



登上 高峰

目錄

2 概覽

- 3 行政總裁致函
- 4 2018 年重點回顧
- 5 我們的策略
- 8 管治
- 11 關於國泰航空
- 12 關於本報告

13 安全

- 14 安全政策
- 15 營運安全
- 20 職業健康及安全
- 20 乘客健康及安全

21 氣候變化

- 24 氣候變化策略
- 25 CORSIA：準備就緒
- 26 替代航空燃料
- 27 「飛向更藍天」碳抵銷計劃
- 27 飛機排放
- 30 地面排放

33 營運中的可持續性

- 35 我們的策略
- 35 採購
- 37 廢物管理
- 40 資源管理

44 生物多樣性

- 46 支持可持續發展貨運政策
- 46 禁運
- 46 國際宣言
- 47 貨物運輸方針

50 我們的同事

- 52 2018 年主要舉措
- 53 人力資源管理
- 54 同事關係及參與
- 56 吸引及培養人才
- 57 員工福利
- 58 多元共融

59 社區

- 61 我們的策略
- 63 社區計劃
- 65 慈善捐贈
- 66 義工計劃

67 我們的績效

- 67 2018 年關鍵績效指標
- 73 法規及合規
- 79 獎項及會籍
- 80 外部審查
- 81 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



概覽

行政總裁致函



國泰航空一直致力鞏固我們作為領先全球航空公司的地位，對於今年能為顧客和同事取得正面成果感到鼓舞。我們以進取和創新作為企業轉型的重心，認真審視公司整體及業務策略，並於能發揮最大影響力的領域優先投放資源。

我們的可持續發展工作亦如出一轍。在考慮各持份者對國泰航空的期望及對各項環境和社會議題關注後，我們為可持續發展策略注入全新動力，包括開展全新社區關係拓展計劃，以促進青少年發展、文化交流、環境保護及多元共融為四大核心。在 2018 年，我們在許多領域上均取得顯著成果，其中包括：

採取應對氣候變化的行動

透過現代化機隊、使用替代燃料和其他有效的營運措施，我們的燃油效益*按年提高了 2%，領先於業界目標。我們亦繼續為實現 2020 年起碳中和增長的行業目標作準備。

減少使用一次性塑膠

我們深信在為 3,540 萬乘客和 26,600 名同事提供服務時減少使用塑膠，將會帶來深遠的正面影響。國泰總部已於 2018 年停止供應所有一次性的塑膠飲管、攪拌棒和餐具。我們亦將於 2019 年內停止於航班上和機場貴賓室內提供塑膠飲管和攪拌棒，藉此減少每年逾 1,800 萬件塑膠製品，為減塑行動更進一步。

建立多元共融文化

多元共融是我們的企業文化和核心價值。國泰航空的同事和顧客均來自不同背景，因此，我們致力營造多元共融的工作環境，希望讓所有同事都有自在的工作環境，讓他們發揮最佳表現。2018 年，我們實踐承諾，制定了多元共融政策，並成立了兩個促進交流和多元意識的平台：Cathay Women's Network 及 Fly With Pride。

我們的可持續發展計劃取得進展，財務表現同時有所改進，這些成果將為公司未來的可持續發展奠定穩固基石。我們會繼續積極求進，使國泰航空永不停步，飛躍前行。

何果 (Rupert Hogg)

國泰航空行政總裁

* 按每收入噸公里 (RTK)

2018 年重點回顧

我們在每一個重要議題上都取得良好進展。若想深入了解，請點擊以下主題。

燃油效益

年度碳排放強度下降 2%，領先業界。自 1998 年以來燃油效率累計提高 28%。

機隊

接收 8 架 A350-1000 新飛機，同時退役 6 架燃油效率較低的飛機。

國際航空碳抵銷和減排計劃 (CORSIA)

已評估及挑選資訊科技系統，於 2019 年開始預備符合 CORSIA 要求的記錄、匯報和審核計劃。

生物燃料

自 2016 年以來持續使用生物燃料。於 2018 年採用了 38 噸生物燃料接收全新客機返港。

國際航空運輸協會運行安全審計認證 (IOSA)

2018 年，國泰航空成功再次獲得國際航空運輸協會營運安全審計認證 (IOSA)。

一次性塑膠

開始在我們全球的辦公室、航班和機場貴賓室停用所有塑膠飲管及攪拌棒，每年會減少超過 1,800 萬件塑膠廢物。

廢物審計

在兩班倫敦飛往香港的航班上進行了首次廢物審計。

擴展食物救援

增加食物救援的營運。捐贈物資比去年多 63%，幫助更多人，也減輕堆填區的負荷。

營運中的可持續性

氣候變化

安全

關係

生物多樣性

我們的同事

管治

可持續發展管治

成立直接向行政總裁匯報的可持續發展委員會。

野生救援全球鯊魚承諾

今年簽署了野生救援全球鯊魚承諾。我們自 2016 年起已禁運鯊魚翅。

全新社區關係拓展策略

確立四大關鍵領域：促進青少年發展、文化交流、環境保護及多元共融。

聯合國兒童基金會零錢布施

去年，我們的機上籌款計劃籌得超過 1,170 萬港元，善款將用以幫助世界各地的弱勢兒童和婦女。

多元共融

成立 Cathay Women's Network 及 Fly With Pride 兩個交流平台。

我們的策略

對可持續發展的承諾

國泰航空作為太古集團引以為傲的一員，幾十年來，一直致力於可持續發展，深刻認識到這是我們業務的戰略要務，並將其融入我們的企業價值觀。

「作為一個集團，我們應該永遠努力走在法規之前而不是被動地回應。如果維護環境的做法令成本大增，即使它不合乎經濟效益，亦沒有法律的強制規管，我們都應當考慮到大眾和自身更廣闊的利益，仔細審視採取這種做法的可行性。」



施雅迪爵士 (Sir Adrian Swire)

太古集團榮譽總裁及前主席

可持續發展政策

我們的[可持續發展政策](#)界定了準則和作業指引，使我們能實現公司的願景。它確保所有業務決策都顧及環境、社會和經濟因素，以遵循我們對可持續發展的承諾。遵守我們的可持續發展政策確保我們達到或超越我們的業務所在地的所有法規要求。

關注範圍	可持續發展政策
安全	安全第一，為我們的同事、顧客和其他持份者提供安全和健康的環境。
氣候變化	領導行業，為減少全球航空對氣候變化的影響作出貢獻。
營運中的可持續性	減少天然資源的消耗。
	減少廢物並改善回收和再利用。
生物多樣性	與供應商合作實施減少對環境影響的政策和措施。 支持為促進保護天然資源的努力。
我們的同事	尊重同事，為他們提供發揮潛能的環境，讓我們成為同事心目中的首選僱主。
社區	支持我們所服務的社區，尊重各種文化，並提升整體生活質素。
	確保供應商保護和尊重他們員工的福祉。

持份者參與

在編制可持續發展報告時，我們根據持份者對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群體。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、非牟利組織、學術界、投資者、股東、供應商及其他企業溝通，以了解他們關注的主要事項。

我們的溝通渠道包括意見調查、焦點小組、訪談、出版刊物、網站、社交媒體和面對面會議。收集的意見有助我們編制本報告和披露重要議題。

重要議題

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

議題	報告的相關部分
經濟	
顧客安全	安全
管治	概覽
披露和透明度	概覽 我們的表現
可持續發展方面的表現	報告各章節
環境	
溫室氣體排放／氣候變化／替代燃料	氣候變化
生物多樣性	生物多樣性
資源和廢物管理	營運中的可持續性
社會	
職業健康和安全	安全
員工福利	我們的同事
培訓與發展機遇	我們的同事
社區投資	社區
同事義工	社區



聯合國可持續發展目標

我們參考《[聯合國可持續發展目標](#)》所訂的全球可持續發展議程來管理我們的重要議題。以下六個目標，與我們的營運最為相關，並幫助制定我們的可持續發展策略：

可持續發展目標	我們的策略		報告的相關部分
5—性別平等 	實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能。	"Cathay Women’s Network" 由多元共融委員會建立，讓我們能夠更好地了解和解決我們女同事當前面臨的問題，發展和挽留領導人才，並創建一個討論平台。 我們致力於通過投資兒童與青年發展，支持我們所服務的社區的未來發展，同時實現集團的長期發展。	我們的同事 社區
8—體面工作和經濟增長 	促進持久、包容和可持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作。	我們聘請本地人才，我們的同事 10 人中有超過 8 人來自香港。我們修訂的 Hire-to-Retire（聘用至退休）策略確保我們支持和投資我們各地的同事，通過福利和晉升獎勵績效。我們以待客的水平給予同事關注和關懷。 我們繼續開闢新航線，為我們經營的社區提供發展機會。 我們在營運的各個方面都高度重視安全，確保我們的同事受到保護，並能夠專注於提供卓越的客戶服務。	我們的同事 社區 安全
12—負責任消費和生產 	採用可持續消費和生產模式。	我們退役飛機的回收或重新利用率高達約 90%。我們還致力於在 2019 年從我們的營運中去除一次性塑膠飲管及攪拌棒，並在我們的航班中使用再造塑膠。	營運中的可持續性
13—氣候變化 	採取緊急行動應對氣候變化及其影響。	通過投資現代化機隊、改進營運和使用生物燃料，我們繼續減少溫室氣體排放強度。我們亦積極配合 CORSIA 的落實，以實現由 2020 年起達致碳中和增長的行業目標。	氣候變化
14—水下生物 	保護和可持續利用海洋和海洋資源以促進可持續發展。	自 2016 年以來，我們已經實施了運載鯊魚翅的禁令。而我們的可持續發展貨運政策亦讓各持份者全面了解我們在貨運業務中保護環境的立場。 我們在 2011 年制定了內部的可持續食品政策，為採購決策作出指引。我們拒絕購買一些特定的非可持續食品，並了解有關食品來源的信息。	生物多樣性 營運中的可持續性
15—陸地生物 	保護、恢復和促進可持續利用陸地生態系統，可持續管理森林，防治荒漠化，制止和扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失。	我們已經禁止運載象牙製品和獸獵戰利品，目標是拒絕運載任何瀕危物種或其產品。 我們對生物燃料的策略：我們不支持可能對生態系統造成威脅的生物燃料。我們是可持續生質材料圓桌會議 (RSB) 成員。RSB 是一個全球性的多持分者組織，致力為可持續發展於制定高標準，從而確保符合 RSB 認證的生物燃料不會對環境和社會產生負面影響。	生物多樣性 營運中的可持續性

管治

企業管治

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

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

- 為股東帶來滿意和可持續的回報
- 保障業務夥伴利益
- 了解並適當地管理整體業務風險
- 提供顧客滿意的高質素的产品與服務
- 維持崇高的商業道德標準

有關我們管治常規的詳情，請參閱在[二零一八年報告](#)書的「企業管治報告」部分。

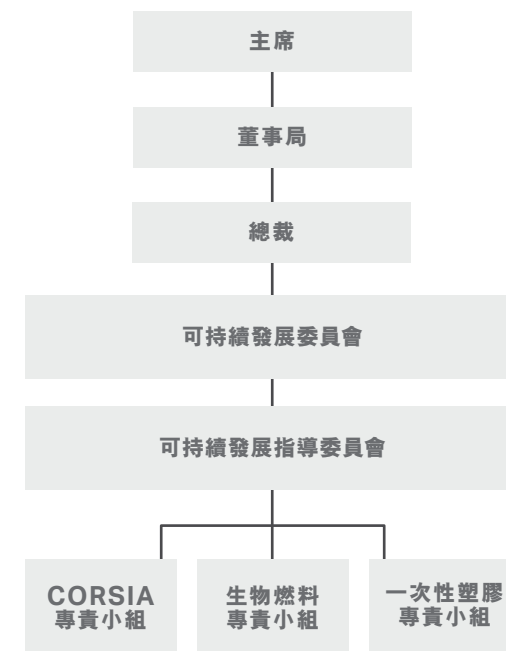
可持續發展的管治

可持續發展議題是企業管治的重要部份。通過適當的政策、標準和系統來管理可持續發展風險，使我們能夠識別並把握潛在的可持續發展機會。

主席負責領導集團的可持續發展管治。行政總裁擔任可持續發展委員會的主席，該委員會負責制定可持續發展的方向和策略。可持續發展指導委員會向可持續發展委員會匯報，該委員會由顧客董事擔任主席，由公司各職能部門主管組成。指導委員會的職責包括貨運服務、顧客體驗設計、航務、採購、同事體驗和參與、碳抵消、碳排放交易和可持續發展。此報告陳述了有關我們管理這些議題的詳細信息。

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

可持續發展管治架構





企業行為守則

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

風險管理

本集團的審核委員會和安全及營運風險管理團隊負責集團風險管理政策，他們協調《企業風險登記冊》的管理審查及更新，並每年在三次會議中評估登記冊：分別為風險評估會議（由行政總裁主持，並由管理委員會列席），以及審核委員會。登記冊列出各項具體風險、評級及緩解方案。安全及營運風險管理團隊專注於航空安全及保安風險，而內部審計團隊則關注所有其他類型的風險。我們的策略針對各項具體風險類型，會由以下委員會審核：

- 法律與合規指導委員會 — 法律及合規風險
- 可持續發展委員會 — 與可持續發展相關的風險，特別是對於環境及社會的影響
- 航空安全審核委員會 — 航空公司營運及人員的安全風險
- 審核委員會 — 本集團的風險管理及內部監控系統的整體效率

在對 2018 年數據事件後的公司管治流程進行審查後（參見顧客私隱保護部分），公司建議成立董事局風險管理委員會及新設集團風險管理部，負責檢察公司非安全性風險管理及內部控制系統的設計、實施和監管。有關我們的風險管理方法和內部控制系統的更多信息，請參閱我們的[二零一八年報告](#)書第 47–49 頁。

企業合規

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

顧客私隱保護

我們志在確保顧客在使用我們的網站、手機應用程式和其他服務時能夠放心地提供個人資料。我們確保各項政策和制度均符合香港特區政府《個人資料（私隱）條例》第 486 章以及其他營運所在國家及地區的相關法律。在 2018 年，歐盟實施了通用數據保護條例，因此我們亦進行了全球數據私隱審查。

在 2018 年 10 月，我們宣布發現部分國泰航空和國泰港龍航空的乘客數據被不當取覽。發現事件後，公司已即時採取行動進行調查及阻止事件發展，並沒有證據顯示任何個人資料曾被不當動用。受影響的資訊系統與國泰航空的航班運作系統為兩個完全獨立的系統，是次事件不會對國泰航空的航班安全構成任何影響。我們聯繫了受影響的乘客並通知香港警方和有關當局。

於報告期內，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。

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所有相關法律及規則，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營商手法，包括就服務作出虛假商品說明、誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為，以及不當地接受付款。

在報告期內，本集團沒有涉及與廣告及標籤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，致力以誠信來經營業務，並遵守全球性的政策和規則。本集團制訂的《反賄賂政策》，重申集團全面而堅定地反貪污和反賄賂的決心，並成為集團向所有相關單位推動遵守全球反賄賂法律的指引。

於報告期內，本集團沒有涉及與賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢問題相關並帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律及規則而被定罪。

舉報政策

我們制訂的《舉報政策》有助減輕公司在法律、財務、營運及聲譽的風險。政策亦鼓勵同事勇於舉報可疑的不法行為，並向任何舉報可疑行為的同事提供所需的指導和保證。我們將對任何可疑的不法行為進行調查，並予以適當處理。在此政策之下，同事能透過多個保密渠道作匿名舉報。

反壟斷政策

國泰航空集團制訂的《反壟斷政策》，旨在全面遵守相關的競爭法例。於適用法規明確授權或准許時，我們將繼續參與市場上各種協作活動。集團合規及／或內部審計部門或會進行審查，包括查核文件和與相關人士進行面談。所有相關人士必須充份配合。有關詳細信息，請參閱我們的[二零一八年報告](#)書第 88 頁。

現代奴隸制

作為對現代奴隸制的防範，我們的採購和機貿部門負責管理航空公司的供應鏈，進行供應商盡職調查，並要求供應商遵守國泰航空的《[可持續供應鏈行為守則](#)》，其中包括禁止使用童工或強迫勞工。我們的《企業行為守則》亦確保本集團不會在自己的營運中使用童工或強迫勞工。為了提高對此議題的認識，我們支持國際航空運輸協會 (IATA) 推出以現代奴隸制和人口販運為重點的行業倡議。我們的《[現代奴隸制和人口販運聲明](#)》詳述了我們的立場。

於報告期內，本集團沒有因違反有關童工和強迫勞動的法律法規相關並帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法律及規則而被定罪。

關於國泰航空

國泰航空有限公司（「本公司」或「國泰航空」）是一家在香港註冊的世界級國際航空公司。連同其附屬公司香港港龍航空有限公司（「國泰港龍」）和香港華民航空有限公司（「華民航空」），「國泰航空集團」（或「本集團」）在 2018 年底營運 212 架飛機，直接聯繫香港至全球 35 個國家的 109 個目的地（連同代碼共享協議則聯繫 53 個國家和 232 個目的地），包括中國內地的 26 個目的地。國泰航空集團是全球第九大國際客運航空公司，也是全球第二大國際貨運航空公司。

集團的其他投資包括航空飲食及地勤服務公司，以及位於香港國際機場的企業總部及貨運站。

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

如欲了解更多，請瀏覽
www.cathaypacific.com。



關於本報告

報告目標

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

- 透明、負責和清晰的方法披露我們的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背景下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[二零一八年報告書](#)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 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的可持續發展活動及措施。

本集團過往的可持續發展報告可於以下網址下載：

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

報告指引

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

報告範圍和數據

除另作說明外，本報告所有截止 2018 年 12 月 31 日的關於環境、社會和管治數據，主要涵蓋國泰航空有限公司及其主要附屬公司，詳列如下：

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

本報告的經濟數據是根據 [2018 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。

除另有說明，各附屬公司的溫室氣體排放量按所有權佔比匯報。

我們將在未來考慮涵蓋暫未列入本報告範圍的其他主要附屬公司和聯營公司（如集團 [2018 年報告書](#) 第 103–104 頁所述）。

聯絡我們

如對本報告或其內容有任何意見或反饋，請聯絡我們：

sustainability@cathaypacific.com

地址：香港大嶼山香港國際機場觀景路 8 號國泰城



安全

安全

「安全是國泰航空和國泰港龍航空的首要考慮。我們致力提供安全的營運和工作環境。作為行政總裁，我們是安全的最終問責對象。然而，確保每一班航班的安全，卻是集團內每一個人的責任。我們鼓勵所有業務夥伴、供應商、承辦商與我們一起，以安全為首要目標，實現零意外及零傷亡。我們將定期建立、測量及審核我們的安全目標及安全績效，以確保我們能不斷改善安全管理系統和安全表現。」

