

2013

中華航空企業永續報告書



China Airlines

華翔天際 航向永續

Contents

1	2	3	4	5	
p.01 關於本報告書	p.02 經營者的話	p.04 2013永續績效	p.06 關於華航	p.12 利害關係人溝通 p.13 實質性分析 p.16 利害關係人溝通	
6	7	8	9	10	11
p.20 擁抱投資人 p.21 公司治理 p.28 風險管理 p.30 歷年經營績效	p.32 擁抱客戶 p.33 創新服務 p.35 飛航安全 p.42 客戶服務 p.45 吃的安全-食品衛生	p.46 擁抱夥伴 p.47 推動供應商環境管理 p.48 當地採購與綠色採購 p.49 承攬商管理	p.50 擁抱環境 p.52 環境管理 p.56 氣候與能源管理 p.67 綠色營運管理 p.75 ECO服務	p.80 擁抱員工 p.81 人才招聘與留才 p.88 勞工權益 p.93 培育與職能發展 p.98 健康與安全職場	p.104 擁抱社會 p.105 體育推手 p.108 教育扎根 p.111 國際救援 p.112 觀光推廣 p.114 弱勢關懷 p.117 環保公益
			13	12	
			p.124 第三方查證聲明	p.118 GRI G3.1 對照表	

關於本報告書

2013 年，中華航空公司（簡稱華航）為國內航空業第一家發行非財務報告書的公司，出版第一本環境永續報告書，內容主要為華航在環境保護的做法與成果。今年，華航除了持續發佈第二本環境永續報告書外，同時出版第一本企業永續報告書 (Corporate Sustainability Report, CS Report)，向所有關心華航的社會大眾進行揭露公司在永續經營管理的理念與推動實務，展現我們追求永續企業的決心。未來，華航將持續揭露經營績效、環境保護與社會參與的相關資訊，主動與利害關係人進行溝通，下一本企業永續報告書預計在 2015 年 8 月發行。

報告書撰寫原則

本報告書主要參考華航 2013 年在企業永續方面的重大議題，並依據利害關係人回饋之關切議題，而擬定報告書之架構內容；同時依循全球報告書協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之全球永續性報告書第三代綱領 G3.1 指南 (GRI G3.1 guidelines) 編撰，及依據 AA 1000 之原則要求，進行鑑別、執行與揭露所施行之企業永續相關資訊。

報告書保證

本報告書於 2014 年 7 月經由臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 保證，符合 GRI G3.1 A⁺ 應用等級，並透過 AA 1000AS TYPE II 高度保證等級（已針對華航特定永續性績效資訊的可靠度進行評估，證據已支持華航發生資料誤差之風險非常低）保證標準。SGS 獨立保證聲明書附於本報告書附錄。

資料蒐集範圍	資料揭露時間範圍	資訊與數據品質	A ⁺ 應用等級	聯絡資訊
華航園區（企業總部） 松山園區 修護廠區 台北分公司 高雄分公司	一般資料 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日 重大事件 2013 年 1 月 1 日至 2014 年 6 月 30 日	財務數據 - 勤業眾信 (Deloitte) 環境數據 - ISO 14064-1—BSI Taiwan, DNV 環境資訊 - ISO 50001—BSI Taiwan 環境資訊 - ISO 14001—BSI Taiwan 永續數據 - AA 1000 AS (2008)—SGS Taiwan	GRI G3.1 A ⁺ 應用等級 保證等級 TYPE II- 高度保證等級	中華航空公司 企業安全室環境部 地址：桃園縣大園鄉航站南路一號 Tel：886-3-3993259 Fax：886-3-3993210 Email: environment@china-airlines.com

經營者的話

王國材

中華航空董事長

Chairman of China Airlines



華航成立至今，秉持著「滿意的顧客、快樂的員工、創造股東與社會的最大價值」經營理念，致力於成為最值得信賴的國際級航空公司。2013 年，儘管面臨全球經濟成長有限、油價持續波動、客運市場面臨低成本航空公司競爭與貨運市場尚未全面復甦等挑戰環境下，我們仍積極提升服務品質與布建新航線，在台日開放天空、日元貶值及兩岸旅客增長等因素帶動下，客運營運動能仍持續成長。至 2014 年 6 月 30 日止，我們客貨機隊已擴張至 80 架，航線擴充至全球 114 個航點 29 個國家。這一路走來，我們感謝所有同仁、旅客、股東及合作夥伴們的支持與鼓勵，讓我們在追求永續成長所面臨的機會與挑戰的同時，腳步更加地穩健。

面對成為最好、最值得信賴的航空公司的企業發展願景，我們相信永續發展是企業面對多元競爭環境下必然且唯一的發展路徑。華航推動企業永續發展治理的目的，如同我們的願景內涵：「滿足利害關係人的需求，創造信賴；提升經營效率，邁向卓越」。

因此，我們將 2014 年訂為「永續元年」，推動「發行第一本企業永續報告書」、「成立企業永續委員會」與「擬定華航永續使命」這三件大事，不僅為華航企業永續發展治理工程立下重要的里程碑，也期望能引領臺灣航空服務業邁向新的國際標竿境界。

接下來，我們將透過落實下述六大永續使命，擁抱各個利害關係人，穩健達到永續標竿企業的目標：

用誠信，滿足股東

力求穩健經營且落實完善的公司治理制度，為股東與投資人求取最大利益。華航在董事會轄下成立風險委員會，管控所有營運風險。同時嚴格要求全體同仁依循法規，針對經營階層訂定各種行為準則，以道德與誠信原則作為組織治理的基礎，相關的治理成績讓華航分別在 2012 及 2013 年榮獲「上市櫃公司資訊揭露評鑑」為 A 級公司，這是對華航堅持透明與誠信原則的最大肯定。

用熱忱，感動客戶

飛航安全是任何情況下都不能妥協的要求。華航除了落實安全管理系統 (SMS)，並且通過國際飛安最高標準「國際航空運輸協會 (IATA)」作業安全查核認證 (IOSA)，追求全面性的安全管控。在服務上，2013 年華航榮獲 Global Traveler 雜誌頒發「北亞最佳航空公司」與遠見雜誌國際航空類「傑出服務獎」第一名，這樣的肯定主要來自同仁們對顧客「用心、細心、主動、互動、感動」的服務。

用行動，支持夥伴

華航理解永續發展的過程，必須與夥伴共同成長茁壯，因此，在公平競爭的原則下，華航盡可能採用當地供應商，促進當地經濟發展與善盡企業社會責任。2013 年，華航於臺灣當地的採購金額比例已超過 80%。另外，華航也力行綠色採購並推動供應商環境管理方案，邀請供應商參與企業環境管理教育訓練，以行動支持夥伴共同成長，帶領關係企業及供應鏈夥伴共同為環境永續而努力。



中華航空總經理

President of China Airlines



用永續，呵護地球

為減緩氣候變遷對環境的影響，華航從 2009 年就導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查制度，近年來更積極建構企業環境暨能源管理機制，分別通過 ISO 14001 環境管理系統與 ISO 50001 能源管理系統，成為全球第二家獲得雙重系統驗證的航空公司。2012~2013 年，華航有效落實各項能資源提升方案，節省能資源逾新台幣 5.6 億元，削減碳排放達 18,721 噸 CO₂e。

此外，華航更率先同業推出「ECO 服務」概念，將環保元素落實各個服務流程。多項創舉不僅讓華航在 2013 年榮獲環保署頒發「企業環保獎」及經濟部「綠色典範獎」，更在 2014 年獲得亞洲生產力組織 (APO)「EPIF 國際綠色典範獎」的肯定。

用關懷，照顧員工

航空產業是個勞力密集高的產業；華航深信員工是企業最重要的資產。為確保勞工權益，華航為國內第一家成立工會並簽訂團體協約的航空公司，藉由定期與工會進行勞資會議與協約簽署，增進勞資和諧。此外，為創造安全與幸福的職場環境，華航提供完整的員工培育課程與照顧制度，如提供便利的交通車，懷孕之女性機師/空服員可申請轉調地勤工作或辦理留停休養，讓員工在工作與生活取得平衡。

用文化，回饋社會

「深耕社區、回饋鄉里」是身為臺灣「航空龍頭」與「企業公民」的華航，長久以來對社會真摯不變的承諾。「中華航空公司志工社」懷抱著扶助社會弱勢團體的宗旨，協助員工自發性參與各項公益活動，許多需要幫助的角落，都可以看見我們社會參與的身影。在推廣臺灣特色與觀光旅遊上，華航不僅連續 28 年參加美國玫瑰花車遊行；

更結合環保與臺灣文創能力，推出「擁抱」、「臺灣觀光」、「臺灣部落行旅」與「雲門」等主題之彩繪機，帶領全球旅客一同領略臺灣豐富且友善環境的文化內涵。

展望未來，華航將在企業永續委員會運作下，積極落實永續管理與提升公司營運的永續績效，並且持續發行企業永續報告書，向利害關係人透明揭露企業永續發展治理作業推動成果，並據以進行健全溝通。此外，華航也將持續積極的落實新機隊的規劃，戮力推展融合【文創、科技、環保、感動、信賴】等元素之「Next Generation 新世代計畫」，配合企業永續發展治理工程的推展，以「Total Service」與「Total Safety」的理念，期能感動旅客，帶動臺灣航空服務業新一波革新潮流，並為集團成長帶來劃時代新動能。

2013 永續績效

經濟面績效

1st

華航旅客自助報到比率達
70% 為國內各航空之首

1,317.53 億元

2013 年營收

12,860,000 人

2013 年華航載客人數
比 2012 年成長 6.22%

640,423 噸

2013 年載貨量
東亞第四大

67,143 架次

2013 年總飛行架次
臺灣第一大

環境面績效

1st

臺灣第一家與全球第二家
通過「ISO 14001」與
「ISO 50001」管理系統
雙認證航空公司

2.8 億元

華航完成 57 件環境績效
改善方案，透過能資源
效率提升達到營運成本
節省

7,947 噸 CO₂e

2013 年華航總減碳量

28,107 筆

2013 年華航貨運作業
採用少紙化筆數

170%

2013 年使用華航 APP
預辦登機旅客成長率
(相較於 2012 年)

社會面績效

1st

華航為國內擁有最多
彩繪機航空公司，包括
「擁抱機」、「臺灣觀光
機」、「臺灣部落行旅機」
與「雲門機」

99.8%

臺灣地區管理階層
聘用當地居民比率

99.8%

2013 年員工教育
訓練的完訓率

23,762 元

2013 年每位員工
平均訓練經費

1,003 位

2013 年新聘雇員
工數

獎項與肯定

服務與品質類



北亞最佳航空公司

Global Travel 雜誌



詳細內容請見華航官網



信譽品牌金牌獎

連續 14 年讀者文摘



詳細內容請見華航官網



2013 傑出服務獎

遠見雜誌



詳細內容請見華航官網



消費者心目中理想品牌

連續 14 年管理雜誌



詳細內容請見華航官網



最愛使用品牌第一名

遠見 <30> 雜誌



詳細內容請見華航官網



2013 傑出服務獎

遠見雜誌



詳細內容請見華航官網



公司標準化獎

經濟部標準檢驗局



詳細內容請見華航官網

環保類



2014
國際綠色典範獎
亞洲生產力組織 (APO)



詳細內容請見華航官網



2013
台灣綠色典範獎
經濟部國際貿易局



詳細內容請見華航官網



第 22 屆
中華民國企業環保獎
環保署



詳細內容請見華航官網



節能減碳行動標章
績優 / 特優獎
環保署



詳細內容請見華航官網



2012~2014
綠色品牌
交通運輸類首獎暨
「Super Green」評
審團大獎

數位時代雜誌



詳細內容請見華航官網



卓越低碳環保航空
品牌獎
香港新城財經台



詳細內容請見華航官網



綠色永續獎
台北市喜馬拉雅
自然文明保護協會



詳細內容請見華航官網

關於華航



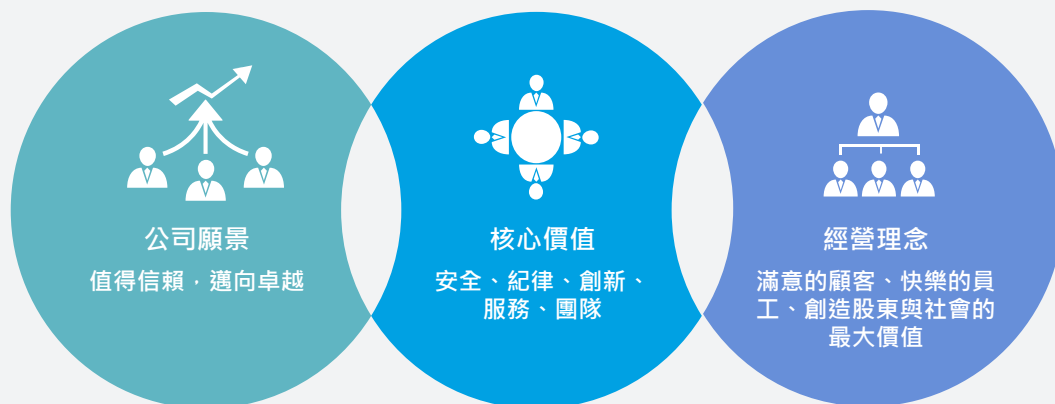
1-1 公司簡介

1959 年 12 月 16 日，一批中華民國退伍空軍專業人員，共同創建了我國第一家國人自營的航空公司 - 「中華航空公司」(簡稱華航)，改變了我國民航業向來為外國人壟斷的局面。現今，華航已是臺灣規模最大的民用航空業者，擁有臺灣各航空業者中最多的國際線航點及搭乘人次，總部與主要轉運中心設在桃園國際機場。華航主要為經營國際航空客運與貨運的航線為主，也經營臺灣機場的地面代理、航空貨運、空中廚房、飛機維修、飯店經營、機上免稅品販售等周邊事業。

截至 2014 年 6 月底，華航總共擁有 80 架飛機，客機 59 架，貨機 21 架，飛機平均機齡 10 年。2014 年底將會有 3 架 B777-300ER 長程大運量客機加入營運，替換較耗油的機種，預期可以大幅提升歐美長程航線的競爭力，成為華航持續成長的動力。在航線經營上，華航與其他航空業者合營航班，提供往來全球 4 大洲，29 個國家，114 個航點的客、貨運飛航服務，包括亞洲地區 66 個航點，美洲 34 個，歐洲 9 個，以及大洋洲 5 個。

■ 華航簡介 

企業經營願景與展望



11,141 位

員工 (截至 2013 年底)



114 個航點 29 個國家

華航與其他航空業者合營航班

(截至 2014 年 6 月)



80 架

華航擁有 59 架客機與 21 架貨機

(截至 2014 年 6 月)



520 億元

資本額



2610 股票代號

華航在 1993 年 2 月 26 日
於臺灣證交所正式掛牌上市

經營團隊



董事長
孫洪祥



總經理
林鵬良



資深副總經理
楊辰



資深副總經理
韓梁中



資深副總經理
余劍博

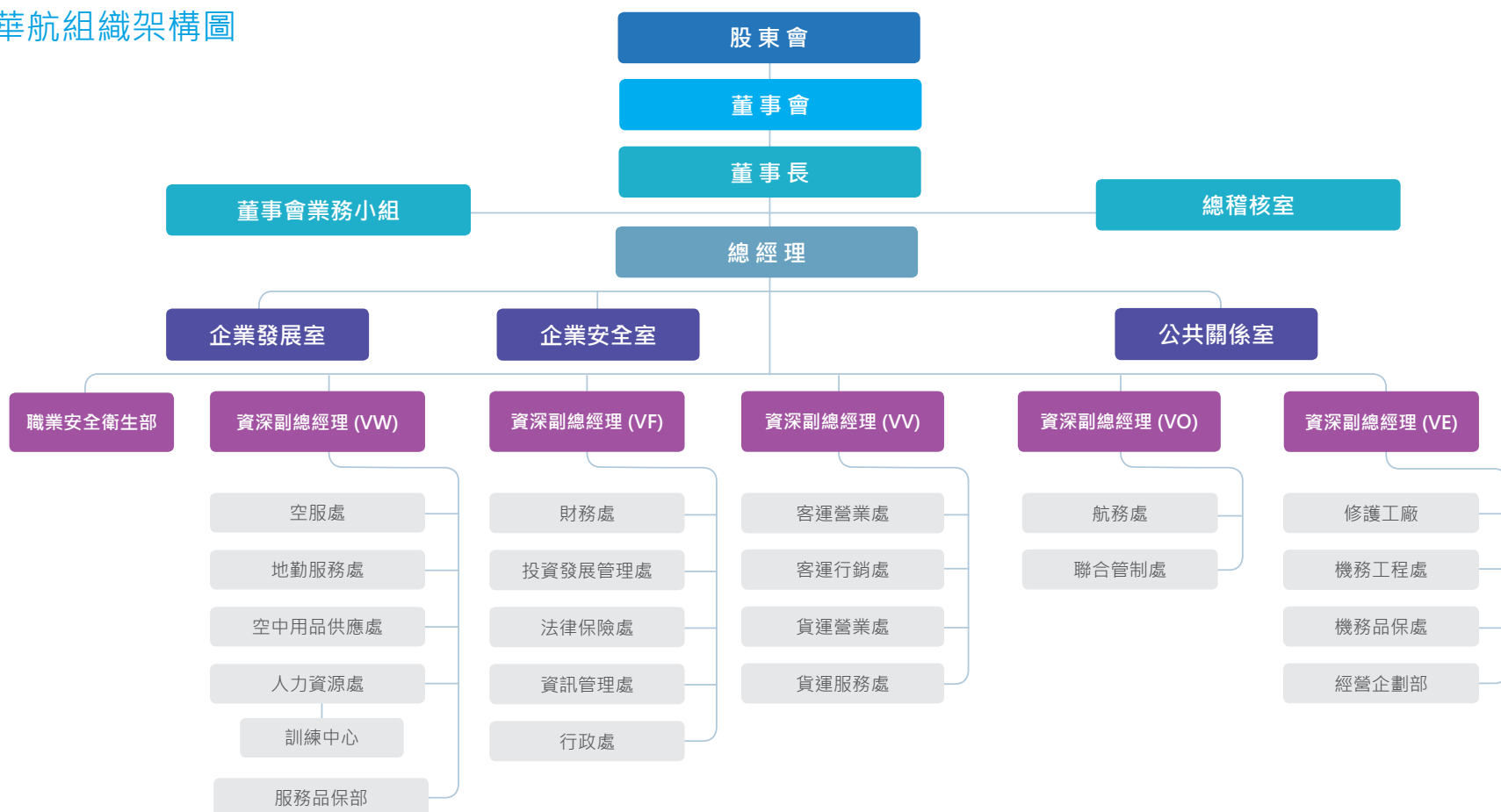


資深副總經理
高星漢



資深副總經理
黃純俊

華航組織架構圖



華航成長歷程

啟程翱翔 - 華航創始

- 1959
 - 「中華航空公司」創立；資本額新台幣 40 萬元、員工 26 人、C54 飛機 1 架及 PBV 型飛機 2 架。
- 1961
 - 代行寮國戰地運補工作。
- 1986
 - 業務處劃分為客運處與貨運處，拓展營運。
- 1988
 - 27 位股東捐出股權，成立「財團法人中華航空事業發展基金會」，將監督管理權交給社會。
- 1991
 - 落實企業民營化，籌備申請股票上市。
- 1993
 - 正式在臺灣證券交易所掛牌買賣，成為我國第一家上市的國際航空公司。
- 1995
 - 更新「企業識別系統」(CIS) 為「紅梅揚姿」。

翱翔天際 - 成長茁壯

- 1998
 - 完成新版「中華航空公司策略規劃書」，確定公司新願景為「最值得信賴的航空公司」。
- 2000
 - 大陸地區設立「上海辦事處」。
 - 獲得 ISO-9001 國際品質認證、完成網際網路線上購票。
 - 成立加拿大、澳洲、紐西蘭及關島分公司。
- 2001
 - 引進 A340-300 客機。
- 2004
 - 引進 3 架 A330-300 客機、2 架 B747-400 客機及 2 架 B747-400 貨機。
- 2005
 - 與德國鐵路共用班號陸空聯運。
 - 協助推廣臺灣農業，推出全球首架蝴蝶蘭彩繪機。
- 2006
 - 與農委會攜手打造全球首架水果彩繪機。

翱翔天際 - 成長茁壯

- 2007
 - 宣布與法國雅高旅館集團簽約機場旅館。
 - 桃園國際機場設置行動櫃檯，縮短旅客於固定櫃檯前報到時間。
 - 制定企業環境管理理念。
- 2008
 - 與中國南方航空簽署合作備忘錄。
- 2009
 - 正式成為 IATA e-Freight 航空公司。
 - 啟用全台最大型 12 萬磅發動機試車台。
 - 首獲 ISO 14064-1 國際溫室氣體盤查標準驗證通過。
- 2010
 - 與東方航空、南方航空簽署戰略合作協議。
 - 與印尼航空簽署合作備忘錄。
 - 與大陸福州市簽署戰略合作框架協議。
 - 華航園區企業總部正式啟用並榮獲國家建築金質獎及全國首獎。

航向未來 - 永續華航

- 2011
 - 與中國東方航空、上海航空共用班號。
 - 與浙江省旅遊集團有限責任公司簽署戰略合作框架協議。
 - 正式加入天合聯盟「SkyTeam」，成為臺灣第一個加入國際航空聯盟的業者。
- 2012
 - 推出 SkyPriority 天合優享服務。加入天合聯盟貨運。
 - 與 GE 航空集團簽署 OnPoint 燃油減碳解決方案協議。
 - 推出電子登機證，操作智慧型手機即可完成訂位購票、預辦登機及通關搭機。
 - 首獲 ISO 14001 國際環境管理系統標準第三方驗證通過。
- 2013
 - 與南航、東航、廈航結盟成立「大中華攜手飛」。
 - 首獲 ISO 50001 國際能源管理系統標準第三方驗證通過。
- 2014
 - Next Generation 新世代服務大架構展開。

參與外部公協會

組織	會員
國際航空運輸協會 (IATA)	
亞太航協* (AAPA)	
天合聯盟 (SkyTeam)	
天合聯盟貨運 (SkyTeam Cargo)	
Euromoney	
清潔發展與破權經營策略聯盟	
中華民國三三企業交流會	
中華民國工商協進會	
臺灣觀光協會	
中美經濟合作策進會	
臺灣廣告主協會	

* 擔任亞太航協執行委員

華航機隊

		80 架	83 架
		2014 年 6 月 飛機總架數	2014 年 12 月 飛機總架數
	A340-300	6	6
	A330-300	24	24
	B737-800	16	16
	B747-400	13	13
	B777-300ER	0	3
	B747-400F	21	21
		10.0 年	10.2 年
		2014 年 6 月 飛機平均機齡	2014 年 12 月 飛機平均機齡

華航全球航線圖



歐洲 -9

阿姆斯特丹、
法蘭克福、羅
馬、倫敦 @、
維也納、盧森
堡*、曼徹斯
特@、布拉格
*@、莫斯科@

東南亞 -15

曼谷、雅加達、峇里
島、泗水、河內、胡志
明市、吉隆坡、檳城、
新加坡、金邊、德里、
馬尼拉、長灘島☆、仰
光、阿布達比*

東北亞 -17

石垣島、大阪、札幌、宮
崎、鹿兒島、靜岡、富山、
高松、東京成田、東京羽
田、福岡、名古屋、廣島、
琉球、首爾仁川、首爾金
浦、釜山

大陸地區 -29

香港、北京、上海浦東、上海虹橋、
廣州、南京☆、杭州☆、深圳、成
都、西安、鄭州*☆、廈門☆、寧
波☆、瀋陽☆、長沙☆、青島、武漢、
無錫@、三亞、鹽城、海口、重慶、
南昌、大連、溫州☆、烏魯木齊、
麗江☆、威海、福州

美洲 -34

安格拉治*、檀香山、洛杉磯、紐約、舊金山、溫哥
華、芝加哥*、達拉斯*、邁阿密*、西雅圖@*、休
士頓@*、亞特蘭大*、辛辛那提@、鹽湖城@、
奧蘭多@、坦帕@、哥倫布@、洛利杜蘭@、瓜
地馬拉市@、拉斯維加斯@、聖地牙哥@、鳳凰城
@、沙加緬度@、新奧爾良@、希洛@、科納@、
利胡埃@、卡胡盧伊@、聖荷西@、波特蘭@、
羅德岱堡@、哈特福@、傑克森維爾@、波士頓@

大洋洲 -5

雪梨、布里斯
本、奧克蘭、
關島、帛琉

臺灣 -5

台北松山、台北
桃園、台中☆、
台南、高雄

* 純貨運業務航點、@ 與其他業者合營航點、☆ 華信航空班號飛航

A close-up photograph of four hands, two from the left and two from the right, reaching in from the edges of the frame to form a circle. The hands are light-skinned and appear to be of different ages or genders. The background is a soft, out-of-focus light blue and white. The text '利害關係人溝通' is centered within the circle formed by the hands.

利害關係人溝通

2-1 實質性分析

2014 年是華航啟動企業永續發展治理工程的元年，發行企業永續報告書是我們邁向永續企業的第一個步伐，我們期望在組織內部融入永續報告的管理機制，透過揭露企業永續管理資訊的過程，持續改善營運的永續績效。對外，華航希望透過發行永續報告書，向所有關心華航的利害關係人與社會大眾，傳遞華航在經營管理、環境保護與社會責任的努力軌跡與成果。因此，在編撰華航 2013 企業永續報告書的過程中，我們聆聽與了解利害關係人對於永續資訊的關注程度，作為撰寫報告書的基礎。

為了讓永續報告揭露的資訊能夠符合利害關係人的需求，針對華航 2013 企業永續報告書進行實質性分析 (materiality analysis)，透過「鑑別利害關係人」、「蒐集永續議題」、「調查利害關係人關注議題」、「分析議題對於公司營運衝擊」、「實質性議題排序」、「討論與審查」等六大步驟，決定 2013 年永續報告書的重大議題。



6 個利害關係人

步驟一：鑑別利害關係人

華航透過 AA 1000 SES-2011 利害關係人議和標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 的五大原則 (依賴性、責任、影響、多元觀點、張力) 鑑別 2013 永續報告書欲溝通的利害關係人，由公司 19 個單位組成企業永續報告書工作小組成員參與討論，最後決定 6 個主要的利害關係人。



30 個永續議題

步驟二：蒐集永續議題

華航以 GRI G3.1 指引、道瓊永續性指數評比指標 (DJSI) 與標竿公司永續報告書內容，蒐集永續相關的議題，作為實質性議題分析的基礎。



496 份問卷

步驟三：調查利害關係人關注議題

為了解利害關係人對於各個永續議題的關注程度，華航透過線上問卷調查的方式，讓利害關係人表達其對於永續資訊的關注程度。



38 位永續報告書小組成員

步驟四：分析議題對於公司營運衝擊

優先揭露的實質性議題，不僅著重於利害關係人關注的程度，各個永續議題對於華航營運的衝擊也需一併考量。因此，透過永續報告書小組成員，分析各個議題對於公司內部永續營運的衝擊程度。



10 個重大的實質性議題

步驟五：實質性議題排序

針對每個議題對於利害關係人的關注程度與對公司營運影響的程度，把兩者分數做相乘，進而排序每個議題揭露的優先次序。

步驟六：討論與審查

實質性分析結果，經過內部同仁討論，最後決定優先揭露的永續議題。

永續議題排序

面向	議題	利害關係人關注議題的程度 (A)	對華航永續營運的衝擊程度 (B)	總分 (A×B)	排序
經濟議題	董事會運作	3.397	4.500	15.287	18
	永續發展策略	4.123	4.444	18.323	5
	營運財務績效	3.978	4.806	19.118	2
	風險評估與管理	4.135	4.528	18.723	4
	緊急應變	4.399	4.028	17.719	8
	隱私權政策	4.183	3.278	13.712	26
	道德 / 倫理行為準則	4.286	3.639	15.597	16
	飛航安全	4.802	4.889	23.477	1
	客戶滿意度調查	4.290	3.889	16.684	13
	客戶服務管理	4.403	4.028	17.735	7
	機隊管理與規劃	4.220	4.500	18.990	3
	反托拉斯	3.831	3.806	14.581	20
	供應鏈管理	3.873	3.667	14.202	22
環境議題	環境政策與管理系統	4.034	3.806	15.353	17
	溫室氣體排放	4.004	3.611	14.458	21

面向	議題	利害關係人關注議題的程度 (A)	對華航永續營運的衝擊程度 (B)	總分 (A×B)	排序
環境議題	飛機燃油效率	3.980	4.500	17.910	6
	能源管理	4.034	3.750	15.128	19
	廢水排放與管控	3.931	3.167	12.449	29
	空氣污染物管控	4.016	3.250	13.052	27
	廢棄物管理與回收	3.964	3.167	12.554	28
	綠色服務	4.054	3.417	13.853	24
	環境教育推動	3.990	3.472	13.853	24
社會議題	職業安全與健康	4.226	4.111	17.373	12
	勞資關係	4.147	4.222	17.509	11
	職涯發展與教育訓練	4.010	3.917	15.707	15
	員工福利與薪資	4.008	4.389	17.591	10
	人才招聘與留才	3.974	4.444	17.660	9
	員工人權	4.031	3.972	16.011	14
	社區參與 / 社會公益	3.938	3.028	11.924	30
	利害關係人溝通	3.978	3.500	13.923	23

- 「利害關係人關注議題的程度」：由 496 位利害關係人回覆的問卷，依據其關注程度的高低（1-5 分），統計平均值
- 「對華航永續營運的衝擊程度」：由 38 位華航永續報告書小組成員根據每個議題對華航永續經營的影響程度（1-5 分），統計平均值

華航前十大實質性議題

永續議題	2013 永續報告書章節	頁數
飛航安全	擁抱客戶 - 飛航安全	35
營運財務績效	擁抱投資人 - 營運績效	30
機隊管理與規劃	關於華航 - 營運據點與航線	10
風險評估與管理	擁抱投資人 - 風險管理	28
永續發展策略	擁抱投資人 - 公司治理	21
飛機燃油效率	擁抱環境 - 氣候與能源管理	56
客戶服務管理	擁抱客戶 - 客戶服務	42
緊急應變	擁抱投資人 - 風險管理	28
人才招聘與留才	擁抱員工 - 人才招聘與留才	81
員工福利與薪資	擁抱員工 - 勞工權益	88

華航六個主要的利害關係人



員工

所有員工、飛航組員、客艙組員、工會



客戶

貨運客戶、客運客戶、企業客戶、維修客戶、華夏會員



投資人

一般投資人、一般投資人 / 法人、其他法人機構



政府

財務 / 金融相關政府單位、飛安相關政府單位、環保相關政府單位、勞工相關政府單位



夥伴

供應商、子公司



社會

社區居民、一般群眾

2-2 利害關係人溝通

對象		溝通管道	頻率	2013 溝通重點
員工	所有員工	AQD(Aviation Quality Database) 安全報告	每日	反應作業場所之潛在危險因子
		勞資會議	每月	了解員工的心聲與意見
		員工關懷信箱	即時	了解員工的心聲與意見
		員工協助方案電子報	每月	表達公司對員工身心健康的關懷
		華航園地	每週	傳遞公司內、外部訊息；如公司得獎、單位工作內容介紹、外站活動等訊息
	飛航組員	Fleet 通告	每週	飛行注意事項
		飛安通告	不定期	飛行注意事項
		Flight Operation Bulletin	不定期	飛行注意事項
		Flight Operation Information	不定期	飛行注意事項
		飛安月會	每月	專題報告 / 案例分析
		Company NOTAM (Notice to Air man)	不定期	場站資訊
		TEM (Threat & Error Management)	不定期	場站通告
	客艙組員	客艙管理會議	每週一、三、四、五	了解管理幹部的心聲與意見與安全服務個案討論
		空服員座談會	每週二	了解員工的心聲與意見
		客艙管理飛安會議	每月	飛行安全事項宣導與個案討論
		加強服務會議	每月	提升客戶對於服務的滿意度
		空服、空標、空訓跨部會議	每月	提升管理效率
		客艙經理、事務長 Line	即時	即時個案討論、了解管理幹部的心聲與意見
		空管部各組 FB	不定期	即時了解員工的心聲與意見

對象		溝通管道	頻率	2013 溝通重點
員工	客艙組員	空服處網頁 DIP / 員工信箱 Aero Mail / 通告	不定期	即時了解員工的心聲與意見
		(全艙等 / 經濟艙) 工作研討會	隔月	了解線上的心聲與意見
		服務品質目標制定會議 / 服務品質檢討會	每半年	服務品質 PDCA
		SKYTRAX 星級評鑑調查結果及改善計劃	每年	服務品質 PDCA
		機務、空服協調會	每月	跨單位溝通
		空品、空服協調會	每月	跨單位溝通
		地服、空服協調會	每季	跨單位溝通
		航務、空服協調會	每季	跨單位溝通
	工會	勞資會議	每月	了解員工的心聲與意見
		勞工安全衛生委員會	每季	改善各工作環境之安全衛生條件
		勞工退休準備金監督委員會	每季	勞工退休準備金帳戶提領情形及人員退休狀況
		修訂勞資團體協約	每三年	就勞動條件及勞資相關事宜協商議定
客戶	貨運客戶	顧客滿意度調查	每半年	了解客戶對於服務、效率、品質的滿意度
		現場拜訪	不定期	維持客戶關係，蒐集市場出貨訊息
		年度績優貨運代理商頒獎活動	每年	表揚與華航合作營業額達到一定門檻客戶
		全球行銷小組 (Global Sales Section)	不定期	強化與 GLOBAL KEY/VIP Account 等客戶互動及策略專案合作
	客運客戶	登門拜訪旅行社	每年一至三次	維持客戶關係，協助其解決遭遇之營業問題
		績優旅行社業者頒獎	每年一次	頒獎予營業表現頂尖之旅行社業者
		旅行社業者座談	每年一至二次	邀集旅行社業者檢視過往業績並探究未來改進之道
		網路行銷	不定期 / 每日	企業網站 / 社群網站
	企業客戶	現場拜訪	每月	維持客戶關係並瞭解及解決客戶需求
		直客快訊	每月 / 不定期	促銷 / 訊息傳遞
		產品說明會	不定期	提供客戶產品服務訊息

