



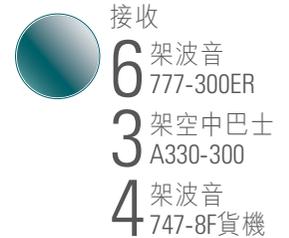
## 可持續發展之旅

2011年《可持續發展報告》  
摘要

# 2011年概覽

以下是我們2011年一些重要的財務、營運、環境和社會績效資料：

## 財務和營運

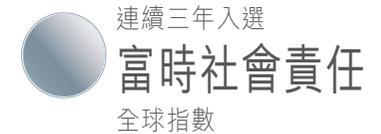


- 進軍班加羅爾、重慶、成都和薩拉戈薩的貨運市場
- 開通前往阿布扎比的客運航線，及每日到達芝加哥的航班

- 在15架飛機中安裝新商務艙座位
- 在奧克蘭推出手機登機證服務
- 翻新香港國際機場商務艙貴賓室寰宇堂

- 載貨率下降8.5%
- 成立貨運合資企業中國國際貨運航空有限公司

## 環境

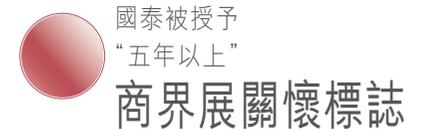


- 採用電子貨物空運提單
- 在三藩市推出首個符合美國能源與環境設計(LEED)標準的國泰航空貴賓室翻新項目
- 員工和乘客2011年抵消17,967噸二氧化碳

- 新建國泰航空貨運站工程封頂，含可持續發展設計元素
- 攜手太古酒店推廣“飛向更藍天”碳抵消計劃

- 參與歐盟的長期氣候變化監測項目(IAGOS)
- 成為亞太商業及可持續發展協會(APBSC)會員

## 社會



- 參考倫敦基準集團的模式，評估“英語啟航”計劃
- 向年輕人推出“國泰航空綠色使者”計劃
- 成立國泰慈善基金會

- 成立港龍航空青年航空學院
- 向員工呼籲救助受新西蘭和日本地震及泰國洪災影響的居民
- 改進員工績效管理制度，重視員工發展及職業晉升



## 目錄

2011年概覽

- 01 主席和行政總裁聯合致辭
- 02 瞭解我們的業務
- 04 業務管理方式
- 05 持份者參與
- 06 企業管治
- 07 安全
- 10 航班營運
- 12 基礎設施管理
- 14 與客戶互動
- 16 與供應鏈協作
- 18 員工與社區投資



“國泰航空要想取得成功並  
保持長期可行性，可持續發展  
是不可或缺的因素。”

## 主席和行政 總裁聯合致辭

白紀圖  
主席

史樂山  
行政總裁

### 國泰航空的可持續發展挑戰

國泰航空要想取得成功並保持長期可行性，可持續發展是不可或缺的因素。作為一家航空公司，只有在可以持續建設支撐我們業務的社區的繁榮經濟體中，我們才能維持盈利能力。因此，尋找可以最大限度減輕我們對社會健康和業務所及環境的任何負面影響的解決方案，已成為重中之重。

我們認為，國泰航空要實現真正的可持續發展，就必須將可持續發展完全融入公司的業務策略。有鑒於此，我們在過去兩年已經制定了公司的可持續發展策略。2011年，我們釐定了五個可持續發展議題的重點領域，它們分別是航班、客戶、員工和社區、基礎設施及供應鏈。這些領域都是我們業務運營的基本組成部分，本年度《可持續發展報告》的結構也體現了這些重點領域。

我們面臨的最大挑戰之一就是航空業的週期性和波動性，多半情況下，我們需要集中應對燃油價格上漲、營業中斷、經濟低迷、自然災害甚至是社會動盪之類的緊迫問題。我們的行業目前正面臨考驗的關鍵時刻，某些這類問題在“2011年概覽”部分作重點介紹。然而，雖然我們需要採取切實有效的方法去應對這些短期問題，但至關重要的是，公司的整體策略必須明確體現出對長遠

發展態勢的重視。為了有超卓的表現，我們必需預測和滿足客戶、員工及業務合作夥伴不斷變化的需求，兌現我們對環境和廣大社區的承諾，確保擁有適當的工具和資源，去發展我們未來的業務。

雖然尋找操作和經濟上都可行的環保解決方案不是一件容易的事，但持之以恆的探索為實行創新和橫向思維提供了新的機會。借助員工的智慧、創造力和奉獻，通過與業務合作夥伴密切合作，我們得以建立將許多這些行動計劃付諸實施的案例—有些是小型的，有些較為重大，它們如今不僅在為我們的業務創造價值，也在為社區和環境創造正面效益。

我們還沒有找到能應對如今面臨的所有挑戰的最有效解決方案，但我們依然有信心自身可以並且確實必須實現這個目標。與此同時，我們還將繼續規劃未來，集中精力為持份者創造最好的效益，努力在我們所做的任何事情上實現卓越運營，從而實現成為世界上最優秀的航空公司這一遠大目標。

可持續發展是一段旅程，在這個漫長的旅程中，我們會堅持一直走到最後。我們知道，這條路並非一帆風順，但我們更知道，這條道路是正確的選擇。

# 瞭解我們的業務

國泰航空是一家總部位於香港並在香港註冊的國際航空公司，向42個國家和地區的162個目的地提供定期客運及貨運服務。作為香港最主要的航空公司，我們可為貿易、商業投資和休閒旅遊提供重要的連結。國泰航空、港龍航空和香港華民航空提供的客運和貨運服務，把香港與世界各地聯繫在一起。國泰航空及其附屬公司如今在全球各地共有超過2.9萬名員工。

## 主要附屬公司和聯屬公司(2011年)

國泰航空飲食服務(香港)有限公司	100%
國泰假期有限公司	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	60%
中國國際航空股份有限公司	19.53%

## 2011年榮獲的重要獎項

### 國泰航空

#### 年度最佳航空公司

第三屆東南亞CEO會議

#### 最佳常旅客獎 — 亞洲萬里通

2011年度《商旅(亞太版)》旅遊獎

#### 2010年度香港環保卓越計劃金獎

香港環保卓越計劃(HKAEE)