我們能保持成功的關鍵，在於能將乘客和貨物安全運送到目的地。因此，為所有同事提供安全的營運和工作環境對我們的成功極為重要。我們以安全為首要重任，與企業管治同樣是我們可持續發展政策的基本原則。國泰航空集團的安全管理策略以《最低合理可行》(ALARP – As Low As Reasonably Practicable) 為基礎，竭力向「零意外」和「零高風險事故」目標邁進。為了實現目標，我們建立了企業安全文化，運用風險辨識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
- 應用適當的質量和風險管理系統和流程來作出明智決定的文化



**何果
(Rupert Hogg)**
國泰航空行政總裁



**丘應樺
(Algernon Yau)**
國泰港龍航空行政總裁

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記錄正是我們高水平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)

國泰航空和國泰港龍通過了國際航空運輸協會每兩年一度的營運安全審計認證。營運安全審計認證為是評估航空公司運營管理和監控系統的全球安全標準。2014 年，國泰航空成為首批通過認證的航空公司之一，及後每兩年一次通過審計並獲續簽認證。2018 年，國泰航空再次成功獲得營運安全審計認證，審計並無發現任何不良結果。

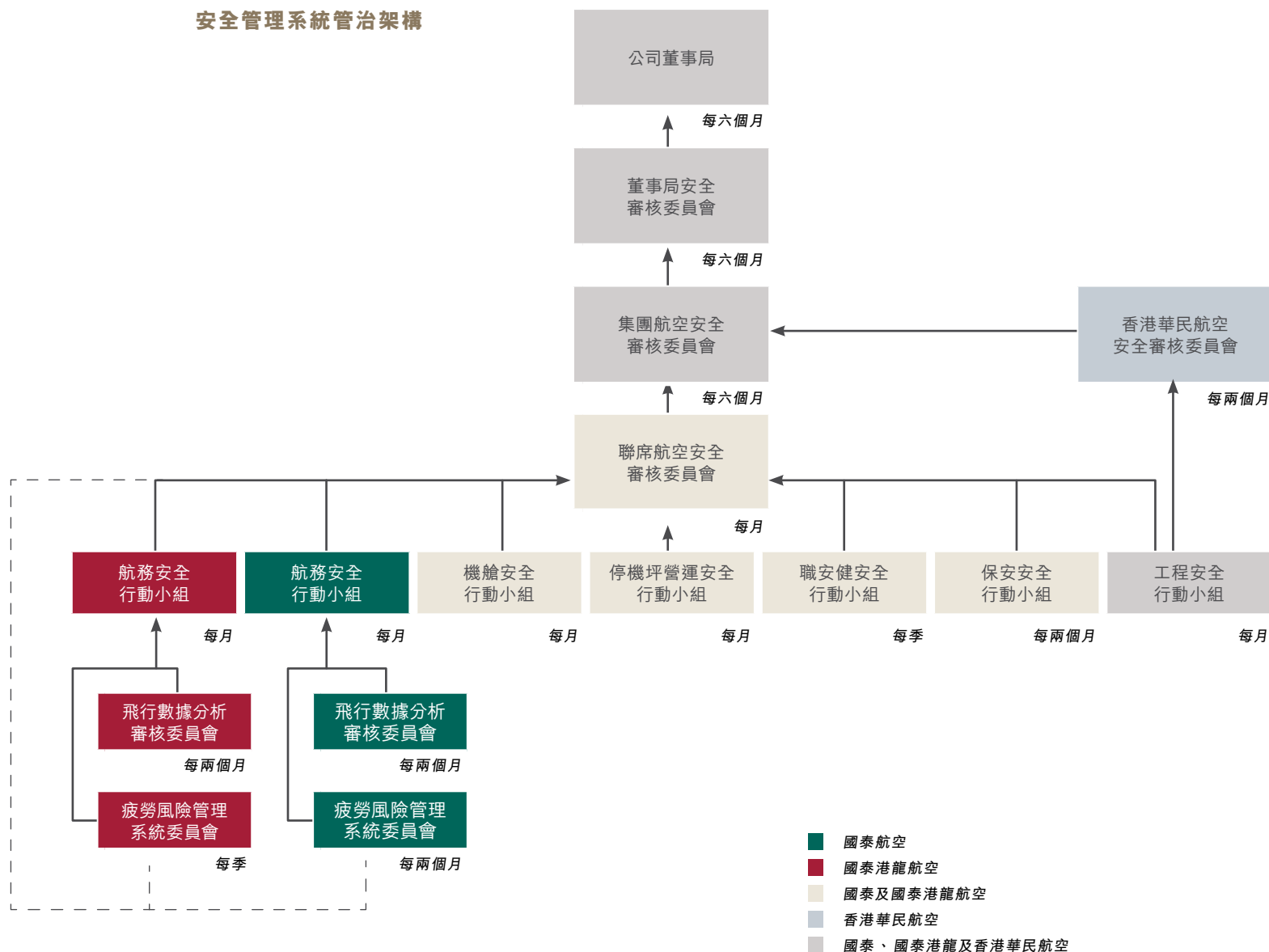


安全風險管理

國泰航空集團安全管理系統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有效回應。安全應變小組及航空安全審查委員會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。所有安全會議均有不同範疇的專家列席。當有營運上的改變，例如新航線，引入新客艙服務或組織架構變更等，必需進行跨部門風險評估，以有系統的方式管理各項風險。

此外，集團委任獨立安全專家 David King 博士擔任董事局安全審查委員會的主席，並直接向國泰航空董事局匯報安全事宜。於 2019 年 1 月，David King 博士完成了七年的任期後，由 Tim Jenkins 上任。Tim Jenkins 是前皇家海軍及商業航空公司飛機師，並曾在兩家大型國際航空公司擔任高級安全管理職務。

安全管理系統管治架構



案例研究

安全管理系統培訓

為了維持有效的安全管理系統，負責監督航空公司營運的管理人員必須了解安全風險管理及評估的重要性。安全風險評估旨在識別和避免營運時遇到的風險和危害，協助決策者達到安全和營運指標。

2018 年，集團安全及營運風險管理團隊為管理人員設計並展開全新培訓課程，以提高安全風險評估的理解和實踐能力。培訓是整個安全管理系統不可或決的元素。培訓過程強調如何運用安全管理系統來管理業務變更，特別是識別業務變更時引申的安全考慮。課程邀請了我們全球網絡共 200 多位同事參加，內容涵蓋的主題包括如何找尋危害的資訊、編寫風險報告、評估風險監控的整體效率，以及如何通過 Bowtie 風險分析系統等工具來將風險形象化和更有效地傳達。

案例研究

持續監控檢查

iAuditor 是由一家名為「安全文化」的公司開發的流動應用程式，讓操作人員可運用電子設備（如平板電腦）取代紙張來完成品質檢控程序。持續監控檢查計劃是國泰航空整體質量保證計劃的一部分，當中的分析結果將與其他恒常質量審查作互相補充之用。

持續監控檢查將逐步在國泰的全球網絡中實施，在 2019 年由美洲開始，隨後再在其他地區推出。

與傳統系統相比，iAuditor 的特性和優勢是：

- 集團自行定制，供不同部門使用
- 電子化管理檢查後的糾正措施及跟進行動
- 可於多個平台上使用
- 即時分析數據
- 自動分析數據
- 可分享調查結果
- 減少行政工作和準備時間
- 便於收集證據，例如在調查結果中附上照片
- 實現完全無紙化

案例研究

正常地面運作監測 (NGOM – Normal Ground Operations Monitoring)

NGOM 於 2018 年尾正式實施，目前有 15 名同事正在接受培訓，在香港國際機場的地面運作進行安全監測。NGOM 是國泰品質保證計畫的一部分。受過訓練的觀察員會收集由飛機抵達閘口至其出發營運下一班航班之間地面工作團隊的工作情報。NGOM 取得地面工作團隊如何在日常工作中管理風險和糾正錯誤的客觀數據，協助管理人員了解程序和作業之間的差異。這將有助改善地面運作的政策、程序和培訓，進一步降低危害和安全風險。



安全推廣

國泰航空和國泰港龍航空持續進行安全推廣，令同事更廣泛地理解安全管理系統。2018 年，100 多名管理人員在香港參加了由全球航空安全教育領導者克蘭菲爾德大學提供，以事故調查為主題的課堂培訓。此培訓將會在 2019 年繼續舉行。課程目的是加強營運人員對安全調查的知識，特別是各部門之間的事件調查和協作。此外，集團還為 200 多名管理人員提供了主動安全風險評估的內部培訓。

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

2018 年，我們推出了兩期安全雜誌《PROACTIVE》，目的是讓同事了解本集團最新的安全活動和相關議題。

疲勞風險管理

國泰航空和國泰港龍航空經營複雜的客運和貨運航線網絡，機師遍佈世界各地，居於不同時區。因此，管理機師的疲勞風險是安全管理系統的一個重要部分。於 2011 年成立的疲勞風險系統（FRMS – Fatigue Risk Management System）的要求遠超於香港民航處現行關於管理飛機師疲勞的規定，同時配合《認可限制飛行時數計劃》（AFTLS – Approved Flight Time Limitations Scheme）。疲勞風險管理系統是一個加入實際證據為基礎並以數據驅動的系統，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》的水平。

我們持續改進及完善疲勞風險管理系統，包括發展並實施疲勞規則、為飛行團隊安排有關系統的培訓、委派代表參加國際疲勞論壇和特別工作小組等。2018 期間的主要措施包括：

- 透過疲勞報告（航空安全報告 — 疲勞）識別與疲勞相關的安全風險，同時使用軟件來擴大分析。為了減少這些風險，國泰航空和國泰港龍航空均採取了相應的措施。
- 每月靜態的人手配對模式，改為實施動態的 Jeppesen Crew Pairings。為了減輕動態配對相關的疲勞，我們亦制定了疲勞規則，目前正在 B747 航班進行試驗。
- 在我們的內部電子學習平台「Learners' World」發佈有關機組人員疲勞風險的資源和提供多個「機組人員疲勞風險管理系統」課程。
- 集團安全經理 — 疲勞風險管理系統，繼續服務於國際疲勞風險管理系統管理委員會及國際航空運輸協會疲勞風險管理工作小組。

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 1,000 名同事組成的特別援助義工隊，負責於危難期間協助受影響的乘客、同事及其家屬。國泰集團亦是家庭援助基金會的會員，如遇重大事故，另有 8,000 名曾受特別訓練的基金會的義工會與特別援助義工隊一同提供相關協助。

2018 年，所有營運點至少參與一次緊急事故演習，以測試他們的應變能力。

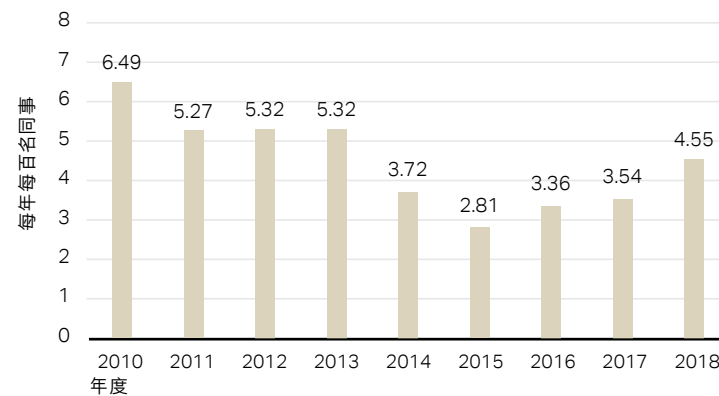
國泰航空強化其業務可持續性管理計劃，專注於四類事件：失聯、供應損失、系統損失和同事短缺及其他情況，如突發公共衛生事件。既定事故管理守則讓事故按嚴重程度被快速分類，並由相應的事故管理團隊跟進。



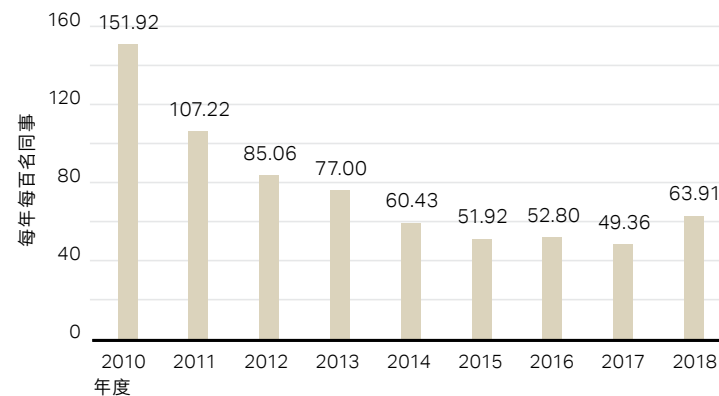
職業健康及安全

我們的所有運作必須以保障同事、顧客、承辦商及社區的健康和安全的方式進行。我們將繼續建立職業健康和安全的各項措施。於 2018 年，國泰航空服務有限公司不幸發生了一宗事故，引致兩位同事不幸身亡。意外發生在香港，當時國泰航空集團承包的通勤巴士與一輛靜止的車輛相撞。

工傷次數 *



損工日數 *



於報告期內，本集團沒有涉及職業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。

乘客健康及安全

2018 年，國泰航空及國泰港龍航空共載客 3,540 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。



* 只包括國泰航空及國泰港龍航空

2010 至 2015 年的數據只包括國泰航空，於 2016 年及之後擴大到國泰港龍航空

An aerial photograph of a large harbor, likely Victoria Harbour in Hong Kong, during sunset. The sun is low on the horizon, creating a bright orange and yellow glow that reflects on the water. Numerous boats, including cargo ships and smaller vessels, are scattered across the harbor. In the background, there are green hills and islands. A white rectangular box is superimposed over the center of the image, containing the text '氣候變化' (Climate Change).

氣候變化

氣候變化

2018 年績效亮點

提升燃油效益

2018 年我們的燃油效益率*較 2017 年提高了 2.0%；而自 1998 年以來燃油效益率提高了 28%。

生物燃油

我們於 2018 年採用了 38 噸生物燃油，用以接收全新的 A350-1000 客機返港。

飛向更藍天

此自願性碳抵銷計劃自 2007 年啟動以來，已抵銷了 165,000 噸二氧化碳。單計 2018 年，我們抵銷了 13,999 噸二氧化碳。

增加新飛機

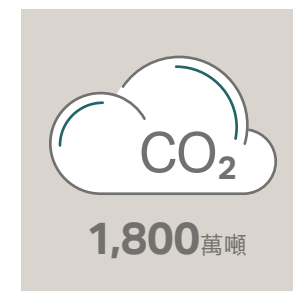
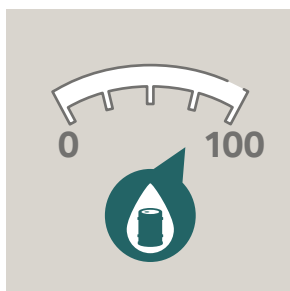
2018 年，我們接收了 8 架全新 A350-1000 飛機。這些新客機與舊型號客機相比，燃料效率可提高達 20%。

CORSIA: 準備就緒

我們為落實《國際航空碳抵銷和減排計劃》(CORSIA) 的準備功夫進行順利。我們完成了資訊科技系統評估和揀選，可於 2019 年進行監察、報告和審核。

二氧化碳排放

國泰航空及國泰港龍航空於 2018 年合共排放了 1,800 萬噸[†]二氧化碳當量。



溫室氣體排放

範疇 1[†]

1,840 萬噸二氧化碳當量

所有航空燃油、液態燃料及煤氣

範疇 2[‡]

8 萬噸二氧化碳當量

電力及煤氣

* 每收入噸公里，(RTK)

[†] 數據由畢馬威會計師事務所核實

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

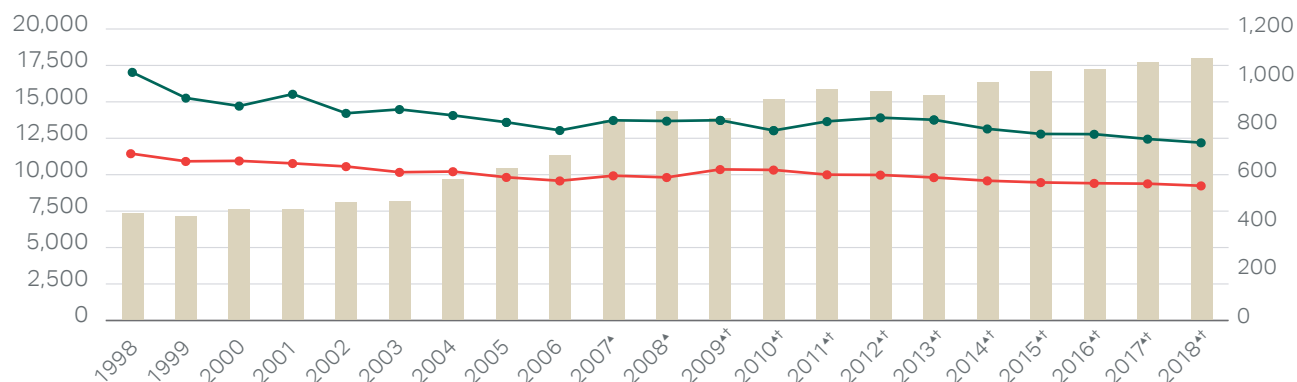
[†] 自 2007 年開始包括國泰港龍航空機隊

[†] 自 2009 年開始包括測試和濕租賃航班

國泰航空集團機隊

二氧化碳排放及燃油效益表現

二氧化碳總排放量 (千噸)



效益 (每單位的二氧化碳排放量)

氣候風險

氣候變化正逐漸成為一種商業風險，亦是我們持份者關注的焦點。我們致力減少碳足跡及減輕對氣候變化的影響，從而管理這類風險和回應持份者的訴求。我們的策略結合了高效營運機隊和廣泛的業務改進。我們一直致力不斷更有效善用資源，投資減排技術和實施創新解決方案。我們會參照氣候相關財務資訊披露工作組 (TCFD) 所定義的物理和過渡風險，與持分者溝通。

