

長榮航空股份有限公司人權管理框架

1. 政策與架構

1.1 人權相關政策

文件名稱	說明
長榮航空 <u>人權政策宣言</u>	<p>長榮航空深信尊重人權是企業永續發展的核心價值。為維護員工、供應商、合作夥伴的基本人權，建立以保護、尊重與補償為基礎的人權保障環境，禁止任何侵犯及違反人權之行為，讓人均能獲得公平且有尊嚴之對待，特訂定人權政策宣言，適用範圍涵蓋本公司所有員工，並期許供應商(含承攬商、分包商、服務提供者)、客戶及合作夥伴(如子公司、合資公司、地方社區等)共同遵守本政策。</p> <p>該政策之訂定是依循國際人權法典(包含聯合國世界人權宣言(UDHR)及兩公約)、國際勞工組織－工作基本原則與權利宣言、聯合國企業與人權指導原則(UNGPs)、經濟合作與發展組織跨國企業準則以及聯合國全球盟約十項原則(UNGC)等國際人權公約，並謹守本公司營運所在地國家法令規範。</p>
長榮航空 <u>反歧視及反騷擾政策宣言</u>	<p>長榮航空致力於提供一個安全多元的職場環境，明確宣示對各種職場不法侵害採取「零容忍」原則，禁止任何於工作場所之歧視或騷擾行為。為確保所有員工均能得到應有的尊重與平等對待，特訂定反歧視及反騷擾政策宣言，並設有檢舉、申訴管道及「職場遭受不法侵害管理辦法」、「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」。</p>
長榮航空 <u>行為準則</u>	<p>長榮航空自成立以來，秉持「挑戰、創新、團隊」的企業精神，並以「安全、服務、永續」為核心價值。為使長榮航空永續營運與善盡企業責任，特訂定行為準則作為日常工作之行為與道德最高指導方針，適用範圍涵蓋本公司、子公司(含合資公司)與其供應商。</p> <p>該準則之訂定係參考相關國際規範，包含全球盟約(UN Global Compact)、國際勞工組織(ILO)、經濟合作暨發展組織(OECD)、社會責任國際標準體系(SA 8000)、社會責任指引(ISO 26000)、全球報告倡議組織(GRI)以及聯合國企業與人權指導原則(the UN Guiding Principles on Business and Human Rights)等，並以遵循國際與行業規範及當地法令為基本要求。</p>

文件名稱	說明
<p>長榮航空 <u>供應商行為準則</u></p>	<p>長榮航空致力落實企業社會責任，亦期許所有合作之供應商能響應實踐，共同邁向企業永續。本公司參考相關國際規範，如全球盟約(UN Global Compact)、國際勞工組織(ILO)、經濟合作暨發展組織(OECD)、社會責任國際標準體系(SA8000)、社會責任指引(ISO 26000)、全球報告倡議組織(GRI)以及聯合國工商企業與人權指導原則(the UN Guiding Principles on Business and Human Rights)等，特制訂長榮航空供應商行為準則，適用於提供長榮航空之產品/服務的所有供應商/承攬商/分包商/服務提供者，並同樣鼓勵長榮航空之子公司、關係企業之供應商共同遵循。</p>
<p>長榮航空 <u>企業永續實務守則</u></p>	<p>長榮航空為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，爰依「上市上櫃公司永續發展實務守則」規定訂定該守則，以供管理階層和全體員工遵循，並據以管理公司對經濟、環境及社會風險與影響。該守則適用範圍包括本公司及航空系統公司之整體營運活動。本公司於從事企業經營之同時，應積極實踐企業永續發展，以符合國際發展趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業永續發展為本之競爭優勢。</p> <p>本公司推動企業永續發展，應注意利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入公司管理方針與營運活動。並應依重大性原則，進行與公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之風險評估，並訂定相關風險管理政策或策略。</p>
<p>長榮航空 <u>隱私保護政策</u> <u>Cookie 政策</u></p>	<p>長榮航空非常尊重客戶的隱私，對於客戶資料的蒐集、處理及利用，均遵守營運所在地相關個人隱私權保護法令之規範。本公司在提供會員相關服務之同時，亦致力確保會員資料、隱私權及權益的保護，針對資料蒐集、運用及隱私權保護與安全聲明等資訊，皆載明於長榮航空全球資訊網「隱私保護政策」與「Cookie 政策」中。會員於加入時需閱讀並同意長榮航空隱私保護與 Cookie 使用條款，並以電子式確認勾選或以紙本式簽名完成申請作業。資料蒐集時將提供會員選擇「接受」或「拒絕」行銷方式，長榮航空相關業務單位據此行使行銷業務。</p> <p>長榮航空之隱私保護政策舉凡有蒐集、處理與利用個人資料之部門及個人(含供應商)皆適用，於政策中已具體敘明本公司於蒐集、處理及利用個人資料係符合個人資料保護法、歐盟一般資料保護規則與相關法令規範，以及防止所保有之個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。</p>

