



2024 SUSTAINABILITY REPORT

星宇航空永續報告書





目錄 CONTENTS

經營者的話	4	1 企業永續經營		2 企業穩健經營	
關於本報告書	5	1.1 關於星宇航空	8	2.1 公司治理	32
年度 ESG 亮點績效	6	1.2 企業永續治理架構	18	2.2 道德誠信	36
		1.3 利害關係人議合溝通	21	2.3 風險管理	39
		1.4 重大主題鑑別與分析	24	2.4 資訊安全與客戶隱私	42
				2.5 法規遵循	45
3 品牌價值與創新服務		4 飛航安全		5 永續環境	
3.1 品牌策略與發展	49	4.1 飛航安全管理	74	5.1 能源及溫室氣體管理	91
3.2 顧客滿意和創新服務	59	4.2 危害辨識與風險管控	77	5.2 環境保護及資源永續循環	102
3.3 永續供應鏈管理	67	4.3 飛航組員管理	83	5.3 氣候變遷因應	112
		4.4 航行監控與管理	87		
6 和諧健康職場		7 公眾責任與社會參與		附錄	
6.1 員工多元性和平等機會	118	7.1 產學合作	142	附錄一、GRI Standards 索引表	149
6.2 人才發展與留任	124	7.2 社區公益	144	附錄二、SASB 索引表	156
6.3 職業安全衛生	131	7.3 臺灣品牌國際推廣	145	附錄三、TCFD 索引表	158
				附錄四、第三方查證聲明書	159

經營者的話

【精品航空 當下成就】

星宇航空 (STARLUX-Airlines) 自成立以來，深耕於高端精品服務。歷經 COVID-19 疫情期間的挑戰與考驗，星宇航空整裝待發，迎接 2024 年欣欣向榮的旅遊市場。

運營方面，初期專注於亞洲區域航線，並瞄準長程線轉機市場，不僅持續東北亞增班擴點計畫，亦於 2024 年 9 月星宇航空開設南半球首個航點 - 印尼雅加達，延續東南亞航網佈局策略、東北亞增班擴點計畫；長程線方面，自 2023 年插旗洛杉磯、舊金山後，2024 年 8 月新闢西雅圖航線，擴展全球營運網絡、提高美國航班頻率。

服務方面，星宇航空現為唯一一家提供頭等艙服務的國籍航空公司，廣受高端、商務旅客青睞，更於 2024 年榮獲 SKYTRAX 獎項殊榮。

營收方面，星宇航空 2024 全年累計營收達到 355.47 億元，年增率為 58.2%，再創新高，並於 2024 年 10 月 25 日正式股票市場掛牌上市。

【綠色飛行 永續藍圖】

星宇航空致力於企業永續經營，深刻認識到地球環境和能源資源的珍貴及不可逆性。我們不斷強化作業流程，提供旅客最安心與安全的精品級飛行服務。自然環境方面，星宇航空承諾全力配合國家淨零排放路徑與策略，邁向 2050 年淨零碳排目標，規劃多項策略包括使用永續航空燃料 (SAF)、採用綠建材及設施、強化航機保養，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，以及推展運具電動化等作業。

社會回饋方面，星宇航空重視區域均衡發展，2024 年設立臺中營運基地，服務中部民眾並吸引國際旅客探索臺灣中部魅力；推動「星夢計畫」，鼓勵員工投入志工服務，深化企業與社會的連結；打造多元共融的職場文化，重視員工福祉與職涯成長。

【逐夢全球 未來展望】

星宇航空持續開拓北美航網，計劃 2025 年開設第四個北美航點—安大略。憑藉臺灣亞太樞紐的地理優勢，持續拓展太平洋航線網絡，將桃園國際機場打造成為主要的跨洲轉機中心，並鎖定東南亞、北美間龐大轉機客量為主軸之跨洲轉機市場。同時，星宇航空深化與阿拉斯加航空的合作關係，強化聯運服務。星宇航空持續機隊擴展計畫，開拓更多中長程航線，投射航網至歐洲、大洋洲等全球航線。

星宇航空秉持「創造完美的飛行旅程，相信每一趟旅程都是獨一無二、無法複製、珍貴且值得回憶」的核心理念，致力於提供卓越的飛行安全、服務品質與顧客滿意度，穩固其精品航空的品牌定位，並向國際市場邁向更高的成就。



董事長

張國煒



執行長

翟健華

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、JX 或我們) 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 框架 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)」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，詳細內容請參照附錄之 [GRI Standards 索引表](#)、[SASB 索引表](#) 及 [TCFD 索引表](#)。

報導期間

本報告書揭露的數據及內容以 2024 年度 (2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日) 資料為主，為求資訊之完整性及可比性，部分將追溯至 2023 年度之資訊或延伸至 2025 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不同時，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 (以新臺幣仟元為單位)、溫室氣體盤查及 CORISA

皆經外部第三方查證公司查證外，其餘為本公司自行調查統計。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二本企業永續報告書，每年發行，並於星宇航空官網中供瀏覽下載。

前次報告書發行時間：2024 年 6 月

本次報告書發行時間：2025 年 8 月

下次報告書預定發行時間：2026 年 8 月

報告書管理流程

本公司於 2024 年 2 月依據「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」及「上市上櫃公司編制與申報永續報告書作業辦法」規定，訂定《企業永續發展與永續資訊管理總則》，確立永續發展相關計畫推行與永續資訊管理陳報流程之規範。

內部審核

本公司依循《企業永續發展與永續資訊管理總則》，本報告書數據或資料之揭露，由星宇航空各權責單位提供，經營運永續推展委員會資訊揭露小組進行內控審查，完成彙整及確認，經永續發展委員會呈董事會審閱後發行；內部稽核單位亦依循上述總則，從旁監督星宇航空各項永續作業流程，進行內控評估，確保永續措施推展。

外部查證

本報告書委託英國標準協會 (BSI) 依據 AA1000 保證標準 v3 進行第 1 類型中度保證等級之查證，查證範圍、方法及結論請詳附錄四、第三方保證聲明書。

數據品質管理

財務數據	會計師查核報告【EY安永聯合會計師事務所】
品質管理	ISO 9001【SGS台灣檢驗科技股份有限公司】
資訊安全	ISO 27001【BSI英國標準協會】
隱私資訊管理	ISO 27701【BSI英國標準協會】
溫室氣體管理	ISO 14064-1【BSI英國標準協會】
職業安全衛生管理	ISO 45001【SGS台灣檢驗科技股份有限公司】

意見回饋

任何有關本報告書或對星宇航空永續發展的建議，誠摯歡迎與我們聯繫。

負責單位：永續發展委員會

電子信箱：esg@starlux-airlines.com

聯絡電話：+886-2-2791-1000

ESG 網站：<https://sustainability.jx-starlux.com>

聯絡地址：110055 臺北市信義區忠孝東路四段 525 號

11 樓

年度 ESG 亮點績效

環境 (E)

- 各營運據點產生的污水皆經處理後排放，保稅大樓、維修棚廠及桃園運籌中心每半年委由第三方單位進行水質檢測，2024 年之檢測結果皆符合相關法規。
- 2024 年完成 5 架次新機 A350-900 飛渡，且依 Airbus 政策每架航空器混合至少 5% 永續航空燃料 (SAF)。
- 2024 年導入氣候相關財務揭露 (TCFD) 架構，於營運永續推展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。



社會 (S)

- 2024 年首次運用 CGI (Computer Generated Imagery) 動畫技術，將象徵乳癌防治的粉紅絲帶繫於 A350-900 機身，喚起大眾對乳癌防治的關注。
- 2024 年無重大飛航事故。
- 2024 年職業安全衛生教育訓練，員工完訓率 100%。
- 2024 年推動人權教育訓練，員工完訓率 100%。



治理 (G)

- 2024 年，星宇航空年營收達 \$35,546,851 仟元，較前一年度增長約 58%。
- 2024 年 11 月董事會通過成立「永續發展委員會」，定期召開會議並向董事會報告永續策略與專案執行成效。
- 2024 年全體員工接受反托拉斯遵法準則之數位線上課程，員工完訓率 100%。
- 2024 年開辦資訊安全暨個人資料保護教育訓練課程，共計 8,438 人次參與。





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

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[第 3 章品牌價值與創新服務](#)。

公司基本資訊			
公司全稱	星宇航空股份有限公司 (STARLUX AIRLINES CO., LTD.)	股票代號	2646
公司簡稱	星宇航空	上市日期	2024年10月25日
設立日期	2018年05月02日	實收資本額	300.87億元
企業總部	110055臺北市信義區忠孝東路四段525號11樓	員工人數	5,047人(截止至2024年底)
董事長	張國煒	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)
執行長 (總經理)	翟健華	主要營運據點	臺灣、香港、澳門、馬來西亞、越南、泰國、日本、菲律賓、新加坡、印尼、美國
主要產業別	民用航空運輸業		

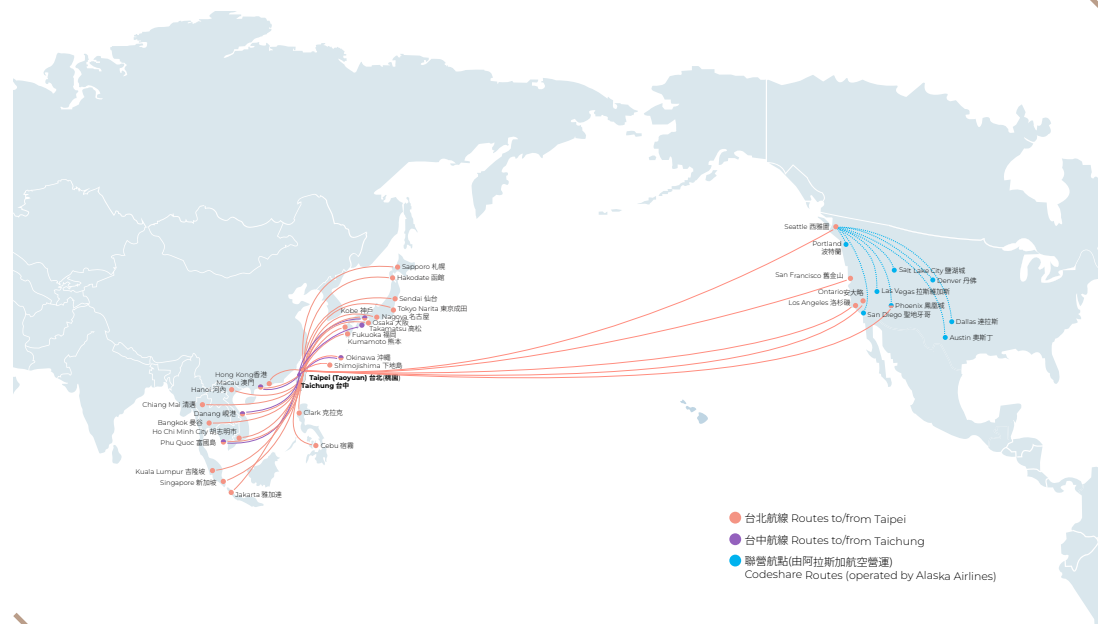
營運據點分佈

國家	服務據點
臺灣	臺北總部、星宇航空形象門市、桃園運籌中心、桃園國際機場(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、臺中辦事處
港澳大陸地區	香港、澳門
馬來西亞	吉隆坡
越南	峴港、河內、胡志明、富國島
泰國	曼谷、清邁
日本	福岡、函館、熊本、名古屋、沖繩、大阪、札幌、仙台、東京、神戶、高松、下地島
菲律賓	克拉克、宿霧
新加坡	新加坡
印尼	雅加達
美國	洛杉磯、舊金山、西雅圖、安大略

註 1：截止至 2025 年 5 月已開賣之服務據點。

註 2：截止至 2025 年 5 月，星宇航空增設安大略、神戶、高松、下地島共四服務據點，關閉檳城 - 服務據點，原臺北內湖總部搬遷至臺北總部。

航線及營運據點



現有機型



重要獎項及里程碑

2018
年

- 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。
- 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月星宇小舖正式上線開賣。
- 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。



重要獎項及里程碑

2020
年

- 1月星宇航空正式開航，首航臺北 澳門、臺北 峴港、臺北 檳城三條航線。
- 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。
- 7月星宇小舖實體門市於臺北總部客服中心正式開張。



- 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月獲頒「ISO 27001:2013 資訊安全管理系統」及「ISO 27701:2019 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，強化作業流程，提供旅客安心與安全的精品飛行服務。



- 9月獲 WTTC 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，未來將加入推動臺灣安全旅遊。
- 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，星宇航空持續挹注心力，落實組織資訊安全及隱私資訊管理。



2022
年

- 1月通過台灣智慧財產管理規範 A 級認證。
- 6月通過 ISO9001:2015 驗證稽核。



- 7月保稅大樓取得使用執照。



- 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，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。



- 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。
- 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」。



2023 年

- 3 月星宇航空 x 玉山銀行聯名卡正式推出。
- 4 月 26 日臺北 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。



- 9 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。
- 11 月通過 IOSA 認證。
- 12 月成為 IATA 會員。
- 12 月 16 日臺北 美國舊金山航線開航。
- 12 月開賣首條臺中航線。



2024 年

- 1 月臺北 清邁航線開航。
- 2 月簽約 5 架 A350F 貨機及 3 家 A330neo，並啟用桃園國際機場第二航廈自營貴賓室。
- 3 月臺中 澳門、臺中 峴港、臺中 高松航線開航。
- 4 月通過「ISO 45001 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，並於 10 月獲頒 ISO 45001 職安衛績效管理典範獎。
- 5 月通過新版「資訊安全管理系統 ISO 27001:2022」及三年重審「隱私資訊管理系統 ISO 27701:2019」查證雙認證。
- 5 月通過「ISO 14064 1:2018 溫室氣體盤查標準」及「AA1000AS v3 保證標準」查驗雙認證。
- 7 月臺北 富國島航線、臺北 香港航線開航。
- 8 月北美第三航點臺北 西雅圖航線開航。
- 9 月臺北 雅加達航線開航。
- 10 月星宇航空掛牌上市，並開航臺中 富國島航線。
- 11 月取得國際航空運輸協會鋰電池運輸 (IATA CEIV Lithium Batteries) 認證。
- 12 月臺中 沖繩航線開航。

營運策略規劃

全球航空業自 2020 年到 2023 年經歷 COVID-19 疫情挑戰與考驗，於 2024 年迎來產業復甦與成長。根據國際航空運輸協會 (International Air Transport Association, IATA)2024 年 12 月最新發表的「2025 年航空業的展望」指出，儘管持續面對供應鏈挑戰 (如：飛機 / 發動機維護、交付延遲) 及成本問題 (如：薪資調漲壓力、罷工議題)，全球航空旅客量及總收入可預期成長並寫下歷史新高。星宇航空透過積極準備迎接市場的快速成長，並從機隊規劃、航網規劃及研究發展與營運開發三大策略主軸進行實踐與深耕，在降低成本、擴展營運版圖的同時兼顧企業永續發展。

策略主軸	2024 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)	2024 年新增交付 5 架機，完成 8 架 A350-900 新機交付，整體機隊規模達 26 架，分別為 13 架 A321neo 窄體客機、5 架 A330neo 及 8 架 A350-900 廣體客機。 - 於 2024 年第一季設立臺中基地，並以 A321neo 機隊營運始發航線。	- 依據市場狀況於 2027 年前再陸續引進，屆時機隊規模將達 49 架，分別為 19 架 A321neo、11 架 A330neo、18 架 A350-900/A350-1000 及 1 架 A350F 貨機。 - 未來將依市場狀況持續擴張達 53 架以上，增加航機運能及派遣彈性。	1.節省營運成本： - 燃油：單位耗油較他航前代機種相比減少 20%~25% 碳排放量。 - 維修：機體採先進材料與設計，大幅降低維修成本。 - 人力：機隊皆為 Airbus 機種，各機種組員轉訓短於兩週，有效降低組員轉訓時間及管理成本。 2.提升搭乘舒適度： - 領先採用 AirSpace 技術，打造寬敞座位與先進客艙照明。 - A350-900 艙壓技術使旅客能更舒適呼吸，不易感到頭暈或疲累。
航網規劃	- 新闢臺中基地並開闢澳門、高松、峴港、沖繩、富國島五條區域航線。 2024 下半年新闢北美第三航點西雅圖。 - 臺北洛杉磯、臺北舊金山班次加密。 - 新開闢南半球第一個航點：雅加達。 - 日本航線東京大阪班次加密。	2025 年開航桃園/臺中神戶航線。 - 持續強化航網密度：擴展亞洲區航網，爭取洲際轉運及高收益之商務市場，續開闢美國航點，提供旅客更便捷多元的搭機選擇。 2024 年第四季北美往返東南亞的轉機客比率近 50%，顯示品牌定位上的卓越成果；未來航網規劃包將評估延伸至歐洲、澳洲等地。	滿足多元旅客需求：提供旅客便捷多元的搭機選擇。以綠色運輸為目標：透過適當的航線路徑規劃，有效節省燃油及飛行時間消耗，降低飛行成本浪費。

策略主軸		2024 年策略實踐
研究發展 與營運 開發	精進 客服	1. 全球客服中心服務專線升級：自2024年第三季起，本公司率先從外站客服中心導入雲端電話系統，建立全球客服中心服務專線網絡，提供更便捷且高效的服務品質，進一步提升客戶滿意度。 2. 臺灣客服中心服務時間延長：自2024年11月起，臺灣客服中心延長對外服務時間，服務時段為每週一至週日(包括國定假日)08:30至18:00，更全面滿足客戶各項需求。 3. 新增COSMILE INSIGHTER專線：自2024年9月起，新增專屬COSMILE高端會員的INSIGHTER專線，提供更為專業、精細的服務處理，滿足高端會員的個性化需求。 4. 頭等艙專屬服務：專屬頭等艙客服人員會於行前與貴賓聯絡協助安排各項專屬服務，持續追蹤以滿足貴賓需求，確保行程順利且舒適。
	e化 作業	1. 推廣貨運電子提單(e-AWB, e-Air Way Bill)：制定e-AWB推廣策略，並與承攬業者完成電子傳輸交換，積極推動提升e-AWB使用率。 2. 持續精進貨運官網：為提升客戶體驗，於2024年底推出全新貨運官網；除強化貨況查詢功能、新增進口特殊貨移倉申請，更將於2025年底升級出口功能，以期提供客戶更便捷、完善的貨運服務。 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，新增燃油採購管理功能，以快速及準確掌握油價變化及相關採購合約。 4. 建置保稅品自動倉儲管理系統：使用自動倉儲系統整合條碼掃描及自動化搬運設備以完成庫存追蹤，即時追蹤和監控保稅品，並無縫整合倉儲管理與財務等相關系統，確保業務流程通暢。 5. 與他航建置聯航各項業務資料串接系統新開發案：尋找合適的他航合作夥伴，共同確定合作範疇與協商合作條款後，確保雙方系統兼容和集成，實現數據共享和交換。
	強化 飛安	1. 導入風險導向IOSA稽核模式：星宇航空於2024年9月30日至10月3日完成換證稽核作業，採用風險導向IOSA稽核模式進行評估。評估結果顯示，本公司在Safety Maturity Index表現成熟，其中飛行資料分析(Flight Data Analysis)項目表現最為優異。 2. 安全管理系統(SMS)宣導影片：「Safety is Our Attitude」為主題的SMS宣導影片，希望將安全信念深植在每一位星宇航空員工的安全DNA，成為我們在每一個工作環節不變的價值觀。 3. 緊急應變能力提升：依部門職責劃分小組，設置「非常設」緊急應變中心(ERC)。一旦發生緊急事件，ERC將快速啟動，確保公司營運得以快速恢復正常，將影響程度降至最低。為強化ERC功能，本公司自2024年起投入更多資源優化相關軟硬體設施，提升資訊傳遞效率。同時開發緊急應變中心資訊系統(ERCS)，實現作業流程系統化，確保資訊安全。此外，加入Blake全球緊急電話中心，提供多語種服務，有效提升緊急應變能力。 4. 安全管理工具精進：星宇航空透過飛航運行品質保證計畫(FOQA, Flight Operations Quality Assurance)、iQSMS安全管理系統及航線作業觀察(LOSA, Line Operations Safety Audit-線上飛航操作安全稽核)三大機制，建立全面性的安全監控與管理架構，強化組織的穩定性與韌性。

註：機隊規劃請詳參星宇航空官網。

1.1.2 營運與財務狀況

2024 年，星宇航空年營收達 \$35,546,851 仟元 (不含營業外收入)，較前一年度增長約 58%，創下公司成立以來新高，隨機隊數量擴充及航線開展，再創高峰。

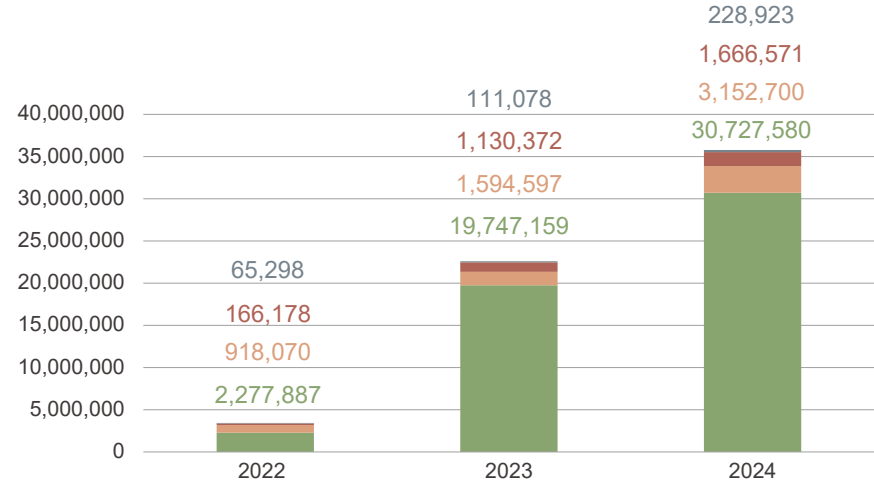
近三年財務績效

(單位：新臺幣仟元)

項目	2022	2023	2024
直接經濟價值之產生	\$3,427,433	\$22,583,206	\$35,775,774
客運收入	2,277,887	19,747,159	30,727,580
貨運收入	918,070	1,594,597	3,152,700
其他營業收入	166,178	1,130,372	1,666,571
營業外收入	65,298	111,078	228,923
直接經濟價值之分配	\$(10,018,361)	\$(22,698,421)	\$(34,482,273)
營業成本	(6,576,242)	(18,550,979)	(28,355,417)
營業費用	(1,889,905)	(3,441,651)	(4,821,672)
財務成本	(419,580)	(801,792)	(977,813)
其他利益及損失	(1,132,635)	96,001	(327,371)
稅前淨利	\$(6,590,929)	\$(115,215)	\$1,293,501
補充揭露資訊			
營業成本員工薪資與福利	1,160,455	2,563,540	3,979,080
營業費用員工薪資與福利	983,430	1,944,966	2,790,112
小計員工薪資與福利	\$2,143,885	\$4,508,506	\$6,769,192
財務成本利息費用	105,987	256,536	457,915

註：此表之數據係來自會計師查核簽證之 2022 年 ~2024 年度財務報表。

直接經濟價值之產生



1.1.3 參與公協會組織

星宇航空積極參與國內外公協會，持續保持資訊共享，掌握產業最新動態及發展趨勢。2024 年間星宇航空參與之公協會如下：

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	2024 年 投入金額 (註)
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。	USD 11,250
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提出全球航空安全機會與風險相關的指導與協助。	會員	透過參與會議、論壇、訓練，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。	USD 2,500
3	臺灣飛行安全基金會(Flight Safety FoundationTaiwan)	為財團法人基金會，協助臺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	透過參與基金會開辦之各項飛安專業課程，接收飛行安全刊物，增進專業新知及改善建議。	NTD 50,000
4	臺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。主要任務為擔任政府與業界溝通橋樑，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。	NTD 430,000

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	2024 年 投入金額 (註)
5	中華航空氣象協會(Chinese Aeronautical Meteorological Association)	非營利社會團體，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	參與年會及專題演講，透過航空氣象知識分享與交流，增進及優化航空作業、促進飛航安全。	0
6	國際航空技術共享聯盟 (International Airlines Technical Pool)	由133家會員航司、48家子會員及43家廠商會員組成。基於航空維修合作之精神，每年舉行夏冬二次大會，資源共享、維修未來發展趨勢及挑戰，亦為中小型航司或國家爭取曝光及推動觀光之舞台。	會員	大會成員彼此共享/交流維修資源包括但不限於：航材共享(Parts Pool)、緊急物料支援(AOG Support)、維修人力共享(M/H Pool)、維修設備共享(Maintenance Tool & Equipment Pool)、航機救援工具組及技術共享(Aircraft Recovery Kit Pool and Technical Share)等。	0
7	財團法人全國認證基金會(Taiwan Accreditation Foundation)	提供經濟與社會發展需求之公正、客觀、獨立及符合國際規範之第三者認證服務。	會員	政府、採購商和消費者對依據國家和國際標準所執行的測試、檢驗、校正、驗證結果有信心。	0
8	亞太航空公司協會(Association of Asia Pacific Airlines)	由亞太地區主要航空公司組成的非營利國際協會。為亞太地區航空產業提供資訊交流平台、代表會員在國際航空政策、安全及環保等議題發聲，推動區域航空業永續發展。	觀察員	2024年起接獲AAPA邀請，以觀察員身份固定參與FOSWG Safety Information Exchange及Cabin Safety Working Group (CaSWG)會議，透過資訊、政策技術及人脈交流共享，提升航空公司之競爭力與代表性。	0

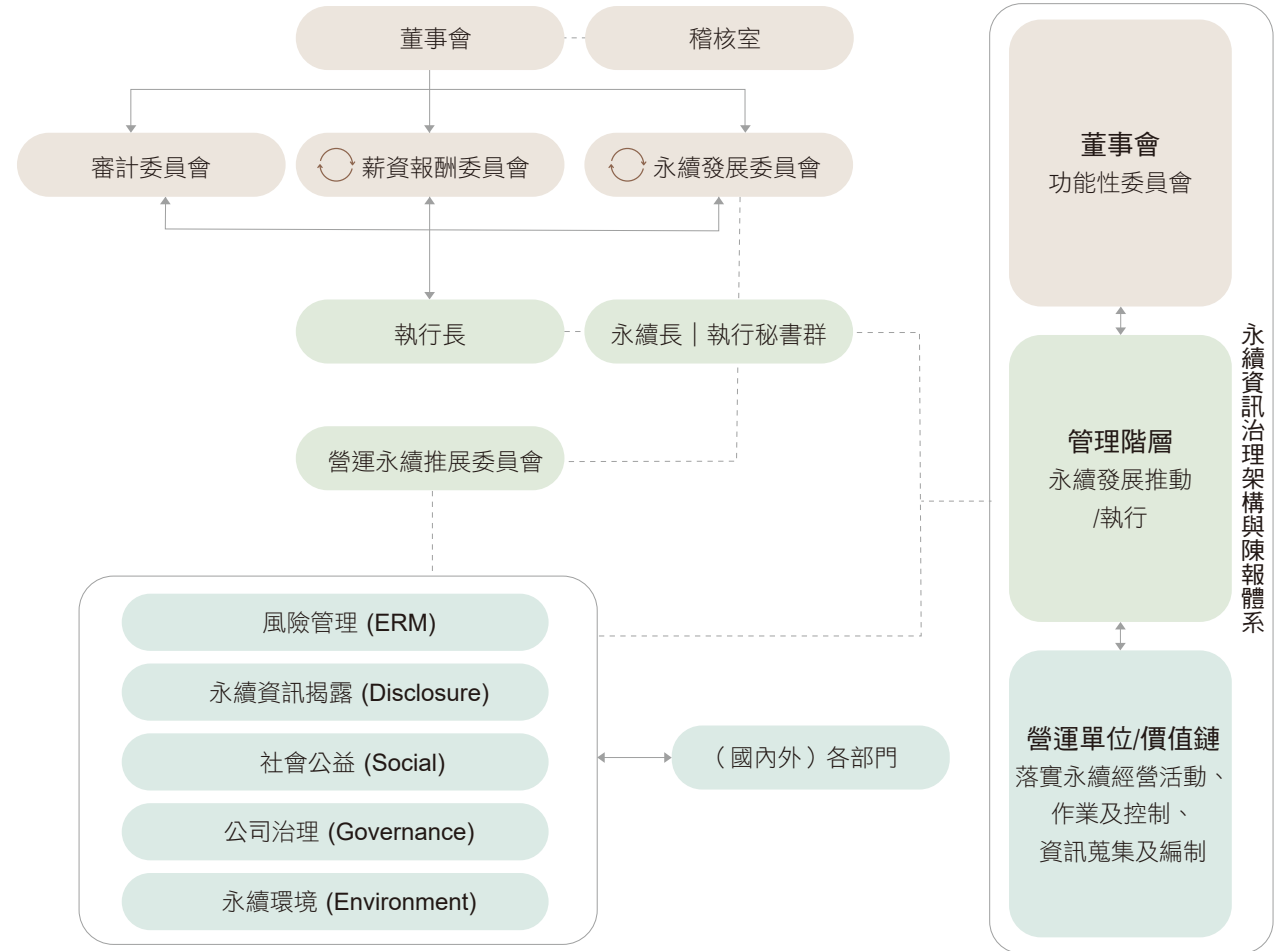
註：投入金額包含參與公協會之會員費用、捐助金額等。

1.2 企業永續治理架構

星宇航空於 2023 年 5 月依據《永續發展實務守則》成立「企業永續委員會」，負責公司永續發展與統籌推動等事務。2024 年 11 月董事會通過成立「永續發展委員會」及施行《永續發展委員會組織規程》，並訂定《企業永續發展與永續資訊管理總則》規範以下事項：

董事會為永續發展（含風險管理）之最高決策單位，「永續發展委員會」則為董事會下設的功能性委員會，由董事長擔任主席、公司獨立董事擔任委員會成員、永續長擔任執行秘書，每年至少召開一次會議。永續發展委員會下設「營運永續推展委員會」（前身「企業永續委員會」）作為永續推動組織，由執行長擔任主席、各作業關鍵單位高階主管擔任委員、採購室碳權組擔任執行秘書，區分公司治理小組（G）、永續環境小組（E）、社會公益小組（S）、永續資訊揭露小組（D）及風險管理小組（於公司治理小組下轄），每半年召開會議討論實施計畫並協調跨部門合作，並定期向永續發展委員會陳報永續發展之執行情形。

推動永續發展之治理架構



永續發展相關議案

永續發展委員會定期向董事會陳報永續發展執行情形，2024 年 12 月本公司永續發展委員會展開第一屆第一次永續發展委員會議，討論議案重點呈現如下表。

議案	項目	議案重點
第一案	2024年永續報告書重大主題暨2025年永續推展重點	- 綜合考量2024年內外部問卷分析結果及同業重大主題、外部利害關係人意見(註)，決議7項年度重大主題。 - 配合國內永續相關法規趨勢，討論包括IFRS準則導入、溫室氣體盤查、風險管理、永續報告書編制與精進等執行重點，持續深化內部永續文化。
第二案	溫室氣體盤查及查證時程規劃	本公司依據金管會實收資本額100億以上(第一階段適用)之上市公司規範，持續控管溫室氣體盤查及查證時程，並按季提報董事會。
第三案	訂定本公司風險管理政策與程序	配合《公開發行公司建立內部控制制度處理準則》及《上市上櫃公司風險管理實務守則》之規定，建立本公司有效之風險管理機制。
第四案	國際財務報導準則(IFRS)推動專案計畫	本公司依據金管會實收資本額100億以上(第一階段適用)之上市公司規範，成立專案推動小組擬定導入計畫，並按季提報董事會。

註：本公司於 2024 年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。

IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2 接軌規劃

本公司於 2025 年 3 月向董事會報告有關接軌 IFRS 永續揭露準則之規劃及執行項目，並將按季向董事會報告導入計畫之執行情形，並納入 2024 年股東會年報未來推動項目，以及規畫相對應的因應策略與執行方案，預計於 2027 年於股東會年報之永續資訊專章中揭露。

階段	工作項目	預計 (已) 完成時間	執行步驟及程序
第一階段	1-1.成立跨部門採用 IFRS 永續揭露準則專案小組	已於2024年第4季完成	- 舉辦高階管理階層IFRS永續揭露準則導入會議，並取得董事會及審計委員會支持。 - 選派專案小組適任成員。 - 召集首次專案小組會議。 - 分配職掌、確認各成員職責，並建立運作模式。

階段	工作項目	預計 (已) 完成時間	執行步驟及程序
第一階段	1-2.初步辨認現行永續資訊與 IFRS 永續揭露準則重大差異及影響	已於2024年第4季完成	了解IFRS永續揭露準則規定，含IFRS S1及S2之豁免項目。 辨認公司現行永續資訊(例如依GRI、TCFD或SASB編製者)與IFRS永續揭露準則之重大差異及可能影響。
	1-3.初步辨認報導個體	已於2024年第4季完成	初步辨認報導個體(依IFRS永續揭露準則，報導個體須與合併財報報導個體相同)。 積極與子公司溝通，協力於IFRS永續揭露準則導入計畫各階段工作。
	1-4.擬訂導入計畫	已於2024年第4季完成 3月11日提報於董事會	參酌公司營運規模及內外部專業人員意見，擬訂導入計畫。
第二階段	2-2.辨認永續相關風險與機會及財務影響，以及評估永續相關重大財務資訊	預計2025年第2季完成	辨認可合理預期將影響公司展望之永續相關風險與機會之重大資訊。本公司依序執行下列程序(此程序可能反覆執行)： 參考永續會計準則理事會(SASB)準則中之行業揭露主題並考量其適用性，辨認前述永續相關風險與機會。本公司亦決定價值鏈與每一該等永續相關風險與機會有關之範圍(包括溫室氣體盤查)。 辨認永續相關風險與機會對目前及預期財務之可能影響。
	2-3.辨認及蒐集所需資料	預計2025年第3季完成	依22.項次評估之永續相關重大財務資訊，辨認公司所需蒐集之報導邊界內及價值鏈中之資料。 確認蒐集資料符合IFRS永續揭露準則及相關永續法規之要求。 辨認並考量資料蒐集來源，配合永續資訊報導時程安排資料蒐集之時程。 評估所蒐集之永續相關資料與財報資訊所使用資料之連結。
	2-5.修正調整公司流程、財務及非財務報導流程、資訊系統、供應鏈管理流程、內部控制，及各部門日常營運等作業	預計2025年第4季完成	根據2025年第3季前完成之成果，辨認相關流程及系統需調整處，執行調整作業。
第三階段	3-1.試行編製年報永續資訊專章	預計2026年第3季完成	依IFRS永續揭露準則及年報應行記載事項規定，編製年報中依IFRS永續揭露準則揭露之永續資訊專章，作為正式申報時改善報導流程的依據。
	3-4.持續更新 IFRS 永續資訊相關之內部控制作業手冊及辦理教育訓練	預計2026年第4季完成	依IFRS永續揭露準則配合調整修改內部控制作業流程，更新或新增相關作業手冊。 評估公司相關成員業務排定訓練計畫，並執行教育訓練。
第四階段	4-1.公告申報年報永續資訊專章	預計2027年第1季完成	依IFRS永續揭露準則規定於2026年度之年報永續資訊專章揭露相關資訊，並與2026年度之財務報表同時完成公告申報。

1.3 利害關係人議合溝通

星宇航空參考 AA1000 SES 利害關係人參與標準 (Stakeholder Engagement Standard 2015) 進行利害關係人鑑別，藉由過往經驗及產業特性，篩選出 8 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。星宇航空建立透明順暢的溝通管道，了解各利害關係人所關注的議題，持續精進，滿足其期望與需求。

種類	意義	溝通頻率與渠道	關注議題	溝通成效	亮點成果
投資人	為公司出資者，企業應忠實呈現財務及非財務完整資訊，做為投資人出資參考。	- 公開資訊觀測站：每月 - 財務報告：每季 - 董事會/功能性委員會/股東會年報/永續報告書：每年 - 重大訊息公告/新聞稿/法人說明會/官網：不定期	誠信經營	- 召開股東大會，會上股東就公司機隊規模成長、上市準備情形及貨運營收占比等事項提出問題，所詢事項均經董事長自行說明或指定人員說明及答覆，詳參2024年股東常會議事錄。 - 於券商舉法人說明會中向各法人說明本公司整體營運概況及上市規劃展望。	- 中/英文重大訊息及公告50則以上 2024年6月14日召開股東大會。 - 參加7場券商舉辦之法人說明會。 - 內部訂定如「誠信經營守則」、「反托拉斯遵法準則」來落實要求全體同仁落實誠信經營。
			營運績效與策略	重視顧客的意見，評估自臺中、高雄等地出發的區域航線，以期能服務臺灣各地的旅客、吸引更多國際觀光客體驗臺灣之美。	- 開闢新航線：台北－函館、香港、台北－西雅圖（含北美航班增班） - 擴張機隊：4架 A350-900、1架 A330
員工	為公司最重要的資產，企業需持續優化同仁的工作環境與條件，並提供暢通的溝通管道，以獲得就業安全與成就感。	- 職工福利委員會/勞資會議：每季一次 - 員工意見信箱/員工問卷調查：不定期 - 員工教育訓練與宣導會議：定期/不定期	職業安全衛生、員工多元性與平等機會	持續倡導健康生活與永續環保理念；提供參與運動及公益活動的資源與機會。同時持續優化勞動條件與工作環境，讓所有員工皆能在安全職場中發揮潛力，提升滿意度與向心力。	- 每季至少安排勞工代表參與一場安全衛生委員，傾聽員工意見。 2024年安排4場以上職業安全衛生在職教育訓練，並定期辦教育訓練及演練、不定期宣導職安新聞及訊息。 - 針對「麻疹、流感」等提供特約醫院鼓勵接種疫苗施打。 2024年累計發放超過10次選文分享，洗滌員工心靈。
			飛航安全	- 內部申報系統(iQSMS安全報告系統)，提供安全事件通報平台。採匿名並結合數據化管理，持續追蹤及改善。 - 每季召開三層級安全會議：安全落實小組會議、安全作業協調會以及安全審查委員會，持續追蹤報告與改善措施執行情況，確保安全訊息有效傳遞。	2024年共收到641份安全報告並積極處理。 2024年內部安全文化問卷調查，平均分為 107.3 分，數據顯示公司已建立「積極的安全文化」。 2024年召開三層級安全會議4次以上。

