

A composite image showing three Starlux aircraft flying in space above the Earth's horizon. The aircraft are white with gold and blue accents. The largest aircraft in the foreground has "STARLUX" written on its fuselage. The background shows the dark expanse of space with stars and the blue and white curvature of the Earth.

# 2023 SUSTAINABILITY REPORT

星宇航空永續報告書



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄



## 目錄 CONTENTS

經營者的話	4
關於本報告書	6
年度 ESG 亮點績效	7

<b>1</b> 企業永續經營	
1.1 關於星宇航空	10
1.2 企業永續治理架構	19
1.3 利害關係人議合溝通	20
1.4 重大主題鑑別與分析	22

<b>2</b> 企業穩健經營	
2.1 公司治理	26
2.2 道德誠信	34
2.3 風險管理	39
2.4 資訊安全與客戶隱私	41
2.5 法規遵循	45

<b>3</b> 品牌價值與創新服務	
3.1 品牌策略與發展	48
3.2 顧客滿意和創新服務	58
3.3 永續供應鏈管理	66

<b>4</b> 飛航安全	
4.1 飛航安全管理	74
4.2 危害辨識與風險管控	76
4.3 空勤組員管理	79
4.4 航行監控與管理	83

<b>5</b> 永續環境	
5.1 能源及溫室氣體管理	88
5.2 環境保護及資源永續循環	98
5.3 氣候變遷因應	110

<b>6</b> 和諧健康職場	
6.1 員工多元性和平等機會	118
6.2 人才發展與留任	125
6.3 職業安全衛生	133

<b>7</b> 公眾責任與社會參與	
7.1 產學合作	143
7.2 社區公益	147
7.3 台灣品牌國際推廣	149

附錄	
附錄一、GRI Standards 索引表	151
附錄二、SASB 索引表	156
附錄三、TCFD 索引表	157
附錄四、第三方查證聲明書	158

## 經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄



## 經營者的話

2018年5月星宇航空 STARLUX Airlines 誕生，創辦人張國煒本著對航空業的熱愛與決心打造一家高端服務的精品航空公司。隨著 2023 年 COVID-19 疫情趨緩，旅客人數呈現爆炸性的成長，為首次迎接正常旅運的「經營元年」，從各營運航點的開展，東南亞、東北亞逐步完成佈局，也自 2023 年 4 月開航第一個北美航線洛杉磯、12 月續開航舊金山拓展全球營運網絡，將持續擴張北美航網版圖，藉由台灣位處亞太樞紐之地理位置優勢擴展太平洋網絡，將桃園機場打造為航空轉運中心，鎖定東南亞及北美間龐大

轉機客量為主軸之跨洲轉機市場。同時與全美第五大航空公司阿拉斯加航空成為合作盟友，透過雙方聯運旅客可經由阿拉斯加航空的北美網絡串接星宇航空航點，延伸旅客最終目的地。2023 年全年累計營收為 224.72 億元，年增率達 568%，創下公司成立以來歷年新高。關於機隊配置，星宇航空引進新世代空中巴士客機，該航機考量環保節能及機艙舒適，截至 2024 年 3 月機隊數包括 13 架 A321neo、4 架 A330neo 及 5 架 A350-900；2024 年續訂購 5 架 A350F 貨機及 3 架 A330neo 充實客貨運運能，預計未來機隊規模將達 50 架。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

星宇航空身為全球航空產業的創新領導者，配合聯合國永續發展目標 (UN Sustainable Development Goals, SDGs)、國際民用航空組織 (ICAO) 規劃減碳藍圖與國家政策「2050 年淨零排放」目標落實減碳行動，2023 年經董事會決議通過設置「企業永續委員會」，開展以永續環境保護、社會共榮以及公司治理績效為方向的企業永續治理架構。星宇航空 2023 年通過交通部民用航空「我國國際航空碳抵換及減量計畫 (CORSIA)」作業，為國際航空碳排放及抵換立下良好基礎；今年，通過 AA1000AS v3 保證標準查證後首次發行 2023 年永續報告書，納入國際永續準則 GRI、SASB 以及 TCFD 框架並制定永續政策及目標。

同時於 2024 年 4 月獲頒 ISO 45001 及 TOSHMS 職安衛雙認證，5 月通過「資訊安全管理系統 ISO 27001:2022」、「隱私資訊管理系統 ISO 27701:2019」及「ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準」，善盡星宇航空做為世界公民的職責。另於 2023 年 11 月通過國際航空運輸協會 (IATA) 運行安全稽核認證 (IATA Operational Safety Audit, IOSA)，成功導入國際最高飛行安全的認證標準，於安全管理及營運標準皆受國際認可，落實安全至上的原則並嚴格監控高規格、高標準打造的軟硬體設施與服務，遵守企業社會責任。

星宇航空配合國家淨零排放路徑與策略，共同邁向「2050 年淨零碳排」目標，規劃引進最先進、最環保機型外，仍持續鼓勵同仁積極朝實踐能源效率提升及永續經營方向努力。放眼國際舞台，星宇航空 2023 年在最短時間通過國際安全認證成為 IATA 會員，貫徹運營理念「安全第一」與「零事故」之安全目標，提升飛航安全及整體航程作業程序；規劃未來使用永續航空燃料 (Sustainable Aviation Fuel, SAF)、採購具有綠建材標章之建材及設施、強化航材清潔保養以提升燃油效率；隨著社群媒體網路發達，Z 及 α 世代顧客對環境永續採取行動更加重視，星宇航空在機上服務備品及販售商品皆考量環境永續投入更多心思，優先採用環保材質作為產品設計與發想，將服務商品與可回收材料結合，賦予再生物料特別與珍貴的價值；在機上飲食方面，同樣實踐環境永續，提供商務艙及頭等艙的旅客使用台灣優質在地小農產品的獨特飲品。

在永續經營上，為推廣台灣區域均衡發展，2024 年開闢台中航點，成為台灣第二個營運基地，初期規劃澳門、越南峴港航線，提供中部地區旅客更加便捷且優質的飛行體驗，也盼吸引國際觀光客體驗中台灣之美。

星宇航空以「創造完美的飛行旅程，相信旅客的每一趟旅程，皆是獨一無二、無法複製，珍貴且值得回憶」為核心，兼具飛安、服務品質與顧客滿意，鞏固精品航空的品牌定位邁向國際舞台。

執行長



董事長




經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 關於本報告書

### 編製原則

本報告書為星宇航空股份有限公司(以下簡稱本公司、星宇航空或我們)首次發行之永續報告書(Sustainability Report)，主要採用全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)於2021年公布之GRI通用準則2021(GRI Standards 2021)進行編製，並遵循「永續會計準則(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)」、「氣候相關財務揭露(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)」框架及「上市(櫃)公司編製與申報永續報告書作業辦法」之通則性或產業別永續指標，揭露永續相關作為。

### 報導期間

本報告書為所揭露的數據及內容以2023年度(2023年1月1日至2023年12月31日)資料為主，為求資訊之完整性及可比較性，部分將追溯至2022年度之資訊或延伸至2024年，以呈現出相關趨勢與變化。

### 報告書邊界與資料範圍

本報告書範圍為星宇航空，與本公司公告之財務報告範圍一致，若各章節揭露之範圍與前述有異，將在各章節分別說明。本報告書揭露之各項資料及統計數據除年度財務數據係引用經會計師查核簽證之財務報告(以新台幣/仟元為單位)外，其餘為星宇航空自行調查統計。相關統計數據皆以國際通用指標、當地法規規定、產業標準或產業慣例為計算基礎表示，如揭露之量化指標含特殊意義時，將以註解方式說明。

### 發行日期

本報告書為星宇航空發行的第一本企業永續報告書，每年定期發行，並於官網中供瀏覽下載。

本次報告書發行時間：2024年6月

下次報告書預定發行時間：2025年8月

### 報告書認證

本報告書委託英國標準協會(BSI)按照AA1000AS v3保證標準之要求進行查證，認證聲明附於本報告書附錄。

### 意見回饋

任何有關本報告書或對本公司永續發展的建議，誠摯歡迎與我們聯繫。

負責單位 / 負責人：企業永續委員會 執行秘書 / 呂小姐、張先生

電子信箱：[esg@starlux-airlines.com](mailto:esg@starlux-airlines.com)

聯絡電話：+886-2-2791-1000

聯絡地址：台北市內湖區南京東路六段382號15樓

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 年度 ESG 亮點績效

### 2023 年亮點績效

#### E 環境

- ◆ 各營運據點產生的污水皆經處理後排放，保稅大樓及維修棚廠每半年委由第三方單位進行水質檢測，2023 年之檢測結果**皆符合相關法規**。
- ◆ 2023 年完成 1 架次新機 A350-900 飛渡，依照 Airbus 政策，新機交機飛渡航班使用至少 **5%** 的永續航空燃料 (SAF)。
- ◆ 2023 年導入「**氣候相關財務揭露 (TCFD)**」架構，於企業永續委員會下設置整合型「氣候相關財務揭露 (TCFD) 任務小組」，積極面對氣候變遷所帶來的潛在風險，制定應對極端氣候之管理策略與行動，以提升氣候韌性。

#### S 社會

- ◆ 2023 年度，參與慈善活動，幫助弱勢族群 ( 偏鄉兒童、視障人士 )，投入金額新台幣 **61 萬元**。
- ◆ 支持雅詩蘭黛集團粉紅絲帶乳癌防治宣傳，捐贈總價值為新台幣 **60 萬元**的機票予雅詩蘭黛集團做義賣活動。
- ◆ 舉辦兩個梯次航空夏令營，投入金額新台幣 **90 萬元**，計 **50 名**學員參與。
- ◆ 2023 年各級與各類別員工之男女年薪比例上下浮動範圍不超過 **0.2**( 薪酬比率女性薪酬皆為 1.00)。
- ◆ 非擔任主管職務之全時員工 2023 年薪資平均數為新台幣 **673,977 元**，薪資中位數為新台幣 **624,200 元**。
- ◆ 2023 年，職業安全衛生教育訓練，總受訓人數為 **3,323 人次**、總受訓時數為 **12,321 小時**。
- ◆ 響應「**解凍格陵蘭**」計畫，於 2023 年 11 月至 2024 年 11 月期間，在機上娛樂系統上架此紀錄片。
- ◆ 「**星宇航空人權政策**」於 2024 年第二季公告實施，確保無雇用童工、無任何強迫勞動、無騷擾歧視發生。

#### G 治理

- ◆ 2023 年，星宇航空年營收達新台幣 **22,472,128 仟元**，較前一年度增長 **568%**。
- ◆ 2023 年 5 月設置「**企業永續委員會**」，定期召開會議，陳報董事會永續策略與專案執行成效。
- ◆ 2023 年全體員工接受反貪腐教育訓練比例為 **100%**，共計 **3,664 人**完成反貪腐教育訓練。
- ◆ 2023 年開辦資訊安全暨個人資料保護教育訓練課程，共計 **5,452 人次**參與。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

# 年度 ESG 亮點績效

## 聯合國永續發展目標



### E 環境



6.3 在 2030 年前，改善水質，減少污染，消除垃圾傾倒，減少有毒化學物質與危險材料的釋出，將未經處理的廢水比例減少一半，提高全球的回收與安全再使用率。



7.a 在 2030 年前，改善國際合作，以提高乾淨能源與科技的取得管道，包括再生能源、能源效率、更先進及更乾淨的石化燃料科技，並促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資。



13.2 將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。

### G 治理



8.1 依據國情維持經濟成長，尤其是開發度最低的國家，每年的國內生產毛額 ( Gross Domestic Product, GDP) 成長率至少 7%。



17.14 提高政策的連貫性，以實現永續發展。

16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。



16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。

16.10 依據國家立法與國際協議，確保民眾可取得各項資訊，保障基本自由。

### S 社會



1.1 在 2030 年前，消除所有地方的極端貧窮，目前的定義為每日的生活費不到美金 1.25 元。



3.3 在 2030 年前，消除愛滋病、肺結核、瘧疾以及受到忽略的熱帶性疾病，並對抗肝炎，水傳染性疾病以及其他傳染疾病。



4.4 在 2030 年前，將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加，包括技術與職業技能。



1.2 在 2030 年前，依據國家的人口統計數字，將各個年齡層的貧窮男女與兒童人數減少一半。



5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。



8.5 在 2030 年前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。

8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。



13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。



16.b 促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

# 1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

# 1.1 關於星宇航空

## 1.1.1 公司簡介

星宇航空自 2018 年成立後，秉持「立足亞洲，閃耀寰宇」的經營理念，願景以專業的團隊、挑戰的精神，成為不斷追求極致的航空公司，以最高的標準、細膩的心思，創造員工幸福、超越顧客期待。有關星宇航空品牌沿革發展與佈局，請詳參第三章 - 品牌價值與創新服務章節。

### 航線及營運據點



### 營運據點分佈

國家	服務據點
台灣	台北內湖總部、星宇航空形象門市(台北)、桃園運籌中心、桃園機場(一航廈辦公室、二航廈辦公室、勤務工廠等)、保稅大樓、維修棚廠、遠雄貨運辦公室、台中辦事處、台中機場。

註：截止至 2024 年 5 月之服務據點。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

### 1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

## 2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 公司基本資訊

公司全稱	星宇航空股份有限公司(STARLUX AIRLINES CO., LTD.)
公司簡稱	星宇航空
設立日期	2018年5月2日
企業總部	台北市內湖區南京東路六段382號15樓
董事長	張國煒
執行長(總經理)	翟健華
主要產業別	民用航空運輸業
股票代號	2646
興櫃日期	2022年9月30日
實收資本額	約新台幣253.87億元
主要產品項目	客運、貨運及其他(機上免稅品、線上及實體門市商品之銷售業務)
主要營運據點	台灣、香港、澳門、馬來西亞、越南、泰國、日本、菲律賓、新加坡、印尼、美國

### 現有機型

A321neo



A330-300



A350-900



### 重要獎項及里程碑

 2018年  
4月

◆ 4月取得交通部民航局籌設許可，並向經濟部提出公司設立申請。

 2018年  
5月

◆ 5月取得公司登記核准，正式成立「星宇航空股份有限公司」。


 2019年  
4月

◆ 4月星宇小舖正式上線開賣。

 2019年  
12月

◆ 12月取得交通部民航局核發「民用航空運輸業許可證(AOC)」。



◆ 12月星宇航空官網正式開賣。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 1.1 關於星宇航空

## 1.2 企業永續治理架構

## 1.3 利害關係人議合溝通

## 1.4 重大主題鑑別與分析

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

附錄

 2020 年  
1 月

- ◆ 1 月星宇航空正式開航，首航台北 - 澳門、台北 - 峴港、台北 - 檳城三條航線。

 2020 年  
5 月

- ◆ 5 月機上安全影片「STARWONDERERS 星探者」榮獲美國泰利獎 (Telly Awards) 七項銀獎。

 2020 年  
7 月

- ◆ 7 月星宇小舖實體門市於台北內湖總部客服中心正式開張。


 2020 年  
10 月

- ◆ 10 月商務艙及經濟艙酒菜單榮獲 2020 年紅點品牌暨傳達設計獎。


 2021 年  
7 月

- ◆ 7 月獲頒「ISO27001:2013 資訊安全管理系統」及「ISO27701:2019 隱私資訊管理系統」資安雙認證，創下國籍航空新紀錄，藉由導入國際標準之資安及隱私資訊管理制度，不斷強化作業流程，提供旅客最安心與安全的精品級飛行服務。


 2021 年  
9 月

- ◆ 9 月獲 WTTTC 國際安全旅遊戳記認證，星宇航空除盡心盡力守護旅客飛行安全，未來也將加入推動台灣安全旅遊之行列。

 2021 年  
10 月

- ◆ 10 月獲頒 BSI 資訊韌性精銳獎，為首家獲頒 BSI 資訊韌性獎座的航空公司，未來星宇航空也將持續挹注心力，落實組織資訊安全及隱私資訊管理。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

## 2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

 2022 年  
1 月

- ◆ 1 月通過台灣智慧財產管理規範 A 級認證。

 2022 年  
6 月

- ◆ 6 月通過 ISO9001:2015 驗證稽核。


 2022 年  
7 月

- ◆ 7 月保稅大樓取得使用執照。


 2022 年  
9 月

- ◆ 7 月星宇航空股票核准公開發行，股票代號 2646。
- ◆ 9 月桃園航空城產業論壇暨優先產專區標售正式簽約。
- ◆ 9 月星宇航空掛牌興櫃。

 2022 年  
10 月

- ◆ 10 月攜手台南市政府觀旅局、國家發展委員會推出「永續旅遊里程累積計畫」。
- ◆ 10 月攜手雅詩蘭黛集團推廣乳癌防治，以航機機身投影方式，接力全球亮燈串連。


 2022 年  
11 月

- ◆ 11 月與 bitplay 聯合開發新品：再生 cargo 綁帶超大容量托特包，響應永續環保、友善環境的精神。
- ◆ 11 月開始提供商務艙及頭等艙的旅客使用台灣優質在地小農產品的獨特飲品，響應環境永續。
- ◆ 11 月維修棚廠航材保稅倉庫正式掛牌。
- ◆ 11 月保稅大樓保倉執照核發取得。

 2022 年  
12 月

- ◆ 12 月榮獲英國重量級航空評鑑大獎 TheDesignAir 2022 四大殊榮「年度最佳設計航空公司」、「亞洲最佳設計航空公司」、「最佳頭等艙設計」、「最佳豪華經濟艙設計」。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

## 2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

 2023 年  
3 月

◆ 3 月星宇航空 x 玉山銀行聯名卡正式推出。

◆ 4 月 26 日台北 - 美國洛杉磯航線開航。

◆ 4 月宣布與阿拉斯加航空成為合作夥伴。

 2023 年  
4 月

 2023 年  
10 月

◆ 10 月攜手雅詩蘭黛集團推廣乳癌防治，於 A330neo 機身上彩繪別具意義的粉紅絲帶，共同響應 2023 年粉紅絲帶乳癌防治活動。

 2023 年  
11 月

◆ 11 月通過 IOSA 認證。

◆ 12 月成為 IATA 會員。

 2023 年  
12 月


◆ 12 月 16 日台北 - 美國舊金山航線開航。

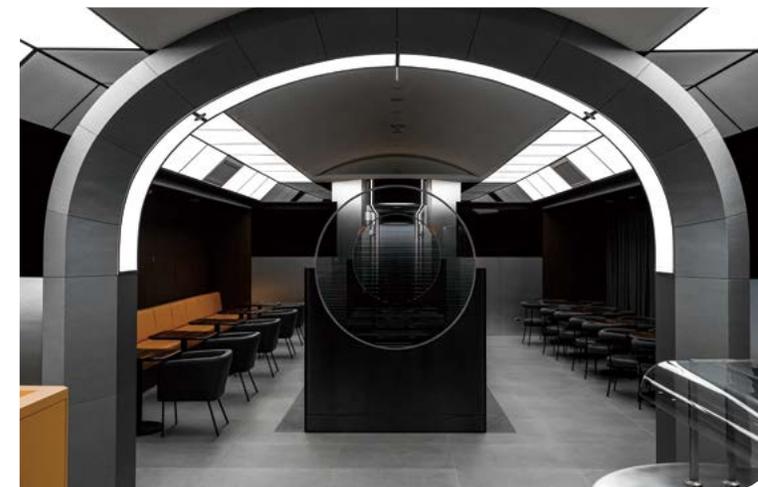
◆ 12 月開賣首條台中航線。

 2024 年  
1 月

◆ 開航規劃：1 月開航台北 - 清邁航線；2 月開航台北 - 函館航線；下半年開航台北 - 香港、富國島、雅加達、西雅圖等航線。

 2024 年  
2 月

◆ 2 月啟用桃園機場第二航廈自營貴賓室。


 2024 年  
4 月

◆ 4 月通過「ISO45001 職業安全衛生管理系統」及「TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統」查驗雙認證。

 2024 年  
5 月

◆ 5 月通過新版「資訊安全管理系統 ISO27001:2022」及三年重審「隱私資訊管理系統 ISO27701:2019」查證雙認證。

◆ 5 月通過「ISO14064-1:2018 溫室氣體盤查標準」及「AA1000AS v3 保證標準」查驗雙認證。

◆ 機隊資料：將承租 3 架 A330neo 客機，以便拓展航網並提升中長程競爭力；2024 年將再交付一架 A330neo。將持續充實客貨運運能，預計未來長期機隊規模將達 50 架以上。

◆ 增資計畫：第二次現金增資發行新股。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

附錄

## 營運策略規劃

策略主軸	2023 年策略實踐	未來年度規劃佈局	與永續發展之連結性
機隊規劃 (註)	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年完成3架A350-900新機交付，整體機隊規模達21架，分別為13架A321neo窄體客機、4架A330neo及4架A350-900廣體客機。</li> <li>於2023年第一季引進A350-900，初期營運亞洲區域航線，2023年4月26日起派遣執飛美國洛杉磯航線。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據市場狀況於2027年前再陸續引進，屆時機隊規模將達39架，分別為13架A321neo、8架A330neo及18架A350-900/1000。</li> <li>未來規劃持續擴張達50架以上，增加航機運能及派遣彈性。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>節省營運成本：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>燃油：單位耗油量較他航前代機種相比減少20%至25%。</li> <li>維修：機體採先進材料與設計，大幅降低維修成本。</li> <li>人力：機隊皆為Airbus機種，各機型空勤組員轉訓短於兩週，有效降低空勤組員轉訓時間及管理成本。</li> </ul> </li> <li>降低碳排放量：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>與他航前代航機相比，可降低20%至25%的碳排放量。</li> </ul> </li> <li>提升搭乘舒適度：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>領先採用AirSpace技術，打造寬敞座位與先進客艙照明。</li> <li>A350-900客艙壓力維持等同位於6,000呎的高度，提升艙內氧氣濃度。</li> </ul> </li> </ol>
航網規劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2022年至2024年)專注開拓新航點：2022年度開闢台北往返福岡、札幌及沖繩3條區域航線。</li> <li>2023年度既有區域航線首重加密航班，其中包含台北往返澳門、泰國曼谷、日本東京及大阪皆有增班規劃。</li> <li>2023上半年相繼開闢台北往返河內、宿霧及仙台3條區域航線，並於4月開航台北-洛杉磯航線，為星宇航空首次跨足長程航線市場。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2024年之後)強化航網密度：2023下半年起同時新闢台北往返克拉克、熊本、名古屋航點，逐步擴展亞洲區域航網，爭取洲際轉運及高收益之商務市場，也為開闢美國第二航點預作準備，提供旅客便捷多元的搭機選擇。</li> <li>本公司注重北美往返東南亞的客源，轉機客比率近50%，顯示品牌在市場區隔和目標定位上的卓越成果；未來航網規劃包含東北亞、大陸及港澳、東南亞、歐洲、北美及澳洲等地。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>滿足多元旅客需求：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>提供旅客便捷多元的搭機選擇，短、中、長程航線旅客皆能享受高端服務。</li> </ul> </li> <li>以綠色運輸為目標：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>透過適當的航線路徑規劃，降低飛行成本浪費，例如：最佳化航行軌跡可有效節省燃油及飛行時間的消耗。</li> </ul> </li> </ol>
研究發展與營運開發	<p>精進客服</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>發行航空聯名卡：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>2023年第一季首推出星宇航空銀行聯名卡，透過專屬優惠旅客可快速累積星宇航空COSMILE會員哩程，並享受購票及多項購物優惠折扣；長期規劃推出更多哩程合作案，並增加哩程累積及兌換管道，深化會員黏著度。</li> </ul> </li> <li>推動星宇航空假期專案：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>規劃與旅行社共同推出星宇航空假期，整合旅行社飯店、票券等服務資源，以機票及酒店的組合搭配，提供旅遊產品及相關服務，滿足不同客群的旅遊需求。</li> </ul> </li> <li>進駐桃園機場第二航廈：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>本公司於桃園機場第二航廈提供美國航線服務，同步也將東南亞新加坡、曼谷及清邁等航線服務遷往第二航廈，2024年2月啟用第二航廈自營貴賓室。</li> </ul> </li> </ol>		

註：機隊規劃請詳參星宇航空官網。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

### 1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

## 2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

策略主軸	2023 年策略實踐	未來年度規劃佈局	與永續發展之連結性	
研究發展與營運開發	精進客服	4. 規劃市區預辦登機： 美國線開航後同步於桃園機場捷運「A1台北車站」提供市區自助預辦登機及自助行李託運之服務，為國內外旅客提供更便捷及優質的搭機服務。 5. 優化beshopping免稅品預購網站： 以使用者體驗設計打造貼心的使用者介面，並調整系統後台設計，以提供旅客最友善、便利與流暢的線上購物服務體驗。 6. 升級官網功能： 因應疫後旅遊復甦潮，推出全新官網、App及多項新服務，專案團隊也持續積極研發各項功能，例如：個人與團體購票需求、星宇航空COSMILE會員哩程使用彈性、聯名卡服務整合等。		
	e化作業	1. 推廣貨運電子提單(e-AWB, e-Air Way Bill)： 蒐集e-AWB使用回饋與客戶意見，優化作業程序、制定e-AWB推廣策略，持續與承攬業者完成系統介接任務，積極推動提升e-AWB使率，打造環保綠色物流。 2. 持續精進貨運官網： 建置物流和倉庫管理系統，提供使用者追蹤庫存、管理進出貨物、查詢貨物存放位置等；建置實時貨運現況查詢，提供客戶和物流管理者可以輕鬆追蹤到自己貨物運送態、實時追蹤、預估到達時間等功能。 3. 航機燃油管理系統精進改版： 因應國際航空燃油價格之提升趨勢，除加強原有之航機燃油e化外，新增建置燃油採購管理功能，以快速及準確的掌握油價變化及相關採購合約管理。 4. 保稅品自動倉儲管理系統之建置： 使用自動倉儲系統，如整合條碼掃描及自動化搬運設備以提高效率。完成庫存追蹤，實現對保稅品的即時追蹤和監控，並結合倉儲管理系統與其他相關系統(例如：財務系統)的無縫整合，以達到流暢的業務流程。 5. 與他航建置聯航各項業務資料串接系統新開發案： 與其他航空公司建置聯航的業務合作是一項複雜而具有挑戰性的任務。尋找合作夥伴共同確定合作範疇與協商合作條款後，確保雙方系統能夠兼容和集成，以實現無縫之數據共享和交換。		
	強化飛安	1. 規劃參與美國運輸保安署預先安檢計畫(TSA PreCheck)： 因應星宇航空美國航線開航，加入美國快速安檢程序，透過事前之旅客篩檢與風險評估，使符合資格的旅客可加速通過美國境內機場之安全檢查。 2. 飛行計畫酬載預報系統新開發建置： 酬載預報功能，提供操作同仁能夠詳細計畫飛機的載重情況，整合包括空勤組員、乘客、行李、貨物等酬載資訊，確保飛機的平衡和飛行安全。		

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 1.1 關於星宇航空

## 1.2 企業永續治理架構

## 1.3 利害關係人議合溝通

## 1.4 重大主題鑑別與分析

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

附錄

## 1.1.2 營運與財務狀況

2023 年，星宇航空年營收達新台幣 22,472,128 仟元，較前一年度增長 568%，創下歷年新高，隨著機隊數量擴充及航線開展，可期再創高峰。

## 近兩年財務績效

(單位：新台幣 / 仟元)

項目	2022 年	2023 年
<b>直接經濟價值之產生</b>	<b>\$3,427,433</b>	<b>\$22,583,206</b>
客運收入	2,277,887	19,747,159
貨運收入	918,070	1,594,597
其他營業收入	166,178	1,130,372
營業外收入	65,298	111,078
<b>直接經濟價值之分配</b>	<b>\$(10,018,362)</b>	<b>\$(22,698,421)</b>
營業成本	(6,576,242)	(18,550,979)
營業費用	(1,889,905)	(3,441,651)
財務成本	(419,580)	(801,792)
其他利益及損失	(1,132,635)	96,001
<b>稅前淨利</b>	<b>\$(6,590,929)</b>	<b>\$(115,215)</b>
<b>補充揭露資訊</b>		
營業成本 - 員工薪資與福利	\$1,160,455	\$2,563,540
營業費用 - 員工薪資與福利	983,430	1,944,966
小計 - 員工薪資與福利	\$2,143,885	\$4,508,506
財務成本 - 利息費用	\$105,987	\$256,536

註：此表之數據係來自會計師查核簽證之 2022 年及 2023 年度財務報表。

## 各項補助款

(單位：新台幣 / 仟元)

項目	政府補助項目	2022 年	2023 年
<b>政府補助</b>			
台灣	營運相關費用補貼	85,988	-
	貸款利息收入補貼	36,264	4,224
日本	營運相關費用補貼	58	-
泰國	營運相關費用補貼	150	-
馬來西亞	營運相關費用補貼	90	-
新加坡	營運相關費用補貼	520	-
越南	營運相關費用補貼	1,169	-
	營運相關費用補貼	1,376	-
澳門	營運相關費用補貼	1,376	-
	貸款利息收入補貼	1,849	-
<b>非政府補助</b>			
其他	營運相關費用補貼	43,017	-
<b>總計</b>	<b>營運相關費用補貼</b>	<b>132,278</b>	<b>-</b>
	<b>貸款利息收入補貼</b>	<b>38,113</b>	<b>4,224</b>

 註：台灣政府補助主要因疫情期間，政府提供航空紓困專案，請參考：<https://www.caa.gov.tw/Article.aspx?a=3083&lang=1>

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 1.1.3 參與公協會組織

本公司積極參與國內外相關產業公協會，持續保持資訊共享，掌握產業最新動態及發展趨勢；2023 年度參與之公協會如下：

編號	公協會名稱	協會宗旨或目標	身份	參與效益或公司貢獻
1	國際航空運輸協會 (International Air Transport Association)	為非營利國際組織，目的在協調及管理以促進航空產業之經濟發展、飛航安全、客戶服務及永續運輸等議題。	會員	可掌握國際航空產業及航空法規最新發展動態，範疇包括永續航空燃料、競爭法、國際航協經濟分析、現代化零售、貨運結算體系、IATA Pay(新型交易方案)等議題。
2	世界飛安基金會 (Flight Safety Foundation)	為非營利國際組織，透過舉辦研討會及論壇以提出全球航空安全的機會與風險相關的指導與協助。	會員	透過會議、論壇、訓練等參與，與飛安專家交流飛安議題，有利公司掌握國際飛安趨勢與國際飛安標準接軌。
3	台灣飛行安全基金會 (Flight Safety Foundation-Taiwan)	為財團法人基金會，協助台灣民航安全之策劃與推動，舉辦各項飛安課程、交流研討會及發行飛安季刊。	會員	透過基金會開辦之各項飛安專業課程，及基金會定期與不定期飛行安全刊物，增進專業新知及改善建議。
4	台北市航空運輸商業同業公會 (Taipei Airlines Association)	為社團法人，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為設立宗旨。主要任務為擔任政府與業界及業者相互間的溝通橋樑，並接受政府機關、團體之委託服務。	會員	配合國際/國家政府政策需求，進行同業交流會議，例如：因應金管會「上市櫃公司永續發展路徑圖」規劃討論溫室氣體盤查及查證時程；因應永續航空燃料推行計畫，提供公會國內及國際航線預估永續航空燃料需求量等。
5	中華航空氣象協會 (Chinese Aeronautical Meteorological Association)	為非以營利為目的之社會團體，以推廣航空氣象之研究、發展運用與交流，促進飛航安全為宗旨。	會員	透過年會及專題演講，例如：2023年11月「氣候變遷現況-當海洋熱起來」演講分享及交流航空氣象知識，增進及優化航空作業、提升飛航安全。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 1.2 企業永續治理架構

董事會為星宇航空最高永續治理單位，於 2023 年 5 月依據「永續發展實務守則」設置「企業永續委員會」，由執行長擔任總召集人，企劃、財務、法務、人資及採購等主管擔任委員，另指定專任角色擔任執行秘書，負責公司永續發展統籌及推動等相關事務。委員會轄下設有環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 等主題推動之工作小組，各工作小組組長由委員會指派，視需要召開工作會議，討論小組執行情形及最新企業永續經營相關議題。企業永續委員會每年至少召開兩次 (得視需要召開會議)，向董事會進行永續策略與專案執行成效報告。

永續發展推動小組架構圖



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 1.3 利害關係人議合溝通

本公司參考 AA1000AS v3 SES 利害關係人參與標準 (Stakeholder Engagement Standard 2015) 進行利害關係人鑑別，並藉由過往經驗及產業特性，篩選出八大類利害關係人：投資人、員工、顧客、合作夥伴 ( 供應商與承攬商 )、政府、媒體、公協會、公益團體。同時建立透明順暢的溝通管道，希望了解各利害關係人所關注的議題，不斷改進以滿足其期望與需求。

類別	關注議題	溝通頻率及回應方式	年度溝通實績
投資人	誠信經營、風險管理、營運績效與策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開資訊觀測站：每月</li> <li>財務報告：每季</li> <li>董事會/功能性委員會/股東會年報/永續報告書：每年</li> <li>重大訊息公告/新聞稿/法人說明會/官網：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度重大訊息共計37則(請詳參公開資訊觀測站歷史重大訊息)，包含正負面消息回應，例如：財務報告、董事或股東常會決議事項、公司重要政策推行、澄清媒體報導等。</li> </ul>
員工	員工多元性與平等機會、人才發展與留任、職業安全衛生、資訊安全與個資保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>職工福利委員會/勞資會議：每季一次</li> <li>員工意見信箱/員工問卷調查：不定期</li> <li>員工教育訓練與宣導會議：定期/不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過人權、職安、資安等議題新聞及訊息宣導；舉辦線上訓練或演練課程，以及員工會議等方式使員工能充分表達意見。</li> <li>2023年員工加入工會比例36.31%，共進行4場勞資會議、討論31項議題。</li> <li>2023年，教育訓練受訓人數達4,073人次，平均訓練時數共計123.52小時。</li> </ul>
顧客	品牌策略與發展、顧客滿意和創新服務、資訊安全與客戶隱私	<ul style="list-style-type: none"> <li>客服專線/智能文字客服/網站訪客留言版/顧客意見箱/LINE官方帳號/FB粉絲團：即時</li> <li>專人拜訪/電話聯繫/電子郵件/顧客滿意度調查：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過社交媒體平台、官網意見回饋平台等，及時解決客戶的疑慮或問題，並定期分析客戶評論，制定具體的改善計畫和措施。</li> <li>2023年12月接獲顧客針對星宇航空App使用方法有疑問，服務同仁透過臉書通訊平台即時回應並引導旅客取得幫助。</li> <li>2023年首次寄發搭乘滿意度調查問卷予旅客，藉主動了解旅客近期搭機體驗，回饋予相關服務權責單位，審視現行做法。</li> </ul>



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

附錄

類別	關注議題	溝通頻率及回應方式	年度溝通實績
供應商及承攬商	誠信經營、風險管理、營運績效與策略、資訊安全與個資保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 專人拜訪/電話聯繫/電子郵件/供應商會議：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 除依據供應鏈相關管理辦法進行供應商溝通與合作外，透過ESG宣導計畫或會議攜手合作夥伴進行ESG議題管理，例如：2023年1月供應商管理會議，進行採購政策宣達、員工餐食材遴選、綠色採購與碳權議題交流。</li> </ul>
政府	誠信經營、風險管理、飛航安全、資訊安全與個資保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政府機關評鑑：每年</li> <li>• 主管機關業務檢查/政策研討會/座談會/公聽會/公文/電話/電子郵件/公開資訊：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023年首次通過民航局CORSIA作業，逐年辦理。</li> <li>• 定期參與經濟部標檢局、民航局會議及飛機製造公司年會，跟進永續航空燃料(SAF)規範及技術發展動向。</li> </ul>
媒體	誠信經營、風險管理、飛航安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電話專線/電子郵件：即時</li> <li>• 記者會/媒體採訪/新聞稿：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度重大訊息共計37則(請詳參公開資訊觀測站歷史重大訊息)，包含正負面消息回應，例如：財務報告、董事或股東常會決議事項、公司重要政策推行、澄清媒體報導等。</li> </ul>
公協會	誠信經營、風險管理、飛航安全、營運績效與策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電話/電子郵件/新聞稿/研討會/座談會/活動：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與各公協會之教育訓練、研討會、演講論壇等活動，包含：永續燃料之研究、氣候變遷、飛航安全、碳查證等面向共計13場次。</li> </ul>
公益團體	公眾責任與社會參與、飛航安全、職業安全衛生、能源與溫室氣體管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社群平台/電話/電子郵件/新聞稿/論壇/社會公益與環保活動：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極與各大專院校合作，2023年度產學合作相關專案，總計投入金額新台幣4,404,680元。</li> <li>• 促進社會和諧與共融，2023年度社區公益相關專案，總計投入金額新台幣1,330,000元。</li> </ul>

註：各利害關係人溝通管道及聯絡方式，請詳參星宇航空官網利害關係人專區。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

**1 企業永續經營**

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

**1.4 重大主題鑑別與分析**

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

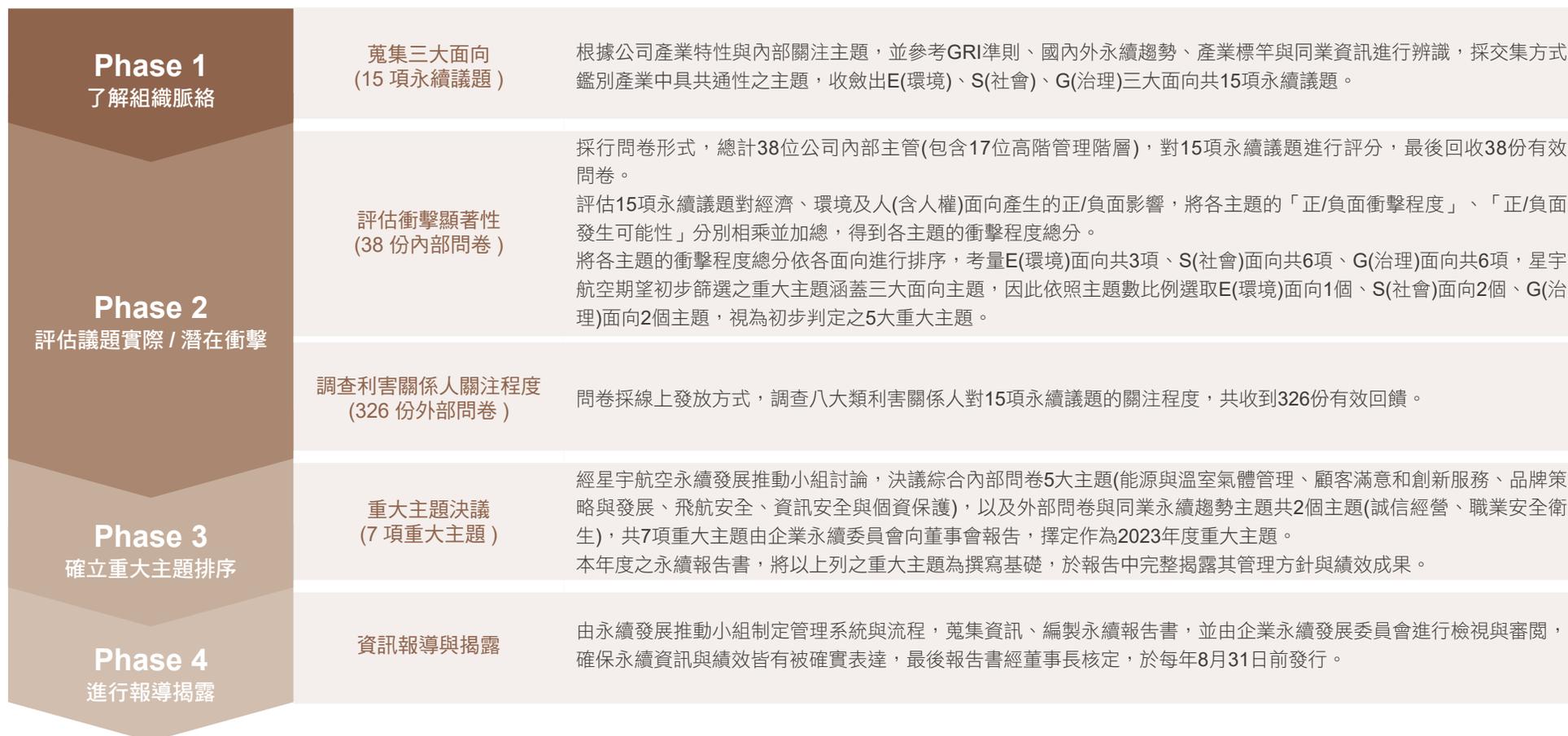
7 公眾責任與社會參與

附錄

## 1.4 重大主題鑑別與分析

依據台灣「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」規定，採用 GRI 通用準則 (GRI Universal Standards 2021) 進行各項永續主題衝擊程度評估，並同時考量前述八大類利害關係人之永續主題關注程度評估結果，除作為永續報告書之管理方針，更可藉此盤點公司永續現況、持續推動相關政策落地，為社會與公司共創價值。

### 重大主題分析流程



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

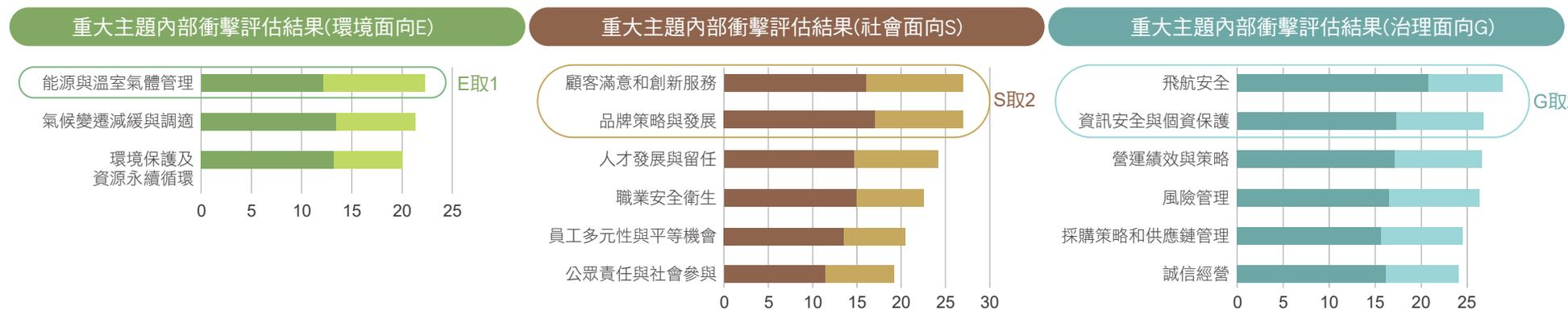
5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

星宇航空永續主題衝擊度排序圖



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

1.1 關於星宇航空

1.2 企業永續治理架構

1.3 利害關係人議合溝通

1.4 重大主題鑑別與分析

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

星宇航空重大主題列表

面向	2023 年度 重大主題	對星宇航空意義	價值鏈衝擊				揭露章節	GRI 及 SASB 準則索引
			組織內	組織外				
			星宇航空	上游 (供應商)	中游 (同業)	下游 (客戶)		
環境	能源與溫室氣體管理	透過節能減碳、使用再生能源等方法以促進能源與溫室氣體減量，減少環境足跡，並符合淨零相關政策法規期待與要求。	V	V	V	V	5.1 能源與溫室氣體	GRI 302能源 GRI 305排放 TR-AL-110a.溫室氣體排放
社會	品牌策略與發展	透過產品銷售與服務網絡的拓展、品牌行銷策略的制定與貫徹，可使顧客清楚了解星宇航空經營的價值和目標，進而提升品牌辨識度與忠誠度。	V		V	V	3.1 品牌策略與發展	NA
社會	顧客滿意和創新服務	提供完善客戶溝通機制、即時了解顧客需求以提供符合客戶期待之產品和服務，能維持星宇航空品牌形象與信譽。	V		V	V	3.2 顧客滿意和創新服務	GRI 417行銷與標示
社會	職業安全衛生	透過積極的職業安全與衛生的管理作為，降低各類職業災害發生，提升員工認同感及公司信譽。	V				6.3 職業安全衛生	GRI 403職業安全衛生
治理	誠信經營	落實經營誠信與倫理能確保員工行為能符合商業倫理及社會期待，同時能穩定市場秩序、保障利害關係人權益。	V	V	V	V	2.2 道德誠信	GRI 205反貪腐 GRI 206反競爭行為 TR-AL-520a.競爭行為
治理	資訊安全與個資保護	有效管理重要資料及客戶隱私，避免資訊外洩案件發生所帶來的營運風險。	V	V	V	V	2.4 資訊安全與客戶隱私	GRI 418客戶隱私
治理	飛航安全	積極維護飛航組員、貨物及地面人員財產的安全，以預防任何可能之飛安事故之發生是星宇航空的第一要務。	V	V	V	V	CH4 飛航安全	TR-AL-540a.意外與安全管理

# 2 企業穩健經營

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

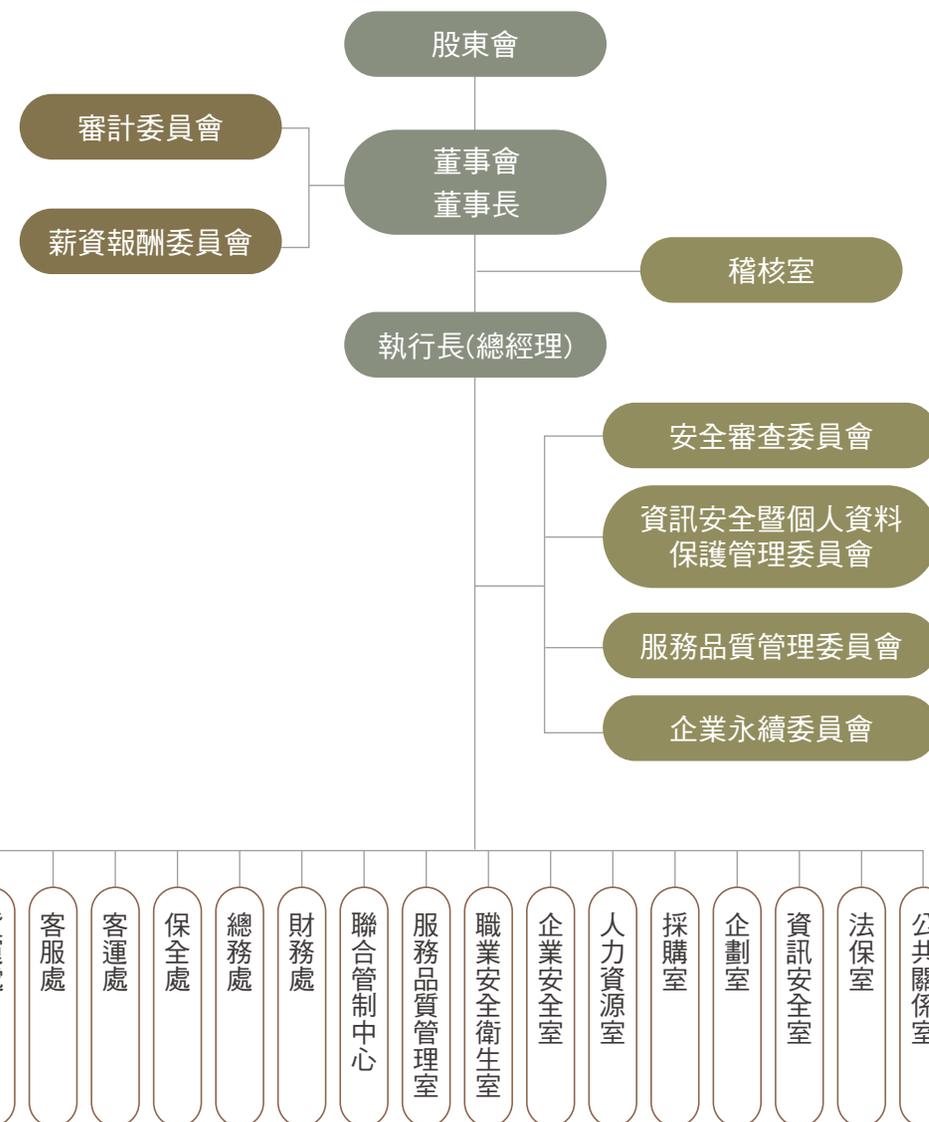
## 2.1 公司治理

### 2.1.1 公司結構與董事會組成

本公司遵循「上市上櫃公司治理實務守則」第二十條的規定，制定妥適的董事會成員多元化政策，確保公司治理的實施並提升董事會的職能、完善董事會的結構。董事會根據公司的營運型態和需求制定適當的背景多元化方針，因此董事會成員的遴選已逐漸趨向多元化。透過多元化的招募經驗，吸引了具有不同專業背景、專業技能和產業經驗的人才，持續加強公司治理和營運綜效。