### 港龍航空

#### 全球最佳區域航空公司

2011年度Skytrax世界航空公司獎

#### 全球航空貨運卓越獎

2011年《空運世界》雜誌

## 環境指標圖表

飛機運作	單位	2011*†	2010*†
可用噸千米	百萬	26,383	24,461
收入噸千米	百萬	19,309	19,373
收入客千米	百萬	101,536	96,588
<b>所有航班</b>			
燃油消耗量	千噸	5,032	4,818
燃油效益	克/可用噸千米	191 <sup>▲</sup>	197
	自1998年以來改善情況%	11.6%	8.7%
	克/收入噸千米	261 <sup>▲</sup>	249
	自1998年以來改善情況%	19.8%	23.4%
全球二氧化碳排放量	千噸 (二氧化碳當量)	15,851 <sup>▲</sup>	15,175
	克/可用噸千米	601	620
	自1998年以來改善情況%	11.6%	8.7%
	克/收入噸千米	821	783
	自1998年以來改善情況%	19.8%	23.4%
<b>其他指標<sup>(1)</sup></b>			
耗電量	兆瓦時	95,442	93,232
食水耗量	立方米	741,814	724,933
紙張及硬卡紙回收 <sup>(2)</sup>	噸	1,826	1,679
鋁罐回收	千克	77,678	37,671
塑膠回收	千克	89,737	40,463

注：

\* 包含港龍航空

† 油耗量包括試飛飛機、培訓用機和濕租飛機

(1) 香港和100%附屬公司。

(2) 國泰航空飲食服務公司從其供應商接受相當數量的包裝紙盒。

1噸燃油 = 3.15噸二氧化碳

二氧化碳的全球暖化潛能為1；假設所有其他溫室氣體均可忽略，因其影響仍未確知。

## 社會指標圖表

事項	單位	2011 <sup>+</sup>	2010 <sup>+</sup>
<b>國泰集團員工總數</b>	人次	28,158	26,564
<b>按地理位置</b>			
香港	人次	21,784	20,475
中國	人次	825	749
外站	人次	5,549	5,340
<b>按工作類別</b>			
飛行人員	人次	3,133	3,022
機艙服務員	人次	10,520	9,740
地勤人員	人次	8,603	8,120
附屬公司人員	人次	5,902	5,682
<b>每年平均培訓時數</b>			
飛行人員	小時	44	47
機艙服務員	小時	62	38
地勤人員	小時	32	25
工程人員	小時	264	294
附屬公司人員	小時	21	21
<b>受集體議價協議保障的僱員百分比<sup>(2)</sup></b>	%	2.0	3.4
<b>接受工作表現考察的僱員</b>	%	100	100 <sup>(1)</sup>

+ 包括CX、KA、100%附屬公司和香港華民航空

(1) 包括CX、KA、CPCS、HAS。

(2) 受集體議價協議保障的僱員百分比是在適用的情況下依照當地法律報告的。我們只有澳大利亞、加拿大和英國的資料。

注：

CX：國泰航空

KA：香港港龍航空

CPCS：國泰航空飲食服務公司

HAS：香港機場地勤服務公司



所增加的經濟價值	2011 百萬港元	2010 百萬港元	%變幅
截至2011年12月31日止的年度			
<b>所產生的直接經濟價值</b>			
營業總額	98,406	89,524	9.9%
財務收入	982	677	45.1%
出售投資專案產生的盈餘	-	2,165	-100.0%
出售聯屬公司產生的盈利	-	868	-100.0%
應佔聯屬公司益利/(損失)份額	1,717	2,587	-33.6%
	<b>101,105</b>	<b>95,821</b>	<b>5.5%</b>
<b>所分配的經濟價值</b>			
購買貨物及服務	71,949	58,294	23.4%
僱員薪金及福利	14,772	13,850	6.7%
予資金提供者的款項	3,941	6,207	-36.5%
繳稅	803	1,462	-45.1%
<b>慈善捐贈等社區投資</b>			
- 直接捐款	17	11	54.5%
- 提供折扣機票	6	5	20.0%
	<b>91,488</b>	<b>79,829</b>	<b>14.6%</b>
<b>所保留的經濟價值</b>			
- 折舊	6,127	6,316	-3.0%
- 扣除股息後的益利/(損失)	3,455	9,681	-64.3%
<b>保留作再投資及未來發展</b>	<b>9,582</b>	<b>15,997</b>	<b>-40.1%</b>

注：

上表總結了集團所創造經濟價值的分配，包括國泰航空及所有它的附屬公司(包括港龍航空和香港華民航空公司)。聯屬公司的損失/收益份額包括我們中國國際貨運航空有限公司的損失/收益份額。請查閱我們《2011年度報告》第96-97頁，瞭解關於我們主要附屬公司和聯屬公司的詳細資訊。

### 國泰航空集團的機隊簡介(截至2011年12月31日)

飛機類型	波音							空中巴士		總計
	777-200	777-300	777-300ER	747-400	747-400F	747-400ERF	747-8F	A330-300	A340-300	
數量	5	12	24	21	14	6	4	33	13	<b>132</b>
平均機齡(年)	14.57	10.62	2.38	19.56	16.01	3.02	0.10	9.21	14.60	<b>10.57</b>
客機	x	x	x	x				x	x	
貨機					x	x	x			

飛機類型	空中巴士				飛機類型	香港華民航空機隊簡介		總計
	A320-200	A321-200	A330-300	總計		空中巴士	波音	
數量	11	6	15	<b>32</b>	數量	8	3	<b>11</b>
平均機齡(年)	9.10	11.05	10.19	<b>9.98</b>	平均機齡(年)	6.72	21.20	<b>14.65</b>
客機	x	x	x		客機			
貨機					貨機	x	x	

# 業務管理方式

## 創造可持續發展的未來

在國泰航空，我們一直致力於創造一個可持續發展的未來。這意味著，我們公司將繼續為股東帶來豐厚的回報，發揮航空業的優勢，同時不影響員工、乘客及我們所服務的社區的生活品質及環境狀況。

對於國泰航空而言，可持續發展正成為一個越來越重要的議題。我們管理自身業務以建設可持續發展的未來的方式很簡單：確保我們擁有適當的基礎設施，方便實施將來可能需要進行的改造專案。確保這一點的方式如下：

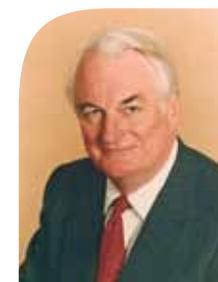
- 制定《可持續發展策略》，提供一個框架
- 定期與持份者溝通
- 實施健全的公司管理機制、程式和規範
- 讓“安全第一”成為根植於我們所有業務活動中的理念之一

## 可持續發展策略

我們的《可持續發展策略》包含五個“重點領域”，其中，安全和良好的企業管治是每個領域的基本要素：



《可持續發展策略》的重要內容之一是，鼓勵員工通過作出負責任的日常決策，緩解或減輕社會和環境影響。這可幫助我們應對可持續發展議題，並將其融入我們的業務，提升我們為股東創造“經濟價值”——利潤的能力。我們正在制定未來5到10年(截至2020年)內要實施的行動計劃。



