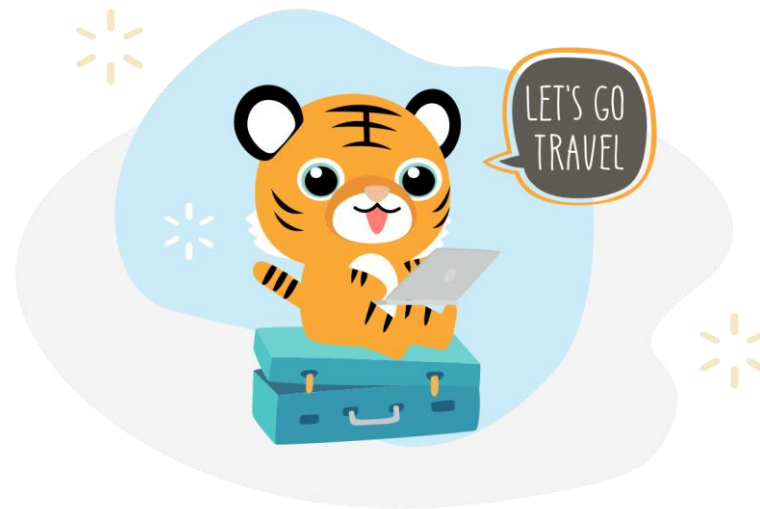


tigeresg

台灣虎航永續報告書

2022



tigerair
台灣虎航

目錄

| | | | |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| 0. 前言3 | 2-2 重大性分析.....25 | 3-3 法規遵循.....53 | 6. 保障安全職場環境 / 提升人才培育 89 |
| 0-1 關於本報告書.....4 | 重大主題鑑別及分析流程.....25 | 誠信經營與法律遵循.....54 | 6-1 勞資關係.....90 |
| 報告邊界範疇.....4 | 重大主題矩陣圖.....26 | | 人力概況.....90 |
| 報導期間及週期.....4 | 重大主題及價值鏈邊界列表.....26 | 4. 價值創造 / 提升品牌信賴55 | 6-2 員工關懷與勞動保障.....92 |
| 報告書編撰原則.....4 | 2-3 利害關係人及溝通議合.....31 | 4-1 飛安與服務品質.....56 | 全方位員工照顧機制.....92 |
| 資訊重編.....4 | 鑑別與選擇利害關係人.....31 | 飛航安全.....58 | 6-3 職業健康與安全.....95 |
| 外部保證/確信.....5 | 利害關係人溝通方針、關注議題及回應.....32 | 品質服務.....63 | 安全健康的職場.....97 |
| 意見回饋/負責單位.....5 | | 4-2 客戶權益.....69 | 6-4 職涯發展與培育.....100 |
| 0-2 經營者的話.....6 | | 顧客關係維護與服務.....69 | 培育與發展多元化人才.....100 |
| | | 4-3 資訊安全與隱私保護.....70 | 6-5 COVID-19 機組人員健康防護計畫 101 |
| 1. 關於台灣虎航7 | 3. 承諾誠信經營37 | 資通安全管理.....71 | 新冠肺炎疫情應變策略.....101 |
| 1-1 營運概況.....8 | 3-1 公司治理/誠信經營.....38 | 個資隱私管理.....72 | |
| 價值鏈概況.....11 | 公司治理組織.....39 | 4-4 未來規劃.....74 | 7. 推廣社會公益103 |
| 公協會參與.....12 | 董事會運作.....40 | | 7-1 社會參與.....104 |
| 1-2 企業永續發展小組.....13 | 股東溝通與權益.....45 | 5. 發展綠色營運 / 落實資源管理75 | |
| 企業永續發展小組架構.....13 | 風險管理制度.....45 | 5-1 氣候變遷減緩與調適.....76 | 8. 附錄107 |
| | 反貪腐.....47 | 5-2 能源管理.....81 | 8-1 GRI 索引表.....108 |
| 2. 永續未來15 | 反競爭.....48 | 綠色營運.....81 | 8-2 SASB 索引表.....110 |
| 2-1 2022 年度永續策略主軸與目標.....16 | 3-2 營運策略與經濟績效.....49 | 低碳飛航.....86 | 8-3 TCFD 索引表.....111 |
| 永續發展承諾與意義.....16 | 財務績效.....50 | 5-3 資源管理.....88 | 8-4 氣候相關資訊執行情形對照表.....112 |
| 責任商業行為相關的政策與規範.....19 | 內部控制與稽核制度.....52 | | |
| 人權政策.....22 | 稅務政策.....52 | | |

0. 前言



0-1 關於本報告書

報告邊界範疇

本報告書內容主要為 2022 年 (2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日) 公司治理、環境管理、永續環境、員工照顧與福利、安心職場以及社會參與等層面的各種作為與績效。部份績效資料因考量撰述完整性，內容包含至 2020 與 2021 年；另具溝通時效性，部分資料已揭露至 2023 年 1 月至 6 月之相關資訊。除公司治理與財務績效部分以合併財務報表原則為組織邊界 (包含海外分公司) 外，考量海外分公司的規模較小以及性質以輔助為主，其他績效揭露以台灣虎航股份有限公司於台灣 (包含台北總公司及桃園機場辦公室營運範疇) 的經營與活動為主。

本報告書內容中所揭露的統計數據，其來源係為公司自行統計與調查的結果，並採用國際通用指標呈現，若有推估之情形，會於各相關章節註明。

有關財務數據來源，皆依金融監督管理委員會認可並發布生效之國際財務報導準則 (International Financial Reporting Standards, IFRSs) 及證券發行人財務報告編製準則編制，並經安侯建業聯合會計師事務所查核簽證後，所公開發表之財務報告資訊。

報導期間及週期

本報告書資訊揭露期間為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，與財務報告的報告期相同，惟部分資料揭露時間截至 2023 年 4 月 30 日。此報告書為本公司第一份永續報告書，台灣虎航預計每年定期發行永續報告書。

| 永續報告書出版日期 | |
|-----------|------------|
| 首次出版 | 2023 年 9 月 |
| 現行版次 | 2023 年 9 月 |

報告書編撰原則

本報告書依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發行之 GRI 準則進行編制，並參考永續會計準則委員會 SASB (Sustainability Accounting Standards Board) 準則及 TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 氣候相關財務揭露架構進行揭露。

資訊重編

此報告書為本公司第一份永續報告書，不適用資訊重編情形。

外部保證 / 確信

本報告書內容經由總經理簽核通過，未有進行外部保證或確信。未來台灣虎航將視企業永續發展落實程度，評估委由查證機構保證或確信，藉以提升本報告書的正確性與公信力。

意見回饋 / 負責單位

如對本報告書有任何指教或疑問，歡迎聯繫：

台灣虎航股份有限公司

負責單位 航安室

電子信箱 ttwsafety@tigerairtw.com

電話 02-7735-6960

地址 台北市松山區敦化北路 405 巷 123 弄 3 號 5 樓

網址 <https://www.tigerairtw.com/zh-tw/about-tigerair/about-us>

0-2 經營者的話

台灣虎航是我國第一且唯一的低成本航空公司，於 2014 年 9 月 26 日開航，航點遍布日本、韓國、澳門、泰國、菲律賓等多個國家，更是飛航日本、韓國最多航點的國籍航空公司。然而 2020 年起受新型冠狀肺炎病毒（下稱 COVID-19）影響，苦撐 3 年後，隨著亞洲各國宣布相繼解封，我國在 2022 年 10 月 13 日正式開放國境迎來首批外籍觀光客後，也為亞洲國際航線客運量帶來直接回升。因應氣候變遷衝擊及國際間對永續議題關注，台灣虎航身為民航產業中的關鍵一員，也有責任在 ESG（環境 Environmental、社會 Social、治理 Governance）的面向上，採取相關行動。

台灣虎航秉持提升社會的願景，呼應聯合國永續發展目標並與公司核心優勢串連，在承諾誠信經營、提升品牌信賴、保障安全環境、共創社會價值、發展綠色營運、落實資源管理等六大 ESG 策略主軸，擬定 12 項永續議題為關注目標，並且階段性審視執行成果。我們視「飛安第一（Safety first）」為營運基石，除了專注提升本業的核心能力外，也持續執行相對應的永續作業，積極回應公司內外部利害關係人關注的議題。

國際航空運輸協會（International Air Transportation Association, IATA）理事長威爾許（Willie Walsh）先生表示：「“堅韌”成為新冠肺炎疫情危機中航空運輸業的顯著標誌。」台灣虎航在這場嚴峻考驗中，不畏逆風前行。自疫情以來，以創新思維實行變形蟲組織管理，藉極扁平化的組織架靈活應變詭譎多變的大環境，也消弭組織中橫向與直向溝通的隔閡，面對 COVID-19 帶來的威脅，台灣虎航發揮良好的團隊精神、分組居家辦公、備妥防疫物資，除了保護同仁的健康和

安全、維持公司正常營運之外，也善用航空運輸優勢伺機推出各項創意行銷活動並協助爭取完成多次客艙載貨、企業中長期包機、運動員包機等任務，也讓世界與台灣的流通運輸命脈不間斷。

隨著全球疫情逐漸趨緩，台灣虎航於機隊持續汰舊換新以提升市場競爭力，除了迎來嶄新的 A320neo 機隊，全力衝刺疫後旅遊時代。A320neo 機隊比起前一代窄體機，提供最寬敞的單走道客艙，提升旅客搭乘的舒適度，其研發的新引擎及鯊魚鰭機翼，省油達 18%，噪音更是降低 50%，對地球環境更為友善，也代表台灣虎航致力為環保盡的一份心意。此外，由消費者投票，決定最值得信賴品牌的「讀者文摘信譽品牌」大調查，台灣虎航自 2016 年首度於低成本航空公司品類中獲得最高榮譽白金獎後，便連續獲得肯定，2022 年為第七度獲獎，顯見台灣虎航在品牌永續經營上之用心，始終獲得消費者的認同與肯定。

面對預期旅遊爆發的 2023 年，亞太地區所有經濟體都取消旅遊限制，客運量急遽增長的情況下，台灣虎航放眼未來，除將持續優化航網佈局外，也將積極開發東南亞的潛力航點、回復東北亞航線，以滿足國人的旅遊需求，台灣虎航已經準備好回應客運逐漸回籠之市場趨勢及營運需求，也將企業政策結合永續理念，讓世界看見台灣民航業的永續力。

董事長

陳漢銘

總經理

許明輝

1. 關於台灣虎航



1-1 營運概況

台灣虎航股份有限公司(以下簡稱「台灣虎航」、「本公司」、「公司」)在 2013 年 12 月，於中華航空股份有限公司(以下簡稱「華航集團」、「華航」)在迎接 54 周年、邁向第 55 年的同時，正式宣布進軍低成本航空市場，與新加坡虎航集團(Tigerair)合資成立台灣虎航(Tigerair Taiwan)，持股比例為華航集團 90%，新加坡虎航集團為 10%，隨即開始進行相關籌備作業，並於 2014 年 4 月奉准登記成立，於當年 9 月隨即首航。2017 年 1 月華航集團購回新加坡虎航集團持有的台灣虎航 10% 股份後，使台灣虎航成為 100% 華航集團子公司。總部位於台灣台北市。

後為求能攏絡優秀人才、健全公司治理、提升知名度，進而達到永續經營之目標，台灣虎航已於 2019 年 12 月 16 日以每股 41 元之價格登錄興櫃，成為華航集團轉投資公司中，第一家申請掛牌上市櫃的子公司；並於 2021 年 12 月 28 日向臺灣證券交易所申請有價證券上市。更於 2021 年向新加坡虎航集團購回「Tigerair」的品牌所有權，成為全球唯一使用「Tigerair」品牌的航空公司。

在經營策略上，因應不同客群的需求提供不同的產品，台灣虎航以低成本航空模式經營區域航線為主，以達產品區隔化，為台灣的民航市場提供更多選擇。自 2014 年 9 月 26 日開航以來，台灣虎航的營運機隊已達 15 架，服務航點遍及東北亞(如日本、韓國)、東南亞(如泰國、越南及菲律賓)及澳門等區域，並持續發展服務網路及汰換為較環保、節能機種。

於 2022 年，台灣虎航股份有限公司的合併營收達新台幣(以下同) 13 億 1,483 萬元，較 2021 年增加 10 億 7,060 萬元，稅後虧損 28 億 4,979 萬元，稅後每股虧損 7.12 元。更多有關財務績效的資訊，請詳本公司 [2022 年度年報](#)。

股本結構的改變與其它資本的構成

2023 年 04 月 03 日；單位：人；股；%

| 股東結構 數量 | 政府機構 | 金融機構 | 其他法人 | 個人 | 外國機構及 外人 | 合計 |
|------------|-------|-----------|-------------|------------|-------------|-------------|
| 人數 | 0 | 8 | 52 | 5,135 | 15 | 5,210 |
| 持有股數 | 0 | 9,475,747 | 347,783,207 | 40,238,798 | 2,502,248 | 400,000,000 |
| 持股比例 | 0.00% | 2.37% | 86.95% | 10.06% | 0.63% | 100.00% |

航線及航點數

台灣虎航以立足台灣、放眼亞洲為目標，截至報告書發布日台灣虎航營運的航線共有 34 條，27 個航點，遍佈亞洲各地，其中日本有 16 個航點、韓國有 5 個航點，另有澳門及東西亞各地共 6 個航點。為旅客提供輕鬆便利的直航服務。

最新航網資料請參閱本公司官網：

<https://www.tigerairtw.com/zh-tw/ready-to-go/route-map>



台灣虎航營運指標

■ TR-AL-000.A 可售座位公里 (ASK)

| 可售旅客座位數 | 平均飛行公里數 | ASK |
|---------|---------|-------------|
| 250,920 | 1,953 | 468,306,842 |

註：可售座位公里 (Available Seat Kilometers, ASK) 為乘客最大可能的累積飛行公里數，即所有未售出及已售出的座位飛行的公里數。計算公式：可售旅客座位數×飛行公里數

■ TR-AL-000.B 載客率 (比率)

| RPK | ASK | 載客率 |
|-------------|-------------|-------|
| 292,181,335 | 468,306,842 | 62.4% |

註：111年1月1日至21月31日期間飛機起降總航班數。

■ TR-AL-000.C 收益旅客公里 (RPK)

| 收費運載旅客數 | 飛行公里數 | RPK |
|---------|----------|-------------|
| 152,444 | 1,916.64 | 292,181,335 |

註：收益旅客公里 (Revenue Passenger Kilometers, RPK) 為收益旅客累計飛行的總公里數，而收益旅客是指需付錢購買或利用哩程兌換機票的旅客。計算公式：收費運載旅客數×飛行公里數

■ TR-AL-000.D 收益噸數公里 (RTK)

| 收費運載噸數 (旅客及貨物) | 飛行公里數 | RTK |
|----------------|-----------|------------|
| 588.4 | 46,105.83 | 27,128,676 |

註：收益噸數公里 (Revenue Ton Kilometers, RTK) 為計算實際收益運載重量 (包含乘客、行李、貨運和郵件) 所用之累計飛行公里數。計算公式：收費運載 (旅客及貨物) 噸數×飛行公里數

■ TR-AL-000.E 航班數 (數量)

| 營運指標 | 揭露內容 |
|------|-------|
| 航班數 | 1,392 |

註：飛機起降總航班數

■ TR-AL-000.F 機隊平均機齡 (年)

| 營運指標 | 揭露內容 |
|----------------------------|------|
| 機隊平均機齡 (截至2022年12月31日止) | 5.96 |
| 機隊平均機齡 (截至2023年4月30日止) | 6.29 |

註：飛機平均的機齡

價值鏈概況

台灣虎航為唯一且市占率第一的國籍低成本航空，秉持著低成本航空之營運原則，對內嚴格控管作業成本並努力提高收益，以維持健全的財務體質；對外持續布局旅遊市場，精進多樣化產品內容與提高附加服務價值，提供旅客更多且更多元的旅遊選擇。

本公司屬航空運輸服務業，主要服務為客運服務，所仰賴的營運設備為飛機。為因應執行機隊擴充與汰舊換新計畫，台灣虎航的營運機隊自 2019 年的 11 架，至 2022 年底已擴增達 15 架。

本公司產業價值鏈依上、中及下游關係，分述如下：

產業價值鏈

| | |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 上游產業 | 主要為飛機、引擎製造業及地面勤務設備(如機坪作業所需之拖曳、裝載車輛或機具等)製造業。而目前國內航空公司擴增機隊方式除自購外，亦透過租賃，故飛機租賃業亦為航空運輸業之上游。 |
| 中游產業 | 以航空公司本身及相關支援行業為主，如提供飛機燃油之石油業、提供航空公司飛機組件修護之飛機維修業及提供飛機上侍應品之空廚業等。因應下游需求之變動，航空運輸業之策略性調整營運規模、機隊組成或航網架構等，亦會影響上游產業之發展。 |
| 下游產業 | 為航空運輸業主要提供服務之對象，客運方面包括一般民眾及旅行社，而貨運方面則有快遞業以及貨運承攬業。身為航空運輸業者，下游客戶之需求為本公司規劃產品及服務之核心，並以提供安全、便捷、完善的服務為營運之宗旨。 |

供應商及客戶之關係

| | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 供應商 | 台灣虎航屬於民用航空運輸業，主要提供客運服務、貨運服務、及地勤代理等，而上述服務之主要採購項目則包括航空燃料、航空器租賃、航空器修護、地勤服務、航空站機坪作業、航空站起降落及領空飛越權等。 供應商的營運資格雖有各地民航局所監督、管理，然因其作業影響本公司航班營運甚鉅，故本公司業管單位除持續監督其委託作業外，並不定期施予稽核作業。 |
| 客戶 | 台灣虎航係屬航空服務業。台灣虎航於 2022 年度下游客戶為航空運輸業主要提供服務之對象，客運方面包括一般民眾及旅行社，而貨運方面則有快遞業以及貨運承攬業，依其提供之服務可分為客運收入、貨運收入及其他收入。 |



公協會參與

台灣虎航積極參與國內外產業相關公、協會與非營利組織，除了促進產業交流與發展外，並關注永續環境、動物保育等重要議題。2022 年度，共參與六個國內外相關公、協會與非營利組織。

| 飛航安全 | | |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 組織與公協會 | 主要活動 | 行政任務 |
| 國際航空運輸協會 International Air Transport Association, IATA | 參與國際航空業碳抵換及減量計畫 (ICAO CORSA)，以促進 IATA2050 年達淨零碳 目標，配合推動相關減碳計畫。 | 企業永續 發展小組 及 CORSA 小組推動 |
| 財團法人中華民國臺灣 飛行安全基金會 Flight Safety Foundation Taiwan, FSFT | 根據國際民航組織最新飛航安全議題及發 展趨勢，參加國內外相關研討會與講習，瞭 解其他國家飛安重點議題與預防作為，提 供國內飛安預防工作推展之參考。參與飛 安研討會與講習，鼓勵同仁出席會議相互 交流與討論，強化飛地安全觀念，以降低飛 安事故之機率。 | 會員 |
| 台北市航空運輸商業 同業公會 | 於 1990 年 3 月成立，公益為目的之社團 法人。推廣國內外航空運輸事業、協調同業 關係、增進同業利益及協助政府推行政令 | 會員及理 (監) 事 |

| | | |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Taipei Airlines Association, TAA | 為設立宗旨。主要任務擔任政府與業界及 業者相互間的溝通橋樑，於疫情期間積極 爭取土地使用費及房屋使用費。 | |
| 法人中華民國國際航空 警察之友協會 | 該協會於 2021 年 4 月成立。該協會接續 航空警察警友會原本之功能，更提升航空 警察專業能力，與國際交流及相互學習，為 協會成立使命。 本公司參與每年召開理監事聯席會，以維 持會務推展與會員之權利與義務。 | 團體會員 |

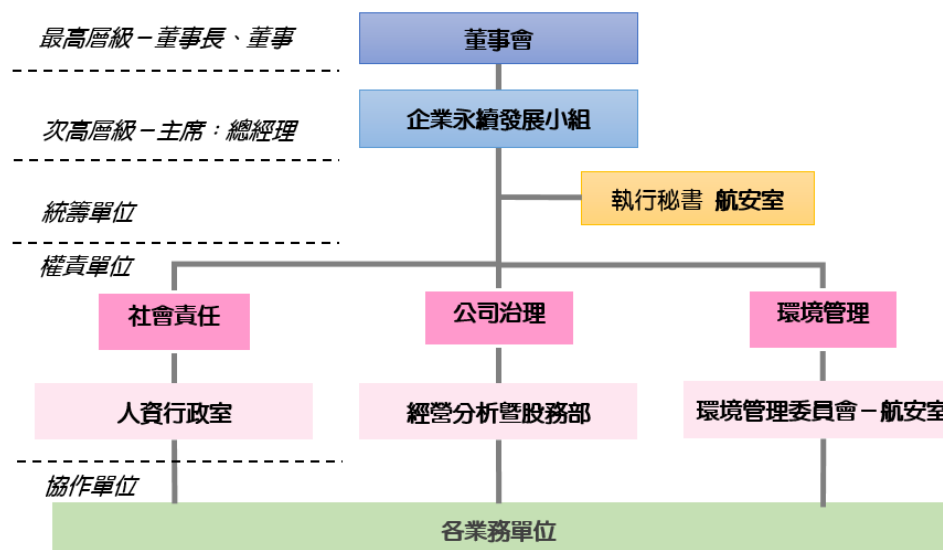
| 永續發展 | | |
|-----------|--------------------------------------|------|
| 組織與公協會 | 主要活動 | 擔任職務 |
| 臺北市立動物園 | 支持動物保育工作及學術研究、認養保育 計畫 - 老虎、石虎及雲豹。 | 贊助者 |
| 誠品文化藝術基金會 | 舉辦「好書的第二春」內部募書活動，為 偏鄉的孩子一份閱讀的禮物。 | 捐贈者 |

1-2 企業永續發展小組

企業永續發展小組架構

依本公司「企業永續發展作業辦法」，設有企業永續發展小組(亦稱「ESG 小組」)執行永續議題進行管理及風險監督，ESG 小組執行秘書定期向主席總經理報告。

企業永續發展小組為本公司推動永續發展作業之權責組織，針對企業策略主軸推展執行方向，下設「社會責任」、「公司治理」、「環境管理」三個工作小組；工作內容須負責年度績效指標制定及提報、執行成果與改善，權責及協作單位分工請參考組織圖(如右圖)。





2. 永續未來



2-1 2022 年度永續策略主軸與目標

永續發展承諾與意義

台灣虎航是我國第一也是唯一的低成本航空，營運模式有別於一般傳統航空公司，以有效創新思維管控營運成本，將飛行行程交由旅客來定義所需購買的服務。航網佈局乃運用我國地理位置之優勢，以區域旅遊航線為主。證交所於 2023 年 2 月 21 日公佈董事會通過台灣虎航的初次申請股票創新板上市案，台灣虎航於 2023 年第三季掛牌，為國內首家核准以創新板申請上市的航空業者。台灣虎航於創新板上市後，將持續秉持著熱情、溫暖、真誠的企業精神，以飛安第一為營運基石，藉由經營管理、環境永續及社會責任三大構面向永續經營目標邁進，保障股東權益並強化各項公司治理制度。

自 2020 年初 COVID-19 開始全球流行，各行各業多少都受到疫情的衝擊，航空業更是咬牙苦撐。也在這兩年多來，不斷自我挑戰、開發新商機，在疫情期間創下首家用客艙載貨的業界紀錄，經營團隊結合原有廣大會員(消費者)基礎，利用網路及 AI 技術，結合異業建立實體及網路平台，藉以推出創新的行銷活動，例如「微旅行」、「tigerNFT」、「體驗營」、「樂天桃猿棒球隊聯名彩繪機」等，利用靈活的營運策略，創造營收，並提升「Tigerair」品牌價值且獲得市場的認同。期間陸續引進四架 A320neo 新機，使機隊數來到 15 架，未來將持續執行汰舊換新計畫，將所有航機布建為節油航機，持續將機隊年輕化提供給旅客更優質的飛行體驗。

企業永續發展進程與策略

本公司依據「上市上櫃公司永續發展實務守則」訂定「永續發展守則」，除具體化相關指導原則外，亦將公司營運的非財務資訊透過環境、社會及公司治理之構面重新匯總，俾便各利害關係人之閱讀及溝通。其相關進度如下摘要：

於 2022 年 3 月經董事會通過並成立企業永續發展小組。依企業永續發展策略推展執行方向，在企業永續發展小組架構下，設置「公司治理」、「社會責任」、「環境管理」三個工作小組推動執行。

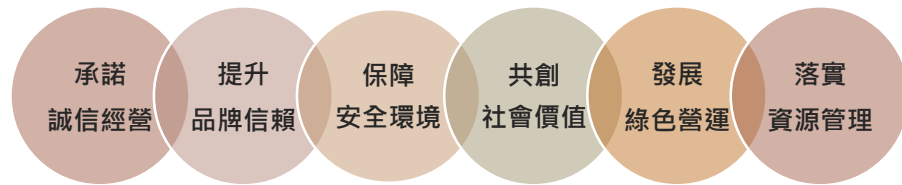


以「公司治理」目標為例，將加強資訊揭露與推動投資人溝通、保障資訊安全及維護飛航安全品質；以「社會責任」目標為例，推廣健康安全活動、強化勞資溝通管道暢通、長期社會公益專案及關心弱勢社會平等及教育問題；以「環境管理」目標為例，由環境管理委員會制訂短、中、長期目標，項目包含溫室氣體減量、用水及用紙減量、禁運保育類動物與禁用保育類食材等列入永續發展計畫與推動。

永續發展政策

為實踐台灣虎航之永續發展政策，促進經濟發展、環境保護及社會福祉之進步，以達永續發展之策略與目標，納入公司管理方針與營運活動，並依重大性原則檢視與鑑別與本公司相關及環境、社會及公司治理議題，針對相關風險研擬妥適之管理因應措施，另宜透過績效管理機制建立利害關係人議合。

本公司透過以下六個策略主軸，實踐永續發展及企業永續經營：















企業永續發展執行標的 - ESG

| E - Environmental | S - Social | G - Governance |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 提升航空用油效率 • 禁運保育類動物 • 禁用保育類食材 • 氣候變遷因應 • 用水減量 • 用紙減量 | <ul style="list-style-type: none"> • 強化員工職場環境安全溝通管道 • 推廣健康安全活動 • 強化不法侵害觀念與意識 • 強化勞資溝通管道暢通 • 提升個人職能 • 響應環保行動 • 長期社會公益專案 • 關心弱勢社會平等及教育問題 | <ul style="list-style-type: none"> • 加強資訊揭露 • 強化董事會職能 • 推動投資人溝通 • 強化公司治理水平 • 保障資訊安全 • 維護飛航安全品質 |

台灣虎航為徹底落實永續經營之理念，經由董事會通過之「永續發展守則」，要求本公司所有營運活動，須以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢，提升對國家經濟之貢獻，改善員工、社區、社會生活品質。