對象		溝通管道	頻率	2013 溝通重點
客戶	維修客戶	顧客滿意度調查	每半年	了解客戶對於服務、效率、品質的滿意度
	華夏會員	電子型錄	每月 / 不定期	促銷 / 訊息傳遞
		網站	不定期	訊息傳遞
		滿意度調查	每半年	了解客戶對於服務、效率、品質的滿意度
投資人	一般投資人 / 法人	股東大會	每年	報告年度營運結果，會後執行大會決議事項
		股東專線 / 信箱	不定期	藉由與股東間之問答與聯繫，與股東保持良好關係
		公開資訊觀測站	視法規	公布營收、財務資訊、重大訊息等
		華航官網 - 投資人專區	不定期	彙整公布營收、運能運量等
		季報、年度財報	視法規	公布營運結果、財務資訊
	其他法人 投資機構	電子信箱	不定期	藉由與法人間之問答與聯繫，與法人保持良好關係
		非正式法人座談會	不定期	
		個別、電話受訪	不定期	
政府	財務 / 金融 相關政府單位	公文	不定期	依來文事項，配合辦理 / 回覆相關事宜
	飛安相關 政府單位	參加業務協調會	每月	民航局
		公文	不定期	民航局事件調查及強制執行業務
		主動拜會	不定期	交流安全相關議題
		參加調查會議	不定期	飛航安全調查委員會
	環保相關 政府單位	參與專案計畫	不定期	PGGM / 民航局、工業局、能源局溫室氣體專案
		參加說明會、研討會	不定期	法規公聽會、國際研討會
		參與環保倡議	不定期	清碳聯盟、中華民國大氣層保護協會

對象		溝通管道	頻率	2013 溝通重點
政府	環保相關 政府單位	問卷	每年	CSR 利害關係人問卷
		公文	不定期	法規規範之溝通公文
		主動拜會	不定期	交流特殊環保議題
	勞工相關 政府單位	職業災害統計網路填報系統	每月	提報公司每月職業災害人數、損失日數及發生原因
		電話通報	即時	發生重大職業災害 (8 小時內)
		勞動檢查	不定期	稽核職業安全衛生業務績效
夥伴	供應商	電話會議	不定期	了解廠商出貨 / 供貨狀況；保持良好關係
		電郵	每日	客訴案件調查 / 餐點規劃調整 / 保持良好關係
		電話溝通 / 討論 / 協調	每日	客訴案件調查 / 餐點規劃調整 / 保持良好關係
		協調會議	每季	客訴案件調查 / 餐點規劃調整 / 保持良好關係
		業務拜訪	每 1-2 個月	了解客戶需求，並提供相關航機資訊
	子公司	業務訪查	每年	瞭解本公司轉投資事業之營業活動，評估其經營方針、業務目標等之執行是否合乎年度業務計劃及其內部控制制度之執行情形，提出建議改進意見，以提升轉投資事業營運績效，並助益本公司以達集團綜效
		業務簡報	每年	轉投資事業簡介及營運現況、重大議題、外在總體環境變化 (含競爭對手之優劣比較) 及未來 3 ~ 5 年發展計畫
		經營管理報告	每月	財務、營運 KPI 指標及其他重大事項 (如重大資本支出、訴訟、勞資關係與工會議題等)
		教育訓練、會議、講座	不定期	團體協約研習、外派子公司主管講習、董事會實務運作
社會	社區居民	舉辦公益活動	不定期	至當地育幼院及養老院，進行寒冬送暖及參與相關展覽，並捐贈同仁二手物資給當地弱勢團體
		參與社區活動	不定期	參與桃園國際機場『噪音防制補助及補助業務宣導說明會』，並提供機票及模型機作為抽獎活動禮品
	一般群眾	新聞稿	不定期	各類議題新聞稿
		網路行銷	不定期 / 每日	企業網站 / 社群網站

擁抱投資人

- 用誠信，滿足股東 -



2002	2004	2005
28	45	52

Highlights



1st

企業永續委員會

國內航空業首家設置正式永續治理組織

華航為追求企業永續，成立企業永續委員會，設置六大工作小組，為華航永續發展最高治理組織。



1st

企業永續報告書

國內航空業首家發行符合 A⁺ 應用等級的企業永續報告書

華航採用國際指引 GRI 撰寫永續報告書（符合資訊最高揭露等級 A⁺），並且通過 AA 1000 AS 標準的查證，向所有關心華航的社會大眾進行揭露公司在永續經營管理的理念與推動實務，展現華航追求永續企業的決心。



1st

CG6005 公司治理制度評量

2010 年獲得中華公司治理協會頒發「CG6005 公司治理制度評量」證書的國內第一家航空公司

華航以追求公司與全體股東最大利益為目標，秉持落實公司治理制度之精神，強化風險管理。



A 級公司

上市櫃公司資訊揭露評鑑

華航於 2012、2013 年連續獲得「上市櫃公司資訊揭露評鑑」評鑑為 A 級公司

資訊揭露與透明化更是 OECD 六大公司治理原則之主要一環，亦為全世界各國及公司與投資人對公司治理政策制訂之基準。

3-1 公司治理

華航董事會依據公司法、證券交易法與公司章程等相關法令規章行使職權，每位董事之遴選依照中華航空董事選舉辦法選出（詳見 http://www.china-airlines.com/ch/about_ca/file/rule_1-4470.pdf），由 13 名董事所組成，3 名獨立董事，傑出的專業背景與豐富的經驗含括了航空產業、財務、業務及管理領域，並依照董事會議事規範（<http://www.china-airlines.com/ch/csr/download/03.pdf>）進行董事會之議程，董事會成員年齡介於 30-50 歲 1 位，其餘 12 位皆為 50 歲以上，相關背景與董事會有效性如下頁表。



職 稱	姓 名	主要經 (學) 歷	目前兼任本公司 及其他公司之職務	董事會出席狀況			備註
				實際出 席次數	委託出 席次數	實際 出席率	
董事長	孫洪祥	復興航空公司總經理 華信航空公司副總經理 揚子江快運航空有限公司總裁 中華航空公司企劃處長、行銷規劃處長、客運處長、 歐洲地區總經理、舊金山分公司總經理 國立政治大學	中華航空公司董事長 財團法人中華航空事業發展基金會董事 華美投資公司董事長 華航園區公司董事長 華航大飯店公司董事長 華航亞洲公司董事長	8	0	100%	
董事	林鵬良	桃園機場股份有限公司總經理 臺灣高鐵公司興建處協理、營運副總、 董事會秘書處主任秘書 長榮航空股份有限公司美國總分公司總主任 長榮海運股份有限公司美國舊金山分公司經理 香港中文大學企管碩士 MBA 國立中山大學企管碩士 EMBA	中華航空公司總經理 財團法人中華航空事業發展基金會董事 華航大飯店公司董事 華信航空公司董事 華航亞洲公司董事 華航園區公司董事 中美企業公司董事 桃園航勤公司董事	4	0	100%	自 102/11/08 擔任 法人董事代表人，應 出席 4 次，實際出席 100%
獨立董事	鍾樂民	中國鋼鐵股份有限公司執行副總經理 中國鋼鐵股份有限公司財務副總經理 美國亞利桑納州立大學企管碩士	中華航空公司審計委員會召集人 中華航空公司薪資報酬委員會委員 中鋼碳素化學公司董事長 網際優勢公司董事長	7	1	87.5%	
獨立董事	劉紹樑	中華開發工業銀行總經理 行政院經建會亞太營運協調服務中心主任 理律法律事務所合夥律師 美國芝加哥大學法學博士	中華航空公司薪資報酬委員會召集人 中華航空公司審計委員會委員 中華開發金控公司資深副總經理 開發科技顧問公司董事長 中亞創業投資公司董事長 中瑞創業投資公司董事長 開發文創價值創業投資公司董事長 中華開發資產管理公司監察人 中華開發創業投資公司監察人 中華開發股權投資管理公司董事 CDIB Venture Capital(HK)Corp.Ltd. 董事 臺灣證券交易所董事 華研國際音樂公司董事 臺灣世曦工程顧問公司董事	8	0	100%	
獨立董事	羅孝賢	臺北市交通局局長 台北市交通安全促進會理事長 中華民國消費者文教基金會交通委員會委員兼召集人 臺灣大學土木工程 (運輸) 博士	中華航空公司審計委員會委員 中華航空公司風險委員會委員 淡江大學運輸管理學系副教授兼總務長 中華民國運輸學會理事長 臺北大眾捷運公司常務董事 悠遊卡投資控股公司暨悠遊卡公司董事	7	1	87.5%	

董 事	陳致遠	萬海航運公司董事 新加坡聯合科技集團董事長 晶元光電公司董事長 美國紐約大學企業管理研究所碩士	誼遠控股體系董事長 華儲公司副董事長 泰安產物保險公司副董事長 晶元光電公司董事 晶華酒店董事 騰飛集團董事 勇源基金會執行長	5	3	62.5%	
董 事	丁廣鉅	中央貿易開發公司董事長 美國波士頓大學財務學士	中華航空公司風險委員會委員 中央貿易開發公司董事長 富美興聯營董事長 協孚電力公司董事長 越南宏達科技公司董事長	6	2	75%	
董 事	賴清祺	財團法人保險事業發展中心董事長 財團法人保險犯罪防制中心董事長 臺灣金融服務業聯合總會理事 中華郵政公司董事長 臺灣高鐵公司監察人 公務人員高等考試普通行政科及甲等特考經濟分析科及格 會計師考試及格 國立政治大學財政研究所碩士	中華航空公司風險委員會召集人	7	1	87.5%	
董 事	林世銘	行政院賦稅改革委員會委員 台北市訴願審議委員會委員 國立臺灣大學管理學院副院長 國立臺灣大學會計系系主任暨研究所所長 美國亞利桑那州立大學會計學博士	財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心公益董事 南山人壽獨立董事 一卡通票證公司董事 國立臺灣大學會計系教授	8	0	100%	
董 事	宋宏烈	國華人壽保險公司總經理 復興航空公司顧問 日本明治大學法學碩士	圓山大飯店監察人	5	3	62.5%	
董 事	李昭平	中華航空公司企業工會理事長 中華航空公司職工福利委員會總幹事 中華航空公司行銷服務處經理 中華航空公司空服處空服長 國立政治大學碩士	中華航空公司風險委員會委員 中華民國全國航空業總工會理事長 航空運輸工人產業工會理事長 台北市政府市政顧問	8	0	100%	
董 事	葛作亮	中華航空公司職工福利委員會總幹事 中華航空公司產業工會常務理事 中華航空公司台北分公司行政組組長 南亞技術學院	中華航空公司企業工會理事長 中華民國全國航空業總工會常務理事	8	0	100%	
董 事	黃秀谷	中華電信企業客戶分公司總經理 中華電信公司副總經理兼企業客戶分公司經理 中華電信公司企業客戶處處長 國立交通大學管理科學碩士	中華航空公司風險委員會委員 中華電信公司執行副總 台北金融大樓公司董事 中華智慧型運輸系統協會理事 中華民國能源技術服務商業同業公會常務理事 台北市電腦公會理事	7	1	87.5%	

3-1-1 董事會轄下委員會

華航董事會每季至少召開一次，由經營階層向董事會報告經營績效，並由董事會決議未來經營方針與重大決策。為提升公司治理之健全度與提升管理能效，進而提高股東權益。董事會下原設有五大功能委員會，為公司治理、財務風險、安全、薪資報酬及審計等五大委員會。為求能夠進一步提高各委員會之間的橫向連結，與健全風險管理，於今年特別將公司治理、財務風險與安全委員會整合為風險委員會。同時依據行政院金融監督管理委員會頒布「公開發行公司建立内部控制制度處理準則」規定，辦理內部稽核作業，為強化内部控制，於董事會轄下設置總稽核室，協助董事會及經理人檢查及覆核全公司内部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保内部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正内部控制制度。華航於 2010 年獲得中華公司治理協會頒發「CG6005 公司治理制度評量」證書，成為國內航空業首例；同時連續獲得「上市櫃公司資訊揭露評鑑」評鑑為 A 級公司。

董事會轄下委員會組織圖



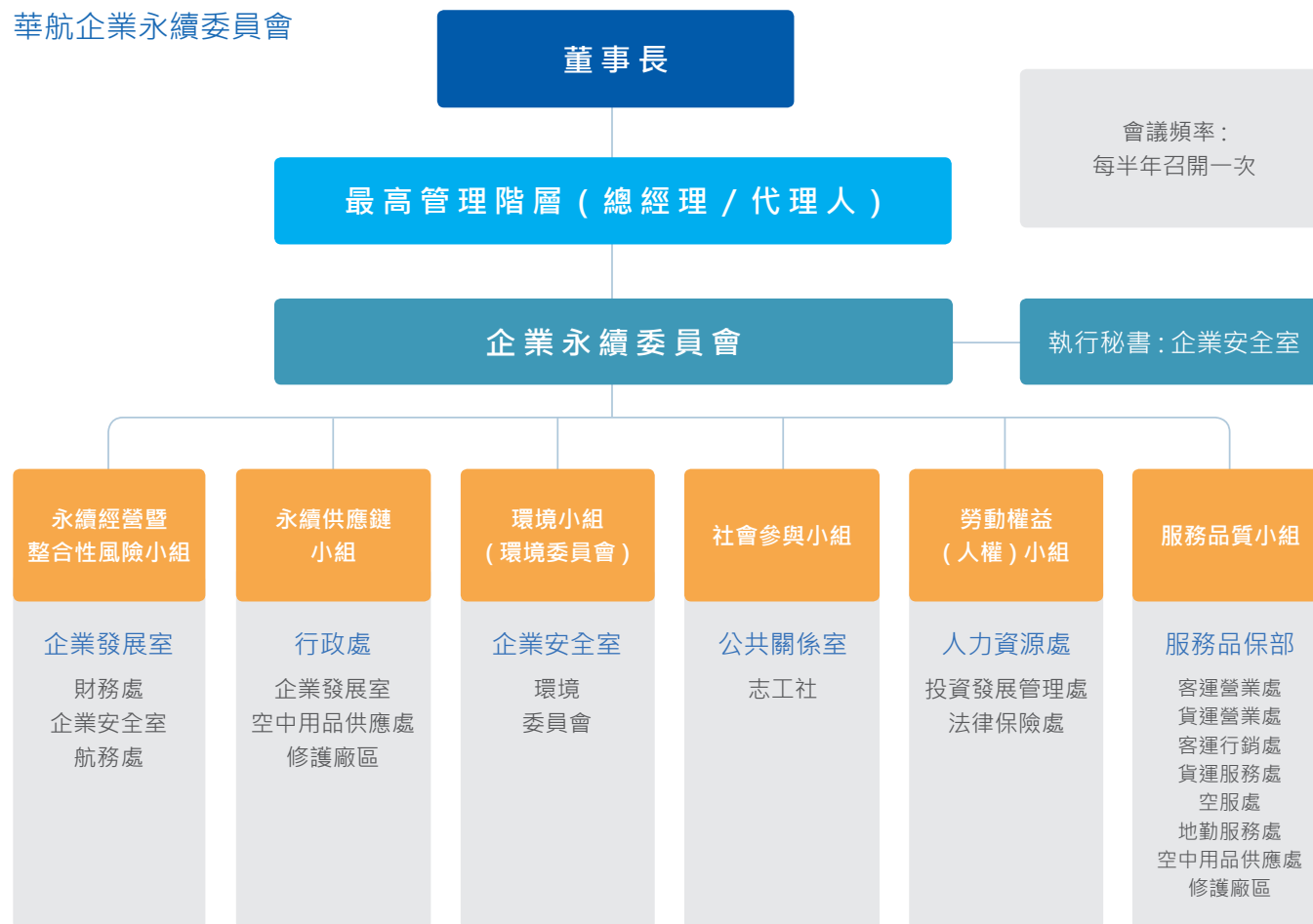
3-1-2 永續治理

華航瞭解航空業面臨許多永續性風險，為強化並且落實永續治理，特別成立企業永續委員會，為最高階的永續治理組織。統籌全公司永續發展方向與目標擬定，並透過執行秘書，進行執行方案之規劃，交由各工作小組執行，每半年由主席檢視工作小組之績效與目標達成度。委員會依照航空業主要永續議題，設有六大工作小組：永續經營暨整合性風險小組、永續供應鏈小組、環境小組、社會參與小組、勞動權益暨人權小組與服務品質小組。

永續願景與使命

「值得信賴，邁向卓越」為華航的企業願景，為求能夠朝向願景前進並且邁向永續發展，我們了解必須重視各個利害關係人的聲音。我們以「客戶、股東、員工、夥伴、社會、環境」為主要關注目標，並設定永續發展使命與關注目標結合，與利害關係人共同追求永續發展、共生共榮。

華航企業永續委員會



永續發展使命

用熱忱
感動客戶

用誠信
滿足股東

用關懷
照顧員工

用行動
支持夥伴

用文化
回饋社會

用永續
呵護地球

3-1-3 法規依循

華航為建立良好公司治理制度，訂有中華航空公司治理守則、董事道德行為準則、高階主管道德行為準則與中華航空內部重大資訊處理作業程序，除遵循現有法令外，並具體承諾包含保障股東權益、強化董事會職能，以體現華航著重之品德精神及企業價值、董事會議事規則及決策程序（含董事利益迴避等）、尊重利害關係人權益以及提升資訊透明度等六大原則。而為求全體員工皆能依循相關法規，華航更訂有員工行為準則。

重要規範	適用對象	內容要點	全文網址
中華航空公司治理守則	董事會成員	- 建置有效的公司治理架構。 - 保障股東權益。 - 強化董事會職能。 - 發揮審計委員會功能。 - 尊重利害關係人權益。 - 提升資訊透明度。	http://www.china-airlines.com/ch/about/comp_rules.pdf
董事道德行為準則	董事會成員	- 董事執行職務應以追求本公司整體利益為目標，不得為特定人或特定團體之利益而損及本公司之權益，並應於執行職務時，公平對待所有股東。 - 董事行使職權時應盡善良管理人之注意義務，注重誠信、公平原則，秉持高度之自律並遵守法令、本公司章程及股東會決議。	http://www.china-airlines.com/ch/csr/download/05.pdf
高階主管道德行為準則	高階主管	- 誠實及合乎道德之行為，包含個人與其職務發生利益衝突時，為合乎倫理之處理。 - 資訊之保密處理。 - 公平對待公司客戶、員工，及合法對待競爭對手。 - 保護公司之資產以期有效運用。 - 遵守政府法令規章，包括防止內線交易相關法令。	http://www.china-airlines.com/ch/about/mag_be.pdf
中華航空內部重大資訊處理作業程序	董事、經理人及受僱人 其他因身分、職業或控制關係獲悉本公司內部重大資訊之人	建立良好之內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏，並確保對外界發表資訊之一致性與正確性。	http://www.china-airlines.com/ch/about_ca/file/rule_8-476c.pdf

員工行為準則

華航訂有員工行為準則，將華航所著重之品德精神及企業價值，透過員工行為準則加以具體規範，此行為準則視為華航全體員工執行業務與日常行為之最高原則，所有行為不得與此行為準則有所違背。華航員工行為準則包含各個面向，例如依據聯合國人權宣言、全球盟約與國際勞動組織相關之人權規範、隱私權與個人資料之保密性、反歧視等，並且所有人員具有舉報不當行為之義務，由華航資深高層在保障檢舉人權益之基礎上，進行具體查核。

華航為強化公平競爭之意識，特別於員工行為準則中訂定「反托拉斯和公平競爭條款」，並定期針對相關人員進行教育訓練，進一步強化法規依循。

反托拉斯和公平競爭條款



(一) 行為守則明確規範本公司人員嚴格禁止之行為

- + 不可與航空同業討論或商議運價、佣金、營收分配、客戶及市場劃分、聯合抵制等可能影響市場競爭機制事項
- + 蒐集市場資訊時，不可與航空同業以任何方式（諸如電子郵件、電話、簡訊等）交換或討論非公開之商業敏感資訊
- + 無正當理由不應拒絕交易，或對交易相對人為差別待遇
- + 不得從事任何足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為

(二) 行為守則亦明示本公司人員應採取之行為

- + 對於競爭者價格等商業敏感資訊應取自公開來源
- + 當航空同業有意討論與競爭有關之非公開商業敏感資訊時，應立即表示未獲授權並盡速迴避，後續應即向主管報告並保存書面紀錄
- + 如遇有當地司法機關持法院批准文件要求搜索或當地反托拉斯法主管機關進行行政調查時，應立即通知業務監督單位、法律保險處及當地法律顧問以尋求法律協助



重大訴訟案件

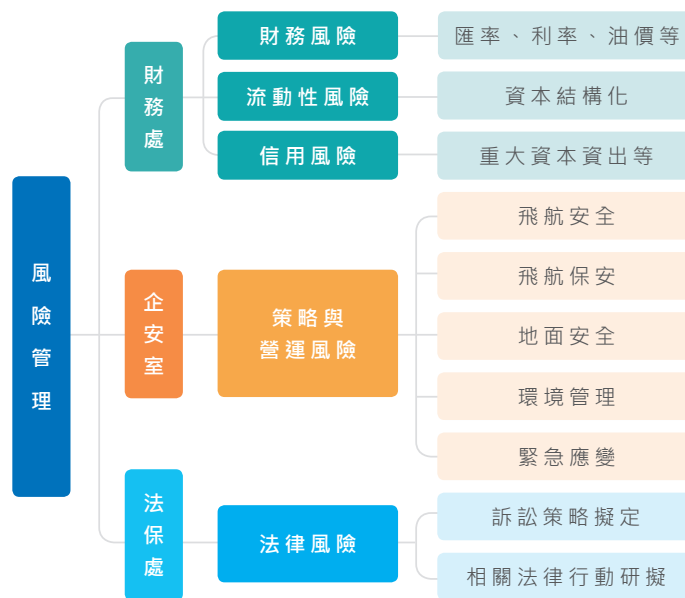
案由	系爭事實	事件始期	目前處理情形
返還溢付飛機租金仲裁案	民航局收回租予本公司使用之飛機加以標售，本公司計算有溢付租金新臺幣 24 億餘元。本公司聲請中華民國仲裁協會仲裁判斷民航局應返還溢收租金。	2008 年 3 月	中華民國仲裁協會判斷民航局應償還本公司新臺幣 15 億 2,991 萬 6,900 元及自 2008 年 4 月 9 日起至清償日止按年率 5% 計算之利息，民航局並應負擔百分之三十仲裁費用。民航局不服中華民國仲裁協會之仲裁判斷，訴請法院撤銷仲裁判斷。
撤銷返還溢付飛機租金仲裁判斷案	民航局不服中華民國仲裁協會決定應給付本公司新臺幣 15 億 2,991 萬 6,900 元等之仲裁判斷，訴請法院撤銷仲裁判斷。	2010 年 5 月	臺北地方法院一審判決駁回民航局之訴、臺灣高等法院二審判決駁回民航局上訴、最高法院判決發回臺灣高等法院更審、臺灣高等法院更一審判決撤銷本案仲裁判斷，本公司再行上訴至最高法院，目前由最高法院審理中。
美國貨運反托拉斯法民事團體訴訟案	美國司法部於 2006 年 2 月，針對全球主要貨運航空業者收取貨運燃油附加費一事展開反托拉斯法調查，因而衍生本件貨運民事賠償團體訴訟，已整合由紐約東區區域法院統一審理。	2010 年 2 月	本公司於 2010 年 2 月被迫加為共同被告，即加入其他被告共同抗辯團，審前之證據披露程序已於 2013 年底完成。本公司業於 2014 年與原告以 US\$90Million 和解。
美國客運反托拉斯法民事團體訴訟案	本公司於 2007 年 12 月，因全球主要客運航空業者收取客運運費及燃油附加費一事，及本公司屬於亞太航協（AAPA）成員，遭列為共同被告，本案現由加州舊金山區域法院審理。	2007 年 12 月	本公司現階段採積極抗辯策略，已加入其他被告共同抗辯團，審前之證據披露程序已於 2014 年 2 月底完成。法院刻正就原告是否具備提起團體訴訟之「團體代表性」進行實體審查。

3-2 風險管理

華航了解風險管理的重要性，除特別於董事會轄下設置風險管理委員會，強化風險管理外，並針對各類風險要求所屬各單位負責管控。為因應國內外情勢與金融市場的快速變化，由財務處進行財務相關風險管控，降低因市場變動（諸如匯率、利率及油價等變動），對公司整體財務所產生之風險。華航同時也體認飛航安全為航空公司最重要之首要目標，因此針對飛航安全、航空保安、地面安全、緊急應變與環境管理等重要營運上可能產生的風險，交由企業安全室進行統合管理。確保華航在財務與營運的相關風險都降至最低。而針對法律與訴訟的相關風險，則由法律保險處進行相關法律風險之事前預防與後續處置之建議，同時針對相關法規變動進行內部教育訓練，強化華航法規依循。

緊急應變

華航針對可能發生的各種狀況，都已訂定各種相關的緊急應變計畫，並在緊急應變手冊中詳細的劃分所有行動的方式，同時透過匯集各種專業人才進行任務編組，定期進行嚴格演練。華航更進一步為求確保客戶的權益，不僅針對自身訂定有縝密的緊急應變計畫，更與聯航、聯盟會員、共用班號以及相關地勤代理相互簽署緊急應變協議，就是為了能在第一時間進行維護顧客安全。



近三年華航緊急應變訓練與演練摘要表

年度	2014 (截至 6/30 之統計)	2013
訓練	+ 辦理歐洲地區處緊急應變種子講師訓練，計 10 員完訓。 + 以 e-learning 方式辦理全公司家屬服務員 (含後備家服員) 複訓，共計 267 員參訓。	+ 辦理日本地區處及大陸地區處緊急應變種子講師訓練。 + 舉辦總公司家屬服務員初訓二梯次，共訓 37 員完訓 (含華信航空 9 員)。 + 辦理緊急應變電話服務小組訓練二梯次，共訓 28 員。
演練	+ 辦理歐洲地區處緊急應變桌上型演練，計 10 員參加。 + 辦理接待住宿小組、行李小組與桃園運務部緊急應變桌上型演練乙場次，計 20 員參加。 + 辦理服務員管理小組、醫療小組與家屬服務員小組長緊急應變桌上型演練二場次，共計 38 員參加。 + 辦理殘骸小組緊急應變桌上型演練乙場次，計 17 員參加。	+ 分別辦理平日與假日時段各乙次緊急應變通報演練，受測人員包含層峰、一級主管、所有緊急應變納編人員及家屬服務員 (第一次為平日計 514 人被通報，回呼率 97.6%；第二次為假日計 510 人被通報，回呼率 96.2%)。 + 辦理日本地區處及大陸地區處緊急應變桌上型演練，約 30 餘員參加。 + 完成 CI-920 HKG/TPE 入境航班及 CI-100 TPE/NRT 出境航班之旅客及組員艙單演練。 + 辦理非法干擾之爆裂物威脅緊急應變桌上型演練，含民航局主任保安檢查員計 24 員參加。 + 參與國內桃園及松山機場空難災害搶救演練，共計 17 員參加。 + 辦理緊急應變功能性演練 - 媒體及旅客家屬應對處置，演練計劃員 8 個緊急應變編組、共 71 員。

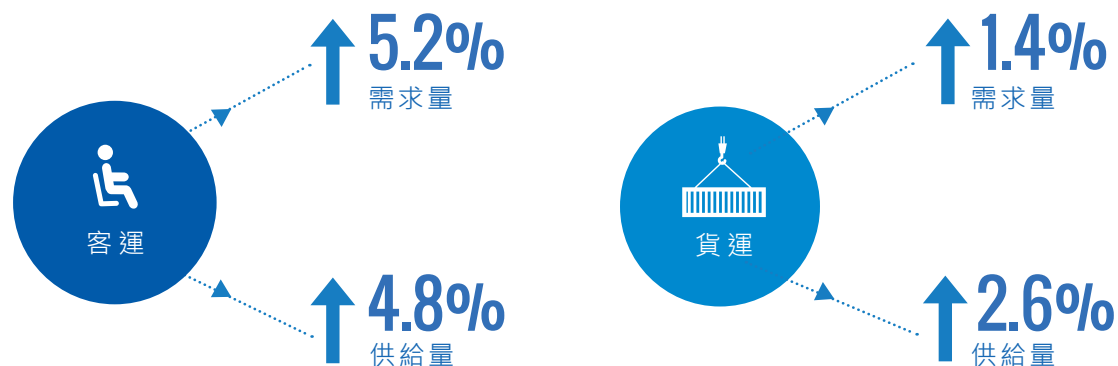
3-3 產業概況

航空業容易受到大環境之經濟情況影響，近年來全球經濟成長動能有限，且油價持續波動，航空貨運市場仍未全面復甦，因此整體航空業仍受到嚴厲的挑戰。根據國際民航組織 (IATA) 統計，2013 年全球航空業客運總量 (Revenue Passenger Kilometer, RPK) 相較於 2012 年成長 5.2%，然而由於全球航空客運的總供應量也同步提升 4.8%，以及廉價航空的大量出現，因此在客運方面仍舊面臨激烈的競爭。而在貨運市場方面，2013 年全球航空貨運總量 (Freight Tonne Kilometer, FTK) 較 2012 年成長 1.4%，但受到客機機腹的可用載貨量提高的影響，整體航空貨運運能總量成長 2.6%，因此貨運市場受到嚴峻的考驗。

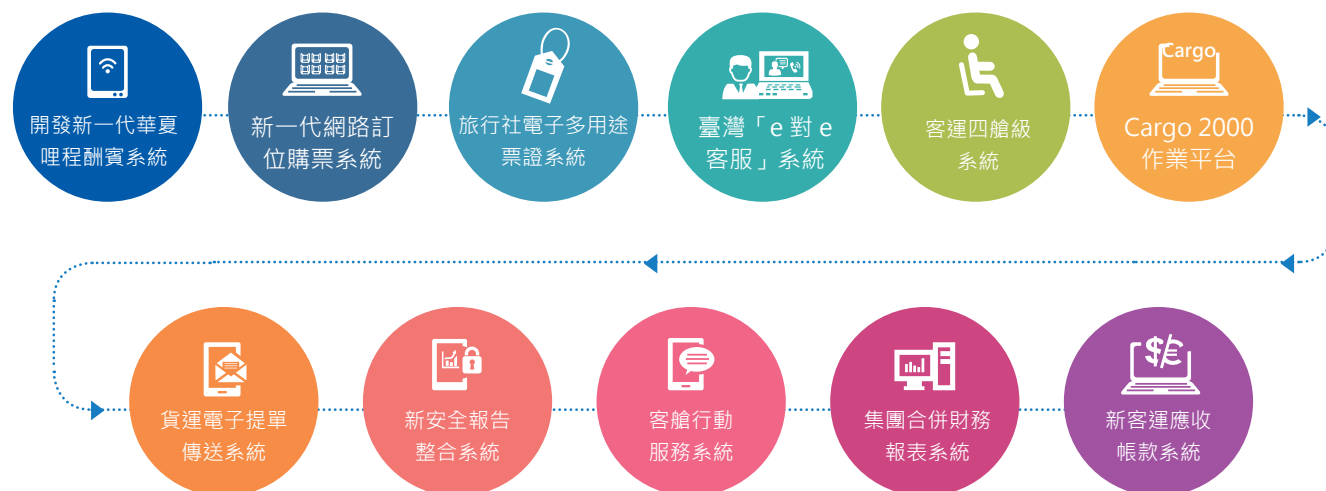
華航在面臨如此嚴峻的市場環境下，針對主要的業務，不僅制定短期與長期之發展策略，並且進行管理工具強化、全面展開新一代電子化作業系統與發展新服務來強化競爭力與提高收益。



2013 航空產業變化



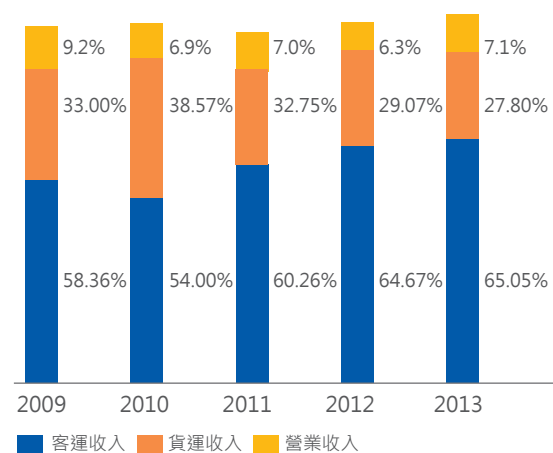
華航新世代電子管理系統



歷年經營績效

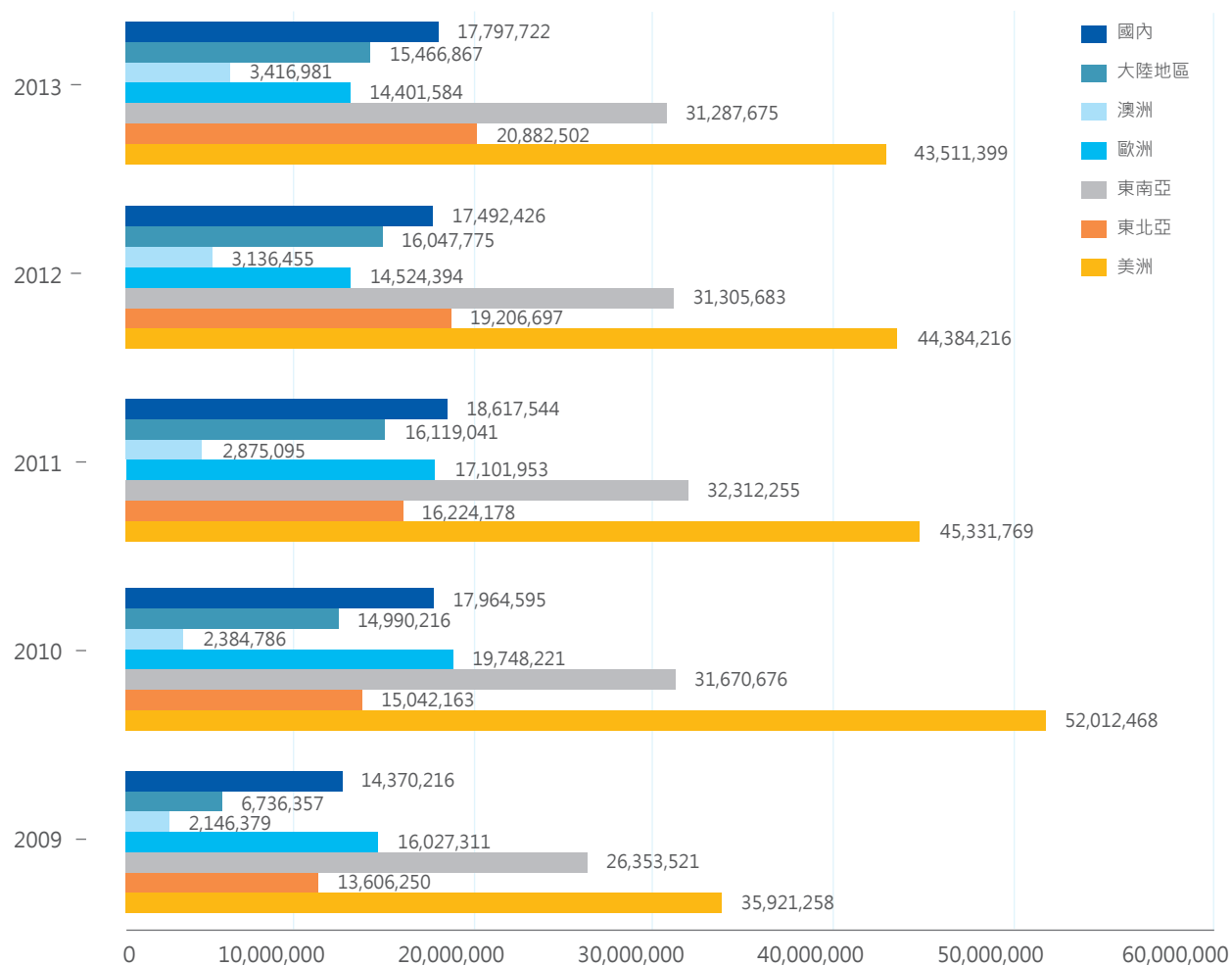
2013 年因全球經濟成長動能有限，油價持續波動，客運市場面臨低成本航空公司價格競爭，貨運市場仍未全面復甦，營運備受挑戰。儘管外部營運環境不定，華航除致力提升服務品質及強化競爭力外，亦積極進航網布建與新產品規劃。展望未來，雖仍持續受到外在因素影響，航空業經營面臨挑戰，華航除了持續確保飛航安全外，將引進波音 B777-300ER 客機，為長程航線成長增添動能。另為面對不同消費市場的需求，華航成立臺灣虎航，將可提升集團整體綜效。