星宇航空現行董事會共 7 席，分別由 4 名一般董事與 3 名獨立董事組成，成員年齡介在 41 歲至 80 歲間，專業背景包含經營管理、航空運輸、政府與監管、財務會計及傳播等，每位董事在產業均具備豐富經驗，預期在擬訂經營方向時，可透過納入不同成員之背景知識多方考量不同策略面向。

本公司鼓勵董事會成員持續進修並增強專業能力及素養，更加熟悉當前產業趨勢與法規異動趨勢，並可掌握及應用最新的管理策略並拓展公司治理視野，培養其對市場大環境判斷及敏感度。本年度董事會成員透過參加培訓課程、研討會、論壇等方式進行進修，近 2 年度進修課程包括法遵、稅制、誠信經營、資安、淨零碳排、社會影響力等相關內容，未來將持續規劃永續發展相關課程參與以充實董事及高階人員之永續智識。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 近兩年董事進修情形

開課單位	年度	董事修課名稱	人次	時數		
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2022 年	公司治理與證券法規	7	3		
		外部創新與永續經營	1	3		
		勒索軟體威脅下，資安管理法的適法性	1	3		
		淨零碳排之國際趨勢與台灣推動零碳轉型的作為	1	3		
		2022年度防範內線交易宣導會	1	3		
	2023 年	全球未來風險與永續轉型契機	7	3		
		營業秘密最新實戰解析與董監經營風險	4	3		
		善.真美公益.做對.做好.就是好生意(ESG/SROI)	1	3		
		金融監督管理委員會	2022 年	2022年上市公司-獨立董事及審計委員會行使職權參考指引發布暨董監宣導會	1	3
				第18屆(2022年)公司治理高峰論壇—提升董事職能 落實公司永續治理	1	3
社團法人中華公司治理協會	2022 年	家族企業及財富永續不可不知的傳承機制與稅務議題	1	3		
		企業營運與相關稅制探討暨最新大股東相關稅法及實務介紹	1	3		
		數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理	1	3		
	2023 年	2023年低碳經濟與企業低碳創新的全球趨勢與商機	1	3		
		董事會督導企業應瞭解之法律事項：小心誤觸聯合行為的紅線	1	3		
		全球企業永續發展的宏觀視野-從願景2050年到行動2021年	1	3		
		企業如何因應ESG挑戰 創造轉型契機	1	3		
台灣投資人關係協會	2023 年	如何運用智慧財產權管理制度提升公司治理	1	3		
		台灣董事學會	2023 年	2023年安侯建業領袖學院論壇-淨零熱潮下的商機與挑戰	1	3



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 公司董事成員與背景

職稱	董事姓名	性別	年齡	選任日期	任期	主要學經歷	其他重要職位
董事長	星宇航空投資有限公司 代表人：張國煒	法人董事 男	51-60	2022年8月29日	3年	美國加州州立大學經濟學碩士 長榮集團副總裁 長榮航空董事長	立榮航空董事長 長榮航太科技(股)公司董事 高雄空廚(股)公司董事 董事：星宇航空投資有限公司、星威投資開發有限公司
	星宇航空投資有限公司 代表人：翟健華	法人董事 男	51-60	2022年8月29日	3年	中原大學國際貿易學系 長榮航空企劃室副總經理 長榮航太科技(股)公司董事	星宇航空執行長(總經理)
董事(註2)	星威投資開發有限公司 代表人：葉淑汶	法人董事 女	41-50	2022年8月29日	3年	國立台北商業大學 長榮航空空服員	立榮航空空服員 長榮海運財務 -
	代表人：聶國維	男	71-80	2022年8月29日	3年	世新大學傳播管理學院碩士 長榮集團公關執行長	星宇航空公共關係室公關長(副總經理)
董事(註3)	能率創新股份有限公司 代表人：董俊毅	法人董事 男	51-60	2023年6月30日	2.2年	日本早稻田大學理工部LSI碩士 美國南加州大學經濟學系學士 能率管理顧問(股)公司董事長	能率創新(股)公司副董事長 董事長：能率壹創業(股)公司、卓越資本管理顧問(股)公司、能率國際(股)公司、能率資本(股)公司、東苑承光精密工業有限公司、東苑承光貿易有限公司 董事：影一製作所(股)公司、宏矜(股)公司、IKKA HOLDINGS (CAYMAN) LIMITED、HIRAISEIMITSU(THAILAND) CO.,LTD. 協益電子(股)公司獨立董事
	公益性 獨立董事 蔡堆	男	71-80	2022年8月29日	3年	國立台灣大學電機研究所博士 國立台灣科技大學電子系兼任教授 行政院公共工程委員會副主任委員 交通部政務次長 交通部常務次長	交通部技監 交通部民航局局長 交通部電信總局副局長 交通部部長
獨立董事	王德和	男	71-80	2022年8月29日	3年	國立政治大學企業管理研究所 開南大學空運管理學系碩士	民航局主任秘書 民航局副局長 -
獨立董事	黃志成	男	51-60	2022年8月29日	3年	逢甲大學會計學系 廣運聯合會計師事務所所長	廣運聯合會計師事務所所長 耀登科技(股)公司獨立董事 佳能企業(股)公司獨立董事 百事宜國際(股)公司董事長 智英科技(股)公司董事

註 1：董事翟健華同時擔任星宇航空執行長(總經理)職位主要係為提升經營效率與決策執行力，有關避免與減緩利害衝突請詳 2.1.2 章節說明。

註 2：2023 年 5 月 2 日法人董事星威投資開發有限公司代表人聶國維董事辭任，辭任生效日為 2023 年 6 月 29 日。

註 3：2023 年 6 月 30 日股東常會補選一席董事，法人董事能率創新股份有限公司及其代表人：董俊毅董事就任。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 2.1.2 董事會成員提名及遴選

根據星宇航空組織章程，董事會的設置依據公司經營發展規模及主要股東持股情形，衡酌實務運作需要，設置五至九人之適當席次，每位董事的任期為三年。董事的提名採取候選人提名制，並根據單記名累積選舉法，由股東從候選人名單中選任，當選的董事可以連任。董事席次中，必須設置不少於三人的獨立董事，且不得少於董事席次的五分之一。獨立董事的專業資格、持股、兼職限制、提名和選任方式、職權行使以及其他相關事項，將按照證券主管機關的相關規定進行處理；而公益性獨立董事之專業資格、兼任限制、提名及其他應遵循事項，悉依循民用航空運輸業公益性獨立董事設置及應遵循事項辦法辦理，連選連任以兩次為限。

根據章程規定，董事會由董事組織，需要三分之二以上董事的出席和出席董事過半數的同意，進行董事長的互推。董事長代表公司對外擔任職務。目前星宇航空的董事長由張國煒擔任，並由翟健華擔任執行長（總經理）。董事翟健華同時擔任星宇航空執行長職位主係因長於經營管理、領導決策並具備豐富產業知識，以提升公司經營效率與決策執行力。

為避免利益衝突，星宇航空於「誠信經營作業程序及行為指南」明確規定董事利益迴避之條款：董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容；有利害關係者，均於討論及表決時迴避，且於討論及表決時，應予迴避並不得代理其他董事行使表決權。

### 2.1.3 功能性委員會

為強化公司治理，並強化針對董事會之重大議案可有效討論或進行利益迴避，星宇航空設置審計委員會、薪資報酬委員會，以強化董事會職能，各功能性委員會之職能與組成如下表所列。

功能性委員會職能與組成

功能性委員會	主要職責與監督項目	組成
審計委員會	審計委員會委員由具備專業背景之獨立人士擔任，各自以專業分工和獨立的立場協助董事會做出決策，有效監督管理層之經營活動。審計委員會運作之主要目的如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司財務報表之允當表達。</li> <li>• 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。</li> <li>• 公司內部控制之有效實施。</li> <li>• 公司遵循相關法令及規則。</li> <li>• 公司存在或潛在風險之管控。</li> </ul> 審計委員會通過專業的監督和評估，確保公司的運作符合法規要求，維護投資者的利益，並提供有價值的財務報告和管理意見。	本委員會由全體獨立董事組成，其人數不得少於三人，其中一人為召集人，且至少一人應具備會計或財務專長。
薪資報酬委員會	為協助董事會監督董事和經理人的績效評估，並制定公司整體的薪酬政策，以使薪酬制度更加透明和公平，薪酬委員會將履行以下職責，並將其建議提交董事會討論。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討薪資報酬委員會組織規程並提出修正建議。</li> <li>• 訂定並定期檢討星宇航空董事及經理人績效評估標準、年度及長期之績效目標，與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並於年報中揭露前述績效評估標準內容。</li> <li>• 定期評估星宇航空董事及經理人之績效目標達成情形，並依據績效評估標準所得之評估結果，訂定其個別薪資報酬之內容及數額。年報中應揭露前述績效評估結果，及此結果與個別薪資報酬之關聯性及合理性，並宜於股東會中報告。</li> </ul> 薪酬委員會將以善良管理人的注意，履行這些職責，以確保董事和經理人的薪酬制度公正、合理，並與其績效相符。其所提出的建議將提交董事會進行討論，以促進薪酬制度的透明度和公平性。	本委員會成員人數不得少於三人，由董事會決議委任之，其中過半數成員應為獨立董事。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 2.1.4 績效評估

為落實公司治理並提升本公司董事會的功能，星宇航空為董事會建置績效目標以增強董事會的運作效率。根據「董事及經理人績效評估辦法」，星宇航空董事會每年應執行一次董事會相關績效評估，且評估結果應於次一年度第一季結束前送交董事會報告。

在自評過程中，董事長填寫「董事會績效考核自評問卷」，而其他董事則填寫「董事成員考核自評問卷」及「功能性委員會績效考核自評問卷」，用於蒐集董事會活動相關的資訊。最後，由統籌執行單位統一回收資料並根據評估指標的評分標準，記錄評估結果報告，並提交給董事會進行審查、改進。

根據本年度的董事會績效評估自評結果、董事成員績效評估自評結果及功能性委員會績效評估結果，分數均高於 98 分，顯示績效良好。這些評估結果將作為持續改進的依據，以提高董事會的運作效能。

## 董事會績效評估自評結果

董事會績效評估自評結果				2022 年			2023 年		
類型	評估面向	題數	權重 (%)	總分	自評分數	得分	總分	自評分數	得分
內部評估	A. 對公司營運之參與程度	12	20	420	414	19.71	480	468	19.50
	B. 提升董事會決策品質	12	20	420	418	19.90	480	477	19.88
	C. 董事會組成與結構	7	20	245	245	20.00	280	278	19.86
	D. 董事之選任及持續進修	7	20	245	244	19.93	280	275	19.63
	E. 內部控制	7	20	245	245	20.00	280	277	19.79
	<b>總計</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>1,575</b>	<b>1,566</b>	<b>99.54</b>	<b>1,800</b>	<b>1,775</b>

## 董事成員績效評估自評問卷結果

董事成員績效評估自評結果				2022 年			2023 年		
類型	評估面向	題數	權重 (%)	總分	自評分數	得分	總分	自評分數	得分
內部評估	A. 公司目標與任務之掌握	3	16.67	105	105	16.67	120	117	16.25
	B. 董事職責認知	3	16.67	105	105	16.67	120	118	16.39
	C. 對公司營運之參與程度	8	16.67	280	274	16.31	320	312	16.25
	D. 內部關係經營與溝通	3	16.67	105	105	16.67	120	119	16.53
	E. 董事之專業及持續進修	3	16.67	105	105	16.67	120	118	16.39
	F. 內部控制	3	16.67	105	105	16.65	120	119	16.52
<b>總計</b>		<b>23</b>	<b>100.00</b>	<b>805</b>	<b>799</b>	<b>99.64</b>	<b>920</b>	<b>903</b>	<b>98.33</b>

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 審計委員會績效評估結果

審計委員會績效自評結果				2022 年			2023 年		
類型	評估面向	題數	權重 (%)	總分	自評分數	得分	總分	自評分數	得分
內部評估	A. 對公司營運之參與程度	4	20	60	60	20.00	60	59	19.67
	B. 審計委員會職責認知	5	20	75	75	20.00	75	73	19.47
	C. 提升審計委員會決策品質	7	20	105	104	19.81	105	104	19.80
	D. 審計委員會組成及成員選任	3	20	45	45	20.00	45	45	20.00
	E. 內部控制	3	20	45	45	20.00	45	45	20.00
	<b>總計</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>330</b>	<b>329</b>	<b>99.81</b>	<b>330</b>	<b>326</b>	<b>98.94</b>

## 薪資報酬委員會績效評估結果

薪資報酬委員會績效評估結果				2022 年			2023 年		
類型	評估面向	題數	權重 (%)	總分	自評分數	得分	總分	自評分數	得分
內部評估	A. 對公司營運之參與程度	6	20	90	90	20.00	90	89	19.78
	B. 薪資報酬委員會職責認知	3	20	45	45	20.00	45	42	18.67
	C. 提升薪資報酬委員會決策品質	5	20	75	75	20.00	75	74	19.73
	D. 薪資報酬委員會組成及成員選任	2	20	30	30	20.00	30	30	20.00
	E. 內部控制	4	20	60	60	20.00	60	60	20.00
	<b>總計</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>	<b>300</b>	<b>295</b>	<b>98.18</b>



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 2.1.5 薪酬政策

董事、董事長薪酬依照星宇航空「董事及經理人薪資酬勞辦法」辦理，經薪酬委員會審議並提董事會決議，參酌同業薪資水準評估，結合公司財務及營運績效、營運參與程度及貢獻度核定，亦規範公司獲利重大衰退或長期虧損時，薪酬不宜高於前一年度，並訂定「董事及經理人績效評估辦法」，連結個人績效，將品質及風險管理、人才培育等多項表現納入評估。高階管理階層薪酬參酌同業薪資水準，並以職務價值而定，依照「員工績效評核辦法」有效評核高階管理階層之管理績效，重視人才選用發展等項目，以作為調薪、晉升以及激勵之依據。此外，星宇航空派任高階管理階層擔任「企業永續委員會」委員，推行成效列入績效評估範圍，未來將持續研討董事及高階管理層薪酬與 ESG 績效相關項目與機制。

#### 薪酬政策

董事	<ul style="list-style-type: none"> <li>星宇航空的董事薪資報酬按照「董事及經理人薪資酬勞辦法」所制定的規定進行。以下是所指薪資報酬的具體內容：</li> <li>薪酬：包括董事的薪資(以同業薪資水準0%至150%間支領董事薪資)、獎金(由薪資報酬委員會評估並提請董事會議定之)等，不另提供董事離職金之董事酬勞。</li> <li>退職退休金：除具員工身份之董事，不提供董事退職退休金之董事酬勞。</li> <li>盈餘分配之董事酬勞：根據本公司章程的規定，依照該年度獲利分配提撥酬勞給董事(不高於百分之一)。</li> <li>業務執行相關費用：包括車馬費、其他業務執行費用和差旅費(需配合日常營運需求使得支領或補助)等。</li> <li>董事薪資報酬的組成部分在「董事及經理人薪資酬勞辦法」中有明確規定，以確保報酬的合理性和透明度。</li> </ul>
經理人	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據「董事及經理人薪資酬勞辦法」，經理人的薪酬結構如下：</li> <li>固定薪資：包含每月薪資(以同業薪資水準0%至150%之間支領經理人薪資)、管理津貼(例如：主管加給或專業加給)以及交通津貼等。</li> <li>變動薪資：年終獎金(視營運狀況決定發放基數，再以績效、獎懲結果等進行調整)、員工酬勞(由薪資報酬委員會評估整體績效表現、未來營運及風險胃納等擬具分派建議並經董事會決議後，於股東會報告)、其他特殊貢獻(需經薪資報酬委員會審核並報請董事會通過)等。</li> <li>退職退休金：依循勞動基準法、勞工退休金條例，提列員工退休金。</li> <li>員工認股權證：根據公司制度，給與員工的股權激勵形式。</li> </ul>

依據星宇航空「薪資報酬委員會組織規程」規定，薪酬委員會定期檢討和評估董事和經理人的績效評估標準、年度和長期的績效目標，以及薪資報酬的政策、制度、標準和結構。根據董事和經理人之績效目標達成情況，制定個別薪資報酬。每年薪酬委員會全體成員中需有超過二分之一的成員同意後，才將該定期檢討和評估的執行情況報告董事會。

藉由此程序確保董事和經理人的績效評估和薪資報酬決策符合合理的標準，同時維護公司的利益。顯示星宇航空對薪資制度的定期檢討和透明性的重視。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 2.1.6 永續治理

董事會為星宇航空最高治理單位，除依照法令章程及股東會決議執行業務外，星宇航空年度財務報告及半年度財務報告、內部控制制度之有效性評估、會計師之委(解)任、經理人之任免、策略計畫等均須經董事會通過。

董事會一年內召開多次定期及不定期會議，就與公司治理相關之經濟、環境及社會議題，授權董事長分層處理或直接委派予相關單位。2023 年董事會共計召開 8 次會議，其中未有經利害關係人申訴機制和其他程序提出的潛在或實際負面衝擊事件，亦未有可能對公司營運或商業關係有負面衝擊之關鍵重大事件，而其中有關永續議題之議案共計 3 案，呈現如下表。

## 2023 年董事會報告與推動永續發展相關議案

日期	董事會議案
2023 年 5 月 16 日第三屆第 6 次董事會	設置星宇航空「企業永續委員會」
2023 年 8 月 10 日第三屆第 8 次董事會	訂定星宇航空「永續發展實務守則」
2023 年 12 月 26 日第三屆第 11 次董事會	企業永續作業執行報告情形： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 永續報告書及企業永續專屬網頁設定時程規劃</li> <li>• 溫室氣體盤查及查證作業時程規劃</li> <li>• 15項ESG主題進行問卷分析擇定7項優先重大主題</li> <li>• 重大主題將依照年度盤點結果，逐項設定短中長期目標</li> </ul>

2023 年永續報告書之揭露內容，經企業永續委員會執行秘書彙整及編制後，於 2024 年 4 月陳報企業永續委員會進行審閱；並於 2024 年 5 月經外部第三方依循 AA1000AS v3 保證標準進行查證後，提報董事會查證結果，並經董事會決議通過後發行。

層層把關足以顯示董事會與高階管理階層對於永續治理之重視及參與。鑒於本年度為永續報告書首次發行年度，規劃以 2023 年盤點作業及數據為基礎，逐步展開重大主題短中長期目標的討論與規劃，每季彙報董事會相關績效及目標達成情形，由永續治理最高單位監督星宇航空整體永續策略的推動。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 2.2 道德誠信

揭露內容	項目	內容
政策與承諾	政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立良好的商業行為和道德規範是確保星宇航空永續經營的關鍵，可以避免違法行為和不正当利益流失所帶來的營運風險。良好的道德誠信不僅提升公司的聲譽和品牌形象，還能提高員工的工作滿意度和忠誠度，進一步促使公司的長期發展。星宇航空透過訂定「公司治理實務守則」、「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」等政策，落實經營誠信、風險管控，保障利害關係人權益。</li> </ul>
	承諾	
行動計劃	正面衝擊管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期舉辦誠信經營之教育訓練或分享相關資訊，使其內化為公司文化，使管理階層至所有員工，從上到下均了解誠信經營之重要性。</li> <li>建立獎懲制度，對違反誠信經營之行為須有明確之懲戒，對阻止該行為而免除公司損失應予勉勵，傳達公司對此之重視。</li> </ul>
	負面衝擊管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立申訴管道，當內外部人員發現違反誠信經營情事時，均得以第一時間通報知悉，以便及時處理。</li> <li>本公司員工若發現違反誠信經營之行為，應向權責單位通報，若經確認涉及違法事由，將依法舉發。</li> </ul>
有效性評估	質化	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對董事每年之績效評估項目包含道德行為相關規範，並每年安排誠信經營相關進修課程。</li> <li>辦理員工誠信經營相關訓練課程每年至少1次。</li> <li>合宜處理舉報案件及推動誠信經營政策，並提報結果於董事會及相關委員會。</li> </ul>
	量化	<ul style="list-style-type: none"> <li>星宇航空法保室定期舉行反托拉斯遵法準則教育訓練，使全體同仁了解公平競爭之重要性，2023年全體員工接受反貪腐教育訓練比例為100%，共計3,664人完成反貪腐教育訓練。</li> <li>2023年度內未接獲任何舉報，且未有員工違反道德行為及誠信經營守則之情事。</li> </ul>
目標 / 標的	短期目標 KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理內部董事會績效評估作業(含誠信經營)每年1次。</li> <li>董事會每年邀請外部機構之專家或學者為董事提供6小時之相關進修課程(含誠信經營)。</li> <li>辦理員工誠信經營相關訓練課程每年至少1次。</li> </ul>
	長期目標 KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理董事進修課程、員工誠信經營相關訓練課程，並針對舉報、諮詢及溝通案件為必要處理及提報。</li> <li>每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會及功能性委員績效評估作業。</li> <li>推動誠信經營實務拓展至海外營運據點。</li> </ul>
申訴機制	權責單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部：人力資源室-誠信經營檢舉信箱、企業安全室-安全審查委員會</li> <li>外部：客服處、服務品質管理室</li> </ul>
	聯絡方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>星宇航空官網及內部網站建立並公告獨立檢舉專用電子信箱「STARLUX Integrity」：integrity@starlux-airlines.com</li> </ul>
	通報機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部：鼓勵檢舉不誠信行為或不當行為，且星宇航空處理檢舉情事之相關人員應以書面聲明對於檢舉人身份及檢舉內容予以保密，並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。</li> <li>外部：旅客透過各管道反饋意見(分公司/辦事處、官網意見回覆、進線客服、書面意見)，皆會於星宇航空旅客意見管理系統內紀錄，相關單位將配合傳會、調查，進行肇因分析及風險評估，偕同權責單位擬定改善方案，而後回覆旅客事件經過及結果，若確有服務瑕疵，視案件內容審慎評估，提供適切補償。</li> </ul>

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 2.2.1 反貪腐溝通與教育訓練

為落實道德行為、誠信經營及公司企業文化健全發展，訂定星宇航空「道德行為準則」，並於 2022 年 7 月 21 日經董事會通過「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，提供本公司同仁在道德誠信的方向及守則有所遵循。

依照董事會通過之「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」規範，由人力資源單位作為專責單位，負責誠信經營作業程序及行為指南之制定及監督執行，並每年定期向董事會報告以下項目：

- ◆ 協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施。
- ◆ 定期分析及評估營業範圍內不誠信行為風險，據以訂定防範不誠信行為方案，及於各方案內訂定工作業務相關標準作業程序及行為指南。
- ◆ 規劃內部組織、編制與職掌，對營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，安置相互監督制衡機制。
- ◆ 誠信政策宣導訓練之推動及協調。
- ◆ 規劃檢舉制度，確保執行之有效性。
- ◆ 協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，定期就相關業務流程進行評估遵循情形及陳報。
- ◆ 製作及妥善保存誠信經營政策及其遵循聲明、落實承諾暨執行情形等相關文件化資訊。

2023 年度，本公司已針對台北內湖總部、星宇航空形象門市（台北）、桃園機場、桃園運籌中心、遠雄貨運辦公室及台中辦事處等據點完成反貪腐評估，已完成反貪腐評估之據點佔台灣整體營運據點 100%，結果顯示據點中並未有任何貪腐情況發生，2023 年度亦未接獲有違反誠信經營行為之檢舉或訴訟案件，未涉及貪腐、詐欺、內線交易、洗錢、利益衝突、反競爭、反托拉斯和壟斷等類似情事發生，亦無不當之政治獻金、慈善捐獻及違反行為準則之情形。

本公司透過誠信經營相關聲明書或合約條款簽署、會議宣導、數位教育宣導等方式，積極與員工及供應商溝通以傳遞反貪腐的重要性；為確保內部同仁將反貪腐具體落實於日常營運工作中，每年針對全體員工舉辦反貪腐教育訓練，2023 年全體員工接受反貪腐教育訓練比例為 100%，共計 3,664 人完成反貪腐教育訓練，2023 年較 2022 年度已接受反貪腐訓練百分比有顯著增長，落實反貪腐訓練及溝通的成效。



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 對公司內部成員進行反貪腐相關教育訓練之佔比

年度	2022 年			2023 年		
	員工類別	已接受反貪腐訓練人數	該類別總人數	已接受反貪腐訓練百分比	已接受反貪腐訓練人數	該類別總人數
高階主管	2	47	4.3%	43	43	100%
中階主管	2	169	1.2%	206	206	100%
基層主管	4	216	1.9%	267	267	100%
一般員工	896	2,095	42.8%	3,148	3,148	100%
<b>合計</b>	<b>904</b>	<b>2,527</b>	<b>35.8%</b>	<b>3,664</b>	<b>3,664</b>	<b>100%</b>

註 1：百分比以皆有修過誠信經營及反托拉斯法課程之員工人數認列，不重複計算人次。

註 2：2023 年較 2022 年度已接受反貪腐訓練百分比有顯著增長，主因星宇航空因應主管機關期待（例如：上市上櫃公司誠信經營守則）新增反托拉斯法課程，並列為新進人員必修課程。

## 反貪腐相關溝通與教育訓練情形

課程名稱	2022 年		2023 年	
	受訓時數	受訓人次	受訓時數	受訓人次
反貪腐教育訓練	0	0	804	3,664
反競爭行為教育訓練	845	904	4,282	4,209
<b>總計</b>	<b>845</b>	<b>904</b>	<b>5,086</b>	<b>7,873</b>

註 1：反貪腐教育訓練以「誠信經營」課程認列。(含空勤組員：飛航組員及客艙組員)

註 2：反競爭行為教育訓練以「反托拉斯法」課程認列。(含空勤組員：飛航組員及客艙組員)

註 3：2023 年度「反托拉斯法」課程包含：反托拉斯法準則 2023 年教育訓練(法保室開辦)、反托拉斯法與個人資料保護(新進人員線上訓練課程)、反托拉斯及工作上保密義務簡介(客艙組員專修)。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 2.2.2 誠信經營政策

本公司在與供應商、客戶其他商業往來對象等建立商業關係前，將依照董事會通過之「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」之規定，並考量公司實際營運需要建立相關評估機制。

1. 本公司與他人建立商業關係前，應先行評估代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象之合法性、誠信經營政策，以及是否曾涉有不誠信行為之紀錄，以確保其商業經營方式公平、透明且不會要求、提供或收受賄賂。
2. 本公司進行前項評估時，可採行適當查核程序，就下列事項檢視其商業往來對象，以瞭解其誠信經營之狀況：
  - ◆ 該企業之國別、營運所在地、組織結構、經營政策及付款地點。
  - ◆ 該企業是否有訂定誠信經營政策及其執行情形。
  - ◆ 該企業營運所在地是否屬於貪腐高風險之國家。
  - ◆ 該企業所營業務是否屬賄賂高風險之行業。
  - ◆ 該企業長期經營狀況及商譽。
  - ◆ 諮詢其企業夥伴對該企業之意見。
  - ◆ 該企業是否曾涉有賄賂或非法政治獻金等不誠信行為之紀錄。
3. 本公司人員應避免與涉有不誠信行為之代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應立即停止與其商業往來，並將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策。

4. 本公司會避免與不誠信經營者進行交易。「道德行為準則」禁止員工從事不法或不實行為，並禁止員工接受因職位或職務而獲得的餽贈、招待、特別折扣或優惠待遇。此外，星宇航空「員工工作規則」中規範員工不得濫用職務或故意容忍部屬的不誠信行為，如果有具體事證且情節嚴重，本公司有權不經預告解僱該員工。
5. 本公司與他人簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守星宇航空誠信經營政策納入契約條款，於契約中至少應明訂下列事項：
  - ◆ 任何一方知悉有人員違反禁止收受佣金、回扣或其他不正當利益之契約條款時，應立即據實將此等人員之身分、提供、承諾、要求或收受之方式、金額或其他不正當利益告知他方，並提供相關證據且配合他方調查。一方如因此而受有損害時，得向他方請求損害賠償，並得自應給付之契約價款中如數扣除。
  - ◆ 任何一方在商業活動中涉及不誠信行為的情況下，對方有權隨時無條件終止或解除合約。
  - ◆ 訂定明確且合理之付款內容，包括付款地點、方式、需符合之相關稅務法規等。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 2.2.3 吹哨者制度

本公司於公司網站及內部網站建立並公告內部獨立檢舉專用電子信箱 [integrity@starlux-airlines.com](mailto:integrity@starlux-airlines.com)，供內部及外部人員使用，在 2023 年度未接獲任何檢舉，有關吹哨者制度明訂於星宇航空「誠信經營作業程序及行為指南」。

本公司鼓勵內外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，依據其檢舉情事之情節輕重，給與獎勵；內部人員如有虛報或惡意指控之情事，應予以紀律處分，情節重大者應予以革職。檢舉人應至少提供以下資訊：

1. 檢舉人之姓名、身分證號碼，亦得匿名檢舉，及可聯絡到檢舉人之地址、電話、電子信箱。
2. 被檢舉人之姓名或其他足資識別被檢舉人身分特徵之資料。
3. 可供調查之具體事證。
4. 處理檢舉情事之相關人員應以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密。
5. 本公司承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

6. 本公司專責單位應按照以下程序處理檢舉事項：

- ◆ 檢舉情事涉及一般員工者應陳報至部門主管，檢舉情事涉及董事或高階主管，應陳報至獨立董事。
- ◆ 本公司專責單位及前款受陳報之主管或人員應即刻查明相關事實，必要時由法規遵循或其他相關部門提供協助。
- ◆ 如經證實被檢舉人確有違反相關法令或星宇航空誠信經營政策與規定者，應立即要求被檢舉人停止相關行為，並為適當之處置，且必要時向主管機關報告、移送司法機關偵辦，或透過法律程序請求損害賠償，以維護公司之名譽及權益。
- ◆ 檢舉受理、調查過程、調查結果均應留存書面文件，並保存五年，其保存得以電子方式為之。保存期限未屆滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟時，相關資料應續予保存至訴訟終結止。
- ◆ 對於檢舉情事經查證屬實，應責成相關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。
- ◆ 本公司專責單位應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 2.3 風險管理

2022年5月16日訂定星宇航空「風險管理程序」，依循「目標設定、期望調查、風險與機會之辨識評估、裁定重大風險與機會、處理、流程管理監督、結案歸檔」等步驟，界定風險與機會對公司的衝擊及因應。

### 2.3.1 風險管理架構與權責

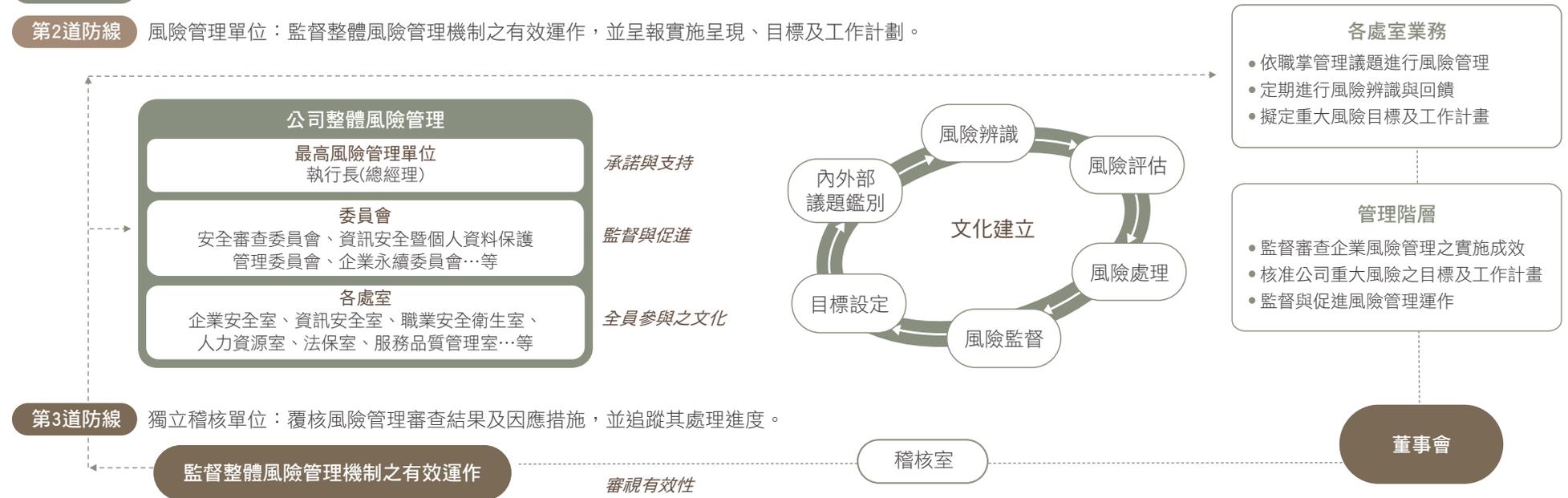
為提升公司治理與風險管控能力，本公司透過不同層級分層管理並訂定各種內部規章，進行公司之各項風險評估及管理，以面對快速變化的外部環境，期許將風險影響程度最小化，從而掌握未來發展機會，實踐永續發展願景。星宇航空最高風險管理層級為執行長，轄下由各處室執行提報鑑別、實施風險評估及處理；稽核單位監督各處室執行狀況、覆核審查結果、因應措施及進度追蹤；設置「資安暨個資保護委員會」、「安全衛生委員會」、「企業安全委員會」跨處室專責功能組織；完善星宇航空風險管理點、線、面的架構。

#### 星宇航空風險管理三道防線

**第1道防線** 業務單位：各處室針對議題實施風險評估、處理、擬定單位重大風險之目標及工作計畫。

**第2道防線** 風險管理單位：監督整體風險管理機制之有效運作，並呈報實施呈現、目標及工作計畫。

**第3道防線** 獨立稽核單位：覆核風險管理審查結果及因應措施，並追蹤其處理進度。



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 2.3.2 關鍵風險與因應策略

本公司每年透過風險評估單位蒐整產業風險趨勢、與各部門定期進行風險管理會議，依照不同面向蒐整當前營運之潛在風險，並將風險因子歸類並盤點當前因應策略及現況，確保當前所有潛在風險皆在合理的管控範圍內，且不至於造成嚴重財務、聲譽與生產影響。本公司風險評估標準考量發生機率及影響程度，經判定為高風險者需進行因應措施擬定與目標追蹤持續管理直至改善完成。

## 風險類型及因應改善措施

風險項目	風險因子	2023 年 風險與機會分析結果	因應策略及改善措施
營運策略面	企業形象、供應鏈中斷、策略目標、營運流程及支援流程、顧客服務品質等風險	策略風險、作業風險、供應商管理風險、客戶管理風險	針對供應商合約與規劃執行進度建置專案管控機制(例如：合約管理系統、供應商評鑑標準等)，並透過溝通、宣導、驗收及輔導掌握供應商服務品質。 針對客戶服務建置工作指導書、加強人員訓練或導入資訊化系統降低人工發生之錯誤，確保服務品質。 參考：第3章品牌價值與創新服務。
治理與法遵面	倫理與道德、產業標準及法令法規合規性等風險	法令/遵循風險	落實定期檢視與追蹤法令修訂之機制，訂定相關作業辦法(例如：內控制度自行評估作業辦法等)，並透過訓練(例如：空服人員航線法規訓練等)或驗證導入機制(例如：TIPS台灣智慧財產管理制度驗證專案)，加強人員法規遵循相關智識。 參考：章節2.5法規遵循。
財務面	市場競爭(利率、通膨、匯率、信貸、產品價格)、財務制度健全度與金流操作等風險	財務報告風險、市場風險(產品價格)	財務部與營運單位密切合作，負責識別、評估和管理財務風險，以確保風險的規避和適當控制，例如：價格異動審查系統與定期監控，確保未有販售品價格誤植之風險，避免客訴與品牌形象損失。 設定檢核與監控機制，落實每年財務報告公告資訊錯誤率為0之目標。
飛航安全面	機隊引進、反恐、機場安全、飛航管制、飛航操作等風險	航線執勤人力風險、設備/系統/技術風險、維修風險	透過系統導入(例如：CMGS排班系統疲勞監控模組、航線服勤系統備援方案、機場圖資系統等)，或人員訓練(例如：新進教師駕駛員(IP)訓練、模擬機維修與管理訓練等)，以符合航運量能需求及設備系統穩健度，使飛航服務安全無虞。 參考：第4章飛航安全。
資安及個資面	資訊安全系統健全度、個人保護隱私機制等風險	個資保護風險、資訊系統風險	透過系統導入(例如：密件資料儲存、專人保管及複查、ISO資安或隱私管理系統等)與定期監控(例如：入侵防禦系統、防火牆、病毒檢測等)，或人員訓練(例如：客服人員個資保護訓練等)，以確保未有任何形式之資訊外洩可能性。 參考：章節2.4資訊安全與客戶隱私。
人力資源面	員工知識能力和技術、工作態度和價值觀、人事管理、職業安全衛生等風險	人員招募及留任、專業人員訓練、勞資關係	透過定期人力盤點與薪資水平調查、教育訓練與考核、晉升與職能發展訓練、調薪與福利制度、職場健康服務等，確保人力資源、資格人員充足。 透過機器設備安全作業規範、員工身心靈健康照護等措施，確保工作環境與操作流程之安全，以及人員穩定的工作狀態。 參考：第6章和諧健康職場。
環境面	廢棄物處理、節能減碳、氣候變遷減緩與調適等風險	地震、颱風、火災等天災風險	落實駐點巡邏、熟悉警報裝置，確認防災設施是否完善；熟記勤務計畫異常狀況處置流程；要求每半年進行狀況演練，強化系統操作。 參考：第5章永續環境。
其他	政治穩定度、社會文化、國際金融變化等長期新興風險、不可控或非人為之危害等風險	當地法規風險	針對航線特殊需求及票務作業，仔細了解當地國家/政府法規與地緣政治變化，並事先找出問題與相關單位或專業人士確認，以避免旅客客訴或嚴重至罰款。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

揭露內容	項目	內容
政策與承諾	政策	推行資訊安全管理體系，明訂星宇航空「資訊安全管理政策」及「資訊安全管理手冊」等規範，以完善及推動資訊安全與隱私保護之管理目標。
	承諾	為展現星宇航空安全、優質、舒適的精品飛航服務目標，星宇航空致力於資訊安全制度的建立、法令規範的遵循及維護顧客的信賴，資訊安全與隱私保護是星宇航空對於客戶、股東及合作夥伴的承諾。
行動計劃	正面衝擊管理	定期執行資訊安全風險評估，並根據ISO27001資訊安全管理框架，就風險影響的大小、種類與機率，綜合評斷改善或降低風險所需之成本，設定優先序列落實規劃(Plan)、執行(Do)、查核(Check)、行動(Act)的PDCA方法論，並架構多層次的資訊安全防禦體系，強化資安體系周延與韌性。
	負面衝擊管理	已建立星宇航空「資訊安全事件處理程序」，明定資訊安全事件之通報程序、權責人員角色、風險評估、損害控制及改善措施等作業，以確保資訊安全事件未對於公司財務、業務營運或機敏資料產生重大影響。
有效性評估	質化	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每季進行資訊安全目標有效性量測。</li> <li>• 每季召開「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」。</li> <li>• 每半年實施ISO27001資訊安全管理系統與ISO27701:2019隱私資訊管理之追蹤審查及維持證書之有效性。</li> </ul>
	量化	2021年6月通過國際標準驗證機構審查，取得「資訊安全管理系統ISO27001:2013」及「隱私資訊管理系統ISO27701:2019」認證司於2023年10月起進行ISO27001:2022資訊安全系統轉版專案，以期透過新版國際標準之依循，強化資安管理體系並維持證書的有效性；2024年5月通過新版「資訊安全管理系統ISO27001:2022」及三年重審「隱私資訊管理系統ISO27701:2019」查證雙認證。
目標 / 標的	短期目標 KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2024年通過以新版「資訊安全管理系統ISO27001:2022」標準重新驗證，於2024年5月通過新版驗證。</li> <li>• 2024年通過「隱私資訊管理系統ISO27701:2019」重新驗證，於2024年5月通過重審驗證。</li> <li>• 優化系統帳號於人員異動之即時性，落實異動管理。</li> <li>• 強化DLP(Data Loss Protection)判斷能力或阻擋機制，提升管理效益。</li> </ul>
	長期目標 KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續維持「資訊安全管理系統ISO27001:2022」驗證之有效性。</li> <li>• 持續維持「隱私資訊管理系統ISO27701:2019」驗證之有效性。</li> <li>• 訂定多層次防禦機制風險或績效指標，強化防禦能力可視性。</li> <li>• 公司資安與個資相關活動均依循ISO27001及ISO27701管理標準與框架。</li> </ul>



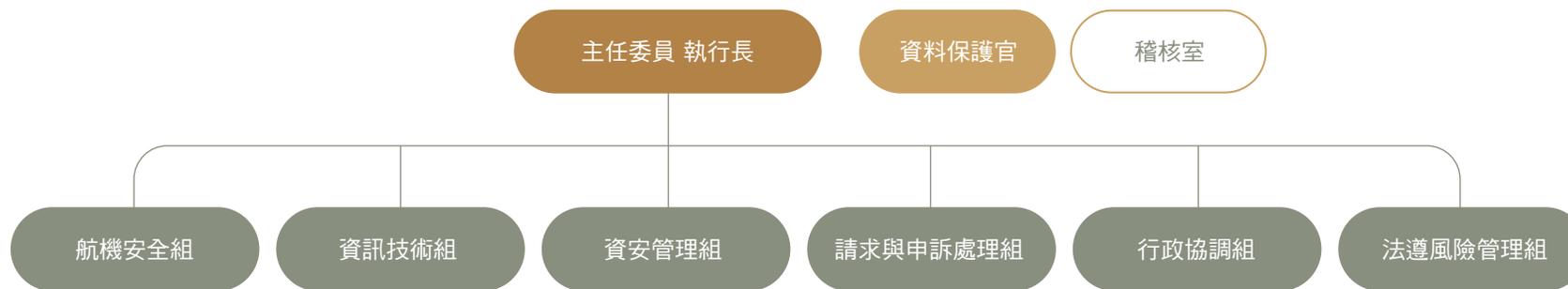
- 經營者的話
- 關於本報告書
- 年度 ESG 亮點績效
- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
  - 2.1 公司治理
  - 2.2 道德誠信
  - 2.3 風險管理
  - 2.4 資訊安全與客戶隱私
  - 2.5 法規遵循
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全
- 5 永續環境
- 6 和諧健康職場
- 7 公眾責任與社會參與
- 附錄

揭露內容	項目	內容
申訴機制	權責單位	資訊安全室
	聯絡方式	星宇航空官網「旅客支援」>選擇並填寫「意見回饋」 專用電子信箱：dpo@starlux-airlines.com
	通報機制	1. 由資安管理組接獲通報案件後，於發現事件內48小時啟動調查程序。 2. 經資安管理組判斷屬於一般個資事件時，應於發現事故72小時內填具「個人資料侵害事故通報及紀錄表」，並通報主管機關。 3. 經資安管理組判斷屬於重大個資事故，航機安全組應立即陳報主任委員，並啟動個資事故之小型緊急應變小組進行應變處理。 4. 相關單位應進行自我檢查、制定矯正計畫並落實執行，並由資訊安全組追蹤矯正情形，以完成結案程序。

### 2.4.1 資安管理架構與權責

本公司成立之初已設置「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」，委員會之主任委員由執行長擔任，設置資料保護官、稽核室及六個功能小組，包含航機安全組、資訊技術組、資安管理組、請求與申訴處理組、行政協調組及法遵風險管理組。共同參與會議重要之決策過程。每季定期召開會議審視及決議資訊安全及個人資料保護之相關政策、發展規劃及執行成效，確保實現星宇航空資訊安全治理之韌性與企業永續經營之目標。此外，星宇航空於 2024 年 1 月設置資訊安全室 ( 原為資訊處資訊安全部 )，負責規劃、制定與執行星宇航空資訊安全制度，持續推動資訊安全治理。

資訊安全暨個人資料保護管理委員會架構圖



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 2.4.2 資安管理策略

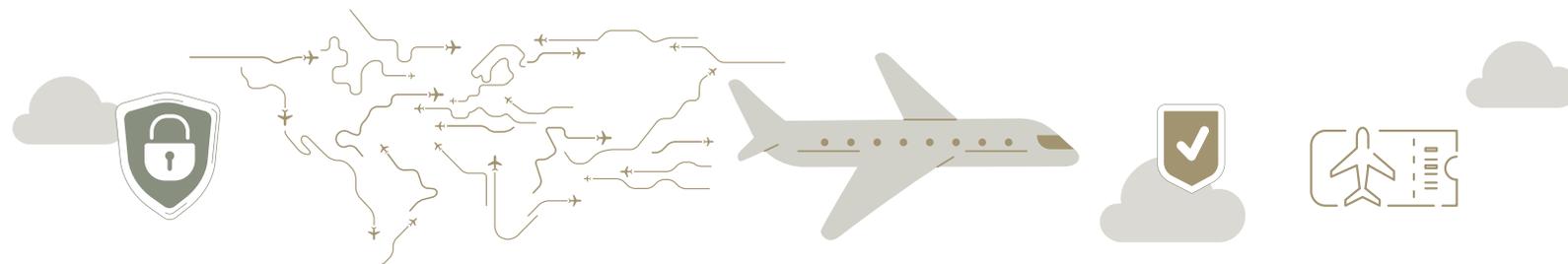
為推行資訊安全管理體系，明訂星宇航空「資訊安全管理政策」及「資訊安全管理手冊」等規範，完善及推動資訊安全與隱私保護之管理目標；於 2021 年 6 月通過國際標準驗證機構審查，取得「資訊安全管理系統 ISO27001:2013」及「隱私資訊管理系統 ISO27701:2019」認證；並於 2024 年 5 月通過新版「資訊安全管理系統 ISO27001:2022」及三年重審「隱私資訊管理系統 ISO27701:2019」查證雙認證。資安雙認證創下國籍航空新紀錄，藉由導入國際標準之資安及隱私資訊管理制度，不斷強化作業流程，提供旅客最安心與安全的精品級飛行服務。此外，為因應航空業面臨之資訊安全威脅，星宇航空委託專業資安公司提供安全監控中心 (Security Operation Center, SOC) 服務，並佈署各類型資訊安全系統，例如：網頁應用程式防火牆 (Web Application Firewall, WAF)、內外部網路防火牆、入侵防禦系統 (Intrusion Prevention System, IPS)、行動設備管理 (Mobile Device Management, MDM)、防毒軟體、程式原始碼檢測等，以 24 小時不間斷，監控資訊系統之安全運作。除此之外，針對各類型資訊系統安全性更新，星宇航空資訊單位已按時執行更新，同時每年定期與專業資安顧問公司合作，進行系統弱點掃描，並針對檢查發現之弱點進行修補與複測。現今飛機營運已採用資訊科技，例如：飛航組員使用之電子飛行包 (Electronic Flight Bag, EFB)，飛機營運率與安全相關之資訊系統，在導入新型態飛機營運資訊科技時，已與飛機製造商空中巴士攜手合作，遵循主管機關之安全要求，建立安全第一之管理制度與流程。

## 2.4.3 資安事件通報與因應流程

星宇航空「資訊安全事件處理程序」明訂資訊安全事件之通報程序、權責人員角色、風險評估、損害控制以及改善措施等作業，以確保資訊安全事件不會對公司財務、業務營運或者機敏資料產生重大影響，並於每季將處理結果於資訊安全暨個人資料保護管理委員會內陳報。如遇有重大資訊安全事件，將設置該資訊安全事件之緊急應變小組，以即時處理損害控制、損害復原、事件調查等應變工作。截至目前為止，本公司尚未發生符合以下任一情形之重大資通安全事件，如造成公司重大損害或影響者；經有關機關命令停工、停業、歇業、廢止或撤銷污染相關許可證者；單一事件罰鍰金額累計達新台幣一百萬元以上者。2023 年接獲一筆來自交通部民用航空局之投訴，經調查無個資外洩，屬消費爭議事件，已回覆主管機關及當事人。