此外，台灣虎航積極呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，參考相關倡議之精神，遵循「承諾誠信經營、提升品牌信賴、保障安全環境、共創社會價值、發展綠色營運、落實資源管理」等六大策略並提出指導方針，作為日常作業中之依循。透過有效的管理及執行，並內化永續發展與營運策略，偕同員工對社會永續發展創造持續貢獻。本公司策略主軸所對應之揭露議題如下表，共有 7 項重大主題 (橘字)、4 項中度關注主題 (藍字) 及 1 項持續關注主題 (綠字)：

| 六大策略主軸 | 對應揭露議題 | 標的內容 | 主要對應 SDGs |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I. 承諾誠信經營 | 公司治理/誠信經營 法規遵循 營運策略與經濟績效 | 1-1 加強資訊揭露 1-2 強化董事會職能 1-3 推動投資人溝通 1-4 強化公司治理水平 |   |
| II. 提升品牌信賴 | 客戶權益 飛安與服務品質 | 2-1 保障資訊安全 2-2 維護飛航安全品質 | |
| III. 保障安全環境 | 職業健康與安全 | 3-1 強化員工職場環境安全溝通管道 3-2 推廣健康安全活動 3-3 強化不法侵害觀念與意識 |   |
| IV. 共創社會價值 | 員工關懷與勞動保障 勞資關係 職涯發展與培育 社會公益參與 | 4-1 強化勞資溝通管道暢通 4-2 提升個人職能 4-3 響應環保行動 4-4 長期社會公益專案 4-5 關心弱勢社會平等及教育問題 |   |
| V. 發展綠色營運 | 氣候變遷減緩與調適 | 5-1 提升航空用油效率 5-2 禁運保育類動物 5-3 禁用保育類食材 5-4 氣候變遷因應 |     |
| VI. 落實資源管理 | 能源管理 | 6-1 用水減量 6-2 用紙減量 |   |

責任商業行為相關的政策與規範

公司實施一系列與責任商業行為有關的政策承諾，請參閱官網「<https://www.tigerairtw.com/zh-tw/about-tigerair/about-us>」公司簡介-公司規章。



台灣虎航恪守責任商業行為。為落實誠信正直之企業文化，並滿足投資人及其他利害關係人之期待，由董事會通過並頒布「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」相關規章，詳訂公司之政策規範、準則、作業程序、行為指南及相關申訴制度等，要求員工及商業合作夥伴於執行業務時應遵守規範，以防範不誠信行為，期許形塑本公司誠信和當責的文化，將遵循最高道德標準的承諾體現在所有的商業活動中。

此外，台灣虎航遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關法令，以作為落實誠信經營之基本前提，並持續追蹤國內外法規變動情形，以評估其對公司可能造成的潛在風險及影響，並根據法規鑑別結果檢視公司內部是否有相應的規範，以確保公司政策規範合宜適足。



台灣虎航的責任商業行為的政策承諾（由董事會核准）包括「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「員工職場行為規範」、「供應商管理作業辦法」及「供應商行為準則」。其中「誠信經營守則」、「道德行為準則」係參考台灣證券交易所制定的相關準則而訂定。

為使所有從業人員於職務之專業判斷有所遵循、暨利害關係人之監督，公司要求所有人員遵守「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」及「員工職場行為規範」，以誠信履行其職務、創造符合攸關利害關係人之利益。相關政策除了由高階管理階層身體力行為之而形塑為企業文化、影響員工風行草偃地遵循之餘，同時在供應商之遴選過程時，要求參與招標廠商自行確認其營運措施符合本公司之規範。本公司將內部規章與準則，透過電子郵件及公司內部網路公告方式傳達，以即時掌握相關的政策與資訊。

| 規範名稱 | 規範對象 | 規範內容說明 |
|--------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 治理守則 | 董事、監察單位、經理人、所有受雇員工 | <p>建立良好的公司治理制度及有效的治理架構。</p> |
| 誠信經營守則 | 董事、監察單位、經理人、所有受雇員工 | <p>企業核心價值為：誠信、客戶導向、價值導向、承諾；而公司經營理念第一條即為「以誠信為原則，堅持高度職業道德」，顯示公司對於誠信的重視。</p> <p>規範董事、經理人及所有受雇員工在商業行為中不得接受任何不正當之利益，或從事違反法律及不誠信的行為。涵蓋範疇包括禁止行賄與收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或活動、不當禮物或款待的收受等。</p> <p>規範董事、監察單位及經理人應避免利益衝突，並針對不誠信行為或潛在風險高的營業活動，建立完善的內控制度。</p> <p>於公司網站與內部之員工訓練教材、電子公告、公布欄等管道宣傳，積極塑造誠信、坦率、務實、合作的工作環境。</p> |

| | | |
|---------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 誠信經營作業程序及行為指南 | 董事、經理人、受雇人、受任人及具有實直控制能力者之人 | <p>本公司另訂有「誠信經營作業程序及行為指南」，適用範圍包含所有人員。相關章則之制定及修正皆經董事會決議通過後，提交股東會報告，並於公開資訊觀測站及本公司網站揭露。</p> <p>落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項。</p> |
| 內部重大資訊處理作業程序 | 本公司董事、經理人及受僱人；其他因身分、職業或控制關係獲悉本公司內部重大資訊之人 | <p>避免資訊不當洩漏，並確保本公司對外界發表資訊之一致性與正確性。</p> |

道德行為準則



董事、
經理人

規範董事、經理人在履行工作職務時的道德行為，涵蓋範疇包括迴避利益衝突與不當利益之輸送、不得圖己私利、落實公司及客戶資訊保密、公平交易與交易情形真實呈報、公司資產之妥善運用及維護等。

員工職場行為規範



員工

為使本公司永續經營與善盡企業責任，引導員工之行為及道德有所依循。包含服務理念與職業道德、安全及平等的職場環境、個人品德與操守、媒體互動及公眾形象、利益衝突及迴避、反托拉斯和公平競爭、交際及餽贈反貪腐規範、保護公司資產及智慧財產權、舉報之責任與義務、尊重人員及環境友善承諾等章節。

供應商行為準則



供應商

1. 制定「供應商管理作業辦法」以資遵循。
2. 各採購單位應將供應商基本資料登錄於「供應商管制表」，每年更新。
3. 採購金額超過新台幣 500,000 元，須召開議價或比價會議，其與會之供應商，須另填寫「供應商行為準則」。
4. 供應商經詳閱、瞭解並同意本公司「供應商行為準則」，由本公司提供供應商蓋章或簽署。

華航集團行為規範

為華航及華航子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織之員工及供應商

建立華航集團遵守法令並創造利害關係人永續價值之行為規範，打造華航集團永續文化。

人權政策

台灣虎航從保障全體員工基本人權做起，杜絕任何侵犯及違反人權的行為。公司恪守勞動、性別工作平等相關法規，以公正與公平態度對待與尊重所有同仁。公司訂立及執行各項有關人權保障、員工福利、勞動保障等政策及措施。於「員工職場行為規範」明訂每位員工皆應受到公平的對待與尊重，避免侵害他人人權或成為人權傷害之共犯，除支持公司對於人權的政策外，並致力及尊重國際公認人權規範 / 原則(含聯合國世界人權宣言 (UDHR)、聯合國全球盟約 (UNGC)、國際勞動組織 (ILO) 基本公約的核心勞動標準、聯合國工商企業與人權指導原則 (UNGPs) 與當地法令規範。各單位亦恪守政府勞動法令，不使用強迫勞力或雇用未滿 16 歲之兒童勞工。明訂工作時間與延長工時之規範並定期關心與管理人員出勤狀況。此外，台灣虎航並尊重員工結社自由與集體談判的權利，設立多元社團並定期召開勞資會議確保雙方權益，並確實遵守個人資料保護相關法規之規定以保護公司員工及顧客之個人資料並要求合作廠商共同遵守。

工作職場方面，台灣虎航制定「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」及「預防工作場所不法侵害之書面聲明」等規範均提供有效、適當之申訴、調查與懲戒機制，致力於營造平等、任用與免於歧視與騷擾之工作環境。並定期檢視員工健康安全風險並依據辨識結果進行改善計畫。

台灣虎航為加強落實供應鏈永續發展及對人權的保障，頒布「供應商行為準則」，作為供應商整體評估的重要參考，包括禁用童工、反歧視、報酬與工時應符合營運所在地法律及業界標準、勞動自由、尊重勞工集會結社自由及集體談判權，確保目前合作的供應商在提供產品與服務的過程中都能遵循法令規範，包括勞工健康與安全、環境標準。

本公司於 2022 年度針對新進同仁實施的人權保障相關訓練，總計時數為 149 小時，共計 149 人次同仁完成訓練。未來，我們仍將持續關注人權議題、推動相關教育訓練，以提高人權保障意識，降低相關風險發生的可能性。

台灣虎航人權政策於 2023 下半年制定人權政策與相關管理政策程序，請參閱本公司人權政策，連結如右。



| 類別 | 基本人權相關程序 |
|-----------|------------------------------------|
| 多元包容與平等機會 | 永續發展實務守則、員工職場行為規範 |
| 反歧視騷擾 | 工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法、執行職務遭受不法侵害預防計畫 |
| 健康安全職場 | 母性健康保護計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、人因性危害預防計畫 |
| 供應商規範 | 供應商行為準則 |

本公司人權政策之訂定經董事長核定後生效實施，修正或廢止時亦同。此外，並於公司永續報告書、公司官方網站及內部公告揭露與宣示，以使供應商、客戶或其他業務相關機構與人員均能清楚了解本公司之人權政策。

政策與規範的內化與推動

台灣虎航為徹底落實永續經營之理念，經由董事會通過之「永續發展守則」，透過最高指導原則，全面檢視公司營運體質並反饋至管理面及執行面上，從 ESG「環境、社會、公司治理」等三大層面致力履行企業社會責任。於 2022 年 3 月設置企業永續發展小組之治理架構，一年至少召開兩次會議，並透過定期會議的召開，訂定年度永續發展政策及與責任商業行為相關的承諾政策，並檢視各項永續發展議題方針執行情形。

為整合公司資源，並將各項 ESG 議題納入日常營運中，由 ESG 小組轄下設立「公司治理」、「社會責任」、「環境管理」三個工作小組推動執行。主要負責擬定各項 ESG 專案方針與執行，並至 ESG 小組報告其進度與成果，成員包括環境管理委員會、人資行政室、經營分析暨股務部、行銷暨公關部等單位。此外，由航安室擔任 ESG 小組執行秘書，負責 ESG 小組召開事宜及跨單位溝通協調，並針對每年的重大性議題進行判定及對應、蒐集各單位 ESG 議題運作成果，編寫永續報告書。



責任商業行為宣導與推動

為確保台灣虎航之員工理解並落實公司的政策承諾、誠信經營及職業道德，本公司對新進員工到職時宣導道德行為及企業倫理規範，並將「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「員工職場行為規範」等文件揭露於公司內部網路及官網供人員參閱，以提升同仁從業道德與法規遵循的認識。

同時，台灣虎航制定「供應商管理作業辦法」以管理商業合作夥伴。各採購單位應將供應商基本資料登錄於「供應商管制表」，每年更新。且採購金額超過新台幣 500,000 元的供應商，須填寫「供應商行為準則」，公司定期檢視及評估供應商。

公司恪遵主管機關針對公司治理與誠信經營、防範內線交易等相關法令，2022 年公司對新進員工舉辦「誠信經營與從業道德規範」教育訓練，共計 149 人參與，未來仍將持續推動相關教育訓練，以落實組織內法規教育，規範宣導至所有員工日常之業務執行。



尋求建議和提出疑慮的機制

依本公司誠信經營守則，人資行政室 2023 年起每年定期向董事會彙報過去一年本公司各相關單位對於誠信經營之執行情形。此外，為偵測可能的不誠信行為或不當行為，公司鼓勵員工、供應商檢具可追查具體事證向業管單位反映、或稽核室檢舉；稽核室所受理的檢舉案件，將秉持保密、專業之職業道德獨立查核事實、分析根因以及後續矯正、改善措施，並向董事會報告辦理情形。



諮詢與舉報管道

| | |
|------|-----------------------|
| 外部管道 | 各相關業務聯繫信箱、或可匿名檢舉之舉報信箱 |
| 內部管道 | 董事長信箱 |
| | 員工申訴專線與信箱 |
| | 性騷擾防治專線與信箱 |
| | 商業行為與道德遵循等舉報信箱 |

稽核室於接獲舉報案件後，立即依據案件性質要求權責/相關單位提供事實資訊進行調查，並妥善記錄及追蹤處理。對於舉報者身分、舉報內容及參與調查者予以保密，以避免其受到不公平對待或報復。對於經確認屬實的個案，則視情節採取包括終止僱傭契約或業務往來及採取必要的法律行動。同時，亦會透過教育訓練及公司內部電子郵件宣導，提供員工認知並預防類似案件再次發生。

若有任何違反誠信經營或責任商業行為之情事發生，或公司營運產生的負面衝擊，員工也可透過電子信箱、官網之利害關係人專區及內部管道，即時向管理階層反映並提出意見。而外部之利害關係人若查知相關違反誠信經營或商業道德行為之情事，可利用本公司官網之利害關係人專區檢舉。

為確保不同的利害關係人均能針對與公司相關的負面衝擊提出意見並得到反饋，利害關係人專區所列示的專屬電子信箱，多數為各業務之承辦窗口，供有意接洽者聯繫。此管轄權為各業管單位。其中，也列示稽核室受理檢舉之電子信箱，作為正常管道失靈之補償措施。該檢舉信箱將由總稽核親自管理、洽相關業管單位瞭解事由後而為必要之追蹤與報告，供內部控制制度檢討之參考。

2-2 重大性分析

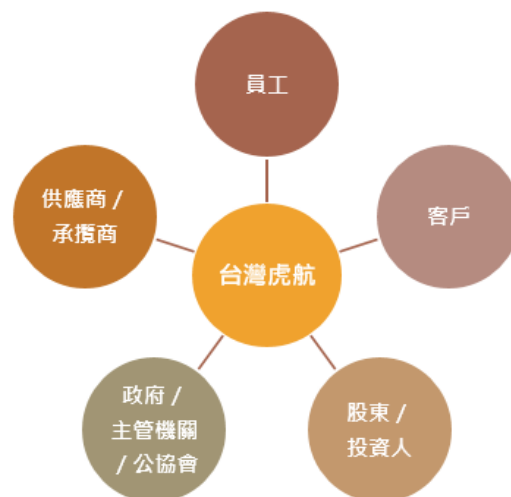
重大主題鑑別及分析流程



- 步驟 1：以問卷方式進行利害關係人與永續議題鑑別。
- 步驟 2：鑑別內、外部關鍵利害關係人和現有溝通情形。
- 步驟 3：評估永續議題的衝擊與顯著程度，以決定報告書邊界、GRI 特定主題。

鑑別溝通對象

依循 AA1000SES 利害關係人議合原則 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 的五個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點，向台灣虎航主管與同仁發送利害關係人鑑別問卷，統計結果經企業永續發展小組核定後，依重要性歸類為五類利害關係人群體，包含員工、客戶、股東 / 投資人、政府 / 主管機關 / 公協會、應商 / 承包商。



蒐研永續主題

辨識國際及國內關注的永續主題、趨勢，以及標竿企業的重大主題進行對照，產出台灣虎航 2022 年永續主題清單。

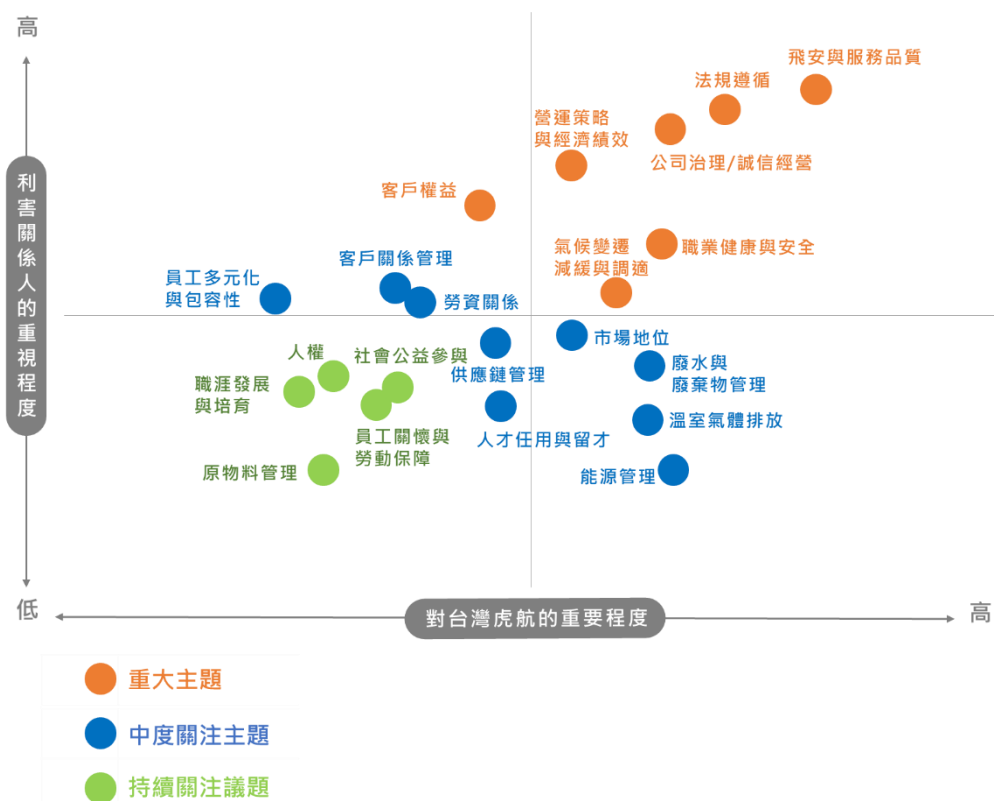
分析主題對 ESG 衝擊程度

依據 GRI 3 的「決定重大主題的指引」，發放問卷調查本公司中高階主管及各單位員工以及外部利害關係人，瞭解評估各永續主題對經濟、環境及人群（包含人權）方面的實際及潛在的正負面衝擊，且從衝擊的嚴重性及可能性兩大面向，評估衝擊的顯著程度。

評估衝擊的顯著程度時，負面衝擊考量其嚴重性、發生可能性，以及負面人權衝擊。正面衝擊則考量其影響規模與範疇大小及發生可能性。

重大主題矩陣圖

根據上述問卷調查結果及衝擊的顯著度，以 X 軸呈現各主題對於台灣虎航的重要程度，同時，為凸顯台灣虎航對外部利害關係人需求及期待的重視，以 Y 軸呈現利害關係人在各主題的重視程度，排序各主題的衝擊程度，繪製台灣虎航 2022 年重大主題矩陣圖（如下圖）。



重大主題

- 飛安與服務品質
- 法規遵循
- 公司治理/誠信經營
- 營運策略與經濟績效
- 職業健康與安全
- 客戶權益
- 氣候變遷減緩與調適

中度關注主題

- 市場地位
- 供應鍊管理
- 客戶關係管理
- 能源管理
- 溫室氣體排放
- 廢水與廢棄物管理
- 員工多元化與包容性
- 勞資關係
- 人才任用與留才

持續關注主題

- 原物料管理
- 員工關懷與勞動保障
- 人權
- 社會公益參與
- 職涯發展與培育

重大主題及價值鏈邊界列表

企業永續發展小組檢視與核准

為提升本公司永續作為，台灣虎航總經理主持召開企業永續發展小組會議，檢視重大主題，並進行討論及確認，最終確定報告書的撰寫基礎為 7 項重大主題、2 項中度關注主題及 2 項持續關注主題（共 11 項永續議題，如表格所示），於報告中揭露管理方式與績效成果。

| 面向 | 永續議題 | 永續議題的衝擊 在價值鏈上的位置 | | | 對應 GRI 準則 | | 回應章節 |
|-------|-------------------|---------------------|------|----|-----------|----------------------|------------------------|
| | | 上游 | 虎航營運 | 下游 | | | |
| 治理/經濟 | 公司治理 / 誠信經營 | ■ | ■ | ■ | GRI 2-9 | 治理結構及組成 | 承諾誠信經營- 公司治理 / 誠信經營 |
| | | | | | GRI 2-10 | 最高治理單位的提名與遴選 | |
| | | | | | GRI 2-11 | 最高治理單位的主席 | |
| | | | | | GRI 2-12 | 最高治理單位於監督衝擊管理的角色 | |
| | | | | | GRI 2-13 | 衝擊管理的負責人 | |
| | | | | | GRI 2-14 | 最高治理單位於永續報導的角色 | |
| | | | | | GRI 2-15 | 利益衝突 | |
| | | | | | GRI 2-16 | 溝通關鍵重大事件 | |
| | | | | | GRI 2-17 | 最高治理單位的群體知識 | |
| | | | | | GRI 2-18 | 最高治理單位的績效評估 | |
| | | | | | GRI 2-19 | 薪酬政策 | |
| | | | | | GRI 2-20 | 薪酬決定流程 | |
| | | | | | GRI 2-21 | 年度總薪酬比率 | |
| | | | | | 205-1 | 已進行貪腐風險評估的營運據點 | |
| | | | | | 205-2 | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | |
| | | | | | 205-3 | 已確認的貪腐事件及採取的行動 | |
| | | | | | 206-1 | 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 | |
| | | | | | 207-1 | 稅務方針 | |
| 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 | | | | | | |
| 415-1 | 政治捐獻 | | | | | | |

| 面向 | 永續議題 | 永續議題的衝擊 在價值鏈上的位置 | | | 對應 GRI 準則 | | 回應章節 |
|-------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------|---------------------------------------|
| | | 上游 | 虎航營運 | 下游 | | | |
| 治理/經濟 | 營運策略與經濟績效 |  |  |  | 201-1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 承諾誠信經營- <u>營運策略與經濟績效</u> |
| | | | | | 201-2 | 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 | |
| | | | | | 201-3 | 確定給付制義務與其他退休計畫 | |
| | | | | | 201-4 | 取自政府之財務補助 | |
| 治理/經濟 | 法規遵循 | |  |  | GRI 2-27 | 法規遵循 | 承諾誠信經營- <u>法規遵循</u> |
| | | | | | 416-2 | 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件 | |
| | | | | | 417-1 | 產品和服務資訊與標示的要求 | |
| | | | | | 417-2 | 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件 | |
| | | | | | 417-3 | 未遵循行銷傳播相關法規的事件 | |
| 治理/經濟 | 飛安與服務品質 |  |  |  | 404-1 | 每名員工每年接受訓練的平均時數 | 價值創造 / 提升品牌信賴- <u>飛安與服務品質</u> |
| | | | | | 416-1 | 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊 | |
| | | | | | 416-2 | 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件 | |
| 社會 | 職業健康與安全 | |  | | 403-1 | 職業安全衛生管理系統 | 保障安全職場環境 / 提升人才 培育- <u>職業健康與安全</u> |
| | | | | | 403-2 | 危害辨識、風險評估、事故調查 | |
| | | | | | 403-3 | 職業健康服務 | |
| | | | | | 403-4 | 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通 | |
| | | | | | 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 | 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊 | |
| | | | | | 403-8 | 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者 | |
| | | | | | 403-9 | 職業傷害 | |
| | | | | | 403-10 | 職業病 | |

| 面向 | 永續議題 | 永續議題的衝擊 在價值鏈上的位置 | | | 對應 GRI 準則 | | 回應章節 |
|----|-----------|---------------------|-------|----------------------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------------------|
| | | 上游 | 虎航營運 | 下游 | | | |
| 社會 | 客戶權益 | | | | GRI 2-26 | 尋求建議和提出疑慮的機制 | 永續未來- 2022 年度永續策略主軸與目標 |
| | | | | | 416-1 | 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊 | 價值創造 / 提升品牌信賴- <u>客戶權益</u> |
| | | | | | 416-2 | 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件 | |
| | | | | | 418-1 | 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 | |
| 環境 | 氣候變遷減緩與調適 | | | | 201-2 | 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 | 發展綠色營運 / 落實資源管理- <u>氣候變遷減緩與調適</u> |
| | | | | | 302-1 | 組織內部的能源消耗量 | |
| | | | | | 302-3 | 能源密集度 | |
| | | | | | 302-4 | 減少能源消耗 | |
| | | | | | 305-1 | 直接 (範疇一) 溫室氣體排放 | |
| | | | | | 305-2 | 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放 | |
| | | | | | 305-3 | 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放 | |
| | | | | | 305-4 | 溫室氣體排放強度 | |
| | | | | | 305-5 | 溫室氣體排放減量 | |
| | | | 305-7 | 氮氧化物 (NOx) 、硫氧化物 (SOx) 、及其它顯著的氣體排放 | | | |
| 社會 | 員工關懷與勞動保障 | | | | 202-1 | 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率 | 保障安全職場環境 / 提升人才 培育- <u>員工關懷與勞動保障</u> |
| | | | | | 401-2 | 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利 | |
| | | | | | 401-3 | 育嬰假 | |
| | | | | | 402-1 | 關於營運變化的最短預告期 | |
| | | | | | 405-1 | 治理單位與員工的多元化 | |
| | | | | | 405-2 | 女性對男性基本薪資與薪酬的比率 | |
| | | | 411-1 | 涉及侵害原住民權利的事件 | 承諾誠信經營- <u>法規遵循</u> | | |

| 面向 | 永續議題 | 永續議題的衝擊 在價值鏈上的位置 | | | 對應 GRI 準則 | | 回應章節 |
|----|---------|---------------------|------|----|-----------|------------------------|---------------------------------------|
| | | 上游 | 虎航營運 | 下游 | | | |
| 社會 | 勞資關係 | ■ | ■ | | GRI 2-7 | 員工 | 保障安全職場環境 / 提升人才 培育- <u>勞資關係</u> |
| | | | | | GRI 2-8 | 非員工的工作者 | |
| | | | | | GRI 2-19 | 薪酬政策 | |
| | | | | | GRI 2-20 | 薪酬決定流程 | |
| | | | | | GRI 2-30 | 團體協約 | |
| | | | | | 401-1 | 新進員工和離職員工 | |
| | | | | | 401-2 | 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利 | |
| | | | | | 401-3 | 育嬰假 | |
| 社會 | 職涯發展與培育 | | | | 402-1 | 關於營運變化的最短預告期 | 保障安全職場環境 / 提升人才 培育- <u>職涯發展與培育</u> |
| | | | | | 404-1 | 每名員工每年接受訓練的平均時數 | |
| | | | | | 404-2 | 提升員工職能及過渡協助方案 | |
| 環境 | 能源管理 | ■ | ■ | ■ | 404-3 | 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 發展綠色營運 / 落實資源管理- <u>綠色營運</u> |
| | | | | | 302-1 | 組織內部的能源消耗量 | |
| | | | | | 302-3 | 能源密集度 | |
| | | | | | 302-4 | 減少能源消耗 | |

