



## 共同的旅程

2010年度可持續發展報告書

# 報告方針

歡迎閱讀國泰航空第二份可持續發展報告。本報告涵蓋了我們在2010年的可持續發展表現 — 既包括所取得的成績，也包括所面臨的挑戰。1996年我們發佈了首份環境報告，此後我們的報告形式在不斷發展演變，但我們對於透明度和責任的承諾從未改變。

在本報告中，每節均強調了持份者提出的重點問題，並在“報告”網站中列出了詳細的回應。之前每節末尾的“工作進展和工作事項”表格，現已整合為“報告”網站中的一個表格。

為確保報告內容準確，我們已聘請獨立會計師事務所羅兵咸永道會計師事務所就報告中的資料提供鑒證報告。

## 報告範圍

我們每年向持份者彙報國泰航空集團關於可持續發展的重點問題。本報告為2010年度可持續發展報告。除國泰航空公司及其五個全資附屬公司之外，本年度我們還彙報聯屬公司香港華民航空有限公司的表現，希望有助於增加日後報告的披露程度。本報告中的新資料包括來自四個外站(奧克蘭、臺北、馬尼拉和三藩市)的能源消耗和溫室氣體資料，以及來自五個外站(法蘭克福、巴黎、卡拉奇、吉隆坡和悉尼)的非溫室氣體數據。

## 報告的考慮因素

報告內容由以下多項因素界定：

- 持份者的參與；
- 根據航空業界組織所厘定的優先範疇及採用顯示重大事項及重要性的矩陣；
- 參考全球報告倡議組織(GRI)2006年報告綱領(第三代)和AA1000問責標準；及
- 以其他航空公司作參考基準。

## 表現評估

關於工作表現的評估，我們將本報告大多數領域的承諾納入“報告”網站的一個表格中。工作表現的監測至關重要，使我們能夠加強旗下業務中涉及可持續發展的措施。

## 其他人對本報告的意見

我們已經邀請由不同持份者組成的委員會審查本報告的平衡性、完整性及回應能力。第55頁列出了外部持份者委員會提出的重點意見。

## 全球報告倡議組織

本報告內容和資訊的品質遵循全球報告倡議組織報告指引第三版。本報告取得GRI A+評級。

其他資訊如數據假設和計算過程，以及本報告的中英文版本，可從公司網站下載 [www.cathaypacific.com/sdreport](http://www.cathaypacific.com/sdreport)。

2

公司業務

主席的話

瞭解公司業務

2010年綜述

企業管治及風險管理

12

環境

氣候變化

環境表現



28

安全

安全至上

34

人員

重視客戶

採購與供應鏈

培育致勝團隊

46

社區

社區投資





## 主席的話

我們的願景簡單而直接 — 成為全球最佳航空公司。我們致力於以可持續的方式營運，把可持續發展的原則和做法融入我們業務的各個領域。

自90年代起，我們著手處理社會事宜和環境問題，開始了我們的可持續發展旅程。當時，社會和環境問題與我們的業務層面是分開的。然而我們很快意識到不能將這些問題視為獨立的慈善事業，而應將其納入整體的商業策略，這對於業務的長遠發展至關重要。

2010年我們推出可持續發展策略，正式確立這一堅定信念：如果想要繼續為我們的股東創造健康的回報，就必須找到減少環境影響的新途徑，並關心員工和客戶以及整個社會。

2010年取得的驕人成就讓我們向可持續的未來又邁進了一步。2010年的成就和舉措包括：

- 實現創紀錄盈利140億港元
- 訂購兩種節能環保機型，包括32架空中巴士A350-900和6架波音777-300ER
- 國泰航空及港龍航空新開通4條航線並增加若干航線的航班數目
- 有效管理安全問題
- 有序推進勞資關係管理，認識到這仍是一項重要挑戰
- 自1998年以來，每可用噸千米(ATK)和每收入噸千米(RTK)燃油效益分別提高8.7%和23.4%

我們今天面臨的一個最具挑戰性的可持續發展問題，是如何減輕氣候變化的影響。我們認為不能讓碳排放任其增長。因此，我們策略的一個重要部分就是致力於通過現代化的技術、優化的營運流程、適當的經濟措施和改進的基

礎設施，來減少燃油消耗和碳排放。三十年來，我們一直在從事這些工作，而現在的挑戰是如何比以往走得更快、更遠。

今天，持份者以不同的方式對我們提出了更多的期望。我們一直致力於與持份者互動並響應他們的訴求，這已經成為我們的業務營運策略不可或缺的一部分。然而，我們看到航空業正受到越來越多不合適的繁雜規條約束。航空業是世界經濟的重要貢獻者，去年冰島火山噴發造成的空中運輸中斷明確顯示了航空業的重要性。同時我們充分認識到，我們必須繼續探索減輕環境影響的解決方案，還必須確保這些解決方案對於航空業是有效且合適的。在這方面，我們將繼續與業界夥伴合作。

未來15年到20年，亞太地區尤其大中華區將迎來航空業的強勁增長。我們期待著航空業以及我們所處的香港在未來幾十年內所面臨的機遇和挑戰。我相信，國泰航空將攜其附屬公司努力以可持續的方式實現其目標。可持續發展不僅合乎我們的核心理念，而且將有助國泰航空發展成為更具競爭力、更高效、更具創新性的航空公司。

白紀圖  
主席

## 瞭解公司業務

國泰航空公司是一家在香港註冊及以香港為基地的國際航空公司，提供定期客運及貨運服務往來全球39個國家及地區共141個目的地。作為香港的主要航空公司，我們提供連接各地的重要航線，方便區內的貿易和投資，以及滿足休閒旅遊需要。國泰航空及港龍航空的客運和貨運服務，把香港與世界各地聯繫在一起。

國泰航空集團於1946年成立於香港，其成長歷史與香港發展成為世界一流城市的進程緊密相連。集團一直“以港為家”，進行龐大的投資，致力於將香港發展成為世界領先的國際航運樞紐。國泰航空及其附屬公司在全球範圍內聘用超過27,500名僱員。

我們的投資包括機隊、航線服務、空中飲食服務、地勤服務和位於香港國際機場的企業總部，以及建設中的新貨運站。國泰航空在香港聯合交易所獨立上市，太古股份有限公司和中國國際航空股份有限公司為其兩個主要股東，2010年其持股比例分別增至42.97%和29.99%。根據國泰航空的策略重點，2010年6月我們完成了香港飛機工程有限公司(港機工程)15%股權的出售。但我們與港機工程的長期業務關係保持不變。

## 華民航空

香港華民航空有限公司(華民航空)是香港唯一一家全貨運航空公司。2002年10月，國泰航空與DHL結盟，建立起涵蓋11個亞洲航點的快速貨運網路。因DHL為其主要客戶，華民航空大多數貨物是快運包裹，其餘為普通貨物。

華民航空與國泰航空共用工程、航班營運、規劃與建設等服務。華民航空的辦公地點位於國泰城內。同樣，華民航空的大部分可持續發展事務由該公司與國泰航空共同管理。作為國泰航空集團的附屬公司，華民航空也致力於在追求利益最大化的同時將可持續發展影響減至最低。

### 2010年主要附屬公司及聯屬公司

國泰航空飲食服務(香港)有限公司	100%
國泰假期有限公司	100%
香港機場地勤服務有限公司	100%
港龍航空有限公司	100%
雅潔洗衣有限公司	100%
香港華民航空有限公司	60%
中國國際航空股份有限公司	19.27%



# 航空業與社會和世界經濟

航空業對於全球經濟至關重要。它促進貨物和人員的自由流動，從而推動國際貿易的發展與文化的交流：

- 全球範圍內，每年有25億乘客和約5,000萬噸貨物經由航空運輸；
- 航空業直接僱傭550萬人，營業額超過1萬億美元；
- 如果將航空業視作一個國家，則其國內生產總值在全球排名第21位，位於西班牙和義大利之間；
- 航空運輸承擔全球約5%的貿易貨運量，其所佔價值比例則超過35%，這意味著空運的貨物常為易腐爛變質或時間敏感的高價值商品；及
- 自20世紀70年代以來，航空業燃油效益提高了70%，噪音下降了90%<sup>1</sup>。

在每年增長約5%<sup>2</sup>的同時，航空業預計到2050年<sup>3</sup>將排放約3%的全球溫室氣體(GHG)。為此業界致力於減少航空運輸對環境的影響。航空運輸還有利於提高人們的生活品質，譬如通過促進旅遊和提供就業機會支持邊遠地區的發展，促進人道主義援助和文化交流，以及擴大消費者產品和旅遊地的選擇。

<sup>1</sup> 波音公司資料來源

<sup>2</sup> WBCSD，2002年

<sup>3</sup> IPCC，2007年；IPCC-AIE，2005年

1911年



香港首次動力飛行

1925年

啟德機場  
啟用

1932年

遠東飛行  
訓練學校成立

1936年

首趟國內  
定期航班運載  
一名乘客飛往  
香港

1937年

啟德機場  
接待乘客  
3,685人次

## 香港航空業

1946年

民航處設立

1950年

港機工程  
開始營運

1962年

啟德機場  
航站樓落成

1965年

啟德機場  
接待乘客  
數量超過  
100萬人次

1970年

首趟波音  
747定期  
航班飛往  
啟德機場

## 香港與重大全球性事件

1940-50s

工業化的加速

1941年

日軍開始  
佔領香港

1941-45年

第二次世界大戰

1967年

香港大範圍  
社會動盪

## 國泰航空大事記



c1950s



c1970s



1946年

國泰航空成立

1949年

機隊引入首架  
四引擎飛機Douglas  
DC4

1962年

國泰航空引入  
首架Convair  
880，進入  
噴射客機時代

1964年

運載我們的  
第一百萬名乘客

1970年

波音707  
進入機隊

<b>1976年</b> 香港空運貨站有限公司建立其首個貨運站	<b>1985年</b> 港龍航空成立	<b>1995年</b> 香港機場管理局成立	<b>1998年</b> 赤臘角新機場啟用	<b>2010年</b> 香港機場客貨運量均創新高
------------------------------------	------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------------

<b>1973年</b> 全球石油危機	<b>1978年</b> 中國推行改革開放政策	<b>1990年</b> 基本法成為香港特別行政區的憲制性文件	<b>1997年</b> 香港主權回歸中國	<b>1998年</b> 全球經濟危機	<b>2000年</b> 禽流感(H5N1)大規模流行	<b>2001年</b> 9月11日美國紐約遭襲，導致全球旅遊業受創	<b>2003年</b> 嚴重急性呼吸道症候群(SARS)爆發，重創香港旅遊業	<b>2008年</b> 銀行業危機引發全球經濟衰退	<b>2009年</b> 香港爆發甲型流感(H1N1)
------------------------	----------------------------	------------------------------------	--------------------------	------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--	-------------------------------	--------------------------------



<b>1975年</b> 首架寬體飛機 Lockheed 1011 Tri-Star加入機隊	<b>1979年</b> 國泰航空首架波音 747-200 “珍寶”	<b>1980年</b> 倫敦服務啟航	<b>1981年</b> 購入首架全貨機	<b>1982年</b> 首個電腦訂票系統啟動	<b>1986年</b> 國泰航空在香港聯合交易所上市	<b>1994年</b> 引入新的“展翅”商標	<b>1998年</b> 35年來首次出現全年虧損。總部搬至赤臘角	<b>2001年</b> 9/11恐怖襲擊之後，發起“World's Biggest Welcome”幸運抽獎活動以促進旅遊業的恢復	<b>2003年</b> SARS事件之後，發起“Love Hong Kong”活動以恢復需求	<b>2004年</b> 首次直飛紐約	<b>2006年</b> 港龍航空成為國泰航空的全資附屬公司	<b>2007年</b> 國泰航空接收首架波音 777-300ER	<b>2010年</b> 國泰航空宣佈實現創紀錄盈利和最大飛機訂單
---	---------------------------------------	------------------------	-------------------------	----------------------------	--------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	---	--	------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

## 成為可持續發展的航空公司 — 我們的可持續發展策略

我們明白到在追求持續經濟發展模式下，不損害地球或耗掉它的資源但同時改善我們和子孫後代的生活質素是非常重要的。我們會根據可持續發展的概念，妥善管理我們的業務及其未來發展，因這是我們成功的重要基礎。

我們致力於可持續發展政策，因為：

- 實踐可持續發展是我們能夠為地球、人類和社區所做的正確行為；
- 我們的目標是成為優秀的企業公民；以及
- 為我們的股東創造長線價值，有賴於我們的業務和業務所在社區能否有可持續發展。

2009年我們開始制訂新的可持續發展策略，2010年我們開始實施這一策略，力求促進業務全面改進，以及將可持續發展原則和做法融入我們的核心業務策略。可持續發展策略的實施基於我們業務的可持續發展影響、風險和機遇。我們將可持續發展策略作為推動我們的企業願景和使命宣言的機制。

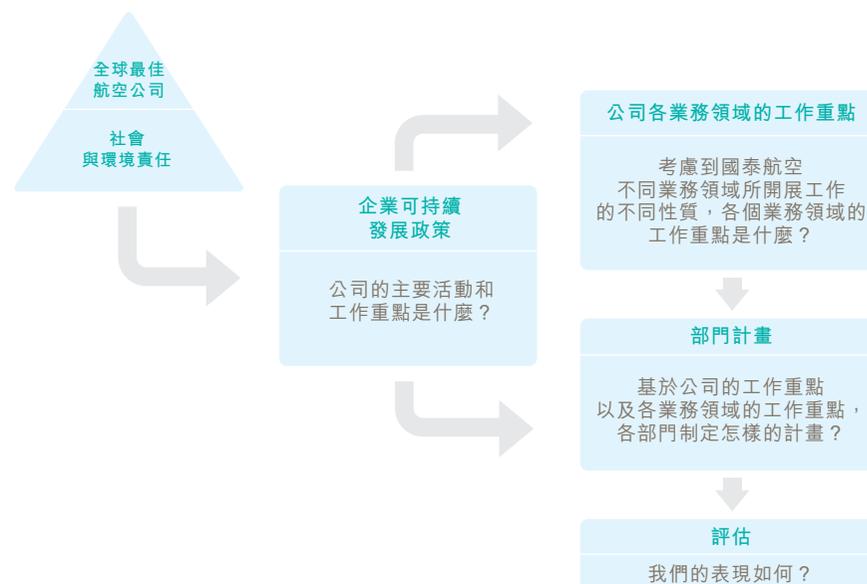
### 持份者提出的重點問題 — 可持續發展

可持續發展承諾。可持續發展溝通。  
成為可持續發展的先鋒。基準衡量。  
目標設定。

## 可持續發展策略的五大策略領域



## 可持續發展策略是如何制定出來的？

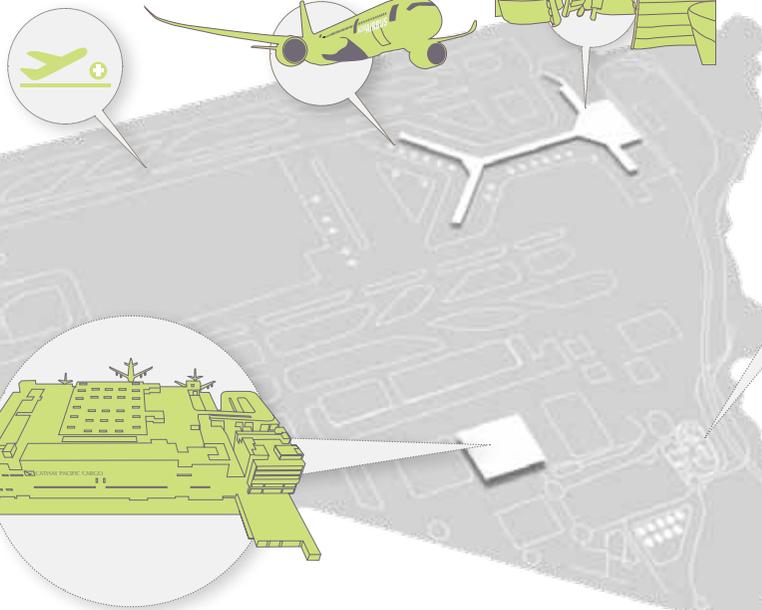


# 2010年綜述

2010年集團實現創紀錄盈利140億港元，該結果反映出自2009年經濟危機之後集團核心業務的持續顯著回升，同時中國國際航空公司也為此貢獻甚大。這一盈利還包括出售香港空運貨站有限公司和港機工程以及中國國際航空公司的股份帶來的收益，但被歐盟委員會貨物調查罰款抵消了一部分。

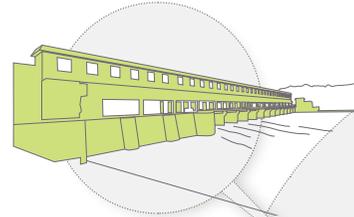
2010年，國泰航空簽訂採購協議，購買32架採用勞斯萊斯 Trent XWB引擎的空中巴士A350-900和6架波音777-300ER，以提高當前和未來機隊的燃油效益（見第18頁）。通過該訂單，國泰航空將逐步淘汰機隊中燃油效益低的過時飛機，同時繼續擴展其服務網路。

對於2010年服務中斷和航班事故作出有效回應（見第38-39頁）

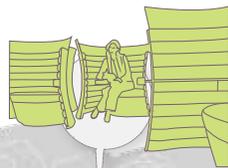


價值55億港元的新貨運站重新開工（見第19頁），包括若干可持續發展設計項目

首個廣東的水電站成為“飛向更藍天”碳抵銷計畫 (FLY greener) 的專案 (見第20頁)

