

長榮航空企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility Report

2019

經營者 的話

經營者的話 03

嚴重特殊傳染性肺炎下的風險與機會 05

01

永續價值創造

1-1 關於我們 09

1-2 永續管理 11

1-3 永續性採購管理 13

1-4 永續價值與績效 16

02 安全

2-1 安全管理體系 27

2-2 運行監控與航機維修 31

2-3 安全文化提升 33

03 服務

3-1 以心創新 39

3-2 顧客關係 45

3-3 貨運服務 48

04 員工

重大事件回應	53
4-1 多元與包容	53
4-2 人才留任	59
4-3 員工發展	66
4-4 友善職場	69

05 環境

5-1 環境永續	77
5-2 氣候變遷	81
5-3 低碳服務	86

06 社會

6-1 安全扎根	90
6-2 觀光創生	93
6-3 體育藝文	94
6-4 社會公益	96

07 公司治理

7-1 誠信經營	99
7-2 產業概況	107
7-3 財務績效	107

08 重大性分析

8-1 蒐集永續議題	111
8-2 利害關係人議合	111
8-3 決定重大議題	114
8-4 價值鏈邊界	115

附錄

關於本報告	117
GRI內容索引	118
查證聲明書	122

經營者的話

「安全、服務、永續」為長榮航空企業經營的核心目標，在安全服務的前提之下，搭配高顧客滿意度為永續經營的關鍵。2020年長榮航空入選為「全球二十大最安全航空公司」第三名，為了追求更高的安全績效標準，我們訂定更嚴格的安全績效目標值，展現長榮航空積極且持續推動安全管理系統的決心。

2019年公司合併營收達新臺幣1,813億元創近六年新高，連續五年獲得臺灣證券交易所「公司治理評鑑」佳績，同時入選「臺灣永續指數」、「臺灣高薪100指數」和「臺灣就業99指數」等成分股。服務品質的肯定更在國內外評比獲獎不斷，包括連續四年獲頒SKYTRAX「五星級航空公司」、TripAdvisor「全球十大最佳航空公司」第三名與Cheers雜誌「2019新世代最嚮往企業」第4名等獎項，更於衛生福利部疾病管制署舉辦之「航空公司傳染病防治整備及應變管理獎勵計畫」榮獲金質獎與2019年航空防疫安全優等企業。空地勤同仁也分別獲得2019年交通部民用航空局之「國籍航空公司績優修護從業人員」、「國籍航空公司績優航空器駕駛員」、「國籍航空公司績優空服人員」之榮耀；2019年在全體同仁的努力下，我們繳出了亮麗的成績。

在氣候變遷議題的趨勢下，交通運輸業成為未來減緩工作的重要推手，長榮航空亦刻不容緩地強化在溫室氣體上的管理角色，遵循國內外相關規範，持續精進航空運輸業溫室氣體減量作為。



長榮航空公司
董事長 林寶水

林寶水

Message from the Management

長榮航空連續多年發行企業社會責任報告書，並自2015年參加「TCSA台灣企業永續獎」以來每年均獲得獎項肯定，除了持續揭露在環境、社會與公司治理等領域的具體作為，堅持安全、服務與永續的經營核心價值，也積極回應利害關係人所關注之重大議題，朝向企業永續經營的目標邁進。為了進一步強化企業永續發展，我們除了參考「聯合國永續發展目標（UN Sustainable Development Goals, SDGs）」制定公司永續策略外，更導入「道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）」之評鑑指標，做為內部工作指引與持續提升企業社會責任實體作為的動力。

2019年我們經歷了內外部的考驗，但我們會保持團結的競爭力、不畏懼面對未來挑戰，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，以朝向全世界最安全、服務最好的航空公司努力邁進。2020年初全球航空業持續受嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情影響，展望未來，長榮航空面對挑戰仍將持續秉持「挑戰、創新、團結」的企業精神，與時俱進，堅守飛航安全、優質服務品質與企業永續發展的核心價值，持續精進公司治理、善盡企業社會責任，以專業積極的態度，創造投資人、員工、社會大眾、利害關係人的最大利益，實踐永續飛航的企業社會責任。



長榮航空公司
總經理 孫嘉明

孫嘉明

長榮航空在嚴重特殊傳染性肺炎下的風險與機會

2020年全球爆發嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情，其接二連三引發之骨牌效應更是蔓延全球，在短短幾週內重創各國社會、經濟與人類健康。因此，國際間陸續宣布關閉邊境，並嚴格限制旅遊及轉機條件，使客運需求急速萎縮，大量客機停飛。針對航空業所面臨幾近停擺之營運衝擊，長榮航空隨即召開防疫應變委員會，由總經理擔任召集人，明確鑑別價值鏈與本公司所有可能風險，有效制訂短、中長期因應措施。為求未來持續營運，檢視資本性支出，包括暫緩非急迫性或必要性之重大採購、工程修繕、業務廣告，爭取國內外機場相關費用減免，並協調供應商調整合約價格及支付條件。

在疫情下的新機會點，過去許多藉由客機機腹貨艙運送之貨物，僅能靠有限的全貨機載送，致貨運需求暢旺。為增加貨運載送效率、降低客運衝擊，長榮航空在符合飛安之前提下，將客艙座椅及椅背電視螢幕妥善包裝保護，經過民航主管單位核准，以客艙載貨。不但是創造在危機下的營收極大化，更可適時將醫療及防疫物資送達需要的國家及地區，兼具展現航空業核心能力之社會責任。此外，即使受到疫情的嚴重衝擊，長榮航空對客戶依舊堅持服務至上的精神，保障會員持有目前卡籍之優惠禮遇，讓行程安排上更具彈性。同時在疫情期間舉辦相關訓練，增進同仁本職學能，提升作業效率。

上游 - 供應商 供應鏈小組

短期因應措施

飛航

- ✓ 尋求其他供應商支援訓練設備採購與機務維修，及航材備品替代購買來源。
- ✓ 以較大機型執行經濟載油飛航。
- ✓ 機動提供每月預估加油量予廠商，並適時調節庫存訂單。

地勤

- ✓ 確保客艙服務用品不中斷。
- ✓ 延緩大樓修繕工程及資訊設備採購。
- ✓ 調整平台經營與廣告預算，暫緩非急迫性專案。

中長期因應措施

飛航

- ✓ 與波音公司協商調整787-10之交機進度。
- ✓ 提前與廠商洽談延長合約，確保未來供油無虞。

地勤

- ✓ 與供貨廠商協調延遲交貨或取消訂單，以降低庫存成本。

長榮航空 - 營運 經營管理小組

短期因應措施

客貨運

- ✓ 客機載貨不載客。
- ✓ 實施航班減、併規劃；同時掌握緊急物資運送之貨運包機商機。
- ✓ 機動調整艙位配置。

場站

- ✓ 尋求各機場費用的折扣減免或補助。
- ✓ 強化環境消毒與清潔。
- ✓ 貴賓室調整餐食、飲料提供型式。

中長期因應措施

客貨運

- ✓ 縮減客機航線、維持客機腹艙攬貨。
- ✓ 因應產能復原後出貨潮，預先規劃艙位。

場站

- ✓ 調整員工訓練架構及執行跨領域訓練。

長榮航空 - 員工 勞工權益小組

下游 - 客戶 服務管理小組

短期因應措施

服勤

- ✓ 提供口罩、護目裝備、手套及拋棄式防潑水隔離衣等防疫裝備供一線同仁使用。
- ✓ 設置空勤組員機上專用廁所，以減少與旅客接觸頻率。

人事

- ✓ 增設「專案事假」，請假期間不影響員工年度考核及各項權益。
- ✓ 符合當地政府薪資補助時，協助向當地政府提出補助申請。
- ✓ 實施居家或異地辦公。
- ✓ 外派人員短期返台辦公及補助檢疫費用。

中長期因應措施

服勤

- ✓ 尋求一次性或抗菌服勤用品，降低染疫風險。

人事

- ✓ 鼓勵申請特別休假、專案事假，並放寬留職停薪規定。
- ✓ 輪班單位人力支援各部室。

短期因應措施

旅客運送

- ✓ 登機前確認旅客配戴口罩並測量體溫。
- ✓ 座位盡量安排間隔距離。
- ✓ 全面執行航機與入境行李消毒。
- ✓ 實施機上防疫餐點，並調整機上服務用品。
- ✓ 隨時更新各國政府規定於官網，並製作航顯宣導搭機防疫遵循事項。
- ✓ 配合檢疫需求，於登機前向旅客說明電子健康聲明表填寫流程。

中長期因應措施

旅客運送

- ✓ 臺灣區客服中心啟動Email客服平台，協助旅客在疫情期間改訂票事宜。



01

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。



永續價值 創造

SUSTAINABLE
VALUE CREATION

There is simply no substitute for experience in terms of aviation safety.

Chesley Sullenberger

2019

1-1 關於我們

長榮航空的成長

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80餘架，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。2020年4月，長榮航空在全球20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66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195國、1,317個目的地，以及每天超過19,000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，其中787-9已於2018年起陸續交機，2019年也開始引進夢幻客機系列中機身最長、載客量最大的787-10。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。

全球航線與據點



機隊組成

(統計至2019年12月31日)

客機平均機齡	貨機平均機齡	飛機總架數	總飛機平均機齡
5.57 年	1.36年	84	5.32年

長榮航空於2019年共引進7架新機(2架787-9客機、4架787-10客機及1架777F貨機)。同時，為有效提升客運航線競爭力，公司持續擴充機隊規模，2020年將再交付5架787-10客機以配合本公司亞洲市場之關點、放大機型或增班計劃。

倡議與公協會

組織名稱	參與身分	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(AAPA)	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(FSF)	<ul style="list-style-type: none"> · 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	委員	參與星空聯盟強化長榮航空與盟航合作、聯合採購、系統共同開發及共享；並助於擴展航網服務、提供會員旅客哩程酬賓方案合作、機票產品及全球企業戶銷售方案。
台北市航空運輸商業同業公會	理事長	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，以及資助公會轄下「國際機場時間帶協調中心」運作經費。本公司擔任第十一屆理事長。
臺灣飛行安全基金會	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。
中華民國航空學會	理事	推動民航學術活動、推廣民用航空知識，並結合現代化科技，加強民用航空技術與經驗交流。
台灣企業永續研訓中心	諮議理事	本公司擔任理事職務，定期參與理事會議，透過該平台與各業界交流並分享產業經驗，掌握永續規範發展趨勢、技術規範及標準制定。

1-2 永續管理

企業永續政策

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「企業永續政策」，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。



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。



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。



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。



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。



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。



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。



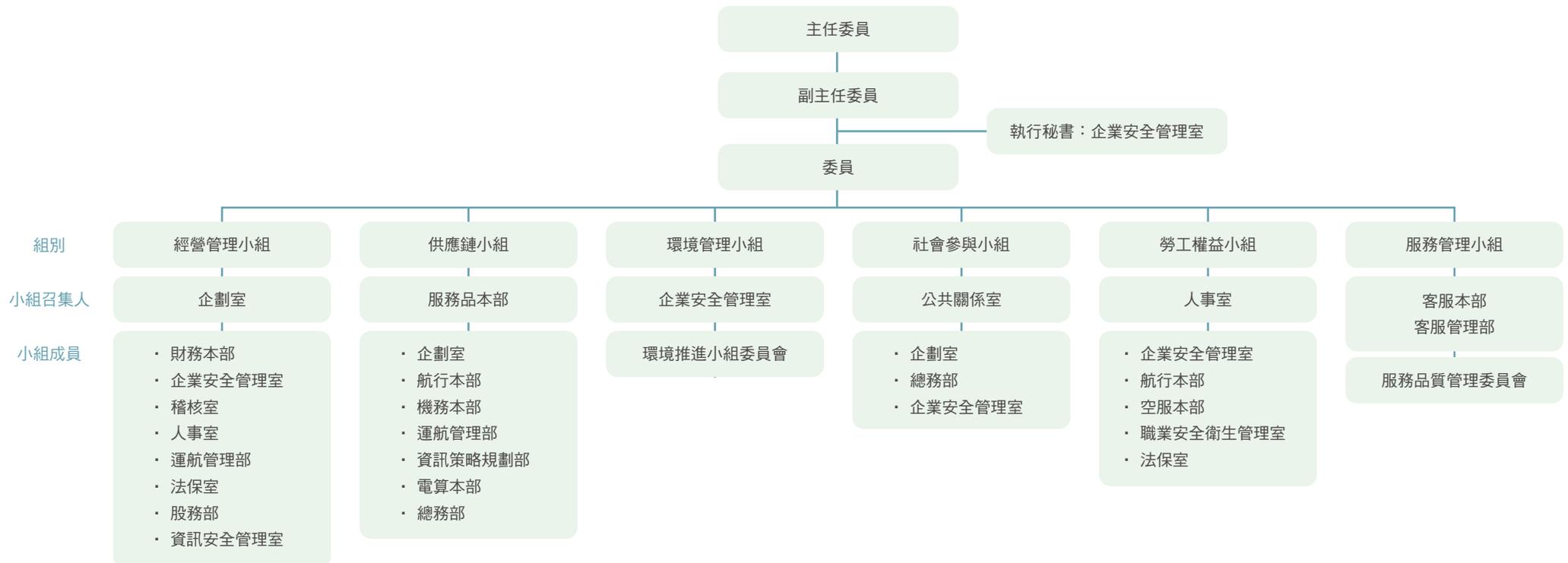
永續發展策略與藍圖

長榮航空的永續願景，期望透過建立永續經營管理與服務模式，提供更安全的飛行保障、更綠色的環境保護，以及更優質的客戶服務，並對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。

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，自2014年成立「企業社會責任委員會」，並於2020年更名為「企業永續委員會」(Corporate Sustainability Committee, 簡稱CSC)以強化企業永續作業之執行，由總經理擔任主任委員，負責落實企業永續政策及展開永續經營的具體規劃。CSC 每季召開一次，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，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CSC追蹤執行成效，每年定期向董事會進行成果報告。

長榮航空企業永續委員會組織圖



長榮航空價值鏈

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及空中餐飲，一直到提供顧客服務的客、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	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
79.42%	56.33%	49.80%	60.625%	100%	100%	99%	51%	100%

1-3 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一同努力，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。

2019年長榮航空採購類別占比



註：本表資料包含長榮航空全球營運所需物品採購金額進行統計

永續供應鏈

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，才能落實永續發展的概念。因此長榮航空於2015年修訂內部採購作業程序，並由總經理頒布「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，鼓勵我們的供應商一同為落實企業社會責任而努力。

自2015年起，持續要求國內外供應商簽署「供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書」。2017-2018年供應鏈小組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，2018年制訂供應商分類層級(辨識關鍵供應商、一般供應商)，2019年重新執行供應商分級分類，將供應商分為七大類，並篩選出關鍵供應商，完成關鍵供應商辨識計有國內18家、國外137家。

承諾書簽署

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

供應商夥伴永續發展社會責任政策-承諾書

- 1 積極參與長榮航空服務創新相關行動計畫，共同創造社會經濟成長。
- 2 與長榮航空共同致力於提高安全標準的飛航服務，並採取行動降低飛航安全之風險。
- 3 堅持廉潔道德經營，絕不以回扣、賄賂方式或其他不當利益，提供予長榮航空員工及其親屬。
- 4 嚴守法律規範，絕不提供不符法規、安全要求之產品及服務。
- 5 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。
- 6 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。
- 7 對合作期間知悉之長榮航空商業機密，善盡保密之責，並共同維護長榮航空與供應商夥伴之優良商譽。

2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年目標
20%	50%	58%	65%	66%	70%

供應商遴選參考條件

標準類別	管理系統
環境標準	ISO 14001環境管理系統
人權標準	SA 8000社會責任管理系統
勞工實務準則	SA 8000社會責任管理系統、OHSAS 1800及ISO 45001職業安全衛生管理系統
社會衝擊標準	SA 8000社會責任管理系統

在地採購金額佔比

採購地區	2016	2017	2018	2019
國內	30.7	29.0	29.2	27.1
國外	69.3	71.0	70.8	72.9

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空安全品質列為優先考量。

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，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。



1-4 永續價值與績效

長榮的六大價值與管理方針

長榮航空制訂全方位的管理方針，包含投入資源、政策、承諾與行動等要素，藉由資源投入於內部永續經營管理與服務模式，為所有主要利害關係人創造最大的價值。我們的六大永續價值包括安全、服務、員工、環境、社會與經濟，投入的資源分為人力、物力、財力與系統面。在公司的營運模式中，我們納入管理方針中的政策與承諾為指導原則，並確認完整的行動方案，不僅為我們的七大利害關係人(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)產出永續的價值，更能符合聯合國於SDGs對企業付出的期望。



六大價值

管理方針

價值產出

對應SDGs

員工

投入資源

- 薪資：新臺幣140億元
- 勞健保費：新臺幣8.1億元
- 員工福利費用：新臺幣42.9億元
- 退休金：新臺幣7.3億元
- 年度訓練費用：新臺幣10億元

營運模式

政策

平等就業機會

承諾

遵守「就業服務法」及「個人資料保護法」辦理人員招募

行動

1. 地勤人員每年招募至少一次(含身障人士)
2. 客艙組員每年依人力需求招募1-3次
3. 每月持續招募有經驗飛航組員；每年招募4梯次培訓學員

- 全球總員工數：1.16萬名
- 新進員工數：1,004名
- 員工留任率：98.97%
- 員工離職率：5.8%
- 每名正式員工平均受訓36.1小時
- 每名培訓飛航學員平均受訓709小時
- 每名空服學員平均受訓464小時



環境

投入資源

- 永續環境推境小組：18名管理人員
- 環境資本支出：新臺幣7,305萬元
- 環境營運支出：新臺幣1億5,731萬

營運模式

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

行動

運行ISO 14001、ISO 50001，持續改善並落實能源、資源、空氣污染物及廢棄物的管理，控制與降低對環境衝擊

- 平均每人每日廢棄物產出量：下降15.2%
- 客機燃油效率：提升1.4%
- 貨機燃油效率：提升8.2%



六大價值

管理方針

價值產出

對應SDGs



社會

投入資源

- 現金：約新臺幣8,725萬元
- 機票價值：約新臺幣6,516萬元
- 其他實物捐贈、投入人力時間等：約新臺幣2,536萬元

營運模式

政策

針對公益需求，致力落實企業社會責任

承諾

取之於社會、用之於社會的精神，結合各界力量，從事社會公益不間斷

行動

1. 透過張榮發基金會捐贈物資給弱勢團體
2. 贊助機票供主辦單位引進海外知名藝文活動，及幫助運動選手出國訓練和參賽，以推廣體育賽事
3. 協助官方及地方民間單位舉辦臺灣本土活動
4. 結合地方旅遊局的資源，共同前往海外舉辦旅遊推廣活動，刺激來臺觀光商機

- 藝文活動專案：14個，受惠近10萬人次
- 慈善公益活動專案：8個
- 捐贈物資：造福68個社福團體及學校
- 地方回饋專案11個
- 贊助體育賽事9場
- 贊助體育選手11位



經濟

投入資源

- 個體資產總額：約新臺幣3,219億元
- 個體資本額：約新臺幣485億元

營運模式

政策

經營誠信，維護股東權益

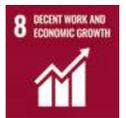
承諾

專業經營、誠實信用、風險控管，創造投資人最大利益

行動

定期更新公司概況及財務報告資訊透明，每年股東會、不定期召開法人說明會、及以電子郵件或電話溝通回覆投資人相關問題，落實維護所有利害關係人之權益

- 個體總營收：約新臺幣1,356億元
- 個體稅後獲利：約新臺幣40億元
- 個體每股盈餘(EPS)：0.83元



安全價值



2019年亮點

長榮航空協辦2019年世界飛安高峰會，其為初次在臺灣舉辦，邀請來自30餘國約350名飛安專業人士來台共進行11場專題發表與研討。



榮耀與獲獎

AirLineRatings.com「2020年全球最安全航空公司」第三名
JACDEC「2019年最安全航空公司」第九名

對應重大議題	KPI	短期目標	2019年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
飛航安全	a. 飛行安全績效(次) b. 地面安全績效(次)	a. 績效(次)≤4 b. 績效(次)≤3.8	a. 實際值2.56，達成率136% b. 實際值6.02，達成率63%	a. 績效(次)≤4 b. 績效(次)≤3.8	a. 績效(次)≤4 b. 績效(次)≤3.8	2 安全

社會價值



2019年亮點

2019年贊助之現金、機票以及各項資源與物資，總金額約新臺幣1億7,777萬元，占淨利比為4.5%。



榮耀與獲獎

「2019年第十二屆TCSA台灣企業永續獎」企業永續報告類獎項榮獲第一類白金獎

對應重大議題	KPI	短期目標	2019年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
社區議合與慈善公益	a. 贊助藝文活動 b. 舉辦及贊助體育賽事 c. 贊助國內運動選手參與國際賽事 d. 結合地方政府和旅遊局資源舉辦活動	a. 3場 b. 各1場 c. 4位 d. 地方活動3場、海外旅遊推廣活動2場	達成率皆100%	持續評估及執行公益捐款、體育賽事贊助、藝文活動、地方回饋及教育推廣，尋找多方面的媒合管道，給予社會最實質的幫助	落實企業社會責任，形塑公司在國際上的良好公益形象	6 社會

服務價值



2019年亮點

連續第四年獲SKYTRAX頒發五星級航空認證



榮耀與獲獎

Business Traveller 「最佳商務艙酒單」
 TripAdvisor 「全球十大最佳航空公司」第三名
 Travel + Leisure 「全球最佳國際線航空公司」第五名
 SKYTRAX五星級航空公司
 航空乘客體驗協會「2020五星級全球航空公司」

對應重大議題	KPI	短期目標	2019年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
機隊組成與規劃	引進787客機	2020年達13架	共8架，達成率61.5%	2021年達18架	2022年達24架	1-1 關於我們
航餐安全管理	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	a. 目標值99.992% b. 目標值99.996% c. 目標值100%	a. 實際值99.995%，達成率100% b. 實際值99.999%，達成率100% c. 實際值99.999%，達成率99.999%	a. 達99.992% b. 達99.996% c. 達100%	a. 達99.992% b. 達99.996% c. 達100%	3-1 以心創新
創新服務	客服機器人及文字客服	2020年提供繁體中文及美國英文版共2種服務語言	繁體中文版於官網及手機App上線，達成率50%	於大型社群平台設置繁體中文版客服機器人	客服機器人回答匹配率>90%	3-1 以心創新
顧客關係	客/貨運服務品質	顧客滿意度=4.35	顧客滿意度4.41，達成率101%	顧客滿意度≥4.35	顧客滿意度≥4.35	3-2 顧客關係