種類	意義	溝通頻率與渠道	關注議題	溝通成效	亮點成果
顧客	為公司營收的主要來源，企業應保障客戶權益並傾聽其意見，提供符合期待之產品與服務。	• 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 • 專人拜訪/電話聯繫/電子郵件/顧客滿意度調查：不定期	顧客滿意和創新服務	• 定期進行客運/貨運顧客滿意度調查，主動掌握顧客需求與回饋，優先改善顧客需求，貼近顧客期待。 • 建置作業檢核制度全面檢視並優化現行服務流程與內容。	• 2024年度寄發搭乘滿意度調查問卷，共計10,130份。
			飛航安全	• 事件發生後立即展開調查並實施改善措施，包括優化現場作業流程、加強員工保安認知及將該事件納入保安訓練教材，積極優化安全管理。	• 與民航局合作進行調查與優化，措施包括強化飛航組員識別惡劣天候下的風險與、實施著陸意識訓練，調整颱風期間簽放標準。
供應商及承攬商	維持價值鏈上合作夥伴良好關係有助於兼顧產品與服務品質，並且透過協作以促使產品創新。	專人拜訪/電話聯繫/電子郵件/供應商會議：不定期	採購策略和供應鏈管理	• 明確規範對「觀察」與「不合格」供應商的處理機制，要求各單位落實服務表現追蹤，並留存相關聯絡資訊軌跡，強化對供應商表現的改善機制。	• 2024年度總計供應商家數有656家；評鑑結果「合格」率99.5%以上。
政府	航空業為政府高度監管之產業別，航空業者應謹慎遵守相關法規並積極響應政策行動。	政府機關評鑑：每年主管機關業務檢查/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	資訊安全與個資保護	• 持續強化資安防護作業流程。	• 2024年通過外部驗證機構BSI進行ISO 27001:2022轉版。
			氣候變遷減緩與調適	• 積極推動減碳措施，設立內部環保目標，定期檢視碳排放數據並公開，增強社會責任透明度。 • 推動綠色航班，引入更多環保流程與材料，如減少一次性塑料、推廣回收項目等，實現永續經營，提升品牌對環保議題的支持力度。	• 星宇航空已連續2年度完成ISO 14064的查證。 • 協辦主管機關永續航空燃油SAF試行計畫。 • 星宇航空首次國內添加SAF。
媒體	為高度影響公司聲譽及形象之利害關係人，維持良好協作關係可快速回應各方利害關係人之期待。	• 電話專線/電子郵件：即時 • 記者會/媒體採訪/新聞稿：不定期	品牌策略與發展、誠信經營、風險管理、飛航安全	• 持續透過社群平台、新聞稿、公開活動等方式，對外溝通、即時回應消費者、媒體，優化服務、維繫品牌正面形象。	• 年度臉書粉絲專業實績貼文數：1,427觸及：64,571,349人次

種類	意義	溝通頻率與渠道	關注議題	溝通成效	亮點成果
公協會	透過參與國內外公協會之活動，可與航空同業進行意見交流，掌握最新法規趨勢，並增進產品服務創新的機會。	電話/電子郵件/新聞稿/研討會/座談會/活動：不定期	員工多元性與平等機會	• 星宇航空透過公司實務案例簡報，分享如何促進公司內部的性別平等政策和文化。	• 於國際航空協會(IATA)舉辦北亞區25by2025女性平權線上活動，受邀分享性平推廣經驗。
			飛航安全	• 積極參與國內外研討活動與全球航空業專家進行經驗分享與對話，包括：參加由美國運輸安全管理局(TSA)、空中巴士(Airbus)及亞太航空公司協會(AAPA)等主辦的專業論壇。	• 2024年完成IATA運行安全稽核(IOSA)。 • 2024年參與國內外共13場的重要安全交流活動。
			能源與溫室氣體	• 了解SAF新技術及航機節能減碳趨勢。 • 參加IATA World Sustainability Symposium(WSS)會議，針對國際航空2050淨零碳排設定淨零策略路徑圖，與航空同業交流議合，增進共同利益。	• 參與臺北市航空同業公會等會議與專案，以及經濟部標檢局依國家標準訂定永續事項相關會議。 • 配合民航局執行永續航空燃油SAF試行添加計畫。 • 參加Airbus永續航空燃料(SAF)及航機技術年會。
			能源與溫室氣體	• 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 • 參加IATA World Sustainability Symposium(WSS)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。	• 規劃於未來 3 年內啟動「SBTi科學基礎減量目標倡議」(Science Based Targets initiative, SBTi)的設定與驗證程序。 • 以升溫不超過 1.5° C 的全球控溫為目標。 • 參與SBTi倡議，訂定具體、可衡量且具時限性的中長期減碳路徑，強化對利害關係人承諾，於後續年度報告中持續揭露執行情形與進度。
公益團體	為監督公司營運活動對於社會環境影響的重要角色，透過協力行動可以促進社會共榮與環境保護。	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	公眾責任及社會參與	• 持續與各公益團體合作各式活動，並透過新聞稿及社群等管道宣傳，推廣相關環保議題。	• 持續透過社群平台、新聞稿、公開活動等方式，對外溝通公益及環保活動訊息，維繫品牌正面形象。

註 1：各利害關係人溝通管道及聯絡方式請詳星宇航空官網利害關係人專區。

註 2：針對 2025 年度引發關注之班機重飛未依規定操作、2 名機師自請離職事件，星宇航空於 2025 年 6 月 13 日股東會對外說明，強調已秉持負責態度，審慎處理相關後續，並已針對內部標準作業流程及人員專業能力進行檢討與精進，未來亦將持續強化飛安管理與飛行員專業訓練，以確保飛航安全、維護大眾信賴。



利害關係人專區

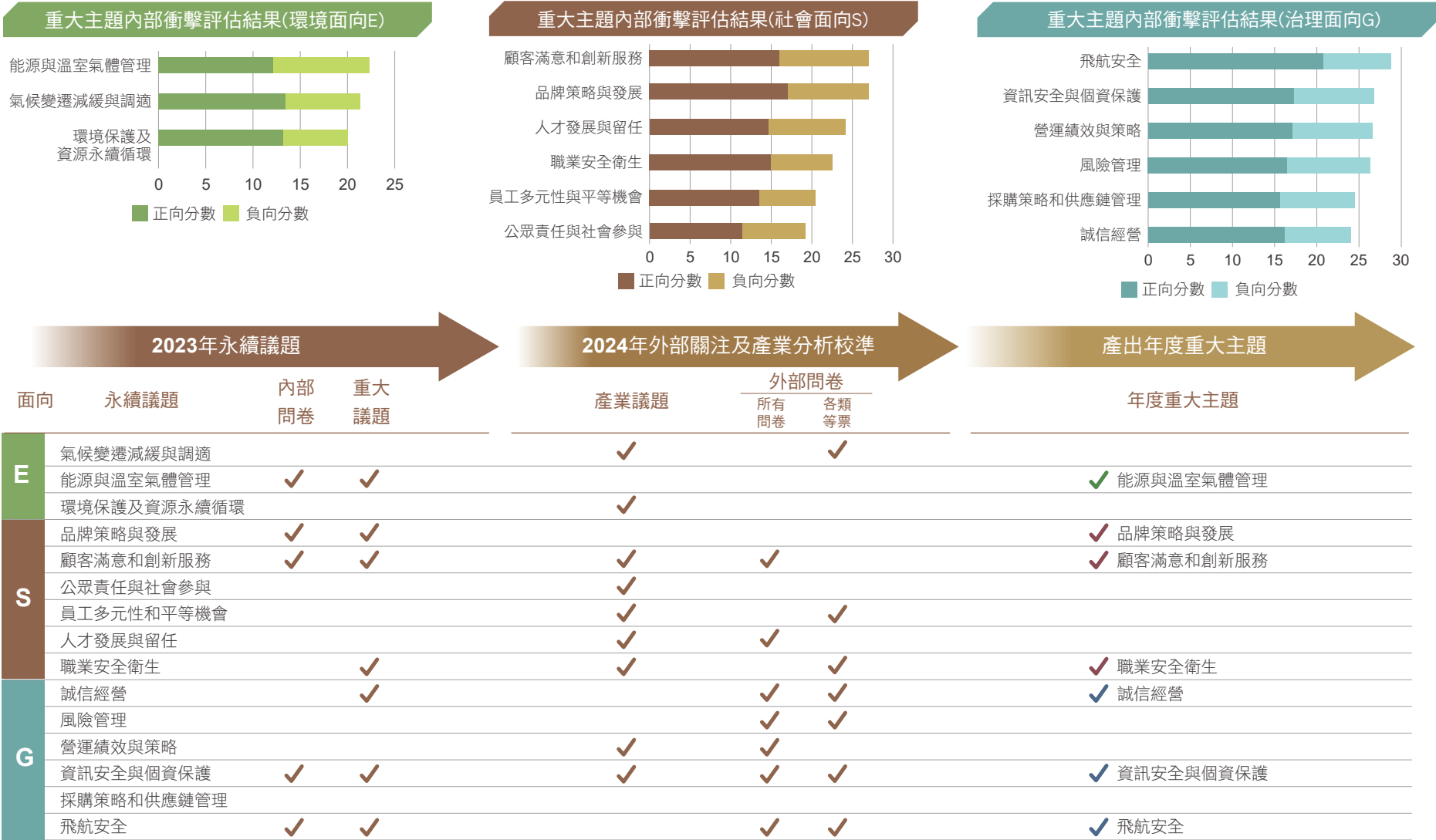
1.4 重大主題鑑別與分析

2024 年星宇航空依據臺灣「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 8 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

Phase 1 了解組織脈絡	蒐集三大面向 永續議題	根據公司產業特性與內部關注主題，並參考GRI準則、SASB、國內外永續趨勢、產業標竿與同業資訊等資訊進行辨識，採交集方式鑑別產業中具共通性之主題，收斂出E(環境)、S(社會)、G(治理)三大面向共15項永續議題。
Phase 2 評估議題 實際 / 潛在衝擊	評估衝擊顯著性 (內部問卷)	- 採問卷形式，2023年總計38位公司內部主管(包含17位高階管理階層)，對15項永續議題進行評分，最後回收38份有效問卷。 - 評估15項永續議題對經濟、環境及人(含人權)面向產生的正/負面影響，將各主題的「正/負面衝擊程度」、「正/負面發生可能性」分別相乘並加總，得到各主題的衝擊程度總分，並將各主題的衝擊程度總分依各面向進行排序。 2024年考量無重大營運變動情形，不重新執行內部衝擊評估問卷調查，以2023年之執行結果作後續分析。
	調查利害關係人關注程度 (外部問卷)	問卷採線上發放方式，調查8類利害關係人對15項永續議題的關注程度，2023年收到326份有效回饋、2024年收到587份有效問卷。
	產業永續議題分析	- 分析國內外航空同業之永續報告書及官網，了解其永續議題及重大議題清單。 - 分析「各同業之重大議題」提及次數，了解與本公司內外部問卷調查結果之差異情形。
Phase 3 確立重大主題排序	重大主題決議 (7 項重大主題)	- 考量2023年內部問卷及重大主題結果並參酌2024年外部問卷與同業永續趨勢主題等結果，綜合評估後2024年度重大主題結果與2023年度相同，共7項重大主題。 - E(環境)：能源與溫室氣體管理 - S(社會)：品牌策略與發展、顧客滿意和創新服務、職業安全衛生 - G(治理)：誠信經營、資訊安全與個資保護、飛航安全
Phase 4 陳報年度重大主題	決定年度重大主題	7項重大主題由永續發展委員會向董事會報告，擇定作為2024年度重大主題。 2024年度之永續報告書，以上列之重大主題為撰寫基礎，於報告中完整揭露其管理方針與績效成果。

重大主題分析流程圖



星宇航空重大主題列表

面向	2024 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
			上游 (採購階段)	中游 (星宇航空營運)	下游 (客戶使用)		
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促進能源與溫室氣體減量，降低公司環境足跡，並符合淨零相關政策法規期待與要求。	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	3.1 品牌策略與發展	NA自訂重大主題
	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	3.2 顧客滿意和創新服務	GRI 417 行銷與標示
	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，提升星宇航空員工認同感及公司信譽。	V	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星宇航空員工的行為都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	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
	資訊安全與 個資保護	有效管理星宇航空重要資料及客戶的隱私，能避免資訊外洩案件發生所帶來的營運風險。		V	V	2.4 資訊安全與客戶隱私	GRI 418 客戶隱私
	飛航安全	積極維護航空器乘員、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第一要務。	V	V	V	CH4 飛航安全	TR-AL-540a.意外與安全管理

永續發展藍圖

承經營者的話，本公司現行經營規模與永續發展規劃，就 ESG 三大面向推動永續發展藍圖，連結環境、社會與治理面向的各項重大主題：能源管理、創新服務、飛安與資安等關鍵議題。透過制度化治理與資訊透明揭露，持續強化風險應對與利害關係人信賴。

星宇航空《企業永續發展與永續資訊管理總則》中明訂營運永續推展委員會下各小組之運作權責，針對重大主題由相關權責單位發展相關短、中、長期目標，並由營運推展委員會檢視相關績效及目標達成情形向永續發展委員會陳報，定期陳報予董事會，由最高治理單位監督本公司整體永續策略推動。

營運永續推展委員會	重大主題	目標			有效性評估 (量化)		
		短期目標 (+3 年)	中期目標 (+10 年)	長期目標 2050	2024 目標	2024 績效	達標情形
(E) 永續環境小組	能源與 溫室氣體管理	1. 永續航空燃料(SAF)使用量，每年提升0.5%。 2. 營運航機系統30%電子化。 3. 定期參加每年Airbus永續航空燃料(SAF)及航機技術年會。 4. 每年用電使用量較前一年度減少1%。 5. 建置ISO 14001環境管理系統 6. 建置ISO 50001能源管理系統	1. 2035年永續航空燃料(SAF)使用量達5%。 2. 2030年營運航機系統電子化達90%。 3. 積極關注國際CORSA、歐盟排放交易體系(EU ETS)及英國排放交易體系(UK ETS)。 4. 響應RE100與EP100倡議，逐步提升綠電使用比例。 5. 加入「臺灣淨零排放聯盟」、「臺灣氣候聯盟」。 6. 桃園機場出發航班100%使用橋電橋氣系統。 7. 每年用電使用量較前一年度減少1%。	1. 配合國家2050淨零碳排政策方向，朝向長期淨零目標邁進。 2. EV100全球交通載具電動化倡議，降低傳統燃油載具碳排放，實現地面營運的低碳轉型。 3. 每年用電使用量較前一年度減少1%。	1. 依Airbus政策，新機交機飛渡航班使用至少5%的永續航空燃料(SAF)。 2. 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。 3. 導入ISO 14064溫室氣體盤查，完成第三方查證。 4. 逐年依循「我國國際航空業碳抵換及減量計畫(CORSA)」，辦理航空用油查證作業。	1. 2024年共5架次新機交機均添加至少5%永續航空燃料(SAF)。 2. 辦公環境已全面採用最輕薄的高光效LED平板燈，較傳統舊燈具節省60%之能源消耗。 3. 依循ISO 14064首次完成2023年度之溫室氣體盤查作業，於2024年5月取得外部第三方查證。2024年新增國外10處分公司、少數非國際航班及地面用油，並於2025年3月進行溫室氣體盤查，亦取得外部第三方查證。 4. 通過民航局CORSA航空用油查證作業。 5. 參加IATA World Sustainability Symposium (WSS)會議，主動了解SAF最新資訊及相互交流各國使用情形。	

營運永續推展委員會	重大主題	目標			有效性評估 (量化)		
		短期目標 (+3 年)	中期目標 (+10 年)	長期目標 2050	2024 目標	2024 績效	達標情形
(S) 社會公益小組	品牌策略與發展	1. 社群媒體整體互動率至少0.3%。 2. 2.官網與應用程式流量提高13%。	1. 社群媒體整體互動率10%的互動率增長。 2. 官網與應用程式流量逐年提高15%。	1. 社群媒體整體互動率10%的互動率增長。 2. 官網與應用程式流量逐年提高15%。	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%。	2024年度，社群媒體整體互動率為0.3%， 官網與應用程式流量提高13%。	
		品牌聯名合作，至少每年1次。	品牌聯名合作，至少每年3次。	品牌聯名合作，至少每年3次。	與至少3個知名品牌進行聯名合作。	與8個知名品牌合作推出超過8項聯名活動， 提升旅客旅客與粉絲服務。	
		1. 每月發布至少135則故事或活動帖文。 2. 互動率達5.8%以上。	1. 每年持續發布高互動性的品牌內容。 2. 互動率達6%以上。	1. 每年持續發布高互動性的品牌內容。 2. 互動率達6%以上。	全球每月發布至少90則有趣且高互動的品牌故事或活動帖文， 互動率達5%以上。	全球每月平均發布119篇貼文， 互動率5.61%。	
	顧客滿意和創新服務	貨運顧客滿意度≥4.45分(滿分5分)	貨運顧客滿意度≥4.65分(滿分5分)	貨運顧客滿意度≥4.65分(滿分5分)	貨運顧客滿意度≥4.35分(滿分5分)	貨運顧客滿意度=4.34(滿分5分)	未達標 (註)
	職業安全衛生	1. 2025年目標：年度員工健康檢查完成率 100%。 2. 總合傷害指數 FSI<0.50。 3. 失能傷害頻率 FR<7.5。	1. 年度員工健康檢查執行率100%。 2. 總合傷害指數 FSI<0.50。 3. 失能傷害頻率 FR<7.5。	1. 年度員工健康檢查執行率100%。 2. 總合傷害指數 FSI<0.50。 3. 失能傷害頻率 FR<7.5。	1. 年度員工健康檢查執行率100%。 2. 總合傷害指數 FSI<0.55。 3. 失能傷害頻率 FR< 8。	1. 年度員工健康檢查執行率100%。 2. 總合傷害指數 FSI=0.45。 3. 失能傷害頻率 FR=7.3。	

營運永續推展委員會	重大主題	目標			有效性評估 (量化)		
		短期目標 (+3 年)	中期目標 (+10 年)	長期目標 2050	2024 目標	2024 績效	達標情形
(G) 公司治理小組	誠信經營	1.全年度未有員工違反道德行為及誠信經營守則之情事。 2.辦理內部董事會績效評估作業1次，並委由外部第三方進行董事會績效評估作業。 3.誠信經營訓練： - 董事誠信經營訓練課程每年達6小時(包含課程、論壇、講座參與)。 - 辦理員工誠信經營相關訓練課程每年至少2次，並採ELearning方式(課程動畫/隨堂測驗)。 4.辦理海外分公司員工誠信經營相關訓練每年至少1次。	1.全年度未有員工違反道德行為及誠信經營守則之情事。 2.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(含誠信經營)。 3.持續辦理董事進修課程、員工誠信經營訓練課程，並針對舉報、諮詢及溝通案件為必要處理及提報。 4.推動誠信經營實務拓展至海外營運據點。	1.全年度未有員工違反道德行為及誠信經營守則之情事。 2.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(含誠信經營)。 3.持續辦理董事進修課程、員工誠信經營訓練課程，並針對舉報、諮詢及溝通案件為必要處理及提報。 4.推動誠信經營實務拓展至海外營運據點。	1.全年度未有員工違反道德行為及誠信經營守則之情事。 2.辦理內部董事會績效評估作業每年1次。 3.誠信經營訓練： - 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)。 - 辦理員工誠信經營相關訓練課程每年至少1次。	1.2024年度未接獲任何舉報，且未有員工違反道德行為及誠信經營守則之情事。 2.2024年已完成1次內部董事會績效評估作業。 3.誠信經營訓練： 2024年董事參與公司治理與證券法規、性平人權法制及案例簡介課程時數共計12人次、6小時。 2024年全體員工接受反托拉斯遵法準則之數位線上課程員工完訓率100%。 4. 2024年為北美公司之主管與相關業務同仁進行2小時之實體教育訓練，共計40人參加。	

營運永續推展委員會	重大主題	目標			有效性評估 (量化)		
		短期目標 (+3 年)	中期目標 (+10 年)	長期目標 2050	2024 目標	2024 績效	達標情形
(G) 公司治理小組	資訊安全與客戶隱私	1.公司資安與個資相關活動均依循ISO 27001及ISO 27701管理標準與框架。 2.資訊安全暨個人資料保護教育訓練： - 全體員工每年應接受1小時以上資訊安全暨個人資料保護教育訓練。 - 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2小時資訊安全暨個人資料保護教育訓練。 3.資安防護策略： - 配合外部專家團隊，擴大滲透測試範圍與強度。 - 強化社交工程執行機制與彈性，提升人員對資訊安全的認知與意識。	1.持續維持資訊安全管理系統ISO 27001及隱私資訊管理系統ISO 27701驗證之有效性。 2.持續提升訓練資訊安全趨勢宣導與訓練教育，打造全員強資安防護意識的文化。 3.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。	1.持續維持資訊安全管理系統ISO 27001及隱私資訊管理系統ISO 27701驗證之有效性。 2.持續提升訓練資訊安全趨勢宣導與訓練教育，打造全員強資安防護意識的文化。 3.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。	1.全年度未有發生資安及個資外洩事件。 2.公司資安與個資相關活動均依循ISO 27001及ISO 27701管理標準與框架。 3.資訊安全暨個人資料保護教育訓練： - 全體員工每年應接受1小時以上資訊安全暨個人資料保護教育訓練。 - 直接接觸員工或旅客個人資料之特定單位則每年至少接2小時資訊安全暨個人資料保護教育訓練。 4.資安防護策略： - 優化系統帳號於人員異動之即時性，落實異動管理。 - 強化DLP (Data Loss Protection)判斷能力或阻擋機制，提升管理效益。	1.2024年未發生資安及個資外洩事件。 2.2024年5月通過新版資訊安全管理系統ISO 27001及三年重審隱私資訊管理系統ISO 27701查證雙認證。 3.資訊安全暨個人資料保護教育訓練： 2024年一般員工皆接受1小時資訊安全暨個人資料保護教育訓練 I，參與人次4,527人。 2024年直接接觸員工再接受1小時資訊安全暨個人資料保護教育訓練 II，參與人次3,911人。 4.資安防護策略： - 完成DLP有效性指標建置，期間共發出432封警示通知予觸及規則的同仁，強化同仁對資料保護的認知；後續將持續優化DLP偵測機制，提升準確度並降低誤判率。	
	飛航安全	1.年度重大飛安事故 = 0 2.年度重大意外事件 = 0	「零事故」是星宇航空持續維持的安全目標。	「零事故」是星宇航空持續維持的安全目標。	1.年度重大飛安事故 = 0 2.年度重大意外事件 = 0	2024年度未發生任何「重大飛安事故」及「重大意外事件」。	

註：因應 2024 年度滿意度最低項目仍為網站平台服務；為提升整體顧客服務及加強貨運官網功能，已於 2024 年 12 月 10 日上線全新貨運官網，預期將可有效改善 2025 年度貨運顧客滿意度調查成果。



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

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》第二十條規定，制定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職能、完善董事會結構。透過多元化招募經驗，我們吸引了具不同專業背景、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。本公司現行董事會共 7 席，分別由 4 名一般董事與 3 名獨立董事組成（獨立董事佔比 43%）、女性董事佔比 14%，除一名董事為 50 歲以下，其餘董事皆為 50 歲以上，專業背景包含經營管理、航空運輸、政府與監管、財務會計等，每位董事在產業均具備豐富經驗，預期在本公司擬訂經營方向時，可透過納入不同成員之背景知識多方考量不同策略面向。有關董事會成員與背景、多元化及獨立性細節請詳星宇航空官網公司治理專區（公司組織）及年報之參、公司治理報告（二、董事、總經理、副總經理、協理、各部門及分支機構主管資料）。

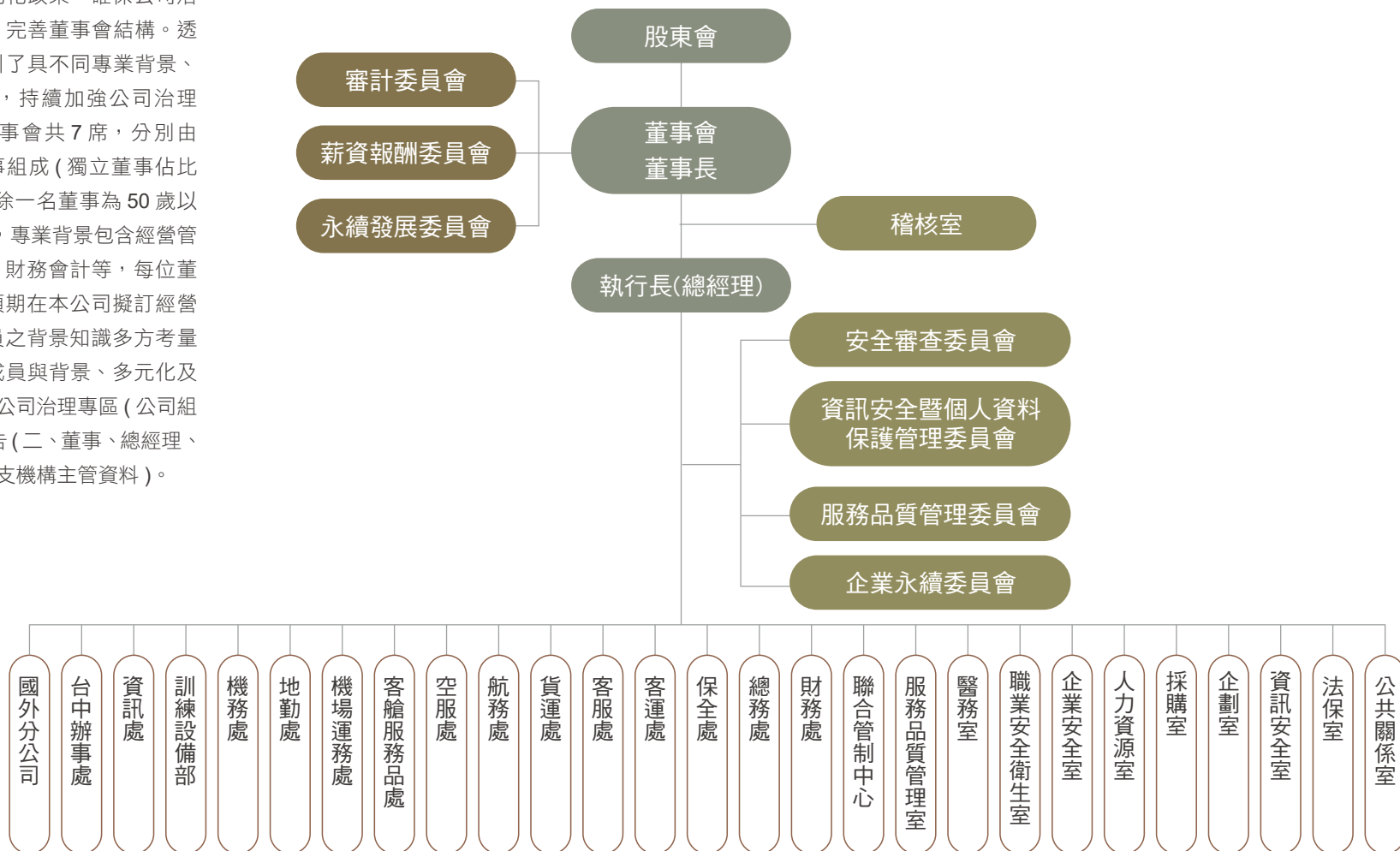


星宇航空官網



星宇航空 113 年報

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，掌握及應用最新管理策略並拓展本公司治理視野，培養其對市場大環境判斷及敏感度。董事會成員近年進修課程包括法遵、稅制、誠信經營、資安、淨零碳排、社會影響力等相關內容，未來將持續規劃相關課程參與以充實永續發展智識。



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	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臺灣推動零碳轉型的作為	1	3
		111 年度防範內線交易宣導會	1	3
	2023	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
	2024	公司治理與證券法規	7	3
		實踐企業永續經營：性平三法之法律責任案解析	5	3
金融監督管理委員會	2022	2022 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

開課單位	年度	董事修課名稱	人次	時數
社團法人中華公司治理協會	2022	第 18 屆 (2022) 公司治理高峰論壇—提升董事職能 落實公司永續治理	1	3
		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
	2023	數位科技及人工智慧的趨勢與風險管理	1	3
		2023 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到行動2021	1	3
	2024	綠電、憑證與永續發展—企業淨零之路	1	3

開課單位	年度	董事修課名稱	人次	時數
臺灣投資人關係協會	2023	企業如何因應ESG挑戰 創造轉型契機	1	3
		如何運用智慧財產權管理制度提升公司治理	1	3
	2024	溫室氣體之碳管理/碳關稅&碳權	1	3
		ESG下之企業風險管理	1	3
		國際企業永續趨勢 ESG之績效管理與公司價值布局	1	3
		企業人力發展與社會共融因應策略	1	3
臺灣董事學會	2023	2023安侯建業領袖學院論壇淨零熱潮下的商機與挑戰	1	3
	2024	淺談高科技製造業之兩大風險：地緣衝突下的出口貿易管制與供應鏈採購舞弊	1	3
社團法人中華獨立董事協會	2024	淺談高科技製造業之兩大風險：地緣衝突下的出口貿易管制與供應鏈採購舞弊	1	3

2.1.2 董事會成員提名及遴選

根據本公司章程，董事會設置依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，每位董事任期為三年。董事提名採取候選人提名制，根據單記名累積選舉法，由股東從候選人名單中選任，當選董事得連任。獨立董事不得少於三人，且不得少於董事席次三分之一，並應含公益性獨立董事至少一名。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，進行董事長推舉。董事長代表公司對外擔任職務。目前本公司董事長由張國煒擔任，並由翟健華擔任總經理。董事翟健華同時擔任本公司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，星宇航空於董事會時會主動告知董事須利益迴避並於明確規定董事利益迴避之條款，請詳官網《誠信經營作業程序及行為指南》，另本公司董事成員於其他董事會任職、交叉持股狀況、具控制力股東的存在等情形請詳年報之貳、公司治理報告（二、董事、總經理、副總經理、協理、各部門及分支機構主管資料）。

2.1.3 功能性委員會

為強化公司治理，針對董事會之重大議案可有效討論或進行利益迴避，本公司設置審計委員會、薪酬報酬委員會及永續發展委員會，強化董事會職能，各功能性委員會之職能與組成請詳星宇航空官網公司治理專區（公司規章）。

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、運作效率，我們為董事會建立績效目標。根據《董事及經理人績效評估辦法》，董事會每年執行一次董事會相關績效評估，且評估結果於次一年度第一季結束前送交董事會報告。在自評過程中，全體董事填寫「董事會績效考核自評問卷」及「董事成員考核自評問卷」，並由各委員會成員填寫「功能性委員會績效考核自評問卷」，設計目的為蒐集董事會活動相關資訊。由統籌執行單位統一回收資料，根據評估指標之評分標準、記錄評估結果報告，並提交給董事會進行審查、改進。根據 2024 年度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 (請詳年報董事會自我 (或同儕) 評鑑之執行情形)。這些評估結果將作為我們持續改進依據，以提高董事會運作效能。

2.1.5 薪酬政策

董事、董事長薪酬依據本公司《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，並訂有《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、人才培育等非財務相關永續指標表現納入個人薪資報酬評估依據。

參酌同業薪資水準，並依職務價值而定，依據《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，本公司派任高階管理階層擔任「永續發展委員會」委員，推行成效列入績效評估範圍。

依據本公司《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。根據董事和經理人的績效目標達成情況，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，我們確保董事和經理人績效評估和薪資報酬決策符合合理的標準，同時維護公司利益。顯示我們對薪資制度的定期檢討和透明性的重視。

薪酬政策

董事	本公司董事薪資報酬按照《董事及經理人薪資酬勞辦法》規定進行。薪資報酬具體內容如下： • 薪酬：包括董事薪資(依同業薪資水準0%~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，本公司不另提供董事離職金之董事酬勞。 • 退職退休金：除具員工身份之董事，本公司不提供董事退職退休金之董事酬勞。 • 盈餘分配之董事酬勞：根據本公司章程的規定，依該年度獲利分配提撥酬勞給董事(不高於百分之一)。 • 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。 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。
經理人	根據《董事及經理人薪資酬勞辦法》，經理人薪酬結構如下： • 固定薪資：包含每月薪資(依同業薪資水準0%~150%之間支領經理人薪資)、管理津貼(如主管加給或專業加給)以及交通津貼等。 • 變動薪資：年終獎金(視營運狀況決定發放基數，再依績效、獎懲結果等調整)、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。 • 退職退休金：依勞動基準法、勞工退休金條例，提列員工退休金。 • 員工認股權證：根據公司制度，給予員工的股權激勵形式。

2.2 道德誠信

◆ 政策與承諾

政策和承諾

建立良好商業行為和道德規範是確保公司永續經營的關鍵，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，進一步促使公司長期發展。本公司透過訂定「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」、「反托拉斯遵法準則」等政策，落實經營誠信、風險控管，保障利害關係人權益。

◆ 行動計畫

正面實際衝擊管理

健全的公司治理架構與良好的誠信管理可維持公司聲譽及良好形象，取得投資人及客戶信賴，因此本公司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。

負面實際衝擊管理

違反道德誠信將嚴重影響公司形象，以及有損投資人信心與客戶信賴，本公司透過建立內外部申訴管道及嚴謹之通報處理流程，即時掌握並處理相關事件。另外建立獎懲制度，對違反誠信經營之行為明確懲戒，對阻止該行為而免除公司損失予勉勵，展現公司重視度。

◆ 有效性評估

質化

1. 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。
2. 辦理員工誠信經營相關訓練課程每年至少1次。
3. 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。

量化

2024目標、績效與達成情形請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 目標 / 標的

短中長期目標 KPI

2025年目標、中長期目標請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 申訴機制

權責單位

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
外部：客服處、服務品質管理室

聯絡方式

公司網站及內部網站建立並公告獨立檢舉信箱
「STARLUX Integrity」：integrity@starlux-airlines.com

通報機制

內部：本公司鼓勵檢舉不誠信行為或不當行為，且本公司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，並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。
外部：旅客透過各管道反映意見（如分公司、官網、客服或書面），均會登錄於旅客意見管理系統，由相關單位調查分析、評估風險，並協同權責部門擬定改善措施，適時回覆處理結果；如確認服務瑕疵，將依案情適切處理。

2.2.1 誠信經營政策

為落實公司道德行為及誠信經營，以利公司企業文化健全發展，星宇航空訂定《道德行為準則》，並於 2022 年 7 月 21 日經董事會通過訂定《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》，使本公司同仁對於道德誠信有更明確的方向及守則可以遵循。依本公司董事會通過之《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》之規定，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誠信經營相關管理情形。此外，2024 年 11 月本公司修訂《反托拉斯遵法準則》，明訂本公司人員違反本準則時依本公司管理規則處理；補充罰鍰上限金額，以宣達並強化違法之後果；明訂獲悉本公司涉及反托拉斯違法事件或受到主管機關調查時之通報及處理機制等。透過上述守則規範，持續強化本公司誠信經營之文化。

2024 年度，星宇航空臺灣整體營運據點 100% 完成反貪腐評估，結果顯示並無貪腐情況發生，2024 年度亦未接獲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。

2.2.2 誠信經營溝通與訓練

星宇航空透過聲明書簽署、會議與數位宣導等方式，持續向員工傳達誠信經營的重要性，並藉由教育訓練強化反貪腐與法遵觀念，落實倫理行為於日常營運中。2024 年度共計對 1,499 名國內新進人員完成誠信經營相關課程之訓練。截至 2024 年底，全體在職員工共 5,047 人已全數完成誠信經營訓練，達成訓練覆蓋率 100%。

此外，本公司亦針對會特定議題不定期加強訓練內容，例如：考量以往航空同業在美國因違反反托拉斯法遭受巨額罰款，北美公司特安排熟稔當地競爭法規之律師，於 2024 年 11 月 14 日為北美公司之主管與相關業務同仁進行 2 小時之實體教育訓練，共計 40 人參加。

誠信經營相關教育訓練情形

類別	2024 年執行情形
新進員工	- 如《誠信經營守則》、《道德行為準則》等多種誠信相關數位線上課程(5分鐘)：共計1,499人次(125小時) - 反托拉斯法與個人資料保護之數位線上課程(50分鐘)：共計1,499人次(1,250小時)
全體員工	- 反托拉斯遵法準則之數位線上課程(1小時)：共計5,047人次(5,047小時) - U.S. Antitrust Overview之實體課程(2小時)：共計40人次(80小時)

註：本公司員工皆已完成 1 小時反托拉斯課程，為強化北美從業人員相關法規認知，北美區主管及客／貨運營業人員另接受 2 小時 U.S. Antitrust Overview 實體訓練。



誠信經營相關教育訓練之佔比

年度	2022 年			2023 年			2024 年		
員工類別	已接受訓練人數	該類別總人數	已接受訓練百分比	已接受訓練人數	該類別總人數	已接受訓練百分比	已接受訓練人數	該類別總人數	已接受訓練百分比
高階主管	2	47	4.3%	43	55	78.2%	58	58	100.0%
中階主管	2	169	1.2%	206	230	89.6%	100	100	100.0%
基層主管	4	216	1.9%	267	332	80.4%	358	358	100.0%
一般員工	896	2,095	42.8%	3,148	3,456	91.1%	4,531	4,531	100.0%
合計	904	2,527	35.8%	3,664	4,073	90.0%	5,047	5,047	100.0%

註 1：本表統計方式經調整，人數及百分比係以該年度累計曾接受誠信經營、反貪腐或反托拉斯法相關課程之員工總數進行統計認列。

註 2：自 2024 年起，誠信經營相關課程已納為新進人員之必修課程。

誠信經營相關政策和程序溝通情形

地區別	誠信經營相關政策	員工人數	已溝通人次	涵蓋率
臺灣	包含《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》、《道德行為準則》等。	4,516	4,516	100%
亞洲 (不含臺灣)		443	443	100%
美洲		88	88	100%

註：本公司相關誠信經營政策以公告於公司官網之「公司治理專區」，以供利害關係人查閱。

2.2.3 吹哨者制度

本公司於官網及內部網站設置並公告獨立檢舉信箱 integrity@starluxairlines.com，供本公司內外部人員使用。2024 年度未接獲任何檢舉，吹哨者制度明訂於《誠信經營作業程序及行為指南》，並確保檢舉人身分及內容保密，保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

誠信經營相關政策文件



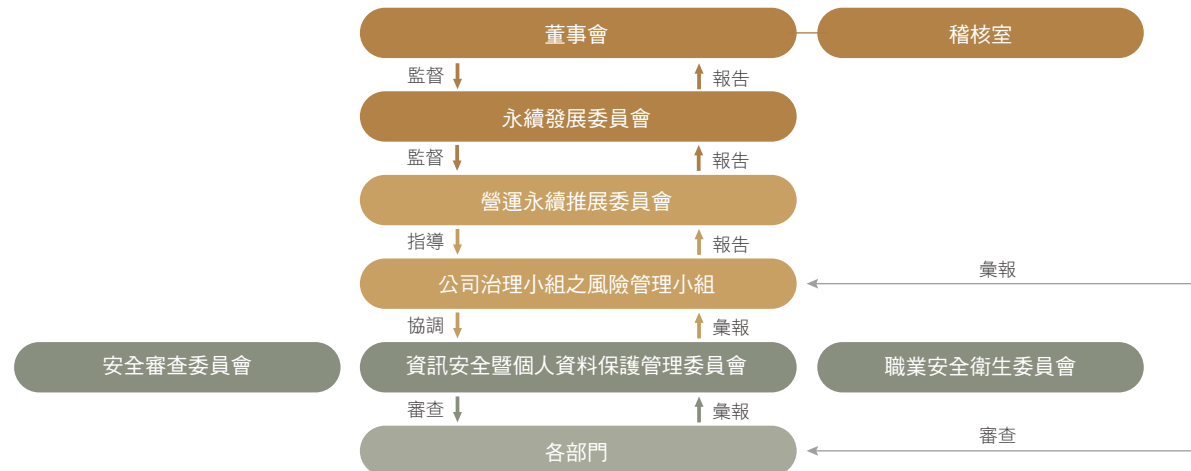
2.3 風險管理

為強化公司治理及風險管控，以企業永續發展為標竿邁進。星宇航空參照臺灣證券交易所「上市上櫃公司風險管理實務守則」及本公司《企業永續發展暨永續資訊管理總則》；參考《ISO 31000:2018 風險管理系統》及《COSO 委員會之企業風險管理整合架構》訂定《風險管理政策與程序》，並於 2024 年 12 月 27 日經董事會通過。