合併主要營業類別收入占比 (%)



• 2009~2011 為 ROC GAAP 版本，2012~2013 採用 IFRS 版

各地區營收概況 (仟元)



• 2009~2011 為 ROC GAAP 版本，2012~2013 採用 IFRS 版本

華航歷年財務績效表

	2013**	2012**	2011*	2010*	2009*	備註
總市值 (仟元)	56,940,000	62,400,000	61,137,410	119,495,848	51,895,026	以每年年底股價為計算基準
個體總營業額 (仟元)	131,752,677	132,135,468	132,240,469	138,140,460	98,083,787	
合併總營業額 (仟元)	141,702,545	140,972,139	142,310,680	147,666,007	105,030,022	
員工平均營業額 (仟元)	11,826	12,044	12,307	12,920	9,610	計算基準為年底員工人數
個體稅前損益 (仟元)	-944,337	-458,763	-2,348,234	11,620,111	-3,939,466	
合併稅前損益 (仟元)	-361,180	-172,005	-2,043,884	11,985,399	-3,695,092	
個體營運費用 (仟元)	133,524,554	132,912,058	133,805,333	123,375,405	99,779,512	
個體保留盈餘 (仟元)	-3,161,115	-1,841,688	4,189,380	7,996,300	-4,034,018	
個體所得稅費用 (仟元)	329,709	-40,407	-393,963	998,017	-134,554	
個體股東權益總額 (仟元)	50,806,464	51,459,772	47,059,078	48,662,700	41,267,999	
個體每股營業額	25.34	25.41	28.55	29.83	21.45	
個體營業毛利率 (%)	5.18	6.13	5.46	17.8	7.1	
個體資產報酬率 (%)	0.20	0.75	-0.04	6.18	-0.57	
個體股東權益報酬率 (%)	-2.49	-0.86	-4.08	23.62	-10.58	
個體負債比率 (%)	76%	75%	77%	76%	81%	

- * 2009~2011 為 ROC GAAP 版本，** 2012~2013 採用 IFRS 版本
- 本表單位除特別註記外，皆以新台幣為計算單位

擁抱客戶

- 用熱忱，感動客戶 -



Highlights



親子臥艙 (Family Couch)

華航為亞洲首家在 B777-300ER 經濟艙提供舒適親子臥艙

旅客僅需於訂位購票或機場劃位時，加購「親子臥艙 Family Couch」產品，即能以遠少於商務艙的價格，同樣得到可臥躺的舒適空間，提供親子出遊的精省新選擇。



Sky Lounge

首創蘊含東西方與臺灣在地人文氣息之空中文人書齋

華航 B777-300ER 型客機設置 Sky Lounge，提供精選的臺灣道地高山茶，於盛裝盒上說明製作背後的故事，與誠品書局合作，精選每月主題書籍，讓旅客可以一邊品嚐臺灣味道，一邊了解臺灣故事。



整合性安全管理系統

結合 SMS、AQD 以及全員安全文化

華航進行安全管理系統的全面整合，將原有的安全管理系統 (SMS) 結合新世代的 Aviation Quality Database (AQD) 安全管理整合資訊系統，並導入全員安全文化，從每一個環節將安全做到零失誤，提供旅客最安全飛行旅程。



臺灣 e-AWB 使用量第 1

全球貨運電子提單使用量第 11 名
國內第 1 名

降低貨物運送時間約 1.5 天，並減少相關單據遺失的機率，提高貨物運送效率。華航成為全球第 22 個「貨運少紙化 (e-Freight)」的航空公司。



優質貼心服務

兩心三動與 SOP+

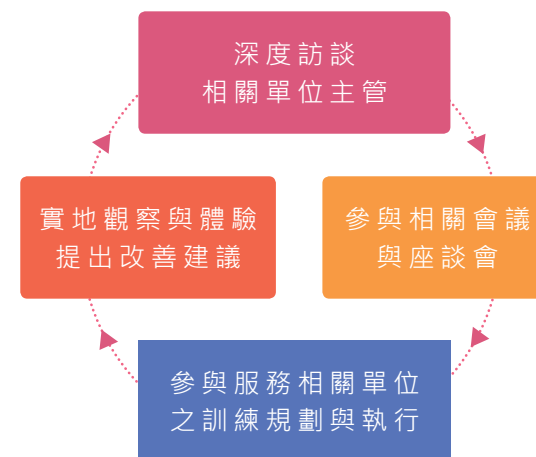
提倡超越服務標準的 SOP+，並且透過兩心三動 - 用心、細心、主動、互動、感動的服務「心」元素，把服務做到最好，提供顧客最貼心的服務。

4-1 創新服務

4-1-1 優化服務小組

華航以成為最值得信賴的世界級航空公司為期許，要求所有同仁做到飛安滴水不漏、讓顧客享受一流服務為己任，同時將「文創、科技、環保、感動、信賴」五大元素視為品牌核心價值，創造新世代華航服務標竿，並精益求精以打造五星級航空公司為目標，讓華航與客戶攜手迎向每一趟五星級的旅程。

為強化對顧客的整體服務，華航特別成立「優化服務工作小組」，直接隸屬於董事長。負責總體服務設計、統籌協調、整體推進與執行，透過從顧客角度規劃超越期待之服務策略與流程，並且統籌協調跨部門的溝通，推動提升服務相關之全面性、長遠性工作事宜，全面提升華航的服務品質。



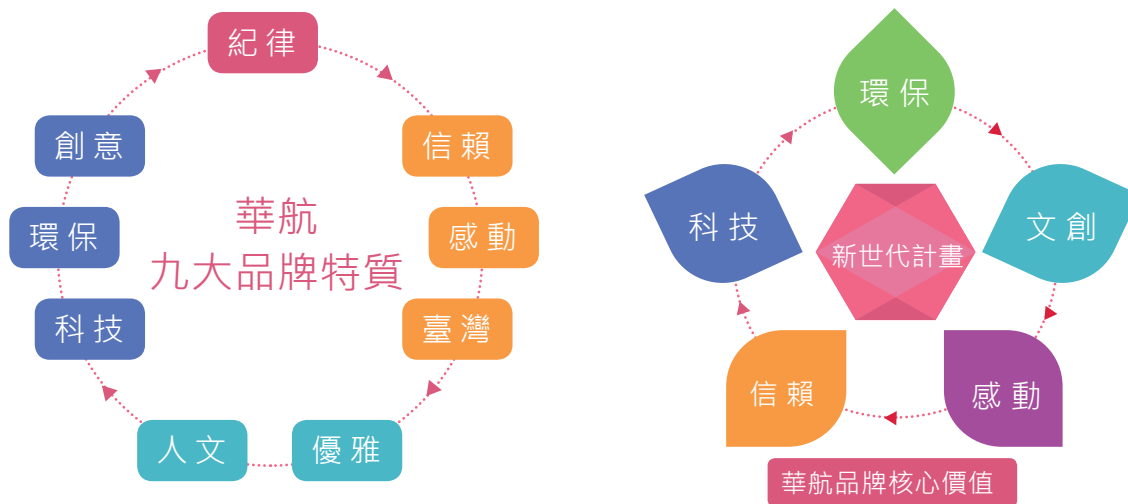
4-1-2 新世代計畫

華航「Next Generation 新世代計畫」是重要的一個里程碑，肩負著承接華航的歷史與開創華航新世代服務的重要責任。歷經許多的調查，以顧客的想法為思考核心，精確而客觀的定位華航品牌，將帶給臺灣、帶給亞洲以及全世界，一個全新的華航。新一代的華航，追求的是具有深度人文素養，以及簡約內斂的表現。

透過整體品牌調性的核心軸線重新定義，以「文創、科技、環保、感動、信賴」新世代服務價值為核心，並且結合九大品牌特質，藉此展現新一代華航的新風貌，推出一系列的創新服務，打造獨一無二的嶄新風格，以東方美學為主軸，力求創新，強調優雅簡約的質感品味與人文氣息，廣納臺灣文創，兼顧環保與科技進展，提供個人化貼心服務。由首席設計師陳瑞憲帶領的國際級團隊，以宋代文人美學為設計主軸，在以西方科技未來感為唯一美學標準的全球航空業中，為華航設計出嶄新且獨樹一幟的東方文人形象。客艙硬體的設計，讓所有人踏進機艙的那一瞬間，就備感尊榮，並且感受到完美調和的東方美學，而在旅客所接觸到的所有空中用品，都圍繞著優雅且簡約的全新設計，一切強調最高質感，為的就是讓旅客能有一趟身、心、靈感受都獲得滿足的旅程。

(華航新世代計畫網站：<http://wow.china-airlines.com/>)

■ 華航新世代計畫 



五大核心價值	具體作法	作法描述
文創	水郵山驛 -Sky Lounge	透過 sky lounge 的設置，呈現出靜態的文人書齋氣息。如同一座東方盆景，具體而微，完整的呈現出大江大海的一方優雅風景。藉由臺灣 / 華人設計師所呈現的優質文創設計，來提升服務品質、重塑品牌之外，更希望藉由華航機上服務平台，將臺灣 / 華人文創實力展現給國際。
科技	影視娛樂系統 (IFE) Wi-Fi On board	將翱翔於 3 萬英尺高空中的旅客與地面連結，收發電子郵件、使用臉書於高空中打卡僅於彈指之間。PAC eX3 搭配商務艙獨有 18" HD touch screen 使機上影音娛樂系統更為完美。
環保	- New galley system - Economy Class seats - 電子書籍 & 雜誌	- 新式廚房電器設備大幅減輕重量及耗電。 - 輕型座椅將大幅降低油耗。 - e 化書籍、雜誌使載重減輕，降低油耗。
感動	Family Couch (親子臥艙)	座椅腿靠可 90 度提起，使其與座墊結合為一座沙發，加上隨附的枕頭與墊被，圍成專有的獨享空間。提供親子、情侶、朋友與同事等同行的旅客，更加自在且靈活運用的空間，增進彼此間距離。
信賴	用手勢，傳遞信賴； 用行動，確保安全！	在空、地服務流程上，由第一線同仁執行勤務之過程，透過 Eye-contact 的肢體語言展現本公司專業形象與紀律，使旅客對公司的信賴感油然而生，並增加旅客對飛安的信心。

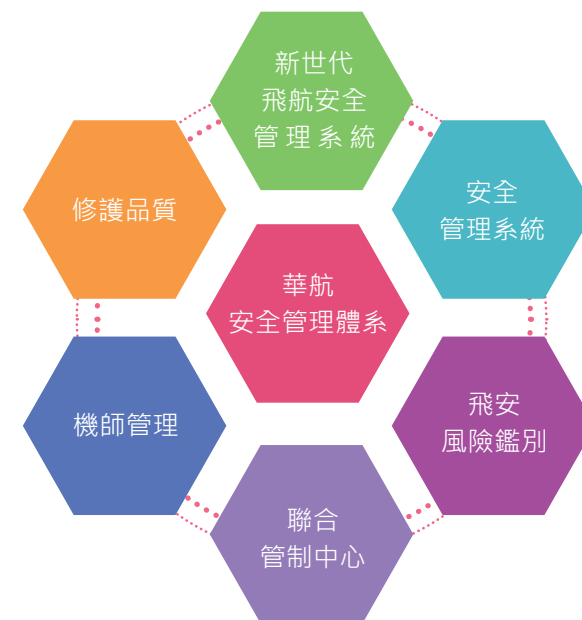
4-2 飛航安全

華航了解安全是航空公司的最重要目標也是唯一的標準，特別於董事會成立風險委員會，要求所有相關部門一同參與，為的就是將安全文化深植於每一位同仁的心中，並且設定核心安全價值 - 【安全、紀律】、【創新、服務】、【團隊】，同時訂定明確的華航安全政策，讓安全落實到每位同仁的日常工作中，達到最高安全標準，成就「值得信賴、邁向卓越」的飛安願景。



4-2-1 華航安全管理體系

華航為確保飛航安全，以六大管理系統組成安全管理體系，形成滴水不漏的安全管理體系，從每一個最細微的環節，把安全風險降到最低；用最嚴苛的要求，把安全提升到最高境界。並自 2011 年起，每年推動全員安全提升精進專案，不斷強化全體員工對於安全的體認，將華航的安全推升到最高標準。



4-2-2 安全管理系統 (Safety Management System, SMS)

華航採用 ICAO 飛航安全管理系統 (SMS)，並且為了能夠確實達到有效率的安全管理，完整建立 4 大安全要項與 12 子項，亦將安全管理融入組織行為中，內化成為公司安全文化。也把與航空器操作相關的風險，如航務、機務、聯管、空服、貨服、地勤服務等，進行有系統的管理，根據飛航安全管理系統 (SMS) 的精神，訂定華航「企業安全手冊」，明確的把安全政策及預期達到之目標明訂於各管理階層之權責內，確保達到公司整體安全目標並落在所有運作的標準作業流程之中。



華航於 2005/2/25 通過目前國際飛安最高標準之「國際航空運輸協會」(IATA) 作業安全查核認證 (IOSA)。依據 IATA 之規定，亦分別於 2006、2008、2010 及 2012 年順利通過每兩年一次之重新查核認證，下次將於 2014 年 10 月再次接受認證，以國際最嚴苛之標準來守護旅客的安全。

SMS 組成要素



- + 高階主管的承諾及職責
- + 安全責任
- + 指派關鍵的安全人員
- + 緊急應變協調
- + 安全管理系統文件



- + 安全績效監測與測量
- + 改變管理
- + 持續提升安全管理體系



- + 危害識別
- + 安全風險評估與改善

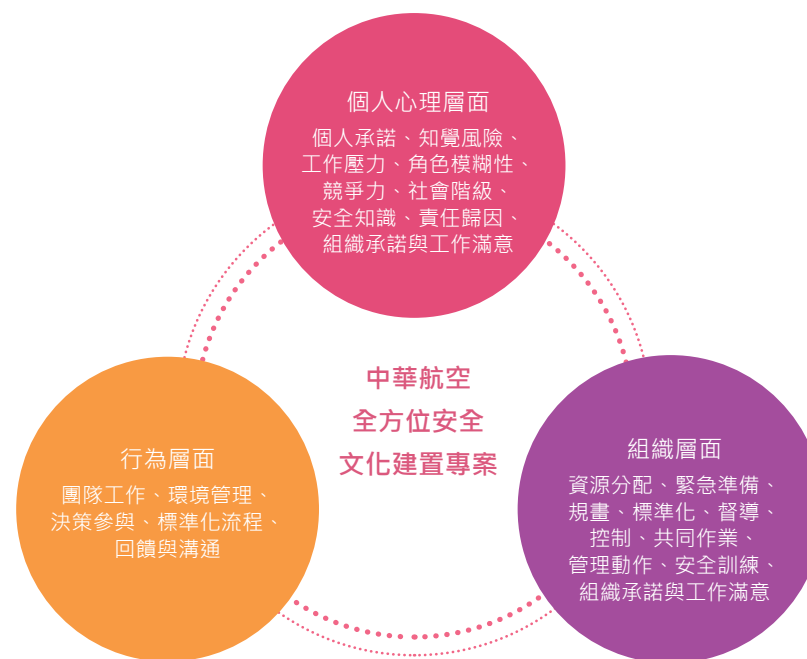


- + 安全教育訓練
- + 安全溝通

4-2-3 全方位安全文化建置專案

華航了解航空公司的安全文化會大幅影響飛航安全，因此特別領先同業，透過和中原大學與政治大學的研究團隊合作，針對華航安全文化進行全方位評估，從華航組織整體的安全面著手，透過產學合作引進新觀念，進一步降低人為疏失之風險事件，將安全文化的層次向上提升，以「將安全視為優先於一切事物的目標」，奠基華航全員安全文化。依據 2013 年安全文化評量結果，未來安全文化導入的重點為：(1) 安全承諾與溝通，(2) 員工獎勵 / 懲處制度，(3) 公正文化認知與落實，(4) 安全績效考評制度，(5) 部門之間團隊互動，(6) 教育訓練與資源管理。

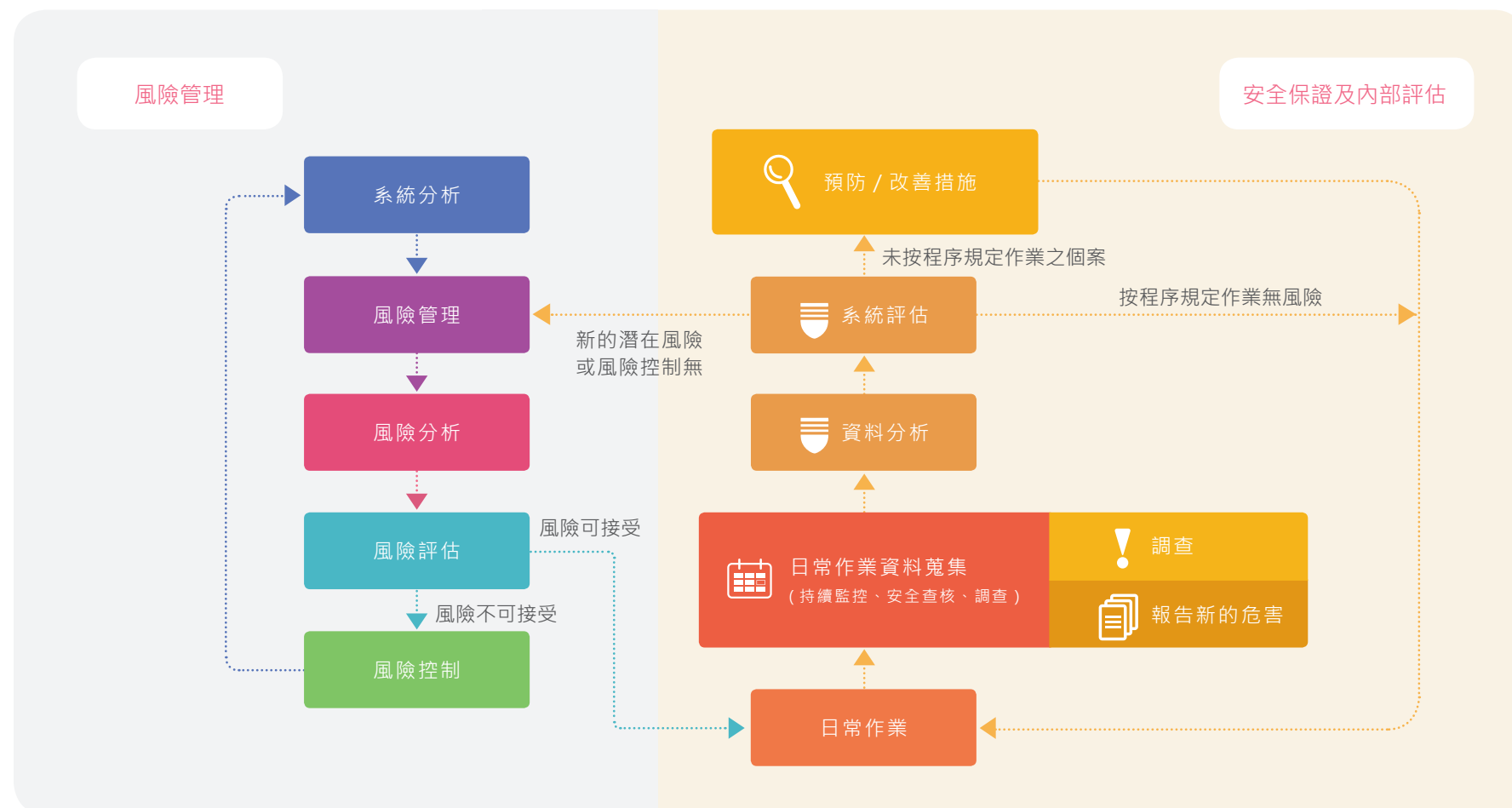
預計於 2014-2016 年執行上述 6 項安全文化導入作業，作業內容包括宣傳、教育訓練、安全活動獎勵設計等活動，提升安全文化的層次，營造良好的安全文化氛圍，使員工能將每一個強制性的安全管理規定及規範，轉化為自覺的安全行為，進而關心周圍同事的行為是否能符合安全規範的要求。短期的安全文化目標將朝自主管理的獨立期轉型，中長期的目標是達到團隊管理的互助期。



4-2-4 新世代安全管理系統 (SMS+AQD)

華航為追求更高標準的飛航安全，特別自國外引進新世代的安全管理整合資訊系統 Aviation Quality Database (AQD)。AQD 為專門為航空公司所設計之安全管理工具，全球至今超過 120 家航空公司使用該系統。AQD 能夠強化資料整合與共享的功能，所有安全報告都能夠透過 AQD 匯入風險資料庫中，提供相關單位進行風險管理作業。AQD 能夠更完整的蒐集所有工作流程上的問題，並且進行風險評估，要求相關單位採取適當的風險管控措施，同時持續監控後續的處理狀況，更進一步確保飛航安全。

安全管理流程



4-2-5 鑑別飛安風險

華航為求在飛航安全上能夠達到最高標準，我們了解飛航安全之相關風險鑑別之重要性，因此華航針對任何可能潛在危險因素，進行全方位的風險因子蒐集，包含飛航操作以及地面作業等，並且提出評估報告，透過量化的方式分析事件的可能風險，更進一步透過量化數據的趨勢來判別風險發生的可能性，及早預防飛航安全可能的危害與風險。

飛航安全風險

飛航操作資料分析

各類會議改進建議
(企業安全委員會、航空安全委員會)

各類飛安異常事件
調查報告改進建議

各類報告作業
(組員報告地面作業異常報告、座艙長報告與全員安全報告等)

安全品保查核(計劃性查核、目標性查核等)、安全督考、觀察飛行、客艙安全查核等

4-2-6 聯管中心

華航為確保航班之安全與即時動態，設置有聯合管制處，採 24 小時輪值方式，為的就是能夠提供所有航班不間斷的即時資訊，針對所有一切會對航班產生影響之可能，如氣候的變化、各地機場之天候狀況、劇烈災害發生(如地震、火山爆發等)以及臺灣每年最容易發生的颱風等，進行嚴密監測並即時回報給飛行中的航班，提供緊急應變方案，將旅客之安全視為當然的第一要務。華航為更進一步強化安全管制作為，特別與德國 Lido 公司簽約，引進新一代的飛行計劃系統，預計於 2015 年 8 月正式上線，除提供更為優化航路以達省油省時目的外，並具有自動避讓演習區之功能；同時具有 IFM-InFlight Monitor 飛行監控模組，可監控在空航機之油耗及飛時狀況，進一步提升飛航安全及效益。

編制
182 位人員

24 小時
輪值

- 負責監管班機動態
- 協調處理異常狀況的航班調度
- 即時提供資訊給飛行中航班
- 確保飛行安全
- 建立完整航機統計分析資料



4-2-7 修護品質

確保修護品質是保障飛安的重要基石。華航自 1959 年成立修護單位以來，已陸續取得歐盟、美國、中國等 11 個國家/地區的航空器維修廠證照，為國內最具規模的現代化機體維修中心，包括可容納五架大型廣體航機的飛機棚廠、以及可供 12 萬磅等級推力的發動機試車台，滿足各型航機高階機體檢修。服務對象除自有客、貨機隊之外，涵蓋國內外超過 40 家客戶，執行航機、發動機、以及零附件等維修業務。



4-2-8 機師管理

要維繫飛航安全的最高要求，除了在硬體上的安全要求達到最高以外，也需要靠訓練精良的機師來掌握所有的狀況與變化。華航透過「預測」、「主動」及「被動」三大概念來辨識危害因子以及進行風險管理機制的運作，並透過完整的內外環境變化應變訓練，例如新場站、新航線、新航機、新系統與新程序等，以及系統性的飛航訓練、飛航考核、航班品質保證 (FOQA, Flight Operation Quality Assurance)、教師考官之定期評鑑等，以最完整的訓練體系培養最高素質的機師，為飛航安全把關。

- FOQA 的目的係為了降低意外事件及失事之風險，運用飛航資料來改善飛安。換句話說，亦即擷取日常性的飛行記錄、偵測異常事件的發生，並分析線上各機隊的操作特性，加以評估後找出潛在性的風險，並予以改正。

複訓計畫 (訓練及考驗)



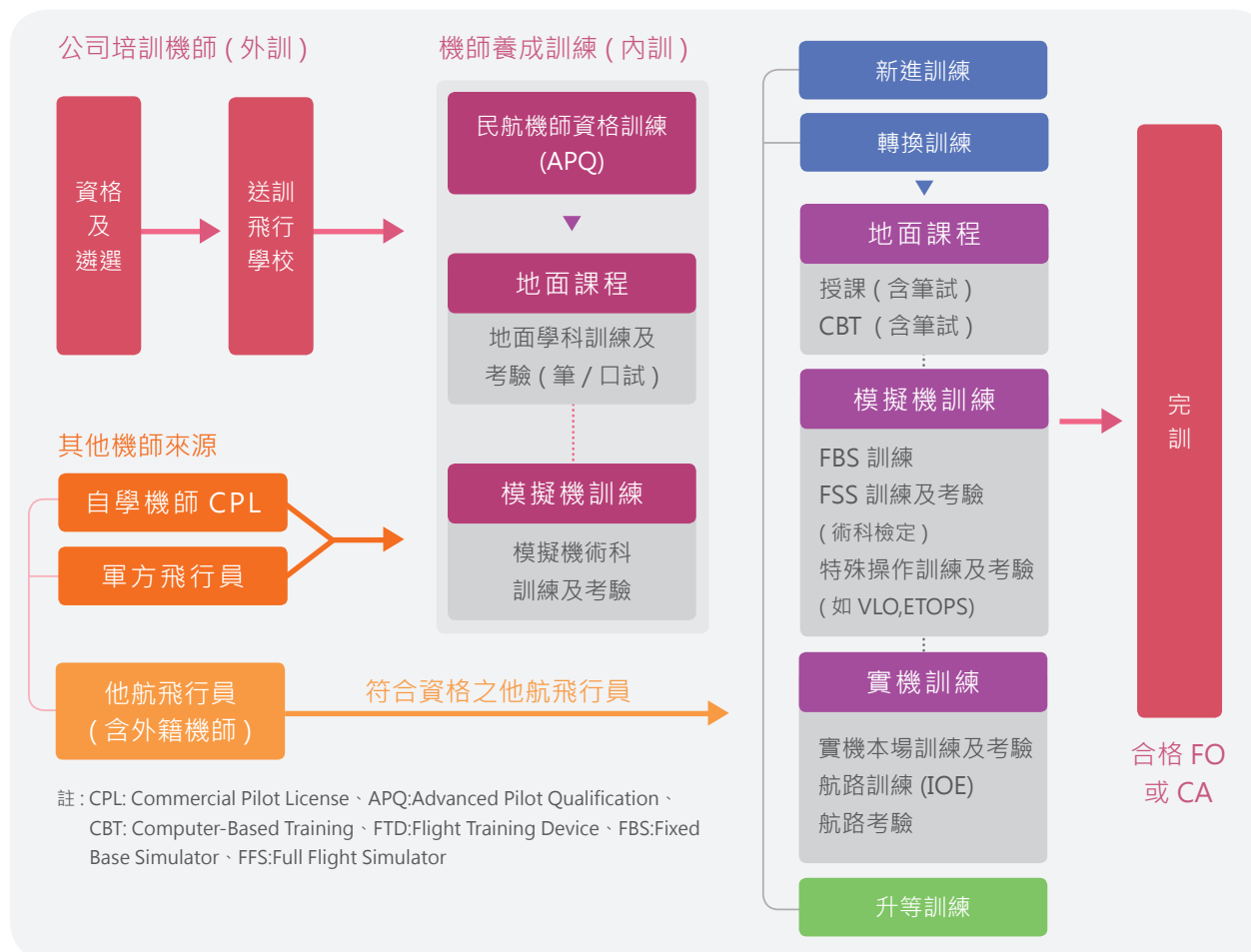
4-2-9 機師訓練與考驗

確保機師的飛行技能，客觀且嚴格的訓練是必要的過程。華航為確保訓練、考核與管理能夠客觀，特別於負責機師管理的航務處底下設置三個平行且獨立之單位，這樣的組織結構讓檢定駕駛員在執行飛航組員的考驗時，可以避免受到任何因素影響，確保一切的機師培訓過程都能夠符合嚴格的要求、客觀的檢驗。華航每年針對千位機師進行 20,000 小時的嚴格訓練，訓練費用高達 3.6 億元。

而針對不同背景來源的新進機師，華航設置了不同的民航機師資格訓練(Advanced Pilot Qualification Program, APQ) 橋接課程，透過運用先進之雲端學科訓練系統以及運用新穎仿真度高的模擬機設備，進入機種轉換訓練，並且為加強實務經驗，於航路經驗累積 (Initial Operating Experience, IOE) 時，進行實機操作，以達到高標準的機師技能要求。以具有商用民航執照之新進機師為例，經過華航機師養成訓練、機型轉換訓練，完成整體訓練獲得副駕駛資格約需經歷 13 個月的嚴格訓練。



機師訓練流程



生活管理

華航除了針對飛航組員以最高的安全規格進行嚴格訓練與要求外，也針對組員的生理與心理狀態進行管理，以確保組員能夠順利達成每一次飛航任務。飛航組員長時間的飛航任務容易造成生理上的疲勞與心理上的壓力，透過主動規劃、組員反饋與預測三大管理原則進行組員的生活管理，並且以超越法規的要求，讓組員在準備最完整的狀況下執行飛航任務。

主動規劃

- 每月定期與機隊研究次月組員任務行程模式並進行討論
- 以優於法規規定，規劃組員任務前 / 任務後休息時數及組員配置
- 若執行夜間飛行任務，飛航執勤期間減二小時
- 依機隊提供之組員經驗值管控任務搭配
- 與機隊共同管控區域線夜間飛航之執行狀況

組員反饋

- 依組員報告任務執行情形，研判是否可能造成疲勞的狀態，並進行調整任務、組員配置或改為駐留派遣
- 簽派員遇組員反應疲勞或身心不適請假時，需立即調整其任務

預測

- 依據季節性與淡旺季，調整航班組員配置人數
- 新航點由機隊評估後，決定組員派遣條件及任務配置人數

疲勞管理

華航採取比法規要求更嚴謹的飛航任務派遣方式，採取安全管理系統的主要精神，透過主動規劃、組員反饋與預測進行規劃與管理組員的班表。於組員進行飛航任務報到前，必須以自我身心狀況檢視表 IMSAFE(Illness/Medication/Stress/Alcohol/Fatigue/Emotion) 進行檢視自我狀況，確定生理與心理狀況後，才決定是否繼續執行任務。

壓力管理

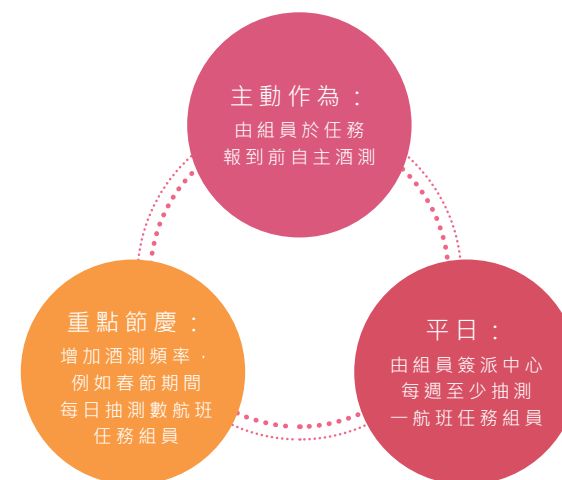
根據美國聯邦航空署 (FAA) 針對組員資源管理 CRM(Crew Resource Management) 定義：「組員資源管理可廣泛的定義為利用所有人員、資訊及裝備等資源以達到飛航安全與效率的目標，透過機組員的整體配合，更進一步提升飛航安全」。華航於 1996 年成立 CRM 小組，藉由此系統訓練組員狀況警覺 (Situation Awareness)、工作負荷管理 (Workload Management)、溝通技巧、團隊合作、決策與判斷等，藉此強化心理素質。近年，華航將 CRM 系統的概念導入醫療體系，與台大醫院進行交流，協助醫院發展團隊資源管理 TRM(Team Resource Management)，成為臺灣首例。



酗酒 / 藥物

華航非常重視飛航操作中安全層面之管理，其中針對員工飲用 / 食用含酒精性飲料 / 食物、服用麻醉藥物或其他可能影響員工正常表現之藥物，我們均已明訂相關規範，例如：飛航組員於執行飛航任務前 12 小時不得飲用含酒精性飲料，同時並須衡量自身能力，確保於任務報到及執勤期間，不受酒精影響，並且華航採取不定期抽檢，做到最高標準的把關。