施雅迪爵士  
於1989年

“作為一個集團，我們應該永遠走在法規的前端。即使環保“乾淨”做事的方式是更昂貴，因而不符合經濟效益，我們應該永遠，無論強制性法規的存在，從廣大市民或自身利益的觀點仔細審查這可行性。”



# 持份者參與

下表列出了我們的利益相關群體在今年提出的一些問題，以及國泰航空採取的行動措施：

持份者今年提出的問題：	我們採取的行動措施：
他們不熟悉公司的可持續發展策略和績效，尤其是外站。	2012年計劃實施一系列內部活動計劃，幫助員工提升意識，讓員工知道可持續發展如何與他們的工作相關。
他們希望我們的業務影響更清晰明瞭，制定明確的長期目標、績效指標、行動計劃和影響衡量指標。	我們一直在與各個部門合作，制定一套適用於我們各大關鍵業務領域的具體目標，並將在2012年公佈。
我們應制定供應商審計制度。	我們正在整理一個供應鏈合規檢查框架。

持份者參與有助於我們瞭解重要持份者當前及未來所關心的問題。它還有助於我們制定《可持續發展策略》，以及決定報告方式和內容。我們開展了一項為期五年的持份者參與計劃，旨在確保我們能夠定期（至少每兩年一次）與一系列利益群體進行系統的溝通。

我們旨在報告對於我們有“重要性”意義或者與我們相關的可持續發展議題——也就是說，當問題對我們長期商業和運營可行性產生重要性影響時。

該評估結合太古集團用於發現持份者風險議題的方法，及我們的風險重要性衡量方法，後者遵循全球報告倡議組織(GRI)和AA1000APS等國際標準提出的原則。

從評估得出的“重要性”會由獨立的持份者評審小組進行審核。

下圖總結了為制定明確的可持續發展風險重要性矩陣正在開展的工作，該矩陣可讓我們更好地瞭解公司面臨的重大議題。



根據我們的內部分析，此矩陣顯示問題的相對重要性和影響性。

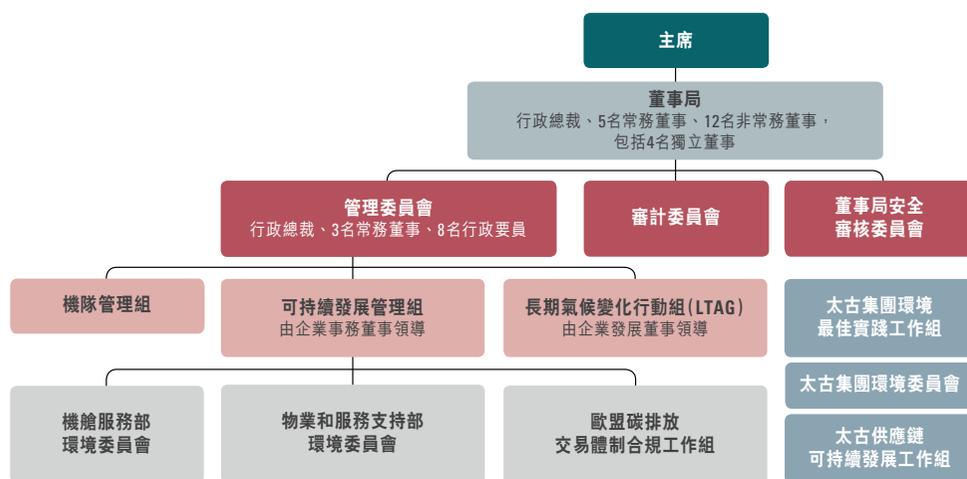
# 企業管治

## 可持續發展管理

國泰航空致力於維持高水準的企業管治標準，並根據我們的《企業管治守則》投入大量資源推行最佳實踐。

國泰航空的可持續發展管理由主席領導，行政總裁負責制定《可持續發展策略》。下圖顯示出了各個可持續發展委員會的報告線：

## 可持續發展的管治架構



## 風險管理及可持續發展

集團風險管理部(包括風險管理、法務、保險和合規團隊)負責管理集團風險，並為整個國泰航空集團提供有用的建議。集團風險登記系統每年審查一次，目的是確保我們的風險管理系統與AS/NZS 4360：2004年風險管理標準保持一致。

繼國泰航空的各個香港部門推出當前的風險管理框架之後，2011年，該框架已被陸續引入國泰航空集團的附屬公司及外站地區。

在過往的幾年，我們一直在識別自身的環境和社會風險。2011年在國泰航空完成初步的氣候變化風險調查之後，我們將在自身的業務計劃中更一致地考慮氣候變化議題。明年，這個過程將被進一步應用到其他可持續發展議題上，比如環境和社區議題。

## 企業合規

遵守所有適用法律法規的要求，是國泰航空、港龍航空和位於香港的全資附屬公司的政策和意願。

為了幫助實現清晰明確的溝通，確保員工對公司反壟斷政策和規範的瞭解，我們對新員工推出課堂及網上培訓及對其他員工推出定期網上重溫培訓。我們鼓勵員工積極報告任何明顯或疑似違背公司反壟斷政策及相關規範的行為，並嚴格為員工保密。



# 安全

將安全放在第一位

定期審查  
75個  
外站的安全性

中等風險安全  
事故數量下降  
15%

與機組人員  
疲勞有關的事件  
風險很小

## 營運安全

在國泰航空，我們通過管理自身的營運風險管理安全議題。這主要通過我們的安全管理系統(SMS)實現。為了確保員工瞭解我們如何利用SMS，展示他們如何能為安全管理做貢獻，2011年6月，我們向國泰航空公司員工推出SMS網路培訓課程資料和知識測驗。

2011年，我們改進並修訂了公司內部衡量和監控安全績效的方式。安全指標由國泰安全審核委員會(ASRC)每月記錄並審核一次。

通過採集和分析來自我們所有航班和員工報告的航班資料，我們會繼續監測航班的安全性。對於地面作業，我們會定期審計我們要在其中開展作業的75個外站。我們還繼續支持ISAGO(IATA地面作業安全審計)行動計劃。目的是提高在機場地面環境中作業的安全性，減輕飛機和設備受到的損害。

## 國泰航空之安全管治架構



----- 管理線      ——— 報告線      =—— 信息線

## 我們的安全績效

我們的安全目標之一就是，達到零事故和零“高風險”事故水準。2011年，我們有一個事件被歸為事故，2010年有兩個。2011年有兩例“高風險”安全事故和67例“中等風險”安全事故。港龍航空2011年未出現任何事故。

