



2018

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	永續績效與成果	P12
關於本報告書	P5	永續環境	
報告書管理		永續社會	
邊界與數據		永續策略	P13
發行資訊		企業社會責任政策	
聯絡方式		永續發展策略與藍圖	
創造永續價值	P7	永續治理組織	
關於長榮航空		參與國際永續倡議	P18
長榮航空價值鏈		永續性採購管理	P19
永續影響力評價		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	

## 01 飛行安全 P21

1-1 健全的安全管理體系	P23	1-2 運行監控與航機維修	P27
1-1-1 安全管理目標與理念		1-2-1 運行監控管理	
1-1-2 安全組織		1-2-2 航機維修管理	
1-1-3 安全管理系統		1-3 飛航組員航空生理與心理管理	P30
1-1-4 安全風險管理具體作法		1-4 安全教育	P31
1-1-5 安全管理資訊系統		1-5 安全文化	P31
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			

## 02 優質服務 P33

2-1 用心服務	P35	2-3 顧客關係	P43
2-1-1 服務品質管理委員會		2-3-1 顧客滿意度調查	
2-1-2 服務品質管理		2-3-2 顧客意見聆聽與溝通	
2-1-3 信賴可靠		2-3-3 會員服務	
2-2 創新服務	P36	2-3-4 顧客資料與隱私權保護	
2-2-1 精緻美味-機上餐點		2-3-5 網路安全管理	
2-2-2 吃得安心-航餐及空廚管理		2-4 貨運服務	P46
2-2-3 客艙清潔		2-4-1 溫控冷鏈服務	
2-2-4 照顧旅客的權益與健康		2-4-2 貨運電子商務服務	
2-2-5 行動化服務		2-4-3 海關AEO安全認證	
2-2-6 嶄新貴賓室服務		2-4-4 貨運顧客滿意度調查	
2-2-7 歡樂彩繪			
2-2-8 機上娛樂系統			

## 03 友善職場 P49

3-1 任用與留才	P51	3-2 職能教育與訓練	P61
3-1-1 人力資源政策與招募		3-2-1 飛航組員	
3-1-2 員工組成架構		3-2-2 客艙組員	
3-1-3 勞資溝通與互動		3-2-3 地勤人員	
3-1-4 薪酬與福利		3-3 職場安全	P65
3-1-5 工作考核與職涯規劃		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 P69

## 專題報導：「綠旅行」長榮航空碳抵銷計劃 P71

- 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 P86
  - 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 P94
  - 6-3-1 財務績效

# 07 重大性分析 P97

- 7-1 蒐集永續議題 P99
- 7-2 鑑別利害關係人與溝通 P99
- 7-3 決定重大議題與主題 P102
- 7-4 重大主題邊界 P103
- 7-5 管理方針與永續目標 P105

## 附錄

- GRI內容索引 P117
- 第三方查證聲明書 P122

# 經營者的話

## Message from the Management

「精彩30・永續飛翔」，長榮航空30歲了!三十而立，董事長林寶水以「樂在其中，才會無敵精彩」勉勵同仁，冀望大家持續秉持正能量，朝全世界最安全、服務最好的航空公司目標前進。總經理孫嘉明表示：「走過30年，長榮航空無論在飛安或服務上，榮獲全球旅客及多項國際專業獎項的肯定，正是因為秉持『樂在飛行』的理念，才能發揮絕佳的團隊精神，帶給旅客最安全舒適的精彩旅程。」

一路而來，長榮航空以「善盡企業社會責任」自我要求，除連續多年發行「企業社會責任報告書」，揭露我們在治理、環境與社會等領域的具體作為外，更將公司經營目標加入「永續」理念，「安全、服務、永續」成為長榮航空企業經營的核心目標。

為了進一步提升企業社會責任實質作為，我們除了參考「聯合國永續發展目標（UN Sustainable Development Goals, SDGs）」，制定公司之永續策略方針外，今年還強化了「企業社會責任委員會」的組織架構，並且導入「道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）」之指標規範，做為內部工作指導與持續推升企業社會責任工作的動力。

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



2018年在全體空地勤同仁共同努力之下，我們又一次繳出了亮眼成績：

### 1.在公司治理方面

全年營收達新台幣1,356億元，載客數達1,254萬人次，雙雙再創歷史新高。另外，我們持續獲得國內外各類獎項的肯定，包括臺灣證交所「公司治理評鑑」佳績，連續六年榮膺AirlineRatings.com「全球二十大最安全航空公司」，連續三年獲頒SKYTRAX之「五星級航空公司」、「全球十大最佳航空公司」第五名、「全球最佳機場服務」第一名、「亞洲最佳航空服務人員」第二名。其他獎項還包括TripAdvisor旅遊網站之「全球十大最佳航空公司」第五名、「亞洲地區十大航空公司」、「亞洲地區最佳商務艙」以及「亞洲地區最佳豪華經濟艙」等。

### 2.在環境永續方面

我們陸續引進787環保夢幻客機，呼應節能減碳、降低溫室氣體排放的環保目標，減低航空業對環境所造成之衝擊。787客機大量使用碳纖維複合材料，具有更佳的輕量化優勢，並以LED照明設備取代螢光燈管，大幅節省電量，加上配置奇異航空集團生產的最新型GEnx發動機，比起舊型廣體客機，可減少20%的燃油消耗與溫室氣體排放。在其他環境與能源管理方面，我們將「ISO 14001環境管理系統」及「ISO 50001能源管理系統」的追蹤稽核驗證範圍，由總公司南崁園區擴大至其他辦公處所，另外於「ISO 14064-1國際標準的溫室氣體盤查」項目，持續取得了第三方查證機構之驗證。

### 3.在社會參與方面

2018年長榮航空持續投入社會公益，除了現金、機票及各項資源與物資之捐贈外，並與國內大學進行產學合作，協助培育航空工程人才。我們也積極贊助海外藝文表演團體與國際級展覽來臺，以及國內體育選手出國參賽，並支持多項網球及羽球賽事。此外，公司還與臺北市觀光傳播局以及新北市觀光旅遊局合作，前往海外各地舉辦觀光展覽及旅遊推介會，吸引全球觀光客來臺，促進國內經濟發展。

長榮航空將大步邁向下一個30年，以「取之於社會，用之於社會」的精神，積極發揮團隊力量，面對挑戰、勇於創新。我們將攜手員工、股東、客戶與所有利害關係人，共創多贏，一同迎向永續飛翔的美好未來!

2019年6月

## 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六本企業社會責任報告書，主要揭露本公司2018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

本報告書內容通過臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 查證，符合GRI準則核心依循 (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，以新臺幣為貨幣單位呈現。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 (ISO 45001)，乃每年由臺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，即長榮航空、子公司價值鏈上商業夥伴。針對長榮航空，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2018年度 (2018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。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.evacs.com/pages/download.aspx>



2014



2015



2016



2017



2018



2019

## 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 企業安全管理室

+886-3-351-6863

csr@evaair.com

+886-3-351-0003

臺灣桃園市蘆竹區新南路一段376號

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



## 章節亮點

### 安全7星榮耀

根據全球專業航空評鑑網站AirlineRatings.com公布2018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。



### 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8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。



### 2018「新世代最嚮往企業TOP 100」TOP 3

榮登求職指南「Cheers雜誌」2018年新世代最嚮往企業第3名、交通運輸業第1名。



### 臺灣企業永續獎 Top 50企業永續報告獎運輸業白金獎

企業社會責任報告書榮獲2018財團法人臺灣永續能源研究基金會臺灣企業永續獎-臺灣Top 50企業永續報告獎運輸業白金獎。



### Airline Passenger Experience Association (APEX)

亞洲最佳座椅舒適度及亞洲最佳餐飲



### 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五名，並榮獲該評比之全球最佳機場服務第一名、亞洲最佳航空服務人員第二名、全球最佳機艙清潔航空公司第二名、亞洲最佳航空公司第三名、最佳商務艙服務用品第三名、全球最佳空服人員第五名、全球最佳豪華經濟艙航空公司第七名、最佳經濟艙餐飲第七名、最佳豪華經濟艙餐飲第八名、全球最佳經濟艙航空公司第八名、最佳經濟艙座椅第八名、全球最佳商務艙航空公司第十名等十三大獎項。

### TripAdvisor

- 全球十大最佳航空公司-第五名
- 亞洲地區十大航空公司
- 亞洲區最佳商務艙
- 亞洲區最佳豪華經濟艙
- 亞洲區旅行者之選經濟艙

### Business Traveller

- 最佳商務艙氣泡酒 銀牌
- 最佳商務艙酒單 金牌

### 服務第壹大獎

獲頒壹週刊第15屆服務大獎，連續15年蟬聯國際航空業冠軍。

# 創造永續價值

## 關於長榮航空 YouTube

長榮航空成立30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、服務、永續」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2019年4月，長榮航空在全球19個主要國家設立113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193國、1,300個目的地，以及每天超過18,800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，並於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。

### 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 [AirlinesRatings.com](http://AirlinesRatings.com) 公布2018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。

## 長榮航空核心價值圖





# 長榮航空全球航線分布圖

亞洲							
<u>日本(Japan)</u>		<u>中華民國(Taiwan, R.O.C.)</u>			<u>馬來西亞(Malaysia)</u>		
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)		臺北(Taipei)：桃園(Taoyuan)、松山機場(Songshan)、臺中(Taichung)、高雄(Kaohsiung)			吉隆坡(Kuala Lumpur)、檳城(Penang) •		
<u>印尼(Indonesia)</u>	<u>越南(Vietnam)</u>	<u>韓國(Korea)</u>	<u>泰國(Thailand)</u>	<u>新加坡(Singapore)</u>	<u>柬埔寨(Cambodia)</u>	<u>澳門(Macau)</u>	<u>香港(Hong Kong)</u>
雅加達(Jakarta)、峇里島(Bali)	胡志明市(Ho Chi Minh City)、河內(Hanoi)	首爾(Seoul)：仁川、金浦機場	曼谷(Bangkok)、清邁(Chiang Mai)	新加坡(Singapore)	金邊(Phnom Penh)	澳門(Macau)	香港(Hong Kong)
<u>中國大陸(China)</u>						<u>菲律賓(Philippines)</u>	
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)、海拉爾(Hailar)						馬尼拉(Manila)、宿霧(Cebu)	



註1：資料更新至 2019年4月

註2：• 紅點標示航點僅提供貨機服務

飛機總架數

79 架

總飛機平均機齡

5.24 年

客機平均機齡

4.98 年

貨機平均機齡

8.34 年

客機

787-9



2 架

A330-200



3 架

A321-200



24 架

777-300ER



33 架

A330-300



9 架

ATR72-600



2 架

貨機

747-400F



2 架

777F



4 架

註 1：營運機隊統計至2018年12月31日。

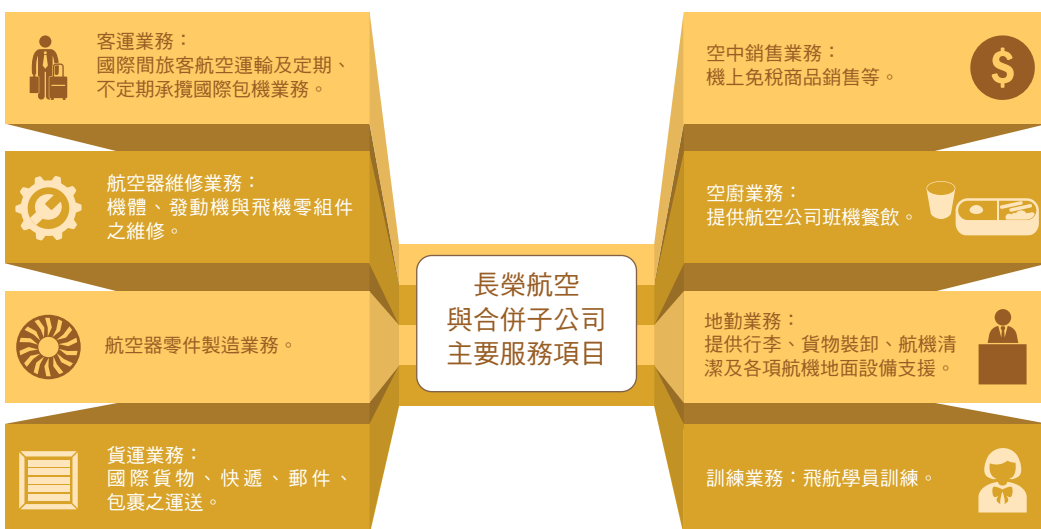
註2：長榮航空於2018年共引進5架新機(2架787-9客機、3架777F貨機)。同時，為有效提升客運航線競爭力及貨運載運力，公司持續擴充機隊規模，2019年將再交付2架787-9客機、4架787-10客機及1架777F貨機。其中計劃第二季引進之787-10型波音新世代客機為國內首次引進，將配合本公司澳洲、東亞等市場之關點或增班計劃。

## 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。



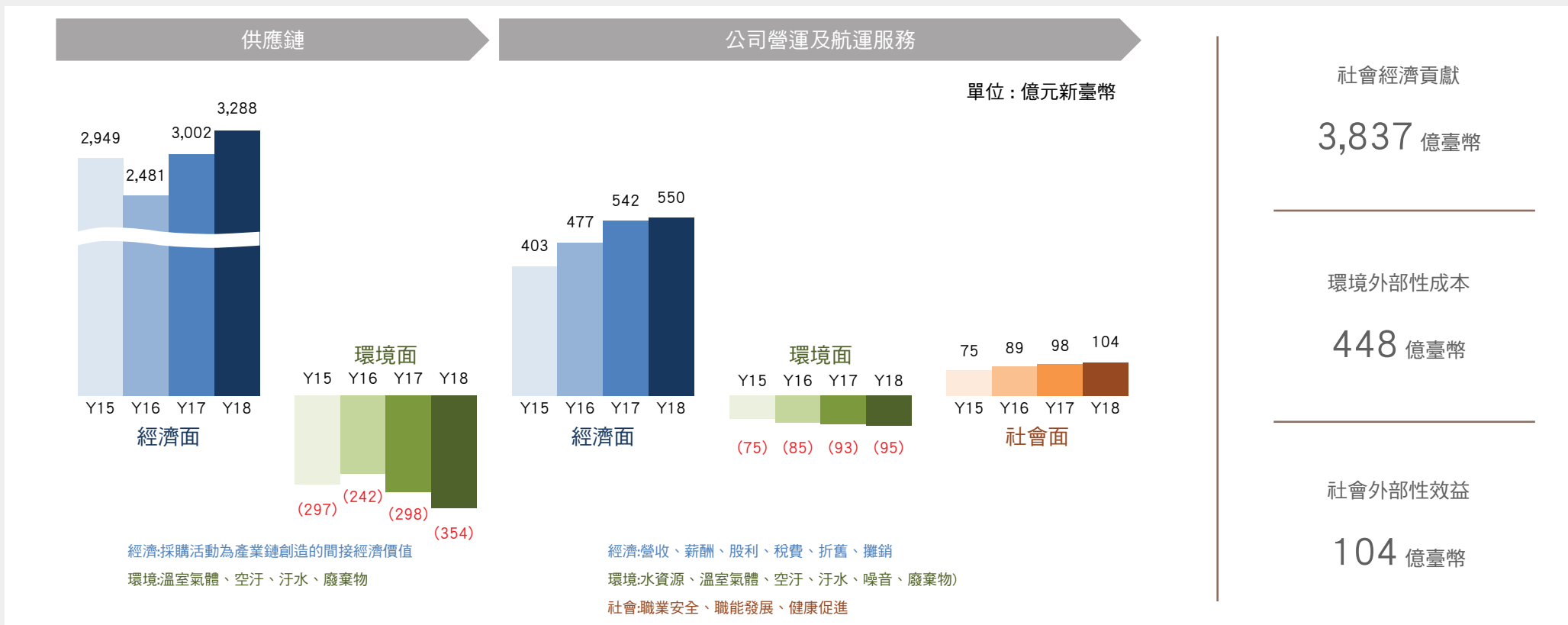
長榮航太科技(股)公司	長榮航勤(股)公司	長榮空廚(股)公司	長榮空運倉儲(股)公司	長榮航宇精密(股)公司
持股比例 80%	持股比例 56.33%	持股比例 49.8%	持股比例 60.625%	持股比例 40%
翔利投資(股)公司	Sky Castle Investment Ltd.	Evergreen Airways Service (Macau) Ltd.	PT Perdana Andalan Air Service	EVA Flight Training Academy
持股比例 100%	持股比例 100%	持股比例 99%	持股比例 51%	持股比例 100%



## 永續影響力評價

在永續發展的道路上，長榮航空始終以成為世界一流的航空公司為目標。為了驅動更有效的管理決策，我們自2018年起與學術單位共同發展永續影響力評價(Impact Valuation)方法學，透過衝擊路徑法(Impact pathway approach)辨識價值鏈活動造成的外部性，以損益比(Profit & Loss)思考邏輯，將不同屬性的外部性影響轉化為一致且可比較的貨幣語言，建立更彈性的商業模式，提早因應潛在的商業風險與機會。

分析結果顯示，2018年長榮航空共計創造3,837億臺幣社會經濟貢獻、448億臺幣環境外部性成本及104億臺幣社會外部性效益。其中，以採購活動促進整體供應鏈發展最為顯著。在公司營運及航運服務方面，環境外部性以航空器產生的溫室氣體排放及噪音為主要來源，佔比達99%；社會外部性則以員工職能發展創造的經濟效益最為顯著。未來，我們將持續參與方法學開發，擴大評估範疇，以創造企業長期永續價值為目標。



註1：供應鍊社會面數據不易取得，故予以排除。

註2：供應鍊經濟面貢獻是參考主計處民國100年產業關聯表編製報告，以投入產出分析法估算。

註3：供應鍊環境外部性是參考主計處各年度綠色國民所得帳編製報告及能源局各年度能源統計手冊估算。

註4：公司營運及航運服務經濟面貢獻是以營收加上對利害關係人的支出金額計算，數據來自本公司年報。

註5：公司營運及航運服務環境外部性是參考US EPA (2016)、ReCiPe (2016)、LC-Impact (2016)、IPCC (2006)、UNEP & SETAC (2017)、USEtox (2017)、PWC UK (2015)、OECD (2012)等研究報告及資料庫估算。

註6：公司營運及航運服務社會外部性是參考HSE (2017)、Ecomatters (2016)、WHO (2008)、Jiune-Jye Ho (2005)、Chieh-Hsien Lee (2009)等研究報告估算。

# 永續績效與成果

## 長榮航空歷年永續績效

### 總體績效

	2016	2017	2018
總體營收(新臺幣仟元)	個體 115,495,819 合併 144,679,665	個體 125,314,160 合併 163,561,731	個體 135,620,650 合併 179,907,332
毛利率(%)	個體 13.75% 合併 13.19%	個體 13.93% 合併 12.96%	個體 13.26% 合併 12.29%
合併資產總額(新臺幣仟元)	217,663,404	228,207,228	241,193,903

### 客運服務

	2016	2017	2018
載客人數(人次)	11,243,505	12,129,059	12,541,877
載客人數成長率(%)	11.71%	7.88%	3.40%
客運營收(新臺幣仟元)	85,862,878	92,437,502	99,077,690
客運營收成長率(%)	4.88%	7.66%	7.18%
客運服務滿意度	4.36	4.39	4.42
會員人數成長率(%)	7.17%	6.04%	7.81%
會員搭機人次數成長率(%)	7.28%	6.51%	8.10%

### 貨運服務

	2016	2017	2018
載貨量(噸)	610,993	642,709	649,184
載貨量成長率(%)	-1.79%	5.19%	1.01%
貨運營收(新臺幣仟元)	22,207,130	24,841,078	27,642,897
貨運營收成長率(%)	-14.89%	11.86%	11.28%
貨運服務滿意度	4.34	4.39	4.35
冷鏈業務據點	28	28	28

### 電子化服務

	2016	2017	2018
EVA Mobile App下載次數	306,567	425,432	617,243
EVA Mobile App訪次數	13,286,698	20,426,328	28,273,994
EVA Sky Shop App下載次數	86,268	45,020	38,679
EVA Sky Shop App使用次數	7,372	11,346	13,896
長榮樂e購App下載次數	17,317	14,667	10,044
長榮樂e購App使用次數	1,967	2,092	2,116
貨況追蹤訪次	4,394,541	5,320,681	6,318,536
EVA Cargo App 下載次數	2,793	4,966	1,830
EVA Cargo App 使用次數	100,582	102,756	105,129

## 永續環境

臺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	2017年	2018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	18,868.2 噸	20,560.2 噸
飛航節油措施減少CO2排放	59,435 噸CO <sub>2e</sub>	64,765 噸CO <sub>2e</sub>
地面作業節能	204,334 kWh	194,521 kWh
地面作業節能減少CO2排放	108.1 噸CO <sub>2e</sub>	107.76 噸CO <sub>2e</sub>
水資源回收總量	1,825 噸	2,253 噸
廢棄物減量措施方案	10 項	10 項
廢棄物回收總重量	71,184.8 公斤	49,990 公斤

## 永續社會

▶ 臺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。

▶ 2018年《Cheers》雜誌公布長榮航空為「新世代最嚮往企業」第三名，為該獎項交通運輸服務業類之第一名。

▶ 臺灣航空業界第一家獲得 SKYTRAX 五星級航空公司認證。

▶ 2018 年贊助之現金、機票以及公司各式資源，總金額約新臺幣 9千4百萬元，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3次，並贊助地方舉辦地方特色觀光6次，讓更多的人看見臺灣的美好。

## 永續策略

### 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。

### 經營誠信，維護股東權益

專業經營、誠實信用、風險控管，創造投資人最大利益。

### 互利互惠，攜手夥伴成長

妥善管理供應商，共同遵循環保、安全及衛生規範，共創永續經營環境。

### 公平交易，拒絕貪腐行賄

推廣道德教育，遵守法律，拒絕賄賂貪腐及不當交易。

### 團隊和諧，照顧員工福祉

關心員工生活，協助員工發展，維護員工權益，建立友善平權的工作環境。

### 關懷奉獻，致力社會公益

扶持弱勢族群，融入社區居民生活，贊助公益活動，積極回饋社會。

### 服務創新，超越客戶期望

提供創新服務，提升品牌價值，以「用心、真心、熱心」的服務精神，感動客戶。

### 節能減碳，守護地球家園

配合各項環保法令，落實環境永續發展政策，攜手呵護綠色地球家園。



## 永續發展策略與藍圖

### 永續發展策略規劃

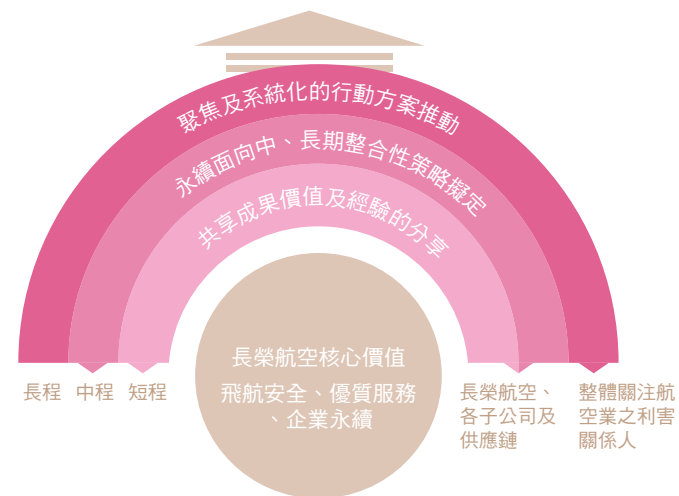
長榮航空的永續願景，在於透過建立一個永續經營管理與服務模式的新型態，提供更安全的飛行保障、更綠色的環境保護，以及更優質的客戶服務，對週邊的合作夥伴產生帶動性，共同攜手打造永續的飛航服務環境，以成為全球影響力與指標性兼具的航空公司。長榮航空的永續發展架構圍繞著我們的核心價值「飛航安全、優質服務、企業永續」，並基於這樣的核心價值，發展出短、中、長程發展策略。短程發展策略為，與我們的子公司及供應商共享成果價值，並分享經驗；藉此擬定中、長期的整合性策略；最終將整體關注航空業之利害關係人納入，共同攜手於聚焦推動系統化的行動方案，並以成為兼具全球影響力與指標性的航空公司為最終目標，持續努力與投入。

### 永續治理組織

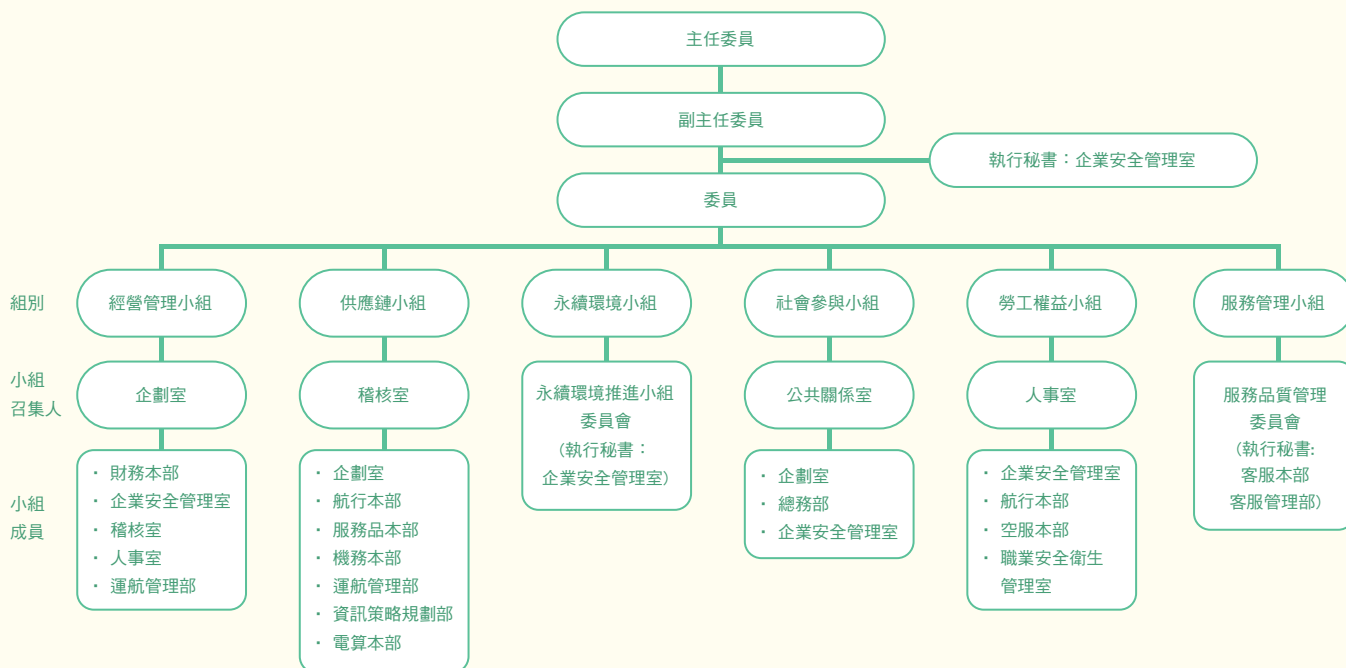
長榮航空體認推動企業社會責任之重要性，為讓永續經營理念扎根，並使各項永續作為得以有效展開，特成立「企業社會責任委員會」(簡稱 CSR 委員會)，由總經理擔任主任委員，負責落實企業社會責任政策及展開永續經營的具體規劃。CSR委員會每季召開，針對經濟、環境與社會各面向之議題進行綜合討論，並將各類型議題向下展開，檢視各單位之業務職掌後，交由相關權責小組透過溝通管道與利害關係人展開溝通，並設定年度目標，展開精進計畫。各項精進計畫之具體執行結果，由CSR委員會追蹤執行成效，每年定期向董事會進行成果報告。

## 永續發展策略規劃進程藍圖

成為兼具全球影響力與指標性的航空公司



### 長榮航空企業社會責任委員會組織圖



# 歷年CSR委員會執行成果

## 經營管理小組

### 2017年執行成果

- 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。

### 2018年工作目標

- 召開法說會與投資人溝通。
- 執行董事績效評估。

### 2018年執行成果

- 於2018年3月30日召開法說會與投資人溝通。
- 2018年董事績效評估結果為良好。

### 2019年工作目標

- 召開法說會與投資人溝通。
- 執行董事績效評估。



## 供應鏈小組

### 2017年執行成果

- 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。
- 檢討供應商遴選機制，修訂必要與參考條件。

### 2018年工作目標

- 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。

### 2018年執行成果

- 「承諾書」中英文版簽署回收率達65%。
- 完成採購人員CSR認知訓練1梯次。
- 完成關鍵供應商辨識計有國內19家、國外140家。
- 綠色採購金額新臺幣38,489仟元。
- 減少刀叉匙包裝塑膠袋的使用，移除經濟艙耳機之鐵絲束線。

### 2019年工作目標

- 配合DJSI的導入，規劃及執行相關供應鏈管理作業。
  - 1.修訂採購作業程序
  - 2.修訂供應商行為準則
  - 3.重新定義、辨識關鍵供應商
  - 4.供應商風險評估調查
- 「承諾書」中英文版簽署回收率達70%。
- 持續採購人員CSR認知訓練。
- 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

### 2017年執行成果

- 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。

### 2018年工作目標

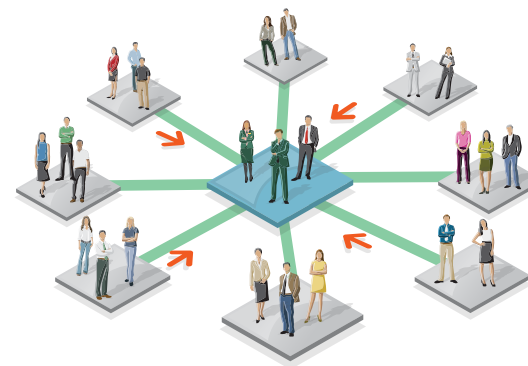
- 持續推動客運服務品質提升規化作業，取得五星航空認證。
- 進行貨運系統New CargoWing第三階段業務管理功能開發。

### 2018年執行成果

- 2018年已獲SKYTRAX五星級航空認證。
- 2018年顧客滿意度皆符合公司品質目標值。
- 於2018年9月3日上線New CargoWing 第三階段業務管理功能之客戶資料管理系統(Customer Profile)功能。

### 2019年工作目標

- 持續推動客運服務品質提升規化作業，取得五星航空認證。
- 持續進行貨運系統New CargoWing 第三階段業務管理功能開發。
- 進行貨運冷鏈服務CEIV PHARMA認證。





## 永續環境小組

### 2017年執行成果

- 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。

### 2018年工作目標

- 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。

### 2018年執行成果

- 完成長榮航空EMP排放監測計畫，並提交民航局審核。
- 回覆碳揭露計畫(CDP)問卷
- 再次通過ISO 14001環境管理系統及ISO 50001能源管理系統雙向國際驗證。

### 2019年工作目標

- 回覆碳揭露計畫(CDP)以及依道瓊永續指數(DJSI)問卷環境篇章重新檢視並調整公司環境管理作業。
- 配合ICAO國際航空碳抵換及減量機制(CORSIA)，進行航機碳排放監測。
- 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

### 2017年執行成果

- 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。

### 2018年工作目標

- 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。

### 2018年執行成果

- 多次加強宣導輪班更換班次需連續至少11小時休息時間，並協助單位檢視輪班班表工時，維護員工身心健康。同時鼓勵同仁申請年度特休休息以調劑身心，並由單位主管主動關心同仁業務執行狀況，適時給予協助，積極提高工作績效。
- 2018年上半年各舉辦乙次內部徵才，同仁可報名參加甄試，為部門尋求適任人員，並協同同仁跨領域職涯發展；派駐人員遴選派任持續進行中。
- 公司除與工會定期舉行溝通會議外，亦以函文方式與工會互動，溝通管道多元；另與長榮航空關係企業工會之團體協約協商持續進行。
- 2018上半年舉辦11場壓力紓解及情緒調適講座，另開辦八梯次性平教育課程。2018下半年開辦四梯次性平教育課程、六梯次梅門健康養生講座、舉辦遠離肝苦很簡單及「電影賞析」。各部門已推派員工協助方案協辦窗口，並藉由窗口合力佈達員工資訊(相關資訊已公告於公司內網人事服務網站內)。
- 已於12/25完成本公司ISO 45001及TOSHMS之驗證。

### 2019年工作目標

- 透過與工會定期舉辦之會議及往來函文，了解員工需求並努力尋求適當之解決方案。
- 落實員工協助方案，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。
- 協助員工適性及多元職涯發展。
- 檢視員工薪酬及福利。
- 於2019年導入職業安全衛生資訊管理系統，以此平台全面整合職業安全衛生相關資訊。

## 社會參與小組

### 2017年執行成果

- 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，其中以羽球好手戴姿穎成績最為亮眼。

### 2018年工作目標

- 持續贊助各類藝文表演、增進臺灣與國際藝術交流。
- 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。

### 2018年執行成果

- 贊助音樂會、音樂劇、芭蕾舞、暑期系列特展等各類藝文活動，均獲得熱烈的迴響。
- 分別與臺北市觀光傳播局及新北市觀光旅遊局前往日本、泰國、越南舉辦旅遊推廣活動，亦贊助臺灣地方節慶活動，成效良好，吸引更多海內外觀光人潮。
- 本公司贊助之選手中，世界球后-戴姿穎表現最為優異，世界排名維持第一名的佳績；其他羽球、網球及高爾夫球選手，在國際賽事也有亮眼的表現。

### 2019年工作目標

- 持續贊助各類藝文表演、增進臺灣與國際藝術交流。
- 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。

## CSR委員會短中長期目標

### 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

- » 配合DJSI的導入，規劃及執行相關供應鏈管理作業。
  - 修訂採購作業程序
  - 修訂供應商行為準則
  - 重新定義、辨識關鍵供應商
  - 供應商風險評估調查
- » 持續採購人員CSR認知訓練。
- » 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。

#### 🎯 中期&長期目標

- » 配合DJSI的導入，規劃及執行相關供應鏈管理作業。
  - 供應商稽核作業

### 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、營業人員之銷售服務、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

- » 藉回覆碳揭露計畫(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，期建立良好的勞資互動關係，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。

## 參與國際永續倡議-2018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)		會員	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)		會員	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)	協助飛安年會議程擬訂	理事 國際諮詢委員會 委員ICARUS智庫委員會委員	世界飛安基金會舉辦各類飛安研討會並發布最新飛安資訊。
	星空聯盟 (Star Alliance)	管理委員會	委員	組織成員之一 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 航網擴展。</li> <li>• 強化聯航合作。</li> <li>• 常旅客哩程酬賓方案合作。</li> <li>• 機票產品及全球企業戶銷售方案。</li> <li>• 聯合採購、系統共同開發及共享。</li> </ul>
	臺北市航空運輸商業同業公會 (TAA)	理事會	理事	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 資助公會轄下「國際機場時間帶協調中心」運作經費。</li> </ul> * 本公司擔任第九屆理事長
	臺灣飛行安全基金會 (Flight Safety Foundation-Taiwan)	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	委員會召集人	舉辦臺灣區各項飛安、地安課程及發行飛安季刊。
	中華民用航空學會 (Chinese Society of Civil Aviation)		理事	推動民航學術活動、推廣民用航空知識，並結合現代化科技，加強民用航空技術與經驗交流。
	臺灣企業永續研訓中心 (Center for Corporate Sustainability, CCS)		諮議理事	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 引介國際企業永續思潮，共創企業永續發展願景；</li> <li>• 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；</li> <li>• 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；</li> <li>• 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。</li> </ul>

## 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



### 2018年長榮航空採購類別占比



### 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。

### 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。

自2015年起，持續要求國內外供應商簽署「長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策承諾書」。2017~2018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，及2018年制訂供應商分類層級(辨識關鍵供應商、一般供應商)，完成關鍵供應商辨識計有國內19家、國外140家。為提升長榮航空對於供應鏈永續風險之管理，我們預計於2019年規劃及執行相關永續供應鏈管理作業。

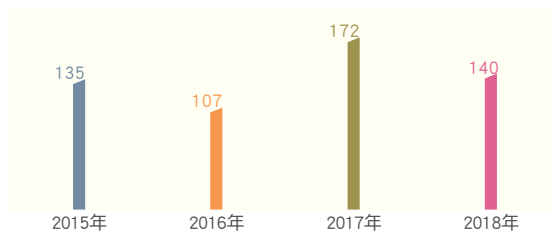
## 長榮航空公司供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書簽署家數