■ 直接衝擊

■ 間接衝擊

註 1：11 項永續議題包含 7 項重大主題、2 項中度關注主題及 2 項持續關注主題。

註 2：2022 年為台灣虎航首次鑑別重大主題，因此並無重大主題變動之說明。

2-3 利害關係人及溝通議合

鑑別與選擇利害關係人

利害關係人會受到公司的活動、產品和服務影響，亦會影響公司執行策略或達成目標的能力，因此，台灣虎航相當重視與利害關係人之溝通，依據 AA1000 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES)，並參考同業辨別之利害關係人全體，選擇重要利害關係人，鑑別出五大類主要的利害關係人，分別為「員工」、「客戶」、「股東 / 投資人」、「政府 / 主管機關 / 公協會」、「供應商 / 承包商」，並針對不同利害關係人，依據其性質、關注之議題以及與其溝通之目的，設有不同的溝通方式與利害關係人議合，並每年定期將與各利害關係人溝通情形報告董事會。



利害關係人溝通方針、關注議題及回應

| 利害關係人 | 客戶 | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 對台灣虎航的意義 | 客戶的信任及每趟旅程的美好回憶，是創造銷售獲利的來源，我們藉由傾聽客戶需要、掌握產業趨勢並提供專業服務，以成就客戶目標，創造更高的品牌價值。 | | |
| 關注議題 | 客戶隱私 | 客戶滿意度 (客戶關係管理) | 服務品質 |
| 具體關注內容 | 資訊安全與個資保護 | 客戶關係管理 | 服務品質 (飛行體驗 / 飛航安全) |
| 溝通管道及頻率 | 不定期的社群媒體意見回饋 / 正式書信 / 通訊軟體 / 電話 | | |
| 溝通成果與回應 | <p>台灣虎航於 2022 年 7 月底發生駭客事件，會員資料庫損毀，曾收到少數外籍客戶自稱獲駭客警告，而向客服中心提出告訴，但因其提出之資料與會員系統部份資料不符，而向客戶進行說明；其餘相關溝通管道，本公司曾藉 eDM、官網公告向會員進行溝通。</p> | <p>因客戶提出之訴求，常與本公司作業規章大相逕庭，然而為求客戶之滿意度，故本公司藉 Salesforce 系統處理客訴案且進行特殊個案追蹤，力求在不違背本公司作業規章之下，盡力滿足客戶之需求，並展現本公司重視客戶之最大誠意。</p> | <p>我國國境於 2022 年 10 月 13 日解封後，台灣虎航於 2022 年 10 月 16 日及 2022 年 12 月 24 日分別首航日本新千歲及越南峴港航線，讓客戶在航網選擇上更加多元。</p> <p>此外，於 2022 年 8 月，與《小小廚神美國版》第八季冠軍得主的台裔女童 Liya(朱如茵)合作，推出「Liya 特製蜜汁腿排佐米粉」和「Liya 特製甜酸蝦佐核桃鳳梨炒飯」二道全新機上餐；於 10 月 5 日更和 Liya 及全家三方聯手，推出「香腸炒飯飯糰」和「少一杯蛤蜊飯糰」兩種全新口味，提供虎迷更豐富美味的餐點選擇。</p> |

| 利害關係人 | 員工 | | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 對台灣虎航的意義 | <p>員工為本公司永續發展最重要的夥伴。藉由提升員工福利、健全職涯發展，以及鼓勵員工參與健康活動。除保障員工工作權益，提供具市場競爭力的薪酬及福利制度外，亦必須絕對尊重與關懷照顧員工，以吸引優秀人才加入，當員工發揮潛能與公司並肩前行方能創造更大營運績效。</p> <p>透過各項政策及管理方針，本公司致力於暢通員工溝通管道，提供雙向的開放溝通環境，讓公司人才能持續提升、適才適所，進一步打造高效率、有樂趣、有挑戰性的工作環境，以共創永續未來。</p> | | |
| 關注議題 | 職業健康與安全 | 勞資關係 | 訓練與教育 |
| 具體關注內容 | 工作環境、員工健康 | 同仁照顧及工作保障 提高同仁對公司的信任與認同感 | 人才培育與職涯發展 |
| 溝通管道及頻率 | 員工健康檢查 | 每季召開勞資會議 | 不定期教育訓練 |
| 溝通成果與回應 | 非主管且未滿 45 歲同仁每 2 年提供員工健康檢查，45 歲以上同仁及主管職人員每年提供員工健康檢查。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 每季召開勞資會議，提供同仁溝通管道。 2. 航務管理處 A320 機隊、空服管理部、運務部定期召開部門會議，同仁可藉由內部會議提出相關建言。 3. 提供員工專屬意見信箱 (talktome) 及董事長信箱 (chairman) 供員工依其所需提出建議。 | 辦理各項課程及講座，或透過 e-learning 平台，鼓勵同仁學習不同領域課程。 |

| 利害關係人 | 政府 / 主管機關 / 公協會 | | |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 對台灣虎航的意義 | 暢通與政府間溝通管道，掌握最新法規趨勢，避免誤觸法網、確保穩健營運。 | 除遵循政府機關相關規範、主動積極配合政策施行，藉由透明的雙向溝通取得政府的信任、支持及合作。 | 公司與相關政府單位保持暢通且有效的溝通管道，在第一時間掌握政府政策與法規動態；並聯合所屬之公協會團體，對政府政策建言，創造有利於航空產業發展的產業環境。 |
| 關注議題 | 法規遵循 | 公司治理/誠信經營 | 市場地位 |
| 具體關注內容 | 「民用航空事業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」新法之法規遵循 民用航空法母法及子法及「上市櫃公司永續發展路徑圖」之法遵符合性 國籍航空公司機組人員防疫措施 | 治理架構與經營成效 | 安全管理作為 氣候變遷減緩與調適 |
| 溝通管道及頻率 | 即時或不定期會議 / 政府機關公文 | 每年發行年報 自 2023 年起發布永續報告書 | 即時或不定期會議 / 稽查作業 |
| 溝通成果與回應 | 公司將持續透過每月召開台灣虎航與民用航空局之協調會議，共同針對飛安相關事件等議題進行探討。 參與財團法人中華航空事業發展基金會及交通部民用航空局主辦之年度「國際地面安全研討會」、「安全管理高峰會議」及「航機安全運作研討會」等相關會議。 參與上市上櫃永續發展路徑圖溫室氣體盤查及查證宣導會。 配合法規遵循，如新法發布及相關法規修法，則不定期與民用航空局以電話或電子郵件方式，請求主管機關釋疑，以符合相關規定。 | 公司制訂本公司企業永續發展作業辦法，範疇涵蓋管理運作、對外訊息揭露等企業永續相關作業。 每年將以問卷方式溝通，瞭解政府機關所關注議題並獲取多元觀點。 | 民用航空局不定期對公司執行航機作業及辦公室查核作業，持續透過有效之管理方法來改善公司不足的缺失，以確保公司飛航安全皆於符合標準作業流程。 金融監督管理委員會所發布「公司治理 3.0-永續發展藍圖」，促使公司以自發性注重環境與社會之永續議題。 |

| 利害關係人 | 股東 / 投資人 | | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 對台灣虎航的意義 | 股東及投資人、金融機構為公司重要資金來源，優異的經營績效可展示公司價值，獲得穩定資金來源，產生正向循環。 | 為本公司出資（含潛在）之股東及投資人，應公平取得公司重大資訊，俾使公司市場實質價值永續呈現。 | 公司在積極發展的同時亦兼顧股東權益。透過提供透明的公司經營管理策略及財務政策資訊給投資人，以達到增加投資人投資價值之目標。 |
| 關注議題 | 經濟 / 財務績效 | 公司治理、誠信經營 | 市場地位 |
| 具體關注內容 | 企業價值提升、盈餘分配、股價 | 董事會運作 | ESG 效能、永續經營 |
| 溝通管道及頻率 | 每年舉辦股東會 | 每季發布財務報告 | 每年發行年報、 自 2023 年起每年發行永續報告書 |
| 溝通成果與回應 | 透過每年股東會與投資人報告每年公司財務營運結果。若有盈餘，依公司章程規定，由董事會決議盈餘分配。 股東或投資人亦可透過下列管道投資人服務信箱 (ttwstock) 及電話與本公司即時聯繫。 | 透過每季編制財務報告，並經會計師核閱、董事會通過後，於公開資訊觀測站揭露，維持與股東、投資人及潛在投資人提供透明及完整之資訊。 | 公司為永續經營目的，訂立 ESG 政策目標及執行，藉由透過 ESG 效能，發揮維持本公司於航空場業之市場地位，達到永續發展的長遠規劃。公司的 ESG 政策及目標，以及具體永續作為，於公司網站及定期發布的永續報告書揭露。 |

| 利害關係人 | 供應商 / 承包商 | | |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|
| 對台灣虎航的意義 | 是公司重要的策略夥伴，以公平透明的合作方式，建立良好的合作互信關係。 | 供應商為支持我們永續經營的重要夥伴，希望藉由與各供應商夥伴彼此信賴及緊密合作，共存共榮。 | |
| 關注議題 | 供應商管理 | 產品品質與創新 | 法規遵循 |
| 具體關注內容 | 與供應商溝通是否順暢，確保營運所需之貨源及品質 | 供應之產品是否符合使用者需求 | 請購、採購驗收作業法規符合性 |
| 溝通管道及頻率 | 每年審查供應商管理作業辦法 | 不定期電話 / 傳真 / 電子郵件 / 公司官網 - <供應商專區> | 不定期審查國內一般物品請購、採購、驗收管理辦法 |
| 溝通成果與回應 | 訂定「供應商管理作業辦法」，要求供應商在環保、安全、品質、價格、交期、服務或勞動人權等議題遵循相關規範；如年度採購金額達新台幣50萬以上的供應商，要求符合本公司「供應商行為準則」。 | 採購單位不定期與廠商聯繫，以確保溝通無礙，產品品質符合公司及客戶的需求。 | 公司依「國內一般物品請購、採購、驗收管理辦法」規定供應商符合法律規定。 |



3. 承諾誠信經營



3-1 公司治理/誠信經營

| 重大主題之管理 | | | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 經濟、環境、人羣的衝擊 | <p>公司治理的完整性與誠信經營對長遠的永續發展具有正面衝擊。若台灣虎航沒有落實企業誠信經營、規避道德風險，不進行反貪腐管理，或會產生相關貪腐事件，造成台灣虎航實質經濟損失，並損害股東的合法權益及其他利害關係人之利益，同時造成負面的企業形象，影響投資人及其他利害關係人的觀感及投資意願。</p> | 監督行動的績效 | <ol style="list-style-type: none"> 設有內部稽核單位，確認各單位設計、實施內部控制之有效性及法令規章遵循，俾便衡量公司營運之效果及效率。 定期召開董事會議。 |
| 政策或承諾 | <p>公司之經營理念為廉潔、透明以及負責，並以誠信為基礎制定經營政策，透過建立良好公司治理以及風險控管機制，創造企業永續發展之經營環境。</p> | 目標與標的 | <p>依循公司廉潔、透明以及負責之經營理念，建立良好公司治理以及風險控管機制，避免貪腐事件發生。標的包括：董事會的組成及開會次數、貪瀆、賄賂及勒索等行為發生的次數。</p> |
| 管理重大主題和相關衝擊而採取的行動 | <ol style="list-style-type: none"> 員工相關教育訓練與公告宣導。 設有諮詢、申訴及檢舉專線及信箱。 本公司對外捐贈或贊助，均依相關法令及本公司內部規定辦理，以防範行賄、收賄及非法政治獻金等情形發生。 本公司透過確認三道防線之內部控制措施，以管理風險及偵測弊端。 公司治理資訊，可於公司網站「利害關係人專區」、「投資人專區」查詢。 | 績效 | <ol style="list-style-type: none"> 2022 年公司員工及供應商均無發生任何貪瀆、賄賂及勒索等行為。 2022 年公司無違反內部控制制度規章之處罰、主要缺失及改善情形。 2022 年度共召開 7 次董事會。 2022 年執行董事會績效評估、董事成員自我績效評估及功能性委員會績效評估（自評）均已完成，整體運作良好，符合公司治理要求，且有效強化董事會職能與維護股東權益。 |
| | | 利害關係人的參與 | <ol style="list-style-type: none"> 公司定期內部向員工及董事進行教育訓練宣導「防範內線交易提醒」。 公司稽核部門定期向審計委員會及董事會報告。 |

公司治理組織

台灣虎航董事會為公司最高治理單位，並設有審計委員會、薪資報酬委員會，協助董事會進行其功能性之職責，並每季或不定期聽取、審議管理階層之提案後向董事會報告。而在永續策略管理上，董事會亦為經濟、環境和社會主題的衝擊管理之決策與監管之最高單位。



公司治理圖

此外，公司亦設有企業永續發展小組（亦稱「ESG 小組」）執行永續議題進行管理及風險監督，ESG 小組由總經理擔任主席、航安室擔任執行秘書，以協同人資行政室、經營分析暨股務部及航安室各司其職、統籌三大議題之績效。總經理在該發展小組之執行秘書（航安室兼任）之協助下，負責裁示企業永續發展相關作業，並督導規劃、執行進度及績效，執行秘書每年向董事會報告其決策及執行成果。

董事會及委員會

台灣虎航董事會共有 13 位成員，其中 3 位為獨立董事，任期皆為 3 年；而審計委員會有 3 位成員，皆為獨立董事；薪資報酬委員會則有 3 位成員，皆為獨立董事。其中本公司獨立董事均符合金管會證期局有關獨立董事之規範。2022 年董事會共開會 7 次，平均出席率達 94%。

本公司董事組成員備多元背景，囊括航空、企管、金融、會計等不同產業經驗、學術等專業背景，並考量了性別、年齡、國籍等多元文化組成，其中包含一名女性董事，以使董事會多元化。董事會成員的主要經歷、專業資格、工作經驗及多元化情形，請詳本公司 [2022 年度年報](#) 之董事及獨立董事資料。

董事會男性佔比為 92.3%，女性佔比為 7.7%。

董事會年齡分析

| | |
|---------|-----|
| 40 歲以下 | 0% |
| 41~50 歲 | 15% |
| 51~60 歲 | 39% |
| 61 歲以上 | 46% |

註：依 GRI 準則的分類（31~50 歲、51 歲以上）作出調整。

董事提名與遴選

台灣虎航董事之選任及提名依據「公司法」第 192-1 條採候選人提名制度，且依法令規定，持有本公司已發行股份總數 1% 以上股份之股東，得向本公司提出候選人名單，並於股東常會中由股東進行投票，選舉董事任期 3 年。董事候選人提名與遴選將董事組成多元性納入考量，包含性別、年齡、國籍、文化等基本條件，以及專業知識、背景及產業經歷等，使公司選任之董事整體具備「公司治理守則」中有關董事會職能章節所須之能力，並在經濟、環境和社會議題及相關衝擊都具有豐富的管理經驗。且為維護董事會公允行使監察之職權，獨立董事之遴選亦遵照「公司法」及「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」等規定。

台灣虎航董事會之運作已達第四屆，目前董事長為陳漢銘先生，董事長依法申報利益衝突。

董事會運作

董事會除每季召開一次定期會議以行使治理單位之監督外，倘遇有緊急情事時，得隨時召集之。其依據公司法、證券交易法及公司章程等相關法令行使職權，董事會依據相關法令規章及股東會所賦與之職權，制定並遵循各項法規與辦法外，並負責監督執行結果、決議重要事項及指導經營團隊。且為避免利益衝突情事發生，本公司遵照「公司治理守則」及「董事會議事規則」規範行事，對董事之利益迴避訂有明確規範，董事亦秉持高度自律，就董事會所列議案與其自身或其代表之法人有利害關係時，均於當次董事會說明其利害關係之重要內容，並於討論及表決時自行迴避，且未代理其他董事行使表決權。

本公司之獨立董事，依「上市上櫃公司治理實務守則」之規定，不宜同時擔任超過五家上市上櫃公司之董事（含獨立董事）或監察人。各董事兼任之情形請參見 [2022 年度年報](#)。

本公司每年亦定期安排董事進修課程，進修範圍涵蓋公司治理主題相關之財務、風險管理、業務、商務、法務、會計、內部控制制度、財務報告責任、永續發展等，並鼓勵董事會成員於新任或任期中持續參加公司治理主題相關課程，俾使董事會成員具備不同專業職能，落實董事多元化政策。

經濟、環境和社會主題之管理

本公司董事會為公司最高治理單位，對管理階層在經濟、環境和社會主題之表現及風險管理進行監督及決策。董事會於決議重要事項時，會考量經濟、環境與社會主題及其衝擊、風險和機會，以及利害關係人之意見。利害關係人議合情況請見本報告「永續未來」章節。

董事會已指派企業永續發展小組為推動攸關作業之權責組織，故企業永續發展小組執行秘書需定期於董事會匯報公司管理階層在經濟、環境與人群衝擊等之年度績效。公司之永續報告書由企業永續發展小組撰寫與編製，並簽報至總經理核定，以確保報告書涵蓋所有重大主題。

利益衝突及迴避

本公司依據「公司法」第 206 條之規定，於「董事會議事規範」及本公司「公司治理守則」中明文規定，若董事對於會議之事項，與其自身或其代表之法人有利害關係時，應於當次董事會說明其自身利害關係之重要內容，並不得加入討論及表決以進行迴避，亦不得代理其他董事行使表決權。董事會成員及其利害關係議案迴避之執行情形（包含董事會日期、應利益迴避董事、議案內容、應利益迴避原因以及參與表決情形），請詳本公司 2022 年度年報。

除各委員會定期召開會議並向董事會報告，公司管理階層亦會定期將本公司重要報告及資訊提供予董事，並針對任何關鍵重大事件隨時溝通，說明如下。

| 單位名稱 | 提報頻率與形式 |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|
| 經營分析暨股務部 | 每年營業報告書 |
| 會計部門 | 每季財務報告 |
| 財務部門 | 每季衍生性產品交易處理報告案及金融機構提供授信及金融商品交易額度討論案 |
| 內部稽核部門 | 每月寄發公司業務匯總報告予獨立董事，其包含自結財報簽呈、各項內部稽核業務之報告及進度、其他查核業務之發現及改善、以及訴訟、申訴、法人提問與檢舉案件之統計 |

2022 年，關鍵重大事件的性質和總數，請參考本公司於公開資訊觀測站發布之重大訊息。

董事會進修

台灣虎航每年度定期安排董事進修課程，並依據產業特性、公司發展策略、董事之學經歷背景等，安排董事進行公司治理、經濟、環境、社會、內部控制制度、財務報告責任、永續發展等各方面議題之專業課程，俾使董事會成員具備不同專業職能。本公司 2022 年度董事進修情形（包含參與董事、進修日期、主辦單位及參與課程資訊等），如下表：

| 職稱 | 姓名 | 進修日期 | 主辦單位 | 課程名稱 |
|-----|-----|------------------|--------------|----------------------------------|
| 董事長 | 陳漢銘 | 2022 年 05 月 09 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 全球風險認知-未來十年機會與挑戰及 2030/2050 淨零排放 |
| | | 2022 年 08 月 05 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| 董事 | 王正明 | 2022 年 08 月 05 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| 董事 | 陳奕傑 | 2022 年 08 月 05 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| 董事 | 張程皓 | 2022 年 08 月 05 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| 董事 | 彭寶珠 | 2022 年 08 月 05 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| | | 2022 年 09 月 30 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 國際秩序變數與企業治理因應 |
| | | 2022 年 10 月 05 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 企業永續經營不二法門 - 外部創新 |
| 董事 | 彭榮敏 | 2022 年 08 月 05 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| | | 2022 年 09 月 06 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 循環與低碳創新所創造的真實價值-看懂循環經濟與治理 |
| | | 2022 年 10 月 25 日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理重要判決解讀：以董事責任為核心 |

| 職稱 | 姓名 | 進修日期 | 主辦單位 | 課程名稱 |
|------|-----|-------------|----------------------|---------------------------------|
| 董事 | 饒世湛 | 2022年08月05日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| 董事 | 盧衍良 | 2022年08月05日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| | | 2022年10月25日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理重要判決解讀：以董事責任為核心 |
| | | 2022年12月22日 | 社團法人中華公司治理協會 | 非合意併購之攻防策略與公司負責人責任 |
| 董事 | 顏信輝 | 2022年04月27日 | 社團法人中華公司治理協會 | 資訊安全治理的趨勢與挑戰 |
| | | 2022年08月03日 | 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會 | 永續發展路徑的挑戰與機會及溫室氣體盤查介紹 |
| | | 2022年08月05日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| 董事 | 范宏書 | 2022年08月05日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| | | 2022年08月25日 | 證券櫃檯買賣中心 | 上櫃與櫃公司內部人股權宣導說明會 |
| 獨立董事 | 陳以亨 | 2022年08月05日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| | | 2022年10月14日 | 社團法人中華公司治理協會 | 資訊安全治理的趨勢與挑戰 |
| 獨立董事 | 曹勝雄 | 2022年08月05日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| | | 2022年09月06日 | 社團法人中華公司治理協會 | 循環與低碳創新所創造的真實價值-看懂循環經濟與治理 |
| | | 2022年09月30日 | 社團法人中華公司治理協會 | 國際秩序變數與企業治理因應 |
| 獨立董事 | 楊朝榮 | 2022年05月20日 | 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會 | 2022年度防範內線交易宣導會 |
| | | 2022年08月05日 | 社團法人中華公司治理協會 | 公司治理與證券法規 |
| | | 2022年08月30日 | 社團法人中華公司治理協會 | 從法律觀點談投資併購的評估與執行 |
| | | 2022年09月16日 | 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會 | 董事與監察人(含獨立)實務進階研討會 董事最容易忽略的財務資訊 |
| | | 2022年09月23日 | 社團法人中華公司治理協會 | 虛擬世界大爆發_元宇宙與加密貨幣區塊鏈的未來發展 |

董事會績效評估

為提升董事會功能，公司依據「上市上櫃公司治理實務守則」訂定董事會績效評估辦法，其衡量項目，至少應含括下列五大面向：公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事之選任及持續進修、內部控制等。本公司董事會每年執行一次內部董事會績效評估，由董事會業務小組規劃、推動董事會成員自評、功能性委員會成員進行績效評估。績效評估結果請詳本公司 2022 年度年報。

董事會及高階管理階層之薪酬政策

本公司董事、總經理及其他經理人（係指本公司營運長、商務長、財務長以及公司治理主管）之薪酬係由薪資報酬委員會審議後，經董事會核准通過；薪酬、獎金、離職金、退休金等資訊，請詳本公司 2022 年度年報 之一般董事及獨立董事之酬金與總經理及副總經理之酬金。

本公司酬勞發放係依據公司章程發放，公司章程需經股東會通過。年度如有稅前淨利，應提撥不低於百分之一為員工酬勞，由董事會三分之二以上之董事出席，及出席董事過半數同意之決議行之，並報告股東會。如尚有累積虧損時，則應預先保留彌補數額，再依前項比例提撥員工酬勞。

本公司於董事會下設有薪資報酬委員會，與審計委員會相同位階，目前兩個委員會皆由兩位獨立董事及一位公益性獨立董事組成，並互推一人為召集人，針對董事及經理人之薪酬進行公平合理之審議並提供建議，提交董事會決議。本公司董事及經理人之薪酬之決議請參考 2022 年度年報 之薪資報酬委員會及其運作情形。

本公司全體員工之薪酬另亦依據公司績效與晉升相關作業辦法予以調薪，符合公平、透明之原則。此之薪酬包含增發新股時的員工認股權等，以強化夥伴關係及提升員工滿意與留任。

年度總薪酬比率

台灣虎航最高個人年度總薪酬者為航務管理處協理，位於台灣，而本公司其他員工年度總薪酬之中位數為新台幣 672,949 元。最高個人之年度總薪酬與公司在其他員工年度總薪酬之中位數比率為 11.8 : 1，排除機師與主管職後比率為 3.69 : 1。

航務管理處協理於 2022 年之薪酬較前一年度增加 2.5%。由於疫情趨緩，本公司於 2022 年增聘大批訓練學員，因訓練期支領訓練津貼，致使整體員工的年度總薪酬之中位數較前一年減少約 2.5%。

註：年度總薪酬包括薪資、獎金、退休金金額。

股東溝通與權益

台灣虎航團隊以旅客安全、員工福祉及股東權益為優先考量，持續精進改善、傾聽各利害關係人的聲音，秉持著「熱情、溫暖、真誠」的企業精神，以飛安第一為營運基石，持續推動創新，藉由經營管理、環境永續及社會責任三大構面，向永續經營目標邁進，保障股東權益並強化公司治理制度。定期報告營運狀況，傳達經營理念與企業價值，並於年報提供重要財務及業務資訊供投資人參考。

股東可透過每年定期舉辦一場股東會、公司官網之投資人專區及投資人服務信箱及電話與公開資訊觀測站公告重要財務及業務資訊（依主管機關規範持續依法需求公告及營運相關結果）了解相關資訊。



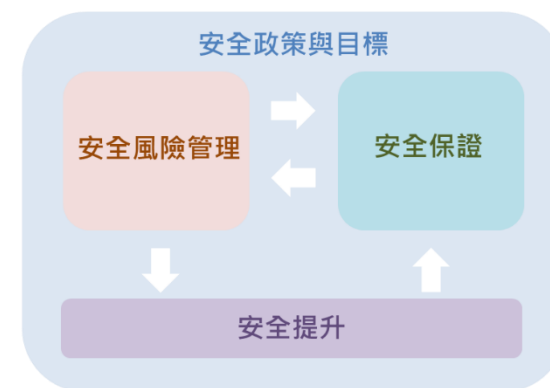
風險管理制度

基於航空產業特性，本公司除了一般組織運作的營運單位一級作業自我風險監督、改善措施、二級幕僚單位之複核確認外，另各別設置航安室監督飛機性能、營運飛安與保安作業、機務品保處監督飛機修護之品質，以確保公司營運之最大風險能及時就源管理。

台灣虎航依據我國民用航空法，以及參考國際民航組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）DOC. 9859 Safety Management Manual 指引，藉由安全管理系統（Safety Management System, SMS）之建置，而其中「風險管理」亦為該系統內最重要的一環，我們透過危害辨識、風險評估、風險管控、監督與檢討，將該風險減緩至合理、可接受、可行之水平，以保障航空器作業安全。

