



可持續發展報告2023

國泰航空有限公司

目錄



概覽

3

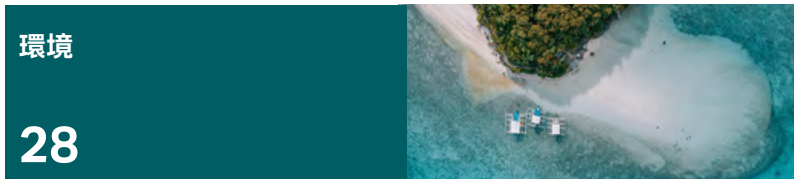
行政總裁致函	4
關於國泰	6
關於本報告	7
2023年績效亮點	8
可持續發展策略	10
持份者參與及重要議題評估	10
聯合國可持續發展目標	14
於可持續發展指數和評級表現	16



管治

17

我們的管治文化	18
董事局對可持續發展的聲明	18
行為守則	19
風險管理	20
企業合規	21
可持續採購	26
供應商行為守則	27
與供應商合作	27



環境

28

氣候變化	28
我們為何重視氣候變化	29
規劃零碳排放藍圖	30
氣候績效	31
氣候行動管治	33
氣候變化目標	34
氣候風險	35
機隊現代化	36
供應商參與	37
營運效率	38
可持續航空燃油	40
碳抵銷	42
新科技	43
地面排放	44

資源及廢物管理	45
我們為何重視資源及廢物管理	47
我們的方針	47
一次性塑膠	48
機艙廢物	51
其他機艙廢物	53
可持續機上餐膳	56
資源管理	56
生物多樣性	60
我們為何重視生物多樣性	61
貨物運輸方針	61
支持可持續發展貨運政策	65
禁運	65
國際宣言	65



社會

66

安全	66
我們為何重視安全	67
我們的方針	67
安全政策	67
營運安全	67
職業健康及安全	73
顧客健康及安全	75
我們的同事	76
我們為何重視能否成為好僱主	78
我們的方針	78
2023年的主要舉措	79
人力資源管理	80
同事關係及參與	81
吸引及培養人才	87
同事福利	92
多元共融	96
社區	100
我們為何重視社區	101
我們的方針	102
社區項目	103
籌款及慈善捐贈	105
義工項目	106
噪音管理	107



附屬公司

108

2023年績效亮點	109
香港快運航空有限公司	113
香港華民航空有限公司	114
國泰航空飲食服務 (香港) 有限公司	115
國泰航空服務有限公司	116
雅潔洗衣有限公司	117
香港機場地勤服務有限公司	118



我們的績效

119

2023年關鍵績效指標	119
國泰對TCFD和IFRS S2的回應	136
法律及合規遵循	148
獎項及承諾	158
外部審查	160
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	162

概覽



行政總裁致函

2023年對國泰集團（「國泰」或「集團」）而言至關重要，我們在重建香港國際航空樞紐的網絡聯繫上取得重大進展。我們持續推行機隊現代化、提升顧客體驗，並投資於我們的團隊，為2024年及未來的穩健和持續發展奠下基石。

在重建路上，我們堅守在可持續發展取得領先地位的目標。可持續發展為國泰固有的使命—通過可持續且負責任的方式，帶動所有人在現在和未來的人生旅途上一直飛躍前行。我們深知，實現這一使命及進取的可持續發展目標需要各方共同努力。唯有與旅客、企業伙伴、監管機構及各同事並肩合作，我們才能以身作則，在建構可持續未來方面再創高峰，這正是「共創可持續未來」的真諦。

秉承這份信念，我欣然呈上國泰2023年度可持續發展報告，當中詳述我們在可持續發展方面取得領先地位這一目標的具體進展。

推動碳中和

作為使用可持續航空燃油的先行者，我們十分支持香港特別行政區政府就推動在香港採用可持續航空燃油制訂行動計劃。可持續航空燃油是航空業達致淨零碳排放最重要的舉措。

2023年，我們繼續牽頭推動區內可持續航空燃油的研發和應用，邁向於2030年或之前使用10%可持續航空燃油的進取目標。我們與國家電力投資集團有限公司（國家電投）結為策略夥伴，攜手推動可持續航空燃油在中國內地的發展；並與中國民航大學合作，共同探索新的可持續航空燃油技術和商業化的可行性。在需求方面，繼去年在香港國際機場加注可持續航空燃



林紹波
行政總裁

油後，我們在新加坡及洛杉磯為商業航班完成首批海外加注。此外，我們通過「企業可持續航空燃油計劃」，與非牟利機構商界環保協會建立新的合作關係，進一步擴大項目規模，從而提高項目的公信力，同時向可持續航空燃油供應市場傳遞來自航空價值鏈明確的需求信息。

除了可持續航空燃油外，我們亦在其他方面取得重要進展，朝著於2050年或之前實現碳中和的目標進發。為在短期內提升減碳績效，我們訂立在2030年或之前碳強度較2019年的水平降低12%的新目標，即從761克二氧化碳 / 收入噸公里減至670克二氧化碳 / 收入噸公里。這個新目標是基於我們一直穩居全球碳強度表現最佳主要航空公司之一*的成績。為達致此目標，

我們的重點依然是加速採用可持續航空燃油、改善營運效益和推行機隊現代化，從2024年起，我們有超過70架新一代飛機加入集團機隊。我們由來已久的自願性碳抵銷計劃「飛向更藍天」亦已納入客運和貨運的預訂系統，讓顧客能在預訂時直接抵銷其航空客運及貨運所產生的碳足跡。

邁向更可持續的資源利用和循環方案

全球各地正漸推行循環經濟，即一種具再生性並專注於補充而非耗盡自然資源的模式。我們亦心懷同一目標，致力帶領航空和服務業在未來邁向同一方向。

為此，我們專注於減廢及一次性塑膠，同時採用更多可重複使用的替代品，並回收或升級改造退役產品。例如，我們引入輕盈金屬餐具來取代塑膠餐具，並以退役托餐盤製成新的餐盤。延續我們過去在減少一次性塑膠方面取得的成功，我們制定了新的目標，在2025年或之前將面向乘客的一次性塑膠製品由2019年的平均7.7件（按每位乘客計算）減少至1.5件。此外，我們致力在2030年或之前將按每位乘客計算的機艙廢物減至0.63公斤，即較2019年的基準減少30%。

我們亦秉承「共創可持續未來」的精神，成為《全球塑膠公約》商業聯盟的首個航空公司成員，能在共同願景下與各國政府協作，努力消除塑膠污染，我們與有榮焉。展望未來，我們將與夥伴緊密合作，在可行情況下將循環理念融入我們的產品和服務設計當中。

為香港社區注入新活力

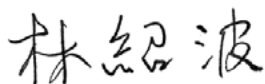
我們重建之路的另一重點是為我們的社區注入新活力。年內，國泰義工隊順利進行重新招募，首階段招募的義工人數增長

一倍。義工隊積極參與各種義工服務，為建設更美好的社區盡力貢獻。

在國泰義工隊的協助下，我們支持香港特別行政區政府的「共創明『TEEN』計劃」，舉辦一連串活動，繼續履行促進香港青少年發展的長期承諾。活動包括接待約1,600名學員及友師參與航空體驗日、參觀公司設施，以及復辦廣受歡迎的「空中之旅」。此外，我們熱切期待在「飛躍理想計劃」踏入20周年的里程碑下，再次舉辦該旗艦計劃，而今年的招募工作亦已經展開。

為加深本地青少年對我們所提供工作機會及營運的了解，我們為其安排了職業講座和多項參觀活動。此外，我們也與香港、中國內地和海外不同的教育機構合作，吸引更多年輕人才加入航空業。2023國泰Hackathon充分展現我們堅守培育新一代科技人才的承諾，活動破紀錄接獲1,500份申請，最終有280名學生獲邀參與。通過不同的青少年發展計劃，我們致力為年輕人提供獨特的行業知識及體驗。

在此，我謹向所有同事衷心致謝，感激大家團結一致，竭盡所能維護國泰的三大核心理念：設想周到、積極求進和盡心盡力。我深信我們定能帶領國泰再創高峰，共建美好的可持續未來。



林紹波

行政總裁

*基於倫敦政治經濟學院轉型路徑倡議中心 (TPI Centre) 的資訊。TPI Centre 是一項獨立具權威性的研究和數據庫，其評估有關於金融界別和企業就低碳經濟轉型的進展。

關於國泰

國泰航空有限公司（「國泰航空」或「公司」）是以香港為基地的主要尊尚旅遊生活品牌。集團在四大業務範疇提供產品及服務，包括尊尚旅遊、貨運、低成本客運及生活品味業務。

集團包括提供全面服務的尊尚航空公司國泰航空、貨運業務國泰貨運、低成本航空公司香港快運航空有限公司（「香港快運」）及提供速遞服務的全貨運航空公司香港華民航空有限公司（「華民航空」），以及多間其他附屬公司。

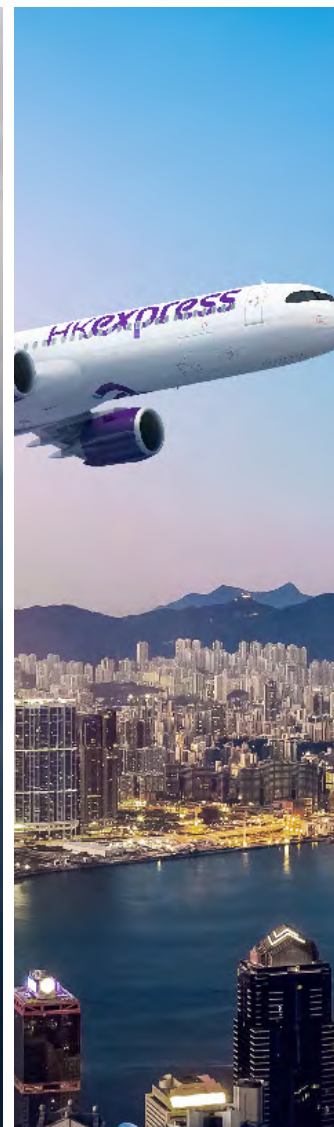
於二零二三年十二月三十一日，集團旗下客運及貨運航空公司提供定期航班前往全球共九十二個目的地，包括中國內地十六個城市的十八個機場。此外，集團通過代碼共享協議為另外一百四十九個目的地提供服務。集團於二零二三年十二月三十一日持有共二百三十架飛機，當中五架停泊於香港以外。

集團的其他業務還包括飲食服務、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。

集團在全球僱用逾23,800位同事，其中在香港僱用的同事約19,600人。

公司及其大股東太古股份有限公司（「太古公司」）及國航的股份均於香港聯合交易所有限公司上市。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和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、負責和一致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我們**2023年的報告書**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

本報告描集團於2023年1月1日至12月31日的環境、社會及管治方針及績效。集團過往的可持續發展報告可於以下網址取覽：https://www.cathaypacific.com/cx/zh_HK/about-us/sustainability/sustainability-reports.html。

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《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（「TCFD」）的建議及國際財務報告可持續披露準則第2號（「IFRS S2」）。

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。關鍵數據已通過外部核實。

報告範圍和數據

國泰採用營運控制合併法釐定匯報範圍。除另作說明外，本報告所有截至2023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（反映其對環境及社會影響的重要性）：

附屬公司	所有權
香港華民航空有限公司	100%
國泰假期有限公司	100%
國泰航空飲食服務 (香港) 有限公司 – 國泰餐飲	100%
國泰航空服務有限公司 – 國泰貨運站	100%
香港機場地勤服務有限公司	100%
香港快運航空有限公司	100%
雅潔洗衣有限公司	100%
亞洲萬里通有限公司	100%

本報告的經濟數據是根據**2023年報告書**的綜合財務報表編寫，當中包括國泰航空及其附屬公司的財務報表，連同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

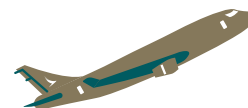
集團可持續發展部

香港大嶼山香港國際機場觀景路8號國泰城

2023 年績效亮點

我們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優先事項。

下表闡述了我們的優先事項和工作進展。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2023年的進展。



策略重點	2023年進展	2024年優先事項
 <p>氣候變化</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 訂立新的減碳目標，即在2030年或之前碳強度較2019年的水平低12%。 與國家電力投資集團及中國民航大學簽署備忘錄，在中國內地發展可持續航空燃油。 國泰航空在新加坡及洛杉磯為商業航班完成首批可持續航空燃油海外加注。 接收11架下一代航機，包括兩架A350-900航機及九架A321neo航機。 與多個新的企業客戶及一間非政府組織建立合作關係，擴展「企業可持續航空燃油計劃」。 將「飛向更藍天」納入我們的預訂平台。 	<ul style="list-style-type: none"> 落實改善碳強度的短期及中期工作計劃，以實現新的減碳目標。 檢視中至長期的機隊和航線規劃，以達致2050年或之前實現淨零碳排放的目標。 確保額外的可持續航空燃油供應足以應付公司的2030用量目標並配合「企業可持續航空燃油計劃」的擴展。 與非政府組織及供應商共同籌備，推動在2024年成立可持續航空燃油聯盟。 繼續與政策制定者及業界夥伴合作，於香港和亞洲地區加速研發和採用可持續航空燃油。 為個別客戶及企業客戶增強碳抵銷方案。
 <p>資源及廢物管理</p> <p>我們在各個方面減低本身造成的負面影響，包括源頭減廢、有意使用再造物料或替代物料、改善循環回收及堆填區的廢物分流。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 訂立新目標，在2025年或之前將面向乘客的一次性塑膠製品由2019年平均的7.7件（按每位乘客計算）減少至1.5件。 訂立新的2030年機艙減廢目標，以2019年為基準減少30%。 進行試驗並實行舉措，以從一次性塑膠製品轉移到非塑膠或可重用的替代選擇。 成為《全球塑膠公約》商業聯盟的首個航空公司成員。 為特定長途航班的乘客提供新的素食菜單。 擴展「自選美膳」服務至頭等艙乘客。 	<ul style="list-style-type: none"> 於產品設計和服務中實現循環經濟理念，上游使用更多可持續及再造物料，下游將使用過的物品送回供應鏈。 參與減塑及減廢類創新項目及試驗。 提升特選經濟艙及經濟艙的健康餐膳服務。
 <p>生物多樣性</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 購入315噸經認證的可持續及可溯源海產，約佔我們海產總採購量的73%。 開展品質控制項目，並順利對外站進行三次檢查。 引入歐盟「第2代進口管制系統」。 	<ul style="list-style-type: none"> 繼續與民間保育組織合作，杜絕野生生物的非非法交易。 繼續嚴格遵守關於動物、野生生物及相關產品的禁運規定。 繼續監測及更新我們的《支持可持續發展貨運政策》，積極應對我們所處環境的重大變化及最新要求。

策略重點	2023年進展	2024年優先事項
 <p>安全</p> <p>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，以達致「零意外」及「零高風險事故」為目標。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 獲得國際航空運輸協會鋰電池運輸認證。 • 開展184次審核活動，確保達致安全、保安及質素要求。 • 為逾100位駐不同外港的業務領袖開展虛擬緊急應變複修培訓。 • 首次舉辦安全周，強調國泰上下重視安全事宜。 	<ul style="list-style-type: none"> • 繼續專注於質素、合規及卓越營運，以確保為顧客及同事提供最高安全水平。 • 繼續專注於公司內各種職業健康及安全議題。 • 確保向以風險為本的國際航空運輸協會營運安全審計認證新方式平穩過渡。 • 計劃為特別援助義工隊進行一輪全面招募。
 <p>我們的同事</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 於2023年，增加約15%或3,000集團同事。 • 成立國泰學院，負責國泰內部人員學習及培訓的職能。 • 將精神健康發展成為期一個月的系列活動，包括促進精神及情緒健康的研討會及專家講座。 • 建立新的同事資源組別，促進職場公平及共融。 • 根據法例、行業慣例及市況，檢視並更新人力資源及薪酬政策。 	<ul style="list-style-type: none"> • 計劃增加約20%或5,000集團同事。 • 繼續鞏固國泰文化，並將設想周到、積極求進及盡心盡力等品牌理念融入其中。 • 通過優化數碼網絡，提供並促進更多創新的協同工作模式。 • 持續檢視並更新政策以顧及同事的需要。
 <p>社區</p> <p>全力支持公司所服務的社區。我們關懷並支持全球倡議，並特別關注青年發展、整體社區福祉，以及串連社區藝術與文化。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 同事響應各類社區倡議，參與逾2,700小時的義務工作。 • 重組國泰義工隊，並修訂我們的核心社區範疇。 • 開展航空體驗日，支持香港特區政府的「共創明『Teen』計劃」。 • 國泰「空中之旅」為170名參與者精心安排了一次難忘的飛行體驗，在香港上空翱翔90分鐘。 • 直接捐款達港幣130萬元，另以機票折扣方式捐款港幣460萬元。 • 向香港社區捐贈逾116萬件物品，包括眼罩、毛毯、兒童用品、翻新的平板電腦及辦公傢俱。 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區工作專注於青少年、體育、藝術及文化。 • 重啟我們旗艦的「飛躍理想計劃」。 • 尋求與慈善團體合力推動社區內的兒童及青少年發展的新機會。

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。其亦闡述我們在排放及有效使用資源 (包括能源和其他原材料) 方面的方針。

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，成為一個尊重同事的僱主，為社會創造價值，以及成為一家超出客戶期望的公司。

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

與主要的持份者界別保持持續和坦誠的溝通，對建立協作關係及創造長遠價值至關重要。持份者關心的議題、他們的期望及觀感有助我們識別風險及機遇、管理重要的環境、社會及管治事項及作出知情的決定。

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。於2021年，我們就環境、社會及管治議題進行了一次全面

的持份者參與調查。我們向公司管理層、地勤同事、機組人員及機師，以及外部人士收集意見，以了解國泰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，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。

2022年，我們就環境、社會及管治議題的影響及管理制定了一份內部持份者參與指引，以期有序地引領我們的方針。該指引參考了香港交易所的《環境、社會及管治報告指引》、AA1000持份者參與標準及 GRI準則，為集團就環境、社會及管治議題進行持份者參與設定了預期的時間表、持份者組別、進行程序和方法。指引列明有關的持份者參與調查應不少於每三年進行一次。

議題	報告的相關部份
環境	
塑膠	資源及廢物管理
氣候變化	氣候變化 國泰對TCFD及IFRS S2的回應
物料及廢物管理	資源及廢物管理
社會	
飛行安全及保安	安全
傳染病	安全
職業健康及安全	安全 > 職業健康及安全
同事福利	我們的同事 > 同事福利
管治	
保護私隱及個人資料	管治
商業操守及反貪污	管治
企業管治	管治
披露和透明度	我們的方針 我們的績效

國泰的持份者涵蓋公司內部和外界的利益相關群體，他們對我們的業務有重大影響，又或我們的業務對他們有重大影響。我們定期定期通過不同的溝通途徑與持份者溝通聯繫，當中包括問卷調查、焦點小組、訪談、出版刊物、網站、社交媒體和面對面會議。除了向關鍵同事作季度意見調查外，我們還會向所有同事進行年度問卷調查以了解其想法。

持份者	鼓勵參與原因	參與渠道
 <p>同事</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 培養公司整體的坦誠溝通 • 加強了解同事的個別需要 • 建立正面、給予鼓勵的工作環境，時刻顧及同事的需要。 	<ul style="list-style-type: none"> • 問卷調查 • 會議或焦點小組 • 內部傳訊平台 • 同事大會 • 僱同事會會議 • 提高僱員參與度的活動 • 流動應用程式
 <p>顧客</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 密切留意顧客對我們的要求和期望 • 確保顧客能參與國泰的氣候行動 • 展示我們對環境、社會及管治議題的承諾和落實決心 	<ul style="list-style-type: none"> • 問卷調查 • 焦點小組 • 國泰網頁及社交媒體 • 電話熱線和網上查詢 • 流動應用程式
 <p>供應商與業務夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 於航空業內建立管理環境、社會及管治議題方面穩健的 同業關係 • 確保整體價值鏈符合相關法律及條例 • 降低源於供應鏈的環境、社會及管治風險 	<ul style="list-style-type: none"> • 問卷調查 • 與關鍵供應商及業務夥伴的定期會議 • 供應商篩選及評估 • 合作計劃 • 業界組織會議 • 諮詢委員會
 <p>投資者與監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 加強了解他們對國泰的要求和期望，確保能夠配合 • 制訂與過渡至低碳經濟的承諾一致的行動計劃 	<ul style="list-style-type: none"> • 年度股東大會 • 周年及中期報告 • 公布及通告 • 投資者會議 • 新聞稿 • 電話熱線和網上查詢 • 政府機構會議
 <p>非政府組織合作夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 就改善環境、社會及管治事宜的管理方針收集專業機構的專家意見 • 創造本地協同效應，為社會帶來更大的正面作用 • 緊貼會對國泰的業務帶來影響的新興趨勢 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區活動 • 合作計劃 • 多方持份者會議

案例研究



國泰首次舉行「可持續發展週」活動

與各方合作是邁向可持續未來的關鍵。我們秉承「共創可持續未來」的精神，於7月首次籌辦「可持續發展週」活動，展示了國泰各團隊齊心致力推動可持續發展，也提高了同事的環保意識。今次活動為期一週，其中包括與減廢及減塑、可持續航空燃油及禁止非法販運野生動物的展攤。此外，約500名同事更承諾於工作及個人生活上作出更可持續的選擇。今次活動的其他亮點包括VEDA素食烹飪工作坊及Clean Coffee的快閃店，二者令同事在支持可持續飲食上擁有更多選擇。

可持續發展展覽

國泰各團隊通過多個互動遊戲及小測驗，展示其可持續發展項目取得的進展，涉及的主題包括氣候變化、資源管理及生物多樣性。



夥拍VEDA舉辦烹飪工作坊

約20名同事與VEDA（我們的餐廳合作夥伴）的廚師共同烹製印度知名素食小吃Pani Puri。



「共創可持續未來」承諾

同事致力於在日常生活中做出有利可持續發展的選擇。無論是自願性抵銷旅程中的碳足跡，還是避免使用一次性塑膠餐具或進行廢物回收，每一步行動都至關重要。



Clean Coffee的快閃店

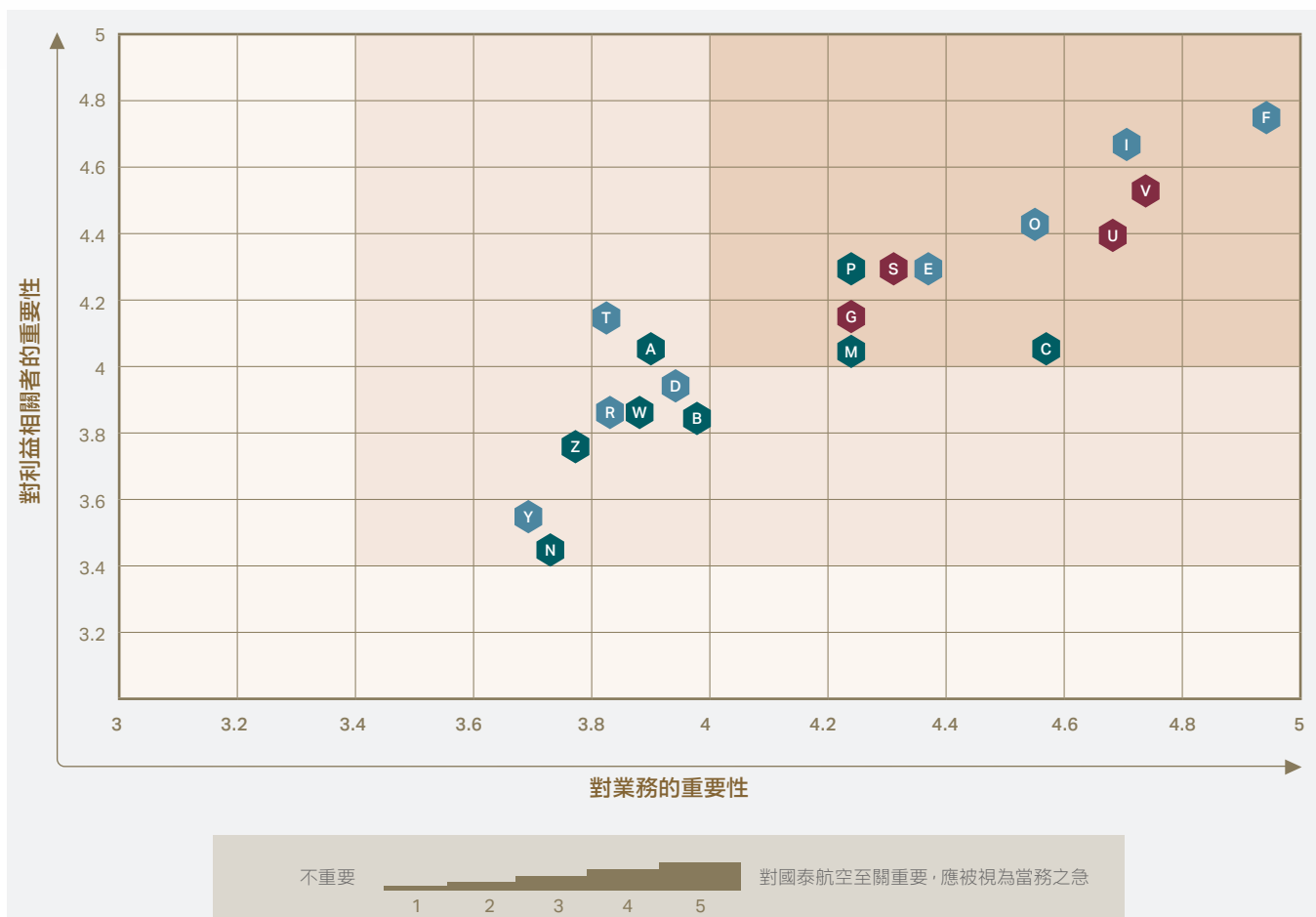
我們邀請Clean Coffee為同事提供採購自可持續及更環保貨源的咖啡飲品。



重要議題

重要性矩陣圖我們於2021年進行了一次以持份者主導的重要性評估，其結果有助我們從20項潛在的相關議題中排序並歸納出11項重要議題。對於某些可能未被持份者認定卻對我們重要的議題，我們亦繼續彙報。評估乃根據雙重重要性原則進行，計及對企業價值有正面或負面影響的主題以及我們在經濟、環境及同事方面的主題。經管理層確認後，重要性評估結果將納入我們的企業風險管理流程，並至少每三年審閱一次。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。

根據我們的持份者參與指引，我們將在2024年進行更廣泛和詳盡的持份者參與和重要性評估。




議題

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

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的策略。本報告第8至9頁闡述了我們在2023年取得的進展。

聯合國可持續發展目標	我們的策略	報告章節
 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。	<ul style="list-style-type: none"> 性別平等網絡提倡在我們的業務中消除障礙及歧視，從而使所有性別均享有充分發揮潛力的平等機會。 2022年，我們定下一個更進取的新目標，即於2025年前管理職位由不多於65%同一性別的人員擔任，且於2027年前董事局由不多於70%同一性別的人員擔任。 我們現正努力把性別平衡目標推展至每個部門，而非單按累計數目作為評估公司整體多元化的標準。 	我們的同事
	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	社區
 可持續發展目標8 體面工作和經濟增長 促進持久、包容和持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作。	<ul style="list-style-type: none"> 我們聘請本地人才，我們的同事超過八成來自香港。 我們的人才發展策略旨在扶植可造之才並確保他們沿着領袖階梯逐步晉升。 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。 	我們的同事
	<ul style="list-style-type: none"> 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。靈活的工作模式亦有助同事平衡工作及家庭生活。 	安全
 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	<ul style="list-style-type: none"> 我們退役飛機的回收或重新利用率高達約90%，並致力在我們的航班中使用再造塑膠。 訂立新目標，在2025年或之前將面向乘客的一次性塑膠製品由2019年平均的7.7件（按每位乘客計算）減少至1.5件。 另設機艙減廢目標，以2019年為基準，於2030年或之前將每位乘客的機艙廢物減至0.63公斤。 進行不同試驗以制定能減少產生廢物同時最具成本效益的舉措。 我們繼續與本地食物銀行及慈善機構合作。於2023年我們向供應食物的慈善夥伴捐出超過210噸剩餘食物。 	資源及廢物管理
	<ul style="list-style-type: none"> 根據最新的基準研究及最佳典範修訂《供應商行為守則》，以確保供應的行為與我們的整體可持續發展目標一致。 	管治

聯合國可持續發展目標	我們的策略	報告章節
 <p>可持續發展目標13 氣候行動</p> <p>採取緊急行動應對氣候變化及其影響</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 我們承諾致力於2050年或之前實現淨零碳排放，並訂立新的短期目標，即於2030年或之前碳強度較2019年的水平降低12%。 • 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%。 • 通過推出「企業可持續航空燃油計劃」，與顧客共同創造氣候行動協同效應。 • 通過範疇三分析研究，更深入地盤點國泰的碳排放，鎖定須關注的範圍，方便日後進行減碳安排及相關行動。 • 通過投資現代化機隊、改進營運及使用可持續航空燃油，我們繼續減少對化石燃料的依賴及減少排放強度。 • 我們深明需要與各方共同努力開發嶄新科技，方可為航空業界減碳。 • 我們繼續通過「飛向更藍天」計劃為顧客提供簡易可靠的碳排放抵銷方案。2023年，我們已將此自願性碳抵銷計劃納入國泰官方網站及貨運預訂平台內。 	氣候變化
 <p>可持續發展目標14 水下生物</p> <p>保護和可持續利用海洋和海洋資源以促進可持續發展</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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《可持續食物政策》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內容的信息。 • 2023年，我們從事餐飲服務的附屬公司供應超過315噸經認證的可持續海產，約佔國泰餐飲海產整體採購量的73%。 	生物多樣性 資源及廢物管理
 <p>可持續發展目標15 陸地生物</p> <p>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，防止荒漠化，制止和扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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。我們亦成功獲國際航空運輸協會頒發活體動物物流認證，充分肯定我們能確保動物在運送過程中的安全舒適。 • 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。 	生物多樣性 氣候變化

於可持續發展指數和評級的表現

2023年，我們在可持續發展方面的表現繼續獲得外部認可。我們已成為多項主要國際及本地可持續發展指數及基準的成份股。

標普全球ESG評分	碳信息披露計劃	富時社會責任指數系列
 <p>國泰入選首期《可持續發展年鑒 (中國版) 2023》。於1,600家參評企業中，我們是唯一獲此認可的航空公司。</p>	 <p>國泰在2023年氣候變化評估中再次獲評B級別。</p>	 <p>自2009年以來，國泰一直是這項指數的成份股。</p>
轉型路徑倡議	恒生可持續發展企業指數	大灣區企業可持續發展指數
 <p>根據轉型路徑倡議對我們的最新評估 (在氣候行動及向低碳經濟轉型準備層面) 結果，國泰仍處於最高級別4級。</p>	 <p>國泰獲選為恒生可持續發展企業指數的成份股公司。此外，我們亦名列恒生ESG50指數，凸顯我們在香港可持續發展取得領導地位的目標。</p>	 <p>於第四屆大灣區企業可持續發展指數中，國泰名列第十五名。指數涵蓋在大灣區營運且符合滬港通南向交易的香港上市公司。</p>

管治



3 個引領集團可持續發展事務的管治架構

我們的政策與指引

- [《行為守則》](#)
- [《董事局多元化政策》](#)
- [《業務夥伴的反賄賂和貪污政策》](#)
- [《舉報政策》](#)
- [《人權政策》](#)
- [《現代奴隸制和人口販賣政策聲明》](#)
- [《供應商行為守則》](#)

全球報告倡議組織： 2-6, 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-22, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-29, 205-2, 206-1, 207-1, 207-2, 207-3, 408-1, 409-1

香港交易所關鍵績效指標：

強制披露規定：管治架構，強制披露規定：匯報原則，層面 B4：一般披露，層面 B5：一般披露，層面 B6：一般披露，層面 B7：一般揭露，關鍵績效指標 B4.1，關鍵績效指標 B4.2，關鍵績效指標 B5.2，關鍵績效指標 B5.3，關鍵績效指標 B5.4，關鍵績效指標 B6.2，關鍵績效指標 B6.3，關鍵績效指標 B6.5，關鍵績效指標 B7.1，關鍵績效指標 B7.2，關鍵績效指標 B7.3

管治

我們的管治文化

國泰致力確保處理事務時恪守其文化、價值觀及高尚的職業操守。這反映我們深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。因此，我們除了努力為股東提升長遠價值外，亦希望能令我們的同事、業務夥伴及所服務的社區受惠。

可持續發展委員會

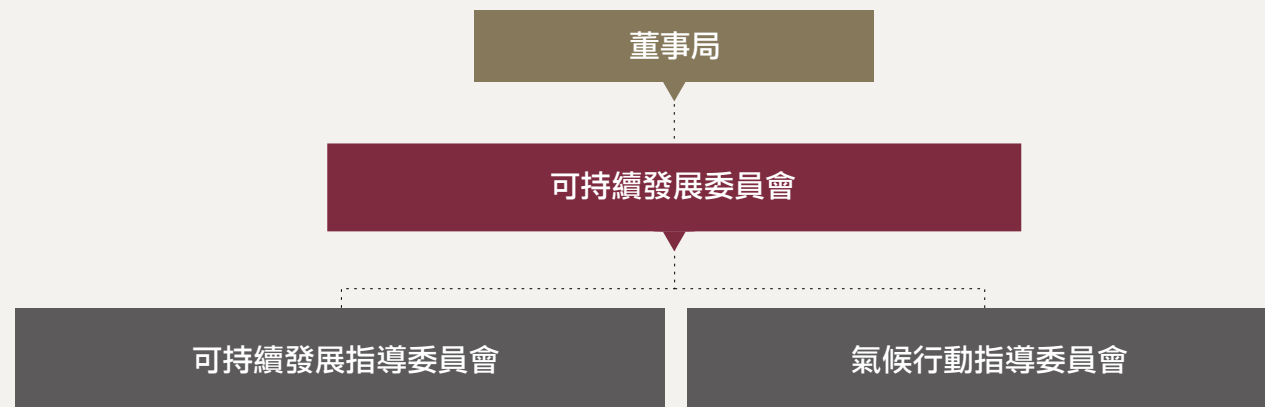
可持續發展委員會由行政總裁擔任主席，由四名執行董事及另外三名管理層成員組成。該會由董事局設立並授命，負責評估和批准與集團可持續發展相關的策略、政策、目標設定與重要舉措涉及的投資，為本集團以可持續發展為本的企業文化定立方向。該會每年至少召開三次會議，主要職責亦包括評估並優先制定本集團重要的可持續發展議題，就重要性評估的過程、可持續發展及氣候相關事宜的管理以及在實現有關目標方面取得的進展，向董事局作出報告。此運作模式能將可持續發展概念融入業務策劃、財政預算及風險管理過程中，使其成為本集團業務策略中不可或缺的一環。

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均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裁擔任主席，並由公司各職能部門主管組成。

董事局對可持續發展的聲明

我們的董事局就國泰的可持續發展策略及表現承擔最終的責任。董事局負責監察本集團內重要的可持續發展議題、批核與可持續發展相關的策略、目標、政策，以及審批集團的可持續發展報告。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治委員會共同執行，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。



圖表一可持續發展管治架構

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，並執行有關決議。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。

我們將重組現行的可持續發展管治架構。新成立的可持續發展領導小組的主席為行政總裁。我們已設立多個工作組專責相關工作（如氣候變化和一次性塑膠），並直接向可持續發展領導小組匯報。下一份可持續發展報告將提供更多詳情。

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，包括物料及廢棄物、生物多樣性、人口販賣及現代奴隸制度等。氣候行動指導委員會的成立旨在加強我們對氣候變化方面的管治。兩個指導委員會的任務均為確保集團已訂定的策略、目標及承諾按計劃執行。該等指導委員會亦可作為平台，負責就可持

續發展及氣候變化政策、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。

有關我們管治方法的詳情，請參閱2023年報告書內「企業管治報告」部分。

行為守則

集團一直按照最高標準的企業管治常規執行我們的《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、遊說工作、賄賂、知識產權、環境、健康與安全，以及在工作場所互相尊重等相關事宜，而該等事宜有機會與同事績效、評估和薪酬掛鈎。我們每年審視守則，並因應經營環境的變化或持份者的期望作出任何必要的更新。