員工價值



2019年亮點

榮獲Cheers雜誌「2019新世代最嚮往企業」第四名

榮獲1111人力銀行「2019幸福企業大賞」服務類海空運輸前五名

榮獲衛生福利部疾病管制署舉辦之「航空公司傳染病防治整備及應變管理獎勵計畫」金質獎與2019年航空防疫安全優等企業



榮耀與獲獎

1名地勤人員獲選為2019年交通部民用航空局之「國籍航空公司績優修護從業人員」

3名機長獲選為2019年交通部民用航空局之「國籍航空公司績優航空器駕駛員」

2名客艙組員榮獲2019年交通部民用航空局之「國籍航空公司績優空服人員」

對應重大議題	KPI	短期目標	2019年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
員工多元與職場包容	性騷擾與性別歧視預防、預防職場不法侵害、母性健康保護措施	每年至少舉辦一場種子講師訓練課程或新進人員必修課程	舉辦一場，達成率100%	種子講師依照各單位工作屬性，分梯次進行內部訓練課程	全體員工皆完成參訓並具備相當認知	4-1 多元與包容
人力資源發展(地勤)	工作職能符合度	2019年達100%	達成率100%	100%	100%	4-3 員工發展
人力資源發展(前艙)	a. 在職訓練課程 b. 人員輪調 c. 職務升等評鑑	a. 定期複訓完訓率100% b. 每年5%機長升訓名額 c. 每年5%機隊間輪調	a. 實證訓練共2,140人完訓，達成率100% b. 升訓機長名額40人以上，達成率100% c. 機隊間轉訓名額70人以上，達成率100%	a. 定期複訓完訓率100% b. 建立調查機制以瞭解飛航員意願，並據機隊人力需求建立輪調機制	a. 定期複訓完訓率100% b. 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 c. 根據機隊人力需求並參考飛航員意願安排機隊輪調	4-3 員工發展
人力資源發展(後艙)	a. 在職訓練課程完訓率 b. 空服員職務升等評鑑	a. 完訓率100% b. 達100%	a. 達成率100% b. 通過率99.2%，達成率99.2%	a. 完訓率100% b. 依據人力需求進行空服員職務升等評鑑	a. 完訓率100% b. 達100%	4-3 員工發展
工作安全與健康管理	工作中發生職災事件之失能傷害頻率(FR)	FR<7.4人次/百萬工時	FR=9.8人次/百萬工時，未達標	FR<6.0人次/百萬工時	FR<5.0人次/百萬工時	4-4 友善職場

對應重大議題	KPI	短期目標	2019年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
勞資關係與人權維護	推動員工協助方案與持續保持勞資溝通及對話	a. 每半年一次召開與工會溝通協商會議 b. 舉辦當年度新進人員職場適應關懷座談會5場 c. 舉辦關懷種子年度複訓1場	a. 舉辦2場，達成率100% b. 座談會5場，達成率100% c. 年度複訓1場，達成率100%	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，每三年一次舉辦長榮社團親子/慈善/環保/公益日活動	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，提升員工留任意願	4-2 人才留任

環境價值



2019年亮點

依國際投資機構評比要求，重新檢視並調整公司環境管理作業與政策，設定能源、資源與碳排放減量目標。



榮耀與獲獎

碳揭露計畫(CDP)問卷得分提升至B等級

對應重大議題	KPI	短期目標	2019年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
環境衝擊管理	a. 運行環境及能源管理系統 b. 用水量(立方米) c. 每人每日廢棄物產出量(公斤/每人每日)	a. 主要自有大樓持續通過ISO 14001與ISO 50001外部驗證 b. 2020年較2018年用水減量1.5% c. 2020年較2018年減量2%	a. 達成率100% b. 用水量較2018增加8.3% c. 每人每日廢棄物產出量較2018降低15%	a. 實施國外據點環境風險調查 b. 2025年較2018年減量5% c. 2025年較2018年減量7%	a. ISO 14001涵蓋率達到100% b. 2030年較2018年減量7% c. 2030年較2018年減量12%	5-1 環境永續
氣候變遷治理	燃油效率	年均燃油效率提升1.5%，2019年： a. 客機目標=4.4457(升 燃油/百RPK) b. 貨機目標=0.0773(升 燃油/FTK)	a. 達成率99.2% b. 達成率106.7%	2020年碳排放零成長	2050年排碳量減至2005年水準之50%	5-2 氣候變遷
	a. 用電量(度) b. 地面作業碳排放(噸)	a. 2020年較2018年減量2% b. 2020年較2018年減量2%	a. 用電量較2018年上升6.4% b. 排放量較2018年減量0.2%	a. 2025年較2018年減量7% b. 2025年較2018年減量7%	a. 2030年較2018年減量12% b. 2030年較2018年減量12%	5-1 環境永續

註1：RPT = Revenue Passenger Kilometer客運收益公里數

註2：FTK = Freight Tonne-Kilometer貨運收益噸公里數

經濟價值



2019年亮點

合併營收逐年成長，2019年合併營收達新臺幣1,813億元，創近六年新高。



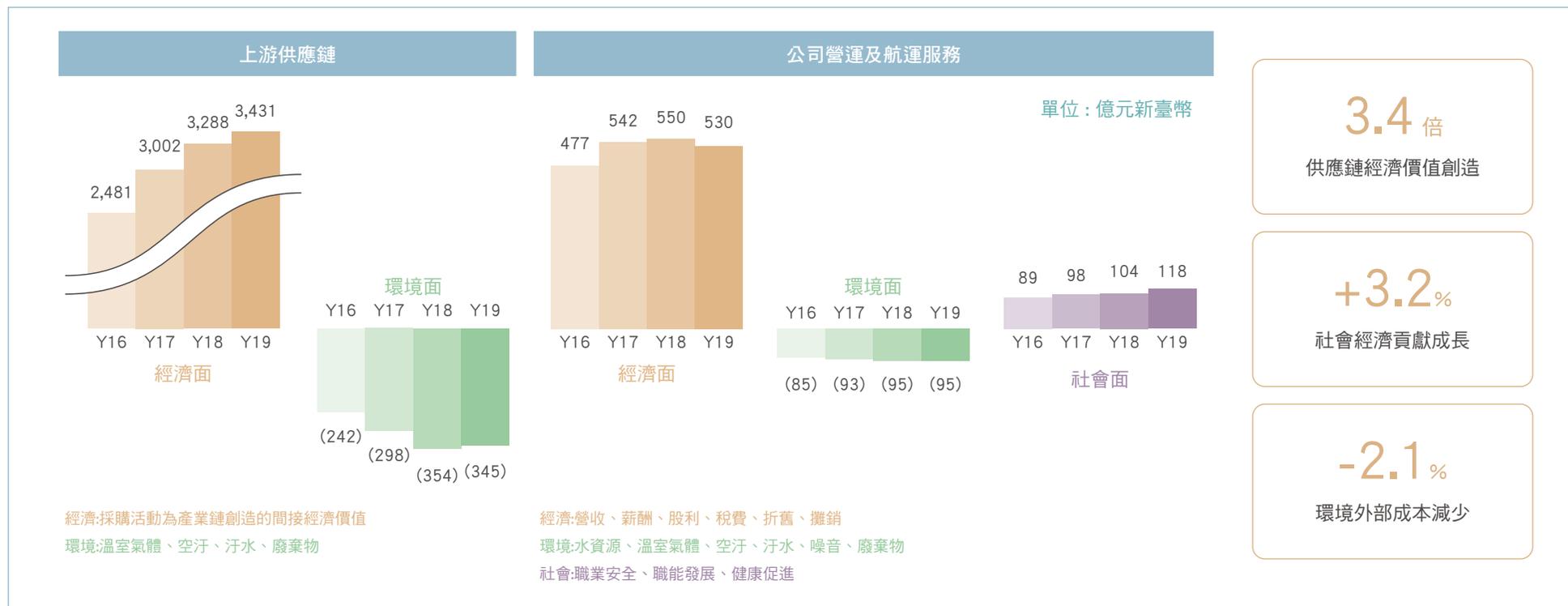
榮耀與獲獎

入選「公司治理100指數」、「臺灣高薪100指數」、「臺灣就業99指數」和「智慧投資多因子30指數」等成分股。

對應重大議題	KPI	短期目標	2019年達成率	中期目標	長期目標	對應章節
經營誠信與倫理	a. 促使公司董事提升其專業知能及法律素養 b. 協助公司董事培養其優異特質與決斷能力 c. 引導公司董事加強其經驗交流與切磋互動 d. 推動公司董事積極有效落實公司治理制度	a. 整合公司資源，每半年定期舉辦為期3小時之進修課程 b. 全體董事之董事會出席率達平均80%以上 c. 設置公司治理主管 d. 協助董事獲得適當且即時之資訊 e. 持續辦理董事會績效評估作業	a. 達成率100% b. 出席率平均為88.89%，達成率100% c. 達成率100% d. 訂定「處理董事要求標準作業程序」，以利董事履行職責，達成率100% e. 全面執行董事會績效作業，達成率100%	a. 持續定期辦理董事進修課程 b. 持續辦理董事會績效評估作業，以全部指標之達成率100%為目標 c. 全體董事之董事會出席率達平均90%以上 d. 設置公益性獨立董事	提高公司治理水平，保障投資人權益	7-1 誠信經營
風險與機會管理	建構並維持有效之風險管理機制且持續改善，確保公司持續獲利成長	透過綜合安全推進委員會鑑別出本公司營運；鑑別企業社會責任委員鑑別新興風險	預計2020年將開始實施	落實每年於董事會陳報1次本公司整體風險與風險管理措施	落實每年於董事會陳報1次本公司整體風險與風險管理措施	7-1 誠信經營
品牌策略與價值	塑造公司品牌正面形象	持續執行國內外公司宣傳策略，增加品牌能見度	共16個Facebook粉絲專頁，每則貼文平均觸及用戶成長率3.2% 發布約29篇新聞稿，曝光管道包括網路、電子及平面媒體	導入創新科技強化廣宣效益，提升品牌認同度	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	1-2 永續管理
營運財務績效	合併營收每年成長	每年持續獲利	達成率100%	每年持續獲利	每年持續獲利	7-3 財務績效
供應鏈管理	a. 導入DJSI供應鏈管理相關作業 b. 提升「供應商行為準則」簽署回收率 c. 提升供應商永續風險評估調查問卷回收率	a. 導入達成率100% b. 既有供應商簽署回收率70%，新進供應商簽署回收率85%，關鍵供應商回收率85% c. 回收率85%	a. 達成率80% b. 既有供應商簽署回收率66%，目標達成率94.3%；新進供應商簽署回收率81%，目標達成率95.3%；關鍵供應商回收率83%，達成率97.6% c. 回收率82%，達成率96.5%	a. 修訂供應商永續風險評估調查問卷 b. 修訂高風險供應商永續管理稽核check list c. 執行高風險供應商永續管理稽核-國外供應商 d. 實施供應商CSR e-learning訓練，藉以提升認知 e. 召開供應商管理大會		1-3 長榮航空價值鏈

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。2019年，長榮航空共創造3,961億社會經濟貢獻、438億環境外部成本及118億社會外部效益。其中，以採購活動驅動供應鏈相互依存關係，創造約3.4倍的經濟價值最為顯著。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：供應鏈社會面數據不易取得，故予以排除。

註2：供應鏈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：供應鏈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。

註7：貨幣價值轉換皆考量以2018年為基準之通膨係數及新臺幣對外幣之匯率。



02

「安全、服務、永續」是我們的核心價值，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。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。



安全
FLIGHT
SAFETY

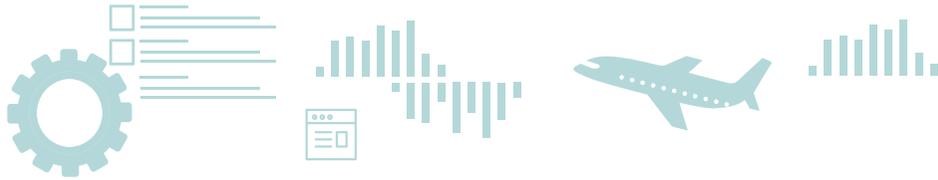
At the end of the day, the goals are simple:
safety and security.

Jodi Rell

2019

2-1 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。

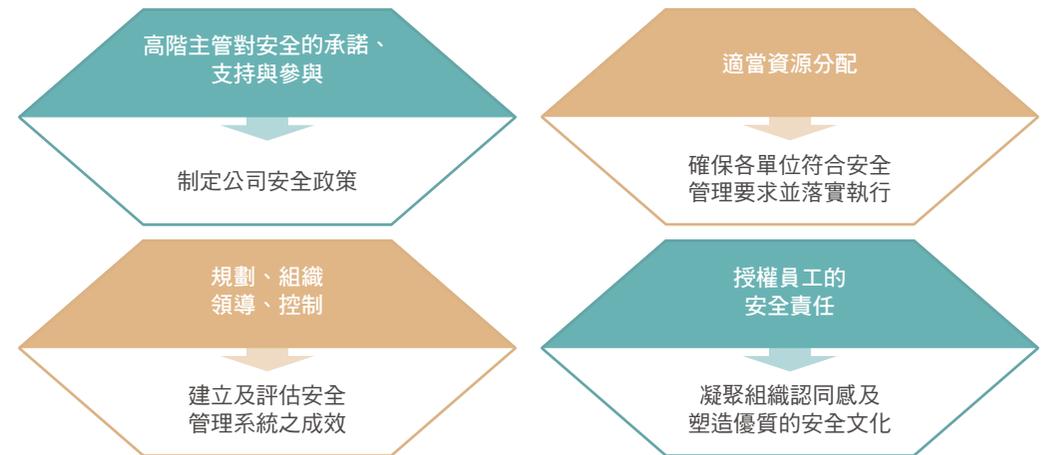


2-1-1 理念與目標

經由高階主管對安全政策的宣示及安全文化的塑造，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！

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。

長榮航空對旅客安全的承諾



長榮航空安全績效目標值與實際值圖

2019年地面安全績效指標未達年度目標值，共發生4次地安事件(3次機械故障，1次人為疏失)，皆發生於臺灣場站。長榮航空已針對臺灣場站地勤代理公司執行全面稽查，所有查核項目皆已改善完成並落實執行。上述作業及改善措施亦於本公司綜合安全推進委員會中陳報高級主管，並列入追蹤檢討。



飛行安全績效計算公式：

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

地面安全績效計算公式：

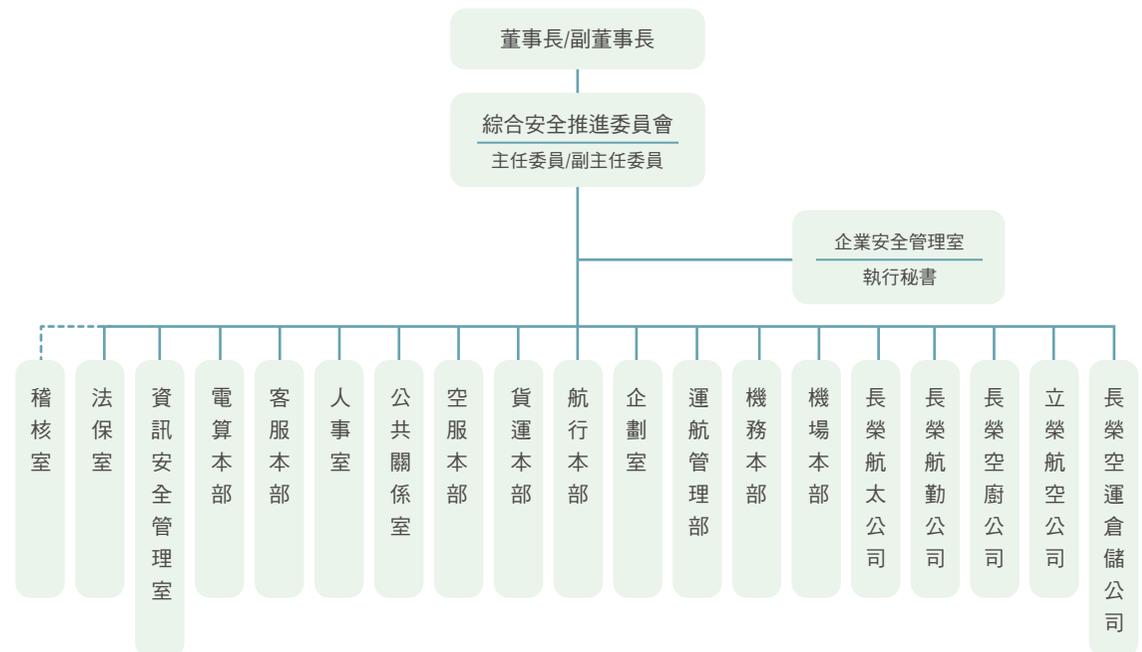
$$\frac{\text{因地面作業不當或裝備失效，導致航空器受損需停機檢修事件次數 (近十萬架次)}}{\text{近十萬架次}} \leq 3.8 \text{ (次 / 每百萬飛時)}$$

2-1-2 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，負責確保整體作業安全及推動安全管理系統之最高權責，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。

本委員會下轄安全管理系統 (Safety Management System, 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，定期於綜合安全推進委員會呈報，期望透過此機制降低人為及組織疏失的風險。2019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 9項、SCM 36項、SMS 13項，安全改善內容主要針對飛安、航務、簽派、客艙、貨運、地面作業、維修及保安八大組別，以精進、強化安全效率，提升安全績效。

綜合安全推進委員會組織圖



2-1-3 管理系統

長榮航空自2006年起推動SMS (Safety Management System)，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，並運用在策略的規劃、程序的制定及作業的執行。各單位依此確認作業環境中的各項危害，並以系統化的方式針對危害做好風險管理，降低人為及組織的風險。



- 管理階層之承諾
- 安全責任與職責
- 任命關鍵安全人員
- 協調緊急應變計畫
- 安全管理系統文件

- 安全績效之監測及評估
- 變動管理
- 持續改善安全管理系統



2-1-4 具體作法

長榮航空將風險管理應用於飛航作業中，以安全暨保安報告系統等方式，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。



安全管理系統—危害確認及改善狀況

SMS小組季會在客艙、維修、地面作業、保安等領域中共確認出12項需追蹤的改善項目，為改善這些項目，亦擬訂了51項改善措施，其中除一項尚待原廠回覆外，其餘均已執行完畢，並有效降低風險值。

飛行作業危害確認及風險管理圖

飛航作業風險評估系統

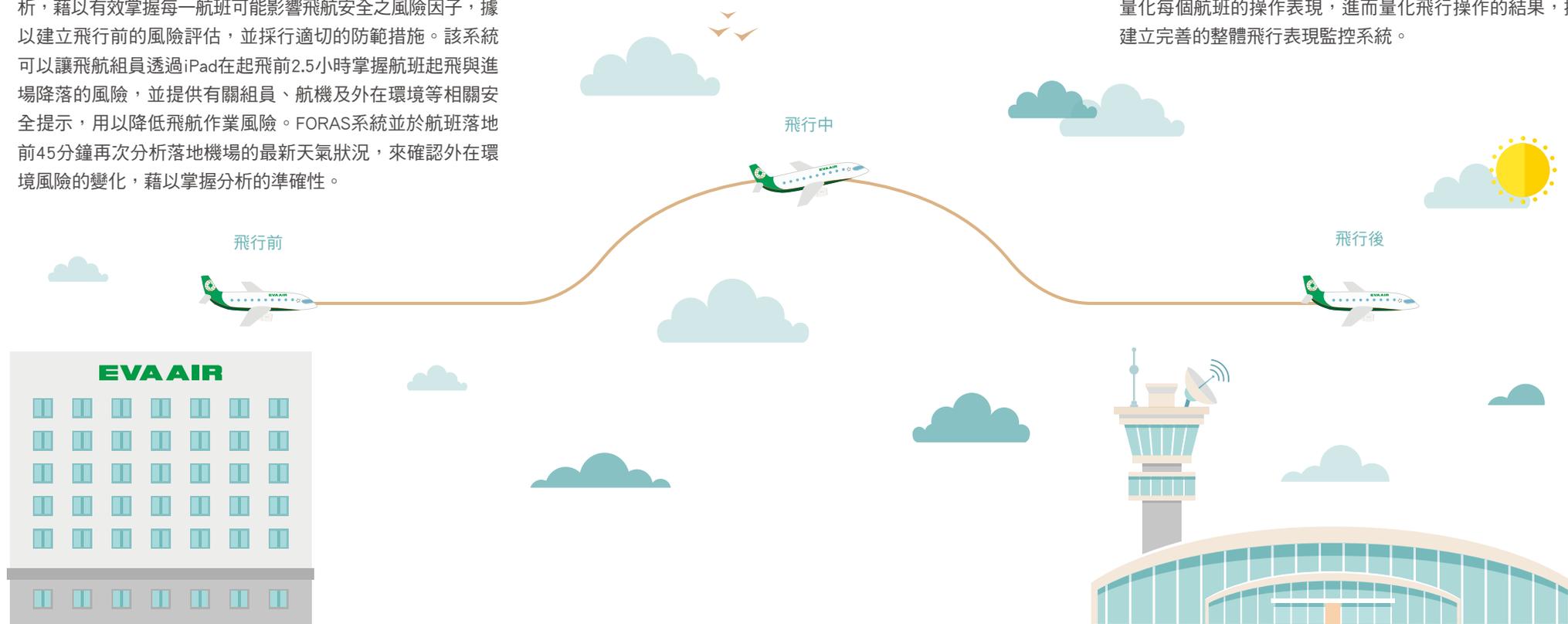
長榮航空以飛航作業風險評估系統 (Flight Operations Risk Assessment System, FORAS) 作為決策支援工具，運用飛航作業風險評估系統，以彙總即時的氣象資訊、組員資訊、機場設施、航機系統資訊等相關資料，對每一航班執行風險評估分析，藉以有效掌握每一航班可能影響飛航安全之風險因子，據以建立飛行前的風險評估，並採行適切的防範措施。該系統可以讓飛航組員透過iPad在起飛前2.5小時掌握航班起飛與進場降落的風險，並提供有關組員、航機及外在環境等相關安全提示，用以降低飛航作業風險。FORAS系統並於航班落地前45分鐘再次分析落地機場的最新天氣狀況，來確認外在環境風險的變化，藉以掌握分析的準確性。

即時的航機狀況監控系統

運用「航機狀況監控系統」及「地空通訊系統」，於第一時間即時掌控航機的動態。

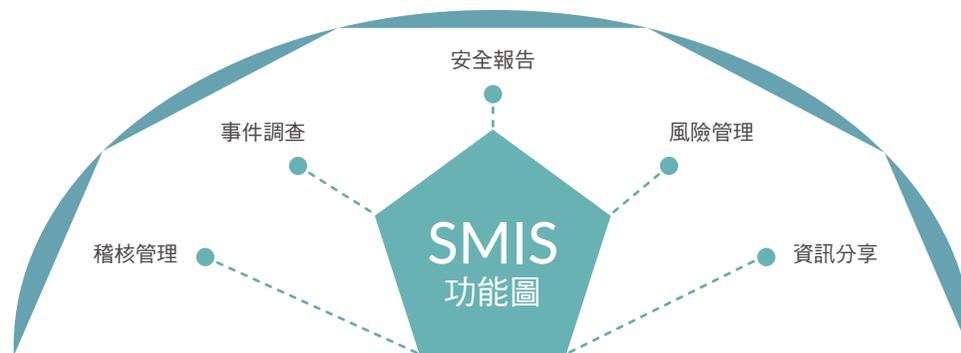
全面性的飛行資料分析

長榮航空除建立飛行資料分析系統，執行全面性的飛行資料分析來掌握飛行操作品質外，長榮航空並建立飛航操作評估系統 (Flight Operation Performance Assessment System, FOPAS)，應用線性函數與安全裕度的方法論，以56項標準來量化每個航班的操作表現，進而量化飛行操作的結果，據以建立完善的整體飛行表現監控系統。



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，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。



