





# 目錄

## 3 概覽

- 4 行政總裁致函
- 6 2020年我們的工作進展
- 8 我們應對2019冠狀病毒疫情的策略
- 12 關於國泰航空
- 13 關於本報告
- 14 我們的策略
- 17 管治

## 22 安全

- 23 我們為何重視安全
- 23 我們的方針
- 23 安全政策
- 24 營運安全
- 27 正常地面運作監測
- 30 職業健康及安全
- 30 顧客健康及安全

## 31 氣候變化

- 33 我們為何重視氣候變化
- 33 氣候變化策略
- 33 氣候變化目標
- 34 氣候風險
- 35 落實 CORSIA
- 36 可持續航空燃油
- 37 「飛向更藍天」碳抵銷計劃
- 38 飛機排放
- 41 地面排放

## 42 營運中的可持續性

- 43 我們為何重視負責任地使用資源
- 44 我們的方針
- 44 採購
- 45 更環保的食物選擇
- 46 廢物管理
- 51 資源管理

## 55 生物多樣性

- 56 我們為何重視生物多樣性
- 57 貨物運輸方針
- 59 支持可持續發展貨運政策
- 59 禁運
- 60 國際宣言

## 61 我們的同事

- 62 我們為何重視能否成為好僱主
- 63 人力資源方針
- 64 2019年的主要舉措
- 65 人力資源管理
- 66 同事關係及參與
- 69 吸引及培養人才
- 71 員工福利
- 72 多元共融

## 74 社區

- 75 我們為何重視社區
- 76 我們的方針
- 77 應對新冠疫情
- 78 社區計劃
- 82 慈善捐贈
- 83 義工計劃

## 84 附屬公司

- 85 2020年取得的進展
- 87 香港快運航空有限公司
- 88 香港華民航空有限公司
- 89 國泰航空飲食服務(香港)有限公司
- 90 國泰航空服務有限公司
- 91 雅潔洗衣有限公司
- 92 香港機場地勤服務有限公司

## 93 我們的績效

- 93 按照氣候相關財務訊息披露工作組(TCFD)建議披露的詳細資料
- 99 2020年關鍵績效指標
- 107 法律及法規遵循
- 114 獎項及會籍
- 115 外部審查
- 116 全球報告倡議組織內容索引及香港交易所的《環境、社會及管治指引》披露內容索引





# 概覽





## 行政總裁致函



**鄧健榮**  
行政總裁

新冠肺炎疫情席捲全球，令航空業面臨史無前例的緊縮。國泰航空身為香港這個國際航空樞紐的本地航空公司，亦須停飛大部份航線。籌備本報告期間，香港以至世界各國正不斷收緊旅遊限制措施，國際旅遊業短期前景仍然不明朗。

在去年全年載客量下降接近九成的情況下，我們作出了一個艱難而果斷的決定，為集團進行徹底的架構重組。我們深信唯有竭力維護核心業務，才可繼續為絕大部份同事提供就業機會，同時保障公司未來有能力可持續地營運。

「2020年度可持續發展報告」總結了我們為應對疫症大流行衍生的不同需要而作出的各項舉措，包括在全球公共衛生事故出現期間為支援同事而推出的新規例和新政策。與此同時，亦展現了我們落實減碳宏願方面的進展，以及應對重要可持續議題的各項措施。

本報告的主要章節詳載我們在各影響深遠的領域上的行事方針以及所取得的成果，當中包括：





## 保障顧客及同事的身心安泰

我們視安全為重中之重。面對全球疫情，我們更是不遺餘力保障旅程安全。我們推出的「國泰護航」新措施包括在機場和航班上採取嚴格的衛生及消毒程序，確保顧客和同事在旅途上身心安泰。自疫情出現以來，我們已推出一系列防護措施，力求減低同事染疫風險，包括為所有機組人員提供個人保護裝備及制訂嚴格的短暫停留規定。我們亦為後勤人員安排靈活的遙距工作政策。該政策不僅能於目前惠及同事，待疫情結束後仍將沿用。為協助同事在這非常時期應付來自需要接受隔離或遙距工作等情況構成的壓力及焦慮，我們特別準備了保持精神健康的相關資訊，並提供保密的輔導服務，以便適時照顧同事的身心健康。

## 致力實踐碳中和

前所未見的疫症令全球停擺，亦令我們深切體會面對迫在眉睫的風險絕對不能坐視不理。氣候變化的潛在威脅比疫症有過之而無不及，更需要加大力度應對。我們在2020年定下了於2050年或之前實現淨零碳排放這艱巨但必要的目標。我們的淨零碳排放承諾與聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 早前訂定，控制全球溫度升幅比工業化時期前水平不高於攝氏1.5度的目標一致。此長遠目標正好成為我們為新冠肺炎疫情結束後的復甦進行策略部署的焦點所在，將反映於我們恢復航空網絡、機隊部署、碳抵銷，以至進一步投資於可持續航空燃油及開發新科技的工作上。

## 支援社區齊心抗疫

面對新冠病毒肆虐，社區中的弱勢社群尤為無助。有見及此，國泰同事亦更積極地投入社會服務。眼見全港學校停課，市民的日常生活亦出現突變，我們的同事與多家社福機構合作，設法協助市民適應新的生活模式。我們捐出超過15萬份預先準備的飯餐，供「惜食堂」分發予社會上有需要的人士。同事們又與另一志願團體「樂餉社」合作，協助包封、製作及派發食品包，及向有需要的學童送上由國泰捐贈的平板電腦，以助家長在家中指導子女進行網上學習。此外，國泰亦盡力協助運送醫療物資往有待支援的國家，並接載滯留異地的旅客回家。

雖然目前全球經濟仍有極大隱憂，但陸續推出的疫苗總算為啟動經濟復甦打下第一口強心針，亦讓我們對未來保持樂觀。面對逆境，國泰航空依然上下一心，致力服務顧客及回饋香港社會。本人在此謹向他們的不懈努力和無私付出衷心致謝！讓我們一同攜手跨越眼前的挑戰，繼續以可持續的方式連繫香港與世界各地。

**鄧健榮**  
行政總裁



## 2020年我們的工作進展

國泰航空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入所有業務當中。公司的六大策略性範疇引導着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。儘管在疫情下，遇上阻力是在所難免，我們仍然努力不懈、力求改善。請點擊頁面頂部的連結以深入了解我們在六大範疇的策略及詳細工作進展。

### 策略重點

#### 安全

我們將安全放在第一位，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」為目標。

#### 減碳

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。

#### 營運中的可持續性

為減少浪費和天然資源的消耗，我們採取全面的政策及措施，如尋求替代物料、發展封閉式供應鍊方案，及將可持續設計概念全面融入營運當中。

### 2020年進展



- 推出全新的航線重啟程序，以便在情況許可時把乘客及同事安全送返一度停止營運的地方
- 為管理層舉辦安全工作坊
- 為顧客及同事推行一系列新冠病毒相關的安全措施



- 承諾於2050年或之前實現淨零碳排放的目標
- 接收了10架具更高燃油效益的新客機



- 或按2018年的年度使用量基準減少11%
- 與香港城市大學團隊合作進行產品周期分析，並研究如何重新利用廚餘和有機廢物

### 2021年優先事項



- 繼續致力推行針對新冠病毒的安全措施並適時進行更新，以保障顧客和同事
- 執行嚴謹的航點重啟程序，以確保安全及合規
- 使用新航空數據分析系統加強安全管理和減少因新冠肺炎疫情帶來的意外影響



- 定出短期、中期及長期方案，以達至2050年實現淨零碳排放的目標
- 加強碳抵銷方案和可持續航空燃料的供應



- 持續邁向目標，務求在2022年底前按2018年的基準減少使用50%一次性塑膠製品
- 捐贈過剩食物予有需要的社群





## 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。

## 我們的同事

我們尊重同事，為他們提供發揮潛能的环境，讓我們成為同事心目中的理想僱主。

## 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。

## 2020年進展



- 供應超過58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151家貨運代理商進行了1,672次空運貨物審查



- 推出長期的彈性遙距辦公政策
- 利用多項照顧身心安康的網上項目為我們的同事提供支援
- 提供全新的彈性福利計劃照顧團隊成員的不同需要



- 向本地慈善機構捐贈超過15萬6千份餐膳支援弱勢社群
- 超過700名同事參與應對新冠病毒疫情的義務工作
- 嘉許三位傑出人士為2020年度「國泰領航者」

## 2021年優先事項



- 檢視及更新我們的《可持續食物政策》
- 繼續與保育組織合作防止非法野生動物的交易



- 繼續致力確保同事在疫情下的健康和安
- 透過優化數碼網絡提供並建立更多嶄新的協同工作模式
- 持續檢視並更新政策以顧及同事的需要



- 透過捐贈食物和推動遙距學習的義務工作，在疫情下為本地社區提供支援
- 與政府緊密合作配合運送疫苗



## 我們應對2019冠狀病毒疫情的策略

2019冠狀病毒的疫情來勢洶湧，我們的日常營運亦因而出現前所未見的改變。疫情影響所及，遠至世界各地，近至本地社區，不論是我們的同事、乘客、社區抑或業務均大受打擊。保障和支援所有持份者，是我們的首要對策。

長遠而言，經歷逆境讓我們更為強大堅韌。同事們樂觀進取的精神，是國泰航空企業文化的寫照。我們建立了多種全新的工作模式，而某些新舉措於疫情過後仍會沿用。團結就是力量，我們定必順利過渡，飛躍前行。



## 我們應對2019冠狀病毒疫情的策略

### 同事

本集團極其重視同事的健康、安全和福祉。多變的隔離措施和工作模式無疑會影響我們的同事。為此，我們經常與同事進行坦誠的對話，並透過熟悉的平台推出連串措施以保障他們的身心安泰。

#### 加強健康及安全措施

- 提供合適的個人保護裝備
- 體溫探測及書面聲明
- 加強清潔及消毒工作間和航機
- 提供健康教育資訊
- 調整機艙服務及收緊機組人員於海外航點短暫停留的規定
- 推出全新的遙距工作政策
- 在辦公室推行社交距離及其他保護措施

#### 利用公司內聯網提供專屬數碼通訊渠道

- 定期提供有關冠狀病毒及疫情的最新資訊
- 每週一次發表管理層致函
- 設立專頁讓同事參考與精神健康相關的資訊和閱覽由駐公司心理學家撰寫的專欄

#### 透過員工支援計劃提供完善服務

- 就如何支援同事的精神健康為主管級人員提供面對面的訓練
- 推出網上講座和短片，內容包括正念、適應能力、處理壓力引致的情緒反應、理財及財政預算等
- 為機師開通朋輩互助網絡



請參閱本報告「我們的同事」部分，了解我們協助同事的其他舉措。



## 我們應對2019冠狀病毒疫情的策略

## 顧客

「國泰護航」是我們確保顧客身心安泰的承諾。我們希望讓乘客的旅途更安心，所以進行清晰的溝通、提高彈性及確保旅程安全是我們2020年的服務重點。從預定機位到辦理登機手續，以至安排着陸檢疫，我們提供的超卓服務始終如一。部分新增的措施計有：

為進一步增強顧客的信心，我們於2020年年初推出無限次免費更改機票服務。我們的**2019冠狀病毒免費保障**於預訂航班時自動生效，除了與冠狀病毒相關的診斷和住院費用可獲保障外，我們亦為乘客提供檢疫津貼，及在有需要從目的地撤離時接載乘客及其同行旅伴或子女返回原居地。

請登入國泰網頁了解更多有關「國泰護航」的詳情。

1

## 「零接觸」登機手續及登機安排

- 在適當位置加裝阻隔屏障，確保人與人之間保持適當社交距離
- 辦理登機手續時申報健康情況
- 採用生物辨識技術的自助登機閘口協助旅客登機（已於指定航點啟用），香港亦即將推出電子登機服務

## 機艙安排以安全為先

- 要求所有人在整個航程期間必須配帶口罩
- 要求乘客留在座位上以保持社交距離
- 盡可能在座位編排上保持適當距離

3

5

## 機艙採用高效微粒子空氣過濾系統 (HEPA)

- 能有效過濾空氣中99.999%懸浮污染物
- 空氣過濾系統的性能跟醫院手術室和工業用無塵室用作保持空氣潔淨的過濾器相若
- 每隔兩分鐘機艙內的空氣會經過徹底循環

2

## 愜意候機體驗

- 為所有公共區域抹上防菌塗層
- 為所有乘客進行全面體溫檢測
- 要求所有同事及乘客均須配帶口罩

4

## 潔淨的機艙環境

- 經常全面消毒所有物件的表面
- 調整餐膳服務，減少乘客與機組人員的接觸
- 暫停供應餐前及預先盛好的飲品

6

## 保護機艙服務員從而保障乘客

- 為所有機艙服務員提供口罩、手套及護目鏡
- 機艙服務員在海外航點短暫停留期間均須嚴格遵守規定，除了不與當地社區接觸，也會接受嚴密的醫學監察



## 我們應對2019冠狀病毒疫情的策略

## 社區

我們與多家非牟利機構緊密合作，為弱勢社群提供支援。與此同時，我們亦與多個政府部門共同努力消除物流障礙，並發揮公司的專長，協助把資源運送到有需要的地方。

- 為特區政府安排包機從外地接載香港居民回港
- 與新冠肺炎疫苗研發商、入口商及各管理機構通力合作，制定疫苗的貨運流程並進行測試，以確保能安全運送疫苗到香港和世界各地
- 動用數以百計貨運客機運送醫療物資到有需要的國家
- 於國泰航空貨運站劃出指定區域用作臨時的郵件處理中心
- 在2020年向「惜食堂」捐贈逾15萬6千份預先備妥的餐膳供分發予有需要的人士
- 協助在家學習的本地學生參與網上課堂
- 同事們積極參與義務工作以支持本地非牟利機構

請參閱本報告「我們的社區」部分，了解我們支援社區的其他舉措。



機場地勤同事為乘坐包機的顧客提供服務



為特區政府安排包機從外地接載香港居民回港



捐贈逾

**15萬6千份**

預先備妥的餐膳予「惜食堂」，供分發予有需要的人士



## 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2020年底營運共239架飛機。在新型冠狀病毒流行前，我們直接聯繫香港至全球35個國家共119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25,600位員工，其中在香港僱用的員工約20,800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](http://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2020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2020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GRI準則的「核心選項」，並遵守由香港交易及結算有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》的條款。我們亦就氣候變化相關披露參考氣候相關財務訊息披露工作組的建議 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD))。

### 報告範圍和數據

除另作說明外，本報告所有截止2020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
香港華民航空有限公司	(AHK)	100%
國泰假期有限公司	(CHL)	100%
國泰航空飲食服務 (香港) 有限公司	(CPCS)	100%
國泰航空服務有限公司	(CPSL)	100%
香港機場地勤服務有限公司	(HAS)	100%
香港快運航空有限公司	(HKE)	100%
雅潔洗衣有限公司	(VLS)	100%

本報告的經濟數據是根據2020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](mailto:sustainability@cathaypacific.com)。

地址：

可持續發展組

企業事務部

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份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。該政策於2020年已因應全球性的可持續發展項目作出修訂，加強聚焦於氣候變化及多元共融。

政策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。我們的宗旨是要達到業務所在地所有法規要求之上的水平，成為一個尊重員工的僱主，為社會創造價值，以及成為一家超出客戶期望的航空公司。

顧及氣候變化對環境構成潛在影響，經修訂的政策闡明我們矢志於2050年或之前達至淨零碳排放的目標，並通過與世界各地的政府和聯合國通力合作致力實踐。有關政策亦涵蓋評估、應對及緩解氣候危機，以及探討機遇。為貫徹可持續發展政策，我們於採購程序中考慮氣候變化，同時鼓勵選用低碳和合乎能源效益的產品及物料。

### 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、供應商、投資者、股東、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，我們舉辦了一場與非政府組織交流的研討會，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。新一輪的持份者參與活動及重要議題評估將於2021年初展開，以助我們了解持份者對各項重要的可持續發展議題的觀點在新冠病毒疫情後有何改變。

### 重要議題

我們遵循全球報告倡議組織GRI準則及香港交易所發出的《環境、社會及管治報告指引》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
<b>經濟</b>	
顧客安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全</li> <li>我們應對2019冠狀病毒疫情的策略</li> </ul>
管治	<ul style="list-style-type: none"> <li>概覽&gt;管治</li> </ul>
披露和透明度	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們的策略</li> <li>我們的績效&gt;關鍵績效指標</li> </ul>
<b>環境</b>	
溫室氣體排放／氣候變化／替代燃料	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變化</li> </ul>
生物多樣性	<ul style="list-style-type: none"> <li>生物多樣性</li> </ul>
資源和廢物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運中的可持續性</li> </ul>
<b>社會</b>	
職業健康及安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全&gt;職業健康及安全</li> <li>我們應對2019冠狀病毒疫情的策略</li> </ul>
員工福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們的同事&gt;員工福利</li> <li>我們應對2019冠狀病毒疫情的策略</li> </ul>
培訓與發展機遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們的同事&gt;吸引及培養人才</li> </ul>
社區投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區</li> <li>我們應對2019冠狀病毒疫情的策略</li> </ul>
同事義工	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區&gt;義工計劃</li> </ul>





## 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](#)》，而當中有六個可持續發展目標與我們的[可持續發展政策](#)互相呼應，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2020年取得的進展。

聯合國可持續發展目標	我們的策略	報告章節
 <p><b>可持續發展目標5 性別平等</b> 實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>	<p>我們的同事</p> <p>社區</p>
 <p><b>可持續發展目標8 體面工作和經濟增長</b> 促進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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 我們聘請本地人才，我們的同事超過八成來自香港。</li> <li>• 我們修訂的Hire-to-Retire (聘用至退休) 策略確保我們支持和投資於我們各地的同事，通過福利和晉升獎勵績效。在前景極不明朗的情況下，我們主動從長線的角度保障職位，並在有需要時提供可觀的遣散待遇。</li> </ul>	<p>我們的同事</p> <p>社區</p>
 <p><b>可持續發展目標12 負責任消費和生產</b> 採用可持續消費和生產模式</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>	<p>安全</p> <p>營運中的可持續性</p>



## 聯合國可持續發展目標

## 我們的策略

## 報告章節

**可持續發展目標13  
氣候行動**

採取緊急行動應對氣候變化及其影響

- 在2020年，我們承諾致力於2050年或之前實現淨零碳排放的目標。

氣候變化

- 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。

氣候變化

- 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)，並於2020年完成首份碳排放報告。該報告經核實後已提交予香港民航處。

氣候變化

**可持續發展目標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。

生物多樣性

- 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。在2020年，餐飲部供應超過58噸經認證的可持續海產，約佔海產整體採購量的55%

營運中的可持續性

**可持續發展目標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。

生物多樣性

- 我們支持使用廢物作為生物燃料的原材料，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，我們承諾將於Fulcrum開始投產後使用110萬噸可持續航空燃料。

氣候變化





## 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。

有關我們的管治方法及詳情，請參閱[2020年報告書](#)內《企業管治》報告部分。

### 董事局就可持續發展管治的聲明

董事局就國泰航空的可持續發展策略及表現承擔最終的責任。在董事局主席率領下，相關職務由三個專責制訂本集團可持續發展事務方針的管委員會共同執行，包括可持續發展委員會、可持續發展指導委員會，及氣候行動指導委員會。此外，董事局風險管理委員會負責全面監察包括環境、社會及管治風險在內的一切風險評估事宜，並執行董事局的決議。

董事局負責審視本集團內重大的可持續發展議題，批核與可持續發展相關的策略、目標、行動和政策，以及審批集團的可持續發展報告。



圖表一 可持續發展管治架構

### 可持續發展委員會

可持續發展委員會由行政總裁擔任主席，由四名執行董事及另外四名管理層成員組成。該會由董事局設立並授命，負責評估和批准與集團可持續發展相關的策略、政策、目標設定與重要舉措涉及的投資，為本集團以可持續發展為本的企業文化定立方向。該會每年定期召開會議，主要職責包括評估並確定本集團重要的可持續發展議題，向董事局交代有關議題及落實過程，並每年兩次匯報進展。此運作模式能將可持續發展概念融入業務策劃、財政預算及風險管理過程中，使其成為本集團業務策略中不可或缺的一環。

### 可持續發展指導委員會及氣候行動指導委員會

可持續發展指導委員會及氣候行動指導委員會由可持續發展委員會設立並向該會匯報。兩個指導委員會均由顧客董事擔任主席，並由公司各職能部門主管組成。

可持續發展指導委員會的職責涵蓋一系列可持續發展議題，包括生物多樣性、營運中的可持續性、人口販賣及現代勞務制度等。全新的氣候行動指導委員會於2020年成立，旨在加強我們對紓緩氣候變化方面的管治。該指導委員會的任務是確保已訂定的氣候變化策略、目標及承諾按計劃執行。兩指導委員會負責就可持續發展政策、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。

此報告陳述了有關我們如何管理各項重要的可持續發展議題的詳細資料。有關風險管理的詳情，請參閱本章節後半部。有關我們管治常規的詳情，請參閱在2020年報告書的「企業管治報告」部分。

### 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《行為守則》（下稱「守則」）。守則闡明了我們在爭取商業成就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，內容涵蓋與商業道德、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**（又稱集團航空安全審核委員會）
- 由集團安全主管領導的**安全及營運風險管理部門**，負責監督所有與安全營運航班相關的風險。

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。委員會負責為董事局提供建議，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成效以及國泰風險文化的穩健程度。
- **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成效。

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」是一種在金融服務界別廣為採用的模式，旨在避免管理層審核或監督其自身活動時出現利益衝突，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管理相關活動的風險的職能，歸類為第二道防線
- 內部審計，進行整體審查並向董事局確認公司的風險管理流程與管控的成效，歸類為第三道防線