所有同事均可通過設於Learning Hub學習系統內的培訓課程研習守則，亦可在公司內聯網查閱。如發生違規行為，我們將採取適當的紀律措施。因應違規行為的嚴重程度及具體情況，違規者可能會被解僱。我們認真監察及審查所有紀律個案，包括與違反守則有關的個案，以確保同事遵守我們的守則。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。

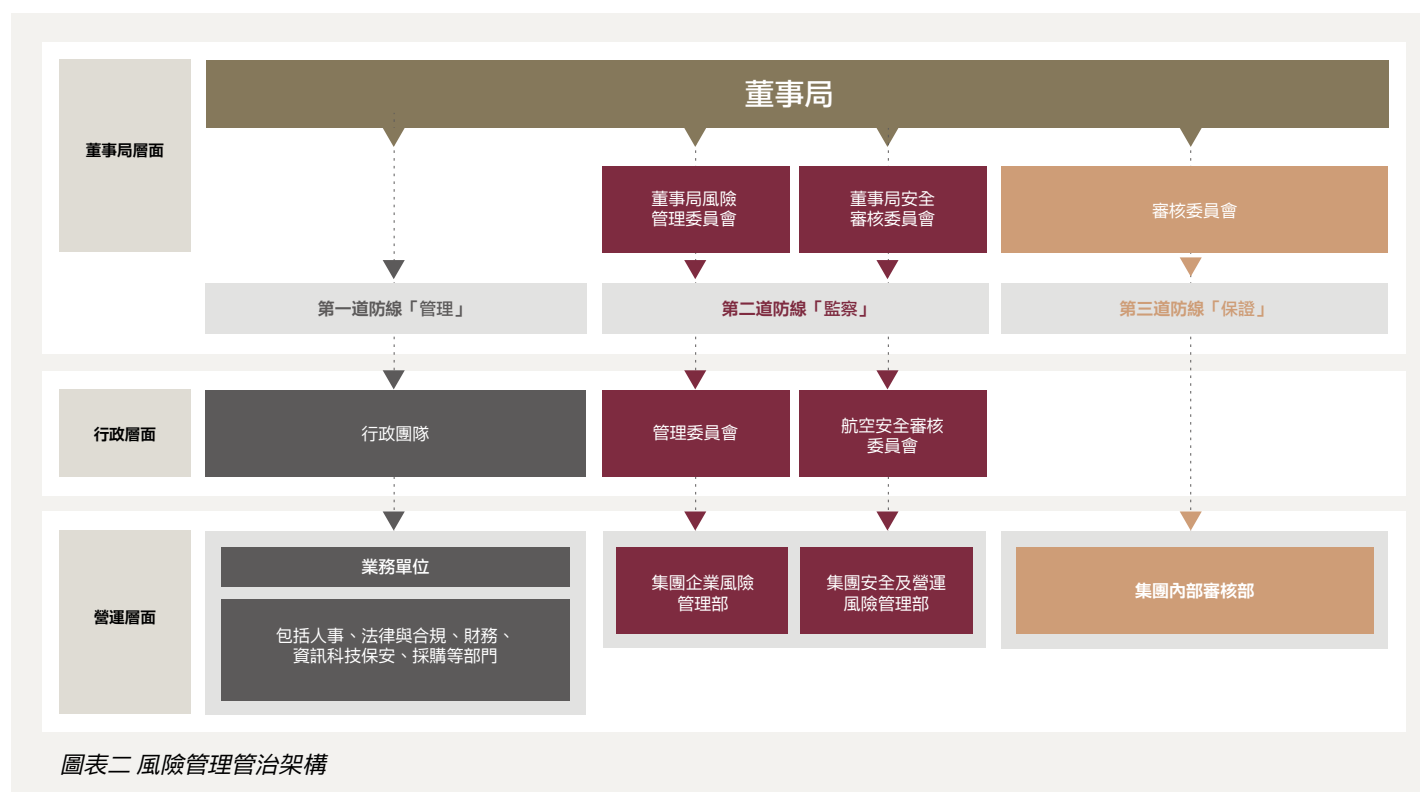


風險管理

識別和應對足以影響業務的重大風險及機遇是董事局關注的重點。從航班安全到更廣義的環境、社會及管治風險，我們已成立有效的管治架構、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，分別聚焦於營運安全與保安風險和包括環境、社會及管治風險以及法律和監管合規風險在內的企業風險。

集團以集中的風險管理架構，通過系統化和貫徹的程序，落實集團風險管治。有關管治架構如圖表二所顯示。

集團的風險管理框架是根據常用的「三道防線」原則而設立，並參考ISO 31000及COSO企業風險管理框架。有關我們的風險管理策略、內部監控制度以及於2023年的重點工作，請參閱[2023年報告書](#)第68-74頁。



圖表二 風險管理管治架構

附註：法律與合規處於第一及第二道防線之間，實際上納入第一道防線。

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。

私隱及資料保護

集團致力維護所有人士（包括顧客和同事）的私隱，同時保障他們個人資料的安全，並通過由特設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。我們致力於確保經由我們處理個人資料的人士，在使用我們的服務時能作出知情的決定，安心提供個人資料。

我們已推行一套涵蓋政策、程序和監控措施的資料保護項目，以配合適用於集團各項業務且不斷演變的私隱法例。相關法例包括但不限於香港《個人資料(私隱)條例》、歐盟/英國《一般資料保護規則》及中國《個人信息保護法》。

於2023年，集團沒有因違反私隱及個人資料保護相關條例條例而受重大裁罰的事件。

該資料保護項目涵蓋以下範疇：

 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，並已獲最高管理層核准。有關政策涵蓋範疇包括資料處理及保護、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同事提供指引。
 培訓及增強意識	同事就集團的資料保護項目接受適當培訓，內容包括項目的目標，同事的應有行為及他們的職責。
 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項目，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。

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、具有威嚇性的營商行為、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。除遵守法規外，我們還致力提供有關我們產品及服務的準確及客觀資訊，同時不向客戶提供有關競爭對手的虛假資訊，並保護市場上的弱勢階層。

為進一步提升我們可持續發展資訊的披露及傳訊能力，國泰制定了一份內部的《氣候及可持續發展傳訊指引》。該指引旨在確保我們能以真實和科學為基礎的準則下，適時地讓內部及外部持分者獲悉我們的可持續發展策略、承諾和進展。我們亦承諾拒絕任何誇大我們的產品及服務對社會及環境影響的說法。

於2023年，集團沒有因違反廣告及標籤相關法例而受重大裁罰的事件。

反賄賂、反貪污、反洗黑錢及反恐怖分子資金籌集政策

集團對賄賂、貪污、勒索和欺詐採取零容忍方針，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。所有同事均須遵守適用的反賄賂、反貪污、反洗錢及反恐怖分子資金籌集法律。

我們已制定《反賄賂、反貪污、反洗黑錢及反恐怖分子資金籌集政策》，該政策由董事局負責監管，是集團全面穩健的反賄賂及反貪污合規項目重要的一環。

於報告年度內，我們已更新《反賄賂、反貪污、反洗黑錢及反恐怖分子資金籌集政策》，把反洗黑錢和反恐怖分子資金籌集的方針整合至現有政策，確保其反映出我們對洗黑錢以及犯罪及恐怖分子資金籌集的零容忍態度。

來年，如有需要我們將更新相關指引並修改當前的培訓內容，以供集團的同事使用。

為確保合規措施的成效，國泰已向各業務單位推出連串持續監察及評核機制，包括反賄賂相關機制。例如作為合規查核的一部分，公司根據其《禮物及款待指引》每季進行一次禮物及款待登記審查。

為確保同事了解反賄賂規則並具備反賄賂合規意識，我們為同事提供兩類網上培訓課程：需要通過評核的證書課程及旨在提高認知的簡易課程。因應不同同事組別面對的風險及培訓效益，我們會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企業合規學習項目的一部分，該項目由國泰學院負責推行。所有新加入及崗位或職務有變的同事均須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同事接受反賄賂培訓。

我們亦通過需評核的單元課程向同事提供複習培訓，詳盡探討包括反賄賂等多個重要項目。該等課程已被納入到企業合規學習項目之中，相關同事每年自動參加該項目。各附屬公司亦提供類似的複習培訓項目。除上述培訓課程外，我們亦定期提醒同事遵守規定的重要性。

2023年，我們繼續為新同事提供反賄賂培訓，並為現職同事提供複習培訓。於2023年，國泰及旗下附屬公司合共超過20,000名同事曾接受反賄賂培訓，完成率超過98%。

於2023年，集團沒有因違反賄賂、剝削、詐騙或洗錢相關法例而受重大裁罰的事件。

認識你的夥伴政策

我們制定了《認識你的夥伴政策》，此為集團層面的盡職審查政策，對象是新加入和現有的第三方，包括顧客、業務夥伴、中介人、供應商及企業投資交易對手。與不當的第三方作任何聯繫，皆可能會令集團面臨法律、財務或聲譽風險。為確保僅與已證實且具誠信的第三方合作，我們會在建立任何新的業務關係前進行適當的盡職審查，並於有關業務關係的周期內持續進行監察。

舉報政策

我們所制訂的《舉報政策》有助降低在法律、財務、營運及聲譽上的風險。政策亦鼓勵同事及第三方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「勇於發聲」的渠道，方便所有同事及包括供應商和顧客在內的外部人士通過專屬網頁及電話熱線作出舉報。

「勇於發聲」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「勇於發聲」舉報的個案會交由集團企業合規部檢示。

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。所有舉報個案的摘要均呈報審核委員會。



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，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。

今年，我們繼續為新入職的同事提供競爭法培訓，並為現有同事提供複習培訓。複習培訓利用需要通過評核的單元課程，涵蓋包括競爭法等多個重要項目。該等課程已納入企業合規學習項目之中，項目的內置功能將會自動按年為相關同事作培訓登記。我們亦為附屬公司的相關同事提供類似的複習培訓。

2023年，國泰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[2023年報告書](#)第121頁。

現代奴隸制及人權

我們的商業常規以尊重國際人權為依歸，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（無論是新的還是現有的），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同事的承諾，同時亦闡明了我們在供應鏈中保護人權的立場。該《[人權政策](#)》亦與國際勞工組織之《[工作基本原則和權利宣言](#)》保持一致，該等原則主要圍繞結社自由、集體談判權利、童工及強迫勞動、反歧視和提供安全及健康的工作環境等範疇。

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的《[供應商行為守則](#)》包括禁止聘用童工或強迫勞動。我們的《[供應商行為守則](#)》亦確保本集團不會在自身的營運中聘用童工或強迫勞動。

《[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，當中包括同事培訓、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。

早前，國泰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。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。該會是一家專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。

除了檢視我們的價值鏈，我們亦積極借鑒國際間處理現代勞隸及人權事宜的最佳實踐。過去一年，我們購入了新的供應鏈風險管理方案，以加強對供應商績效的監察。我們期望有關結果有助進一步改進集團的盡職審查及價值鏈風險管理機制。



2023年，**100%** 的機艙服務員已完成反人口販賣培訓。我們於年內沒有接獲任何疑似人口販賣事件的報告。

稅務透明度

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。在我們的稅務政策下，集團的稅務管理事務交由稅務服務團隊專責處理，而海外航點必需按照「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、獲利活動、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）。2023年，我們聘請稅務顧問重新評估稅基侵蝕及利潤轉移(BEPS)專案2.0支柱二的影響，以考慮立法更新和新冠疫情後的最新財務數據。此外，集團的稅務團隊亦正密切跟進BEPS專案立法程序的最新發展。董事局通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

我們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網頁www.cathay.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，然後交由顧客支援團隊成員根據適用的監管要求或法例規定加以處理。我們的目標是於七個日曆天內向顧客發出回覆，而國泰鑽石卡會員則為四個日曆天。我們亦繼續主動通過航程後的意見調查及其他渠道收集顧客回饋以提升績效。於收集顧客回饋後，國泰會利用電腦程式進行每月一次的數據分析，以識別影響較大的事項，然後開展後續行動及向相關團隊跟進，以期優化我們的各項程序、產品和服務。

為進一步從我們積極提高顧客滿意度的策略中獲益，國泰推行了計分制度，根據顧客滿意度及生產力等其他因素，每月就同事的表現評分。此舉能為集團提供更全面及更公開透明的準則，以便識別和嘉許表現傑出的同事，並對仍有改進空間者加以跟進。我們將會繼續監察計分制度，確保其符合相關的標準與預期。

今年，作為我們主動服務恢復項目的一部分，我們與八班受阻航班的1,623位受影響的乘客聯絡。為了簡化整個航班運作業務中需要大量人手的流程，我們已成功為國泰會員開發了主動服務恢復道歉信和履行流程的自動化流程。我們正在將此流程擴展到非會員，並希望建立一個可以自動觸發主動服務恢復流程的中斷偵測系統。2023年，我們合共處理了來自107,394位顧客的回饋，當中包括55,433宗投訴，4,705宗嘉許，約佔全年乘客總數的0.6%。



可持續採購

2023年，我們與全球約5,500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，支付予約76間最主要的戰略性供應集團的金額，佔我們第三方開支的50%。我們要求所有商品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。在反賄賂方面，我們將對新業務夥伴進行適當的盡職審查。

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六方面的表現：價格、創新、滿意度、品質、供應保證、安全和可持續性。

我們通過持續與供應商合力遵循《[供應商行為守則](#)》，管理與供應鏈相關的風險，並於採購過程的採購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，有作中央風險登記，且每月更新以顯示整體風險的供應商合作。所有供應商必須聲明其產品和服務符合我們的《[供應商行為守則](#)》。《[供應商行為守則](#)》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其他各地的供應商參考。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項目，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及不足之處並採取適當的修正措施。

在採用CISQAS評估並選擇供應商的過程之中，我們亦以產品和服務是否經可持續認證和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。



除進行供應商資料評估外，我們亦已物色**第三方解決方案提供商**，協助我們評估供應商的其他第三方風險。

《供應商行為守則》

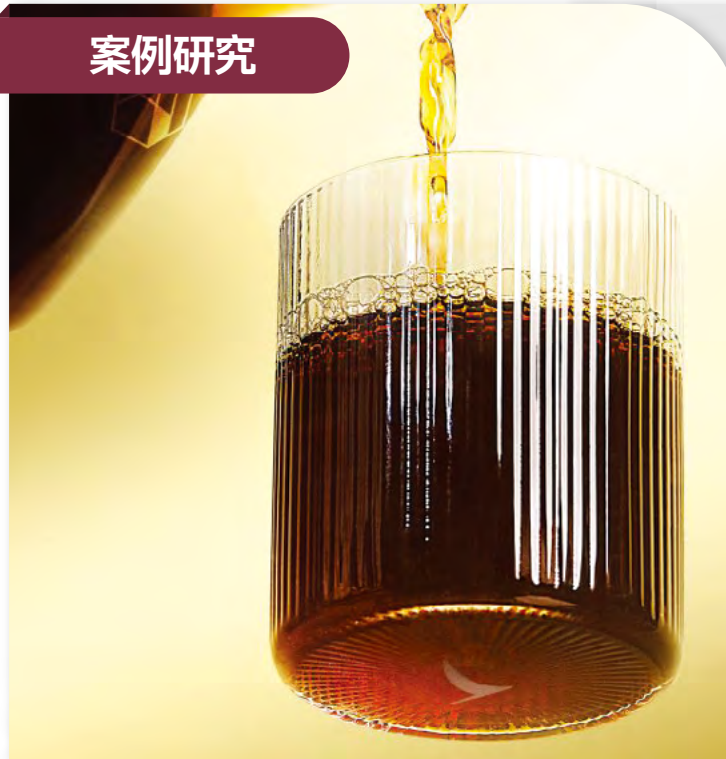
《供應商行為守則》闡述了我們對供應商的最低要求，其中包括：

- 遵從法例及監管規定
- 保護環境及抗衡氣候變化
- 確保工作場所的健康和安全
- 不僱用童工
- 不僱用強迫勞動
- 為同事提供合理的補償和適當的工作時間
- 尊重多元文化和不歧視
- 尊重結社自由和集體談判權利
- 向分包商提供本守則
- 堅持商業誠信

與供應商合作

我們的採購團隊與戰略供應商保持密切溝通。我們已通過供應商關係管理流程，與多個供應商展開討論，以期與彼等通力合作，響應新倡議，以支持我們的可持續發展議程。

案例研究



採購自可持續來源的航班咖啡

無論是在空中還是在地面服務，我們都優先採購可持續來源的產品。我們夥拍咖啡學研，為經濟艙及特選經濟艙的乘客提供國泰的特調咖啡，所使用的咖啡豆均經Sucafina認證。Sucafina十分注重履踐環境及社會責任，他們直接從小規模咖啡農場採購，以促進負責任的咖啡生產，並確保其供應鏈公開透明及可追溯性。其亦採購經雨林聯盟、公平貿易和有機認證的咖啡豆。



《供應商行為守則》亦直接向供應商提供匿名網上舉報機制「**勇於發聲**」，鼓勵彼等關注與國泰有關的疑似或實際失當舉動，包括潛在的不當行為、商業失德或不道德行為等。

環境範疇 氣候變化



訂立在 2030 年或之前碳強度較 2019 年降低 **12%** 的新目標

為商業航班完成 **首批** 可持續航空
燃油海外加注

接收 **11** 架下一代航機

我們的政策與指引

- [《可持續發展政策》](#)
- [《氣候變化政策》](#)
- [《供應商行為守則》](#)

全球報告倡議組織: 201-2, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

香港交易所關鍵績效指標:

層面A1: 一般披露, 層面A2: 一般披露, 層面A4: 一般披露, 關鍵績效指標A1.2, 關鍵績效指標A1.5, 關鍵績效指標A2.1, 關鍵績效指標A2.3, 關鍵績效指標A4.1

聯合國可持續發展目標:



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，同時積極參與紓緩全球暖化對地球帶來的嚴重後果，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，以確保業務能夠繼續蓬勃發展，順利過渡至低碳經濟。

2023年績效亮點



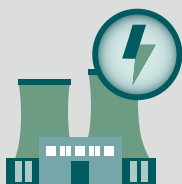
訂立新的短期減碳目標，在2030年或之前碳強度*較2019年的水平降低**12%**，即從761克二氧化碳 / 收入噸公里減至670克二氧化碳 / 收入噸公里



制定獨立的《氣候變化政策》，該政策原屬《可持續發展政策》的一部分



接收11架下一代航機，包括**兩架A350-900**航機及九架A321neo航機



與國家電力投資集團及中國民航大學簽署備忘錄，在**中國內地發展可持續航空燃油**



在新加坡及洛杉磯為商業航班完成首批可持續航空燃油**海外加注**

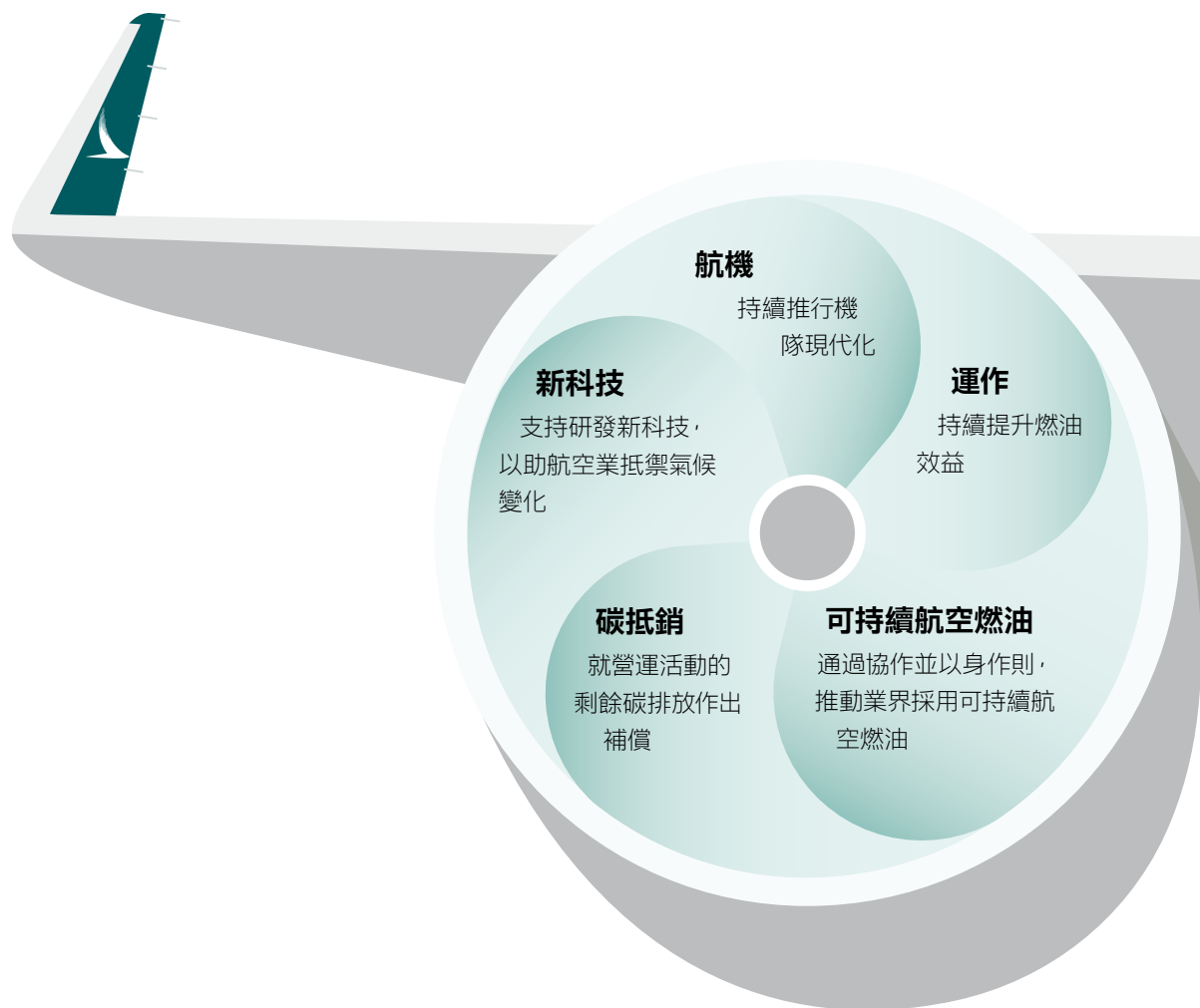


通過**2023年「企業可持續航空燃油計劃」**建立新的合作夥伴關係

* 此強度目標涵蓋集團因航空燃油而產生的碳排放量。

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年或之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策略，就如何管理飛機運作的碳排放作出指引。該五大支柱的碳排放量佔集團總排放量的99%，詳列如下：



範疇一及二

承諾於 2050 年實現範疇一及二的淨零碳排放

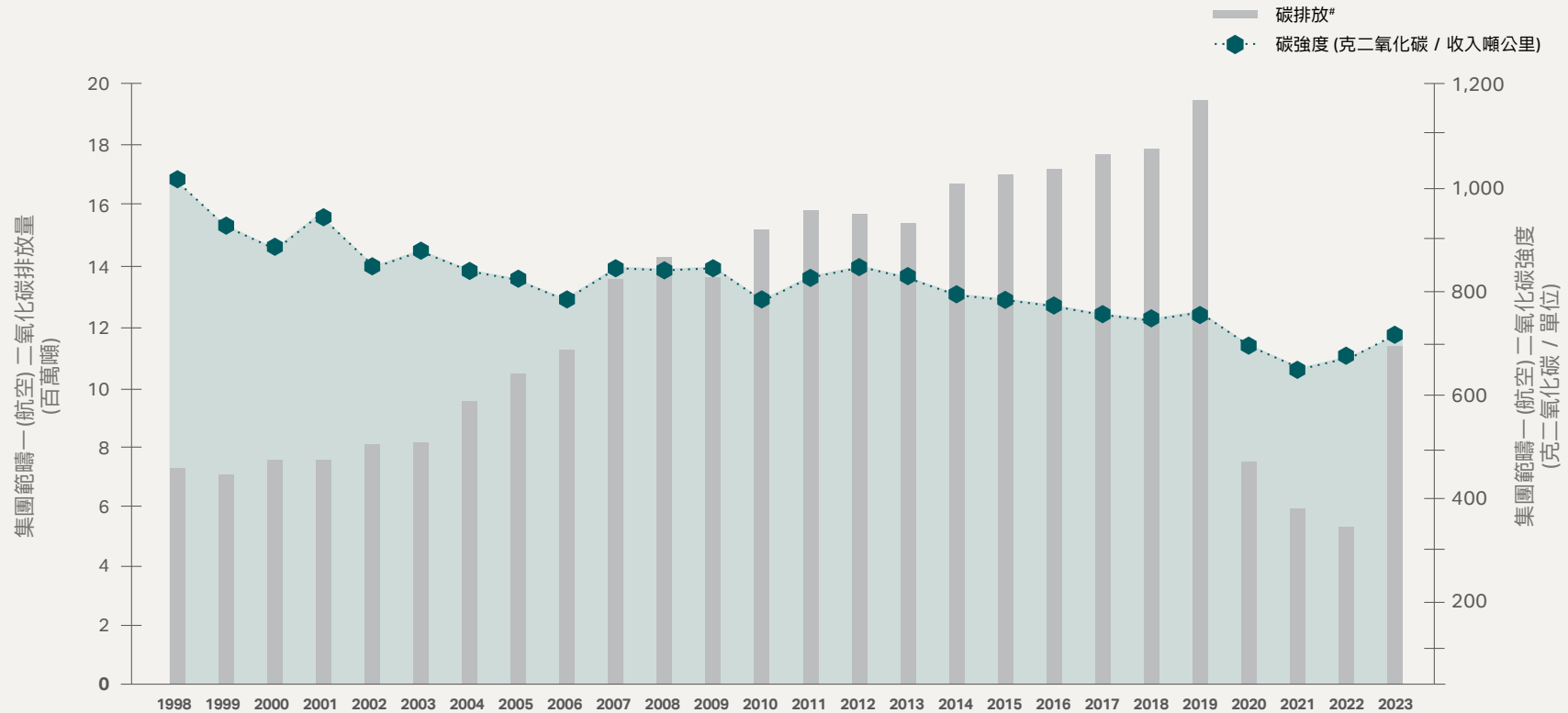
清楚了解未來氣候可能出現的情況將如何影響我們的業務，有助強化我們於這些核心範疇的行動。披露該等氣候相關風險，是展現我們對風險的了解以及就緩解風險所作的努力的重要步驟。此舉除了有助提升業務的適應力外，亦讓我們可以把握隨之而來的機遇。

有關氣候相關披露的詳情，亦請參閱我們對TCFD及IFRS S2的回應。

氣候績效

於2023年，由於集團逐步重建其業務及航線，其排放的二氧化碳量約為1,160萬噸，較2022年增加116%，但仍較2019年（新冠疫情爆發前一年，處於正常營運狀態）的水平低37%。

2023年飛機運作的碳排放強度按年上升約4%，這與重新啟用燃油效益較低的飛機有關。2022年，我們停泊了一些燃油效率較低的飛機，碳強度因此維持在較低的水平。隨著我們逐步恢復運力，該等飛機重新投入服務，導致更高的碳強度。



圖表三 集團航空業務的碳排放和強度*

* 排放數據為報告期間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120頁「2023年關鍵績效指標」章節。

二氧化碳的全球暖化潛能為1，假設所有其他溫室氣體都微不足道，因其影響仍未確知。由於凝結尾跡的影響尚待進一步研究，因此未將其計入。

範疇1*

1,160



萬噸二氧化碳

所有航空燃油、其他液態燃料及氣態燃料

範疇2*

5



萬噸二氧化碳

電力及氣態燃料 (如煤氣)

指標	詳情	備註
 <p>按收入噸公里計算的碳強度</p>	<p>碳強度計量單位，按克每收入噸公里計算使用燃料產生的二氧化碳排放量。</p> <p>收入噸公里用以衡量可創造收入的飛行里數。其計算公式為收入運載噸數乘以航行距離。</p>	<p>我們最早便於1990年代開始追蹤碳排放量。多年來，碳強度(按每收入噸公里二氧化碳排放量計算)已升30%。</p> <p>因我們繼續推行各項節省燃油措施，用更節油的下一代航機淘汰舊航機，故碳強度有望持續穩步上升。</p> <p>我們計劃在2030年或之前碳強度較2019年的水平降低12%，即從761克二氧化碳 / 收入噸公里減至670克二氧化碳 / 收入噸公里。</p>
 <p>範疇一排放</p>	<p>直接溫室氣體排放量以二氧化碳當量為單位。該等溫室氣體的直接排放源頭為國泰所擁有或控制，例如飛機燃燒航空燃油、固定源燃燒其他液態燃料及氣態燃料 (如煤氣) 產生的排放。</p>	<p>隨著我們在疫情後重建運力，總排放量較2022年上升116%。</p>
 <p>範疇二排放</p>	<p>範疇二是指間接源頭排放的溫室氣體，亦以二氧化碳當量為單位。該等溫室氣體來自國泰購入及所耗用電力及氣態燃料 (如煤氣) 的生產或處理過程。範疇二的實際排放地點通常是生產點 (例如發電站)。</p>	<p>然而，總排放量仍然低於2019年疫情前的水平。受惠於各項提升燃油效益的措施，集團碳排放強度的趨勢仍然維持樂觀。</p>

* 數據由德勤會計師事務所核實

氣候行動管治

氣候變化是國泰識別的主要企業風險之一，其監察屬於董事局層面的責任。鑒於氣候相關問題於集團的重要性日增，原屬《可持續發展政策》內容一部分的《氣候變化政策》現已自成一文件。新政策成為我們在氣候變化承諾、緩解及適應方針、管治及披露方面的指引。我們向最佳實踐看齊，將自身定位為行業的領導者，力圖積極應對氣候關切並彰顯我們對環境管理的決心。



我們將重組現行的可持續發展管治架構。新成立的**可持續發展領導小組**的主席為行政總裁，該小組將直接監察氣候變化政策及進度。我們已設立多個工作組（如可持續航空燃油工作組）專責各項氣候變化相關工作，並直接向可持續發展領導小組匯報。

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。我們是國際民用航空組織轄下多個工作組的成員，相關工作組隸屬主導航空業落實國際民航組織碳減排及抵銷項目及推動可持續航空燃油發展的航空業環境保護委員會。我們亦已加入國際航空運輸協會的可持續發展及環境保護諮詢委員會及「追蹤淨零」工作組。

此外，國泰亦參與世界經濟論壇「未來清潔天空聯盟」有關可持續航空燃油的多項具體倡議。國泰自2023年起亦任「寰宇一家」的「環境及可持續發展委員會工作組」主席。此等業界團體及組織與國泰擁有共同的氣候變化目標：努力實現國際航空業於2050年或之前達至淨零碳排放的長遠目標；爭取實施有力政策；同時積極提升可持續航空燃油的生產及採用規模以加速達標。



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。我們是亞洲區內率先作出2050年或之前實現淨零碳排放目標承諾的航空公司之一。對此，我們引以為傲，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工業化前水平不高於攝氏2度，並努力將升幅限制在攝氏1.5度以內。此舉令我們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。

於2022年舉行的國際民用航空組織第41屆大會，通過採納同一目標作為該組織的長遠全球願景，以推動國際航空業於2050年或之前達至淨零碳排放。集團全力支持各參與國以此重要目標作為業界的共同願景。航空業界必須同心協力，同時取得政策制定者及其他相關行業的支持，方可實現能源轉型。

為落實承諾及保持勢頭，我們正在一步步實現以下目標：

- 在2030年或之前碳強度較2019年的水平降低12%，即從761克二氧化碳 / 收入噸公里減至670克二氧化碳 / 收入噸公里
- 國泰航空營運航班的可持續航空燃油使用比例，於2030年前將佔整體燃油消耗的10%
- 以2018年作基準，於2030年前減少地面排放32%，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。

我們於2023年獲碳訊息披露計劃授予B級評分。有關詳情，可瀏覽其網頁www.cdp.net。

* 基於倫敦政治經濟學院轉型路徑倡議中心 (TPI Centre) 的資訊。TPI Centre 是一項獨立具權威性的研究和數據庫，其評估有關於金融界別和企業就低碳經濟轉型的進展。

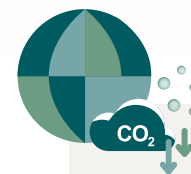


林紹波
國泰行政總裁

“

儘管國泰為全球碳強度表現最佳的主要航空公司之一*，我們仍堅持透過加速採用可持續航空燃油、機隊現代化和提升運營效率，進一步改善我們的氣候績效。此項新的碳強度目標將推動我們採取即時行動，向長期目標邁進。

”



訂立新的短期減碳目標，在2030年或之前碳強度較2019年的水平降低**12%**，即從761克二氧化碳 / 收入噸公里減至670克二氧化碳 / 收入噸公里。

氣候風險

氣候變化風險在企業風險管理程序中，被認為為集團面臨的主要風險之一。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確定因素仍繼續蓬勃發展。

於2021年，為進一步了解我們業務對短期及長期氣候風險的適應力以及相關風險帶來的機遇，我們根據氣候相關財務訊息披露工作組的建議，進行了一次情境規劃及分析。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。小組對四種情境作出評估；因應可能出現的外在環境，對國泰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，最主要考慮的兩個關鍵變化因素，分別是社會壓力以及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，以及有助商用航班減碳的新科技的可取得性。

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，以及長期經濟不景氣。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，碳抵銷成本上升可能會影響公司的盈利，而因未能符合碳相關的新法規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，已為提高業務適應力打下基礎。

我們計劃於2024年再次進行氣候情境規劃及分析。未來，此舉將指引國泰進一步完善及制定具體措施，以納入我們的氣候策略及風險緩解計劃。

機隊現代化

減少碳排放的首個支柱，專注於為機隊添置現代化及更具燃油效益的航機。下一代航機*採用了先進的空氣動力學及設計技術。多項先進技術的結合，令航機的燃油效益與前一代相比，高出多達25%。

A350系列航機配備勞斯萊斯最新開發的Trent XWB引擎，該引擎更節油，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。

於2023年，本集團接收11架下一代航機，並已計劃自2024年起再接收75架。



我們已初步確認訂購六架A350F貨機，並獲得另外20架飛機的購買權。訂單自2027年起開始交貨，這批節油的下一代航機將補充額外貨運運力，擴大我們的全球航線並有助於我們實現可持續發展目標。

加入集團機隊的下一代航機

機型	2023年	2024年及以後
A320neo	0	48
A321neo	9	
A350-900	2	0
A350-1000	0	0
A350F	0	6
B777X	0	21
合計	11	75

* 下一代航機包括但不限於A320neo、A321neo、A350、B777X及以上各型號的不同版本，包括貨機版本。



沈碧嘉
國泰財務總裁

“

於2023年，我們接收了11架高燃油效益的下一代航機。同時，我們總共訂購了75架新航機和貨機，其將在未來數年加入我們集團的機隊中。

”

供應商參與

可持續發展現已成為我們每年與主要供應商舉行會議時的一個既定議程。藉由進一步了解商業夥伴排放減量的策略，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。

來自價值鏈的範疇三間接碳排放

於2022年，國泰就其於香港的航空公司及地面營運公司進行了首次範疇三間接排放的識別研究。集團的範疇三碳排放清單乃按照全球認可的碳排放報告標準編製，包括溫室氣體約章企業價值鏈（範疇三）標準及航天工業溫室氣體報告指引。

我們於2023年持續進行範疇三間接排放量評估，同時留意到需要持續提高數據質素及準確度。我們聯絡中國國際航空，了解其減碳計劃及減排機會。此外，我們首次通過供應商面談及溝通調查與主要飛機燃油供應商溝通。了解我們供應商本身的價值鏈及生產活動排放量後，我們力求在此基礎上制定出供應商特定飛機燃油排放要素，該等要素將令我們能夠準確追蹤供應商產生的範疇三排放量。我們亦評估供應商的減碳策略並通過與其溝通設定減排目標，加速在其生產活動中實現減碳。

價值鏈產生的二氧化碳排放量佔我們碳足跡總量的約34%。當中，排放量最高的前三者為燃油及能源相關活動、投資和資本商品。展望未來，我們將繼續提升數據準確性及確保範疇三排放量覆蓋面的完整性。

範疇三	範疇及類別	指標：佔範疇三排放百分比
範疇三		
類別3：燃油及能源相關活動（未被納入範疇一或範疇二）		43%
類別15：投資		35%
類別2：資本商品		11%
類別1：外購商品和服務		9%
類別4：上游運輸和配送		~2%
類別5：營運產生的廢棄物		
類別6：商務旅行		
類別7：同事通勤		
類別12：售出產品生命週期終止的處理		
總範疇三排放		5,939,000 噸二氧化碳當量