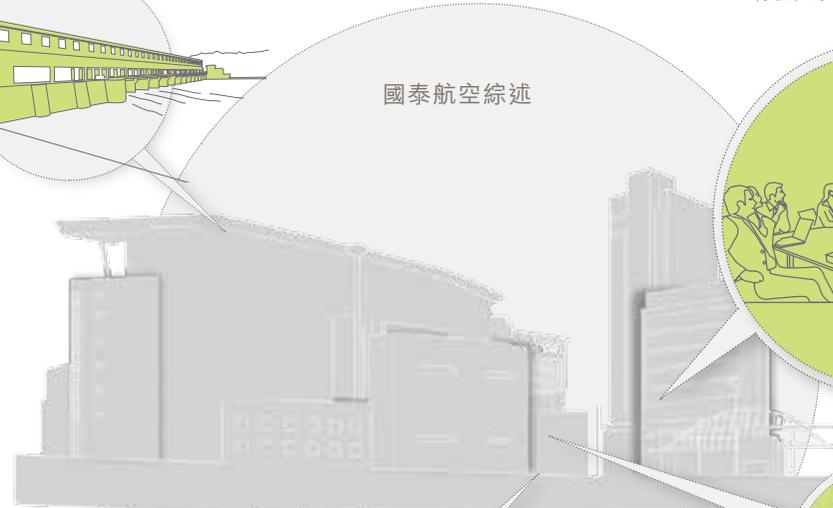


推出具備持續性的新產品，如新候機室（見第22-23頁）



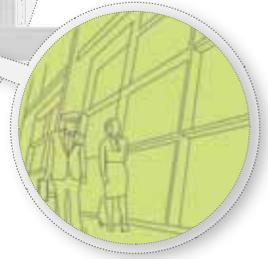
2010年實現創紀錄盈利140億港元

國泰航空綜述



將供應商行為守則擴展至外站

推出可持續發展策略（見第6頁）



與機艙服務員和機師工會互動（見第44頁）

成立CARE團隊，為陷入危機的乘客及其家屬提供人道主義支援（見第37頁）



推出米蘭、莫斯科和虹橋3個新航點，和增加往羽田機場的服務

參與倫敦基準集團圓桌會議，分享測量/評估社區投資項目影響的最佳做法（見第48頁）



## 國泰航空2010年部分所得獎項

## 國泰航空

“亞洲最受尊崇公司”中榮登香港公司榜首  
亞洲版《華爾街日報》年度評選  
(連續第5年)

“最佳新開設機場貴賓室”獎  
美國版旅遊雜誌《Travel + Leisure》

全年最佳貨運航空公司  
亞太區航空中心

全年最佳貨運航空公司  
加拿大國際貨運代理協會

最佳商務航空公司  
《Condé Nast Traveller》讀者調查

最佳飛行常客計畫獎 — 亞洲萬里通  
《商旅》雜誌亞太版

全面關懷大獎  
香港社會服務聯會

## 港龍航空

全球最佳區域航空公司  
Skytrax世界航空公司

最佳區域航空公司  
《旅業報》亞洲旅遊大獎

最佳航空公司 — 經濟客艙  
《商旅(中國)》讀者調查

## 所增加的經濟價值

截至2010年12月31日的年度

## 所產生的直接經濟價值

	2010 (港幣百萬元)	2009 (港幣百萬元)	%變幅
營業總額	89,524	66,978	33.7%
財務收入	677	588	15.1%
出售投資專案產生的盈餘	2,165	1,254	72.6%
出售聯屬公司產生的盈利	868	-	-
應佔聯屬公司溢利	2,587	261	891.2%
	95,821	69,081	38.7%

## 所分配的經濟價值

購買貨物及服務	58,294	44,219	31.8%
僱員薪金及福利	13,850	12,618	9.8%
予資金提供者的款項	6,207	1,998	210.7%
繳稅	1,462	283	416.6%

## 慈善捐贈等社區投資

— 直接捐款	11	10	10%
— 提供折扣機票	5	4	25%

**79,829**      **59,132**      **35.0%**

## 所保留的經濟價值

— 折舊	6,316	5,652	11.7%
— 扣除股息後的溢利	9,681	4,301	125.1%

**保留作再投資及未來發展**      **15,997**      **9,953**      **60.7%**

注：

上表概述集團所產生的經濟價值之分配，當中包括國泰航空及其所有附屬公司(包括港龍航空和華民航空)。應佔聯屬公司溢利包括國航及港機工程溢利(截至銷售之日)。有關國泰航空主要附屬及聯屬公司的詳情，請參閱《2010年報告書》第96-97頁。

## 國泰航空集團機隊資料(截至2010年12月31日)

## 國泰航空機隊資料

飛機類型	波音							空中巴士		總計
	777-200	777-300	777-300ER	747-400	747-400F	747-400BCF	747-400ERF	330-300	340-300	
客機	5	12	18	22	•	•	•	32	15	104
貨機	•	•	•	•	6	12	6	•	•	24
平均機齡(年)	13.57	9.62	2.00	18.68	11.22	16.98	2.02	9.55	13.50	10.74
總計	5	12	18	22	6	12	6	32	15	128

## 港龍航空機隊資料

飛機類型	空中巴士				華民航空機隊資料	
	A320-200	A321-200	A330-300	總計	空中巴士	A300-600F
客機	11	6	14	31	客機	8
平均機齡(年)	8.10	10.05	9.13	10.45	平均機齡(年)	5.72
總計	11	6	14	31	總計	8

## 持份者的參與

我們認為持份者的參與是任何長期可持續發展計畫的必要前提。我們繼續開展“持份者參與策略”五年計劃，確保與每個持份者組別進行至少每兩年一次的定期溝通。雖然溝通頻率須配合報告進度，但我們亦希望從中識別最新冒現的持份者問題。持份者的意見對我們非常重要，因為參與過程不但能確保彙報的重要性原則，還有助推動業務與營運績效的改善。

2010年，除了全年執行持份者參與計畫，我們還聘請獨立顧問與下列持份者組別開展焦點小組會議：國泰航空機師、可持續發展專家、環境與社會非政府組織、香港本地企業、持份者檢討委員會、國泰航空的年輕員工、香港的大學生/大專生。

整體而言，持份者認可國泰航空為負責任的企業公民。我們在航空業的領導地位，在氣候變化方面所作的努力，以及我們的環境、安全和社區參與行動，深為各方認同。部分持份者提出，我們的勞資關係仍有改善的餘地。持份者提出的問題與我們所認為的影響公司業務的重要因素一致。

各個持份者組別提出的重點問題，在本報告相應的章節予以突出顯示。詳情請參閱我們的“報告”網站 ([www.cathaypacific.com/sdreport](http://www.cathaypacific.com/sdreport))。

## 影響公司業務可持續發展的重要因素

為了加強報告透明度，我們著手制定可持續發展重要事項矩陣。該矩陣結合了太古

集團用於識別持份者風險關注的方法和我們自己的重要性評分方法。我們的重要性評分方法遵循全球報告倡議組織和AA1000APS等國際標準中概述的原則。AA1000APS是由英國環境顧問公司Account Ability制定的標準，它提供響應性和負責任的業務策略的框架，以解決持份者提出的可持續性重要問題。我們的重要事項矩陣採用自2007年以來收集的持份者意見，以確保我們經常審核對公司業務的重要性並監測進展。

概括地說，目前航空業對環境造成的最大影響，在於使用不可再生的化石燃料以及因此排放的溫室氣體。我們造成的影響亦涉及其他環境領域，比如資源利用，以及對僱員、供應商及業務所在社區的社會責任。

### 持份者提出的重點問題 — 持份者的參與

參與過程。持份者能力建設。客戶的參與(尤其是“飛向更藍天”計畫)。與持份者溝通。回應性。

# 企業管治及風險管理

我們致力於維持優秀的企業管治，有關系統和流程可參閱《國泰航空企業管治行為守則》。我們投入大量時間以識別風險，並確保落實最佳做法以減輕這些風險。

## 持份者提出的重點問題 — 企業管治

最高管理層的角色：在可持續發展問題上在公司和業界起到帶頭作用。

以主席為首的董事局是最高管治機構，其成員包括行政總裁和其他五位常務董事，還包括十二位非常務董事，其中四位為獨立董事。董事局除了管理財務表現外，還監督公司在環境和社會責任方面的工作。詳情請參閱《2010年報告書》“企業管治”章節（第42-46頁）。

## 可持續發展管治

行政總裁負責國泰航空的可持續發展策略。這一策略旨在幫助創造長期價值，並為此將可持續發展的原則和做法融入企業管治、風險管理和機遇利用的策略之中。我們的可持續發展指導委員會以企業事務董事為首，其成員包括安保、財務、企業風險、可持續發展管理、採購、行銷、客戶服務、物業及服務、工程、貨運、地勤服務和人事等部門的總經理和主管；可持續發展指導委員會直接向管理委員會報告。我們的管治結構與太古集團的環境與風險管理委員會相關聯，以實現內部審計之目的。

“在國泰航空，我們已採取措施來應對諸多可持續發展挑戰，例如我們承諾實現全球航空協定組織的環境目標。這將有助於我們的業務及所有持份者取得成功。我們的可持續發展指導委員會瞭解其所扮演的重要角色，在認真細緻地開展重點工作。”

行政總裁史樂山

2010年，可持續發展指導委員會召開會議，制定行動計畫，包括加強可持續發展策略，並在公司由上而下傳達這一策略，修訂供應鏈行為守則，討論碳抵消計畫、負責任的食品採購以及與太古集團在策略層面上的合作。

以企業發展董事為首的氣候變化長期行動工作組，負責確定氣候變化的長期影響並制定長期行動計畫。它與同樣從主管層面指導的機隊指導工作組相聯繫。國泰航空每個工作組必須展示，可持續發展如何與商業價值相關，如何有助於公司的整體願景，以及如何通過短/中/長期目標、持份者參與和風險評估將可持續發展融入業務的各個範疇。

如此安排有助加強可持續發展策略的原則，以及形成應對特定問題的更靈活的工作小組。

根據香港聯合交易所上市規則中的《企業管治常規守則》，國泰航空已經落實企業管治的做法。

我們根據本地法律、行業慣例、市場條件和個人表現與公司績效定期審核薪酬政策。2010年，外部顧問證實，公司的常務董事薪酬制度符合同行慣例。

## 國泰航空/太古集團與環境事務部相關的委員會



### 風險管理與可持續發展

企業風險管理部(包括風險管理、法務、保險和合規團隊)負責管理企業風險，並為整個集團提供建議。集團每年編制企業風險登記冊，以確保我們的風險管理制度始終符合AS/NZS 4360:2004風險管理標準。2010年我們舉行了30多場企業風險簡報會，以瞭解、評估和應對風險。任何被識別的風險將委派一名董事負責，並經審核委員會確認，然後制定相應的行動計畫。

行動計畫的制定須與相關部門或附屬公司討論，並經董事認可。每項行動計畫將形成檔，包含目標達成日期和涉及的各方。

我們對行動計畫的執行進度進行定期監測，以減少集團的風險暴露。

我們針對特定類型風險(如審計、可持續發展和安全)的策略由特定的委員會審核。審核委員會審核資源的充足性、公司會計及財務報告部門員工的資格和經驗及其培訓計畫和預算。與商業和營運表現相關的可持續發展風險，由審核委員會和可持續發展指導委員會評估。航線營運安全風險，由航線安全審查委員會每月進行審查。航線安全審查委員以企業安全部主管為首，其成員包括董事和所有營運部門的高級管理人員，以及我們所有的營運合作夥伴。

與氣候變化和碳交易相關的可能經濟措施會給我們的業務帶來一些風險。為此我們正在開展一項全面的研究，以便瞭解這些措施可能對我們的業務造成的影響，從而能夠更好地管理這些風險。

### 競爭合規

國泰航空及港龍航空以及香港的全資附屬公司的政策及意願是，在營運過程中完全遵從一切適用和相關的反壟斷法及競爭法。2010年11月，歐盟委員會以違反競爭法為由，對國泰航空和若干貨運航空公司處以相當於6.18億港元的罰款。我們正在對該裁決提出上訴，詳情可參閱我們的年度報告。

為了促進關於競爭合規政策和準則的有效溝通，我們組織了有關反壟斷的網上培訓課程，每年有超過2,200名員工參與該課程。我們鼓勵僱員舉報任何明顯或涉嫌違反公司的反壟斷政策、相關準則或適用競爭法的情況，並絕對確保舉報保密。

## 環境

### 氣候變化

- 15 與行業合作夥伴合作
- 16 我們的排放和目標
- 16 我們的方法 — 在空中
- 18 我們的方法 — 在地面

### 環境表現

- 21 空氣品質和地面業務產生的排放
- 22 噪音管理
- 22 資源利用
- 23 廢物管理
- 24 用水
- 25 樓宇
- 25 保護生物多樣性
- 26 追蹤環保資料
- 26 與非政府環保組織合作



# 氣候變化

如何減輕氣候變化的影響仍然是我們作為一家企業所面臨的最大的環境挑戰之一。我們致力於踐行無碳增長承諾，不斷提高航班營運的可持續性，並繼續呼籲全球業界達成氣候變化協議。

## 持份者提出的重點問題 — 氣候變化

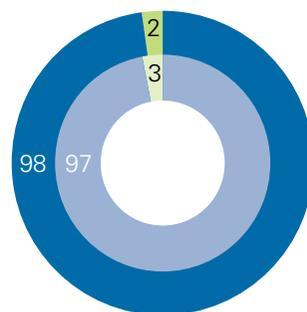
“飛向更藍天”計畫。使乘客參與碳抵消行動。成為行業、香港地區以及碳減排、碳抵消、生物燃料、報告領域的領導者。供應鏈的環境影響。國泰航空的整體策略。

國泰航空可持續發展策略的核心是，我們承諾管理我們的碳排放和參與全球努力，以減少航空業對環境和氣候變化的總體影響。我們認為不能放任排放量不斷增加，為此我們堅定地致力於減少這些影響。業界正在將重大投資引向這些關鍵挑戰領域，包括新技術、更好的營運流程和可持續的生物燃料。

飛機加劇氣候變化是由於其排放氮氧化物 (NOx)、煤灰、硫酸鹽氣溶膠和水蒸汽。其影響歸納如下。

非二氧化碳排放	影響的性質
氮氧化物	增加臭氧：暖化效應 破壞甲烷：降溫效應
水蒸汽	飛機排氣形成凝結尾跡：視乎高度、位置及大氣條件產生不同的暖化效應
硫酸鹽氣溶膠	反射太陽輻射：降溫效應
煤煙	輕微暖化效應

全球人為溫室氣體排放量 (%)

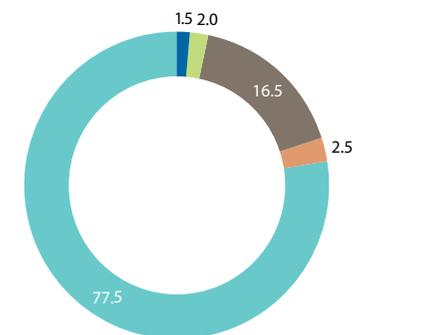


現在  
 ■ 全球排放量  
 ■ 航空業排放量

2050年  
 ■ 全球排放量  
 ■ 航空業排放量

目前，航空運輸業排放的溫室氣體佔全球人為溫室氣體排放的2%<sup>1</sup>。根據IPCC，到2050年航空業的份額將上升至3%。

航空業與其他交通運輸形式二氧化碳排放量的比較 (%)



■ 國際航空業  
 ■ 國際海運業  
 ■ 陸路運輸  
 ■ 其他運輸  
 ■ 其他行業的排放量

二氧化碳資料來源：IEA，2010年

二氧化碳會造成大氣變暖，但科學界對於其他溫室氣體對高層大氣的影響仍然未有定論。2007年，IPCC估計該等影響較航空業所排放二氧化碳的影響大2~4倍。鑒於其他與航空業相關的溫室氣體(如氮氧化物)的累積影響現今仍未有定論，我們繼續致

力於減少二氧化碳排放的努力，同時關注由全球公認的氣候組織發佈的大氣科學最新研究成果，這些組織包括政府、非政府組織、國際學術界和專門研究機構(如美國太空總署戈達德太空研究所和德國宇航中心大氣物理研究所)。

資料來源：政府間氣候變化專門委員會(IPCC)

<sup>1</sup> IPCC, 2007 and IPCC-AIE, 2005



自1998年以來，每可用噸千米燃油  
效益提高8.7%



自1998年以來，每收入噸千米燃油  
效益提高23.4%

## 與行業夥伴合作

我們的氣候變化策略包括與從事氣候變化和航空業政策制定的監管機構和組織合作，以增強對氣候變化問題的認識，並為航空行業制定適當的解決方案。

**國際民航組織** — 第37屆國際民航組織大會於2010年10月在蒙特利爾舉行，旨在討論氣候變化等影響全球航空業的若干策略問題。大會形成的決議呼籲在2050年之前實現全球平均燃油效益每年提高2%，努力實現從2020年起限定航空業碳排放量的中期目標，到2013年制定全球飛機引擎二氧化碳排放標準，以及到2013年形成經濟措施的全球框架。大會還重申了國際民航組織在航空業和氣候變化問題中的作用。

**國際航空運輸協會** — 2009年6月舉行的國際航空運輸協會周年大會就減排新目標承諾達成協議（見第16頁）。航空業是行業集體目標已獲全球整個行業認可的唯一行業。具體的分析和行動繼續集中於用於公平計算排放量的全球行業方法、碳交易、一整套減排措施和飛機投資支持。在2007年7月至2011年3月期間擔任國泰航空行政

總裁的湯彥麟，於2009年6月至2010年6月出任國際航空運輸協會理事會主席；國泰航空國際事務經理Owen Dell是國際航空運輸協會聯合專責小組現任主席，負責國際航空運輸協會氣候變化目標的達成。以環境事務主管Mark Watson為代表，我們還積極參與國際航空運輸協會聯合專責小組工作組和環境委員會。

### 全球航空協定組織 (Aviation Global Deal)

國泰航空仍然是全球航空協定組織的積極成員。該組織認為，有必要開發滿足環保和發展需要的碳排放全球解決方案，其能夠確保公平的競爭環境並全力支持國際航空運輸協會在這方面的工作。全球航空協定組織還強調，業界需要繼續投資於行業減排的關鍵驅動因素，包括機隊更換、空中交通和基礎設施改善以及可持續的生物燃料。