### 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴

年度	2022 年	2023 年
來自外部各方並經由組織已證實的投訴總數	0	1
來自監管機關的投訴總數	0	0
因資訊外洩事件而受影響的顧客數	0	0



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 2.4.4 資安教育訓練

本公司要求全體員工每年應接受一小時以上之資訊安全暨個人資料保護教育訓練，而直接接觸員工或旅客個人資料之特定單位則每年至少接受二小時資訊安全暨個人資料保護教育訓練。此外，每年執行社交工程之釣魚郵件演練，並於每次釣魚郵件演練結束後，提供社交工程演練宣導教育訓練；資訊系統亦每年辦理營運持續計畫與演練、個資事故緊急應變演練及飛機資訊系統緊急應變演練等，以提升全公司同仁之資訊安全與個人資料事故應變之能力。

## 資訊安全與個人資料保護訓練

訓練名稱	訓練對象	2022 年		2023 年	
		參與人次	課程時數	參與人次	課程時數
資訊安全暨個人資料保護教育訓練 I	全體員工	1,589	1	3,251	1
資訊安全暨個人資料保護教育訓練 II	直接接觸員工或旅客個資之員工	918	1	2,201	1
<b>小計</b>		<b>2,507</b>	<b>2</b>	<b>5,452</b>	<b>2</b>
社交工程與釣魚郵件教育訓練	釣魚郵件演練未通過同仁	120	4	150	4
<b>總計</b>		<b>2,627</b>	<b>6</b>	<b>5,602</b>	<b>6</b>



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

2.1 公司治理

2.2 道德誠信

2.3 風險管理

2.4 資訊安全與客戶隱私

2.5 法規遵循

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 2.5 法規遵循

星宇航空秉持遵守法規是企業的基本責任為原則，自成立初始即設置法保室隨時注意國內外重要政策及法律變動之情形，並適時主動提出因應措施及提醒權責單位，以確保本公司確實遵守相關法令及規範。2022 年度未有因違反重大法規而受制裁事件（包含金錢裁罰及非金錢裁罰）。2023 年度發生如下表一之 4 件因違反法規而受金錢裁罰事件，總裁罰金額約為新台幣 58 萬元，另有如下表二之 2 件違反法規但非金錢裁罰事件。本公司重視任何違反法規事件的處理及改善，已請受裁罰之相關單位向總部釐清事發原因及後續改善措施，依照內部規範予以適當懲處，並要求限期提出改善措施及方案，以強化管控，避免發生相同錯誤。受裁罰事件之情況與說明如下表一及下表二。

### ◆ 2022 年至 2023 年違反重大法規而受金錢裁罰事件 (表一)

註：重大法規事件定義為受主管機關裁罰金額達新台幣 10 萬元以上之事件。

裁罰日期	描述違反之重大法規事件	違反之法規或條文	後續改善作法	受裁罰金額 (新台幣 / 萬元)
2023 年 9 月 13 日	星宇航空 JX001 航班於航機作業期間，未確實核對旅客身分，導致登機旅客人數與艙單不一致及載運未同機旅客行李，民航局處以新台幣 15 萬元罰鍰之處分。	民用航空保安管理辦法第 10 條第 2 項及第 12 條第 1 項規定	本公司機場運務處立即修訂相關程序後將本案列為案例研究，並於全場站會議進行宣導，同時要求洛杉磯地勤代理公司針對星宇航空小組作業人員實施航空保安複訓課程，相關改善措施已獲民航局核可。	15
2023 年 9 月 22 日	桃園市政府勞動檢查處實施勞動檢查，以星宇航空廚房設備標示及防護不足違反職業安全衛生法第 6 條第 1 項之規定，依循職業安全衛生法第 43 條第 2 款規定裁處罰鍰新台幣 10 萬元整。	職業安全衛生法第 6 條第 1 項之規定	本公司立即改善廚房設備標示及防護作業，並全面盤點各項機械設備以期符合職業安全衛生相關法規。	10
2023 年 11 月 9 日	星宇航空於桃園機場航班作業完畢後，未確認管制門是否已確實上鎖，違反航空站保安計畫及民用航空法第 112 條之 4 第 1 項第 1 款規定，依循同條第 2 項規定裁處罰鍰新台幣 13 萬元整。	航空站保安計畫及民用航空法第 112 條之 4 第 1 項第 1 款規定	本公司機場運務處立即修訂相關作業程序後於新人訓練中加強宣導進出管制門作業要點，並製作相關作業公告重申管制門規定。	13
2023 年 12 月 15 日	星宇航空於 2023 年 11 月 26 日飛往美國洛杉磯 JX002 航班，於桃園機場未確認旅客證件資格導致遣返，違反美國法典第 1323 條及移民和國籍法第 273 條之規定，處以美金 6,696 元罰鍰(依照匯率換算約新台幣 200,880 元)。	美國法典第 1323 條及移民和國籍法第 273 條之規定	針對本事件，本公司已配合主管機關完成案件調查及改善、周全作業程序，避免日後發生類似事件。	20
公司定義違反重大法規事件 (註)		年度總裁罰金額(新台幣/萬元)		\$58

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 2.1 公司治理

## 2.2 道德誠信

## 2.3 風險管理

## 2.4 資訊安全與客戶隱私

## 2.5 法規遵循

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## ◆ 2022 年至 2023 年違反重大法規非金錢裁罰事件 (表二)

裁罰日期	違反之法律 / 法規事由說明	違反之法規或條文	後續改善作法
2023 年 6 月 23 日	星宇航空 JX002 航班於航機地面準備作業期間未制止非經民航局核准之搭機旅客進入駕駛艙汲取個人網頁影片之素材，民航局處以警告，並立即改善之處分。	民用航空法第 41 條之 1 第 2 項所訂之航空器飛航作業管理規則第 194 條規定	以訓練和宣導雙管齊下強化飛航組員資源管理 (Crew Resource Management, CRM)。
2023 年 6 月 23 日	星宇航空 JX802/803 航班空勤組員違反飛航執勤期間規定，民航局處以警告，並立即改善之處分。	民用航空法第 41 條之 1 第 2 項所訂之航空器飛航作業管理規則第 38 條之 3 規定	加強執勤限度法規之訓練，並優化航班異常處置。

本公司持續關注法規趨勢動態，依循要求精進管理實務，例如：配合美國航線開航，整理並彙整加州隱私法規重點，修訂星宇航空「隱私保護政策」中英文版於 2023 年 4 月 21 日公告實施；越南隱私法規於 2023 年 7 月 1 日起生效，法保室彙整相關條文於 2023 年 6 月 29 日以電子郵件通知相關單位及越南分公司。此外，本公司持續透過內部宣導與訓練、外部專家講座等方式加強同仁遵法意識，例如：為使同仁清楚了解班機延誤或取消之責任，法務主管向管理階層以專案簡報方式進行宣導，並安排對業務單位重點同仁之講座共計 20 人參與；2023 年 5 月法保室邀請中原大學邱冠喬教授進行「航空業常見之勞動法議題」講座，參與單位包括空服處、人力資源室、航務處及法保室，以強化各單位對勞動法規之認識。



# 3 品牌價值與 創新服務

- 3.1 品牌策略與發展
- 3.2 顧客滿意和創新服務
- 3.3 永續供應鏈管理

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 3.1 品牌策略與發展

揭露內容	項目	內容
政策與承諾	政策	星宇航空訂定星宇航空品牌定位政策管理公司品牌形象。
	承諾	星宇航空秉持資訊正確、透明公開、固守道德的標準，並確保品牌各方面形象一致性，鞏固精品航空的品牌定位。承諾打造優質的飛航品質及服務，讓全世界的旅客，都能享受安全、高質感的飛行體驗。
行動計畫	正面衝擊管理	為擴展客群並強化品牌價值，星宇航空積極與異業品牌合作，並持續於社群媒體上活躍互動，鞏固網路聲量及客群，確保提供與各管道之媒體的資訊皆正確且一致，並與媒體保持良好關係，建立可信度與專業度。
	負面衝擊管理	為確保危機時能快速提供正確資訊並防止錯誤傳播，星宇航空注重與媒體的密切聯繫並積極監控社群平台。在危機時，公司即時搜集準備可對外公開的資訊，同時主動搜尋網路相關討論，以敏捷回應和修正可能對公司形象的負面言論。
有效性評估	質化	星宇航空制定行銷預算及相關計畫，以符合公司形象宣傳、航網拓展和各單位的推廣需求。透過收集廣告宣傳活動數據，包括網路聲量、評語、點擊率等，評估宣傳效益。同時，監控新聞報導和社群平台，量化品牌聲量和評價，提升公司知名度。
	量化	每次品牌相關訊息的新聞稿均能獲得超過10篇以上的新聞報導，截至2023年底，品牌全年度擁有超過14,000則的新聞曝光。
目標 / 標的	短期目標 KPI	針對粉絲及會員社群體驗進行優化，短期目標將社群媒體整體互動率維持在0.2%以上，官網與應用程式流量提高10%。
	中長期目標 KPI	建立形象資源管理中心，推動開發資源整合系統，不僅讓同仁自主下載形象圖、航點圖等，同時透過整合所有品牌資源，提供更便捷的搜尋功能。透過整合系統，維持社群媒體整體互動率，並每年實現約10%的提升。
申訴機制	權責單位	公共關係室
	聯絡方式	公共關係室專用電子信箱： <a href="mailto:crd@starlux-airlines.com">crd@starlux-airlines.com</a> 星宇航空客服中心： <a href="tel:+886-2-2791-1199">+886-2-2791-1199</a>
	通報機制	公共關係室積極監控內外部可能對品牌產生的回饋及潛在危機。一旦發現相關問題，星宇航空迅速評估狀況，與相關單位進行即時溝通。如有需要，星宇航空會在確保獲得正確資訊後擬定對外發布的說明稿，同時採取必要的應對措施。隨後，星宇航空持續監控媒體露出情況和社群輿論方向，以確保危機得到有效管理，並針對可能再次發生的情況進行預防。
溝通實績	正負面意見	持續透過社群平台、新聞稿、公開活動等方式，對外溝通品牌形象訴求及公司重大訊息，並及時回應消費者、媒體透過官方管道的詢問和回饋，並反饋給內部相關單位，以利不斷優化服務、維繫品牌正面形象。
	改善預防措施	透過社交媒體平台、官網意見回饋平台等，及時解決客戶的疑慮或問題。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 3.1.1 品牌核心

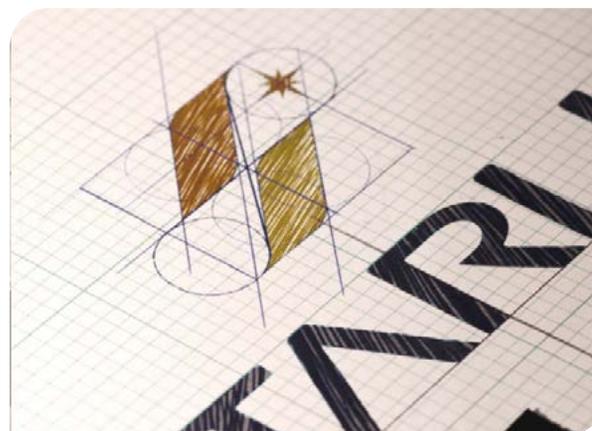
品牌核心信念	創造完美的飛行旅程，相信旅客的每一趟旅程，皆是獨一無二、無法複製，珍貴且值得回憶。
品牌願景	專業的團隊、挑戰的精神，成為不斷追求極致的航空公司，以最高的標準，細膩的心思，創造員工幸福，超越顧客期待。

星宇航空致力於打造優質的飛行品質和服務，讓全球旅客都能享受安全、高品質的飛行體驗。因此，星宇航空透過品牌設計表達在天空舞台上翱翔的精神，米白的尾翼象徵著星宇航空所追求的高標準和卓越品質，是星宇航空對於飛行的熱愛和對客戶的承諾的象徵。



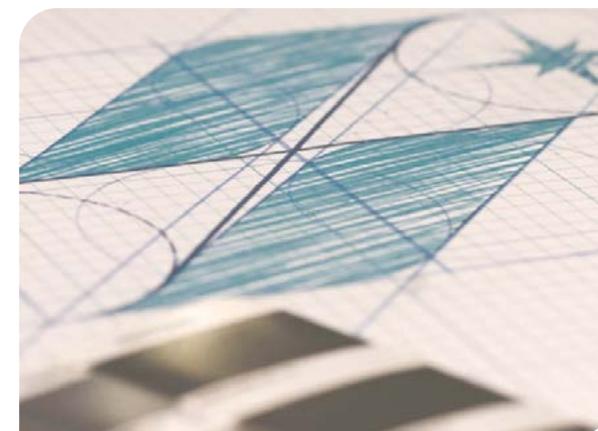
#### 北極星 & 機翼

北極星象徵著探索宇宙的初衷，更是創辦人張國煒對飛行滿滿的愛與勇氣，及感念父親的啟發與栽培。



#### 企業標準色

以土、木元素為基調，選用從高空鳥瞰地表時，美麗原始的大地色系，懷抱對自然無限的崇敬。



#### 無限符號

機翼色塊間隱藏無限大的符號，正是星宇航空追求無限可能的品牌信念。



#### 大地金

早晨，代表創新思維、熱忱服務。



#### 玫瑰金

黃昏，代表專業本位、豪華配備。



#### 曜石灰

夜晚，代表謹慎紀律、安全至上。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

## 3.1 品牌策略與發展

## 3.2 顧客滿意和創新服務

## 3.3 永續供應鏈管理

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

### 3.1.2 品牌策略

星宇航空以「精品航空」為中心，致力打破消費者心中對傳統航空公司的印象，以劃世代的方式建立「星宇航空」的精品形象，與競爭者作出區隔，並透過品牌包裝、軟硬體設計、商業合作等方式，鞏固精品航空的品牌定位，確保品牌各方面形象呈現的一致性，提升全球知名度、強化客戶忠誠度，幫助精準打入目標市場，並拓展潛力客群。

#### 品牌核心戰略

本公司以市場區隔、目標市場與定位 (Segmenting-Targeting-Positioning, STP) 為品牌核心戰略。透過明確的市場區隔，公司能夠更精準定位客戶需求，並制定相應的目標，以深化品牌在航空市場的影響力。

市場區隔	切入台灣精品航空之缺口，提供高品質的軟硬體服務
目標市場	瞄準重視質感飛行體驗更甚價格的商務客與中高階層消費者
定位	打造台灣自創的高端精品航空品牌

自成立以來，本公司以「高端精品」塑造精品航空的品牌定位，積極執行行銷計畫並與多項品牌舉辦活動或合作項目。透過以下與高端品牌合作的實績，不斷強化品牌形象、擴大市場影響力，同時與目標受眾建立深厚的連結。

聯名品牌 / 合作夥伴	項目說明	項目效益
Club Med	2022年10月底，本公司與Club Med合作包裝聯名滑雪行程。透過社群曝光，讓旅客有機會抽「Club Med x 星宇航空聯名全包滑雪行程」，內含星宇航空提供之「台北-札幌經濟艙雙人來回機票」，及Club Med提供之「北海道Kiroro Peak 滑雪度假村雙人食宿行程」。	<ul style="list-style-type: none"> <li>藉由與知名高端飯店品牌合作，加強旅客對於星宇航空航線的認識，並提升星宇航空的精品品牌魅力。</li> <li>該年度該飯店12月出發北海道含機票行程，旅客航班選擇星宇航空佔比達6成。</li> </ul>
星野集團	自2022年起，星宇航空持續與星野集團做「星星相遇機加酒專案」，行程拓及熊本、沖繩、東京、大阪、仙台、北海道，因星野集團為日本深具知名度的高端飯店品牌，與星宇航空調性符合，結合兩方品牌可達到精品感加乘的效果，並與他航的機加酒行程做出區隔。	<ul style="list-style-type: none"> <li>藉由與知名高端飯店品牌合作，加強旅客對於星宇航空東北亞航線的認識，並強化品牌的精品定位，媒體報導多、銷售狀況穩定優良。</li> <li>2023年全年超過1,000筆訂單。</li> </ul>
Johnnie Walker	2022年，星宇航空與Johnnie Walker以Travel Beyond為主題，於中秋檔期推出Johnnie Walker XR21 x STARLUX 2022年限量星宇航空箱禮盒，傳達Game Changer破矩突圍、逆市造局的雙品牌精神。同時舉辦空中品酩會包機之旅，延續合作熱潮。	<ul style="list-style-type: none"> <li>體現星宇航空的品牌精神，以低調奢華的方式呈現星宇航空箱，並打破中秋禮盒的限制，讓不論是喜愛星宇航空或是喜歡Johnnie Walker的粉絲都能耳目一新。</li> <li>7,000個在一個月內全數售完。</li> </ul>

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

## 3.1 品牌策略與發展

## 3.2 顧客滿意和創新服務

## 3.3 永續供應鏈管理

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

聯名品牌 / 合作夥伴	項目說明	項目效益
SONY 索尼	2023年10月起，SONY配合本公司北美舊金山航線開航，共同宣傳新航線。SONY提供耳罩式無線藍牙降噪耳機共28組，用於台北出發之頭等艙發送。本公司則將該耳機訊息置入於舊金山開航宣傳、製作社群推廣短片，擴大曝光。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 增加頭等艙旅客對於星宇航空的品牌黏著度。</li> <li>• 透過與頂級耳機品牌合作，加強星宇航空的高級感。</li> <li>• 透過結合SONY品牌給大眾品質佳、可靠舒適的形象，可加強星宇航空相同的正面品牌形象，同時也擴大客群。</li> </ul>
海洋拉娜 (雅詩蘭黛集團)	2023年，為慶祝北美航點的盛大開航，本公司與雅詩蘭黛集團旗下頂級保養品牌海洋拉娜合作，為搭乘台北至洛杉磯及台北至舊金山的旅客提供一系列尊榮化妝禮品，共同慶祝這一重要時刻。	提升旅客黏著度，與頂級保養品合作加強品牌精品奢華形象，讓消費者感到驚艷，並體會星宇航空品牌強度。擴大公司客群，觸及頂級保養品品牌客戶，達到品牌聯名加乘效果。

透過品牌核心戰略，成功建立「精品航空」形象，星宇航空自成立以來，備受國內外新聞關注且廣受社交媒體的廣泛認同，報導不斷凸顯公司與精品、奢華相關的形象，進一步強化了公司作為精品航空品牌的地位。

**目標市場策略**

為發展跨洲轉機市場，善用台灣優勢地理位置，逐漸發展北美與東南亞的轉機航網，提供更便捷、靈活的轉機選擇，滿足旅客多元化的旅行需求，加強本公司在國際航空市場的競爭實力，同時更有助於提升台灣作為國際轉機樞紐的地位。

市場	市場策略說明
台灣	星宇航空在台知名度已達一定水準，持續透過新航點宣傳、各異業合作來強化品牌知名度及曝光度，並也努力擴大客群，除了航空迷、商務客外，也透過與不同品牌及KOL的合作，觸及不同的族群。
東南亞	星宇航空目標於東南亞市場建立精品形象及知名度，以主打曝光的大型廣告版位搭配精品感的廣告素材，營造氣勢滂薄的奢華品牌感，並且搭配數位的精準投放，抓到在地有轉機北美需求的旅客。此外，本公司致力於與當地人建立互動，透過線下活動在熱鬧地區舉辦活動，提高品牌的在地感。在線上方面，公司積極經營社群平台，與當地粉絲建立友善的互動渠道，增進品牌與顧客之間的情感聯繫。
東北亞	星宇航空目標於東北亞市場目標建立精品形象及知名度，不僅透過線上與實體結合的宣傳方式，善用東北亞旅客對台灣旅遊的熱情，積極推廣台灣旅遊體驗。此外，針對日本民族特性，將品牌內容巧妙地置入當地受歡迎的新聞和旅遊節目中，以增加品牌曝光。
北美洲	星宇航空目標於北美洲市場建立精品形象及知名度，結合當地人熱愛的運動文化，與運動球隊進行合作，透過球賽露出的方式提升品牌知名度。在服務的便利性上，強調自台北轉機到東南亞各大城市，旨在吸引眾多當地的東南亞移民客群。此外，公司也關注當地的台灣人社群，透過華文新聞露出及參與台灣社群活動，以吸引當地的台灣人搭乘星宇航空回到家鄉。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

本公司針對台灣、東南亞、東北亞和北美洲等地區，積極擴大顧客群。而為適應各區域的市場需求，持續推行精準的行銷策略並於 2023 年執行多項策略以達成目標，建立強而有力的品牌存在，進而吸引更廣泛的旅客基礎。

目標市場	項目名稱	項目說明	項目效益
東南亞	原創華劇「不良執念清除師」	2023年4月贊助原創華劇「不良執念清除師」兩位演員曾敬驊、宋芸樺前往泰國曼谷進行海外宣傳，作為交換，愛奇藝同意星宇航空於愛奇藝東南亞App上刊廣告。	愛奇藝為網路知名影音平台，東南亞每月平均活躍用戶約2,600萬人次，此次合作有助提升星宇航空於東南亞之知名度。
東南亞	贊助北美歌手Ylona	贊助北美歌手Ylona洛杉磯-馬尼拉機票，供其歌手一行人至馬尼拉參與其唱片公司88rising舉辦之演唱會。	Ylona為菲籍澳大利亞女歌手，為菲律賓知名偶像歌手，希望能藉此推廣當地知名度，並呈現星宇航空北美東南亞轉機優勢。
台灣	與米其林三星餐廳一態芮 Tairroir 攜手合作	為宣傳星宇航空與米其林三星餐廳「態芮」合作並推出頭等艙全新餐點，星宇航空舉辦頭等艙餐點發表會，邀請主廚何順凱及媒體於星宇航空桃園運籌中心進行頭等艙餐點發表會。	此活動可讓喜愛美食的旅客或是態芮的粉絲認識星宇航空，擴大客群，亦可展現星宇航空不斷突破的精神，再次將台灣之光及台灣在地好味道端上高空。



◆ 與米其林三星餐廳一態芮 Tairroir 攜手合作

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

## 3.1 品牌策略與發展

## 3.2 顧客滿意和創新服務

## 3.3 永續供應鏈管理

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

目標市場	項目名稱	項目說明	項目效益
台灣	木曜四超玩	與木曜四超玩合作，邀請木曜主持人於台灣地區體驗「一日機務工程師」及「一日空服員」，這不僅能夠讓台灣社會大眾深入了解航空業的運作，更能夠透過媒體的曝光，將台灣的航空服務水準推向國際舞台。	此次合作不僅展現機務工程師與空服員平日的辛勤工作，更能夠向全球觀眾展現台灣航空服務的專業與品質。飛機上每一個細節的重要性將得以凸顯，進而提升星宇航空於台灣航空業在全球市場的聲譽。
	ITF台北國際旅展	連續參與2022年及2023年的ITF台北國際旅展，為全台最大旅展，2023年共有1,300個攤位進駐。2023年與北美球隊洛杉磯快艇聯手，將籃球場搬進旅展，創造活絡的運動氣氛，帶旅客體驗北美熱情的運動文化，也呈現出與眾不同的攤位風格。	2022年旅展除曝光於同業外，也吸引許多尚未搭乘過星宇航空的民眾前來體驗，以高品質座椅展示刺激旅客購買機票實際上機體驗。四天的活動共有超過170篇的相關新聞曝光。 2023年旅展，於四日內共達成新台幣800萬元以上銷售額的佳績，同時也让更多民眾知道星宇航空與洛杉磯快艇的合作，促進購買前往北美機票的商機。新聞曝光達成超過80則露出。
東北亞	朝日電視台節目 <Good Morning>	為在日本市場增加知名度，星宇航空安排日本最大電視台「朝日電視」搭乘星宇航空航班體驗精品服務，並參觀桃園運籌中心訓練設備，加強飛安至上的形象。	透過於日本民眾日常接觸頻繁的晨間新聞時段露出，可走近當地市場，成功在日本人心中留下印象。
	東京建築女子	東京建築女子為台日媒體之駐站作家，累積許多重度日本文化愛好者的台灣讀者。本次合作將開箱東京往返台北之單人來回經濟艙，並以建築師視角參訪星宇航空形象門市(台北)及機場貴賓室。	此合作可吸引對日本文化有興趣的讀者，藉以宣傳星宇航空日本航點。



◆ 木曜四超玩



◆ ITF 台北國際旅展



◆ 朝日電視台節目 &lt;Good Morning&gt;



◆ 東京建築女子

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

## 3.1 品牌策略與發展

## 3.2 顧客滿意和創新服務

## 3.3 永續供應鏈管理

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

目標市場	項目名稱	項目說明	項目效益
	品牌聯名活動：美國職棒大聯盟 (MLB) 洛杉磯道奇及美國職籃 (NBA) 洛杉磯快艇隊	為宣傳2023年4月開航美國洛杉磯航線，攜手與道奇隊及快艇隊合作，成為航空合作夥伴，旅客可於櫃檯及機上取得兩隊的主題備品，吸引當地熱愛體育活動的民眾關注，期能扎根洛杉磯市場。	讓洛杉磯當地球迷及全球的NBA觀眾認識星宇航空。搭乘星宇航空往返台北-洛杉磯航線的旅客認識這兩支代表性球隊。
北美洲	贊助好萊塢亞裔明星Ross Butler	贊助好萊塢亞裔明星Ross Butler前往馬來西亞拍戲。	Ross Butler近年以「漢娜的遺言」及電影「沙贊！」於好萊塢打開知名度，其Instagram帳號擁有1,188萬極高粉絲數，此合作有助於提升星宇航空於提升北美亞裔族群中的知名度，並加強品牌國際感。
	贊助NBA球員Michael Porter Jr.	贊助NBA球員Michael Porter Jr.來台參與慈善活動之機票。	Michael Porter Jr.為NBA丹佛金塊球員，此合作可藉由球星知名度宣傳星宇航空首條長程線洛杉磯-台北。



◆ 品牌聯名活動：美國職棒大聯盟 (MLB) 洛杉磯道奇及美國職籃 (NBA) 洛杉磯快艇隊

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

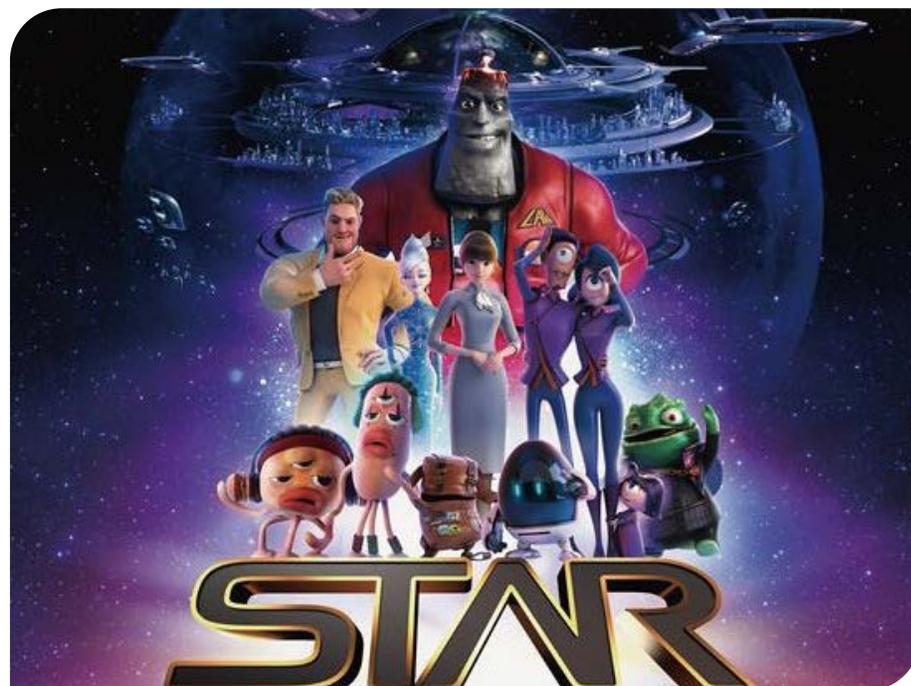
附錄

### 3.1.3 品牌創新亮點

#### 安心翱翔：機上安全影片「STARWONDERERS 星探者」

星宇航空「STARWONDERERS 星探者」機上安全影片，共報名參與「美國電視節目界奧斯卡」之泰利獎 (Telly Awards) 的七項技術類獎項，全數獲獎，包括動畫、美術指導、旅遊類影像、3D 圖像 / 動畫、視覺特效、3D 動畫、3D 動畫應用，共獲 7 座銀獎。

「STARWONDERERS 星探者」機上安全影片集結台灣頂尖製作團隊：大禧堂廣告、大於製作及夢想動畫共同打造，原創性的腳本及豐富多元、微妙微肖的角色，展現高水準的製作品質，影片於發表後，即引起廣大的迴響，YouTube 瀏覽人數迅速突破百萬。此次由夢想動畫提報，與全球各頂尖製作團隊共同角逐國際獎項，也讓台灣的動畫影片製作水準再度閃耀國際。



#### 限量啟航：星宇航空箱「STARBOX PROJECT RE.」與「XR21 Travel Beyond Edition」

「STARBOX PROJECT RE.」是由本公司與 Press Butter Sand 聯名推出的中秋禮盒系列。2020 年首次推出後，廣受好評，並在 2021 年再度推出。這次的合作選擇與風靡日本的人氣伴手禮 Press Butter Sand 合作，並推出了「冰川透」及「時空灰」兩款年度色。這一系列不僅引發廣泛的討論及粉絲收集的熱潮，還創下突破新台幣 1,200 萬元的銷售額。



另一方面，2022 年與世界知名威士忌品牌 Johnnie Walker 合作推出「XR21 Travel Beyond Edition」，此限量款體現本公司的品牌精神，以低調奢華的方式呈現星宇航空箱，並打破中秋禮盒的限制，讓不論是喜愛星宇航空或是喜歡 Johnnie Walker 的粉絲都能耳目一新。7,000 組「XR21 Travel Beyond Edition」在一個月內全數售罄，再次證明星宇航空聯名創新合作項目在市場上的受歡迎程度。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

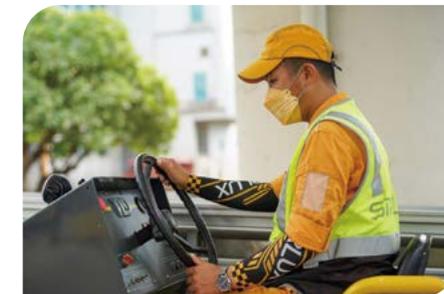
附錄

### 防疫之星：親親聯名 JX STYLE 制服款口罩

本公司與台灣知名口罩大廠親親 JIUJIU 攜手合作，推出三次聯名口罩系列。星宇航空於 2021 年 5 月首次推出制服系列，以飛航組員、客艙組員、航機工程師、地面勤務的制服元素為概念設計。隨後於 2021 年 12 月再度推出新款，以航機機身元素為靈感。2022 年 9 月推出英倫風格設計，結合航空幾何元素，並於 2022 年 10 月推出立體口罩。

儘管航空業受到疫情的重大影響，本公司不畏挑戰，積極應對，推出結合航空元素的防疫口罩；這不僅提供民眾在疫情期間的必需防護，同時希望透過日常生活中的小物，重溫出國旅遊的美好回憶，並期盼疫情結束後，再度啟程展開海外旅遊的日子。

四代口罩共創下超過新台幣 3,000 萬元的銷售額，展現成功的市場表現。此次合作不僅是口罩產品的推出，更是透過實用商品向消費者傳達品牌形象，提高品牌知名度，並與防疫相關元素結合，成功創造共鳴。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

品牌樞紐：新世代網絡

本公司致力於擴大品牌影響力，主動運用多元網路平台進行巧妙的宣傳，透過選擇具有吸引力的宣傳主題，有效地觸及當今龐大的網路受眾及新一代消費者的期望。品牌透過與有影響力的意見領袖合作，巧妙傳遞品牌訊息，確保在網路上引起廣泛關注。

項目名稱	項目說明	項目效益
台灣知名歌手：ØZI	2023年4月贊助新一代創作才子ØZI台北-曼谷來回行程，搭配歌手本身社群及Youtube Vlog做曝光。	本次合作讓星宇航空時尚、新潮的印象更加深於大眾心中，並打入年輕族群及潮流圈人士，加強飛機不只是交通工具的品牌信念。
台灣知名歌手：大淵	2023年11月贊助知名饒舌歌手大淵機票前往東京實際體驗相撲競技與重機之旅，行程中將前往知名相撲部屋-荒汐部屋，與有史以來中國籍等級最高的幕內力士-蒼國來榮吉學習相關技巧。	大淵為台灣知名歌手，饒舌團體「頑童MJ116」成員之一，歌唱事業成績出色，於年輕族群間受歡迎，此合作有助於星宇航空推廣知名度與拓展不同受眾市場。
國片「黑的教育」	贊助國片「黑的教育」劇組至大阪參加第17屆大阪亞洲影展，由主角蔡凡熙代表出席影展活動。	該片執導及演出之藝人極具知名度，其於社群及新聞獲得高度曝光，且本案之媒體露出為娛樂線，有助於星宇航空觸及不同客群。
美食網路帳號：4foodie	贊助Instagram美食帳號4foodie前往洛杉磯拍攝美食餐廳特輯，並安排露出星宇航空該航線的機上餐，做深入介紹。	4foodie於年輕女性族群中有高度聲量，對於餐廳評價極具公信力，擁有眾多忠實追隨者，此合作有助於星宇航空台北-洛杉磯航線打入年輕族群，並以特寫美食切角推廣優秀的機上餐食，能吸引重視機上餐飲的旅客。
部落格帳號：我是榮幸	贊助部落客「我是榮幸」台北-新加坡機票，以親子旅行視角開箱新加坡往返台北的豪華經濟艙之旅。	「我是榮幸」除經營部落格「It's my pleasure」外，也同時擔任GQ、VOGUE的專欄作者，旅行足跡遍及全球20個國家，目前為Sony Taiwan合作攝影師，此合作有助於星宇航空觸及喜愛到處旅遊及攝影的族群。



◆ 4foodie



◆ 我是榮幸

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 3.2 顧客滿意和創新服務

揭露內容	項目	內容
政策與承諾	政策	星宇航空承諾提供客戶「安全、優質、舒適的精品飛航服務」。為履行此一承諾，本公司持續審視現行流程、精進服務品質並開創嶄新服務項目，以實踐星宇航空成立願景「專業的團隊、挑戰的精神，成為不斷追求極致的航空公司，以最高的標準，細膩的心思，創造員工幸福，超越顧客期待」。
	承諾	
行動計畫	正面衝擊管理	持續精進服務，提升客戶體驗，透過獨創性服務模式、創新產品開發、作業流程優化，滿足客戶對自動化和效率化的需求，努力提升服務水準，獲得國際評比獎項，進一步提升品牌聲望和價值。同時，不斷優化線上操作介面，提供更方便的資訊通道，強化旅客體驗，提高整體滿意度。
	負面衝擊管理	建立多元顧客溝通管道，以快速且適切的方式處理旅客負面體驗，重建客戶信賴。透過系統性的客戶意見收集、分析，深入了解問題，快速調整規劃，防範風險，確保持續提升服務品質。
有效性評估	質化	透過定期服務品質管理相關會議，分析客戶意見回饋，同時執行顧客滿意度調查，客觀了解旅客搭乘體驗，精確分析客戶需求，予以優化。此外，持續調整並檢核服務流程，提升精確度和穩定度，確保提供客戶一致的精品服務。
	量化	2023年客運顧客淨推薦值(NPS)=61(滿分100分) 2023年貨運顧客滿意度=4.44(滿分5分)
目標 / 標的	短期目標 KPI	2024年客運顧客淨推薦值(NPS)：星宇航空現處營運規模快速發展階段，2023年度首次進行客運顧客滿意度調查作業，星宇航空將持續執行相關作業，並擬於事業體及服務品質穩定後訂定相關目標。 貨運：2024年貨運顧客滿意度 $\geq$ 4.35分(滿分5分)。
	中長期目標 KPI	客運：持續精進服務流程，貼近旅客需求以提升搭乘滿意度，躋身頂尖行列。 貨運：貨運顧客滿意度 $\geq$ 4.45分(滿分5分)。
申訴機制	權責單位	服務品質管理委員會、安全審查委員會
	聯絡方式	客運：全球營業所-專線網址 <a href="https://www.starlux-airlines.com/zh-TW/support/contact-us/contact-information">https://www.starlux-airlines.com/zh-TW/support/contact-us/contact-information</a> 貨運：全球營業所-專線網址 <a href="https://www.starluxcargo.com/support/ContactFacility">https://www.starluxcargo.com/support/ContactFacility</a>
	通報機制	1. 旅客自各管道回饋意見(分公司/辦事處、官網意見回覆、進線客服、書面意見等)。 2. 於星宇航空旅客意見管理系統內紀錄、傳會及調查。 3. 回覆旅客事件經過及結果，視案件內容審慎評估及處理。 4. 權責單位擬定改善方案並持續追蹤。
溝通實績	正負面意見	於2023年度首次寄發搭乘滿意度調查問卷與旅客，藉主動了解旅客近期搭機體驗，回饋與相關服務權責單位，審視現行做法。
	改善預防措施	透過定期客運/貨運顧客滿意度調查，主動了解客戶感受，重點關注客戶需求項目，並予以優先改善，通過定期會議，追蹤服務品質現況和觀察旅客回饋趨勢，結合滿意度調查結果，及時改進並貼近旅客需求。建立作業檢核制度，核實實際作業現況，整合相關檢查結果，全面檢視現行服務流程或品項。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 3.2.1 五感體驗

星宇航空品牌定位為高端精品航空，打造「五感」高端飛行體驗，不僅在實體空間注重感官元素，更透過巧妙的數位介面吸引旅客，激發旅客對高端飛行的渴望。以「五感」打破傳統航空業界限，將飛行昇華為奢華感官的藝術之旅，獨特的感官體驗提升品牌質感與識別度。

#### 味覺

與各大知名台灣在地品牌合作，包括胡同燒肉、畚室巧克力、LONGTAIL、態芮、魚之鄉、蜷尾家、糯夫米糕、蜂蜜先生、威石東、瑪黑茶、Bar Home 及一街咖啡等。

#### 嗅覺

由台灣知名茶香水品牌 P.SEVEN，量身打造專屬機上香氛，三種機型 A321neo、A330neo 及 A350-900 都有不同的香氣，並且以「Home in the air」為靈感，採用木質調營造家的清新感，演繹宇宙間的寧靜。

#### 觸覺

機上備品強調一致性，所有備品均經過精挑細選，材質力求給旅客帶來新鮮感。機上座艙由 BMW The Designworks 設計，座椅精選頂級材質，真正實現打造「舒適為家」的機上座艙。

#### 聽覺

登機音樂及降落音樂由 Jazz 界大師 Peter White 量身打造，並於各艙等提供高品質耳機設備，提供客戶完美的聽覺感受。

#### 視覺

從飛機塗裝到機上座艙，皆以大地色系為基調。以「舒適為家」為理念，機上座艙設計旨在提供安全且舒適的服務體驗。氣氛燈隨飛機時段變化，營造前所未有的舒適氛圍，為旅客帶來獨特感受。制服系列則注入時尚與機能性，跳脫航空產業拘謹的印象。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 3.2.2 顧客關係管理

#### 星宇航空廣告宣傳政策

為實現品牌願景並有效管理品牌核心，制定明確的廣告宣傳政策，以確保資訊正確、公平公正公開，並堅守道德倫理原則。此政策涵蓋全體員工、廠商以及相關合作夥伴，要求其遵守公司所訂之正面形象標準，並確保所有宣傳資訊的準確性，同時注重社會公益和永續概念。

為確保政策的執行，公共關係室將負責監督國內外廣告、公關活動等行銷宣傳計畫，強調執行單位需嚴格遵守宣傳和道德標準。全體員工、廠商及合作夥伴都有責任隨時留意是否有違反規範的情況，發現後需立即通報權責部門。政策每年至少檢討一次，以確保符合最新相關法令規定和公司宣傳需求，並在必要時進行修正，以保持政策的有效性。透過保持誠實和透明，公司可以建立信任，提高客戶滿意度，確保客戶對品牌的信心。

#### 滿意度調查

##### ◆ 貨運

自 2021 年開始，本公司每年進行一次貨運顧客滿意度調查，分別以營業服務、貨運作業服務、倉儲服務以及電子商務平台等四項目進行客戶滿意程度調查，2023 年度共回收 168 份問卷，使用李克特氏五點量表 (Likert scale)，滿意度調查結果達 4.44 分 (滿分為 5 分)。

##### ◆ 客運

2023 年 7 月至 9 月間首次進行客運顧客滿意度調查作業，隨機發送約 22,000 份問卷，總計回收約 5,600 份客運顧客滿意度問卷，回收率達 26%，淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 為 61。星宇航空定期透過客運及貨運顧客滿意度調查了解客戶感受及重點需求項目，盤點現行服務重心，以決定優先改善項目。

顧客滿意度調查	2022 年	2023 年
客運顧客滿意度	N/A	61
貨運顧客滿意度	4.32	4.44

註 1：2023 年度首次進行客運顧客滿意度調查作業，因此 2022 年無客運顧客滿意度相關數據。

註 2：貨運顧客滿意度使用李克特氏五點量表 (Likert scale) 方式計分。

註 3：NPS 指標用於客觀衡量客戶體驗，受訪者依照給分 (0-10) 被分為推薦者 (9-10)、被動者 (7-8) 及批評者 (0-6)，由推薦者佔比扣除批評者佔比後之分數即為 NPS 得分 (±100 間)。

#### 客戶溝通與改善

本公司設置意見回饋系統、客服專線以及各辦事處聯絡資訊，旅客得隨時反饋搭乘體驗或相關建議，由專責人員聆聽及回覆，謹慎評估案件內容，適切的處理。自提供服務以來，持續從多元管道收集旅客建議，深入分析以了解旅客對機上服務及系統功能的期待，積極評估各種可行性以優化機上服務細節及強化系統功能，持續提升服務水準，提供旅客便捷舒適的搭乘體驗。透過分析貨運的顧客問卷，深入了解客戶對於貨運網站貨物狀況追蹤的相關需求，於當年度 12 月 11 日進行貨運網站貨況查詢版本更新及畫面流程的優化，提供更直觀、方便且高效的網站體驗，以期提升客戶對於星宇航空貨運服務的整體滿意度。

此外，同時針對客運及貨運的回饋建議，進行肇因分析及風險評估，與權責單位共同制定改善方案。流程中，公司將不斷確認改善方案的執行成效，最終將案件結案，為旅客提供全方位的意見回饋管理服務。

#### 客戶反饋管理流程

1. 旅客自各管道回饋意見 (分公司 / 辦事處、官網意見回覆、進線客服、書面意見等)。
2. 於星宇航空旅客意見管理系統內紀錄、傳會及調查。
3. 回覆旅客事件經過及結果，視案件內容審慎評估及處理。
4. 權責單位擬定改善方案並持續追蹤。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 3.2.3 客運服務

#### 航班準點率

為確保能提供旅客卓越的飛行體驗，持續追蹤及統計準點率表現，有效管理航機準時狀況。2023 年度內部統計航班準點率為 99.08%，反映公司對於準時和可靠的航班運營目標的堅定追求。星宇航空將繼續以穩健的步伐，為旅客提供安全、高效和舒適的飛行體驗，並持續提升其在航空業界的領導地位。

#### 顧客健康與安全

在確保旅客健康與安全的基本原則下，2023 年度星宇航空的機上服務用品符合法令規章，所有供應商均已提供相關的檢驗證明文件，以確保符合招商公告中的相關法規規範。本公司機上服務用品沒有違反商品與服務資訊標示法規及自願性規範，且沒有販售規定禁止和具爭議性的產品。同一年度間發生一起搭機乘客為知名人士，為採訪高層主管而誤闖駕駛艙，在事件發生後，民航局提出警告並要求立即改善，本公司亦即承認疏失並出面說明事件緣由，此事件相關說明請詳 2.5 - 法規遵循。此後，本公司持續致力於確保所提供之產品與服務符合相關法令及自願性規範，以維護旅客的權益並提供高品質的飛行體驗。

機上服務用品符合法令規範之符合率：

產品類別	採購標準	符合比率	品項總數	
			2022 年	2023 年
塑膠類餐具	必須提供合格的檢驗證明，包括但不限於塑化劑、重金屬溶出等檢測。	100%	9	10
兒童玩具	均須經過經濟部標準檢驗局檢驗合格取得商品檢驗標識，及有貼上「ST安全玩具」標章。	100%	1	1

#### 航班準點率

年度	2022 年	2023 年
航班準點率	99.43%	99.08%

註 1：航班準點率計算以離場航班之「航空器後推」時間為基準，超過預計出發時間 (Estimated time of departure) 達 15 分鐘以上 (含) 視為延誤。

註 2：上述數據排除因天氣、航管及其他非航空公司可控因素。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 數位化體驗

為提升旅客的旅行便利性，本公司致力於提供先進的數位化服務。旅客可以透過星宇航空官網、行動應用程式等輕鬆進行訂票、報到等手續，並於網路探索各種免稅商品及星宇航空聯名商品，數位工具的整合讓旅客在整個旅程中擁有更加順暢之搭機體驗。

服務項目	項目內容
官方 App	官方App適用iOS及Android系統之行動裝置，於官方App預訂航班後、即可於「行程管理」中預選座位、預購額外行李額度，並預選機上餐點。航班起飛前48-1小時登入官方App，即可輕鬆快速地完成報到手續並取得電子登機證，以節省在機場櫃檯辦理報到手續的時間。
béshopping 免稅品預購網站	致力優化béshopping免稅品預購網站，以使用者體驗為設計考量，打造貼心的使用者介面，並調整系統後台設計，以提供旅客最友善、便利與流暢的線上購物服務體驗。
COSMILE 會員 e 化行動	採用電子化會員卡，旅程中無論何時何地，只要開啟星宇航空官網/App「登入會員」，會員資料即刻呈現。不僅如此，於星宇航空官網/App可使用哩程兌換酬賓機票，及折抵票價產品之票價部分金額，還可以使用哩程折抵星宇航空béshopping預購免稅品部分金額。
星宇小舖	特別推出「星宇小舖」網站，讓喜愛星宇航空的粉絲或航空迷，可以搶先收藏星宇航空的各項企業標識LOGO商品。
升級官網功能	持續儲備疫後旅遊復甦潮之因應能量，持續推出全新官網及App與多項新服務外，專案團隊依舊積極研發各項功能，期滿足個人與團體之購票需求，以及星宇航空COSMILE會員哩程之使用彈性，並於聯名卡進行業務整合作業。

## 自動託運及行李管理

星宇航空的 SBD (Self-Bag Drop) 自助託運行李服務更進一步提升了旅客的出行體驗。除桃園機場捷運「A1 台北車站」以及台灣桃園國際機場的第一及第二航廈外，亦規劃逐步推廣此服務於各國外場站，目前已於 2024 年 5 月於日本福岡機場啟用 SBD 服務。旅客可以輕鬆、快速地使用自助託運機台，讓整個託運手續變得更加方便。

為確保旅客的行李安全，本公司不僅推動自動化服務，更積極建置遺失行李查詢平台，供旅客追蹤延誤行李案件的狀態，提供更迅速的資訊和解決方案。這項自動化服務不僅賦予旅客對於時間掌握更大的自主權，同時提供更多元且便捷的選擇，使整體的旅行體驗更加精彩。

## 空廚與航餐管理

星宇航空高度重視航餐食品的安全管理，確保食品品質和安全性。星宇航空已建立完備的食品安全管理制度，以確保機上提供的餐飲產品符合最高的標準，並符合相關法規和標準。

## 航餐食品安全管理

項目	項目說明
教育訓練	單位新進同仁接受1小時衛生稽核訓練課程。
作業辦法	依照「SOP-CSD-20-005空廚管理作業辦法」遴選符合WFSG(World Food Safety Guidelines)衛生標準規範之空廚。
空廚衛生評估	於空廚遴選、試菜及開站作業時，針對航餐供應商進行衛生稽核。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 3.1 品牌策略與發展

## 3.2 顧客滿意和創新服務

## 3.3 永續供應鏈管理

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 航餐損失管理

透過星宇航空機場運務整合紀錄系統，定期獲取每月航班的最後收受旅客數量，並結合各場站的訂餐數量，以推算每月各航班的帳面餐損情況，可協助本公司有效管理餐食供應，達到減少浪費的目的。

此外，為確保餐點的準確預定，各外站人員都嚴格遵循當地空廚開站時的教育訓練計畫。這些培訓計畫不僅確保人員熟悉 CM(Amadeus Altéa Departure Control Customer Management) 訂位系統的操作，還能有效應對各種航班狀況進行靈活的加餐和減餐作業，達到最佳的餐食供應效果，同時避免不必要的餐點浪費。