2-1-5 國際認證

IOSA安全查核標準(IATA Operational Safety Audit, IOSA)是IATA訂定航空公司的安全查核標準，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授權查核組織進行認證查核，每二年進行一次查核認證，為國際上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，通過歷次認證，也是我國第1家通過認證的航空公司，此認證除確保長榮航空作業系統已符合國際安全標準，更肯定長榮航空在飛安上的努力。

2-2 運行監控與航機維修

2-2-1 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24小時監控外在環境(例如機場、天氣)之變化。

在航班簽派作業領域，負責製作飛行計劃之同仁，均須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，規劃最安全、節油、便捷、舒適之飛行航路。

基於改善航行效益與節省燃油消耗，長榮航空參加歐洲Free Route Airspace Work Group、FAA Cross Polar Work Group(CPWG)與Informal Pacific ATC Coordinating Group (IPACG)，藉以改善歐洲地區、北美地區、俄羅斯遠東地區(Russian Far East, RFE)、北太平洋地區及日本地區過境班機的空中交通服務(Air Traffic Service, ATS)效率，並與各國航管研討開發更節省燃油、航行時間之航路，以減低CO₂排放與對環境之衝擊。

2-2-2 航機維修管理

飛機維修品質是飛航安全的重要基礎，須遵照原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」的精神是我們進行飛機維修的首要準則。為了確保維修品質，於完成維修作業後，特定工作項目依據維護能力手冊的要求，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或同等之國家校驗標準，確保符合工作程序要求，落實飛安。

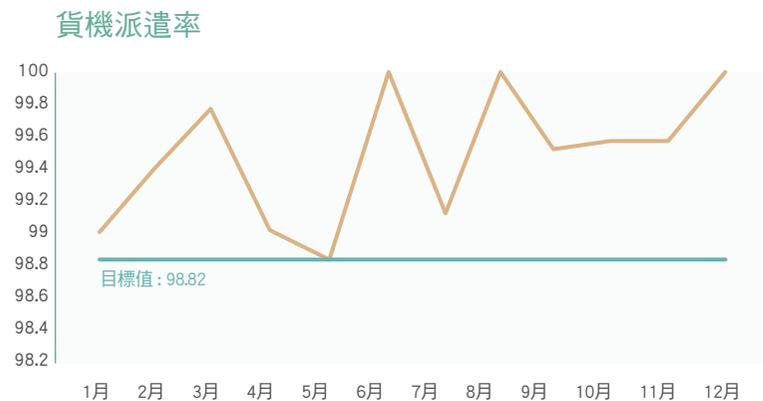
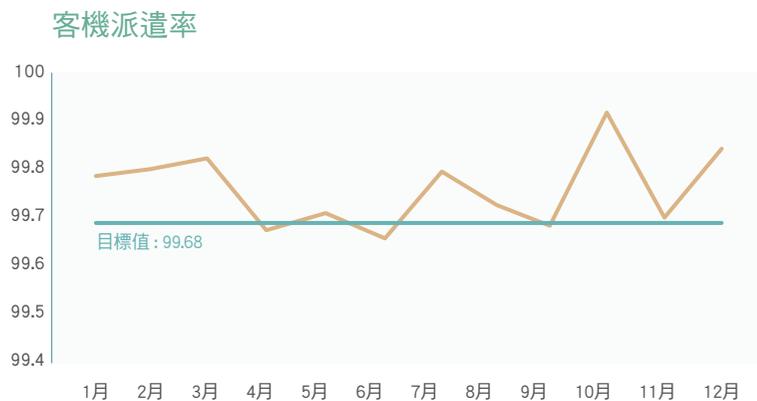
長榮航空在一貫主張預防性維修勝過後續的改正處理，我們確實掌握每個零組件的安全使用期限，壽限件也在安全使用期限屆滿前更換，以降低航機系統故障機率。針對維修品質，訂有「客機」及「貨機」機隊派遣率目標，於每月品質管理委員會中監控派遣率，分析飛機延遲原因，適時調整航機維護計畫或執行工程指令，預防延遲再度發生，維持機隊派遣率目標，並確保飛航安全。

可靠性管制計畫

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

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。

2019年機隊可靠性管制趨勢圖



現代化航機維修中心

長榮航空子公司長榮航太(EGAT)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維修棚廠，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。

維修人員養成

維修人員之養成訓練，分為基礎培訓與部門銜接兩項課程，必須通過考核後，才正式成為維修人員。經過累積足夠的維修工作經驗，通過學、術科檢定，取得民航局航空器維修工程師檢定證後，參加長榮航太附設維修訓練中心的航空器型別檢定訓練課程，並完成該機型工作實務訓練，培養機型專業維修能力與取得航空器型別項目權限後，始具有執行航空器之維修或恢復可用簽證資格。

2-3 安全文化提升

2-3-1 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行最高的維修標準，亦關懷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，確保每次飛行任務都在身心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，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，建立疲勞管理的量化指標，以降低疲勞對飛安的影響。在航空心理上，也針對飛航組員壓力、健康、酒精與藥物等面向進行專業的管理與輔導，期許飛航組員均能在最佳的身心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天全新年休假及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。

2-3-2 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

課程內容	訓練對象	時數(小時)	完訓率(%)	2016 人(次)	2017 人(次)	2018 人(次)	2019 人(次)
航空安全教育	課員(地勤人員)	8	100	322	244	307	273
安全管理系統-基礎班	助理副課長級	8	100	83	80	83	82
安全管理系統-主管班	副課長級以上主管	8	100	74	76	81	68



2-3-3 全員安全文化

為建立全員安全意識，自1996年起，每年舉辦安全週活動。活動包括文宣競賽、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



2019 “包容尊重同理心，專業紀律安全行”

在面對罷工的衝擊後，企業要能永續經營，勞資和諧為其必要條件之一，因此期待在同理心的基礎下，我們都能以溝通化解誤會，以尊重凝聚共識，以協商取代對抗。雖然公司每位同仁都有其不同的獨特性，在事物上有不同的想法與見解，但在工作上，每位同仁都應以專業精神與敬業的態度來執行每一天、每一趟的飛航任務，以達成「安全第一，旅客至上」的服務。為此，2019年安全週以「團結，再出發」為活動主軸，不僅拍攝「夢想、渴望、承擔」影片，也邀請心理師至公司主講「溝通」及「療癒」課程，期能儘快弭平這場風暴造成的傷害。





03

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，提供無接縫的優質服務；「真心」珍惜地球資源，創造無國界的服務價值；「熱心」投入服務工作，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，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。

服務

CUSTOMER SERVICE



We don't want to push our ideas on to customers, we simply want to make what they want.

Laura Ashley

2019

3-1 以心創新

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年開始引進波音787夢幻客機，預計在2022年前陸續引進共24架787，除了讓機隊更加年輕化，也逐步提升服務品質。787夢幻客機具備多項最新的航太科技，大量採用輕量化的碳纖維等複合材質，可以大幅降低機身重量，加上配置業界最新型引擎，比起舊型廣體客機可減少20%的燃油消耗與溫室氣體排放，提升長榮航空的營運效能。

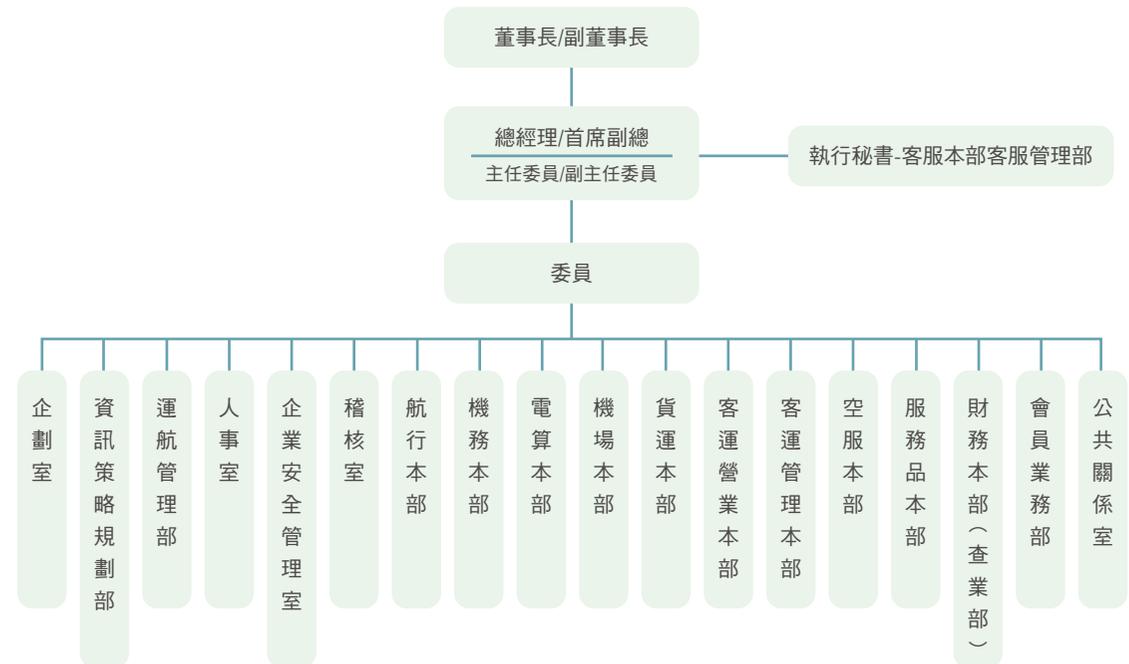
在機艙舒適度方面，787夢幻客機導入最新型的氣體過濾系統，可提高機艙內的空氣清淨度，同時較傳統機型提高3-4倍機艙濕度，亦能更有效控制艙壓，將艙壓由8,000英呎降低至6,000英呎，有助於旅客提高血液含氧量並減輕常見的暈機與不適，讓旅客享有更舒適、優質的空中旅程。

3-1-1 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



3-1-2 值得信賴的服務品質

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。

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。2019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。



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)，2019年全線15分鐘準時率為97.9%；因應2020年桃園機場滑行道及機坪整建計畫將進行長時間的整修，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2020年全線15分鐘準時率目標設定為95.0%。

離場準時率

年度	2016	2017	2018	2019	2020(目標)
	95.6%	96.2%	96.9%	97.9%	95.0%

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	符合比率	品項總數			
		2016	2017	2018	2019
兒童玩具 (需具備ST安全玩具檢驗章)	100%	12	12	11	12
塑膠類餐具(需具備合格檢驗證明，如：塑化劑、重金屬溶出…等檢測)	100%	50	46	47	45
食品(需具備合格檢驗證明，如：大腸桿菌…等檢測)	100%	37	44	45	41

3-1-3 創新服務

行動化服務



EVA Mobile App :

長榮航空行動商務，可支援26個語系市場，主要服務包含購票、特別優惠資訊、航班資訊、行程管理、無限萬哩遊等。為提供旅客更友善便利的操作，也將持續努力進行各項功能優化與開發，如開發護照掃描、登機證存入Google Pay等功能。



EVA Sky Shop App :

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並於機上取貨。



長榮樂 e 購App :

長榮航空成立的網路購物商城，隨時選購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)。



客服機器人及文字客服

除了傳統語音電話線路外，長榮航空客服中心建立客服機器人及文字客服系統架構，於2019年12月24日正式上線提供服務。客服機器人-EVA加入客服團隊提供訂位票務、會員服務、購票資訊、班機起降時間、特殊需求、行李額度、基本機場運務…等近500項專業問題查詢，24小時全年無休的服務，旅客透過長榮官網或向EVA提問，即可得到正確的解答。若EVA無法回答時，旅客可透過會員身份登入，於上班時間選擇轉接真人文字客服，藉由客服機器人與真人文字客服兩者協同合作，將有效提升客服的服務品質並提供旅客多元的服務管道。

自EVA上線以來，團隊成員每日檢視客服機器人問答紀錄，90%以上提問皆可得到相對應的答案。第一階段先於官網及APP提供繁體中文服務，未來將視服務成效及市場需求，逐步提供更多其他通訊軟體管道及不同語言版本的服務。

Pepper人型機器人

於2016年12月上線至今，總互動人次已累積超過5萬人次。旅客在桃園機場貴賓室及松山機場劃位櫃檯都能體驗相關服務，2019年除了加入AI人工智慧流利地回答旅客在貴賓室及機場的各種問題，零距離聊天讓旅客能有更親切的互動體驗外，互動拍貼功能可記錄旅客在貴賓室留下歡樂的回憶，使旅行的好感度加溫，並藉由IoT的技術於松山機場提供劃位櫃檯指引，協助旅客至櫃檯進行報到，提供更友善的服務體驗。

自助報到

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。目前設有機場自助報到機台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、東京羽田、福岡、仁川、多倫多、阿姆斯特丹、洛杉磯及西雅圖等機場之出境大廳，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。2019年自助報到(含自助報到機台、網路及手機報到平台)比率為27.61%，較2018年提升5.83%。



無障礙網頁設計

美國運輸部(Department of Transportation, DOT)要求飛航美國的航空公司，其所經營針對美國市場的網站，需要符合World Wide Web Consortium (W3C)組織的無障礙網站技術標準 - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 Level AA。長榮航空美洲英文版官網已於2015年參照美國法規要求，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。

別出心裁的貴賓室服務

為使旅客在啟程前獲得充分的休息，長榮航空在桃園機場第二航廈提供四間不同風格的貴賓室，設置有哺乳室、商務中心、殘障廁所、淋浴間、電子雜誌及電子菜單等各項新穎貼心設備，降低旅途中的疲憊；餐吧區特別精選符合食安及美味兼具的餐點，讓旅客於候機的時光中能優閒自在地享受尊榮的服務。

四區貴賓室截然不同的設計風格，突顯出多元、高質感的設計理念：

The Garden

典雅獨特的露天庭園設計讓旅客在忙碌的商務旅行中也能暫時脫離喧囂繁雜的現實環境。

The Infinity

時尚現代的設計曾榮獲SKTRAX評比為「2016年全球十大最佳商務艙貴賓室」。

The Star

星空環繞點綴，營造溫馨明亮的休憩空間，讓搭機前的等候時光成為一種享受。

The Club

寬敞挑高的設計，搭配綠意植栽，在眾多貴賓室中風格獨樹一幟。

3-1-4 客艙清潔

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

自2015年起，已連續於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)」獎項中獲得佳績，2019年更榮獲冠軍，再次證明長榮航空的服務品質深獲國際肯定。

3-1-5 吃的安心-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		2020(目標)
	妥善率	目標值	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%	99.995%	99.992%	99.992%
豪華經濟艙 / 經濟艙	99.999%	99.996%	99.999%	99.996%	99.999%	99.996%	99.999%	99.996%	99.997%

註：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統計。

空廚衛生查核

為提供衛生無虞的飲食，我們依據國際航空服務協會(IFSA)制定的空廚衛生標準評鑑表，每年皆針對全部的空廚進行衛生查核，查核率為100%。2019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%。2019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。

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。

3-1-6 飛行體驗

提供更舒適、尊榮的服務是我們一直追求的目標，長榮航空與全球各大知名品牌合作，每一項用心的設計與規劃，都是希望藉由雙方的特點以及追求完美的精神，不斷地創新與突破，帶給旅客更好的飛行體驗。對於機上餐點的堅持，長榮航空定期更新機上餐飲內容、使用當季新鮮食材，並與國際知名主廚合作，搭配各式酒類與飲品，讓旅客享受賓至如歸的飛行旅程。配合787機隊的引進，同步部署新一代的機上娛樂系統，提供嶄新設計使用者操作介面。

全新機上用品



Salvatore Ferragamo聯名精品過夜包



國際知名餐具品牌- Luzerne



吳季剛第一代聯名時尚舒眠睡衣



新娛樂系統

長榮航空全球空廚之認證種類

認證



取得認證家數

24



13



22

京懷石料理

自2015年起，與10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。



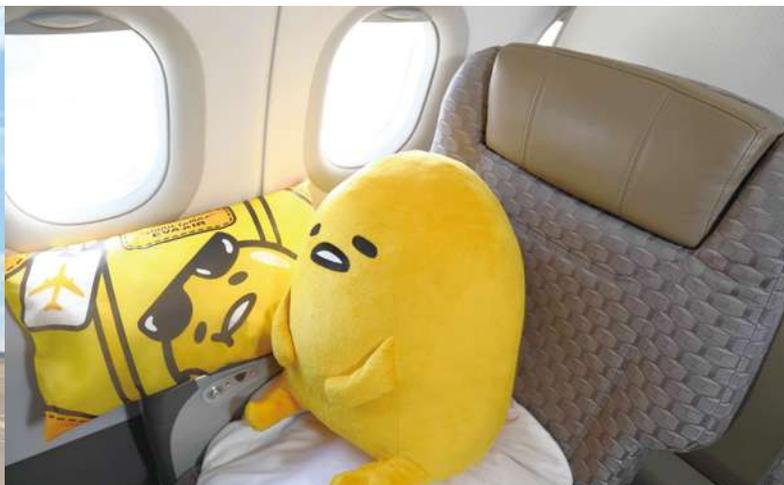
池上米

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。



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，隨時序變化推陳出新。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。



更多飛行體驗請參閱
官方網站:



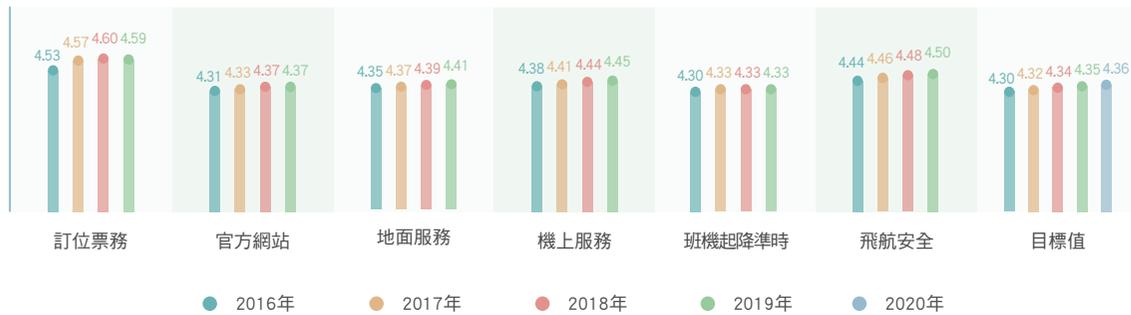
3-2 顧客關係

3-2-1 客運滿意度調查

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。2019年，針對當年度有搭機且願意接受問卷之會員寄送539,996份問卷，回收75,399份，回收率為13.96%。統計2019年之整體客運顧客服務滿意度為4.41(滿分5分)，已達到滿意度目標值4.35。

針對顧客滿意度未達目標值之服務項目，每季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。

客運服務顧客滿意度



整體客運服務顧客滿意度



3-2-2 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。為不斷提升服務品質，透過召開定期會議，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



2019年顧客意見共43,752筆，每十萬人次計341筆，顧客意見主要集中於為機場與行李服務(36.2%)、航班班表與官網服務(27.6%)、空服員服務(21.2%)、訂位票務服務(5.2%)、機上餐飲服務(2.7%)等，佔總顧客意見筆數92.9%。

顧客意見佔比增加說明：

1. 每十萬人次顧客意見筆數及航班班表與官網服務意見佔比：

2019年6月20日至7月19日期間，受桃園空服員職業工會啟動空服罷工致本公司航班取消或異動增加，航班數與旅客人數息息相關，故每十萬人次顧客意見筆數相對增加。

2. 訂位票務服務：2019年3月5日本公司票價產品Fare Family上線，部分票種為付費預選座位，相關訂位服務之預選座位意見增加。

商品客服專線網頁

為提升長榮航空各購物平台的服務品質，無論是顧客於機上購買之免稅品，或於長榮航空專屬網站購買之商品，如遇有任何疑問，皆可撥打商品客服專線由專人提供服務。商品客服專線2019年來電總數為12,564通，來電詢問內容主要為商品諮詢、折扣優惠諮詢、退換貨服務等，我們將持續提供優質服務讓旅客體驗更愉快的購物經驗。



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 09:00 ~ 12:00 14:00 ~ 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

3-2-3 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，2019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。

在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「隱私保護與Cookie使用」中。會員加入時需閱讀並同意長榮航空隱私保護與Cookie使用條款，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。

3-2-4 會員服務

2019年3月5日長榮航空推出全新酬賓新禮遇，提供「無限萬哩遊」會員多元的哩程累計，依不同票價產品累計不同獎勵哩程、卡籍哩程及航段數，商務艙累計比例最高調整至175%，此外針對不同卡籍會員搭乘長榮/立榮航班還可以額外賺取獎勵哩程，鑽石卡/金卡會員可額外賺取25%，銀卡會員可額外賺取15%。綠卡會員晉升銀卡只需4次航段且3萬哩，讓會員更快速晉升銀卡享受長榮航空帶來不同搭機的尊榮與奢華之體驗，艙位升等依不同票價設定不同抵扣哩程，升等最多減少11,500哩，會員升等更Easy、彈性的預選座位以及增加的行李額度，讓會員搭越多、哩程累計越多、優惠多更多。

長榮航空持續優化會員服務，針對哩程核對表也於2019年以全新的樣貌出現，內容新增會員獨享的各式優惠及權益，使會員在閱讀上更加順暢，可由每個月寄送的哩程核對表中得知晉升及續卡的資格以及哩程使用狀況，配合卡籍及哩程到期通知，長榮航空時時刻刻陪在會員身邊。持續與會員維持良好互動，2019年6月與高端會員共賞音樂劇-「鐘樓怪人」，歲末舉辦「2019長榮航空貴賓之夜-璀璨星聲音樂會」樂團與歌手韋禮安、家家共同演出，回饋支持與愛護「無限萬哩遊」鑽石卡、金卡會員及各界貴賓。

2019年哩程累計海外合作夥伴

銀行業 新加坡地區：美國運通、渣打銀行；香港地區：美國運通；泰國地區：泰京銀行；中國地區：中信銀行

旅遊業 與高端旅遊規畫為主的Wota Lifestyle合作，讓會員於享受極致生活體驗時也能悠遊累哩

百貨業 與中國知名電商京東合作，會員可使用消費所獲得之京東鋼鏽來兌換無限萬哩遊哩程

訂房網 滿足會員更多的訂房網站需求，與Trip.com進行合作，讓會員在旅行時也能輕鬆賺取哩程

2019年新增哩程兌換項目

東森幣 使用哩程兌換東森幣，享受電視購物之便利

財訊雜誌 使用哩程兌換財金雜誌

樂事會紅酒組 提供精選紅酒組合給予會員使用哩程兌換

農人餐桌抵用券 讓親子共同體驗到從產地到餐桌以及時令食材的迷人滋味

其他 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

3-3 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。

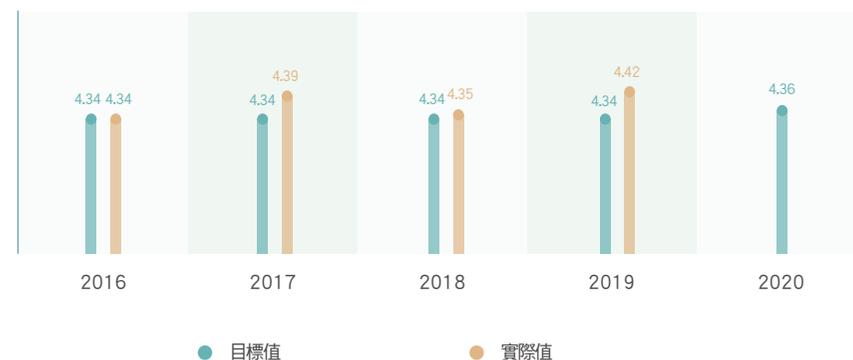
3-3-1 貨運滿意度調查

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

貨運各項服務顧客滿意度



整體貨運服務顧客滿意度



2019年六大主要服務項目與2018年相比，其滿意度分數皆小幅上升，其中以訂位服務滿意度最高達4.64，包括「訂位人員的電話禮貌與服務態度」、「訂位人員接聽電話的速度」與「訂位人員艙位確認回覆速度」皆獲得顧客高度的認同。