物理風險

極端天氣事件以及氣溫和海平面上升，會對我們的營運、員工和供應鏈構成威脅。

過渡風險

為了實現《巴黎協定》的長期目標，將全球平均氣溫升幅控制在工業革命前水平低於 2°C 之內，各成員國需要付出巨大努力來限制全球溫室氣體排放。各國政府當會實施各種政策和法規來實現目標，金融家和行業協會也會相應跟隨。預計會對航空行業造成重大影響。

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



氣候變化策略

我們的氣候變化策略所涵蓋的五個重點，與國際航空運輸協會 (IATA) 的建議有一致的方向，在技術、營運、基礎設施和經濟工具四大支柱上應對氣候變化：

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

「在 2018 年，我們完成了對 CORSIA 合規性的內部準備工作，並準備從 2019 年開始進入排放監察階段。」



周于權

國泰航空氣候變化及生物燃料經理

案例研究



與氣候相關的信息披露

自 2007 年以來，我們一直有參與碳信息披露項目 (CDP) 氣候變化專案。CDP 是一間針對投資者、企業和政府採取行動減少溫室氣體排放，保護水資源和保護森林的國際非牟利組織。自 2016 年起，國泰航空因積極管理我們對氣候變化的影響，相關的風險和機遇，而獲 CDP 授予 B 級評分。

參與 CDP 氣候變化專案也為我們提供了一個平台，幫助我們根據 TCFD 的建議為投資者披露相關資訊。這包括我們與氣候相關的管治、策略、風險管理以及指標和目標，讓持份者能夠評估我們對氣候變化的風險和機遇。有關我們向提交 CDP 的詳情，請瀏覽以下網址：www.cdp.net。

CORSIA: 準備就緒

國際航空碳抵銷和減排計劃 (CORSIA) 是一項全球計劃，旨在限制國際航空界別的二氧化碳淨排放至 2020 年水平，實現自 2020 年起碳中和增長的目標。該項計劃由國際民用航空組織 (ICAO) 發起，並於 2016 年獲得國際民用航空組織的 191 成員國所採納。在 2019 年 5 月，有 78 個成員國表示自願參與計劃，佔整體國際航空活動約 77%。

國泰航空自 2008 年開始一直積極參與國際航空碳抵銷和減排計劃。我們透過國際民航組織的全球市場機制措施技術工作小組 (GMTF) 和替代燃料特別工作組 (AFTF)，積極參與計劃中的各個項目。我們以行動和各項研究去了解各種潛在影響，並獲取專業技能和知識，為達至國際航空碳抵銷和減排計劃的要求做好準備。

我們已經評估了所需的基礎設施和飛行操作系統，以及收集燃油使用情況等所需數據。我們已於 2018 年底完成了所需設施和系統的準備工作，由 2019 年開始收集完整數據。

由於計劃細節尚待公佈。我們會定期與監管機構香港民航處溝通，為未來落實計劃作好充分準備。

CORSIA 國際航空碳抵銷和減排計劃 — 重要事件年表

個別計算

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

強制參與

於強制參與階段，各航空公司必須根據各國航空領域的二氧化碳排放量總增長，按比例平均承擔，購買相應的碳補償量，以抵銷多出的碳排放。

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。

同意框架

國際民航組織採納了 CORSIA 的框架。

承諾參與

佔國際航空活動約 88% 的 72 個國家承諾在 2021 年 CORSIA 自願階段開始時參與其中。

準備就緒

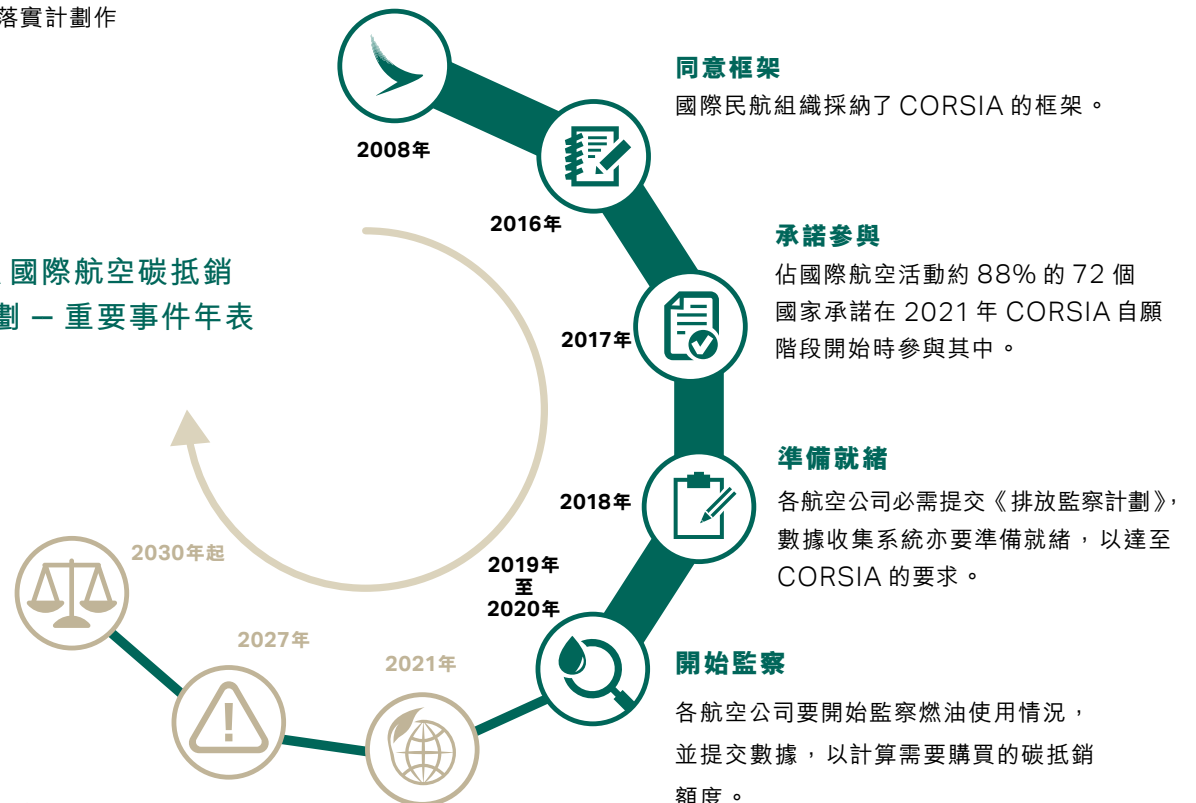
各航空公司必需提交《排放監察計劃》，數據收集系統亦要準備就緒，以達至 CORSIA 的要求。

開始監察

各航空公司要開始監察燃油使用情況，並提交數據，以計算需要購買的碳抵銷額度。

自願參與

啟動自願參與階段，計算參與各國航空領域的二氧化碳排放量總增長，由參與國的航空公司按比例平均承擔，購買相應的碳補償量，以抵銷多出的碳排放，實現自 2020 年起碳中和增長。



替代航空燃料

作為替代技術，生物燃料在應對氣候變化方面擔當著重要角色。與傳統的飛機燃料相比，生物燃料可減少生命週期的溫室氣體排放量高達 80%。與化石燃料不同，生物燃料可以持續地生產，而且化石燃料和生物燃料在性能方面的差別不大。

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

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

生物燃料的開發先驅 — Fulcrum

2014 年，國泰航空成為首家投資於美國生物燃料製造商 Fulcrum BioEnergy, Inc. 的航空公司。該公司研發以都市固體廢物轉化為可持續航空燃料，並將其商業化，是全球的先驅。

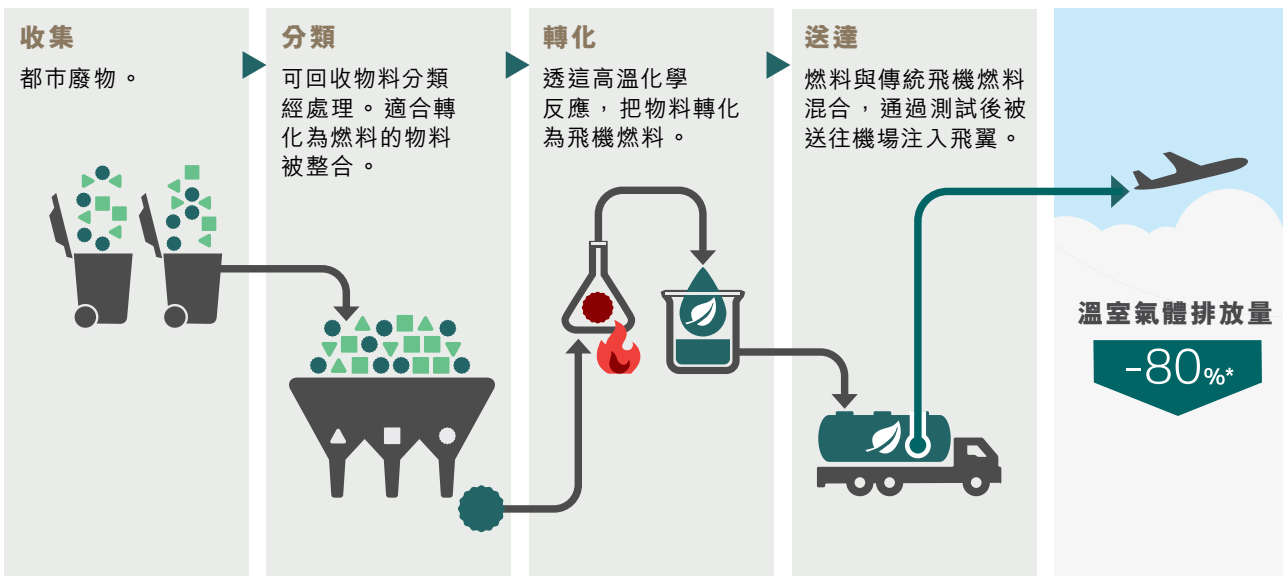
2018 年 5 月，Fulcrum 位於內華達州的 Sierra 廠房開始動工，建造其生物煉油廠。該廠房預計於 2020 年投入服務，屆時每年可將 17.5 萬噸廢物轉化為超過 1,000 萬加侖的燃料。

國泰的生物燃料航班

國泰航空已承諾在未來 10 年購買 110 萬噸可持續航空生物燃油——足以滿足我們目前約 2% 的營運需求。A350 飛機的創新技術和高燃油效率為生物燃料提供了理想的平台。

我們自 2016 年起接收的 30 架 A350-900 和 A350-1000 全新空中巴士客機，都是使用混合生物燃料從法國圖盧茲空中巴士總部飛返香港。該生物燃油由糖原料製造，並經由我們的合作夥伴道達爾、Amyris 及空中巴士提供。2018 年共消耗了 38 噸生物燃料。

我們的生物燃料 轉廢物能



* 與傳統飛機燃料相比，生物燃料可減少生命週期溫室氣體排放量達八成

「飛向更藍天」碳抵銷計劃

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

自推出以來，國泰航空亦透過計劃抵銷同事出勤時乘坐集團航班而產生的二氧化碳。

2018 年，我們共抵銷了 13,999 噸二氧化碳，當中包括同事出勤所產生的 8,727 噸，以及由企業客戶及個別乘客分別抵銷的 2,849 噸及 2,423 噸[◇] 二氧化碳。

2018 年支援的減排項目包括：

- 越南：利用分解器將動物排泄物轉化為潔淨能源
- 印度：引入高能源效益煮食爐，減少碳排放的同時能為婦女帶來工作機會和改善社群健康

有關「飛向更藍天」的詳情，請瀏覽以下網址：

www.cathaypacific.com/flygreener

飛機排放

我們不斷探索及實施全面的解決方案，以減少我們對環境所造成的影響。這些解決方案包括改變操作以提高燃油效率、引入新機隊，並積極研究使用替代燃油。

燃油效率策略

提高燃油效率是降低碳排放的其中一個關鍵項目。我們的燃油效率策略著重於兩個關鍵方向：科技發展和營運及設備。雖然我們要依靠政府和監管機構去確保我們能使用最高效率的航線，及在起飛和降落期間以最高效率的方式營運，這策略有助於我們履行減少溫室氣體排放的責任。

科技發展

科技發展為減少飛機排放帶來最大改變。為了持續改善燃油效率，我們不斷採用新的飛機技術，並定期審視現有機隊的表現。我們引入高燃油效率的飛機，以保持競爭力和減少我們的碳足跡。

營運及設備

成立於 2014 年的飛行效率工作小組，由我們不同部門的代表組成，務求達至更佳管理以提升燃油效率。小組集中研究：

- 飛機營運
- 飛機重量
- 飛機性能
- 空域效率
- 輔助動力系統的使用 (APU)



案例研究

引入高效能 A350 機隊

為了替機隊添置更多高效能的飛機，我們在 2018 年引入了 8 架 A350-1000 型號空中巴士，另外 12 架亦將於 2021 年前接收。我們自 2016 年起已引入了 22 架 A350-900 空中巴士，另有六架亦會於 2020 年前付運。

空中巴士 A350 機隊採用先進的空氣動力學技術和嶄新設計，由碳纖維強化的塑膠製造而成，使飛機更輕和更具成本效益，以減少維修需要。與競爭對手前一代的飛機比較，綜合技術可讓燃油效率提升高達 25%。

A350-1000 以更高推動力的勞斯萊斯 XWB 引擎發動，達到顯著的高效水準，最適合營運長途航線。這些設計能減少二氧化碳排放及減少噪音，為環境帶來明顯益處。

加入國泰及國泰港龍航空機隊的新飛機

	空中巴士 A350-900/1000	空中巴士 A321neo	波音 777-9X
2019年起加入的新飛機	18	32	21
引擎	勞斯萊斯 XWB	LEAP-1A-32	GE9X-105B
燃油效率特點（製造商資料）	燃油效率比競爭對手現有的長途飛機高 25%	燃油效率比現有的 A321 型飛機高 20%	每乘客座的燃油效率比波音 777-300ER 高 21%
其他環保特點	噪音較小	噪音較小	噪音較小



優化額外燃油提取量

2018 年，我們的飛行操作團隊持續埋首於一項優化額外燃油提取量的項目。該項目旨在鼓勵機組人員只注入最適量的燃油，因任何機上的重量均會導致額外的燃油消耗，最終造成額外的碳排放。

團隊詳細分析過去的飛行數據後，計算出各飛機類型於不同航線的最佳水平燃油量，並將這些數據與我們的機師分享。

配合其他已採用的工作表現評估系統，這項措施已得到非常理想的成效。單計 2018 年，該項目與 2013 年基準相比節省了 15,000 噸燃油相等於減少了 37,250 噸二氧化碳排放。

減少滑行過程中的引擎操作

傳統操作程序要求飛機在滑行時開啟所有引擎。不過，減少滑行時的引擎操作可讓飛機減少於地面的燃油消耗和碳排放。

我們將繼續研究在適用的機場內，於飛機滑行去跑道時減少引擎操作的可行性。

數據分析應用

透過與多方夥伴的通力合作，我們在國泰航空和國泰港龍航空的機隊收集到不同的飛行數據。這些數據有助我們識別可提高操作效率的範圍。

為了達至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率策略作出更佳規劃。

數據化 — eEnabled 系統

我們推出了 eEnabled 飛機電子化計劃，以促進機隊於全球可以數據分享連接。我們已在安裝 eEnabled 的飛機上使用電子飛行文件，並為機上設備選用較輕的物料，降低了的重量都可減少燃油消耗，從而減少碳排放。

例如，我們將機艙服務員的機上手冊電子化，以取代重 13 公斤的紙張版本。在 2018 年起，飛機師已開始使用電子版本的飛行圖表。持續開發電子飛行資料夾 (Electronic Flight Folder) 等應用程式將進一步減少駕駛艙的紙張文件，以完善提高燃油效率的流程。

為了提高燃油效率，我們還建立了燃油監控系統，並定期清洗引擎核心。這能夠讓我們在碳收費和燃油價格不斷上漲等不利的商業條件下，實現更高的效率和營運靈活性。



韓兆傑 (Greg Hughes)
國泰航空營運及航空服務總裁

「集團最重要的環境影響可能來自我們的航空燃料消耗，但我們每個附屬公司都盡責地執行減排措施，促進在各自營運中的環境管理。」



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，但我們仍透過一直致力針對電力消耗、設備能源效益和車輛排放方面減少碳足跡。

自 2010 年起，我們與超過 40 間與機場相關的公司一同支持香港機場管理局的減少碳排放措施。所有參與者承諾按照 2015 年水平，在 2020 年之前將機場範圍內每個工作單位的碳排放量減少 10%。

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方法，例如使用低影響照明設備。其他減排方法包括感應器及優化水冷式空調系統。

2018 年的環境保護措施包括：

- 持續更換節能 LED 照明
- 優化水冷式空調系統

2017–2018 年執行的措施包括：

- 於國泰城更換更有能源效益的低 U 值雙層玻璃幕牆
- 循環使用金屬隔板，以減少浪費
- 在國泰城內安裝 20 個電動車充電器



附屬公司

作為重視可持續發展和具領導地位的航空公司，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。我們附屬公司參與的許多項目也體現了其可持續發展舉措。



國泰航空飲食服務（香港）有限公司

國泰航空飲食服務（香港）有限公司為 50 家國際航空公司提供機上膳食。公司於 2018 年生產超過 3,000 萬份膳食，處理 73,500 班航班，即平均每日生產 82,000 份膳食及處理 201 班航班。

2018 年，國泰航空飲食服務持續執行各項措施，以實現 2020 年企業可持續發展目標。減少碳排放的三個關鍵項目包括：

1. 中央廚房的按需求操作通風系統
 - 安裝二氧化碳、熱度、濕度、活動感應和揮發性有機化合物感應器，控制通風和空調供應
 - 預計每年減少 270 噸二氧化碳當量
2. 太陽能驅動的冷凝水回收系統（第一階段）
 - 從鮮風處理機組收集冷凝水供製冷機使用
 - 每年減少排放 4.6 噸二氧化碳當量
3. 第一階段的 LED 照明系統更換
 - 用 10 瓦特 LED 燈管代替 500 組基本照明燈
 - 預計將溫室氣體排放量每年減少 40 噸二氧化碳當量

國泰航空飲食服務自 2010 年以來一直自行出版企業可持續發展報告。

如欲了解更多資訊，請瀏覽：

http://www.cpcs.com.hk/eng/environmental_e.html



雅潔洗衣有限公司

國泰航空已投資港幣 18 億元在香港元朗工業村興建新的雅潔洗衣廠。該廠房佔地面積 250,000 平方英尺，將建成東亞最大和最自動化的洗衣廠。新工廠有綠建環評新建建築的評估 (BEAM Plus) 金級標準建築，採用環保建築材料、節能設備和水重用設施。