## 安全事故 (國泰航空)



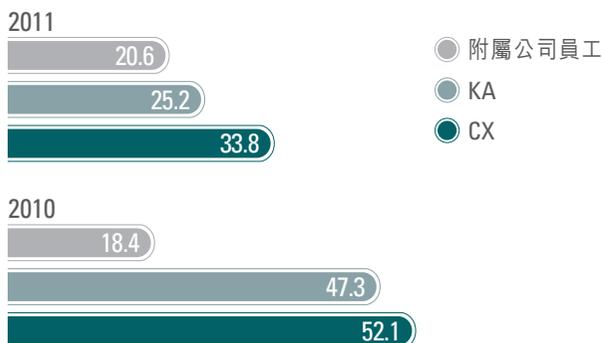
注：安全事故包括2011年發生的所有事故。風險水準由國泰航空的風險管理矩陣界定。高風險是指需要立即關注的重大風險。中風險是指需要適當減輕和監控的重大風險。

## 員工安全

2011年，整體損失工時事故率(LTIFR)降低7.9%。

我們會繼續注重改善員工職業健康和安全(OHS)。所有新加入的機艙服務員都要完成一項與OHS有關的網上培訓，這是他們入職培訓的內容之一，他們還要參加一年一次、為時半天的有關人工作業技能的培訓。

### 損失工時事故率 (國泰航空)



## 疲勞風險管理系統

管理飛行員疲勞風險是國泰航空SMS的重要內容之一。2011年，我們一如既往地制定疲勞風險管理系統(FRMS)，它是一套以證據為基礎、以資料為導向的系統，用於監測和控制疲勞風險時，風險可被降到“最低合理可行(ALARP)”的水準。我們密切監察從排班可能導致的任何系統性問題，還開展了飛行員疲勞調查，幫助找出需要多加注意的航班。目前的資料表明，國泰航空與機組人員疲勞有關的負面事件的風險非常低。



Darryl Soligo機長

香港航空機組人員協會技術與安全委員會、FRMS委員會飛行員代表及國泰航空培訓機長

“通過儘早將FRMS作為安全管理系統的一個組成部分，國泰航空證明了自身作為行業領袖的角色。FRMS是我們致力於讓國泰航空成為世界最安全航空公司之一的承諾的另一個例子。”

## 酒精及其他藥物政策

我們的“酒精及其他藥物政策和專案”，旨在就與酒精及其他藥物使用有關的問題對員工和管理者實行培訓，促進打造並維持一個安全、有好的工作環境。

## 乘客安全

2011年，國泰航空和港龍航空因為營運導致乘客死亡的事務數量為零。

我們會繼續對所有新引入的機上產品實施綜合風險評估專案。我們的機組人員通過使用Medlink系統，也能隨時尋求機上醫療救助。

## 公共衛生及食品安全

國泰航空密切監測突發公共衛生事件，確保我們能夠保護前線員工及廣大乘客的健康和安全。

我們攜手餐飲工作人員，繼續盡最大努力為乘客送上滿足最高食品安全和衛生標準的飛機餐。

## Charles Haddon-Cave安全審核

2011年，國泰委託國際知名的航空安全專家Charles Haddon-Cave, Q.C.先生，對國泰航空、港龍航空和香港華民航空公司內部的安全系統和文化開展深入審核。該專案建議了70個可操作的行動切入點，每個切入點由一名董事監督和跟進。



史樂山  
行政總裁

“乘客和機組人員的安全是我作為國泰航空行政總裁的最首要責任。我深信我們有一個與承諾一致的優良和完善的安全方案。在同一時間，即使是最好的安全方案總有改進的空間。”

## 重點領域部分介紹

飛機的碳排放在我們公司業務的碳排放中佔最大。作為一家負責任的企業，我們不能任由碳排放以預期的速度增長，所以我們一直致力於減輕這些影響。



### 航班營運



10

減少我們地面的碳足跡是我們正在努力的領域之一，主要途徑包括減少我們建築物和設備的耗電量以及減少車輛的排放物、資源耗用量及廢物產生量。



### 基礎設施管理



12

我們的服務理念 — **服務發自內心** — 是國泰企業文化不可分割的組成部分。提供友好和專業的優質服務是我們的重點工作。



### 與客戶互動



14

我們的採購和工程採購部負責採購一系列公司所需的貨物和服务，從飛機和燃油之類的大額物品，到辦公用品和行銷紀念品等等。我們部分的供應商也會公開它們可持續發展績效的報告，並和我們一樣重視企業責任。