在倉儲服務、貨運服務分數低於總平均滿意度方面，將協同運航管理部等相關單位，針對貨運顧客之抱怨與建議事項檢討改善，瞭解客戶真正需求及所關切之重點，作為公司管理各場站及要求各地勤代理公司改善之項目，並追蹤以確保有效改進，以提升長榮航空倉儲服務及貨運服務品質。

3-3-2 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，陸續推展開關，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。

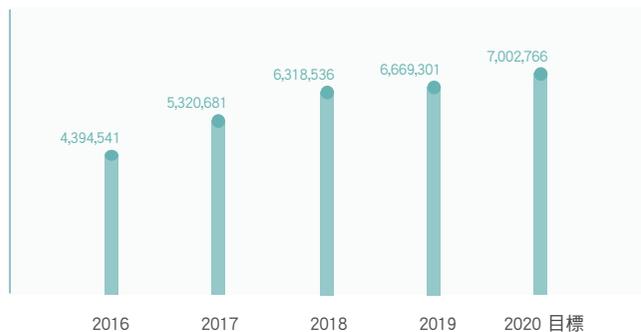
3-3-3 貨運電子商務服務

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。

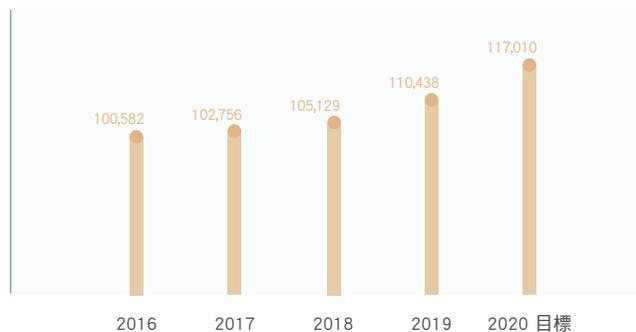
2019年貨運冷鏈服務據點



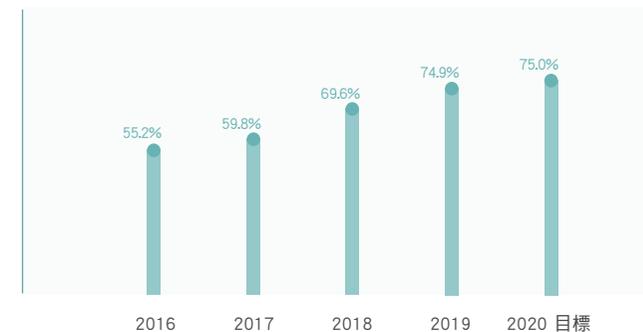
Cargo e-Commerce 查詢貨況訪次



Cargo App 查詢使用次數



e-AWB提單涵蓋率



註：2017年度CSR報告書中各年度之e-AWB提單使用狀況數據為使用e-AWB提單量，但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。

建置新一代貨運核心系統 New CargoWing

長榮航空自行開發之貨運核心系統 CargoWing 自2001年上線後，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架構優化的功能，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。

功能特色



3-3-4 海關AEO安全認證

長榮航空配合財政部關務署擴展AEO優質企業安全認證，並建構安全與便捷之貿易供應鏈，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，本公司於2017年11月14日持續認證成功，並將於2020年10月再次接受海關認證，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。

3-3-5 提供多樣化的聯運服務

長榮航空提供多樣化的聯運服務，將海運、陸運與空運結合，為客戶提供充足的艙位與高時效的運送。如廈門海空聯運，每週四、週日的船期提供運送服務，倉庫位於廈門寨上快件中心，客戶只需提前一天進倉，貨物即可以於隔天傍晚到達臺北榮儲，最快可銜接當天晚上臺北出發的航班。

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。

04





員工

HUMAN
RESOURCES
DEVELOPMENT

The strength people need to proceed along the path of human development can come only from the spiritual world.

Rudolf Steiner

2019

2019年重大事件回應

以溝通來化解誤會，以尊重來凝聚共識，以協商來取代對抗，以行動來創造雙贏。

● 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會長榮分會(以下簡稱桃空職工) 與長榮航空公司進行多次團體協約協商與後續有關的勞資爭議調解，在每次會議中公司均提出可行對應方案，惟過程中桃空職工以禁搭便車為主要理由要求對非會員客艙組員有差異化待遇，以此中斷協商與溝通，導致已近達成共識中之內容無法成為實質條件，並於2019年06月20日發起突襲式罷工，造成將近三十萬旅客權益受損。對此，公司表達無法認同及高度遺憾。長榮航空為上市的民營航空公司，必須自負盈虧，對員工、旅客、股東負責。在永續經營的前提下，也會持續漸進提升各項勞動條件，不會因桃空職工片面中斷協商、或採取更激烈的行動為手段而有所改變。

和諧的勞資關係亦是讓企業能專心於經營的重要的基礎。面對罷工，長榮航空雖無法接受工會所提「禁搭便車」的訴求，但為化解歧見，公司不斷的釋出善意提出可行的對案，同時過程中對於工會提出的各項訴求也秉持一視同仁、平等對待的原則，維護所有員工的權益。於歷經長達17天的罷工後，在勞動部部長、桃園市市長的見證下，就飛安服勤獎金、辛勞航班改善、參與人評會、勞資溝通平台、會務假等五項方案，雙方達成協議簽訂團體協約，工會同意於協約期間3年內不發動罷工、國內線不罷工，以確立雙方勞資間權利義務之規範。

未來期盼工會會以理性的方式透過任何各種溝通管道表達訴求，同時必須考慮國際民航的法規與臺灣民航的運作限制與環境，相關的建議應該思考合理、合情並與國際法規接軌。只要是有助於正向成長的建議，公司都會積極傾聽，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，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，於勞資溝通會議及勞資爭議調解仍無法短時間達成協商共識之項目，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、12月1日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的原則，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支持下與桃機職工進行後續實質協商，公司合理回應桃機職工訴求，雙方並於2018年底達成其餘共識完成簽訂協議，工會同意未來數年會努力避免勞動爭議事件的發生，於2022年8月31日前不發動罷工爭議行為，以免造成社會衝擊與影響大眾空中交通運輸。

勞資協商及相關事件
說明連結



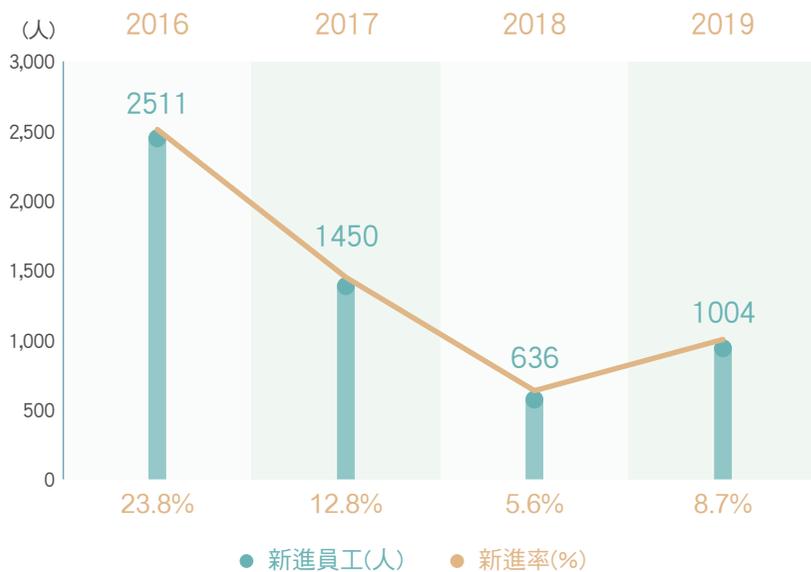
4-1 多元與包容

4-1-1 人才招募政策

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，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。2019年新進員工1,004名，離職員工672名；2019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。

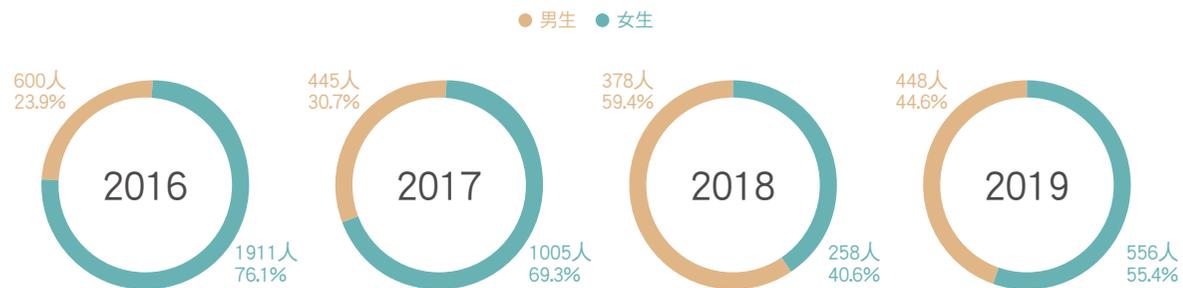
歷年新進員工統計



註：新進率(%) = 當年度新進員工數 / 當年度年底員工總人數



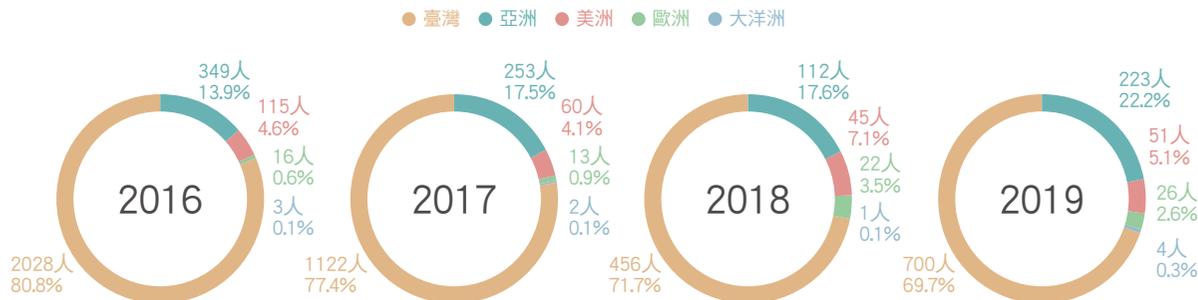
歷年新進員工統計(依性別)



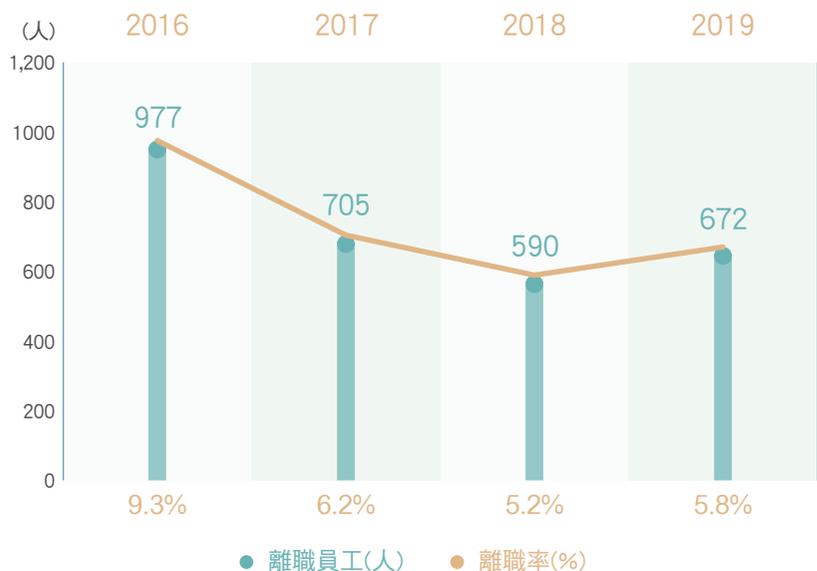
歷年新進員工統計(依年齡)



歷年新進員工統計(依地區)



歷年離職員工統計

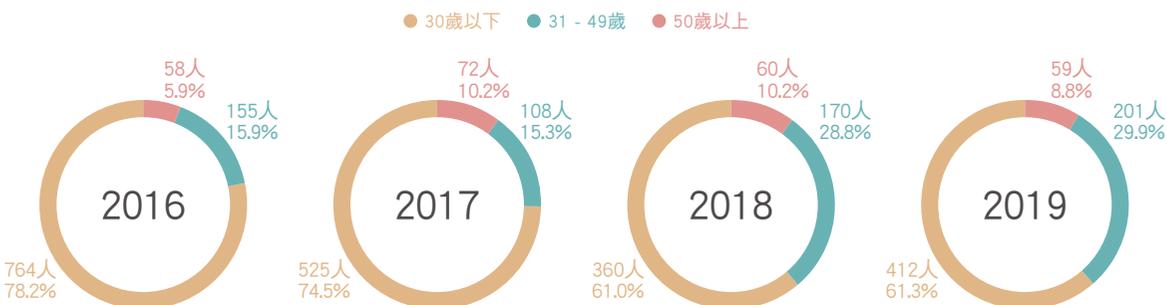


註：離職率(%) = 當年度離職人數 / 當年度年底員工總人數

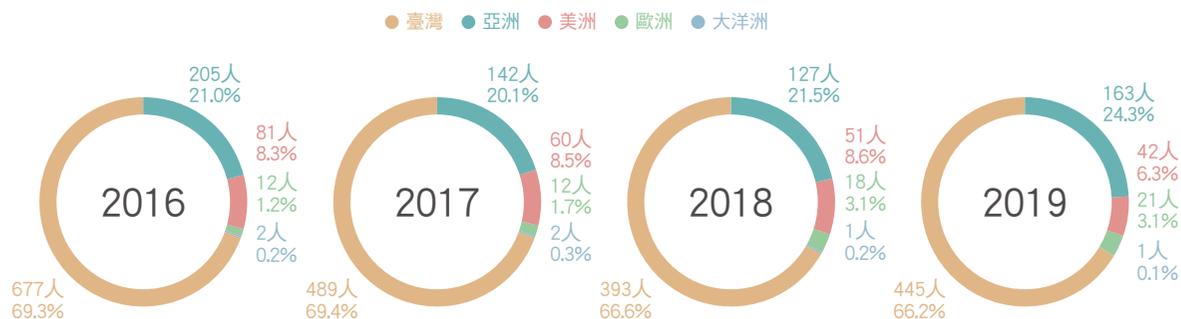
歷年離職員工統計(依性別)



歷年離職員工統計(依年齡)



歷年離職員工統計(依地區)



4-1-2 員工結構與分佈

2019年全球共有11,604名員工，女性員工7,469名，占64.37%，男性員工4,135名，占35.63%。旗下正式員工11,195名，包含定期合約員工25名；非正式員工409名，包含實習生83名、空勤學員326名；員工年齡層則以30歲以下的員工占47.95%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(依年齡) ● 男生 ● 女生

年齡	2016					2017					2018					2019				
	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)
30歲以下	1243	21.9%	4440	78.1%	53.94%	1354	21.9%	4828	78.1%	54.73%	1327	22.9%	4466	77.1%	51.24%	1354	24.3%	4210	75.7%	47.95%
31 - 49歲	1811	43.7%	2334	56.3%	39.35%	1897	44.2%	2391	55.8%	37.96%	1938	42.8%	2585	57.2%	40.01%	1978	40.8%	2871	59.2%	41.79%
50歲以上	554	78.4%	153	21.6%	6.71%	620	75.1%	206	24.9%	7.31%	718	72.6%	271	27.4%	8.75%	803	67.4%	388	32.6%	10.26%

員工組成架構(依職類) ● 男生 ● 女生

職類	2016					2017					2018					2019				
	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)
空勤	1266	23.0%	4229	77.0%	52.16%	1361	22.6%	4661	53.31%	77.4%	1415	24.2%	4440	75.8%	51.79%	1531	25.3%	4509	74.7%	52.05%
地勤	2342	46.5%	2698	53.5%	47.84%	2510	47.6%	2764	52.4%	46.69%	2568	47.1%	2882	52.9%	48.21%	2604	46.8%	2960	53.2%	47.95%

員工組成架構(依職級) ● 男生 ● 女生

職級	2016					2017					2018					2019				
	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)
高階主管	49	81.7%	11	18.3%	0.57%	50	80.6%	12	19.4%	0.55%	51	78.5%	14	21.5%	0.57%	52	77.6%	15	22.4%	0.58%
中階主管	92	60.1%	61	39.9%	1.45%	99	61.9%	61	38.1%	1.42%	96	59.6%	65	40.4%	1.42%	101	60.1%	67	39.9%	1.45%
基層主管	359	52.5%	325	47.5%	6.49%	346	51.2%	330	48.8%	5.98%	371	51.9%	344	48.1%	6.32%	383	51.6%	359	48.4%	6.39%
非管理職	3108	32.2%	6530	67.8%	91.49%	3376	32.5%	7022	67.5%	92.05%	3465	33.4%	6899	66.6%	91.68%	3599	33.9%	7028	66.1%	91.58%

員工組成架構(依學歷) ● 男生 ● 女生

學歷	2016					2017					2018					2019				
	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)
博士	2	66.7%	1	33.3%	0.03%	2	100.0%	0	0.0%	0.02%	2	66.7%	1	33.3%	0.03%	2	66.7%	1	33.3%	0.03%
碩士	432	64.2%	241	35.8%	6.39%	444	64.1%	249	35.9%	6.13%	455	65.0%	245	35.0%	6.19%	481	65.4%	254	34.6%	6.33%
學士	2467	30.6%	5589	69.4%	76.47%	2696	30.7%	6077	69.3%	77.66%	2812	31.9%	6003	68.1%	77.97%	2943	32.5%	6126	67.5%	78.15%
專科	435	33.6%	861	66.4%	12.30%	449	34.3%	860	65.7%	11.59%	441	34.5%	838	65.5%	11.31%	433	34.0%	841	66.0%	10.98%
高中(含以下)	272	53.6%	235	46.4%	4.81%	280	53.9%	239	46.1%	4.59%	273	53.7%	235	46.3%	4.49%	276	52.8%	247	47.2%	4.51%

員工組成架構(依地區) ● 男生 ● 女生

地區	2016					2017					2018					2019				
	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)
臺灣	2951	34.4%	5638	65.6%	81.53%	3211	34.7%	6038	65.3%	81.88%	3322	35.8%	5960	64.2%	82.11%	3467	36.6%	6018	63.4%	81.74%
亞洲	408	28.5%	1025	71.5%	13.60%	403	26.3%	1127	73.7%	13.54%	417	27.7%	1089	72.3%	13.32%	419	26.5%	1164	73.5%	13.64%
美洲	184	48.8%	193	51.2%	3.58%	188	49.6%	191	50.4%	3.36%	179	47.9%	195	52.1%	3.31%	181	47.5%	200	52.5%	3.28%
歐洲	60	48.8%	63	51.2%	1.17%	64	51.2%	61	48.8%	1.11%	60	46.2%	70	53.8%	1.15%	60	43.2%	79	56.8%	1.20%
大洋洲	5	38.5%	8	61.5%	0.12%	5	38.5%	8	61.5%	0.12%	5	38.5%	8	61.5%	0.11%	8	50.0%	8	50.0%	0.14%

員工組成架構(依聘雇類型) ● 男生 ● 女生

聘雇類型	2016					2017					2018					2019				
	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)	人數	比例	人數	比例	佔全體員工比率(%)
正式員工(定期合約)	12	100.0%	0	0.0%	0.11%	15	100.0%	0	0.0%	0.13%	17	94.4%	1	5.6%	0.16%	21	84.0%	4	16.0%	0.22%
正式員工(不定期合約)	3444	34.3%	6597	65.7%	95.31%	3701	33.6%	7328	66.4%	97.64%	3800	34.4%	7253	65.6%	97.77%	3921	35.1%	7249	64.9%	96.26%
非正式員工	152	31.5%	330	68.5%	4.58%	155	61.5%	97	38.5%	2.23%	166	70.9%	68	29.1%	2.07%	193	47.2%	216	52.8%	3.52%

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。

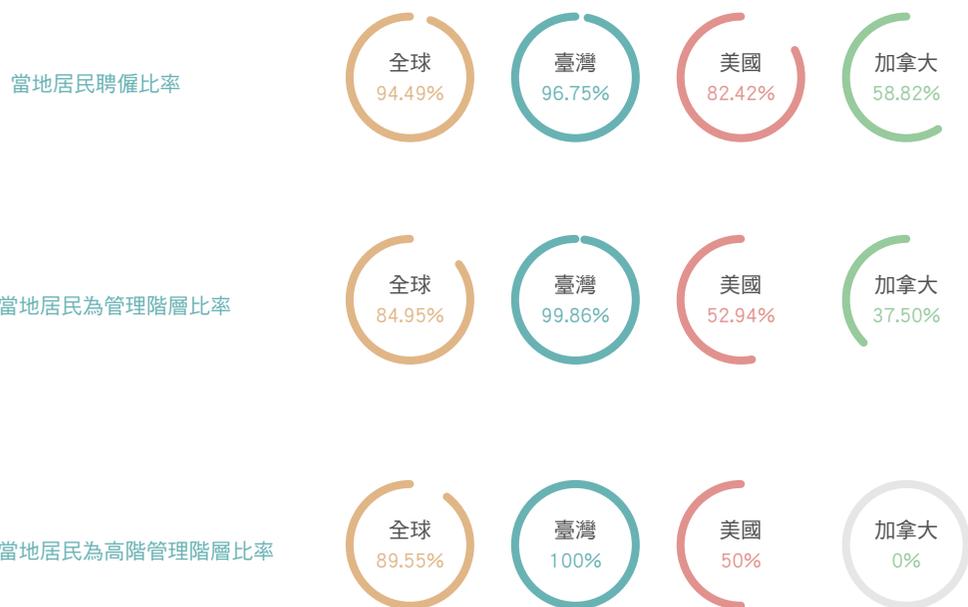
註2：正式員工(定期合約)含醫師、飛航教學顧問、高級專員、按摩師，餘正式員工屬不定期合約；非正式員工則含學員及實習生。

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。

4-1-3 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。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。

2019年全球與重要營運據點聘用當地居民之比率



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，2019年年底身心障礙人士實際進用加權人數已達101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

	2016	2017	2018	2019
人數	54	54	66	68
加權人數	76	76	96	101
員工總人數	8537	8537	9562	9685
比率（%）	0.89	0.89	1.00	1.04

註：員工總人數：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；法定比率 1%。

4-2 人才留任

4-2-1 薪酬制度與福利

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。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

	2018	2019	差異(%)
非擔任主管職務之全時員工人數	8,393	8,332	-0.73%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	1,520,511	1,522,229	+0.11%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	1,023,338	1,022,248	-0.11%