雅潔洗衣有限公司擁有超過 500 名員工，服務超過 27 間航空公司及 35 間酒店，每日平均處理 29 萬件衣物，相當於 94.6 噸衣物。雅潔已獲得香港綠色機構認證和 OHSAS 18001 職業健康及安全標準認證。

過去數年，雅潔積極發掘各種方法減少膠袋消耗。透過移除國泰航空和國泰港龍航空制服的個別包裝，成功減少了 23%* 的膠袋用量。

雅潔還積極尋找減少溫室氣體排放的方法。最近將柴油鍋爐轉換為雙燃料鍋爐，該鍋爐以 70：30 的比例，混合使用煤氣和超低硫柴油燃料。與國泰航空投資新飛機提高環保績效一樣，雅潔也正在對其 23 部車的車隊進行現代化改造。2018 年，雅潔有一部歐盟三型貨車退役。2019 年，雅潔車隊將新增六部歐盟五型貨車，並淘汰六部歐盟三型貨車。用更新、更清潔的車型替換舊車可顯著地減少每部車排放的一氧化碳、氮氧化物和碳氫化合物。自 2016 年 3 月起，雅潔的車隊已在其中一條運送路線採用 B5 生物柴油。

* 單位按每卷膠袋計



國泰航空服務有限公司

國泰航空服務有限公司是全球最大的貨運站，於香港國際機場為 15 間航空公司提供服務。

於 2018 年貨物輸送量已增加至 207 萬噸。於 2018 年 3 月 10 日，國泰航空服務有限公司處理超過 7,100 噸貨物，打破了我們單日貨運處理量的紀錄。

國泰航空服務有限公司實施了一系列的綠色措施，以致 2018 年的二氧化碳排放量下降了 1,888 噸。措施包括優化空調系統；沿 CT3 及 CT5 的貨物輸送機上安裝 LED 燈管以取代高棚燈、優化 CT1 沿車道的照明度，以及持續更換 LED 燈管代替 T5 雙光管。



香港機場地勤服務有限公司

香港機場地勤服務有限公司於香港國際機場為 30 間航空公司提供服務，並營運國泰集團最大的地勤支援設備及車隊。香港機場地勤服務有限公司致力減少碳排放，並於 2011 年起實施地勤支援設備更新計劃。

2018 年，香港機場地勤服務有限公司共購買了 96 個地勤支援設備，包括行李車、柴油拖拉機、穿梭巴士、電動低艙裝卸機、電動拖拉機和電動車，以提升表現和節能。

2018 年，地勤支援設備燃油消耗總量為 346 萬公升，即碳強度按年增長 3.83%。和其他客戶航空公司和貨運處理業務所引致增長的 6.96% 相比，經調整的燃油效率提升了 3.13%。

在 2018 年，我們將電動裝卸機從原來的 10 台增加到 18 台。電動裝卸機的數量已占整個車隊的 29%，這有助於從 2019 年開始減少溫室氣體排放量。



營運中的可持續性

營運中的可持續性

2018 年績效亮點

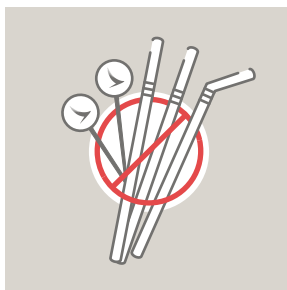
1.

發佈減塑策略



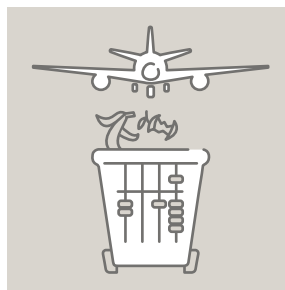
2.

致力在 2019 年減少
1,870 萬支塑膠飲管和
攪拌棒



3.

於兩班長途航班進行機
上廢物審計



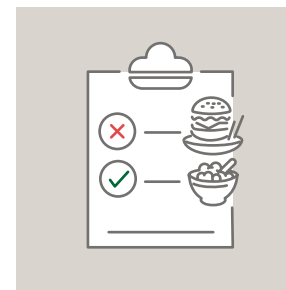
4.

145 班長短途航班參加
了香港的廢物收費試行
計劃



5.

優化飛機餐預訂流程，
進一步減少食品浪費



6.

擴展食品救援計劃，
比往年增加了 63% 的
食品捐贈



整體回收表現



1,983 噸
紙張及紙板



39 噸
金屬



467 噸
塑膠



463 噸
玻璃



31,964 升
回收廢食油總量



捐贈 **434** 噸
剩餘食物予
慈善機構



我們的策略

可持續採購、廢物管理和審慎考慮資源使用，是我們將環保意識及可持續發展融入企業文化及營運的三大關鍵支柱。作為一家領先全球的航空公司，我們僱有數萬名員工，每年運載的顧客多達數百萬人，因此必須妥善管理自身業務對環境的影響。從採購到最終棄置，我們考慮到整個過程，讓我們更有系統地應對可持續發展的挑戰。

採購

可持續的採購及系統

我們與全球超過 1,000 間供應商合作，在不同的航點處理大量採購。與供應商通力合作是一大關鍵，使我們能以可持續的方式向顧客提供產品和服務。

我們制定了《可持續供應鏈的行為守則》，當中包括我們的業務道德標準。在採購議題上，我們與供應商緊密合作，例如增加使用可持續性物料、利用再生廢物材料和採購再造塑膠產品。

我們要求所有商品的採購程序完全符合相關法律、稅收制度和規則，讓所有交易得到監管，同時嚴格遵守反賄賂、反壟斷和數據保護等政策。

可持續供應鏈的行為守則

我們的採購流程包含審核供應商。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
- 不僱用未成年的工人／童工
- 不僱用強迫勞工
- 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
- 與分包商分享各項標準
- 維持崇高的商業道德標準
- 與同事進行開放和有效的溝通

我們在全球的運作都會採用《可持續供應鏈的行為守則》，並於香港本地和世界各地的供應商分享。我們積極與擁有共同標準的供應商合作，亦根據守則與供應商持續合作，以管理與供應鏈相關的風險。如果供應商未達到相關要求，我們會根據具體情況重新評估合作關係並作出相應處理。

供應商計分制度

我們制定了一套平衡的計分制度來評核供應商，包括：成本、創新、滿意度、質素、供應保證和可持續性。

可持續海產

根據世界自然基金會香港分會的資料顯示，全球約 90% 的漁業資源已遭完全或過度開發。儘管這些年來，選擇使用可持續海產的意識已日漸提升，但仍有大量魚群面臨威脅，某些魚類甚至瀕臨滅絕。作為一家時常向顧客和員工供應魚類食物的公司，我們在過去近十年中一直在透過負責任的採購，積極應對這個挑戰。

國泰航空是世界自然基金會的企業成員。我們認同基金會於指定航線採購經認證的可持續海產的理念及做法。自 2010 年起，由歐洲起飛的經濟艙已提供由可持續食材製成的餐膳予乘客，例如獲得海洋管理委員會認證的食物。

我們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，並在 2011 年制定了內部的《可持續食品政策》，為我們的採購決策提供指引。我們拒絕購買指定類別的非可持續食品，並且要求供應商提供與食品來源有關的資訊。

2018 年，國泰航空餐飲服務有限公司購入了共 417 噸經認證的可持續海產（比 2017 年增長了 8%），以保護海洋生態系統。

我們的企業政策規定不可在飛機上、國泰城、國泰港龍大廈或任何由本集團主辦或資助的企業活動或餐宴上供應鯊魚翅。



廢物管理

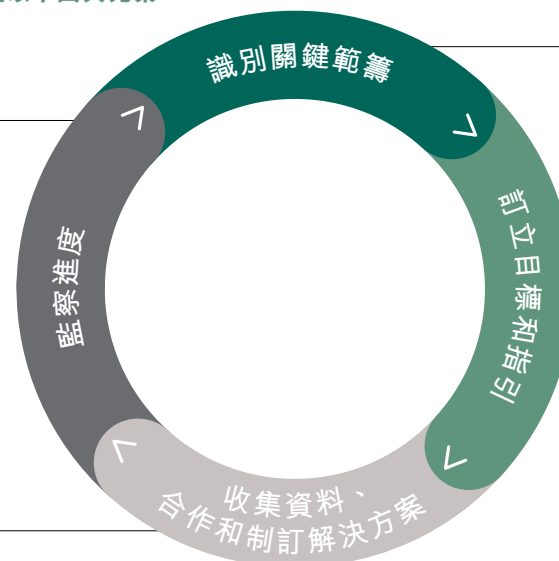
根據本集團的持份者參與結果顯示，廢物是最受關注的環境問題之一。近期的環境問題，如垃圾堆填區飽和及香港都市固體廢物收費計劃等，已經令減廢成為一個逼在眉睫的問題。

我們的持份者，特別是我們的同事，對我們在減廢方面的工作表示關注。這反映了在減廢和回收計劃方面加強溝通和培訓的重要性，並需透過不斷審視業務和採用電子化方式來改善我們的管理。為此，我們更新的可持續發展策略有明確關注產品使用和廢物管理。

我們的資源及廢物管理方針涵蓋以下四大元素：

4 使用可持續性管理系統監察廢物的產生和減少。

3 各部門通力合作，了解採購物品所產生的影響，並與供應商一同制定解決方案，以減少浪費。



1 識別在營運中各資源的使用情況和所產生的廢物。

2 制定有關資源使用的指引及政策，並開創簡單的比較工具，以協助部門選用物料的決定。

機上廢物

自 2006 年起，我們開始為機上廢物進行分類、再加以循環使用或回收。目前機上廢物回收只在飛往香港的入境航班上進行。基於衛生和儲存理由，我們不會在回程航班上運輸去程時產生的廢物。多個國家亦禁止於國際航班上回收廢物，如北美國家和澳洲，對來自外國的廢物有非常嚴格的規管，國際航班上的廢物必須深埋於堆填區或進行焚化。

面對這些挑戰，我們在 2018 年 12 月對兩班長途航班進行機上廢物審計，以便清楚了解廢物流。未來我們將展開更多探索，以解決在管理機上廢物方面遇到的挑戰。

香港國際機場都市固體廢物收費計畫

我們在 2018 年自願參加了收費試行計畫，為將會於香港實施的都市固體廢物收費計劃做好準備。該試行計畫由香港生產力促進局推行，針對香港國際機場的所有使用者收費所需的後勤工作。我們有 145 班長短途航班參加了試行計畫，為香港國際機場提供了有關不同航班和飛機產生的廢物數量的寶貴資訊。我們也透過參加試行計畫，利用所獲取的廢物資料來強化客艙廢物管理，這對國泰航空和香港國際機場來說是一個雙贏的舉措。

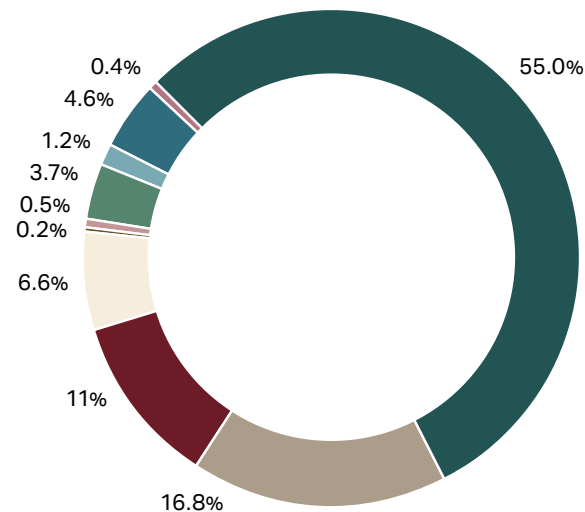
廢物審計

繼 2017 年在總部進行廢物審計之後，今年我們執行了機上廢物審計。我們以兩班從倫敦往香港的航班作為試點，目的是：

- 簡單了解所產生的廢物總分類
- 收集數據以更深入了解應先解決的問題
- 改進未來的審計計畫，以確定廢物數量基準線

我們將在這個領域繼續努力，透過收集這些資料，重新考慮在飛機上採用的物品，根據飛機廢物審計結果，進一步制定 2019 年的減廢策略。試行廢物審計產生的整體廢物來源分類如下：

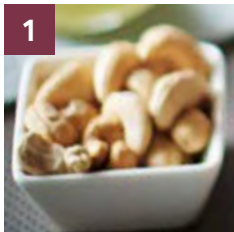
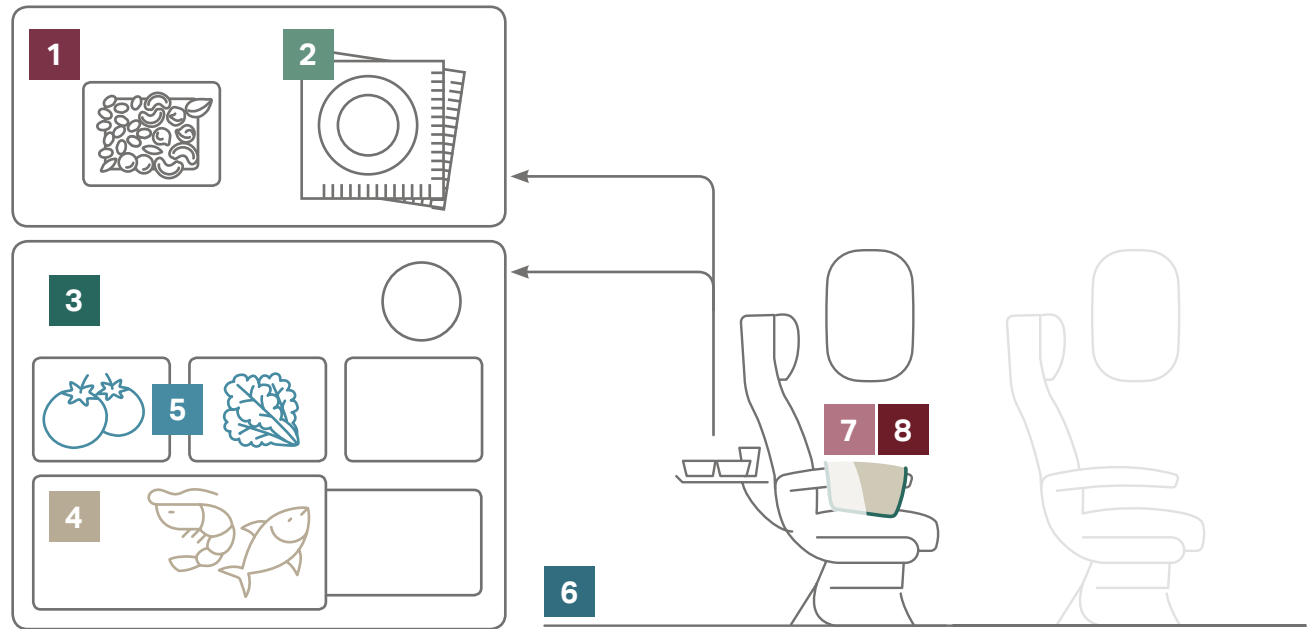
廚餘
塑膠
廢紙
可捐贈物品
其他（如耳機）
有害廢物
紡織品
玻璃
金屬
木材



減少機上產品的影響

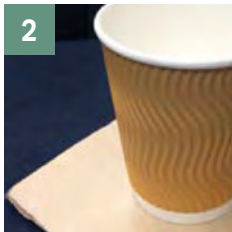
過去幾年，我們與供應商和非牟利機構緊密合作，提供為可持續來源的產品，在保證整體產品質素的同時，將我們對環境影響降到最低程度。2018 年，我們的品牌團隊針對產品包裝制定了一個明確的設計策略。從 2019 年開始，在四大主要產品系列中，所有新商品和推廣宣傳品將不再使用一次性塑膠包裝，這將顯著減少一次性塑膠使用量。這四大主要產品系列包括：水瓶、筆記本、護照夾和行李牌。根據 2018 年的銷售資料，此新產品設計預計在 2019 年減少約 11,500 個一次性塑膠包裝。

為乘客提供優質、可持續設計的機上物品，可減少我們的營運對環境的影響，並有助於滿足乘客對於廢物和資源使用的期望。某些可持續設計的物品可能給乘客帶來驚喜：



雞尾酒小食

機上的雞尾酒小食（烘烤花生）由經認證的棕櫚油製造，有助減少因伐林而對環境所造成的影響，同時保護原住民的權益。



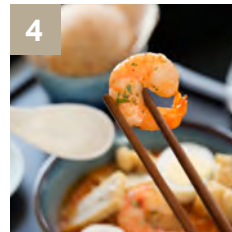
餐巾

自 2016 年起，餐巾由 70% 甘蔗、30% 木漿製造而成。



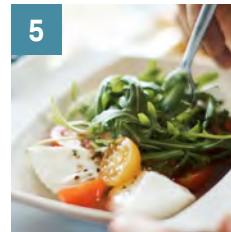
餐具

國泰航班上的塑膠餐具，經過分類、清潔、消毒後，會被循環使用，以減少一次性的塑膠廢物。



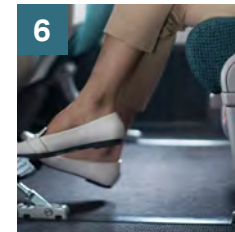
海產膳食

為了支持保護海洋生態系統，我們於 2018 年採購了 417 噸經認證的可持續海產作為機上膳食。



蔬菜膳食

在 2018 年，我們使用了超過 38 噸於香港本地種植的水耕蔬菜。



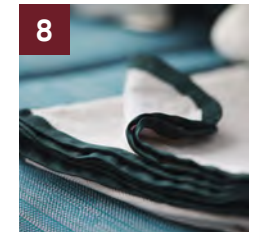
地毯

自 2012 年起，飛機上的地毯採用再生尼龍廢料製成，例如廢棄的漁網、布和地毯。



塑膠膜

自 2011 年起，我們使用生物可分解塑膠作為毛毯、機上雜誌和耳機的包裝物料。



毛毯

我們引入完全由回收塑膠樽製造的毛毯，供經濟艙乘客使用。每年使用超過 45 萬件。未開封的毛毯將在隨後的航班上重複使用。



「顧客和同事的環保意識都在不斷增長。作為一家進取的航空公司，我們致力在提供高質素產品的前提下，尋找更環保的替代產品。這是一個十分緊迫重要的任務。」

羅世民 (Simon Large)

