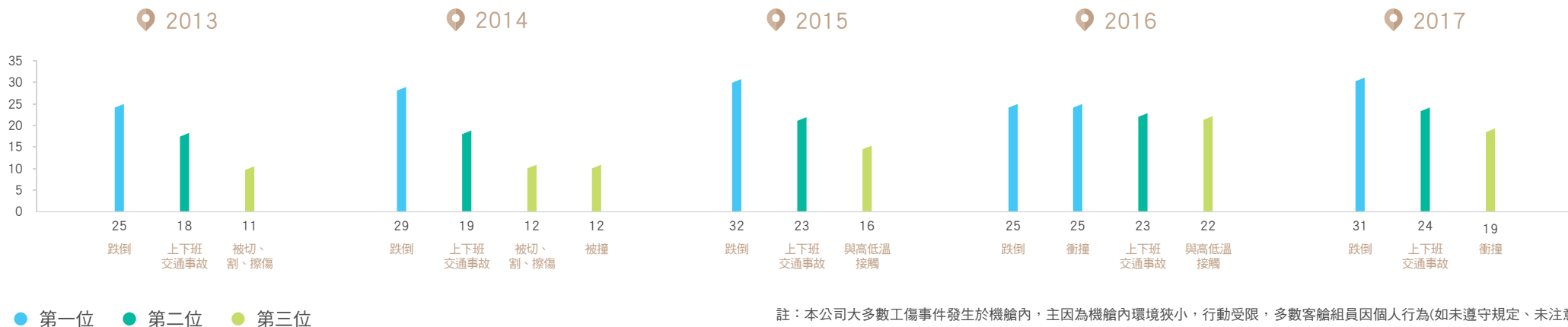
356 次/年

醫護人員臨場服務

不定期由醫師及護理人員親至各作業場所，及針對健康檢查結果異常同仁進行醫療諮詢與衛教關懷，以達照護同仁身體健康之目的。

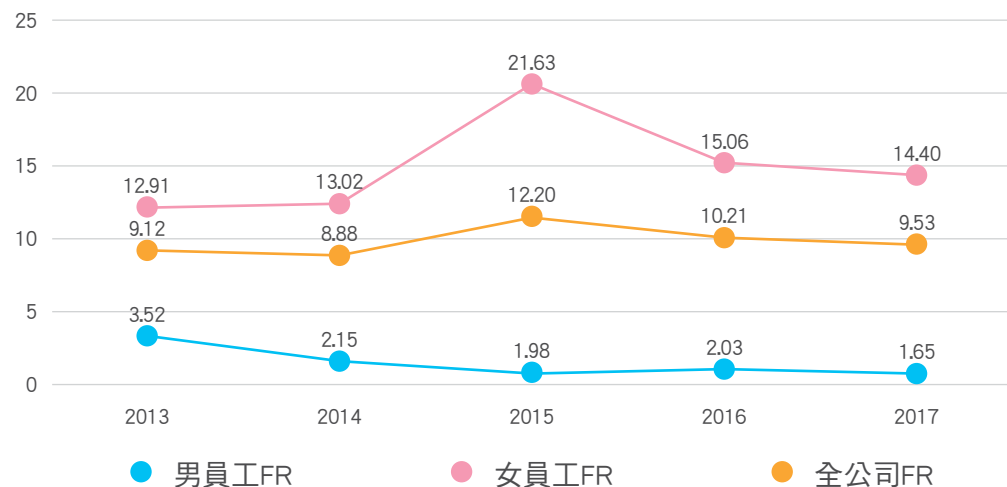
在落實職業安全衛生管理部份，我們定期實施自動檢查及現場巡查，並與相關部門定期檢視職業災害現況，針對職業災害事故的肇因研擬安全衛生改善策略，降低事件發生率。2017度長榮航空失能傷害頻率（FR）及失能傷害嚴重率（SR）皆低於2016年，工傷事件人員以客艙組員居多，佔比82.11%，為有效降低客艙組員的職災事件的發生，每季皆製作案例宣導，加強與客艙組員溝通，將相關資訊公告於內部的「職業安全衛生專區」，以強化客艙組員的安全意識及正確的工作觀念；鑑於本公司多數職業災害發生場所位於機艙內，為了解機上作業環境與潛在危害，職安室每季偕同醫務室醫師進行機上臨場服務，除提供客艙組員醫療諮詢，亦實施機上作業觀察，進而提出改善建議及措施。2017年度無發生重大職業災害事件。

前三大工傷類別發生件數（件）

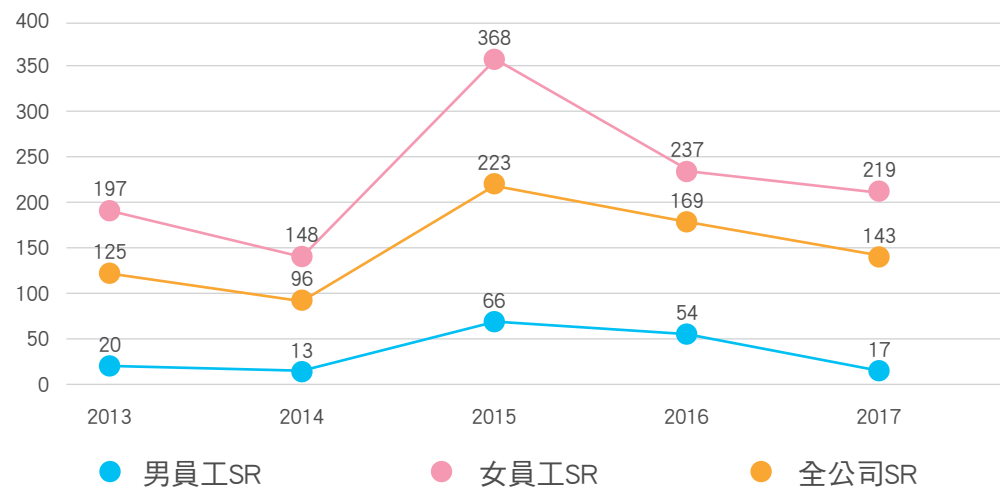


註：本公司大多數工傷事件發生於機艙內，主因為機艙內環境狹小，行動受限，多數客艙組員因個人行為(如未遵守規定、未注意周遭環境及提高警覺)，進而造成工傷事件發生，上下班交通事故多為對方違反交通規定或自身為閃避突然竄出之小動物所導致。

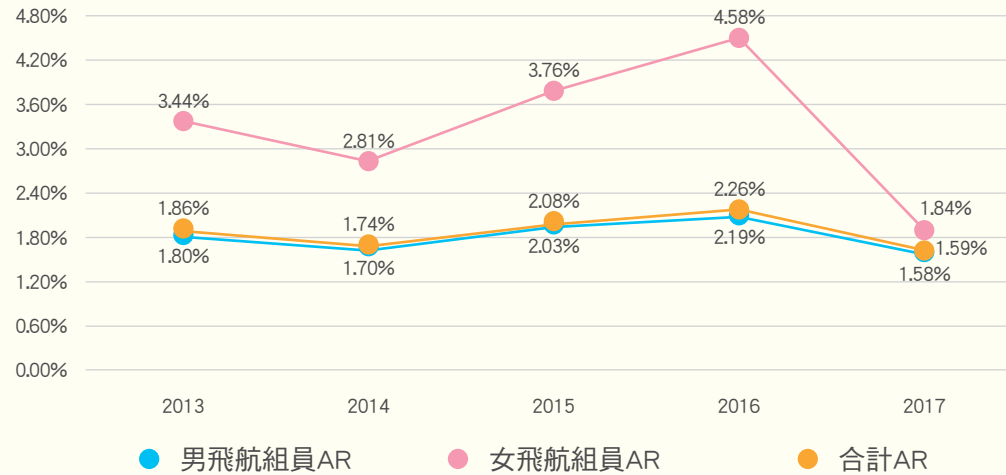
員工失能傷害頻率(FR)



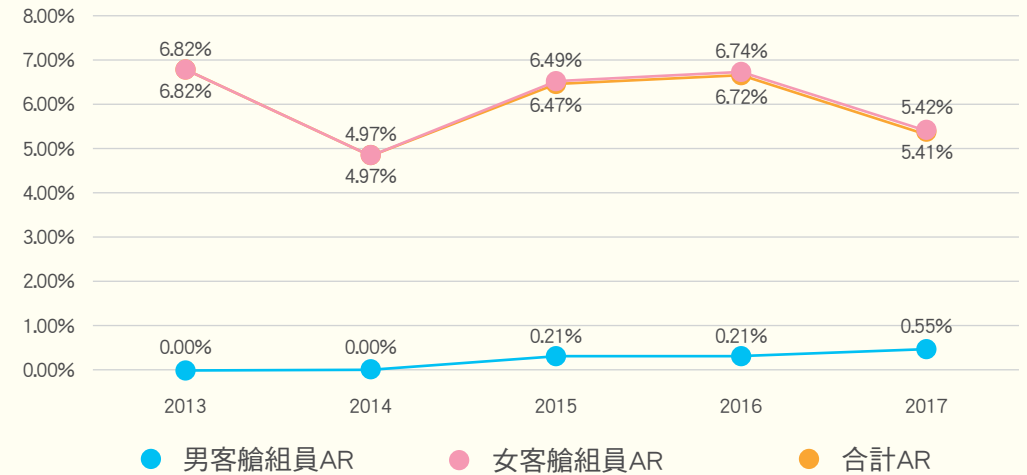
員工失能傷害嚴重率(SR)



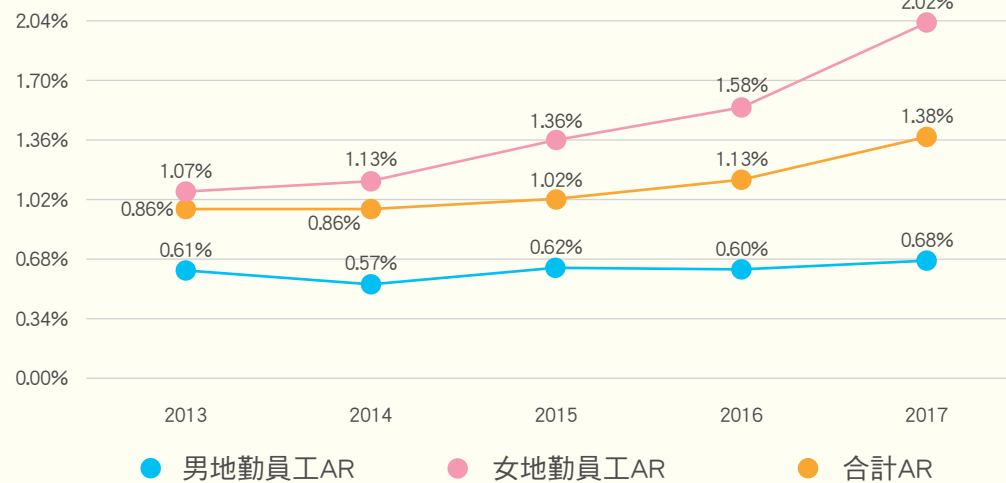
缺勤率(AR)-飛航組員



缺勤率(AR)-客艙組員



缺勤率(AR)-國內地勤員工



健康保護措施

對象	保護措施
客艙組員	鑑於本公司多數職業災害發生場所位於機艙內，為了解機上作業環境與潛在危害，職安室每季會同醫務室醫師進行機上臨場服務，除提供客艙組員醫療諮詢，亦實施機上作業觀察，進而提出改善建議及措施。
機坪作業同仁	針對機坪作業同仁因非長時間處於機坪作業，但基於提升員工健康及保護聽力，安排相關員工進行聽力檢測，檢測結果如有異常者，由醫務室給予衛教指導。
全體員工	<ul style="list-style-type: none"> 因應癌症及心血管疾病已成為威脅國人健康的可怕殺手，本公司已於 2016 年增設 8 台血壓機，提供同仁自主檢測及隨時監控，公司亦提供免費四癌篩檢供員工及眷屬參加，以達到預防之目的。 針對健檢異常之員工，主動給予健康管理及衛教諮詢。 有關EAP(員工諮詢協助計畫)更由原本的心理諮商服務，擴大服務層面至醫療諮詢及法律諮商，以全面解決同仁在工作及生活上之困擾。

註 1：失能傷害頻率(FR)= 失能傷害總人數×10⁶ / 總經歷工時

註 2：失能傷害嚴重率(SR) =失能傷害總損失日數×10⁶ / 總經歷工時 (損失日數係以日曆天計算，不包括受傷當日及恢復工作當日)

註 3：缺勤率(AR) = (總缺勤時數 / 總工作時數) × 100%，缺勤時數來源 為公傷病假、病假 (包含生理假) 及事假 (排除家庭照顧假) 時數。

員工心理諮商使用統計

年度	2015年	2016年	2017年
使用人次數 (人次)	9	27	40
使用時數 (小時)	41	73	100.5

04.

環境保護



GREEN
EARTH

NATURAL
100%

O₂

在環保意識抬頭的21世紀，長榮航空自覺身為全球產業的一員，對於在地及全球的環境盡一己之力是我們的責任，經由各項環保制度的實施，期許產業鏈夥伴及旅客能一同響應，共同為環保盡最大心力。長榮航空近年來陸續導入國際標準之管理系統，落實各項環境保護措施以減少營運所帶來的環境衝擊；尤其在氣候變遷的議題上，我們透過溫室氣體盤查、風險及機會鑑別、實施節能計畫，以及績效監控的積極作為，與全球一同面對衝擊與承擔相對的責任。在零碳排放生活的風氣影響下，我們於2017年推出「綠旅行」-長榮航空碳抵銷計畫，使旅客飛向更綠的未來。

章節亮點



43.03噸CO₂e



飛航溫室氣體抵銷量

自2017年5月推出「綠 旅行」碳抵銷計劃至當年底，共計抵銷之二氧化碳當量。

22.7%



廢棄物資源回收率

59,435公噸CO₂e



飛航節能計畫之溫室氣體減排量

相當於18,868噸的節油量。

108,093公斤CO₂e



地勤節電計畫之溫室氣體減排量

於203,334度的節電量。

22%



整體用電強度 (EUI)

為145.18 kWh/m²，相較能源局公告之辦公大樓之年用電強度參考值186.2 kWh/m²低22%。



專題報導： 「綠旅行」- 長榮航空碳抵銷計劃



● 背景：

依據國際航空運輸協會(IATA)統計資料，航空產業每年所產生的二氧化碳排放量，約佔全球總量的2%，但是對全球的經濟貢獻產值卻達到全球生產總額(GDP)的8%，每年有將近35億人在進行各種空中活動，為降低全球二氧化碳排放及減緩地球暖化，IATA訂定了航空運輸業2020年零碳成長以及2050年二氧化碳排放量減至2005年之50%水準的業界共同目標。爰此，長榮航空自2006年起即成立節油減碳委員會，持續推動多項航空器節油專案並引進高燃油效率環保機型，於2013至2017年間已成功減少23.37萬噸的二氧化碳排放，相當於1,947萬顆植樹總量。

● 目的：

長榮航空自成立以來，一直堅持「關懷台灣，奉獻社會」的精神，身為地球村一員，在面對全球氣候變遷及地球暖化現象，深切的體認到地球資源的珍貴及不可再生性，因此透過各項管理系統的建立與推行，將環境保護作為落實每一個營運環節中，並在「環境和諧」的前提下，期望與旅客一起攜手保護我們的地球。氣候變遷已經變成了一個全球不容忽視的問題，長榮航空率先於台灣推出「綠旅行」-長榮航空碳抵銷計劃，旅客可依旅程計算出的碳排放量來做捐款，用於抵銷旅程中所產生的二氧化碳，達到「零碳旅行」的目標。

● 作法：

「綠旅行」-長榮航空碳抵銷計劃是由長榮航空與英國著名氣候管理與永續發展專家ClimateCare公司合作開發，依據國際民航組織(ICAO)公布的碳排放計算指引以及長榮航空各機型燃油使用量及載客量數據作為統計的基礎，來計算每位乘客每公(英)里的碳排放係數，旅客可經由長榮航空全球資訊網於購票完成後連結至專屬網站(evaair.climatecare.org)，依搭乘艙等、航程距離及旅客人數來計算旅程中所排放的二氧化碳量，旅客可選擇支付等值金額或自訂的金額來支持由ClimateCare所資助之國際碳減量計劃，順利完成「零碳旅行」。

計劃初期選擇以國際之減碳專案為主，未來將逐漸推展到國內之專案。長榮航空透過ClimateCare所選擇資助的碳減量專案皆經由獨立機構遵照國際標準-黃金標準(Gold Standard, GS)或自願碳標準(Voluntary Carbon Standard, VCS) 認證，用以減低全球二氧化碳排放或是改善貧窮地區的生活環境，長榮航空未從此計劃中獲取任何經濟收益。