董事局全面負責監管集團的風險管理制度、流程及實施情況，而業務部門則負責管理風險，風險管理職能的劃分旨在全力支援業務部門並為他們提供想法、專業知識及建議。

集團企業風險管理部門的角色是確保第一道防線能掌握所有相關資訊，並作出客觀決策。為使這宗旨在集團的所有業務中得以貫徹，我們在第一道防線任命「風險所有者」，負責識別和監控多個業務領域中逐漸浮現的風險。「風險所有者」同時亦有責任將任何違規事件或潛在風險上報至集團企業風險管理部門。

集團已制定有系統的環境、社會及管治風險管理模式。這項管理模式以特別定義的風險分類法為基礎，來識別、評估和緩解整個企業的環境、社會及管治風險。所有已識別的環境、社會及管治風險須向風險管理委員會及董事局風險管理委員會匯報，並納入現有的風險紀錄冊內。

有關我們的風險管理策略和內部監控制度，請參閱[2020年報告書](#)第50頁。

## 企業合規

對本集團有重大影響的相關法律法規概述，詳見本報告內《[法律及法規遵循](#)》部分。

### 顧客隱私保護

我們致力確保顧客在使用我們的服務時能夠放心地提供個人資料，同時保證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。2020年3月，英國資料專員公署 (ICO)就2018年發生的事件裁定國泰航空違反1998年資料保護法並判處罰款。

於2020年，本集團並無任何涉及顧客私隱且帶來重大影響的事故，亦沒有因違反相關法律和條例而被定罪。

### 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等。

於2020年，我們並無任何涉及廣告及標籤且帶來重大影響的事故，亦沒有因違反相關的法律和條例而被定罪。

## 反賄賂政策

國泰航空集團對賄賂和貪污採取零容忍方針，致力以誠信經營業務並遵守適用於全球各業務所在地的相關法律法規。本集團制訂的《反賄賂政策》是集團全面和穩健的反貪污和反賄賂制度的重要一環，提供遵守全球反賄賂法律的指引。

為確保同事了解反賄賂的規則和認識公司的反賄賂政策與相關指引，我們共提供兩類網上培訓課程。分別是需要通過評核的證書課程，以及旨在提高反賄賂意識的簡易課程。我們會因應不同員工組別面對的風險及培訓效益作出安排，要求同事接受指定的網上培訓。

反賄賂網上培訓課程是國泰企業合規學習計劃的一部分，該計劃由公司的培訓部負責推行。所有新加入及崗位或職務有變的同事均須要參加適當類別的網上培訓。培訓程式內置跟進機制，未有完成指定培訓的個案將會自動上報管理高層。附屬公司的人事部門亦會安排新入職的員工接受反賄賂培訓。

2020年，我們繼續為新同事提供反賄賂培訓，而原有的同事亦自2019年起分批接受進修培訓。於報告期內，國泰航空及旗下附屬公司共有超過15,000名員工曾接受反賄賂培訓，完成率達97%。此外，我們亦已展開反賄賂進修課程優化計劃，並準備於2021年分階段推出。

我們定期出版不同形式的通訊，提醒同事嚴守公司的反賄賂政策及相關指引非常重要。

於2020年，本集團並無任何涉及賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢且帶來重大影響的事故，亦沒有因違反相關的法律和條例而被定罪。



超過

**15,000名**

國泰航空及附屬公司員工曾在2020年接受反賄賂培訓，完成率達97%。

## 舉報政策

我們制訂的《舉報政策》有助降低公司在法律、財務、營運及聲譽上的風險。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，確保能適時糾正。在此政策之下，同事能通過多個保密渠道作匿名舉報。

今年，我們引入名為Speak Up的全新渠道，方便集團同事通過專屬網頁及電話熱線作出舉報。Speak Up是一個24小時全天候開放的多語言平台，由一家獨立的公司負責管理。經Speak Up舉報的個案會交由集團企業合規部跟進。

集團企業合規部負責監管一切舉報個案的調查，並保存所有舉報事宜的記錄。

## 反壟斷政策

全面遵守相關的反壟斷及競爭法律，是國泰航空集團的一貫政策。我們早有一套行之有效的《反壟斷政策》，為持續檢討並確保集團成員恪守規定，我們在2019年為國泰的同事推出了新的網上競爭法學習計劃，並於2020年將培訓擴展至附屬公司。今年，我們更為集團包括以香港為基地的附屬公司的管理團隊安排面對面的簡報會，確保他們明瞭競爭法的原則以及可如何應用於商業常規之中。

今後，我們將會繼續審視及更新現有的反壟斷政策及指引，確保能充分反映集團業務的最新趨勢與變化。

2020年，國泰在不同司法管轄區面對反壟斷訴訟。訴訟焦點在於定價和競爭相關的問題。詳情請參閱[2020年報告書](#)第103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，並貫穿於公司的所有政策和流程。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](#)》，包括禁止聘用童工或強迫勞工。我們的《[行為守則](#)》亦確保本集團不會在自己的營運中聘用童工或強迫勞工。

為了進一步保護乘客免受人口販運這種嚴重罪行的侵害，我們於2019年制定了新的指導政策並研發了針對機組人員、機艙服務員和機場地勤人員的正規培訓配套。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，概述了相關的處理程序及慣例，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。

機艙服務員的培訓已於2020年初展開，旨在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，發問作進一步評估，以及安全地向當局報告可疑事件。此外，供機組人員及機艙服務員使用的運作手冊內關於處理及報告人口販賣相

關事宜的部分亦已更新。我們計劃於2021年進一步加強識別供應鏈中的現代奴隸制風險，屆時將會公佈詳情。

所有機艙服務員已於2020年完成反人口販賣培訓。報告期內，我們並無接獲任何疑似人口販賣事件的報告。





# 安全





## 安全

### 我們為何重視安全

我們持續成功的關鍵在於能將乘客和貨物安全運抵目的地。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。

### 我們的方針

國泰航空集團的安全管理方針以《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營運的影響降至最低。

### 安全政策

我們的安全政策明確地表達集團對業務營運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體制和流程來作出明智決定的文化

“

安全和保安對國泰航空的員工、顧客，以及管理層都是至關重要的—我們以此為首要任務。管理層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視既定的安全目標，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、供應商和承辦商通力合作。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。

”



**鄧健榮**  
國泰航空行政總裁



## 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紀錄正是我們高水準的安全管理和預防高風險事故的成果。

### 國際航空運輸協會營運安全審計認證 (IOSA – IATA Operational Safety Audit)

國泰航空於2019年就國際航空運輸協會的營運安全審計認證 (IOSA) 接受了審核。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。我們在審計過程中發現有少量事項需要跟進，於2020年經迅速解決後已再次獲得24個月的審計認證期。

### 安全管治

國泰航空集團安全管理系統(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。安全行動小組(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。

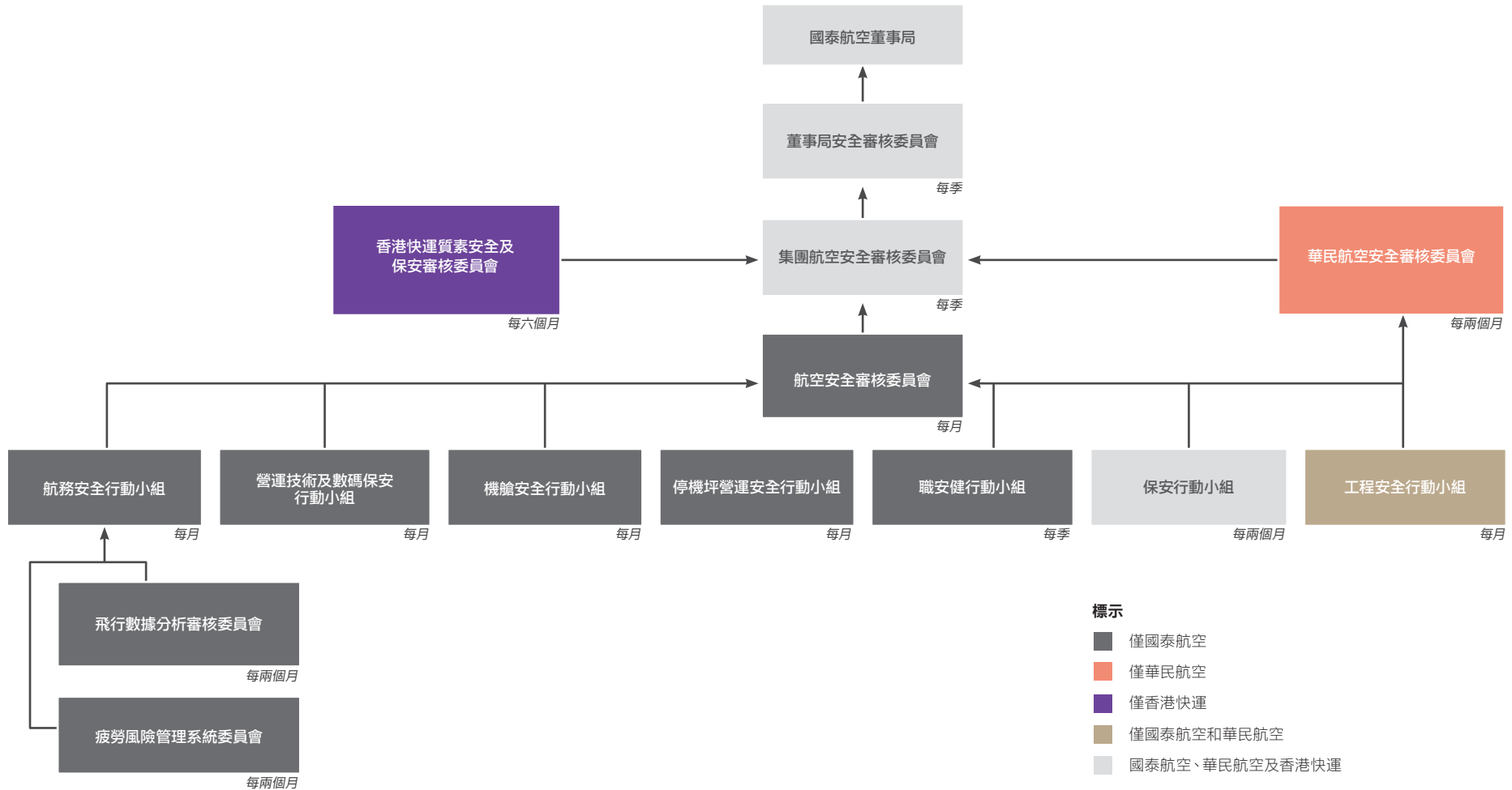






所有安全會議皆由相關專家出席。當有航空公司的營運有所改動時，例如發展新航線或引入新客艙服務或組織架構變更等，便必需進行跨部門風險評估，以有系統的方式管理各項風險。集團委任獨立安全專家擔任董事局安全審核委員會主席，並直接向國泰航空

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。



圖表二 安全管理系統管治架構

標示

- 僅國泰航空
- 僅華民航空
- 僅香港快運
- 僅國泰航空和華民航空
- 國泰航空、華民航空及香港快運

### 聯合航空安全審核委員會(JASRC)安全焦點研討會

集團安全及營運風險管理團隊(GSORM)繼2019年聯同集團中的高級管理人員舉辦首次研討會並取得成果後，計劃於2021年首季再度舉辦研討會。參加研討會的人員均曾於集團不同業務領域推行過安全政策、程序和實質安全措施。研討會得出的結論和目標將交由安全行動小組 (SAGs)跟進。2021年的研討會將會根據當前的情況檢視下列各項：

- 安全統計概覽
- 安全策略
- 安全表現 (包括良好及需要改進的範圍)
- 制定新的策略措施
- 設定可行的目標

### 完善安全管理系統(SMS)

負責維護集團業務營運安全的航空公司安全委員會和安全行動小組，一直以具先見之明和主動的態度，致力改善集團的安全管理系統。

SMS涵蓋流程和程序，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，一直考慮同事如何能以其適應能力和靈活性來主動維護操作安全，並探討這些方法可如何增強和改善我們的整體安全績效。

2020年，我們在SMS中引入全新的安全風險管理平台 (SRMP)，為風險管理及評估提供一個統一的中央資料庫，進一步完善風險評估的工作流程，當中包括優化行動追蹤功能以便找出行動與特定風險的聯繫，以及提升通訊效率。



## 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主動地識別出來，而不是在事故發生後才進行更改，故此NGOM能與現有的品質和安全管理計劃互相補足。

NGOM專注於機場地面營運團隊，包括各種抵達、卸貨、維修、裝貨和起飛活動。NGOM可助集團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。這些差異可指向地勤人員在完成任務時所面臨的實質挑戰，並可帶來程序或作業計劃上的改進。這有助於專注對保養損耗相關或需要地面時間進行維護的事項，例如輕微的保險索償和輕微的飛機損壞事件等。

為減低地面運作的相關風險，我們透過一隊受過訓練的觀察員定期進行檢討。作為NGOM計劃的一部分，觀察員使用特別定制的檢查清單，監測了國泰航空在香港的航班過站情況。於2019年進行的一次評估，記錄了500多個監測值，包含了8,700項數據。這些資料經分析後已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亦已就改善措施作出協調。日後，我們將會定期再作評估。

## 地面運輸應變計劃

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。我們在2019年制定了《地面運輸應變計劃》，以確保各部門按照統一程序開展工作，並對應變採取一致的方法。2020年，我們組織了第二次桌上模擬演習，以核實各個部門對該計劃及其效用的理解，並找出有待改善的地方。其後，我們建立了一個數碼平台，以促進管理人員、應變小組、內部部門及附屬公司之間的溝通和合作。該平台可用作儲存計劃相關文件及記錄的中央資料庫，亦有助追蹤計劃的進展。

## 機組人員工傷管理工作小組

機組人員工傷管理工作小組由來自各部門的同事組成，其成立目的是識別和瞭解導致機組人員受傷的結構性因素，提出建議以改善安全績效，並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有系統的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







### 安全推廣

國泰航空積極進行安全推廣，令同事更廣泛地理解安全管理系統。儘管2019冠狀病毒肆虐，集團安全及營運風險管理團隊依然繼續製作PROACTIVE數碼雜誌並上載至公司內聯網The Hub供集團員工瀏覽。最近一期數碼雜誌的內容重點，包括行業趨勢及安全績效、近期事件的啟示及集團在改善安全方面的進展。

### 外部服務供應商的培訓

我們面臨的風險與互賴互動的業務夥伴的數量相應，這些供應商幾乎參與我們業務的各個部分，從地面營運，危險品到倉庫和餐飲供應。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供應商屬明智之舉。這包括：

- 讓2000多家外部服務供應商參與我們的安全管理系統培訓，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，同時滿足國際航空運輸協會建議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

2020年推出的「集團安全及質量入門培訓」網上課程集中探討多個關鍵議題，包括遵守法規及公司標準的重要性，集團的安全政策及程序，以及危機處理等。培訓對象是在各業務單位中從事操作、涉及安全及相關職能的新入職員工。

### 疲勞風險管理

國泰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2010年確立的疲勞風險管理系統 (FRMS – Fatigue Risk Management System)，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劃》(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。

我們於2020年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，為機組人員以至所有員工提供網上培訓，以及透過委派代表參與國際航空運輸協會的技術小組，掌握更多有關疲勞風險管理的重要資訊。

年內推出的主要措施包括藉過度疲勞報告 (航空安全報告-疲勞及受控休息項目) 識別與疲勞相關的安全風險，同時使用軟件作廣泛分析。為了減少這些風險，國泰航空採取了相應的措施並改動編更常規。

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論壇管理委員會。

## 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1000名航空公司和附屬公司同事組成的特別援助義工隊，負責協助受緊急事故影響的乘客、同事及其家屬。國泰航空亦是家庭援助基金會的會員。如遇重大事故，該會的數千名經特別訓練的義工亦會與特別援助義工隊一同提供相關協助。

國泰航空業務連續性管理計劃，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特殊情況，例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。2020年，集團業務網路下所有營運點至少曾參與一次緊急事故演習，以進一步增強應變能力。

## 案例研究

### 航點重啟程序

我們早已為2019冠狀病毒於全球各地的確診數字下降及旅客人數回升準備就緒，預先制定一系列嚴謹的措施，確保員工和顧客旅途愉快，全無後顧之憂。航點重啟程序連同相關的政策和流程已一應俱全。我們採取風險為本的方式識別、評估及應對危機。整套程序由集團安全及營運風險管理團

隊監管，令業務單位之間便於協調。定期進行合規監管可確保我們符合當地的法例及行業規定。同時，我們必須在取得公司董事批准後，方會執行相關程序重啟已被取消或減少載客量的航點。



吉隆坡航點重開後，駐馬來西亞的同事迎接到達的國泰航班

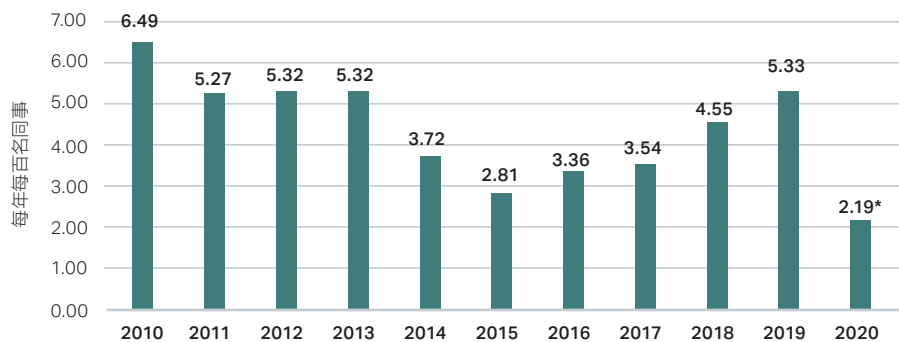
## 職業健康及安全

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。2020年，我們持續加強保障職業健康和安全的的能力，以解決航空公司的各種問題，相關措施包括：

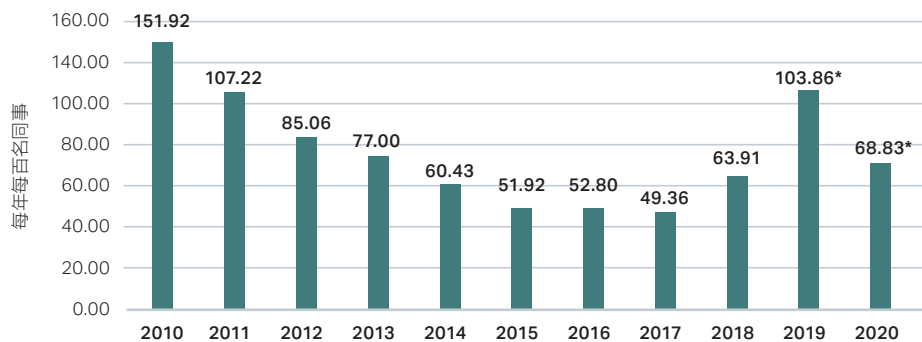
- 加強香港和外站地面運輸的安全績效
- 通過培訓和風險評估，確保辦公室員工在工作場所的健康與安全
- 通過主動監測並及時調整，改善室內空氣品質、濕度和溫度
- 透過改善各項措施，確保員工於疫情期間身心安康

於2020年，本集團並無任何涉及職業健康及安全並帶來重大影響的事故，亦沒有因違反相關法律和條例而被定罪。

### 工傷比率#



### 損失日數比率#



## 顧客健康及安全

受全球疫情影響，2020年載客量下降87%，傷亡發生的機會和實際數目亦因而銳減，故此將今年的數字與往年作出比較未必適合。於報告期內，本集團並無發生任何因運作事故或意外導至死亡的事件，我們的產品或服務亦無涉及任何健康及安全並帶來重大影響的事故，亦沒有因違反相關的法律和規定而被定罪。關於我們保障乘客和員工健康的其他措施，可參閱《我們應對2019冠狀病毒疫情的策略》的章節。



每趟航班之間，所有物件表面都經過全面消毒

# 2011至2014年的數據只包括國泰航空，於2015至2019年擴大到國泰港龍航空，2020年則包括香港航空。國泰港龍航空已於2020年10月停止運作。

\* 由於機師和機組人員的損失日數是基於不能上班的日數，因此之前使用了一個因子，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。2019年的相關數據已沒有採用該因子，故損失日數比率因而大增。因業務出現顯著轉變同時為確保數據能準確反映相關績效，自2020年1月起，工傷比率按機組人員和機師的實際工時計算。