2015年	195家(20%)
2016年	300家，累計495家(50%)
2017年	100家，累計595家(58%)
2018年	89家，累計684家(65%)
2019年目標	70%

## 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 +OHSAS1800/ISO45001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



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。

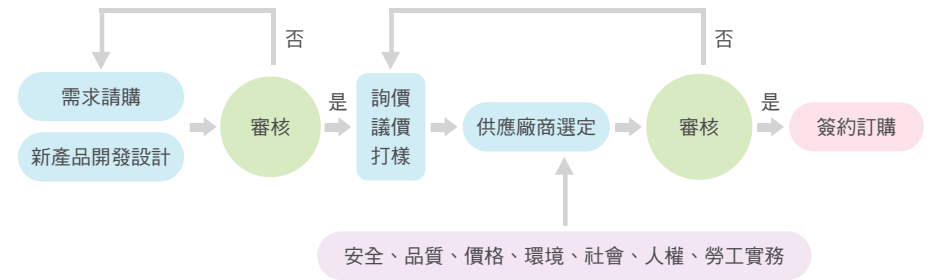
與供應商來往前，除評估供應商過往信用紀錄外，亦就其他面向進行評估，包括供應商形象、有無重大違法(規)紀錄等。我們已對內部主要採購單位公告[供應商夥伴永續發展社會責任政策]，且與主要供應商之契約中皆訂有終止或解除條款，若發現其有違反企業社會責任政策之情事時，本公司得要求改善，若未進行改善或重大違反情事，得終止合約。

## 持續綠色採購，具環保及節能標章產品，優先採購

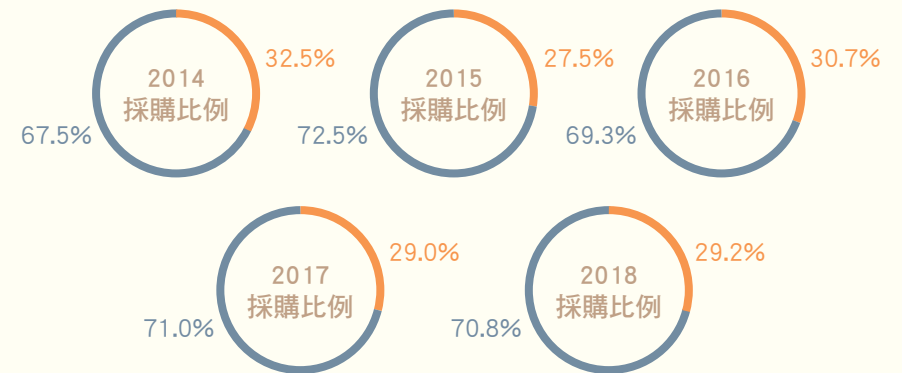
(新臺幣仟元)

類別	採購內容	2016金額	2017金額	2018金額
總務類	LED節能燈具、FSC標章紙杯、衛生紙、擦手紙、影印紙	3,706	4,070	4,262
服務用品類	FSC標章、紙杯、衛生紙、擦手紙	2,872	3,076	6,966
資訊類	伺服器、個人電腦、筆電、印表機等	6,238	8,541	27,026

## 供應商遴選作業流程圖



## 當地採購金額佔比



註：航空器及其周邊相關之產品與服務因其特殊性，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。

# 01

飛航安全是我們的核心理念以及對旅客的承諾，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的預警機制，進一步提升飛航安全。在我們的努力下維繫了完美的飛安紀錄，也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，持續確保「零失事」的安全目標，以達成社會及旅客對長榮航空的期許。

## 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」，2018年全球排名第12。

### 安全7星榮耀

根據全球專業航空評鑑網站AirlineRatings.com公布2018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8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。

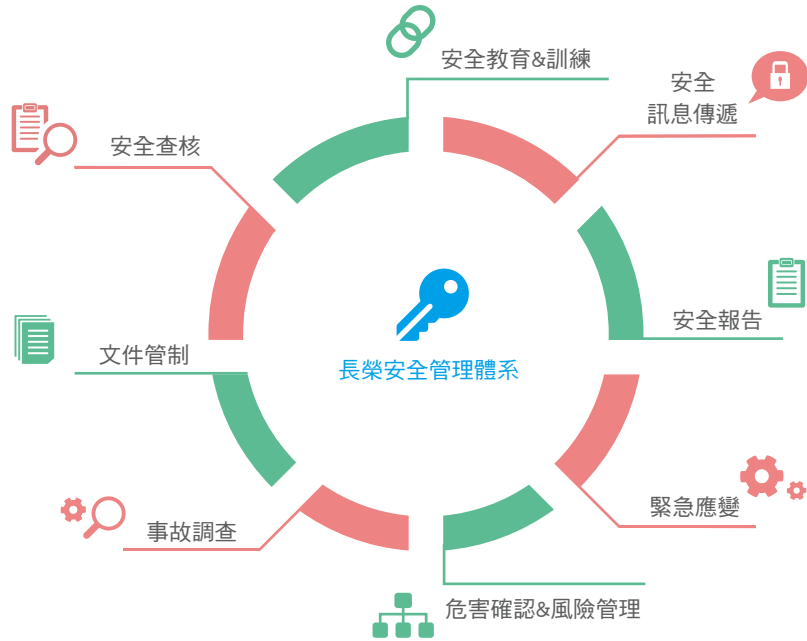
# 飛行安全

FLIGHT SAFETY



# 1-1 健全的安全管理體系

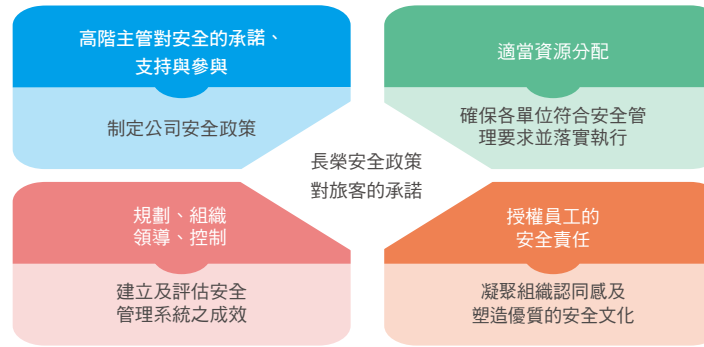
長榮航空向來以良好的飛安紀錄著稱於業界，這是我們對旅客的承諾，也是航空公司的核心價值。我們建置完整的飛航安全管理架構，全員以飛航安全為首要目標，從人員訓練、維修品質、航線規劃、航機操作及人員管理到各項安全管理系統的建置，就是為了不斷提升飛航安全。



## 1-1-1 安全管理目標與理念

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與責任！

### 長榮航空對旅客安全的承諾



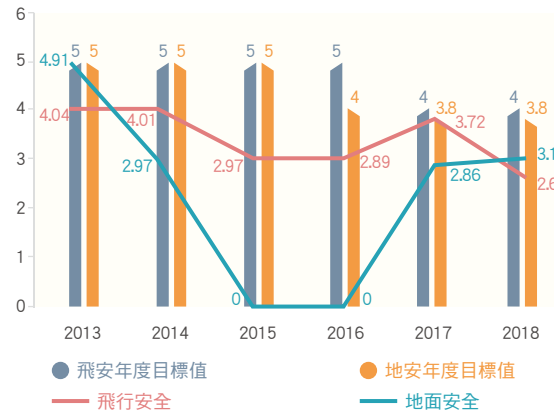
我們於每年1月底彙整及檢討前一年度安全績效目標(Safety Performance Target, SPT)的達成狀況，擬訂當年度安全績效目標值，每季定期檢討SPT的達成狀況，以落實、強化公司內部安全管理，進而提昇安全品質，提供旅客更安全的服務品質。透過參考歷年實際發生值及其它客觀參考數據，包含主管機關的要求、國外相關民航機構或組織之資料，據以擬定及檢視當年度安全績效目標值之合理性，2018年度為了追求更高的安全績效標準亦將安全績效目標值(發生率)下修，足見長榮航空積極且持續推動SMS風險管理之決心。

### 長榮航空安全績效目標值與實際值圖

安全績效指標	2018年目標	2018年結果	達成率	2019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	2.68	100%	≤4.0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	3.13	100%	≤3.8件

註：安全績效指標/目標係參考國家民用航空安全計畫訂定之

安全績效目標值



註1：「零失事」係長榮航空自成立以來持續維持之終極安全目標，並據以制定相關安全績效指標以確保此終極目標之達成。

飛行安全績效目標值：為每百萬飛時發生飛行異常事件發生率≤4件  
地面安全績效目標值：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績效實際值計算公式：

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

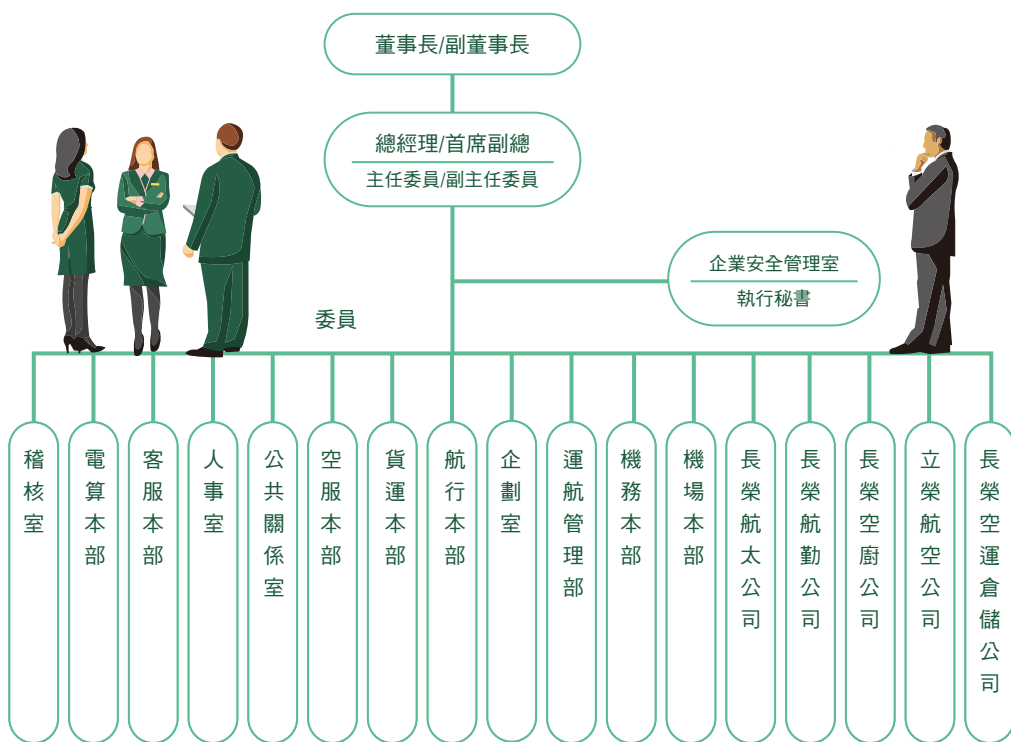
$$\text{因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件發生率} = \frac{\text{事件次數 (近十萬累計架次)}}{\text{近十萬起降架次}} \leq 3.8 \text{ (件 / 每10萬飛時)}$$



## 1-1-2安全組織

長榮航空綜合安全推進委員會/Safety Promotion Committee(SPC)為本公司最高飛航安全決策及督導單位，負有確保整體作業安全及推動安全管理系統之最高權責。其職責包含定期審查安全管理系統以持續提升與改善SMS、審核及評估安全相關作業與管理系統之成效。

### 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)小組及安全作業協調會(Safety Coordination Meeting: SCM)之運作，主要任務包括蒐集安全資訊、掌握作業風險、研擬改善措施及落實執行改善方案等。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。2018年透過綜合安全推進委員會、安全作業協調會、SMS小組會議等16次之會議召開，通過改善方案SPC 6項、SCM 39項、SMS 30項，安全改善內容主要針對飛安、航務、客艙、地面、維修及保安六大類別，以精進、強化安全效率，提升安全績效。

## 1-1-3安全管理系統

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

**飛行前 Before the Flight**      飛行作業風險評估系統 Flight Operations Risk Assessment System FORAS

長榮航空以飛行作業風險評估系統(FORAS)作為決策支援工具，運用飛行作業風險評估系統(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，並採行適切的防範措施。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，用以降低飛行作業風險，FORAS系統可於航班落地前45分鐘根據落地場站最新天氣報告重新評估進場降落的風險。

The flowchart for FORAS shows a hierarchy of risk factors. At the top is '起飛風險值 (DRV) / 進場及落地風險值 (ALRV)'. This branches into three main categories: '組員因素' (Crew Factors), '航機因素' (Aircraft Factors), and '環境因素' (Environmental Factors). '組員因素' includes '溝通' (Communication), '經驗' (Experience), and '疲勞' (Fatigue), which are further linked to '飛行經驗' (Flight Experience) and '機場熟悉度' (Airport Familiarity). '航機因素' includes '最低裝備需求項目' (Minimum Equipment List). '環境因素' includes '機場相關' (Airport-related) and '天氣因素' (Weather factors). '機場相關' includes '航管因素' (ATIS), '進場因素' (Approach), and '跑道因素' (Runway). '天氣因素' is linked to '短期' (Short-term) and '長期' (Long-term) weather conditions.

**飛行中 During the Flight**      即時的航機狀況監控系統 Real Time Aircraft Condition Monitoring Via ACMS/AHM/ACARS

運用「航機狀況監控系統」及「地空通訊系統」，於第一時間即時掌控航機的動態。

The diagram illustrates the real-time monitoring system. It shows a central 'Aircraft Monitor System' connected to 'FIS' (Flight Information System) and a '網路整合 Network'. This system is linked to '機務工程師 MCD' (Maintenance Control) and '飛安工程師 FSD' (Flight Safety) via 'Down Link' and 'Up Link'. The system also receives 'ACMS/AHM data transmissoin via ACARS' from the aircraft, which is shown in flight.

**飛行後 After the Flight**      全面性的飛行資料分析 Comprehensive Flight Data Analysis

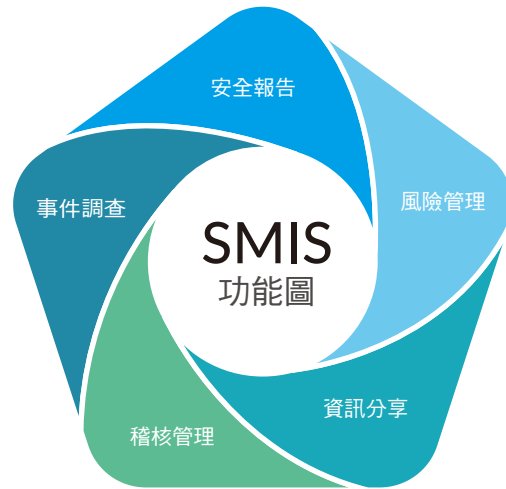
分析每個航班的飛行資料以確保飛航組員的操作均符合公司標準，長榮航空並建立飛行操作評估系統FOPAS(Flight Operation Performance Assessment System)，應用線性函數與安全裕度的方法論，以56項標準來分析每一個航班的操作表現，進而量化飛行操作的結果，以掌握飛航安全的各項因素。

The diagram shows the process of flight data analysis. It starts with '快取資料紀錄器QAR' (Quick Access Recorder) and '飛行資料紀錄器DFDR' (Flight Data Recorder) feeding into '無線基地台 WGBS' (Wireless Ground Base Station). The data is then processed by the '飛行資料分析系統 FDM/Aerobytes' (Flight Data Monitoring/Aerobytes), which provides '每日 & 趨勢分析 Daily & Trend Analysis', '飛行動態模擬 Flight Data Animation', '航機性能分析 A/C Performance Analysis', and '飛行操作表現評估 FOPAS'. The final output is '危害確認&風險管理 Hazard Identification& Risk Management'. Below this, a performance chart shows the 'Climb/Cruise/Descent' profile with key metrics: Take Off (6), Initial Climb (5), 2,000ft, 22 (Cruise), Landing Gear Down, 14, and Approach Landing (9).

FOPAS各飛行階段分析項目

## 1-1-5安全管理資訊系統

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。



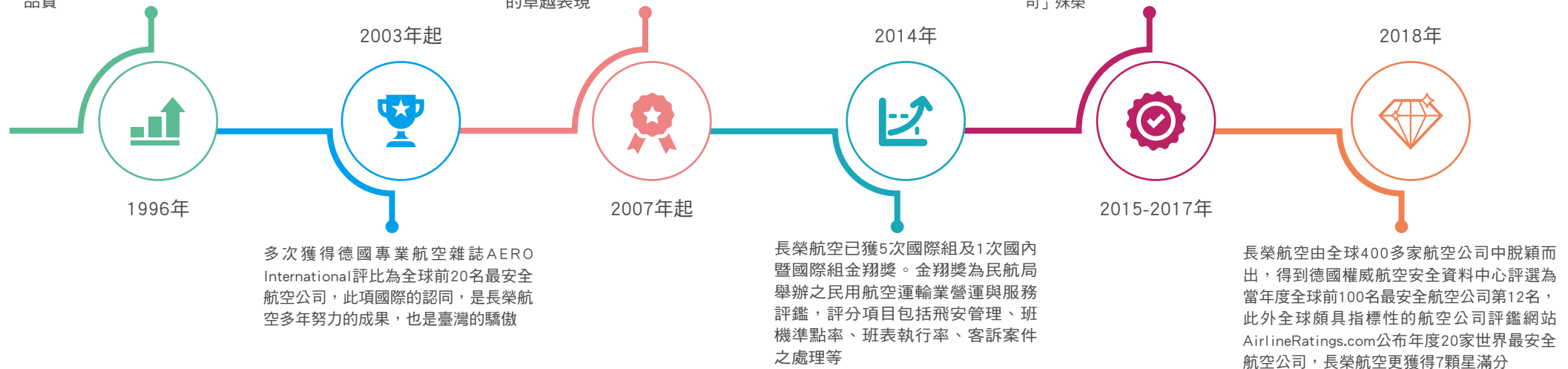
## 1-1-7榮耀與肯定

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。2018年長榮航空從全球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12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。

榮獲世界飛安基金會頒發「Cecil A. Brownlow Publication Award」，以表揚長榮航空「飛安季刊」的卓越品質

榮獲世界飛安基金會頒發「卓越飛安管理獎」(Richard Teller Crane Founder's Award)，以表揚長榮航空在飛安管理上的卓越表現

榮獲專業航空評鑑網站AirlineRatings.com評比兩項大獎「亞太區最佳長程線航空」及「全球十大最佳航空」，以及連續獲得「全球10大最安全航空公司」殊榮



## 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IATA訂定航空公司的安全查核標準，藉以評估航空公司的各項作業是否符合國際民航組織的運行安全標準，並由IATA所授權的查核組織進行認證查核，為一套國際所認可具客觀公信力的航空公司安全檢核機制。

長榮航空自2005年起，已連續8次以「零缺點」的佳績，通過每二年一次的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，更是對長榮航空在飛安努力上的肯定。



## 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	Finnair	FIN	Finland	1923	0	0	0	5	93.91%
02	Scot Tigerair	TGW	Singapore	2003	0	0	0	3	93.60%
03	Norwegian Air Shuttle	NAX	Norway	1993	0	0	0	9	93.48%
04	Emirates	UAE	United Arab Emirates	1985	1	0	1	28	93.39%
05	Air Europa	AEA	Spain	1986	0	0	0	11	93.03%
06	Transavia	TRA	Netherlands	1966	0	0	0	10	92.78%
07	Etihad Airways	ETD	United Arab Emirates	2003	0	0	0	13	92.70%
08	Virgin Atlantic Airways	VIR	United Kingdom	1984	0	0	0	17	92.48%
09	KLM - Royal Dutch Airlines	KLM	Netherlands	1920	1	0	1	24	92.33%
10	Jetstar Airways	JST	Australia	2004	0	0	0	10	92.31%
11	Cathay Pacific Airways	CPA	Hong Kong, China	1946	0	0	0	10	92.23%
12	EVA Air	EVA	Taiwan	1991	0	0	0	6	92.13%
13	Vueling Airlines	VLG	Spain	2004	0	0	0	12	92.03%
14	EasyJet	EZY	United Kingdom	1996	0	1	1	45	91.85%
15	jetBlue Airways	JBU	USA	2000	0	0	0	11	91.71%
16	Singapore Airlines	SIA	Singapore	1972	0	0	0	20	91.37%
17	Oman Air	OMA	Oman	1981	0	0	0	2	91.31%
18	WestJet Airlines	WJA	Canada	1996	0	0	0	16	91.30%
19	Virgin Australia	VOZ	Australia	2000	0	0	0	14	91.23%
20	Air Transat	TSC	Canada	1987	2	0	2	5	91.11%

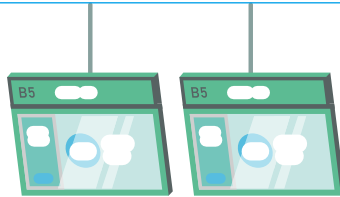
註：僅列出前20名排名

## 1-2 運行監控與航機維修

### 1-2-1 運行監控管理

長榮航空航行管制部為24小時全天候運作的航班簽派及監控中心，透過飛航資訊系統(Flight Information System，簡稱FIS)及航機追蹤系統(Flight Trace System)，掌握飛機位置、油量等相關動態，同時亦24小時監控外在環境(例如機場、天氣)之變化。

截至2018年底，管制中心有80人，含簽派員60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，規劃每架長榮航空班機最安全、節油、便捷、舒適之飛行航路。



## AirlineRatings.com 網站評鑑



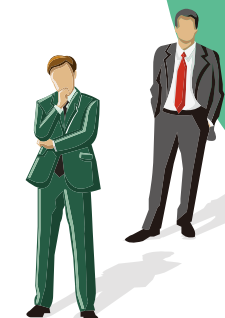
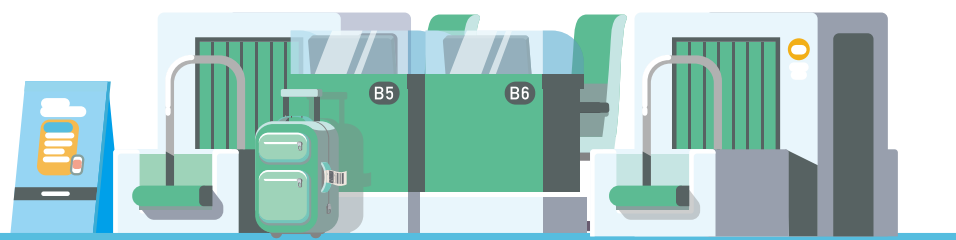
### TOP 20 SAFEST AIRLINES FOR 2018

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航機維修管理

飛機修護品質是飛航安全的重要基礎。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「重紀律、零疏失」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，我們詳實掌握每個零組件的安全使用期限，重要零件也在安全使用期限屆滿前更換，以降低風險可能發生的機會。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。

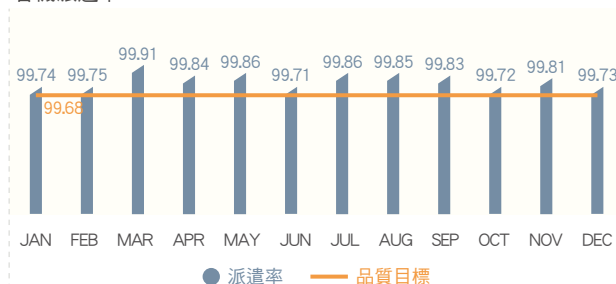
### 📍 可靠性管制計畫

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，擬定各類警訊標準，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度，提升維修品質以確保飛航安全。

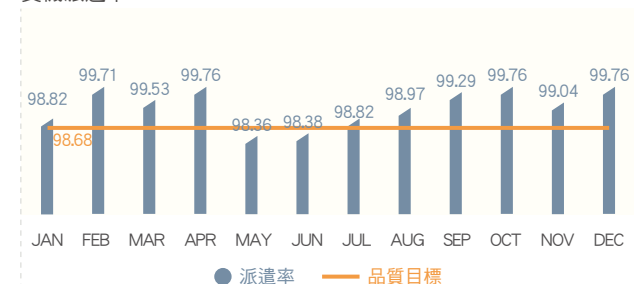
在落實可靠性管制計畫部份，訂有『可靠性管制辦法』作為執行與管理的依據，針對航機於日常操作時所產生的各項技術性資訊和問題特性，將可靠性管制系統劃分為四大項進行監控，並藉由每月定期召開『可靠性會議』及『品質管理委員會』，針對飛機修護之可靠性、技術性矯正預防措施與人為疏失等議題，進行監控、討論及改善。

長榮航空2018年機隊可靠性管制趨勢圖


客機派遣率



貨機派遣率



### 📍 現代化航機維修中心

長榮航空子公司長榮航太(EGAT)  **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執行12萬磅推力引擎的維修作業，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及引擎之檢修。長榮航太已取得中華民國、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)，以及通過ISO 14001 & AS 9110驗證，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。

### 📍 維修人員與技術員養成

維修人員與技術員之養成，在經過EGAT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。待考取民航局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"> <li>安全管理系統/人為因素/維修專業課程</li> <li>基礎實作訓練課程</li> <li>基礎飛機系統訓練課程</li> <li>維修文件填寫訓練課程</li> <li>民航法規課程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>部門安全規定課程</li> <li>工單研讀訓練課程</li> <li>部門專業訓練課程</li> <li>部門OJT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A318/A319/A320/A321(CFM56)</li> <li>A330(GE CF6)</li> <li>ATR 72-600(PWC PW120)</li> <li>737-600/700/800/900(CFM56)</li> <li>747-400(GE CF6)</li> <li>777-200/300(GE90)</li> <li>787-9/10 (GENx)</li> </ul>



## 1-3 飛航組員航空生理與心理管理

為達成「追求安全，絕不妥協」的安全願景，除掌握確保飛航安全各項細節外，長榮航空已建立完善的飛航風險管理制度，不僅在飛機的維護上採用最高的維修標準，亦關切飛航組員生理與心理的狀態，飛航組員在執行飛行任務時，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適當的身、心理狀態無虞的狀況下完成。因此針對飛航組員排班管理作業，除了引進全球最佳的組員排班系統(CMS)，不斷優化飛航組員班表，輔以考量跨時區、夜間工作、工時及休時等考量，來建立疲勞管理的量化指標，期以降低疲勞對飛航的影響。在航空心理上，也針對飛航組員壓力、健康、酒精與藥物等進行專業的管理與輔導，期許飛航組員均能在最佳的身、心理狀況下執行飛行任務。



### 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)。



### 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。
- 飛航組員在工作或私人生活上有任何壓力時，可經由公司的員工諮詢計畫的專業諮詢來尋求最佳的解決。



### 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。



### 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。

## 1-4 安全教育

長榮航空期許成為全球最安全的航空公司之一，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1990年起即全面推廣航空安全教育課程，期將安全理念深植所有員工心中，進而消弭人為疏失的發生。針對飛航相關作業人員，也須接受安全管理系統(SMS)基礎或主管課程之訓練。

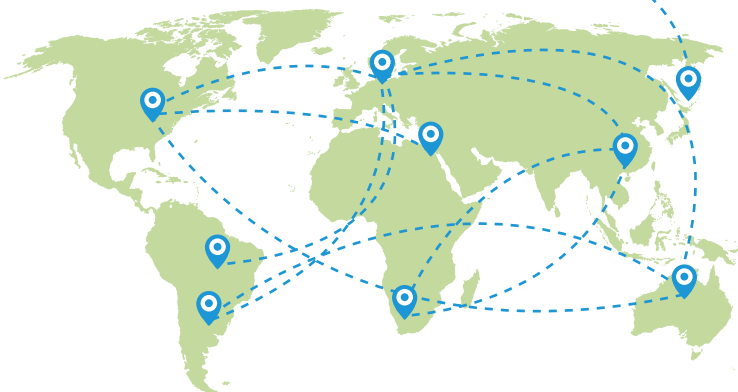
### 安全教育訓練成果

課程	訓練對象	時數(小時)	2016年課程	2017年課程	2018年課程
			人(次)	人(次)	人(次)
航空安全教育	課員(地勤人員)	8	322	244	307
安全管理系統-基礎班	助理副課長級	8	83	80	83
安全管理系統-主管班	副課長級以上主管	8	74	76	81

## 1-5 安全文化

長榮航空在建立「共識性、公平性、適應性、學習性」的公司安全文化上，以「凝聚以道德心為基礎的安全意識」、「建立以知識為目標的學習組織」、「追求以安全為導向的經濟效益」為同仁持續努力的方向。

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、拍攝安全宣導影片、舉辦專題講座、場站飛安宣導、安全週大會、運動會及家庭日等，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，提升全員的安全意識。



### 歷年安全週主題

2018	安全源於紀律，服務始於創新	2006	境逆應思危，處困要思治
2017	提升專業零疏失、確保安全萬里行	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
2016	25淬鍊、領航無限	2004	一人疏失百人忙、人人謹慎少麻煩
2015	星領域·心視野·新紀元	2003	安全如意行、溫馨接送情
2014	永續經營需創新，飛航安全靠用心	2002	安心如意長榮情
2013	星盟領航遊天際，長榮揚翼展實力	2001	面對911攻擊事件的衝擊，航空界應有之因應策略
2012	運籌帷幄慎決斷，飛航千里保平安	2000	挑戰e世代，航向e未來
2011	飛航20，安全感恩百分百	1999	快樂的員工，滿意的顧客
2010	創新服務，用心出發	1998	落實標準作業程序以提昇服務品質，降低人為疏失
2009	生存-再啟動：逆境淬鍊，璀璨再現！	1997	建立卓越的服務品質暨安全文化
2008	逆境突破應思變，安全用心是關鍵	1996	Total Quality, Total Safety
2007	用心至極，完美勝出		



✈️ 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。

✈️ 2018 “安全源於紀律，服務始於創新”

- 沒有安全就沒有服務，提供一流服務的背後，每位長榮人都深知『追求安全，絕不妥協』的重要性。安全是航空業最重要的一道堅持，也是一條不可被跨越的紅線。今年安全週主題「安全源於紀律，服務始於創新」，便是期許同仁皆能落實自我紀律的實踐，即便在無人監督的情況下，都能做好該做的事情，居安思危、未雨綢繆，避免事故的發生，這也是我們對旅客安全與服務承諾的最佳實踐。



# 02

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

### 英國著名航空服務調查機構【SKYTRAX】公司 十三大獎項

- 全球最佳機場服務 No.1
- 亞洲最佳航空服務人員 No.2
- 全球最佳機艙清潔航空公司 No.2
- 亞洲最佳航空公司 No.3
- 最佳商務艙服務用品 No.3
- 全球十大最佳航空公司 No.5
- 全球最佳空服人員 No.5
- 全球最佳豪華經濟艙航空公司 No.7
- 最佳經濟艙餐飲 No.7
- 最佳經濟艙座椅 No.8
- 最佳豪華經濟艙餐飲 No.8
- 全球最佳經濟艙航空公司 No.8
- 全球最佳商務艙航空公司 No.10

最佳商務艙氣泡酒 銀牌 : **Business Traveller**  
最佳商務艙酒單 金牌 :

### SKYTRAX最高榮耀五星級航空公司

5-STAR AIRLINE  
英國著名航空服務調查機構【SKYTRAX】公司

全球二十大最安全航空公司 : **AirlineRatings.com**  
2019全球十大最佳航空公司第八名 :  
2019年亞太區最佳長程線航空公司 :

### 「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 2018 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。

### 服務第壹大獎

壹週刊

### 亞洲最佳座椅舒適度及亞洲最佳餐飲

AIRLINE PASSENGER EXPERIENCE ASSOCIATION (APEX)

### Cheers快樂工作人

- 2018「新世代最嚮往企業TOP 100」TOP3
- 2018「新世代最嚮往企業-運輸交通業」TOP1

### TripAdvisor

- 全球十大最佳航空公司-第五名
- 亞洲地區十大航空公司
- 亞洲區最佳豪華經濟艙
- 亞洲區旅行者之選經濟艙
- 亞洲區最佳商務艙



# 優質服務

## CUSTOMER SERVICE



## 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。

長榮航空於2018年開始引進787-9夢幻客機，並計劃於2019年第二季開始導入載客量更大的787-10，預計在2022年前陸續引進24架787。787新機隊的導入，不但讓長榮航空的機隊更加年輕化，更代表服務品質向上再提升的重要指標。

這款新機除了具有多項波音最新的航太科技，在客艙規劃上，特別邀請BMW集團旗下Designworks團隊設計全新的皇璽桂冠艙；經濟艙則由波音公司長年合作的Teague設計團隊負責設計、德國著名賽車座椅廠商RECARO精心打造，讓旅客享有更好的飛航體驗，同時也展現長榮航空致力於五星級飛航服務的品牌形象。

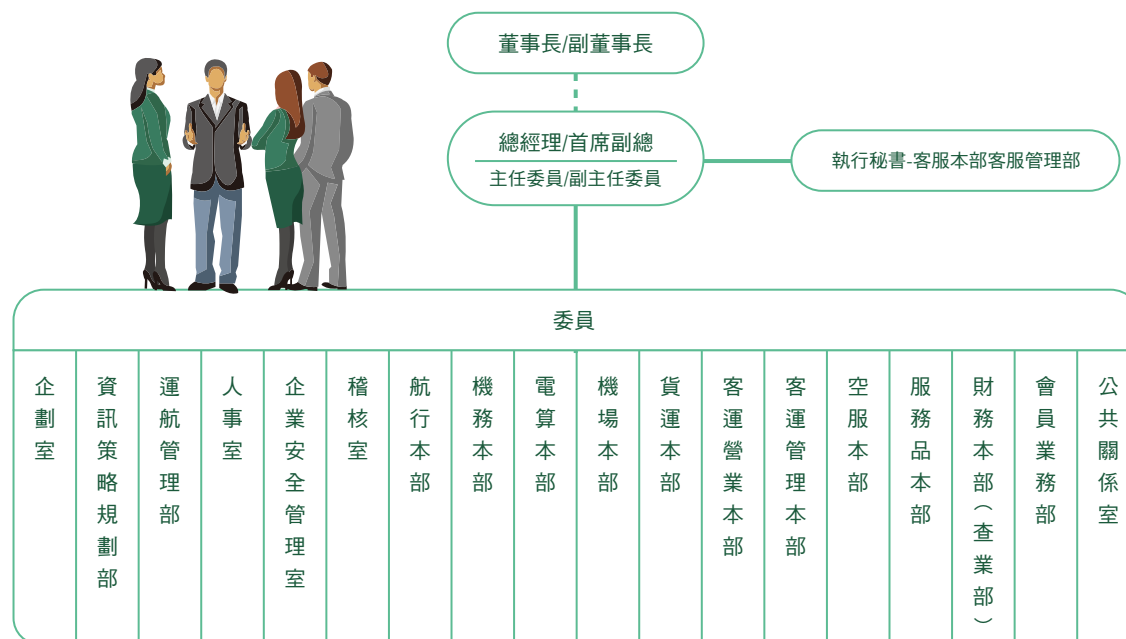
波音787機型大量採用輕量化的碳纖維等複合材質，應用範圍涵蓋機身、機翼、發動機的葉片等，使用比例超過總重量的50%，可以大幅降低機身重量，也較傳統鋁合金機身不易產生疲勞與腐蝕現象，降低維修成本，同時以LED照明設備取代螢光燈管，可減少約一半的電量，加上配置奇異公司所生產的最新型GEnx引擎，比起舊型廣體客機可減少20%的燃油消耗與溫室氣體排放，高效能的燃油效率與航程能力將可提升長榮航空的營運效能。

在機艙舒適度方面，波音787夢幻客機導入最新型的氣體過濾系統及空氣壓縮機等升級設備，可提高機艙內的空氣清淨度，與傳統機型比較，濕度可提高3-4倍，噪音也較同類型機種降低60%。此外，大量運用複合材質的787客機能更有效控制艙壓，將艙壓由8,000英尺降低至6,000英尺，有助於搭機旅客提高血液含氧量及減輕常見的暈機與不適，讓旅客享有更舒適、優質的空中旅程。

## 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



## 2-1-2服務品質管理

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)，2018年全線15分鐘準時率為96.9%；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2019年全線15分鐘準時率目標設定為95.0%。

年度	2015	2016	2017	2018	2019(目標)
	94.9%	95.6%	96.2%	96.9%	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

#### ✿ 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。甜點也與各國名店合作，如SEASON創意甜點、法國巴黎LADURÉE馬卡龍、安琪餐飲義式點心盒、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。

