

二零零四年是國泰航空取得歷來第二佳績的一年。香港經濟日益改善，加上環球經濟活躍，使客運及貨運業務均創下新紀錄。若非油價飆升，二零零四年應可成為歷來業績最佳的一年。我們繼續擴充機隊，並承諾至二零零七年再添置十五架飛機。我們亦在中國國際航空股份有限公司首次公開招股中購入其一成股權，藉此與這家內地航空公司建立策略性夥伴關係。

產品及服務屢獲殊榮

- 在《Robb Report》一年一度的旅遊作家評選中獲選為豪華旅遊品牌中的「最優越航空公司」，成為全球唯一一家獲此殊榮的航空公司。
- 在二零零四年度香港品牌欣賞調查中的「產品及服務質素」及「能實踐顧客承諾」類別排名首位，並獲整體「最欣賞品牌」第二名。
- 著名時裝設計師劉培基為國泰的機艙服務員及前線工作人員更新制服，其簡約設計更能突顯鮮明的輪廓，令人耳目一新。此制服將於二零零五年推出。
- 國泰的香港候機貴賓室在Skytrax環球調查中勝出，獲選為「二零零四年最佳機場貴賓室」，並分別獲得「全球最佳頭等貴賓室」及「全球最佳商務貴賓室」獎。
- 獲香港旅遊發展局頒發「二零零四年感謝狀」，以表揚我們在非典型肺炎疫潮後協助振興香港的貢獻。
- 獲Business Traveller和 Wine International頒發「最佳商務客艙佳釀」及「最佳頭等客艙原創酒單」獎項，更榮獲「最佳商務客艙甜酒」及「最佳頭等客艙白酒」獎。
- 獲香港優質顧客服務協會頒發支援服務金獎及櫃員服務銀獎。
- 在《讀者文摘》二零零四年亞洲超級品牌調查中獲選為「白金超級品牌」，以表揚我們的卓越質素及服務。

- 「亞洲萬里通」繼續增長，現時全球各地已有超過二百三十萬名會員。會員可透過國泰航空及其他十七家世界級夥伴航空公司以及其他獎賞類別的二百二十多個夥伴，賺取及兌換飛行里數。

發展空運樞紐

- 於二零零四年十二月把前往北京的航班增至每日一班，並於二零零五年初推出每周三班客機前往廈門。待取得政府批准後，北京航線將於本年稍後加開至每日兩班。
- 於二零零五年一月二十七日開辦每日一班往來上海的貨機服務。
- 於二零零四年十月推出每日第三班客機前往悉尼，班次多於其他航空公司。珀斯航線將於二零零五年開辦每周第四班航班。
- 增加前往巴林、布里斯班、科倫坡、迪拜、馬尼拉、大阪、利雅得、泗水及台北的航機班次，進一步加強香港作為環球航運樞紐的地位。
- 開辦一班前往紐約的直航服務，連同現有途經溫哥華的航班，國泰是唯一一家提供每日兩班機往來紐約及香港的航空公司。
- 與「寰宇一家」夥伴西班牙國家航空公司以代號共享安排開辦往巴塞羅那和馬德里的航班。
- 與俄羅斯航空公司合作推出新的代號共享服務，使莫斯科加入國泰網絡。



「在兩年內，國泰航空公司與華民航空公司將合共營運超過一百一十架廣體飛機。」

機隊資料

飛機類型	截至二零零四年十二月三十一日各機隊之數目			總數	已確實訂購架數			總數	營業租賃期滿架數					有選擇權架數
	擁有	租賃			'05	'06	'07		'05	'06	'07	'08	'12	
		籌資	營業											
由國泰航空營運之飛機：														
B747-400	14	4	3	21 ^(a)	2	4		6			1	1	1	
B747-200貨機	4	3		7										
B747-400貨機	1	4		5	1			1						
B777-200	1	4		5										
B777-300	1	9		10	1	1		2						3 ^(b)
A330-300		23		23	3 ^(c)	1	2	6						
A340-300		11	4	15					4					
A340-600			3	3							2	1		
總數	21	58	10	89	7	6	2	15	4	3	2	1	3	3
由華民航空營運之飛機：														
A300-600貨機	2	2	1 ^(d)	5	2	2		4	1					2 ^(e)

