

長榮航空股份有限公司利害關係人溝通情形

長榮航空依循 AA 1000 SES:2015 (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard: 2015)利害關係人議合標準，以依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力之五大原則，定義 7 大類對長榮具重要性的利害關係人，分別為：顧客、員工、政府機關/NGO 組織、旅行社、媒體記者/外部顧問/學者專家、股東及投資人、供應商。除將利害關係人對於永續主題之關注，納入重大主題鑑別流程外，長榮航空也以多元管道即時或不定期地與利害關係人議合，希望了解利害關係人之期待、促成雙向溝通。2022 年度與利害關係人溝通、議合結果，係於 2023 年 3 月 13 日舉行之董事會提報。

利害關係人種類	E-mail 或網頁連結	權責單位
顧客	https://www.evaair.com/zh-tw/customer-services/contact-us/	客服本部 客服管理部
員工	evapnsn@evaair.com	人事室
旅行社	menghsuanwu@evaair.com	客運營業本部
媒體記者	larrylai@evaair.com	公共關係室
股東與投資人	https://stock.evergreen.com.tw/servlet/WUF1_ControllerServlet.do?lang=zh-TW&menu=WFT1&func=FAQ&action=VIEW_INDEX	公司治理部
供應商	https://ctas.evaair.com/smasb2b/default.aspx	服務品本部
政府與 NGO 組織	由各單位主動與相關政府部門進行溝通	

利害關係人	最關注重大主題	管道與頻率	溝通內容與成效	主要實績
顧客	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護與資訊安全 ● 飛航安全 ● 航餐安全管理 	即時或不定期的官網搭機意見回饋、電話、書面信件、電子郵件、臨櫃反映、事務長飛行報告	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供會員相關服務時，致力確保會員資料、隱私權及權益保護，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。 2. 飛航安全是公司核心價值及對旅客的承諾，訂定「長榮航空安全政策」，並透過公開平台使顧客即時了解我們的努力與行動。 3. 航餐食品安全管理係依據國際航空服務協會(IFSA)制定的空廚衛生標準評鑑表及 HACCP 規範，要求提供航餐之空廚公司必須符合各相關規定。此外，每季審視餐點妥善率，依照乘客反映餐點異常次數列入計次並進行良率統計。 	<ul style="list-style-type: none"> → 客運顧客淨推薦值：71.73 → 貨運整體滿意度：4.42 → 全球二十大最安全航空公司-第 9 名 → COVID-19 防疫七星級認證
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護與資訊安全 ● 工作安全與健康管理 ● 飛航安全 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不定期勞資溝通座談會 2. 每月 1~2 次客艙組員研習會 3. 每季委員會議(企業永續、職安衛、職工福利等) 4. 每月部門會議 5. 不定期職災調查報告 6. 即時申訴專線及信箱 7. 不定期安全報告 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理社交工程演練及教育訓練、不定期宣導資安新聞及訊息，且每年舉辦全體員工線上教育訓練課程。同時訂定資安事件回報程序，如同仁察覺資訊安全事件時，應立即循通報程序處理。 2. 凝聚共識提升全體員工的向心力，針對職業安全衛生相關政策，持續監督及追蹤執行情況。 3. 將「零失事」的安全目標融入每位同仁的思維及行事依據，所有同仁皆須接受「航空安全教育-基礎課程」訓練；每年舉辦安全週活動。 	<ul style="list-style-type: none"> → 導入 ISO 45001 及 TOSHMS → 與各工會溝通會議總次數：31 次 → 全體同仁完整三劑疫苗接種率超過 97.31%
政府與 NGO 組織	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護與資訊安全 ● 風險與機會管理 ● 飛航安全 	即時或不定期的會議、政府機構公文、電話、稽查作業、相關業務網站、參與倡議活動及研討會	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通過 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統的第三方驗證，除了確保「資訊安全管理系統」有效運作外，並持續就法遵、關注方及營運持續等面向，將驗證範圍延伸至飛航安全、航空保安及隱私保護等領域。 	<ul style="list-style-type: none"> → 參與國際組織舉辦之會議與專案 → 公司治理評鑑：名列所有上市公司之前 6%-20%

