



2021年度 可持續發展報告

國泰航空有限公司

目錄

3 概覽

- 4 行政總裁致函
- 6 關於國泰航空
- 7 關於本報告
- 8 2021年績效亮點
- 10 我們的方針
- 10 可持續發展策略
- 10 持份者參與及重要議題評估
- 12 聯合國可持續發展目標

14 管治

- 14 我們的治理文化
- 15 董事局就可持續發展管治的聲明
- 16 行為守則
- 17 風險管理
- 19 企業合規

23 安全

- 24 我們的方針
- 24 安全政策
- 25 營運安全
- 30 職業健康及安全
- 31 顧客健康及安全

32 氣候變化

- 32 我們為何重視氣候變化
- 33 規劃零碳排放藍圖
- 34 減排旅途2021年的進展
- 36 氣候行動管治
- 36 氣候變化目標
- 37 氣候風險
- 38 機隊現代化
- 39 供應商參與
- 39 運作效益
- 42 可持續航空燃油
- 43 碳抵銷
- 44 新科技
- 44 地面排放

46 營運中的可持續性

- 46 我們為何重視負責任地使用資源
- 48 我們的方針
- 48 採購
- 49 更環保的食物選擇
- 50 廢物管理
- 56 資源管理

60 生物多樣性

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

66 我們的同事

- 66 我們為何重視能否成為好僱主
- 68 人力資源方針
- 69 2021年的主要舉措
- 70 人力資源管理
- 71 同事關係及參與
- 75 吸引及培養人才
- 78 員工福利
- 80 多元共融

84 社區

- 84 我們為何重視社區
- 86 我們的方針
- 87 應對新冠疫情
- 89 社區計劃
- 91 籌款及慈善捐贈
- 93 義工計劃

94 附屬公司

- 95 2021年績效亮點
- 97 香港快運航空有限公司
- 98 香港華民航空有限公司
- 99 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
- 101 雅潔洗衣有限公司
- 102 香港機場地勤服務有限公司

103 我們的績效

- 103 國泰航空對財務信息披露工作組(TCFD)的回應
- 110 法律及合規遵循
- 117 2021年關鍵績效指標
- 128 獎項及會籍
- 129 外部審查
- 131 全球報告倡議組織(GRI)及香港交易所的《環境、社會及管治報告指引》披露內容索引



概覽



行政總裁致函

國泰航空以香港為家，今年邁進75周年。正當我們努力增強應變能力，以期開創更美好明天之際，全球疫情仍持續對我們的業務以至整個航空業界造成廣泛影響。國際旅遊業的復蘇步伐及市場對空運的需求難免不明朗。

儘管如此，我們欣然撰寫國泰航空的2021年度可持續發展報告。本報告詳列我們為保護環境和保障同事福祉以及支援社區、齊心抗疫所作的各項舉措。報告亦會詳述我們達致碳中和目標的具體進展及其他重要的可持續發展議題。

為各地民眾載運疫苗

我們善用覆蓋廣泛的網絡和累積經年的醫藥運輸經驗，極速製訂出一套能把疫苗妥善運送到世界各地的專案。作為全球第五大貨運航空公司並配備最先進的冷凍鏈技術，我們集團已成功將超過1.65億劑疫苗及應急醫療物資送抵全球各地。國泰於2021年2月空運首批新冠疫苗來港供市民使用，令我們尤感榮幸。

為保障同事和顧客的安全，我們在推動疫苗接種方面擔當先導的角色。所有現役機組人員已於2021年夏季完成接種兩劑疫苗，而我們亦極力鼓勵他們接種加強劑。為進一步支持香港特區政府提升本地疫苗接種率，我們於去年九月特別為已全面接種疫苗的香港居民舉辦了一次大抽獎，除了以空中私人派對的非凡體驗作為頭獎外，我們亦送出過千萬「亞洲萬里通」飛行里數。



鄧健榮

國泰航空行政總裁

邁向碳中和取得進展

在航空業界擺脫新冠疫情陰霾，開始逐步復蘇時，亦是過渡到低碳運輸的一個轉捩點。國泰航空樂意肩負重任，牽頭帶領航空運輸業邁向可持續發展的新里程。繼2020年承諾達至碳中和後，我們在2021年定下目標，讓國泰航空營運航班的可持續航空燃油使用量在2030年前增至10%，為亞洲首批訂立此長遠目標的航空

公司。我們亦已承諾聯同「寰宇一家」的合作夥伴從2024年起購買超過3.5億加侖可持續航空燃油。另外，我們正開拓「企業可持續航空燃油計劃」，不獨首次在香港國際機場引入可持續航空燃油，更可讓企業客戶有機會從源頭減少其商務旅遊及貨運的碳排放。此等舉措有助我們帶頭促進區內可持續航空燃油的需求、加快其廣泛使用。

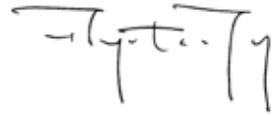
推動橫跨整個行業的改變以達至我們的碳中和目標，實難以獨力完成。國泰航空有幸成為「航空界氣候變化工作組」(Aviation Climate Task Force) 創始成員，當可借助該業界平台推動科技突破，以助航空業有效減碳。

推動多元共融

我們為疫情過後的復蘇做好準備，包括致力締造共融、為不同同事都提供充足支援的工作環境。增加女性參與比例是重點工作之一。我們響應國際航空運輸協會的「2025年25%」倡議號召，銳意增加管理階層的女性人員比例，促進航空業性別平衡發展。我們承諾於2025年前將擔任公司管理職務的女性管理人員數目提升至少25%，以達致30%的整體水平。

為進一步促進共融，我們定期檢視內部政策與程序，以破除偏見，加強教育及喚起大家對相關議題的關注。往後，我們將着手就共融管理方針推行管理層問責制度，並將推展多項以顧客為焦點的共融舉措。

縱使形勢仍存變數，我們已為迎接預期於2022年出現的復蘇做好準備。我深信，憑藉同事堅持為顧客和社會大眾提供優質服務的熱誠，國泰航空定能於不久的將來走出困境，更上一層樓。在此，我謹向於逆境中緊守崗位、迎難而上的同事致謝。讓我們緊隨復蘇步伐，繼續攜手以可持續的方式連接香港與世界各地。



鄧健榮

國泰航空行政總裁



關於國泰航空

國泰航空有限公司（「國泰航空」或「公司」）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2021年底營運共234架飛機，其中74架停泊於香港特別行政區（「香港」）以外地點。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21,600位員工，其中在香港僱用的員工約17,710人。

集團的其他投資還包括航空飲食、洗衣、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和貨運站。

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（「香港交易所」）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、最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績效
- 向我們的持份者就對業務具重要性的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所取得的進展

可持續發展報告應與國泰航空的2021年報告書一併閱讀，該報告書另闡述我們的財政及業務營運表現和企業管治。

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（如下述定議）於2021年1月1日至12月31日的可持續發展方針及績效。本集團過往的可持續發展報告可於以下網址取覽：<https://sustainability.cathaypacific.com/pastreports/reports-download/>。

報告指引

本報告參考全球報告倡議組織（「GRI」）準則，並遵守由香港交易所發佈的《上市規則附錄二十七環境、社會及管治報告指引》的條款。我們亦就與氣候變化相關披露參考氣候相關財務訊息披露工作組(Task Force on Climate-related Financial Disclosures「TCFD」)的建議。

報告內容以通過評估及內部和外部溝通後認定為重要的議題作骨幹。該等議題和實際績效的資料由數據提供者核實，再經管理層及公司的董事局（「董事局」）審批。量化相關披露有助捕捉顯著變化，而把年度績效數字與近年的表現並列可便於作出比較。所有關鍵數據已通過外部核實。

報告範圍和數據

除另作說明外，本報告所有截至2021年12月31日的關於環境、社會和管治數據，主要涵蓋國泰航空及下列主要附屬公司（統一稱為「集團」或「國泰航空集團」）：

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公司2021年報告書的綜合財務報表編寫，當中包括公司及其附屬公司的財務報表，連同本集團於合資企業及聯營公司的利益。

聯絡我們

如對本報告或其內容有任何意見或反饋，請聯絡我們：sustainability@cathaypacific.com。

地址：

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

2021年績效亮點

國泰航空一向致力以可持續方式營運並將可持續發展的原則及實務融入所有業務當中。我們的工作進展亦按公司的六大策略範疇劃分，確保其引領着我們的可持續發展旅程和策略重點。

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，力求改進。

請點擊頁面頂部的連結以深入了解我們在六大範疇的方針及於2021年的工作進展。

策略重點

安全

安全對我們的業務成功與未來發展至關重要。我們為同事、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

我們採取全面的管理方針，負責任地採購物料、減少耗用天然資源並支持轉廢為能的研發。

2021年進展



- 完成每兩年一次的國際航空運輸協會運作安全審核，涉及250個航機管理項目。
- 開發並推出多項有關安全風險管理及精神健康的培訓課程。
- 為管理層舉辦安全及風險工作坊。
- 為顧客及同事優化一系列新冠病毒相關的安全措施。



- 以國泰航空營運的航班於2030年前使用10%可持續航空燃油為目標，並與「寰宇一家」的成員簽署協議，聯合購買超過3.5億加侖可持續航空燃油。
- 聯同另外九家航空公司成立「航空界氣候變化工作組」，以加快航空業的減碳步伐。
- 委派由多名業務領袖組成的跨職能小組進行氣候風險情境分析工作坊，為公司的氣候策略進行壓力測試。



- 與香港科技大學合作，研究減少機上餐飲廢物及一次性塑膠製品的解決方案。
- 對《可持續供應鏈的行為守則》作出基準比對檢討。
- 繼續減少使用一次性塑膠製品，按每年用量基準減少4,300萬件。

2022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。
- 繼續提供培訓、資訊及支援，協助同事處理及面對挑戰，尤其專注精神健康及福祉。
- 繼續專注於質量、合規及卓越的營運以確保顧客及同事高度安全。



- 制訂短期、中期及長期工作計劃，以達致2050年或之前實現淨零碳排放的目標。
- 為個別顧客及企業客戶增強碳抵銷方案。
- 與業界夥伴合作，於區內加速研發和採用可持續航空燃油。



- 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。
- 積極參與針對減少一次性塑膠製品和廚餘的創新項目。
- 繼續將多出的食物重新分配予有需要的社群，以減少浪費。

策略重點

生物多樣性

我們致力從供應和運輸兩方面保護生物多樣性，並與價值鏈通力合作。

我們的同事

為同事提供發揮潛能的環境，讓我們成為同事心目中的理想僱主。

社區

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

2021年進展



- 更新《可持續食品政策》。
- 供應超過22噸經認證的可持續海產，約佔集團餐飲部於香港採購的海產總量40%。
- 增加動物、野生生物及其產品禁運項目的數量。
- 按照我們的《支持可持續發展貨運政策》，對151家貨運代理商進行了1,455次空運貨物審查。



- 提升Work Your Way計劃，讓同事於編排工作上享有更大彈性。
- 推出多項政策配合同事需要，例如疫苗接種休假及員工申訴政策。
- 優化彈性福利計劃，為同事提供更完善的旅遊保險及醫療計劃。
- 推出以「未來領袖系列」為名的全新培訓發展計劃，專注由今日開始培養明日的領袖。
- 承諾於2025年前將管理職位*的女性人員比例增加25%，以達最少30%。

*管理職位即集團內職級為總經理和董事的同事。



- 自疫情出現以來已運送超過1.65億劑疫苗至香港及其他地區。
- 捐贈超過300,000份餐膳支援弱勢社群。
- 捐贈超過400萬件物品，包括餐具、毛氈、兒童用品及翻新的平板電腦。
- 同事參與超過1,200小時應對新冠病毒疫情的義務工作。

2022年優先事項



- 繼續與民間保育組織合作，杜絕非法野生動物的交易。
- 檢視及更新我們的《支持可持續發展貨運政策》。



- 繼續致力確保同事在疫情下的安全及身心安康。
- 靈活並迅速地應對疫情下瞬息萬變的業務環境。
- 持續檢視並更新政策以顧及同事的需要。
- 透過優化數碼網絡提供並促進更多創新的協同工作模式。
- 持續鞏固我們的企業文化，並將設想周到、積極求進及盡心盡力等品牌理念以及隨機應變、同心協作和勇於承擔等行為典範融入其中。



- 透過贈送食物及實物捐助，在疫情下為本地社區提供支援。
- 鼓勵並安排同事參與義工活動服務社群。
- 與政府緊密合作配合運送疫苗。

我們的方針

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年已因應全球的可持續發展議程作出修訂，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，以及探討相關機遇。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。

持份者參與及重要議題評估

在編制可持續發展報告時，我們根據不同組別對我們的可持續發展策略和服務的潛在影響識別主要持份者。我們重視與持份者進行坦誠、開放和定期的對話。

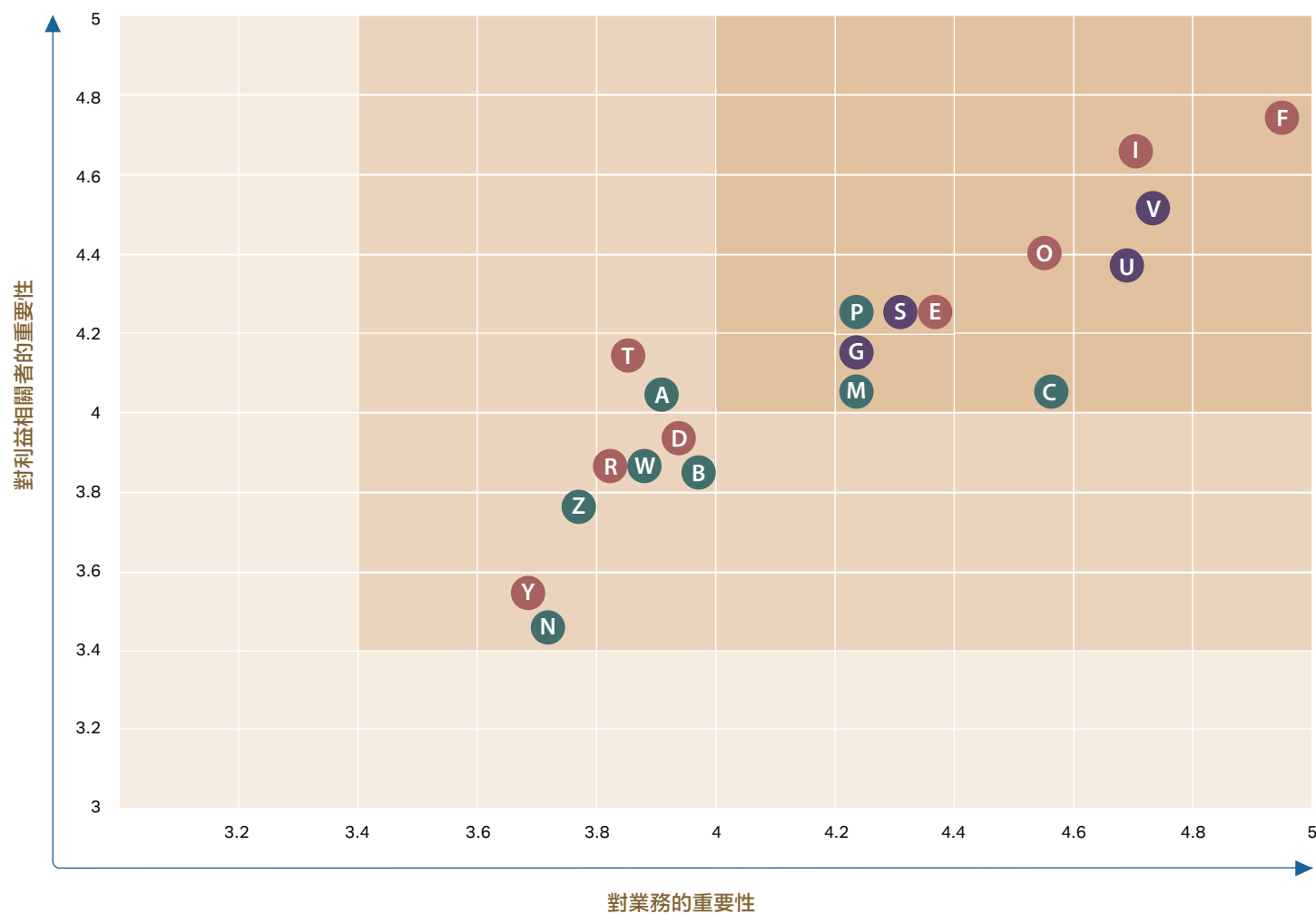
自2006年起，我們定期與持份者溝通，以了解他們關注的主要事項。我們的溝通渠道包括意見調查、焦點小組、訪談、出版刊物、網站、社交媒體和面對面會議。除了向關鍵員工工作季度意見調查外，我們還會向所有同事進行年度問卷調查以了解其想法。

於2021年，我們進行了一次全面的重要議題評估，並得到持份者廣泛參與。我們向內部及外部持份者組別收集意見，以了解國泰航空必須優先應對的一些重要議題，以及我們當前處理相關議題的績效。是次評估一共收集了超過5,000份問卷，當中逾2,700份來自我們的同事，包括管理層、地勤同事、機組人員及機師，另外2,500份則來自顧客、業務夥伴、供應商、投資者、非政府組織、監管機構及同業。

議題	報告的相關部份
環境	
塑膠	<ul style="list-style-type: none">營運中的可持續性
氣候變化	<ul style="list-style-type: none">氣候變化國泰航空對氣候相關財務訊息披露工作 (TCFD) 的回應
物料及廢物管理	<ul style="list-style-type: none">營運中的可持續性
社會	
飛行安全及保安	<ul style="list-style-type: none">安全
傳染病	<ul style="list-style-type: none">安全社區
職業健康及安全	<ul style="list-style-type: none">安全>職業健康及安全
員工福利	<ul style="list-style-type: none">我們的同事>員工福利
管治	
保護私隱及個人資料	<ul style="list-style-type: none">管治
商業操守及反貪污	<ul style="list-style-type: none">管治
企業管治	<ul style="list-style-type: none">管治
披露和透明度	<ul style="list-style-type: none">我們的方針我們的績效

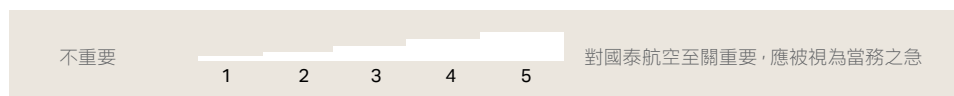
重要議題

重要議題評估的結果，協助我們把載有20項潛在相關議題的清單重新排序，從而歸納出11項重要議題。對於某些可能未被持份者認定然卻感重要的議題，我們亦繼續彙報。各項重要議題及報告中論及該等議題的相關部份，詳見下表：



議題

- P 塑膠
- C 氣候變化
- M 材料和廢物管理
- A 空氣質量管理
- Z 食物選擇
- B 生物多樣性
- W 水資源管理
- N 噪音管理
- F 飛行安全和安保
- I 傳染病
- O 職業健康與安全
- E 員工福利
- T 培訓與發展
- D 多元化與包容性
- R 負責任的採購
- Y 社區參與
- V 隱私和數據保護
- U 商業道德與反腐敗
- G 公司治理
- S 披露和透明度



聯合國可持續發展目標

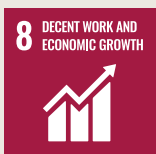
要提升公司的長遠前景，我們必須宏觀全球以考慮公司的影響。我們在訂立重要議題的管理方向時參考了《[聯合國可持續發展議程](#)》，而當中有六個可持續發展目標與我們的《[可持續發展政策](#)》互相呼應，有助我們制定可持續發展策略。本報告第8-9頁闡述了我們在2021年取得的進展。

聯合國可持續發展目標



可持續發展目標5 性別平等

實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能。



可持續發展目標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。



可持續發展目標12 負責任消費和生產

採用可持續的消費和生產模式

我們的策略

- Cathay Women's Network由多元共融委員會建立，讓我們能夠更好地了解 and 解決我們女同事當前面臨的問題，發展和留住領導人才，並創建一個討論平台。
- 2021年，我們參與國際航空運輸協會的「2025年25%」倡議號召，旨在增加管理階層的女性人員比例，促進航空業性別平衡發展。我們承諾於2025年前將擔任高級管理職務的女性領袖人數大幅提升25%，以達30%。
- 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。
- 我們聘請本地人才，我們的同事超過八成來自香港。
- 我們的聘用至退休策略確保我們支持和投資於我們的同事，通過福利和晉升獎勵績效。
- 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。因應新型冠狀病毒疫情構成的影響和壓力，我們推出了連串措施保障同事身心安泰。靈活的工作模式亦有助同事平衡工作及家庭生活。
- 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。
- 我們繼續與本地食物銀行及慈善機構合作。於2021年，我們向供應食物的慈善伙伴捐出超過113噸剩餘食物，當中包括捐贈超過300,000份餐膳予於疫情下需要食物援助的人士。

報告章節

我們的同事

我們的同事

社區

我們的同事

我們的同事

安全

營運中的可持續性

聯合國可持續發展目標



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



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



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。

我們的策略

- 我們承諾致力於2050年或之前實現淨零碳排放
- 通過投資現代化機隊、改進營運和使用可持續航空燃油，我們繼續減少對化石燃料的依賴及溫室氣體排放強度。
- 我們致力將可持續航空燃油的使用量在2030年前增至整體燃油使用量的10%，並積極推行有助加速開發可持續航空燃油的舉措。
- 我們深明需要與各界共同努力開發嶄新科技，方可為航空業界減碳。於2021年，我們與一眾志同道合的機構，共同創立全新的非牟利組織「航空界氣候變化工作組」，以推動科技突破。
- 我們繼續透過「飛向更藍天」計劃為顧客提供簡易可靠的碳排放抵銷方案。該計劃於2021年合共抵銷了沿自業務營運的27,280噸碳排放量。
- 自2016年以來，我們已經實施了運載鯊魚翅的禁令。而我們的《支持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》並於2021年進一步更新，為採購決策作出指引。我們拒絕購買特定的非可持續食品並了解有關食品來源的信息。在2021年，餐飲部供應超過22噸經認證的可持續海產，約佔其海產整體採購量的40%。
- 我們已經禁止運載象牙製品和狩獵戰利品，目標是拒絕運載任何瀕危物種或其產品。於2021年，我們就集團的《支持可持續發展貨運政策》進行了內部評估，參照《瀕危野生動植物種國際貿易公約》的條文作出更新，並將我們的政策與其他同業的做法和政策相比對。
- 我們支持使用廢物作為可持續航空燃油的原材料，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油製造商Fulcrum採用都市固體廢物作為可持續航空燃油的原料。我們承諾於2030年前將國泰航班可持續航空燃油使用量的比例增至10%。

報告章節

氣候變化

生物多樣性

營運中的可持續性

生物多樣性

氣候變化



管治

我們的治理文化

我們仍然致力於確保我們的事務按照高道德標準進行。這反映了我們的信念，即為了實現我們的長期目標，我們必須以正直、透明和負責任的方式行事。這樣做，我們不僅可以最大限度地為我們的股東創造長期價值，還可以使員工、與我們開展業務的人以及我們經營所在的社區受益。



管治

國泰航空致力確保經營業務時恪守高尚的職業操守。這反映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2021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績效承擔最終的責任。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。董事局安全審核委員會專責監察同事的健康和安全，而審核委員會則負責監察反貪污、欺詐和舉報個案。



圖表一 可持續發展管治架構

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、行動和政策以及可持續發展報告。



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權，負責評估和批准與集團可持續發展相關的策略、政策、目標制定與重要舉措涉及的投資。其亦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，主要職責包括評估及按優先次序排列對本集團具重要性的可持續發展議題，並每年兩次向董事局匯報進展，以交代有關議題及重要性評估的過程。此運作模式能將可持續發展融入業務規劃、財政預算及風險管理，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財務總監擔任主席，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、人口販賣及現代奴隸制等。成立氣候行動指導委員會，旨在加強我們對緩解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、目標及承諾按計劃般執行。兩指導委員會亦負責就可持續發展政策、措施和目

標進行評估並提出建議，經由可持續發展委員會批准後再交由董事局審議。

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2021年報告書的「企業管治報告」部分。

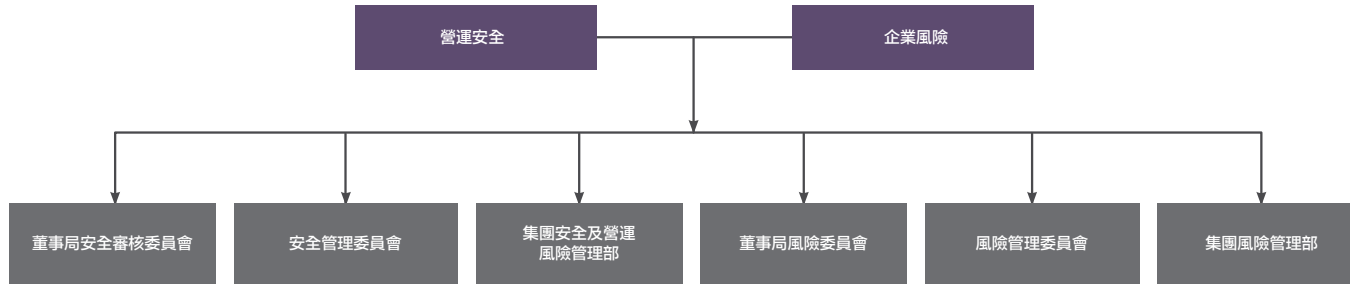
行為守則

國泰航空集團一直按照最高標準的企業管治常規執行集團的《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、遊說行為、賄賂、知識產權、環境、健康與安全，以及在工作場所的尊重等相關事宜。我們將會不時審視守則，並因應經營環境的變化及持份者的期望作出更新。所有員工均可通過設於Learning Hub學習系統內的培訓課程研習守則，亦可到公司內聯網查閱。有關如何在業務中落實守則所列標準的詳情，可參閱本報告中「我們的同事」章節。