**香港氣候變化商界論壇** — 我們仍然是氣候變化商界論壇的積極贊助商成員。氣候變化商界論壇是香港商界領袖論壇，旨在協作應對氣候變化。對於世界可持續發展工商理事會(WBCSD)而言，氣候變化商界論壇是東南亞氣候變化問題的支柱。該論壇

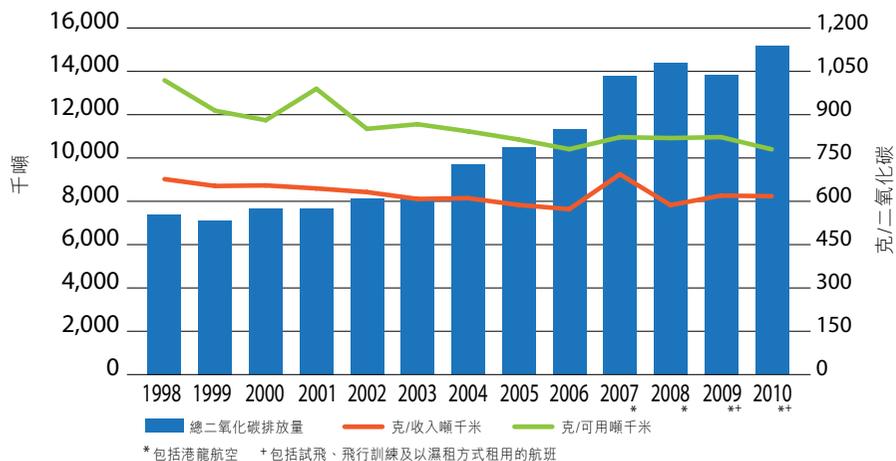
還是查理斯王子氣候變化問題企業領導人組織(CLG)的國際網路合作夥伴，經常受到這些組織和其他致力於氣候變化和低碳問題的亞洲企業領導人組織的拜訪。國泰航空行政總裁湯彥麟於2007年7月至2011年3月期間出任氣候變化商界論壇執行委員會主席。2010年，該論壇啟動了三項研究：“Every Building A Powerhouse” — 識別能夠從根本上改善香港現有建築能源效率的技術；“香港低碳經濟：行業方法研究” — 推薦規管方法以助力香港發展低碳經濟；以及“香港首次能源效率和氣候變化商業調查”。

**歐盟碳排放交易體制和區域方案** — 在政策層面上，我們不支援將國際航空業納入歐盟碳排放交易體制(EU ETS)，因為這會破壞競爭並導致無法預留用於氣候變化專案的資金。我們與歐洲各國政府正在進行對話，重申我們對於京都議定書授權國際民航組織管理的全球行業方法的全力支持。2010年3月，我們回應了英國關於歐盟第2008/101/EC指令將航空業納入歐盟碳排放交易體制的建議，重申了我們在該問題上的立場。儘管如此，我們一直遵從有關法規進行報告，並打算完全遵守歐盟碳排放交易體制。

**可持續航空燃油使用者組織 (SAFUG)** — 國泰航空是可持續航空燃油使用者組織的成員。可持續航空燃油使用者組織是一個行業組織，旨在加快可持續的航空生物燃料的商業化，並為此制定面向航空生物燃料市場的全球可持續性標準和最佳做法。該組織與可持續生物燃料圓桌會議(RSB)緊密合作，促使農民、航空公司、燃料生產者、政府監管機構和非政府組織就從可靠和可持續的來源取得生物燃料的方式達成一致。我們贊同航空生物燃料不得影響食品/飲水供應、生物多樣性和當地居民這些可持續性標準。

**坎昆第16次締約方大會** — 我們簽署了坎昆公報。坎昆公報由查理斯王子氣候變化問題企業領導人組織牽頭，明確了國際商界對於談判的期望，敦促政府不要寄希望於某項全球協定，而應根據其適當性和相關性尋求新的行業/雙邊/區域協定。例如，公報呼籲為航空業和海運業建立全球性的全面減排方法。

## 全球二氧化碳排放量 — 國泰航空集團機隊



### 2010年溫室氣體排放量(噸二氧化碳)\*

範圍一  
飛機燃油、地勤燃油和煤氣 **▲ 15,400,418 (99.67%)**

範圍二  
電力和煤氣 **▲ 50,474 (0.33%)**

\* 溫室氣體排放詳情可流覽[www.cathaypacific.com/sdreport](http://www.cathaypacific.com/sdreport)

▲ 請參閱羅兵咸永道會計師事務所報告(第56頁)

## 我們的排放量和目標

全球航空業(包括航空公司、機場、空中導航服務提供者和製造商)繼續團結一致支持國際航空運輸協會的四大主要策略,包括創新技術、高效基礎設施、有效運作和積極經濟措施。國泰航空全力支持這些策略和國際航空運輸協會於2009年提出的氣候變化目標。

2010年,國泰航空及港龍航空因燃燒燃油而產生的二氧化碳排放量總共為1,520萬噸,每可用噸千米燃油效益自1998年以來提高了8.7%。雖然總排放量隨國泰航空集團的增長而有所增加,然而由於較大的載客量和載貨量,每收入噸千米燃油效益在過去一年中上升了5.1%,自1998年以來提高了23.4%。

## 我們的方法 — 在空中

自從20世紀80年代引進香港直飛倫敦的B747-200以來,通過涵蓋機隊現代化、重量管理和航線優化的全面計畫來提高燃油效益,已經成為國泰航空營運文化的一部分。當時制定的舉措和流程已經深植於我們的營運文化。我們繼續尋求新方法來改善引擎效率及保養,優化航線選擇及速度,以及減少滑行時間和機身重量。我們不斷改進燃油效益,譬如購買最高效的飛機,按照最高標準對其進行保養,並逐步淘汰過時的飛機。我們力求為預定路線採用最適當的機型並以更精確的方式規劃航班,在確定所需的燃油量時考慮風向、適當高度和精確負載等因素,從而最大限度地提高效益,同時始終確保安全。我們不斷與世界各地的空中導航服務提供者(包括

## 國際航空運輸協會氣候變化目標

**2010年**  
平均每年提高燃油效益**1.5%**

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

**2050年**  
將二氧化碳淨排放量較**2005年**水準減少**50%**

## 國際航空運輸協會的四大主要策略





跨太平洋西行新航線區域(三藩市國際機場—香港國際機場)，在2010年2月至5月監測期間減排198噸二氧化碳

監管機構和機場管理機構，如美國聯邦航空管理局，英國國家空中交通服務公司，澳洲航空服務公司，歐洲空中航行安全性群組織)合作，以提高航線效率並嘗試新的持續降落方式(CDA)和所謂的“靈活航線”方法。例如，去年我們與美國聯邦航空管理局和三藩市的機場管理局合作，為我們飛往三藩市的長途航班設下“定制到達”安排，讓班機以持續降落方式著陸。由波音公司開發的這項航空交通管理理念，有助於我們提高班機降落流程的效率，進而實現每架班機100~400千克的燃油節省。

飛機效益的持續性評估



運行工程團隊確定飛機性能異常

效率改善措施概覽

國際航空運輸協會四大主要策略	國泰航空及港龍航空的舉措	排放量節省
<b>創新技術</b> <div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold; border: 2px solid blue; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">1</div>	2010年為機隊引進4架波音777-300 ER (延程型)和1架空中巴士A330	波音777-300 ER的每收入噸千米燃油效益比已在某些航線上淘汰的B747-400高出26%
	改良A330機隊的引擎	空中巴士A330的燃油效益比B747-400高出25%
	改良A330機隊的引擎	每年節省11,000噸二氧化碳
	<b>運作模式</b> <div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold; border: 2px solid teal; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2</div>	利用並手動微調“靈活航線”方法 — 利用即時風力資料為航班規劃靈活的航線
使用有助機身減重的另一種外層底油	取決於機型。例如2008年A340型飛機節省了134噸二氧化碳排放量	
清洗引擎核心	2010年節省18,500噸二氧化碳排放量	
<b>基礎設施</b> <div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold; border: 2px solid lightblue; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">3</div>	跨太平洋西行新航線區域，如三藩市國際機場 — 香港國際機場	在2010年2~5月監測期間節省198噸二氧化碳排放量
	與香港民航處共同開發自香港北部與西部起飛的新航線	每年節省54,000噸二氧化碳排放量
	改善北太平洋航線	每年節省926噸二氧化碳排放量
改善歐洲航線(MORIT航線)	每架班機節省0.6~0.9噸二氧化碳排放量	
<b>經濟措施</b> <div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold; border: 2px solid green; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">4</div>	自2007年以來一直開展“飛向更藍天”碳抵銷計畫	購買80,000噸二氧化碳排放信用額
	遵守EU ETS並成立跨部門的EU ETS工作組	—

## 全新的高燃油效益機隊

國泰航空的波音777-300 ER



**波音777-300 ER**：B777-300ER採用兩個極其高效的GE90引擎，將每收入噸千米燃油效益提高了26%~28%，能夠運載更多乘客和貨物並飛行更遠的距離。國泰航空有18架這種機型在使用中，並計畫到2014年新增18架。這種機型已用於我們的大多數跨太平洋航班，因之能夠實現最大的燃油效益提升。我們還與香港民航處合作，利用這種機型試驗我們於2009年推出的區域導航運行方式。經過一段時間的成功試驗，香港民航處於2010年年中公佈了面向經批准的航空公司的流程。在空域管理方面，該流程能夠提供更高的效率。

**波音747-8貨機**：這種新一代的貨機具備極高的燃油效益，以及商用貨機能夠達到的最大載貨能力。這種機

模擬國泰航空標誌的A350機型類比圖



型採用GENx-2B引擎和斜削式翼梢設計，預計能夠進一步減少燃油消耗和機隊維護成本。我們已經總共發出10份訂單，首份訂單計畫於2011年交付。

**空中巴士A350-900**：我們已訂購32架這種超寬體機型，計畫於2015~2019年期間交付。這是國泰航空有史以來最大的新機型訂單。該機型將採用兩個勞斯萊斯Trent XWB引擎，以及能夠減少噪音和阻力的先進翼尖設計，從而能夠提高燃油效益。該機型由輕質碳纖維複合材料製造而成，遵循生態效益的生產原則。它將能夠連續飛行超過8,000海裡，因而能夠在我們的服務網路中任何一條航線上飛行，包括直飛歐洲和北美的航線。

## 我們的途徑 — 在地面

我們認為，雖然我們的大部分排放歸因於空中業務，但同時也應致力於減少地面業務的排放，這是國泰航空對於減少氣候變化影響的全面承諾的一部分。我們正在制定地面業務減排目標，並計畫於2011年開始實施定量減排目標。2009年，香港所有的全資附屬公司加強了溫室氣體資料收集和報告制度。2010年，我們將該行動擴展至部分重要外站，以期逐漸擴大這個範圍。

2010年12月，國泰航空與近40個香港國際機場業務合作夥伴一道，加入由香港機場管理局發起的《香港國際機場減碳計劃》。該活動旨在使香港國際機場每工作量單位的碳排放量到2015年較2008年的水準降低25%，其中一個工作量單位等於一名乘客或100千克貨物。這不僅是世界上首個全機場範圍的減碳行動，也是香港首個自願性質、全行業的減碳活動。

為了尋求減排機會，我們正研究使用可再生能源的可行性，擴大電動車輛在集團的使用，在適當情況下試用更多的節能設備，並根據本地和國際要求制定逐步淘汰過時製冷劑的策略。在過去10年中，我們已經實施各種節能措施，如自動關燈政策，以及在非高峰時段關閉未使用的設備。我們已經安裝了節能設備，如節能照明系統、佔用感應器、綜合樓宇管理控制系統、太陽能熱水器等，此外還應用了各種能源效率提高技術，包括熱回收系統和用於所有海水冷卻機組的自動管道清洗系統。詳情可參閱本報告“環境表現”章節。

## 將於2013年啟用的新貨運站

赤臘角新建貨運站將包括以下可持續發展功能：



- (a) 超高效AV設施(三螺桿冷水機組，採用變頻水冷技術)；
  - (b) 冷卻水循環系統的自動需求控制，空調系統的空氣補給，以及停車場的通風設備；
  - (c) 二氧化碳感測器提供新鮮空氣補給的需求控制；
  - (d) 熱回收輪提供廢氣熱能回收；
  - (e) T5節能螢光燈管採用電子鎮流器，樓宇管理系統提供照明控制；
  - (f) 發光二極體(LED)出口指示牌；
  - (g) 用於生活熱水的熱泵；
  - (h) 電梯需求控制服務；
  - (i) 電梯內照明和通風設備的自動開/關切換；
  - (j) 樓宇能源管理系統；
  - (k) 物料搬運系統(MHS)的再生能力，即制動功率所產生的能源的再利用；
  - (l) 超高效電機の利用；和
  - (m) 辦公區域內採用冷卻吊頂空調系統。
- 此外還將採用下列可再生能源技術和節水功能：
- 太陽能熱水系統；
  - 用於灌溉和沖洗的冷凝水回收系統；以及
  - 屋頂光伏板。

### “飛向更藍天” 碳抵消計畫

為了應對溫室氣體排放，我們於2007年推出了“飛向更藍天”碳抵消計畫，這是首個由亞洲航空公司發起的同類項目。該計畫旨在促進參與者為減碳項目作出貢獻，以及提高乘客的減排意識。參與該計畫的乘客選擇用現金和/或飛行常客裡數，以抵銷飛行旅程所產生的碳排放量。

到目前為止，參加這一項目的人數並不多，但參與者的數量一直在增加，其成效可媲美我們同行的計畫。在2010年，我們繼續致力於員工教育、促進乘客購買抵銷量以及通過機艙宣傳推廣該計畫。2010年初，該計畫擴展至機上免稅品購物服務。我們還通過氣候變化商界論壇 (<http://www.whatsyourstory.com.hk/>) 等合作夥伴推廣該計畫。最重要的是，我們已經發佈了這些

項目為中國的相關社區帶來的益處，從而確保我們的乘客能夠親眼看到其參與“飛向更藍天”計畫抵銷碳排放量而產生的積極影響。

2010年，國泰航空集團宣佈第三次購買碳抵消量。前兩次交易涉及向中國南方電網輸電的兩個項目，分別是廣東珠江三角洲地區的徑流式水電專案，和位於重慶、貴州、四川、雲南並為珠三角地區發電的95個小型徑流式水電站專案。第三個專案是山東的23颱風輪機組。“飛向更藍天”計畫推出後，國泰航空及港龍航空已經抵銷其員工旅程的碳排放共計43,300噸二氧化碳。2010年，包括太古集團和其他幾家香港、大陸和臺灣公司在內，我們的乘客和企業客戶共抵銷3,100噸二氧化碳，較2009年上升了6%。國泰航空及港龍航空還

抵銷其員工旅程的碳排放共計12,000噸二氧化碳。所有這些項目均遵循自願減碳標準(VCS)或經VER PLUS認證。為提供可靠的碳抵銷選擇，在投資具體項目之前，我們已仔細評估這些項目對環境及社會的影響，以確保它們為當地社區帶來最大的益處。

“我們很高興看到廣東項目為藍口鎮帶來可持續發展的益處。我們最近購買的碳抵消量凸顯了我們的一貫承諾，即補償航班業務產生的排放量，以及為我們的乘客提供為減少碳足跡作出貢獻的機會。”

環境事務主管 Mark Watson

## 看看你將如何創造不同

點擊國泰航空主頁上的 **FLY greener** 圖示，乘客計算自己的碳排抵消量 [www.cathaypacific.com](http://www.cathaypacific.com)。

抵消量可根據實際飛行裡數或三類平均排放量計算：

- 短途 (1~3小時)
- 中途 (3~6小時)
- 長途 (6小時以上)

客艙級別

- 經濟客艙
- 商務客艙
- 頭等客艙



### 廣東徑流式水電專案

廣東省的徑流式水電站及其相關基礎設施改變了許多當地居民的生活，為他們提供可靠的電力供應、更好的農業供水以及就業/培訓/教育機會。

對比同等規模的燃煤電廠，該項目每年減排69,757噸二氧化碳。



富源藍口徑流式水電專案為國泰航空的“飛向更藍天”計畫提供碳抵消量。

## 環保表現

作為一家負責任的企業，有效管理並不斷改善環保表現對我們非常重要。我們承諾通過持份者的參與和對持份者的回應確定行動和報告的相關領域。

我們正在制定地面業務的環保目標，包括二氧化碳排放量、能源效率和資源消耗，以幫助更好地管理我們的碳排放和資源耗用。這些目標將於2011年採用並報告。

### 持份者提出的重點問題 — 環保表現

整體表現。飛行中產生的廢物。資源利用效率。空氣品質及噪音影響。負責任的採購。



### 空氣品質和地面業務產生的排放

香港政府對香港國際機場周圍的空氣品質進行監測。在香港，航空業的空氣污染物排放水準近年保持相對穩定，其比重為：氮氧化物佔6%，一氧化碳佔3%，其他空氣污染物佔2%。

飛行操作尤其飛機著陸和起飛能夠影響當地空氣質量。“氣候變化”章節討論的技術革新、空中交通管理和基礎設施管理，都有助於減少香港本地的空氣污染物排放。此外，我們還採取其他地面措施，包括提高樓宇、車隊和設備的能源效率。

我們的全資附屬公司香港機場地勤服務公司，擁有集團最龐大的車隊，是香港最大的地勤代理，為35家航空公司提供服務。香港機場地勤服務公司牽頭實行我們的車隊更換策略，正在逐步更換其537輛地面服務車。現在其23%的車輛是符合較高標準的低排放車輛，比如7輛歐盟四期排放標準汽車和117輛電動汽車。香港機場地勤服務公司將在2011年逐步淘汰所有的前歐盟期及歐盟一期排放標準車輛，從而進一步減少空氣污染物排放。其目標是到2015年

使每次航班升降的二氧化碳排放量較2007年的水準降低12%。

在香港機場管理局的電力供應支持下，2010年12月香港機場地勤服務公司引進了新的雙電源下甲板裝卸車。自去年份的報告之後，該公司已經成功地進行了兩次posi充電器在電動拖頭的試用。未來一年將收集更多技術資訊以確定這些充電器的適用性。2010年11月，該公司完成了即時任務分配系統的首次試用，這將改善機場的物流，有助於更迅速地定位設備。系統微調之後將於2011年初進行再次試用。排放量大的老化地面支援設備將繼續按照更換計畫進行淘汰。