安全管理系統內涵包括四大要項，為本公司安全管理系統之根本：

- 安全政策與目標
- 安全風險管理
- 安全保證
- 安全提升

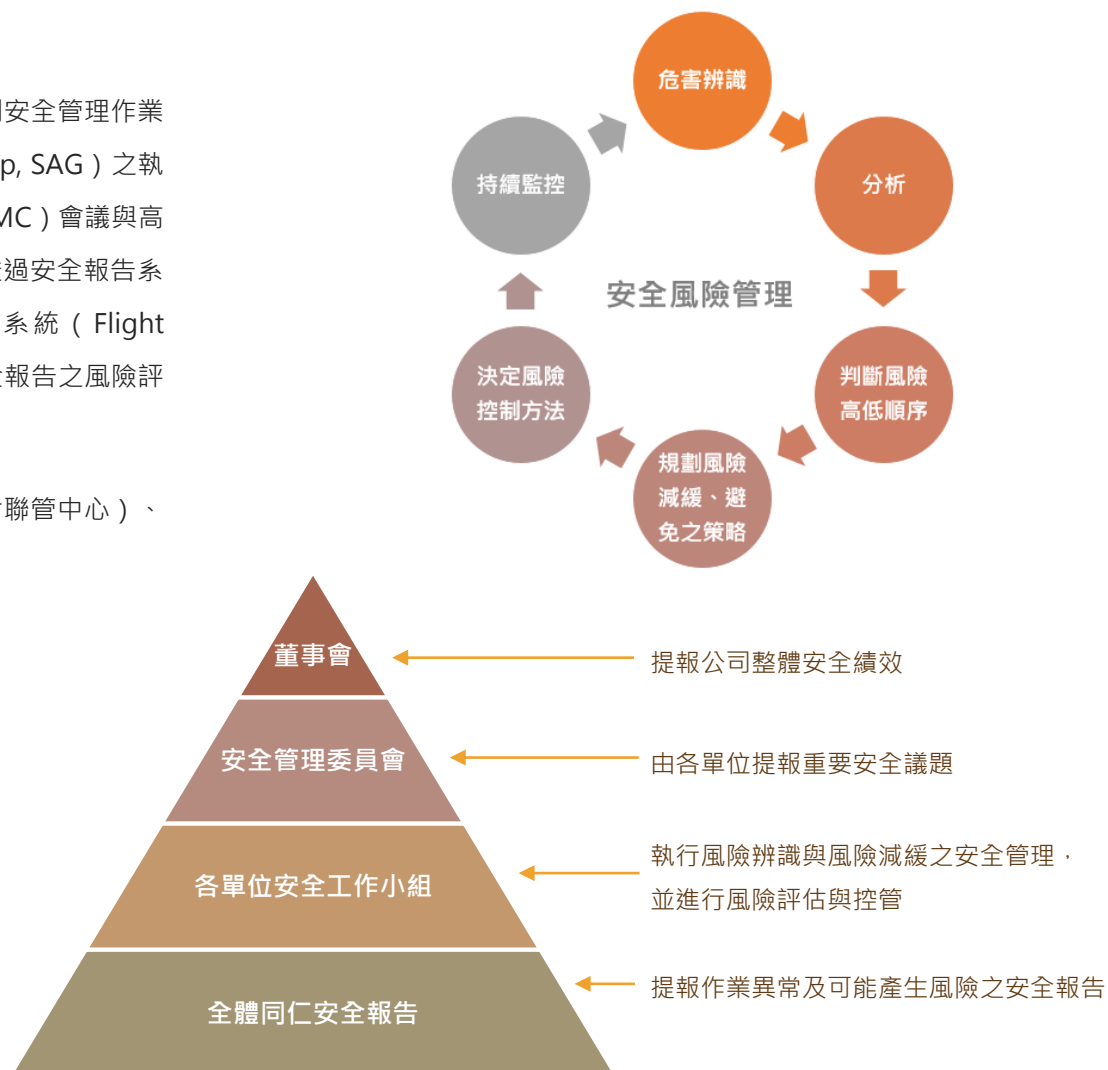


此外，在營運成本控制方面，以航空燃油及匯率之波動為主要風險；此之風險監督及回應措施主要由財務部向金融單位簽署航油、遠期匯率等衍生性商品合約來避險，以平抑相關波動之影響。

風險管理與安全管理會議之執行

台灣虎航將貫徹航空業 SMS 精神，透過安全管理會議，落實本公司安全管理作業外，並達到高階主管與各單位安全工作小組 (Safety Action Group, SAG) 之執行與溝通。每年將召開至少四場會議持續透過安全管理委員會 (SMC) 會議與高層溝通，以充分掌握內部航機安全之運作。以及，鼓勵全體員工透過安全報告系統提報任何影響安全之事件，並透過每月飛航作業風險評估系統 (Flight Operations Risk Assessment System, FORAS) 會議逐一檢視安全報告之風險評估。

各單位於每月定期召開安全工作小組 (SAG)，由航務管理處 (含聯管中心)、機務管理處 / 機務品保處、空服管理部及地服管理部之營運單位，探討安全相關作業及執行風險辨識與風險減緩之安全管理情況，並進行風險評估與控管；另外，透過航安室每季召開「安全管理委員會 (Safety Management Committee, SMC)」會議，各單位將重要安全議題提報至「安全管理委員會」會議與高階主管共同檢視與討論，後續由航安室提報公司整體安全績效於董事會議程。



反貪腐

企業若以貪腐和不道德手段營運，將使商譽及利害相關人蒙受損失。本公司訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「道德行為準則」及「員工職場行為規範」供內部人員以為指引。公司計畫於 2023 年度進行貪腐相關風險評估自評。

報導期間無貪腐事件之舉報、無員工因貪腐事件而被解僱或受到紀律處分的事件、無針對組織或組織員工貪腐行為的公開法律案件。此外，報導期間無因貪腐違規行為與商業夥伴終止合約或未續約的事件。

反貪腐政策和程序的溝通及訓練

為確保董事遵守反貪腐之相關誠信行為，本公司制定「道德行為準則」及「誠信經營守則」並經董事會通過。

此外，公司針對營運中可能涉及誠信經營或貪腐事件之對象（含全體董事）進行溝通，如透過進修課程、員工手冊、合約條款及口頭溝通等方式告知，確保公司的反貪腐政策及防弊程序可有效傳達給相關人員，未來將評估實施誠信經營相關教育訓練，提升公司誠信經營之成效。

為確保員工遵守反貪腐之相關誠信行為，本公司制定「員工職場行為規範」以資遵循，並發佈全員信箱。相關訓練資源並以電子檔傳送予新進員工。如有貪腐情事，員工得向所屬主管或稽核室信箱 auditor@tigerairtw.com 進行舉報。對於舉報者或參與調查人員，公司有義務予以保護並嚴禁報復。

台灣虎航與商業夥伴積極溝通反貪腐政策及程序

- 制定「供應商管理作業辦法」以資遵循；
- 各採購單位應將供應商基本資料登錄於「供應商管制表」，每年更新；
- 採購金額超過新台幣 500,000 元，須召開議價或比價會議，其與會之供應商，須另填寫「供應商行為準則」；
- 公司官網提供稽核室信箱，以利供應商或其他商業夥伴舉報不誠信行為情事；
- 公司預計於 2023 年安排反貪腐訓練予董事以及全體員工。



供應商行為準則

在本公司「供應商行為準則」規範供應商必須提供健康安全的工作環境，確保勞工享有尊嚴與公平、遵循職業道德操守標準，並在為本公司提供商品、服務時，恪守合法、合乎道德要求及對社會環境負責的承諾。本公司將評估供應商對本準則的遵行情況，如違反本準則，可能終止雙方業務關係。

供應商行為準則關於「公平交易與道德」規範

- 符合道德及倫理的最高標準，禁止任何形式的貪腐、勒索、盜用、舞弊、賄賂、內線交易及利益交換等行為。
- 在所有營運過程中，應始終保持誠信可靠，避免所有可能產生利益衝突的交易或關係，並向本公司披露任何可能被視為利益衝突的情況。
- 建立勞工正確的智慧財產權觀念，遵守並落實保護智慧財產權相關法律與規範，確保提供本公司之產品及服務無侵權行為。

政治捐獻

台灣虎航訂有「誠信經營作業程序及行為指南」，規範本公司人員對政黨或參與政治活動之組織或個人直接或間接提供捐獻，應符合「政治獻金法」及公司內部相關作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。2022年台灣虎航未提供任何政治獻金。

反競爭

反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動

本公司近三年無反競爭行為相關法規之法律訴訟。2022年，無本公司認定涉入的反競爭行為及反托拉斯和壟斷法規相關之訴訟、或已結案之法律行動；故無任何裁定或判決。本公司另亦採取下列措施，積極宣導及執行反競爭行為及反托拉斯和壟斷法規之遵循：

反競爭行為及反托拉斯和壟斷行為規範

- 本公司不定期舉辦托拉斯法課程，對部分同仁宣導公平交易相關法遵概念。
- 本公司人資行政室訂定以下規範，供相關人員遵循：
 - (1) 依「道德行為準則」規定，本公司人員應公平對待本公司客戶、競爭對手及員工，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。
 - (2) 依「誠信經營守則」規定，本公司應依相關競爭法規從事營業活動，不得固定價格、操縱投標、限制產量與配額，或以分配顧客、供應商、營運區域或商業種類等方式，分享或分割市場。
 - (3) 依「誠信經營作業程序及行為指南」規定，本公司從事營業活動，應遵循公平交易法及相關競爭法規，不從事非公平競爭之行為。

3-2 營運策略與經濟績效

| 重大主題之管理 | | | |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 經濟、環境、人羣的衝擊 | 經濟及財務績效為企業永續經營重要因素之一，如公司經濟績效持續表現不佳，則可能面臨是否能持續營運之威脅。因此，有效管理本公司營運績效與營運風險、強化公司競爭力，為公司、員工及股東創造最大利益，是公司重要的課題及目標之一。 | 目標與標的 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化人員的教育訓練。 2. 加強銷售流程的改善以提高產品及服務品質。 3. 客戶服務的強化。 4. 供應商來料之品質管控。 5. 加強安環人員的組織。 <ul style="list-style-type: none"> • 短期目標：每年營收穩定成長，在成本及費用上進行良好的管控，以達到利害關係人之期望。 • 中長期目標：未來五年平均股東權益報酬率持續提升。 |
| 政策或承諾 | 加強銷售流程的改善以提高產品及服務品質，持續開發新產品與新運用，強化競爭力，致力為股東創造價值，善盡企業社會責任。 | 績效 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 淨利（淨損）歸屬於華航集團業主為（2,849,792）仟元，每股盈餘（損失）為（7.12）元。 2. 2022年產品研發費用較2021年增加19.08%。 3. 2022年員工薪資和福利支出642,611仟元。 |
| 管理重大主題和相關衝擊而採取的行動 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司高層經營主管定期召開管理會議。 2. 定期召開董事會議，向董事報告營運績效。 3. 公司年度經營績效討論會議。 4. 審計委員會每季至少召開一次會議，並公開委員會之運作及績效評估結果。 | 利害關係人的參與 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 年度財報經審委會承認及董事會通過；每季財報提報審委會及董事會。 2. 2022年召開6次審委會，其主要監察公司執行有關財務報表之允當表達及公司相關法令之相關遵循。 |
| 監督行動的績效 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期召開管理會議。 2. 定期召開董事會議，向董事報告營運績效。 3. 公司年度經營績效討論會議。 | | |

財務績效

2022 年度台灣虎航合併營收淨額為新台幣 13.14 億元，稅後損失為新台幣 35.76 億元，每股稅後損失為新台幣 7.12 元。更詳細的公司營運績效與財務資訊，請參考台灣虎航 2022 年度財務報告。

退休金制度

依據公司的退休計畫，目前公司符合舊制為外籍員工，其餘本國籍員工皆為新制。退休金分為新制及舊制：

| | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 舊制 | 依照勞動基準法第 56 條第 1 項規定，雇主依勞工每月薪資總額 2%~15% 按月提撥到勞工退休準備金專戶中，專戶存儲。當勞工符合退休條件向雇主請領退休金時，雇主可由勞工退休準備金專戶中支付。目前公司適用舊制僅為外籍員工，公司皆依照法規按月提撥舊制退休金 2% 至台銀勞工退休準備金監督委員會專戶。 |
| 新制 | 依照勞工退休金條例第三章第 14 條，雇主按月提繳不低於其每月工資新制 6% 勞工退休金，儲存於勞保局設立之勞工退休金個人專戶，退休金累積帶著走，不因勞工轉換工作或事業單位關廠、歇業而受影響，專戶所有權屬於勞工。 |

截至 2022 年 12 月 31 日，本公司的確定福利義務現值為新台幣 11,548 千元，已依勞動基準法提撥至台灣銀行勞工退休準備金專戶餘額為新台幣 7,758 千元，淨確定福利淨負債為新台幣 3,790 千元。本公司確定提撥計畫，已依勞工退休金條例之規定，依勞工每月工資 6% 之提繳率，提撥至勞工保險局之勞工退休金個人帳戶，2022 年度退休金費用為新台幣 29,029 千元。

依照法規，雇主替員工提撥：舊制 2%，新制 6%。新制同仁亦可自行申請勞退自提 0~6%。2022 年，參與自提的員工佔全體員工的 11%。

估算的時間點：

依法規勞動基準法第 56 條第 2 項規定，雇主應於每年年度終了前，估算前項勞工退休準備金專戶餘額，該餘額不足給付次一年度內預估成就第 53 條或第 54 條第 1 項第 1 款退休條件之勞工，依前條計算之退休金數額者，雇主應於次年度 3 月底前一次提撥其差額。

公司依法規皆於每年年底進行勞工退休金餘額估算。而公司所提撥之勞工退休準備金，勞工與雇主也共同組織「勞工退休準備金監督委員會」監督。

政府補助

公司於台灣取得之政府財務補助：

自 2022 年 1 月下旬起，爆發之 COVID-19 疫情陸續蔓延全球各洲，本公司配合中央流行疫情指揮中心疫情升級建議，縮減往來全球各地之客運航班，目前對營業收入已產生影響，除營運調整外，亦進行資金因應、控管支出等措施，並向政府爭取營運保障、減輕負擔、振興方案三大主軸之協助。並依「交通部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難事業紓困振興辦法」及「對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難航空產業紓困貸款保證作業實施要點」向金融機構申請維持營運之專案融通貸款，由政府提撥專款並提供八成信用保證。

公司於 2022 年及 2021 年 12 月 31 日合計取得額度均為 22 億元，截至 2022 年及 2021 年 12 月 31 日止，本公司已動撥金額分別為 22 億元及 17 億元，上述借款原自動撥日起兩年內清償，部分借款已於 2021 年六月向金融機構展延兩年。並由政府提供利息補貼方案，同時研擬多元營運方案。且針對上述貸款，於 2022 年度及 2021 年度公司分別取得政府利息補貼 11,576 千元及 18,547 千元，帳列「其他收入」。

另有獲得部分政府營運補助收入或減租等救濟措施，2022 年度及 2021 年度因疫情影響而收到國內各機場之降落費、地停費、房屋及土地租金補貼等分別為 54,352 千元及 51,378 千元，並依其性質帳列「費用減項」或「其他收入」。

氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會

配合法令逐步規劃導入氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)，評估氣候變遷風險與機會並控管因應，找出潛在正、負的財務衝擊，並提出因應策略。風險及其潛在財務影響簡述如下。管理詳情請參考「[氣候變遷減緩與調適](#)」章節。

| 風險類型 | 風險內容 | 潛在財務影響 |
|------------|-----------------------|--------------------------|
| 轉型 | 政策與法規 | 增加營運成本 |
| | 再生能源發展相關法規 | |
| | 碳抵換交易、 國內碳費徵收 | |
| 技術 | 使用永續燃料 (SAF) | 成本支出上升、建置新型實務運作和流程成本 |
| | 原物料成本上漲 | |
| | 航材的碳關稅 | |
| 市場 | 市場訊息不確定 | 投入成本和產出需求變化導致生產成本提高 |
| | 乘客對永續或減碳議題的意識提高 | |
| 名譽 | 產業污名化 | 可用資本減少 |
| | 利害關係人的關注與負面回饋 日益增加 | |
| 實體- 立即性 | 颱風、淹水等極端天氣 | 可能導致停航或航班延誤、 產能降低 |
| 實體- 長期性 | 平均氣溫上升、地勢低航線的消失 | 燃油費造成營運成本提高、 安全風險係數增加 |

內部控制與稽核制度

為強化治理功能，台灣虎航董事會訂定相關政策、守則，營造良好的控制環境，供各營運單位管理風險、設計暨執行內部控制之指引；並由董事會轄下之內部稽核單位按年度稽核計畫或不定期查核確認內部控制設計及執行之有效性、或提出改善建議，以確保營運之效能及效率、財務及非財務資訊之正確性與及時性、與相關法令之遵循。規範文件一覽表，請詳第二章永續未來 - 責任商業行為相關的政策與規範。

稅務政策

稅務方針

公司稅務政策有助於企業創新及經濟成長，政策承諾如下：

- 遵循所有營運所在地的稅務法規與其立法精神。
- 不以避稅為目的使用避稅天堂或進行租稅。
- 基於互信、資訊透明及法規遵循三大層面與稅務機關建立誠實、相互尊重的關係。
- 公司的重要決策皆考量租稅的影響，例如設立分公司，或取得處分重大資產。
- 分析營運環境，運用管理機制進行稅務風險評估，例如設立分公司，或取得處分重大資產。
- 關係企業間交易係依據常規交易原則，並遵循經濟合作暨發展組織 (OECD) 公布的國際公認移轉訂價準則。
- 稅務報告資訊透明化，使稅務揭露遵循相關規定及準則要求處理。

稅務治理、管控與風險管理

因應全球反避稅趨勢下之相關重大法規要求，例如受控外國企業 (CFC)、實際管理處所 (PEM) 及經濟實質法案等，避免以不當避稅為目的使用避稅天堂或低稅率國家進行稅務規劃。

稅務相關議題之利害關係人溝通與管理

公司密切關注稅務相關議題，持續與利益關係人進行溝通，並積極參與稅務政策研討會。

基於互信、資訊透明及法規遵循三大層面，與稅務機關以誠實、正直、尊重、公平的方式互動。

有效稅率

台灣虎航分公司分布臺灣、日本、泰國、中國大陸等國家，各分公司每年繳納各項稅款均遵循當地法令規定，臺灣地區的營運個體依據法定稅率 20% 繳納所得稅，因本公司每年營收及獲利主體在臺灣，故公司整體的有效稅率係接近臺灣的法定稅率 20%。

3-3 法規遵循

| 重大主題之管理 | | 監督行動的 績效 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 經濟、 環境、人群 的衝擊 | 公司遵循環境、社會與經濟等相關規範。例如，若未遵守民用航空法等法規，公司將可能接獲裁處書和罰款，而影響公司形象。 | 本公司依內部管理審查程序，每年針對環境、內部管理進行 PDCA 之有效性評量與稽核，以確保飛航品質與相關政策之落實執行。 |
| 政策或承諾 | 遵守民用航空法等相關法令規章，將不定期更新法規條例，並落實主管機關溝通以確保公司符合法規標準。 | <p>遵守主管機關及當地政府對於相關法令規範，落實法令政策。</p> <ul style="list-style-type: none"> 短期目標：持續關注法律風險並做相關合規宣導。 中期目標：優化及健全公司管理辦法並制定制式合約範本。 長期目標：使營運據點符合當地法規及業界規劃。 |
| 管理重大主 題和相關衝 擊而採取的 行動 | <ol style="list-style-type: none"> 訂定內部手冊與作業程序，辦理相關教育訓練課程及會議等宣導守法觀念。 為了確保公司遵守相關法令規章，避免不必要的罰則，公司一向密切注意任何可能會對公司業務及財務有重大影響的國內外政策與法令動向，期能創造優質的產業經營環境。 遵守政府法令規章，如公司法，證券交易法及上市相關規章或其他商業行為有關法令。 <ul style="list-style-type: none"> 短期：法務處隨時關注海內外各項營運法規風險，視需求舉辦教育訓練課程。 中期：配合稽核室及財務管理處內稽內控風險，視需求新增制訂或修正集團內部管理辦法及制式合約範本。 長期：關注當地最新法規及政策變化，降低集團海內外各據點營運風險，並視需求向各營運據點舉辦法規遵循宣導。 | <p>1. 2022 年無本公司認定涉入的反競爭行為及反托拉斯和壟斷法規相關之訴訟、或已結案之法律行動；無任何裁定或判決。</p> <p>2. 2022 年無侵犯客戶隱私權及資料外洩的事件的情事。</p> <p>3. 截至 2022 年止，無任何性別、種族歧視案件或違反人權之勞動實務申訴，且無違反原住民權益之事件、受到外部人權的審查或影響評估的事件，亦未發生強迫勞動、童工、自由結社、歧視及超時加班、或被申訴等違反事情。</p> |
| | | <p>1. 2022 年無本公司認定涉入的反競爭行為及反托拉斯和壟斷法規相關之訴訟、或已結案之法律行動；無任何裁定或判決。</p> <p>2. 2022 年無侵犯客戶隱私權及資料外洩的事件的情事。</p> <p>3. 截至 2022 年止，無任何性別、種族歧視案件或違反人權之勞動實務申訴，且無違反原住民權益之事件、受到外部人權的審查或影響評估的事件，亦未發生強迫勞動、童工、自由結社、歧視及超時加班、或被申訴等違反事情。</p> |

誠信經營與法律遵循

飛航安全

飛航安全為遵守所有規範與要求，並於必要時分配公司資源以預防飛安相關事故並達成“零事故”之目標。

透過民航主管機關年度所召開之航機安全運作研討會議，與業界相互交流飛安資訊，吸取相關安全做為與經驗外，以確保飛航操作符合國際飛安標準，提升內部飛安服務品質。

罰鍰事件

本公司恪遵主管機關之行政指導及相關法規，2022 年被處罰款事件為 1 件（如右表）；其他無違反個資和環境法律而遭重大裁罰且無任何非金錢制裁事項。

2020、2021 及 2022 年，並無任何違反法規情事。

產品和服務

就行銷傳播面溝通產品或服務之相關標示，本公司皆符合法規，並無產生相關的違規事件。

違反法規項目

本公司 2019 年 12 月 25 日航機 B-50001 於飛航中遭遇強烈亂流導致人員受傷與機內損壞，於桃園機場落地後，僅取出飛航資料紀錄器，未取出座艙通話紀錄器，以致未完整保留相關資料以備調查。

裁罰機關

交通部民用航空局

裁罰法規依據

違反「航空器作業管理規則」第 186 條以及「航空器飛航安全相關事件處理規則」附件一及附件二，未符合強制性報告條件，於時限內通報民用航空局，並於必要時得提供飛安調查報告。

改善措施

針對本事件，公司已遵照民航法規修訂作業準則，日後遇異常事件，遵照相關規範完備通報及處理程序；並納入航務與 SMS 訓練教材，以確保所有駕艙組員知悉公司規定。

涉及年份

2019 年發生；2022 年罰鍰

裁罰金額

新台幣 60 萬元罰鍰

本公司已依民航局裁處書規定期限內繳納罰鍰，且於 2022 年 12 月 13 日於公開資訊觀測站發布重大訊息公告。

依「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」，若公司發生單一違規事件罰鍰金額達新臺幣一定金額，須於接獲裁罰書辦理重大訊息公告。公司以是否需要發布重大訊息公告作為重大違規事件的其中一項判斷標準。

4. 價值創造 / 提升品牌信賴



4-1 飛安與服務品質

| 重大主題之管理 | | |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 經濟、 環境、人群 的衝擊 | 飛航安全為遵守所有規範與要求，並於必要時分配公司資源以預防飛安相關事故並達成“零事故”之目標。 | 10. 藉由確保相關安全措施已有效落實之管理過程，持續提高我們的安全績效。 11. 確保外部提供支援本公司運行的系統和服務達到我們所要求的安全標準。 |
| 政策或承諾 | 1. 全力支持推動安全管理系統，包括提供所有相關資源、營造組織的安全文化，促進安全做法，鼓勵安全報告和安全溝通，積極關注安全事務的管理如同關注組織其他的事務管理。 2. 安全管理為所有管理者及全體員工的主要責任。 3. 明確律訂所有管理者和員工在執行安全管理系統及展現作業安全績效的責任。 4. 建立並執行風險辨識和風險管理流程，包括提報危害因子的安全報告系統，以消除或減緩各項作業所導致具有危險後果的安全風險，將此安全風險降低至合理可接受的水平。 5. 支持公正文化的推行，確保不對藉由安全報告系統揭露安全問題的員工採取懲處，除非揭露內容確確實實表明屬於非法行為、嚴重疏忽，或者對規章和程序的蓄意漠視。 6. 遵守並在可能的情況下超過法律及規章的要求和標準。 7. 確保有足夠的技術純熟及訓練有素的人力資源，得以執行安全政策和相關作業。 8. 確保所有員工能夠獲得充分和適當的航空安全資訊及訓練，有能力處理安全事務，所分配給他們的任務與其技能水平相當。 9. 根據實際的安全績效指標和安全績效目標，制定和測量我們的安全績效。 | 管理衝擊的 行動 <ul style="list-style-type: none"> 安全績效指標與目標 (Safety Performance Target/Safety Performance Indicators, SPI / SPT) 訂定與監控 安全報告系統及風險管控措施 自我督察作業 飛航作業品保 (FOQA) 作業 全員安全教育訓練 安全獎勵作業 |
| | | 監督行動的 績效 <p>以「P (Plan) - D (Do) - C (Check) - A (Act)」工具做為品質管理模式，將查核作業所發現之異常狀況，透過該工具持續改善以降低風險至可接受之狀態。</p> |
| | | 目標與標的 <p>制定本公司安全績效指標與目標 (SPI / SPT)，主要目標分為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 造成人員死亡或航機全毀之失事事件 (Fatal and hull loss accidents) 偏離跑道事件 (Runway Excursions, RE) 可控飛行下撞地事件 (Control Flight into Terrain, CFIT) 飛行中失控事件 (Loss of Control in Flight, LOC-I) |

績效

「零失事」的飛航安全績效目標 (次/每 1000 航班^註)

此外，透過民航主管機關年度所召開之航機安全運作研討會議，與業界相互交流飛安資訊，吸取相關安全做為與經驗外，以確保飛航操作符合國際飛安標準，提升內部飛安品質。

註：2022 年度 SPT 為「0」，100%達標。

利害關係人的參與

依據我國民用航空法「航空器飛航安全相關事件處理規則」，如航機發生飛航安全相關事件，並符合強制性報告條件，應於時限內通報民用航空局，必要時得提供飛安調查報告。

如違反民用航空法規定，則依法規若公司發生單一事件罰鍰金額達新臺幣十萬元以上，須於接獲裁罰書時辦理重大訊息公告。

飛航安全

乘客及員工的安全是台灣虎航第一優先考量的要素及永續經營成功的基礎。自董事長開始，公司各級主管及全體員工都負有達到最高標準安全績效的責任，並確保各項運作的安全與品質。

台灣虎航以飛安零事故的信念，透過管理系統建構健全的監控制度，落實安全管理。維護飛航運作及搭乘旅客的安全是台灣虎航堅守的核心價值：

安全第一 (Safety First)、信守承諾 (We deliver what we promise)



安全管理系統 (SAFETY MANAGEMENT SYSTEM, SMS)

台灣虎航依據我國民航法規要求並參考國際民航組織 (International Civil Aviation Organization, ICAO) DOC. 9859 (Safety Management Manual, SMM) 手冊指引，自 2014 年起規劃並建置「安全管理系統」，並持續符合國際標準與國家規範，實施成效良好。

安全政策與目標

- (1) 安全職責：
安全管理為所有管理者及全體員工的主要責任，明確律訂所有管理者和員工在執行安全管理系統及展現作業安全績效的責任。
- (2) 安全管理系統建立：
提供所有相關資源、營造組織的安全文化，促進安全做法，鼓勵安全報告和安全溝通，積極關注安全事務的管理如同關注組織其他的事務管理。推動公正文化，確保不對藉由安全報告系統揭露安全問題的員工採取懲處，除非揭露內容確確實實表明屬於非法行為、嚴重疏忽，或者對規章和程序的蓄意漠視。