# 氣候變化





## 氣候變化

### 2020年績效亮點



2050年或之前實現淨零碳排放

#### 設定進取的目標

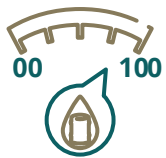
承諾於2050年或之前實現淨零碳排放



10  
架新增航機

#### 新增航機

2020年，我們接收了10架全新的高燃油效益客機，包括3架A350-900，1架A350-1000，2架A321neo及4架A320neo。



7.7%  
燃油效益提升

#### 提升燃油效益

2020年的燃油效益較2019年上升7.7%，自1998年以來，燃油效益提高了超過32.5%。



200  
噸

#### 採用可持續航空燃油

我們繼續採用可持續航空燃油接收全新的A350-1000客機。自2016年以來，我們一共使用了超過200噸可持續航空燃油。



7.59  
萬噸

#### 二氧化碳排放

國泰航空於2020年共排放759萬噸二氧化碳當量，較2019年減少59%，主要因為冠狀病毒疫情所致。

#### 溫室氣體排放 ▲



範疇1

7.53 萬噸  
二氧化碳當量

所有航空燃油、其他液態燃料及煤氣



範疇2

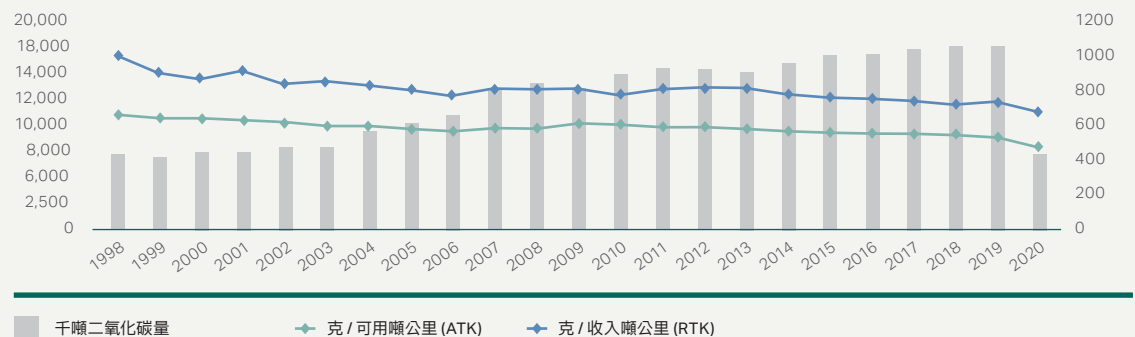
5 萬噸  
二氧化碳當量

電力及煤氣

#### 國泰航空集團機隊 (包括國泰航空、國泰港龍、華民航空及香港快運) 二氧化碳排放及燃油效益表現 ▲

總二氧化碳排放量 (千噸) #

效益 (每單位的二氧化碳排放量)



範疇1的排放量較去年同期下降59%，主要受到與2019冠狀病毒疫情相關的旅遊限制所影響。

▲ 隨著國泰航空集團進行架構重組，國泰港龍航空已於2020年10月結業。上列數據為本集團於報告期內營運的所有航空公司溫室氣體排放量的總和。

◆ 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。

## 我們為何重視氣候變化

全球暖化已逐漸對氣候帶來嚴重的後果。同事、顧客、商業伙伴和社會大眾都期望我們採取行動，過渡至低碳經濟。我們認同行業必須減碳以減低影響。同時，我們亦應積極應對氣候變化及過渡至低碳經濟所帶來的短期和長期風險和機遇。

## 氣候變化策略

氣候風險是國泰航空面對的一項主要風險，同時屬於董事局層面的管理及問責範疇。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。跨職能的氣候行動指導委員會負責就氣候風險制定可持續策略，並向由行政總裁出任主席的可持續發展委員會匯報。關於各委員會的詳情，可參考本報告的「[管治](#)」章節。

我們已為緩解和適應氣候變化定下方針，有關方針適用於營運管理，與行業組織合作，以及協助顧客抵銷航空旅程的碳足跡。

以下是我們的氣候變化策略涵蓋的五大範疇：

- 國際航空碳抵銷和減排計劃(CORSIA)
- 可持續航空燃油
- 碳抵銷計劃
- 飛機排放
- 地面排放

我們深入探討未來的氣候變化對業務的影響，從而改進各範疇中的活動。本章節詳述我們應對氣候風險的方針、策略與目標。

關於按照氣候相關財務信息披露工作組 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures 簡稱TCFD) 的建議披露的詳細資料，可參考「[氣候相關財務信息披露工作組](#)」章節。國泰航空的氣候變化專案於2020年獲碳信息披露項目 (CDP) 授予C級評分。關於我們所提交專案的詳情，可瀏覽CDP網頁[www.cdp.net](http://www.cdp.net)。

於2020年，本集團沒有任何涉及空氣、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並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。

## 氣候變化目標

氣候變化是個影響深遠的議題，須要各方積極及迅速地協力解決。我們對在2050年或之前實現淨零碳排放的承諾引以為傲，同時定將致力聯同「寰宇一家」的夥伴盟友攜手達標，並充當先導，推動航空業界合力化解氣候變化危機。

此承諾與《巴黎協定》的目標遙相呼應。該目標是把全球平均氣溫升幅控制在較工業革命前水平不高於攝氏2度，並努力將升幅限制在攝氏1.5度以內。此舉令國泰航空在可持續發展進程中向前邁進了一大步，同時亦將我們在提升燃油效益、研發可持續航空燃油、進行碳抵銷，以及減少排放等環節的努力，以一個共同的目標緊扣起來。我們已為步向2050年的零碳經濟準備就緒。

“

我們在2020年定下了於2050年或之前實現淨零碳排放這艱巨但必要的目標。我們的淨零碳排放承諾，與跨政府氣候變化委員會早前訂定，限制全球暖化在氣溫比工業革命前水平不高於攝氏1.5度的規定，一脈相承。此長遠目標正好成為我們為新冠肺炎疫情結束後的復甦進行策略部署的焦點所在，將反映於我們恢復航空網絡、機隊部署、碳抵銷，以及進一步投資於可持續航空燃油及開發新科技的工作上。

”



**鄧健榮**  
國泰航空行政總裁





## 氣候風險

氣候變化風險在企業風險管理程序中，被認為是集團面臨的首15大風險之一。我們的策略源於對業務面臨的實體風險和過渡風險的透切了解。按照氣候相關財務信息披露工作組 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures 簡稱TCFD) 的建議，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。有關我們按照TCFD建議披露的詳細資料，可參考「[氣候相關財務信息披露工作組](#)」章節。各項氣候風險和應對行動簡列如下：

	實體風險	過渡風險	
<b>主要風險</b>	極端天氣事件	條例合規及財務負擔：CORSIA	公司聲譽：持份者意向
<b>威脅</b>	航班延誤、改道或取消會涉及索償或向顧客作出補償，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緩解氣候風險的呼聲將會更高，顧客和企業的意向或受影響
<b>應對</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 已設計緊急應對系統，用以管理和支援服務受阻的情況</li> <li>• 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</li> <li>• 各航點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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 積極設法提升燃油效益並落實減碳行動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 進一步加強溝通，透過各種渠道和方法接觸各類消費者和持份者群組，匯報我們在可持續發展和氣候變化方面的行動</li> <li>• 參與企業客戶公司內部以至業界舉辦的相關活動和會議，務求深入了解他們關注的事項並滿足他們的需要</li> </ul>

“

在作出決策和披露信息時開始採納TCFD的建議，將能讓我們以高度透明和循序漸進的方式駕馭氣候相關的業務風險同時抓緊機遇，朝著2050年或之前實現淨零碳排放的目標邁進。

”

**沈碧嘉**

國泰航空常務董事及財務總裁

## 落實 CORSIA

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。

鑑於2019冠狀病毒疫情對航空界別影響極大,ICAO認為以2020年的排放數字作為減碳基準會令航空公司承受不合理的負擔,所以決定在2021年至2023年的CORSIA試行階段內改用2019年的排放數字作基準。

截至2020年,共有88個成員國同意自願參與CORSIA計劃。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油等工作小組,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。

我們已於2020年備妥及核實首份排放報告,並將報告提交予香港民航處。

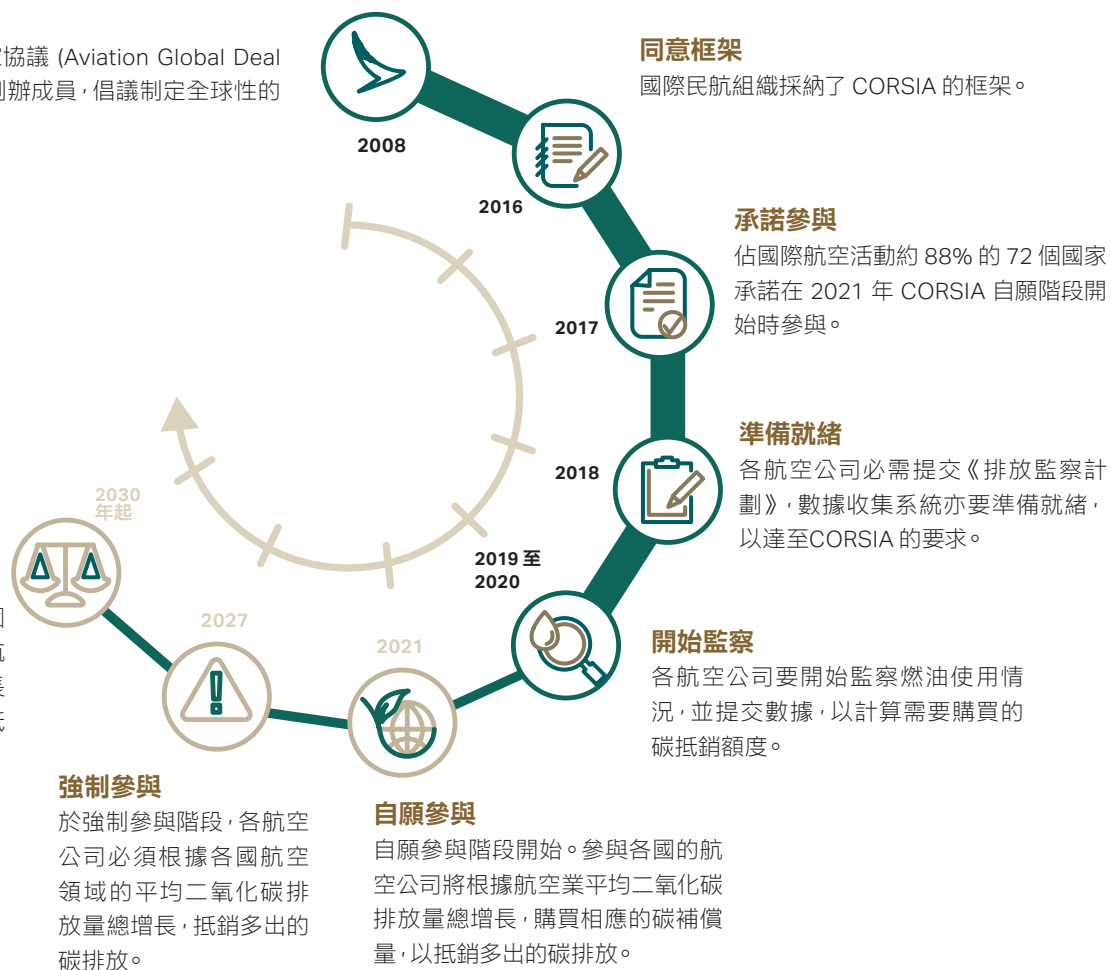
## CORSIA 國際航空碳抵銷和減排計劃 -重要事件年表

### 創辦成員

國泰航空是全球航空協議 (Aviation Global Deal Group)的其中一個創辦成員,倡議制定全球性的碳排放方案。

### 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。



## 可持續航空燃油

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

在使用可持續航空燃油方面，我們一直處於領先地位，並期望可持續航空燃油能在商業上成為主流。我們與世界知名的夥伴合作，共同開展可持續航空燃油項目。為了促進其發展，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

### 可持續航空燃油的開發先驅 – Fulcrum

2014年，國泰航空成為首家投資於美國可持續航空燃油製造商 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油，並將其商業化，是全球的先驅。待該公司的廠房於2021年正式投入產後，屆時每年可將17.5萬噸廢物轉化為超過1,000萬加侖燃料。



攝於2019年11月。Fulcrum Bioenergy廠房施工進度理想，預料可於2021年竣工。

### 國泰航空的可持續航空燃油航班

國泰航空已承諾在未來10年購買110萬噸可持續航空燃油-足以應付目前約2%的運作需求（按2019的運作水平計算）。集創新技術和高燃油效益於一身的A350空中巴士，為可持續航空燃油提供了理想的平台。

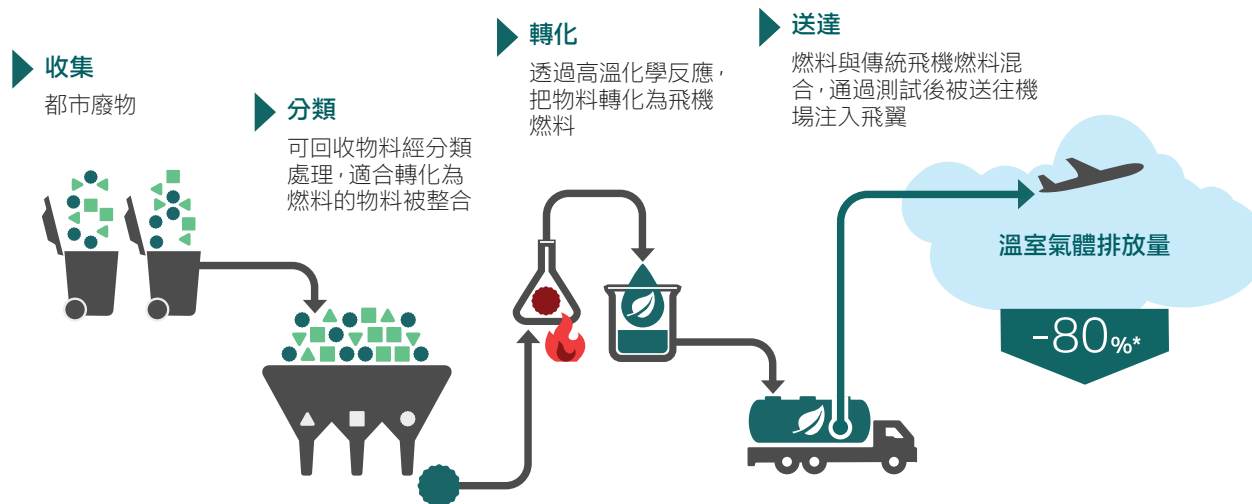
我們自2016年起接收的41架A350-900和A350-1000型號空中巴士，全部採用混合可持續航空燃油從法國圖盧茲空中巴士總部飛抵香港。該可持續航空燃油以可持續來源的糖為原料，並經由我們的合作夥伴道達爾和空中巴士提供。截至目前為止，我們共消耗了67,500加侖可持續航空燃油，減少排放約515噸二氧化碳當量。



# 1.1 萬噸

國泰航空已承諾在未來10年購買110萬噸可持續航空燃油，預期於2024年開始使用

### 我們的可持續航空燃料轉廢為能



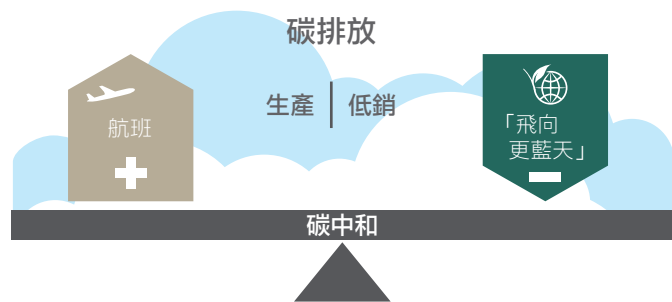
\* 與傳統飛機燃料相比，可持續航空燃料可減少生命週期溫室氣體排放量達八成。



## 「飛向更藍天」碳抵銷計劃

飛向更藍天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。所有從計劃得來的捐款將直接用以資助減碳和可持續發展效益已獲肯定並擁有Gold Standard認證的減排項目。

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。有關潔淨爐灶及有機廚餘抵銷計劃的詳情，可瀏覽此網頁。



2020年，我們共抵銷了41,134噸二氧化碳，當中包括我們為同事出勤所抵銷的1,341噸，企業客戶所抵銷的34,080噸，推廣期內額外抵銷的3,986噸，以及個別乘客抵銷的1,726噸<sup>◆</sup>。計劃啟動至今已抵銷逾30萬噸二氧化碳。

◆ 數據由德勤會計師事務所核實

## 案例研究

### 積極推廣碳抵銷

我們致力向顧客推廣碳抵銷，讓他們作出更環保的出行選擇。今年，我們藉著歐洲市場每年一度的黑色星期五節日優惠推出「綠色星期五」計劃，在2020年11月20日至11月30日期間，我們為透過國泰航空網站為訂購任何機票的乘客抵銷所訂航班雙倍的二氧化碳。

推廣期內共抵銷了3,986噸二氧化碳，足以抵銷超過4,800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」的詳情，可瀏覽此網頁 [www.cathaypacific.com/flygreener](http://www.cathaypacific.com/flygreener)。



## 飛機排放

我們不斷探索及實施全面的解決方案，以減少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溫室氣體排放的關鍵項目，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

燃油督導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新航機，我們在2020年引入了1架A321neo型號空中巴士，4架A350-900型號空中巴士，和1架A350-1000型號空中巴士。現有機隊以及即將付運的客機糅合了先進的空氣動力學技術和嶄新設計，機身更輕和更具成本效益。由於維修需要大減，亦可免將成本轉嫁給顧客。多項先進技術的結合，令航機的燃油效益與前一代的航機相比，高出多達25%。

A350-1000型號客機配備更高推動力的勞斯萊斯Trent XWB引擎，幫助我們顯注提升長途航線的效益。減少溫室氣體排放及降低噪音的獨特設計，亦可為環境帶來顯著裨益。

## 高燃油效益的國泰航空集團機隊新成員

	空中巴士 A350-900/1000	空中巴士 A321NEO	波音 777-9X
<b>2018年起加入的新航機數目</b>	40	2	0
<b>2021年起付運的新航機數目</b>	8	30	21
<b>引擎</b>	Rolls-Royce Trent XWB	LEAP-1A-32	GE9X-105B
<b>燃油效益特點 (資料由製造商提供)</b>	燃油效益比現時同類長途機高 25%	燃油效益比現有的 A321型號高 20%	每乘客座的燃油效 益比波音 777-300ER高21%

### 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。

2020年8月，國泰航空正式與通用電氣航空 (GE Aviation) 合作並改用該公司的測量系統 (EMS) 處理及分析包括天氣、導航、航程規劃及安排等飛行數據和資料，進一步加強我們利用數據為本的解決方案提升飛行效率的能力。

### 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。減輕重量可降低燃油消耗從而減少溫室氣體排放。

### 電子化的貨運系統

我們於2020年成功推出使用區塊鏈技術的集裝器管理系統，並應用於香港及部分位於美洲的貨運站，在貨物保管及轉移過程使用區塊鏈的技術上領先同行。我們除了可以此減少人手用紙操作的過程，亦將繼續研究智能集裝器和其他項目的營運數據，以進一步提高營運效率。同時，這項技術也能幫助我們及早識別不宜使用的集裝器，令營運更為安全。







### 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，集中查看駕駛艙操作手冊、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，按新冠病毒疫情出現前的航道計算，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。

此外，我們亦通過設立燃料監察系統及頻密地清洗引擎提高燃油效益，並增強公司面對例如須繳額外碳排放費和油價不斷上升等不利經營因素的適應能力。

在2020年，「電子飛行資料夾」勇奪「香港國際機場減碳獎勵計劃」的「創新獎」。



以新冠肺炎疫情前的業務水平，Flight Folder 每年可減少4000噸的二氧化碳排放

“

我們深明使用化石航空燃料對氣候的影響。除了積極促進可持續航空燃料的開發外，我們研究排放的各個方面和來源來減排，包括減輕飛機重量、改進飛行計劃以提高航線效率、減少滑行期間引擎使用量以及避免地面上使用航空燃料。我們的地面運營和附屬公司亦繼續採取節能舉措，並研究轉用可再生能源的機會。

”



**韓兆傑**  
國泰航空營運及航空服務董事

## 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、優化水冷式空調系統及地面車隊電氣化。

2020年推行的環境保護措施包括：

- 進行重新較驗為我們有效識別各個系統需要改良的地方，預期可節省2%能源
- 更換倉庫及國泰港龍大廈的水冷式空調系統，國泰港龍大廈的能源效益因此提升21%
- 循環使用辦公室家具，以減少浪費
- 參加中華電力公司的可再生能源上網電價計劃，將於2021年在國泰城安裝太陽能發電系統

## 附屬公司

我們要求附屬公司為各線業務訂立和實踐可持續發展政策。關於各附屬公司可持續策略的重點及進展，可參考本報告內「[附屬公司](#)」章節。



位於國泰航空飲食服務總部天台的太陽能發電板



# 營運中的可持續性



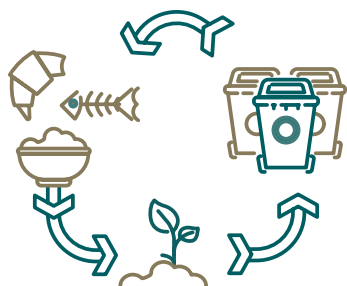
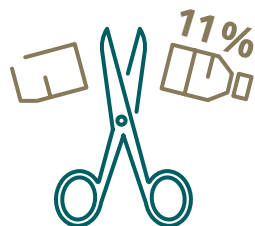




## 營運中的可持續性

### 2020年績效亮點

節省**4,300**萬件一次性塑膠製品，佔疫情前每年用量11%



聯同香港城市大學進行產品週期分析並研究如何重新利用廚餘和有機廢物

### 回收統計數字



**298**  
噸紙張及紙板



**140**  
噸塑膠



**648**  
噸剩餘食物捐贈予慈善機構



**8**  
噸金屬



**77**  
噸玻璃



**6,854**

公升回收廢食油轉化為生物燃油

### 我們為何重視負責任地使用資源

作為一家領先的航空公司，我們有過萬位員工，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。我們必須在遵守環境衛生規定和控制航機負重以降低燃油消耗及碳排放量兩者之間取得平衡。而不同國家及航點各自的政策亦會影響我們處理廢物的做法。與此同時，每個地區轉化廢物避免堆填的能力亦不盡相同。因此，我們必須致力減少業務活動產生的廢物。



## 我們的方針

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查供應商，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
- 不僱用強迫勞工
- 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