#### ✿ 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所製作之餐具，每個器皿均於日本以傳統技術製成，並依循中村主廚對料理的創作靈感，設計出每個器皿的外型與顏色，讓旅客在雲端享受京料理的美學精粹。

#### ✿ 池上米

本著企業社會責任與在地關懷，長榮航空於臺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，讓全球旅客看見臺灣的美麗，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

臺灣，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「微觀歲時臺灣」，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，俯瞰臺灣的燦美地景，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

長程航線皇璽桂冠艙提供的Georg Jensen過夜包。



長程航線皇璽桂冠艙睡衣新色登機。



豪華經濟艙毛毯、枕套全新配色，從材質、繡線到logo都採用同一色系的金棕色，整體風格設計低調而不失高端奢華之感。



經濟艙推出以100%塑膠瓶回收製成的ecoTHREAD™環保毛毯。



## 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	2016		2017		2018		2019(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	99.995%	99.992%	99.995%	99.992%	99.995%	99.992%	99.992%
菁英艙及經濟艙	99.999%	99.996%	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	2016年執行率	2017年執行率	2018年執行率	2019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。

## 長榮航空全球空廚之認證種類

2018年長榮航空全球共有36家供應機上餐點的合作空廚，所有空廚為相關認證合格之廠商，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、ISO 50001能源管理，以及清真認證等。其中，取得食品安全相關HACCP或ISO 22000國際認證之空廚有30家，占所有空廚比例約為83%。2018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。

認證	HACCP	ISO 22000	HALAL
取得認證家數	23	14	26

## 完善的管理流程

長榮航空機上餐點供應商-長榮空廚，對於航餐食品安全之流程管理，要求從生鮮食材檢測開始，過程包括運送車輛管理、食材低溫保鮮、食材及餐用具清潔管理、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	$\leq 5^{\circ}\text{C}$
冷凍食品	$\leq -10^{\circ}\text{C}$ 無預先解凍跡象
熱食品	$> 60^{\circ}\text{C}$

### 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	$\leq 5^{\circ}\text{C}$
冷凍食品	$\leq -18^{\circ}\text{C}$
熱食品	$> 60^{\circ}\text{C}$

## 食材低溫保鮮



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

### 冷藏/凍庫溫度控制標準

- 1.採行無紙化與24小時警報監控之冷凍、冷藏庫溫度追蹤及記錄系統。
- 2.冷藏庫庫溫標準 $0-5^{\circ}\text{C}$ 。
- 3.冷凍庫庫溫 $< -18^{\circ}\text{C}$



### 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 $\geq 82^{\circ}\text{C}$ ，使用感熱試紙確認設備、器具及餐用具表面溫度 $> 71^{\circ}\text{C}$ 。烹煮用水及冰塊每日抽樣進行微生物檢驗作業，包含餘氯、濁度、總硬度、生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌檢驗等。

## 食品烹調管控



針對食品烹煮及餐點溫度進行標準作業條件管控，包括：

- 1 熱處理食品之食品安全控制：食品中心溫度 $> 75^{\circ}\text{C}$ ；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 $60^{\circ}\text{C}$ 降溫至 $21^{\circ}\text{C}$ ，並持續於4小時內由 $21^{\circ}\text{C}$ 降溫至 $5^{\circ}\text{C}$ ，或烹調後食物在4小時內由 $60^{\circ}\text{C}$ 降溫至 $10^{\circ}\text{C}$ 。
- 3 潛在危害食品之食品安全控制：表面溫度需維持 $\leq 15^{\circ}\text{C}$ ，餐點製備時間需 $\leq 45$ 分。

### 餐點品質把關

每日烹煮完成餐點均再進行嚴格把關以確保餐點品質，管控方式包括：

- 1 透過X光異物檢測/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 $\leq 3$ 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。

長榮航空於2018年再度獲得知名航空服務調查機構SKYTRAX頒發「全球最佳機艙清潔航空公司(World's Cleanest Aircraft Cabins)」獎項，連續再獲佳績，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。2018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	2013	2014	2015	2016	2017	2018
兒童玩具(需具備ST安全玩具檢驗章)	100%	17	18	15	12	12	11
塑膠類餐具(需具備合格檢驗證明)	100%	66	67	45	50	46	47
食品(需具備合格檢驗證明)	100%	51	56	33	37	44	45

### 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、臺北松山、臺中、高雄、倫敦、曼谷、香港、大阪、東京成田、福岡、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。2018年自助報到比率為21.78%，較2017年提升0.55%



### 自助報到服務櫃檯

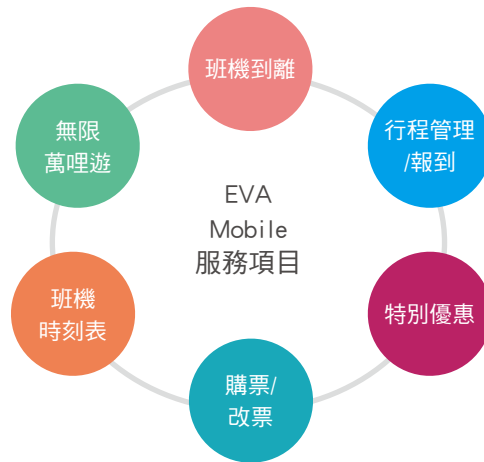
為提供旅客出國便利與快捷之服務，長榮航空持續推廣旅客自助報到，讓旅客在出國的同時，節省報到時間，享受輕鬆出國之快意，長榮航空也在2018年與桃園/松山/高雄機場商店的異業合作，提供限定期間使用自助報到平台完成報到旅客，可享有餐飲及WIFI消費折扣優惠，以及提供使用者抽機票、會員加碼送哩程、機上WIFI體驗券等機會。





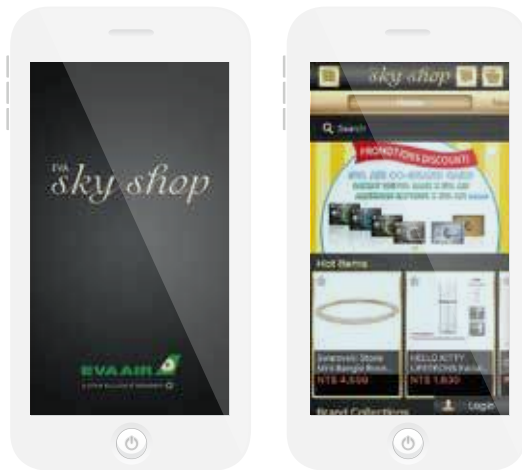
### ★ EVA Mobile App

為提供外籍旅客更友善便利的操作，EVA Mobile App擴大服務範圍，除了原有的繁體中文、簡體中文、英文(America English)、日文，在2018年新增九種語系，包含法文、英文(United Kingdom)、英文(Global English)、德文、泰文、印尼文、韓文、越南文和荷蘭文。長榮航空行動商務，持續努力進行開發與優化各功能，歡迎大家下載使用。



### ★ EVA Sky Shop App

EVA Sky Shop 的手機 App 服務提供旅客購買機上免稅品的便利選擇。於搭乘長榮航空班機前，預先訂購機上專售的免稅品，之後直接於機上取貨，方便在旅途中為家人、好友準備一份貼心的好禮，2018年 EVA Sky Shop App 下載次數達38,679次。



EVA Sky Shop App



### ★ 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(商品宅配僅限臺灣地區)。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，2018年長榮樂e購App下載次數達10,044次。



長榮樂e購 App



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	訪次數	下載次數	使用次數 (交易次數)	下載次數	使用次數 (交易次數)
2015	1,145,793	10.46%	169,513	8,088,691	33,217	5,124	17,520	1,592
2016	1,828,705	15.02%	306,567	13,286,698	86,268	7,372	17,317	1,967
2017	2,835,556	21.23%	425,432	20,426,328	45,020	11,346	14,667	2,092
2018	3,018,502	21.78%	617,243	28,273,994	38,679	13,896	10,044	2,116

註：2018年全球總旅客載運人數12,541,877；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，為臺灣首家引進Pepper的航空公司，上線至今2018年底，總互動人次多達3萬人。旅客將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。

## ★ 無障礙網頁設計與多元化服務

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



隨著日漸增加的私人旅遊及商務行程，長榮航空考量到旅客於飛行期間及抵達目的地的潛在需求，同時豐富服務項目及整合旅客行程規劃便利性，已提供各式附加服務：包含預付超額行李、預付機上無線網路、付費選位、網路租車及網路訂房等項目，使旅客可依個人化需求選購，並使飛行體驗及旅途帶來更不同的選擇。此外，科技的快速進步帶來更多使用者習慣的改變，傳統的付款方式已無法使旅客滿足更快更便捷的體驗，日新月異的行動設備也同時是功能強大的支付載具，長榮航空無論在購票或其他產品服務的銷售上，已導入多元且盛行的支付方式，如Apple Pay、Google Pay等與時俱進的支付服務，為求更貼近旅客體驗及快速環境變化。

## 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 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，備有各式與美味的中、西式佳肴的餐檯區，多款現煮臺灣傳統麵食，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，啜飲著精心調配的各式飲品，悠閒的下午茶時段，提供溫暖的手沖咖啡，緩和搭機前的緊湊步調。全區提供Wi-Fi讓旅客隨時掌握第一線商機。寬敞明亮、乾濕分離的淋浴間，宛如五星級的設備讓旅客忘卻身處繁忙的機場中，愉悅的為下一趟旅程做好準備。



### 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！旅客在此候機可以盡情享用中西式自助餐佳餚，同時提供四間風格各異的淋浴間，轉機旅客可以洗去旅途中的疲憊，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 Club

The CLUB 貴賓室，以簡約露天式的風格，在眾多貴賓室中獨樹一幟。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，可以細細品味旅行的意義。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，搭配上機場人來往的腳步聲，旅客不僅可以在此暖飽身心，也可以悠然地放鬆心情，優雅地品味候機的時光。

### 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、西式佳餚及點心，並全區提供Wi-Fi，讓您隨時有效掌握第一線商機。

### 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、泰式佳餚及每半月變換特色泰式餐點，讓旅客在繁忙的旅程中能稍作休息。

## 2-2-7歡樂彩繪

當創意注入，航空業就不再只是交通運輸業者，而是代表臺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。從彩繪機命名發想到活動的創意體驗，讓夢想機、牽手機、派對機、友誼機、星空機、慵懶機、郊遊機，由旅程開始的時刻，就將幸福與期待傳遞旅客心中。



## 2-2-8機上娛樂系統

機上娛樂系統，是每位長榮航空的旅客在旅途中的最佳夥伴。長榮航空在2018年11月起，陸續引進全新787客機，同步引進新一代的機上娛樂系統。採用完全開放式的Android 平台，除了提供電影、電視、音樂、遊戲、飛行地圖、電子菜單、機上免稅品購物平台之外，針對使用者介面設計進行改版，以強化使用者體驗。

### 多國語言選擇



除了現有的繁中、簡中、英文、日文，新增德文、法文、越南文、泰文和韓文，合計九種語言。

### 操作介面



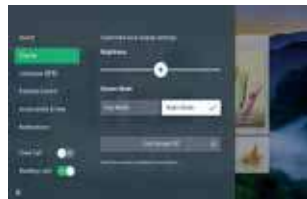
採用類似個人行動裝置的互動設計。

### 歡迎畫面



背景圖會依照飛行目的地，自動呈現當地風景圖。

### 螢幕模式



提供白天及夜晚模式。旅客也可依機艙明亮度，或夜晚航班，自行切換螢幕模式。

### 心情選項



依照旅客選定的心情，推薦合適的電影。

### 搜尋功能



可搜尋電影、電視、音樂，方便使用者更容易找到影音內容。

### 收件夾功能



將訊息內容放置在收件夾，任何訊息不漏接，也可自訂提醒文字，定時提醒吃藥、伸懶腰。

### 飛行羅盤



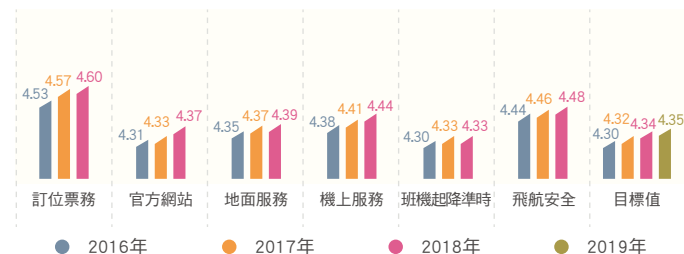
新一代互動飛行羅盤，使用者可與地圖互動，增加旅客觀看飛航地圖的方便性及趣味性。

## 2-3顧客關係

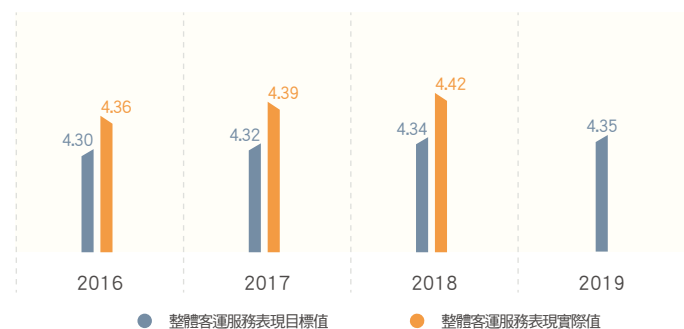
### 2-3-1顧客滿意度調查

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。2018年，針對當年度有搭機且願意接受問卷之會員寄送474,670份問卷，回收74,565份，回收率為15.71%。統計2018年之整體客運顧客服務滿意度為4.42(滿分 5 分)，已達到滿意度目標值4.34。

#### 客運服務顧客滿意度



#### 整體客運服務顧客滿意度

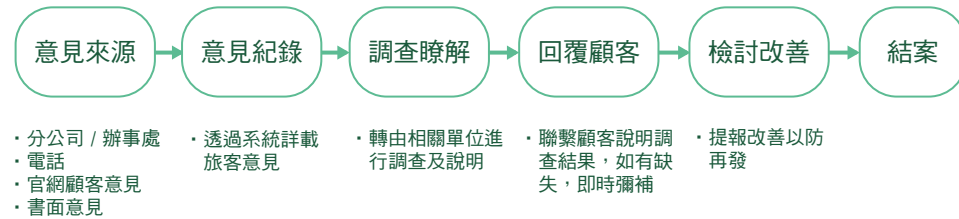


針對顧客滿意度未達目標值之服務項目，每月由服務領域權責部門召開服務品質檢討會議，並於每季召開服務品質管理委員會會議，提報作業檢討分析及改善說明，持續精進改善，致力提升整體服務品質。

## 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



2018年顧客意見共30,840筆，每十萬人次計246筆，顧客意見主要集中於為機場與行李服務(48.1%)、空服員服務(29.4%)、航班班表與官網服務(5.6%)、訂位票務服務(4.5%)、機上餐飲服務(3.5%)等，佔總顧客意見筆數91.1%。

### 顧客意見占比增加之原因

項目	說明
機場與行李服務	主因為2018年航班受機場跑道維修、航管等不可控因素延誤筆數增加。
空服員服務	旅客讚揚空服員服務筆數增加。
機上餐飲服務	旅客提醒留意餐點衛生品質之建議筆數增加。

## 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

### 商品服務專線

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 2018 年 12 月底 來電總數為 16,200 通，來電詢問內容主要為商品諮詢、折扣優惠諮詢、退换货服務等，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

2018年5月優化長榮官網「無限萬哩遊」入會流程，推出簡易入會方式，網站上簡單幾個步驟即可入會，入會立即賺取500哩，完整填寫會員資訊再得500哩，最多可得1,000哩，快速入會吸引旅客成為「無限萬哩遊」會員。

持續提升「無限萬哩遊」酬賓方案多樣性，2018年規劃一連串的會員酬賓優惠方案及活動。購票哩程累計優惠活動，讓會員購票搭機可累計較多哩程數，更快速達到卡籍晉升與續卡的標準；艙位升等及酬賓機票哩程兌換優惠，讓會員使用哩程更活絡；結合公司787新機，推出歡慶飛航787！港澳單程酬賓機票只需7,870哩活動，讓會員使用哩程更有感！2018年10月再度推出長榮官網網路購票哩程折抵票價(miles & cash)方案，讓會員使用哩程更便利，各項優惠的哩程累計及哩程使用活動讓會員更有向心力，此外結合公司首次舉辦的「長榮航空城市觀光馬拉松」活動，鼓勵會員走出戶外運動，會員只要報名參賽且進行活動登入者即可獲贈2,500哩。在各項優惠方案及活動的推動下，會員人數不斷持續成長超過6%、2018年會員搭機人次成長8%、搭乘長榮航空班機哩程累計成長9%、機票類使用哩程數成長18%。另2019年目標期許會員人數成長比例能高過6%。

不斷持續增加各項哩程累計及使用合作夥伴，2018年新增哩程累計合作夥伴，銀行業—臺灣地區：華南商業銀行；美國地區：巴克萊銀行、第一資本；中國地區：工商銀行、平安萬里通，及澳大利亞聯邦銀行，保險業—國泰產險及國泰人壽，旅遊業—長汎旅運，百貨業—微風廣場，還有日本EDY儲值卡、經濟學人雜誌..等，讓會員在日常消費，旅行時也能輕鬆賺取哩程。2018年新增哩程兌換合作項目：日本EDY儲值卡兌換，讓會員在旅遊中使用EDY儲值卡消費免找零，免除攜帶滿手零錢；山海樓抵用券，品嚐經典臺灣精緻菜餚；臺北戲棚電子票券，讓國內外會員感受臺灣傳統戲曲的魅力；微風廣場點數，可在購物時享受哩程兌換紅利點數折抵商品的優惠；WI-HO!特樂通-SIM卡，輕鬆自在出國上網省荷包，還有各項旅遊相關、管理及設計類之實體或電子雜誌提供會員兌換，讓會員隨時充實心靈。

為感謝「無限萬哩遊」會員持續的支持與愛護，及與會員保持良好互動，2018年開春之際即為高端會員帶來一場親子同樂的會員活動「長榮航空貴賓之夜-法國巴黎龐畢度中心-兒童藝術派對」，讓會員陪伴小朋友以工作坊形式，體驗現代藝術文化，並陸續舉辦「羅密歐與茱麗葉」法文版音樂劇、「莫斯科古典芭蕾舞團天鵝湖」及經典法文音樂劇「搖滾莫札特」，帶給高端會員各式各樣的藝術洗禮，另舉辦一場別開生面的「米其林鑽石饗宴—長榮感謝您一路相伴」活動，邀請四位米其林一星主廚，讓鑽石卡會員品嚐最頂尖的料理、欣賞最具才氣的廚藝，歲末再舉辦「長榮航空貴賓之夜-星光美聲音樂會」，特別邀請美聲歌手-梁文音、金曲歌王-蕭煌奇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。



「哩所當然送給你！最高多得2,000哩！」

享受安全舒適飛行的同時，輕鬆賺取更多哩程，更快速成為銀卡、金卡或鑽卡會員或是達到艙位升等、酬賓機票或其他酬賓獎項的兌換門檻。最高可享額外2,000哩！



「舒適旅程最低僅需6,000哩起！」

無限萬哩遊讓您輕鬆省哩大享受！最低僅需6,000哩就能享受舒適座艙升等之優質服務！搭乘由長榮航空/立榮航空營運之國際航線，只要持有有效艙等及符合活動搭乘日期，就能享有艙位升等哩程折扣優惠。



「哩即送你出國趣，最低只要20,000哩！」

航空/立榮航空指定搭乘日期及航線之酬賓機票立刻享折扣！優惠航線最低只要20,000哩起！



「你搭機我送哩，最優多得3,500哩！並有機會參加抽獎活動！」

搭乘長榮航空/立榮航空飛航之國際線航班即可獲贈額外哩程！除享有哩程加碼贈送外，亦可獲得臺灣—亞洲間來回經濟艙機票抽獎機會，讓您免費暢遊亞洲！



「歡慶飛航787！港澳單程酬賓機票只需7,870哩！」

長榮航空首架波音787夢幻客機啟航！11月份首飛香港、歡慶飛航-「無限萬哩遊」會員預訂長榮航空臺灣至港澳間經濟艙機票單程7,870哩、來回15,740哩！現省超過4,000哩！帶著微笑與我們一起飛航吧！

## 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，2018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與行動網皆經由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

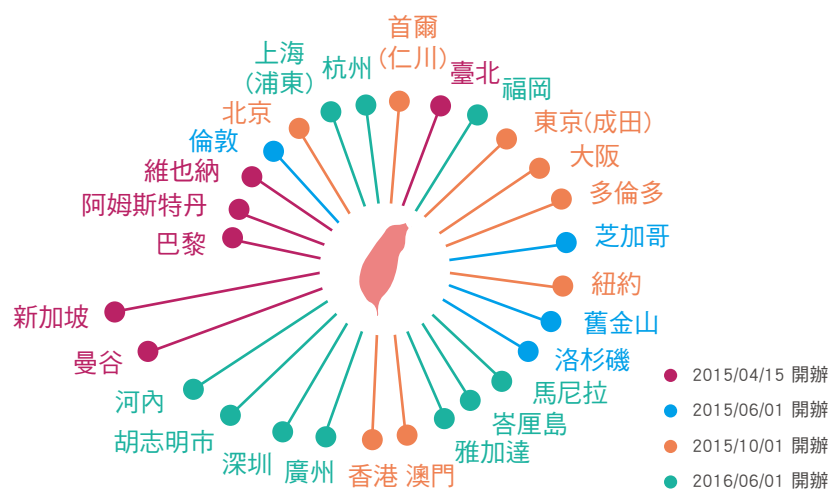
長榮航空於貨運服務領域，秉持優異的飛安紀錄與專業的載運能力，亦佔世界鰲頭地位，多次獲得「全球航空貨運運輸卓越金獎(Air Cargo Excellence Award)」之殊榮。近年來因應市場發展需求，長榮航空推出貨運冷鏈服務，拓展冷鏈服務航點，並強化人員訓練，優化流程控管及應變處理機制。整體貨運營運兼顧中長期航線佈局，持續強化市場競爭力與作業效率，以提升經營績效。

### 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。

年度	2015	2016	2017	2018
營收成長率(%)	-	548%	84%	30%

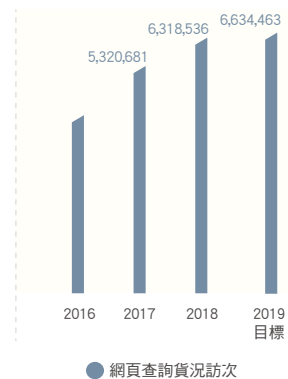
### 2018年貨運冷鏈服務據點



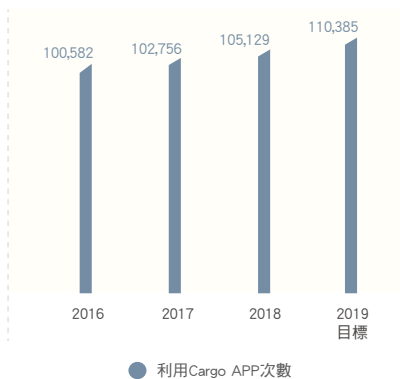
### 2-4-2貨運電子商務服務

因應全球行動化的趨勢，長榮航空提供貨運電子商務網路查詢系統，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。

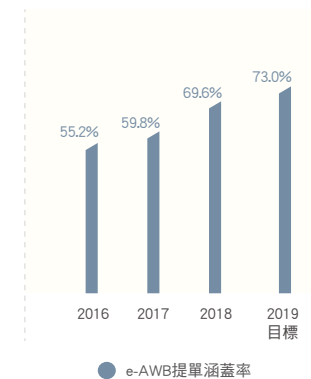
#### Cargo e-Commerce 網路查詢系統使用概況



#### Cargo APP 手機查詢系統使用概況



#### e-AWB提單推廣概況



註：2017年度CSR報告書各年度所提供之e-AWB提單使用狀況數據為使用e-AWB提單量，但該提單量依艙位供給及營運狀況而有所增減，因此自2018年度CSR報告書中e-AWB提單使用狀況改以提單涵蓋率呈現。

## 2-4-3海關AEO安全認證

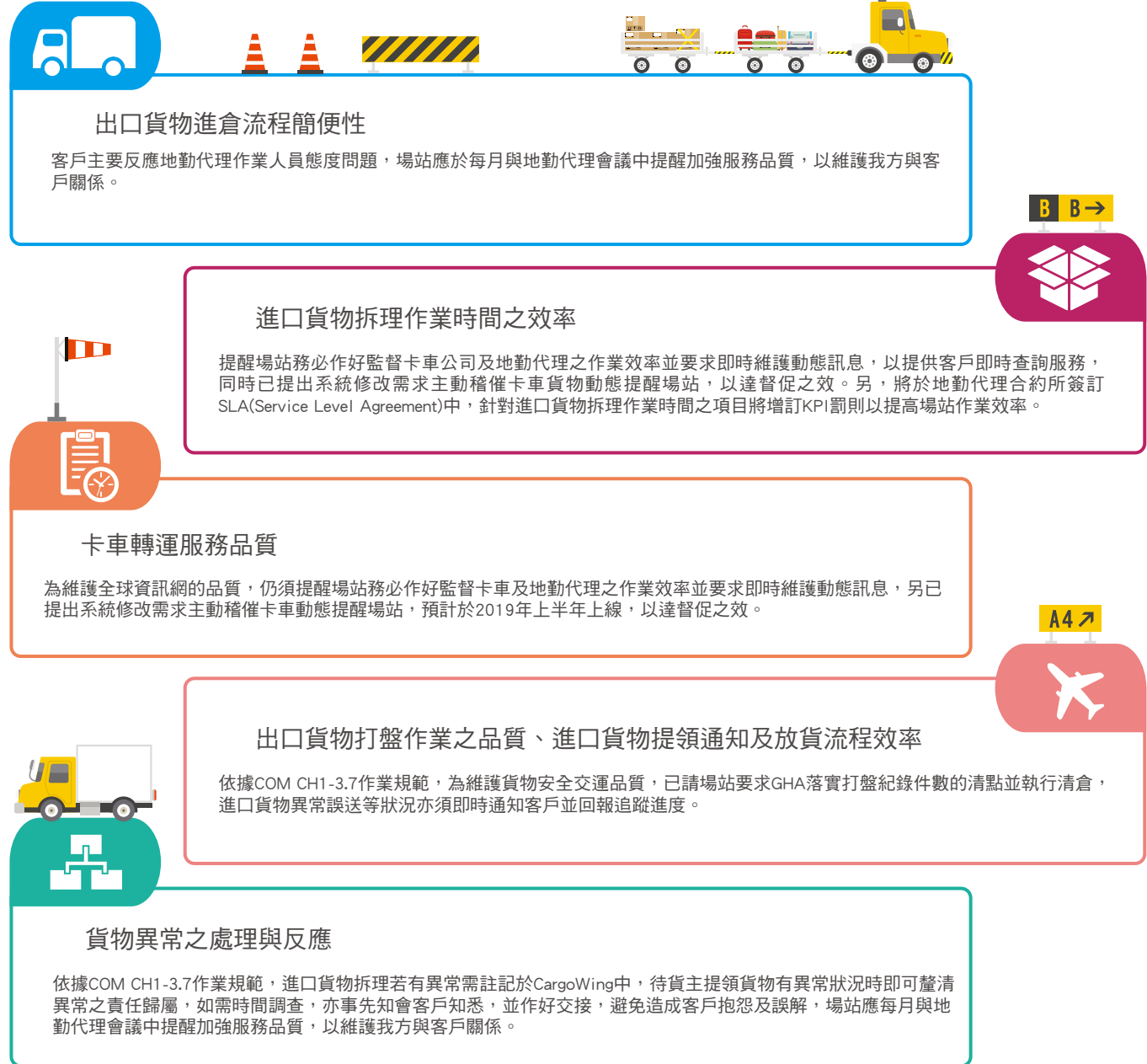
長榮航空配合財政部關務署擴展AEO優質企業安全認證，並建構貿易安全與便捷之供應鏈安全防護，以確保物流安全，於2011年11月18日取得海關AEO安全認證。此認證每三年需重新認證，本公司持續於2017年11月14日認證成功，通過此驗證表示長榮航空獲得海關信任，足以提供安全的航空貨運供應鏈環境，確保貨物之運送安全。

## AEO優質企業安全認證書



2018年影響倉儲服務、貨運服務及售後服務滿意度的主要因素為出口貨物進倉流程簡便性、進口貨物拆理作業時間之效率、卡車轉運服務品質、出口貨物打盤作業之品質、進口貨物提領通知及放貨流程效率、貨物異常之處理與反應，已針對相關問題進行改善。

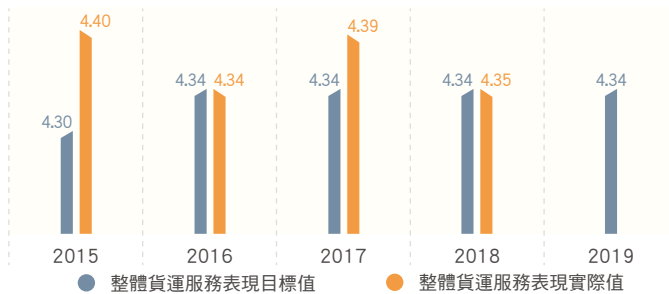
## 倉儲服務、貨運服務及售後服務改善措施



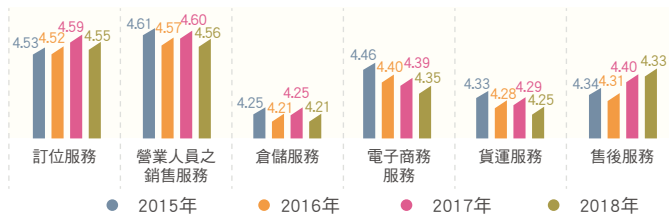
## 2-4-4貨運顧客滿意度調查

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「營業人員之銷售服務」、「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



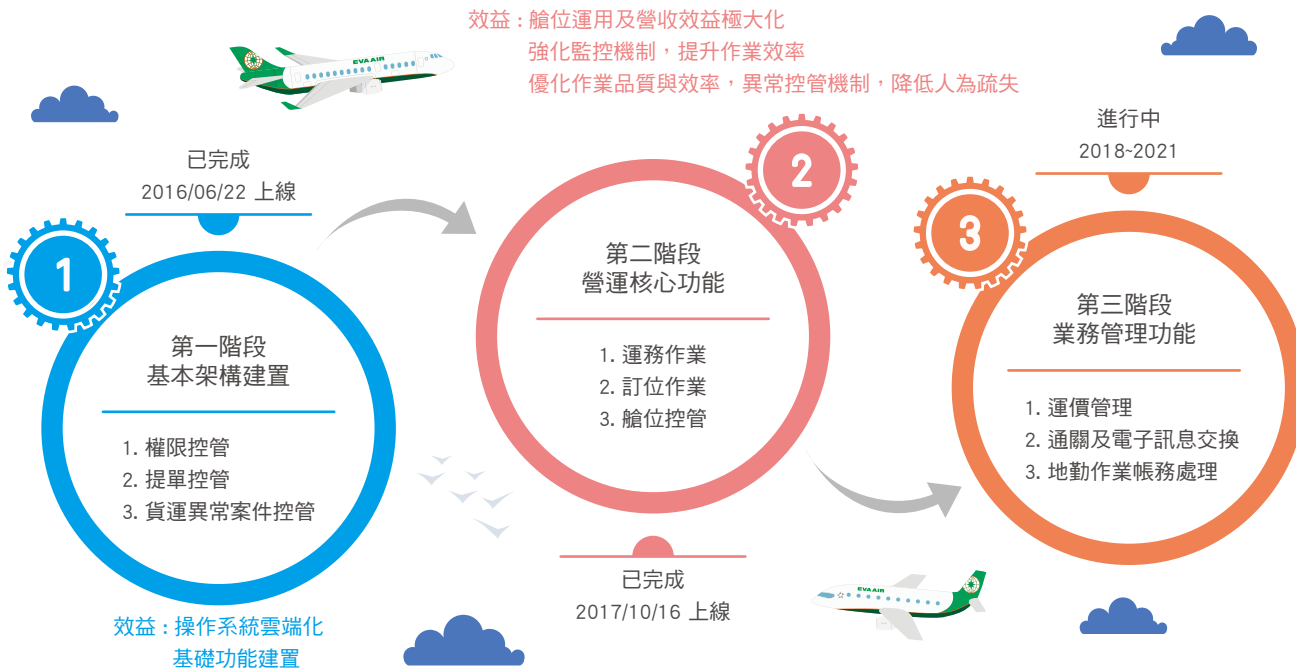
## 貨運主要服務項目顧客滿意度





## ★ 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

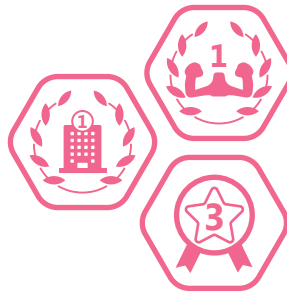
長榮航空重視每位員工，希望為員工創造一個安全和激勵的環境，我們除了提供員工完整的薪資福利、教育訓練及升遷管道外，也希望藉此培養員工的專業精神和就業能力。在航空產業中，每個職類就像不同行業，我們提供員工轉任不同工作領域的機會，並藉輪調派駐海外，增加歷練的機會，成為全方位的國際人才。同時，長榮航空也持續投入更多資源，帶給員工更完善的工作環境，讓員工取得工作與家庭的平衡，獲得安定感與幸福感，持續與長榮航空一起攜手往前，邁向更美好的未來。



## 章節亮點

### 第一家 ISO 45001

臺灣航空業第一家通過ISO 45001驗證



### 第一家

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

### 第三名

Cheers 快樂工作人雜誌：2018「新世代最嚮往企業TOP 100 中排名第3」





友善職場  
HUMAN  
RESOURCES  
DEVELOPMENT

## 重大事件回應

Response  
to Major Events in 2018



勞資協商及相關事件  
說明連結

### ➔ 與「桃園市空服員職業工會」勞資協商事件，說明如下：

桃園市空服員職業工會長榮分會(以下簡稱桃空職工)於2018年11月29日與長榮航空所進行第二十次團體協商會議，以禁搭便車為工會行使團結權關鍵為由，於該次會議中，提出無繼續協商之必要，關閉團體協約協商會議。

公司表示，提升空服員勞動條件是公司與工會的共同目標，在每次協商會議中均提出對應方案與工會達成若干實質上的共識，包括每月保障60小時飛行津貼、優化航班派遣等議題，但桃空職工以禁搭便車為主要理由，片面提出中斷協商會議，導致已協商中之內容無法成為實質勞動條件。對此，公司表達無法認同，除表達高度遺憾之意並應依法續行協商。長榮航空持續提升勞動條件、增進全體員工福利的信念不會改變，並且會一視同仁、公平對待，對於與桃空職工已達共識之條款，會逐一實施，對於尚無共識之條款，也會持續討論研究，不會因桃空職工片面中斷團體協商會議而有所改變。

桃空職工於中斷團體協商後旋即於12月27日提起調解，期盼工會仍保以理性的方式透過任何各種溝通管道表達訴求，公司對於工會的訴求也會予以尊重。並在公司能正常營運、符合消費者與投資大眾期待的情況下持續溝通協商，共同創造勞資雙贏。

### ➔ 與「桃園市機師職業工會」勞資協商事件，說明如下：

「桃園市機師職業工會長榮分會」(以下簡稱桃機職工)於2018年07月16日起以飛航安全為訴求，包含薪資、調整縮短最低服務年限、航班人力派遣及休假等多達16項議題在內，對雙方所進行的勞資溝通會議及爭議調解中無法短時間達成共識之項目，舉行「罷工投票」。俟後續桃機職工於2018年08月07日宣布取得罷工權後，經勞動部、民航局及桃園市勞動局多方協調下，分別歷經了四次密集協商，最終於2018年08月30日雙方先以達成初步「核心訴求共識」為要，其餘訴求，以一年的協商期為限，桃機職工同意協商期間暫緩爭議行為之行使。公司方面已同意對「最低服務年限」做漸進式調降；另外，在疲勞航班與飛航安全部份，部分航班待機師飛行至目的地後，隔夜休息後再行返回、DEC/01起的冬季從洛杉磯飛臺北增加航班機師人力配置，並原則同意惡劣天候授權機長有權延誤或取消之權限。