風險管理

識別和應對足以影響業務的風險及機遇是董事局關注的重點。從航班安全到更廣域的環境、社會及管治風險，我們已備妥有效的管治架構、妥善的流程及適當的人選，為穩步邁向目標準備就緒。業務風險的管治架構由兩個平衡的部分組成，分別聚焦於企業風險和營運安全。

集團以集中的風險管理管治架構，透過系統化和貫徹的程序，落實集團風險管治。有關管治架構包括：



- **董事局安全審核委員會**由獨立安全顧問擔任主席，每年召開四次會議，專責審核涉及集團在空中及地面營運安全的一切相關事宜。委員會審視事件報告，確保有關方面已採取適當的補救行動並已執行相關建議。委員會亦會審視一些航機以外但涉及安全或保安問題的重大事故。根據集團的安全管理系統，該些事故在一般情況下不會向董事局匯報。這能確保有關方面已採取適當的補救行動並已執行相關建議。

- **安全管理委員會 (又稱航空安全審核委員會)** 每月召開一次會議並向董事局安全審核委員會匯報，確保所有適用於整個集團的安全、健康及保安相關的風險管理策略、系統、政策程序、匯報守則及確保符合全球各地適用法律及規則的內部監控，得以順利執行、管理、監察和切實遵守。委員會除每月集中向指定小組 (例如：1月份的安全及營運風險管理安全小組和5月份的工程安全小組) 簡介主要調查及/或安全風險評估後的行動及/或建議外，亦

每月為指定的職能業務範疇，如航班運作、機組運作及安全等召開安全行動小組會議。除了合共七個安全行動小組的會議外，委員會亦參與疲勞風險管理委員分會會議、航班數據分析檢討委員會會議，及分別為民航處及工程部召開的兩次強制性事件報告檢討會議。此外，集團航空安全審核委員會每年召開四次會議，檢討及匯報安全議題，並向董事局安全管理委員會提交有關國泰航空、香港華民航空及香港快運的關鍵安全議題及績效的觀點摘要。

- **集團安全及營運風險管理部門**由安全及營運風險管理總經理領導並直接向集團行政總裁匯報。集團安全主管負責管理各航空公司的安全管理系統，該系統用以監察各航空公司的安全，亦有助評估和緩解業務運作的相關風險。
- **董事局風險管理委員會**屬董事局層面的委員會。每年召開四次會議，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的執行情況，尤其專注於非由集團航班運作引致的安全及保安風險。職責包括設定及監控風險程度、監管集團的風險概況，以及風險管理框架的成效和集團風險管理文化的健全程度。委員會亦同時就所有新浮現的風險以及策略性計劃和交易的相關風險，向董事局作出建議。

- **風險管理委員會**由集團行政總裁擔任主席的執行委員會，每年召開四次會議，負責風險管理框架的設計、落實及直接監督，並藉該框架管理集團內部所有的企業風險。委員會亦將審視所有主要風險類別的最新情況，以確保集團在風險程度範圍內運作、原有的風險分類足以全盤描述集團面對的各種不同風險，以及用以描述及量化有關風險的風險紀錄冊內的數據適時和完整。風險管理委員會將向董事局風險管理委員會匯報其成員認為或有礙集團業務計劃及策略的新浮現或策略性風險，並肩負促進集團整體風險管理文化發展的重任。委員會亦定期向董事局風險管理委員會匯報集團的風險概況。

- **集團風險管理部**由風險管理總裁統管，向集團行政總裁匯報。該部門特別負責發展、維持及確保風險管理框架的成效。

集團的風險管理框架建立在「三道防線」的基礎原則上，其為一種廣為採用的模式，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：

- 直接參與業務管理工作或執行行政決策的業務，歸類為第一道防線
- 對第一道防線在管理該等工作的相關風險上提供監察、建議及支援的部門，歸類為第二道防線

- 集團內部審計部就集團風險管理程序及管控措施的成效向董事局提供全面的保證，歸類為第三道防線

董事局對風險管理制度、程序及執行肩負全部責任，而業務部門則負責管理風險。風險管理部門則要全面參與支援，提供意見、專業知識及建議。

具體來說，集團企業風險管理部的作用是確保第一道防線能夠客觀地作出決策，並完全擁有所有相關資訊。這是透過委任第一道防線的「風險承責人」融入集團各項業務中，其負責識別及管控一個或多個業務領域內新出現的及形成中的風險，並向集團企業風險管理部上報任何違規或潛在的事故。

集團已制定有系統的環境、社會及管治風險管理模式及分類法。該項管理模式與集團的可持續發展目標相連，並按有序的法則識別、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。

有關我們的風險管理策略和內部監控制度，請參閱[2021年報告書](#)第48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《[法律及合規遵循](#)》部分。

顧客私隱合規

集團致力維護顧客和員工的私隱同時保障他們的個人資料，並通過由指定資料保護辦公室負責管理的一套系統化且全面的程序切實執行。確保顧客在使用我們的服務時能作出適當的決定，放心提供個人資料。

我們已推行一套涵蓋政策、程序和監控措施的資料保護管理計劃，以配合適用於集團各項業務的私隱法例的發展。相關法例包括但不限於香港法例第486章《個人資料 (私隱) 條例》、歐盟《一般資料保護規則》及中國《個人信息保護法》。

該資料保護管理計劃涵蓋以下範疇：

- **問責**

問責是資料保護法律的關鍵原則之一。我們通過為保護私隱定立高度標準及以身作則，於集團內提倡以正面的態度保護資料。

- **領導及監管**

集團於策略及營運層面均已為資料保護相關活動訂定清晰的權責。

- **政策架構**

集團的資料保護政策架構以資料保護的策略性業務規劃及資訊管治為基礎，並以獲最高管理層核准。有關政策涵蓋範疇如資料

處理及保護、紀錄管理及資訊保安。資料保護辦公室已備有相關業務程序、指引及手冊，以支援我們的資料保護政策及為前線員工提供指引。

- **培訓及增強意識**

員工就集團的資料保護管理計劃接受適當培訓，內容包括計劃的目標、同事的應有行為及他們的職責。

- **資料分享**

集團已引入完善的程序，確保個人資料僅與為資料提供高度保護的第三方分享。

- **資料保護風險管理**

集團以私隱影響評估為主要的風險管理工具，並視之為將資料保護融入整個集團的各項構思和設計的重要環節。此舉有助集團識別、記錄並減低各項目的資料保護風險。

- **持續監察**

為確保集團持續合規，資料保護辦公室推出全面的合規監管計劃，涵蓋多項關鍵的資料保護合規監控程序。集團內的所有業務單位均需接受定期監察，而監察頻率則視乎相關個人資料處理活動的風險水平而定。

於2021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

我們致力確保公司的廣告及標籤符合相關的法律法規，例如香港法例第362章《商品說明條例》。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、具有威嚇性的營業行為、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為，以及不當地接受付款等。於2021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，致力以專業、公平和具誠信的方式經營業務和建立關係，並遵守適用於全球各業務所在地的相關法律法規。所有同事均需遵守適用的反貪污和反賄賂法律規定。我們制訂的《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，其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航空企業合規學習計劃的一部分，該計劃由我們的培訓部負責推行。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。

2021年，我們繼續為新同事提供反賄賂培訓，並為原有的同事提供複修培訓。於報告期內，國泰航空及旗下附屬公司共有超過8,500名員工曾接受反賄賂培訓，完成率達85%。

今年，反賄賂複修課程已被納入企業合規學習計劃中，培訓程式將自動按年招募相關同事參與進修。該學習計劃以評估為本，內容涵蓋包括反賄賂等多個議題。多個員工組別已分階段參與該項培訓，類似的進修培訓亦將於2022年陸續推展至各附屬公司。我們定期出版不同形式的通訊，提醒同事嚴守我們的《反賄賂政策》及相關指引的重要性。我們亦正優化現有的盡職審查架構及內部監控機制。

於2021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。



國泰航空及旗下附屬公司
於2021年共有
超過8,500名
員工曾接受反賄賂培訓，
完成率達85%。

舉報政策

國泰航空集團所制訂的《舉報政策》有助降低在法律、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當行為，並向舉報人提供所需的指引和保證。我們將調查和跟進所有根據《舉報政策》作出的投訴，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。

我們已引入名為Speak Up的渠道，方便同事及包括供應商在內的其他人士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，由一家獨立的服務供應商負責管理。經Speak Up舉報的個案會交由集團企業合規部監督。

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紀錄。

競爭法合規政策

致力恪守誠信並全面遵守監管其環球業務的所有法律法規，是國泰航空集團的一貫政策。

為就全球各地適用的競爭法合規事宜提供指引，國泰航空集團早有一套全面而穩健的競爭法合規方案，包括制定《競爭法合規政策》、就關鍵項目提供進一步指示，例如編制相關指引及快速指南，以及提供線上及面授培訓和工作坊等。

為求致力改進我們的競爭法合規方案，我們於2021年發出更新版《競爭法合規政策》，取代早前的《反壟斷政策及指引》，以反映最新的常規及相關的業務變更。

今年，我們繼續透過企業合規學習計劃為新入職的同事提供競爭法培訓。此外，我們亦安排現有員工分批接受複修培訓，企業合規學習計劃的內置功能將會自動按年招募相關員工參與培訓。類似的複修培訓亦將於2022年陸續推展至各附屬公司。我們亦繼續為集團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。

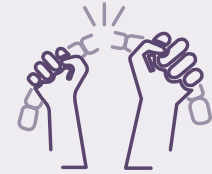
2021年，國泰航空在不同司法管轄區皆面對反壟斷訴訟。訴訟焦點在於定價和競爭相關的問題。詳情請參閱2021年報告書第101頁。

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。

集團的《[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，進行供應商盡職審查，並要求供應商遵守國泰航空的《[可持續供應鏈的行為守則](#)》，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身的營運中聘用童工或強迫勞工。



2021年內

100%

的機艙服務員已完成反人口販賣培訓。年內我們並無接獲任何疑似人口販賣事件的報告。

《現代奴隸制和人口販賣政策聲明》，闡明了集團打擊人口販賣的承諾；而隨附的另一份內部文件，則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審查。我們已針對機組人員、機艙服務員和機場地勤人員，提供正規培訓。

機艙服務員和機場團隊的培訓已於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。培訓亦重申所有前線團隊攜手協力並與有關當局緊密合作極其重要。我們亦已更新供機組人員、機艙服務員和機場地勤人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。

於2021年，國泰航空進行了一次供應鏈現代奴隸制風險識別行動，並以包括全球奴隸制指數等外部來源的風險資訊為基礎。根據研究結果，我們發現集團採購的某些產品存在較高的地域或行業相關的供應鏈現代奴隸制風險。因此，我們要求提供該等物品的主要供應商填寫問卷，以收集他們就防止現代奴隸制採取的政策、慣例及監察行動等的相關資料，並在採購時考慮該等資料。我們亦主動諮詢Mekong Club，就評估風險的工具和做法及如何推動供應商作出改變尋求專業建議。該會是一家精於識別及解決供應鏈中的現代奴隸制的非牟利組織。集團亦已為各附屬公司展開類似的行動。

我們於2021年繼續進行員工教育，於公司內舉辦活動增加同事的相關意識，並藉互動遊戲提高參與率。我們亦計劃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。

稅務透明度

國泰航空集團致力確保其嚴格遵守各項國際性企業稅務法律法規，當中包括香港法例第112章《稅務條例》以及其他業務所在地的適用稅務法例。集團的稅務管理事務交由稅務服務經理團隊專責處理，海外航點必需按照「海外航點會計及內部監控手冊」的指引，適當地處理稅務並履行相關職責。世界各國的稅務管理局均正推行各項措施，以促使大型企業的課稅款額及稅務策略更具透明度。我們擬備全球檔案和各國報告，詳列集團的企業架構、業務運作、財務資料及課稅款額，並送交香港稅務局存檔。為達最佳實踐，我們定期評估稅務風險並於必要時審視潛在危機（如適用）。董事局透過執掌集團重大稅務事務的審計委員會，全面監督集團的稅務事宜和繳稅狀況。

顧客支援及投訴處理

國泰航空以為顧客提供非凡體驗為傲。細意聆聽乘客的心聲，是集團精益求精的關鍵。顧客可以隨時利用國泰航空網頁www.cathaypacific.com上的電子表格，就傳達讚許或就任何不足之處向我們作出反饋。該表格經精心設計，意見收集後能迅速送交有關部門加以檢討。

集團致力提供以人為本的服務。我們會為每份網上表格編排號碼，然後交由顧客支援主任根據適用的監管要求或法例規定加以處理。提交表格的顧客將於五天內接獲回覆，而馬可孛羅會的鑽石會員則為三天。

於2021年，我們合共處理了來自13,621位顧客的回饋，當中包括6,002宗投訴及561宗嘉許，約佔全年乘客總數的1.9%。我們亦繼續通過航程後的意見調查和其他渠道主動收集顧客的回饋，以提升績效。



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，其亦與為所有同事提供安全的工作環境相掛鉤。因此，安全與企業管治皆極為重要，是我們可持續發展策略的基本原則。



安全

我們的方針

國泰航空集團的安全管理方針以《最低合理可行守則》為基礎，竭力向「零意外」、「零高風險事故」及「零傷害」目標邁進。為實現目標，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汲取教訓的學習文化
- 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



鄧健榮
國泰航空行政總裁

對國泰航空的員工、顧客，以及管理層而言，安全和保安是業務成功的關鍵，亦是邁向未來重要的基石。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。我們堅持首要的安全目標 – 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，改善我們的安全績效並強化管理體系。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。



營運安全

我們透過穩健的安全風險管理系統，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

國際航空運輸協會的營運安全審計認證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。身為已獲認證的國際航空運輸協會會員，國泰航空必須定期通過審核，方可保有會員資格。於2021年11月，我們開始接受新一輪的審核，涵蓋逾250個項目。由於公共衛生事故的關係，審核改以遙距方式進行。我們已定通過審核，獲得12個月的審計認證期。

安全管治

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適當回應。安全行動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。

安全審核委員會安全焦點研討會

集團安全及營運風險管理團隊於2021年聯同集團中的高級管理人員舉辦研討會，為三年內第二度。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跟進。今年的研討會，就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疇)
- 制定新的策略措施
- 設定可行的目標

持續完善安全管理系統 - 安全風險管理平台

航空公司安全委員會和安全行動小組負責妥善地管理安全風險，是協助集團旗下每一位成員完成團隊以至整體企業目標不可或缺的一環。因此，委員會和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。該系統涵蓋流程和程序，以及培訓和質量方面的合規工作。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正常運作，從而理解一般情況下操作成功的關鍵。

我們最近在安全管理系統中引入全新的安全風險管理平台，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。於2021年，我們特別設計並推出多個培訓課程，旨在裝備同事和主管級人員，確保他們有足夠能力處理安全風險管理事宜。課程內容涵蓋甚廣，從安全風險管理的基本原則以至特定崗位負責的工作均有探討。其一例子，是主管級人員審批風險評估時需作出的考量。

安全培訓移師網上學習平台

加強教育讓同事了解航空業的各種風險，是維持整個集團高度安全的關鍵。為此，我們推出全新的數碼學習平台，就維持航空公司有效運作的一些重要議題，包括安全，提供培訓課程。該培訓平台開放予公司所有同事使用，備有不同的培訓配套同時便於儲存紀錄。同事們可以自助形式選擇在線或離線上課，無論身處任何時區，均可因應個人需要安排合適的時間學習。



為新入職同事而設的Brushwingers迎新計劃

加強版「安全及質量入門培訓」計劃已於2021年下半年推出。新版本在早前僅專注於安全的基礎上，加入了質量控制及緊急應變等範疇。該項互動培訓特別為新入職同事而設，亦歡迎其他同事參與。

外部服務供應商的安全培訓 - 工程相關

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份，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：

- 特別為沒有任何安全意識培訓的第三方合作商提供培訓
- 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

我們於2020年推出的「集團安全及質量入門培訓」網上課程，現已可供第三方工程供應商使用。該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。

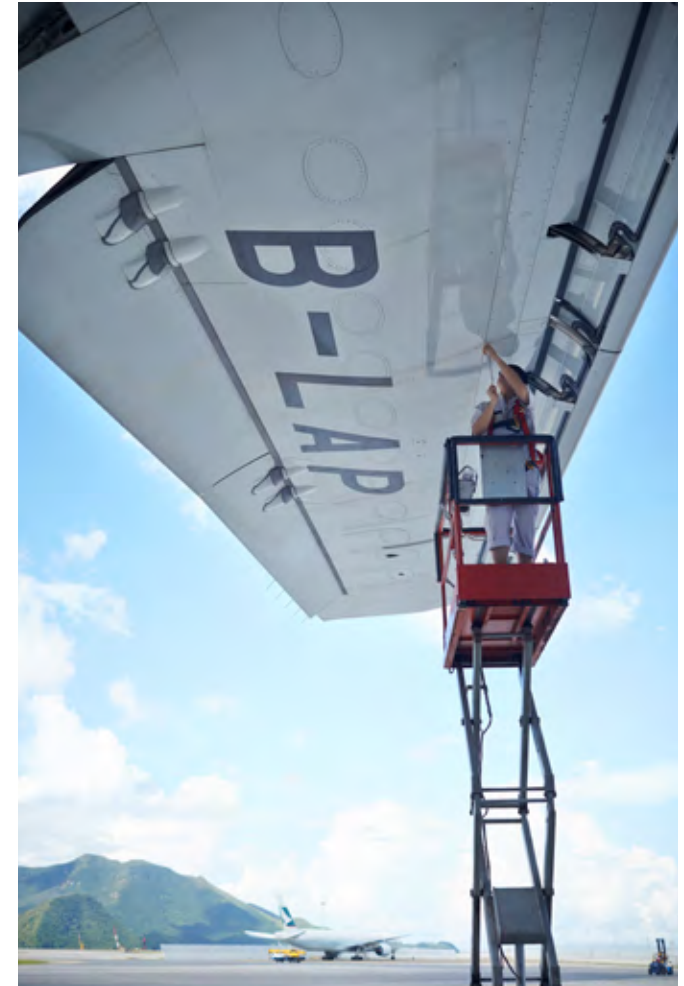
疲勞風險管理

國泰航空經營複雜交錯的客運和貨運航線網路，跨越不同時區。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，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。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，與認可限值飛行時數計劃相輔相成，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2021年藉各項措施不斷拓展和優化疲勞管理系統，包括推行與疲勞有關的規則、為機組人員及所有同事推出網上培訓及派出代表加入國際航空運輸協會的疲勞管理技術小組以便汲取相關經驗。

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。



業務持續性

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、電話查詢及支援中心，以及訓練有素的特別援助義工隊。所有服務可通過一個全年無休的自動通知系統啟動。

由多名航空公司和附屬公司同事組成的特別援助義工隊，主要負責協助受緊急事故影響的乘客、同事及其家屬。另外，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。2021年，集團業務網絡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。

新冠疫情大流行，對全球旅運造成前所未見的影響。我們早已為全球確診數字下降及國際旅客人數回升準備就緒，並預先制定一系列嚴謹的措施，確保同事和顧客旅途愉快，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。



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。本集團極其重視同事的健康、安全和福祉。近年，我們持續加強保障職業健康和安全的能力，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

隨疫情而來的種種挑戰，包括多變的隔離措施和工作模式，無疑會加重同事的負擔。為此，我們經常與同事進行坦誠公開的對話，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

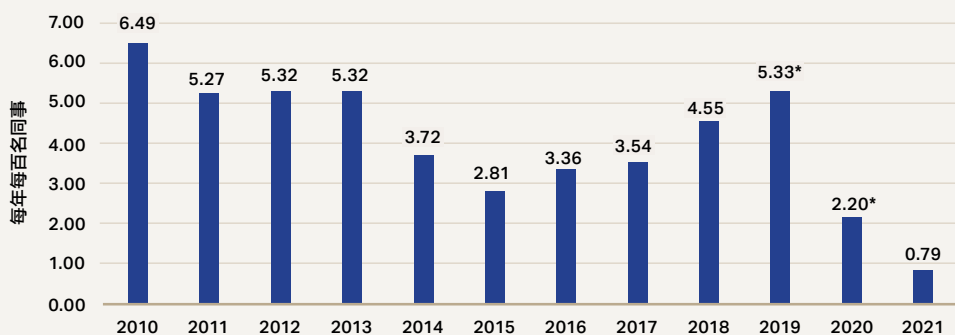
- 定期提供有關2019冠狀病毒及疫情的最新資訊
- 每週一次發表管理層致函
- 設立專頁讓同事參考精神健康相關資訊和閱覽由駐公司的心理學家撰寫的專欄

透過員工支援計劃提供完善服務

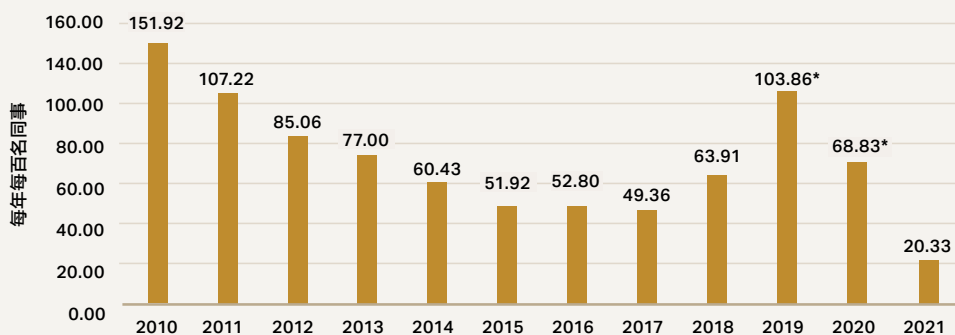
- 就如何支援同事的精神健康為主管級人員提供面對面的訓練
- 推出網上講座和短片，內容遍及正念、適應能力、處理壓力引致的情緒反應、理財及財政預算等
- 為機師開通朋輩互助網絡

在2021年，由於疫情爆發導致業務運作以至社會環境出現急劇變化，精神健康被定為主要的健康及安全風險之一。不少同事因同時面對工作和私人生活上多方面的難題，而令精神健康備受威脅。為協助同事對精神健康加深了解，我們舉辦了多個相關工作坊和培訓課程。此外，我們亦於公司內聯網設立專頁，供同事參考精神健康相關資訊。

工傷比率#



損失日數比率#



#2011至2014年的數據只包括國泰航空，於2015至2020年擴大到國泰港龍航空，由2020年起包括香港快運，2021年起則包括華民航空。國泰港龍航空已於2020年10月停止運作，故自2020年後其數據並不適用。

*由於機師和機組人員的損失日數是基於不能上班的日數計算，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2,000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。

於2021年，本集團並無任何涉及職業健康及安全問題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。

顧客健康及安全

「國泰護航」是我們保護顧客在旅途上身心安泰的承諾。我們致力令乘客後顧無憂，故以提供清晰資訊、作出靈活安排及確保旅途安全為年內的服務重點。打從預訂行程、辦理登機手續到抵步檢疫，我們為顧客提供卓越服務的堅持始終如一。

顧客從預訂行程的一刻開始便自動享有費用全免的新型冠狀病毒病保障，涵蓋新冠病毒病相關檢測及住院費用，提供檢疫津貼，並安排需要從目的地撤離的顧客與其同行者或子女返回原居地。

有關「國泰護航」的詳情，可瀏覽本公司網頁。

儘管2021年載客量銳減，或未能與如常營業時期的數字相比，本集團於報告期內依然並無發生任何因運作事故或意外導致死亡的事件。我們的產品或服務亦無涉及任何健康及安全問題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。





氣候變化

我們為何重視氣候變化

我們認同航空業必須減碳，同時積極參與紓解全球暖化對地球帶來的嚴重後果，而我們的持份者亦期望我們採取行動。因此，我們應積極應對源自氣候變化的風險並把握機遇，以確保業務繼續蓬勃發展，並順利過渡至低碳經濟。