2.3.1 風險管理架構與權責

透過完善的風險管理架構，考量影響公司發展之各類風險並加以管理，將「從 ESG 出發的企業風險管理」思維融入營運活動及日常管理過程，以達成「實現企業目標、提升管理效能、提供可靠資訊、有效分配資源」之四大風險管理目標。除以董事會作為風險管理最高治理單位外，亦考量公司規模、業務特性、風險性質與營運活動，由隸屬於董事會之永續發展委員會監督整體風險管理成效，並指派其轄下的營運永續推展委員會公司治理小組下轄之風險管理小組推動並執行風險管理作業。稽核室協助董事會及管理階層檢查及覆核風險管理機制運作有效性，並適時提供改進建議，以確保風險管理機制得以持續有效實施。

星宇航空風險管理組織架構



2.3.2 關鍵風險與因應策略

透過風險辨識、風險分析、風險評量、風險回應、監督與審查等機制，精準掌握、管理本公司各項風險，滾動式檢討與修正風險管理機制運作成效，建立風險能力和培養風險意識文化，協助管理階層在執行營運策略時適時考量風險並做出決策。

本公司之風險評估標準考量發生機率及影響程度，經判定為重大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。

2024 年重大風險包含作業、人才管理、供應商管理、客戶管理、飛航安全、設備 / 系統 / 技術、職業安全衛生、法令遵循、市場、策略及其他 (環境、能源、減碳) 等 56 項風險，因應策略及改善措施請詳下表。

風險類型及因應改善措施

風險來源	說明	2024 年重大風險項目及可能情境 (節錄)	因應及改善措施
營運風險	對企業營運業務、策略執行與風險控管產生影響之項目，包含策略風險、作業風險、供應商管理風險及客戶管理風險等項目。	- 策略風險：隨著營運規模快速拓展，內外部環境日趨複雜，對於有效風險管理認知不足。 - 作業風險：若未能妥善管理智財權致有侵權疑慮，可能影響投資人信心。 - 供應商管理風險：合作之供應商所提供之服務無法符合公司標準，可能導致作業疏失或旅客抱怨。	- 規劃安排教育訓練，以具體案例說明如何有效執行風險管理審查，並與高階人員宣導有效風險管理審查對公司的重要性。 - 導入智財管理制度(TIPS)，並進行定期教育訓練；委外開發商確實依循智慧財產委外研發及管理作業程序執行權力歸屬與保密協定作業，避免未來糾紛。 - 透過各類型溝通方式與供應商宣達，並定期進行評鑑與稽核，評估以確保供應商應有品質，詳見3.3永續供應鏈管理章節。
財務風險	與企業財務影響相關之風險項目，如市場競爭(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。	財務風險：利率、匯率與通貨膨脹可能導致公司營運成本增加	財務單位與營運單位密切合作，共同識別評估和管理財務風險，並設定檢核與監控機制，以確保風險及時發現並有有效管理，降低營運衝擊。

風險來源	說明	2024 年重大風險項目及可能情境 (節錄)	因應及改善措施
飛安風險	機隊引進、反恐、機場安全、飛航管制、飛航操作等風險。	飛安風險：隨著公司營運航點增加及派遣模式漸趨複雜，飛航員疲勞程度增加。	透過系統導入(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(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，詳見第4章飛航安全。
資訊風險	與資訊安全系統健全度、個人保護隱私機制相關之風險項目。	個資風險：客服人員若未能了解客戶隱私維護之重要性，可能引發個資外洩進而影響公司形象及旅客客訴。	透過系統導入(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(如：入侵防禦系統、防火牆、病毒檢測等)，或人員訓練(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，詳見2.4資訊安全與客戶隱私章節。
法遵與誠信風險	包含倫理與道德、產業標準及法令法規合規性等風險。	法令/遵循風險：未依定期檢視與追蹤法令修訂之流程執行作業，導致違法事件發生而受裁罰或影響公司形象。	落實定期檢視與追蹤法令修訂之機制，訂定相關作業辦法，並透過訓練或驗證導入機制，加強人員法規遵循相關智識，詳見2.5法規遵循章節。
人力資源管理風險	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。	人才管理風險：業務擴張下人員招募及編制需求大，若招募管道來源不足或難以符合人才薪資待遇需求，可能連帶造成專案開發能量不足、增加現有人力工作量及工時。	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，詳見第6章和諧健康職場。
其他 / 新興風險	政治穩定度、社會文化、國際金融變化、氣候變遷與傳染病相關、不可控或非人為之危害等風險。	環境、能源、減碳風險：營運發展迅速，公司各項基礎設施、設備的大幅擴增提升能源消耗、碳排放及汙染控制的難度	導入ISO14001環境管理系統與ISO50001能源管理系統，建構完善的管理與監控機制，擬定節能減碳方案，有效控制對環境與公司的衝擊。

2.4 資訊安全與客戶隱私

◆ 政策與承諾

政策和承諾

本公司為推行資訊安全管理體系，明訂《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。

資訊安全與隱私保護是我們對於客戶、股東及合作夥伴的承諾。星宇航空承諾所有個人資料皆按本公司隱私保護政策蒐集、處理、利用，不會販售客戶個人資料。

◆ 有效性評估

質化

- 每季進行資訊安全目標有效性量測。
- 每季召開「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」。
- 每半年實施ISO 27001:2022資訊安全管理系統與ISO 27701:2019隱私資訊管理之追蹤審查及維持證書。

量化

2024目標、績效與達成情形請參考1.4重大主題鑑別與分析。

◆ 目標 / 標的

短中長期目標 KPI

2025年目標、中長期目標請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 行動計畫

正面實際衝擊管理

定期執行資訊安全風險評估，並根據ISO 27001 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。

負面實際衝擊管理

資安或個資外洩事件有損公司信譽及社會公信力，透過《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對於公司財務、業務營運或機敏資料產生無重大影響。

◆ 申訴機制

權責單位

資訊安全室

聯絡方式

- 本公司官方網站「旅客支援」>選擇並填寫「意見回饋」
- 專用信箱(DPO@starlux airlines.com)

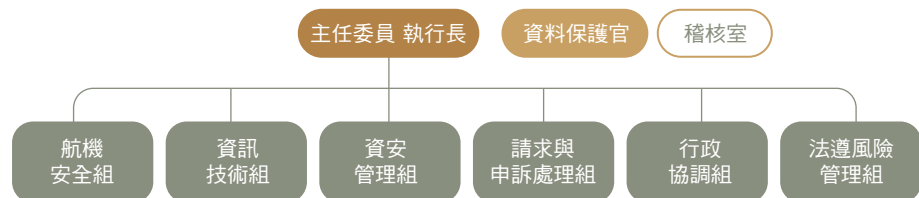
通報機制

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、制定矯正計畫並履行，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 6 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。本公司設置「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」，每季召開會議，審視並決議相關政策、發展規劃與執行成果，以強化資安治理韌性，支撐企業永續經營目標。另於 2024 年 1 月成立資訊安全室（原資訊處資訊安全部），專責規劃與推動本公司資訊安全制度，持續深化資安治理效能。

資訊安全暨個人資料保護管理委員會架構圖



2.4.2 資安及個資管理策略

為推行資訊安全管理體系，本公司明訂《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，並取得「資訊安全管理系統 ISO 27001：2013」及「隱私資訊管理系統 ISO 27701：2019」認證，資安雙認證創下國籍航空新紀錄。此外，2024 年度 3 月通過外部驗證，取得 ISO 27001:2022 版證書。藉由導入國際標準之資安及隱私資訊管理制度，與每年 2 次

的外部驗證機構稽核複查，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，本公司自 2019 年 12 月通過「PCI DSS 支付卡產業資料安全標準」驗證審查，每年由外部查核機構進行合規審查，確保支付卡片使用安全。在個資隱私保護方面，將持續透過查核監督確保供應商有效維護本公司資安及個資安全。為因應航空業面臨的資安威脅，本公司委託專業廠商提供 24 小時安全監控中心（Security Operation Center, SOC）服務，並建置多項資安防護系統，包括網頁應用程式防火牆（Web Application Firewall, WAF）、內外部防火牆、入侵防禦系統（Intrusion Prevention System, IPS）、行動設備管理（Mobile Device Management, MDM）、防毒軟體及原始碼檢測等，確保資訊系統安全穩定運作。此外，資訊單位定期執行系統更新，並每年委託資安顧問公司進行弱點掃描與滲透測試，針對發現項目進行修補與複測。為強化個資保護，官網會員登入已導入雙因子認證，相關系統亦採用加密或去識別化技術，防止資料外洩與非法存取。於飛機營運層面，本公司亦與空中巴士協力導入電子飛行包（Electronic Flight Bag, EFB）等資訊科技，遵循主管機關規範，建置兼顧資安與飛安的管理制度與作業流程。

2.4.3 資安事件通報與因應流程

透過《資訊安全事件處理程序》，明定資訊安全事件通報程序、權責人員角色、風險評估、損害控制及改善措施等作業，確保資訊安全事件對於公司財務、業務營運或機敏資料無產生重大影響，並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，將成立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，本公司無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臺幣一百萬元以上者。

2024 年本公司皆無發生內部通報以及外部檢舉有關資安與個資外洩事件。

2.4.4 資安教育訓練

本公司要求一般員工 (在職員工：總公司及外站員工) 每年應接受 1 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 2 小時資訊安全暨個人資料保護教育訓練。本公司每年辦理社交工程釣魚郵件演練，並於演練後提供教育訓練，提升員工資安意識。另每年亦實施資訊系統營運持續計畫演練、個資事故與飛機資訊系統緊急應變演練，強化同仁對資安與個資事件之應變能力。

資訊安全與個人資料保護訓練

訓練名稱	訓練對象	2022		2023		2024	
		參與人次	課程時數	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	一般員工	1,589	1	3,251	1	4,527	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	3,911	1
小計		2,507	2	5,452	2	8,438	2
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	245	1

註：上表之受訓人數為開課、演練執行當下星宇航空之一般員工數，故與截至 2024 年 12 月 31 日之員工數有差異。

2.5 法規遵循

星宇航空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，確保本公司確實遵守相關法令及規範。2024 年度違規事件共 5 件，總裁罰金額為新臺幣 100 萬元。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。

違規事件

裁罰日期	描述違反之法規事件 (註)	違反之法規 / 條文 / 相關規範	後續改善作法	受裁罰金額 (萬元)	是否為重大違規事件
2023 年 6 月 23 日	星宇航空 JX0002 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)。	0 (警告)	是
2023 年 6 月 23 日	星宇航空 JX0802/JX0803 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。	0 (警告)	是
2023 年 9 月 13 日	星宇航空 JX0001 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，民航局處以新臺幣 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，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	是

裁罰日期	描述違反之法規事件 (註)	違反之法規 / 條文 / 相關規範	後續改善作法	受裁罰金額 (萬元)	是否為重大違規事件
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款規定裁處罰鍰新臺幣10萬元整。	職業安全衛生法第6條第1項規定	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	是
2023 年 11 月 9 日	星宇航空於桃園國際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項規定裁處罰鍰新臺幣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	是
2023 年 12 月 15 日	星宇航空於2023年11月26日飛往美國洛杉磯JX0002航班，於桃園國際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(依照匯率換算約新臺幣200,880元)。	美國法典第1323條及移民和國籍法第273條規定	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	是
2024 年 5 月 7 日	因名古屋外站地勤代理業務疏失，違反民用航空保安管理辦法第10條，處以新臺幣40萬元罰鍰。	民用航空保安管理辦法第10條規定	針對本事件，本公司已要求地勤代理公司提出改善，並嚴格遵照標準作業程序，以避免日後類似情形再次發生。	40	是
2024 年 7 月 11 日	延長工作時間超過法令規定。	勞動基準法第32條第2項規定	公司已全面強化員工出勤管理制度，並針對突發或緊急事件，要求各單位確實依循既有作業流程，嚴格落實管理，以保障員工工時之正常性與合法性。	5	否

裁罰日期	描述違反之法規事件 (註)	違反之法規 / 條文 / 相關規範	後續改善作法	受裁罰金額 (萬元)	是否為重大違規事件
2024 年 7 月 11 日	桃園市政府因本公司涉違反中高齡者及高齡者就業促進法第12條第1項之規定，爰依同法第41條及第42條規定，裁處罰鍰新臺幣30萬元整。	中高齡者及高齡者就業促進法第12條第1項、第41條及第42條規定	本公司一向秉持公平原則進行各項職缺招募，給予所有應試者平等機會。針對本次申訴事件，已依主管機關裁處於期限內繳納罰鍰，訴願結果維持原處分。 雖於訴願中已陳述招募流程係依職缺性質、面試者能力與資歷等綜合條件進行評估，並非以年齡為篩選標準，亦提供現職超過20位51歲以上員工任職之事實佐證，無年齡歧視之情事，惟對主管機關決定仍深感遺憾。 本公司將持續落實公平招募原則，加強內部宣導與制度檢討，以免類似情況再次發生。	30	是
2024 年 8 月 19 日	2024年4月21日本公司同仁於桃園國際機場航班作業完畢後，未確認管制門是否確實關閉，違反民用航空法第47條之1第3項規定。	民用航空法第47條之1第3項規定	本公司於事件發生後立即配合機場保安主管機關調查，除找出事件肇因，並製作案例宣導資料予持有機場通行證之所有地勤同仁知悉，宣導完成至今未再發生類似異常案例。	25	是
2024 年 09 月 10 日	2023年7月24日，JX0871 OKA--TPE 航班於日本當地時間14:47登機(原ETD 15:00)，15:07旅客登機作業完成，客艙組員與OKA站運務同仁交接文件到齊後隨即關門後推。該航班於抵達桃園站時，發現機上之旅客艙單設置為前一班次(JX0870)之資料。違反民用航空法第38條規定。 本公司發現後，立即向民航局進行違規主動提報，民航局2024年9月10日發出裁罰通知書(標準一字第1132020925號公函)，處以警告之裁罰。	民用航空法第38條規定	加強當事組員安全職能： 本案航班之客艙經理當日任務為客艙經理考驗航班，經空服處評估後，考驗結果判定為「不通過」，並已重新安排訓練與考驗航班，確保其職能符合公司標準。 手冊修訂： 修訂客運作業手冊(PHM)1.4.6：「登機門負責人應確認上機文件正確，並於關閉艙門前與客艙經理對點並遞交。」2023年已於9月1日發布手冊更新公告，手冊將於9月8日生效。	0(警告)	是

註：本公司定義重大違規事件為星宇航空於公開資訊觀測站公告之重大訊息之裁罰或警告事件、民航局公告之警告事件。



3 品牌價值與創新服務

3.1 品牌策略與發展

3.3 永續供應鏈管理

3.2 顧客滿意和創新服務

3.1 品牌策略與發展

◆ 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

正面實際衝擊管理

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，確保提供予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。

負面實際衝擊管理

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，本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，以即時回應和澄清可能損害公司形象的負面言論。星宇航空重視媒體聯繫與社群監控，危機發生時即時彙整可公開資訊，主動查找網路討論，快速回應與澄清，防止錯誤訊息擴散與形象受損。

◆ 有效性評估

質化

星宇航空依公司形象與航往拓等需求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。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持續提升公司知名度。

量化

2024目標、績效與達成情形請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 目標 / 標的

短中長期目標 KPI

2025年目標、中長期目標請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 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：crd@starlux-airlines.com

星宇航空客服中心：+886227911000

通報機制

公共關係室積極監控內外部回饋及潛在品牌危機。若發現異常即迅速評估並與相關單位溝通。必要時將於獲得正確資訊後擬定對外說明稿，並啟動必要應對措施。隨後持續監控媒體和社群輿論，確保危機妥善控管，並研擬預防再發機制。

3.1.1 品牌核心

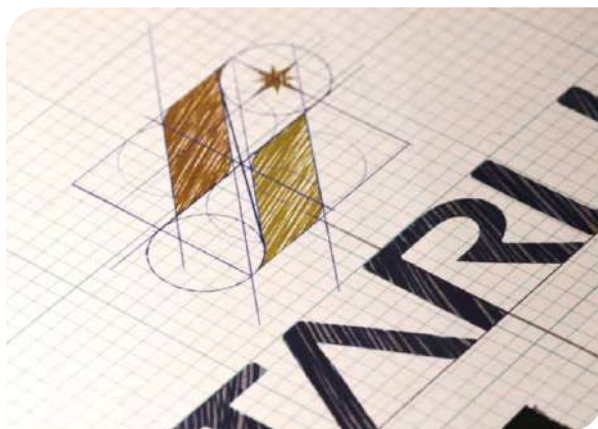
品牌核心信念	創造完美的飛行旅程，相信旅客的每一趟旅程，皆是獨一無二、無法複製，珍貴且值得回憶。
品牌願景	專業的團隊、挑戰的精神，成為不斷追求極致的航空公司，以最高的標準，細膩的心思，創造員工幸福，超越顧客期待。

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、高品質飛行體驗。我們透過品牌設計表達在天空舞台上翱翔的精神，米白的尾翼象徵著我們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。



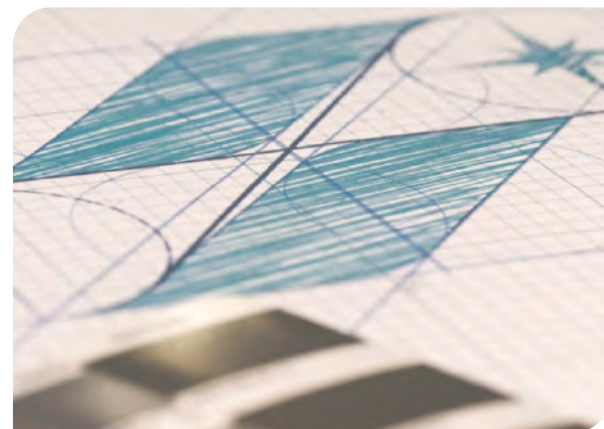
北極星 & 機翼

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

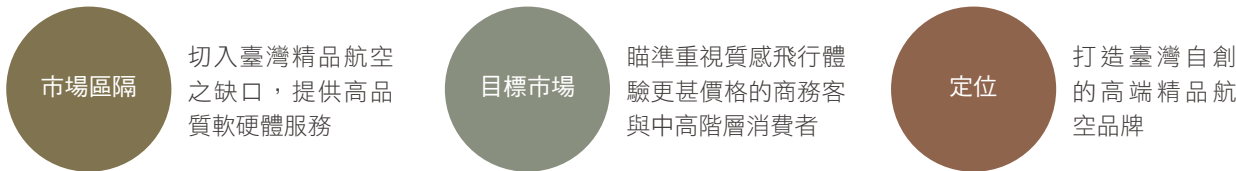
夜晚，代表謹慎紀律、安全至上。

3.1.2 品牌策略

星宇航空以「精品航空」為中心，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，並拓展潛力客群。

品牌核心戰略

星宇航空以市場區隔、目標市場與定位 (STP，segmenting-targeting-positioning) 為品牌核心戰略。透過明確的市場區隔，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。



自成立以來，星宇航空以「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
星野集團	自2022年起，持續與星野集團推動「星星相遇機加酒專案」，涵蓋熊本、沖繩、東京、大阪、仙台、函館等行程。此合作結合雙方精品品牌調性，成功區隔他航的機加酒行程做出區隔。	- 強化星宇航空「精品航空」定位。 - 品牌曝光度提升。 - 銷售狀況優良穩定。 2024年整年超過1,000筆訂單。
Breitling 百年靈	與瑞士腕錶先驅BREITLING百年靈攜手聯名，於百年靈歡慶140週年之際隆重推出三款聯名腕錶，成為瑞士製錶工藝與臺灣航空品牌結合的象徵。	- 強化星宇航空「精品航空」定位。 - 品牌認同感提升。 - 上市四個月賣出超過120支。



聯名品牌 / 合作夥伴	項目說明	項目效益
Garmin 佳明	本公司為2024GARMIN RUN亞洲系列賽官方航空夥伴，此次與GARMIN合作亞洲巡迴路跑賽事，希結合星宇航空綿密的亞洲航網，支持各國跑者在前往各地挑戰自我、超越極限的同時，能體驗舒適便利的航程。	• 十億人次的社群觸及。 • 觸及運動客層及品牌好感度。 • 強化星宇航空「精品航空」定位。
雅詩蘭黛集團	自2023年起，本公司與雅詩蘭黛集團合作，為搭乘首航航線的頭等艙、商務艙旅客提供一系列尊榮首航禮。	• 提升旅客黏著度。 • 擴大公司客群。



透過品牌核心戰略，星宇航空成功建立「精品航空」形象，備受國內外新聞關注且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，強化精品航空的品牌定位。

目標市場策略

星宇航空善用臺灣優勢地理位置，發展北美與東南亞的轉機市場，提供更便捷、靈活的轉機選擇，滿足旅客多元化的旅行需求。

市場	市場策略說明
臺港澳	星宇航空在臺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曝光度，並透過與不同品牌及KOL的合作，擴大觸及客群。
東南亞	星宇航空目標於致力於東南亞市場建立精品形象及知名度，透過以主打曝光的大型廣告版位搭配精品感的廣素材，營造氣勢磅礴的奢華品牌氛圍感，並且搭配數位的精準投放，吸引具北美轉機需求的在地旅客。此同時透過線下活動強化在地互動感並。在線上方面，本公司積極經營社群平台，與當地粉絲建立友善聯繫，深化品牌情感連結。
東北亞	星宇航空結合線上與實體宣傳，善用當地旅客對臺灣的高度興趣，積極推廣臺灣旅遊體驗。針對日本市場特性，將品牌內容巧妙融入熱門新聞和旅遊節目中，提升品牌曝光效益。
北美洲	星宇航空結合當地熱愛的運動文化，與球隊合作透過球賽露出提升品牌知名度。並主打自臺北轉機到東南亞各大城市的便利性，旨在吸引眾多當地的東南亞移民客群。同時關注北美臺灣人社群，透過華文媒體新聞露出及參與臺灣社群活動，以吸引當地的臺灣人鼓勵搭乘星宇航空返鄉。

星宇航空針對臺港澳、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，星宇航空推行精準的行銷策略並於 2024 年執行多項策略以達成目標，建立強而有力的品牌存在，進而吸引更多廣泛的旅客基礎。

目標市場	項目名稱	項目說明	項目效益
臺港澳	史努比聯名叮叮車	星宇航空與香港電車合作推出「史努比聯名叮叮車」，以亮黃色外觀與PEANUTS漫畫角色點綴車身與內裝，舉辦「一日星宇航空電車全景遊」快閃活動，結合天空及陸地兩種交通，打造多面向主題體驗，為本地及訪港旅客帶來更豐富的旅遊選擇。	- 品牌形象融入香港的城市文化。 - 提升品牌知名度和親和力。 - 增加社群媒體曝光度。 - 吸引更多潛在客戶。
	基隆市公車亭	星宇航空與基隆市政府合作，將基隆火車站南站的公車候車亭改造成飛機艙主題空間，屋頂融入機場跑道設計，搭配星宇航空標誌性色調與機艙視覺，為候車旅客帶來獨特的航空氛圍。	- 提升基隆市市容。 - 拉近星宇航空與市民的連結。 - 提升在地品牌知名度。
東南亞	2024新加坡航空展	新加坡航空展為世界三大航空展之一，也是亞洲最大的航空展覽。星宇航空2024年應Airbus邀請，將，機身編號B58303的 A330neo廣體客機移師航展現場展示，讓展覽現場的航空專業廠商及航空迷們，皆可親身體驗星宇航空獲得國際認證的高規格硬體設備。	- 提升國際曝光，展現高規格客艙與品牌競爭力。 - 唯一參展的臺灣航空公司。 - 深化與 Airbus 及航太產業的合作。 - 擴大品牌在國際舞台影響力。
	贊助越南天王歌手 Quang Vinh	攜手駐越臺灣觀光局及 Travellive Media Group 贊助越南天王歌手Quang Vinh及其團隊來臺推廣臺灣高端旅遊。	- 提高越南高端客群青睞度。 - 深化臺灣與越南的旅遊合作。 - 擴展在越南的市場影響力。



目標市場	項目名稱	項目說明	項目效益
東南亞	馬來西亞穆斯林友善旅遊	與臺灣觀光署駐吉隆坡辦事處、馬可波羅傳媒合作，並和Klook協辦，舉辦媒體團，針對馬來西亞龐大穆斯林旅遊市場進行推廣。	提升馬來西亞穆斯林客群的品牌青睞度。
	百年壽喜燒名店「人形町今半」	攜手東京百年壽喜燒名店「人形町今半」，於 2024年7月1日起在東京出發的頭等艙與商務艙推出獨家壽喜燒懷石料理，將日本頂級美食帶上三萬英尺高空。	- 提升品牌形象與市場競爭力。 - 吸引高端旅客與美食愛好者。 - 強化航線差異化優勢，提升旅客忠誠度與滿意度。
東北亞	台啤永豐雲豹籃球隊與熊本Volters 臺日城市交流賽	星宇航空2024年冠名贊助臺日友好城市交流賽，於休賽季期間贊助台啤永豐雲豹前往熊本縣與熊本VOLTERS進行友誼交流賽。透過本次的友誼賽增進熊本與臺灣情誼，齊心為臺日友好一同努力。	- 深化臺日交流。 - 強化在熊本的品牌形象。
	2024日本旅展 (Tourism EXPO Japan)	日本最大的旅展之一Tourism EXPO Japan於2024年在東京展出，至少吸引18萬人參加。星宇航空以銀級贊助商參展，展示航點、飛機模型及機上備品，並內置放大型看板以獲更多曝光。	拓展日本市場。



目標市場	項目名稱	項目說明	項目效益
北美洲	道奇隊星宇航空日	2024年起與美國洛杉磯道奇隊續約3年，除機上道奇隊主題備品及主場廣告版位之外，於2024年6月共同於道奇隊主場舉辦星宇航空日，邀請昔道奇隊明星球員郭泓志擔任開球嘉賓，並在現場擺設星宇航空攤位。	• 拓展北美市場。 • 提升當地民眾品牌青睞度。
	仁人服務社	仁人服務社為西雅圖當地知名非營利組織，致力協助亞洲弱勢移民，星宇航空贊助其2024年慈善晚宴機票。	• 提升當地知名度及好感度。
	海外高爾夫巡迴賽「美國圓石灘」	推出精緻奢華路線之高爾夫聯誼賽，共安排五場球賽，包括全球排名第16的圓石灘高爾夫球場(Pebble Beach Golf Links®)、The Links at Spanish Bay™、Spyglass Hill® Golf Course等美國百大球場。球友全程搭乘星宇航空商務艙，享受豪華旅遊體驗。	• 提升品牌在北美市場的曝光度。 • 提升高端客群及商務人士品牌青睞度。



3.1.3 品牌創新亮點

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 7 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」機上安全影片為星宇航空集結臺灣頂尖製作團隊共同打造，原創性腳本及豐富多元的角色，展現高水準製作品質。YouTube 瀏覽人次迅速突破百萬，讓臺灣的動畫影片閃耀國際。



星宇航空 x VOGUE 實境節目《換個地方戀愛吧》

星宇航空攜手時尚雜誌《VOGUE》，共同策劃並主辦戀愛實境節目《換個地方戀愛吧 Love in Phú Quốc》，以自製內容結合旅遊體驗，探索新型態的品牌互動方式。節目選在有「越南馬爾地夫」美稱的富國島拍攝，並邀請 5 位從千人海選中脫穎而出的參與者，搭乘星宇航空首航班展開為期 5 天的沉浸式戀愛旅程。《戀夏富國島》分為上、下兩集播出，截至目前已累積超過 70 萬次觀看，並於社群媒體上造成廣大迴響，此舉不僅提升富國島航線的市場能見度，也透過影音內容與社群傳播，進一步與年輕消費者建立情感連結。



除了節目製作，星宇航空亦同步推動航線拓展，延續市場佈局策略。臺北—富國島航線已於 2024 年正式開航，並將於 2024 年 10 月 27 日進一步開通臺中—富國島航線，提供更便捷的區域連結。此外，自 2024 年 9 月 1 日至 10 月 27 日，臺北—富國島航線將升級至 A330neo 機型執飛，以滿足市場需求並提升旅客體驗。



星宇航空 x 富邦產險「一站式購足」投保服務

2024 年，星宇航空與富邦產險聯手推出「一站式購足」投保服務，成為全臺首家可於官網購買旅遊平安保險之航空公司，此創舉結合金融科技及航空運輸，大幅提升旅客未來的投保便利性，為旅程增添一份保障。

金管會為鼓勵保險業創新發展，修正相關規範讓特定異業可與保險公司合作辦理創新型保險產品，星宇航空與富邦產險聯手，共同建立一站式保險購買系統，成為國內首家提供此服務的航空公司。凡購買星宇航空機票的旅客可透過官網「行程管理」選擇「網路投保旅平險」服務，導連至富邦產險官網為自己進行投保，旅客資料將由雙方進行串接，減少重複輸入的時間，以提供更好的投保體驗。藉由此次與富邦產險的合作，星宇航空希望能帶給旅客最快速且便利的投保方式，安心的展開精緻的旅程。



星宇航空 x 中信兄弟 主題日活動《臺中直飛冠軍之路》

星宇航空於 2024 年 4 月 13-14 日舉辦「FLY BEYOND TAICHUNG」主題日活動，結合臺中至澳門、峴港及高松航線開航。此次活動攜手中信兄弟，打造充滿航空氛圍的賽事體驗。球場外設置以星宇航空航線為主題的知名地標，讓球迷進場前就能感受航空旅行的魅力。

賽事現場設計地標展示、累積里程數等有星探者現身與球迷互動、星宇航空特調秀、行李秤重大賽及 Passion Sisters 拍照會等體驗，為賽事增添創新亮點提升星宇航空市場影響力，更加深與地方社群的連結。



創新品牌聯名

星宇航空持續推動異業合作，每年與國際知名品牌推出聯名專案，透過主題航班、聯名商品及多元行銷活動，深化品牌影響力。2024 年推出度與 Snoopy 合作的限定主題航班，結合機艙設計、專屬贈品及行銷宣傳，打造沉浸式搭乘體驗。同年亦針對日本航點，攜手樂事洋芋片推出限定口味產品，規劃主題航班及機上禮品，提升市場互動與旅客參與。系統化的異業合作策略，讓星宇航空不僅豐富旅客的飛行體驗，也推動品牌差異化，展現創新經營模式。



3.2 顧客滿意和創新服務

◆ 政策與承諾

政策和承諾

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，本公司持續反思現行流程、精進服務品質並開創新服務項目，以實踐本公司成立願景「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。

◆ 行動計畫

正面實際衝擊管理

完善的顧客關係管理強化客戶留存率與忠誠度，本公司持續精進服務，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，我們不斷優化線上操作介面，提供更方便的資訊通道，提高整體滿意度。

負面實際衝擊管理

本公司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，我們深入了解問題，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

2024目標、績效與達成情形請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 目標 / 標的

短中長期目標 KPI

2025年目標、中長期目標請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 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

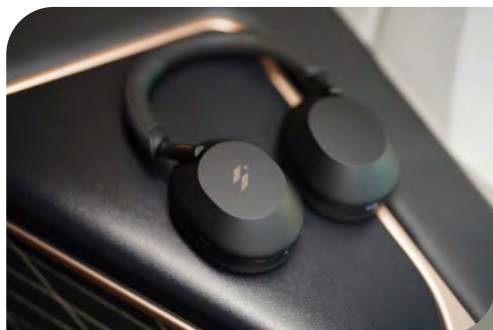
- 客運：全球營業所 — 專線網址
<https://www.starlux-airlines.com/zh-TW/support/contact-us/contact-information>
- 貨運：全球營業所 — 專線網址
<https://www.starluxcargo.com/support/ContactFacility>

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. 於本公司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，若確有服務瑕疵，視案件內容審慎評估並適切處理
4. 內部進行肇因分析及風險評估，偕同權責單位擬定改善方案，並確認執行成效
5. 結案
6. 持續追蹤相關作業

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，將飛行升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。



聽覺

登機音樂及降落音樂由國際爵士巨擘 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。



嗅覺

由臺灣知名茶香水品牌 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，採以木質調營造家的清新感，演繹宇宙間的寧靜。



味覺

與各大知名臺灣在地品牌合作，包括胡同燒肉、畚室巧克力、態芮、魚之鄉、蜷尾家、蜂蜜先生、威石東、開蘭茶、Bar Home 及一街咖啡等。

觸覺

機上備品強調一致性，所有備品均經精挑細選，材質力求給旅客帶來新鮮感。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。



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。

3.2.2 顧客關係管理

星宇航空廣告宣傳政策

星宇航空制定明確的星宇航空廣告宣傳政策，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，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。

為確保政策落實，公共關係室負責監督國內外廣告與公關活動之執行，並要求相關單位嚴格遵守宣傳和道德規範。全體員工、廠商及合作夥伴都有責任留意違規行為，並即時通報權責部門。本政策每年至少檢討一次，確保符合最新法規和公司需求，必要時進行修正，透過誠實與透明原則，建立信任滿意度與客戶品牌信心。

滿意度調查

◆ 客運

星宇航空藉客運滿意度調查作業了解旅客搭乘體驗，2024 年隨機發送約 39,000 份問卷，總計回收 10,130 份旅客滿意度問卷，回收率達 25%。旅客滿意度調查問卷系統性收集旅客於航程中的各項服務體驗回饋，涵蓋數位服務、機場服務、客艙服務、餐飲服務、客艙附加服務及客服服務等六大類，旅客可依實際體驗進行評分，以協助本公司持續精進服務品質；如為航點開設、品牌聯名合作等質化建議，於綜整歸納後提供權責部門，審慎評估優化以貼近旅客需求，持續精進服務品質。

透過定期服務品質管理機制掌握趨勢，星宇航空深入分析旅客回饋及建議，優化服務流程，並持續強化一線人員訓練，致力提供更貼近旅客期待的服務。2024 年度的淨推薦值 (NPS, Net Promoter Score) 為 69，品牌口碑與服務品質備受肯定。

◆ 貨運

星宇航空每年進行一次貨運滿意度調查，分別以營業服務、貨運作業服務、倉儲服務、電子商務平台等四項目進行調查客戶滿意程度，2024 年度共回收 52 份問卷，使用李克特氏五點量表 (Likert scale)，滿意度調查結果達 4.34 分 (滿分為 5 分)。

客戶滿意度調查

年度	2022	2023	2024
客運顧客滿意度	N/A	61	69
貨運顧客滿意度	4.32	4.44	4.34

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

◆ 客運

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。

為確保旅客意見獲得有效處理，本公司建立客戶反饋管理流程：

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. 於本公司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，若確有服務瑕疵，視案件內容審慎評估並適切處理
4. 內部進行肇因分析及風險評估，偕同權責單位擬定改善方案，並確認執行成效
5. 結案
6. 持續追蹤相關作業

◆ 貨運

為深入了解客戶對貨運網站的需求，本公司透過貨運顧客問卷分析客戶意見。根據調查結果，我們已於 2024 年 12 月 10 日上線全新貨運官網，強化貨況查詢功能，新增進口服務專區及進口移倉服務，並計畫於 2025 年底前完成出口功能升級，進一步提升貨運服務便捷性。針對貨運服務回饋意見，星宇航空進行肇因分析及風險評估，與相關權責單位共同研擬改善方案，確保落實執行，持續優化貨運客戶的意見回饋機制，提供更精確、高效的貨運服務。

3.2.3 客運服務

航班準點率

依據 2024 年度內部統計資料，星宇航空全航線離場航班準點率 (On-Time Performance, OTP) 為 81.95%，其中區域線準點率為 82.02%，長程線準點率為 80.95%。

為提升航班運營效率與旅客搭乘體驗，本公司定期追蹤檢視航班準點率，並自 2025 年起，進一步強化內部管理機制，設定航班準點率績效指標 (KPI)，確保掌握航班表現並動態管理。

同時，本公司深化跨部門協調，積極與機場及相關單位合作，參與航班流量管理與登機門配置優化討論，如推動轉機航班使用鄰近登機門，縮短地面作業動線；強化航班異常即時通報與應變處置機制，確保延誤風險及時控制，朝高效、穩定且永續的航班運營目標邁進。

準點率

年度	2022	2023	2024
區域線準點率	88.78%	76.02 %	82.02%
長程線準點率	-	71.60%	80.95%
全航線準點率	88.78%	75.88%	81.95%

註 1：資料來源為本公司內部統計數據；亞洲地區屬區域線；北美地區屬長程線。

註 2：2022 年度北美航線尚未開航，故無相關數據。

註 3：延誤航班定義：依據營運班表所定航機離場時間，以航機後推 / 滑出之時間延誤 15 分鐘 (含) 以上者。

顧客健康與安全

2024 年度，星宇航空機上服務用品符合法令規章，供應商均已提供合格檢驗證明，確保符合招商公告規範。所有機上服務用品皆未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。我們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	報告年度之符合比率	品項總數		
			2022	2023	2024
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	10
兒童玩具	均需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	4

數位化體驗

為提升旅客的出行便利性，星宇航空提供數位化服務。旅客可透過官方網站、行動應用程式等輕鬆進行訂票、報到等手續，並於網站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為順暢的體驗。

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方網站/App「登入會員」，會員資料即刻呈現。不僅如此，於星宇航空官方網站 /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各項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COSMILE 會員之哩程使用彈性，並於聯名卡進行業務整合作業。

自動託運及行李管理

星宇航空自助託運行李服務 (Self-Bag Drop, SBD) 更進一步提升旅客的出行體驗。自 2024 年起，除了桃園國際機場捷運「A1 臺北車站」以及臺灣桃園國際機場的第一及第二航廈，福岡、名古屋、峴港及曼谷等站亦提供自助托運行李服務，旅客可以輕鬆、快速地使用自助託運機台，享受便利託運手續。

為確保旅客行李安全，星宇航空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，使整體的出行體驗更加精彩。

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	依據《SOPCSD20005 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

航餐損失管理

星宇航空透過機場運務整合紀錄系統，定期獲取每月航班最終收受旅客數量，結合各場站訂餐數量，推算每月帳面餐損，有效掌握餐食供應狀況，達到減少浪費的目的。

各外站人亦嚴格遵循當地空廚開站教育訓練，確保人員熟悉 CM (Amadeus Altéa Departure Control Customer Management) 訂位系統操作，靈活調整的加餐和減餐作業，達到最佳餐食供應效果，同時避免餐點浪費。同時，星宇航空積極推動餐點在地化，強化服務品質與供應鏈管理。透過精準訂餐策略與餐損控管機制，自 2023 年至 2024 年，餐損率穩定控制於 1.5% 以下，除降低營運成本，也有效減少資源浪費與碳排放，展現低碳營運與永續發展承諾。