註1：全時員工係指扣除經理人、部分工時、任職給薪未滿6個月等人後之在臺僱用員工人數（含本國籍、外國籍），採平均人數計算。

註2：薪資總額包括本薪、加班費、各項津貼及獎金、員工酬勞等，惟不包含股份基礎給付之費用化估列額。

註3：員工薪資平均數 = 非擔任主管職務之全時員工薪資總額 ÷ 全時員工總人數。

註4：員工薪資中位數指將全體受僱員工薪資由小到大排列，取位於中間點的數字。

註5：差異(%)=2019年與2018年數據差/2018年數據

男/女平均薪資比例-員工

	2016	2017	2018	2019	
基本薪比率	飛航組員	1.60	1.23	1.17	1.14
	客艙組員	1.10	1.26	1.16	0.92
	地勤	1.11	1.10	1.10	1.11
薪酬比率	飛航組員	1.56	1.26	1.21	1.11
	客艙組員	1.29	1.27	1.17	1.07
	地勤	1.11	1.06	1.08	1.07
重要營運據點基本薪比率	臺灣(註2)	2.57	3.11	3.06	2.63
	美國	1.18	1.18	1.18	1.12
	加拿大	1.09	1.09	1.09	1.01
重要營運據點薪酬比率	臺灣(註2)	1.91	1.76	1.76	1.63
	美國	1.13	1.11	1.11	1.09
	加拿大	1.09	1.07	1.10	1.02

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、飛航員另含第13個月薪津）；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：臺灣地區之人員組成包含空勤員工，故男女依營運據點劃分之薪資比例數據較高。

男/女平均薪資比例-管理階層

階層	2016	2017	2018	2019
高階主管	1.111	1.093	1.070	1.092
中階主管	1.046	1.029	1.007	0.983
基層主管	1.020	1.012	1.020	1.057

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	2016	2017	2018	2019
高階主管	1.101	1.262	1.170	1.30
中階主管	0.988	1.020	1.019	1.00
基層主管	0.982	1.003	1.014	1.00

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	2016	2017	2018	2019
男性	臺灣	1.75	1.76	1.68	1.65
	美國	1.09	1.20	1.05	1.30
	加拿大	1.12	1.25	1.03	1.12
女性	臺灣	1.75	1.76	1.68	1.65
	美國	1.09	1.20	1.05	1.30
	加拿大	1.12	1.25	1.03	1.12

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：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4：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	2016	2017	2018	2019
男性	臺灣	1.78	1.73	1.74	1.74
	美國	1.40	1.34	1.32	1.27
	加拿大	1.58	1.64	1.49	1.45
女性	臺灣	1.69	1.67	1.67	1.66
	美國	1.67	1.53	1.49	1.43
	加拿大	2.03	1.91	1.62	1.58

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。（主管定義為副課長以上）

註2：重要營運據點之美洲地區區分為美國及加拿大。

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2019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4,977,472,472元，精算後已足夠因應同仁退休需求。

各項人事費用及金額占比

單位:新臺幣仟元

項目	2016	2017	2018	2019
薪資	11,993,169 (72%)	13,297,537 (71%)	14,050,888 (72%)	14,046,979 (71%)
勞健保費	603,078 (4%)	723,951 (4%)	770,778 (4%)	813,145 (4%)
福利費用	3,480,019 (21%)	4,203,677 (22%)	4,113,438 (21%)	4,294,644 (22%)
退休金總額	546,112 (3%)	605,011 (3%)	635,257 (3%)	732,002 (3%)

勞工退休準備金專戶餘額

單位:新臺幣仟元

項目	2016	2017	2018	2019
專戶餘額	3,812,016	3,762,812	4,339,393	4,977,472

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、員工運動類社團補助及團體保險等，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。

臺灣地區

正式員工 不定期合約員工

- 結婚禮金/結婚補助
- 莫儀/喪葬補助
- 傷病慰問金
- 特別休假
- 依法令申請育嬰留停
- 勞基法退休制度
- 空勤組員/派外人員海外醫療保險
- 團體意外險、員工國外出差住院暨傷害醫療險
- 團體定期人壽保險優惠費率
- 年終獎金
- 員工健檢
- 優待機票
- 員工運動類社團補助

正式員工 定期合約員工

- 結婚禮金/結婚補助
- 莫儀/喪葬補助
- 傷病慰問金
- 特別休假
- 依法令申請育嬰留停
- 勞基法退休制度
- 團體意外險、員工國外出差住院暨傷害醫療險
- 團體定期人壽保險優惠費率
- 年終獎金
- 員工健檢
- 優待機票
- 員工運動類社團補助

美洲地區

正式員工

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

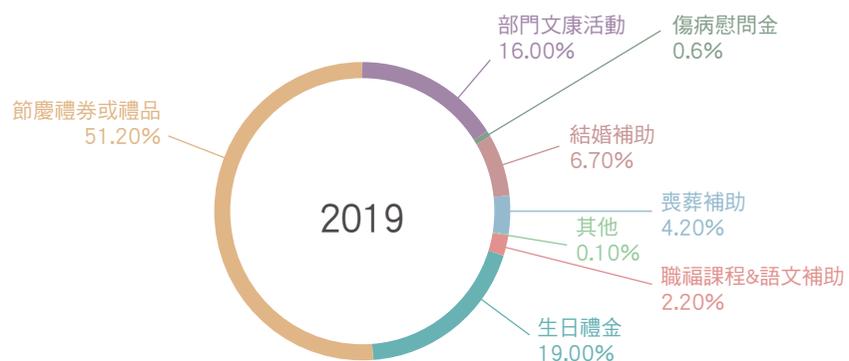
註1：美洲地區包括美國及加拿大。

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

職工福利委員會

為提升員工福利，「職工福利委員會」負責籌劃員工福利相關事宜，包括各項補助及津貼；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。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、心理及法律諮商、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、愛心傘服務、哺(集)乳室設置、托兒機構特約、禁止性騷擾與防治宣導、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。2019年長榮航空女性空勤組員懷孕期間暫任地勤職務共計126位，空地勤同仁申請育嬰留職停薪有319位，男性占1.57%，女性占98.43%，具有育嬰留職停薪資格員工實際申請之比率為41.11%，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98.97%，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
2019符合育嬰留停資格人數	531	245	776
2019申請育嬰留停人數	314	5	319
2019育嬰留停申請率	59.13%	2.04%	41.11%
2019育嬰留停應復職人數	245	3	248
2019申請復職人數	235	3	238
復職率	95.92%	100%	95.97%
2018復職人數	189	6	195
2018申請復職且服務滿一年人數	187	6	193
留任率	98.94%	100%	98.97%

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：前一年度申請復職且服務滿一年人數/前一年度復職人數。

4-2-2 員工溝通

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年勞資會議代表於2019.10.31任期屆滿，依勞資會議實施辦法第五條之規定，公司於2019年07月31日發函通知工會辦理勞方代表選舉，工會因選舉作業過程受同仁陳情多有瑕疵妨礙勞工選舉或被選舉權，應認企業工會經通知辦理選舉日起逾30日內未完成選舉，由公司依法辦理選舉。本公司2019年10月11日~2019年10月15日辦理改選勞方代表8名（男3/女5）。主管機關函覆得循司法訴訟途徑以維護勞資雙方權益，並可藉主管機關專案協助促進勞資關係和諧。

另，尚有關懷訪談、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 (上半年以及下半年9/10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(上半年) *註	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	1次/季	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。

註：2019年下半年事務長可透過客艙組員會議管道與相關單位進行雙向溝通。

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。2016到2019年經由正式申訴機制提交的勞工實務問題申訴共有47件，其中新增案件主要為主張特休排定權及薪資核敘方式等相關事項爭議，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

	2016	2017	2018	2019
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）	3	8	17	19
處理的申訴數量（含前一年度）	4	10	19	19
解決的申訴數量（含前一年度）	2	6	17	18
尚處理中（未解決）的申訴數量	2	2	0	1

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。

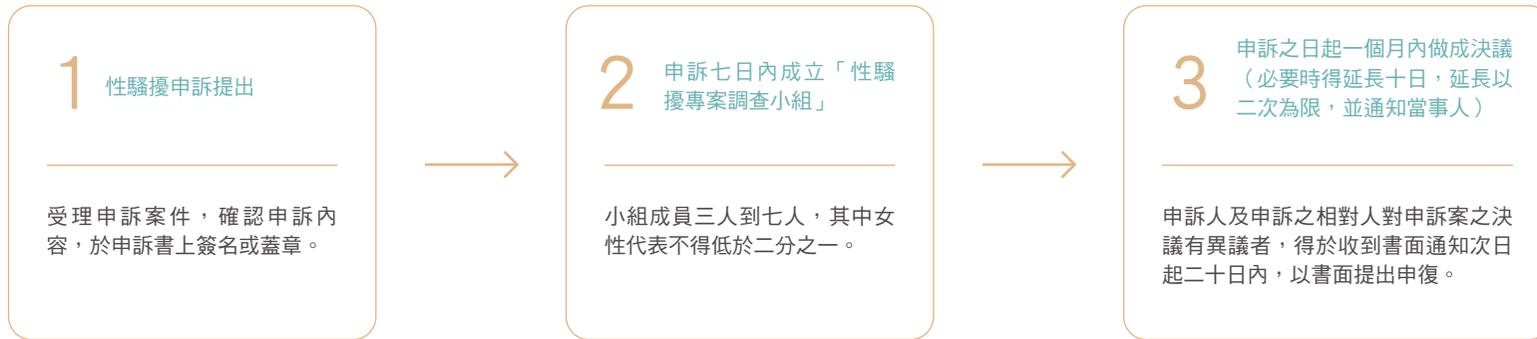
註4：所有員工申訴案件皆於一年內之結案率為100%，除2016年尚有1件申訴案仍在處理階段。

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，2019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



地勤人員

☎ 專線電話 03-351-5032
03-351-5035



飛航人員

☎ 專線電話 03-351-5916
03-351-5886



空服人員

☎ 專線電話 03-351-8805
03-351-8806

✉ 電子信箱 134@evaair.com

性別平等與人權教育相關課程實施情況

項目	2016	2017	2018	2019
應訓人數(人)	3567	4872	5648	4715
實際受訓人數(人)	3567	4872	5648	4715
施訓率(%)	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。2019年訓練總人時2889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2018年調整公式如前列。

4-2-3 員工考核

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，2019年績效考核執行率為100%。針對考核排序較差者，藉由各項輔導、面談及檢測方式，引導員工反映工作上遭遇的問題，並協助擬定改善方案，提升員工的專業技能及工作效率，使其達到一定水準之工作表現。完善的晉升管道是吸引專業人才的主要關鍵，長榮航空為讓員工適才適任，從新人培育開始，單位主管依績效評核結果、員工職涯規劃及組織需求等因素綜合考量，安排輪調，藉著職務調整協助員工發揮所長，並定期辦理職務升等評鑑，提供優秀員工晉升機會與管道，留任專業人才，創造公司與員工雙贏局面。

工作績效考核及面談

地勤員工

每年實施兩次績效考核，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，由機隊主管進行考核面談，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。

4-3 員工發展

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。2019年度每名員工接受訓練的平均時數36.1小時，女性員工為33.1小時，男性員工為41.6小時。

訓練架構

飛航組員

- 培訓學員訓練
- 新進飛航員訓練
- 機種轉換訓練
- 升等訓練
- 恢復資格訓練
- 定期複訓

客艙組員

- 機種轉換訓練
- 升等訓練
- 定期複訓

地勤人員

- 部室訓練
- 年度訓練
- 國際民航機構訓練

各職類人員受訓平均時數

單位:小時

對象	2016	2017	2018	2019	
每名員工	38.4	40.0	34.3	36.1	
每名女性員工	38.0	39.2	31.3	33.1	
每名男性員工	39.0	41.4	39.9	41.6	
各類別員工	飛航組員	68.5	66.0	68.5	68.4
	客艙組員	49.7	35.6	49.7	38.9
	地勤員工	24.5	25.4	24.5	25.7

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，2019年平均每人接受訓練時數為709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5：2019年地勤員工主管級人員管理職能訓練時數2-15小時不等，訓練總人時4,855小時，完訓人數642人。

4-3-1 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，2019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，並於2019年7月建置完成維修棚廠，未來學校將規劃興建校舍及擴充相關訓練設施。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2019年底，總共已完成218名學員之培訓。

新進飛航組員訓練計劃



4-3-2 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依規範之標準作業程序，於安全、服務訓練艙或教室，以擬真設備及機上服務用品進行模擬演練與檢測，期以完善的訓練設施，達到最佳訓練效益。訓練課程內容主要是讓客艙組員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，同時學習各艙等服務流程技巧與專業知識，讓組員提供服務時，除滿足乘客基本需求外，皆能秉持用心、真心、熱心態度，落實於每一個服務環節，把握每一次與乘客接觸的時機；另為強化客艙組員服務應對職能，亦聘請外部優質講師引領組員深入瞭解乘客屬性，將服務觀念內化於心，提供細緻且超越期望的服務，讓乘客的每一趟航程，皆能感受安心及暖心的優質服務。

客艙組員訓練



4-3-3 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



4-4 友善職場

4-4-1 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)；委員會會議每季討論職業安全衛生政策及相關建議，後交由相關部門研議執行，並由「職業安全衛生管理室」監督及追蹤執行狀況，定期向委員會呈報執行狀況。

為提升作業環境的安全，長榮航空職業安全衛生以零違規、零事故及零風險為目標，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。

職業安全衛生目標與主要措施

目標



員工安全 零事故



法規遵守 零違規



環境衛生 零風險

對應措施

安全管理事項

- 實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

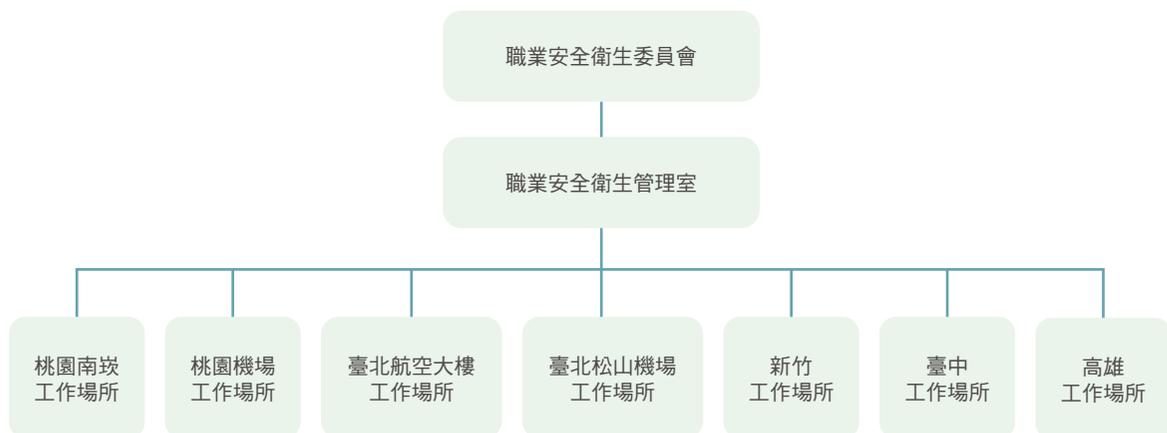
衛生管理事項

- 空勤組員及第一線員工免費流感、MMR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
- 機邊作業同仁及客服本部 訂位票務部同仁聽力關懷計畫

緊急應變演練

- 每年二次自衛消防編組訓練及演練。
- 舉辦傳染病防疫應變演練。
- 舉辦緊急應變演練檢討會議，以檢討缺失及建議未來改善方向。

長榮航空職業安全衛生管理組織圖



職業安全衛生管理系統



4-4-2 職災預防與健康保護

長榮航空各部室每年至少執行一次「職場危害鑑別暨風險評估」，針對工作環境、所在地點、作業內容、人員資格、可能使用或接觸的機械設備、工具、能源及化學物質等，鑑別出可能產生的作業危害，確認現有之工程控制、管理控制及個人防護具，以評估危害風險等級。2019年雖無高風險作業，各部門亦會針對中度風險作業，訂定管理方案及目標，並依據方案中之措施執行，定期監測目標進度，待管理方案實施期間截止後，檢視是否達到目標，如未達成，持續訂定方案繼續監督。除此之外，假若部門發生職災事件，需針對該職災事件之可能性及嚴重度，重新評估事發作業之風險等級，並隨時調整及加以改善。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疾病發生的機率。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。

在防疫應變作業方面，防疫應變委員會為本公司傳染病防疫及應變作業決策與督導單位，除建置完整的員工防疫網站與官方網站新型冠狀病毒肺炎資訊專區及防疫整備暨應變計畫外，各部室及航空系統公司亦備有防疫應變計畫，透過預防、防疫整備、緊急應變、復原、教育訓練及模擬演練，以防範傳染病疫情對於公司營運之影響。本公司於2019年12月18日榮獲衛生福利部疾病管制署舉辦之「航空公司傳染病防治整備及應變管理獎勵計畫」金質獎的肯定。透過暢通的溝通管道，迅速提供資訊予主管機關，並即時針對本公司同仁進行後續健康管理措施，維護職場安全健康。

防疫應變計畫

防疫整備 - 全面、具體，防疫應變 - 迅速、到位。

預防

- ・傳染病防治宣導。
- ・建立員工健康管理機制。

防疫整備

- ・疫情資訊蒐集。
- ・防疫備品整備。
- ・自主健康管理。
- ・應變計畫定期修正。

緊急應變

- ・疫情蒐集、通報。
- ・應變處理原則。
- ・門禁管制。
- ・辦公場所防疫作為。

復原

- ・清潔、消毒記錄。
- ・具感染風險及確診統計。

教育訓練及模擬演練

- ・教育訓練
- ・模擬演練

醫護人員臨場服務

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

在落實職業安全衛生管理部份，我們投入資源對員工進行安全衛生訓練，並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。2019年長榮航空員工總經歷工時為1638萬小時，無職業病及職災死亡事件，失能傷害頻率（FR）及失能傷害嚴重率（SR）高於2018年，工傷事件人員以客艙組員居多，佔比88.46%，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；承攬商總經歷工時為42萬小時，未發生職業傷害及職業病事件。鑑於本公司59.61%職業災害發生場所位於機艙內，為了解機上作業環境與潛在危害，職安室約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。

每年
362次



職安衛相關教育訓練

工作者身分	訓練課程	辦理場次	參與人次
新進員工	一般安全衛生教育訓練	12	728
	消防防災訓練暨緊急應變演練	2	210
	簡易CPR+AED課程	2	198
在職員工	職業安全衛生管理人員初訓	2	2
	職業安全衛生管理人員複訓	1	22
	急救人員訓練(初、複訓)	3	119
	ISO 45001：2018職業安全衛生管理系統內部稽核員訓練	1	2
	防火管理人複訓課程	1	1
	危害通識教育訓練課程	1	2
客艙組員	紓壓安心講座	8	158
地勤人員	紓壓安心講座	7	157
飛行員	紓壓安心講座	1	2

案例說明 (紓壓安心講座)：

為舒緩同仁因桃園市空服員職業工會罷工事件而產生的工作壓力與不安等負面情緒，有效提升同仁情緒管理技巧、正面抗壓能量及良性互動與溝通，舉辦「安心講座」提供同仁心情疏通的管道。講座以尊重、包容、團結與反霸凌為主軸，自2019年7月11日起分空、地勤分別於桃園南崁園區、臺北航空大樓、松山機場、桃園機場、臺中辦事處以及高雄辦事處共舉辦16場，總計317人報名參加。



較常發生之職災件數 (件)

	2016	2017	2018	2019
跌倒/墜落、滾落	26	35	41	69
上下班交通事故	23	24	15	16
與高低溫接觸	22	19	24	22
衝撞	25	15	22	20
其他	52	57	44	81
總計	148	150	146	208

健康保護措施

措施內容分類

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，職安衛室約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

- 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。
- 針對健檢異常之員工，主動給予健康管理及衛教諮詢。
- 提供EAP(員工諮詢協助計畫)服務：
 - 心理諮商
 - 醫療諮詢
 - 法律諮商

員工心理諮商使用統計

	2016	2017	2018	2019
使用人次數 (人次)	27	43	70	85
使用時數 (小時)	73	111.5	203.5	225.5

職業傷害統計 ● 男生 ● 女生

學歷	2016			2017			2018			2019		
	男	女	全公司									
失能傷害總人數	11	137	148	10	140	150	8	138	146	10	198	208
失能傷害頻率 (FR)	2.03	15.06	10.21	1.65	14.30	9.47	1.23	14.15	9.00	1.49	20.46	12.69
失能傷害嚴重率 (SR)	54	237	169	17	236	152	17	200	127	58	277	187
嚴重職業傷害事件數	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1
嚴重職業傷害率	0	0.10	0.06	0	0.10	0.06	0	0	0	0	0.10	0.06
缺勤率 (AR) - 飛航組員	2.19%	4.58%	2.26%	1.58%	1.84%	1.59%	1.48%	5.94%	1.65%	1.58%	3.77%	1.66%
缺勤率 (AR) - 客艙組員	0.21%	6.92%	6.90%	0.55%	5.42%	5.41%	0.79%	5.09%	5.08%	0.00%	6.20%	6.16%
缺勤率 (AR) - 國內地勤員工	0.62%	1.64%	1.16%	0.68%	2.02%	1.38%	0.87%	2.42%	1.68%	0.90%	2.87%	1.93%
損失日數	295	2158	2453	104	2312	2416	111	1960	2071	395	2680	3075
總經歷工時	5399456	9092993	14492449	6049112	9785008	15834120	6462024	9751513	16213537	6705864	9674032	16379896

註1：失能傷害頻率(FR) = 失能傷害總人數 × 10⁶ / 總經歷工時

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

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

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：嚴重職業傷害指工作者無法於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害，排除死亡。

註6：嚴重職業傷害率 = (重大職業傷害事件數) × 10⁶ / 總經歷工時



05

減少環境衝擊是長榮航空永續經營的責任，藉由P-D-C-A（Plan規劃-Do執行-Check查核-Act行動）的國際標準管理作業流程，確實遵循環境、能源法規要求及持續強化管理系統，更長期關注國際環境議題及趨勢並積極參與國內外相關會議，落實各項環境保護措施，減少營運所帶來的影響，並訂定能資源使用量與廢棄物減量目標及執行計畫，提升能資源使用效益及提高廢棄物循環再利用比例。在國際最為關注之氣候變遷議題，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。



環境
GREEN
EARTH

Nature is painting for us, day after day,
pictures of infinite beauty.