備註：由於類別8、9、10、11、13和14佔範圍3總排放甚少，因此不納入計算。此外，在沒有原始數據可用的情況下，估算基於假設和轉換因子進行。

營運效率

改善燃油效益是降低溫室氣體排放的主要方法。燃油效益越高，同等單位客運或貨運的二氧化碳排放量就越低。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營運效率，並減少二氧化碳排放。

鑒於載運需求有所上升且我們預計到今年年底已回復疫情前70%的客運航班數目，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，令復甦步伐更見環保。

航班規劃系統

為協助我們計劃航班路線，國泰航空一直採用電子飛行規劃系統。該系統運用最先進的技術和包括機械人在內的自動化技術，根據當天的環境和空中交通情況優化路線。當這個系統與我們自主開發的業界領先的電子飛行資料夾(EFF)整合時，更能實現顯著的效益，包括制定出最短飛行時間路線、並可在起飛前一小時進行修訂，以及貨量優化。這兩項功能均可減少燃料消耗和排放。國泰航空和華民航空自2021年底以來已經開始使用這些整合系統。香港快運亦於2022年中開始啟用。

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。其專注研究範疇包括航機運作及績效、航機固定器材及運作物品重量、空域及航線效益、輔助動力系統及地面器材使用等。於2021年，我們為華民航空成立燃油論壇督導委員會，以此作為向附屬公司傳授知識的正規渠道，協助它們加快減碳步伐。香港快運現正著手檢討內部管治架構，以支持數據界面及監察。

優化運作及提升航機性能

在空中，華民航空及香港快運藉重新評估並修訂滑行時引擎的啟動，以期節省燃油。同時，華民航空與物流夥伴DHL緊密合作，採用該公司的航班優化管理系統，促進物流航空網絡的效率並減少碳排放。

在地面，國泰航空則繼續通過減少降落後滑行過程引擎操作的程序（「RETI」），降低航機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，並積極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。鑒於成效顯著，華民航空及香港快運亦已採用RETI，令燃油消耗獲大幅削減。未

來國泰航空將與香港民航處及香港機場管理局合作，試用減少起飛前滑行過程引擎操作的程序，一旦成功推行該程序，將會節省大量燃油。

旗下各航空公司亦經常清洗引擎，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。我們亦正著手審查各燃油效益項目，包括先進的塗層、空氣動力學裝置及減阻改動。

航機器材 — 推行電子化並減輕重量

我們推出了eEnabled航機電子化項目，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。我們在國泰航空所有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。實行電子化所減輕的重量可減少逾4,000噸的二氧化碳排放量，按2019年的營運量計算，相等於每年從香港飛往倫敦5,000次的排放量。

於2023年，我們成功實施了減少隨機器材包的項目，以盡量減少機上儲存的備用工程用品及工具。我們能夠將相關用品從逾200個大幅減至51個，每年減重共逾2,400噸，減少逾1,900噸的二氧化碳排放量。

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。

空域及航線效率

我們與通用電氣航空合作，選用該公司的測量系統進行燃油監測。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。



麥皓雲

國泰營運及航空服務總裁

“

除投資及優先考慮下一代航機外，我們亦繼續實施多項提升營運效益的舉措。其中包括使用業界領先的電子飛行資料夾和引入新的航線規劃軟件。年內，我們在實現目標方面進展良好，加快了與可持續航空燃油供應商合作的步伐。我們同時加強航空供應鏈中的協作，與夥伴分享在領導可持續發展方面所作出的承諾。

”



可持續航空燃油

與傳統的飛機燃油相比，可持續航空燃油可減少逾80%的生命週期溫室氣體排放量。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，是為可見未來航空運輸業務減碳的關鍵。

要達致該目標，可持續航空燃油必須在商業上成為主流。為此，我們率先採用可持續航空燃油，以發揮牽頭作用。

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比例，於2030年或之前將佔整體燃油消耗的10%。為了促進可持續航空燃油的發展，我們與世界知名的夥伴合作，共同開展可持續航空燃油項目，並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

供應鏈投資

自2014年以來，國泰一直投資於研發將都市固體廢物轉化為可持續航空燃油，並將其商業化。

拓展可持續航空燃油供應鏈

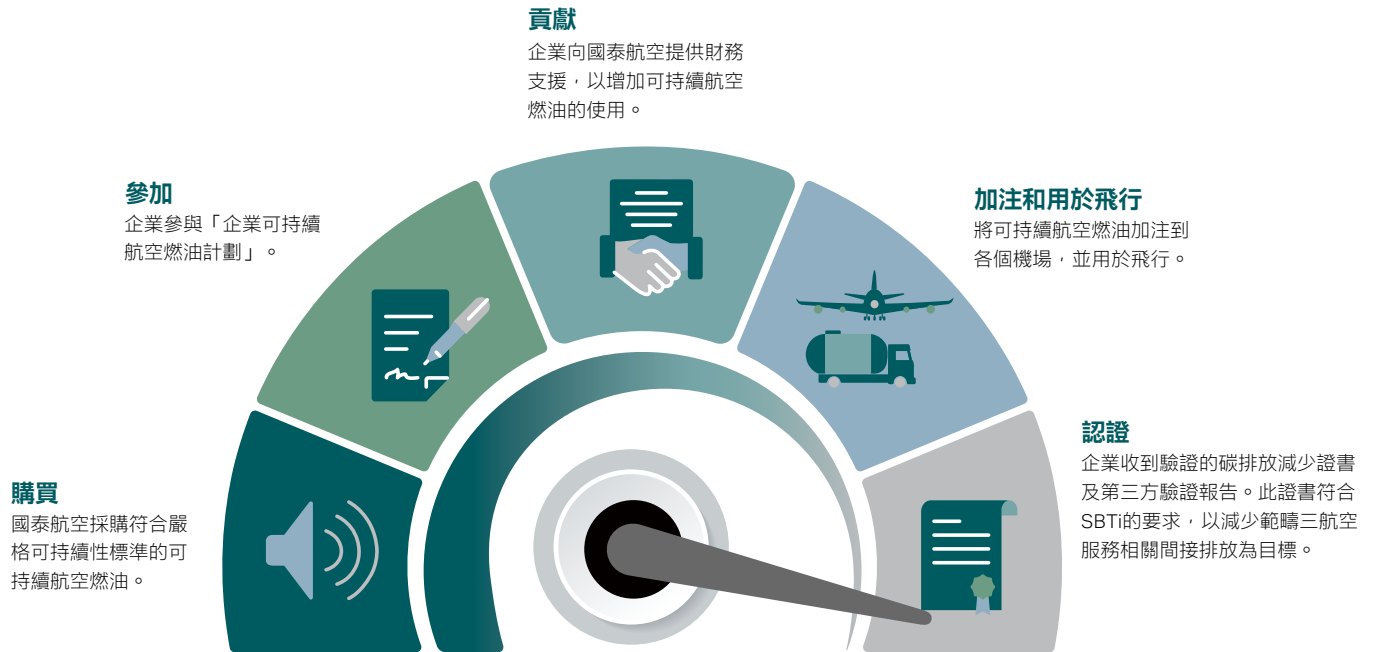
國泰航空定下可持續航空燃油的使用量目標，為佔在2030年或之前整體燃油消耗的10%。我們繼續向可持續航空燃油市場發出明確的需求訊號，特別是與中國內地領先的可再生能源公司

國家電力投資集團有限公司（「國家電投」）簽署了備忘錄。該備忘錄涵蓋國家電投發展計劃項下的四家可持續航空燃油生產設施，該等生產設施將採用類似於電轉液的路徑等多種不同的技術，生產可持續航空燃油，將可再生電力轉化為液體燃料。國泰航空將分享其作為可持續航空燃油使用者的國際經驗、可持續航空燃油認證流程、價值鏈以及整體市場專業知識方面的知識，以促進順利在中國內地建立可持續航空燃油供應鏈。

於2022年，我們推出了國泰「企業可持續航空燃油計劃」，並於2023年啟動了第二輪項目。這是亞洲首個可持續航空燃油項目，旨在協助全球加速轉型至可持續航空燃油，並為客戶提供減

少範疇三溫室氣體排放的憑證。通過該項目，企業客戶可資助購買經由國際認可的可持續標準（例如歐盟可再生能源指令、可持續生物材料圓桌會議及國際可持續及減碳認證系統）所認證的可持續航空燃油，以供國泰航空的客運或貨運航班使用。國泰航空將向客戶發出驗證的碳排放量減少證書及第三方驗證報告，讓他們抵銷源自商務旅行或貨運的範疇三碳排放。此項目亦有助企業客戶落實對可持續發展作出貢獻的承諾。

我們誠摯感謝首批創始客戶的持續支持，亦歡迎中菲行國際物流集團、郵船物流及商界環保協會於2023年加入此項目，成為我們新的貨運及非牟利機構合作夥伴。



國泰「企業可持續航空燃油計劃」的運作模式

可持續航空燃油的應用

國泰與空中巴士同創先河，成為該公司首家客戶選擇採用可持續航空燃油進行航機付運。自2016年以來，我們接收了共40部A350-900和A350-1000型號航機，全部採用以可持續來源的糖或廢食油及動物脂肪作原材料的混合可持續航空燃油從法國圖盧茲飛抵香港。截至目前為止，我們共消耗了72,104美制加侖可持續航空燃油，減少排放約552噸二氧化碳當量。

於2023年，在國泰航空的通力合作下，永久航空燃油儲存庫及香港航煤供應營運有限公司均獲得了儲存可持續航空燃油及經營相關業務的國際可持續及減碳認證系統CORSIA認證。該認證有助香港國際機場日後以符合可持續標準的方式從世界各地使用可持續航空燃油。在此之前，國泰航空於2022年牽頭成為香港國際機場首家公司加注可持續航空燃油。

我們在新加坡樟宜機場為四架貨運航班加注混合可持續航空燃油，成功為國泰航空的商業航班完成首次海外可持續航空燃油的加注，並在洛杉磯國際機場加注可持續航空燃油。這有賴供應商及可持續航空燃油供應鏈上若干其他持份者的通力合作。儘管實際注入的可持續航空燃油量不多，但該等海外加注的意義在於從中學習，並為我們網絡中多個航點的定期加注做好準備。我們將繼續在更多機場增加可持續航空燃油的使用量。



我們首次將**可持續航空燃油**擴展至其他海外航點。該次海外經驗將使我們能在更多地點廣泛地使用可持續航空燃油。

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。我們選用的碳抵銷項目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。

「飛向更藍天」自願性質碳抵銷計劃

「飛向更藍天」為乘客及企業客戶提供抵銷航空旅程中碳足跡的機會。所有從項目得來的捐款將直接用於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13「氣候行動」有所貢獻從而保護氣候，同時亦能通過達至額外兩個可持續發展目標而惠及當地社會。我們的各個減碳項目除可減少溫室氣體排放外，亦有助改善發展中國家社群的健康，目前的項目包含有孟加拉的潔淨爐灶、印度的可再生能源生產，以及於中國內地農村推行有機廚餘生物分解和太陽能煮食等。詳情可瀏覽[我們的網頁](#)。

為進一步展示國泰有志為顧客提供更環保的選項，我們在乘客網站預訂及貨運預訂平台推出「飛向更藍天」計劃。該等預訂界面會自動顯示國泰航班的碳足跡。顧客可輕鬆地在預訂流程中選擇碳抵銷。我們欣然發現有不少顧客選擇碳抵銷，我們將不遺餘力探索更多途徑，以向顧客提供更多可持續選項。香港

快運亦推出其第一個顧客碳抵銷項目，為顧客提供可直接通過預訂流程抵銷碳足跡的選項。

2023年，我們通過該項目抵銷碳排放量合共26,465噸，當中包括個別顧客抵銷的7,404噸及企業客戶抵銷的9,375噸。今年繼續舉辦「世界地球日」活動，合共六個市場參與該活動。到目前為止，出於抵銷目的，我們已購買逾325,000噸二氧化碳排放量。

* 數據由德勤會計師事務所核實

備註：在商務旅行及貨物運輸方面，碳抵銷量為搭乘相關航班後的當月報告；在企業客戶方面，碳抵銷量按捐款當月報告；在推廣活動方面，由於處理相關數據需時，碳抵銷量在相關費用結算期間報告。

「飛向更藍天」碳抵銷計劃



讓我們攜手飛躍可持續未來

透過「飛向更藍天」的高質量碳抵銷項目，抵銷這次旅程的二氧化碳排放量。

*請注意，如取消或更改預訂航班，捐款將不會退還。請閱讀《條款及細則》以了解有關碳排放計算和捐贈金額的詳細資訊。

由國泰航空所運營的航班所產生的二氧化碳排放量

0.16 噸

碳抵銷所需金額
HKD24

立即捐款



國泰航空於2023年「世界地球日」推廣活動期間抵銷約**525噸**1,325次旅程產生的碳排放量。

CORSIA及其他強制性碳排放貿易體系

CORSIA是一項全球計劃，由國際民用航空組織發起，旨在控制國際航空界別的二氧化碳淨排放水平在航空業持續增長的同時維持不變。該計劃是全球首個以市場為本且旨在解決碳排放問題的方案，並適用於整個航空業界。2022年，國際民用航空組織第41屆大會通過採用2019年二氧化碳排放量的85%作為2024年及其後的CORSIA基準。此外，國泰航空亦受歐盟排放交易體系 (EU ETS) 及英國碳排放交易體系 (UK ETS) 所規限。我們長期遵守該等計劃的匯報規定及EU ETS和UK ETS的抵銷規定。

有關我們就此等計劃帶來的影響所作的評估，可參閱本報告的 [TCFD章節](#)。

新科技

航空業是一個難以減排的行業，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。國泰深明此道理，並一直對具備潛力可應用於航空業的新興減碳科技發展深表支持。

航空氣候變化工作組

國泰深明與不同產業合力開發各種創新技術非常重要，且有助航空業界減碳。2021年，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，成立目的在於協助航空業因應淨零碳排放的挑戰，並以加速推動新興減碳科技突破十年或以上為目標。航空界氣候變化工作組將會尋求推動科技創新及加快研發生命週期，並以例如電轉液合成燃油等中期方案為起步點，採取整體組合的形式，將研究範疇逐步擴展至包括新興生物可持續航空燃油路徑及氫氣技術等。

於2023年，航空界氣候工作組宣佈為一種直接空氣捕獲轉飛機利用的創新方法提供第一筆研究資金，該研究的方向為通過二氧化碳捕獲與二氧化碳轉化相結合，將常規的直接空氣捕獲轉變為適用航空的反應式直接空氣捕獲。Susteon獲資助400,000美元，將用於研發一種可以捕獲二氧化碳並將其轉化為甲醇和乙醇的新材料，而產出的甲醇及乙醇則升級轉化為可持續航空燃油。這種方法將豐富製造可持續航空燃油所用原料的選擇，並最終降低生產成本，克服實現大規模使用可持續航空燃油的主要障礙。

全球可持續交通創新聯盟

於2023年，國泰為成為全球可持續交通創新聯盟的創始成員感到自豪。我們聯同其他41家全球知名企業及機構，致力於將該聯盟打造並發展成一個重要平台，在創新融合、知識分享、政策對話、凝聚共識及傳播理念等方面發揮作用，推動全球可持續交通創新發展。



與中國民航大學合作

國泰航空已與中國民航大學簽署一份備忘錄，內容包括未來與中國民航大學在可持續航空領域的合作。憑藉中國民航大學在可持續航空燃油方面的專業知識及取得的成果，雙方將通過項目研究、案例研究競賽及定期的技術和人員交流，共同探索可持續航空燃油的新技術及將可持續航空燃油的原材料商業化的可行性。

地面排放

地面排放來自我們所有非飛機上的營運活動。雖然地面排放量的影響遠低於飛機排放量，但我們積極通過減少電力消耗、提高設備效益及減低車輛排放量，削減該等營運產生的碳足跡。

我們的目標是，以2018年的為基準，於2030年減少地面排放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。該約章重申我們於2050年前實現自身營運淨零碳排放的承諾。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度這個以科學為基礎的目標一致。

為深入探討能有效地節省能源的機遇，我們在整個集團內進行了多項能源審核，為推行減排行動及開展重新較驗的程序作好準備。是次行動成功找出超過100個節能機遇，審核所得的結果有助我們確保各項減碳行動步伐一致，並朝著正確的軌道全速前進。

由於集團的地面排放絕大部分來自我們的附屬公司，如欲了解更多，可參閱本報告[附屬公司](#)章節。

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、倉庫大樓、同事酒店及飛行訓練中心。該等處所均已獲得ISO 14001:2015環境管理體系標準認證。截至2023年末，集團在香港擁有的建築物中有80%已通過ISO 14001:2015認證，包括國泰城、國泰坊、國泰航空飲食服務大樓及雅潔洗衣在元朗的廠房。

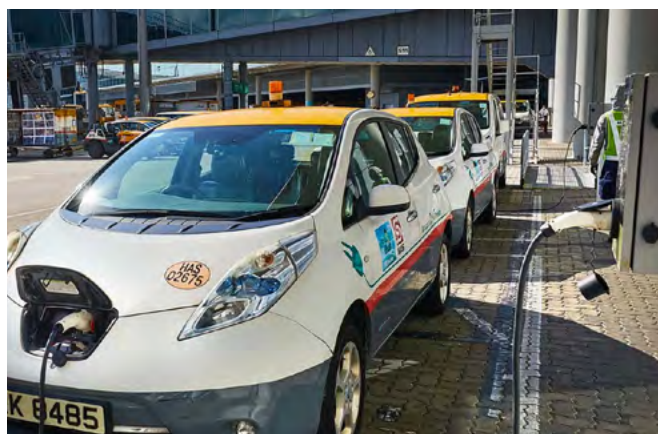
為減少環境足跡，我們持續投資於升級建築物內的設施系統及提升效益。今年，我們在室內停車場及總部後樓梯安裝了自動照明系統，減低了能源足跡。此外，總部所有樓宇內全部陳舊的T8螢光燈管均已更換LED燈。我們亦計劃於2024年在倉庫大樓安裝第二個太陽能發電系統，目標負載功率為100千瓦。

我們的車隊

我們的全方位地勤服務附屬公司 — 香港機場地勤服務有限公司（「香港機場地勤服務」）於香港國際機場為24家航空公司提供專業的旅客服務及停機坪和貨運服務。香港機場地勤服務的車輛過往一直使用柴油，然而我們在致力減少業務其他領域排

放量的同時，亦不忘為減少香港機場地勤服務的排放量進行投資。「地勤服務設備及車輛置換計劃」專注推行車隊現代化，截至目前，在停機坪邊營運的私家車已全部更換為電動車。

雖然我們正陸續為公司車隊更換電動車，部份柴油汽車仍然礙於某此技術上或運作上的限制而需要保留。為減輕化石燃料驅動車輛對環境的破壞，我們與蜆殼石油合作，所有使用蜆殼石油供應的燃油所產生的碳排放，將經由該公司的碳抵銷項目抵銷。此項目亦惠及國泰的同事，讓他們在全港任何蜆殼油站為個人車輛加油時享有特別折扣優惠。



環境範疇

資源及廢物管理



制定新目標，在2025年或之前將面向乘客的一次性塑膠製品減少至**1.5**件 (按每位乘客計算)

承諾於2030年前將每位乘客的機艙廢物減至**0.63**公斤

《全球塑膠公約》商業聯盟的**首個**航空公司成員

1,945噸成功避免堆填的廢棄物

我們的政策與指引

- 《可持續發展政策》
- 《可持續食物政策》

全球報告倡議組織：306-1, 306-2

香港交易所關鍵績效指標：

層面A1：一般披露，層面A2：一般披露，關鍵績效指標A1.4、關鍵績效指標A1.6

香港交易所關鍵績效指標：



資源及廢物管理

2023年績效亮點



制定新目標，在2025年或之前將**面向乘客的一次性塑膠**水樽、器具、個人護理物品及包裝由2019年平均的7.7件（按每位乘客計算）減少至**1.5件**



制定另一新目標：以2019年為基準，2030年或之前減少**30%機艙廢物**（即每位乘客不多於0.63公斤）



在特定的長途航班上為乘客提供**全新素食餐單**



《全球塑膠公約》商業聯盟的**首個航空公司成員**



將「**自選美膳**」服務擴展至頭等艙乘客

回收統計數字



合共產生**17,759**噸一般廢物，當中超過1,939噸經回收及轉化為能源後成功避免堆填



419
噸玻璃



277
噸紙張及紙板



210 噸剩餘食物捐贈予慈善機構



33
噸金屬



664
噸不可食用廚餘送往小蠔灣O·PARK1轉化為能源



296
噸塑膠



8,703
公升回收廢食油轉化為生物燃油

我們為何重視資源及廢物管理

作為一家全球領先的航空公司，我們每年僱用數千名同事及運載數百萬乘客，因此必須妥善管理自身業務對環境的影響。因應環境挑戰及污染，全球各地正漸推行循環經濟模式。我們亦心懷同一目標，致力於減少使用一次性塑膠製品及機艙廢物兩大方面，發揮影響力。

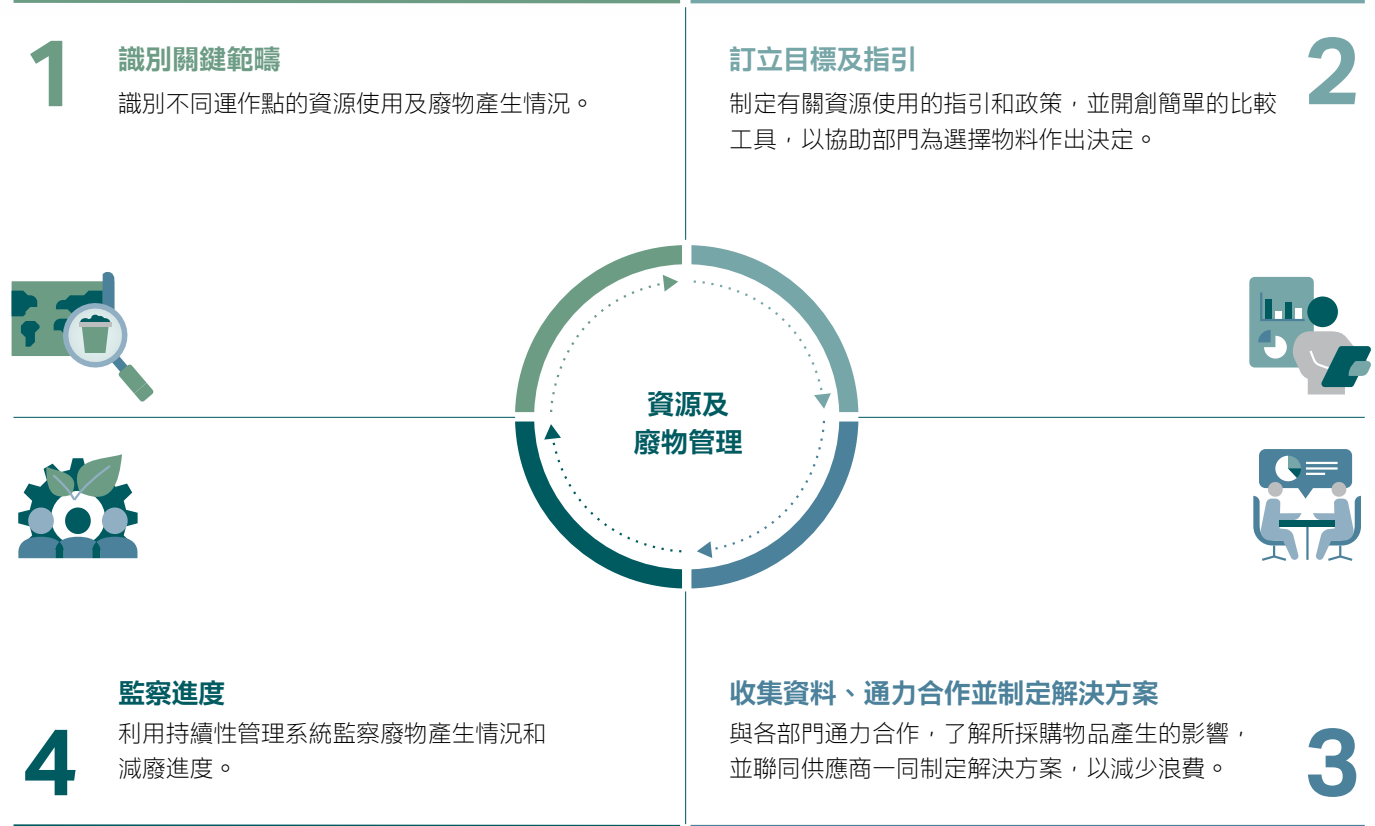
與此同時，有關物料及廢棄物的全球法規及標準亦不斷完善。近期及即將出台的立法對我們營運將產生直接影響，包括歐盟、印度及中國內地頒佈的有關一次性塑膠製品的法規，以及香港即將實施的都市固體廢物收費計劃。

我們的方針

國泰旨在通過從源頭減少廢物，盡量降低自身業務對環境的負面影響。從設計中採用可回收或替代物料至改善回收及廢物轉化，我們在可行情況下盡力減少對堆填處置的依賴，並發掘已使用物料的重用價值。

為此，我們正在進行一項專項流程，以識別減少廢物的關鍵範疇、訂立具體目標及指引、收集相關資料、促進通力合作並制定創新解決方案，以及密切監察我們在實現可持續發展目標方面的進度。

我們的資源及廢物管理方針涵蓋以下四大元素：



一次性塑膠製品

由於塑膠具備高硬度、輕巧及衛生的特質，其在航空界一直被廣泛使用。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，我們近期的持份者調查再次顯示此議題急待解決。在著手減少使用一次性塑膠製品前，我們必須衡量多項因素，以確保我們在引入新的可持續替代品時，不會引起其他有礙可持續發展的問題。

自 2001 年以來，我們一直致力於減少使用一次性塑膠製品。近年來，我們通過淘汰許多高用量的一次性塑膠製品（例如經濟艙中使用的飲品杯、餐具和沙律碗蓋）取得了重大進展。我們繼續努力，制定了新的目標，在2025年或之前將面向乘客的一次性塑膠製品由2019年平均的7.7 件（按每位乘客計算）減少至1.5件。當中包括提供給乘客的一次性塑膠水樽、器具、個人護理物品及包裝*。為了實現這一目標，我們已制定了藍圖，並將啟動或繼續各種試驗、措施和研究，以識別非塑膠或可重複使用的替代品。此外，我們致力於減輕一次性塑膠製品對上游和下游的影響，以促進塑膠的循環並減少我們對原生塑膠的依賴。

* 僅限國泰航空的航班。作醫療和衛生之用的一次性塑膠製品，及水樽以外的已包裝食品和飲品並不包括在該目標範圍內。



制定新目標，在2025年或之前將面向乘客的一次性塑膠製品由2019年平均的 **7.7 件**（按每位乘客計算）減少至1.5 件

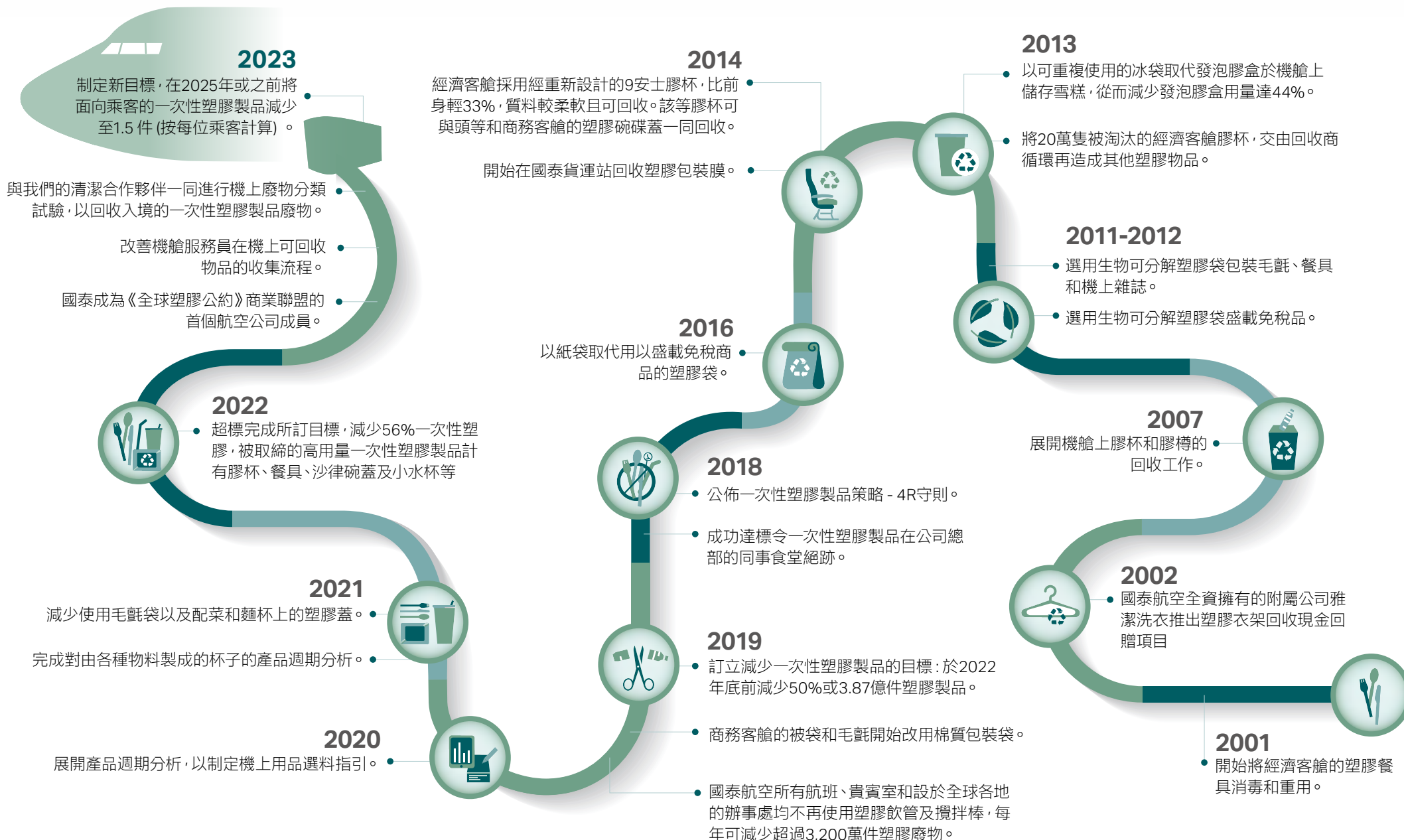
在減塑的過程中，我們繼續通過合作建立必要的協同效應。2020年，我們聯同香港城市大學針對特定的一次性塑膠製品開展產品週期分析研究，追蹤該等一次性塑膠製品的環境足跡，制定機上物品的選料指引，並評估潛在的替代品。

國泰致力牽頭成為業內減塑的倡導者，已於2023年成為由艾倫·麥克阿瑟基金會與世界自然基金會聯合發起的《全球塑膠公約》商業聯盟的首個航空公司成員。該聯盟為商界提供了一個平台，積極推動聯合國制定《全球塑膠公約》。我們聯合逾80個參與組織宣導減少塑膠的生產及使用、採用循環經濟原則並減少在營運中使用難以分解的塑膠。

我們亦在所經營業務的各個司法管轄區密切留意有關一次性塑膠製品進口及使用的最新法例及規定，並通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的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》和印度的一次性塑膠法規。年內，我們進行了一次新的一次性塑膠基準調查及數次機上試驗，以助制定新的減塑目標。納入考慮的因素包括：業務恢復的影響、集團營運的所有市場就一次性塑膠推出的最新法例，以及其他航空公司的最佳實踐。



減塑之旅的績效亮點



案例研究



經濟艙托盤的循環經濟故事

為擴大我們的塑膠回收工作，今年我們與設備供應商DeSter密切合作，回收了超過47,000個損壞及不合標準的托盤。該等托盤被退回生產工廠，其後塑膠材料被分解成碎片，熔化並用於生產經濟艙的新托盤，其含有約25%的可回收材料，以確保產品品質。展望未來，通過採用循環經濟理念，我們將能有效延長設備所用塑膠材料的使用壽命，並創造一種更具可持續性的解決方案。

案例研究



移除用於乾貨物品運載的塑膠包裝

為盡量減少使用塑膠包裝，我們積極尋求創新的解決方案以提高資源效率。今年，我們採取了一項創新舉措，在乾貨物品運輸時使用隔板代替塑膠袋包裝。該等隔板為安全包裝乾貨物品提供了一種實用且環保的解決方案，確保其安全運輸，消除了使用一次性塑膠袋的需要。據估計，該舉措每年可大幅減少逾300,000件塑膠袋的使用。塑膠袋消耗量的大幅減少符合我們對可持續業務常規的承諾，且表明我們致力於促進循環經濟，同時採取切實措施實現更環保的未來。

機艙廢物

機艙廢物是國際航空運輸協會認為對航空業可持續發展至關重要的另一議題，且此主題受到我們持份者的高度關注。這包括於機艙內的清潔、餐飲或廚房廢物，以及乘客帶入機艙的廢棄物。作為我們廢物管理長期承諾的一部分，我們旨在於2030年或之前，將每位乘客的機艙廢物減至0.63公斤，較2019年基準減少30%。為實現此目標，我們在營運及資源使用的各方面均以創新方式，致力為客戶提供個人化的體驗，以減少浪費及創造更美好的旅程。

食物

國泰及我們的餐飲供應商國泰餐飲留意到，我們可在改善規劃及物流上減少機艙剩餘食物的機會。雖然我們處理機艙剩餘食物的方法須遵守國家廢物管理的管控規定，這可能會令國際航班上的航空膳食及機艙產品無法再用及回收，但考慮到循環經

濟理念，我們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。

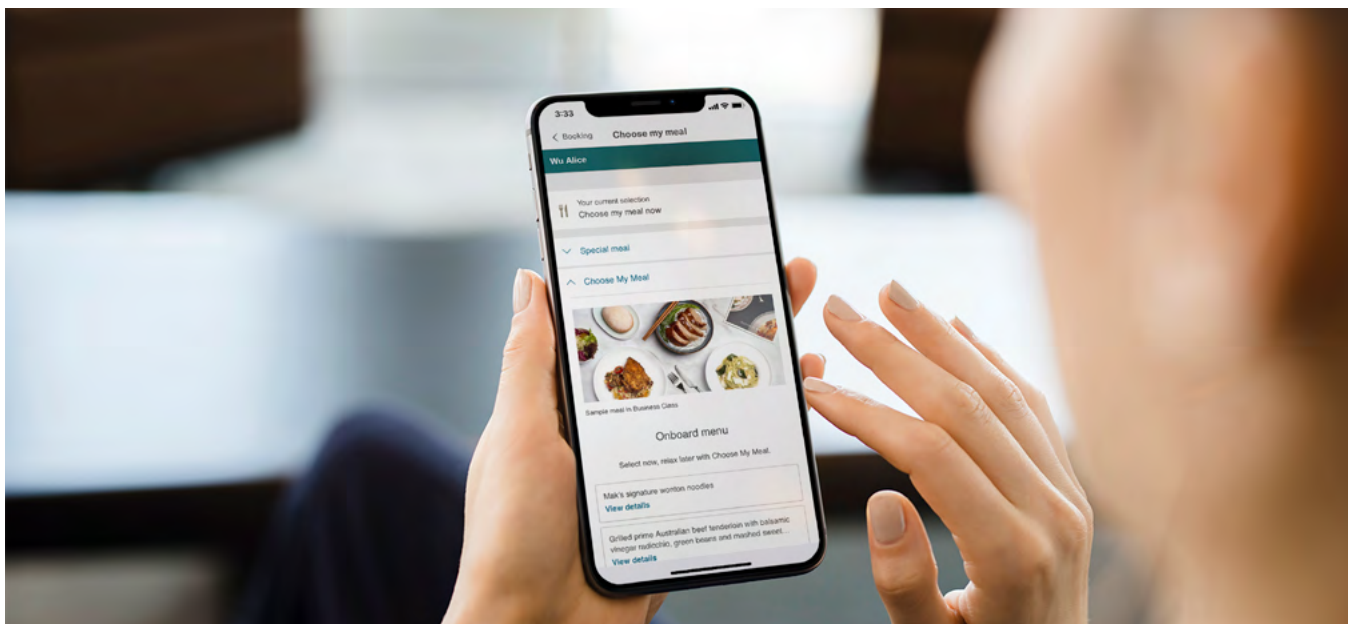
盡量減少飲料及乾貨物品在重新上架時的損耗

機艙服務員在盡量減少機艙廢物方面發揮著至關重要的作用。我們的所有機艙服務員通常的做法是，將未使用及未開封的飲料（包括利樂包裝的樽裝水及果汁）以及茶包及調味品等乾貨