除了明文規範酒精及藥物之使用限制外，由於飛航安全是華航的最核心目標，華航亦鼓勵組員妥善安排非執勤期間之生活作息，盡量避免從事高風險或過度耗費體能之休閒活動，以俾執勤時能處於身心最佳狀態，若感覺疲勞或身體不適，則應主動向所屬總機師或其職務代理人報告，機隊管理者需協助調整組員任務，避免疲勞組員從事飛航任務。



4-3 客戶服務

華航為追求最高服務品質，達成值得信賴、邁向卓越的願景，特別制定品質政策－紀律安全、以客為尊、綠能環保、追求卓越，要求在服務上務必做到盡善盡美，給客戶最滿意的感受，因此華航致力於提供創新服務，包含近年來透過 e+M 化的即時無限制的便捷服務，提高顧客服務的效率與便捷性，同時也透過提高客艙服務的 SOP+，透過兩心三動－用心、細心、主動、互動、感動及當責的服務「心」元素等創新服務，要提供顧客最貼心的服務。

當然華航也將顧客的聲音視為珍貴的指導，提供顧客最全方位與最便利的管道，讓顧客得以便捷的提供華航指導，同時我們也自我要求，所有顧客的聲音都必須要能夠有明確的回應與後續的改善。除了顧客主動提供的指導外，華航也積極的想要了解顧客的想法，全面的進行顧客滿意度調查，針對不同種類的顧客，採取不同方式的滿意度調查，並且以能夠獲得顧客最真實的意見與感受為原則，將顧客的意見與感受，視為華航進步的動力。

華航品質政策

紀律安全

飛安絕不妥協，認真訓練、嚴格考驗、
遵守紀律、全員參與，以確保飛安的基本要求。

以客為尊

一切作為以顧客為導向，迅速處理顧客回饋，
不斷提升服務品質，並以提高顧客滿意度為最終目的。

綠能環保

符合環保法規、節約地球資源、提升生態效益、善盡社會責任，
以確保邁向環境友善的永續發展方向前進。

追求卓越

不斷變革、創新並持續改進，以追求卓越，
鼓勵員工創新，給予員工充分發揮創新的空間與機會。

4-3-1 華夏會員

2013 年華夏會員人數已突破 240 萬人，目的就是為了提供華夏會員最完善的服務，我們也不斷為會員爭取旅遊相關產品的優惠，讓會員的旅途更順心如意。而華夏哩程酬賓計劃是華航所規劃的一項長期優惠方案，用意是為經常搭乘本公司班機的旅客提供一套實惠而體貼的服務，可累積相關之飛行及合作哩程，我們也不斷為會員爭取旅遊相關產品的優惠（詳細華夏會員福利請參閱 http://www.china-airlines.com/ch/club/club_mi_2.htm）。



4-3-2 與顧客對話 (申訴管道)

為求能夠全方位獲得顧客意見，並迅速處理旅客反映意見，提供多項管道讓顧客能夠以最便利的方式反映任何事項，華航各相關部門以最慎重與最快速度進行處理與改善，永遠將客戶的意見視為最寶貴的資訊，也是華航持續維持服務品質的動能。消費者反映之內容均透過受案單位的窗口輸入華航的顧客服務系統 (Custom Service System, CSS) 建檔控

管。如消費者利用華航企業網站中的「搭機經驗 - 建議 / 意見分享」網頁輸入反映之事項，則所輸入的內容會自動轉入 CSS 系統，由顧客關係部將顧客建議之內容分別依所涉業務，分案至相關權責單位進行調查處理，權責單位需於三個工作日內將調查結果反饋，並於限期內由承辦單位彙整調查結果後，視結果透過相關管道向顧客進行回覆及說明。

4-3-3 顧客隱私權保護

華航致力保護所有顧客個人資料的隱私，並制定有「保護隱私及資料保安說明」，我們針對顧客資料的收集、顧客資料的運用、獲取或更改個人資料、保護隱私權 / 安全聲明的修訂以及致力維持資料保密等，皆明訂於本公司之官方網頁，請詳見 <http://www.china-airlines.com/ch/other/ds.htm>。而且從未發生有關於顧客資料隱私權之相關申訴案件。

與華航對話管道

華航各地分公司的 「迴響專線電話」

顧客可直接透過「迴響專線電話」反映意見或申訴，或洽各地分公司表達意見。華航各地分公司的「迴響專線電話」及「營業處所」等詳細資料，可在華航企業網站的「旅客服務」項目中，點選「顧客迴響」查詢得知。
http://www.china-airlines.com/ch/check/check_feedback.htm

華航企業網站中 「搭機經驗 - 建議 / 意見分享」專區

顧客可進入華航企業網站，在「旅客服務」項目中，點選「顧客迴響」，再選擇「搭機經驗 - 建議 / 意見分享」，在此網頁中可自行輸入顧客意見或抱怨內容。
<https://calec.china-airlines.com/experience/experience.aspx>

「旅客意見函」

顧客於搭機時，可向空服員索取「旅客意見函」，填寫意見或抱怨內容後，可交由空服員轉達，或直接郵寄至華航顧客關係部處理。

「一般信函旅客意見函」

顧客可自行直接寫信至「華航顧客關係部」反映意見或申訴。

4-3-4 顧客滿意度

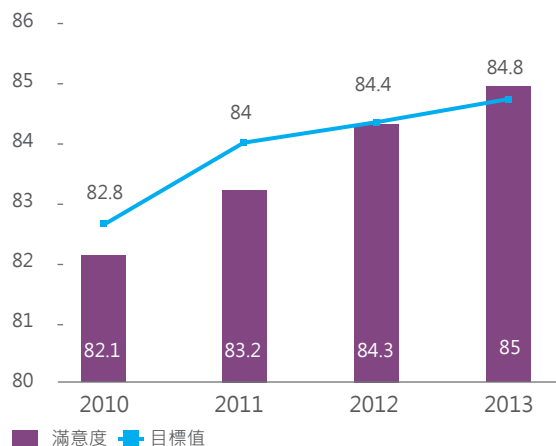
華航除了被動地蒐集顧客的意見以外，更主動且持續監測旅客或貨主等顧客對本公司所提供之客、貨運服務感受滿意與否的資訊，藉由「中華航空機上旅客意見調查」、「華航精緻旅遊旅客意見調查」、「貨運服務滿意度調查」等活動，透過電子問卷取得旅客對客運、地面代理服務及貨主對貨運服務之滿意度資料。為提升旅客填寫之意願，在「中華航空機上旅客意見調查」部份，每月並提供兩張可訂位之經濟艙來回機票供填寫者抽獎用，以電腦抽獎程式抽出幸運得獎者，並將中獎名單公佈於公司企業網站。

針對飛機修護的部分，華航同樣用心讓顧客滿意，每年至少進行一次顧客滿意度調查，同時也會透過拜訪、電話訪談，或其他適當之方式，進一步掌握客戶的聲音，並且每半年針對顧客滿意度進行分析與檢討，範圍包含回應時效、作業溝通、行政服務、修製技能、人員訓練、工程能力、文件紀錄、物料供應、自有產能、包裝運輸、交件時間、產品品質、價格等項目，並且針對所有的顧客抱怨，要求建檔列管，提出改善辦法與因應措施，避免同樣的事件再次發生，強調顧客至上的華航服務哲學。

華航更依據顧客滿意度調查之結果，分別針對客、貨運以及修護工廠等相關單位，每年召開「品質目標訂定會議」，由各權責單位依據顧客滿意度資料分析，及檢討各項客、貨運以及修護工廠「品質目標」達成之狀況、更新各權責單位或業管階層所訂之品質目標與年度計畫，並提出達成目標的方法，華航了解，唯有讓顧客滿意，才能夠讓顧客感動。

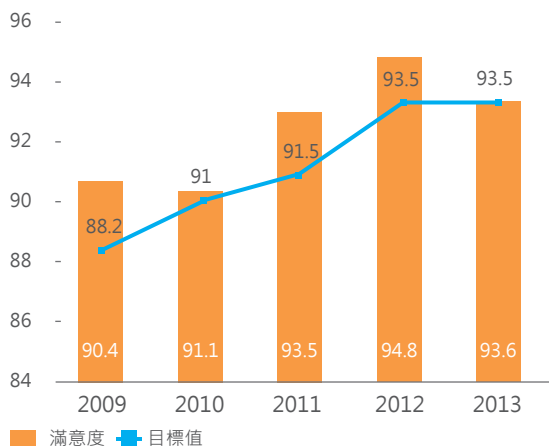
85 2013 年客運顧客滿意度

客運顧客滿意度



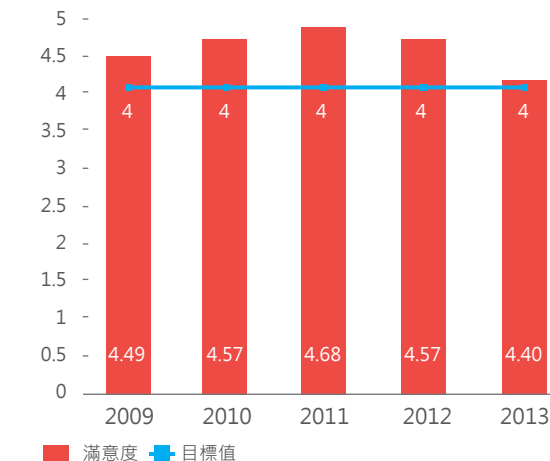
93.6 2013 年貨運顧客滿意度

貨運顧客滿意度



4.4 2013 年修護顧客滿意度

修護廠區顧客滿意度



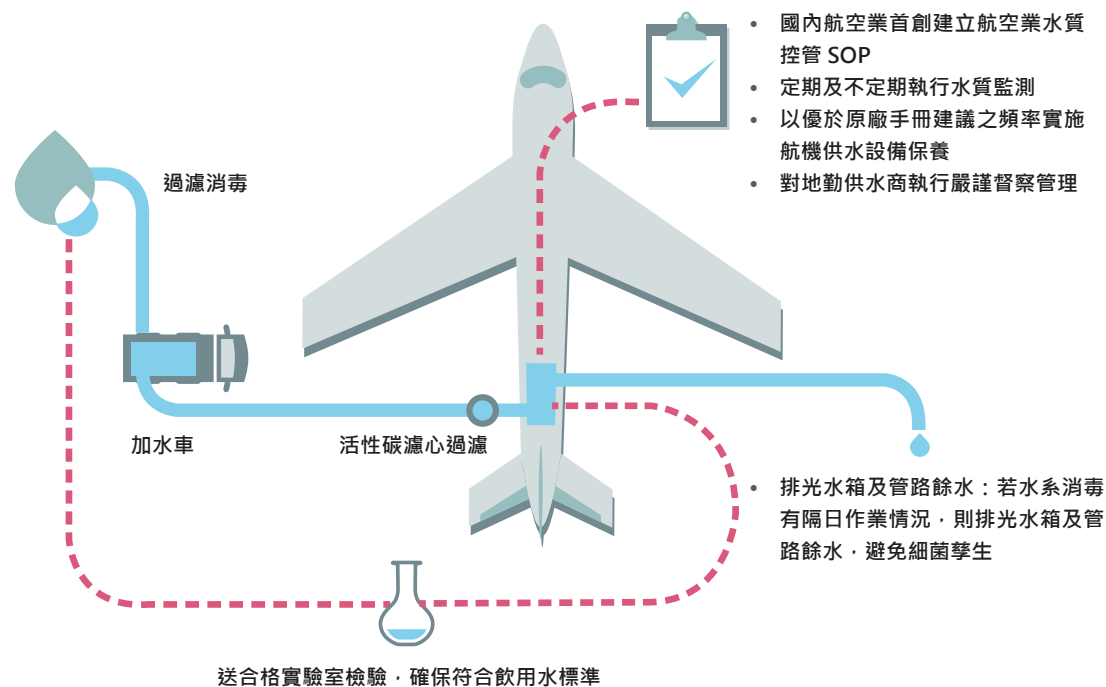
4-4 吃的安全 - 食品衛生

華航提供的食品，「品質」及「衛生安全」是最重視的指標及要求。華航在衛生安全標準要求上，更是不遺餘力，華航要求所屬供應商 - 華膳，處理流程均嚴格要求分區作業。而「保鮮」更是衛生安全中最重要的環節之一，因此在硬體設備上，先按作業流程區分為不同區域，每一區域再依其特性設定不同溫度要求。其中食品製備區的室溫要求必需保持在 18°C 以下，且每一區域皆以冷藏庫做為區隔，即使是出餐電梯，亦設置於冷藏庫中，以確保食物從製備到儲運，都在標準的低溫環境下進行。華膳嚴格的衛生標準，係參考同業的最高標準、歐洲航空協會及國家衛生法規的衛生規範所訂定，並通過 HACCP 國際認證；從原料進貨到生產出餐，每一作業流程皆設立嚴格的衛生安全管理標準。對於工作人員不但要求確實遵守個人衛生規定與衛生作業標準，並定期進行教育訓練。此外，華膳提供的所有產品、物料及食品設備，均需於廠內進行微生物檢驗，以確保所有製程皆在要求的管控下進行。



嚴格把關航機飲水品質安全

- 為維護旅客飛行旅途飲用水品質，華航領先業界，以優於環保法規及設備原廠保養規範制訂「航機飲用水管理程序」。
- 新開航點時飲用水安全列為開站評估要項。
- 嚴格把關供水代理商資格，並要求外站於加水作業過程嚴格監控，每年定期對代理商實施督察。
- 以優於原廠建議頻率訂定保養計畫，過夜航班將水箱及管路排空，避免細菌孳生。
- 機上出水端設置活性碳濾心過濾，確保水質無虞。
- 總部也對外站進行飲用水作業安全查核，確保旅客飲用安全。



擁抱夥伴

- 用行動，支持夥伴 -



Highlights



94.13%

在地採購廠商家數比例

華航身為國內航空龍頭，將扶植當地供應商與當地經濟視為己任，2013 年臺灣本地採購金額比例達 80.19%。



28,368,000 元

華航 2010-2014 年綠色採購金額

華航以身作則，透過綠色採購，為地球盡一份心力。



供應商環境管理訓練

2013 年辦理 ISO 14001 及 ISO 50001 等環境保護暨能源管理系列課程，強化供應商環境管理觀念，並展開華航永續供應鏈管理的第一步。

5-1 推動供應商環境管理



ISO 14001 / ISO 50001

邀請華航大飯店、華儲公司、華膳空廚等協力廠商共計 80 人次共同參訓。

華航除了本身重視環保外，也期許扮演火車頭角色，帶領關係企業及供應鏈夥伴共同為環境永續而努力。2013 年辦理 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統系列課程，並邀請華航大飯店、華儲公司、華膳空廚等協力廠商共計 80 人次共同參訓，培育供應鏈綠色種子人才。



5-2 當地採購與綠色採購

當地採購

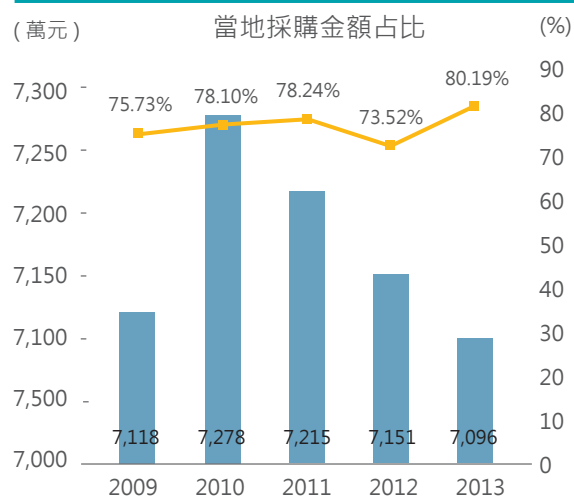
華航為臺灣最大的航空公司，除了希望提供國人最便捷的旅行方式以外，更深刻的了解華航對於臺灣的責任。因此華航不斷要求自己，提供更好的服務給國人，也不忘扶植我國的相關產業發展。

由於航空業的特別屬性，有部分採購需要經過層層的國際標準檢驗，為的是能夠維護航空公司的首要目標 - 安全，除了特殊的航空相關設備與零件外，在不影響公司營運與採購之公平性的前提下，華航盡可能地進行當地採購。

綠色採購

為了使臺灣的環境能夠永續發展，華航除了在自身的环境管理上努力，同時也響應政府的相關政策，將綠色採購放在第一順位，就是希望華航能夠為臺灣的環境盡一份心力，帶動更多綠色產業的發展。

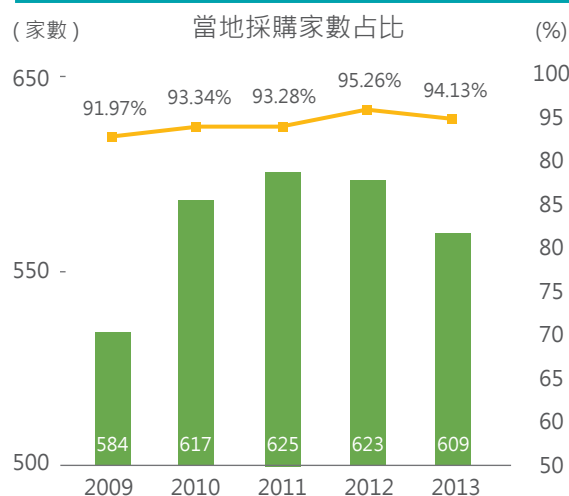
80.19% 2013 年當地採購金額占比



■ 當地採購金額 ◆ 當地採購金額占比

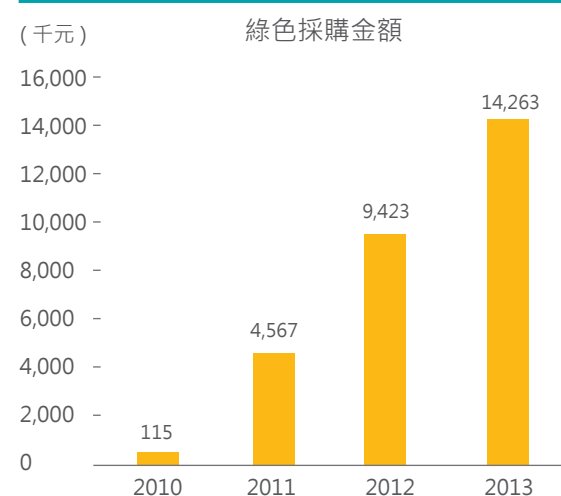
- 2009 與 2010 年資料修護廠區僅含之車材零件、五金工具、安衛醫材、金屬鐵材、木材、清潔用品
- 統計資料範圍涵蓋行政處與修護廠區；不包含機隊與空中餐飲處
- 統計數據不包含航材，由於航空相關零組件需經過特殊認證，無法進行選擇

94.13% 2013 年當地採購家數占比



■ 當地採購家數 ◆ 當地採購家數占比

1,426萬元 2013 年綠色採購金額



■ 綠色採購金額

- 綠色採購包含「機關優先採購環境保護產品辦法(民國90年01月15日)」第一類、第二類及第三類環保產品；統計數字以千元為單位，採四捨五入整數呈現。

5-3 承攬商管理

華航一直以來對於承攬商之安全視為最重要的基礎，為強化承攬商工安自主管理、提升工安績效，華航採取下列措施，朝向零災害的目標持續邁進。

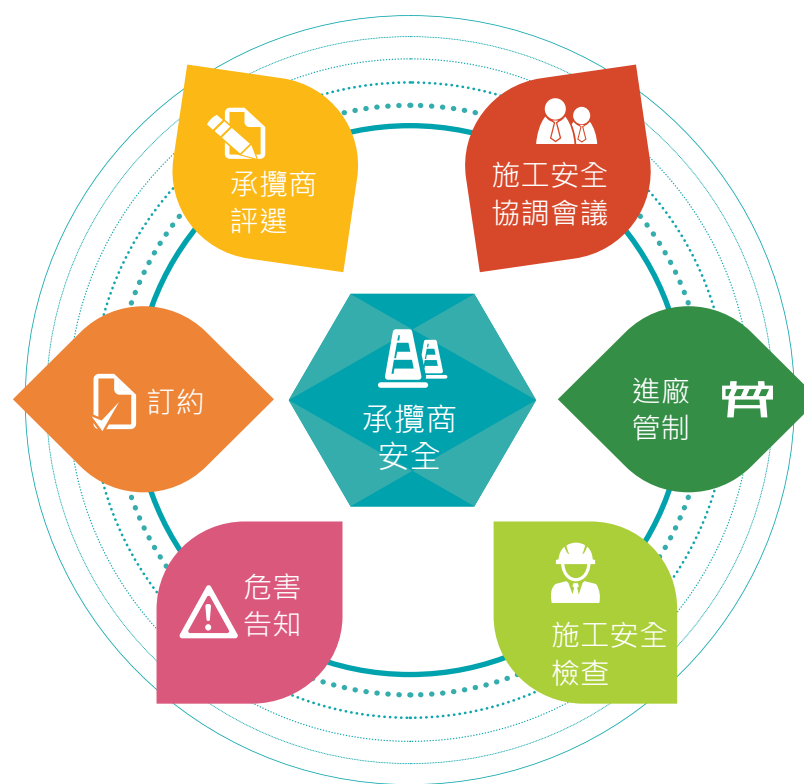
危險作業

華航將動火、侷限空間與吊掛作業視為危險作業，相關作業須備妥相關安全措施，並且完成相關作業程序之審核，確認相關人員之訓練合格以及使用機械之檢驗合格，取得施工許可後，經由監工人員現場完成安全性確認後，方能進行相關作業。

承攬商過去三年曾發生重大職業災害、工程事故致造成財物損失或工期延宕、或經違規計點累計達 300 點以上，而未提出有效改善措施者，暫停其承攬資格。

將「承攬商作業安全衛生規範」，納入「投標須知」及「承攬契約」內，以做為後續雙方執行之依據。

將承攬作業有關之工作環境、危害因素及應採取之防範措施等，製作「施工安全告知單」、「工程備忘錄」、或召開協商會議並作成紀錄之任一方式，書面告知承攬商簽收確認。



於承攬商進場施工前，召集承攬商及其下包廠商、作業區管理單位、共同作業之相關單位等，召開「施工安全協調會議」，以協調各單位於施工中應配合辦理及注意事項，並指定工作場所負責人。

填妥「危害告知」及「施工安全協調會議」紀錄等相關文件影本，先送各地區勞安單位備查，完成備查確認後，再依會客作業辦法申請換證入場手續。

指派監工人員或協調相關單位指派工作場所負責人，負責承攬商施工期間之作業協調、督導及改善措施追蹤等。對承攬商之作業場所不定期實施巡視或查核，以確保承攬商遵守華航安全規定。

擁抱環境

- 用永續，呵護地球 -



Highlights



參與太平洋溫室效應氣體觀測計畫 (PGGM)

全球首架跨太平洋蒐集高空氣體資料的觀測機 A340-300

為協助科學家分析全球暖化的影響，華航參與 PGGM 計畫，於 A340-300 飛機安裝偵測儀器，蒐集跨太平洋高空溫室氣體數據，供研究使用。



通過「ISO 14001」與「ISO 50001」系統雙認證

全球第二家與國內第一家通過雙系統認證的航空公司

在邁向低碳與永續企業，華航相繼於 2012 與 2013 年通過「ISO 14001」與「ISO 50001」系統認證，積極提升環境績效與能源效率。



ECO 服務

國內第一家提供機上環保服務 (ECO-Service) 的航空公司

積極將環保元素融入地面及空中服務，華航將臺灣的「自然資源」、「綠色產品」與「文化創意」傳達給旅客，透過「ECO 服務」品牌感動顧客，共同珍惜地球資源。



餐點碳足跡標示

全球第一家航空公司於機上餐點同時揭露「碳足跡」及「熱量」

華航在台北飛往法蘭克福航線的主菜餐點，主動揭露碳足跡及熱量，讓旅客瞭解機上餐點對環境及健康的相關訊息，提升環保意識。



在地食材與文創商品

華航致力於機上提供臺灣食材與環保文創商品

機上服務，華航以在地食材為優先採用，期盼能夠促進當地經濟發展與提高農民收益；空中用品也加入環保思維與文創概念，向國際傳達臺灣豐富的在地文化。

6-1 環境管理

6-1-1 環境政策與組織

自 2007 年起，華航發佈「環境管理理念」，作為公司實踐環境管理的四大原則；在 2011 年，我們更發佈「環境政策」，向外界宣誓華航追求環境永續的決心；2013 年更配合能源管理系統的建置，把環境及能源管理精神結合於理念及政策中，由高階主管公開簽署，讓我們邁向低碳與環境友善航空公司的步伐更加堅定。

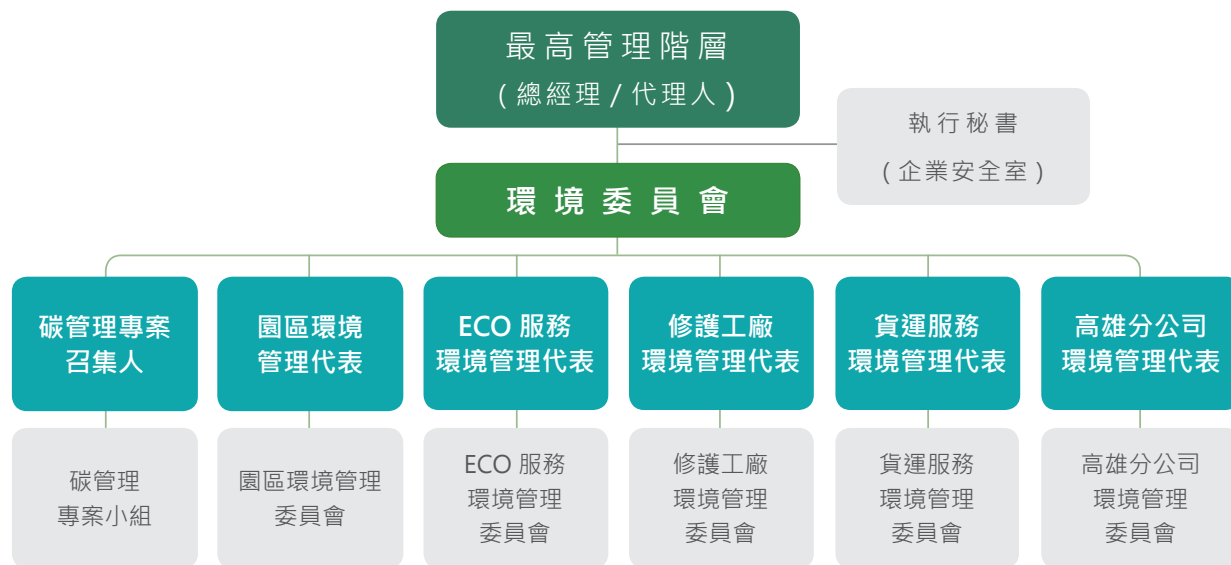
為了能夠將環境保護有效地落實在公司的日常營運，2011 年華航根據 ISO 14001 精神成立了「環境委員會」，這樣的做法主要是期盼讓持續改善的精神能夠融入公司的環境管理作業，此舉亦是國內運輸業首創。目前，華航「環境委員會」編制 5 個環境管理委員會及 1 個碳管理專案小組，由主要的營運部門擔任管理代表，每季向總經理報告公司在環境與能源管理的推動成效，透過此治理架構的機制來提升華航的環境績效。

在環境委員會管理機制中，華航每年針對能資源績效提升，研擬不同的改善方案，2012-2013 年共完成 121 件專案，減碳量達 18,721 噸 CO₂e。展望 2014 年，華航將繼續推動 60 項能資源提升方案，預計削減 8,194 噸 CO₂e。

華航推動環境管理的重要里程碑



華航環境委員會



環境暨能源管理四大理念

符合環保法規



隨著各國環保法規日趨嚴格，華航身為國內規模最大的航空公司，各項飛航與地勤作業皆遵循航點所在地環保法規，善盡企業應盡的責任與義務。

節約地球資源



華航積極推行「3R」主張：Reduce (減量)、Reuse (重複使用)、Recycle (回收)，進行節油、節水、節電、推展無紙化服務等，減少資源浪費，同時降低溫室氣體排放量。

提升生態效益



華航不斷的改善作業流程，使能資源有效利用與保護，降低營運對環境衝擊，提升整體生態效益。

善盡社會責任



華航將環境保護視為企業治理重點，並積極導入環境管理系統，支持環保研究及暢通溝通管道，以企業及環境永續發展為目標。

華航環境暨能源政策聲明

中華航空公司長久以來以「值得信賴，邁向卓越」之企業願景立足臺灣，飛航全球。在追求企業發展之同時，我們深刻地體認到地球環境資源的珍貴與不可回復性，並理解企業對自然資源與環境保護應有的責任與義務，在這體認下，我們立下了「符合環保法規、節約地球資源、提升生態效益、善盡社會責任」等四項環境暨能源管理理念，以確保本公司朝向環境友善及低碳節能的永續發展方向前進。

為落實環境暨能源管理理念，確保永續發展方向，我們承諾提供足夠資源推動並持續改善：

- + 遵行法律規範，善盡環保節能責任
- + 建立環境暨能源管理系統，制定管理績效指標
- + 執行環境及節能教育，培養員工自主環保意識
- + 落實綠色供應鏈管理，提升整體生態效益
- + 建構低碳作業環境，持續改善能源與環保績效
- + 支持綠色設計與採購，促進環境永續

華航 2012-2014 能資源提升專案與效益

2012

2013

2014 目標

64 項專案

-10,774 噸 CO₂e

57 項專案

-7,947 噸 CO₂e

60 項專案

-8,194 噸 CO₂e

	專案數量	效益	減碳量(公斤CO ₂ e/年)	專案數量	效益	減碳量(公斤CO ₂ e/年)	專案數量	效益	減碳量(公斤CO ₂ e/年)
 航機節油	30	2,854噸	8,990,658	30	2,081噸	6,583,924	30	2,102噸	6,651,003
 車輛節油-汽油	4	14公秉	32,354	2	11公秉	25,343	3	12公秉	28,921
 車輛節油-柴油	1	194公秉	505,142	1	123公秉	326,004	2	129公秉	342,437
 節電	3	2,023,868度	1,238,607	2	1,898,116度	1,009,798	4	1,159,995度	617,117
 節水	3	3,672度	709	2	8,210度	1,346	2	1,860度	305
 節紙	3	1,915,000張	6,488	3	497,174張	529	3	458,777張	489
 其他	20	精進客貨運環保服務、進行環境教育、制訂環保SOP		17	精進客貨運環保服務、進行環境教育、制訂環保SOP、其他紙類節約	164	16	精進客貨運環保服務、進行環境教育、制訂環保SOP、建立環境資訊平台、其他紙類節約、毒化物減量、貨運輕型櫃減重	553,809



6-1-2 管理系統

自 2009 年起，華航依據 ISO 14064-1 標準建構溫室氣體管理系統，每年針對全球飛航用油與臺灣地區所有地面營運的溫室氣體排放量進行盤查作業，了解公司主要的溫室氣體排放源，作為研擬減碳做法的參考基礎。為進一步建立系統化的環境管理制度，華航於 2012 年領先國內航空業導入 ISO 14001 環境管理系統，並且逐步推動於各廠區與作業流程中，提升改善績效；2013 年更是國內航空業第一家導入 ISO 50001 能源管理系統的公司，希望透過有效能源管控，提升能源效率。目前，華航是全球第二家同時通過 ISO 14001 與 ISO 50001 雙系統認證的航空公司，也是亞太區域第一家，此舉展現華航積極追求永續企業的決心。

華航通過環境管理相關系統



ISO 14064-1: 2006

溫室氣體盤查

2009 年

- + 全球飛航用油
- + 臺灣地區地面營運作業，包括華航園區、修護廠區、台北分公司 (B1、1、2、9 樓)、松山園區、高雄分公司



ISO 14001: 2004

環境管理系統

2012 年

- + 航空相關行政業務
- + 航空貨運服務
- + 飛機修護服務



ISO 50001: 2011

能源管理系統

2013 年

- + 飛航營運管理
- + 航機 / 發動機維護作業

6-2 氣候與能源管理

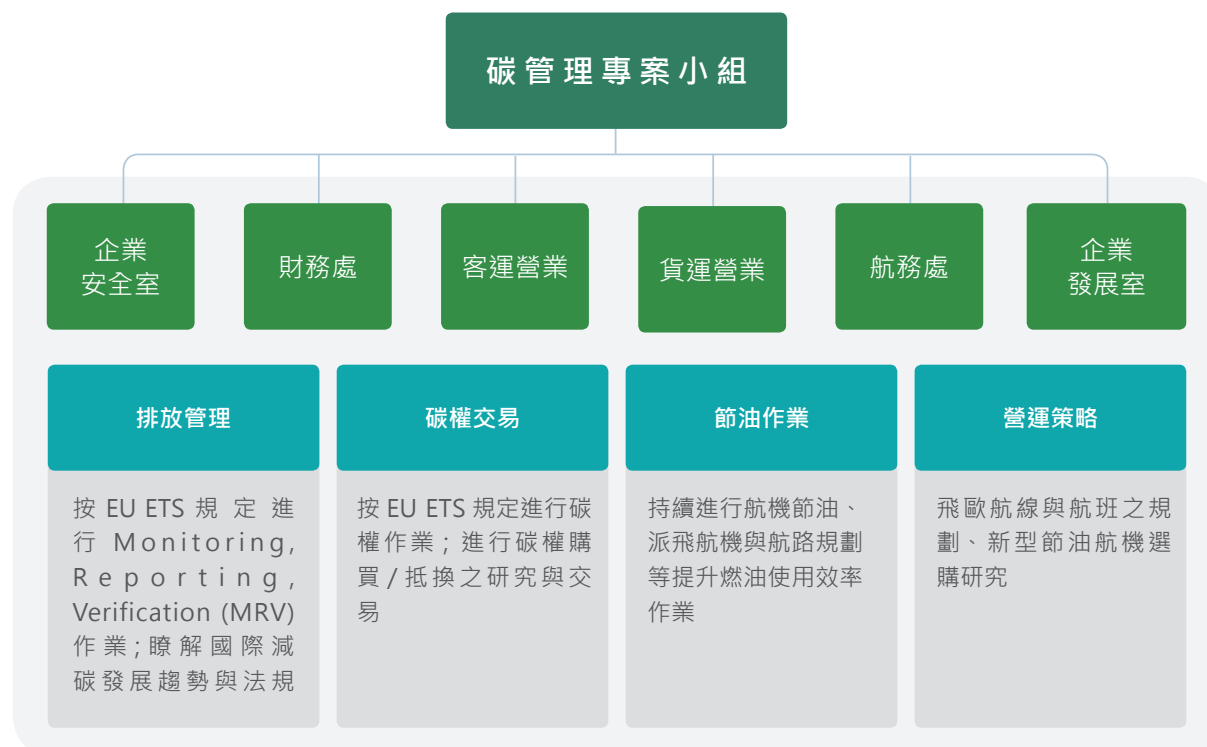
6-2-1 氣候變遷

氣候治理組織

為瞭解與掌握歐盟排放交易體系 (EU ETS) 對華航帶來的營運風險，以及研擬因應策略，華航於 2010 年 12 月建立「EU ETS 因應小組」，成員包含企業發展室、財務處、客運營運處、貨運營業處、