● 投入：

自2016年3月開始籌備至今投入163人工時並耗資約40萬台幣建置系統。

● 效益：

自2017年5月上線至當年底，共計抵銷43.03公噸之二氧化碳當量，相當於3,586棵樹每年可吸收之二氧化碳量。我們期待在不久的將來能逐步擴及，影響更多的旅客及員工，養成保護地球資源的正確態度。



◎ 什麼是碳抵銷

碳抵銷是一種國際間公認的作法，透過購買「碳額度」來資助國際認可之碳減量計劃，協助降低空氣中的二氧化碳排放量，為不可避免的碳排放進行補償。

碳減量計劃經國際獨立機構查證及認可後，每減少一噸碳排放即可取得一個「碳額度」，此「碳額度」一經購買，便從原註冊帳戶中移除，以避免被重複使用。簡單來說，抵銷一公噸的碳排放意味著大氣中將減少一公噸的二氧化碳排放量，而實際上，碳減量需經由特定計畫執行，例如減少化石燃料的使用或是以乾淨能源取代。

◎ 為什麼要這麼做

氣候變遷是人類目前面臨的一大挑戰。燃燒化石燃料導致地球大氣中的溫室氣體（如：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮等）增加，使地球自然生態系統失去平衡，造成地球的氣候及天氣型態產生變化，最終引發熱浪、洪水頻率增加與海平面上升。

◎ 抵銷是否能獲國際證明

是的，您將會收到一份由ClimateCare出具的碳抵銷證明書，當中會列出您所抵銷的碳排放量及項目內容，並且提供相關資訊讓您可以更進一步減少您的碳足跡。

◎ 計算碳排放量

透過我們的碳排放計算工具，可以計算您的航程產生了多少二氧化碳，並針對您的碳排放量進行抵銷，只要選擇您的航班起/迄點、乘客人數與艙等，點選計算後，系統將統計您對氣候所造成的影響，您即可針對此航程進行碳排放抵銷。

◎ 支付的錢被如何使用

不同於許多碳抵銷規劃，長榮航空不收取任何費用或是加收乘客的碳抵銷費用。您支付的金額將直接支付予ClimateCare，用於資助國際碳減量計劃。長榮航空負擔此系統的開發、建置、更新及行政管理等作業費用。

◎ 我們怎麼計算您的碳排放量

目前我們根據國際民航組織(ICAO)公布的碳排放計算指引，依長榮航空的過往燃油使用量及載客量數據作為統計基礎來計算每位乘客每公里的碳排放係數，並依您乘坐艙等、航程及旅客人數來計算您的碳排放量。

在航程數據上，我們以各航段之最短距離(大圓距離)進行計算。



航空碳抵銷操作步驟

1 進入長榮航空全球資訊網頁：
<http://www.evaair.com/zh-tw/about-eva-air/carbon-offset-project/>



2 點選連結進入長榮航空碳抵銷專頁



3 選擇出發地的機場



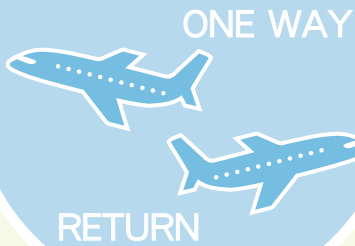
4 選擇目的地的機場



5 選擇中停的機場



7 選擇單程或來回



6 選擇乘客人數與艙等



8 按下右方的「計算」



9 得到抵銷之排放量與價格



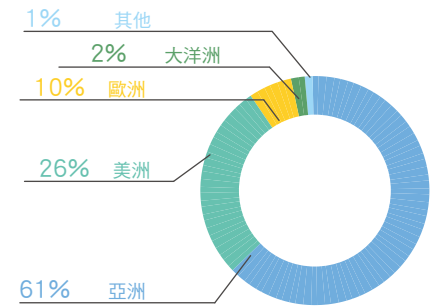
10 按下「加至購物車」



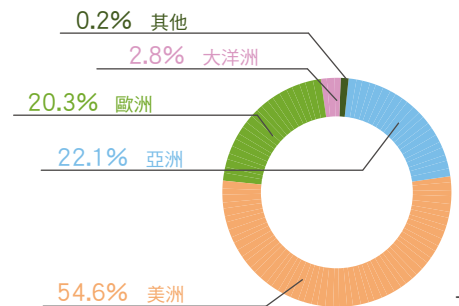
11 完成付款程序就完成囉!



航段次數抵銷比率



航段噸數抵銷比率



4-1 環境與氣候變遷治理

長榮航空近年來陸續導入國際標準之管理系統，藉由P-D-C-A（Plan規劃-Do執行-Check查核-Act行動）的品質管理作業流程，落實各項環境保護措施，減少營運所帶來的影響。特別在國際最為關注之氣候變遷議題，長榮航空更透過溫室氣體盤查、風險/機會鑑別、實施節能計畫，以及績效監控等積極作為，來與全球一同面對衝擊與承擔應負的責任。在面對瞬息萬變的地球生態，長榮航空自覺身為全球產業的成員之一，對於在地及全球的環境盡一己之力是我們的責任。因此積極透過各項環保制度推動，希望共同帶動相關產業鏈伙伴與旅客一起響應，共同為環境付出最大心力。

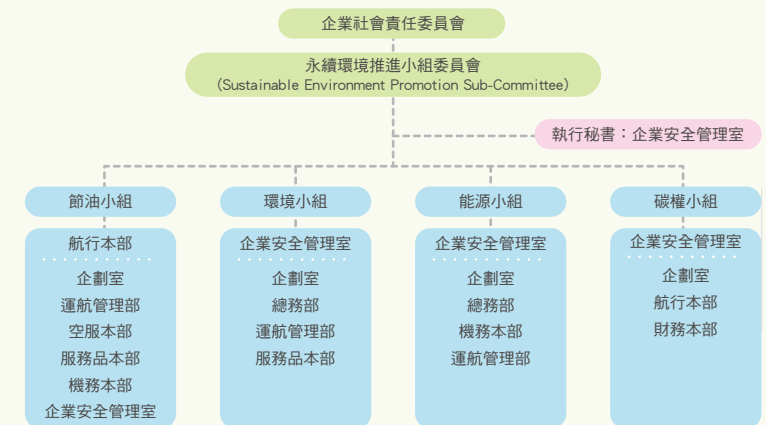
4-1-1 管理系統認證與環境政策

● 國際管理系統導入

長榮航空於2015年設置「永續環境推進小組委員會」，為長榮航空最高企業永續及環境管理政策之決策督導單位，下分節油、環境、能源及碳權四個工作小組，由企劃室、航行本部、財務本部、總務部、空服本部、服務品本部、運航管理部、機務本部及企業安全管理室之最高主管或其指定代理人為委員會之委員。委員會每季定期召開例行會議討論執行各權責業務執行狀況及達成績效，確保公司環境及能源管理作業方針與政策有效性，確實減緩溫室氣體排放對全球的負面衝擊，建立長榮航空永續經營與綠色企業的良好國際形象。公司總部-南崁園區推動ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統，使同仁及供應商能遵循落實環境保護及能源管理的各項具體作法，善盡「地球村公民」的義務。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。在遵循ISO 14001:2015的要求下，長榮航空鑑別營運可能造成之重大環境風險，並透過制度的建立或改善來降低威脅與掌握機會點。

重大議題/ 重大環境考量面	威脅	機會	制度化文件	制度化文件名稱	風險處置	因應措施
辦公室用電 (全園區用電)	法令要求每年節能百分之一以上	實施照明及空調改善，能源成本支出降低。	有	環境及能源運作管理程序	降低風險	監控能源績效指標
辦公室用水 (全園區用水)	水資源供應短缺	投資雨水回收系統，增加水資源再利用程度。	有	環境及能源運作管理程序	降低風險	持續進行雨水、冷凝水回收並監控園區內用水情形
訓練設備不堪使用汰換廢棄	清運商未妥善處理公司廢棄物	公司高層全力支持管理系統運行	有	環境及能源運作管理程序	承擔風險	持續監控廢棄物產出量及訂定合約辦法規範。
天災發生導致瓦斯管線洩漏	辦公區域毀損	公司高層全力支持管理系統運行	有	緊急應變管理程序	承擔風險	瓦斯安檢服務，定期防災演練
產生之一般事業廢棄物	無	落實垃圾分類，降低公司垃圾產出量	有	環境及能源運作管理程序	降低風險	提升回收率
辦公室活動產生之生活污水	水污染防治法將開徵水污染防治費之公共污水下水道系統項目	公司高層全力支持管理系統運行	有	環境及能源運作管理程序	降低風險	監測非排水水質狀況
供應商管理	供應商因環境問題停工導致供貨不及	公司高層全力支持管理系統運行	有	採購作業程序	分散風險	多家廠商進行遴選
承攬商管理	工程後廢料處理不當	公司高層全力支持管理系統運行	有	採購作業程序	分散風險	多家廠商進行遴選
法令變動	自溫管法通過後，政府將漸進管制排放量	參與各項溫室氣體減量因應措施	無	無	承擔風險	每季了解法令變動狀況，並研擬因應措施

永續環境推進小組委員會 組織架構圖



為充分展現出對於環境保護及能源管理的重視與落實，長榮航空經由通過ISO 14001及ISO 50001雙驗證，為全球不斷上升之溫室氣體排放與頻傳之極端氣候現象，克盡減緩之力。透過ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統的導入，明確訂定目標、標的及行動方案，包含廢棄物、噪音及污水之污染防制及溫室氣體與能源管理之。同時建立環境問題反映信箱（environment@evaair.com），作為外部利害關係人的環境申訴管道，隨時獲得改善建議以精進公司的環保作為。近3年環境問題反映信箱，並無接獲利害關係人針對環境衝擊申訴之事件。於2015年開設「企業風險及永續環境管理學分班」，提供主管及環境管理人員精進相關知識的管道，並於環境與能源管理系統導入期間巡迴各部門進行教育訓練及觀念宣導。

長榮航空近三年環境及能源管理進程及投入

年份	2015	2016	2017
重要記事	<ul style="list-style-type: none"> 成立企業安全管理室環境管理組，於企業社會責任委員會下成立永續環境推進小組委員會，原節減碳委員會併入 導入ISO 14001環境管理系統 導入ISO 50001能源管理系統 發表長榮航空公司環境及能源政策 	<ul style="list-style-type: none"> 持續運行ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統，強化管理績效。 完成2016年度ISO 14064-1溫室氣體排放驗證作業 	<ul style="list-style-type: none"> 推出「綠旅行」- 長榮航空碳抵銷計劃
對長榮航空的效益	經由管理系統導入，公司完整掌握各種資源之使用，並訂定相關績效指標，持續減少非必要之能源、資源之消耗。	2016年所執行之行動計畫，節能率達1.29%，高於國家設定標準1%，有效減少溫室氣體排放即能資源耗用，並藉由第三方驗證再次確認本公司年度溫室氣體排放量，以提升排放數據準確度並做為未來管理參考依據。	與英國氣候管理與永續發展專家ClimateCare公司合作開發，旅客可經由碳排放計算器計算結果，依旅程或是一次性的自主貢獻，抵銷於旅程中所產生的二氧化碳排放，達到「零碳旅行」的目標。自2017年5月上線至當年底，共抵銷43.03公噸之二氧化碳當量。
環保總支出(新台幣千元)	139,179	149,887	153,906
環保支出項目	廢棄物清除處理費、航空器噪音防制費、歐盟碳排放作業費、碳抵換專案建置費、綠電申購費、環境及能源管理系統建置與專案研討費用		

4-1-2 導入TCFD架構掌握環境風險與機會

TCFD全名為Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，是由國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）所成立的一個專案任務小組。於2015年12月4日所建立，主要是發展更有效益與效率的氣候相關揭露之建議。長榮航空領同業之先，導入TCFD資訊揭露之四大核心要素，不僅針對氣候變遷及極端氣候所造成之高風險因子加以辨識及管控，更擴及到所有環境面向之風險監控。長榮航空評估每個重大環境風險之負面衝擊、衝擊對象與衝擊強度，更以「最高管理階層與職責、策略計畫、風險管理行動、目標」揭露目前所鑑別出之環境風險對應作法。主動持續以積極主動及前瞻預測的安全管理方式，預防環境風險可能帶來的危害，更定期審視作業程序將惡劣天候之操作列入飛航組員手冊中。此外透過教育訓練及提供完善資訊，運用風險管理流程，充分掌握各項危害訊息。另一方面，除消弭或降低氣候變遷所帶來的衝擊外，長榮航空也辨識氣候變遷為公司營運所帶來之機會點，積極訂制因應對策與管理作法，適時與適度地掌握任何可為營運獲得短中長期效益的業務發展。

環境與能源政策

長榮航空自成立以來，秉持長榮集團「關懷台灣，奉獻社會」的精神。因此身為地球村的一員，在面對全球日益嚴重的氣候變遷及不斷發生的極端氣象事件下，深切的體認到地球能資源的珍貴及不可再生性。於2015年，將「長榮揚翼、節能領航、追求效益、環保先行」之環境及能源願景，透過各項管理系統的建立與推行，落實在每一個營運環節中。長榮航空「環境及能源政策」適用於環境及能源系統範圍中之長榮航空南坎園區作業及員工，透過長榮航空企業入口網站宣導，使每位同仁都能隨時獲得公司管理辦法並同時進行氣候變遷或環境重大議題之環境教育。為此，長榮航空承諾：

我們的承諾	對應作法
遵守環境能源法規	隨時關注法規動態，評估可能影響，並百分之百依循法律規定作業。
推廣環保節能理念	內部員工可透過內部環境及能源部落格獲取相關資訊，不定期發布最新環保資訊。
響應綠色採購行動	發行環境及能源採購作業辦法，公司相關採購行為皆依循此作業。
建構低碳綠色環境	使用環保綠色商品、營造環保文化。
提高能源使用效率	設備持續汰舊換新，減少能源浪費。
降低環境資源衝擊	採用環境友善產品，減少資源浪費，有效回收利用，減低相關衝擊。
持續改善環境績效	定期評估及檢視環境及能源執行績效，並持續精進。
節能減碳共利環境	導入環境及能源管理系統，強化管理以利環境永續。

層級	指標	長榮目前作法
治理	a)描述董事會如何監督氣候相關風險與機會	企業社會責任委員會透過下轄的永續環境小組進行氣候相關風險與機會監督作業，該委員會由總經理擔任主任委員，並每年向董事會報告執行成果。
	b)描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會之作用	管理階層需負責每年檢視、審閱並核定氣候相關風險與機會，並監督執行因應對策。
策略	a)描述組織已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會	轉型、物理及其他類風險與機會
	b)描述會對組織業務、策略與財務規劃有產生重大衝擊的氣候相關風險與機會	轉型、物理及其他類風險與機會
	c)描述組織的策略韌性，將氣候變遷不同的情境納入考量	每年執行ISO 14001的機會與風險評估，考量各種氣候變遷可能造成的衝擊與機會，並進行相對應管理。
風險管理	a)描述組織鑑別和評估氣候相關風險的流程	氣候相關風險，主要將1.每年執行的環境考量面評估 2.組織環境內外部議題 3.利害關係人及關切的环境議題 以上三項目進行風險鑑別及評估，並根據風險與機會因應措施計畫表內容，邀集相關單位討論風險因應及處置方式。
	b)描述組織管理氣候相關風險的流程	根據風險評估的結果，考量風險的可控程度、控制成本及計畫可行性，採排除風險、降低風險、分散風險或承擔風險等四種手段進行風險控管。
	c)描述組織在鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何整合納入整體的風險管理	透過ISO 14001、ISO 50001的風險鑑別流程，根據標準鑑別、評估和管理氣候風險，並將相關結果定期陳報企業社會責任委員會，由其統整、規劃、納入公司整體風險管理策略。
指標與目標	a)揭露組織在符合策略與風險管理流程下，使用於評估氣候相關風險與機會的指標	透過每年填寫CDP問卷，作為公司評估氣候相關風險與機會的指標。
	b)揭露範疇1、2、3的排放量與相關風險	配合每年度ISO 14064組織溫室氣體驗證於企業社會責任報告書中揭露組織溫室氣體排放情形，根據2017年溫室氣體清查結果，來自航空器的範疇一排放占組織總體排放量的99.97%，因此化石燃料的使用量與價格波動成為營運的重大風險之一。
	c)描述組織在管理氣候相關風險與機會之目標，以及相關目標之表現績效	根據長榮航空的環境及能源政策，長榮航空推行環境管理的終極目標為節能減碳共利環境，因此公司也透過一系列的作法，定期檢視飛航機操作、服務、地面後勤支援的每個流程，企圖盡力減少溫室氣體的排放，相關績效於本章節內容詳述。