創新永續：客運體驗

星宇航空秉持永續經營理念，不斷追求創新，提供更環保且具體驗價值的服務。透過網路餐點預訂服務，旅客可以事先選擇喜愛餐點，提升便利性並有效減少餐點浪費。食材則選用當季、優質且可追溯來源，兼顧美味與營養價值。為降低環境衝擊，我們推行綠色印刷與數位化菜單。所選紙張均符合環保標準，並呈現數位菜單內容，減少紙張使用。此外，機上用品亦朝永續方向設計，逐步引入重複使用的杯具、餐具，降低一次性廢棄物，兼顧實用性與質感。



網路餐點服務	網路預選餐點服務	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到喜愛的餐點。
	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。
食材挑選	當令食材	在餐點設計上，盡量選用在地及當令食材，不僅能提供旅客更新鮮、美味的料理，亦有助於降低食材碳足跡與食物里程，實踐永續飲食理念。
	綠色飲食	於長程線豪華經濟艙以上艙等及短程線頭等艙，特別推出以天然食材為主的蔬食主菜選項。餐點設計以無肉為基底，佐以少量乳製與蛋類產品，為旅客提供兼具健康與永續理念的機上美饌。
	新鮮餐點品質	返回臺灣之航班，經外站空廚通過衛生稽核及遴選程序後，由該空廚直接供餐。此安排可有效縮短餐點完成製備至供應間的保存時間，提升餐食新鮮度與整體品質。
綠色印刷	大豆油墨印刷	印刷廠具有FSC(Forest Stewardship Council)森林管理委員會認證，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機上購物誌以及機上酒菜單皆採用大豆油墨印刷。

環保機上用品	全艙等	- 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。 - 吸管、珍珠奶茶吸管皆為竹纖維吸管。
	頭等艙	頭等艙過夜包內容物之梳子、牙刷、襪子、眼罩皆為竹製及環保回收紗製成。
	商務艙	- 毛毯以牡蠣紗(多種貝殼回收原料)及寶特瓶回收紗製成。 - 商務艙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。
	豪華經濟艙	- 豪華經濟艙餐具使用可重複利用的ELite輕量化瓷器及輕量化玻璃杯。 - 豪華經濟艙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。 - 耳機包裝袋為可分解之玉米澱粉可回收材質。
	經濟艙	- 開發專用咖啡杯，降低紙杯使用率，以減量垃圾。 - 經濟艙過夜包內容物之梳子、牙刷、襪子、眼罩皆為竹製及環保回收紗製成。 - 耳機包裝袋為可分解之玉米澱粉可回收材質。 - 毛毯以牡蠣紗(多種貝殼回收原料)及寶特瓶回收紗製成。



這些創新的永續措施不僅為環境盡一份心力，更帶來豐富、貼心的旅行體驗，讓旅客在每一次飛行中感受環保與品質的雙重享受。

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臺灣進、出口貨運需求。現階段充分善用客機腹艙運輸貨物，有助於減少溫室氣體排放與整體成本，並規劃未來引進全貨機，提升貨運效率。

數位化服務

為追求綠色運輸理念，星宇航空於 2024 年 12 月上線全新貨運官網，除強化貨況查詢功能，並預計於 2025 年底前完成出口功能升級，提供更便捷的貨運服務。此外，本公司持續推廣電子化合約簽署與貨運電子提單 (e-AWB)，降低航空公司與承攬業者營運成本，避免資料錯誤與延誤風險，實現智能化的物流解決方案。

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 的緊密合作，提供 t 類 (乾冰類) 及 e 類 (充電類) 兩種不同的溫控技術，確保貨物在運送過程保持穩定。

貨運安全國際認證

星宇航空致力於維持高品質貨運服務，更於 2024 年 11 月 8 日取得國際航空運輸協會鋰電池運輸 (IATA CEIV Lithium Batteries) 認證，成為臺灣首家獲得此認證的航空公司；本公司遵循 IATA 危險物品規則 (IATA DGR) 及 IATA 電池運輸規則 (BSR) 制定作業程序，透過專業培訓、貨主正確申報、加強 X 光安檢等措施，確保符合安全程序並降低鋰電池運輸風險。秉持「Safety Is Our Attitude」理念，獲頒 IATA CEIV Lithium Batteries 認證為星宇航空重要里程碑。未來，星宇航空將繼續優化鋰電池運輸流程，提供更安全、高效的貨運解決方案。



永續實踐：貨運體驗

星宇航空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，期望提供顧客更具環保意識的貨運體驗。

項目	項目說明	項目效益
回收使用	回收可重複利用如綁帶等附屬品，過期綁帶加工為「星宇小舖」網站產品。	資源回收再利用可延長物品生命週期、減少浪費，有助於降低環境負荷，實踐永續理念。
採購輕量化	集裝箱(ULD Unit Load Device)採購過程考量集裝箱重量，選用輕量化航空貨運盤櫃。	採購產品時優先考慮輕量化選擇，以減少燃油消耗、減碳，同時也並提高了運輸效能，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。	減少一次性塑膠使用，以降低塑膠資源的需求，減少環境負擔。

3.3 永續供應鏈管理

3.3.1 星宇航空價值鏈

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，以建構完善服務流程，滿足客戶需求。星宇航空之上、中、下游各產業關聯性，以圖示並說明如下：

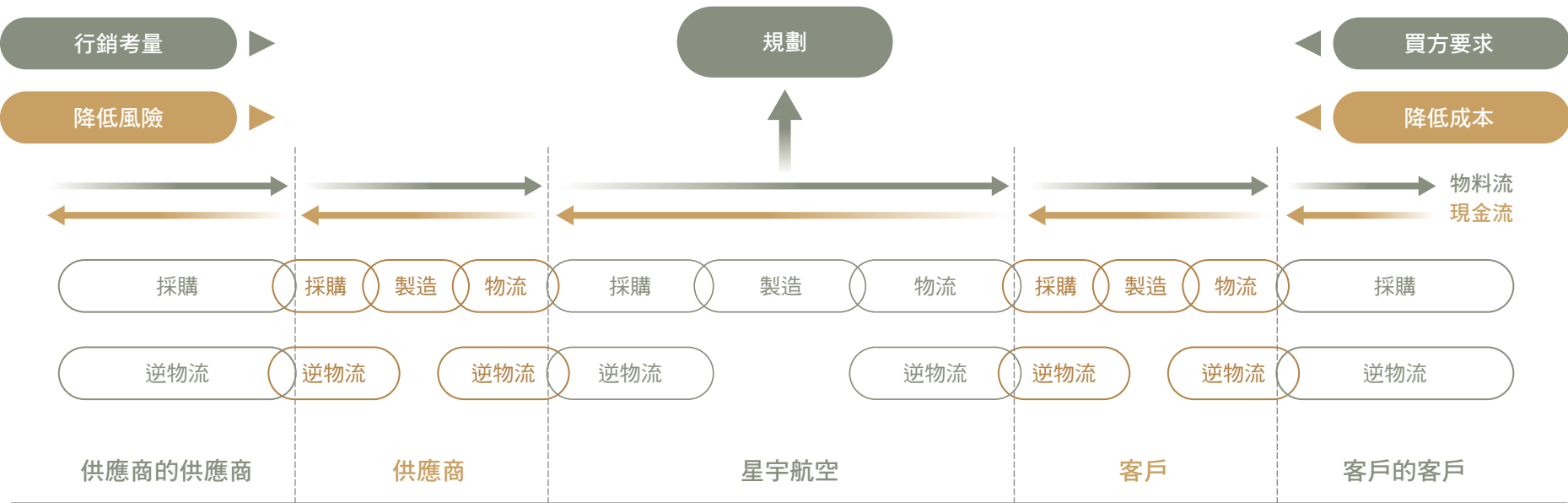


星宇航空供應鏈涵蓋上游包括飛機製造商、飛機引擎製造商、飛機租賃業、地面服務製造 / 改裝業等。為實現減碳目標，飛機以自購及租賃的方式向國際飛機租賃業簽約，為公司主要航空運力來源，同時使用最新型地面勤務裝備，在機坪作業上朝向運具電動化目標，並採購如：電動小拖車、電動接駁巴士、扶梯車加裝太陽能板供應車體電瓶能量等。

在供應鏈下游，星宇航空服務對象包括一般民眾、旅行社、貨運承攬業及快遞業。我們持續精進旅客線上購票體驗，同時與旅遊業者緊密合作，如代銷機票簽證辦理、訂房安排等相關需求，並積極擴展與聯航的合作，拓展業務版圖。

3.3.2 供應鏈管理

星宇航空以 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)，檢視上下游供應商關係，打造屬於星宇航空永續供應鏈。



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，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。	

星宇航空採購類別

星宇航空「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臺灣地區，透過與當地供應商的積極合作，創造在地就業機會。2024 年度，星宇航空就前 10 大採購金額之供應商進行計算，其中當地供應商採購佔比約為 42.25%。

(單位：新臺幣百萬元)

年度	2022			2023			2024		
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	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	當地供應商採購 淨額百分比
飛機航材及備品	—	2,439.95	—%	—	4,759.00	—%	—	5,873.13	—%
燃油	734.09	1,195.89	61.38%	2,887.19	4,557.58	63.35%	4,810.10	6,357.90	75.66%
機上服務用品及 餐飲	112.45	112.45	100.00%	781.12	781.12	100.00%	1,053.05	1,053.05	100.00%
系統使用費	—	—	—	—	459.24	—%	—	594.35	—%
合計	846.53	3,748.29	22.58%	3,668.31	10,556.94	34.75%	5,863.15	13,878.43	42.25%

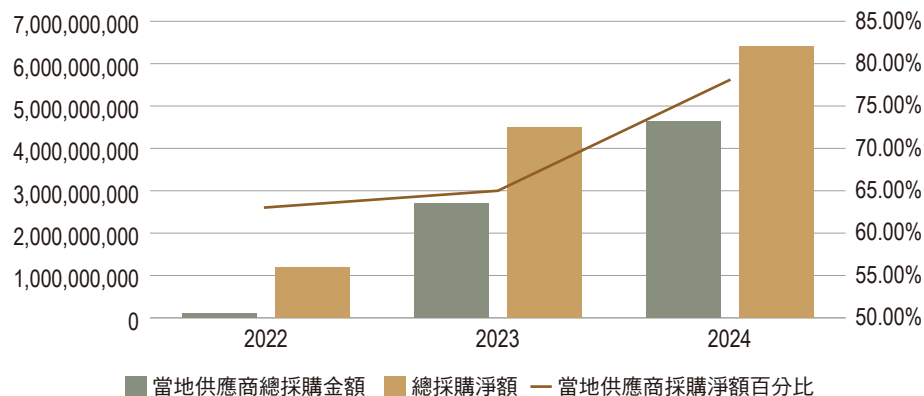
註 1：當地供應商為在臺設立且取得商工登記公示資料及統一編號的第一階供應商（以新臺幣交易）。

註 2：重要營運據點係指於最近兩年度內任一年，對本公司供貨金額占當年度總進貨金額達 10%(含) 以上者。本表所列為符合上述標準之供應商的進貨進額比例。

註 3：2024 年度起，重新定義供應商性質並調整分類方式，致使與 2023 年度報告書中所呈現內容略有不一致。因應此次重新分類，亦同步調整 2022 年與 2023 年度的總採購金額，並據此進行資料重編。未來將依此新定義持續收集數據，不影響後續統計的一致性與可比性。

星宇航空持續推動「在地採購」策略，確保能源供應的穩定性與永續發展。自 2022 年起，燃油在地採購的比例已經顯著提升。2022 年，在地採購比例為 61.38%，並在 2023 年達到 63.35%，並於 2024 年進一步增長至 75.66%。隨著機隊規模的擴大及燃油採購金額持續增加，在地採購比例亦穩步上升，此舉不僅降低長距離運輸帶來的風險，還能有效減少碳排放，對環境保護與本地經濟發展作出貢獻。

星宇航空歷年燃油供應商採購比例



針對機上服務用品及餐飲項目，星宇航空秉持 100% 在地採購方針，透過選用本地供應商，不僅提升產品的新鮮度與品質，也有效降低跨國運輸產生的碳排放，展現對環境永續的承諾。近年隨著營運規模擴大，採購數量與金額穩定成長，帶動在地產業發展。未來，星宇航空將持續強化與本地供應商的夥伴關係，為地方經濟注入更多正向影響。

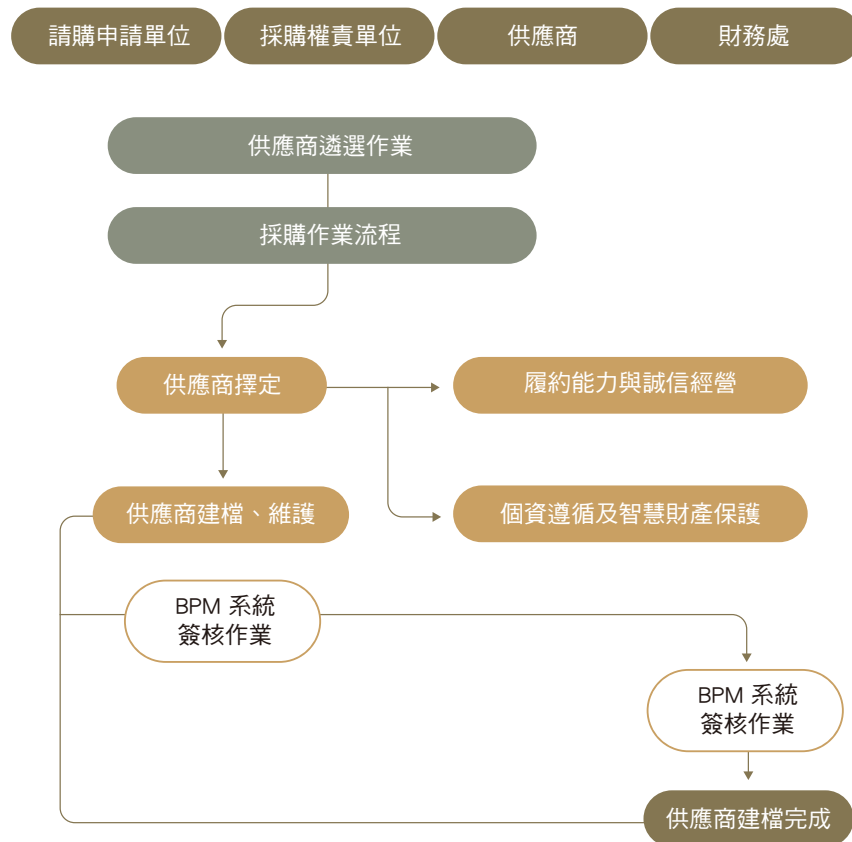
供應商管理

本公司目前正在規劃、籌備供應商大會，持續推動與供應商的合作與溝通，與業務夥伴建立更加穩固與長期的合作關係，並在未來深化綠色採購與碳足跡減少等方面的行動。

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，星宇航空透過嚴謹的程序選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，確保與符合永續標準的供應商建立夥伴關係。

供應商管理流程圖：供應商遴選

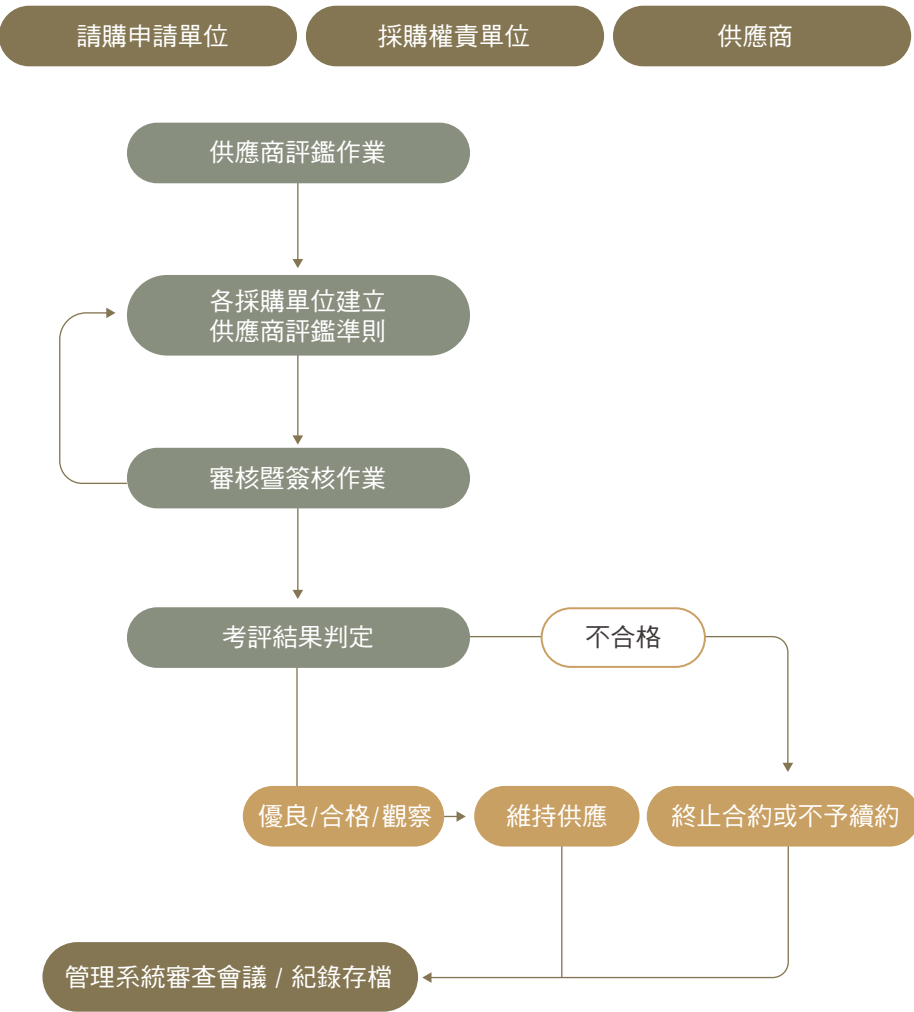


3.3.4 供應商評鑑

在供應商評鑑作業階段，星宇航空建立一套綜合性的供應商評鑑作業，以定期監測供應商績效，涵蓋品質控制、交貨準時性、價格合理性，以及對於永續的履行情況，有助於公司實現更高水準平的業務效能和永續發展目標。

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」，其中需明確依安全、品質、價格與永續等標準進行全面審查。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。		
2	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%。供應商評鑑門檻如右：	評鑑結果	分數
		優良	4.5~5
		合格	3.9~4.4
		觀察	3~3.8
3	供應商出現交貨或履約異常時,建議採購權責人員立即執行評鑑或與有關單位進行調研。必要時本公司得終止合約或不予續約, 作為未來是否繼續合作之參考依據。	處置	優先考量為主供應商
			正常往來，可考量作為次供應商
			加強督促：若連續兩年則列為「不合格」
			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
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除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

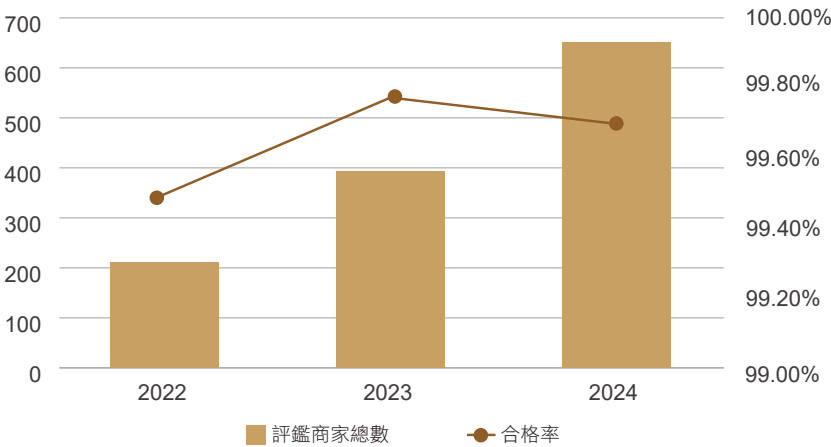


供應商評鑑結果

隨著星宇航空營運規模的擴大，合作供應商數量亦逐年成長。2023 年共完成 393 家供應商評鑑，2024 年更進一步提升至 656 家，評鑑數量呈倍數成長。在評鑑過程中，2023 年有 1 家廠商因交貨品質問題被列為不合格，2024 年則有 2 家廠商評鑑不合格，主因係供應商未能落實品項異常補償措施，影響同仁採購作業。上述情況皆已由同仁依評鑑結果汰換供應商，確保營運不受影響。

儘管評鑑供應商總數逐年增加，星宇航空供應商評鑑合格率仍穩定維持在 99.5% 以上，顯示整體供應鏈管理機制具高度穩定性與有效性，有助於維持營運品質與風險可控度，搭配定期檢視與動態調整評估標準，建立長期穩固的夥伴關係，攜手提升供應鏈整體韌性與責任管理能力，落實永續發展目標。

星宇航空供應商評鑑合格率





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 飛航組員管理

4.4 航行監控與管理

4.1 飛航安全管理

◆ 政策與承諾

政策

星宇航空訂定《星宇航空安全政策》並適用於全體同仁，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，持續追求新的方法來推動正向的安全文化。

◆ 行動計畫

正面實際衝擊管理

星宇航空透過系統化和數據化的方法制定「安全指標」和「安全目標」，作為評估安全管理系統績效的基礎。我們持續推動安全教育訓練，以「安全是我們的態度(Safety is Our Attitude)」為信念，持續努力實踐「零事故」的安全目標，展現對客戶的安全承諾。

負面實際衝擊管理

本公司建立完善的風險管理機制，並依據主管機關的通報規定，確保事件能迅速通報並妥善處理，將風險維持在合理且可接受的程度。

本公司已建立下列機制：

- 建立完整事件通報體系，確保資訊即時傳遞至相關單位，提升應變效率。
- 設置緊急應變小組，針對各類安全事件制定標準處理程序。
- 定期檢討並更新風險評估機制，優化預防措施並降低潛在風險。
- 完善安全事件調查與改善追蹤流程，避免類似事件再次發生。
- 依國際航空組織標準，維持並強化各項必要安全管理制度。

◆ 有效性評估

質化

星宇航空依公司安全目標，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)」，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)審視績效，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

2024年目標、績效與達成情形請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 目標 / 標的

短中長期目標 KPI

2025年目標、中長期目標請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 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
- 平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：cfd@starlux-airlines.com

通報機制

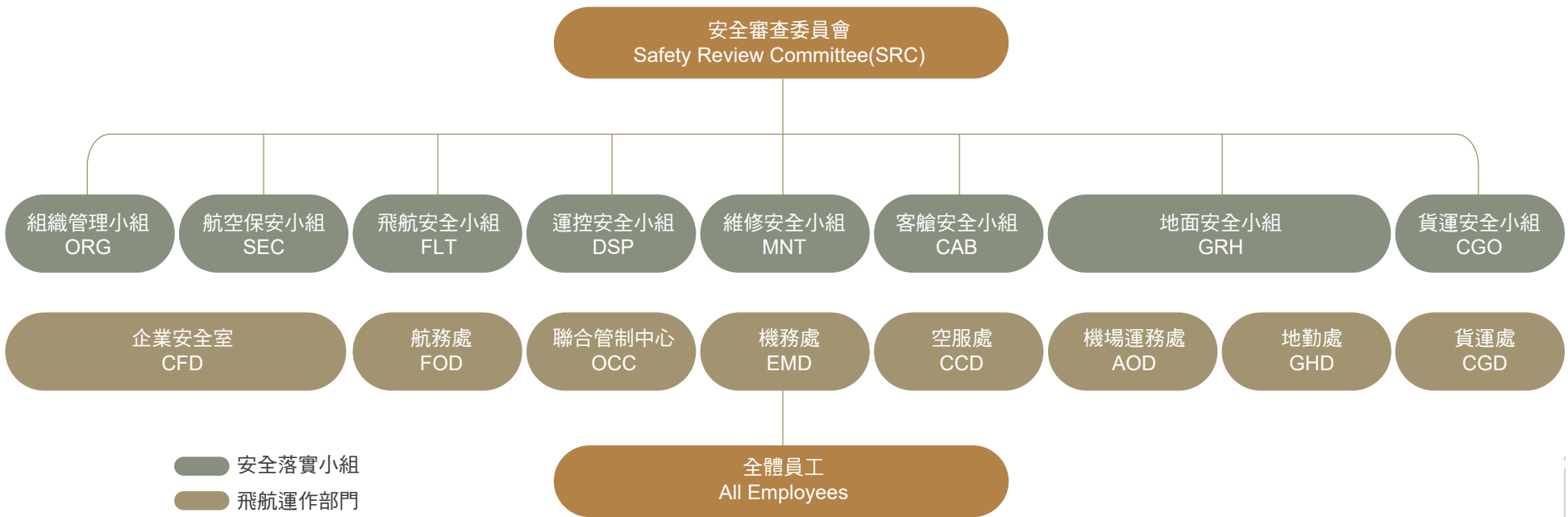
- 全體同仁可透過安全報告系統(iQSMS)、安全專線或安全信箱提報日常工作中發現可能影響安全的事項。
- 各單位於安全落實小組會議(SAGM)討論改善/預防措施。
- 每季於安全審查委員會(SRC)檢視安全管理執行情況、於董事會報告公司整體風險狀況。

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的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、推動安全管理系統、對重大飛安和保安議題做出決策，亦為公司緊急事件的決策單位。

安全審查委員會主席由公司執行長擔任，董事長為列席參與，以高層管理者的視角提供委員會意見。委員為各飛安相關作業單位的最高主管，使委員會在制定飛行安全政策和決策時獲得不同部門的專業意見，確保安全審查委員會決策的全面性、推動飛安工作的有效性，以及資源分配的合理性。讓公司內的特定安全領域及各方面都能達到最高的安全標準。

安全管理會議架構圖



4.1.2 安全管理系統

星宇航空依據我國民航法規要求並參考國際民航組織 (International Civil Aviation Organization, ICAO) DOC. 9859 (Safety Management Manual, SMM) 手冊，建立明確的安全政策和目標、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，使組織全面而有效地管理飛行安全。

星宇航空安全管理系統



安全管理系統實施流程

自 2020 年起，星宇航空建置並持續完善「安全管理系統」(Safety Management System)，涵蓋承諾、規劃與組織、反應性流程、主動性流程及持續改進等關鍵流程，全面落實星宇航空安全管理系統。



註 1：飛航運作相關單位組成，包括：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小組。

《星宇航空安全政策》

為確保安全管理的全面性與效能，星宇航空積極推動安全管理系統 (SMS) 並制定《星宇航空安全政策》，以「安全是星宇航空的態度 (Safety is Our Attitude)」為核心原則，引導全員安全思維與表現，並致力於將這個核心原則深植於每一位員工的日常行動與企業文化中。透過完善的安全管理系統與政策，各單位依其職責辨識作業環境中的潛在危害，以系統化方式有效管理風險，確保飛航安全與營運穩定。

安全管理系統認證

IOSA (IATA Operational Safety Audit) 運行安全稽核是評估航空公司營運管理和監控系統的全球安全標準。星宇航空自 2023 年開始推動 IOSA 認證，由國際航空運輸協會 (International Air Transport Association, IATA) 授權之德國稽核機構 (Aviation Quality Services GmbH, AQS) 進行認證查核，並且在 2023 年 11 月通過首次認證，正式成為國際航空運輸協會會員，展現星宇航空在飛航安全追求國際高標準的承諾。

依循 IATA 的規範，每兩年必須進行一次 IOSA 複查。2024 年星宇航空採用 IATA 新推出「基於風險導向的審查方式 (Risk-based IOSA)」進行認證。2024 年 3 月，星宇航空邀請 IATA 講師於桃園運籌中心辦理 IOSA 內部稽核與 SMS 訓練，參訓的 50 位員工全數取得證書；2024 年 9 月接受 IATA 正式稽核，重點查核組織管理、飛航訓練與飛行資料成熟度，並於 2025 年 1 月取得證書，展現優異的安全成熟度指標表現。未來將持續強化稽核管理，確保飛航品質與旅客安全。



4.2 危害辨識與風險管控

4.2.1 飛航安全指標

星宇航空依據公司安全目標、營運現況、民航主管機關及國際民航組織 (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)」。

	2024 年			2025 年
指標項目 (SPI) 註 1	目標 (件)	實際 (件)	績效達成率 (或符合程度)	目標 (件)
Tier 1 致命 / 飛機全毀事故 Fatal and hull loss accidents	0	0	100%	0
Tier 1 非致命事故 / 飛機體全毀事故 Non-fatal and hull loss accidents/ serious incidents	0	0	100%	0
Tier 2 可控飛行撞地 Control Flight into Terrain (CFIT)	0	0	100%	0
Tier 2 飛行中失控 Loss of control in flight (LOC-I)	0	0	100%	0

	2024 年			2025 年
指標項目 (SPI) 註 1	目標 (件)	實際 (件)	績效達成率 (或符合程度)	目標 (件)
Tier 2 空中碰撞 Mid-air Collisions (MAC)	0	0	100%	0
Tier 2 衝偏離跑道 Runway Excursions (RE)	0	0	100%	0
Tier 2 跑道入侵 Runway Incursions (RI)	0	0	100%	0

註 1：SPI 指 Safety Performance Indicator 安全績效指標。

星宇航空自開航以來保持零事故且無重大意外事件的安全紀錄，不僅是我們在飛航安全努力的成果，也是全體人員對「安全是我們的態度 (Safety is Our Attitude)」的實踐。

年度	2022 年	2023 年	2024 年
重大飛安事故 (件數)	0	0	0

註 1：根據《運輸事故調查法》第 2 條，重大運輸事故係指造成一定數量人員傷害、死亡或財物損害，或引起社會關注並經國家運輸安全調查委員會 (TTSB) 認定之重大飛航事故 (詳見：[TTSB 官方網站](#))。星宇航空 2024 年無上述認定之重大飛航事故。

4.2.2 航空安全深根

飛航安全訓練

星宇航空持續推動安全教育訓練，全員皆接受安全管理系統 (SMS) 課程，強化航空安全知識與危害通報意識。管理職與關鍵人員則進行進階訓練，提升領導力與風險應對能力，共同營造安全文化。

星宇航空自成立以來即實施全員安全管理教育，所有員工須完成 SMS 初訓並每年複訓，內容涵蓋安全政策、職責、風險管理與人為因素等。八大「安全落實小組」成員另接受進階訓練，強化對 SSP 關聯、變動管理與安全決策的理解。2024 年全體員工及小組成員訓練達成率皆為 100%。

飛航安全推廣

1. 安全文化問卷

為全面掌握安全文化現況，星宇航空每兩年定期執行安全文化問卷調查。本調查針對運航相關作業單位，包括企業安全室、航務處、聯管中心、機務處、空服處、機場運務處、地勤處、貨運處及各外站主管同仁，以不記名方式進行。

在 2024 年度調查中，共回收 2,069 份問卷，其中有效問卷 1,774 份，有效回收率達 86%。問卷內容涵蓋 25 項評估指標，採用 5 分量表衡量員工對安全文化的認同程度 (1= 非常不同意，5= 非常同意)。根據總分結果，安全文化劃分為三個等級：

- 93~125分：積極的安全文化
- 59~92分：官僚的安全文化
- 25~58分：不良的安全文化

本次調查結果顯示，星宇航空整體安全文化得分平均為 107.3 分，所有題項平均分數皆超過 4 分，明確反映公司已建立「積極的安全文化」。調查結果已提交給安全審查委員會 (SRC) 作為安全政策制定與安全推廣活動規劃的參考依據。

2. 安全宣導影片

為深化全體同仁對「Safety is Our Attitude」(安全是我們的態度)這一理念的認同與實踐，星宇航空製作一部以「Safety is Our Attitude」為主題的 SMS(安全管理系統) 宣導影片，希望將安全信念深植在每一位星宇航空員工的安全 DNA，成為我們在每一個工作環節不變的價值觀。

我們特別邀請董事長、執行長、企安長，以及來自各專業領域的員工代表，包括：飛行員、機務、簽派員、客艙組員、機場運務員和地面勤務員，分享各自崗位上對安全的承諾以及實踐的原則：



星宇航空期待每位員工都能將安全視為工作的核心，成為公司安全體系的重要一環，並透過專業與用心，讓旅客感受到安全的保障。

3. 安全報告獎勵計畫

為鼓勵員工積極參與安全管理並提升營運安全，星宇航空推動安全報告獎勵計畫，透過獎勵機制強化員工回報潛在風險的意願，進一步促進安全文化建立。

2024 年實施以下安全報告獎勵措施：

獎勵項目	項目內容	圖片
個人讚揚獎	星宇航空推動安全報告個人讚揚機制。同仁透過安全報告系統提出尚未被發現或可能影響飛航安全之潛在危害，經企業安全室查證屬實後，即頒發讚揚卡及星宇航空 LOGO 小禮物。至 2024 年度，已有 13 位同仁獲頒此獎。	
年度優良安全報告獎	在 2024 年度獲頒個人讚揚獎的員工中，由星宇航空八大領域安全落實小組評選出年度前 3 名，並於 2025 年進行表揚與獎勵。	
年度部門報告獎	對於 2024 年度自願安全報告數量最高的部門，2025 年本公司首次於安全審查委員會進行表揚，鼓勵部門積極參與安全報告機制。	

4. 星宇航空安全季刊 (Safety Newsletter)

星宇航空定期發行安全季刊，整合內外部安全知識與案例，向全體員工傳遞實用安全觀念。2024 年共出版四期，內容涵蓋 ICAO 風險議題與實際事故案例，強化安全意識與專業素養。安全季刊亦為推動永續營運的重要工具，未來將持續發行，深化安全文化。

飛安公共政策參與

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。我們參與多場具有國際影響力的會議，與業界深入交流，共同創建安全及永續的航空產業。2024 年星宇航空參與之國內外會議如下：

時間	主辦單位	會議項目
2024 年 1 月	交通部民用航空局	民航局「空側作業安全提升研討會」
2024 年 3 月	美國運輸安全管理局(TSA)	亞太地區航空保安高峰會 (Asia Pacific(AP)Regional Industry Summit(RIS))
2024 年 3 月	空中巴士公司(Airbus)	空中巴士第28屆飛航安全研討會 (Airbus 28th Flight Safety Conference)
2024 年 4 月	亞太航空公司協會(AAPA)	AAPA第14屆客艙安全工作會議暨第56屆飛航安全工作會議 (14th Cabin Safety Working Group, CaSGW & 56th Flight Operations and Safety Working Group, FOSWG)
2024 年 5 月	國際航空運輸協會(IATA)	航空數據共享研討會 (IATA Aviation Data Day)
2024 年 6 月	交通部民用航空局	民航局2024飛航安全管理國際峰會 (2024 Aviation SMS Summit)
2024 年 6 月	空中巴士公司(Airbus)	Airbus原廠Aircraft Security User Panel Working Group研討會 (ASUP Working Group 2024)
2024 年 6 月	國際航空運輸協會(IATA)	北京IOSA ISAGO研討會 (IOSA & ISAGO Workshop)
2024 年 7 月	緊急應變第三方協助服務公司 (Blake Emergency Services)	北美公司緊急應變訓練 (North America Co. Emergency Response Training)
2024 年 8 月	中國航空運輸協會海峽兩岸航空運輸交流委員會	亞太航空安全高峰會議 (Asia Pacific Summit for Aviation Safety 2024, AP-SAS)
2024 年 9 月	亞太航空公司協會(AAPA)	AAPA第15屆客艙安全工作會議暨第57屆飛航安全工作會議 (AAPA 57th FOSWG Safety Information Exchange)
2024 年 10 月	香港國際機場(HKIA)	參加香港國際機場2024年飛機事故及救援演習 (HKIA Aircraft Crash & Rescue Exercise 2024)
2024 年 11 月	財政部關務署(TCA)及美國國土安全調查署(HIS)	台美反走私情資交流研討會 (2024 Taiwan Customs Administration(TCA) and U.S. Homeland Security Investigations(HSI) Seminar on Combatting Smuggling))

4.2.3 事故與安全管理

航空安全風險管理

星宇航空致力確保營運的安全與穩定，我們依據國際民航組織 (ICAO) 第 9859 號文件的指引，建立符合國際標準的安全管理系統 (Safety Management System, SMS) 與安全風險管理流程，透過系統化的方法進行危害識別、危害分析、風險評估、風險控制及緩解。星宇航空安全風險管理流程六步驟：



飛航數位管理

星宇航空透過飛航操作品質保證作業 (FOQA, Flight Operations Quality Assurance)、iQSMS 安全管理系統及線上飛航操作安全稽核 (LOSA, Line Operations Safety Audit) 三大機制，建立全面性的安全監控與管理架構。

1. FOQA(Flight Operational Quality Assurance)一 飛航操作品質保證作業

星宇航空運用 FOQA（飛行品質保證）系統分析飛行數據，主動識別操作異常與風險趨勢，如超速、俯仰角過大或進場偏差，協助改善飛行操作並降低飛航風險。為落實安全、不懲處與資料保護三大政策，並強化安全文化，本公司與全體飛航組員簽署 FOQA Agreement 協議，確保數據僅用於提升飛安。



2. iQSMS(Integrated Quality and Safety Management System)一 整合式品質與安全管理資訊系統

iQSMS 是航空業的安全與品質管理平台，用於報告、追蹤與管理安全事件與風險。員工可透過 iQSMS 提交安全報告（如自願報告、強制報告），本公司則透過該系統執行風險評估、調查分析及後續改善措施。

此外，iQSMS 亦為本公司品質管理稽核系統之核心工具，支援稽核計畫之規劃、執行與追蹤，協助飛航運作單位落實品質管理，確保營運符合相關規範與標準。

2024 年總計收到 641 份安全報告，經公司內部多層級安全會議審議後，提報至安全審查委員會 (SRC) 的中度風險事件共有 9 件：

風險領域	風險內容	風險數量	已緩解的風險數量	執行程度	已緩解的風險百分比
地面安全	地勤操作碰撞事件	2	2	已完成	100%
飛行安全	落地超限事件	4	4	已完成	100%
維修安全	維修廠設備異常事件、證照逾期事件	2	2	已完成	100%
航空保安	管制區旅客異常事件	1	1	已完成	100%
總計		9	9	已完成	100%

經安全審查委員會 (SRC) 審視前述中度風險事件的根因分析及緩解措施實施狀況，所有事件的風險等級均成功降為公司可接受的低度以下風險，2024 年已緩解的風險百分比為 100%。同時，我們建立後續監控機制，持續追蹤與評估相關風險並採取預防措施，以避免類似事件再發生，進一步鞏固安全管理的完善性與持續性。

3. LOSA(Line Operations Safety Audit)一 線上飛航操作安全稽核

星宇航空自 2024 年導入 LOSA（線上飛航操作安全稽核），由受訓觀察員於正常航班中觀察機組作業，評估 SOP 執行情況及風險管理表現。此為 SMS 架構下的主動式風險管理工具，預計 2025 年完成首份分析報告，作為提升安全績效與營運韌性的依據。

提升安全績效

- 主動式風險管理：透過系統化觀察與分析，LOSA能辨識日常飛行操作中的威脅(Threats)與錯誤(Errors)，並實施針對性的緩解策略，降低運營中事故發生可能性。
- 預防性措施：基於LOSA所蒐集的操作數據與行為分析，制定改進計畫，以預防潛在問題升級，從而實現風險的前置管理。