航務處、企業安全室等單位。除此之外，國際民航組織 (ICAO) 宣布將建立全球性的碳排放交易機制 (Global Market-based Measure, GMBM)，預計在 2020 年前施行；國際民用航空運輸協會 (IATA) 推動貨運飛航碳足跡 (Air Cargo Carbon Footprint, ACCF) 計算；我國民航局規劃自 2014 年

年起進行「自願減量」，邀請航空公司共同參與、進行節油減碳。考量飛航減碳議題已從歐盟擴展到全球，華航將 EU ETS 因應小組從 2014 年起更名為「碳管理專案小組」，原作業事項不變，但範圍擴增至全球，可以更有效掌握全球碳議題可能產生的營運風險與機會。



華航碳風險管理策略



國際民航組織 (ICAO)

要求會員國「簽署溫室氣體減量同意書」，確立 Global Market-based Measure (GMBM) 機制，研擬碳交易制度



航空運輸協會 (IATA)

2009-2020 年：
平均每年提升 1.5% 的燃油使用效率
2020 年：零碳成長
2050 年：排碳量為 2005 年一半



航空運輸協會 (IATA)

針對航空業製定
「環管規範與文件」



歐盟 (EU)

2012-2020 年於歐盟機場起降之民航班機「納入碳排放交易」



法國 (France)

在法國起降的運輸業者須
「告知碳排放資訊」

管理面

設立專責組織

- + 成立企安室環境部
- + 成立碳管理專案小組
- + 成立航機用油之節油小組

推動系統化管理

- + 導入環境管理系統 -ISO 14001
- + 導入能源管理系統 -ISO 50001

推行飛航與地面節油

- + 推動人員操作、航機維修、航機重量與載油量的四大節油方案
- + 開發有利於節油減碳的新航路

執行溫室氣體 / 碳足跡計算

- + 針對飛機餐點計算碳足跡排放量
- + 執行溫室氣體盤查 -ISO 14064-1

建立環保機隊

- + 建構 B777-300ER 與 A350-900 新世代節能機隊

發行環境永續報告書

- + 自 2012 年發行環境永續報告書揭露節能減碳做法

設立環保網頁

- + 定期於公司環保網頁揭露節能減碳做法

參與碳揭露專案

- + 自 2012 年參與碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP)，每年主動回應碳揭露問卷

參與外部倡議

- + 參與太平洋溫室效應氣體觀測計畫 (PGGM)
- + 參與環保署 - 清潔發展與碳權經營策略聯盟
- + 參與工研院測試電動車計畫

參與國際環保對話

- + 參與亞太航協 (AAPA) 環保計劃
- + 參與 IATA 飛航碳足跡 (ACCF) 工作小組

執行面

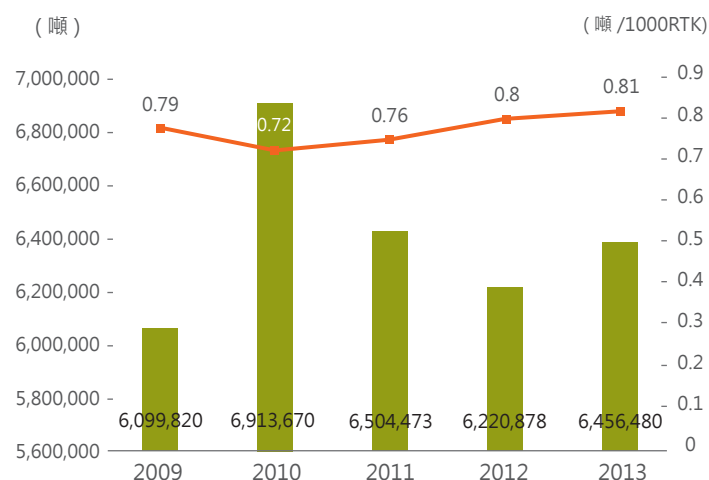
揭露面

行動面

溫室氣體盤查與減量

自 2009 年華航成立溫室氣體盤查小組以來，我們依據 ISO/CNS 14064-1 與溫室氣體盤查議定書 (The Greenhouse Gases Protocol) 指引，每年針對全球飛航用油與國內地區所有地面作業的溫室氣體排放量進行盤查，掌握整體溫室氣體排放的情況。根據歷年來的盤查結果，華航主要的溫室氣體排放源為飛航用油，比例高達 99.5% 以上；在範疇二的溫室氣體排放源上，100% 為外購電力。因此，華航在節能減碳重點上，優先針對飛航用油與地面作業的電力使用進行能源管理，朝向低碳營運的航空公司。

飛航用油溫室氣體排放量



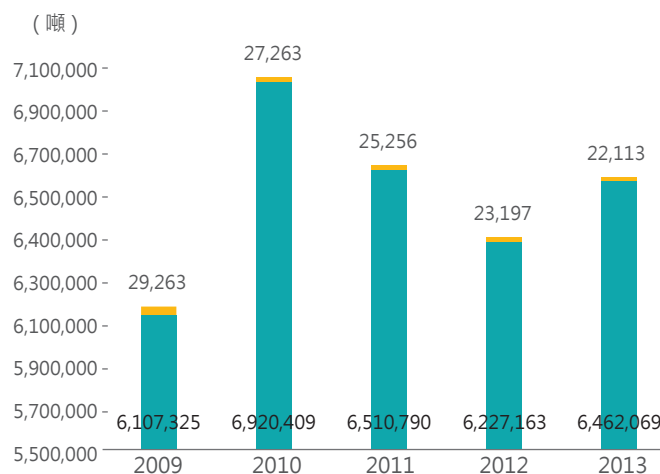
■ 飛航用油溫室氣體排放量

■ 排放強度

備註：

- 數據計算範圍為華航 100% 的飛航用油
- 溫室氣體排放量查證單位 DNV (2009), BSI (2010-2013)
- 排放強度 (噸/1000RTK) = 溫室氣體排放量 / 1000 總酬載重量延噸公里
- 總酬載重量延噸公里 (Revenue Ton Kilometers, RTK) :
客機與貨機總酬載重量 (噸) X 飛行距離 (公里)
- 2009 年數據原已於 2010 年完成第三者查證，後本公司調整飛航用油計算邊界，故於 2014 年重新計算，本表所列為重新計算後之數字，確切數值待日後第三者查證時確認

範疇一與二溫室氣體排放量



■ 範疇一溫室氣體排放量

■ 範疇二溫室氣體排放量

備註：

- 範疇一數據盤查包括華航園區、松山園區、修護廠區、台北分公司、高雄分公司、飛航用油
- 範疇二數據盤查包括華航園區、松山園區、修護廠區、台北分公司、高雄分公司
- 華航園區盤查數據從 2010 年 3 月 26 日起開始計算
- 2009 年數據原已於 2010 年完成第三者查證，後配合經濟部能源局調整該年度電力排放係數，另本公司調整飛航用油計算邊界，故於 2014 年重新計算，本表所列為重新計算後之數字，確切數值待日後第三者查證時確認



華航溫室氣體主要排放源

範疇	排放源	分析方式	做法	基準年	溫室氣體種類	生質能
範疇 1 (製程或設施直接排放的溫室氣體)	 航空燃油  緊急發電機 / 鍋爐 / 消防引擎之柴油  公務車 / 工作車 / 推高機 / 拖車頭之汽、柴油  車用 / 冷氣機 / 飲水機之冷媒添補  餐廳與鍋爐之天然氣  航機維修作業使用之液化石油氣、乙炔  海龍 / 二氧化碳 / FM200 / FE36 等型之滅火器  電力開關 (GCB)  化糞池	定量分析	進行年度溫室氣體盤查與外部查證	2008年	CO ₂ N ₂ O CH ₄ HFCs SF ₆	1%、2% 生質柴油
範疇 2 (外購電力、熱或蒸汽之能源利用間接排放)	 外購電力	定量分析	進行年度溫室氣體盤查與外部查證			依照能源局/台電發佈之資訊
範疇 3 (非屬自有或可支配控制之排放源所產生之排放，如因租賃、委外業務、員工通勤等造成之其他間接排放)	 松山園區與修護廠區餐廳的液化石油氣 委外辦理的員工通勤交通車輛油耗 員工通勤自行搭乘大眾運輸工具的油耗 (車輛) 或用電 (捷運) 員工自行開車的油耗 機場內地勤代理公司車輛油耗	定性分析	完成排放源鑑別的定性盤查，尚未進行排放數據的定量盤查		尚未進行定量分析	

碳倡議與揭露

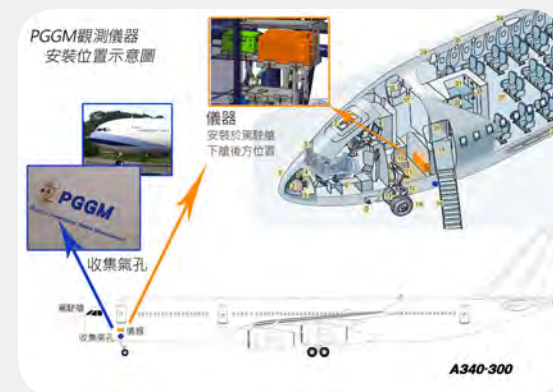
組織 / 倡議	宗旨	華航參與角色	
 太平洋溫室效應氣體觀測計畫 (Pacific Greenhouse Gases Measurement Project, PGGM)	進行全球大氣和全球海洋邊界層溫室氣體濃度的長期監測，協助國際進行全球暖化和全球氣候變遷的研究	協助蒐集太平洋高空氣體資料	全球第一架 裝置 IAGOS 儀器蒐集跨太平洋高空氣體資料的航機 亞洲第一家 參與 IAGOS 計畫、投入溫室效應氣體觀測的航空公司
 國際航空運輸協會 - 航空貨運碳足跡工作小組 (ACCF)	研議航空運輸碳足跡計算方法與資訊揭露原則	參與方法與原則之制訂並貢獻台灣溫室氣體管理經驗	臺灣唯一
 亞太航協	提供會員資訊交流、監督各國航空法規、產業發展與意見申訴	擔任執行委員會委員，參與討論航空燃油效率與生質燃油發展	創始會員
 碳揭露專案	鼓勵公私部門測量、管理溫室氣體排放、減少氣候變遷的衝擊	從 2012 年起回覆 CDP 問卷，向投資機構揭露碳資訊	國內第一家
 環保署 - 清潔發展與碳權經營策略聯盟	協助產業進行邁向低碳轉型、創造減碳機會、促進產業相互合作及兼顧企業社會責任	會員	國內第一家



數據蒐集

太平洋溫室效應氣體觀測計畫

華航於飛機電子艙內安裝 IAGOS (In-service Aircraft for a Global Observing System) 儀器，藉由伸出機身的採樣口，每一航程均可蒐集高空氣體資料，觀測水氣、臭氧、一氧化碳、氮氧化物等數據。



華航貢獻

IAGOS 儀器安裝

飛機降落後以自動衛星通訊傳輸至歐洲研究中心，提供全球科學單位運用在全球暖化與氣候變遷的研究上。



環保教育

華航在編號B-18806的A340-300客機兩側貼有「The Official Airline for Climate Monitoring」字樣，並彩繪空服員懷抱地球的美麗形象，呼籲大家一起環保愛地球。



6-2-2 能源管理

飛航用油

由於飛航用油為華航主要的溫室氣體排放源，2007 年華航即開始推動航機節油作業，從作業規劃、飛航操作、航機維護及流程管控等方向進行用油效率的提升。在 2013 年，華航再針對最適航路、備降站選擇最佳化及落地後關閉 1-2 具發動機滑行等 30 項以上的節油專案，共節省 2,081 噸的飛航用油與 2.7 億元成本，同時削減 6,584 噸的溫室氣體排放量。

■ 華航飛航節油措施

 **-134** 公秉

2013 年地面作業車輛節油量

 **-2,081** 噸

2013 年飛航用油節省量

 **-1,898,116** 度

2013 年地面作業電力節省量

 **-7,945** 噸 CO₂e

2013 年飛航用油、地面作業電力與車輛用油的減碳量

2013 飛航節油措施

 飛行計畫	最適航線	定期檢視飛行航路，選擇最佳飛行航路，提升飛行效率。
	飛航規劃	參與民航局「台北飛航情報區空域及航路結構整體規劃案」工作小組，提供航機進離場站最優化作業改善建議與數據支援。
	總成本指數最佳化	藉由電腦計算出符合安全與節油的飛行航路與高度，節約飛航用油。
	航機重心最佳化	確實計劃航機最佳重心位置，載重平衡，提升燃油效率。
 飛航操作	高度最佳化	在航管許可下，鼓勵飛航組員積極向航管單位，要求飛行於最佳高度，發揮航機性能。
	操作最佳化	飛航組員優化各階段的飛行操作。加速高度，低襟翼落地，落地後使用急速反推力，關閉 1~2 具發動機滑進。 持續提升起飛到降落飛行的計劃準確度、定期檢視航班滑行及巡航表現，保持最佳性能，最佳燃料經濟性。
	減少輔助動力系統	落地後為減少輔助動力系統 (Auxiliary Power Unit, APU) 起動時間，以拖車電源替代 APU 使用率；或盡量使用地面電源和空調系統，減少飛機油耗。
 航機維修	設備最佳化	定期進行飛機引擎清洗作業。 定期清洗機身，減少因環境粉塵及油污漬等影響設備發揮其最大效能。
	輕型貨櫃	航空貨運以新式輕型櫃取代傳統 AKE 鋁製貨櫃，減少運載油耗。
 航機減重	輕量餐車	引進超輕量餐車。
	資訊科技	運用資訊科技，採用 iPad 作為機師電子飛航手冊 (Electronic Flight Bag, EFB) 取代過往厚重的飛航手冊及行程資料。機師可使用雲端技術及專業軟體透過 APP 獲得最新航程資訊如：飛航計劃、天氣狀況及 NOTAM 通知 (Notice to Airmen) 等，並能更有效的進行各項航程檢視，減少紙張使用，減少航機載重，達省油減碳之環保目的。

更多飛航節油措施，請參考華航[環保網頁](#)

地勤控管

- + 使用地面電源和空調系統
- + 拖車電源替代 APU
- + 滑行及巡航最佳化
- + 飛行計畫準確化



定期維護

- + 定期清潔航機
- + 航機阻力監控
- + 定期發動機水洗作業
- + 隨機航材包定期檢視
- + GPU 地停使用率定期檢視



機身減重

- + 餐車減重
- + 紙本減重
- + 航機加水量管控
- + 採用新式輕型行李貨櫃
- + 機艙及服務用品減重



優化飛行操作

- + 航路最佳化
- + 操作最佳化
- + 高度最佳化
- + 航機重心最佳化
- + 總成本指數最佳化



安全載油量

- + 節油相關的服務通告及技術指令之檢視精確加油、備降站選擇最佳化

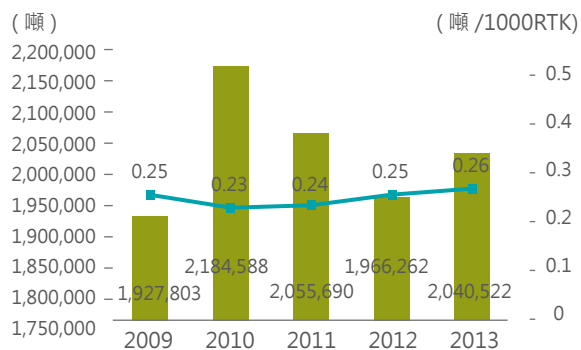
CO₂

• 更多綠能飛航資訊，請參考華航環保網頁

0.26 2013 年飛航用油使用密集度

飛航用油使用量

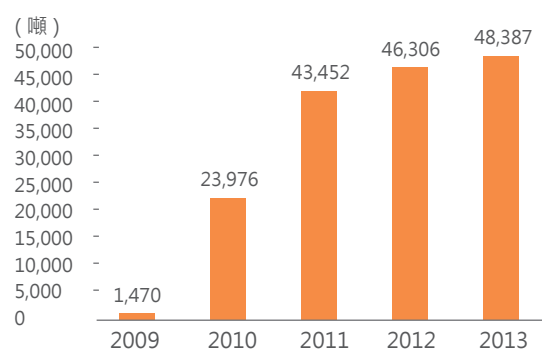
■ 飛航用油量
■ 飛航用油使用密集度



- 數據計算範圍為華航 100% 的飛航用油
- 飛航用油使用量數據查證單位 DNV (2009), BSI (2010-2013)

-48,387 噸 2009-2013 年累積節油量

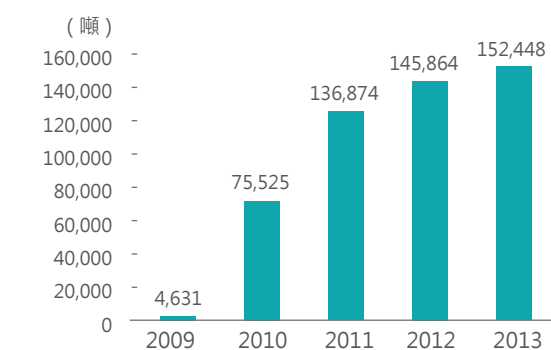
飛航用油累積節省量



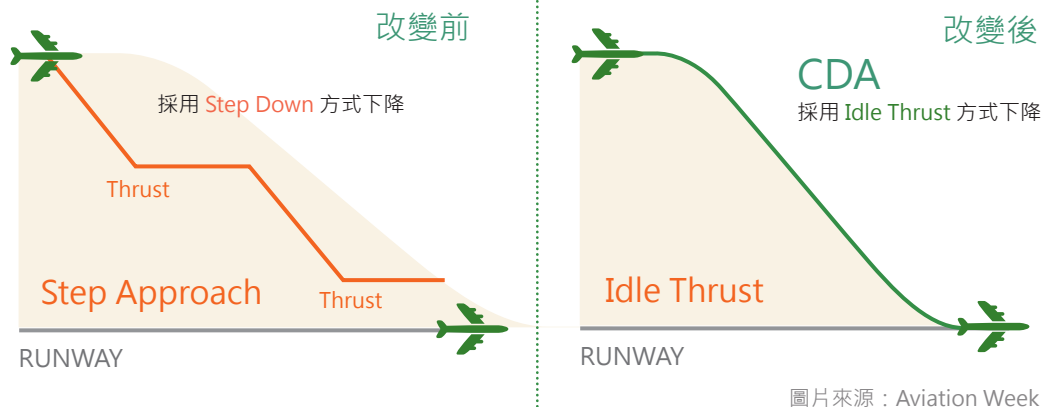
- 飛航用油使用密集度 = 飛航用油量 / 1000 總酬載重量延噸公里
- 油品換算密度值 (噸) = 3.78541 (公升) X 0.8 / 1000

-152,488 噸 2009-2013 年累積減碳量

飛航用油累積減碳量



- 總酬載重量延噸公里 (Revenue Ton Kilometers, RTK) : 客機與貨機總酬載重量 (噸) X 飛行距離 (公里)



做法：

華航與國內機場航管合作，在機場較不繁忙時段，執行 CDA 作業

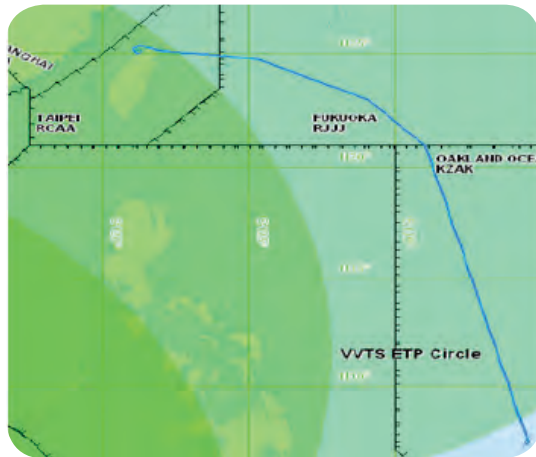
效益：

節省油耗、降低噪音及減少二氧化碳排放量 (根據 Aviation Week 雜誌引述每次平均可節省 200 磅燃油量、削減 630 磅二氧化碳)

台北 - 帛琉 (原航線)



台北 - 帛琉 (新航線)



背景：

台北 - 帛琉航路以往均按照航管單位所發布之航路製作飛行計畫，需經過菲律賓空域繞道而行，徒增飛時及油耗

航線改變：

華航主動向周邊各國航管官署協調溝通，取得不需繞經菲律賓空域的新航線

-23 分鐘



飛行時間：

每趟節省 23 分鐘

-998,400 磅



燃油效率：

每年節省約 998,400 磅 (每週往返 4 班次)

-1,176 萬元



營運成本：

每年節省約 1,176 萬元 (每週往返 4 班次)

地面作業節能

在地面作業上，華航分別從空調節能、照明節能與車輛節油三大面向落實節能減碳，並且在 2013 年率先於同業間導入 ISO 50001 能源管理系統。透過空調與照明節能措施的落實，華航園區的每年單位樓地板面積耗電量 (Energy Use Intensity, EUI)，在 2013 年達到 164.1 kWh/m²/年，低於我國能源局公告辦公大樓之參考平均值 186.2 kWh/m²/年。目前，華航修護廠區使用的各式車輛中，將近有 100 輛改為電動系統，再配合空勤組員車輛與公務車使用的最佳化管理，2013 年共節省 134 公秉的油量，削減 351 噸碳排放量。

■ 節電推廣 YouTube

2013 地面作業節能減碳措施



空調節能

- + 華航園區增設獨立空調替代大型空調系統供應下班時段
- + 配合節能宣導，調整空調系統啟停時間
- + 飛行模擬機機房空調溫度最佳化
- + 非固定常態使用辦公室，裝設獨立分離式空調設備，減少大型中央空調用電



照明節能

- + 修護廠區修機用移動式高耗能 300W 鹵素燈換裝為節能 100W LED 燈
- + 實施減盞或減少燈管使用；另增設照明迴路控制及獨立開關，分區分段控制照明需求；修護廠區修護作業燈具以 1,000W 水銀燈換為 320W-LED 燈具
- + 辦公室更換高效率燈具，T8 燈具換為 T5 燈具
- + 外牆 250W 水銀燈改為 60W LED 燈
- + 新租辦公室採用高節能 LED 燈具



車輛節油

- + 空勤組員車輛派遣採合併共乘調度
- + 車輛待命時減少怠轉節省油耗
- + 管控公務車出勤，協調併車執行，減少派車
- + 修護廠區以自製電動運補車或拖曳式裝備，替代用油裝備



空調節能



空勤組員車輛派遣採合併共乘調度



空調溫度最佳化

地面作業車輛節油

項目	2009	2010	2011	2012	2013
使用量 (公秉)	1,404	1,553	1,565	1,549	1,479
節油量 (公秉)				208	134
減碳量 (噸)				537	351

- 車輛用油使用量估算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司
- 車輛用油使用量，華航園區盤查數據從 2010 年 3 月 26 日起開始計算
- 2009 年用油量項目，包括汽油、98%/99%/100% 柴油
- 2010-2013 年用油量項目，包括汽油、98%/99%/100% 柴油、2% 生質柴油
- 節油量乃是根據各年度推動之環境管理專案的車輛用油節省量
- 2009-2011 年因尚未導入 ISO 14001 管理系統，節油量與減碳量未量化統計
- 節油量估算範圍包括華航園區 (組員交通車)、修護廠區 (電動車)、高雄分公司 (公務車)



增設獨立空調

地面作業電力節省

項目	2009	2010	2011	2012	2013
使用量 (千度)	53,891	50,959	47,119	43,603	42,363
節電量 (千度)				2,024	1,898
減碳量 (噸)				1,239	1,010

- 電力使用量估算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司
- 電力使用量，華航園區盤查數據從 2010 年 3 月 26 日起開始計算
- 節電量乃是根據各年度推動之環境管理專案的電力節省量，依電錶、電費單之差異及工作天估算
- 節電量與減碳量估算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司
- 2009-2011 年因尚未導入 ISO 14001 管理系統，節電量與減碳量未量化統計



LED 照明設備

6-3 綠色營運管理

華航以符合法規、超越自我之精神落實環境污染防治工作。於航機維護作業產生之廢水、廢氣、廢棄物、毒化物運作等環境衝擊，以優於法規設置污染防制設備，設置專責人員並依法定期申報，廢棄物均朝資源化方向再利用，朝向綠色營運管理。

■ 修護廠區綠色營運管理 [YouTube](#)

6-3-1 廢棄物管理

華航廢棄物管理的三大原則 3R：減量（Reduce）、重複利用（Reuse）、循環再利用（Recycle），廢棄物以 100% 資源化為目標，逐年提高廢棄物再利用比率，包括：廢航空用油、廢潤滑油、廢木棧板、廢金屬、廢溶劑、廢塑膠、廢紙、廢電線電纜、廢照明設備、廚餘等，降低廢棄物對環境負荷。

■ 資源回收與減量 [YouTube](#)

航空作業

在飛機航行過程中，廢棄物的產生主要是來自於廚餘、水肥及可回收資源（寶特瓶、鐵鋁罐、玻璃瓶、報章雜誌等）三大類，華航依據不同廢棄物的屬性，委託合格廠商進行清運與處理。在國家檢疫法規規範下，飛機航行產生的廚餘，採取全數銷毀的做法，清運處理則是委託合格公司。可回收資源，則是先由空服員在飛機上進行初步分類，將可回收廢棄物委託給合格公司處理；不可回收品項則進行焚化處理。機上過期雜誌，則提供員工認捐，傳遞知識的物命。

3R





23,615 kg
紙類



18,427 kg
塑膠類



12,757 kg
其他類



6,233 kg
鋁類



5,151 kg
鐵類



101 kg
玻璃類



寶特瓶、鐵鋁罐、
玻璃酒瓶及報章雜誌

空服員於機上
初步分類

桃園航勤股份有限公司 (桃勤)
從機上收取後，先做篩選分類，
再送至桃機焚化爐

桃園機場公司焚化廠
二次細分類



機上廚餘

華膳空廚
股份有限公司 (華膳)

機上廚餘委託合格廠
商清運處理，並因應國
家檢疫法規，全數銷毀



水肥

桃園航勤
股份有限公司 (桃勤)

水肥由清廁車載運至機
場專屬合格污水處理廠
進行處理



雜誌再利用

毀損之過期雜誌透過合
法回收管道回收；篩選
後較完整之過期雜誌送
至總公司，提供員工投
錢攜回閱讀，延長物命



可回收 - 秤重
委託合格廢棄物回收事業處理



不可回收



焚化
按照環保法規
進行作業，接
受法規控管

地面作業廢棄物管理

 修護廠區	專用貯存場所	修護飛機的過程中，產生大量可再利用的資源性廢棄物，包括廢金屬、廢溶劑、廢儀電設備、廢電線電纜等，均妥善分類收集，並販售給合格廠商進行再利用。
	航空燃油再利用	航機於維修作業時，會洩放油箱殘留之航空燃油，均妥善收集，並委託中油公司回收再利用。
	包裝材重複使用	倉儲收料發料作業時，產生大量的木箱、紙箱、棧板、填充料、保護材、泡棉、紙張等，均設置回收點，於倉儲其他作業時二次使用。
	報廢工作車改裝	夜間作業照明車改裝：經專業設計及創意改良，採用報廢雲梯車大臂及平台車底盤改裝夜間作業照明車輛，支援夜間修護工作。 電動運補車改裝：修護廠區自製電動運補車，替代傳統石化燃料運補車輛。
	降低化學品使用	廢水處理場在不影響廢水處理品質前提下，電鍍藥水(氰化鈉)使用量減量5%，以達減毒減廢目的。
 辦公室作業	降低紙張使用	辦公室同樓層辦公區域共用事務機器並控管採購量及領用量，降低影印量。
		辦公室回收單面影印紙重複使用。
 貨運服務	減少包材	貨運作業之綁帶 (Tie-down) 及木棧板 (Skid) 進行回收使用。



廢棄物處理方式與產生量

項目	處理方式	2009	2010	2011	2012	2013
 生活廢棄物 (公斤)	委託合格清運廠商定期清運，保存妥善處理證明，並依法令要求定期呈報（物理 / 焚化 / 熱處理）	78,950	98,930	82,945	113,450	134,035
 有害事業廢棄物 (公斤)	委託合格清運廠商定期清運，保存妥善處理證明，並依法令要求定期呈報（化學處理 / 固化掩埋）	12,309	9,741	21,100	19,070	18,398
 含鋰電池 (公斤)	委託合格清運廠商定期清運作境外處理，並依法令要求定期呈報	1,338	4,197	1,191	1,717	1,328

- 統計數據來源為修護廠區
- 華航園區為一般辦公室作業，無產出有害事業廢棄物，將於 2014 年納入生活廢棄物數量控管

地面作業 廢棄物回收量	2012	2013
 廢塑膠 (公斤)	1,743	2,902
 廢鐵鋁罐 (公斤)	2,991	3,645
 廢紙 (公斤)	38,690	71,209

- 估算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司

6-3-2 水資源管理

水資源節省

分類	範圍	做法	水資源再利用 / 設備
開源	華航園區	園區建置雨水回收系統	供應建築「沖刷馬桶、小便斗」及「庭園植栽澆灌用水」使用
		中央飲水系統廢水導入回收系統	
節流	修護廠區及棚廠	- 廢水回收再利用 - 航機清洗廢水回收再利用	用於洗車、澆灌及景觀池等
	所有廠區與辦公大樓	- 採用省水標章產品 - 採用節水設備	節水設備器具、節水型水栓、省水馬桶、省水淋浴器具、自動化沖洗感知系統及草坪花園以自動偵濕澆灌節水

■ 節水推廣影片 

用水量與回收量

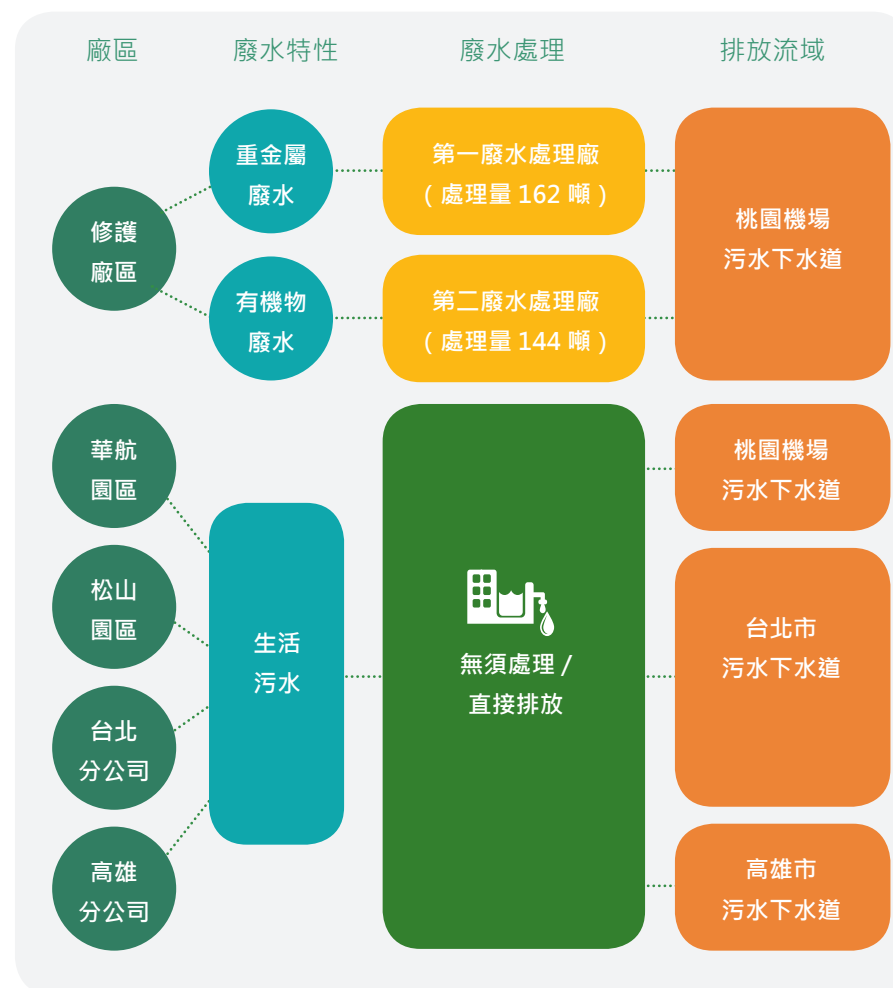
項目	2009	2010	2011	2012	2013
水使用量 (度)	121,449	164,380	149,143	163,068	162,044
廢水回收量 (度)				3,672	8,210
減碳量 (公斤)				709	1,346

- 水使用量統計數據包括華航園區、修護廠區、松山園區
- 華航園區水使用量統計數據從 2010 年 3 月 26 日起開始計算
- 修護廠區水使用量統計數據從 2011 年 1 月 1 日起開始計算
- 2012 減碳量 = 節水量 (廢水回收量) $\times 0.193 \text{ Kg CO}_2\text{e}$ (減碳量 / 每節省一度水, 臺灣自來水公司數據)
- 2013 減碳量 = 節水量 (廢水回收量) $\times 0.164 \text{ Kg CO}_2\text{e}$ (減碳量 / 每節省一度水, 臺灣自來水公司數據)
- 廢水回收量計算主要為修護廠區
- 2009-2011 年因尚未導入 ISO 14001 管理系統, 節水量與減碳量未量化統計

廢水與廢氣處理

修護廠區建置兩座廢水處理場與一套空氣污染防制設施, 專門處理航機修護及清洗過程, 所產生的電鍍廢水 (含有鉻、鎘等重金屬) 和含有機物廢水, 以及機身噴漆或除漆作業, 所產生的廢水與廢氣。目前華航亦停用焚化方式處理廢氣。