物品重新放回原處儲存或指定的推車上。通過對該等物品的重新上架和再次使用，我們可以根據實際使用情況補充庫存，減少不必要的損耗。

善用數碼科技減少食物浪費

「自選美膳」電子服務於2020年7月向商務客艙的乘客推出，隨著頭等客艙服務的恢復，我們得以在2023年11月將該服務擴展至長途航班的頭等客艙乘客。頭等及商務客艙的乘客可以通過國泰航空的應用程式，於登機前10日選定餐單，並可於起飛前24小時內更改訂單，既易用又具彈性。經改進的用戶界面及服務有助收集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。



於2030年或之前，將每位乘客的機艙廢物減至**0.63**公斤，較2019年基準減少**30%**。

改變國泰餐飲廚房剩餘食材的用途

我們正積極研究為國泰餐飲廚房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 — 樂餉社和惜食堂合作多年。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。2023年，我們共向機構捐出206噸小食和飲品。惜食堂專門收集新鮮食材和配料，為香港長者準備膳食。自2022年起，我們一直向該機構捐贈多出的烘焙產品。我們於2023年向上述兩家慈善夥伴合共捐出約210噸食物，分發予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，部分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。2023年，國泰餐飲回收了606噸廚餘，送往位於小蠔灣的O-PARK1廠房，供轉化為能源。

國泰餐飲因應付煮食需要，每日亦產生廢食油。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2023年，共收集了8,703公升廢食油，並將其再加工成生物柴油。



其他機艙廢物

由2006年起，我們開始為機艙廢物進行分類及回收。雖然我們愈加專注於重複使用機艙物品以減少浪費，但我們仍繼續改善機艙回收常規。

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。部分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艙物品，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，已選用樺木攪伴棒和紙製飲管代替一次性塑膠。繼上海貴賓室的成功例子後，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。

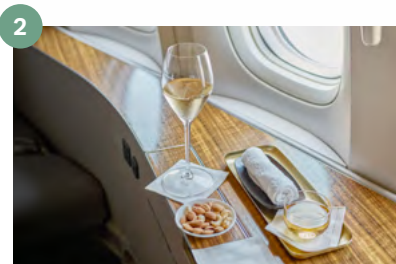


機艙內的可持續考量



飲品杯

一次性飲品杯是我們其中一款使用率最高的塑膠製品，亦是於世界各地的海灘最常發現的塑膠廢物之一。有見及此，我們正逐步停用一次性塑膠杯，並轉用符合歐盟一次性塑膠製品法規的經認證無塑料的Flustix紙杯。



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，我們採購經認證的可持續海產作為機上膳食及貴賓室菜單。



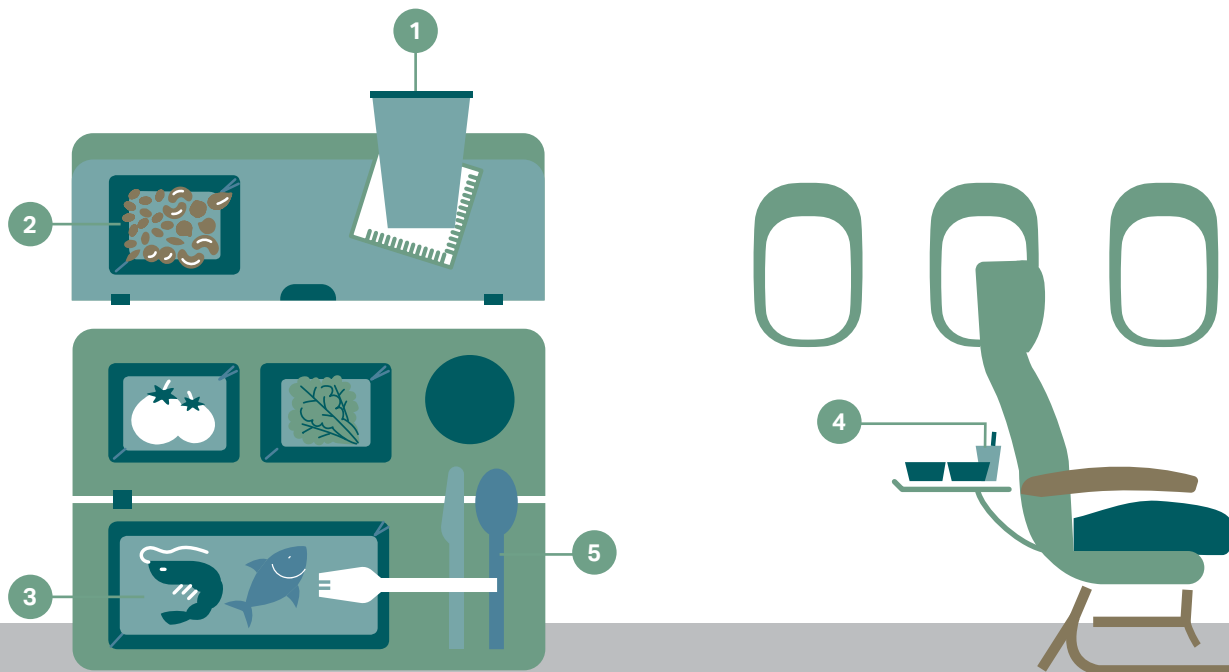
餐巾、攪拌棒和飲管

自2016年起，餐巾由70%甘蔗和30%木漿製造而成。我們亦引入了樺木攪拌棒和紙製飲管取代一次性塑膠，並列入我們不斷豐富的更可持續航機及貴賓室產品清單。



餐具

為進一步降低塑膠用量，我們已用更可持續的替代品取代可重複使用的塑膠餐具。我們於2022年為指定航線引入全新的輕盈金屬餐具，並於2023年於所有航班上使用。





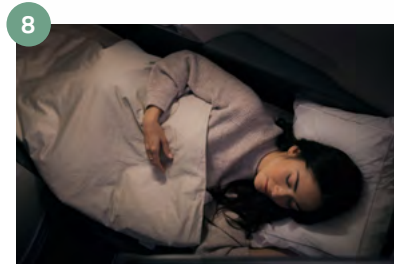
6 零食袋

全新設計的紙製零食袋，比以前更易於回收。



7 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。



8 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。



9 可重用包裝袋

我們改用可重用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。



10 地氈

自2012年起，部分航機經濟艙內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。



可持續機上餐膳

素食選擇

素食選項是一種鼓勵人們在飲食中更注重素食的總體方法。其重點不在於排除或限制若干食物種類，而是在餐盤中加入更多素食，如蔬菜、水果、全麥、豆類、堅果和籽類。這與我們的承諾相一致，即通過減少膳食中對動物性蛋白質的依賴以幫助降低碳排放，從而促進可持續發展。

今年，我們與中環奧華酒店的VEDA合作，提供注重風味、口感和創意的素食菜式。我們全新的素食菜式選擇不僅讓乘客大飽口福，亦讓他們能作出更多更環保的選擇。此外，我們亦與Hong Kong Foodies創辦的植廚合作，其使命是為全世界供應美味可口、營養豐富的創新食品。

此外，自2022年起，我們於頭等及商務客艙供應燕麥奶，讓乘客享用咖啡或茶時可以其代替奶類。2023年，我們亦將這項服務推廣至香港的貴賓室，確保為乘客提供多種選擇，以迎合他們的喜好。



海產

據悉，全球約90%的漁業資源已遭完全甚至過度開發。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同事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。

我們認同這些理念，並為指定航線採購和供應經認證的可持續海產。2023年，國泰餐飲共採購了315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，並要求供應商提供食品來源的相關資訊。



資源管理

除了塑膠和機艙廢物外，我們亦注重盡量減少其他資源的廢物，並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。為衡量各項減廢措施的成效，我們定期追蹤及監察一般廢物的產生情況和轉化表現。



劉凱詩

國泰顧客及商務總裁



我們積極為客戶提供更可持續的選擇，不僅因為這是正確舉措，更是為了滿足顧客對於我們作為一家領先的航空公司的期望。通過探索素食替代方案，並朝著更加循環利用資源的方向發展，我們定將繼續加大努力，務求讓我們的各個業務環節都符合可持續發展的理念。



提高香港機場貴賓室的資源效率

我們對香港機場貴賓室的設施進行了重大改造，以優先考慮資源效率和可持續性：

分類和回收：

在我們的貴賓室廚房，進行現場分類和回收，設有指定的收集箱，用於收集剩餘食物、廢食用油以及玻璃、罐頭和塑膠瓶等其他一般可回收物品。

節約用水：

安裝可自動關閉的水龍頭。

可持續採購：

於可行的情況下，食品原料就地、季節性地採購。

減少食物浪費：

我們就食品和飲料消耗進行客戶洞察分析，並按需採購。

節能：

設有指示牌等措施，提醒大家在不使用時關閉電源。

善用舊傢俱：

某些舊沙發和傢俱會被送往國泰城或其他設施重用。

更環保的替代品：

為客人提供紙製飲管、木製攪拌器和經FSC認證的餐巾。

減塑：

使用可循環使用的而非一次性器具（例如盤子、杯子、餐具、碗和醬料容器）以及可再填充的消耗品（例如果醬和調味品）。提供過濾飲水機作為塑膠樽裝水的替代品。

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，已選用榉木攪拌棒和紙製飲管代替一次性塑膠。繼上海貴賓室的成功例子後，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。

設施管理

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（例如咖啡店）的裝修工程。此外，我們亦將奉行環境友善措施的準則擴展至我們的供應商，並要求他們就廢物管理提供可持續發展行動計劃，以確保所有跟國泰城及國泰坊有聯繫的供應商均對我們的可持續發展策略作出貢獻。

為進一步減少對環境的影響，我們已把現有的水冷式定頻製冷器更換為變頻式壓縮器製冷系統，進一步提升能源效益。為配合我們的可持續發展工作，我們已計劃在2024年完成乾手機的安裝，以取代提供紙巾。

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分：

- 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 — 《供應商行為守則》
- 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。

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2021年起，我們按照太古集團的《廢物分類指引》，調整物業內的回收廢物分類方法和設施。我們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，並每月追蹤和監控相關數據。用餐地點則備有收集廚餘和玻璃樽的設施，亦同時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。



為減少辦公室一般廢物，並促進同事參與回收項目，我們分階段引入**中央垃圾箱系統**。該系統旨在**提高同事對回收重要性的認識**，並鼓勵他們積極參與。

案例研究



The Loops回收活動

年內，我們與本地回收服務供應商The Loops Hong Kong合作，成功擴大了國泰城、國泰坊和國泰貨運站可回收物品的收集範圍。除了常規收集的可回收物料外，我們現在亦納入了美容產品、舊X光片、電池、氣泡包裝、電線等。此舉旨在讓我們的同事逐步養成良好的回收習慣，同時進一步減少我們辦公空間內產生的廢物。

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(AFRA)認證的公司及一些專門從事飛機退役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。大部分部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。於2022年，國泰航空正式成為AFRA會員，此舉除可讓我們有機會觀摩更多最佳實踐外，亦有助發掘新的方法進一步改善退役航機的回收安排。

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，讓機組人員可通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。

環境範疇 生物多樣性



採購**315噸**經認證的可持續海產

通過品質控制項目對外站進行
3次檢查

我們的政策與指引

- [《可持續發展政策》](#)
- [《支持可持續發展貨運政策》](#)
- [《供應商行為守則》](#)

全球報告倡議組織：304-2

香港交易所關鍵績效指標：層面 A3：一般披露，關鍵績效指標 A3.1

聯合國可持續發展目標：



生物多樣性

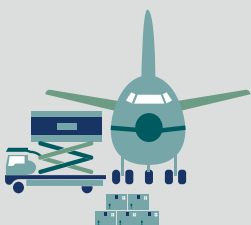
2023年績效亮點



供應超過**315**噸經認證的可持續海產，佔國泰餐飲海產採購總量約**73%**。



開展**品質控制項目**，並順利對外站進行三次檢查。



引入**歐盟「第2代進口管制系統」**。

我們為何重視生物多樣性

自然環境正以空前的速度惡化。根據聯合國的資料，地球正面對自恐龍滅絕後最嚴重的物種消失危機。多達百萬種動植物將面臨滅絕，其中多個物種的滅絕將在未來數十年內發生。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，各色各樣蔚為奇觀的物種帶來的獨特體驗，亦能吸引我們的顧客到訪新的地點。

2022年12月，聯合國生物多樣性大會 (COP15) 在加拿大蒙特利爾閉幕，188個政府達成一項具有里程碑意義的協議，正式通過「昆明-蒙特利爾全球生物多樣性框架」，為全球各國如何應對大自然提供指引。該框架制定了一項遠大的計劃，旨在應對生物多樣性喪失、恢復生態系統、保護土著人民權利，載列了4個總體目標及到2030年要實現的23個具體目標。具體措施包含阻止及扭轉自然環境的惡化，其中包括到2030年保護30%的陸地、海洋和內陸水域及恢復30%的退化生態系統。作為航空公司，國泰致力實踐負責任的貨運管理，同時進行可持續採購，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著重要的角色。

貨物運輸方針

我們經常在各營運地點檢討及評估貨物運輸業務，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



歐永棠
國泰貨運貨運董事



COP15通過了具有里程碑意義的「昆明-蒙特利爾全球生物多樣性框架」，作為一間領先的空運公司，我們能就防止瀕危物種進出香港樞紐和阻斷非法貿易方面，進一步發揮重要及積極的作用。我們一直把動物的舒適和安全置於首位，認真遵守培訓、評估和驗證標準，不辜負國際航空運輸協會對我們在活生動物運輸方面的認證。



此外，國泰旗下的貨運公司國泰貨運全面遵守國家及國際有關動物運輸的標準，確保妥善地處理動物運輸及動物在運輸途中的安全，該公司因此榮獲國際航空運輸協會活生動物運輸認證。本著維護動物福祉的熱誠，加上在保護瀕危物種方面擔當阻截供應鏈的把關角色，我們積極偵測和防止野生動物的非法貿易。

風險分析

全球電子商貿在過去十年間迅速擴張。作為總部設於全球最繁忙貨運機場的貨運公司，我們極具競爭力，然而在電子商貿的擴張中，我們面臨的航機和貨機貨物誤報風險亦上升。有見及此，我們會對貨運代理及物流代理商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項目，對貨運代理及物流代理商進行風險分析，並對中及高風險代理商的貨物進行更頻密的定向抽查，當中包括運輸特定電子商貿類別的代理商或選擇地域風險被視為較高路線的代理商。於2023年，我們成功在香港以外的所有外站推行貨運代理運作項目。

於2023年，我們針對外站開展了品質控制項目，以確保能夠始終貫徹我們的質素標準，並對外站進行了三次品質檢查。此外，我們正在針對風險評估開發一系列上游質素網上培訓，旨在進一步提高貨運代理商及其他受眾的整體安全意識及彼等對最佳實踐的認識。

國泰的貨運安全團隊與香港營業團隊合力推行針對付美貨物的國泰管制空運貨物安檢設施認證項目，派出經過嚴格挑選的貨物安檢人員到特派空運貨物安檢設施提供特定的保安意識培訓並巡視貨倉，確保設施符合美國運輸安全管理的規格。經認證合乎該局的標準後，所有付美貨物將改為於國泰航空貨運站以外的指定空運貨物安檢設施進行保安檢查並加以處理。目前已有逾30家代理商和約25個特派空運貨物安檢設施參與項目。

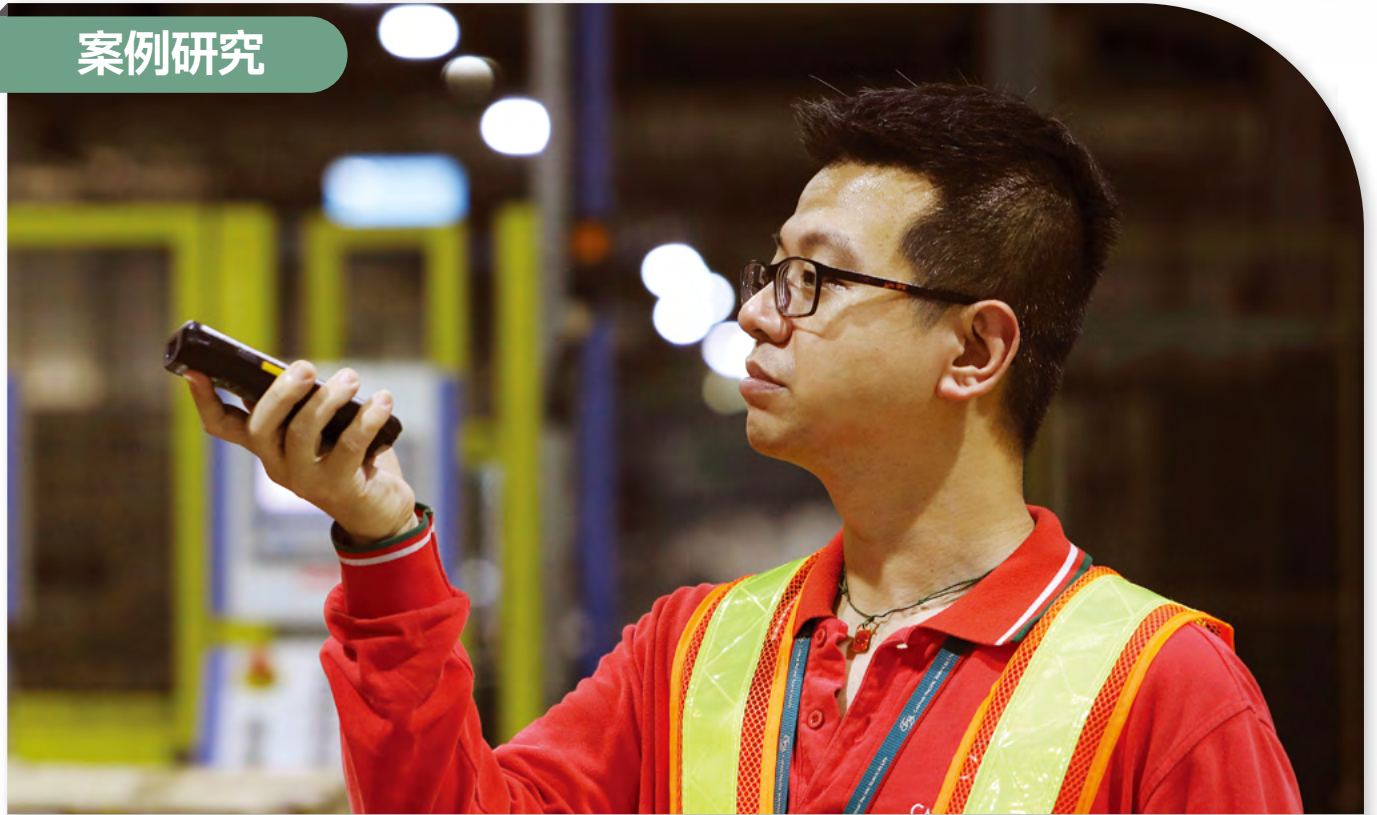
為確保持續合規，我們將會進行季度安檢審核及年度合規審核。貨運安全團隊及香港營業團隊均會利用四重監測系統監察管制空運貨物安檢設施的保安績效。遇有重覆不合規的情況，我們將對相關代理商及其特派管制空運貨物安檢設施採取行動。一旦發現多次出現不合規情況或重覆犯錯，國泰航空服務保留權利暫緩涉事代理商及管制空運貨物安檢設施參與項目。

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，包括通過貨運代理運作項目以開箱方式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、審查及申報的改善計畫，作為貨物付運前流程管理項目的一部份。

我們繼續與香港主管航空的部門合作，自2021年7月起對出口貨物進行100% X光貨物安全檢查。

案例研究



危險品處理實現數碼化

今年，國泰貨運創新地將危險品收運檢查單數碼化，消除了對紙本文件的需求並避免了潛在的人為錯誤。該數碼化解決方案不僅實現了標準化的數據收集，亦通過先進的分析工具產生有關見解，也促進了貨物管理系統與監管數據庫的無縫整合。國泰貨運將通過該簡化流程繼續採取重要措施，優化危險品運輸管理。

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當局商討有關誤報事宜和對審查的要求，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項目的最新資訊，而我們的風險管理措施亦獲得好評。此外，國泰貨運亦通過香港國際機場，多次為其他在香港營運的航空公司舉辦有關該項目的分享會。通過與不同業界代表交流，我們認識到教育及預防（包括採用更完善的檢查程序）對解決誤報及貨運效率低下的問題最為有效。通過不同研討會及培訓課程，向更多協會成員及其指定的管制空運貨物安檢設施推廣更完善的檢查程序亦是當務之急。此外，行業協會已提出與香港航空當局展開討論，倡導在管制空運貨物安檢設施框架內採用更完善的檢查程序。

今年另一個重要的里程碑為我們成功引入歐盟「第2代進口管制系統」，並部署國際商品統一分類代碼（HS代碼）。這使我們能夠充分利用HS代碼，從而增強航空公司的貨運業務、簡化流程、提高效率，同時有效地管理貨物的運輸過程和清關程序。

與野生動物貿易監察網絡 (TRAFFIC) 的夥伴關係

世界自然基金會的資料顯示，香港所處理的鯊魚翅貿易佔全球逾40%，無疑是貿易的重要運輸及物流樞紐。因此，我們與多個專業夥伴合作，對貨物進行盡職審查，以堵塞進行野生動物非法交易的渠道，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、公司範圍內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。

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

我們參照《瀕危野生動植物種國際貿易公約》的條文制訂了現行的《支持可持續發展貨運政策》，並將我們的政策與其他同業的做法和行業基準相比對，確保其足以反映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

保該政策得以理解，持續更新並得以落實。我們已於2023年就防止野生動物非法交易設計專屬的培訓項目，並視之為確保他們符合該政策的盡職審查及監察機制，這機制也確保在我們的網絡內樹立相關意識。

日後，我們將會進一步檢討並按需要修訂該政策，以確保其能對重大的環境變化及任何最新的要求作出適切可行的應對。

禁運

近年我們對更多動物、野生動植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。我們根據《瀕危野生動植物種國際貿易公約》的條文，不時重新審視**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、虎皮、動物骸骨和象牙製品，還有用於賽狗比賽的格雷伊獵犬和進行實驗研究、娛樂或表演用途的動物等。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貨運的要求，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。

我們嚴格遵守《瀕危野生動植物種國際貿易公約》、國際航空運輸協會和各國政府的要求及相關的國際性條約。我們亦是野生動物保護聯盟運輸專責小組《白金漢宮宣言》的簽署人。國泰貨

運將會繼續保持警覺以助打擊野生動物的非法貿易活動，並善用最新的資訊進一步強化相關保護措施。

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，世界各國均視打擊野生動物非法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，我們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。

我們的其他承諾還包括資訊分享、同事培訓、技術改良，以及與各國企業和組織的資源共享。

社會範疇 安全



獲國際航空運輸協會頒發**鋰電池** 運輸認證

舉辦**首屆**安全週活動

我們的政策與指引

- 《安全政策》
- 《職業健康及安全政策》
- 《品質政策》

全球報告倡議組織:403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9

香港交易所關鍵績效指標:層面B2:一般披露, 層面 B6:一般披露, 關鍵績效指標B2.1, 關鍵績效指標B2.2, 關鍵績效指標B2.3, 關鍵績效指標B6.4

聯合國可持續發展目標:



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。因此，為所有同事提供安全的營運和工作環境對我們的成功極為重要。我們以安全為首要重任，與企業管治同樣是我們可持續發展策略的基本原則。

我們的方針

國泰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」和「零高風險事故」目標邁進。為了實現目標，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》表明，集團承諾在整個公司業務營運中優先處理和管理安全風險。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。根據國際民用航空組織安全管理系統框架，我們將謹慎責任要求延伸至所有業務夥伴（包括集團監督下的承辦商或個人），塑造企業的安全文化，包括：

- 「每個業務決定及行動均以安全和福祉為首要考慮」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，以便及時採取適當行動和實施控制的報告文化

- 將成功、錯誤及疏忽視為學習機會，從中汲取教訓的學習與分享文化
- 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

營運安全

我們通過全方位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。我們良好的安全紀錄，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，我們必須定期通過審核，方可保有會員資格。去年，我們接受了由外部第三方審核機構實地進行的一次全面審核，範圍遍及所有業務單位，涵蓋逾950項國際航空運輸協會建議的標準及操作規程。通過審核後，我們將會獲得24個月的審計認證期。

於2025年，國際航空運輸協會將正式過渡採用基於風險的國際航空運輸協會營運安全審計認證方法，標誌著國際航空運輸協會營運安全審計認證計劃發生顯著變動。此舉旨在航空業不斷發展的背景下加強安全風險管理，進而降低航空業的意外率。國泰現正在努力迎接這一變動，並將於下一次國際航空運輸協會營運安全審計認證續期期間（即2024年11月），選擇採納基於風險的國際航空運輸協會營運安全審計認證。



林紹波
國泰行政總裁



卓越安全是國泰成功的基石。在國泰的策略引領下，我們希望在卓越安全和卓越營運方面達至世界領先的水平。我們致力為顧客及同事提供最高標準的安全和保安。我們相信，安全是一種能深入我們營運各個方面的文化。在該企業文化中，每個業務決定及行動均會考慮到安全和福祉。

我們一直對同事及業務夥伴寄予厚望，與各方共同努力，積極保障公司所有人的安全和福祉。



安全管治

國泰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（由我們的行政總裁擔任主席）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。香港民航處於2023年10月就集團推行安全管理系統進行評估和審核，確認國泰航空符合民航處CAD712的安全管理系統標準需求。



安全管理系統確定的最大風險中，值得注意的風險包括鋰電池著火風險和影響航空業的潛在供應鏈風險。

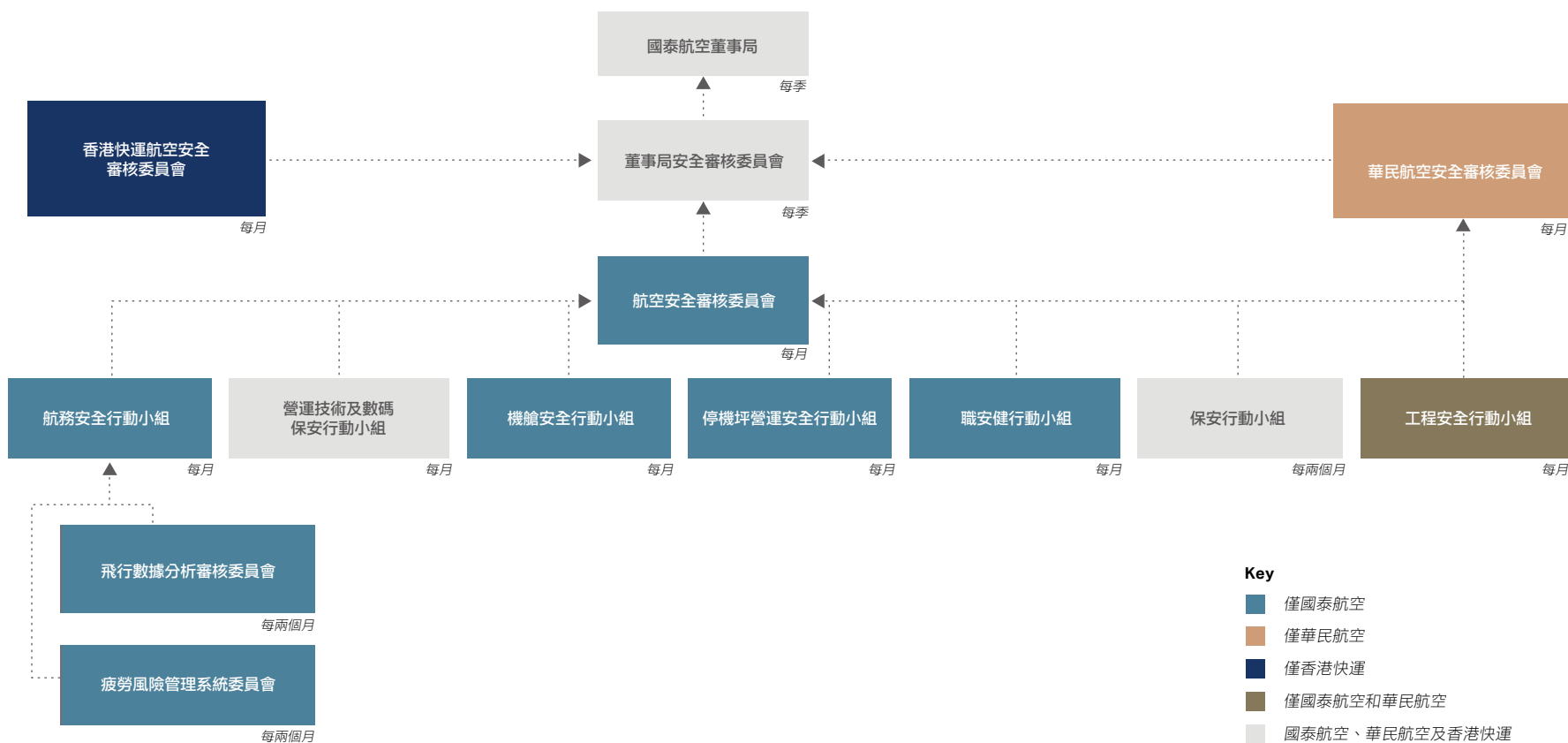
案例研究



國際航空運輸協會的鋰電池運輸認證

今年，國泰貨運及國泰貨運站獲國際航空運輸協會頒發鋰電池運輸認證。這一新的認證令兩家公司目前均擁有全套運輸認證，包括醫藥品冷鏈運輸認證、新鮮貨物運輸認證及活生動物運輸認證，這確保我們始終如一地遵循我們的緩解措施，並提供額外的安全及品質保證。

所有安全會議皆由相關專家出席。當航空公司的營運有所改動時，例如發展新航線、引入新客艙服務或組織架構變更等，便必需進行跨部門風險評估，以有系統的方式管理各項風險。集團委任獨立安全專家擔任董事局安全審核委員會主席，並直接向董事局匯報安全事宜。這職位現時由Tim Jenkins機長擔任，他是前皇家海軍及商業航空公司的機師，並曾在兩家大型國際航空公司擔任高級安全管理職務。



圖表四：安全管理系統管治架構

通過有效的安全風險管理持續完善

為實踐持續完善安全管理系統的承諾，我們將國泰各營運部門相關的所有主要風險登記，並按既有、逐漸浮現、上升、下降或維持平穩等特徵歸類。評估後的風險將根據集團的管治架構分配給專門的安全行動小組或運作部門，以便從宏觀的角度檢視集團的風險及監控風險緩解措施。儘管我們會定期審查每項風險，但風險登記冊將按季更新並於董事局安全審核委員會會議上提交。

疲勞風險管理

我們經營複雜交錯的客運和貨運航線網路。因此，管理機師和機組人員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機師疲勞的規定，並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以實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2023年藉各項措施不斷拓展和優化疲勞管理系統，包括完善與疲勞有關的規則，為機組人員推出網上培訓，及派出代表加入國際航空運輸協會疲勞管理特別行動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，我們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，繼續以這範疇專家身份服務於國際航空運輸協會疲勞管理特別行動組及國際疲勞風險管理系統論壇管理委員會。



持續提供安全培訓

加強教育讓同事認識公司的安全管理系統，了解航空業的各種風險及自身在安全方面擔當的角色，是整個集團維持高度安全水平的關鍵。為此，我們的數碼學習平台不斷提供經改良的安全培訓課程。所有運作業務單位的同事均需按年完成相關課程。該等課程專注就安全管理系統及風險管理提供培訓，同時向每個目標群組提供相關的運作實例。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。

我們通過修訂版特定崗位安全培訓課程為所有新入職的運作業務單位總經理及安全行動小組主席，就安全管理系統、安全相關事宜、領導才能、管治、調查及風險評估等範疇提供所需的簡要介紹，讓他們對集團安全管理系統的運作有基本的認識及了解各自在集團安全績效上擔當的重要角色。

為新入職同事而設的Brushwingers面對面簡介會

儘管網上學習既方便又靈活，但我們明白只有課堂培訓才能體現參與的重要性。因此，我們繼續為國泰的所有新同事提供由集團營運安全團隊主講的面對面「安全及質量入門培訓」，以示集團極其重視安全，並宣揚注重安全人人有責的訊息。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

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、危險品到倉儲、餐飲供應和工程。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。

案例研究



首屆安全週活動

國泰首次舉辦主題為「培養安全意識」的安全週活動，強調如何將安全融入營運和決策的各個方面。活動設有互動攤位和遊戲，讓同事可與安全領域的公司專門人員直接接觸，探討關鍵的安全議題。安全週的壓軸活動為安全座談會，會上來自航空業及其他行業的外部講員和會議參加者攜手促進知識交流與合作。

質素保障項目

國泰一直在實施風險為本的質素保障項目，與內部部門和整個網絡的供應商一同評估管理體系和營運情況。質素保障項目確保強有力的安全管治，並識別任何潛在情況和安全隱患，提高營運安全性。2023年，國泰開展了184項審計活動，以確保本公司達到安全、安保及質素要求。

案例研究



安全的營運學習檢視與卓越績效

為了國泰所有部門均達卓越安全水平及持續改進，我們實施了營運學習檢視，聚焦於對日常前線營運的深入了解。前線操作人員有權分享最佳實踐，並指出任何普遍存在的問題，讓我們獲得在安全、健康及營運目標方面有價值的見解及寶貴經驗。通過利用營運學習檢視，我們亦豐富了資料來源。我們這種持續學習和改善的方法在整個行業處於領先地位，提高了安全性，並為所有人營造了更好、更安全的工作環境。

業務適應力

國泰危機應變中心是一個有足夠能力於任何危機影響集團期間，為集團管理全球應變措施的專用設施。我們經定期測試的危機框架包括中央指揮協調、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。

由超過400名航空公司和附屬公司同事組成的特別援助義工隊，負責協助受緊急事故影響的乘客、同事及其家屬。集團準備於未來數年進行一輪全面招募，以增加同事人數，除聚焦於壯大團隊外，亦注重參與特別援助義工隊培訓項目的同事的個人發展。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。

國泰業務連續性管理項目，專注於四類事件：失聯、供應損失、系統損失和同事短缺。此外，我們亦將其他特殊情況納入考量，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。2023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。逾100位駐不同外港的業務領袖均有參與2023年的虛擬緊急應變複修培訓，確保他們清楚了解迅速重啟業務的流程及步驟。

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

我們旨在通過減少工作場所危害，防止所有同事、顧客和承辦商在與公司的整個合作過程中發生事故、受傷和罹患職業病，從而實現零傷害的目標。考慮到同事的安全和福祉，我們繼續專注於公司內各種職業健康和 safety 議題，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，確保辦公室同事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