持續改進學習

- 數據驅動改進：LOSA提供對飛行員操作行為、系統運作及環境變數的全面觀察數據，支持基於證據的決策流程，為系統化改進提供可靠依據。
- 建立學習機制：將LOSA視為動態的學習工具，持續幫助公司適應快速變化的內外部運營環，並培育員工的應變與協作能力。
- 提升飛行員參與：透過非懲罰性的觀察方法，消除飛行員對審核過程的疑慮，激勵飛行員積極參與提升安全與運營效率，增強整體執行力。

強化合規與品牌形象

- 符合行業標準：LOSA的實施協助組織滿足國際民航組織(ICAO)、國際航空運輸協會(IATA)等機構的安全標準要求，確保在全球航空業中的合規能力。
- 強化品牌形象：透過展現對飛航安全與永續發展的承諾，增強公司在顧客及利益相關者中的信任度，進一步提升市場競爭力。
- 改善溝通機制：透過LOSA收集的數據，優化內部信息傳遞機制，縮短決策週期，增強跨部門協調，確保運營決策的快速與準確。

增強安全韌性

- 提升應變能力：透過LOSA的持續監控與數據分析，公司能更迅速地識別並應對新興挑戰或風險，增強應變能力。
- 長期安全文化建設：通過LOSA的持續運作，公司得以推動全體飛行員內化「安全第一」的核心價值，構建穩固的安全文化基礎，為永續經營提供堅實保障。

風險評估及管控

星宇航空依據《安全管理手冊 (SMM)》明確訂定變動管理流程，針對內外部資訊、組織、作業環境、法規、程序及裝備等變化，透過召開變動管理委員會 (Change Management Committee, CMC) 與實施變動管理專案，主動識別營運中潛在危害並持續執行全面性風險評估，確保變動過程中之飛航安全與營運穩定。

此外，星宇航空持續拓展航線與營運據點，2024 年新增臺北出發至清邁、函館、香港、富國島、西雅加達及西雅圖，以及臺中出發至澳門、峴港、高松等共 10 條國際航線，開航前皆就航線規劃、機隊適應性、地面支援與天候條件等進行全面評估，確保航班運作安全穩定。同時正式進駐臺中國際機場，建立第二飛航基地，提升營運彈性並擴大服務範圍。為因應營運規模成長，於聯合管制中心增設航務管制組，統籌航班即時溝通與調度，強化航班掌握效率與飛航安全管理。

透過變動管理委員會 (CMC) 的系統化管理與風險評估，星宇航空確保各項變革均經過嚴謹控管，維持最高標準的飛航安全與運行穩定性。

4.3 飛航組員管理

4.3.1 空勤組員照顧

員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP) 透過心理照顧，能促進飛航組員之間的信任和理解，有助於提升團隊合作和溝通水平。同時，心理健康的飛航組員更容易保持專注和高效率的工作，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)、國際民航組織 (ICAO) 與國際飛行員協會 (IFALPA) 共同發布的《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，從被動發展到積極主動，再到前瞻預測，以下列方式進行資料蒐集與疲勞管理：

管理模式	模式內容
被動式管理	- 星宇航空飛航組員透過iQSMS主動提報疲勞報告，由排班與調派單位分析班表與數據，並針對中度以上風險召開評估會議研擬改善對策。2024年度有一件與A330neo機隊班表安排有關達中度風險的專案，航員排班課透過階段性執行接班優化與調整派遣形式等措施，已緩解該風險。 - 星宇航空提供客艙組員多元通報管道反映疲勞狀況，包含航班報告、iQSMS及自主通報。調派單位接獲通報後，運用生物數學模型（BSAFR與CARE）分析組員任務前後的工作效能與清醒值，並結合疲勞風險數據，由具空勤背景主管共同評估，作為調整班表的依據。
主動式管理	每年發放疲勞問卷，針對飛航組員的疲憊感受、班型與休假安排進行調查，並由排班單位分析結果，提出班表優化建議。客艙組員則透過定期線上互動、工作坊及研討會收集意見，搭配每月飛時數據分析與自我督察，主動識別疲勞風險，作為優化派遣模式與班表結構的依據。
預測式管理	- 星宇航空組員排班系統採用生物數學模型(BSAFR)，以清醒值Effectiveness(%)進行組員工作效能分析。每月班表發布前及班表異動前/後，排班系統將自動檢核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。 - 自2024年10月起，星宇航空引進英商FRMSc公司之疲勞生物數學模型（SAFE & CARE Module），提供多項疲勞量化指標，包括國際通用的Samn-Perelli指數（SP值），以7級尺度評估機組員疲勞風險，輔助班表預排、班型調整及風險管理。

本公司定期安排全面的培訓計畫，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) 的「疲勞風險管理系統 (FRMS)」認證，確保同仁們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的認知。另外亦安排疲勞管理課程，提升飛航組員對於疲勞管理之警覺性。
排班人員訓練	新進排班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。另外，我們也派員參加IATA所舉辦的疲勞管理相關課程，提升人員的疲勞管理知識及疲勞控管機制，以降低疲勞產生之潛在風險。
客艙組員疲勞管理	新進客艙組員培訓(Initial NewHire Training Program, INT)：包含4小時疲勞管理課程，透過教室教學介紹疲勞生理基礎知識，並依據民航局航空作業管理規則說明疲勞相關法規，協助組員理解飛航時間、飛航執勤期間及勤務期間等時數限制與規範。
	客艙組員年度複訓(Recurrent Training Program, RT)：包含1小時的健康與急救課程，旨在強化組員對職業健康影響的認知，透過自主管理與休息安排，提升疲勞管理能力，並有效延長職業生涯。
	座艙長晉升培訓(PR Promotion Training Program, PRT)：包含2小時的疲勞管理課程，專注於客艙經理的疲勞管理職能，涵蓋機上輪休安排原則及疲勞對組員工作表現的影響與管理。
	組員互動會議：定期舉辦線上座艙長研討會與客艙組員安全工作坊，透過案例研討與教育訓練，加強疲勞管理法規理解。結合航班計算機軟體演練，提升法規應用與自主管理疲勞能力。會議中安排主管座談並蒐集問卷意見，確保政策透明、優化勤務安排，降低疲勞風險，提升飛航安全。
空服調派人員訓練	新進調派人員須完成派遣法規及疲勞管理初訓，並針對疲勞引發的飛安事件與班機異常案例，依航空器飛航作業管理規則進行年度複訓、測驗及案例研討，以提升警覺性與應變能力。

人力規劃與排班管理

星宇航空致力於合理有效配置人力，積極引進先進排班系統與開發組員換班平台，優化排班政策，確保業務順暢並提供員工更彈性與人性化的工作環境。依據營運計畫提前規劃招募及晉升人力，並滾動檢討航班計畫，協調航務與空服人資及訓練單位，確保有充足時間招募與培訓；同時有效控管執勤人力，平衡組員飛時與休假，並依淡旺季調整休假安排，維持員工身心健康。

星宇航空引進數位化組員排班系統（Crew Management System, CMGS），自動化均衡飛行、班型及休假，確保班表符合公司規範與法規，提升勤務安排效率與品質。開發組員 App 換班功能，方便組員隨時申請換班並即時得知結果，促進工作與生活平衡。針對特定組員提供彈性班表與派遣調整，如集中安排返家任務及避免疲勞航班。空服處亦推出獎勵計點制度，依勤務表現給予點數，供申請指定飛班或休假，提升組員動力與工作歸屬感。

措施類別



精神作用物質檢測自我管理

星宇航空依據民航局航空器飛航作業管理規則 (07-02A) 第 199 條，制定「精神作用物質檢測辦法」，確保飛航安全並符合法規要求，實施嚴格的酒測與藥物檢測政策。

全面性酒測管理

- 飛航組員：於本站執行任務前進行100%檢測，2024年累計完成近2萬人次檢測。
- 客艙組員、簽派員、維護人員、勤務人員：每年抽測總人數30%。
- 外站休息或過夜之飛航及客艙組員：每年抽測總人數50%，高於業界標準。

星宇航空透過培訓課程加強組員對酒測規範的認識，包括簡易型與精密型酒測器操作指引及航班報到酒測流程。同時，鼓勵組員進行自我管理，於組員報到中心配置簡易型酒測器，確保執勤前身心狀況良好。未通過標準者不得執勤，並依異常處理流程進行追蹤。此外，星宇航空落實環保政策，要求客艙組員自行保管並重複使用酒測吹嘴，減少環境負擔。

麻醉藥物隨機檢測

- 採不定期與隨機抽檢方式，每年檢測人數達25%以上。
- 受檢人員於飛航任務簡報前，至指定地點進行尿液採檢。
- 檢測不合格者須立即暫停任務，僅在二次複檢通過後方可恢復派遣。

為確保檢測的公平、公正與有效性，星宇航空配有 CCTV 監控設備，並定期或不定期進行酒精與藥物測試。本公司嚴格執行「任務執行前 12 小時或任務執行中，禁止飲酒」規範，確保所有組員於飛航任務中保持最佳精神狀態。

強化組員溝通

為增進與組員溝通並凝聚對公司向心力，星宇航空提供多元管道予組員表達對於執勤上所遇問題與需求，給予快速回應與關懷，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	空服處設置「管理組長」職務，及時回應執勤問題、需求及通報事項，提供關懷與支持。每月安排至少兩天面談時間，針對服勤疑問、公司目標及職涯規劃提供專業建議。
強化專業知識	空服處透過每月案例分享與服勤手法建議，提升服務品質，並於航班簡報中由接收最新公告與專業指引。每位組員每3年須參與至少一次組員座談會，強化專業知識；另針對座艙長提供職能強化訓練，提升應對異常狀況之處置能力。
運用溝通平台	設立群組即時傳達服勤訊息，補充既有公告管道；另組成編輯團隊發行《PO' TSUA》電子季刊，分享服務經驗與旅遊資訊，促進交流與互動。
舉辦定期會議	透過定期會議強化溝通與協調，每月舉辦機隊會議與人力會議，討論政策研議、人力規劃及招募事宜；另每月召開前後艙及航機務作業協調會議，確保跨部門作業一致與順暢。每半年辦理機隊研討會，分享操作議題、宣達政策並促進組員交流。

4.3.2 專業訓練及考核

星宇航空重視組員的專業技能訓練，確保能夠應對各種挑戰並維持高水準的飛行安全與服務品質。飛航組員每半年需進行模擬機的「年度技術考驗 (Proficiency Check)」以及每年執行的航路考驗 (Line Check)，以檢視其飛行能力與導航技能，確保其在各種飛行環境下都能有效應對挑戰。客艙組員則每年參與 Abnormal/Emergency Situation Simulation 複訓課程，透過演練各種緊急情境並進行考核，確保其在危機處理時具備專業冷靜和熟練的程序操作能力，並能有效進行前後艙溝通。

依據 ICAO 10002、民航局轉頒之民航通告 AC F120-51E《組員資源管理訓練》及公司飛行員及客艙組員訓練手冊規範，星宇航空於新訓、複訓及恢復資格等訓練階段，均安排飛航與客艙組員參與 Crew Resource Management-Joint Emergency Training(CRM-JET) 聯合訓練，藉此強化前後艙合作能力，全面守護飛航安全。

督察飛航 Supervisory Flight

飛航組員管理

星宇航空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，並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，從中識別系統面及飛航操作面之趨勢及其問題，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。2024 年，總計完成 132 架次督察飛航。

客艙組員管理

星宇航空每月由空勤管理職執行客艙督察作業，確保客艙整體安全及服務品質符合公司標準並對座艙長進行職能評估。2024 年，總計完成 500 個督察航段。透過定期航班督察機制，鼓勵並肯定客艙組員在表現良好方面的努力，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、定期蒐集報告數據進行統計與分析，並持續監控航班，以達到前瞻性的飛航安全預測。

專業航行訓練

星宇航空提供全面的專業航行訓練體系，確保組員在各方面都具有高水平的技能和專業素養，以下為 2024 年主要的訓練項目及相關人次：

飛航組員

訓練項目	完訓人數
培訓飛航員訓練	17
新進飛航員訓練	96
飛航員機型轉換訓練	38
飛航員年度定期複訓	381
飛航員升等訓練	11
總計	543

客艙組員

訓練項目	完訓人數
基礎飛行訓練	413
機型轉換訓練	705
年度定期複訓	896
組員升等訓練	321
艙等服務訓練	468
總計	2,803

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：組員升等訓練：組員升遷之提升勝任技能之課程，包含座艙長、機長、教師駕駛員、檢定駕駛員等訓練。

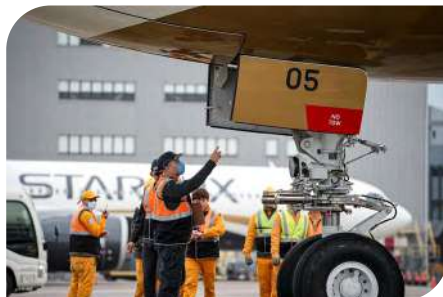
註 4：艙等服務訓練：針對客艙組員提供之培訓課程，包含頭等艙服務訓練、商務艙服務訓練、雙走道商務艙服務強化等訓練。

星宇航空亦引入客艙航班報告系統 (Crew Flight Report, CFRS) 讓客艙組員在航班後可即時撰寫航班報告，以利管理單位用來監控全航線的異常狀況，管理單位可迅速了解航班報告以及組員的服勤狀況，及時通知相關單位以改善服務環境並確保高水準的組員表現。

4.4 航行監控與管理

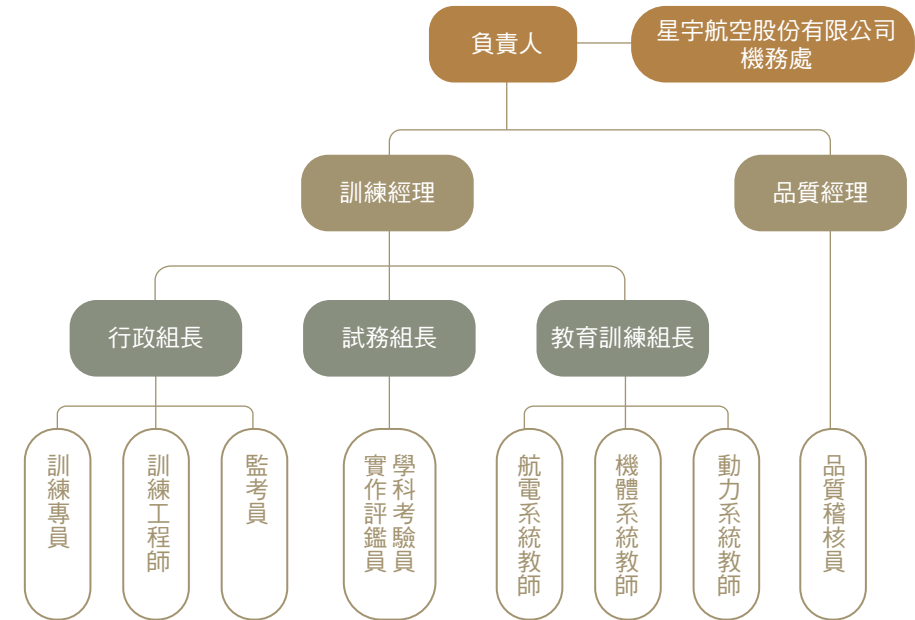
4.4.1 航機維護管理

星宇航空因應機隊擴編，持續引進維修所需工具與設備，並於桃園國際機場設立主要維護基地。首座維修棚廠可容納各型航機進行定期維護，具備完善照明、空調與消防安全設施，確保全天候安全作業。除機體與發動機維修外，亦積極擴展零件自修能力，涵蓋電瓶、氣瓶、輪胎、煞車系統及貨盤櫃等關鍵部件，以提升備件周轉效率與運營可靠性。



航空維修訓練中心

星宇航空附設航空維修訓練中心，由本公司的機務處設置負責人，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。



新人維修訓練計劃

為推動航空維修與經驗傳承，星宇航空啟動新人維修訓練計劃，配備合格講師與專業維修團隊，提供無經驗者專業的系統性訓練。本公司持續投入資源於訓練中心設施，並已獲得民航局核發的航空人員訓練機構許可。本公司具備 A321neo、A330neo 及 A350-900 機型的全系統訓練能力，涵蓋所有目前營運的機型，確保能夠訓練符合監管機關要求的合格人員，以維護航機適航性並符合相關維修標準。

航機維護數位化系統

因應公司數位化作業，維修棚廠亦加強整體廠區之無線網路訊號涵蓋，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，為本公司帶來專業優勢。

星宇航空透過整合現有機上資料通訊系統（如 ACARS、SATLINK、Gatelink 與 Cellular），實現飛行中數據即時傳輸至地面系統，減少傳統紙本技術日誌的人為錯誤，使機組可即時記錄與回報異常狀況，維修團隊得以提早啟動排除作業，確保航機於下次飛行前妥善修復。此系統可於機上及維修人員配發的行動裝置（如平板）上運作，並以嚴謹的數位認證機制保障資訊安全與完整性，資料庫亦具備備援功能，落實數位作業的可讀性與可靠性。藉由全面數位化，顯著減少工程、修護及補給等業務中包含維修日誌、工卡、補給採購與評估審查等紙本文件的使用。

優勢項目



導入與發展公司數位化作業，除能大量減少紙張作業、達成環保永續之目的，於縮短航機日常維護週轉時間和產能的提升更提高了公司航機的可用性。以下為星宇航空導入之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。

系統名稱	功能說明
DOC / eManual 文件管理系統	以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的限制，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	維修人員需完成各項學、術科訓練以及專業職能考核，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

星宇航空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。通過此技術監測航機異常事件，預防故障，並提升整體維修效能。

這項持續監控和預測性分析方法有助於提高航機運行、節省維修成本和資源。

SHM 之 3 大維修品質保障

1. 精準監控航機運作狀態達成優化飛機總油耗。
2. 降低航班取消的狀況，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率。

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飛航簽派和飛航管制席位，與位於桃園國際機場之航務管制同仁所組成，致力於確保公司航班的安全、高效運作。

飛航簽派	飛航管制	航務管制
負責當日航班之飛航計畫簽放，並透過電子系統製作與優化飛行計畫，選擇安全、節油且省時之航路，以提升整體營運效率。	透過系統即時掌握航班運行與飛行狀態，接收並應對最新機場及空域情報，並運用衛星電話、網路等通訊設備與機組保持聯繫，確保異常狀況能迅速有效處理。	實時監控桃園國際機場空側作業，協調機坪資源與地面單位確保航班順利運行，並詳實記錄航班延誤原因，生成數據報告以持續優化作業流程，提高準點率與運營效率。

星宇航空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。

航機監控數位化系統

星宇航空導入航機數位化系統，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，應對任何異常情況。透過 Lufthansa Systems Netline/Ops 系統監控航班狀態，確保準時運作並減少延誤影響；SITA Mission Watch 系統則實時追蹤飛行位置，透過警示功能掌握高度、油耗及路徑等資訊，並接收航機異常警示訊息，及早判斷處理，確保安全與順暢作業。簽派員利用 Lufthansa Systems Lido 系統結合性能、天氣、機場及航路資料，製作精準飛行計畫與油量估算；Thales Aviobook 系統則將飛行計畫及相關氣象資料電子化呈現，提升簽派效率並支持無紙化作業。此外，WNI Weathernews Inc. 天氣監控系統提供顯著及危害天氣預報，幫助評估風險並調整飛行計畫，特別在夏季颱風季節提供每小時預報，強化惡劣天候下的作業安全與航班調度，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





5 永續環境

5.1 能源及溫室氣體管理

5.3 氣候變遷因應

5.2 環境保護及資源永續循環

5.1 能源及溫室氣體管理

◆ 政策與承諾

政策

星宇航空，持續引進具有減碳效益的航機及地面設備，透過導入最先進、環保的機型，減少溫室氣體排放對環境影響的衝擊，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

星宇航空承諾全力配合國家淨零排放路徑與策略，邁向2050年淨零碳排目標。星宇航空引進可減少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

正面實際衝擊管理

星宇航空依循民航局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。同時透過定期的會議，於引進新型機隊時，優先將用油效率、縮小垂直間隔(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。

負面實際衝擊管理

星宇航空正處於營運成長階段，儘管引進新機型，整體排碳量仍持續上升。為應對此挑戰，公司積極推動節油措施，鼓勵員工在使用減碳機型的同時持續優化操作，並在各項業務中持續精進減量、減碳與節能，展現對永續發展的堅定承諾。

◆ 有效性評估

質化

成立功能性委員會「永續發展委員會」，由下轄之營運永續發展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，每季由永續發展委員會執行一次目標檢核及政策。

量化

2024目標、績效與達成情形請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 目標 / 標的

短中長期目標 KPI

2025年目標、中長期目標請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 申訴機制

權責單位

永續發展委員會

聯絡方式

專用電子信箱：esg@starlux-airlines.com

通報機制

- 1.2023年5月設置企業永續委員會(現更名為營運永續推展委員會)，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。
- 2.2023年7月星宇航空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。
- 3.營運永續推展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。

5.1.1 能源管理

國際航空運輸協會 (IATA) 於 2024 年更新淨零碳排之策略路徑圖，旨在加強對永續航空燃油 (SAF) 的重視與使用，以及拓展航機能源技術，同時呼籲企業與各國政府制定能源政策，加速邁向 2050 淨零目標。星宇航空亦積極響應，努力執行減碳與節能管理，將自身營運對環境之衝擊降到最低。

為強化內部能源與溫室氣體管理，星宇航空從「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，由營運永續推展委員會研擬各項節油方針、減碳執行計畫及永續專案，每季檢核目標及擬定政策。目前本公司所屬產業 (航空產業) 尚未納入「永續經濟活動認定參考指引」適用之產業範圍，本公司將持續關注相關規範要求，計算自身經濟活動與指引相關的數額，並說明符合前瞻經濟活動之相關作為。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，因此星宇航空從節油、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 年已導入 ISO 50001 能源管理系統，並於 2024 年 4 月通過系統驗證，將依循規範增進對自身營運活動之管理。2024 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、調整廁所排風設備及電熱水器使用時間，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 84,370.66 公斤二氧化碳排放。

策略	行動方案		節能行動
提升能源效用	辦公環境	使用低耗能LED燈具。	辦公環境全面使用低耗電LED燈，可達節能60%以上。
優化運轉模式	大樓空調	- 控制空調系統出水溫度與流量，以達主機最佳運轉。 - 調整設備運轉頻率，減少能源耗用。	- 藉由調高空調中冰水主機的出水溫度，每年節能量達75,160.80度電，相當於37,129.44公斤二氧化碳排放。 - 空調系統的冰水主機採用中央監控系統，匹配最佳主機運轉，並使用環保冷媒，落實節省能耗。 - 桃園運籌中心採用智慧能源監測系統，冬季調高冰水主機的出水溫度，減少空調運轉時間。 - 夏季調降熱泵系統熱水出水溫度，減少設備能耗。 - 外氣空調箱透過降低風機設備運轉頻率，減少用電量以達節能效益。

策略	行動方案		節能行動
優化運轉模式	辦公環境	採用分段及分區控制照明，減少能源消耗。	• 廁所及茶水間採用熱感應式照明控制，減少能源浪費。 • 照明及LOGO燈利用系統控制，離峰時段自動關閉照明或分區開關，以達節電效果。 • 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18,031.00公斤二氧化碳排放。 • 規劃廁所排風機起停時程，避免持續運轉消耗過多電能，2024年度節能量為59,130.00度電，約可等於29,210.22公斤二氧化碳排放。
推動運具節能	公務及作業用車	• 地面運具安裝太陽能板，實施載具電動化。 • 航班使用橋氣橋電替代航機輔助動力系統(APU)，減少地面用油。	• 於地勤車輛(扶梯車)安裝太陽能板，以供載具電瓶充電使用。 • 地勤作業裝備採用電動車，減少能源消耗。 • 2024年底起各航班在風速25哩以下及過境時間超過60分鐘之條件下，全面使用橋氣橋電，落實地面減碳作業。
推行永續建築	永續建築規劃	• 航空城園區新建建築至少符合臺灣綠建築銀級。 • 採用具綠建材標章之建材及設施。	星宇航空新設園區總部以建築ESG的角度，將資源循環再利用、廢棄物資源化、智慧建築及綠色採購等作為開發建設理念，目標取得臺灣綠建築銀級候選證書。
	綠電使用	航空城園區規劃以太陽能光電板替代非再生能源使用。	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，可與市區電力互相支援供電。

註 1：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。

註 2：年節能量以改善前推估之電量 - 改善後推估之電量計算。

航空器節能減碳策略

星宇航空啟航至今，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，2024 年來自航空器的直接排放溫室氣體已佔類別一、二總和之 97.84%，為星宇航空減碳策略重心。為因應持續成長之機隊，星宇航空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。為達成低碳營運之長期目標，星宇航空引進空中巴士高效節能的新世代短、中、長程機型 (A321neo, A330neo, A350-900)，藉由減重又耐用的碳纖維及鈦合金複合材料，減少二氧化碳排放；亦採取油量控管措施，如調整攜帶飛行應變燃油量、縮小垂直間隔 (RVSM) 飛行操作，以及定期清洗航機引擎，創造節油與減碳效益，2024 年度節油共計 7,572,890.00 公斤，並減少碳排放 23,930,334.00 公斤。

策略	行動方案		節能行動
飛機新技術發展	採購節能航機	採購配置業界最佳效能引擎(RollsRoyce Trent XWB) 之航機，可減少25%碳排放量。	2024年成為臺灣首家簽約引進A350-900F貨機的航空公司，預計將於2027年起陸續交機。
能源和新型燃料	永續燃料使用	- 逐年提升永續航空燃料(SAF)使用率。 - 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。	星宇航空於 2024年完成新機 5架次飛渡，且依照 Airbus 政策，新機交機飛渡航班使用至少 5% 的SAF。
營運模式最佳化	優化航機作業	- 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。 - 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。 - 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。 - 分析現有機型節油效益，申請縮減垂直隔離空域作業(RVSM)。	- 攜帶飛行應變燃油從5%調整至3%，2024年度共節省攜帶油量11,725,339.00公斤，節油1,033,812.00公斤，可減少碳排放3,266,847.00公斤。 - 實施縮小垂直間隔(RVSM)飛行操作，2024年度節油共計5,285,992.00公斤，可減少碳排放16,703,734.00公斤。 - 透過電子化設備精準管理及預測飛行前的加油量，減少航班用油。 - 使用電子飛行包有效管理飛行任務，達到無紙化作業。 - 定期進行航機引擎清洗，2024年度節油共計1,253,086.00公斤，可減少碳排放3,959,753.00公斤。 - 實施滾動式調整油量政策，進行飛行用油優化。

策略	行動方案		節能行動
落實減碳政策	積極參與航機會議	依循CORSIA制定相應減碳計畫，目標實現2050淨零碳排放，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。	於2024年參與IATA北亞區SAF會議，並定期參與AirbusSAF及航機技術年會，藉由與各航空業交流議合，增進共同利益。
低碳融資	投資減碳措施	因應營運規模擴大而擴充之新機隊，星宇航空在銀行團的高度支持下透過新臺幣320億元聯貸，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。	2024年機隊共計26架採用節油設備及促進環境效益之永續航機。 2024年續訂購5架A350F貨機及3架A330neo充實客貨運運能，預計未來永續飛航機隊規模將達50架。

註 1：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。

註 2：年節油量係以推估之節油前耗油量 - 節油後耗油量計算。

永續航空燃料

面對全球減碳趨勢，永續航空燃料 (SAF) 已成為航空業邁向 2050 年淨零排放的核心關鍵。根據國際航空運輸協會 (IATA) 的預估，SAF 最高可減少 80% 的碳排放，將為航空產業開啟低碳飛行的新紀元。星宇航空積極響應這項變革，2024 年完成的 A330neo(1 架次) 及 A350-900(4 架次) 新機交機飛渡航班，皆依循 Airbus 政策使用至少 5% 的 SAF，逐步落實永續飛行的承諾。

同時，為掌握 SAF 新技術及航機節能減碳趨勢，星宇航空於 2024 年參與 IATA 北亞區 SAF 會議，並定期參與 Airbus SAF 及航機技術年會，藉由與各航空業共享知識和經驗，共同推動產業減碳合作。此外，星宇航空配合交通部民航局推動永續航空燃油 (SAF) 政策，於 2025 年 4 月正式導入具備 ISCC CORSIA 國際認證標準 SAF，由臺灣中國石油公司供應，燃油添加 5% SAF 比例的首航班 (臺北－河內) 於 2025 年 4 月 23 日順利飛航，成為首家於桃園國際機場以油栓系統完成地面加注作業的國籍航空公司，正式邁入減碳行動新里程，預估每噸 SAF 可減少 2.67 噸二氧化碳 (CO₂) 排放，展現星宇航空積極響應國家 2050 淨零目標的具體行動。

長期以來，星宇航空持續關注國際航空減碳機制，適時引進節能機隊，貫徹 2050 淨零排放的願景。未來星宇航空也將深入探索低碳航機技術，攜手業界夥伴一同朝向綠色領航的時代。

航空器運航作業減碳亮點 -Contingency Fuel 優化措施

亮點：

- 2024減重效益：11,725,339.00公斤
- 2024節油效益：1,033,812.00(油/公斤)
- 2024減重的減碳效益：3,266,847(二氧化碳/公斤)
- 績效指標達成率：全航段達成率99.89%

註 1：Contingency Fuel = 應變燃油，指運用於非預期情況所準備的用油。

星宇航空依據民航局「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」，星宇航空為鑑證方案的可行性，於 2021 年進行檢測，強調以最安全、最高標準執行飛航作業，並將攜帶應變燃油之績效指標由原先的 3% 再提高標準，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。

航空器運航作業減碳亮點 -RVSM 優化措施

亮點：

- 2024減重效益：32,598,115.00公斤
- 2024節油效益：5,285,992.00(油/公斤)
- 2024減碳效益：16,703,734.00(二氧化碳/公斤)

註 1：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，申請 RVSM 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。

航空器運航作業減碳亮點 - 發動機清洗

亮點：

- 2024減重效益：13,967,452公斤
- 2024節油效益：1,253,086公斤
- 2024減碳效益：3,959,753.00(二氧化碳/公斤)

藉由清洗發動機內部的殘留異物、雜質，有效降低發動機損耗，不僅有助於延長發動機的使用壽命，亦能顯著提升航空器運行效率，實現減碳效益。

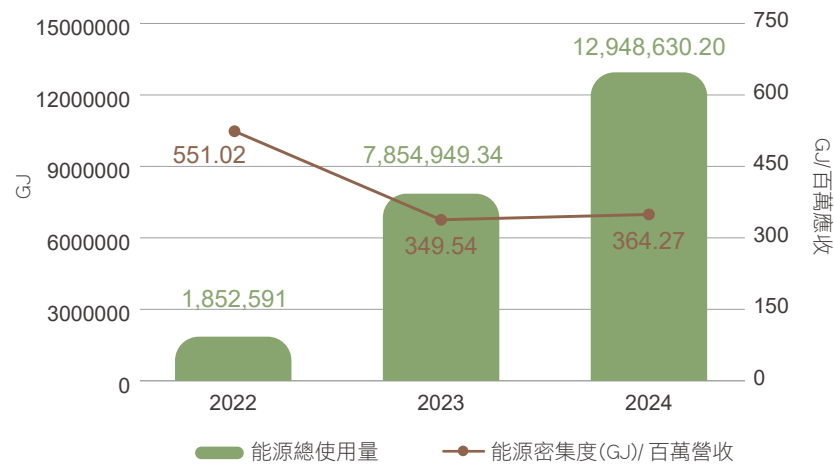


永續飛航機隊

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A321neo節省約15%耗油量。
A330neo		採用RollsRoyce Trent 7000 引擎，及全新引擎固定結構。	• 4,000海里航程，每座位較空中巴士A330neo節省約14%的油耗。
		機身設計上，採用小翼設計、加長翼展。	
A350-900		機身70%採用全新複合材質，有效減輕飛機重量。	• 較同類型飛機可節省25%油量。 • 可降低20%噪音。

5.1.2 能源使用概況

2024 年星宇航空能源總消耗為 12,948,630.20GJ，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 99.28%，其次為外購電力之耗能，約佔總能源消耗 0.45%，2024 年度能源使用密集度較前一年度提升 4%，主因 2024 年間持續啟用部分營運據點及辦公處，同時新增統計海外營運據點辦公室與海外機場之能源耗用情形，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，並規劃可行的節能方案。



營運據點 2022 年至 2024 年之能源消耗量及密集度

內部能源耗用總量			2022	2023	2024
非再生燃料	汽油	公升(L)	80,577.63	160,567.79	219,526.96
		千兆焦耳(GJ)	2,631.55	5,243.92	7,163.56
	柴油	公升(L)	238,344.16	585,957.79	711,008.57
		千兆焦耳(GJ)	8,382.75	20,608.60	25,006.74
	液化天然氣	立方公尺(m3)	35,180.00	48,269.00	60,880.85
		千兆焦耳(GJ)	1,325.69	1,818.92	2,306.09
	液化石油氣	立方公尺(m3)	—	—	551.81
		千兆焦耳(GJ)	—	—	54.63
外購能源	電力	度	9,715,676.69	13,321,759.99	16,310,513.80
		千兆焦耳(GJ)	34,984.40	47,969.26	58,730.79
營運據點 消耗能源總熱值		千兆焦耳(GJ)	47,324.40	75,640.70	93,261.81
營運據點 總能源密集度		GJ/百萬營收	14.08	3.37	2.62

註 1：2022 年至 2023 年能源耗用數據統計範圍涵蓋臺灣總公司及臺灣主要營運據點，2024 年統計範圍擴大至全球營運據點，包含臺灣新增之辦公據點，以及海外 10 處分公司及其營運據點。

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)。1. 臺灣營運據點汽油熱值 =7,800 kcal/L、柴油熱值 =8,400 kcal/L、液化天然氣熱值 =9,000 kcal/ 立方公尺、電力熱值 =860 kcal/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，係數源自經濟部能源局「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)2. 海外營運據點 - 日本液化天然氣當地熱值為 45 MJ/ 立方公尺，係數源自日本能源經濟研究所 (IEEJ) 文章 "Japan's City-Gas Market- Full Retail Competition and Partnership"(<https://eneken.iej.or.jp/data/8070.pdf>)3. 海外營運據點 - 日本液化石油氣當地熱值為 99 MJ/ 立方公尺，係數源自日本天然氣協會之國際液化石油氣研討會文章 (https://www.j-lpgas.gr.jp/en/download/dl/pgseminar_2019.pdf) 4. 海外營運據點 - 美國汽油當地熱值為 112,114-116,090 btu/gal，取中間值 114,102btu/gal 計算，係數源自美國能源部燃料特性比較表 (<https://afdc.energy.gov/fuels/properties>) 5. 海外營運據點 - 馬來西亞、菲律賓與新加坡汽油當地熱值因未找到相關數據，統一採用亞洲車用汽油熱值 44.6 MJ/kg，係數源自國際能源署報告 "Electricity information 2019"。6. 海外營運據點 - 澳門液化天然氣當地熱值因未找到相關數據，統一採用亞洲液化天然氣熱值 47.7 MJ/kg，係數源自國際能源署報告 "Electricity information 2019"(https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/09/electricity-information-2019_44196c45/e0ebb7e9-en.pdf)。

註 3：所有海外營運據點電力消耗量計算方式為電力使用量 × 3.6(MJ)，來源為國際能源署單位換算器 (<https://www.iea.org/data-and-statistics/data-tools/unit-converter>)

註 4：能源密集度計算方式為能源總消耗量 (GJ)/ 百萬營收。

註 5：2024 年間持續啟用部分營運據點及辦公處，同時新增統計海外營運據點辦公室與海外機場之能源耗用情形，能源使用亦隨之增加，因此 2024 年之營運據點能源消耗總量較 2023 年增加。

航空器 2022 年至 2024 年之能源消耗量及密集度

內部能源耗用總量			2022		2023		2024	
航空燃油	客運	公升(L)	33,953,850.00	63.00%	199,731,420.25	86.00%	318,452,566.45	82.99%
		千兆焦耳(GJ)	1,137,318.16		6,690,205.43		10,668,685.50	
		MJ/RPK	1.58		1.05		0.97	
	貨運	公升(L)	19,941,150.00	37.00%	32,514,417.25	14.00%	65,269,338.61	17.01%
		千兆焦耳(GJ)	667,948.76		1,089,103.21		2,186,682.89	
		MJ/FTK	17.11		8.50		9.32	
航空器消耗能源總熱值		千兆焦耳(GJ)	1,805,266.92	7,779,308.64		12,855,368.39		
航空器總能源密集度		MJ/RTK	17.36	11.12		10.49		
航空器總能源密集度		GJ/百萬營收	536.94	346.18		361.65		
替代燃油		%	—%	0.002%		0.020%		
永續航空燃料 (SAF)		%	—%	0.002%		0.020%		

註 1：2022 年至 2023 年航空器能源耗用數據統計範疇涵蓋國際航線、臺灣少數非國際航線與機場地面停留用油；2024 年航空器能源耗用數據統計範疇新增海外機場之地面停留用油和少數非國際航線用油。

註 2：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 3：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 4：整體之營收燃油效率包含客運、貨運和其他營業收入。

註 5：替代燃油、永續航空燃料 (SAF) 之百分比計算，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。

5.1.3 溫室氣體管理

星宇航空 2024 年依循 ISO 14064 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；2024 年更進一步擴大盤查國外分公司及其營運據點，包含日本、北美、印尼等 10 家分公司，並取得第三方查證，未來將持續逐年盤查溫室氣體排放情形，強化企業碳管理。

星宇航空 2024 年全年度溫室氣體排放總量為 991,424.08 公噸 CO₂e，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 0.81%，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 1.00%。星宇航空碳排放量較前一年度提升 65%，主要因星宇航空持續擴大飛航機隊規模，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 年至 2024 年度溫室氣體排放量統計及密集度

項目			2022		2023		2024		
			公噸 CO ₂ e	%	公噸 CO ₂ e	%	公噸 CO ₂ e		%
類別一	航空器直接排放		136248.03	96.59%	587,117.75	97.73%	970,048.98		97.84%
	非航空器直接排放	臺灣總公司	—	—%	2,739.62	0.46%	2,705.35	3,447.14	0.35%
		海外分公司					741.79		
類別一 小計			136,248.03	96.59%	589,857.38	98.19%	973,496.12		98.19%
類別二	外購能源的間接排放	臺灣總公司	4,809.26	3.41%	6,594.27	1.10%	7,795.64	8,039.77	0.81%
		海外分公司					244.13		
類別一及類別二 小計			141,057.29	100.00%	596,451.65	99.29%	981,535.89		99.00%
類別三	運輸間接排放	臺灣總公司	—	—%	899.88	0.15%	4,849.04	4,849.04	0.49%
		海外分公司					—		
類別四	組織使用產品間接排放		—	—%	3,390.15	0.56%	5,039.15		0.51%
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 ~ 六 小計			—	—%	4,290.04	0.71%	9,888.19		1.00%
總計			141,057.29		600,741.69		991,424.08		
類別一及類別二密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬營收)			41.95		26.54		27.61		
溫室氣體排放量較前一年度差異 (公噸 CO ₂ e)			—		459,684.40		390,682.39		