「飛航安全」一直是長榮航空成立以來的核心價值，「員工」也是重要的資產，公司絕對遵守國家相關法令，對於機師依法享有之各項勞動權益亦全數落實，並且秉持關心與照顧員工福祉之原則，主動檢視、增進員工勞動條件及福利。對於所有飛行員透過公司既有管道提出之建議，或是桃機職工之訴求，均會予以尊重。公司自2018年9月開始，每個月均在桃園市勞動局主持下與桃機職工進行後續實質協商，並於2018年底取得相當之進展。公司合理回應桃機職工部分訴求，雙方同意未來數年會努力避免勞動爭議事件的發生，以免造成社會衝擊與影響大眾空中交通運輸。

## 3-1 任用與留才

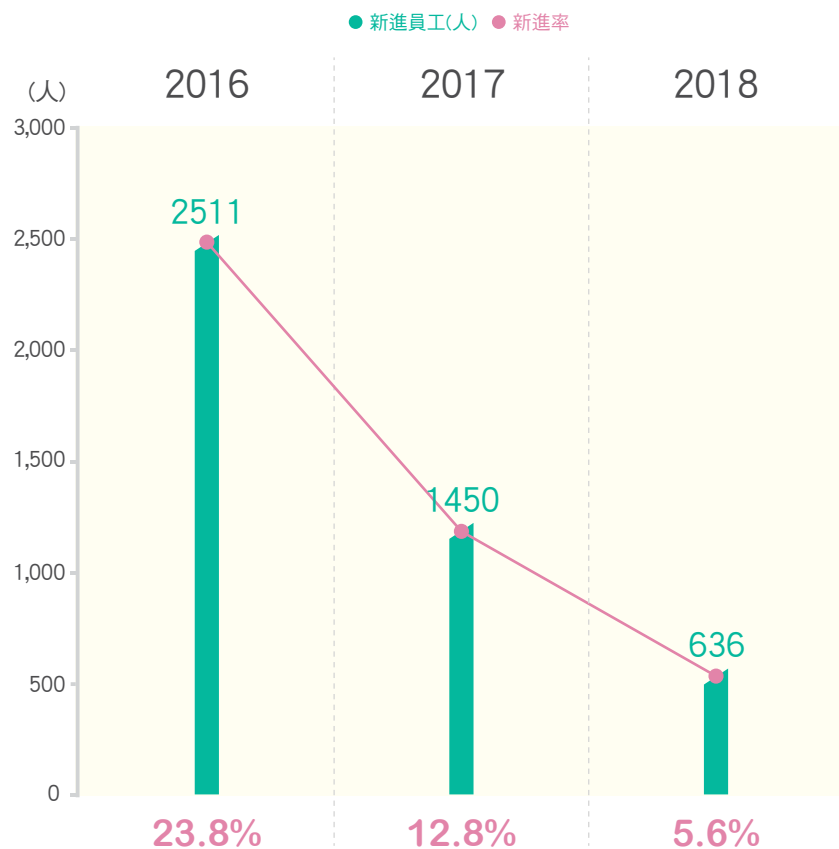
### 3-1-1 人力資源政策與招募

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。2018年新進員工636名，離職員工590名；2018年員工離職主要因為個人生涯規劃。在企業永續營運的前提下，我們將會持續檢視薪酬、福利及訓練等制度，提升工作環境，保障員工健康與安全，以降低離職率，吸引優秀人才留任。



## 歷年新進員工統計

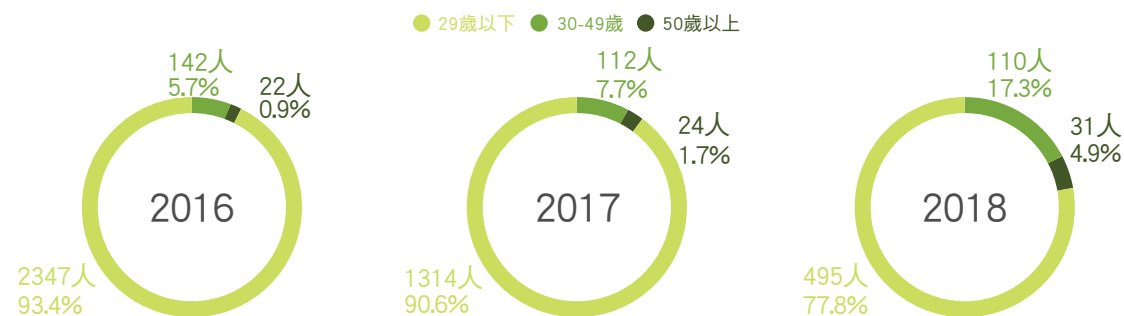


註：新進率(%) = 當年度新進員工數 / 當年度年底員工總人數

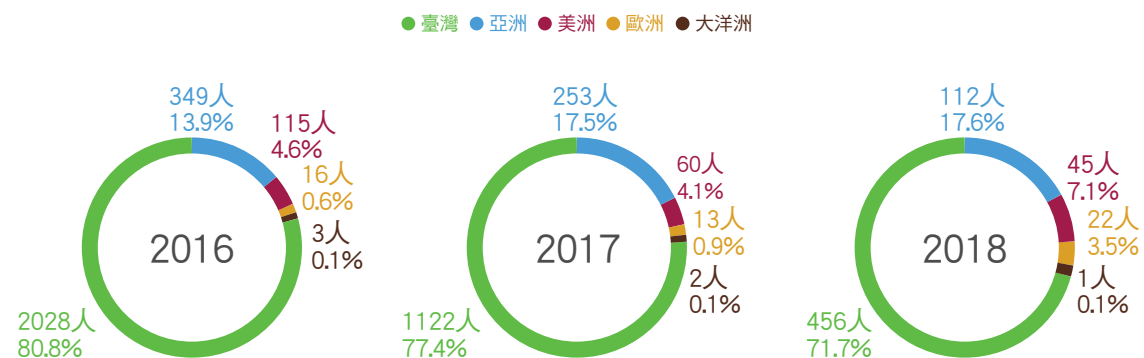
## 歷年新進員工統計(依國籍)



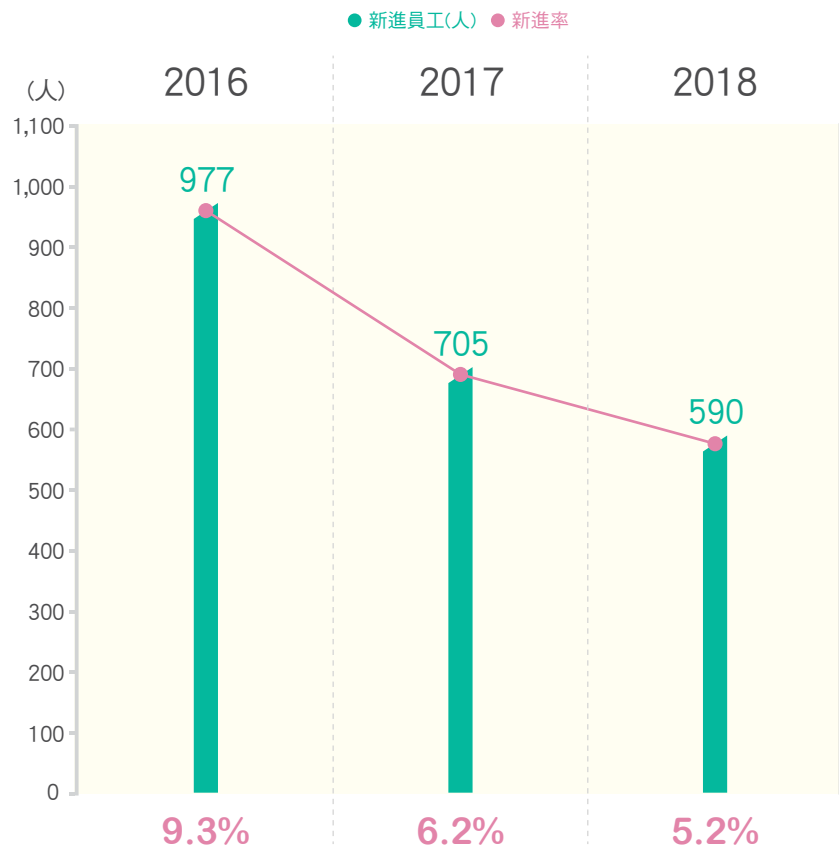
## 歷年新進員工統計(依年齡)



## 歷年新進員工統計(依地區)



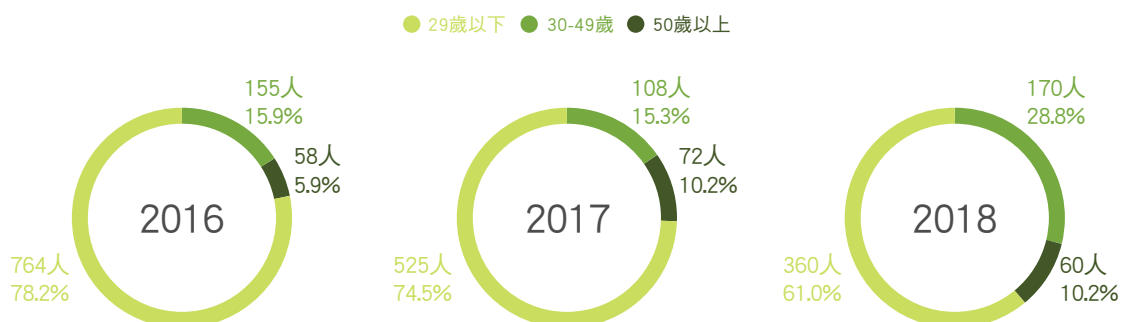
### 歷年離職員工統計



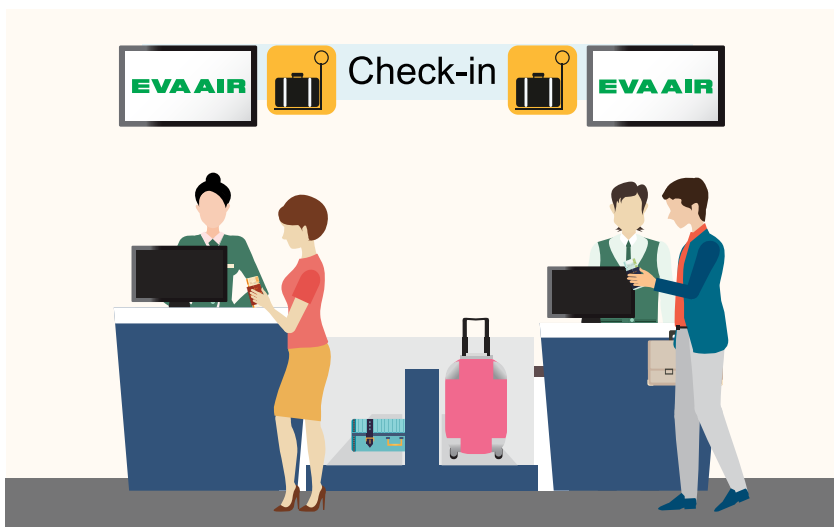
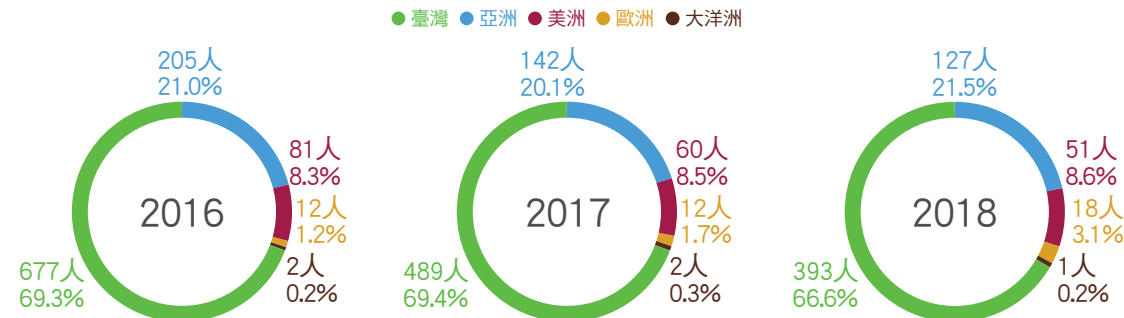
### 歷年離職員工統計(依國籍)



### 歷年離職員工統計(依年齡)



### 歷年離職員工統計(依地區)

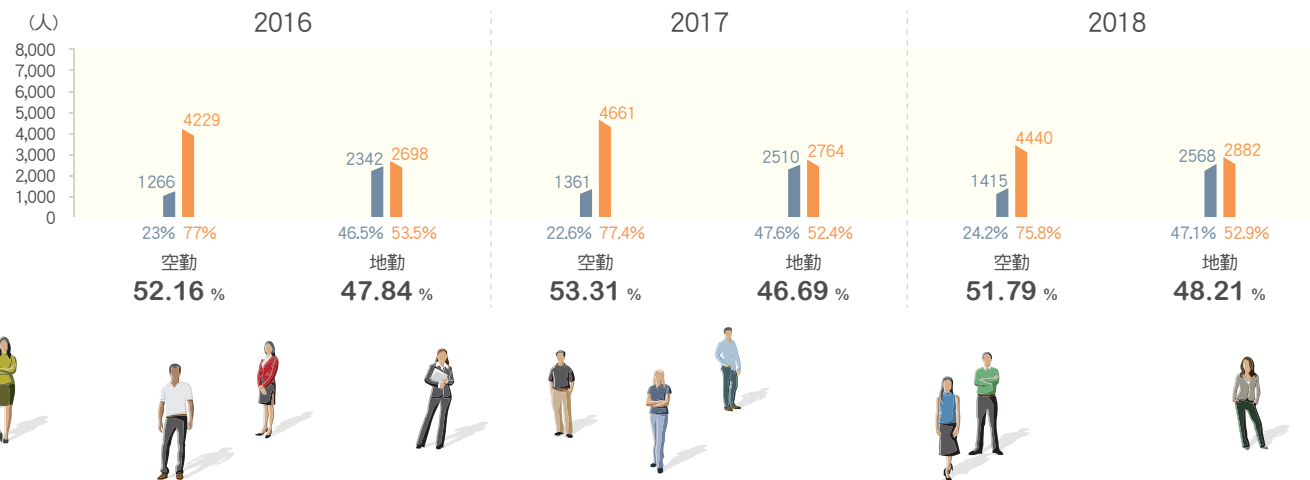


### 3-1-2 員工組成架構

#### 員工分佈

2018年全球共有11,305名員工，女性員工7,322名，占64.77%，男性員工3,983名，占35.23%。旗下正式員工11,071名，包含定期合約員工18名；非正式員工234名，包含實習生88名、空勤學員146名；員工年齡層則以30歲以下的員工占51.24%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。

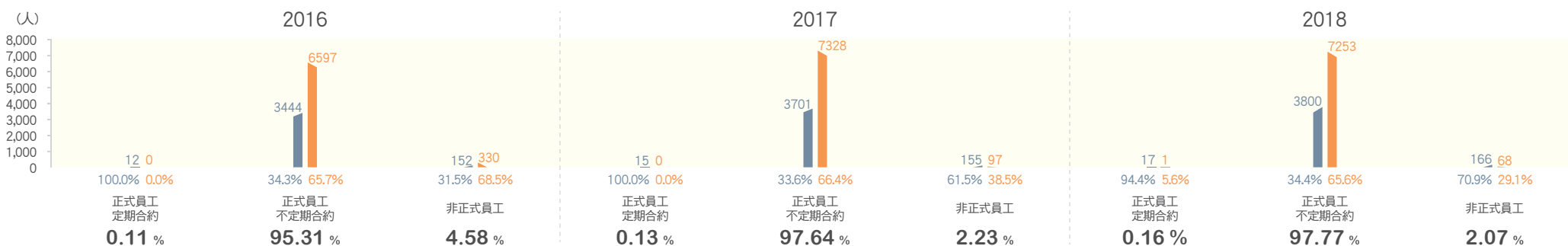
#### 員工組成架構(依類別)



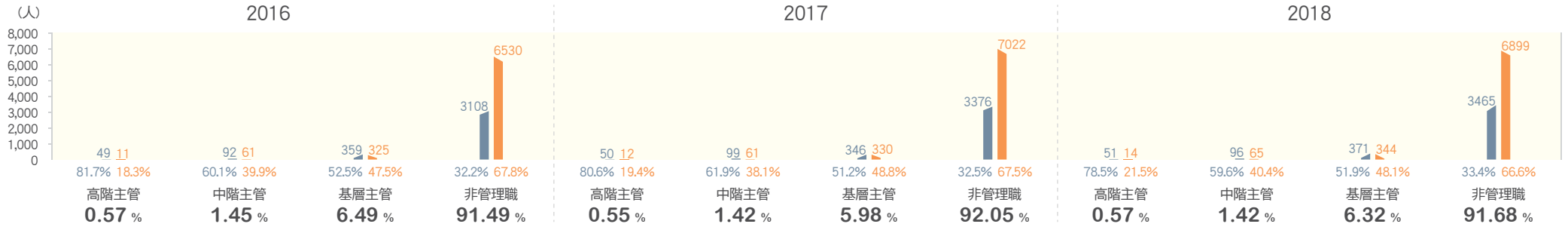
#### 員工組成架構(依年齡)



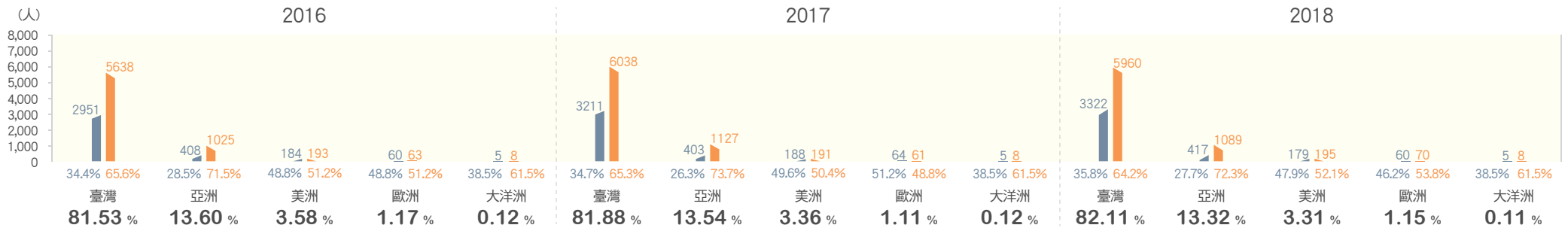
#### 員工組成架構(依聘僱類型)



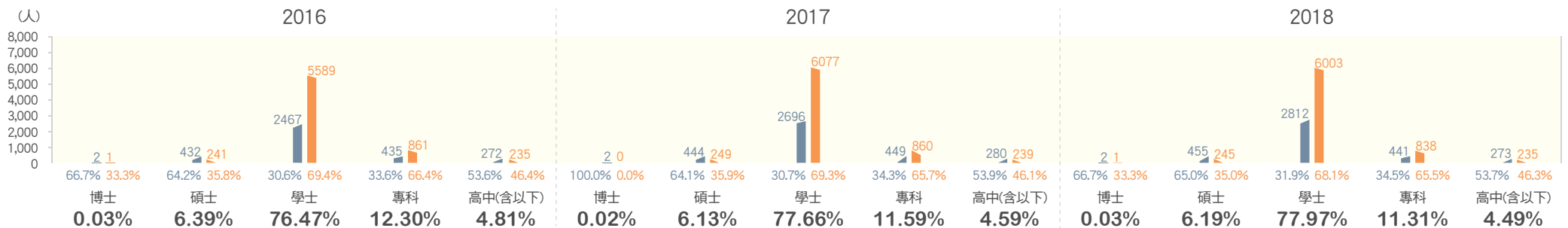
### 員工組成架構(依職級)



### 員工組成架構(依地區)



### 員工組成架構(依學歷)



註1：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2：正式員工定期合約含醫師、飛航教學顧問、高級專員、按摩師，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3：員工組成架構（依年齡）因分類基準調整，2016數據以本版揭露為準。

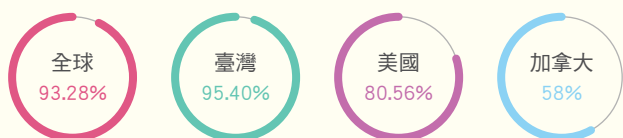


## 多元平等的工作環境

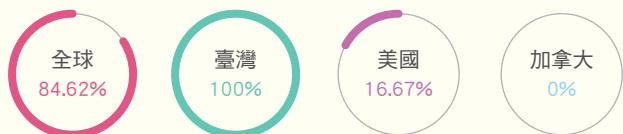
長榮航空營運據點遍布世界各地，員工構成多元化，跨國界及不間斷地營運完全仰賴於各地員工的努力與付出；我們不因其性別、種族、國籍、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況不同而有差別待遇或歧視情況，提供各地員工友善平等的工作環境。截至2018年底止，臺灣地區聘用當地居民的比率為95.40%，管理階層聘用當地居民的比率為99.86%，全球整體聘用當地居民的總平均比率為93.28%；另在海外主要營運據點美國與加拿大，聘用當地居民的比率分別為80.56%及58.00%，管理階層聘用當地居民的比率分別為49.30%及25.00%。不論在國內外地區，長榮航空皆提供眾多的工作機會予當地居民，促進當地就業及經濟發展。

### 2018 年全球與重要營運據點聘用當地居民之比率

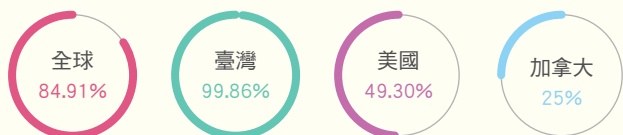
#### 當地居民聘僱比率 (%)



#### 當地居民為高階管理階層比率 (%)



#### 當地居民為管理階層比率 (%)



註 1：當地居民聘僱比率 (%)：該當地居民總數/該地區員工總數。

註 2：當地居民為管理階層比率 (%)：該當地居民為管理階層總數/該地區管理階層員工總數。

註 3：當地居民為高階管理階層比率 (%)：該當地居民為高階管理階層總數/該地區高階管理階層員工總數。

註 4：重要營運據點之美洲地區包含美國及加拿大。

註 5：高階主管指地勤(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。

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，2018年年底身心障礙人士實際進用加權人數已達96人，已符合法定足額進用，創造身心障礙人士就業機會及打造多元化就業之職場。

### 聘用身心障礙員工總數與比率

	2014	2015	2016	2017	2018
人數(人)	48	55	54	54	66
加權人數(人)	68	78	76	76	96
員工總人數(人)	6595	7197	8537	8537	9562
比率(%)	1.03	1.08	0.89	0.89	1.00

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勤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勤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	3次/半年	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，後續我們將會妥善地與員工溝通協調，以取得勞資雙方認同。2014到2018年經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴共有42件，其中新增案件主要問題為訓練賠償金額及僱傭關係爭議，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

	2014	2015	2016	2017	2018
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）	11	3	3	8	17
處理的申訴數量（含前一年度）	16	8	4	10	19
解決的申訴數量（含前一年度）	6	5	2	6	17
尚處理中（未解決）的申訴數量	3	1	2	2	0

註 1：上述統計數字為員工申請外部調解單位或提報法院處理之事件，由第三方公正單位介入處理之機制，能有效保證勞資雙方權益，長榮航空皆依循處理結果執行。

註 2：處理/解決的申訴量之統計原則為「報告期間內得到處理/解決的申訴數量，包含本年度和前一年度提出的申訴」。

註 3：尚處理中（未解決）的申訴數量指當年度正式申訴而未解決件數。

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，2017年尚有2件申訴案仍在處理階段。

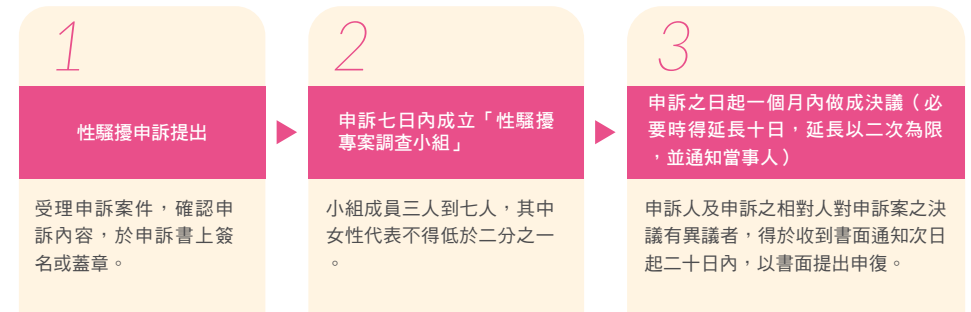
因應航空產業特性，常因氣候及機場航管因素導致員工工時未能完全依照班表，長榮航空已就偶發之員工超時情況持續關注並管理，惟針對天災等異常狀況需求之加班，仍無法避免。倘有工作超時之情況，皆依民航法規、勞動基準法第32條規定執行。

## 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，2018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。本案經調查後，公司已改善公共區域環境設備並邀請外部講師舉辦性平講座及女性勞工保護相關課程，積極推展性平理念。



## 性騷擾申訴流程



## 性別歧視/性騷擾申訴管道

**專線電話**  
03-351-5032  
03-351-5035

**電子信箱**  
134@evaair.com

**地勤人員**

**專線電話**  
03-351-5916  
03-351-5886

**電子信箱**  
134@evaair.com

**飛航員**

**專線電話**  
03-351-8805  
03-351-8806

**電子信箱**  
134@evaair.com

**空服人員**

## 性別平等與人權教育相關課程實施情況

項目	2014	2015	2016	2017	2018
應訓人數（人）	2,348	2,923	3,567	4,872	5,648
實際受訓人數（人）	2,348	2,923	3,567	4,872	5,648
施訓率（%）	100%	100%	100%	100%	100%

註 1：依參訓對象不同，性別平等相關教育訓練時數0.5-3小時不等。2018年訓練總人時4706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	2014	2015	2016	2017	2018	
基本薪比率 (男/女)	飛航組員	1.38	1.38	1.60	1.23	1.17
	客艙組員	-	1.21	1.10	1.26	1.16
	地勤	1.10	1.14	1.11	1.10	1.10
薪酬比率 (男/女)	飛航組員	1.42	1.36	1.56	1.26	1.21
	客艙組員	-	1.06	1.29	1.27	1.17
	地勤	1.13	1.16	1.11	1.06	1.08
重要營運據點基本薪比率 (男/女)	臺灣(註4)	2.34	2.36	2.57	3.11	3.06
	美洲(美國)	1.13	1.13	1.18	1.18	1.18
	美洲(加拿大)	1.18	1.18	1.09	1.09	1.09
重要營運據點薪酬比率 (男/女)	臺灣(註4)	1.92	1.70	1.91	1.76	1.76
	美洲(美國)	1.07	1.08	1.13	1.11	1.11
	美洲(加拿大)	1.17	1.10	1.09	1.07	1.10

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：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	2014	2015	2016	2017	2018
高階主管 (男/女)	1.110	1.075	1.111	1.093	1.070
中階主管 (男/女)	1.030	1.054	1.046	1.029	1.007
基層主管 (男/女)	1.020	1.020	1.020	1.012	1.020

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

#### 男/女平均薪酬比例-管理階層

階層	2014	2015	2016	2017	2018
高階主管 (男/女)	1.255	1.191	0.995	1.262	1.170
中階主管 (男/女)	1.004	0.942	0.988	1.020	1.019
基層主管 (男/女)	1.011	0.995	0.982	1.003	1.014

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	2014	2015	2016	2017	2018
男性	臺灣	1.816	1.749	1.749	1.761	1.682
	美洲(美國)	1.153	1.139	1.089	1.196	1.051
	美洲(加拿大)	1.156	1.131	1.116	1.246	1.032
女性	臺灣	1.816	1.131	1.749	1.761	1.682
	美洲(美國)	1.153	1.139	1.089	1.196	1.051
	美洲(加拿大)	1.156	1.131	1.116	1.246	1.032

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：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	2014	2015	2016	2017	2018
男性	臺灣	1.69	1.68	1.78	1.73	1.74
	美洲(美國)	1.38	1.41	1.40	1.34	1.32
	美洲(加拿大)	1.57	1.60	1.58	1.64	1.49
女性	臺灣	1.66	1.68	1.69	1.67	1.67
	美洲(美國)	1.66	1.64	1.67	1.53	1.49
	美洲(加拿大)	-	-	2.03	1.91	1.62

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 2018 年 12 月 31 日止，臺灣銀行勞工退休準備金專戶餘額計新臺幣 4,339,393,242 元，精算後已足夠因應同仁退休需求。

## 各項人事費用（新臺幣仟元）及金額占比（%）

項目	2014	2015	2016	2017	2018
薪資	8,747,243 (73%)	10,122,945 (72%)	11,993,169 (72%)	13,297,537 (71%)	14,050,888(72%)
勞健保費	488,250 (4%)	552,671 (4%)	603,078 (4%)	723,951 (4%)	770,778(4%)
福利費用	2,329,422 (19%)	2,703,703 (20%)	3,480,019 (21%)	4,203,677 (22%)	4,113,438(21%)
退休金總額	446,677 (4%)	510,493 (4%)	546,112 (3%)	605,011 (3%)	635,257(3%)

## 勞工退休準備金專戶餘額（新臺幣仟元）

項目	2014	2015	2016	2017	2018
專戶餘額	3,635,149	3,720,280	3,812,016	3,762,812	4,339,393

## 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
- ✓ 優待機票
- ✓ 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
- ✓ 員工健檢
- ✓ 年終獎金

##### 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
- ✓ 優待機票
- ✓ 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

#### 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
- ✓ 年終獎金
- ✓ 退休福利(401(k)、退休優待機票)
- ✓ 保險(醫療險/牙齒險/視力險/人壽險)
- ✓ 優待機票
- ✓ 育嬰休假(註)

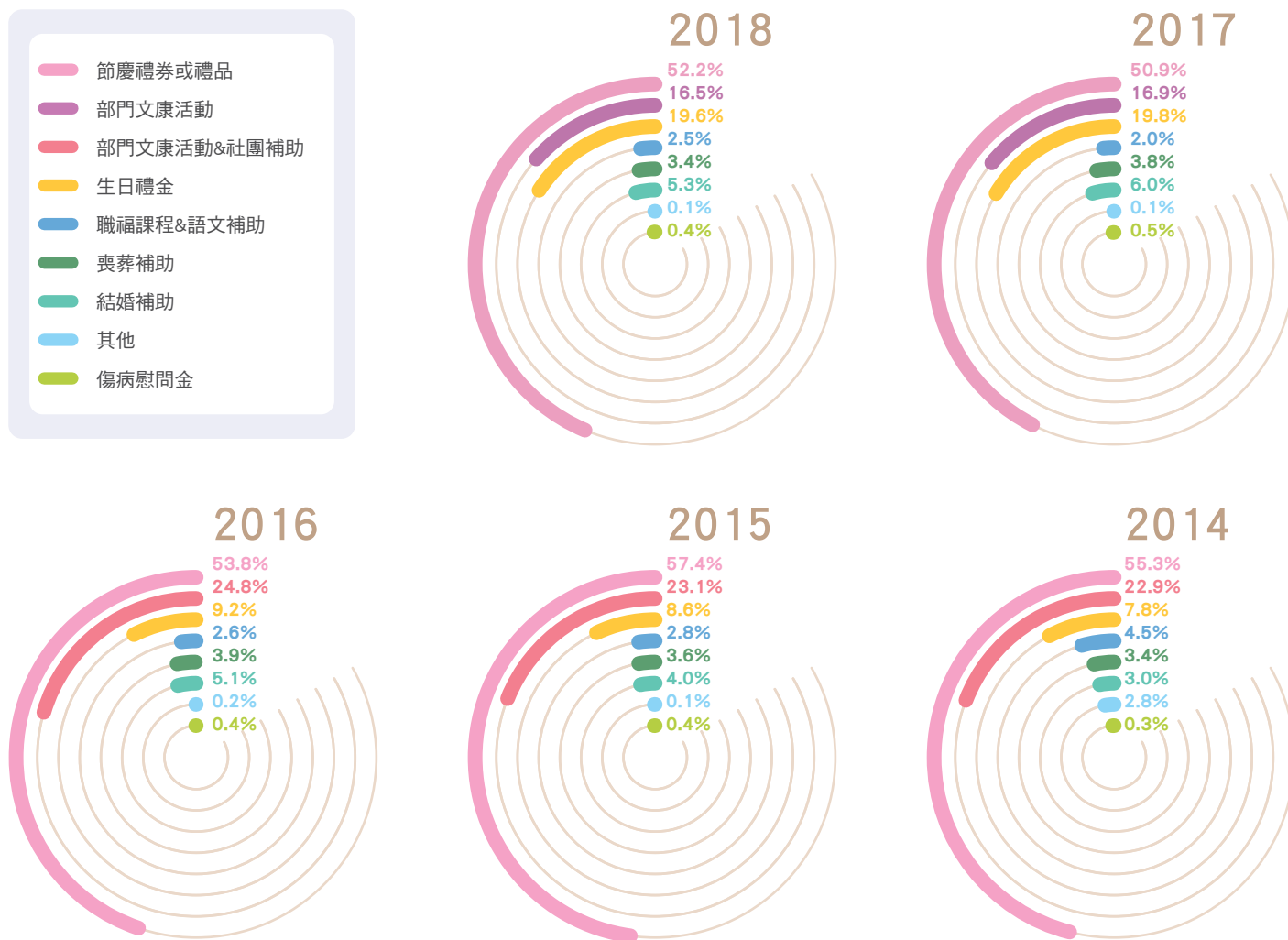
註 1：美洲地區包括美國及加拿大。

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

長榮航空積極推動「員工協助方案」，藉由組織各單位成員，以「關懷種子」角色，與人事單位共同發展員工關懷網絡，以即時發現、適時預防及主動協助，來疏導或解決可能導致員工工作生產力下降的組織與個人議題，使員工身心健康，積極投入工作，維護企業競爭力，創造勞資雙贏。服務方案項目包含於公司內部網站揭露「員工關懷」各類生活所需資訊，舉辦身心健康及壓力管理講座，工作適應輔導，員工工時或加班關懷機制，員工健檢之追蹤與管理，自辦團膳，心理及法律諮詢，健康醫療諮詢，紓壓按摩服務，身心健康相關書籍及文章借閱推廣，愛心傘，禁止性騷擾防治宣導，員工關懷轉介程序，提供運動類社團活動經費補助等。

另為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，同時也與臺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。2018年長榮航空女性空勤組員懷孕期間暫任地勤職務共計136位，空地勤同仁申請育嬰留職停薪有224位，男性占2.23%，女性占97.77%，符合育嬰留職停薪資格員工實際申請之比率為32.28%，所有申請案件皆全數通過；同仁申請育嬰留職停後之留任率為93.02%，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停統計

	女	男	合計
2018符合育嬰留停資格人數	459	235	694
2018申請育嬰留停人數	219	5	224
2018育嬰留停申請率(%)	47.71%	2.13%	32.28%
2018育嬰留停應復職人數(A)	230	7	237
2018申請復職人數(B)	181	5	186
復職率(B/A)	78.70%	71.43%	78.48%
2017復職人數(C)	124	5	129
2017申請復職且服務滿一年人數(D)	115	5	120
留任率(D/C)	92.74%	100%	93.02%

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，2018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。

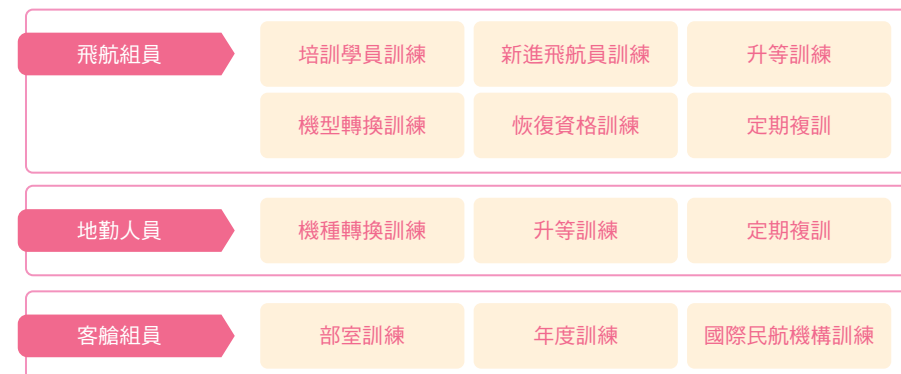
### 工作績效考核及面談

對象	面談方法
地勤員工	每年實施兩次績效考核，針對考核較差者，由單位主管與員工進行面談，並後續評量員工改善狀況。
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。2018年度每名員工接受訓練的平均時數34.3小時，女性員工為31.3小時，男性員工為39.9小時。