我們通過每月的職安健行動小組以及專注於地面運輸、食品安全和福祉等關鍵領域的各類工作組，監控該等目標。



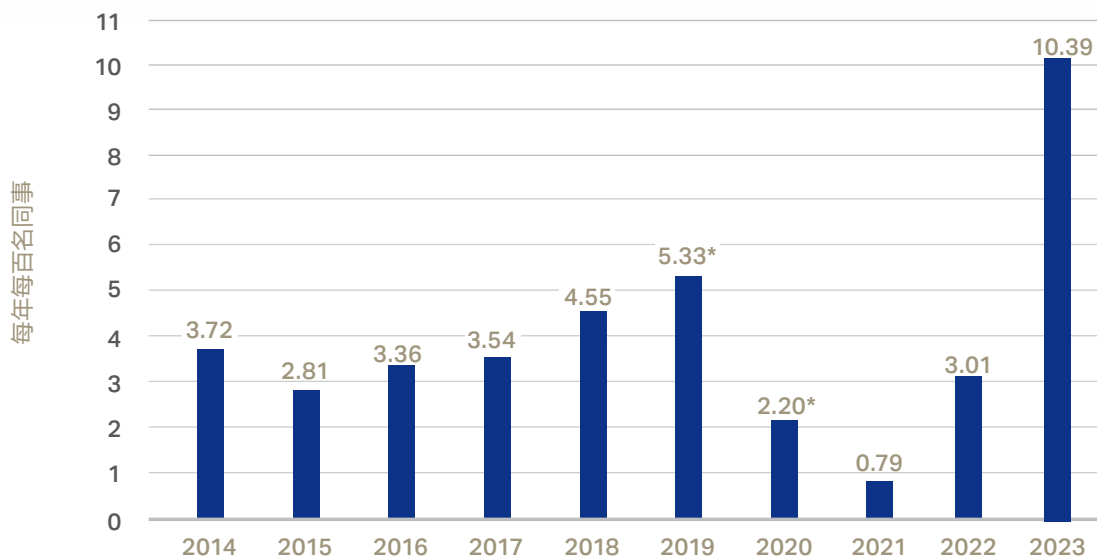
酒精及其他藥物綜合項目

- 對所有同事進行教育，提升意識
- 為有藥物使用障礙的同事提供康復和監察方案
- 對所有安全敏感崗位的同事進行定期隨機檢測

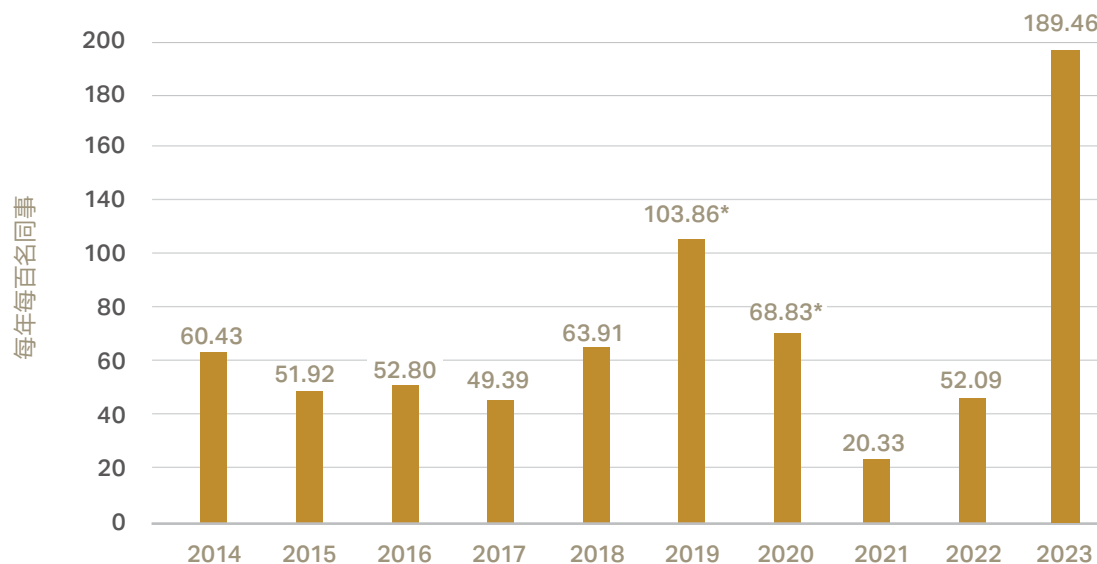
隨著各國邊境重新開放和出行限制的取消，國泰全年持續加強營運。儘管我們仍未完全恢復運力，但 2023 年大多數月份的運載率都已超過了 2019 年疫情前的水準。營運量和運載率的增加導致機組輕微受傷人員數量增加。傷害預防仍然是我們領導和管理團隊持續關注的焦點。我們已實施和定期審查各項舉措，以確保已識別的風險能降低到合理可行的最低水準。

於2023年，集團沒有因違反職業健康及安全法律與法規被定罪而大受影響。

工傷比率#



損失日數比率*



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年起則包括香港華民航空。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。

緩解傳染病風險

儘管新冠疫情大流行不再是全球衛生緊急事件，國泰仍繼續保護我們的同事和乘客免受傳染病的侵害。我們備有相關政策，確保能恰當地執行各種預防手段及安全措施。以下為針對傳染病傳播風險的部分規範：

- 強烈建議所有同事及時進行常規免疫接種，其中包括接受肺結核疫苗接種和完成冠狀病毒疫苗注射的初始療程。在香港，肺結核疫苗接種是兒童疫苗接種計劃的一部分。
- 任何同事若確診患上傳染病必須休假直至不具傳染性為止，並須獲集團的醫務部門提供證明確認無恙，方可返回工作崗位。
- 如航班上有乘客或工作地點內有同事證實確診傳染病，我們會全力配合衛生當局追蹤接觸者的要求。
- 所有航班均配備了高效率空氣微粒子過濾網，以確保最高的機艙空氣質素，並且我們在每次飛行之間對經常接觸的表面（從屏幕到頭頂行李架）進行徹底消毒。我們亦每30天進行一次客艙深度清潔。
- 所有航班均會定期利用殘效性殺蟲劑加以處理，以防止輸入蟲媒疾病媒介（例如攜帶瘧疾和登革熱的蚊子）。
- 教育機組人員如何預防如瘧疾等蟲媒疾病。
- 如有任何航線要求採取瘧疾預防措施，公司定當樂意提供。現時沒有任何地區有此規定。

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。我們致力通過提供清晰資訊、作出靈活安排及確保旅途安全，令乘客後顧無憂。

儘管2023年載客量有所增加，本集團於報告期內並無發生任何因運作事故或意外導致死亡的事件。我們亦沒有因產品或服務涉及違反健康及安全相關法律和法規被定罪而大受影響。



有關「國泰護航」的詳情，可瀏覽本公司網頁。

社會範疇 我們的同事



於2023年增聘約**15%或
3,000**名集團同事

公佈2023-2025年度集團**利潤分
享計劃**

成立**國泰學院**

我們的政策與指引

- 《行為守則》
- 《多元共融政策》
- 《人權政策》
- 《招聘政策》

全球報告倡議組織: 201-3, 404-1, 404-2, 408-1, 409-1

香港交易所關鍵績效指標: 層面 B1: 一般披露, 層面 B3: 一般披露, 關鍵績效指標B1.1, 關鍵績效指標B3.2

聯合國可持續發展目標:



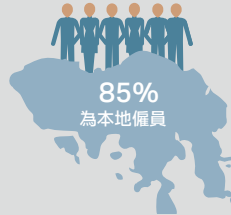
我們的同事

國泰77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。

2023年績效亮點



全球共有**23,801**名同事

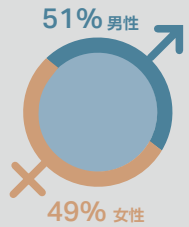


85%
為本地僱員

香港本地僱用佔**85%**



於2023年增聘約**15%或3,000名同事**



在我們的僱員當中，女性佔**49%**，男性佔**51%**



我們的管理職務中**27%**為女性，且我們的行政委員會中男女代表比例均等



公佈2023–2025年度集團**利潤分享計劃**

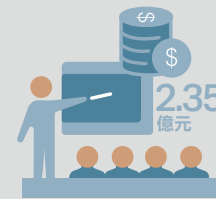


成立**國泰學院**



144
小時

2023年平均每名僱員的受訓時數達**144**小時



2.35
億元

2023年培訓開支總額達港幣**2.35**億元

我們為何重視成為好僱主

我們致力晉身全球最傑出服務品牌之列，為此我們必須晉身全球最佳僱主之列，培養積極的工作文化，重視多元共融，投資於同事的發展和培訓，並以具有競爭力的方式嘉許和獎勵同事的貢獻，從而使同事感到被信任、職能增強和引以為傲。國泰航空力求建立設想周到、積極進取的企業文化，同時秉承盡心盡力的工作精神。

我們的方針

2023年，國泰展開重建之路，力求更勝從前，以成為顧客和同事引以為傲的品牌。隨著疫情過去，我們致力恢復運力和與香港、中國內地和全球各地間的聯繫。

這代表我們要加大招聘力度，增聘數以千計的機艙服務員及地勤人員，以支援營運所需。於2023年，我們聘用了約3,000名機師、機艙服務員及地勤人員，並擴大香港市場以外的人才庫，以建立一個更多元共融的國泰大家庭。考慮到普通話顧客日漸增加，我們首次在中國內地舉辦機艙服務員招聘活動，同時舉辦一系列的大學就業講座，以吸引大灣區的航空人才。

我們在歡迎新同事時，必須確保他們感到自身是國泰大家庭的一員。同事們均熱愛旅行，為此我們更新年假及員工旅行政策，取消了以往同事須經歷的「等待期」規定，讓他們自第一天起即

可享受該等福利。為便利同事預訂航班，我們於2022年起將數個舊式平台遷至全新的Travel Hub平台，並於去年將大部分功能融入該平台中。現時，不論是商務或消閒旅行，同事們都可在同一簡便易用的平台上完成預訂。

致謝及給予讚賞向來為國泰文化的一部分。我們樂與同事分享公司在重建之路所取得的成果。為表彰同事在疫情間的辛勤工作及堅定不移，我們特意頒發特別感謝獎、推出利潤分享計劃並發放2023年酌情花紅。長期服務獎一向深受同事重視，唯我們在疫情期間暫停頒發該獎項。今年，我們通過12場慶典與逾9,000名在國泰服務10年或以上的同事共同慶祝其職涯里程碑。我們亦重啟備受期待的Niki and Betsy頒獎典禮，以嘉許獲獎者為乘客、同事及公司做出的卓越貢獻。

我們於2023年末舉行了一場盛大的派對「國泰嘉年華」，就同事在重建之路上與公司同行、助我們再度躋身Skytrax最佳航空公司十強之列和贏得多個獎項，並實現穩健的財務表現，以隆重的方式致謝。逾7,000名同事攜親朋好友到場共襄盛舉，當晚大家在享受佳餚、遊戲、才藝及明星表演中度過，全球各地亦有逾1,000名同事通過線上方式觀看活動。

本節概述我們的人力資源方針及與同事相關的各項重要議題。



黃瑋彤
國泰人事董事



我們的願景是晉身全球最傑出僱主之列。

我們在重建之路進展良好，於2023年取得出色的成果，同事們功不可沒。我在此謹向同事堅持提供超卓服務衷心致謝。同事鞠躬盡瘁的專業精神是推動公司繼續前行的原動力，我深信國泰定能更勝從前。

在重建路上，我們將不斷網羅人才，打造國泰獨有的、與時並進且更加吸引的員工體驗，締造令同事引以為傲的文化。



2023年的主要舉措

未來的工作模式必須仰賴數位連結、方便存取的資訊，以及靈活並可滿足同事個別需要的工作空間。我們在重建國泰的過程中仍在努力改善員工體驗。

Work your way

我們的彈性工作項目Work your Way繼續於本地和海外的非前線同事間大獲好評。該項目讓同事每週可遙距工作達兩天，或按個別需要彈性編排工作日，從而享有更大彈性。隨著我們從疫情中恢復過來，我們將繼續支持該種工作模式，使同事能夠更好地實現工作生活平衡。

提供彈性福利

我們的僱員彈性福利Flexible Benefits項目仍是員工體驗重要的一部分。推出該項目的主要目的，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、牙科保障、預防性體檢、輔助治療、保險、退休及專為地勤同事而設的額外年假項目等。



推行配合同事需要的政策

國泰航空一直均有為同事提供清晰及公開的溝通渠道。直接收集同事的反饋，是了解個別需要最有效的方法。於2023年，我們推行了多項能照顧同事所需的政策，包括：

- 更新年假政策，讓同事享有更大的彈性。
- 擴展商務旅行政策，確保同事在出勤時享有適當的輔助與支援。
- 審閱並更新人權政策，使其更符合全球最佳實踐標準。
- 全方法審閱我們目前的行為守則及消閒旅行政策，使其符合最佳實踐標準。

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，並承諾成為平等機會僱主。我們確保所有人力資源政策貫徹整個組織，並不斷改進相關政策

和做法，保持我們作為香港領先僱主的地位。相關部門緊跟本集團及持份者的期望，定期審查行為守則。行為守則最近一次更新是在2019年。

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。該指引亦表明了我們的立場，對於可能影響同事、顧客、業務夥伴、社區鄰舍及公眾的事件，我們致力於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任何適用法律規則
- 尊重知識產權，包括版權

我們的《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。我們亦制定了一項內部空缺政策，就處理內部空缺及晉升提供指引框架。

員工績效考核涵蓋目標管理，他們亦可尋求多維回饋和敏捷對話。

在2023年，本集團沒有因違反涉及薪酬、解僱、招聘、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而受重大裁罰的事件。

2023年違反《行為守則》的次數

貪污或賄賂	0
歧視或騷擾	0
私隱	1
利益衝突	0
洗黑錢或內幕交易	0
其他	3



同事關係及參與

員工體驗設計部門

員工體驗設計團隊旨在支援從同事入職到退休的整個過程，從在同事團隊規劃和發展方面與企業建立戰略合作夥伴關係、人才招聘和入職、福利和獎賞、溝通與參與、員工體驗設計到離職事項等各方面，都在我們關注之列。今年，我們成立了員工體驗設計團隊，以支援其他現有卓越中心尚未覆蓋的同事體驗總體設計。我們亦將多元共融功能融入員工體驗團隊中，以將多元共融原則嵌入同事的職業生涯中。

同事意見調查

同事意見調查有助管理層了解同事的工作滿意度、目標感、快樂及壓力指數，並從他們的工作體驗之中探求可以改進的地方。

我們在重建過程中，了解同事的觀點，比以往更見重要。我們在2023年共作出了三項調查，分別是5月及8月的簡短意向調查，以及11月份較詳盡的年度同事投入度調查。

8月意向調查共邀請了超過15,000名同事參與，回覆率為47%，2022年5月則為42%。本集團同事投入度指數為60%，較2022年5月增長18%。

於年底進行的年度同事投入度意見調查共有超過15,500名同事參與，回覆率為60%，2022年則為48%。本集團是次調查的同事投入度指數為64%，較2022年的58%增長10%。

所有同事群體的同事投入度指數一致上升，反映了業內日益增長的正面情緒，以及過去一年為解決同事反饋所採取的舉措卓有成效。



更新電子化系統以優化工作體驗

於2023年，我們推出了新的社群網路體驗系統Hub Social，其完全整合到我們的內聯網The Hub中，取代了Yammer平台。Hub Social充當內部版「LinkedIn」，為同事提供了額外便利，可在一個平台上閱覽公司所有內容。這符合我們提供無間員工體驗的方針，以便更好地與同事連結、分享專業成就並隨時了解國泰大家庭的最新動態。

對於國泰的許多同事來說，我們的員工旅行福利是最令人興奮的特殊待遇之一。於2022年，我們開始分階段推行全新平台Travel Hub，以提升同事的旅遊體驗，其中商務旅行是率先推出的功能。於2023年，我們為同事及其家人和同行者推出了消閑旅行。此外，Travel Hub為同事們提供無縫的機位預訂服務，並為提升旅遊體驗，正如我們為顧客優化整體數碼體驗一樣。該專頁適用於流動裝置，更備有美觀易用的介面及靈活的搜尋功能，方便同事隨時隨地使用。

我們對常外出開會的行政人員及部門試行數碼名片。這項舉措符合我們在數碼化及可持續發展取得領先地位的策略，並將為同事在與業務夥伴開會時提供更無縫的體驗。



嘉許及獎勵

嘉許項目「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，包括電子賀卡，讓同事互相分享。於2023年，我們在平台上增加聖誕卡和感謝卡等電子賀卡，以期覆蓋全年適合的各種場合。我們的品牌理念：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項目中。

一年一度的Niki and Betsy獎勵項目的得獎名單於2023年10月已經公佈，2023年共有20名得獎者。該項目以1940年代國泰航空最先啟航的兩部航機命名。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。在因疫情影響而中斷嘉許三年後，我們於2023年恢復Niki and Betsy獎勵項目。我們很高興能夠在國泰城舉辦頒獎典禮。



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。由於疫情期間面臨的壓力，獎項頒發暫停了三年，我們很高興能在2023年恢復慶祝活動。我們向長期服務的同事承諾，一旦財務狀況轉好，我們將確保彼等得到適當嘉許。我們堅守這項承諾，2023年，我們向獲獎者頒發了逾9,000枚長期服務金幣，其中包括2020年至2023年的獲獎者；並在49天內為達到第30、35、40及45年年資里程碑的同事舉辦了12場慶典。

案例研究



與同事分享我們的成功

新冠疫情是國泰歷史上最艱難的時刻。期間，同事們齊心協力支持公司。為了感謝他們的承諾和付出，我們宣佈向於疫情期間一眾與公司共渡時艱的同事頒發2022年特別感謝獎，發放最高為六星期合資格薪酬的特別酬謝金。

除此之外，我們亦宣佈了一項新的利潤分享計劃（適用於2023至2025年），藉此與我們的同事分享成果。該項目連同2023年特別感謝獎，成為獎勵同事的額外方式。經歷過公司歷史上最艱難的時刻後，我們重建之路需同事投入極大的努力及承諾，我們亦希望確保每位同事均可分享公司的未來成果。

正如該項目名稱所示，我們做得越好，每位同事就能分享到更豐厚的成果，因此每位同事均可作出貢獻。該項目適用於三個財政年度：2023年、2024年及2025年。任何利潤分享金額將取決於我們作為一個集團所創的利潤、我們通過對航空公司及附屬公司進行必要投資所創利潤的情況，以及我們四個業務領域客戶的推薦評級。

參與項目及活動

公司管理層繼續定期通過同事廣場跟員工連結，同時交代公司的最新動向。我們以「志在飛躍」大會展開新的一年，這是三年以來首次面對面的領袖會議，領袖們在會上規劃未來的重建之旅。在接下來的季度業務會議上，我們與同事分享了重建進展，以及在季度總經理會議上，分享策略式的最新情況和討論公司發展機會。

我們定期從員工參與渠道取得不少寶貴意見，如藉以改善飯堂提供的食物種類及質素。我們亦定期在國泰城開設快閃攤位，為我們的同事提供更多餐飲選擇。

讓我們的同事為國泰感到自豪是我們重建的重點。我們通過一系列里程碑式的慶祝活動來慶祝我們的業務成就，以及見證我們同事的辛勤工作，其中包括：疫情結束後，我們的載客量突破百萬人次大關，榮獲ATW「年度貨運航空公司」獎，宣佈為我們的同事頒發特別感謝獎，並通過推出「由心起動」全球行銷活動來慶祝國泰成立77週年。

除了推出各項提倡生活工作平衡及身心健康的舉措外，我們亦鼓勵同事參與公司在國泰城、線上以至世界各地舉辦的娛樂活動。該等活動包括農曆新年、中秋節和聖誕節等節日慶祝活動、Clockenflap、香港國際七人欖球賽和「共創可持續未來」等活動、國際婦女節、驕傲月和粉紅星期五等多元化和包容性活動、十月的身心健康節等健康活動，以及社交媒體宣傳、國泰義工週和創新月等其他活動。遊戲攤位、電影放映及贈品是國泰城內隨處可見的景象。

案例研究



我們的年終派對「國泰嘉年華」

我們舉辦了一場盛大的派對，讓同事們得以放鬆心情，並對我們的同事在重建過程中的辛勤付出表示感謝，為2023年畫上完美句號。我們於12月8日在國泰城為香港同事舉辦此派對，並直播至世界各地區的同事，讓他們一起參與，他們不僅能參加地方派對，也能享受這場盛事。

這是近十年舉辦的首個公司派對，是大家難以忘懷的一個夜晚，精彩節目包括：名人演出、Cathay's Got Talent決賽、抽獎、趣味有獎遊戲，同時還可獲得紀念品、拍照機會，盡享美食和飲品。



加強與同事代表機構的關係

我們致力提供不同的平台，讓同事直接向我們作出反饋。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，並通過機師交流會收集意見。



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。

推出的一項關鍵舉措是針對高潛力人才的職業發展項目。該項目包括針對參與者的個人化發展、定制化培訓及指導項目。其目的在於充分發揮他們的潛力，以在國泰晉升到新的理想職位。

吸引人才的舉措

作為主要國際航空公司，為保持競爭力，我們積極投放資源，吸納優秀人才，包括：

- 利用數碼平台吸引人才，令應徵及挑選人才的過程更見流暢
- 評估並精簡招聘程序，以更有效的方式吸引和聘請人才
- 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活動，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，包含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
- 為學生提供見習機會，創建當前和未來的人才庫
- 每年為每位同事提供超過144小時培訓（不論職級）
- 每年培訓總支出達2.35億港元，即每位同事的人均培訓支出超過 12,800港元



每年為每位同事提供平均
144小時培訓



總培訓支出達**2.35億**
港元，即每位同事逾12,800
港元

每位同事的平均培訓時數 (按性別)

員工類別	2023年平均培訓時數
個人貢獻者	185
主管	74
業務負責人	120
戰略領導	35

每位同事的平均培訓時數 (按性別)



男性：**113**小時



女性：**177**小時

*培訓數據僅涵蓋國泰航空的全職同事

國泰學院簡介

自2023年9月1日起，員工學習中心The Learning Academy正式升級為國泰學院。國泰學院涵蓋了國泰內部的所有學習和發展職能，負責處理前線團隊和所有同事的學習需要。國泰學院倡導持續學習及提升的文化理念，即利用技術增強可擴展性，同時確保打造適合個人學習需求的學習方法。這將有助於我們能夠將國泰的所有學習職能進行首次整合，並鞏固我們在學習發展方面的成果，使所有學習職能均受益於增強的培訓師能力、學習技術及可比較的績效指標。



培育人才

我們的人才培育哲學適用於集團內的所有職級。我們致力提拔有潛質的人才並賦予他們智慧、知識及機會，讓他們沿着領袖階梯逐步晉升。

培訓項目	簡介
 核心課程	<p>我們提供一系列涵蓋基本技能和能力的課程，向任何尋求發展事業的同事開放。該等課程旨在幫助同事發揮潛能，並在國泰展開成果豐碩的職業生涯。</p> <p>國泰全職同事的參與比例：3%</p>
 領袖課程	<p>對於渴望提升技能的團隊領袖和經理，我們提供一系列領袖課程，旨在支援同事成為更有效率的領袖。</p> <p>國泰全職同事的參與比例：8%</p>
 卓越營運課程	<p>課程度身設計，旨在培養各個領域（包括機場服務、貨運服務、客戶服務和機上服務）的服務專業人員的技能和能力。該等課程培養他們所需的安全及合規知識以及具體工作的專業知識，以求表現卓越，並維護航空公司在最高安全標準方面的無與倫比的聲譽，以及維持卓越運營。</p> <p>國泰全職同事的參與比例：100%</p>
 卓越服務課程	<p>為實現我們晉身全球最傑出服務品牌之列的雄心壯志並實現卓越服務，本課程旨在提供各種學習方式，專注為我們的前線團隊做好個人和職業發展的心態準備，讓他們學習以人為本的知識和技能，以與我們的客戶建立積極的關係。</p> <p>國泰全職同事的參與比例：17%</p>

我們的項目提供了培養領袖和提高組織績效的綜合方法。通過提高領袖效能，我們激勵和鼓舞員工，從而實現更好的決策及組織的成功。通過繼任規劃和人才庫開發，我們幫助有志青年做好擔任未來領袖角色的準備，確保平穩過渡及不斷成長。我們專注於提升員工績效，培養積極的工作文化、團隊合作和目標實現。此外，我們度身設計培訓項目，可提高工作績效及生產力，堅持最高安全標準，並培養以人為本的方針，從而建立了積極的關係、獲得高客戶滿意度及競爭優勢。為了更好地衡量我們的項目效果，我們進行了課前及課後調查作為試驗，以比較課堂培訓前後的自評學習效果。該等指標使我們能夠追蹤及衡量我們的培訓和發展項目的影響。

案例研究



我們的首個領袖發展項目—培養和增強高績效同事的卓越能力

為增強未來領袖的能力和培養未來領袖，國泰於今年6月推出了首個領袖發展項目。這項為期6個月的領袖項目是與香港大學高層管理教育合作提供的，旨在提高各級別高績效同事的技能和能力。該項目由六個模塊組成，涵蓋策略團隊參與、決策數據分析、企業領袖的可持續發展以及策略規劃和執行等主題。今年，我們挑選了80名高績效者參與該項職業發展項目。

指定職位就業項目

在以下特定領域，我們亦按同事的工作性質提供多種職業發展項目：

職業選擇	簡介
 見習管理人員*	<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項目，提供課堂培訓、工作坊及於香港及海外各業務單位的實習機會。每年舉行的太古集團實習生計劃，亦為此項目提供高質素的人才來源。
 早期職業計劃	<ul style="list-style-type: none">我們推出一系列畢業生培訓計劃，旨在培養應屆畢業生，加速他們在國泰的職業發展。參與者將接受全面及系統的學習課程：內容包括技術及職能學習，以及在不同部門的工作經驗及輪調。主要有兩個領域：<ul style="list-style-type: none">工程資訊科技及數碼此外，每年冬季及夏季，我們亦為有意向在工程、資訊科技及數碼領域發展的在校大學生提供為期八週的見習機會。
 見習機師	<ul style="list-style-type: none">由公司贊助，為期55週的培訓項目，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項目，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。

*詳情請瀏覽<https://careers.swire.com/zh-hk/careers/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83%。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至少50%的目標。

為支持業務重建工作顯著提高培訓力度

因應日益增長的業務需求，國泰學院加大運營培訓力度。我們已重啟多個在香港進行的培訓項目，以滿足不斷擴張的營運需要。然而，我們明白不斷提升同事學習體驗非常重要。

為改善同事學習體驗，我們應用多項數碼技術及多種創新方法。我們在培訓項目中加入遊戲化元素，增添培訓的趣味性及互動性。我們通過融入類似遊戲的功能改善學習體驗並促進同事積極參與培訓。

此外，我們亦已重新設計培訓模組，以確保這些模組有擴展性並適應我們不斷增長的需求。重新設計的過程包括針對持續上升的運營培訓需求，對培訓內容、培訓方式及教材進行再評估。

同事福利

我們十分關注同事的福利，並肯定他們的貢獻。我們為同事提供全面的薪酬待遇，犒賞其作出的貢獻，包括：具競爭力的薪酬（針對各職位按市況進行定期調整）以及其他激勵

- 酌情花紅
- 彈性工作政策和彈性工作時間
- 行業領先的同事旅遊福利項目，提供折扣機票、各項優惠和旅遊福利
- 彈性福利項目，讓同事按照個人喜好為自己及符合資格的家屬選擇福利項目，包括：
 - 醫療和牙科保障
 - 保險項目
 - 退休項目

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。新冠疫情引發的挑戰令同事肩上的重擔有增無減，我們隨即作出回應。除與同事進行頻密及坦承的對話外，亦通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。

將支援融入工作

我們繼續為機師朋輩支援網絡提供支援。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及其家人提供援助。在內部，我們為50多名管理人員和感興趣的同事個人提供了12小時的精神健康急救培訓課程，以支援同事的精神健康和福祉。接受過精神健康急救、自我護理工作坊和援助技能培訓的義工被提名為「健康冠軍」，以在國泰內部營造支持性的精神健康環境。

我們還推出了身心安康專頁，其中包含對我們五個健康重點的全面見解、豐富的資源以及由我們的內部心理學家精心撰寫的文章。



隨時隨地為同事提供指引

同事支援項目提供24小時全天候專業輔導服務，由來自世界各地的符合資格的輔導人員，為同事及其家人通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，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，例如每週健康資訊。另外，同事支援項目的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。

增強身心健康與適應力

自2011年起，香港同事身心健康調查每年進行一次，以衡量同事在工作間的身心健康。調查顯示，38.8%的調查對象工作壓力較大，而香港同事在其他關鍵幸福指標 / 數字上的表現也遜於全球同業。該等數字反映了我們對與放鬆相關的身心健康項目的迫切需求。

- 於2023年，我們制定了為期一年的項目，並以「賦能 — 保持健康、美好生活、充分放鬆」為主題，安排了一連串與精神健康相關的活動，讓同事能夠在包容和溫馨的環境中有效應對壓力。其3個部分如下：
- **保持健康** — 採取保持身心健康的方針
- **美好生活** — 在工作場所內外（例如家庭）角色之間實現工作與生活的平衡
- **充分放鬆** — 採用方法減輕壓力、恢復活力並增強健康。

舉辦該等「賦能 — 保持健康、美好生活、充分放鬆」活動的目的是鼓勵同事鍛煉身心，並通過靜觀工作坊、精神健康急救課程、網上講座、大型協作繪畫活動及精神健康節等，鞏固集團整體的適應力，同時促進個人的身心健康和生產力。

案例研究



藝術午餐

為兌現我們對同事身心健康的承諾，國泰於2023年5月發起了「藝術健康」活動。這一大型協作繪畫活動吸引了超過350名畫家，他們利用我們的退役機上枕袋製作了25幅大型畫布，促成了輕鬆、有趣和快樂的藝術創作體驗。「藝術健康」象徵著我們不斷追求創新精神及工作環境的整體健康。

案例研究



精神健康節2023

為響應世界精神衛生日的號召，國泰的「精神健康節2023」歷時一個月，期間公司為同事組織多次活動。我們受積極心理學的「心流」概念所啟發，以「覺知你的精神健康」為活動主題，意在提升同事的能動性，令其創造力、生產力及成就感達到最佳水平。健康節期間，我們組織了一系列由專家主持的體驗工作坊及啟迪心智的講座，旨在提高同事對精神健康的關注，促其健康發生積極變化。

下文呈列健康月活動的部分亮點：

椅子瑜伽

參與者學習到一些可藉辦公椅完成的簡單伸展及瑜伽姿勢練習。

職業倦怠、過度疲勞及用腦過度以及其背後的原因

此網上講座探討職業倦怠、過度疲勞及用腦過度症狀的原因及後果，並為預防及管理該等症狀提供了實用貼士，包括識別警告信號以及將壓力管理作為日常生活的一部分。

壓力與過勞

此訓練課程令參與者了解自己的身與腦面臨壓力時的反應狀態，以及若放任慢性壓力將如何導致過勞。

此外，課程提供一套全面的策略，教人以更奏效的方式理解及管理壓力情境，讓腦與身更好地應對高壓情境。

樂音冥想之旅

此冥想練習引導活動參與者深入探索自我，與自己的身和心重新連結，在頌鉢平靜的樂音中安定。





音療樂器

參與者在療愈的音樂中進行簡單的伸展運動，放鬆緊繃的身體，調整精神狀態。活動包括書寫反思日記以及體驗演奏樂器。

芳香療法改善睡眠質素

參與者通過活動了解失眠的不同原因及影響。培訓提供有助改善睡眠的芳香療法知識及貼士，包括不同精油的作用。參與者體驗試用不同的精油並調製專屬按摩油，以改善睡眠質素。

「心流」狀態如何影響一個人的健康並解決壓力及過勞？

此工作坊介紹積極心理學中「心流」狀態的概念，以及介紹進入心流狀態以提高個人效能的方法。

職場講健康 – 關愛您的脊柱

此工作坊助參與者了解常見的與工作相關的身體毛病以及健康安全問題。參與者通過活動學習到如何對疼痛及症狀進行自我評估的實用知識以及有用的運動療法技巧。

從傳統中醫角度緩解情緒壓力

是次專家講座活動探討了情緒壓力與傳統中醫之間的關聯，深入剖析人體五臟與情緒的關係以及傳統中醫所謂的五行。

了解常見的精神健康問題

參與者通過活動了解常見精神健康病症的信號及症狀，包括職場發生的精神健康問題，加深對自我及對他人的理解。

頂尖運動員論壇

邀請世界女子冠軍以TED演講的方式開辦講座，討論心流狀態如何正面且強有力地影響她們的表現，以及她們如何克服困難。



巧用數碼

該講座提高參與者對未經考慮的數碼媒體使用可能會產生的影響的認識，並為如何巧用智能手機、平板電腦等減輕壓力體驗貢獻妙計。

職場人情及其邊界

此訓練課程討論設立職場邊界的四個階段，而參與者在學習與自己及與人打好關係邁出第一步。

品茶及沏茶

康普茶自製工作坊向參與者介紹如何在家自製康普茶。參與者在品茶過程中對比熱泡及發酵茶底的不同，並分享品茶心得。

多元共融

作為一間跨國企業，我們致力為同事營造一個共融且友愛的工作環境，無分性別、性取向、性別認同、殘疾、家庭背景、婚姻狀況、種族、國籍、族裔及宗教。我們提倡建立多元共融的內部文化，故為確保大家深諳多元共融之道，所有同事（不論資歷，亦不論處於普通同事職級或是管理層職級）均需接受培訓，且每年均需進修，內容涵蓋了解我們的多元共融、反歧視及反騷擾與欺凌等政策。此外，為提升工作場所的共融性，我們設有嬰兒室、性別中立洗手間、無障礙洗手間及供信仰不同宗教同事使用的祈禱室。

從跨越微細的文化與社會差異，到協助乘客在空中亦感到賓至如歸，國泰大家庭必須有如我們所服務的社區一樣多元共融，方能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。國泰以成員背景多元為榮，並以建立真正的共融文化為目標，致力於保護及表揚對集團貢獻良多的同事，成為不斷追求進步的傑出僱主。

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。多元及共融辦事處聯同各同事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。

我們的多元共融事務處及各同事資源組別向多元共融督導委員會匯報。該委員會專責制定多元共融方針，確保我們一步步達致目標，其成員包括人事董事、財務總裁及其他關鍵業務領袖。該委員會為關鍵項目及變革倡議提供方向、指引及認可，鼓勵及倡導國泰上下在實際工作中進一步追求公平及共融。

為恰當監察及評估多元共融項目的成效，國泰成為多個指數的成員，例如彭博性別平等指數、社商賢匯香港同志共融指數、香港平等機會委員會《種族多元共融僱主約章》進階版年度問卷及香港CareER傷健共融指數。該等指數有助於我們比對市況追蹤自身的表現，並發現機會以進一步改進我們在多元、平等及共融策略的表現。



林紹波
國泰行政總裁



國泰擁有一支極其多元的團隊，這讓我們得以令各色各樣的顧客均感到備受歡迎、欣賞和賓至如歸。為妥善發揮該優勢，我們努力營造一個共融的工作環境，讓同事建立歸屬感並切實感到舒適自在。

正是這對多元共融的承諾，讓我們晉身全球最傑出服務品牌之列，從而為顧客、業務夥伴及最重要的同事提供服務。



我們目前擁有四個同事資源組別，在性別、性取向及性別認同、種族及不同能力等向度倡導更大的平等與共融。該等組別由充滿熱誠的義工管理，他們投入大量的時間及資源以與我們的不同社區建立聯繫，並確保我們審視我們的同事經驗實踐時，他們的需求獲充分反映。

我們的同事資源組別

性別平等網絡

該網絡提倡消除我們業務中的障礙和偏見，以致所有性別的人士均能擁有平等的機會充分發揮其潛力。該網絡由四個部分組成，目標是確保我們的政策能讓所有性別的人士均獲得公平待遇，促進我們全體同事所代表的性別平等及共融的文化，並改善弱勢性別的人才結構。



Fly with Pride

這是一個為性小眾同事和盟友而設的社交平台和支援網絡，為分享經驗、與同事社交以及尋找資源和支援提供安全的場所。該網絡旨在確保我們的性小眾同事能夠得到充分支持，全心全意投入工作，幫助國泰成為致力性小眾包容性的首選工作場所和僱主，並增進同事對性小眾的認知，促進性小眾群體彼此交流，互相認識和互相支持的文化。



OneCathay 跨文化網絡

該網絡旨在於香港和海外建立一個愜意的工作環境，所有族裔和文化背景的同事均受理解和尊重，並鼓勵他們互助合作，並且能夠互相學習、共同成長。該網絡通過其三大支柱，重點關注提高跨文化意識、倡導更具種族包容性的進程及政策，以及讓多元化群體參與提供支援和機會。



Ability to Fly

該網絡為具有不同才能的同事、關顧具有不同才能的個人的同事以及作為才能盟友的同事提供資源和社區。該網絡致力建立對不同才能的積極認識和理解，促進融具有各種才能的同事，並合作制定才能共融政策及實踐，以確保國泰被視為首選工作場所。



推進我們的多元共融目標

去年，我們定下更進取的新目標，即到2025年前管理層由不多於65%同一性別的人員擔任和到2027年前董事會由不多於70%同一性別的人員擔任。目前，我們擔任管理職務的女性比例為27%，我們的執行委員會已實現性別比例均等。

然而，為培養管理人才，我們需要關注並投資於我們的整個人才庫，甚至不僅僅是初級人才，並解決因性別偏見和性別障礙而導致的不同性別發展所面臨的問題。今年，我們通過以下方式進一步培育人才隊伍：