安全風險管理

- (1) 全員安全報告系統：
台灣虎航鼓勵全體人員提報安全報告並建立優質的安全文化，透過員工發掘之可能危害運行的任何情況，安全報告均由各單位依專業進行調查，找出根本原因並加以徹底改善。
- (2) 風險管控措施：
建立並執行風險辨識和風險管理流程，每月定期召開飛航作業風險評估系統 (Flight Operations Risk Assessment System, FORAS) 會議，評估安全報告風險及根本原因，並於 FORAS 會議執行新適用法規、防疫、營運等變動管理作為，並透過分享各國實際案例，作為本公司於實務上增進安全管理系統效率之參考。



安全保障

- (1) 年度安全績效 (Safety Performance) 制定與監控：

參照我國國家民用航空安全計畫及國際民航組織第 19 條規範，每年度訂定訂安全績效指標與目標，並透過安全管理委員會議 (Safety Management Committee, SMC) 以數據化方式監管各個安全工作小組 (Safety Action Group, SAG) 執行安全檢討會議，針對各項安全績效指標超越警戒值之項目，加強管理並研擬相關安全計畫，以確保安全管理之有效性，落實安全管理系統之運作。而藉由實際安全績效指標 (Safety Performance Indicators, SPI) 和安全績效目標 (Safety Performance Target, SPT)，確保相關安全措施已有效落實管控，持續提升本公司安全績效。
- (2) 飛航作業品保 (FOQA) 作業：

配合「企業安全管理手冊」及「FOQA 作業辦法」，落實各項 FOQA 作業，持續追蹤 A320ceo 及 A320neo 航機安全事件分析及標準建置作業。FOQA 人員訓練、原始資料品質保證、依 SMS 原則處理高風險事件、資料保存及取得程序等，同時規劃提供飛航組員個人操作品保數據，在保密以及不以處罰為目的。
- (3) 安全查核作業：

持續透過查核方式，以瞭解各場站及單位對於作業安全管理及安全管理系統 (SMS) 之落實度，期能預先發現潛在作業風險，並輔導相關作業單位進行改善，以降低異常事件發生機率，並達到所要求之安全標準。
- (4) 酒精測試作業：

訂立酒精檢測自我管理機制，於執勤期間落實飛航組員、客艙組員、簽派員及維護人員等相關飛航作業人員無受酒精作用影響，以確保飛航安全品質。

安全提升

- (1) 安全教育訓練：

不定期針對每一位新進人員提供安全管理系統訓練，以提升員工自主安全行為。確保所有員工能夠獲得充分和適當的航空安全資訊及訓練，有能力處理安全事務，所分配給他們的任務與其技能水平相當。

每名員工每年接受訓練的平均時數，以員工人數為計算基礎，2022 年組織員工接受訓練的總時數及平均時數 (以小時為單位)：

| 員工性別 | 總時數 | 平均時數 |
|------|---------|-------|
| 女性 | 23,020 | 8.42 |
| 男性 | 68,762 | 30.32 |
| 員工類別 | 總時數 | 平均時數 |
| 主管職 | 1,212.5 | 31.90 |
| 非主管職 | 92,643 | 14.95 |
- (2) 安全自我督察：

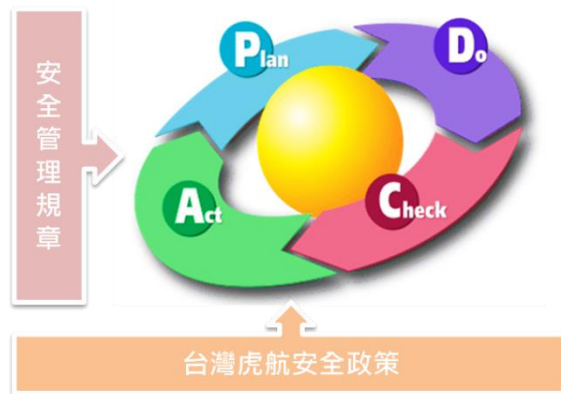
每年辦理內部稽核員初訓或複訓，分析公司一級自我督察結果及各類重、常發缺失，提升內部查核員的問題辨識能力，並以系統登載查核報告、缺點、改正追蹤及結案。
- (3) 安全獎勵：

每季針對「提升危害辨識」、「執行風險減緩」及「改善內部程序」三項指標為依據，鼓勵提出危害報告之員工及場站，並給予獎勵。每年度辦理並遴選安全楷模，鼓勵對飛航安全及航空保安貢獻顯著之員工給予獎勵，以提升飛航安全品質，另由高階主管參與活動並於公開場合表揚員工。

安全管理系統 (SAFETY MANAGEMENT SYSTEM, SMS) 規劃與建置

台灣虎航建置並持續推動「安全管理系統 (SMS)」，SMS 目標係透過遵守相關法規，並將安全放在首要運營和培育安全文化來提升安全性。以 Plan-Do-Check-Act (PDCA) 工具做為品質管理模式，取決於 PDCA 循環的正常運作，將查核作業所發現之異常程序，並運用系統性的管理方法，發掘並消弭潛在危害，將運行的風險降低至可接受的程度。

| PDCA 流程導入 | |
|-----------|-----------------|
| Plan | 安全政策、安全行動計劃和目標 |
| Do | 風險管理、報告計畫、教育和培訓 |
| Check | 內部及外部安全查核 |
| Act | 持續改善、程序檢視 |



台灣虎航 SMS 係以鼓勵同仁提報安全報告、透過風險識別及實施教育訓練的過程，以減緩風險並維持至可接受的安全水平；且不定期透過內部或外部查核與風險評估，以確保持續改進。

「安全管理系統」著重於控制管理風險的流程，而不是針對最後結果採取補救措施；因此，從本質上講，SMS 最好的運作方式是主動，而不是被動。台灣虎航透過「主動」、「被動」及「預測」三大概念來辨識危害因子並執行風險管理機制，為旅客飛航安全把關。

主動式

依據安全管理系統及保安品質管制計劃，執行年度安全稽核時，針對異常事件及風險趨勢，執行無預警查核方式，以確保相關作業規範及維護作業安全。

被動式

定期檢視全員安全報告系統以進行評估與趨勢分析，並識別飛安潛在危害因子。

預測式

透過安全報告找出潛在危害因子，以安全通告發布全員，有效性消弭及降低可能的風險。

台灣虎航依據公司歷史資料與內部全員安全報告系統並參照民航主管機關及國際民航組織等規範，訂定各年度安全績效指標/目標，落實公司飛航安全管理以符合國內外安全標準，並以達到最高的安全標準為主要目標，2022 年度安全績效目標 (Safety Performance Target, SPT) 達設定目標值。

「安全績效目標」考量適用的風險水平、成本及收益相關、規範要求與公眾期望等因素。一旦訂定了安全績效指標，就應該制定行動計劃以實現安全績效目標。

以航機「零飛安事故發生」為例，飛航安全績效目標（次/每 1000 航班），2022 年度安全績效目標（Safety Performance Target, SPT）為「0」。經年度檢視該目標，為 100%達標。

| 揭露項目 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------------------------------------------|------|------|------|
| 飛安事故次數 | 0 | 0 | 0 |
| 企業因為航空安全法規受到歐盟航空安全總署(EASA)、美國聯邦航空總署(FAA)或其他同等的國家機構採取強制執法行動的件數 | 0 | 0 | 0 |

本公司亦透過交通部民用航空局年度「安全管理系統評估工具（SMS Evaluation Tool）」判斷本公司 SMS 是否符合國際民航組織 Annex 19 及民航法規 07-02A/06-02A 之安全管理系統實施架構的 4 個關鍵要件及 12 個關鍵要素。針對本公司疲勞風險管理、三大高風險（Runway Safety、Controlled Flight Into Terrain, CFIT、Loss of Control In-Flight, LOC-I）、飛機維護管理（含外包）及安全管理計畫落實情況進行檢查，並於 2018 年度通過民航局 SMS 有效性檢查。

台灣虎航尚未取得 IOSA（IATA Operational Safety Audit）認證，我們將持續精進安全風險管理，並期望能提供給旅客更優質且更安心的服務。

2020 至 2022 年台灣虎航未有飛航安全相關的強制裁罰處分，詳細資訊可至民航局網站查詢（<https://www.caa.gov.tw/>）。



亮點故事

① 台灣虎航 2022 年度安全楷模選拔活動

依據台灣虎航「企業安全管理手冊」安全提升章節及「飛安獎勵作業辦法」之規範，為鼓勵對飛安、地安及保安等相關營運作業有所貢獻，且具有安全意識或表現優異之員工，航安室於每年辦理年度安全楷模選拔活動。



2022 年因持續受 COVID-19 疫情影響，造成本公司航班銳減，更期望藉此活動提升同仁對飛安與保安意識。各單位積極推薦遴選名單，帶動全員共同參與安全選拔票選，共同塑造企業良好安全文化、持續鼓勵與提升安全品質。

每一位安全楷模得獎同仁將由高層主管於公開場合親自頒予獎狀、紀念模型飛機與獎金，以資鼓勵。



② 讀者文摘最高榮譽白金獎

連續七年獲獎讀者文摘信譽品牌之低成本航空公司品類 - 最高榮譽白金獎

由消費者投票，決定最值得信賴品牌的第 24 屆「讀者文摘信譽品牌」大調查，於 6 月 1 日舉辦頒獎典禮；台灣虎航自 2016 年首度於低成本航空公司品類中獲得最高榮譽白金獎後，2022 年為第七度獲獎。

已歡慶創刊一百週年的《讀者文摘》，其「讀者文摘信譽品牌」大調查在全球五大洲、30 個國家中舉辦，亞洲地區已連續舉辦 24 年，透過每年一次的研究調查，了解消費者心目中最值得信賴的品牌及最喜歡的品牌為何，長久以來已在國際間建立卓越的聲譽，2022 年台灣地區最值得信賴的品牌，共計超過 50 項產品及服務類別，台灣虎航於旅遊類別的低成本航空公司中，七度獲得最高榮譽白金獎。



台灣虎航商務長暨發言人許致遠表示，「自 2019 年底以來，COVID-19 的全球流行，各行各業莫不受到嚴重衝擊，航空業更是咬牙苦撐。而台灣虎航也在這兩年多來，不斷自我挑戰、開發新商機，期間已陸續引進四架 A320neo 新機，期望提供給旅客更優質的飛行體驗。隨著鄰近各國接連傳出鬆綁邊境的好消息，我國也可能在下半年開放邊境，恢復往日想飛就飛的日子已指日可待。」台灣虎航期望藉由軟硬體設施的提升，按部就班拓展各潛力航點，提供旅客更豐富多元的飛航選擇，逐步朝向亞洲最佳低成本航空目標努力。

品質服務

飛航組員管理與考驗

台灣虎航針對飛航組員管理透過技術面、飛航組員健康及情緒面管理，並採預測、主動及被動系統化方式執行風險控管，其中包括完整有效嚴格之訓練、客觀嚴格的考核、航班品質保證 (FOQA)、因應環境譬如新航線新機場及新系統之線上學習課程 e-learning，以維護及保障旅客飛航安全。

技術層面

本公司一貫秉持對飛航安全的要求與實踐，從新進人員招募、飛航組員年度訓練、考核，均採嚴格有效之方式執行，運用 A-320 型模擬機模擬各種不良天候狀況、各項不同突發之緊急情況並依據台灣虎航執飛不同機場特性進行施訓及考核，全程均可記錄訓練及考核過程，作為訓練成效檢討及改進之依據。

同時於 2019 及 2022 年分別引進駕駛艙模擬軟體 (Airbus Cockpit Experience, ACE) 及便攜式學科教育訓練雲端系統 (Mobil Airbus Training Experience Suite, MATES)，增進飛航組員於地面課程學習、飛機系統熟悉及各項專業知識學習之便利性及有效性。並於 2022 年起執行不正常飛機姿態預防及改正模擬機訓練 (Upset Prevention and Recovery Training, UPRT)，模擬飛機在極端不正常姿態情況下，使飛航組員了解飛機設計上可容忍之極限，同時訓練飛航組員之改正能力及增加飛航組員面對此極端情況下操作信心。

健康及情緒管理層面

台灣虎航雖為低成本航空模式經營，卻始終以高規格方式執行對飛航組員生理及心理狀況進行管理，以確保飛航組員能順利平安的完成每趟飛航任務，置重點於：

| | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 組員溝通與組員服務 | 每月均舉行飛行安全月會，除宣達公司安全政策並置重點於組員雙向溝通，對組員提出之任何問題均快速回應並解決問題，同時鼓勵組員填寫報告，即時於通信群組中反映問題，提供飛航組員一個安心舒適之工作環境。 |
| 健康與壓力管理 | 飛航組員於初訓及年度複訓時安排組員資源管理 (Crew Resource Management, CRM)，提供組員在團隊合作及工作負荷管理之概念，使組員於執勤時能妥切處理外在環境所衍生之壓力。公司並提供心理諮商服務，共同面對討論可行之因應方式。 公司使用疲勞管理系統 (Fatigue Risk Management System, FRMS)，監控組員飛行疲勞指數，每月班表公布前均須通過疲勞指數之檢測，每月班表結束後亦再次檢視疲勞指數，遇高於指數之組員於每月航務安全會議中逐員檢討，以為後續班表調整改正之依據，同時鼓勵飛航組員主動填寫疲勞報告，作為整體航班派遣調整之方向。 |
| 酒精及藥物管理 | 台灣虎航明文禁止及規範酒精及藥物之使用，並於每班飛航任務前對飛航組員執行 100% 之酒精檢測，並於每月體檢中抽測組員毒品藥物反應，以期用最高標準為飛航安全把關。 |

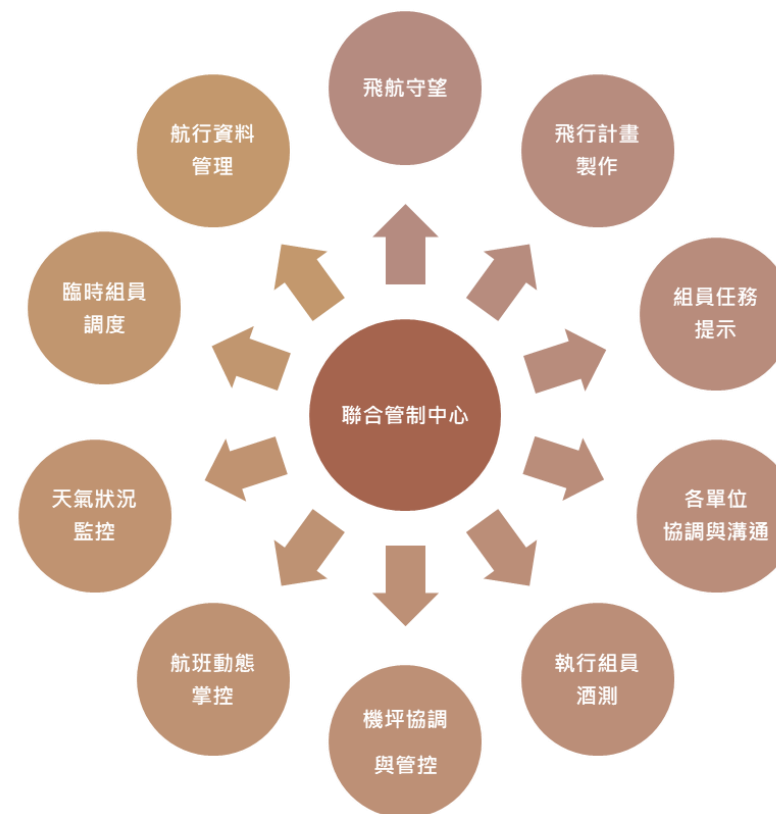
航行監控與運行

台灣虎航聯合管制中心為 24 小時航班運行與監控單位，全天候監控掌握航班即時動態及飛航安全，利用各種通訊工具零時差掌握運營之各場站作業，對於可能影響航班運行之所有可能因素，如各地機場天候狀況、突發災害等，進行嚴密監測並即時回報給飛行中航班提供緊急應變方案。

聯合管制中心設置專門席位全程動態監控，即時提供航機最新危害天氣資訊，並協助飛行員空中更改航路避讓危害區域，且依氣象權威專家事先預報掌控各場站危害天氣，提供航班運行決策參考，提高航機運行效率及避開場站危害天氣時段，確保航機安全。在機場監控方面，則持續提升地面監控軟、硬體設備，藉由連結國內外機場系統擷取航班動態、連結航管雷達、CCTV 管制精準掌握航機狀況，以維持航班準時率及服務品質。

主要業務

| | |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 飛行計畫 | 製作該計畫之同仁皆受過完整訓練，並持有民航局核發之航空器簽派員檢定證。 |
| 飛航守望 | 透過航機監控軟體 CITRIX、FLIGHTRADAR 24、地對空通訊系統 ACARS、VHF、航機通訊系統 SATCOM、天氣監測網站、機場公告與場站間密切聯繫，提供組員於航行中與單位間必要之協助與航班順利派遣。 |



航機準點率

台灣虎航每月準點率，力求目標值 95%，綜合航機、組員、機場設施、天氣情況等相關條件有效掌握航班動態與航機調度，每週研討分析延誤優化流程，以航班準點為準則。

維修品質與航機妥善率

提升飛機修護品質是確保飛安的根源，台灣虎航針對航機機況執行全方位的管控。依據「可靠性管制計畫手冊 (Reliability Program Manual) 」規範，委由機隊管理代理商對航機日常運行時的技術性參數與維修紀錄，透過資料的收集、整理、分析，改善及檢視改善成效等步驟完成報告，並於每個月由台灣虎航召開可靠性管理會議檢視航機狀況，擬訂飛機修護計畫修訂建議，檢討維修改善成效等，以提升航機可靠性、維修品質以確保飛航安全。

機上服務與訓練

於 COVID-19 疫情期間，本公司空服管理部恪守「國籍航空公司實施機組人員健康管控強化措施作業原則」各項防疫規定。

本公司客艙組員於報到、報離，以嚴格執行動線分流，且於任務簡報加強提示個人健康防護及罰則、加強手部消毒、隨時注意身心狀況；執勤時依防疫規範穿戴含拋棄式防潑水隔離衣、外科口罩、防水手套、全面防護面罩等防護配。



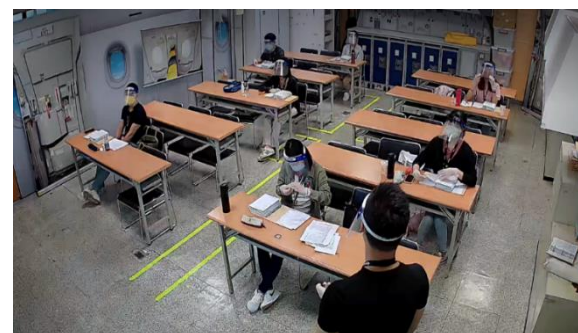
並簡化機上餐飲及機上服務流程，除進食、飲水期間外，全程佩戴口罩，加強機上洗手間清潔頻率，並保留機組員專用洗手間；於外站停留期間強化管制，地面作業落實客艙組員與機場人員零接觸規定，降低交叉感染風險以維護組員及乘客健康。航機返台後，進行機組員返台居家隔離、採檢、自主健康管理、自我健康

監測等作業。由公司組成之關懷小組主動關懷機組人員身心健康。並透過公司建置之組員健康自主管理表單，入境三級疫區返台後，組員主動填報每日體溫量測。

為達平衡防疫規範組員與身心健康及壓力管理之需求，建置客艙組員防疫專區，即時更新最新防疫規定，並於每月客艙組員會議互相溝通、相互關懷、及時回應客艙組員提問及個別需求，凝聚向心力。

疫情期間之組員訓練，為維持客艙組員本職學能，執行法規必要之安全訓練，皆以實體操作、現場考核執行，惟訓練安排小班制，並對參訓名單與人數嚴格管控。

講師與學員須全程佩戴醫療口罩、護目鏡及手套，定期量測體溫；相鄰座位至少約一點五公尺間距、隔排安置妥適區隔，以保社交安全距離。訓練考核流程調整，執行分流通控、分區考核，並加強場地、設備及設施清消，以減少學員移動及群聚風險。訓練考核流程調整，執行分流通控、分區考核，並加強場地、設備及設施清消，以減少學員移動及群聚風險。



疫情期間之防疫作業

為因應 COVID-19 疫情期間，職業安全衛生室為保護員工健康與安全，除規範全公司所有出勤同仁上班必須戴口罩、辦公室施行體溫量測作業外，更於每週檢視辦公室防疫備品庫存與補充，包括口罩、手套、酒精、75%酒精濕巾。並視疫情狀況，不定期進行疾病防疫宣導，提醒同仁勤洗手與環境整理，如有感冒症狀或身體不適同仁應在家休養，也盡量避免辦理大型活動及不必要之公差與會議，各類會議盡量採以視訊辦理。

職業安全衛生室設置「防疫專責小組」

| | |
|------------------|-----------------------------------------------|
| 1. 教育訓練 | 疾病防疫宣導、政府防疫政策資訊更新及機組員防疫管控措施訓練等。 |
| 2. 個案通報及追蹤 | 確診個案通報及追蹤健康情況。 |
| 3. 擬定並執行應變作業 | 每週舉行一次防疫會議，對疫情發展及指揮中心政策滾動式調整公司防疫措施。 |
| 4. 工作區域防疫規劃 | 由各單位管理責任區域防疫措施並向防疫專責小組回報。 |
| 5. 員工健康管理與個人防護建議 | 辦理 COVID-19 疫苗施打活動、確診或照護請假規範及個人防護具、快篩試劑採購及發放。 |

疫情期間之客運服務

安心防疫旅程：

(1) 防疫規範的制訂與訓練

因應國家防疫要求，台灣虎航制訂相關防疫作業守則、訓練課程及完善的檢查程序。於疫情期間，航機皆由通過培訓之合格清潔人員執行消毒作業，以保障航機消毒作業的品質，守護旅客、機組人員的健康。台灣虎航密切關注各國最新防疫規範，立即更新防疫資訊，確保我們的航班環境安全無虞，提供旅客安心的旅程。

(2) 安心防疫不止台灣

作為航空業的一份子，台灣虎航於國外營運航班時，與地勤代理商緊密合作，確保所有作業符合本公司的防疫標準程序。為此，我們制定以下措施，以確保在疫情期間仍能提供安全的航空服務：

- 防疫培訓和溝通

本公司將為地勤代理商提供必要的防疫培訓，確保地勤代理商瞭解我們的防疫規範。同時，也建立定期溝通的機制，與地勤代理商密切合作，共同應對疫情帶來的挑戰。

- 監督和檢查

本公司要求各航點嚴格遵守防疫作業守則，並制訂稽核計畫，定期對地勤代理商的作業進行檢查，確保地勤代理商嚴格執行本公司的防疫程序，包含一線人員穿著合格的防疫裝備、維持防疫社交距離、上機旅客量體溫及手部消毒等。如果發現任何不符合標準之情況，將立即與地勤代理商一起解決問題。

「維持安全距離」防疫作為

台灣虎航於 2020 年三月起率先推動「維持安全距離」，以提供旅客一個更安心的搭機環境。桃園機場旅客報到櫃檯放置紅絨柱作為安全距離，且在地板上標出定位點，供旅客參考適當間距，可和前、後旅客保持固定距離，藉此引導旅客以維持安全距離的方式進行報到手續。每位旅客報到後，皆有專人用酒精進行消毒後，方受理下一位旅客的報到手續，以減少人員近距離接觸及飛沫傳播，降低感染風險，讓搭機旅客更安心。同時，旅客於登機門排隊登機時，也將有專人舉牌進行「維持安全距離」宣導。

航班作業時，運務同仁穿戴公司所提供之完整防護裝備：護目鏡、醫用口罩、橡膠手套及隔離衣及酒精瓶，於旅客報到完畢後執行環境清潔消毒。

旅客排隊報到及登機時，善用指示板指引旅客保持社交距離；櫃檯上已有裝設透明隔板，保護旅客與劃位同仁彼此間的安全距離。



「虎安心」

1. 因應防疫之提升公司為保護各位同仁以及旅客的安全，提供個人執勤防疫包予每位執勤同仁使用。此防疫包使用隔網拉鍊袋方便同仁們攜帶及每日自我健康監控。
2. 配合中央流行疫情指揮中心相關工作指引辦理遵守「發燒、生病不上班」原則，通報單位主管，且依症狀和疾管署指引，至醫院就醫。
3. 上班時請全程配戴口罩；用餐時不結伴，也請避免群聚與他人共餐。
4. 每日請確實填寫「自主健康聲明表」，掌握自己的健康狀況，落實自我健康管理。



機上飲食

在疫情以後台灣虎航推出「台灣第一家鹽酥雞」、「小廚神 Liya - 朱如茵冠軍料理」等聯名機上餐，比起 2019 年點餐率提高約 60%，顯示創新聯名餐點對乘客對於相當有吸引力。

台灣虎航與 Liya 合作推出冠軍料理系列，在長程航線精選兩道比賽中獲得好評的料理，結合其成長背景與個人巧思微調食材，讓虎迷在搭乘台灣虎航時，能夠享用米其林三星主廚讚不絕口的冠軍台灣味；短程航線則與 Liya、全家便利商店一同攜手，新型態圓形飯糰讓您一口小下就能品嚐最道地的台式風味。



長程航線提供

- 特製甜酸蝦佐核桃鳳梨炒飯及特製蜜汁腿排佐米粉



短程航線提供

- 少一杯蛤蜊飯糰及香腸炒飯飯糰

2023 年初期間，台灣虎航與榮獲 2022 米其林綠星殊榮的「小小樹食」聯手推出全新的蔬食機上餐，以實際行動推廣蔬食文化。共同推出兩道機上餐點及一道甜點餐，讓乘客於空中享用創意蔬食料理。感受各色蔬食所帶來視覺的宜人、味覺的感動，同時對身體零負擔的愉悅，自然而然讓健康的飲食型態走入生活。無肉的飲食觀念，有益於體內環保，同時也可以減碳愛地球。



- 蟹黃豆腐貝殼麵 (蛋奶素)
- 墨西哥辣豆捲餅 (蛋奶五辛素)



- 栗子巧克力馬德蓮 (蛋奶素)



4-2 客戶權益

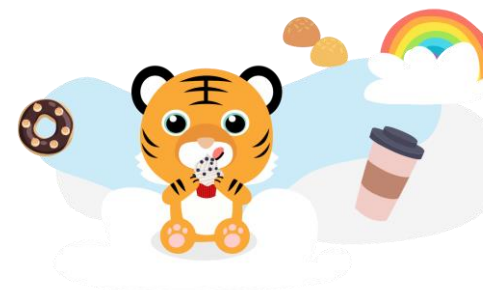
顧客關係維護與服務

顧客關係與溝通

台灣虎航為維護顧客關係，建立多元化的溝通管道，增加旅客聯繫本公司的便利性。顧客可以透過電話專線、文字客服、Facebook 訊息聯繫本公司。同時客服中心建置案件管理系統，以利統一建檔控管旅客回饋內容，期能更加瞭解顧客需求。此外，特殊服務需求的乘客（行動不便旅客、孕婦）亦可透過客服中心，以瞭解自身搭機規範。客服中心致力於提供正確資訊，以確保乘客可以安全無虞的搭乘本公司航班。