### 與我們的供應商緊密合作

疫情嚴重影響我們的航班和貴賓室服務，因此在2020年期間我們減少幾乎所有產品的採購，這自然也對我們的供應商有很大影響。我們的採購團隊與戰略供應商保持密切溝通和通力合作，盡可能支持他們度過難關，繼續為集團客戶提供優質及責任採購的商品。我們亦與供應商共同制定新的合作模式，配合延期付款和優惠等措施有助於加強我們的供應鏈管理及抗壓性。

## 更環保的食物選擇

### 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甚至過度開發。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，我們在過去十年均盡可能從可持續來源採購海產，積極應對這個挑戰。

我們認同世界自然基金會的理念，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。2020年，飲食服務部門共採購了58噸經認證的可持續海產，約佔整體海產採購量的55%。

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。作為太古集團的成員公司，我們亦謹守《太古集團可持續食品政策》。該政策規定在公司主辦或資助的宴會上不得食用七類指定海產，而由國泰航空及其附屬公司管理或提供的飲食服務亦不能使用含有該等海產的飲食製品。

### 全植物菜式

隨著消費者越來越關注多肉的飲食習慣對人體健康以至環境的影響，國泰航空自2018年首次推出素食菜式代替肉類後，繼續致力為顧客及同事提供更多選擇。我們在設於香港國際機場的玉衡堂頭等貴賓室為顧客供應植物肉替代品Beyond Meat，已有三年之久。我們在2019年更成為全球首家為乘客提供OmniPork新豬肉的航空公司。

今年，我們以兩項新嘗試進一步擴闊素食餐單。除了在香港的員工食堂引入四款OmniPork新豬肉菜式外，亦於前往倫敦、三藩市及紐約的長途航班上試推不含任何動物成分的Impossible Burger植物肉漢堡。





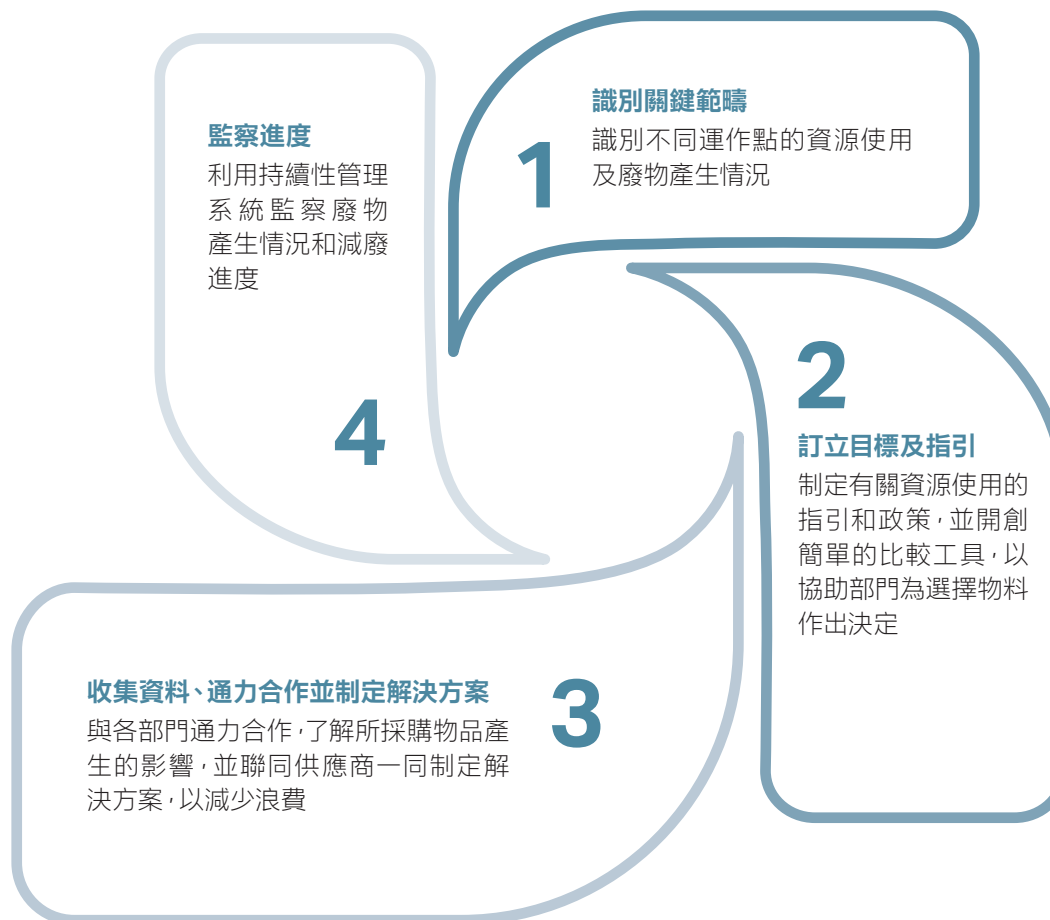


## 廢物管理

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。



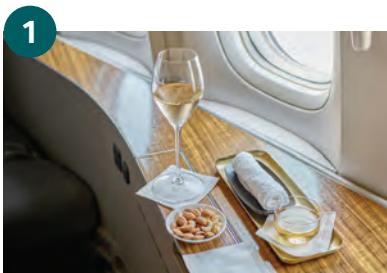
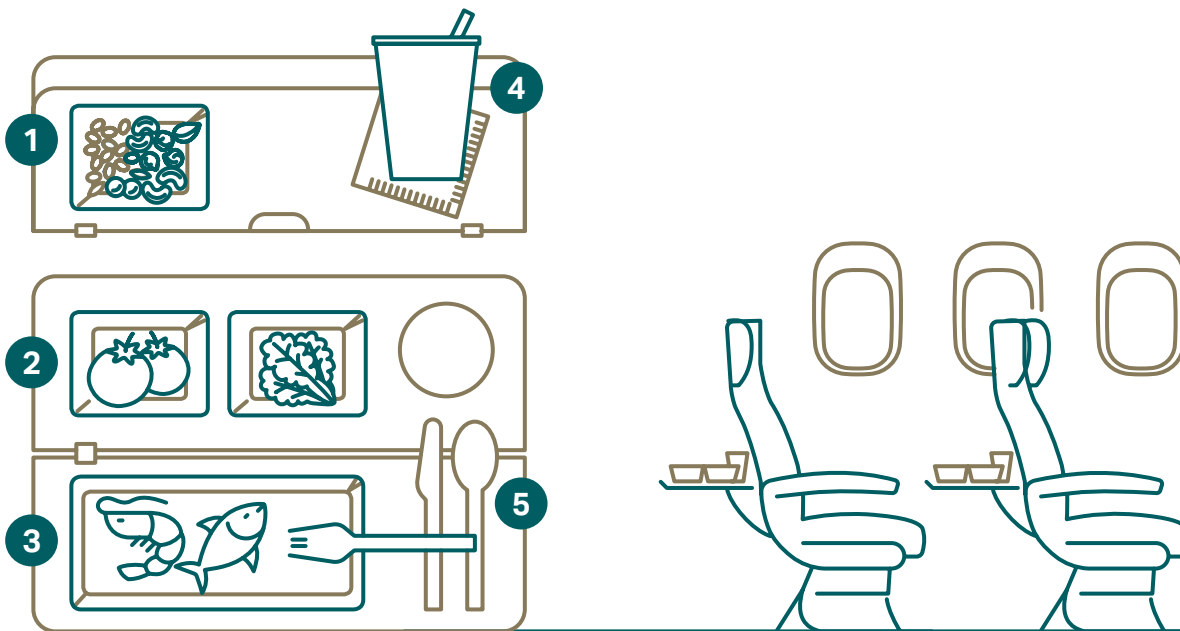
### 我們的資源及廢物管理方針涵蓋以下四大元素：



## 機上廢物

由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，近年則更加專注於重用機上物品以減少浪費。現時機上廢物回收，只限在入境香港的航班上進行。我們曾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。不少航點均設有禁止於國際航班上回收廢物的法例。部份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：



### 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作，減少因伐林而對環境造成的影響。



### 蔬菜膳食

我們選用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，我們採購經認證的可持續海產作為機上膳食。



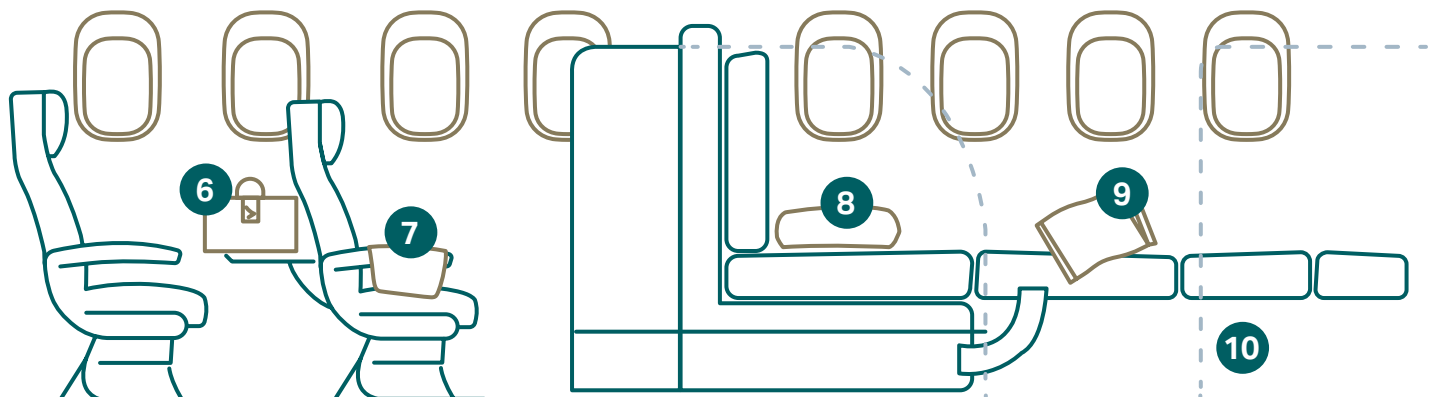
### 餐巾、攪拌棒和飲管

自2016年起，餐巾由70%甘蔗和30%木漿製造而成。我們亦引入了樺木攪拌棒和紙製飲管取代一次性塑膠，令可持續機上物品的數目不斷增加。



### 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，以減少一次性塑膠廢物。



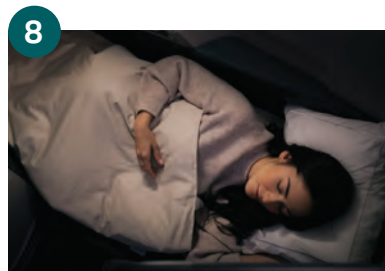
### 零食袋

全新設計的紙製零食袋，比前更易於回收。



### 毛氈

我們每年為經濟客艙的乘客提供超過45萬張完全由回收膠樽製造而成的毛氈，而未開封的毛氈則會留待隨後的航班繼續使用。



### 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，並以可重用袋包裝。



### 可重用儲物袋

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，例如廢棄魚網、布料和地氈等。





## 塑膠

由於塑膠具備低重量及低成本的特質，所以在航空界一直被廣為使用。降低航機的負重可節省燃油及減少碳足跡，經營成本下降亦有助控制機票價格。然而，塑膠因難以分解而長期停留在環境中，將會危及野生動物和自然生態。因此，我們必須大幅削減其使用量。

著手減少使用一次性塑膠製品前，我們必須衡量多項因素，以確保不會引發其他有礙可持續發展的問題。我們將會繼續以低重量及低成本為大前提，考慮採用其他能滿足乘客要求的生態友善方案。得悉不少乘客對作出改變表示歡迎，令我們如釋重負。

我們以2018年的用量為基線，承諾在2022年前削減50%一次性塑膠製品，亦即每年減少接近2億件塑膠製品。

雖然我們目前的塑膠用量因全球衛生事故的關係大幅下降，我們期望2022年底待運作規模回復至2019冠狀病毒疫情出現前的水平時，一次性塑膠製品的用量仍可減半。

## 聯同合作夥伴進行產品分析

作為減塑策略的一部份，我們聯同香港城市大學開展產品生命週期分析研究，由2020年起就我們使用的部份一次性塑膠製品及一些具潛質的替代品進行多項研究，了解它們的環境足跡。研究結果可助我們制定機上物品的選料指引，有利進一步減少一次性塑膠製品用量。

### 一次性塑膠製品策略 - 4R守則

<b>重新考慮</b>	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體驗的設計中
<b>減少使用</b>	減少塑膠用量、減少產生廢物、減少堆填廢物
<b>重複使用</b>	盡可能再次使用物品
<b>循環利用</b>	分類、分隔並將已使用物品加工翻新



致力超越顧客對航空旅程的期望促使我們關注每個細節，包括提供優質和生態友善的機上物品。我們盡可能減少對天然資源的倚賴，尋找建立封閉式供應鏈的機遇，並以更環保的物料取代一次性塑膠製品。



**羅世民**  
國泰航空顧客董事



# 2019

• 訂立減少一次性塑膠製品的目標：於2022年底前減少50%或3.87億件塑膠製品

• 商務客艙的被袋和毛氈開始改用棉質包裝袋

• 國泰航空及國泰港龍航空所有航班、貴賓室和設於全球各地的辦事處均不再使用塑膠飲管和攪拌棒，每年可減少超過3,200萬件塑膠廢物



# 2018

• 公佈一次性塑膠製品策略- 4R守則

• 成功達標令一次性塑膠製品在公司總部的員工食堂絕跡

# 2016

以紙袋取代用以盛載免稅商品的塑膠袋



# 2014

• 於經濟客艙採用經重新設計的9安士膠杯，比前輕33%，質料較柔軟且可回收。該等膠杯可與頭等和商務客艙的塑膠碗碟蓋一同回收

• 開始在國泰航空貨運站回收塑膠包裝膜



# 2013

• 將20萬隻被淘汰的經濟客艙膠杯，交由回收商循環再造成其他塑膠物品

• 以可重複使用的冰袋取代發泡膠盒於機艙上儲存雪糕，從而減少發泡膠盒用量達44%



## 減少塑膠方面的 績效亮點

# 2020

減少逾  
4,300  
萬件

展開產品週期分析，以制定機上用品選料指引。按每年用量基線減少逾4,300萬件或11%一次性塑膠製品

# 2001

開始將經濟客艙的塑膠餐具消毒和重用



# 2002

國泰航空全資擁有的附屬公司雅潔洗衣推出塑膠衣架回收現金回贈計劃



# 2007

展開機艙上膠杯和膠樽的回收工作



# 2011

頭等及商務客艙乘客日用品套裝中的牙刷及鞋抽改用粟粉及纖維物料



# 2012

選用生物可分解塑膠袋包裝毛氈、餐具和機上雜誌





## 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。

### 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。在一般情況下，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甚至錯過航班，實際的乘客數目時有更改。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，是盡可能在接近起飛時間配送膳食，讓我們可以更精準地估計機上所需的膳食數量，從而減少浪費。

## 改變剩餘食材的用途

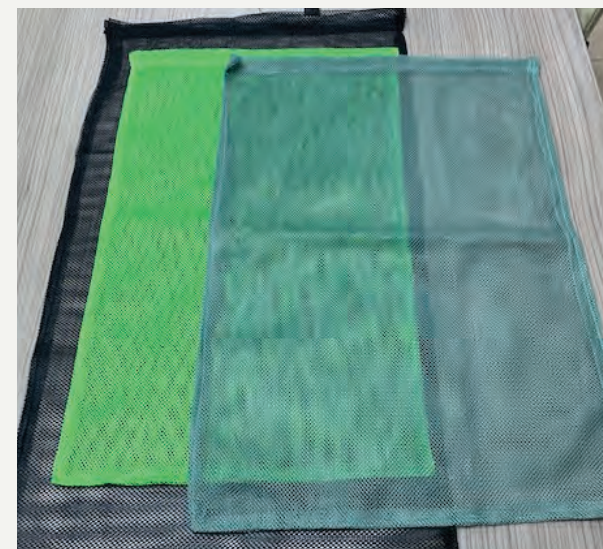
我們正積極研究為國泰飲食服務準備餐膳後餘下的副產品改變用途，用以製作其他菜式，減少浪費。例如探討如何重用瓜皮，便是我們聯同香港城市大學進行研究的項目之一。期待研究結果可助我們日後將更多於營運中產生的廢物變成可供使用的資源。

## 案例研究

### 令安全貨運變得更環保

作為全球領先的貨運航空公司，我們經常接受高端客戶的委托，代為處理價值不菲或已取得專利的研發模型。運送該等物品，必須提供極高水平的安全保障。我們使用的安全網由堅韌的高密度聚乙烯製成同時可以上鎖，能保護貨物原好無缺而並不受干擾。

安全網一般可以重用數次，但即使已經不能再重用，亦不會即時棄置。已損毀的安全網會被收集起來，清除標記及鎖扣配件後，將交由回收商重新編織成可重用的多用途網袋，而鎖扣配件亦將另行回收。



由破損的安全網升級改造而成的多用途網袋





## 案例研究



### 善用數碼科技減少浪費食物

今年，頭等客艙及商務客艙的乘客可以使用全新的「自選美膳」電子服務。「自選美膳」服務由蘋果公司在加州總部開發，過程中採納了機艙服務員的建議，方便乘客使用國泰航空的流動應用程式自選機上美膳，有關選擇最早可於登機前

10日作出。是項服務具有兩大優點，除可縮短機艙服務員處理乘客點餐指示所需的時間外，亦有助我們根據乘客的飲食習慣和對食物的喜好調節隨後航班的餐膳種類和數量，從而減少浪費。

### 捐贈予食物銀行

國泰集團與兩個本地慈善機構-樂餉社和惜食堂，已合作超過六年。惜食堂專門收集新鮮食材和配料，為香港長者準備膳食。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。2020年離港航班數目減少，部份已準備妥當的機上膳食因未被配送而多出，當時正值惜食堂的食堂因疫情關係被迫暫停運作，幸得該會協助將超過156,000份餐膳轉贈予社會上有需要的人士。除捐贈食物外，我們的同事亦為行善付出不少寶貴時間。國泰義工隊全力支持樂餉社，協助將食物分類，包裝成應急食品包，並分發給面對經濟逆境無以為繼的弱勢社群。

“

能令受疫情影響至深的人士和家庭得到溫飽，亦可同時避免浪費食物，對我們而言意義重大。

”



**何志輝**

可持續發展經理  
國泰航空飲食服務(香港)有限公司

### 回收機上食物經處理後作動物飼料

基於食品安全理由，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。2020年，國泰航空飲食服務(香港)有限公司回收了35萬噸廚餘，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，做法遠超於法例要求。在2020年，共收集了6,854公升廢食油，並將其再加工成生物柴油。



### 紙張和木材製品

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。

### 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。

2020年，我們的A330空中巴士機隊開始逐步退役。我們將會一如既往，把退役航機送往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。



疫情期間捐贈超過  
**156,000份**  
餐膳予社會上有需要的人士



## 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、開發到管理等各階段所產生的影響。相同規定亦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。此外，我們更積極通過更換水冷式空調系統和重新校驗等措施，大幅改善能源效益。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

國泰航空旗下的物業通過ISO14001:2015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。



由同事打理的國泰城天台農圃



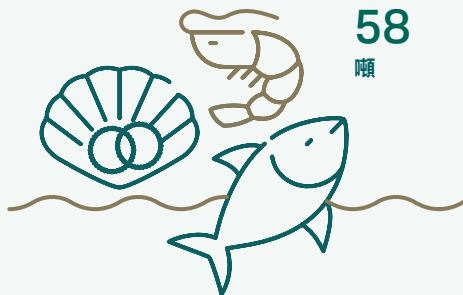
# 生物多樣性





# 生物多樣性

## 2020年績效亮點



**1** 供應超過58噸經認證的可持續海產，佔總海產採購量約55%。



**2** 按照我們《可持續發展貨運政策》的準則，對151家貨運代理商進行了1,672次空運貨物審查。



**3** 繼續對象牙、鯊魚翅、競賽用格雷伊獵犬及狩獵戰利品實施禁運。

### 我們為何重視生物多樣性

全球自然物種降幅驚人。要遏止這驚人降幅及減低生物多樣性的喪失對人類和地球健康的威脅，改變社會的消耗模式極其重要。生物多樣性不僅在社會中不可或缺，各色各樣蔚為奇觀的物種帶來的視覺和味覺享受，亦能吸引我們的顧客到訪新的地點。作為航空

公司，國泰致力實踐負責任的貨運管理同時採購自可持續來源，減低公司及乘客對環境的影響，在保護全球瀕危物種及生態方面擔當着重要的角色。



## 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

全球電子商貿在過去十年間迅速擴展。根據聯合國貿易和發展會議 (UNCTAD) 的推算，儘管全球77億人口中僅有一半可以連線上網，網上購物的人數卻多達14.5億，相等於全球15歲或以上人口四分之一。因此，國泰航空作為總部設於全球最繁忙的貨運機場同時極具競爭力的貨運航空公司，所需面對的客機和貨機貨物誤報風險亦大幅上升。有見及此，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。

我們已實施貨運代理運作計劃(CAOP)，對逾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，開始逐步推展至其他外港，2020年已在休斯敦和紐約全面實施。

## 貨物審查

為管理貨物誤報帶來的風險，我在採取全面的貨物審查方針，包括進行可有效減低整體風險的隨機抽查，以及針對高風險貨物或代理商作目標審查。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。

2020年，我們共進行了1,672次審查，較對上一年增加44%。在貨運量下降34%的情況下審查次數仍見上升，原因在於網上購物/疫情相關貨物數量激增，故需要對大量電子商貿貨物進行核實。