國泰航空顧客董事

資源管理

我們每天都會使用各種資源，包括紙張、木材、塑膠和食物等，無可避免會產生廢物。為了減少廢物產生，我們在航班和地面營運中針對各種項目實施減廢和回收措施。

塑膠

塑膠不但多功能、具成本效益，亦比大部份物料更輕，因此我們在各營運程序中均有使用塑膠。惟塑膠需要長時間分解，若處理不當，會對環境造成傷害。

多年來，我們採用多種措施，致力於在營運中減少使用一次性塑膠，減少對環境的消極影響。其中一些舉措：

在減少塑膠方面的績效亮點

2018 年起	承諾於 2019 年停用 1,870 萬支塑膠飲管和攪拌棒。我們的員工食堂不再使用一次性塑膠餐具、袋子、飲管和攪拌棒。
2017 年起	停止為乾洗後的員工制服提供膠套。
2016 年起	以紙袋取代購買免稅商品的膠袋。開始引入由回收膠樽製成的毛毯。
2014 年起	重新設計用於經濟艙的 9 安士膠杯，較之前的膠杯輕了 33%，而且質料更加柔軟及可回收。該膠杯可與頭等和商務艙的塑膠碗碟蓋一同回收。
2014 年起	在國泰航空貨運站回收塑膠伸展包裝膜。
2013 年	將 20 萬隻不再用於經濟艙的膠杯，送往回收商循環再造成其他塑膠產品。
2013 年起	於機艙上儲存雪糕會採用可重複使用的冰袋取代發泡膠盒，從而減少發泡膠盒的使用量達 44%。
2012 年起	以生物可分解塑膠袋包裝毛毯、餐具、免稅商品（自 2011 年起）及機上雜誌。
2011 年起	頭等及商務客艙的個人用品套裝內的牙刷和鞋抽，改用粟粉和纖維物料製造。
2007 年起	展開機艙上膠杯和膠樽的回收工作
2002 年起	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。
2001 年起	經濟艙的塑膠餐具會被清洗、消毒和多次重複使用。

2018 年，我們公佈了一次性塑膠製品策略，我們將其稱為 4R 守則——也就是 Reduce（減少使用）、Reuse（重複使用）、Recycle（循環利用）和 Rethink（重新考慮）。我們超越前三個 R 的標準，從基礎上重新思考我們如何及為何要使用一次性塑膠，期望最終能消除和替代一次性塑膠製品。

一次性塑膠製品策略 – 4R 守則

重新考慮	評估使用一次性塑膠製品的方法和原因，期望最終能消除和替代。
減少使用	減少用量、廢物生成或填埋廢物。
重複使用	在我們的全球營運中採用可多次使用物品，例如清洗餐具以便再次使用。
循環利用	透過分類、隔離和重新製作，啟動循環利用過程（包括對成品進行升級改造，令其獲得更佳質素）。

2018 年，我們採取了以下措施：

- 超過 100 名員工及其家屬參加了 10 月 27 日於清水灣銀灘舉行的沙灘清理活動，收集到 103 袋廢物，重量總計近 1 噸。
- 在國泰城和國泰港龍大廈面向我們的員工出售 Keepcups。所有收益捐獻給香港慈善組織無塑海洋 (Plastic Free Seas)，該組織提倡改變塑膠使用方式，以減少對海洋生物的影響。

在國泰城和國泰港龍大廈：

- 於 2018 年已完全停用塑膠飲管、攪拌棒和其他一次性塑膠餐具。開始逐步淘汰其他一次性塑膠製品。
- 以紙袋取代膠袋。
- 自帶水杯的食客可在我們的任何一家餐廳享有折扣。

機上和機場貴賓室：

- 全球所有的國泰航空、國泰港龍飛機和機場貴賓室都將在 2019 年逐步棄用塑膠飲管和攪拌棒。

我們將在 2019 年應用 4R 方法，針對我們營運中的其他一次性塑膠製品進行進一步評估。

紙張和木材產品

採購政策確保紙張來自可持續來源，並受森林管理委員會認可。所有在香港使用的市場推廣宣傳品和辦公室用紙均取自可持續和受認證的來源。我們正研究於全球營運中實施此政策。

- 機上的 eEnabled 電子化系統，讓機組人員可透過平板電腦來取得準備飛行資料，不需列印在紙張上。
- 機組人員使用電子化的機上手冊，取代每本重 13 公斤的實體手冊，有助減少燃料和紙張消耗。

食物

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

國泰航空飲食服務（香港）有限公司在香港為 50 家國際航空公司提供機上膳食。公司於 2017 年生產超過 3,000 萬份膳食，即平均每日生產 83,000 份膳食。我們明白某些食物浪費難以避免，因此我們已實施各項措施來盡量減少浪費。

2018 年，國泰航空飲食服務（香港）有限公司回收了 1,358.5 噸的廚餘垃圾送往小蠔灣的 O·PARK1，將其進一步處理成動物飼料。

為每班航班上載準確數量的膳食來減少浪費

由於乘客有可能在最後一刻才訂位或取消行程，或錯過航班，航班的乘客數目時有變更。如果缺乏充分的程序，多餘的膳食會導致食物浪費，亦浪費烹飪時所消耗的能量和水。我們竭力減少浪費，其中一個方法是將運送膳食的時間盡可能接近起飛時間，讓我們可以更精準地預計機上所需的膳食數目，從而減少浪費。

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食物處理的需要而產出廢食油。作為一間負責任的企業，我們按照規定妥善處理使用過的廢食油。

自 2004 年以來，我們開始與一間生物柴油公司合作，將廢食油再加工成汽車生物柴油。2018 年，共收集了 31,964 升廢食油，將其再加工成生物柴油。

捐贈予食物銀行

2014 年起，國泰航空與本地慈善團體樂餉社合作，轉送由入境航班上收集得來的剩餘食物。在 2018 年，我們增加了食物回收的涵蓋範圍，連同國泰港龍的航班，共捐贈了 434 噸食物，比去年增加了 63%。

2013 年起，我們亦開始與另一間慈善機構惜食堂合作。惜食堂收集新鮮食物和配料，並為香港長者準備膳食。2018 年，我們向惜食堂捐贈了 4.6 噸食物。



在 2018 年，我們捐贈了超過 434 噸剩餘食物予樂餉社



長者們在享用由我們合作慈善機構惜食堂準備的膳食
照片來源：樂餉社和惜食堂

退役飛機

為了保持競爭力，我們為機隊引入新飛機，從而帶來更佳的燃料效率和更先進的技術，滿足顧客日益增加的期望。2018 年，我們接收了八架最新的 A350-1000 飛機，六架舊型號飛機於同年退役。

2015 年起，我們開始與一間專門從事飛機終結解決方案的公司合作，回收退役飛機。根據空中巴士公司的《飛機使用壽命終結高級管理流程》，退役飛機經過系統化回收，高達 90% 的部件可被回收或復修。

在飛機回收的過程中，危險廢料（主要是潤滑油）將被送往專門的廢物處理商作妥善棄置。

翻新及裝修措施

我們可持續發展戰略的優先關注該如何管理基礎設施。我們根據策略，鼓勵並實施綠色建築措施，以管理我們的基礎設施由設計、開發到建築管理等各個階段所產生的影響。以下是我們與承辦商的施工及翻新合約的一部分：

- 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佈的作業備考及指引，以及適用於不同司法管轄區的應用守則、指引及法規。

案例研究

聖雅各福群會的升級再造合作

國泰航空飲食服務（香港）有限公司與聖雅各福群會升級再造中心合作，將使用過的大米包裝袋製成家用循環利用袋，增強公眾對香港廢物收費計劃的認識。

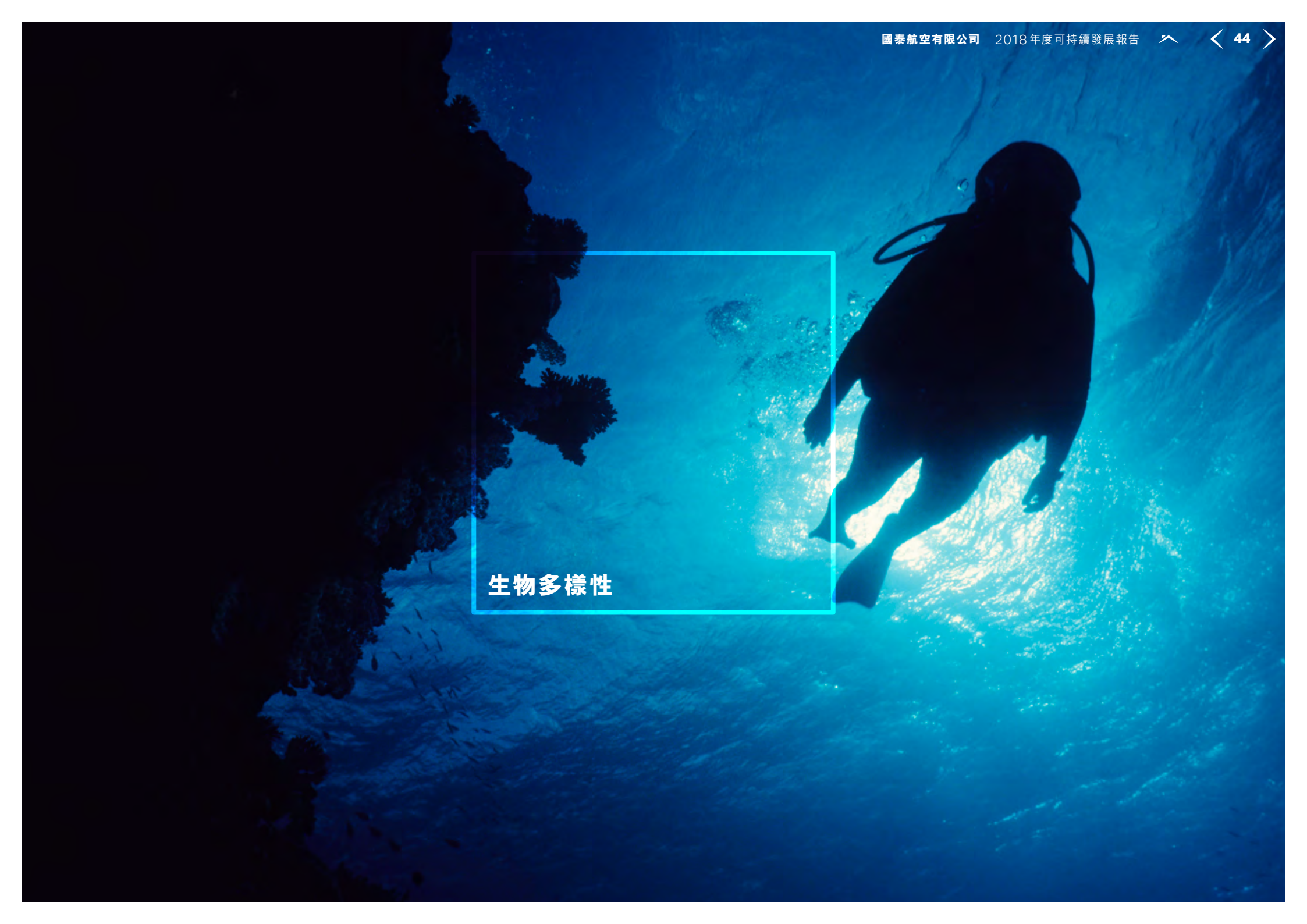
國泰航空飲食服務清楚了解這個計畫，並希望鼓勵公眾盡量在家中循環利用物品。這些循環利用袋於 2018 年農曆新年於香港維多利亞公園的年宵市場中向公眾出售。



由國泰航空飲食服務員工升級再造的米袋於年宵市場出售

相同要求適用於在本集團建築物內經營業務的租戶的裝修工程，例如髮型屋和咖啡店。

國泰航空已通過 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，確保緩解最重要的環境問題，以減少對環境的影響，並貫徹及實行良好的環保措施。

An underwater photograph showing a diver in silhouette on the right, swimming towards a coral reef on the left. The water is a deep blue, and sunlight filters through from above, creating a shimmering effect. A small school of fish is visible near the bottom left.

生物多樣性

生物多樣性

2018 年績效亮點

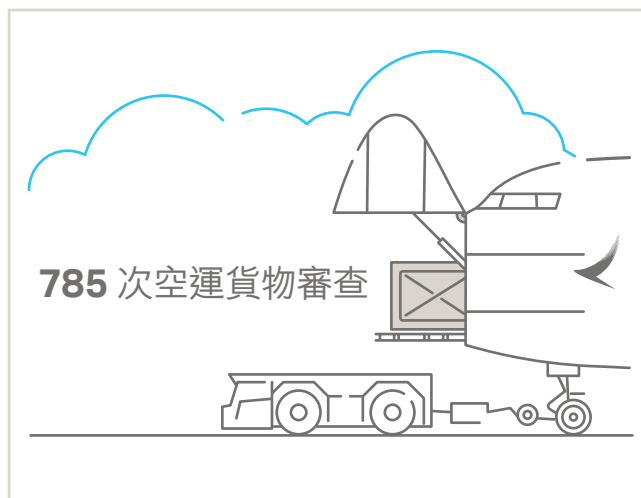
1.

我們的航膳服務向不同航空公司客戶供應超過 417 噸經認證的可持續海產



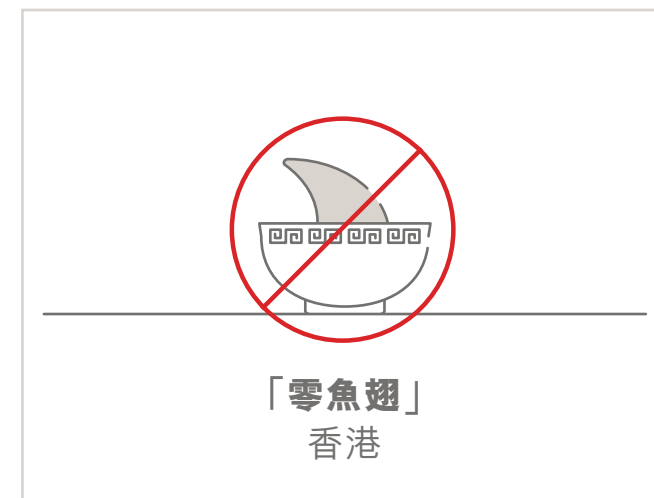
2.

基於我們《支持可持續發展貨運政策》的準則，對 150 家的貨運代理商進行了 785 次空運貨物審查



3.

簽訂野生救援發起的「世界無翅宣言」，鼓勵其他企業領袖共同建構「零魚翅」的香港。自 2016 年，我們把所有鯊魚翅列為禁運貨物



稀有或瀕危野生動植物和其產品的進出口貿易對多種動植物構成很大威脅。作為航空公司，我們實踐負責任的貨運管理，在減低生物多樣性面對的威脅擔當重要角色。為了應對有關威脅，我們制訂相關的貨運政策，阻止運輸非法或瀕危物種。持份者亦支持我們實施對各種瀕危物種或產品的禁運，例如象牙和鯊魚翅。

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。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。

2017 年，我們發佈了《支持可持續發展貨運政策》，讓各持份者全面了解我們在貨運方面保護環境的立場。為制訂政策，我們徵詢專家的意見，並參考了多項國際規則。香港愛護動物協會與我們一起制訂《格雷伊獵犬載運政策》，野生動物貿易監察網絡 TRAFFIC 則協助我們制訂《鯊魚和鯊魚相關載運政策》。所參照的國際規則和措施包括：

- 瀕危野生動植物種國際貿易公約
- 國際航空運輸協會的活體動物運輸規則
- 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

我們將繼續與顧客和代理商聯繫，確保政策得到理解和落實。我們將繼續作出檢討，按需要修訂政策，確保對重大的環境變化作出適切應對。

禁運

近年來，我們對更多動物、野生動植物及其產品實施禁運，透過限制運輸的方法盡量遏止生物多樣性的喪失。我們的**禁運清單**包括狩獵戰利品、鯊魚翅、象牙物品，還有用於賽狗比賽的格雷伊獵犬和進行實驗研究用的動物等。任何人或組織必須簽署託運申報書，證明所運送的動物符合國泰航空和國泰港龍航空的要求，方可使用我們的動物運送服務。違反有關規定可能會受到法律刑罰。

國際宣言

野生動物保護聯盟宣言 (United for Wildlife Declaration)

united
for
wildlife

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

其他承諾還包括資料共享、員工培訓、改善技術，以及在全球與跨國企業和組織的資源共享。

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，管理運作風險和質素。

風險分析

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

2017 年起，我們開始實施貨運代理運作計劃，對約 150 間香港貨運代理及物流代理進行風險分析，並會對高風險代理商的貨物進行更頻密的抽查。代理商需每兩年接受一次風險分析，或按個別情況而進行更頻密的評估。

貨物審查

為了管理因貨物誤報所帶來的風險，我們採取了全面的貨物審查，包括有效減低整體風險的隨機抽查，以及針對高風險貨物的目標審查等。

2018 年，我們進行了 785 次託運貨物審查隨機抽查。

按照代理商的風險狀況，我們可能會進行額外的審查，或在必要時對貨物實施禁運。此外，我們鼓勵代理商提交改善貨物安全、審查及申報的建議，作為貨物付運前管理活動的一部份。

「我們的可持續發展工作，集中於促進合作教育和賦權。通過與國際環保工作小組和非政府組織合作，我們積極推動貨運業務的改變，促進業內的相關發展。我們教育同事實踐可持續發展政策可帶來的影響，並賦予他們在日常工作中應用可持續發展理念的權力。」



林紹波
國泰航空商務及貨運董事

合作及夥伴關係

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

2018 年，我們亦積極向本地及海外機構更新貨運代理運作計劃，分享計劃在管理風險方面的正面意見。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，為其他在香港營運的航空公司舉辦多項有關該計劃的分享會。