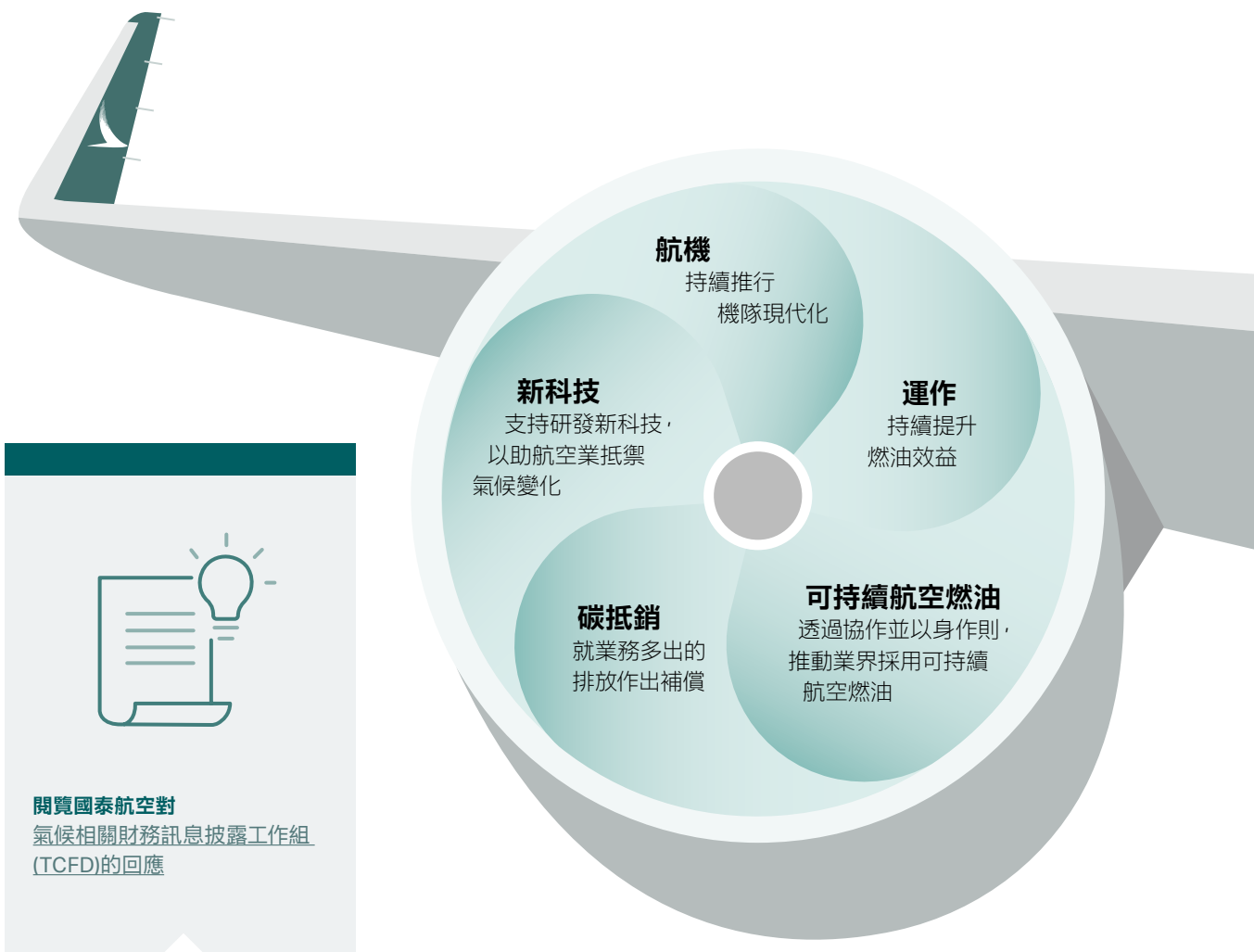
氣候變化

規劃零碳排放藍圖

我們設定以科學為基礎的目標，以示全力減碳的決心。為達至於2050年前實現淨零碳排放的目標，我們建立了一套涵蓋五大支柱的全方位策略，就如何管理碳排放作出指引。該五大支柱的碳排放量佔集團總排放量的99%，詳列如下：

清楚了解未來氣候可能出現的情況將如何影響我們的業務，有助強化我們於這些核心範疇的行動。披露該等氣候相關風險，是展現我們對風險的了解以及就緩解風險所作的努力的重要步驟。此舉除有助提升業務的抗禦力外，亦讓我們可以把握隨之而來的機遇。

本章節詳述我們的氣候風險方針、策略與目標。關於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，可參考「[國泰航空對氣候相關財務訊息披露工作組 \(TCFD\) 的回應](#)」章節。



閱覽國泰航空對
氣候相關財務訊息披露工作組
(TCFD) 的回應



鄧健榮
國泰航空行政總裁

採用可持續航空燃油是未來數十年為我們的業務減碳的關鍵。通過對美國可持續燃油製造商 Fulcrum BioEnergy 作出投資並與其簽訂合作協議，國泰航空在此領域已早佔先機。承諾可持續航空燃油使用量於2030年前佔國泰航空燃油總消耗的10%，並與同業合力研發先進科技，清楚表明我們下定決心實現淨零碳排放目標，同時已為引領業界迎戰氣候變化準備就緒。

減排旅途2021年的進展



承諾國泰航空營運航機的可持續航空燃油使用量於2030年前佔總燃油消耗的10%。

國泰航空今年共接收了六部全新的高燃油效益客機，包括一部A350-900、兩部A350-1000及三部A321neo。

聯同「寰宇一家」的成員跟總部設於加州的可再生燃油供應商Aemetis簽署協議，同意共同購入超過3.5億加侖混合可持續航空燃油。

定立全方位策略，作為邁向淨零碳排放目標的指引。



支持香港國際機場於2050年前達至淨零碳排放及到2035年減少實際碳排放55%的長遠減碳承諾。

與Boston Consulting Group及另外九家航空公司合組「航空界氣候變化工作組」，推動科技突破以助航空業有效減碳。

於華民航空成立燃油論壇督導委員會。類似的委員會於國泰航空存在已久，成立新委員會旨在開通正式渠道促進知識傳授及相互協作，讓附屬公司能從我們的燃油效益改進過程中汲取經驗。

目標及績效

- 燃油效益：新冠疫情造成機種組合改變及載客量下降等業務變更，令2021年的燃油效益，按可用噸公里計算，較2020年上升1%，按收入噸公里計算，則下降7%。
- 國泰集團於2021年合共排放606萬噸二氧化碳，較2020年減少20%，是新冠疫情的又一影響。

溫室氣體排放#



範疇一

602萬噸
二氧化碳當量[◆]

所有航空燃油、其他液態燃料及煤氣

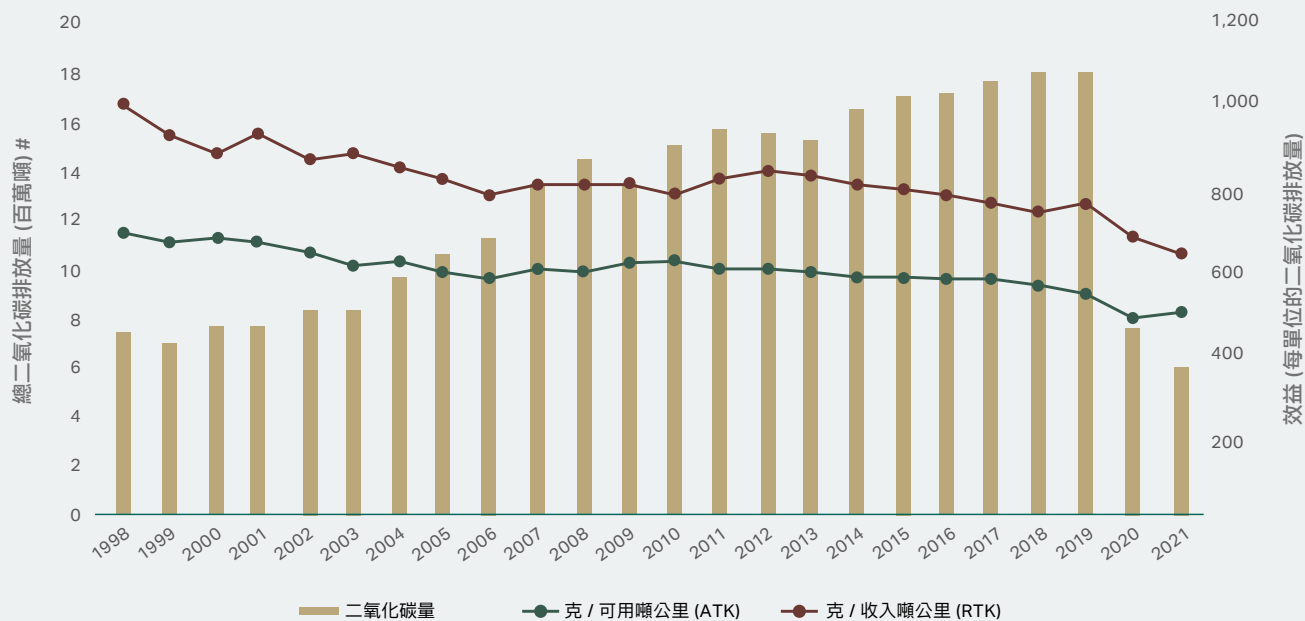


範疇二

4萬噸
二氧化碳當量

電力及煤氣

國泰航空集團機隊二氧化碳排放及燃油效益表現*



* 排放數據為報告期內集團旗下所有航空公司的排放總和。有關詳細的排放數字，請參閱本報告第117頁「2021年關鍵績效指標」章節。
[◆] 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。

氣候行動管治

氣候變化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抗禦力，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監察可持續策略，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，有關方針除適用於營運管理，亦適用於同業協作、新科技投資以及協助顧客抵銷航空旅程的碳足跡。

為推動整個航空業界的氣候行動，我們積極參與規劃業界氣候行動部署的委員會及組織。國泰航空是國際航空碳抵銷和減排計劃 (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation「CORSIA」) 工作組的成員，該計劃由國際民用航空組織 (ICAO) 發起，工作組隸屬於該組織主導航空業就碳排放達成公正、平等及有效的協議提出建議的航空業環境保護委員會。我們亦已加入該委員會轄下另一專責處理使用可持續航空燃油事宜的國際民用航空組織燃油工作組。於2021年，我們聯同Boston Consulting Group及多家龍頭航空公司共同創辦「航空界氣候變化工作組」，詳情見本章節的較後部分。

氣候變化目標

氣候變化是個影響深遠的議題，需要各方積極進取及迅速地協力解決。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舊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。

為落實承諾同時保持勢頭努力達標，我們定出下列短期目標：

- 於2030年前在國泰營運的所有航機上使用10%可持續航空燃油。
- 以2018年作基線，於2030年前減少地面排放32%，及2035年前減少55%。

有關可助達至上述目標的各項舉措，詳見本章節的相關段落。

國泰航空的氣候變化專案於2021年獲碳訊息披露項目(CDP)授予B級評分。關於我們所提交專案的詳情，可瀏覽其網頁www.cdp.net。



氣候風險

氣候變化風險在企業風險管理程序中，被認為集團面臨的首20大風險之一。我們必須評估氣候變化風險對業務的潛在影響，探討管理相關風險的可行辦法，並確保國泰面對氣候變化的不明朗因素仍繼續蓬勃發展。

今年，為進一步了解我們業務對短期和長期的氣候風險的抗逆能力以及相關風險帶來的機遇，國泰航空財務總監沈碧嘉參照TCFD的建議，召開了一次大型的情境策劃及分析。由多名業務領袖組成的跨職能小組就我們的氣候策略進行了壓力測試。分別就四個氣候情境，因應有可能出現的外在環境，對國泰航空帶來的影響及理想的應對策略，作出個別評估。小組在評估氣候變化對業務的影響時，慮及變數最多的兩個關鍵因素，分別是社會壓力促使我們必須在全球層面全面解決氣候變化議題的政治意向，和有助商用航班減碳的新科技是否可供使用。

我們根據四個假設情境，評估集團在2030年及2050年可能會遇到的風險和機遇，並深入探討其中兩個由政府間氣候變化專門委員

會制定的主要情境。我們就第一個假設情境評估實體氣候風險，例如氣溫上升及極端天氣事故等。除實體風險外，我們亦就按《巴黎氣候協定》的目標就轉型至低碳經濟所涉及的風險和機遇作出評估。

在業務如常的情況下，已知的風險包括業務經常受阻、聲譽受損、載運量下降，以及長期經濟不景。成功轉型至全球氣溫上升低於2度，是最理想的假設情境。在該情境下，碳抵銷成本上升或會影響公司的盈利，而因未能符合碳相關的新規例而受罰的風險亦會隨之上升。

儘管上述兩個假設情境仍然存在大量變數，我們目前採取的措施以及進行的投資，例如制訂應變計劃、採用可持續航空燃油，及聯同業界研發減碳科技等，已為提高業務抗禦力打下基礎。

小組從是次分析得出的結論和建議經整理後，將納入我們的氣候策略及日後的風險緩解計劃中，付諸實行。



沈碧嘉
國泰航空財務總裁

“參考氣候相關財務訊息披露工作組(TCFD)的建議進行首次氣候情境分析，有助我們進一步了解氣候變化或會對業務構成的各種影響。分析結果亦證明，從機組現代化到採用可持續航空燃油，國泰航空一直以來為減碳所作的投資都有利於我們未來的部署。”

機隊現代化

減少碳排放的首個支柱，專注為機隊添置現代化及更具燃油效益的航機。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。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型號客機配備更節能的勞斯萊斯Trent XWB引擎，幫助我們大幅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。

集團於2021年共接收九部客機，並準備於2022年起迎來另外53部。



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777-9
2021年起加入的新航機數目	3	3	0
2022年起付運的新航機數目	5	27	21
引擎	Rolls-Royce Trent XWB	LEAP-1A-32	GE9X-105B
燃油效益特點 (資料由製造商提供)	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%

供應商參與

可持續事宜現已成為我們每年與主要供應商舉行會議時的一個指定議題。為進一步了解與航機相關的排放，我們鼓勵其產品在我們的業務運作中扮演重要角色的供應商參與，例如引擎製造商。得悉業務夥伴減少排放的策略讓我們對減排進度有更清晰的預期，從而相應地調整我們的部署。在可行的情況下，我們會與供應商合力推動航空業界期待已久的科技突破，以達致減碳的目標。

運作效益

改善燃油效益是降低溫室氣體排放的重要支柱。縱然我們能否使用最高效的航線及以最高效的方式運作有賴各國政府和監管機構的努力，我們仍力求在能力所及的範圍內進一步改善我們的運作效益，並減少二氧化碳排放。

燃油論壇督導委員會

燃油論壇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，並由國泰航空營運及航空服務董事擔任主席，專責管理及改善集團旗下航空公司的燃油效益。自2020年起，該委員會透過其燃油計劃對集團旗下各航空公司進行評估，為燃油用量定出基線並

分析績效。各項主要舉措詳列如下。於2021年，我們為華民航空成立燃油論壇督導委員會，稍後亦計劃為香港快運設立其委員會。

優化運作及提升航機性能

在空中，華民航空藉重新評估並修訂起飛時需要開動所有引擎的飛行高度，讓航機發揮更佳性能，以期節能。與此同時，他們亦研究空轉反推器為航機減速的成效。兩項做法，均能成功節省燃油。

回到地面，國泰航空繼續透過減少降落後滑行過程引擎操作的程序（「RETI」），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，並加大力度提升其於所有機隊中的實踐比率和延長採用該程序的時間。於2021年，華民航空成功試行RETI，而試行期間其A330型號航機的燃油消耗更獲大幅削減。

兩家航空公司均經常清洗引擎，確保航機達致更佳燃油效益。此外，華民航空亦加緊監察機身的阻力，避免影響燃油效益。



燃油論壇督導委員會專注研究下列範疇：

- 航機運作
- 航機器材及運作物品重量
- 航機性能
- 空域及航線效益
- 輔助動力系統及地面器材使用

航機器材 - 推行電子化並減輕重量

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碳排放。

貨運業務推出了業內首個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，此舉除可減少手動紙本操作程序外，亦又助進一步研究智能集裝器及如何善用其他運作裝置的數據提高營運效率。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。

此外，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噸的碳排放量，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次的排放量。

案例研究

讓航機重新投入運作

疫情的出現，導致全球各地實施前所未見的旅遊限制。由於各種疫情相關限制此起彼落，而市場供求亦時有波動，我們必須持續為機隊進行評估及作出相應的航班調動以配合載運量。

鑑於載運需求有所上升，部分正在停泊的航機將會重新投入服務。作出決定時，在符合某些主要運作標準的大前提下，我們會優先考慮復飛較新及較具燃油效益的航機，令復蘇步伐更見環保。



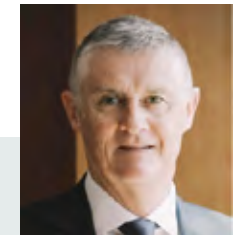


空域及航線效益

我們與通用電氣航空合作並選用該公司的測量系統作為燃油監測系統。該系統可助我們處理及分析包括天氣、導航、行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。

計劃成效

為增加計劃的成效，國泰航空與華民航空及香港快運分享經驗。有見國泰航空的燃油論壇督導委員會成效顯著，香港快運亦準備自行設立其燃油論壇督導委員會，並正開發數據介面以利用有效監察及評估航班資訊和績效。香港快運將與國泰航空分享該等資料，方便統一各項程序及參考最佳做法。而華民航空亦將聯同其物流合作夥伴DHL提供每月燃油使用情況的數據。



韓兆傑
國泰航空營運及航空服務董事

“

我們持續投資於各項科技，以助提升效率及減少碳排放。成功將區塊鏈技術應用於貨物負載，兼具方便進行保管轉移追蹤及省卻紙本操作程序兩大優點。這是國泰銳意在技術創新及減少碳排放兩方面為業界領航的又一例子。

”

可持續航空燃油

與傳統的飛機燃油相比，視乎使用的技術，可持續航空燃油可減少生命週期的溫室氣體排放量高達100%。由於該燃油可以安全地使用於現有的飛機引擎及機場的基礎設施，是於可見的未來為航空運輸業務減碳的關鍵。

要達致減碳的目標，可持續航空燃油必須在商業上成為主流。為此，我們率先選用可持續航空燃油，以起牽頭作用。

於2021年，我們承諾所有國泰航空營運航班的可持續航空燃油使用量於2030年前將佔整體燃油消耗的10%。我們已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，我們亦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

供應量低和缺乏基建是廣泛使用可持續航空燃油的一大障礙。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的航空公司，原因在於我們希望從增加供應

入手。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，在這方面是全球的先驅。其廠房每年可將17.5萬噸廢物轉化為1,100萬加侖零碳運輸燃料。



Fulcrum Bioenergy的Sierra BioFuels 廠房已於2022年1月投入運作

國泰航空的可持續航空燃油航班

我們的2030年可持續航空燃油目標建基於我們將於未來10年購買110萬噸可持續航空燃油的承諾。我們的現代化機隊集尖端科技與高燃油效益於一身，為採用可持續航空燃油提供了理想的平台。

自2016年以來，我們在合作夥伴道達爾和空中巴士的支持下接收共35部A350-900和A350-1000型號客機，全部採用以可持續來源的糖作原材料所混合的可持續航空燃油從法國圖盧茲飛抵香港。截至目前為止，我們共使用了68,340加侖可持續航空燃油，減少排放約521噸二氧化碳當量。

聯同「寰宇一家」共同採購可持續航空燃油

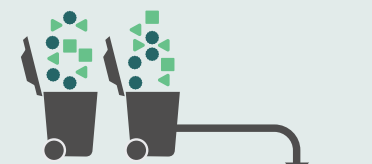
國泰航空聯同「寰宇一家」的其他成員，承諾向可再生燃油供應商 Aemetic 購入超過3.5億加侖可持續航空燃油，應用於美國三藩市機場的業務運作。預計將於2024年開始送達。

我們的可持續航空燃料轉廢為能



收集

收集都市廢物



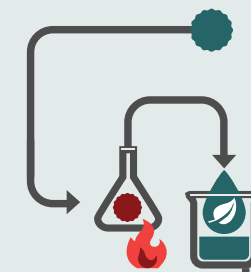
分類

可回收物料經分類後，將適合轉化為飛機燃料的物料整合



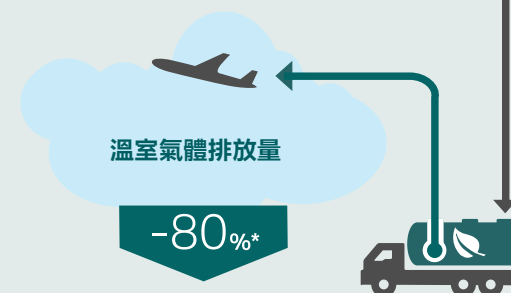
轉化

透過高溫化學反應，把物料轉化為飛機燃料



送達

燃料與傳統飛機燃料混合，通過測試後被送往機場注入飛翼



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



我們承諾所有國泰航空營運航班的可持續航空燃油使用量於2030年前將佔整體燃油消耗的

10%

碳抵銷

應對氣候變化的先決條件，是於未來10年內大幅並迅速地削減全球的二氧化碳排放。由於減碳所需的先進技術仍在研發當中，需要在短期內推低碳排放存在挑戰。進行碳抵銷，是權宜之策。我們選用的碳抵銷計劃符合最嚴謹的可持續指標，與逐步遞增的減碳措施相輔相成，數據更交由可靠的獨立第三方核實，避免重複計算。我們亦通過「飛向更藍天」碳抵銷計劃與業務夥伴及顧客通力合作，確保所有選用國泰航空的乘客均能抵銷碳足跡。

落實 CORSIA

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於2019年水平(當年的排放量可反映業務如常情況的最新數據)，實現至2020年起碳中和增長的目標。該計劃是全球首個以市場為本旨在解決碳排放問題的方案，並適用於整個航空業界。

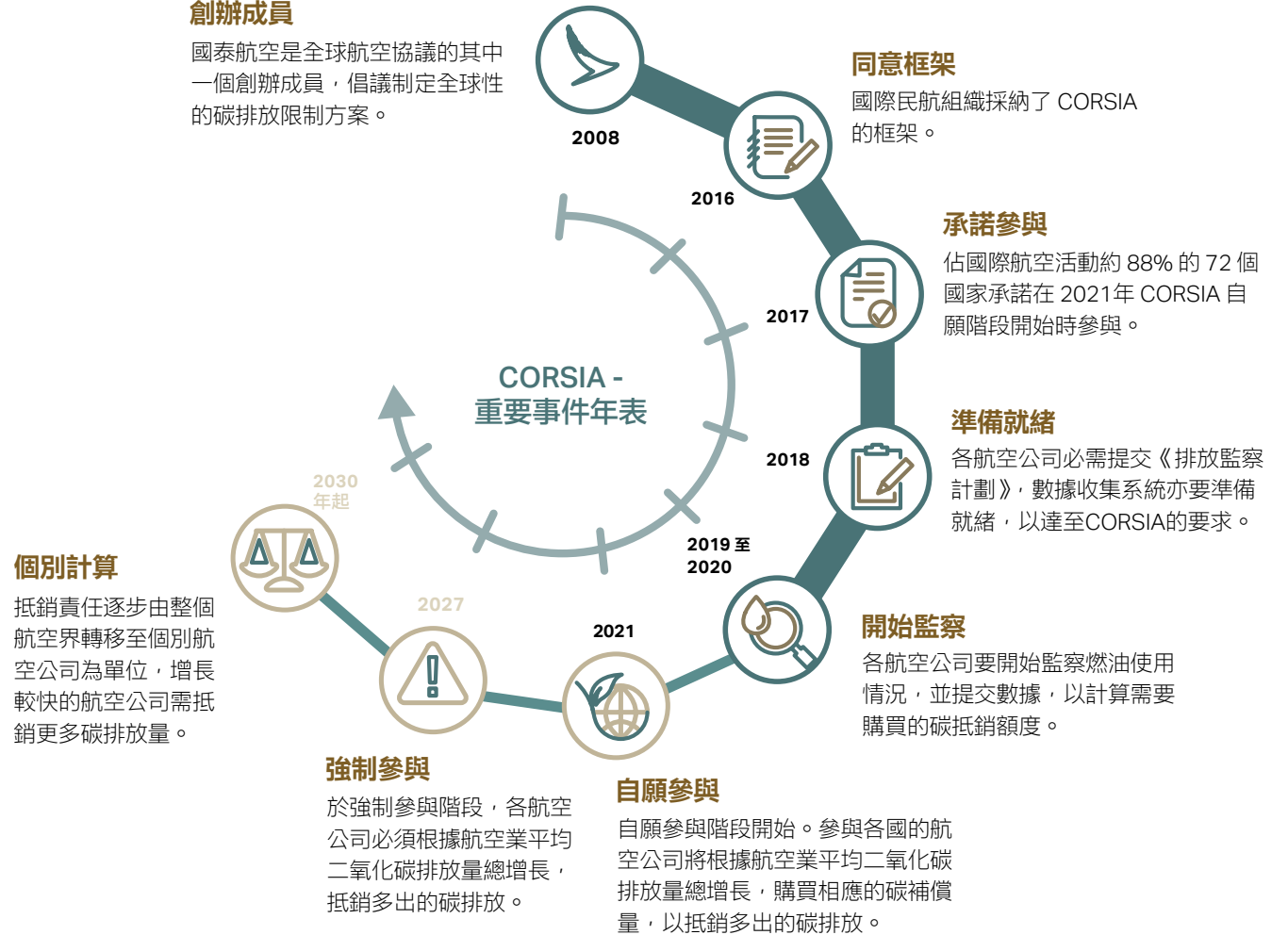
截至2021年，同意自願參與CORSIA計劃的成員國已增至106個，佔2020年後二氧化碳排放量增長的77%。儘管中國在自願參與階段並無表明意向，我們已就配合匯報要求準備就緒，並已進行內部評估，以了解中國一旦從2027年起正式參與CORSIA，對我們有何影響。