在餐點數量的結算方面，各場站使用線上表單填具訂餐數量結算表 (Meal And Non-meal Record)，這份表格成為實際收受旅客數量的參考。透過比較這份表格和實際數據，能夠產出每月航班的帳面餐損相關資訊，有助於提高效率 and 減少損失。2022 年至 2023 年度全球場站餐損率如下表。

年度	2022 年	2023 年
全球場站餐損率	2.80%	1.31%

註：計算方式為 (訂餐數 - 旅客數) / 訂餐數，不含特殊包機或異常航班。

## 創新永續：客運體驗

本公司不斷追求創新，以提供更環保、更具體驗價值的服務。透過網路餐點服務，旅客可以事先預訂喜愛的餐點，不僅節省時間，更有效減少機上餐點浪費。食材挑選方面，致力於挑選優質、當季且可追溯的食材，提供美味又具有營養價值的餐食。為減少對環境的影響，本公司推行綠色印刷與數位化菜單。印刷所使用的紙張均符合環保標準，並使用數位技術呈現菜單內容，不僅減少紙張使用，也提供旅客更直觀且多元的菜單選擇。此外，星宇航空致力於提供環保機上用品，以減少一次性物品的使用。星宇航空引入可重複使用的機上用品，例如：杯具、餐具等，降低廢棄物產生，同時提供旅客更具質感的用品體驗。

網路預選餐點服務	自2020年1月23日開航起，星宇航空領先本土航空公司，持續提供全艙等的網路預選餐點服務，不僅包括經濟艙，讓所有旅客都能事先預訂和享受自己喜愛的餐點。
網路餐點服務	主餐照片服務 一般餐點網路預選服務提供主餐照片，讓旅客透過圖像更了解機上餐點的內容，提高旅客預選餐點的機會，進一步降低機上餐點浪費。
	菜單電子化 全艙等機上娛樂系統 (In-flight Entertainment, IFE) 提供電子飲料單及菜單，且豪華經濟艙、經濟艙酒菜單全面電子化，減少紙本印製量。



◆ 預選機上餐點

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

食材挑選	當令食材	餐點設計時，規劃盡量使用在地及當令食材，提供旅客較新鮮的食物、減少食材碳足跡及食物里程。
	天然食材	於長程線豪華經濟艙以上艙等、短程線頭等艙，提供使用天然食材為主設計出的蔬食主菜選項，以無肉為基底搭配少量的乳蛋製品，為旅客供應健康永續的機上美饌。
	新鮮食材	原則規劃於返回台灣航班，於外站空廚通過衛生稽核、遴選作業後，由外站空廚供餐，減少餐點完成製備後的保存時間，提供旅客較新鮮的餐點品質。
綠色印刷	大豆油墨印刷	印刷廠具有Forest Stewardship Council (FSC)森林管理委員會認證，且採用環保無毒的大豆油墨印刷，與傳統油墨比較，為環境友善的植物性油墨；自2020年起出刊的beshopping機上購物誌皆採用大豆油墨印刷。
環保機上用品	全艙等	<ul style="list-style-type: none"> <li>機上紙杯使用無淋膜之方式製造，杯蓋為可分解的紙張材質。</li> <li>吸管、珍珠奶茶吸管皆為竹纖維吸管。</li> </ul>
	頭等艙	<ul style="list-style-type: none"> <li>過夜包內容物之梳子、牙刷、襪子、眼罩皆為竹製或小麥梗以及環保回收紗製成。</li> </ul>
	商務艙	<ul style="list-style-type: none"> <li>新款商務艙毛毯使用環保回收紗製成。</li> <li>過夜包內容物之梳子、牙刷、襪子皆為竹製或玉米桿以及環保回收紗製成。</li> </ul>
	豪華經濟艙	<ul style="list-style-type: none"> <li>豪華經濟艙餐具使用可重複利用的E-Lite輕量化瓷器及輕量化玻璃杯。</li> <li>過夜包內容物之梳子、牙刷、襪子、眼罩皆為玉米桿以及環保回收紗製成。</li> <li>耳機包裝袋為可分解之玉米澱粉可回收材質。</li> </ul>
	經濟艙	<ul style="list-style-type: none"> <li>開發專用咖啡杯，降低紙杯使用率，以減量垃圾。</li> <li>經濟艙過夜包本體使用環保回收紗製成，內容物使用之眼罩、襪子、牙刷皆為玉米桿以及寶特瓶回收紗製成。</li> <li>耳機包裝袋為可分解之玉米澱粉可回收材質。</li> </ul>

這些創新的永續措施不僅為環境盡一份心力，更為旅客帶來更豐富、更貼心的旅行體驗，讓旅客在星宇航空的每一次飛行中感受到環保與品質的雙重享受。



◆ 食材挑選



◆ 竹纖維吸管



◆ 環保機上用品



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 3.2.4 貨運服務

星宇航空致力於推動綠色運輸，以更環保的方式滿足台灣的貨運進口及出口需求。充分善用客機腹艙進行貨物運輸，不僅有助於減少溫室氣體的排放，同時也能有效降低整體營運成本，未來積極布局並計畫引進 A350F 全貨機。透過這樣的策略，期許在提供高效貨運服務的同時，更能履行企業的環保承諾，為永續發展盡一份心力。

#### 數位化服務

為追求綠色運輸的理念，將於 2024 年進行貨運官網的全面更新，並增強其查詢功能，旨在提供客戶更即時、便捷地掌握貨物運輸動態的機會。此外，將持續向貨運客戶推廣加入電子化合約簽署，使交易過程更加迅速。

本公司近年持續推廣傳輸貨運電子提單 (e-AWB)，透過電子傳輸方式與承攬業者系統交換訊息，降低航空公司與承攬業者營運成本，避免提單輸入錯誤與紙本遺失造成延誤。星宇航空透過這些創新舉措，致力於推動更環保、智能化的貨運服務，為客戶提供更便利、即時的物流解決方案。

#### 冷鏈服務提升

星宇航空致力於維持卓越的冷鏈運輸標準，透過與 Envirotainer 冷鏈設備廠商的緊密合作，目前正積極申請「合格服務提供者」認證 (Qualified Envirotainer Provider, QEP)。Envirotainer 作為冷鏈技術的領先者，以其先進的設備和技術為星宇航空冷藏運輸提供可靠的支持，提供 t 類 (乾冰類) 及 e 類 (充電類) 的兩種不同的保溫技術，確保在整個運送過程中商品能夠保持穩定的溫度。星宇航空於 COVID-19 疫情最嚴峻的時期，成功獲得民航局的許可，開展大量乾冰運輸醫藥物品的工作，爭取搭載疫苗的機會。這不僅是對星宇航空冷鏈服務專業的認可，更是承載著國民對平穩生活的渴望及未來的期望。

#### 永續實踐：貨運體驗

永續實踐一直是星宇航空的核心價值之一，本公司推動多項措施包括回收使用、採購輕量化產品以及減少塑膠使用，期望顧客提供更具環保意識的貨運體驗，同時助力建立一個更永續的未來。

項目	項目說明	項目效益
回收使用	回收可重複利用，例如：綁帶等附屬品，過期綁帶加工為「星宇小舖」網站產品。	積極推動回收使用的理念，將可回收產品進行有效的再利用，有助於減少浪費，同時延長物品的生命週期，減緩對環境的影響。
採購輕量化	在輕量化集裝箱 (Unit Load Device, ULD) 的採購過程中，考量ULD重量，嚴選並採用輕量化的航空貨運盤櫃。	在採購產品時優先考慮輕量化的選擇，以減少飛行時的燃油消耗，有助於節約能源，減低碳排放，同時也可提高運輸效能，使航空業更加環保。
減少塑膠使用	提高包裝材料的回收利用率，購置可回收、重複再利用的木製枕木、棧板。	減少使用塑膠，尤其是一次性塑膠的使用，以降低對塑膠資源的需求，並減少廢棄物對環境造成的負擔。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

**3.3 永續供應鏈管理**

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 3.3 永續供應鏈管理

### 3.3.1 星宇航空價值鏈

星宇航空為航空運輸服務業者，營運據點遍及台灣、東北亞、東南亞、北美等地。其主要業務包括客運及貨運，同時提供多元化的服務，包括空中銷售和百貨零售。

航空運輸服務業係以提供客、貨運輸服務為主要內容，而其營運仰賴上、中、下游各相關產業的相輔相成，以建構完善的服務流程，進而滿足客戶需求。星宇航空之上、中、下游各產業關聯性，以圖示並說明如右：

本公司的供應鏈涵蓋上游包括飛機製造商、飛機引擎製造商、飛機租賃業、地面服務製造 / 改裝業等。為實現減碳目標，飛機以自購及租賃的方式向國際飛機租賃業簽約，為公司主要航空運力來源，同時使用最新型的地面勤務裝備，在機坪作業上朝向運具電動化目標，並採購例如：電動小拖車、電動接駁巴士、扶梯車加裝太陽能板供應車體電瓶能量等。

在供應鏈下游，星宇航空的服務對象包括一般民眾、旅行社、貨運承攬業、以及快遞業。本公司致力於提升線上旅客訂購機票的體驗，同時與旅遊業者緊密合作，代銷機票並協助處理相關需求，例如：簽證辦理、訂房安排等。此外，本公司不僅與快遞業者緊密合作，還積極擴展與聯航的合作，以拓展業務版圖。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

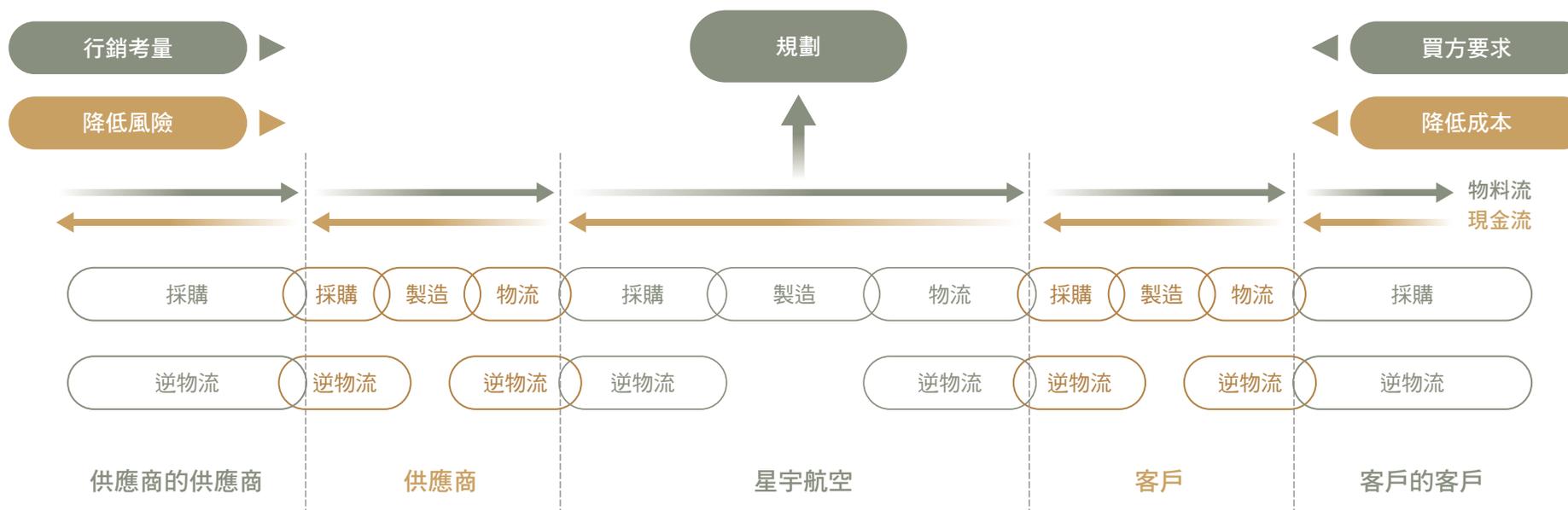
6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 3.3.2 供應鏈管理

以 SCOR(Supply Chain Operations Reference Model) 供應鏈運作參考模型，透過此 5 大層面 ( 規劃、採購、製造、物流、逆物流 )，並檢視上下游供應商關係，以規劃打造屬於星宇航空的永續供應鏈。



規劃	採購	製造	物流	逆物流
依據產業類型、核心能力，規劃核心業務。	採購前考慮產品的必要性。	管理製程中產生的廢水、溫室氣體、金屬汙染等。	規劃最短運送路徑。	包裝容器回收再使用。
	選擇環境永續的供應商。	購買綠電、碳權、中和有害物質的排放量。	縮小或減輕產品包裝，提升單次運輸量。	耗材過期再製成新商品販售，例如：星宇航空Cargo綁帶托特包。
			回程空車載送退貨商品或店到店物流。	

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

**3 品牌價值與創新服務**

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 星宇航空採購類別

星宇航空的「採購管理總則」依循國家「氣候變遷因應法」以相對環保減碳、高效循環利用、供應鏈價值共贏為目的，達到溫室氣體減量的目標，並參考各國環保規範，例如：環保標章，強調對安全、品質、價格和永續作為等方面的高標準要求，期待供應商能夠確保產品或服務的安全性，保持優越的品質水準，提供具有競爭力的價格，同時積極參與環境保護和永續責任。下列各採購類別皆遵循「採購管理總則」，以合理之價格，適質、適量供應公司各項業務需求。

### 當地採購

星宇航空主要營運地點為台灣地區，透過與當地供應商的積極合作，創造在地就業機會。2022 年及 2023 年本公司於重要營運據點，使用當地供應商的採購佔比分別約為 38.22% 與 40.94%。

(單位：新台幣 / 仟元)

年度	2022 年			2023 年		
	分類	當地供應商 總採購淨額	總採購淨額	當地供應商 採購淨額百分比	當地供應商 總採購淨額	總採購淨額
飛機航材及備品	444.09	2,951,838.46	0.02%	—	4,124,874.10	—%
燃油	3,235,312.11	5,144,681.76	62.89%	2,887,191.55	4,093,310.88	70.53%
地勤勞務	12,498.18	154,484.98	8.09%	344,931.45	344,931.45	100.00%
機上服務用品及餐飲	296,575.80	344,490.92	86.09%	781,173.70	781,173.70	100.00%
一般庶務	69,853.46	862,841.18	8.10%	—	459,338.00	—%
合計	3,614,683.64	9,458,337.30	38.22%	4,013,296.70	9,803,628.13	40.94%

註 1：當地供應商為在台設立且取得商工登記公示資料及統一編號的第一階供應商 (以新台幣交易)。

註 2：重大營運據點為最近兩年度任一年中曾佔進貨總額百分之十以上之供應商名稱及其進貨進額比例。

註 3：因疫後空運市場復甦，本公司營運班次及航次穩定，當各國機場作業能量恢復，2023 年起全面改以當地供應商進行地勤勞務和機上服務用品及餐飲服務。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 供應商大會

星宇航空實施供應商及合作夥伴 ESG 宣導計畫，並舉辦雙向會議，以建立開放的對話平臺。於 2023 年 1 月舉辦星宇航空供應商大會，共有 24 位各單位主管及同仁代表參加。

供應商大會深入探討多項議題，包括採購政策宣達、員工餐食材遴選、以及綠色採購與碳權等。透過採購政策宣達，詳細闡述有關永續原則在採購決策中的關鍵角色，並強調星宇航空對供應鏈永續承諾。同時，員工餐食材遴選的討論提升對食品採購的關注，強調食材的選擇對環境和社會的影響。此外，綠色採購與碳權議題的深入討論進一步推廣本公司在減少碳足跡和綠色環保方面的未來發展行動。

這次大會促進雙方的深度對話，推動共同實踐永續發展目標的行動。星宇航空期待未來透過持續的合作與宣導，能夠逐步建立更加永續和穩固的業務夥伴關係。

### 3.3.3 供應商遴選

供應商遴選是整個採購作業流程的起始階段。在這個階段，星宇航空透過嚴謹的程序和標準，選擇能夠滿足公司需求的優良供應商。本公司評估供應商的生產能力、質量控制體系、交貨能力、價格競爭力以及對於安全和永續發展的承諾，確保與高品質、可靠且符合永續標準的供應商建立合作夥伴關係。

供應商遴選作業	
1 供應商開發時機	由供應商請購申請單位協同採購權責單位或由接洽時評估是否有優於現有供應商，或可列為次供應商之可行性，進而開發、導入。
2 供應商遴選原則	供應商提供之產品或服務需滿足請購申請單位及採購權責單位對安全、品質、價格及永續作為相關等要求並須取得法規規定必備之證明文件，且須以高度注意在不影響航機作業安全及機上服務品質。 供應商遴選會藉由實地查訪；依據產品或服務之特性要求提供專業技術資格認證、了解供應商之技術能力、管理能力、履約能力等、年度供應商評鑑作業或相關評價等進行審查，確保公司企業安全並作為未來執行採購作業之參考。
3 供應商建檔及維護	使用電子簽核系統(Business Process Management, BPM)與相關紙本文件，進行供應商建檔、變更、停用作業。申請人應為採購權責單位且應忠實執行業務，注意義務檢核資料正確性、無造假之情事；另採購單位應針對其供應商提供相關證照及文件進行效期管理。 應與供應商了解雙方之期待與品質規範，共同維護品牌價值。供應商提供產品及服務類型將視各單位專業需求進行相應之供應商管理程序。
4 供應商管理與誠信經營	與供應商於契約履行及商業行為之過程中，均不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益；若有違反規定者，得隨時終止解除合約，並追訴法律責任。
5 供應商個資遵循及智慧財產保護	供應商執行相關業務涉及智慧財產權者，應遵守與星宇航空之不侵權保證、保密要求及智慧財產權歸屬之約定，確保本公司或當事人提供之個人資料機密性、完整性、可用性，與蒐集之目的具有正當、合理之關聯並免於遭受內外部蓄意或意外之威脅。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.2 顧客滿意和創新服務

3.3 永續供應鏈管理

4 飛航安全

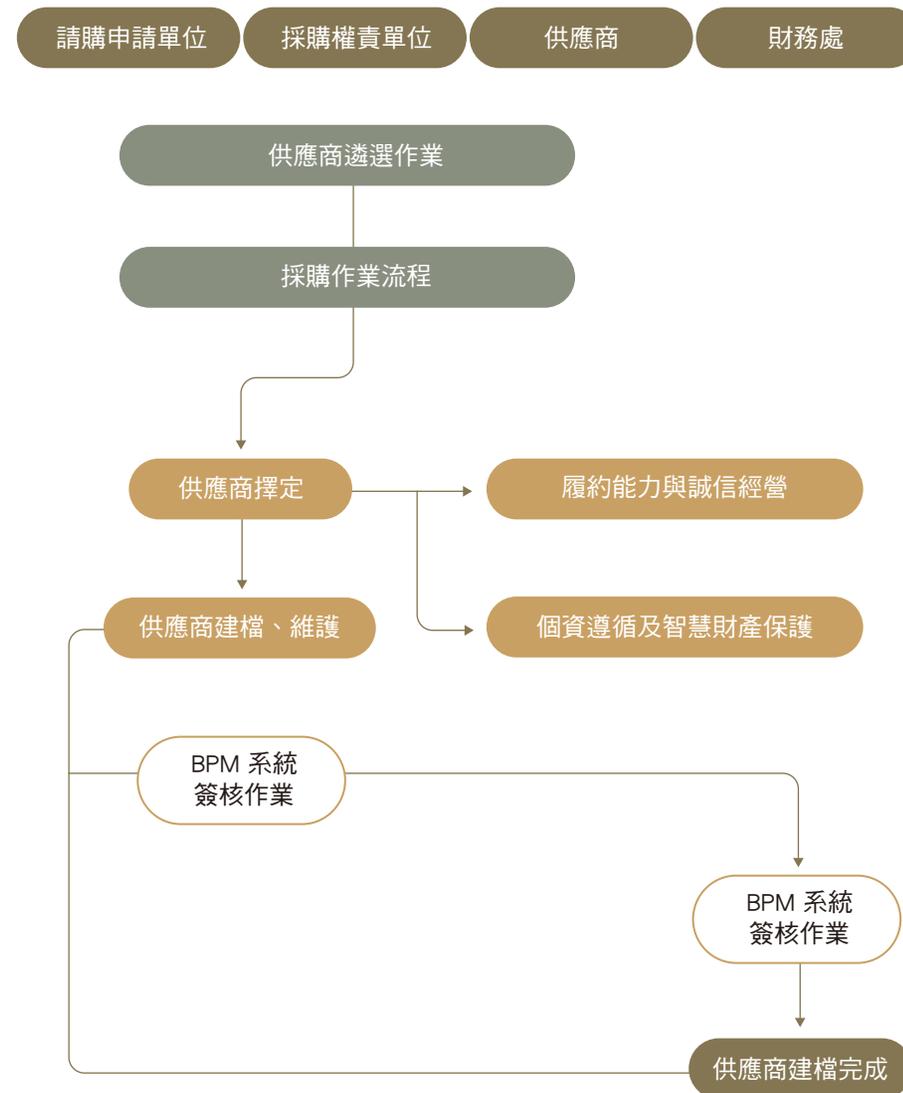
5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

供應商管理流程圖：供應商遴選



註：電子簽核系統 (Business Process Management, BPM) 為本公司電子化簽核作業系統。

### 3.3.4 供應商評鑑

在供應商評鑑作業階段，星宇航空建立一套綜合性的評估體系，以定期評估和監測供應商的績效，涵蓋品質控制、交貨準時性、價格合理性，以及對於永續作為的執行情況，有助於公司實現更高水平的業務效能和永續發展目標。

自 2022 年起，首年開始執行供應商評鑑作業，2022 年評鑑家數共 213 家、2023 年共評鑑 393 家，期間隨著公司營運規模提升，供應商數量亦呈現倍數成長。為確保供應商交貨品質與效率，由各單位擬定供應商品質評鑑標準，每年至少執行一次供應商評鑑作業。2022 年至 2023 年供應商評鑑期間，各有一家廠商評鑑不合格，2022 年為供應商之下包廠商未按時提供適當資訊影響同仁日常作業，2023 年為廠商交貨品質問題，前述事件皆在同仁判斷下更換供應商。

為強化供應商評鑑管控與評估標準，2023 年請同仁在各單位的管理手冊訂定明確的評鑑規則，以提升同仁在評估上更有效的辨識及管理供應商的潛在風險，同時透過內部宣導，提升同仁對供應商管理基本的觀念，讓整體的供應鏈順暢運行，並保持與供應商間的高水準合作品質。



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 3.1 品牌策略與發展

## 3.2 顧客滿意和創新服務

## 3.3 永續供應鏈管理

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 供應商評鑑作業

1 供應商評鑑作業至少應每年進行一次。各採購單位負責建立「供應商評鑑準則」，其中需明確包含對供應商在安全、品質、價格和永續相關方面的要求，以建立全面且有標準的評分項目。在執行例行性評鑑作業時，同時需要審查公司內部系統與供應商的交易狀況，以確保評鑑的全面性和準確性。

採購單位的供應商評鑑準則應至少分為四個層級，例如：優良、合格、觀察、不合格等。每個層級應制定相應的管理原則及處置方針。為確保評鑑的客觀性，應設定不合格評鑑分數的最低門檻為總分的60%。供應商評鑑門檻如下：

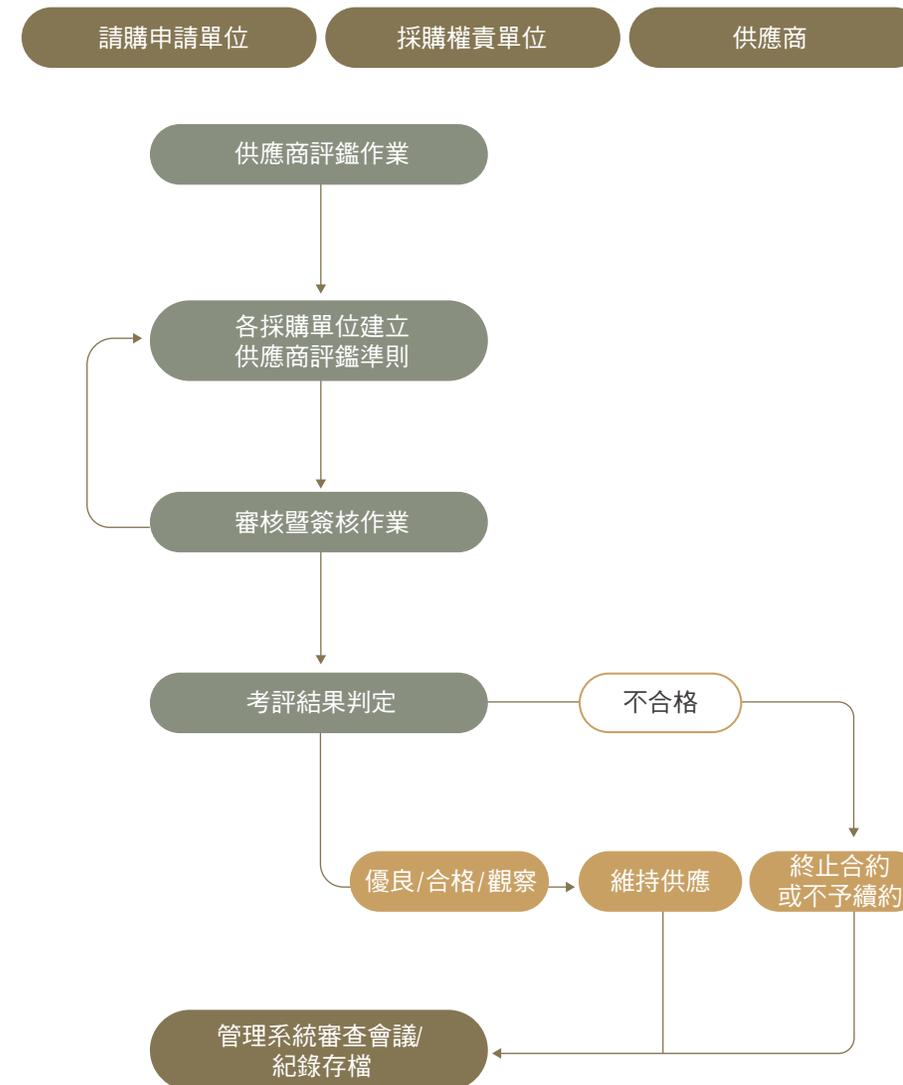
評鑑結果	分數	處置
優良	4.5~5	優先考量為主供應商
合格	3.9~4.4	正常往來，可考量作為次供應商
觀察	3~3.8	加強督促：若連續兩年則列為「不合格」
不合格	2.9(含)以下	列為「停用」供應商。即更換於奉核起到二年內不得參與新採購案 *於BPM系統供應商主檔申請停用

3 供應商出現交貨或履約異常時，採購權責人員立即執行評鑑或提出與有關單位，例如：採購、稽核、法務、財務等部門進行調研。必要時星宇航空得終止合約或不予續約，並作為未來是否繼續合作之參考依據。

4 如該異常狀況採購案為寡占市場之供應商或唯一供應商、或有其他業務考量，請購申請單位及採購權責單位應邀請該供應商進行訪談，討論改善、合作、配合等事宜。

5 供應商評鑑結果及處置，各採購單位應於「管理系統審查會議」提出報告。

## 供應商管理流程圖：供應商評鑑



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

# 4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

揭露內容	項目	內容
政策與承諾	政策	訂定「星宇航空安全政策」並適用於全體同仁，以確保飛行安全的核心承諾。
	承諾	每年檢視安全政策的妥適性，服務旅客的同時，亦持續追求新的方法來推動正向的安全文化。
行動計劃	正面衝擊管理	透過系統化和量化分析確保安全政策有效實施，以及建立組織安全文化，確保每位員工都追求最高標準的安全。持續維護飛航安全是本公司對客戶的承諾，有助於塑造星宇航空永續飛航的品牌形象並提高客戶品牌忠誠度。
	負面衝擊管理	若發生安全事件導致航機損壞或人員受傷，可能對公司產生不良影響，甚至可能面臨民航主管機關裁罰。為有效因應負面衝擊，公司需建立健全的危機管理機制，迅速而有效地應對任何安全事件。
有效性評估	質化	依據公司安全目標、營運現況及數據資料並參考民航主管機關及國際民航組織等規範，訂定年度「安全績效指標(SPI)」及「安全績效目標(SPT)」。定期由SMS安全落實小組追蹤執行成效，並於第一季安全審查委員會(SRC)審視前一年度SPI/SPT執行績效及當年度修訂建議，如未達年度SPT目標值，SMS安全落實小組須提報改善措施。
	量化	透過年度安全績效指標(SPI)及安全績效目標(SPT)來追蹤評估飛安表現的實際成效，在過去3年內未發生任何重大意外事件。本公司致力於對各項營運進行全面性風險評估。2022年至2023年針對新引進A330neo和A350-900機型，以及新增的營運航點，透過變動管理專案的實施，全面掌握潛在風險，保障營運的穩健性。
目標 / 標的	短期目標 KPI	意外事件≤4(次/年)
	中長期目標 KPI	零事故是星宇航空持續維持的安全績效目標，展現公司對卓越運營的不懈承諾。
申訴機制	權責單位	安全審查委員會
	聯絡方式	安全管理資訊系統iQSMS 安全專線Safety Hot Line • 常日上班時間通報專線電話：+886-3-260-1800#6901 或 #6902 • 假日及非上班時間通報專線電話：+886-3-260-1800#5580 安全專用電子信箱Safety Email Box：cfd@starlux-airlines.com
	通報機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>全體同仁可透過安全報告系統(iQSMS)、安全專線或安全信箱提報日常工作中發現可能影響安全的事項。</li> <li>各單位於SMS落實小組會議討論改善/預防措施。</li> <li>每季於安全審查委員會(SRC)檢視安全管理執行情況，並報告公司整體風險狀況於董事會。</li> </ul>

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 4.1 飛航安全管理

### 4.1.1 安全管理架構

安全審查委員會 (SRC) 為星宇航空最高層級之飛航安全決策及督導單位，負責監督、實施和維護安全管理系統 (SMS)，其職責包括確保整體飛航運作的安全與推動安全管理系統、針對重大飛安和保安議題進行決議，亦為公司緊急事件的決策單位。

安全審查委員會的組成成員，包括主席、列席以及委員。主席一職由公司執行長擔任，董事長作為列席參與，提供公司高層管理者的視角和意見。委員為各飛安相關作業單位的最高主管，確保委員會在制定飛行安全政策和決策時能夠獲得來自不同部門的全面反饋和專業意見。此外，相關單位，例

如人資、企劃、客艙服務品單位的最高主管也將受邀出席參與相關會議。透過此組織架構，星宇航空確保安全審查委員會的決策和推動飛行安全工作的有效性和全面性。

為更有效地實踐安全管理，安全審查委員會下設八個「安全落實小組」，由飛航運作相關單位組成：組織管理、航空保安、飛行安全、運控安全、維修安全、客艙安全、地面安全及貨運安全等落實小組，負責執行各領域與安全相關的任務，包括蒐集安全資訊、管控作業風險、制定並實施預防與改善措施，以及推動安全管理系統。每個安全落實小組負責管理公司內的特定安全領域，以確保在各方面都能達到最高的安全標準。

安全管理會議架構圖



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 4.1.2 安全管理系統

依據我國民航法規要求並參考國際民用航空組織 (International Civil Aviation Organization, ICAO) DOC. 9859(Safety Management Manual, SMM) 手冊，建立明確的安全政策和目標、確保足夠的資源支持安全活動、落實持續性的危害識別與風險管理、定期監控安全績效、提供有效的溝通管道及全員參與的安全訓練，使組織能夠全面而有效地管理飛行安全。

2023 年 2 月推動國際航空運輸協會運行安全稽核認證 (IATA Operational Safety Audit, IOSA)，由國際航空運輸協會 (International Air Transport Association, IATA) 指派德國稽核機構 (Aviation Quality Services GmbH, AQS) 輔導查證，2023 年 11 月取得 IOSA 稽核證書。本公司未來將依循 IATA 規範，每兩年進行一次 IOSA 複查，以持續符合國際航空運輸協會之安全標準。

#### 安全管理系統實施流程

本公司自 2020 年開航即建置並持續完善「安全管理系統」(Safety Management System)，此系統涵蓋多個關鍵流程，包括承諾、規劃與組織、反應性流程、主動性流程以及持續改進，以全面落實星宇航空的安全管理系統。



### 星宇航空：安全管理系統



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 4.2 危害辨識與風險管控

### 4.2.1 飛航安全指標

依據公司安全目標、營運現況、民航主管機關及國際民用航空組織 (ICAO) Doc 10004 2023-2025 Global Aviation Safety Plan(GASP) 全球五大高風險項目 (High-Risk Categories of Occurrence, HRCs)：受控墜地、飛行中失控、空中相撞、跑道越界，以及跑道侵入，制定年度的「安全績效指標 (SPI)」和「安全績效目標 (SPT)」。

指標項目	事故發生數 (件數)
致命 / 飛機全毀事故 Fatal and Hull Loss Accidents	0
非致命事故 / 飛機體全毀事故 Non-Fatal and Hull Loss Accidents / Serious Incidents	0
可控飛行撞地 Control Flight into Terrain (CFIT)	0
飛行中失控 Loss of Control in Flight (LOC-I)	0
空中碰撞 Mid-Air Collisions (MAC)	0
衝偏離跑道 Runway Excursions (RE)	0
跑道入侵 Runway Incursions (RI)	0

定期由 SMS 安全落實小組追蹤執行成效，並於安全審查委員會 (SRC) 審視前一年度 SPI/SPT 執行績效及當年度修訂建議，如未達年度目標值 (SPT)，SMS 安全落實小組須提報改善措施。本公司透過每年度安全績效指

標 (SPI) 及安全績效目標 (SPT) 來追蹤評估飛安表現的實際成效，自 2020 年開航至 2023 年度未發生任何重大飛安事故。

年度	2022 年	2023 年
重大飛安事故 (件數)	0	0

### 4.2.2 航空安全訓練

#### 飛航安全深根

提供專業的安全管理系統 (SMS) 基礎及進階課程培訓，強化星宇航空的整體安全文化並提升安全管理水準。培訓的首要目的是確保全體員工獲得足夠的航空安全資訊及訓練，使員工不僅具備基本的安全概念且了解識別及通報危害之重要性。同時，公司管理職人員能夠獲得更深入的安全管理知識，學習如何有效領導和推動安全文化，以應對可能的安全挑戰。

自 2018 年起，即實施全員安全管理教育課程，全體同仁都要參與安全管理系統 (SMS) 初訓，且每年度接受複訓，課程內容涵蓋：安全管理系統 (SMS) 架構、星宇航空安全政策及目標、安全職責、危害識別及風險管理以及人為因素等。此外，管理職人員須接受安全管理系統 (SMS) 進階訓練，課程內容涵蓋：國家安全計畫 (SSP) 與星宇航空安全管理系統 (SMS) 的關係、變動管理及資源分配等及安全決策等。

#### 飛航安全推動

星宇航空積極參與國內外各項安全相關會議，以持續提升公司的飛航安全水準。自 2022 年起，本公司參與多場具有國際影響力的會議，包括交通部民用航空局、國際航空運輸協會 (IATA)、空中巴士公司 (Airbus)、世界飛安基金會 (Flight Safety Foundation, FSF) 等國際組織舉辦的航空相關會議，借此機會與業界深入交流和學習，共同創建安全及永續的航空產業。2022 年至 2023 年所參與之國內外會議如下：

- 經營者的話
- 關於本報告書
- 年度 ESG 亮點績效
- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全
  - 4.1 飛航安全管理
  - 4.2 危害辨識與風險管控
  - 4.3 空勤組員管理
  - 4.4 航行監控與管理
- 5 永續環境
- 6 和諧健康職場
- 7 公眾責任與社會參與
- 附錄

時間	主辦單位	會議項目
2022 年 8 月	交通部民用航空局	2022飛航安全管理高峰論壇(Aviation SMS Summit)
2022 年 10 月	國際航空運輸協會(IATA)	全球航空數據管理(Global Aviation Data Management, GADM)使用者論壇
2022 年 12 月	交通部民用航空局	航機安全運作研討會(Flight Operations and Safety Seminar)
2023 年 3 月	空中巴士公司(Airbus)	第27屆飛航安全研討會(Airbus 27th Flight Safety Conference)
2023 年 3 月	世界飛安基金會(FSF)	亞太地區航空安全高峰會(Asia Pacific Summit for Aviation Safety)
2023 年 5 月	國際航空運輸協會(IATA)	風險導向的IOSA工作坊(Risk-Based IOSA Workshops)
2023 年 8 月	國際航空運輸協會(IATA)	航空日-One ID研討會(Aviation Day - One ID Seminar)
2023 年 9 月	國際航空運輸協會(IATA)	世界安全與運營研討會(World Safety and Operations Conference, WSOC)

### 4.2.3 事故與安全管理

#### 飛航操作風險分析作業

訂定飛航品質保證作業辦法，利用飛航資料分析系統識別每日飛行作業中可能之潛在風險，且針對識別出之風險進行根因分析及趨勢統計，以月報及季報之方式提供予機隊，進行飛航操作之相關改善及監控，或追蹤改善措施之成效。除定期製作 FOQA 報表，亦不定期提供事件案例分享予機隊。透過 FOQA 系統，使得機隊管理職航員能夠運用這些數據進行一般性的安全事件調查和統計分析，有助於發現並改正飛行操作階段之缺陷，以減少潛在的飛航安全風險，降低飛機意外事件和重大失事事件的發生，從而確保飛航的安全性。

為落實飛航品質保證作業中之三大政策即為安全政策、不懲處政策以及資料保護政策，本公司於 2022 年 3 月與全體飛航組員簽署一份正式 FOQA Agreement 協議，目的為確保飛航資料僅運用於精進飛安及建立良好的安全文化。



此外，2022 年星宇航空亦加入 IATA 全球航空數據管理 (Global Aviation Data Management, GADM) 方案，提供相關事件分析的數據資料，協助 IATA 進行專業的統計分析。GADM 方案為綜合性的飛航安全數據資料庫，涵蓋多項事故分析、事件分析、地面損傷事件分析、維修和稽核報告的分析。利用 GADM 大數據統計辨識各場站之潛在風險及全球飛行操作風險趨勢，提前進行相關之預防措施以精進飛航安全。2023 年，本公司將 GADM 轉型成 IDX (Incident Data eXchange) 以及 FDX (Flight Data eXchange) 計畫，持續參加並貢獻相關數據供 IATA 運用及分享，善盡航空公司應盡的責任與義務。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 風險評估及管控

星宇航空致力於確保營運的安全與穩定，依據內外部資訊、組織、作業環境與法規、程序與裝備等變化，透過變動管理專案的實施，針對各項營運持續進行全面性風險評估。2022 年至 2023 年針對以下新項目進行風險評估，並完成風險緩解及管控措施：

- ◆ 機隊擴充：隨著市場需求的增長，擴充機隊，新引進 A330neo 和 A350-900 機型。
- ◆ 航線拓展：新增的營運航點，包括台北 - 札幌、台北 - 沖繩、台北 - 福岡、台北 - 宿霧、台北 - 仙台、台北 - 洛杉磯、台北 - 克拉克、台北 - 熊本、台北 - 舊金山及台北 - 名古屋等 10 個航點。
- ◆ 組織發展：2023 年星宇航空設置聯合管制中心 (OCC)，負責協調和監控公司航班作業，確保公司飛航安全高效運作。

## 全員安全報告系統 (iQSMS)

為貫徹星宇航空的座右銘：「安全是我們的態度 (Safety is our attitude)」，星宇航空建立全員安全報告系統 (iQSMS)，此系統為 SMS 主動危害識別活動的一部分，藉由安全報告系統所蒐集的危險資訊，找出並消除或緩解營運作業中可能導致危險後果的風險。星宇航空鼓勵全體同仁透過安全報告系統，提出任何跟安全相關的議題：包括作業環境中的危害項目、安全相關事件、人為疏失或違反規定的事件，確保全體同仁透過安全報告系統揭露安全問題時不受懲處，除非揭露的內容涉及非法或屬於蓄意違規之行為。為建立完善的報告環境，星宇航空自 2020 年開航起，提供網頁版及行動版安全報告系統，於網路環境或離線環境，同仁皆可填寫安全報告。2022 年收到總共 316 份安全報告，2023 年收到總共 581 份安全報告。

各領域安全落實小組，針對所收到的安全報告，以系統化的方式進行風險評估與分析，並監控風險管控措施之實施。其中，空勤組員疲勞案件為飛行安全小組透過安全報告系統所掌握之風險管控重點項目，針對此項目，本公司實施風險改善專案。

## 風險改善亮點專案：

2023 年度透過全員安全報告系統 (iQSMS) 收到 581 份安全報告中，鑑別出航點疲勞事件之情形，並根據星宇航空「安全管理手冊」，立即進行風險評估流程及管控措施。「台北 - 仙台航班」為星宇航空相對長途的航班，而因於全員安全報告系統 (iQSMS) 接收組員疲勞回饋件數及嚴重程度已達星宇航空現行公司政策之規範。鑒於同航點疲勞事件發生頻率達 4 次以上，本公司召開風險評估會議，進行根因分析並提出改善措施。最終，將整體歷程歸檔於全員安全報告系統，以供未來參考及學習，進一步強化公司對風險管理的有效性和透明度。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 根因分析



## 台北 - 仙台航班疲勞改善措施

改善措施	實施日期	作業說明
接班優化	2023年6月起	5月接獲「台北-仙台航班疲勞」報告，評估當時機隊人力尚無法因應派遣方式變更，故6月班表開始執行接班優化方案如下，並預劃9月起改為加強派遣： 1. 不安排IOE航班(航路操作經驗期間Initial Operating Experience, IOE) 2. 台北-仙台航班連續飛班至多(含)2日。 3. 連續工作日含台北仙台航班及地面任務，至多(含)3日。
加強派遣	2023年9月初到10月底	9月起為台北-仙台航班旺季，在不損害旅客權益下，前艙仍維持組員加強派遣。
過夜	2023年10月底起	2023年10月30日起台北-仙台航班變更為過夜航點。

透過健全的風險管理系統，有效解決台北 - 仙台航班的疲勞問題，履行對員工和乘客安全的堅定承諾，不僅提升星宇航空的風險管理效能和聲譽，更凸顯公司對風險管理的高度重視。

## 4.3 空勤組員管理

### 4.3.1 空勤組員照顧

星宇航空致力於推動員工協助專案 (Employee Assistance Programs, EAP)，透過心理照顧，不僅能促進空勤組員之間的信任和理解，更有助於提升團隊合作和溝通水平。同時，心理健康的空勤組員更容易保持專注和高效率的工作，有助於提升整體工作效能，降低人力風險的發生。

#### 空勤組員疲勞管理

星宇航空遵循國際航空運輸協會 (IATA)、國際民用航空組織 (ICAO) 與國際飛行員協會 (IFALPA) 於 2016 年共同合作發布的「航空公司操作人員疲勞管理指南 (Fatigue Management Guide for Airline Operators, 2nd Edition)」，針對機組成員的疲勞風險進行全面的管理，以下列方式進行資料蒐集與疲勞管理：

預測式	飛航組員排班系統採用生物數學模型 (BSAFR) 以清醒值 Effectiveness(%) 進行飛航組員工作效能分析，百分比越高代表疲勞程度越低，工作效能相對較高。每月班表發布前及班表異動前/後，排班系統將自動檢核飛航組員疲勞數值是否已達告警數值，提供排班人員作為班表調整與改善之參考。
主動式	每年度發放疲勞問卷針對飛航組員疲勞程度、班型結構、派遣方式、休假安排等項目進行調查。航員調派課進行問卷結果分析、評估班表優化及提出改善作為。
被動式	飛航組員利用 iQSMS 主動提報疲勞報告，航員調派課進行疲勞數據及前後三天班表分析，若同航點疲勞報告風險等級達中度時，將召開風險評估 (Risk Register) 會議進行根因分析並提出改善措施。2023年發現一件達中度風險航點，航員調派課階段性執行接班優化、調整派遣型式已緩解風險(詳細可參閱4.2.3事故與安全管理)。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

本公司致力於確保全體同仁擁有充分的知識與技能，以應對和有效管理疲勞相關風險。公司定期安排全面的培訓計畫，以確保團隊成員深入瞭解並能夠勝任疲勞管理的相關要求。透過這些培訓計畫，協助同仁獲得國際航空運輸協會 (IATA) 「疲勞風險管理系統 (FRMS)」 認證，確保同仁具備應對各種操作狀況的專業能力。

措施類別	具體措施
飛航員訓練	新進飛航組員課程皆安排派遣法規課程，強化飛航組員對於航空器飛航作業管理規則之瞭解，另安排疲勞管理課程，提升飛航組員對於疲勞管理之警覺性。
排班人員訓練	新進人員初始訓練課程須完成派遣法規及疲勞管理教育訓練；年度複訓將針對疲勞所造成飛安風險事件之案例進行研討，強化同仁對疲勞管理之警覺。另派員參訓IATA疲勞管理相關課程，以強化疲勞管理知識及提升疲勞管控機制，以降低疲勞產生之潛在風險。
客艙組員疲勞管理	自2023年下半年起，公司實施客艙組員疲勞法規與案例研討教育訓練，強化線上客艙組員對航空器飛航作業管理規則以及勞基法相關法律知識的理解。透過實際航班案例演練班表時數計算，討論各種異常情境，確保執勤客艙組員在疲勞管理方面承擔自主管理責任。
	針對客艙組員生理與心理狀態管理進行作業規劃，規格採優於法規要求，以期客艙組員執行任務前皆能得到充足休息。藉由定期檢視客艙組員飛行報告回饋，依據航班運作狀況及客艙組員實際需求，採不定期舉辦執勤期間休息說明會與發布執勤期間休息說明公告。
PR 職能加強課程	於PR職能加強課程中安排客艙組員疲勞法規與案例研討教育訓練課程，強化線上客艙組員對航空器飛航作業管理規則及勞基法相關法律知識的理解。

## 人力規劃與排班管理

星宇航空致力確保合理且有效地配置以及運用人力資源，積極引進最先進的排班系統、開發空勤組員換班系統、優化排班政策等，確保公司內部各項業務的協調運作，也為員工提供更彈性、更人性化的工作環境。

措施類別	具體措施
執勤人力規劃	依據公司營運計畫，提前規劃航班營運與機隊引進所需招募及晉升計畫，並依據公司更新航班計畫，進行滾動式檢討及調整，並提供與空服人資與訓練單位，供其可於充足時間進行人才招募、辦理晉升培訓；透過有效管控線上執勤人力供給平衡，使得空勤組員每月飛時及休假達到均衡。另依照淡、旺季營運需求，適時安排空勤組員休假，使空勤組員身心獲得平衡。
排班系統引進	本公司成立初期，即引進空勤組員排班系統(Crew Management System, CMGS)，提供調派課數位化排班系統進行飛航組員勤務安排及航機監控，以電腦自動化系統運算均衡飛時、長短班型及休假日數，並掌控班表安排符合內規及法規，提供具備效率與品質的空勤組員勤務安排管理資料庫。
飛航組員換班系統開發	開發飛航組員App換班功能，提供飛航組員可隨時提出換班申請需求，並透過系統自動審核機制即時得知申請結果，利於妥善安排工作與家庭生活。
排班政策優化	開放部分飛航組員族群每月可以透過指定休假或指定飛班彈性安排個人班表，並及時因應航線狀況彈性調整派遣策略，例如：航路訓練的受訓學員盡可能安排執飛各營運航點，以提升各機場熟練度與飛行安全、避免派飛飛航組員連續執勤紅眼航班或飛航組員反應疲累航點；班表預排階段針對外籍飛航組員返家需求，安排集中執勤任務與集中休假之班表，以利每月進行返家規劃。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 精神作用物質檢測自我管理

遵循民航局航空器飛航作業管理規則 (07-02A) 一百九十九條，特訂定星宇航空「精神作用物質檢測辦法」，以確保飛航安全與遵守法規，實施以下酒測政策：

1. 飛航組員由本站出發時，必須進行 100% 的酒測。
2. 客艙組員、簽派員、維護人員及勤務人員每年抽測總人數的 30%。
3. 在外站休息或過夜的飛航組員及客艙組員，每年抽測總人數 50% 的酒測，這一政策優於業界標準。

在內部執行上，新進飛航組員在培訓課程中接受相關規定、簡易型及精密型酒測器的操作指引，以及航班報到酒測流程的說明。為加強空勤組員對酒測的理解與執行，公司針對酒精檢測規範進行公告週知，同時宣導相關的自我管理注意事項，期望空勤組員在執行職務時保持適當的身心狀態。另外，自 2022 年 12 月 1 日起，要求客艙組員自行保管酒測吹嘴並實行重複使用，以減少對環境的影響。