國泰航空另一家全資附屬公司國泰航空飲食服務公司，為全球最大的機艙食物供應商之一，服務於香港及其他地區的34家航空公司。該公司目前只使用超低硫柴油，並逐步淘汰其高臺車。同時，該公司正在著手改善其廚房鍋爐的效率並持續監測鍋爐的排放。2010年，因為在蒸汽鍋爐系統採用了Hydroflow技術，柴油消耗減少了96,000升。2009年和2010年更換冷室蒸發器盤管，亦幫助將製冷劑耗用從2008年的4,680磅減少到2010年的2,952磅。

雅潔洗衣有限公司是國泰航空的全資附屬公司，經營亞洲最大的單一廠址洗衣工廠。公司僱用超過600名員工，服務超過20多家航空公司及23家酒店，每天提供261,000多項服務，相當於74噸洗衣量。雅潔公司是香港首個獲得環境管理系統證書ISO 14001以及職業健康及安全系統OHSAS 18001認證的洗衣公司。

雅潔公司繼續致力於通過在乾洗機中加添碳吸收劑(活性碳)來減少全氯乙烯排放，全氯乙烯是一種用作乾洗溶劑的揮發性有機化合物。2010年該溶劑的耗用比2009年減少了

6.4%。2010年，雅潔公司引進了變速壓縮機，對壓縮空氣分配系統進行了升級，實現了3%~5%的直接電力節省。該系統採用自動開關控制，提供改進的壓縮機房通風、空氣分配和配置。為了將鍋爐燃油耗用節省再提高5%，雅潔公司計畫採用新的擴容蒸汽回收系統，以回收廢蒸汽供鍋爐熱水使用。

雅潔公司目前共有32輛車，其中40%是歐盟三期或以上汽車(包括11輛歐盟三期和2輛歐盟四期汽車)。

## 噪音管理

我們採用國際民航組織制定的“平衡做法”來控制機場附近的噪音，包括在源頭減少噪音，調控機場附近的土地用途，改善營運流程並實施營運限制。過去數年，我們一直與香港民航處合作消減噪音。

我們訂購了32架能夠消滅飛機噪音的新空中巴士A350-900。這些新飛機預計從2015年開始交付，所產生的噪音比國際民航組織第4章雜訊標準規定的還低14分貝。這些飛機還採用自動消滅噪音離場程式(NADP)，該程式能夠優化飛行路線，以減少對人口稠密地區產生的噪音。

與去年同期相比，2010年我們因違反噪音標準而被罰的款項，在倫敦希斯羅機場有所上升，這是由於營運方面的原因，包括最遲起飛航班因機場持續繁忙而被延誤至噪音管制最嚴格的夜間時段。紐約甘迺迪國際機場連續第二年未有罰款，但法蘭克福和布魯塞爾機場仍然收到噪音投訴。

我們正在不斷努力改善我們的表現，通過更好的規劃和在可行的情況下在某些航線特定時間部署最合適的飛機。例如，在2010年第四季度，我們將香港至倫敦的更多航班由波音747-400替換為噪音較小的波音777-300ER，以減輕降落和起飛時對倫敦希思路機場的噪音影響。結果，相較於第三季度，該航線的噪音水準得到改善，罰款額有所減少。

## 資源利用

我們將繼續探索業務中能夠改善資源利用的領域。通過各個部門的共同努力，我們現在的大多數印刷紙、國泰城及港龍大廈的所有複印紙、紙質行銷宣傳資料、餐盤墊紙、新日曆和日誌，均使用經森林管理委員會(FSC)認證的複合材料紙張。



### 在辦公室

2010年11月，我們開始將森林管理委員會(FSC)紙張用於航空銷售宣傳資料，這些資料散發於航空銷售辦公室、國泰航空及港龍航空在香港及九龍的市內登機手續辦理處、機場櫃檯和14個外站。我們的目標是將FSC紙張擴展到香港營

業處散發的宣傳資料，並將其使用範圍擴大到其他航空銷售宣傳資料。

通過與國泰城的食堂餐飲營運商合作，我們已經開始使用可回收的食品容器，並獎勵員工在購買外賣食品時自備容器。

在雅潔公司，75%的包裝袋由可生物降解的材料製成。據估計，該公司現有的染色塑膠袋將於2011年4月用完，自那之後所有的新塑膠袋將由可降解材料製成。為了減少化學染料的影響，雅潔公司還將新的可生物降解塑膠袋上的四種顏色減為一種。

### 在貴賓候機室

今年，國泰航空在香港國際機場推出全新的貴賓候機室“爾雅堂”。其設計和施工納入了一系列環保特性，比如用於候機室接待處的再造玻璃牆。整個候機室牆板均由環保木材製成，並使用LED照明以降低能耗。在可行的情況下，爾雅堂建築所用的大部分材料自當地採購，以儘量減少碳足跡。

### 在航班營運中

在工程、企業安全、航務和機艙服務等部門的共同努力下，國泰航空正在制定一套全面、創新的線上支援系統，該系統將使我們更加接近創造互聯的無紙化航班環境的目標。我們的早期試用已經引起了業界極大的興趣。在貨運方面，為了助力達成國際航空運輸協會的電子貨運全球目標，我們正在貨運團隊的領導下試用電子航運收據。員工培訓和試運行正在有條不紊地進行。這兩項舉措將有助於

節省文檔紙張。關於這些專案的更多資訊，將於進一步試用之後的下一份報告中披露。

## 廢物管理

### 把有害廢物減到最少

我們的日常營運會使用有害化學品，如滅火設備和油漆。我們為員工提供培訓和最新知識，以確保按照規定的流程使用和處理這些化學品、設備和廢物。為了減少有害廢物的產生，我們繼續考慮在業務中引進更加可持續的產品和流程。2010年，我們開始在國泰航空及港龍航空的空中巴士機隊使用非鉻酸鹽底漆。

### 附屬公司的廢物管理

2010年，香港機場地勤服務有限公司制定並實施了“廢物管理計畫”，相關培訓課程已納入員工入職培訓之中。該公司主要的廢物類型包括化學品、辦公室和餐廳垃圾。減廢措施包括防止過多存放物品，以及通過使用電子平臺和取消非必要印刷來減少檔列印。該計畫使香港機場地勤服務有限公司連續第七年獲得減廢 (WasteWise) 標誌。

雅潔公司每年使用250萬個掛衣架。通過鼓勵客戶退回衣架迴圈再用，2010年個人和企業客戶的衣架回收回用率為64.6%，較去年的62%有所增長。

國泰航空飲食服務公司平均每天製備60,000份食物。其食物製備過程不可避免地產生垃圾，2010年，平均每天產生約335千克廚餘，主要是食品原料碎屑。為了減少廚餘，該公司實行嚴格的食物定量控制流程。在進行衛生和物流研究之後，該公司推出將廚餘送給當地養豬場的計畫。該計畫於2008年啟動，超過83萬千克的廚餘已捐贈給養豬場，每天運往垃圾填埋場的廚餘減少達1,000千克。

除減少廚餘之外，國泰航空飲食服務公司還回收其廢烹調油，用以生產生物柴油。每天收集約30升烹調油。自2008年推出以來，這一做法已重新處理超過27,000升的烹調油。

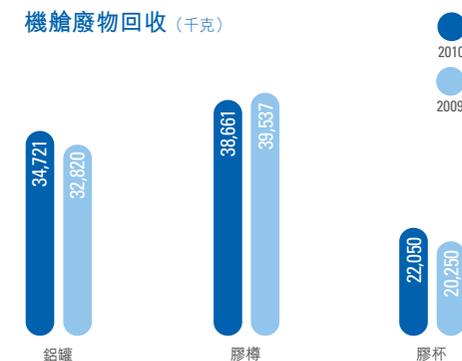
### 空中服務：減少廢物、廢物再用、迴圈再造

我們繼續對報紙、機艙雜誌、塑膠和鋁制飲料容器和餐具進行分類、回收和再利用。我們要求餐飲營運商在可行的情況下在其業務中引進類似的回收系統。

2006年，國泰航空推行機艙鋁罐和膠樽回收系統，次年開始實施膠杯回收。2010年，在機艙服務員的支持下，國泰航空從其機艙中回收了33,244千克鋁罐、29,609千克膠樽、22,050千克膠杯。同樣，港龍航空從其機艙中回收了1,477千克鋁罐和9,052千克膠樽。

我們正在探索各種減少廚餘的方法，並已制定方案減少深宵航班裝載的食物。同時，通過制定完善的規劃、預測和諮詢流程，以及通過乘客調查和機艙服務員回饋，以確保裝載合適類型的食物，我們已經減少了機艙廚餘。此外，

### 機艙廢物回收 (千克)



我們還採用改善的食物包裝，以避免食物丟棄並同時減少機艙重量。

今年，我們還簡化了機艙物品，以確保可用於類似餐膳服務的設備能夠用於出港和進港航班。如此調整之後，航班無需再攜帶無用或不必要的設備。

#### 更換飛機

繼2009年告別波音747-200和747-300 Classics之後，今年我們的一架波音747-400又退役了。我們努力減少退役飛機對環境的影響，通過與飛機回收協會（AFRA）緊密合作，尋求回收再用飛機元件及材料的方法。大部分零部件能夠重新認證並在維修中重新使用，或出售給其他使用者。國泰航空致力於支持飛機製造商增強新一代飛機廢棄零部件的迴圈利用。

尤其是波音747-8F和空中巴士A350-900，其設計能夠確保很高的材料和部件回收比例。

#### 緊急放油和漏油

緊急放油的情況很少發生，只有當飛機在空中因急需將重量減至飛機製造商建議的水準以使其能夠安全著陸，才會出現這種情況，比如緊急降落時。2010年，國泰航空共有16宗緊急放油個案，共傾放897噸燃油，而港龍航空則沒有緊急放油個案。在緊急情況下，燃油可從飛機翼尖傾出，而從駕駛艙啟動放油時，如有必要可使用燃油傾放系統將燃油釋放至空氣中。業界建議緊急放油時該把燃油傾注入海，如果不可行，應該在10,000英尺以上的高空放油，以使燃油在到達地面前蒸發。

漏油是指在機場範圍內意外漏出燃油。2010年，我們有3宗漏油個案被報送監管機構，包括發生在香港的1宗和發生在外站的2宗。出於安全目的，20升以上燃油的洩漏或覆蓋五平方米以上面積的漏油事件被定義為“重大漏油事件”。漏油清理使用液體真空機。

#### 用水

我們已經推行了數年的節水措施，包括重新設計機身塗料以減少清洗和上蠟，縮短機艙盥洗室水龍頭出水時間，在空調系統中使用海水，以及重複使用水冷式空調系統的過剩水量。

2010年，我們消耗107,283立方米的水用於飛機清洗，比2009年減少將近30%。

2010年，國泰城及港龍大廈的飲用水消耗分別為16,758立方米和16,658立方米，較2009年整體減少了24.9%。我們使用的水由香港水務署供應，此外還包括來自廣東省的水以及自然雨水。我們的廢水在排放之前先經香港國際機場處理廠的污水淨化廠處理。

2010年，雅潔公司消耗了310,000立方米的水，較2009年減少了6.6%，相當於清洗每千克床單耗用10.65升水（這比2009年的11.67升每千克下降了8.7%）。這主要得益於洗滌流程的持續改善。最新的洗淨器採用的迴圈水系統使雅潔公司自2003年以來將耗水量減少了50%。

防止油污和燃油溢進排水系統是一個關鍵問題，為此香港機場地勤服務有限公司繼續致力於預防水污染，包括在電動車



充電時在其底部放置滴漏盤，為所有設備提供廣泛的維修計畫以防意外漏油，定期監測液壓水喉，以及在維修車輛時即場進行清洗工作。從2009年到2010年，國泰航空飲食服務有限公司將其耗水量減少了0.75%。

## 樓宇

我們的總部國泰城及港龍大廈共佔地193,000平方米，內有辦公室、飛行培訓中心和商店。這兩棟建築均獲得ISO 14001國際環境管理標準認證。國泰城的會議室設有自動照明、空調控制系統和活動感應器。2010年，國泰城和港龍大廈總用電量分別為34,984,000度和8,911,000度。由於新增模擬器的運行、空中飲食業務的增加和業務增長帶來的電力需求加大，港龍大

廈的用電量較2009年上升了9.8%。而國泰城2010年的用電量較2009年減少了約2%。我們將繼續監控電力使用情況並採取措施以提高效率、減少消耗。

我們致力於加強地面業務的可持續性，為此我們全面研究那些能夠納入國泰城及港龍大廈現有建築物以及新貨運站的一切可行的節能功能。作為這一廣泛的“綠化工程”的一部分，我們將從2011年開始實施一系列節能措施。

我們每年進行室內空氣品質監測，並於2010年再次被香港政府環保署評為“良好級”。

## 保護生物多樣性

棲息地和物種多樣性保護對於國泰航空仍然非常重要。我們認識到，我們的飛行會對航點所在地產生影響，為此我們正在與

非政府環保組織保護國際基金會（Conservation International）合作，將生物多樣性要素納入我們的“可持續發展策略”中。

我們正與全資旅行社國泰假期緊密合作探索新方法，使我們能夠提供關於可持續旅遊觀光旅遊的最佳做法指引，提高員工、乘客和營運商的認識，以及尋找與業務所在社區合作的機會。相關進展將於2011年呈報。

在與持份者的討論中，他們認為負責任的食品採購是一項重要問題。國泰航空及港龍航空不在機艙、國泰城及港龍大廈內以及由公司組織或資助的任何企業活動或宴會上供應魚翅湯。這已經成為公司做法的一項原則，我們正在將其納入公司政策。

國泰航空的機艙餐飲團隊一直致力於與供應商合作，以支持可持續的海產業和漁業。從2011年初開始，國泰航空將為從歐洲港口起飛的所有航班的經濟艙供應經海洋管理委員會（MSC）認證的魚類。短期來看這可能不是最經濟的選擇，然而隨著供應鏈的發展，我們相信這是正確的前進方



為什麼選擇經MSC認證的魚類：健康的海洋提供可持續的海產食品。隨著業務的不斷擴大，國泰航空致力於繼續為我們的航班提供品質優良且穩定的空中飲食服務。因此，成為安全、可追溯的供應鏈的一部分並提供經認證的可持續海產食品具有商業意義。可持續漁業管理旨在應對魚類資源減少、保障居民生活和加強全球海洋保護等問題。為此我們繼續與供應商合作，更廣泛地推行經MSC認證的魚類。



向，因此我們準備在可行的情況下支援這一做法。我們目前正在與餐飲供應商協商，以期在從澳大利亞和北美的其他長途航線上供應經認證的可持續魚類。

### 追蹤環保資料

為了在國泰航空及全資附屬公司加強環保資料包告經驗，我們於2010年在各個業務領域及附屬公司全面推行溫室氣體資料收集流程的審查。為此我們正在起草一本指南，以提供關於基線資料收集和量化的指導，並設定切實可行且有意義的節能和減碳目標。此舉旨在確保各個業務領域及附屬公司資料包告的品質和方法的一致性。

### 與非政府環保組織合作

世界自然基金會(WWF)  
世界自然基金會是我們的長期合作夥伴關係之一，我們的合作最初涉及水鳥保護，近期則支持基金會的氣候變化與可持續採購計畫。作為企業成員，我們繼續積極支援地球一小時活動。我們還鼓勵員工參加與生物多樣性及保護相關的活動。

#### 氣候組織

2010年，我們的員工參與了氣候組織的減碳行動，該行動宣導辦公室和家庭的低碳生活方式。通過各種活動和工具，280名員工使用網上計算器監管其各自的能源消

耗。總括來說，國泰航空的員工預計能夠實現2,892噸碳減排。我們還就關鍵行動（如全球航空協定組織）與氣候組織緊密合作並支援國際事件（如2010年11月由氣候組織在香港舉辦的氣候變化國際會議）。

#### 大自然保護協會

港龍航空與大自然保護協會合作進行機上籌款項目，支持中國內地多個保護項目。自2004年12月該項目發起以來，截至2010年12月已籌得近800萬港元。籌得的款項現正用於雲南的匯水區域保護專案及為當地居民開發替代燃油。

#### 其他活動

國泰航空員工參加每年一度由海洋保育組織主辦，在香港則由香港環保促進會管理的國際海岸清潔運動。該專案記錄所收集廢物和垃圾的類型，然後對這些資料進行匯總和分析，以確定導致海灘廢物問題的垃圾的主要來源。由此產生的資訊將用於提高公眾、企業、行業和政府的認識，以期尋找長期解決方案。儘管天氣惡劣，今年仍有37名志願者參加此活動，從大嶼山的一個海灘收集了36袋（432千克）廢物。