國泰航空自2008年開始一直積極參與CORSIA，並透過加入ICAO轄下專注市場方案和替代燃油等不同工作小組，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。

創辦成員

國泰航空是全球航空協議的其中一個創辦成員，倡議制定全球性的碳排放限制方案。



「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，並確保項目不但對可持續發展目標(SDG)13「氣候行動」有所貢獻從而保護氣候，同時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[國泰航空網頁](#)。

2021年，我們共抵銷了27,280噸的碳排放量，當中包括個別乘客所抵銷的3,282噸[◆]，以及企業客戶所抵銷的16,236噸[◆]。「綠色星期五」推廣計劃於2020年首度推出時大受歡迎，今年捲土重來並推展至世界各地。除了提供吸引的機票優惠之外，我們亦為顧客提供免費碳抵銷，個別市場的乘客更可獲雙倍的碳抵銷。2021年11月，我們於「綠色星期五」計劃的推廣期內，為透過國泰航空網站訂購合共逾6,500次旅程的乘客抵銷了7,320噸碳排放。到目前為止，我們已購買超過300,000噸碳抵銷。

◆ 數據由德勤會計師事務所核實



新科技

航空業是一個難減排的行業，要在短期內大幅降低碳排放是個極大的挑戰，業界必需尋求科技突破，方可實現淨零目標。

航空界氣候變化工作組

國泰航空深明與不同界別合力開發各種創新技術非常重要，這有助航空業界減碳並確保我們能實現淨零碳排放的目標。今年度，我們聯同多個志同道合的組織合力成立「[航空界氣候變化工作組](#)」並成為創會會員。該會為一個非牟利機構，成立目的在於推動科技突破，以助航空業成功減碳。

「航空界氣候變化工作組」將透過創科網絡和協作論壇兩個重要支柱促進新興技術的發展。創科網絡將會利用已見成效的工具鎖定生態圈中的協作機遇，同時提供資助並善用競賽平台，力求從全新的角度排除重大障礙，協作論壇將尋求以其他方法加快採納和提升新一代技術。

「航空界氣候變化工作組」的專注重點是關鍵的中期方案，例如合成燃油和直接空氣捕獲。該工作組亦會研究像新興生物可持續航空燃油路徑等短期方案，以及如氫氣技術等長期方案。我們將會

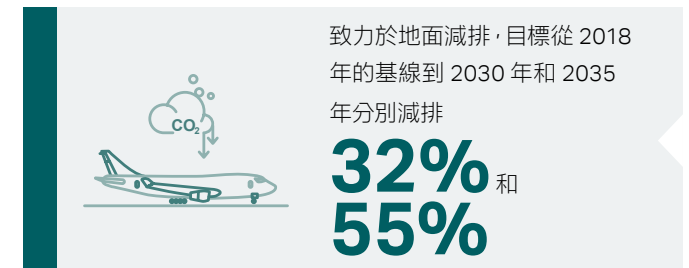
透過該工作組鼓勵不同領域的專家、倡議者、決策者及思想領袖參與，合力為研發創新科技開拓光明前景。

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。

我們的目標是，以2018年的為基線，於2030年前減少地面排放32%，至2035年減少55%。2035年的目標，亦是我們在2021年與香港國際機場立下約章時所作的承諾之一。該約章突顯我們於2050年前實現淨零碳排放的承諾。此承諾亦與把全球暖化幅度限制在較工業革命前水平不高於攝氏1.5度這個科學基礎目標一脈相承。我們將於2022年在多個地點進行能源審核，並為減少地面排放的計劃制定路線圖。

我們亦正着手處理如何識別及減緩出動以外的範疇三碳排放。相關進度及績效將於明年再作匯報。



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、國泰坊、倉庫、員工酒店及飛行培訓中心。國泰城及國泰坊均已獲得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。其他節能方法包括於倉庫和國泰坊安裝感應器及優化水冷氣式空調系統。後者可提升能源效益達21%。

今年，我們在國泰城天台安裝了太陽能發電系統。該系統的發電量最高可達200千瓦，每年可減少達150,000公斤的碳排放量。

我們的車隊

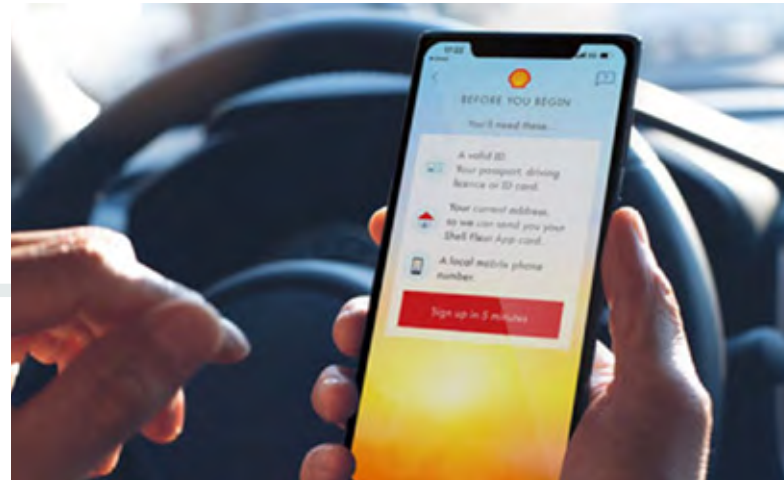
我們的地勤服務附屬公司——香港機場地勤服務於香港國際機場為22家航空公司提供專業的停機坪和貨運服務。香港機場地勤服務過往一直沿用傳統的柴油汽車，為了貫徹在各業務範疇中減少排放的宗旨，我們不惜就更新車隊作出投資。地勤服務器材及汽車置換計劃專注推行車隊現代化，地勤車隊目前的電動車比例已達40%。

案例研究

減少地面車輛的碳排放

現時來自交通運輸的碳排放約佔香港整體碳排放的20%，政府已就針對此特定界別進行減碳勾劃出多項主要措施，包括規定至2035年所有首次登記車輛必須為電力驅動，以及建立一個由公共及私營充電設施組成的全覆蓋電動車充電網絡。

雖然我們正陸續為公司車隊更換電動車，部份柴油汽車對附屬公司的日常運作仍然不可或缺。今年，我們與蜆殼石油合作推出了一項特別計劃。登記參與該計劃的僱員，除了在全港任何蜆殼油站為個人或公司車輛加油時可享特別折扣外，其耗用燃油的碳足跡將全數透過蜆殼石油的碳抵銷計劃抵銷。此舉有助我們的同事減少日常駕駛留下的碳足跡。





營運中的 可持續性

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，在疫情前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。



營運中的可持續性

2021年績效亮點



聯同香港科技大學學生研發減少機上餐飲廢物的方案



修訂《可持續食品政策》及就《可持續供應鏈的行為守則》進行基準評估



繼續減少使用一次性塑膠全年共節省4,300萬件一次性塑膠製品

回收統計數字



整個集團共產生**8,449**噸一般廢物，當中至少680噸經回收及轉化為能源後成功避免堆填



廢物避免堆填比率*：**8%**



137 噸紙張及紙板



7 噸金屬



30 噸塑膠



28 噸玻璃



210 噸多出的食物捐贈予慈善機構



246 噸不可食用廚餘送往小蠔灣O.PARK1轉化為能源



7,056 公升回收廢食油轉化為生物燃油

*無害廢物避免堆填比率

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3,000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。目前，支付予首30大戰略性供應集團的金額，佔我們第三方開支的八成。我們要求所有商品與服務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，簡稱CISQAS，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。

我們透過持續與供應商合力遵循《可持續供應鏈的行為守則》，管理與供應鏈相關的風險，並於採購過程中的策略部署階段加入風險分析。我們主動選擇跟與我們的標準一致的供應商合作，且每月更新中央風險紀錄冊，以顯示整體風險。所有供應商必須聲明其

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。我們的採購管理團隊已為被評為高風險的供應商制定了一套改進計劃，假如供應商未能符合我們的要求，我們將會根據個別情況重新審視合作關係並採取必要的修正措施。

在採用平衡計分制度評估並選擇供應商的過程之中，我們亦以產品和服務是否環境友善為考慮因素，例如增加使用可持續物料，利用再生廢物材料及採購再造塑膠產品。

《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
- 坦誠及有效地與僱員溝通

我們於2021年就《可持續供應鏈的行為守則》的覆蓋範圍和應用情況跟市場的楷模進行了一次基準比對，以找出不足之處。經修訂的新版《可持續供應鏈的行為守則》將於2022年推出。

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2021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負責任採購的商品。我們亦與供應商共同制定新的合作模式，配合延期付款、保本和優惠等措施有助於加強我們的供應鏈管理及抗禦力。

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%的漁業資源已遭過度甚至完全開發。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。2021年，國泰航空飲食服務共採購了22噸經認證並能追溯來源的可持續海產，旨在保護海洋生態系統，以造福未來世代。

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2021年修訂了內部的《可持續食品政策》，就食物及餐具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，並要求供應商提供與食品來源有關的資訊。



素食菜式

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。於2021年，繼於香港的員工食堂引入OmniPork新豬肉菜式，及於前往倫敦、三藩市及紐約的長途航班上試推Impossible Burger植物肉漢堡大獲好評後，我們繼續嘗試於餐單內加入其他素食菜式。往後，我們將會繼續為顧客及員工帶來更多素食選擇。

廢物管理

2021年本集團持份者參與的調查結果顯示，廢物處理依然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。由2021年起，我們按照太古集團的《廢物分類指引》，調整回收廢物分類的措施和設施的設置地點。



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，再加以回收，近年則更加專注於重用機上物品以減少浪費。由於不少航點均禁止回收國際航班的廢物，現時機上廢物回收只限在入境香港的航班上進行。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，減少因如伐木而對環境造成的影響。



海產膳食

為了支持保護海洋生態系統，我們盡量採購經認證的可持續海產作為機上膳食。



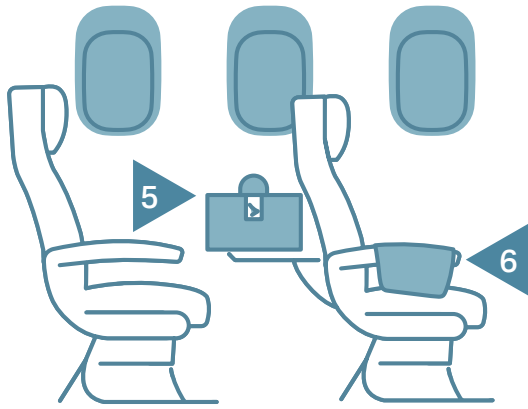
餐巾、攪拌棒和飲管

自2016年起，我們的餐巾由70%甘蔗和30%木漿製造而成。此外，我們亦引入更多環保產品，例如以樺木攪拌棒和紙製飲管取代一次性塑膠。

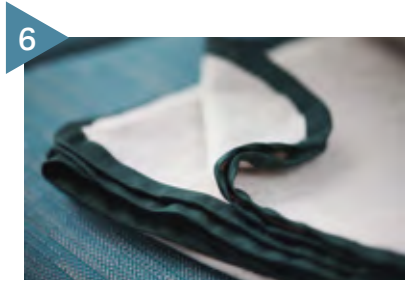


餐具

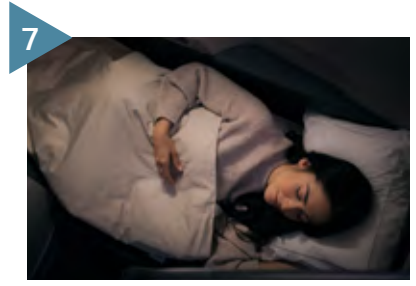
國泰航班上的塑膠餐具，經過分類、清潔和消毒後，會重複使用，以減少一次性塑膠廢物。為進一步降低塑膠用量，我們正嘗試以較輕的金屬餐具取代塑膠。



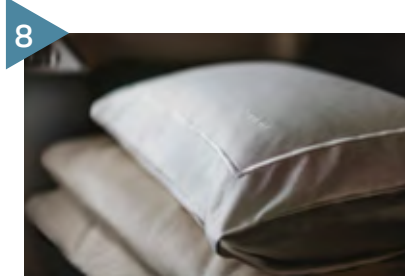
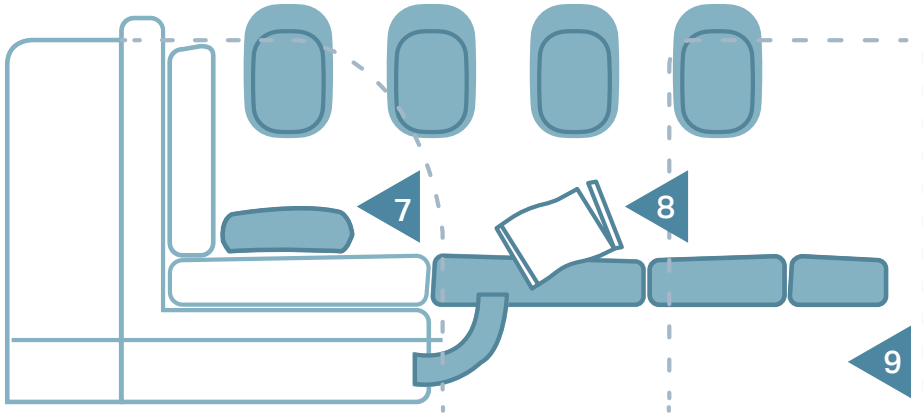
零食袋
全新設計的紙製零食袋，更易於回收。



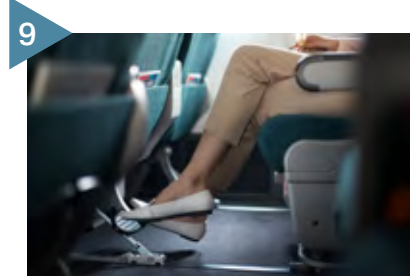
毛氈
我們每年為經濟客艙的乘客提供超過45萬張由回收膠樽製造而成的毛氈，而未開封的毛氈則會留待隨後的航班繼續使用。



寢具
商務及頭等客艙的枕袋和被套，全使用採購自可持續來源的純棉製造，並以可重用包裝袋儲存。



可重用包裝袋
我們改用棉質包裝袋儲存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。

案例研究

我們亦著力為設於全球各地的機場貴賓室減少廢物，並嘗試引入不同措施。例如在香港和倫敦機場貴賓室的淋浴間減少使用一次性袋裝潤膚露，及在香港減少果醬和牛油等單次使用調味品的用量。我們全球的機場貴賓室，已選用榉木攪伴棒和紙製飲管代替一次性塑膠。繼上海的成功例子後，我們已於2019年起於機場貴賓室改用濾水器，以減少一次性塑膠水樽的數量。此外，我們又以電子閱讀器代替紙本刊物以助減少廢紙。

孕育機艙減廢的未來方案

創新方案往往須經不斷嘗試，從失敗中汲取經驗繼而作出修訂，始可誕生。我們於2021年邀請香港科技大學工程系的學生接受挑戰，以創新思維為我們面對的一大難題 - 如何減少機艙廢物及改善回收以達可持續目標 - 找出解決方案。

參與的同學親身造訪國泰城及飲食服務部的廠房，與機艙設計師、餐飲部的策劃人員詳談，並向機艙服務員討教，以深入了解實際的運作情況和工作流程。通過於真實且複雜的業務環境中學以致用，同學既能磨鍊成長，亦可協助我們開發可行的解決方案，相得益彰。

我們與同學保持緊密聯繫，並合力將他們提出的一些初步方案加以改良，最後同學提交的方案讓人喜出望外。從內置廢物自動分類功能的全新餐車，到能引導乘客不自覺地協助廢物回收的托盤，種種方案皆盡顯他們的創意、嶄新思維和對國泰業務的透澈了解。這計劃除了令同學們有機會增長知識之外，亦讓我們有幸可於日後的減廢路上研究採納多個既原創又實用的構思。



塑膠

由於塑膠具備輕巧及低成本的特質，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。與此同時，我們於2021年進行的持份者參與度調查，亦再一次顯示此議題急待解決。

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。我們將會繼續以輕巧及低成本為大前提，考慮採用其他能滿足乘客要求的生態友善方案。我們亦喜聞不少乘客對此改變表示歡迎。

我們以2018年的用量為基準，承諾在2022年前削減50%一次性塑膠製品，亦即減少近2億件塑膠製品，同時繼續審視並尋求替代選擇以取締其他一次性塑膠製品。雖然我們目前的塑膠用量因全球公共衛生危機的關係大幅下降，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。我們正密切留意所經營業務的各個司法管轄區有關一次性塑膠製品進口及使用的最新法例及規定，並透過國際航空運輸協會一次性塑膠工作小組積極參與業界就相關議案進行的討論。我們的目標是，致力確保全面考慮並在營運上作出適當的改動以配合現有及即將出台的法規，包括歐盟的《一次性塑膠產品指令》和印度的一次性塑品法規。

聯同合作夥伴進行產品分析

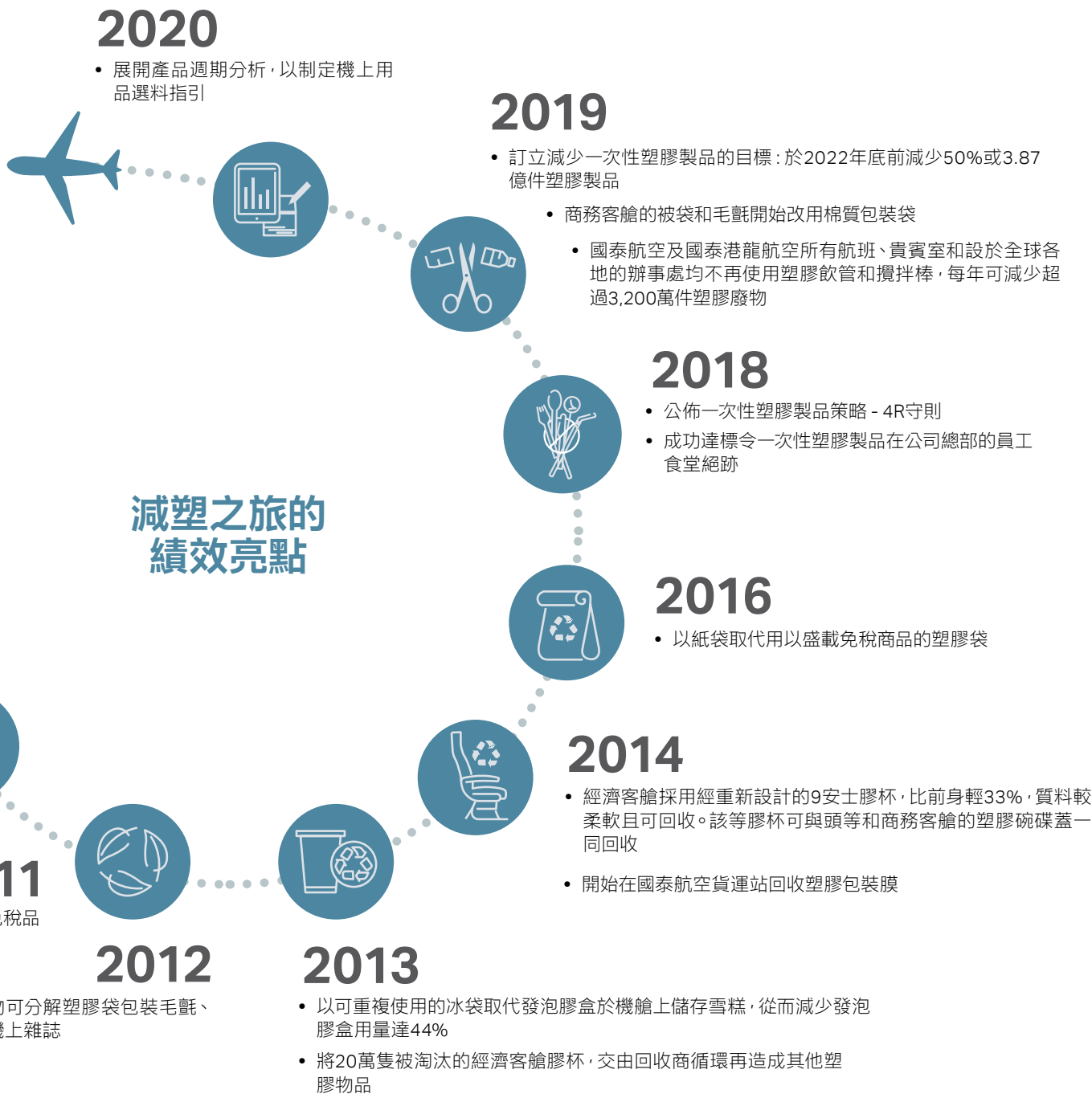
作為減塑策略的一部份，我們聯同香港城市大學開展產品週期分析研究，由2020年起就我們使用的部份一次性塑膠製品及一些具潛質的替代品進行多項研究，了解它們的環境足跡，同時制定機上物品的選料指引。2021年，我們完成了一項由各種物料製成的杯子的產品週期分析，相關結果對於日後推展試行計劃以進一步削減一次性塑膠製品用量大有幫助。

一次性塑膠製品策略 - 4R守則

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

減少 4,300 萬件 **2021**

- 減少使用毛氈袋及覆蓋配料杯和麵杯的膠蓋
- 按每年用量基準減少4,300萬件一次性塑膠製品
- 進行了多項代用品測試，為2022年進一步取締及減少其他主要的一次性塑膠機上用品作好準備。



**減塑之旅的
績效亮點**

資源管理

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

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。

國泰航空飲食服務於2021年在香港為20家國際航空公司提供機上膳食。在疫情出現前，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，將優質及未經使用的食物和材料捐贈予慈善團體，以及將剩餘的食物和食油加工轉化作其他用途。

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。

善用數碼科技減少食物浪費

自2020年起，頭等客艙及商務客艙的乘客可以透過國泰航空的流動應用程式使用「自選美膳」電子服務，最早於登機前10日選定餐單。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。

改變剩餘食材的用途

我們正積極研究為國泰航空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。

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，已合作超過七年。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。2021年，我們共向該會捐出共110噸烘培食品和熟食。惜食堂專門收集新鮮食材和配料，為香港長者準備膳食。自去年起，我們於疫情底下一直向該會捐贈多出的機上餐膳。2021年，我們透過惜食堂將223,274份餐膳轉贈予社會上有需要的人士。我們於2021年向上述兩家慈善夥伴合共捐出逾113噸食物，供分發予於疫情期間極需食物援助的市民。

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，並分發給受經濟逆境影響的弱勢社群。

回收機上食物轉化為能源

基於食品安全理由，部份廚餘可能不適合食用，例如剩餘熟食及容易變壞的食物。這些較低價值的廢物將送往O.PARK1 — 香港首家有機資源回收中心。2021年，國泰航空飲食服務回收了215萬噸廚餘，送往位於小蠔灣的O.PARK1廠房，供轉化為能源。

國泰航空飲食服務因應付煮食需要，每日亦產出廢食油。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2021年，共收集了7,056公升廢食油，並將其再加工成生物柴油。

案例研究

麵包釀製的啤酒

我們不斷設法以創新的方法處理廚餘及為食材尋找新的出路。今年，國泰航空飲食服務與hEROS合作，首次在香港推出VHHX手工啤酒。該酒廠為香港規模最大及最著名的本地釀酒商之一。

VHHX手工啤酒採用循環經濟概念，將因外觀問題未被使用和剩餘的麵包，變成優質的高級手工啤酒。這計劃以約250公斤剩餘麵包釀製出接近4,000公升，即12,000罐可持續手工啤酒。

選擇以舊啟德機場的機場代碼 - VHHX為啤酒命名，旨在以機場的歷史喚起香港人的回憶，繼而產生共鳴。大家品嚐VHHX手工啤酒之際，勿忘反思計劃背後的可持續概念，並釋放自己內在的「英雄」。

如欲了解有關VHHX啤酒的製作過程，請觀看此影片。



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。
- 貨運業務採用的集裝箱管理系統，亦以數碼方案取代多部紙本手冊，並簡化以往需要耗用大量紙張的各項程序。

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。大部份零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。

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 — 《可持續發展政策》
- 國泰航空 — 《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

升級再造為珍貴歷史灌注未來新動力

今年是國泰航空開業75週年紀念，我們希望向集團輝煌的歷史致敬之餘，亦期待將可持續發展之旅推向更高層次。

我們特別將一些別具紀念價值的物品，升級再造成既環保又別緻的全新限量版產品。除了用退役波音747-400客機機身的鋁片製作卡片盒和筆外，我們亦與香港時尚品牌「住好啲」合作，將曾經陪伴機組人員及機師們周遊列國的國泰制服，升級再造成多款優雅配飾。



國泰航空旗下的物業，包括國泰城及國泰坊已通過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。

從今年起，我們將會按照太古集團的《廢物分類指引》，調整物業內的回收廢物分類措施和設施。集團辦公大樓內的每一樓層均設有紙張、金屬、膠樽及一般塑膠的回收設施。用餐地點則備有收集廚餘和玻璃樽的設施。我們亦於2021年底於國泰城放置飲品紙盒回收箱，專門收集利樂包裝作回收用途。每當進行物業翻新或其他工程，我們均要求承辦商於可行的情況下考慮採用循環再生物料，並提供可回收及不可回收廢物的清晰記錄。