### 與供應鏈協作



16

員工是我們最強大的力量和資產之一，是我們取得成功的關鍵要素。因此，我們非常重視員工在工作上的支持和賦予他們能力為當地社區服務。



### 員工與社區投資



18



# 航班營運

1998年以來ATK  
(可用噸公里)提高  
**11.6%**

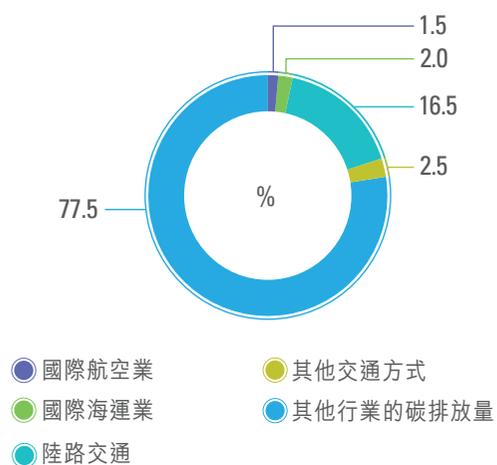
1998年以來RTK  
(收入噸公里)提高  
**19.8%**

## 減少我們的碳足跡

### 氣候變化

在全球由於人類活動產生的碳排放中，航空業目前佔2%。隨著航空業不斷的發展以滿足日益增長的需求，這數字到2050年預計會增加到3%。

### 航空業與其他交通方式的二氧化碳排放量比較(%)



我們全力支持國際航空運輸協會(IATA)的氣候變化承諾。

**2010** > 從2010年開始，年均燃油效率提高1.5%

**2020** > 從2020年起限定航空業二氧化碳排放量  
(碳中和增長)

**2050** > 從2050年開始，二氧化碳淨排放量相比2005年  
減少50%

### 提高燃油效率

20世紀80年代初，我們減少機載重量，開通從香港到倫敦和溫哥華的長途直飛航線。這標誌著燃油效率自此已被融入我們的運營模式。

我們在過去30年裏實施的燃油效率行動計劃，體現了IATA策略的四大支柱戰略：

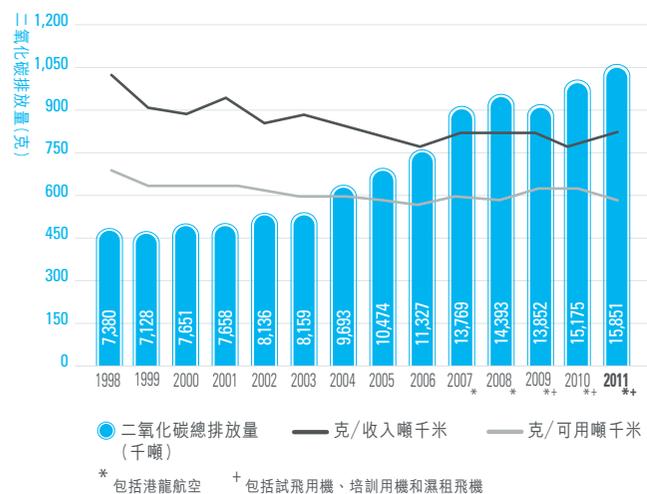


2011年，我們接收了三架A330-300、6架波音777-300ER和4架波音747-8F。我們如今共有24架波音777-300ER，由兩台非常高效的GE90引擎驅動，它們是我們超長途機隊的支柱，最多將燃油效率提高了26-28%。

### 波音777-300ER可提高燃油效率的特性



### 全球二氧化碳排放量 — 國泰航空集團機隊



### 2011年溫室氣體排放量(噸二氧化碳當量)\*

範圍1	範圍2
▲ 16,286,705 (99.67%) 飛機燃料、地面燃料和煤氣	▲ 53,695 (0.33%) 電力和煤氣

\* 有關我們的溫室氣體排放的詳細資訊，及▲羅兵咸永道會計師事務所報告發佈在 [www.cathaypacific.com/sdreport](http://www.cathaypacific.com/sdreport)

我們2011年因為燃燒燃料排放的二氧化碳總量是1,590萬噸，與國泰航空的業務增長率一致。

2011年，我們總的碳效率與可用噸千米(總產能)之比相比1998年提高了11.6%。1998年以來，我們的碳效率與收入噸千米(實際交通量)之比提高了19.8%。

### 未來

採用最新設計及適合我們業務的先進技術的高燃油效率現代化飛機，是我們作為一家航空公司，減輕環境影響、實現遏止氣候變化目標的最重要方式之一。我們攜手廠商，讓這些技術成為他們的研發前沿課題。

國泰航空也是行業聯盟可持續航空生物燃油用戶組(SAFUG)和可持續生物燃料圓桌會議(RSB)的成員。

2011年，我們聘用了一名專職生物燃料經理，制定及推動未來五年的可持續航空生物燃油策略。

### 經濟措施

#### 碳排放交易

國泰航空認為，相比強制實行區域性的歐盟排放權交易體制(EU ETS)，航空排放受聯合國國際民航組織(ICAO)制定的全球性行業排放交易計劃管制更合適，因為航空業本身就是全球性的。雖然我們強烈反對實行EU ETS，但我們在業務運營過程中依然完全遵守EU ETS的規定。

2011年，我們的環境事務主管被派到IATA的氣候變化工作組，該工作組帶領航空業制定航空公司到2020年實現碳中和增長的承諾，以及制定關於達成全球性排放協議的提案。

### 碳抵銷

為了讓乘客能為減排二氧化碳出一分力，我們於2007年推出了首個由亞洲航空公司發起的碳抵銷計劃“飛向更藍天”。如欲瞭解更多資訊，請登錄[www.cathaypacific.com/flygreener](http://www.cathaypacific.com/flygreener)。



2011年，我們的乘客減排了3,392噸二氧化碳。國泰和港龍航空耗費大約港元788,000抵消了員工出差過程中產生的總計為14,575噸的二氧化碳排放。

### 為氣候變化科學做貢獻

為了幫助增進對大氣中氣候變化科學的理解，國泰航空簽署了安裝IAGOS全球觀測系統的協定備忘錄，它是歐盟的一個長期氣候變化監測項目 — 在國際航空公司的長途飛機上安裝觀測設備 ([www.iagos.org](http://www.iagos.org))。

👉 請瀏覽我們的報告網站，瞭解有關飛機碳排放的詳細資訊及其他環境資料和行動計劃。



# 基礎設施管理



提高能源效率和優化資源使用

## 空氣質素和地面碳排放

我們的全資附屬公司香港機場地勤服務有限公司(HAS)擁有集團最大的車隊，是香港最大的機場地勤服務代理，為33家航空公司提供服務。總體上，在其由533輛車組成的強大車隊中，25%的車輛如今都屬於低排放車型，包括符合歐四標準和歐五標準的車輛及電氣地勤支援設備。

雅潔洗衣是國泰航空的另一家全資附屬公司。它僱傭了600多名員工，為超過18家航空公司和25家酒店提供服務，每日清洗量為

261,000件衣物，相當於77噸。雅潔積極探索減少乾洗過程中排放的方法，比如，減少溶劑用量，將柴油鍋爐換成雙燃料鍋爐。2011年，雅潔在其衣物取送車隊中引入了新的符合歐四和歐五標準的卡車及一輛符合歐四標準的廂式貨車。

國泰航空飲食服務(CPCS)也是國泰航空的一家全資附屬公司，為36家航空公司提供服務，是世界上最大的機上廚房之一。今年，CPCS將急凍冰箱中的氣冷式冷凝器換成了能效更高的水冷式冷凝器。



HAS有25%的車輛是歐IV，V排放水平較低或電動地面服務設備

與2010年相比，雅潔洗衣用氯乙烯少6.4%

## 資源使用

### 辦公室

我們不斷加快步伐，為我們的產品採購環保的原料，在我們的很多產品中利用通過森林管理委員會(FSC)認證的混源回收紙及可生物降解的塑膠。

### 飛機上

我們利用可生物降解的塑膠袋裝毛毯、餐具和免稅商品，利用管理負責的供應商提供的紙張印刷機上雜誌。令人自豪的是，我們在製造商務和頭等艙旅客可攜式旅行套裝中含有的牙刷和鞋拔時，引入使用了更環保的原料(玉米澱粉)。

在貨運方面，作為IATA致力於在全球實現電子化貨運目標的內容之一，從香港出發的貨運航班我們成功地推行了電子空運提單(e-AWB)，還與其他航空公司分享了我們的經驗。