- 在我們的高潛力職涯發展項目中實現女性參與率達到54%，該項目中參與者將接受關鍵技能培訓、師友、指導和個人化發展項目。
- 在我們由來已久的「飛躍理想計劃」中實現性別平等，該項目招收對航空和社區服務充滿熱誠的學生。該項目的校友已從事香港航空業（以及國泰）工作。
- 接待婦女基金會Girls Go Tech計劃的高中生，培養她們對航空的興趣並展示技術在航空業中的應用。整個項目鼓勵香港女學生學習科學、技術、工程和數學學科，從而在這些領域培育未來的女性人才。
- 在招聘程序中嘗試隱去性別資料後才挑選履歷，以觀察是否影響成功求職者的性別平衡。

國泰亦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25by2025倡議號召引以為榮。作為簽署加入成員，我們：

- 每年匯報主要的性別分佈數據
- 定下於2025年前管理層由不多於65%同一性別的人員擔任的目標[^]
- 將國泰提名擔任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%

[^]管理層指集團內總經理和董事的職級。

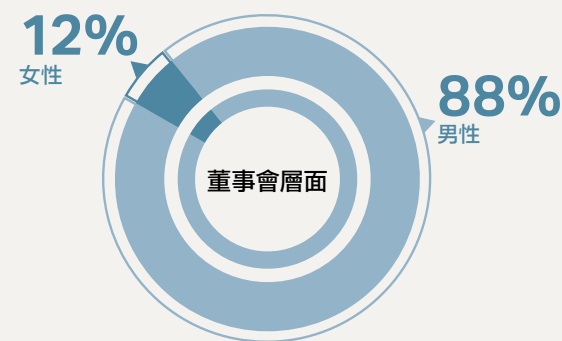
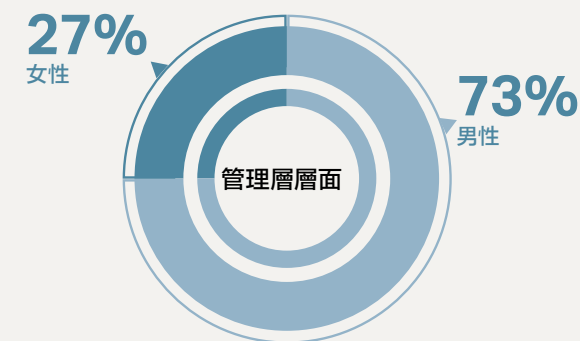
締造共融的工作環境

我們持續鼓勵同事參與，以便聆聽他們的心聲，並了解個別需要，以維護多元文化，讓同事時刻感到備受尊重，且能忠於自己。

在我們的年度同事投入度意見調查中，我們邀請同事分享他們對國泰文化的多元化、公平性和包容性的看法。今年，有66%的同事認為集團總體上具有多元化和包容性，與去年相比增加了5%。

然而，總有改進空間。培養共融及互相扶持的工作環境的權利及義務，掌握在集團內上上下下每一個人的手中。為確保所有同事清楚了解他們擔當的角色，我們推出強制修讀的反歧視及騷擾網上學習單元並向所有同事提供無意識偏見訓練及性小眾盟友訓練。

國泰同事於2023年的性別分佈



我們發起了「Women in Cargo」倡議，邀請女性專業人士分享她們的經驗和參與航空貨運業的機會。這支持我們在國泰貨運及其他業務領域中提高意識和促進性別平等的議程。

案例研究



多元共融月

今年11月，多元共融辦事處和多元共融網絡與我們的同事一起慶祝了多個多元化日及文化節。慶祝多元化日很重要，因為從多元化日我們能夠提高對具體多元共融問題的認識並激發相關討論。多元化日也提供了學習和反思的機會，使我們能夠分享我們的進步經驗，同時也覺察我們仍然需要做的事情。

粉紅星期五

Fly with Pride網絡鼓勵同事在11月10日穿粉紅服飾上班，以此慶祝粉紅星期五，身體力行支持性小眾群體。該網絡還在國泰城發放了粉紅色禮物並放映性小眾主題電影。

國際男人節

我們的性別平等網絡以「男性零自殺」為主題慶祝國際男人節，以強調心理健康及為我們的同事提供支援的重要性。



排燈節及跨文化節日

OneCathay跨文化網絡在國泰城慶祝排燈節和其他跨文化節日，並舉辦了一系列有趣的活動，包括印度舞蹈班、蘭戈里藝術作品比賽和跨文化問答比賽。

國際殘疾人日

我們的Ability to Fly 網絡通過在國泰城舉辦體驗活動來慶祝國際殘疾人日，同事學習凸字及手語，並進一步了解香港的殘疾人群體。

社會範疇 社區



社區義工活動合共**超過2,700**小時

捐贈包括眼罩、毛氈、兒童用品、已翻新的
平板電腦和辦公家具等**超過100
萬**件物品予香港社區

重啟國泰「空中之旅」予**170**名計劃
學員及友師

我們的政策與指引

- [《可持續發展政策》](#)

全球報告倡議組織：413-1

香港交易所關鍵績效指標：層面 B8：一般披
露，關鍵績效指標B8.1，關鍵績效指標B8.2

聯合國可持續發展目標：

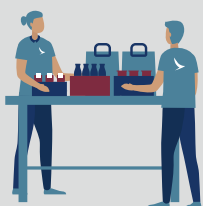


社區

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。過去數年令我們深深體會，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。

2023年績效亮點



同事參與不同社區義工活動
合共超過**2,700**小時。



重啟國泰「空中之旅」予
170名計劃學員及友師，我
們參與其中，作為支持政府項
目的壓軸活動。



通過「零錢布施」機艙籌款計劃
於2022年 為聯合國兒童基金會
籌得逾**55**萬港元。¹



支持香港特區政府的「共創明
『TEEN』計劃」，舉辦航空體
驗日，邀請**1,600**名參與
者參觀航空設施。



2023年，**國泰義工隊**注入新
血。在我們的同事支持下，義工
總數增加一倍。



捐贈包括眼罩、毛氈、兒童用
品、已翻新的平板電腦和辦公
家具等接近**116.1**萬件物品
予香港社區。

¹由於2023年的捐款有待審核，2022年的數字為目前可供參考的最新數據

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。通過不同的社區活動與義工服務，我們在關注全球的重要議題的同時，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核心範疇：



青少年

國泰致力推動我們所服務社區的未來發展，這與集團的長期發展目標相輔相成。我們通過投資於兒童和青少年的發展，履行這一承諾。



體育運動

國泰積極推廣體育運動，並通過參與不同的體育項目，連繫社區。我們的首要目標為實現身心安康，更好地服務我們萬分珍視的顧客、恪盡職守的同事和引以為傲的社區。



藝術與文化

國泰支援社區活動，促進全球文化交流 and 相互了解。通過將藝術與文化融入社區，我們協助實現極具活力的文化面貌並使其產生深遠影響，促進團結一心，彼此接納。



林紹波
國泰行政總裁

“

我們紮根於香港，支持本地社區是我們的首要任務之一。過去一年，我們成功為國泰義工隊吸納新血，並重啟廣受歡迎的「空中之旅」。2024年，我們熱切期待展開下一個「飛躍理想計劃」。我們深信，這些以青少年為本的項目，將見證我們為下一代提供獨特行業體驗及經驗的承諾，協助香港國際航空樞紐的長遠發展。

”

社區項目

隨著國泰的重建之路，我們支援本地社區的承諾愈發堅定。我們根據核心範疇舉辦能應對當前迫切議題的社區項目，其成效經由活動後的調查所評估。

飛躍理想計劃

「飛躍理想計劃」於2003年一月在香港啟動，旨在招募對航空充滿熱誠，並致力服務社區的學生。該項目啟動以來，共有數千名學生順利畢業。

在項目進行期間，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項目。

表現優秀的學員有機會在項目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。

最新一期國泰「飛躍理想計劃」將於2024年3月啟動，為中三至中六學生提供寶貴的學習機會。

參觀國泰城

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，讓大家從同事的角度了解公司背後的運作。導賞團會安排訪客參觀各項培訓及運作設備。

我們已於2022年年底開始復辦部分參觀活動，包括接待首批香港特區政府「共創明『TEEN』計劃」的學員及友師。於2023

年，國泰城接待超過1,250名訪客，包括社區組織及有特殊需要的學員。導賞團是由國泰義工及大使帶領。

捐贈里數傳遞愛心

國泰會員可使用亞洲萬里通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，為社會及環境出一份力。除了兌換物資之外，會員還可以通過捐贈里數支持慈善機構的社區項目。

2023年亞洲萬里通「愛心回贈」數據

	捐贈里數總額	價值1,059萬港元
	慈善合作夥伴數目	28
	慈善物資項目數量	72
	最受歡迎慈善物資項目	1. 人人流浪狗澳門義工團：支援人人康寧善終犬舍 - 年老或患病動物兩日照顧費用 2. 聯合國兒童基金會：為營養不良的兒童提供10包營養治療奶 3. 捐贈里數傳遞愛心

國泰Hackathon

280位科技精英及企業家學員齊集於公司總部—國泰城，參加我們的旗艦活動第六屆國泰Hackathon，參與人數創下高峰，充分展現出我們對培育下一代科技人才的承諾。今年的賽事獲得熱烈的迴響，本地及海外大學的1,500份參賽申請紛至沓來，參賽者們各自擁有獨特的學術背景及技能。經過嚴格的挑選後，共有64組獲邀參賽，他們在24小時內合力開發、設計原型並向由行內專家組成的評判團展示他們的創意想法。

參賽者們在徹夜進行的hackathon比賽中，從來自國泰和我們科技合作夥伴的40位教練及導師分享的見解中受益匪淺。他們獲得了創意完善、軟件開發及業務策略方面的指導。參賽者們亦了解了國泰業務運作背後的情況。

獲勝隊伍NAAR提出了一項創新解決方案，利用人工智能及基於電腦視覺的尺寸測量系統改善貨物載荷之間間距。NAAR獲得了商務客艙來回機票、十萬「亞洲萬里通」里數，更有機會加入國泰成為資訊科技暑期實習生。前三名優勝隊伍獲得了與管理層於國泰城會面及交流的機會，以及科技合作夥伴提供的創新資助。

作為獨有的航空業技術解決方案競技賽，國泰Hackathon展現了國泰為航空業培育人才及推動創新的承諾。連同其他青少年發展項目一起，國泰繼續支持青年人才，促進香港航空業、時尚旅遊、科技和創新的發展。



案例研究



「共創明『TEEN』計劃」

國泰對培育社區內青少年發展滿懷熱忱，這體現在積極參與香港特區政府組織的「共創明『TEEN』計劃」。自2022年12月至2023年5月，我們支援初中生，幫助他們建立自信，引導他們訂立個人目標。作為該項目的一部分，我們邀請了1,600名來自弱勢社群家庭的參與者於航空體驗日參觀機場社區設施。在開展該等特別活動期間，國泰義工隊利用工餘時間為項目擔任義務友師和導賞員，運用自身專業知識向學員介紹各類設施，為項目的成功作出了貢獻，並對參與活動的青少年產生了積極的影響。

籌款及慈善捐贈

我們通過多項行之有年的慈善捐贈項目，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會香港委員會於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項目幫助全球190個國家和地區的弱勢兒童和婦女。2022年該項目籌資共港幣55萬元，用以支持聯合國兒童基金會的活動。多年來，同事多次通過項目組成考察團，探訪貧困地區，實地見證項目所帶來的益處。

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

2023年，國泰航空及各附屬公司合共直接捐款達港幣130萬元，另以機票折扣方式捐款港幣460萬元。此外，我們亦捐出毛氈、兒童用品、眼罩、已翻新的平板電腦及辦公家具等接近116.1萬件物品。

案例研究



國泰「空中之旅」

國泰持續履行支持香港青少年發展的長期承諾。「空中之旅」於2007年首次推出，已有超過1,300名參與者。在最新一期的活動中，我們為170名參與者安排了一次難忘的體驗，他們乘坐最先進的A350-1000航機，遨遊香港天際90分鐘，為我們支持由香港特區政府推動的「共創明『TEEN』計劃」而舉辦的一系列活動畫上圓滿句號。此外，香港特區政府政務司司長亦親臨現場，擔任特別主禮嘉賓。從駕駛艙和機艙工作人員到地勤人員，國泰各部門義工全力支持，使活動得以順利進行，他們共同為此次意義深遠的活動得以成功舉辦貢獻了力量。

其他籌款活動

國泰航空亦通過捐贈里數及機票等支持香港大型籌款活動超過十年之久，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」虛擬路跑。

義工項目

我們是一個積極融入所服務當地社區的全球品牌，不僅為客戶帶來價值，亦為其周邊社區做出貢獻。多年來，我們的社區關係拓展亦影響了公司總部香港以外的多個地區。

2023年，國泰義工隊注入新血，多年來首次在國泰城開展義工招募活動，與同事見面並當面分享義工服務的樂趣。在管理層和各部門的支持下，活動取得巨大成功，成為我們重建業務過程中的里程碑。

年內，國泰義工隊支持公司的旗艦社區項目和義工服務，包括由香港樂童行兒童及青少年中心舉辦的工作坊，旨在通過推廣STEM教育賦能弱勢社群兒童。團隊工作致力傳授該等兒童知識，以提升其競爭力。同事亦義務協助樂餉社包裝食品並分發予弱勢社群。相關義工服務正好配合我們長期與兩家社福機構合作的目的，就是捐出食物以減少浪費同時幫助有需要的人士，相得益彰。



國泰義工隊參與各種義工服務以回饋社區。2023年，我們的義工共參與接近**2,700**小時的義工服務。

噪音管理

來自機場運作的噪音可能會影響周邊的社區，這些噪音的兩大主要來源為航班運作及地面運作。過去數十年，航空業一直努力減少噪音污染。時至今日，我們仍為此實施多項有效措施。

國泰航空遵守地方政府公佈的噪音減降程序，並確保完全符合噪音規定。在本地，我們遵守香港國際機場的QC2和QC4晚間噪音規定，且針對特定的航機型號按機身重量及攀升高度調節啟航程序，盡量減低噪音對寧靜的馬灣區的影響。

在香港空域以外，我們遵守國際條約，例如國際民用航空組織建議的「航機噪音管理平衡策略」。我們的機師亦會考慮當地情況並遵從各地機場的特定噪音減降程序。此外，我們亦會作出周詳的事前籌劃，盡量配合航道及當地時間調動最適合的機型。

目前，我們使用OEW程式計算理論噪音水平，並根據要求向當局報告，以證明我們遵守噪音法規。

國泰航空繼續致力投資於較新的機種、開發更有效率的營運程序，並採用先進的科技，力求進一步減少噪音滋擾。例如，專門為減少噪音而設計的A350-900空中巴士配備自動噪音減降啟航程序，通過優化飛行流程緩解噪音對人煙稠密地區的影響；A321neo機隊排放的噪音亦比國際民用航空組織附件16第14章的噪音標準低10 EPNdB以上。對於我們購買的所有新機，其噪音水平將低於國際民用航空組織的標準。



附屬公司



附屬公司

2023年績效亮點

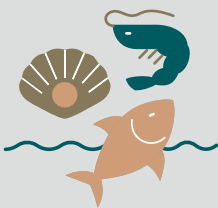
作為領先及重視可持續發展的航空公司，我們要求附屬公司在其業務範圍內設立和實踐可持續發展相關政策。

國泰餐飲 為49家在香港國際機場營運的國際航空公司提供機上膳食。



食物捐贈:

跟惜食堂及樂餉社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逾 **210** 噸食品和飲料。



支持可持續採購:

73% 海產經認證出自可持續來源。

案例研究



被香港大學評為循環經濟實踐的行業領導者

國泰餐飲早前開展了一項創新性的麵包釀製啤酒項目，旨在將航機上的剩餘麵包變成可供購買的高級手工啤酒，以解決食物浪費問題。該項目被公認為基於價值鏈的循環經濟實務中的一個突出案例研究，並被收錄於香港大學發佈的《循環經濟實務指南：與價值鏈夥伴協作建構具抗禦力業務》。我們力求持續貢獻我們的見解，樹立作為推動可持續發展的業界翹楚榜樣。

榮獲2022香港環境卓越大獎金獎

國泰餐飲榮膺久負盛名的2022香港環境卓越大獎 – 製造業及工業服務金獎。我們堅守可持續發展的承諾，並將創新及可持續發展融入到日常活動中，從而得以在疫情期間保持韌性。通過升級設備及回溯調試，我們正積極減少營運中的碳排放，努力實現到2050年達到淨零碳排放的宏偉目標。此外，我們的食物捐贈、廢物回收及禁用一次性塑膠製品等措施可防止物料被送往堆填區。

雅潔洗衣是香港的大型商業洗衣公司

- **源頭減廢**：通過修改包裝規格及改善同事食堂的廚餘回收等措施不斷探索各種機會。
- **以健康及安全為先**：開展「安全氣候調查」及熱壓力風險評估。



案例研究



開展首個可持續發展週

於2023年11月，國泰附屬服務開展首個可持續發展週。我們舉辦分享會、開設工作坊、開展遊戲、探訪及社區服務等一系列活動，旨在增進同事對附屬公司可持續發展進程及個人可持續行為如何產生積極影響的了解。

案例研究



推出E-Cargo托運單

香港機場地勤服務始終致力操作流程數碼化，以減少紙張使用。例如，我們升級了自研停機坪地勤服務系統2.0，以推動出口托運單數碼化。托運單乃用於中場客運廊及保安檢查南站貨物交接的安全檢查文件。於2023年11月，我們與民航處、機場管理局、機場保安有限公司及國泰貨運站合作，成為香港國際機場首個推出E-Cargo托運單的企業。此創舉預期每年將節省逾100,000張紙。

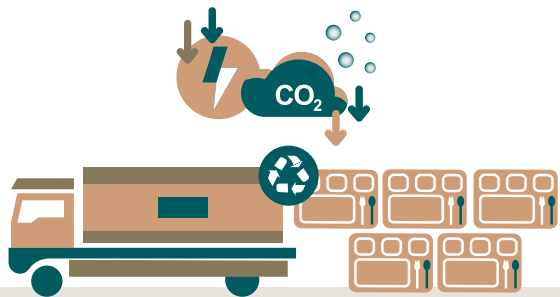
香港機場地勤服務為航空公司顧客提供地勤服務。

- **車隊減碳**：到2023年底，停機坪私家車已全面電動化。
- **廢物轉化**：廢物轉化率達48%。



國泰貨運站負責營運最新的香港空運站，服務來往香港的航空公司。

- **盡量減少使用簇新的一次性塑膠**：採用至少含30%循環再用物料的聚乙烯塑膠膜並開展含50%循環再用物料的聚乙烯膜實驗。
- **擴大循環再用範圍**：添置額外的循環再用設施以促進木質托盤、紙箱及聚苯乙烯的循環再用。



案例研究



邁向塑膠循環經濟

國泰貨運站一直致力於為日常業務運作所使用的一次性塑膠尋找循環再用的方案。我們乃香港首個貨運站營運商，對所有營運性塑膠實現閉環（即回收已使用的聚乙烯膜及包裝膜，隨後將其再加工為嶄新的聚乙烯膜及至少含30%循環再用物料的包裝膜）以促進循環使用。我們自2021年起已回收用以防塵和防水的貨物聚乙烯塑膠膜，並把其升級再造成含循環再用物料的嶄新聚乙烯塑膠膜，以減少使用簇新的一次性塑膠。2023年，我們已開展一項旨在進一步提高聚乙烯膜中循環再用物料比例的試驗，力求減少我們的營運對環境的影響。

捐贈沙袋：處理貨運站廢物的轉換實踐

國泰貨運站不斷尋求機會以避免使用需要送往堆填的物料。今年，我們向國際十字路會、學校及屋邨等非政府組織捐贈逾1,000個沙袋，用於防洪及其他社區用途，而該等沙袋不再是我們貨運業務的必需品。

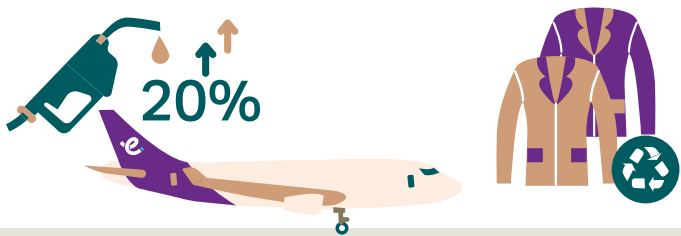
華民航空是提供速遞服務的全貨運航空公司，在亞洲提供定期航班。

- **減碳**：繼續致力推動燃油論壇督導委員會工作，採取提高燃油效益的措施。於2023年成功減少超過2,300噸碳排放。
- **健康與安全**：擴大疲勞風險管理系統，確保機師接受適當訓練，以便更有效地管理所有同事的疲勞風險。



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**：引進四架全新A321neo航機，每乘客座的燃油效益提高多達20%。
- **可循環性**：將80%的機艙服務員舊制服升級再造並回收。



案例研究



顧客碳抵銷項目

香港快運與領先的SaaS平台CHOOSE合作推出顧客碳抵銷項目。在該自願項目下，顧客可更好地了解航程的碳排放量，提高對氣候變化的認識。在訂票過程中及之後，顧客可就其航程的預計碳排放量選擇購買碳抵銷。購買的抵銷量將會用作資助香港快運所篩選的經認證高質碳項目，包括在中國內地廣西地區建設一座生物質發電廠及在泰國建設一座風力發電場。這兩個項目均已獲Verra（一個為氣候行動及可持續發展制定世界領先標準的組織）的碳標準驗證。

機艙服務員制服回收升級改造項目

2023年，我們推出機艙服務員制服回收升級改造項目。通過與當地可持續發展企業合作，我們成功將80%的機艙服務員舊制服物料（大約3,000件）回收及升級再造。約48%的制服面料由當地可持續時裝設計師任朗呈升級再造製成小熊公仔，每個再造小熊公仔都承載著航空的歷史，且面料手感舒適。我們與科技公司The Billie System合作，採用其獲獎的無水技術將紡織原料升級製作成為再生紗線，24%的制服被製作成再造旅行袋。我們還與Earthero Studio合作，將7%的制服物料改造成升級再造的聖誕襪，為香港麥當勞叔叔之家慈善基金提供慈善義賣。



香港快運航空有限公司

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, 我們致力提供優惠的票價及卓越的運作效益, 不會偷工減料。我們在亞太地區提供23條低成本航班服務航線, 以短途航線為主, 涵蓋旅客渴望的未被發掘的目的地。

可持續發展策略

香港快運一切以人為先。我們擁有1,364名同事, 當中包括544名乘務員, 301名飛行員和519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。為支援更加可持續的未來, 我們的措施包括:

- 提高運作效益及採用智能科技, 努力減少對環境的影響。
- 積極減廢、推動分類以便回收, 並逐步淘汰機上一次性塑膠製品。
- 將氣候行動理念融入客戶體驗, 以便客戶能夠更加可持續地出行。
- 支援同事及社區, 提供平等機會同時關懷同事, 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。我們專注於機隊現代化, 以減少營運中的碳排放。</p>	<p>今年的績效:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 引進四架全新A321neo航機, 每乘客座的燃油消耗減少高達20%, 具有高燃油效益的特點。我們優先使用機齡較短及能源效益較高的航機, 平均機齡為七年。 • 持續讓機師參與更環保的飛行程序並採用FlightPulse® (一款航機碳排放績效追蹤器)。自2019年以來, 通過提高燃油效益的舉措, 降低了13%的碳排放強度。與規劃的燃料使用相比, 通過更環保的飛行運行, 在12個月內減少了近3,500噸二氧化碳排放。 • 定期使用Cyclean®清洗飛機引擎, 以確保高引擎效率。
<p>廢物管理</p>	<p>香港快運主動減少廢物、提倡把廢物分類以便回收, 並逐步淘汰機上一次性塑膠製品。</p>	<p>今年的績效:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用更環保的替代品來取代不可回收的一次性塑膠製品, 如經FSC認證、環保油墨印刷及可堆肥的餐具套裝、嘔吐袋、竹餐巾、木製攪拌棍及紙杯。 • 發起Greener UO活動, 鼓勵同事在工作場所開展進一步可持續行動。我們已與社會企業The Loops合作, 自2023年6月以來, 在辦公室收集了約40多種可回收物, 重達約130公斤, 並在餐飲中心收集逾1,770公斤廢紙及混合塑膠。 • 為支援弱勢群體及努力減少食物浪費, 我們已與樂餉社及Green Price聯合開展一個持續性的剩餘食物捐贈項目。2023年, 我們已捐贈逾990公斤食物。
<p>同事及社區</p>	<p>香港快運極為注重同事的體驗感、參與感及身心健康。</p>	<p>今年的績效:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 作為我們多元共融藍圖的一部分, 通過將同事旅遊福利及醫療保險保障擴大到涵蓋同性合法配偶, 我們在業內邁出開創性的一步。 • 通過採用Flexiwork 2.0、同事身心健康措施及同事援助項目, 我們堅持以身心健康為先。我們亦針對增強職業健康及安全培訓採取措施, 以支援同事的安全及身心健康。 • 為培養具有高潛力的年輕人才成為未來航空翹楚, 我們持續開展AXIS見習生項目, 並推出HORIZON畢業培訓生項目, 這兩項項目均榮獲2023年最佳Z世代人才吸引力大獎。 • 我們致力通過義工項目、贊助、籌款、書籍捐贈以及參觀機場遊, 讓同事參與當地各類慈善工作, 例如惜食堂、公平貿易、香港兒童醫院、保良局及麥當勞叔叔之家慈善基金會, 以回饋社區。

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航機為DHL快遞提供飛往亞洲14個目的地的特快貨運服務，並在其他亞洲航點提供不定期包機服務。

可持續發展策略

作為一家航空公司，我們不斷以燃油效益更高的新貨機取代較舊型號，並推行多項節能舉措以減少碳排放。我們以可持續和合規地運作為原則，重點關注安全、氣候變化及我們的同事等領域。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同事創造一個共融工作空間，並持續監察環保的績效表現。

重要議題		
健康及安全	我們全面遵守香港特區政府專門針對於來往內地、澳門及台灣或海外的航機上工作的機組人員進入香港國際機場所定立的指定條件。	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 不斷升級及擴大疲勞風險管理系統並確保機師接受適當訓練，以便更有效地管理所有同事的疲勞風險。
氣候變化	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。	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 繼續推行多項措施提升燃油效益，並持續尋求更多有助減少碳排放的新契機。 繼續致力推動燃油論壇督導委員會工作，採取提高燃油效益的措施，為我們於2023年減少逾2,300噸碳排放。
我們的同事	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>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 同事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。約80%的調查對象同意或者非常同意以效力華民航空為榮。 疫情過後，我們首次組織家庭出遊日。為加深我們對環保的共同認識，我們選擇在一個擁有香港80%蝴蝶物種的知名地方舉行聚會。

國泰餐飲

作為全球最具規模的機艙膳食供應商之一，國泰餐飲在香港國際機場為49家國際航空公司提供航機膳食服務。

國泰餐飲於2023年年生產約1,940萬份膳食並處理逾 43,389班航班，即平均每日生產53,134份膳食及處理119班航班。國泰餐飲的營運由全體1,300餘名同事及其駐地承包商所支持。

可持續發展策略

我們認為可持續性對於引導卓越營運，更好地利用資源和確保業務增長至關重要。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。該委員會由公司各職能部門主管組成，負責可持續發展策略的規劃、實施、監察和審核。

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銷售。我們的營運完全符合航空及國際標準，包括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。

▲危害分析重要管制點

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。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"> 與惜食堂及樂餉社等非牟利組織合作，捐出210噸份食品和飲料予香港社會上有需要的人士。 開展全新的回收及捐贈項目，例如泡沫塑膠回收及機艙廢物回收。 回收331噸廚餘，送往O.PARK1廠房供轉化為能源。
<p>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，並鼓勵整個供應鍊邁向可持續發展。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315噸可持續海產，佔海產採購量的73%。 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才，使我們的同事具備相關技能，在國泰餐飲的職業生涯中成長為專業人士。我們的成功源於聘用最優秀的同事，對同事發展充滿熱誠，並堅信同事對提高業務績效從而在商業環境中保持競爭力的重要性。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 我們致力為同事提供更多培訓機會，加強管理職級同事的發展安排，為他們推出一系列全新的培訓工作坊，協助他們掌握基本技能以為現時及未來的工作職位做好準備。工作坊的主題包括： <ul style="list-style-type: none"> 日常領導能力 <ul style="list-style-type: none"> 基礎管理實踐 進階管理實踐 5S及精益訓練營 基礎項目管理 理解同事 <ul style="list-style-type: none"> DISC – 人際交往能力 利用MBTI進行更優溝通 影響式溝通 <ul style="list-style-type: none"> 推銷自己的想法 有效溝通 培訓人員訓練課程 (培訓設計及課堂引導) 評價技巧 創新 <ul style="list-style-type: none"> 設計思維 (雙鑽石模型) 功能性培訓 <ul style="list-style-type: none"> 數據管理培訓 數據保護培訓 TOGO, 電子採購系統培訓

國泰貨運站

國泰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270萬噸貨物。

我們的願景是成為全球最以人為本的航空貨運站及物流服務供應商。

可持續發展策略

國泰貨運站的可持續發展管治，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，通過定期會議制定可持續發展策略；作出檢討並加以改進。

藉著建立深厚的企業可持續發展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。為建立及維持一套全面的環境管理系統，國泰貨運站於2023年11月成為香港首個簽署國際航空運輸協會環境評估計劃的組織。我們榮獲2022香港環境卓越大獎 – 交通及物流業銅獎，此乃對我們可持續發展貢獻的認可。

重要議題

碳排放	<p>我們致力將環境的影響減至最低，並不斷探索如何通過革新和應用科技提升貨運站內的能源效益</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 啟動了重大的LED燈升級項目。到2023年底，逾60%的照明設備已被更換。該項目預期將於2024年第一季度完成。
物料及廢物	<p>我們積極監控一次性塑膠製品的使用量，並尋求環境友善的替代品，盡可能避免使用需要送往堆填的物料。正確的廢物回收及再利用，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"> • 開展了一項旨在進一步將聚乙烯膜中循環再用物料比例從30%提升至50%的試驗，從而減少使用簇新的一次性塑膠。 • 由於塑膠、木質廢物及廚餘的廢物回收及循環再造設施的改進，我們的廢物轉化率提高逾150%。
健康與安全	<p>卓越安全是我們一切業務工作的基石，且我們致力提供安全的營運和工作環境，並鼓勵所有業務夥伴、供應商和承辦商參照我們零傷害的首要安全目標。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 計及我們所有的分承辦商及同事，自開展業務以來，在絕對數字（可記錄工傷事故總數）及（可記錄總工傷事故頻率）方面，我們實現了最低受傷率。 • 於2023年5月及12月，我們舉辦了自動體外除顫器培訓，提高了具備於緊急情況下使用該設備知識的急救人員數目。 • 夏季，我們與機場管理局聯合開展了一場防止中暑安全宣傳活動。共有370名同事及承辦商參與此次活動。此外，我們進行了熱壓力風險評估。 • 在我們的安全大使及承辦商的共同努力下，我們在第三及第四季度開展了駕駛安全宣傳活動，以通過駕駛檢查提高移動設備操作員的安全意識和駕駛安全。
我們的同事	<p>我們竭力成為首選僱主，努力吸納、培養和留住人才，並在多元共融的工作間中建立卓越文化，讓同事們脫穎而出。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 獲得了由香港社會服務聯會頒發的「商界展關懷」標誌。 • 推出了多元共融月以支援我們所有的同事，無論性別、種族、民族或家庭狀況如何。我們亦開展了粉紅星期五、Women in Cargo宣傳片首映及國際男人節等各類活動。

雅潔洗衣有限公司

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。公司擁有約350名同事，服務26家航空客戶和31家酒店和會所客戶，每日平均處理174,000件生產件，相當於55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品、塑膠和鋁質包裝物料等。我們亦鼓勵供應商根據集團的《供應商的行為守則》，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ISO 45001的標準，並以此為業務績效的重要指標。我們力求通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"> 開展「安全氣候調查」，以收集同事對安全及健康事宜的整體意見。該調查可作為我們組織當前安全文化的一項指標，反映我們當前的安全實踐水平。通過開展該調查，我們旨在了解同事對職業健康及安全的態度與承諾，並就如何提高安全性提出更多建議，從而有助我們加強職業健康及安全管理與表現。此外，我們亦開展熱壓力風險評估，以消除潛在的健康及安全風險。
<p>廢物管理</p>	<p>我們致力盡量減少營運中產生的廢物，尤其是一次性塑膠廢物。</p>	<p>今年的績效：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過修改包裝規格、採用較耐用的洗衣袋及向顧客提供環保衣物袋，不斷減少一次性塑膠的使用量。 致力尋求更多循環再用的方法，持續增加循環使用率。例如，我們於2023年開始在食堂回收廚餘。
<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"> 推出嘉許項目，激勵同事提出創意，從而進一步發揚精益求精的文化。鼓勵我們的同事參與精益相關的培訓課程，以掌握所需技能。
<p>社會責任</p>	<p>關愛社群是雅潔洗衣的核心價值之一。通過參與各項社區項目，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已超過十年，為弱勢社群和需要幫助的長者提供免費洗衣服務。我們亦向長者提供了兩項洗衣護理培訓課程，並獲得積極的反饋。 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2,600部地勤支援設備及車輛，並僱有超過1,900名同事，目前共為24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，嘉許同事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](#)》。該政策在行政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

環境管理

我們的車隊消耗的燃油佔我們的總溫室氣體排放量的87%以上。我們將繼續實施地勤支援設備和車輛更新項目，使用燃油效益更佳或電力驅動的車輛。通過監控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。

今年的績效：

- 所有在停機坪一側行駛的私家車均已全面電動化。
- 減少產生廢物約20%並成功避免超過20噸廢物堆填，廢物轉化比率達48%。

我們的同事

成為一個優良的僱主不但可以吸引更多的人才，還有助保留熟練同事並發揮他們的潛力。我們投資於同事的培訓和發展，亦注重嘉許同事在客戶服務等領域的貢獻。

今年的績效：

- 為各職級同事提供了合共196,873小時的培訓，每位同事的平均培訓時數為104小時。
- 開展各種安全宣傳活動，例如駕駛安全宣傳活動及熱壓力風險評估，以保護同事的健康及安全。我們致力健康及安全，榮獲以下獎項嘉許：
 - 2022/23機場安全嘉許計劃-「香港國際機場安全卓越大獎」優異獎
 - 職安局工作場所傑出機構大獎
 - 「第二十二屆職業安全健康大獎」之「安全文化大獎」優異獎及「工作安全氣候指數調查最佳實踐獎」優異獎
 - 連續15年榮獲日本航空頒發「停機坪零事故」嘉許狀
- 獲頒「15年Plus商界展關懷」標誌及「《好僱主約章》2022-2024」，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。

2023年關鍵績效指標

經濟指標列表

指標	2023 百萬港元	2022 百萬港元	2021 百萬港元
產生的直接經濟價值*			
收益	94,485	51,036	45,587
財務收入	1,228	165	75
應佔聯屬公司溢利	(1,534)	(6,677)	(1,985)
分配的經濟價值			
營業開支	81,486	47,565~	46,037
同事薪酬和福利	14,785	10,646~	11,298
支付出資入的款項	6,729	3,074	2,704
- 財務支出	3,961	3,074	2,704
- 已派股息：國泰股東	2,768	-	
- 已派股息：非控股權益	-	-	
向政府支付的款項 (課稅)	1,068	(507)	(531)
社區投資，包括慈善捐款			
- 直接付款	1	2	3
- 航空折扣	5	4	0.2
留存的經濟價值			
國泰股東應佔溢利/(虧損)	9,789	(6,623)~	(5,527)

* 有關其他財務數據，請參閱國泰航空 2023 年報告書第 79-80 頁。

~ 已重列數據以採納香港會計師公會於 2022 年 6 月關於取消強制性公積金及長期服務金對沖安排的指引。

環境指標列表

排放 – 整體碳排放

(國泰航空及其主要附屬公司)

