





目錄

2	概覽	39	營運中的可持續性	69	社區
3	行政總裁致函	41	主要方針	71	我們的方針
5	2019 年我們的進展	41	採購	72	社區計劃
7	關於國泰航空	43	廢物管理	76	慈善捐贈
8	關於本報告	48	資源管理	77	義工計劃
9	我們的策略				
12	企業管治	51	生物多樣性	78	附屬公司
		53	貨物運輸方針	80	香港快運
17	安全	55	支持可持續發展貨運政策	81	香港華民航空有限公司
18	安全政策	55	禁運	82	國泰航空飲食服務（香港）有限公司
19	營運安全	55	國際宣言	84	國泰航空服務有限公司
26	職業健康及安全			85	雅潔洗衣有限公司
26	乘客健康及安全	57	我們的同事	86	香港機場地勤服務有限公司
		59	2019 年主要舉措		
27	氣候變化	60	人力資源管理	87	我們的績效
29	氣候風險	61	同事關係及參與	87	2019 年關鍵績效指標
30	氣候變化目標	64	吸引及培養人才	93	法規及合規
30	氣候變化策略	66	員工福利	99	獎項及會籍
31	CORSIA 準備就緒	67	多元共融	100	外部審查
32	替代航空燃料			101	全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引及香港交易所的環境、社會及管治內容索引
33	「飛向更藍天」碳抵銷計劃				
35	飛機排放				
38	地面排放				

概覽



行政總裁致函



鄧健榮
行政總裁

籌備本報告之時，正值全球爆發公共衛生危機，不但嚴重打擊全球經濟，亦促使世界各國政府、企業和民眾採取前所未有的防疫措施。在這關鍵時刻，積極推動正向思維、保障同事、凝聚社羣及應付重大挑戰尤為重要。我們更須堅守崗位，確保公司財務穩健，同時肩負社會及環境責任。因此，我們將一如既往，秉持高度透明和責任承擔的原則，推動公司以可持續方式成長。

受中美貿易磨擦及香港社會事件影響，2019 年對於國泰航空來說充滿挑戰，這是編撰 2019 年可持續發展報告的背景。

然而，我們依然矢志在轉型路上邁步向前，成為更強韌而精益管理的企業。透過維持財政穩健，並以同事、社會和環境的福祉為發展規劃重心，我們定能順利渡過這場風暴，並在市況回穩後繼續茁壯成長。

以下是 2019 年度報告的重點：

應對氣候變化

我們應對氣候變化的核心策略，是透過迅速行動以減輕氣候變化所造成的不良影響。董事局及風險管理委員會已加強氣候變化風險管理及舒緩措施，令業務運作更具韌性。2019 年，我們繼續投放資源令機隊更年輕及現代化、優化運作以減少碳足跡，亦接收了六架全新的空中巴士 A350 客機，其燃油效益提升達 25%。我們繼續研究增加使用生物燃料。與此同時，碳抵銷是過渡至未來低碳年代進程中不可或缺的一環。我們已就國際航空業碳抵銷和減排計劃 (CORSIA) 準備就緒，並評估中國如果參與計劃後有可能出現的各種情況。此外，我們的顧客可繼續自願參與「飛向更藍天」計劃，抵銷其所乘搭航班的碳排放。目前為止，「飛向更藍天」已成功抵銷近 20 萬噸二氧化碳，為減碳行動奠定穩固根基。



減少塑膠廢物

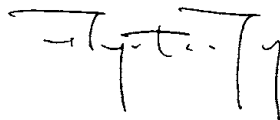
減少廢棄塑膠的計劃如期進行。2019 年我們成功在營運中減少 3,200 萬件單次使用塑膠製品。我們已訂立目標，在 2022 年年底前將單次使用塑膠足跡降低至少 50%。為此，我們已展開全面分析，識別可淘汰及以其他可持續物料或可重用塑膠取代的物品。預計至 2022 年年底，每年可減少使用 1.89 億件單次使用塑膠製品。

促進社會發展

支持本地社會發展是國泰一貫的企業策略。我們於 2019 年推出全新「國泰領航者」計劃，以肯定和表揚在相關界別對社會帶來正面影響的領袖。本年度三位國泰領航者除獲得機票贊助，亦透過我們的平台向顧客、員工以及公眾人士推動他們關注的議題，展現他們努力的成果。我們希望連結不同界別，讓這些領航者帶領大家一起推動社會樂見的改變。

我們亦持續啟發及培育新一代對航空的熱誠。2019 年，我們招募了 180 名香港中學生加入「飛躍理想計劃」，透過培訓、參觀各個航空設施及參與多項應對重要社會議題的活動，栽培他們成為航空業的未來領袖。部分參加者更遠赴位於澳洲阿德萊德的飛行訓練學校實地考察。我們希望透過「飛躍理想計劃」，鼓勵這群年輕人發掘更多關於航空業的知識，並立志投身其中，成為未來的「領航者」，為社會帶來正面的改變。

最後，我希望藉此機會感謝在香港和世界各地一直支持國泰航空的眾多持份者。祝願各位在這艱難的時期保持身心健康。國泰航空會繼續以顧客和同事的安全為首要考慮，並在適當的時候參與推動社會經濟復甦。



鄧健榮
行政總裁

2019 年我們的進展

公司一向致力以可持續方式營運，並將可持續發展的準則及作業指引融合到所有業務當中。公司的六大策略性範疇引領著我們的可持續發展旅程。

下表闡述了我們的策略重點和工作進展。我們努力不懈，在可持續發展這持續的旅程上力求改善。點擊頁面頂部的連結以深入了解我們的策略以及在 2019 年的進展。

策略重點

安全

我們將安全放於第一位，為我們的同事、顧客和其他持份者提供安全和健康的環境，以達到「零意外」及「零高風險事故」的目標。



- 再次獲得國際航空運輸協會營運安全審計認證 (IOSA)
- 為高級管理層舉辦安全工作坊
- 成立機艙服務員安全專責小組

氣候變化

我們致力領導行業為減少全球航空對氣候變化的影響作出貢獻，並為應付氣候變化作準備。



- 接收了 6 架備有更高燃油效益的 A350 客機
- 達到 CORSIA 對記錄、匯報和審核計劃的要求
- 氣候變化風險被納入企業風險管理框架之中

營運中的可持續性

為減少天然資源的消耗及浪費，我們採取全面的政策及措施，如尋求替代物料、發展封閉式供應鏈方案，及全面將可持續概念設計融合到營運當中。



- 定下於 2022 年年底前減少使用 50% 一次性塑膠製品的目標
- 每年於營運中節省多達 3,200 萬件一次性塑膠製品



2020 年優先事項

- 持續改善安全管理系統，並引入「Safety-II」原則
- 持續集中減低機艙服務員工傷次數
- 減少因地勤相關事件而引致的消耗性損失
- 在新型冠狀病毒流行期間，增強健康、安全和質量管理系統的防禦及恢復能力

- 修訂我們的碳排放目標及氣候變化策略
- 進一步制定我們的氣候適應性策略及行動

- 進一步減省膠杯及牙籤等一次性塑膠製品
- 尋求封閉式供應鏈的機會及使用替代物料以取代一次性塑膠製品

策略重點

生物多樣性

我們以不同的政策來對抗非法野生動物交易、提供由可持續海產製成的餐膳，及與供應商合作實施減少對環境影響的措施。



- 供應超過 412 噸經認證的可持續海產
- 按照我們《支持可持續發展貨運政策》的準則，對 150 家貨運代理商進行了 1,157 次空運貨物審查，比 2018 年增加 47.4%
- 對我們的《支持可持續發展貨運政策》進行了綜合審查

我們的同事

尊重同事，為他們提供發揮潛能的環境，讓我們成為同事心目中的首選僱主。



- 制定了為期 5 年的多元共融策略及行動計劃
- 透過電子化升級及更新內聯網平台「The Hub」以提升員工體驗

社區

我們支持公司所服務的社區。我們促進文化交流、提供青少年發展機會、促進多元共融及提升環境保護意識。



- 迎接超過 180 位香港中學生參與飛躍理想計劃
- 推出「國泰領航者」計劃，以表揚為社會帶來正面影響的創新者及項目，讓更多人了解他們的貢獻
- 為聯合國兒童基金會的「零錢布施」計劃籌得約港幣 1 千萬元



2020 年優先事項

- 檢視我們的《可持續食物政策》以確保有效打擊瀕臨絕種野生動植物的消耗或遏制生物多樣性的喪失
- 繼續與保育組織合作防止非法野生動物的交易

- 在應對新型冠狀病毒期間，支持我們員工，清晰地傳達重要信息，確保程序高度透明
- 繼續透過我們新的員工福利系統提升員工體驗
- 改進公司的全球政策及檢視政策的一致性及改善空間
- 開發新的招聘和入職方案

- 支持社區發展活動，尤其於香港及中國內地
- 進一步加強「國泰領航者」平台及網絡



關於國泰航空

國泰航空有限公司（「國泰航空」）連同旗下附屬公司港龍航空有限公司（「國泰港龍」）、香港快運航空有限公司（「香港快運」）及香港華民航空有限公司（「華民航空」）於 2019 年底營運共 236 架飛機，直接聯繫香港至全球 35 個國家共 109 個目的地（連同代碼共享協議聯繫 54 個國家共 255 個目的地），包括中國內地 26 個目的地。國泰航空連同其附屬公司在全球僱用逾 34,200 員工，其中在香港僱用的員工約 28,200 人。

集團的其他投資還包括航空飲食、地勤服務及貨運站公司，以及位於香港國際機場的企業總部。

國泰航空及其大股東太古股份有限公司及中國國際航空股份有限公司均為香港聯合交易所有限公司的上市公司。

如欲了解更多，請瀏覽 www.cathaypacific.com。





關於本報告

報告目標

我們的可持續發展報告闡述了我們良好的管治策略、重要的環境及社會議題。自 1996 年以來，我們每年發布報告，以：

- 透明、負責和清晰的方法披露我們在可持續發展方面的表現
- 向我們的持份者就可持續發展議題作出溝通，從而讓我們有效和適當地解決問題
- 討論我們在可持續發展上作為一家公司所面臨的挑戰和進展

可持續發展報告應與國泰航空有限公司的 [2019 年報告書](#) 一併閱讀。中文譯本僅供參考，若中文譯本與英文版本有任何抵觸，一切內容概以英文版本為準。

報告期間

本報告描述國泰航空集團及其主要附屬公司於 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的可持續發展活動及措施。本集團過往的可持續發展報告可於以下網址下載：

<https://sustainability.cathaypacific.com/past-reports/reports-download/>

報告指引

本報告參考全球報告倡議組織準則的「核心選項」編寫，並遵守由香港交易及結算所有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》的條款。

報告範圍和數據

除另作說明外，本報告所有截止 2019 年 12 月 31 日的關於環境、社會和管治數據，主要涵蓋國泰航空有限公司及其主要附屬公司，詳列如下：

附屬公司	所有權
國泰假期有限公司	100%
國泰航空飲食服務（香港）有限公司	100%
國泰航空服務有限公司	100%
香港機場地勤服務有限公司	100%
港龍航空有限公司	100%
雅潔洗衣有限公司	100%
香港華民航空有限公司	100%
香港快運航空有限公司	100%

本報告的經濟數據是根據 [2019 年報告書](#) 的綜合財務報表編寫，當中包括國泰航空有限公司及其附屬公司的財務報表，連同本集團於合資企業及聯營公司的利益。

聯絡我們

如對本報告或其內容有任何意見或反饋，請聯絡我們：

sustainability@cathaypacific.com

地址：

香港大嶼山香港國際機場觀景路 8 號國泰城



我們的策略

可持續發展策略

我們優先處理客戶及持分者期望國泰航空可領導的範疇及對環境和社會有重大影響的議題，並根據我們的[可持續發展政策](#)制定公司策略。此策略中的六大重點範疇確保了我們的商業決策能顧及環境、社會和經濟等因素。因此，我們的宗旨是要達到業務所在地的所有法規要求之上外，並成為一個尊重員工的僱主，為社會創造價值的一員，以及一間超出客戶期望的航空公司。

持份者參與

在編制可持續發展報告時，我們根據可持續發展策略和我們服務的潛在影響以識別主要持份者。我們重視與持份者進行坦誠、開放和定期的對話。自 2006 年起，我們定期與同事、顧客、非政府組織、學術界、投資者、股東、供應商及其他企業溝通，以了解他們關注的主要事項。

我們的溝通渠道包括意見調查、焦點小組、訪談、出版刊物、網站、社交媒體和面對面會議。除了向關鍵員工作季度意見調查外，我們還會向所有同事進行年度問卷調查以了解其想法。於 2019 年末，我們舉辦了一場非政府組織研討會，以收集有關我們減少一次性塑膠的回饋意見，並了解與會者對制定減少使用目標的觀點。收集的意見有助我們建立業務策略、編制本報告和披露重要議題。

重要議題

我們遵循《GRI 標準》中概述的原則評估和確定議題的重要性。透過評估，我們識別出對業務和持份者最重要的可持續發展議題。在本報告中，重要議題指該議題可能對我們長期商業和營運前景有重大影響，或對持份者的評估和決策產生實際影響。

議題	報告的相關部分
經濟	
顧客安全	安全
管治	概覽 > 管治
披露和透明度	我們的策略 我們的績效 > 2019 年關鍵績效指標
環境	
溫室氣體排放／氣候變化／替代燃料	氣候變化
生物多樣性	生物多樣性
資源和廢物管理	營運中的可持續性
社會	
職業健康及安全	安全 > 職業健康及安全
員工福利	我們的同事 > 員工福利
培訓與發展機遇	我們的同事 > 吸引及培養人才
社區投資	社區
同事義工	社區 > 義工計劃



聯合國可持續發展目標

要提升公司的長遠前景，我們必須宏觀全球以考慮公司的影響。我們在訂立重要議題的管理方向時參考了《[聯合國可持續發展議程](#)》，而當中有六個聯合國可持續發展目標與我們

的可持續發展政策互相響應，有助我們制定可持續發展策略。本報告第 5-6 頁闡述了我們在 2019 年取得的進展。

可持續發展目標	我們的策略	報告的相關部分
5 — 性別平等 	實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能。 Cathay Women's Network 由多元共融委員會建立，讓我們能夠更好地了解和解決我們女同事當前面臨的問題，發展和挽留領導人才，並創建一個討論平台。 我們致力於通過投資兒童與青年發展，支持我們所服務的社區的未來發展，同時實現集團的長期發展。	我們的同事 社區
8 — 體面工作和經濟增長 	促進持久、包容和可持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作。 我們聘請本地人才，我們的同事 10 人中有超過 8 人來自香港。我們修訂的 Hire-to-Retire（聘用至退休）策略確保我們支持和投資我們各地的同事，通過福利和晉升獎勵績效。我們以待客的水平給予同事關注和關懷。 我們繼續開闢新航線，為我們經營的社區提供發展機會。 我們在營運的各個方面都高度重視安全，確保我們的同事受到保護，並能夠專注於提供卓越的客戶服務。	我們的同事 社區 安全
12 — 負責任消費和生產 	採用可持續消費和生產模式。 我們退役飛機的回收或重新利用率高達約 90%。我們還承諾於在 2022 年前將我們營運中的一次性塑膠的用量減少 50%，並在我們的航班中使用再造塑膠。	營運中的可持續性
13 — 氣候變化 	採取緊急行動應對氣候變化及其影響。 通過投資現代化機隊、改進營運和使用生物燃料，我們繼續減少公司對化石燃料的依賴及溫室氣體排放強度。我們亦配合國際民航組織 (ICAO) 的國際航空業碳抵銷與減排計劃 (CORSIA) 以實現由 2020 年起達致碳中和增長這行業氣候變化目標，同時邁向長遠的碳排放目標，以於 2050 年前比 2005 年基準減少 50% 碳排放量。	氣候變化



可持續發展目標	我們的策略	報告的相關部分
14 — 水下生物 	保護和可持續利用海洋和海洋資源以促進可持續發展。 自 2016 年以來，我們已經實施了運載鯊魚翅的禁令。而我們的可持續發展貨運政策亦讓各持份者全面了解我們在貨運業務中保護環境的立場。 我們在 2011 年制定了內部的可持續食品政策，為採購決策作出指引。我們拒絕購買一些特定的非可持續食品，並了解有關食品來源的信息。	生物多樣性 營運中的可持續性
15 — 陸地生物 	保護、恢復和促進可持續利用陸地生態系統，可持續管理森林，防治荒漠化，制止和扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失。 我們已經禁止運載象牙製品和獸獵戰利品，目標是拒絕運載任何瀕危物種或其產品。 我們支持使用廢物作為生物燃料的原料，以避免使用會增加生態系統負荷的天然資源。我們所投資的生物燃料製造商 Fulcrum 研發以都市固體廢物轉化為可持續航空燃料。未來 10 年間，我們將於 Fulcrum 開始投產後使用 110 萬噸可持續航空燃料。	生物多樣性 氣候變化



管治

企業管治

國泰航空致力確保營運和業務符合高商業道德標準。我們相信要實現長遠的業務目標，必須以誠實、透明和負責任的態度行事。

企業管治是董事局指示集團管理層如何領導營運業務，以達至業務目標的過程。董事局致力維持及建立完善的企業管治措施，以確保：

- 為股東帶來滿意且可持續的回報
- 保障業務夥伴利益
- 瞭解並適當地管理整體業務風險
- 提供使顧客滿意的高品質的產品與服務
- 維持崇高的商業道德規範

有關我們管治常規的詳情，請參閱在 [2019 年報告書](#) 的「企業管治報告」部分。

可持續發展的管治

可持續發展議題是企業管治的重要部分。通過適當的政策、標準和系統來管理可持續發展風險，使我們能夠識別並把握潛在的可持續發展機會。主席負責領導集團的可持續發展管治，與兩個主要管治機構共同落實集團的可持續發展策略。

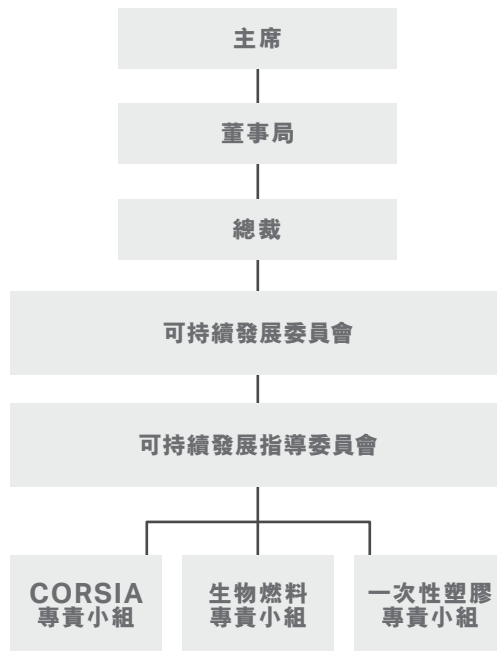
- 可持續發展委員會

可持續發展委員會主要負責評估和批准與集團可持續發展相關的可持續發展策略、政策、目標設定、投資與優先次序。行政總裁擔任可持續發展委員會的主席，該委員會至少每半年召開一次會議，主要職責包括優先制定集團重要的可持續發展議題和策略，以及審批集團的可持續發展報告。

- 可持續發展指導委員會

可持續發展指導委員會向可持續發展委員會匯報。該委員會由顧客董事擔任主席，由公司各職能部門主管組成。指導委員會負責對可持續發展政策、措施和目標進行評估並提出建議，然後交由可持續發展委員會審批。它的任務是確保批准的策略、目標和承諾按計劃執行。指導委員會的職責反映了其廣泛的功能，當中包括貨運服務、顧客體驗設計、航務、採購、同事體驗和參與、碳抵消、碳排放交易和可持續發展。此報告陳述了有關我們管理這些議題的詳細資訊。

可持續發展管治架構



共同責任是集團策略的一個關鍵部分。成立委員會和專責小組確保本集團能以負責任的方式於所有領域報告和落實可持續發展策略。各個職級同事將根據可持續發展政策做出決策，促使我們不斷改善對社會和環境的影響，並創造經濟價值。

企業行為守則

國泰航空集團一直按照最高標準和常規執行集團的《[企業行為守則](#)》（下稱「守則」）。守則闡明了我們在實現商業成功的過程中必須遵從的責任原則。守則適用於國泰航空及其附屬公司的所有同事，當中包括與商業道德、利益衝突、採購、內幕交易、遊說行為、賄賂、環境、健康與安全，以及在工作場所的尊重等相關事宜。





風險管理

集團在風險管理基礎架構的支持下，已成功把全面的管理流程系統化，以落實對營運安全的承諾，基礎架構包括：

- 由獨立行業專家擔任主席的董事局安全審核委員會
- 由集團行政總裁擔任主席的安全管理委員會
- 由集團安全主任領導的安全及營運風險管理部門，負責監督所有與航空安全相關的風險。

2019 年，董事局決定將本集團中所有其他企業風險管理機構均採納類似的管治模式。因此，設立了：

- **董事局風險管理委員會** – 董事職級的委員會，成員全部為非執行董事，其中獨立非執行董事占多數。委員會的職責是為董事局提供建議，並監督董事局與風險相關的所有決策執行情況。職責包括界定及監察風險偏好、提高風險管理架構的有效性以及國泰風險文化的穩健性。
- **風險管理委員會** – 由集團行政總裁擔任主席的執行委員會，負責風險管理架構的設計、交付及監督，並管理公司內部所有的企業風險。
- **集團風險管理部** – 由風險管理總裁領導，向集團行政總裁匯報。該部門專門負責發展、維護及確保風險管理架構的有效性。

國泰風險管理架構建立在「三道防線」的基礎原則上，「三道防線」是一種在金融服務機構中廣泛使用的模型，旨在避免管理層審核或監督其自身活動時的利益衝突，具體劃分如下：

- 直接參與業務管理活動或執行決策的業務及專業職能，歸類為第一道防線
- 監督、建議及支持第一道防線相關活動的職能，歸類為第二道防線
- 內部審計為董事局提供與「公司風險管理流程與管控的有效性」相關的全面檢查，歸類為第三道防線

董事局全面負責集團風險管理的系統、流程及實施，而業務部門則負責管理風險，風險管理職能的劃分能充分為他們提供想法、專業知識及建議。需特別指出的是，集團風險管理的作用能確保在第一道防線掌握所有相關資訊，並做出客觀決策。通過任命第一道防線的「風險所有者」將其融入到集團業務中，以負責識別和監控多個業務領域中逐漸浮現的風險。同時，「風險所有者」亦有責任將任何違規或潛在事件升級為企業風險。

有關我們風險管理方法和內部控制系統的更多信息，請參閱我們的 [2019 年報告書](#) 第 53-57 頁。



企業合規

對本集團具有重大影響的相關法律法規概述，詳見本報告的「[法規及合規](#)」部分。

顧客隱私保護

我們志在確保顧客在使用我們的服務時能夠放心地提供個人資料。我們確保各項政策和程序均符合香港特區政府《個人資料（私隱）條例》第 486 章以及其它營運所在國家及地區的相關法律。

2018 年 10 月我們公佈發現部分國泰航空及國泰港龍航空乘客的資料曾被未經授權取覽。發現事件後，我們已即時採取行動阻止事件發展及展開全面的調查。2019 年，香港個人資料私隱專員裁定該事件違反《個人資料（私隱）條例》，並要求國泰採取積極的補救措施。我們於 2020 年已獲香港個人資料私隱專員確認達到相關要求。

廣告及標籤

我們致力確保廣告及所有相關的標籤及陳述符合相關的法律法規，例如香港特區政府《商品說明條例》第 362 章，該條例禁止商戶對消費者作出某些不良行銷手法，包括就服務作出虛假商品說明、誤導性遺漏、具有威嚇性的商業行為、誘餌式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為，以及不當地接受付款。

於報告期內，本集團沒有因任何違反廣告及標籤相關的法律法規而被定罪或對集團造成嚴重的影響。

反賄賂政策

國泰航空集團對賄賂和貪污採取零容忍方針，致力於誠信經營及遵守法律法規以管治其全球業務。本集團制訂的《反賄賂政策》是集團全面和穩健的和反貪污和反賄賂制度的一環，為所有相關單位提供遵守全球反賄賂法律的指引。今年，我們為集團的相關同事（包括香港的附屬公司）提供了年度反賄賂進修培訓，以增強他們關於反賄賂政策及相關指引的知識。

於報告期內，本集團沒有因任何違反有關賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢相關的法律法規而被定罪或對集團造成嚴重的影響。



舉報政策

我們制訂的《舉報政策》有助降低公司在法律、財務、營運及聲譽的風險。政策亦鼓勵同事勇於舉報可疑的不法行為，並向任何舉報可疑行為的同事提供所需的指導和保證。我們將調查和跟進任何可疑的不法行為。在此政策之下，同事能透過多個保密管道作匿名舉報。

反壟斷政策

國泰航空集團制訂的《反壟斷政策》，旨在全面遵守相關的競爭法律。於適用法規明確授權或准許時，我們將繼續參與市場上各種協作活動。

作為國泰航空集團合規性持續審查的一部分，我們在 2019 年為所有相關同事推出了新的網上競爭法學習計劃，並打算在 2020 年將培訓擴展到國泰的附屬公司。

在 2019 年，國泰航空在不同法域面對反壟斷訴訟。訴訟的焦點在於定價及競爭相關的問題。有關詳細資訊，請參閱我們的 [2019 年報告書](#) 第 24 頁。

現代奴隸制及人權

我們採用尊重國際人權的商業常規，致力使我們的全球業務不涉及任何形式的侵犯人權行為。我們尊重人權的承諾適用於全球業務的各個領域，並貫穿於公司整個政策和流程。我們會持續評估、識別、監察及管理業務活動對人權的影響。