轉型類

項目		歐盟碳排放交易機制 (EU ETS)	航空噪音防制	臺灣溫室氣體減量與管理法
法規類風險說明		自2012年起，歐盟已對所有歐盟境內飛航的航空公司採取碳排放管制措施。	國際民航組織 (ICAO) 及美國聯邦航空法規 (FAR) 對航空器出廠時要求需符合第四級噪音值規範及驗證標準，管制各類航空器不得超出所規定之噪音上限值，兼顧環境品質與經濟效益。	國家溫室氣體長期減量目標為2050年溫室氣體排放量降為2005年溫室氣體排放量50%以下，而階段管制目標則以五年為一階段。若排放量超過核配額度之數量，將處以每公噸超額量碳市場價格三倍，或每公噸新臺幣1,500元之罰鍰。
負面衝擊		· 增加營運成本 · 增加研發成本 · 降低資產價值 · 增加現有負債 · 資產提前淘汰	· 增加營運成本 · 降低資產價值 · 增加現有負債 · 資產提前淘汰 · 現有客戶流失 · 訴訟或罰款 · 品牌傷害	· 增加營運成本 · 增加研發成本 · 降低資產價值 · 增加現有負債 · 資產提前淘汰
衝擊對象		· 產品或服務 · 公司設備 · 價值鏈上游	· 公司設備 · 價值鏈上游	· 產品或服務 · 公司設備 · 價值鏈上游
衝擊強度		中高	高	中
長榮因應與機會	最高管理階層與職責	總經理/確保公司營運不受影響	總經理/確保公司營運不受影響	總經理/確保公司營運不受影響
	策略計畫	確實遵循歐盟碳排放交易機制	針對航機引進前確保符合航空噪音管制規範及符合標準	配合法規規定，規劃使用最新節能減碳航機提供運載服務
	風險管理行動	招集相關部門負責此項業務	確認新引進飛機規格符合規範	針對碳排放量進行監測及控管
	目標	100%符合法規要求以確保公司競爭力	遵循世界各航空器規範標準	依溫室氣體減量及管理法管制減少排放

物理類

項目		颱風與強降雨	冰害與雪災	高溫與乾旱
其他類風險說明		颱風伴隨著不確定的強陣風或間歇性強降雨皆會影響飛機之航行，造成飛航安全與營運衝擊。	冰害與雪災會造成機場關閉導致飛機無法停靠須轉降至備用機場，影響航機調度及公司整體運行。	過高的溫度或乾旱，雖不會直接影響航運行為，但其導致飛機需燃燒更多的燃油來維持旅客客艙內的舒適溫度；而乾旱可能造成飛機用水缺乏進而限水，影響服務品質。
負面衝擊		· 增降低營業收入 · 增加營運成本 · 增加資產成本 · 降低資產價值 · 增加現有負債 · 資產提前淘汰 · 市場需求降低 · 現有客戶流失 · 增加保費負擔 · 員工傷害	· 增降低營業收入 · 增加營運成本 · 增加資產成本 · 降低資產價值 · 增加現有負債 · 資產提前淘汰 · 市場需求降低 · 現有客戶流失 · 增加保費負擔 · 員工傷害	· 降低營業收入 · 增加營運成本 · 減少資金獲得 · 降低資產價值 · 資產提前淘汰 · 現有客戶流失 · 品牌傷害 · 供水中斷
衝擊對象		· 產品或服務 · 公司人員 · 公司設備 · 公司建築物 · 價值鏈上游 · 價值鏈下游	· 產品或服務 · 公司人員 · 公司設備 · 公司建築物 · 價值鏈上游 · 價值鏈下游	· 產品或服務 · 公司人員 · 公司設備
衝擊強度		中高	中高	中
長榮因應與機會	最高管理階層與職責	總經理/確保公司營運無傷害及損失	總經理/確保公司營運無傷害及損失	總經理/確保公司營運服務品質符合客戶需求
	策略計畫	針對全球氣象資訊正確掌握及精準分析各風險值	針對極端氣候之應變，蒐集他家航空公司所面臨之特殊狀況並研擬本公司對應作法	在有限的資源內尋求最佳服務方式，發揮資源的最大效用
	風險管理行動	針對各不同天災風險擬定相對措施	密切專注冷氣團影響之區域，提早進行航機調度提升利用率	針對水資源使用進行監控調整
	目標	在安全第一的原則下使公司獲得最大的利益	在安全第一的原則下使公司損失降至最低	在舒適度優先前提下有效利用水資源及達到航機最佳節油效率

其他類

項目		能源匱乏	政經情勢	流行疾病
其他類風險說明		能源的使用是營運的基礎，能源匱乏將導致公司無法營運。	全球恐怖攻擊頻傳，間接影響消費者旅行意願；各國不穩定的政治情勢或經濟能力，在在影響長榮航空地區性的營運狀況。	中東呼吸道症候群、茲卡病毒等流行性疾病，透過全球旅人的移動轉移到世界各地，各國防疫措施及感染程度更會為其航空運輸與旅遊業帶來衝擊。
負面衝擊		· 增加營運成本 · 增加資產成本 · 增加現有負債 · 公司營運失能 · 供應鏈斷鏈 · 成長受限 · 銷售中斷	· 降低營業收入 · 減少資金獲得 · 市場需求降 · 成長受限 · 降低產能	· 降低營業收入 · 增加營運成本 · 市場需求降低 · 現有客戶流失 · 成長受限 · 銷售中斷 · 員工傷害
衝擊對象		· 產品或服務 · 公司設備 · 公司建築物 · 價值鏈上游 · 價值鏈下游	· 產品或服務 · 公司設備	· 產品或服務 · 公司人員 · 價值鏈上游 · 價值鏈下游
衝擊強度		高	中	中高
長榮因應與機會	最高管理階層與職責	總經理/確保公司正常營運	總經理/使投資人獲得最佳報酬	總經理/確保公司營運不受影響
	策略計畫	掌握國際能源動向，確保能源供應穩定，並視能源供給情形調整營運作業，減少成本支出	航線與市場開發係與航空公司獲利息息相關，錯誤的判斷可能導致付出過多的成本卻無法回收，故開關合適的航線為公司首要策略	各地區域皆可能無預警發生流行疾病，正確且提前掌握可能性是航空公司的第一道防線，針對爆發後的防疫及消毒措施提前準備因應作業
	風險管理行動	成立燃油採購專責單位負責掌握全球能源走向並執行避險作業	成立專責單位針對各航線效益分析及新開發市場的風險評估，對於高風險區域監控並調整航班	密切與各場站聯繫取得當地最新消息，針對流行性疾病掌握確實情報並研擬防疫措施。
	目標	於能源市場不穩定時仍正常運作	減少因政經因素造成的不必要損失	減少因流行性疾病爆發造成的營運損失

4-2 能資源管理

隨著大氣中溫室氣體濃度逐漸升高，氣候變遷所衍生的風險衝擊，已經是企業刻不容緩必須面對的課題。2015年的聯合國氣候峰會通過巴黎協議，更是宣告溫室氣體管理議題，將是人類下一個世紀關係生存與經濟成長的主軸。身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，且2016及2017年度遵循ISO 14064-1溫室氣體盤查作業並通過第三方驗證。並自2015年起由高階主管及相關部門代表組成之永續環境推進小組委員會，擔任氣候變遷與溫室氣體管理相關議題之研擬、因應與行動計畫推行之最高決策組織。

4-2-1 溫室氣體排放管理

● 溫室氣體減量目標

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

航空業界共同減碳目標



長榮航空配合IATA共同減碳策略

範疇	項目	作法說明
科技	飛機及發動機新技術引進	引進最新環保節能航機
	替代燃油	國內尚無供給航空替代燃油，將持續關注研發時程並配合辦理
營運	改善飛航操作程序	修訂飛行員操作標準作業程序
	優化飛航計畫及管理	備降機場選擇、最佳化之飛行計畫、優化航機飛行航路、精進燃油政策
	運航作業管理	航機重量及重心控制、減少APU(輔助動力系統)、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；2016年度購綠電250萬度，以促進臺灣綠色電力發展。
	碳抵換	

● 溫室氣體盤查

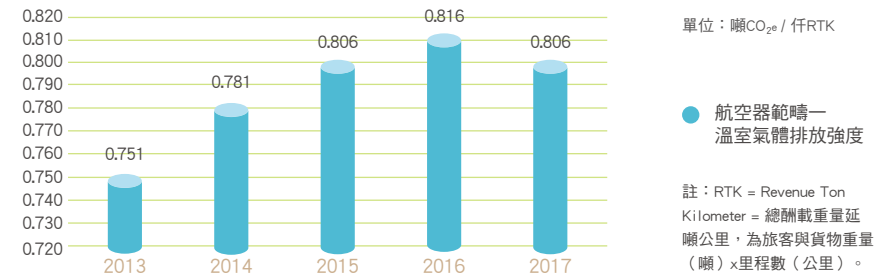
自2011年起自主進行溫室氣體盤查，並完成2016及2017年度ISO 14064-1的溫室氣體排放資料第三方查證作業。配合政府相關計畫提供排放量資料，量化對象以航空燃油、車用汽柴油及各地辦公場所總用電量為主要範疇，以便瞭解溫室氣體排放情形及趨勢並提早因應。由範疇一與範疇二歷年排放量占比顯示，由於航空運輸產業特性，範疇一達總排放量的99%以上。近年由於航線拓展及營業規模提升，溫室氣體排放總量有逐年上升之趨勢；2017年之總排放量比2016年增加了6.4%，但2017年之排放強度較2016年下降1.2%；相對於總排放量增幅，顯示長榮航空的新機隊燃油效率是有所提升的。

溫室氣體總排放量（噸 二氧化碳當量）

範疇別	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
航空器 範疇一	5,081,133	5,322,634	5,496,282	5,916,183	6,302,431
非航空器 範疇一	275	327	465	841	802
範疇二	11,485	11,368	11,355	12,121	12,148
總計	5,092,893	5,334,329	5,508,102	5,929,145	6,315,381

註1：溫室氣體盤查邊界為本公司運航大樓、第一訓練大樓、第二訓練大樓、備勤大樓、保稅大樓及台北航空大樓。
 註2：航空器之範疇一為航空燃油。
 註3：非航空器之範疇一包括公務車輪汽柴油、天然氣、緊急發電機測試用柴油。
 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。
 註5：配合2017年度溫室氣體排放執行ISO 14064驗證，重新計算2012-2016年之排放資料
 註6：範疇二為外購電力，排放係數為0.532（2012）、0.522（2013）、0.521（2014）、0.528（2015）、0.529（2016、2017）公斤二氧化碳當量度。
 註7：2016年為本公司首次執行溫室氣體盤查驗證之年度，故設定為本公司溫室氣體盤查管理之基準年。

航空器溫室氣體排放強度



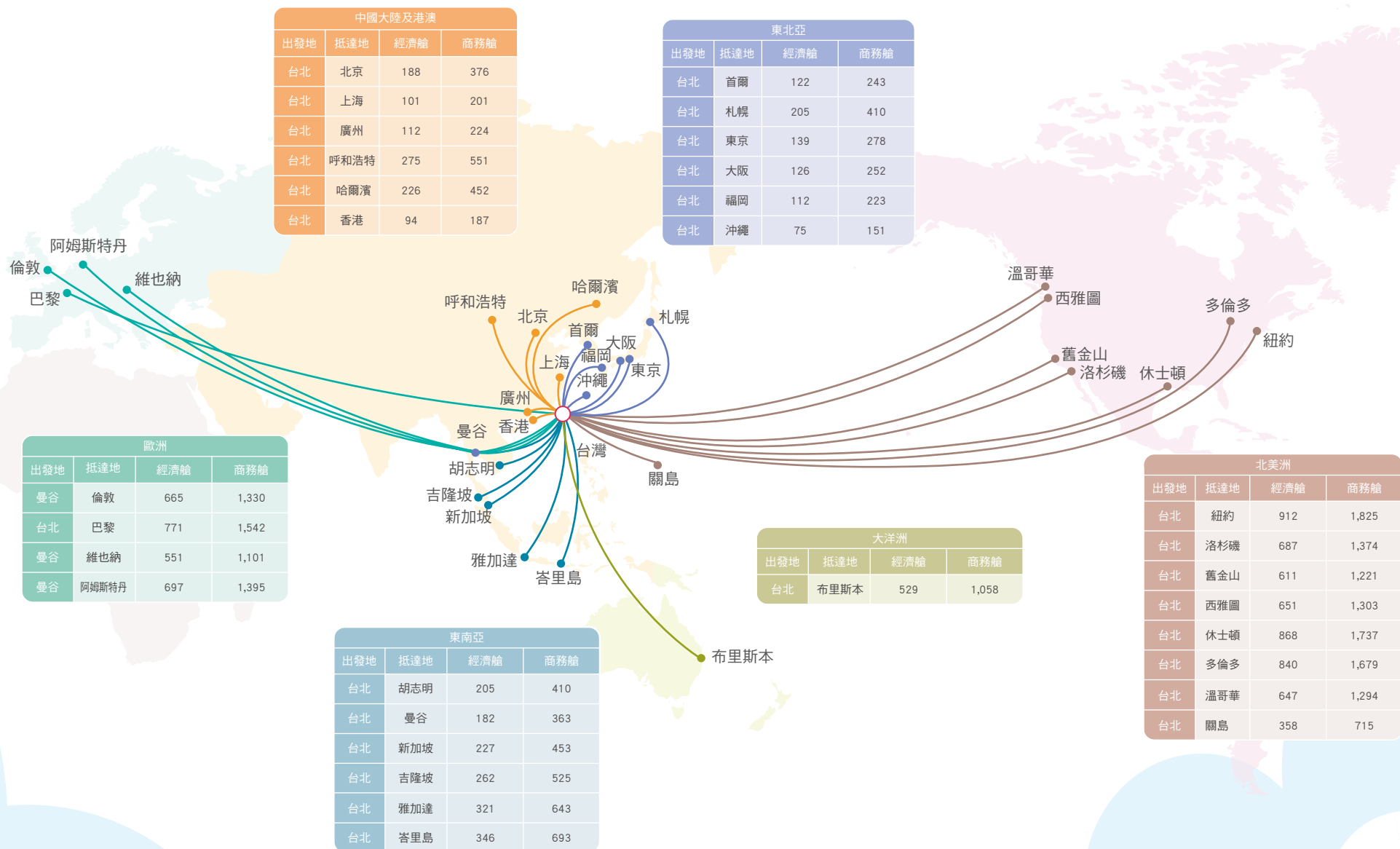
單位：噸CO₂e / 仟RTK

● 航空器範疇一
溫室氣體排放強度

註：RTK = Revenue Ton Kilometer = 總噸載重量延噸公里，為旅客與貨物重量（噸）x 里程數（公里）。

● 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。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。



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)

4-2-2 能資源節約措施與績效

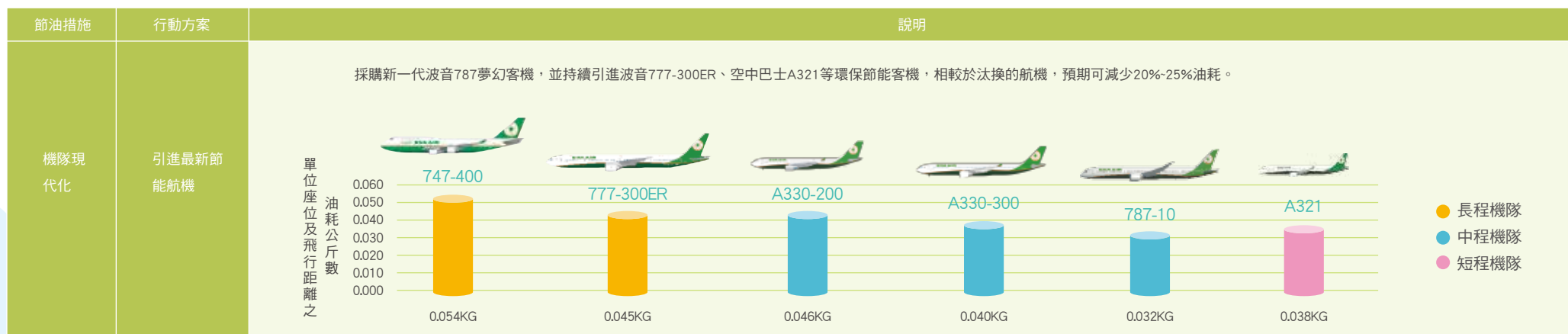
● 能資源使用

航空器用油為長榮航空最大宗之能源使用，其次為地勤作業之用電與交通運輸油料。於臺灣營運據點所需用水主要由自來水公司供應，南崁園區有使用少量回收水（雨水及冷凝水回收），未有因為營運用水而受影響之水源。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。

● 航機用油監控與節油

隨航線拓展及營業規模提升，航班用油逐漸增加，因應與日俱增的機隊規模，長榮航空已積極擬定各項節油計畫及採購最新節能航機。長榮航空於航空器的各項節油措施，由「永續環境推進小組委員會」統籌運作，分析各種機型之燃油效率，依航線短、中、長距離及旅客數量排定最合適之機種；此外，持續針對機隊現代化、航機減重、航行運作、航機維修等主題展開各項節油方案，以落實國際航空運輸協會（IATA）之共同減碳策略，呼應政府節能減碳降低溫室氣體排放訴求。透過節油措施的推行，2017年長榮航空的總油料節省量為18,868噸，換算成CO₂e之減排量為59,435噸。