## 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，以改善貨運業的整體運作。

我們亦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，以確保託運人能正確地作出申報。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。

“

作為全球舉足輕重的貨運航空公司，我們可以運用影響力促使業界奉行更負責任的貨運政策。透過與非政府組織夥伴緊密合作、實施禁運及定期審查，我們積極防止瀕危動植物物種貿易。我們亦確保各地的團隊都嚴於執行我們嚴謹的貨運政策。

”



歐永棠  
國泰航空貨運董事





### 與野生動物貿易監察網絡(TRAFFIC)的夥伴關係

世界自然基金會資料顯示，香港所處理的交易佔全球逾40%，無疑是鯊魚翅貿易的重要運輸及物流樞紐。因此，我們與多個專業夥伴合作，對貨物進行盡職審查，以堵塞進行非法野生動物交易的渠道，令剝削野生動物生存權利而從中得益的人失去市場。

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的意見，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](http://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。

國泰航空與全港各大機構的共同努力終見顯著成果。從香港特區政府統計署2020年7月發表的數據可見，本港鯊魚翅入口數量過去十年一共下跌70%。



**TRAFFIC**  
the wildlife trade monitoring network

## 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《[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

我們曾就《[可持續發展貨運政策](#)》進行內部評估，結果顯示該政策於行內仍屬少有。我們希望藉此機會參照《瀕危野生動植物種國際貿易公約》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。與此同時，我們亦會與顧客和代理商多加聯繫，確保政策得到理解和落實。日後，我們將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喪失的相關議案。我們的[禁運清單](#)涵蓋狩獵戰利品、鯊魚翅、象牙製品，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)

由於捕獵野生動物及相關罪行對氣候變化、保持生物多樣性、安全及公共衛生的負面影響昭然若揭，世界各國均視打擊野生動植物物種非法貿易為重要的政治議程。

作為野生動物保護聯盟運輸專責小組《白金漢宮宣言》的簽署人，國泰航空承諾不會促進或容許任何違反《瀕危野生動植物種國際貿易公約》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

### 國泰員工支持「黑色夏日」澳洲山火幸存者

2020年曾先後發生多宗駭人聽聞的火災，足見氣候危機迫在眉睫。亞馬遜森林經歷近十年來最嚴重的山火，加州有史以來最大規模的六宗山火之中有五宗都於今年發生。亞太方面，叢林大火亦橫掃澳洲多個地區。

雖然山火在澳洲屢見不鮮，但有「黑色夏日」之稱的超級山火威力卻異常驚人。災場範圍之大相等於香港總面積的160倍，催毀了成千上萬的家園。單是新南威爾斯州，已有4.8億動物葬身火海。

為向受山火影響的人士施以援手，我們聯同澳洲商會為澳洲紅十字會救災及重建基金籌募經費。國泰員工一共籌得23萬港元善款，用以資助當地的救災服務，協助受影響人士重建家園。我們在此感謝各位同事的全力支持。





# 我們的同事





# 我們的同事

## 2020年績效亮點



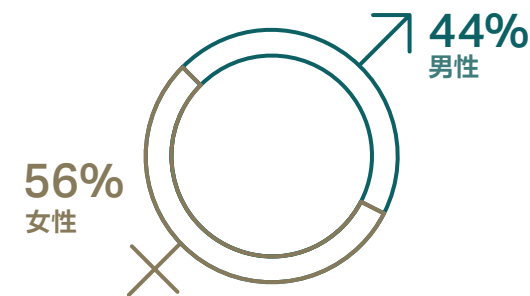
**25,610**  
名同事

全球共有25,610名同事



**80%**  
香港本地僱用佔

香港本地僱用佔80%



**56%**  
女性

**44%**  
男性

在我們的僱員當中  
女性佔56%男性佔44%



**44**  
小時

平均每年每名僱員的受訓  
時數達44小時



**4,100**  
萬港元

2020年培訓開支總額達  
4,100萬港元

### 我們為何重視能否成為好僱主

國泰航空74年來的業務成就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。對此，我們引以為傲。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，繼續前行。



## 人力資源方針

我們注重投資資源於同事的整個職業生涯，包括從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。

2020年，公司業務面臨70多年來最嚴峻的考驗，尤幸同事積極發揮互助精神並與我們共渡時艱。業務常規日漸被新措施所取代，而停飛數以千計航班構成的經濟壓力，亦迫使我們在別無他選的情況下要求分佈於世界各地的同事自願休假。期間，我們經常與同事進行坦率及高透明度的溝通。

公共衛生事故的出現，促使我們加倍關注同事的健康及安全。除了安排醫療團隊與同事加強溝通外，我們亦透過同事支援計劃(EAP)為同事提供保健建議及實用資訊。同事於非常時期展現無比毅力，同時繼續致力為客戶提供卓越服務，實在精神可嘉。

儘管公司最終難逃因架構重組而必須裁員的厄運，期望待疫情退卻，空中交通回復舊觀同時公司業務重回正軌時，我們可以安排舊同事重投公司的懷抱。

本節概述我們的人力資源方針及與員工相關的各项重要議題。



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。過去一年，我們的同事在逆境中繼續提供超卓服務，盡顯專業精神。我衷心感謝他們的貢獻。



**黃瑋彤**  
國泰航空人事董事



## 2019年的主要舉措

未來的工作模式必須仰賴數碼連結，方便存取的資訊以及極其靈活並可滿足同事個別需要的工作間。業務於年內雖見受阻，但我們於以下範疇仍獲進展。

### Work your Way 計劃

Work your Way是於2020年5月推出的一項彈性工作計劃。設計一個既能達致工作生活平衡又可配合現時盛行的嶄新協同工作模式的計劃這一概念，於數年前已萌芽。2019冠狀病毒疫情的出現，加速了此計劃的推行。這計劃讓同事每週可遙距工作達兩天或按個別需要彈性編排工作日。

### 提供彈性福利

為優化僱員福利，我們在2020年落實Flexible Benefits僱員福利計劃，並定於2021年全面實施。推出該計劃的主要目的是讓僱員可按自己及其家庭成員的需要，靈活選擇合適的福利項目。可供選擇的項目計有醫療計劃、牙科保障、預防性體檢計劃、輔助治療、保險計劃、退休計劃及專為地勤同事而設的額外年假計劃等。Flexible Benefits計劃將會取代原有的RightChoice計劃。

### 改進電子化系統以優化工作體驗

為精簡機師招募過程，全新數碼招聘系統的第一階段已於2020年底正式推出。我們亦研發了一套全新的學習及個案處理系統，除可供同事在疫情期間用以學習外，亦可用作處理及跟進同事查詢的服務平台。此外，我們亦不斷更新公司內聯網The Hub的內容，致力通過連接和溝通為同事締造更佳的工作體驗。

## 推行配合同事需要的政策

透過加強溝通和進行數據分析，我們先後審視並推行了多項能照顧同事所需的政策。其中包括讓同事遙距工作或彈性安排上班時間的全新彈性工作計劃、協助剛成為母親的同事重返工作環境的母乳餵哺政策、以及規定因病休假期間不得外遊以保障同事及其他乘客安康的政策。



## 人力資源管理

我們的人力資源管理方針與《行為守則》一致，清楚表明我們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《行為守則》就作為本集團員工應如何規範自己作出符合道德的行為，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、披露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2020年，本集團沒有因違反涉及薪酬、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相關法律和條例帶來重大影響，亦沒有因而被定罪。



## 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

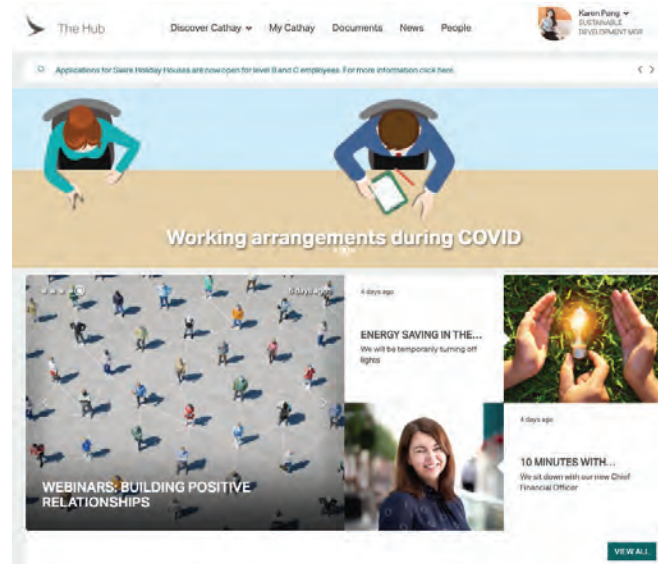
每年一度的同事投入度線上意見調查，有助管理層了解同事的想法，並從他們的工作經驗之中探求可以改進的地方。了解同事的觀點，在多變的一年而言，比以往更見重要。今年的調查已於2020年12月完滿結束，共有超過6,400名同事參與，回覆率為35%，較2019年的40%稍跌。同事投入度指數為63%，按年增長1%。我們對有關指數珍而重之，並會根據調查結果制定適當的人事策略，為同事帶來裨益。

## 內部溝通渠道

今年，我們繼續致力拓展於2019年啟用的內部傳訊智能平台The Hub。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，例如與高層領袖直接對話，以及多項增進投入度的節目和活動。



我們的內部傳訊智能平台 The Hub



## 嘉許及獎勵

嘉許計劃「Work Well Done」，確保同事感到備受重視，同時良好的工作表現亦獲得讚賞。我們為公司管理層提供嘉許小禮物，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。另外，亦在「Work Well Done」專頁中加入多款精心設計的心意卡，包括聖誕卡和感謝卡等，讓同事互相分享。

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」專頁和年度嘉獎禮等內部獎勵計劃中。

一年一度的Niki and Betsy獎勵計劃頒獎典禮，原定於每年三月舉行，今年卻因疫情關係須要取消，得獎名單亦順延至十二月才作公佈。該計劃以1940年代國泰航空最先啟航的兩部客機命名。設立Niki獎項旨在肯定後勤人員所付出的努力，同時嘉許他們的傑出工作表現，而Betsy獎項則用以表揚優秀的顧客服務人員，並感謝他們貫徹實踐發自內心的服務理念。往後，我們將會恢復舉辦頒獎典禮。

## 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。2020年，共有接近4,000位同事獲此殊榮。我們期待能於疫情過後宴請各位金獎得主與他們的摯親好友，一起分享這份榮譽。



Niki獎得主-東京成田國際機場的機場地勤團隊



Niki獎得主-香港國際機場的櫃位共置項目小組



## 增進參與度

全球衛生事故出現期間，各項增進參與度的活動均換上虛擬模式，員工廣場、助談會、講座，甚至像瑜珈等興趣班都改為在網上進行。然而，推動我們的同事參與義務工作，亦不失為足不出戶的生活模式的一個正面影響。同事對我們跟一些現有的非政府組織夥伴合辦的多個義工項目，反應熱烈。有關我們的同事獻出超過650小時參與樂餉社、惜食堂及香港樂童行義工活動的詳情，可參考本報告內《[社區](#)》章節或瀏覽國泰航空[網頁](#)。

## 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。



我們的同事為樂餉社準備食物包





## 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，我們不惜就吸納優秀人才投放資源，包括：

- 評估並精簡招聘程序，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，方便潛在求職者申請
- 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
- 舉辦職業講座並邀請現職同事分享心得
- 為學生提供見習機會，創建當前和未來的人才庫
- 每年為每名同事提供超過40小時培訓（不論職級）
- 每年培訓總支出達4,100萬港元

### 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*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
工程師培訓計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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週的實習機會。</li> </ul>
見習機師	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 由公司贊助，為期55週的培訓計劃，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。</li> </ul>
機艙服務員	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>
顧客服務主任	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>
資訊科技練習生培訓計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>
業務領袖計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> </ul>

\*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

在營運的地區進行本地招聘，是我們一直奉行的政策。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。

### 提倡虛擬學習

員工學習中心The Learning Academy因應疫情帶來的改變，特別製作了一系列虛擬課程，配合同事的最新學習要求。課題包括如何提升遙距工作效率，如何領導遙距工作團隊，成為善用科技的領袖及以遙距方式為團隊提供支援及增進參與度的竅門等。採用虛擬學習模式有利我們將課程擴展至香港以外，為身處海外的管理職級同事以及他們的團隊提供適時的支援。

### 線上合規及牌照培訓

為配合保持社交距離的措施，同時確保前線同事能吸取足夠的專業知識以滿足合規或牌照的相關要求，員工學習中心特別將原有的面授課程改為網上學習或由導師帶領的虛擬培訓。課程內容圍繞日常運作中的一些重要事項，例如關注傷健人士、確保機艙安全及處理危險貨物等。



## 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
- 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
- 彈性福利計劃，讓同事按照個人喜好為自己及合資格的家屬選擇福利項目，包括：
  - 醫療和牙科保障
  - 保險計劃
  - 退休計劃

## 關注同事安康

我們向來皆極其注重同事的身心安康。今年，我們更進一步加強體格及精神健康方面的措施，以應對新冠疫情對同事的工作模式及公司業務的影響。以下概列我們為關注同事安康而持續推行的相關措施。關於我們支援同事的其他舉措，可參考本報告第9頁「[我們應對2019冠狀病毒疫情的策略](#)」。

- 舉辦工作坊，邀請專家講者講解健康議題
- 我們的全球同事支援計劃就一般日常生活鎖事以至較嚴肅的身心健康議題，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。

我們的多元及共融策略，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聯同各員工資源組別落實有關策略，並專責推動共融，以期進一步鞏固此國泰企業文化特徵。

國泰女機師諮詢小組便是其中一個資源組別。其成立目的，是讓我們對女機師當前面對的障礙加深了解，並協助多元及共融辦公室應對與該員工組別相關的主要難題。諮詢小組除肩負員工資源組別的角色外，亦是多元及共融管治架構下的官方界別之一。

我們在2019至2020年間針對由同事入職到退休的過程進行正規的審視工作，就員工福祉、人才招聘和人才管理及發展等範疇，檢討現行制度，同時研究制訂新的政策。我們在審視過程中，發現各員工資源組別對性別及性取向方面尤其關注。

有見及此，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，我們亦繼續進行無意識偏見訓練，支持男性盟友計劃和諮詢小組提倡性別平衡，並舉辦相關活動促進包容文化。



同事參與婦女基金會的網上籌款晚宴



### 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2020年舉辦的主要活動包括：

- 響應國際婦女節2020「Each for equal」的主題，推廣及提倡人人平等的意識，鼓勵同事反思各自在國泰大家庭中擔當的角色，並朝性別平等的目標邁進。
- 請來國際知名的Always Like a Girl運動策劃人Dalia Feldheim主持虛擬網上講座，與同事分享如何增強適應能力及保持正面的態度。

### Fly with Pride

Fly with Pride今年推出多項舉措，旨在了解公司內部對性小眾的觀感及參與度，以便制定2021年和往後的目標策略。該會在2020年的主要活動包括：

- 在公司內部進行廣泛的問卷調查，收集數據以便了解同事對Fly with Pride的期望和對性小眾的觀感，並探討在進行溝通和提高參與度方面有否改善空間。調查結果顯示國泰同事普遍認為提升對性小眾的認識至關重要，相關數據亦有助Fly with Pride團隊編排2021年的策略重點。
- 舉辦性小眾問答遊戲，透過宣傳教育加深同事對性小眾的認識，成功吸引超過800名同事參與。
- 聯同多元及共融辦公室協助香港理工大學就香港酒店及旅遊業對性小眾的包容程度進行研究。









# 社區

## 2020年績效亮點

捐出超過  
**156,000**份



餐膳予香港社區



超過  
**700**名

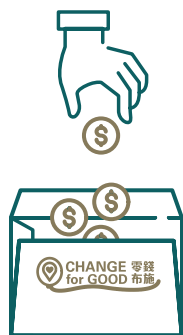
同事參與疫情相關的義工活動

“

面對2019冠狀病毒疫情的嚴峻考驗，我們毫不猶豫地利用公司的龐大網絡和人力資源，服務本地社區。從運送醫療物資、捐贈食物到付出時間參與義務工作，我們都義不容辭。

”

**680**  
萬港元



在2019年透過「零錢布施」機艙籌款計劃  
為聯合國兒童基金會籌得的善款



**3**位  
新的「國泰領航者」



**林紹波**  
國泰航空顧客及商務董事

### 我們為何重視社區

強大的社區對促進整體社會的繁榮及健全發展極其重要。環顧全球，各地社區均面對各色各樣的艱巨挑戰，極待多方協作加以應對。新冠病毒的出現，令我們深深體會像國泰航空般規模龐大的企業在推動正面改變以及支援弱勢社群方面肩負重任。因此，我們時刻不忘貢獻社會，同時把握機會將造福社群的精神不斷昇華並發揚光大。

◆由於2020年的捐款有待審核，2019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。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，促進世界各地的文化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。

## 應對新冠疫情

2019冠狀病毒疫情爆發期間，全球各地的社區均採取多項措施防止病毒擴散，例如關閉工作場所及學校、取消大型活動及要求可能曾經接觸帶菌者的人士接受長時間的檢疫等等。雖然這些預防措施有助遏止疫情，但卻暴露了社會上衛生及福利資源長期短缺的問題。

國泰航空不僅大力支持同事積極參與社區服務，為有需要的人士伸出援手，亦通過不同途徑與非政府組織夥伴合作，向弱勢社群提供支援。此外，我們亦與香港特區政府轄下多個部門合作打破物流障礙，善用我們的網絡把資源送達不同地點，應付所需。

## 支援弱勢社群

在疫情爆發初期，全球供應鏈備受壓力之際，我們派出數以百計貨運客機，協助運送醫療物資至世界各地。2020年，我們向本港慈善機構惜食堂捐出共156,000份餐膳，而我們的同事亦協助樂餉社包裝食品包並分發予有需要的人士。另外，我們亦向缺乏物資的人士提供日用品。

隨着疫情持續，我們致力為社區提供更多支援。編制本報告期間，我們承諾於2021年向惜食堂額外捐出100,000份餐膳。有關舉措跟我們長期與兩家社福機構合作並捐輸食物以減少浪費的做法互相配合，相得益彰。



我們在2020年向「惜食堂」捐贈逾15萬6千份預先備妥的餐膳



### 幫助學生參與網課

儘管學校暫時關閉，學生仍須繼續上課，但不少課堂均改為在網上平台進行。然而，並非所有學生都擁有筆記型電腦或平板電腦，亦非所有家長都懂得應用新科技。因此，我們將790部經過翻新的iPad贈予有需要的學童，並為他們提供了一共10週網上輔導，協助他們利用平板電腦遙距學習。此外，我們與一家本地非政府組織合作，為接近100名兒童安排網上講故事活動，以提升他們在家閱讀的興趣，同時亦向資源貧乏的兒童提供英文會話網課。



### 協助處理郵件

儘管大部份行業在疫情下需求均見下降，郵遞及物流業卻因市民紛紛從世界各地採購口罩及消毒用品而面對進口郵件數量激增的難題。隨着本港的確診數字上升，香港郵政空郵中心亦充斥着大量抗疫物資。有見及此，國泰航空服務有限公司特別於空運站內騰出指定區域臨時用作郵件處理中心，並調配30名同事協助處理郵件，即時紓緩了香港郵政的運作壓力，亦加快了抗疫物資的送遞速度。



### 接載旅客歸家

在全球各地實施旅遊限制、邊境管制及檢疫措施之際，我們與香港特別行政區政府合作，安排包機從日本及湖北武漢接載約1,200名香港居民回港。另外，我們亦安排特別航班協助其他旅客途經香港返回原居地。







## 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。雖然部份計劃因疫情影響而須暫緩，我們將視乎情況於適當時候重啟。

### 「國泰領航者」計劃

「國泰領航者」計劃，旨在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。

領航者與國泰在應對關鍵社會議題上目標一致：

#### 環境保護



**楊大偉**

可持續健康飲食運動  
Green Monday創辦人

Green Monday「每週一素」的綠色飲食理念至今已獲160萬香港市民響應，並擴展至全球30多個國家，他成立的Green Common綠色生活超市和餐廳，成功推出植物豬肉OmniPork 新豬肉，產品亦曾引入國泰航班及貴賓室。

#### 青年發展



**陳兆焯博士**

「正生教室無界體驗學習」  
創辦人

由他創立的「正生教室無界體驗學習」，以為隱蔽青年提供另類學習機會為教育理念。他更將創新的教育模式延伸至幫助年輕人就業及重投社會。

#### 文化共融



**Eni Lestari Andayani Adi**

印尼移工協會創辦人兼  
國際移工聯盟主席

她的自身經歷啟發她成為保障外勞權益的倡議者。目前致力促進社會共融，讓外勞享有平等的尊重和機會。

「國泰領航者」創於2019年，旨在表揚對社會帶來正面影響的社區領袖。國泰航空每年選出的領航者，不分國籍、性別、年齡、種族，並贊助他們飛往世界各地，讓他們把新思維與倡議帶到全球。

更多有關「國泰領航者」及他們的創新思維，可瀏覽可持續發展專頁內[社區參與章節](#)。



### 飛躍理想計劃

飛躍理想計劃於2003年在香港啟動，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，共有數千名學生順利畢業。

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。然而，由於受到全球衛生事故影響，原定於2020年進行的各項活動均已押後。

### 參觀國泰城

過去70多年國泰與香港的關係一直密不可分，既為市民提供就業機會，亦為旅客安排空中旅程。招待訪客參觀國泰城，目的在於讓大家對國泰航空加深了解。由我們的同事帶領的導賞團，會安排訪客參觀各項培訓和運作設備，讓大家從員工的角度了解公司背後的運作。