集團於 2019 年更新了內部《人權政策》，與香港法律保持一致，並適用於我們的全球業務。它概述了我們在多元化、平等機會和工作場所

安全等問題上對員工的承諾。同時，《[人權政策](#)》亦闡明了我們在供應鏈中保護人權的立場。

我們的採購和機貿部門負責管理航空公司的供應鏈，進行供應商盡職調查，並要求供應商遵守國泰航空的《[可持續供應鏈行為守則](#)》，其中包括禁止使用童工或強迫勞工。我們的《企業行為守則》亦確保本集團不會在自己的營運中使用童工或強迫勞工。

為了進一步保護乘客免受人口販運這種嚴重罪行的侵害，我們制定了新指導政策並研發了針對機組人員、乘務員和機場地勤人員的正式培訓材料。新政策包括兩份文件：第一份是《[現代奴隸制和人口販賣政策聲明](#)》，其內容闡明了國泰航空打擊人口販賣的承諾；第二份是隨附的內部文件，概述了開展的程序及實踐，當中包括員工培訓、與第三方合作以及對供應商進行盡職調查。前線員工的培訓將於 2020 年第一季度開始，教導同事識別和應對潛在的人口販賣案件。學習內容包括如何識別可疑跡象和行為，透過發問進一步評估，以及安全地向當局報告可疑事件。

於報告期內，本集團沒有因任何違反有關童工和強迫勞動的法律法規而被定罪或對集團造成嚴重的影響。

安全



安全



鄧健榮
國泰航空行政總裁



丘應樺
國泰港龍航空行政總裁

「安全和保安對我們的員工、客戶，以及國泰航空和國泰港龍航空的管理都是至關重要的 – 我們以此為首要任務。作為行政總裁，我們在安全管理上責無旁貸，同時，公司每位同事亦要在安全和保安方面保持高度警惕及「居安思危」狀態。我們仍繼續堅持故有的安全目標 – 實現零意外及零傷亡。我們將持續回顧和審核既定的安全目標，改善我們的安全表現並強化管理體系。為實現此目標，我們需要各營運部門、業務夥伴、供應商和承辦商一起協作。我們將一直保持警惕，與各同事及合作夥伴共同努力提供卓越服務，讓每位顧客都能體驗一段舒適難忘的旅程。」

我們持續成功的關鍵在於能將乘客和貨物安全運送到目的地。

因此，為所有同事提供安全的營運和工作環境對我們的成功極為重要。我們以安全為首要重任，與企業管治同樣是我們可持續發展策略的基本原則。國泰航空集團的安全管理策略以《最低合理可行》(ALARP – As Low As Reasonably Practicable) 為基礎，竭力向「零意外」和「零高風險事故」目標邁進。為了實現目標，我們建立了企業安全文化，運用風險主導的方法來識別相關風險，並且盡可能將危險情況對運營的影響降至最低。

安全政策

我們的安全政策明確地表達集團對業務運營中安全風險管理的承諾。

行政總裁是安全的最終問責者，但安全亦是集團全體每一位同事的責任。此外，我們將政策延伸到所有業務夥伴，塑造企業的安全文化，包括：

- 「安全第一」的企業文化
- 鼓勵「非懲罰性報告」的公正文化
- 鼓勵所有同事提出安全問題的報告文化
- 從自己及他人的錯誤中吸取教訓的學習文化
- 應用適當的品質和風險管理提醒和流程來作出明智決定的文化

營運安全

我們透過全方位的安全和風險管理系統，致力維持最高的安全水平，保障同事和顧客安全。我們按照國際航空業界的最佳安全規範，確保我們的安全管理方針符合國際標準。國泰航空的良好安全記錄正是我們高水準的安全管理和預防高風險事故的成果。



國際航空運輸協會運營安全審計認證 (IOSA – IATA Operational Safety Audit)

國泰航空和國泰港龍航空於 2019 年接受了國際航空運輸協會的營運安全審計認證 (IOSA)。IOSA 是國際評估航空公司運營管理和監控系統的全球安全標準。國泰航空和國泰港龍航空通過使用連續兩個星期進行審核的策略，成功完成了 IOSA 審計。這種審計策略提高了國泰航空為國泰港龍航空提供服務的營運區域的審計效率，還大大縮短了完成審計所需的時間。國泰航空和國泰港龍航空在審計過程中，發現有少量事項需要跟進，當這些事項改善之後便能再次獲得 24 個月的審計認證期認可。

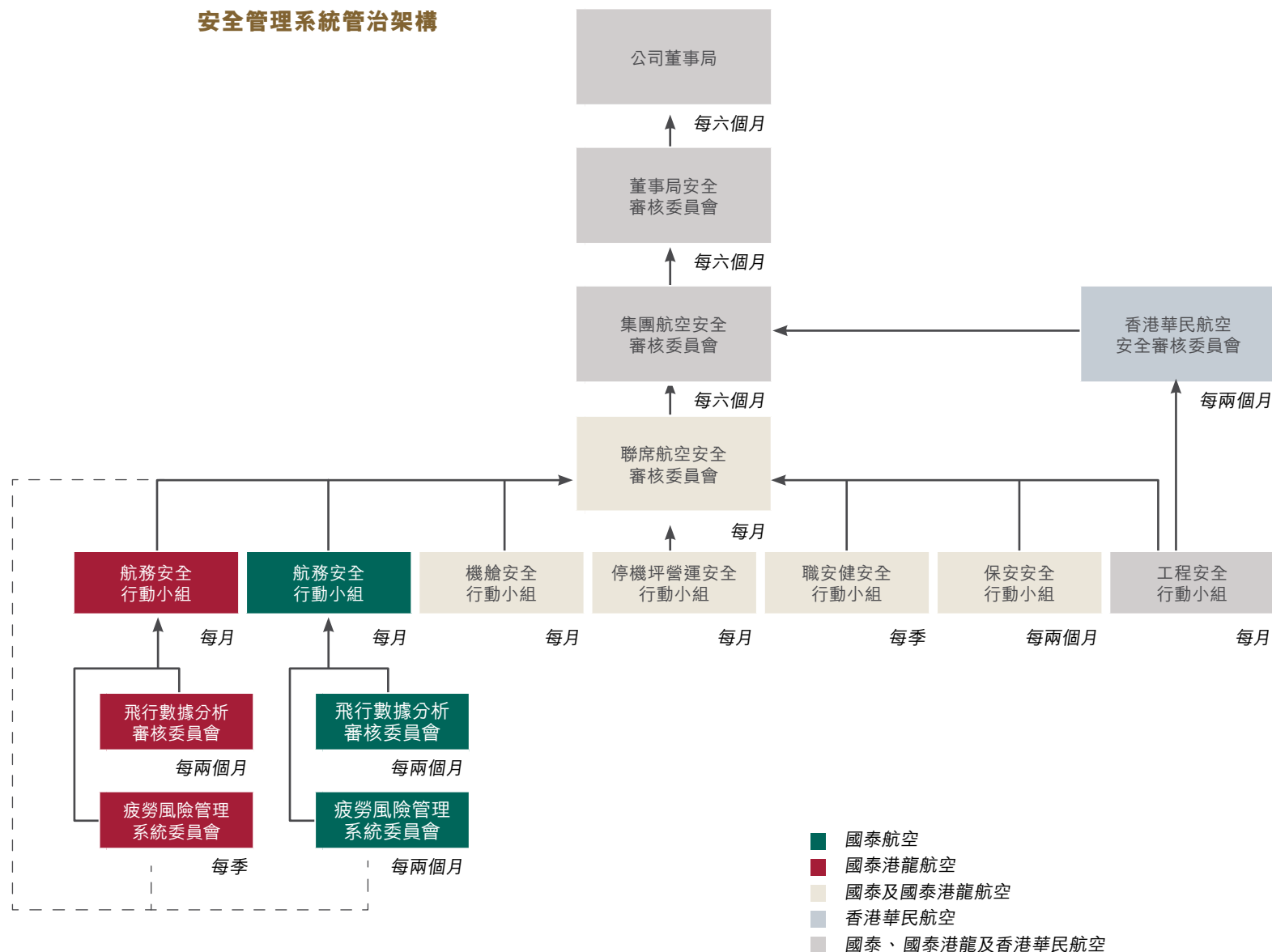


安全管治

國泰航空集團安全管理系统 (SMS) 確保我們能積極管理安全風險及制定相關程序，以便在事故發生時作出適當回應。安全應變小組 (SAGs) 及航空安全審查委員會 (ASRC) 每月例行監察安全績效指標，並對所有事故和意外進行徹底調查。當有航空公司的營運有所改動時，例如發展新航線或引入新客艙服務或組織架構變更等，便必需進行跨部門風險評估，以有系統的方式管理各項風險。

集團委任獨立安全專家擔任董事局安全審查委員會主席，並直接向國泰航空董事局匯報安全事宜。這職位現時由 Tim Jenkins 擔任，他是前皇家海軍及商業航空公司的飛機師，並曾在兩家大型國際航空公司擔任高級安全管理職務。

安全管理系统管治架構





聯合航空安全審查委員會 (JASRC) 安全焦點研討會

在 2019 年，集團安全及營運風險管理團隊 (GSORM) 與集團中的高級管理人員一起舉辦了首次研討會，參加研討會的人員都選自曾在集團不同業務領域實施過安全政策、程序和實際安全措施。研討會內容包括：

- 回顧我們的現狀
- 安全統計概覽
- 當前的安全策略
- 識別表現良好範圍
- 識別需要改進的範圍
- 制定新的策略措施
- 設定可行的目標

研討會的成果以及目標已經發給安全應變小組 (SAGs) 以採取行動。成功舉辦本次研討會之後，我們計劃在 2020 年繼續進行。

完善安全管理系統 (SMS)

在過往一年中，我們不斷努力改善安全管理系統，以此為航空公司安全委員會和負責各個方面的運營安全的安全行動小組的重點工作範疇，希望持續提升系統的主動性和預測力。

因此，在事件或意外發生後，我們宏觀研判整體的安全系統，同時著眼於流程和程序，以及培訓和質量方面的合規工作。我們除了關注同事有沒有作出正確的應對，也考慮為什麼營運能於大部份時間都正常運作，從而理解一般情況下操作成功的關鍵。理解這一點後，就能識別影響值班同事表現的外在環境因素，以全新角度去了解工作真正進行時的實況。我們收集並向同事分享最佳實踐範例，再加強培訓來提高他們的意識。

我們採用一套以人為本的原則，並一直考慮同事如何能以其適應性和靈活性來主動維護我們的操作安全系統，並探討這些方法可如何增強和改善我們的總體安全績效。2020 年，GSORM 將繼續抱著持續改善的精神，專注於系統完善的工作。

正常地面運作監測 (NGOM - NORMAL GROUND OPERATIONS MONITORING)

正常地面運作監測 (NGOM) 是國泰集團品質保證計劃的一部分。NGOM 使用已經在航空營運和空中交通管制中建立的原則，來觀察和收集「正常工作」的資料情報。這意味著安全問題可以被主動地識別出來，而不是在事故發生後才做出反應進行更改，故此 NGOM 能補充現有的品質和安全管理計劃。

NGOM 專注於機場地面運營團隊，包括各種飛機到達、卸貨、維護、裝貨和起飛活動。NGOM 取得地面工作團隊如何在日常工作中管理風險和糾正錯誤的客觀數據，協助管理人員瞭解預期與實際表現之間的差異。這些差異可能指出地勤人員在完成任務時所面臨的當地挑戰，並可能帶來程序或作業計劃的改進。這有助於強化對保養損耗相關或需要地面時間進行維護的事項，例如輕微的保險索賠和輕微的飛機損壞事件等。

在 2019 年，作為 NGOM 計劃的一部分，一隊受過訓練的觀察員使用設計明確的檢查清單，監測了國泰航空和國泰港龍航空在香港的航班過站情況，記錄了 500 多個監測值，包含了 8700 數據。這些資料經分析後會提供給航空服務部和貨運服務部管理團隊跟進，並同時附上改進安全管理的建議。停機坪安全工作小組協調會繼續跟進改善措施。2020 年將進一步進行監測。

案例研究

機組人員工傷管理工作小組

在 2019 年初，我們成立了一個由來自各部門同事組成的工作小組，以應對國泰航空機組人員工傷個案增加的趨勢。其目的是識別和瞭解導致機組人員受傷的系統性因素，提出建議以改善安全績效，策略性地減少工傷發生的次數。

機組人員工傷管理工作小組制定了一套系統性策略來處理相關問題。這些策略包括：

- 工傷資料分析
- 焦點小組（學習隊伍）
- 培訓回顧
- 案例管理
- 增援
- 溝通和文化改變

工作小組提出了一系列加強機組人員安全的建議。在 2019 年底，相關部門開始實施工作小組規定的措施，目標是在 2020 年遏止日益嚴重的工傷趨勢。



案例研究

新營運點引進過程

為進一步擴張網絡，我們早在公佈新目的地的數年前已開始馬不停蹄地作好準備。全面的風險評估可謂當中最基礎的一環。在 2019 年，我們重點修訂了營運點引進政策和程序中的三個主要風險評估領域，以評估由公布新營運點直至新營運點投入運營期間的風險：

- **風險識別與緩解：**在決定引進新營運點和發佈公告之後，我們要求營運部門識別、歸檔和記錄風險，並提供所需的緩解風險措施。
- **協調與合規：**「已確認的新營運點的風險管理流程」適用於所有國泰航空和國泰港龍航空的營運。該流程為網絡擴張提供

了具結構性的協調過程，並需附上必要的證據以確保營運安全。另外，該流程亦保證營運部門已進行盡職調查，並在營運之前履行了其風險管理和品質保證的責任。

- **持續的風險評估：**所有營運部門都會在整個「已確認的新營運點風險管理流程」中進行持續的風險評估。一旦識別到任何變更，我們將會把其添加到安全風險評估中，包括已完成的風險評估、已採取和已記錄的風險緩解措施。在發佈營運點準備程度評估之前，安全及營運風險管理團隊會進行安全風險評估，並在啟用日期前提交航空服務董事。當履行所有職責並核實營運點安全後，新營運點隨即投入運作。



國泰港龍前往日本新潟的首航於 2019 年 10 月順利出發

案例研究

地面運輸應急回應計劃

香港每天都有大量員工使用國泰航空集團提供或協助的地面運輸工具。縱使集團努力採取措施以防止發生道路交通事故，事故確實會不時發生。我們意識到有必要建立有效的地面運輸應急回應預案，以確保各部門按照統一程序開展工作，並對應急回應採取一致的方法。

2019 年，我們制定了《地面運輸緊急回應計畫》，並組織了一次桌上模擬演習，以核實各個部門對該預案及其有效性的理解。

安全推廣

國泰航空和國泰港龍航空持續進行安全推廣，令同事更廣泛地理解安全管理系統。2018年和2019年期間，100多名管理人員在香港參加了由全球航空安全教育領先者克蘭菲爾德大學（Cranfield University）提供，以事故調查為主題的課堂培訓。課程目的是加強營運人員對安全調查的知識，特別是各部門之前的事件調查和協作。課程還包括主動安全風險評估的內部培訓。截至2019年底，已有300多名管理人員參加了課堂培訓。

所有在安全上擔任重要角色的同事必須完成安全管理系統的培訓課程，以達至與其安全管理職能的水準要求。所有新加入的技師、晉升的機艙服務經理和機長均要求出席為他們特別準備的全面安全管理系統簡報會。

2019年，我們持續出版和發佈安全雜誌《PROACTIVE》，目的是讓同事了解本集團最新的安全活動和相關議題，與時並進。

外部服務供應商的培訓

我們面臨的風險相應於大量互賴互動的業務夥伴，這些供應商幾乎參與我們業務的各個部分，從地面運營，危險品到倉庫和餐飲業。作為擁有完善安全系統的組織，我們認為將安全系統培訓的範圍擴展到這些服務提供者屬明智之舉。這包括：

- 針讓我們的2000多家外部服務提供者都可以使用我們的安全管理系統，此措施特別為本身沒有任何安全意識培訓的第三方合作商而設
- 根據國泰航空內部標準，提供初步的安全意識培訓，並滿足國際航空運輸協會推薦的標準和操作規程的要求
- 引入安全管理系統，危害意識，風險管理和報告系統



疲勞風險管理

國泰航空和國泰港龍航空經營複雜交錯的客運和貨運航線網路，機師遍佈世界各地，居於不同時區。因此，管理機師的疲勞風險是安全管理系統的一個重要部分。於 2011 年成立的疲勞風險系統 (FRMS – Fatigue Risk Management System) 的要求遠超於香港民航處現行關於管理飛機師疲勞的規定，同時配合《認可限值飛行時數計畫》(AFTLS – Approved Flight Time Limitations Scheme)。疲勞風險管理系統是一個加入實際認證為基礎並以資料驅動的系統，以持續監察和控制與疲勞相關的安全風險，達至《最低合理可行守則》的水準。

我們持續改進及完善疲勞風險管理系統，包括發展並實施疲勞規則、審核及強化我們的受控休息政策和程序、委派代表參加國際疲勞論壇和特別工作小組等。2019 期間的主要措施包括：

- 過度疲勞報告 (航空安全報告 – 疲勞) 識別與疲勞相關的安全風險，同時使用軟體來擴大分析。為了減少這些風險，國泰航空和國泰港龍航空均採取了相應的措施。
- 遵循 2018 年 11 月飛行安全基金會 (Flight Safety Foundation) 發佈的疲勞對策工作組論文《駕駛艙上的可控休息：操作員的資源》。審查並加強了受控休息 (CR) 的政策和程序。我們開發並部署了受控休息應用程序以說明機組人員執行受控休息程序，並發佈了專門定制的受控休息報告，以幫助機組人員輕鬆地向我們的集團安全和運營風險管理部門報告受控休息。

集團安全經理 – 疲勞風險管理系統，繼續服務於國際航空運輸協會疲勞管理技術小組及國際疲勞風險管理系統委員會，並在國際疲勞風險管理系統論壇上介紹了受控休息項目。

業務連續性

國泰航空危機應變中心是一個有足夠能力為集團管理全球應變措施的專用設施。我們經定期測試的企業應變計劃包括中央指揮協調、本地專責應變團隊、電話查詢。支援中心及每兩年接受一次培訓的特別援助義工隊。所有服務可通過一個全年無休的自動通知系統啟動。

由超過 1200 名航空公司和附屬公司同事組成的特別援助義工隊，負責為期間協助受影響的乘客、同事及其家屬。國泰集團亦是家庭援助基金會的會員。如遇重大事故，另有 8000 名曾受特別訓練的基金會的義工會與特別援助義工隊一同提供相關協助。

2019 年，所有營運點至少參與一次緊急事故演習，以測試他們的應變能力。國泰航空強化其業務可持續管理計劃，專注於四類事件：失聯、供應損失、系統損失和同事短缺及其他情況，如突發公共衛生事件。既定事故管理守則讓事故按嚴重程度被快速分類，並由相應的事故管理團隊跟進。

職業健康及安全

我們的所有運作必須以保障同事、顧客、承辦商及社區的健康和安全的方式進行。2019年，我們持續進行職業健康和安全的能力建設以解決我們航空公司各式各樣的問題，包括：

- 加強香港和外站地面運輸的安全性能
- 通過培訓和風險評估，確保辦公室員工在工作場所的健康與安全
- 通過主動監測並及時調整，改善室內空氣品質、濕度和溫度
- 各部門的傷害預防計劃

由於飛行員和機組人員的損失天數是基於不能上班的天數，因此之前使用了一個因數，根據每年 250 天的工作時間（相當於每年

2000 小時）對相關資料進行了標準化處理。雖然與前一年相比，損失工時工傷率和損失日數率有所增加，但這很大程度是原於因數的更改，故此相關的風險仍然很低。

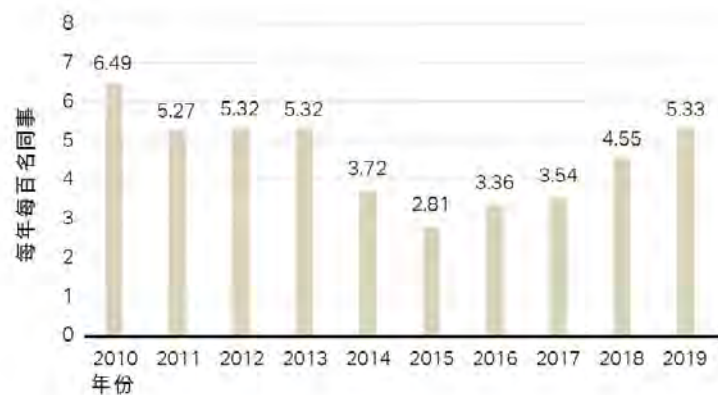
在 2019 年，本集團沒有涉及職業健康及安全病帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律和規則而被定罪。

乘客健康及安全

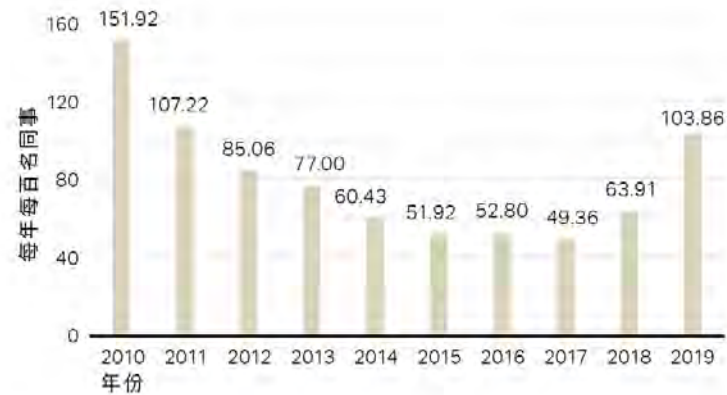
2019 年，國泰航空及國泰港龍航空共載客 3500 萬人次，並沒有發生任何導致死亡的嚴重安全事故。於報告期內，本集團沒有涉及與產品及服務的健康及安全相關並帶來重大影響的事故。



工傷次數 *



損工日數 *



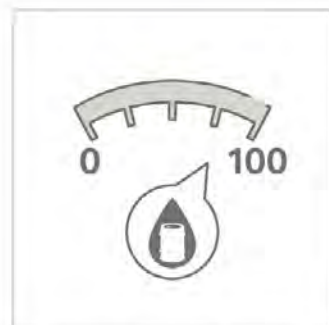
* 2011 至 2014 年的數據只包括國泰航空，於 2015 年及之後擴大到國泰港龍航空

氣候變化



氣候變化

2019 年績效亮點



提升燃油效益

2019 年我們的燃油效益 * 較 2018 年提高了 2%；而自 1998 年以來燃油效益提高了 20%。



採用生物燃油

我們於 2019 年採用了 6.4 噸生物燃油，用以接收全新的 A350-1000 型號客機返港。



新增航機

2019 年我們接收了 6 架全新 A350 客機，與舊型號客機相比，燃油效益可提高達 25%。



無紙駕駛艙

以電子應用程式「飛行資料夾」取代紙張版本，每程機可節省用紙多達 75 公斤，二氧化碳排放每年可減少逾 4,000 噸。



飛向更藍天

此自願性碳抵銷計劃自 2007 年啟動以來，已抵銷了 200,000 噸二氧化碳。單計 2019 年，我們抵銷了 33,922 噸二氧化碳。



二氧化碳排放

國泰航空、國泰港龍航空及香港華民航空於 2019 年合共排放了 1,840 萬噸[◆]二氧化碳當量。[#]

溫室氣體排放

範疇 1[◆]

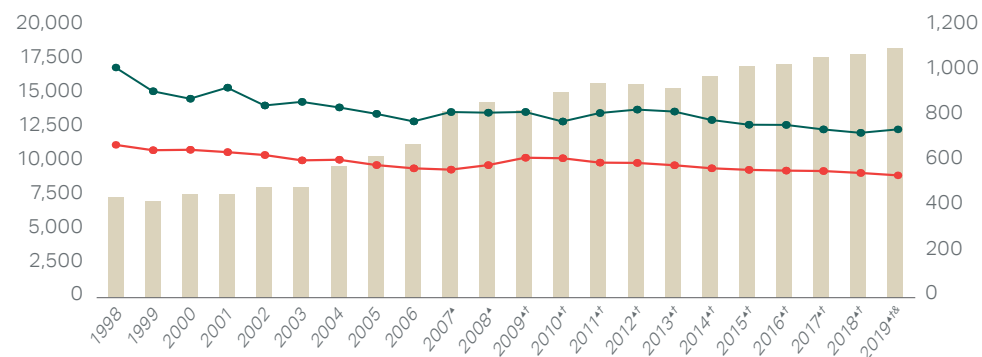
1,840 萬噸二氧化碳當量
所有航空燃油、液態燃料及煤氣

範疇 2[#]

8 萬噸二氧化碳當量
電力及煤氣

國泰航空集團機隊 二氧化碳排放及燃油效益表現

二氧化碳總排放量 (千噸)



效益 (每單位的二氧化碳排放量)