於疫情期間，各國皆建立不同內容的入境檢疫措施，同時也時常在短期內調整規範內容。客服中心隨時掌控最新資訊，吸收與了解後佈達給全體同仁，以利提供進線旅客準確的資訊。

航班復飛之際，2022 年 11 月因外站人力調度困難，以致需要進行航班取消與整併，此期間因大量的旅客致電本公司以詢問航班異動資訊，曾造成客服中心接聽率不佳。本公司立刻協調其他單位同仁支援客服中心話務，盡力舒緩高進線量。同時，客服中心出於同理心及服務熱誠，主動為旅客協調與安排對旅程影響最小之方案，並提供原款刷退或是 180 天內抵用後續機票金額兩選項，後者可免費變更出發地，以開放相近航點航班供旅客選擇，給予旅客更有彈性的航班選擇。



4-3 資訊安全與隱私保護

| 重大主題之管理 | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 經濟、 環境、人群 的衝擊 | 駭客利用雲端、AI 等新科技與網速提升，攻擊手法更新且變得簡單有效。公司擁有龐大的客戶個人隱私資料，若遭駭客攻擊或其他情況致個資不慎外洩，公司需負法律責任，並嚴重損害公司形象。 |
| 政策或承諾 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司應充分掌握國際及國內個資隱私保護內涵，持續改善個資隱私保； 2. 建構並維持有效之資訊安全管理系統及個資保護法規遵循，確保公司資安與個資保護符合國際標準及法令規範。 |
| 管理衝擊的 行動 | <p>全面提升員工資安意識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 資通安全宣導（含資通安全教育訓練及網路保安事件）； • 資通安全演練； • 社交工程演練，強化內部人員資訊安全意識。 |
| 監督行動的 績效 | 內部控制制度、工作考績制度、企業永續發展小組之工作計畫與執行成果檢討會議 |
| 目標與標的 | 提升員工資安意識之宣導及訓練，年度至少執行一次。 |

績效

2022 年 7 月進行資通安全教育訓練，受訓者 582 人次，通過率 99.83%。

2022 年 10 月進行資通安全教育訓練，受訓者 655 人次，通過率 98.28%（本國籍）、80.00%（外國籍）。

資通安全管理

資安管理架構

為符合資訊安全規範，台灣虎航於 2022 年 10 月新設資安部專責管理資訊安全事宜，並和資訊部同隸屬於新設立之資訊管理處，其負責資訊安全政策、計畫及技術規範之研議、建議及評估等事項。資訊系統之安全需求研議、管理及保護等事項，由資訊管理處協同業務單位共同評估辦理。個人資料管理政策擬定由法務室研擬修訂，資訊管理處配合資通安全控管程序進行資料安全保護及控制。

資安管理作法

為強化本公司資通安全防護及個人資料管理，降低因人為疏失、蓄意、外部入侵或天然災害等導致之資訊資料遭竊、不當使用、洩漏、竄改或破壞等風險，本公司訂立「確保資訊資產之機密性、完整性、可用性，進而建立妥善的資訊環境」之資訊安全政策。本公司全體同仁，與本公司有業務往來之第三方協力廠商及訪客等，皆應遵守本政策及相關管理機制之規範與程序。

資通安全維運

| 防護面向 | 防護機制 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 網路安全 | <ul style="list-style-type: none"> 建置防火牆分區防護，並強化入侵偵測防禦機制以防範網路攻擊 加入 TWCERT 等資安聯盟，獲取各項資安情資藉以提升資安防護能量 資安日誌偵測與分析，強化內、外部威脅情資掌握 |

| | |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 端點安全 | <ul style="list-style-type: none"> 佈屬端點裝置防護軟體，提升裝置安全性 定期軟體更新 定期變更密碼及複雜強度要求，強化密碼安全 |
| 應用系統安全 | <ul style="list-style-type: none"> 制定軟體開發流程及設計規範，管理版本變更 執行弱點掃描，防範漏洞威脅 |
| 人力資源安全 | <ul style="list-style-type: none"> 社交工程攻擊演練及資安宣導，強化員工對資安威脅警覺性及提升資安意識 |

投入資通安全管理之資源

| 投入面向 | 說明 |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|
| 資安模擬演練 | <ul style="list-style-type: none"> 社交工程演練 資安事件演練 |
| 稽核作業 | <ul style="list-style-type: none"> 內外部稽核 主管單位查核 |
| 訓練/宣導 | <ul style="list-style-type: none"> 全體員工資安宣導 資訊人員外部培訓 |
| 資訊安全風險、評鑑 | <ul style="list-style-type: none"> 執行內外部資安議題風險評估及管理作業 |
| 資通安全通報管理 | <ul style="list-style-type: none"> 制定並依外部環境要求改善資通安全通報流程 |

資安驗證及稽核

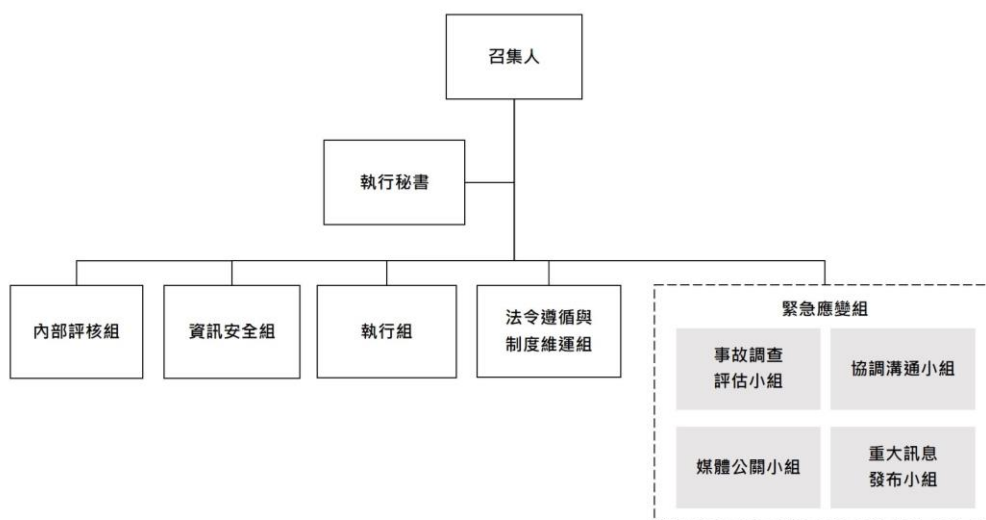
交通部民航局於 2022 年 6 月執行本公司年度航空網路安保查核，查核結果無重大缺失並依民航局建議持續加強保安措施及程序。

個資隱私管理

個資管理架構

本公司依「民用航空事業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」第 3 條各項規定，制定「個人資料安全管理委員會組織程序」作業辦法，並設置本公司個人資料管理組織「個人資料安全管理委員會」（下稱「個資委員會」）。

個資委員會之成員及職掌如下：



個資委員會召集人由總經理擔任，並由法務室兼任執行秘書，規劃本公司之個人資料管理制度，並要求個資管理委員會各小組成員執行個人資料檔案清查、風險評鑑及各項安全維護措施，向召集人匯報個人資料管理制度的重大決議或案件，並規劃各單位個資保護執行成效統計措施。受理本公司內部人員通報、系統警告、新聞媒體報導，或其他任何疑似之個人資料違規事件，並初步判斷是否屬實，若確認個人資料違規事故，應通報召集人指示成立緊急應變組，進行緊急應變措施。

個資內稽

本公司有關個資之內部查核，由內部評核組（機務品保處）依本公司「個人資料稽核程序」及「矯正及預防措施程序」作業辦法負責辦理，包括對執行年度個資盤點時被納入控管流程之項目進行後續查核等。

個資教育訓練

本公司有關個資之教育訓練，由法務室擔任之「法令遵循與制度維運組」，依「個人資料保護法施行細則」第 12 條第 2 項第 7 款規定及本公司「個人資料管理教育訓練作業程序」作業辦法負責辦理，每年固定舉辦個資年度教育訓練。自 2021 年起，為因應社會對個資之保護意識日趨重視，每年更針對先前未通過人員、新進人員、復職人員等加辦補訓梯次，予以補強。訓練內容除涵蓋個資保護管理觀念外，更擴大至實務履行層面，以強化本公司全體人員所需之個資保護知識，達到個資法規遵循之必要認知及警覺意識。

經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴

2022 年 7 月，本公司遭遇駭客入侵事件，經清查後，發現曾有外部未經授權存取部分資訊系統的情況，其中可能受影響的範圍為會員系統。

針對此事件，台灣虎航已於第一時間掌握，同時，依法通報政府相關主管機關及提供資訊予警政單位進行調查，並協同專業資安風控公司進行全面系統潛在風險盤查。

由於可能受影響範圍為會員相關系統，獨立於飛航營運相關系統之外，對飛航安全不會造成任何影響。由於公司並未保留會員的相關財務資料（包括完整的銀行帳號、信用卡號等資訊），本事件與會員財務資訊無涉。

針對客訴收到關於涉及資安或侵犯客戶隱私的投訴，公司會及時跟進及調查是否屬實，考量因子包括投訴人是否有提供足夠佐證資料。2022 年並無調查後成案的情事。



4-4 未來規劃

飛航安全相關

台灣虎航於 2022 年 12 月 15 日參與財團法人中華航空事業發展基金會及交通部民用航空局主辦之「航機安全運作研討會」。本公司航務管理處協理於當日與業界先進同仁進行案例分享，演講主題為「起飛速度最佳化於 Airbus Flysmart+」。未來更藉此活動以持續精進業界飛航作業。



客運服務相關

提供旅客可於班機表訂起飛前 1 小時至 48 小時，透過台灣虎航官網辦理自助報到。即可隨時完成劃位報到並取得電子式登機證，提供旅客更便捷的智能報到服務，更可減少不必要的接觸及早完成早安心。

貼心服務 - 自助報到



請輸入訂位代號及搭機
旅客英文姓名



選擇欲搭乘班機



確認資訊
(健康聲明/保安資訊/完整來回航班資訊)



護照及其它必要旅行
文件登錄/查驗



加購附加服務,如行李託運



取得電子登機證

5. 發展綠色營運 / 落實資源管理



5-1 氣候變遷減緩與調適

| 重大主題之管理 | | |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 經濟、 環境、人群 的衝擊 | 評估氣候變遷帶來的風險與機會，評估對公司帶來的潛在正、負的財務衝擊，並提出因應策略，推動各項避免溫室氣體排放方案，減緩全球平均溫度上升速度。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續推動無紙化作業： 各航機配備電子飛行包 (Electronic Flight Bag, EFB) 將機上飛航相關手冊電子化；且於辦公室文書作業採用電子公文系統，節省用紙且增加傳輸效率。 |
| 政策或承諾 | <p>台灣虎航於追求企業發展之同時，深刻地體認到地球環境資源的珍貴與不可回復性，並理解企業對於自然資源與環境保護應有的責任與義務。在這體認下，我們立下了「符合環保法規、節約地球能源、提升生態效益、善盡社會責任」等四項環境暨能源管理理念，以確保本公司朝向環境友善及低碳節能的永續發展方向前進。為落實環境暨能源管理理念，確保永續發展方向，我們承諾納入生命週期觀點，審視營運活動之前後環節，合宜考量利害相關者之需求及期望，鑑別相關風險與機會，並提供足夠的資源推動及持續改善：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 履行守規義務，善盡環保節能責任； 2. 建立環境及能源管理系統，制定管理績效指標； 3. 執行環境及節能教育，培養員工自主環保意識； 4. 落實綠色供應鏈管理，提升整體生態效益； 5. 建構低碳作業環境，持續改善能源與環保績效； 6. 支持綠色設計與採購，促進環境永續。 | <p>本公司於 2018 年成立「環境管理委員會」，為環境能源管理政策之最高決策督導單位，訂定政策與短、中、長程管理目標，推動節能減碳方案，包括航空燃油效率提升、飛航節油、省水省電省紙、使用環保產品、綠色採購、環境及生態保護。於每半年定期召開檢視會議，討論各業管單位環境績效項目執行狀況及達成績效，確保公司環境及能源管理政策與作業之有效性。</p> |
| 管理衝擊的 行動 | <ul style="list-style-type: none"> 配合法令逐步規劃提升航空燃油使用效率： 引進空中巴士 A320neo 新型客機，採用普惠公司新研發的 PW1127G 發動機及鯊魚鰭機翼，節省燃油最高可達 18%，噪音降低 50%。 | <p>以發展綠色營運及落實資源管理為目標，並透過年度華航集團價值鏈問卷及環境風險分析說明會，瞭解現行國內環境法規及資訊，訂定用水減量、用紙減量目標，並發展內部短、中、長程環保永續發展目標。</p> |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 提升航空用油效率 - 每年提升 1.5% 禁運保育類動物 禁用保育類食材 達成用水減量 2.5%、用紙減量 3%目標 |
| | | <p>配合法令逐步規劃導入氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)，評估氣候變遷風險與機會並控管因應。</p> <p>制定溫室氣體排放管理與減量、用水管理與減量及廢棄物管理與減量等政策。</p> |

2023年主軸與目標

發展綠色營運

- 提升航空用油效率 - 每年提升1.5% (2022年達標)
- 禁運保育類動物 (2022年達成率100%)
- 禁用保育類食材 (2022年達成率100%)
- 氣候變遷因應 - 初步導入TCFD架構 (自2022年永續報告書起)

落實資源管理

- 用水減量減少2.5% (2022年目標為減少2% 達標)
松訓水費為園區各航根據租用面積分攤，配合園區作業及宣導節約用水。
(以2019年為減量基準)
- 用紙減量減少4% (2022年目標為減少3% 達標)
機上紙本手冊減量。
宣導採電子文件方式儲存，鼓勵雙面印刷及紙張回收重複使用。(以2019年為減量基準)

註：範疇1、範疇2和範疇3溫室氣體排放，請參考「能源管理」章節。



| 航空用油效率 年度比較 | 2021 | 2022 |
|---------------------|---------------------|--------|
| 目標值 ^(註1) | 0.3515 | 0.5823 |
| 用油效率 | 0.5912 | 0.365 |
| 績效 | 未達標 ^(註2) | 已達標 |

註1：用油效率的數值越低，效率越好。排放強度(噸 CO2e / 千 RTK) = 溫室氣體排放量 / 總酬載重量收益噸數公里。

註2：2021年度，因疫情影響，航班載客及載貨量減少，致用油效率降低。

氣候相關治理

Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) 是由國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 所成立的一個專案任務小組，主要是發展更有效益與效率的氣候相關揭露之建議。

台灣虎航於2022年初步導入TCFD 資訊揭露框架。其中，台灣虎航鑑別對本公司重大之關鍵氣候變遷風險與機會，評估對台灣虎航的營運及財務的衝擊，並規劃執行相關因應行動方案，強化台灣虎航面對氣候變遷風險的因應能力。

氣候相關財務揭露框架

| 治理 | 策略 | 風險管理 | 指標與目標 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 董事會是風險管理的最高監督單位。董事會針對氣候相關議題的風險及機會有監督管理責任。 由企業永續發展小組每年向董事會提報企業永續發展策略與目標執行情況，其中進行各項風險管理策略與決策。如下圖：氣候治理體系。  <p>The diagram illustrates the climate governance structure. At the top is the Board of Directors (董事會), which is supervised by the Audit Committee (審計委員會) and the Remuneration and Compensation Committee (審薪資報酬委員會). The Board reports to the Sustainable Development Group (企業永續發展小組), which is supervised by the Internal Audit Department (稽核室). The Sustainable Development Group reports to the Environmental Management Committee (環境管理委員會), which in turn reports to all business units (所有業務單位). The Environmental Management Committee is supervised by the Sustainable Development Group.</p> <ul style="list-style-type: none"> 企業永續發展小組由總經理擔任主席，航安室協理擔任執行秘書，小組成員包括營運長、財務長及各權責單位。協作單位為公司所有業務單位。 企業永續發展小組組織內含環境管理委員會，管理節能減碳、環境保護與氣候變遷等相關議題。並由其分配具體作業予各業管單位執行。 環境管理委員會每半年及企業永續發展小組每半年檢視風險機會管理，管控目標達成及環境績效各項方案執行情形。並透過企業永續發展小組每年提報董事會。 | <ul style="list-style-type: none"> 公司以航空為主業務，碳排放量與氣候變遷攸關重要。於減碳路徑中，公司判斷了兩項最重大風險議題： <ol style="list-style-type: none"> CORSIA(國際航空業碳抵換及減量計畫) 航油碳排放之監測、申報及查證作業。 飛航作業效率提升： <ol style="list-style-type: none"> 執行飛行操作計畫，選擇最適航路及備降站並透過成本係數 (Cost index: 時間/油耗) 可進行航機最經濟速度調整以達到總營運成本最小化。 減少非輔助動力系統 (Auxiliary power unit, APU) 啟用時間，降低航機起飛/降落階段對地面空氣品質之衝擊。 於航機起飛後之離場階段提早收外型。 為加強氣候相關風險與機會的管理，由環境管理委員會掌握最新規範與趨勢發展，訂定政策與短、中、長程管理目標，推動節能減碳方案，包括航空燃油效率提升、飛航節油、省水省電省紙、使用環保產品、綠色採購、環境及生態保護。 環境管理委員會每半年定期召開檢視會議，討論各業管單位環境績效項目執行狀況及達成績效，確保公司環境及能源管理政策與作業之有效性。 | <ul style="list-style-type: none"> 氣候相關的風險管理作業由「環境管理委員會」與「企業永續發展小組」負責。 「環境管理委員會」與「企業永續發展小組」定期檢視管理策略與績效進度，並提出改善對策。 自2022年起，公司制定氣候變遷風險與機會鑑別表單與文件，計劃每年定期進行風險評估。除發生機率外，公司以風險或機會的影響程度評估重大性，其中，以潛在財務 (或非財務面向) 影響之投入成本和產出需求變化導致生產成本提高者為特別關注的風險或機會。 因應台灣虎航在營運過程的各種氣候相關實體風險與轉型風險，「環境管理委員會」與「企業永續發展小組」將每年重新評估氣候相關風險的衝擊與影響，找出潛在正、負的財務衝擊，檢視企業經營機會並研議相應對策及因應作為，採系統性方法納入年度計畫執行作業。 公司關注與公司業務相關的法令，且配合法令逐步規劃導入及評估氣候變遷風險與機會並控管因應。 此外，依華航集團的要求，公司每年執行能源、資源風險暨管理績效調查，並向華航集團提報。華航集團審閱台灣虎航的報告，並反饋建議事項。 透過環境管理委員會與企業永續發展小組會議每半年定期向總經理提報環境管理策略主軸與績效。確保與公司的整體風險管理制度及永續策略保持一致。 | <ul style="list-style-type: none"> 在管理氣候相關風險與機會時，公司所使用的關鍵指標如下： <ol style="list-style-type: none"> 航空燃油效率提升 (每年提升1.5%用油效率)，以掌握我國永續燃油 (Sustainable Aviation Fuel, SAF) 發展，並配合法規推行； 用水減量、用紙減量； TCFD氣候相關財務揭露； 為持續監察指標，公司自2023年起編制永續報告書，並引用導入GRI準則及導入永續會計準則揭露指標，包括航空燃油使用及效率。 公司制定了關鍵氣候目標： <ol style="list-style-type: none"> 落實企業減碳目標，由總經理召集之企業永續發展小組每半年檢視執行成效； 持續提升航空用油效率，並透過機隊汰換，引進A320neo低污染新型航機； 關注永續航空燃油 (SAF) 政策並配合溫室氣體規範，將推動企業溫室氣體盤查，以確實掌握溫室氣體排放資訊。 |

氣候風險與機會說明

| 風險內容 | 影響時間 (註) | 衝擊範疇及程度 (高/中/低) | | | | | 風險發生的可能性 (高/中/低) | 風險對策略、營運及財務的影響 | 因應方案 |
|-----------------|-------------|-----------------|-----------|----|----------|----|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 供應商 | | | 公司 營運 | 客戶 | | | |
| | | 原物料 供應商 | 設備 供應商 | 物流 | | | | | |
| 再生能源發展相關法規 | 長期 | 高 | | | 高 | 低 | 高 | 增加營運成本 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合華航集團推廣碳抵換計畫(ECO Travel)，以實現綠色消費。 2. 未來將配合政策，使用永續燃料以滿足減碳要求。 3. 使用節油航機及推行航機減重。 4. 持續提升飛航用油效率。 5. 積極宣導辦公室節水、省紙、省電。 |
| 碳抵換交易 | 長期 | | 高 | | 高 | 低 | 高 | | |
| 國內碳費徵收 | 長期 | | 高 | | 高 | 低 | 中 | | |
| 永續燃料 (SAF) 成本 | 長期 | 高 | | | 高 | 中 | 中 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 一些國家的機場計劃將供應航空燃油中的SAF比例提高，如公司未能及時轉用SAF，公司的航線或受影響，造成營運及營收的負面衝擊。 2. 使用SAF或使成本大幅提高，若將大部分成本轉嫁於消費者，或會減低消費意欲，使公司營收減少。 3. 碳關稅開徵，以及供應商對次世代飛機進行研發，均提高航材成本，導致公司支出增加。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續關注SAF市場價格，在符合成本效益的前提下增加SAF使用率。若SAF生產量夠大，形成規模經濟，其價格就會下降，甚至降至目前傳統航空燃油的價格水準。 2. 持續關注政府未來或為提升SAF生產及使用意願而施行的措施，規畫因應方案。 |
| 碳關稅對航材成本 | 長期 | 高 | | | 高 | 中 | 中 | | |
| 原物料成本增加 | 中期 | 高 | | | 高 | 中 | 高 | 投入成本和產出需求變化導致生產成本提高 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 推行低碳服務與產品。 2. 持續評估供應商能源轉型，以建構具永續環境供應鏈。 |
| 乘客對永續或減碳議題的意識提高 | 中期 | | 中 | | 中 | 中 | 中 | | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|----|---|---|--|---|---|---|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 產業污名化 | 中期 | 高 | | | 中 | 低 | 中 | 可用資本減少 | 1. 加強利害關係人溝通。 2. 加強氣候變遷因應及措施。 3. 永續報告書資訊適時揭露。 |
| 消費者偏好轉變 | 中期 | | 低 | | 中 | 中 | 低 | | |
| 極端天氣造成航機影響 - 颱風 (風速超限) | 短期 | | 中 | | 高 | 高 | 中 | 可能導致轉降、停航或航班延誤、產能降低，對公司的營運及財務造成負面衝擊 | 1. 加強緊急應變演練。 2. 啟動防颱緊急應變小組，以因應颱風帶來的可能影響，並關注航班動態及適時調度。 3. 由聯管中心密切關注即時天氣狀況，並符合法規條件下派遣航班。 |
| 極端天氣造成航機影響 - 淹水 (跑道積水) | 短期 | | 中 | | 高 | 高 | 中 | | |
| 平均溫度上升 | 長期 | | 中 | | 中 | 中 | 中 | 燃油費造成營運成本提高、機場設備安全風險係數增加 | 於航機起飛前精算航機油耗，提供最適油量供航程使用。 |
| 地勢低航線的消失 | 長期 | | 低 | | 中 | 中 | 低 | | |

註：短期 (1-3年)、中期 (3-5年)、長期 (5-10年)。

| 機會類型 | 機會內容 | 影響時間 | 機會管理及對策略、營運及財務的影響 |
|-------|---------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 產品與服務 | 提供低碳排服務 | 長期 | <ul style="list-style-type: none"> 持續引進節油航機，提供對環境衝擊較小之運輸服務 優化航路，減少燃油耗量，降低營運成本 |
| 市場 | 發展低碳產品或服務 | 長期 | 結合異業合作，與環保意識連結，並兼顧公司營運及供應鏈。自2023年起提供推廣機上素食餐點，以提供更多元綠色產品，迎合不同客戶的需求。 |
| | 增加利害關係人的投資意願 | 長期 | <ul style="list-style-type: none"> 強化風險管理監督機制，降低運作違規風險，並提升企業聲譽 發布永續報告書及定期更新官網，提升揭露品質，以推動利害關係人溝通 |
| 能源效率 | 航機能源效率提升方案 | 長期 | 提高航機燃油使用率，透過優化航線與提升載客率執行，有效減少油耗使用量、降低碳排放，進而降低營運成本。 |
| | 辦公室減少用紙與水資源消耗 | 長期 | 持續透過宣導鼓勵同仁雙面印刷及紙張回收重複利用，以及節約用水。提升辦公室能源效率，以降低營運成本。 |

5-2 能源管理

綠色營運

訂立減排策略及目標

本公司於 2018 年成立「環境管理委員會」，為環境能源管理政策之最高決策督導單位，訂定政策與短、中、長程管理目標，推動節能減碳方案，包括航空燃油效率提升、飛航節油、省水省電省紙、使用環保產品、綠色採購、環境及生態保護。於每半年定期召開檢視會議，討論各業管單位環境績效項目執行狀況及達成績效，確保公司環境及能源管理政策與作業之有效性。

「環境管理委員會」會議內容及工作

- 年度環境績效之訂定，並由相關單位發起，環境宣導與講座分享予全體同仁，內塑同仁環保意識；
- 持續強化績效目標管理，設定至少兩項能資源節約目標，盡可能優於政府規範 1% (如 2% 以上)，並符合總公司 2050 淨零碳政策；
- 追蹤國內、外航空業重要環保減碳資訊，以及後續推動重點。

- 參與華航集團價值鏈環境風險評估及溫室氣體盤查與管理。
- 配合華航集團宣導「地球一小時」關燈活動。
- 配合華航集團宣導環保旅程碳抵換 (ECO Travel)。

2018

2020

2021

2022

- 簽署桃園機場股份有限公司機場夥伴合作減碳計畫意向書，配合桃園機場執行溫室氣體盤查作業，以攜手呼應國際減碳倡議，共創淨零排放未來。

- 本公司官網設置「環境永續」專頁，揭露公司環境政策、年度作業目標及績效，並落實對外溝通，使承攬商、供應商、外包商均能清楚了解並配合遵守公司之環境政策與規定事項。



接軌國家、國際規定

公司配合當地法令逐步規劃制定溫室氣體排放管理與減量、用水管理與減量及廢棄物管理與減量等政策，以瞭解現行國內環境法規及資訊，並發展內部短、中、長程環保永續發展目標。

依據並參考的國內外規範與資訊如下：

- 依「溫室氣體減量及管理法」修正草案，因應全球氣候調適策略改變，進行大幅度翻修並更名為「氣候變遷因應法」，強調溫室氣體減量與氣候變遷調適並重。此次修法將國家長期減碳目標修改為 2050 年淨零碳排放，提升氣候治理層級、增訂氣候變遷調適專章，由行政院永續發展委員會進行協調、分工、整合，地方政府須設置「氣候變遷因應推動會」，同時納入實施碳定價，加強氣候變遷人才培育與技術發展。
- 金管會發布永續發展路徑圖因應氣候變遷衝擊及國際間對永續議題關注，協助我國企業訂定其減碳目標，並配合政府達到 2050 淨零碳排放政策，於 2022 年 3 月 3 日正式啟動「上市櫃公司永續發展路徑圖」，分階段實施全體上市櫃公司之溫室氣體盤查及查證資訊揭露。鑒於董事會為推動企業永續發展之關鍵角色，金管會要求企業需提報董事會有關企業溫室氣體盤查及查證時程之規劃，並將執行進度按季提報董事會控管。