 請瀏覽我們的報告網站，瞭解更多有關我們《馬可李羅會電子雜誌》雜誌和手機登機證的故事。



## 廢物管理和回收

國泰航空集團回收辦公室中的各種廢物，包括紙張、塑膠、金屬、鋁罐、打印機墨盒、廢棄潤滑油和衣架等。

CPCS每天平均要準備60,000份餐點。作為一個持續推行的計劃，CPCS為香港的一家養豬場提供廚餘，幫助減少被扔到堆填區的食物數量。

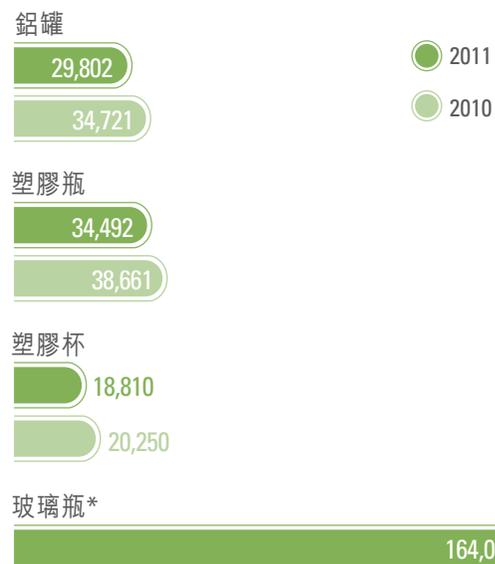
雅潔洗衣每年要使用250萬個衣架。通過我們與客戶開展的折扣計劃，衣架的循環再用率繼續令人滿意。

 請瀏覽我們的報告網站，瞭解更多有關我們如何充分利用舊工服的資訊。



2006年，在機艙服務員的幫助下，我們開始回收飛機上的塑膠杯、塑膠瓶和鋁罐。2011年第四季度，我們開始回收玻璃瓶。

### 機上廢物回收(千克)



\* 2011年9月至12月



## 建築物

我們的總部大樓國泰城和港龍大廈位於香港赤臘角。它們主要包括辦公室、飛行員培訓中心和存儲。這兩處建築都通過了ISO14001國際環境管理標準的認證，並且都配有樓宇管理系統。

在2011年，由於安裝了一台新的模擬駕駛器，以及現有模擬駕駛器的使用率增加，因此我們總部建築的總耗電量有所上升。

作為提高建築能效的方式之一，我們已開始試用不同的照明產品。我們還將啟動詳細的能源審計，幫助我們完善節能項目。

在2011年11月竣工的新建貨運站，含有許多可持續性設計元素，包括價值為14億港元可以利用再生能源的貨物處理系統，以及在辦公室裏使用的冷卻頂板空調系統。

## 香港國際機場擴展計劃

國泰航空支持香港機場管理局的機場擴展計劃 — 包括建設第三條跑道，並且認為，這對於香港經濟的可持續發展以及確保我們地方交通樞紐的長期競爭力至關重要。



# 與客戶 互動



提供可持續發展的替代產品

## 客戶滿意度

### 聆聽並回應客戶需求

因為我們重視客戶回饋的原因，所以我們不斷尋求提升客戶乘坐我們航班的體驗。

在國泰和港龍航空各個等級的機艙內，我們每天進行詳細的客戶滿意度調查，幫助我們瞭解乘客的評分及客戶對於乘坐我們航班旅行體驗的不同方面的滿意度。我們每月收集大約3萬份這類調查問卷。我們還向客戶開展問卷調查和小組座談。

## 無缺陷機艙

繼續去年推出的旨在確保離港飛機無任何可能破壞乘客飛行享受的無缺陷項目，今年，我們的工程和機艙品質與標準團隊攜手推出了一項新的報告與測量流程，為這項行動計劃制定了重點更突出的績效指標。在我們機艙服務經理 (ISM)、機艙服務員及全球各地80多個外站的服務提供人員的共同努力下，我們的機艙在乘客登機之前都要進行檢查，發現的任何缺陷和清潔問題都要報告。為了突出這一點，我們在2011年夏季推出了一項為期7周的巡迴展覽。我們還通過21個ISM論壇，與ISM團隊交流。



請瀏覽我們的報告網站，查閱有關客戶回饋如何影響我們新設商務艙的資訊。

162 個目的地

42 個國家和地區

2011年運載乘客共  
2,760 萬人次

## 客戶服務

### 出現錯誤立即改正

我們旨在通過及時有效的方式處理突發事件。我們擁有健全的應急機制，用於管理和協助處理服務中斷事件或者在我們營運過程中發生的重大事故。

### 航班中斷控制系統

我們在2011年4月開展了一次颱風模擬演習，測試航班中斷控制系統和航班中斷控制中心。該系統有助於我們不斷地改進準確傳達往來外站相關資訊的及時性，為應對航班中斷事件做好充分的準備。

### 客戶和商務控制團隊

我們新成立了客戶和商務控制(CCC)團隊，目的是以協調有序的方式響應網路發生的中斷事件，幫助更好地管理客戶體驗。如果說綜合運營中心往往主要處理機組人員排班、工程和飛行計劃之類的運營問題，那麼CCC則專門聚焦的是乘客體驗，比如航班和酒店安排等。



請瀏覽我們的報告網站，瞭解我們的機組人員如何因為行駛職責外的工作，榮獲Betsy獎，獎勵她的奉獻與服務。

## 緊急事件管理

在需要時，我們的風險管理中心隨時隨地準備處理任何與我們飛機有關的緊急事件或事故。在這種情況下，我們的應急計劃會立即生效，觸發風險管理團隊的組建過程。這將啟動我們的中央電話諮詢服務中心國泰緊急事件乘客資訊中心(CEPIC)，服務中心的電話24小時待命，準備接入來自我們任何外站的電話。公眾可以免費撥打這些電話，以確保受影響的乘客和他們的家人能及時瞭解相關資訊。

在危機發生期間和之後，來自經過專門訓練的“關懷團隊(Care Team)”的大約1,200名員工志願者，也會在現場為乘客及他們的家人提供人道主義支持。



## 服務補救

服務失誤通常是旅行體驗中不可避免的一部分，但客戶告訴我們，只要我們採取措施儘快補救，他們就能理解任何事情都有可能出錯。2011年，我們向所有前線員工開展一項行動，旨在確保所有的服務失誤都能立刻得到主動補救，借此，我們是希望客戶能夠更多地記住我們是如何補救服務失誤的，而不是實際出現的服務失誤本身。我們的目的是改善客戶及前線員工的體驗，同時改進我們的服務。