- ◆ 數據由德勤會計師事務所核實
- # 二氧化碳的全球暖化潛能為 1；假設所有其他溫室氣體均微不足道，因其影響仍未確知。
- ▲ 自 2007 年開始包括國泰港龍航空機隊
- † 自 2009 年開始包括測試和濕租賃航班
- * 每可用噸公里 (ATK)
- & 香港快運的碳排放未有計算在內。由於該公司於 2019 年 7 月始成為國泰航空的全資附屬公司，其全年排放數據將從 2020 年開始計入。



氣候風險

氣候風險是國泰航空面對的一項主要風險。我們致力透過減少碳足跡及提升營運的靈活程度，妥善管理相關風險並回應持份者的訴求。氣候變化風險在企業風險管理程序中，被認為集團面臨的首 30 大風險之一。我們的策略建基於對物理風險和過渡風險的影響力的理解。我們的應對方案結合了高效的運作和配合監管要求及市場變化的業務改進。我們力求持續善用資源、投資減排技術和落實創新解決方案。各項氣候風險和應對行動簡列如下：

2019 年，本集團沒有涉及空氣、溫室氣體排放、污水排放、有害和無害廢棄物產生或其他環境問題帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律和條例而被定罪。

	物理風險	過渡風險	
主要風險	極端天氣事件	CORSIA 規定	公司聲譽：持份者意向
威脅	航班延誤、改道或取消會涉及索償或向顧客作出賠償，亦可能令機隊和其他資產受損	根據中國從 2021 年或 2027 年起參與該計劃的不同假設情景，可估計出抵銷排放的成本	我們預期要求集團採取更多行動舒緩氣候威脅的呼聲將會更高。顧客和企業的意向或受影響
應對	• 備妥事件管理約章，以便將事件分類並交由同一具規模的事件管理隊伍應對 • 已設計緊急應對系統，用以管理和支援服務受阻的情況 • 提升電腦系統，以便能更有效為受例如極端天氣事件等情況影響的客戶作出新的航班安排 • 各港口每年均進行模擬緊急事故測試，並設立顧客及商業管理團隊，專注客戶體驗		
		• 達至 CORSIA 要求，推行所須措施並進行研究以了解不同情景下的各種潛在影響	• 進一步加強溝通，透過各種渠道和方法接觸各類消費者和顧客群組，匯報我們在可持續發展和氣候變化方面的行動 • 參與企業客戶公司內部以至業界舉辦的活動和會議，務求深入了解他們關注的事項並滿足他們的需要

氣候變化目標

氣候變化是個大且複雜的議題，須要各方聯手合作並協力解決。我們全力支持國際航空運輸協會 (IATA) 就緩解航空運輸碳排放定立下列進取目標：

- 由 2009 年至 2020 年，每年平均增進燃油效益 1.5%
- 由 2020 年起為航空碳排放淨量設限
- 在 2050 年前將航空碳排放淨量降低 50% (相對於 2005 年基準)

氣候變化策略

以下是我們的氣候變化策略涵蓋的五大重點：

- 國際航空碳抵銷和減排計劃 (CORSIA)
- 替代航空燃料
- 碳抵銷計劃
- 飛機排放
- 地面排放



周于權

國泰航空氣候變化及生物燃料經理

「2019 年是 CORSIA 的首個報告年度，連串策劃和準備工作終見成果，實在令人鼓舞。」

案例研究



與氣候相關的信息披露

自 2007 年以來，我們一直是碳信息披露項目 (CDP) 氣候變化專案的成份公司。CDP 是一間針對投資者、企業和政府採取行動減少溫室氣體排放、保護水資源和保護森林的國際非牟利組織。自 2016 年起，國泰航空因積極管理我們對環境的整體影響和相關的風險和機遇，而獲 CDP 授予 B 級評分。透過參與 CDP 氣候變化專案，我們根據 TCFD 的建議為投資者披露有助他們作出決定的資訊。有關我們向 CDP 提交的詳情，請瀏覽以下網址：www.cdp.net。

CORSIA 準備就緒

國際航空碳抵銷和減排計劃 (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation 簡稱 CORSIA) 是一項全球計劃，由國際民用航空組織 (ICAO) 發起，旨在限制國際航空界別的二氧化碳淨排放至 2020 年水平，實現至 2020 年起碳中和增長的目標。截至 2020 年 4 月，共有 83 個成員國同意自願參與 CORSIA 計劃，佔整體國際航空活動約 77%。儘管中國在自願參與階段並無表明意向，我們已就配合匯報要求準備就緒，並已進行內部評估，以了解中國一旦正式參與 CORSIA，對我們有何影響。

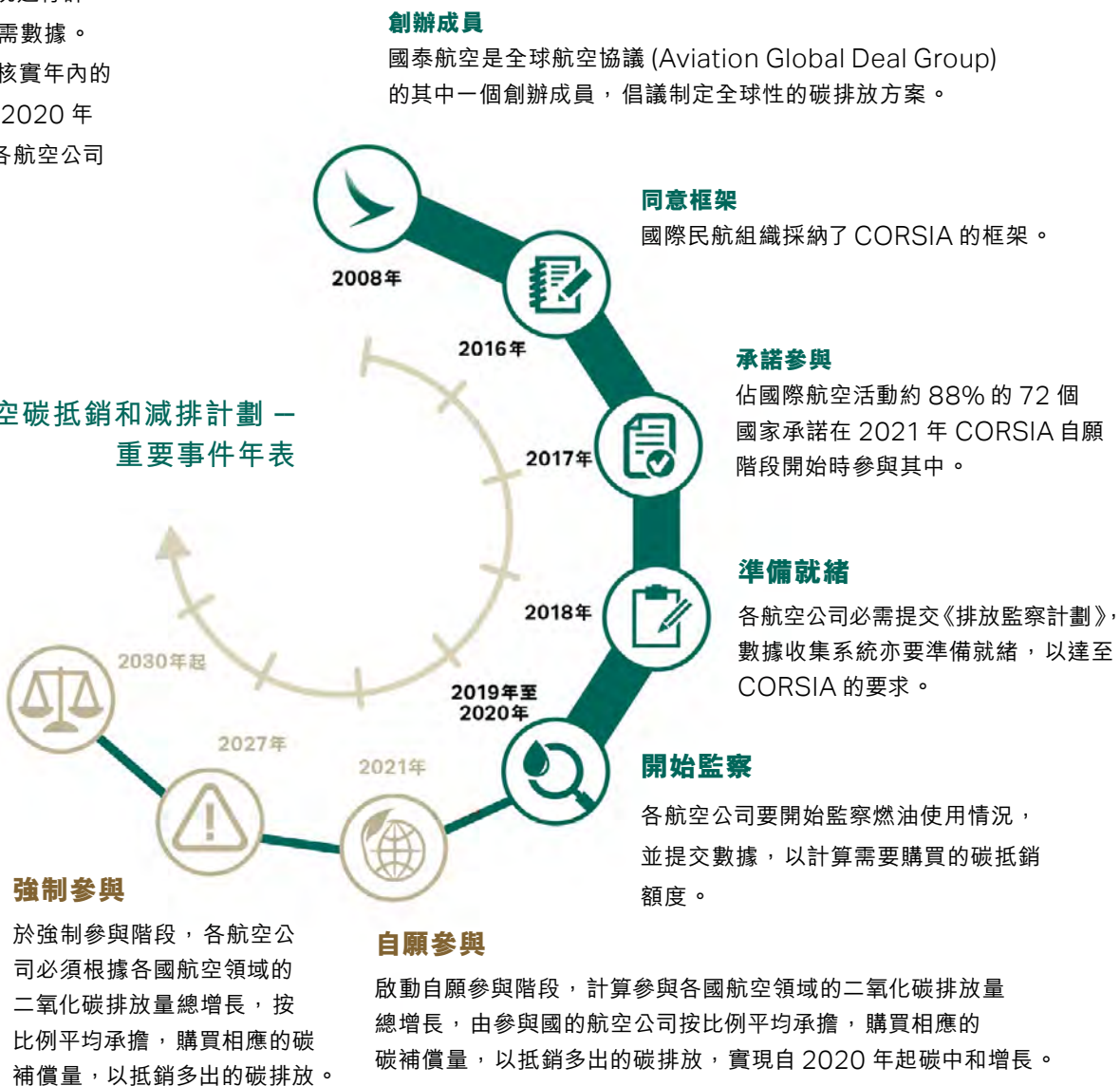
國泰航空自 2008 年開始一直積極參與 CORSIA，我們透過加入 ICAO 轄下專注市場方案和替代燃料等工作小組，致力推動計劃的發展。除了採取實質行動，我們亦進行了多項研究以了解各種潛在影響，並獲取專業技能和知識，為達至 CORSIA 的要求做好準備。

數據準確是該計劃的關鍵要求。因此，我們已對所有基礎設施和飛行操作系統進行評估，以利收集如燃油使用情況等所需數據。2019 年，我們開始監察、匯報和核實年內的 2019 年基準排放數據，並準備於 2020 年 4 月向有關當局提交涵蓋集團旗下各航空公司的排放報告。

CORSIA 國際航空碳抵銷和減排計劃 – 重要事件年表

個別計算

抵銷責任逐步由整個航空界轉移至個別航空公司為單位，增長較快的航空公司需抵銷更多碳排放量。



替代航空燃料

作為替代技術，生物燃料在應對氣候變化方面擔當著重要角色。與傳統的飛機燃料相比，生物燃料可減少生命週期的溫室氣體排放量高達 80%。有別於化石燃料，生物燃料可以持續生產，而性能方面則兩種燃料差別不大。

在使用生物燃料方面，我們一直處於領先地位，並期望生物燃料能在商業上成為主流。我們與世界知名的夥伴合作，共同開展生物燃料項目。為了促進生物燃料的發展，我們加入了以下業界組織：

- 可持續航空生物燃油用戶小組
- 美國聯邦航空管理局替代飛機燃料研究中心
- 商業替代航空燃料方案

生物燃料的開發先驅 - Fulcrum

2014 年，國泰航空成為首家投資於美國可持續生物燃料製造商 Fulcrum BioEnergy, Inc. 的航空公司。該公司研發以都市固體廢物轉化為可持續航空燃料，並將其商業化，是全球的先驅。待該公司的廠房於 2020 年正式投入服務後，屆時每年可將 17.5 萬噸廢物轉化為超過 1,000 萬加侖燃料。



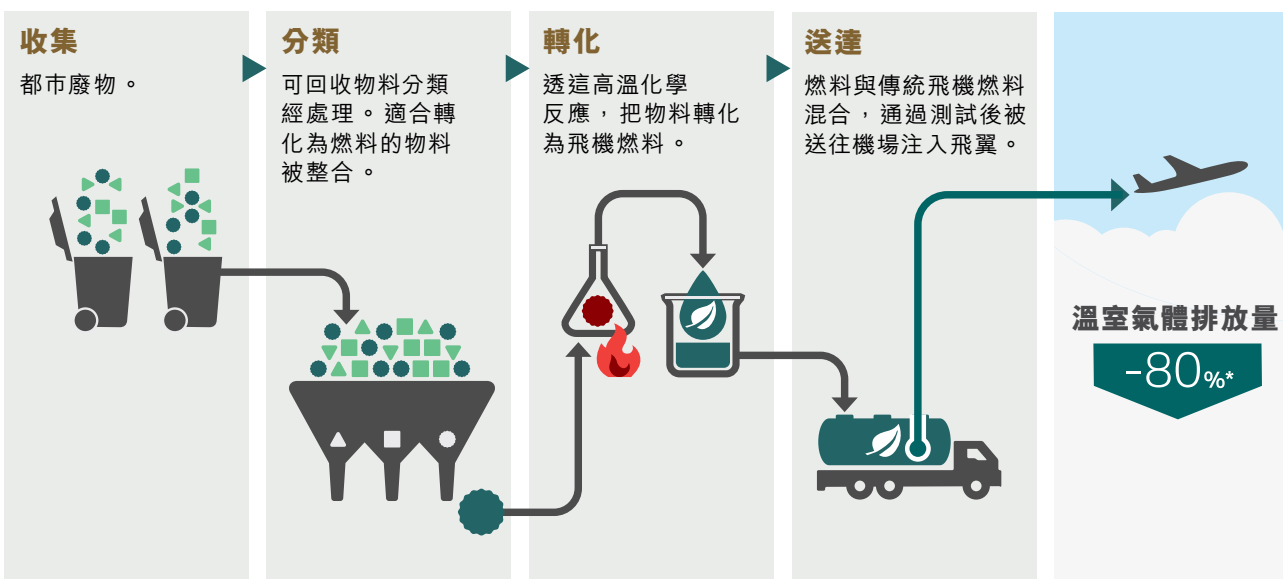
Fulcrum BioEnergy 廠房預計將於 2020 年第三季度建成

國泰航空的生物燃料航班

國泰航空已承諾在未來 10 年購買 110 萬噸可持續航空生物燃油 - 足以應付目前約 2% 的運作需求。集創新技術和高燃油效益於一身的 A350 空中巴士，為生物燃料提供了理想的平台。

我們自 2016 年起接收的 34 架 A350-900 和 A350-1000 型號空中巴士，全部採用混合生物燃料從法國圖盧茲空中巴士總部飛抵香港。該生物燃油以糖原料製造，並經由我們的合作夥伴道達爾和空中巴士提供。2019 年，我們共消耗了 6.4 噸生物燃料。

我們的生物燃料 轉廢物能



* 與傳統飛機燃料相比，生物燃料可減少生命週期溫室氣體排放量達八成

「飛向更藍天」碳抵銷計劃

我們於 2007 年推出「飛向更藍天」自願性碳抵銷計劃，旨在為乘客提供抵銷航空旅程中碳足跡的機會。國泰航空是全亞洲首間提供此服務的航空公司。為了落實減少二氧化碳排放，所有從計劃得來的捐款將直接用以資助擁有 Gold Standard 認證的減排項目。國泰航空並無從中賺取任何利潤。



我們於 2019 年選出了兩項全新的碳抵銷項目。該兩項目獲 [Gold Standard](#) 認證其在減碳和推動可持續發展上的效益。Gold Standard 認證被世界自然基金會視為最嚴謹的氣候標準。作為認證過程的一部份，項目發展商必須遵守聯合國的「不傷害」原則、諮詢當地持份者，並確保項目不獨能對可持續發展目標 (SDG) 13「氣候行動」有所貢獻從而保護氣候，亦能透過達至額外兩個可持續發展目標而惠及當地社會。

2019 年，我們共抵銷了 33,922 噸二氧化碳，當中包括我們抵銷同事出勤所產生的 10,594 噸二氧化碳，推廣期內我們額外抵銷的 4,401 噸二氧化碳，以及由企業客戶及個別乘客分別抵銷的 15,817[◆] 噸和 3,110[◆] 噸二氧化碳。

◆ 數據由德勤會計師事務所核實

案例研究

積極推廣碳抵銷

有要讓更多消費者支持氣候行動，我們要提高他們的意識和為他們帶來方便，所以我們今年致力向顧客直接推廣碳抵銷，並與荷蘭一家獨立旅行社 Travel Essence 合作推廣。

響應 2019 年度聯合國氣候行動高峰會，我們在秋季進行了一連兩月的推廣活動，將乘客透過「飛向更藍天」計劃所作的碳抵銷量增至三倍。推廣期內，我們將乘客們所抵銷的逾 1,700 噸二氧化碳當量增加至三倍，即 5,201 噸二氧化碳當量。

為進一步拓闊「飛向更藍天」計劃的疆界，我們今年與旅行社 Travel Essence 開展了全新的合作夥伴關係。藉著「飛向更藍天」計劃，該公司為其顧客抵銷了 55,000 噸二氧化碳，足以抵銷超過 33,000 次來回阿姆斯特丹至香港的經濟客位排放量。

有關飛向更藍天計劃的詳情，可瀏覽我們的網頁：www.cathaypacific.com/flygreener



我們與 Travel Essence 在阿姆斯特丹辦公室舉行了碳排放協議簽署儀式

獲 Gold Standard 認證的全新碳抵銷項目



Bondhu Chula 好爐灶 (孟加拉)

孟加拉的 1.6 億人口中有 90% 家中仍然沿用原始的方法以石爐明火煮食。這種煮食方法不但浪費能源，所產生的煙霧每年更導致超過 45,000 人過早死亡。

Bondhu Chula 好爐灶專為節省燃料及提升效益而設，並備有煙通將有害污染物送出屋外。

該項目聘請當地企業家製造及分發爐具。燃料用量可節省約 50%，可為當地家庭減少支出和改善健康。

項目管理：



利用有機廚餘產生潔淨能源 (印度)

印度約有 2.4 億人家中沒有電力供應，即使是有電力供應的家庭亦飽受供應不穩定和停電困擾。居民因而轉以天然資源作為燃料，卻不知此舉會危害環境和自己的健康。

該項目於全印度分發逾 15,000 個沼氣池，代替薪柴的電網和其他化石燃料。該裝置可用以產生煮食用氣體或熱能。較大型的裝置甚至可以發電。

貧困家庭可以節省燃料支出，同時享受更清潔的空氣。裝置產生的泥漿亦可用作有機肥料，減少化肥的使用。

項目管理：



飛機排放

我們不斷探索及實施全面的解決方案，以減少們對環境所造成的影響。這些解決方案包括改良操作以提高燃油效益、引入新機隊，並採用替代航空燃料。

燃油效益策略

提升燃油效益是降低碳排放的關鍵項目，我們的燃油效益策略聚焦於兩個主要方向：科技發展和運作與基礎設施。儘管要確保航班可以使用高效益的航線及在航程中的所有階段均以最高效的方式營運，仍有賴政府和監管機構的努力，這套策略有助我們達至減少溫室氣體排放的目標。

科技發展

科技發展為減少飛機排放帶來重大契機。為了持續提升燃油效益，我們採用與時並進的航空科技並定期審視現有機隊的性能。我們亦引入高燃油效益的航機，以保持競爭力和降低碳足跡。

運作與基礎設施

我們於2019年召開燃油督導委員會會議。該委員會由來自集團旗下航空公司多個部門的代表組成，專責聚焦研究下列範疇，以加強管理及改進燃油效益：

- 航機運作
- 航機固定器材及運作物品重量
- 航機性能
- 空域及航線效益
- 輔助動力系統（APU）及地面器材使用

案例研究

引入高效能 A350 機隊



為替機隊添置更多高效能的航機，我們在2019年引入了4架A350-1000型號空中巴士，另外3架亦將於2020年內接收。我們自2016年起已引入了24架A350-900型號空中巴士，另有4架亦會於2020年內付運。

A350空中巴士採用了先進的空氣動力學技術和嶄新設計，由經碳纖維強化的塑膠製造而成，機身更輕和更具成本效益，維修需要亦大減。多項先進技術

的結合，令航機的燃油效益與競爭對手前一代的航機相比，高出25%。

A350-100型號客機以更高推動力的勞斯萊斯Trent XWB引擎推動，達到顯著的高效水平，適合營運長途航線。減少二氧化碳排放及降低噪音的獨特設計，可為環境帶來顯著裨益。

加入國泰及國泰港龍航空機隊的新航機

	空中巴士 A350-900/1000	空中巴士 A321neo	波音 777-9X
2018 年起加入的新航機數目	18	32	21
引擎	勞斯萊斯 Trent XWB	LEAP-1A-32	GE9X-105B
燃油效益特點 (資料由製造商提供)	<u>燃油效益比現時同類的 長途飛機高 25%</u>	<u>燃油效益比現有的 A321 型飛機高 20%</u>	<u>每乘客座的燃油效益比波音 777-300ER 高 21%</u>



減少地面的引擎操作

傳統操作程序要求飛機在降落後滑行時開啟所有引擎。透過採用減少降落後滑行過程引擎操作的程序 (RETI)，可降低航機於地面的燃油消耗和溫室氣體排放。我們現已在可行的情況下於所有機場實行 RETI，並加大力度提升其實踐比率和延長採用該程序的時間。

2019 年年底，國泰港龍航空於香港國際機場啟動減少起飛前滑行過程引擎操作程序 (RETO)。一如 RETI，起飛前在跑道滑行期間減少引擎操作，可降低航機於地面的燃油消耗和溫室氣體排放。

應用數據分析

透過與多方夥伴的通力合作，我們在國泰航空和國泰港龍航空的機隊收集到不同的飛行數據。這些數據有助我們識別可提高操作效率的範圍。為了達致國際航空碳抵銷和減排計劃 (CORSIA) 的要求，我們將繼續發展和推進我們的數據收集系統，務求為我們的燃油效益策略作出更佳規劃。

電子化 - eEnabled 系統

我們推出了 eEnabled 航機電子化計劃，方便旗下各航空公司的機隊可於全球進行數據分享，連接無間。我們在已安裝 eEnabled 的航機上使用電子飛行文件，並為機上器材選用較輕的物料。降低重量可減少燃油消耗從而減少溫室氣體排放。

**韓兆傑**

國泰航空營運及航空服務總裁

「集團對環境最顯著的影響來自航空燃料消耗。除了購置更節能的飛機，我們亦通過各項其他措施提升燃油效益，例如航班管理、減少飛機重量、減少滑行時的引擎使用、飛機及引擎定期維修和減少地面的引擎操作等。各附屬公司亦引入新技術、推廣完善的可持續發展策略，致力在業務範疇內提升環保表現。」

案例研究

實現無紙飛行

我們的電子化機上手冊「電子飛行資料夾」為每程機取代了多達 75 公斤紙張，可透過平板電腦登入，集中查駕駛艙操作手冊、飛行圖表、地圖等及完成起飛前的文書工作。實行電子化所減輕的重量可減少逾 4,000 噸碳排放，按目前的航道計算，相等於從香港飛往倫敦 5,000 次的碳排放量。機師亦可以平板電腦登入

MyFlightWx 流動應用程式。該程式由香港天文台研發，提供詳盡的天氣數據，包括機場天氣報告、惡劣天氣警報及香港天文台的環球氣流預測。我們將會持續開發及推出更多類似的應用程式，進一步減少駕駛艙的紙張文件，完善提高燃油效益的流程。



國泰航空營運及航空服務總裁韓兆傑（右）和香港天文台台長岑智明先生在飛行模擬器中展示這項創新技術

地面排放

地面排放涵蓋我們所有非飛機上的營運。雖然地面排放量遠低於飛機排放量，但我們仍一直致力針對電力消耗、設備能源效益和車輛排放三方面減少碳足跡。

我們的建築物

我們的總部鄰近香港國際機場，佔地 134,000 平方米，包括國泰城、國泰港龍大廈、倉庫、員工酒店及飛行培訓中心。國泰城及國泰港龍大廈均已獲得 ISO 14001:2015 環境管理系統標準認證。

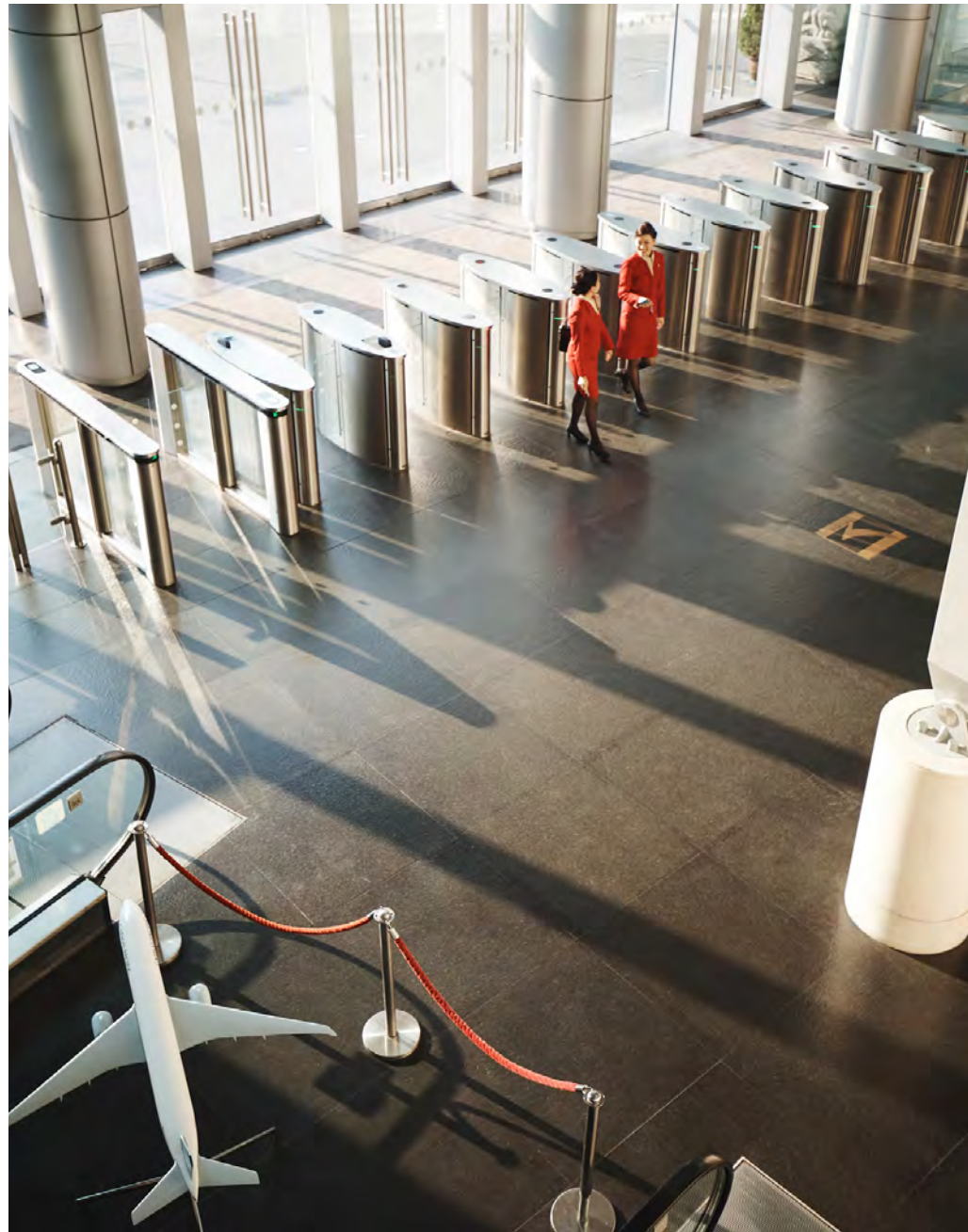
為了減少碳足跡，我們投資於各種節能措施，例如使用低影響照明設備。其他節能方法包括安裝感應器及優化水冷式空調系統。