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

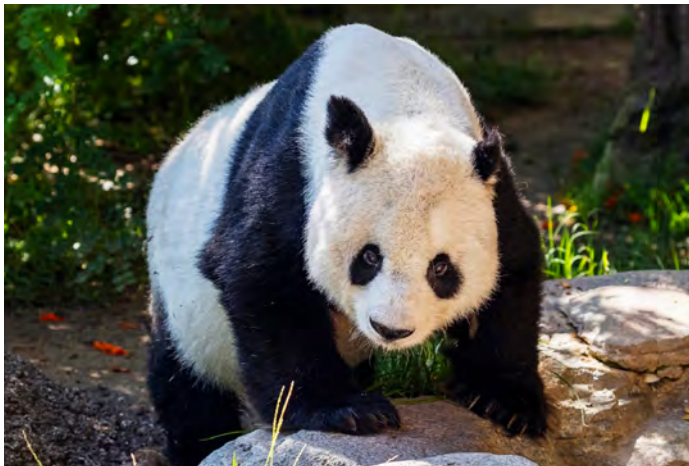
以上的程序都有助於強化我們貨物運輸系統，能更有效地辨識違反我們禁運政策的非法販運，和威脅瀕危物種的貨物及產品運輸活動。



案例研究

國泰運送國寶回家

國泰航空貨運服務經常需要運輸貴重資產。今年，大熊貓高高與國泰的貨機一起展開從洛杉磯飛回成都的旅程。高高是一隻 26 歲的熊貓，過去 15 年間在加州聖地牙哥動物園繁衍了五隻後代，在保育大熊貓方面功不可沒。他現時在中國熊貓保護研究中心都江堰基地安享晚年。



大熊貓高高乘坐國泰航空的貨機從洛杉磯飛回成都安享晚年

案例研究



國泰顧客董事羅世民在 2018 年代表公司支持野生救援「世界無翅宣言」

野生救援「世界無翅宣言」

今年，國泰航空加入野生救援「世界無翅宣言」的行列。野生救援支持鯊魚的保育工作，呼籲香港商界領袖和企業，特別是未有可持續發展措施的企業，共同加入「世界無翅宣言」的行列，把香港營造為「無翅城市」。每年約有一億條鯊魚被捕殺以取其魚鰭，當中約有 7300 萬條鯊魚的魚鰭最終成為魚翅湯的材料。香港的乾鯊魚翅入口交易約佔全球一半，一般會再轉口到中國內地。

國泰航空自 2002 年開始禁止於航班上提供鯊魚翅菜式，更於 2016 年成為首家把魚翅列為禁運貨物的航空公司。能夠支持野生救援的工作和打擊不必要的魚翅捕獵，我們感到自豪。於 2018 年內，我們的顧客董事羅世民 (Simon Large) 與其他香港業界領袖一起探討問題的重要性。[點擊此處](#)觀看影片，或瀏覽 www.wildaid.org 閱讀相關報導。

案例研究

「非法和 / 或非可持續貿易對全世界的野生動植物構成毀滅性的影響。通過向國泰航空提供有關特定物種的運輸建議，TRAFFIC 可為制止非可持續產品貿易把關。」

Glenn Sant,

野生動物貿易監察網絡 (TRAFFIC) 漁業貿易項目負責人及伍倫貢大學澳大利亞國家海洋資源和安全中心高級研究員

我們與野生動物貿易監察網絡 (TRAFFIC) 的夥伴關係

我們尊重生物多樣性，並以實際行動支持保護野生動植物。透過不同組織的通力合作，各單位履行自身責任同時互相配合，更能擴大影響力。對於國泰航空而言，制訂可持續發展的政策和程序只是第一步——實施才是關鍵。我們對特殊貨物的處理方法制訂明確的程序，確保我們的團隊能夠落實可持續貨運。我們與 TRAFFIC 合作，就鯊魚和相關產品（魚翅除外）的運輸進行盡職審查，竭力保育其物種。期間，我們採取多項措施，阻止非法野生動物貿易，並且限制通過剝削野生動物生存而得益的單位在市場運作。

鯊魚託運的特殊處理程序

任何人或組織就所有鯊魚和相關產品（魚翅除外）作出託運請求時，必須填寫申報書，並提交至貨運服務部。在任何情況下，魚翅均禁止運載。

我們的貨運服務部會諮詢國際專家小組，包括專門維護全球生物多樣性和可持續發展的非牟利組織 TRAFFIC 的代表。小組會運用嚴謹的指引，就每個託運要求進行評估。

國泰航空將只會批准獲國際專家小組接納的託運要求。若被視為違反可持續發展原則的貨物，託運要求將不獲受理。

TRAFFIC
the wildlife trade monitoring network

野生動物貿易監察網絡 (TRAFFIC) 是專門維護全球生物多樣性和可持續發展的重要非牟利機構。TRAFFIC 於 1976 年成立，是世界自然基金會 (WWF) 和國際自然保護聯盟 (IUCN) 的戰略聯盟。TRAFFIC 的目標為「確保野生動植物貿易不會對大自然構成威脅」，並促進可持續的野生動植物貿易，打擊與野生動物有關的罪案和販賣。

更多有關 TRAFFIC 的信息，可瀏覽：www.traffic.org/



我們的同事

我們的同事

2018 年績效亮點

1.

全球共超過 32,400 名同事

2.

香港本地僱用員工佔 82%

3.

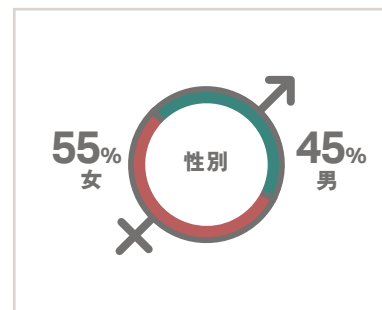
員工中女性佔 55%，
男性佔 45%

4.

總培訓時數達 1,502,800 小時

5.

我們的多元化及包容性委員會成立了兩個平台，分別是 Cathay Women's Network 及 Fly With Pride



我們七十多年來的業務建基於同事的敬業樂業，為顧客、持份者和香港社會提供優質服務。國泰航空的成就有賴於我們引以為傲的同事。我們的同事一直不遺餘力追求卓越，應對顧客日益增加的期望。

2018 年，我們更多關注到同事整個職業生涯，無論是新同事入職到離職或退休的過程，或在期間的培訓、績效管理和參與。我們的目標是讓同事與國泰航空共同成長，鼓勵他們以國泰的文化為驕傲，讓他們在推動業務發展的同時也樂在其中。

「我們力求給予同事如同對待顧客一樣的關懷和照顧。我們知道成為世界領先的服務品牌，必需擁有良好溝通、高效和追求進步的企業文化。確保同事在『從聘用到退休』過程中有正面的體驗，是實現這個目標的關鍵。」



歐永棠
(Tom Owen)
國泰航空人事董事

2018 年主要舉措

員工體驗電子化

2018 年，為改進公司的電子辦公環境，我們開始為核心的人力資源平台 (PeopleCX) 進行升級，並引進了新系統和技術。對同事來說，這意味著更簡單順暢的工作體驗，對公司而言，則有利於提高工作效率。

新區域員工架構

2018 年，我們調整了香港以外業務的區域組織架構，以提高問責性、靈活性和辦事能力，引入以地區為重心的管理方向，務求更妥善地管理我們的全球業務。我們為大多數同事創建了新的職位描述、招募新技能和合併多個業務領域，大大改善了總部和各地區的營運模式。

增加對國泰城和國泰港龍大廈的設施和工作環境的投資

我們根據總體規劃持續改善同事的工作環境，包括翻新所有培訓室、辦公室和其他設施。2018 年，我們引進了新的用餐體驗、戶外區域、重組的總部佈局、綜合員工設施，並翻新了我們的員工酒店。

案例研究

透過「從聘用到退休」的流程審查，為公司建立更一致的政策和流程

國泰航空相信優秀的同事可以創造更好的業務成果。這正是我們在 2018 年進行了「從聘用到退休」流程審查的原因。我們的願景是像對待顧客一樣，給予同事相同程度的關懷和照顧，從而創造高績效文化。國泰同事職業生涯的每一步都有一套對應的綜合性流程，旨在確保同事的成功發展。

改善同事工作體驗的五大核心舉措

- 完善電子化體驗，給予同事更好的支援
- 增加全公司同事的培訓和發展機會
- 改進吸納人才的過程
- 重新設計整體薪酬和福利制度
- 為提供顧客服務的同事設立績效指標與職業生涯管理



人力資源管理

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

我們絕不容許在工作場所有基於性別、宗教、民族、國籍或種族、文化背景、社會團體、殘疾、性取向、婚姻狀況和家庭狀況、年齡或政治立場等作任何形式的騷擾或歧視。我們的守則提倡下列工作場所原則：

- 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，僱用童工或強逼勞動。
- 向部門管理層或業務單位主管報告不可接受的行為。
- 拒絕欺凌和騷擾。
- 遵守關於收集、保存、處理、棄置和使用個人資料的任何適用法律規則。
- 尊重知識產權，包括版權。

在 2018 年，本集團沒有因違反可能對公司產生重大影響的薪酬、解僱、招聘、晉升、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視或其他福利的法律和法規而被定罪。



同事關係及參與

全新員工體驗部門

同事是我們的命脈，我們需要為同事帶來理想的工作體驗，他們才能為乘客提供同等賓至如歸的服務。我們在 2017 年建立了新的部門，讓同事從入職至退休的整個職業週期都得到照顧，確保同事的職業生涯，其中包括人才招聘、入職培訓、福利和獎勵、溝通與參與、電子化員工體驗和離職事項等各方面都得到關注。

同事意見調查

2017 年 9 月，我們推出了同事投入度年度意見調查，以理解同事的想法，並從他們的工作經驗之中發掘可改進的地方。調查結果有助制定相關的人事策略。2018 年，超過 11,500 名同事完成意見調查，佔公司同事 46%。我們還將每年進行兩次較短的意向調查，以了解同事的觀感。

內部溝通渠道

我們透過一系列嶄新的電子化內部傳訊渠道，例如電子通訊、影片及社交平台，加強內部溝通和增加同事參與機會。我們為所有同事所設的新內聯網 The Hub 也已在 2019 年初啟用。

我們將繼續跟進創新趨勢，不斷改進我們的溝通渠道。2018 年，我們發佈了《In Focus》雜誌式的視頻平台，向同事展示了我們的轉型過程和未來方向。

嘉許及參與

我們擴大了嘉許計劃「Work Well Done」，為公司打造嘉許文化，讓同事感到備受重視。好人好事獲得欣賞，對他們的工作體驗來說十分重要。我們還為公司的管理層提供嘉獎禮物，其中包括感謝卡、機場貴賓室通行證和升級憑證，以表揚表現傑出或樹立良好榜樣的同事。

我們亦設立了 Niki and Betsy 獎項，每年於嘉獎禮上頒發。Niki 的得獎者均為後勤人員，以此獎項肯定他們的努力和傑出的工作表現。設立 Betsy 獎項的目的是表揚提供優秀顧客服務的同事，貫徹實踐發自內心的服務理念。



Niki and Betsy Awards 是公司表揚優秀顧客服務的大獎，圖為 2018 年得獎同事

長期服務獎

長期服務獎是國泰航空的一項悠久傳統。在 2018 年，超過 3,200 名同事獲此殊榮。我們會根據同事的工作年資頒發黃金紀念章，並為工作年資較長者提供其他禮品，以答謝他們為公司作出的貢獻。

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更具成效的關係。



我們頒發長期服務獎以答謝員工對公司的付出和忠誠



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

為了保持作為主要國際航空公司的競爭力，我們透過以下各種途徑獲得市場上最優秀的人才：

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

指定職位就業計劃

在以下特定領域，我們提供多種職業發展計劃：

職業選擇	簡介
見習行政人員*	- 旨在培育下一代商業領袖，該為期三年的培訓計劃包括課堂培訓、工作坊及於香港及海外各業務單位的實習機會 - 每年的暑期實習生亦有機會參與此計劃
工程師培訓計劃	為期兩年的培訓計劃，針對應屆畢業工程師。參與者有課堂學習及在不同部門的工作實習。每年提供兩次為期八周的實習機會。
見習機師	由公司贊助，為期 55 個星期的培訓計劃，於澳洲專門的訓練場地進行，旨在培訓及挑選合資格參與者作為商業機師，加入公司團隊
機艙服務員	為期三年的合約，提供綜合性的安全和服務入職培訓。旨在培訓機艙服務員成為我們的安全主任、關懷團隊和香港大使
顧客服務主任	為期 12 個月的客戶服務培訓課程，內容包括機場大樓辦理登機手續和著陸的檢查程式
資訊科技見習生培訓計劃	在為期兩年的培訓計劃中，資訊科技見習生透過廣泛的技術課程和崗位輪調，以最快的速度吸收經驗
業務領袖計劃	為期八年的計劃，提供國泰航空集團內各個部門的在職經驗，參與者可接觸廣泛的知識和經驗，發展管理和

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

支持本地招聘

我們在香港本地聘請超過 82% 的同事。在過去 25 年，我們一直在營運的地方進行本地招聘。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，然後向本地社區，最後向海外市場開放。我們的目標是在未來幾年，將招募香港本地見習機師的比例提高至所有新機師人數的 50%，以實踐我們支持香港本地就業的承諾。

The Learning Academy 推廣全新學習方式

我們採用新學習方法，旨在為同事提供信心、知識和技能，為顧客創造最佳體驗。這種學習方法結合課堂、在職培訓及網上學習的模式，具有互動性、以參與者為中心、並以結果為本。

管理層體驗前線工作

我們為公司的管理層安排在不同的前線顧客服務崗位上有每年有一至兩天的工作機會。作為一個服務品牌，此計劃可讓我們的管理團隊更理解前線同事面臨的挑戰。

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：

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

關注同事安康

國泰提倡預防性醫療，鼓勵同事關注健康，務求讓同事能夠享受快樂、健康的幸福生活。現時的舉措包括：

- 全球同事支援計劃，為同事提供諮詢服務及生活上的支援，如基本的法律和財務建議及有關家庭問題的援助
- 透過同事支援計劃，設立網上平台發佈有關健康生活的資源
- 彈性的醫療福利，包括住院和門診保險，及購買預防性體檢計劃的保險
- 國泰俱樂部包含 20 多個體育俱樂部
- 午餐培訓會議和短期攤位，宣傳同事安康和健康資訊
- 舉行有關疾病預防及各種健康議題的專題講座和研討會
- 自動販賣機供應健康的零食



多元共融

我們成為一家真正國際化的企業時，我們同事的背景也越趨多元，不論在性別、國籍和文化等多方面均彰顯這種多元性。作為香港最大的僱主之一，我們為此感到自豪。多元化的背景能讓我們更全面地理解和服務我們的顧客。

我們已組成多元共融委員會，討論重要的多元共融議題。委員會討論及制定與該題相關的決策，並定立公司的目標和方向。我們還開展了無意識偏見訓練、定立了僱用更多女機師的目標、建立了男性盟友計劃和諮詢小組以支持性別平衡。我們亦舉辦了小組討論和相關活動，以促進更具包容性的文化。

2018 年，我們還成立了兩大交流平台：

The Cathay Women's Network

此平台的成立宗旨是：

- 了解和解決女同事當前面臨的障礙
- 發展強大的人才庫，為領導崗位輸送人才
- 創建平台展開小組討論、技能研討會、共享資訊、建立人脈
- 向委員會提出意見 / 回饋，為人事政策和相關工作提供指導

Fly With Pride

此平台的成立宗旨是：

- 建立一個支援性小眾（包括同性戀者，雙性戀者，跨性別人士等）同事的網絡
- 在公司內舉辦活動，提升同事對性小眾的認識
- 透過提升同事對性小眾群體的認知，幫助建立整體歸屬感
- 幫助建設更多元包容的香港社會



新成立的 Cathay Women's Network 舉辦宣傳活動



我們為支援性小眾同事而新成立的「Fly with Pride」



社區

社區

「70 多年來，我們一直以香港為家。通過慈善和社區計劃，我們積極回饋本地社區，例如『Hackathon』和『World As One』等新項目，可讓下一代發揮創意，突破對旅行和生活的固有認識。」



盧家培
國泰航空顧客及商務總裁

2018 年績效亮點

1.

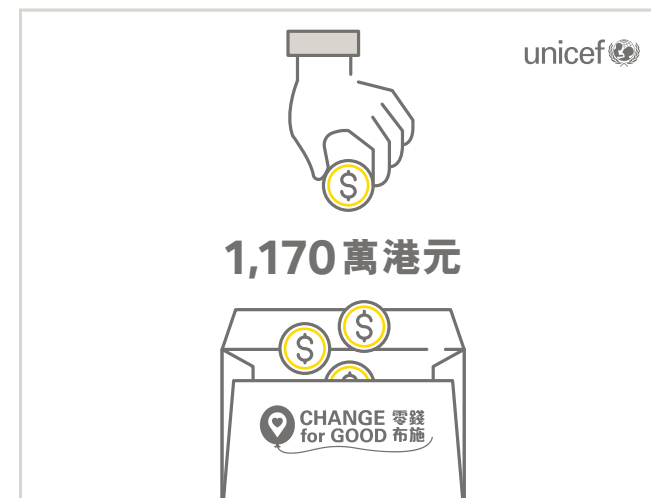
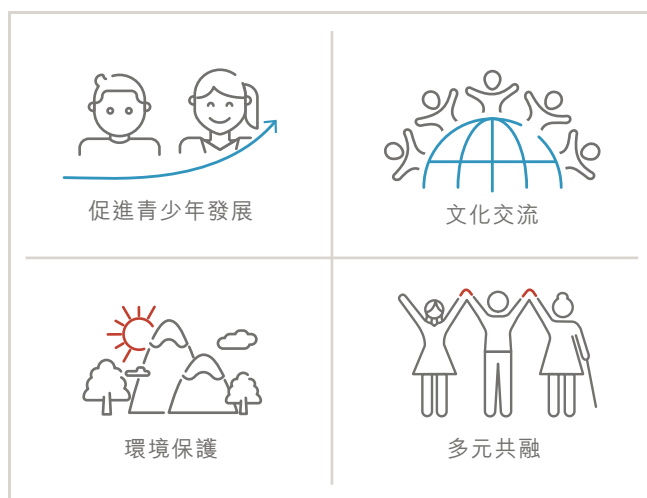
重整我們的社區策略，確立四大核心：促進青少年發展、多元共融、環境保護及文化交流。

2.

發佈了全新的「World As One 同理建世界」義工旅行計劃。首行是帶領一群不同背景的香港青年前往柬埔寨當義工和學習。公眾也可以透過我們的非牟利合作夥伴「義遊」，參加這種富有意義的旅程。

3.