			<ol style="list-style-type: none"> 為完善並落實風險管理機制，本公司訂有「風險管理政策與程序」，針對可能威脅企業經營的不確定因素進行風險管理，提升風險管理。 遵循法規要求持續推動各項作業，積極完善飛航安全管理架構。 	
旅行社	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護與資訊安全 ● 飛航安全 ● 航餐安全管理 	<p>即時或不定期的電話、親自拜會、旅行社大會、書面信件、電子郵件</p>	<ol style="list-style-type: none"> 個資蒐集、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。制定資訊安全政策，有效管理網路、IT 系統及數據安全，並降低駭客入侵，資訊外漏風險。 飛航安全是公司核心價值及對旅客的承諾，透過公開平台使其即時了解我們的努力與行動。 航餐食品安全管理係依據國際航空服務協會(IFSA)制定的空廚衛生標準評鑑表及 HACCP 規範，要求提供航餐之空廚公司必須符合各相關規定，包括食材供應商管理、員工衛生、教育訓練、蟲害防治、清潔及環境衛生等。 	<p>→ 台灣區客運營收：新臺幣 90.85 億元</p> <p>→ B2B 系統持續優化上線，提升作業效力</p>
媒體記者、外部顧問、學者專家	<ul style="list-style-type: none"> ● 誠信經營與倫理 ● 永續供應鏈管理 ● 風險與機會管理 ● 飛航安全 	<p>不定期電話、親自拜會、電子郵件、記者會</p>	<p>隨時更新議題資訊於官網、ESG 網站、公開資訊觀測站及社群媒體等公開平台。針對媒體提出之問題，蒐集並綜整內部審核過之資訊，由公共關係室統一對外公布。確保媒體報導內容真實性，避免因錯誤資訊的散播造成公司名譽傷害及財務損失。</p>	<p>→ 發布中、英文新聞稿 40 則</p> <p>→ 全球廣告露出約 250 項</p>
股東與投資人	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護與資訊安全 ● 風險與機會管理 ● 飛航安全 	<ol style="list-style-type: none"> 每年一場股東會 每年至少一場法人說明會 即時公司官網-投資人專區 即時電話及信箱 公開資訊觀測站公告重要財務及業務資訊(依主管機關規範) 	<ol style="list-style-type: none"> 本公司長期以來致力於資訊安全制度建立與法令規範遵循，設立專責部門管理與督導資訊安全及個資保護，並藉由「資訊安全暨個資保護委員會」拓展資安規範至各業務領域。此外，資訊安全長綜理資訊安全政策推動及資源調度事務，每年向董事會陳報資安治理成效與規劃。 本公司訂有「風險管理政策與程序」，依重大性原 	<p>→ 2022 年 5 月召開股東常會</p> <p>→ 2022 年 3 月及 11 月舉行法人說明會</p> <p>→ 中/英文重大訊息 42 則及公告 38 則</p>

		<p>則，將營運過程中可能面臨之經濟(含公司治理)、環境、社會與其他面向之風險，執行風險範疇確認、評估、管理及揭露，並每年定期向董事會報告運作情形。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 「安全、服務、永續」是經營的核心價值，藉由運行安全架構，持續強化飛安與地安等安全範疇。 4. 定期報告營運狀況及產業前景，傳達經營理念與企業價值，綜整年度經營重點於年報，提供重要財務及業務資訊供投資人參考。 	
<p>供應商</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護與資訊安全 ● 風險與機會管理 ● 飛航安全 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年一場供應商大會 2. 不定期電話、郵件、業務拜訪、現場查訪 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「供應商行為準則」，要求供應商在保密義務與資訊安全議題遵循相關規範。 2. 本公司於採購作業程序書中制訂「永續性風險評估調查 (SAQ)」，透過問卷發放評估供應商之永續性風險。並依調查結果，針對可能具有較高風險的供應商和關鍵供應商進行稽核及輔導，以確保其風險可被有效控制及降低。 3. 攜手共同致力於提高安全標準的飛航服務，採取行動降低飛航安全之風險。 	<ul style="list-style-type: none"> → 2022年8月舉行供應商大會 → 供應商行為準則簽署回收率: 第一階供應商 100% 關鍵供應商 100% → 永續性風險評估調查問卷回收率: 第一階供應商 100% 關鍵供應商 100%