指標	單位	2023	2022	2021
範疇一 [◆]	噸二氧化碳當量	11,574,068	5,349,881	6,020,691
範疇二 (基於市場的方法) [◆]	噸二氧化碳當量	45,812	40,442	40,842~
範疇二 (基於地點的方法)	噸二氧化碳當量	79,188	70,564	71,412
範疇三	噸二氧化碳當量	5,939,000	5,205,000	-
範疇一及二 (基於市場的方法) [◆]	噸二氧化碳當量	11,619,880	5,390,323	6,061,533~
範疇一及二 (基於地點的方法)	噸二氧化碳當量	11,653,256	5,417,925	6,092,103
範疇一、二及三 (基於市場的方法)	噸二氧化碳當量	17,558,880	10,595,323	-
範疇一、二及三 (基於地點的方法)	噸二氧化碳當量	17,592,256	10,622,925	-
淨範疇一 [§]	噸二氧化碳當量	11,562,467	5,312,690	6,012,929
淨範疇一及二 (基於市場的方法) [§]	噸二氧化碳當量	11,608,279	5,353,132	6,053,771~
淨範疇一及二 (基於地點的方法) [§]	噸二氧化碳當量	11,641,655	5,380,734	6,084,341
淨範疇一、二及三 (基於市場的方法) [§]	噸二氧化碳當量	17,547,279	10,558,132	-
淨範疇一、二及三 (基於地點的方法) [§]	噸二氧化碳當量	17,580,655	10,585,734	-

[§] 淨範疇一排放量的計算方法：以總範疇一排放量減去衍生自經認證的可持續航空燃油的碳減排量和由國泰航空出資的其他碳減排量，當中包括商務旅行和顧客參與「飛向更藍天」推廣計劃的碳抵銷。

[◆] 數據由德勤會計師事務所核實

~ 已重列數據以反映真實狀況。

備註：根據溫室氣體盤查議定書範圍二指南，基於市場的方法仍根據公司所選擇之電力公司的排放所計算；基於地點的方法則根據主要使用之電網的平均排放所計算。

排放 – 飛機運作

指標	單位	2023 ^{**@}	2022 ^{**@}	2021 ^{**@}	2020 ^{**@}	2019 ^{**@}	2018 ^{**}	2017 ^{**}	1998
可用噸公里 (ATK)	百萬	23,113	11,092	12,308	15,587	34,791	32,387	31,439	10,857
收入噸公里 (RTK)	百萬	16,369	7,857	9,268	10,876	25,362	24,543	23,679	7,213
收入客公里 (RPK)	百萬	81,454	15,435	4,126	21,136	143,832	130,630	126,663	40,679
燃油消耗量	千噸	3,660	1,690	1,904	2,386	6,130	5,713	5,625	2,343
所有航機的燃油效益	克 / 可用噸公里	158	152	155	153	176	176	179	216
	自 1998 年以來改善情況的百分比	26.6%	29.4%	28.3%	29.2%	18.5%	18.3%	17.1%	0.0%
	克 / 收入噸公里	224	215	204	219	242	233	238	325
	自 1998 年以來改善情況的百分比	31.2%	33.8%	37.2%	32.5%	25.5%	28.3%	26.9%	0.0%
客運航機的燃油效益	公升 / 收入客公里 *100	4.01	6.82	26.68	7.73	-	-	-	-
貨運航機的燃油效益	公升 / 收入噸公里	0.21	0.21	0.18	0.15	-	-	-	-
所有航機的二氧化碳排放量	千噸二氧化碳當量	11,528	5,332	5,997	7,513	19,311	17,997	17,716	7,380
	與前一年百分比的變化	116.2%	-11.1%~	-20.2%	-58.3%	7.3%	1.6%	2.9%	-
	克 / 可用噸公里	499	480	487	482	555	556	564	680
	自 1998 年以來改善情況的百分比	26.7%	29.4%	28.3%	29.1%	18.5%	18.3%	17.1%	0.0%
	克 / 收入噸公里	704	677	647	691	761	733	748	1,023
	自 1998 年以來改善情況的百分比	31.2%	33.8%	36.8%	32.5%	25.5%	28.3%	26.9%	0.0%
客運航機的二氧化碳排放量	公斤 / 收入客公里	0.10	0.17	0.67	0.19	-	-	-	-
貨運航機的二氧化碳排放量	公斤 / 收入噸公里	0.53	0.52	0.46	0.38	-	-	-	-

* 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。
~ 已重列數據以反映真實狀況。

排放 – 飛機運作

指標	單位	2023	2022	2021
碳減排				
衍生自可持續航空燃油的碳減排 [◆]	噸二氧化碳	2,485	1,274	-
碳抵銷 (自願性質 – 國泰航空為商務旅行和「飛向更藍天」推廣活動所購買) [◆]	噸二氧化碳當量	9,116	35,917	7,762
碳抵銷 (自願性質 – 個別乘客及企業客戶所購買) [◆]	噸二氧化碳當量	16,779	2,482	19,518
碳抵銷 (自願性質 – 為貨物運輸所購買) [◆]	噸二氧化碳當量	570	-	-

[◆] 數據由德勤會計師事務所核實

備註：在商務旅行及貨物運輸方面，碳抵銷量為搭乘相關航班後的當月報告；在企業客戶方面，碳抵銷量按捐款當月報告；在推廣活動方面，由於處理相關數據需時，碳抵銷量在相關費用結算期間報告。

指標	單位	2023 ^{@#}	2022 ^{@#}	2021 ^{@#}
氮氧化物排放量				
氮氧化物總排放量	噸	4,630	2,336	2,349
客運航機	克 / 收入客公里	0.04	0.07	0.28
貨運航機	克 / 收入噸公里	0.17	0.23	0.17
平均氮氧化物排放 / 每降落起飛週期(LTO)	公斤 / LTO	37	43	45
隊中符合航空環境保護委員會CAEP [^] 6標準的飛機百分比	%	92	91	90
機隊中符合航空環境保護委員會CAEP 8標準的飛機百分比	%	72	68	65

* 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。

[^] 航空環境保護委員會 (CAEP) 是國際民航組織屬下委員會。其長遠目標為於 2026 年或之前減少氮氧化物排放至低於 CAEP6 標準的 60%

備註和方法：

(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。因需進一步研究，凝結尾跡的影響尚未納入。

(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。

排放 – 地面運作

指標	單位	2023	2022	2021
地面排放				
地面排放總量	tCO ₂	91,980	68,217	62,891

資源耗用 – 飛機及地面運作
(國泰航空及其主要附屬公司)

指標	單位	2023	2022	2021
航空能源耗用				
航空燃油	噸	3,659,651	1,689,558	1,903,710
可持續航空燃油 [◆]	噸	1,048	450	3
可持續航空燃油佔年內總航空燃油的百分比	%	0.03	0.03	-
地面能源耗用				
電力	兆瓦時	107,697	97,206	98,657
移動燃燒源 – 柴油	公升	3,107,572	2,344,396	2,476,926
移動燃燒源 – 無鉛汽油	公升	135,484	139,602	142,281
固定燃燒源 – 柴油	公升	5,953	6,884	5,709
煤氣	單位	6,597,530	4,286,328	3,996,750
總能源使用量	千兆焦耳	161,589,400	74,860,650	84,271,045
能源強度 (每同事)	千兆焦耳	6,789	3,572	3,895
用水量				
海水作冷卻用途	立方米	11,463,350	9,460,900	10,037,800
飲用水	立方米	881,180	503,821	502,615
保養水	立方米	7,892	13,246	14,517
循環再用水	立方米	9,394	11,959	9,984
排水量				
飲用水排水量	立方米	811,647	460,569	455,474

◆ 數據由德勤會計師事務所核實。

資源耗用 – 飛機及地面運作 (國泰航空及其主要附屬公司)

指標	單位	2023	2022	2021
資源使用				
營運使用的紙張	噸	68	65	61
面向乘客的一次性塑膠製品*	每位乘客的件數	3.1	4.8	7.5
購入的經認證可持續海產	噸	315	150	22
回收				
金屬	噸	33	28	7
塑膠	噸	296	149	30
玻璃	噸	419	83	28
紙張	噸	277	115	137
食品加工油	噸	8	8	6
輪胎	噸	32	31	16
食物捐贈	噸	210	114	210
送往回收並轉化為能源的不可食用廚餘	噸	664	367	246
分類總計	噸	1,939	895	680
雅潔洗衣的重用衣架	個	787,085	543,730	1,335,302
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	15,820	9,193	7,769
有害廢物 (電池)	噸	12	24	1
有害廢物 (化學固體廢物)	噸	5	2	2
有害廢物 (化學液體廢物)	公升	18,460	10,760	17,200
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	0.18	0.17
非有害廢物避免堆填比率	%	12	11	8

* 僅限國泰航空的航班。這包括面向乘客的一次性塑膠水樽、器具、個人護理物品及包裝，但不包括作醫療和衛生之用和除水樽以外的已包裝食品和飲品。

社會指標列表
僱傭數據

指標	單位	2023	2022	2021
國泰航空集團的同事概況				
同事總數 [#]	人數	23,801	20,923	21,635
同事總數 – 主要業務單位及附屬公司*	人數	22,804	20,014	20,708
按性別				
男	%	51	49	50
女	%	49	51	50
按合同類型				
長期僱員	%	85	92	92
固定及臨時僱員	%	15	8	8
按僱傭類型				
長期僱員 — 全職	%	99	99	99
長期僱員 — 兼職	%	1	1	1
按地區				
香港及澳門	%	85	85	84
中國內地	%	2	2	2
其他	%	13	13	14
按工作類別				
機組人員	%	15	12	13
機艙服務員	%	31	31	32
地勤人員	%	54	57	55

[#] 所提供的數據與年度報告書的數據範圍一致。

* 除另作說明，這涵蓋國泰航空、華民航空、國泰餐飲、國泰貨運站、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。

社會指標列表
僱傭數據

指標	單位	2023	2022	2021
按年齡組別				
30 歲以下	%	19	14	15
30 - 50 歲	%	60	64	64
50 歲以上	%	21	22	21
按同事類別				
個人貢獻者	%	64	64	66
主管	%	30	30	28
業務負責人	%	5	5	5
戰略領導	%	1	1	1

社會指標列表
僱傭數據

指標	單位	2023	2022	2021
長期僱員自願離職率				
按年齡組別				
30歲以下	%	21	43	40
30 - 50歲	%	12	17	17
50歲以上	%	8	10	11
按性別				
男	%	14	17	17
女	%	10	23	22
按地區				
香港及澳門	%	13	18	17
中國內地	%	6	1	1
台灣	%	7	5	1
美國	%	12	4	2
其他	%	11	3	2
按管理層級				
初級管理層	%	8	19	-
中級管理層	%	5	18	-
高級管理層	%	4	30	-
按同事類別				
個人貢獻者	%	16	20	-
主管	%	8	19	-
業務負責人	%	5	18	-
戰略領導	%	4	30	-
長期僱員總自願離職	%	12	18	17
長期僱員總離職率	%	15	21	23

社會指標列表
僱傭數據

指標	單位	2023	2022	2021
長期僱員新入職率及人數				
按年齡組別				
30 歲以下	%	51	46	28
	人數	1,365	994	310
30 - 50 歲	%	15	16	8
	人數	1,783	1,301	579
50 歲以上	%	11	8	2
	人數	447	313	121
按性別				
男	%	21	18	9
	人數	2,075	1,344	617
女	%	16	22	7
	人數	1,520	1,264	393
按地區				
香港及澳門	%	19	18	8
	人數	3,059	2,299	820
中國內地	%	14	3	0
	人數	70	34	15
台灣	%	16	5	3
	人數	66	10	81
美國	%	22	3	1
	人數	54	31	12
其他	%	18	2	1
	人數	346	234	82

社會指標列表
僱傭數據

指標	單位	2023	2022	2021
按管理層級				
初級管理層	%	19	20	-
	人數	1,137	1,014	-
中級管理層	%	5	14	-
	人數	55	62	-
高級管理層	%	3	43	-
	人數	2	10	-
按同事類別				
個人貢獻者	%	20	19	-
	人數	2,401	1,522	-
主管	%	19	20	-
	人數	1,137	1,014	-
業務負責人	%	5	14	-
	人數	55	62	-
戰略領導	%	3	43	-
	人數	2	10	-
總新入職率	%	19	17	8
總新入職人數	人數	3,595	2,608	21

社會指標列表
僱傭數據

指標	單位	2023	2022	2021
長期僱員平均任期				
按年齡組別				
30 歲以下	人數	3	3	3
30 - 50 歲	人數	10	10	11
50 歲以上	人數	20	22	20
按性別				
男	人數	13	10	14
女	人數	9	13	9
總平均任期 (年)	人數	11	11	12
長期僱員晉升率				
按年齡組別				
30 歲以下	%	8	5	5
30 - 50 歲	%	11	5	3
50 歲以上	%	8	3	1
按性別				
男	%	10	6	4
女	%	10	4	3
總晉升率	%	10	9	3
長期僱員缺勤率				
按性別				
男	%	3	5	2
女	%	5	2	1
總缺勤率	%	4	3	2
勞資關係[#]				
由獨立工會代表或團體協約保護的僱員	%	4	5	5

[#] 僅為國泰航空數據

培訓及教育數據

指標	單位	2023	2022	2021
培訓及教育				
平均培訓時數				
受訓同事總數	%	100	100	96
總培訓時數	小時	2,780,497	968,473	589,453
平均培訓時數	小時	144	39	31
平均培訓時數 (按同事類別)				
個人貢獻者	小時	185	26	32
主管	小時	74	39	31
業務負責人	小時	120	21	66
戰略領導	小時	35	2	7
平均培訓時數 (按性別)				
男	小時	113	40	37
女	小時	177	35	31
受訓同事比例 (按同事類別)				
個人貢獻者	%	100	69	99
主管	%	84	94	93
業務負責人	%	30	61	86
戰略領導	%	100	17	88
受訓同事比例 (按性別)				
男	%	89	87	94
女	%	100	73	98

培訓及教育數據

指標	單位	2023	2022	2021
同事培訓平均支出				
按同事類別				
個人貢獻者	港元	11,151	8,559	6,246
主管	港元	15,439	12,094	8,276
業務負責人	港元	14,142	11,541	8,055
戰略領導	港元	13,824	9,391	8,330
按性別				
男	港元	11,911	8,317	6,351
女	港元	13,821	10,492	7,579
每位同事的平均培訓總支出	港元	12,800	11,800	8,800

績效評估和參與數據

指標	單位	2023	2022	2021
績效評估				
接受績效評估同事比例	%	79	99	97
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	58	58

同事多元化數據

指標	單位	2023	2022	2021
董事局多元化				
按性別				
男	%	88	94	94
女	%	12	6	6
按年齡組別				
39-47 歲	%	0	6	6
48-56 歲	%	47	38	53
57-65 歲	%	47	50	41
65歲以上	%	6	6	0
按種族				
美國人	%	0	0	6
澳洲人	%	0	6	6
英國人	%	41	44	41
華人	%	53	44	47
德國人	%	6	6	0
董事服務任期*				
1-5 年	%	76	63	65
6-10 年	%	18	31	23
超過10 年	%	6	6	12

*於 2023 年年底，董事局的平均任期為 3.47 年。

備註：有關董事技能、專業知識及經驗的詳情，請參閱 2023 年報告書第 54 頁。

同事多元化數據

指標	單位	2023	2022	2021
管理要職 (總經理及董事) 多元化				
按性別				
男	%	73	75	72
女	%	27	25	28
女性管理層多元化				
按職位				
擔任管理職位的女性(佔管理人員總數的百分比)	%	31	31	28
擔任初級管理職位的女性(佔初級管理人員總數的百分比)	%	35	34	32
擔任科學、科技、工程和數學相關職位的女性(佔科學、科技、工程和數學相關人員總數的百分比)	%	19	19	17

職業健康及安全數據

職業健康及安全	範圍	單位	2023 ⁺	2022 ⁺	2021 ⁺
意外*	集團旗下各航空公司	宗數	0	0	0
高風險事故	集團旗下各航空公司	宗數	0	0	0
與工作相關的死亡個案	集團旗下各航空公司	宗數	0	0	0
與工作相關的死亡率	集團旗下各航空公司	%	0	0	0
損失工時工傷率	集團旗下各航空公司	宗數	10.39	3.01	0.79
損失日數率	集團旗下各航空公司	宗數	189.46 [#]	52.09 [#]	20.33 [#]
違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	集團旗下各航空公司	宗數	0	0	0

* 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。

供應商分佈

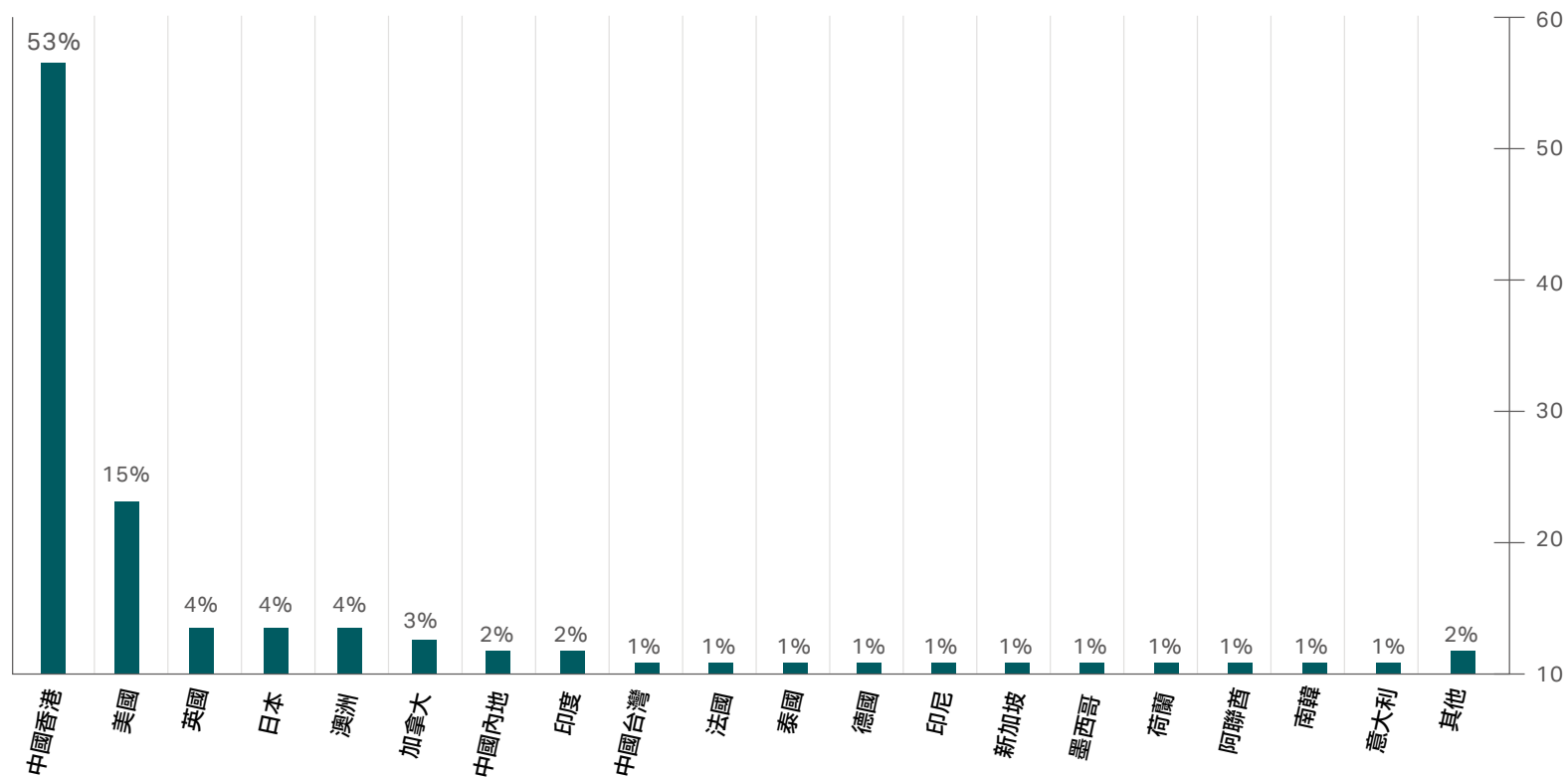
2023年一級供應商數目：**87⁺**

重要的一級供應商數目：**76***

佔總採購支出：**50%**

2023年活躍供應商數量：**5,500**

按地點劃分的活躍供應商



* 不包括政府部門、銀行及公司間的結算等非採購項目。

僅合國泰航空數據。

+ 一級供應商是指累計支出達到我們年度支出 80% 的供應商。

我們的績效

國泰對TCFD及IFRS S2的回應

1. 管治

1.1 董事局對氣候相關風險及機遇的監督

董事局就國泰航空的可持續發展策略及進展承擔最終的責任。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體共同執行，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氣候變化風險在內的一切風險評估事宜，並執行董事局的決議。

可持續發展，包括氣候變化，是每次於董事局會議中向董事局提交的執行董事報告內的常行組成部份，可持續發展委員會亦會每年至少兩次向董事局交代可持續發展及氣候變化的相關事宜。與氣候相關的關鍵績效指標及近期目標以我們的減碳路線圖為依據及指導方針，可持續發展委員會及氣候行動指導委員會將定期審查並提供最新資訊，以據此評估實現該等目標的進展情況。

董事局負責審視本集團內重大的可持續發展以及環境、社會及管治議題，當中氣候變化亦為重點之一，批核與可持續發展相關的策略、目標、行動和政策，以及審批集團的可持續發展報告。我們的氣候變化政策現已從可持續發展政策中分離出來，成為一份獨立的文件，明確規定董事局及管理團隊在氣候行動方面擔當的角色及責任，以及我們對氣候相關風險及機遇的承諾、緩解措施及適應行動。

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的歐盟碳排放貿易體系 (EU ETS)、英國碳排放貿易體系 (UK ETS) 及國際民用航空組織轄下國際航空碳抵銷和減排計劃 (CORSIA) 的現況及未來應繳的金額，按月向財務委員會匯報。

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

可持續發展委員會由行政總裁擔任主席，由四名執行董事及另外三名管理層成員組成。該會由董事局設立並授命，負責評估和批准與集團可持續發展相關的策略、政策、目標設定，以及重要舉措涉及的投資，為本集團聚焦可持續發展的企業文化定出方向。該會每年定期召開至少三次會議，主要職責包括作出評估並優先制定本集團重要的可持續發展議題，就重要性評估的過程、可持續發展及氣候相關事宜的管理以及在實現關鍵績效指標方面取得的進展，向董事局作出報告。此運作模式能將可持續發展概念融入業務策劃、財政預算及風險管理過程中，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行議程，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。2023年，可持續發展委員會舉行了兩次額外會議，一次是側重於了解可持續航空燃油的全球供需動態，另一次則是深入探討成本影響以及國泰對該等動態的策略應對。

氣候相關的特定職責由不同團隊及委員會負責，詳見下文。各委員會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以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，同時辨識和掌握可持續發展的機遇。

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

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，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減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，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。

氣候行動指導委員會聚焦的主要範疇：

1. 按照各項減碳計劃的目標及進度監察碳排放績效	2. 了解國際民用航空組織 CORSIA、EU ETS、UK ETS 及其他適用於國泰的強制性減碳或碳排放貿易計劃對公司構成的財務影響	3. 提倡支持採用可持續航空燃油的政策並推動供應鍊的發展
4. 監察公司採用可持續航空燃油的進度	5. 進一步拓展自願性質的碳抵銷計劃「飛向更藍天」	6. 從產品及服務的設計、銷售與推廣以至傳訊及品牌形象的角度討論和檢視與氣候變化相關的業務機遇

氣候變化總監負責邀請相關業務單位加入以執行已獲共識的項目。

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。風險管理委員會負責監管風險管理框架，並以該框架監管集團內的所有企業風險。管理團隊需要負上管理實質風險的責任。

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

二氧化碳價格是公司進行機隊及航線策劃時的必然考慮。機隊的燃油使用量、安排及策略部署對增加營運成本的影響，當中包括採購高燃油效益航機等業務策略，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運作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強度。該委員會每月召開兩次會議，出席的代表來自採購、機買、顧客體驗設計、工程及航班運作等多個部門。

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

氣候相關風險及機遇分析

過渡風險及機遇	短期：0 - 3年	中期：3 - 10年	長期：10 - 30年
實體風險	短期：2030年	中期：2050年	長期：2100年

過渡風險

風險	航空業被惡意詆毀及看來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空中交通工具的需求		
氣候相關風險定義	<p>對國泰氣候表現及貢獻不斷變化的預期相關的市場風險。</p> <p>隨著社會對減低和控制航空界別溫室氣體排放這項全球議題的關注與日俱增，全球社區、持份者和顧客均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風險，因為顧客日後可能會改為選擇更環保的客運和貨運服務。</p>	<p>我們承諾於2030年或之前使用10%可持續航空燃油，同時於2050年或之前達至淨零碳排放。實現這些目標需各方攜手合作，當中包括有利於可持續航空燃油供應鏈發展及使用的政策、能源產業投資於可持續航空燃油供應鏈、企業客戶與航空公司簽訂採購協議等。如整個可持續航空燃油生態系統未能以同樣速度前進，我們或未能實現我們的氣候目標，從而進一步增加被惡意詆毀的風險。</p>	
潛在財務影響	<p>鑒於市場上仍缺乏替代品，短期風險為低。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%），僅限於指定地區（以歐洲為主）且主要是內陸航線，並不是國泰所營運的市場。我們主要經營歐洲至亞洲及西南太平洋的長途國際客運。</p>	<p>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，預計對國泰的影響將為全年乘客收益的1%（按2019年營運水平的數據計算）。</p> <p>長遠來說，假如趨勢蔓延至全球而且乘客需求雙倍下降，則有可能令我們的營運收益減少多達10%。</p>	
影響的時間範圍	中至長期		
緩解策略	<p>國泰繼續評估風險以及計劃策略、內部政策及程序，並改善營運以滿足市場期望，包括但不限於採用燃油效益更高的航機、設計新產品以減輕航機重量以及持續投資及使用可持續航空燃油。作為我們管理該風險的一部分，我們承諾於2030年或之前使用10%可持續航空燃油，同時於2050年或之前達至淨零碳排放。</p> <p>我們繼續致力減少碳排放，同時密切關注全球公認的氣候組織的最新大氣科學研究成果。我們亦不斷傳達我們所做的氣候相關工作及策略，響應對我們氣候責任日益增長的</p>	<p>期望。我們通過演講、報告以及正式及非正式的利益相關者互動，傳達並分享我們的氣候承諾。</p> <p>特別是，我們通過「企業可持續航空燃油計劃」及「飛向更藍天」抵銷計劃，提升客戶對可持續發展及碳影響的認識，而該等項目為乘客提供抵銷其航班相關碳排放的選擇，亦讓彼等有機會支持減排項目的發展。</p>	

過渡風險	
風險	政策及條例相關的轉變導致營運成本上升以及自願性質的承諾
氣候相關風險定義	<p>現有及新的氣候相關條例對我們企業的財務及營運產生的風險。</p> <p>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。其他地區性或個別國家的碳排放貿易體系，例如歐盟碳排放貿易體系及英國碳排放貿易體系，亦有可能為公司帶來額外的費用及行政負擔。我們亦已承諾於2030年或之前使用10%可持續航空燃油，年或之前達至淨零碳排放同時集團將於2050。</p>
潛在財務影響	<p>碳排放及採用可持續航空燃油引致營運成本上升。</p> <p>我們預計各項強制性碳排放抵銷計劃及相關貿易體系，包括CORSIA、EU ETS及UK ETS，短期內對國泰的營運成本影響輕微。在CORSIA計劃期內直至2035年，國泰可能需要動用合共11億美元抵銷所有碳排放，此數字是基於下列各項假設而得出：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 截至2023年10月參與CORSIA的成員國名單。 • 根據國際航空運輸協會的預測，碳定價將從每噸10美元逐漸上升至33美元，有關價格 • 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。
影響的時間範圍	中至長期
緩解策略	<p>國泰持續監察CORSIA、EU ETS及UK ETS的碳排放抵銷信用規管發展。</p> <p>為應對CORSIA及其他強制性碳排放貿易體系，國泰已制定穩健的機隊現代化計劃及強有力的燃油效益提升流程，以減少排放。此外，國泰亦承諾於2030年或之前將可持續航空燃油的使用率提高至10%。</p>

於2022年舉行的國際民用航空組織第41屆大會，敲定CORSIA的重要改變。雖然2021-23年的碳排放上限將設定於2019年的水平，但由2024年開始上限將降至2019年碳排放水平的85%，任何超出此新上限的碳排放均須抵銷。換言之，航空公司需要抵銷得更早及更多，從而致使直接營運成本增加。自2019年以來，國泰一直履行CORSIA的碳排放報告要求。

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。目前，EU ETS和UK ETS均適用於國泰航空，我們已分別自2012年及2021年起遵行該兩體系的規定。

• 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，我們亦早已就2030年及其後的可持續航空燃油用量定下目標，該價格差距將為我們帶來額外的財務負擔。

在香港，我們與本地監管機構民航處保持定期對話，以確保在出現其他情況時，我們已做好充分準備並了解情況。

我們亦持續定期參加行業會議（如國際航空運輸協會及國際民用航空組織）及航空去碳化的跨領域倡議（如航空界氣候變化工作組、未來清潔天空）。

我們持續在預算預測中評估與氣候變化有關的資本支出 / 營運支出。

實體風險	
風險	對公司業務運作的影響，特別是設於香港國際機場的樞紐
氣候相關風險定義	<p>極端天氣事件 (例如颱風和洪水) 的強度和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，而突發的天氣變化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。</p> <p>根據香港天文台提供的資料，假設溫室氣體濃度持續升高，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，亦須緊密監察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。</p>
潛在財務影響	<p>預計影響水平短期內不會出現重大改變，按年稍有變動則屬意料中事。中至長期而言，影響水平預期將會緩步上升，惟未有發現極端風險。</p> <p>颱風、難以預測的天氣情況及洪水令航班誤點或改道，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經濟損失。</p>
影響的時間範圍	短期、中期、長期

實體風險

緩解策略

由於集團營運的幾乎所有航班均往來香港國際機場，我們一直與關鍵夥伴香港機場管理局緊密合作，以評估公司於香港國際機場的中至長期氣候變化適應力。繼2020年的氣候變化適應力研究後，香港機場管理局就整個機場的排水系統進行評估，以了解降雨量上升期間的排水量，並通過研究評估氣候變化對海堤的影響。儘管長遠而言並未發現於2100年前有任何極端風險，於2030年可能出現的實體風險當中有部份卻被評定屬高風險類別。

可能於2030年出現的首要實體風險

風險	風險	風險	風險
極端天氣事件對同事健康及安全造成影響，令地勤人員行動受到限制	極端天氣事件及 / 或水浸 (例如降雨及風暴潮) 對資產造成有限損害，因而須就即時清理、維修或更換部分零件支付開支	水浸 (例如降雨、風暴潮及海平面上升) 及閃電導致資產損壞或完全故障，令運作及主要基本工程受阻	海平面上升導致排水渠口被淹浸，令水浸風險增加及排水系統超出負荷
主要受影響資產：飛行區	主要受影響資產：飛行區及飛行區供電系統	主要受影響資產：行李處理系統	主要受影響資產：飛行區
應對措施概要 機管局嚴格遵守政府提出的預防中暑措施，並設置遮蔽處供同事在極端天氣下暫避。我們將檢討在極端氣溫下或因應實際運作需要使用個人防護裝備的政策，並將開始記錄極端炎熱及潮濕天氣的出現次數和程度，以及對同事表現和健康的影響。	應對措施概要 我們已推行多項項目，例如飛行區道面系統管理項目和預防性保養措施，並設有海堤及排水系統等結構物，以減低對機場和機管局運作造成的損害。為應對緊急情況，我們設有緊急供電系統及額外後備資源。為了加強對此項風險的應變能力，我們會於出現閃電後檢視避雷系統的狀況。機管局已檢討及評估整個機場的排水系統，並對海堤進行研究，以評估降雨、風暴潮、海平面上升及海水越過海堤的影響，有關研究結果將為所實行相關適應行動提供資料。	應對措施概要 海堤及排水系統保護機場免受水浸影響，我們檢討及評估整個機場的排水系統，藉此加強此方面的應變措施。此外，我們亦進行預防性保養及設有防風閘等其他結構物。為應對緊急情況，我們設有緊急供電系統及額外後備資源。日後我們將與其他重要資產擁有者合作，審視系統的適應力，並繼續遵循最佳的可用措施，以預防新基礎設施出現漏水。	應對措施概要 機管局已檢討及評估整個機場的排水系統，並對海堤進行研究。我們亦定期監察海平面測量儀及檢查排水系統。 國泰航空及香港機場管理局的團隊已於2022年12月舉行會議，檢討上述風險的現況並討論後續的緩解措施。相關團隊將會繼續定期舉行會議，以審視風險評估並就緩解措施和相關影響進行評核。

有關香港國際機場氣候適應力研究的更多資料，請參閱香港國際機場2020/21 氣候TCFD披露。我們繼續確保通過定期的氣候情境規劃演練來檢查及監測突發實體風險。

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

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。該目標涵蓋範圍一及範圍二的碳排放，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30%。	3. 自2014年以來，國泰一直在投資美國可持續航空燃油製造商。我們亦已承諾於10年期內購入110萬噸可持續航空燃油，足以應付2%運作所需。於2021年，我們承諾，2030年或之前，可持續航空燃油將佔我們航空燃油總耗用量的10%。於2022年，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3,800萬美制加侖混合可持續航空燃油。採用可持續航空燃油，可減少生命週期碳排放量多達80%。
4. 國泰於2022年開展亞洲首個主要的「企業可持續航空燃油計劃」，目前已進入第二階段，建立了新的合作夥伴關係。該項目為企業客戶提供減少其商務旅遊或航空貨運的碳足跡的機會，並讓他們參與支持國泰航班使用可持續航空燃油。	5. 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2023年間已接收共48部全新A350航機，並已落實於未來數年額外接收75部新航機	6. 國泰為亞洲首家推出自願性質碳抵銷計劃的航空公司。於2022年，該自願性質碳抵銷計劃亦已推展至公司的貨運客戶。於2023年，共抵銷了26,465噸由營運所產生的碳排放。我們至今已購買超過32.5萬噸碳抵銷。

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、法律條例和人員等六個層面的影響，並根據已預先定立的一套準則界定有關影響的重要程度。相關準則用以識別重要風險，並能突顯對公司帶來最大實質影響的風險，供董事會審視。

2. 策略

2.2 集團策略的適應力，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，召開了一次大型的假設情況部署及分析。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、法律及合規部及各附屬公司。

遵循五步結構化方法評估焦點問題並制定風險緩解計劃：



我們的五步結構化方法根據四個假設情境，評估集團在2030年及2050年可能會遇上的風險及機遇，包括深入探討：兩個由政府間氣候變化專門委員會制定的主要情境及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。於各情境中，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而形成的政治意向，和有助商用航班減碳的新科技是否可供使用。我們就第一個假設情況評估實質氣候風險，例如氣溫上升及極端天氣事故等。除實質風險外，我們亦就按《巴黎氣候協定》的目標過渡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，以及長期經濟不景氣。成功過渡至全球氣溫上升低於攝氏2度，是最理想的假設情況。在該情況下，碳抵銷成本上升或會影響公司的盈利，而因未能符合二氧化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況仍然存在大量變數，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，已為提高業務適應力打下基礎。

我們每三年進行一次假設情況部署評估，下一次氣候相關情境分析計劃於2024年下半年進行。

2. 策略

2.2 集團策略的適應力，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

航空業的可持續發展需要各界群策群力，方可達成目標。國泰始終致力以合作方式於2050年或之前實現淨零碳排放，並支援全球為將氣溫升幅限制在攝氏1.5度以內而作出的努力。倘各協會的氣候相關立場被認為與我們在氣候變化方面的立場有重大分歧或不一致，我們的代表將與提出查詢的各方溝通，以闡明我們的立場並積極與各方達成一致。主要行業協會的行動概述如下。