- 國際民用航空組織 (ICAO) 於 2022 年 9 月 27 日加拿大蒙特婁總部舉行第 41 屆會員大會，重點聚焦討論「長程減碳目標」及「CORSIA 定期檢視作業」。並依 IATA 建議採用「2050 淨零碳排放」長程減碳目標，並持續藉多元平台、管道與 ICAO 各國代表溝通，促使於大會通過長程減碳目標承諾。
- 部分目標參考華航集團所因應之聯合國永續發展目標 UN SDGs，以利公司與國際通用之永續目標接軌。



台灣虎航內部所使用之能源包括化石燃油/汽油、航空燃油、外購電力。

能源使用情形：

| 能源消耗 | | 單位 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------|-------------|---------|---------------|----------------|-----------------|
| 非再生燃料 | 化石燃油/汽油 | 公升 | 6,947 | 5,504 | 6,238 |
| | 航空燃油 | | 264,725 | 385,170 | 12,368,541 |
| 購買使用 | 電力 | 仟度(kWh) | 316.425 | 358.9 | 663 |
| 非再生能源總消耗量 | | 千焦耳(kJ) | 9,088,730,507 | 13,073,325,868 | 414,205,758,637 |
| 航空燃油使用量 | 全機隊 (非再生能源) | 千焦耳(kJ) | 8,860,875,200 | 12,892,410,240 | 413,999,804,352 |
| 航空燃油效率 | 全機隊 | 噸/千 RTK | 0.3569 | 0.5910 | 0.365 |

七大溫室氣體總排放量：

| 溫室氣體 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------|--------|-------|--------|
| 二氧化碳 (CO2) | 53,602 | 1,171 | 31,496 |
| 甲烷 (CH4) | 47 | 1 | 37 |
| 一氧化二氮 (N2O) | 140 | 3 | 69 |
| 氫氟烴 (HFCs) | 0 | 0 | 0 |
| 全氟化碳 (PFCs) | 0 | 0 | 0 |
| 六氟化硫 (SF6) | 0 | 0 | 0 |
| 三氟化氮 (NF3) | 0 | 0 | 0 |
| 總排放量 | 53,789 | 1,175 | 31,602 |

註：單位為公噸二氧化碳當量(CO2e)

範疇一、範疇二、範疇三總排放量：

| 溫室氣體 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------|--------|------|--------|
| 範疇一 | 53,514 | 988 | 31,306 |
| 範疇二 | 87 | 108 | 265 |
| 範疇三 | 77 | 78 | 16 |

註：單位為公噸二氧化碳當量(CO₂e)

氮氧化物 (NO_x)、硫氧化物 (SO_x) 排放量：

| 空氣汙染物排放量 | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------------|--------|-------|--------|
| 氮氧化物 NO _x | 30.093 | 0.455 | 12.947 |
| 硫氧化物 SO _x | 2.887 | 0.044 | 1.242 |

註 1：SO_x 運用美國環保署之方法學「年度總排放量 = 航班飛航架次 * 0.000891」，其中 0.000891 為排放係數 (Tons / LTO)。

註 2：NO_x 運用美國環保署之方法學「年度總排放量 = 航班飛航架次 * 0.009288」，其中 0.009288 為排放係數 (Tons / LTO)。

溫室氣體排放強度：

| 項目 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------------------|---------------|------------|--------------|
| 燃油使用量 (噸 / 千兆焦耳) | 21,178 / 0.93 | 308 / 0.01 | 9,895 / 0.44 |
| CO ₂ 排放量 (噸 CO ₂ e) | 53,422 | 973 | 31,268 |
| 運量 (千 RTK) | 59,347 | 521 | 27,129 |
| 用油效率 (噸/千 RTK) | 0.3569 | 0.5910 | 0.3647 |
| 排碳強度 (噸 CO ₂ e/千 RTK) | 0.9002 | 1.8676 | 1.1526 |

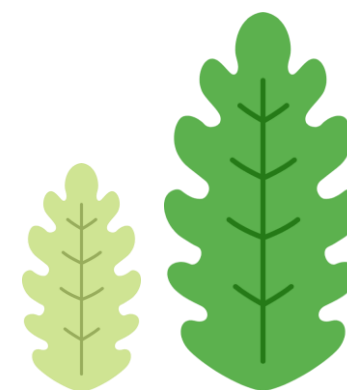
註 1：用油效率及排碳強度愈低表現愈好。

註 3：排放強度 (噸 CO₂e/千 RTK) = 溫室氣體排放量 / 總酬載重量收益噸數公里。

註 2：台灣虎航並無子公司。上述數據無經確信。

溫室氣體減量/節能方案或政策之成效 (以報導年度為準) :

| 節能項目或政策名稱 | 節能成效 | | | |
|---------------------|-----------------------------|-------------|-------------|-----------|
| | 數據單位 | 基準年數據(2019) | 報導年數據(2022) | 實際減量數據(%) |
| 燃油使用量 | 公秉 | 143,862 | 12,369 | 9 |
| | 公噸 | 114,658 | 9,895 | |
| | 千兆焦耳 | 49.376 | 4.26 | |
| CO ₂ 排放量 | 噸 / CO ₂ e | 362,794 | 31,268 | 9 |
| 運量 | 千 RTK | 405,262 | 298,262 | 74 |
| 用油效率 | 噸 / 千 RTK | 0.3537 | 0.0332 | 9 |
| 排碳強度 | 噸 CO ₂ e / 千 RTK | 0.8952 | 0.1048 | 12 |



低碳飛航

台灣虎航的主要能源來源及溫室氣體排放源來自航空燃油。因此，台灣虎航致力展開航機節油減碳作業，從作業規劃、飛航操作、航機維護、流程管控等面向著手，管控各項節油績效指標，持續推動飛航節油作業外，並優化航網規劃與航機派遣最適化。台灣虎航採納以下各種節油措施：

引進低污染飛機

近年來持續更新機隊，引進 A320neo 低污染新型飛機，新引進之機型對比 A320ceo 之機型，節省燃油最高可達 18%。

- 使用 A320neo 節油航機之節油數據統計，省油率最高達 18%；
- 與 A320ceo 航機之航線相比；
- 依 2023 年度規劃，A320ceo 航機汰換進度預計可達汰換總數 40%（以公司 2022 年租購的航機數目截至 2027 年時的比例計算）。

| | |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A320neo 引進時程與 計算基準 | 起始年：2021 年 3 月引進第一架 A320neo 航機 目標年：2027 年 15 架 A320neo 航機全數引進 基準年：2020 年（以使用 A320ceo 數值計算） |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|

台灣虎航低碳飛航目標^(註1)



自 2021 年起

引進國內第一架 A320neo 客機

2022-2027 年

持續交付 A320neo 客機

2027 年

全新 15 架^(註2) A320neo 機隊即可成形

平均機齡將從 5.6 年降至 3.5 年

註1：A320neo 節油航機引進可能因為交機時程規劃異動，而有所調整。

註2：15 架 A320neo 當中有 8 架是租機、7 架是自購機

航機節油及飛航效率提升作業

台灣虎航積極執行航機節油作業，績效指標內化作業流程項目，其中包含：

- 飛行操作計畫：
 - 選擇最適航路及備降站並透過成本係數^(註)可進行航機最經濟速度調整以達到總營運成本最小化。
- 航機減重：
 - 持續推動無紙化，各航機配備電子飛行包 (Electronic flight bag, EFB) 將飛航相關手冊電子化；
- 非輔助動力系統 (Auxiliary power unit, APU)：
 - 於航機滑行階段減少一台發動機啟用時間，可節省燃油、維護成本，並降低對地面空氣品質之衝擊。

註：成本係數 (Cost index/CI) 是飛機運行的時間相關成本與燃料成本的比率。 CI 值反映了燃料成本對整體行程成本的相對影響，與時間相關的直接運營成本相比。



禁運保育類動物、禁用保育類食材

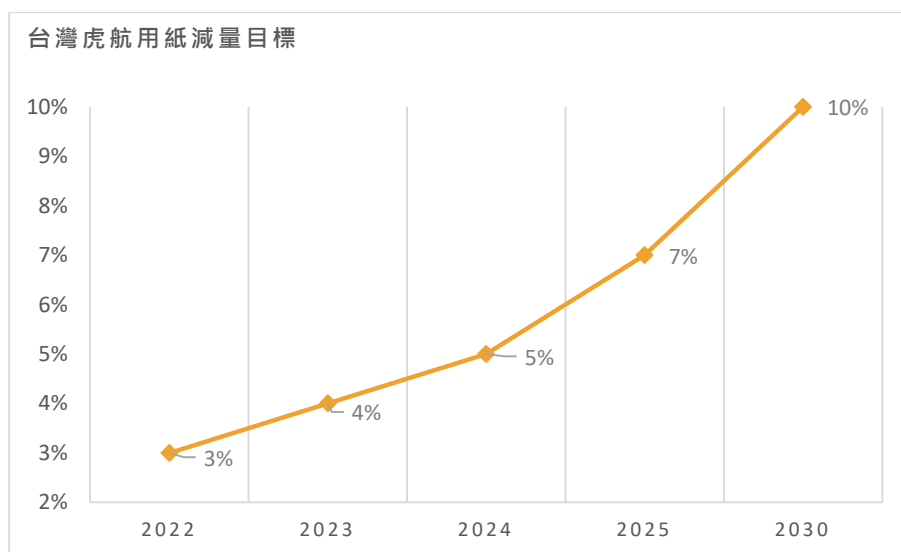
依據本公司手冊規範於貨運代理合約內明訂相關規定。台灣虎航向貨運代理業者宣導禁運保育類動物或產品相關要求，並定期抽查確保符合禁運保育類動物或產品相關規範。此外，機上餐點不含保育類食材納入招商條件與合約。宣導廠商務必禁用保育類食材做為控制點。

5-3 資源管理

用紙減量

為了將降低營運過程中產生之紙本文件，改採電子公文及電子儲存，並鼓勵雙面印刷及紙張回收重複使用，節約用紙，推動各項作業流程電子化，宣導減少紙本文件/紀錄數量，年度至少進行三次內部宣導，來減少資源浪費。於 2022 年度節省用紙使用量之執行情況，相較 2019 年減少 67.79%。

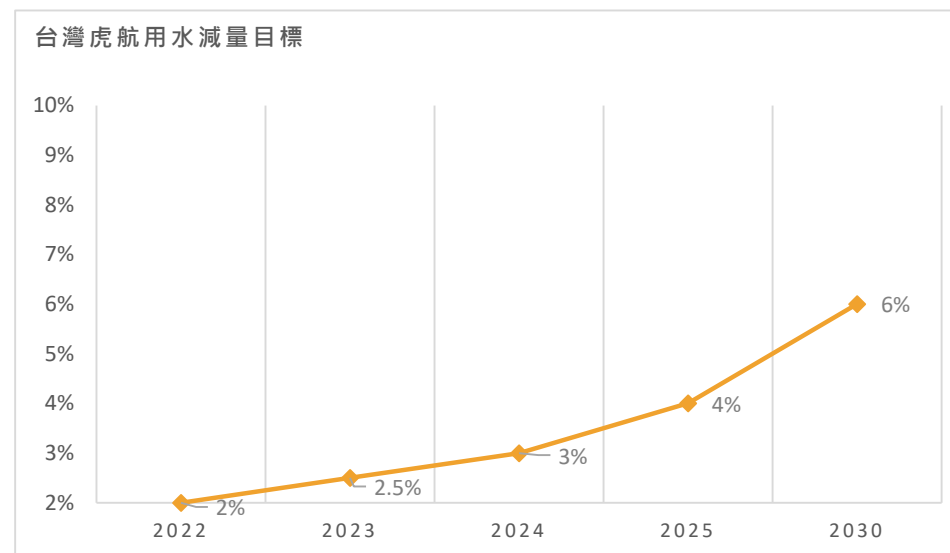
以下為依辦公室影印用紙量而訂立之用紙減量目標（基準年：2019 年）。



用水減量

為加強水資源減量，辦公室除更換省水水龍頭設備外，並持續透過電子信件方式，提醒辦公室同仁配合園區作業及宣導節約用，年度至少宣導三次，共同維護環境資源。於 2022 年度節省用水使用量之執行情況，相較 2019 年減少 14.09%。

以下為依松訓園區辦公室用水而訂立之用水減量目標（基準年：2019 年）。



6. 保障安全職場環境 / 提升人才培育



6-1 勞資關係

人力概況

員工結構組成

於報告期末(截至2022年12月31日)，台灣虎航員工總人數為675名，其中全職員工631人，佔整體人數93.49%，非全職員工44名，佔整體人數6.51%。台灣虎航在海外的分公司及營業處以當地員工為優先聘雇對象，當地雇用比例達100%以上。

台灣虎航確實遵循政府主管機關勞動相關法令規範，從未雇用童工，如雇用外籍人士，則依據當地法令之相關規範辦理。在工作地點分布上，超過99.6%員工位於台灣，其他0.4%員工則分布於韓國及泰國等地區。

台灣虎航重視多元化與職場包容，員工招募、薪酬及福利不因性別、年齡、國籍、種族、宗教、職務等不同而有所差異，男女員工比例約為43.3：56.7。

依性別、工作地區分類

| 組別 | 男性 | | 女性 | | 組別小計 | | 台灣 | | 台灣之外地區 (韓國及泰國) | | 組別小計 | |
|-------|-----|--------|-----|--------|------|-------|-----|--------|-------------------|-------|------|--------|
| | 人數 | 佔該組別比 | 人數 | 佔該組別比 | 人數 | 佔該組別比 | 人數 | 佔該組別比 | 人數 | 佔該組別比 | 人數 | 佔全體員工比 |
| 全職員工 | 282 | 44.69% | 349 | 55.31% | 631 | 100% | 628 | 99.52% | 3 | 0.48% | 631 | 100% |
| 非全職員工 | 10 | 22.73% | 34 | 77.27% | 44 | 100% | 44 | 100% | 0 | 0% | 44 | 100% |



除上述員工外，2022年度，公司並無派遣人員、專案外包等非員工的工作者。

註1：統計單位為“人數”(而非全時等量法)。

註2：全職即公司正式員工中約定工作時數屬正常工作時數者。

註3：非全職員工即公司正式員工中約定工作時數低於正常工作時數者。

台灣虎航員工男性占比 43.3%、女性占比 56.7%，多元化分析如下：

| 工作類別 ^(註) 與年齡 | | 男性 | 女性 |
|-------------------------|---------|----|-----|
| 營運 | 30 歲以下 | 26 | 62 |
| | 31-50 歲 | 59 | 106 |
| | 51 歲以上 | 16 | 9 |
| 空勤 | 30 歲以下 | 31 | 46 |
| | 31-50 歲 | 84 | 83 |
| | 51 歲以上 | 38 | 0 |
| 修護 | 30 歲以下 | 1 | 0 |
| | 31-50 歲 | 10 | 2 |
| | 51 歲以上 | 13 | 0 |
| 其他 | 30 歲以下 | 3 | 4 |
| | 31-50 歲 | 6 | 9 |
| | 51 歲以上 | 5 | 2 |

註：

- (1) 營運：人資行政室、職安室、航安室、法務室、經營發展處、行銷管理處、空服管理部（含管理職及行政人員，不含空服員）、運務部、地服管理部、航務管理處（含管理職、聯管中心及行政人員，不含機師）、機務管理處與機務品保處（含管理職及行政，不含隨機工程師）；
- (2) 空勤：A320 機隊、航訓部訓練機師、空服管理部（僅空服員）；
- (3) 修護：機務品保處與機務管理處（僅隨機工程師）；
- (4) 其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。

主管職男性佔比為 58.02%，女性佔比為 41.98%。中高階主管年齡分析如下：

| 年齡 | 占比 |
|---------|-------|
| 30 歲以下 | 8.6% |
| 31~50 歲 | 63.0% |
| 51 歲以上 | 28.4% |

註：高階主管為一級正副主管以上（協理以上）、中階主管為二級正副主管（經理及副理、含總機師與助理總機師）、基層主管為三級正副主管（組長及辦公室督導）。

新進員工和離職員工

近年離職主因為疫情影響，2020 年有 68 位同仁離職、2021 年有 96 位同仁離職，因航空產業深受近三年的疫情重創，前景不明，又加上台灣虎航同仁年輕化（平均年齡約 36 歲），職涯規劃多元，導致部份員工選擇轉職。

然隨著各國逐漸解禁、2022 年 10 月國門開放後，台灣虎航已持續召回受疫情影響訓練之培訓客艙組員及時薪運務員。此外，如各單位有人力缺口，亦提供內部職缺相關訊息（如辦公室職缺、客艙組員職缺等）。

2022 年新進員工與離職員工，年齡與人數分析如下：

| 年齡與人數 | 新進員工 | 離職員工 |
|---------|------|------|
| 30 歲以下 | 81 位 | 35 位 |
| 31~50 歲 | 24 位 | 47 位 |
| 51 歲以上 | 12 位 | 6 位 |

註：新進員工佔全體員工的 17.33%；離職員工佔全體員工的 13.04%。

團體協約

台灣虎航未有設立工會，無簽署團體協約。但公司致力推動勞資會議，持續與勞方代表保持良好互動，並秉持著人權政策，恪守當地勞動法規，持續多元溝通共創勞資和諧及雙贏之勞動環境。

2020 至 2022 年度未曾發生任何重大勞資爭議事件或罷工事件。



6-2 員工關懷與勞動保障

全方位員工照顧機制

基層人員薪資與當地最低薪資的比例

以台灣地區為計算基礎，基層人員平均每月薪資為新台幣 40,508 元，當地最低每月薪資新台幣 26,400 元，比例為 1.53 : 1。

公司之薪資皆參照當地薪資調查水準、組織階層別結構，訂定員工給薪標準，不因性別、年齡、婚姻狀態、政治傾向、種族等而有所差異。同工同酬制度下，相同職位、職等之員工薪資主要因表現績效及年資不同而有所差異。2022 年，女性員工平均薪酬：新台幣 37,538 元（不含主管職及飛航組員），男性員工平均薪酬：新台幣 46,610 元（不含主管職及飛航組員）。男女員工（不含主管職及飛航組員）的基本薪資比例為 1.24 : 1。

依性別分類，2022年台灣虎航男女性薪資比例（女性薪酬為1）：

| 工作類別 | 本俸 | 酬金 |
|------|------|------|
| 營運 | 1.3 | 1.57 |
| 空勤 | 3.4 | 2.49 |
| 修護 | 1.31 | 3.69 |
| 其他 | 1.39 | 2.06 |

註 1：薪酬 = 本俸 + 酬金。本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付。

註 2：空勤人員含機師及空服人員，其中，機師以男性為多數，空服組員以女性為主，前者薪資高於後者導致空勤人員男女薪資比率差異較大；其他 - 包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。

提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利

| 福利項目 | 說明 |
|---------|----------------------------------------------------------------|
| 職工福利委員會 | 生日禮金、社團補助、不定期提供商店提貨券。 |
| 員工優惠機票 | 台灣虎航優待機票、聯航(Zed)優待機票(本人/父母/配偶/子女均可享有)。 |
| 員工活動 | 每年舉辦台灣虎航家庭日、春酒活動。 |
| 員工健檢 | 提供員工免費定期體檢，並優於法規規範之檢查頻率及項目。 |
| 員工保險 | 除勞工保險、全民健康保險外，另提供員工福利團體保險(包括配偶與子女之優惠保險)。 保險係依員工所屬地區的當地法規辦理。 |
| 其他 | 不扣薪病假 5 天、育嬰假比照勞基法規定、員工現金增資認股。 |

育嬰假統計

| 年份 | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 |
| 當年度符合育嬰假 申請資格人數 (A) | 27 | 35 | 19 | 45 | 14 | 47 |
| 當年度實際育嬰假 申請人數 (B) | 0 | 15 | 1 | 28 | 3 | 30 |
| 申請率 (B/A) | 0% | 43% | 5% | 62% | 21% | 64% |
| 請育嬰假者於當年度 應復職人數 (C) | 0 | 11 | 1 | 14 | 2 | 16 |
| 當年度實際申請 復職人數 (D) | 0 | 4 | 1 | 14 | 1 | 10 |
| 復職率 (D/C) | N/A | 36% | 100% | 100% | 50% | 63% |
| 上一年度復職人數 (E) | 0 | 3 | 0 | 4 | 1 | 14 |
| 上一年度復職 滿一年人數 (F) | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 14 |
| 留任率 (F/E) | n/a | 100% | n/a | 75% | 100% | 100% |

亮點故事

台灣虎航家庭日

台灣虎航於疫情後，於 2022 年 10 月 15 日首度辦理員工八週年家庭日活動，邀請同仁與我們的合作夥伴樂天於「樂天桃猿棒球場」全猿打 8ANG 球！除了讓同仁與親朋好友一同熱血瘋棒球之外，還有一系列精彩的相關活動，及日本縣廳特定來台擺攤共襄盛舉，球賽尾聲也安排精彩的夏日花火大會。本次家庭日活動共計 524 人次參與。

家庭日是一個有利於公司凝聚力和團隊合作的機會，可以加強公司的文化建設，增進員工間的溝通和協作能力。

■ 提升員工滿意度：

家庭日可讓員工和親朋好友享受一個愉快的時光，有利於提升員工對公司的歸屬感和滿意度，進而提高工作績效和積極性。

■ 加強公司形象：

通過家庭日的舉辦，可以向外界展現公司的企業文化、企業形象和社會責任感，增強公司的公眾形象和品牌價值。

透過家庭日活動的舉辦，公司可增進同仁之間的友誼和團隊合作，有助於未來業務推展順利外，拓展人脈，也可了解不同單位業務屬性，增進對公司之了解。活動中輕鬆的氣氛也可拉近主管與同仁的距離，且員工參與活動可提高對公司的滿意度和忠誠度。透過參與過的同仁口耳相傳，也有助於下次活動舉辦時的參與率。未來可舉辦不同主題的家庭日活動，透過每次活動的規劃與執行，提升同仁辦理活動的有效性與員工參與率、對於活動的興趣。



6-3 職業健康與安全

| 重大主題之管理 | | 監督行動的 績效 |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 經濟、 環境、人群 的衝擊 | 維護所有人員（航機、機場服務據點及辦公室）之安全及健康為公司能持以運作重要的一環，安全衛生管理不當，除了可能造成員工傷亡外，也會面臨相關法規上的處罰。建構安全友善的工作環境亦體現公司對人權議題及負責任企業的重視。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 每季會針對上個季所發生之工安事項進行檢討及宣導。 2. 定期統整發生工安事項匯報管理階層。 3. 本公司訂有內部管理審查程序，針對職業安全衛生進行有效性評量，以確保其持續的適用性、適切性及有效性。 |
| 政策或承諾 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 防範未然：貫徹預知危險、預防傷害疾病。 2. 遵守法規：遵守法令規章、善盡社會責任。 3. 優化系統：透過教育訓練、全員諮商參與。 4. 持續改善：降低職災風險、保障人員安全。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 恪遵職業安全衛生管理相關法規規範，建立健康安全的友善職場，提升員工意識，以達到永續發展目標。 2. 工安教育訓練時數每年至少一小時。 3. 持續改善硬體設施標準與安全衛生作業程序，積極建構安全衛生的工作環境，以預防職業傷害與疾病，保障勞工工作安全與健康。 4. 長期目標：職業災害零發生，建立 EAP 體系(Employee Assistance Program)，最終目標為所有受雇者不因職業而損害自身安全、健康與社會健全性。 |
| 管理衝擊的 行動 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 制訂年度目標方案。 <ul style="list-style-type: none"> • 持續降低職業災害頻率 • 提升緊急應變能力 • 強化員工職場環境安全與衛生意識 2. 實施法規鑑別及遵循法令要求。 3. 進行作業風險評估及重大鑑別。 4. 執行內部巡檢確認執行落實成效。 5. 實施改善計劃矯正不符合項目，持續追蹤。 6. 訂有緊急應變措施規章及消防安全教育訓練。 7. 辦理健康檢查及關懷員工。 8. 職業安全衛生室為權責單位，2022 年整體投入預算 1,655,595 元（含 4 大保護計畫、健康檢查、健康促進、醫師駐場活動），配置有專職勞安衛人員 4 人、護理人員 1 人。 | <ol style="list-style-type: none"> • 公司並無知悉有任何員工於 2022 年罹患職業病。 • 2022 年無發生重大職災及因工死亡事件。 • 2022 年無相關安全事故之情事發生。 • 2022 年作業環境監測皆按計畫執行檢測，檢測結果皆符合標準。 • 2022 全年接受健康服務 136 人次，健康促進活動參與 58 人次。 • 辦理各式職業安全衛生訓練 761 人/時。 • 2022 年綜合傷害指數(FSI) 0.27，行業平均值 0.60。 |
| | | 利害關係人 的參與 |
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期舉行職業安全衛生委員會，讓勞方代表直接參與並提供意見，確保勞方得到聽取和納入決策過程中。 2. 向全體員工發布有關決策和執行相關措施的報告和結果，確保透明度和公正性，讓勞方代表知道他們的意見，已被納入決策過程中。 |

職業安全衛生相關目標

■ 持續降低職業災害頻率

- (1) 持續透過宣導、教育訓練方式，提升員工職場作業安全意識。
- (2) 職安人員至一線作業現場巡查，評估潛在作業環境風險。
- (3) 總合傷害指數低於台灣虎航近三年平均數 0.27 為目標。

■ 提升緊急應變能力

透過教育訓練，宣導及強化員工緊急應變意識與應變能力，舉辦至少一場緊急應變災害演練或訓練講座。

■ 強化員工職場環境安全與衛生意識

落實環境安全衛生教育訓練，持續宣導環境安全衛生相關資訊。辦理職安相關教育訓練課程，且確保完訓率 100%。

| 職業安全衛生相關的計畫將產生結果及未來規劃 | |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 減少職業災害和感染 | 透過落實相關防疫措施及規範，在工作場所內，降低群聚感染事件發生，從而保護員工的安全和健康。 |
| 提高工作效率和生產力 | 安全健康的工作環境，可幫助員工更容易集中精力於工作，提高效率和生產力。 |
| 增強企業形象 | 良好的防疫健康管控措施也可以幫助提高企業的形象和聲譽，吸引更多的顧客和員工。 |
| 降低保險費用 | 實施防疫健康管控措施能降低企業的風險和損失，進而降低保險費用。 |
| 防疫相關 | 鼓勵員工接種新冠肺炎 (COVID-19) 疫苗，降低重症發生率，並配合執行政府防疫政策。 |
| 職業健康 | 職業安全衛生應更加關注職業健康。隨著人們壽命的延長，保持健康成為人們生活的重要目標。因此，職業安全衛生將更加關注員工的身心健康，未來規劃包括提高員工健康意識、加強職業健康監測、發展健康促進計劃等。 |