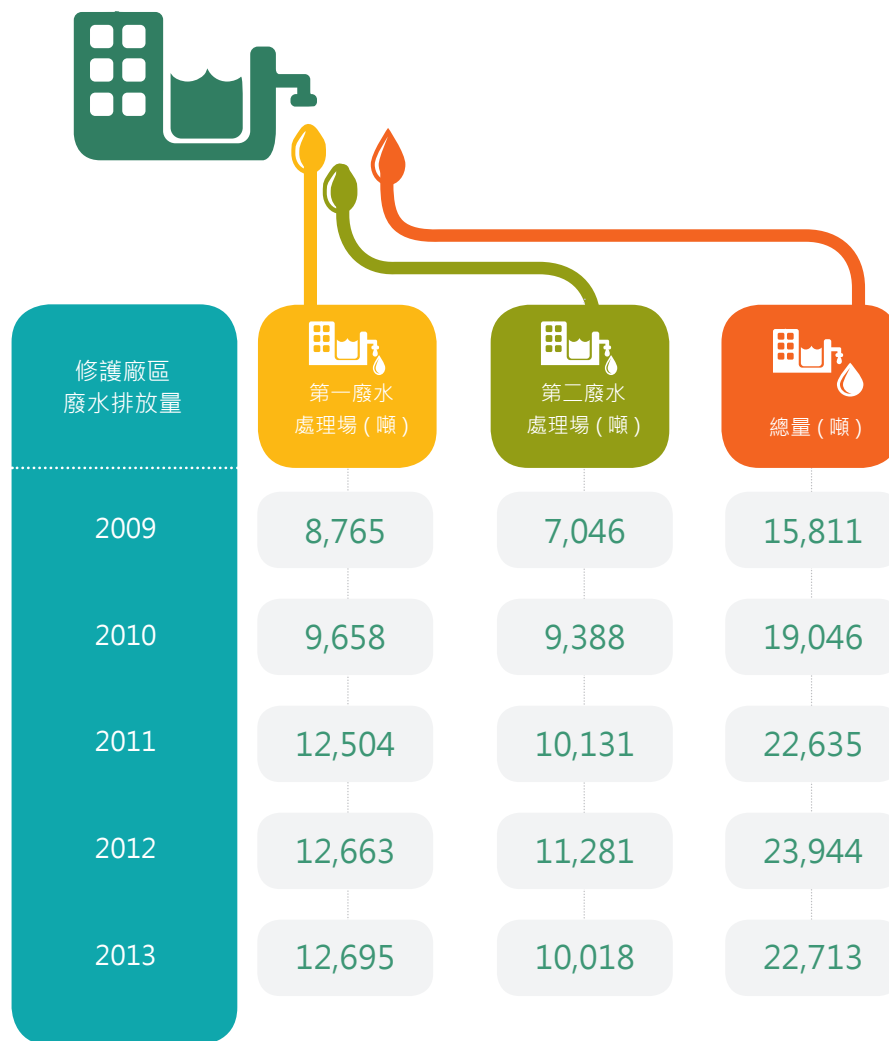
華航廢水處理與排放監測



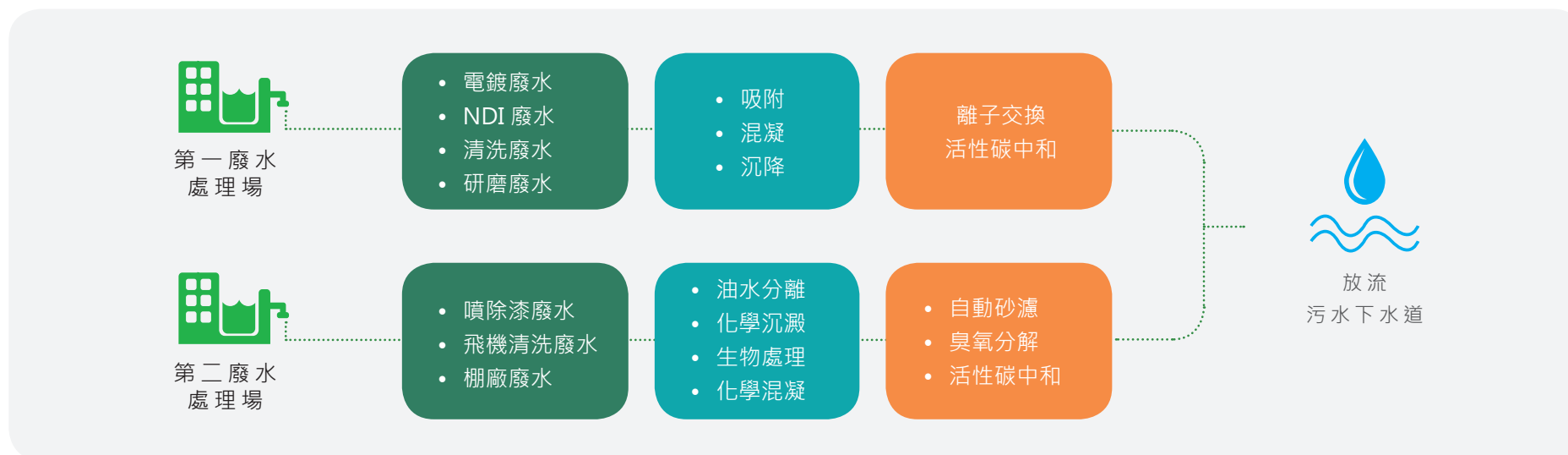
廢水監測指標

主要 檢測指標	第一廢水處理場		第二廢水處理場		放流水標準 (2014.1.22. 修正)
	2012 下半年	2013 下半年	2012 下半年	2013 下半年	
 氫離子濃度指數 (pH)	7.7	7.6	7.3	7.0	6.0-9.0
 水溫 Temp(°C)	21.6	21.4	20.6	20.4	1. 攝氏 38°C 以下 (適用於五月至九月) 2. 攝氏 35°C 以下 (適用於十月至翌年四月)
 懸浮固體 SS(mg/L)	1.4	4.2	2.5	3.3	30
 化學需氧量 COD(mg/L)	24.7	7.8	21.6	24.8	100

華航廢水處理量

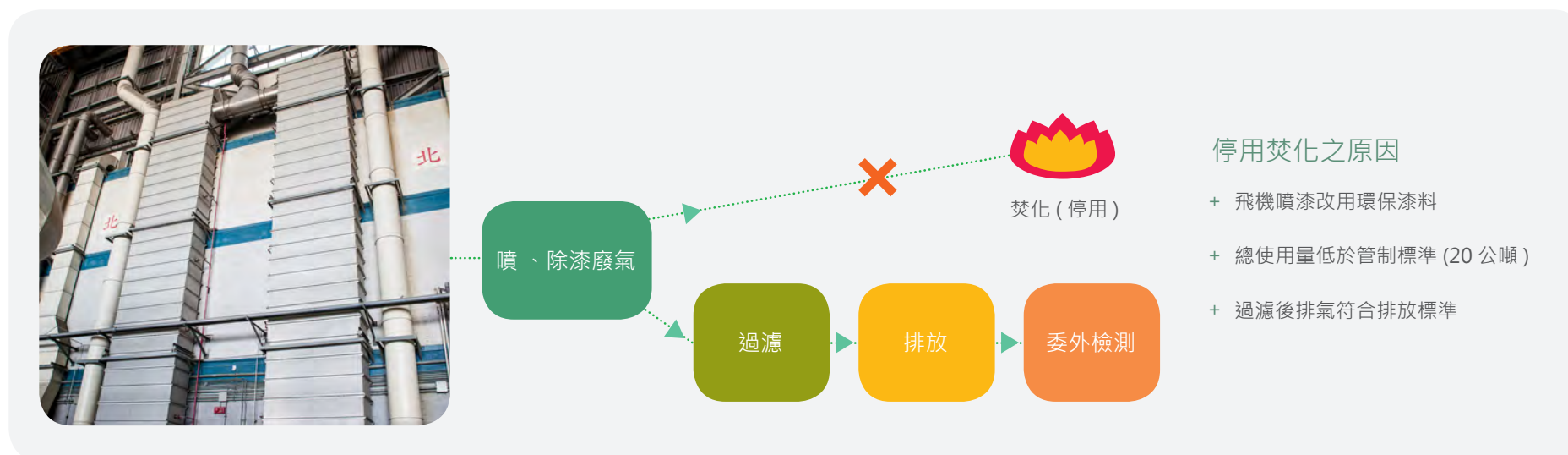


華航廢水處理流程



- 非破壞性檢測 (Non-Destructive Inspection, NDI)

華航修護廠區空氣污染處理流程





6-3-3 綠建築

華航總部(華航園區)於開發規劃初期,即因應全球暖化與企業社會責任,採用省水、空調節能、照明節能、基地最佳化、Low-E 低輻射玻璃與遮陽板等綠色設計,符合「綠化量」、「基地保水」、「日常節能」以及「水資源」等四大指標。

■ 華航綠建築介紹 [YouTube](#)

更多綠建築資訊,請參考[華航環保網頁](#)

6-4 ECO 服務

華航體認環保內涵應該融入顧客服務，針對臺灣及大中華地區提出「ECO 服務」概念的品牌形象，以「文創、科技、環保、感動、信賴」為主軸內涵，透過 e 化、M 化及文化的創新服務，向顧客傳遞珍惜地球環境的意識，真誠感動每位乘客。在考量顧客與市場接受度下，華航先以台北 - 歐洲航線之客運服務為推動起點，包含旅客購票、報到、登機、空中服務的一系列流程，未來將逐步推行至全球航線。

 **2,074,823** 人次
2013 年旅客使用自助報到櫃台

 **132,508** 次
2013 年旅客下載華航 APP / CI Mobile 總次數

 **59,148** 人次
2013 年使用華航 APP 預辦登機旅客數人次

 **55,083** 筆
2010-2013 年華航貨運作業採用少紙化筆數

線上服務

- + 網路服務
- + 行動服務



機場服務

- + 機場自助報到系統
- + 自助列印登機證 / 行李牌
- + 貨運少紙化



貴賓室服務

- + 餐點破足跡
- + 在地食材



機上服務

- + 在地食材
- + 環保文創商品
- + 推行環保意識



- 更多 ECO 服務資訊，請參考[華航環保網頁](#)

6-4-1 線上服務

華航 APP-CI Mobile

為了因應行動上網的便利性與即時性，華航自 2012 年特別製作「中華航空 CI Mobile」APP，提供 11 個完整的服務功能，提升顧客的使用便利性。旅客可透過智慧手機操作「中華航空 CI Mobile」或進入華航官網，完成線上訂位、購票及報到，行動化購票預辦登機與查詢航班動態等節省旅客時間，並且採用電子登機證減少實體登機證印製達到節能減碳效益，也進一步提高顧客滿意度。統計 2013 年使用 APP 預辦登機旅客數為 59,148 人次，相較於 2012 年成長近 170 %。目前臺灣地區的預辦登機及自助報到平均使用比例已高達 5 成，是國內運輸服務業 e 化成效最佳者，顯現越來越多旅客樂於使用華航便捷的 ECO 服務。

華航在 2012 年啟動全面電子化與行動化元年，將所有與顧客相關的系統，全面行動化，希望能夠不限時間、不限地點為顧客提供最便利的服務，因此華航引進新一代以旅客為導向之全功能營運系統。



CI Mobile 下載服務

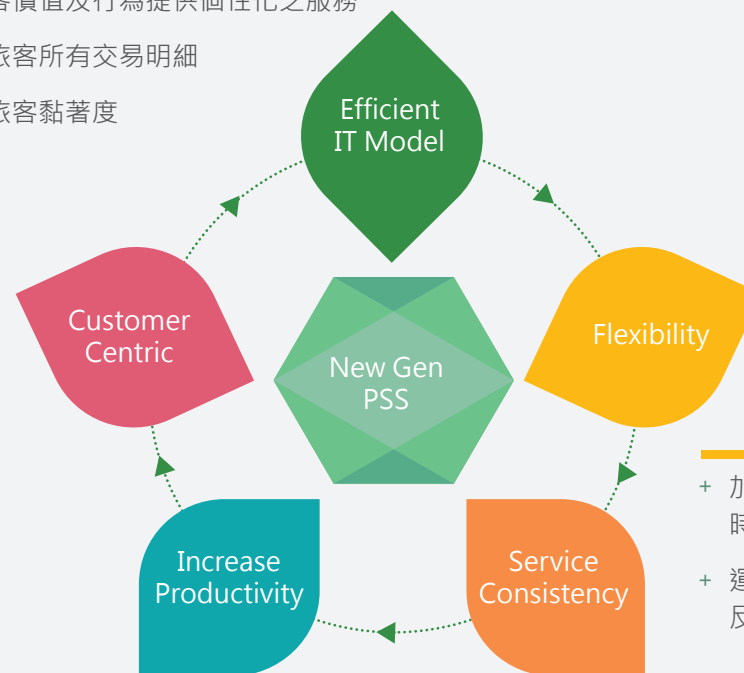
新一代旅客服務系統 (Passenger Service System, PSS)



- + 旅客中心的服務概念
- + 依旅客價值及行為提供個性化之服務
- + 記錄旅客所有交易明細
- + 增進旅客黏著度



- + 開放平台及服務導向架構



- + 加速產品與服務上市時間
- + 運用業界準則，彈性反應市場需求



- + 完全使用圖形化介面
- + 減少新進人員與訓練時間
- + 強化機位控管，增加收益
- + 提升營運管理效率



- + 單一資料庫，使用訂位紀錄報到，使用相同選位圖
- + 提供任何旅客接觸點 (touch point) 相同之服務
- + 提升旅客滿意度
- + 作業流程改善

6-4-2 機場服務



機場自助報到系統



自助列印登機證 / 行李牌

華航與桃園、松山機場合作，在航廈建置自助報到區域，包含自助報到機、自助列印行李牌機（Self Print Baggage Tag），取代傳統櫃檯。

- + 減少旅客搭機步驟及時間
- + 減少紙張使用



貨運少紙化

華航於 2009 年即由 IATA 宣佈成為全球第 22 個「貨運少紙化（e-Freight）」的航空公司，迄今已輔導逾 20 家貨運代理商落實貨運少紙化的服務，後續將持續朝向全面少紙化（Paperless）邁進。

- + 降低空運流程 1.5 天
- + 減少紙張使用

6-4-3 貴賓室服務

華航與工研院於 2012 年合作推動機上餐點標示碳足跡後，2013 年更進一步推動貴賓室 6 種熱門餐點碳足跡標示，使旅客在享用佳餚的同時，也能同步瞭解製造餐點之環境成本，進而珍惜資源愛護地球。



6-4-4 機上服務

在地食材

華航一直致力於提供最好的服務給所有的旅客，因此讓旅客能夠吃的美味、健康又安全，就是機上餐點最重要的目標。而華航的航線遍及全球，除了希望讓臺灣的旅客能夠在旅程上感受到家鄉味以外，也同時希望能夠藉由臺灣的美食，透過華航的機上餐點傳遞到世界，讓各地的旅客體驗臺灣的美食，更進一步了解臺灣的文化，提高臺灣在國際上的能見度與感受。而華航身為臺灣航空業的領導者，珍惜也熱愛我們這片土地，於食材選用上，優先採用本地食材，一方面能夠促進當地經濟發展，提高農民的收益，同時也能夠因為降低食材運送的旅程，提高食材的新鮮度，還能夠降低食材運送的排碳量，為地球盡一份心力。

■ 華航美食饗宴



滴水坊 (2011- 至今)

華航推出全新蔬活餐，摒除素食加工過多不良印象，呼應環保概念，選用臺灣本土精選食材，減少排碳量，讓旅客在華航機上輕鬆享受健康蔬活美食

吳寶春 (2012- 至今)

結合了臺灣本土農產品，為中華航空設計出專屬的『法式香蕉可可麵包』及『酒釀桂圓麵包』，共同呈現了臺灣農產特色

東山咖啡 (2013)

華航推出「咖啡雞」機上餐點，華膳在供應期間每月向東山咖啡協會採購近 200 公斤的特選本土高品質咖啡豆，提供乘客享受臺灣美食

W Taipei (2013)

利用臺灣本地的新鮮食材，注入新的創意和想法，如：山楂鵝肝慕斯凍、鳳梨啤酒滷紅麴鴨片、金桔梅淋燒豬腩排和肝腸菜脯銀川有機香米、話梅花雕醉雞、梅醬燒蔗苗、酒釀乾燒龍膽佐碧玉筍和五穀富麗鴛鴦飯等，讓旅客每一刻充滿驚喜

八大名廚 (2013- 至今)

- + 「國際級臺灣廚神」施建發師傅 - 「三杯雞腿飯」及「豬腳花生飯」
- + 「臺灣辦桌王總舖師」陳兆麟師傅 - 「西魯肉麵」及「紅燒肝連飯」
- + 「總統金牌御廚」張和錦師傅 - 「金瓜米粉」及「秋魚地瓜飯」
- + 「環保主廚」郭宏徹師傅 - 「豬肝連芋頭糕」及「沙茶香菇里肌飯」

台味美食 (2013- 至今)

台式川味牛肉麵 / 擔仔麵 / 黃金豬腳麵線 / 排骨麵



環保文創商品

華航在兼顧安全、環保及舒適考量下，空中用品也加入環保思維。2013 年除持續擴大採用環保產品，更與文創概念結合，向國際傳達臺灣豐富的本地文化，讓旅客感受更豐富優質的空中服務。華航於高艙等提供旅客玉米澱粉材質牙刷，可自行分解減少環境負擔；盥洗包以原住民圖騰風格不織布外袋取代原塑膠外袋，供旅客重複使用。



原住民圖騰風格不織布旅行盥洗包



華航環保頭墊布與枕頭套



推行環保意識

環保影片 - 我的旅遊輕主張

為提升旅客環保意識，華航於 2013 自製環保微電影「《我的旅遊輕主張》A Pleasant Eco-travel」，於 Youtube 及華航全線播映。以空服員與旅客的互動故事展現華航對旅客的服務及環保的努力，一同攜手實踐環保的行動。

■ 我的旅遊輕主張 - 擁抱藍天 [YouTube](#)

邀請乘客響應夏季關窗活動

華航於 6-10 月首創「關窗降溫」措施，與旅客共同實踐節能減碳之環保概念。此項措施可讓客艙溫度降低約 3-4 °C，減少地面空調需求並降低油耗。

擁抱員工

- 用關懷，照顧員工 -



Highlights



第 1 家

國內航空業成立工會
與簽訂團體協約

1998 年華航工會成立，2002 年與工會首次簽訂團體協約開始，華航便逐步推動落實對勞動者權利的保障，建立誠信協商原則，穩定勞資關係。



好孕職場

孕媽媽友善環境

懷孕之空服員及機師可申請轉調地勤工作或辦理留職停薪；機場運務人員亦協助安排擔任較為輕便且固定時段之工作，育嬰留停期滿後可回任原工作崗位。



81 條

交通車路線總數

華航提供最完整的員工交通專車路線，縮短員工通勤時間，減少溫室氣體產生與當地交通壅塞。



民航學分學程

華航啟動航空人才培育戰略

華航與淡江大學簽署產學合作計畫，推出民航學分學程，由華航機師等專業教師親自授課，提供完善的培育環境，為臺灣孕育一流的航空人才。

7-1 人才招募與留才

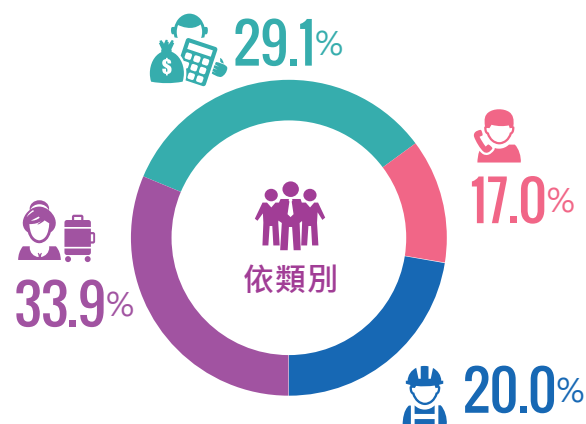
7-1-1 人力結構

華航除有管理及行政規劃類職務外，還包含航空業專屬之空中、地勤、貨運與顧客等服務職務；專業技術之飛行機師、航機修護技師、資訊管理工程師、財務金融會計等職務；延攬各領域高學歷的優秀人才，共同提升飛航品質及安全。至 2013 年止，華航公司全球員工總數為 11,141 人；其中正職員工有 11,021 人，占 98.9%；約聘員工有 120 人，占 1.1%。



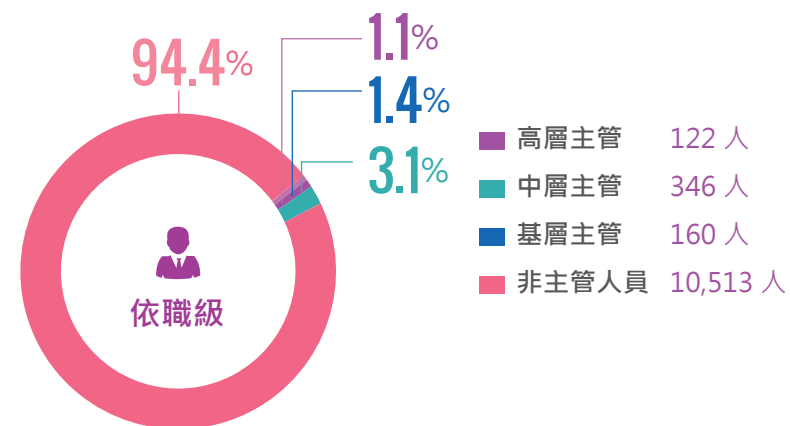
約聘
1.1%

2013 年人力結構

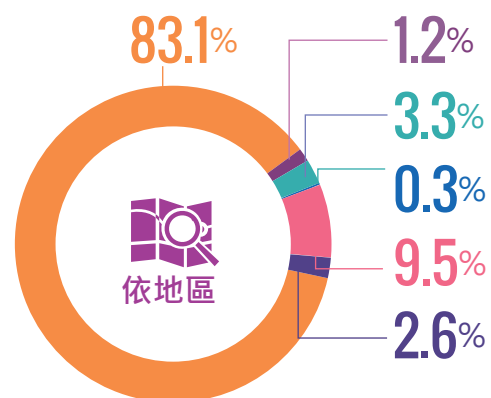


空勤	3,781 人
營運	3,238 人
修護	2,231 人
其他	1,891 人

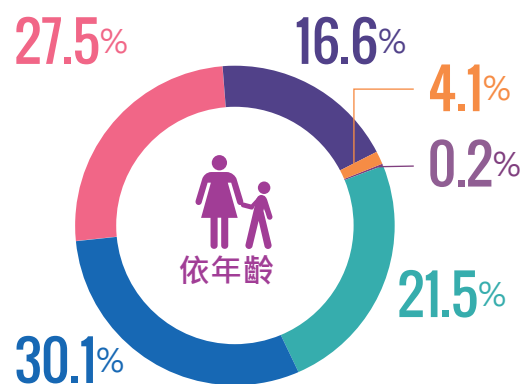
其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員



高層主管	122 人
中層主管	346 人
基層主管	160 人
非主管人員	10,513 人

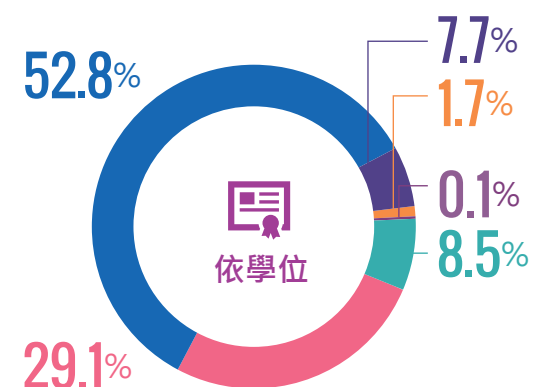


歐洲	129 人	亞洲	1,053 人
美洲	368 人	大陸	292 人
大洋洲	39 人	臺灣	9,260 人



16-20 歲	23 人	41-50 歲	3,064 人
21-30 歲	2,399 人	51-60 歲	1,848 人
31-40 歲	3,351 人	60 歲以上	456 人

註：16-20 歲含工讀生與實習生

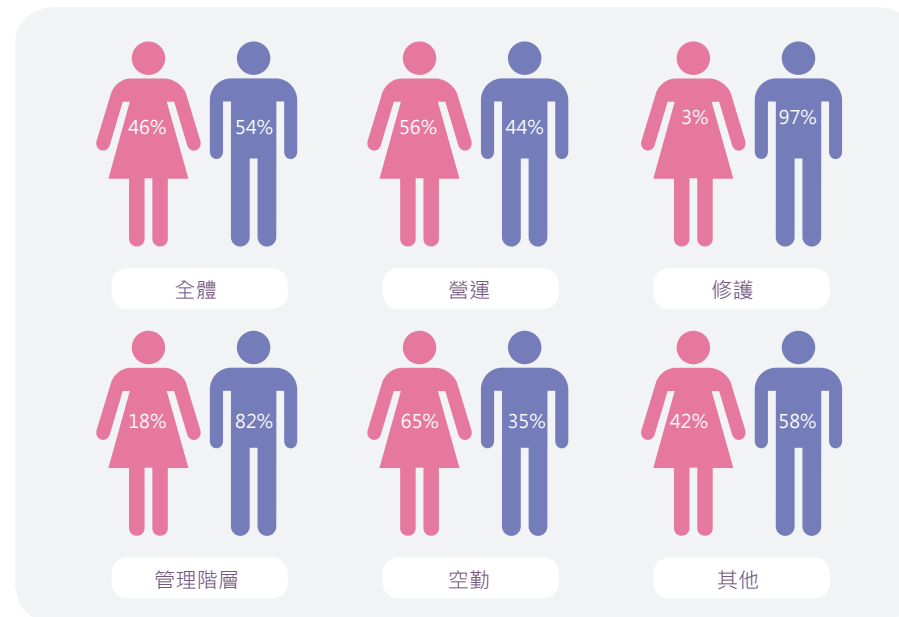


博士	11 人	副學士	3,249 人
碩士	943 人	高中	855 人
學士	5,890 人	其他	193 人

其他：無資料記錄者

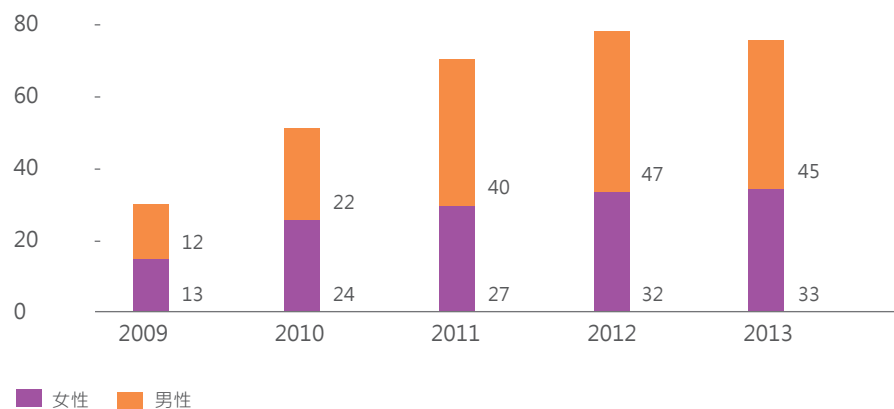
7-1-2 員工多樣性

華航全體員工的女性 / 男性比為 1 : 1.18。目前管理階層之女性 / 男性比約為 2 : 8，修護人員則因工作性質需求以男性居多，而空勤則以女性占較多數。在原住民員工的進用上，華航從 2009 年至 2013 年，女性原住民的進用人數從 2009 年的 13 人成長到 2013 年的 33 人，而男性原住民則從 2009 年的 12 人成長到 2013 年的 45 人。華航支持身心障礙人士的就業權利，每年全公司實際進用人數皆維持在法定進用人數的 90% 以上；在台北分公司與修護廠區之進用人數皆高於法規要求，2013 年進用比率分別為 133% 與 114%。針對臺灣地區法令進用身心障礙人士之規定，華航持續進行內部職位調整與工作內容評估，一般行政庶務人員進用，均將身心障礙者列為優先考量，不斷努力以達到法規要求為目標。



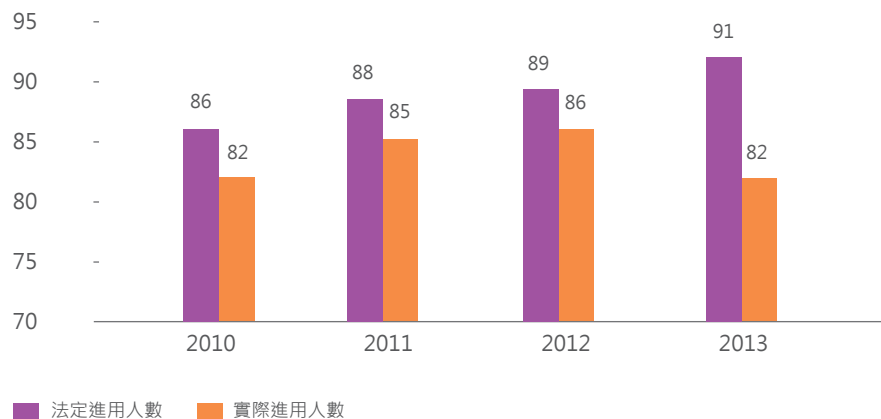
原住民員工進用人數

(人數)



身心障礙人員進用人數

(人數)



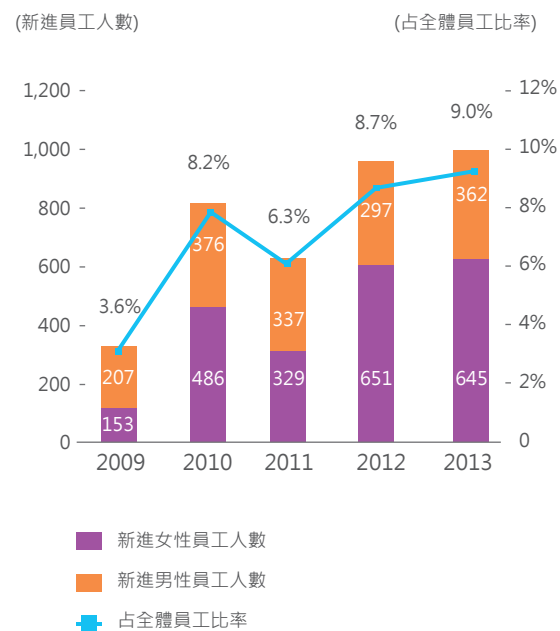
7-1-3 人才招募

華航職缺招募管道採公開徵才，並經過嚴謹與公平的甄選程序，選擇最適任之應徵者。對聘僱當地員工的做法乃依據當地勞動法規為基礎，並依公司整體薪資政策，給予合理薪酬、相關福利與保險。

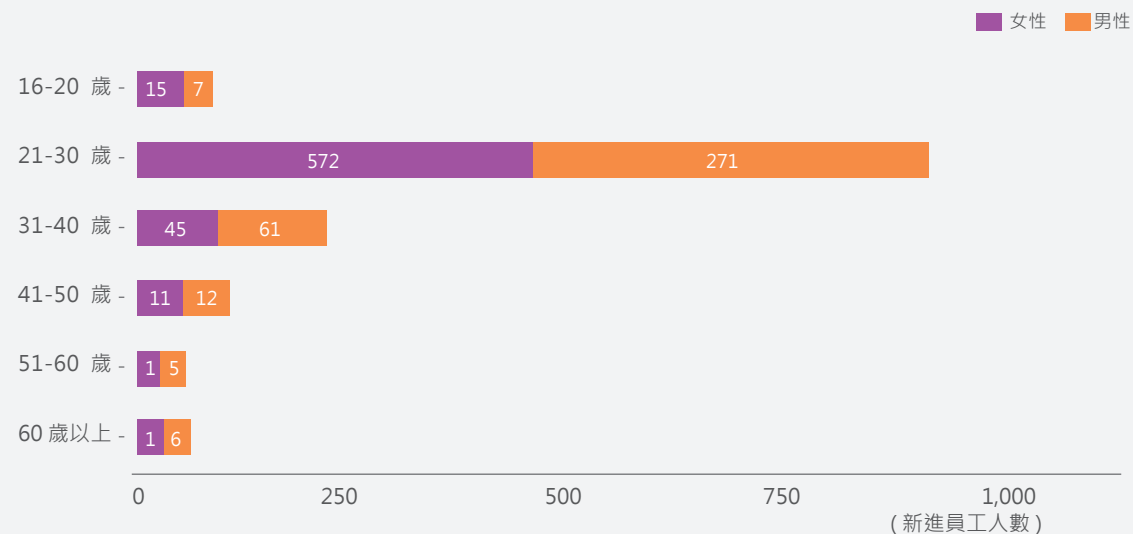
9.0%

2013 年新進員工占全體員工比

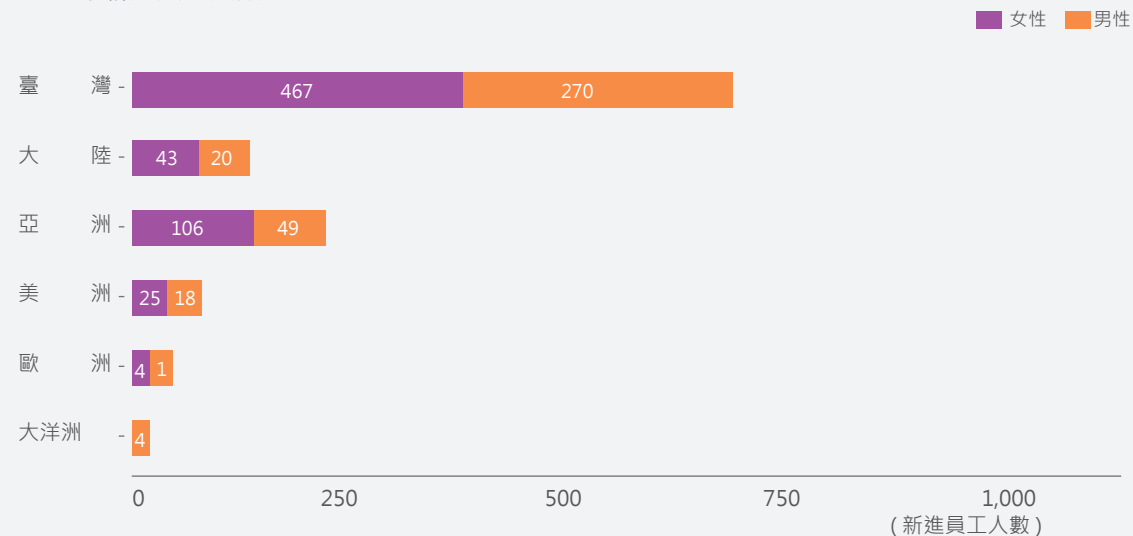
新進員工人數統計



2013 年新進員工人數 - 年齡



2013 年新進員工人數 - 區域



當地員工聘僱

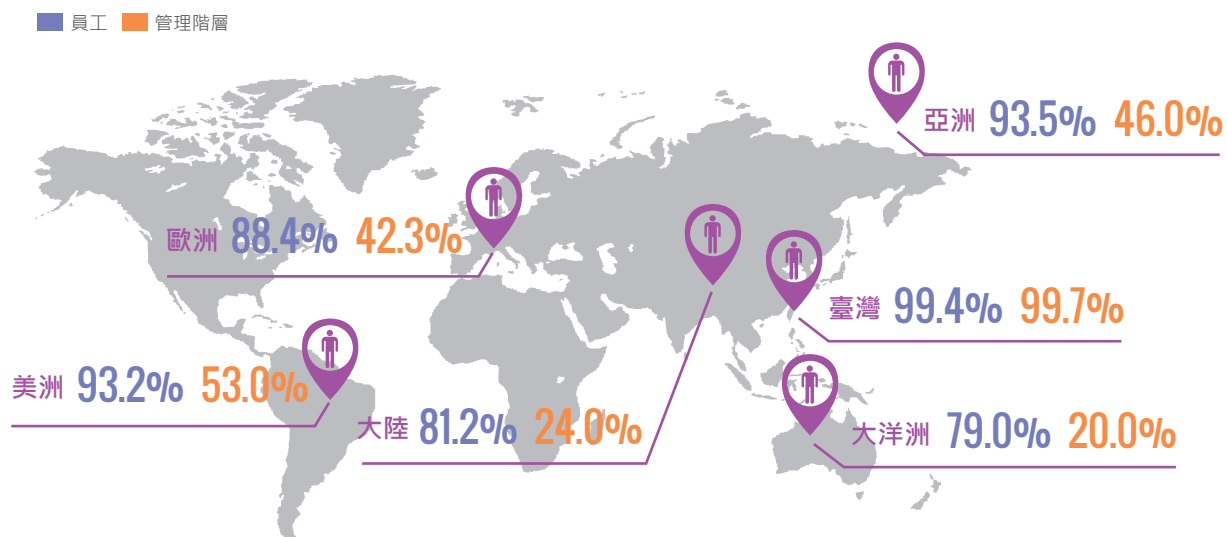
華航在國內外地區，皆創造廣大就業市場予當地居民。截至 2013 年止，全球各地區聘用當地居民的平均比率為 90.0%，以臺灣地區的 99.4% 為最高。在管理階層聘用當地居民比率部分，亦以臺灣地區的 99.7% 為最高；全球之總平均為 45.9%。