### 訓練架構



### 各職類人員受訓時數(小時)

對象	2014	2015	2016	2017	2018	
每名員工接受訓練的平均時數(小時)	35.2	41.8	38.4	40.0	34.3	
每名女性員工接受訓練的平均時數(小時)	34.1	40.3	38.0	39.2	31.3	
每名男性員工接受訓練的平均時數(小時)	37.0	44.5	39.0	41.4	39.9	
各類別員工接受訓練的平均時數(小時)	飛航組員	69.5	84.4	70.0	68.5	66.0
	客艙組員	43.1	51.8	47.0	49.7	35.6
	地勤員工	22.4	24.7	24.1	24.5	25.4

註 1：2018年未招募新進地面學科學員，故減少開辦升等及機種轉換訓練課程，致當年度平均訓練時數較低。

註 2：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 3：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，2018年平均每人接受訓練時數為1,286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 4：員工接受訓練的平均時數=該年度接受訓練之總人時數/當年年底正式員工總人數。

註 5：2018年地勤員工主管級人員管理職能訓練時數3-14小時不等，訓練總人時3273小時，完訓人數633人。

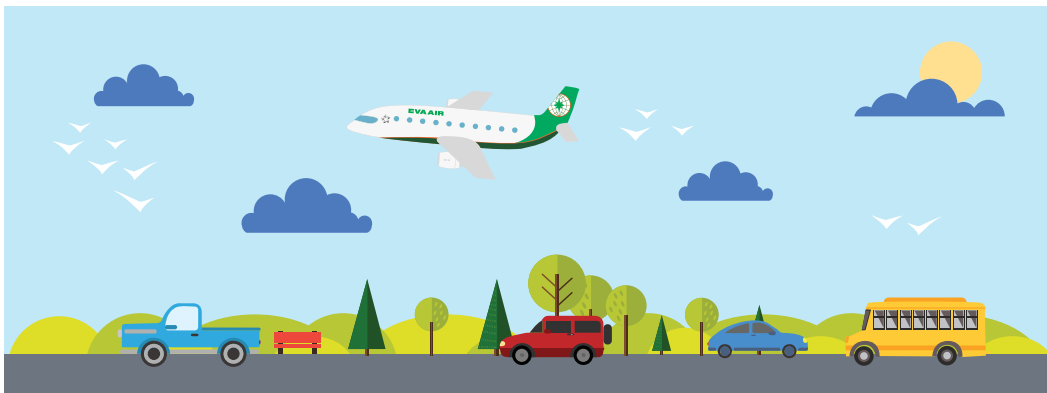
### 3-2-1 飛航組員

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，2018年度各機型整體加課率維持在2-5%。為落實「追求安全絕不妥協」的飛安政策，長榮航空更積極導入新形態訓練模式，為國內率先獲民航局核准以實證訓練（Evidence-Based Training）模式進行飛航組員定期複訓的航空公司。

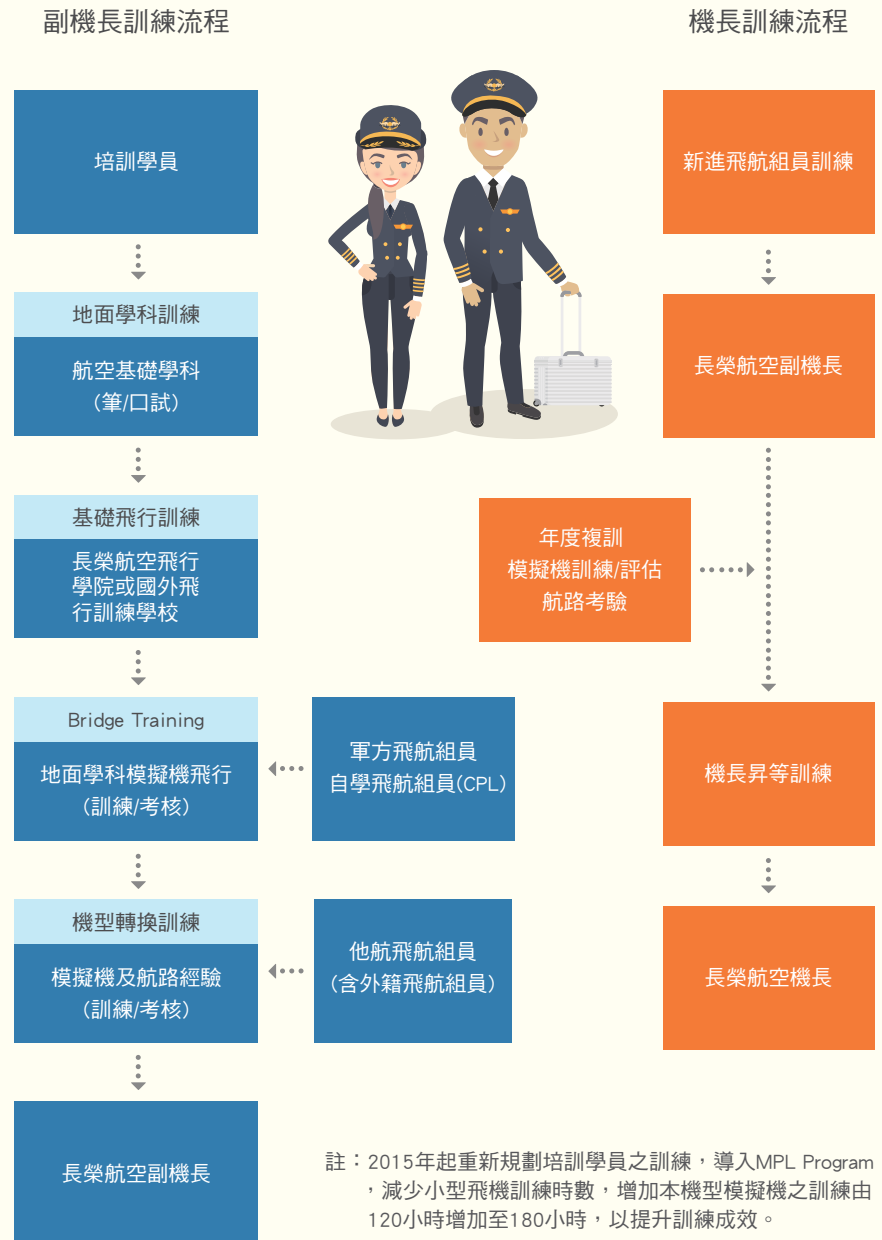
長榮航空於2013年5月在美國加州投資成立航空系統公司-長榮航空飛行學院（EVA Flight Training Academy），為亞洲唯一在美國自辦飛行學校的航空公司，強調優化訓練品質，確保飛安。目前擁有8架單引擎及1架雙引擎訓練機，並通過當地民航主管機關之規定取得飛行學校證書，可提供飛機自用駕駛員（Private Pilot License，簡稱PPL）、飛機商用駕駛員（Commercial Pilot License，簡稱CPL）與多組員飛機駕駛員（Multi-crew Pilot License，簡稱MPL）之飛行訓練。2017年1月教學大樓與停機棚落成啟用，未來學校內將設置維修棚及其他校舍，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2018年底，總共已完成177名學員之培訓。

### 案例分享：B787機種轉換訓練

2018年，我們引進新型波音B787客機並規劃一系列訓練課程，內容主要為機型客艙結構說明、機內緊急設備教學、艙門操作、廚房裝載及機上娛樂系統教學…等，藉由新購置之擬真艙門及緊急用品設備，讓組員實際模擬操作及檢測，使其遇緊急狀況時能正確熟稔操作緊急用品，展現應有之應變處理，以達維護機上安全為目標；另課程內容亦包含新機型座椅說明、廚房設備功能使用介紹，讓組員如實善用高科技設備，以提供每一位乘客安全、舒適、優質的服務及旅程。



### 新進飛航組員訓練計劃流程圖（四階段為期共計約24個月）



## 飛航組員課程分類

### 培訓學員訓練

完訓率

**90%**

訓練人次

**336**

內容

- 地面學科訓練
- 基本飛行訓練
- 進階訓練
- 機型轉換訓練
- 航路經驗

### 新進飛航員訓練

完訓率

**88%**

訓練人次

**32**

內容

- 地面學科訓練
- 新進飛航員機型轉換模擬機訓練
- 航路經驗

### 機型轉換訓練

完訓率

**100%**

訓練人次

**192**

內容

- 地面學科訓練
- 機型轉換模擬機訓練
- 航路經驗

### 升等訓練(原機型SFO升等PIC)

完訓率

**93%**

訓練人次

**15**

內容

- 領導職能訓練及評估
- 升等模擬機訓練
- 航路經驗

### 升等訓練(升等SFO)

完訓率

**100%**

訓練人次

**80**

內容

- 領導職能訓練及評估
- 升等模擬機訓練

### 恢復資格訓練

完訓率

**100%**

訓練人次

**31**

內容

- 地面學科訓練
- 恢復資格模擬機訓練
- 航路經驗

### 定期複訓

完訓率

**100%**

訓練人次

**2,010**

內容

- 實證訓練

### 定期複訓

完訓率

**100%**

訓練人次

**1,141**

內容

- 地面學科訓練
- 前後艙聯合緊急逃生訓練

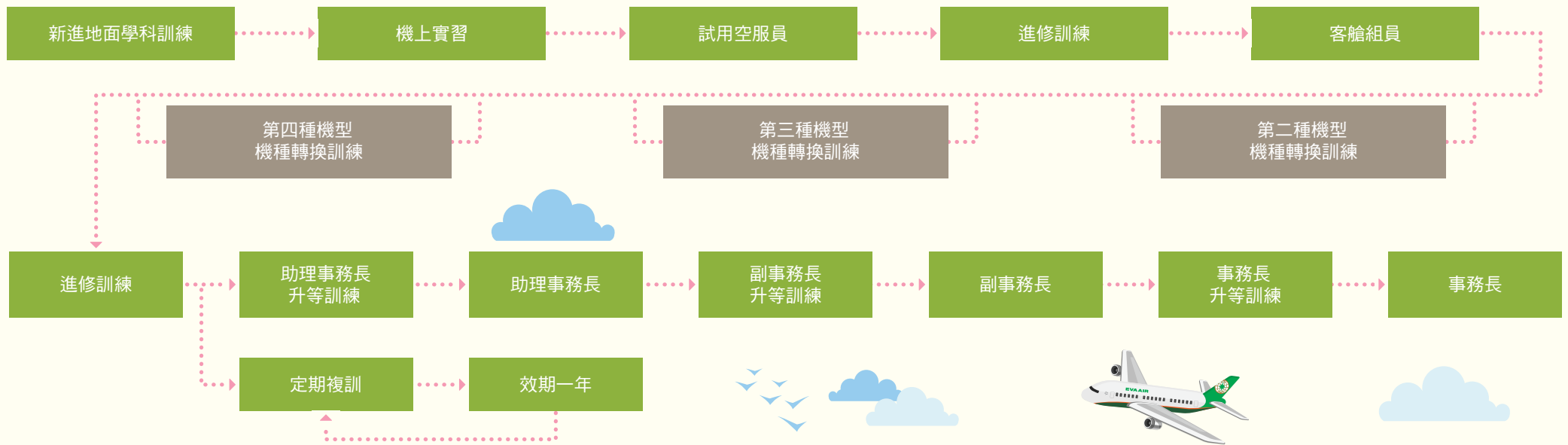
## 3-2-2客艙組員

為維護客艙安全及服務品質，長榮航空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項緊急用品與設備、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，同時為強化組員應對進退作業及服務職能，除聘請外部優質講師引領組員深入瞭解乘客屬性，提供尊榮服務外，於訓練課程中讓組員以活潑生動的方式進行角色演練、分組競賽、團隊合作，同時注入標準作業程序，期透過實際操作、案例分享及良好雙向溝通，讓組員自然展現自信及應有安全與服務專業風範，以滿足符合顧客的需求及期待，讓顧客於安心如意的航程中，感受「安全無虞」及「無微不至」的優質服務。





# 客艙組員訓練流程圖



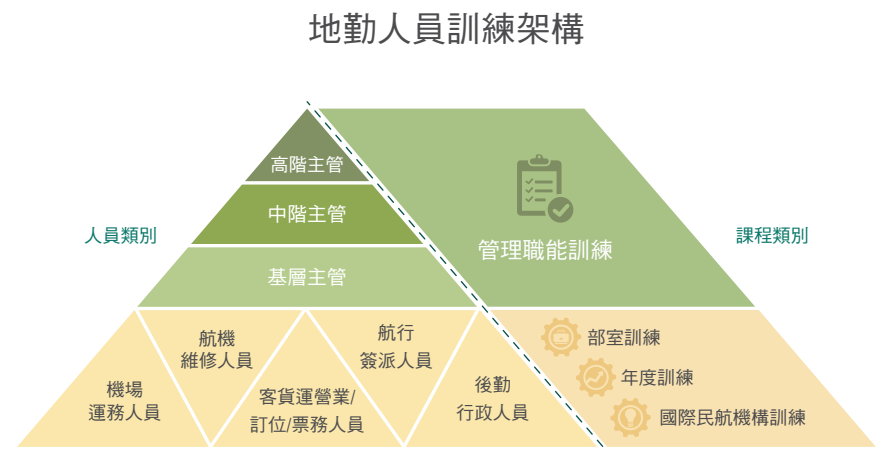
## 客艙組員課程分類

定期複訓	機種轉換訓練	升等訓練
<p><b>完訓率</b> 100%</p> <p><b>訓練人次</b> 4450</p> <p><b>內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>安全/保安訓練課程</li> <li>組員資源管理</li> <li>緊急逃生訓練</li> <li>各類機門及緊急裝備操作訓練</li> <li>專業實作演練暨案例研討</li> <li>E-LEARNING課程</li> </ul>	<p><b>完訓率</b> 100%</p> <p><b>訓練人次</b> 1199</p> <p><b>內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>機型/客艙結構課程</li> <li>安全訓練課程</li> <li>機上娛樂設備課程</li> <li>其他訓練課程</li> </ul>	<p><b>完訓率</b> 100%</p> <p><b>訓練人次</b> 5</p> <p><b>內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>工作職掌課程</li> <li>領導職能課程</li> <li>機內廣播課程</li> <li>服務演練模擬課程</li> </ul>

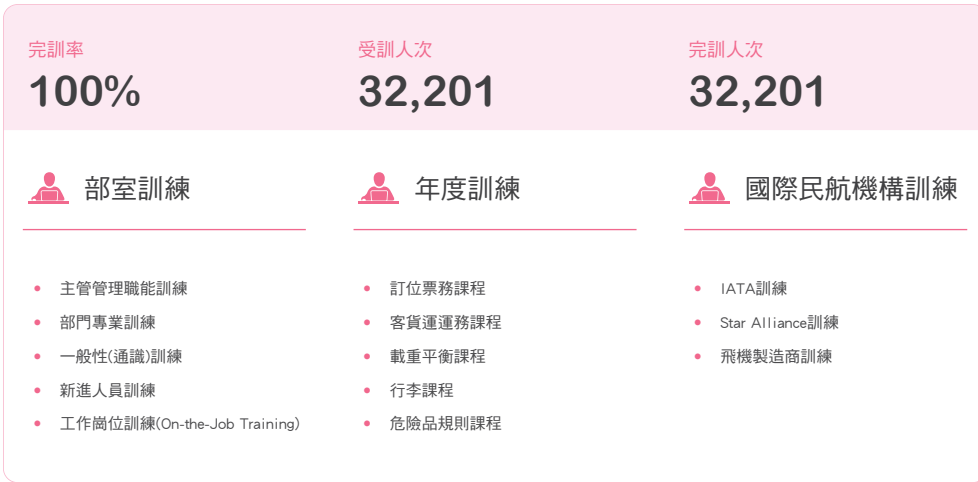
註：2018年未招募空服培訓學員致未開辦新進地面學科訓練課程，故上表無列示此訓練。

## 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。



## 地勤訓練課程



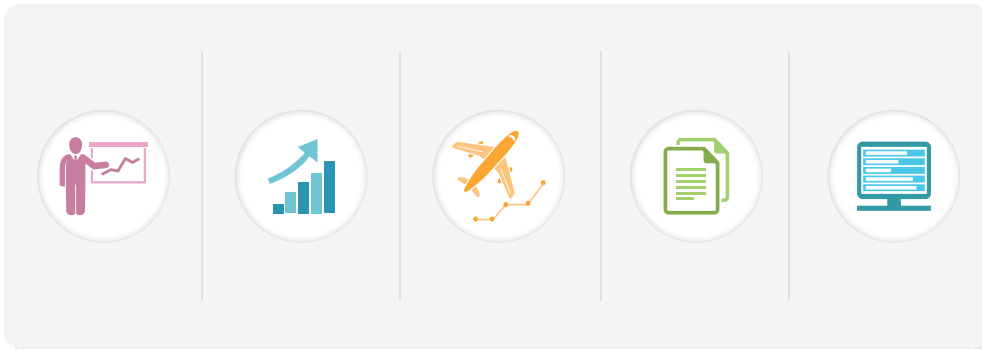
註 1：IATA 為 International Air Transport Association，國際航空運輸協會

註 2：Star Alliance為星空聯盟。

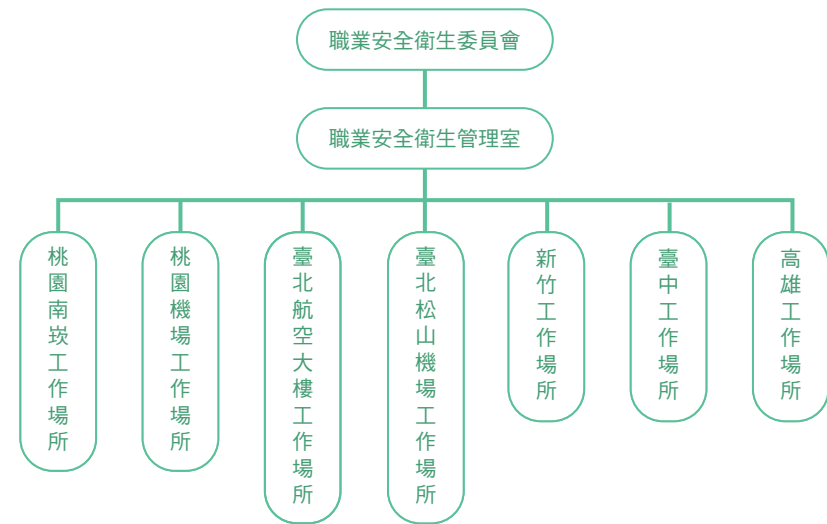
## 3-3 職場安全

### 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」，負責審議公司職安衛年度工作計劃及協調、督導職業安全衛生相關決策之執行，委員會之委員計24名，含主任委員(1名)、執行秘書(1名)、職業安全衛生管理人員(1名)、職業安全衛生相關工程監督人員(1名)、醫護人員(1名)、部門主管(11名)、勞工代表(8名)；委員會會議每季召開討論職業安全衛生政策及相關建議後，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



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 (ISO 45001)」的建置，有效降低作業環境的危害及風險，並強化全體員工參與、職業災害預防、變更管理、採購管理、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，長榮航空於2018年12月25日正式取得證書，以持續精進達成職業安全衛生的各項作業。



## 職業安全衛生目標與主要措施

### 目標



零事故

員工安全



零違規

法規遵守



零風險

環境衛生

### 對應措施

#### 安全管理事項

- 實施工作場所安全衛生巡檢作業
- 職業災害統計分析及案例宣導
- 機械設備、車輛自動檢查查核作業
- 作業場所危害辨識、風險評估及管控作業
- 職場不法侵害預防及母性健康保護作業環境風險評估作業

#### 緊急災變演練

- 每年二次自衛消防編組訓練及演練。
- 舉辦緊急災變演練檢討會議，以檢討缺失及建議未來改善方向。

#### 衛生管理事項

- 空勤組員及第一線員工免費流感疫苗施打及員工眷屬自費流感疫苗施打。
- 廚務課員工免費A肝及流感疫苗注射
- 不定期公告職業病及高風險疾病如麻疹、流感等傳染性疾病之資訊及防範對策。
- 主要辦公處所及大樓皆設置AED，並實施急救訓練及AED的使用訓練。
- 長時間作業、重覆性作業、不法侵害及母性健康保護預防計畫
- 機邊作業同仁聽力關懷計畫

### 3-3-2職災預防與健康保護

本公司各部室每年度皆會針對部門所屬作業活動進行職安衛風險評估，2018年度評估結果無高風險作業。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。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。

#### 醫護人員臨場服務

每年  
**360次**

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。

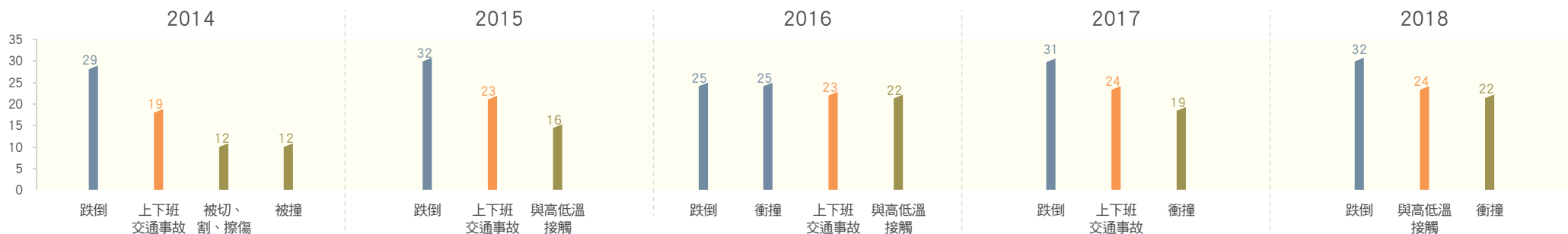


在落實職業安全衛生管理部份，我們定期實施自動檢查及現場巡查，並與相關部門定期檢視職業災害現況，針對職業災害事故的肇因研擬安全衛生改善策略，降低事件發生率。2018年度長榮航空失能傷害頻率（FR）及失能傷害嚴重率（SR）皆低於2017年，工傷事件人員以客艙組員居多，佔比85.6%，為有效降低客艙組員的職災事件的發生，每季皆製作案例宣導，加強與客艙組員溝通，將相關資訊公告於內部的「職業安全衛生專區」，以強化客艙組員的安全意識及正確的工作觀念；鑑於本公司多數職業災害發生場所位於機艙內，為了解機上作業環境與潛在危害，職安衛室每半年偕同醫務室醫師進行機上臨場服務，除提供客艙組員醫療諮詢，亦實施機上作業觀察，進而提出改善建議及措施。

### 案例說明：

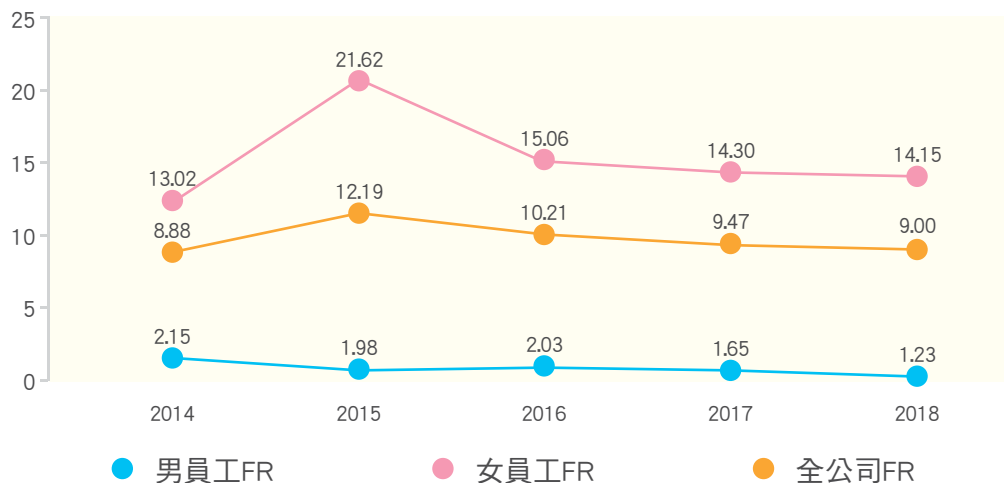
2018年度發生一件同仁支援新保稅大樓之自動倉儲存放作業，於操作堆高機後退準備入倉時，未注意後方由航勤操作等待之堆高機，致衝撞該堆高機叉側邊，造成小腿骨折，且須手術及住院治療之職業災害事件。針對此職災事件，物品倉儲課已於課會及晨會加強宣導、進行作業環境安全危害告知並實施安全衛生教育訓練、規範進入堆高機作業區域人員，須穿著合規之反光背心並行走於行人優先步道、取得堆高機TS標章，並於工作指導書增訂堆高機操作之緊急應變措施，以避免類似事件之再發生

### 前三大工傷類別發生件數（件）

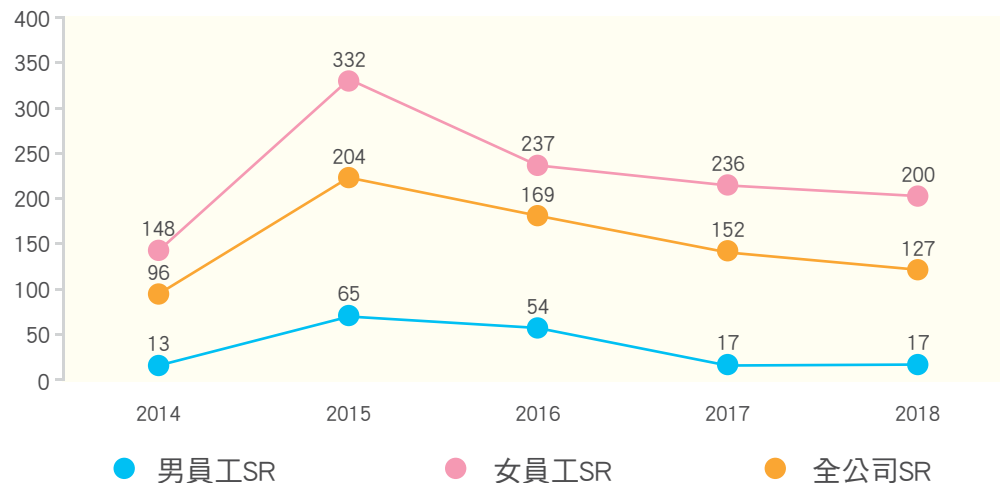


註：本公司大多數工傷事件發生於機艙內，主因為機艙內環境狹小，行動受限，多數客艙組員因個人行為(如未遵守規定、未注意周遭環境及提高警覺)，進而造成工傷事件發生。

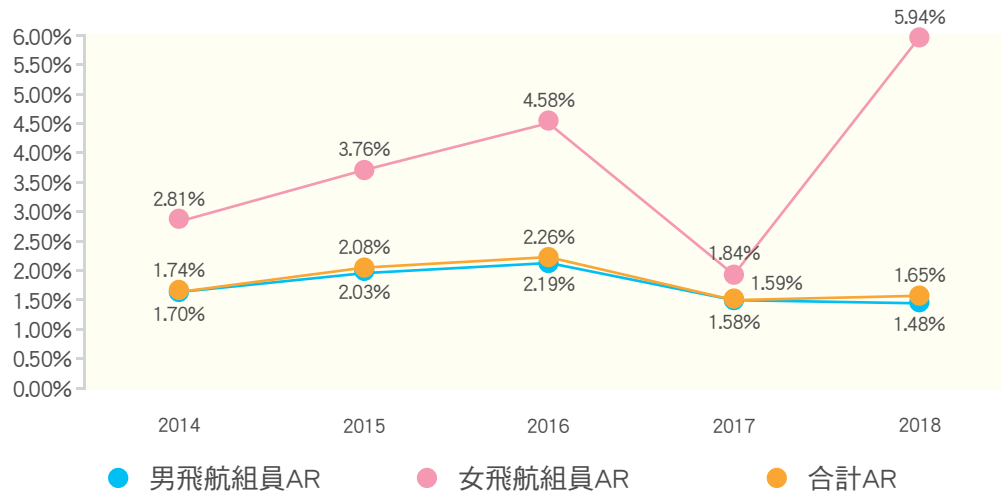
### 員工失能傷害頻率(FR)



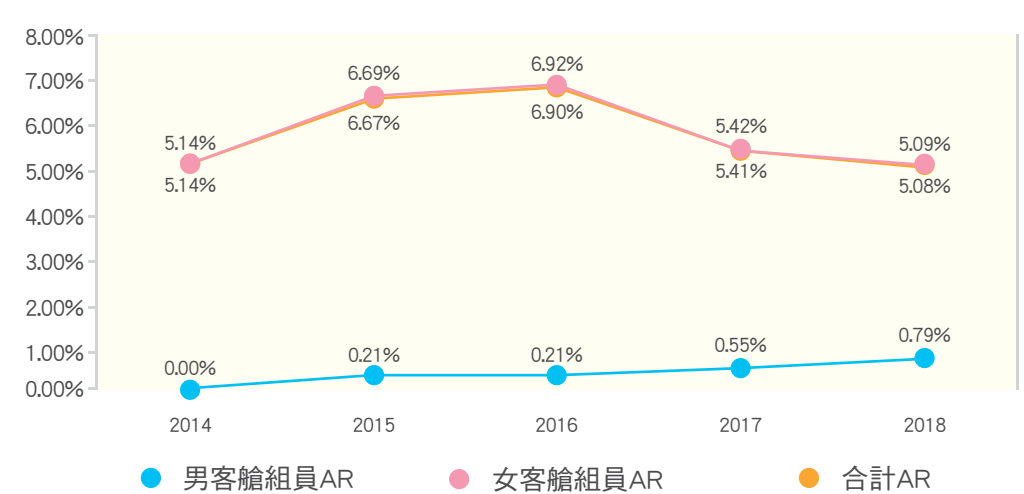
### 員工失能傷害嚴重率(SR)



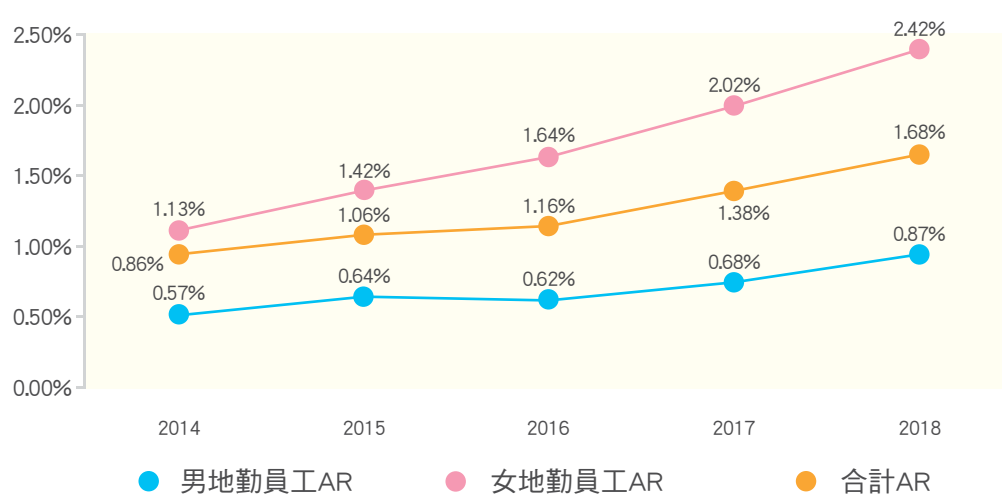
## 缺勤率(AR)-飛航組員



## 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，職安衛室每半年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"> <li>因應癌症及心血管疾病已成為威脅國人健康的可怕殺手，本公司已設置9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。</li> <li>針對健檢異常之員工，主動給予健康管理及衛教諮詢。</li> <li>有關EAP(員工協助方案)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。</li> </ul>

## 員工心理諮商使用統計

年度	2016年	2017年	2018年
使用人次數(人次)	27	43	70
使用時數(小時)	73	111.5	203.5

註 1：失能傷害頻率(FR)=失能傷害總人數×10<sup>6</sup>/總經歷工時

註 2：失能傷害嚴重率(SR)=失能傷害總損失日數×10<sup>6</sup>/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(包含生病假)及事假(排除家庭照顧假)時數。

註 4：職災統計為損失日數一日以上之案例，包含上、下班之交通事故。

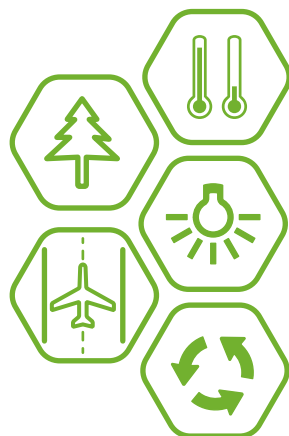
註 5：就2015-2017年度之失能傷害頻率(FR)及失能傷害嚴重率(SR)，因部分案例結案，故進行數據修正。

# 04



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，陪伴旅客飛向更綠的未來。

## 章節亮點



**101.69噸CO<sub>2</sub>e 飛航溫室氣體抵銷量**

自2017年5月推出「綠旅行」碳抵銷計畫至2018年底，共計抵銷之二氧化碳當量。

**64,765噸CO<sub>2</sub>e 飛航節能計畫之溫室氣體減排量**

相當於20,560.2噸的節油量。

**473,393公斤CO<sub>2</sub>e**

**2015-2018年地面節電計畫之溫室氣體減排量**  
相當於876,489度的節電量。

**33.5% 整體用電強度 (EUI)**

為123.75 kWh/m<sup>2</sup>，相較能源局公告之辦公大樓之年用電強度參考值186.2 kWh/m<sup>2</sup>低33.5%。

**18.37% 廢棄物資源回收率**

2018年園區平均每人每日一般廢棄物產生量0.715公斤，較行政院環保署公告2015-2017年統計平均數值低18.37%



# 環境保護 GREEN EARTH

# 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3.6%，每年有將近40億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2018年間已成功減少29.84萬噸的二氧化碳排放，相當於2,487萬顆植樹總量。

## 🌍 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2019年4月投入175人工時並耗資約43萬台幣建置系統。

## 🌍 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在每一個營運環節中，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。

## 🌍 效益：

自2017年5月上線至2018年底，共計抵銷101.69噸之二氧化碳當量，相當於8,474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

## 航空碳抵銷小知識



### 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。



### 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。



### 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。



# 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



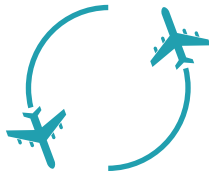
5

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」

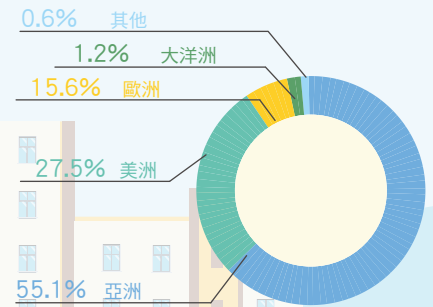


11

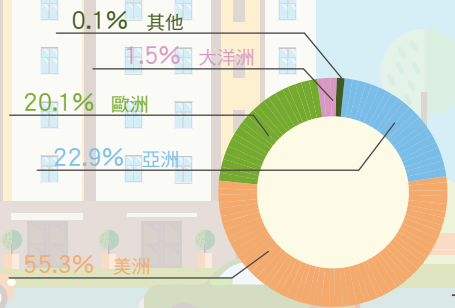
完成付款程序就完成囉!