## 環境指標圖表

飛機運作	單位	2010*†	2009*†	2008*	2007*	2006	2005	2004	2003	2002	2001	1998
可用噸千米	百萬	24,461	22,249	24,410	23,077	19,684	17,751	15,794	13,355	12,820	11,827	10,857
收入噸千米	百萬	19,373	16,775	17,499	16,680	14,452	12,813	11,459	9,371	9,522	8,201	7,213
收入客千米	百萬	96,588	89,440	90,975	81,801	72,939	65,110	57,283	42,774	49,041	44,792	40,679
所有航班												
燃油消耗量	千噸	4,818	4,397	4,569	4,371	3,596	3,325	3,077	2,590	2,583	2,431	2,343
燃油效益	克/可用噸千米	197▲	198	187	189	183	187	195	194	201	206	216
	自1998年以來改善情況%	8.7%	8.4%	13.3%	12.2%	15.3%	13.2%	9.7%	10.1%	6.6%	4.8%	0.0%
	克/收入噸千米	249▲	262	261	262	249	260	269	276	271	296	325
	自1998年以來改善情況%	23.4%	19.3%	19.6%	19.3%	23.4%	20.1%	17.3%	14.9%	16.5%	8.7%	0.0%
全球二氧化碳排放量	千噸二氧化碳排放當量 <sup>(1)</sup>	15,175▲	13,852	14,393	13,769	11,327	10,474	9,693	8,159	8,136	7,658	7,380
	克/可用噸千米	620	623	590	597	575	590	614	611	635	647	680
	自1998年以來改善情況%	8.7%	8.4%	13.3%	12.2%	15.3%	13.2%	9.7%	10.1%	6.6%	4.8%	0.0%
	克/收入噸千米	783	826	823	825	784	817	846	871	854	934	1,023
	自1998年以來改善情況%	23.4%	19.3%	19.6%	19.3%	23.4%	20.1%	17.3%	14.9%	16.5%	8.7%	0.0%
全球氧化氮排放量	噸	72,632	65,358	70,546	55,951	52,542	48,566	45,271	38,537	39,213	36,402	40,294
	克/可用噸千米	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
	自1998年以來改善情況%	20.0%	20.8%	22.1%	34.7%	28.1%	26.3%	22.8%	22.2%	17.6%	17.1%	0.0%
	克/收入噸千米	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	6
	自1998年以來改善情況%	32.9%	30.3%	27.8%	40%	34.9%	32.1%	29.3%	26.4%	26.3%	20.5%	0.0%
全球一氧化碳排放量	噸	12,204	11,422	13,436	13,077	10,959	10,190	10,056	8,873	8,268	8,062	13,982
全球碳氫化合物排放量	噸	1,297	1,344	2,107	2,271	2,233	2,171	2,228	2,112	1,885	2,090	5,736
只計客運航班												
燃油消耗量	千噸	3,650	3,476	3,627	3,217	2,825	2,646	2,404	1,953	2,074	2,050	2,007
	應佔總燃油消耗量%	75.8%	79.0%	79.4%	73.6%	78.6%	79.6%	78.1%	75.4%	80.3%	84.3%	85.7%
燃油效益	克/收入噸千米	38	39	40	39	39	41	42	46	42	46	49
	自1998年以來改善情況%	23.4%	21.2%	19.2%	20.3%	21.5%	17.6%	14.9%	7.5%	14.3%	7.2%	0.0%

(\*) 包括港龍航空 (†) 燃油消耗量包括試飛、飛行訓練及以濕租方式租用的航班 (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可忽略，因其影響仍未確知。 (2) 1999-2000年的統計，請參考我們的線上報告。 1噸燃油 = 3.15噸二氧化碳

指標	單位	2010	2009	指標	單位	2010	2009	指標	單位	2010	2009
香港的附屬公司以及全資附屬公司				打印機墨水匣				外站			
電力/燃油				打印機碳粉盒購量				電力/燃油 <sup>(3)</sup>			
耗電量	兆瓦時	93,232	92,861 <sup>(5)</sup>	數量		3,800	4,874	耗電量	兆瓦時	1,211	毋須提供
地面耗熱量	升			打印機碳粉盒替換	數量	976	621	地面耗熱量			
流動燃燒—柴油		4,541,652	3,692,233 <sup>(5)</sup>	打印機碳粉盒回收	件	2,393	2,786	流動燃燒—柴油	升	10,550	毋須提供
流動燃燒—無鉛汽油		262,698	249,589 <sup>(5)</sup>	含氫氟氯碳化物的製冷劑 <sup>(2)</sup>	千克	毋須提供	毋須提供	流動燃燒—無鉛汽油	升	32,899	毋須提供
固定燃燒—柴油		7,993,278	7,587,873 <sup>(5)</sup>	物料回收/迴圈再用				固定燃燒—柴油	克卡	189	毋須提供
煤氣購量	單元	128,769	119,870	鋁罐回收 <sup>(3)</sup>	千克	37,671	31,570	紙張及硬卡紙 <sup>(4)</sup>			
因操作需要而排放的燃油	噸	897	507	塑膠回收	千克	40,463	33,347	辦公室耗用紙張	噸	15	毋須提供
燃油排放百分比	%	0.02	0.01	金屬廢料回收	千克	3,802	613	印表機墨水匣 <sup>(4)</sup>			
水				廢潤滑油回收	千克	3,690	11,024	印表機碳粉盒購量	數量	381	毋須提供
海水耗量	立方米	7,546,540	8,057,000	掛衣架使用*	個	2,536,173	2,323,476	食水耗量	立方米	18	毋須提供
食水耗量	立方米	724,933	823,928	再用掛衣架回收率*	%	64.6	62.0	今年，由於報告範圍的變動，2010年資料並不可直接與往年的資料比較。 * 只包括雅潔洗衣			
維修用水耗量	立方米	107,283	152,675	廢料棄置 <sup>(1)</sup>				(1) 國泰航空飲食服務公司從其供應商接受相當數量的包裝紙盒。			
紙張及硬卡紙				辦公室廢物棄置量	噸	2,284	2,079	(2) 今年我們無法提供可審計的數字，將於中期再作彙報。			
辦公室耗用紙張	噸	1,975	1,579	廚餘棄置量	噸	366	193	(3) 涵蓋奧克蘭、馬尼拉、三藩市和臺北的辦事處。			
紙張及硬卡紙回收 <sup>(1)</sup>	噸	1,679	2,025					(4) 涵蓋法蘭克福、卡拉奇、吉隆坡、巴黎和悉尼的辦事處。			
								(5) 由於計算錯誤，我們已重申這些數字。			

# 安全

## 安全至上

- 30 營運安全
- 31 疲勞風險管理系統
- 32 乘客安全
- 32 食品安全
- 32 員工安全
- 33 酒精及其他藥物使用政策
- 33 公共衛生



# 安全至上

“安全至上”是國泰航空企業文化的基石，亦是我們業務營運的首要考慮。我們的主要目標是零事故和零傷害。國泰航空及港龍航空秉持相同的安全目標，採納和實施一脈相承的安全政策和程式。

## 持份者提出的重點問題 — 安全

乘客安全與員工安全。員工健康和  
安全。應急回應。疾病應對。

### 營運安全

國泰航空的安全管理基於營運風險管理。我們的安全管理系統(SMS)已經獲得香港民航處的認可。香港仍是世界上要求航空公司執行安全管理系統的少數地區之一，因此將香港與國泰航空置於安全管理的最前沿。我們的安全管理系統界定管理安全的方針，讓安全問題成為業務不可或缺的一部分。我們為所有僱員提供安全管理系統培訓和資訊，確保僱員明白如何管理安全與營運風險。本期安全管理系統網上培訓課程將於2011年啟動。

我們已制定綜合安全表現目標和指標，當中結合安全、保安、職業健康及安全、品質和應變計畫等措施。這些安全表現度量指標按月進行檔紀錄及檢討。我們的許多安全指標以行業表現為基準。

42年來，航空安全審核委員會(ASRC)每月召開會議，以監督國泰航空的安全管理，該會議由安全行動組提供支持。安全行動組按部門劃分，包括空中業務、工程、機艙和地面安全，亦每月召開會議。航空安全審核委員會以企業安全主管為首，於2010年8月召開了第500次會議。航空安全審核委員會由董事局安全審核委員會直接管治。董事局安全審核委員會由各業務部門的董事和總經理、品質、醫療和保安部門主管、國泰航空安全管理人員以及港機工程與香港機場地勤服務有限公司的高層管理人員構成，每年召開兩次會議。航空安全審核委員會主席在每次會議後向行政總裁彙報。

我們從每班航機收集飛行合規資料，並鼓勵員工彙報所有事故、危險、威脅、失誤及安全相關問題。通過分析這些資料，我們能夠進行主動有效的安全管理。

我們繼續著重為機師、機艙服務員和工程師提供威脅與失誤管理(TEM)培訓，以協助他們更有效地管理操作風險。

2010年，國泰航空第4次通過國際航空運輸協會營運安全審核(IOSA)認證。公司在審核中只發現兩個很輕微的安全問題，我們為此成績感到驕傲。此外，我們在75個航站定期執行相關審核。國泰航空全力推行國際航空運輸協會地勤服務安全審查(ISAGO)。ISAGO是適用於為航空公司服務的機場地勤公司的審查計畫。地勤服務安全審查以全球統一規範的方式進行，旨在改善機場地面環境的營運安全，以及減少對飛機和設備的破壞。

我們的社會責任包括協助其他航空公司和整個航空業改善安全。為了幫助指導全球航空安全管理，國泰航空舉辦了國際航空運輸協會事故審查會議(IRM)，來自世界各地航空公司的安全專業人員聚集在一起，討論事故並分享資訊，這與國泰航空注重學習的企業文化相一致。此外，我們還舉辦了國際航空運輸協會安全性群組織，該組織現任主席為我們的企業安全主管。

我們的安全目標是零“高風險”事故。2009年共有3宗“高風險”安全事故，2010年只有1宗。2010年有79宗“中風險”安全事故，較2009年的82宗略有下降。

安全事故 (國泰航空)



安全事故包括2010年發生的所有事故。風險水準由國泰航空的風險管理矩陣界定。高風險是指需要立即關注的重大風險。中風險是指需要適當減輕和監控的重大風險。

### 疲勞風險管理系統

長途飛行和飛越多個時區令機艙服務員非常勞累。疲勞風險管理是國泰航空安全管理體系的重要組成部分。疲勞風險由我們的疲勞風險管理系統(FRMS)進行管理，該系統是公司在2010年推出的重大安全項目之一。此系統將成為安全管理系統不可或缺的部分，通過對機艙服務員和其他職員的教育和培訓，幫助國泰航空及其機師更好地管理有關疲勞的風險，以及更妥善地編排輪班工作。疲勞風險管理系統是一個以證據為基礎、以資料驅動的前瞻性系統，用於對疲勞風險進行連續監測並將其控制在合理可行條件下最低(ALARP)水準。為配合公司的持續改進政策，我們已經先於行業指令制定並推出了疲勞風險管理系統，行業指令將由監管部門在未來某時發佈。2010年底，我們開展了一項為期兩個月、針對各部門所有機師的疲勞調查，獲得83%的回應率。獲得的資訊正在由業內專家進行分析，我們將於下一份報告中公佈分析的結果。



### 疲勞風險管理系統政策

此政策由行政總裁簽署，它規定：

國泰航空將測量、減輕和管理與疲勞相關的風險。在疲勞風險管理系統機制下，公司實施適當的措施、支援流程和培訓，確保員工不超出可接受的工作疲勞程度。員工有責任儘量減少疲勞以便勝任自身職責，如果他們認為自身的疲勞程度超過可接受的水準，便不得執行任何工作。報告過度疲勞的員工將根據國泰航空的相關報告規定進行處理。



### 國泰航空安全表現目標達成情況 (2010年)：

目標	達成情況
事故	2
高風險或嚴重事故	1
監管報告率	每1,000航班4.4次
國際航空運輸協會營運安全審核 (IOSA)	✓
損失工時傷害頻率 (LTIFR)	X
航線營運安全審核 (LOSA)	✓
部門和企業風險記錄	✓
模擬飛機事故	✓

只針對國泰航空公司的業務，而附屬公司有其各自的目標

## 乘客安全

2010年，國泰航空運載乘客2,680萬人次，乘客死亡事故和嚴重受傷事故均為零。

新推出的任何機艙產品都必須獲得有關部門的認證，以確保符合相應的標準。我們對新推出的機艙產品進行內部風險評估，或實施可能比監管機構的規定更為嚴格的安全要求。我們還對這些產品進行定期保養，以確保行業法規規定的持續適航性。

國泰航空所有航班機組人員均可通過Medlink系統徵求全天候的醫療協助。不管飛機在何處飛行，該系統確保能找到醫療人員協助診斷和治療任何乘客或機艙服務員的不適。所有機艙服務員均受過心肺復蘇術(CPR)培訓。我們的飛機還配置自動體外除顫器(AED)，且機艙服務員均受過使用培訓。

## 食品安全

國泰航空及港龍航空繼續努力，務求以最高食品安全和衛生水準供應膳食。我們與航空飲食供應商合作烹製均衡的餐膳，儘量減少使用反式脂肪，亦遵從有關使用味精的政策。我們的食品安全政策和衛生政策均符合公認的標準，如國際航空配餐協會和國際航空安全協會的世界食品安全指引。我們的航空飲食供應商必須嚴格遵守我們的食品安全要求。2010年，我們推出經修訂的花生過敏政策和程式，以更好地保護過敏體質的乘客。

## 員工安全

2010年，與工作有關的死亡和嚴重受傷數字均為零。

2010年我們繼續致力於改善職業健康與安全(OHS)方面的問題，特別是與機艙服務員相關的問題。所有新入職的機艙服務員已經完成已納入入職培訓的職業健康與安全課程，為時半天的人體工學安全培訓已成為針對機艙服務員的年度培訓項目。

我們每月對職業健康與安全表現指標行跟蹤，這些指標旨在揭示受傷的比率和嚴重程度。儘管我們竭力改善職業健康與安全以減少員工受傷，2010年我們的機艙服務員受傷指數有所上升，其中大部分受傷與機上廚房服務和設備以及機艙行李處理有關。機艙服務員短期和長期傷病率有所降低，但中期傷病率中的損失工時傷害頻率(LTIFR)上升了30%。為了解決這個問題，我們正與我們的傷後復康服務提供者緊密合作，試圖更好地理解造成損失工時傷害頻率上升的原因。我們著重於加強安全操作方法，開展風險評估，並對廚房用品、設備和服務協定進行重新設計，試圖將機艙服務員受傷減至最低。這包括新建一支工作組，負責更好地管理機艙行李和降低相關的機艙服務員受傷。由於機艙行李是導致機艙服務員受傷的一個關鍵因素，我們採取措施儘量減少過多的行李進入機艙。我們為乘客講解過多機艙行李會引起的問題。我們的地勤人員將損失工時傷害頻率針對性地降低了5%。



## 酒精及其他藥物使用政策

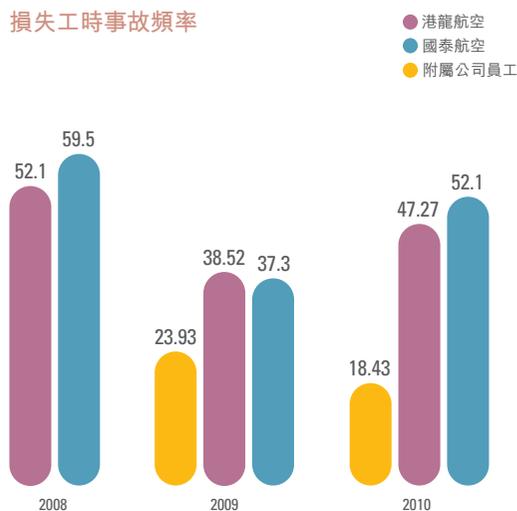
我們致力於為員工提供一個安全、可靠和健康的工作場所。每名員工都有責任確保報到應遣時身體狀況正常且能夠安全地履行其職責。員工不得在工作時因使用酒精或藥物而影響其履行本職工作的能力。“酒精及其他藥物使用政策與計畫”的目的在於促進反對工作時酗酒和濫用其他藥物的文化。該計畫包括這些關鍵要素：溝通、教育、培訓、對管理人員的支持、測試和康復。我們鼓勵員工在因使用藥物或酒精而影響工作場所或自身健康之前儘快尋求幫助。

## 公共衛生

我們採取多項預防措施保障乘客和前線員工健康，免受傳染病感染。我們為前線員工和機艙服務員提供培訓和安全作業指引以及全球24小時醫療諮詢熱線。

我們的飛機配置多用途急救系統、醫療和緊急醫療工具箱、個人防護設備。

### 損失工時事故頻率



## 列為事故的事件

2010年，兩宗事件被列為事故。第一宗事故是關於2010年4月13日從泗水起飛的CX780航班，因為引擎問題而須在香港國際機場進行緊急迫降。由於乘客和機艙服務員被迅速高效地疏散，沒有人員死亡或嚴重受傷。

我們的危機管理中心已經啟動，調遣包括印尼代言人在內的50名CARE團隊成員，陪同受傷的乘客前往醫院，並協助其他乘客處理行李和轉機。CX780機組人員被帶回進行彙報，並接受了公司的心理專家和醫療團隊提供的支援。

香港民航處的調查仍在進行中，儘管沒有最後確定，但國泰航空已採取多項安全措施：

- 對泗水的燃油設施進行廣泛的審查；
- 在所有起飛/降落的機場加強飛機加油監控要求；
- 審查為我們提供燃油和加油服務的承包程式和品質審計程式；
- 參與國際航空運輸協會燃油設施審計計畫；
- 在業內公佈事故細節，以確保其他航空公司可以採取同樣的安全措施；以及
- 發起多項策略，以確保業內從本次事件中吸取經驗教訓。

第二宗事故是關於一架B747-400的起落架部件斷裂，機組人員離開飛機後被倫敦希思路機場地勤工程師發現。對此我們已根據製造商檢查標準進行了調整。

## 人員

### 重視客戶

- 36 客戶滿意度
- 37 緊急應變

### 採購與供應鏈

- 40 可持續採購
- 41 實施供應商行為守則

### 培育致勝團隊

- 42 勞資關係與人才培養
- 44 管理多元化、動態的勞動力
- 44 學習與發展
- 44 招聘和選拔
- 44 人才保留
- 44 員工福利



# 重視客戶

國泰航空致力於為客戶提供優良的可持續產品和服務。為此，公司使客戶參與可持續發展問題、探索影響較小的替代品並堅持公認的可持續性發展標準。

回應客戶需求是我們的工作重點。2010年，我們為香港和70多個其他外站的2,680萬位元乘客提供服務。

## 持份者提出的重點問題 — 客戶

客戶服務與關懷。投資於員工。航班正點率。危機處理以及直接、迅速地聯繫國泰航空/港龍航空/馬可孛羅會/國泰假期的能力。

## 客戶滿意度

十多年來，提供“發自內心的服務”的服務理念已經成為國泰文化的一部分。這一獨特的服務理念反映我們致力於提供高效、專業、友好、貼心且個性化的服務。

我們的目標是響應客戶需求，為客戶提供最優質甚至超出職責範圍之外的服務。

## 聆聽並回應客戶需求

客戶的回饋對於我們非常重要。我們通過顧客意見問卷調查瞭解乘客的滿意度，每天在航班各級機艙中進行抽樣調查，每月在國泰航空及港龍航空共收集約3萬份回應。該調查每年進行更新，以保持與任何產品和服務變化同步。