2020年初，我們招待了超過440位香港市民參觀國泰城總部。其後，參觀活動因疫情關係而暫停。





## 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](#)。

## 2020年亞洲萬里通「善心回饋」數據

捐贈里數總額	超過4,200萬里數，若相等於42,000趟香港前往東京航班所需之里數
慈善合作夥伴數目	32
慈善物資項目數量	82
最受歡迎慈善物資項目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聯合國兒童基金香港委員會 - 為營養不良的兒童提供10包營養治療奶</li> <li>2. 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</li> <li>3. 聯合國兒童基金香港委員會 - 聯合國兒童基金會新型冠狀病毒緊急支援基金</li> </ol>

## 案例研究

### 恩光之友咖啡店滿載燦爛笑容

一群國泰機師於1980年代初期開始，每月捐款資助本港一家智障及身障兒童學校。七年後，恩光之友會正式成立。三十年轉眼過去，該會現已成為一家註冊慈善機構，所有經費皆源自國泰同事的捐獻及透過義務活動籌集所得。

恩光之友會為本地特殊學校的學童安排郊遊、船河及賣物會等戶外活動，讓他們能感受箇中樂趣。同時亦通過提供教育和輔助治療，協助他們建立自信和增強社交技巧。

將課室變為恩光之友咖啡店，便是一個極佳體驗。同學們搖身一變成為咖啡師和侍應生，從落單到準備食物均一手包辦，而班上其他同學、一眾家長和義工則充當顧客，整家咖啡店都充滿著學童發自內心的燦爛笑容。



同學體驗成為咖啡師，十分愉快



## 慈善捐贈

我們透過多項恆常的慈善捐贈項目，結合同事、顧客及業務夥伴的力量，為香港以至全球注入正能量。

### 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會香港委員會於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1.99億元，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。2019年<sup>◆</sup>，該計劃籌資港幣680萬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。

2019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。

<sup>◆</sup>由於2020年的捐款有待審核，2019年的數字為目前可供參考的最新數據。



「零錢布施」籌得的善款用以支持聯合國兒童基金會的亞洲學校計劃



### 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，為患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會香港委員會合辦的「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。

### 捐款

2020年，公司及附屬公司的慈善捐贈包括直接捐款港幣370萬元以及提供折扣機票總值港幣50萬元。

### 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保護環境和幫助弱勢社群的活動，並召集同事參與義務工作。

2020年，我們的義工計劃主要專注紓緩2019冠狀病毒疫情對弱勢社群造成的影響，詳情可參考前列章節。單是新冠疫情相關的義工活動，已有超過700位同事參與，一共獻出超過720小時。



我們的同事義工指導家長使用國泰捐贈的平板電腦



# 附屬公司







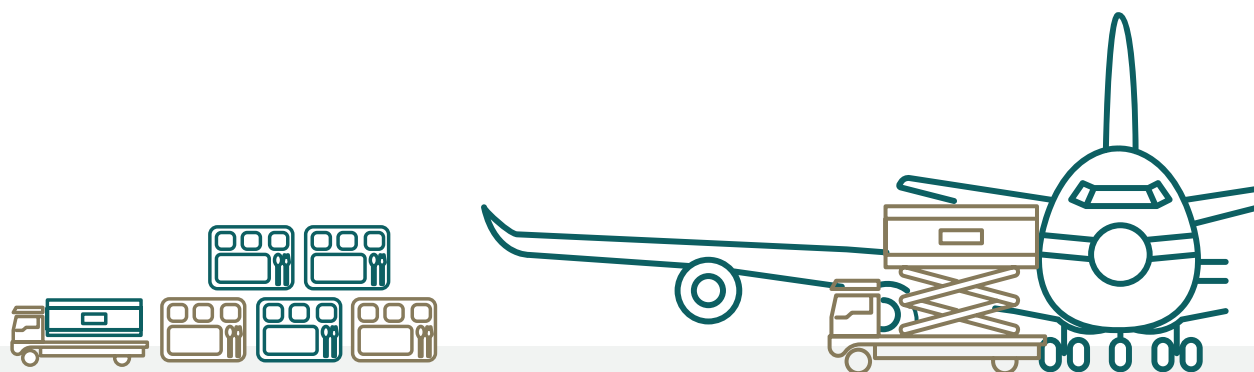
## 附屬公司

### 各附屬公司在2020年取得的進展

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。

**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。

- **與惜食堂合作無間：**疫情期間空中交通大幅減少令飛機餐供應過剩，國泰航空飲食服務與受疫情影響需暫時關閉廚房的長期合作夥伴惜食堂合力向本港有需要人士分發3萬份飛機餐。
- **支持可持續採購：**55%海產經認證出自可持續來源。



**雅潔洗衣**是香港的大型商業洗衣公司。

- **支援香港家庭福利會：**雅潔洗衣通過抗疫用品包捐贈計劃為受疫情影響的弱勢社群提供支援。同事每認捐一份價值30元的抗疫用品，公司亦會作出相應贊助，合共向香港家庭福利會捐出546個抗疫用品包。
- **提升安全表現：**損失工時工傷率較2019年大幅下降45.6%。





**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。

- **善用陽光**：在國泰航空貨運站上蓋安裝200塊太陽能電池板築起400平方米的太陽能系統，預料每年可產生75,000千瓦時可再生能源，而國泰航空服務亦可於中電的上網電價計劃中獲得電費回贈。
- **支持循環經濟**：回收111噸塑膠，成功減少廢物堆填。



**華民航空**是提供速遞服務的全貨運航空公司，在亞洲提供定期航班。

- **強大的團隊**：80%機師及同事表示對在華民航空工作感到自豪。

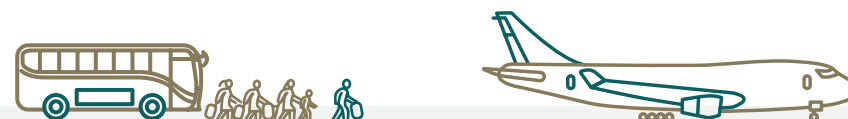


**香港機場地勤服務**於香港國際機場為航空公司提供各項地勤服務。

- **於疫情下支援同事**：機艙服務員需要接受頻密的2019冠狀病毒測試及進行隔離，令來往機場、辦公大樓和富豪酒店的交通服務需求上升。香港機場地勤服務特別增加穿梭巴士班次，協助疏導人流。
- **減少排放**：地勤服務車隊的電動車比例由26%增至40%。

**香港快運**是唯一的本地低成本航空公司，在亞洲區內提供定期航班。

- **更年輕和節能的機隊**：藉引入四架高能源效益A320neo 型號客機實行機隊現代化。





## 香港快運航空有限公司

香港快運是香港唯一的低成本航空公司，擁有28架客機，包含A320、A320neo和A321三種型號的空中巴士，在一般情況下提供飛往亞洲25個目的地的定期航班服務。2019冠狀病毒疫情對航空及旅遊界別帶來沉重打擊以及史無前的挑戰，香港快運的航班於2020年3月中亦告暫停。同年8月，經評估市場情況後恢復部份航班，並採取一系列預防措施保障機組人員和乘客的健康及安全。

### 可持續發展策略

香港快運一切以人為先。我們擁有1,065名員工，當中包括441名乘務員，249名飛行員和375名辦公室人員，每一位都是提供優質客戶服務必不可少的一員。2020年，除致力確保機組人員及乘客的健康外，我們亦專注於轉變，通過不斷改進產品和優化網絡，例如在機艙膳食方面提供更環保和更清新的選擇，從競爭中脫穎而出。

展望未來，我們將會在航機用品的設計中加入更多可持續元素，包括木製餐具、牛皮紙食物袋及既堅固又環保，不含氯並可於數週內分解的便當餐盒等。我們亦準備與Green Common素食餐廳及超市合作，為機上餐單加入更多可持續食品選擇，例如Omnipork新豬肉。

## 重要議題

### 更環保的營運

碳排放是香港快運極之關注的問題。儘管像改用可持續航空燃油等措施日後可望大幅減少碳排放，我們目前正專注於推行機隊現代化及碳抵銷計劃以降低碳排放。

#### 今年的績效:

- 購入四架A320-neo型號空中巴士，比舊型號燃油效益更高而且噪音更少。推行機隊現代化，令機隊的平均機齡降至六年以下。
- 為CORSIA而設的排放監察計劃已經獨立外部核數師核實，顯示我們的排放監察機制已準備就緒而且相當可靠。

### 廢物管理

我們需要服務為成千上萬的乘客，故必須注重衛生，同時滿足品質和重量的嚴格要求。為此，我們正加緊研究更多可持續的減廢方案。

#### 今年的績效:

- 作為預防性質的衛生措施，我們從2020年8月至12月31日期間暫停於機上供應熱食。此舉加上停飛的安排，直接令我們在年內產生的廢物大幅減少。
- 把多出的罐裝食品、飲品和小食捐贈予非牟利機構，包括惜食堂和齊惜福。前者自2016年開始與我們合作，後者則是一個提倡透過回收及再分配，減少浪費食物的平台。

### 同事及社區

我們與國泰航空同樣極為注重優質的工作體驗，同時樂於支援公司業務以及同事生活所在的本地社區。

#### 今年的績效:

- 為應對2019冠狀病毒疫情，我們透過派發抗疫用品及推行遙距工作安排保障同事的身心健康。同事亦可透過Stay at Home Challenge分享相片及短片，在疫情下長期需要分隔的日子保持聯繫。往後，我們的地勤人員仍會繼續每周一天在家工作。
- 我們亦為本地社區貢獻時間與資源。除透過鼓勵回收及資源共享的平台Me2You向四家本地非政府機構捐出經使用的辦公室傢俱外，我們亦有參與「大嶼山聖公會中學文憑考試模擬放榜日」，為學生介紹香港快運並與他們進行研討。





# 香港華民航空 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。

## 可持續發展策略

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。我們的《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。

## 重要議題

<b>健康與安全</b>	作為全球最繁忙貨運機場的主要物流公司，在世界各國紛紛關閉邊境有礙往來之際，確保貨物繼續流轉是我們的職責。而在過程當中，安全至關重要。	<b>今年的績效:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>全面 (100%) 按照IATA為航空營運商制訂的健康安全標準清單進行評核,務求於公共衛生事故發生期間對公司和同事加強保障。</li> <li>建立了一套針對於疫情期間運作的業務連續性計劃。我們將會根據最新的經驗持續檢討及更新該計劃。</li> <li>於疫情期間動用定期航班及額外航班，協助運送個人保護裝備至世界各地。</li> </ul>
<b>氣候變化</b>	我們力求於每次航程均發揮最大的貨運能力，同時以燃油效益更高的新貨機取代較舊的型號，以提升燃油效益和減少碳排放。對於CORSIA 2019年水平作基準的碳中和增長規定，我們已準備就緒。	<b>今年的績效:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>為主要航線引入空中巴士A330取代新近退役的747-400型號貨機。預計到2021年，機隊的A330貨機數目將增至5部。</li> <li>已提交首份經核實的CORSIA報告。</li> </ul>
<b>我們的同事</b>	我們非常倚重同事的技能、經驗及專業精神。因此，我們定期與同事交流，以確保能滿足他們的期望，正如同事們對待我們的客戶一樣。	<b>今年的績效:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>完成飛行員意見調查，回覆率高達100%。這反映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： <ul style="list-style-type: none"> <li>我為在華民航空工作而感到自豪</li> <li>我會向朋友推薦以華民航空飛行員為事業</li> <li>我把在華民航空的工作視為可長遠發展的事業</li> </ul> </li> </ul>



## 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) 有限公司在香港國際機場為50家國際航空公司提供航機膳食服務。

國泰航空飲食服務於2020年生產約460萬份膳食，處理49家航空公司約16,900班航班，即平均每日生產12,800份膳食及處理46班航班。國泰航空飲食服務的營運由全體1,519名同事及其駐地承包商所支持。

#### 可持續發展策略

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督導委員會負責。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。以下是我們在關鍵議題方面的進展。

### 重要議題

<b>廢物管理</b>	<p>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、生產及營運策劃過程中，努力減少廢物的產生。</p> <p>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。</p>	<p><b>今年的績效:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>向惜食堂和樂餉社分別提供了58噸及584噸食品。</li> <li>收集了6,584公升廢食油，將其再加工成生物柴油。</li> <li>回收了351,763噸廚餘廢物將其送往O•PARK1有機資源回收中心。</li> </ul>
<b>負責任採購</b>	<p>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。</p>	<p><b>今年的績效:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>購入58噸可持續海產，佔海產採購量的55%。</li> <li>購入2噸本地種植的蔬菜，佔沙拉菜採購量的8%。</li> <li>100%選用環保產品，包括衛生紙和文具紙張。</li> </ul>
<b>我們的同事</b>	<p>人力資源的投放對於我們的成功尤關重要。我們致力吸引並培養人才，使我們的同事具備相關技能，在公司的職業生涯中成長為專業人士。</p>	<p><b>今年的績效:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>我們在疫情下致力為同事提供更多培訓機會，並為管理職級的同事推出一系列全新的培訓工作坊，協助他們掌握新技能並為未來工作模式做好準備。工作坊的主題包括：             <ul style="list-style-type: none"> <li>基礎管理技巧</li> <li>WFMS管理系統</li> <li>設計思維</li> <li>市場推廣入門</li> <li>僱傭關係須知</li> </ul> </li> </ul>



## 國泰航空服務有限公司

國泰航空服務有限公司 (CPSL) 負責營運國泰航空貨運站 (CPCT)，為香港國際機場各航空公司提供服務，每年可處理多達260萬噸貨物。報告期內，CPSL的貨物處理量為136萬噸。

我們的願景是在創新及客戶服務兩方面，成為全球最佳的航空運貨站，並提升香港作為亞洲首選物流中心的聲譽。

### 可持續發展策略

國泰航空服務有限公司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環境政策為基礎，策略重點是減輕日常貨運站營運對社會和環境的影響，以解決業務中有礙可持續發展的問題。

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

## 重要議題

<p><b>碳排放</b></p>	<p>我們致力將對環境的影響減至最低，並不斷探索如何透過革新和應用科技提升貨運站內的能源消耗效益。正確的廢物回收和再利用，是我們環境管理的另一重點。</p>	<p><b>今年的績效:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 成功減少200兆瓦時的電力消耗，相當於減少了102噸「二氧化碳當量」的排放。</li> <li>• 於「亞洲貨運物流及供應鍊大獎2020」中榮獲「最佳綠色空運站」大獎。</li> </ul>
<p><b>廢物管理</b></p>	<p>我們積極管理廢物的收集和處理，盡可能避免直接把廢物送往垃圾堆填區。例如：我們會重複使用包裝貨物用的塑膠膜，直至損毀並無法使用時才送往回收。</p>	<p><b>今年的績效:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集了8噸廢棄食物。</li> <li>• 回收了111噸塑膠。</li> </ul>
<p><b>健康與安全</b></p>	<p>我們堅守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，並防止不必要的損傷。我們的3E安全策略涵蓋工業工程、教育和執法，當中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保在所有運作層面實施有效的領導及指引</li> <li>• 建立健全的健康與安全管理體系</li> <li>• 進行有效的培訓，確保同事具備必要的技能和能力</li> <li>• 鼓勵同事參與安全相關活動</li> </ul>	<p><b>今年的績效:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 榮獲「2019/20機場安全嘉許計劃」安全卓越大獎金獎，香港國際機場安全表現大獎2019及香港國際機場航空貨運及後勤2019「智」醒安全提升比賽冠軍。</li> <li>• 繼續致力完善職業健康及安全管理，並透過推行3E安全策略，提升所有工作人員和業務夥伴的安全意識。</li> </ul>





## 雅潔洗衣有限公司

雅潔洗衣成立於1964年，從一家乾洗店發展成為香港主要的商業洗衣公司。公司擁有超過400名員工，服務超過20家航空公司和40家酒店，每日平均處理29萬件，相當於94.6噸衣物。

### 可持續發展策略

我們致力令可持續發展成為業務的一部分，著重品質、健康與安全之餘，亦力求減少廢物，為保護環境作出貢獻。

同事的安全是我們的首要任務。雅潔已達到ISO 45001:2018職業健康與安全的標準，我們的職業健康及安全管理系統可有效降低受傷和罹患職業病的風險。

雅潔的業務需要耗用大量的食水和電力。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，我們的廠房是東亞地區最大規模的自動化洗衣設施，亦是榮獲BEAM Plus金級認證的建築，配有節能設備和循環用水設施。此外，我們亦設法減少溫室氣體排放，並積極探討和推行減塑措施，包括重複使用衣架及回收紙製、塑膠和鋁質包裝物料等。我們亦鼓勵供應商根據集團的《[可持續供應鍊的行為守則](#)》，採取類似的回收行動。

## 重要議題

<b>職業健康與安全</b>	我們致力在工作場所保持高水準的職業健康與安全。關鍵措施包括推行標準化程序並確保同事遵循；提高安全意識；定期保養設備，以及確保同事獲供應防護裝備並懂得正確使用。	<b>今年的績效:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 損失工時工傷率▲較2019年下降45.6%</li> <li>● 損失日數率◆較2019年下降12.3%</li> </ul>
<b>品質</b>	我們注重品質同時精益求精。優化流程是我們的策略重點之一。我們奉行精益 (Lean) 的管理方法，鼓勵跨職能協作以提高生產效率、消除浪費並縮短週期時間。	<b>今年的績效:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為同事提供精益培訓，協助他們提供最佳服務且同時將浪費減至最低。今年共有3位職能領袖取得精益黃帶認證。</li> </ul>
<b>回饋社會</b>	關愛社群是雅潔洗衣的核心價值之一。透過參與各項社區計劃，提供服務並付出時間，我們致力維繫良好的社區關係。	<b>今年的績效:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 獲頒「15年Plus商界展關懷」標誌</li> <li>● 支持香港樂餉社並贊助其制服洗衣服務。</li> </ul>

▲ 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，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。我們擁有2,887部地勤支援設備 (GSE) 及車輛，並僱有超過2,400名員工，目前共為25家航空公司服務。

### 可持續發展策略

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，加許員工的貢獻及致力推動可持續發展，成為亞洲區內首屈一指的全方位地勤服務代理商。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，大力推動了我們就重點領域作出改進。政策的應用有助於我們做到卓越、優質、高效和透明地營運。

## 重要議題

### 碳排放

我們的車隊消耗的燃油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，使用燃油效益更佳車輛。我們亦通過國泰航空「飛向更藍天」碳抵銷計劃，抵銷同事因公務出勤而產生的二氧化碳。

#### 今年的績效:

- 由於疫情期間航班活動減少，地勤支援設備的整體燃油消耗量較2019年減少49.7%。
- 購入四部全新的機組人員專用巴士，碳排放量比舊有型號較低。
- 將地勤服務車隊的電動車比例由26%增至40%，預料2021年的排放量將進一步下降。

### 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，還有助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，亦注重嘉許員工在客戶服務等領域的貢獻。

#### 今年的績效:

- 為各職級同事提供了合共61,145小時的培訓；每位同事的平均培訓時數為25.21小時。
- 憑優質人力資源管理入選《家庭友好僱主》2020，並獲發參與《好僱主約章》2020證書。

### 社區關係

鼓勵員工積極參與我們的可持續發展計劃，對增強他們對環境問題和社區活動的關注至關重要。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關注
- 與慈善機構合作，組織和參與活動

#### 今年的績效:

- 向循道衛理楊震社會服務處彩虹長者綜合服務中心捐贈2500港元，支助長者服務。



## 我們的績效

### 按照氣候相關財務信息披露工作組(Task Force on Climate-related Financial Disclosures 簡稱TCFD)建議披露的詳細資料

#### 1. 管治

##### 1.1 董事局對氣候相關風險及機遇的監督

董事局就國泰航空的可持續發展策略及進展承擔最終的責任。相關職務由董事局主席率領三個專責制訂本集團可持續發展事務方針的管治體共同執行，包括可持續發展委員會、可持續發展指導委員會，及氣候行動指導委員會。此外，董事局風險管理委員會負責全面監察包括可持續發展風險在內的一切風險評估事宜，並執行董事局的決議。

董事局負責審視本集團內重大的可持續發展議題，批核與可持續發展相關的策略、目標、行動和政策，以及審批集團的可持續發展報告。

#### 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(又稱集團航空安全審核委員會)**
- 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。委員會負責為董事局提供建議，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成效以及國泰風險文化的穩健程度。
- **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成效。

氣候變化被認為集團面對的首15大風險之一。氣候風險將連同其他主要風險一併交由各相關委員會按季度進行檢討。

有關氣候變化可能對公司構成的財務影響，庫務團隊會就我們在國際民用航空組織 (ICAO)轄下的歐盟碳排放貿易體系 (EUETS)及國際航空碳抵銷和減排計劃 (CORSIA)的現況及未來應繳的金額，按月向財務委員會匯報。





## 1. 管治

### 1.2 管理層在評估及管理氣候相關風險及機遇方面的角色

#### 可持續發展委員會

可持續發展委員會有由行政總裁擔任主席，由四名執行董事及另外四名管理層成員組成。該會由董事局設立並授命，負責評估和批准與集團可持續發展相關的策略、政策、目標設定與重要舉措涉及的投資，為本集團聚焦可持續發展的企業文化定出方向。該會每年定期召開會議，主要職責包括作出評估並優先制定本集團重要的可持續發展議題，向董事局交代有關議題及落實過程，並每半年一次匯報進展。此運作模式能將可持續發展概念融入業務策劃、財政預算及風險管理過程中，使其成為本集團業務策略中不可或缺的一環。