安全健康的職場

職業安全衛生管理系統

本公司依據「職業安全衛生法」與「職業安全衛生管理辦法」等法規，建立職業安全衛生管理系統，範圍涵蓋華航集團松山園區、桃園國際機場及高雄國際航空站等，對象為前述工作地區之全體員工及承攬商。

有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通

本公司依法邀集各部門及單位籌組職業安全衛生委員會，於 2022 年共 19 位委員，由營運長擔任主任委員及執行決策權，其中勞工代表 7 位，佔委員人數近 40%，並於該年度之一月、四月、七月及十一月等月份完成召開每季之職業安全衛生委員會議，委員會每三個月至少召開一次為原則，並為安全及衛生管理最高審議組織，針對擬定之安全衛生政策進行審議、協調及提出建議，以防範職業傷病發生，增進工作安全，勞工代表亦會於委員會上溝通職業安全衛生議題，若其他同仁想提出職業安全衛生相關議題，職業安全衛生室設有職業安全衛生電子信箱及專線，歡迎同仁利用，職安室會由專人處理與回覆。

本公司之管理系統中亦已公告作業程序文件與表單，開放給全體同仁審閱，若同仁對於資料有問題，皆可向各部門詢問及討論。

危害辨識、風險評估及事故調查

本公司的營運作業環境中，員工面對的重大風險為二氧化碳濃度及噪音。為持續監控風險，本公司依據「勞工作業環境監測實施辦法」，每六個月監測二氧化碳濃度及噪音等兩個項目，檢測地點包含華航集團松山園區、桃園國際機場及高雄辦公室等。檢測係聘請外部專業檢測廠商協助，檢測結果須提報職業安全衛生委員會。公司未來將持續維持良好之作業環境，及定期檢測，以確保勞工身體健康。

2022 年之檢測結果均低於法規規範，並於職業安全衛生委員會於每年一、七月召開的會議提報檢測結果。

本公司已訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，員工可依循計畫書中規範流程來處理及通報危險狀況，或藉由申述管道「talk to me」，訊息將直達管理高層，過程遵從保密原則，保護員工隱私。

依據「職業安全衛生法」第 18 條，執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。公司不對前項勞工予以解僱、調職、不給付停止作業期間工資或其他不利之處分。

本公司已訂定「職業災害認定及協助辦法」，規範職業災害發生時，應立即通報所屬單位，同時轉知職業安全衛生室，而現場同仁依據現場事故情況進行應變處置，待事故完成處置後，即撰寫事故調查報告及檢附相關證明文件，而職安室收到資料後將進行事故分析及職業災害認定、公傷病假認定、關懷照顧、復工/職務調整及職業災害補償等及相關協助事宜，此外，亦提出改善建議並追蹤改善成效。

職業健康服務

本公司每年定期辦理健康檢查，健檢頻率優於法規，辦理衛教及教育訓練。

員工健檢頻率：

- 45 歲以上，在職滿一年者，提供一年一次健康檢查。
- 45 歲以下，在職滿兩年者，提供兩年一次健康檢查。
- 主管職提供每年一次的健康檢查。

本公司健康檢查業務由公司專任之護理師執行，每年與人資部門討論受檢名單，並依據健康檢查結果，規劃員工與勞工健康服務醫師進行面談，並由醫生提出改善建議，後續將依據面談結果進行追蹤。

此外，公司定期規劃醫生臨場服務，及健康檢查等職業健康服務，並由公司護理師審閱健康檢查報告，依據報告結果及建議內容，規劃並安排員工面談，後續將持續追蹤結果。

健康促進

定期規劃健康促進課程，考量一線人員與內勤可能面臨之風險，如職場不法侵害、人因危害等，並邀請醫生或相關專業人員進場，推廣健康觀念，提升知識水平，並藉由案例分享或是現場互動的方式，加深同仁之印象，逐步將健康文化擴散至每個部門。

將於 2023 年規劃「骨骼肌肉傷病預防」、「承上啟下的溝通技巧」及「職場不法侵害」等課程。

有關職業安全衛生之訓練

本公司已規劃新人訓練及在職教育訓練，新人訓練內容包含為工作環境、工作性質及職業安全衛生等，合計三小時；在職教育訓練則由各單位規劃訓練及考核，以確保同仁不僅熟悉業務內容，更能於緊急狀況中展現臨危不亂的專業，並有效處理問題。

預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊

本公司訂定「承攬商管理程序書」，對承攬商進行危害告知，並要求承攬商提供承攬商作業安全衛生規範、進場人員清單及完成簽核作業許可單，且完成工作箱會議並繳交資料，方能執行作業，以確保人員知悉作業內容及作業項目等。



職業安全績效統計

2022 年無發生嚴重職業傷害，後續將持續透過教育訓練、案例分享、同仁相互督促，維持嚴重職業傷害零發生。2022 年無收到職業病報告。

| 2022 年職業傷害分析統計 | | 男 | 女 | 總計 |
|----------------|----------------------|---------|---------|-----------|
| 員工 | 職災件數 | 0 | 1 | 1 |
| | 工作總時數 | 591,712 | 770,352 | 1,362,064 |
| | 職災總損失日數 | 0 | 23 | 23 |
| | 職業傷害死亡人數 | 0 | 0 | 0 |
| | 職業傷害死亡比率 | 0 | 0 | 0 |
| | 嚴重職業傷害人數 (排除死亡人數) | 0 | 0 | 0 |
| | 嚴重職業傷害比率 | 0 | 0 | 0 |
| | 可記錄之職業傷害數 | 0 | 1 | 1 |
| | 可記錄之職業傷害比率 | 0 | 1.3 | 0.73 |
| | 失能傷害頻率 (F.R.) | 0 | 1.3 | 0.73 |
| | 失能傷害嚴重率 (S.R.) | 0 | 30 | 17 |
| | 總缺勤日數 | 655 | 804 | 1,459 |
| | 缺勤率(A.R.) | 0.89% | 0.83% | 0.86% |

註：2022 年職業傷害分析統計表備註說明

- (1) 「員工」之統計範圍為台灣地區台灣虎航所屬員工。
- (2) 職災件數指因勞動場所之建築物、機械、設備、原料、材料、化學品、氣體、蒸氣、粉塵等或作業活動及其他職業上原因引起之工作者疾病、傷害、失能或死亡。
- (3) 2022 年職業災害類型以跌倒為主。
- (4) 可記錄之職業傷害數：為可記錄之職業傷害數 (含 GRI 準則定義的通勤交通事故)，包含死亡人數、嚴重職業傷害人數。
- (5) 可記錄之職業傷比率：為每一百萬工時內發生的可記錄之職業傷害數(不含通勤交通事故)，公式為： $(\text{可記錄之職業傷害數} / \text{總工時}) \times 10^6$ 。小數點以後取兩位，第三位以後捨棄。
- (6) 失能傷害頻率 (F.R.) = $(\text{職災件數} \times 10^6) / \text{工作總時數}$ 。小數點以後取兩位，第三位以後捨棄。
- (7) 失能傷害嚴重率 (S.R.) (排除死亡人數) = $(\text{職災總損失日數} \times 10^6) / \text{工作總時數}$ 。取整數位，小數點以後捨棄。
- (8) 缺勤率 AR = $\text{缺席總天數} / \text{工作總天數} \times 100\%$ (缺勤天數包含病假、生理假、安胎假及公傷假)。

6-4 職涯發展與培育

培育與發展多元化人才

每名員工每年接受訓練的平均時數

2022 年組織員工接受訓練的總時數及平均時數（以小時為單位）：

■ 性別及員工類別

| 組別 | 總時數 | 平均時數 |
|------|---------|-------|
| 女性 | 23,020 | 8.42 |
| 男性 | 68,762 | 30.32 |
| 主管職 | 1,212.5 | 31.9 |
| 非主管職 | 92,643 | 14.95 |

提升員工職能及過渡協助方案

除人資行政室及職業安全衛生室舉辦之新人教育訓練外，另透過線上 e-learning 平台，進行線上教育訓練，如職安室每年度的職安複訓、法務室的個資相關課程、航安室之保安相關課程、資訊部的資安課程等。其他一線單位（例如 A320 機隊、空服管理部、運務部等）則依各部門的專業與訓練計畫，安排相關教育訓練課程。

此外，透過一季開設一次達人分享會，由不同單位主管或同仁擔任講師，分享部門重要專案或業務，讓同仁有機會學習及了解跨部門領域。開課種類多元化，涵蓋航務、機務、行銷等範疇，詳列如下：

2022 年 2 月 18 日 「虎怕 WHO!保護自家虎！購回商標後之跨國品牌法務管理」

2022 年 3 月 17 日 「民航飛行實務分享_第 1 場」

2022 年 5 月 4 日 「Web3.0、元宇宙與 NFT_第 1 場」

2022 年 5 月 5 日 「Web3.0、元宇宙與 NFT_第 2 場」

2022 年 8 月 23 日 「民航飛行實務分享_第 2 場」

2022 年 9 月 5 日 「NFT 賦能-法國接機行程經驗分享」

2022 年 12 月 20 日 「該健檢囉~淺談飛機維護計劃」

定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比

公司的全體員工均定期接受績效，在職尚未滿一定期限者除外。另為使考績能對員工有正向回饋與協助，考績制度亦包含績效面談機制，以促進主管與員工的溝通和連結。2022 年開課堂數 1,543 小時，完訓率達 94%，投入總經費新台幣 22,691,140 元。

| 公司 | 類別 | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | | |
|------|------|------|--------|--------|-------|------|--------|-------|-------|--------|-------|
| | | 時數 | 人數 | 受訓時數/人 | 時數 | 人數 | 受訓時數/人 | 時數 | 人數 | 受訓時數/人 | |
| 台灣虎航 | 工作內容 | 營運 | 7,299 | 360 | 20.27 | 6352 | 299 | 21.24 | 6339 | 3977 | 1.59 |
| | | 空勤 | 19,092 | 308 | 61.99 | 9141 | 287 | 31.85 | 84944 | 994 | 85.46 |
| | | 修護 | 296 | 27 | 10.96 | 522 | 27 | 19.33 | 307 | 18 | 17.06 |
| | | 其他 | 365 | 33 | 11.06 | 282 | 33 | 8.55 | 2206 | 1247 | 1.77 |
| | 性別 | 男性 | 14,884 | 325 | 45.80 | 8503 | 289 | 29.42 | 68762 | 2268 | 30.32 |
| | | 女性 | 12,168 | 403 | 30.19 | 7794 | 357 | 21.83 | 23020 | 2735 | 8.42 |

6-5 COVID-19 機組人員健康防護計畫

新冠肺炎疫情應變策略

2020 年起，新冠疫情席捲全球，世界各國接連採取邊境管制措施、人員流動受到限制，商業經濟活動或日常生活受到極大的衝擊。

人力資源是台灣虎航的重要資產，我們也沒有在這場「戰疫」中缺席，配合國際疫情發展趨勢與政府政令，推行各種防疫政策與配套措施，提供最即時且安心的職場環境。



亮點故事

落實人員健康防護

| | |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COVID-19 防疫措施 | 隨著 COVID-19 的全球蔓延，台灣虎航實行相關防疫措施，包括提供員工口罩和相關防護具、酒精消毒、快篩試劑、維持社交距離、分組居家辦公，並提供搭乘旅客酒精濕巾等等，以保護員工和旅客的健康安全。 |
| 快篩試劑 | 快篩試劑尚未普及時，公司提供一線員工維持每人二劑、辦公室同仁維持每人一劑快篩。 |
| 員工健康防護 | 公司舉辦團體接種疫苗服務，鼓勵施打 COVID-19 疫苗並提供同仁公假半日；國外出差同仁提供全套防護具及衛教宣導。 |
| 員工染疫後措施 | 放寬職場感染認列標準，確診前兩日有出勤者，即提供員工符合當時政策隔離天數有薪病假。 |
| 身心關懷 | 提供機組員防疫期間身心關懷管道。 |
| 即時政令宣導 | 於每週召開防疫會議，並隨時更新疫情指揮中心防疫政策及提供衛教宣導信件。 |
| 員工教育訓練 | 公司注重員工教育訓練，以確保員工對職業安全衛生的理解和實踐。內容包括：新進人員職業安全衛生教育訓練、在職人員教育訓練、消防教育訓練、急救人員訓練、AED+CPR 訓練等等。 |

職業安全衛生是保障員工在工作場所的安全和健康的重要工作。於 2020 年至 2022 年新冠肺炎 (COVID-19) 流行期間，配合政府政策及維護健康的工作環境，以下為本公司機組員健康防護相關的推動過程和計畫內容：

| 推動過程 | | 計畫內容 | |
|---------|-----------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------|
| 1. 建立團隊 | 指派各單位執行防護計畫之窗口。 | 1. 風險評估 | 對工作場所進行風險評估，評估可能的危害和感染風險，確定所需的安全衛生措施。 |
| 2. 評估風險 | 評估工作場所中可能導致疾病和感染的風險，包括進行工作場所巡視、對工作場所進行風險評估和人員回報機制等。 | 2. 安全衛生政策 | 參照民航局指引，制定「機組人員防疫健康管控作業辦法」，包括權責劃分、工作程序、教育訓練和檢核等方面。 |
| 3. 制定計畫 | 根據民航局指引及實際執行狀況，制定相應的「機組人員防疫健康管控作業辦法」，明確目標、策略和措施。 | 3. 危害預防 | 針對可能的危害和感染風險，制定預防和控制措施，包括工作程序、回報機制、個人防護裝備等方面。 |
| 4. 執行計畫 | 將計畫付諸實施，包括執行管控措施（含疫苗接種）、提供個人防護裝備、執行緊急應變計畫等。 | 4. 緊急應變 | 制定緊急應變程序，以應對可能發生的事故或災害。 |
| 5. 員工訓練 | 定期複訓，並更新相關防疫規範。 | 5. 健康監測 | 對員工進行健康檢查和監測，提供 PCR 核酸檢測及快篩試劑，確保其在工作中健康無虞。 |
| | | 6. 績效評估 | 不定期抽查防疫管控措施實施情況和效果，對計畫進行修訂和改進。 |

7. 推廣社會公益



7-1 社會參與

台灣虎航近年來透過企業核心能力與社會公益相結合的策略，積極參與各類社會公益活動。透過關懷弱勢社群、修復環境等面向的活動，提升員工社會關懷意識及企業認同感，並實質回饋社區及社會。

亮點故事

① 關心弱勢社會平等及教育問題

台灣虎航與誠品文化藝術基金會合作，透過整合資源，協助鄉鎮地方帶動閱讀風氣，消彌城鄉的閱讀環境差距，藉書籍拓寬青年學子的學習之路。

因此，台灣虎航舉辦「好書的第二春」內部募書活動，共計募得 87 本書，交由誠品文化藝術基金會提供予需要相關物資的 6-15 歲兒童與青少年，為偏鄉的孩子捎一份閱讀的禮物，使閱讀的基本需求不因資源的缺乏而受阻。



感謝狀

茲收到 台灣虎航股份有限公司 捐贈
二手書籍一批，已由財團法人誠品文化藝術
基金會「閱讀分享計畫」代為轉送至閱讀資
源不足之學校、社區等各地非營利單位作為
推廣閱讀使用。

特致此狀，敬表謝忱。

中華民國 111 年 12 月 8 日

財團法人誠品文化藝術基金會 台北市信義區松菸路196號5F | TEL: 02-8789-8880轉613
code: Promote for Children and the Art 所：編號：25881974 設立許可字號：北市文化一字第09930107400號



亮點故事

② 飛航推動動物保育

台灣虎航自 2015 年起支持臺北市立動物園的企業動物認養保育計畫至今，且自 2017 年起，除老虎外亦同步認養石虎及雲豹，以實際長期行動支持動物保育工作及學術研究，維護野外安全的棲息地，更讓我們的環境邁向安全及自然，適合人類與野生動物共存。



③ 修復環境行動

配合 3 月 26 日國際關燈日，台灣虎航於每季度分別執行一次用電節約，於華航松訓園區台灣虎航的使用空間於中午休息時間關燈 1 小時，讓節電，並藉此向同仁進行宣導及呼籲，在全球氣候變遷下，每個人都能透過日常習慣的改變，愛護環境及地球。以企業執行為出發點，率先發揮自身影響力，號召員工回家後，也能響應「Earth Hour 關燈一小時」，鼓勵員工重視實踐低碳生活，改變過度消耗地球資源的生活習慣。



此外，為呼應 11 月 25 日世界無肉日（亦稱國際素食節），台灣虎航也於每季度舉辦一次「午餐無肉日」，藉無肉飲食減少地球碳排放的負擔。根據 Discovery 頻道的統計，只要一餐無肉，即可為地球減少 1.92 公斤碳排放，盼望能藉企業帶頭執行，進而影響員工的日常生活，如能連續執行 21 天，就能減少一片森林（約 5,000 棵樹）的碳排放負擔，期許串聯更多眾人的力量，留住地球的美好風景與萬物。





8. 附錄



8-1 GRI 索引表

| | | | |
|---------------|-----------------|------------------|-----------|
| 使用的 GRI 1 | GRI 1 : 基礎 2021 | | |
| 一般揭露 | | | |
| GRI 2 一般揭露 | 組織及報導實務 | | 頁碼 |
| | 2-1 | 組織詳細資訊 | 4, 8 |
| | 2-2 | 組織永續報導中包含的實體 | 4 |
| | 2-3 | 報導期間、頻率及聯絡人 | 4, 5 |
| | 2-4 | 資訊重編 | 4 |
| | 2-5 | 外部保證/確信 | 5 |
| | 活動與工作者 | | 頁碼 |
| | 2-6 | 活動、價值鏈和其他商業關係 | 11 |
| | 2-7 | 員工 | 90 |
| | 2-8 | 非員工的工作者 | 90 |
| | 治理 | | 頁碼 |
| | 2-9 | 治理結構及組成 | 39 |
| | 2-10 | 最高治理單位的提名與遴選 | 40 |
| | 2-11 | 最高治理單位的主席 | 40 |
| | 2-12 | 最高治理單位於監督衝擊管理的角色 | 39 |
| | 2-13 | 衝擊管理的負責人 | 41 |
| | 2-14 | 最高治理單位於永續報導的角色 | 41 |
| | 2-15 | 利益衝突 | 41 |
| | 2-16 | 溝通關鍵重大事件 | 41 |
| | 2-17 | 最高治理單位的群體智識 | 42, 43 |
| 2-18 | 最高治理單位的績效評估 | 44 | |
| 2-19 | 薪酬政策 | 44 | |

| | | | | |
|-------------------------|------------------------|-------------------------|----------------------|----|
| | 2-20 | 薪酬決定流程 | 44 | |
| | 2-21 | 年度總薪酬比率 | 44 | |
| | 策略、政策與實務 | | 頁碼 | |
| | 2-22 | 永續發展策略的聲明 | 16 | |
| | 2-23 | 政策承諾 | 19-22 | |
| | 2-24 | 納入政策承諾 | 19, 22, 23 | |
| | 2-25 | 補救負面衝擊的程序 | 24 | |
| | 2-26 | 尋求建議和提出疑慮的機制 | 24 | |
| | 2-27 | 法規遵循 | 53, 54 | |
| | 2-28 | 公協會的會員資格 | 12 | |
| GRI 3 重大主題 | 2-29 | 利害關係人議合方針 | 31 | |
| | 2-30 | 團體協約 | 92 | |
| | 3-1 | 決定重大主題的流程 | 25 | |
| | 3-2 | 重大主題列表 | 26 | |
| | 3-3 | 重大主題管理 | 26 | |
| | 重大主題 | | | |
| | GRI 200 經濟 | | 頁碼 | |
| | GRI 201 : 經濟績效 2016 | 201-1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值 | 49 |
| | | 201-2 | 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 | 51 |
| | | 201-3 | 確定給付制義務與其他退休計畫 | 50 |
| 201-4 | | 取自政府之財務補助 | 51 | |
| GRI 202 : 市場地位 2016 | 202-1 | 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率 | 92 | |
| GRI 205 : 反貪腐 2016 | 205-2 | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 47 | |
| | 205-3 | 已確認的貪腐事件及採取的行動 | 47 | |
| GRI 206 : 反競爭行為 2016 | 206-1 | 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 | 48 | |

| | | | | | |
|-----------------------------|------------------------------------------------|------------|-------------------------------------|---------------------------------|----------------------|
| GRI 207 : 稅務 2019 | 207-1 稅務方針 | 52 | 403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之 職業安全衛生的衝擊 | 98 | |
| | 207-2 稅務治理、管控與風險管理 | 52 | | 403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作 者 | 97 |
| | 207-3 稅務相關議題之利害關係人議合與管理 | 52 | | | 403-9 職業傷害 |
| GRI 300 環境 | | 頁碼 | 403-10 職業病 | 99 | |
| GRI 302 : 能源 2016 | 302-1 組織內部的能源消耗量 | 83 | GRI 404 : 訓練與教育 2016 | 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數 | 100 |
| | 302-3 能源密集度 | 84 | | 404-2 提升員工職能及過渡協助方案 | 100 |
| | 302-4 減少能源消耗 | 86, 87, 88 | | 404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工 百分比 | 100 |
| GRI 305 : 排放 2016 | 305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放 | 84 | GRI 405 : 員工多元化與平等 機會 2016 | 405-1 治理單位與員工的多元化 | 100 |
| | 305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放 | 84 | | 405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率 | 92 |
| | 305-3 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放 | 84 | GRI 415 : 公共政策 2016 | 411-1 涉及侵害原住民權利的事件 | 53 |
| | 305-4 溫室氣體排放強度 | 84 | | GRI 416 : 顧客健康與安全 2016 | 415-1 政治捐獻 |
| | 305-5 溫室氣體排放減量 | 85 | 416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的 衝擊 | | 63-69 |
| | 305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)、 及其它顯著的氣體排放 | 84 | 416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法 規之事件 | 54 | |
| GRI 400 社會 | | 頁碼 | GRI 417 : 行銷與標示 2016 | 417-1 產品和服務資訊與標示的要求 | 54 |
| GRI 401 : 勞雇關係 2016 | 401-1 新進員工和離職員工 | 91 | | 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關 法規的事件 | 54 |
| | 401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職 員工) 的福利 | 93 | | GRI 418 : 客戶隱私 2016 | 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件 |
| | 401-3 育嬰假 | 93 | 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料 的投訴 | | 73 |
| GRI 402 : 勞/資關係 2016 | 402-1 關於營運變化的最短預告期 | 90 | | | |
| GRI 403 : 職業安全衛生 2018 | 403-1 職業安全衛生管理系統 | 97 | | | |
| | 403-2 危害辨識、風險評估、事故調查 | 97 | | | |
| | 403-3 職業健康服務 | 98 | | | |
| | 403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮 商與溝通 | 97 | | | |
| | 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練 | 98 | | | |
| | 403-6 工作者健康促進 | 98 | | | |

8-2 SASB 索引表

| 揭露主題 | 揭露指標 | 量測單位 | 性質 | 指標代碼 | 數值 / 指標說明 | 對應章節 | 頁碼 |
|---------|--------------------------------------------|--------------------------|----|--------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|
| 溫室氣體排放 | 溫室氣體範疇一總排放量 | 公噸 (t) CO ₂ e | 量化 | TR-AL-110a.1 | 31,306 | <u>發展綠色營運 / 落實資源管理</u> | 84 |
| | 描述管理範疇一排放量和減排目標之短期與長期策略或計畫，以及前述目標之績效分析 | N/A | 質化 | TR-AL-110a.2 | NA | <u>發展綠色營運 / 落實資源管理</u> | 81 |
| | (1) 燃料總耗用量； (2) 替代燃料之占比； (3) 永續燃料之占比 | 千兆焦耳 (GJ) 百分比 (%) | 量化 | TR-AL-110a.3 | (1) 0.44 (2) 0% (3) 0% | <u>發展綠色營運 / 落實資源管理</u> | 84 |
| 勞工實務 | 受團體協約保障之在職員工人數百分比 | 百分比 (%) | 量化 | TR-AL-310a.1 | 0% | <u>保障安全職場環境 / 提升人才培育</u> | 92 |
| | (1) 罷工及停工次數； (2) 因罷工及停工導致之閒置工作天數 | 次數 天數 | 量化 | TR-AL-310a.2 | (1) 0 (2) 0 | <u>保障安全職場環境 / 提升人才培育</u> | 92 |
| 競爭行為 | 與反競爭行為相關法規之法律訴訟所造成的貨幣損失總額 | 金額 | 量化 | TR-AL-520a.1 | 0 | <u>承諾誠信經營</u> | 48, 53 |
| 事故與安全管理 | 描述安全管理系統之執行與成效 | N/A | 質化 | TR-AL-540a.1 | NA | <u>價值創造 / 提升品牌信賴</u> | 58-61 |
| | 飛安事故次數 | 次數 | 量化 | TR-AL-540a.2 | 0 | <u>價值創造 / 提升品牌信賴</u> | 61 |
| | 因航空安全法規而受政府強制執法之次數 | 次數 | 量化 | TR-AL-540a.3 | 0 | <u>價值創造 / 提升品牌信賴</u> | 61 |
| 活動指標 | 可售座位公里 (ASK) | ASK | 量化 | TR-AL-000.A | 468,306,842 | <u>關於台灣虎航</u> | 10 |
| | 載客率 | 比率 | 量化 | TR-AL-000.B | 62.4% | <u>關於台灣虎航</u> | 10 |
| | 收益旅客公里 (RPK) | RPK | 量化 | TR-AL-000.C | 292,181,335 | <u>關於台灣虎航</u> | 10 |
| | 收益噸數公里 (RTK) | RTK | 量化 | TR-AL-000.D | 27,128,676 | <u>關於台灣虎航</u> | 10 |
| | 航班數 | 數量 | 量化 | TR-AL-000.E | 1,392 | <u>關於台灣虎航</u> | 10 |
| | 機隊平均機齡 | 年 | 量化 | TR-AL-000.F | 5.96 年 (截至 2022 年 12 月 31 日止) 6.29 年 (截至 2023 年 4 月 30 日止) | <u>關於台灣虎航</u> | 10 |

8-3 TCFD 索引表

| 面向 | 揭露面向 | 頁碼 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 治理 | <p>描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。</p> <p>描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。</p> | 78 |
| 策略 | <p>描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。</p> <p>描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。</p> <p>描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）。</p> | 78 |
| 風險管理 | <p>描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。</p> <p>描述組織在氣候相關風險的管理流程。</p> <p>描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。</p> | 78 |
| 指標與目標 | <p>揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。</p> <p>揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險。</p> <p>描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。</p> | 78 |

8-4 氣候相關資訊執行情形對照表

| | 項目 | 頁碼 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. | 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。 | 78 |
| 2. | 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）。 | 78 |
| 3. | 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。 | 51 |
| 4. | 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。 | 79-80 |
| 5. | 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。 | NA |
| 6. | 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。 | 78 |
| 7. | 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。 | NA |
| 8. | 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證（RECS）以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證（RECS）數量。 | NA |
| 9. | 溫室氣體盤查及確信情形。 | 84 |



tigerair
台灣虎航