我們定期審查表揚與投訴機制，包括意見卡、與員工直接對話、網上回饋表和獨立博客以及社交媒體管道。2010年，我們完善了於2009年推出的線上系統，以便通過公司網站收集回饋。此外，我們繼續加強對客戶回饋意見的及時回應。



## 職責以外的服務

在2010年6月的員工嘉獎禮(Betsy Award)上，國泰航空及港龍航空的16名員工受到嘉獎。該獎項旨在表彰表現傑出的前線員工，他們為機場或機艙中的兒童、病人或老年乘客提供超出其職責範圍之外的服務。高級座艙長Sonal Sud獲得最高獎項，她為一對需要醫療說明老夫婦擔當翻譯，陪同他們到醫院並定期關照他們，甚至回家後幫助老人夫婦聯繫了他們位於地球另一側的家屬。“我希望所有乘客能夠在享受我們的航班服務之後，還能覺得我已經做了能做的一切。” Sonal說。所有獲獎者獲得一枚獎章和一次參觀飛機製造廠的機會，以及一次到國泰航空贊助的社會或環境專案的專門參觀機會。



## 39 個國家和地區

我們對所有回饋進行分析，並將細節轉發至公司相關部門，包括餐飲、機艙服務員、機組人員、工程、產品、機場服務，以便採取適當的跟進。

### 提供多元化和負責任的服務

我們的服務迎合乘客的文化和背景多樣性。

- 目前我們提供共20種特別機餐，以滿足醫療、宗教或不同的膳食要求，包括嬰兒和兒童飲食。
- 我們竭力保障客戶個人私隱。我們執行適當的物理、電子和管理措施以保障所收集資料的安全。
- 我們每年11月為香港的年老居民提供優惠機票。
- 我們培訓員工為乘客提供輪椅協助和其他特殊協助。
- 我們在機上刊物Discovery發表文章，介紹我們在環境和社會方面的工作，並將繼續開拓更多提高客戶意識的方法。

## 141 個航點

### 緊急應變

我們的緊急應變系統支援和管理營運中發生的服務中斷或重大事故。2010年該系統的成就和改進包括：

- 憑藉多種語言和文化的優勢，700多名來自世界各地的員工志願者成立了一支新的CARE團隊。該團隊旨在為身陷事故的乘客及其家屬提供人道主義支援。在通過認證之前，每名隊員接受為期兩天的集中培訓，由公司心理專家和應急專家授課。12月，少數成員被派往英國幫助因暴風雪而滯留的學生。
- 續約幾份與其他航空公司之間的“互助協議”。憑藉這些協定，在海外發生意外時國泰航空將獲得超過15家航空公司的支持。



### 提供無缺陷的體驗

公司今年的目標是，確保任何離港航班不出現座位、盥洗室、機艙娛樂系統故障或其他任何破壞乘客飛行體驗的問題，我們稱之為“Z-ADD”計畫。

該計畫已經啟動，通過追求機艙的可靠性、適用性和清潔度確保乘客享受舒適輕鬆的旅程。

該計畫由我們的工程部牽頭，但同時還涉及其他部門的相互合作。整體而言，我們在維護方面的表現提升了53%。

“我們的客戶期待的正是無缺陷的飛行體驗，因此，幫助我們的機艙服務員提供一流的服務非常重要。”

工務董事  
Chris Gibbs



- 集團在香港國際機場參加了墜毀模擬演習。2010年，港龍航空是該演習的舉辦者，由集團員工對緊急應變系統進行了測試。
- 在過去18個月中，集團所有航站均接受了緊急應變和非正常運作系統培訓或演習。
- 服務受阻支援團隊 — 該團隊用於補充執行人員，在服務受阻期間奉召出動，處理乘客登機、訂位元和資訊服務等工作
- 個別航站非正常運作計畫(IROPS) — 協助管理來自外站的航班受阻回應
- 客戶與商業控制團隊 — 該團隊於2010年推出，作用是在服務中斷時提供協調的商業應急反應，以及對外站提供支援，並管理服務受阻期間的顧客體驗

## 服務中斷

我們務求及時、有效地處理服務受阻問題。我們已經制定並實施計畫以及設立團隊，確保公司服務網路任何位置的客戶在飛行受阻期間都能獲得品質穩定的服務。這些計畫和團隊包括：

- 非正常運作計畫 — 確保我們的客戶通過電子郵件、短信和社交媒體等管道瞭解航班的非正常情況



## 應對非凡挑戰

4月15日，冰島艾雅法拉火山噴發持續6天。受此影響，國泰航空共79趟航班被取消，約20,000人次被延誤。航班恢復後，國泰航空服務網路各地的團隊竭力運載滯留的乘客。

香港的應對包括各個營運和商業團隊的行動。服務中斷團隊每天於綜合業務中心(IOC)會面，力圖使航班恢復正常。

國泰航空乘客緊急資訊中心(CEPIC)得以啟用，志願者說明接聽電話並為機場一線團隊提供援助。

我們一度安排近2,000名乘客入住酒店。歐洲空域重新開放後，國泰航空新增10趟航班，使用大型飛機，共提供了6,500個座位。

當時的行政總裁湯彥麟讚揚了所有相關團隊作出的努力。“你們在十分困難的情況下作出了傑出的努力。我們從來沒有處理過具有同樣長時間和規模的事故。”



## 緊急狀態和事故

除了服務中斷後備系統和團隊，我們還擁有危機處理中心，用於處理世界各地涉及我們飛機的緊急狀態或事故。出現緊急狀況時，應變計畫即時生效，危機處理隊伍亦即時集合。國泰乘客緊急資訊中心(CEPIC)作為免費公眾熱線啟動，24小時向所有外站各方人員提供資訊。國泰航空CARE團隊為乘客及其家屬提供即時協助，包括適當安排旅遊、住宿、金融及轉介服務。

我們每年舉行應急模擬演習以保證隨時候命的狀態。

“在倫敦暴風雪中，非常感謝國泰航空的團隊照顧入住酒店的每一個人，即使他們並非國泰的乘客。國泰員工以合宜、周到和專業的風範，耐心傾聽和處理每一個問題，這給我留下了特別深刻的印象。”

**Tiger Lowestoft** 公司董事長  
**Dean Annison**



## 員工齊心應對暴風雪

耶誕節來臨之際，包括多名學生在內的數百名乘客因暴風雪滯留在倫敦希思羅機場。來往於倫敦和香港之間的15趟國泰航班被迫轉飛或停飛三天。我們預訂了一間酒店會議室供乘客(主要是年輕人)休息，並提供醫療、食品和飲料。部分員工整夜陪同乘客，以確保提供良好的照顧。我們的企業CARE團隊義工也從香港派往倫敦協助乘客。天氣好轉之後，所有乘客在耶誕節之前順利搭乘飛機離開。

在紐約，由於大雪導致機場停靠閘口短缺，致使5架國泰飛機滯留雪中4到11個小時不等。大約1,100名乘客在雪中苦苦等候。當時的航空服務董事朱國樑表示，鑒於這次事故的規模之大，國泰航空能夠學會如何更有效地處理這種情況並作出改進。“我們將著眼於哪些是做得正確的、哪些是能夠做得更好的——尤其在客戶溝通、客戶關懷和資源方面，從而我們能夠作為一個團隊吸取經驗和加強能力，以期下一次做得更好。”我們對本次在紐約機場滯留雪中的所有乘客進行了賠償。



# 採購與供應鏈

作為可持續發展策略的五個策略領域之一，我們致力於通過與供應商建立夥伴關係，以改進供應鏈的整體可持續發展表現。我們優先選擇能夠把社會和環保政策結合在業務流程內的企業。

## 持份者提出的重點問題 — 供應鏈

支持和促進可持續採購。瞭解公司供應鏈的碳足跡。供應鏈的透明度。通過選擇和提供負責任的採購與供應商和乘客互動。監測與合規結果的報告。

我們持續實施供應商行為守則並與供應商互動合作，以期實現供應鏈的可持續發展。該行為守則已提交給各外站總經理，並能在內聯網上為普通員工閱覽。我們還對供應鏈風險進行了討論。

我們正在努力在所有業務範疇確立可持續採購的做法。在此過程中，我們首先瞭解各個業務單元的資源利用情況，包括確定通常的採購專案以及可持續性影響仍然有下降空間的領域。這種方法已實現成功應用，例如在2010年，我們逐步使用可持續採購的紙張，包括市場行銷材料，並已經與供應商達成協議，從2011年初開始為歐洲至香港的航班提供可持續採購的餐膳魚類。部分持份者認為這是一個良好的開端，部分持份者期望我們通過發佈表現結果不斷進行改善。

作為採購決策過程的一部分，一項經驗證的評估工具被用來評估當前和未來的業務需要以及來自供應商的建議。這種方法採用成本、創新、滿意度、品質、供應和安全保障標準，這些標準根據每個具體案例中的業務需要和每項標準的重要性進行排列。當我們評估“安全”標準時，我們衡量可持續性，因為廣義上的安全包括風險，而在採購中的風險意味著不可持續性。

## 可持續採購

我們認為，除環境和社會影響之外，瞭解供應鏈的更廣泛的影響是非常重要的。我們認識到，要改變我們現有的做法和流程的可能需要一段時間。我們致力於提供更加可持續的產品和服務，為此我們要求潛在供應商提供可持續的替代產品的資訊來滿足我們未來的需求。

2010年12月，我們出版了首期雙年刊《供應鏈可持續發展簡報》。該刊物旨在幫助員工和供應商瞭解可持續採購和負責任的供應鏈實踐的重要性，並鼓勵供應商與我們分享他們如何應對可持續性影響的挑戰。該刊物讓供應商瞭解我們看重的資訊，同時也邀請他們分享他們的問題。



我們將可持續性置於供應鏈管理的核心，並向可衡量的可持續採購目標邁進，榮膺由《供應鏈和需求鏈高管》(Supply & Demand Chain Executive) 雜誌評選的2010年綠色供應鏈獎，表明我們的努力和成就得到了認可。

## 實施供應商行為守則

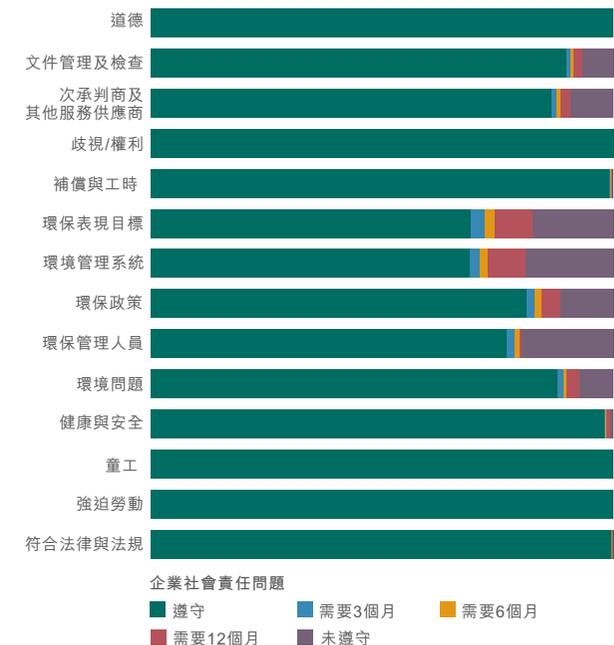
國泰航空通過香港的集中採購部門對供應商進行管理。自2007年以來，我們一直要求供應商確認對供應商行為守則中10項關鍵目標的達標程度。2010年，我們將該守則的適用範圍擴大至通過外站管理的供應商。該守則是國泰航空招標及合同的一部分，無論新舊供應商都必須遵守本守則所述的標準。自從其制定後，太古集團其他公司原則上也採取了國泰航空供應商行為守則。我們繼續與太古集團供應鏈可持續發展工作組密切合作以制定規則和提供指導。

我們努力與供應商開展行之有效的對話，並回應他們所考慮的問題，而非純粹地對其提出規定。從2009年的問卷調查結果來看，並非所有當前的供應商都完全遵守了供應商行為守則，但我們試圖通過合作來幫助和鼓勵那些力圖通過採用該守則進行採購從而實現改善的供應商。通過這一過程，我們能夠瞭解供應商不遵守國泰的標準對國泰的業務聲譽造成的潛在影響。

2010年12月，我們對1,478家直接供應商開展了第二份問卷調查。與2009年相比，其回應率從89.5%上升到90.8%。這是通過外站管理的供應商首次接受問卷調查，我們明白他們需要更多時間來應對問卷上的問題。

未來我們將與外站供應商進行更多互動。

供應商行為守則的遵守水準



繼2010年的調查之後，我們將繼續與供應商合作，使他們完全遵守我們的行為守則。目前我們正在開發合規性檢查系統，我們相信這將有利於整個國泰供應鏈。我們認為與供應商進行持續的對話非常重要，尤其在可能危及我們業務的聲譽、供應或造成負面的可持續性影響。

# 培育致勝團隊

國泰航空的工作文化以團隊為基礎。這支充滿活力的團隊是我們最大的優勢之一。我們致力於自始至終投資於我們的員工，發展他們的才能和事業，幫助他們增強能力和責任。

我們承諾讓每位員工都有機會實現自己的夢想和發揮出充分的潛力，因為我們相信人才投資是最好的投資。

## 持份者提出的重點問題 — 員工

員工待遇和福利。工作條件。工作時間。專業發展。工作與生活的平衡和適應性。溝通管道。

## 勞資關係與僱員參與

員工的參與對於業務的成功非常重要。公司提供多種員工參與管道，針對由不同層級員工組成的不同員工群體，包括香港/外站地勤人員和管理人員、機場員工、機艙服務員、機組人員和各具體部門(如貨運、資訊技術、工程)的員工。

除了面向各自所有員工群組訪問的內部網站“*IntraCX*”和“*Dragonet*”，我們還擁有其他溝通工具，包括定期通訊、簡報、通知、工會/協會、諮詢委員會、論壇和其他媒體如雜誌、視頻和網路社交媒體。這些管道涉及廣泛的議題，在提供員工相關問題的最新資訊和收集員工回饋方面發揮著重要作用。

2010年，我們通過與員工協商對反騷擾、企業行為守則和薪酬政策進行了修改。

## 企業策略調查

我們每18個月左右開展一次員工調查，2009年進行的最後一次調查著眼於：

- 公司的願景、使命和策略的清晰度和有效性；
- 公司的結構、制度和流程能否支援其願景、使命和策略；及
- 公司與員工之間具有何種程度的相互責任感。

調查包括120多個問題，2009年的結果非常令人鼓舞，它表明我們在每個方面均有所改善，特別是在以下圍繞員工管理和可持續發展意識的幾個方面：

- 為人才發展和保留制定有效的計畫；
- 為工作場所問題的處理制定有效的流程；
- 致力於最大限度地發揮每位員工的潛能；
- 承諾對環境負責；以及
- 對社會作出積極的貢獻。

這次調查的結果讓我們大致瞭解順利進行的工作以及存在的問題、機遇和挑戰。它有助於我們建立一項持續的改善計畫。



## 多元化的勞動力

不包括附屬公司在內，僅國泰航空在世界各地擁有的員工數就已經從1968年的1,577增至目前的19,141，其中包括約9,700名不同年齡段的空乘服務人員，

他們來自14個地區，具有不同的國籍。我們擁有包括42個國籍的約3,000名機師，主要來自香港、英國、澳大利亞、新西蘭和加拿大。

“*CoachingOurselves*議題非常有用，因為它們提供了一個獨立的主題，我們可以作為一個管理團隊進行討論，從而形成我們的觀點。這使我們能夠學到一些實用的東西。”

工程部庫存運作經理  
**Robert Taylor**



## 廣告計畫

廣告計畫 (People & Service) 為香港和主要外站的員工提供機會創造自己的國泰平面廣告，讓他們有機會出現在自己的廣告中，傳達他們對於“發自內心的服務”的理解。事實證明該計畫非常受歡迎，共有 5,500 名員工參與。

“讓國泰航空與眾不同的品牌定位，本質上是國泰員工和他們博得客戶認同的能力，以及客戶認同的創意表現，已經在國泰內部產生共鳴。”市場行銷與產品總經理 James Ginns 表示。

我們的 Meet the Team 網站介紹提供“發自內心的服務”的員工，現已包含約 100 名員工的介紹。我們對該網站進行定期更新 (<http://www.cathaypacific.aero/people>)。

## 可持續發展的基線調查

我們於 2009 年啟動一項針對香港和其他三個地區 (亞太、歐洲和北美) 員工的調查。該調查已於 2010 年上半年結束，其目的在於說明員工更好地瞭解可持續發展問題，以及在解決這些問題時公司作出的努力和員工對於自身角色的認知。

在調查面向的 17,900 員工中，共有 514 位給出了回應 (2.9%)。結果顯示員工參與可持續性的程度在總體上有所提高，以及：

- 員工對可持續性問題的認識水平不同；
- 員工普遍非常願意致力於應對氣候變化和社區發展等問題；
- 多數員工認識到自己在資源節約和廢物管理中的重要性；
- 部分員工表示願意致力於乘客教育；
- 多數員工不認為他們能夠發揮巨大的作用；以及

- 總體而言，對持份者參與的概念的認識相對較低。

鑒於以上結果，我們正在計畫為員工提供培訓機會並鼓勵員工在這些問題上發揮積極作用，以提高他們的意識和參與度。



## 集團發起的學習活動

2009 年，國泰航空實施

Coaching Ourselves 學習活動，以此使公司的發展於員工而言更加“實際”和相關。

實施 Coaching Ourselves 活動時，培訓師或導師不約束團隊管理其自身發展。團隊從來自學者和頂級商業思想家的廣泛管理議題中選擇一個主題，在工作場所集合並分享該主題下與即時管理挑戰相關的經驗。