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。

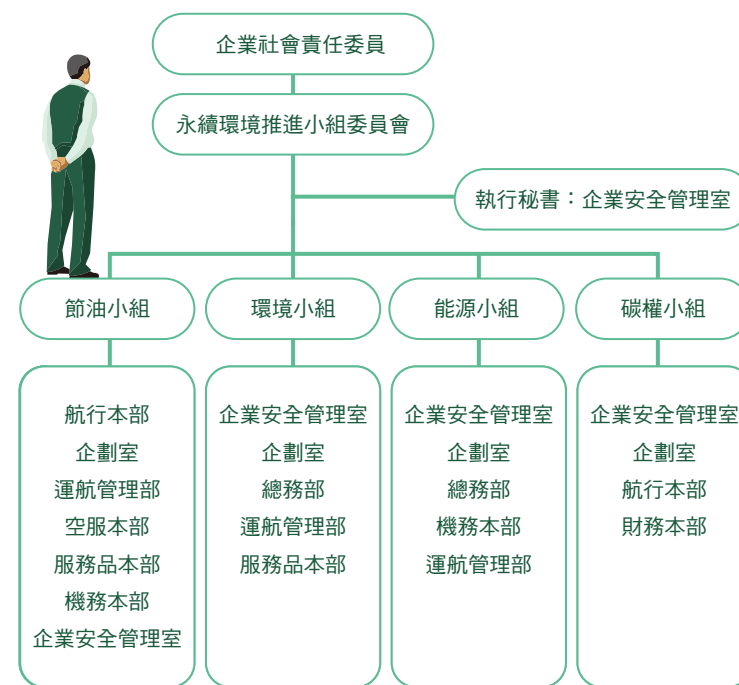
### 4-1-1 管理系統認證與環境政策

#### 🌍 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-南崁園區與台北航空大樓推動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、冷凝水回收系統，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	有	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治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），作為內、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4年環境問題反映信箱，並無獲獲利害關係人針對環境衝擊申訴之事件。

# 長榮航空近四年環境及能源管理進程及投入

年份	2015	2016	2017	2018
重要記事	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>導入ISO 14001環境管理系統</li> <li>導入ISO 50001能源管理系統</li> <li>發表長榮航空公司環境及能源政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>完成2016年度ISO 14064-1溫室氣體排放驗證作業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出「綠旅行」-長榮航空碳抵銷計劃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過ISO14001環境管理系統、50001能源管理系統三年一度重新驗證，且驗證範圍擴大至台北航空大樓，期朝永續之綠色企業邁進。</li> </ul>
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源消耗，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。	經由系統三年一循環重新驗證，藉由第三方驗證機構評估系統運行成效，訂定績效指標、改善方式、行動方案，以更有效利用能源、資源，並減少非必要之消耗，強化企業永續經營理念。
環保總支出(新台幣千元)	139,179	149,887	153,906	152,542
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

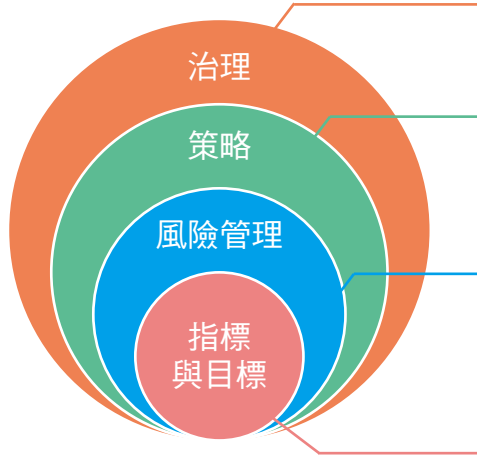
TCFD全名為Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，是由國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）所成立的一個專案任務小組。於2015年12月4日所建立，主要是發展更有效益與效率的氣候相關揭露之建議。長榮航空領同業之先，導入TCFD資訊揭露之四大核心要素，不僅針對氣候變遷及極端氣候所造成之高風險因子加以辨識及管控，更擴及到所有環境面向之風險監控。長榮航空評估每個重大環境風險之負面衝擊、衝擊對象與衝擊強度，更以「最高管理階層與職責、策略計畫、風險管理行動、目標」揭露目前所鑑別出之環境風險對應作法。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，積極制訂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崁園區與台北航空大樓所有作業及員工，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管控。
	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組織溫室氣體盤查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2018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99.76%，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	國際航空業碳抵換和減量機制 (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation, CORSIA)
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。	國際民用航空組織規範國際航空公司2019年起依碳排放監測計畫(Emission Monitoring Plan, EMP)進行碳排放監測，並遵從碳抵換和減量相關規定。
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	· 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	· 產品或服務，公司設備，價值鏈上游
衝擊強度	中高	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	召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
物理類風險說明	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
	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
	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

## 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/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
	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
	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

## 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，實施細則更在2018年第24次聯合國氣候變化框架公約締約方會議中達成一致，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至2018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。

### 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；2017年起推出「綠旅行」長榮航空碳抵銷計畫，透過業界公認有效的經濟措施帶動旅客進行零碳旅行，為減少大氣中溫室氣體總量盡一份心力。
	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至2018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；2018年雖航點及飛機架數增加，且新增一棟大樓投入營運，整體的排放總量卻微幅降低，顯示長榮航空的新機隊燃油效率及能源使用效率是有所提升的。

### 航空業界共同減碳目標

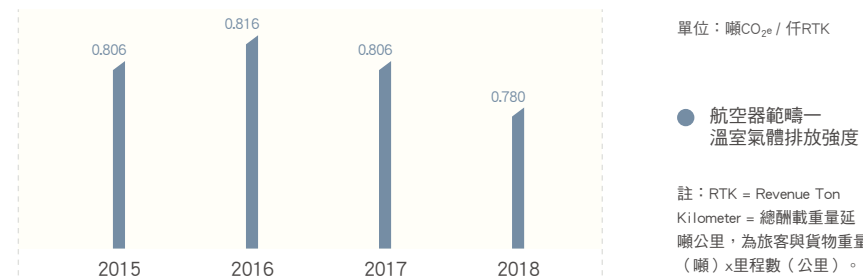


### 溫室氣體總排放量（噸 二氧化碳當量）

範疇別	2015年	2016年	2017年	2018年
航空器 範疇一	5,496,282	5,916,183	6,302,431	6,258,811
非航空器 範疇一	465	841	802	1,236
範疇二	11,290	12,144	12,722	13,856
總計	5,508,037	5,929,168	6,315,955	6,273,903

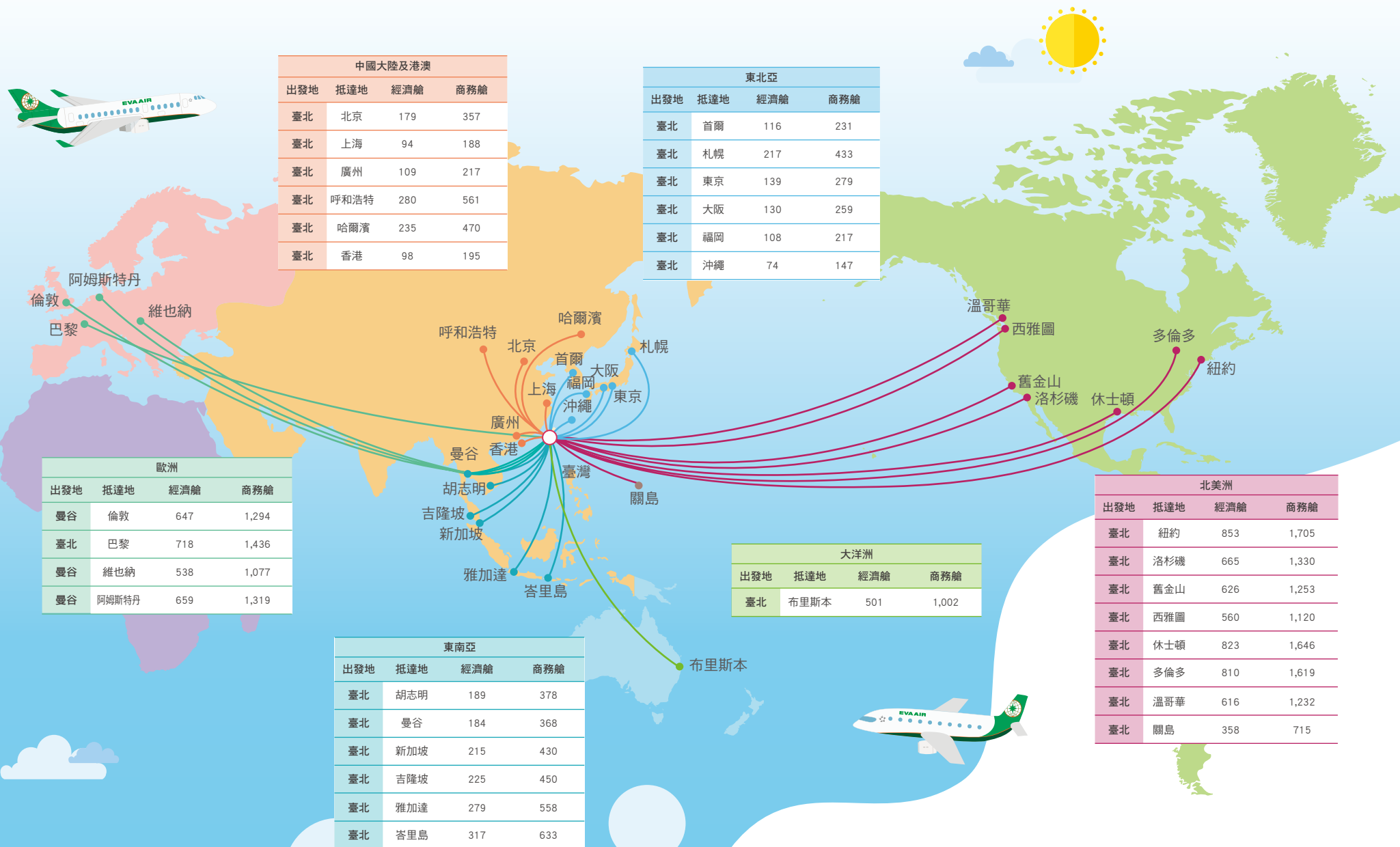
註1：2013-2017年溫室氣體盤查邊界為本公司運航大樓、第一訓練大樓、第二訓練大樓、備勤大樓、保稅大樓及台北航空大樓；2018年度邊界加入新啟用之新保稅大樓。  
 註2：航空器之範疇一為航空燃油。  
 註3：2013-2015年非航空器之範疇一包括公務車輛汽柴油、天然氣、緊急發電機測試用柴油。  
 註4：2016-2018年配合溫室氣體盤查納入冷媒使用、滅火器及化糞池之溫室氣體排放量。  
 註5：排放係數法計算過程採用之全球暖化潛值（GWP），引用來源為：聯合國政府間氣候變化專家委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）2007年第四次評估報告之全球暖化潛勢（GWP）。  
 註6：範疇二為外購電力，排放係數為0.518(2014)、0.525(2015)、0.530(2016)、0.554(2017、2018)公斤二氧化碳當量/度。  
 註7：配合2018年度溫室氣體排放執行ISO 14064驗證，重新計算2014-2017年之排放資料。  
 註8：2018年度本公司新增一棟新保稅大樓，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



## 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

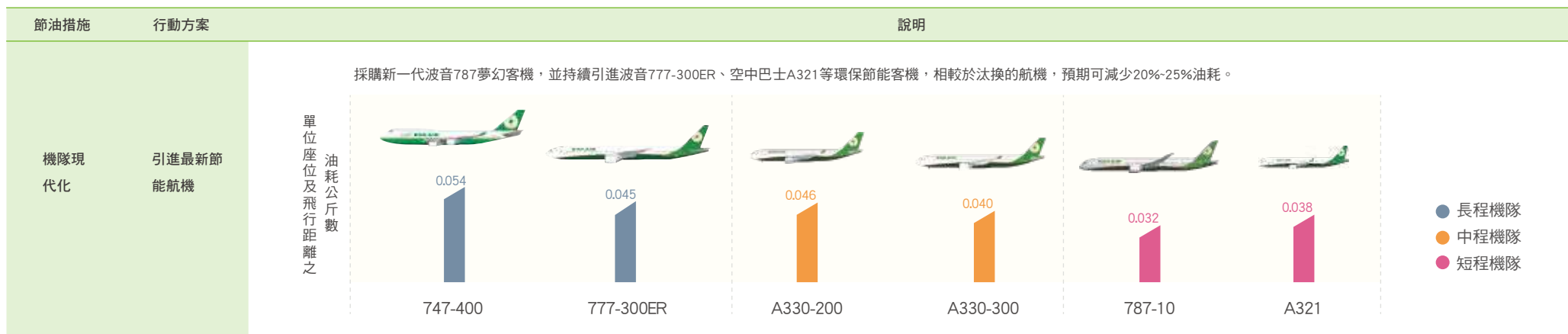
### 能資源使用

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。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，2018年長榮航空的總油料節省量為20,560.2噸，換算成CO<sub>2</sub>e之減排量為64,765噸，總節油量較2017年度提升8%，將持續檢視公司現行作業，積極找尋節油減碳機會。

### 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
- 減少航機輔助動力系統（APU）的使用
- 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
- 燃油政策精進

#### 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	2015	2016	2017	2018
航空器用油	USG，加侖	573,566,500	617,385,422	657,692,464	653,140,524
	百萬焦耳	72,673,691,073	78,225,763,589	83,332,863,670	82,756,110,527
汽油	公升	77,477	77,859	83,433	80,844
	百萬焦耳	2,528,473	2,540,939	2,722,862	2,638,345
柴油	公升	35,020	45,434	43,486	50,032
	百萬焦耳	1,230,786	1,596,815	1,528,332	1,758,391
天然氣	立方米	100,825	109,862	105,091	106,956
	百萬焦耳	3,374,814	3,677,301	3,517,606	3,580,031
電力	度	21,505,454	22,913,048	22,964,630	25,012,251
	百萬焦耳	77,381,785	82,446,644	82,632,251	90,000,082
自來水	立方米	142,767	161,525	150,132	134,930
水資源回收	立方米	2,213	4,600	1,825	2,253

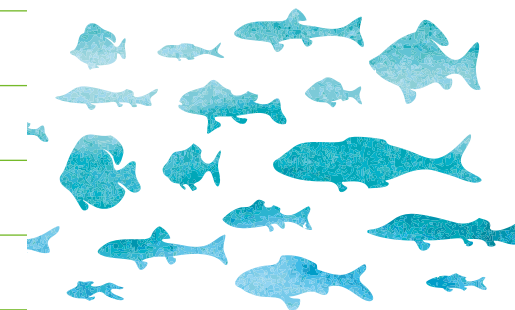
### 能資源總使用量

註1：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。  
 註2：自2016年起配合溫室氣體盤查，電力數值扣除南崁園區外包廠商用電量。  
 註3：能源換算係用經濟部能源局公告之能源產品單位熱值表計算，1千卡(Kcal)=4.184千焦耳(KJ)。



## 主要飛航節油績效

項目 / 年度	單位	2015	2016	2017	2018	2019目標
 彈性調整裝載水量	噸	1,238.1	854.0	909.4	903.6	905.4
 燃油政策精進方案	噸	792.9	829.9	850.0	908.3	910.1
 備降機場選取方案	噸	1,517.9	2,219.9	2,512.7	3,391.2	3,797.0
 新型行李貨櫃方案	噸	2,772.0	2,938.4	3,044.0	3,026.9	3,263.7
 最佳化之飛行計畫	噸	6,500.0	6,975.0	7,091.3	7,160.5	7,174.7
 減少輔助動力(APU)的使用	噸	2,971.8	3,094.3	4,305.5	4,999.4	5,009.3
 電子飛行資料包方案	噸	36.3	136.8	143.9	142.6	140.9
 航機減重方案(2017年新增)	噸	-	-	11.4	27.7	27.9
 節省油料總計	百萬焦耳	663,857,572	714,994,191	791,319,568	862,280,906	890,325,733
 減少CO <sub>2</sub> 排放	噸 CO <sub>2</sub> e	49,861	53,702	59,435	64,765	66,871



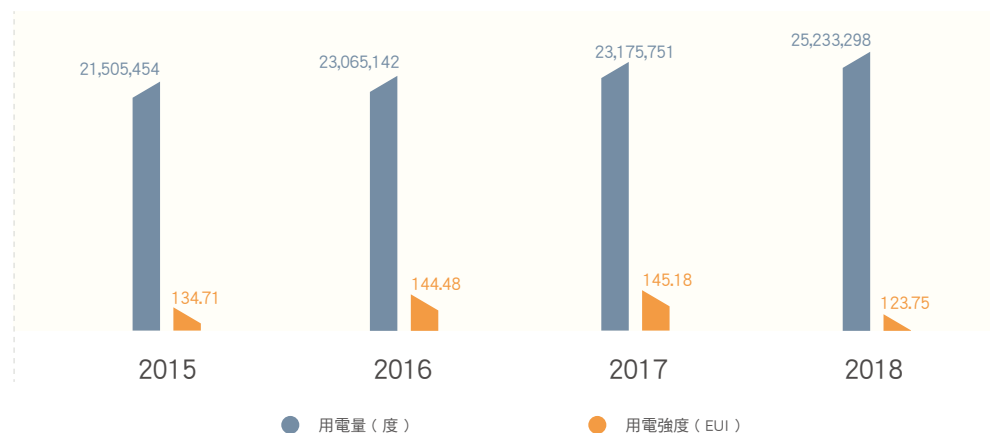
註1：減少排放量之計算基準為航空燃油1噸=3.15噸二氧化碳當量。(排放係數來源：IPCCFindEF網站[http://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/EFDB/find\\_ef.php](http://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/EFDB/find_ef.php))。  
註2：航機減重相關的節油績效項目,是以航班實際油耗/起飛重,求得單位重量之耗油量後計算效益。

## 4-2-3地勤用電

### 監控與節電

2018年整體用電強度 (EnergyUsageIntensity, EUI) 為123.75 kWh/m<sup>2</sup>, 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/m<sup>2</sup>, 強度遠低於參考指標33.5%。近四年之主要節電措施為用電設備之汰換, 2015至2018年累計節電量為876,489度, 相當於減少473,393公斤CO<sub>2</sub>e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、新保稅大樓) 用電量進行監控, 以作為各項節能方案推行成效確認。由近四年臺灣營運據點用電量監控顯示, 推動之多項節能改善方案後用電量已有逐步降低之趨勢。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。

## 歷年用電量與用電強度





## 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	2018		
照明設備	LED照明取代傳統之日光燈管	66,042	97,937	114,975	-	150,274
空調主機	加強主機操作管理、控制冰水主機出水溫度	73,005	240,891	87,600	87,601	263,061
視聽設備	汰換更新	-	759	759	-	823
客梯調控	針對大樓人數比例原則調整客梯使用台數減半	-	-	-	106,920	59,233
總計		139,047	339,587	203,334	194,521	473,393

註1：範疇二為外購電力，排放係數為0.525(2015)、0.530(2016)、0.554(2017、2018)公斤二氧化碳當量/度。  
註2：配合能源局網路查核申報核准資料更新歷史資料，本區僅呈現主要節能績效。

## 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，長期統計並追蹤公司廢棄物、有害事業廢棄物及資源回收之數量，藉此自我管理並確保廢棄物之產出無異常增加情事。長榮航空南崁園區、台北航空大樓、保稅大樓、新保稅大樓辦公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
一般廢棄物	221,560	237,720	215,090	226,090
有害事業廢棄物	46.5	49	58	72
資源回收	110,542	142,131	71,184	49,990
平均每人每日廢棄物產出量	0.629	0.577	0.506	0.715

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：本公司2015-2016年大規模進行園區翻修以及配合引進節能航機增設相關訓練設備及汰換舊有設備，其設備皆為可回收之資源，故資源回收統計量相較近兩年相對大幅增加。

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<sub>x</sub>）及氮氧化物（NO<sub>x</sub>）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<sub>x</sub>與NO<sub>x</sub>排放量估算

年份	2015	2016	2017	2018
航空器 SO <sub>x</sub> 總量(噸)	50.915	55.021	56.961	56.972
航空器 NO <sub>x</sub> 總量(噸)	530.753	573.553	593.773	593.893

註1：航空器SO<sub>x</sub>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<sub>x</sub>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

長榮航空秉持著回饋的理念，運用航空產業之特性，長期推展飛航安全教育，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臺，增進臺灣與國際藝文之交流，擴大臺灣民眾國際視野。此外，更長期贊助臺灣國際級體育選手出國參賽，並支持贊助許多國內職業網球及羽球賽事，以及結合觀光相關單位前往海外推展臺灣觀光，讓世界看見臺灣。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。

公益理念	推動主軸	協助對象與方式	合作夥伴	社會影響力	長期規劃	
取之於社會 用之於社會	安全教育	學生 社會人士	1. 成立安全教育中心 2. 參與推廣社會教育 3. 產學合作計畫 4. 贊助國際小學堂	成功大學 聯合報	培養國內航空人才	持續傳播航空安全理念。
	慈善公益	學習弱勢群族	1. 物資捐贈 2. 飛安參訪活動 3. 電影欣賞活動	育幼院 兒童之家 警友辦事處	讓資源循環再利用 改善學生學習成效	1. 每年統整汰換且狀況堪用之機上餐具、家具、衣物…等二手物品，交由張榮發基金會捐贈予需要關懷之社會團體。 2. 為能讓一般大眾更加瞭解航空產業及飛航安全之重要性，將持續評估相關單位需求，安排外部團體參訪本公司訓練中心。
	地方回饋	當地社區	1. 贊助救災災備運送 2. 緊急逃生訓練及飛行航路觀摩 3. 推廣地方觀光	消防局 軍方 地方政府 當地居民	強化社區關係連結 提升軍方飛航安全 推展地方特色觀光	持續維繫與地方政府相關單位良好關係。
	藝文活動	藝文團體 影視媒體	1. 支持音樂藝文活動 2. 贊助臺灣電影電視節目 3. 贊助音樂或電影頒獎典禮	聯合報 藝文團體 電視台	提升國人藝術文化涵養 促進國內外文化交流	持續與藝文展演公司合作，邀請國外知名舞蹈、音樂等表演團體來台表演。
	體育賽事	體育選手	贊助臺灣體育好手 贊助體育賽事	賽事主辦單位	培育優秀的臺灣運動選手	1. 持續贊助運動選手國際線機票前往國外訓練及參加國際賽事。 2. 台灣企業所邀約之國際級運動賽事贊助提案，並提供所需之資源。
	業界回饋	國際各航空公司 及其飛航組員	建置FORAS飛航作業風險 評估系統	美國海軍實驗室 世界飛安基金會	強化飛航風險管理能力 提升飛航安全	藉由系統設計理念的分享，促進航空業界預測型風險管理之能力。

## 章節亮點



### 2018年贊助社會公益金額 臺幣9千4百萬元/1.44% (佔淨利比)

2018年贊助之現金、機票以及各項資源與物資，總金額約新臺幣9千4百萬元，占淨利比為1.44%，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融。

# 社會共融

## SOCIAL INCLUSION AND COMMUNITY ENGAGEMENT



## 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，針對空地勤同仁持續實施安全教育訓練，確保每位同仁在工作上除了遵守標準作業程序外，也能用心發掘問題、細心掌握問題肇因，並有決心採行有效的改善措施，以確保旅客及航機的安全。對外，長榮航空深切體認到身為航空界的一份子，需積極投入飛安教育，提供學生或社會人士正確的飛安觀念，因此成立安全教育中心，提供相關團體參訪，傳播航空安全理念，同時，更積極參與推廣社會教育，藉由公司之資源及專業，提供相關教學，以培養國內航空人才，為提升飛航安全貢獻心力。

### 5-1-1 產學合作計畫

#### 成功大學民航工程學程

項目	2016年	2017年	2018年
師資投入(人)	15	10	28
開課時數(小時)	766	250	522

\*2017投入資源減少，係因課程調整因素。

### 成功大學

長榮航空自2013年起與成功大學共同開設航空專業學程「民航工程學程」，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2018年已開辦至第六屆，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162小時，同學亦於寒暑假至長榮航空/長榮航太實習360小時，年投入課程時數共522小時及師資28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、長榮航太或長榮航宇之員工。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。

#### 民航工程學程

飛機次系統與運作  
瞭解航機基本系統

基礎飛行  
傳授飛行的相關基礎知識，具備製作初步飛行計劃的能力，及安排實際體驗操作初級模擬飛行器

飛航安全管理  
從個體及總體的角度來了解飛航安全的理論與應用

### 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，已經連續七年贊助聯合報的「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臺幣350萬元與21張機票。

## 推廣教育投入

項目	師資(人)	時數(小時/學年度)	經費(新臺幣萬元)
2016年	39	828	102
2017年	10	250	12
2018年	28	522	34.6

\*2017投入資源減少，係因課程調整因素。

## 5-2 慈善回饋

### 5-2-1 慈善公益

#### 2018年 社會公益統計表

2018年長榮航空基於資源再利用精神，透過張榮發基金會媒合，提供二手家具91件、二手電腦螢幕150台、機上餐具38,503件、衣物771件，以愛物惜物的精神，將可再利用的物資，透過張榮發基金會專業的慈善服務，捐給需要幫助的學校及民間團體，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。

項目	現金(新臺幣元)	免費機票(張) 金額(新臺幣)	其他(實物捐贈、投入人力時間等) 金額(新臺幣)	效益
慈善公益	160萬	47張 (價值約204萬)	二手家具91件(\$18,200) 二手電腦螢幕150台(\$420,000) 機上餐具38,503件(\$451,985) 衣物771件(\$70,750) (總價值約\$960,935)	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	600萬	205張(價值約3,474萬)	機票兌換券1,600萬	長榮航空長期資助臺灣的國際運動選手，讓他們在世界體壇上發光發熱，為臺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，讓世界看見臺灣。
地方回饋	1,080萬	82張(約189萬)	長榮航空自有廣宣資源 (價值約202萬)	長榮航空關懷臺灣從不間斷，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會，讓國際社會更認識臺灣。
藝文活動	250萬	352張(價值約1,307萬)	機票兌換券200萬	長榮航空長年來推廣藝文活動，邀請國外優質藝文團體來臺演出，提升國人藝文涵養，促進國內外文化交流。
總計	2,090萬	686張機票(價值約5,174萬)	各項資源總價值約2,098萬	現金、機票及公司各式資源之贊助總額為: 新臺幣9,362萬

註：2018年度社會公益捐贈占淨利比為1.44%

### 桃園市私立懷德風箏緣地育幼院參訪長榮航空

配合桃園機場公司主辦之飛安參訪活動，接待懷德風箏緣地育幼院，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。

### 北區兒童之家電影欣賞

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

## 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。2018年贊助之金額為新臺幣150萬，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2018年在臺灣各地贊助協辦多項活動，例如《臺灣燈會在嘉義》、《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《2019桃園跨年晚會》及臺東舉辦的《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，吸引更多人到來臺灣這片美好的土地，欣賞臺灣之美。

長榮航空自2015年起即贊助各縣市消防隊參加比利時Grimppday國際繩索救援比賽之超重行李，該賽事參賽人員均為自費參加，救災裝備數量多且重，長榮航空為鼓勵各消防隊參加此國際賽事為國爭光，全額贊助救災裝備之運送。2018年贊助對象包含桃園/新竹/高雄三縣市消防局，約900公斤超重行李，免費行李運送金額約新臺幣334萬。

中鼎教育基金會(CTCI Education Foundation, CTCIEF)與臺灣企業永續研訓中心(Center for Corporate Sustainability, CCS)聯合辦理的「2018探索臺灣120h」活動於2018年1月23日參訪長榮航空，探索臺灣航空業永續飛航發展力，讓學員們瞭解臺灣航空產業如何打造永續的飛航服務及企業永續發展之願景及目標。對於長榮航空規劃導覽從「節能飛機愛地球、飛航安全、安全文化、關懷員工、回饋社會」企業簡報到體驗Boeing 747模擬機、客艙緊急逃生教學、艙門訓練、安全教育中心參訪等豐富內容，學員非常熱絡地探索，並向長榮航空同仁提出許多問題。參訪後學員並將他們在長榮航空觀察及體驗到的人、事、物化為文字，以中、英語和各國母語，跨國界分享並擴散探索過程中的發現及感動，傳達給在世界各地的親朋好友，讓世界看見臺灣在永續飛航發展的努力。

除了地方回饋，長榮也致力協助軍方，提供其空勤組員之緊急逃生訓練及飛行員之飛行航路觀摩，期望能為軍方在飛安的確保上盡一份心力。

### 5-3-1 敦親睦鄰

#### ☀ 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、阿勃勒等各季開花植物；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。

#### ☀ 臺東熱氣球活動

為了推展臺灣地方特色觀光產業，長榮航空2018年持續贊助臺東熱氣球活動，民眾可從高空觀賞臺東山脈溪谷、農田原野及水塘湖泊之美，將臺灣美景推向國際。展望2019年，長榮航空也將規劃持續贊助上述活動，讓臺灣具有地方特色的觀光活動，繼續在國際間推廣。

### 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，2018年與臺北市觀光傳播局及新北市政府觀光旅遊局合作，前往日本、泰國、越南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臺觀光為目標。展望2019年，仍將繼續結合旅遊相關單位，推廣東北亞和東南亞的民眾前來臺灣旅遊。

#### ☀ 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」，2018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、臺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。

#### ☀ 2018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，2018年以迷幻星球為主題，透過串聯光束燈、十二座羅馬燈柱及全臺首座互動式LED光球，打造全臺佔地最大、展出時間最長的耶誕慶典活動，是新北市年度的盛大活動之一。長榮航空連續3年贊助此活動，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。

#### ☀ 2018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《2018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，每年皆吸引約20萬人次共襄盛舉，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《2019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20萬人次到場歡慶、迎接2019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臺演出，或是運載世界名畫來臺展出，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臺演出，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。

#### ● 莫斯科古典芭蕾舞團《天鵝湖》

聯合報首度引進有俄國三大芭蕾舞團美譽之稱的莫斯科芭蕾舞團，帶來廣受歡迎的經典舞碼《天鵝湖》。

#### ● 羅密歐與茱麗葉法文音樂劇

21世紀最偉大流行音樂劇」的世界名著「羅密歐與茱麗葉」經典法文音樂劇，在睽違二年後，再次引起藝文愛好者的熱烈迴響。

#### ● 哈利波特1：神秘的魔法石電影交響音樂會

哈利波特電影交響音樂會首演於美國費城，並展開全球巡演，2018年終於獲得授權引進臺灣，力邀長榮交響樂團及國立實驗合唱團，重現電影中的經典樂曲，讓粉絲彷彿隨著哈利波特進入迷幻的魔法世界。

#### ● 阿瑪迪斯電影交響音樂會

電影「阿瑪迪斯」描述音樂神童莫札特的傳奇一生，此次牛耳藝術邀請維也納國家歌劇院合唱團及臺北市立交響樂團，在現場大螢幕全片播映，以磅礴的氣勢合奏「費加洛婚禮」、「魔笛」、「安魂曲」等17首史詩鉅作，讓現場觀眾彷彿進入這位音樂巨人的世界

#### ● 烏克蘭大劇院-基輔國家芭蕾舞團「天鵝湖」及「睡美人」芭蕾舞表演

烏克蘭大劇院號稱為北國的藝術瑰寶，自1867年10月幕啟以來，與莫斯科波修瓦大劇院、聖彼得堡馬林斯基劇院三足鼎立，穩踞世界藝術重鎮，基輔國家芭蕾舞團隨劇院創始而生，歷經150年燦美歷史，典藏古典芭蕾舞真諦、孕育無數芭蕾舞巨星，特別受邀「天鵝湖」及「睡美人」芭蕾舞經典巨作。

#### ● LA LA LAND電影交響音樂會

撼動影壇的音樂愛情電影LA LA LAND，以14項入圍紀錄成為上屆奧斯卡最大贏家，再次受邀來臺演出，吸引眾多影迷聆聽浪漫的電影交響音樂會。

#### ● 美女與野獸電影交響音樂會

迪士尼的美女與野獸是第一部分結合流行音樂的動畫片，也是影史上唯一被提名奧斯卡最佳影片動畫，2017年在英國倫敦首演後，2018年首次受邀來臺巡演，重現美女與野獸的魅力。

#### ● 聯合數位文創暑期系列特展

聯合報系旗下聯合數位文創在暑假期間舉辦「大英自然史博物館展」、「光影東京！360° 夢幻視覺系特展」、「哥吉拉特展」及「扭蛋星球特展」等四場特展，藉其特色觸及多元客群。

#### ● 搖滾莫札特法文音樂劇

以大膽的搖滾樂搭配華美舞台，為觀眾打造顛覆傳統音樂劇的全新體驗，不僅被歐陸媒體譽為是「對整個音樂劇界的一次真正的革命」，更是繼羅密歐與茱麗葉及鐘樓怪人等知名音樂劇後，粉絲呼聲最高的音樂劇。

#### ● 2018世界街舞大賽

世界街舞大賽(Battle of the year，以下簡稱BOTY)自1990年開始每年於歐洲各地舉辦，為全球關注的街舞盛會，近年內代表臺灣的參賽團隊也多次名列前茅。

### 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53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2018年度廣播金鐘獎頒獎典禮。

#### ● 第55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。

#### ● 第29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2018度金曲獎頒獎典禮。



## 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，增加臺灣的曝光度。

### 5-5-1挹注臺灣體育發展

#### ☀ 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，另開始贊助裙襠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，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。

#### ☀ 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，羽球選手王子維也表現十分亮眼，持續為臺灣爭光。長榮航空持續贊助出國比賽及訓練使用之機票，期望臺灣選手有優秀的比賽成績。



### 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。

#### ☀ 2018裙襠搖搖LPGA臺灣錦標賽

長榮航空自2011年開始贊助裙襠搖搖於臺灣及海外所舉辦之高球比賽，「2018裙襠搖搖LPGA臺灣錦標賽」為臺灣年度重要賽事，多位國、內外眾多知名球員參賽較勁。

#### ☀ 2018 中華臺北羽球公開賽

此為臺灣最高等級羽球賽事，亦是職業羽球選手爭取世界排名積分的重要一站。近年來臺灣羽球選手在國際體壇上屢創佳績，帶動參與人數及觀賽人數不斷提升，吸引眾多媒體及大眾關注。

#### ☀ 2018 海碩國際網球系列賽

長榮航空自2013年起連續六年贊助此賽事，列名為唯一指定航空公司，《海碩國際網球賽》為臺灣年度重要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。

## 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)”，利用即時的組員、氣象資料、導航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。

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。2018年更受邀於3月29日的新加坡飛安年會及9月19日的香港IATA會議中分享FORAS，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

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。在證交所舉辦的第二到四屆公司治理評鑑，長榮航空以優異的績效，連續三年獲得排名前百分之五最佳上市公司的肯定。於第五屆公司治理評鑑則名列所有上市公司之前百分之六至百分之二十之區間，顯示長榮航空在公司治理運作上表現良好。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



### 近五年新高

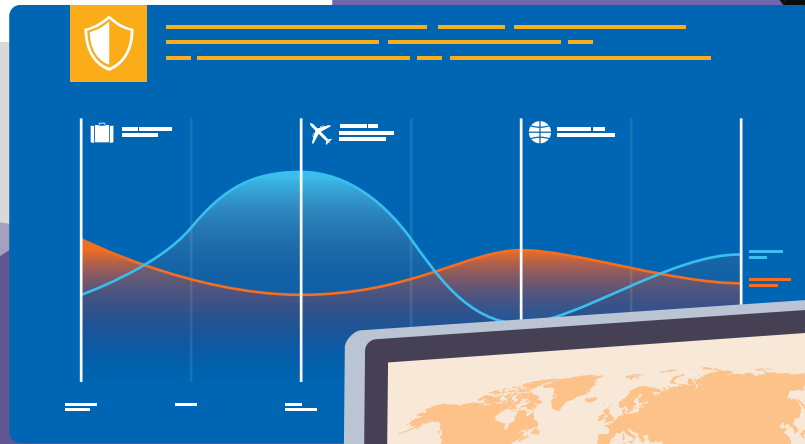
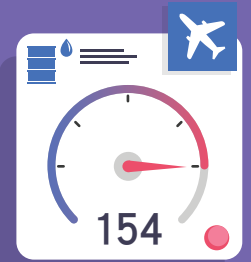
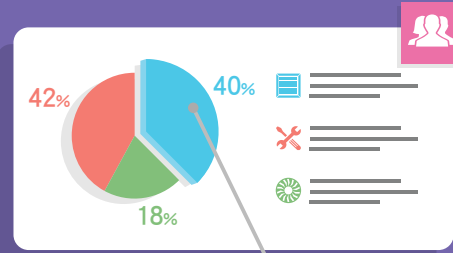
合併營收逐年成長，2018年合併營收達新臺幣1,799億元，創近五年新高