案例研究

機場貴賓室家具喬遷國泰城

相信曾經使用我們的世界級機場貴賓室的乘客都會對其舒適環境和優質傢具留下深刻印象。今年，有見各貴賓室對傢具的需求銳減，物業及服務團隊趁此機會將多出的傢具遷往國泰城，供我們的同事使用。

為減少浪費同時為國泰城優化環境，同事的休息和活動空間以及哺乳室的設備均換上新貌，包括座椅、沙發、枱、牆身軟墊及玻璃壁畫。此舉既可讓同事享有更舒適、更和諧的工作環境，亦可同時避免浪費，一舉兩得。





生物多樣性

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，各式各樣蔚為奇觀的物種亦能吸引我們的顧客到訪新地點，為其帶來與別不同的享受。

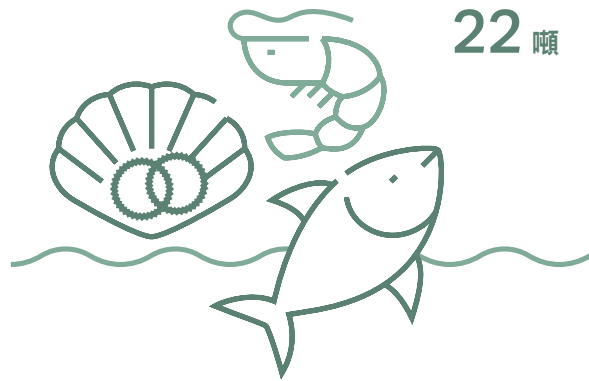
繼聯合國《生物多樣性公約》締約方第15次會議的第一階段於2021年10月完結後，落實2020年後全球生物多樣性框架的工作已取得進展。全新的框架為日後大力推動社會變革以維護生物多樣性，定下了遠大的目標。

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。



生物多樣性

2021年績效亮點



供應超過**22**噸經認證的可持續海產，佔總海產採購量約40%。



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**1,455次**空運貨物審查。



除了原有的象牙、鯊魚翅、競賽用格雷依獵犬及狩獵戰利品外，我們亦對犀牛角和虎皮實施禁運。

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歲或以上人口的四分之一。

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，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。貨運代理運作計劃在香港順利運作接近三年，於洛杉磯、新加坡及台北亦已實施一年。2021年，我們再接再厲，繼續推展計劃並於16個外港全面實施。

貨物審查

為管理貨物誤報帶來的風險，我們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。

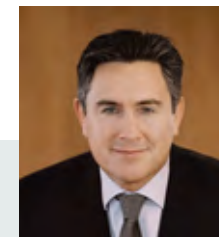
2021年，我們共進行了1,455次審查。儘管貨運量微升，審查次數卻較對上一年下降13%，主因在於有兩家高風險貨物代理商已被終止合約，並從目標審查名單中剔除。此外，我們亦與香港民航處合作，自2021年7月起對出口貨品進行100%的X光審查。

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。



區永棠
國泰航空貨運董事

“作為全球最大的貨運航空公司之一，國泰航空積極防止瀕危動植物種的非法貿易。透過參與培訓，進行評估，謹守嚴格規定並取得國際航空運輸協會的活體動物物流認證，以及修訂禁運清單，我們致力令貨物運輸方針更臻完美。對於香港最近通過法例將販賣野生動物列作有組織罪案，我們無任歡迎。在政府加強法律刑責、我們極力阻撓非法野生動物交易，加上各非政府組織夥伴通力合作下，望能進一步遏止該等非法貿易。”

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，香港無疑是鯊魚翅貿易的重要運輸及物流樞紐，所處理的交易佔全球逾40%。因此，我們與多個專業夥伴合作，對貨物進行盡職審查，以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野生動物貿易監察網絡的代表。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。更多有關野生動物貿易監察網絡的資訊，可瀏覽：www.traffic.org。

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

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

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

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種可持續性的貿易，或運載其產品。

集團的《支持可持續發展貨運政策》讓各持份者全面了解我們在貨運方面保護環境的立場。為訂立該政策，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

我們於2021年就《支持可持續發展貨運政策》進行內部評估，參照《瀕危野生動植物種國際貿易公約》的條文加以更新，並將我們的政策與其他同業的做法和政策相比對，確保其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，我們將會進一步檢討並按需要修訂政策，以確保政策能對重大的環境變化作出適切可行的應對。

禁運

近年我們對更多動物、野生生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。2021年，我們根據《瀕危野生動植物種國際貿易公約》的條文，重新審視禁運清單並作出修訂。我們的禁運清單涵蓋狩獵戰利品、鯊魚翅、犀牛角和象牙製品，還有活體動物如用於賽狗比賽的格雷伊獵犬和進行實驗研究用的動物等。任何人士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

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，世界各國均視打擊非法野生動物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

確保動物在貨機上安全舒適

隨着運載活體動物的需求日趨殷切，國泰貨運以保障活體動物的福祉並確保牠們在旅途上舒適愉快為首要任務。2021年，國泰貨運獲國際航空運輸協會頒發活體動物物流認證，足見我們致力提供優質的動物付運服務並持續作出改進，精益求精。

由於各種動物皆有不同的特性和考量，因應個別需要靈活處理至關重要。我們在接納託運請求前會要求託運人填寫一份詳細的表格，以便取得更多有關付運動物的資料，同時確保符合國際航空運輸協會對運載活體動物的規定及航空公司本身的指引。由於全球各地有關對待和處理動物的法例不盡相同，我們亦須確保運輸過程合乎原產地及目的地國家的法例。

我們的整體目標仍是為動物乘客們提供最安全和最舒適的環境。為此，除了安排動物朋友們最後登機而最先著陸，及將機艙維持於合適的溫度外，我們亦於機師的模擬飛行駕駛訓練中增設機上有動物的情景。





我們的同事

我們為何重視能否成為好僱主

為實現晉身全球最傑出服務品牌之列的目標，我們致力吸引、培育和留住背景多元、具備應有的價值觀同時言行恰當的人才來支持我們的策略。國泰航空不僅期望我們的同事具備設想周到、積極進取和盡心盡力的特質，更力求創造同心協作、隨機應變及勇於承擔的企業文化。

我們在各方面均充分體現「志在飛躍」的品牌承諾。國泰員工一直堅守這承諾，同時竭盡所能追求卓越，回應客戶日益增長的期望，而我們作為僱主亦同樣需要回應同事不斷增長的期望。讓我們互相守望，繼續前行。



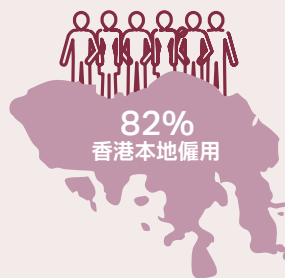
我們的同事

2021年績效亮點

國泰航空75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。



全球共有
21,635名同事



香港本地僱用佔**82%**



在我們的僱員當中女性佔
50%男性佔**50%**



今年平均每名僱員的受訓時
數達**31**小時



2021年培訓開支總額達
港幣**1.3**億元



更新Work Your Way計劃方便
僱員更具彈性地編排工作日



推出多項政策配合僱員的需要，例如
疫苗休假及申訴政策



致力於2025年前將管理職位*
女性人數的比例提升**25%**至達**30%**

*管理職位即集團內職級為總經理和董事的同事。

人力資源方針

我們致力朝著晉身全球最傑出服務品牌之列的目標邁進。對投放資源於同事的職業生涯，打從入職迎新到離職或退休的過程，以至期間的培訓發展、績效管理和溝通參與，我們都在所不惜。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。

過去兩年，公司業務面臨70多年來最嚴峻的考驗，而同事們亦盡顯沉著應戰的樂觀本色。

疫情的影響於2021年尚未退卻，尤幸同事積極發揮互助精神並與我們共渡時艱。為應對疫情而推出的新措施漸變為新的業務常規，而停飛數以千計航班構成的經濟壓力以及香港以至全球各地的檢疫要求，亦令我們的同事和公司的業務百上加斤。年內首六個月，

我們要求香港的地勤人員再度自願休假，分佈於世界各地的同事繼續放取無薪假期，而機組人員亦可選擇參加各項自願離職計劃。期間，我們經常與同事進行坦率及高透明度的溝通。

公共衛生事故在香港的情況雖見改善，我們仍須多加關注同事的健康及安全。為保障同事及整個香港社會同時加快業務的復蘇步伐，我們鼓勵同事接種疫苗，其後亦要求全港的同事接種。除了安排醫療團隊與同事加強溝通外，我們亦積極推廣同事支援計劃，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。待出入境限制放寬，空中交通回復舊觀同時公司業務重回正軌後，我們定將重新聚焦於同事的福祉及公司未來的可持續發展。

本節概述我們的人力資源方針及與員工相關的各項重要議題。



黃瑋彤
國泰航空人事董事

“

我們的目標是晉身全球最傑出僱主之列。為此，我們致力吸引、培育並留住背景多元而且言行皆佳的人才，以便推行我們的業務策略。我們將會繼續投放資源並專注於為員工帶來與時並進及令他們引以為傲的工作體驗，讓我們的團隊於業界中傲視同儕，進而提升公司的品牌忠誠度。

過去兩年，我們面臨歷來最嚴峻的考驗。同事們能於逆境中繼續提供超卓服務，盡顯他們盡心盡力的專業精神，以及對國泰航空堅定不移的信心。同事們所作的一切令我深受啟發，衷心感謝大家在困境中依然保持積極樂觀並堅持到底。

”

2021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環境。業務於過去兩年雖然受阻，但我們於以下範疇仍獲進展。

放眼未來的發展

我們推出了一項全新的培訓發展計劃，名為「未來領袖系列」，專注由今日開始培養明日的領袖。整個系列備有連串數目正不斷增長的領袖工作坊，旨在拓闊領袖的視野並把他們與公司內的同道中人連繫起來。課程的重點在於了解新興的業務和工作趨勢，並探索成為成功的領袖所需的條件以及裝備自己的方法。

Work your Way 計劃

Work your Way 彈性工作計劃於2021年全面升級。此計劃旨在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。其概念早於數年前已萌芽，2019新冠病毒疫情的出現加速了計劃的推行。

從2021年9月起，同事每週可遙距工作最多兩天，或按個別需要彈性編排工作日，享有更大彈性。我們授權管理職級人員判斷其下屬應用計劃的成效，繼而提供詳盡的指引及楷模，簡化申請程序，並藉採用定期反饋機制不斷作出優化。

提供彈性福利

為優化僱員福利，我們在2020年落實彈性福利計劃，並於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。

該計劃將會取代原有的RightChoice計劃。我們亦於2022年為同事進一步強化彈性福利選項，包括加入改良版旅遊保險和保栢Care Plus醫療計劃。



推行配合同事需要的政策

我們推行了多項能照顧同事所需的政策，包括：

- 審視及優化現有的彈性工作政策，並根據同事的意見加以改良。
- 疫苗休假政策，為同事於接種兩劑新冠疫苗後提供先後兩天休假，而接種疫苗加強劑的同事更可享一天額外休假。
- 處任政策，向需要兼任其他職位及處理額外職務的同事給予嘉許及獎勵。
- 申訴政策，專為地勤同事而設，讓他們透過正式機制提出與工作相關的顧慮。

人力資源管理

我們的人力資源管理方針與《行為守則》一致，清楚表明我們公平公正地對待所有同事的立場，並承諾成為一個平等機會的僱主。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合乎道德的行為，為同事提供指引。該指引亦表明我們對於可能影響同事、顧客、業務夥伴、社區鄰舍及公眾的事件，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企業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所有適用法律規則
- 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2021年，本集團沒有因違反涉及薪酬和解僱、招聘和晉升、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，並專注於他們的真正需要。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

同事意見調查有助管理層了解其想法，並從中探求可以改進他們工作體驗的地方。

在不穩定的時期，了解同事的觀點比以往更見重要。我們在2021年共作出了兩項調查，分別是上半年的簡短意向調查，以及12月份較詳盡的年度同事投入度調查。

意向調查共邀請了超過7,600名同事參與，回覆率為32%，較2020年7月的38%稍跌。同事投入度指數為66%，較2020年7月下跌11%。

於年底進行的年度同事投入度意見調查共有7,200名同事參與，回覆率為45%，2020年則為35%。是次調查的同事投入度指數為58%，較2020年的63%下降5%。

同事投入度指數出現下降的主要組別是地勤同事及機師，機組人員的投入度則較對上一年稍見上升。我們將會進行焦點小組會議，定立行動計劃以及制定其他人力資源舉措，力求扭轉這些趨勢。然而，投入度指數欠理想亦與整體航空業界面臨重大挑戰息息相關。



改進電子化系統以優化工作體驗

為精簡各職級的招募及入職程序，並營造別具特色的國泰體驗，全新的數碼招聘系統已於2021年3月正式推出。

我們亦研發了一套全新的學習及發展系統The Learning Hub，旨在方便同事隨時學習並鼓勵他們掌握職業生涯規劃及發展的自主權。新系統將分階段推出，首兩階段已分別於2021年3月及年底完成，下一階段預計於2022年推出。

另一個提供僱員服務的全新個案處理系統亦已於2021年1月啟用，供同事提出查詢同時便於跟進。系統更內置聊天機械人，讓同事便於選用自助服務。

此外，我們亦不斷更新公司內聯網The Hub的內容，致力通過連繫和溝通為同事締造更佳的工作體驗。The Hub榮獲電腦介面及用家體驗業界翹楚Nielsen Norman頒發2021年度十大最佳內聯網設計獎。



嘉許及獎勵

我們的嘉許計劃「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。

為切實執行並加快落實我們的企業理念：設想周到、積極求進和盡心盡力，此等概念早已融入「Work Well Done」專頁和年度嘉獎禮等內部獎勵計劃中。而我們大力提倡勇於承擔、隨機應變和同心協作的企事行為典範，亦與之相輔相成。

一年一度的Niki and Betsy獎勵計劃的得獎名單早於去年八月已經公布，今年共有30名得獎者。可惜礙於社交距離措施所限，頒獎典禮未能如期舉行。然而，這亦無阻管理高層以小組形式向得獎者致賀，而公司行政總裁鄧健榮先生更以電郵跟全體員工分享喜訊。

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，待情況許可，我們將會恢復舉辦頒獎典禮。



獲頒2021年Betsy獎項的同事



2021年Niki獎項得獎者之一，遙距工作資訊科技支援小組

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。於2021年，共有2,500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。

加強參與度

在全球公共衛生危機出現期間，各項參與活動均換上虛擬模式，員工廣場、講座、座談會，及各項興趣班都改為在網上進行。2021年正值國泰航空開業75週年，我們舉辦了連串慶祝活動，當中有虛擬的，亦有於社交距離措施放寬後面對面的。

我們於年初舉行了每年一度的領袖研討會，為期四天的研討會以虛擬形式進行，讓領導班子了解未來一年的工作重點及各項計劃，亦請來嘉賓講者從不同的角度分享獨到的觀點。

夏季期間，我們將奧運帶到辦公室，除了舉行小型比賽外，我們更直播賽事，一同支持香港代表隊並為他們祝捷。

於九月份，為慶祝正式踏入75週年，我們一同回顧集團的歷史並舉行了一連串活動，包括綠色服飾日、問答遊戲、航空主題電影欣賞、與國泰淵源尤深的員工的故事分享、部門聯歡等等。同事們能深入認識公司的悠久歷史之餘，亦盡慶而歸。

我們於為香港同事而設的接種疫苗大抽獎中送出豐富獎品，包括亞洲萬里通里數、酒店度假套餐等，得獎名單由領導層於員工廣場會議中公佈。

年內，我們把注意力集中於精神健康，一個在疫情下顯得尤為重要的議題。去年10月，適逢世界心理健康日，除舉辦了多個身心健康工作坊及定期為同事提供心理健康相關資訊外，我們更安排同事於國泰城內上了一節瑜珈課。

每年聖誕我們的同事都會互相送上祝福，今年亦不例外。成千上萬的電子賀卡傳遍國泰航空的環球網絡，讓一整年在感恩和樂觀的氣氛中劃上句號。

加強與員工的關係

我們致力提供不同的平台，比如Your Voice, The Hub, Yammer等，讓同事直接向我們作出反饋。集團總部的同事繼續藉定期溝通與本地員工工會建立互信並構建緊密關係。我們細心聆聽同事的聲音，並於有需要時向他們提供適切的支援。我們讓業務部門的同事直接參與項目並擁有一定程度的決定權。我們招募機組人員擔任領袖及管理要職，並透過機師交流會收集意見。此外，我們亦以各種電子工具為同事提供靈活支援，同時優化員工的整體工作體驗。



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。

吸引人才的舉措

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。
- 全新的招聘網站，為求職者提供更佳的用戶介面和使用體驗。
- 採用多元化的招聘方式，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面試，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。
- 為學生提供實習機會，創建當前和未來的人才庫。
- 每年為每位同事提供超過31小時培訓（不論職級）。
- 每年培訓總支出達1.31億港元，即每位同事的人均培訓支出超過8,800港元。



每位同事的平均培訓時數 (按工作組別)

工作組別	2021年平均培訓時數
個人貢獻者	32
主管	31
業務負責人	66
戰略領導	7

(培訓數據僅涵蓋國泰航空的全職員工)

每位同事的平均培訓時數 (按性別)



男性

37 小時



女性

31 小時



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">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、工作坊及派駐到香港及海外各業務單位。每年舉行的太古集團實習生計劃，亦為此計劃提供高質素的人才來源。
工程師培訓計劃	<ul style="list-style-type: none">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。每年亦提供一次為期八週的實習機會。
見習機師	<ul style="list-style-type: none">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。
機艙服務員	<ul style="list-style-type: none">附設三年合約的綜合性安全和服務入職培訓計劃，旨在培訓注重安全、細意關懷和勝任香港大使的機艙服務員。
顧客服務主任	<ul style="list-style-type: none">為期12個月的顧客服務培訓課程，內容包括學習在機場大樓辦理登機手續和著陸的檢查程序。
資訊科技練習生培訓計劃	<ul style="list-style-type: none">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。此乃太古見習行政人員計劃的一部分，詳情請瀏覽 https://careers.cathaypacific.com/jobs/it-graduate-trainee-programme-2021-4323420
業務領袖計劃	<ul style="list-style-type: none">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。

*詳情請瀏覽：<https://leadership.swire.com/zh-hk/our-programmes/swire-management-programme>

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84%。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。我們支持本地勞動市場及培育航空業人才亦體現於我們將新入職機師人數中香港本地見習機師的比例提高至50%的目標。

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，配合同事和領袖的最新學習要求。國泰航空未來領袖系列，為學員提供多項虛擬課程，包括The Future is Here, Vision Advantage, Strengths Advantage, Growth Mindset, Sharpen Your Tools, Lead like a Coach及Leading Hybrid Teams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汲取足夠的專業知識以滿足合規或牌照的相關要求，員工學習中心團隊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

我們關注同事的福祉，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
- 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

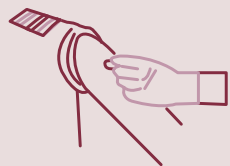
我們向來皆極其注重同事的健康、安全及身心安康。有見檢疫規定及工作模式不斷改變令同事百上加斤，我們隨即作出回應。除與同事進行頻密及坦承的對話外，亦透過大家熟悉的平台作出連串舉措，以保障同事的健康，並鼓勵大家保持身心安泰。

升級健康及安全措施

為所有前線及客戶服務同事量度體溫及提供個人保護裝備已成為標準流程。儘管所有工作間，不論辦公室內或航機上，均已加強清潔和消毒，保護同事免受新型冠狀病毒感染最隱妥的方法仍是全面接種疫苗。因此，我們規定所有航班的當值機組人員必須已完成接種疫苗。機組人員亦須遵守嚴格的健康及安全協議，於香港以外航點作短暫停留期間，在指定酒店的房間內自我隔離。機組人

員需要接受頻密的病毒檢測，每次完成任務回港後均要進行多次測試。單在2021年，他們一共在香港完成了220,000次新冠病毒測試。作為僱主，我們深切體會同事承受莫大壓力，故設法為同事提供適當的支援，以確保他們身心安康。疫苗休假政策為同事提供兩天假期，讓他們於接種兩劑新冠疫苗後好好休息，而注射加強劑的同事，更可享一天額外假期。

到目前為止：



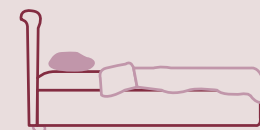
98.1%

香港員工已完成接種兩針



我們的機組人員於2021年
合共入住隔離酒店達

62,000 晚



香港同事入住本地隔離設
施佔超過

11,000 晚

將支援融入工作

繼成立機師朋輩支援網絡後，我們持續提供支援。該網絡是一個獨立的組織，由經訓練的機師義工為機組人員、同事及其家人提供援助，受助人的資料絕對保密。另外，我們亦於內聯網中設立了身心安康專頁，發放由公司內部臨床心理學家提供的精神健康指引和建議。

隨時隨地為同事提供指引

同事支援計劃提供24小時全天候專業輔導服務，由來自世界各地的合資格輔導人員為同事及其家人透過電話或面談提供輔導，協助他們處理壓力、喪親之痛或感情問題、法律及財務事宜及管理上的疑難等並提供相關建議。我們亦為同事推出了健康相關應用程式eCare，內容包括健康評估、個人健康報告、健康食譜，以及其他網上服務，例如Weekly HealthBytes。另外，同事支援計劃的YouTube頻道亦載有各色各樣的短片，從心理健康、財務健康到一般支援及輔導皆一應俱全。

裝備同事應付挑戰

於2021年，我們就如何識別精神問題的先兆、管理職級人員在支援團隊上擔任的角色，以及公司內部和社會上合適的專業資源等範疇為管理職級人員提供培訓。我們亦與外部企業健康專家及專業輔導員合辦分別為領袖及女性而設的精神健康講座。此外，我們又與香港心理衛生會合作，開辦精神健康急救課程。

我們專注向香港及其他航點的同事推動精神健康教育。年內，除了透過同事支援計劃推出以整體精神安康為題的網上工作坊外，我們亦按個別需要為一些特定部門度身訂造合適的課程，例如針對經常接觸顧客的同事及機組人員面對的問題。

往後，我們希望於公司內培植朋輩互助的文化，建立一個義工體系，由已修畢精神健康急救課程並取得證書的同事擔任精神健康急救員，為備受精神健康問題困擾的同事提供支援。我們亦將設立身心安康工作組，繼續開拓和拓展維護同事健康福祉的舉措。



同事們在國泰城參加椅子瑜珈班

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，不論性別、性別認同、宗教、種族、國籍或族裔、文化背景、社會或經濟團體、性取向、婚姻狀況及家庭狀況、體能或智能、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共融策略框架制定，並將引領我們邁向目標，晉身全球最傑出服務品牌之列。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。

我們早前針對由同事入職到退休的過程進行正規的審視工作，就員工需要、人才招聘和人才管理及發展範疇檢討現行制度，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和支持男性盟友計劃提倡性別平衡，並透過舉辦相關活動促進包容文化。

由於多元共融這議題牽涉甚廣，我們於去年10月特別進行了一個專題調查，從而了解同事認為那些範疇至為重要，以便適時作出相應改動。



鄧健榮
國泰航空行政總裁

“要爭取在新冠疫情過後再創佳績，我們必先繼續致力為所有同事提供包容互勉的工作環境。我們以達至真正共融為目標，讓同事隨心所欲地分享他們的意見和想法。同事的多元思維和獨特經歷，有助我們了解來自世界各地顧客的需要、習慣和喜好。”

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賦權、挑戰模式規範及注重工作生活平衡等信息。該會在2021年舉辦的主要活動包括：

- 響應國際婦女節2021「敢於挑戰世界，致力推動改變」的主題，推廣及提倡積極求變的意識，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。
- 慶祝國際女工程師日，向公司的女工程師致敬並讓同事了解她們的工作。
- 刊登文章及邀請專家參與研討會，專注加強同事對月經及更年期的認識。
- 在公司內部進行廣泛的意見調查，了解女同事的需要，以便該會能更有效地提供支援。

促進性別平衡

國泰航空對支持國際航空運輸協會為促進航空業的性別平衡發展所提出的「2025年25%」倡議號召引以為榮。作為響應號召的參與機構，我們承諾：

- 每年彙報主要的性別分布數據
- 在2021年，定下於2025年前將擔任管理職務的女性領袖人數提升25%，以達最少30%的目標[^]
- 將國泰航空提名參與國際航空運輸協會管治職務的女性人員比例提升至不少於25%

[^]在2021年許下承諾時，擔任管理職務的女性領袖人數為23%

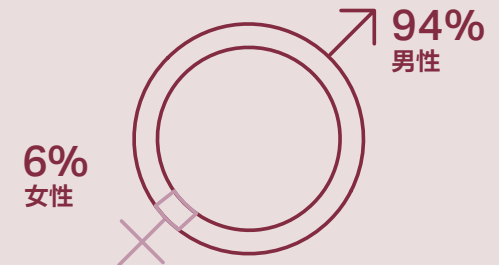


國泰航空員工於2021年的性別分布

管理職位*：



董事局：



*管理職位即集團內職級為總經理和董事的同事。



承諾到 2025 年將擔任高級職位的女性人數增加到

30%

Fly with Pride

我們的性小眾同事資源網絡Fly with Pride於過去三年均專注於構建對性小眾同事提供支援並給予肯定的一個內部架構。今年，該會推出多項舉措，旨在促進公司內部對性小眾的認識及提高參與度，以便制定2021年和往後的目標策略。