1.2 組織架構

長榮航空於企業永續委員會下責成相關小組及其業務執行召集單位，針對不同人權風險對象及人權議題，進行人權盡職調查及人權風險管理程序。

對象	企業永續委員會小組	業務執行召集單位
員工	員工培育與和諧職場行動小組	人事室
供應商	供應鏈行動小組	服務品本部
客戶	客服行動小組	客服本部
社區居民	環境行動小組	企業安全管理室

2. 人權盡職調查

長榮航空遵循國際規範及營運所在地法令規定，制定人權相關政策，持續關注社會趨勢、時事脈動，定期透過數據分析、問卷調查等方式檢視公司營運、管理、商業等相關活動或行為，辨識其中可能面臨人權風險之群體及潛在人權議題，依發生機率、影響程度建立人權議題風險矩陣，擬定人權議題相關制度/程序，持續監督執行成果並據以改善，建立以保護、尊重與補償為基礎的人權保障環境。

2.1 人權盡職調查流程

A 承諾	遵循國際規範與當地法令，制訂人權政策宣言
B 鑑別	確認組織屬性與營運型態的重大人權議題與受影響對象
C 評估	針對員工、供應商、客戶與服務過程，定期評估人權衝擊，瞭解風險暴露程度
D 行動	根據定期評估的人權風險程度，擬定不同行動方案與減緩措施
E 補救	針對受到人權侵害的事件，從制度改善、物質補償、心理輔導與懲處等層面提供補救措施

2.2 重大人權議題鑑別

2.2.1 員工人權

長榮航空角色	重大人權議題	受影響對象	風險描述
身為雇主	超時工作	所有員工	員工工作時數超過營運所在地法令規範，無法獲得充分休息，影響其個人、家庭生活及身心健康
	歧視		員工因不同年齡、性別、性別認同、種族、國籍、信仰、政治立場等，於提供勞務時，遭受到不公平的對待
	騷擾/不法侵害		員工於執行業務的過程中，遭主管、其他同仁或客戶騷擾、暴力或不法侵害等，對其生、心理造成危害
	職業安全與健康		公司未提供員工足夠之職能訓練或安全知識，工作環境未符職業安全法令規範，使員工暴露於高風險環境，影響身心健康
	隱私保護		公司系統、資料庫或電子儲存媒體等發生安全維護或管控異常，導致員工個人資訊外流

2.2.2 供應商人權

長榮航空角色	重大人權議題	受影響對象	風險描述
身為採購者	工作條件	所有供應商	工作時數、薪資等勞動條件不符營運所在地法令規範，導致工作者基本人權未受保障
	職業安全與健康		未提供工作者足夠之職能訓練或安全知識，工作環境未符職業安全法令規範，使工作者暴露於高風險環境，影響身心健康
	環境保護		營運方式未考慮對環境之不良影響、未保護自然資源、或使用有害物質等

2.2.3 客戶人權

長榮航空角色	重大人權議題	受影響對象	風險描述
身為服務提供者	隱私保護	所有客戶	公司系統、資料庫或電子儲存媒體等發生安全維護或管控異常，導致客戶個人資訊外流，影響客戶權益
	禁止歧視		不同年齡、性別、性別認同、種族、國籍、信仰、政治立場等客戶，於接受服務時，遭受到不公平的對待

2.2.4 社區居民人權

長榮航空角色	重大人權議題	受影響對象	風險描述
身為社區成員	噪音	機場附近社區居民	航空器起降噪音不符國際噪音規範或驗證標準，影響機場附近社區居民之生活品質
	氣候變遷	所有社區居民	目前航空業仍以燃油為主要燃料，燃燒燃油所排放之溫室氣體於逐漸導致全球暖化、海平面上升、極端氣候等，影響人類生活

2.3 人權風險矩陣

風險等級		嚴重程度		
		3 嚴重	2 輕微	1 可忽略
發生機率	3 可能發生(預期可能於 1 年內發生)	9 高度風險	6 高度風險	3 中度風險
	2 不太可能發生(預期可能於 1 年後發生)	6 高度風險	4 中度風險	2 低度風險
	1 不可能發生(預期不會發生)	3 中度風險	2 低度風險	1 低度風險