2019 年繼續推行的環境保護措施包括：

- 持續更換節能 LED 照明
- 持續優化水冷式空調系統
- 更換電動車（目前地面車隊共有 8 輛電動車）
- 循環使用辦公室家具，以減少浪費

附屬公司

我們要求附屬公司在其業務範圍訂立和實踐可持續發展政策。關於各附屬公司可持續發展政策的優次和進展，可參考本報告內「[附屬公司](#)」章節。



營運中的可持續性





營運中的可持續性

2019 年績效亮點



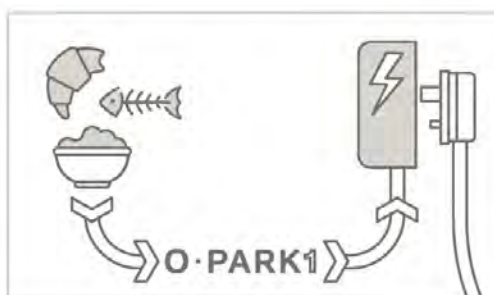
定立減少一次性塑膠製品的目標：於 2022 年年底節省 50% 用量



將頭等客艙寢具的塑膠包裝以棉質物料取而代之，每年可減少多達 570 萬個膠袋



推出電子化「飛行資料夾」取代航班上的實體手冊和紙張文件，每年可節省 13,400 噸紙張



國泰航空飲食服務(香港)有限公司開始將廚餘送到 O. Park1—香港首個有機資源回收中心，轉廢為能

回收統計數字





主要方針

作為一家領先的航空公司，我們僱有數萬名員工，每年運載的顧客多達數百萬人，因此必須妥善管理自身業務對環境的影響。我們的目標是將環保概念及可持續措施融入企業文化及業務運作當中。我們通過審慎考慮資源使用、可持續採購和廢物管理三方面，從採購到最終棄置整個過程中實踐可持續發展。我們盡可能減少使用資源，並努力發掘已使用物料的重用價值。

採購

可持續採購

我們與全球超過 1000 家供應商合作，在不同的航點處理大量採購。與供應商通力合作是我們以可持續的方式向顧客提供產品和服務的一大關鍵。我們要求所有商品的採購程序完全符合適用於該等交易的相關法例、稅收制度和規則，同時嚴格遵守反賄賂、反壟斷和資料保護等政策。我們的採購流程包含審核供應商，以及根據計分制度持續向供應商作出評估。該套平衡計分制度，主要用作衡量供應商在以下七方面的表現：價格、創新、滿意度、品質、供應保證、安全和可持續性。

供應商必須聲明其產品和服務符合我們的《可持續供應鏈的行為守則》。該守則列明我們的商業道德標準，除供公司內部全球各辦事處使用外，亦已分發予香港本地和世界各國的供應商參考。

我們積極與標準和我們相同的供應商合作，並根據《可持續供應鏈的行為守則》，透過與供應商持續協作，妥善管理與供應鏈相關的風險。如果供應商未達到相關要求，我們會根據具體情況重新評估合作關係，並作出相應處理。

我們亦與供應商緊密合作，務求解決一些採購議題，例如增加使用可持續物料、利用再生廢物材料和採購再造塑膠產品。

可持續供應鏈的行為守則

我們的《[可持續供應鏈的行為守則](#)》闡述了我們對環境和社會責任的最低要求，其中包括：

- 遵從法例及監管規定
- 不僱用未成年工人
- 不偏用強迫勞工
- 確保工作場所的健康和安全
- 保護環境
- 為同事提供合理的補償和適當的工作時間
- 尊重同事的權利和不歧視同事
- 讓分包商得悉各項標準
- 維持崇高的商業道德標準
- 與同事進行坦率和有效的溝通



可持續海產

根據世界自然基金會香港分會的資料顯示，全球約 90% 的漁業資源已遭完全或過度開發。儘管這些年來，選擇使用可持續海產的意識已日漸提升，但仍有大量魚群面臨威脅，某些魚類甚至瀕臨滅絕。作為一家時常向顧客和員工供應魚類食物的公司，我們在過去十年以來一直進行負責任的採購，積極應對這個挑戰。

國泰航空是世界自然基金會的企業成員。我們認同該會的理念，並為指定航線採購和供應經認證的可持續海產。自 2010 年起，由歐洲出發的航班為經濟客艙乘客提供的膳食均採購自可持續來源，例如經海洋管理委員會認證的食材。

由於意識到有必要採取保護措施，避免某些物種因過度捕撈而瀕臨滅絕，我們在 2011 年制定了內部的《可持續食品政策》，就採購決策提供指引。我們拒絕購買指定類別的非可持續食品，並要求供應商提供與食品來源有關的資訊。

2019 年，國泰航空飲食服務（香港）有限公司購入了共 412 噸經認證的可持續海產，致力保護海洋生態系統。

案例研究

提倡全植物素肉：於航機上及頭等貴賓室分別推出 OmniPork 新豬肉和未來肉類 (Beyond Meat)

設於香港國際機場的玉衡堂頭等貴賓室自 2018 年起為顧客供應 Beyond Meat，一種用可在各種菜式中取代豬肉的植物肉替代品。今年，國泰航空更成為全球首家航空公司在航班上向乘客供應 OmniPork 新豬肉。我們與本地社企 Green Monday 合作將 OmniPork 新豬肉加入餐單，為乘客帶來具前瞻性的全新膳食體驗。往後，我們將會審視乘客的回饋，並繼續製其他全植物蛋白製品菜式。

OmniPork 新豬肉的特點：

- 100% 全植物造
- 零膽固醇
- 不涉及虐待動物
- 飽和脂肪及卡路里比豬肉（未經烹調）低 66%*
- 適合純素食者和佛教徒享用



* 資料來源：美國農業部營養資料庫

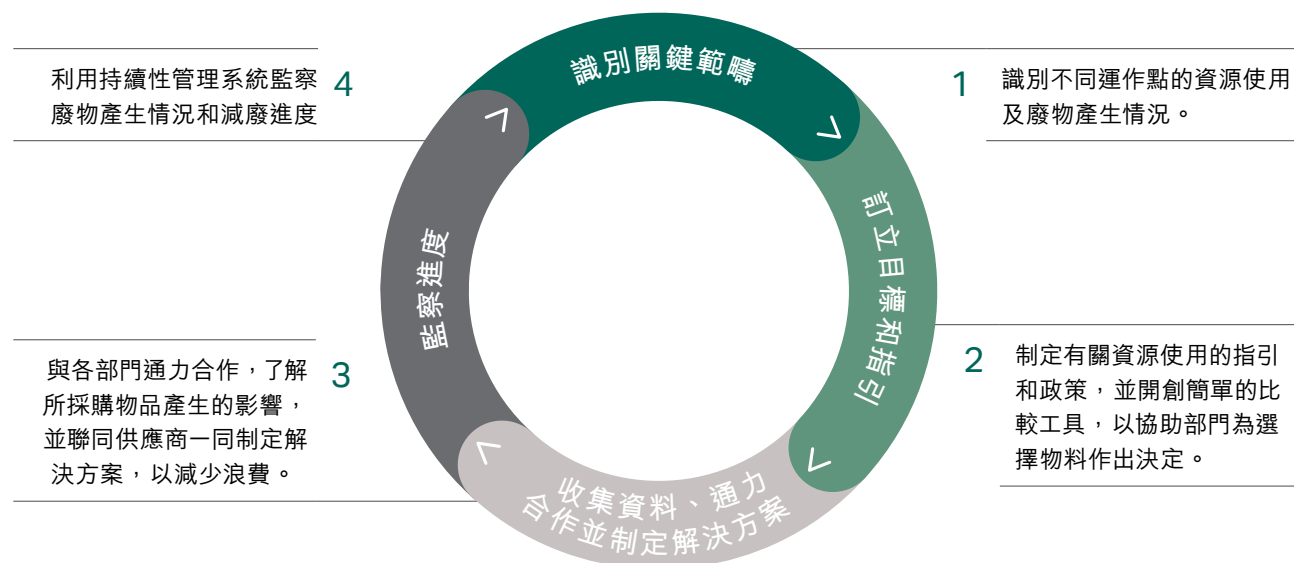
在 2019 年 10 月，OmniPork 植物肉醬意式長通粉士成為長途航班商務客艙的特式主菜之一



廢物管理

根據本集團持份者參與的調查結果顯示，廢物處理是最受關注的環境問題之一。我們的持份者，特別是我們同事，對我們在減廢方面的工作表示關注。這反映了我們有必要就減廢和回收計劃加強溝通和培訓、持續審視業務運作及採用電子化方式優化管理。因此，經更新的可持續發展策略，已清晰聚焦於產品使用和廢物管理兩方面。

我們的資源及廢物管理方針涵蓋以下四大元素：

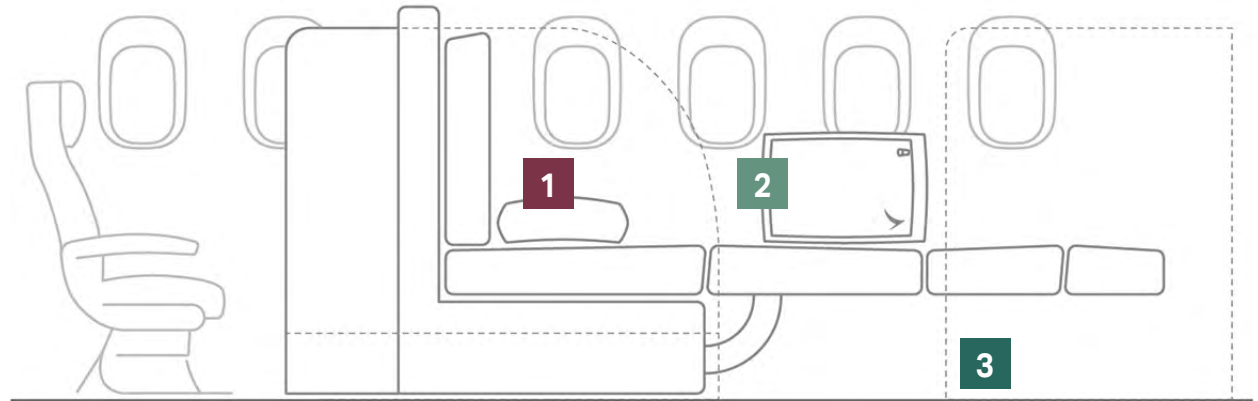




機上廢物

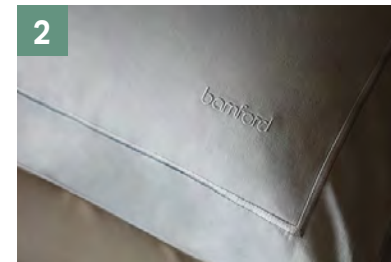
自 2006 年起，我們開始為機上廢物進行分類，再加以重複使用或回收。現時機上廢物回收，只限在入境香港的航班上進行。2018 年，我們對兩班長途航班進行機上廢物審計，以便清楚了解廢物流，並協助制定可行的解決方案。基於衛生理由和儲存空間有限，我們未能在回程航班上將去程時產生的廢物運返。不少航點均設有禁止於國際航班上回收廢物的法例，部分國家例如加拿大和澳洲，對來自國外的廢物有非常嚴格的健康和安全規管，國際航班上的廢物必須深埋於堆填區或進行焚化。

多年來，我們一直與供應商和非牟利團體緊密合作，提供採購自可持續來源的產品，在保持整體產品質素的同時，將對環境的影響減至最低。為乘客提供優質及以可持續概念設計的機上物品，可減少我們的運作對環境的影響，並有助滿足乘客對我們在廢物處理和資源使用方面的期望。我們在設計和採購下列主要機上物品時，已納入可持續考量：



寢具

商務及頭等客艙的枕袋和被套，使用採購自可持續來源的 100% 純棉製造，並以可重用物料包裝。



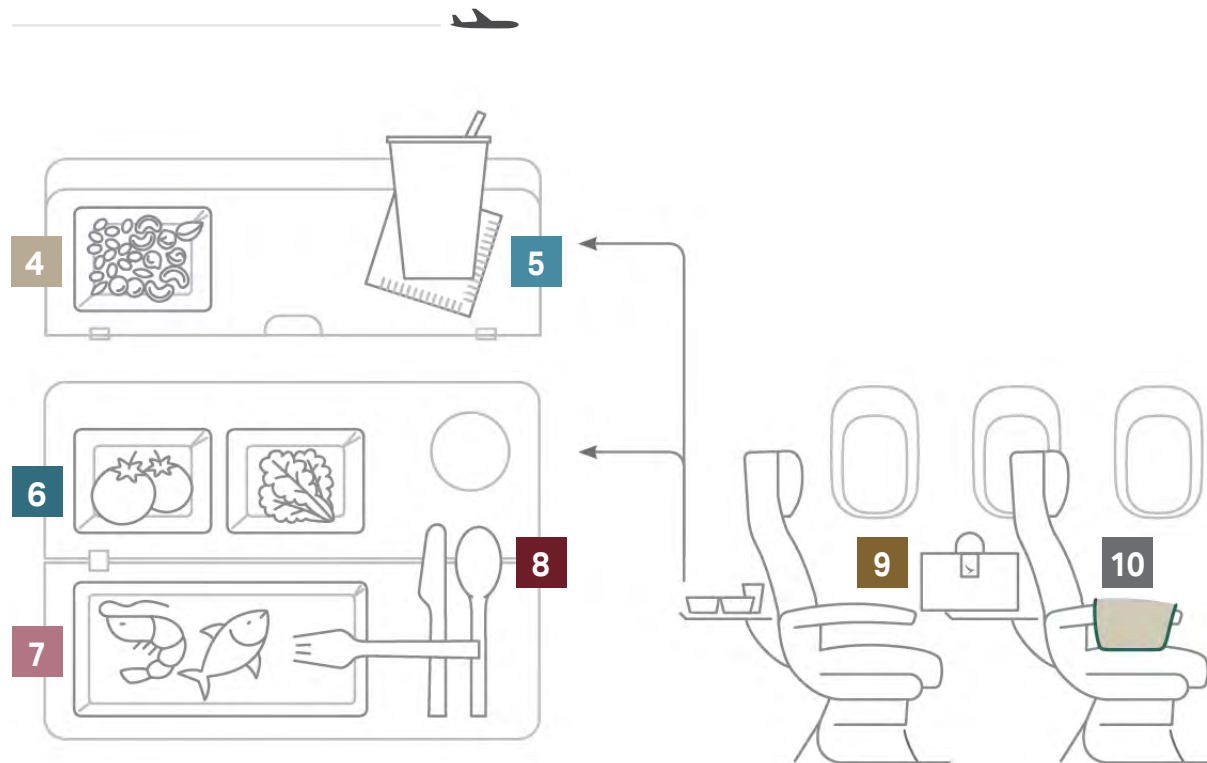
棉質袋裝

自 2019 年起，我們改用棉質袋包裝商務客艙的被套和毛氈，每年減少使用多達 570 萬個塑膠包裝袋。



地氈

自 2012 年起，航機上的地氈採用再生尼龍廢料製成，例如廢棄漁網、布料和地氈等。



餐前小食

機上的餐前小食（烤花生）使用經認證的可持續棕櫚油製造，減少因伐林而對環境造成的影響。



餐巾、攪拌棒和飲管

自 2016 年起，餐巾由 70% 甘蔗和 30% 木漿製造而成。今年，我們亦引入了樺木攪拌棒和紙製飲管作為一次性塑膠以外的選擇，令可持續機上產品的數目不斷增加。



蔬菜膳食

我們在 2019 年使用了 33 噸於香港本地種植的水耕蔬菜。



海產膳食

為了支持保護海洋生態系統，我們於 2019 年採購了 412 噸經認證的可持續海產作為機上膳食。



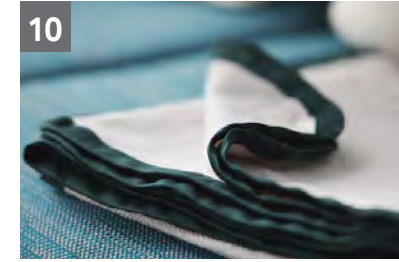
餐具

國泰航班上的塑膠餐具，經過分類、清潔和消毒後，會重複使用，以減少一次性的塑膠廢物。



零食袋

我們今年引入全新的紙製零食袋，並將逐步取代現有的零食袋，因為後者附有絲帶，不便回收。



毛氈

我們引入完全由回收塑膠樽製造的毛氈，供經濟客艙乘客使用，每年使用超過 45 萬張。未開封的毛氈，將在隨後的航班上使用。



羅世民
國泰航空顧客董事

「顧客和同事的環保意識正與日俱增。作為一家進取的航空公司，我們致力在提供高質素產品的前提下，物色更環保的替代選擇。這是一個十分迫切的任務。」

塑膠

塑膠不但多功能、具成本效益，亦比大部份物料輕，相比紙張、紙卡或金屬等較重的選擇，帶來的燃油排放也較少，所以在航空界被廣為使用。我們當然有責任在可行的情況下物色其他物料代替塑膠，但假如情況不許可，我們將會竭力尋求建立封閉式供應鏈的機遇，採用再生塑膠原料，並將已使用物品循環再造，為循環「塑膠」經濟創造需求。

過去近二十年，我們一直努力減少使用一次性塑膠製品。2018 年，我們採用全新的一次性塑膠製品策略，並將其稱為 4R 守則，也就是 Reduce（減少使用）、Reuse（重複使用）、Recycle（循環利用）和 Rethink（重新考慮）。我們超越前三個 R 的標準，從基礎上重新思考我們如何及為何要使用一次性塑膠。不論在任何階段、任何地點和任何業務單位，我們均期望最終能盡可能淘汰和取代一次性塑膠製品。

一次性塑膠製品策略 - 4R 守則

重新考慮	評估使用一次性塑膠製品的方法和原因，並將可持續思維融入機上物品的設計中
減少使用	減少塑膠用量，減少產生廢物，減少堆填廢物
重複使用	盡可能再次使用物品
循環利用	分類，分隔並將已使用物品加工翻新

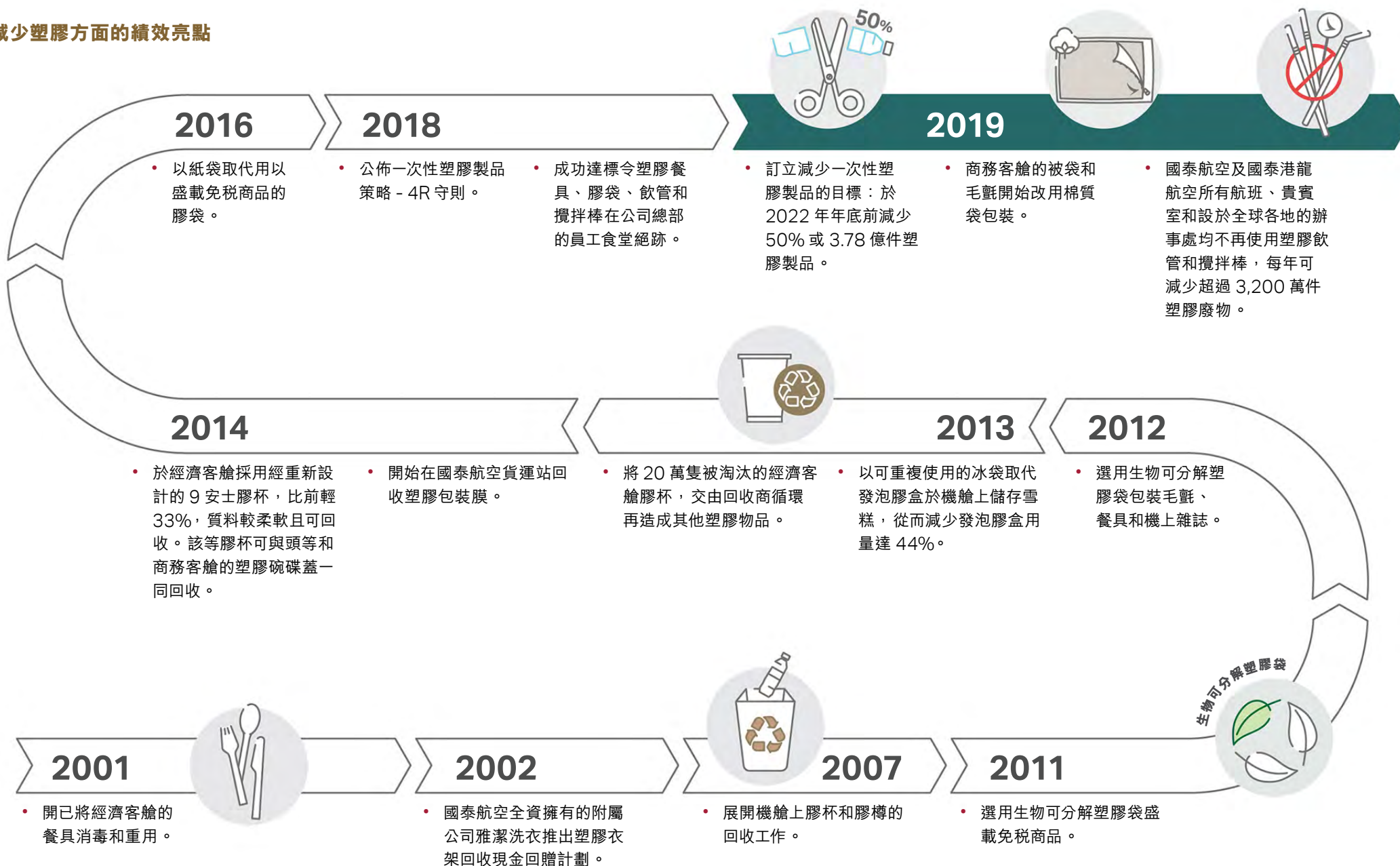
2019 年是我們減少塑膠進程的重要里程碑，我們根據 2018 年的情況，就一次性塑膠的用量制定了基準。我們發現當年使用的一次性塑膠製品有 89% 用於航機上，其中 20 款物品的數量佔整體用量 80%。我們以此作為基準，承諾在 2022 年之前削減 50% 一次性塑膠製品用量，亦即每年減少、淘汰或取代 1.89 億件塑膠製品。

我們在 2019 年共淘汰了 3,200 萬件塑膠製品，並計劃在 2020 年改用紙杯盛載非酒精類飲品，以取代塑膠杯——按數量計算是我們使用得最多的一次性塑膠製品。我們正逐一審視使用量最大的首 20 款一次性塑膠用品，並將繼續與各供應商合力創造令乘客滿意，同時對環境的影響較小的替代產品。

儘管一次性塑膠製品在航機以外的使用量較低，我們仍會設法減少。從今年開始，國泰航空的所有新商品和推廣宣傳品已不再使用一次性塑膠包裝，當中包括四大主要產品系列：水樽、筆記簿、護照套和行李牌。



減少塑膠方面的績效亮點





資源管理

除了塑膠外，我們亦注重減少紙張、木材和食物等各種資源所產生的廢物。因此，我們在航班和地面運作中，均針對不同項目實施減廢和回收措施。

紙張和木材產品

採購政策確保紙張來自可持續來源，並受森林管理委員會認可。所有在香港使用的市場推廣宣傳品和辦公室用紙，均來自可持續和經認證的來源。我們正研究於全球所有辦事處實施此政策。

- 機上的 eEnabled 電子化系統，讓機組人員可透過平板電腦取用飛行準備資料，代替紙張版本。
- 以電子化機上手冊「飛行資料夾」取代駕駛艙內重達 70 公斤的實體手冊和紙張文件，每年可節省約 13,400 噸紙張

食物

自 2011 年起，我們每年均參與香港機場管理局的廚餘回收計劃，收集和處理辦公室食堂、餐廳、員工酒店和機場貴賓室等的廚餘。

國泰航空飲食服務（香港）有限公司在香港為 50 家國際航空公司提供機上膳食。公司年產超過 3,000 萬份膳食，即平均每日生產 83,000 份。儘管深明某程度的浪費在所難免，我們仍致力落實多項措施減少浪費，例如將盡可能待接近起飛時間配送膳食，將剩餘的食物和食油加工轉化作其他用途，以及將質優及未經使用的食物和材料捐贈予慈善團體。