註 1：2022 年至 2023 年溫室氣體盤查邊界涵蓋臺灣總公司及其主要營運據點，2024 年統計範疇擴大至全球營運據點，包含臺灣新增之辦公室據點，以及海外 10 處分公司及其營運據點。

註 2：溫室氣體盤查範疇：二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF₆)、三氟化氮 (NF₃) 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 2024 年 2 月 5 日公告溫室氣體排放係數、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 (CORSIA)」首次完成 2022 年度航空用油查證作業；2024 年依循 ISO 14064 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 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。

註 6：2024 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、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。

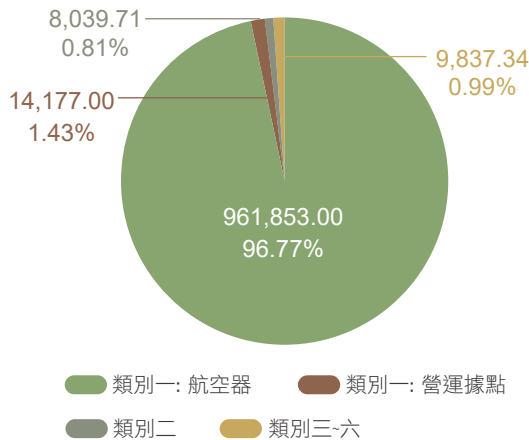
航空器 2022 年至 2024 年度溫室氣體排放強度

項目		單位	2022	2023	2024
航空器溫室氣體排放強度	客運	kg CO ₂ e/RPK	0.12	0.08	0.07
	貨運	kg CO ₂ e/FTK	1.29	0.64	0.70
	整體	kg CO ₂ e/RTK	1.31	0.84	0.79

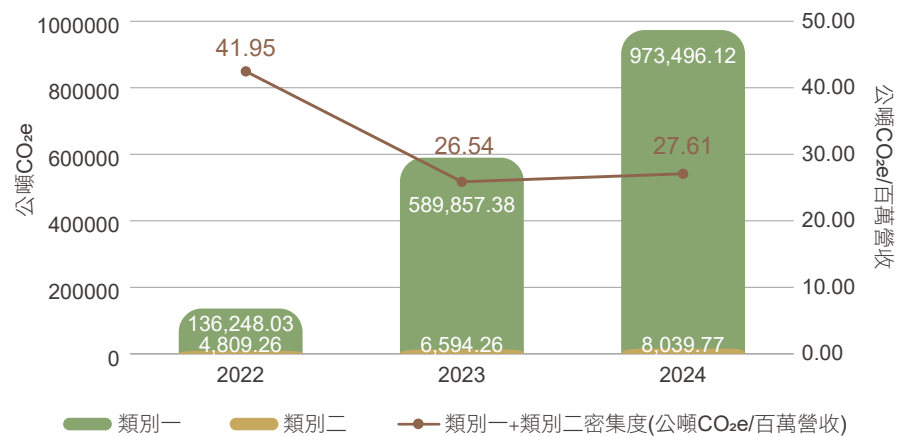
註 1：RPK-客運收益公里數；FTK-貨運收益噸公里數；RTK-總載重收益噸公里數。

註 2：2022 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。

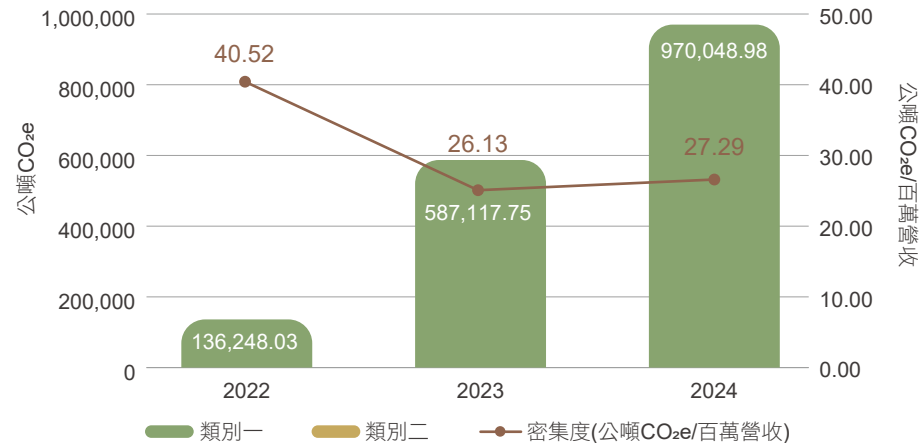
2024 年度全類別溫室氣體排放占比



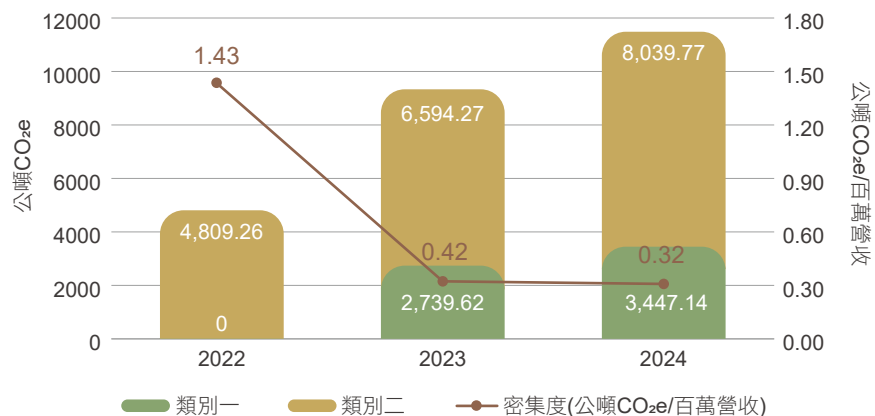
2022 年至 2024 年溫室氣體排放總量



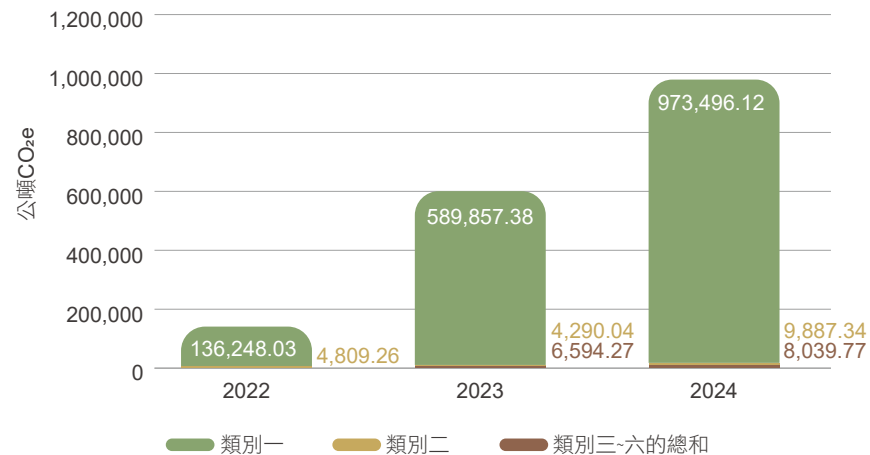
航空器 2022 年至 2024 年類別一和類別二之排放量和密集度



營運據點 2022 年至 2024 年類別一和類別二之排放量和密集度



2022 年至 2024 年溫室氣體排放總量 (依類別一、類別二、類別三~六劃分)

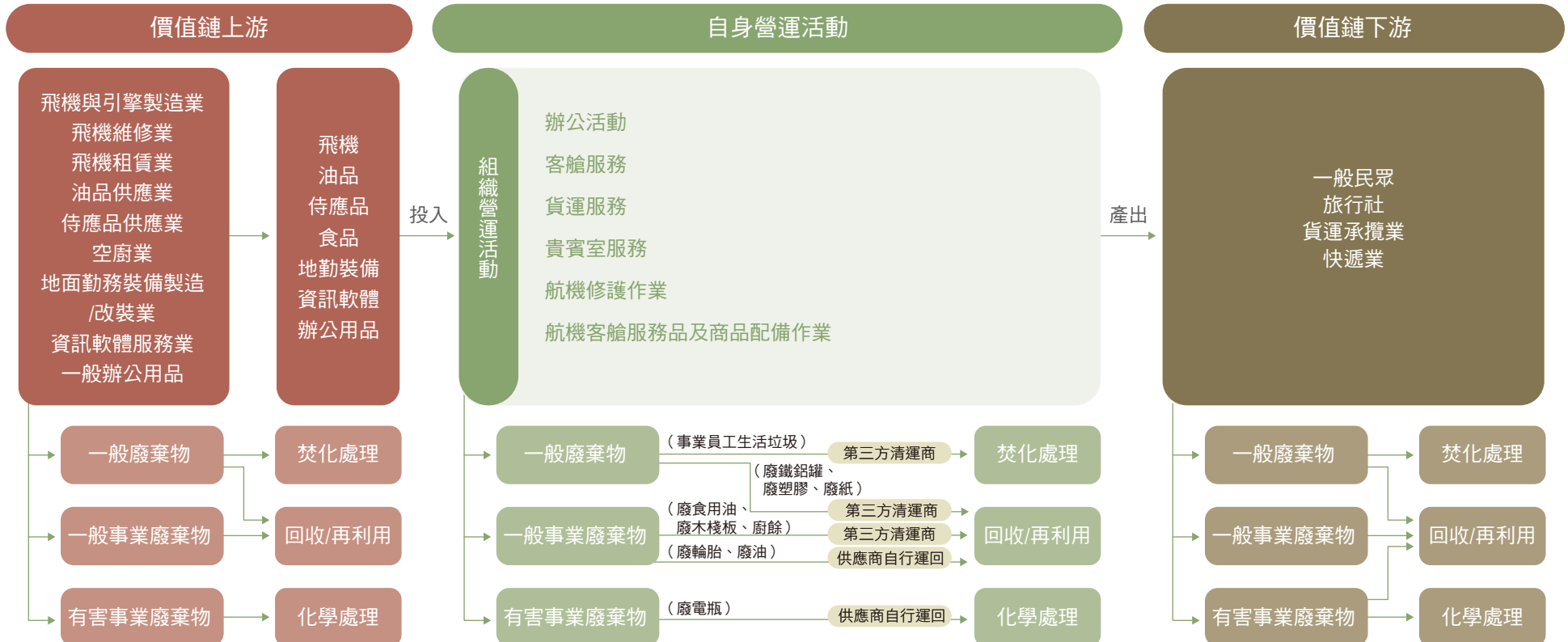


5.2 環境保護及資源永續循環

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、廢鐵鋁罐等）與一般事業廢棄物委由合格供應商自行運回或合格第三方清運商進行處理，有害事業廢棄物由供應商自行運回處理，機上餐點產生之廚餘、廢食用油則由合格供應商自行或委託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。此外，星宇航空已於 2024 年導入 ISO 14001 環境管理系統，並預計於 2025 年通過系統驗證，透過建立系統化管理機制，預防污染與減少廢物產生，強化環境保護。

廢棄物價值鏈流程圖



廢棄物價值鏈管理

自身營運活動廢棄物管理	- 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。 - 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。 - 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。
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。2024年星宇航空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。

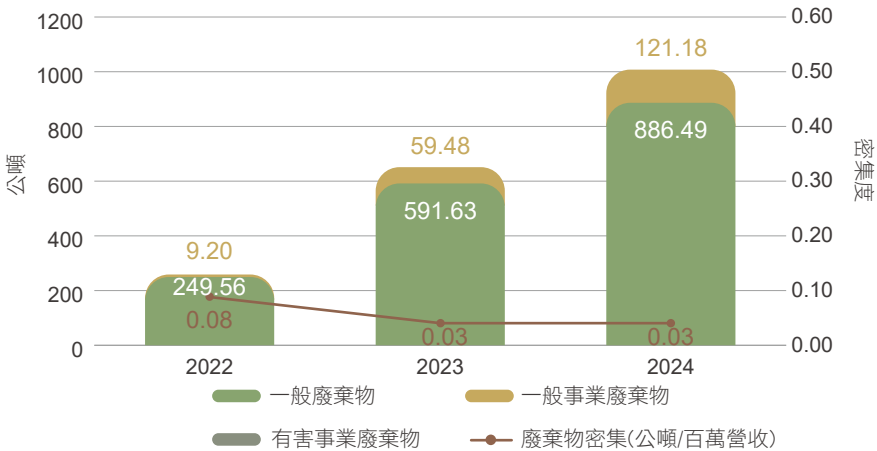


5.2.2 廢棄物的產生

2024 年星宇航空之廢棄物主要由一般廢棄物與一般事業廢棄物組成，廢棄物產生總量為 1,007.66 噸，較 2023 年 651.10 噸提升約 55%，廢棄物密集度較 2023 年減少 2%，主要因星宇航空營運規模不斷擴大，2024 年持續啟用部分營運據點及辦公處，且新增盤點海外據點之廢棄物量，廢棄物產生量隨之增加，同時航班與載客量同步成長，帶動營收顯著提升。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 87.97%，較 2023 年提升 50%；一般事業廢棄物約佔廢棄物總量之 12.03%，主要產生自廢紙、廢鐵鋁、廢塑膠、廢玻璃，佔一般事業廢棄物之 77.39%；其餘有害廢棄物則來自少量之廢電瓶更換。

廢棄物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 年至 2024 年各類廢棄物產生量及密集度



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		2023		2024			委外 / 現地處理	處理方式
		產生量 (噸)	佔比 (%)	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	199.86	77.24%	450.10	69.13%	765.90	76.01%	70.16%	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)	49.70	19.21%	141.53	21.74%	120.59	11.97%	(14.80)%	委外第三方處理	回收
一般事業廢棄物	廢紙、廢鐵鋁、廢塑膠、廢玻璃	0.00	—%	42.90	6.59%	93.78	9.31%	118.60%	委外第三方處理	回收
	廢油	0.00	—%	2.08	0.32%	9.73	0.97%	367.79%	委外第三方處理	回收
	廢木棧板	9.20	3.56%	13.77	2.12%	17.57	1.74%	27.60%	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	0.11%	0.10	0.01%	(86.19)%	委外第三方處理	回收
總量		258.76	100.00%	651.10	100.00%	1007.66	100.00%			

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 2：2022 年至 2023 年廢棄物產生量數據統計範圍涵蓋臺灣總公司及其主要營運據點，2024 年統計範圍擴大至全球營運據點，包含臺灣新增之辦公室據點，以及海外 10 處分公司及其營運據點。

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、桃園國際機場之機坪辦公室和勤務工廠、遠雄貨運辦公室）、星宇航空形象門市（臺北）、臺中辦事處、臺中機場辦公室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；以及海外 10 家分公司及其營運據點數據不易統計，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 1.359 公斤 / 天；2024 年 1.382 公斤 / 天）。

註 4：桃園國際機場園區內之營運據點維修棚廠與保稅大樓於 2024 年 7 月前由機場公司統一清運，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；2024 年 7 月起委由清運公司處理，生活垃圾量以實際秤重量計算。

註 5：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 年及 2024 年為實際清運重量。

註 6：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。

註 7：機上廢棄物委由當地地勤業者依一般廢棄物（生活垃圾）進行處理。

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、員工餐廳到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。星宇航空亦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)	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
源頭減量 (Reduce)	- 員工餐廳不提供免洗餐具，鼓勵同仁自行攜帶環保用品 - 機上剩食餐損控管，減少食物浪費 - 辦公室茶水間提供馬克杯，減少一次性產品使用 - 導入航空貨運電子提單，無紙化作業
循環再造 (Reuse)	- 頭等艙以外的艙等毛毯由牡蠣紗及寶特瓶回收紡製成 - 星宇小舖托特包提把使用貨運綁帶製成 - 員工餐廳選用可回收塑膠餐具，經高溫消毒後循環使用
回收 (Recycle)	- 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 - 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 - 商務艙耳機「已清潔」標誌，以可回收利用材質之貼紙呈現 - 印刷油墨選擇以大豆環保油墨印製
重新思考 (Rethink)	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

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，一同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)，且 100% 採用再生及認證材料，亦提高星宇航空採購環保包材的比例，2024 年度使用可回收再利用塑膠之佔比增加 0.11%，再生塑膠之佔比增加 0.10%，達成 2024 年度訂定之減塑目標，期望透過星宇航空一直秉持的 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 2025 年度也能夠維持包材全面使用再生及認證材料之目標，未來星宇航空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。

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	5.10	100.00%	100.00%
金屬 (錫箔) 包裝材料	0.30	—%	—%
玻璃包裝材料	—	—%	—%

註 1：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。

塑膠包材種類使用之佔比

項目	項目	2022	2023	2024
塑膠包裝	塑膠包裝重量(噸)	3	4.00	5.09
	可回收再利用塑膠佔比(%)	0.05%	0.10%	0.20%
	再生塑膠佔比(%)	0.35%	0.40%	0.50%

註 1：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。

此外，星宇航空為落實包材減量行動，依行政院環境部「網際網路購物包裝限制使用對象及實施方式」規定執行確信程序並申報。為進一步降低包裝材料的使用量，減少對環境的影響，星宇航空擬定包材減重計劃，將以郵寄寄送袋替代部分紙箱、規劃小型商品包裝、針對熱銷商品開發專屬的適用紙箱，以提升包裝效率，同時確保包材永續的實踐。

廢棄物減量亮點

星宇航空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)		績效亮點
機艙毛毯	 以牡蠣紗(多種貝殼回收原料)及寶特瓶回收紗製成。	• 每件毛毯由10個寶特瓶及3.50g牡蠣紗製成 • 2024年生產量為7,760件毛毯 • 2024年共減少77,627.16kg廢棄物產生
經濟艙過夜包	 飛往北美的航線提供之經濟艙過夜包以回收寶特瓶為材料，結合臺灣原住民特色圖騰風格，融合環保與文化。	• 每個過夜包平均由2.1個寶特瓶製成 • 2024年生產量為212,320個過夜包 • 2024年共減少9,660.60kg廢棄物產生
源頭減量 (Reduce)		績效亮點
在地食材	 星宇航空攜手米其林餐廳推出創意餐品，優先使用臺灣當季的在地食材。	• 優先選用地產食材如臺灣黑豬梅花及香茅，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。

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 6 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。

為評估星宇航空之各據點是否存在水風險，星宇航空取水、集水、汙水處理、排水皆符合當地地方法規要求，並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，結果顯示星宇航空全據點皆位於中低水資源壓力區域，供水單位皆為台灣自來水公司（淡水）。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。

縣市	營運據點	廢水處理單位 (等級)	排水最終 承受水體	排放標準	
台北	台北總部	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
				COD(mg/L)	<150
				BOD(mg/L)	<50
				SS(mg/L)	<50
	形象小舖 台北大巨蛋辦公 室	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
				COD(mg/L)	<150
				BOD(mg/L)	<50
				SS(mg/L)	<50

縣市	營運據點	廢水處理單位 (等級)	排水最終 承受水體	排放標準	
桃園	桃園運籌中心 遠雄貨運辦公室	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
				COD(mg/L)	<150
				BOD(mg/L)	<50
	一航廈辦公室 二航廈辦公室	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)	SS(mg/L)	<50
				pH	6~9
				COD(mg/L)	<100
				BOD(mg/L)	<30
	桃園機場	自設污水處理 設備 初級處理	南崁溪(地表水 丙類水體河段)	SS(mg/L)	<30
				pH	6~9
				COD(mg/L)	<100
台中	台中辦事處	福田水資源中心 二級處理	旱溪(地表水丙 類水體河段)	BOD(mg/L)	<50
				SS(mg/L)	<50
				pH	6~9
	台中機場辦公室	台中園區污水處 理廠 三級處理	大甲溪(地表水 丙類水體河段)	COD(mg/L)	<100
				BOD(mg/L)	<30
				SS(mg/L)	<30
				pH	6~9

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

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

星宇航空重視水資源節能之環保議題，深知節約用水的重要性，故分析水風險；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，桃園運籌中心設置雨水回收系統；各辦公大樓洗手間皆設置感應式水龍頭；新設園區規劃採用回收用水與再利用水，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	年度節水績效
開發水源	• 大樓設置雨水回收系統，用於園藝植栽澆灌等	3.00(度)
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	529.00(度)
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，控管水量與2023年度相比不超過10%	8(%)

註 1：節水量方式計算：1. 雨水回收系統：取自桃園運籌中心報表紀錄；2. 小便斗二次沖水：以 [每月工作天數 * 桃園運籌中心總人數 * 男性員工佔比 * 預設每日使用次數 * 每日節水量] 估算；3. 控管水量：枯水期用水量取自桃園運籌中心用水度數，實際控管水量推估之計算公式為 2024 年枯水期用水 /2023 年枯水期用水。



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，2024 年總取水量為 133.68 百萬公升，較 2023 年之 133.71 百萬公升下降 0.03%，主要因 2023 年維修棚廠用水設備尚在建置及測試階段，並隨之進行保養清洗作業，故用水量超過正常營運水平。取水密集度較 2023 年亦減少 37%。

2022 年至 2024 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	2023	2024
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	133.71	133.68
	取水總量	84.00	133.71	133.68
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	36.25
	總排水量	23.62	22.30	36.25
耗水量	總耗水量	60.37	111.41	97.42
取水密集度 (百萬公升 / 百萬營收)		0.02	0.006	0.004

註 1：星宇航空 - 全據點之取水源皆未坐落於高水壓力區域。

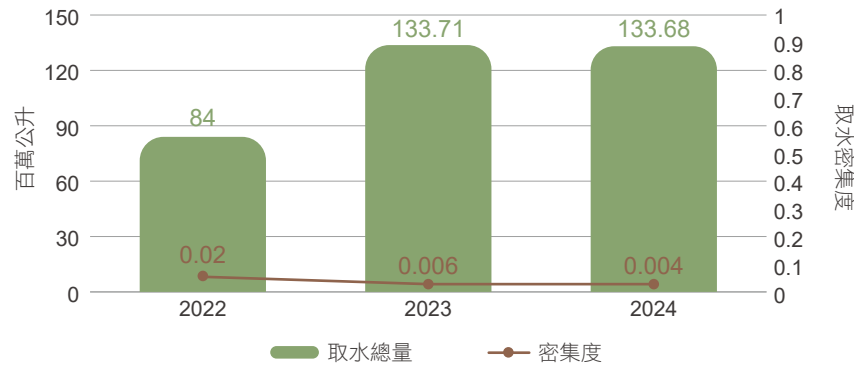
註 2：2022 年至 2023 年水資源使用之數據統計範圍涵蓋臺灣總公司及其主要營運據點，2024 年統計範圍擴大至全球營運據點，包含臺灣新增之辦公室據點，以及海外 10 處分公司及其營運據點。

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；臺中機場辦公室、海外 10 處分公司及其營運據點計算方式為該據點員工人數 * 每人每日用水量 * 工作天數。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。

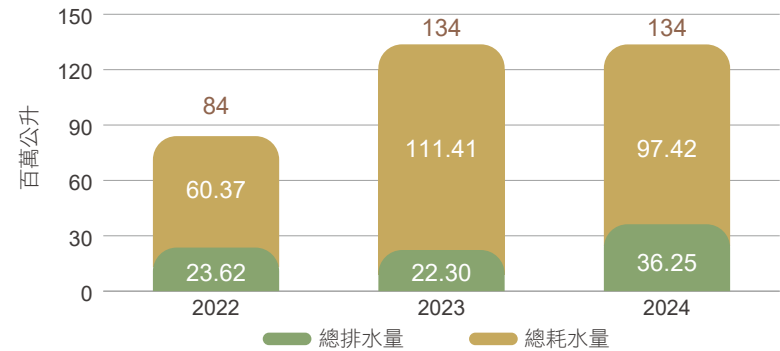
註 4：臺北內湖總部、星宇航空形象門市 (臺北)、臺中辦事處之污水納入公共污水下水道，桃園國際機場園區內除保稅大樓和維修棚廠外，污水由桃園國際機場公司統一納管處理或流量未達法定規範標準時自行處理後排放。由於排水情形無排水量紀錄且前述營運據點型態以辦公為主，故依據內政部營建署「污水處理廠設計及解說 (2021 年版增修訂)」之生活污水量建議，以取水量之八成作為排水量。

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 年至 2024 年度取水總量與與水密集度趨勢



2022 年至 2024 年度水資源使用趨勢



5.2.6 廢水排放管理

為避免對當地生態造成衝擊，臺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；桃園國際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，由桃園國際機場污水處理廠經二級處理後放流。

同位於桃園國際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。星宇航空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、維修棚廠及桃園運籌中心每半年委由第三方單位進行水質檢測，2024 年之檢測結果皆符合相關法規。

2023 年到 2024 年度廢水檢測結果與當地放流標準

據點		保稅大樓				維修棚廠				桃園運籌中心		法規標準值
水質標準		2023 年		2024 年		2023 年		2024 年		2024 年		
		6 月	10 月	4 月	12 月	7 月	10 月	4 月	12 月	4 月	12 月	
水溫	(° C)	27.30	28.50	31.00	26.60	29.80	28.10	28.10	23.70	29.30	28.30	38(5~9月)、 35(10~4月)以下
pH	—	8.10	8.00	7.30	7.00	6.70	6.90	7.00	8.00	7.40	7.50	6.~9.
生化需氧量 (BOD)	(mg/L)	—	—	—	—	6.10	7.40	14.30	13.20	17.80	14.40	30
化學需氧量 (COD)	(mg/L)	66.40	42.50	38.20	97.50	26.40	23.20	26.40	58.40	39.70	46.90	100
懸浮固體 (SS)	(mg/L)	12.70	15.40	<2.5	<2.5	3.40	3.10	<2.5	<1.5	<2.5	<2.5	30
大腸桿菌群	(CFU/100mL)	—	—	—	—	4.8×10 ²	6.0×10 ⁴	<10	<10	—	<10	2×10 ⁵
油脂	(mg/L)	<0.50	1.30	2.00	2.30	<0.50	1.60	4.60	5.70	0.80	<0.5	10
陰離子界面活性劑	(mg/L)	0.28	0.36	0.10	0.13	0.27	0.25	0.10	ND	0.03	0.35	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。

註 4：因應公司 ESG 經營及各項 ISO 導入，桃園運籌中心 2024 年開始檢測污水排放水質。

註 5：維修棚廠廢水之陰離子界面活性劑檢測值低於 MDL (即儀器機台所能測出之最低濃度)，以 ND(not detector) 呈現。

註 6：配合本公司環境政策規範，桃園運籌中心之檢測標準值提高至與保稅大樓及維修棚廠相同之法規標準值，追求優於法規之要求。

5.2.7 空氣污染與噪音防制

噪音防制：

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。

降低空氣污染：

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，對周圍區域的空氣品質和環境造成影響，星宇航空透過處理廢氣，例如針對維修工廠進行廢氣過濾處理，並透過定期保養過濾設備，以降低空氣污染。

航空器 2022 年至 2024 年之空氣污染物排放推估量

項目		2022 年	2023 年	2024 年
NOx	排放量(噸)	48.788	172.738	244.217
	客運 排放效率(g/RPK)	0.043	0.023	0.018
	貨運 排放效率(g/FTK)	0.462	0.189	0.177
	整體 排放效率(g/RTK)	0.469	0.247	0.199
SOx	排放量(噸)	4.486	14.005	19.116
	客運 排放效率(g/RPK)	0.004	0.002	0.001
	貨運 排放效率(g/FTK)	0.043	0.015	0.014
	整體 排放效率(g/RTK)	0.043	0.020	0.016
CO	排放量(噸)	15.878	64.140	91.598
	客運 排放效率(g/RPK)	0.014	0.009	0.007
	貨運 排放效率(g/FTK)	0.150	0.070	0.066
	整體 排放效率(g/RTK)	0.153	0.092	0.075

項目		2022 年	2023 年	2024 年
HC	排放量(噸)	0.205	1.537	2.339
	客運 排放效率(g/RPK)	0.000	0.000	0.000
	貨運 排放效率(g/FTK)	0.002	0.002	0.002
	整體 排放效率(g/RTK)	0.002	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-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)。
 註 3：2024 年度較 2023 年度各項數值增加，主因為機隊規模增長及飛機使用率提升。

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，朝向至少符合臺灣綠建築銀級之目標規劃。

綠建築 (銀級)& 建築 ESG	星宇航空新設園區總部依照臺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、施工過程到完工進駐使用，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，目標為取得臺灣綠建築銀級之候選證書。	
太陽能光電儲能系統		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。
園區智慧路燈系統		除自動化時程控制外，增加遠端即時控制、自動調光、路燈狀態回報等功能，降低管理人力需求及耗能。

5.3 氣候變遷因應

5.3.1 氣候治理

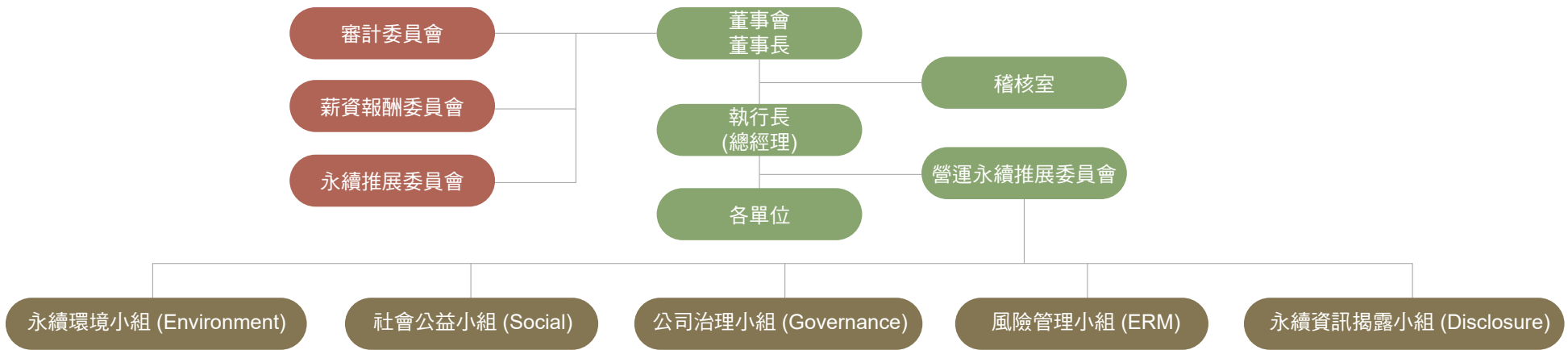
2024 年世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發行的「全球風險報告」將「極端天氣事件」列為未來 10 年最嚴重的潛在風險，氣候變遷對全球經濟與社會的衝擊日益嚴峻。隨著全球暖化加劇，以及頻繁發生的高溫熱浪、暴雨洪水，極端氣候已逐漸躍升成為企業基礎營運之重點潛在風險，如何因應氣候變遷成為企業永續經營之關鍵。

身為國際化的新興航空業者，星宇航空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。

董事會及永續發展委員會

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，在治理階層即期待星宇航空成為高效率、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。

董事會下設「永續發展委員會」，為功能性委員會，負責公司永續發展與統籌推動等事務，每年至少召開一次會議，定期向董事會報告，2024 年向董事會提報並經核准永續報告書推展重點、溫室氣體盤查執行及查證時程、IFRS 永續揭露準則等議題；永續發展委員會下設「營運永續推展委員會」作為永續推動組織，定期 (至少每半年) 召開會議討論實施計畫並協調跨部門合作，定期 (至少每 8 個月) 向永續發展委員會陳報如永續航空燃料 (SAF)、碳排放等因應氣候變遷的相關議題執行情形。



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，營運永續推展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、財務、企業安全等部門。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、彙整星宇航空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」，說明本公司應評估氣候變遷對本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，並將破權之取得納入本公司減碳策略規劃中，據以推動降低氣候變遷對本公司營運活動之衝擊。永續發展委員會每年透過 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 任務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，並將結果提報永續發展委員會，由董事會決議與訂定策略。未來，星宇航空亦將依循自然相關財務揭露 (Task Force on Nature-Related Financial Disclosures, TNFD) 之建議原則，整合既有 TCFD 作業機制，進一步擴展至自然與氣候變遷議題之整合管理，強化風險辨識與永續應對能力。

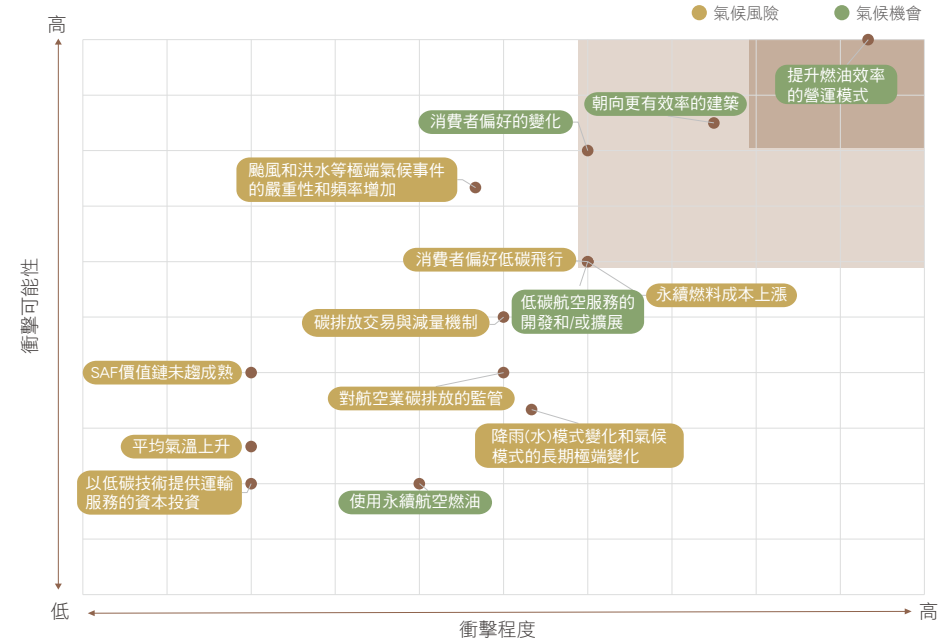
蒐集議題	鑑別風險機會	擬定因應措施	追蹤管理
- TCFD指引 - 同業CDP問卷 - 同業永續報告書 - 航空服務業趨勢	- 訪談各單位 - 各單位針對風險與機會議題發生可能性、衝擊程度進行評分，以及預估影響的短期(0年至3年)、中期(3年至10年)、長期(>10年)時間點，以制定短中長期因應策略。	永續發展委員會針對關鍵氣候風險與機會進行統整性規劃，將分析結果納入公司整體營運和風險管理策略，並與各執掌處室研討擬訂對應的措施與目標。	- 由永續發展委員會及轄下TCFD任務小組定期或不定期追蹤和檢討因應措施的執行進度，密切追蹤氣候議題因整體內外環境的變化情形，確保因應措施在動態環境之有效性。 - 各目標責任單位每年向TCFD任務小組提交目標達成情況 - 各目標責任單位定期開會檢討目標達成情況

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星宇航空相關之 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。

2024 年，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，星宇航空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，並向營運永續推展委員會提報相關成果。

氣候風險與機會鑑別矩陣圖



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
轉型風險	政策與法規	對航空業碳排放的監管	• 依循「我國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。	短期	自身營運
		碳排放交易與減量機制	• 遵循「我國國際航空業碳抵換及減量計畫(CORSIA)」於2050年達到淨零之目標。 • 碳費徵收、碳抵換，使營運成本上升。	短期	自身營運
	技術	SAF價值鏈未趨成熟	• 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。	中期	上游供應鏈、自身營運
		以低碳技術提供運輸服務的資本投資	• 航空製造產業持續投入低碳航空器研發，關乎未來航空動力設計；星宇航空投入更多資本支出，選擇引進更加節油減碳的機型及機隊。	短期	自身營運
	市場	永續燃料成本上漲	• 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。	中期	上游供應鏈、自身營運
	聲譽	消費者偏好低碳飛行	• 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，更有意願選擇碳排放量較低的飛行。若未能符合消費者需求，可能減少營收。	中期	自身營運、下游客戶
實體風險	急性	颱風和洪水等極端氣候事件的嚴重性和頻率增加	• 颱風和洪水等極端氣候事件造成飛機延誤或取消、飛行時間增加，衍生旅客改簽、飛航組員調度、燃油使用增加等費用。 • 損害機坪與跑道等基礎設施。	短期	上游供應鏈、自身營運、下游客戶
	慢性	平均氣溫上升	• 高溫使飛機升空的升力降低，影響飛機性能表現，迫使最大起飛重量受限，導致營收減少。 • 為維持客艙內空調舒適度，將增加燃油成本。	長期	上游供應鏈、自身營運、下游客戶
	慢性	降雨(水)模式變化和氣候模式的長期極端變化	• 強降雨頻率及強度相較以往提高，影響飛行路徑及航班起降，甚至因關乎飛行安全航班被迫取消、延誤及迫降。 • 長期降雨降低設備使用年限，使設備、維護成本增加。	長期	上游供應鏈、自身營運、下游客戶
產品與服務	低碳航空服務的開發和/或擴展		• 輕量化集裝箱(Unit Load Device, ULD)來降低載重；透過預選餐點、餐損控管，減少資源消耗及剩食。 • 建立系統計算每班飛機的碳排放量，減少燃油使用同時降低溫室氣體排放量。 • A321neo、A330neo機隊採無紙化作業，減輕航機負重，並落實低碳飛航管理。	短期	自身營運
	消費者偏好的變化		• 採購新一代高燃油效率及降噪的飛機型號，符合消費者低碳旅行的需求，亦建立品牌形象。	中期	自身營運、下游客戶
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
資源效率	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
	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。 • 透過符合臺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回應策略

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	- 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燃油，以此減少載油及油耗，同時增加酬載，進而增加營業收入。 - 透過跨部門合作，將所有航線納入申請縮小垂直間隔(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。
	機會	朝向更有效率的建築	- 資本支出增加 - 營運成本降低	- 新建總部航空城，以臺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。 - 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。
消費者偏好	機會	消費者偏好的變化	營業收入增加	- 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。 - 與google 合作並於官網預訂平臺提供選定航班及艙等之碳排放估算量，讓旅客計算及瞭解搭乘航班對環境的影響。
	轉型風險	消費者偏好低碳飛行	營業收入減少	- 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。 - 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。
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	- 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。 - 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 of sustainable aviation fuels)訂定政策。
	機會	低碳航空服務的開發和/或擴展	營運成本降低	- 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。 - 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。

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		減碳策略： - 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。 - 研擬減碳計畫，每半年一次執行目標檢核及政策擬定。	減碳績效與目標： 2024年目標、績效與達成情形請參考1.4重大主題鑑別與分析。 2025年目標、中長期目標請參考1.4重大主題鑑別與分析。
風險及機會	轉型風險	經鑑別星宇航空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以追蹤達成狀況。	
	實體風險	2024年度績效： - 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。 - 採購輕量化集裝箱(Unit Load Device, ULD)，降低機上重量。	目標： - 引進低碳排放貨機A350F。 - 除採購輕量化集裝箱外，亦透過餐損管控、機上無紙化作業等方式減輕航機載重。
	氣候機會		
資本配置		為因應營運規模擴大而擴充之新機隊，星宇航空在銀行團的高度支持下透過新臺幣320億元聯貸，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。	
內部碳定價		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。 目標： - 持續關注同業內部碳定價規劃及參與相關會議，藉由促進交流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。 - 預計3年內納入內部碳定價，持續追蹤市場價格和社會成本資訊，作為後續訂定之參考。	
薪酬		本公司研擬推動薪酬與氣候相關績效連結，確保公司內部落實氣候風險/機會因應行動目標 - 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。	