John Ruskin

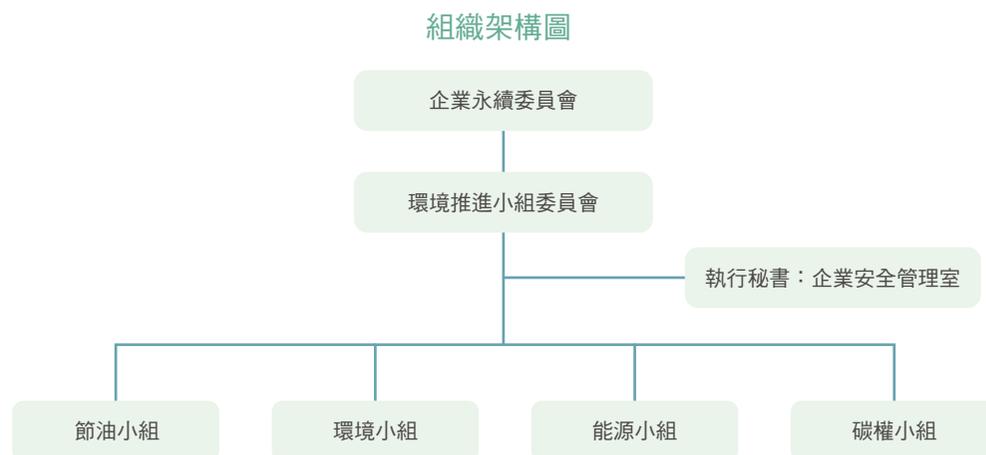
2019

5-1 環境永續

5-1-1 環境政策與管理系統

於2015年開始，將「長榮揚翼、節能領航、追求效益、環保先行」之環境及能源願景，透過各項管理系統的建立與推行，落實在每一個營運環節中。使我們在近五年的環保法規上，維持零違規的優良紀錄。長榮航空「環境及能源政策」擴及至全球所有營運據點、產品、服務、能資源和廢棄物管理，同時針對價值鏈之上下游，包括供應商、合資公司、運輸、倉儲與其它商業夥伴，也都納入本政策實施之推行範圍之中。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。

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	建置環境及能源部落格推廣環境政策，不定期發布最新環保資訊予內部同仁。
持續改善環境績效	運行環境及能源管理系統，定期評估及檢視環境及能源執行績效，並持續精進。
降低自然環境衝擊	鑑別環境考量面，管制與監控績效指標，降低環境相關衝擊。
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。
打造低碳循環經濟	使用環保綠色產品、營造環保文化。
提升服務資源績效	設備持續汰舊換新，減少能源浪費。
共創綠色品牌價值	落實溫室氣體排放管理，減緩氣候變遷。



長榮航空於2015年設置「永續環境推進小組委員會」，並於2019年改名為「環境推進小組委員會」，為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，由相關部室之最高主管或其指定代理人為委員會之委員。委員會每季定期召開例行會議討論執行各權責業務執行狀況及達成績效，確保公司環境及能源管理作業方針與政策有效性，確實減緩溫室氣體排放對全球的負面衝擊，建立長榮航空永續經營與綠色企業的良好國際形象。而在遵循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。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。近五年環境問題反映信箱，並無接獲利害關係人針對環境衝擊申訴之事件。



能資源總使用量

能資源	熱值	單位	2016	2017	2018	2019
航空器用油	8000千卡/升	加侖	617,385,422	657,692,464	653,140,524	638,181,322
		百萬焦耳	78,225,763,589	83,332,863,670	82,756,110,527	80,860,706,202
汽油	7800千卡/升	公升	77,859	83,433	80,844	79,892
		百萬焦耳	2,540,939	2,722,862	2,638,345	2,607,295
柴油	8400千卡/升	公升	45,434	43,486	50,032	55,996
		百萬焦耳	1,596,815	1,528,332	1,758,391	1,968,021
天然氣	8000千卡/升	立方米	109,862	105,091	106,956	110,076
		百萬焦耳	3,677,301	3,517,606	3,580,031	3,684,464
電力(註1)	860千卡/度	度	22,913,048	22,964,630	25,012,251 *22,304,958(註2)	26,601,140 *21,671,538(註2)
		百萬焦耳	82,446,644	82,632,251	90,000,082	95,717,287
總能源使用量		百萬焦耳	78,316,025,288	83,423,264,721	82,854,087,376	80,964,683,280

註1：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2：2018年起啟用新保稅大樓，該數值扣除新保稅之電力值以與2016年2017盤查範圍一致。

註3：能源換算係用經濟部能源局2019年10月15日公告之能源產品單位熱值表計算，以及1千卡 = 4.184千焦耳、1度 = 3600千焦耳。

5-1-4 資源使用與排放（水、廢棄物、空污）

長榮航空臺灣營運據點所需用水主要由自來水公司供應，未有因為營運用水而受影響之水源。南崁園區建置雨水回收與冷凝水回收系統，使用少量回收水，以增加水資源再利用的效率。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。

主要節電措施與績效

改善方式	年度節電量(度)				
	2016	2017	2018	2019	
照明設備	LED照明取代傳統之日光燈管	97,937	114,975	-	-
空調主機	加強主機操作管理、控制冰水主機出水溫度	240,891	87,600	87,601	21,637
	導入EMS智慧能源管理系統	-	-	-	250,712
視聽設備	汰換更新	759	759	-	-
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	-
	一訓貨梯汰換並新增電力再生裝置	-	-	-	14,040
總計節電量(度)		339,587	203,334	194,521	286,389
溫室氣體減排量(公斤CO ₂ e)		179,981	112,647	107,764	152,645
累計溫室氣體減量(公斤CO ₂ e)		553,038			

註1：範疇二為外購電力，排放係數為每度0.525(2015)、0.530(2016)、0.554(2017、2018)公斤CO₂e。

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。

水資源總使用量

單位：立方米

	2016	2017	2018	2019
自來水	161,525	150,132	147,331 *134,930(註1)	159,498 *144,091(註1)
水資源回收	4,600	1,825	2,253	3,532

註1：2018年起啟用新保稅大樓，該數值扣除新保稅大樓用水量以與2016年2017盤查範圍一致。

經由ISO 14001導入，長期統計並追蹤廢棄物、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。長榮航空臺灣營運據點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。

南崁園區廢棄物產生與資源回收量

單位：公斤

	2016	2017	2018	2019
一般廢棄物	237,720	215,090	226,090	207,020
有害事業廢棄物	49	58	72	77
資源回收	142,131	71,184	49,990	57,156
每人每日廢棄物產出量	0.577	0.506	0.715	0.606

註1：一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2：有害事業廢棄物皆為醫療廢棄物。
 註3：2016年因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對增加。
 註4：每人每日廢棄物產出量，以24小時計算。

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

營運產生的噪音來源為航空器，為符合各地機場週圍噪音管制規定，提供社區寧靜生活環境，國際民航組織(ICAO)及美國聯邦法規(FAR)皆對航空器出廠時的噪音值訂定嚴格驗證標準，公司全機隊噪音標準皆符合ICAO及FAR基本第三級規範。近代航機經過引擎系統與機身外型的優化設計，讓航機起飛及降落更為安靜。絕大多數機隊如787-9/10、777-300ER/F、A330-200/300、A321-200已取得更嚴謹的第四級規範。我們嚴格遵循各機場指定噪音管制程序，執行航機起降作業，將噪音對機場周邊環境之影響降到最低。

航空器SO_x與NO_x排放量估算

單位：噸

	2016	2017	2018	2019
SO _x 總量	55.021	56.961	56.972	57.555
NO _x 總量	573.553	593.773	593.893	599.968

註1：航空器SO_x排放乃利用美國環保署建議之轉換係數（0.000891噸/LTO）進行換算。
 註2：航空器NO_x排放乃利用美國環保署建議之轉換係數（0.009288噸/LTO）進行換算。
 註3：LTO：Landing-Take Off Cycle起降循環。



5-2 氣候變遷

5-2-1 導入TCFD架構

Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) 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危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，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。

層級	指標	長榮作法
治理	董事會監督氣候相關風險與機會	設置企業永續委員會作為推動企業社會責任之專職單位，委員會每季召開一次，針對經濟、環境與社會各面向之議題綜合討論。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，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，由該委員會追蹤執行成效，每年至少二次向董事會進行成果報告相關業務情形。
	管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會之作用	企業永續委員會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，並由總經理擔任主任委員。
策略	已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會	法規、市場、技術、商譽、物理與其他類（如下表）
	對業務、策略與財務規劃有產生重大衝擊的氣候相關風險與機會	法規、市場、技術、商譽、物理與其他類（如下表）
	氣候變遷不同的情境納入考量之策略韌性	以2°C、NDC與BAU三種情境進行風險與機會的財務衝擊模擬，這分別代表在2°C、4°C與6°C升溫環境下之轉型與物理情境。
風險管理	鑑別和評估氣候相關風險的流程	透過企業永續委員會各委員進行風險與機會鑑別，所有鑑別出之氣候變遷風險與機會，將對公司營運可能造成的潛在的正面或負面衝擊面向區分為財務與非財務，衝擊程度以5個級距表示之。可能性是在以在特定時間內，風險與機會發生的機率表示之，分為8個級距。將衝擊強度與可能性轉化成量化數值，兩者之乘積即為風險與機會指數高低之判斷基礎。
	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，採消除風險、降低風險、分散風險或承擔風險等四種手段進行風險控管。
	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	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	透過國際組織、相關標準、問卷評比、同業等來源，制訂公司衡量氣候相關風險與機會衝擊以及管理績效的指標。
	揭露各範疇的排放量與相關風險	配合ISO 14064-1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2019年清查結果，來自航空器的範疇一排放占組織總體排放量的99.75%，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。
	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	響應IATA航空業界共同減碳目標

法規類

項目	歐盟碳排放交易機制	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
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，若排放量超過核配額度之數量，將處以罰鍰。	國際民用航空組織規範航空公司2019年起依碳排放監測計畫進行碳排放監測，並遵從碳抵換和減量相關規定。
負面衝擊	· 增加營運成本 · 降低資產價值 · 資產提前淘汰	· 增加營運成本 · 降低資產價值 · 資產提前淘汰	· 增加營運成本 · 降低資產價值 · 資產提前淘汰
衝擊對象	· 公司營運	· 公司營運	· 公司營運
衝擊強度	中高	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
	策略計畫	確實遵循歐盟碳排放交易機制	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	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	依溫室氣體減量及管理法管制減少排放

市場、技術、商譽與其他類

項目	能源成本	顧客偏好改變	流行疾病
風險說明	航空產業現階段需使用大量化石燃料，然因能源有限性及其市場價格受到國際政治及經濟情勢影響大，故面對原物料成本提高，公司相對支出成本提高，減少獲利。	顧客環保意識抬頭，可能會選擇使用燃油效率更好的航空公司，因此必須透過營運效率提升與機隊更新來避免市場的流失。	中東呼吸道症候群與嚴重特殊傳染性肺炎等流行性疾病，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	· 降低營業收入	· 降低營業收入
衝擊對象	· 公司營運	· 價值鏈上游 · 公司營運 · 價值鏈下游	· 價值鏈上游 · 公司營運 · 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，並視能源供給情形控調整營運作業，減少成本支出	持續引進現代化機隊，推動高效益航空運輸網路
	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	持續精進節油措施，透過節油小組定期監控相關效益。
	目標	於能源市場不穩定時仍正常運作	自2018年起至2022年，將陸續引進24架新世代787夢幻客機。

物理類

項目	颱風與強降雨	冰害與雪災	高溫與乾旱
風險說明	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，另有旅客、組員、機坪、設施、簽轉等費用衍生。	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，另有旅客、組員、機坪、設施、簽轉等費用衍生。	過高的溫度或乾旱導致飛機需燃燒更多的燃油來維持旅客客艙內的舒適溫度；而乾旱可能造成飛機用水缺乏進而限水，影響服務品質。
負面衝擊	· 降低營業收入 · 增加營運成本 · 增加資產成本	· 降低營業收入 · 增加營運成本 · 增加資產成本	· 降低營業收入 · 增加營運成本
衝擊對象	· 價值鏈上游 · 公司營運 · 價值鏈下游	· 價值鏈上游 · 公司營運 · 價值鏈下游	· 價值鏈上游 · 公司營運 · 價值鏈下游
衝擊強度	中	中	中
最高管理階層與職責	總經理/確保公司營運無傷害及損失	總經理/確保公司營運無傷害及損失	總經理/確保公司營運服務品質符合客戶需求
長榮因應與機會	策略計畫	蒐集他家航空公司所面臨之特殊狀況並研擬本公司對應作法	在有限的資源內尋求最佳服務方式，發揮資源的最大效用
	風險管理行動	密切專注冷氣團影響之區域，提早進行航機調度提升利用率	針對水資源使用進行監控調整
	目標	在安全第一的原則下使公司損失降至最低	在舒適度優先前提下有效利用水資源及達到航機最佳節油效率

5-2-2 溫室氣體排放

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

航空業界共同減碳目標



自2009年起

年均燃油效率提升1.5%



2020年

碳排放零成長



2050年

排碳量減至2005年
水準之50%

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	
	飛航管理	長榮航空將依主管機關之規定配合執行
	空域管理	
航路結構		
經濟措施	碳交易	長榮航空積極參與執行全球法規及我國國家溫室氣體減量計畫；2017年起推出「綠旅行」長榮航空碳抵銷計劃，透過業界公認有效的經濟措施帶動旅客進行零碳旅行。
	碳抵換	

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2019年度遵循ISO 14064-1溫室氣體盤查作業並通過第三方認證。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與2019年雖航點及飛機架數增加，且新增新保稅大樓投入營運，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所提升。

溫室氣體排放量

單位：噸 CO₂e

範疇別	2016	2017	2018	2019	
航空器範疇一	5,916,183	6,302,431	6,258,811	6,115,529	
地面作業碳排放	非航空器範疇一	841	802	1,236	873
	範疇二	12,144	12,722	13,856	14,178
總計	5,929,168	6,315,955	6,273,903	6,130,580	

註1：2016-2017年溫室氣體盤查邊界為本公司南崁園區、保稅大樓及臺北航空大樓；2018年起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，包含營運航班與少部分非營運航班用油。
 註3：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(AR4)。
 註4：範疇二為外購電力，排放係數為0.530(2016)、0.554(2017)、0.533(2018、2019)公斤二氧化碳當量/度。

燃油效率及排放強度

	單位	2016	2017	2018	2019
客機燃油效率	升/百RPK	4.6975	4.6815	4.5134	4.4492
貨機燃油效率	升/FTK	0.1160	0.0925	0.0785	0.0721
航空器範疇一 溫室氣體排放強度	噸CO ₂ e/千RTK	0.816	0.806	0.780	0.782

註1：燃油效率計算排除少量非營運航班用油。
 註2：航空器之範疇一為航空燃油，包含營運航班與少部分非營運航班用油。

5-2-3 飛航節油與績效

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「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，2019年長榮航空的總油料節省量為17,677噸，換算成CO₂e之減排量為55,683噸。

主要飛航節油績效

	單位	2016	2017	2018	2019
 彈性調整裝載水量	噸	854.0	909.4	903.6	1,000.3
 燃油政策精進方案	噸	829.9	850.0	908.3	799.3
 備降機場選取方案	噸	2,219.9	2,512.7	3,391.2	2,532.5
 新型行李貨櫃方案	噸	2,938.4	3,044.0	3,026.9	3,009.4
 最佳化之飛行計畫	噸	6,975.0	7,091.3	7,160.5	7,661.0
 減少輔助動力(APU)的使用	噸	3,094.3	4,305.5	4,999.4	2,504.0
 電子飛行資料包方案	噸	136.8	143.9	142.6	142.3
 航機減重方案(2017年新增)	噸	-	11.4	27.7	25.2
 節省油料總計	百萬焦耳	714,994,191	791,319,568	862,280,906	741,361,445
 減少CO ₂ e排放	噸	53,702	59,435	64,765	55,683

註1：註1：航空燃油1噸=3.15噸CO₂e。（來源：IPCC Find EF https://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。

節油措施與行動方案

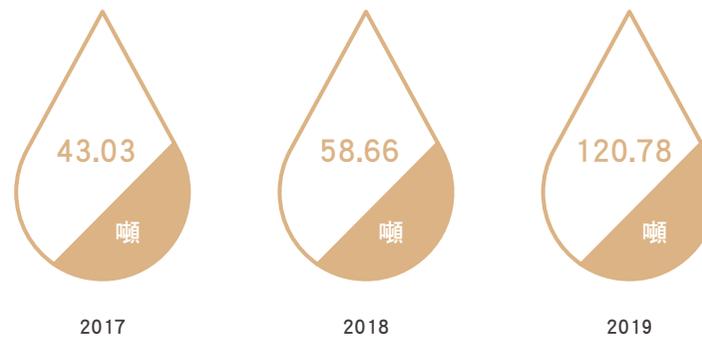
機隊現代化	持續引進波音787客機
航機減重	待應品減重、新型行李貨櫃、裝載水量調整、電子飛行資料包
航行運作	最佳化之飛行計畫、優化航機飛行航路、航機重量控制、航機重心控制、燃油政策精進、飛航操作程序之調整、航機性能及用油監控、備降機場的選取、減少航機輔助動力系統(APU)的使用
航機維修	加強航機維修作業檢視、節油維修、航機定期清洗

5-3 低碳服務

「綠 旅行」是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」。

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。自2016年3月開始籌備，2017年5月上線至2019年底，共計抵銷222.47噸之二氧化碳當量。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。

歷年抵換量



長榮航空秉持取之於社會、用之於社會的精神，以航空產業的特性與自身資源透過多元管道，積極參與各項社會公益，長期以來持續推廣飛航安全教育理念，也積極在海外推展臺灣的觀光。在慈善方面，更結合張榮發基金會的專業，將資源做最有效的運用，此外，長榮航空也投入藝文、體育賽事贊助，讓臺灣的藝文與體育活動能與國際接軌，用實際的行動為社會注入更多的正能量，繼續向美好的社會共榮目標前進。

06



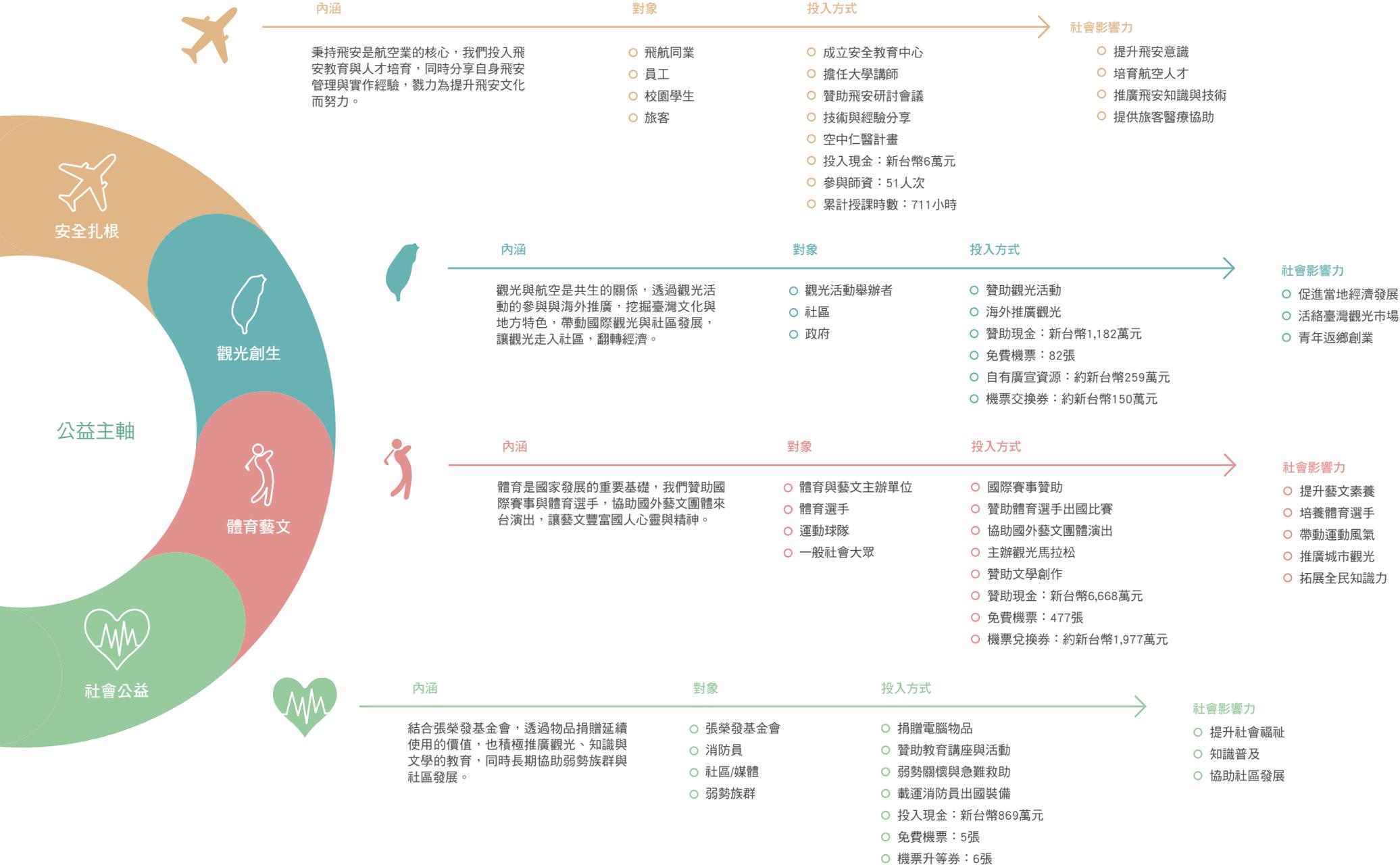


社會
SOCIAL
INCLUSION AND
COMMUNITY
ENGAGEMENT

Diversity and inclusion, which are the real grounds for creativity, must remain at the center of what we do.