飛航節油措施



節油措施與行動方案

航機減重

- 侍應品減重
- 新型行李貨櫃
- 裝載水量調整
- 電子飛行資料包

航行運作

- 最佳化之飛行計畫
- 優化航機飛行航路
- 航機重量控制
- 航機重心控制
- 燃油政策精進
- 飛航操作程序之調整
- 航機性能及用油監控
- 備降機場的選取
- 減少航機輔助動力系統（APU）的使用

航機維修

- 加強航機維修作業檢視
- 節油維修
- 航機定期清洗

能資源	單位	2013	2014	2015	2016	2017
航空器用油	USG，加侖	530,243,424	555,445,348	573,566,500	617,385,422	657,692,464
	百萬焦耳	67,184,444,680	70,377,652,162	72,673,691,073	78,225,763,589	83,332,863,670
汽油	公升	60,308	69,835	77,477	77,859	83,433
	百萬焦耳	1,968,168	2,279,067	2,528,473	2,540,939	2,722,862
柴油	公升	50,258	48,058	35,020	45,434	43,486
	百萬焦耳	1,766,348	1,478,144	1,230,786	1,596,815	1,528,332
天然氣	立方米	-	27,345	100,825	109,862	105,091
	百萬焦耳	-	915,292	3,374,814	3,677,301	3,517,606
電力	度	22,001,860	21,828,636	21,505,454	23,065,142	22,964,630
	百萬焦耳	79,167,973	78,542,768	77,381,785	82,993,917	82,632,250
自來水	立方米	162,108	145,107	142,767	161,525	130,484
水資源回收	立方米	-	-	2,213	4,600	1,825

能資源總使用量

註1：2013年以前並無使用天然氣。
註2：水資源回收包含雨水與冷凝水，回收量係由水錶量測之結果。



主要飛航節油績效

項目 / 年度	單位	2013	2014	2015	2016	2017	2018目標
彈性調整裝載水量	噸	1,087.9	1,368.1	1,238.1	854.0	909.4	851.3
燃油政策精進方案	噸	未量化	771.1	792.9	829.9	850.0	795.7
備降機場選取方案	噸	1,698.7	1,310.7	1,517.9	2,219.9	2,512.7	2,504.3
新型行李貨櫃方案	噸	未量化	406.1	2,772.0	2,938.4	3,044.0	3,087.8
最佳化之飛行計畫	噸	5,283.6	5,237.4	6,500.0	6,975.0	7,091.3	6,638.3
減少輔助動力(APU)的使用	噸	1,373.2	3,635.7	2,971.8	3,094.3	4,305.5	4,030.5
電子飛行資料包方案	噸	25.1	30.9	36.3	54.1	143.9	131.0
航機減重方案(2017年新增)	噸	-	-	-	-	11.4	28.5
節省油料總計	噸	9,468.5	12,830.3	15,926.9	17,099.6	18,868.2	18,067.4
	百萬焦耳	397,102,497	538,094,119	667,963,432	717,145,679	791,319,568	757,734,557
減少CO ₂ 排放	噸 CO ₂ e	29,825	40,415	50,170	53,864	59,435	56,912



註1：減少排放量之計算基準為航空燃油1噸=3.15噸二氧化碳當量。(排放係數來源：IPCCFindEF網站http://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/EFDB/find_ef.php)。

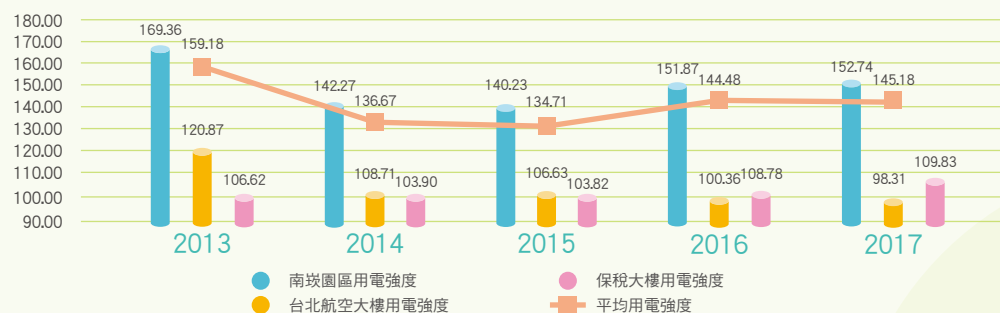
註2：航機減重相關的節油績效項目,是以航班實際油耗/起飛重,求得單位重量之耗油量後計算效益。

4-2-3地勤用電

● 監控與節電節約

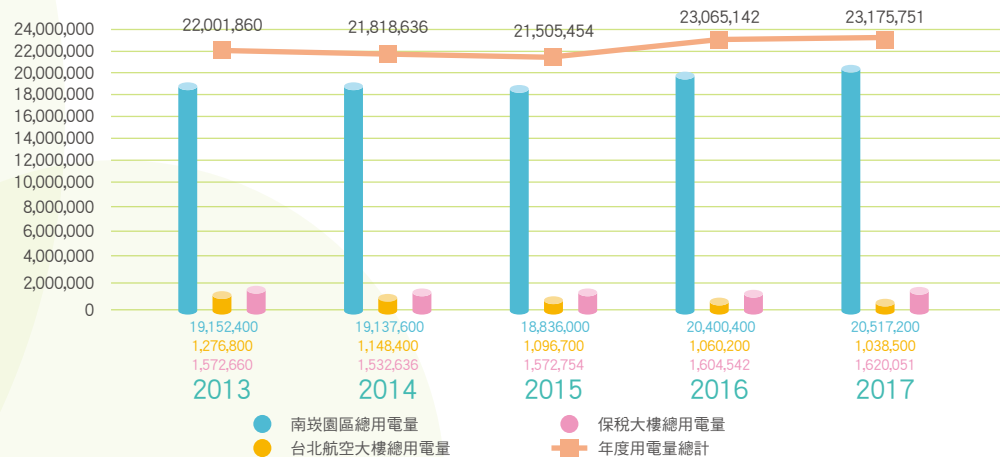
2017年整體用電強度 (EnergyUsageIntensity, EUI) 為145.18 kWh/m², 相較經濟部能源局公告之建築用戶用電參考指標：辦公大樓之年用電強度參考值186.2kWh/m², 強度低於參考指標22%。近三年之主要節電措施為用電設備之汰換, 2015至2017年累計節電量為795,590度, 相當於減少420,614公斤CO₂e的排放。長榮航空為進行更有效之節能減碳措施, 對於臺灣營運據點 (南崁園區、台北航空大樓、保稅大樓) 用電量進行監控, 以作為各項節能方案推行成效確認。由近三年臺灣營運據點用電量監控顯示, 推動之各項節能改善方案後用電量已有逐步降低之趨勢。長榮航空除了致力於航空器的各項節能減碳措施, 更持續推行地面作業節能運動。

主要據點用電強度 (EUI 單位: kWh/m²)



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

主要據點用電量 (度)



註：配合公司近年機隊擴充, 聘雇員工、相關訓練量亦隨之增加, 造成用電量上升。

主要節電措施與績效

	改善方式	年度節電量(度)			累計溫室氣體減排量 (公斤二氧化碳當量)
		2015	2016	2017	
照明設備	LED照明取代傳統之日光燈管	199,022	97,937	114,975	217,714
空調主機	加強主機操作管理、控制冰水主機出水溫度	53,648	240,890	87,600	202,097
視聽設備	汰換更新	-	759	759	803
總計		252,670	339,586	203,334	420,614

註1：範疇二為外購電力，排放係數為0.528(2015)、0.529(2016、2017)公斤二氧化碳當量/度。

註2：空調節能成效係參考空調主機能源基線估算之結果。

註3：照明節能成效依更換燈具耗能估算。

4-2-4廢棄物處理與空氣污染物

由ISO 14001環境管理系統導入後規劃於2018年時提升1.8%（基準年為2015），藉此降低廢棄物產生對環境的影響。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，並無跨國運輸處理有害廢棄物之情事。各類廢棄物清除處理由總務部負責，並由企業安全管理室不定期追蹤稽核，以確保最終處理之合法與安全性；自公司成立以來，長榮航空從無發生廢棄物或油料嚴重洩漏事件之記錄。長榮航空珍惜自然資源，秉持一貫的源頭減量（Reduce）、再使用（Reuse）、回收（Recycle）的3R原則，逐步落實廢棄物管理。機上作業廢棄物減量措施包括電子飛行資料包、落實機上垃圾分類、報紙重複閱讀使用；地面作業廢棄物減量措施有加強辦公區域回收設施、員工餐廳報餐控管、舊家具再利用、機票及貨運電子化、辦公室電子公文、機務維修表單電子化與辦公室手冊文件電子化等。

廢棄物產生與資源回收量（公斤）

年份	2015	2016	2017	2018目標
一般廢棄物	221,560	237,720	241,880	240,000
有害事業廢棄物	47	49	57	57
資源回收	110,549	142,131	71,185	84,260
資源回收率（%）	33.3%	37.4%	22.7%	35.1%

註1：數據統計範圍為長榮航空南崁園區。

註2：一般與有害事業廢棄物處置方法參照廢棄物場外紀錄遞送聯單及由廢棄物處置承包商提供資訊，全為焚化處理。

註3：有害事業廢棄物皆為醫療廢棄物。

註4：資源回收包含廢照明燈管、紙類、鐵罐類、鋁罐、硬鐵類、寶特瓶、塑膠類與鋁箔包類。

註5：因本公司於2017年更換空服員第三代制服，故一般廢棄物較前一年度新增約1.7%。

註6：本公司近年持續擴大營運，2015-2017年員工人數增加約28%，故造成廢棄物總用量增加；但整體平均每人廢棄物減少1.7%。

長榮航空主要之空氣污染物排放源來自於航空器及地面車輛。在地面車輛污染物控制方面，皆依環保法規規定進行定期檢測，以確保排放符合國家標準；針對航空器的排放部分，亦依原廠建議進行定期維修保養，以確保不會對環境產生嚴重傷害。除此之外，長榮航空依據燃料用量自主進行硫氧化物（SO_x）及氮氧化物（NO_x）排放量估算，以便瞭解趨勢，提早因應未來法規可能之變動。

航空器SO_x與NO_x排放量估算

年份	2013	2014	2015	2016	2017
航空器 SO _x 總量(噸)	45.521	48.71	50.91	54.50	56.62
航空器 NO _x 總量(噸)	474.55	507.73	530.72	568.09	590.21

註1：航空器SO_x排放乃利用美國環保署建議之轉換係數（0.000891噸/LTO）進行換算。

註2：航空器NO_x排放乃利用美國環保署建議之轉換係數（0.009288噸/LTO）進行換算。

註3：LTO：Landing-Take Off Cycle起降循環。



05.

社會共融

COMMUNITY ENGAGEMENT

長榮航空秉持著回饋社會的理念，運用航空產業之特性，長期推展飛航安全教育理念，提升飛安水準，並運用自身之資源，以慈善捐贈、急難救助投入社會公益。同時，也持續提供機票或是航空貨運之方式，積極贊助海外藝文表演團體或是國際級展覽來台，增進台灣與國際藝文之交流，擴大台灣民眾國際視野；此外，更長期贊助台灣國際級體育選手出國參賽，並支持贊助2017年台北世大運，以及結合觀光相關單位前往海外推展台灣觀光，讓世界看見台灣。未來，我們仍將持續秉持回饋社會與促進共融的精神，帶動社會發展的正能量，與大家一起攜手邁向更美好的未來。





章節亮點

1億4千萬元/2.43%
(佔淨利比)



2017年贊助社會公益金額

2017年贊助之現金、機票以及各項資源與物資，總金額超過新台幣1億4千萬元，占淨利比為2.43%，贊助範圍包括慈善公益捐款、體育賽事贊助、藝文活動以及地方回饋，透過多元的管道，除了讓資源有效地幫助更多需要的人，同時促進社會的和諧與共榮。



體育推手獎贊助類金質獎

長榮航空榮獲教育部體育署頒發2017臺北世界大學運動會的頂級官方贊助類金質獎肯定。

5-1 推廣安全教育

安全觀念的意識與內化，一直是長榮航空相當重視的核心。對內，針對同仁持續實施安全訓練教育，確保每位同仁以用心、細心與決心來落實安全，對外，長榮航空更體認到身為航空界的一份子，需更積極投入社會教育，不僅成立安全教育中心，供航空相關團體參訪，傳播長榮航空的安全理念，同時，更積極參與推廣社會教育，藉由本身之資源，提供相關協助，期許為提升飛航安全教育貢獻心力。

5-1-1 產學合作計畫

成功大學

長榮航空擁有優良的企業文化與豐富的教學資源，成功大學自2013年起開設航空專業學程「民航工程學程」，與長榮航空以建教合作的方式深化專業教育，期許培育高素質的航空工程人才。至2017年已開辦第五屆，經與成大協調課程調整後，由長榮航空派遣航行、簽派、飛安及維修之資深專業人員，至成功大學授課252小時，2017年總投入課程時數共260小時及師資10人。

為鼓勵優秀學生，長榮航空每年除提供高額獎學金，並承諾優先錄用通過「民航工程學程」之學生進入長榮航空任職，至今已有10位畢業生成為長榮航空、長榮航太及長榮航宇之員工。成大航太研究所袁曉峰博士更帶領研究團隊與長榮航空簽訂「使用飛航紀錄器合作開發案」，期望藉由學界的理論基礎及長榮航空的實務經驗，找出有節油潛力的項目，以精進提升飛航作業效率。

成功大學民航工程學程

項目	2015年	2016年	2017年
師資投入(人)	13	15	10
開課時數(小時)	612	766	260

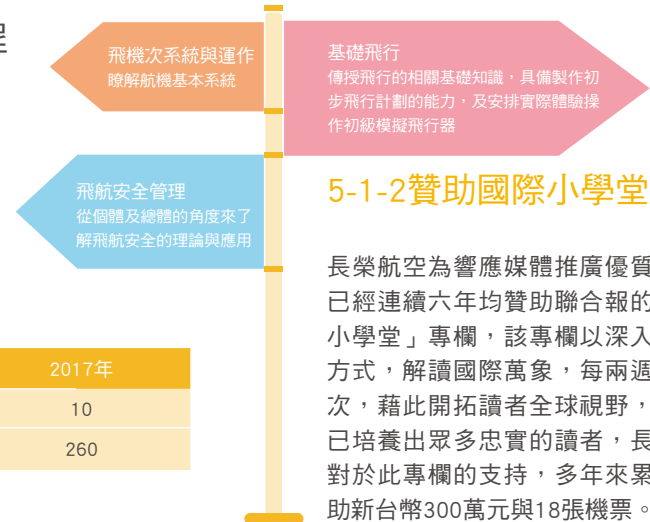
*2017投入資源減少，係因課程調整因素。

推廣教育投入

項目	師資(人)	時數(小時/學年度)	經費(新台幣萬元)	註
2015年	60	717	194	
2016年	39	828	95	成大學生每年使用模擬機各4小時(USD2,400，約NTD72,000)，未列入歷年總經費
2017年	10	260	4.8	成大學生每年使用模擬機各4小時(USD2,400，約NTD72,000)，未列入歷年總經費

*2017投入資源減少，係因課程調整因素。

民航工程學程



5-1-2 贊助國際小學堂

長榮航空為響應媒體推廣優質專欄，已經連續六年均贊助聯合報的「國際小學堂」專欄，該專欄以深入淺出之方式，解讀國際萬象，每兩週刊登一次，藉此開拓讀者全球視野，多年來已培養出眾多忠實的讀者，長榮航空對於此專欄的支持，多年來累計已贊助新台幣300萬元與18張機票。

5-2 慈善回饋

5-2-1 慈善公益

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

2017年社會公益統計表

項目	現金(新台幣元)	免費機票(張)	優惠機票(張)	其他(實物捐贈、投入人力時間等)	效益
慈善公益	240萬	0	0	282件家具(價值約30萬) 97組經濟艙座椅(價值約160萬)	提供資源給最需要的弱勢團體，藉由急難救助及反映社會問題，喚起更多人投入慈善公益。
體育賽事	610萬	188張(價值約2,685萬)	531張機票(價值約1,430萬)	公司自有廣告及宣傳資源3,864萬 機票兌換券1,400萬 超額免費行李運送316萬	長榮航空長期資助台灣的國際運動選手，讓他們在世界體壇上發光發熱，為台灣的運動風氣注入活水，也藉由這些優秀選手在國際賽事上優異的表現，讓世界看見台灣。此外，2017年台北世大運期間，長榮航空也以提供優惠機票、超額免費行李以及公司自有宣傳資源等，讓在台灣舉辦的國際重大體育賽事，獲得國際好評。
地方回饋	1,050萬	72張(約200萬)	0		長榮航空關懷台灣從不間斷，藉由回饋地方及融合當地居民生活，產生密不可分的關係。另外，長榮航空也贊助地方觀光單位遠赴海外舉辦旅遊推介會，讓國際社會更認識台灣。
藝文活動	600萬	205張(價值約1,226萬)	0	機票兌換券250萬	長榮航空長年來推廣藝文活動，邀請國外優質藝文團體來台演出，提升國人藝文涵養，促進國內外文化交流。
總計	2,500萬	440張機票(價值約4,111萬)	531張機票(價值約1,430萬)	各項資源總價值約6,020萬	現金、機票及公司各式資源之贊助總額為：新台幣14,061萬