Coaching Ourselves 的分享方式以及為對話提供指導的閱讀材料，力求使這種練習對於企業和個人都是有有意義的。

## 管理多元化、高動態的勞動力

對於擁有高度多元化和國際化、個人情況和背景複雜的勞動力的企業而言，讓所有人滿意的勞動力安排管理是一個重大挑戰。

我們在香港和所有外站發展眾多工會關係，其中許多地方（如加拿大和澳大利亞）有強制性工會立法。其中一個重大挑戰是機師和機艙服務員的管理，因其合約條款和條件各不相同。我們致力於與員工互動，以最適當方式來解決問題。然而，勞資關係一直充滿挑戰，各方一直在進行持續的努力以加強協商和溝通。

## 學習與發展

我們推崇不斷學習的文化，期望我們的員工不斷地、主動地掌握技能，以提高他們的職業水準。他們可以利用網上學習和培訓中心的支援，這些學習項目通常有導師和外部專業人士幫助解決與個人和工作相關的問題。對於與工作相關的基本技能，如健康與安全、語言、文化意識、客戶

服務技能和新的管理知識，我們以現場、網上和午餐時間討論會的形式提供定期培訓和學習研討會。

2010年，我們為機艙服務員新推出Learning Zone網頁。Learning Zone提供國泰航空的概述、香港的航空業和發展史，機艙服務員可在上崗之前了根據自身的背景、知識和經驗學習該網頁上的課程，從而瞭解我們的服務語言和我們的價值觀，並瞭解其他機艙服務員的故事。該網頁還包含空乘服務標準、自我展示、儀容整理和其他培訓與發展機會等資訊。

## 招募和選拔

我們提供平等的職業競爭機會，招聘不受性別、種族、民族、宗教或殘疾的限制。正如我們所承諾的20年以來我們一直在業務所在地聘用當地員工。如當地勞動市場具有所需技能，我們會優先聘用當地人，如無合適人選，才考慮在國際市場招攬人才。公司確保影響到營運安全或保安的職位由具有相關知識、技能、培訓和經驗的人才擔任。我

們為具備相關技能並對這些領域感興趣的員工提供一系列航空業專門人才項目，以便為他們提供一條清晰的職業發展道路。

## 保留人才

我們重視員工作出的長期承諾 — 提供優良的服務，尤其在困難的條件下。我們對“以家為本”的文化感到驕傲，鼓勵員工珍視與我們合作的長期價值。我們很高興看到，2010年公司為在2009年的艱難時期參加了節約成本計畫和活動的員工提供特惠津貼，以表示對於他們持續支援公司從而幫助公司成功渡過困難時期之舉的嘉獎。

## 員工福利

我們提供彈性福利計畫RightChoice，以期提高員工及其家庭的生活品質。我們有專門的現場福利服務中心為所有香港員工提供福利資訊。



### 僱員支援計畫 (EAP)

僱員支援計畫(EAP)提供免費、保密和專業的關於個人關係、情緒困擾(如壓力)或與工作相關問題的諮詢、輔導和資訊，包括一次性免費為香港和所

有外站的員工及其符合條件的家屬提供金融、法律諮詢。僱員支援計畫是公司在事故管理中所負注意義務的重要組成部分，防止工作中發生的危險/創傷事故(如襲擊、死亡、機艙事故、自然災害和恐怖襲擊)出現長期負面後

果。其他服務包括退休準備、工作變遷、酒精檢查以及經理和主管協助專線。2010年，僱員支援計畫引入網路資源，提供關於健康的資訊以及針對心理健康問題(如抑鬱症)的網上培訓。

Cynthia Yung，  
客戶銷售官員

## 一項平衡性的運動



自從2003年加入國泰太極班以來，Cynthia的耐性得到極大提高，她認為這對她與客戶打交道極為有用。“太極教人客觀地看待任何情境，然後決定是要前進還是後退抑或靜心觀察。”她深受其投入而專注的師父的啟發。“這是一項非常注重精神的活動，身體需要與情緒同

步。你還需要清楚地知道其他隊友在做什麼，以便與每個人的動作和節奏保持同步。”多年來她代表國泰航空參加每年一度的太極公開表演賽，贏得好幾項團隊榮譽。“通過持之以恆的定期練習，我學會了堅持不懈。”

Kevin Tate，  
機長

## 冲向新高度



Dennis Owen，  
美洲區(總部位於三藩市)行銷副總裁

## 給予之後的回報



2001年3月5日這一天改變了Dennis的生活。“這天我和我妻子從越南收養了一名女嬰。”Dennis為河內孤兒院所見景象所感動，並開始捐獻嬰兒及兒童服裝、維生素和藥品，“這件事改變了我對幫助有需要的人的看法，我決定有所作為。”

作為國泰航空的僱員，Dennis看望孤兒院比較方便。他的行動已經逐漸影響到更多的同事，大家也開始將自己的時間、金錢和精力貢獻給柬埔寨、印尼和中國的孤兒院。在一些孤兒院，Dennis和他的團隊關注具有特殊需求的兒童。

“身體上的殘障並沒有阻攔他們像別的孩子一樣盡情投入玩耍！”每次看望孤兒院回來總是筋疲力盡，但Dennis認為非常值得，因為他體會到，給予之後得到的是更多的回報。

港龍航空的Kevin Tate機長完成了阿塔卡馬沙漠馬拉松賽。該比賽所得款項用於佛教孤兒院的Freedom Care項目，這一項目旨在改善尼泊爾孤兒的生活。Kevin對這一專案作出了長期承諾，包括幫助這些孩子完成功課。Kevin說，與比自己更加需要幫助的人在一起讓他形成了積極的人生和工作態度。



## 認可員工的潛能 — 甚至工作之外的潛能

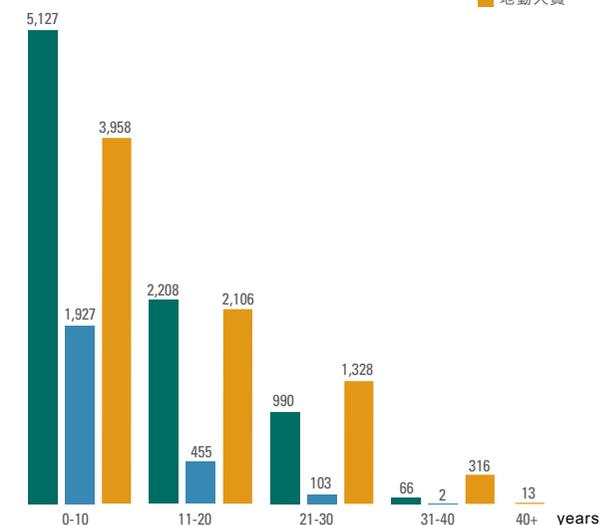
國泰航空認為其業務與香港和整個亞洲地區是緊密相連的。因此，我們積極鼓勵員工追求和服務於有價值的活動和/或將工作承諾與個人興趣相結合。無論是通過企業組織的活動還是出於個人興趣，他們的熱忱、技能和努力讓公司深感驕傲。

按服務年限劃分的員工組成  
(2010年)

員工人數

所有航站  
(包括香港)

■ 機艙服務人員  
■ 機組人員  
■ 地勤人員



## 我們的社區

### 社區投資

- 48 員工參與
- 48 社區投資
- 48 航空
- 50 教育計畫
- 50 醫療護理服務
- 50 僱員參與義工活動
- 51 回應全球各地的需要
- 52 世界各地社區活動示例
- 53 社會工作指引圖表



# 社區投資

2010年，我們通過開展與航空、教育、醫療保健和環境有關的活動，繼續支持和投資於我們六十多年前就已融入的香港社區。此外，我們還繼續在香港以外我們的所到之處積極開展社區活動，創造價值。我們的工作主要是在我們辦事處附近的地區，以及圍繞對我們及我們的持份者而言重要的項目展開的。

## 持份者提出的重點問題 — 社區

支持社會企業。當地人的參與。靈活性和支持員工志願行動。報告相關表現的資料和評估社區投資的成效。具有策略眼光。採用最佳運作模式。

## 員工參與

憑藉航空業務的獨特性，我們鼓勵我們的員工通過國泰航空義工隊服務世界各地的社區，包括為滿足當地社區的獨特需求而開展的小型活動，針對青少年的長期旗艦項目，以及通過教育和福利專案為社區提供社會服務。國泰航空和港龍航空進行了多種形式的捐贈活動，從為慈善團體提供機票、進行物資捐贈，到提供專業建議等不一而足。2010年，308名國泰航空員工完成了時長高達4,175小時的義工服務。

## 社區投資

我們可持續發展策略的一個優先領域是人員管理，而設定的目標之一則為當地社區的發展。員工參與社區發展項目是自願的。但是，眾所周知，對員工而言，參與社區活動能產生積極和富有成效的結果。

我們2010年的持份者研究顯示，在社區投資方面，我們的持份者給國泰航空的評價是高於平均水準。他們還著重提出了一系列問題（見“關鍵問題”欄）。

這些回饋正好可以幫助我們策略地利用我們社區活動的活力和價值。在香港，我們與當地的團體、NGO和學校進行合作。

2010年，我們開始採用基於倫敦基準集團所開發模式的最佳做法，有組織地評估我們的社區投資和社區活動的影響。我們將在明年的《可持續發展報告書》中報告這些測算和評估工作的進展。

為了讓我們的商業業務策略未來與可持續發展策略保持一致，我們將努力推廣“負責任的旅遊”——關注當地人的福祉。國泰航空假期公司是我們的全資附屬公司，它正在計畫對我們的特色旅行套餐進行審核，並確保我們在負責任地管理和提供我們的標準假日旅遊產品。我們還計畫採用國際上的最佳實踐，並與旅遊和休閒業的企業進行合作，以保證我們的方法是行之有效的。

## 航空

作為香港本土的航空公司，國泰航空全心全意地致力於支持香港航空業的發展並為此做出貢獻。在我們所開展的工作中，有一個專案旨在鼓勵和支持下一代學習與航空有關的知識，同時加強他們的社會責任感。

## 飛躍理想計畫

自該計畫於2003年1月推出以來，已經有3,000多名學生畢業於該旗艦計畫。而且，之前很多參加過這個項目的學員選擇投身於香港航空業的發展。

2010年，在國泰航空飛行員和員工志願者的領導下，100名青年通過該計畫參與了一系列航空和社會服務活動。他們參觀了香港國際機場、香港飛機工程有限公司、香港飛行服務隊、空中交通控制塔等。2010年夏天，該計畫的成員還有幸參觀了香港之外的航空機構，如空中巴士天津總裝有限公司、中國民航大學、西雅圖波音總裝廠、阿德萊德飛行訓練學校等，學習了各個方面的航空知識，並與不同文化的人進行交流。共有23名員工志願者參與了今年的飛躍理想計畫。

在美國/加拿大飛躍理想計畫中（共耗時36個義工小時），共有30名學員參加了為期八周的項目，學習了商營航空業的相關知識，並在幕後觀察了國泰人的工作方式。

## 高級航空教育課程

國泰航空致力於推動香港航空教育事業的發展，自2000年起，國泰航空一直在支持

香港航空青年團的高級航空教育課程。該課程包括教授基本的航空知識。國泰航空和港龍航空的飛行員為其提供了幫助。

2004年，國泰航空開始向優秀學員提供機票，幫助他們前往墨爾本、澳大利亞參加飛行課程。

#### 港龍航空飛行證書計畫

港龍航空飛行證書計畫是一項專門針對青年人的飛行培訓計畫，由港龍航空與香港航空青年團於2005年合作創辦。參加該計畫的每一名學員由一位港龍航空飛行員導師進行指導。學員們可通過協辦機構舉行的講座、培訓課程、簡介會和航空設施考察活動，學習基本的航空知識。在過去五年畢業的66名學員中，有10位選擇投身航空事業——一些加入了港龍航空和國泰航空，成為了專業飛行員。2010年共有16名學員畢業。

#### 參觀國泰城

國泰航空的總部“國泰城”擁有完備的航空和訓練設施，向非盈利性組織開放。2010年，來自學校、大學和非政府組織的325個團隊，共計10,000多位訪客參觀了國泰城。



“我的導師教會了我太多東西！”

Claudia Sin，2007年畢業的DACP學員，現為港龍航空的二副機師



在我大學的最後一年，我完成了港龍航空飛行證書計畫。這個項目最有價值的一個地方是師友計畫。我的導師是副機長Morten Lisse，他真的給了我莫大的鼓舞。面對困難時，他會給我建議，鼓勵我，並和我分享他的經驗。他的這種支持一直延續到我參加港龍學員培訓計畫，並一直持續到現在——因為我們現在是同事。我的夢想就是有一天，在駕駛艙裡，我能坐在他旁邊。

上學的時候，我讀到一篇有關香港第一位女商業飛行員的文章。它引起了我的強烈共鳴，我覺得“我也能做到！”。很多人認為我有點瘋狂。對那些想要成為商業飛行員的香港年輕人

來說，我的建議是，儘早開始規劃你的職業道路，並且要做到一心一意。在學校，我選擇的是理科類課程，上大學學的是土木工程專業，並在大學期間加入了香港航空青年團，還申請了很多飛行獎學金。我去澳大利亞考取了私人飛機駕駛執照，還學習了各種地面操作理論。我時刻將我的最終目標牢記於心，所以現在我能從事我所愛的職業。

我於1985年出生於香港，我和港龍航空一起度過了25歲生日。



## 教育計畫

我們認為，為當今年輕人的技能發展和個人提升做出貢獻非常重要，因此我們對很多教育計畫給予了支持。

### 英語啟航

通過這一計畫，說英語的國泰航空志願者能鼓勵當地的學生練習口語。該計畫形式多樣，通過互動活動、談話和模擬工作面試，為不同年齡段的中學生提供培訓。自2007年年底推出以來，有大約1,200名東涌的中學生 — 超過19% — 參與了該計畫。2010年，共有約490名學生參加該計畫，服務該計畫的志願者多達321人次。

“英語啟航計畫為我們提供了一個寶貴的機會，讓我們通過與志願者進行交談，提高我們的外語水準，從而為今後的挑戰做好充分的準備。”

### Jasmine Lee

香港教育工作者聯會黃楚標中學學生

## 醫療護理服務

我們認為每個人，尤其是弱勢和貧困群體，均有權獲得必要的醫療護理服務。我們開展了以下長期性的項目，在其中很多項目中，您可以看見我們員工的身影。

### 國泰愛心兒童輪椅庫

輪椅庫是國泰航空1996年與香港中文大學醫學院、香港理工大學、威爾斯親王醫院攜手組建的，旨在募捐善款為患有神經肌肉疾病的兒童購買特製的輪椅。迄今為

止，輪椅庫募集的善款總額超過950萬港元，幫助了約330名兒童，為2,300多人次的門診患者提供了支援，並處理了4,200多項零件更換和輪椅改裝工作。

### 奧比斯

1989年以來，國泰航空一直是奧比斯的主要贊助商。奧比斯擁有全球唯一一家眼科飛機醫院。我們為奧比斯工作人員提供免費和折扣機票，使這些專業眼科醫生能飛到香港會合奧比斯眼科飛機，然後再到中國、印度、孟加拉、菲律賓和緬甸等發展中國家的偏遠地區進行工作，並在這些地區開展能力建設專案，以提高其眼科醫療水準。

### 聯合國兒童基金會零錢佈施計畫

國泰航空與聯合國兒童基金會(UNICEF)於1991年啟動了這個機上籌款專案，以資助聯合國兒童基金會在150多個發展中國家推行的教育和醫療計畫。自成立以來，該計

畫共籌集了1億多港元。在該計畫推出20周年之際，我們於八月到九月在香港舉行了路演和慈善義賣，以提高大家對該計畫的認識。路演展示了2010年肯雅和埃塞俄比亞實地考察，以及因該計畫而受益的專案的照片。

## 僱員參與義工活動

國泰義工隊於2007年底成立，截至2010年12月，已有815名員工登記加入。國泰義工的活動一直以為香港社區提供社會服務為重心，包括我們在位於東涌的總部附近發起的諸多大型活動。

### 東涌社區行動

自1998年遷入國泰城以來，我們一直在幫助貧困家庭和兒童，為東涌社區做貢獻。2010年的兩大活動包括：

“通過零錢佈施計畫實地考察，我設身處地地瞭解了當地兒童的狀況，並充分認識了他們與貧困進行的鬥爭。”

Kylie Tan  
機艙服務部



- 反毒品輔導計畫。這是香港本地的一個非政府組織設立的計畫。在該計畫中，國泰航空的志願者擔當起了導師的角色，幫助那些容易濫用毒品的年輕人培養積極、健康的生活態度。2010年，有八名志願者參與了該計畫，受益的青年共計46位。
- E-Cycle計畫 — 2010年，國泰航空推出了一個與Pedal Kart Grand Prix有關的夏季青年計畫。Pedal Kart Grand Prix是Hong Kong Round Table組織的一個籌款活動。志願者們舉辦了一個踏板車設計競賽，還舉行了一系列考察訪問和設計研討會，以增強年輕人的創造力和團隊合作精神。

#### 外站活動

志願活動是我們在香港以外的地區踐行企業社會責任的重要組成部分，我們在世界各地開展了大量這樣的活動，包括：

2010年11月，23名德里辦事處的國泰志願者與印度仁人家園合作，為距德里40公里的Bawana的貧困村民修建房屋。志願者們為奠基、牆體和柱子的修建提供了幫助。建造房屋的費用是國泰航空捐贈的。

國泰菲律賓貨物團隊號召其在馬尼拉和宿霧的工作夥伴在7月份種植紅樹，以保護宿霧的峨蘭哥島上一座小學前面的海灘。一支由28人組成的志願團隊（其中有5名來自國泰航空）和該小學的60名學生，與當地的非政府組織“菲律賓社會進步商業組織”一道，種植了500多株紅樹。此外，這個志願團隊還捐贈了書籍、成套的學習用具和零食等物品。