6

和諧健康職場

6.1 員工多元性和平等機會

6.3 職業安全衛生

6.2 人才發展與留任

6.1 員工多元性和平等機會

6.1.1 推動職場人權保障

星宇航空恪守《聯合國世界人權宣言》、《國際勞工公約》等國際人權公約，保護人權精神。我們反對任何形式的歧視，促進多樣性與包容性，保障勞動權利，堅決杜絕童工與人口販運等行為。星宇航空已制定並嚴格執行公司人權政策，確保人權價值在企業運作中落實。

星宇航空推動「DEI」職場文化，強調「Diversity」(多元)、「Equity」(平等)與「Inclusion」(包容)。確保人員考績與升遷均以工作表現與發展潛能作為評核依據，不因性別、性傾向、種族、年齡、婚姻狀況、宗教信仰、容貌、身心障礙等因素而有任何差別待遇或歧視行為。本公司保障結社自由與勞資集體協商權益，關懷弱勢族群，確保不使用童工，杜絕任何形式的強迫勞動與就業歧視，以公平、公正的方式落實就業、雇用條件、薪酬、福利、培訓、考核與晉升機會的平等。2024 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。

為進一步強化人權保障，本公司設立「申訴專責窗口」，提供獨立申訴信箱 (wecare@starlux-airlines.com) 與專責人員電話 +886-3-260-1800 分機 6799，並於公司安全管理系統內建置安全報告機制，確保與職業安全、員工關係、資訊安全及個資保護等相關的問題能夠透過機密、安全的管道迅速反映並獲得處理。2024 年，星宇航空並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、職場霸凌等歧視事件。



星宇航空人權政策

此外，星宇航空積極推動人權與職場多元教育訓練，內容涵蓋禁止強迫勞動、禁用童工、反騷擾、反歧視與性騷擾防治等議題。2024 年度，星宇航空致力於強化人權保障機制，《星宇航空人權宣言》簽署率達 100.00%(註 1)，承諾遵循人權相關政策與規範。此外，本公司積極推動人權教育訓練，合計受訓總人次為 4,216 人，總時數為 1,580.5 小時。

2024 年人權政策教育訓練名稱	課程時數 (小時)	人次	總時數 (人次 * 課程時數)
性平人權法制及案例簡介	3.00	7	21.0
就業歧視宣導及面試技巧	0.83	372	310.0
性騷擾防治及性別平等 (主管級)	1.00	387	387.0
性騷擾防治及性別平等 (一般員工) (註 2)	0.25	3,450	862.5
合計		4,216	1,580.5

註 1：2024 年度，一名員工為預計離職員工 (離職生效日為 2025 年 2 月 1 日)，儘管已提醒，仍未完成簽署人權宣言。經排除該員後，簽署完成率達 100%。

註 2：該課程統計人數基於 2024 年 6 月 17 日課程發布時的人數，涵蓋所有國內員工及空地勤人員，但不包括留職停薪員工以及 2024 年 6 月 17 日後到新進員工以及國外分公司人員。



6.1.2 人力結構與多元職場

2024 年，星宇航空員工總數達 5,047 人，其中正職員工 (不定期契約) 佔比約 96.67%，提供員工長期發展機會與保障。本公司致力於維護所有工作者的勞動權益，並確保合作夥伴遵循相關勞動法規與職場安全標準。

員工組成結構 (按性別)

性別	類別			年度		
				2022	2023	2024
男性	正式員工	定期契約	全職	10	37	71
			兼職	—	—	—
		不定期契約	全職	1,373	2,060	2,429
			兼職	26	1	—
	非正式員工	全職	1	—	6	
		兼職	—	—	—	
	小計			1,410	2,098	2,506
女性	正式員工	定期契約	全職	—	36	87
			兼職	—	—	—
		不定期契約	全職	1,041	1,937	2,450
			兼職	63	—	—
	非正式員工	全職	4	2	4	
		兼職	9	—	—	
	小計			1,117	1,975	2,541
員工總數				2,527	4,073	5,047

註 1：統計報導期間 2024 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 5：2024 年，星宇航空釐定外籍飛航組員、日籍客艙組員為定期契約，故依此原則同步更新 2022 年及 2023 年人數。
註 6：2024 年，星宇航空聘用一名無時數保證員工，為餐飲相關顧問，因未納入人事系統管理，故未計入員工總數統計。

員工組成結構 (按工作地區)

工作地點	類別			年度		
				2022	2023	2024
臺灣	正式員工	定期契約	全職	3	10	64
			兼職	—	—	—
		不定期契約	全職	2,239	3,688	4,442
			兼職	89	1	—
	非正式員工	全職	5	2	10	
		兼職	9	—	—	
	小計		2,345	3,701	4,516	
亞洲 (不含臺灣)	正式員工	定期契約	全職	2	1	94
			兼職	—	—	—
		不定期契約	全職	165	319	349
			兼職	—	—	—
	非正式員工	全職	—	—	—	
		兼職	—	—	—	
	小計		167	320	443	
美洲	正式員工	定期契約	全職	—	—	—
			兼職	—	—	—
		不定期契約	全職	15	52	88
			兼職	—	—	—
	非正式員工	全職	—	—	—	
		兼職	—	—	—	
	小計		15	52	88	
員工總數			2,527	4,073	5,047	

註 1：統計報導期間 2024 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 5：2024 年，星宇航空釐定外籍飛航組員、日籍客艙組員為定期契約，故依此原則同步更新 2022 年及 2023 年人數。

非員工工作者組成結構

性別	年度		
	2022	2023	2024
男性	—	10	8
女性	—	7	0
總數	—	17	8

註 1：2022 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；2023 年-2024 年度星宇航空之非員工工作者主要為外包商，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、以及 IT 相關客服業務等。

註 2：統計報導期間 2024 年 12 月 31 日結束日當天的員工數值。

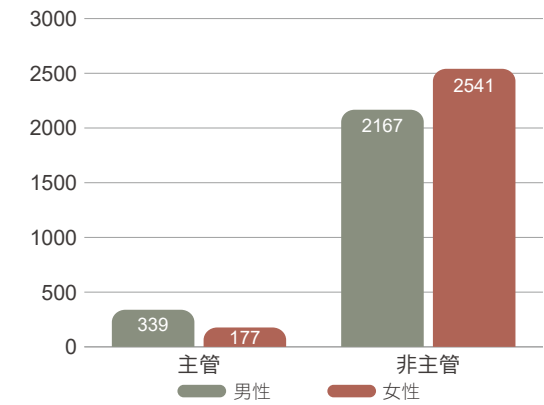
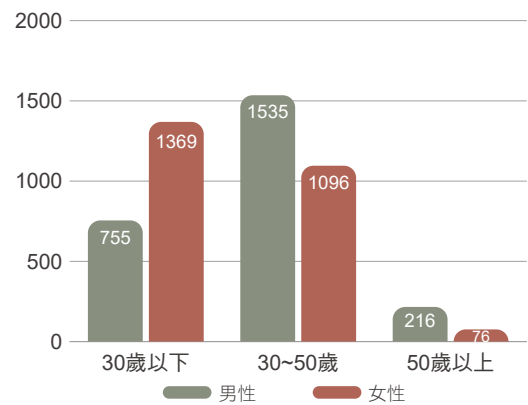
註 3：2022 年中疫情解封後方產生人力需求，經廠商遴選、面試等相關流程，實際人力於 2023 年進用，因此 2022 年無非員工工作者。

註 4：2024 年，星宇航空員工於性別分布上，男性約佔 49.65%、女性約佔 50.35%；年齡分布上，以年齡介於 30 歲～50 歲之同仁佔比最大，約佔總員工人數 52.13%，其次為同仁年齡 30 歲以下，佔全體員工的 42.08%；員工職級分布上，共有 58 位高階主管，其中女性高階主管占 17 位，女性占所有高階主管比例為 29.31%。

星宇航空員工結構

員工類別	30 歲以下		30 歲～50 歲		50 歲以上		總計
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
高階主管	—	—	8	6	33	11	58
中階主管	—	—	34	13	37	16	100
基層主管	3	3	172	109	52	19	358
一般員工	752	1,366	1,321	968	94	30	4,531
總計	755	1,369	1,535	1,096	216	76	5,047
占員工總數比率 (按性別區分)	14.96%	27.13%	30.41%	21.72%	4.28%	1.51%	100%
占員工總數比率 (按年齡區分)	42.08%		52.13%		5.79%		100%

註 1：主管級包含協理級 (含) 以上、經理級、課長級；非主管級為一般員工。



星宇航空性別比例 (男：女) 呈現逐年下降趨勢，從 2022 年的 1.26 降至 2023 年的 1.06，並於 2024 年達到 1:1，反映出公司在促進性別多元與職場平等方面的不斷進展。

2022 年 -2024 年度員工性別比

員工性別比例	男性	女性
2022	1.26	1.00
2023	1.06	1.00
2024	1.00	1.00

註 1：性別比以女性為基準值為 1。

星宇航空重視多元文化與職場包容，2024 年共有 23 位身心障礙員工、58 位持有原住民身分員工；在辦公場域，星宇航空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的就業機會，我們於求職平台特設立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)，招募有意願加入星宇航空身心障礙者，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潛力。

根據《身心障礙者權益保障法》第 43 條規定，本公司依法定應進用身心障礙者人數標準進行檢視。2024 年度本公司身心障礙員工人數未達應進用比例 1%。對於未足額進用部分，本公司已依規定向所在地主管機關定期繳納差額補助費。

員工學歷分布

學歷類別 / 年度	2022		2023		2024	
高中 (含以下)	208	8.23%	328	8.05%	378	7.49%
專科學校	132	5.22%	181	4.44%	255	5.05%
學士	1,982	78.43%	3,282	80.58%	4,079	80.82%
碩士	205	8.11%	282	6.92%	335	6.64%
總共	2,527		4,073		5,047	

註 1：統計報導期間 2024 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 / 年度	2022		2023		2024	
臺灣	2,373	93.91%	3,741	91.85%	4,510	89.36%
亞洲 (不含臺灣)	136	5.38%	286	7.02%	447	8.86%
歐洲	2	0.08%	3	0.07%	1	0.02%
美洲	16	0.63%	43	1.06%	89	1.76%
總共	2,527		4,073		5,047	

註 1：統計報導期間 2024 年 12 月 31 日結束日當天的員工數值。

6.1.3 完善的薪酬制度

星宇航空重視永續經營，尊重專業、成果共享，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，本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 2024 年薪資平均數新臺幣 1,094,603 元，薪資中位數新臺幣 712,911 元，相較於 2023 年，薪資平均數增加新臺幣 420,626 元，薪資中位數增加新臺幣 88,711 元，薪資平均數增加幅度較高的主要因為 2024 年之年度調薪、年度間人員晉升以及年終獎金核發月數提高。隨著新進員工獲得經驗並有機會晉升，新進員工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。

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	-	-	1.09	1.16
中階主管	-	-	1.04	1.05
基層主管	-	0.93	1.10	0.99
一般員工	1.10	1.00	1.15	1.04

註 1：本表薪酬比率女性薪酬皆為 1.00。

註 2：國內地勤人員之高階主管為協理級（含）以上人員、中階主管為經理級人員、基層主管為課長級人員。外站及空勤組員則按實際管理權責為之。

註 3：薪酬比率計算基準以固定薪資項目為之，包含基本薪資、管理津貼、專業類津貼等。

註 4：2024 年度，飛航組員無女性擔任高階或中階主管職位，且所有組員（不分性別）皆無基層主管職位，故未提供薪酬比率。

註 5：2024 年度，客艙組員（不分性別）皆無擔任高階或中階主管職位，故未提供薪酬比率。

2024 年重要營運據點男性與女性薪酬比率

地區	飛航組員	客艙組員	地勤人員
臺灣	1.14	0.99	1.21
美國	-	-	0.97

註 1：本表薪酬比率女性薪酬皆為 1.00。

註 2：重要營運據點以主要營運基地臺灣及重點拓展地區美國作為數據統計範圍，計算方式採所有僱用人員之薪酬比率，未再依職級區分。

註 3：2024 年度美國地區未聘僱當地飛航組員及客艙組員，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：新臺幣 / 元）

項目	2022	2023	2024	差異分析
非擔任主管全時員工（人數）	2,114	3,477	3,867	390
非擔任主管全時員工薪資平均數	684,834	673,977	1,094,603	420,626
非擔任主管全時員工薪資中位數	656,000	624,200	712,911	88,711

註 1：本公司經營模式係將地勤作業、警衛保全、機務維修、駕駛、餐勤配送等皆納入公司營運範疇，相較同業將上述業務獨立拆分由子公司經營有所不同，故相關薪資平均數 / 中位數亦有落差。

註 2：2024 年度，因應年度調薪、年度間人員晉升以及年終獎金核發月數提高，故薪資平均數 / 中位數相較於 2023 年上升。

組織薪酬最高個人與中位數薪酬比率

年度	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
2023	8.00	0.13
2024	7.09	0.80

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、未休假獎金、補助款、獎金等。

註 2：年度薪酬比率：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：考量薪資結構差異及為避免給薪月份落差，本項計算採計國內僱用且全年在職員工，不包含外站人員。

註 5：2023 年度採年度調薪幅度計算變化比率，2024 年度調整薪酬計算方式，改為以組織內薪酬最高員工的年度總薪酬增幅百分比，除以所有其他員工（不含最高薪酬員工）年度總薪酬增幅的中位數。

6.1.4 順暢的溝通管道

星宇航空提供全體同仁順暢、多元的溝通管道，包含以下：

(1) 溝通平台 (WECARE 信箱)：為達成員工問題與建議直接傳遞，透過雙向溝通與多元管道平台，以保密性與利益迴避原則，特設置員工意見信箱與申訴專線，適用情境包括：

- A. 工作相關問題或建議，經直屬主管反映未獲妥善處理者。
- B. 對公司經營管理提出建議。
- C. 遭受上司或同仁不當對待。
- D. 涉及性騷擾案件之舉報。

此機制確保員工意見獲得適當處理，促進良好溝通與職場環境優化。

(2) 安全報告系統 IQSMS：針對安全事件的申訴管道，包含員工關係、總務、一般危害、地面保安、資安及各資侵害等安全危害提供資訊及建議，透過同仁的資訊提供提升職場安全品質。

(3) 勞資會議：星宇航空於 2018 年 6 月成立星宇航空股份有限公司企業工會，定期與工會代表每季召開勞資會議，以持續改善管理措施和員工福利。目前，會議已在臺北內湖總部、桃園運籌中心以及桃園國際機場等三個地區進行，並計劃於 2025 年 3 月 7 日召開首次臺中區勞資會議，以讓各營業場所的同仁有機會表達意見。

截至 2024 年，員工加入工會的比例為 31.42%。工會代表每季召開勞資會議，涵蓋臺北內湖總部、桃園運籌中心及桃園國際機場，三個地區各分別舉行四場，共 12 場會議，討論 87 項議題，包括員工福利機票、津貼與交通車等，持續透過每季勞資會議交流與對話，達到勞資雙方共創共好，締造星宇航空更加友善、安全的職場環境。

(4) 團體協約及設立勞資關係推動專責單位：在董事長的支持下，2024 年 7 月 11 日工會與公司正式展開團體協約協商會，自第一次協商會議至年底，已舉辦 5 次協商會議，目前協商持續進行中，2024 年間未發生任何罷工或停工事件，顯示公司與工會之間維持著良好的合作關係，公司更於 2024 年 2 月 1 日起將原有組織，依業務職掌重新劃分並成立員工關係組 (Employee Relations Team)，用以強化勞資關係運作的持續性與和諧性，達到創造及維護正向員工關係所付出的行動，未來透過員工關係組該專責單位，將推動更多與政府、社區、非營利組織等利害相關人共構連結之永續活動，實踐社會企業責任，並使同仁能在星宇航空職涯中得到團隊歸屬感、工作成就感與社會使命感。

6.2 人才發展與留任

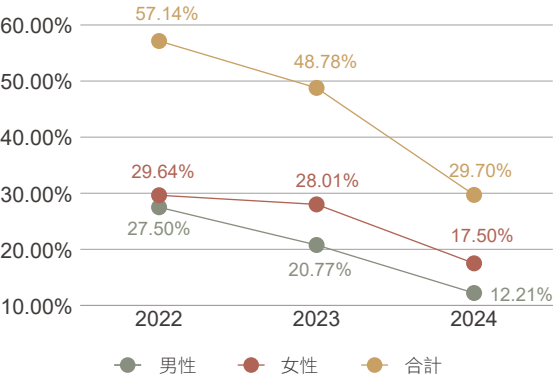
6.2.1 新進與離職狀況

2024 年度，星宇航空共招募 1,499 位新進員工，新進率約為 29.70%，共 321 位員工離職，離職率約為 6.36%。2024 年新進人員的比率與前兩年相比下降，主要原因在於星宇航空在 2022 年和 2023 年處於擴展階段，隨著 2024 年人員配置逐漸趨於完整，新人招募的速度相應放緩。2024 年度較前兩年度離職率下降，員工的穩定性有所提升。針對任職超過三個月之離職員工，離職前皆發放線上離職問卷供填寫，進行根因分析，其中以生涯規劃、家庭因素及身體健康等因為主。星宇航空結合同仁職涯發展需求，提供輪調、外派或晉升等多元機會，提供心理諮商、法律服務等員工協助方案，給予員工全方面支援，未來規劃自我成長及激勵講座，提升公司人才留任率。

新進人員情形

地區	性別	年齡 (歲)	2024	
			新進人數	新進率 (%)
臺灣	女	<30	582	72.93%
		31~50	207	25.94%
		>51	9	1.13%
	男	<30	306	55.54%
		31~50	218	39.56%
		>51	27	4.90%
亞洲 (不含臺灣)	女	<30	31	52.54%
		31~50	27	45.76%
		>51	1	1.69%
	男	<30	20	48.78%
		31~50	20	48.78%
		>51	1	2.44%
美洲	女	<30	9	34.62%
		31~50	13	50.00%
		>51	4	15.38%
	男	<30	9	37.50%
		31~50	12	50.00%
		>51	3	12.50%

註：新進率為〔(該年度依照各類別新進員工人數)/(該年度依據各地區及性別之員工人數)〕*100%。

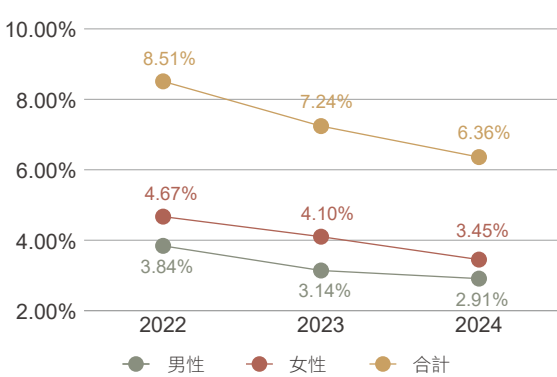


註：本圖表呈現本公司整體之新進員工比率，計算方式為〔(該年度依照性別之新進員工人數)/(員工年底總人數)〕*100%。

離職人員情形

地區	性別	年齡 (歲)	2024	
			離職人數	離職率 (%)
臺灣	女	<30	87	59.59%
		31~50	53	36.30%
		>51	6	4.11%
	男	<30	65	53.72%
		31~50	52	42.98%
		>51	4	3.31%
亞洲 (不含臺灣)	女	<30	8	40.00%
		31~50	12	60.00%
		>51	0	—%
	男	<30	9	45.00%
		31~50	9	45.00%
		>51	2	10.00%
美洲	女	<30	1	12.50%
		31~50	4	50.00%
		>51	3	37.50%
	男	<30	3	50.00%
		31~50	3	50.00%
		>51	0	—%

註：離職率為〔(該年度依照各類別離職員工人數)/(該年度依據各地區及性別之員工人數)〕*100%。



註：本圖表呈現本公司整體之離職員工比率，計算方式為〔(該年度依照性別之新進員工人數)/(員工年底總人數)〕*100%。

6.2.2 多元的員工福利

星宇航空重視員工的權益與福利，給予員工優於法律要求包含但不限於保險、退休金、休假等。我們亦有設置職工福利委員會，逐步籌畫多元福利措施，提供優於法律規範以外之多元福利政策，包含提供員工結婚禮金、喪葬補助費、傷病慰問與員工特約等福利制度，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。我們實施補假日不上班制度，提供同仁年度額外休假天數，同時設置員工優待機票制度，兼顧未婚無配偶者之福利與需求，落實平等無歧視政策。

星宇航空員工福利項目

五大面向	項目	內容
家庭關懷與禮金(註)	補助類：結婚補助、喪葬補助、傷病慰問金	提供員工申請結婚禮金、喪葬補助費及傷病慰問金。 2024年共計188名員工申請結婚禮金及喪葬補助費，10名員工申請傷病慰問金，總計金額為TWD4,458,000。
職工福利	員工認股計畫	2024年10月25日掛牌上市，以低於市價之認購價格提供員工認股。
	優惠類：特約住宿、員工購屋優惠	不限次數提供員工多元優惠，合作單位已達290家，持續增加中。
	員工電子福利平台禮金：生日禮金(禮品)、三節禮點或禮券	2024年共發放生日禮金(禮品)計3,472,800元、三節禮點計17,338,812元，共計11,226人次。
	員工酬勞方案	星宇航空年度彌補虧損後如有獲利，應提撥不低於百分之一為員工酬勞。
心理健康照護	定期舉辦健康講座	定期舉辦健康講座，加強員工身心健康，2024年下半年共舉辦1場，主題為「如何看懂健檢報告」。
	多元福利設施：健身房、員工餐廳、血壓計、多功能茶水間	開放健身房，供員工免費使用，；提供健康均衡的免費午餐和晚餐；各辦公場所設置血壓計，促進員工自主監測健康狀況。
	哺乳室	內湖總部及桃園運籌中心均設有哺乳室，採用門禁管理以確保隱私與安全，提供安心便利的空間。
	員工健康檢查	目前優於法規執行，30歲以下每五年一次、30歲-40歲每四年一次，40歲-50歲三年一次、50歲-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。
安心保障	員工勞健保	為員工投保的勞動保險和健康保險制度。以保障員工的基本生活與健康需求。
	員工急難救助與撫卹	提供員工全面支持，以應對生活中的突發困難。當員工遇到意外事故或重大疾病時，提供經濟援助，以緩解其財務壓力。

五大面向	項目	內容
安心保障	員工團體保險(壽險、意外傷害險、意外醫療險、住院醫療險、癌症醫療險)	為全體員工投保出差旅行平安險、雇主意外責任險及公費團體保險，開放員工父母、配偶及子女自行選擇加保。
幸福職場	補班日免出勤	員工在補班日休假，幫助員工在工作與生活之間找到更好的平衡。
	彈性工時設計	彈性工時制度，使員工能夠根據個人需求和工作任務靈活安排工時，提升工作與生活的平衡。
	性別平等工作條件	性別平等的工作條件，以確保所有員工不論性別均能享有公平的工作環境。
	安全工作環境優化	優化辦公空間及設備，強化職業安全工作場所的管理，促進員工之間的協作與溝通。
	轉調任制度	鼓勵員工根據個人職涯規劃與能力需求進行調任，促進跨部門的交流與合作，幫助員工快速適應新職位。

註 1：家庭關懷禮金為依法設立職工福利委員會，並由公司及員工提撥福利金。
註 2：上述福利項目僅適用於臺灣營運據點，實際福利項目可能因不同營運據點而有所變動。

本公司提供失業員工非自願離職證明書，以確保後續順利申請失業給付及相關政府救助資源，協助其度過工作銜接期。

本公司提供退休員工，優待機票，肯定員工長期貢獻。

星宇航空退休計畫

星宇航空根據勞動基準法和勞工退休金條例制定了員工退休相關制度辦法，並成立「勞工退休準備金監督委員會」，開立勞工退休準備金專戶。2024 年度，帳列退休金費用金額為 190,848,655 元，確保員工退休後可享應有之權益。

退休金總金額 (單位：新臺幣元)

年度	2022	2023	2024
勞退舊制	58,522	448,075	1,893,597
勞退新制	78,158,279	149,986,521	188,955,058
合計費用	78,216,801	150,434,596	190,848,655

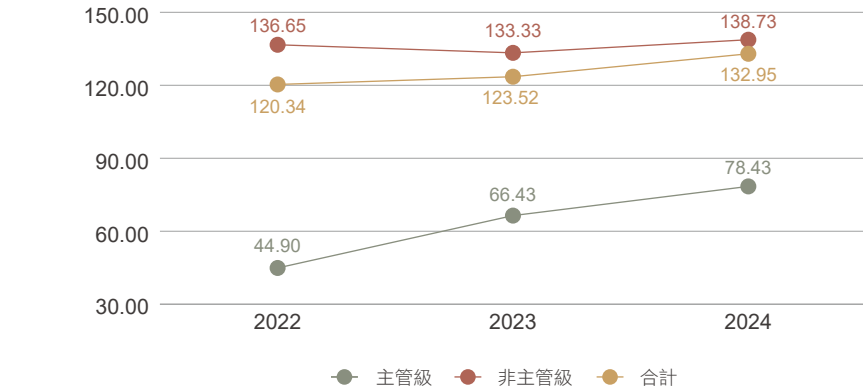
6.2.3 育嬰假

為鼓勵並支持員工安心培育下一代，星宇航空依法令讓員工享有育嬰留職停薪的權利。2024 年，星宇航空共有 58 位同仁申請育嬰留職停薪，預計育嬰留停復職 29 位、實際復職 28 位，復職率達 96.55%；另 2023 年復職共 9 位，其中 8 位留任一年以上，留任率達 88.89%。

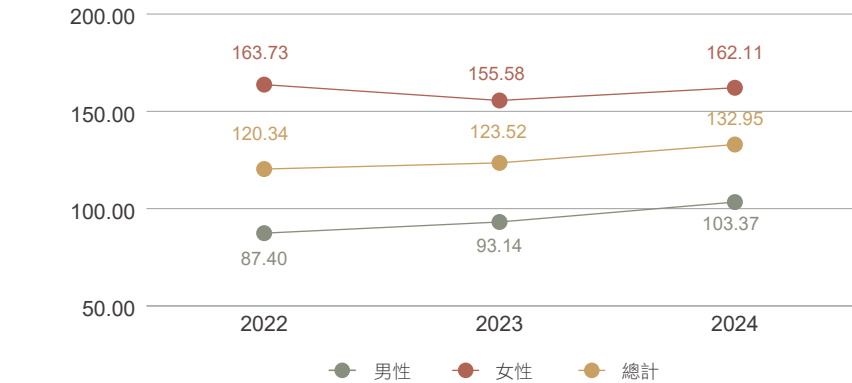
項目	男性人數	女性人數	總計
2024 年度－有權申請育嬰留停 (A)	195	121	316
2024 年度－實際申請育嬰留停 (B)	11	47	58
2024 年度－預計育嬰留停復職 (C)	9	20	29
2024 年度－實際育嬰留停復職 (D)	9	19	28
2023 年度－實際育嬰留停復職 (E)	2	7	9
2023 年度－育嬰假復職後十二個月仍在職的 (F)	2	6	8
育嬰留職停薪申請率 (B/A)	5.64%	38.84%	18.35%
復職率 (D/C)	100%	95.00%	96.55%
留任率 (F/E)	100%	85.71%	88.89%

6.2.4 人才發展管理

星宇航空針對不同階層與職務，規劃相應之教育訓練課程。2024 年，星宇航空透過海外展覽、讀書會、導師制度、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。從 2022 年到 2024 年，星宇航空員工平均受訓時數顯示出穩定的增長趨勢，有助於提升公司內部的工作效率和服務。2024 年，教育訓練受訓人數達 5,047 人次，平均訓練時數共計 132.95 小時。



註 1：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。
註 2：主管級包含協理級 (含) 以上、經理級、課長級；非主管級為一般員工。
註 1：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。



註 2：本公司女性員工平均訓練時數高於男性，主要係因航空業女性員工比例較高，且多數任職於需定期參加乘務訓練與飛安訓練之空勤職務，故整體訓練時數相對提高。

員工發展代表性計畫

人才發展階段	名稱	計畫 / 專案說明	執行方式	參與度	參與人數	計畫 / 專案效益
基石階段	新員工基礎養成	1.安排新進『地勤人員』修習。課程內容包含星宇航空通識課程、保安認知訓練、職安相關訓練及其它法令規範課程。 2.新進『空服人員』除行政及法律相關必修課程外，安排客艙安全服務課程、美姿美儀課程(儀態、彩妝)、廣播課程、酒類知識介紹課程及星宇航空文化課程。 3.新進『飛航人員』若無飛行經驗之新人，將先送往飛行學校進行訓練外，待合格返國後，將接受地面學科訓練、模擬機術科訓練及航路操作經驗線上課程訓練；有飛行經驗之新人，除無須送往飛行學校外，亦將接受上述三項重點訓練課程。	實體/線上	100%	2024年度共710名地勤新人學員參訓、424名空服新人學員參訓、97名飛航新人學員參訓。	協助新進人員瞭解星宇航空價值、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，發揮專業能力。
成長階段	基層主管養成以及中階主管進階培訓	定期舉辦「新晉升基層主管培訓課程」及「中階主管訓練課程」，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；針對中階主管亦進行溝通協調力、團隊領導力、管理力、績效力及法遵專業進行訓練，使其展現中階主管之價值。	實體	100%	2024年度共74名學員完訓	新任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；而中階主管能強化及掌握整個部門的領導及管理技能，使團隊目標與組織目標朝向一致並確實發展。
領航階段	內部專業師資養成	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%	2024年度共23名學員完訓	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。



註 1：參與率為實際參訓人數 / 派訓人數 x 100%

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，為了有效評估員工的工作表現並提供適當的反饋，星宇航空分別訂定「員工績效評核辦法」、「飛行員管理手冊」、「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的績效評估流程，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。2022 年至 2024 年，星宇航空對地勤人員、飛航組員及客艙組員的考核執行率均達 100%，確保員工符合專業標準與作業要求。

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，由雙方確認即完成績效評核。
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。	「專業能力指標」：依照法規藉由每年執行2次Proficiency Check(適職性考驗)、每年1次Annual Line Check(年度航路考驗)檢核飛航員專業能力。 「綜合行為職能指標」：每月以「飛航員績效考核提報表」進行評核，評核項目包含「獎懲紀錄」、「特殊貢獻」、「組織參與與融入」，於年底統整各月表現並進行，陳報直屬主管及高級主管。
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 1：地勤人員為地面上服務人員，包含所有內部辦公室人員。

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。員工若管理職能與行為指標任一項目或加權後總評等低於標準者，將給予觀察期，或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，於兩個月後面談確認成效。且於兩個月之改善期間內，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，開發員工的潛能與特質，鼓勵優秀者多所發揮、督促待改進者加以調整，達到適才適所並完善人才培育。

6.3 職業安全衛生

◆ 政策與承諾

政策

星宇航空訂定《星宇航空安全政策》並適用於全體同仁，確保飛行安全的核心承諾。

承諾

星宇航空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。我們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

正面實際衝擊管理

星宇航空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。

負面實際衝擊管理

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。星宇航空透過導入管理系統持續改善作業流程與工作環境，盡力避免任何型式之職業災害發生。

◆ 有效性評估

質化

1. 每季召開職業安全衛生委員會。
2. 每年實施ISO 45001:2018職業安全衛生管理系統之追蹤審查及維持證書之有效性。

量化

2025年目標、中長期目標請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 目標 / 標的

短中長期目標 KPI

2025年目標、中長期目標請參考1.4重大主題鑑別與分析

◆ 申訴機制

權責單位

人力資源室員
工關係組

聯絡方式

1. 職場不法侵害申訴途徑：申訴專線+8863-260-1800 #7101、#7103 / 專用電子信箱 shd@starlux-airlines.com
2. 人力資源室：
專線+886-2-2791-1000#6799
專用電子信箱：wecare@starlux-airlines.com

通報機制

- 事發單位現場人員應立即執行緊急應變處置措施
- 事發單位通知事發部門主管與人力資源室、職安衛室
- 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
- 事發單位提出矯正改善措施
- 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
- 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

6.3.1 職安衛政策與管理系統

星宇航空致力打造員工安全與健康的工作環境，重視健康安全職場文化，由全體同仁自主導入職業安全衛生管理系統，於 2024 年度正式通過「ISO 45001 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，範圍涵蓋臺灣各廠區：臺北內湖總部、星宇航空形象門市（臺北）、桃園國際機場、遠雄貨運辦公室、臺中辦公室、桃園運籌中心之工作者（員工、承攬商等）。

此次成功通過雙系統認證，不僅彰顯公司對員工職安的重視，也使星宇航空成為國內最短時間內獲得該認證的航空公司。



星宇航空職業安全衛生委員會

星宇航空設置職業安全衛生委員會，每季召開一次職業安全衛生委員會會議，由本公司最高主管召集，委員由各單位主管、安全衛生管理人員、醫護人員和勞工代表組成，並且勞工代表必須占會議成員總數的 1/3 以上。

在會議期間，委員們會討論廠域內所有安全衛生活動，並就各計畫和執行結果提出建議。如果發生了人員或設備的災害，單位主管需要說明並提出改善措施，以實現檢討和改善的目標，防止問題再次發生。

此外，本公司內部員工可以隨時通過電話、電子郵件等方式向職安衛人員或勞工代表提供職安衛相關建議，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。

2024 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	14	7	0	33%	4	1次/季

2024 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	2024
職業安全衛生管理系統涵蓋員工人數 (a)	4,516
經內部稽核之管理系統下涵蓋的員工人數 (b)	4,516
經外部組織稽核或認證之管理系統下涵蓋的員工人數 (c)	4,516
員工總人數 (d)	5,047
職業安全衛生管理系統涵蓋率 (a / d)	89%
內部稽核覆蓋率 (b / a)	89%
外部稽核覆蓋率 (c / a)	89%

註 1：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。

2024 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，職業安全衛生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。 針對特殊作業場所工作的員工，提供特殊作業健康檢查。	目前優於法規執行，30歲以下每五年一次、30歲-40歲每四年一次，40歲-50歲三年一次、50歲-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。 依循法規每年執行特殊健康檢查一次，依作業性質提供對應的特殊作業健康檢查(如噪音、粉塵、有機溶劑物質、特定化學物質檢查等)。
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	掌握勞工作業環境實態與評估勞工暴露狀況，針對化學性因子及物理性因子採取規劃、採樣、測定。	依法規要求及頻率進行相對應之作業環境監測(次/半年)。
ISO 45001 職安衛管理系統維持	確實執行職業安全衛生管理系統，針對鑑別出之問題持續進行改善。	定期召開職業安全衛生管理審查會議，針對其系統執行之成效進行管理審查。

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



依據危害風險分級原則，將風險區分為不可接受風險（高度及重大風險）與可接受風險（中度及以下風險）。對於高度及重大風險，須透過適當的控制措施將風險降至中度以下；而中度及以下風險則需透過維修保養、監督查核及教育訓練等機制，確保防護設施的有效性與持續優化。2024 年完成 1,478 項危害鑑別，結果顯示無不可接受風險。針對部分風險，提出 7 項安全優化改善計畫，提升職場安全與風險管理成效。

安全優化改善管理計畫

目標	管理方案	說明
降低通勤職災發生率 (低於 2023 年通勤職災發生率)	道路交通安全教育計畫	2024年度全體同仁已完成「2024道路交通安全宣導」。
優化桃園運籌中心辦公室急救	優化桃園運籌中心辦公室急救路線	2024年度，考量同仁使用需求，將桃園運籌中心二樓AED位置由模擬機區調整放至公共區域，以優化急救路線。
降低砂輪機研磨時造成的危害	加裝舌板及工作支架	依據機械設備器具安全標準規範，桌上用研磨機及床式研磨機使用之護罩，應以設置舌板或其他方法，使研磨之必要部分之研磨輪周邊與護罩間之間隙可調整在十毫米以下。裝備維修課已完成安裝。
化學物質噴濺眼睛皮膚時，可以快速將化學物質移除，避免危害進一步擴大	作業場所新裝設緊急洗眼及沖淋設備	置備員工洗眼、洗澡、漱口、更衣、洗滌等設備，保障員工從事其身體或衣著有被污染之虞之特殊作業。
防止使用 50% 硫酸造成的危害	電動小型車電瓶再生委外維修	減少硫酸使用，委由原廠執行，作業場所已無硫酸之任何使用、處置或貯存。
提升職業安全衛生管理人員本質專業知能以因應管理系統新趨勢	派遣內部職員參與ISO 45001:2018主導稽核員課程	派員參加主導稽核員課程以增加員工認知能力，皆已於 2024年度完成受訓並取得證書。
降低廢氣逸散之危害	輪胎工廠烤箱增設局部排氣管	增設排氣管路，降低員工健康風險。

危害風險分級類別

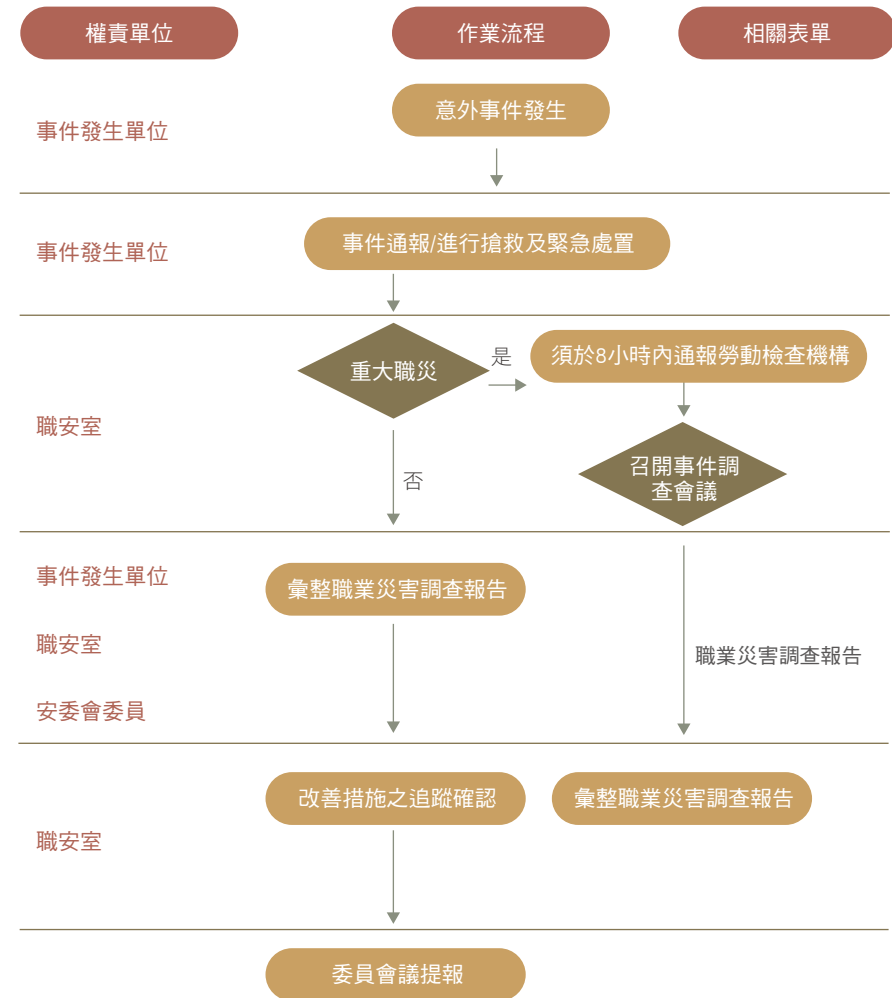
分級類別	風險控制規劃
5－重大風險	須立即採取風險降低設施，在風險降低前不應開始或繼續作業。
4－高度風險	須在一定期限內採取風險控制設施，在風險降低前不可開始作業，可能需要相當多的資源以降低風險，若現行作業具高度風險，須儘速進行風險降低設施。
3－中度風險	須致力於風險的降低，例如： - 基於成本或財務等考量，宜逐步採取風險降低設施、以逐步降低中度風險之比例。 - 對於嚴重度為重大或非常重大之中度風險，宜進一步評估發生的可能性，作為改善控制設施的基礎。
2－低度風險	暫時無須採取風險降低設施，但須確保現有防護設施之有效性。
1－輕度風險	不須採取風險降低設施，但須確保現有防護設施之有效性。