註：2017年度社會公益捐贈占淨利比為2.43%

2017年長榮航空基於資源再利用精神，透過張榮發基金會媒合，提供壁櫃、衣櫥、電視櫃、床頭櫃、床墊、茶几、書桌、抽油煙機等二手家具共282件，贈予兩個教育機構扶助之偏鄉學校，以愛物惜物的精神，將可再利用的物資，小至機上碗盤器皿，大至桌椅家具，透過張榮發基金會專業的慈善服務，捐給需要幫助的學校，讓資源循環再利用，並能進一步改善學生生活及學習設備水準。

☀ 藍迪兒童之家參訪長榮航空

配合桃園機場公司主辦之飛安參訪活動，接待藍迪兒童之家，並以寓教於樂的方式，讓參訪學生有機會瞭解航空業，增廣見聞。

5-2-2 贊助張榮發基金會

「財團法人張榮發基金會」三十多年來以推動各項慈善及文教等公益活動為主，長榮航空秉持取之於社會，用之於社會的精神，每年依公司營利狀況，撥款捐贈予張榮發基金會。2017年贊助之金額為新台幣240萬，投入「財團法人張榮發基金會」之文教公益活動推廣，透過提供清寒學生助學金及捐贈書籍，幫助家境清寒的青年學子完成學業；經營交響樂團，全方位培養屬於臺灣的音樂人才，並到全球各地進行表演，將臺灣藝術文化傳播到世界各地；並建置長榮海事博物館，推廣海事教育等，發揮基金會多元化的社會服務功能，實現企業感恩與不忘本的心，致力回饋社會。



5-3 地方回饋

長榮航空長年關懷臺灣這片土地，秉持關懷地方的精神，藉由綠化辦公大樓周邊環境或是社區活動參與，融入當地居民生活，加強社區關係連結，長榮航空於2017年在台灣各地贊助協辦多項活動，例如《臺北世界大學運動會》、《新北市歡樂耶誕城》、桃園舉辦的《桃園石門水庫熱氣球嘉年華》和《2018桃園跨年晚會》及台東舉辦的《臺灣熱氣球嘉年華》和《池上秋收稻穗藝術節》。此外，為了讓國外旅客認識臺灣這片熱情又美麗的土地，長榮航空透過國際藝文活動交流、結合地方觀光單位遠赴海外舉辦旅遊推介會，推展地方特色觀光，吸引更多人來到臺灣這片美好的土地，欣賞臺灣之美。

5-3-1 敦親睦鄰

☀ 捐贈學校機艙座椅

長榮航空持續提升服務品質，更新機內硬體設備，為了讓汰換之機艙座椅能有最好的運用價值，2017年共捐贈97組(194個座位)經濟艙座椅，提供給中華科技大學、台北城市科技大學、環球科技大學、健行科技大學等多所大專院校教學使用，透過各學校打造模擬機艙環境教室，讓學生能在擬真的環境中學習航空專業實務。

☀ 認養高速公路邊坡（地號504）

為使生活環境更加舒適，長榮航空自2013年起與國道高速公路局簽訂3年期認養合約，每年均會提撥預算進行邊坡美化工程，2016年續約3年至2019年底，養護櫻花、扶桑、美人樹、阿勃勒等四季開花植物；蒲葵、中東海棗等棕櫚科高大常綠喬木及綠茵草皮。四季花卉綻放，美化周邊與鄰里環境，讓民眾享有良好完善的道路景觀。



5-3-2 推廣地方觀光

☀ 推廣臺灣觀光

長榮航空長期與各縣市觀光單位合作，共同前往海外推廣臺灣觀光，2017年與台北市觀光傳播局及新北市政府觀光旅遊局合作，前往日本、韓國、泰國、上海、香港等地舉辦觀光展覽及旅遊推介會，積極以推廣亞洲區域之民眾來台觀光為目標，其中以連續兩年前往韓國首爾的宣傳成效最為顯著。展望2018年，仍將繼續結合旅遊相關單位，推廣泰國、越南、日本等地的民眾前來台灣旅遊。

☀ 台東熱氣球活動

為了推展臺灣地方特色觀光產業，長榮航空2017年持續贊助台東熱氣球活動，民眾可從高空觀賞台東山脈溪谷、農田原野及水塘湖泊之美，將臺灣美景推向國際。展望2018年，長榮航空也將規劃持續贊助上述活動，讓台灣具有地方特色的觀光活動，繼續在國際間推廣。

☀ 2017新北市歡樂耶誕城

新北市政府自2010年開始舉辦「新北市歡樂耶誕城」活動，每年均會吸引上百萬人次前往觀賞，2017年首度將主燈燈光360度3D投影在新北市府大樓、竹筍地標及板橋車站上，以魔幻耶誕馬戲團的主題，打造全台佔地最大、時間長達39天耶誕慶典活動，是新北市年度的盛大活動之一。長榮航空2016及2017年均贊助此活動，成功行銷新北市的觀光，並為民眾帶來暖暖的耶誕節慶氣息。



☀ 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」，2017年持續贊助，希望能將臺灣美景推上國際舞台。此活動以池上稻田為舞台，邀請知名團體或藝人從事公益性表演，結合池上、台東縣政府及民間的力量共同宣傳池上之美，其收入將全數捐作公益。池上秋收稻穗藝術節不只是一場活動，而是以培育在地人為目標，以及創造青年返鄉動力，活絡地方經濟與活力。

☀ 2017桃園石門水庫熱氣球嘉年華

長榮航空贊助桃園市政府舉辦之《2017桃園石門水庫熱氣球嘉年華》，桃園市政府2016年首度舉辦此盛會，四天內就吸引18萬人參與活動，此次熱氣球嘉年華在石門水庫南苑生態公園舉辦，主題除了熱氣球博物館和飛行展示外，主辦單位下午安排不同藝文活動表演，晚上則推出熱氣球光雕秀，讓民眾體驗不同的熱氣球文化饗宴。

☀ 2018桃園跨年晚會

長榮航空贊助桃園市政府舉辦之《2018桃園跨年晚會》，此跨年晚會是桃園年度重要活動之一，地點在桃園市藝文特區，主辦單位邀請眾多知名藝人一同炒熱氣氛，吸引超過15萬人次到場歡慶、迎接2018到來。



5-4藝文活動

5-4-1支持音樂藝文活動

長榮航空長年推廣藝文活動，持續協助國外優質藝文團體來台演出，或是運載世界名畫來台展出，讓國內民眾不用出國，就能享受世界級的藝術饗宴，提升國人藝術文化涵養，促進國內外文化交流，增進國際視野。文化界每年邀請世界知名音樂藝術團體來台演出，長榮航空也共襄盛舉，以提供優惠機票及行李超額之方式贊助，減輕主辦單位經費負擔，增加臺灣推動國際優質藝文活動的能量。

☀ 為自己加冕-迪士尼公主音樂會

《公主系列音樂會》是迪士尼在台灣推出的全球首演，特別與長榮交響樂團合作演出，共同為台灣樂迷演奏扣人心弦的經典主題曲。

☀ 美聲天后-海莉演唱會

出生於紐西蘭的女高音海莉·薇絲特拉嗓音細膩迷人，自2009年在高雄世運開幕獻唱，2017年第五度來台獻聲，讓全台灣樂迷能親臨難得的音樂饗宴。

☀ 鋼琴大師布赫賓德·貝多芬計畫音樂會

被稱為鋼琴紳士的布赫賓德，對貝多芬窮其一生的親密接觸和深刻體悟，演奏時總能詮釋貝多芬作品的全方位功力，受邀來台與台北市立交響樂團合奏，完整鉅獻貝多芬五大鋼琴協奏曲。

☀ 久石讓·世紀音樂大師音樂會

日本音樂大師「久石讓」曾為動畫大師宮崎駿創作無數經典電影配樂，知名度及人氣歷久不衰，再次受牛耳藝術邀請來台，與傳奇大提琴家麥斯基跨界攜手，演出德弗克傳奇之作大提琴協奏曲、布拉姆斯第三號交響曲等經典音樂曲目。

☀ 梅門文化基金會

梅門文化基金會為國內知名養生術及氣功家李鳳山所創立，數十年來致力傳統養生智慧的傳承及發揚，每年均會赴美為海外華僑舉辦公益養生講座、修煉營，傳授維護健康的「平甩功」，長榮航空已連續多年贊助此活動，共同推廣運動、養身的理念。



5-4-2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，持續贊助臺灣電影電視節目製作，並協助舉辦音樂或電影頒獎典禮，鼓勵創作更多有深度及內涵之作品，希望好作品能給社會帶來更多正面的影響。

☀ 第52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，長榮航空贊助三立電視台主辦2017年度廣播金鐘獎頒獎典禮。

☀ 第28屆金曲獎頒獎典禮

為鼓勵歌手藝人創作，長榮航空贊助臺灣電視公司主辦2017度金曲獎頒獎典禮。

☀ 第54屆金馬獎頒獎典禮

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

5-5體育賽事

長榮航空參與社會公益不遺餘力，長期支持體育活動，贊助臺灣體育好手出國比賽，提供機票減輕選手參賽負擔，增加出國比賽機會，在世界體育賽事爭取獎項，增加台灣的曝光度。

2017年承諾贊助臺北世大運，提供參賽各國代表團人員多達1萬2,000個機位優惠票價及行李載運等豐富宣傳資源，以運動強力行銷台灣。讓選手安心比賽，贏得最佳成績！

5-5-1挹注臺灣體育發展

☀ 2017台北世大運

長榮航空提供各國參賽代表團優惠機票、超額免費行李，對於特殊比賽用品的裝載也會特別安排，實際運用此項優惠之國外選手超過500人。此外，長榮航空也運用自有廣播平台，包括連續6個月透過機上雜誌報導與機上電視廣告，以及在600萬張登機證上，大力宣傳2017台北世大運，讓全世界搭乘長榮航空的旅客都能接收到2017臺北世大運的訊息，將臺灣推上世界舞台。



☀ 贊助羽球選手

長榮航空贊助的羽球「球后」戴資穎近年來在國際賽事上發光發熱，表現十分亮眼，持續為台灣爭光。2017年起，長榮航空開始贊助國內具有發展潛力的羽球選手王子維，提供出國比賽及訓練使用之機票，首次參加在台北舉辦的世界大學運動會，就奪下男單金牌和混合團體金牌，長榮航空將持續提供贊助，期望台灣選手有優秀的比賽成績。



☀ 贊助高爾夫選手

長榮航空每年贊助多位運動選手前往世界各地參賽，高爾夫好手潘政琮正是長榮航空贊助之選手之一，2014年潘政琮已三度以業餘身份資格，打入職業高爾夫大滿貫賽，近年來在國際賽事上都有亮眼的表現，長榮航空2017年起，另開始贊助裙擺搖搖高爾夫基金會遴選出之三位女子高球好手：徐葳凌、李旻及程思嘉。



☀ 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，包含網球選手徐姍雯及盧彥勳，讓選手們能在長榮航空的支持下，無後顧之憂地出國比賽，累積更多的國際賽事經驗，並透過運動選手優異的表現，提高臺灣在世界的能見度，藉由運動行銷臺灣。

5-5-2贊助體育賽事

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

☀ 2017 富邦 LPGA 台灣錦標賽

《2017 LPGA台灣錦標賽》為台灣年度重要高爾夫球賽事，由富邦金控冠名贊助，並邀請長榮航空擔任指定航空公司，贊助國外知名球員來台參賽，一起為台灣高球運動發展努力。

☀ 2017 台北海碩國際女子網球挑戰賽

長榮航空自2013年起連續四年贊助此賽事，列名為唯一指定航空公司，《台北海碩國際女子網球挑戰賽》為台灣年度重要WTA等級的國際性網球賽事，深獲球迷與國際職業網球選手重視。

☀ 「足球歐洲夢」運動紀錄片

「足球歐洲夢」運動紀錄片由青島度小月公司拍攝，內容為講述目前唯二擁有華人血統且站穩歐洲頂級足球聯賽之華裔足球球星—陳昌源及周定洋追尋夢想的故事，以運動球星紀實短篇影集方式播出，鼓勵運動選手努力實現夢想。

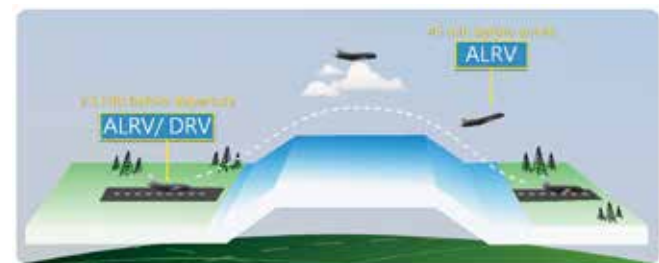
5-6業界回饋

長榮航空自2005年與美國海軍實驗室合作開發飛航作業風險評估系統(Flight Operations Risk Assessment System, FORAS)，利用即時的氣象資料、組員經驗、機場設施及航機裝備等相關資訊，對每一航班執行風險評估分析，以提供飛航組員即時飛航作業風險的資訊。本公司亦因此系統於安全風險管理的效益，獲頒2007年世界飛安基金會「卓越飛安管理」獎。

長榮航空在歷次的飛安相關會議上提出FORAS的概念，並分享自身的實作經驗，深受業界關注。鑒於此系統已趨成熟，並秉持回饋業界的長榮精神，本公司計畫將投入多年資源開發的FORAS推廣至全球航空界。於2016年與世界飛安基金會合作，採用非商業化的方式推廣，並於2017年11月29、30日首次舉辦FORAS研討會，邀集13家國內、外航空公司及5個機構組織，共57人與會。研討會內容除針對FORAS架構之概念介紹，亦分享長榮航空在FORAS運作之成果，並透過經驗交流，各家航空公司及組織皆給予FORAS高度的評價。自2018年起，將與世界飛安基金會合作，在世界各地陸續舉辦多場研討會，藉此契機來鼓勵全球航空產、官、學界在航空安全及風險管理上的研究與推廣，長榮航空將協助參與本計畫之航空公司建置FORAS系統並實施相關訓練，讓更多航空公司運用本系統強化其飛航風險管理能力、提升飛航安全。



FORAS風險評估時機示意圖



06.