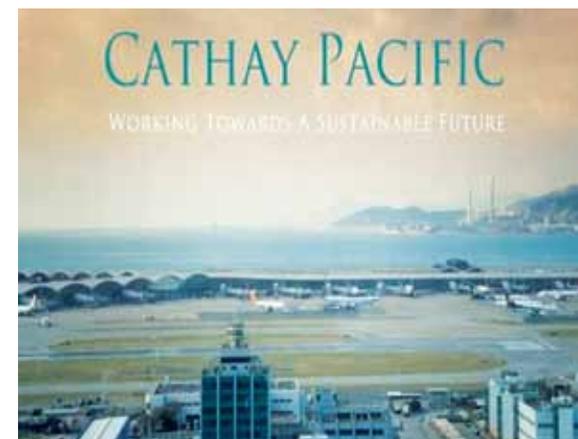


請瀏覽我們的報告網站，瞭解我們的德里機場團隊在一次機場停電事故期間如何散發他們的光彩。

## 客戶參與和教育

### 向客戶宣傳可持續發展

2011年，我們製作了一段介紹國泰航空可持續發展活動的影片，並在機上播放。





# 與供應鏈 協作



攜手供應商，提供更可持續發展  
的產品

## 供應商溝通

通過不斷堅守我們定期審核並修訂的《供應商行為守則》，我們志在改善自身供應鏈的可持續發展績效。為了管理與我們供應鏈有關的可持續發展風險，我們積極攜手遵守我們推出有關環境、健康與安全、人權和勞工制度、商業道德和社區議題的標準的供應商。

《供應商行為守則》是由我們各地辦事處管理的供應商招標及合同的內容之一，作為供應商遴選流程的一部分，新舊供應商都要填寫一份調查問卷，表示他們將會遵守這些標準。

我們正在制定一套供應商合規性檢查系統，在業務風險矩陣上給供應商排名，每個名次都對應有不同水準的跟進行動。它們包括，低風險供應商需要進行供應商發起的自我評估，公開檔的背景調查，以及對屬於高風險的供應商進行全面的實地考察。

## 提出新的供應鏈可持續發展合規流程



CX和KA在全球共有超過 1,000 家供應商



## 可持續發展採購

我們的員工與供應商一道採取行動，探索使用影響較小的替代原料。2011年的成功案例包括，採用玉米澱粉和纖維素替代塑膠製造可攜式旅行套裝中的一次性牙刷和鞋拔。我們的團隊還攜手供應商，將我們以可持續發展方式採購魚類的做法，推廣至更多的航線。長期而言，我們旨在採用更多具有可持續發展特性的替代品，擴大對已通過由公平貿易基金會、森林管理委員會(FSC)和海洋管理委員會(MSC)等機構推出的相關可持續發展認證的產品的支援。

 請瀏覽我們的報告網站，瞭解我們如何攜手供應商在我們的三藩市機場貴賓室中引入可持續發展元素。

## 攜手當地社區

在香港政府民政事務總署的財政支援下，聯合離島婦女協會(OIWA)，我們的附屬公司CPCS 2009年攜手東涌社區服務中心，建立了一個收集機上餐具和耳機及用於製作機上餐點的半加工蔬菜的工廠。這項行動的目的是支援婦女的發展，促進建立和諧家庭，並通過充分利用我們在大嶼山的業務，建設兼收並容的社區。它的培訓和工作地點都設在婦女居住地附近，以便她們能同時照顧自己的家庭。該社區給予的回饋非常積極，2011年，每天有30到35名婦女在工廠上班。

## 供應鏈協作時間表

- 2006 認定我們的供應鏈需要更加協調的可持續發展管理模式。
- 2007 制定和推出我們的《供應商行為守則》。將第一批調查問卷散發給在香港的供應商。
- 2008 向供應商推出網上工具，供他們填寫與遵守我們《供應商行為守則》有關的調查問卷。新供應商以合同形式承諾遵守我們的《供應商行為守則》。
- 2009 修訂《供應商行為守則》，納入商業道德的內容。
- 2010 首次發佈向本地及外站供應商的《供應鏈可持續發展簡報》。
- 2011 制定供應鏈合規性檢查框架。



# 員工與社區 投資



讓員工能夠創造改變

## 員工關係和參與

為了吸引和留住最優秀的人才，我們始終致力於為員工創造最好的工作環境。

我們的員工可通過各種途徑發表他們的意見和觀點。我們也通過與外部機構聯合舉辦的活動，讓員工瞭解氣候變化和環保議題。



請瀏覽我們的報告網站，瞭解內部人士對孟買團隊World Café Vision Day的看法。

## 融入我們多元化、流動性強的員工群體

我們的團隊包含多元的文化、地理、背景和語言。我們攜手位於不同國家、擁有特定聯盟法規的多家商業協會，充分維護員工的結社自由。我們積極攜手各個員工群體，不斷地促進溝通和協商，確保我們能聽到員工的意見，並採取相應的行動。

## 地勤人員

國泰和港龍航空近40%的員工都是地勤人員，他們的工作地點要麼在辦公室，要麼在貨運站或者是機場。其中，每個員工群體都有一個定期聚會的員工協商委員會。

2011年，我們針對香港及整個國泰和港龍航空外站網路的地勤人員，開展了第三次對全公司的企業策略調查。它為幫助公司在長期內取得不斷的成功提供了有用的見解。



## 飛行人員

國泰航空建設了廣泛的支援基礎設施，以在福利、醫療、排班、公共福利及技術或運營性領域為機組人員提供支援。

我們非常重視自己的員工，因而我們的目標之一就是，努力為員工創造最有吸引力的工作環境和薪酬福利條件。

請瀏覽我們的報告網站，瞭解更多關於這些議題及幫助減輕飛行員藥物依賴性的人為干預和刺激系統(HIMS)資訊。



全球共有29,000名員工

香港有22,200名員工

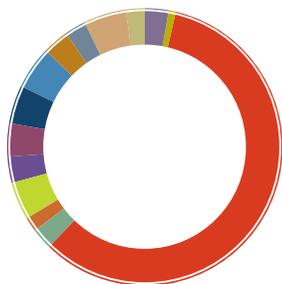
香港員工做義工的時間達到4,037小時

### 機艙服務員

作為我們的前線工作團隊之一，機艙服務員可就我們服務客戶的方式提供寶貴的意見。他們的意見對我們至關重要，協商與回饋依然是一項重要工作。我們還盡最大努力通過眾多持續開展的行動計劃，顯示出公司對於他們的專業精神和辛勤工作的感激。

[請瀏覽我們的報告網站，進一步瞭解有關上述行動計劃的詳細資訊。](#)

### 2011年，國泰和港龍機艙服務員的國籍構成



● 加拿大	321	● 日本	458	● 新加坡	313
● 中國	88	● 韓國	333	● 泰國	275
● 香港	6,190	● 英國	413	● 臺灣	519
● 印尼	265	● 馬來西亞	460	● 美國	223
● 印度	180	● 菲律賓	549		