6.3.3 職業事故調查程序

為確保全體工作者之安全，星宇航空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有《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》、《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。如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重大職業災害，於事故發生後，事件發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 8 小時內通報勞動檢查機構。事件調查藉由人員訪談、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。本公司將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。

職業災害調查流程圖



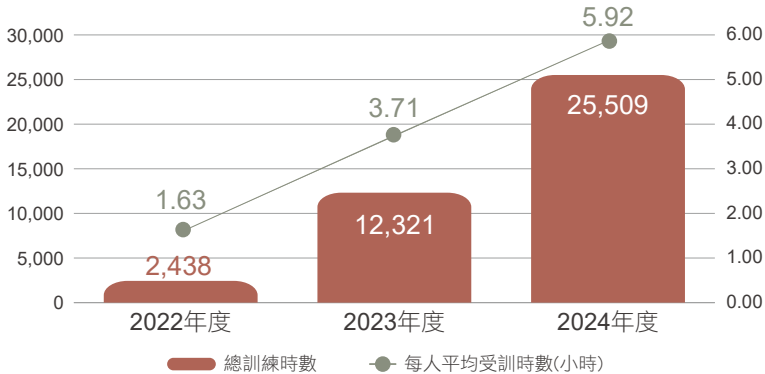
承攬商管理

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，並成立協議組織，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。2024 年度年度承攬商均無發生職災事件。

6.3.4 職安衛教育訓練

為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，本公司依法規及職務需求，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、急救人員等等在職訓練。

2024 年本公司職業安全衛生教育訓練總受訓人次為 4,306 人次、總受訓時數 25,509 小時、每人平均受訓時數 5.92 小時。相比於 2022 年與 2023 年，2024 年訓練時數及每人平均受訓時數大幅提升，主因在於 2024 年度為職業安全衛生人員主因在於本年度 2024 年度為職業安全衛生人員、高壓氣體 / 營造作業 / 有害作業主管、特殊作業人員及急救人員提供複訓。



2024 年職安衛教育訓練一覽

課程類別	受訓時數	受訓人次	舉行場次	總訓練時數 (受訓時數 * 受訓人次 * 舉行場次)
職安衛主管教育訓練	42	4	2	336
職安衛人員教育訓練 (複訓)	6	2	2	24
高壓氣體 / 營造作業 / 有害作業主管教育訓練 / 有害作業主管教育訓練 (初訓)	18	13	7	1,638
高壓氣體 / 營造作業 / 有害作業主管教育訓練 / 有害作業主管教育訓練 (複訓)	6	1	1	6
具有危險性機械或設備教育訓練 (複訓)	3	7	5	105
特殊作業人員教育訓練 (高空工作車初訓)	16	67	15	16,080
特殊作業人員教育訓練 (小型鍋爐 + 堆高機初訓)	18	8	7	1,008
特殊作業人員教育訓練 (複訓)	3	9	7	189
勞工健康服務人員教育訓練	—	—	—	—
急救人員教育訓練 (初訓)	16	30	4	1,920
急救人員教育訓練 (複訓)	3	19	1	57
一般安全衛生教育訓練	1	4,146	1	4,146
合計	132	4,306	52	25,509

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 2：2024 年職業安全衛生人員教育訓練、高壓氣體 / 營造作業 / 有害作業主管教育訓練、特殊作業人員教育訓練及急救人員教育訓練皆提供複訓，因此訓練時數有所上升。

6.3.5 職業健康服務與促進活動

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 6 大計畫提升員工認同感與向心力，創造競爭優勢。

項目	服務提供對象	管理作法	績效
人因性危害預防計畫	本公司全體員工	SOP-SHD-19-006 人因性危害預防管理辦法	2024年度，配合年度體檢依自覺症狀填寫「肌肉骨骼症狀調查表」，針對疼痛程度達3分以上共19人進行衛教及收案管理。
母性勞工健康保護計畫	生理週期及生育能力之育齡女性同仁	SOP-SHD-19-009 母性健康保護管理辦法	2024年度，保護對象共計27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。
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	SOP-SHD-19-008 異常工作負荷促發疾病預防管理辦法	2024年度，配合體檢進行過負荷調查，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3人、中度風險251人；低度風險362人，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	星宇航空全體員工	SOP-SHD-19-007 執行職務遭受不法侵害預防管理辦法	2024年7月份展開調查，共有24處室一級單位完成調查。2024年度調查結果無重大不法侵害事件。
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	SOP-SHD-21-003 戶外作業 熱危害預防管理辦法	2024年 4月22日針對機務處、地勤處等戶外作業同仁發放「高氣溫戶外作業危害防範措施檢核表」，檢核結果皆符合評估項目；並於 2024年5月13日辦理熱危害預防教育訓練，共 1,282位員工通過受訓。
中高齡與高齡工作者安全衛生管理辦法	適用於年滿45歲之同仁	SOP-SHD-23-003 中高齡與高齡工作者安全衛生 管理辦法	2024年度，配合體檢進行問卷調查，個案共計41人，經醫師面談後，評估為健康無異常、皆適任原工作，給予個人健康指導。

健康促進服務與計畫

星宇航空持續推動多項健康服務與促進方案，適用於本公司全體員工，讓員工身、心、靈都能獲得完善的照護。

項目	說明	主要解決特定健康風險	2024 績效 / 成果
臨場健康諮詢服務	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。	2024年度，針對中高風險共安排350位同仁參與一對一臨場健康諮詢服務。
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。	為增進同仁對健康知識的了解，請職業醫學專科醫師進行解說，協助高風險族群採取早期介入與預防措施。	2024年舉辦「如何看懂健康報告」講座，邀請職業醫學科醫師教導同仁分析看懂健康報告，以了解自身健康狀況。
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。	2024年度，共安排662位同仁參與年度健康檢查，項目及頻率皆優於法規規範。
員工壓力管理關懷	依據勞動部職業安全衛生署發布之異常工作負荷促發疾病預防指引 (第二版)，安排同仁填寫「員工過負荷量表」	依量表結果並綜整健康檢查數據，評估辨別高風險群。	2024年度體檢對象涵蓋空地勤，共616人填寫過負荷量表，經綜合評估，高度風險3人、中度風險251人、低度風險362人，針對中度風險者，醫務室主動提供生活習慣、壓力調適等疾病預防衛教資訊供同仁參考，高風險者則安排由醫師健康關懷，評估個案輪班情形及工作性質、健康檢查結果等狀況後給予健康指導。 經復評後，3位高風險員工因工作條件調整等因素，其健康狀況已改善，風險等級皆已降低。
友善健康職場	國健署持續推動職場健康促進，提供個人完善的健康資源、全面評估改善生理及社會心理工作環境，共同齊心營造健康職場，建立健康的支持性工作環境。	提升同仁健康自主意識及母性健康保護	- 各辦公場所設置血壓計，方便員工隨時量測血壓。 - 為支持育齡員工的需求，設立舒適完善的哺乳室，內部配備專用冰箱、沙發等，並採用門禁權限管理確保隱私安全，且由專人負責維護。

根據勞動部勞工健康保護規則，星宇航空依循法規要求，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，本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，保護顧客的健康安全。

近 2 年健檢執行情形
 (單位：新臺幣仟元)

年度	2022		2023		2024	
員工類型	一般人員	供膳人員	一般人員	供膳人員	一般人員	供膳人員
預算金額	1,125	10	584	10	1,235	10
執行金額	209	5	555	10	1,026	34
執行人次	135	7	358	16	662	52
每人執行金額	1.55	0.65	1.55	0.65	1.55	0.65

註 1：依據「食品良好衛生規範」，明定雇主對該事業單位從事供膳業務之勞工，應於僱用及每年定期實施供膳人員體檢。
 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。
 註 3：配合員工餐廳導入 HACCP 食品安全管理系統之要求，凡與食品接觸 (包含打菜和包便當) 及 HACCP 管制系統小組之人員，每年皆需依法接受食品從業人員健康檢查。故自 2025 起將總務處庶務部廚務清動課的所有成員加入供膳體檢。
 註 4：根據星宇航空員工健檢規定，健檢的執行頻率依員工年齡及健康狀況進行安排：年滿 60 歲以上者每年 1 次、50 歲 -59 歲者每 2 年 1 次、40 歲 -49 歲者每 3 年 1 次、30 歲 -39 歲者每 4 年 1 次、未滿 30 歲者每 5 年 1 次；重大異常者則由臨場服務醫師評估後，每 2 年 1 次。

6.3.6 職業傷害與職業病

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，持續優化管理方針。2024 年度，本公司發生兩件重大職災，分別為高處墜落事件及立牌傾倒傷害事件。在高處墜落事件中，機務處維修人員因梯架未妥善設置護欄導致跌落，本公司已完成設置並強化人員訓練，規定 A330neo/A350-900 電子艙僅可使用 180 梯架，以提升作業安全。在立牌傾倒傷害事件中，職員因推式立牌底座穩定度不足，導致立牌傾倒並砸傷左腳背。本公司已全面停用該類立牌，改以更穩固的三角立柱與固定式標示替代，並調整存放地點，以降低倒塌風險。

此外，2024 年度公司因三起違反《職業安全衛生法》之事件遭受金錢裁罰，總罰款金額累計新臺幣 18 萬元。違規事項包括：未完成優先管理化學品之申報、未依規定通報重大職災 (上述嚴重職災事故中的立牌傾倒事件)，以及未符合職業安全衛生設施規則有關護欄之設置 (上述重大職災的高處墜落事件)。本公司已採取具體改善措施，包括加強化學品登錄、職災通報機制及設施改善與訓練，並計劃新增 5 座 180 梯架，以強化作業安全。

星宇航空定期宣達職業災害及提醒同仁留意工作場域強化安全意識，要求即時回報潛在風險，並針對職災事件提供教育訓練與宣導。若職災因硬體設備問題導致，將立即檢討並進行調整；若因個人操作不當，則加強內部培訓與安全意識宣導，以防範類似事件再次發生。未來本公司將持續完善職業傷病管理機制，定期檢討並動態優化相關措施，邁向零職災目標。

2022 年度、2023 年度及 2024 年度職業傷病數據

年度	總經歷工時 ^{註 1}	損失日數 ^{註 2}	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 ^{註 5}
			數量	比率 ^{註 3}	數量	比率 ^{註 4}		
2022	3,024,007	3	2	0.66	0	0	0	0
2023	5,745,858	134	14	2.44	1	0.17	0	0
2024	7,785,284	495	18	2.31	2	0.26	0	0

註 1：全體員工實際經歷之工作時數加總：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 106] / 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 106] / 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。
註 7：本公司均依照相關法律規定，提供職業災害保險的傷病給付。

在航空業的日常運營中，維修、燃油補給、電力設備操作及其他特殊作業，若未妥善管理，可能引發火災風險。為確保飛航及地面作業安全，我們建立嚴格的火源管控機制，並透過持續宣導與精進作業標準，降低潛在風險。2024 年度，本公司未發生任何火災事件，展現我們對安全管理的嚴格落實與風險預防的有效性。





7

公眾責任與社會參與

7.1 產學合作

7.2 社區公益

7.3 臺灣品牌國際推廣

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。通過專業訓練和實習活動，讓學生貼近實際工作，探索自己的職涯方向。也為公司提供招募優秀人才的管道，滿足業務需求及人才儲備。

本公司定期舉辦校園講座，讓學生了解航空業、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，豐富學生知識，拓展視野。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。

未來規劃

活動主題	活動名稱	預期活動內容 / 投入 / 產出 / 效益
校園合作關係深耕	實習合作計畫案/實習接就業合作計畫案	實習合作計畫案/實習接就業合作計畫案之內容將比照2024年執行，目前已確定將新增國立虎尾科技大學、文藻外語大學等二校，實習人數預計將超過30人。
	校園講座	校園講座之規劃及執行內容將比照2024年執行，持續強化與航空相關系所之連結。

國立高雄餐旅大學校園講座



朝陽科技大學校園講座



星宇航空營



活動名稱	活動內容	活動投入			產出及成果		
		時間	投入人力	投入金額	活動產出	活動效益	活動反饋
國立高雄餐旅大學實習合作計畫案	透過實習合作計畫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6月-2024年6月(共計13個月)	人資人員3位	832,000	參與學生2人/星宇航空人員3位	1. 培養未來的人才，提前儲備優秀的人才，確保企業在未來能夠擁有高素質的團隊成員。 2. 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。 3. 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。	師生雙方皆對本活動給予正面回饋，透過實習計畫除了拉近產學之間的距離，也培育實習生在專業能力、人際關係、職業素養以及未來職業規劃方面都有積極的影響。對公司而言，實習計畫不僅做為人才儲備與招聘管道，單位主管表示透過本計畫更能縮減訓練成本、增加業務創新觀點及促進團隊多元與包容性。
國立高雄科技大學實習就業合作計畫案		2024年7月-2025年7月(共計13個月)	面試人員2位/工作人員1位	455,000	參與學生1人/星宇航空人員3位		
銘傳大學實習就業合作計畫案		2024年3月-2024年6月(共計4個月)	人資人員3位	1,260,000	參與學生9人/星宇航空人員3位		
長榮大學實習就業合作計畫案		2024年7月-2025年6月(共計12個月)	人資人員3位	900,000	參與學生2人/星宇航空人員3位		
朝陽科技大學實習就業合作計畫案		2024年7月-2025年5月(共計11個月)	人資人員3位	2,464,000	參與學生7人/星宇航空人員8位		
醒吾科技大學實習合作計畫案	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、職涯發展與職務介紹等，以此拉近公司與在校生的距離。	2023年7月-2024年6月(共計12個月)	人資人員3位	864,000	參與學生2人/星宇航空人員3位	(1)講座提供學生與業界專家交流的機 會，有助於在校生建立職業規劃和人脈關係。 (2)有助於企業招聘優秀人才，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 和技術作奠定基礎。	校方表示透過校園講座，使師生能直接與業界專業人士進行交流與討論，進而了解實際工作中的挑戰與機會，從而更能激化未來職業發展，增強學生的職場準備度。同時，也為學校提供了與實務接軌的資源，有助於豐富課程內容。
萬能科技大學實習合作計畫案		2023年7月-2024年6月(共計12個月)	人資人員3位	480,000	參與學生1人/星宇航空人員3位		
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、職涯發展與職務介紹等，以此拉近公司與在校生的距離。	2024年5月	人資人員3位	8,300(交通費)	參與學生70人/星宇航空人員3位	(1)講座提供學生與業界專家交流的機 會，有助於在校生建立職業規劃和人脈關係。 (2)有助於企業招聘優秀人才，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 和技術作奠定基礎。	
朝陽科技大學校園講座(航空運務系)		2024年5月、2024年12月	人資人員2位、機場人員2位	4,960(交通費)	參與學生50人/星宇航空人員4位		

註 1：投入金額為學生薪資成本(新臺幣元)，計算方式為(每月月薪*實習月份)*人數

7.2 社區公益

星宇航空 x 雅詩蘭黛集團《粉紅絲帶乳癌防治宣傳》

星宇航空與雅詩蘭黛集團攜手響應每年度 10 月粉紅絲帶乳癌防治活動，透過創新科技與社區公益行動，擴大乳癌防治的影響力。2024 年度，星宇航空投入超過百萬價值的人力與經費於 CGI(Computer-Generated Imagery) 動畫技術，將象徵乳癌防治的粉紅絲帶繫於 A350-900 機身，營造飛機綁著巨型粉紅絲帶翱翔天際的震撼視覺效果，透過網路傳遞粉紅力量，喚起大眾對乳癌防治的關注。此外，星宇航空客艙組員及機場運務員也將於乳癌防治月期間配戴粉紅絲帶，號召社會大眾共同參與，攜手推動健康意識。

雅詩蘭黛集團自 1992 年由 Evelyn H. Lauder 女士發起粉紅絲帶運動以來，已連續 30 餘年致力於推動乳癌防治，並透過每年 10 月的乳癌防治月，串聯企業、社區與名人共同參與。星宇航空已連續 2 年響應雅詩蘭黛粉紅絲帶乳癌防治活動，很榮幸能夠參與國際級慈善公益活動。為突破以往宣傳模式，2024 年首度推出 CGI 動畫影片，希望透過吸睛的視覺效果讓更多人意識到乳癌防治的重要性，影片累計近 100 萬次觀看，並獲得近 50 則留言，展現高度關注與良好回饋。透過網路分享達到最好的宣導效果，未來星宇航空也將繼續投入各式公益活動。



星宇航空 x 美麗佳人粉紅路跑

2024 年度，星宇航空積極響應美麗佳人乳癌防治路跑活動，榮幸成為此次活動的贊助廠商之一。為了提升社會大眾對乳癌防治的認識與意識，星宇航空不僅贊助活動期間的機票抽獎，於活動現場設置各種宣傳物料，共計約 2,000 人參加，全力擴大防治訊息的傳播範圍。透過這次與美麗佳人的合作，讓更多人了解乳癌防治的重要性。

PinkRun10週年特別企劃

粉紅護照

任務跑友集點抽萬元大獎!

跑友憑粉紅護照集點卡於指定攤位完成品牌體驗活動後即可集點，集滿點數現場可領取限量好禮(四擇一)，還有機會抽中星宇航空「台北-札幌單人來回機票」等萬元大獎。



星宇航空 x 《BIG》航向世界

星宇航空很榮幸贊助「BIG 航向世界」北美巡迴影展的機票，支持魏德聖導演及其團隊，讓這部充滿愛與希望的電影飛向世界，觸動更多觀眾的心。《BIG》是一部以抗癌兒童為主題的臺灣兒童電影，講述來自不同背景的六個家庭如何從衝突到彼此扶持，共同面對生命挑戰的故事。此次巡迴行程緊湊，團隊每日奔波於不同城市，克服長途飛行與時差挑戰，傳遞生命的力量。旅程中，臺灣同鄉會的熱情接待，讓團隊深刻感受到海外社群的溫暖，也展現了全球華人對臺灣文化與公益的支持。

星宇航空長期關注兒童福祉與文化公益，此次很榮幸能夠協助推動這場文化交流旅程。我們期待，透過影像與故事，讓世界看見臺灣的感動與力量，並為更多需要關懷的孩子帶來希望。未來，星宇航空將持續支持影視文化發展，讓公益的影響力飛向更遠的地方。



星宇航空 x 臺北 101 50/50「夢想高飛」特覽

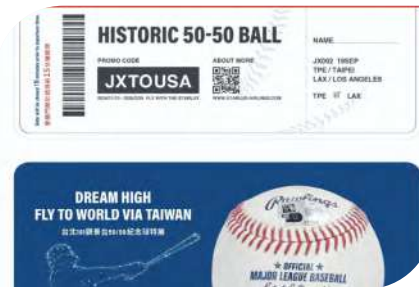
為了支持基層棒球的發展及協助偏鄉兒童的教育，星宇航空與臺北 101 攜手 10 家愛臺灣的企業，共同推出「你捐款、我點燈」活動，旨在將臺灣的棒球文化推向國際舞台。在此次活動中，星宇航空發揮創意，協助設計展場電梯的佈置，運用富有棒球元素的設計，讓前往展場的旅客在乘坐電梯的同時，感受到濃厚的棒球氛圍。此外，星宇航空也推出限量的紀念登機證和折扣碼，折扣碼共計使用 22 人次，星宇航空希望將這份對棒球的熱情與對偏鄉教育的支持也期望藉由這場活動，能引起大家對基層棒球發展的關注，攜手為孩子們的夢想助力。



星宇航空 x 喜願協會

星宇航空長期致力於公益事業，並積極參與各類慈善活動，以回饋社會為己任。預計於 2025 年度，推動星宇航空首次與 Make-A-Wish Taiwan(臺灣願望協會)合作，為重症病童實現願望。Make-A-Wish Taiwan 專注於為罹患重大疾病的兒童提供心願實現服務，旨在透過實現孩子們的夢想，帶來希望、力量與快樂，並幫助孩子們在面對治療挑戰時保持積極的心態。

此次合作，星宇航空在機上刊物中推廣 Make-A-Wish Taiwan 的世界願望月活動，並特別為協會規劃「圓夢專機」，投入超過 60 張機票，安排病童家庭及醫護人員飛往香港，實現遊樂園心願。此次合作不僅幫助病童在艱難的治療過程中獲得心理上的支持與鼓勵，也提升社會對慈善公益的關注與參與，進一步展現作為企業公民的社會責任承諾。



7.3 臺灣品牌國際推廣

7.3.1 在地文化發展

白沙屯聯名文化推廣

星宇小舖將於 2025 年白沙屯媽祖遶境期間推出聯名商品，推廣臺灣獨特的宗教文化活動，開賣前 3 日即售出逾千組。本公司投入資源開發相關產品，並將商品收入全數捐贈予廟方，支持遶境活動的永續發展。此外，星宇小舖亦將製作免費結緣品於遶境現場發放，並透過機上影音導入相關文化介紹，提升國際旅客對該文化盛事的認識展現企業在社會責任與文化永續上的積極貢獻。



攜手臺中百家店家推廣在地觀光

星宇航空自 2024 年新增「臺中—澳門」、「臺中—越南峴港」及「臺中—日本高松」三條國際航線，強化臺中作為國際交流的交通樞紐。為深化地方連結，星宇航空攜手臺中市政府觀光旅遊局及超過百家在地店家，推出旅客專屬優惠，涵蓋餐飲、住宿、文化體驗等多元領域，鼓勵深度旅遊與在地消費。

此合作不僅提升國際旅客對臺中的認識，也帶動地方經濟發展，促進小型及中型企業的市場機會，並加強在地文化與國際觀光的連結。同時，透過推廣具環保與文化特色的旅遊體驗，提升旅客對永續旅遊的意識。星宇航空持續關注旅遊產業的永續發展，並積極與地方政府及相關單位合作，共同打造兼顧經濟、文化與環境平衡的旅遊模式，推動區域發展與國際旅遊市場的永續成長。



7.3.2 國際體育賽事

贊助蔡氏兄弟挑戰世界賽場

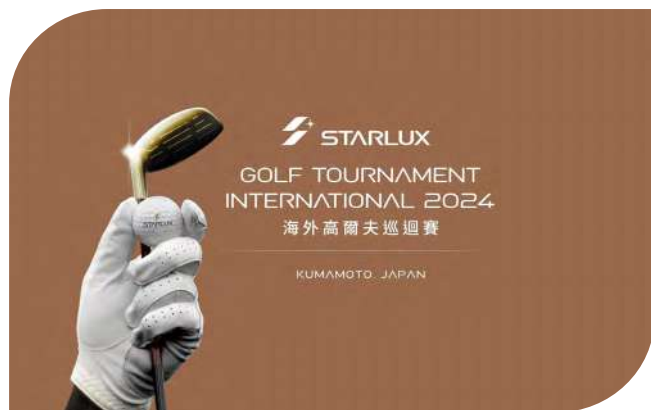
2024 年度，星宇航空持續贊助臺灣網球選手蔡鎧丞和蔡秉賢兩位年輕選手國際比賽機票。兩人分別是前臺灣球王蔡佳諺的兒子，在臺灣網壇表現出色，被認為具有極高的潛力。

星宇航空通過提供機票贊助的方式，支持臺灣網球選手的成長和發展。為了表達感謝，蔡氏兄弟在其球衣左胸縫製星宇航空品牌標誌，並配合星宇航空企業形象廣告拍攝或採訪需求。此贊助案將有助於星宇航空在不同的客群中進行宣傳，讓更多喜歡網球、關注臺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。

支持臺灣高爾夫選手與賽事發展

2024 年度，星宇航空積極支持臺灣高爾夫選手俞俊安參加國際比賽，提供共六場比賽之機票支持，協助他在國際舞台上展示臺灣選手的實力與夢想。星宇航空將品牌標誌展示於俞俊安的球袋上，進一步提升品牌的曝光度並增強與臺灣本土運動員的情感連結。

此外，星宇航空與雄獅旅行社攜手舉辦多場國際高爾夫巡迴賽事，2024 年於星宇航空航點函館、熊本、高松以及富國島舉辦，共計近 200 位球友參加，此活動積極推動高爾夫運動在大眾中的參與度，並促進國際體育賽事的發展。這些賽事吸引來自各地的參賽者，並受到廣大業餘高爾夫愛好者的好評，有效提升品牌的國際發展形象與影響力。



2024 GARMIN RUN 亞洲系列賽

星宇航空成為 2024 GARMIN RUN 亞洲系列賽的官方航空夥伴，攜手跑者共同邁向夢想的航道，此次賽事以臺北作為起點，將一起奔向「From Zero to Hero」，以星宇航空提供的舒適航程作為開跑前的能量儲備站，助力參賽者飛往印尼、新加坡、泰國、越南、馬來西亞、香港、菲律賓及日本等地，展開各國跑步挑戰。星宇航空提供 85 張贊助機票給各國選手及藝人參賽，還設置可以飛航所有 Garmin Run 航點之抽獎獎項增加活動的參與度，鼓勵更多人一起加入這場盛會，展現星宇航空對國際體育賽事的支持。



星宇航空 x 道奇隊：星宇日

星宇航空積極支持體育賽事，年初宣布與美國職棒大聯盟 (MLB) 洛杉磯道奇隊續約三年，2024 年度，在道奇球場首度舉辦「星宇日」。此次活動不僅是 2024 年球季首場「高速公路大戰」例行賽，更象徵星宇航空對北美市場及運動行銷的長期投入。

星宇航空特別邀請曾效力於道奇隊的臺灣棒球名將郭泓志擔任開球嘉賓。郭泓志不僅是首位在大聯盟擊出全壘打的臺灣選手，也是至今唯一入選大聯盟明星賽的臺灣球員。他的現身不僅讓現場資深球迷驚喜萬分，也展現星宇航空致力於推廣臺灣棒球文化的用心。郭泓志表示，能夠再次站上投手丘，與全球棒球迷分享這一刻，對他而言意義非凡，也感謝星宇航空提供這樣的機會，讓臺灣棒球文化在國際賽事中被更多人看見。

星宇航空作為道奇隊官方航空夥伴，持續深化與職業體育的合作，透過「星宇日」讓球迷感受品牌精神，並透過邀請臺灣棒球代表人物，向國際展現臺灣運動文化的影響力。透過機票抽獎、無人機燈光秀、客艙組員特製無酒精機上調酒「湛藍宇宙」試飲，以及幸運轉盤遊戲等，拉近品牌與運動迷的距離。星宇航空更在場中抽出兩名幸運球迷，分別獲得北美至亞洲的商務艙及豪華經濟艙雙人來回機票，邀請北美球迷親身體驗星宇航空優質服務。



星宇航空 x 中華隊：勇奪世界 12 強冠軍

星宇航空長期致力於支持臺灣體育發展，並積極參與國際賽事，為中華隊在 2024 年世界 12 強棒球賽的卓越表現送上致敬。作為對球員和教練團辛勤付出的感謝，星宇航空特別提供 28 名中華隊球員及 10 位教練團成員及其家人，每人一張不限航點的商務艙來回機票，讓球團在賽季結束後，能夠放鬆身心，享受國際旅行並休養生息，為未來的賽事奠定更堅實的基礎。

此外，星宇航空亦透過促銷活動，球迷可於星宇小舖購物時輸入優惠碼，享有產品優惠。星宇航空將持續深化品牌與體育賽事的合作，積極推動臺灣體育國際化。





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2024年1月1日至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
GRI 2：一般揭露 (2021)			
GRI 2：一般揭露 (2021)	2-1 組織詳細資訊	8	1.1.1 公司簡介
	2-2 組織永續報導中包含的實體	5	關於本報告書
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	5	關於本報告書
GRI 2：一般揭露 (2021)	2-4 資訊重編	5	關於本報告書 1.1.2 營運與財務狀況之2023年財務成本利息費用數據錯誤，已由256,535仟元修正為256,536仟元。 2.2.2 誠信經營相關教育訓練之佔比表格於2024年度調整統計邏輯，以該年度累計曾接受誠信經營、反貪腐或反托拉斯法相關課程之員工總數進行統計認列。 3.2.3 2024年度本公司依據民航局公告數值作為基準，因此調整2022年及2023年度的航班準點率數據。 3.3.2 2024年度起，重新定義供應商性質並調整分類方式，致使與2023年度報告書中所呈現內容略有不一致。因應此次重新分類，亦同步調整2022年與2023年度的總採購金額，並據此進行資料重編。 5.1.2 航空器總能源消耗之2022年總熱值加總錯誤，已調整更新。 5.2.2 一般廢棄物(不可回收)之2023年產生量原公式誤植加總錯誤，已調整更新。 5.2.2 2023年部分一般廢棄物經重新調整分類後歸類為一般事業廢棄物，已調整更新。 5.2.2 2022年及2023年部分據點原以推估方式計算生活垃圾與資源回收量，重新調整更新為以實際秤重重量呈現。 5.2.2 2022年及2023年新增統計機上廢棄物，已調整更新。 5.2.5 2023年度因桃園運籌中心取水量原始數據錯誤致用水數據有誤，已調整更新。 6.1.2 2024年，星宇航空釐定外籍飛航組員、日籍客艙組員為定期契約，故依此原則同步更新2022年及2023年人數。

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
GRI 2：一般揭露 (2021)	2-5 外部保證/確信	5	關於本報告書
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	67	3.3.1 星宇航空價值鏈
	2-7 員工	119-122	6.1.2 人力結構與多元職場
	2-8 非員工的工作者	121	6.1.2 人力結構與多元職場
	2-9 治理結構及組成	32	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	34	2.1.2 董事會成員提名及遴選
	2-11 最高治理單位的主席	34	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	18-21	1.2 企業永續治理架構
	2-13 衝擊管理的負責人	18	1.2 企業永續治理架構
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	24	1.4 重大議題鑑別與分析
	2-15 利益衝突	34	2.1.2 董事會成員提名及遴選
	2-16 溝通關鍵重大事件	19-20 21-23	1.2 企業永續治理架構 1.3 重大議題鑑別與分析
	2-17 最高治理單位的群體智識	32-34	2.1.1 公司結構與董事會組成
	2-18 最高治理單位的績效評估	35	2.1.4 績效評估
	2-19 薪酬政策	35	2.1.5 薪酬政策
	2-20 薪酬決定流程	35	2.1.5 薪酬政策

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
GRI 2：一般揭露 (2021)	2-21 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	37-38 118	2.2.1 誠信經營政策 6.1.1 推動職場人權保障
	2-24 納入政策承諾	37-38 118	2.2.1 誠信經營政策 6.1.1 推動職場人權保障
	2-25 補救負面衝擊的程序	-	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	39	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	45-47	2.5 法規遵循
	2-28 公協會的會員資格	16-17	1.1.3 參與公協會組織
	2-29 利害關係人議合方針	21-23	1.3 利害關係人議合溝通
	2-30 團體協約	-	2024年無簽訂團體協約
重大主題			
GRI 3：重大主題 (2021)	3-1 決定重大主題的流程	24-25	1.4 重大議題鑑別與分析
	3-2 重大主題列表	26	1.4 重大議題鑑別與分析
飛航安全			
3-3 重大主題管理		74	4 飛航安全
自訂主題		-	「飛航安全」為本公司的自訂主題，因此無對應的GRI準則指標。
資訊安全與個資保護			
3-3 重大主題管理		42	2.4 資訊安全與客戶隱私

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
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
誠信經營			
3-3 重大主題管理		36	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	37	2.2.1 誠信經營政策
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	37-38	2.2.2 誠信經營溝通與訓練
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	37	2.2.1 誠信經營政策
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	37	2.2.1 誠信經營政策
能源與溫室氣體管理			
3-3 重大主題管理		91	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	98	5.1.2 能源使用概況
	302-3 能源密集度	97-99	5.1.2 能源使用概況
	302-4 減少能源消耗	91-97	5.1 能源及溫室氣體管理
GRI 305 (2016)：排放	305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	99-101	5.1.3 溫室氣體管理
	305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	99-101	5.1.3 溫室氣體管理
	305-4 溫室氣體排放強度	99-101	5.1.3 溫室氣體管理
	305-5 溫室氣體排放減量	91-97	5.1 能源及溫室氣體管理
品牌策略與發展			
3-3 重大主題管理		49	3.1 品牌策略與發展
自訂主題		-	「品牌策略與發展」為本公司自訂主題，因此無對應的GRI準則指標。

GRI 準則		揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
職業安全衛生				
3-3 重大主題管理			131	6.3 職業安全衛生
GRI 403 (2018)： 職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統		132	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		133-135 135-136	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		137-139	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		132-133	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		136	6.3.4 職安衛教育訓練
	403-6 工作者健康促進		137-139	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		133-135 135-136	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
GRI 403 (2018)： 職業安全衛生	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者		132	6.3.1 職安衛政策與管理系統
	403-9 職業傷害		139-140	6.3.6 職業傷害與職業病
	403-10 職業病		139-140	6.3.6 職業傷害與職業病
顧客滿意和創新服務				
3-3 重大主題管理			59	3.2 顧客滿意與創新服務
GRI 417 (2016)：行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求		61	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		61	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		61	3.2.2 顧客關係管理

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
其他主題			
GRI 200：經濟			
營運績效與策略、氣候變遷減緩與調適			
GRI 201 (2016)：經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	15	1.1.2 營運與財務狀況
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	113-115	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	-	本公司2024年已無政府補助相關利息補貼。
採購策略和供應鏈管理			
GRI 204 (2016)：採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	69-70	3.3.2 供應鏈管理
GRI 300：環境			
環境保護及資源永續循環			
GRI 303 (2018)：水與放流水	303-1 共享水資源之相互影響	107	5.2.4 水資源風險評估
	303-2 與排水相關衝擊的管理	110	5.2.6 廢水排放管理
	303-3 取水量	109	5.2.5 取水、耗水與排水
	303-4 排水量	109	5.2.5 取水、耗水與排水
	303-5 耗水量	109	5.2.5 取水、耗水與排水

GRI 準則	揭露項目	頁碼	對應章節 / 補充說明
GRI 306 (2020)：廢棄物	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	102-103	5.2.1 廢棄物管理制度
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	102-103	5.2.1 廢棄物管理制度
	306-3 廢棄物的產生	103	5.2.2 廢棄物的產生
	306-4 廢棄物的處置移轉	104	5.2.2 廢棄物的產生
	306-5 廢棄物的直接處置	104	5.2.2 廢棄物的產生
GRI 400：社會			
員工多元性與平等機會、人才發展與留任			
GRI 401 (2016)：勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	124-125	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	126-127	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	128	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	130	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	119	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	123	6.1.3 完善的薪酬制度

附錄二、SASB 索引表

主題	指標編碼	揭露指標	2024 績效	改善作法 / 未來目標	重大主題對應	對應章節 (頁數)
溫室氣體 排放	TR-AL-110a.1	範疇一總排放量	2024年依循ISO 14064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；更進一步擴大盤查國外分公司及其營運據點，並取得第三方查證。	有關溫室氣體管理之改善作法，請詳5.1能源及溫室氣體管理及5.3氣候變遷因應章節。 有關能源與溫室氣體之短、中長期量化目標，請詳1.4永續發展藍圖章節。	能源與溫室氣體	5.1.3 溫室氣體管理 (99-101)
	TR-AL-110a.2	管理範疇一總排放量計畫	短期減碳目標為永續航空燃料(SAF)使用量，每年提升0.5%；每年用電量較前一年度減少1%；營運航機系統30%電子化。 中長期減碳目標為永續航空燃料(SAF)使用量，於2035年達5%。；每年用電量較前一年度減少1%；營運航機系統電子化，於2030年達90%。			5.1.1 能源管理 (92-97)
	TR-AL-110a.3	(1) 航空燃油使用總量 (2) 替代燃油百分比 (3) 永續航空燃油百分比	於2024年新機使用永續航空燃料(SAF)，完成5架次飛渡 (1) 航空燃油使用總量：12,855,368.39(千兆焦耳) (2) 替代燃油百分比：0.0198% (3) 永續航空燃油百分比：0.0198%			5.1.2 能源使用概況 (97-99)
勞工實務	TR-AL-310a.1	受團體協約保障的勞動人數比率(%)	2024年度無簽訂團體協約	本公司將持續透過溝通平台(WE CARE信箱)、勞資會議及星宇航空企業工會網站傾聽員工心聲並積極交流、改善以避免罷工或停工事件。	—	6.1.4 順暢的溝通管道 (124)
	TR-AL-310a.2	總停工數與閒置天數	2024年度未發生任何罷工或停工事件，故無停工數與閒置天數。			

主題	指標編碼	揭露指標	2024 績效	改善作法 / 未來目標	重大主題對應	對應章節 (頁數)
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	2024年未有發生相關情事，損失總額：0。	有關誠信經營之短、中長期量化目標，請詳1.4永續發展藍圖章節。	誠信經營	2.2 道德誠信(36-39)、2.5 法規遵循(45-47)
事故與安全管理	TR-AL-520a.1	說明安全管理系統實施及成效	星宇航空依據我國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4.1.2 安全管理系統)。	有關飛航安全之短、中長期量化目標，請詳1.4永續發展藍圖章節。	飛航安全	4.1.2 安全管理系統(76-77)
	TR-AL-520a.2	航空事故數(次數)	2024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(77-78)
	TR-AL-520a.3	因航空安全法規政府強制執法次數	2024年度所有重大違規事件請詳2.5法規遵循章節，其中因航空安全法規政府強制執法事件共計2件罰款及1件警告。			2.5 法規遵循(45-47)

主題	指標編碼	揭露指標	備註	2024 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	13,425,328,000
	TR-AL-000.B	客運乘載率(%)	酬載旅客延人公里/可售座位公里	82.04%
	TR-AL-000.C	酬載旅客延人公里 (RPK)	搭乘旅客數*飛行距離	11,014,215,000
	TR-AL-000.D	酬載貨物延噸公里 (FTK)	貨運乘載噸數*飛行距離	234,642,000
	TR-AL-000.E	總起降次數(次)	NA	21,408
	TR-AL-000.F	平均機齡(年)	NA	2.2

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 (頁數)
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(112-113)
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(112-113)
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(113-115)
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(113-115)
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(113-115)
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(113)
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(113)
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(113)
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(116)
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(99-101)
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(116)