公司治理



CORPORATE
GOVERNANCE

長榮航空本著誠信經營的原則，完成「企業社會責任實務守則」之訂定，做為推動企業社會責任相關業務的依據。在證交所舉辦的「第四屆公司治理評鑑」中，獲得排名前百分之五最佳上市公司的肯定，已連續三屆獲得此殊榮。長榮航空除了將繼續堅守飛航安全及優質服務的核心價值外，面對外在環境的挑戰，更將秉持優良企業精神，以專業積極的態度，實現永續飛航的企業社會責任。

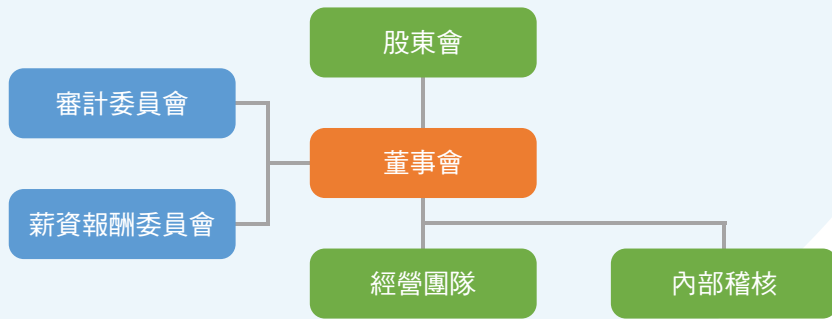
◎ 章節亮點



105年起，本公司已連續三屆榮獲台灣證券交易所「上市上櫃企業公司治理評鑑」評選為上市公司排名前5%之肯定。



公司治理架構



公司近年成果展現

維持公司治理

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

保障投資人權益

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

強化董事會功能

- 為提升董事專業知能，依據董事會訂定之「公司治理守則」，長榮航空董事進修相關公司治理課程。
- 依據董事會訂定之「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。
- 為落實公司治理並提升本公司董事會功能，依據董事會訂定之「董事會績效評估辦法」，董事會每年應至少執行一次內部董事會績效評估；每三年得執行一次外部績效評估。2017年已執行董事會績效自評與董事會成員績效自評，結果皆屬良好。

	董事會(含功能性委員會)績效自評	董事會成員(自我)績效自評
總體平均分數(滿分3分)	2.93	2.93
自評結果	良好	良好

註：2分以下為待加強，2至3分為良好，3分以上為優良。

6-1 高階經營管理

6-1-1 董事會架構



長榮航空董事係由股東會依公司章程規定選舉產生，由九席董事組成董事會，其中一名為女性，任期均為三年，其中三席為獨立董事，獨立董事連續任期均未超過九年，以確保董事會運作之獨立性及透明性。董事會成員均具備專業知識及多元化背景，如財務會計，科技，環保，風險管理，航空運輸，法律等，獨立董事並以其豐富經驗提供專業意見及多面向思考模式，有助董事會作出對營運最有利的決策，益於實踐公司治理及保障投資人權益。

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

長榮航空董事長不兼任總經理職務，監督經營管理階層的主要業務，確保業務執行符合長榮航空的經營理念，董事會至少每季召開一次，但遇有緊急情事時，得隨時召集之。董事會依據公司法、證券交易法及公司章程等相關法令行使職權，負責決議執行公司業務有關事項，且為避免利益衝突情事發生，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，於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如可能有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。

6-1-2 董事會功能性委員會

薪資報酬委員會



為落實公司治理及健全本公司董事及經理人薪資報酬制度，長榮航空設置「薪資報酬委員會」，委員會由獨立董事組成，協助訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。本屆委員任期：2017年06月26日至2020年06月25日，截至2017年12月31日，已開會2次。

審計委員會

為健全公司治理及強化董事會職能，長榮航空於2017年6月26日設置「審計委員會」，委員會由全體獨立董事組成，且至少一人具備會計或財務專長，協助監督公司財務報表內容之允當性、簽證會計師之委任及獨立性與績效、公司內部控制制度之有效實施及公司風險管控等。本屆委員任期：2017年06月26日至2020年06月25日，截至2017年12月31日，已開會3次。

6-2誠信經營

長榮航空為建立良好公司治理制度，訂有公司治理守則，依照六大原則建立公司治理制度。同時，為落實誠信經營及強化永續經營理念，以廉潔、透明及負責任的態度制訂「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」等相關重要規章。透過完善的制度建構與規範，使長榮航空於各項公司治理評比中，皆獲得上市公司中最高評價。

針對管控內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏，並確保對外界發表資訊之一致性與正確性，長榮航空亦制訂內部重大資訊處理作業程序要求本公司所有員工以及因其他身分、職業或控制關係而獲悉本公司內部重大資訊之人共同遵守，以維護公司與投資人之權益。

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

長榮航空公司治理守則重點

建構有效的公司治理架構

1

- ◆ 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

2

- ◆ 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

3

- ◆ 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

尊重利害關係人權益

4

- ◆ 重視利害關係人意見及正面回應
- ◆ 建置利害關係人溝通管道

提升資訊透明度

5

- ◆ 加強資訊揭露的正確性及時效性
- ◆ 揭露公司治理有關資訊

長榮航空道德行為準則重點

1

長榮航空所有同仁嚴禁以任何方式與公司間發生利益衝突情事。

2

長榮航空嚴禁所有同仁以公器謀取私利。

3

除有關法令及長榮航空同意外，所有同仁不得從事競業行為。

4

所有同仁對職務上知悉的機密資料，應負保密義務。

5

所有同仁發現有違反法令或本準則情事者。應向經理人、內部稽核主管陳報並提供足夠資訊讓公司得以適當處後續。

6

對陳報人的姓名及內容，以保密方式處理；另設置申訴機制，提供當事人救濟管道。

7

違反本準則的當事人，悉依中華民國法令或長榮航空內部相關規定懲處。

長榮航空誠信經營守則重點

1

嚴禁長榮航空(含子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十的財團法人及其他有實質控制能力的機構或法人)所有同仁在從事商業活動過程中，有發生直接或間接提供、承諾、要求或收受不正當利益或有任何不誠信行為。

2

長榮航空恪遵中華民國有關公司治理法令，作為落實誠信經營的基礎。

3

分析具較高不誠信行為風險的營業活動，制訂「誠信經營作業程序及行為指南」，內容包含防範以下行為

- (1)行賄及受賄
- (2)提供非法政治獻金
- (3)不當慈善捐贈或贊助
- (4)提供或收受不合理禮物、款待或其他不正當利益
- (5)侵害營業秘密、智慧財產權
- (6)從事不公平競爭行為
- (7)有其他損害消費者權益情事

4

建置獨立的檢舉信箱(evapsn@evaair.com)，有專責人員受理進而依照程序展開後續調查，對檢舉人之身分及檢舉內容保密，並嚴禁對其有不當處置方式，最後妥善保存相關過程紀錄。

5

如確有違反相關法令或長榮航空誠信經營政策與規定者，必要時透過法律程序請求損害賠償，以維護長榮航空的名譽及權益。

員工行為準則

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



6-2-1 完善溝通管道

長榮航空重視所有利害關係人的聲音，並且為了提供利害關係人明確的溝通管道，特別設置利害關係人專區 (<http://www.evaair.com/zh-tw/stakeholder-interest/>)，針對不同反應事項與身分類別，提供不同的管道，讓每一個利害關係人的聲音都能獲得重視。



歷年利害關係人溝通管道統計

利害關係人溝通	接獲有效件數		處理件數		解決件數	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
倫理誠信諮詢信箱	0	0	0	0	0	0
檢舉信箱	0	0	0	0	0	0
社會衝擊申訴信箱	1	0	1	0	1	0

重大訴訟案件

案由
長榮航空在美國因客貨運燃油附加費被控涉嫌違反反托拉斯法的民事訴訟案。
處理狀況
貨運部分已和解，客運部分之團體訴訟案，考量後續訴訟成本及風險，經2018年2月7日董事會決議與原告協議以美金2,100萬元和解，並於公開資訊觀測站重大訊息公告。
後續改善
加強法規風險防範機制：長榮航空經此事件後，訂制「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。

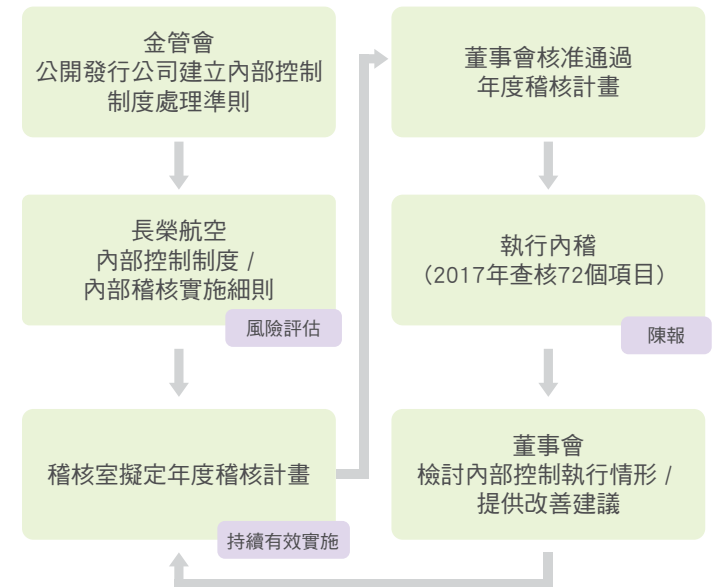
註：揭露標準與年報一致

6-2-2 健全內部控制

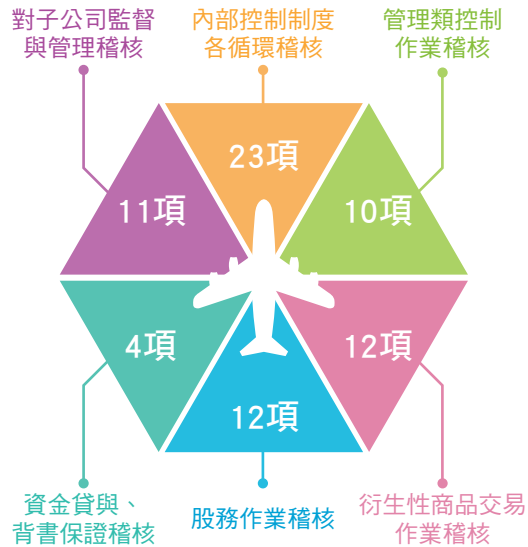
長榮航空為促進公司之營運績效，並落實公司治理之精神，依據金管會頒布的「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，以航空業的營運型態建立「長榮航空股份有限公司內部控制制度」及「長榮航空股份有限公司內部稽核實施細則」，作為內部稽核執行依據。

長榮航空稽核室為一獨立單位，隸屬於董事會，配置稽核主管一名及七位專職稽核人員，稽核人員皆來自公司各單位的資深人員，除具備金管會要求的適用資格外，並於每年持續進修內部稽核相關之專業課程。稽核室負責本公司內部控制之檢查與評估，協助董事會及經理人檢查及覆核本公司內部控制制度，稽核室每年依風險評估結果制訂年度稽核計畫，並陳報董事會通過，藉以檢查及評估內部控制執行情形，適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施。此外，稽核室每年依規定覆核公司各單位及子公司之自行評估報告，併同前述內部稽核結果及改善情形，提供董事會及總經理評估整體內部控制制度有效性及出具內部控制制度聲明書之依據。

內部稽核流程圖



內部控制制度各循環稽核

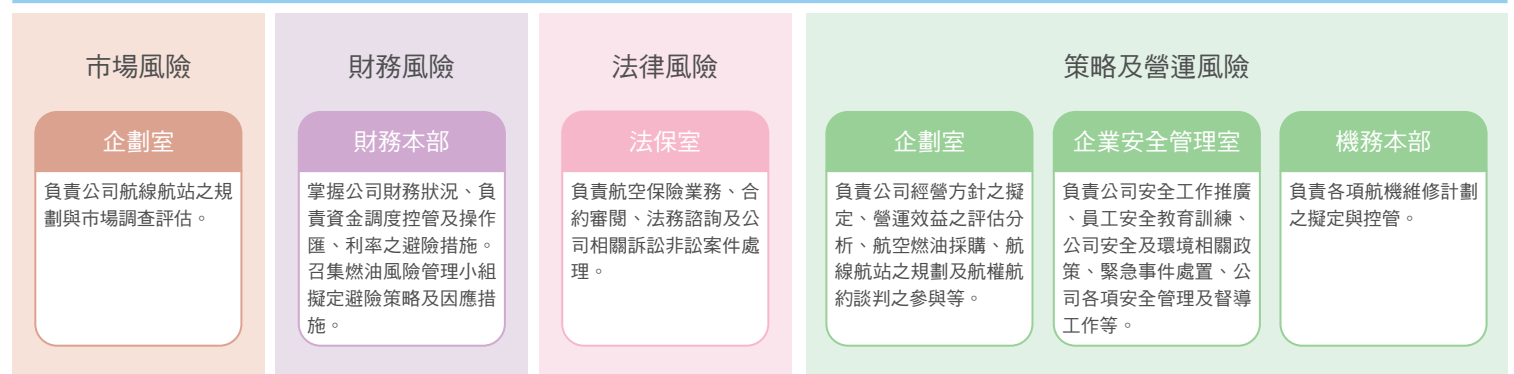


長榮航空深知誠信經營為企業邁向永續經營的基礎，為落實反貪腐精神，依據長榮航空誠信經營守則及道德行為準則所定義的行賄、收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益等貪腐行為，並參考2017年版國際透明度報告，針對全球180個國家所進行貪腐感知水平(perceived levels)調查結果，分析長榮航空全球營運據點中低於全球平均43分的有27個場站。長榮航空稽核室針對反貪腐議題於2013年至2017年期間，已在其中26個場站執行審查均無發現貪腐情事，反貪腐審查執行率為96%。

6-2-3 風險管理

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

風險管理



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

企業社會責任委員會

為長榮航空企業社會責任之專職單位，負責企業社會責任政策、制度、相關管理方針及具體推動計畫之提出與執行，並定期向董事會報告。

綜合安全推進委員會

直屬總經理，做為飛航安全最高的決策及督導單位，以建立整體性安全架構，發揮組織功能，並以高階主管對於安全政策的宣示作為飛航安全執行的最高指導原則，以落實持續追求「零失事」的目標。

服務品質管理委員會

藉由掌握顧客意見及顧客滿意度並進行公司內部的檢討以提升服務品質，每季召開服務品質管理委員會議。

本委員會由總經理擔任主任委員，各業務部門最高主管為當然之委員，藉由此會議召開共同檢討公司之品質政策及目標，各委員於會議中需提報各服務項目執行情形及改善或提升規劃，主任委員/副主任委員監督決議案執行成效，以落實改善方案，降低服務品質提供過程中的相關風險。

經營管理策劃委員會

由高級主管擔任主席，主持每月舉辦之經營會議，藉由營運部門彙報各項業務績效及重要措施，使與會之部室高階主管明瞭公司營運概況，並於會中議定及佈達公司之經營方針與策略，建立全員共識貫徹重要政策之執行，俾利經營績效持續提升。

6-3 經營績效

長榮航空成立29年以來，秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，堅持嚴謹的飛安管理與服務品質，「安全與服務」是長榮航空的核心價值。2017年公司獲致多項成就，其中飛安方面獲得國際知名網站AirlineRatings.com及「JACDEC全球飛安評比」評選為全球前二十大最安全航空公司，持續保持優良的飛安紀錄。在服務品質上，與國際知名旅行箱品牌RIMOWA合作推出電子標籤服務功能，透過電子式標籤，簡化旅客託運行李手續，為亞洲第一家、全球第二家支援此項旅行科技產品服務的航空公司。為了服務視障旅客，長榮航空配合交通部民航局無障礙交通環境政策，製作座艙配置點字平面圖及客艙安全講解須知點字版本，以供視障旅客瞭解客艙內各項安全設施位置及使用方式。在綜合評比方面，長榮航空在2017年已連續兩年獲得航空服務品質最高標準-「Skytrax五星級航空公司」認證，全世界僅有十家航空公司獲得此殊榮，同時亦獲得Skytrax之2017年「全球最佳航空公司」第六名、「最佳商務艙服務用品」第一名、「全球最佳機艙清潔航空公司」第一名、「全球最佳機場服務」第二名與「全球最佳空服人員」第三名等佳績。其他獎項尚包括Global Traveler雜誌之「最佳機場工作人員/地勤獎」第二名及「北亞最佳航空公司」第二名、Travel+ Leisure雜誌之「全球最佳國際線航空公司」第十名、TripAdvisor之「亞太地區TOP-10航空公司」及「台灣最佳航空公司」、Cheers雜誌2017年「新世代最嚮往企業TOP 100中排名第4」，以及民航局2017年國際及兩岸航線組「金翔獎」等榮耀。

於推動企業社會責任相關作為上，長榮航空亦不遺餘力。在公司治理方面，「第四屆公司治理評鑑」中，獲得前百分之五最佳上市公司之排名評比，已連續三屆獲得此殊榮，治理績效深獲肯定。在環境面，2016年分別取得ISO14001:2015新版環境管理系統及ISO50001能源管理系統雙認證，2017年已通過ISO 14064-1溫室氣體查證。2017年除持續引進節能新機及推動航機節油計畫以達成碳排放減量目的之外，更進一步實施「長榮航空碳抵銷計畫」，旅客可自願選擇支付與航程碳排放量等值金額或自訂的金額來資助國際減量計畫，實現「零碳旅行」，展現長榮航空友善地球環境的決心。在社會參與方面，透過張榮發基金會媒合，協助台灣各地之弱勢團體、捐贈台東偏鄉學校愛心新衣及iPad。長榮航空亦積極贊助許多體育賽事、藝文表演及地方活動，提升國人的文化素養，並將台灣推廣至國際。此外，公司已連續三年獲頒「TCSA台灣企業永續獎」，2017年更榮獲「台灣Top 50永續報告獎-運輸業金獎第一名」及「社會共融獎」績效獎等2個獎項。展望未來，面對航空產業諸多挑戰，長榮航空仍將秉持一貫的企業精神，以及「飛航安全快捷、服務親切周到、經營有效創新」的經營理念，專注本業，永續經營，維護所有利害關係人之權益。

6-3-1 財務績效

歷年合併營收

主要營業類別占收入比(合併)

單位:新台幣仟元

項目	2017		2016		2015		2014		2013	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
客運收入	92,437,502	57	85,862,878	59	81,871,572	60	77,959,069	59	71,100,137	57
貨運收入	24,841,078	15	22,207,130	15	26,093,054	19	31,257,603	23	32,032,751	26
其他營業收入	46,283,151	28	36,609,657	26	29,203,918	21	23,873,336	18	21,031,563	17
合併營收	163,561,731	100	144,679,665	100	137,168,544	100	133,090,008	100	124,164,451	100

各地區營收概況

單位:新台幣仟元

地區	2017	2016	2015	2014	2013
台灣	91,418,358	78,058,475	69,748,029	61,442,036	55,453,400
亞洲	36,391,365	32,835,461	35,628,765	39,467,111	37,561,459
歐洲	4,924,846	4,654,482	4,937,027	5,951,322	5,994,859
北美洲	30,325,905	28,773,210	26,518,634	25,832,005	24,779,667
其他	501,257	358,037	336,089	397,534	375,066