註：風險等級為嚴重程度 x 發生機率，例如：可忽略=1，不可能發生=1，其風險等級為 1 x 1=1。

風險等級 1~2 為低度風險，3~4 為中度風險，6 以上為高度風險。

2.4 人權風險評估

2.4.1 員工人權風險評估

陳述風險評估作法	風險評估頻率	評估因子	資料來源
<p>依據國際人權法典、聯合國企業與人權指導原則等國際人權公約之面向，進行全體員工人權風險評估，依內部員工可能遭遇之人權風險釐訂重大人權議題，制定衡量指標，評估風險等級</p>	<p>每年評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 超時工作 單日工時超過 12 小時人數 單月工時超過 46 小時人數 - 歧視/騷擾/不法侵害 性騷擾成立之案件數 職場不法侵害成立之案件數 - 職業安全與健康 職災統計之案件數 異常工作負荷辨識與風險調查 - 隱私保護 是否曾發生資安管控異常或外部侵擾致使員工個資外流 	<ul style="list-style-type: none"> - 工時統計資料 - 員工申訴管道 - 職災申報暨統計資料 - 職安四大工作調查結果

2.4.2 供應商人權風險評估

陳述風險評估作法	風險評估頻率	評估因子	資料來源
<p>於採購作業程序書中制訂「永續性風險評估調查」，透過問卷發放，評估供應商之永續性風險，再依調查結果，針對高風險和關鍵供應商進行實地稽核，透過現場訪查其實際狀況，提出建議並要求限期改善</p>	<p>每年評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 是否簽署供應商行為準則 - 工作條件/職業安全與健康 是否曾違反工時、工資、職安等各類法規遭判罰 - 環境保護 營運方式是否考慮永續與對環境之影響 	<ul style="list-style-type: none"> - 永續性風險評估調查 - 實地稽核 - 政府裁罰紀錄

2.4.3 客戶人權風險評估

陳述風險評估作法	風險評估頻率	評估因子	資料來源
依據國際人權法典、聯合國企業與人權指導原則等公約，並參考社會趨勢、時事脈動，對本公司服務提供過程進行人權風險評估，釐清客戶人權潛在風險及可能遭遇重大人權風險之群體，制定衡量指標，評估風險等級	每年評估	<ul style="list-style-type: none"> - 隱私保護 是否曾發生資安管控異常或外部侵擾致使客戶個資外流 - 禁止歧視 客戶意見回饋與歧視相關之案件數 	<ul style="list-style-type: none"> - 客戶意見回饋統計資料


2.4.4 社區居民人權風險評估


陳述風險評估作法	風險評估頻率	評估因子	資料來源
本公司設置環境委員會為公司環境及能源最高決策與管理單位，遵循 ISO 14001 及 ISO 50001 要求，鑑別營運可能造成之重大環境風險，透過制度建立或改善來降低威脅與掌握機會點	每年評估	<ul style="list-style-type: none"> - 噪音 航空器起降噪音是否符合國際規範或驗證標準 企業社會責任信箱與噪音相關之案件數 - 空氣汙染/氣候變遷 航空器與地面車輛之空氣汙染物控制是否符合環保法規或原廠規範 企業社會責任信箱、環境問題反映信箱與空氣汙染/氣候變遷相關之案件數 	<ul style="list-style-type: none"> - 企業社會責任信箱統計資料 - 環境問題反映信箱統計資料

2.5 行動、減緩與補救措施

對象	申訴機制	減緩措施	補救措施
員工	<ul style="list-style-type: none"> - 職場不法侵害申訴途徑 專線 03-3515134 信箱 134@evaair.com LINE @EVA5134 - 性騷擾申訴途徑 地勤人員 03-3515113 飛航人員 03-3515916 03-3515886 空服人員 03-3518805 03-3518806 信箱 134@evaair.com - 員工申訴信箱 evapsn@evaair.com - 資安通報管道 專線 03-3516166 信箱 ISalarm@evaair.com 	<p>訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> - 性別平等、職場不法侵害、職業安全衛生、資訊安全與隱私保護已列為新進人員必修課程 - 每年定期實施在職員工職業安全衛生、資訊安全訓練 - 邀請外部講師舉辦性騷擾防治講座 <p>溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> - 透過內部公告宣達工時規範，落實加班事先申請，要求主管事先妥善規劃業務與安排人力 - 每月定期檢視各部門加班情形，適時提醒主管應關懷協助工時較長之同仁，並適度調配工作 - 定期進行不法侵害、職場危害鑑別暨風險評估，鼓勵同仁參與提供意見 <p>系統</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISO27001 資訊安全管理系統 - ISO45001 職業安全衛生管理系統 - TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統 	<p>制度</p> <ul style="list-style-type: none"> - 依法核予加班費或補休假，並針對工時偏高者之業務狀況進行了解、分析與協助 - 歧視/性騷擾/不法侵害/職災等事件發生經調查後，依案件歸因調整公司制度、措施、環境或設備 <p>補償</p> <ul style="list-style-type: none"> - 歧視/性騷擾/不法侵害等事件發生後，依公司程序公正調查，於時限內處理並結案，同時善盡保密義務 - 針對上述事件之被行為人提供必要協助，如：心理諮商轉介、法律扶助轉介 - 針對職災事件當事人，依規定核予公傷假，主動提供勞保等保險資訊，協助其申請 <p>處罰</p> <ul style="list-style-type: none"> - 針對歧視/性騷擾/不法侵害案件之行為人，視情節輕重依內部程序進行職務調整、懲戒等必要處置