Marco Bizzarri

2019



註：2019年現金、機票及公司各式資源之贊助總額約為新台幣1億7,777萬元

6-1 安全扎根

6-1-1 安全教育中心

安全觀念的意識與內化，一直是長榮航空重視的核心。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，也能用心的發掘問題、細心的掌握問題肇因，並有決心的採行有效的改善措施，以確保旅客及航機的安全。對外，長榮航空體認到身為航空界的一份子，需積極投入飛安教育，因此成立安全教育中心傳播航空安全理念，同時積極推廣社會教育，藉由公司之資源及專業培養國內、外航空人才，為提升飛航安全貢獻心力。

6-1-2 人才培育

成功大學

長榮航空自2013年起與成功大學共同開設「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2019年已開辦第七屆，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156小時，同學亦於寒/暑假至長榮航空及長榮航太實習345小時，年總投入課程時數共501小時及師資25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。

中國民航大學

為促進兩岸航空管制及維修事項交流，長榮航空自2006年即與中國民航大學簽訂合作協議，由中國民航大學不定期派遣師生來臺灣針對維修、飛安、簽派、運航等專業進行交流。2019年中國民航大學派遣空管學院及中歐航空工程師學院師生至長榮各實習3週。

民航工程學程

飛機次系統與運作
瞭解航機基本系統
及寒暑假維修實作



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



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



6-1-3 空中仁醫

長榮航空為提升旅客之飛行安全推出「空中仁醫」計畫，邀請具有醫師身分旅客，在機上旅客有突發性醫療需求時，可以即時提供醫療專業協助，以提升旅客飛行旅途中的健康照護品質。參與此計畫的醫師搭機時，將提供搭機資料讓當班空服員知悉，在必要時可私下徵詢加入醫師之同意，協助長榮航空及地面醫療支援團隊(MedLink)提供旅客醫療建議，此項計畫也獲得中華民國醫師公會全國聯合會之支持。2019年共有402位經與醫師公會共同審核完成之醫師加入此項計畫，期待長榮航空在空中仁醫協助下讓MedLink發揮更大的功能，使旅客於機上擁有更好的醫療照顧。



6-1-4 安全經驗分享

Flight Operations Risk Assessment System, FORAS

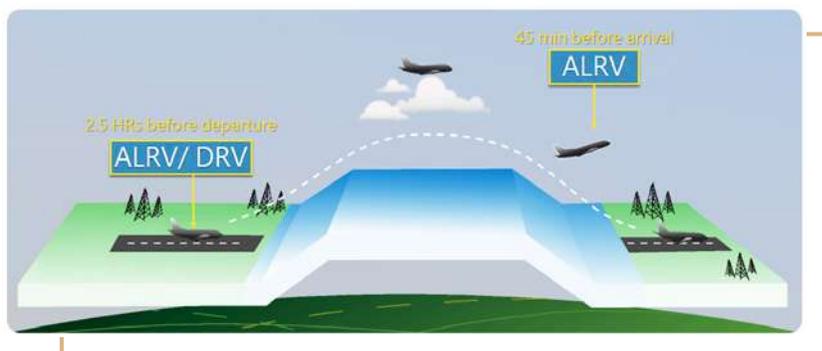
長榮航空自2005年與美國海軍實驗室合作開發「飛航作業風險評估系統(FORAS)」，利用即時的組員、氣象資料、導航設施及航機裝備等相關資訊，對每一航班執行風險評估分析，以提供飛航組員即時飛航作業風險的資訊。

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，本公司計畫採用非商業化方式將投入多年資源開發的FORAS推廣至全球航空界。2016年與世界飛安基金會合作，先後於國內外舉辦FORAS研討會，除針對其架構之概念介紹，亦分享長榮航空運作之成果，並透過經驗交流，各家航空公司及組織皆給予FORAS高度評價。2019年本公司與臺灣飛安基金會合作推廣，並由長榮航空協助參與本計畫之航空公司建置FORAS系統及實施訓練，讓更多航空公司運用本系統強化其飛航風險管理能力，共同為提升飛航安全而努力。2019年協助兩家航空公司推動FORAS系統之建置。

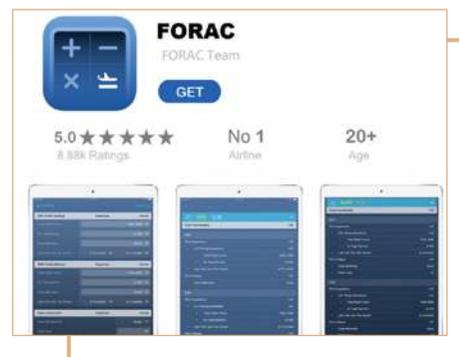
Flight Operations Risk Assessment Calculator, FORAC

除FORAS系統의分享外，長榮航空也開發FORAC App以提供全球飛行員自由下載，來分析其所執飛航班的作業風險。長榮航空亦於11月4-6日的世界飛安高峰會中介紹此App。

FORAS風險評估時機示意圖



FORAC App



世界飛安高峰會

航發會與美國世界飛安基金會 (Flight Safety Foundation) 於11月4-6日舉辦世界飛安高峰會，美國世界飛安基金會理事會主席Conor Nolan、執行長Hassan Shahidi及航發會董事長王國材歡迎來自30餘國約350名飛安專業人士來台。財團法人中華航空事業發展基金會、財團法人中華民國臺灣飛行安全基金會、長榮航空與中華航空，歷經近二年爭取與籌備，才讓此全球規模最大的國際飛安會議能於臺灣舉辦。長榮航空除贊助新臺幣70萬及設置二個展攤，並派20餘位空地勤主管與會。

三天的會議共進行11場專題發表與研討，包括全球飛航安全分析、以東方觀點著眼的安全文化、危機控管、未來的無人航空載具、飛行座艙前艙的科技發展、飛航安全分析資料分享、使用ADS-B資訊增進飛航安全、風險管控—飛行運作、修/維護工作安全文化、飛行員訓練、維修安全、飛行員身心健康，以及基礎飛航風險標準。

長榮航空於大會發表之論文為：

1. 「The Application of Artificial Intelligence to Causal Analysis of Firm Landing Event—EVA Perspective and Practice」
2. 「FORAC (Flight Operation Risk Assessment Calculator)—An App for pilots」

軍方參訪

檢調單位為瞭解飛航訓練及飛安事故調查，軍方研究單位為瞭解民航業對飛航人員訓練內容及安全管理的實務作法，均至長榮航空參訪，長榮航空也邀請各領域負責人詳細說明，為提升飛安盡一份心力。此外，長榮航空也致力協助軍方，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。



6-2 觀光創生

6-2-1 推廣地方觀光

長榮航空長年關懷台灣這片土地，秉持關懷地方的精神，融入當地居民生活並加強社區關係連結，於2019年在台灣各地贊助協辦多項活動。此外，為了讓國外旅客認識臺灣這片熱情又美麗的土地，長榮航空透過國際活動交流、結合地方觀光單位遠赴海外舉辦旅遊推介會，推展地方特色觀光，吸引更多人來到臺灣這片美好的土地，欣賞臺灣之美。

✈ 活動名稱

- 2019台灣燈會在屏東
- 臺灣國際熱氣球嘉年華
- 2019台北燈節
- 2019新北市歡樂耶誕城
- 池上秋收稻穗藝術節
- 2019桃園跨年晚會
- 2019桃園石門水庫熱氣球嘉年華
- 2019高雄跨年晚會
- 2019年桃園市府國慶晚會
- 持續認養台東奉茶樹



6-2-2 海外觀光推展

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，2019年與新北市政府觀光旅遊局合作，前往馬來西亞舉辦觀光展覽及旅遊推介會，積極以推廣亞洲區域之民眾來台觀光為目標，並期許2020年能繼續結合旅遊相關單位之資源，推廣東北亞和東南亞的民眾前來臺灣旅遊。



6-3 體育藝文

6-3-1 體育賽事

長榮航空長期支持體育活動，贊助臺灣體育好手出國比賽，提供機票減輕選手負擔，在國際體育賽事爭取佳績；此外長榮航網遍佈全球，除了台灣外，也在亞洲、澳洲及歐美等飛航點，挹注資源支持當地球隊，同時結合企業、當地社區和消費者，強化雙方交流，讓大家認識來自台灣的長榮航空，藉此將台灣行銷到全世界。

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，長榮航空每年贊助國內、外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。

6-3-2 體育選手

羽球

「世界羽球球后最長紀錄保持人」戴資穎近年來在國際賽事上發光發熱，賽事表現名列前茅；羽球選手王子維的表現也十分亮眼，在各大賽事持續為台灣爭光。二位選手皆被視為2020東京奧運的熱門奪牌人選。長榮航空持續贊助二人出國比賽及訓練使用之機票，期望台灣選手有優秀的比賽成績。

高爾夫

長榮航空每年贊助多位運動選手前往世界各地參賽，近年來在國際賽事上有亮眼表現的高爾夫好手潘政琮正是長榮航空長期贊助的選手，該選手同時也是自1987年以來，首位贏得美國PGA巡迴賽勝利的台灣選手；另為支持高壇新秀，長榮航空自2017年起每年贊助裙襪搖搖高爾夫基金會遴選出之女子高球好手，2019年贊助選手為徐薇凌、李旻及錢珮芸三人。



✈️ 活動名稱

- 2017-2022休士頓德州人美式足球隊
- 2018-2022英國西漢姆聯足球俱樂部
- 2018-2022洛杉磯天使隊
- 2019-2022舊金山奧克蘭運動家棒球隊
- 2019 ANA高爾夫球公開賽
- 2019 LPGA 新加坡HSBC女子高爾夫球賽
- 2019中華台北羽球公開賽
- 2019台灣女子高球公開賽
- 2019海碩國際網球系列賽
- 2019台灣裙襪搖搖LPGA錦標賽
- 2019 LPGA 泰國Honda女子高爾夫球賽
- 2019布里斯本賽馬協會贊助
- 2019-2020法國甲級蘭斯體育會

長跑

近年來路跑運動盛行，長榮航空於2018年首次舉辦長榮航空城市觀光馬拉松，自2019年開始贊助國內名列前茅、表現備受關注與肯定的長跑好手--謝千鶴及周庭印，以行動支持台灣田徑運動發展。

網球

長榮航空陸續自2008年起贊助詹詠然、2012年起贊助詹皓晴，並自2015年開始贊助男子選手盧彥勳等網球好手，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。近年，透過選手們優異的表現，也提高了臺灣在各國球員間，以及世界網壇上的能見度。

2019長榮航空城市觀光半程馬拉松

長榮航空致力推廣體育活動，除贊助運動選手及各項運動賽事，長榮航空自2018年起與臺北市府、交通部觀光局、臺北市府體育局、Nike、中華民國路跑協會等單位合作，跨界舉辦「長榮航空城市觀光半程馬拉松」。為推廣臺灣觀光，兩年皆安排國外媒體來台參賽及採訪，提高賽事之曝光度。此外，2019年首度推出「長榮世界跑」的概念，希望國外跑者能夠藉此賽事來臺灣觀光，而國內跑者能以此賽事作為起點，接續參加世界各地知名的國際馬拉松盛會。長榮航空也透過此次機會響應公益，過去兩年分別提撥部分報名費捐贈予兒童福利聯盟文教基金會及小愉兒社會福利基金會，善盡企業社會責任。



6-3-3 藝文活動

支持音樂藝文活動

長榮航空長年推廣藝文活動，藉由贊助優惠機票及行李超重，協助主辦單位邀請國外優質藝文團體來臺演出，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，同時也促進國內外文化交流，擴展國際視野，增加台灣推動國際優質藝文活動的能量。

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，並協助舉辦第56屆金馬獎、第54屆廣播電視金鐘獎及第30屆金曲獎等頒獎典禮，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。

6-3-4 文學創作

長榮航空積極推廣知識傳播，支持聯合報、中國時報…等媒體推廣優質專欄，藉由不同深度的國內外題材，讓更多讀者看見臺灣這片土地蓬勃的生命力、解讀國際萬象並拓展讀者的全球視野。

贊助項目

- 聯合報國際小學堂
- 2019年消費者文教基金會「旅遊消費論壇」
- 贊助中國時報「新故鄉動員令」
- 天下雜誌「海洋臺灣夢」
- 經濟日報「繁榮大高雄論壇」
- 第40屆「旺旺時報文學獎」

贊助項目

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 「藍人樂團」、「爆肚二人組」、「b vocal人聲樂團」音樂會 ○ 「鐘樓怪人」音樂劇 ○ 「哇！馬戲團！」龐畢度兒童藝術工作坊 ○ 迪士尼小美人魚動畫交響音樂會 ○ 哈利波特4、5電影交響音樂會 ○ LA LA LAND電影交響音樂會 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 美女與野獸電影交響音樂會 ○ 星際大戰：曙光乍現電影交響音樂會 ○ 皮克斯動畫交響音樂會 ○ 可可夜總會動畫交響音樂會 ○ 管風琴之王卡麥隆·卡本特音樂會 ○ 蕭邦鋼琴金獎音樂會 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 布赫賓德鋼琴獨奏會 ○ 台北大師星秀音樂節 ○ 第8屆「伊林璀璨之星」選拔盛典 ○ 第5屆國家地理雜誌全球攝影大賽 ○ 長榮交響樂團越南首演 ○ 長榮交響樂團「古典音樂饗宴」 |
|---|--|--|

6-4 社會公益

6-4-1 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，結合長榮航空取之於社會，用之於社會的精神，每年都會捐贈公司二手家具、電腦設備、衣物、餐具等不同物資來幫助弱勢團體，此外，基金會也積極經營長榮交響樂團，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，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。

2019年長榮航空基於資源再利用精神，透過張榮發基金會媒合，提供衣櫃320件、沙發22張、二手電腦(含螢幕)150台，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。



2019票選年度第一大新聞事件活動

長榮航空贊助聯合報與財團法人張榮發基金會共同舉辦之《2019票選年度第一大新聞事件活動》，此活動歷年來均獲得國人熱烈迴響，並於年底舉行公布記者會，與社會大眾一同關心2019年的公眾議題。

6-4-2 敦親睦鄰

認養高速公路邊坡（地號504-1）

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，2019年底續約3年至2022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，美化周邊與鄰里環境，讓民眾享有良好完善的道路景觀。

協助消防隊

長榮航空自2015年起即贊助各縣市消防隊參加比利時Grimpsday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。2019年贊助對象為雲林消防局，其參加美國國際救援比賽有約300公斤之超重行李。

6-4-3 關懷弱勢

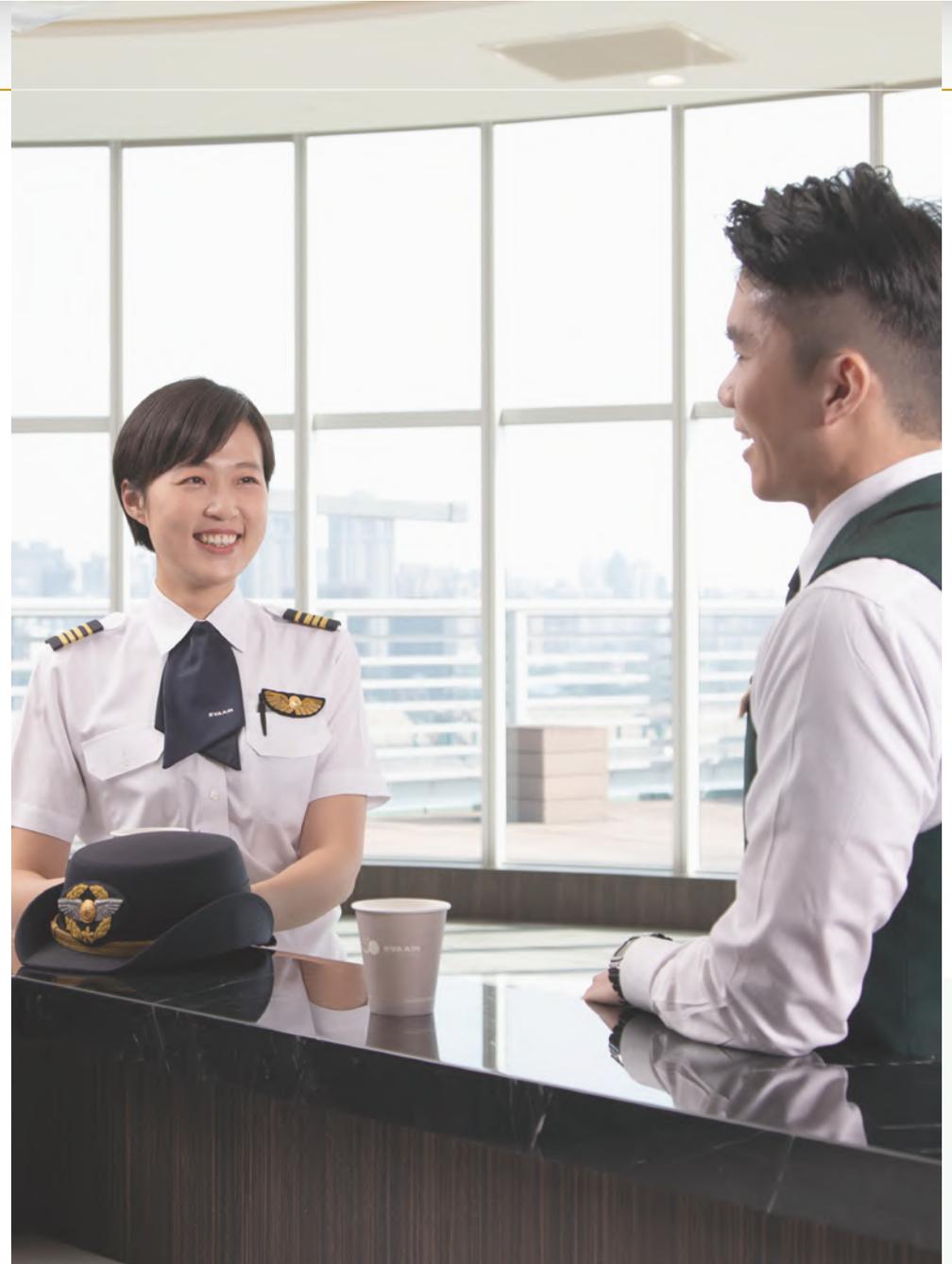
長榮航空對於社會公益不遺餘力，長期為民間單位或基金會的慈善活動盡一份心力，本著企業社會責任的精神，每年從池上鄉農會認購「特等米」並用於機上餐點，將臺灣的美味推向國際，長榮航空期許能拋磚引玉，讓更多企業共襄盛舉。

贊助項目

- 「麥當勞叔叔之家慈善基金會」慈善晚宴
- 鉅亨網「溫暖送愛心」活動
- 台北美國學校第16屆募款拍賣晚會
- 認購池上鄉特等米
- 贊助周大觀文教基金會艙位升等

長榮航空本著誠信經營的原則，持續推動公司治理，在證交所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。於第五屆及第六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獲得肯定。

07





公司治理

CORPORATE
GOVERNANCE

The real mechanism for corporate governance is the active involvement of the owners.

Louis V. Gerstner

2019

公司近年成果展現

維持公司治理

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

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。
- 2019年已執行董事會績效自評、董事會成員績效自評及功能性委員會績效自評，其中董事會績效自評之結果為「良好」，董事成員績效自評及功能性委員會績效自評之結果均為「優良」。

保障投資人權益

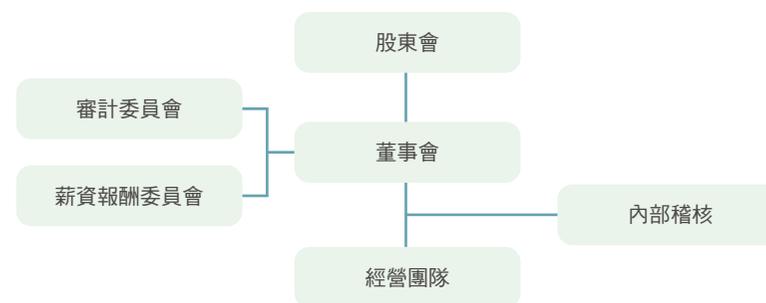
於股東會採行電子投票制度、董事選舉採行候選人提名制度、股東會議案採逐案表決等，提供股東多元議事表決管道，充分讓股東行使其權利並參與公司治理。

	董事會績效自評	董事會成員(自我)績效自評	功能性委員會績效自評
總體平均分數(滿分3分)	2.99	3.00	3.00
自評結果	良好	優良	優良

註：2分以下為待加強，2至3分為良好，3分為優良。

7-1 誠信經營

7-1-1 治理架構



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
- 董事選舉辦法
- 董事會議事規則



董事會架構

長榮航空董事長主司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；總經理之主要職責為領導經營團隊，確保長榮航空之整體營運確實依照董事會之指示進行，為確保兩者之職責不互相衝突，長榮航空董事長不兼任總經理。

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。

本公司之獨立董事，依本公司「公司治理守則」第24條之規定，不應同時擔任超過五家上市上櫃公司之董事(含獨立董事)或監察人，並不得同時擔任超過四家公開發行公司獨立董事。各董事之兼任情形可參閱2019年年報第16頁。

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。

董事會功能性委員會

薪資報酬委員會

長榮航空「薪資報酬委員會」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。本屆委員任期為2017年06月26日至2020年06月25日，2019年度開會2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06月26日至2020年06月25日，2019年度開會6次，全體委員平均出席率為100%。

7-1-2 誠信經營與行為準則

長榮航空訂有公司治理守則，依照六大原則建立公司治理制度。為落實誠信經營及強化永續經營理念，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，皆獲得高度評價。

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
- 誠信經營守則
- 道德行為準則
- 誠信經營作業程序及行為指南
- 內部重大資訊處理作業程序



誠信經營守則重點

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

長榮航空恪遵中華民國有關公司治理法令，作為落實誠信經營的基礎。

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

- (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(evapsn@evaair.com)，有專責人員受理及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。

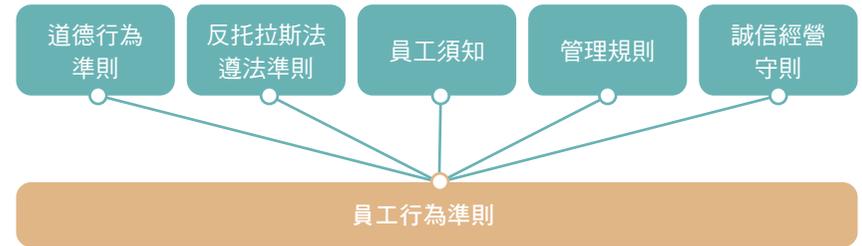
如確有違反相關法令或長榮航空誠信經營政策與規定者，必要時透過法律程序請求損害賠償，以維護長榮航空的名譽及權益。

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。

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，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		2019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(%)	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	2,511	100%	1,450	100%	636	100%	1,004	100%
管理規則								
誠信經營守則								

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2018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。長榮航空稽核室於2015年至2019年期間，已在此28個場站執行內部稽核，未發現舞弊情事，稽核執行率為100%。

7-1-3 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。

內部控制制度各循環稽核

對子公司監督與管理稽核	9項	內部控制制度各循環稽核	15項
資金貸與、背書保證稽核	4項	股務作業稽核	12項
管理類控制作業稽核	9項	衍生性商品交易作業稽核	12項



7-1-4 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。

市場風險

企劃室

負責公司航線航站之規劃與市場調查評估。

財務風險

財務本部

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

法律風險

法保室

負責航空保險業務、合約審閱、法務諮詢及公司相關訴訟非訟案件處理。

策略及營運風險

企劃室

負責經營方針之擬定、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等。

企業安全管理室

負責各類安全管理、督導與推廣，以及員工安全教育訓練、安全及環境相關政策擬訂、緊急事件處置等。

機務本部

負責各項航機維修計劃之擬定與控管。

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。



企業永續委員會

為推動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相關業務執行情形。



綜合安全推進委員會

為飛航安全最高的決策及督導單位，直屬總經理，以建置整體性安全架構，持續追求「零失事」的目標。



服務品質管理委員會

由總經理擔任主任委員，由各業務部門最高主管擔任委員，每季召開會議，檢視各服務項目執行情況，落實改善方案，以降低服務提供過程中的相關風險。



經營管理策劃委員會

每月定期召開經營會議，使部室高階主管瞭解公司營運概況，並於會中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。

7-1-5 資訊安全

資訊安全管理政策內容

長榮航空為確保資訊資產之機密性、完整性、可用性、適法性，並避免遭受內、外部蓄意或意外之威脅，爰衡酌本公司之業務需求，訂定資訊安全管理政策，以符合相關法令規定及資訊業務最新發展現況，並於必要時修正之。

長榮航空的客貨運核心系統暨資訊環境基礎架構，於2019年12月23日通過了BSI英國標準協會的驗證，順利取得ISO 27001證書，實為我們的資訊安全開啟新的里程碑。ISO 27001是資訊安全管理的國際標準，其條文和控制措施勾勒出資訊安全管理的框架，以確保資訊資產之機密性、完整性及可用性，並實施適切的風險管理，賦予關注方信心。長榮航空藉由國際公認的ISO 27001資訊安全管理框架，以風險識別出發、以P-D-C-A循環茁壯，以促進有效落實為終，持續確保公司資安體系周延與韌性，進而善盡社會責任的義務。

7-1-6 完善溝通管道

長榮航空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，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