透過我們的「零錢佈施」機上籌款計劃，幫助聯合國兒童基金會籌得 1,170 萬港元。



社會的繁榮進步建基於成熟發展的社區。全球許多社區面臨著各種複雜的挑戰，需要大家攜手應對。無論是年輕人所面對的挑戰，或是環境問題，企業都有責任促進改變。

我們的策略

2018 年，我們修定了社區關係拓展策略。我們清楚沒有機構能憑一己之力解決複雜的社會問題，因此我們新的社區策略以共享價值為核心概念。我們與不同行業的夥伴合作，發揮我們作為航空公司的所長，把關鍵的人物、地點、業務和非政府組織合作夥伴聯繫起來，為社會創造更長久的正面影響。

我們關注全球的重要議題，但對香港社區的需要最為用心。除了繼續推動「飛躍理想」和「零錢佈施」等長期社區關係拓展項目，我們不斷尋找新的機會。在過去 73 年，我們與香港建立了深厚的聯繫，為貢獻本地社區，我們積極支援各慈善機構，並提供了現金、機票、物資、義工服務和其他捐贈。

透過與同事和社群持份者的溝通，我們定立了新的社區關係拓展策略，包含了四大核心範疇，務求創造更大影響。

我們的新策略按照四大關鍵範疇制定了兩個新項目。我們在 2018 年推出了「World As One 同理建世界」計劃，並於 2019 年 1 月發佈了「Cathay ChangeMakers 國泰領航者」計劃。

促進青少年發展

集團在此領域有多年經驗，亦深信青少年的發展與社區未來和集團的長期發展相輔相成。這個領域也與多個聯合國可持續發展目標相關。



環境保護

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，集團仍希望盡可能減輕與我們營運直接相關的環境影響。培養環境保護意識，可讓我們與社區共同發揮更大影響力。



文化交流

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



多元共融

國泰航空是香港最大的僱主之一。我們為擁有香港最多元化的團隊之一而感到自豪。培養多元共融的工作氛圍不僅是必要之舉，而且還有利於我們招聘和留住人才，亦讓我們更了解同事和僱客的需求。我們支持這種價值觀，並希望透過採取行動，鼓勵更多僱主接納多元共融的文化。



案例研究

World As One 同理建世界

旅行不僅可以開闊視野，還能夠徹底改變一個人的觀點，讓人們更了解世界各個社區所面臨的挑戰。

這正是國泰航空最新的社區參與計劃——「同理建世界」背後的理念。

我們在 2018 年十月份為一班來自不同背景的香港青年，組織了一個發人深省的旅程，把他們送到柬埔寨，展開鼓舞人心的義工活動。當中有從未曾外遊過的年輕人、有年輕的飛行常客、有來自香港少數族裔的代表，及成功戰勝毒癮的年輕人。

在為期五天的旅程中，義工團參與了一系列活動，包括為當地村民拆除舊房屋及建造新房子，及帶領柬埔寨兒童第一次參觀歷史古蹟，讓他們了解更多關於自己國家的歷史。義工團還訪問了非牟利組織和社會企業，以了解當地社區的需求及能夠讓他們受益的解決方案。

國泰航空聯同「香港社會創投基金 SVhk」、本地及國際義工服務組織「義遊 VolTra」和「以立國際服務 ELIV」策劃「同理建世界」的獨特旅遊體驗，重新界定旅行的意義和目的。我們希望透過引入另一類旅行體驗成為推進積極社會變革的力量。



為期五天柬埔寨探訪之旅為參加者安排了各種活動，包括為當地村民建造新房屋和帶領當地兒童初次到歷史遺址遊覽



共 79 個組別，357 名參加者和 137 名員工參加了在國泰城舉辦的 Hackathon 2018



社區計劃

國泰航空 24 小時 Hackathon 2018

國泰航空 [24 小時 Hackathon](#) 是一年一度的應用程式開發大賽，參加者需在 24 小時內開發出旅行相關的創新解決方案。2018 年獲勝的 Hackathon 智能旅行解決方案包括獎勵靈活乘客、幫助乘客福祉和機場互聯網連接的程式。

第三屆國泰航空 Hackathon 是歷年來最大規模，共有 79 個團隊，357 名參加者。我們也有 137 名同事參與其中，擔任導師、義工和教練。參加者需在 24 小時的賽程中通宵完成任務，創造能夠獲勝的解決方案。

在學生參賽組中，獲勝團隊 Skywalker 開發了一種機器學習技術，可以在航班超售的情況下，補償可能無法登機但行程有靈活性的乘客。在專業參賽組中，獲勝團隊 CXCare 關注的是乘客在上機前、飛行途中和下機後的福祉安康。

國泰人員和合作團隊 AA2 + Cx4 因提出讓旅客只註冊一次即可取得所有大型機場互聯網連接的概念而獲勝。

勝出的團隊可獲得參觀世界一流科技公司的機會。

飛躍理想計劃

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

在該計劃進行期間，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。年輕的參加者可藉此機會參觀各個航空設施，參加航空相關的培訓和團隊建設活動，並為社區設計和推行社會服務計劃。

在計劃結束時，表現優秀的學員將有機會參加海外旅程，進一步探索航空領域，並與來自不同文化背景的人互動。不少飛躍理想計劃的參加者後來也加入了香港航空業。

2018 年，我們開始在香港招募有意加入 2019 年飛躍理想計劃的學生。公司不同地區的本地團隊也開拓了同類項目。中國內地的飛躍理想計劃的傑出學員亦於去年到訪香港，參觀公司總部。

參觀國泰城

2018 年期間，我們招待了超過 9,340 位香港市民參觀國泰城總部，參觀者背景多元化，包括小學生及年逾七十歲的長者。導賞團由我們的同事帶領，參觀我們的培訓和運作設備，讓訪客更了解航空公司背後的運作。

亞洲萬里通的善心回饋 — 把里數變成善行

亞洲萬里通有限公司（亞洲萬里通）是國泰航空有限公司全資擁有的附屬公司，致力支持世界各地的弱勢社群。亞洲萬里通在過去十多年支持了兩個香港的大型募捐活動，包括 100 公里的樂施毅行者（用以支援扶貧及亞洲和非洲的緊急救援項目），以及聯合國兒童基金會「攜手兒童青少年，攜手抗擊愛滋病」慈善跑活動。

亞洲萬里通亦設立善心回饋平台，鼓勵會員使用里數捐贈愛心商品和服務予需要幫助的群體。這些愛心商品和服務最少只需 2,000 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。除了兌換愛心商品和服務外，成員還可以透過捐贈里數來幫助慈善機構推行社區項目。欲了解更多詳情，請瀏覽[亞洲萬里通](#)網站。

2018 年亞洲萬里通的善心回饋數據

捐贈的總里數額	超過 4,000 萬里數
參加善心回饋兌換活動的慈善合作夥伴數量	18 個
善心回饋套裝數量	超過 50 個
最受歡迎的套裝	聯合國兒童基金會香港分會 — 兒童學習套件
第二受歡迎的套裝	無國界醫生組織 - 為 5 名兒童提供抗瘧疾治療
第三受歡迎的套裝	奧比斯 — 資助白內障手術



亞洲萬里通通過善心回饋計劃為慈善機構籌款，共設超過 50 項愛心回饋商品及服務



國泰航空義工到訪聯合國兒童基金會的項目

慈善捐贈

聯合國兒童基金會「零錢佈施」

「零錢佈施」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，我們已籌得超過港幣 1.9 億元，幫助全球 190 個國家和地區的弱勢兒童和婦女。2017 年^{*}，該計劃籌資超過港幣 1170 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正面影響。

在 2017 年的總捐獻數額中，港幣 273 萬元特別撥與支持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。

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而籌款。國泰航空和聯合國兒童基金會香港委員會合辦的「零錢佈施」機艙籌款計劃，每年平均有一個月的收益捐贈予輪椅庫。

點滴獻環保

自 2004 年起，國泰港龍航空舉辦「點滴獻環保」機上籌款計劃，旨在提高大眾對保育大自然的意識。自活動推行以來，計劃已為中國偏遠地區的保育項目籌得超過港幣 1000 萬經費，用作保護雲南西北部的流域、建立國家公園，並引入綠色信貸系統，以保護森林和為當地居民發展經濟機會，以及推廣使用替代能源和保護瀕危物種等。

捐款

本年度期間，公司及其附屬公司的慈善捐贈包括直接捐款港幣八百萬元，以及提供折扣飛機票港幣七百萬元。



自推出以來，我們的「零錢佈施」計劃已為聯合國兒童基金會籌得接近 1.9 億元善款

^{*} 此為 2017 年數據。2018 年捐贈數據正進行審核。

義工計劃

我們新成立專為服務香港社區而設的社區服務團，負責統籌同事的義工活動。作為「國泰俱樂部」的分支，社區服務團將舉辦不同義工活動，涵蓋環境和幫助弱勢社群等議題。

今年 10 月，俱樂部在香港銀線灣成功舉行首場清潔海灘活動，超過 100 名義工參與。



我們的義工參與由新成立的 Community Club 所舉辦的海灘清潔活動

我們的績效

2018 年關鍵績效指標

經濟指標列表 *

	2018 百萬港元	2017 百萬港元
產生的直接經濟價值		
收益	111,060	97,284
財務收入	343	462
應佔聯屬公司溢利	1,762	2,630
分配的經濟價值		
營業開支	107,465	99,563
員工開支	20,211	19,962
支付出資人的款項	3,611	2,676
- 財務支出	2,457	2,223
- 已派股息	590	0
- 國泰航空股東		
- 非控股權益	564	453
向政府支付的款項（課稅）	466	308
社區投資，包括慈善捐款		
- 直接付款	8	9
- 航空折扣	7	9
留存的經濟價值		
國泰航空股東應佔溢利／（虧損）	2,345	-1,259

* 有關詳情可參閱 [2018 年報告書](#)

環境指標列表 — 國泰航空及國泰港龍航空飛機運作

飛機運作	單位	2018 ⁺	2017 ⁺	2016 ⁺	2015 ⁺	2014 ⁺	2013 ⁺	1998 ⁺
可用噸公里 (ATK)	百 萬	32,387	31,439	30,462	30,048	28,440	26,259	10,857
收入噸公里 (RTK)		24,543	23,679	22,418	22,220	20,722	18,696	7,213
收入客公里 (RPK)		130,630	126,663	123,478	122,330	112,257	104,571	40,679
所有航班								
燃油消耗量	千噸	5,713	5,625	5,467	5,425	5,198	4,912	2,343
燃 油 效 率	克／可用噸公里	176	179	179	181	183	187	216
	自 1998 年以來改善情況 %	18.3%	17.1%	16.8%	16.3%	15.3%	13.3%	0.0%
	克／收入噸公里	233	238	244	244	251	263	325
	自 1998 年的改善情況	28.3%	26.9%	24.9%	24.8%	22.8%	19.1%	0.0%
	千噸（二氧化碳當量）	17,997 [◆]	17,716	17,222	17,087	16,374	15,472	7,380
全球二氧化碳排放量	前一年的變化	1.59%	2.87%	0.79%	4.35%	5.83%	-1.69%	-
	克／可用噸公里	556	564	565	569	576	589	680
	自 1998 年以來改善情況 %	18.3%	17.1%	16.8%	16.3%	15.3%	13.3%	0.0%
	克／收入噸公里	733	748	768	769	790	828	1,023
	自 1998 年以來改善情況 %	28.3%	26.9%	24.9%	24.8%	22.8%	19.1%	0.0%
	機隊中符合航空環境保護委員會▲ CAEP ／6 標準的飛機百分比	88.6%	88.6%	86.1%	84.1%	81.9%	81.5%	N/A
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 ／8 標準的飛機百分比	59.4%	56.7%	52.6%	48.1%	46.8%	46.8%	N/A

備註：

* 不包括國泰港龍航空航班因其未被收購

◆ 2018 年數據由畢馬威會計師事務所核實

† 燃油消耗包括測試和濕租賃航班

▲ 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) 的環境委員會，負責制定並定時審查更清潔及低噪音飛機的最低標準。長遠目標是於 2026 年將氮氧化物排放量降低至 CAEP/6 標準的百分之六十以下。以上百分比顯示我們機隊符合標準的比例。

指標	單位	2018	2017
香港及持 100% 擁有權的香港附屬公司			
範疇 1 [◆]	噸（二氧化碳當量）	18,405,994 [◆]	17,996,912
範疇 2		74,741	79,538

燃料／電力				
航空燃油		噸	5,829,513	5,702,129
航空生物燃油			38	159
耗電量		兆瓦時	138,770	140,587
地面活動的燃油消耗量				
移動燃燒源	— 柴油	升	5,284,658	5,301,570
	— 無鉛汽油		318,791	382,169
固定燃燒源	— 柴油		1,781,477	1,161,837
購買的煤氣		單位	6,697,802	6,501,296
總能源使用量		千兆焦耳	257,176,334	253,235,501
能源強度（每員工）			7,914	7,723 ⁶
水				
海水耗用量		立方米	8,141,700	8,105,000
飲用水耗用量			975,104	950,363
保養水耗用量			61,540	81,229
紙張和硬卡紙				
辦公室使用的紙張		噸	136	181
紙張和硬卡紙回收			1,982.81	1,882
材料回收／再利用				
金屬回收		噸	39	41
塑膠回收			467	612
玻璃回收			463	476
食品加工油		升	32,000	32,000
使用的衣架		個	1,434,324	1,205,241
材料處置				
非危險廢物（隔油池）		噸	15,029	14,066

- (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
- (4) 排放因子及全球升溫潛能值參考 IATA 碳抵銷計劃航空業常見問題第十版 (2016) 及《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》

(6) 資訊重編：員工人數的修改是基於計算上的修正。2017年可持續發展報告的數字為8,066。

		單位	2018	2017
國泰航空集團員工總數				
員工總數		人數	32,496	32,789
按性別				
男		%	45	45
女			55	55
按合同類型				
長期僱員		%	88.2	90
固定合約及短期僱員			11.8	11.8
按就業類型				
長期僱員	— 全職		98.4	98.2
	— 兼職		1.6	1.6
按地區				
香港及澳門		%	82.4	81
中國內地			2.4	2.6
台灣			2	2
美國			2.5	2.4
其他			11.1	12
按工作類別				
國泰航空及國泰港龍航空	機組人員	%	12	11.4
	機艙服務員		39	37
	地勤人員		28	31.3
附屬公司人員			21	20.3

	單位	2018	2017
長期僱員自願離職率 (%)			
按年齡層			
30 歲以下	%	23.8	18.8
30-50 歲		7.5	6.2
50 歲以上		6.3	9.3
按性別			
男	%	9.9	9.8
女		10.9	9.7
按地區			
香港及澳門	%	10.7	10.3
中國內地		7.5	8.1
台灣		7.3	4.5
美國		12.4	3.6
其他		9.6	8.3
總長期僱員自願離職率	%	10.4	9.5

新入職率 (%)			
按年齡層			
30 歲以下		24.8	22.5
30-50 歲	%	5.1	4.7
50 歲以上		5.7	5.1
按性別			
男		10.2	10.4
女	%	7.6	6.7
按地區			
香港及澳門		9.7	8.8
中國內地		7.1	4.9
台灣	%	0.9	2.1
美國		2.4	8.9
其他		4.8	7.4
總新入職率	%	8.8	7.9

	單位	2018	2017
培訓及教育			
平均培訓時數			
總培訓時數	小時	1,502,800	1,195,286
平均培訓時數		46.2	36.5
績效評估			
接受績效評估的員工數目	%	100	100
董事局多元化			
按性別			
男	%	88	88
女		12	12
按年齡層			
39-47 歲（於 2017 年可持續發展報告為 30 歲以下）		12.0	0.0
48-56 歲（於 2017 年可持續發展報告為 30-50 歲）	%	41.0	23.5
57-65 歲（於 2017 年可持續發展報告為 50 歲以上）		47.0	76.5
職業健康及安全			
意外數目	國泰航空集團	3	1
高風險事故數目（操作安全）		0	1
與工作相關的死亡個案		2	1
損失工時工傷率	國泰航空及國泰港龍航空	4.6	3.5
損失日數率		63.9	51.3
違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	國泰航空集團	0	3

我們的績效

法規及合規

香港交易所於 2018 年 11 月更新其指引材料。儘管香港交易所並未強制要求發行人遵循指引的程序和步驟，但國泰航空認為遵循指引，提高我們在環境、社會及管治表現的透明度十分重要。

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

排放

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

就業

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
香港法例第 57 章《僱傭條例》。 此為香港主要的就業法例，並適用於全香港的僱員。	香港	違反《僱傭條例》可引起民事和／或刑事後果，以及嚴重影響本集團與員工的關係。	本集團已實施一系列員工有關的政策，包括年假、產假和侍產假以及病假政策，來確保員工能享有與《僱傭條例》同等或更佳的權利和待遇。

產品責任

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
健康及安全			
香港法例第 448C 章《1995 年飛航（香港）令》。 此條例針對機組人員以及與飛機運行有關的許可和安全事宜。	香港	違反《1995 年飛航（香港）令》可引起民事和／或刑事責任，包括罰款和監禁。	國泰航空和國泰港龍航空的政策均確保能持續遵守《1995 年飛航（香港）令》及由民航處發出的相關刊物，包括但不限於 CAD 360《航空運輸企業經營許可證規章》、CAD 712 航空運輸企業的安全管理系統、CAD 371 防止空勤人員出現疲態以及 HKAR-145 經批准的維修機構。

香港法例第 599A 章《預防及控制疾病規例》。 此條例要求若跨境飛機的操作者有理由懷疑機上出現以下情況時，必須即時通知衛生主任： (a)傳染病的個案或源頭；或 (b)污染的個案或源頭	違反《預防及控制疾病規例》可引起民事和／或刑事責任，包括罰款和監禁。	國泰航空和國泰港龍航空已為前線員工（包括機艙服務員、客戶服務人員及機組人員）就執行有關如何識別及處理任何涉及乘客或機組人員的傳染病疑似個案提供程序及指引。 這包括（但不限於）： - 為機上的機組人員提供個人防護設備，以便向個別疑似傳染病患者提供護理。 - 由 MedLink 向機組人員及地勤人員針對出入境關口及處理機上醫療的緊急情況提供醫療意見。 - 衛生當局通知受感染期間出遊的旅客或機組人員的處理程序。 2018 年內並沒有發生任何嚴重的安全事故。於報告期內，本集團沒有涉及健康及安全並帶來重大影響的事故。
---	------------------------------------	---