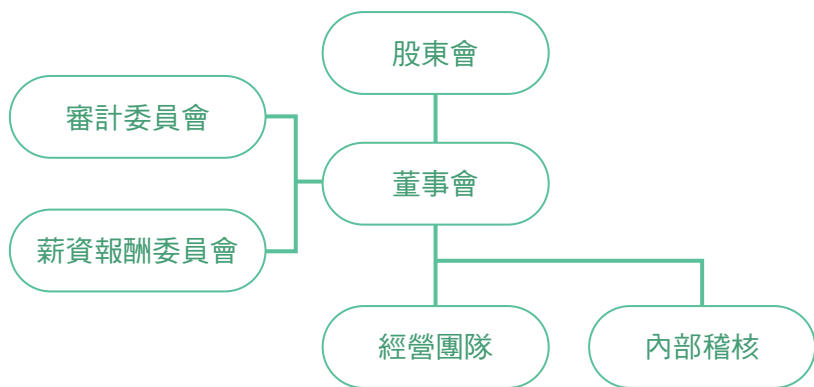


# 公司治理

## CORPORATE GOVERNANCE



# 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。2018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)	2.99	2.99
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，董事年齡六十歲以下者有三位，其餘皆為六十歲以上，所有董事任期均為三年，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	<a href="https://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_01.pdf">https://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_01.pdf</a>
董事選舉辦法	<a href="https://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_07.pdf">https://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_07.pdf</a>
董事會議事規則	<a href="https://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_03.pdf">https://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618_03.pdf</a>

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。所有董事會成員之薪酬皆經本公司薪資報酬委員會核議，以確保各董事之績效表現與董事酬勞具有一定程度之連結。本公司每年皆依照公司之產業特性及董事需求，為董事舉辦年度進修課程。各董事之詳細進修情形請參閱公開資訊觀測站。



## 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6月26日至2020年6月25日，2018年度開會3次，全體委員平均出席率為100%。

### 審計委員會

為健全公司治理及強化董事會職能，長榮航空於2017年6月26日設置「審計委員會」，委員會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。本屆委員任期為2017年6月26日至2020年6月25日。2018年度開會5次，全體委員平均出席率為100%。

## 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 [https://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618\\_11.pdf](https://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](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](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](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 [https://stock.evergreen.com.tw/download/gv1/rule/2618/zh-TW/2618\\_15.pdf](https://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



## 長榮航空道德行為準則重點

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

## 長榮航空誠信經營守則重點

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

長榮航空恪遵中華民國有關公司治理法令，作為落實誠信經營的基礎。

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

- (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、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權  
(6)從事不公平競爭行為 (7)有其他損害消費者權益情事

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

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

## 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。



	2016年		2017年		2018年	
	受訓人數(人)	涵蓋率(%)	受訓人數(人)	涵蓋率(%)	受訓人數(人)	涵蓋率(%)
道德行為準則						
反托拉斯法遵法準則						
員工須知						
管理規則	2,511	100%	1,450	100%	636	100%
誠信經營守則						
員工行為準則						

## 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.evaaair.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。

### 企業社會責任信箱

企業社會責任相關議題與反應

### 客戶專區

客、貨運相關議題與反應

### 供應商專區

供應商相關議題與反應

### 檢舉信箱

員工或供應商違反誠信經營行為舉報

### 投資人專區

投資人相關議題與反應

### 員工專區

員工相關議題與反應

### 倫理誠信諮詢信箱

倫理、合法行為，以及誠信相關事項建議

### 社會衝擊申訴信箱

社會衝擊問題反應

## 歷年利害關係人溝通管道統計

### 2017 利害關係人溝通

	接獲有效件數	處理件數	解決件數
倫理誠信諮詢信箱	0	0	0
檢舉信箱	0	0	0
社會衝擊申訴信箱	0	0	0

### 2018 利害關係人溝通

	接獲有效件數	處理件數	解決件數
倫理誠信諮詢信箱	0	0	0
檢舉信箱	0	0	0
社會衝擊申訴信箱	0	0	0

## 重大訴訟案件

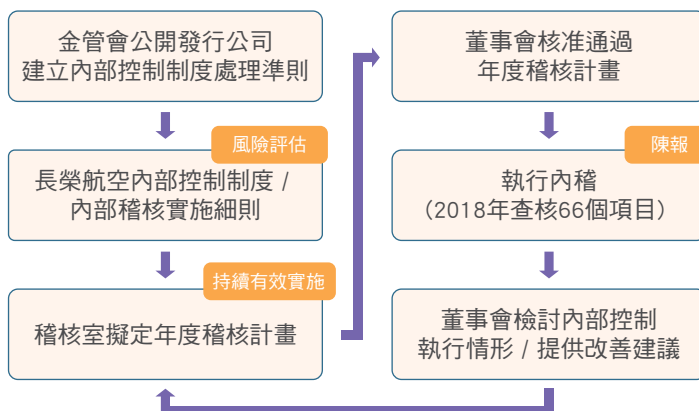
長榮航空在美國之「航空客運反托拉斯民事團體訴訟案」，考量後續訴訟成本及風險，經2018年2月7日董事會決議與原告協議以美金2,100萬元和解，並於公開資訊觀測站重大訊息公告，認列於106年財務報表，和解金分為三年共四期支付，以降低對公司營運之影響。基於後續訴訟成本與最小損失考量，本公司與原告協議和解，並非表示承認有任何故意與過失行為造成原告損害。本公司致力推行反托拉斯遵法準則，落實向全體員工宣導以保障公司與股東權益。

## 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

✈️ 對子公司監督與管理稽核 10項

✈️ 衍生性商品交易作業稽核 12項

✈️ 資金貸與、背書保證稽核 4項

✈️ 內部控制制度各循環稽核 19項

✈️ 管理類控制作業稽核 9項

✈️ 股務作業稽核 12項

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28個場站。長榮航空稽核室針對反貪腐議題於2014年至2018年年期間，已在其中27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

#### 市場風險

##### 企劃室

負責公司航線航站之規劃與市場調查評估。

#### 法律風險

##### 法保室

負責航空保險業務、合約審閱、法務諮詢及公司相關訴訟非訟案件處理。

#### 財務風險

##### 財務本部

掌握公司財務狀況、負責資金調度控管及操作匯、利率之避險措施。召集燃油風險管理小組擬定避險策略及因應措施。

#### 策略及營運風險

##### 企劃室

負責公司經營方針之擬定、營運效益之評估分析、航空燃油採購、航線航站之規劃及航權航約談判之參與等。

##### 企業安全管理室

負責公司安全工作推廣、員工安全教育訓練、公司安全及環境相關政策、緊急事件處置、公司各項安全管理及督導工作等。

##### 機務本部

負責各項航機維修計劃之擬定與控管。

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30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、服務、永續」是長榮航空的核心價值。2018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，自2018年，提供線上付費選位功能，可預選經濟艙出口座位，讓有需求的旅客可以在航程中享有更寬敞的座位空間。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2018年已連續三年獲得航空服務品質最高標準-「Skytrax五星級航空公司」認證，全世界僅有十一家航空公司獲得此殊榮，同時亦獲得Skytrax之2018年「全球十大最佳航空公司」第五名、「全球最佳機場服務」第一名、「亞洲最佳航空服務人員」第二名、「全球最佳機艙清潔航空公司」第二名、「亞洲最佳航空公司」第三名、「最佳商務艙服務用品」第三名及「全球最佳空服人員」第五名等佳績。其他獎項尚包括TripAdvisor之「全球十大最佳航空公司-第五名」、「亞洲地區十大航空公司」、「亞洲區最佳商務艙」、「亞洲區最佳豪華經濟艙」及「亞洲區旅行者之選經濟艙」、AirlineRatings.com之「全球二十大最安全航空公司」、「2019全球十大最佳航空公司第八名」及「2019年亞太區最佳長程線航空公司」，以及Cheers雜誌2018年「新世代最嚮往企業TOP 100中 TOP3」及「2018新世代最嚮往企業-運輸交通業 TOP1」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，2016年至2018年間，本公司連續三屆榮獲臺灣證券交易所「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，於2019年公布之第五屆「上市上櫃企業公司治理評鑑」結果中，本公司名列所有上市公司排名前6%至20%之區間，治理績效深獲肯定。在環境面，2016年初次取得ISO14001:2015新版環境管理系統及ISO50001能源管理系統雙認證，並於2018年通過雙系統重新驗證；2017年起每年自主進行ISO 14064-1溫室氣體盤查。2018年第四季波音787機型陸續交機，該機型大量採用輕量化的碳纖維等複合物料比起舊型廣體客機可減少20%的燃油消耗，除持續引進節能新機降低溫室氣體排放外，更持續推行「長榮航空碳抵銷計劃」，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碳減量計劃，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，協助臺灣各地之弱勢團體、捐贈臺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，提升國人的人文素養，並將臺灣推廣至國際。此外，公司已連續四年獲頒「TCSA臺灣企業永續獎」，2018年更榮獲「臺灣Top 50永續報告獎-運輸業白金獎」榮耀。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。

## 產業概況說明

國際航空運輸協會(IATA)預估108年全球客量(RPK)將較去年成長6%，由43.4億增至45.9億人次，運能(ASK)增加5.8%，客運需求成長幅度持續超過運能，為客運強勁表現提供有力的支持。需求之主要動能來自亞太、拉丁美洲及中東地區。2019年貨運需求受關稅與貿易保護主義影響，預估成長幅度約3.7%。空運需求將面對全球經濟活動疲軟、主要出口國家出口訂單萎縮、亞洲與歐洲供應商交貨時間縮短等之影響。

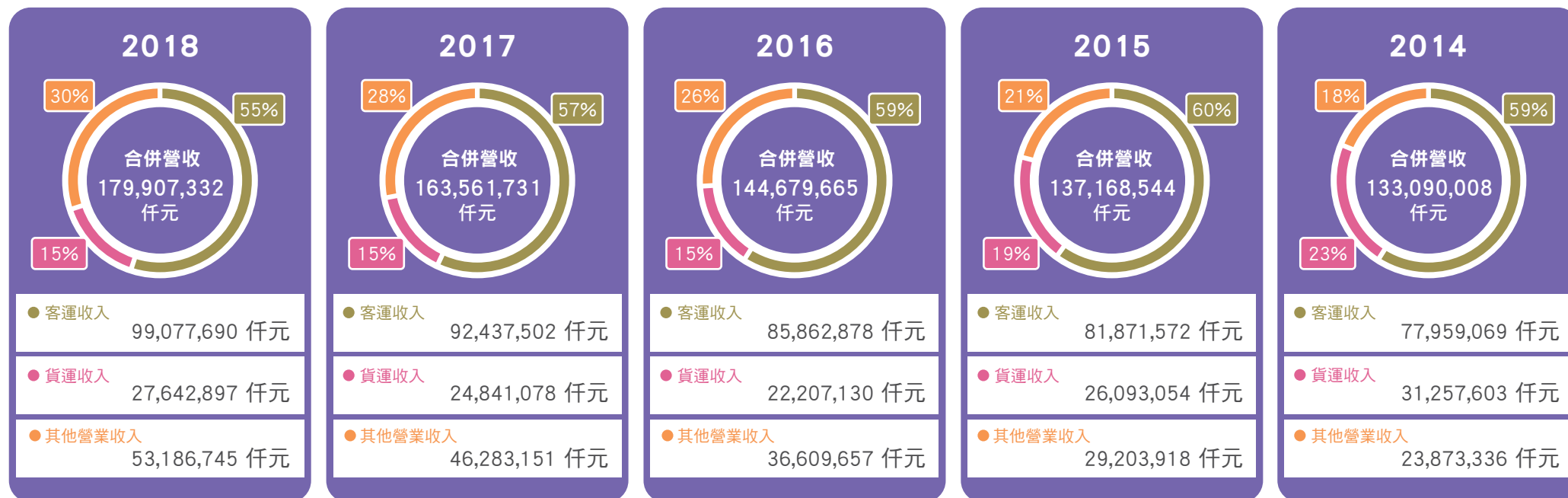
IATA預測2019年航空燃油平均價格為每桶81.3美元，低於2018年平均每桶87.6美元，有利提升航空業獲利。相對於2018年航空業飽受燃油、勞動力等成本上漲影響，2019年的樂觀預估主要來自油價下跌並保持低位，市場需求的繼續成長及經營效率的持續提升。2019年預估全球航空業淨利將達355億美元，略高於2018年的323億美元，且為航空業連續第十年獲利。雖IATA預測樂觀，但全球匯率波動、美國聯準會升息走向、新興市場金融動盪、「美國優先」政策、中國大陸經濟狀況、國際原物料走勢、英國脫歐進展、地緣政治不確定性紛擾、貿易保護主義升高、極端氣候、和網路安全威脅等不確定因素，對全球經濟將造成風險，影響航空市場需求。另因全球航班持續增加，機場時間帶取得不易，航空產業基礎建設如航廈及跑道等未符合航空產業成長所需，亦形成未來航空業發展的瓶頸。



## 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)



#### 各地區營收概況

單位:新臺幣仟元

地區	2018	2017	2016	2015	2014
臺灣	90,396,571	91,418,358	78,058,475	69,748,029	61,442,036
亞洲	46,396,531	36,391,365	32,835,461	35,628,765	39,467,111
歐洲	6,018,981	4,924,846	4,654,482	4,937,027	5,951,322
北美洲	36,473,766	30,325,905	28,773,210	26,518,634	25,832,005
其他	621,483	501,257	358,037	336,089	397,534



## 歷年營業績效

年度	2018	2017	2016	2015	單位
個體所得稅費用(利益)	1,114,690	1,133,866	892,030	103,104	新臺幣仟元
個體資產總額	210,287,417	201,146,068	195,749,734	176,487,661	新臺幣仟元
個體資本額	43,821,215	41,734,490	40,518,923	38,589,450	新臺幣仟元
員工平均營業額	11,988	11,095	10,955	12,958	新臺幣仟元
員工薪資與福利	19,570,361	18,810,878	16,622,378	13,900,797	新臺幣仟元
個體總營業額	135,620,650	125,314,160	115,495,819	115,892,656	新臺幣仟元
合併總營業額	179,907,332	163,561,731	144,679,665	137,168,544	新臺幣仟元
合併稅前淨利	9,155,931	7,976,120	5,296,923	7,365,204	新臺幣仟元
總市值	69,315,986	66,149,167	59,157,627	71,776,377	新臺幣仟元
個體營業成本與費用	129,625,508	119,371,642	110,534,380	108,519,719	新臺幣仟元
個體保留盈餘	12,344,382	8,672,249	5,702,366	6,347,229	新臺幣仟元
個體薪資總額	14,050,888	13,278,239	11,993,169	10,133,930	新臺幣仟元
退休金總額	635,257	605,011	546,112	510,493	新臺幣仟元
個體毛利率	13.26	13.93	13.75	14.97	(%)
個體資產報酬率	3.88	3.67	2.60	4.70	(%)
個體權益報酬率	10.78	10.33	6.80	15.46	(%)
個體負債比	69.76	71.16	72.76	72.32	(%)

# 07

## 重大性分析

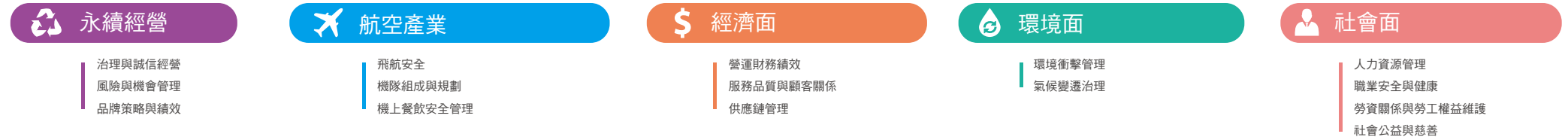
### MATERIALITY ANALYSIS





## 7-1 步驟一：蒐集永續議題

長榮航空於2018年共彙整成出15項，包含公司與產業特性之永續議題。在進行報告書永續議題蒐集上，此15項議題主要乃參考國際上相關準則與規範，包括GRI (Global Reporting Initiative)、UN GC (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。








## 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AA 1000 SES: 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	<a href="http://www.evaair.com/zh-tw/contact-us-and-help/contact-us/">http://www.evaair.com/zh-tw/contact-us-and-help/contact-us/</a>	客服本部 客服管理部
員工	evapsn@evaair.com	人事室
旅行社或經銷商	allenkuang@evaair.com	客運營業本部
媒體記者	larrylai@evaair.com	公共關係室
股東	<a href="http://stock.evergreen.com.tw/servlet/WUF1_ControllerServlet.do?lang=zh-TW&amp;menu=WFT1&amp;func=FAQ&amp;action=VIEW_INDEX">http://stock.evergreen.com.tw/servlet/WUF1_ControllerServlet.do?lang=zh-TW&amp;menu=WFT1&amp;func=FAQ&amp;action=VIEW_INDEX</a> (連結網站後點選股東問答進入股務信箱)	股務部
供應商或承攬商	<a href="https://myb2b.evaair.com/smasb2b/default.aspx">https://myb2b.evaair.com/smasb2b/default.aspx</a>	服務品本部 服務品部
政府	由各單位主動與相關政府部門進行溝通	

利害關係人	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
顧客 	飛航安全	飛航安全	官網顧客意見回饋、電話、書面信件、臨櫃反映、事務長飛行報告、線上顧客滿意度問卷	即時/不定期	本公司隨時將顧客所關注之飛航安全議題置於官網、年報、CSR報告書、CSR專屬網站等，使顧客能即時得知公司在飛航安全上所做的努力與管理成效，包含國內外之獲獎、評鑑與評比結果。	增加品牌信任與顧客忠誠度。
			官網顧客意見回饋、電話、書面信件、臨櫃反映、事務長飛行報告、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
	增加營收	服務品質與顧客關係	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。
			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。
			卡籍到期通知/哩程到期通知。	卡籍/哩程到期前3個月及6個月通知各通知一次。	提醒會員之卡籍及哩程即將到期。	主動通知會員知悉帳戶哩程及卡籍狀況，提升服務品質。
機隊組成與規劃	機隊組成與規劃	官網顧客意見回饋、電話、書面信件、臨櫃反映、事務長飛行報告、線上顧客滿意度問卷	定期/不定期	本公司隨時將顧客所關注之機隊組成與規劃議題置於官網、年報、CSR報告書、CSR專屬網站等，使顧客能即時得知公司的機隊組成與規劃。	增加營收	
員工 	維持公司營運	人力資源管理	1. 飛航組員研討會 2. 客艙組員會議 3. 事務長會議 4. 部門會議 5. 職工福利委員會 6. 勞資會議 7. 申訴專線、申訴信箱	1. 半年三次 2. 每月五次 3. 每月一次 4. 每月一次 5. 每年至少三次 6. 每季一次 7. 即時	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪資、福利調整</li> <li>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。</li> <li>佈達公司經營方向及重大政策</li> <li>各項補助調整及職福禮券發放</li> <li>年度行事曆及勞動條件</li> <li>針對申訴事項進行相關調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>了解公司營運方針，共同促進目標達成，創造營收。</li> <li>增進員工福利，鼓舞工作士氣。</li> <li>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。</li> </ul>
		飛航安全	1. 職安衛委員會會議 2. 職災調查報告 3. 教育訓練	1. 每季一次 2. 每月12份 3. 不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>安衛政策及議題討論</li> <li>職災通報</li> <li>安全衛生教育訓練</li> </ul>	適時反應與掌握員工健康及安全狀況
		機隊組成與規劃	1. 飛航組員研討會 2. 客艙組員會議 3. 事務長會議 4. 部門會議	1. 半年三次 2. 每月五次 3. 每月一次 4. 每月一次	佈達公司機隊發展及永續計劃	勞資雙方共同努力，以公司永續經營發展為目標。
政府 	主管機關	飛航安全	會議、公文、電話	不定期	持續配合相關規定、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。
		勞資關係與勞工權益維護	網路、電話諮詢、公文	不定期	主管機關對於勞資關係與勞工權益維護有疑問時，公司以公文函覆說明	維護雇主與勞工雙方權益及符合職安衛法令規範。
		環境衝擊管理	申報網站、會議、公文	依業務需求	遵循環境法規要求，針對所需統計資料進行確實申報。透過會議與各國交流相關資訊，傳達國際最新管理趨勢。	避免違反法規風險，提升公司商譽價值與競爭力。

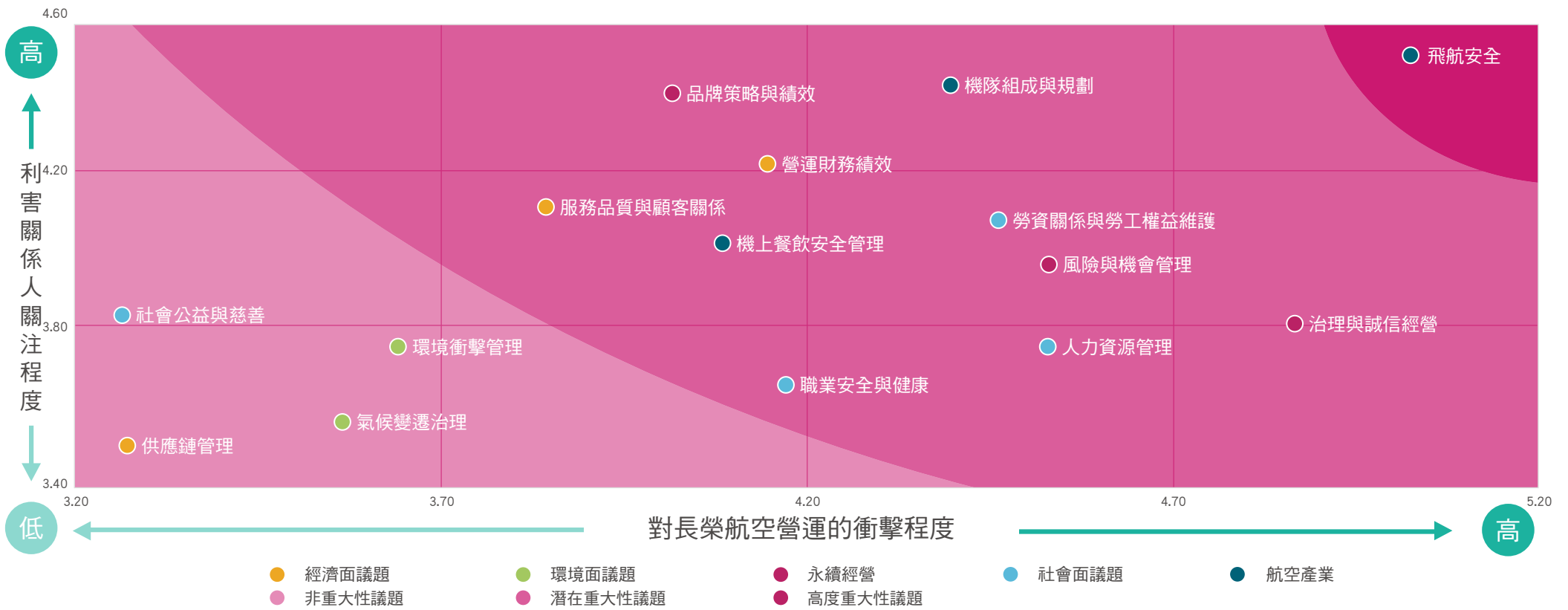
利害關係人	對長榮的意義與重要性	需求與期望	溝通管道	溝通頻率	回應內容	溝通成效
旅行社 或 經銷商 	銷售機位及提供 訂位、開票等旅 遊相關之服務	飛航安全  機隊組成與規劃  品牌策略與績效	電話、郵件、會議	定期/不定期	「本公司隨時將旅行社或經銷商所關注之飛航安全、機隊組成與規劃、品牌策略與績效議題置於官網、年報、CSR報告書、CSR專屬網站等，使旅行社或經銷商能即時得知公司在上述議題所做的努力與管理成效，包含國內外之獲獎、評鑑與評比結果。」	維持良好合作關係及創造營收
媒體 記者 	報導與宣傳公司 正面形象、產品 資訊	飛航安全  機隊組成與規劃  品牌策略與績效  營運財務績效	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佈	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，確保公司正面形象
股東 	持有公司股份之 人，有權出席股 東大會並擁有表 決權。	營運財務績效  飛航安全  品牌策略與績效	1. 股東會 2. 法人說明會 3. 公司網站-投資人資訊 4. 股東專線及信箱	1. 每年一場 2. 每年至少一場 3. 即時 4. 即時	1-2. 報告營運狀況及對未來產業前景看法 3. 提供重要財務，業務資訊供投資人參考。 4. 依投資人提問關於公司經營表現與財務狀況所做之回應內容	傳達經營理念與企業價值並提供投資人表達意見或與公司雙向交流機會
供應商 或 承攬商 	維持公司營運	飛航安全  服務品質與顧客關係  風險與機會管理	電話/郵件	定期/不定期	「本公司隨時將供應商或承攬商關注之飛航安全、服務品質與顧客關係、風險與機會管理議題置於官網、年報、CSR報告書、CSR專屬網站等，使供應商或承攬商能即時得知公司在上述議題所做的努力與管理成效，包含國內外之獲獎、評鑑與評比結果。」	提升企業形象，朝永續經營邁進。

### 7-3 步驟三：決定重大議題與主題

為了解利害關係人對各永續議題的關注程度以及各自最關注之永續議題，長榮航空每年以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2018年1月至2019年1月，此一年期間總計回收240份問卷。其中，顧客28份、員工50份、政府4份、旅行社30份、媒體10份、股東20份、供應商98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。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。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10個重大性議題與1個極重大性議題；共可對應GRI準則的26個主題，含5個經濟面、6個環境面、與15個社會面。

議題種類	永續議題	衝擊程度	對應GRI準則主題	對長榮航空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 	治理與誠信經營	高度	反貪腐、公共政策、反競爭行為、社會經濟法規遵循	●		●	●	●	●
	風險與機會管理	中度	經濟績效			●	●		
	品牌策略與績效	中度	行銷與標示	●		●	●		●
航空產業 	飛航安全	高度	顧客健康與安全	●	●	●	●	●	●
	機隊組成與規劃	中度	顧客健康與安全	●		●			●
	機上餐飲安全管理	中度	顧客健康與安全			●	●		
經濟面 	營運財務績效	中度	經濟績效	●	●				●
	服務品質與顧客關係	中度	顧客的健康安全、行銷與標示、客戶隱私			●	●		
	供應鏈管理	低度	採購實務、供應商環境評估、供應商社會評估		●		●		
環境面 	環境衝擊管理	低度	水、排放、廢汙水和廢棄物、有關環境保護的法規遵循			●			
	氣候變遷治理	低度	能源、排放				●		
社會面 	人力資源管理	中度	勞雇關係、訓練與教育、員工多元化與平等機會				●	●	●
	職業安全與健康	中度	職業安全衛生				●	●	
	勞資關係與勞工權益維護	中度	市場地位、勞資關係、不歧視、強迫或強制勞動、人權評估				●	●	
	社會公益與慈善	低度	當地社區			●			

● 高度相關      ● 中度相關





#### 7-4 步驟四：重大主題邊界

長榮航空可能會透過自己的活動或與有商業關係之其它實體，而涉入到發生永續議題的衝擊。依循GRI準則，我們將衝擊分成直接造成、促成，以及透過商業關係三種類型來定義衝擊發生的邊界位置。因此將選定的26個重大主題，經由CSR委員會成員逐一評量，辨別每個議題在價值鏈上的衝擊發生邊界，包括長榮航空與子公司，價值鏈伙伴的供應商、承攬商與客戶。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 重大主題	價值鏈衝擊發生邊界																		
		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	一般民眾
經濟面 \$	經濟績效	●			●															
	市場地位	●			●															
	採購實務	●			●				▲											
	反貪腐	●			●				▲											▲
	反競爭行為	●			●				▲											▲

● 直接 ▲ 促成 ■ 商業關係



面向	實體名稱 重大主題	價值鏈衝擊發生邊界																	
		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 	能源	●		●															
	水	●		●															
	排放	●		●															
	廢汙水和廢棄物	●		●															
	有關環境保綠的法規依循	●		●					▲				■						
	供應商環境評估	●		●					▲										
社會 	勞雇關係	●		●					▲				■						
	勞資關係	●																	
	職業安全衛生	●		●									■					▲	
	訓練與教育	●		●					▲				■					▲	
	員工多元化與平等機會	●		●															
	不歧視	●		●															
	強迫與強制勞動	●		●					▲				■					▲	
	人權評估	●		●					▲				■					▲	
	當地社區	●																	
	供應商社會評估	●		●					▲				■						
	公共政策	●																	
	顧客健康與安全	●		●						▲			■					▲	
	行銷與標示	●		●						▲			■					▲	
	客戶隱私	●								▲			■					▲	
社會經濟法規依循	●		●						▲			■							

● 直接 ▲ 促成 ■ 商業關係

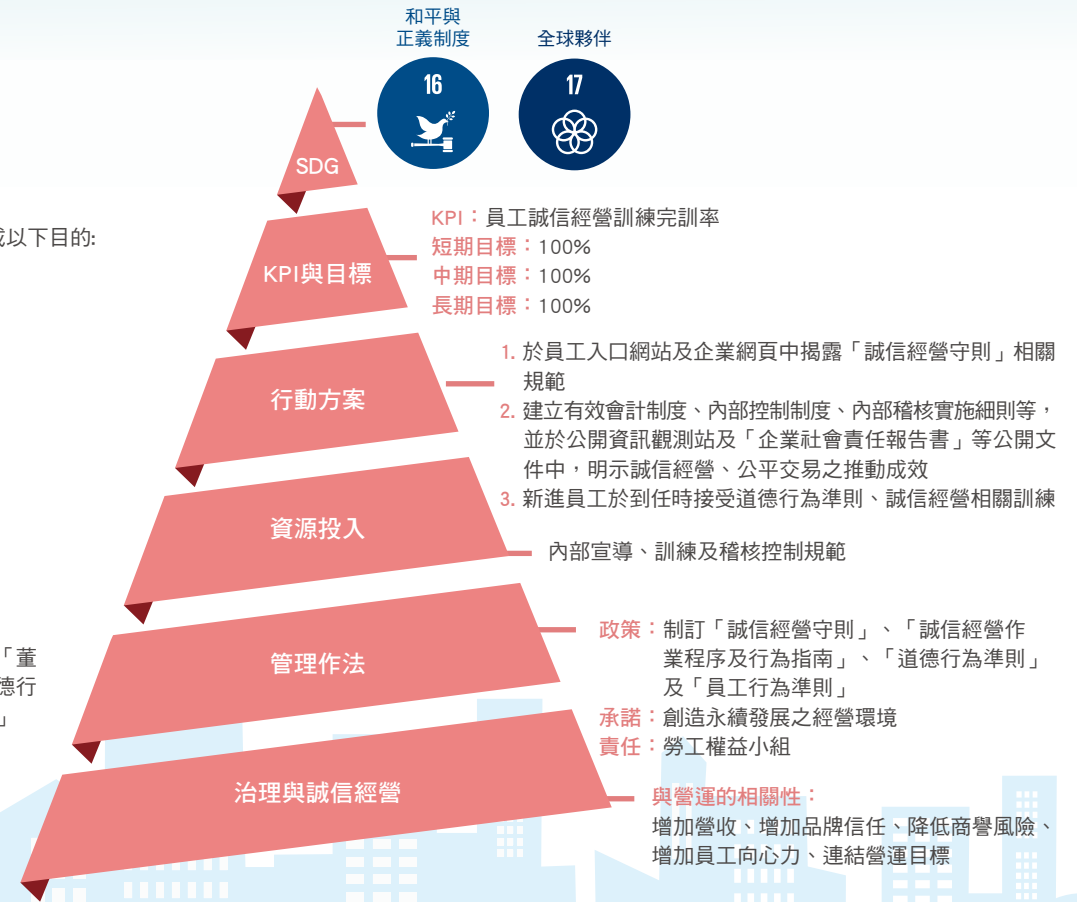
## 7-5 步驟五：管理方針與永續目標

管理方針之主要目的在於，對外能使公司的主要利害關係人獲得到更充分的資訊，使其能理解長榮航空管理重大主題的方針與所造成之衝擊；對內在能避免、減輕或補償負面的衝擊，或增加正面的影響。針對我們所調查之永續議題，我們於此揭露管理作法、資源投入、行動方案、KPI與目標等5項管理元素。

### 治理與誠信經營 (董事)

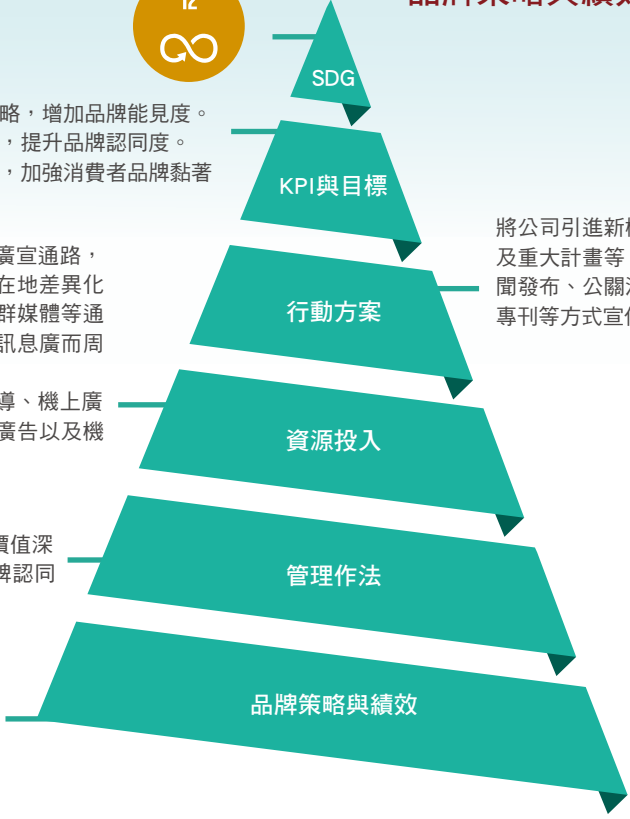


### 治理與誠信經營 (員工)





## 品牌策略與績效



將公司引進新機、開闢新航線、創新服務、國內外獲獎及重大計畫等，透過公司定期、不定期之廣宣規劃、新聞發布、公關活動、消費者體驗、社群操作及會員電子專刊等方式宣傳，擴大接觸目標族群及潛在消費者。

**KPI：**塑造公司品牌正面形象  
**短期目標：**持續執行國內外公司宣傳策略，增加品牌能見度。  
**中期目標：**導入創新科技強化廣宣效益，提升品牌認同度。  
**長期目標：**積極提升公司正面形象宣傳，加強消費者品牌黏著度，以增加公司營收。

- 於推行廣宣計畫時，投入預算於全球各廣宣通路，針對各主題製作平面及影片廣告，進行在地差異化宣傳，透過國內外平面、電子、網路社群媒體等通路傳播、並搭配公關活動同步宣傳，讓訊息廣而周知。
- 善用公司自有廣宣資源，如機上雜誌報導、機上廣告、登機證票背廣告、官方社群、燈箱廣告以及機票贊助等方式，強化宣傳。

**政策：**提升品牌知名度及拓展品牌影響力  
**承諾：**維持品牌精神一致性，將品牌核心價值深植於消費者心中，深化消費者的品牌認同感。  
**責任：**社會參與小組

**與營運的相關性：**  
 連結營運目標增加營收、增加品牌認同、提升商譽

**政策：**長榮揚翼、安全無慮，追求安全、絕不妥協  
**承諾：**定期檢視各項作業之有效性、建立積極正面的安全文化  
**責任：**綜合安全推進委員會

**與營運的相關性：**  
 增加營收、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

## 飛航安全



**KPI：**a.每十年累計百萬飛時發生飛行異常事件發生率  
 b.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  
**短期目標：**a≤4、b≤3.8  
**中期目標：**a≤4、b≤3.8  
**長期目標：**a≤4、b≤3.8

- 執行年度安全內部稽核
- 強化各項安全風險管理作業
- 整合相關安全資料庫，運用大數據分析及導入AI技術

投入金額共1,149,040元與17名人力

## 機隊組成與規劃

工業、創新  
與基礎建設



氣候行動



KPI：引進787客機  
短期目標：2019年達8架  
中期目標：2021年達18架  
長期目標：2023年達24架

導入新世代787夢幻客機，亦持續評估導入新一代窄體機 (A321NEO/737MAX)及寬體機(777X或A350)

1. 於第一架787引進前共計完成21名飛行員與620名空服員相關787機型訓練。
2. 配合第一架787引進，於2018年初先行導入787全模擬機與787艙門訓練器。
3. 於2022年前引進24架787，以2015年波音公告的牌價，787-9新機一架US\$2.65億、787-10新機一架US\$3.06億，總交易金額約US\$71.8億。