為每班航班上載準確數量的膳食以減少浪費

由於乘客有可能在最後一刻才訂位或取消行程，或錯過航班，航班的乘客數目時有變更。如果缺乏妥善的流程，準備過量膳食所浪費的不僅是食材，還有烹調時耗用的能源和食水。減少浪費的方法之一，是盡可能待接近起飛時間運送膳食，讓我們可以更精準地預計機上所需的膳食數目，從而減少浪費。

捐贈予食物銀行

國泰集團與兩個本地慈善團體——樂餉社和惜食堂，已合作超過六年。惜食堂專門收集新鮮食物和配料，為香港長者準備膳食。2019 年，我們向惜食堂捐贈了超過 2.9 噸食材。樂餉社協助轉送從我們的入境航班上收集所得的未開封包裝食物。2019 年，我們進一步擴大食物回收的範圍，連同國泰港龍航空的航班在內，共收集並捐出超過 563 噸食物，比去年多增 31%。

回收機上食物經處理後作動物飼料

基於食物安全理由，部份廚餘可能不適合人類食用，例如剩餘熟食及容易變壞的食物。然而，有見該類廢物仍含營養，我們將其送交設於南中國的承包商，讓他們利用其中的高蛋白成份循環改造成動物飼料。而餘下的較低價值廢物，則會送往 O.PARK1—香港首家有機資源回收中心。2019 年，國泰航空飲食服務（香港）有限公司回收了 1,175 噸廚餘，送往位於小蠔灣的 O.PARK 廠房，供轉化為能源。

將食用油轉化為生物柴油

國泰航空飲食服務（香港）有限公司每日因應付煮食需要產出廢食油。自 2004 年以來，我們已與一家生物柴油公司合作，將廢食油再加工成汽車生物柴油，比法規要求更為超前。在 2019 年，共收集了 15,889 升廢食油，將其再加工成生物柴油。

退役航機

為保持競爭力，我們為機隊添置新航機，從而提升燃油效益同時引入更先進的科技，以滿足顧客日益增加的期望。我們與多家飛機供應商、獲機隊回收協會 (AFRA) 認證的公司及一些專門從事飛機終結解決方案的公司合作，妥善保留機身零件，並回收或重複使用該等零件和物料。大部份部件均可重新取得認證，並被重複使用或出售予其他用家。

在飛機回收過程中，危險廢料（主要是潤滑油）將交由專業廢物處理商妥為棄置。

2019 年，我們的波音 B777-200 型號機隊和最後一輛現役 B747-400SF 客機同告退役，並已送往 AFRA 認可，同時獲 ISO 9001:2015 品質管理體系認證的寄存設施，等待處理。

案例研究

退役客機再續無限旅程

此限量版行李牌採用有 Uniform Juliet 稱號的已退役波音 747-400B-HUJ 型號客機的機身材料製造而成。Uniform Juliet 在她的 21 年客機生涯中可謂戰績彪炳。1998 年 7 月 6 日，成為首架於香港赤鱗角國際機場降落的商用客機。同年，從紐約甘迺迪機場出發，飛越北極，完成了當時最長途的直航服務。另外，她亦是美國總統克林頓當年訪問中國期間專用的傳媒客機。2016 年 10 月 1 日，她完成從東京羽田機場至香港的最後一次航程後光榮退役。



翻新及裝修措施

妥善管理基礎設施是我們的可持續發展策略中優先關注的環節。為貫徹可持續發展理念，我們鼓勵並落實綠色建築措施，以管理我們的基礎設施由設計、開發到管理等各階所產生的影響。以下文件是我們與承辦商的施工及翻新工程合約的組成部份：

- 太古集團 - 太古集團可持續建築設計政策
- 國泰航空有限公司 - [可持續發展政策](#)
- 國泰航空有限公司 - [可持續供應鏈的行為守則](#)
- 太古合約表格 - 附表 14—環境廢物管理計劃
- 由香港建築師學會、香港測量師學會、香港工程師學會等專業學會公布的作業備考及指引，以及適用於不同司法管轄區的應用守則、指引及法規。

相同規定適用於在本集團建築物內經營業務的租戶（例如髮型屋和咖啡店）的裝修工程。

國泰航空旗下的物業通過 ISO 140001:2015 環境管理體系認證。除遵守相關法律之外，我們亦遵循環境管理制度，確保能緩解最重要的環境問題，以減少負面影響，並貫徹實行良好的環保措施。

案例研究

乾洗飛機外殼以節約用水

對環境負責任的解決方案講求各方通力合作，識別有待改善的地方，並作出不同的嘗試。今年，我們欣然與香港飛機工程有限公司 (HAECO) 合作，試行航機外殼乾洗程序。

清洗機身一般要使用超過 8,000 公升食水，乾洗可減少用水達 90%，而過程中採用的無毒清潔劑亦屬生物可分解。採用此環保清洗程序，預計每年可節省 86 萬公升食水。待進一步了解機身乾洗程序及相關益處後，我們會考慮在其他外站使用。



我們試用了乾洗飛機外殼的技術

生物多樣性



生物多樣性

2019 年績效亮點

1.

供應超過 412 噸經認證的可持續海產



2.

按照我們《支持可持續發展貨運政策》的準則，對 150 家貨運代理商進行了 1,157 次空運貨物審查



3.

對我們的《[支持可持續發展貨運政策](#)》進行了綜合審查



4.

我們實施的禁運：象牙自 2016 年，鯊魚翅自 2016 年，競賽用格雷伊獵犬自 2015 年，獸獵戰利品自 2015 年



瀕危野生動植物和其產品的進出口貿易對多種動植物構成愈來愈大的威脅。作為航空公司，我們實踐負責任的貨運管理，在減低生物多樣性面對的威脅擔當重要角色。為了應對有關威脅，我們

制訂相關的貨運政策，阻止運輸非法或瀕危物種。持份者亦支持我們實施對各種瀕危物種或產品的禁運，例如象牙和鯊魚翅。

貨物運輸方針

我們不斷在各地審視和評估貨物運輸業務，並已制訂一套系統化方針，用以管理運作風險和質素，尤其專注在以下四個主要範疇，優化貨物運輸業務：

- 風險分析
- 貨物審查
- 基建改進
- 合作及夥伴關係

風險分析

過去十年間，全球電子商務迅速擴展，導致客機和貨機的貨物誤報風險大大增加。我們定期對貨運代理及物流代理進行風險分析及評估，以減低誤報風險。

自 2017 年起，我們開始實施貨運代理運作計劃 (CAOP)，對約 150 家香港貨運代理及物流代理進行風險分析，並對高風險代理商的貨物進行更頻密的抽查，當中包括選擇以電子商貿類別付運或使用被視為地域風險較高路線者。代理商需每兩年接受一次風險分析。CAOP 在香港順利運作接近兩年後，已推展至其他外站並於 2019 年年底在休斯敦和紐約正式實施。

貨物審查

為了管理因貨物誤報所帶來的風險，我們採取了全面的貨物審查手法，包括由有效減低整體風險的隨機抽查，以至針對高風險貨物或代理商的目標審查等。我們亦鼓勵代理商提交改善貨物安全、審查及申報的建議，作為貨物付運前流程管理計劃的一部份。

2019 年，我們對更多託運貨物進行隨機抽查，共進行了 1,157 次審查，較對上一年增加 47%。



劉爾修
國泰航空貨運服務
總經理

「我們的可持續舉措，以參與、教育和賦權為重點。透過參與和支持一些國際性環保工作小組及其他非政府組織發起的各項行動，我們推動集團的貨運業務以至整體航空貨運業進行正面改變。我們亦致力教育同事，讓他們明瞭各項以可持續發展為重點的政策可帶來的效益，鼓勵他們在日常工作上落實可持續理念。」

合作及夥伴關係

我們定期與貨運代理、物流代理和香港民航處商討有關誤報和審查的要求，以改善整體的貨運業務運作。

自 2018 年起，我們主動向本地及海外機構提供有關貨運代理運作計劃的最新資訊，而我們的風險管理措施亦獲得好評。此外，國泰航空亦透過香港國際機場的航空公司貨運聯絡小組，多次為其他在香港營運的航空公司舉辦有關該計劃的分享會。

我們已與各國海關當局溝通，積極推動為貨物分類而設的統一編碼，以確保託運人正確地提交申報。編碼系統能增加透明度之餘，亦有助我們更有效地控制貨物運輸。

TRAFFIC

the wildlife trade monitoring network

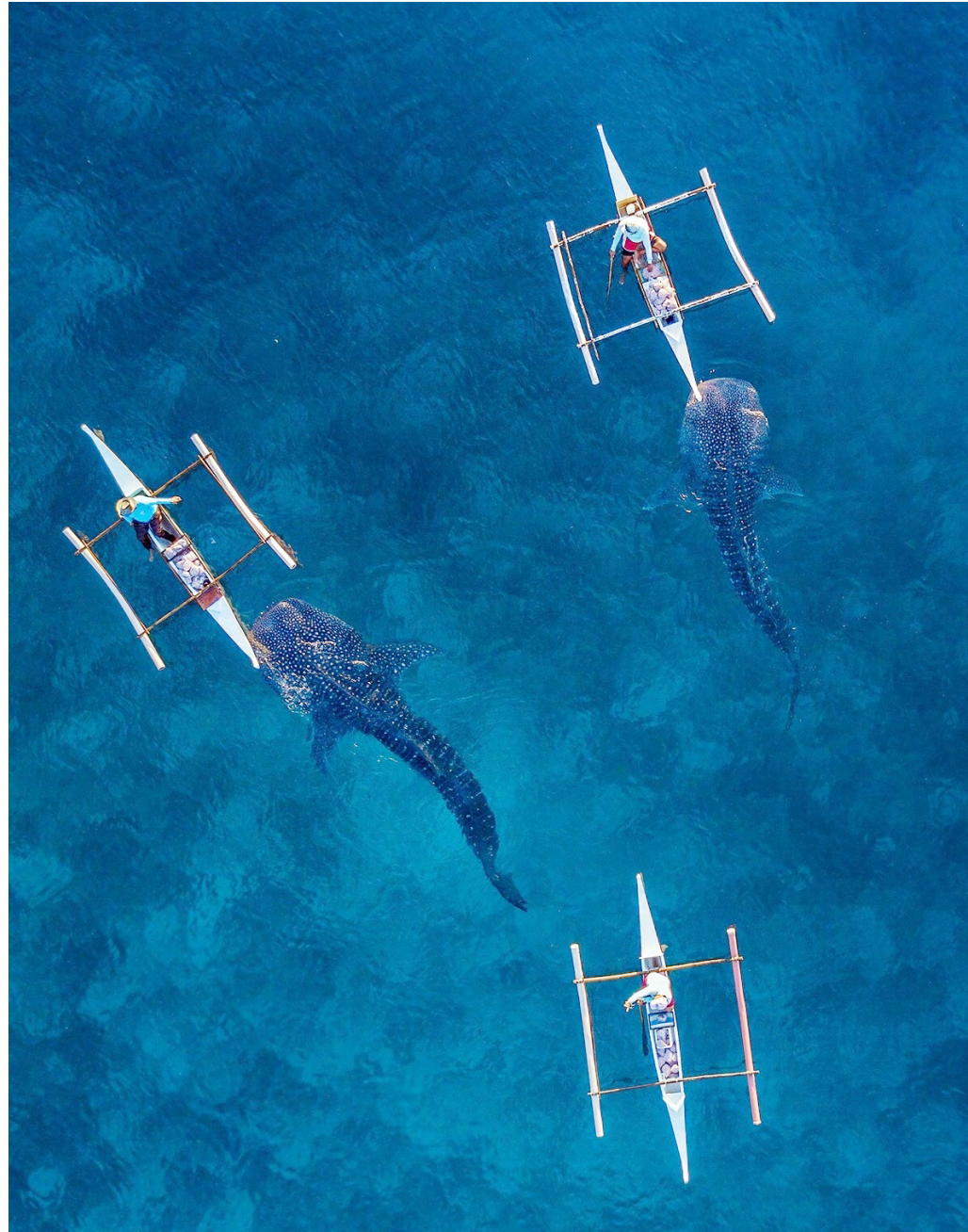
我們與野生動物貿易監察網絡 (TRAFFIC) 的夥伴關係

香港是鯊魚翅貿易的重要運輸及物流樞紐，所處理的交易佔全球逾40%^{*}。因此，我們與多個專業夥伴合作，對貨物進行盡職審查，以阻止非法的野生動物貿易，讓通過剝削野生動物生存權利而謀取暴利得益的人失去交易渠道和市場。

每當接獲鯊魚和相關產品的託運請求，我們的貨運服務部會諮詢國際專家小組，包括關注全球野生動植物貿易事宜的非牟利組織 TRAFFIC 的代表。小組會按照嚴謹的指引，就每個託運請求進行評估，而我們亦僅會接納獲國際專家小組首肯的託運請求。更多有關 TRAFFIC 的信息，可瀏覽：www.traffic.org/。

上述程序有助進一步提升貨運業務的信譽，確保能更有效地識別違反禁運政策的非法販賣活動，並防止有可能危及瀕危物種的貨物或產品付運。

此外，我們的企業政策亦禁止在航班上、國泰城、國泰港龍大廈或任何由本集團主辦或資助的企業活動或餐宴中供應鯊魚翅。



* 資料來源：[世界自然基金會](http://www.worldwildlife.org/)

支持可持續發展貨運政策

多年來，我們一直與業界、保育組織、學術界，以及各持份者和專家緊密合作，制訂貨運實務指引。這讓我們不會在知情的情況下促進任何可能威脅動植物物種可持續性的貿易，或運載其產品。

集團的《[支持可持續發展貨運政策](#)》讓各持份者全面了解我們在貨運方面保護環境的立場。為制訂政策，我們徵詢專家的意見，並參考了多項國際規則。香港愛護動物協會與我們一起制訂《格雷伊獵犬載運政策》，野生動物貿易監察網絡 TRAFFIC 則協助我們制訂《鯊魚和鯊魚相關載運政策》。所參照的國際規則和措施包括：

- 瀕危野生動植物種國際貿易公約
- 國際航空運輸協會的活動動物運輸規則
- 國際航空運輸協會的鮮活易腐貨運規則
- 國際航空運輸協會的野生動物特別工作小組措施
- 野生動物保護聯盟運輸專責小組措施

2019 年，我們就《支持可持續發展貨運政策》進行內部評估，結果顯示該政策於業內仍屬少有。我們希望藉此機會參照《瀕臨絕種野生動植物國際貿易公約》的條文，並將我們的政策與其他同業的做法和行業基準相比對，確保政策足以應付野生動物非法貿易活動的變化。

我們將繼續與顧客和代理商聯繫，確保政策得到理解和落實。尤其是我們亦目標會進一步檢討並按需要修訂政策，以確保政策能對重大的環境變化作出適切可行的應對。

禁運

近年來，我們對更多動物、野生動植物及其產品實施禁運，以限制運輸的方法來支持遏止動物受虐和生物多樣性的喪失的相關議案。我們的[禁運清單](#)包括狩獵戰利品、鯊魚翅、象牙物品，還有用於賽狗比賽的格雷伊獵犬和進行實驗研究用的動物等。任何人或組織必須簽署託運申請書，證明所運送的動物符合國泰航空和國泰港龍航空的要求，方可使用我們的動物運送服務。違反有關規定，可招致法律刑責。

國際宣言

野生動物保護聯盟宣言

(United for Wildlife Declaration)

2016 年，國泰航空簽署由野生動物保護聯盟運輸專責小組發起的《白金漢宮宣言》。作為宣言簽署人，我們承諾不會促進或容許任何違反《瀕臨絕種野生動植物國際貿易公約》的野生動植物產品的貨物運輸。



其他承諾還包括資訊分享、員工培訓、技術改良，以及與跨國企業和組織的資源共享。

案例研究

為保育計劃運送稀有品種花豹

今年一月，國泰迎接了一隻斯里蘭卡豹 Yakalla 來港短暫逗留。Yakalla 屬於稀有品種貓科動物，從巴黎前往澳洲坎培拉，途中於國泰航空貨運站的大型動物處理中心短暫逗留了六小時才繼續行程。斯里蘭卡豹是一種瀕危物種，由於棲息地受到破壞，他們的生存空間面臨嚴重威脅。Yakalla 是幾種之中最先被安排前往坎培拉動物園的物種，以參與一項國際繁殖計劃。該計劃旨在保育其物種，並盡量擴闊斯里蘭卡豹的基因庫。



Yakalla 進入貨艙後由獸醫照顧

案例研究

羊駝首度登陸香港

教育可以造就無限可能，既可以引領人們從全新角度探索世界，亦有助實踐可持續發展理念和保護生物多樣性。正因如此，我們非常高興能於 2019 年從澳洲珀斯將四隻羊駝安全運抵香港。羊駝原產於秘魯，由於首次踏足香港，連同 30 天檢疫期，整個進口過程長達 18 個月。羊駝們在客機的機腹經過八小時航程後，安然到達香港，並落戶曾與不少香港企業合辦多項義工活動的有機薈低碳農莊菠蘿園。參觀該園的人士，可以近距離接觸既溫馴又可愛的羊駝，一睹牠們的風采。

更多有關上述有趣及瀕危動物輸入或途經香港的過程，可瀏覽 Cargo Clan 網頁 <http://cargoclan.cathaypacificcargo.com/>。



我們的同事



我們的同事

2019 年績效亮點

1.

全球共有 34,258 名同事



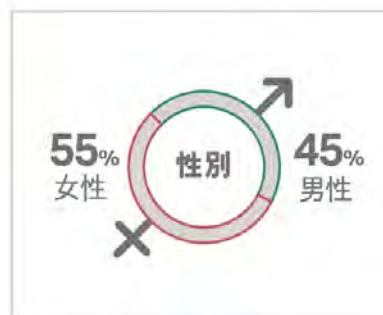
2.

香港本地僱用佔 80%



3.

女性佔 55% 男性佔 45%



4.

總培訓時數達 1,671,963 小時



5.

推出全新的多元及共融策略和未來 5 年的行動計劃



國泰航空七十多年來的業務成果建基於同事敬業樂業，並致力為顧客、持份者和香港社會提供優質服務。我們今日的成就，全賴同事們的努力。我們對此引以為傲。我們的人事部，充分體現「志在飛躍」的品牌承諾。國泰員工會一直堅守這承落，同時竭盡所能追求卓越，回應客戶日益增長的期望。讓我們以此作為後盾，繼續與你前行。

2019 年，我們繼續關注同事的整個職業生涯，包括從新同事入職到離職或退休的過程，以至期間的培訓、績效管理和參與。我們的目標是讓同事與國泰航空一同成長，鼓勵他們以國泰文化為傲，並讓他們在推動業務發展的同時也樂在其中。

2019 年主要舉措

多元及共融策略和未來五年的行動計劃

我們全新的國泰航空多元及共融策略已獲管理委員會認可。成為全球最進取的航空集團之一是我們的核心目標。因此，我們注重建立更包容的環境，讓每位同事都可以安心工作。該策略與太古集團多元及共融策略的架構保持一致，所涵蓋的重點領域有性別、性小眾（包括同性戀者、雙性戀者、跨性別人士及其他）和跨代差異等議題。

改進電子化系統以優化工作體驗

我們今年進一步實踐電子化，從支援員工旅遊和福利申請計劃的聊天機械人，到預約場地的電子地圖，多項服務一應俱全，而相關系統的整合和擴展進度亦如預期。推行電子化有利連接和溝通，帶給同事更簡單順暢的工作體驗。我們的內聯網 The Hub 除供各部門、外站、區域辦事處的同事使用外，亦為業務夥伴提供方便。另外，我們的核心人力資源系統已進行升級，除新增 People Hub 外，線上意見調查和一些電子化表格亦令各項程序更見暢順。繼續加強電子化和系統整合，可讓我們對大數據作更透徹的分析，從而提升日後的工作流程和績效。

全方位政策審視

2019 年，我們全面審視全球業務的所有人事相關政策，包括由個別部門訂立的政策。整個過程將於 2020 年完成，當中涉及檢討每項政策，並就有關內容、行文語調、用詞和格式重新編撰。確保各政策保持一致，亦是這次行動的目標之一。



歐永棠
國泰航空人事董事

「我們希望給予同事如同對待顧客一樣的關懷和照顧，達至擁有高效企業文化的目標，並透過孕育自信和忠誠等優良素質，令我們的團隊於業界中傲視同儕，從而加快我們成為世界領先服務品牌的步伐。」

人力資源管理

我們的人力資源管理方針與《[企業行為守則](#)》一致，清楚表明我們公平公正對待所有同事的立場，並承諾成為平等機會僱主。我們確保所有人力資源政策貫徹整個組織，並制定相關政策和做法，保持我們作為香港領先僱主的地位。

我們的《企業行為守則》就作為本集團員工應如何規範自己作出合符道德的行為，為同事提供指引。該指引亦表明了我們的立場，對於可能影響同事、顧客、業務夥伴、社區鄰舍及公眾的事件，我們定必致力作出合乎道德的決定。我們的守則提倡下列原則：

- 採納所有適用的法律和職業健康及安全標準
- 禁止違反任何僱傭條例，僱用童工或強迫勞動
- 向部門管理層或業務單位主管報告不可接受的行為
- 拒絕欺凌和騷擾
- 遵守關於收集、保存、處理、棄置和使用個人資料的任何適用法律規則
- 尊重知識產權，包括版權

我們亦已制定一套《[人權政策](#)》，表明國泰航空致力締造一個任何時候均注重保護人權的工作環境。該政策旨在維護同事的個人尊嚴，並確保他們備受尊重同時身心安康。

在 2019 年，本集團沒有因違反可能對公司產生重大影響的薪酬、解僱、招聘、晉升、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視或其他福利的法律和法規而被定罪。



同事關係及參與

員工體驗部門

同事是我們的命脈，我們需要為同事帶來理想的工作體驗，他們才能為顧客提供同等賓至如歸的服務。近年，我們致力提升同事的工作體驗，並集中了解他們的真正需要。人才招聘、入職培訓、福利和獎賞、溝通與參與、電子化員工體驗和離職事項等各方面，都在我們關注之列。

同事意見調查

2017 年 9 月，我們推出了同事投入度意見調查，以藉每年一度的線上調查了解同事的想法，並從他們的工作經驗之中探求可以改進的地方。調查方法是邀請同事為下列五條陳述評分，同事可從非常同意到非常不同意等選項中選答。我們之後整合調查所得數據，得出同事投入度指數。五條陳述為：

- 我對公司的未來感到樂觀
- 我為在公司工作感到自豪
- 我對在公司工作感到滿意
- 我有動力在自己的崗位上盡最大的努力去幫助公司取得成功
- 我打算在未來 12 個月繼續於公司任職，不尋求其他工作機會

2019 年，超過 10,000 名同事完成意見調查，佔公司同事 40%。2019 年的同事投入度指數為 62%，按年增長超過 30%。調查結果有助制定相關的人事策略。

我們還將每年進行兩次的意向調查，以適時了解同事的觀感。

內部溝通渠道

隨著專為同事而設的全新內聯網 The Hub 今年正式啟用，公司的內部傳訊已進一步智能化。The Hub 為同事提供一站式廣泛支援，同事只需安裝一個應用程式，便可隨時隨地瀏覽公司新聞、活動資訊及最新文件，同時快速登入多個電腦系統和平台，方便快捷。

The Hub 讓我們更輕易作出實時更新，及直接以手機訊息向同事發出重要提示。個人化頁面可滿足個別喜好，並讓同事自行選擇合用的內容。

為照顧不同受眾，我們繼續採用多個離線渠道接觸同事，例如 The Journey 雙月刊，與高層領袖直接對話，以及多項增進投入度的節目和活動。



嘉許及獎勵

我們擴大了嘉許計劃「Work Well Done」，讓同事感到備受重視，同時良好的工作表現亦獲得讚賞。我們還為公司管理層提供嘉許禮物，其中包括感謝卡、機場貴賓室通行證和升級憑證，用以表揚表現傑出或樹立良好榜樣的同事。

2019 年，我們推出了全新的品牌理念：設想周到、積極求進和盡心盡力。為切實履行並加快落實，我們已將此等概念融入「Work Well Done」和年度嘉獎禮等內部獎勵計劃中。

我們亦舉辦了每年一度的 Niki and Betsy 獎勵計劃。該計劃以 1940 年代國泰航空最先啟航的兩部客機命名。從數以百計的參賽者中脫穎而出的 15 位 Niki 得主和 15 位 Betsy 獎得主，在嘉獎禮上接受祝賀。Niki 的得獎者均為後勤人員，我們以此獎項肯定他們的努力和傑出的工作表現。設立 Betsy 獎項的目的是表揚提供優秀顧客服務的同事，貫徹實踐發自內心的服務理念。所有得獎者均充分體現我們的品牌理念，同時彰顯提供領先國際的服務必需具備的條件。

長期服務獎

長期服務獎是國泰航空的一項悠久傳統，旨在答謝同事對公司作出的貢獻，用年資作里程碑，以第 10 年為起點，其後每五年再予嘉許。在 2019 年，共有接近 2,000 位同事獲此殊榮。行政總裁鄧健榮聯同多名集團董事，分別於五個晚上，宴請了約 850 位來賓，讓獲獎同事與他們的摯親好友一起分享這份榮譽。