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

重要的法律與法規

地點

潛在後果

管理方法及合規情況

私隱

香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》。

此條例旨在保障個人資料的私隱。

香港

《個人資料（私隱）條例》有機會對公司收集、持有、處理或使用數據（如客戶及員工資料）構成重大影響。若違反本條例，專員可向公司直接發出執行通知及／或作出檢控。

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。

違反《個人資料（私隱）條例》亦可能會損害公司聲譽。

國泰航空制訂了《個人資料（私隱）政策》及相關指引，以確保符合《個人資料（私隱）條例》。國泰航空亦於 2018 年向本地員工進行個人私隱資料培訓以提升員工有關方面的認識。

附屬公司已實施相關的《個人資料（私隱）政策》，以確保符合《個人資料（私隱）條例》。

在 2018 年 10 月，我們宣布發現部分國泰航空和國泰港龍航空的乘客數據被不當取覽。發現事件後，公司已即時採取行動進行調查及阻止事件發展，並沒有證據顯示任何個人資料曾被不當動用。受影響的資訊系統與國泰航空的航班運作系統為兩個完全獨立的系統，是次事件不會對國泰航空的航班安全構成任何影響。我們聯繫了受影響的乘客並通知香港警方和有關當局。

於報告期內，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和規則而被定罪。

歐盟《一般資料保護規則》於 2018 年 5 月 25 日執行。

此規例涉及新增條款和權利提升，旨於協調數碼單一市場框架，使個人可管理其數據及製定現代數據維護管治。

此規例可能對需要處理與歐盟境內個體有關的個人數據的發行人構成重大影響，例如在歐盟設立且需要處理個人數據的公司，或於公司業務上在提供商品或服務過程中需處理個人數據的歐盟境內當事人或其監管者。

歐盟

《一般資料保護規則》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。

國泰航空已修訂其《客戶私隱政策》，以確保符合《一般資料保護規則》。

國泰航空會持續進行全球私隱資料審核，確保我們符合在各營運所在國家及地區的資料保護法規。

附屬公司將以國泰航空的資料私隱政策為參考，更新其資料私隱政策。

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》。

於報告期內，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
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人事務時索取或接受任何利益即屬違法。 最高刑罰為監禁 2 年及罰款港幣 1 百萬元。	本集團已制訂《反賄賂政策》，重申集團全面而堅定地反貪污和反賄賂的決心，並成為集團向所有相關單位推動遵守全球反賄賂法律的指引。 於報告期內，本集團沒有涉及與賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢問題相關並帶來重大影響的事故，亦無因違反相關法津和規則而被定罪。
《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。	英國	《英國反賄賂法》有機會使在英國境內的業務受到重大影響。 此法例具域外效力，包括了海外營運的英國公司及於英國境內具業務的海外公司。所有於此法例下的違法行為均可對公司或個人處以無限制罰款。而對個人而言，最高可判處 10 年監禁。當公司被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。	
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。 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款的外國公司和個體。	美國	《海外反腐敗法》具域外效力並有機會對公司構成重大影響，例如與官方在許可上的交涉。 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）。	

獎項及會籍

獎項 * / 肯定

獎項 / 肯定	主辦單位
ESG 最佳表現大獎	BDO 環境、社會及管治大獎 2019
最佳 ESG 報告大獎（大型市值組別）	
連續八年成為「富時社會責任指數」的成分指數	富時集團
自 2007 年起成為碳信息披露項目 (CDP) 氣候變化專案的成分公司	碳信息披露項目 (CDP)
自「恒生可持續發展企業指數」成立以來，成為該指數的組成企業	恒生指數有限公司
10 年 Plus 商界展關懷獎（國泰港龍航空）	香港社會服務聯會
15 年 Plus 商界展關懷獎（國泰航空）	

會員 / 簽署人

機構	職位
香港機場管理局 — 減碳承諾	承諾人
亞太航空協會環境工作組	會員
香港特區政府環境保護署 — 惜食約章	簽署人
可持續航空生物燃油用戶組	會員
可持續生物燃料圓桌會議	
商業替代航空燃料聯盟	
國際民用航空組織全球市場機制專案小組	小組成員
國際民用航空組織替代燃油工作小組	
由野生動物保護聯盟運輸專責小組發起的《白金漢宮宣言》	簽署人
野生救援世界無翅宣言	承諾人
世界自然基金會 — 香港分會	企業會員（珍珠級別）

* 關於其他獲得的獎項，請參閱國泰航空 [2018 年報告](#) 書第 11 頁及第 26 頁。

外部審查

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



KPMG
8th Floor, Prince's Building
Central, Hong Kong
G.P.O. Box 50, Hong Kong
Telephone +852 2522 6022
Fax +852 2845 2588
Internet kpmg.com/hk

Independent Limited Assurance Report to the Board of Directors of Cathay Pacific Airways Limited

We were engaged by Cathay Pacific Airways Limited ("the Company") to provide limited assurance on selected sustainability information listed below and marked with the symbol ◇ ("the Selected Sustainability Information") in the Sustainable Development Report of the Company for the year ended 31 December 2018 (further referred to as "the Report").

Selected Sustainability Information

The Selected Sustainability Information subject to assurance as presented in the Report is identified below:

- Total greenhouse gas emissions (Scope 1)
- Amount of offsets contributed by individual customers under the Fly Greener programme in 2018

Reporting Criteria

The criteria used as the basis of reporting are set out in the section "About this report" of the Report ("the Reporting Criteria").

Directors' responsibilities

The directors are responsible for the preparation and presentation of the Report in accordance with the Reporting Criteria. This responsibility includes designing, implementing and maintaining internal controls relevant to the preparation and presentation of the Report that is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Our independence and quality control

We have complied with the independence and other ethical requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants, which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behaviour.

The firm applies International Standard on Quality Control 1 and accordingly maintains a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

KPMG is a Hong Kong partnership and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

2



Our responsibilities

Our responsibility is to carry out a limited assurance engagement and to express a conclusion based on the work performed and the evidence obtained. This report is made solely to you, as a body, in accordance with our agreed terms of engagement, and for no other purpose. We do not assume responsibility towards or accept liability to any other person for the contents of this report.

We conducted our engagement in accordance with International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* and ISAE 3410, *Assurance on Greenhouse Gas Statements*, issued by the International Auditing and Assurance Standards Board. These Standards require that we plan and perform the engagement to obtain limited assurance about whether the Selected Sustainability Information is free from material misstatement.

Summary of procedures performed

A limited assurance engagement on the Selected Sustainability Information consists of making inquiries, primarily of persons responsible for the preparation of the Selected Sustainability Information presented in the Report, and applying analytical and other evidence gathering procedures, as appropriate. These procedures included:

- Conducting interviews with relevant staff responsible for the collection and review of the Selected Sustainability Information;
- Inquiring about the design and implementation of the systems and methods used to collect and process the Selected Sustainability Information, including the aggregation of data into information as presented in the Report;
- Agreeing the Selected Sustainability Information, on a sample basis, to underlying calculations and supporting schedules;
- Performing analytical review procedures over the Selected Sustainability Information;
- Comparing the definitions as included in the Reporting Criteria against the definitions used by the Company to prepare the Selected Sustainability Information; and
- Reading the information presented in the Report to determine whether it is in line with our overall knowledge of the sustainability performance of the Company.

The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement, and consequently the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained has a reasonable assurance engagement been performed.

3



Conclusion

Based on the procedures performed and the evidence obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the Selected Sustainability Information of the Report of the Company for the year ended 31 December 2018 is not prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Criteria.

Certified Public Accountants

8th Floor, Prince's Building
10 Chater Road
Central, Hong Kong
12 June 2019

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

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
GRI 102： 一般揭露	組織概況			
	102-1	組織名稱	關於國泰航空 年度報告第	第 11 頁 第 2-3 頁
	102-2	活動、品牌、產品與服務	關於國泰航空 年度報告第	第 11 頁 第 2-3 頁；6-7 頁； 103-104 頁
	102-3	總部位置	關於國泰航空 年度報告第	第 11 頁 第 2-3 頁
	102-4	營運活動地點	關於國泰航空 年度報告第	第 11 頁 第 2-3 頁；10-13 頁
	102-5	所有權與法律形式	關於國泰航空 年度報告第	第 11 頁 第 2-3 頁
	102-6	提供服務的市場	關於國泰航空 年度報告第	第 11 頁 第 2-3 頁；10-13 頁
	102-7	組織規模	關於國泰航空 經濟指標列表 社會指標列表 年度報告	第 11 頁 第 67 頁 第 70-72 頁 第 2-3 頁；10-13 頁； 19-24 頁
	102-8	員工與其他工作者的資訊	我們的員工 社會指標列表	第 50 頁 第 70-72 頁
	102-9	供應鏈	營運中的可持續性 — 採購	第 35 頁
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	行政總裁致函 安全 營運中的可持續性 — 採購 我們的員工 年度報告第	第 3 頁 第 13 頁 第 35 頁 第 50 頁 第 19-24 頁
	102-11	預警原則或方針	我們的策略 年度報告第	第 5 頁 第 25-27 頁
	102-12	外部倡議	關於國泰航空 — 獲得的獎項及會籍 我們的策略 — 聯合國可持續發展目標	第 79 頁 第 7 頁
	102-13	公協會的會員資格	關於國泰航空 — 獲得的獎項及會籍	第 79 頁

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
GRI 102：一般揭露	策略			
	102-14	決策者的聲明	行政總裁致函	第 3 頁
	倫理與誠信			
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	關於國泰航空 企業行為守則 可持續供應鏈的行為守則 董事局多元化政策	第 11 頁 第 9 頁 第 35 頁
	治理			
	102-18	治理結構	我們的策略 — 企業管治 年度報告	第 8 頁 第 29-52 頁
	利害關係人溝通			
	102-40	利害關係人團體	我們的策略 — 持份者參與	第 6 頁
	102-41	團體協約	-	我們的策略 — 持份者參與
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	我們的策略 — 持份者參與	第 6 頁
	102-43	與利害關係人溝通的方針		
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項		

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
----------------	----	-------------	-----------	----------------------------

主要議題

全球報告倡議 200 經濟標準系列

經濟績效

GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	行政總裁致函 年度報告	第 3 頁	
	103-2	管理方針及其要素		第 6-17 頁	
	103-3	管理方針的評估			
GRI 201：經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經濟指標列表 年度報告	第 67 頁 第 58-62 頁	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	氣候變化	第 21 頁	
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計劃	我們的員工 年度報告第	第 50 頁 第 72-76 頁	

採購實務

GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 營運中的可持續性 — 採購	第 6 頁 第 35 頁
	103-2	管理方針及其要素		
	103-3	管理方針的評估		
GRI 204： 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	-	定量數據未能提供。大部份採購預算用於飛機和燃油來自非本地供應。

反貪腐

GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 企業管治 企業行為守則 反賄賂政策 舉報政策 年度報告	第 8 頁	層面 B7：反貪污：一般揭露 KPI B7.1； KPI B7.2
	103-2	管理方針及其要素		第 9 頁	
	103-3	管理方針的評估		第 10 頁 第 10 頁 第 25-52 頁	
GRI 205：反貪腐	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	法規及合規	第 10 頁；78 頁	

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址			備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
反競爭行為						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 企業管治	第 8 頁		
	103-2	管理方針及其要素	企業行為守則	第 9 頁		
	103-3	管理方針的評估	反壟斷政策	第 10 頁		
GRI 206： 反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	法規及合規 年度報告	第 73 頁 第 92 頁		
GRI 300 環境標準系列						
物料						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	營運中的可持續性 — 採購	第 35 頁	根據我們的持份者參與結果，包裝物料並沒有被視為重大議題。定量數據未能提供。	層面 A2： 資源使用： 一般披露； KPI A2.5
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 301： 物料	301-1	所用物料的重量或體積	營運中的可持續性 — 採購 環境指標列表	第 35 頁 第 69-69 頁		
能源						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 氣候變化	第 6 頁 第 21-32 頁		層面 A2： 資源利用： 一般披露； KPI A2.1； KPI A2.3
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 302： 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	環境指標列表	第 68-69 頁		
	302-3	能源密集度				
	302-4	減少能源消耗	氣候變化 — 飛機排放 氣候變化 — 地面排放	第 27-29 頁 第 30-32 頁		
	302-5	降低產品和服務的能源需求	氣候變化 — 飛機排放	第 27-29 頁		

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址			備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
水						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	-		根據我們的持份者參與結果，水並沒有被視為重大議題。	層面 A2：資源利用：一般披露；KPI A2.2；KPI A2.4
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 303: Water	303-1	依來源劃分的取水量	環境指標列表	第 68-69 頁		
生物多樣性						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與生物多樣性	第 6 頁	根據我們的持份者參與結果，水並沒有被視為重大議題。	層面 A3：環境及天然資源：一般披露；KPI A3.1
	103-2	管理方針及其要素		第 44-49 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 304：生物多樣性	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	生物多樣性	第 44-49 頁		
排放						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與氣候變化	第 6 頁		層面 A1：排放物：一般披露；KPI A1.1；KPI A1.2；KPI A1.5
	103-2	管理方針及其要素		第 21-32 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 305：排放	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	氣候變化	第 22 頁		
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	環境指標列表	第 68-69 頁		
	305-4	溫室氣體排放密集度				
	305-5	溫室氣體排放減量				
	305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它重大的氣體排放				

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址			備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
廢污水及廢棄物						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與	第 6 頁		層面 A1： 排放物： 一般披露； KPI A1.3； KPI A1.4； KPI A1.6
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 — 廢物管理	第 33-43 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 306: 廢污水及廢棄物	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	營運中的可持續性 — 廢物管理 營運中的可持續性 — 廢物管理 — 退役飛機 環境指標列表	第 37-43 頁 第 43 頁 第 68-69 頁	根據我們的持份者參與結果，危險廢物並沒有被視為重大議題。定量數據未能提供。	
有關環境保護的法規遵循						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與	第 6 頁		層面 A1： 排放物： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	氣候變化	第 21-32 頁		
	103-3	管理方針的評估	營運中的可持續性 — 採購可持續供應鏈的行為守則	第 35 頁		
GRI 307： 有關環境保護的 法規遵循	307-1	違反環保法規	法規及合規	第 73-78 頁		
供應商環境評估						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與	第 6 頁		層面 B5： 供應鏈管理： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 — 採購	第 35 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 308： 供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	營運中的可持續性 — 採購 — 供應商計分制度 營運中的可持續性 — 採購	第 35 頁 第 35 頁	2018 年，我們使用環境標準篩選所有新供應商。	

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址			備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
GRI 400 社會標準系列						
勞僱關係						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 我們的員工	第 6 頁 第 50-58 頁		層面 B1： 僱傭： 一般披露； KPI B1.1； KPI B1.2
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 401：勞僱關係	401-1	新進員工和離職員工	社會指標列表	第 70-72 頁		
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	我們的員工 — 員工福利	第 50-58 頁		
勞／資關係						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的員工	第 50-58 頁		
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 402：勞／資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	-			
職業安全衛生						
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 安全	第 6 頁 第 13-20 頁		層面 B2： 健康和 safety： 一般披露； KPI B2.1； KPI B2.2； KPI B2.3
	103-2	管理方針及其要素				
	103-3	管理方針的評估				
GRI 403：職業安全衛生	403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	安全 — 職業健康和 safety 社會指標列表	第 20 頁 第 70-72 頁		

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址	備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
訓練與教育				
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與	層面 B3：發展及培訓：一般披露
	103-2	管理方針及其要素	我們的員工	
	103-3	管理方針的評估		
GRI 404：訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	我們的員工 社會指標列表	第 50-58 頁 第 70-72 頁
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	我們的員工 — 吸引及培養人才	第 56 頁
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	社會指標列表	第 70-72 頁
員工多元化與平等機會				
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的員工	層面 B1：僱傭：一般披露
	103-2	管理方針及其要素	董事局多元化政策	
	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	我們的員工 社會指標列表	第 50-58 頁 第 70-72 頁 於董事局多元化部分中的年齡層數 據已配合 二零一八年報告書 。
童工				
GRI 103：管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的員工	層面 B4：勞工準則：一般披露
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 — 採購 — 可持續供應鏈的行為守則	
	103-3	管理方針的評估	企業行為守則	
GRI 408：童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	我們的員工 — 人力資源管理 營運中的可持續性 — 採購 — 可持續供應鏈的行為守則 企業行為守則	第 53 頁 第 35 頁 第 9 頁

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址			備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
強迫或強制勞動						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的員工	第 50-58 頁		層面 B4： 勞工準則： 一般披露 KPI B4.1
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 — 採購 — 可持續供應鏈的行為守則	第 35 頁		
	103-3	管理方針的評估	企業行為守則	第 9 頁		
GRI 409： 強迫或強制勞動	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運 據點和供應商	我們的員工 — 人力資源管理	第 53 頁		
			營運中的可持續性 — 採購 — 可持續供應鏈 的行為守則	第 35 頁		
			企業行為守則	第 35 頁		
當地社區						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與	第 6 頁		層面 B8： 社區投資： 一般披露； KPI B8.1； KPI B8.2
	103-2	管理方針及其要素	社區	第 59-66 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 413： 當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計劃 的營運活動	社區	第 59-66 頁		
供應商社會評估						
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與	第 6 頁		層面 B6： 供應鏈管理： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 — 可持續的採購	第 35 頁		
	103-3	管理方針的評估				
GRI 414： 供應商社會評估	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	營運中的可持續性 — 採購— 供應商 計分制度	第 35 頁	2018 年，我們使用社會標準篩 選所有新供應商。	
			營運中的可持續性 — 採購	第 35 頁		

全球報告 倡議組織標準	披露	披露相關部分及／或網址		備註 (如：遺漏)	香港交易所的 環境、社會及管治 內容索引
顧客健康與安全					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 持份者參與 安全	第 6 頁	層面 B6： 產品責任： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素		第 13-20 頁	
	103-3	管理方針的評估			
GRI 416： 顧客健康	416-2	違反有關產品與服務的健康和 安全法規之事件	社會指標列表 法規及合規	第 70-72 頁 第 73-78 頁	
行銷與標示					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 企業管治	第 8 頁	層面 B6： 產品責任： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素			
	103-3	管理方針的評估			
GRI 417： 行銷與標示	417-2	未遵循產品與服務之資訊與 標示法規的事件	法規及合規	第 73-78 頁	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件			
顧客隱私					
GRI 103： 管理方法	103-1	解釋重大主題及其邊界	我們的策略 — 企業管治	第 8 頁	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	法規及合規	第 73-78 頁	