供應商專區 供應商相關議題與反應



投資人專區 投資人相關議題與反應



倫理誠信諮詢信箱 倫理、合法行為，以及誠信相關事項建議



客戶專區 客、貨運相關議題與反應



檢舉信箱 員工或供應商違反誠信經營行為舉報



員工專區 員工相關議題與反應



社會衝擊申訴信箱 社會衝擊問題反應

利害關係人專區



歷年利害關係人溝通管道統計

		接獲件數	有效件數	處理件數	解決件數
2019 年度	倫理誠信諮詢信箱 檢舉信箱	252	0	0	0
	社會衝擊申訴信箱	16	16	16	16

		接獲件數	有效件數	處理件數	解決件數
2017 年度	倫理誠信諮詢信箱 檢舉信箱	22	0	0	0
	社會衝擊申訴信箱	0	0	0	0

		接獲件數	有效件數	處理件數	解決件數
2018 年度	倫理誠信諮詢信箱 檢舉信箱	46	0	0	0
	社會衝擊申訴信箱	0	0	0	0

2019年社會衝擊申訴信箱接獲16件反映罷工造成社會衝擊、影響或提供建議等信件，因此列計為社會衝擊有效郵件，皆由企劃室妥善回應並結案。

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2017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。

7-2 產業概況

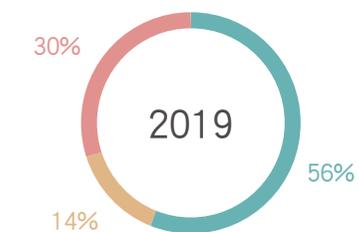
2019年，全球航空客運需求(RPK)保持穩定同比增長4.2%，也是自2009年全球金融危機以來，年均客運需求增幅首次低於5.5%。客運運能(ASK)增長3.4%，載客率達82.6%。亞太航空公司2019年客運量增長4.5%，與2018年增幅(8.5%)相比大幅下降，主要是受到中美貿易衝突，以及商業信心和經濟低迷的影響。運能增長4.1%，載客率達80.9%。全球航空貨運不僅受到全球貿易(僅增長0.9%)疲軟的影響，加上商業和消費者信心下降、出口訂單減少使航空貨運面臨重重困境。貨運需求(FTK)同比下降3.3%，貨運運能(AFTK)同比增長2.1%。經歷自2009年全球金融危機以來最為疲弱的一年。

隨著某些國家旅行限制效期延長及經濟萎縮的雙重影響，嚴重特殊傳染性肺炎疫情對全球造成的衝擊規模持續加深加廣，根據國際航空運輸協會(IATA)4月的最新分析，2020年航空公司客運收入將下滑3,140億美元，同比下降55%，全年航空客運需求預計下降48%。IATA表示，此次危機的規模，不太可能出現急遽的V型反轉，而會更趨於U型復甦，且國內旅行的恢復速度將比國際市場更快。部分政府已採取財務援助措施，IATA指出全球航空業需要的援助金額達2,000億美元，全球航空業財政困難，若缺少政府支持，最壞情況可能會有高達半數的航空公司宣告破產。此外有極高的機率看見歐亞非國家經濟大蕭條，病毒造成的負面影響將會持續，經濟復甦將比原先預期的還要慢。此外，疫情若不能獲得有效控制，加上全球石油庫存可能滿載，油價不排除將跌至每桶10-15美元價位。

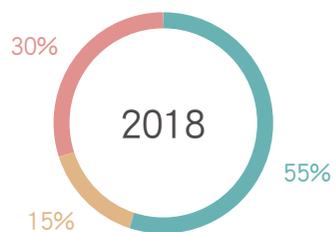
7-3 財務績效

主要營業類別占收入比(合併)

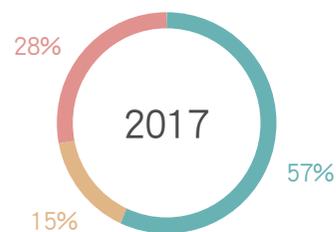
單位:新臺幣仟元



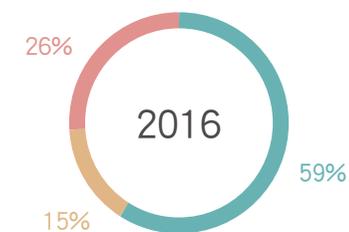
客運收入	100,623,028 仟元
貨運收入	25,379,299 仟元
其他營業收入	55,272,931 仟元
合併營收	181,275,258 仟元



客運收入	99,077,690 仟元
貨運收入	27,642,897 仟元
其他營業收入	53,186,745 仟元
合併營收	179,907,332 仟元



客運收入	92,437,502 仟元
貨運收入	24,841,078 仟元
其他營業收入	46,283,151 仟元
合併營收	163,561,731 仟元



客運收入	85,862,878 仟元
貨運收入	22,207,130 仟元
其他營業收入	36,609,657 仟元
合併營收	144,679,665 仟元

各地區營收概況

單位:新臺幣仟元

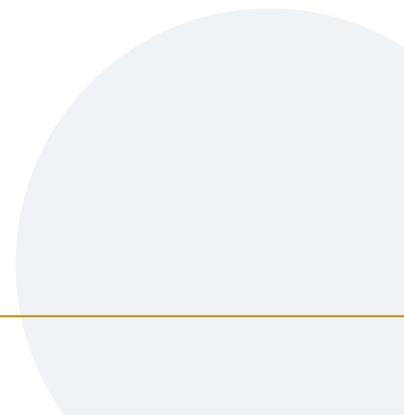
地區	2019	2018	2017	2016
臺灣	58,871,831	90,396,571	91,418,358	78,058,475
亞洲	44,346,941	46,396,531	36,391,365	32,835,461
歐洲	5,991,783	6,018,981	4,924,846	4,654,482
北美洲	71,295,618	36,473,766	30,325,905	28,773,210
其他	769,085	621,483	501,257	358,037

歷年營業績效

年度	2019	2018	2017	2016	單位
個體所得稅費用(利益)	545,661	1,114,690	1,133,866	892,030	新臺幣仟元
個體資產總額	321,863,333	210,287,417	201,146,068	195,749,734	新臺幣仟元
個體資本額	48,535,695	43,821,215	41,734,490	40,518,923	新臺幣仟元
員工平均營業額	11,973	11,988	11,095	10,955	新臺幣仟元
員工薪資與福利	19,886,770	19,570,361	18,810,878	16,622,378	新臺幣仟元
個體總營業額	135,621,151	135,620,650	125,314,160	115,495,819	新臺幣仟元
合併總營業額	181,275,258	179,907,332	163,561,731	144,679,665	新臺幣仟元
合併稅前淨利	6,058,349	9,155,931	7,976,120	5,296,923	新臺幣仟元
總市值	66,736,580	69,315,986	66,149,167	59,157,627	新臺幣仟元
個體營業成本與費用	129,504,285	129,625,508	119,371,642	110,534,380	新臺幣仟元
個體保留盈餘	12,117,248	12,344,382	8,672,249	5,702,366	新臺幣仟元
個體薪資總額	14,046,979	14,050,888	13,278,239	11,993,169	新臺幣仟元
退休金總額	732,002	635,257	605,011	546,112	新臺幣仟元
個體毛利率	13.38	13.26	13.93	13.75	(%)
個體資產報酬率	3.03	3.88	3.67	2.60	(%)
個體權益報酬率	5.91	10.78	10.33	6.80	(%)
個體負債比	77.86	69.76	71.16	72.76	(%)



08





重大性分析

MATERIALITY
ANALYSIS

Things which matter most must never be at the mercy of things which matter least.

Johann Wolfgang Von Goethe

2019

8-1 步驟一：蒐集永續議題

在進行報告書永續議題蒐集上，長榮航空考量全球企業與航空產業在永續發展的脈絡，於2019年共彙整成出17項，包含一般性與產業特性之永續議題。此17項議題主要乃來自於國際上相關準則或規範，包括GRI (Global Reporting Initiative)、UN GC (United Nations Global Compact)、SDGs (Sustainable Development Goals)、ISO 26000，以及在氣候變遷面向導入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CSC委員與外部專家於相關領域之建議。



永續營運

經營誠信與倫理
風險與機會管理
品牌策略與價值



航空產業

飛航安全
機隊組成與規劃
航餐安全管理



經濟面

營運財務績效
創新服務
顧客關係
供應鏈管理



環境面

環境衝擊管理
氣候變遷治理



社會面

員工多元與職場包容
人力資源發展
工作安全與健康管理
勞資關係與人權維護
社區議合與慈善公益

8-2 步驟二：利害關係人議合

決定長榮航空2019年之永續議題之後，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。為了解此7大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，利害關係人可對各面向議題分別進行關注度的排序。調查期間為2019年12月至2020年1月，此一年期間總計回收227份問卷；其中，顧客39份、員工80份、政府8份、旅行社23份、媒體8份、股東31份、供應商38份。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持續創造永續價值之目的。

利害關係人種類	e-mail或網頁連結	權責單位
顧客	http://www.evair.com/zh-tw/contact-us-and-help/contact-us/	客服本部客服管理部
員工	evapsn@evair.com	人事室
旅行社或經銷商	allenkuang@evair.com	客運營業本部
媒體記者	larrylai@evair.com	公共關係室
股東	http://stock.evergreen.com.tw/servlet/WUF1_ControllerServlet.do?lang=zh-TW&menu=WFT1&func=FAQ&action=VIEW_INDEX	股務部
供應商或承攬商	https://ctas.evair.com/smasb2b/default.aspx	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	對各面向最關注議題與期望	溝通管道	溝通頻率	溝通內容	2019主要實績	溝通成效
顧客	增加營收	<ul style="list-style-type: none"> 飛航安全 經營誠信與倫理 工作安全與健康管理 	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、企業社會責任信箱及社會衝擊信箱	即時/不定期	<ol style="list-style-type: none"> 飛航安全是公司核心價值及對旅客的承諾，透過公開平台使顧客即時獲得我們的努力與行動。 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。 為員工工作環境持續投入資源，以零違規、零事故及零風險為目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 客運整體滿意度：4.41 貨運整體滿意度：4.42 員工行為準則系列課程受訓涵蓋率：100% 	傳遞公司核心價值，提升顧客對長榮航空品牌信任，吸引顧客持續搭乘，增加顧客黏著度及創造營收；同時，持續強化保障勞工安全，降低職災，提供更完善的就業環境以獲得顧客對公司的認同。
員工	維持公司營運	<ul style="list-style-type: none"> 飛航安全 營運財務績效 工作安全與健康管理 	<ol style="list-style-type: none"> 勞資會議 飛航組員研討會 客艙組員會議 委員會議(企業社會責任、職安衛、職工福利等) 部門會議 職災調查報告 申訴專線及信箱 安全報告 	<ol style="list-style-type: none"> 每季一次 半年三次 每月五次 每季一次 每月一次 每月12份 即時 不定期 	<ol style="list-style-type: none"> 將「零失事」的安全目標融入每位同仁的思維及行事依據。 公開財務狀況於官網等相關平台，透過例行會議佈達公司經營狀況、方向及重大政策。 凝聚共識提升全體員工的向心力，針對職業安全衛生相關政策，持續監督及追蹤執行情況。 	<ul style="list-style-type: none"> 新進人員安全教育課程完訓率：100% 導入ISO 45001及TOSHMS 	增進員工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。透過例行會議貫徹公司營運方針，共同促進目標達成，創造營收及永續發展。
政府	主管機關	<ul style="list-style-type: none"> 飛航安全 經營誠信與倫理 勞資關係與人權維護 	會議、政府機構公文、電話、稽查作業、相關業務網站、參與倡議活動及研討會	即時/不定期	<ol style="list-style-type: none"> 遵循法規要求持續推動各項作業，積極完善飛航安全管理架構。 參與法規規範評鑑，自願參加其他相關評鑑及倡議活動，依規範訂定「企業社會責任實務守則」。 以公文函覆說明主管機關對於勞資關係與勞工權益維護相關疑問。 	<ul style="list-style-type: none"> 飛行安全績效目標達成率：100% 參與國際組織舉辦之會議與專案 公司治理評鑑：名列所有上市公司之前6至20% 	避免違法風險，提升公司商譽價值，並持續維護雇主與勞工雙方權益，符合職安衛法令規範。同時，透過國內外研討會，收集國內外趨勢，致力於分享產業資訊作為政府施政參考。
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	<ul style="list-style-type: none"> 飛航安全 經營誠信與倫理 工作安全與健康管理 	電話、親自拜會、旅行社大會、書面信件、電子郵件	即時/不定期	<ol style="list-style-type: none"> 飛航安全是公司核心價值及對旅客的承諾，透過公開平台使其即時了解我們的努力與行動。 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。 為員工工作環境持續投入資源，以零違規、零事故及零風險為目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 客運營收：100,623百萬元 	透過各類促銷活動，積極拓展客源，持續維持與旅行社或經銷商良好合作關係，共同創造營收及永續經營。

利害關係人	對長榮的意義與重要性	對各面向最關注議題與期望	溝通管道	溝通頻率	溝通內容	2019主要實績	溝通成效
媒體記者	報導與宣傳公司正面形象、產品資訊	<ul style="list-style-type: none"> 飛航安全 營運財務績效 工作安全與健康管理 	電話、親自拜會、電子郵件、記者會	不定期	隨時更新議題資訊於官網、CSR網站、公開資訊觀測站及社群媒體等公開平台。針對媒體提出之問題，蒐集並綜整內部審核過之資訊，由公關室統一對外公布。	<ul style="list-style-type: none"> 共發布中、英文新聞稿70則 	確保媒體報導內容真實性，避免因錯誤資訊的散播造成公司名譽傷害及財務損失。
股東	持有公司股份之人，有權出席股東大會並擁有表決權。	<ul style="list-style-type: none"> 飛航安全 營運財務績效 工作安全與健康管理 	<ol style="list-style-type: none"> 股東會 法人說明會 公司官網-投資人專區 電話及信箱 	<ol style="list-style-type: none"> 每年一場 每年至少一場 即時 即時 	<ol style="list-style-type: none"> 「安全、服務、永續」是經營的核心目標，藉由運行安全架構，持續強化飛安與地安等安全範疇。 定期報告營運狀況及產業前景，綜整年度經營重點於年報，提供重要財務及業務資訊供投資人參考。 本公司透過ISO 45001及TOSHMS的建置，有效降低工作環境的危害與風險；同時落實新進員工皆受職業安全衛生教育與消防安全講習及實作等訓練。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度每股盈餘：0.83元 	吸引潛在投資人關注，提供意見表達及與公司雙向交流的機會，傳達經營理念與企業價值，充分讓股東協助公司治理之提升。
供應商或承攬商	維持公司營運	<ul style="list-style-type: none"> 飛航安全 經營誠信與倫理 工作安全與健康管理 	電話、郵件、業務拜訪、現場查訪	不定期	<ol style="list-style-type: none"> 攜手共同致力於提高安全標準的飛航服務，採取行動降低飛航安全之風險。 訂定「供應商行為準則」，要求供應商在環保、職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關規範。 本公司透過ISO 45001及TOSHMS的建置，有效降低工作環境的危害與風險；要求供應商夥伴共同遵守「供應商行為準則」，維護員工健康及工作環境安全，提升整體供應鏈的永續性。 	<ul style="list-style-type: none"> 既有供應商簽署回收率66% 新進供應商簽署回收率81% 關鍵供應商回收率83% 	建置永續風險調查評估及稽核作業等管理機制，積極追蹤後續改善狀況，降低供應鏈永續風險，避免營運中斷。

8-3 步驟三：決定重大議題

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企業永續委員會成員來完成。過程中，各委員針對各面向議題分別以重要性排序的方式來評估對公司永續營運的衝擊程度高低。並由企業永續委員會成員確認，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、增加員工向心力或產生社會影響力等六項。根據此兩項調查結果繪出重大性矩陣圖後，經企業永續委員會成員一同討論，最終選出7個重大性議題與5個次重大性議題；共可對應GRI準則的20個主題，含4個經濟面、5個環境面、與11個社會面。

議題種類	永續議題	重大程度	對應GRI準則主題	對長榮航空的意義及與營運之關係						對應章節
				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	產生社會影響力	
永續營運	經營誠信與倫理	★★★	反貪腐、反競爭行為、公共政策、社會經濟法規遵循			●	●			7-1 誠信經營
	風險與機會管理	★★	經濟績效	●	●		●			7-1 誠信經營
	品牌策略與價值	★	行銷與標示	●		●				1-2 永續管理
航空產業	飛航安全	★★★	顧客健康與安全			●	●			2 安全
	機隊組成與規劃	★★	經濟績效	●	●	●				1-1 關於我們
	航餐安全管理	★	顧客健康與安全			●	●			3-1 以心創新
經濟面	營運財務績效	★★★	經濟績效	●	●					7-3 財務績效
	創新服務	★★	行銷與標示	●		●				3-1 以心創新
	顧客關係	★★★	客戶隱私、顧客健康與安全			●				3-2 顧客關係
環境面	供應鏈管理	★	採購實務、供應商環境評估、供應商社會評估		●		●		●	1-3 長榮航空價值鏈
	環境衝擊管理	★★	水、排放、廢汙水和廢棄物、有關環境保護的法規遵循			●			●	5-1 環境永續
	氣候變遷治理	★★★	能源、排放		●					5 環境
社會面	員工多元與職場包容	★★	市場地位、員工多元化與平等機會、不歧視					●		4-1 多元與包容
	人力資源發展	★	勞雇關係、訓練與教育					●		4-3 員工發展
	工作安全與健康管理	★★★	職業安全衛生					●		4-4 友善職場
	勞資關係與人權維護	★★★	市場地位、勞資關係、強迫或強制勞動、人權評估				●	●	●	4-2 人才留任
	社區議合與慈善公益	★	當地社區			●			●	6 社會

★★★：重大 ★★：次重大 ★：非重大 ●：高度相關 ●：中度相關



8-4 步驟四：價值鏈邊界

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，而涉入到造成永續議題衝擊的發生。依循GRI準則要求，我們將衝擊型態區分成直接造成、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20個重大主題，經由企業永續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	經濟績效	●		●					▲									■	
	市場地位	●		●															
	反貪腐	●		●					▲									■	▲
	反競爭行為	●		●					▲									■	▲
環境	能源	●		●															
	水	●		●															
	排放	●		●															
	廢汙水和廢棄物	●		●															
	有關環境保護的法規遵循	●		●					▲									■	
社會	勞資關係	●																	
	職業安全衛生	●		●														■	▲
	員工多元化與平等機會	●		●															
	不歧視	●		●															
	強迫或強制勞動	●		●					▲									■	▲
	人權評估	●		●					▲									■	▲
	公共政策	●																	
	顧客健康與安全	●		●					▲									■	▲
	行銷與標示	●		●					▲									■	▲
	客戶隱私	●							▲									■	▲
社會經濟法規遵循	●		●					▲									■		

註：● 直接、▲ 促成、■ 商業關係

附錄

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七本企業社會責任報告書，主要揭露本公司2019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永續委員會，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，長榮航空企業永續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。

內部審查與稽核

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。

外部查/驗證

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、子公司與價值鏈上商業夥伴，本年度重大主題與主題邊界與前一年度無重大改變（僅長榮航宇併入長榮航太）。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2019年度（2019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.evacsr.com/pages/download.aspx>
前一版為2019年6月發行，下一版將於2021年6月發行。

企業社會責任網站



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

電話：+886-3-351-6863

傳真：+886-3-351-0003

電郵：csr@evaair.com

網址：<http://www.evacsr.com/>

總部：臺灣桃園市蘆竹區新南路一段376號

股票代碼：2618

GRI內容索引

採用2016年版準則

一般揭露

GRI 準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 102 一般揭露	102-1	組織名稱	9	102-6	提供服務的市場	9
	102-2	活動、品牌、產品與服務	9	102-7	組織規模	9、56、107
	102-3	總部位置	118	102-8	員工與其他工作者的資訊	56
	102-4	營運據點	9	102-9	供應鏈	13
	102-5	所有權與法律形式	117	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	117

一般揭露

GRI準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 102 一般揭露	102-11	預警原則或方針	77	102-45	合併財務報表中所包含的實體	117
	102-12	外部倡議	81	102-46	界定報告書內容與主題邊界	115
	102-13	公協會的會員資格	10	102-47	重大主題表列	115
	102-14	決策者的聲明	3	102-48	資訊重編	117
	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	104	102-49	報導改變	117
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	101	102-50	報導期間	117
	102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	105	102-51	上一次報告書的日期	118
	102-18	治理結構	99	102-52	報導週期	118
	102-40	利害關係人團體	111	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	118
	102-41	團體協約	53	102-54	依循GRI準則報導的宣告	117
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	111	102-55	GRI內容索引	118
	102-43	與利害關係人溝通的方針	111	102-56	外部保證/確信	122
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	111			
	GRI 103 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	115	103-3	管理方針的評估
103-2		管理方針及其要素	16			

重大性議題

經濟						
GRI準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 201 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	107	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	61
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	81			
GRI 202 市場地位	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	60	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	58
GRI 205 反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	102	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	14、102
環境						
GRI 302 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	78	302-4	減少能源消耗	79
	302-3	能源密集度	78	302-5	降低產品和服務的能源需求	85
GRI 303 水	303-1	依來源劃分的取水量	79	303-3	回收及再利用的水	79
	303-2	因取水而受顯著影響的水源	79			
GRI 305 排放	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	84	305-5	溫室氣體排放減量	85
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	84	305-7	氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)，及其他重大的氣體排放	80
	305-4	溫室氣體排放密集度	84			
GRI 306 廢污水和廢棄物	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	80	306-5	受放流水及其他(地表)逕流排放而影響的水體	79
	306-4	廢棄物運輸	80			

重大性議題

環境						
GRI準則	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 307 有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規	77			
社會						
GRI 402 勞/資關係	402-1	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	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	69	403-2	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	74
GRI 405 員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	56、58、99	405-2	女男基本薪資和薪酬的比率	59
GRI 406 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	63			
GRI 409 強迫或強制勞動	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	64			
GRI 412 人權評估	412-2	人權政策或程序的員工訓練	65			
GRI 415 公共政策	415-1	政治捐獻	無此情事			
GRI 416 顧客健康與安全	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的影響	27、40	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無此情事
GRI 417 行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	40	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無此情事
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	無此情事			
GRI 418 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無此情事			
GRI 419 社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	因違反勞動與職安法規被主管機關裁罰共450萬元，其中列為重大案件有兩件（200萬元）。			

第三方查證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE EVA AIRWAYS CORPORATION'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2019

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by EVA AIRWAYS CORPORATION (hereinafter referred to as EVA AIR) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2019 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

The information in the EVA AIR's CSR Report of 2019 and its presentation are the responsibility of the management of EVA AIR. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in EVA AIR's CSR Report of 2019.

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 AIR'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 AIR and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and 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 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 AIR, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

TWLPP5008 Issue 2001

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 AIR's CSR Report of 2019 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of EVA AIR sustainability activities in 01/01/2019 to 12/31/2019.

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 Air has demonstrated its commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to customers, employees, governmental authorities, travel agents, media, investors, suppliers, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. Process to facilitate direct stakeholder engagements is recommended to enhance stakeholder involvements in developing and achieving sustainability goals and strategies.

Materiality

EVA AIR has established 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. Current stakeholder issues were addressed in this report in a transparent and timely matter.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, EVA AIR's CSR Report of 2019, 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 of EVA AIR's efforts given to mitigate the impacts identified for each material topic.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
15 May, 2020
WWW.SGS.COM



TWLPP5008 Issue 2001



A STAR ALLIANCE MEMBER 



www.evaair.com

台灣桃園市蘆竹區新南路一段376號



本報告書以環保大豆油墨印刷