會籍	組織的覆蓋範圍	國泰的貢獻與參與
航空界氣候變化工作組	全球	國泰為「航空界氣候變化工作組」的創始成員。該工作組以加速推動新興減碳科技突破十年或以上為目標，協助航空業達致淨零碳排放。
國際航空運輸協會	全球	國泰為國際航空運輸協會「可持續發展及環境顧問委員會」的成員。該委員會為國際航空運輸協會的董事會及理事長就航空業的可持續發展和其對環境的影響提供意見。
國際民用航空組織	全球	國泰為國際民用航空組織「燃料工作組 - 可持續航空燃料應用」的成員。該工作組支持符合環境、社會和經濟可持續性準則的可持續航空燃料研究、發展和使用。
寰宇一家	全球	自2023年起，國泰將擔任寰宇一家「環境及可持續發展委員會工作組」的主席。國泰聯同寰宇一家的其他成員，承諾合共購入超過3.5億加侖可持續航空燃油，預計將於2024年開始送達。
可持續生物燃料圓桌會議	全球	國泰為「可持續生物燃料圓桌會議」的成員。該國際圓桌會議為可持續生物燃料認證提供可靠而具公信力的工具和解決方案，以減輕商業風險、推動生物經濟並為聯合國可持續發展目標作出貢獻。
世界經濟論壇	全球	國泰為世界經濟論壇「未來清潔天空聯盟」的社區成員，支持航空業的持續轉型以邁向碳中和。
亞太航空協會	亞太區	國泰為「亞太航空協會環境工作組」的成員。該工作組成立以在處理環境議題時反映亞太航空業的利益。
香港國際碳市場委員會	香港	國泰為「香港國際碳市場委員會」的初始成員。該委員會由香港交易所成立，我們通過分享專業知識協助香港建設國際碳市場。

3. 風險

3.1 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。該策略用特設的風險分類方法，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不同等級的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逐漸浮現的風險。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。我們會就風險的完整性加以評估，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董事局風險管理委員會。主要環境、社會及管治風險亦納入企業風險紀錄冊三十大風險。

我們的五步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

我們在全集團進行環境、社會及管治風險評估，其中氣候變化風險成為經識別的主要企業風險之一。

集團通過度身定造的過程對氣候風險加以識別並進行評估，當中來自不同職能的持份者作出深入評估，以了解風險對業務的影響並制定適當的緩解策略，隨後制定相應的詳細行動計劃以及控制措施及應對措施。緩解方案被指派予個別部門，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、法律條例和人員等六個層面的影響，並根據已預先定立的準則界定有關影響的重要程度。該準則用以識別重要風險，並能凸顯對公司帶來最大實質影響的風險，提供董事局注意。

如上文所述，集團於2021年進行了一次假設情況的部署及分析行動。通過該行動得出的結論和建議，經整理後將納入公司的氣候策略及風險緩解計劃中，並付諸實行。

3. 風險

3.3 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

集團已制定一套特別的分類法，以全面識別及管理全整個集團的環境、社會及管治風險。如上所述，環境、社會及管治風險評估會結合更廣泛的自上而下及自下而上的風險識別及管理程序。我們每年至少就環境、社會及管治風險進行一次正式評估，並向風險管理委員會及董事局風險管理委員會作出匯報。

氣候變化被認定為集團面對的重大風險之一。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。

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策略及合規事務，航班運作部負責提供航班數據和資料，而財務部則負責管理財務風險。這亦是董事局層面的財務委員會的常行議程。

另外，識別及管理氣候相關風險的流程已全面納入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公司所面對的環境風險而設的特定類別。因此，氣候變化被視為重大風險之一。

本集團已採用適當管治措施，以加強及重點管理本集團的所有企業風險。有關我們的風險管理策略和內部監控制度以及於2023年的專注重點的詳情，請參閱[2023年報告書](#)第68-74頁。

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機遇的指標

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：

- 碳排放總量 (噸二氧化碳當量)
- 碳抵銷總量 (噸二氧化碳)
- 可持續航空燃油用量 (美制加侖)
- 因採用可持續航空燃油而減少的碳排放 (噸二氧化碳)
- 機隊中下一代航機的比例 (%)

下一代航機包括但不限於A320neo、A321neo、A350、B777X及以上各型號的不同版本，包括貨機版本。一般而言，新一代航機的燃油效益與前一代相比，高出多達20-25%。

就績效而言，我們按負載能力和交通水平衡量能源效益：

- 每可用噸公里耗用航空燃油產生的二氧化碳 (克/可用噸公里)
- 每收入噸公里耗用航空燃油產生的二氧化碳 (克/收入噸公里)

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。

詳情請參閱本報告內的績效列表。

4. 指標及目標

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。

自2022年起，我們匯報於香港的航空及地面運作的範疇三排放情況。集團的範疇三碳排放清單乃按照全球認可的碳排放報告標準編製，包括溫室氣體約章企業價值鏈 (範疇三) 標準及航天工業溫室氣體報告指引。詳情可參閱本報告中「氣候變化」章節以及各績效列表。

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。2023年，我們制定新的短期減碳目標，力求於2030年或之前將每收入噸公里的排放強度按2019年的基準降低12%，由761克/收入噸公里降至670克/收入噸公里。

國泰保證以2018年為基線，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保證之一。該約章凸顯了我們於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化時期前水平不高於攝氏1.5度這個以科學為基礎的目標一脈相承。

法律及合規遵循

本章節概述我們就香港交易所《環境、社會及管治報告指引》中具有重大影響力的法律法規和相關管理方法，亦詳列我們的合規情況和違反的潛在影響。

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
排放			
<p>香港法例第354章《廢物處置條例》及有關附屬條例。</p> <p>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。</p>	香港	違反條例可引起民事和/或刑事責任，包括罰款和監禁。	<p>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。</p> <p>於2023年，本集團沒有涉及違反與空氣、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相關法律和條例而受重大裁罰的事件。</p>
<p>香港法例第358章《水污染管制條例》。</p> <p>此條例旨在管制香港水域的污染。</p>			
<p>香港法例第311章《空氣污染管制條例》及有關附屬條例。</p> <p>此條例旨在禁止及/或管制大氣污染。</p>			

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
就業			
<p>香港法例第57章《僱傭條例》。</p> <p>此為香港規管僱傭關係的主要法例。</p>	香港	違反該等條例可引起民事和/或刑事後果，以及嚴重影響本集團與同事的關係及其聲譽。	<p>本集團已實施一系列僱傭政策及程序（包括年假、產假和侍產假以及病假政策、非歧視政策以及反欺凌和反騷擾政策）以及審查項目是否符合該等條例，以確保合規，特別是確保同事能享有與法定要求同等或更佳的權利和待遇。</p> <p>於2023年，本集團沒有因違反有關薪酬及解僱、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相關法規而受重大裁罰的事件。</p>
<p>香港法例第485章《強制性公積金計劃條例》、香港法例第426章《職業退休計劃條例》及相關附屬法例。</p> <p>此等法例訂明香港僱員的退休保障框架。</p>			
<p>香港法例第608章《最低工資條例》。</p> <p>此條例訂明香港僱員的法定最低時薪。</p>			
<p>香港法例第480章《性別歧視條例》、香港法例第527章《家庭崗位歧視條例》、香港法例第487章《殘疾歧視條例》及香港法例第602章《種族歧視條例》。</p> <p>此等條例為香港現時四項反歧視條例，禁止以性別、懷孕、哺乳、婚姻狀況、家庭狀況、殘疾及種族為由，進行任何歧視行為。</p>			

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同事的關係。</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》，確保同事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2023年，本集團沒有涉及因違反健康及安全相關法律和規則而受重大裁罰的事件。</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>			

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
勞工準則			
<p>英國《現代奴役法案2015》。</p> <p>此法案要求所有</p> <p>(i)在英國提供商品或服務及</p> <p>(ii)每年營業額3,600萬英鎊或以上的商業組織提供透明度聲明，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2023年，本集團沒有因違反有關童工和強迫勞動相關法律和規則而受重大裁罰的事件。</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1億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2023年，本集團沒有因違反有關童工和強迫勞動相關法律和規則而受重大裁罰的事件。</p>

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
產品責任			
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>	香港	<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2023年，國泰航空及共載客1,800萬人次，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>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>國泰航空已為前線同事(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2023年，本集團沒有因違反健康及安全相關法律和規則而受重大裁罰的事件。</p>

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
產品責任			
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	<p>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>	<p>國泰餐飲已採用ISO 9001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2023年，本集團所提供的產品和服務並無違反健康及安全相關法律和條例而受重大裁罰的事件。</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。</p>		<p>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>	<p>向同事提供危險品條例及危險品認知培訓。</p> <p>於2023年，本集團所提供的產品和服務並無違反健康及安全相關法律和條例而受重大裁罰的事件。</p>

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
產品責任			
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、具誤導性或不完全的資料，以及禁止某些不良營商手法。</p>	香港	<p>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>	<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2023年，本集團沒有因違反有關廣告及標籤的法律和規範而受重大裁罰的事件。</p>
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>	香港	<p>《個人資料 (私隱) 條例》有機會對收集、持有、處理或使用數據 (如客戶及同事資料) 的公司構成重大影響。</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>國泰航空和其附屬公司已制定相關政策、程序和監控制度，以遵守適用其營運的資料保護法 (如歐盟/英國《一般資料保護規則》、《個人資料 (私隱) 條例》和《个人信息保護法》等)。</p> <p>於2023年，本集團沒有因違反顧客私隱相關法律和規範而受重大裁罰的事件。</p>

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
產品責任			
私隱			
<p>歐盟《一般資料保護規則》於2018年5月25日執生效。</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>	歐盟	<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達全球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>國泰航空和其附屬公司已制定相關政策、程序和監控制度，以遵守適用其營運的資料保護法（如歐盟/英國《一般資料保護規則》、《個人資料（私隱）條例》和《個人信息保護法》等）。</p> <p>於2023年，本集團沒有因違反顧客私隱相關法律和規範而受重大裁罰的事件。</p>
<p>英國《一般資料保護規則》。</p> <p>英國的資料保護制度受《資料保護法》監管，其將歐盟《一般資料保護規則》國內法，成為英國《一般資料保護規則》。</p>	英國	<p>若有違反，英國資料保護主管機關有權收取組織高達全球4%的收入或1,750萬英鎊（以較高者為準）的罰款以執行本條例。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>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>	中國大陸	<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>	

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
反貪污			
<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事人事務的貪污及欺詐行為。</p>	香港	<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 (例如同事) 或代理人在進行主事人事務時索取或接受任何利益，即屬違法。</p> <p>若違反本條例，最高可被處以10年監禁或罰款港幣100萬元。</p>	<p>本集團已制訂《反賄賂、反貪污、反洗黑錢及反恐怖分子資金籌集政策》，該政策由董事局監管，並作為本集團反賄賂及反貪污合規計劃的重要一環。本集團在報告年度內已對《反賄賂、反貪污、反洗黑錢及反恐怖分子資金籌集政策》進行更新，從而確保其反映我們對洗黑錢及恐怖分子資金籌集採取零容忍方針。</p> <p>於2023年，本集團沒有違反賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢相關法律及法規，亦沒有對本集團影響重大的相關違規事故，因而沒有被定罪。</p>
<p>英國《反賄賂法2010》。</p> <p>此法例把賄賂、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>	英國	<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>美國《海外反腐敗法》。</p> <p>在該法律下，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，亦適用於通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>	美國	<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>	

重要的法律與法規	地點	潛在影響	管理方法及合規情況
反貪污			
<p>《中華人民共和國刑法》(《刑法》)</p> <p>根據《刑法》的若干條款，賄賂公職人員和私人機構賄賂將作為犯罪行為予以懲處。</p>	中國內地	<p>本集團在中國內地的業務日益增多，違反《刑法》可能導致本集團被處以罰款，或對其高級職員處以罰款或最高10年有期徒刑或無期徒刑。</p>	<p>本集團已制訂《反賄賂、反貪污、反洗黑錢及反恐怖分子資金籌集政策》，該政策由董事局監管，並作為本集團反賄賂及反貪污合規計劃的重要一環。本集團在報告年度內已對《反賄賂、反貪污、反洗黑錢及反恐怖分子資金籌集政策》進行更新，從而確保其反映我們對洗黑錢及恐怖分子資金籌集採取零容忍方針。</p> <p>於2023年，本集團沒有違反賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢相關法律及法規，亦沒有對本集團影響重大的相關違規事故，因而沒有被定罪。</p>
<p>《反不正當競爭法》</p> <p>《反不正當競爭法》禁止商業賄賂，例如向若干收受人提供金錢、財產或其他利益，以獲得商業交易機會或其他競爭優勢。</p>		<p>本集團在中國內地的業務日益增多，違反《反不正當競爭法》可能會被處以最高人民幣300萬元的行政罰款、沒收違法所得並吊銷營業執照。</p>	

承諾及獎項

外部約章 / 承諾	主辦機構
2025 年 25%	國際航空運輸協會
《全球塑膠公約》商業聯盟	艾倫 麥克阿瑟基金會及世界自然基金會
「免『廢』暢飲」承諾	一次性飲品包裝工作小組
財務信息披露工作組的支持機構	氣候相關財務訊息披露工作組
世界無翅宣言	野生救援
種族多元共融僱主約章	平等機會委員會
白金漢宮宣言	野生動物保護聯盟



獎項和嘉許	主辦機構
15 年 Plus「商界展關懷」標誌	香港社會服務聯會
2023 年 ATW 航空業界成就獎 • 年度貨運航空公司	航空運輸世界
2023 年亞太旅遊協會大獎 • 可持續發展旅遊業創新及啟發獎	亞太旅遊協會
CTgoodjobs Best HR Awards 2023 • 最佳畢業生及管理培訓生招聘大獎 – 傑出大獎 • 最佳招募招聘及入職策略大獎 – 傑出大獎 • 最佳人才管理策略大獎 – 傑出大獎	CTgoodjobs
2023 年度 Freightweek 可持續發展大獎 • 「年度亞洲可持續發展貨運航空公司」大獎	Freightweek
灣區企業可持續發展大獎 2023 • 灣區企業可持續發展大獎 • 綠色可持續發展傑出大獎 • 社會可持續發展傑出大獎 • 企業管治傑出大獎	新城財經台

承諾及獎項

獎項和嘉許	主辦機構
優質顧客服務大獎 <ul style="list-style-type: none"> • 卓越服務獎 • 卓越人才發展獎 – 金獎 • 櫃員服務優秀組別獎 – 金獎 • 數碼服務策略獎 – 銅獎 • 熱線中心服務優秀組別獎 – 優異獎 	香港優質顧客服務協會
香港環境卓越大獎 <ul style="list-style-type: none"> • 製造業及工業服務 – 金獎 • 製造業及工業服務 – 優異獎 • 交通及物流業 – 銅獎 • 交通及物流業 – 優異獎 	環境運動委員會
香港可持續發展獎 2023 <ul style="list-style-type: none"> • 典範獎 	香港管理專業協會
LinkedIn 人才獎項 (LinkedIn Talent Awards) <ul style="list-style-type: none"> • 最佳僱主品牌獎 • 多元化冠軍獎 	LinkedIn
私隱之友嘉許獎 2023 <ul style="list-style-type: none"> • 銀獎 	香港個人資料私隱專員公署
SKYTRAX 2023 年全球航空公司獎 <ul style="list-style-type: none"> • 全球最佳機上娛樂獎 • 2023 年全球最佳航空公司 10 強 	Skytrax
渣打企業成就大獎 <ul style="list-style-type: none"> • 可持續企業 (環境) – 領袖獎 	渣打銀行、信報財經新聞
TVB 環境、社會及管治大獎 2023 <ul style="list-style-type: none"> • ESG 最佳表現大獎 • ESG 最佳報告大獎 • ESG 項目創新大獎 • 創新氣候科技大獎 	TVB

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和碳抵銷數據作出獨立審查。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
35/F One Pacific Place
88 Queenway
Hong Kong
Tel: +852 2862 1600
Fax: +852 2248 1991
Email: enquiry@deloitte.com.hk
www.deloitte.com/hk

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 for the year ended 31 December 2023 (the "SD Report 2023") and selected by Cathay Pacific.

Data Points

The Data Points are listed below:

1. Total Scope 1 Greenhouse Gas Emissions (CO₂e); and
2. Total Scope 2 Greenhouse Gas Emissions (CO₂e) (market-based); and
3. Total amount of carbon offset by the Fly Greener Programme
4. Carbon Offsets (purchased by Cathay Pacific for the carbon offset of duty travel and promotional campaigns for Fly Greener)
5. Carbon Offsets (purchased by individual and corporate customers)
6. Amount of carbon offsets purchased by individual customers under the Fly Greener Programme
7. Amount of carbon offsets purchased by corporate customers under the Fly Greener Programme
8. Carbon Offsets (purchased by cargo shipments)
9. Amount of Sustainable Aviation Fuel ("SAF") used
10. Amount of SAF-derived carbon emissions abatement

The Data Points are presented in the Data Points 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 Management 1, "Quality Management for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements" and, accordingly, maintains a comprehensive system of quality control, including documented policies & procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.



WorldClass
智啟非凡

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.

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" (together, the "Standards"), issued by the International Auditing and Assurance Standards Board.

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

Objectives

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 of the following limited procedures:

- Interviews with relevant management and personnel involved in providing information relating to the Data Points for inclusion in the SD Report 2023;
- Sample testing of documentary evidence at Cathay Pacific's corporate and site levels;
- Analytical procedures; and
- Recalculations.

We have not performed any procedures in relation to other data included in the SD Report 2023. 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, 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.

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
5 March, 2024

外部審查

Appendix 1 - Data Point Table

The sustainable development data selected by Cathay Pacific for the year-ended 31 December 2023:

Data Point	Unit	Amount
Total Scope 1 greenhouse gas emissions	tonne carbon dioxide equivalent	11,574,068
Total Scope 2 greenhouse gas emissions (market-based)	tonne carbon dioxide equivalent	45,812
Total amount of carbon offset by the Fly Greener Programme	tonne carbon dioxide equivalent	26,465
Carbon Offsets (purchased by Cathay Pacific for the carbon offset of duty travel and promotional campaigns for Fly Greener)	tonne carbon dioxide equivalent	9,116
Amount of carbon offsets purchased by individual customers under the Fly Greener Programme	tonne carbon dioxide equivalent	7,404
Amount of carbon offsets purchased by corporate customers under the Fly Greener Programme	tonne carbon dioxide equivalent	9,375
Carbon Offsets (purchased by individual and corporate customers)	tonne carbon dioxide equivalent	16,779
Carbon Offsets (purchased by cargo shipments)	tonne carbon dioxide equivalent	570
Amount of Sustainable Aviation Fuel ("SAF") used	tonnes	1,048
Amount of SAF-derived carbon emissions abatement	tonne carbon dioxide equivalent	2,485

Appendix 2 - Reporting Criteria

GHG emissions accounting and reporting policies

The inventory of Cathay Group'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 Edition).

Organisational boundaries

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

- AHK Air Hong Kong Limited
- Cathay Holidays Limited
- Cathay Pacific Catering Services (H.K.) Limited
- Cathay Pacific Services Limited
- Hong Kong Airport Services Limited
- Hong Kong Express Airways Limited
- Vogue Laundry Service Limited
- Asia Miles 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 (generation and transportation) for indirect GHG emissions

The reporting period for the GHG data is 1 January to 31 December 2023.

Scope 1 emissions

Sources of Scope 1 gross 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. Net Scope 1 emissions refer to the Scope 1 gross emissions minus the removal of emissions contributed by the use of sustainable aviation fuel and carbon offsets financed by Cathay Group.

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 2023)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 its CO₂ emissions from the combustion of aircraft fuel.

Scope 2 emissions

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/epd/eng/ghg/gtr/gtr.html>

² UK Department for Business, Energy & Industrial Strategy. (2023). Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023 from https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/1111111/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2023.pdf

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

⁴ IPCC. (1996). Aviation and the Global Atmosphere. Cambridge: Cambridge University Press.

Sources of Scope 2 gross emissions occur from the generation or processing of purchased electricity or Towngas bought and consumed by Cathay Group. In Hong Kong, we use conversion factors supplied by local power suppliers (China Light and Power and Hong Kong Electric) for electricity purchased and the conversion factor provided by the energy supplier (Towngas For Towngas purchased. Canteens operated by third parties within Cathay Pacific's buildings are excluded.

Fly Greener offsets

Fly Greener offsets are calculated as the tonnes of CO₂ purchased to reduce emissions and relating to various activities, comprising of promotional campaigns, flights taken by corporate clients and individual customers, cargo shipments and employee duty travel, and involving the use of either cash or Asia Miles as the method of payment. The price per tonne of CO₂ is determined by the retail price of the credits purchased. This price was HK\$65.63 per tonne of CO₂ or 1.616 Asia Miles per tonne of CO₂ during the reporting period. The total tonnage of CO₂ reduced was computed based on the total of amounts paid in respect of the above schemes during the year.

For promotional campaigns, Cathay Pacific sponsors the carbon offsets for customers' travel on Cathay Pacific flights on selected days or for specific events initiated by departments, outposts, etc.. Due to the time required for the processing of related data, these carbon offsets are reported in the period in which the costs of the events concerned are settled, rather than when the events themselves take place.

Individual customers can offset their carbon emissions via the Cathay Fly Greener standalone website or a new channel, introduced in June 2023, enabling passengers to opt in for carbon offsets when making online flight bookings (via the internet booking engine). Under the former method, Cathay Pacific recognises the carbon offsets in the reporting period in which they are purchased because they are not associated with any specific flight. Under the latter process, the offsets are recognised in the period when the related flight booked departs because they are associated with a particular flight.

Corporate customers can contact Cathay Pacific directly to make contributions to offset their business travel. We follow IATA Recommended Practice in the calculation of CO₂ emissions at the per-passenger level⁵. Cathay Pacific recognises the carbon offsets relating to these contributions in the reporting period in which they are made, also because they are not associated with a particular flight.

Starting from July 2023, cargo customers can offset the carbon emissions relating to their shipments via the Cathay Cargo Fly Greener website or the Click & Ship online booking platform. We follow IATA Recommended Practice for the calculation of CO₂ emissions at the shipment level⁶.

For employee duty travel, we purchase carbon offsets for such travel made by all Cathay Pacific employees (including ground staff as well as flight and cabin crew). The calculation of CO₂ emissions follows the ICAO Carbon Emissions Calculator Methodology⁷.

The carbon offsets for employee duty travel and cargo shipments are associated with particular flights but are reported in the month after relevant flights are taken due to the time required for the processing of related data.

Standard of sustainable aviation fuel used and the CO₂ emissions reductions

Sustainable aviation fuel ("SAF") is a fuel for aviation derived from non-fossil feedstock that meets sustainability criteria. CO₂ emissions reductions from the use of SAF by Cathay Group is deducted from Scope 1 gross emissions. The scope of SAF consumption includes aircraft delivery flights, the Corporate Sustainable Aviation Fuel Programme and any mandated or voluntary use by the Company and the Subsidiaries. SAF consumption during the reporting period is calculated upon receiving documents, including purchase records, delivery records and sustainability information, from SAF suppliers. Cathay Group used all SAF purchased, and thereby contributed to carbon dioxide emissions reduction during the year 2023, by uplifting all the SAF onto aircrafts in the reporting period.

⁵ IATA (2022) IATA Recommended Practice RP 1226 Passenger CO₂ Calculation Methodology.

⁶ IATA (2022) IATA Recommended Practice 1226 Cargo CO₂ Emissions Measurement Methodology.

⁷ ICAO (2018). ICAO Carbon Emissions Calculator Methodology. Retrieved from <https://www.icao.int/aviation/aviation%20operations/aviation%20operations%20-%2011-1-2018.pdf>

The calculation of CO₂ emissions reductions from the use of SAF follows the guideline published by ICAO Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (Annex 16 - Environmental Protection, Volume IV)⁸. We use the life cycle emissions factor for SAF, as specified in the suppliers' paperwork, together with third-party assurance to determine the CO₂ emissions reduction.

⁸ ICAO (2023) Annex 16 - Environmental Protection, Volume IV, Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA). Retrieved from <https://www.icao.int/aviation/aviation%20operations/aviation%20operations%20-%2016-04-2023-12-01.pdf>

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

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、 社會及管治指引》	
GRI 2: 一般揭露 2021					
組織及報導實務					
	2-1	組織詳細資訊	關於國泰 報告書	p.6 p.2	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告	p.7	強制披露規定： 匯報範圍
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告	p.7	
	2-4	資訊重編	環境指標列表	p.120-121	強制披露規定： 匯報原則
	2-5	外部保證 / 確信	外部審查	p.160-161	
活動與工作者					
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於國泰 附屬公司 管治 – 可持續採購 報告書	p.6 p.108-118 p.26 p.2	
	2-7	同事	社會指標列表 報告書	p.125 p.31	關鍵績效指標 B1.1
	2-8	非同事的工作者	社會指標列表	p.135	關鍵績效指標 B5.1
治理					
	2-9	治理結構及組成	管治 報告書	p.18-20 p.51-65	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	報告書	p.55-57	

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、 社會及管治指引》	
治理					
	2-11	最高治理單位的主席	報告書	p.51-65	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	管治	p.18-20	強制披露規定： 管治架構
			報告書	p.51-65	
	2-13	衝擊管理的負責人	管治	p.18-20	
			報告書	p.57-58	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	管治	p.18-20	強制披露規定： 管治架構
	2-15	利益衝突	行為守則		
	2-16	溝通關鍵重大事件	管治	p.18-20	
			報告書	p.53-54	
	2-17	最高治理單位的群體智識	報告書	p.51-65	
	2-18	最高治理單位的績效評估	報告書	p.53-54	
	2-19	薪酬政策	薪酬政策		
	2-20	薪酬決定流程	薪酬政策		
	2-21	年度總薪酬比率	報告書	p.118	
策略、政策與實務					
	2-22	永續發展策略的聲明	行政總裁致函	p.4-5	強制披露規定： 管治架構
			管治 – 董事局就可持續發展的聲明	p.18	
	2-23	政策承諾	我們的方針	p.10	
			管治 – 企業合規	p.21-25	
			行為守則		
			可持續發展政策		
			人權政策		
			供應商行為守則		
			太古公司企業行為守則		

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、 社會及管治指引》	
策略、政策與實務					
	2-24	納入政策承諾	我們的方針 管治 – 行為守則 管治 – 企業合規 可持續發展政策 人權政策 太古公司企業行為守則	p.10 p.19 p. 21-25	關鍵績效指標 B4.1; 關鍵績效指標 B5.2; 關鍵績效指標 B6.3; 關鍵績效指標 B7.2; 關鍵績效指標 B7.3
	2-25	補救負面衝擊的程序	我們的方針 持份者參與及重要議題評估 管治 – 舉報政策	p.10 p.10-13 p.23	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	我們的方針 持份者參與及重要議題評估 管治 – 舉報政策	p.10 p.10-13 p.23	
	2-27	法規遵循	法律及合規遵循	p.148-157	層面 A1: 排放物： 一般披露； 層面 B1: 僱傭： 一般披露； 層面 B2: 健康和安全： 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： 一般披露
	2-28	公協會的會員資格	國泰對 TCFD 和 IFRS S2 的回應 獎項及承諾	p.136-147 p.158	

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、 社會及管治指引》	
利害關係人議合					
	2-29	利害關係人議合方針	持份者參與及重要議題評估 管治 – 顧客支援及投訴處理	p.10-13 p.25	強制披露規定：匯報原則； 關鍵績效指標 B6.2
	2-30	團體協約			不適用 — 我們大部份僱員均在香港，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 3: 重大主題 2021					
重大主題揭露					
	3-1	決定重大主題的流程	持份者參與及重要議題評估	p.10-13	強制披露規定： 匯報原則
	3-2	重大主題列表	持份者參與及重要議題評估	p.13	
特定主題的披露					
GRI 200 經濟標準系列					
RI 201:經濟績效					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 報告書	p.10-13 p.13-32	
	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.119 p.79-80	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	氣候變化 國泰對 TCFD 和 IFRS S2 的回應	p.30, 35 p.136-147	層面 A4: 氣候變化：一般披露； 關鍵績效指標 A4.1
	201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	我們的同事 – 同事福利 報告書	p.92 p.101-105	

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、 社會及管治指引》	
GRI 204: 採購實務 2016					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 管治 – 可持續採購 供應商行為守則	p.10-13 p.26	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
	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	社會指標列表	p.135	
GRI 205: 反貪腐 2016					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 管治 – 行為守則 管治 – 反賄賂、反貪污、反洗黑錢及反恐怖 分子資金籌集政策 管治 – 認識你的夥伴政策	p.10-13 p.19 p.22 p.23	層面 B7: 反貪污 一般披露; 關鍵績效指標 B7.2
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	管治 – 舉報政策	p.23	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	法律及合規遵循	p.22, 156-157	關鍵績效指標 B7.1
GRI 206: 反競爭行為 2016					
	3-3	重大主題管理	管治 – 行為守則 管治 – 認識你的夥伴政策 管治 – 競爭法合規政策	p.19 p.23 p.23	
	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律活動	管治 – 競爭法合規政策	p.23	
GRI 207: 稅務 2019					
	207-1	稅務方針	管治 – 稅務透明度 報告書	p.25 p.87-88	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理			
	207-3	稅務相關議題之利害關係人議合與管理			
	207-4	國別報告	報告書	p.87-88	

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、 社會及管治指引》	
GRI 300 環境標準系列					
GRI 301: 物料 2016					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 資源及廢物管理 附屬公司 可持續發展政策	p.10-13 p.47 p.113-118	層面 A2: 資源使用 一般披露
	301-1	所用物料的重量或體積	環境指標列表	p.124	關鍵績效指標 A2.5
GRI 302: 能源 2016					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 氣候變化 附屬公司 可持續發展政策	p.10-13 p.30, 33 p.113-118	層面 A2: 資源使用: 一般披露; 關鍵績效指標 A2.3
	302-1	組織內部的能源消耗量	環境指標列表	p.123	關鍵績效指標 A2.1
	302-3	能源密集度	環境指標列表	p.123	
	302-4	減少能源消耗	氣候變化 – 機隊現代化	p.36	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 – 運作效益 氣候變化 – 可持續航空燃油 氣候變化 – 地面排放 附屬公司	p.38-39 p.40-41 p.44 p.113-118	
GRI 303: 水與放流水2018					
	303-1	共享水資源之相互影響	持份者參與及重要議題評估	p.10-13	層面 A2: 資源使用: 一般披露
	303-2	與排水相關衝擊的管理	氣候變化 – 我們的建築物 附屬公司	p.44 p.117	備註：因用水不是我們 重要的議題，關鍵績效 指標 A2.4 並不適用。
	303-3	取水量	環境指標列表	p.123	關鍵績效指標 A2.2

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、 社會及管治指引》	
GRI 304: 生物多樣性 2016					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 生物多樣性 支持可持續發展貨運政策 可持續食品政策 可持續發展政策	p.10-13 p.60-65	層面 A3: 環境及天然資源: 一般披露; 關鍵績效指標 A3.1
	304-2	活動、產品及服務, 對生物多樣性反面的顯著衝擊	生物多樣性	p.60-65	
GRI 305: 排放 2016					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 氣候變化 附屬公司 國泰對 TCFD 和 IFRS S2 的回應	p.10-13 p.30, 33 p.113-118 p.136-147	層面 A1: 排放物: 一般披露; 關鍵績效指標 A1.5
	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	氣候變化 – 機隊現代化	p.36	關鍵績效指標 A1.2
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	氣候變化 – 供應商參與	p.37	
	305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	氣候變化 – 運作效益	p.38-39	
	305-4	溫室氣體排放強度	氣候變化 – 可持續航空燃油 氣候變化 – 地面排放	p.40-41 p.44	
	305-5	溫室氣體排放減量	附屬公司	p.113-118	關鍵績效指標 A1.5
	305-7	氮氧化物、硫氧化物, 及其它顯著的氣體排放	環境指標列表	p.122	關鍵績效指標 A1.1

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、 社會及管治指引》	
GRI 306: 廢棄物 2020					
	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	持份者參與及重要議題評估 資源及廢物管理 附屬公司 可持續發展政策	p.10-13 p.47 p.113, 115-118	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	廢棄物相關顯著衝擊之管理			
	306-3	廢棄物的產生	環境指標列表	p.124	
	306-4	廢棄物的處置移轉			
	306-5	廢棄物的直接處置			
GRI 308: 供應商環境評估 2016					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 管治 – 可持續採購 供應商行為守則 採購方針 可持續發展政策	p.10-13 p.26	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
	308-1	使用環境標準篩選新供應商			2023 年, 我們以環境標準篩選所有新供應商。

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、 社會及管治指引》		
GRI 400 社會標準系列						
GRI 401: 勞雇關係 2016						
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估	p.10-13	我們的招聘政策說明在招募方面的管理方針；我們的人權政策說明我們對薪酬、工時與休假等議題的管理方針。	層面 B1: 僱傭： 一般披露
	401-1	新進同事和離職同事	聯合國可持續發展目標 我們的同事 附屬公司 招聘政策 人權政策 可持續發展政策 社會指標列表	p.14 p.78 p.113-118 p.127-128		
	401-2	提供給全職同事 (不包含臨時或兼職同事) 的福利	我們的同事 – 同事福利	p.92		關鍵績效指標 B1.2
GRI 402: 勞資關係 2016						
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 我們的同事 – 同事關係及參與	p.10-13 p.81-86	集團營運上任何重大的變動均受香港《僱傭條例》的約束。	
	402-1	關於營運變化的最短預告期			在任何營運上有關同事的變更發生前，我們會儘快通知他們並持續、公開地與受影響的同事保持溝通。	

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、 社會及管治指引》
GRI 403: 職業安全衛生 2018				
403-1	職業安全衛生管理系統	持份者參與及重要議題評估 安全 – 我們的方針 安全 – 安全政策	p.10-13 p.67	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 – 營運安全 安全 – 職業健康及安全	p.67 p.67-73	
403-3	職業健康服務	附屬公司	p.73-74	
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	可持續發展政策	p.113-118	
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練			
403-6	工作者健康促進			
403-7	預防和減緩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 – 職業健康及安全 社會指標列表	p.73-74 p.134	
GRI 404: 訓練與教育 2016				
3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 我們的同事 – 吸引及培養人才	p.10-13 p.87-88	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
404-1	每名同事每年接受訓練的平均時數	我們的同事 – 吸引及培養人才 社會指標列表	p.87 p.131	
404-2	提升同事職能及過渡協助方案	我們的同事 – 吸引及培養人才	p.89-91	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的同事百分比	社會指標列表	p.132	

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、 社會及管治指引》	
GRI 405: 同事多元化與平等機會 2016					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 管治 – 現代奴隸制及人權 我們的同事 – 多元共融 人權政策 多元共融政策 董事局多元化政策 可持續發展政策	p.10-13 p.24 p.96-99	層面 B1: 僱傭: 一般披露
	405-1	治理單位與同事的多元化	社會指標列表	p.133-134	
GRI 406: 不歧視 2016					
	3-3	重大主題管理	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 多元共融政策 可持續發展政策	p.10-13 p.96-99	層面 B1: 僱傭: 一般披露
	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	法律及合規遵循	p.149	
GRI 408: 童工 2016					
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 管治 – 現代奴隸制及人權 管治 – 可持續採購 我們的同事 – 人力資源方針 行為守則	p.10-13 p.24 p.26 p.80	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
	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	人權政策 現代奴隸制和人口販賣 政策聲明 供應商行為守則		

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、 社會及管治指引》
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016				
3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 管治 – 現代奴隸制及人權 管治 – 可持續採購 我們的同事 – 人力資源方針 行為守則	p.10-13 p.24 p.26 p.80	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
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	人權政策 現代奴隸制和人口販賣政策聲明 供應商行為守則		
GRI 413: 當地社區 2016				
3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 社區 – 我們的方針 附屬公司 可持續發展政策	p.10-13 p.102 p.113-118	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
413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計劃的營運 活動	社區 – 社區項目 社區 – 籌款及慈善捐贈 社區 – 義工項目	p.103-104 p.105-106 p.106	
GRI 414: 供應商社會評估 2016				
3-3	供應商社會評估	持份者參與及重要議題評估 管治 – 可持續採購 供應商行為守則 採購方針 可持續發展政策	p.10-13 p.26	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

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、 社會及管治指引》
GRI 414: 供應商社會評估 2016				
	414-1	使用社會標準篩選新供應商		2023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				
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 管治 – 顧客支援及投訴處理 安全 – 我們的方針 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	p.10-13 p.25 p.67 p.67 p.67-73 p.75
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	法律及合規遵循	p.152-153
GRI 417: 行銷與標示 2016				
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 管治 – 廣告及標籤	p.10-13 p.22
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	法律及合規遵循	p.154
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	法律及合規遵循	p.154
GRI 418: 客戶隱私 2016				
	3-3	重大主題管理	持份者參與及重要議題評估 管治 – 私隱及資料保護	p.10-13 p.21
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	法律及合規遵循	p.21, 154-155
				備註：我們視預防措施為相關的補救方法。