氣候變化是可持續發展委員會的一項常行議程，以便檢視最新情況和進展，討論並決定策略方向，以及設定目標。

氣候相關的特定責任由不同團隊及委員會負責，詳見下文。各委員會須向可持續發展委員會匯報進展。成立各委員會和工作組旨在確保公司內所有範疇均已承擔及問責的方式管理，以利配合和執行可持續發展策略。此可持續發展管治架構注重分工合作，亦有助確保可持續發展委員會能利用適當的政策、標準及制度妥善管理可持續發展的風險，同時認定和抓緊可持續發展的機遇。

#### 氣候行動指導委員會

氣候行動指導委員會由可持續發展委員會設立並須向該會匯報，由顧客董事擔任主席，並由公司各職能部門主管組成。該會新近成立於2020年，旨在加強我們對紓緩氣候變化方面的管治。其任務是確保本集團已獲批准的氣候變化策略、目標及承諾按計劃執行，負責就可持續發展政策、措施和目標進行評估並提出建議。有關建議經可持續發展委員會批核後將交有董事局審議。

須向氣候行動指導委員會匯報的工作組有：

- CORSIA工作組：專注配合國際航空碳抵銷和減排計劃的規定並了解有關規定為我們帶來的相關影響。
- 可持續航空燃油工作組：聚焦於可持續航空燃油的開發與採用事宜
- 「飛向更藍天」工作組：探討自願性質的碳抵銷計劃「飛向更藍天」的持續發展

氣候變化及生物燃油經理負責召集上述工作組，並將於執行任務期間邀請相關業務單位加入。

#### a) 氣候風險

集團企業風險部聯同集團安全及運作風險管理部負責管理集團的風險管理政策，協調管理層的評語並更新企業風險登記冊。由集團行政總裁出任主席的風險管理委員會負責設計、交託及直接監管風險管理框架 (RMF)，並以該框架管理公司內的所有企業風險。管理團隊需要負上管理實質風險的責任。

國泰航空就緩解氣候變化的影響備有詳盡的行動計劃。有關風險的具體情況及緩解方案會提交予董事局風險管理委員會及風險管理委員會進行檢討並作出提問。除此之外，氣候風險亦將連同其他主要風險一併交由各相關委員會按季度進行檢討。

#### b) 機隊策劃

機隊的燃油使用量、安排及策略部署對增加營運成本的影響，當中包括採購高燃油效益航機等議題均為業務策略的一部分，亦屬董事局會議討論之列。

#### c) 燃油論壇督導委員會

燃油論壇督導委員會由營運及服務總裁擔任主席。該論壇的目標是藉物色改善運作效率的方法及對減排科技的投資進行評估提升燃油效益，進而降低碳排放強度。該委員會每月召開兩次會議，出席的代表來自採購、顧客體驗設計、工程及航班運作等多個部門。

## 2. 策略

### 2.1 集團已認定的短期、中期及長期氣候相關風險和機遇

我們每年均會就氣候相關風險進行評估，其中對具短期（目前至未來3年）影響的風險所作的評估會較為頻密，而具中期（3 - 10年）和長期（10 - 30年）影響的風險，亦在評估之列。三項主要風險及一項機遇的詳情如下：

#### 風險 1:

航空業被惡意詆毀及看來未有採取行動應對其對氣候變化及環境造成的重大影響損及對空中交通工具的需求，被視為航空業源於氣候變化最大的中至長期過渡風險。

隨著社會對減低和控制航空界別溫室氣體排放這全球議題的關注與日俱增，環球社區、持份者和顧客均認為航空公司會為求推動業務增長而妄顧溫室氣體排放的影響並為此感到擔憂。這令我們在挽留和吸引顧客時面對潛在危機。顧客日後有可能會改為選擇更環保的客運和貨運服務，整體需求亦可能會下降。

#### 風險 3:

極端天氣事件（例如颱風和洪水）的強度和頻密程度加劇對日常業務運作造成的突發實體風險，有機會影響運輸網絡和供應鏈，因而削弱我們的載客量和貨運量。極端天氣事件的強度加劇同時出現次數越趨頻密，長遠而言對我們構成重大影響，而突發的天氣變化則會帶來短期的影響，情況就跟數年前出現的超級颱風類似。

根據香港天文台提供的資料，假設溫室氣體濃度持續高企，香港及鄰近海域的海平面到21世紀末料將上升1.07米。另一方面，熱帶氣旋構成的風暴威脅亦會相應增加，而熱帶氣旋強度的全球中位線亦可能會上升。颱風、難以預測的天氣事件以及水浸等情況增加，或會導致航班運作嚴重受阻，例如出現延誤甚至被取消。如此一來，可能會影響航班的守時往績和乘客體驗，並對隨後的航班造成骨牌效應。氣流的強度和次數增加對乘客及機組人員的安全構成潛在風險這一點，亦須緊密監察。

#### 風險 2:

涉及政策和條例的過渡風險是一項有機會導致營運成本上升的中短期關鍵風險。國際航空碳抵銷和減排計劃（CORSIA）預料是從2021年至2035年間規管國際航空業的唯一氣候相關條例。

由於2019冠狀病毒疫情影響所及，CORSIA將碳排放上限設定於2019年的水平，任何超出此上限的碳排放均須抵銷。絕大部分市場預測都認為，國際航空業需待2024年甚至較後時間方能回復惜日的水平。

除CORSIA外，世界各地還有不少國內/區域性的氣候相關條例已經或準備於不久的將來推出，歐盟碳排放貿易體系（EU ETS）便是其中一個例子。國泰航空自2012年以來，一直遵行該體系的規定。

#### 機遇 1:

國泰航空是在應對氣候變化方面領先的航空公司之一。因此，我們可望憑藉在這方面的顯著績效作為競爭優勢，吸引關注氣候變化的顧客及業務夥伴，當中包括一般消費者、企業夥伴、旅行社、貨運代理及託運公司。

以下是國泰航空在緩解氣候變化方面的往績及承諾：

1. 承諾於2050年或之前實現淨零碳排放的目標
2. 自1990年代開始追蹤碳排放量，燃油效益至今已提升達20%。
3. 於2014年成為首家投資於生物燃油生產商Fulcrum BioEnergy的航空公司。我們亦已承諾於未來10年購入110萬噸可持續航空燃油，足以應付2%運作所需。採用可持續航空燃油，可減少生命週期碳排放量多達80%。
4. 持續更新機隊，而每更新一代可提升燃油效益高達25%。國泰於2017至2020年間已接收共36架全新A350客機，並已落實於未來數年額外接收70架新航機。
5. 於2007年成為亞洲首家推出自願性質碳抵銷計劃的航空公司，有關計劃至今已抵銷超過20萬噸二氧化碳。



## 2. 策略

我們會就每項經識別的風險進行評估，探討其對財務、業務受阻、策略部署、公司聲譽、法律條例和人為等六個層面的影響，並根據已預先定立的一套準則界定有關影響的重要程度。該準則用以識別

重要風險，並能突顯對公司帶來最大實質影響的風險，引起董事局注意。

### 2.2 集團已認定的短期、中期及長期氣候相關風險和機遇

#### 風險1及機遇1:

風險1對營運收益的影響短期內料屬輕微。其對需求下降造成的影響相對較低（少於5%），僅限於指定區域（以歐洲為主）且主要是內陸航線，並不是國泰所營運的市場。我們主要經營歐洲至亞洲及西南太平洋的長途國際客運。

中期而言，假如需求下降維持於5%水平同時僅影響我們的歐洲市場，對國泰的影響將為全年乘客收益的1%（按2019年的可用座位公里，即ASK計算）。

長遠來說，假如趨勢蔓延至全球而且需求雙倍下降，則有可能令我們的營運收益減少多達10%。

早前認定的機遇或有助減輕影響。亦即是說，國泰在應對氣候變化方面的優秀表現，可望能令乘客放棄可持續發展表現較差的航空公司並改為選擇我們，從而得以彌補部分業務損失。

#### 風險3:

颱風、難以預測的天氣情況及洪水令航班誤點或改道，因而需要取消航班或造成延誤，將令我們需要向乘客作出賠償或支付補償，亦可能會蒙受機隊或其他資產受損的經濟損失。

#### 風險2:

國泰航空於2019年共排放約1,800萬噸二氧化碳

國際航空碳抵銷和減排計劃（CORSIA）已將碳排放基線設定於2019年的水平。由於冠狀病毒疫情令航空交通流量大幅下降，我們預計短期內無須就碳排放承擔財務責任。市場普遍預期國際航空業將逐步復甦，並於2024或較後時間方可回復疫情出現前的水平。

在CORSIA計劃期內直至2035年國泰航空可能需要動用合共5億美元抵銷所有碳排放，此數字是基於下列各項假設而得出：

- 截至2020年7月參與CORSIA的成員國名單，顯示中國將於2027年後的抵銷階段才加入。
- 二氧化碳價格為每噸20美元，有關價格並不穩定且變化極大。
- 根據2019冠狀病毒疫情的復甦情況對集團旗下所有航空公司所作的業務增長預測。
- 排除藉持續更新機隊提升效益以外的任何額外紓緩措施帶來的影響（例如可持續航空燃油的使用）。

### 2.3 集團策略的彈性，慮及各種氣候相關假設，包括攝氏2度或更低的假設

我們現正就各種長遠氣候假設帶來的影響作出評估。

我們正進行一個就氣候風險作出假設和相關策劃的項目，目的在於測試我們的氣候策略是否健全，並識別推行策略期間可能需要面對的不確定因素。





### 3. 風險

#### 3.1 集團識別及評估氣候相關風險的程序

識別及評估氣候風險及其相關影響屬於集團環境、社會及管治風險評估策略的一部份。該策略採用特設的風險分類方法，識別及管理各項業務中的環境、社會及管治風險。

以下為用以識別環境、社會及管治風險的兩項主要策略：

- **由上而下的風險評估：**集團企業風險部每年會為中層及高層管理人員舉辦一系列跨職能工作坊，以識別在各項業務和附屬公司中逐漸浮現的風險。當中包括涉及環境、社會及管治三個重要支柱，並被視為對推行核心業務策略與目標有重大影響的風險。

- **由下而上的風險評估：**每個業務單位亦即國泰航空轄下的部門、區域及附屬公司均管有一部由集團企業風險部每年更新並作獨立審查的風險記錄冊。每部紀錄冊內列出的環境、社會及管治風險均會於集團層面獲確認及歸類。為確保評估的完整性，風險共分9個類別加以評估，同時會在適當時候制訂緩解方案。評估涵蓋整個集團，包括附屬公司在內。

經識別的風險將按緩急先後依次排列並上報風險管理委員會及董事局風險管理委員會。

#### 3.2 集團管理氣候相關風險的程序

集團的氣候風險是透過度身定造的過程加以識別並進行評估，當中涉及來自不同職能的持份者就風險對業務的影響及相應的緩解方案作深入評估。緩解方案歸個別部門所有，並由該部門負責落實及執行。

於2020年出席氣候風險工作坊的高級業務領袖來自多個職能，包括航班運作部、工程部、策劃部、財務部、人事部、企業事務部、收入管理部、營業及分銷部、品牌推廣及傳訊部、顧客體驗及設計部、風險管理部、法律部及各外港。

我們已就氣候風險進行評估，探討其對財務、業務受阻、策略部署、公司聲譽、法律條例和人為等六個層面的影響，並根據已預先定立的一套準則界定有關影響的重要程度。該準則用以識別重要風險，並能凸顯對公司帶來最大實質影響的風險，引起董事局注意。

#### 3.3 如何將識別、評估及管理氣候相關風險的過程納入集團的整體風險管理體系

緊密監察碳排放條例（例如CORSIA）的合規事宜，由多個部門共同負責。企業事務部負責處理策略及合規事務，航班運作部負責提供航班數據和資料，而財務部則負責管理財務風險。

另外，識別及管理氣候相關風險的過程已全面納入適用於所有重大風險的風險分野中。有關分野包含專門為公司所面對的環境風險而設的特定類別。如此一來，氣候變化被視為首15大風險之一。



## 4. 指標及目標

### 4.1 集團根據其策略及風險管理過程用以評估氣候相關風險及建議的指標

我們持續衡量與氣候變化相關風險的主要指標，包括以下各項的總量：

- 碳排放 (噸二氧化碳當量)
- 持續航空燃油用量 (噸)
- 碳抵銷 (噸二氧化碳)

就能源效益的績效而言，我們按交通水平量度能源。這讓我們能有效監察更換航機/機隊以及持續改善運作帶來的顯著成效。航班運作部負責研究及推行適用的運作改善措施，同時須向由出任主席的燃油論壇督導委員會匯報。

燃油效益以耗用燃油產生的二氧化碳克/可用噸公里 (g/ATK)及克/收入噸公里 (g/RTK)量度。

### 4.2 範疇一、範疇二及範疇三 (如適用) 溫室氣體排放及相關風險

我們按照香港交易所的上市條例，每年匯報範疇一及範疇二的溫室氣體排放量。有關我們過去的績效，請參考本報告內的績效列表。

溫室氣體排放量直接以我們在航程中逐次記錄的飛機燃油使用量計算得出。燃油用量及溫室氣體排放量每年須經核實，確保準確。

### 4.3 集團用作管理氣候相關風險和機遇及衡量績效的目標

於2050年或之前達致淨零碳排放是我們的長遠目標。我們亦正為減碳效益、可持續航空燃油用量或碳抵銷訂立特定目標。



## 2020 年關鍵績效指標

## 經濟指標列表

	2020 百萬港元	2019 百萬港元	2018 百萬港元
<b>產生的直接經濟價值</b>			
收益	<b>46,934</b>	106,973	111,060
財務收入	<b>149</b>	337	343
應佔聯屬公司溢利	<b>(1,282)</b>	1,643	1,762
<b>分配的經濟價值</b>			
營業開支	<b>58,639</b>	103,646	107,465
員工薪酬和福利	<b>15,786</b>	20,125	20,211
支付出資入的款項	<b>3,044</b>	4,772	3,611
- 財務支出	<b>3,044</b>	3,276	2,457
- 已派股息：國泰航空股東	-	1,495	590
- 已派股息：非控股權益	-	1	564
向政府支付的款項 (課稅)	<b>(674)</b>	454	466
社區投資，包括慈善捐款			
- 直接付款	<b>4</b>	3	8
- 航空折扣	<b>1</b>	7	7
<b>留存的經濟價值</b>			
國泰航空股東應佔溢利/(虧損)	<b>(21,648)</b>	1,691	2,345

有關其他財務數據，請參閱國泰航空2020年報告書第19頁。





## 環境指標列表 — 飛機運作

飛機運作	單位	2020**#@	2019**	2018**	2017**	2016**	2015**	2014**	1998
可用噸公里 (ATK)	百萬	<b>15,587</b>	33,077	32,387	31,439	30,462	30,048	28,440	10,857
收入噸公里 (RTK)	百萬	<b>10,876</b>	24,090	24,543	23,679	22,418	22,220	20,722	7,213
收入客公里 (RPK)	百萬	<b>21,316</b>	134,397	130,630	126,663	123,478	122,330	112,257	40,679
<b>所有航班</b>									
燃油消耗量	千噸	<b>2,386</b>	5,837	5,713	5,625	5,467	5,425	5,198	2,343
燃油效率	克 / 可用噸公里	<b>153</b>	173	176	179	179	181	183	216
	自 1998 年以來改善情況 %	<b>29.2%</b>	19.9%	18.3%	17.1%	16.8%	16.3%	15.3%	0.0%
	克 / 收入噸公里	<b>219</b>	238	233	238	244	244	251	325
全球二氧化碳排放量	千噸 (二氧化碳當量)	<b>7,513</b> <sup>◆</sup>	18,387	17,997	17,716	17,222	17,087	16,374	7,380
	前一年的變化	<b>59%</b>	2.2%	1.6%	2.9%	0.8%	4.4%	5.8%	-
	克 / 可用噸公里	<b>482</b>	545	556	564	565	569	576	680
全球二氧化碳排放量	自 1998 年以來改善情況 %	<b>29.1%</b>	19.9%	18.3%	17.1%	16.8%	16.3%	15.3%	0.0%
	克 / 收入噸公里	<b>691</b>	748	733	748	768	769	790	1,023
	自 1998 年以來改善情況 %	<b>32.5%</b>	26.9%	28.3%	26.9%	24.9%	24.8%	22.8%	0.0%
全球氮氧化物(NOx) 排放量	機隊中符合航空環境保護委員會 CAEP <sup>▲</sup> 6 標準的飛機百分比	<b>80.9%</b>	88.3	88.6	88.6	86.1	84.1	81.9	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	<b>56.4%</b>	59.7	59.4	56.7	52.6	48.1	46.8	N/A

\* 包括國泰港龍航空

+ 燃油消耗包括測試、訓練和濕租賃航班

# 包括華民航空

@ 包括香港快運

◆ 2020年數據由德勤會計師事務所核實

▲ 航空環境保護委員會 (Committee on Aviation Environmental Protection, CAEP) 是國際民航組織(International Civil Aviation Organisation, ICAO) 屬下委員會



## 環境指標列表 — 飛機運作

指標	單位	2020	2019	2018
<b>香港及持100%擁有權的香港附屬公司</b>				
<b>二氧化碳排放</b>				
範圍 1	噸 (二氧化碳當量)	7,534,910 <sup>◆</sup>	18,429,615	18,405,994
範圍 2	噸 (二氧化碳當量)	53,807	69,602	74,741
<b>燃料 / 電力</b>				
航空燃油	噸	2,385,196	5,837,126	5,829,513
可持續航空燃油	噸	1	6	38
耗電量	兆瓦時	102,992	130,677	138,700
<b>地面活動的燃油消耗量</b>				
移動燃燒源 – 柴油	升	2,617,977	5,129,925	5,284,658
移動燃燒源 – 無鉛汽油	升	161,204	288,840	318,791
固定燃燒源 – 柴油	升	2,789	2,932,598	1,781,477
購買的煤氣	單位	3,848,032	5,185,403	6,697,802
總能源使用量	千兆焦耳	105,436,756	257,444,096	257,176,334
能源強度 (每員工)	千兆焦耳	4,117	7,515	7,914
<b>水</b>				
海水耗用量	立方米	10,849,600	9,823,700	8,141,700
飲用水耗用量	立方米	502,329	944,263	975,104
保養水耗用量	立方米	23,239	62,136	61,540

◆ 2020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



指標	單位	2020	2019	2018
<b>紙張和硬卡紙</b>				
辦公室使用的紙張	噸	36	67	80
紙張和硬卡紙回收	噸	298	1,539	1,587
<b>材料回收 / 再利用</b>				
金屬回收	噸	8	40	39
塑膠回收	噸	140	290	467
玻璃回收	噸	77	486	463
食品加工油	千升	7	16	29
使用的衣架	個	1,202,701	1,760,745	1,434,324
<b>材料處置</b>				
非危險廢物	噸	9,073	21,608	15,029





## 社會指標列表

	單位	2020	2019	2018
<b>國泰航空集團員工總數</b>				
員工總數	個	25,610	34,258	32,496
員工總數 (主要營運單位及附屬公司)	個	23,992	29,720	27,989
<b>按性別</b>				
男	%	50	45	45
女	%	50	55	55
<b>按合同類型</b>				
長期僱員	%	86	84	88
固定及短期僱員	%	14	16	12
<b>按就業類型</b>				
長期僱員 — 全職	%	99	98	98
長期僱員 — 兼職	%	1	2	2
<b>按地區</b>				
香港及澳門	%	85	80	82
中國內地	%	1	3	2
台灣	%	2	2	2
美國	%	1	3	3
其他	%	11	12	11
<b>按工作類別</b>				
國泰及國泰港龍機組人員	%	13	12	12
國泰及國泰港龍機艙服務員	%	33	39	39
國泰及國泰港龍地勤人員	%	29	26	28
附屬公司人員	%	25	23	21



	單位	2020	2019	2018
<b>長期僱員自願離職率(%)</b>				
<b>按年齡層</b>				
30歲以下	%	21	10	24
30 - 50歲	%	7	5	8
50歲以上	%	8	3	6
<b>按性別</b>				
男	%	9	5	10
女	%	10	5	11
<b>按地區</b>				
香港及澳門	%	9	5	11
中國內地	%	3	6	8
台灣	%	10	5	7
美國	%	15	9	12
其他	%	3	7	10
總長期僱員自願離職率	%	9	5	11
<b>新入職率(%)</b>				
<b>按年齡層</b>				
30歲以下	%	10	34	25
30 - 50歲	%	4	5	5
50歲以上	%	3	7	6
<b>按性別</b>				
男	%	5	12	10
女	%	4	12	8



按地區	單位	2020	2019	2018
香港及澳門	%	5	13	10
中國內地	%	6	9	7
台灣	%	0	7	1
美國	%	1	10	2
其他	%	6	13	5
總新入職率	%	5	13	9
培訓及教育	單位	2020	2019	2018
平均培訓時數				
總培訓時數	小時	761,219	1,671,963	1,502,800
平均培訓時數	小時	174	49	46
績效評估				
接受績效評估的員工數目	%	97	100	100
年度員工參與度指數				
對調查中五項陳述表示非常同意或同意的同事比例	%	63	62	42
董事局多元化	單位	2020	2019	2018
按性別				
男	%	86	81	88
女	%	14	19	12
按年齡層				
39-47 歲	%	0	40	12
48-56 歲	%	71	48	41
57 歲以上	%	29	12	47