### 強化空勤組員溝通

為增進與空勤組員溝通並凝聚對公司向心力，提供多元管道與空勤組員表達對於執勤上所遇問題與需求，給與快速回應與關懷，有助於建立積極的企業文化，促進內外部之間的良好互動，提高空勤組員和客戶的滿意度，同時確保公司能夠有效應對不斷變化的營運環境。

措施類別	具體措施
管理組長制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 配置「管理組長」職務，由每位管理組長帶領約80位客艙組員，其中涵括各職級，客艙組員執勤上所遇到的問題、需求或有時效性之通報事項，能夠及時被回應並給予關懷。</li> <li>• 每月每位組長開放至少兩天時間與客艙組員面談，提供專業建議，涵蓋服勤相關疑問、公司目標和個人職涯規劃等。</li> </ul>
專業知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過案例分享或影片方式，分享每月客訴案例，並提供相應的服勤手法建議，以提升服務品質。</li> <li>• 定期在客艙組員航班簡報前，由管理組長向客艙組員佈達公司公告及服勤手法建議，強化客艙組員對服勤專業的理解。</li> <li>• 每年舉辦客艙組員座談會，每位客艙組員每兩年需參加至少一次，邀請專業講師授課，強化客艙組員的專業知識，透過問卷回覆調整座談會內容。</li> <li>• 針對新晉座艙長提供職能加強課程，分享案例，提供面對異常突發狀況的技巧指導。</li> </ul>
溝通平台運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於公司溝通平台，由管理組長設置客艙組員群組，不定時發布即時服勤訊息或注意事項，客艙組員不僅可透過既定公告平台接獲公司佈達資訊，亦可透過群組收到組長給與之宣導事項。</li> <li>• 由管理課同仁及線上客艙組員組成編輯群，發行PO'TSUA電子季刊，分享客艙組員及地勤人員、服務心得及外站旅遊小撇步等，促進共享與互動。</li> </ul>
定期會議	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每月舉辦機隊會議、處會議，由各行政單位與機隊針對各項政策進行討論與研議。</li> <li>• 每半年舉辦機隊研討會，藉此分享飛行操作議題、宣達政策目的，並提供線上客艙組員交流機會。</li> <li>• 每兩個月舉辦人力會議，與機隊針對人力需求、升轉訓規劃、招募甄試流程進行討論。</li> </ul>

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 4.3.2 專業訓練及考核

星宇航空重視飛航組員在飛行領域的專業技能和知識，因此飛航組員每半年需進行模擬機的「年度技術考驗 (Proficiency Check)」以及每年執行航路考驗 (Line Check) 的實機考驗。在考驗過程中，飛航組員需展現在模擬飛行以及實際飛行中的能力，確保可維持良好的飛行能力和導航技能，以應對不同航路和飛行環境的挑戰。

#### 督察飛航 (Supervisory Flight)

為貫徹星宇航空運營理念「安全第一」與「零事故」之安全目標，安排查核員執行機上作業督察。每月由機隊推派之空勤職督察員 (Supervisor) 線上觀察整體運航系統，且檢視飛航組員對於政策及程序之落實度、飛航組員資源管理 (Crew Resource Management, CRM) 技巧之運用、對安全 (Safety) 及保安 (Security) 之認知，從中識別系統面、飛航組員飛航操作之趨勢及其問題，持續進行弱項改善，以提升飛航安全及整體航程作業之流暢性。

通過定期的飛行航班督察機制，星宇航空確保督察員能夠執行機上作業的督察並對座艙長的職能進行評估。同時，每趟航班的座艙長則負責對一般客艙組員進行考核。在觀察整個服務過程中，鼓勵並肯定客艙組員在表現良好方面的努力，同時在需要改進的方面提供適當的建議和指導。

落實安全報告填報作業、定期蒐集報告數據統計與分析，並持續監控航班運行完成前瞻性飛航安全預測。此外，藉由定期會議，研討機上作業運行狀況，提出觀察重點，審視標準程序正確性、適用性，以強化星宇航空飛行安全。2022 年至 2023 年，總計完成 136 架次督察飛航。

#### 專業航行訓練

星宇航空提供一個全面的專業航行訓練體系，確保飛航組員和客艙組員在各方面都具有高水平的技能和專業素養，以下是主要的訓練項目及相關人數：

年度	2022 年		2023 年	
	飛航組員	客艙組員	飛航組員	客艙組員
基礎飛行訓練	134	117	426	560
機型轉換訓練	19	6	471	724
年度定期複訓	128	380	128	455
空勤組員升等訓練	20	38	99	108
艙等服務訓練	NA	NA	359	545
<b>總計 (完訓人數)</b>	<b>301</b>	<b>541</b>	<b>1,483</b>	<b>2,392</b>

註 1：基本飛行訓練 / 年度定期複訓：為基本飛行技能培訓並每年提供定期複訓，包含地面學科、基礎飛行訓練、航路經驗等訓練。

註 2：機型轉換訓練：引進新型的飛機後所需課程，包含客艙結構課程、機型差異訓練課程、緊急逃生訓練、機型轉換模擬機訓練、機內服務差異相關訓練。

註 3：空勤組員升等訓練：空勤組員提升勝任技能之課程，包含座艙長升等訓練、機長升等訓練、教師駕駛員升等訓練、升等檢定駕駛員等訓練。

註 4：艙等服務訓練：針對客艙組員提供之培訓課程，包含頭等艙服務訓練、商務艙服務訓練、雙走道商務艙服務強化等訓練。

引入客艙航班報告系統 (Crew Flight Report, CFRS) 允許客艙組員在航班後撰寫航班報告，以利管理單位用來監控全航線的異常狀況，包括安全和服務方面。透過即時傳遞機制，管理單位可迅速了解航班報告以及客艙組員的服勤狀況，可及時通知相關單位以改善服務環境並確保保持高水準的客艙組員表現。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 4.4 航行監控與管理

### 4.4.1 航機維護管理

因應機隊擴充持續引進各項維護之必要工具裝備，建構航機維修之基礎建設。維護基地坐落於桃園國際機場，第一座維修棚廠於 2022 年 10 月啟用，容納現有機隊航機執行定期維護工作。維修棚廠具備完善之照明與空調，確保公司於執行維護工作時不受限於天候與時間因素；廠區內設有完備之消防設施與人身安全裝備，並定期執行演練，以確保維修人員之工作安全。

#### 航空維修訓練中心

星宇航空附設航空維修訓練中心，由星宇航空機務處設置負責人，督導訓練中心各項業務工作之推動、確保永續經營及符合民用航空人員訓練機構管理規則，並且由訓練經理及品質經理監控訓練標準、維修學員的學科考驗及實作評鑑。

為推動永續發展與經驗傳承，2022 年 10 月啟動新人維修培訓計劃，安排無經驗的人員能夠接受系統性的培訓，成為合格的維修技術人員。星宇航空引進的人才多為業界資深或有經驗的人員，有助於培養新一代的專業人才。此外，公司在培訓計劃中擁有專業合格的講師和維修團隊，同時投注資源於訓練中心的新設施，以確保學員能夠紮實地完成培訓，習得必要的技能和知識。

為滿足航機維護和適航簽放的需求，必須依賴取得監管機關核發的執照的合格人員。自 2022 年起陸續取得民航局核發的航空人員訓練機構許可，已具有 A321neo 及 A330neo 全系統的訓練能力。此外，2023 年度提出 A350 全系統維修訓練能力的申請，以確保維修人員在公司內部有完整的職涯發展管道。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

**4 飛航安全**

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

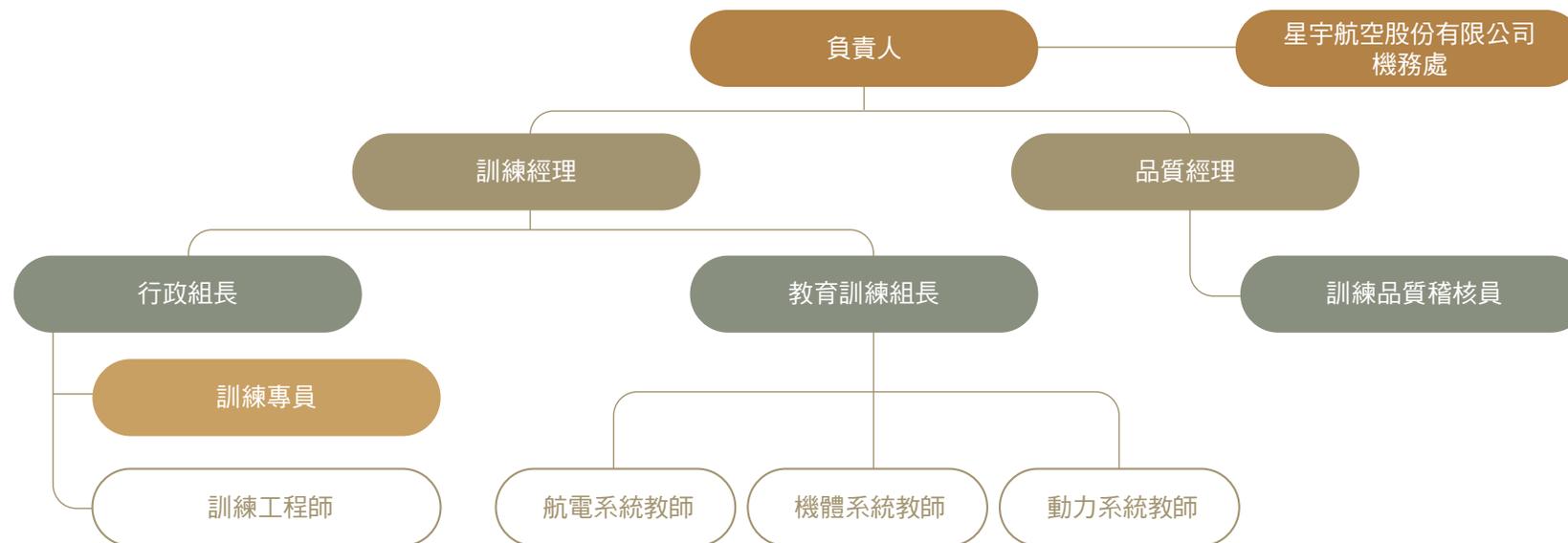
5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

星宇航空股份有限公司附設維修訓練中心人員組織圖



### 航機維護數位化系統

因應數位化作業，維修棚廠加強整體廠區之無線網路訊號強度及涵蓋率，提高員工工作效率並能滿足維修人員執行工作之便利性。數位化系統協助長期維修任務之規劃與整合，為星宇航空帶來專業優勢。

優勢項目	優勢說明
(1) 數據準確性與即時性	整合現有機上相關之資料通訊連接(ACARS、SATLINK、Gatelink、Cellular等)將資料傳送至地面系統，降低傳統紙本技術日誌填寫之人為因素、並允許機組人員在航班中發生狀況時即時記錄及傳輸準確之資訊、使維修團隊能在航機抵達之前即啟動故障排除與偵錯，使該狀況在下一趟飛行前有效解決。
(2) 移動性與安全性	系統可在機上以及配發維修人員的行動裝置(例如：平板電腦)上運作。透過嚴密之數位認證機制，所有傳輸之資訊、紀錄都能得到妥善之保護，資料庫亦具有完整之備援機制，以落實數位化作業規範之可讀性、安全性及完整性。
(3) 資源節約	減少平均每年有關工程、修護及補給相關業務之紙本使用量，包含工程評估與審查文件、維修日誌、補給採購相關文件、維修作業紀錄表單、維修程序、工單等紙本。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

4.4 航行監控與管理

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

本公司於創立之初便決心導入與發展公司數位化作業，除了能大量減少紙張作業、達成環保永續之目的以外，透過航機日常維護週轉時間的縮短和產能的提升，增加航機的可用性。以下為導入數位化維護相關系統：

系統名稱	功能說明
ULTRAMAIN (ELB/ULTRAMAIN V9/Mobile Mechanic) 機務維修系統	系統功能涵蓋航機維護所需之電子技術日誌、維修工卡、適航指令等，完全取代紙本作業，並取得監管機關(交通部民用航空局)核准實施。
DOC/eManual 文件管理系統	系統保存並控管航機維護相關之手冊、工作指導書(SOP)、表單以及各式ISO文件；透過電腦或行動裝置，維修人員可克服時間地點限制、隨時查閱正確版本之技術文件，確保維修工作正確執行。
BPM 電子簽核系統	航空產業有許多評估審查流程需透過程序表單於組織內陳核，導入電子簽核系統可不受時間地點限制、並免除傳統紙本表單傳閱之資源浪費及不易追蹤之缺點。
eTDS 員工訓練發展系統	維修人員需完成嚴謹之各項學、術科訓練，以及各部室專業職能之考核，方能取得合格授權執行相關作業。訓練系統可供學員線上進行課程閱讀與考核，不受時地限制；其訓練紀錄亦可長期保存於系統中隨時調閱，確保維修人員授權資格得以維持。

### 數位創新：Airbus Skywise Health Monitoring (SHM) 監控工具

本公司致力於推動航機即時監控技術，利用 Airbus Skywise Health Monitoring (SHM) 監控工具提供有效且創新的航空維修服務。通過此技術，公司能夠監測所有航機的異常事件，以預防頻繁且重複的故障，並在問題發生時儘早發現，從而提升整體維修效能。

長期監控方面，可及早發現趨勢的消長，使維修人員能夠正確預測故障排除所需的時間和資源。同時，此系統還能夠檢測和管理重複性故障，使維修人員能夠在早期進行修復，確保實現公司的安全目標。這項持續的監控和預測性分析方法有助於提高航機運行的可靠性，同時節省維修成本和資源，確保飛行安全性達到最高水準。

### SHM 之三大維修品質保障

1. 更精準地監控航機運作狀態可達成優化飛機總油耗之目的。
2. 異常之航機狀況會需要安排額外航班以疏運受影響的旅客，降低航班取消的狀況可確保減少不必要的二氧化碳排放。
3. 提升航機可靠度可以減少發生技術警報後須返航的機會，通常這些程序會要求著陸前必須拋棄燃油。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

**4 飛航安全**

4.1 飛航安全管理

4.2 危害辨識與風險管控

4.3 空勤組員管理

**4.4 航行監控與管理**

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 4.4.2 航機監控技術

### 航機監控管理

星宇航空聯合管制中心是一個全天候運作的 24 小時航班簽放及監控中心，由持有民航局執照的飛航簽派員擔任簽派席位和管制席位，致力於確保公司航班的安全、高效運作。聯合管制中心以專業的飛航簽派員為核心，結合先進的電子系統和通訊技術，確保公司航班在各種情況下都能夠順利運行，同時保持高水準的安全性。

### 航機監控數位化系統

星宇航空導入航機數位化系統，提供更高效率的飛航計畫、更快速的風險評估，旨在建立全面且即時的飛航資訊，使機組人員和地面控制中心能夠隨時掌握飛機的狀態，迅速應對任何異常情況。透過數位化監控管理，提升飛航運作的效能和安全性，同時能夠及時處理和應對不同的情境，以下為星宇航空導入之數位化航機監控相關系統：

系統名稱	功能說明
航機狀態即時監控	透過Lufthansa Systems Netline/Ops系統掌握公司航班狀態，確保航班作業準時，並即時調度航班以避免因航機延誤影響後續接飛航班。
航機位置及異常資訊監控	透過SITA Aircom FlightTracker系統掌握公司航班飛行中位置監控，並透過系統警示功能設定，即時掌握航機飛行中之高度、油耗、路徑等資訊，與飛行計畫比較差異。此外，透過設定航機ACMS、ACARS系統，將航機系統異常警示訊息傳送至地端系統，以及早針對航班異常狀況進行判斷與處置，確保飛航安全及作業順利。
飛行計畫製作系統	透過Lufthansa Systems Lido系統，簽派員輸入重量資訊，利用系統所整合之航機性能、天氣、機場、航路、NOTAM資訊等，製作當日航班任務之飛行計畫及所需之油量。
電子式飛行計畫	利用Thales Aviobook系統，將飛航簽派員產出之飛行計畫文件及相關之氣象、航路、顯著天氣圖、公告等資訊，呈現於電子式系統中，飛航組員可直接經由電子系統進行飛行前任務簡報並簽署文件。此外，提供無紙化作業，因無須印製紙本文件，可增進整體簽派作業效率。
沿途危害天氣監控	飛航簽派員透過WNI Weathernews Inc.天氣監控系統，可針對當日運行航班，顯示飛行路徑上之顯著或危害天氣預報，評估對航班作業之風險後，調整飛行計畫內容。夏季期間受颱風侵襲之機場提供每小時之預報資料，做為公司於惡劣天候之作業風險評估、及航班調度參考。

簽派席位	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責簽放當日航班的飛航計畫。</li> <li>利用電子飛行計畫系統進行飛行計畫的製作。</li> <li>選擇安全、節油、省時的航路，優化飛行計畫。</li> </ul>
管制席位	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過系統掌握公司航班的整體運行現況，監控航機在飛行中的位置，實時掌握飛行狀態。</li> <li>接收最新的機場或飛航情報區的公告，協調並調度處理異常狀況，確保迅速而有效的應對。</li> <li>透過VHF、衛星電話、網路通訊等通訊設備與航機機組聯繫。</li> </ul>



# 5 永續環境

- 5.1 能源及溫室氣體管理
- 5.2 環境保護及資源永續循環
- 5.3 氣候變遷因應



- 經營者的話
- 關於本報告書
- 年度 ESG 亮點績效
- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全
- 5 永續環境
- 6 和諧健康職場
- 7 公眾責任與社會參與
- 附錄

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 5.1 能源及溫室氣體管理

揭露內容	項目	內容
政策與承諾	政策	透過導入最先進、環保的機型，持續引進具有減碳技術的航機及地面設備，減少溫室氣體排放對環境影響的衝擊，計畫於2024年導入環境及能源管理系統，制訂管理永續績效指標。
	承諾	承諾全力配合國家淨零排放路徑與策略，共同邁向2050年淨零碳排目標。本公司引進可減少12%至15%排碳量、通過16EPNdB噪音之機型，並規劃於2025年推行多項策略及完成相關目標設定，包括使用永續航空燃料(SAF)、採用具有綠建材標章之建材及設施、強化航機航材清潔保養減少積碳、推展運具電動化等作業，逐步實現對環境的積極貢獻。
行動計畫	正面衝擊管理	依循民航局2023年12月發行之「我國國際航空業碳抵換及減量計畫」作業指引(第二版)，每年定期檢核航空器之碳排放量，持續深化節油策略和追蹤相關議題，為2027年的碳抵換計畫做準備。同時透過定期的節油小組會議，於引進新型機隊時，優先將用油效率、縮減垂直隔離空域作業(RVSM)、航機攜帶水量控管及輔助動力系統等納入考量，以落實節油行動。
	負面衝擊管理	由於本公司處在營運成長階段，即使引進新機型，排碳量仍呈現持續上升。為因應此挑戰，本公司積極實行節油措施，鼓勵同仁在使用減碳機型的條件下仍持續構思改善，並在各業務作業朝減量、減碳、節能的方向不斷精進，展現星宇航空對節能減碳上的雄心。
有效性評估	質化	由企業永續委員會研擬各項環保節油方針、減碳執行計畫、推動各項永續專案，每半年執行一次目標檢核及政策擬定。
	量化	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023年新機A350-900使用永續航空燃料(SAF)，完成1架次飛渡。</li> <li>• 2023年訂定「CORSIA碳排放管理辦法」，並於2023年首次通過民航局CORSIA機制審核，配合逐年辦理。</li> <li>• 2023年啟動內部溫室氣體盤查教育訓練，完成2023年之ISO14064-1:2018溫室氣體盤查標準並通過查證，續逐年辦理。</li> <li>• 2023年開始逐步導入「氣候相關財務揭露(TCFD)」。</li> </ul>
目標 / 標的	短期目標 KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依照Airbus政策，新機交機飛渡航班使用至少5%的永續航空燃料(SAF)。</li> <li>• 辦公環境全面採用最輕薄的高光效LED平板燈，較傳統電燈節省60%之能源消耗。</li> </ul>
	中長期目標 KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極關注國際CORSIA、歐盟排放交易體系(EU ETS)及英國排放交易體系(UK ETS)等國際碳管制機制，適時引進新科技，例如：節能飛機，掌握並評估最新能源飛機之發展趨勢、引進成本效益暨時機點等。</li> <li>• 使用地面運具電動化，於2030年達60%。</li> <li>• 營運航機系統電子化，於2030年達90%。</li> <li>• 永續航空燃料(SAF)使用量，於2035年達5%。</li> </ul>
申訴機制	權責單位	企業永續委員會
	聯絡方式	專用電子信箱：esg@starlux-airlines.com
溝通實績	通報機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023年5月設置企業永續委員會，建立永續發展實務守則相關規程，實踐環境、社會、企業責任，促進永續發展。</li> <li>• 2023年7月於官網增設利害關係人溝通專區，建立與內外部利害關係人溝通之聯繫方式與管道。</li> <li>• 企業永續委員會專責永續發展事務，推動公司內部實行永續採購及統籌各項永續行動，積極促進環境效益。</li> </ul>
	正負面意見	定期參加每年Airbus永續航空燃料(SAF)及航機技術年會，了解SAF新技術及航機節能減碳趨勢，並於2023年參加IATA北亞區SAF會議，針對國際航空2050淨零碳排設定淨零策略路徑圖，從5大領域研議減碳推行政策方向，包括飛行技術、能源與基礎政策、營運、金融和政策，並與航空同業交流議合，增進共同利益。
	改善預防措施	星宇航空於2023年12月成為IATA會員，積極參與台北市航空同業公會等會議與專案、經濟部標檢局依國家標準訂定永續事項相關共3場會議。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

**5 永續環境**

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

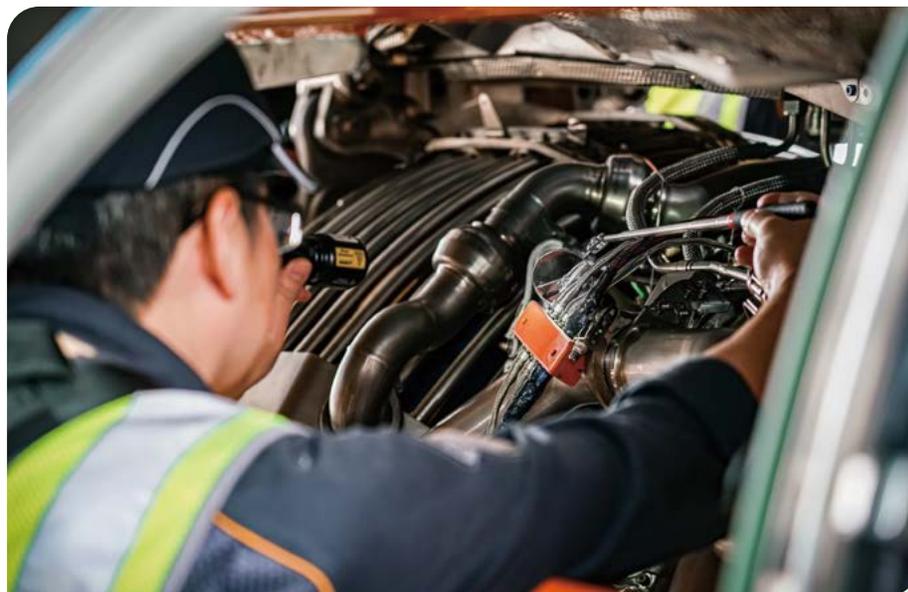
7 公眾責任與社會參與

附錄

### 5.1.1 能源管理

隨著第 28 屆聯合國氣候變化大會 (Conference of the Parties, COP 28) 落幕，首次盤點後發現全球減碳進度明顯落後，距「巴黎協定」之設定目標仍存在差距，企業與各國政府紛紛加強落實碳管理與減碳規範；政府於 2023 年將「溫室氣體減量及管理法」修正為「氣候變遷因應法」，並納入 2050 年淨零排放目標；國際航空運輸協會 (IATA) 亦於 2023 年度大會公布航空業 2050 年實現淨零碳排之策略路徑圖。星宇航空為積極響應，努力將自身營運對環境之衝擊降到最低，並將減碳與節能視為當前管理之重要項目。

為強化內部能源與溫室氣體管理，從「營運據點」及「航空器」兩大面向，配合國家、國際民用航空組織 (ICAO) 及國際航空運輸協會 (IATA) 之淨零排放路徑與策略，開展各項策略及執行方案，由企業永續委員會研擬各項節油方針、減碳執行計畫及永續專案，每半年檢核目標及擬定政策。星宇航空用具體行動回應政府 2050 淨零碳排目標，也積極向利害關係人展現減碳之決心。



### 營運據點節能減碳策略

星宇航空營運據點的主要能源使用為外購電力，其次為公務車及場內動力機械等作業用車之汽柴油使用，從節油、節電的角度，擬定能效提升、模式優化、再生能源運用拓展等之行動方案，將永續策略延續融入未來園區之建築設計概念。除此之外，2024 年亦計畫導入環境及能源管理系統，並將依循規範增進對自身營運活動之管理。

策略	行動方案
提升能源效用	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共空間照明採用分段及分區控制，減少能源消耗。</li> <li>辦公空間使用低耗能LED燈具。</li> <li>未來星宇航空航空城園區規劃以太陽能光電板替代非再生能源使用。</li> </ul>
優化運轉模式	<ul style="list-style-type: none"> <li>控制空調系統出水溫度與流量，以達到主機最佳運轉，節省耗能。</li> </ul>
推動運具節能	<ul style="list-style-type: none"> <li>地面運具安裝太陽能板，實施載具電動化。</li> </ul>
推行永續建築	<ul style="list-style-type: none"> <li>未來星宇航空航空城園區新建建築至少符合台灣綠建築銀級。</li> <li>採用具綠建材標章之建材及設施。</li> </ul>

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

**5 永續環境**

## 5.1 能源及溫室氣體管理

## 5.2 環境保護及資源永續循環

## 5.3 氣候變遷因應

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

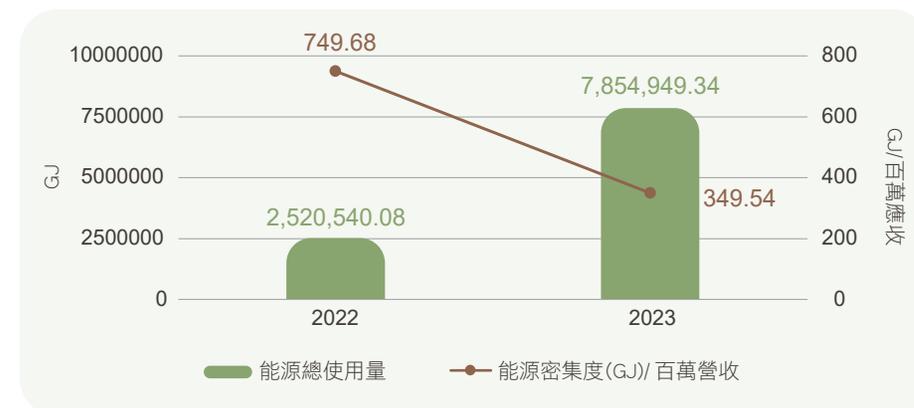
**航空器節能減碳策略**

自 2020 年啟航至今，營運規模和航網持續拓展，航班用油也不斷增加，由於航空器動力的主要燃料來源為化石燃料，2023 年來自航空器的直接排放溫室氣體已佔類別一、二總和之 97.73%，為星宇航空減碳策略重心。為因應持續成長之機隊，本公司透過導入技術優化作業、分析節油效益、權責單位之節油措施 KPI 擬定等措施，積極推動各項節油減碳行動，其中減少散艙裝載用品之年節油量可達 209.43kg/ 每趟，展現全力配合政府節能減碳、減少溫室氣體排放政策之決心。

策略	行動方案
飛機新技術發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>採購A350-900/1000航機，其採用業界效能最佳的勞斯萊斯遼達XWB(RollsRoyce Trent XWB)引擎，可減少25%碳排放量。</li> </ul>
能源和新型燃料	<ul style="list-style-type: none"> <li>逐年提升永續航空燃料(SAF)使用率。</li> <li>遵循民航局飛航標準組添加永續航空燃料(SAF)指引建議之規定，使用添加SAF之合成JET-A1燃油。</li> </ul>
營運模式最佳化	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立機上用品外站洗滌模式，減輕散艙裝載重量，不放置來回航線備品，節省耗油。</li> <li>導入動態成本指數(Dynamic Cost Index)建置時間及燃油成本，於LIDO作業系統進行航班成本優化。</li> <li>彙整節油措施效益，訂定權責單位航機減重、飛行用油優化、航班派遣離場及到場優化等作業之KPI。</li> <li>分析現有機型節油效益，申請縮減垂直隔離空域作業(RVSM)。</li> </ul>
落實減碳政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循CORSA制定相應減碳計畫，目標實現2050淨零碳排，且極追蹤與關注永續航空燃料(SAF)、碳市場、碳權等相關議題，不定期內部會議討論，並陳報高級主管。</li> </ul>
低碳融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應營運規模擴大而擴充之新機隊，籌組新台幣300億元聯貸，且優先導入最先進、環保的機型，持續引進具有減碳技術的航機及地面設備。</li> </ul>

**5.1.2 能源使用概況**

2023 年能源總消耗為 7,854,949.34GJ，主要消耗為提供運輸服務航空器之運作，約佔整體能源消耗量 99.04%，其次為外購電力之耗能，約佔總能源消耗 0.61%，2023 年度能源使用密集度較前一年度下降 76%，主要因疫情趨緩、邊境解封後，旅遊需求量增，航班亦隨之大幅增加，因星宇航空正處於營運成長期，2022 年至 2023 年間陸續啟用部分營運據點及辦公處，能源使用亦隨之增加，未來將持續追蹤各項能源之使用及趨勢，並規劃節能可行方案。

**2022 年及 2023 年度能源使用總量與密集度**


經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 營運據點 2022 年及 2023 年之能源消耗量及密集度

內部能源耗用總量		2022 年	2023 年
汽油	公升(L)	80,577.63	160,567.79
	千兆焦耳(GJ)	2,631.55	5,243.92
非再生燃料	公升(L)	238,344.16	585,957.79
	千兆焦耳(GJ)	8,382.75	20,608.60
液化天然氣	立方公尺(m <sup>3</sup> )	35,180.00	48,269.00
	千兆焦耳(GJ)	1,325.69	1,818.92
外購能源	電力	度	9,715,676.69
		千兆焦耳(GJ)	34,984.40
營運據點 - 消耗能源總熱值		千兆焦耳(GJ)	47,324.40
營運據點 - 總能源密集度		GJ/百萬營收	14.08
營運據點 - 總能源密集度		GJ/樓地板面積	0.46

註 1：能源耗用數據統計範疇涵蓋：台北內湖總部、星宇航空形象門市(台北)、台中辦事處(2023年8月啟用)、桃園國際機場園區內之營運據點(桃園運籌中心、一航廈辦公室、二航廈辦公室、桃園機場之機坪辦公室和勤務工廠、保稅大樓、維修棚廠、遠雄貨運辦公室)等營運據點。

註 2：能源消耗量計算方式為能源使用量 × 能源熱值 × 4.187(焦耳/千卡)。汽油熱值 = 7,800kcal/L、柴油熱值 = 8,400kcal/L、液化天然氣熱值 = 9,000kcal/立方公尺、電力熱值 = 860kcal/kWh，係數源自經濟部能源局能源產品單位熱值表；能源單位換算 = 4.187 焦耳/千卡，係數源於經濟部能源局「2022年能源統計手冊」之能源常用單位換算表 ([https://www.esist.org.tw/publication/handbook/handbook\\_2022/2022EnergyStaHandBook.pdf](https://www.esist.org.tw/publication/handbook/handbook_2022/2022EnergyStaHandBook.pdf))。

註 3：能源密集度計算方式為能源總消耗量(GJ)/總樓地板面積。

註 4：2022年至2023年間陸續啟用部分營運據點及辦公處，能源使用亦隨之增加，因此2023年之營運據點能源消耗總量較2022年增加。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

**5 永續環境**

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 航空器 2022 年及 2023 年之能源消耗量及密集度

內部能源耗用總量 / 年度		2022 年		2023 年	
	公升(L)	33,953,850.00		199,731,420.25	
航空燃油	客運	千兆焦耳(GJ)	1,137,318.16	63.00%	86.00%
		MJ/RPK	1.58		1.05
	公升(L)	19,941,150.00		32,514,47.25	
貨運	千兆焦耳(GJ)	667,948.76	37.00%	1,089,103.21	14.00%
		MJ/FTK	17.11		8.50
航空器 - 消耗能源總熱值	千兆焦耳(GJ)	2,473,215.68		7,779,308.64	
航空器 - 總能源密集度	MJ/RTK	23.79		11.12	
航空器 - 總能源密集度	GJ/百萬營收	735.61		346.18	
替代燃油	%	—%		0.002%	
永續航空燃料 (SAF)	%	—%		0.002%	

註 1：航空燃油係指包含 JET-A1、替代燃油、永續航空燃料 (SAF) 之所有來源燃油使用總量；替代燃油為來自石油以外來源獲得的燃料，包含 SAF 在內。

註 2：RPK 客運收益公里數；FTK 貨運收益噸公里數；RTK 總載重收益噸公里數。

註 3：客運之營收燃油效率採客運營業收入計之，貨運之營收燃油效率採貨運營業收入計之，整體之營收燃油效率則包含客運、貨運和其他營業收入。

註 4：替代燃油、永續航空燃料 (SAF) 之百分比百分比計算，係以其燃油使用量 (單位：千兆焦耳 GJ) 除以航空燃油使用總量。

## 永續航空燃料 (SAF)

永續航空燃料 (SAF) 是航空業達成 2050 年淨零碳排重要的一環，國際航空運輸協會 (IATA) 預估，SAF 最高可減少八成碳排量，星宇航空於 2023 年完成 1 架次新機 A350-900 飛渡，且依照 Airbus 政策，新機交機飛渡航班使用至少 5% 的 SAF。星宇航空為瞭解 SAF 新技術及航機節能減碳趨勢，不定期參加、舉辦內外部相關會議，如於內部啟動航機節油專案會議，向主管彙報 SAF 相關議題，亦於 2023 年參與 IATA 北亞區 SAF 會議，並定期參與 Airbus SAF 及航機技術年會，藉由與各航空業交流議合，增進共同利益。星宇航空長期積極關注國際航空減碳機制，並適時引進節能飛機，以示星宇航空邁向 2050 淨零排碳的決心。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 5.1.3 溫室氣體管理

依循「我國國際航空業碳抵換及減量計畫 (CORSA)」首次完成 2022 年度航空用油查證作業，2024 年依循 ISO14064-1:2018 首次完成 2023 年度之溫室氣體盤查作業，並於 2024 年 5 月取得外部第三方查證，未來將逐年盤查星宇航空溫室氣體排放情形。

本公司 2023 年全年度溫室氣體排放總量為 600,741.69 公噸 CO<sub>2</sub>e，類別一 - 直接排放佔總量 98.19%，主要源於航空器直接排放；類別二 - 能源間接排放佔總量 1.10%，主要源自營運據點之用電；類別三 - 運輸間接排放及類別四 - 組織使用產品間接排放佔總量 0.71%。星宇航空碳排放密集度較前一年度提升 326%，主要因疫情趨緩後航班恢復，未來也將透過例行性碳盤查追蹤短、中、長期減碳目標之達成情況，為全球減碳盡一份心力。

#### 2022 年及 2023 年度溫室氣體排放量統計及密集度

項目 / 年度	2022 年		2023 年		
	公噸 CO <sub>2</sub> e	%	公噸 CO <sub>2</sub> e	%	
類別一	航空器直接排放	136,248.03	96.59%	587,117.75	97.73%
	非航空器直接排放	—	—%	2,739.62	0.46%
類別一 - 小計		<b>136,248.03</b>	<b>96.59%</b>	<b>589,857.38</b>	<b>98.19%</b>
類別二	外購能源的間接排放	4,809.26	3.41%	6,594.27	1.10%
類別一及類別二 - 小計		<b>141,057.29</b>	<b>100.00%</b>	<b>596,451.65</b>	<b>99.29%</b>
類別三	運輸間接排放	—	—%	899.88	0.15%
類別四	組織使用產品間接排放	—	—%	3,390.15	0.56%
類別五	使用組織之產品間接排放	—	—%	—	—%
類別六	其他間接排放	—	—%	—	—%
類別三至類別六 - 小計		—	—%	<b>4,290.04</b>	<b>0.71%</b>
總計		<b>141,057.29</b>		<b>600,741.69</b>	
類別一及類別二密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 百萬營收)		41.95		26.54	
溫室氣體排放量較前一年度差異 (公噸 CO <sub>2</sub> e)		-		+459,684.40	

註 1：溫室氣體盤查邊界涵蓋：台北內湖總部、星宇航空形象門市 (台北)、台中辦事處 (2023 年 8 月啟用)、桃園國際機場園區內之營運據點 (桃園運籌中心、一航廈辦公室、二航廈辦公室、桃園機場之機坪辦公室和勤務工廠、保稅大樓、維修棚廠、遠雄貨運辦公室) 等營運據點。

註 2：溫室氣體盤查範疇：二氧化碳 (CO<sub>2</sub>)、甲烷 (CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮 (N<sub>2</sub>O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF<sub>6</sub>)、三氟化氮 (NF<sub>3</sub>) 共計 7 種溫室氣體。

註 3：溫室氣體盤查採用營運控制法進行盤查。

註 4：溫室氣體排放係數引用：環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版、環境部產品碳足跡資訊網等。

註 5：2023 年依循「我國國際航空業碳抵換及減量計畫 (CORSA)」首次完成 2022 年度航空用油查證作業；2024 年依循 ISO14064-1:2018 首次完成 2023 年之溫室氣體盤查作業，因此 2022 年之溫室氣體盤查數據僅涵蓋 CORSA 航空用油查證和初步估算非屬 CORSA 之航空器用油、營運據點外購電力等。

註 6：2023 年類別 3 至類別 6 之盤查範疇，涵蓋價值鏈中的外購能源之上游排放、員工通勤和商務差旅等項目產生的溫室氣體排放等項目。

註 7：密集度所使用之百萬營收為星宇航空年度營業收入淨額。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

**5 永續環境**

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

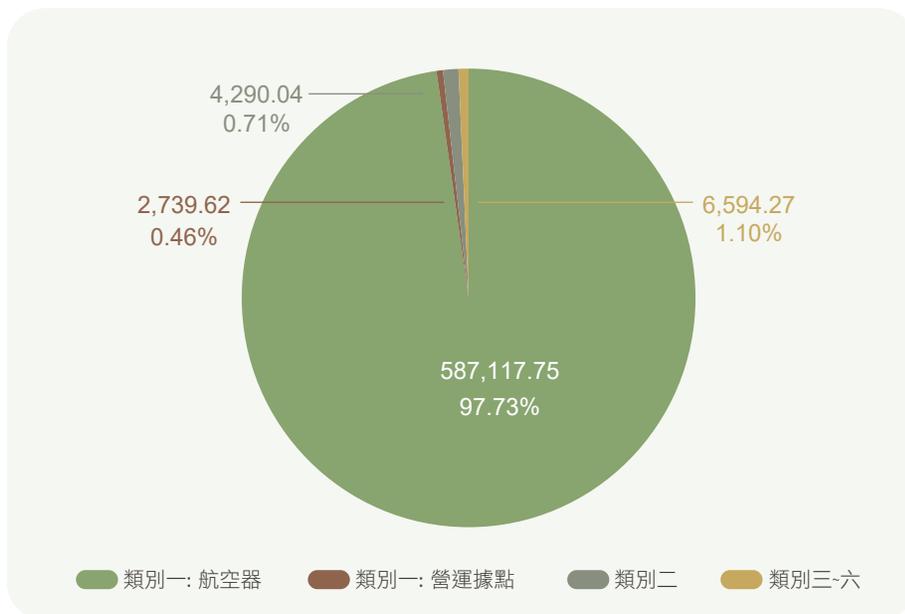
附錄

## 航空器 2022 年及 2023 年度溫室氣體排放強度

項目	單位	2022 年	2023 年
航空器溫室氣體排放強度	客運	kg CO <sub>2</sub> e/RPK	0.12
	貨運	kg CO <sub>2</sub> e/FTK	1.29
	整體	kg CO <sub>2</sub> e/RTK	1.31

註：RPK 客運收益公里數；FTK 貨運收益噸公里數；RTK 總載重收益噸公里數。

## 2023 年度全類別溫室氣體排放佔比



## 溫室氣體排放小教室：

類別一 (直接溫室氣體排放)：指來自於製程或設施之直接排放，如：原物料產生的排放、交通運具使用化石燃料產生的排放，以及冷氣、飲水設備等之冷媒逸散排放。

類別二 (能源間接溫室氣體排放)：指來自於使用電力或蒸汽之能源利用所產生之間接排放。

類別三 (其他間接溫室氣體排放)：指由事業活動產生之溫室氣體排放，但該排放源並非事業自有或可控制的，如：員工通勤、商務旅行等活動之其他間接排放。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

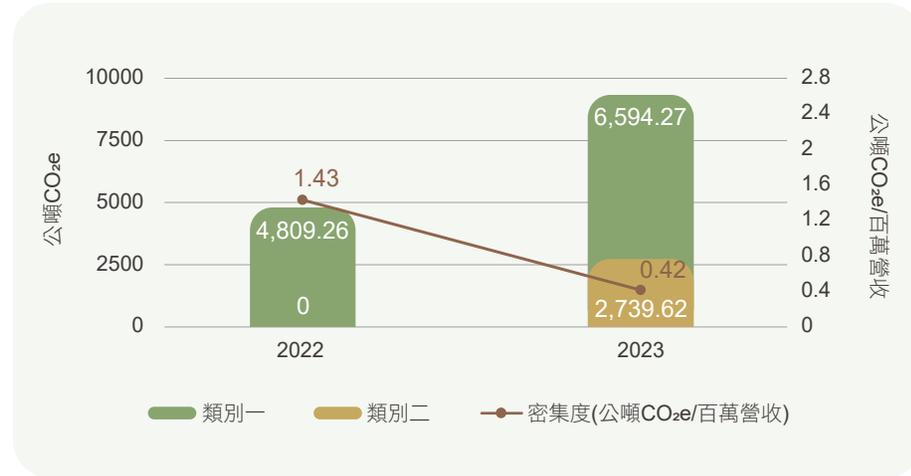
5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

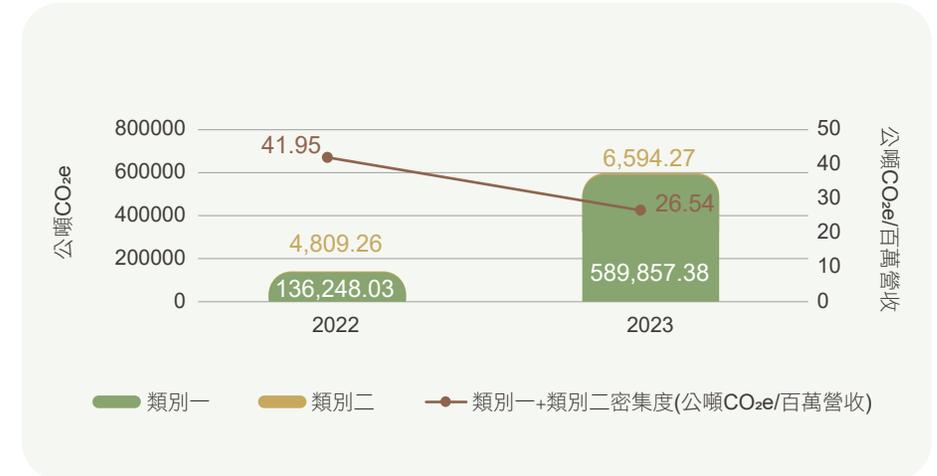
附錄

營運據點 2022 年及 2023 年類別一和類別二之排放量和密集度



註：2022 年之溫室氣體盤查數據僅涵蓋 CORSIA 航空用油查證和初步估算非屬 CORSIA 之航空器用油、營運據點外購電力等。

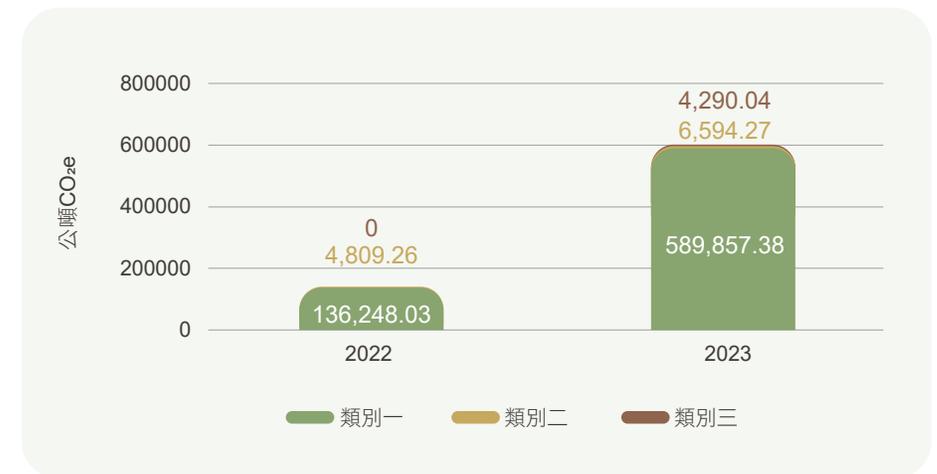
2022 年及 2023 年溫室氣體排放總量 (依類別一、類別二劃分)



航空器 2022 年和 2023 年類別一和類別二之排放量和密集度



2022 年及 2023 年溫室氣體排放總量 (依類別一、類別二、類別三、六劃分)



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

**5 永續環境**

## 5.1 能源及溫室氣體管理

## 5.2 環境保護及資源永續循環

## 5.3 氣候變遷因應

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

### 5.1.4 減量及節能措施

星宇航空主要的能源消耗來自機隊耗能，為達成低碳營運之長期目標，引進空中巴士高效節能的新世代短、中、長程機型 (A321neo, A330neo, A350-900)。擴建機隊的同時，藉由其機體大幅採用減重又耐用的碳纖維及鈦合金複合材，提升航機效能並減少二氧化碳排放，打造永續飛航機隊。2023 年經民航局核准飛行攜帶應變用油量調整，且經由執行縮小垂直間隔 (RVSM) 飛行操作及高空層巡航可減少空氣阻力、避免亂流，2023 年度節油共計 21,198,706.00 公斤，並減少碳排放 66,987,910.96 公斤。

此外，2023 年營運據點從大樓空調、辦公室環境、公務及作業用車等面向著手推行節能方案，透過空調出水溫度控管、廁所排風設備及電熱水器使用時間之調整，減少能源使用時的過度消耗，推估節能措施的採行共可節省 170,790.80 度電，約等於 84,541.45 公斤二氧化碳排放。除此之外，藉由設備使用及供能方式調整，持續強化減碳力度，並規劃於 2024 年導入環境及能源管理系統，以更完善的推行節能方案。

面向	節能行動
大樓空調	<ul style="list-style-type: none"> <li>於2022年起，藉由調高空調中冰水主機的出水溫度，達到節能效益。持續至今，每年節能量達75,160.80度電，相當於37,204.60公斤二氧化碳排放。</li> <li>空調系統的冰水主機採用中央監控系統自動控制的方式，依據冰水流量、出入水溫度等偵測數據，匹配最佳主機運轉，使空調運轉達到效率最佳狀態，以落實節省能耗。</li> </ul>
辦公室環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦公環境全面使用最輕薄、低耗電的高光效LED平板燈，比傳統燈具節能60%以上。</li> <li>廁所及茶水間採用熱感應式照明控制，合理量測照度，減少能源浪費。</li> <li>停車場照明及外牆企業標識LOGO燈利用系統控制，離峰時段可自動關閉照明或進行分區開關，並隨時調整，以達節電效果。</li> <li>於2022年起，調整廁所及浴室的電熱水器使用時間，錯開尖峰用量，持續至今每年節能量為36,500.00度電，約等於18,067.50公斤二氧化碳排放。</li> <li>從2023年持續至今，規劃廁所排風機起停時程，避免持續運轉消耗過多電能，2023年度節能量為59,130.00度電，約可等於29,269.35公斤二氧化碳排放。</li> </ul>
公務及作業用車	<ul style="list-style-type: none"> <li>於地勤車輛(扶梯車)安裝太陽能板，以供載具電瓶輔助充電及使用，同時達到開源及節源效益。</li> <li>行李拖車及貨物拖車等地勤作業裝備採用電動車，減少能源消耗。</li> </ul>
航空器	<ul style="list-style-type: none"> <li>星宇航空提供完整油量管控計畫，經民航局核准攜帶飛行應變用油從5%調整至3%，2023年度可節省攜帶油量159,432.00公斤，降低碳排放量。</li> <li>星宇航空經民航局核准縮小垂直間隔(RVSM)飛行操作，透過高空層巡航可減少空氣阻力、避免亂流，於2023年度節油共計21,198,706.00公斤，可減少碳排放66,987,910.96公斤。</li> <li>為了減少長程航線散艙裝載，於飛往洛杉磯的航班執行外站洗滌，2023年度散艙總件數減少26.80%，共計減少原有總重量69.90%，未來將逐步推展至中、長程航線。</li> </ul>