產學合作

華航為善盡社會責任並實現企業價值、培育專業人才，同時響應教育部鼓勵技專院校開設校外實習課程之政策，提供學生實務學習及專業技能訓練，以協助其認識航空產業，培養相關專業知能，與各大學校相互訪問交流，正式進行各營運領域的產學合作與暑期實習。依專業屬性及人力需求，產學合作共分為修護類、教育科技類、地服一年期、地服短期類。



聘用當地人員比例



類別		合作學校
產學合作	修護類	台北科大、虎尾科大、雲林科大、高應科大、高雄第一科大、屏東科大
		淡江大學、逢甲大學、中原大學、元智大學
	教育科技類	臺灣師範大學、台北教育大學
	地服一年期	中華科大、高雄餐大、開南大學、義守大學、龍華科大、高應科大、文化大學、實踐大學、義守大學、城市科大、屏東科大、高雄第一科大
	地服短期實習	開南大學
暑期實習		政治大學、交通大學、成功大學、中正大學、臺灣師範大學、台北教育大學、實踐大學、輔仁大學、銘傳大學、淡江大學、開南大學、世新大學、亞洲大學、東海大學、長榮大學、真理大學、中國醫藥大學、文藻外語大學、臺中科技大学、高雄海洋科大、高雄第一科大、城市科大、聖約翰科大

7-1-4 升遷與留任

華航為吸引和留任優秀人才，激勵員工積極投入工作，每年持續依外部競爭力、內部公平性與員工貢獻度等因素，修訂薪資政策，提高企業營運績效。我們以公平性為最高原則，針對所有員工實施工作評比（每半年）與績效考核（每年），絕不因性別、種族、宗教、政治立場、學歷與社經背景等而有差異。

6.4% 2013 離職率

年度離職人數統計

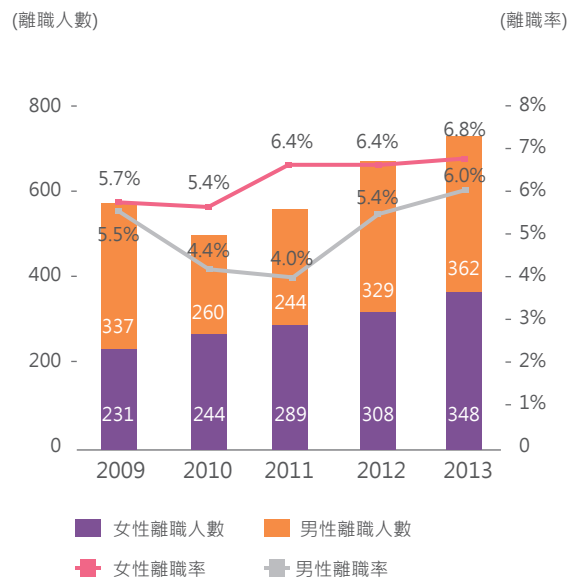


7-1-5 人員流動

針對內部輪調，各單位每年至少辦理一次人員的檢視與輪調，由人力處提供人員名單供各單位參考，職期輪調以職務異動為主，工作調整為輔。若當年度久任一職人員過多，均予輪調；影響業務之推展時，該單位可酌量辦理輪調，惟以不低於久任一職人數之 10% 為原則。員工離職預告日數，皆依勞基法規定辦理。

6.0%/6.8% 2013 男/女員工離職率

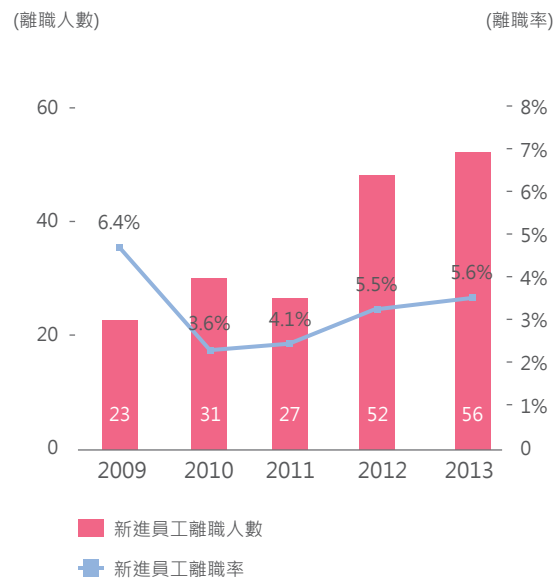
員工離職 - 性別



員工提出離職申請時，我們皆主動瞭解員工離職原因。2013 年全球的平均離職率為 6.4%，比往年較高的原因是由於我國勞動法令屆退年齡延後至 65 歲，以及新進同仁工作轉換率較高。近年來，女性的離職率皆高於男性，主因是離職人員以女性為主之客艙組員及時薪人員占多數的緣故。

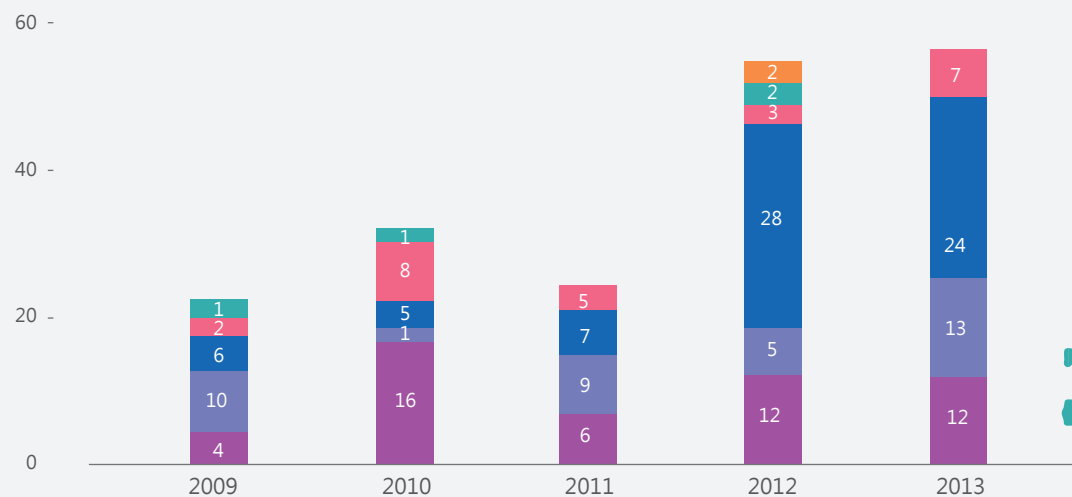
5.6% 2013 新進員工離職率

新進員工離職統計



新進員工離職 - 區域

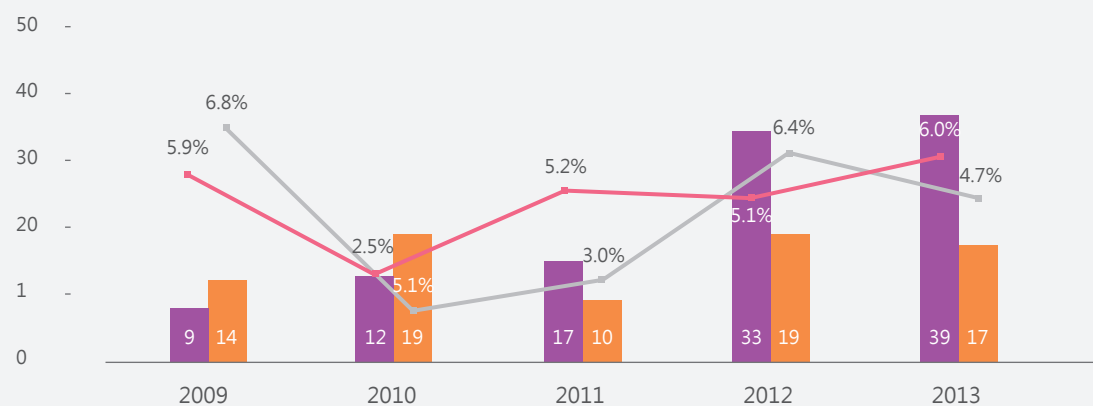
(離職人數)



- 亞洲地區之數據已排除臺灣及大陸地區

新進員工離職統計 - 性別

(離職人數)



(離職率)

- 女性新進員工離職率
- 女性新進員工離職率
- 男性新進員工離職率
- 男性新進員工離職率



7-2 勞工權益

7-2-1 人權與反歧視

華航遵守聯合國世界人權宣言、全球聯盟及國際勞動組織基本公約的核心勞動標準之內容；支持人人生而自由，在尊嚴和權利上一律平等之理念。對於職場上所發生之任何違反人身健康與安全、歧視、性騷擾、強迫勞動或其他不平等待遇，同仁都可善用公司設置的**溝通管道**反應。同時公司亦以最嚴格的個人資料保護規範，確保同仁投訴的自由性和保密性。

公司強調職場性騷擾的預防，對新進員工確實進行教育宣導，並將教材公布於公司網頁以供員工利用。針對性騷擾事件之發生，員工可向人力處性騷擾申訴**專用信箱**提出申訴。若性騷擾之加害人為內部人員，人力處在接獲性騷擾通知 / 申訴後 7 日內即必須進行調查，整個調查過程完全保密，調查結果會以書面通知申訴人及被訴人。申評會組成之女性委員人數比例不低於 1/2，並就評議結果進行懲處或其他處理，同時視案件情況將提供雙方心理輔導服務。若性騷擾加害人為外部人員，公司會協助員工進行申訴、判斷適用之法律與法律扶助。

為使每位同仁了解自身權益及公司的政策及作法，每位新進人員於 2 天的「華航與我」新人訓練中皆須接受員工權利 / 義務與反貪腐課程。員工人權教育訓練係依每年之人權議題開設課程，2012 年每位員工接受 1 小時之「員工行為準則」宣導教育，包括人權、騷擾、反貪腐，並實施全員「華航生活公約篇（含員工行為準則）之線上測驗」，參與率為 100%。2013 當年度並無發生人權、歧視的申訴案件，也沒有侵犯原住民人權之情事。

華航對於人權規範內容

文件內容規範



員工行為準則

員工應支持公司對於人權的政策，公平與尊重對待每位同仁，避免侵害他人人權或成為人權傷害之共犯。我們不只在政策面上推行保護員工人權，更在執行面上設立管理機制以確認同仁得到妥善照護，不使用強迫勞力。更不以種族、性別、年齡、家庭狀況、政治立場或宗教信仰等作為員工任用、考核及晉升的評核標準。



人事業務手冊 /
員工申訴辦法 /
性騷擾防治申訴
及懲戒處理辦法

明確宣示保護員工人權，包含基本法規要求、就業自由、人道待遇、禁止不當歧視與性騷擾。



企業社會責任政策
- 禁用童工

嚴格禁止僱用未滿 16 歲童工，確保絕無僱用未滿法定最低就業年齡之童工；並確保未成年員工之身心健康與安全，禁止安排危險性之工作。



反歧視政策課程

營運人員須接受身心障礙人士在搭乘飛機旅行時的非歧視政策相關課程，以維護乘客的權益。

為了尊重員工的意見反應，當權益遭受侵害或不當處理時，員工可依「員工申訴辦法」，依據案由及內容向業務權責單位或人力處提出申訴。若員工對單位回覆之申訴結果有異議者，後續可向人力處提出再申訴，以保障員工基本之權益。近3年內，申訴案件最多為優待機票相關情事。



性騷擾事件統計	2009	2010	2011	2012	2013
申訴次數	2	1	2	1	1
成案件數	2	1	1	1	0
性騷擾類型	肢體、其他	言語	肢體	肢體	肢體
處理結果	1. 行政懲處 2. 調職	研議工作環境改善措施	請被訴人所屬公司處理並改善	1. 行政懲處 2. 調職	未成案

申訴案件統計	2011	2012	2013
考績	0	0	1
優待機票	5	18	7
請假	0	0	2
懲處	3	0	2
職災	0	1	1
其他	2	1	5
總申訴案件數量	10	20	18

註：其他類之申訴案件包括同事毀謗、同事態度不佳、因孕留停早產復職及調職之申訴

7-2-2 華航工會

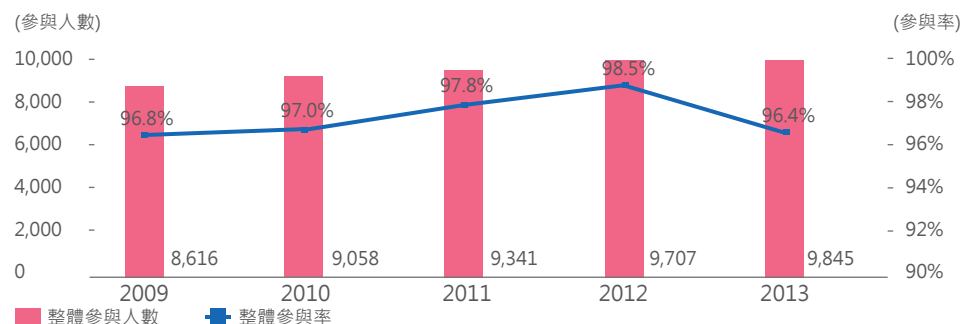
1988 年「中華航空股份有限公司產業工會」正式成立，於 2011 年更名為「中華航空股份有限公司企業工會」，為全國總工會直屬會員工會之一。一級主管（副總級以上）因依據工會法第 14 條代表雇主行使管理權不得加入工會，故 2013 年全體員工參與工會資格者有 10,216 人；而實際參與人數為 9,845 人，平均參與率為 96.4%。對於參與工會或擔任其幹部者，尊重員工結社自由和集體談判協議之權力，並未發生有差別待遇之情事。

華航支持國家勞工政策，勞資雙方每月分別於各廠場、分公司及總公司定期舉辦勞資會議。並不定期針對特定議題召開溝通會議，以增進彼此溝通與瞭解，促進勞資關係和諧。每月定期舉辦勞資會議，會議協商內容包含工作環境與工時、勞動條件、考績制度、薪資結構、年終獎金與優待機票等。

華航積極落實對員工權利之保障，建立誠信協商原則。2002 年完成團體協約簽署，包含有關工會組織活動、勞資會議與爭議協約、進用及離職、工作時間、休息及休假、工資、津貼及獎金、人事異動與獎懲、福利、訓練及安全衛生等條款。本公司之團體協約為 3 年定期之協約，分別於 2005、2009 及 2012 年又再簽訂續約。

96.4% 2013 年員工參與工會比率

員工參與工會統計



註：工會人數是指當年度在會人數；本統計表之員工人數不含工讀生、實習生、約聘人員及副總級以上等人員

7-2-3 薪資與福利

華航於 1967 年成立「職工福利委員會」負責辦理各項福利事宜。於遵守勞動法規面上，華航制訂許多優於法令規定之作業規章。公司之勞退提撥率，舊制為 7%，新制為 6%；員工參與比率皆為 100%。提供因病、因孕、育嬰、照顧親屬、進修、外派依親等留停申請，使員工能兼顧事業與家庭，創造友善職場環境，2013 年申請各類留停總人數為 708 人。華航工時制度遵守政府法令規定，並無強制或強迫勞動之情事發生。每兩週正常工作總時數以 84 小時為限，對於因業務特別需求而加班之同仁，一律依據規定給付加班費。華航員工薪資標準不因性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況而有差別。除提供高於法定基本工資之薪資外，公司更定期進行市場調查及薪酬政策檢討，以維持具市場競爭力之整體薪酬。全球各地最低工資調整時，華航亦同步檢視相關薪資標準，並適時調高。

男女性薪資比例

男 / 女之薪資比例		2009	2010	2011	2012	2013
營運人員	本俸	1.37	1.41	1.41	1.37	1.37
	酬金	1.27	1.36	1.27	1.20	1.24
空勤人員	本俸	1.88	1.85	1.91	1.96	1.99
	酬金	4.34	4.42	4.59	4.88	5.36
修護人員	本俸	1.17	1.23	1.21	1.20	1.17
	酬金	2.42	2.06	2.08	2.15	2.03
其他人員	本俸	1.24	1.24	1.22	1.25	1.25
	酬金	1.58	1.65	1.58	1.59	1.75

其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員
本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付



年終獎金

營業年度結算時，於有盈餘之情形作為年終獎金



紅利發給

為鼓勵員工年度工作績效，並結合公司階段性管理目標分配提撥之員工紅利



特休制度

優於勞基法之規定



托兒優惠

與全臺 13 家幼兒園所簽訂托兒優惠合約，協助解決員工子女托育問題



員工持股信託

依個人意願參加，針對參加持股信託之員工分別按職等自每月薪資中扣繳一定金額。2013 年之在會人數共計 2,141 人，持股比例約 0.8%



照顧親屬

員工於配偶與直系親屬罹患重病或需要時



因病

員工因患有疾病，且依規定請完相關假別後，身體仍未康復時



進修

全體員工，不限學校、科系



通勤交通

定時定點上下班交通車外，尚有輪班員工特班交通車、空勤組員接送專車、身障員工專車等，涵蓋地區自基隆、台北市、新北市至桃園、中壢等地



職工福利

結婚禮金、生育祝賀禮金、災害補助、旅遊補助、職工與子女獎學金、重陽敬老金、急難貸款、生日禮金、勞動節禮卷 / 禮金、喪葬補助



退職制度

- 服務年資滿 10 年之一般職系類員工
- 服務年資滿 10 年且年滿 54 歲之專業職系類員工



退休聯誼會

協助退休、職員工成立全球華航退休退職人員的聯誼組織，並建置完成「中華航空退休退職人員聯誼會網站」



團體健康保險

醫療、意外、重大疾病險，眷屬加入團體保險亦有相關優惠



優待機票

員工本人及配偶、父母、子女皆享有華航免費機票及各式折扣機票，遍及全球超過 50 個航點。還可串連各航空公司的聯航優待機票，悠遊世界與臺灣的各個角落

薪資、福利與勞退金	2009	2010	2011	2012	2013
薪資金額 (元)	104 億 3,095 萬	133 億 9,223 萬	114 億 3,896 萬	114 億 3,896 萬	113 億 988 萬
福利金額 (元)	1 億 2,857 萬	1 億 523 萬	1 億 1,819 萬	1 億 1,216 萬	1 億 5,926 萬
退休準備金總額 (元)	21 億 4,334 萬	24 億 3,679 萬	25 億 2,850 萬	26 億 7,381 萬	24 億 8,670 萬

7-2-4 育嬰留停

華航配合政府政策推動育嬰留停作業，鼓勵具申請資格之員工辦理育嬰留停。留職停薪屆滿而未復職，或復職後服務未滿一年又離職之同仁，其離職原因主要是有家庭照顧之需求，或有新的人生規劃而轉換職場跑道而離職。華航優於性別工作平等法規定，男性同仁可於配偶分娩前後，申請 3 日全薪之陪產假；當陪產假適逢公差、例假及國定假日時，可於差假結束之次日起一週內實施完畢。

 育嬰留停統計	 女性	 男性	 總數
2013 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	582	518	1,100
2013 年實際申請育嬰留停人數 (B)	382	25	407
2013 年育嬰留停申請率 (B*100/A)	65.6%	4.8%	37.0%
2013 年待復職之育嬰留停人數 (C)	274	15	289
2013 年申請育嬰留停復職人數 (D)	268	15	283
2013 年育嬰留停復職率 (D*100/C)	97.8%	100%	97.9%
2012 年育嬰留停復職總人數 (E)	243	9	252
2012 申請育嬰留停復職後服務滿一年人數 (F)	227	9	236
2013 年育嬰留停留任率 (F*100/E)	93.4%	100%	93.7%



7-3 培育與職能發展

7-3-1 整體概況

我們承諾所有員工都能獲得有系統與專業的訓練、培育與指導。因此不斷提供適當的資源，讓每位員工獲得有效執行公司任務的多重技術與知識，以做為專業能力提昇的憑藉。華航辦理教育訓練之政策目標為：

- + 建立內部訓練教材資料庫和內部訓練案例，為後續訓練工作提供充足的資源。
- + 培育中高階主管、基層幹部及新進員工，以確保所有人員資格符合職務要求。
- + 重點推展第一線員工的技能訓練，提供優質人力資源，保證服務品質。

我們依據教育訓練業務推動需求，以滿足顧客需求為導向、符合相關適用之法令與法規為依循，設立「訓練諮詢委員會」，負責全體同仁之年度教育訓練規劃。華航人才培育計畫首重「強化人員職能」之策略規劃目標，並以「華航大講堂」之訓練架構進行訓練推展，以確保並提升公司所有人員具備執行工作及職務之職能。近3年之整體完訓率皆超過98%，職能訓練之通過率為95%。華航積極鼓勵員工參加職訓局「產業人才投資方案」中各項課程自主學習，將同仁通過之各種學分班或非學分班課程，登錄於E-learning學習系統外訓紀錄中，並對參訓同仁自費額部分予以補助。

華航大講堂課程設計架構圖

策略職能

依據公司競爭策略，員工執行動方案所需的能力

專業職能

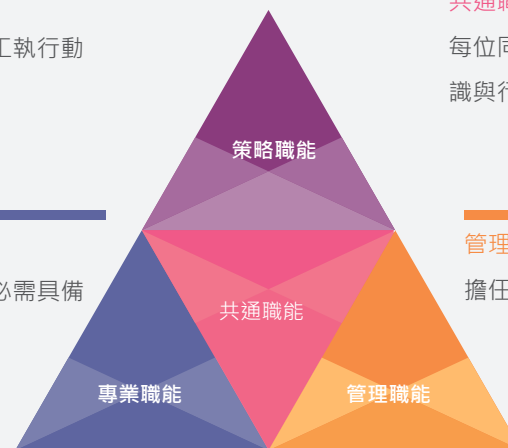
擔任特定職務或工作所必需具備之特質知識或技術

共通職能

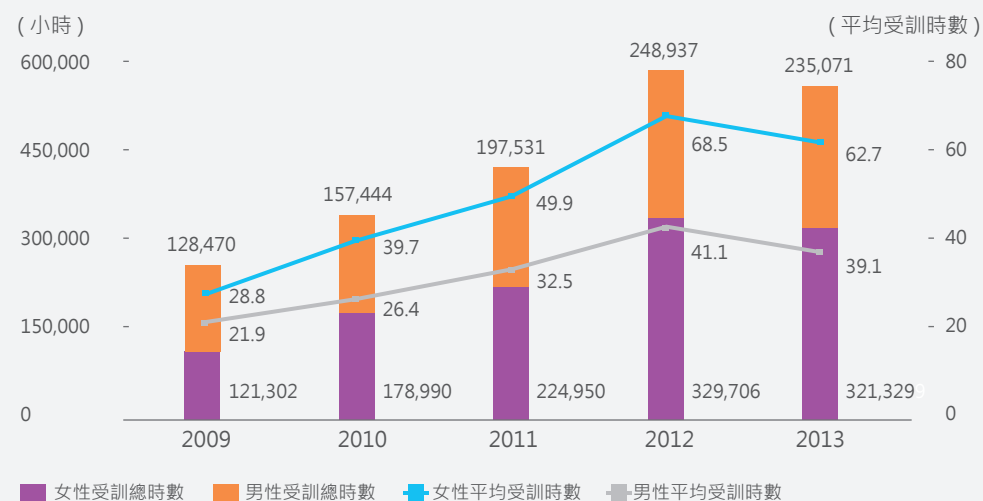
每位同仁均具備並展現的技能知識與行為風格

管理職能

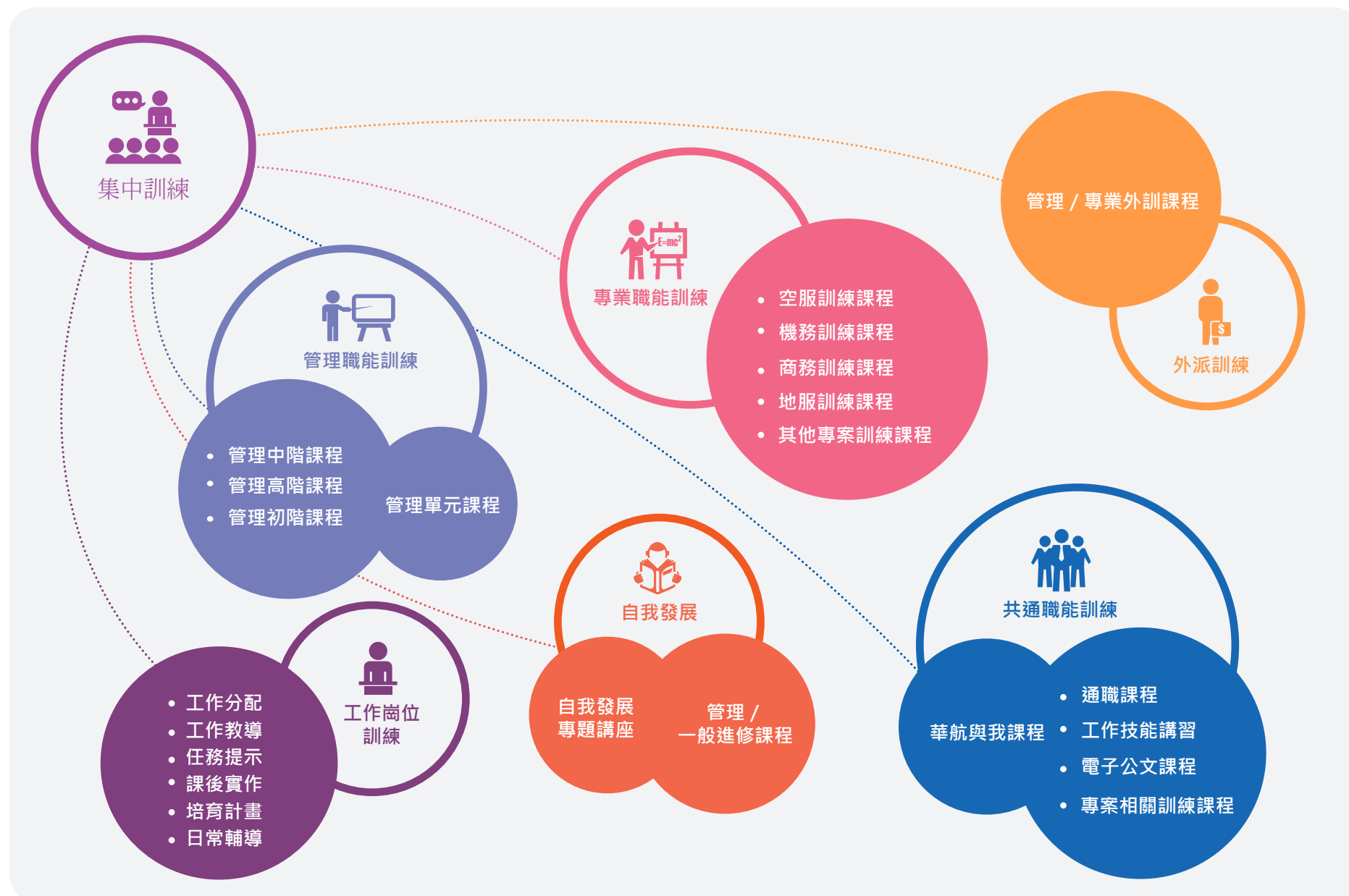
擔任主管應具備之特質知識或技術



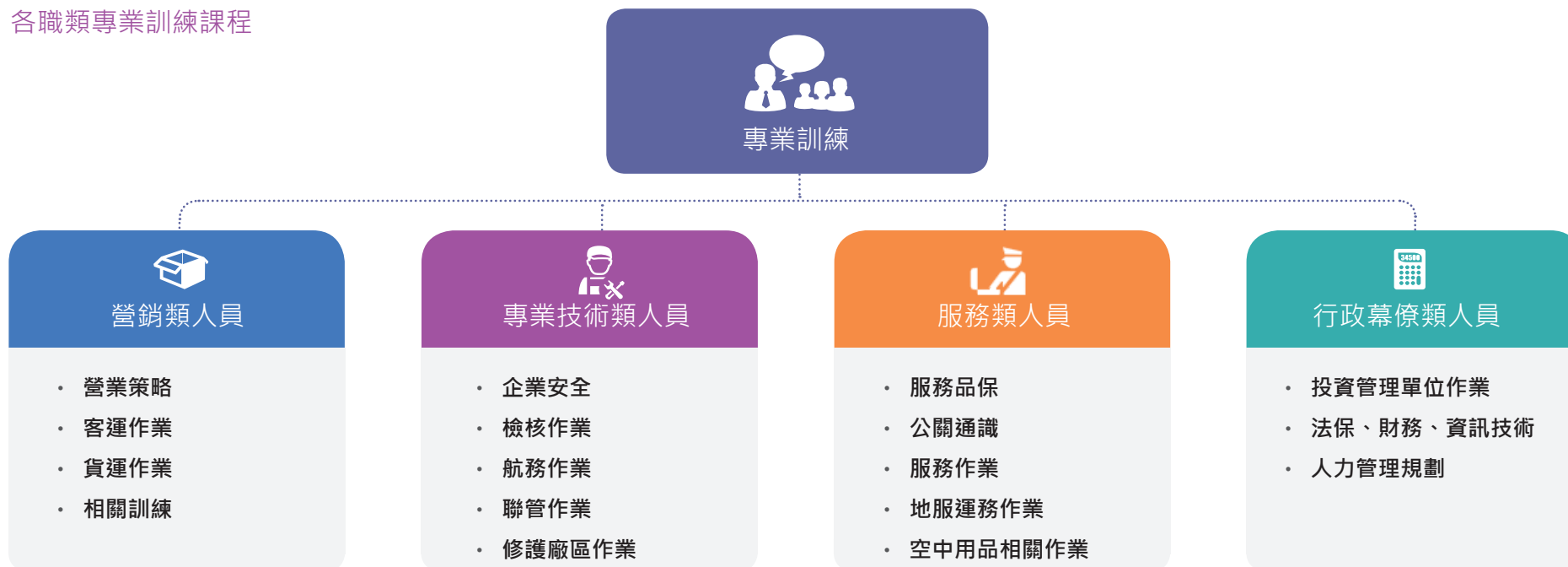
受訓時數統計 - 性別



教育訓練課程架構圖



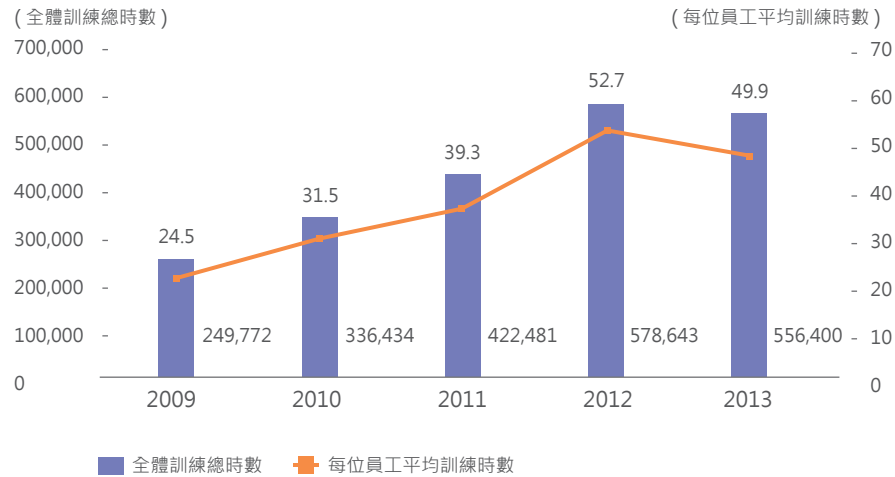
各職類專業訓練課程



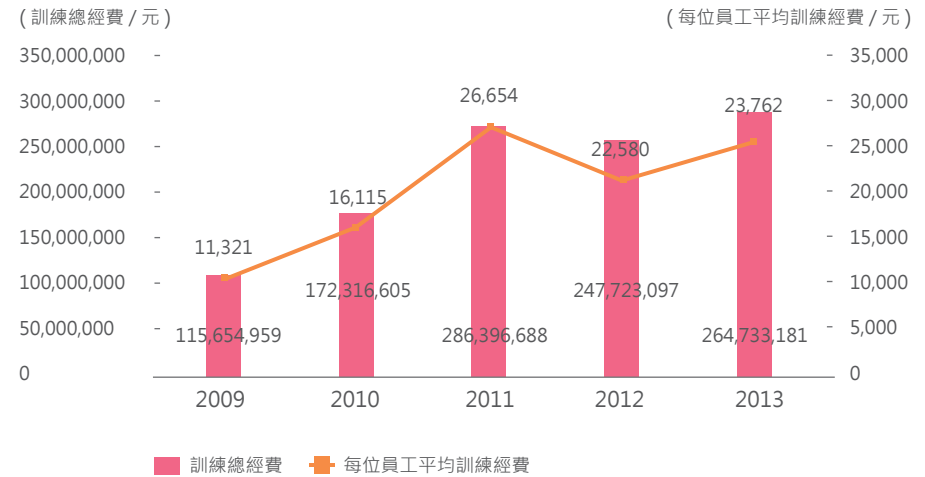
員工受訓概要	2009	2010	2011	2012	2013
教育訓練開課總課堂數	12,675	13,692	18,226	24,926	23,715
訓練總時數 (小時)	249,772	336,434	422,481	578,643	556,400
每位員工平均訓練時數 (小時)	24.8	32.1	39.9	53.3	49.9
申請外部補助金額 (元)	1,900,000	950,000	1,349,740	2,490,630	2,854,450
包含外站之訓練總經費 (元)	115,654,959	172,316,605	286,396,688	247,723,097	264,733,181
每位員工平均訓練經費 (元)	11,475	16,433	27,075	22,798	23,762
完訓率 (%)	96.3	98.3	98.8	98.5	98.8