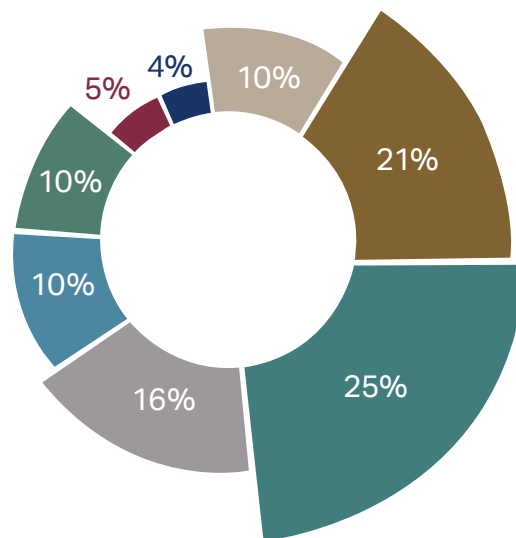
## 職業健康及安全

	範圍	2020	2019	2018
意外數目	集團	0	0	3
高風險事故數目 (操作安全)	集團	0	0	0
與工作相關的死亡個案	集團	0	0	2
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)	國泰航空及國泰港龍航空	2.2	5.33	4.55
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	68.83#	103.86#	63.91
違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	集團	0	0	0

## 供應商地理位置分布

一級供應商數量: 37\*

位置	佔一級供應商百分比
香港	21%
美國	25%
英國	16%
法國	10%
中國內地	10%
西班牙	5%
新加坡	4%
其他	10%



# 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。

因應營運上的大幅改變及為確保數據能準確反映實際表現，機組人員及機長的實際工作時數被用以計算自2020年1月起的工傷率。

\* 不包括政府部門、銀行及公司間的結算等非採購項目。



## 法律及法規遵循

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

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
<p>香港法例第354章《廢物處置條例》及有關附屬條例。</p> <p>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。</p> <hr/> <p>香港法例第358章《水污染管制條例》。</p> <p>此條例旨在管制香港水域的污染。</p> <hr/> <p>香港法例第311章《空氣污染管制條例》及有關附屬條例。</p> <p>此條例旨在禁止及／或管制大氣污染。</p>	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。	<p>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。</p> <p>於2020年，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。</p>
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
<p>香港法例第57章《僱傭條例》。</p> <p>此為香港主要的就業法例，並適用於全香港的僱員。</p>	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。	<p>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》同等或最佳的權利和待遇。</p> <p>於2020年，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。</p>



## 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
<p>香港法例第282章《僱員補償條例》。</p> <p>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。</p>	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。	<p>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。</p>
<p>香港法例第59章《工廠及工業經營條例》。</p> <p>此條例旨在提供安全及健康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。</p>		違反條例可有關於引起刑事責任，包括罰款和監禁。	<p>於2020年，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。</p>
<p>香港法例第509章《職業安全及健康條例》。</p> <p>此條例旨在提供安全及健康的保障予從事所有工業及非工業相關經濟活動的人士。</p>			

## 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
<p>英國《現代奴役法案2015》</p> <p>此法案要求所有</p> <p>(i) 在英國提供商品或服務及</p> <p>(ii) 每年營業額3,600萬英鎊或以上的商業組織</p> <p>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。</p>	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。	<p>董事會已批閱了符合英國現代奴役法案政策聲明，該聲明可在此處查閱。</p> <p>於2020年內，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。</p>





## 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
<p>澳洲《現代奴役法案2018》</p> <p>澳洲的現代奴役法案要求所有報告年度內營業額超過1,000萬澳元及在報告年度中曾於澳洲有商業營運的組織，匯報有關他們營運及供應鏈中的現代奴役風險及應對行動。</p>	澳洲	澳洲政府部長可以要求未遵守現代奴役法案的公司作出解釋，也可以要求公司針對該要求採取補救措施。如果公司不遵守要求，部長可以公布相關不合規的信息，包括公司的身份。	<p>董事會已批閱了符合澳洲現代奴役法案政策聲明，該聲明可在此處查閱。</p> <p>於2020年內，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。</p>

## 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
<p>健康及安全</p> <p>香港法例第448C章《1995年飛航 (香港) 令》。</p> <p>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。</p>	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。	<p>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。</p> <p>於2020年內，國泰航空及國泰港龍航空共載客460萬人次，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。</p>



## 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
<p><b>健康及安全</b></p> <p>香港法例第599A章《預防及控制疾病規例》。</p> <p>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：</p> <p>(a) 傳染病的個案或源頭；或</p> <p>(b) 污染的個案或源頭</p>	香港	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	<p>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。</p> <p>這包括 (但不限於)：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>於2020年內，本集團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。</p>
<p>香港法例第132章《公眾衛生及市政條例》。</p> <p>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。</p>		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。	<p>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。</p> <p>於2020年內，本集團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。</p>
<p>香港法例第384章《危險品 (航空托運) (安全) 條例》。</p> <p>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。</p>		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。	<p>本集團向員工提供危險品條例及危險品認知培訓。</p> <p>於2020年內，本集團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。</p>



重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
<b>廣告及標籤</b>			
<p>香港法例第362章《商品說明條例》。</p> <p>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。</p>	香港	<p>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。</p>	<p>本集團的政策是遵守所有適用的廣告及標籤法律和條例。</p> <p>於2020年內，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。</p>
<b>私隱</b>			
<p>香港法例第486章《個人資料 (私隱) 條例》。</p> <p>此條例旨在保障個人資料的私隱。</p>	香港	<p>《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。</p> <p>若違反本條例，專員可向公司直接發出執行通知及／或作出檢控。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。</p> <p>違反《個人資料 (私隱) 條例》亦可能會損害公司聲譽。</p>	<p>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》。</p> <p>於2018年，國泰航空公布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。集團已即時採取行動控制事件的影響及進行全面的調查。</p> <p>於2020年3月，英國資訊委員會辦公室以2018年的數據事故違反當地《1998年數據保護法案》為由，向國泰航空罰款。</p> <p>於2020年內，本集團沒有涉及與顧客私隱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。</p>





## 私隱

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。

歐盟

《一般資料保護規則》有機會因向歐盟境內當事人或其監管者提供商品或服務而對公司有重大影響。

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對企業採取法律行動以追回賠償。

同上

## 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10年及罰款港幣1百萬元。

本集團已制訂《反賄賂政策》以作為集團全面和穩健的反貪污和反賄賂制度的重要一環。政策為所有相關單位提供遵守全球反賄賂法律的指引。

於2020年內，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和規則而被定罪。



## 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
<p>《英國反賄賂法2010》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。</p>	英國	<p>《英國反賄賂法》有機會使在英國境內的業務受到重大影響。</p> <p>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。當公司被判定給予或收受賄賂時，其董事和其他高級管理人員也可被追究責任。</p>	同上
<p>在美國《海外反腐敗法》下，當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是為違法活動。</p> <p>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。</p>	美國	<p>《海外反腐敗法》具域外效力並有機會對公司構成重大影響，例如與官方在許可上的交涉。</p> <p>違法行為的刑事處罰可能很嚴厲，包括罰款和監禁長達5年 (違反反賄賂條款)和20年 (違反會計規定)。</p>	



## 獎項及會籍

### 獎項\*/肯定

獎項或嘉許名稱	主辦單位
連續12年成為成分指數	富時社會責任指數
自2011年成立以來，成為該指數的組成企業	恒生可持續發展企業指數
15年以上商界展關懷獎	香港社會服務聯會
香港國際機場減碳獎勵計劃 – 創新獎	香港國際機場
最佳綠色空運站	Asia Cargo News
亞洲區最佳貨運航空公司	Flight Global
亞洲最佳航空貨運公司	Asia Cargo News
2019 優質顧客服務大獎 (銅獎)	香港優質顧客服務協會

### 會員/簽署人

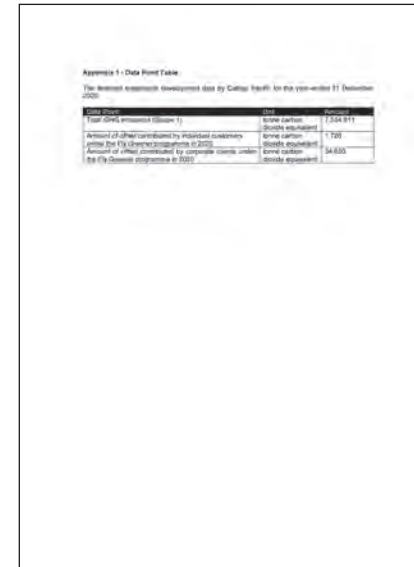
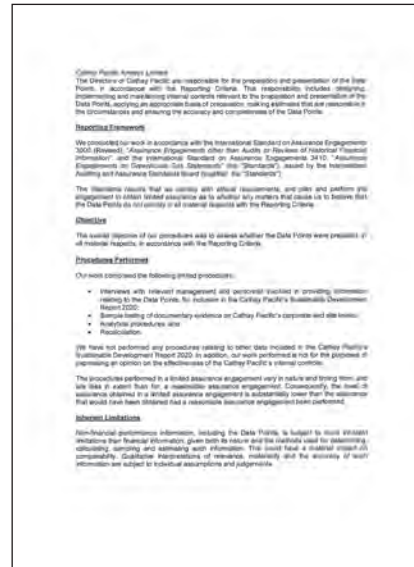
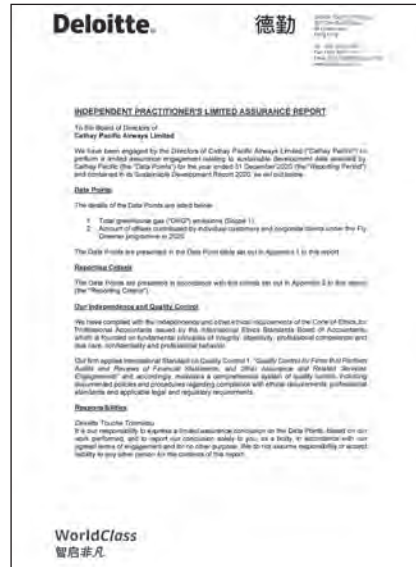
外部倡議名稱	職位
國際民用航空組織燃料工作組 – 可持續航空燃料應用	會員
國際航空運輸協會可持續發展及環境顧問委員會	
亞太航空協會環境工作組	
科學基礎目標倡議組織 – 航空業目標設定技術工作小組	
世界經濟論壇「未來清潔天空聯盟」 – 社區	
可持續航空生物燃油用戶組	
可持續生物燃料圓桌會議	
商業替代航空燃料聯盟	簽署人
由野生動物保護聯盟運輸專責小組發起的《白金漢宮宣言》	
種族多元共融僱主約章	
免「廢」暢飲承諾	
野生救援世界無翅宣言	

\* 關於其他獲得的獎項，請參閱國泰航空2020年報告書第12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、社會及管治指引》披露內容索引

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、社會及管治指引索引
<b>GRI 102 一般揭露</b>				
<b>組織概況</b>				
102-1	組織名稱	關於國泰航空 年度報告	p.12 p.2	
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於國泰航空 年度報告	p.12 p.2-3	
102-3	總部位置	關於國泰航空 年度報告	p.12 p.2-3	
102-4	營運活動地點	關於國泰航空 年度報告	p.12 p.2-3	
102-5	所有權與法律形式	關於國泰航空 年度報告	p.12 p.2-3	
102-6	服務的市場	關於國泰航空 年度報告	p.12 p.2-3	
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	p.12 p.99 p.103 p.2-3	
102-8	員工與其他工作者的資訊	我們的同事 社會指標列表	p.61-73 p.103-106	
102-9	供應鏈	可持續採購	p.44	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	行政總裁致函 安全 可持續採購 我們的同事 年度報告	p.4-5 p.22-30 p.44 p.61-73 p.5-7	
102-11	預警原則或方針	我們的策略 年度報告	p.14-16 p.31-33	



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、社會及管治指引索引
<b>組織概況</b>				
102-12	外部倡議	獎項及會籍 聯合國可持續發展目標	p.114 p.15-16	
102-13	協會的成員資格	獎項及會籍	p.114	
<b>策略</b>				
102-14	高級決策者的聲明	行政總裁致函 董事局就可持續發展管治的聲明	p.4-5 p.17-18	
<b>倫理與誠信</b>				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	關於國泰航空 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	p.12	
<b>治理</b>				
102-18	治理結構	董事局就可持續發展 管治 年度報告	p.17-18 p.17-21 p.34-58	
<b>利害關係人溝通</b>				
102-40	利害關係人團體	持份者參與	p.14	
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。





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、社會及管治指引索引
	<b>組織概況</b>			
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	持份者參與	p.14	
	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			
	<b>報導實務</b>			
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	年度報告	p.18-21	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	持份者參與 關於本報告	p.14 p.13	
	102-47 重大主題表列	持份者參與	p.14	
	102-48 資訊重編	全球報告倡議組織 (GRI) 內容索引及香港交易所的《環境、社會及管治指引》披露內容索引	p.118	2019 年可持續發展報告第 84 頁, 關於國泰航空服務有限公司之工復率數字有誤。公司 2019 年的安全績效實則甚佳, 損失工時工傷率從 2018 年的 0.82 下降至 2019 年的 0.48, 損失工時工傷個案宗數則由 2018 年的 7 宗下跌至 2019 年的 4 宗。
	102-49 報導改變	關於本報告	p.13	
	102-50 報導期間			
	102-51 上一次報告書的日期			
	102-52 報導週期			
	105-53 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 (GRI) 內容索引及香港交易所的環境、社會及管治內容索引	p.116-129	
	102-56 外部保證 / 確信	關於本報告 外部審查	p.13 p.115	



## 全球報告倡議200經濟標準系列

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、社會及管治指引索引
<b>經濟績效</b>				
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	行政總裁致函	層面 A4: 氣候變化: 一般披露 KPI A4.1
	103-2	管理方針及其要素		
	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	
	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 按照氣候相關財務信息披露工作組建議披露的詳細資料	
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計劃	我們的同事 年度報告	
<b>採購實務</b>				
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與	層面 B5: 供應鏈管理 一般披露 KPI B5.1; KPI B5.3
	103-2	管理方針及其要素	可持續採購	
	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	社會指標列表	p.106



### 全球報告倡議200經濟標準系列

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、社會及管治指引索引	
<b>反貪腐</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	管治 反賄賂政策 舉報政策 年度報告 <a href="#">行為守則</a>	p.17-21	層面 B7: 反貪污: 一般揭露 KPI B7.1 KPI B7.2 KPI B7.3
	103-2	管理方針及其要素			
	103-3	管理方針的評估			
GRI 205: 反貪腐	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	法律及法規遵循	p.107-113	
<b>反競爭行為</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	<a href="#">反壟斷法 行為守則</a>	p.17-21	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			
	103-3	管理方針的評估			
GRI 206: 反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反貪腐和壟斷行為的法律行動	法律及法規遵循	p.107-113	

### 全球報告倡議GRI 300 環境標準系列

<b>物料</b>						
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	p.42-54	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	p.42-54		
			環境指標列表	p.102		





## 全球報告倡議300環境標準系列

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、社會及管治指引索引	
<b>能源</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	氣候變化	p.31-41	層面 A2: 資源使用: 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: 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	環境指標列表	p.100-101	層面 A2: 資源使用: 一般披露 KPI A2.1; KPI A2.3
	302-3	能源密集度	環境指標列表	p.100-101	
	302-4	減少能源消耗	飛機排放	p.38	
			地面排放	p.38	
302-5	降低產品和服務的能源需求	飛機排放 附屬公司	p.38 p.85-92		
<b>水</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界			層面 A3: 環境及天然資源: 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	301-1	依來源劃分的取水量	環境指標列表	p.101	
<b>生物多樣性</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	生物多樣性	p.55-60	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			
	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	p.55-60	



## 全球報告倡議300環境標準系列

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、社會及管治指引索引
<b>排放</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	氣候變化 按照氣候相關財務信息披露工作組建議披露的詳細資料	p.31-41 p.93-98	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	附屬公司	p.84-92	
	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	p.31-41	
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	環境指標列表	p.100-101	
	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			
<b>廢污水及廢棄物</b>					
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 廢物管理 附屬公司	p.42-54 p.46 p.84-92	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			
	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	環境指標列表	p.102	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。



## 全球報告倡議300環境標準系列

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、社會及管治指引索引	
<b>有關環境保護的法規遵循</b>						
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	氣候變化	p.31-41	層面 A1: 排放物: 一般披露	
			營運中的可持續性	p.42-54		
			生物多樣性 <a href="#">可持續供應鏈的行為守則</a>	p.55-60		
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規	法律及法規遵循	p.107-113		
<b>供應商環境評估</b>						
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續採購 <a href="#">可持續供應鏈的行為守則</a> <a href="#">採購方針</a>	p.44	層面 B5: 供應鏈管理: 一般披露 KPI B5.2 KPI B5.4	
			103-2	管理方針及其要素		
			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	可持續採購 <a href="#">可持續供應鏈的行為守則</a> <a href="#">採購方針</a>	p.44	2020年,我們使用環境標準篩選所有新供應商。	



## 全球報告倡議400 社會標準系列

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、社會及管治指引索引	
<b>勞僱關係</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的同事	p.61-73	層面 B1: 僱傭: 管理方針及其要素 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	p.104-105	
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	員工福利	p.71	
<b>勞資關係</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的同事	p.61-73	集團營運上任何重大的變動均受香港《僱傭條例》的約束。
	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			在任何營運上有關員工的變更發生前,我們會儘快通知他們並持續、公開地與受影響的員工保持溝通。





## 全球報告倡議400 社會標準系列

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、社會及管治指引索引
<b>職業安全健康</b>				
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	安全 p.22-30 我們應對 2019 冠狀病毒疫情的策略 p.8-11	層面 B2: 健康和安全: KPI B2.1; KPI B2.2; KPI B2.3
	103-2	管理方針及其要素	附屬公司 p.84-92	
	103-3	管理方針的評估		
GRI 403: 職業安全健康	403-9	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	職業安全及健康 社會指標列表 p.22-30 p.106	
<b>訓練與教育</b>				
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	吸引及培養人才 p.69-70	層面 B3: 發展及培訓: 一般披露 KPI B3.1 KPI B3.2
	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	社會指標列表 p.105	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	吸引及培養人才 p.69-70	
	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 p.105	
<b>員工多元化與平等機會</b>				
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的同事 <a href="#">董事局多元化政策</a> p.61-73	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	我們的同事 社會指標列表 p.61-73 p.103-104	



## 全球報告倡議400 社會標準系列

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、社會及管治指引索引
<b>童工</b>				
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的同事 p.61-73 可持續採購 p.44 現代奴隸制及人權 p.21	層面 B4: 勞工準則: 一般披露 KPI B4.1
	103-2	管理方針及其要素	<a href="#">可持續供應鏈的行為守則</a>	
	103-3	管理方針的評估	<a href="#">行為守則</a>	
GRI 408: 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	現代奴隸制及人權 p.21 人力資源管理 p.65	
			<a href="#">可持續供應鏈的行為守則</a> <a href="#">行為守則</a> <a href="#">反現代奴隸制及人口販運政策</a> <a href="#">回應 2015 年英國及 2018 年澳洲現代奴役法案的政策聲明</a> <a href="#">人權政策</a>	
<b>強迫或強制勞動</b>				
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的同事 p.61-73 可持續採購 p.44 現代奴隸制及人權 p.21	層面 B4: 勞工準則: 一般披露 KPI B4.1
			<a href="#">可持續供應鏈的行為守則</a> <a href="#">行為守則</a>	
	103-2	管理方針及其要素		
	103-3	管理方針的評估		



## 全球報告倡議400 社會標準系列

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、社會及管治指引索引
<b>強迫或強制勞動</b>					
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	現代奴隸制及人權	p.21	層面 B4: 勞工準則: 一般披露 KPI B4.1
			人力資源管理	p.65	
			可持續採購	p.44	
			可持續供應鏈的行為守則 行為守則 反現代奴隸制及人口販運政策 回應 2015 年英國及 2018 年澳洲現代 奴役法案的政策聲明 人權政策		
<b>當地社區</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	社區	p.74-83	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	我們應對 2019 冠狀病毒疫情的策略	p.8-11	
	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	p.74-83	
			我們應對 2019 冠狀病毒疫情的策略	p.8-11	
<b>供應商社會評估</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續採購	p.44	層面 B6: 產品責任: 一般披露 KPI B5.2
	103-2	管理方針及其要素			
	103-3	管理方針的評估			



## 全球報告倡議400 社會標準系列

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、社會及管治指引索引
<b>供應商社會評估</b>					
GRI 414: 供應商社會評估	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	可持續採購 <a href="#">可持續供應鏈的行為守則</a>	p.44	2020年,我們使用社會標準篩選所有新供應商。
<b>顧客健康與安全</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	安全	p.22-30	層面 B6: 產品責任: 一般披露 KPI B6.1
			我們應對 2019 冠狀病毒疫情的策略	p.8-11	
	103-2	管理方針及其要素			
	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	p.106	
			法律及法規遵循	p.107-113	
<b>行銷與標示</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	廣告及標籤	p.20	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			





## 全球報告倡議400 社會標準系列

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、社會及管治指引索引	
<b>行銷與標示</b>					
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	法律及法規遵循	p.107-113	層面 B6: 產品責任: 一般披露 KPI B6.1
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	法律及法規遵循		
<b>顧客隱私</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	顧客隱私保護	p.20	層面 B6: 產品責任: 一般披露 KPI B6.5
	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	法律及法規遵循	p.107-113	
<b>社會經濟合規</b>					
GRI 103: 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	管治	p.17-21	層面 B7: 反貪污: 一般揭露 KPI B7.1 KPI B7.2 KPI B7.3
	103-2	管理方針及其要素	反壟斷政策	p.21	
	103-3	管理方針的評估	反賄賂政策	p.21	
顧客隱私保護			p.20		
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	法律及法規遵循	p.107-113	