(a) 包括兩架正進行改裝，仍未營運的飛機。

(b) 此等營業租賃選擇權適用於所有B777型飛機，並須於二零零七年前行使。

(c) 營業租賃期為六年的飛機。

(d) 以濕租方式租賃的飛機。

(e) 此等購買權須於二零零五年前行使。

機隊規模日益壯大

- 截至年底，國泰機隊共有八十九架飛機，包括七十七架客機及十二架貨機。
- 於二零零四年二月接收一架新的B777-300型飛機，而之前租予香港華民航空有限公司（「華民航空」）的一架B747-200型貨機經已交還。
- 於二零零五年二月接收另一架新的B747-400型貨機。
- 將添置八架B747-400型二手飛機，其中兩架已於二零零四年接收。此等飛機在加入國泰客機及貨機機隊前須先進行改裝。國泰航空將成為首家參與波音公司B747-400型客機轉貨機改裝計劃的航空公司，並於二零零七年前，將六架B747-400型客機改裝為特別貨機。
- 已訂購六架新的A330-300型及兩架B777-300型飛機，將於二零零七年前交付。
- 在兩年內，國泰航空和華民航空將合共營運超過一百一十架飛機。
- 旗下全貨運附屬公司華民航空於二零零四年接收了四架A300-600型General Freighter，並已訂購四架A300-600型飛機，將於二零零六年前交付。

領先科技

- 海外網站的回應時間已作重大改善，使顧客使用該等網站時獲得更佳效果。
- 二零零四年的網上訂票及網上辦理登機手續次數較二零零三年多一倍。
- 全部飛機均已安裝NETVIGATOR機上電郵系統，供所有頭等及商務客艙乘客及經濟客艙前十行乘客使用。
- 電子機票的使用率大幅增加。連同其他「寰宇一家」夥伴，我們將會是首個向所有會員航空公司推出電子機票互通系統的航空聯盟。
- Ultramain 飛機維修管理系統現已應用於所有機隊。

職員盡忠職守

- 第十九屆本地飛行員培訓計劃的學員已經受訓畢業，該計劃自一九八八年推出至今畢業人數已達二百六十四人。我們期望透過這個計劃每年培訓三十六名飛行學員。
- 此外，再有八十六名副機長及五十八名二副機長加入本公司，預期在二零零五年再招聘一百一十名飛機師。
- 二零零四年聘用了五百九十七名機艙服務員，而隨著航線及班次增加，預計在二零零五年將再增聘一千二百人。
- 截至年底，國泰航空在二十九個國家僱用超過一萬五千名員工，其中包括一萬八百名駐香港員工。
- 國泰參照營運地區的法例、行業慣例、市場環境和員工個人及公司表現，定期檢討人力資源及薪酬政策。

貢獻香港社會

- 一千名年齡介乎十三至十八歲的本地學生完成了首屆「飛躍理想計劃」，這計劃讓他們認識航空業和參與社會服務。第二屆「飛躍理想計劃」已招收一千名學生。
- 冠名贊助「國泰航空新春國際匯演之夜」，今年已是國泰連續第七年贊助這項香港重點賀歲活動。
- 繼續第十年贊助「生活教育活動計劃」，這計劃教導青少年有關濫用藥物的害處及提倡健康的生活模式。「生活教育活動計劃」每年接觸的學校超過一百六十間，學生人數達七萬名。
- 國泰透過贊助活動為香港青少年提供新的學習機會。參加國泰贊助的體育盛事的頂尖運動員為本港的年輕運動員提供技術指導；百老匯歌劇演員為有演藝天份的年輕人舉行大師班；四十八名學童獲國泰提供獎學金，在香港曼聯足球學校接受足球訓練。
- 每年一度的「國泰航空非洲野外體驗計劃」今年已進入第十屆，此計劃帶領來自亞洲各地的青少年前赴南非參加一項為期九天的環境保育課程。
- 與香港賽馬會簽訂為期三年的合約，使國泰成為「香港國際賽事」歷來首家冠名贊助機構。
- 繼續贊助「香港國際七人欖球賽」、「香港壁球公開賽」及「香港六人木球賽」。

- 本公司及員工為印度洋海嘯生還者籌得超過港幣七百萬元善款賑災。各員工每捐出一元，公司便會同樣捐出一元。

環境

- 獲香港吸煙與健康委員會頒發「二零零四年全港無煙工作間領先企業大獎」，以嘉許國泰為僱員提供無煙的工作環境。國泰城的空氣質素最近更獲香港政府頒授室內空氣質素檢定證書。
- 我們的「環境報告」載有公司各項環保表現，並承諾將環保責任融入業務策略中。
- 我們的廢料管理策略，確保公司能夠有系統地找出最佳方法去管理來自地勤以至航務運作的廢物，以及找出可以改善的地方。
- 持續推行空氣質素監察計劃，包括定期監察機艙、辦公室及培訓設施。
- 節省燃料及減少排廢仍是我們優先處理的工作，我們亦致力計劃航線並發展最有效益的飛行方案，以減省耗油量。
- 參與「企業植樹計劃」，贊助在大嶼山種植一萬株樹苗的活動。