該會在10月份的慶祝活動，礙於新冠疫情相關的各種限制而改為於網上進行。舉辦有關活動的主要目的是令國泰的工作環境變得更為共融。同事們透過網絡分享自己身為性小眾、同志或新加入的故事。該網絡亦發表了一些發人深省的文章，提醒大家就共融背後的意義作出反思。慶祝活動過後，該會亦於公司內聯網和學習平台The Learning Hub中推出探討性小眾及同志議題的網上單元。

Fly Pink

Fly Pink由澳洲連接航空的機師於2015年成立，翌年由數位國泰航空的女機師繼續運作。該會透過義賣及舉辦活動喚起公眾對乳癌和前列腺癌的關注，同時籌募善款支持相關研究。每年10月，國泰航空的機師及機組人員均會戴上粉紅色肩飾和襟章執勤。今年，這傳統更延伸至其他海外航點。



締造共融的工作環境

今年，我們作出了多項重要改動，以維護多元文化及讓同事時刻感到備受尊重，且能忠於自己、免受束縛。於國泰城內啟用首個無分性別的洗手間便是例子之一。

我們已就父母休假政策作出修訂，除了傳統的父親和母親角色外，亦涵蓋其他家庭狀況。香港的同事現時可以自行申報屬於主要或次要照顧者（若為分娩者，則須根據香港法例放取14星期產假）。主要照顧者和次要照顧者，分別可享14星期及五天假期。此外，我們亦準備就月經及更年期相關情況發出指引，以及為剛為人母的同事制訂重返工作崗位計劃。

用辭恰當非常重要，因此我們現正審視主要政策和相關文件，不論對內或對外，以確保對同事及顧客均採用性別中立的言辭，以示我們尊重多元的立場。

案例研究

共融之城

同事們以往外遊時，可能經常到訪各地機場的祈禱室。自從國泰城的多信仰祈禱室啟用後，大家在辦公地點也可隨時禱告或沉思靜想。我們正繼續朝着建立開明、尊重及包容的工作文化這目標邁步向前。





社區

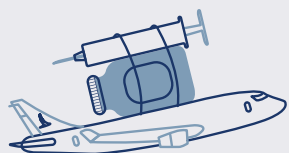
我們為何重視社區

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。新冠疫情的出現，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。



社區

2021年績效亮點



運送首批新冠疫苗到港以及超過1.65億劑疫苗至香港及其他地區



捐出超過300,000份餐膳予香港社區



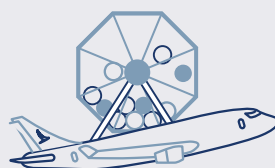
透過「零錢布施」機艙籌款計劃於2020年¹為聯合國兒童基金會籌得156萬港元



同事參與疫情相關義工活動貢獻接近1,200小時



捐出包括廚具、毛氈、兒童用品及已翻新的平板電腦等超過400萬件物品



為已全面接種疫苗的香港居民舉辦大抽獎，以私人航班的非凡體驗作為大獎，並送出過千萬「亞洲萬里通」里數

¹由於2021年的捐款有待審核，2020年的數字為目前可供參考的最新數據。



林紹波
國泰航空顧客及商務董事

“

在疫情持續影響全球各地社區之際，我們繼續竭盡所能從各方面施以援手。至今，我們已運送超過1.65億劑新冠疫苗至世界各地。與此同時，我們亦不忘支援社區，為有需要的人士捐出逾300,000份餐膳及400萬件物品，包括毛氈和已翻新的平板電腦等，與弱勢社羣共渡時艱。

”

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。透過不同的社區活動與義工服務，我們在關注全球重要議題的同時，繼續專注於香港社區的需要。為了在社區關係拓展方面發揮更大的影響力，經與同事和社群持份者溝通後，我們就社區策略定出四大核心範疇：



培育青少年

國泰航空致力培育青少年，並深信社區的未來和集團的長遠發展相輔相成。



促進文化交流

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



增強環保意識

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



鼓勵多元共融

國泰航空是香港最大的僱主之一，擁有近乎最多元化的團隊。創造多元共融的工作環境，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、倡議及前瞻思維，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社交距離措施防止病毒擴散。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。

國泰航空全力打破物流障礙，善用我們的網絡把資源送達不同地點，應付所需。除了通過不同途徑與非政府組織夥伴及香港特區政府轄下多個部門合作，向弱勢社群提供支援外，我們亦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。

分發新冠疫苗到世界各地

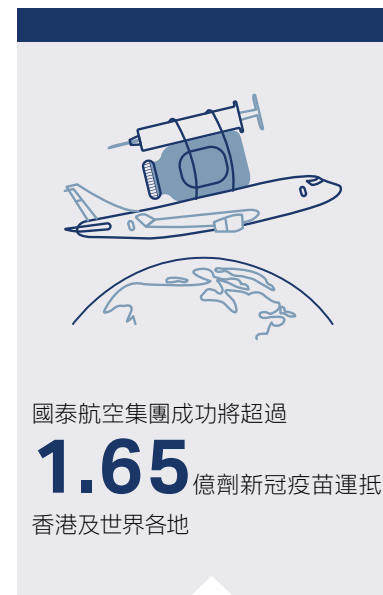
作為一家擁有龐大環球網絡的航空公司，國泰航空在運送新冠疫

苗到世界各地以助抗疫方面肩負重任。我們非常榮幸能夠於2021年2月率先為香港運送首批新冠疫苗，支持香港特區政府推行疫苗接種計劃，將一百萬劑科興疫苗從北京空運抵港。

我們與香港機場管理局、多家業界同躋及業務夥伴緊密合作，致力開發證實能夠快捷而有效地分發疫苗的運輸方案。2021年，我們合共運送了五款不同品牌的新冠疫苗，每款疫苗儲存溫度的規格有不同，從攝氏零下70度到2至8度不等。再次獲得國際航空運輸協會獨立醫藥物流驗證中心 (IATA CEIV Pharma) 的認證，充份肯定國泰航空在整個入口及運輸過程中每一階段的卓越能力。我們採用全新的Ultra Track「智貨查」多維追蹤及實時數據系統，便於以電子方式追蹤疫苗批次及儲存資料。

國泰航空聯同多家主要航空公司響應聯合國兒童基金會於2021年2月發起的「人道主義空運倡議」，為確保全球各國能公平地獲得新冠疫苗出一分力。該倡議主導的COVAX募資計劃，旨在確保低收入及中低收入國家能取得優質疫苗，既是全球合力對抗疫情的一大解決方案，亦可於日後出現其他危機時用作環球物流機制。國泰航空集團於2021年合共運載超過1.65億劑新冠疫苗。

*國際公認的藥品運輸質量保證計劃



支援弱勢社群

在此艱難時刻，我們支援本地社區的力度有增無減。2021年，我們透過本港慈善機構惜食堂向有需要的人士捐出共300,000份餐膳，並為該機構向馬可索羅會會員募捐，共籌得超過港幣428,000元，而我們的同事亦義務協助樂餉社包裝食品並分發予弱勢社群。相關支援不僅為疫情期間的紓困措施，亦跟我們長期與兩家社福機構合作並捐出多出的食物以減少浪費的做法互相配合，相得益彰。

我們亦向缺乏物資的人士提供日用品，並藉參與仁人家園主辦的「關愛家居計劃」，為長者及傷健人士維修家居，改善他們的生活環境。另外，我們的同事亦於年內協助包裝玩具予低收入家庭的兒童，又與本地社福機構合作，安排網上講故事環節，讓學童在居家學習期間仍可培養對閱讀的興趣。



社區計劃

我們推出的各項計劃，有助應對當前迫切的社區範疇相關議題。雖然部份計劃因疫情影響而需暫緩，我們將視乎情況於適當時候重啟。

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，由於受到全球公共衛生危機的影響，原定於2021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。

參觀活動於2021年因疫情關係而暫停。

2021年亞洲萬里通「愛心回贈」數據

捐贈里數總額	價值269萬港元
慈善合作夥伴數目	33
慈善物資項目數量	92
最受歡迎慈善物資項目	<ol style="list-style-type: none">1. 聯合國兒童基金會香港委員會-為營養不良的兒童提供10包營養治療奶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3. 聯合國兒童基金會香港委員會-為貧困兒童提供一套學習套裝

亞洲萬里通「善心回贈」- 捐贈里數傳遞愛心

亞洲萬里通於2021年一如以往支持三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」、奧比斯「盲俠行」和聯合國兒童基金會香港委員會為「重塑教育」倡議籌募經費的「還童心導遊」虛擬跑。

亞洲萬里通會員可使用里數兌換慈善物資以支援需要幫助的群體。兌換慈善物資最少只需360里數，會員能輕易地以里數傳遞愛心，為慈善出一分力。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。

案例研究

國泰Hackathon

停辦兩年的國泰Hackathon，於2021年11月正式回歸，讓一群年輕的科技及商業專才有機會在這場全港獨一無二的航空業技術解決方案比賽中同場競技。

過去兩年出現重大變遷，要重新設計賽事同時保留其獨特的理念是一項挑戰。其中首要任務是提供安全的環境讓參賽者全情投入互動體驗。我們接獲約700份來自各家大學的參加表格，從中嚴選出75組由335名年輕專才組成的參賽隊伍。正式進行虛擬競

技前，我們邀請參賽者出席重點簡介會，以便他們了解業務運作背後的情況和掌握專家的見解。

賽事的尾聲，是由最後六強於國泰城向評判團和觀賞串流的觀眾介紹參賽作品。由於所有參賽作品的意念均極為新穎，由國泰航空、機場管理局、香港科學園、AWS、微軟和谷歌的業界領袖所組成的評判團實感難分高下。最終由建議設立平台將亞洲萬里通進一步融入日常生活的隊伍Team Starry獲得冠軍殊榮。



籌款及慈善捐贈

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，將其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。2020年³該計劃籌資共港幣156萬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。

於2020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少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。

³由於2021年的捐款有待審核，2020年的數字為目前可供參考的最新數據。

案例研究

「友·導向」師友計劃

國泰航空向以扶植青少年為己任，此舉於不穩定的時期顯得更加重要。因此，我們的義工隊特意透過「友·導向」師友計劃，向本地學生傳授寶貴的人生經驗並灌輸待人處世的技巧和心得。計劃已於去年12月正式展開，20名義工同事將於2022年擔任指定學生的導師，為期6個月，以期啟發年輕新一代，引導他們步入正軌。



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。

慈善捐贈

2021年，國泰航空及各附屬公司合共直接捐款達港幣250萬元，另以機票折扣方式捐款港幣20萬元。此外，我們亦捐出超過400萬件物品，包括玩具、個人用品、校服及翻新平板電腦等。



超過
400萬件

捐贈超過**400**萬件物品，
包括玩具、個人用品、校服及已翻
新的平板電腦。

案例研究

恩光之友會向特殊學校捐贈全新校巴

「守望相助」是逆境帶給我們最難能可貴的啟示，在艱難的時刻大家更應關懷需要幫助的人，向他們伸出援手。

恩光之友會在1980年代初期成立，始於一群國泰機師每月供款資助為身心障礙的兒童服務的恩光學校。近四十年來，恩光之友會的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。該會現已成為一家註冊慈善機構，並繼續透過資助醫療服務、舉辦義工活動及提供學習設施與資源，改善兒童的生活質素。

2021年12月，恩光之友會動用全數由會員捐獻的經費購入一部全新的校巴，贈予保良局陳百強伉儷青衣學校，供有特殊需要的學生使用。該校的服務對象為6至20歲，患有嚴重的肢體、智能或社交發展障礙的學生。校巴用以接送居於沙田和葵涌區的學生往返青衣校園，為他們及家人帶來方便。

儘管過去兩年充滿障礙和挑戰，恩光之友會仍不忘行善。是次已非該會首次捐贈校巴及物資，往後還將陸續有來。



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。2021年，我們的義工計劃主要聚焦於紓緩新冠疫情對社會上各弱勢社群體構成的壓力，詳情可參閱上一章節。超過300名同事參與超過1,200小時的疫情相關義務工作。



同事參與超過

1,200 小時

的疫情相關義務工作



附屬公司

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



附屬公司

2021年績效亮點

國泰航空飲食服務為20家在香港國際機場營運的國際航空公司提供機上膳食。

捐贈機上餐膳：跟例如惜食堂、膳心連基金及廚尊等非牟利機構及社會企業合作，向本港需要食物援助的人士分發300,000份餐膳。

支持可持續採購：40%採購的海產經認證出自可持續來源。

麵包釀酒：善用多餘的麵包釀酒，製作出VHHX啤酒。



雅潔洗衣是香港的大型商業洗衣公司。

源頭減廢：為減少一次性塑膠使用，我們的洗衣店組合包裹送洗的衣物。

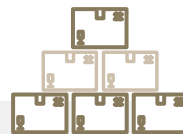
支援社區：為支援受疫情影響的社群，我們和香港家庭福利會合作推行抗疫用品包捐贈計劃，向社會上有需要的人士捐贈250個抗疫包。



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。

節約能源：成功減少663兆瓦時電力消耗，相等於減少排放245噸二氧化碳當量。

推廣職業健康及安全和**身心健康**，舉辦身心健康週，藉各種活動鼓勵同事養成健康生活習慣，注重健康飲食及勤加運動。



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。

齊心抗疫：運送約4,500萬劑疫苗到亞洲多個地區，包括菲律賓、馬來西亞及印尼。

強大的團隊：87%參與意見調查的機師及員工表示以效力華民航空為榮。

減碳：成立燃油論壇督導委員會並推行多項提升燃油效益的措施，因而於2021年成功減少逾1,340噸的碳排放量。



香港機場地勤服務為航空公司顧客提供地勤服務。

減低地面碳排放：斥資購入四輛全新的Enviro200型號單層巴士，於2021年成功減少碳排放量約660噸。

香港快運是本地唯一的低成本航空公司，在亞洲區內提供定期航班。

更年輕和環保的機隊：落實機隊現代化，加入一部高燃油效益A320neo型號客機，同時安排三部舊有A320ceo客機退役。

支援社區並減少浪費：向包括惜食堂和齊惜福等非牟利機構捐贈多出的冷藏食品、飲品和小食，減少浪費食物同時幫助有需要的人士。





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27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29個目的地的定期航班服務。

2019冠狀病毒疫情對航空及旅遊業帶來沉重打擊以及史無前例的挑戰。為保障機組人員和乘客的健康及安全，香港快運採取了一系列預防措施，並於香港國際機場進行了兩次電子健康護照試行計劃，並邀請機組人員和乘客參與，測試離境前體驗的成效，為恢復運作做好準備。

可持續發展策略

香港快運一切以人為先。我們擁有956名員工，當中包括391名乘務員、236名機師和329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。今年，我們繼續對可持續旅遊及減少碳足跡作出貢獻，以示我們致力於2050年前實現淨零碳排放的決心。

展望未來，我們為2022年制定的可持續發展策略包括：

- 秉承低成本業務模式 — 以經營高負載量的短途航線為主，亦即以同等燃油使用量運載更多乘客和貨物。
- 採用更多機齡較短的航機以提升環保績效並降低碳強度。
- 按照國際民用航空組織CORSIA計劃的規定進行監察，為達至2050年淨零碳排放做好準備。
- 支援同事及社區：提供平等機會同時關懷員工，並協助社會上有需要的人士。

重要議題

<p>更環保的營運</p>	<p>碳排放是香港快運極之關注的問題。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。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 購入一部全新的A320neo客機，較舊型號更具燃油效益，而噪音足跡亦較低。 ● 安排三部機齡介乎15至17年的A320ceo客機退役，再加上引入新航機，令機隊的平均機齡降至5年以下。 ● 為減少環港遊航班的碳足跡，我們通過國泰航空的「飛向更藍天」計劃將碳排放全數抵銷。全年合共抵銷了280噸二氧化碳。
<p>廢物管理</p>	<p>在一般情況下，我們需要服務過百萬乘客，除注重衛生外，亦須滿足品質和重量的嚴格要求。在受疫情影響的非常時期，為減少浪費，我們特別捐贈多出的物資，幫助有需要的人士。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向包括惜食堂和齊惜福等非牟利機構捐贈多出的冷藏食品、飲品和小食，務求以重新分配和循環再用的方法減少浪費食物。 ● 向東涌安全健康城市捐出舊傢具，推動航空業界循環再用的風氣。 ● 出售例如餐車等機上器材，為飛行愛好者提供值得收藏的珍品，為該等曾被使用的器材賦予第二生命。
<p>同事及社區</p>	<p>我們與國泰航空同樣極為注重優質的工作體驗。除於公司內部提高參與度外，亦積極透過支持本地社區發揚我們的企業文化。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有見注射疫苗是戰勝疫情的出路，亦是大家合力維護工作環境的共同責任，我們特別推出Stronger Together計劃，藉連串舉措協助同事對接種疫苗加深了解，以推高本地接種率。 ● 為促進企業文化傳承，我們為同事舉辦午餐學習環節，助他們深入探討公司的核心價值及領導層對相關價值的觀點與見解。 ● 推出身心靈健康計劃以宣揚注重健康的訊息。給同事更健康的膳食選擇，舉辦精神健康工作坊，並定期提供照顧自己及照顧他人的貼士。 ● 為提高香港的疫苗接種率，香港快運支持由香港機場管理局發起的「2019冠狀病毒疫苗接種免費機票大抽獎」，共送出25,000張香港往來日本、南韓及泰國的雙程機票。 ● 參與「大嶼山聖公會中學文憑考試模擬放榜日」，並與學生進行模擬應徵面試及答問環節，協助他們作好畢業後的部署。

香港華民航空有限公司

華民航空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及國泰航空提供飛往亞洲13個目的地的特快貨運服務，並在亞洲提供不定期包機服務。

可持續發展策略

作為一家航空公司，華民航空憑藉減碳方面的努力在「香港國際機場減碳獎勵計劃」中獲得表揚，卻未有因而自滿。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，而我們亦繼續全情投入國際民用航空組織CORSIA計劃的燃油監察，為實現2050年淨零碳排放作好準備。我們以可持續和合規地運作為原則，重點關注安全、氣候變化及員工等領域。我們的《安全管理系統手冊》列出了與安全管理系統活動相關的政策和程序，而《質量管理系統手冊》則確保符合相關法例及公司政策。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

<h3>健康及安全</h3>	<p>作為全球位居第二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。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 全面 (100%) 按照國際航空運輸協會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時加強對公司和同事保障。 就華民航空的安全管理系統及安全文化進行意見調查，結果顯示了我們高度安全和高參與的文化： <ul style="list-style-type: none"> 超過80%職責涉及安全的員工認同管理層積極參與和關注公司的安全管理系統 / 安全政策。 超過90%受訪機師認同我們以飛行安全為先且能提供高水準的服務，亦安心表達內心的顧慮及匯報安全風險。 檢討及更新針對疫情期間運作的業務連續性計劃。 除了運送疫苗至亞太地區外，亦協助運送抗疫用品。 推出全新的疲勞風險管理系統更有效地管理華民航空所有員工的疲勞風險。 華民航空現役機組人員及辦公室員工的疫苗接種率已達100%。
<h3>氣候變化</h3>	<p>我們力求於每次航程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型號，以提升燃油效益和減少碳排放。對於CORSIA計劃以2019年水平作基準的碳中和增長規定，以及國泰集團在2050年前實現淨零碳排放的目標，我們已準備就緒。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 引入空中巴士A330取代已退役的747-400型號貨機。 已提交2020年度經核實的CORSIA報告及測試驗證報告。 與相關持份者合作，尋求提升燃油效益的新機遇。 設立燃油論壇督導委員會並實施多項改進燃油效益的舉措，為我們於2021年減少超過1,340噸的碳排放量。
<h3>我們的同事</h3>	<p>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。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 機師意見調查的回覆率超過80%，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87%的調查對象同意或非常同意以效力華民航空為榮。



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，國泰航空飲食服務在香港國際機場為20家國際航空公司提供航機膳食服務。

國泰航空飲食服務於2021年生產約170萬份膳食，處理20家航空公司約14,000班航班，即平均每日生產4,701份膳食及處理39班航班。國泰航空飲食服務的營運由全體1,100名同事及其駐地承包商所支持。

可持續發展策略

可持續發展的管治由營運總裁領導並由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。委員會定期召開會議，統籌可持續發展策略及回顧相關表現。

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分銷。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)、ISO9001:2015品質管理體系標準及國際航空運輸協會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

<p>廢物管理</p>	<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>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 與惜食堂、膳心連基金及廚尊等非牟利組織及社會企業合作，捐出300,000份膳食予社會上有需要的人士。 於2021年向樂餉社提供約110噸烘焙食品及飲品，較2020年減少50%，原因在於營業額下降。 推出VHHX啤酒，將250公斤多出的麵包轉化為12,000罐或接近4百萬公升手工啤酒。 回收215噸廚餘，送往O.PARK1廠房供轉化為能源。
<p>負責任採購</p>	<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>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 購入22噸可持續海產，佔海產採購量的40%。 100%選用環保的衛生紙和文具紙張。
<p>我們的同事</p>	<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材，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>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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"> 基礎管理技巧 WFMS管理系統 設計思維 應對改變 人力資源須知

國泰航空服務有限公司

國泰航空服務負責營運國泰航空貨運站，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，國泰航空服務的貨物處理量為140萬噸。

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

國泰航空服務的可持續發展管治，由行政總裁領導的可持續發展督導委員會負責。該委員會由多個職能的部門主管組成，透過定期會議制定可持續發展策略，作出檢討並加以改進。

國泰航空服務視推動可持續發展為營運貨運站的關鍵元素。藉著建立深厚的企業文化同時將可持續概念融入商業決策當中，我們致力緩解貨運站的日常運作對社會及環境的影響。

重要議題

<p>碳排放</p>	<p>我們致力將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>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 節省663兆瓦時電力消耗，相當於減少排放245噸二氧化碳當量。
<p>物料</p>	<p>我們積極監察一次性塑膠製品的使用量，並盡可能尋求環境友善的替代品，減少運往堆填區的數量。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 採用含30%循環再用物料的聚氯乙烯塑膠膜，以減少使用簇新的一次性塑膠。
<p>健康與安全</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"> 確保在所有運作層面實施有效的領導及指引。 建立健全的健康與安全管理體系。 進行有效的培訓，確保同事具備必要的技能和能力。 鼓勵同事參與安全相關活動。 	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 榮獲「機場安全嘉許計劃」安全卓越大獎銀獎，以及職業安全健康局「香港職業安全健康大獎」安全管理制度大獎。 鼓勵員工培養健康及安全的行為習慣，以促進安全文化。 提倡精神健康，簽署「精神健康職場約章」，加入成為精神健康友善機構。 舉辦2021身心健康週，透過各種活動鼓勵同事養成健康的生活習慣，注重健康飲食及勤加運動。



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350名員工，服務超過20家航空公司和35家酒店，每日平均處理91,000件，相當於37.9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ISO45001:2018職業健康與安全的標準，而我們的職業健康及安全管理系統，亦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，亦是榮獲綠建環評金級認證的建築，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《可持續供應鏈行為守則》，採取類似的回收行動。

重要議題

<p>健康及安全</p>	<p>雅潔洗衣以安全為首要目標，我們嚴守ISO45001:2018的標準，並以此為業務績效的重要指標。我們力求透過建立及採用一個與業務活動的風險與機遇相對應的職業健康及安全制度，利用有效的標準和實務指引，增強公司的職業健康及安全文化。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 將管理巡視計劃由每季一次增加至每週一次，以確保工作間安全並加強工作人員的安全意識。此外，亦針對不同的安全議題，每月舉辦安全運動，以促進安全文化及提升同事的安全意識。
<p>廢物管理</p>	<p>我們致力減少包裝過程中產生的一次性塑膠廢物。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 自2021年1月起於各分店實行衣物混合包裝，將多件衣物以一個儲物袋集中包裝，以減少一次性塑膠用量。 於2021年重用超過1百萬個衣架，以減少耗用物資。
<p>品質</p>	<p>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。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 透過全面實施精益的管理及於企業層面實踐5S準則，進一步改善績效。
<p>回饋社會</p>	<p>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。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 與香港家庭福利會合作，為弱勢社群和需要幫助的長者提供免費洗衣服務。 支持香港家庭福利會，向社會上有需要的人士捐贈抗疫用品包。 繼續發揚「15年Plus商界展關懷」的精神，參與多項由香港公益金舉辦的慈善籌款活動。

香港機場地勤服務有限公司

香港機場地勤服務成立於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2,884部地勤支援設備及車輛，並僱有超過1,800名員工，目前共為22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》。該委員會在常務總裁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

<p>環境管理</p>	<p>我們車隊消耗的燃油佔我們的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，使用燃油效益更佳的車輛。透過監察及審視資源使用和廢物管理，我們力求減少業務對環境的影響。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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2020年下降14%。 減少產生廢物6%並減少23噸廢物堆填，廢物轉化比率達47%。
<p>我們的同事</p>	<p>成為一個優良的僱主不但可以吸引更多的人才，還有助保留熟練員工並發揮他們的潛力。我們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。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為各職級同事提供合共42,488小時的培訓，每位同事的平均培訓時數為23.4小時。 注重健康及安全，並榮獲多個安全相關獎項： <ul style="list-style-type: none"> 「2020/21機場安全嘉許計劃」香港國際機場安全卓越大獎銅獎 最佳安全表現獎 (停機坪服務專營商) 獲頒「15年Plus商界展關懷」標誌，並憑藉人力資源管理的卓越表現，在職業再培訓局「ERB人才企業嘉許計劃」中獲嘉許為「人才企業」。