對象	申訴機制	減緩措施	補救措施
供應商	<ul style="list-style-type: none"> - 企業社會責任信箱 csr@evaair.com - 誠信經營諮詢/檢舉信箱 evapsn@evaair.com 	<p>訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> - 制定供應商行為準則，要求供應商簽署，確保其環保、職業安全衛生或勞動人權等層面遵循相關規範 - 每年定期實施供應商教育訓練 <p>溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> - 透過永續性風險評估調查，評估鑑別供應商之永續性風險 - 每年舉辦供應商大會，邀請講師分享企業社會責任相關議題、與供應商意見分享及討論，期許供應商共同落實永續經營目標 <p>系統</p> <ul style="list-style-type: none"> - 建構永續供應鏈 5 階段管理流程，驅策供應商夥伴持續改善，以提升永續績效，落實共好的核心價值 	<p>制度</p> <ul style="list-style-type: none"> - 訂有供應商稽核辦法，對高風險和關鍵供應商進行實地稽核，確保其風險可被有效控制及降低 <p>補償/處罰</p> <ul style="list-style-type: none"> - 公司與供應商之契約中，皆訂有終止或解除條款，若發現其有違反企業永續發展之情事時，本公司得要求改善，若未進行改善或重大違反情事，得終止合約

對象	申訴機制	減緩措施	補救措施
客戶	<ul style="list-style-type: none"> - 利害關係人專區 	<p>訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> - 性別平等、資訊安全與隱私保護、服務理念已列為新進人員必修課程 - 每年定期實施在職員工資訊安全與隱私保護訓練 <p>溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> - 制定人權宣言政策，內容包含多元化與禁止歧視、隱私保護等面向，該政策適用範圍涵蓋公司所有員工，並期許客戶及合作夥伴(如地方社區等)共同遵守 - 制定資訊安全政策及目標，要求公司全體人員、與公司有業務往來之廠商及其員工、臨時雇員、訪客等確實遵守 <p>系統</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISO27001 資訊安全管理系統 	<p>制度</p> <ul style="list-style-type: none"> - 配合國際資訊安全、隱私保護、反歧視等規範法令變動，並因應社會趨勢及時事脈動，持續檢視公司相關制度或措施，以為必要之調整 <p>補償</p> <ul style="list-style-type: none"> - 倘發生侵害客戶人權權益之情事，將視案件狀況依營運所在地法令規範進行補償 <p>處罰</p> <ul style="list-style-type: none"> - 倘員工違反人權宣言政策、行為準則等公司人權相關規範，致客戶之人權權益受侵害，將視情節輕重依內部程序進行職務調整、懲戒等必要處置

對象	申訴機制	減緩措施	補救措施
社區居民	<ul style="list-style-type: none"> - 利害關係人專區  - 環境問題反映信箱 environment@evaair.com 	<p>訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> - 環境能源已列為新進人員必修課程 - 建置環境及能源部落格推廣環境政策，不定期發布最新環保資訊予內部同仁 <p>溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> - 制定人權宣言政策、行為準則，內容包含環境保護等面向，該政策適用範圍涵蓋公司所有員工，並期許客戶及合作夥伴(如地方社區等)共同遵守 - 制定企業永續實務守則，持續評估改善飛機營運對生態效益之影響、氣候變遷對企業之潛在風險與機會等 <p>系統</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISO14001 環境管理系統 - ISO14064-1 溫室氣體盤查 - ISO50001 能源管理系統 	<p>制度</p> <ul style="list-style-type: none"> - 配合國際環境保護等規範法令變動，並因應社會趨勢及時事脈動，持續檢視公司相關制度或措施，以為必要之調整 <p>補償</p> <ul style="list-style-type: none"> - 倘發生侵害社區居民人權權益之情事，將視案件狀況依營運所在地法令規範進行補償 <p>處罰</p> <ul style="list-style-type: none"> - 倘員工違反人權宣言政策、行為準則等公司人權相關規範，致社區居民之人權權益受侵害，將視情節輕重依內部程序進行職務調整、懲戒等必要處置