增進參與度

我們在 2019 年舉辦了多項增進參與度的活動和節日慶祝。在我們的 Betsy Beer 2.0 正式面世之際，我們特別舉辦了一個試酒會，讓逾 1,000 名同事率先品嚐，並深入了解這款經改良的本地釀製手功啤酒。我們也曾舉辦其他活動，邀請同事親身體驗公司品牌的產品。另一方面，我們亦繼續與同事一起歡渡一些傳統節日，包括農曆新年、中秋節和聖誕節等。不管是寫揮春、看舞獅、吃月餅、交換聖誕卡抑或分享肉碎餡餅，對我們而言，任何一個可讓同事聚首一堂的機會都不容錯過。



加強與工會的關係

勞資關係一直是重要議題。因此我們積極與不同的工會合作，以加強溝通和協商，確保意見被聽取，並作出適當行動。我們將繼續與香港和海外的工會組織建立更具建設性和成效的關係。



吸引及培養人才

我們持續改善人事策略，以吸引市場上的優秀人才。我們亦提供具競爭力的薪酬待遇，並在同事的職業生涯中適時地為他們提供相關的發展機會，以留住人才。

吸引人才

作為主要國際航空公司，為保持競爭力，我們透過以下各種途徑吸納市場上最優秀的人才：

- 評估並精簡國泰航空和國泰港龍航空的招聘程式，使我們以更有效的方式吸引和聘請人才
- 推出全新的招聘網站，為求職者提供更理想的用戶介面，帶來更佳的使用體驗
- 採用多樣化的招聘方式，例如接受求職者利用錄像申請職位
- 開發各種專門的篩選和評估工具，協助我們在市場上吸納最合適的人才
- 利用各種社交媒體平台，向目標受眾推廣職位空缺
- 在香港各間院校舉辦招聘活動，以便潛在求職者申請
- 與香港勞工處合作開展各種活動，推廣職位空缺，例如宣傳我們的少數族裔招聘政策
- 為學生提供見習機會，創建當前和未來的人才庫

指定職位就業計劃

在以下特定領域，我們提供多種職業發展計劃：

職業選擇	簡介
見習行政人員*	• 由太古集團作中央統籌，旨在培育下一代商業領袖的職業崗位輪調管理培訓計劃，提供課堂培訓、工作坊及於香港及海外各業務單位的實習機會 • 每年舉行的太古集團實習生計劃，亦為此計劃提供高質素的人才來源
工程師培訓計劃	• 為期兩年的培訓計劃，針對應屆畢業工程師。參與者將會進行課堂學習及在不同部門實習。每年提供兩次為期八周的實習機會。
見習機師	• 由公司贊助，為期 55 周的培訓計劃，於澳洲專門的訓練場地進行，旨在培訓及挑選合資格參與者作為商業機師，加入公司團隊。
機艙服務員	• 附設三年合約的綜合性安全和服務入職培訓計劃，旨在培訓注重安全、細意關懷和勝任香港大使的機艙服務員。
顧客服務主任	• 為期 12 個月的顧客服務培訓課程，內容包括學習在機場大樓辦理登機手續和著陸的檢查程序。
資訊科技見習生培訓計劃	• 在為期兩年的培訓計劃中，資訊科技見習生透過廣泛的技術課程和崗位輪調，以最快的速度吸收經驗。
業務領袖計劃	• 為期五年的計劃，提供國泰航空集團內各個部門的在職培訓，參與者可取得廣泛的管理知識和經驗，為將來擔任國泰的業務領袖作好準備。

* 太古見習行政計劃的一部分，詳情請瀏覽：<https://leadership.swire.com/zh-hk>

支持本地就業

我們在營運的地區進行本地招聘的政策，已實行超過 25 年。目前在香港本地招聘的同事佔 80%。我們會優先於本地勞動市場聘請人才，未能成功才會進行國際招聘。空缺會首先開放予內部同事，接着是本地社區，最後才是海外市場。我們的目標是在未來數年，將新入職機師人數中香港本地見習機師的比例提高至 50%，以實踐我們支持本地就業的承諾。

The Learning Academy 推廣全新學習模式

我們採用嶄新的學習模式，旨在提升同事的信心、知識和技能，為顧客創造最佳服務體驗。這種互動、以參與者為中心，及目標為本的學習模式，同時將課堂傳授、在職培訓及網上學習集於一身。

管理層體驗前線工作

我們為公司的管理層安排在不同的前線顧客服務崗位上有每年一至兩天的工作機會。作為一個服務品牌，我們非常注重讓管理團隊理解和感受前線同事面對的挑戰。



在服務主管 Wesley 的陪同下，機場服務總經理彭或在香港國際機場體驗機場前線工作一天

員工福利

我們關注同事的福利，並重視他們的貢獻。我們提供全面而靈活的員工福利，包括：

- 具競爭力的薪酬，並定期針對各職位的薪酬進行基準調整
- 利潤分享計劃
- 年度酌情花紅
- 醫療和牙科保障
- 保險計劃
- 退休計劃
- 特設福利服務中心，專為所有香港同事服務；海外同事則可聯絡當地的人事部
- 彈性工作政策和彈性工作時間
- 行業領先的員工旅遊福利計劃，提供折扣機票、各項優惠和旅遊福利



關注同事安康

我們極其注重同事的身心健康，所以在 2019 年繼續加強關注同事安康，相關舉措如下：

- 邀請專家講者出席有關健康議題的工作坊
- 全球同事支援計劃，就一般日常生活鎖事以至較嚴肅的健康議題，為同事提供諮詢服務和專業支援，並給予保健相關資訊和提示
- 透過同事支援計劃網頁和 The Hub 發放健康生活資訊
- 透過 20 多個體育俱樂部及特別興趣小組為各同事提供娛樂
- 彈性的醫療福利，包括住院和門診保障，亦可自行選擇參與預防性體檢計劃
- 為自動販賣機添置健康零食
- 在工作地點設立醫務所及物理治療和牙科診所
- 在工作地點設立健身室、網球場、泳池及壁球場等運動及消閒設施
- 聘請曾接受航空及職業醫學訓練的醫護人員在公司內部為同事服務，包括臨床心理學家

多元共融

作為一家環球企業，我們非常重視同事的多元背景。我們絕不容忍任何形式的騷擾或歧視，不論基於任何原因，包括性別、宗教、種族、國籍或族裔、文化背景、社會團體、傷病、性取向、婚姻狀況及家庭狀況、年齡或政見。我們明白擁有來自多元背景的員工，能讓我們為顧客締造超卓的服務體驗。然而，單有多元而沒有共融並不足夠。我們深信，同事和顧客選擇國泰的原因，不僅限於產品和服務質素，還有我們對社會的貢獻和對同事的包容。

全新的多元及共融策略，是根據太古集團的多元及共融策略性架構制定，並將引領我們邁向目標，成為全球最進取航空集團之一。多元及共融辦事處將會牽頭落實有關策略，並專責推動共融，以期進一步鞏固此國泰企業文化特徵。

2019 年，我們對針由入職到退休的過程展開正規的審視工作，檢討範圍遍及各項政策、人才招聘、人才管理及發展。各員工資源組別對性別及性取向方面尤其關注。

我們已組成多元共融督導委員會，就重要的多元及共融議題作出討論並制定決策，同時推行變革並為公司定立方向和目標。另外，我們已開

展無意識偏見訓練，定立僱用更多女機師的目標，設立男性盟友計劃和諮詢小組，以支持性別平衡。我們亦舉辦了小組討論和相關活動，以促進包容文化。

國泰女機師諮詢小組

2019 年，國泰港龍女機師諮詢小組正式加入員工資源組別行列，並成為多元及共融管治架構下的官方界別之一。此舉可讓我們對女機師們當前面對的障礙加深了解，亦有助多元及共融辦公室應對與該員工組別相關的主要難題。



國泰港龍機長 Zoe（左）和副機師 Ashleigh 在 2019 年國際婦女節執飛由全女班機組人員負責的航班

Cathay Women's Network

Cathay Women's Network 今年推出多項舉措，旨在宣揚性別平等及女性自主、挑戰模式規範及注重工作生活平衡等信息。該會在 2019 年舉辦的主要活動包括：

- 於國際婦女節安排全女性機艙服務員的航班，並以「Balance for Better」作旗號，傳達性別平衡能推動社會和經濟勃發展的信息
- 主導關於女性財政自主的小組討論
- 舉辦午餐會，讓同事與多名本地傑出女性對談，從而獲得啟發
- 繼續支持香港婦女基金會在打破年輕女性不宜修讀科學、科技、工程及數學（簡稱 STEM）等科目的模式規範方面所作的努力，並協助他們建立未來的女性航空界精英人才庫
- 舉辦女超人及男超人工作坊，以身心安康為重點，給予同事在生活中取得平衡的實用建議

Fly with Pride

Fly with Pride 於 2019 年慶祝成立一週年。自成立以來，已有超過 200 名支持者公開表示支持在工作環境中實行同志共融。今年順利晉身由非牟利組織 Community Business 發起的性小眾包容指數 (LGBT+ Inclusion Index)，不但有利 Fly with Pride 的品牌形象，亦為該平台制定未來五年的策略和楷模規劃踏出重要一步。

志在飛躍推廣計劃以「Move Beyond Labels」(無畏旁人標籤) 為標語的一款宣傳海報以一對同性伴侶作主角，清晰表達了我們提倡多元共融的立場。有關推廣無論在公司內部或外界均廣獲支持固然值得欣慰，但與此同時亦揭示了性小眾群組在社會和商業世界所面對的標籤和歧視。期望集團對達至共融所作的努力能在社會上引起反響，並促進正面改變。

另外，大家今年在慶祝 #PinkFridayPride 當日特地穿上粉紅色服飾上班，並設置攤位以喚起關注。



為慶祝 #PinkFridayPride 和提高意識，同事們身穿粉紅色上班並在國泰城舉辦攤位



我們的同事在 2019 年世界多樣性日表達對 Move Beyond Labels 理念的支持

社區



社區

2019 年績效亮點

社會的繁榮進步建基於成熟發展的社區。全球許多社區正面臨著各種複雜的挑戰，需要大家攜手應對。不管是年輕人面對的挑戰，或是環境問題，我們都有責任做好本分，促進正面改變。

「國泰航空對以香港為家深感自豪。正因如此，我們積極善用公司的龐大網絡和人力資源，服務本地社區。我們的社區計劃「飛躍理想」便是極佳例子，推動意義深遠的善舉之餘，亦為有志加入航空界的年青人導航。」



林紹波

國泰航空顧客及商務總裁



取錄 180 名中學生參加「飛躍理想」計劃



推出全新的「Cathay ChangeMakers 國泰領航者」計劃，以表揚對社會和環境有貢獻的本地社區領袖。



在 2018 年¹ 透過「零錢布施」機上籌款計劃幫助聯合國兒童基金會籌得 1,000 萬港元

¹ 由於 2019 年的捐款有待審核，2018 年的數字乃目前可供參考的最新數據。

我們的方針

作為一家以香港為家的航空公司，我們擅於將不同的人物、文化和地點聯繫起來。本著多方協調合作的方針與不同行業的夥伴合作，我們得以發揮所長，將業務與非政府組織夥伴聯繫起來，為社會帶來更長久的正面影響。我們關注全球的重要議題，但對香港社區的需要最為用心，是我們的一貫方針。

為了在社區關係拓展方面發揮更大的影響力，經與同事和社群持份者溝通後，我們就社區策略定出四大核心範疇：



培育青少年

國泰航空致力培育青少年，並深信社區的未來和集團的長遠發展相輔相成。



促進文化交流

作為一家國際航空公司，促進世界各地的交流是我們的職責所在。我們希望將此融入社區計劃，促進世界各地尤其是我們所服務的社區之間的文化交流和互相認識。



增強環保意識

經濟的急速發展帶來無數環境和社會挑戰。雖然這些問題種類繁多且情況複雜，集團仍然希望盡可能減輕與我們營運直接相關的環境影響。增強環境保護意識，可讓我們與社區共同發揮更大影響力。



鼓勵多元共融

國泰航空是香港最大的僱主之一，擁有近乎最多元化的團隊。培養多元共融的工作氣氛，有利於我們招聘和留住人才，亦讓我們更了解同事和顧客的需要。我們支持這種價值觀並希望透過行動及前瞻思維，推動社會接納多元共融文化。



社區計劃

我們致力開發新計劃以應對當前迫切的社區範疇相關議題。與此同時，我們亦致力透過注入各種元素，令持續推行的計劃歷久常新。

「Cathay ChangeMakers 國泰領航者」計劃

我們於 2019 年推出「Cathay ChangeMakers 國泰領航者」計劃，嘉許在不同界別一直為造福社會及改善環境而作出貢獻的社區領袖，贊助他們飛往世界各地宣揚他們對社會議題的理念。今後，領航者將可利用國泰無遠弗屆的航空網絡作為平台，向本地社區和國際旅客展現新思維與倡議，推動創新發展。

領航者與國泰在應對關鍵社會議題上目標一致：



董愛麗

食物回收及援助
計劃「惜食堂」創辦人

舉辦工作坊和活動教育年青人珍惜食物避免浪費，是「惜食堂」繼利用剩餘食物為有需要人士準備餐膳後又一饒富意義的善舉。



Craig Leeson

揭示塑膠廢物污染海洋紀錄片《A Plastic Ocean》導演

Craig 希望藉他的作品喚起公眾關注塑膠廢物污染環境的問題。國泰亦正努力減少於營運中使用一次性塑膠製品，對 Craig 的工作深表贊同。



Jeffrey Andrews

首位印度裔香港註冊社工，致力為難民及少數族裔爭取權益

Jeffrey 對推動本港多元共融文化不遺餘力，包括協助國泰邀得少數族裔社群參與我們主辦的多項社區計劃。



三位 2019 年國泰領航者

我們今年特別邀請領航者參與「飛躍理想計劃」，好讓下一代的精英了解他們的真知灼見，從而得到啟發。此外，我們亦透過向馬可孖羅會會員慈善拍賣模擬飛行體驗為他們籌款，支持他們把信念帶到更廣更遠。

有關國泰領航者和他們所作貢獻的詳情，可瀏覽我們的[可持續發展網頁](#)內的社區關係版。

飛躍理想計劃

飛躍理想計劃於 2003 年 1 月在香港啟動，旨在招募對航空充滿熱誠並致力服務社區的學生。該計劃啟動以來，有數千名學生滿載而歸並順利畢業。

在計劃進行期間，國泰機師和義工同事帶領飛躍理想成員參加一系列航空和社會服務活動。參加者可藉此機會參觀多個航空設施，接受航空相關培訓和參與團隊建設活動，並為社區團體設計和推行社會服務計劃。

表現優秀的學員有機會在計劃結束後踏上海外考察之旅，進一步探索廣闊的航空領域並與來自不同文化背景的人物互動。不少飛躍理想計劃的參加者後來也選擇加入香港航空業。

除香港以外，公司多個地區的本地團隊亦已開拓同類項目。中國內地飛躍理想計劃的傑出學員亦於 2019 年到訪香港，參觀公司總部。

➤ 案例研究

2019 年飛躍理想計劃與國泰領航者結緣

飛躍理想計劃旨在讓明日的社會領袖明白，在人生路上開拓個人事業和推動社會向前，兩者同樣重要。第八屆飛躍理想計劃共有 180 名學員參與，在 60 位經驗豐富的同事的帶領及指導下，成功獲取不可多得的航空相關知識和社會服務體驗。

我們今年特別加入領航者的理念，為飛躍理想計劃添上新意。三個別具意義的理念分別是解決塑膠污染問題；避免浪費食物；及支援香港少數族裔。協助參加者掌握設計思維，一種以人為本的解決問題方法，能讓他們透徹理解社會議題，並嘗試創出可行的解決方案。

學員對計劃一致好評，認為內容讓他們增進見聞和學會一些解決問題的技巧。應屆學員 Japan 給予計劃極高評價，他表示：「有機會從「幕後」的角度參觀各項航空設施和接受訓練，讓我可深入了解其他行業與航空業的互動情況。參與社會服務亦令我獲益良多，除給我全新的體會外，亦促使我與本身的社交圈子以外的人接觸從而改進社交技巧。設計思維訓練亦很受用。這種新的技巧，令我學懂除了尋求解決方案之外，還要嘗試從別人的角度出發。總括來說，飛躍理想計劃加深了我對航空業的認識，亦給我寶貴的經驗和難得的鍛鍊，對日後實現夢想大有幫助。」



30 名傑出學生獲得難得機會去參觀阿德萊德的飛行訓練學校並駕駛小型飛機

在為期六個月的計劃結束後，30 名傑出學員踏上海外考察之旅，前往澳洲阿德萊德飛行訓練學校繼續探索更廣闊的航空領域，並與來自不同文化背景的人物互動，包括國泰航空的見習機師。

今年首次義務擔任組長的 Marcus 是一名機師，16 年前曾經以學員身份參與飛躍理想計劃。他在近期一次訪問中談及當上機師的歷程時憶述：「飛躍理想計劃為我提供了實現夢想的平台。當日與一群本地機師會面後獲益良多並深受啟發，後來於 2011 年決定參加國泰航空飛行學員訓練計劃。義務擔任計劃領袖的員工們都對航空業充滿熱誠，令我留下深刻的印象，沒想到今年自己竟當起計劃領袖來。期望我所分享的知識和經驗，亦能啟發下一批本地機師。」

參觀國泰城

2019 年，我們招待了超過 7,742 位香港市民參觀國泰城總部。參觀者背景多元化，包括小學生及年逾七十歲的長者。導賞團由我們的同事帶領，介紹各項培訓和運作設備，讓訪客更了解航空公司背後的運作。

亞洲萬里通「善心回饋」- 捐贈里數傳遞愛心

我們的附屬公司亞洲萬里通有限公司（亞洲萬里通）致力透過贊助活動及協助顧客資助慈善項目，支持世界各地的弱勢社群。亞洲萬里通在過去十多年來一直支持兩個香港大型籌款活動，分別是旨在扶貧及支援亞洲和非洲的緊急救援項目的「100 公里樂施毅行者」，以及聯合國兒童基金會「攜手兒童青少年抗愛滋病」慈善跑活動。

亞洲萬里通亦設有善心回饋平台，鼓勵會員使用里數兌換慈善物資以支援需要幫助的群體。慈善物資最少只需 980 里數，會員能輕易地以里數傳遞愛心，為社會及環境出一分力。除了兌換物資之外，會員還可以透過捐贈里數支持慈善機構的社區項目。有關詳情，請瀏覽 [亞洲萬里通](#) 網頁。



我們於 2019 年在平台添加了新的善心回饋套裝，包括贊助潔世亞洲製作用於亞洲人道援助工作的衛生包和香皂

2019 年亞洲萬里通「善心回饋」數據

捐贈里數總額	超過 3,900 萬里數
慈善合作夥伴數目	29
慈善物資項目數量	91
最受歡迎的項目	聯合國兒童基金香港委員會 為營養不良的兒童提供十包營養治療奶
第二受歡迎的項目	台灣防止虐待動物協會 捐助一隻貓狗一天的中途安置費用
第三受歡迎的項目	無國界醫生（香港） 為五位兒童提供抗瘧疾治療

案例研究

國泰航空與香港願望成真基金合作

諾謙於2019年成為國泰航空史上最年輕的機師。10歲的諾謙勇敢面對急性白血病，現已進入康復階段。醫護人員佩服他的勇氣，希望給他一點鼓勵，於是聯絡致力為患有重病的兒童達成願望的志願機構——香港願望成真基金。未幾，諾謙成功於香港和澳門之間「飛翔」。

成為飛機師是諾謙的願望。他的家中放滿了父親送贈的模型飛機，他在住院期間繪畫的飛機畫作令人讚歎，願望成真基金的職員於是靈機一觸想起國泰航空。公司各部門的團隊亦義不容辭，全力協助這位小朋友完成他的願望。

最初的構思僅為一節模擬飛行體驗，經過悉心安排，諾謙完成願望的大日子搖身一變成為長達兩日的難忘飛行體驗。副飛行訓練經理兼機師馮應聰親自到諾謙位於澳門的家接他前往國泰城，多位國泰的高級經理隨即歡迎諾謙到臨，並送上度身訂造的機師制服。

接下來的兩天，行程非常緊密。除了學習航空安全知識外，諾謙亦親自打開機艙門查看緊急逃生滑梯及救生艇是否運作正常，並嘗試使用滅火器撲滅火種。對航機安全有了基本認識後，還要細心聆聽機長的起飛前簡報，才可進入我

們的模擬駕駛艙，體驗一飛沖天的滋味。諾謙的任務是從香港國際機場出發前往澳門再折返，整個航程需要起飛兩次和降落三次。

著陸後，諾謙成功過關並取得屬於自己的機師徽章。諾謙更陪同馮機師為一架A350-1000飛機進行起飛前巡視。最後，他進入真正的駕駛艙作出廣播，祝願乘客旅途愉快，為是次夢寐以求的體驗旅程劃上完滿句號。

願望終能成真，諾謙形容這次體驗「無懈可擊」。我們衷心希望他長大後能夠成為真正的國泰機師！



慈善捐贈

聯合國兒童基金會

「零錢布施」是一項由國泰航空和聯合國兒童基金香港委員會於 1991 年起合辦的機艙籌款活動，鼓勵國泰航空的乘客向聯合國兒童基金會捐贈任何貨幣的零錢，計劃已成功將國泰航空乘客的零錢捐款轉換為物資和服務，以改善全球弱勢兒童的生活。

時至今日，我們已籌得接近港幣 1.93 億元，通過聯合國兒童基金會的各項計劃幫助全球 190 個國家和地區的弱勢兒童和婦女。2018 年，

該計劃籌資港幣 1,000 萬元用以支持聯合國兒童基金會的活動。^{*}多年來，同事多次透過計劃組成考察團，探訪貧困地區，實地見證計劃所帶來的益處。

2018 年，國泰航空特別將捐款總額的三分之一撥捐聯合國兒童基金會的亞洲學校計劃。該計劃與公司促進青年發展的社區策略一致，旨在為弱勢兒童提供優質和可持續的學習機會。



在 2019 年，同事們前往貴州探訪受惠於「零錢布施」的孩子，了解項目對他們的幫助

^{*} 由於 2019 年的捐款有待審核，2018 年的數字乃目前可供參考的最新數據。



國泰愛心兒童輪椅庫

在香港中文大學醫學院、香港理工大學及威爾斯親王醫院的支持下，輪椅庫於 1996 年成立，為有神經肌肉疾病的兒童購買適用的輪椅籌款。國泰航空和聯合國兒童基金香港委員會合辦的「零錢布施」機艙籌款計劃，每年平均有一個月的收益捐贈予輪椅庫。

點滴獻環保

自 2004 年起，國泰港龍航空舉辦點滴獻環保機上籌款計劃，旨在提高大眾對保育大自然的意識。自推行以來，計劃已為中國偏遠地區的保育項目籌得超過港幣 1,000 萬元經費，用作保護雲南西北部的流域、建立國家公園，並引入綠色信貸系統，以保護森林和為當地居民開拓經濟出路，以及推廣使用替代能源和保護瀕危物種等。

捐款

2019 年，公司及附屬公司的慈善捐贈包括直接捐款港幣 250 萬元以及提供折扣機票港幣 700 萬元。

義工計劃

社區服務團是「國泰俱樂部」的興趣小組之一，負責設計及統籌義工計劃以服務香港社區。該小組經常舉辦各類活動，涵蓋環境和幫助弱勢社群等議題。

社區服務團在 2019 年與鄰舍輔導會合作，並舉辦了多個以家庭為中心的活動，其中包括為長者製作咸柑橘；為弱勢家庭辦同樂日；以及探訪長者的賀年活動等。有關活動共有約 80 名同事參與。

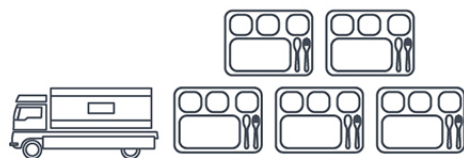
附屬公司



附屬公司

作為領先及重視可持續發展的航空公司，我們要求附屬公司在其業務範圍內設立和實踐可持續發展政策。

CATHAY PACIFIC
CATERING SERVICES



國泰航空飲食服務為 50 家在香港國際機場營運的航空公司提供機上膳食。



CPSL CATHAY PACIFIC SERVICES LTD
國泰航空服務有限公司



國泰航空服務負責營運全球最大的空運站 - 國泰航空貨運站，服務來往香港的航空公司。



VOGUE LAUNDRY
雅潔洗衣

雅潔洗衣是香港的大型商業洗衣公司。



SHAS
Hong Kong Airport Services Ltd
香港機場地勤服務有限公司



香港機場地勤服務於香港國際機場為航空公司提供各項地勤服務，包括裝貨及卸載、行李服務、貨物及郵件運送、停機坪服務、航機平衡調控、登機橋及登機梯操作、集裝設備儲存及機組人員接送。

HKexpress

香港快運是本地唯一一間以香港為基地的低成本航空公司，在亞洲區內提供定期航班。





香港快運

香港快運是香港唯一一家低成本航空公司，也是國泰航空於 2019 年 7 月全資收購的附屬公司。香港快運擁有 24 架空客 A320，A320-neo 和 A321 客機，並提供飛往亞洲 25 個目的地的定期航空服務，每年載客超過 400 萬人次。

可持續策略

在香港快運一切以人為先。香港快運擁有 1,068 名員工，當中包括 458 名乘務員，217 名飛行員和 393 名辦公室人員，他們每一位都是提供優質客戶服務必不可少的一員。