我們的績效

國泰航空對財務信息披露工作組(TCFD)的回應

1. 管治

1.1 董事局對氣候相關風險及機遇的監督

董事局就集團的可持續發展策略及績效承擔最終的責任。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架構共同執行，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，以及審批集團的年度可持續發展報告。

風險管理

集團以集中的風險管理管治架構，透過系統化和貫徹的程序，實現對營運安全的承諾。有關管治架構包括：

- 由獨立安全顧問擔任主席的**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(又稱航空安全審核委員會)**。
- 由安全及營運風險管理總經理領導並直接向行政總裁匯報的**集團安全及營運風險管理部門**。

董事局於2019年決定，集團應引入類似的管治，以加強集團所有其他企業風險的管理並給予同等關注，因而成立下述實體：

- **董事局風險管理委員會** – 屬董事局層面的委員會，成員均為非常務董事。委員會負責為董事局提供建議，並監察董事局就所以風險相關事宜所作出的決定。這包括設定及監控風險程度、風險管理框架的成效及集團風險管理文化的健全程度。
- **風險管理委員會** – 由集團行政總裁擔任主席的執行委員會，負責設計、落實及直接監督風險管理框架，並透過此框架管理集團內部所有企業風險。
- **集團風險管理部** – 由風險管理總裁統管，向集團行政總裁匯報。該部門特別負責發展、維持及確保風險管理框架的成效。

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歐盟碳排放貿易體系 (EU ETS) 及國際民用航空組織 (ICAO) CORSIA的現況及未來財務責任，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權，負責評估和批准與集團可持續發展相關的策略、政策、目標制定與重要舉措涉及的投資。其亦為本集團以可持續發展為本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及按優先次序排列對本集團具重要性的可持續發展議題，並每年兩次向董事局匯報進展，以交代有關議題及重要性評估過程。此運作模式能將可持續發展融入業務規劃、財政預算及風險管理，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規議程，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，其由財務總監擔任主席，並由公司各職能部門主管組成。

成立該會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，亦負責就氣候變化政策、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由董事局審議。

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CORSIA的規定，並了解其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。

氣候變化及可持續航空燃油經理負責領導上述工作組，並邀請相關業務單位加入以執行任務。

氣候相關的特定職責由不同團隊及委員會負責，詳見下文，其均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。

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，確保該政策經由管理層審閱和批核，並更新企業風險紀錄冊。由集團行政總裁出任主席的風險管理委員會負責設計、落實及直接監督風險管理框架，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加以審批。

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和環境的影響，當中包括採購高燃油效益飛機等業務策略，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營運效率的方法及對減排科技的投資進行評估提升燃油效益，進而降低業務的碳排放。該委員會每月召開兩次會議，出席的代表來自採購和機質部、顧客體驗和設計部、工程部及航班運作部等多個部門。

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被視為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航空旅行的需求。這被視為航空業其中一個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的關注與日俱增，環球社區、持份者和顧客或會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。這令我們在挽留和吸引顧客時面對潛在危機，因為顧客日後可能會改為選擇更環保的客運和貨運服務。

風險3:

極端天氣事件（例如颱風和洪水）的強度及/或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，而突發的天氣事件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:

政策和條例的轉變導致營運成本上升，是短至中期的主要風險。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疫情前的水平。

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，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。

另一方面，現時可持續航空燃油的價格仍比化石燃油高三至五倍。因可持續航空燃油為國泰航空減碳之路中重要的一環，該價格差距將為我們帶來額外的財務負擔。

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，我們可望憑藉在強調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。該目標涵蓋範疇一及範疇二的碳排放，跟《巴黎協定》所訂定，控制全球氣溫升幅比工業化時期前水平不高於攝氏2度，並努力限制於攝氏1.5度以內的目標一致。
2. 自1990年代開始追蹤碳排放量以來，按每可用噸公里的二氧化碳排放量計算，燃油效益至今已提升達28%。
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。國泰航空亦已承諾於未來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%。於2021年，我們保證在2030年或之前可持續航空燃油將佔國泰航空燃油總耗用量的10%。我們亦與總部設於美國的再生燃油供應商Aemetis簽訂協議，承諾聯同「寰宇一家」的成員共同購入超過3.5億加侖混合可持續航空燃油。

2. 策略

機遇1:

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2021年間已接收共43部全新A350客機，並已落實於未來數年額外接收53部新航機。
5. 國泰為亞洲首家推出自願性質碳抵銷計劃的航空公司，有關計劃於2021年合共抵銷了27,280噸由營運所產生的碳排放。我們至今已購買超過30萬噸碳抵銷。
6. 承諾以2018年為基準，於2030年前減少地面排放32%，至2035年減少55%。2035年的目標，亦是我們在2021年與香港國際機場立下約章時所作的承諾之一。該約章除突顯了我們於2050年

前實現淨零碳排放的承諾，亦與把全球暖化幅度限制在較工業化時期前水平不高於攝氏1.5度這個科學基礎減碳目標一脈相承。

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、法律條例和人事等六個層面的影響，並根據已預先定立的一套準則界定有關影響的重要程度。相關準則用以排列重大風險，並能突顯對公司帶來最大影響的風險，供董事局加以留意。

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，並不是國泰航空所營運的市場。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，對國泰航空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，國泰航空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2:

國泰航空於2019年共排放約1,800萬噸二氧化碳。

CORSIA已將碳排放基準設定於2019年的水平。由於2019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年或較後時間方可回復疫情前的水平。

在CORSIA計劃期內直至2035年，國泰航空可能需要動用合共6億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。
- 碳定價為每噸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）。

風險3:

颱風、難以預測的天氣情況及水浸令航班誤點或改道，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損失。

2. 策略

2.3 集團策略的彈性，慮及各種氣候相關假設，包括氣溫升幅為攝氏2度或更低的假設

於2021年，國泰航空財務總監沈碧嘉參照氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 的建議，召開了一次大型的情境策劃及分析。由多名業務領袖組成的跨職能小組就我們的氣候策略進行了壓力測試。出席的高級業務領袖來自多個職能，包括航班運作部、工程部、集團安全及運作風險管理部、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、品牌推廣及市場部、顧客體驗及設計部、風險管理部、集團法律及合規部及各附屬公司。

小組分別就四個氣候情境，因應有可能出現的外在環境，對國泰航空帶來的影響及理想的應對策略，作出個別評估。小組在評估氣候變化對業務的影響時，慮及變數最多的兩個關鍵因素，分別是社會壓力促使我們必須在全球層面全面解決氣候變化議題的政治意向，和有助商用航班減碳的新科技是否可供使用。

我們根據四個假設情境，評估集團在2030年及2050年可能會遇上的風險和機遇，並深入探討其中兩個由政府間氣候變化專門委員會制定的主要假設情境。我們就第一個假設情境評估實體氣候風險，例如氣溫上升及極端天氣事故等。除實體風險外，我們亦就按《巴黎氣候協定》的目標就轉型至低碳經濟所涉及的風險和機遇作出評估。在業務如常的情況下，已知的風險包括業務經常受阻、聲譽受損、載運量下降，以及長期經濟不景。成功轉型至全球氣溫上升低於攝氏2度，是最理想的假設情境。在該情境下，碳抵銷成本上升或會影響公司的盈利，而因未能符合碳相關的最新規例而受罰的風險亦會隨之上升。儘管上述兩個假設情境仍然存在大量變數，我們目前採取的措施以及進行的投資，例如制訂應變計劃、採用可持續航空燃油，及聯同業界研發減碳科技等，已為提高業務抗禦力打下基礎。

我們計劃每兩至三年進行一次情境策劃評估。

3. 風險

3.1 集團識別及評估氣候相關風險的流程

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。該策略以特別定義的風險分類法為基礎，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新浮現的風險。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、航點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紀錄冊。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，風險共分九個類別加以評估，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。

我們的五部流程涉及研究改變的動力，識別重大的不確定性及設計四個可能出現的假設情況。隨後安排跨職能高層領袖參與工作坊，就每個假設情況，因應有可能出現的外在環境，對國泰航空帶來的影響及理想的應對策略加以評估。

3.2 集團管理氣候相關風險的流程

集團的氣候風險是透過度身訂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。

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、法律條例和人事等六個層面的影響，並根據已預先定立的準則界定有關影響的重要程度。該準則用以排列重大風險，並能突顯對公司帶來最大影響的風險，供董事局加以留意。

如上文所述，集團於2021年進行了一次情境策劃及分析行動。透過該行動得出的結論和建議，經整理後將納我們的氣候策略及風險緩解計劃中，並付諸實行。

3.3 如何將識別、評估及管理氣候相關風險的流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政策及合規事務，航班運作部負責提供所需的航班數據和資料，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流程已被全面納入至適用於所有重大風險的風險分類法中。有關分類法包含專門為我們所面對的環境風險而設的特定類別。氣候變化也因此被視為首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流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)
- 可持續航空燃油用量 (噸)
- 碳抵銷 (噸二氧化碳)
- 就效益而言，我們按負載能力和交通水平計算燃油效益。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，同時須向由營運及航空服務總裁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)計算。

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。

我們現正研究如何更好地識別及緩解執勤出行以外的範疇三溫室氣體排放。相關進展和績效將於明年再作匯報。

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以及衡量績效的目標

於2050年或之前達致淨零碳排放是我們的長遠目標。我們同時以可持續航空燃油的使用量於2030年或之前佔整體燃油消耗的10%為目標，亦正準備為減碳效益及碳抵銷訂立特定目標。

法律及合規遵循

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
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2021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。
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			
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》同等或更佳的权利和待遇。 於2021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法規和規則而被定罪。

健康及安全

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
<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	<p>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>	<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>於2021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及規則而被定罪。</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>		<p>違反條例可有關於引起刑事責任，包括罰款和監禁。</p>	
<p>香港法例第509章《職業安全及健康條例》。</p> <p>此條例旨在提供健康及安全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> <ul style="list-style-type: none"> (i) 在英國提供商品或服務及 (ii) 每年營業額3,600萬英鎊或以上的商業組織 <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2021年，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>
<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實體作出解釋，也可以要求實體針對該要求採取補救措施。如果實體不遵守要求，部長可以在公開發布有關不遵守要求的信息，包括實體的身份。	<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2021年，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
健康及安全			
<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>	<p>香港</p>	<p>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>	<p>國泰航空的政策確保其能持續遵守《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2021年，國泰航空及共載客71.7萬人次，並沒有發生任何嚴重的安全事故，亦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>	<p>香港</p>	<p>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>	<p>國泰航空已為前線員工 (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"> • 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。 <p>於2021年，本集團並沒有發生任何嚴重的安全事故，亦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
健康及安全			
<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>	香港	違反《公眾衛生及市政條例》可引起刑事責任，包括罰款和監禁。	<p>國泰航空飲食服務 (香港) 有限公司已採用ISO 9001: 2015及危害分析重要管制點管理系統，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2021年，本集團並沒有發生任何嚴重的安全事故，亦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>	香港	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>向員工提供危險品條例及危險品認知培訓。</p> <p>於2021年，本集團並沒有發生任何嚴重的安全事故，亦沒有涉及健康及安全並帶來重大影響的事故。</p>
廣告及標籤			
<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	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>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2021年，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>

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

私隱

<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>	<p>香港</p>	<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>歐盟《一般資料保護規則》於2018年5月25日執行。</p> <p>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。</p>	<p>歐盟</p>	<p>《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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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2021年，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及規則而被定罪。</p>
<p>中國《個人信息保護法》。</p> <p>此規例是中國大陸首項旨在保護個人資料的法例，已於2021年11月1日正式生效。</p>	<p>中國大陸</p>	<p>由於《個人信息保護法》包含跨境提供的規則，有機會對公司有重大影響。</p> <p>外國企業凡於中國大陸境內處理個人資料以提供產品或服務，或作分析及評估消費習慣用途，均受此法例約束。</p> <p>個人資料處理者若違反本條例，最高可被罰款人民幣5,000萬元或上一財政年度全年營業額的5%。</p>	

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>香港法例第201章《防止賄賂條例》。</p> <p>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。</p>	<p>香港</p>	<p>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。</p> <p>最高刑罰為監禁10年及罰款港幣1百萬元。</p>	
<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>	<p>英國</p>	<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>	<p>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。該政策亦提供遵守全球反賄賂法律的指引。</p> <p>於2021年，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 and 規則而被定罪。</p>
<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>	<p>美國</p>	<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>	

2021 年關鍵績效指標

經濟指標列表

指標	2021 百萬港元	2020 百萬港元	2019 百萬港元
產生的直接經濟價值*			
收益	45,587	46,934	106,973
財務收入	75	149	337
應佔聯屬公司溢利	(1,985)	(1,282)	1,643
分配的經濟價值			
營業開支	46,037	58,639	103,646
員工薪酬和福利	11,298	15,786	20,125
支付出資入的款項	2,704	3,044	4,772
- 財務支出	2,704	3,044	3,276
- 已派股息：國泰航空股東	-	-	1,495
- 已派股息：非控股權益	-	-	1
向政府支付的款項 (課稅)	(531)	(674)	454
社區投資，包括慈善捐款			
- 直接付款	3	4	3
- 航空折扣	0.2	1	7
留存的經濟價值			
國泰航空股東應佔溢利/(虧損)	(5,527)	(21,648)	1,691

*有關其他財務數據，請參閱國泰航空2021年報告書第20頁。

環境指標列表

排放 – 整體碳排放

指標	單位	2021	2020	2019
國泰航空及其持100% 擁有權的香港附屬公司				
範疇一	噸二氧化碳當量	6,020,691	7,534,910	18,429,615
範疇二	噸二氧化碳當量	38,887	53,807	69,602

排放 – 飛機運作

指標	單位	2021*+##@	2020*+##@	2019*+	2018*+	2017*+	2016*+	2015*+	1998
可用噸公里 (ATK)	百萬	12,308	15,587	33,077	32,387	31,439	30,462	30,048	10,857
收入噸公里 (RTK)	百萬	9,311	10,876	24,090	24,543	23,679	22,418	22,220	7,213
收入客公里 (RPK)	百萬	4,126	21,136	134,397	130,630	126,663	123,478	122,330	40,679
燃油消耗量	千噸	1,904	2,386	5,837	5,713	5,625	5,467	5,425	2,343
燃油效益	克 / 可用噸公里	155	153	173	176	179	179	181	216
	自 1998 年以來改善情況的百分比	28.3%	29.2%	19.9%	18.3%	17.1%	16.8%	16.3%	0.0%
	克 / 收入噸公里	204	219	238	233	238	244	244	325
	千噸二氧化碳當量 與前一年百分比的變化	5,997 20.2%	7,513 58.3%~	18,025~ 0.1%~	17,997 1.6%	17,716 2.9%	17,222 0.8%	17,087 4.4%	7,380 -
二氧化碳排放量	克 / 可用噸公里	487	482	545	556	564	565	569	680
	自 1998 年以來改善情況的百分比	28.3%	29.1%	19.9%	18.3%	17.1%	16.8%	16.3%	0.0%
	克 / 收入噸公里	644	691	748	733	748	768	769	1,023
	自 1998 年以來改善情況的百分比	37.0%	32.5%	26.9%	28.3%	26.9%	24.9%	24.8%	0.0%

* 包括國泰港龍航空

包括華民航空

@ 包括香港快運

+ 燃油消耗量包括測試、訓練和濕租賃航班

~ 2020年度可持續發展報告中的數字包括華民航空，現已重新表述以排除相關華民航空的數字

指標	單位	2021@#	2020@##	2019##
氮氧化物(NOx) 排放量				
氮氧化物總排放量	噸	2,349	2,857	7,616
平均氮氧化物排放 / 每降落起飛週期(LTO)	公斤/LTO	45	42	40
機隊中符合航空環境保護委員會 CAEP^ 6 標準的飛機百分比	%	90%	81%	88%
機隊中符合航空環境保護委員會 CAEP^ 8 標準的飛機百分比	%	65%	57%	60%

* 包括國泰港龍航空

包括華民航空

@ 包括香港快運

^ 航空環境保護委員會 (Committee on Aviation Environmental Protection, CAEP) 是國際民航組織屬下委員會。

該會負責確立更潔淨及更寧靜飛機的最低標準並定期加以檢討，其長遠目標為於2026年或之前減少氮氧化物排放至低於CAEP/6標準的60%。

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

資源耗用 – 飛機及地面運作^

(國泰航空有限公司及其主要附屬公司)

指標	單位	2021	2020	2019
航空能源耗用				
航空燃油	噸	1,903,710	2,385,605	5,837,127
可持續航空燃油	噸	3	1	6
地面能源耗用				
電力	兆瓦時	98,657	102,975	130,677
移動燃燒源 – 柴油	升	2,476,926	2,617,977	5,129,972
移動燃燒源 – 無鉛汽油	升	142,281	161,204	292,090

^ 2019年及2020年的數據現已包括逸泰居的數據，該酒店由國泰航空有限公司的全資附屬公司Airport Property Limited全資擁有。

指標	單位	2021	2020	2019
地面能源耗用				
固定燃燒源 – 柴油	升	5,709	2,789	103,498
煤氣	單位	3,996,750	3,837,299	5,185,403
總能源使用量	千兆焦耳	84,271,045	105,454,255	257,444,071
能源強度 (每員工)	千兆焦耳	3,895	4,118	7,515
耗水量				
海水作冷卻用途	立方米	10,037,800	10,849,600	9,823,700
飲用水	立方米	502,615	505,503	919,413
保養水	立方米	14,517	23,239	62,136
循環再用水	立方米	9,984	2,334	-
資源使用				
營運使用的紙張	噸	61	76	67 [®]
購入的經認證可持續海產	噸	22	58	412
回收				
金屬	噸	7	8	41
塑膠	噸	30	140	290
玻璃	噸	28	77	492
紙張	噸	137	298	1,552
食品加工油	噸	6	6	15
輪胎	噸	16	12	18
食物捐贈	噸	210	276	563
送往回收並轉化為能源的不可食用廚餘	噸	246	378	1,237
雅潔洗衣的重用衣架	噸	1,335,302	1,202,701	1,760,745

[®] 僅包括紙張耗用量，因其他項目紀錄不詳

指標	單位	2021	2020	2019
廢物				
送往堆填的非有害廢物 (商業及工業廢物· 廚餘和隔油池)	噸	7,769	9,386	21,945
有害廢物 (電池)	噸	1	23	-
有害廢物(化學固體廢物)	噸	2	3	-
有害廢物 (化學液體廢物)	升	17,200	17,700	-
送往堆填的非有害廢物強度 (每百萬港元營運收益)	噸//百萬港元	0.17	0.20	0.21

社會指標列表

僱傭數據

指標	指標	2021	2020	2019
國泰航空集團的員工概況				
員工總數	人數	21,635	25,610	34,258
員工總數 — 主要業務單位及附屬公司*	人數	20,708	23,992	29,720
按性別				
男	%	50	50	45
女	%	50	50	55
按合同類型				
長期僱員	%	92	86	84
固定及臨時僱員	%	8	14	16
按僱傭類型				
長期僱員 — 全職	%	99	99	98
長期僱員 — 兼職	%	1	1	2
按地區				
香港及澳門	%	84	85	80
中國內地	%	2	1	3
台灣	%	2	2	2
美國	%	1	1	3
其他	%	10	11	12
按工作類別				
國泰機組人員	%	13	13	12
國泰機艙服務員	%	32	33	39
國泰地勤人員	%	32	29	26
附屬公司人員	%	23	25	23

*除另作說明，這涵蓋國泰航空、華民航空、國泰航空飲食服務、國泰航空服務、香港機場地勤服務、香港快運和雅潔洗衣，亦是本章節僱傭數據的匯報範疇。

	單位	2021	2020	2019
長期僱員自願離職率(%)				
按年齡組別				
30歲以下	%	40	21	10
30 - 50歲	%	17	7	5
50歲以上	%	11	8	3
按性別				
男	%	17	9	5
女	%	22	10	5
按地區				
香港及澳門	%	17	9	5
中國內地	%	1	3	6
台灣	%	1	10	5
美國	%	2	15	9
其他	%	2	3	7
總長期僱員自願離職率 (%)	%	17	9	5
新入職率(%)				
	單位	2021	2020	2019
按年齡組別				
30歲以下	%	28	10	34
30 - 50歲	%	8	4	5
50歲以上	%	2	3	7
按性別				
男	%	9	5	12
女	%	8	4	12

按地區	單位	2021	2020	2019
香港及澳門	%	8	5	13
中國內地	%	0	6	9
台灣	%	3	0	7
美國	%	1	1	10
其他	%	1	6	13
總新入職率(%)	%	8	5	13

培訓及教育

培訓及教育	單位	2021	2020	2019
平均培訓時數				
總培訓時數	小時	589,453	761,219	1,671,963
平均培訓時數	小時	31	37 ⁺	49
平均培訓時數 (按員工類別)⁺				
個人貢獻者	小時	32	33	-
主管	小時	31	43	-
業務負責人	小時	66	46	-
戰略領導	小時	7	9	-
平均培訓時數 (按性別)⁺				
男	小時	37	39	-
女	小時	31	33	-
受訓員工比例 (按員工類別)⁺				
個人貢獻者	%	99	75	-
主管	%	93	89	-
業務負責人	%	86	78	-
戰略領導	%	88	83	-
受訓員工比例 (按性別)⁺				
男	%	94	87	-
女	%	98	79	-

⁺ 由於去年所提供的數據為國泰集團各公司的平均數字而非按員工人數計算，此數字現已重新表述。

績效評估和參與數據

績效評估及投入度指數	單位	2021	2020	2019
績效評估				
接受績效評估員工比例	%	97	97	100
年度同事投入度指數				
對調查中五項主要的陳述表示非常同意或同意的同事比例	%	58	63	62

員工多元化數據

國泰航空集團董事局多元化	單位	2021	2020	2019
按性別				
男	%	94	87	94
女	%	6	13	6
按年齡組別				
39-47 歲	%	6	13	18
48-56 歲	%	53	50	41
57-65 歲	%	41	37	41
按種族				
美國人	%	6	6	6
澳洲人	%	6	6	6
英國人	%	41	38	29
華人	%	47	50	59
董事服務任期				
1-5 年	%	65	63	65
6-10 年	%	23	31	29
超過10 年	%	12	6	6
技能、專業知識及經驗				
公司行政人員	%	82	75	76
會計、銀行及金融	%	18	25	24

國泰航空與附屬公司管理要職 (總經理及董事) 多元化	單位	2021	2020	2019
按性別				
男	%	72	69	-
女	%	28	31	-

職業健康及安全數據

職業健康及安全	範圍	單位	2021 ⁺	2020 [@]	2019 [^]
意外*	國泰航空集團旗下各航空公司	宗數	0	0	0
高風險事故	國泰航空集團旗下各航空公司	宗數	0	0	0
與工作相關的死亡個案	國泰航空集團旗下各航空公司	宗數	0	0	0
損失工時工傷率	國泰航空集團旗下各航空公司	數目	0.79	2.20	5.33
損失日數率	國泰航空集團旗下各航空公司	數目	20.33 [#]	68.83 [#]	103.86 [#]
違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	國泰航空集團旗下各航空公司	宗數	0	0	0

[^] 包括國泰航空及國泰港龍航空

[@] 包括國泰航空、國泰港龍航空及香港快運

⁺ 包括國泰航空、香港快運及華民航空

* 導致嚴重受傷及 / 或死亡的事件

[#] 早前機長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2,000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。