註：採取節能行動而減少的溫室氣體排放量，包括直接排放 (類別一) 及能源間接排放 (類別二) 之二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮以上全部計算所得量。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

**5 永續環境**

## 5.1 能源及溫室氣體管理

## 5.2 環境保護及資源永續循環

## 5.3 氣候變遷因應

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 永續飛航機隊

航空器型號	節油設備	節油及環境效益
A321neo	安裝由複合材料構成的節油型鯨鰭小翼，可增加燃油效率，並可增強起飛性能，延展航程。	較現行空中巴士A321ceo節省約15%耗油量。
A330neo	採用Rolls Royce Trent 7000引擎，及全新引擎固定結構。 機身設計上，採用小翼設計、加長翼展。	4,000海里航程，每座位較空中巴士A330neo節省約14%的油耗。
A350-900	機身70%採用全新複合材質，有效減輕航機重量。	較同類型飛機可節省25%油量，可降低20%噪音。



## 航空器運航作業減碳亮點 -Contingency Fuel 優化措施

- ◆ 2023 減重效益：159,432.00 公斤
- ◆ 2023 節油效益：36,615.96( 油 / 公斤 )
- ◆ 2023 減重的減碳效益：115,706.44( 二氧化碳 / 公斤 )
- ◆ 績效指標達成率：全航段達成率 99.89%

註：Contingency Fuel = 應變燃油，指運用於非預期情況所準備的燃油。

依據民航局「航空器飛航作業管理規則」第六十六條規範及國際法規 ICAO ANNEX 6 規範，向主管機關提出申請應變燃油油量由核准之「5% 航行燃油」調整為「3% 航行燃油」，本公司為鑑證方案的可行性，於 2021 年進行檢測並強調飛航是最安全、最高標準執行，在自我檢核績效指標上由原先的 3% 航行燃油再高標準至每一航班剩餘油量的 95% 不能少於備用燃油 + 3% 航行燃油的總和。累計 2021 年 1-9 月 1,888 航班，僅有 2 班因天氣異常須修正航線而細微低於績效指標，其餘皆達標，達成率 99.89%。

## 航空器運航作業減碳亮點 -RVSM 優化措施

- ◆ 2023 節油效益：21,198,000.00( 油 / 公斤 )
- ◆ 2023 減碳效益：66,986,000.00( 二氧化碳 / 公斤 )

註：RVSM (Reduced Vertical separation Minima, RVSM) 縮小垂直間隔，指巡航高度層 FL290 至 FL410( 含 ) 之間的垂直間隔標準由 2,000 英尺縮小到 1,000 英尺，以增加空域容量、提高航空公司工作效率、減輕空域管制壓力。

星宇航空以追求永續、守護地球為己任，透過越高空層空氣阻力越弱的特性，執行 RVSM 作業使航班能飛行於較高的空層，減少飛航燃油的消耗。經由民航局五階段審查作業的安全保障，力求永續且安全的飛航。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

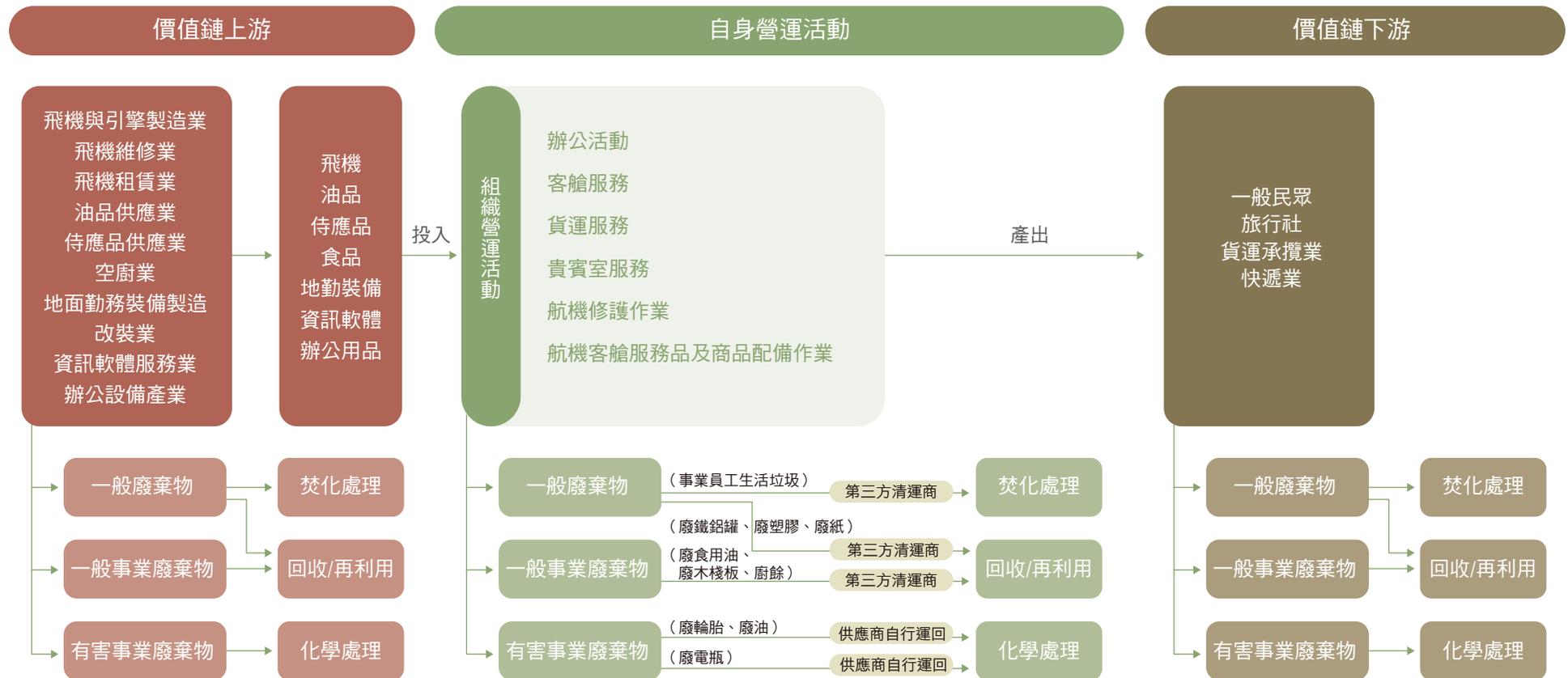
附錄

## 5.2 環境保護及資源永續循環

### 5.2.1 廢棄物管理制度

星宇航空產生之廢棄物主要源於「自身營運活動」的辦公活動與航機作業，各辦公及營運活動產生的一般廢棄物（例如：事業員工生活垃圾、廢鐵鋁罐、廢塑膠及廢紙等）與一般事業廢棄物（例如：廢油、廢棧板、廢輪胎等）委由供應商自行運回或第三方清運商進行處理，有害事業廢棄物（例如：廢電瓶等）由供應商自行運回處理，機上服務產生之廚餘、廢食用油則由第三方清運商進行回收處理，未對周遭環境與社會產生顯著衝擊。

廢棄物價值鏈流程圖



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 5.1 能源及溫室氣體管理

## 5.2 環境保護及資源永續循環

## 5.3 氣候變遷因應

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 廢棄物價值鏈管理

自身營運活動廢棄物管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦公區茶水間垃圾桶區分一般生活垃圾及資源回收品(廢紙、廢塑膠及廢鐵鋁罐)等分類標準，委託環境部許可之代清除業者執行清運及回收作業。</li> <li>營運產生之一般事業廢棄物和有害事業廢棄物，由供應商自行運回處理或廢棄物清運合約廠商進行清運處理。</li> <li>廚餘及廢食用油回收桶於使用完畢後須加蓋，並委託經主管機關許可之處理機構進行清運，落實有效管理，確保最終處理之合法性。</li> </ul>
清運商管理方式	星宇航空依據清運廠商提供之清運行車軌跡報表，追蹤及管理清運商清運行為。2023年並未發現清運商廢棄物任意傾倒與違規事項，未來將持續針對清運商進行稽核，以維持廢棄物0違規之目標。

## 5.2.2 廢棄物的產生

本公司廢棄物主要由一般廢棄物與一般事業廢棄物組成，2023年廢棄物產生總量為421.22噸，較去年198.34噸提升約112%，廢棄物密集度亦較去年減少68%，主要因部分廢棄物項目於2022年尚未有清運重量之紀錄，且本公司正處於營運成長期，2022年至2023年間陸續啟用部分營運據點及辦公處，廢棄物產生量隨之增加。一般廢棄物主要源於辦公活動產生之生活垃圾及資源回收，約佔廢棄物總量之76.84%，較去年提升130%；一般事業廢棄物約佔廢棄物總量之23.16%，主要產生自廚餘，佔一般事業廢棄物之90.64%；其餘有害廢棄物則來自少量之廢電瓶更換。

廢棄物多由合格之第三方廠商進行清運或供應商自行運回處理，未於現場直接進行處理，廢棄物亦受到妥善回收。未來將持續追蹤各項廢棄物之趨勢變化，並逐步提升資源回收再利用率，以減少自身營運對外部環境之影響。

## 2022年及2023年之廢棄物產生量

項目	2022年		2023年		
	產生量(噸)	佔比(%)	產生量(噸)	佔比(%)	年增率(%)
一般廢棄物	140.44	70.81%	323.69	76.84%	130.48%
一般事業廢棄物	57.90	29.19%	97.53	23.16%	68.45%
有害事業廢棄物	—	—%	—	—%	-
<b>廢棄物總量</b>	<b>198.34</b>	<b>100.00%</b>	<b>421.22</b>	<b>100.00%</b>	<b>112.37%</b>
<b>廢棄物密集(公噸/百萬營收)</b>	<b>0.06</b>		<b>0.02</b>		

註：密集度所使用之百萬營收為星宇航空年度營業收入淨額。

## 2022年及2023年各類廢棄物產生量及密集度



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

**5 永續環境**

## 5.1 能源及溫室氣體管理

## 5.2 環境保護及資源永續循環

## 5.3 氣候變遷因應

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 依細項類別區分廢棄物最終處理方式

廢棄物種類	廢棄物名稱	廢棄物的產生量 (噸)					處理方式	
		2022 年		2023 年			委外 / 現地處理	處理方式
		產生量 (噸)	佔比 (%)	產生量 (噸)	佔比 (%)	年增率 (%)		
一般廢棄物 (不可回收)	生活垃圾	140.44	70.81%	274.49	65.16%	95.44%	委外第三方處理	熱處理焚化 (不含能源回收)
一般廢棄物 (可回收)	資源回收 (廢紙、廢鐵鋁、廢塑膠、廢玻璃)	0.00	—%	49.20	11.68%	-	委外第三方處理	回收
一般事業廢棄物	廚餘	48.40	24.40%	88.40	20.99%	82.64%	委外第三方處理	回收
	廢油	0.30	0.15%	1.48	0.35%	392.00%	委外第三方處理	回收
	廢木棧板	9.20	4.64%	6.93	1.65%	(24.63)%	委外第三方處理	回收
	報廢品 (飛機備品耗材之過期品)	0.00	—%	0.72	0.17%	-	委外第三方處理	回收
<b>總量</b>		<b>198.34</b>	<b>100.00%</b>	<b>421.22</b>	<b>100.00%</b>			

註 1：處理方式：熱處理焚化：廢棄物在高溫下受控制的燃燒；回收：將成為廢棄物的產品或組成物經再處理過程，以製造新的物料。

註 2：廢棄物產生量數據統計範疇涵蓋：台北內湖總部、星宇航空形象門市 (台北)、台中辦事處 (2023 年 8 月啟用)、桃園國際機場園區內之營運據點 (桃園運籌中心、一航廈辦公室、二航廈辦公室、桃園機場之機坪辦公室和勤務工廠、保稅大樓、維修棚廠、遠雄貨運辦公室) 等營運據點。

註 3：桃園運籌中心以定額清運合約回推生活垃圾量，並已涵蓋資源回收量；桃園國際機場園區內之部分營運據點 (一航廈辦公室、二航廈辦公室、桃園機場之機坪辦公室和勤務工廠、保稅大樓、維修棚廠、遠雄貨運辦公室)、星宇航空形象門市 (台北)、台中辦事處之生活垃圾和部分資源回收由機場公司或大樓管委會清運處理，並無相關數據，因此以環境部統計公布之年平均每人每日一般廢棄物產生量推估生活垃圾 (2022 年 1.32 公斤 / 天；2023 年 1.38 公斤 / 天)。

註 4：資源回收重量為機場管制區之清運量，2022 年因清運量較少未取得清運重量，2023 年為資源回收之實際清運重量。

註 5：廚餘自 2022 年 6 月起開始紀錄回收量，故 2022 年之廚餘清運量依據清運費用推算。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 依最終處理方式區分總量

廢棄物類別	有害廢棄物				非有害廢棄物				總處理量			
	2022 年		2023 年		2022 年		2023 年		2022 年		2023 年	
	處理量 (噸)	%	處理量 (噸)	%	處理量 (噸)	%	處理量 (噸)	%	處理量 (噸)	%	處理量 (噸)	%
處置移轉 (再利用、回收)	—	-	—	-	57.90	29.19%	146.73	34.84%	57.90	29.19%	146.73	34.84%
直接處置 (焚化、掩埋、化學處理)	—	-	—	-	140.44	70.81%	274.49	65.16%	140.44	70.81%	274.49	65.16%
<b>總量</b>	<b>—</b>	<b>—%</b>	<b>—</b>	<b>—%</b>	<b>198.34</b>	<b>100.00%</b>	<b>421.22</b>	<b>100.00%</b>	<b>198.34</b>	<b>100.00%</b>	<b>421.22</b>	<b>100.00%</b>

## 5.2.3 廢棄物減量及物料友善行動

為落實永續環境，星宇航空積極秉持 5R 原則：拒絕使用 (Refuse)、源頭減量 (Reduce)、循環再造 (Reuse)、回收 (Recycle) 以及重新思考 (Rethink)，從辦公室用品、員工餐廳、機上服務用品皆著眼於減少一次性廢棄物的產生，採用可循環使用之物品或可回收再利用之材質，同時仔細遴選機上服務用品及商品製作之合作對象，優先與注重環保形象之廠商進行合作，生產之產品宜具有環保相關認證。本公司定期於內部公告宣導減塑行為，提升員工環保意識，達到人人響應廢棄物減量行動。

廢棄物減量及物料友善 5R 原則	行動方案
拒絕使用 (Refuse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦公用品(影印紙及清潔劑)採購，優先選用具環保認證之產品。</li> </ul>
源頭減量 (Reduce)	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工餐廳不提供免洗餐具，鼓勵同仁自行攜帶環保用品。</li> <li>機上剩食餐損控管，減少食物浪費。</li> <li>辦公室茶水間提供馬克杯，減少一次性產品使用。</li> <li>導入航空貨運電子提單，無紙化作業。</li> </ul>
循環再造 (Reuse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>頭等艙以外的艙等毛毯由牡蠣紗及寶特瓶回收紡製成。</li> <li>星宇小舖托特包提把使用貨運棘輪製成。</li> <li>員工餐廳選用可回收環保餐具，經高溫消毒後循環使用。</li> </ul>
回收 (Recycle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>廚餘及廢食用油供養豬戶與油脂回收廠回收；回收品，例如：廢紙、廢塑膠、廢鐵鋁等，交由資源回收廠回收再利用。</li> <li>機上服務用品之材質及包裝優先選用可回收材質、紙類或再生原料。</li> <li>商務艙耳機「已清潔」標誌，以可回收利用材質之貼紙呈現。</li> <li>印刷油墨選擇以大豆環保油墨印製。</li> </ul>
重新思考 (Rethink)	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育同仁環境保護的概念，並定期提供永續採購相關資訊及教育訓練，朝向全面使用永續素材的方向前進。</li> </ul>



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

**5 永續環境**

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

星宇航空持續響應 5R 原則，除實行包材減量措施外，亦不斷推行減少一次性塑料的使用，從機上用品 ( 例如：拖鞋、耳機、眼罩、毛毯、枕套的包裝袋 ) 到物品包裝 ( 例如：紙箱、包裝紙 ) 之材料，盡量以再生塑膠或可回收材料製成，並攜手供應商投入使用環保包材 ( 例如：木材 / 紙類纖維、金屬、玻璃等 )，亦提高採購環保包材的比例，2023 年度使用可回收再利用塑膠之佔比增加 0.10%，再生塑膠之佔比增加 0.05%，達成 2023 年度訂定之減塑目標，期望透過一直秉持的 5R 原則，發揮企業自身的影響力，打造低碳環境，提供旅客更好的服務品質，期許 2024 年度能夠實現包材 50% 採用再生及認證材料之目標，未來也會持續追蹤包材使用狀況，制定完整包材減量策略，以回應減廢行動。

### 2023 年度機上服務用品及自售商品非塑膠包裝之包材使用情形

包材物料種類	總包裝重量 ( 噸 )	再生及認證材料之佔比	年度目標
木材、紙類纖維包裝材料	6.34	8.00%	50.00%
金屬 ( 錫箔 ) 包裝材料	—	—%	—%
玻璃包裝材料	—	—%	—%

註：再生及認證材料佔比之採計方式為再生及認證材料之重量佔該項包材總重量比率。

### 2022 年及 2023 年塑膠包材種類使用之佔比

項目	2022 年	2023 年
塑膠包裝重量 ( 噸 )	3.00	4.00
塑膠包裝採購佔比 (%)	0.10%	0.20%
可回收再利用塑膠佔比 (%)	0.05%	0.10%
再生塑膠佔比 (%)	0.35%	0.40%

註：可回收再利用塑膠佔比採計方式為可回收再利用塑膠材料之重量佔塑膠包材總重量比率；再生塑膠佔比之採計方式為再生塑膠材料之重量佔塑膠包材總重量比率。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 廢棄物減量亮點

星宇航空致力實現友善環境的精神，以環保材質作為產品的設計與發想，將服務商品與可回收材料做結合，賦予再生物料特別與珍貴的價值。

循環再造 (Reuse)	機艙毛毯	以牡蠣紗(多種貝殼回收原料)及寶特瓶製成。
	貨運綁帶 X 托特包	因法令規定，棘輪貨運綁帶汰換為三年一次，遇疫情後綁帶多為狀況良好，卻因達到效期而須銷毀。對此星宇航空率先投入實際行動，將即期貨運綁帶加工並搭配帆布，製成兼具美觀實用與環保的托特包。
源頭減量 (Reduce)	在地食材	星宇航空攜手米其林餐廳推出創意餐品，優先使用台灣當季的在地食材，例如：台灣黑豬梅花及香茅，除減少運輸過程外，也因食材新鮮減少運送時間，而無須過度包裝，達成降低碳足跡之目標，友善地球環境。



◆ 貨運綁帶 X 托特包



◆ 機艙毛毯



◆ 在地食材

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

**5 永續環境**

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 5.2.4 水資源管理

### 水資源風險評估

隨著極端氣候加劇，全球降雨分布不均成為常態，暴雨、洪水、乾旱發生頻率和嚴重程度超越以往，加上水資源的供不應求及不可替代性，造成對民生、企業用水的衝擊和供應鏈供貨之不穩定性。聯合國公布的 SDGs 第六項「確保所有人都能享有水、衛生及其永續管理」報告中，也一再提及了水資源為實現 SDGs 其他目標之重要核心，因此水資源風險管理已是企業營運不可忽視的議題。

為評估各據點是否存在水風險，星宇航空採用世界自然基金會的 Water Risk Filter Suite 線上工具查看各據點之取水壓力分析，結果顯示全據點皆位於中低水資源壓力區域。未來將持續逐年追蹤並進行評估，避免星宇航空之用水對當地居民及生態造成潛在衝擊。

### 星宇航空營運據點取排水管理

縣市	營運據點	主要取水源	取水集水區	廢(污)水處理單位	排水處理等級	排水最終承受水體	排放標準	水資源壓力	
台北	內湖總部	第三方的水	翡翠水庫	內湖污水處理廠	二級處理	基隆河(地表水丁類水體河段)	pH	6~9	中低(10%至20%)
							COD(mg/L)	<100	
							BOD(mg/L)	<30	
	SS(mg/L)	<30							
	形象小舖	第三方的水	翡翠水庫	迪化污水處理廠	二級處理	淡水河(地表水丁類水體河段)	pH	6~9	中低(10%至20%)
							COD(mg/L)	<100	
BOD(mg/L)							<30		
SS(mg/L)	<30								
桃園	桃園運籌中心 遠雄貨運辦公室	第三方的水	石門水庫	經遠雄自貿園區污水抽水站，送至桃園機場污水處理廠	二級處理	南崁溪(地表水丙類水體河段)	pH	6~9	中低(10%至20%)
							COD(mg/L)	<100	
							BOD(mg/L)	<30	
SS(mg/L)	<30								

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 5.1 能源及溫室氣體管理

## 5.2 環境保護及資源永續循環

## 5.3 氣候變遷因應

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

縣市	營運據點	主要取水源	取水集水區	廢(污)水處理單位	排水處理等級	排水最終承受水體	排放標準		水資源壓力
桃園	一航廈辦公室 二航廈辦公室	第三方的水	石門水庫	桃園機場污水處理廠	二級處理	南崁溪(地表水丙類水體河段)	pH	6~9	中低(10%至20%)
							COD(mg/L)	<100	
							BOD(mg/L)	<30	
							SS(mg/L)	<30	
	桃園機場(機坪及勤務工廠) 保稅大樓 維修棚廠	第三方的水	石門水庫	營運據點 自設污水處理設備	初級處理	南崁溪(地表水丙類水體河段)	pH	6~9	中低(10%至20%)
							COD(mg/L)	<100	
BOD(mg/L)							<30		
						SS(mg/L)	<30		
台中	台中辦事處	第三方的水	德基水庫	福田水資源中心	二級處理	旱溪(地表水丙類水體河段)	pH	6~9	中低(10%至20%)
							COD(mg/L)	<100	
							BOD(mg/L)	<30	
						SS(mg/L)	<30		

 註 1：水區與水源查詢 (<https://gic.wra.gov.tw/gis/>)

 註 2：水資源壓力區域查詢 (<https://riskfilter.org/water/explore/map>)

註 3：排放標準參照行政院環境部 2019 年 4 月 29 日修正發布之「放流水標準公共污水下水道系統放流水水質項目及限值(附表十四)、建築物污水處理設施放流水水質項目及限值(附表十五)」、桃園國際機場股份有限公司 2022 年永續報告書 (P.83)。

## 節水行動

星宇航空十分重視水資源節能之環保議題，且深知節約用水的重要性，故除分析水風險外，亦全面宣導並落實日常節水，並持續記錄及追蹤用水量。為實施開源節流政策，於桃園運籌中心設置雨水回收系統，並於各辦公大樓洗手間皆設置感應式水龍頭，新設園區亦規劃採用回收用水與再利用水，作用於公共環境清潔、灑水抑制揚塵、景觀噴灌、空調冷卻水、洗車等用途。

未來將規劃水足跡盤查及水資源回收利用，配合開發水源與強化管理，達到水資源利用最佳化。

## 節水績效

政策	相關管理策略及措施
開發水源	• 大樓設置雨水回收系統，用於園藝植栽澆灌等
節約使用	• 大樓全面導入省水標章器具 • 適時調低洗手間感應式水龍頭出水流量 • 小便斗二段式沖水改設定為一段式，減少自來水用量
強化管理	• 避免於枯水期(每年11月至翌年4月)進行大量耗水之清洗作業

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

**5 永續環境**

## 5.1 能源及溫室氣體管理

## 5.2 環境保護及資源永續循環

## 5.3 氣候變遷因應

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

### 5.2.5 取水、耗水與排水

星宇航空所有營業據點之取水皆源自第三方自來水公司供水，取水除用於辦公人員所需、員工餐廳外，保稅大樓尚用於清洗車輛、酒水商品，維修棚廠則用於飛機清洗，2023 年總取水量為 111.63 百萬公升，較 2022 年之 84.00 百萬公升提升 33%，主要因為目前公司營運規模不斷擴大，員工人數大幅增加，辦公室 (廁所、茶水間) 及員工餐廳用水需求提高，用水量亦隨之增加，取水密集度亦較 2022 年減少 0.80。

#### 2022 年至 2023 年之用水情形和取水密集度

單位：百萬公升 (megaliters)

用水類別	取 / 排水目的地分類	2022 年	2023 年
取水量	取自雨水回收、河流、湖泊	—	—
	取自地下水	—	—
	取自自來水公司、市政供水、廢水處理廠供水	84.00	111.63
	取水總量	84.00	111.63
排水量	排入河流、冰川、湖泊、沼澤	—	—
	排入地下水	—	—
	排入廢水處理廠處理	23.62	22.30
	總排水量	23.62	22.30
耗水量	總耗水量	60.37	89.33
取水密集度 (百萬公升 / 百萬營收)		0.02	0.005

註 1：星宇航空 - 全據點之取水源皆未坐落於高水壓力區域。

註 2：水資源使用之數據統計範圍涵蓋：台北內湖總部、星宇航空形象門市 (台北)、台中辦事處 (2023 年 8 月啟用)、桃園國際機場園區內之營運據點 (桃園運籌中心、一航廈辦公室、二航廈辦公室、桃園機場之機坪辦公室和勤務工廠、保稅大樓、維修棚廠、遠雄貨運辦公室) 等營運據點。

註 3：遠雄貨運辦公室之取水量依據每人每日用水量和上班人數推算。計算方式為總工時 / 每日上班時數 \* 每人每日用水量。每人每日用水量之參考依據為經濟部水利署 2022 年 9 月 19 日修訂發布之「機關學校常態節水行動獎勵原則附表二：政府機關及各級學校之人均用水量參考值」之辦公機關平均人均用水量。

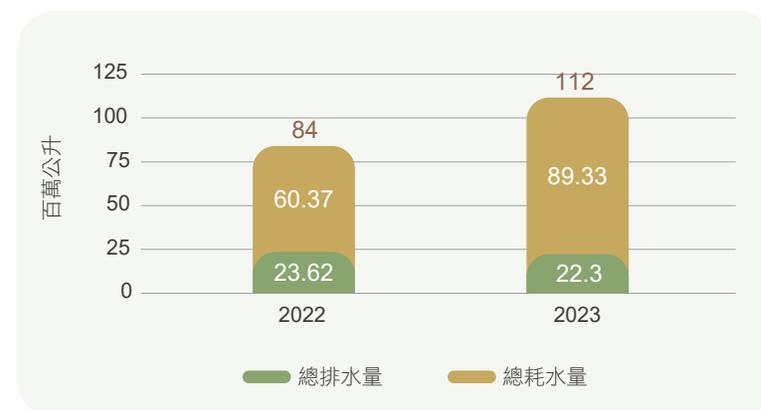
註 4：台北內湖總部、星宇航空形象門市 (台北)、台中辦事處之污水納入公共污水下水道，桃園國際機場園區內除保稅大樓和維修棚廠外，污水由桃園機場公司統一納管處理或流量未達法定規範標準時自行處理後排放。由於排水情形無排水量紀錄且前述營運據點型態以辦公為主，故依據內政部營建署「污水處理廠設計及解說 (2021 年版修訂)」之生活污水量建議，以取水量之八成作為排水量。

註 5：密集度所使用之百萬營收為星宇航空年度營業收入淨額。

#### 2022 年到 2023 年度取水總量與雨水密集度趨勢



#### 2022 年到 2023 年度水資源使用趨勢



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

**5 永續環境**

## 5.1 能源及溫室氣體管理

## 5.2 環境保護及資源永續循環

## 5.3 氣候變遷因應

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

### 5.2.6 廢水排放管理

為了避免對當地生態造成衝擊，台北內湖總部及各地門市、辦事處之污水經下水道系統由公共污水處理廠或水資中心處理後，排放至鄰近承受水體；桃園機場園區及遠雄自貿園區設有專用下水道系統，位於該區域內之星宇航空營運據點所產生的污水經納管，由桃園機場污水處理廠經二級處理後，放流至南崁溪。

同位於桃園機場園區內之保稅大樓、維修棚廠及勤務工廠等，則自設污水處理系統，產生之污水經處理後，排放至南崁溪。本公司委託專業廠商定期檢驗採樣污水，包含懸浮固體物、生化需氧量、化學需氧量與酸鹼度 (pH 值) 等，檢測之相關人員皆持有國家「甲級廢水處理專責人員」以及「特定化學物質作業主管人員」之合格證書，保稅大樓及維修棚廠每半年委由第三方單位進行水質檢測，2023 年之檢測結果皆符合相關法規。

#### 2022 年至 2023 年度廢水檢測結果與當地放流標準

據點	水質標準	保稅大樓		維修棚廠		法規標準值
		2023 年		2023 年		
		6 月	10 月	7 月	10 月	
水溫	(°C)	27.30	28.50	29.80	28.10	38(5月至9月)、35(10月至4月)以下
pH	—	8.10	8.00	6.70	6.90	6~9.
生化需氧量 (BOD)	(mg/L)	—	—	6.10	7.40	30
化學需氧量 (COD)	(mg/L)	66.40	42.50	26.40	23.20	100
懸浮固體 (SS)	(mg/L)	12.70	15.40	3.40	3.10	30
大腸桿菌群	(CFU/100mL)	—	—	4.8×10 <sup>2</sup>	6.0×10 <sup>4</sup>	2×10 <sup>5</sup>
油脂	(mg/L)	<0.50	1.30	<0.50	1.60	10
陰離子界面活性劑	(mg/L)	0.28	0.36	0.27	0.25	10

註 1：放流水水質標準係依據行政院環境部 2019 年 4 月 29 日修正發布之「放流水標準建築物污水處理設施放流水水質項目及限值 (附表十五)」。

註 2：超出法定標準值以「灰底」表示。

註 3：保稅大樓、維修棚廠污水系統放流及水質檢測申報始於 2023 年。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全

**5 永續環境**

- 5.1 能源及溫室氣體管理
- 5.2 環境保護及資源永續循環
- 5.3 氣候變遷因應

- 6 和諧健康職場
- 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

### 5.2.7 空氣污染與噪音防制

航空器透過燃燒化石燃料製造動力，運作過程產生空氣污染及噪音，對周圍區域的空氣品質和環境造成影響，星宇航空透過以下行動展現對環境的重視：星宇航空全機隊機型皆符合「國際民用航空組織 (ICAO)」及「美國聯邦航空法規 (FAR)」對航空器噪音的高標準規範，較前代機型減少 16 分貝至 22 分貝不等，噪音足跡則大幅降低，也嚴格遵守各機場之噪音管制措施，維護機場周邊及旅客的舒適環境。除此之外，裝備維修工廠內噴漆間之廢氣亦經過濾後排放，並定期保養過濾設備，以有效降低空氣污染，以示星宇航空積極實現低污染環境的決心。



#### 航空器 2022 年至 2023 年之空氣污染物排放推估量

項目	2022 年	2023 年	
排放量 (噸)	48.788	172.738	
NOx	客運 - 排放效率 (g/RPK)	0.043	0.023
	貨運 - 排放效率 (g/FTK)	0.462	0.189
	整體 - 排放效率 (g/RTK)	0.469	0.247
排放量 (噸)	4.486	14.005	
SOx	客運 - 排放效率 (g/RPK)	0.004	0.002
	貨運 - 排放效率 (g/FTK)	0.043	0.015
	整體 - 排放效率 (g/RTK)	0.043	0.020
排放量 (噸)	15.878	64.140	
CO	客運 - 排放效率 (g/RPK)	0.014	0.009
	貨運 - 排放效率 (g/FTK)	0.150	0.070
	整體 - 排放效率 (g/RTK)	0.153	0.092
排放量 (噸)	0.205	1.537	
HC	客運 - 排放效率 (g/RPK)	0.000	0.000
	貨運 - 排放效率 (g/FTK)	0.002	0.002
	整體 - 排放效率 (g/RTK)	0.002	0.002

註 1：排放數據依照 ICAO 機場空氣品質手冊 (Airport Air Quality Manual) 之計算方式，以各機型起降循環架次 (Landing Take Off Cycle, LTO) 之排放係數進行換算。

註 2：各機型引擎之氮氧化物 (NOx)、碳氫化合物 (HC) 及一氧化碳 (CO) 排放數據引用自 ICAO 航空器發動機排放數據庫 <https://www.easa.europa.eu/domains/environment/icao-aircraft-engine-e-emissions-databank>；硫氧化物 (SOx) 排放係數參考美國環保署 (US EPA) 建議之排放係數 [https://www.epa.gov/sites/default/files/2016-04/documents/nei2014\\_genericef\\_table.pdf](https://www.epa.gov/sites/default/files/2016-04/documents/nei2014_genericef_table.pdf)。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

**5 永續環境**

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 5.2.8 桃園航空城 - 打造星宇航空永續園區

未來，將於桃園航空城以智慧、綠能、低碳打造星宇航空園區，規劃透過設立智慧路燈及太陽能光電儲能系統，達到減少開源節能最佳化，朝向至少符合台灣綠建築銀級之目標規劃。

<b>台灣綠建築 (銀級) &amp; 建築 ESG</b>	星宇航空新設園區總部依照台灣綠建築銀級及建築能效設計理念規劃為目標，以建築ESG的角度，從設計、選材、施工過程、完工進駐使用，依循可回收建材與循環建材、資源循環再利用、廢棄物資源化、智慧建築及綠色採購等作為開發建設理念，目標為取得台灣綠建築銀級之候選證書。
<b>太陽能光電儲能系統</b>	辦公大樓及公共空間(含路燈設施)採用整合型太陽能光電板，結合建築物及停車場外觀，同時保有蓄電、隔熱、遮光效益，並可與市區電力互相支援供電。
<b>園區智慧路燈系統</b>	除自動化時程控制外，增加遠端即時控制、自動調光功能、路燈狀態回報等功能，降低管理人力需求及耗能。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

**5 永續環境**

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 5.3 氣候變遷因應

揭露內容	項目	內容
政策與承諾	政策	隨著全球氣候加劇，氣候變遷減緩及調適儼然成為當前全球企業必須面對的議題，若未妥善管理及預防極端氣候，將可能形成無法持續營運之風險。因此本公司導入「氣候相關財務揭露(TCFD)」評估氣候變遷相關之實體、轉型風險及氣候相關機會，評估價值鏈(自身營運、上游供應鏈、下游客戶)所面臨之氣候變遷衝擊，以促進氣候相關之財務揭露與利害關係人間之溝通。
	承諾	
行動計畫	正面衝擊管理	針對氣候變遷可能產生之企業營運風險及商機執行預防措施，提升氣候韌性調適能力，以期減少企業受到氣候變遷影響之衝擊，並且有效回應政府機關及投資人對相關資訊之揭露需求。
	負面衝擊管理	若未及時對氣候變遷進行評估並採取相應行動，將無法有效因應氣候異常，可能導致企業營運中斷時間延長，並帶來人員及財務損失。
有效性評估	質化	1. 2023 年起逐步導入「氣候相關財務揭露 (TCFD)」。 2. 2023 年 7 月設置聯合管制中心 (OCC) 負責監控和應對多種應急情況，例如：颱風、班機異常、航班異動等作業執行後續之航班調度和及時通知旅客，以確保對突發事件的快速、有效應對，並針對獨立事件進行釐清及檢討。
目標 / 標的	短期目標 KPI	導入「氣候相關財務揭露(TCFD)」情境分析及量化，鑑別財務影響因子及財務衝擊
	中長期目標 KPI	運用「氣候相關財務揭露(TCFD)」鑑別重大風險及機會相關目標，請詳參「5.3.4 指標與目標」
申訴機制	權責單位	企業永續委員會
	聯絡方式	專用電子信箱：esg@starlux-airlines.com
	通報機制	透過追蹤及檢討能源使用情況，每年執行溫室氣體盤查與確信作業，針對減碳目標進行追蹤及檢討，適時更新減碳策略與政策。

### 5.3.1 氣候治理

2023 年世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發行的「全球風險報告」將「氣候變遷減緩失敗」及「氣候變遷調適失敗」列為未來 10 年最嚴重的潛在風險，凸顯全球減碳進度落後的現況。極端氣候隨著暖化溫度提升而不斷加劇，極端降雨等風險已逐漸躍升成為企業基礎營運之重點潛在風險，因應氣候變遷成為企業永續經營之關鍵。

身為國際化的新興航空業者，本公司積極面對氣候變遷所帶來的潛在風險，並規劃制定應對極端氣候之管理策略與行動以提升氣候韌性，向低碳營運方向邁進。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 董事會

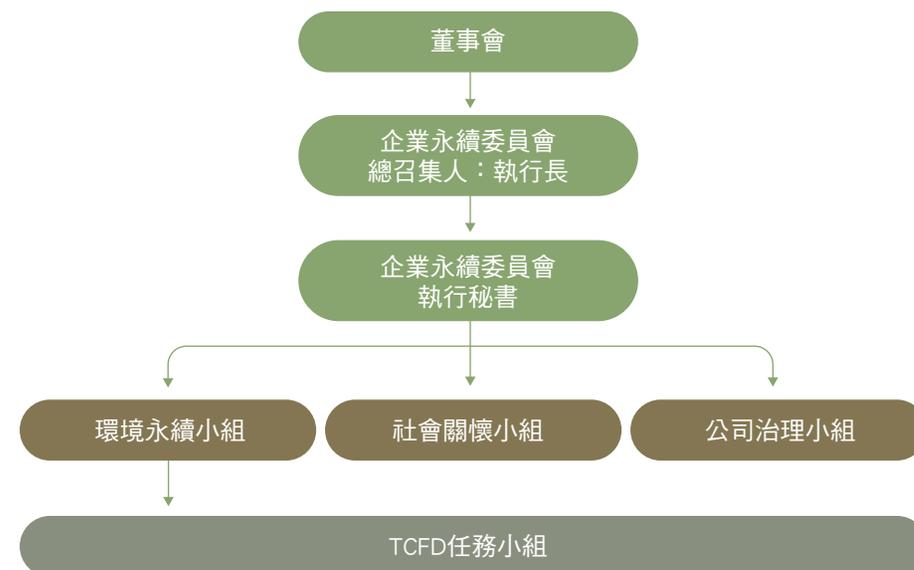
董事會作為星宇航空氣候治理最高單位，負責推動、決策公司之氣候相關策略方向，在治理階層即期待本公司成為高效率、高節能的航空公司，同時扮演監督公司整體氣候行動推展之角色。董事會亦為決議公司氣候承諾與目標的關鍵，不定期討論當前氣候風險機會趨勢，針對關鍵氣候風險提出整體具體策略，以穩定維持星宇航空之永續經營。董事會轄下設置「企業永續委員會」，由執行長擔任召集人。企業永續委員會每年至少召開 2 次（得視需要召開會議），向董事會進行永續策略與專案執行成效報告。2023 年企業永續委員會亦向董事會報告永續航空燃料 (SAF)、碳市場、碳稅、碳權、碳費等因應氣候變遷的相關議題。

## 企業永續委員會

為強化對氣候相關風險機會議題之管理與鑑別，於 2023 年 5 月設置企業永續委員會，由執行長擔任召集人，每年針對氣候關鍵機會風險議題進行會議，並陳報董事會。企業永續委員會之職責為協助董事會決議之氣候風險管理政策、目標之落實，定期審核由「氣候相關財務揭露 (TCFD) 任務小組」彙整提交之氣候風險議題及因應規劃與執行成果，並協助監督各營運據點及部門之氣候因應目標與行動達成情況，協助溝通、整合星宇航空之氣候治理現況。

## 氣候相關財務揭露 (TCFD) 任務小組

為了降低公司遭受氣候變遷之影響與財務衝擊，也為能了解公司於氣候變遷下之關鍵風險與機會議題，積極應對與掌握當前趨勢以提升公司之氣候韌性，企業永續委員會下特別設有整合型「氣候相關財務揭露 (TCFD) 任務小組」，由公司治理、環境永續小組整合而成，包含採購、客運、企劃、航務、財務等部門。TCFD 任務小組主要負責蒐整國際權威機構之氣候風險及機會研究結果、評估當前同業氣候風險與機會關鍵議題趨勢、彙整各部門面臨之氣候議題現況，以協助星宇航空提升氣候韌性。



## 5.3.2 氣候風險管理

為了掌握當前關鍵氣候機會與風險，訂定星宇航空「永續發展實務守則」及「風險管理程序」，說明公司應評估氣候變遷對公司現在及未來的潛在風險與機會，執行企業溫室氣體盤查並予以揭露，制定節能減碳、溫室氣體減量之政策，並將碳權之取得納入公司減碳策略規劃中，且據以推動，以降低氣候變遷對公司營運活動之衝擊。企業永續委員會每年透過 TCFD 任務小組定期蒐整同業之永續報告書、CDP 氣候問卷之風險機會及航空服務業趨勢議題；並由 TCFD 工作小組訪談各氣候議題相關單位對議題之衝擊程度與發生可能性，彙整並鑑別星宇航空年度關鍵氣候風險與機會，並將結果提報企業永續委員會，由董事會進行決議與訂定策略。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

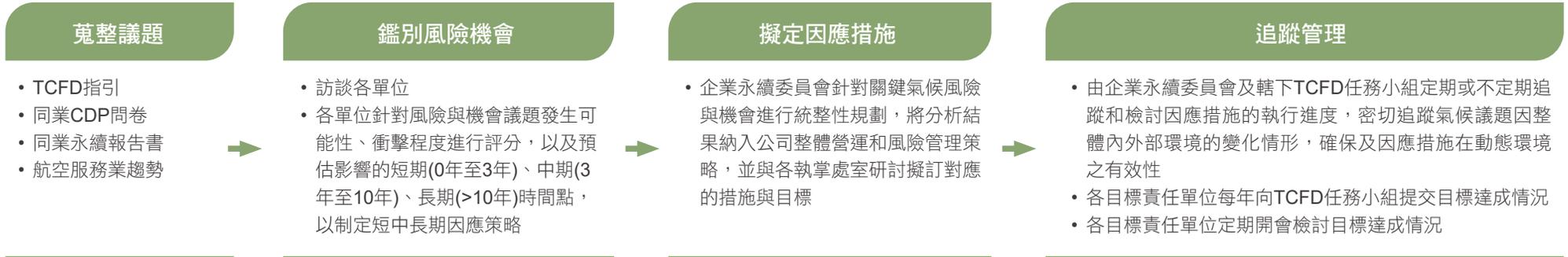
5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

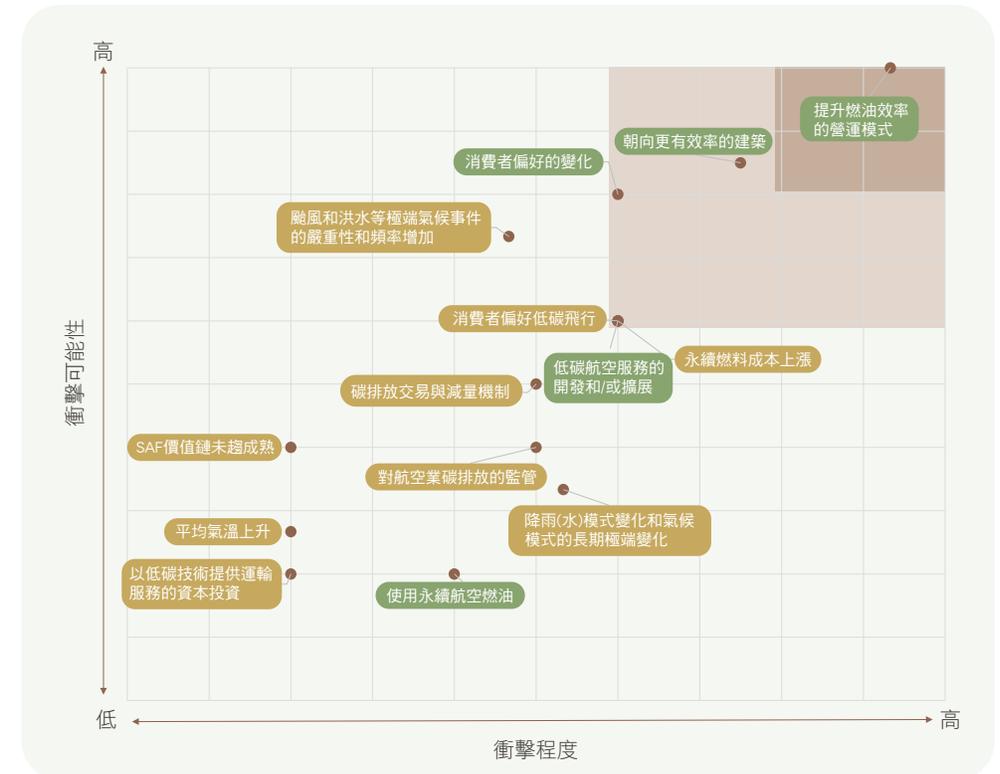


### 5.3.3 氣候變遷因應策略

2023年星宇航空依據公司發展策略、航空服務產業特性及趨勢、法規趨勢及地理特性等初步篩選出與本公司相關之14項氣候風險與機會，分別為6項轉型風險、3項實體風險與5項氣候機會。

經TCFD任務小組訪談各相關部門單位及評估風險與機會發生的可能性及衝擊程度，將14項議題進行分級和繪製重大性矩陣圖。根據分析結果，本公司將優先針對需高度關注之「提升燃油效率的營運模式」等一項重大機會，中度關注之「永續燃料成本上漲」、「消費者偏好低碳飛行」等二項重大風險和「朝向更有效率的建築」、「消費者偏好的變化」、「低碳航空服務的開發和/或擴展」等三項重大機會展開衝擊影響分析與管理因應，並定期向企業永續委員會提報相關成果。

氣候風險與機會鑑別矩陣圖



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 氣候風險與機會評估

氣候風險類型		風險描述	影響期程	價值鏈影響
政策與法規	對航空業碳排放的監管	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循「國際航空業碳抵換及減量計畫(CORSIA)」進行碳排監測、報告與查證作業，增加人力投入和外部查證成本。</li> </ul>	短期	自身營運
	碳排放交易與減量機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵循「國際航空業碳抵換及減量計畫(CORSIA)」於2050年達到淨零之目標。</li> <li>碳費徵收、碳抵換，使營運成本上升。</li> </ul>	短期	自身營運
轉型風險	技術	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續航空燃料(SAF)之生產、儲存等基礎設施有限，且缺乏公認的生產標準及相關配套措施。</li> <li>以低碳技術提供運輸服務的資本投資</li> </ul>	中期 短期	上游供應鏈、自身營運 自身營運
	市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>各國永續燃料使用規範趨嚴、需求增加，永續航空燃料(SAF)生產成本高於傳統噴氣燃料，導致燃料原物料成本上漲。</li> </ul>	中期	上游供應鏈、自身營運
	聲譽	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者旅行時將氣候變遷的因應措施納入考量；企業客戶考量商務旅行造成的碳排，更有意願選擇碳排量較低的飛行。若未能符合消費者需求，可能減少營收。</li> </ul>	中期	自身營運、下游客戶
實體風險	急性	<ul style="list-style-type: none"> <li>颱風和洪水等極端氣候事件的嚴重性和頻率增加</li> </ul>	短期	上游供應鏈、自身營運、下游客戶
	慢性	<ul style="list-style-type: none"> <li>平均氣溫上升</li> </ul>	長期	上游供應鏈、自身營運、下游客戶
氣候機會	慢性	<ul style="list-style-type: none"> <li>降雨(水)模式變化和氣候模式的長期極端變化</li> </ul>	長期	上游供應鏈、自身營運、下游客戶
	產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳航空服務的開發和/或擴展</li> <li>消費者偏好的變化</li> </ul>	短期 中期	自身營運 自身營運、下游客戶