歷年營業績效

年度	2017	2016	2015	2014	單位
個體所得稅費用(利益)	1,133,866	892,030	103,104	428,643	新台幣仟元
個體資產總額	201,146,068	195,749,734	176,487,661	151,487,620	新台幣仟元
個體資本額	41,734,490	40,518,923	38,589,450	32,589,450	新台幣仟元
員工平均營業額	11,087	10,955	12,958	14,362	新台幣仟元
員工薪資與福利	18,830,176	16,622,378	13,900,797	12,011,592	新台幣仟元
個體總營業額	125,314,160	115,495,819	115,892,656	116,921,858	新台幣仟元
合併總營業額	163,561,731	144,679,665	137,168,544	133,090,008	新台幣仟元
合併稅前淨利	7,976,120	5,296,923	7,365,204	48,945	新台幣仟元
總市值	66,149,167	59,157,627	71,776,377	72,185,632	新台幣仟元
個體營業成本與費用	119,371,642	110,534,380	108,519,719	116,285,622	新台幣仟元
個體保留盈餘	8,672,249	5,702,366	6,347,229	739,412	新台幣仟元
個體薪資總額	13,297,537	11,993,169	10,133,930	8,747,243	新台幣仟元
退休金總額	605,011	546,112	510,493	446,677	新台幣仟元
個體毛利率	13.93	13.75	14.97	8.19	(%)
個體資產報酬率	3.67	2.60	4.70	(0.08)	(%)
個體權益報酬率	10.33	6.80	15.46	(3.72)	(%)
個體負債比	71.16	72.76	72.32	77.30	(%)



07

重大性分析

MATERIALITY
ANALYSIS



7-1 步驟一：蒐集永續議題

長榮航空在進行報告書永續議題蒐集上，主要乃參考國際上相關準則與規範，包括GRI (Global Reporting Initiative)、UNGC (United Nations Global Compact)、SDGs (Sustainable Development Goals)、ISO 26000，以及在環境面向導入TCFD架構 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)。國際評比如CDP與DJSI之間卷內容，亦納入議題的選擇範疇之中。此外，也同步考量行業發展之國際趨勢，主要利害關係人對於公司永續發展之關注面向，並加入CSR委員與外部專家於專業領域之建議，彙整成33項之長榮航空永續議題。



7-2 步驟二：鑑別利害關係人與溝通



決定長榮航空之永續議題之後，進行企業社會責任報告書之重大性分析的關鍵步驟，即是決定欲溝通之主要利害關係人。長榮航空透過AA1000SES:2015 (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard:2015) 標準的五大原則 (依賴性、責任、影響力、多元觀點、張力)，總共從11個相關之利害關係人類別中，鑑別出7個主要的利害關係人，重要性依序為：顧客、員工、政府、旅行社或經銷商、媒體記者、股東、供應商或承攬商。針對此7大利害關係人，長榮航空分別建立完善的溝通管道來收集其關注之議題、需求與期望，並在給予回饋後評估溝通之成效，來同時達到滿足利害關係人期望及促使公司不斷改進之目的。



主要利害關係人之溝通管道






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

主要利害關係人關注之前三大議題

利害關係人	1st	2nd	3rd
顧客	飛航安全	顧客隱私保護	風險管理與危機處理
員工	員工福利與薪資	飛航安全	勞工權益
政府	飛航安全	風險管理與危機處理	勞雇關係
旅行社	飛航安全	客運服務管理	品牌策略與績效
媒體	永續願景與目標	公司治理	倫理誠信
股東	營運財務績效	飛航安全	倫理誠信
供應商	飛航安全	風險管理與危機處理	倫理誠信

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

分類別	對長榮的意義與重要性	需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
會員 	會員搭機頻率高於一般旅客，對於公司營收有極大的貢獻度。	會員期望搭機能有更好的優惠、獲得優惠的訊息、搭機累計哩程換取酬賓品項、會員權益變更能及時知悉。	單一合作廠商的電子廣告信	不定期	合作廠商優惠訊息	通知會員好康優惠，增加營收。
			長榮官網「無限萬哩遊」網頁	即時	會員權益、各項酬賓辦法內容及優惠	即時傳遞最新訊息，提升服務品質。
			會員專線、電話、傳真	即時	回覆各項會員相關之詢問	會員可得到立即性回覆，提升服務品質。
			會員活動	不定期	邀請會員參加音樂會或特展等活動	維持顧客關係，加強與會員的互動。
			會員卡發卡及更新（會員手冊等文宣）	銀、金、鑽石卡：2年	各卡籍的優惠、權益及晉升辦法	便於識別卡籍，及時提供優惠服務
			網路使用者 	1.增加營收 2.方便旅客購票和查詢相關資訊	網頁和行動商務服務功能快速便捷，期望使用者透過網路即可滿足相關需求和服務。	官網顧客意見

分類別	對長榮的意義與重要性	需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
 空勤組員	訓練設備及妥善率的提升	滿足訓練需求	面對面、e-mail、FTEMS (Flight Training Equipment Management System 飛行設備管理系統)	即時	課程遭遇問題、設備問題	提高設備妥善率，滿足訓練需求
	公司之一線人員，並為公司對外之形象展現。	調整空勤組員福利	面對面、e-mail、電話 飛航組員研討會	即時 每季	薪資、福利調整	組員與公司互相了解需求及立場，並在互信的基礎下尋求雙贏的解決方案。
 客艙組員	公司之一線人員，並為公司對外之形象展現。	針對服勤相關事項提出建議或疑問，期望相關單位評估調整。	員工關懷訪談意見信箱 客艙組員會議 事務長會議	不定期 每月五次 每月一次	傳遞公司內外部訊息與服勤作業宣導及意見交流並與相關單位進行雙向溝通。 依據組員提問或建議內容，由權責單位評估研議，無論可行與否皆公告組員知悉。	使組員了解公司立場，及有所為或有所不為之原因。 使公司知悉組員需求，並在雙方皆可接受、甚至獲利之狀況下有所調整並共同進步。
 客艙組員、 地勤員工	協助免稅商品販售事宜	員工福利、提升顧客滿意度	內部會議 e-mail CP Report	定期	提供銷售獎勵	增加營收
 地勤員工	維持公司營運	公司經營政策	部門會議	每月一次	佈達公司經營方向及重大政策	了解公司營運方針，共同促進目標達成，創造營收。
		職工福利	職工福利委員會	每年至少三次	各項補助調整及職福禮券發放	增進員工福利，鼓舞工作士氣。
		勞動條件	勞資會議	每季一次	年度行事曆及勞動條件	促進勞資關係和諧
 所有員工	維持公司營運	職場性騷擾、不誠信行為	申訴專線、申訴信箱	即時	針對申訴事項進行相關調查	創造兩性平等工作環境、落實誠信經營政策，創造永續發展之經營環境。
		安全與健康的工作環境	職安衛委員會會議 職災調查報告 教育訓練 內部網頁公告 電子公告	每季一次 每月12份 不定期 不定期 不定期	安衛政策及議題討論 職災通報 安全衛生教育訓練 安全衛生資訊公告 安全衛生資訊公告	適時反映與掌握員工健康及安全狀況



政府

分類別	對長榮的意義與重要性	需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
歐盟-英國環保署 歐盟碳排放交易機制	主管機關	定期申報歐盟境內溫室氣體排放量，並釋放碳額度。	申報網站	每年一次	2017年申報排放量131噸	符合歐盟規範，提升公司競爭力。
國際航空運輸協會 (IATA)	主管機關	航空環境資訊交流	會議	不定期	航空環境相關資訊交換及國家環境法規規範告知	與會資料
民航局	監督公司安全管理系統，確保風險分析與管理之落實。	接受民航局安全管理系統查核	公文、電話、e-mail、主動拜會	不定期	於2017.7.24-8.4接受民航局查核	依法規及查核要求強化本公司安全管理系統
	審核危險品手冊與規範並查核國內外相關作業	危險品作業符合要求並接受查核	主動拜會	不定期	於2017.04.19-21接受民航局查核	依法規及查核結果完成修正作業不完整之處，並與民航局建立良好之溝通管道。
	主管機關	減低噪音及溫室氣體排放	會議、公文	不定期	持續配合相關規定	配合引進最新技術航機，減低噪音污染及溫室氣體排放。
	主管機關	符合並恪守相關法令與規範	公文、電話	不定期	準時提供所需相關統計資料	使公司於分配航權之評分中獲得高分以利後續航權分配
中華民國海關	提供貨物進、出口及轉運(口)通關服務與規範並審核、認證本公司優質企業供應鏈(AEO)之資格	配合實施進口貨物預先清關作業	公文、電話、主動拜會	不定期	於2017.07.01正式配合實施	台灣進口貨物預報通關順利進行
NCC國家通訊傳播委員會	申請無線電唯一管道	電信管制射頻器材審驗合格，型式認證及符合性認證及無線電頻道申請提出，核准迅速。	電話溝通 公文	依業務需求 每日 每月一次 每季一次 每半年一次	檢視頻道執照是否過期(三年)	無線射頻器材符合規範，頻道申請過程順利。
能源局	主管機關	每年節約能源1%以上	能源申報	每年一次	2017年申報節電率1.31%	減少公司能源費用支出，提升企業形象。
勞保局與健保局	為勞保、健保等相關法規、管理辦法等制定及施行之依據。	依據相關法規辦理投保事宜，維持雇主與勞工雙方權益。	電話諮詢、公文	必要時	勞、健保投保符合法規規範。	維護雇主與勞工雙方權益

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

旅行社或經銷商

分類別	對長榮的意義與重要性	需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
旅行社	銷售機位及提供訂位、開票等旅遊相關之服務	飛安、個資、服務品質	電話、會議、電子郵件	必要時	優良的飛安紀錄及服務	維持良好合作關係及創造營收
貨運承攬商	貨運收入佔公司整體營收貢獻一定比例，其消長盈虧對公司整體利潤影響頗鉅。	全球貨運行銷管理與艙位規劃控管，達到貨運營收目標。	公文、電話、e-mail、主動拜會	不定期	全球貨運市場管理、行銷管理、艙位規劃與控制、營收管理與預估、貨機機隊規劃	增加營收

媒體記者

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











股東









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



供應商或承攬商

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

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

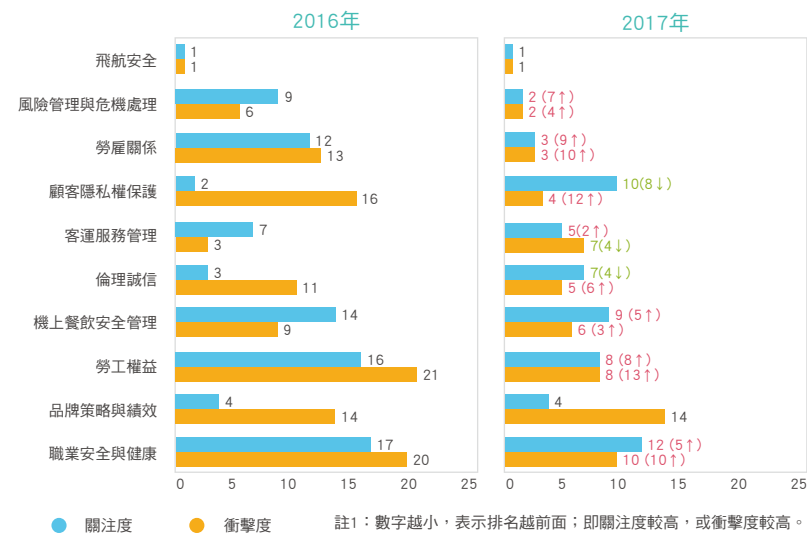
分類別	對長榮的意義與重要性	需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
機電維保承攬 	維護園區供電及相關機械設備安全，以維持同仁上班正常運作。	遵循能源局用電量法規，遵守勞動部及營建署電梯及機械類別之定期維保無缺失，以不斷電、安全為最高之標準。	接受公家單位之定期檢測員工反應 內部定時開會檢討 參加機電營訓練	即時	每年考核分包商。 配合政府節能措施，遵循公司要求，提高效率。	提升園區相關機電設施運作效率
弱電通訊承攬 	維繫協調與有營收客戶溝通之管道設備	通訊設備保持音效清晰，確保最佳音質與話務暢通。	顧客滿意度調查與中華電信、台哥大電訊等互通電訊交流，增設音效設備，維護最佳音質。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

7-3 步驟三：決定重大議題與考量面

為了解利害關係人對各永續議題的關注程度，長榮航空透過問卷調查的方式進行。利害關係人可對各議題從「非常關注」至「無關注」共5個等級來勾選；調查期間為2017年1月至2018年1月，此一年期間總計回收403份問卷。其中，顧客148份、員工97份、政府6份、旅行社33份、媒體12份、股東34份、供應商73份。除分析利害關係人對於永續議題的關注程度外，各議題對於長榮航空營運的衝擊程度調查乃透過33位CSR委員會成員來完成。過程中，各委員針對各議題以5個等級來評估對公司永續營運的衝擊程度高低。根據此兩項調查結果繪出重大性矩陣圖後，經CSR委員會成員一同討論，最終選出22個重大性議題與1個極重大性議題；共可對應GRI G4的35個考量面，含4個經濟面、7個環境面、與24個社會面。並由CSR委員會成員確認，辨別出這些重大性議題與長榮航空營運之關係及重要性，包括增加營收、降低成本、增加品牌信任、降低商譽風險、增加員工向心力或連結營運目標等六項。



2017年前十大重大議題排名的年度變化



議題種類	重大性議題	對應GRI G4 考量面	對公司的意義及與營運之關係					
			增加營收	降低成本	增加品牌信任	降低商譽風險	增加員工向心力	連結營運目標
永續營運	永續願景與目標	反貪腐、公共政策、反競爭行為、社會法規遵循			✓			✓
	公司治理				✓	✓		✓
	倫理誠信				✓	✓	✓	
	風險管理與危機處理				✓	✓		
	供應鏈管理	採購實務、供應商環境評估、供應商勞工實務評估、供應商人權評估、供應商社會衝擊評估、結社自由與集體協商、童工、強迫與強制勞動		✓		✓		✓
	品牌策略與績效	產品及服務標示、行銷溝通、產品責任法規遵循	✓		✓			
航空產業	飛航安全	顧客的健康安全、產品及服務標示、行銷溝通、產品責任法規遵循			✓	✓	✓	✓
	飛航燃油效率			✓				✓
	機隊管理與規劃			✓		✓		✓
	機上餐飲安全管理					✓		
	客運服務品質管理			✓		✓		
	貨運服務品質管理				✓			







議題種類	重大性議題	對應GRI G4 考量面	對公司的意義及與營運之關係						
			增加營收	降低成本	增加品牌信任	降低商譽風險	增加員工向心力	連結營運目標	
經濟面 	營運財務績效	經濟績效	✓	✓	✓	✓		✓	
	反托拉斯	反競爭行為	✓		✓			✓	
	營運衝擊量測與評價	間接經濟衝擊	✓	✓				✓	
環境面 	環境管理系統	經濟績效、能源、排放、廢污水及廢棄物、產品及服務、環境法規遵循			✓	✓			
	氣候變遷風險與責任					✓		✓	
社會面 	職業安全與健康	經濟績效、市場形象、勞雇關係、職業健康與安全、訓練與教育、員工多元化與平等機會、女男同酬、勞工實務問題申訴機制、社會衝擊問題申訴機制			✓	✓			
	勞雇關係				✓				
	勞工權益		✓	✓					
	職涯發展與教育訓練		✓						
	員工福利與薪資		✓						
	人才招募與留才		✓						
	社區參與/社會公益							✓	
	利害關係人溝通與申訴機制		環境問題申訴機制、勞工實務問題申訴機制、人權問題申訴機制、社會衝擊問題申訴機制						✓
顧客隱私保護	顧客隱私						✓		

7-4 步驟四：重大考量面揭露邊界與管理方針

將選定的35個重大考量面，經由CSR委員會成員逐一評量，辨別每個議題在組織內實體（長榮航空與子公司）與組織外價值鏈（供應商、承攬商、客戶）可能發生衝擊之所在位置。針對發生在長榮航空之衝擊，本報告書於各章節中同時描述管理制度、因應之道與績效成果；對於發生於組織內子公司與價值鏈上之衝擊，乃以展現長榮航空之管理作法為主。

面向	實體名稱 重大考量面	組織內實體					組織外價值鏈												
		長榮航空	子公司				供應商				承攬商				客戶				
			長榮航勤	長榮航宇	長榮航太	長榮空廚	長榮空運倉儲	飛機製造業	飛機引擎製造業	地勤設備製造業	飛機租賃業	石油業	飛機維修業	地勤服務業	客貨運輸業	空廚業	貨運承攬業	快遞業	旅行社
經濟面 	經濟績效	✓		✓				✓						✓					✓
	市場形象	✓																	
	間接經濟衝擊	✓																	
	採購實務	✓		✓															
環境面 	能源	✓						✓											
	排放	✓						✓					✓						
	廢污水及廢棄物	✓		✓									✓						