供應鏈分佈

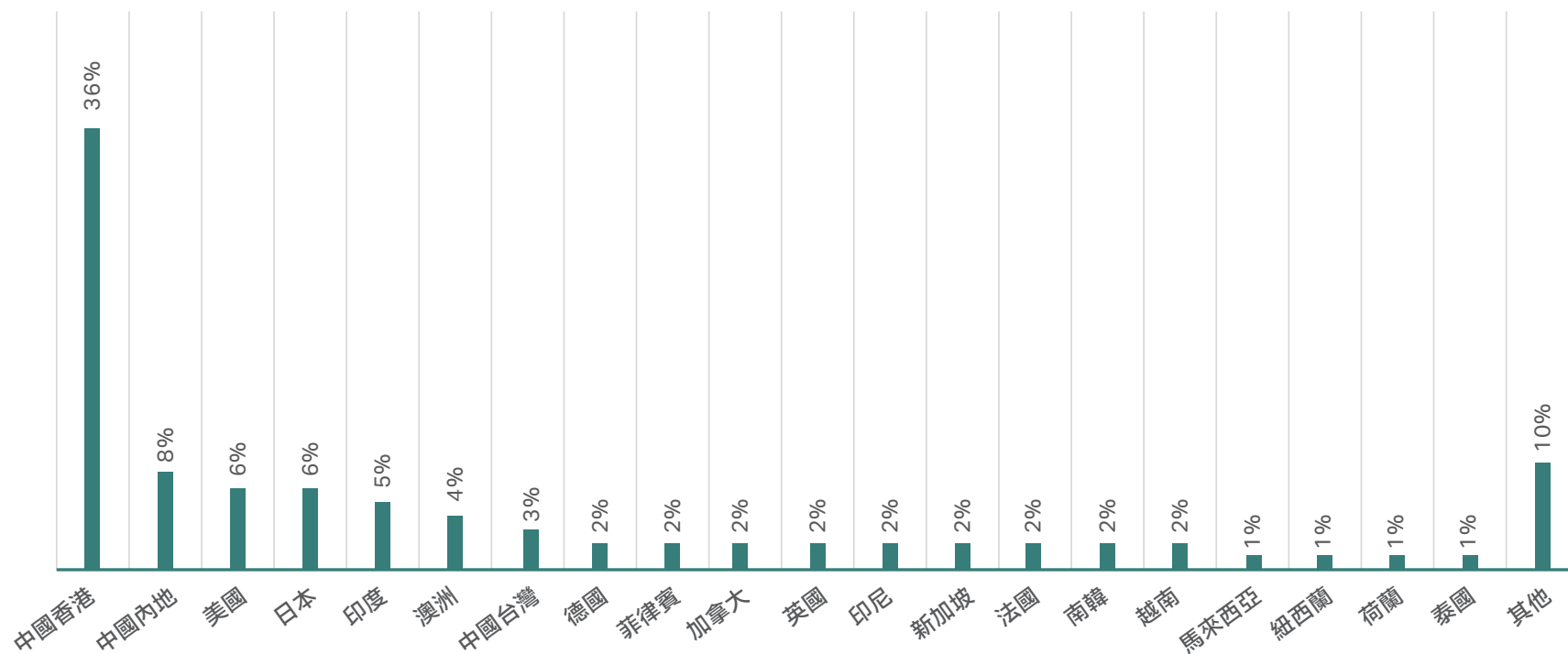
2021年一級供應商數量: 24*

佔總採購支出: 75%

2021年活躍供應商數量: 約 3,000

2021年活躍供應商地理位置分佈:

活躍供應商的地區分佈



* 不包括政府部門、銀行及公司間的結算等非採購項目。

僅含國泰航空數據

獎項及會籍

獎項*/嘉許

獎項或嘉許名稱	主辦單位
恒生可持續發展企業基準指數成份股	恒生可持續發展企業指數
富時社會責任指數成份股	富時社會責任指數
15年 Plus「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會
未來連結創新獎	國際數據公司未來企業大獎
亞洲最佳航空貨運公司	Asia Cargo News
COVID-19 航空公司卓越獎	2021 年度 Skytrax World Airline Awards
2021 年世界 100 強航空公司前十名	2021 年度 Skytrax World Airline Awards



會籍/簽署人

外部倡議名稱	角色
航空界氣候變化工作組	創始成員
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	
國際航空運輸協會可持續發展及環境顧問委員會一次性塑膠工作小組	
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	
「寰宇一家」環境及可持續發展委員會工作組	
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	
由野生動物保護聯盟運輸專責小組發起的《白金漢宮宣言》	簽署人
《種族多元共融僱主約章》	
「免『廢』暢飲」承諾	
野生救援的「世界無翅宣言」	

* 關於國泰航空獲發的其他獎項，請參閱國泰航空2021年報告書第11頁。

外部審查

我們已聘請獨立審計公司德勤會計師事務所為前述報告期間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。經由外部審查認證的數據在整個報告均以“◊”標示。審查報告如下：



Deloitte Touche Tohmatsu
21st Floor Pacific Place
88 Queensway
Hong Kong
Tel: +852 2852 1000
Fax: +852 2411 1911
Email: enquiry@deloitte.com.hk
www.deloitte.com/hk

23 March 2022

INDEPENDENT PRACTITIONER'S LIMITED ASSURANCE REPORT

To the Board of Directors of
Cathay Pacific Airways Limited

We have been engaged by the Directors of Cathay Pacific Airways Limited ("Cathay Pacific") to perform a limited assurance engagement in relation to certain sustainable development data (the "Data Points") included in its Sustainable Development ("SD") Report 2021 for the year ended 31 December 2021 (the "Reporting Period") and selected by Cathay Pacific.

Data Points

The Data Points are as follows:

1. Total greenhouse gas ("GHG") emissions (Scope 1); and
2. Amount of offsets contributed by individual customers and corporate clients under the Fly Greener Programme in 2021.

The Data Points are presented in the Data Point table set out in Appendix I to this report.

Reporting Criteria

The Data Points are presented in accordance with the criteria set out in Appendix II to the report (the "Reporting Criteria").


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 of Accountants, which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior.

Our firm applies International Standard on Quality Control 1, "Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements", and accordingly, maintains a comprehensive system of quality control, including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards as well as applicable legal and regulatory requirements.

Responsibilities

Deloitte Touche Tohmatsu
It is our responsibility to express a limited assurance conclusion on the Data Points, based on our work performed, and to report our conclusion solely to you, as a body, in accordance with our agreed terms of engagement and for no other purpose. We do not assume responsibility or accept liability to any other person for the contents of this report.



WorldClass
智啟非凡

Cathay Pacific Airways Limited
The Directors of Cathay Pacific are responsible for the preparation and presentation of the Data Points in accordance with the Reporting Criteria. This responsibility includes designing, implementing and maintaining internal controls relevant to the preparation and presentation of the Data Points, applying an appropriate basis of preparation, making estimates that are reasonable in the circumstances and ensuring the accuracy and completeness of the Data Points.

Reporting Framework

We conducted our work in accordance with the International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information", and the International Standard on Assurance Engagements 3410, "Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements", issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (together, the "Standards").

The Standards require that we comply with ethical requirements, and plan and perform the engagement to obtain limited assurance as to whether any matters that come to our attention cause us to believe that the Data Points do not comply, in any material respects, with the Reporting Criteria.

Objective

The overall objective of our procedures was to assess whether the Data Points were prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Criteria.

Procedures Performed

Our work comprised the following limited procedures:

- ▣ Interviews with relevant management and personnel involved in providing information relating to the Data Points, for inclusion in Cathay Pacific's Sustainable Development Report 2021;
- ▣ Sample testing of documentary evidence on Cathay Pacific's corporate and site levels;
- ▣ Analytical procedures; and
- ▣ Recalculation.

We have not performed any procedures relating to other data included in Cathay Pacific's Sustainable Development Report 2021. In addition, our work performed is not for the purposes of expressing an opinion on the effectiveness of Cathay Pacific's internal controls.

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

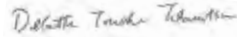
Inherent Limitations

Non-financial performance information, including the Data Points, is subject to more inherent limitations than financial information, given both its nature and the methods used for determining, calculating, sampling and estimating such information. This could have a material impact on comparability. Qualitative interpretations of relevance, materiality and the accuracy of such information are subject to individual assumptions and judgements.

2

Conclusion

Based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the Data Points have not been prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Criteria.



Deloitte Touche Tohmatsu
Certified Public Accountants
Hong Kong
23 March 2022

3

Appendix 1 - Data Point Table

The sustainable development data selected by Cathay Pacific for the year-ended 31 December 2021:

Data Point	Unit	Amount
Total GHG emissions (Scope 1)	tonne carbon dioxide equivalent	6,020,691
Amount of offset contributed by individual customers under the Fly Greener Programme in 2021	tonne carbon dioxide equivalent	3,282
Amount of offset contributed by corporate clients under the Fly Greener Programme in 2021	tonne carbon dioxide equivalent	16,236

Appendix 2 – Reporting Criteria

GHG emissions accounting and reporting policies

The inventory of Cathay Pacific's GHG emissions is reported in accordance with the World Resources Institute and World Business Council on Sustainable Development's Greenhouse Gas Protocol (2004, Revised Editions).

Organisational boundaries

Cathay Pacific reported the GHG emissions of each of its subsidiaries shown below in proportion to their ownership percentage. The organizational boundaries for the reporting of GHG emissions include Cathay Pacific and the following 100%-owned Hong Kong-based companies (the "Subsidiaries"):

- Cathay Pacific Catering Services (H.K.) Limited
- Cathay Pacific Services Limited
- Hong Kong Airport Services Limited
- Vogue Laundry Service Limited
- Air Hong Kong Limited
- Hong Kong Express Airways Limited
- Airline Property Limited

Operational boundaries

The operational boundaries for the reporting of GHG emissions are as follows:

- Scope 1 – Direct GHG emissions, including global CO₂ emissions from flights, fuel used for ground vehicles (including biodiesel), refrigerant use and Towngas combustion
- Scope 2 – Electricity and Towngas (production) for indirect GHG emissions

The reporting period for the GHG data is 1 January to 31 December 2021.

Scope 1 emissions

Scope 1 emissions include fuel, refrigerant and Towngas usage from ground-based activities (including biodiesel) in Hong Kong covering Cathay Pacific and the Subsidiaries. Canteens operated by third parties within Cathay Pacific's buildings are excluded.

In Hong Kong, the CO₂ emissions factors follow the guidelines published by the Environmental Protection Department of the Hong Kong Special Administrative Region Government in February 2010¹. The emissions factor for biodiesel follows guidance from the UK's Department for Business, Energy & Industrial Strategy (Greenhouse gas reporting: conversion factors 2021)².

In respect of Cathay Pacific's GHG emissions from aircraft fuel consumption, the scope includes all flight activities, including testing, training flights, dry lease and wet lease. As fuel density varies according to a number of factors, Cathay Pacific uses the Joint Inspection Group's³ recommended specific gravity of 0.80 kg/L to calculate the weight of fuel. Cathay Pacific uses an emissions factor of 3.15⁴ to determine CO₂ emissions from the combustion of aircraft fuel.

¹ Environmental Protection Department, (2010, February), Guidelines To Account For And Report On Greenhouse Gas Emissions And Removals for Buildings In Hong Kong, Retrieved from http://www.epd.gov.hk/eng/air/air/climate_change/clc_guide/res.html

² UK Department for Business, Energy & Industrial Strategy (2021), Greenhouse gas reporting: conversion factors 2021 from https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/98183/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021

³ Formed by international oil companies, the Joint Inspection Group performs regular inspections of their airport facilities to ensure that these are operated in accordance with their procedures for handling aviation fuel at airports and upstream aviation fuel facilities.

⁴ IPCC, (1999), Aviation and the Global Atmosphere, Cambridge: Cambridge University Press.

Fly Greener offsets

Fly Greener offsets are calculated as the tonnes of CO₂ purchased by all employee duty travel, corporate clients and individual customers who used either cash or Asia Miles as a method of payment. The price per tonne of CO₂ is determined by the retail price of the credits purchased. The latest price is HK\$19.28 per tonne of CO₂, or 475 Asia Miles per tonne of CO₂. The total tonnage was computed based on the amount paid by customers during the year.

全球報告倡議組織(GRI)及香港交易所的《環境、社會及管治報告指引》披露內容索引

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如：缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》
GRI 102 一般披露				
	組織概況			
102-1	組織名稱	關於國泰航空	p.6	
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於國泰航空 附屬公司 報告書	p.6 p.97-102 p.2	
102-3	總部位置	關於國泰航空	p.6	
102-4	營運活動地點	關於國泰航空 報告書	p.6 p.2	
102-5	所有權與法律形式	關於國泰航空 報告書	p.6 p.2	
102-6	提供服務的市場	關於國泰航空 報告書	p.6 p.2	
102-7	組織規模	關於國泰航空 經濟指標列表 社會指標列表 報告書	p.6 p.117 p.122 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.67 p.122	層面 B1：僱傭： 關鍵績效指標 B1.1
102-9	供應鏈	營運中的可持續性 – 可持續採購 社會指標列表	p.48 p.127	層面 B5：供應鏈管理： 關鍵績效指標 B5.1； 關鍵績效指標 B5.2； 關鍵績效指標 B5.3
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 我們的同事 報告書	p.4-5 p.24-31 p.48 p.68-83 p.4-6	

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如: 缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》
GRI 102 一般披露				
102-11	預警原則或方針	我們的方針 報告書	p.10-11 p.29-31	
102-12	外部倡議	獎項及會籍	p.128	
102-13	公協會的會員資格	獎項及會籍	p.128	
策略				
102-14	決策者的聲明	行政總裁致函 管治 – 董事局可持續發展聲明	p.4-5 p.15	強制披露規定: 管治架構
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	管治 行為守則 可持續供應鏈的行為守則 可持續發展政策 太古公司企業守則	p.14-22	層面 B6: 產品責任: 關鍵績效指標 B6.3
治理				
102-18	治理結構	管治 報告書	p.15-18 p.32-56	
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	持份者參與及重要議題評估	p.10	強制披露規定: 匯報原則
102-41	團體協約			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。如員工已加入由法律認可的工會, 我們致力與其代表進行建設性對話。

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如: 缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》
GRI 102 一般披露				
102-42	鑑別與選擇利害關係人	持份者參與及重要議題評估	p.10	強制披露規定: 匯報原則
102-43	與利害關係人溝通的方針	持份者參與及重要議題評估 管治 – 顧客支援及投訴處理	p.10 p.22	強制披露規定: 匯報原則 層面 B6: 產品責任: 關鍵績效指標 B6.2
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	強制披露規定: 匯報原則
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	報告書	p.19-22	強制披露規定: 匯報範圍
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告 持份者參與及重要議題評估	p.7 p.10-11	
102-47	重大主題表列	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	強制披露規定: 匯報原則
102-48	資訊重編	環境指標列表	p.118-121	強制披露規定:
102-49	報導改變	關於本報告	p.7	匯報原則; 匯報範圍

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如 : 缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》
GRI 102 一般披露				
102-50	報導期間	關於本報告	p.7	
102-51	上一次報告書的日期			
102-52	報導週期			
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人			
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告			
102-55	GRI 內容索引	GRI 及香港交易所的《環境、社會及管治報告指引》披露內容索引	p.131-143	
102-56	外部保證 / 確信	外部審查	p.129-130	
GRI 200 經濟標準系列				
GRI 201 : 經濟績效 2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估報告書	p.10-11 p.7-22	
103-2	管理方針及其要素			
103-3	管理方針的評估			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經濟指標列表報告書	p.117 p.62-65	
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 我們的績效 – 國泰航空對 TCFD 的回應	p.37 p.103-109	層面 A4 : 氣候變化 : 一般披露 關鍵績效指標 A4.1
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計劃	我們的同事報告書	p.67-83 p.83-87	

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如: 缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》	
GRI 200經濟標準系列					
GRI 204 : 採購實務 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估 營運中的可持續性 – 可持續採購 可持續供應鏈的行為守則	p.10-11 p.48-49	層面 B5: 供應鏈管理: 一般披露 關鍵績效指標 B5.1; 關鍵績效指標 B5.4
	103-2	管理方針及其要素	可持續食品政策		
	103-3	管理方針的評估			
	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	社會指標列表	p.127	
GRI 205 : 反貪腐 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估 管治 – 行為守則 管治 – 反賄賂政策 管治 – 舉報政策	p.10-11 p.16 p.20 p.21	層面 B7: 反貪污: 一般揭露 關鍵績效指標 B7.2
	103-2	管理方針及其要素	行為守則		
	103-3	管理方針的評估			
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	管治 – 反賄賂政策	p.20	關鍵績效指標 B7.3
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	法律及法規遵循	p.116	關鍵績效指標 B7.1
GRI 206 : 反競爭行為 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	
	103-2	管理方針及其要素	管治 – 行為守則	p.16	
	103-3	管理方針的評估	管治 – 競爭法合規政策 行為守則	p.21	
	206-1	涉及反競爭行為、反貪腐和壟斷行為的法律行動	管治 – 競爭法合規政策	p.21	

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如: 缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》	
GRI 207: 稅務 2019					
	207-1	稅務方針	管治 – 稅務透明度	p.22	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	報告書	p.60	
	207-3	稅務相關議題之利害關係人溝通與管理			
	207-4	國別報告	報告書	p.69-70	
GRI 300環境標準系列					
GRI 301: 物料 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 A2: 資源使用: 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 – 廢物管理 附屬公司	p.50 p.97, 99-102	
	103-3	管理方針的評估	可持續發展政策		
	301-1	所用物料的重量或體積	營運中的可持續性 – 廢物管理 環境指標列表	p.47 p.120-121	關鍵績效指標 A2.5
GRI 302: 能源 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 A2: 資源使用: 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	氣候變化 附屬公司	p.33 p.97-98, 100, 102	
	103-3	管理方針的評估	可持續發展政策		
	302-1	組織內部的能源消耗量	環境指標列表	p.119-120	關鍵績效指標 A2.1
	302-3	能源密集度			
	302-4	減少能源消耗	氣候變化 – 機隊現代化 氣候變化 – 運作效益	p.38 p.39	關鍵績效指標 A2.3
	302-5	降低產品和服務的能源需求	氣候變化 – 可持續航空燃油 氣候變化 – 地面排放	p.42 p.44	

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如: 缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》	
GRI 303: 水及放流水 2018					
	303-1	共享水資源之相互影響	氣候變化 – 我們的建築物	p.45	層面 A2: 資源使用: 一般披露 關鍵績效指標 A2.4
	303-2	與排水相關衝擊的管理	附屬公司 可持續發展政策	p.101	
	303-3	取水量	環境指標列表	p.120	
GRI 304: 生物多樣性 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 A3: 環境及天然資源: 一般披露 關鍵績效指標 A3.1
	103-2	管理方針及其要素	生物多樣性 可持續食品政策	p.60-65	
	103-3	管理方針的評估	支持可持續發展貨運政策 可持續發展政策		
	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.60-65	
GRI 305: 排放 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 A1: 排放物: 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	氣候變化 附屬公司	p.33	
	103-3	管理方針的評估	我們的績效 – 國泰航空對 TCFD 的回應 可持續發展政策	p.97-98, 100, 102 p.103-109	
	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	氣候變化 附屬公司	p.35 p.97-98, 100, 102	關鍵績效指標 A1.2
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	環境指標列表	p.118-119	
	305-4	溫室氣體排放密集度			
	305-5	溫室氣體排放減量			關鍵績效指標 A1.5
	305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 及其它重大的氣體排放			關鍵績效指標 A1.1

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如: 缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》	
GRI 306: 廢物 2020					
	306-1	廢物的產生及廢物相關重大影響	營運中的可持續性 – 廢物管理	p.50	層面 A1: 排放物: 一般披露 關鍵績效指標 A1.3; 關鍵績效指標 A1.4; 關鍵績效指標 A1.6
	306-2	廢物相關重大影響的管理	附屬公司 可持續發展政策	p.97, 99-102	
	306-3	產生的廢物	環境指標列表	p.120-121	
	306-4	從處置中轉移的廢物			
	306-5	進入處置的廢物			
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 A1: 排放物: 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	氣候變化 營運中的可持續性 生物多樣性 可持續發展政策	p.32-45 p.46-59 p.60-65	
	103-3	管理方針的評估			
	307-1	違反環保法規	法律及合規遵循	p.110	
GRI 308: 供應商環境評估 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B5: 供應鏈管理: 一般披露 關鍵績效指標 B5.2; 關鍵績效指標 B5.3; 關鍵績效指標 B5.4
	103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 – 可持續採購 可持續供應鏈的行為守則	p.48	
	103-3	管理方針的評估	採購方針 可持續發展政策		
	308-1	採用環境標準篩選新供應商			2021年, 我們以環境標準篩選所有新供應商。
GRI 400 社會標準系列					
GRI 401: 勞僱關係 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B1: 僱傭: 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	我們的同事	p.68, 70	
	103-3	管理方針的評估	附屬公司 招聘政策 可持續發展政策	p.97, 99-102	

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如: 缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》	
GRI 401: 勞僱關係 2016					
	401-1	新進員工和離職員工	社會指標列表	p.123-124	關鍵績效指標 B1.1; 關鍵績效指標 B1.2
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	我們的同事 – 員工福利	p.78-79	
GRI 402: 勞 / 資關係 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	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	我們的同事 – 同事關係及參與	p.71-74	
	103-3	管理方針的評估			
	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。
GRI 403: 職業安全衛生 2018					
	403-1	職業安全衛生管理系統	安全 – 我們的方針	p.24-30	層面 B2: 健康和安全: 一般披露 關鍵績效指標 B2.1; 關鍵績效指標 B2.2; 關鍵績效指標 B2.3
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	安全 – 安全政策		
	403-3	職業健康服務	安全 – 營運安全		
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商和溝通	安全 – 職業健康及安全 附屬公司		
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	可持續發展政策	p.97-102	
	403-6	工作者健康促進			
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊			
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者			
	403-9	職業傷害	安全 – 職業安全及健康 社會指標列表	p.31 p.126	

GRI 標準	披露	相關章節及／或網址	備註(如：缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》	
GRI 404：訓練與教育 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B3： 發展及培訓： 一般披露 關鍵績效指標 B3.1； 關鍵績效指標 B3.2
	103-2	管理方針及其要素	我們的同事 – 吸引及培養人才 可持續發展政策	p.75-77	
	103-3	管理方針的評估			
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	社會指標列表	p.124	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	我們的同事 – 吸引及培養人才	p.75-77	
	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.125	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估 我們的同事 – 多元共融 人權政策	p.10-11 p.80-83	層面 B1： 僱傭： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	多元共融政策 董事局多元化政策 可持續發展政策		
	103-3	管理方針的評估			
	405-1	治理單位與員工的多元化我們的員	我們的同事 – 多元共融 社會指標列表	p.81 p.125-126	
GRI 406：不歧視 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B1： 僱傭： 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	我們的同事 – 多元共融 人權政策	p.80-83	
	103-3	管理方針的評估	不歧視政策 可持續發展政策		
	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	法律及法規遵循	p.110	

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如：缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》	
GRI 408 : 童工 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B4 : 勞工準則 : 一般披露 關鍵績效指標 B4.1 ; 關鍵績效指標 B4.2
	103-2	管理方針及其要素	管治 – 現代奴隸制及人權	p.21-22	
	103-3	管理方針的評估	我們的同事 – 人力資源管理	p.70	
	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	營運中的可持續性 – 可持續採購 附屬公司 行為守則 人權政策 可持續供應鏈的行為守則	p.48 p.97-102	
GRI 409 : 強迫或強制勞動 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B4 : 勞工準則 : 一般披露 關鍵績效指標 B4.1 ; 關鍵績效指標 B4.2
	103-2	管理方針及其要素	管治 – 現代奴隸制及人權	p.21-22	
	103-3	管理方針的評估	我們的同事 – 人力資源管理	p.70	
	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	營運中的可持續性 – 可持續採購 附屬公司 行為守則 人權政策 現代奴隸制和人口販賣政策聲明 可持續供應鏈的行為守則	p.48 p.97-102	
GRI 413 : 當地社區 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B8 : 社區投資 : 一般披露 ; 關鍵績效指標 B8.1 關鍵績效指標 B8.2
	103-2	管理方針及其要素	社區 – 我們的方針	p.86	
	103-3	管理方針的評估	附屬公司 可持續發展政策	p.97, 101	

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如：缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》
GRI 413：當地社區 2016				
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 – 應對新冠疫情 社區 – 社區計劃 社區 – 籌款及慈善捐贈 社區 – 義工計劃	p.87-88 p.89-90 p.91-93 p.93	層面 B8： 社區投資： 一般披露； 關鍵績效指標 B8.1 關鍵績效指標 B8.2
GRI 414：供應商社會評估 2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B5：
103-2	管理方針及其要素	營運中的可持續性 – 可持續採購 可持續供應鏈的行為守則 採購方針 可持續發展政策	p.48	供應鏈管理： 一般披露 關鍵績效指標 B5.2； 關鍵績效指標 B5.3
103-3	管理方針的評估			
414-1	使用社會標準篩選之新供應商			2021 年，我們以社會標準篩選所有新供應商。
GRI 416：顧客健康與安全 2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B6：
103-2	管理方針及其要素	安全 – 我們的方針	p.24	產品責任： 一般披露
103-3	管理方針的評估	安全 – 安全政策 安全 – 營運安全 安全 – 顧客健康及安全 可持續發展政策 管治 – 顧客支援及投訴處理	p.24 p.25-29 p.31 p.22	關鍵績效指標 B6.1； 關鍵績效指標 B6.4
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 法律及法規遵循	p.126 p.113-114	

GRI 標準	披露	相關章節及 / 或網址	備註 (如: 缺漏)	香港交易所的 《環境、社會及 管治報告指引》	
GRI 417: 行銷與標示 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B6: 產品責任: 一般披露
	103-2	管理方針及其要素	管治 – 廣告及標籤	p.20	
	103-3	管理方針的評估			
	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.114	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	法律及法規遵循	p.114	
GRI 418: 顧客隱私 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B6: 產品責任: 一般披露 關鍵績效指標 B6.5
	103-2	管理方針及其要素	管治 – 顧客隱私保護	p.19	
	103-3	管理方針的評估			
	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.115	
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016					
	103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與及重要議題評估	p.10-11	層面 B1: 僱傭: 一般披露 層面 B2: 健康與安全: 一般披露 層面 B4: 勞工準則: 一般披露 層面 B6: 產品責任: 一般披露 層面 B7: 反貪污: 一 般揭露
	103-2	管理方針及其要素	管治 – 企業合規	p.19-22	
	103-3	管理方針的評估	安全	p.24-31	
			營運中的可持續性	p.48-49	
			我們的同事 可持續發展政策	p.68, 70	
	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.110-116	