香港快運當前的首要任務是通過稱之為「Three Ts」的成長計劃 - 轉移 (Transit)，轉變 (Transform) 和超越 (Transcend)，協助員工和業務過渡收購並在國泰大家庭中不斷成長。轉移 (Transit) - 我們正在調整國泰航空的所有權；轉變 (Transform) - 我們通過改進產品和優化網路，從競爭中脫穎而出，提升我們的品牌，並利用國泰集團的協同效應以實現資本化增長；超越 (Transcend) 的計劃預計從 2020 年底開展，我們將規劃業務在香港機場第三跑道落成前後的增長。

對於香港快運重要的是？

氣候變化	我們的 24 架飛機平均機齡少於 6 年。年輕的機隊具有更高的燃油效率及更低的碳強度。 今年，我們已為《國際航空碳抵銷和減排計畫》(CORSIA) 做好充分的準備。我們已經收到《CORSIA 排放監測計畫》的批准書，並著手與外部審計師合作進行驗證。
廢物管理	我們通過按需提供機上膳食服務，有效地減少了剩餘食物。我們同時亦建立了廢物分類機制，以收集和分類機艙中的塑杯和鋁罐來進行回收。
我們的同事及社區	今年，我們繼續為機組人員舉辦多元化意識和多元文化培訓項目，以增進同事的技能，協助具有不同背景和需求的人士，並促進人與人的平等共融。 我們亦鼓勵同事服務社會以幫助社區中的弱勢社群。我們的同事組織了一次為期五天的義工之旅，共同前往中國雲南進行《苗圃行動 - 雲南兒童之家》活動，以生動有趣的教學方式提升孩子們的英語能力。在香港，我們還為居住在東涌的長者組織了聖誕節慶祝活動。



air Hongkong

香港華民航空有限公司

華民航空 (AHK) 是在香港服務時間最長的全貨運航空公司。我們的機隊使用 A300F 空中巴士和 A330F 客機為 DHL Express 提供飛往亞洲 13 個目的地的特快貨運服務。

可持續策略

作為一家航空公司，我們最重要的可持續發展議題與國泰航空的可持續發展策略互相呼應。我們重點關注的領域包括安全、氣候變化及我們的同事，其《安全管理系統手冊》列出了與安全管理系統 (SMS) 活動相關的政策和程序華民航空的目標是為員工創造一個共融工作間，並持續監察環保的績效表現。

對於華民航空重要的是？

氣候變化	今年，我們探索了各種減低碳排放的措施，包括減少使用輔助動力系統。日後我們將繼續研究其他減少碳排放的措施，例如減少飛機滑行過程中的引擎操作 (RETI - Reducing Engine Taxi-in)。2019 年，我們榮獲了香港國際機場碳排放獎的亞軍。
我們的同事及社區	我們的飛行員意見調查回覆率高達 100%，這反應了我們高度參與的文化。調查結果顯示其滿意度高於平均水平，超過 80% 的調查對象同意或者非常同意以下陳述： - 我為在華民航空工作而感到自豪 - 我會向朋友推薦以華民航空飛行員為事業 - 我把在華民航空的工作視為可長遠發展的事業



CATHAY PACIFIC
CATERING SERVICES

國泰航空飲食服務（香港）有限公司

作為全球最具規模的機艙膳食供應商之一，國泰航空飲食服務（香港）有限公司為 50 家國際航空公司提供機上膳食服務。

國泰航空飲食服務於 2019 年生產超過 3,000 萬份膳食，處理 50 多家航空公司的 71,000 班航班，即平均每日生產 81,000 份膳食及處理 193 班航班。國泰航空飲食服務的營運由全體 1,671 名同事及其駐地承包商所支持。

我們的可持續策略

我們認為可持續性對於引導卓越營運，更好地利用資源和確保業務增長至關重要。可持續發展管治由行政總裁領導的可持續發展指導委員會負責。該委員會由公司各職能部門主管組成，負責可持續發展策略的規劃、實施、監察和審核。

一直以來，食品安全和品質是我們最重視的議題。品質保證部負責監督食品的生產和銷售。我們的營運完全符合航空及國際標準，包括危害分析重要管制點 (HACCP)、ISO 9001:2015 品質管理體系標準及國際航空運輸協會 (IATA) 的航空食品保障計劃。集團範圍內的政策程序和管理系統也旨在減少業務對環境的影響，並支援我們的同事和當地社區有效地執行其管理方針。我們在關鍵主題方面的進展情況如下：

對於國泰航空飲食服務（香港）公司重要的是？

廢物管理	通過合作及創新，我們減少了生產過程中的浪費和航班上的廢棄物。在採購、生產及運營計劃中，努力減少廢物的產生。我們進行廢物回收和再利用；並提高持份者的廢物管理意識。	今年我們： 2019 年為香港提供了 363 噸烘焙食物和熟食，較 2018 年增加了 21% - 收集了 15,889 升廢食油，將其再加工成生物柴油 - 回收了 1,174.8 噸廚餘垃圾將其送往 O·PARK1 有機資源回收中心
負責任採購	我們努力提高環保產品在產品組合中的比例，並鼓勵整個供應鏈邁向可持續發展。我們亦全力支持太古集團的可持續食品政策，竭力避免採購任何不符合可持續發展理念的食物產品，並向顧客推廣此消費習慣。	今年我們： - 購買了 412 噸可持續海鮮，佔海鮮採購量的 58% - 購買了 33 噸本地種植的蔬菜，佔沙拉菜採購量的 18% 100% 選用環保產品，包括衛生紙和文件紙張。
我們的同事	人力資源的投入對於我們的成功尤關重要。我們致力吸引人才和培養人才，使我們的同事具備相關技能，在「國泰航空飲食服務（香港）公司」職業生涯中成長為專業人士。	今年我們： 今年，我們舉辦了各種研討會，讓同事了解創新求變的迫切性和必要性，使我們的同事認識科技發展的趨勢，為未來工作模式做好準備。我們有 11% 的員工參加了以下主題的研討會： - 改變意識 - 設計思維 - 大數據及技術解決方案 我們為員工提供訪問其他公司的機會，亦邀請行業內外的嘉賓分享他們的經驗和觀點，以激發創新。

➤ 案例研究

引進逆向自動售貨機 (RVM)

國泰航空飲食服務努力提高持份者及員工的回收再用意識。
今年，我們在食堂安裝了一台逆向自動售貨機 (RVM)。

什麼是逆向自動售貨機？

傳統上，用戶一般是投入現金然後取出汽水或糖果之類的物品，但在使用 RVM 時則相反，用戶是投入物品然後獲取獎賞。這是鼓勵以負責任的態度處理廢物的有效方法，有助於用戶獲取原本可能會浪費的價值。

逆向自動售貨機如何運作？

1. 將乾淨和經過驗證的空塑膠飲料瓶放入機器
2. 使用碳貨幣手機應用程式掃描機器顯示的二維碼
3. 收集電子碳貨幣，獎勵取決於通過使用回收瓶來製作新瓶子而不是使用原始塑料來製作新瓶子而減少的二氧化碳量
4. 到關聯的網路商家處兌換獎勵

逆向自動售貨機有效嗎？

於 2019 年 9 月至 2019 年 12 月的測試期內，CPCS 收集了 2,483 個膠樽，減少了 596 公斤碳排放。





國泰航空服務有限公司

國泰航空服務有限公司 (CPSL) 營運著世界上最大的貨運站——國泰航空貨運站 (CPCT)。國泰航空貨運站於香港國際機場為航空公司提供服務，每年的貨運處理能力為 260 萬噸。報告期內，CPSL 的貨物處理量為 207 萬噸。

我們的願景是在創新及客戶服務方面，成為世界上最佳的航空運貨站，並提升香港作為亞洲首選物流中心的聲譽。

我們的可持續策略

國泰航空的可持續發展管治由行政總裁領導，行政總裁負責整個企業的可持續發展策略。我們的可持續發展策略以可持續發展政策為基礎，策略重點是減輕日常貨運站營運對社會和環境的影響，以解決業務中的可持續性問題。

該委員會涵蓋多個可持續發展的倡議範疇，我們主要專注於以下五個方面，而每個方面由各職能部門經理進行監察：

- 業務夥伴
- 社區
- 環境
- 職業健康與安全
- 我們的同事

對於國泰航空服務有限公司重要的是？

碳排放	我們致力於盡可能減少對環境的影響，並不斷探索新技術和實施創新以改善機場的能源消耗。正確的廢物回收和再利用是我們環境管理的另一個重點。	今年我們： • 用電量成功減少了 5%，即減少 1,849 兆瓦時的電力消耗，相當於減少了 943 噸「二氧化碳當量」的排放
廢物管理	我們積極管理廢物的收集和處理，盡可能地避免直接把廢物投入垃圾堆填區。例如我們會重複使用貨物包裝中的塑膠膜直到其損毀無法再使用時，才送去回收。	今年我們： • 與業務夥伴進行更緊密的合作，改善了食物分類。與 2018 年相比，我們多收集了 25,480 公斤的食物垃圾 • 回收了 217 噸塑膠
健康與安全	我們堅持嚴格的職業健康與安全標準，以監督和管治我們的健康與安全績效，並防止不必要的傷害。我們的 3E 安全策略涉及工業工程，教育和執法，當中包括： • 確保所有業務層面的有效領導及指導 • 建立健全的健康與安全管理體系 • 進行有效的培訓，確保同事具備必要的技能和能力 • 加強同事在安全活動的參與	今年我們： • 損失工時工傷率[#] 為 2.94，與 2018 年相比略有增加。其後我們立即實施了安全管理體系審核及加強測量，以推動 2020 年的改進

* 與 2018 年數據相比

[#] 損失工時工傷率指每 100 名員工每年發生工傷事故的次數



Vogue 雅潔洗衣有限公司

雅潔洗衣成立於 1964 年，最初是一家乾洗店，現已發展成為香港主要的商業洗衣公司。公司擁有超過 500 名員工，服務超過 27 家航空公司和 35 家酒店，每日平均處理 290,000 件衣物，相當於 94.6 噸衣物。

我們的可持續策略

我們致力於使可持續發展成為我們業務的一部分，著重品質、健康與安全及減少廢物，為環境保護做出貢獻。

同事的安全是我們的首要任務。雅潔已達到 OHSAS 18001 職業健康與安全標準，OHS 管理系統可有效降低傷害和職業病的風險。

雅潔的業務會耗用大量的水和電。因此，我們特別注意對環境的影響。雅潔已獲得香港綠色組織的認證，是東亞地區自動化程度最高的洗衣廠，同時廠房是獲 BEAM Plus 金級標準建築，配有節能設備和水重用設施。我們努力尋求減少溫室氣體排放的方法，並積極探索和實施減少塑膠的使用。此外，我們還會重複使用衣架、循環使用紙張、塑膠和鋁包裝材料。供應商亦將根據《[可持續供應鏈行為準則](#)》採用類似的回收利用計劃。

對於雅潔重要的是？

健康與安全	我們致力於在工作場所保持高水準的職業健康與安全。關鍵措施包括實施標準化程序並確保其遵循性、提高安全意識、定期維護設備，以及確保提供防護設備正確使用。	今年我們： - 與 2018 年相比較，損失工時工傷率* 降低了 12.3% - 與 2018 年相比較，損失日數率# 降低了 57.9%
綠色車隊	雅潔擁有 29 輛貨車，每天運輸超過 70 次。車隊正在進行現代化更新換代，節能型車輛有助於減少運輸衣物時產生的溫室氣體排放。	今年我們： 淘汰 9 部歐盟三型貨車，更替為歐盟五型貨車

案例研究

案例研究：改善職業健康與安全的策略

作為獲得 OHSAS 18001 認證的機構，我們必須於 2021 年之前過渡到其替代標準 ISO 45001：2018。與替代標準相關的主要區別包括是能與其他管理系統有更好的整合（例如環境管理系統）。最高管理層應發揮自上而下的領導角色，推動績效改善，並使得健康與安全文化貫穿整個組織。

為了成功過渡，我們：

- 與主要持份者回顧我們的策略
- 制定實施計劃
- 重新檢視和確認領導崗位，制定崗位職責
- 根據最新要求更新現有的 OHSMS

雅潔洗衣有限公司已於 2019 年 5 月 30 日通過了認證轉換審計，並獲得 ISO 45001 證書。

* 損失工時工傷率指每 100 名員工每年發生工傷事故的次數

損失日數率指每 100 名員工每年損失的預定工作日數。



香港機場地勤服務有限公司

香港機場地勤服務有限公司 (HAS) 成立於 1995 年，旨在為香港國際機場的航空公司提供專業的停機坪和貨運服務。我們在香港國際機場為 30 家航空公司提供服務，擁有 3,000 個地勤支援設備 (GSE) 及車輛，員工總數超過 2,700 人。

我們的可持續策略

我們的願景是通過將安全放在首位，為我們的持份者創造價值，認可員工的貢獻，致力可持續發展，成為全方位服務的地勤服務代理商。我們的可持續發展督導委員會負責管理及實施由太古集團制定的《[可持續發展政策](#)》。該政策在常務總裁 (COO) 和公司各職能部門主管的支持下，大力推動了我們重點領域的改進。政策的應用有助於我們做到卓越、優質、高效和透明地運營。

對於香港機場地勤服務重要的是？

碳排放	我們的車隊消耗的燃料佔我們總溫室氣體排放量的 86% 以上。我們將繼續實施地勤支援設備和車輛更新計劃，使用燃油效率更佳車輛。我們亦通過國泰航空「飛向更藍天」碳抵銷計畫，抵銷同事因公務出勤而產生的二氧化碳。	今年我們 - 與 2018 年相比，我們地勤支援設備燃油消耗量減少了 3.92% - 購買了 15 個新地勤支援設備，電動設備的比例增加到 26% - 與 2018 年相比，碳排放量減少了 4.65% - 抵銷同事因公務出勤產生的 11.04 噸二氧化碳
我們的同事	成為一個優良的僱主不但可以吸引更多的人才，還能保留技術性員工並發揮他們的潛力。我們不惜投資於員工的培訓和發展，亦認可員工對我們客戶服務等領域的成功所作出的貢獻。	今年我們 - 為各職級同事提供了 205,367 小時的培訓；每位同事平均培訓了 77.42 小時 - 獲得 10 個與員工及員工管理相關的外部嘉獎計畫的認可
社區關係	鼓勵員工積極參與我們的可持續發展計劃，對增強公司對環境問題和社區社會活動的認識至關重要。我們的策略包括： - 提供社區關係拓展的機會 - 提高員工對這些議題的認識 - 與慈善機構合作，組織和參加活動	今年我們 - 通過活動籌集了 7,133 港幣，以支持本地公益活動，如「改變青年生活基金會」和香港公益金 - 向「香港救世軍組織」提供 140 份月餅，以贈送給當地的長者慶祝中秋節

我們的績效

2019 年關鍵績效指標

經濟指標列表

經濟指標列表	2019 百萬港元	2018 百萬港元	2017 百萬港元
產生的直接經濟價值			
收益	106,973	111,060	97,284
財務收入	337	343	462
應佔聯屬公司溢利	1,643	1,762	2,630
分配的經濟價值			
營業開支	103,646	107,465	99,563
員工薪酬和福利	20,125	20,211	19,962
支付出資入的款項	4,772	3,611	2,676
- 財務支出	3,276	2,457	2,223
- 已派股息	1,495	590	-
：國泰航空股東			
：非控股權益	1	564	453
向政府支付的款項 (課稅)	454	466	308
社區投資，包括慈善捐款			
- 直接付款	3	8	9
- 航空折扣	7	7	9
留存的經濟價值			
國泰航空股東應佔溢利 /(虧損)	1,691	2,345	-1,259

環境指標列表 — 飛機運作

飛機運作	單位	2019 ⁺	2018 ⁺	2017 ⁺	2016 ⁺	2015 ⁺	2014 ⁺	2013 ⁺	1998
可用噸公里 (ATK)		33,077	32,387	31,439	30,462	30,048	28,440	26,259	10,857
收入噸公里 (RTK)	百萬	24,090	24,543	23,679	22,418	22,220	20,722	18,696	7,213
收入客公里 (RPK)		134,397	130,630	126,663	123,478	122,330	112,257	104,571	40,679
所有航班									
燃油消耗量	千噸	5,837	5,713	5,625	5,467	5,425	5,198	4,912	2,343
	克 / 可用噸公里	173	176	179	179	181	183	187	216
燃油效率	自 1998 年以來改善情況 %	19.9%	18.3%	17.1%	16.8%	16.3%	15.3%	13.3%	0.0%
	克 / 收入噸公里	238	233	238	244	244	251	263	325
全球二氧化碳排放量	千噸 (二氧化碳當量)	18,387[◇]	17,997	17,716	17,222	17,087	16,374	15,472	7,380
	前一年的變化	2.2%	1.6%	2.9%	0.8%	4.4%	5.8%	-1.6%	-
	克 / 可用噸公里	545	556	564	565	569	576	589	680
	自 1998 年以來改善情況 %	19.9%	18.3%	17.1%	16.8%	16.3%	15.3%	13.3%	0.0%
	克 / 收入噸公里	748	733	748	768	769	790	828	1,023
	自 1998 年以來改善情況 %	26.9%	28.3%	26.9%	24.9%	24.8%	22.8%	19.1%	0.0%
	機隊中符合航空環境保護委員會 CAEP [#] /6 標準的飛機百分比	88.3	88.6	88.6	86.1	84.1	81.9	81.5	N/A
	機隊中符合航空環境保護委員會 CAEP/8 標準的飛機百分比	59.7	59.4	56.7	52.6	48.1	46.8	46.8	N/A
全球氮氧化物 (NOX) 排放量									

[#] 航空環境保護委員會 (CAEP) 是國際民航組織的環境委員會，負責制定並定時審查更清潔及低噪音飛機的最低標準。長遠目標是於 2026 年將氮氧化物排放量降低至 CAEP6 標準的 60% 以下。以上百分比顯示我們機隊符合標準的比例。)

[◇] 2019 年數據由德勤會計師事務所核實

^{*} 包括國泰港龍航空

⁺ 燃油消耗包括測試、訓練和濕租賃航班

備註：

(1) 二氧化碳的全球暖化潛能為 1；假設所有其他溫室氣體均微不足道，因其影響仍未確知。

(2) 客運航班的燃油消耗量包括攜帶行李及機倉貨物。

(3) 轉換因子：1 噸飛機燃料 = 3.15 噸二氧化碳當量

環境指標列表

指標	單位	2019	2018	2017
香港及持 100%擁有權的香港附屬公司				
範圍 1 [◊]	噸	18,429,615 [◊]	18,405,994	17,996,912
範圍 2	(二氧化碳當量)	69,602	74,741	79,538
香港及其 100%擁有的以香港為基地的附屬公司				
燃料 / 電力				
航空燃油	噸	5,837,126	5,829,513	5,702,129
航空生物燃油		6	38	159
耗電量	兆瓦時	130,714	138,770	140,587
地面活動的燃油消耗量				
移動燃燒源	升	5,129,925	5,284,658	5,301,570
– 柴油				
		288,840	318,791	382,169
固定燃燒源		2,932,598	1,781,477	1,161,837
– 柴油				
購買的煤氣	單位	5,185,403	6,697,802	6,501,296
總能源使用量	千兆焦耳	257,444,096	257,176,334	253,235,501
能源強度 (每員工)		7,515	7,914	7,723
水				
海水耗用量	立方米	9,823,700	8,141,700	8,105,000
食水耗用量		944,263	975,104	950,363
保養水耗用量		62,136	61,540	81,229
紙張和硬卡紙				
辦公室使用的紙張	噸	67	80	181
紙張和硬卡紙回收		1,539	1,587	1,882
材料回收 / 再利用				
金屬回收	噸	40	39	41
塑膠回收		290	467	612
玻璃回收		486	463	476
食品加工油	千升	16	29	32
使用的衣架	個	1,760,745	1,434,324	1,205,241
材料處置				
非危險廢物	噸	21,608	15,029	14,066

備註：

◊ 2019 年數據由德勤會計師事務所核實

備註：

- (1) 二氧化碳的全球暖化潛能為 1；假設所有其他溫室氣體均微不足道，因其影響仍未確知。
- (2) 客運航班的燃油消耗量包括攜帶行李及機倉貨物。
- (3) 轉換因子：1 噸飛機燃料 = 3.15 噸二氧化碳當量



社會指標列表

		單位	2019	2018	2017
國泰航空集團員工總數					
員工總數		個	34,258	32,496	32,789
按性別					
男		%	45.0	45.0	45
女			55.0	55.0	55.0
按合同類型					
長期僱員		%	84	88.2	90
固定及短期僱員			16	11.8	12
按就業類型					
長期僱員	全職	%	98.0	98.4	98.2
	兼職		2.0	1.6	1.6
按地區					
香港及澳門		%	80.0	82.4	81.0
中國內地			3.0	2.4	3.0
台灣			2.0	2.0	2.0
美國			3.0	2.5	2.0
其他			12.0	11.1	12.0
按工作類別					
國泰及國泰港龍航空	機組人員	%	12.0	12.0	11.0
	機艙服務員		39.0	39.0	37.0
	地勤人員		26.0	28.0	31.0
附屬公司人員			23.0	21.0	20.0
長期僱員自願離職率 (%)					
按年齡層					
30 歲以下		%	10.0	23.8	18.8
30-50 歲			5.0	7.5	6.2
50 歲以上			3.0	6.3	9.3
按性別					
男		%	5.0	9.9	9.8
女			5.0	10.9	9.7



	單位	2019	2018	2017
按地區				
香港及澳門		5.0	10.7	10.3
中國內地		6.0	7.6	8.1
台灣	%	5.0	7.3	4.5
美國		9.0	12.4	3.6
其他		7.0	9.6	8.3
總長期僱員自願離職率		5.0	10.5	9.5
新入職率 (%)				
按年齡層				
30 歲以下		34.0	24.8	22.5
30-50 歲	%	5.0	5.1	4.7
50 歲以上		7.0	5.7	5.1
按性別				
男	%	12.0	10.2	10.4
女		12.0	7.6	6.7
按地區				
香港及澳門		13.0	9.8	8.8
中國內地		9.0	7.1	4.9
台灣	%	7.0	0.9	2.1
美國		10.0	2.4	8.9
其他		13.0	4.8	7.4
總新入職率		13.0	8.8	7.9
培訓及教育				
平均培訓時數				
總培訓時數		1,671,963	1,502,800	1,195,286
平均培訓時數	小時	48.8	46.2	36.5
績效評估				
接受績效評估的員工數目	%	100.00	100.00	100.00



	單位	2019	2018	2017
同事投入度				
年度同事投入度指數				
對調查中五項陳述表示非常同意或同意的同事比例	%	62%	42%	53%
董事局多元化				
按性別				
男	%	81.0	88.0	88.2
女		19.0	12	11.8
按年齡層				
39-47 歲		40.0	12.0	0.0
48-56 歲	%	48.0	41.0	23.5
57-65 歲		12.0	47.0	76.5
職業健康及安全				
意外數目		0	3	1
高風險事故數目（操作安全）	國泰航空集團	0	0	1
與工作相關的死亡個案		0	2	1
損失工時工傷率（新報告數字 - 自 2018 年起航空公司及附屬公司各自的損失工時工傷率）		5.33	4.55	3.54
損失日數率（新報告數字 - 自 2018 年起航空公司及附屬公司各自的損失日數率）	國泰航空及國泰港龍航空	103.86 #	63.91	51.34
違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	國泰航空集團	0	0	3

早前飛機師和機組人員的損失日數率是根據無法執行職務的日數來決定，並根據每年 250 天相當於每年 2000 小時的工作量來標準化相關數據。但該標準不再適用於 2019 年的相關數據，這導致我們的損失日數率大幅增加。

資訊重編：

資訊重編：辦公室使用的紙張數字的修改是基於數據範圍的更改。2018 年可持續發展報告的數字為 136。

資訊重編：紙張和硬卡紙回收數字的修改是基於數據範圍的更改。2018 年可持續發展報告的數字為 1,982.8。

資訊重編：食品加工油數字的修改是基於計算上的修正。2018 年可持續發展報告的數字為 32。

法規及合規

對於本集團具有重大影響力的法律法規、相關管理方法、違反的潛在影響及合規情況詳列於下表。

排放

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
香港法例第 354 章《廢物處置條例》及有關附屬條例。 此條例旨在對廢物的產生、貯存、收集及處置（包括處理、再加工和循環再造）予以規管。	香港	違反《廢物處置條例》可引起民事和／或刑事責任，包括罰款和監禁。	本集團已採用一套環境管理系統以確保內部和外部審核的合規性。 於報告期內，本集團沒有涉及與空氣、溫室氣體排放、污水排放、有害和無害廢棄物產生或其他環境問題帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律和條例而被定罪。
香港法例第 358 章《水污染管制條例》。 此條例旨在管制香港水域的污染。			
香港法例第 311 章《空氣污染管制條例》及有關附屬條例。 此條例旨在禁止及／或管制大氣污染。			

就業

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
香港法例第 57 章《僱傭條例》。 此為香港主要的就業法例，並適用於全香港的僱員。	香港	違反《僱傭條例》可引起民事和／或刑事後果，以及嚴重影響本集團與員工的關係。	本集團已實施一系列員工有關的政策，包括年假、產假和侍產假以及病假政策，來確保員工能享有與《僱傭條例》同等或更佳的權利和待遇。 於報告期內，本集團沒有因違反有關本集團沒有涉及與有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的法律法規相關並帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律和規則而被定罪。