**政策：**持續引進現代化機隊，推動高效益航空運輸網路。  
**承諾：**提升航機燃油使用效率，降低溫室氣體排放。  
**責任：**經營管理小組

**與營運的相關性：**  
增加營收、增加品牌信任、連結營運目標



## 機上餐飲安全管理

淨水與衛生



責任消費  
與生產



KPI：a.商務艙餐點妥善率、b.豪華經濟艙及經濟艙餐點妥善率、c.空廚衛生查核率

短期目標：a=99.992%、b=99.996%、c=100%

中期目標：a=99.992%、b=99.996%、c=100%

長期目標：a=99.992%、b=99.996%、c=100%

1. 安排人員完成HACCP訓練課程
2. 全球空廚食品安全衛生年度查核

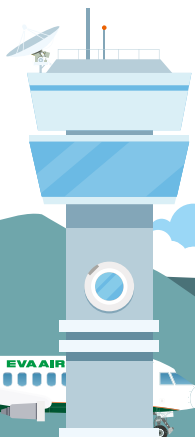
1. 提供人員參與食品安全相關課程合計8人，總金額共28,000元
2. 於2018年度全球查核36個廠站空廚，投入人力72人次，共計36天，總執行費用約1,387,842

**政策：**源頭控管、嚴謹供應商管理、穩定消費信心、食安不妥協

**承諾：**對社會和公眾負責，保證所生產的食品無虞，並符合法令和法規的要求。

**責任：**服務管理小組

**與營運的相關性：**  
增加營收、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



Airport



責任消費  
與生產

全球夥伴

## 服務品質與顧客關係



SDG

KPI與目標

**KPI：客/貨運服務品質**  
**短期目標：** =4.35  
**中期目標：** ≥4.35  
**長期目標：** ≥4.35，且持續獲國際性評鑑機構評定為五星級航空。

行動方案

定期召開服務品質管理委員會檢視各服務單位品質目標達成狀況；定期召開研討會議檢視服務狀況、作業異常肇因及擬定因應措施。

資源投入

相關服務領域權責部門持續挹注心力於新機型導入、人員培訓及創新專屬服務備品等，期不斷提升軟、硬體實力。

管理作法

**政策：** 服務沒有最好，只有更好。  
**承諾：** 具體實踐「服務宣言」  
**責任：** 服務管理小組

**與營運的相關性：**  
 增加品牌信任、降低商譽風險

服務品質與顧客關係



責任消費  
與生產

全球夥伴

## 供應鏈管理



SDG

KPI與目標

**KPI：** 建置永續供應鏈管理機制  
**短期目標：** 供應商承諾書簽署率70%  
**中期目標：** 供應商永續性風險問卷調查100%  
**長期目標：** 完成永續供應鏈管理機制建置

行動方案

建置永續供應鏈管理機制

資源投入

1. 官網改版投入約2,500萬元進行功能提升。
2. 供應商風險評估，約14名人力。
3. 總務類採購本土化，約10名人力。

管理作法

**政策：** 安全、品質、價格、交期、服務  
**承諾：** 遵守誠信經營原則，落實供應商風險評估，選擇經濟合理的產品與服務。  
**責任：** 供應鏈小組

**與營運的相關性：**  
 降低成本、降低商譽風險

供應鏈管理



## 環境衝擊管理



淨水與衛生



陸地生態

SDG

KPI與目標

**KPI：**建立健全組織環境、能源管理系統  
**短期目標：**規劃國外場站環境考量面評估方式  
**中期目標：**實施國外場站驗證  
**長期目標：**ISO 14001、50001涵蓋率達到100%

行動方案

導入ISO 14001、ISO50001 並通過驗證

資源投入

1. 每季召開永續環境推進小組委員會共投入18人/次
2. 導入ISO 14001與ISO 50001費用共 291,900 元

管理作法

**政策：**制訂並落實「環境與能源管理政策」  
**承諾：**遵守環境法規、響應綠色採購  
**責任：**永續環境小組

環境衝擊管理

**與營運的相關性：**  
增加品牌信任

## 氣候變遷治理

氣候行動



SDG

KPI與目標

**KPI：**燃油效率與溫室氣體排放  
**短期目標：**年均燃油效率提升1.5%  
**中期目標：**2020年碳排放零成長  
**長期目標：**2050年排碳量減至2005年水準之50%

行動方案

導入ISO 14064-1與查證、通過ISO 50001驗證、參與歐盟排放交易體系(EU ETS)、建立碳抵銷功能網站供旅客自發性碳抵銷

資源投入

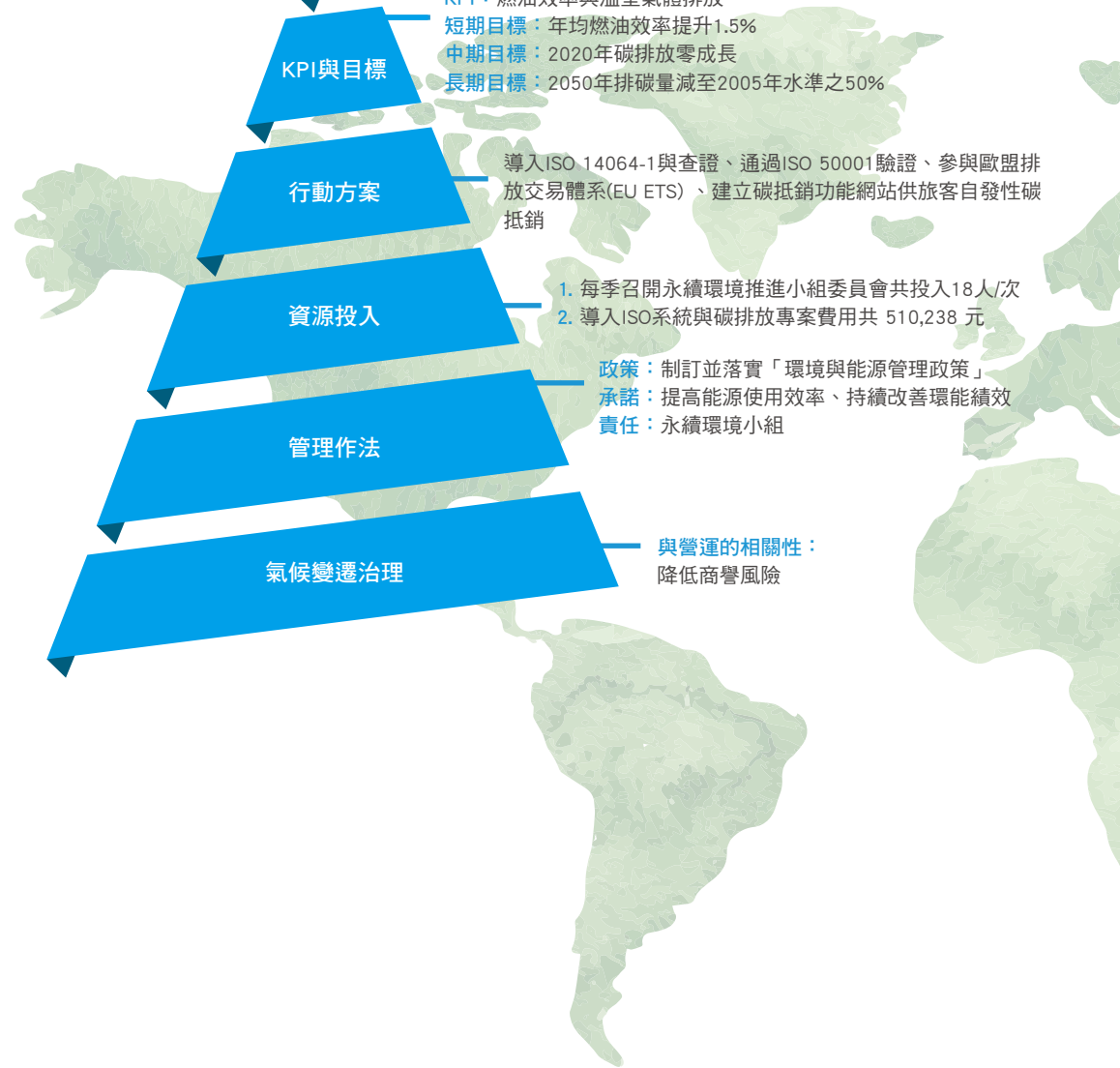
1. 每季召開永續環境推進小組委員會共投入18人/次
2. 導入ISO系統與碳排放專案費用共 510,238 元

管理作法

**政策：**制訂並落實「環境與能源管理政策」  
**承諾：**提高能源使用效率、持續改善環境績效  
**責任：**永續環境小組

氣候變遷治理

**與營運的相關性：**  
降低商譽風險



## 人力資源管理（前艙組員）

教育品質

性別平等

就業與  
經濟成長

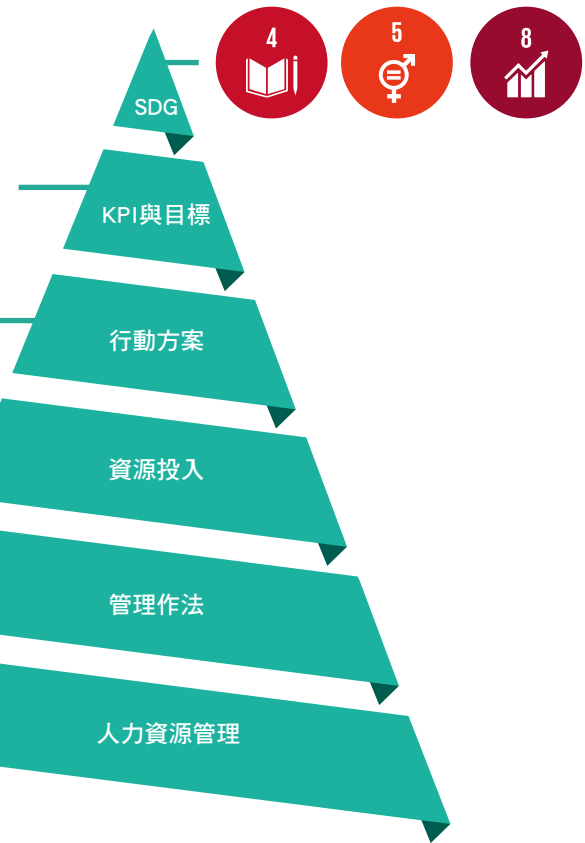


**KPI：**在職訓練課程、人員輪調、職務升等評鑑

**短期目標：**(1) 定期複訓完訓率100% (2) 每年5%機長升訓名額(升訓人數/副機長人數) (3) 每年5%機隊間輪調(各職級轉機隊人數/總人數)

**中期目標：**(1) 定期複訓完訓率100% (2) 建立調查機制以瞭解飛航員意願，並據其意願以及機隊人力需求建立輪調機制

**長期目標：**(1) 定期複訓完訓率100% (2) 定期舉辦副機長升等機長職務評鑑並依結果安排職務升等 (3) 根據機隊人力需求並參考飛航員意願安排機隊輪調



1. 提供完整的薪資福利、教育訓練及升遷管道
2. 提供飛航員轉任不同機隊的機會，成為全方位的人才。
3. 定期辦理職務升等評鑑，留任專業人才

1. 內外部訓練資源之人力共1,141人
2. 模擬機費用共118,298,880元
3. 教師薪資共120,925,462元

**政策：**彰顯員工價值與實踐企業永續經營  
**承諾：**培育員工專業能力、多元職能發展、開發員工潛能  
**責任：**勞工權益小組

**與營運的相關性：**  
 降低商譽風險、增加員工向心力、連結營運目標

## 人力資源管理（地勤）

教育品質

性別平等

就業與  
經濟成長



**KPI：**工作職能符合度

**短期目標：**100%

**中期目標：**100%

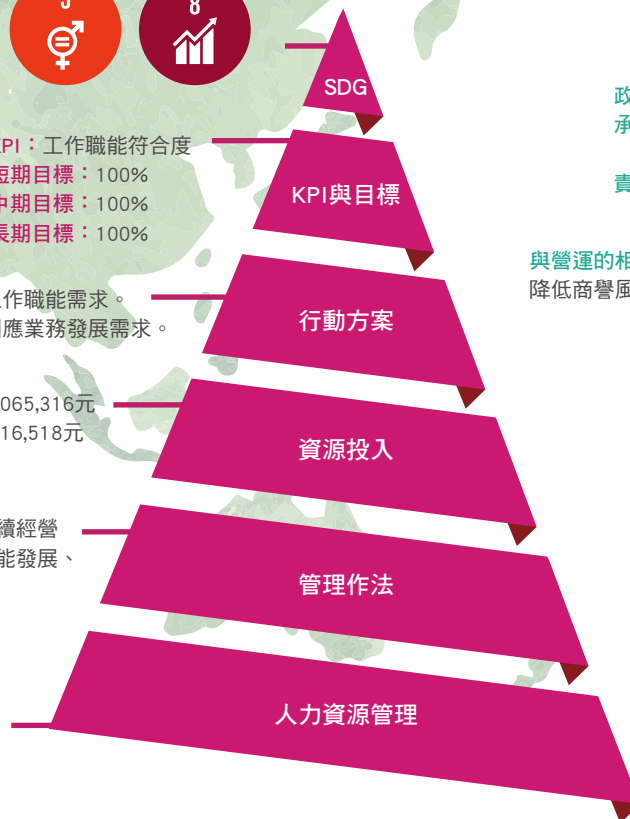
**長期目標：**100%

1. 提供完整教育訓練，符合工作職能需求。
2. 定期檢視工作職能規劃，因應業務發展需求。

1. 地勤訓練費用共19,065,316元
2. 地勤講師成本共3,416,518元

**政策：**彰顯員工價值與實踐企業永續經營  
**承諾：**培育員工專業能力、多元職能發展、開發員工潛能  
**責任：**勞工權益小組

**與營運的相關性：**  
 降低商譽風險、增加員工向心力、連結營運目標



## 人力資源管理（後艙組員）

教育品質

性別平等

就業與  
經濟成長



SDG

KPI與目標

KPI：a.在職訓練課程完訓率、b.空服員職務升等評鑑

短期目標：a=100%、b=100%

中期目標：a=100%、b=100%

長期目標：a=100%、b=100%

行動方案

1. 提供完整的薪資福利、教育訓練及升遷管道
2. 提供員工轉任不同工作領域的機會，成為全方位的人才。
3. 定期辦理職務升等評鑑，留任專業人才。

資源投入

短期：207人、219梯、26,926,872元  
中期：719人、138梯、91,638,974元  
長期：1,560人、236梯、194,987,520元

管理作法

政策：彰顯員工價值與實踐企業永續經營  
承諾：培育員工專業能力、多元職能發展、開發員工潛能  
責任：勞工權益小組

人力資源管理

與營運的相關性：  
降低商譽風險、增加員工向心力、連結營運目標

## 職業安全與健康

健康與福祉



SDG

KPI與目標

KPI：工作中發生職災事件之失能傷害頻率(FR)

短期目標：FR<7.4 人次/百萬工時

中期目標：FR<6.0 人次/百萬工時

長期目標：FR<5.0 人次/百萬工時

行動方案

1. 建置ISO 45001及TOSHMS職業安全衛生管理系統。
2. 強化職業安全衛生之過負荷、人因性、不法侵害及母性健康等四大預防計畫。
3. 依職業安全衛生管理計畫執行職業安全衛生作業。

資源投入

1. 導入ISO 45001及TOSHMS共347,000元
2. 執行計畫內容執共11,700,954元

管理作法

政策：促進勞資和諧、落實員工關懷、正向發展勞資關係  
承諾：推動員工協助方案、進行勞資溝通對話、兼顧集體與個別間之勞資關係  
責任：勞工權益小組

職業安全與健康

與營運的相關性：  
降低商譽風險、增加員工向心力



## 勞資關係與勞工權益維護

**KPI：**推動員工協助方案與召開/參加與工會之溝通協商會議

**短期目標：**a.每半年一次召開與工會溝通協商會議、b.舉辦關懷種子年度複訓，強化關懷種子之工作技能。(上下半年各一次)

**中期目標：**a.每三個月一次召開與工會溝通協商會議、b.結合員工協助方案之社團補助，及CSR社會公益服務，舉辦年度長榮社團公益日活動。(每年至少一次)

**長期目標：**a.每一個月一次召開與工會溝通協商會議、b.結合員工協助方案及工作與生活平衡計畫，推動友善家庭措施。(一年至少一次親職活動)

健康與福祉



SDG

KPI與目標

行動方案

資源投入

管理作法

勞資關係與勞工權益維護

1. 員工入口網站揭露「員工關懷」各類資訊
2. 與工會舉行溝通及協商會議
3. 內部宣導/舉辦勞動關係訓練

### 1. 外部心理及法律諮商

心理諮商共456,000元 法律諮詢共168,000元

### 2. 安排會議、內部宣導

- (1) 安排工會會議：企工6次、關工4次、機師工會6次、空職工11次；內部宣導 1次
- (2) 舉辦員工關懷工作小組會議及課程(20萬元/年)

**政策：**促進勞資和諧、落實員工關懷、正向發展勞資關係

**承諾：**推動員工協助方案、進行勞資溝通對話、兼顧集體與個別間之勞資關係

**責任：**勞工權益小組

與營運的相關性：

降低商譽風險、增加員工向心力

## 社會公益與慈善

消除飢餓



教育品質



SDG

KPI與目標

行動方案

資源投入

管理作法

社會公益與慈善

以企業社會責任自我期許，關懷弱勢團體、提升社會正能量，由台灣出發拓展至全球，形塑公司在國際上的良好公益形象。

1. 秉持回饋社會的精神，以愛物惜物的理念，關懷需要幫助的對象，並透過公司資源贊助藝文、體育、地方關懷...等活動
2. 透過張榮發基金會，進行慈善公益救助
3. 贊助海外公益活動，提升公司國際形象

1. 人力
2. 資金
3. 資源(例如免費機票、優惠機票、超額行李及物資運送等...)
4. 可再利用之物資捐贈(如傢俱、餐具、二手衣、電腦設備...)

**政策：**持續落實企業社會責任

**承諾：**取之於社會、用之於社會的精神，結合各界力量，永續從事慈善公益以回饋社會。

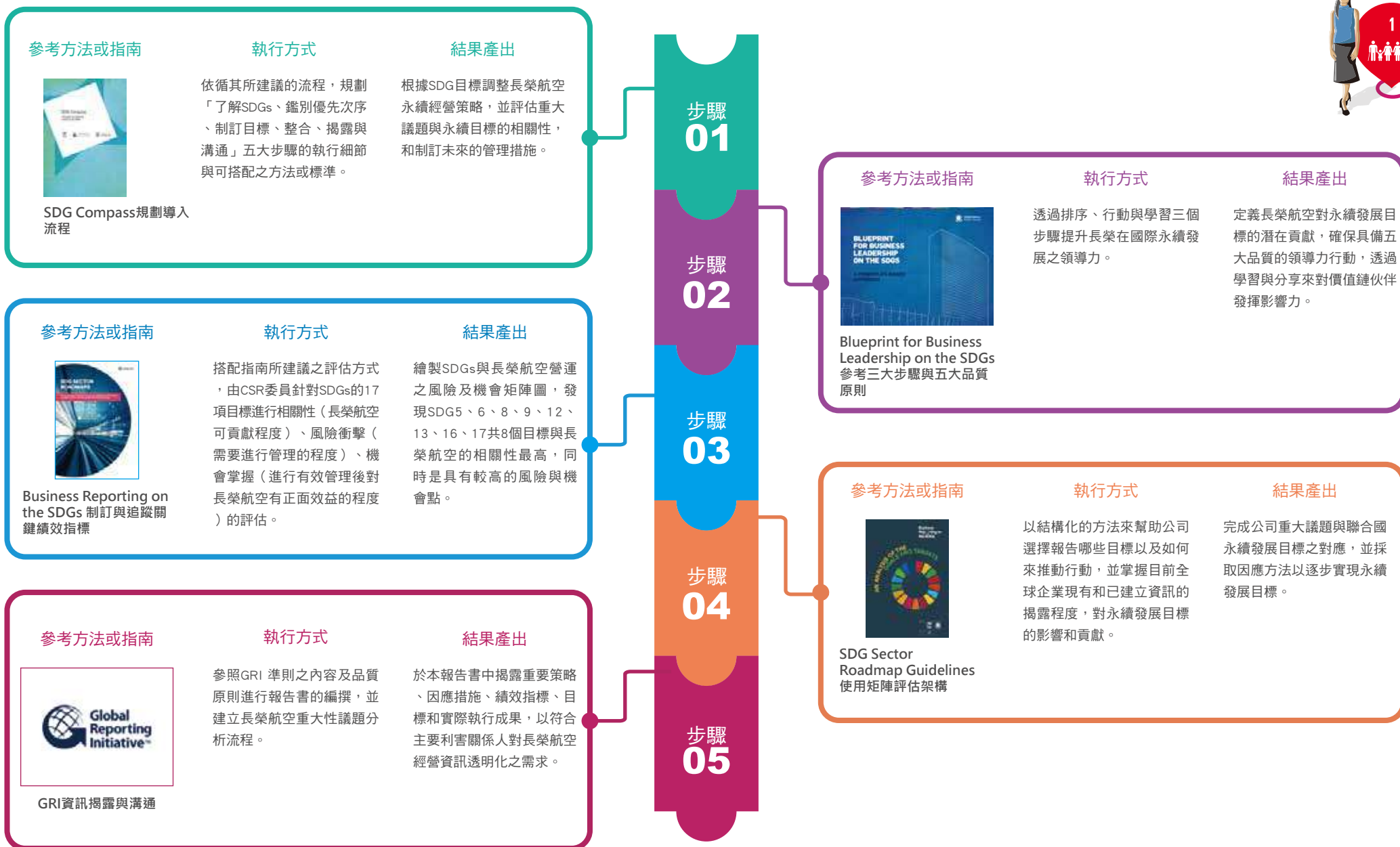
**責任：**社會參與小組

與營運的相關性：

增加品牌信任

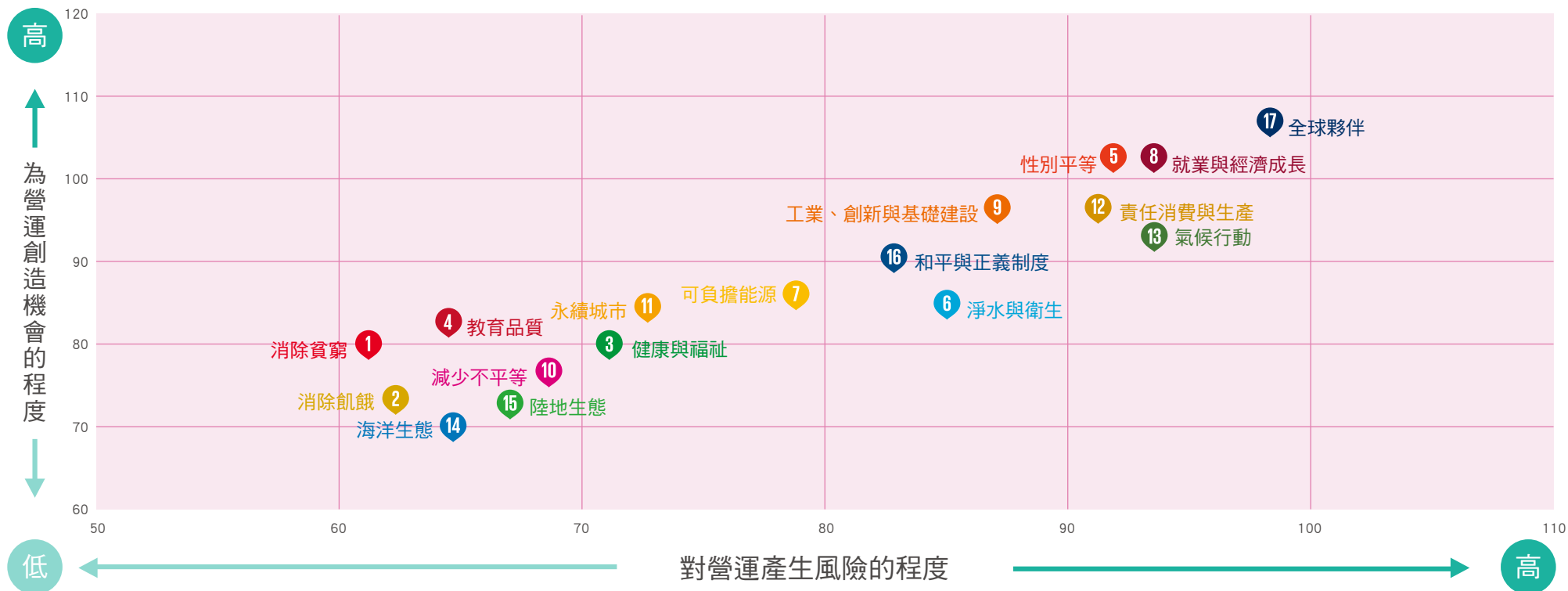
SDGs的誕生代表全球永續發展必須透過企業的力量，以及共同合作機制來達成。長榮航空追求永續發展不僅只限於公司本身之營運績效，更希冀能逐步透過連結GRI的資訊揭露、企業發展和SDGs的關聯性，與全球攜手並肩往永續性的目標邁進。因此長榮航空除依循由UNGC偕同WBCSD與GRI所建立之「永續發展目標羅盤」(SDG Compass)外，我們也搭配其他相關之方法或國際標準，落實在管理重大議題與制訂目標的同時，能將全球永續發展的願景納入公司發展的核心策略之中。

消除貧窮





SDGs風險與機會之相關性



面向	重大主題	對應 SDGs 的 17 項目標	揭露章節位置	章節名稱	頁碼
經濟	經濟績效	 8 就業與經濟成長	6-3	經營績效	94
	市場地位	 5 性別平等	3-1	任用與留才	51
	採購實務	 12 責任消費與生產	-	永續性採購管理	19
	反貪腐	 16 和平與正義制度	6-2	誠信經營	90
	反競爭行為	 16 和平與正義制度	6-2	誠信經營	90
環境面	能源	 13 氣候行動	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	水	 6 淨水與衛生	4-2	能資源管理	76
	排放	 13 氣候行動	4-1	環境與氣候變遷治理	73
	廢污水及廢棄物	 15 陸地生態	4-2	能資源管理	76
	有關環境保護的法規遵循	 16 和平與正義制度	4-2	能資源管理	76
	供應商環境評估	 17 全球夥伴	-	永續性採購管理	19
社會	勞雇關係	 5 性別平等	3-1	任用與留才	51
	勞資關係	-	3-1	任用與留才	51

面向	重大主題	對應 SDGs 的 17 項目標	揭露章節位置	章節名稱	頁碼
社會	職業安全衛生	 健康與福祉  就業與經濟成長	3-3	職場安全	65
	訓練與教育	 教育品質  就業與經濟成長	3-2	職能教育與訓練	61
	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	51
	不歧視	 性別平等	3-1	任用與留才	51
	強迫或強制勞動	 就業與經濟成長	3-1	任用與留才	51
	人權評估	 就業與經濟成長	3-1	任用與留才	51
	當地社區	 消除貧窮	5-3	地方回饋	84
	供應商社會評估	 全球夥伴	-	永續性採購管理	19
	公共政策	 和平與正義制度	-	無此情事	
	顧客健康與安全	 責任消費與生產	1-1	健全的安全管理體系 創新服務	23
			2-2		36
	行銷與標示	 責任消費與生產	2-2	創新服務 顧客關係 貨運服務	36
			2-3		43
			2-4		46
客戶隱私	 和平與正義制度	2-3	顧客關係	43	
社會經濟法規遵循	 和平與正義制度	6-2	誠信經營	90	

# 附錄

## GRI內容索引

### 核心

GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節編號	章節名稱	頁碼
GRI 102	一般揭露	102-1	2016	組織名稱		關於長榮航空	7
GRI 102	一般揭露	102-2	2016	活動、品牌、產品與服務	2-2	關於長榮航空 創新服務	7 36
GRI 102	一般揭露	102-3	2016	總部位置		關於長榮航空	7
GRI 102	一般揭露	102-4	2016	營運據點		關於長榮航空	7
GRI 102	一般揭露	102-5	2016	所有權與法律形式		關於長榮航空	7
GRI 102	一般揭露	102-6	2016	提供服務的市場		關於長榮航空	7
GRI 102	一般揭露	102-7	2016	組織規模	3-1 6-3	關於長榮航空 任用與留才 經營績效	7 51 94
GRI 102	一般揭露	102-8	2016	員工與其他工作者的資訊		長榮無聘用重大比率之非員工的工作者	-
GRI 102	一般揭露	102-9	2016	供應鏈		長榮航空供應鏈	19
GRI 102	一般揭露	102-10	2016	組織與其供應鏈的重大改變		關於長榮航空 長榮航空供應商類型	7 19
GRI 102	一般揭露	102-11	2016	預警原則或方針	4-1	環境與氣候變遷治理	73

GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節編號	章節名稱	頁碼
GRI 102	一般揭露	102-12	2016	外部倡議		參與國際永續倡議	18
GRI 102	一般揭露	102-13	2016	公協會的會員資格		參與國際永續倡議	18
GRI 102	一般揭露	102-14	2016	決策者的聲明		經營者的話	3
GRI 102	一般揭露	102-16	2016	價值、原則、標準及行為規範	6-2	誠信經營	90
GRI 102	一般揭露	102-18	2016	治理結構	6-1	高階經營管理	89
GRI 102	一般揭露	102-40	2016	利害關係人團體	7-2	鑑別利害關係人與溝通	99
GRI 102	一般揭露	102-41	2016	團體協約	3	重大事件回應	51
GRI 102	一般揭露	102-42	2016	鑑別與選擇利害關係人	7-2	鑑別利害關係人與溝通	99
GRI 102	一般揭露	102-43	2016	與利害關係人溝通的方針	7-2	鑑別利害關係人與溝通	99
GRI 102	一般揭露	102-44	2016	提出之關鍵主題與關注事項	7-2	鑑別利害關係人與溝通	99
GRI 102	一般揭露	102-45	2016	合併財務報表中所包含的實體		關於本報告書	5
GRI 102	一般揭露	102-46	2016	界定報告書內容與主題邊界	7-3	決定重大議題與主題	102
GRI 102	一般揭露	102-47	2016	重大主題表列	7-3	決定重大議題與主題	102
GRI 102	一般揭露	102-48	2016	資訊重編		關於本報告書	5
GRI 102	一般揭露	102-49	2016	報導改變		關於本報告書	5
GRI 102	一般揭露	102-50	2016	報導期間		關於本報告書	5
GRI 102	一般揭露	102-51	2016	上一次報告書的日期		關於本報告書	5
GRI 102	一般揭露	102-52	2016	報導週期		關於本報告書	5

GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節編號	章節名稱	頁碼
GRI 102	一般揭露	102-53	2016	可回答報告書相關問題的聯絡人		關於本報告書	5
GRI 102	一般揭露	102-54	2016	依循GRI準則報導的宣告		關於本報告書	5
GRI 102	一般揭露	102-55	2016	GRI內容索引		附錄	117
GRI 102	一般揭露	102-56	2016	外部保證/確信		關於本報告書	5
GRI 103	管理方針	103-1	2016	解釋重大主題及其邊界	7-5	管理方針與永續目標	105
GRI 103	管理方針	103-2	2016	管理方針及其要素	7-5	管理方針與永續目標	105
GRI 103	管理方針	103-3	2016	管理方針的評估	7-5	管理方針與永續目標	105

## 重大

GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節編號	章節名稱	頁碼
GRI 201	經濟績效	201-1	2016	組織所產生及分配的直接經濟價值	6-3	經營績效	94
GRI 202	市場地位	202-1	2016	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	3-1	任用與留才	51
GRI 202	市場地位	202-2	2016	雇用當地居民為高階管理階層的比例	3-1	任用與留才	51
GRI 204	採購實務	204-1	2016	採購支出來自當地供應商之比例		長榮航空採購規範	20
GRI 205	反貪腐	205-1	2016	已進行貪腐風險評估的營運據點	6-2	誠信經營	90
GRI 205	反貪腐	205-3	2016	已確認的貪腐事件及採取的行動	6-2	誠信經營	90
GRI 206	反競爭行為	206-1	2016	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	6-2	誠信經營	90
GRI 302	能源	302-1	2016	組織內部的能源消耗量	4-2	能資源管理	76
GRI 302	能源	302-3	2016	能源密集度	4-2	能資源管理	76



GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節編號	章節名稱	頁碼
GRI 302	能源	302-5	2016	降低產品和服務的能源需求	4-2	能資源管理	76
GRI 303	水	303-1	2016	依來源劃分的取水量	4-2	能資源管理	76
GRI 303	水	303-2	2016	因取水而受顯著影響的水源	4-2	能資源管理	76
GRI 305	排放	305-1	2016	直接(範疇一)溫室氣體排放	4-2	能資源管理	76
GRI 305	排放	305-2	2016	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	4-2	能資源管理	76
GRI 305	排放	305-4	2016	溫室氣體排放密集度	4-2	能資源管理	76
GRI 305	排放	305-7	2016	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)， 及其他重大的氣體排放	4-2	能資源管理	76
GRI 306	廢污水和廢棄物	306-2	2016	按類別及處置方法劃分的廢棄物	4-2	能資源管理	76
GRI 306	廢污水和廢棄物	306-3	2016	嚴重洩漏		無此情事	-
GRI 306	廢污水和廢棄物	306-4	2016	廢棄物運輸	4-2	能資源管理	76
GRI 307	有關環境保護的法規遵循	307-1	2016	違反環保法規		無此情事	-
GRI 308	供應商環境評估	308-1	2016	採用環境標準篩選新供應商		永續採購-供應商夥伴永續發展社會責任政策	19
GRI 401	勞雇關係	401-1	2016	新進員工和離職員工	3-1	任用與留才	51
GRI 401	勞雇關係	401-2	2016	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3-1	任用與留才	51
GRI 401	勞雇關係	401-3	2016	育嬰假	3-1	任用與留才	51
GRI 402	勞雇關係	402-1	2016	關於營運變化的最短預告期		依勞基法第16條規定辦理	-
GRI 403	職業安全衛生	403-1	2016	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	3-3	職場安全	65
GRI 403	職業安全衛生	403-2	2016	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率， 以及因公死亡件數	3-3	職場安全	65

GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節編號	章節名稱	頁碼
GRI 404	訓練與教育	404-1	2016	每名員工每年接受訓練的平均時數	3-2	職能教育與訓練	61
GRI 405	員工多元化與平等機會	405-1	2016	治理單位與員工的多元化	6-1 3-1	高階經營管理 任用與留才	89 51
GRI 405	員工多元化與平等機會	405-2	2016	女男基本薪資和薪酬的比率	3-1	任用與留才	51
GRI 406	不歧視	406-1	2016	歧視事件以及組織採取的改善行動	3-1	任用與留才	51
GRI 409	強迫或強制勞動	409-1	2016	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	3-1	任用與留才	51
GRI 412	人權評估	412-2	2016	人權政策或程序的員工訓練	3-1	任用與留才	51
GRI 413	當地社區	413-2	2016	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	4-2	能資源管理	76
GRI 414	供應商社會評估	414-1	2016	新供應商使用社會準則篩選		永續採購-供應商夥伴永續發展社會責任政策	19
GRI 415	公共政策	415-1	2016	政治捐獻		無此情事	-
GRI 416	顧客健康與安全	416-1	2016	評估產品和服務類別對健康和安全的影響	2.2	創新服務	36
GRI 416	顧客健康與安全	416-2	2016	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2.2	創新服務	36
GRI 417	行銷與標示	417-1	2016	產品和服務資訊與標示的要求	2.2	創新服務	36
GRI 417	行銷與標示	417-2	2016	未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件		無此情事	-
GRI 417	行銷與標示	417-3	2016	未遵循行銷傳播相關法規之事件		無此情事	-
GRI 418	客戶隱私	418-1	2016	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.3	顧客關係	43
GRI 419	社會經濟法規遵循	419-1	2016	違反社會與經濟領域之法律和規定		報告期間分別於2、5與11月各1件因工作超時遭到主管機關裁罰，合計共150萬。另於7月因1件職災事件遭罰款6萬。	-



## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE EVA AIRWAYS CORPORATION'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2018

#### 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 2018 (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 2018 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 2018.

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 Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 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 of the sustainability performance information based on the materiality determination 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 requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management 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, RBA, 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 2018 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of EVA AIRWAYS sustainability activities in 01/01/2018 to 12/31/2018.

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 Standards in accordance with 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 employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders 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.

#### GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, EVA AIRWAYS's CSR Report of 2018, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics 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 topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions on management approaches components, such as the mechanisms for evaluating the effectiveness, and any related adjustments to the management approach (103-3).

#### Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang  
Senior Director  
Taipei, Taiwan  
10 June, 2019  
WWW.SGS.COM



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-8



[www.evaair.com](http://www.evaair.com)

臺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