13位來自港龍重慶團隊的員工，與重慶慧靈學校的智障學生一起參加了一個運動會。這所學校2008年被納入港龍的“領養學校”計畫。憑藉港龍航空提供的資金，

這裡的特奧運動員進行了訓練，而這些訓練正是他們所迫切需要的。

#### 回應全球各地的需要

2010年，國泰航空對自然災害和災難做出了快速的回應，為災民提供了幫助和支持，並捐獻了善款，還發起了籌款活動，為很多大型的救災工作提供了援助。如：

- 5月，太古集團慈善信託基金和國泰航空集團籌集了500萬港元的善款，支持聯合國兒童基金會在中國西部省份青海進行的救災活動。以支援青海於4月遭遇的地震。所捐贈的款項中，不僅有國泰航空集團員工捐贈的款項，還有零錢佈施機上籌款活動募集到的資金，此外，太古集團慈善信託基金和國泰航空集團也捐出了同等數額的善款。
- 在極具破壞性的巴基斯坦洪災和中國甘肅的泥石流災害發生後，國泰航空集團捐出了150萬港元的善款，以支持聯合國兒童基金會和巴基斯坦的非政府組織開展的救災工作。我們卡拉奇辦事處的員工和當地的代理人捐出了一天的薪水，世界各地的國泰航空和港龍航空員工也捐出了善款。此外，公司也捐贈了同等金額的款項，並派專機將27噸救災物資運抵巴基斯坦。
- 在8月的馬尼拉人質劫持事件以悲劇收場後，國泰航空和全香港人一樣，深感悲痛。我們安排包機將受害者及其家屬從菲律賓接回香港，以示對政府和香港人民的支持。在悲劇發生後，我們亦作出了特別的票務安排，為那些想要變更旅行計畫的乘客提供幫助。



## 2010年世界各地社區活動示例



三藩市



溫哥華



三藩市



德里



卡拉奇



約翰內斯堡



班加羅爾



宿務



孟買



### 北美

#### 1 美國/加拿大

- 飛躍理想計畫和航空101
- “學習早餐”青年營養計畫
- 在當地華人社區開展活動
- 支持兒童、流浪者、乳癌慈善機構，並為其籌款
- 幫助將學習用品運送到亞洲貧困兒童的手中
- 清潔公園和海灘

### 歐洲

#### 2 德國

- 為殘障兒童救助所和兒童癌症醫院捐款

### 中國大陸

#### 3 中國大陸

- 航空青年營
- 人道援助(青海地震和甘肅泥石流災害)

### 東亞

#### 4 日本

- 組織學生在成田機場參觀貨運機隊
- 樂施會小徑徒步和慈善長跑活動

#### 5 中國臺灣地區

- 與殘障學生參觀上海世博會
- Children Are Us Bakery 主辦的義賣
- 清潔海灘

### 東南亞

#### 6 新加坡

- 紅樹林拯救行動

#### 7 菲律賓

- 與當地的一所小學一道種植紅樹，捐獻學習用品和校舍上漆資金

### 香港

#### 8 香港

- 主要是關注教育、醫療護理和環境的活動
- 為大學畢業生提供在國泰工程、香港航空發動機維修服務有限公司和西雅圖波音公司實習的機會

### 南亞

#### 9 巴基斯坦

- 支持巴基斯坦扶輪社——一個針對患腦癱的兒童的日間照護中心，社區服務
- 為洪災災民提供人道援助和捐贈物

#### 10 印度

- 與仁人家園共建家園
- 探訪貧民窟和分發食物
- 為兒童之家提供捐贈物
- 探訪養老院

### 非洲

#### 11 南非

- 耶誕節捐贈計畫

## 社會指標圖表

事項	單位	2010年*	2009年^
<b>國泰集團員工總數</b>		<b>26,564</b>	25,693
<b>地理位置</b>			
香港	人	20,475	19,499
中國	人	749	840
外站	人	5,340	5,354
<b>按工作類別</b>			
飛行人員	人	3,022	2,934
機艙服務員	人	9,740	9,163
地勤人員	人	8,120	8,212
附屬公司人員	人	5,682	5,384
<b>按性別</b>			
女	%	55 <sup>(1)</sup>	55 <sup>(2)</sup>
男	%	45 <sup>(1)</sup>	45 <sup>(2)</sup>
<b>按年齡組別</b>			
三十歲以下	%	27 <sup>(1)</sup>	27 <sup>(2)</sup>
三十至五十歲	%	60 <sup>(1)</sup>	61 <sup>(2)</sup>
五十歲以上	%	13 <sup>(1)</sup>	12 <sup>(2)</sup>
<b>所僱用本地高級管理人員<sup>(8)</sup></b>	%	<b>100</b>	92
<b>僱員每年流失率<sup>(9)</sup></b>			
<b>地理位置</b>			
香港	%	6 <sup>(6)</sup>	n/r
中國	%	11 <sup>(6)</sup>	n/r
外站	%	8 <sup>(6)</sup>	n/r
<b>按工作類別</b>			
飛行人員	%	14	12
機艙服務員	%	3	2
地勤人員	%	7	4
附屬公司人員	%	29 <sup>(3)</sup>	5 <sup>(7)</sup>
<b>按性別</b>			
女	%	6 <sup>(6)</sup>	n/r
男	%	8 <sup>(6)</sup>	n/r
<b>按年齡組別</b>			
三十歲以下	%	12 <sup>(6)</sup>	n/r
三十至五十歲	%	5 <sup>(6)</sup>	n/r
五十歲以上	%	4 <sup>(6)</sup>	n/r

**損失工時的工傷率<sup>(10)(11)</sup>**

國泰航空	比率	52.1	37.3
港龍航空	比率	47.3	38.5
附屬公司人員	比率	18.4 <sup>(4)</sup>	23.9 <sup>(4)</sup>
<b>死亡事故數目</b>			
國泰集團員工	人	0	3 <sup>(12)</sup>
於國泰航空/港龍航空建築物內工作的承包商	人	0	0
乘客	人	0	0
<b>每年平均培訓時數</b>			
飛行人員	小時	47	49
機艙服務員	小時	38	41
地勤人員	小時	25	21
工程人員	小時	294	325
附屬公司人員	小時	21	17 <sup>(5)</sup>
登記網上學習次數	人	158,287	133,490
受集體議價協議保障的僱員百分比 <sup>(13)</sup>	%	3.4	1.4
接受工作表現考察的僱員	%	100 <sup>(2)</sup>	100 <sup>(2)</sup>
投資或採購作業常規中的人權審查	%	100 <sup>(2)</sup>	100 <sup>(2)</sup>
有關歧視事件的報告	宗	1	0
有關產品責任問題的不合規事例 <sup>(14)</sup>	宗	0 <sup>(2)</sup>	0 <sup>(2)</sup>
有關適用法律及法規的不合規事例 <sup>(15)</sup>	宗	0 <sup>(2)</sup>	0 <sup>(2)</sup>

\* 包括CX、KA、100%附屬公司和香港華民航空

^ 包括CX、KA和100%附屬公司

(1) 包括CX、KA、AHK、CPCS、HAS、VLS

(2) 包括CX、KA、CPCS、HAS

(3) 包括CPCS、VLS

(4) 包括CPCS、HAS、VLS

(5) 包括CPCS、HAS

(6) 包括CX、CPCS

(7) 包括CPCS

(8) 只包括執行董事

(9) 僱員流失率按每月離職人數除以員工人數再按年計算出平均數

(10) 損失工時的工傷率按導致工時損失的工傷宗數除以員工總數，再乘以1,000,000計算

(11) 已綜合各業務單位

(12) 請查閱我公司2009年《可持續發展報告》第28頁

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

(14) 包括機艙產品，推廣及客戶私隱

(15) 包括貪污事例。欲瞭解反競爭事例的詳細情況，請查閱本報告第11頁及我們2010年《年度報告》的第84至85頁。

注：

CX：國泰航空

AHK：香港華民航空

CPCS：國泰航空飲食服務公司

VLS：雅潔洗衣有限公司

KA：香港港龍航空

CHL：國泰假期

HAS：香港機場地勤服務公司

## 展望未來 — 實施我們的可持續發展策略



對國泰航空來說，2010是碩果累累的一年，國泰集團實現創紀錄盈利140億港元，與2009年相比，旅客人數增加9.1%，貨物運輸量上升18.1%。這些卓著的成就是在世界各地的國泰人共同奮鬥的結果。然而，我們同時也認識到，我們所處的全球市場不僅競爭極其激烈，而且瞬息萬變。因此，我們需要展望未來，找准自己的定位，把握機會，積蓄力量，戰勝未來的挑戰。

其中的一個挑戰就是提高我們業務的可持續性 — 為國泰航空構建一個可持續發展的未來。我們的目標是不斷發展並取得成功，但是，我們意識到，要實現這一目標，我們需要解決我們所到之處的環境所面臨的問題，而這些環境的範圍在不斷擴大。我們需要發展地區和全球經濟，提高生活品質，同時，我們需要保護大自然，以最有效的方式利用稀缺的資源。要解決上述問題，我們需要將以下三大可持續發展支柱融合到我們的業務中：經濟的持續發展、社會責任和環境管理。

我們正在從上述三個方面減輕我們的業務產生的影響。例如，我們已經在開展提高燃油效率的活動，借此降低我們對環境造成的影響，並且在制定計劃，好在未來生物燃料可以大規模商用時再進一步提升在這方面的表現。航空業是世界經濟不可或缺的一部分，它讓我們能體驗異國風情、與家人和朋友相聚、獲得具有嚴苛的時間要求的高價值商品 — 如藥品和食物等。航空業的從業人員有550萬人，創造的GDP至少有4,250億美元。即使出現了電話會議等新事物，即使船運和鐵路運輸等運輸方式依然存在，但航空業在時間、人性化和距離方面的優勢仍然無人能及。我們現在面臨的挑戰就是要確保我們能繼續提供這些有價值的服務，提升經濟和社會效益，同時儘量減輕對環境的影響。

我們的可持續發展策略將幫助國泰航空成功應對這些挑戰。我們的長期目標是成為一家可持續發展的航空公司。我們相信，可持續發展策略將引領我們實現這一目標。我們內

部的所有部門和各個附屬公司已經攜起手來，制定實施可持續發展策略的行動計畫，為我們業務的各方面找到創新的解決方案。不管是使用可生物降解的塑膠袋這樣的小措施，還是採購和有效調度燃油效率最高的飛機這樣的大動作，都取得了令人鼓舞的成效。我們知道，對於一些更嚴峻的可持續發展挑戰，如用可持續生物燃料替代傳統燃料等，沒有立竿見影的解決方案，但是，我們正在努力制定策略，與那些能夠幫助我們的公司和機構合作，將這些理念變成現實。

我們相信，國泰堅忍不拔、團結協作和無所不能的文化，連同我們在航空領域的業務合作夥伴，將幫助我們成為一個真正可持續發展的航空公司。

史樂山  
行政總裁

# 持份者檢討委員會

今年是持份者檢討委員會成立的第二年。該委員會旨在收集與我們報告的真實性、平衡性和回應性有關的回饋。這一屆的委員會由一名我們公司的常旅客代表，以及來自環境領域NGO、學術界和投資機構的各一名代表組成。

## 檢討過程

2011年3月7日，該委員會舉行會議就下列事項進行了討論：

- > 該報告是否以恰當的篇幅報告了對國泰航空公司及其持份者而言重要的問題？
- > 該報告的內容是否恰當地反映了持份者的觀點？
- > 該報告及我們的可持續發展策略是否對國泰航空向“可持續發展的航空公司”的轉變起到了一定的作用？
- > 國泰航空如何對未來的報告進行改進？

*所表達的觀點基於個人的理解，不代表其各自組織的立場。*

我們對該報告對持份者觀點的確定和回應表示滿意。更新資訊和目標實現情況的披露顯示了2010年和2009年報告的完整性和一致性。該報告不僅羅列了我們的成就，也闡述了我們的不足，因此可靠性有所提高。

對各個指標的絕對數據和比較資料進行報告將提高報告的水準。我們鼓勵國泰繼續發現不確定或不一致的資訊(如航空業產生了多少溫室氣體，輻射驅動(RF))。

## 管治

我們對國泰航空將可持續發展納入其企業策略，並通過其可持續發展指導小組進行全面業務管理的做法表示讚賞。我們鼓勵國泰對其如何將可持續發展融入決策、領導和執行過程進行報告。

## 氣候變化

我們支援國泰航空在旅行代理人、員工和乘客中宣傳“飛向更藍天”計畫，並積極吸引乘客關注氣候變化和碳抵銷。國泰航空應考慮讓乘客主動選擇參與碳抵銷計畫，或甚至通過提高機票的價格讓旅客參與該計畫。國泰航空應繼續報告生物燃料的使用情況及處理負責任的採購和食品安全方面遇到的問題。

## 成員：

Philippe Lacamp先生，英國太古集團有限公司可持續發展主管  
吳祖南博士，香港大學副教授  
吳芷茵博士，中電控股有限公司集團環境事務總監  
余遠騁博士，世界自然基金會氣候項目主管

## 環保表現

我們鼓勵國泰及其附屬公司改進垃圾管理措施，如塑膠和食品垃圾等。在可能的情况下，應採用那些耐用、可重複利用、可生物降解或可回收的物品替代一次性用品。

## 人員

我們對國泰將更多有關員工事務的資訊納入本報告的做法表示讚賞，我們鼓勵國泰提高對員工參與的關注度。

## 安全

可以增加對所有國泰附屬公司在職業衛生和安全方面的表現的報告篇幅。

## 供應鏈

我們鼓勵國泰概述其積極減輕供應鏈的環境和社會影響的方法，包括其審計流程、改進供應商表現和/或在供應商違反《供應商行為守則》時不與其合作的計畫。

## 我們的社區

我們建議國泰實施更有效的激勵措施，讓更多的員工參與社區活動，在國泰所到之處傳承國泰的文化，並加強與香港東涌社區的合作。

## 在可持續發展領域的持續領導地位

多年來，在可持續發展問題方面，國泰一直走在踐行企業責任的前列。為了實現“成為最佳航空公司”這一願景，國泰必須在各方面力爭做到最好。我們相信，國泰有這樣的品牌力量，並且也已經獲得行業的認可，可以繼續在重大的可持續發展行動中發揮帶頭作用。這意味著國泰必須走在第一線，實現技術變革，設定富有挑戰性的目標並向其邁進。國泰正面臨大好機遇，可以成為“市場的原動力”。



## 獨立鑒證報告 致國泰航空有限公司董事

我們接受國泰航空有限公司(「貴公司」)董事委託，對貴公司可持續發展報告所載貴公司截至二零一零年十二月三十一日止年度的溫室氣體排放數據及選擇性的定性和定量數據(統稱為「數據」並注有▲作為標記)，執行了獨立的有限度鑒證業務。

### 董事責任

董事層有責任根據www.cathaypacific.com/sdreport所載貴公司可持續發展報告的會計政策和報告政策(「報告標準」)編製數據。

這責任包括設計、實施及維護與編製和列報數據有關的內部控制和採用適當的編製基礎，以及根據情況作出合理估計。

### 獨立會計師責任

我們的責任是按照我們有限度鑒證程序的基礎上，達成一個獨立結論，並僅將結論向貴董事(作為整體)報告，除此之外別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他方負上或承擔責任。

我們根據國際鑒證業務準則第3000號「審計或審閱歷史財務資料以外的鑒證業務」的規定執行有限度鑒證工作。該準則要求我們遵守道德規範，並計劃和實施鑒證工作以就我們是否發現有任何事項令我們相信數據在所有重大方面未有根據報告標準適當編製，獲取有限度保證。

與合理鑒證業務比較，有限保證度鑒證業務涉及的證據收集程序更為有限，因此所獲得的保證程度較合理保證的鑒證業務為低。所選用的程序取決於獨立核數師的判斷。在我們的工作範圍內，我們已執行的程序其中包括：

- 向貴公司相關管理人員進行查詢
- 了解和評估用以管理和報告數據的主要流程設計
- 以抽樣方式測試由貴公司管理層編製的數據的編製和整理方法
- 以抽樣方式審查與數據相關的文件憑證(管理層和第三方)
- 對數據進行分析性程序

### 固有局限性

我們提請注意，基於主體事項的特性、和釐定資料所用的方法，非財務資料較財務資料承受更多固有局限性。尤其是用以釐定溫室氣體排放的燃料轉換，依賴(其中包括)源自獨立第三方的資料和因素(如報告標準所詳細說明)。我們的鑒證工作不包括審查該等因素的來源和其他第三方資料。讀者應在報告標準的文義下，閱讀數據。

### 結論

根據我們所執行程序的結果，我們未發現任何事項使我們相信截至二零一零年十二月三十一日止年度的數據在各重大方面沒有根據報告標準適當編製。

羅兵咸永道會計師事務所  
執業會計師  
香港

二零一一年五月二十七日

# GRI Statement



## 聯繫資訊

香港大嶼山  
香港國際機場  
觀景路8號  
國泰城  
環境事務部  
environment@cathaypacific.com

發佈於2011年5月  
版權：國泰航空公司，2011年

## 環境事務部



Mark Watson  
環境事務主管



劉金花  
Janice Lao  
環境經理



陳詠琪  
Evelyn Chan  
環境項目經理



陳伯翰  
Prian Chan  
助理環境經理



張日華  
Carol Cheung  
環境協調員

## 資料搜集及計算過程

這是繼去年以來，我們第二次收集我們聯屬公司和若干外站的資料。資料擁有者須向我們提供過往的營運表現資料或出示書面證明，以確認資料的準確性，而環境事務部會再對資料進行核實，以防出現重大誤差。我們意識到，我們需要不斷改進這一流程，以確保資料收集和整理過程的可靠性。為此，在2010年，我們委託相關人員根據ISO 14064的要求編制一本手冊，以引導我們所有業務部門的資料收集工作。該手冊將首先於2011年在香港附屬公司推出。

## 鳴謝

Copeland and Partners、Two Tomorrows和Sedgwick Richardson協助策劃及編制本報告，特此致謝。

RESET Carbon Limited協助整理環境資料，特此致謝。

香港全資附屬公司：



國泰航空附屬公司：

air Hongkong