健康及安全

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
香港法例第 282 章《僱員補償條例》。 此條例旨在就支付補償僱員予受僱工作期間受傷或特定職業病所訂定的條文。	香港	違反《僱員補償條例》可引起民事和／或刑事後果，以及嚴重影響本集團與員工的關係。	本集團已實施一系列職業健康及安全的政策和守則，例如職業健康及安全政策、酒精及其他藥物政策以及健康與安全手冊，確保員工和其他人士在工作場所的安全。有關的保險政策亦涵蓋了此條例下的潛在法律責任。 於報告期內，本集團沒有涉及健康及安全並帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律法規而被定罪。
香港法例第 59 章《工廠及工業經營條例》。 此條例旨在提供健康及安全的保障予工業部門的僱員，包括餐飲業以及貨物和貨櫃處理作業。		違反條例可有關於引起刑事責任，包括罰款和監禁。	
香港法例第 509 章《職業安全及健康條例》。 此條例旨在提供安全及健康的保障予從事所有經濟活動（包括工業及非工業事業）相關的人士。			

勞工準則

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
《現代奴役法案 2015》此法案要求所有 (i) 在英國提供商品或服務及 (ii) 每年營業額 3,600 萬英鎊或以上的商業組織 提供透明度聲明，以披露防止在組織與其供應鏈中出現奴役制和人口販運情況而採取的措施。	英國	英國內閣大臣可以向不遵守《現代奴役法案》的組織尋求禁令。	董事會已批閱了符合現代奴役法案聲明，該聲明可在 此處查閱 。 於報告期內，本集團沒有因違反有關童工和強迫勞動的法律法規相關並帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律法規而被定罪。



產品責任

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
健康及安全			
香港法例第 448C 章《1995 年飛航（香港）令》。 此條例針對機組人員以及與飛機運行有關的許可和安全事宜。	香港	違反《1995 年飛航（香港）令》可引起民事和／或刑事責任，包括罰款和監禁。	國泰航空和國泰港龍航空的政策均確保能持續遵守《1995 年飛航（香港）令》及由民航處發出的相關刊物，包括但不限於 CAD360《航空運輸企業經營許可證規章》、CAD712 航空運輸企業的安全管理系統、CAD371 防止空勤人員出現疲態以及 HKAR-145 經批准的維修機構。 2019 年，國泰航空及國泰港龍航空共載客 3,520 萬人次，並沒有發生任何嚴重的安全事故。於報告期內，本集團沒有涉及健康及安全並帶來重大影響的事故。
香港法例第 599A 章《預防及控制疾病規例》。 此條例要求若跨境飛機的操作者有理由懷疑機上出現以下情況時，必須即時通知衛生主任： (a) 傳染病的個案或源頭；或 (b) 污染的個案或源頭		違反《預防及控制疾病規例》可引起民事和／或刑事責任，包括罰款和監禁。	國泰航空和國泰港龍航空已為前線員工（包括機艙服務員、客戶服務人員及機組人員）就執行有關如何識別及處理任何涉及乘客或機組人員的傳染病疑似個案提供程序及指引。 這包括（但不限於）： - 為機上的機組人員提供個人防護設備，以便向個別疑似傳染病患者提供護理。 - 由 MedLink 向機組人員及地勤人員針對出入境關口及處理機上醫療的緊急情況提供醫療意見。 - 衛生當局通知受感染期間出遊的旅客或機組人員的處理程序。 2019 年內並沒有發生任何嚴重的安全事故。於報告期內，本集團沒有涉及健康及安全並帶來重大影響的事故。



重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
香港法例第 132 章《公眾衛生及市政條例》。 此條例旨在就提供一般保障予食物購買人、出售不合格及攙雜食物的有關程序、食物的成分與標籤、食品衛生、檢取和銷毀不合格食物。	香港	違反《公眾衛生及市政條例》可引起刑事責任，包括罰款和監禁。	國泰航空飲食服務（香港）有限公司已採用 ISO9001 及食物安全重點控制 (HACCP) 管理系統，並配合有效政策以符合所有適用的食品健康與安全條例。 2019 年內並沒有發生任何嚴重的安全事故。於報告期內，本集團沒有涉及健康及安全並帶來重大影響的事故。
香港法例第 384 章《危險品（航空托運）（安全）條例》。 此條例旨在對製備、包裝、提供危險品以予空運和對危險品加上標記、標籤以予空運作出管制，以策安全。		違反《危險品（航空托運）（安全）條例》可引起民事和／或刑事責任，包括罰款和監禁。	向員工提供危險品條例及危險品認知培訓。 2019 年內並沒有發生任何嚴重的安全事故。於報告期內，本集團沒有涉及健康及安全並帶來重大影響的事故。

廣告及標籤

香港法例第 362 章《商品說明條例》。 此條例旨在禁止虛假商品說明、虛假、具誤導性或不完整的資料，以及禁止某些不良營商手法。	香港	違反《商品說明條例》可引起民事和／或刑事責任，包括罰款和監禁。	本集團的政策是遵守所有適用的廣告及標籤法律和條例。 於報告期內，本集團沒有因違反有關廣告及標籤的法律法規相關並帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律法規而被定罪。
---	----	---------------------------------	---



重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
私隱			
香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》。 此條例旨在保障個人資料的私隱。	香港	《個人資料（私隱）條例》有機會對公司收集、持有、處理或使用數據（如客戶及員工資料）構成重大影響。 若違反本條例，專員可向公司直接發出執行通知及／或執法。而違反執行通知屬違法行為，最高可被罰款港幣 50,000 元及監禁 2 年。 違反《個人資料（私隱）條例》亦可能會損害公司聲譽。	國泰航空制訂了《個人資料（私隱）政策》及相關指引，以確保符合《個人資料（私隱）條例》。 附屬公司已實施相關的《個人資料（私隱）政策》，以確保符合《個人資料（私隱）條例》。 在 2019 年，個人資料私隱專員公署認為我們於 2018 年披露的乘客資料外洩事故違反了《個人資料（私隱）條例》，並要求國泰在機構上及技術上採取特定的改善措施。我們經已向個人資料私隱專員公署提供遵守相關行動的證明。
歐盟《一般資料保護規則》於 2018 年 5 月 25 日執行。 此規例涉及新增條款和權利提升，旨於協調數碼單一市場框架，使個人可管理其數據及製定現代數據維護管治。 此規例可能對需要處理與歐盟境內個體有關的個人數據的發行人構成重大影響，例如在歐盟設立且需要處理個人數據的公司，或於公司業務上在提供商品或服務過程中需處理個人數據的歐盟境內當事人或其監管者。	歐盟	《一般資料保護規則》對向歐盟境內的個人提供商品或服務並會處理其個人資料的公司很可能有重大影響。 若有違反，歐洲資料保護主管機關有權收取組織高全球 4% 的收入或 2,000 萬歐元（以較高者為準）的罰款以執行本條例。 受違反本條例影響的人士可採取法律行動以追回賠償。	



反貪污

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
香港法例第 201 章《防止賄賂條例》 此條例旨在防止在公共及私人機構之賄賂事宜。於後者，亦同時防止代理人對主事人事務的貪污及欺詐行為。	香港	根據《防止賄賂條例》，在未經主事人許可的情況下，向代理人或代理人在進行主事人事務時索取或接受任何利益即屬違法。 最高刑罰為監禁 2 年及罰款港幣 1 百萬元。	本集團已制訂《反賄賂政策》，重申集團全面而堅定地反貪污和反賄賂的決心，並成為集團向所有相關單位推動遵守全球反賄賂法律的指引。 於報告期內，本集團沒有涉及與賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢問題相關並帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律法規而被定罪。
《英國反賄賂法 2010》 此條例把賄賂、提供或授權賄賂予他人（包括外國官員）或作為受賄賂者列為刑事罪。	英國	《英國反賄賂法》有機會使在英國境內的業務受到重大影響。 此法例具域外效力，包括了海外營運的英國公司及於英國境內具業務的海外公司。所有於此法例下的違法行為均可對公司或個人處以無限制罰款。而對個人而言，最高可判處 10 年監禁。當公司被發現給予或收受賄賂時，其董事和其他高級管理人員也可被追究責任。	
《美國海外反腐敗法》 此條例將某類別的個人和實體向外國政府官員付款以有助於獲得或保留業務的行為定義為違法活動。 此法例的反賄賂條款適用於所有美國人及某些證券的外國發行人。此外，亦適用於透過直接或通過代理人而促成在美國境內賄賂的外國公司和個體。	美國	《海外反腐敗法》具域外效力並有機會對公司構成重大影響，例如當公司與政府官員交涉牌照相關事宜時。 違反此條例的刑事處罰包括罰款和監禁長達 5 年（違反反賄賂條款）至 20 年（違反會計規定）。	

獎項及會籍

獎項 * / 肯定

獎項 * / 肯定	主辦單位
2019 年最佳航空公司 10 強	全球航空公司獎
ESG 最佳表現大獎 2019	BDO
最佳 ESG 報告大獎 2019	
連續 9 年成為「富時社會責任指數」的成分指數	富時集團
自「恒生可持續發展企業指數」成立以來，成為該指數的組成企業	恒生指數有限公司
2007 年起成為碳信息披露項目 (CDP) 氣候變化專案的成分公司	碳信息披露項目 (CDP)
香港國際機場減碳獎勵計劃 - 2,000 及 10,000 噸二氧化碳當量組別冠軍	香港國際機場
香港國際機場減碳獎勵計劃 - 10,000 噸以上二氧化碳當量組別季軍	
10 年 Plus 商界展關懷獎	香港社會服務聯會
15 年 Plus 商界展關懷獎	

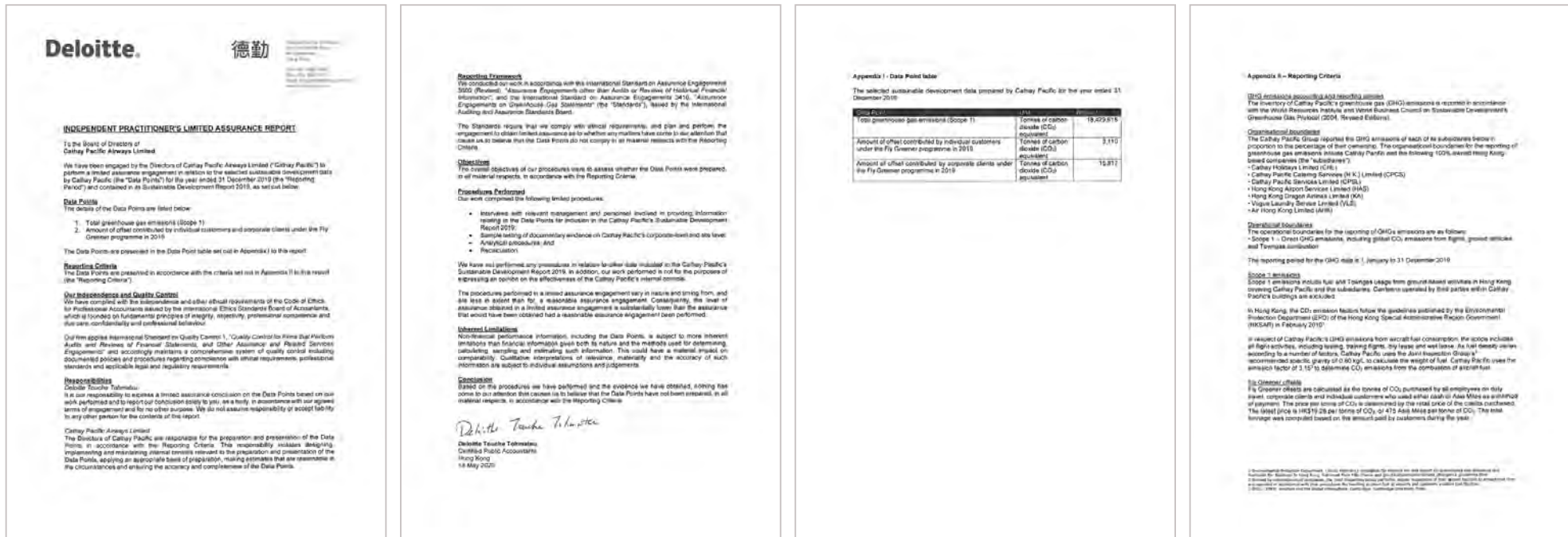
會員 / 簽署人

機構	職位
亞太航空協會環境工作組	會員
可持續航空生物燃油用戶組	
可持續生物燃料圓桌會議	
商業替代航空燃料聯盟	
世界自然基金會 — 香港分會	企業會員 (珍珠級別)
由野生動物保護聯盟運輸專責小組發起的《白金漢宮宣言》	簽署人
種族多元共融僱主約章	
免「廢」暢飲承諾	
野生救援世界無翅宣言	

* 關於其他獲得的獎項，請參閱國泰航空 [2019 年報告書](#) 第十三頁。

外部審查

我們聘請獨立審計公司德勤會計師事務所為報告的溫室氣體排放數據作出獨立審查。審查報告的範圍將於以下篇章說明。已被外部審查認證的數據在整個報告以「◇」標示。審查報告如下：



全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引及香港交易所的環境、社會及管治內容索引

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
GRI 102： 一般揭露	組織概況			
	102-1	組織名稱	關於國泰航空 年度報告	第 7 頁 第 2-3 頁
	102-2	活動、品牌、產品與服務	關於國泰航空 年度報告	第 7 頁 第 2-3 頁
	102-3	總部位置	關於國泰航空 年度報告	第 7 頁 第 2-3 頁
	102-4	營運活動地點	關於國泰航空 年度報告	第 7 頁 第 2-3 頁
	102-5	所有權與法律形式	關於國泰航空 年度報告	第 7 頁 第 2-3 頁
	102-6	服務的市場	關於國泰航空 年度報告	第 7 頁 第 2-3 頁
	102-7	組織規模	關於國泰航空 經濟指標列表 社會指標列表 年度報告	第 7 頁 第 87 頁 第 90 頁 第 2-3 頁
	102-8	員工與其他工作者的資訊	我們的員工 社會指標列表	第 57 頁 第 90 頁
	102-9	供應鏈	營運中的可持續性 — 可持續的採購	第 41 頁
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	行政總裁致函 安全 營運中的可持續性 — 可持續的採購 我們的員工 年度報告	第 3 頁 第 17 頁 第 41 頁 第 57 頁 第 9-15 頁
	102-11	預警原則或方針	我們的策略 年度報告	第 9 頁 第 33-35 頁
	102-12	外部倡議	關於國泰航空 — 獲得的獎項及會籍 我們的策略 — 聯合國可持續發展目標	第 99 頁 第 10 頁
	102-13	協會的成員資格	關於國泰航空 — 獲得的獎項及會籍	第 99 頁



全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
GRI 102： 一般揭露	策略			
	102-14 高級決策者的聲明	行政總裁致函	第 3 頁	
	倫理與誠信			
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	關於國泰航空 企業行為守則 可持續供應鏈的行為守則 董事局多元化政策 太古公司企業守則	第 7 頁 第 13 頁 第 41 頁	
	治理			
	102-18 治理結構	我們的策略 — 企業管治 年度報告	第 12-13 頁 第 48-62 頁	
	利害關係人溝通			
	102-40 利害關係人團體	我們的策略 — 持份者參與	第 9 頁	
	102-41 集體談判協議	-		不適用 — 我們大部份僱員在香港，並沒有與工會進行集體談判的法律框架。
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	我們的策略 — 持份者參與	第 9 頁	
	102-43 與利害關係人溝通的方針			
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項			



全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
GRI 102： 一般揭露	報導實務			
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	年度報告	第 21-24 ； 69-122 頁	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	我們的策略 — 持份者參與 關於本報告	第 9 頁 第 8 頁	
	102-47 重大主題表列	我們的策略 — 持份者參與	第 9 頁	
	102-48 資訊重編	2019 年關鍵績效指標 — 資訊重編	第 92 頁	
	102-49 報導改變	關於本報告	第 8 頁	
	102-50 報導期間	關於本報告	第 8 頁	
	102-51 上一次報告書的日期			
	102-52 報導週期			
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人			
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告			
	102-55 GRI 內容索引	全球報告倡議組織內容索引及香港交易所的 環境、社會及管治內容索引	第 101 頁	
	102-56 外部保證 / 確信	關於本報告	第 100 頁	

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
主要議題				
全球報告倡議 200 經濟標準系列				
經濟績效				
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	行政總裁致函 年度報告	第 3 頁
	103-2	管理方針及其要素		第 6-8 頁
	103-3	管理方針的評估		
GRI 201： 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經濟指標列表 年度報告	第 87 頁 第 4；73-122 頁
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及 其它風險與機會	氣候變化	第 27 頁
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計劃	我們的員工 年度報告	第 66 頁 第 52；87-90 頁
採購實務				
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與	第 9 頁
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 — 可持續的採購	第 72 頁
	103-3	管理方針的評估		
GRI 204： 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	-	定量數據未能提供。大部份採購預算用於飛機和燃油來自非本地供應。
反貪腐				
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 企業管治	第 12 頁
	103-2	管理方針及其要素	企業行為守則	第 13 頁
	103-3	管理方針的評估	反賄賂政策 舉報政策 年度報告	第 15 頁 第 16 頁 第 36-62 頁
GRI 205： 反貪腐	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	法規及索引	第 15；98 頁

層面 B7：
反貪污：
一般揭露
KPI B7.1；
KPI B7.2



全球報告 倡議組織標準	披露		披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)		香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
反競爭行為						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 企業管治	第 12 頁		層面 B7： 反貪污： 一般揭露 KPI B7.1； KPI B7.2
	103-2	管理方針及其要素	企業行為守則	第 13 頁		
	103-3	管理方針的評估	反壟斷法	第 16 頁		
GRI 206： 反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	法規及索引 年度報告	第 93 頁 第 105 頁		
GRI 300 環境標準系列						
物料						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	營運中的可持續性 — 可持續的採購	第 41 頁	根據我們的持份者參與結果，包裝物料並沒有被視為重大議題。定量數據未能提供。	層面 A2： 資源使用： 一般披露； KPI A2.5
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 301： 物料	301-1	所用物料的重量或體積	營運中的可持續性 — 可持續的採購 環境指標列表	第 42 頁 第 89 頁		
能源						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 氣候變化	第 9 頁 第 27 頁		層面 A2： 資源利用： 一般披露； KPI A2.1； KPI A2.3
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 302: Energy	302-1	組織內部的能源消耗量	環境指標列表	第 88-89 頁		
	302-3	能源密集度				
	302-4	減少能源消耗	氣候變化 — 飛機排放 氣候變化 — 地面排放	第 35 頁 第 38 頁		
	302-5	降低產品和服務的能源需求	氣候變化 — 飛機排放	第 35 頁		



全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址			備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
水						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	-		根據我們的持份者參與結果，水並沒有被視為重大議題。	層面 A2：資源利用：一般披露；KPI A2.2；KPI A2.4
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 303: 水	303-1	依來源劃分的取水量	環境指標列表	第 89 頁		
生物多樣性						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與生物多樣性	第 9 頁		層面 A3：環境及天然資源：一般披露；KPI A3.1
	103-2	管理方針及其要素		第 78 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 304：生物多樣性	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	生物多樣性	第 78 頁		
排放						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與氣候變化	第 9 頁		層面 A1：排放物：一般披露；KPI A1.1；KPI A1.2；KPI A1.5
	103-2	管理方針及其要素		第 27 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 305：排放	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	氣候變化環境指標列表	第 27 頁		
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放		第 89 頁		
	305-4	溫室氣體排放密集度				
	305-5	溫室氣體排放減量				
	305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX)，及其它重大的氣體排放				

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址		備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
廢污水及廢棄物					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 營運中的可持續性 — 廢物管理	第 9 頁	層面 A1： 排放物： 一般披露； KPI A1.3； KPI A1.4； KPI A1.6
	103-2	管理方針及其要素		第 43 頁	
	103-3	管理方針的評估			
GRI 306： 廢污水及廢棄物	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	營運中的可持續性 — 廢物管理 營運中的可持續性 — 廢物管理 — 退役飛機 環境指標列表	第 43 頁 第 49 頁 第 89 頁	根據我們的持份者參與結果， 危險廢物並沒有被視為重大 議題。 定量數據未能提供。
有關環境保護的法規遵循					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 氣候變化 營運中的可持續性 — 可持續的採購 可持續供應鏈的行為守則	第 9 頁	層面 A1： 排放物： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素		第 27 頁	
	103-3	管理方針的評估		第 41 頁	
GRI 307： 有關環境保護的法 規遵循	307-1	違反環保法規	法規及索引	第 93 頁	
供應商環境評估					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 營運中的可持續性 — 可持續的採購	第 9 頁	層面 B5： 供應鏈管理： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素		第 41 頁	
	103-3	管理方針的評估			
GRI 308： 供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	營運中的可持續性 — 可持續的採購	第 41 頁	2019 年，我們使用環境標準 篩選所有新供應商。

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址			備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
GRI 400 社會標準系列						
勞僱關係						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 我們的員工	第 9 頁 第 57 頁		層面 B1： 僱傭： 一般披露； KPI B1.1； KPI B1.2
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 401：勞僱關係	401-1	新進員工和離職員工	社會指標列表	第 90 頁		
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	我們的員工 — 員工福利	第 66 頁		
勞／資關係						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的員工	第 57 頁		集團營運上任何重大的變動均受香港《僱傭條例》的約束。我們將盡力在發生變更時立即通知我們的員工。
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 402：勞／資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	-			
職業安全健康						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 安全	第 9 頁 第 17 頁		層面 B2： 健康和 safety： 一般披露； KPI B2.1； KPI B2.2； KPI B2.3
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 403：職業安全健康	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	安全 — 職業健康和 safety 社會指標列表	第 26 頁 第 92 頁		



全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引	
訓練與教育					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 我們的員工	第 9 頁 第 57 頁	層面 B3： 發展及培訓： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素			
	103-3	管理方針的評估			
GRI 404： 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	我們的員工 社會指標列表	第 91 頁 第 57 頁	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	我們的員工 — 吸引及培養人才	第 64 頁	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	社會指標列表	第 91 頁	
員工多元化與平等機會					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的員工 董事局多元化政策	第 57 頁	層面 B1： 僱傭： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素			
	103-3	管理方針的評估			
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	我們的員工 社會指標列表	第 57 頁 第 92 頁	
童工					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的員工 營運中的可持續性 — 可持續的採購 — 可持續供 應鏈的行為守則 企業行為守則	第 57 頁 第 41 頁 第 13 頁	層面 B4： 勞工準則： 一般披露 KPI B4.1
	103-2	管理方針及其要素			
	103-3	管理方針的評估			
GRI 408： 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	我們的員工 — 人力資源管理 營運中的可持續性 — 可持續的採購 — 可持續供 應鏈的行為守則 企業行為守則	第 60 頁 第 41 頁 第 13 頁	

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址			備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
強迫或強制勞動						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的員工	第 57 頁		層面 B4： 勞工準則： 一般披露 KPI B4.1
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 — 可持續的採購 — 可持續供 應鏈的行為守則	第 41 頁		
	103-3	管理方針的評估	企業行為守則	第 13 頁		
GRI 409： 強迫或強制勞動	409-1	具強迫或強制勞動事件 重大風險的營運據點 和供應商	我們的員工 — 人力資源管理	第 60 頁		
			營運中的可持續性 — 可持續的採購 — 可持續供 應鏈的行為守則	第 41 頁		
			現代奴役法案政策聲明	第 16 頁		
			回應 2015 年英國現代奴役法案的政策聲明			
			人權政策			
當地社區						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與	第 9 頁		層面 B8： 社區投資： 一般披露； KPI B8.1； KPI B8.2
	103-2	管理方針及其要素	社區	第 69 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 413： 當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計劃的 營運活動	社區	第 69 頁		
供應商社會評估						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與	第 9 頁		層面 B6： 供應鏈管理： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 — 可持續的採購	第 41 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 414： 供應商社會評估	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	營運中的可持續性 — 可持續的採購	第 41 頁	2019 年，我們使用社會標準 篩選所有新供應商。	



全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址		備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引
顧客健康與安全					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 安全	第 9 頁	層面 B6： 產品責任： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素		第 17 頁	
	103-3	管理方針的評估			
GRI 416： 顧客健康與安全	416-2	違反有關產品與服務的健康和 安全法規之事件	社會指標列表 法規及索引	第 92 頁 第 94 頁	
行銷與標示					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 企業管治	第 12 頁	層面 B6： 產品責任： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素			
	103-3	管理方針的評估			
GRI 417： 行銷與標示	417-2	未遵循產品與服務之資訊與 標示法規的事件	法規及索引	第 96 頁	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件			
顧客隱私					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 企業管治	第 12 頁	層面 B6： 產品責任： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素			
	103-3	管理方針的評估			
GRI 418： 顧客隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	法規及索引	第 97 頁	



全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及 管治 內容索引	
社會經濟合規					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 企業管治	第 12 頁	層面 B6： 產品責任： 一般披露 層面 B7： 反貪污： 一般揭露
	103-2	管理方針及其要素	反壟斷政策	第 16 頁	
	103-3	管理方針的評估	反賄賂政策	第 15 頁	
			舉報政策	第 16 頁	
		個人資料 (私隱) 政策	第 15 頁		
GRI 419： 社會經濟合規	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	法規及索引 年度報告	第 93 頁 第 105 頁	