面向	實體名稱 重大考量面	組織內實體					組織外價值鏈												
		長榮航空	子公司				供應商				承攬商					客戶			
			長榮航勤	長榮航宇	長榮航太	長榮空廚	長榮空運倉儲	飛機製造業	飛機引擎製造業	地勤設備製造業	飛機租賃業	石油業	飛機維修業	地勤服務業	客貨運輸業	空廚業	貨運承攬業	快遞業	旅行社
環境面	產品及服務	✓			✓				✓					✓					
	法規遵循	✓			✓									✓					
	供應商環境評估	✓																	
	環境問題申訴機制	✓												✓					
社會-勞工實務與尊嚴勞動	勞雇關係	✓			✓														✓
	職業健康與安全	✓			✓				✓					✓					✓
	訓練與教育	✓			✓				✓					✓					✓
	員工多元化與平等機會	✓																	
	女男同酬	✓																	
	供應商勞工實務評估	✓																	
社會-人權	勞工實務問題申訴機制	✓																	
	結社自由與集體協商	✓																	
	童工	✓																	✓
	強迫與強制勞動	✓			✓				✓					✓					✓
	供應商人權評估	✓																	
社會-社會	人權問題申訴機制	✓																	
	當地社區	✓												✓					
	反貪腐	✓			✓				✓					✓					✓
	公共政策	✓																	
	反競爭行為	✓			✓				✓					✓					
	法規遵循	✓			✓														
	供應商社會衝擊評估	✓																	
社會-產品責任	社會衝擊問題申訴機制	✓																	
	顧客的健康安全	✓			✓				✓					✓					✓
	產品及服務標示	✓			✓				✓					✓					✓
	行銷溝通	✓																	✓
	顧客隱私	✓																	✓
法規遵循	✓			✓				✓					✓					✓	

類別-子類別	重大考量面	CSR委員會工作小組	管理方針	對應章節	章節名稱	頁碼
經濟面 	經濟績效	經營管理小組	經營績效所揭露之財務數據係參考本公司各年度採國際財務報導準則，並經會計師查核簽證之財務報告資訊。	6-3	經營績效	93
	市場形象	勞工權益小組	優先提供工作機會予當地居民，促進當地就業及經濟發展。	3-1	任用與留才	49
	間接經濟衝擊	社會參與小組	秉持創辦人回饋社會的理念，長期投入資源扶持弱勢族群、融入社區居民生活及贊助公益活動。	5-2 5-3	慈善回饋 地方回饋	83 84
	採購實務	供應鏈小組	採購部門依照「採購作業程序」執行各項採購實務作業與供應商選擇。	-	永續性採購管理	10
環境面 	能源	永續環境小組	導入ISO 50001進行能源審查並通過查證。	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	排放	永續環境小組	導入ISO 14064-1進行盤查並每年通過查證；另外透過永續環境推進小組委員會節油小組執行節油減排方案。	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	污水及廢棄物	永續環境小組	導入ISO 14001進行污水及廢棄物控管。	4-2	能資源管理	76
	產品及服務	永續環境小組	推行綠色採購與電子化作業。	2-2	創新服務	36
	法規遵循	永續環境小組	導入ISO 14001之內外部稽核進行審查，並每年通過查證。	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	供應商環境評估	供應鏈小組	以ISO 14001作為篩選新供應商之參考條件。	-	永續性採購管理	10
	環境問題申訴機制	永續環境小組	建立環境問題反映信箱，並追蹤溝通成效。	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	勞雇關係	勞工權益小組	定期召開勞資會議及部門會議與員工溝通，亦不定期訪談關懷員工。	3-1	任用與留才	49
社會-勞工實務 與尊嚴勞動 	職業健康與安全	勞工權益小組	每季召開「職業安全衛生委員會」，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項。公司內有專網公告及宣導職安衛相關資訊。	3-3	職場安全	63
	訓練與教育	勞工權益小組	依循各職類專業及相關法規要求，規劃空、地動訓練課程，以提升員工技能。	3-2	職能教育與訓練	60
	員工多元化與平等機會	勞工權益小組	以公開徵才管道提供各地居民就業機會，適時進用弱勢族群，提供友善平等的工作環境。	3-1	任用與留才	49
	女男同酬	勞工權益小組	遵循各營運據點之當地勞動法規，薪酬不因男女而有差異。	3-1	任用與留才	49
	供應商勞工實務評估	供應鏈小組	以SA 8000與 OHSAS 18001作為篩選新供應商之參考條件。	-	永續性採購管理	10
	勞工實務問題申訴機制	勞工權益小組	除勞資會議外，另設有申訴及意見反映電子信箱供員工使用。	3-1	任用與留才	49
	結社自由與集體協商	勞工權益小組	定期召開勞資會議，不定期與員工溝通協商。尊重員工意願，平等對待複數工會。	3-1	任用與留才	49
社會-人權 	童工	勞工權益小組	於人才招募時進行管控，營運據點皆不得進用。	3-1	任用與留才	49
	強迫與強制勞動	勞工權益小組	定期檢視工時，人力有效合理運用。	3-1	任用與留才	49
	供應商人權評估	供應鏈小組	以SA 8000作為篩選新供應商之參考條件。	-	永續性採購管理	10
	人權問題申訴機制	勞工權益小組	除勞資會議外，另設有申訴或檢舉電子信箱。	3-1	任用與留才	49
	當地社區	社會參與小組	秉持創辦人回饋社會的理念，長期投入資源扶持弱勢族群、融入社區居民生活及贊助公益活動。	5-3	地方回饋	84
社會-社會 	反貪腐	經營管理小組	稽核室針對反貪腐議題於2013年至2017年期間，在26個場站執行審查均無發現貪腐情事，反貪腐審查比率為96%。	6-2	誠信經營	90
	公共政策	經營管理小組	每年進行各項社會公益捐贈，惟並無政治上的捐獻。		無此情事	
	反競爭行為	經營管理小組	制定「反托拉斯法遵法準則」，公告所有同仁知悉並張貼於公司內部網站。已完成全球員工宣導，並納入新進人員教育訓練課程。	6-2	誠信經營	90
	法規遵循	經營管理小組	建立「長榮航空股份有限公司內部控制制度」及「長榮航空股份有限公司內部稽核實施細則」，作為內部稽核執行依歸。	6-2	誠信經營	90
	供應商社會衝擊評估	供應鏈小組	以SA 8000作為篩選新供應商之參考條件。	-	永續性採購管理	10
	社會衝擊問題申訴機制	經營管理小組	提供檢舉信箱供利害關係人申訴相關問題。	7-2	鑑別利害關係人與溝通	96
	顧客的健康安全	經營管理小組	成立跨部門的「綜合安全推進委員會」，直屬總經理，不斷提升飛航安全。	1-1	健全的安全管理體系	23
社會-產品責任 	產品及服務標示	服務管理小組	為了維護旅客的權益與健康，長榮航空所提供之客運產品和服務皆遵循政府法令規範。	2-2 2-3 2-4	創新服務 顧客關係 貨運服務	36 43 44
	行銷溝通	服務管理小組	均依法令規範完成報備程序，並經中華民國交通部民用航空局核准。	6-2	誠信經營	90
	顧客隱私	服務管理小組	針對資料蒐集、運用及隱私權保護與安全聲明等資訊，皆載明於長榮航空企業網站「隱私保護及網頁安全聲明」中。	2-3	顧客關係	43
	法規遵循	服務管理小組	提供之客貨運產品和服務皆遵循政府法令規範。	6-2	誠信經營	90

附錄

Appendix

一般標準揭露

類別	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
策略與分析	G4-1*	最高決策者對永續性議題與策略的聲明	-	經營者的話	3
	G4-2	組織的關鍵衝擊、風險及機會	6-2 4-1	誠信經營 環境與氣候變遷治理	90 73
組織概況	G4-3*	組織名稱	-	關於長榮航空	7
	G4-4*	主要品牌、產品與服務	-	關於長榮航空	7
	G4-5*	組織總部所在位置	-	關於長榮航空	7
	G4-6*	營運所在的國家數量及國家名	-	關於長榮航空	7
	G4-7*	所有權的性質與法律形式	-	關於長榮航空	7
	G4-8*	所提供服務的市場	-	關於長榮航空	7
	G4-9*	組織規模	-	關於長榮航空	7
	G4-10*	員工總數	3-1	任用與留才	49
	G4-11*	受集體協商協定保障之總員工數比例	3-1	任用與留才	49
	G4-12*	組織的供應鏈	-	長榮航空價值鏈	10
	G4-13*	組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	-	關於長榮航空	7
	G4-14*	組織是否具有因應之預警方針或原則	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	G4-15*	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	-	未簽署相關倡議	
	G4-16*	參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	-	參與國際永續倡議	20
鑑別重大考量面與邊界	G4-17*	a. 組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	-	關於長榮航空	7
	G4-18*	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	7	重大性分析	96
	G4-19*	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	7	重大性分析	96
	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	7	重大性分析	96
	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	7	重大性分析	96
	G4-22*	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	-	關於本報告書	5
	G4-23*	與先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	-	關於本報告書	5

類別	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
利害關係人議合	G4-24*	進行議合的利害關係人群體	7-2	鑑別利害關係人與溝通	96
	G4-25*	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	7-2	鑑別利害關係人與溝通	96
	G4-26*	與利害關係人議合的方式與頻率	7-2	鑑別利害關係人與溝通	96
	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	7-2	鑑別利害關係人與溝通	96
報告書基本資料	G4-28*	所提供資訊的報告期間	-	關於本報告書	5
	G4-29*	上一次報告的日期	-	關於本報告書	5
	G4-30*	報告週期	-	關於本報告書	5
	G4-31*	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	-	關於本報告書	5
	G4-32*	a. 選擇的「依循」選項 b. 針對所擇選項的GRI內容索引 c. 引述外部保證/確信報告	-	關於本報告書	5
	G4-33*	a. 尋求外部保證/確信的政策與現行做法 b. 若未在永續報告書附帶保證/確信報告，則需說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍 c. 組織與保證/確信雙方之間的關係 d. 最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	-	關於本報告書	5
治理	G4-34*	組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會	6-1	高階經營管理	89
	G4-35	最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	-	永續治理組織	13
	G4-36	是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	-	永續治理組織	13
	G4-37	利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程	-	永續治理組織	13
	G4-38	最高治理機構及其委員會的組成	6-1	高階經營管理	89
	G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	6-1	高階經營管理	89
	G4-40	最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則	6-1	高階經營管理	89
	G4-41	最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程	6-1	高階經營管理	89
	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，以及經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色	6-1	高階經營管理	89
	G4-43	為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施	6-1	高階經營管理	89
	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	-	永續治理組織	13
	G4-49	與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序	6-1	高階經營管理	89
	G4-50	與最高治理機構溝通之重要關鍵議題的性質和總數，以及後續所採取的處理和解決機制	6-1	高階經營管理	89
	G4-52	薪酬決定的流程	6-1	高階經營管理	89
	G4-53	如何尋求利害關係人意見並將其意見與薪酬結合，包括對薪酬政策和提案之投票結果	6-1	高階經營管理	89
	倫理與誠信	G4-56*	組織之價值、原則、標準和行為規範	6-2	誠信經營
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	6-2	誠信經營	90
G4-58		舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制	6-2	誠信經營	90

類別	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
		各特定標準揭露之管理方針	7-4	重大考量面揭露邊界與管理方針	106

特定標準揭露：經濟面

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	6-3	經營績效	93
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	3-1	任用與留才	49
市場形象	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例	3-1	任用與留才	49
	G4-EC6	在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例	3-1	任用與留才	49
間接經濟衝擊	G4-EC7	基礎設備的投資與支援服務的發展及衝擊	5-2	慈善回饋	83
			5-3	地方回饋	84
採購實務	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商的比例	-	永續性採購管理	10

特定標準揭露：環境面

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	4-2	能資源管理	76
	G4-EN6	減少能源的消耗	4-2	能資源管理	76
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	4-2	能資源管理	76
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	4-2	能資源管理	76
	G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	4-2	能資源管理	76
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放	4-2	能資源管理	76
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量	4-2	能資源管理	76
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	4-2	能資源管理	76
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	4-2	能資源管理	76
	G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放	4-2	能資源管理	76
廢污水及廢棄物	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	4-2	能資源管理	76
產品及服務	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	4-1	環境與氣候變遷治理	73
法規遵循	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	無此情事		-
整體情況	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	4-1	環境與氣候變遷治理	73
供應商環境評估	G4-EN32	針對新供應商使用環境標準篩選的比例	-	永續性採購管理	10
	G4-EN33	供應鏈對環境有顯著實際或潛在的負面影響，以及所採取的行動	無此情事		-
環境問題申訴機制	G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	4-1	環境與氣候變遷治理	73

特定標準揭露：社會-勞工實務與尊嚴勞動

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
勞僱關係	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	3-1	任用與留才	49
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	3-1	任用與留才	49
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	3-1	任用與留才	49
勞資關係	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	依勞基法第16條規定辦理		-
職業健康與安全	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	3-3	職場安全	63
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	3-3	職場安全	63
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	3-3	職場安全	63
訓練與教育	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	3-2	職能教育與訓練	60
	G4-LA10	加強員工的持續受聘能力以及協助員工管理職業退休生涯的職能管理及終生學習計畫	3-2	職能教育與訓練	60
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例	3-1	任用與留才	49
員工多元化與平等機會	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	3-1	任用與留才	49
女男同酬	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬比率	3-1	任用與留才	49
供應商勞工實務評估	G4-LA14	針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例	-	永續性採購管理	10
	G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊，以及所採取的行動	無此情事		
勞工實務問題申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴之數量	3-1	任用與留才	49

特定標準揭露：社會-人權

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
投資	G4-HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比	-	永續性採購管理	10
	G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	3-2	職能教育與訓練	60
不歧視	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	3-1	任用與留才	49
結社自由與集體協商	G4-HR4	已鑑別為可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	3-1	任用與留才	49
童工	G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	無此情事		-
強迫與強制勞動	G4-HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	3-1	任用與留才	49
保全實務	G4-HR7	保全人員在營運相關的人權政策方面接受訓練的百分比	3-1	任用與留才	49
人權評估	G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點的總數和百分比	0%		-
供應商人權評估	G4-HR10	針對新供應商使用人權準則篩選的比例	-	永續性採購管理	10
	G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在負面的衝擊，以及所採取的行動	無此情事		-
人權問題申訴機制	G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴之數量	3-1	任用與留才	49

特定標準揭露：社會-社會

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
當地社區	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	5-3	地方回饋	84
	G4-SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	無此情事		-
反貪腐	G4-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	6-2	誠信經營	90
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	6-2	誠信經營	90
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	無此情事		-
公共政策	G4-SO6	按國家和接受者/受益者分類的政治獻金總值	無此情事		-
反競爭行為	G4-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	6-2	誠信經營	90
法規遵循	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	6-2	誠信經營	90
			2017年有二件違反勞動基準法第32條規定，被處罰鍰共15萬元。		
供應商社會衝擊評估	G4-SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	-	永續性採購管理	10
	G4-SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊，以及所採取的行動	無此情事		-
社會衝擊問題申訴機制	G4-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	3-1	任用與留才	49

特定標準揭露：社會-產品責任

考量面	指標	說明	章節	章節名稱	頁碼
顧客的健康安全	G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之比例	1-1	健全的安全管理體系	23
	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	無此情事		-
產品及服務標示	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	2-2	創新服務	36
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	無此情事		-
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	2-3	顧客關係	43
行銷溝通	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	無此情事		-
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	無此情事		-
顧客隱私	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	2-3	顧客關係	43
法規遵循	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	無此情事		-



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE EVA AIRWAYS CORPORATION'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2017

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by EVA AIRWAYS CORPORATION (hereinafter referred to as EVA AIRWAYS) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2017 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the EVA AIRWAYS's CSR Report of 2017 and its presentation are the responsibility of the management of EVA AIRWAYS. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in EVA AIRWAYS's CSR Report of 2017.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all EVA AIRWAYS's stakeholders.

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

This report has been assured using our protocols for:

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

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

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

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

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS,

EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within EVA AIRWAYS's CSR Report of 2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of EVA AIRWAYS sustainability activities in 01/01/2017 to 12/31/2017.

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

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

EVA AIRWAYS has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to customers, employees, governmental authorities, business partners, media, investors, and suppliers are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

Materiality

EVA AIRWAYS has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. The report responds to material issues in a timely and balanced way, the concerns and expectations of stakeholders were properly addressed.

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

The report, EVA AIRWAYS's CSR Report of 2017, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. The role of the highest government body in sustainability management is recommended to be further described in future reports. Descriptions on management approaches components, such as the baseline for goals and targets, and the mechanisms for evaluating the effectiveness of management approaches are recommended to be strengthened in next report.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang, Director
Taipei, Taiwan
04 June, 2018
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



www.evaair.com

台灣桃園市蘆竹區新南路一段376號



本報告書以環保大豆油墨印刷