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

## 5.1 能源及溫室氣體管理

## 5.2 環境保護及資源永續循環

## 5.3 氣候變遷因應

## 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

氣候風險類型	風險描述	影響期程	價值鏈影響
能源來源	使用永續航空燃料(SAF)	• 投入永續航空燃料(SAF)的相關合作、參與飛機製造商年會，促進SAF商業化，將有助於確保永續燃料的穩定供應及合理的購買成本。	中期 上游供應鏈、自身營運
氣候機會	提升燃油效率的營運模式	• 作為全球新進航空公司，擁有最新且節能的機型及機隊，相較同業具有效率優勢。 • 設置節油小組，定期針對節油方案進行討論，明確節油方案，降低燃料購置成本及可能的碳費和碳抵換成本。	短期 自身營運
資源效率	朝向更有效率的建築	• 新設總部大樓評估採用智慧綠建築設計，裝設再生能源設備。 • 透過符合台灣綠建築標章的建築融資條件，取得優惠利率。	中期 自身營運

## 重大氣候風險機會及因應措施

前三大氣候風險及機會				
類別	風險或機會議題	潛在財務影響說明	星宇航空回應策略	
資源效率提升	機會	提升燃油效率的營運模式	營運成本降低 營業收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供完整油量管控計畫至民航局，經民航局核准減少攜帶應變用油，以此減少載油及油耗，同時增加酬載，進而增加營業收入。</li> <li>透過跨部門合作，將所有航線納入申請縮減垂直隔離空域作業(RVSM)，提高巡航高度，在航行過程中減少空氣阻力、避免亂流，以減少用油。</li> </ul>
	機會	朝向更有效率的建築	資本支出增加 營運成本降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>新建總部航空城，以台灣綠建築銀級及建築能效設計理念規劃為目標，並取得ESG永續發展貸款利率減碼優惠。</li> <li>規劃建置太陽能光電儲能系統，達成航空城減碳，同時能穩定維持電力供應。</li> </ul>
消費者偏好	機會	消費者偏好的變化	營業收入增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續引進較前代機種減少燃油使用及碳排放量的節能機種，並於新機採購時將機型明定可使用永續航空燃料(SAF)之燃油標準相關文件，納入公司既有之品質制度或其他管理機制中。</li> </ul>
	轉型風險	消費者偏好低碳飛行	營業收入減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>關注企業合作對象對低碳飛行的要求與考量因素，共同尋求減少商務旅行對環境影響的方案。</li> <li>推行航班碳排放計算機，提供消費者低碳排航班的選擇，同時持續監測航班碳排放，讓客戶持續追蹤，達成永續低碳旅行的目標。</li> </ul>
低碳航空產品與服務	轉型風險	永續燃料成本上漲	營運成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期參與經濟部標檢局、民航局會議及民航飛機製造公司年會，以跟進永續航空燃料(SAF)規範及技術發展動向。</li> <li>參考ICAO部署永續航空燃料(SAF)的潛在政策和協調方法指南(Guidance on Potential Policies and Coordinated Approaches for the Deployment Sustainable Aviation Fuels)訂定政策。</li> </ul>
	機會	低碳航空服務的開發和/或擴展	營運成本降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>採購集裝箱(Unit Load Device, ULD)時將重量作為主要考量，並將優化外站洗滌流程擴展至其他遠程航線，以此降低機上載重。</li> <li>管理餐食供應情形，並確保站務人員有效應對臨場航餐加減餐作業，減少資源浪費、避免剩食。</li> </ul>

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

**5 永續環境**

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 5.3.4 指標與目標

為積極面對氣候變遷帶來之衝擊影響，星宇航空依據所辨識的風險設定管理因應策略及減緩目標並融入日常營運控管，定期檢視。

指標類型	管理因應策略及目標
溫室氣體排放量	<p><b>溫室氣體盤查指標：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>於2023年依循「我國國際航空業碳抵換及減量計畫(CORSIA)」首次完成2022年度航空用油查證作業，2024年依循ISO14064-1:2018首次完成2023年度之溫室氣體盤查作業，並於2024年5月取得外部第三方查證，未來將逐年辦理，並設定長期減碳目標。</li> </ul> <p><b>減碳策略：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2035年永續航空燃料(SAF)使用量至少達5%。</li> <li>承諾全力配合國家淨零排放路徑與策略，共同邁向2050年淨零碳排目標。</li> <li>積極關注國際航空業碳抵換及減量計畫(CORSIA)、歐盟排放交易體系(EU ETS)及英國排放交易體系(UK ETS)等國際碳管制機制，掌握最新航機節能減碳趨勢。</li> <li>研擬減碳計畫，每半年一次執行目標檢核及政策擬定。</li> </ul>
風險及機會	<p>經鑑別星宇航空的重大性氣候議題與透過提高能源使用效率、採用較低碳排之燃料、提供消費者低碳飛行體驗並揭露碳資訊等息息相關，因此擬定相關指標與目標如下：</p> <p><b>轉型風險</b></p> <p><b>短期目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>依照Airbus政策，新機交機飛渡航班使用至少5%的永續航空燃料(SAF)。</li> <li>陸續引進A321neo等減碳及減噪客機，同時確認該機型之文件明定可使用永續航空燃料(SAF)之標準，並將標準納入公司既有之品質制度或其他管理機制。</li> <li>採購輕量化集裝箱(Unit Load Device, ULD)，降低機上重量。</li> </ul> <p><b>實體風險</b></p> <p><b>中長期目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>積極關注國際航空業碳抵換及減量計畫(CORSIA)等國際碳管制機制、參與政府及民間航空業會議，掌握新型航空器能源技術發展趨勢、並評估引進成本效益及時機。</li> <li>新設總部大樓建築至少符合台灣綠建築銀級。</li> <li>2030年，地面運具電動化達60%。</li> <li>2030年，營運航機系統電子化達90%。</li> <li>2035年，永續航空燃料(SAF)使用量達整體用油5%。</li> </ul> <p><b>氣候機會</b></p>



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

**5 永續環境**

5.1 能源及溫室氣體管理

5.2 環境保護及資源永續循環

5.3 氣候變遷因應

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

指標類型	管理因應策略及目標
資本配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>星宇航空在營運策略規劃時即納入氣候風險及機會考量，機隊規劃引進A321neo、A330neo等較前代機種減少20%至25%燃油及碳排放量的節能機種，未來也將氣候變遷因應持續落實至決策中，以此進行有效資本配置。</li> </ul>
內部碳定價	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年底，民航局完成國籍航空減碳法制化，依循國際民航組織CORSIA規範，以2019年碳排為標準，2021年至2023年須維持零成長、2024年至2035年須降15%，若碳排放量超標，則須購買碳權進行抵換。</li> <li>為應對政府對航空產業的碳排放管制政策，星宇航空以內部碳定價作為政策與投資需求的管理工具，將能有效管理碳風險並掌握碳機會，同時將碳排放外部成本內部化，以成本納入決策和投資評估中。本公司未來將逐步納入內部碳定價，並持續追蹤市場價格和社會成本資訊，作為後續訂定之參考。</li> </ul>
薪酬	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司派任高階管理階層擔任「企業永續委員會」委員，將企業永續推行成效列入績效評估範圍，未來將持續研討董事及高階管理層薪酬與氣候風險機會相關項目與機制。</li> </ul>



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

# 6 和諧健康職場

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

6.3 職業安全衛生



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全
- 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

### 6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 6.1 員工多元性和平等機會

### 6.1.1 推動職場人權保障

針對職場人權議題，星宇航空設置企業永續委員會，由執行長擔任召集人，並由高階主管擔任委員，監督相關單位推動人權、多元、平等 (Diversity, Equity, and Inclusion, DEI) 等相關議題之具體措施，確保相關單位積極推動人權相關實踐。本公司已訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」，且為將人權保障文化深植於每位同仁心中，及落實人權相關辦法及永續趨勢，「星宇航空人權政策」已於 2024 年第二季公告並實施，確保無雇用童工，以及任何強迫勞動、騷擾歧視案件發生。

本公司設有「申訴處理委員會」及「員工申訴管理辦法」，提供獨立信箱與專責人員電話負責相關業務之外，並於公司安全管理系統內建置安全報告管道，舉凡職業安全作業、員工關係、資訊安全與個資保護等議題均可保密、安全的傳達到專責單位迅速處理。2023 年，未接到人權相關申訴案件，亦無發生族裔、性別、宗教、黨派、性傾向、性騷擾、職場霸凌等歧視事件。

同時，為推動職場多元與人權教育宣導，將進行禁止強迫勞動、禁用童工、反騷擾、反歧視與性騷擾防治之宣導。預計於 2024 年人權政策作業公告後，要求全體同仁需定期接受相關之教育訓練。將持續關注並推動相關教育訓練，以提高同仁人權保障意識，降低發生的風險。

### 6.1.2 人力結構與多元職場

2023 年星宇航空員工總計 4,073 人，其中正職 (不定期契約) 員工約佔員工總數 99.66%，非員工工作者類型包含外包商。性別分布上，男性約佔 51.51%、女性約佔 48.49%；年齡分布上，以年齡介於 30 歲至 50 歲之同仁佔比最大，約佔總員工人數 51.29%，其次為同仁年齡 30 歲以下，佔全體員工的 42.84%；員工職級分布上，共有 55 位高階主管，其中女性高階主管佔 15 位，女性佔所有高階主管比例為 27.27%。

星宇航空重視多元文化與職場包容，2023 年共有 19 位身心障礙員工、44 位持有原住民身分員工；在辦公場域，亦設有無障礙坡道與廁所、哺集乳室等，且為增加身心障礙者之就業機會，於求職平台特設置身心障礙人才媒合專區 (求職者不限身障類別，但需持有身心障礙手冊)，歡迎有意願加入本公司之身心障礙者，打破就業的障礙，並營造一個包容性的工作環境，讓每位員工都能充分發揮自己的潛力。2023 年，星宇航空未收到任何經通報或調查發現之歧視、使用童工、強迫或強制勞動等情事。



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

**6 和諧健康職場**

## 6.1 員工多元性和平等機會

## 6.2 人才發展與留任

## 6.3 職業安全衛生

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

**員工組成結構 (按性別)**

性別	類別		2022 年	2023 年	
男性	正式員工	全職	5	9	
		兼職	—	—	
	不定期契約	全職	1,378	2,088	
		兼職	26	1	
	非正式員工	全職	1	—	
		兼職	—	—	
	<b>小計</b>			<b>1,410</b>	<b>2,098</b>
	女性	正式員工	全職	—	2
			兼職	—	—
		不定期契約	全職	1,041	1,971
兼職			63	—	
非正式員工		全職	4	2	
		兼職	9	—	
<b>小計</b>			<b>1,117</b>	<b>1,975</b>	
<b>員工總數</b>			<b>2,527</b>	<b>4,073</b>	

註 1：統計報導期間 2023 年 12 月 31 日結束日當天的員工數值。

註 2：定期 / 不定期契約：請參考「勞動基準法」第 9 條定義。

註 3：全職 / 兼職：兼職 (即所謂的部分工時勞工)，依據勞動部定義，指相較組織內全職勞工，工時有相當程度縮短之勞工，其縮短之時數，由勞資雙方共同協議之。

註 4：非正式員工：實習生。

註 5：2022 年底航空業面對各國邊境解封與客運市場逐步回溫，故於 2023 年大量增加人力，以面對疫後經濟復甦、旅客與航班次驟增之情形。

**員工組成結構 (按工作地區)**

工作地點	類別		2022 年	2023 年
台灣	正式員工	全職	3	10
		兼職	—	—
	不定期契約	全職	2,239	3,688
		兼職	89	1
	非正式員工	全職	5	2
		兼職	9	—
<b>小計</b>			<b>2,345</b>	<b>3,701</b>
亞洲 (不含台灣)	正式員工	全職	2	1
		兼職	—	—
	不定期契約	全職	165	319
		兼職	—	—
	非正式員工	全職	—	—
		兼職	—	—
<b>小計</b>			<b>167</b>	<b>320</b>
美洲	正式員工	全職	—	—
		兼職	—	—
	不定期契約	全職	15	52
		兼職	—	—
	非正式員工	全職	—	—
		兼職	—	—
<b>小計</b>			<b>15</b>	<b>52</b>
<b>員工總數</b>			<b>2,527</b>	<b>4,073</b>

註 1：統計報導期間 2023 年 12 月 31 日結束日當天的員工數值。

註 2：定期 / 不定期契約：請參考「勞動基準法」第 9 條定義。

註 3：全職 / 兼職：兼職 (即所謂的部分工時勞工)，依據勞動部定義，指相較組織內全職勞工，工時有相當程度縮短之勞工，其縮短之時數，由勞資雙方共同協議之。

註 4：非正式員工：實習生。

註 5：2022 年底航空業面對各國邊境解封與客運市場逐步回溫，故於 2023 年大量增加人力於各個工作地點，以面對疫後經濟復甦、旅客與航班次驟增之情形。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 非員工工作者組成結構

性別	類型	2022 年	2023 年
男性	外包商	—	10
女性	外包商	—	7
<b>總數</b>		<b>—</b>	<b>17</b>

註 1：非員工工作者為外包商；其職務包含：管制保稅區內執行機上使用之免稅品、酒水等備品推車內容物裝載工作等。

註 2：統計報導期間 2023 年 12 月 31 日結束日當天的員工數值。

註 3：2022 年中疫情解封後方產生人力需求，經廠商遴選、面試等相關流程，實際人力於 2023 年進用，因此 2022 年無非員工工作者。

## 2022 年多元化人力組成

員工類別	30 歲以下		30 歲至 50 歲		50 歲以上		總計
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
高階主管	—	—	10	3	28	6	47
中階主管	—	—	85	14	55	15	169
基層主管	4	1	114	58	30	9	216
一般員工	401	584	661	410	22	17	2,095
<b>總計</b>	<b>405</b>	<b>585</b>	<b>870</b>	<b>485</b>	<b>135</b>	<b>47</b>	<b>2,527</b>
佔員工總數比率 (按性別區分)	16.03%	23.15%	34.43%	19.19%	5.34%	1.86%	100%
佔員工總數比率 (按年齡區分)	39.18%		53.62%		7.20%		100%

註 1：高階主管：協理級 (含) 以上。

註 2：中階主管：經理級。

註 3：基層主管：課長級。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 2023 年多元化人力組成

員工類別	30 歲以下		30 歲至 50 歲		50 歲以上		總計
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
高階主管	—	—	9	6	31	9	55
中階主管	—	—	123	20	66	21	230
基層主管	2	2	179	90	45	14	332
一般員工	645	1,096	970	692	28	25	3,456
<b>總計</b>	<b>647</b>	<b>1,098</b>	<b>1,281</b>	<b>808</b>	<b>170</b>	<b>69</b>	<b>4,073</b>
佔員工總數比率 (按性別區分)	15.89%	26.96%	31.45%	19.84%	4.17%	1.69%	100%
佔員工總數比率 (按年齡區分)	42.84%		51.29%		5.87%		100%

註 1：高階主管：協理級(含)以上。

註 2：中階主管：經理級。

註 3：基層主管：課長級。

## 少數及弱勢群體組成

職級／群體類別	2022 年		2023 年	
	身心障礙者	原住民	身心障礙者	原住民
管理人員	1	1	1	1
一般員工	9	30	18	43
<b>總計</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>44</b>
佔員工總數比率 (按群體類別區分)	0.40%	0.76%	0.47%	1.08%



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全
- 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 6.1 員工多元性和平等機會

## 6.2 人才發展與留任

## 6.3 職業安全衛生

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 員工學歷分布

學歷類別	2022 年		2023 年	
高中 (含以下)	208	8.23%	328	8.05%
專科學校	132	5.22%	181	4.44%
學士	1,982	78.43%	3,282	80.58%
碩士	205	8.11%	282	6.92%
<b>總計</b>	<b>2,527</b>		<b>4,073</b>	

註：統計報導期間 2023 年 12 月 31 日結束日當天的員工數值。

## 員工國籍分布

國籍類別	2022 年		2023 年	
台灣	2,373	93.91%	3,741	91.85%
亞洲 (不含台灣)	136	5.38%	286	7.02%
歐洲	2	0.08%	3	0.07%
美洲	16	0.63%	43	1.06%
<b>總計</b>	<b>2,527</b>		<b>4,073</b>	

註：統計報導期間 2023 年 12 月 31 日結束日當天依工作地區之員工數值。

## 6.1.3 完善的薪酬制度

在永續經營的理念下，為建立良善的企業體質與健全的財務狀況，並基於尊重專業、成果共享的原則，規劃有公平合理的薪酬制度，依據員工學經歷、專業知識技術、年資經驗與個人績效表現核定薪資水準，所有員工之薪酬不因性別、年齡、族群、國籍、宗教、政治立場或性別傾向等而有不同。此外，公司將根據年度經營獲利狀況、物價指數變化、個人績效考核結果及員工激勵之長遠考量，每年度定期檢討薪酬制度，並進行薪資調整及年終獎金發放作業。

星宇航空非擔任主管職務之全時員工 2023 年薪資平均數為新台幣 673,977 元，薪資中位數為新台幣 624,200 元，相較於 2022 年，薪資平均數減少新台幣 10,857 元，薪資中位數減少新台幣 31,800 元，主要因為 2023 年大量新進員工進入公司於職涯階梯中較基層的層次，因相對基層的人數增加超過其他職務，而拉低整體的薪資平均數及中位數。此為過渡性的現象，隨著新進員工獲得經驗並有機會晉升，對應的薪資水平將持續提升，以確保整體薪資水平的平衡和公平性。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 員工學歷分布男性與女性薪酬比率

員工類別	飛航組員	客艙組員	國內地勤	國外地勤
高階主管	0	0	1.07	1.06
中階主管	1	0	1.03	1.06
基層主管	1.09	1.1	1.13	0.94
一般員工	0.83	0.96	1.19	0.99

註 1：高階主管：協理級(含)以上。

註 2：中階主管：經理級。

註 3：基層主管：課長級。

註 4：本表薪酬比率女性薪酬皆為 1.00。

註 5：薪酬包含：基本薪資、管理津貼、專業類津貼、輪班類津貼、加班費及未休假獎金等。

註 6：2023 年度，飛航組員無女性高階主管，且客艙組員目前不分性別皆無高/中階主管職級，故未提供薪酬比率。

### 非擔任主管職務全時員工薪資平均數與中位數

(單位：新台幣/元)

項目	2022 年	2023 年	差異分析
非擔任主管全時員工(人數)	2,114	3,477	1,363
非擔任主管全時員工薪資平均數	684,834	673,977	-10,857
非擔任主管全時員工薪資中位數	656,000	624,200	-31,800

註：2023 年隨著疫情趨緩，積極地擴大團隊，招聘更多的空勤組員、地勤人員和相關支援人員，而提高整體非擔任主管全時員工(人數)。由於大量新進員工進入公司於職涯階梯中較低的層次，低薪職務的增加超過其他職務的增加，導致整體薪資平均數及中位數下降。

### 組織薪酬最高個人與中位數薪酬比率

組織薪酬最高個人與中位數薪酬年薪比率	組織薪酬最高個人與中位數薪酬調薪幅度比率
800.00%	13.20%

註 1：年度總薪酬包含：基本薪資、管理津貼、專業類津貼、輪班類津貼、加班費及未休假獎金等。

註 2：年度總薪酬比率：組織薪酬最高個人之年度總薪酬 / 所有員工(不包括該薪酬最高之個人)之年度總薪酬中位數。

註 3：年度總薪酬變化比率：組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比 / 所有員工(不包括該薪酬最高之個人)之年度總薪酬中位數增加百分比。

註 4：因機師人員之薪資結構差異，組織薪酬最高個人之年度總薪酬未包含機師人員。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全
- 5 永續環境

## 6 和諧健康職場

## 6.1 員工多元性和平等機會

## 6.2 人才發展與留任

## 6.3 職業安全衛生

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 6.1.4 順暢的溝通管道

2018 年 6 月設置星宇航空股份有限公司企業工會，公司除無償提供工會辦公室使用之外，並邀請工會幹部於新進人員訓練時舉辦說明會招募會員，相關單位亦定期與工會幹部進行會談討論各項議題，期待能持續增進與優化管理措施與員工福利，塑造職場即時透明溝通文化，鼓勵員工加入工會，保障同仁結社自由，2023 年員工加入工會比例 36.31%，共進行 4 場勞資會議、討論 31 項議題，包含：員工福利機票、各項津貼、交通車等相關議案。

星宇航空如有勞動條件調整需經工會同意，且所有營運活動皆符合當地法律規範，例如：工作規則報請主管機關核備、彈性工時實施、例假日週期變更等。2023 年度，未發生任何罷工或停工事件，顯示公司與工會之間的良好合作關係以及對員工權益的關注。



◆ 宜蘭之旅 (2023 年 11 月 13 日)



◆ 台中之旅 (2023 年 11 月 18 日)



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

**6.2 人才發展與留任**

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 6.2 人才發展與留任

### 6.2.1 新進與離職狀況

2023 年度星宇航空共招募 1987 位新進員工，新進率約為 48.78%，共 295 位員工離職，離職率約為 7.24%。針對空服學員，公司針對新進空服學員定期舉辦職前說明會，說明入職後相關規範及須知。針對任職超過三個月之離職員工，於同仁離職前皆發放線上離職問卷供填寫，藉此機會瞭解同仁提出離職之主因，以生涯規劃、工作性質與預期不同、身體健康、家庭因素等原因為主，因此未來將加強面談時對於工作內容的說明，確保求職者對其理解與實際情形一致，另將提供員工心理諮商、法律服務等員工協助方案，給與員工全方面的支援，以提升優秀人才留任率。

#### 新進員工統計

地區	性別	年齡	2022 年		2023 年	
			新進人數	新進率 (%)	新進人數	新進率 (%)
台灣	女	<30 歲	532	21.05%	800	19.64%
		31 歲至 50 歲	149	5.09%	187	4.59%
		>51 歲	11	0.44%	11	0.27%
	男	<30 歲	322	12.74%	442	10.85%
		31 歲至 50 歲	303	11.99%	305	7.49%
		>51 歲	23	0.91%	19	0.47%
亞洲 (不含台灣)	女	<30 歲	30	1.19%	78	1.92%
		31 歲至 50 歲	16	0.63%	43	1.06%
		>51 歲	—	—%	1	0.02%
	男	<30 歲	28	1.11%	38	0.93%
		31 歲至 50 歲	14	0.55%	18	0.44%
		>51 歲	1	0.04%	1	0.02%
美洲	女	<30 歲	1	0.04%	4	0.10%
		31 歲至 50 歲	8	0.32%	13	0.32%
		>51 歲	2	0.08%	4	0.10%
	男	<30 歲	1	0.04%	9	0.22%
		31 歲至 50 歲	3	0.12%	10	0.25%
		>51 歲	—	—%	4	0.10%
<b>小計</b>			<b>1,444</b>	<b>57.14%</b>	<b>1,987</b>	<b>48.78%</b>

註：新進率為〔(該年度依照各類別之各地區的新進員工人數) / (該年度各地區的員工年底總人數)〕\*100。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 離職員工統計

地區	性別	年齡	2022 年		2023 年	
			離職人數	離職率 (%)	離職人數	離職率 (%)
台灣	女	<30 歲	48	1.90%	93	2.28%
		31 歲至 50 歲	47	1.86%	40	0.98%
		>51 歲	5	0.20%	7	0.17%
	男	<30 歲	41	1.62%	62	1.52%
		31 歲至 50 歲	38	1.50%	45	1.10%
		>51 歲	4	0.16%	6	0.15%
亞洲 (不含台灣)	女	<30 歲	13	0.51%	17	0.42%
		31 歲至 50 歲	5	0.20%	6	0.15%
		>51 歲	—	—%	—	—%
	男	<30 歲	10	0.40%	8	0.20%
		31 歲至 50 歲	4	0.16%	4	0.10%
		>51 歲	—	—%	—	—%
美洲	女	<30 歲	—	—%	—	—%
		31 歲至 50 歲	—	—%	3	0.07%
		>51 歲	—	—%	—	—%
	男	<30 歲	—	—%	—	—%
		31 歲至 50 歲	—	—%	—	—%
		>51 歲	—	—%	2	0.05%
<b>小計</b>		<b>215</b>	<b>8.51%</b>	<b>293</b>	<b>7.19%</b>	

註：離職率為〔（該年度依照各類別之各地區的離職員工人數）/（該年度各地區的員工年底總人數）〕\*100%。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

**6 和諧健康職場**

## 6.1 員工多元性和平等機會

**6.2 人才發展與留任**

## 6.3 職業安全衛生

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

### 6.2.2 多元的員工福利

星宇航空提供員工合理的權益與福利，遵守營運據點當地之法律規範，給予員工其所應得之基本權益，包含保險、退休金、休假等；同時提供優於法律規範以外之多元福利政策，如員工結婚禮金、喪葬補助費、傷病慰問與星宇小舖員工優惠，並將經營績效反映於員工薪酬，以凝聚同仁向心力、建構和諧勞資關係。為追求並落實幸福企業的理念，推廣補班日不上班制度，提供同仁年度額外休假天數。同時設置員工優待機票制度，適用對象涵括配偶、直系親屬、兄弟姊妹及朋友，兼顧未婚無配偶者之福利與需求，落實平等無歧視政策。星宇航空亦依法設置職工福利委員會，由公司及員工提撥福利金，逐步籌畫多元福利措施，如生日禮金、節日禮金等。

#### 星宇航空員工福利項目

項目	內容
職工福利	依法設置職工福利委員會，並由公司及員工提撥福利金，核放生日禮金、節日禮金(禮品)、福利補助項目、教育獎助項目、休閒育樂補助、其他年度補助項目。
互利共享	依據星宇航空章程，公司年度如有獲利，應提撥不低於百分之一為員工酬勞。
員工照顧	法定退休金提撥、員工勞健保、雇主責任險、員工團保、員工健康檢查、職護駐點服務、失業救助金。
員工休閒	在職及退休員工之優待機票、星宇小舖員工優惠、各項特約廠商優惠。
幸福職場	補班日免出勤、彈性工時設計、免費員工午餐、企業辦公空間及設備優化、職安工作場所、性別平等工作條件、轉調任制度。

為協助因退休或終止勞雇關係而結束職涯的員工順利過渡至下一階段，本公司將提供必要之協助，以確保失業員工後續相關申請程序得以順利進行。此外，退休員工也能繼續享受星宇航空優待機票。本公司致力於幫助員工順利適應職涯變化，提高就業能力和生涯規劃能力，促進重新融入職場和社會生活。

#### 星宇航空退休計畫

根據勞動基準法和勞工退休金條例制定員工退休相關制度辦法，並設置「勞工退休準備金監督委員會」，在臺灣銀行開立勞工退休準備金專戶。退休金準備分列為勞動基準法舊制退休金以及勞工退休金條例新制退休金。員工得依循勞動基準法規提出退休；新制提撥率為 6%，舊制提撥率為 2%，已達法定上限，且已依循勞基法第五十六條第二項，應按勞工每月薪資總額的百分之二至百分之十五的範圍內，按月提撥勞工退休準備金，完成足額提撥。2023 年度，帳列退休金費用金額為新台幣 150,434,596 元，確保員工退休後可享應有之權益。

#### 退休金總金額

(單位：新台幣 / 元)

退休金金額	2022 年	2023 年
勞退舊制	58,522	448,075
勞退新制	78,158,279	149,986,521
合計費用	78,216,801	150,434,596

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

**6.2 人才發展與留任**

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 6.2.3 育嬰留停

為鼓勵並支持員工安心培育下一代，星宇航空依循法令讓員工享有育嬰留職停薪的權利。2023 年，星宇航空共有 22 位同仁申請育嬰留職停薪，預計育嬰留停復職 10 位、實際復職 9 位，復職率達 90.00%；另 2022 年復職共 6 位，其中 6 位留任一年以上，留任率達 100.00%。

項目	男性人數	女性人數	總計
2023 年度 - 有權申請育嬰留停 (A)	202	75	277
2023 年度 - 實際申請育嬰留停 (B)	5	17	22
2023 年度 - 預計育嬰留停復職 (C)	3	7	10
2023 年度 - 實際育嬰留停復職 (D)	3	6	9
2022 年度 - 實際育嬰留停復職 (E)	2	4	6
2022 年度 - 育嬰留停復職後十二個月仍在職 (F)	2	4	6
育嬰留職停薪申請率 (B/A)	2.48%	22.67%	7.94%
復職率 (D/C)	100.00%	85.71%	90.00%
留任率 (F/E)	100.00%	100.00%	100.00%



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

**6.2 人才發展與留任**

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 6.2.4 人才發展管理

針對不同階層與職務，規劃相應之教育訓練課程，以提升員工專業職能、增進管理能力，達到公司營運目標，強化企業競爭力。2023 年，星宇航空透過海內外展覽、知識分享、工作輪調、每月選文分享、線上學習系統 (eTDS)、管理職分階訓、內部講師訓、新晉升主管訓的安排等多元培訓方式，讓員工得以與時俱進學習新知。2023 年，教育訓練受訓人數達 4,073 人次，平均訓練時數共計 123.52 小時。

### 2022 年及 2023 年平均受訓時數

性別	員工類別	2022 年			2023 年		
		人數	總訓練時數	平均受訓時數	人數	總訓練時數	平均受訓時數
男性	高階主管	34	1,453	42.74	40	1,216	30.40
	中階主管	134	9,363	69.87	189	10,617	56.17
	基層主管	145	11,588	10.95	222	19,189	86.44
	一般員工	1,007	102,960	102.24	1,640	163,737	99.84
女性	高階主管	9	559	62.11	15	627	41.80
	中階主管	27	1,224	45.33	41	2,010	49.02
	基層主管	64	4,358	68.09	90	6,000	66.67
	一般員工	902	157,914	175.07	1,836	299,718	163.25
<b>總計</b>		<b>2,322</b>	<b>279,419</b>	<b>120.34</b>	<b>4,073</b>	<b>503,114</b>	<b>123.52</b>

註：平均受訓時數為各員工類別之總訓練時數 / 各員工類別之人數。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

**6 和諧健康職場**

## 6.1 員工多元性和平等機會

## 6.2 人才發展與留任

## 6.3 職業安全衛生

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

## 員工發展代表性計畫

分類	名稱	計畫 / 專案說明	執行方式	參與度	計畫 / 專案效益
新人訓練	新進人員教育訓練	人力資源室於新進地勤人員到職當天，將安排新人訓練予同仁修習。課程內容包含星宇航空通識課程、保安認知訓練及其它法令規範課程。	實體 / 線上	100%	新進人員可瞭解星宇航空價值、航空專業知識，並提升安全意識及法律常識，以激發團隊向心力，保有正向工作態度打造公司文化、創造自我價值；2023年度共1,184名學員完訓。
管理級職能課程	新晉升基層主管培訓課程	人力資源室定期舉辦「新晉升基層主管培訓課程」，將針對新晉升之基層主管進行專業能力、問題解決、部屬培育、自主管理及溝通協調等5項職能培訓，使其展現對工作及組織上所賦予之管理價值，以利團隊成長並更有效執行任務。	實體	100%	新任基層主管可強化團隊領導能力、目標管理技巧、有效培育部屬並提升溝通有效性，達到承上啟下之管理職責；2023年度共29名學員完訓。
管理級職能課程	中階主管訓練課程	人力資源室定期舉辦「中階主管訓練課程」，將針對新晉升之中階主管進行訓練，除延展基層主管之職能外，更重要是開拓部門管理、績效管控、改革創新、人才培育及溝通協調等5項職能，使其更能發揮管理價值，並領導團隊升級，達到獲利效益。	實體	100%	落實中階主管發揮有效之部門管理職責、強化績效之規劃與管控能力、增進承上啟下之溝通協調模式並培育公司各單位人才，進一步洞察公司未來運作，提出改革創新方案，使公司得以永續傳承內部知識經驗，提升應變與組織再造能力；2023年度共25名學員完訓。
內訓人才培育課程	內部講師培訓暨認證課程	人力資源室定期舉辦「內部講師培訓暨認證課程」，針對內部儲備講師進行培訓與認證，並於通過後頒發內部講師證書。未來將持續以內部講師執行公司內訓課程，期達相同效益下，有效降低外訓成本及擴大內部課程豐富化程度，使訓練量能源源不絕。	實體	100%	提升公司內部教育訓練與人才培育之量能，同仁於完訓後可依照其專業知識進行授課，並配合政策傳遞公司理念予各單位人員；2023年度共23名學員完訓。

註：參與率為實際參訓人數 / 派訓人數 x100%。



## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

**6 和諧健康職場**

## 6.1 員工多元性和平等機會

**6.2 人才發展與留任**

## 6.3 職業安全衛生

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

### 6.2.5 績效考核機制

地勤人員、飛航組員和客艙組員在航空公司中扮演著不同的角色，其工作性質、責任和執行任務各異。因此，為了有效評估同仁的工作表現並提供適當的反饋，分別訂定「員工績效評核辦法」、「飛行員管理手冊」及「客艙組員績效管理作業辦法」，設計針對地勤人員、飛航組員和客艙組員之績效評估流程，能夠更準確地反映不同工作職能的表現，並為員工提供更有針對性的發展和改進建議。2023年，星宇航空地勤人員、飛航組員和客艙組員之考核執行率皆為100%。

#### 星宇航空績效評核項目

員工類型	考核辦法	考核辦理類型及頻率	績效評估
地勤人員	員工績效評核辦法	每年進行2次績效考核，分別於上半年度(4月份)及下半年度(10月份)執行。	評核員工所訂定之「工作目標」及「管理職能與行為指標」；每位員工至多由上兩階主管考核。由受考核員工及其業務直屬主管針對員工前述之「工作目標」及「行為指標」進行面談，並就目標達成情形及員工平日工作狀況詳予記錄後由雙方確認。第二階主管於收到直屬主管完成之考核表後，確認考核結果。如於考核當月毋須接受考核者，仍應參與面談並與主管討論後制定下次考核前應達成之工作目標。
飛航組員	Pilot Administration Manual「飛行員管理手冊」	每年進行1次年度績效考核，於11月辦理執行相關作業。	航員管理單位每月會提供「飛航員績效考核提報表」給航務處各行政單位，地勤同仁依據各項加扣分指標填具飛航組員表現後，由人事單位統整。
客艙組員	客艙組員績效管理作業辦法	每年進行1次年度績效考核，於9月辦理執行相關作業。	針對共計4項指標進行客艙組員年度考核，包含「機上勤務考核」、「出勤狀況」、「獎懲紀錄」及「主管考核」。每位客艙組員至多由上二階主管考核，第一階考核人為管理組長，第二階考核人為管理課課長。

註：地勤人員為地面上服務人員，包含所有內部辦公室人員。

#### 地勤人員績效執行率

	高階主管	中階主管	一般人員	總計	應考核人數	考核執行率
2022 上半年	32	40	1,186	1,258	1,258	100%
2022 下半年	37	55	1,589	1,681	1,681	100%
2023 上半年	41	67	2,270	2,378	2,378	100%
2023 下半年	52	76	2,434	2,562	2,562	100%

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

**6.2 人才發展與留任**

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 空勤人員績效執行率

年度	飛航組員	客艙組員	總計	應考核人數	考核執行率
2022 年	57	210	267	267	100%
2023 年	177	295	472	472	100%

### 考核結果與改善輔導計畫

星宇航空將年度績效考核結果作為升遷、調薪、獎金發放及人才培育之依據，並視情況對考核對象個別進行獎勵、追蹤與改善輔導計畫。員工若連續二次考核評等加權後總評等低於平均分數，將送交人評會評議。如評議結果為不適任者，將予以降職、調動或解職。此外，為有效運用評核結果協助員工提升績效及未來職涯發展，將針對管理職能與行為指標任一項目或加權後總評等低於平均者，執行相關改善輔導計畫。

輔導計畫項目	輔導計畫內容
單位面談	由被考核人及其直屬主管討論後制定工作改善辦法與方向，於三個月後面談確認成效。且於三個月之改善期間內，應依序訂立具體的改善時間點，持續追蹤員工狀況。
教育訓練	視考核結果與待加強方向，由人力資源室協助安排相關教育訓練。

透過績效評核機制，訂立明確的工作目標，開發員工的潛能與特質，同時增進上下溝通及雙向互動，藉此尋求提升與改善的方向，鼓勵優秀者多所發揮、督促待改進者加以調整，以期能有效協助員工職涯發展，達到適才適所並完善人才培育，使員工與公司得以一同成長，創造卓越且持續進步的團隊。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

**6.3 職業安全衛生**

7 公眾責任與社會參與

附錄

## 6.3 職業安全衛生

揭露內容	項目	內容
政策與承諾	政策	訂定「職業安全衛生管理手冊」，以安全為基石，秉持嚴謹、縝密的態度，全員恪遵職安衛法規，持續改善安全衛生、降低危害風險、預防職業病，塑造安全健康的工作環境，以達到零職災之目標。
	承諾	承諾建立明確的安全與衛生政策宣示，遵守職業安全衛生法令。透過提供員工職業安全衛生教育訓練及健康促進作為，致力於創造安全健康的工作環境。更以雙向溝通促進勞資互動與信賴，持續進行危害辨識及風險評估，修正安全衛生事項，以提升職業安全衛生管理系統及績效改善。
行動計畫	正面衝擊管理	致力於提供員工安全與健康的工作環境，善盡雇主照護員工的社會責任。
	負面衝擊管理	若發生職業病、職業傷害或工安意外，不僅會影響員工健康、降低出勤率及工作效率外，還可能產生醫療費用，甚至可能因勞資糾紛而產生訴訟成本，影響企業聲譽。
有效性評估	質化	<ul style="list-style-type: none"> <li>規劃每年進行ISO45001及TOSHMS管理系統巡查及內部稽核。</li> <li>規劃每年進行ISO45001及TOSHMS管理系統管理審查。</li> <li>規劃於第3年通過ISO45001及TOSHMS管理系統追蹤及重新驗證。</li> </ul>
	量化	<ul style="list-style-type: none"> <li>每三個月召開職業安全衛生委員會議追蹤績效。</li> <li>安全衛生提案推動施行「承攬商工具箱會議」。</li> <li>定期追蹤每年應體檢員工人數。</li> <li>危害鑑別實施比例100%。</li> <li>年度員工健康檢查執行率100%。</li> <li>職安衛2023年度在職訓練執行率100%(3年-3小時)。</li> </ul>
目標 / 標的	短期目標 KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年目標：通過ISO45001及TOSHMS認證，於2024年4月通過雙認證。</li> <li>年度員工健康檢查完成率100%。</li> </ul>
	中長期目標 KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持ISO45001及TOSHMS管理系統之有效性。</li> <li>年度員工健康檢查完成率100%。</li> </ul>
申訴機制	權責單位	人力資源室員工關係組。
	聯絡方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>職場不法侵害申訴途徑：申訴專線電話：+886-3-260-1800#7101或#7103/專用電子信箱：shd@starlux-airlines.com</li> <li>人力資源室：專線電話：+886-2-2791-1000#6799/專用電子信箱：wecare@starlux-airlines.com</li> </ul>
	通報機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>事發單位現場人員應立即執行緊急應變處置措施。</li> <li>事發單位通知事發部門主管與人力資源室、職業安全衛生室。</li> <li>人力資源室人員蒐集事件之相關資料及調查事件肇因並填寫相關報告。</li> <li>事發單位提出矯正改善措施。</li> <li>事發單位找出直接原因、間接原因及基本原因，並進行風險評估。</li> <li>人力資源室與職業安全衛生室確認該矯正預防措施是否有效執行，其風險是否降至可接受之風險程度。</li> </ul>
溝通實績	正負面意見	員工：每季的安全衛生委員會有勞工代表參與會議；總次數：4次/年。
	改善預防措施	員工：辦理消防演練及教育訓練、不定期宣導職安新聞及訊息，每年舉辦全體員工線上安全衛生教育訓練相關課程。訂定職安事件回報程序，如同仁察覺職業安全衛生事件時，應立即循通報程序處理。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

**6.3 職業安全衛生**

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 6.3.1 職安衛政策與管理系統

2023 年 7 月起導入「ISO45001 職業安全衛生管理系統」及「TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統」驗證；於 2023 年 11 月進行內部稽核；2023 年 12 月和 2024 年 1 月分別完成兩階段之外部稽核，範圍涵蓋台灣各廠區：台北內湖總部、星宇航空形象門市（台北）、桃園機場、遠雄貨運辦公室、台中辦公室、桃園運籌中心之工作者（員工、承攬商等）；2024 年 4 月通過查證獲頒 ISO45001 及 TOSHMS 雙認證。

#### 2023 年度職業安全衛生管理系統涵蓋項目及人數（員工）

（單位：人數）

項目	2023 年
職業安全衛生管理系統涵蓋員工人數 (A)	3,668
經內部稽核之管理系統下涵蓋的員工人數 (B)	3,668
經外部組織稽核或認證之管理系統下涵蓋的員工人數 (C)	3,668
員工總人數 (D)	4,073
職業安全衛生管理系統涵蓋率 (A / D)	90%
內部稽核覆蓋率 (B / A)	100%
外部稽核覆蓋率 (C / A)	100%

註：經外部組織稽核或認證之管理系統下涵蓋的員工人數未包含外站及外籍員工。

#### 星宇航空職業安全衛生委員會

為落實職業健康與安全各項計畫執行與推動，星宇航空設置職業安全衛生委員會，使得工作者參與職安管理系統的制定、實施與評估：

1. 各單位提報職業安全衛生管理系統推行委員。
2. 聘請顧問公司對推行委員進行教育訓練與輔導，推動各項安全衛生業務。
3. 培訓各單位職業安全衛生管理系統推行委員為內部稽核員。
4. 各單位主管與職業安全衛生管理系統推行委員參與內部稽核及管理審查會議。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 2023 年度職業安全衛生委員會開會次數

委員會名稱	資方代表人數	員工 (含實習生) 代表人數	非員工之工作者代表人數	勞方代表參與率 (%)	開會次數	開會頻率
職業安全衛生委員會	6	3	0	33%	4	1 次 / 季

### 2023 年度職業安全衛生委員會溝通議題

議題	內容簡述	後續措施與政策作法
健康管理	為有效進行同仁健康管理，職安室針對年齡區間及高風險族群縮短健康檢查年限，以達到保護員工健康效益。	目前優於法規執行，30歲以下每五年一次、30歲至40歲每四年一次，40歲至50歲三年一次、50歲至60歲兩年一次、60歲以上每年一次，若屬於高風險族群為兩年一次。
勞動檢查	配合桃園市政府勞動檢查處不定期查核相關安全衛生事項，並依據法規不符合事項處進行改善。	定期安排現場作業訪視及內部稽核作業，透過潛在危害風險改善來降低職業災害之發生，以維護同仁工作安全健康。
作業環境監測評估	考量現場作業之多樣性，針對一線單位同仁所從事之作業(粉塵、有機溶劑、噪音等有特別危害健康之作業)進行調查。	依據法規要求及頻率進行相對應之作業環境監測自評安排。
健康管理	因應解封後航班數量快速增長及各單位業務量增加，為了解同仁身心靈健康狀態，針對各單位同仁進行身心狀態調查，以營造健康職場保障同仁身心健康。	針對各單位同仁進行身心狀態調查，並依照調查結果安排臨場醫師諮詢服務。
管理系統建置	為促進員工安全、降低工作場所的風險，創造更安全的工作環境，推動職業安全衛生管理系統建置。	由稽核室主導，同時導入ISO45001及TOSHMS職業安全衛生管理系統，並於2023年7月舉行啟始會議，透過建立、推動與驗證，進而有效落實自主運作、強化營運體質，以及管理系統建置，以提升公司企業優良形象；於2024年4月通過查證獲頒ISO45001及TOSHMS雙認證。

經公開程序推舉出達法定名額的員工為職安衛勞工代表，委員會每三個月定期召開會議，會議主要討論職場安全與健康管理政策、督導職安衛績效，並更新職業安全法規現況。一般員工亦可透過電話、電子郵件，向單位主管、職安衛勞工代表提出建議，以於委員會中進行討論；而相關職安衛法令與規範布達，全體員工可透過電子布告欄、廠內刊物、教育訓練等方式瞭解安全衛生資訊。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

**6.3 職業安全衛生**

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 6.3.2 危害辨識與風險評估管理

為辨識工作環境與作業活動流程可能出現的危害，星宇航空職業安全衛生室，定期執行危害辨識及作業安全風險評估，依據安全衛生等危害進行鑑別，透過其嚴重度、可能性決定風險等級，判斷並採取風險控制，並依據風險等級研擬因應策略與行動方案，藉以持續改善並降低危害風險值。

#### 職業危害辨識與風險評估的流程



#### 重大風險項目與因應措施

風險內容說明	因應措施
承攬商違反安全衛生規定	強化承攬商安全衛生管理
發生職業災害	開設職業安全衛生教育訓練相關課程
員工同仁健康	辦理健康促進運動訓練課程「肌力訓練營」
安全衛生系統未完善	聘請外部顧問進行整體健檢並導入ISO45001
超時工作	定期檢視工作時數、盤點人力需求

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

**6 和諧健康職場**

## 6.1 員工多元性和平等機會

## 6.2 人才發展與留任

**6.3 職業安全衛生**

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

### 6.3.3 職業事故調查程序

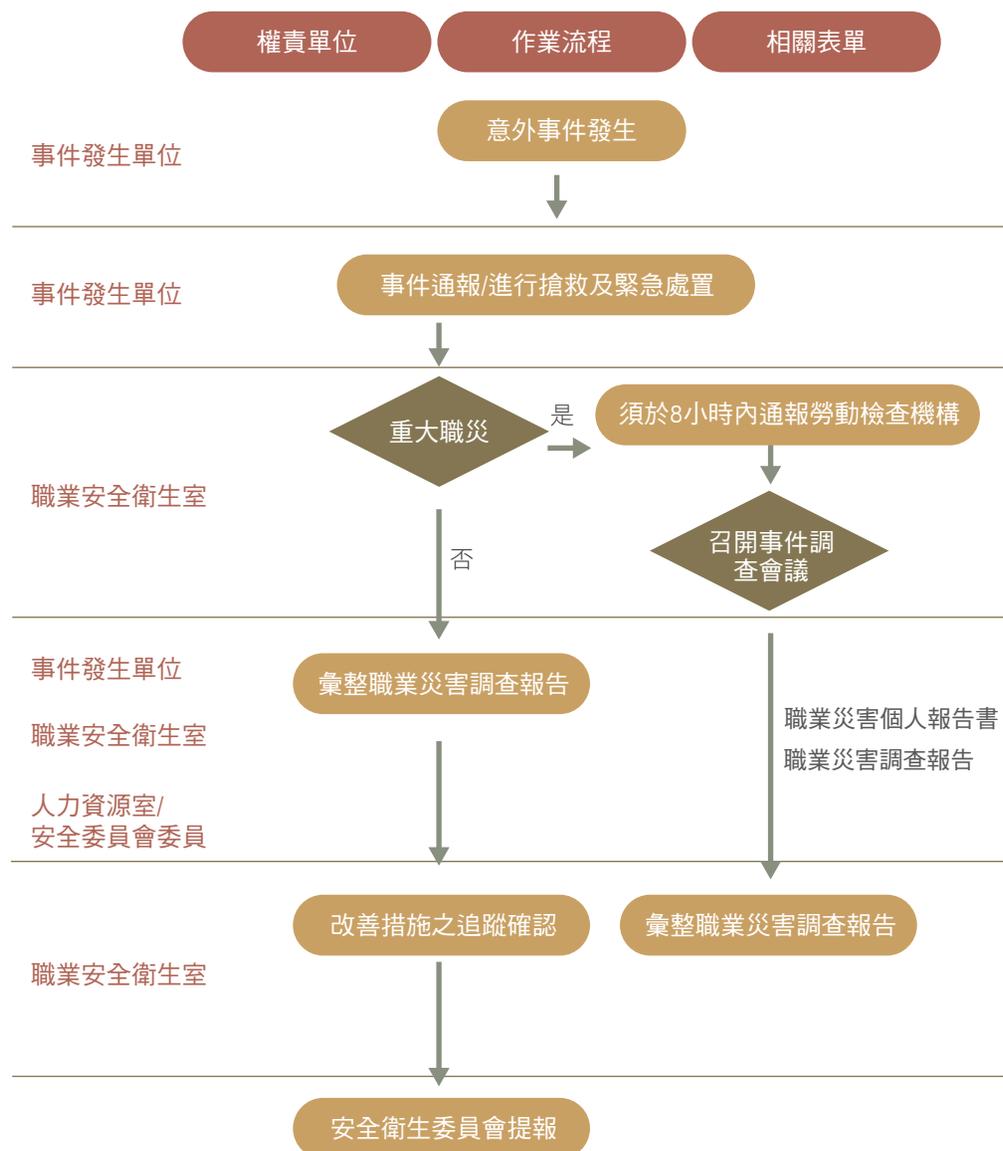
為確保全體工作者之安全，根據職業安全衛生法與勞動部職業安全衛生署風險評估技術指引訂定「意外事件通報處理管制程序」、「危害鑑別與風險評估管理辦法」、「承攬商安全衛生管理辦法」以及「承攬商安全衛生管理辦法」，適用於公司各工作場所內進行之活動，包含例行性、非例行性作業，亦涵蓋組織控制下可能出現於公司之人員。當工作場所所有立即發生危險之虞時，工作場所負責人應立刻停止現場作業，使作業同仁退避至安全場所；作業同仁於工作場所發現危險情況，可自行停止作業並退避至安全場所，並得向上級陳報以採取適當之應變措施，並得免於遭受處分。

