

## 安全守護始於心，紀律遵守踐於行

「在任務行動中的關鍵時刻，需謹記冷靜和程序所付予的價值。」

如果我們引用這句座右銘於民航業中，它帶給我們的啟示是：程序和一致性的**重要性**在航空公司的空、地業務中是**不可或缺**且無退縮轉圜的餘地。最重要例行的案例中就如起飛或降落前航班的首要動作之一：前、後艙啟動一系列的檢查程序，這也是為什麼航空旅行是被視為最安全的旅行模式的關鍵。因使用的檢查程序完全顧及人性、安全及程序邏輯。也因此，程序應該是以正確的動作和紀律來執行，於正確的**時間**做正確的事更是源於堅持安全的思想和信念。

雖然科技在過去幾個世紀中取得了巨大的進步，航空事業也從先賢奮鬥的歷史足跡中接續向前邁進及發展，讓我們也可以站在前人的肩膀上以最經濟的方式達到更高水平的航空專業，但我們仍須不斷檢視和確認真正有用的技術及相對應的標準程序，然後願意花費時間和精力來熟悉、驗證並應用它們。

我們必須建立一個隨時「準備就緒」的心理素質為執行每次任務做好心理準備，並從任務執行中持續地學習及成長。

### 紀律是來自程序的堆疊

程序建立了，就必須要能夠付諸實行。大多數的訓練計劃都可以使學員具備並完成所有規定程序所需的技能；然而，隨著時間的

推移，技能和熟練程度會逐日下降，除非人員一直保持在最更新的狀態，否則在任務中一定會發現自己無法百分百確實的執行完成所需的動作。

養成訓練應朝著更高的技能水平和更小的錯誤容忍度發展，但必須始終關注於執行及操作基本程序要求的能力，不斷地訓練及重複的演練，並在過程中持續的修正，才能達到熟能生巧、精益求精的境界，並賦予程序新的價值與使命。

程序是有強制性的，旨在要求所有員工在其工作領域的範圍內隨時保持專業的狀態。簡而言之，它們提供了一種合乎規定和完成工作任務的科學方式，同時也對工作紀律的要求做了最好的詮釋。

### **安全是對於紀律的實踐**

程序紀律是最容易體現和識別的專業精神標誌之一。航空公司從業人員應該了解程序完善對任務完成和安全的價值，同時因熟稔而建立強大的直覺能力，以便在“似乎有些不太對勁”的情境下立即進行辨識。這類型的體驗及成長將使您明天比今天更好，更有助於為組織建立起安全文化。

員工可以在安全文化中發揮出關鍵的作用，以遵守紀律來確保飛行安全。我們必須攜手並進，朝著提供卓越安全守護的目標邁進。每個人都在這個偉大的行業中扮演著角色也必須確認自己在角

色中的責任。安全是紀律成效的一種斬獲，而完全的負責是安全實踐的結果。

### **責任心是對於安全的守護**

飛行安全是長榮航空生存的基礎，也是我們的社會責任。我們需始終把安全放在首位，為旅客提供安全舒適的飛行體驗。嚴格的安全文化內蘊著完善的內稽系統，定期執行相關的安全稽核；並積極推廣空地勤員工的安全通報系統，為發掘潛在或現存的危害，第一線的空地勤員工扮演非常重要的角色，這也絕大部份保證了航空公司的安全和高質量的運營。安全文化反映了每位員工為安全目標付出努力所需的意識和態度，並為員工每天要採取的決策和行動提供了指導原則。

歸根結底，安全紀律是一種符合行為規則和秩序的行為，是通過訓練和管控來維持的。紀律通常被定義為個人對遵守規則和程序的承諾。作為航空公司的一員，無論是空、地勤人員，我們都必須時刻遵守標準作業程序並持續守護得來不易的安全榮譽。

### **三元一體**

安全、紀律與實踐，三個元素互為因果，相互支持，再配合從道德責任心出發，才能在龐大複雜的運作體系中仍保持正循環，產生無限永續的能量；而煩雜的航空業務就如同交響樂團利用各種樂

器演奏出既震撼又和諧的音樂一般，用心感受旋律，在節奏上吹奏出正確的音量及節拍，這便是全體成員通力合作的成果。

塑造一個完整優質的安全文化，從始於凝聚全體同仁安全意識與價值觀，進而落實在工作紀律與作業標準化，及強化組織管理與提昇系統功能，將「安全第一，品質至上」的理念內化於心，進而外化於行。在自己的工作領域上，都能善盡職責。因為「飛安」是我們對旅客的責任，也是公司永續經營的基礎，這種優質文化及團隊精神，正是長榮航空能持續獲得旅客及國際社會肯定的重要因素。

隨著長榮航空即將重返上升軌道，並在後疫情階段準備重登營運高峰，在政策鬆綁、限制放寬下，將再次展開雙臂熱情地擁抱全球乘客。全體員工以遵守紀律的行動來持續守護安全的心境通力合作，為旅客帶回既熟悉又有點陌生的安全飛行體驗，並繼續本著「飛航安全快捷、服務親切周到、經營有效創新」的經營理念，在世界各城市繼續勾畫出美麗而平穩的弧線無限地展延推進。