下列國家的員工人數少於10人，未顯示在上圖中。

阿根廷	1	德國	1	荷蘭	3	巴基斯坦	1
澳洲	4	斯里蘭卡	6	尼泊爾	2		

### 構建優勝團隊

#### 學習與發展

我們提供各種學習與發展機會，幫助員工為承擔各種角色和職責做準備。

所有員工每年都要參加進修培訓。我們對資深員工提供領導力和管理技能培訓，幫助他們管理和輔導年輕一代員工。我們還實施同時服務於員工工作及個人生活的自願學習項目。

#### 招聘和選拔

作為一個提供平等機會的僱主，我們的招聘不存在性別、種族、出身國家、宗教信仰、殘疾或家庭地位的限制。我們一直在業務所在社區開展本地招聘會。

#### 留住人才

我們為自身“重視家庭”的文化感到自豪，我們鼓勵員工要看到為我們工作的長期價值。為了感謝幫助打造創紀錄的2010年的員工付出的辛勤工作，除了工資和獎金外，那些有資格的員工還獲得了相等五周的利潤分紅。

#### 員工福利

我們在香港和外站提供員工援助計劃，員工及有資格的家屬可以免費參與這項計劃。

### 社區投資

國泰知道，為業務所及目的地的社區做貢獻非常重要。我們的全球社區投資策略就是充分利用公司自身的資源，滿足我們所服務的社區的需求，我們的社區投資主要集中在以下三大領域：青少年教育、醫療和環境保護。

### 鼓勵員工參與

國泰志願者團隊有1,000多名員工。除了鼓勵員工參與公司組織的活動之外，我們還支持員工通過2011年11月成立的國泰慈善基金會，為慈善事業貢獻自己的力量。



[請瀏覽我們的報告網站，查閱我們員工的故事。](#)

## 青少年教育

我們支援投資青少年教育項目，提升他們對航空業的興趣。以下是今年推出的一些重點項目：

- 英語啟航 — 這是我們為香港年輕人提供說英語機會的旗艦項目
- 香港航空一百周年慶祝活動 — 開展向中學學生的國泰航空知識競賽；成立港龍青年航空學院



- 生活教育活動計劃 (LEAP) — 與年輕人交流和探討吸毒和濫用藥物的危害
- 小龍人 — 旨在為中國青年學生提供進入航空業機會的港龍航空項目
- 港龍航空飛行證書計劃 (DACP) — 讓年輕人探索航空世界的活動，由香港航空青年團協辦



 請瀏覽我們的報告網站，查閱更多有關上述活動計劃的資訊。

## 醫療服務

我們認為，支援民眾享受基本醫療服務是我們的責任，尤其是對於我們所服務的地區的弱勢群體和貧困人群而言。

我們的某些長期醫療行動計劃承諾包括：

- 奧比斯
- 香港盲人輔導會
- 國泰愛心兒童輪椅庫
- 夢想騰飛 (Dreamflight)

## 環境保護

在我們能力內保護生態環境和生物種多樣性，並通過教育活動提升公眾的環保意識，是尤其重要的。

今年，國泰航空推出了一項名為“綠色使者”的青少年環保計劃，來自世界各地的40名學生前往中國四川，完成了為期八天的探索旅程。在那裏，青年學生瞭解了中國的環保及可持續發展情況。



此外，為了支援印尼再次引入609隻瀕臨滅絕的豬鼻龜 (Carettochelys insculpta)，我們為這項工作的主持機構，免費提供了貨位和機票。Bupul村的村民全程參與了放生活動，這為村裏的孩子們提供了教育機會。

## 為香港社區做貢獻

我們致力於為我們在東涌社區的鄰居提供服務。2011年開展的重要活動包括：一如既往地與鄰舍輔導會東涌綜合服務中心合作，探望老人，組織兒童聖誕聚會，回收和重新分配辦公室的電腦。



Copyright owner: Kadoorie Farm and Botanic Garden

## 回應全球各地的需求

利用我們能夠高效組織物資和人員運輸的獨特優勢，國泰航空一如既往地保持快速回應的能力，幫助和支持2011年世界各地受自然災害影響的人們。包括：日本地震和海嘯災民；中國雲南地震災民；泰國和巴基斯坦洪水災民；及中國甘肅省泥石流災民。

為了對聯合國兒童基金會 (UNICEF) 給予一貫的支持，我們還通過自身的機上“零錢佈施”項目籌集資金。

## 國泰員工參與幫助全球各地的人們：

- 北美
- 歐洲
- 中國大陸
- 東亞
- 東南亞
- 南亞
- 非洲



 請瀏覽我們的報告網站上的互動式世界地圖，查閱更多有關我們的團隊如何參與幫助世界各地人們的故事。

# 關於 本《報告》

## 鳴謝

我們要對Two Tomorrows、柯安娜有限公司，企業社會責任亞洲和Sedgwick Richardson在本《報告》擬定和編制過程中給予的幫助表示誠摯的感謝。我們還要感謝：Rachel Fleishman女士、Glenn Frommer博士、James Munro先生和Peter Witton先生參與持份者評審小組。評審小組發表的聲明可在網上查看。

這小冊子是國泰航空2011年《可持續發展報告》的摘要。如欲查看報告全文，請瀏覽我們的報告網站[www.cathaypacific.com/sdreport](http://www.cathaypacific.com/sdreport)。

報告中所提供資訊的內容和品質，是以全球報告倡議組織(GRI)的G3.1報告指南作為指導原則。報告應用等級是A+。

我們聘用羅兵咸永道會計師事務所，對本報告進行獨立有限的審計保證。保證範圍及聲明發佈在報告網站上。

我們歡迎您的意見。請通過下列方式聯繫我們：

[environment@cathaypacific.com](mailto:environment@cathaypacific.com)

環境事務部

香港大嶼山香港國際機場

觀景路八號國泰城中座九樓

## 環境事務部



馬歌司  
環境事務主管



劉金花  
環境經理



陳詠琪  
環境項目經理



陳伯翰  
助理環境經理



張日華  
環境協調員

我們在香港的主要附屬公司：



國泰航空聯屬公司：

air Hongkong



根據富時社會責任標準，富時集團確認國泰航空有限公司已獲獨立評估，並滿足了成為富時社會責任指數系列的成份股要求。由富時集團建立，富時社會責任指數是一個股票指數系列，旨在促進投資，以滿足全球公認的企業社會責任標準的公司。在富時社會責任指數系列內的公司符合嚴格的社會和環境標準，並定位把握負責任的商業做法的好處。

2012年8月發佈

國泰航空有限公司版權所有，2012年