如有星宇航空之工作者發生職業災害，於事故發生後，事件發生單位應立即通報職業安全衛生室、進行緊急應變之處置，需於八個小時內通報勞動檢查機構並召開事件調查會議，藉由人員訪談、設備檢查分析、相關文件與紀錄查核、事故現場重建等，以鑑別事故發生原因，並提出相對應之矯正及預防措施，由專責單位持續監督追蹤，全力避免同樣災害再次發生。確保在調查過程中的權益得到充分保護，建立一個公平、透明和尊重權益的調查流程，防止工作者遭受恐嚇、威脅或針對工作合約產生負面衝擊的行為等。

#### 承攬商管理

依循「承攬商安全衛生管理辦法」進行承攬商安全衛生作業管理，承攬商簽署相關安全衛生承諾書、工作環境危害告知，並設置協議組織，施工時現場實施環境、防護具的檢查，確保承攬商人員及同仁安全。星宇航空與承攬商建立密切的合作關係，定期審查承攬商的職業安全衛生程序，確保符合公司的職業安全衛生標準，有效地預防和減輕與公司直接相關的重大職業安全衛生負面衝擊，並降低相關危害和風險的發生機率。本年度承攬商均無發生職災事件。

#### 事故調查流程圖



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

**6.3 職業安全衛生**

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 6.3.4 職安衛教育訓練

為了確保全體員工瞭解職業安全衛生法規，並熟知公司安全衛生管理機制，星宇航空依循法規及職務需求，提供員工安全衛生教育訓練，包含：職安衛業務主管、職安衛管理人員、有害作業主管、防火管理人員、急救人員、職安衛委員會成員及一般員工在職訓練。2022 年，職業安全衛生教育訓練，總受訓人數為 1,491 人次、總受訓時數 2,414 小時；2023 年，職業安全衛生教育訓練，總受訓人數為 3,323 人次、總受訓時數為 12,321 小時。

#### 2022 年職安教育訓練一覽

課程類別	受訓時數 (A)	受訓人次 (B)	舉行場次 (C)	總訓練時數 (A*B*C)
職安衛主管教育訓練	42	1	1	42
職安衛人員教育訓練	6	2	1	12
高壓氣體 / 營造作業 / 有害作業主管教育訓練	18	2	1	36
具有危險性機械或設備教育訓練	38	7	1	266
特殊作業人員教育訓練	18	12	1	216
勞工健康服務人員教育訓練	—	—	—	—
急救人員教育訓練	16	25	1	400
一般安全衛生教育訓練	1	1,442	1	1,442

註：特殊作業人員教育訓練，包含提供作業人員堆高機相關訓練。

2023 年的職業安全衛生教育訓練人數及受訓時數大幅增長，受訓人數從前一年的 1,491 人次增至 3,323 人次，受訓時數更從 2,414 小時上升至 12,321 小時。2023 年度，因公司員工數成長且職業安全衛生相關證照需求，隨之調配更多專業訓練人員參與課程並增加訓練時數，表明公司對安全意識培訓的重視程度提升，並顯示出對員工職業安全的高度關注。透過提供更多培訓機會和時間，員工能更好吸收安全知識，提高應對安全風險的能力，預期能有效降低事故發生率，提升工作場所安全水平，為員工提供更安全、健康的工作環境。

#### 2023 年職安教育訓練一覽

課程類別	受訓時數 (A)	受訓人次 (B)	舉行場次 (C)	總訓練時數 (A*B*C)
職安衛主管教育訓練	—	—	—	—
職安衛人員教育訓練	6	2	1	12
高壓氣體 / 營造作業 / 有害作業主管教育訓練	18	5	1	90
具有危險性機械或設備教育訓練	38	9	1	342
特殊作業人員教育訓練	34	109	2	7,412
勞工健康服務人員教育訓練	12	2	1	24
急救人員教育訓練	16	83	1	1,328
一般安全衛生教育訓練	1	3,113	1	3,113

註 1：特殊作業人員教育訓練，包含提供作業人員堆高機以及高空工作車相關訓練。

註 2：職安衛主管教育訓練為兩年一次，因此 2023 年度未安排此培訓。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

**6 和諧健康職場**

## 6.1 員工多元性和平等機會

## 6.2 人才發展與留任

**6.3 職業安全衛生**

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

**6.3.5 職業健康服務與促進活動**

為了建構友善健康安全職場，星宇航空以「職業安全衛生管理法」及 PDCA 循環管理為架構，建構勞工健康保護五大計畫，分別為人因性危害預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、執行職務遭受不法侵害預防計畫、母性健康保護計畫、熱危害預防計畫，讓員工身、心、靈都能獲得完善的照護，進而提升員工認同感與向心力，持續為星宇航空創造競爭優勢。

項目	服務提供對象	行動方案	績效
人因性危害預防計畫	星宇航空全體員工。	人因性危害預防管理辦法	2023年度，配合年度體檢依照自覺症狀填寫「肌肉骨骼症狀調查表」，針對疼痛程度達3分以上共38人進行衛教及收案管理。
異常工作負荷促發疾病預防計畫	適用於輪班、夜間工作及長時間工作等具過勞與壓力風險之同仁。	異常工作負荷促發疾病預防管理辦法	2023年度，共計473人進行過負荷調查(包含年度體檢460人、長時間工作13人)。依據結果合併體檢數據綜整評估，以辨識腦心血管疾病之高風險族群；高度風險0人、中度風險183人；低度風險290人；前述同仁依據各風險分級進行健康管理。
執行職務遭受不法侵害預防計畫	適用於星宇航空全體員工。	執行職務遭受不法侵害預防管理辦法	2023年度，7月份展開調查，共有22處室一級單位完成調查。2023年度調查結果無重大不法侵害事件。
母性健康保護計畫	生理週期及具生育能力之育齡期女性同仁。	母性健康保護管理辦法	2023年度，保護對象共計14人，經勞工健康服務醫師面談，皆評估為第一級管理，適任原工作。給予個人健康指導，並將面談結果及相關注意事項提供單位主管知悉。
熱危害預防計畫	適用暴露於戶外高氣溫環境執行職務之作業同仁。	戶外作業熱危害預防管理辦法	2023年度，5月份針對地勤處、機務處戶外作業同仁進行評估，均符合評估項目。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

**6 和諧健康職場**

6.1 員工多元性和平等機會

6.2 人才發展與留任

6.3 職業安全衛生

7 公眾責任與社會參與

附錄

### 健康促進服務與計畫

為了建構友善健康安全職場，本公司持續推動多項健康服務與促進方案，適用於星宇航空全體員工，提供給員工身、心、靈完整的照護。

項目	說明	主要解決特定健康風險	2023 年績效 / 成果
臨場健康諮詢服務	依據勞工健康保護規則第三條訂定，每月安排臨場醫師駐點諮詢服務，辦理健康檢查結果異常者之追蹤管理及健康指導。	針對新進人員及年度體檢報告由護理師進行管理分級，若為三級或以上者安排臨場醫師追蹤管理及健康指導。	本年度共安排 <b>481</b> 同仁進行臨場健康諮詢服務管理。
健康促進活動	依據勞工健康保護規則第九條辦理健康促進活動「肌力訓練營」、「FUN輕鬆-夜夜好眠」。	<ul style="list-style-type: none"> <li>「肌力訓練營」為預防相關問題，提升同仁建立良好健康生活型態，打造身心健康職場，舉辦線上App運動課程。</li> <li>「FUN輕鬆-夜夜好眠」針對旅遊業復甦導致航空業務量增加，多數同仁處於壓力下，可能導致心理健康受影響，甚至影響身體健康，故開辦心理健康講座。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「肌力訓練營」共<b>215</b>名同仁參加。</li> <li>「FUN輕鬆-夜夜好眠」共<b>165</b>名同仁參加。</li> </ul>
員工體格檢查	依據勞工健康保護規則第十七條雇主對在職勞工，應依循規定，定期實施一般健康檢查。	預防疾病、檢測身體健康狀況、早期發現、早期治療。	本年度共安排 <b>358</b> 同仁參與年度體檢，針對體檢報告進行評估分級，並依據風險程度給予健康管理。

根據勞動部勞工健康保護規則，本公司依循法規要求，每年對公司一般員工以及供膳人員進行定期健康檢查，確保員工的身體健康狀況，並提供必要的保健指導和支援。透過定期的健康檢查，公司可及早發現潛在的健康問題，並採取適當的措施保護員工的健康和福祉，且減少對顧客造成的潛在風險，保護顧客的健康安全。

### 近 2 年健檢執行情形

(單位：新台幣 / 仟元)

年度	2022 年		2023 年	
	一般人員	供膳人員	一般人員	供膳人員
員工類型				
預算金額	1,125	10	584	10
執行金額	209	5	555	10
執行人次	135	7	358	16
執行金額 / 每人	1.55	0.65	1.55	0.65

註 1：依據勞工健康保護規則第 21 條，雇主對該事業單位從事供膳業務之勞工，應於僱用時及每年定期實施肺結核、肝炎、傷寒帶菌者，性病、皮膚病等傳染性疾病之檢查。

註 2：一般人員指的是未從事供膳業務的勞工，而供膳人員則是從事供膳業務的勞工。

## 經營者的話

## 關於本報告書

## 年度 ESG 亮點績效

## 1 企業永續經營

## 2 企業穩健經營

## 3 品牌價值與創新服務

## 4 飛航安全

## 5 永續環境

**6 和諧健康職場**

## 6.1 員工多元性和平等機會

## 6.2 人才發展與留任

**6.3 職業安全衛生**

## 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

**6.3.6 職業傷害與職業病**

為了確保職安衛管理措施的有效性，星宇航空以職業傷害及職業病的統計數據為指標，據以衡量職安衛管理績效、追蹤問題根源，並持續優化管理方針。2023 年度星宇航空發生一件嚴重職災事故，為高處墜落事件；機務處的維修人員從梯架上不慎跌落，本公司依法提供職災保險傷病給付，目前該案人員已恢復工作；此外，可記錄之職業傷害率亦較前一年度上升，因 2023 年度航空業景氣回升星宇航空航班數量大增，致提供飛航服務過程時，空服員不慎產生跌倒、割傷、撞傷，我們皆依照勞保規定申請提供醫療給付。針對這些已辨識出之問題，相關單位皆會提供職災教育訓練與宣導。未來將持續完善職業傷病相關之配套措施，做到定期檢討、動態優化，朝零職災目標穩步邁進。

**2022 年度及 2023 年度職業傷病數據**

年度	總經歷工時 <sup>註1</sup>	損失日數 <sup>註2</sup>	可記錄職業傷害		嚴重的職業傷害		職業病數量	因公死亡數量 <sup>註5</sup>
			數量	比率 <sup>註3</sup>	數量	比率 <sup>註4</sup>		
2022 年	3,024,007	3	2	0.66	—	0.00	—	—
2023 年	5,745,858	134	14	2.44	1	0.17	—	—

註 1：全體員工實際經歷之工作時數計算方式：除雇主外所有人員（包含員工與非員工工作者），每年工作總日數乘每日工作鐘點數。

註 2：損失日數：受傷人暫時不能恢復工作之日數，其總損失日數不包括受傷當日及恢復工作當日。但應包括中間所經過之日數（包括星期日、休假日或事業單位停工日）及復工後，因該災害導致之任何不能工作之整日數。

註 3：可記錄職業傷害比率 = [可記錄之職業傷害數（職業傷害人數 + 因職業傷害而造成死亡人數）x 10<sup>6</sup>] / 總經歷工時。

註 4：嚴重職業傷害比率 = [嚴重的職業傷害數（排除死亡人數）x 10<sup>6</sup>] / 總經歷工時。

註 5：包含因職業傷害與職業病死亡的人數。

註 6：因上下班交通事故非因職業或作業之關係所引起之危害，故此表未統計相關事件。



# 7 公共責任 與社會參與

- 7.1 產學合作
- 7.2 社區公益
- 7.3 台灣品牌國際推廣



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

7.1 產學合作

7.2 社區公益

7.3 台灣品牌國際推廣

附錄

## 7.1 產學合作

### 校園合作關係深耕

星宇航空實施實習生計畫，為學生提供一個沉浸式的職場學習機會，幫助實習學生融入校園和職場環境。通過專業訓練和實習活動，讓實習學生貼近實際工作，探索自己的職涯方向。同時，這也為公司提供招募優秀人才的管道，以滿足業務需求並提前儲備人才。這種產學合作帶來的綜效不僅有助於學生的成長，也為公司的人才儲備和業務發展帶來長遠的影響。

活動名稱	活動說明	時間	投入資源		產出及成果	
			投入人力	投入金額	錄取人次	產生效益
銘傳大學實習接就業合作計畫案		2022年12月至 2023年5月	面試人員10位/ 工作人員2位	675,000	14位	
國立高雄餐旅大學實習合作計畫案		2023年4月至 2024年6月	面試人員2位/ 工作人員1位	832,000	2位	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 培養未來的人才，提前儲備優秀的人才庫，確保企業在未來能夠擁有高素質的員工隊伍。</li> <li>• 通過與學術界的合作，企業能夠與學術研究更緊密地聯繫，獲得新知識和創新思維，促進企業的創新能力和競爭力。</li> <li>• 提供實習生計畫也有助於增強企業的品牌形象，顯示企業對社會責任的承擔，吸引更多優秀的人才加入企業。</li> </ul>
醒吾科技大學實習合作計畫案	透過本次實習合作落實企業社會責任與人才培育計畫，型塑學生未來職場競爭力。	2023年7月至 2024年5月	面試人員2位/ 工作人員1位	888,000	4位	
長榮大學實習合作計畫案		2023年5月至 2024年7月	面試人員2位/ 工作人員1位	481,000	1位	
萬能科技大學實習合作計畫案		2023年5月至 2024年7月	面試人員2位/ 工作人員1位	1,443,000	4位	

註：投入金額為學生薪資成本（新台幣/元），計算方式為（每月月薪 \* 實習月份）\* 人數。

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

**7 公眾責任與社會參與**

7.1 產學合作

7.2 社區公益

7.3 台灣品牌國際推廣

附錄

除了提供實習生計畫外，星宇航空積極與各大專院校合作，簽署合作意向書，以進一步拓展與深化合作關係。這項舉措不僅有助於開拓公司招募管道，還能夠建立穩定的人才來源。通過與院校合作，公司得以直接接觸到優秀的學生群體，為未來的人才儲備奠定基礎。這種合作不僅在人才招聘方面具有重要意義，也有助於與院校共同探索教育與實踐相結合的新模式，為學生提供更廣闊的職業發展機會，進一步促進產學合作、人才培養和行業發展。

活動名稱	活動說明	時間	投入資源		產出及成果	
			投入人力	投入金額	錄取人次 (擬錄應屆生)	產生效益
國立虎尾科技大學航空維修訓練中心 (AMTC) 產學合作計畫暨機務維修人員面試	由星宇航空與學術機構共同簽署的文件，旨在明確表明雙方願意合作的意向和範圍，包含教學參訪、技術轉移、學術講座、專業培訓以及產學交流等多元合作方式，共同培育出優秀的航空專才。	2023年8月至 2023年9月	機務人員2位/ 人資人員1位	21,080	12 位	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過與大專院校的合作，能夠開拓更廣泛的人才招聘渠道，吸引更多優秀的學生加入航空業。</li> <li>通過合作意向書的簽署，為雙方長期合作奠定穩固基礎，有助於星宇航空在航空業的持續發展和創新，為未來的成長鋪平道路。</li> </ul>
朝陽科技大學產學合作意向書簽署暨機務維修人員面試		2023年10月至 2023年11月	機務人員4位/ 人資人員3位	46,600	13 位	
國立政治大學產學合作意向書簽署		2023年11月至 2023年12月	人資人員5位	18,000	--	

註：投入金額為人力成本 (新台幣 / 元)，計算方式為人力成本 + 交通費 = (人員月薪 / 30) \* 人數 + 交通費。



◆ 國立政治大學產學合作意向書簽署



◆ 朝陽科技大學產學合作意向書簽署



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

7.1 產學合作

7.2 社區公益

7.3 台灣品牌國際推廣

附錄

本公司亦定期舉辦校園講座，透過這些活動，不僅讓學生了解航空業的最新動態，還提供聽眾與業界專家互動的機會。講座內容包括行業發展趨勢、技術創新、職業規劃建議以及公司文化等，豐富學生的知識，拓展視野，並有助於提升專業素養。同時，這些活動也有助於建立與大學之間的良好合作關係，為星宇航空與學術界的交流及合作搭建橋樑。

活動名稱	活動說明	時間	投入資源		產出及成果	
			投入人力	投入金額	學生參與人次	產生效益
國立高雄餐旅大學校園講座 (航空暨運輸服務管理系)	前往校園提供講座，內容包含營運策略、經營理念、組織文化行為等，以此拉近公司與在校生的距離。	2023年3月至 2023年10月	人資人員3位	交通費總共 新台幣 9,180 元	100 位	<ul style="list-style-type: none"> <li>講座提供學生與業界專家交流的機會，有助於建立職業規劃和人脈關係。</li> <li>有助於招聘優秀人才，提升公司知名度和形象，同時也促進與大學之間的合作關係，為未來的人才培養和技術合作奠定基礎。</li> </ul>
銘傳大學校園講座 (觀光事業系)		2023年4月至 2023年5月	人資人員4位	無	60 位	



◆ 國立高雄餐旅大學校園講座



◆ 銘傳大學校園講座

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

**7 公眾責任與社會參與**

7.1 產學合作

7.2 社區公益

7.3 台灣品牌國際推廣

附錄

**航空夏令營 x 聯合報**

2022 年，星宇航空攜手聯合報共同舉辦航空夏令營，邀請對航空業感興趣的孩子們參加，深入了解航空業。夏令營持續八天，營隊地點特別安排於「星宇航空桃園運籌中心」，讓學員可以親身體驗航空人員真實的訓練、工作的場域，同時本公司將安排來自各部門的專業人員授課，分享航空產業概況及專業知識，並帶領學員實際體驗各項演練及作業流程，希望激發青年學子對於航空業的嚮往，未來也歡迎學員投身航空產業。經過兩個月的籌備，實際夏令營活動則為期兩周。公關部門全體同仁、各部門擔任講師的同仁以及總務同仁共同協助安排並布置場地。投入資金為新台幣 90 萬元，共舉辦兩個梯次，計 50 名學員參與。

**八大獨家限量**

1. 星宇航空董事長張國煒親自授課
2. 體驗星宇航空桃園運籌中心先進設備
3. 了解飛航安全幕後英雄，地面飛行員、塔台管制員、簽派員的工作
4. 前進跑道及機坪地動車輛
5. 全台獨家營隊空中結業式
6. 獨家限量結業禮物及結業證書
7. 八天七夜創夏令營-歷史的報導記錄
8. 專屬星宇小舖-獨家授權飛行夾克

**十大課程特色**

1. 航空專家名人分享航空產業全貌
2. 全方位機場營運藍圖大解析
3. 觀摩學習航空專業訓練設施
4. 體驗航空職務培訓養成過程
5. 航空公司飛安把關者簽派員工作介紹，了解何謂裝載管制及航路規劃
6. 聯合報資深記者以機場駐點20多年經驗分享
7. 星宇航空的飛機故事、吸引眼球的航空行銷術、集合文創與精品品質的星宇小舖周邊開發故事
8. 星宇航空桃園運籌中心體驗深度學習
9. 相關航空科系及海外大學升學講座
10. 航空相關科系菁英隊輔全程陪同學習



此次夏令營激發學員對航空業的熱情與嚮往，期望學員們將來能成為航空界的一員。除了啟發孩子們對航空產業的想像外，夏令營還將教室帶到各航空從業人員的工作區域，如機坪、模擬機內，讓學生了解到航空行業除了光鮮亮麗的一面，還有風吹日曬、辛勤勞動的一面。星宇航空希望透過短短八天的夏令營，培養出優秀的航空小專家。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全
- 5 永續環境
- 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

7.1 產學合作

7.2 社區公益

7.3 台灣品牌國際推廣

附錄

## 7.2 社區公益

### 雅詩蘭黛集團粉紅絲帶乳癌防治宣傳

雅詩蘭黛集團自 1992 年 Evelyn H. Lauder 女士以粉紅絲帶作為象徵，宣導乳癌防治，已持續舉辦系列公益活動超過 30 年，並訂定每年十月份為乳癌防治月，透過各式行動號召各大企業及名人，共同為乳癌防治努力。

2022 年度首創以粉紅燈光渲染飛機機身響應粉紅絲帶活動，星宇航空便和雅詩蘭黛集團密切合作。2023 年度，雅詩蘭黛集團再次邀請本公司共襄盛舉，首次在 A330neo 機身上彩繪別具意義的粉紅絲帶，空服員及機場運務員也將實際參與，於乳癌防治月配戴粉紅絲帶，合力擴散粉紅力量。此架彩繪飛機將繫上標誌性的粉紅絲帶翱翔天際，期盼能喚醒大家對乳癌防治的重視，團結眾人終結乳癌，迎向沒有乳癌的世界。

此外，本公司於 2023 年度亦捐贈總價值為新台幣 60 萬元的機票兩張予雅詩蘭黛集團做義賣活動，為社會健康事業帶來積極正面之影響。



### 星宇航空 xADA 聖誕慈善路跑

星宇航空自 2022 年起積極參與台北市建築世代會 (Advanced Developers Association) 舉辦的 ADA 聖誕慈善路跑，透過物資贊助的方式，已連續兩年提供路跑獎品，並全力支持該活動的舉辦。每屆路跑共動員 5,000 名參賽者，透過參賽者的熱情參與與支持成就這項公益活動的成功。所有路跑所得收益將捐助予「孩子的書屋」和「小草書屋」等慈善公益單位，這些單位致力於提供偏鄉地區孩童更好的學習資源和環境。針對 ADA 聖誕慈善路跑活動，本公司已分別於 2022 年度提供 5 張亞洲不限航點經濟艙來回機票及價值新台幣 12 萬元的星宇小舖好禮，以及 2023 年度提供價值新台幣 16 萬元的星宇小舖好禮。

透過此慈善活動，期望偏鄉孩童可得到學習和成長的機會，不僅可以接觸到新的知識和技能，還能夠培養自信心和社會技能，為偏鄉孩童的未來打下堅實的基礎，同時也促進社會的和諧與共融。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

7.1 產學合作

7.2 社區公益

7.3 台灣品牌國際推廣

附錄

### 星宇航攜手廣富號：為愛盲基金會獻上點字之光

星宇航與台南廣富號 ( 擁有 30 年專業製包經驗的在地商 ) 攜手愛盲基金會，共同開發愛盲點字筆袋和安全須知點字筆記本；商品的設計靈感來自於本公司品牌符號及機上安全須知卡的點字版本，旨在協助視障人士並提升民眾的公益意識。

透過開發點字商品，希望能夠讓更多人參與公益事業，並持續支持視障人士的福祉。此項合作計畫共計投入金額約為新台幣 45 萬元，期盼著能夠持續為視障人士提供幫助，共同守護美好的視界。

### 星宇航響應「解凍格陵蘭」放映計畫

歐萊德公司發起的「解凍格陵蘭」紀錄片，與聯合報系和願景工程基金會攜手倡議，得到了聯合國認可機構 World Climate Foundation (WCF)、RE100 Climate Group、Carbon Disclosure Project (CDP) 的大力支持，深入探討格陵蘭和馬紹爾群島的氣候危機，涵蓋環境政策、社會適應以及國際支持等相關問題。

歐萊德公司提供「解凍格陵蘭」紀錄片的環境教育完整版本的公益授權，供關注全球氣候議題的單位作為環境教育推廣之教材公益放映，讓眾人目睹氣候變遷事實，持續從環境教育著手，帶來改變的力量，目前已有超過 350 所學校和 2,000 家以上企業參與公益播放。

為響應「解凍格陵蘭」計畫，於 2023 年 11 月至 2024 年 11 月期間，在機上娛樂系統上架此紀錄片，供旅客觀看。透過在飛機上播放此影片，希望能讓更多人了解氣候變遷問題，喚起大眾對日益嚴峻氣候議題的重視與關注。

影片連結：<https://www.youtube.com/watch?v=wFSfjV4wMk4>



◆ 愛盲點字筆袋



◆ 安全須知點字筆記本



◆ 「解凍格陵蘭」放映計畫

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全
- 5 永續環境
- 6 和諧健康職場

## 7 公眾責任與社會參與

7.1 產學合作

7.2 社區公益

7.3 台灣品牌國際推廣

附錄

## 7.3 台灣品牌國際推廣

### 7.3.1 在地文化發展

#### 星宇航空攜手政府推出『永續旅遊哩程累積計畫』

星宇航空與台南市政府觀光旅遊局、國家發展委員會，於 2023 年共同推出「永續旅遊哩程累積計畫」，邀請國人及海外旅客，以環保、綠能、永續、低碳的方式旅行台南，期望國際旅遊可望快速復甦，同時也是推廣台灣觀光的良好時機。活動期間內星宇航空 COSMILE 會員於台南市「永續旅遊哩程累積計畫」的指定任務店家消費，指定任務店家包括低碳餐廳、綠色餐廳、環保標章旅館、環保旅店、地方創生店家、永續景點等金額，達新台幣 100 元以上，憑發票或收據至活動網頁登錄，每一筆消費皆可獲得一次抽獎資格，本公司提供獎項包含星宇航空 COSMILE 會員哩程及企業標識 LOGO 精美禮品。

台南市擁有豐富的觀光資源，對於國人及海外旅客而言，都是最佳的旅遊都市。星宇航空希望藉由與台南市政府觀光旅遊局的合作，能在宣傳台灣在地觀光的同時，將永續旅遊的觀念帶給國內外旅客，推廣台南各區農特產活動、遊憩景點、觀光工廠以及原鄉文化等休閒旅遊等在地文化。活動籌備時間為期四個月；本公司提供包含會員哩程 55,000 哩共三組及各種星宇航空相關商品，例如：A330neo 飛機模型、音樂鈴、星宇航空保溫瓶以及行李束帶等；活動公布當日，新聞報導超過 20 則，涵蓋對台南、國內旅遊以及星宇航空感興趣的廣大群眾；活動期間，參與店家共計接待 8,171 筆消費，而成功登記參加抽獎的人數為 751 人，最終共有 446 名民眾獲得相關獎品。



### 7.3.2 國際體育賽事

#### 支持台灣網球新秀：蔡氏兄弟贊助計畫

自 2023 年起，本公司開始贊助台灣網球選手蔡鎧丞和蔡秉寰兩位年輕選手。兩人分別是前台灣球王蔡佳諺的兒子，在台灣網壇表現出色，被認定具有極高的潛力。透過提供機票贊助，支持台灣網球選手的成長和發展。蔡氏兄弟在其球衣左胸縫製星宇航空企業標識 LOGO 以示感謝，並配合星宇航空的企業形象廣告拍攝以及採訪需求。



此贊助案將有助於在不同的客群中進行宣傳，讓更多喜歡網球、關心台灣年輕網球選手發展的人士看到星宇航空對於國家體壇發展的關注和支持。2023 年共提供 9 張機票贊助，成為星宇航空在體育界贊助項目的一個重要里程碑。

#### 為中華成棒隊加油：亞洲冠軍爭霸賽

中華隊搭乘星宇航空航班前往日本參與 2023 年亞洲冠軍爭霸賽。為了替中華隊加油，本公司提供運動毛巾給中華隊選手們，並在代表隊出發前於報到櫃檯準備加油牌，一線同仁共同為中華隊集氣加油。提供贈禮及加油製作物等共約新台幣 3 萬元，由公關室同仁聯繫、安排，以及一線人員於出發前代表星宇航空為代表隊加油。星宇航空以行動為中華隊應援，可觸及關注棒球的民眾們，展現關心國家體壇盛事的精神。



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

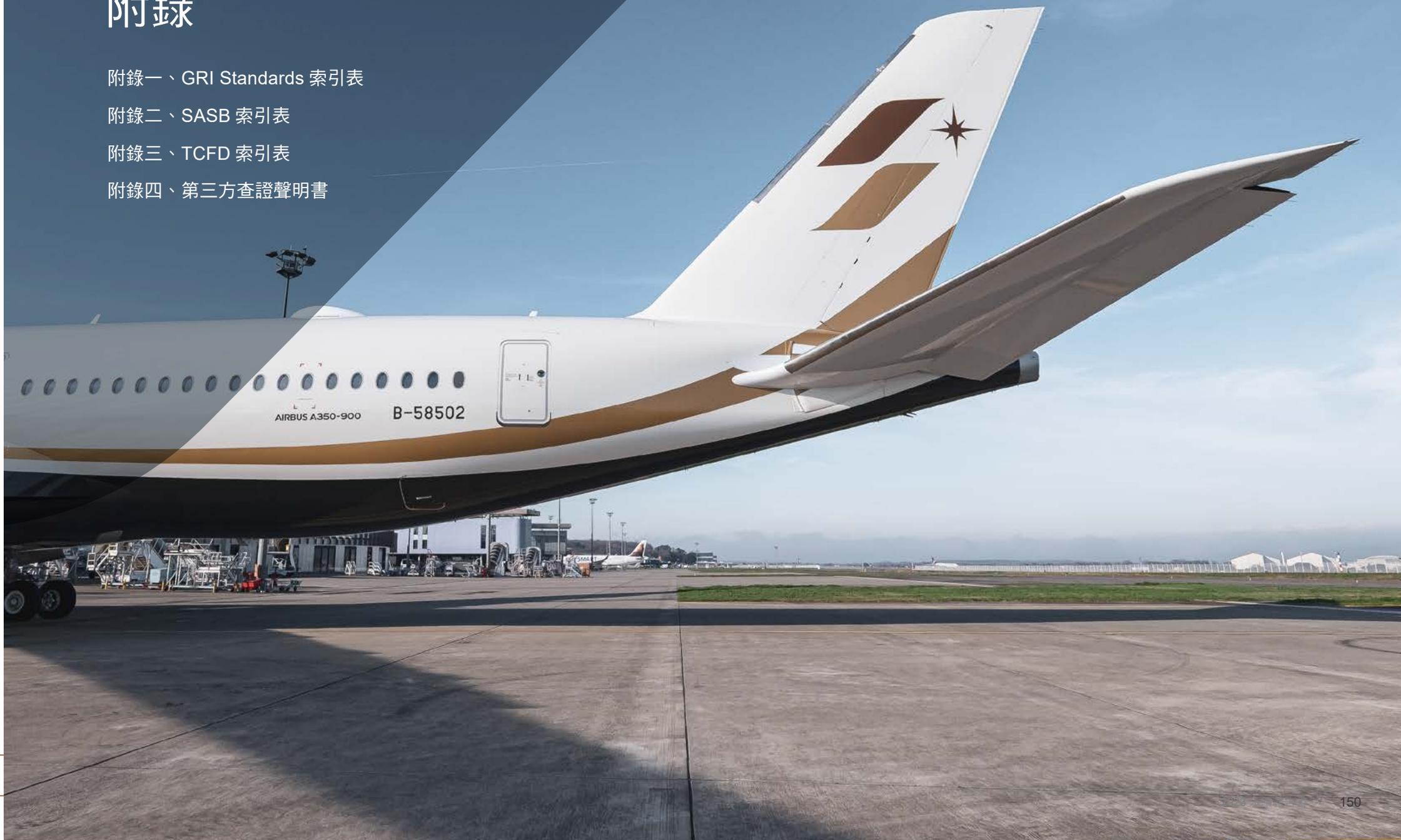
# 附錄

附錄一、GRI Standards 索引表

附錄二、SASB 索引表

附錄三、TCFD 索引表

附錄四、第三方查證聲明書



經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

附錄一、GRI Standards 索引表

附錄二、SASB 索引表

附錄三、TCFD 索引表

附錄四、第三方查證聲明書

## 附錄一、GRI Standards 索引表

使用聲明	星宇航空依循GRI準則編制永續報告書，數據資訊範疇為2023年1月1日至2023年12月31日
GRI 1 使用版本	GRI 1:Foundation 2021
GRI 行業準則應用	無

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
<b>GRI 2：一般揭露 (2021)</b>			
GRI 2：一般揭露 (2021)	2-1 組織詳細資訊	10	1.1.1 公司簡介
	2-2 組織永續報導中包含的實體	6	關於本報告書
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	6	關於本報告書
	2-4 資訊重編	6	關於本報告書
	2-5 外部保證/確信	6	關於本報告書
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	66	3.3.1 星宇航空價值鏈
	2-7 員工	119	6.1.2 人力結構與多元職場
	2-8 非員工的工作者	119	6.1.2 人力結構與多元職場
	2-9 治理結構及組成	26	2.1.1 公司結構與董事會組成
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	29	2.1.2 董事會成員提名及遴選
	2-11 最高治理單位的主席	29	2.1.2 董事會成員提名及遴選
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	33	2.1.6 永續治理
	2-13 衝擊管理的負責人	19、33	1.2 企業永續治理架構 2.1.6 永續治理
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	22、33	1.4 重大主題鑑別與分析 2.1.6 永續治理
	2-15 利益衝突	29	2.1.2 董事會成員提名及遴選
	2-16 溝通關鍵重大事件	22、33	1.4 重大主題鑑別與分析 2.1.6 永續治理
	2-17 最高治理單位的群體智識	26	2.1.1 公司結構與董事會組成

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

## 附錄

附錄一、GRI Standards 索引表

附錄二、SASB 索引表

附錄三、TCFD 索引表

附錄四、第三方查證聲明書

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
GRI 2：一般揭露 (2021)	2-18 最高治理單位的績效評估	30、33	2.1.4 績效評估 2.1.6 永續治理
	2-19 薪酬政策	32	2.1.5 薪酬政策
	2-20 薪酬決定流程	32	2.1.5 薪酬政策
	2-21 年度總薪酬比率	123	6.1.3 完善的薪酬制度
	2-22 永續發展策略的聲明	4	經營者的話
	2-23 政策承諾	35、118	2.2.1 反貪腐溝通與教育訓練 6.1.1 推動職場人權保障
	2-24 納入政策承諾	35、118	2.2.1 反貪腐溝通與教育訓練 6.1.1 推動職場人權保障
	2-25 補救負面衝擊的程序	NA	各章節重大主題管理方針「負面衝擊管理」內容
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	38	2.2.3 吹哨者制度、各章節重大主題管理方針「申訴機制」內容
	2-27 法規遵循	45	2.5 法規遵循
GRI 2：一般揭露 (2021)	2-28 公協會的會員資格	18	1.1.3 參與公協會組織
	2-29 利害關係人議合方針	20	1.3 利害關係人議合溝通
	2-30 團體協約	-	2023年無簽訂團體協約
	<b>重大主題</b>		
GRI 3：重大主題 (2021)	3-1 決定重大主題的流程	22	1.4 重大主題鑑別與分析
	3-2 重大主題列表	22	1.4 重大主題鑑別與分析
<b>飛航安全</b>			
3-3 重大主題管理		72	第四章 飛航安全

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

## 附錄

附錄一、GRI Standards 索引表

附錄二、SASB 索引表

附錄三、TCFD 索引表

附錄四、第三方查證聲明書

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
<b>資訊安全與個資保護</b>			
3-3 重大主題管理		41	2.4 資訊安全與客戶隱私
GRI 418(2016)：客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	43	2.4.3 資安事件通報與因應流程
<b>誠信經營</b>			
3-3 重大主題管理		34	2.2 道德誠信
GRI 205(2016)：反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	35	2.2.1 反貪腐溝通與教育訓練
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	35	2.2.1 反貪腐溝通與教育訓練
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	35	2.2.1 反貪腐溝通與教育訓練
GRI 206(2016)：反競爭行為	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	35	2.2.1 反貪腐溝通與教育訓練
<b>能源與溫室氣體管理</b>			
3-3 重大主題管理		88	5.1 能源及溫室氣體管理
GRI 302(2016)：能源	302-1 組織內部的能源消耗	90	5.1.2 能源使用概況
	302-3 能源密集度	90	5.1.2 能源使用概況
	302-4 減少能源消耗	96	5.1.4 減量及節能措施
GRI 305(2016)：排放	305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	93	5.1.3 溫室氣體管理
	305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	93	5.1.3 溫室氣體管理
	305-4 溫室氣體排放強度	93	5.1.3 溫室氣體管理
	305-5 溫室氣體排放減量	96	5.1.4 減量及節能措施
<b>品牌策略與發展</b>			
3-3 重大主題管理		48	3.1 品牌策略與發展
<b>職業安全衛生</b>			
3-3 重大主題管理		133	6.3 職業安全衛生

經營者的話
關於本報告書
年度 ESG 亮點績效
1 企業永續經營
2 企業穩健經營
3 品牌價值與創新服務
4 飛航安全
5 永續環境
6 和諧健康職場
7 公眾責任與社會參與

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
GRI 403(2018)：職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統	134	6.3.1 職安衛政策與管理系統
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	136、137	6.3.2 危害辨識與風險評估管理 6.3.3 職業事故調查程序
	403-3 職業健康服務	139	6.3.5 職業健康服務與促進活動
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	134	6.3.1 職安衛政策與管理系統
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	138	6.3.4 職安衛教育訓練
	403-6 工作者健康促進	139	6.3.5 職業健康服務與促進活動
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	136、137	6.3.2 危害辨識與風險評估管理 6.3.3 職業事故調查程序
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	134	6.3.1 職安衛政策與管理系統
	4039 職業傷害	141	6.3.6 職業傷害與職業病
	40310 職業病	141	6.3.6 職業傷害與職業病
<b>顧客滿意和創新服務</b>			
3-3 重大主題管理		58	3.2 顧客滿意和創新服務
GRI 417(2016)：行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	60	3.2.2 顧客關係管理
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	60	3.2.2 顧客關係管理
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	60	3.2.2 顧客關係管理
<b>其他主題</b>			
<b>GRI 200：經濟</b>			
<b>營運績效與策略、氣候變遷減緩與調適</b>			
GRI 201(2016)：經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	17、60	1.1.2 營運與財務狀況 3.2.2 顧客關係管理
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	111、112	5.3.2 氣候風險管理 5.3.3 氣候變遷因應策略
	201-3 定義福利計畫義務與其他退休計畫	127	6.2.2 多元的員工福利
	201-4 取自政府之財務補助	17	1.1.2 營運與財務狀況

## 附錄

附錄一、GRI Standards 索引表

附錄二、SASB 索引表

附錄三、TCFD 索引表

附錄四、第三方查證聲明書

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

## 附錄

附錄一、GRI Standards 索引表

附錄二、SASB 索引表

附錄三、TCFD 索引表

附錄四、第三方查證聲明書

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
<b>採購策略和供應鏈管理</b>			
GRI 204(2016)：採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	60	3.3.2 供應鏈管理
<b>GRI 300：環境</b>			
<b>環境保護及資源永續循環</b>			
GRI 303(2018)：水與放流水	303-1 共享水資源之相互影響	104	5.2.4 水資源管理/水資源風險評估
	303-2 與排水相關衝擊的管理	107	5.2.6 廢水排放管理
	303-3 取水量	106	5.2.5 取水、耗水與排水
	303-4 排水量	106	5.2.5 取水、耗水與排水
	303-5 耗水量	106	5.2.5 取水、耗水與排水
GRI 306(2020)：廢棄物	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	98	5.2.1 廢棄物管理制度
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	98	5.2.1 廢棄物管理制度
	306-3 廢棄物的產生	99	5.2.2 廢棄物的產生
	306-4 廢棄物的處置移轉	99	5.2.2 廢棄物的產生
	306-5 廢棄物的直接處置	99	5.2.2 廢棄物的產生
<b>GRI 400：社會</b>			
<b>員工多元性與平等機會、人才發展與留任</b>			
GRI 401(2016)：勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	125	6.2.1 新進與離職狀況
	401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	127	6.2.2 多元的員工福利
	401-3 育嬰假	128	6.2.3 育嬰假
GRI 404(2016)：訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	129	6.2.4 人才發展管理
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	127、129	6.2.2 多元的員工福利 6.2.4 人才發展管理
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	131	6.2.5 績效考核機制
GRI 405(2016)：員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	118	6.1.2 人力結構與多元職場
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比例	122	6.1.3 完善的薪酬制度

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

附錄一、GRI Standards 索引表

附錄二、SASB 索引表

附錄三、TCFD 索引表

附錄四、第三方查證聲明書

## 附錄二、SASB 索引表

主題	指標編碼	揭露指標	2023 年績效	重大主題對應	對應章節
溫室氣體 排放	TR-AL-110a.1	範疇一總排放量	依循14064-1:2018首次完成2023年度之溫室氣體盤查作業。 • 短期減碳目標為依照Airbus政策，新機交機非度航班使用至少5%的永續航空燃料(SAF)；辦公採用高光效LED燈，節省60%之能源消耗。 • 中長期減碳目標為地面運具電動化，並於2030年達60%；營運航機系統電子化，於2030年達90%；永續航空燃料(SAF)的使用量，於2035年達5%。	能源與溫室氣體	5.1.3 溫室氣體管理
	TR-AL-110a.2	管理範疇一總排放量計畫			5.1.1 能源管理
	TR-AL-110a.3	(1) 航空燃油使用總量 (2) 替代燃油百分比 (3) 永續燃油百分比	於2023年新機A350-900使用永續航空燃料(SAF)，完成1架次飛渡。 (1) 航空燃油使用總量：7,779,308.64(千兆焦耳)。 (2) 替代燃油百分比：0.0023%。 (3) 永續燃油百分比：0.0023%。		5.1.2 能源使用概況
勞工實務	TR-AL-310a.1	受團體協約保障的勞動人數比率(%)	2023年度無簽訂團體協約。	—	6.1.4 順暢的溝通管道
	TR-AL-310a.2	總停工數與閒置天數	2023年度未發生任何罷工或停工事件，故無停工數與閒置天數。		
競爭行為	TR-AL-520a.1	因涉及反競爭行為規定相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額	0件，2023年未有發生相關情事。	誠信經營	2.2 道德誠信 2.5 法規遵循
事故與安 全管理	TR-AL-520a.1	說明安全管理系統實施及成效	星宇航空依據國家民航法規要求並參考國際民航組織手冊，建立明確的安全政策和目標、確保足夠的資源支持安全活動、落實持續性的危害識別與風險管理、定期監控安全績效以及提供有效的溝通機制及全員參與的安全訓練，使組織能夠全面而有效地管理飛行安全(請詳參4.1.2安全管理系統)。	飛航安全	4.1.2 安全管理系統
	TR-AL-520a.2	航空事故數(次數)	自2020年開航至2023年，星宇航空未發生任何重大意外事件。		4.2.1 飛航安全指標
	TR-AL-520a.3	因航空安全法規政府強制執法次數	2023年度因航空安全法規政府強制執法事件共計3件罰款及2件警告。		2.5 法規遵循

主題	指標編碼	揭露指標	說明	2022 年	2023 年
活動指標	TR-AL-000.A	可售座位公里(ASK)	可售旅客座位數*飛行距離	2,067,133,000	8,310,358,000
	TR-AL-000.B	客運乘載率(%)	酬載旅客延人公里/可售座位公里	34.90%	76.39%
	TR-AL-000.C	酬載旅客延人公里(RPK)	搭乘乘客數*飛行距離	721,344,000	6,348,072,000
	TR-AL-000.D	酬載貨物延噸公里(FTK)	貨運乘載噸數*飛行距離	39,046,000	128,175,000
	TR-AL-000.E	總起降次數(次)	NA	4,760	15,585
	TR-AL-000.F	平均機齡(年)	NA	1.1	1.9

經營者的話

關於本報告書

年度 ESG 亮點績效

1 企業永續經營

2 企業穩健經營

3 品牌價值與創新服務

4 飛航安全

5 永續環境

6 和諧健康職場

7 公眾責任與社會參與

附錄

附錄一、GRI Standards 索引表

附錄二、SASB 索引表

附錄三、TCFD 索引表

附錄四、第三方查證聲明書

## 附錄三、TCFD 索引表

TCFD 建議揭露事項		上市上櫃公司氣候相關資訊	補充說明	對應章節
治理				
TCFD 1(a)	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。	• 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。	--	5.3.1 氣候治理
TCFD 1(b)	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。		--	5.3.1 氣候治理
策略				
TCFD 2(a)	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	• 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)。 • 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。 • 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。	--	5.3.3 氣候變遷因應策略
TCFD 2(b)	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。		--	5.3.3 氣候變遷因應策略
TCFD 2(c)	描述組織的策略韌性，並考慮不同氣候相關情境(包括2°C或更嚴苛的情境)。		--	5.3.3 氣候變遷因應策略
風險管理				
TCFD 3(a)	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	• 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。	--	5.3.2 氣候風險管理
TCFD 3(b)	描述組織在氣候相關風險的管理流程。		--	5.3.2 氣候風險管理
TCFD 3(c)	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。		--	5.3.2 氣候風險管理
指標與目標				
TCFD 4(a)	揭露組織依循策略和風險進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	• 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。 • 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。 • 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數量。 • 溫室氣體盤查及確信情形。	星宇航空未使用內部碳定價作為規劃工具，同時未使用碳抵換及再生能源憑證。	5.3.4 指標與目標
TCFD 4(b)	揭露範疇1、範疇2、範疇3(如適用)溫室氣體排放和相關風險。			5.1.3 溫室氣體管理
TCFD 4(c)	描述組織在管理氣候相關風險與機會之目標，以及落實相關目標之表現。			5.3.4 指標與目標

# 附錄四、第三方查證聲明書

- 經營者的話
- 關於本報告書
- 年度 ESG 亮點績效
- 1 企業永續經營
- 2 企業穩健經營
- 3 品牌價值與創新服務
- 4 飛航安全
- 5 永續環境
- 6 和諧健康職場
- 7 公眾責任與社會參與

## 附錄

- 附錄一、GRI Standards 索引表
- 附錄二、SASB 索引表
- 附錄三、TCFD 索引表
- 附錄四、第三方查證聲明書





### 獨立保證意見聲明書

#### 星宇航空股份有限公司 2023 年永續報告書

英國標準協會與星宇航空股份有限公司(簡稱星宇航空)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對星宇航空股份有限公司 2023 年永續報告書進行評估和查證外，與星宇航空並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對星宇航空股份有限公司 2023 年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或闡述此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查星宇航空提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由星宇航空一併回覆。

#### 查證範圍

星宇航空與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與星宇航空股份有限公司 2023 年永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估星宇航空遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結星宇航空股份有限公司 2023 年永續報告書內容，對於星宇航空之相關運作與永續績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，星宇航空所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關星宇航空的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了星宇航空對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為星宇航空所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明遵循 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

#### 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於星宇航空政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人；
- 訪談 15 與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查有關組織的關鍵性發展；
- 審查內部稽核的發現；
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據；
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

#### 結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：



AA1000  
Licensed Report  
000-4/V3-AAAGW

Statement No: SRA-TW-799612  
2024-05-02

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
A Member of the BSI Group of Companies.

**包容性**  
2023 年報告書反映出星宇航空已尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了星宇航空之包容性議題。

**重大性**  
星宇航空對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題，永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了星宇航空之重大性議題。

**回應性**  
星宇航空執行來自利害關係人的期待與看法之回應。星宇航空已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了星宇航空之回應性議題。

**衝擊性**  
星宇航空已識別並加以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。星宇航空已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了星宇航空之衝擊性議題。

**GRI 永續性報導準則**  
星宇航空提供有關依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的 GRI 主題準則之重大主題，其揭露項目依據全部報導準則的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了星宇航空的永續性主題。

**保證等級**  
依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

**責任**  
這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為星宇航空負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

**能力與獨立性**  
英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。



For and on behalf of BSI:  
Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™



FLY WITH THE STAR