- 上述統計不包含外訓
- 外部補助金額來自於職訓局與航發會
- 完訓率 - 內訓課程之及格率 (含實體及線上課程) · 母數為自由報名 (選修) 及調訓 (必修) 之總人數

年度員工受訓時數統計



年度訓練經費統計



依類別受訓狀況		2009	2010	2011	2012	2013
 營運	受訓總時數 (小時)	24,133	25,382	56,027	59,139	76,590
	平均受訓時數 (小時)	8.6	8.2	17.8	18.6	23.7
 空勤	受訓總時數 (小時)	169,325	253,781	298,774	450,779	415,283
	平均受訓時數 (小時)	52.3	76.1	91.2	126.2	109.8
 修護	受訓總時數 (小時)	44,348	37,267	34,753	39,295	44,632
	平均受訓時數 (小時)	21.4	17.4	16.0	17.9	20.0
 其他	受訓總時數 (小時)	11,966	20,004	32,927	29,430	19,895
	平均受訓時數 (小時)	6.1	10.4	16.7	15.3	10.5

- 其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員

7-3-2 機師訓練



華航機師訓練系統針對不同來源背景之飛航組員安排 APQ 橋接課程，使其可以順利銜接大型民航機操作訓練，進入機種轉換訓練。同時為增加實際操作經驗，於 IOE 訓練階段會以實機操作來強化訓練成效，此外每半年會均有 PT(Proficiency Training) 針對飛航組員普遍易犯缺失以及季節性考量設計適當課目，以落實並強化組員能力，防微杜漸促進飛航安全。在考驗的階段，安排每年兩次的模擬機考驗科目內容，係依據民航局核准之飛航組員訓練及考驗計畫執行。而對航路或模擬機考驗不合格之飛航組員，航務處立即暫停其飛航任務，經加強訓練並通過考驗後，始得恢復正常派遣任務。

7-3-3 空服員訓練



華航客艙以「心」服務，持續秉持 SOP+：用心、細心、主動、互動、感動，以當責的服務態度，提供超越顧客期待之服務品質。配合服務品保公司內部神秘客執行作業，進行相關服務流程檢討追蹤及改善，榮獲 2013 遠見服務業大調查神秘客嚴評、國際航空業類第一名。參與 SKYTRAX「排名及星級」評鑑，進行相關服務及產品之提昇作業。

為能讓客艙組員達到「滿足顧客需求與期望」的服務品質，皆須按照公司頒布的「客艙組員訓練手冊」接受嚴格訓練，並確保具備各機種地面學科及飛航服務之職能，體認其瞭解在不正常與緊急狀況下所擔任之工作與被賦予之責任。

空服員訓練課程說明與統計	班次	結訓人數
新進空服員訓練	9	207
客艙組員定期服務複訓	126	2,514
客艙組員定期複訓	137	2,592
客艙經理暨事務長訓練	11	268
事務長升訓訓練	4	81
儲備事務長訓練	4	85
全艙等訓練	12	259
全艙等補強訓練	5	64
頭等艙訓練	1	24
商務艙訓練	15	292
客艙組員復職訓練 (暫停空勤任務 24-48 月)	9	9
客艙組員復職訓練 (暫停空勤任務 6-24 月)	12	166
客艙組員復職訓練 (暫停空勤任務 3-6 月)	2	124
疲勞管理相關法規訓練	10	2,716
總計	357	9,401

7-4 健康與安全職場

7-4-1 職業安全衛生委員會

華航依法設置職業安全衛生委員會，訂定安全衛生管理計畫，實施職業安全衛生管理、作業環境測定、自動檢查、安全教育訓練、承攬商安全衛生管理、員工醫療保健以及健康促進，除妥善照顧職災勞工及實施傷病管理外，並辦理災害調查、統計、分析，會同有關單位研擬有效改善對策，進行改善並追蹤改善辦理情形，以避免再次發生。

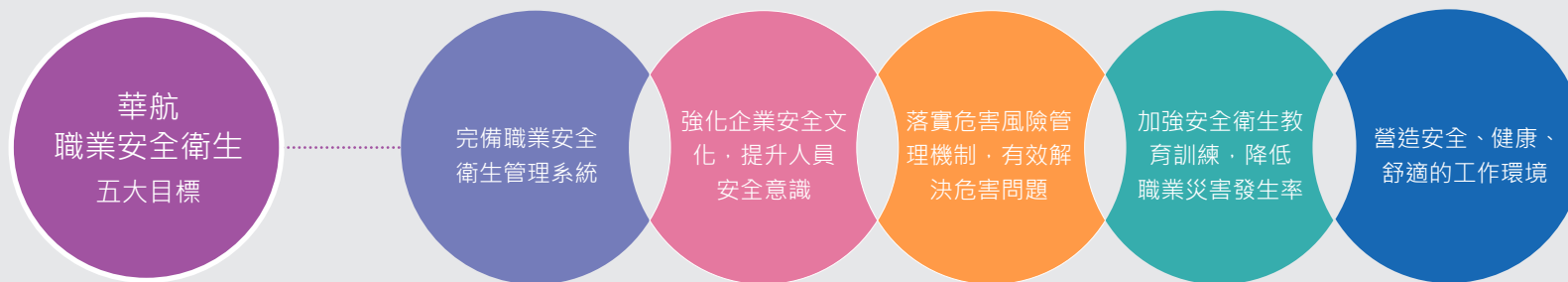
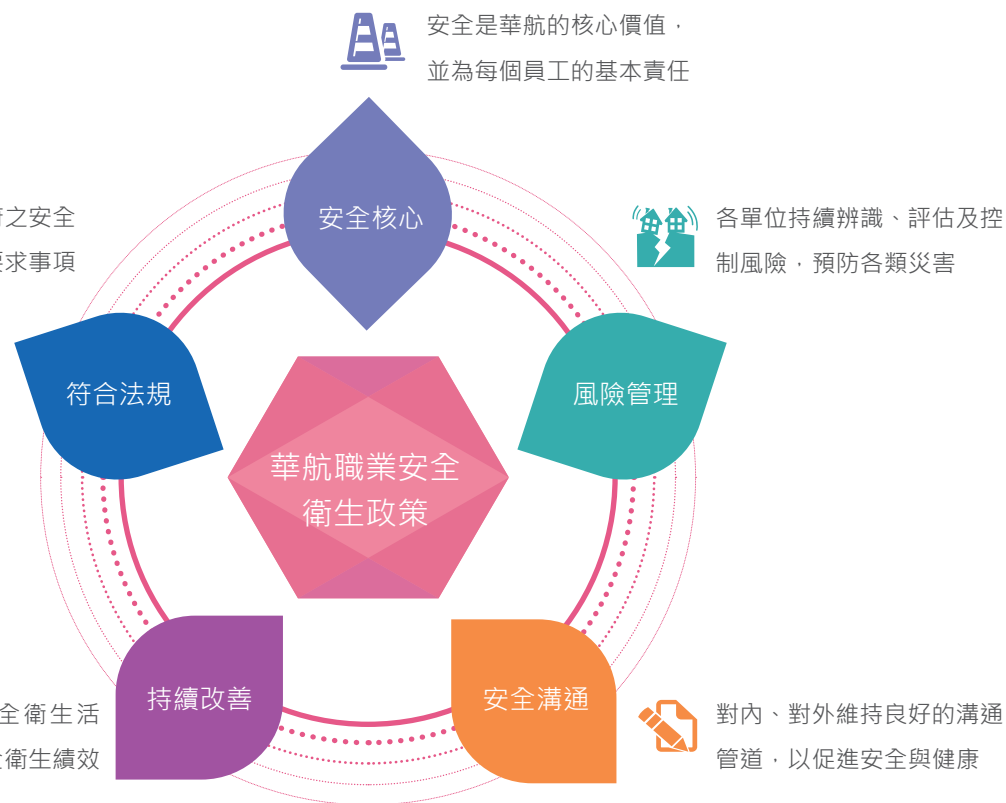
委員會的主任委員由總經理擔任，下設有副主任委員 1 人、秘書 1 人及幹事 1 人。委員之組成乃經指定之一級單位主管、職業安全衛生人員、工程技術人員、醫護人員及工會指派之勞工代表（其人數佔委員人數三分之一以上）。安全衛生委員會每三個月召開一次，職安單位於會中提報安全衛生業務報告；針對職業災害統計、分析及比較進行簡報說明；以及發生事故之單位提報安全衛生管理方案。



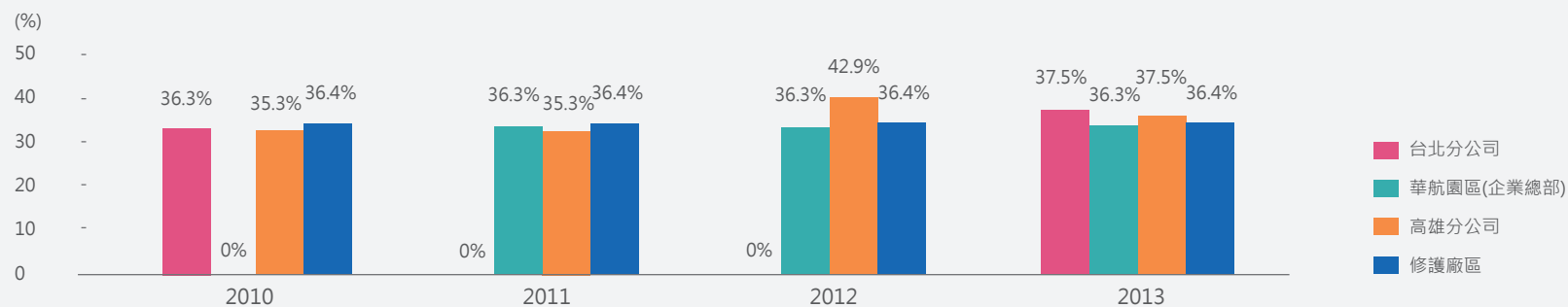
各項作業格遵政府之安全衛生法規及其他要求事項



鼓勵員工參與安全衛生活動，全面提升安全衛生績效



職業安全衛生委員會的勞方代表比率



- 2010 年 3 月總公司搬遷至桃園華航園區，故 2010 年華航園區（總部）無統計數據
- 2010 年 3 月總公司搬遷至桃園華航園區，台北分公司僅留下部分人員，因此 2012 年與 2013 年皆合併於華航園區（總部）召開安全衛生委員會
- 2013 年因台北分公司設置職業安全單位與成立安全衛生委員會，故台北分公司單獨召開安全衛生委員會

職業安全衛生委員會 2013 年推動重點

項目	實施內容
 職業安全衛生委員在職教育訓練	• 分別於 2013 年第二次及第四次職安委員會中，針對疫情防治及新職安法等相關時事，施以「H7N9 疫情防治報告」及「職業安全衛生法修法摘要說明」之專題報告。
 勞動場所設置 AED 緊急救護設備	• 依據「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」，分別於本公司桃園地區、台北地區、高雄地區修護廠區各辦公作業場所，設有 AED 配置，並對相關人員實施急救訓練及 AED 的使用與管理。
 員工飲食健康	• 要求華膳公司駐華航園區之餐廳及咖啡店所使用之咖啡杯一律使用通過國際安全認證之新型 5 號杯蓋。 • 全面抽查本公司桃園地區、台北地區、高雄地區及修護廠區各員工餐廳之食用油，務必符合食藥署公佈合格油品；並要求廠商公布書面切結，以保障員工飲食健康。
 員工上下班之行車安全	• 協助解決航勤北路左轉至加油站該路段之交通號誌之秒差時間，以避免員工上班時間發生事故。 • 增設華航園區 46 個停車位，規劃行車動線。 • 於航站北路出口增設單柱警告牌「注意右方來車」，以確保員工上下班的安全。

7-4-2 職業安全預防

在配合政府法令宣導執行下，華航除縝密規劃職業安全衛生管理計畫，確保落實安全衛生管理外；更嚴格實施自動檢查核工作與執行作業場所環境監測、巡察，製作職災案例宣導並輔以加強安全衛生教育訓練的實行。2010 年之失能傷害嚴重率與缺勤率明顯上升，乃由於在 10 月 8 日時發生機坪維護組技術員遭電源車撞倒，造成不治。針對此事件之發生，華航已改善勤務動線並加強安全作業相關之宣導，以防不幸再次發生。

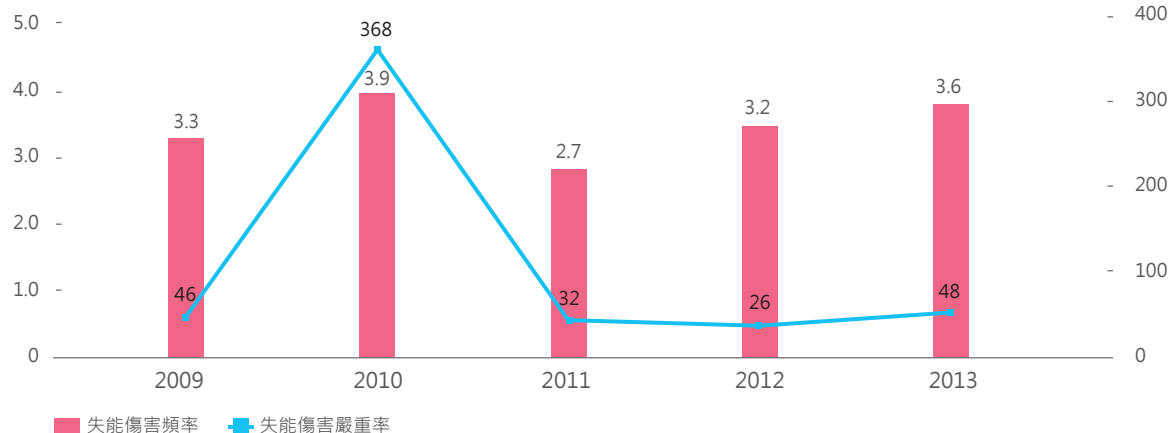
華航遵守政府相關法令，對於危害健康作業的工作採取工程控制、行政管理、發放個人防護具供員工使用，並持續對員工實施健康檢查、作業環境監測及心理輔導等措施，降低職業病發生的機會。2013 年之全體失能傷害頻率 (FR) 為 3.59，失能傷害嚴重率 (SR) 為 48，缺勤率 (AR) 為 1.08%。2013 年失能傷害人次數比 2012 年多 12 人次，而損失日數也增加 451 天，係因在航機上服務時遭遇無預警的亂流。為了能達到 2014 年失能傷害頻率低於 3.32，以及失能傷害嚴重率低於 40 的目標，公司不斷積極貫徹執行職業安全管理政策。

在辦理安全衛生教育訓練及緊急應變訓練部分，華航針對新進員工及在職員工，分別實施必要之安全衛生教育訓練。為普及所有員工在職教育訓練，研製 E-learning 安全衛生相關教材；每半年實施一次自衛消防編組訓練與演練，以提升災害發生時之應變能力。「緊急應變計畫」於演練或事故檢討後發現有缺失，或參考國內外發生之相關災害案例需要修正時，華航即隨時更新並執行教育訓練及宣導。

年度職災統計

(失能傷害頻率-FR)

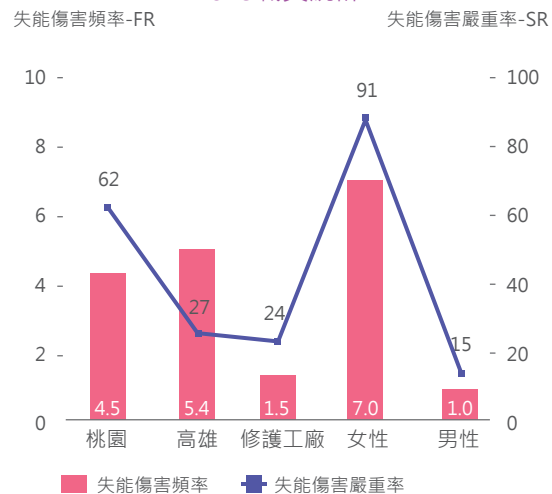
(失能傷害嚴重率-SR)



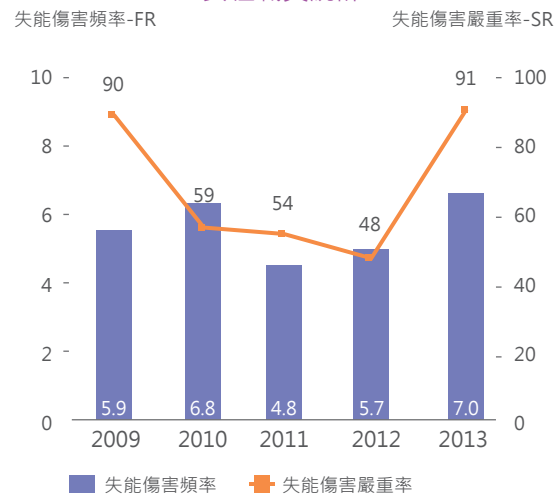
- 2013 年 FR 之計算方式：(全年失能傷害人次數 ÷ 總工作時數) × 1,000,000
- 2013 年 SR 之計算方式：(全年失能總損失天數 ÷ 總工作時數) × 1,000,000



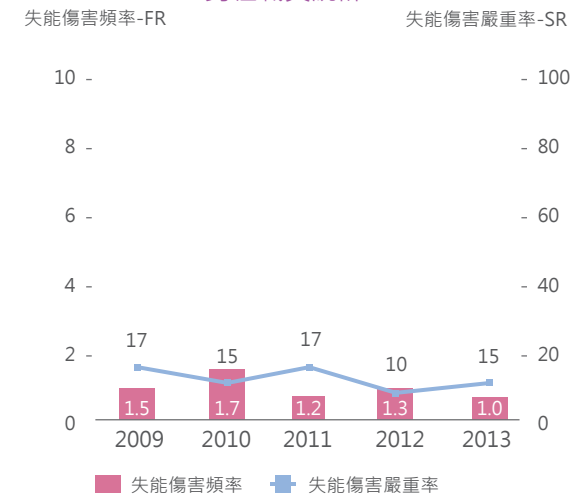
2013職災統計



女性職災統計



男性職災統計



缺勤率統計	2009	2010	2011	2012	2013
全體 - 男 (%)	0.44	0.43	0.43	0.38	0.31
全體 - 女 (%)	0.70	0.71	0.77	0.83	0.78
桃園 - 男 (%)	1.47	0.39	0.39	0.33	0.31
桃園 - 女 (%)	4.00	0.91	0.99	1.13	1.08
高雄 - 男 (%)	0.21	0.17	0.19	0.24	0.14
高雄 - 女 (%)	0.58	0.59	0.82	0.68	0.82
修護工廠 - 男 (%)	0.72	0.55	0.54	0.50	0.38
修護工廠 - 女 (%)	0.04	0.05	0.04	0.03	0.08

- 2013 年總工作工時之計算方式：全年總公司人數 × 全年總上班天數 × 1 天上班時數
- 缺勤天數之計算方式：缺勤天數 = 全體員工全年失能天數 = 全體員工全年職災之公傷假 + 普通未住院病假 + 普通住院病假 + 生理假
- 2013 年 AR 之計算方式：(缺勤天數 ÷ 總工作天數) × 100%

7-4-3 完善健康檢查

華航提供同仁優於勞工健康保護規則之健檢項目及參檢頻率，2013 年的國內地勤員工到檢率達 98%；其中 2% 未參檢多為已自行自費在其他醫院檢查或因病服藥治療中。每年辦理 4~6 場次健康促進活動，2013 年共計 570 人次參與。為增強同仁急救技能，實施 CPR、AED 實機操作訓練及全員 E-learning，並定期辦理各單位急救人員訓練。



全員減重



乳房攝影

2013	2012	2011	2010	2009
 98% 健康檢查到檢率	 95% 健康檢查到檢率	 95% 健康檢查到檢率	 95% 健康檢查到檢率	 95% 健康檢查到檢率
301 人參與 美麗新視界	340 人參與 防癌有一套， 癌症遠離我	372 人參與 全員減重	201 人參與 癌症篩檢活動	840 人參與 H1N1 新型 流感疫苗
104 人參與 自費流感疫苗	42 人參與 中醫藥養生保健 與美容講座	178 人參與 我與安妮有個約會	141 人參與 美麗新視界	92 人參與 自費流感疫苗
93 人參與 乳房攝影	41 人參與 自費流感疫苗	55 人參與 自費流感疫苗	7 人參與 自費流感疫苗	47 人參與 預防 H1N1 新流感
38 人參與 醫師個別衛教	17 人參與 戒菸就贏			
34 人參與 紓壓芳療				



美麗新視界



流感疫苗注射

7-4-4 心理諮商服務

華航提供專業心理諮商服務。每位員工可利用每年 6 次公司付費的專業心理諮商服務，並可以選擇與特約諮商員或醫師（至少五年專業實務經驗）面談諮商。

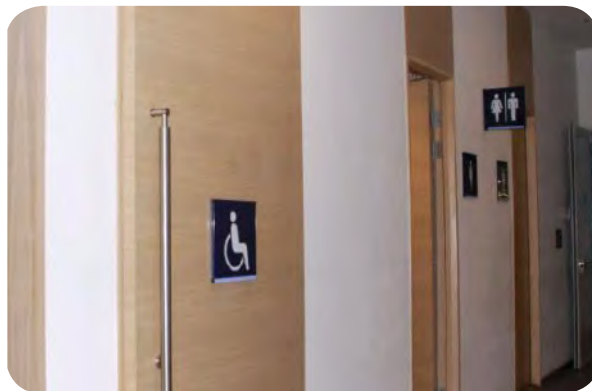
員工心理諮商統計	2013	2012	2011	2010	2009
人次	66	59	67	73	72
小時	122	100	128.5	118	138

7-4-5 友善環境與休閒空間

華航園區具有相當完備且舒適的工作環境，在生活上除員工餐廳提供多種用餐選擇外，並設有便利商店、洗衣部、游泳池、桌球場等設施提供員工使用。另成立羽球社、慢壘聯誼社、登山社、桌球社、籃球社、高爾夫球社、瑜珈社、太極養身社等社團，使員工身心能在繁忙的工作下得到舒緩。對於身心障礙員工提供專屬之停車位與廁所，並設置哺乳室提供有需要之員工使用，創造友善職場環境。



身障員工專用車位



身障員工專用廁所



哺乳室



松山航訓區羽球場



員工餐廳



華航園區訓練游泳池

擁抱社會

- 用文化，回饋社會 -



Highlights



體育推手

「中華挺中華」 -
中華航空支持中華英雄

在航空運輸的專業上支持中華英雄參與國際體育盛事，以最誠摯的熱情與服務接待中華代表隊，並成立華航啦啦隊為臺灣之光加油。



文創彩繪機

華航為國內擁有最多
彩繪機型的航空公司

華航結合臺灣文創能力，推出彩繪機四部曲 - 「擁抱機」、「臺灣觀光機」、「臺灣部落行旅機」、「雲門機」，讓全球旅客一同領略臺灣豐富的文化內涵。



飛航教育扎根

國小學童飛航教育與
捐贈飛航情境教室

華航號召前後艙組員與國小學童進行航空與英語的互動式教學，並且捐贈客艙座椅給國內 17 間學校，建置飛航情境教室，讓國內飛航教育的幼苗能夠漸漸茁壯。



航空體驗營

國內獨創以夢想起飛
為主軸的體驗營

為讓每個擁有飛航夢想者能夠真實體驗，華航舉辦「青年空服體驗營」、「我愛寶貝體驗營」及「我愛媽咪體驗營」，滿足每一顆想飛的心，讓夢想起飛。

8-1 體育推手

8-1-1 運動賽事贊助

華航為臺灣最大的航空公司，支持中華英雄參與國際體育盛事當仁不讓，在航空運輸的專業上，以最誠摯的熱情與服務接待中華代表隊。華航除榮膺各種國際賽事指定的航空公司外，也贊助各種體育活動，積極結合各項資源，參與國內、外各項重要體育活動，持續爭取「臺灣之光」在國際上的能見度。在 2012 年，華航也獲頒行政院體育委員會「體育推手獎」贊助類之長期贊助獎，成為大眾肯定華航持續致力奉獻支持體育盛事的成果。



華航近三年贊助體育賽事

• 2013

- 成立中華航空啦啦隊
- 亞洲職棒大賽
- 高雄海碩國際男子網球挑戰賽
- 揚昇 LPGA 臺灣錦標賽
- 台北海碩國際職業女子網球公開賽

• 2012

- 中華民國帆船協會曼谷帆船賽
- ESPN「為林書豪加油」
- 台北海碩國際職業女子網球公開賽

• 2011

- 世界少棒大賽
- LPGA 臺灣女子公開賽
- 高爾夫球協會青少年培育計劃
- 台北海碩國際職業女子網球公開賽

臺灣殷雄
陳偉殷

陳偉殷棒球獎學金

陳偉殷為慈善公益推出勵志新書《Will Win · CHEN》，其版稅所得全數捐予「陳偉殷棒球獎學金」，以培育國小到高中優秀有潛力的莘莘學子。華航邀請陳偉殷前來體驗動態模擬艙飛行經驗，並認購慈善新書百本，為社會盡心力。

籃球體驗營
林書豪

趣味籃球體驗營

趣味籃球體驗營 2013 年 8 月特別邀請美國職籃休士頓火箭隊的明星後衛林書豪擔任特別教練，帶領竹圍國小的 30 位小朋友，進行 1 小時的趣味籃球體驗營，讓孩子們有個最難忘的暑假！

中華挺中華
中華航空啦啦隊

攜手推廣體育活動

華航召集有舞蹈基礎、熱心公益活動及熱衷體育賽事的空、地勤同仁 30 位，成立中華航空啦啦隊，以「中華航空支持中華英雄」為概念，與臺灣網球好手謝淑薇，及美國職棒大聯盟球星陳偉殷等人合作，攜手推廣體育活動。

「華航啦啦隊 CI Beauties」 YouTube



8-1-2 培育棒球幼苗

做公益這檔事，只有一個人的力量，本來會覺得做不了什麼事，打從還沒開始打壘球之前，就有幫助原住民的想法，但都還只停留在構想的階段，一直沒有付出行動。有一句話說的好：「成就一件事，除了執行力，天時、地利及人和也是重要的關鍵。」機務工程處同仁莊勝雄當時這麼想著。

故事開始於 2011 年，王與善經理起程前往台東訪視桃源國小，踏出關懷原鄉部落棒球路的第一步。由於桃源國小校舍老舊，看不到完整的運動跑道，沒有自家的球場，符合我們秉持著雪中送炭，不做錦上添花的原則，所以我們決定發起響應。

我們資助桃源國小，讓他們快樂打球，練基礎，不求戰績；再資助桃源國中，讓有意繼續打球的學生，免於離鄉背井之苦，間接幫助學生家長跟整個部落，讓他們感受到，他們並未被放棄。2014 年計畫參訪第三所偏遠地區原住民國小棒球隊，為南投縣仁愛村，布農族部落所在的法治國小。



8-2 教育扎根

8-2-1 飛航與英語教學

華航長期致力於社區關懷、回饋鄉里，定期藉由英語教學活動，與大園鄉在地的竹圍國小及溪海國小學童分享航空知識。自 2011 年 12 月起，華航號召機師與空服員組成志工團隊，請航務處葉子民教官與空服員，與竹圍國小各年級學童進行航空、英語的互動式教學。2013 年 9 月起再擴增溪海國小授課活動；並陸續招募 24 位機師及空服員志工，每月安排至桃園縣竹圍與溪海國小教授飛行知識或英文課程。



8-2-2 愛心趴趴走

許多原住民小孩的父母離家打拼，留下隔代教養的問題。2014 年 3 月起，空服員自發性換班，利用個人休假日前往桃竹地區原住民小學分享飛行經驗，並邀請 16 名具有原住民背景的空服員共襄盛舉。同仁以自身經驗和幾乎沒有搭機經驗的原住民小朋友分享航空知識，幫助原住民小朋友增廣見聞。

服務對象	授課名稱	志工人數 / 時數	
新竹嘉興國小	初級搭機禮儀	11 人 / 3.5 小時	
新竹尖石國小	初級搭機禮儀及 空勤工作介紹	26 人 / 3.5 小時	
宜蘭東澳國小	初級搭機禮儀及 空勤工作介紹	40 人 / 3.5 小時	
新竹錦屏國小	初級搭機禮儀及空地 勤工作介紹	43 人 / 3.5 小時	

8-2-3 機艙情境教室



這段對話可不是出現在華航班機上，而是新竹縣橫山鄉大肚國小的小朋友口中。他們在華航捐贈客艙座椅所建置的英語情境教室中，開心地練習英文對話。華航將波音 747-400 機隊客艙的設備提供給學校建置情境教室，包括淘汰的客艙座椅，以及可教學用的救生衣。此外也捐了餐車、枕頭、毛毯、書報雜誌、救生卡等客艙服務用品。目前，總共有 17 所各級學校接受華航機艙設備的捐贈，期盼透過機艙設備的捐贈，讓國內飛航教育的幼苗能夠漸漸茁壯與扎根。



捐贈對象

物品價值最主要來自於機艙座椅，以廢五金之剩餘價值計算得來

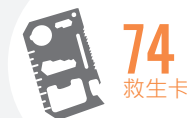
捐贈物品與數量

中華科技大學
高雄餐旅大學
萬能科技大學
龍華科技大學
東南科技大學

花蓮臺灣觀光學院
彰化北斗家商
彰化溪湖高中
彰化溪州國中
嘉義竹崎國小

新竹大肚國小
北市東新國小
北市三興國小
北市民權國小
桃園陳康國小

新北民安國小
新北昌平國小



• 僅列出重大項目

8-2-4 創意廚藝競賽

2013 年「第一屆華航盃創意廚藝競賽」正式開鑼，選手以「在地化、環保、創意」食材，設計及製作機上餐點。競賽共有近 50 組餐飲、食品相關學系的大專院校學生報名參加，榮獲冠、亞、季軍選手，除了可獲得獎金外，還有機會參與華膳提供之企業實習。



8-2-5 華航園區參訪

華航的園區參訪包括模擬機教室、機師訓練部門、空服員訓練艙、博物館、修護廠區、調酒教室、美姿美儀教室、逃生訓練與游泳池。參訪過程分別由華航專員帶領，並做講解、示範及體驗活動，主要目的之一在於瞭解華航的空服訓練，向外界展現華航空服員的嚴謹訓練制度。



陳康國小參訪



葉林國小參訪

8-2-6 體驗營

華航於 2014 年 1 月舉行「兒童空服體驗營」，讓小朋友透過半天的課程，一窺空服員的工作內容。此外，華航還以不同之主題與對象舉辦「青年空服體驗營」、「我愛寶貝體驗營」、「我愛媽咪體驗營」及「飛行機師體驗營」，滿足每一顆嚮往遨翔藍天的的心。



兒童空服體驗營



我愛寶貝體驗營

8-3 國際救援

溫暖回家的路

Holly Raper 是一名正值花樣年華的英國少女，選擇澳洲作為她首次出國拍照之旅的目的地。一趟開心的旅程，卻不慎在農場上的一個小意外，從越野車上重重摔下，頭部因此嚴重受創。經過三個多月的治療，醫療團隊 (Ambulance Private) 認為 Holly 的病情已趨穩定，Holly 的父母決定將她送回到家鄉：英國倫敦。但由於雪梨並無直飛倫敦的航班，經過醫療團隊的專業判斷，最終選擇台北作為中轉點。為了讓 Holly 能夠在飛行途中得到妥善的照顧，華航提供完善的環境與設備。在轉機的過程裡，華航於機坪處安排一個臨時醫護所，並商請縮短安檢線的冗長程序。同時華航亦提供機場貴賓室供 Holly 的父母及醫療團隊作中轉時休息。



溫情返鄉

菲律賓女子 Benita，19 年前獨自離鄉前往奧地利工作擔任保母，並與一名奧地利男子相識相戀，育有三名女兒。唯好景不常，在小女兒出生之際，男子卻不告而別，且未留下任何金錢援助，Benita 頓時陷入經濟困境。不料後來 Benita 因雇主不需保母而被迫失業，在慌亂之際，所幸找到了藥房清潔人員的工作，但小女兒也因罹患腦膜炎而去世。由於經濟條件不佳，Benita 從未有機會返回菲律賓探望親友，雖然年年都許下返鄉探親的願望，可惜遲遲無法湊足機票錢返家。華航為達成 Benita 返回家鄉探望母親的心願，贊助維也納往返馬尼拉機票，供 Benita 及其 2 名女兒返鄉圓夢。



日本賑災

為響應日本賑災捐款，華航發起對內的籌款活動。華航及華信航空員工自由樂捐 1-7 日薪資，共計新台幣 7,935,565 元，將全數捐贈交通部觀光局專戶，協助日本相關產業進行復原工作。日本 311 大地震及海嘯肆虐，造成東北地區遭逢百年來的大災難，各地亟需救援。華航陸續協助運送救災物資共計 9,996 件，重量共計 194.53 公噸，使用班次數計 21 班，扮演著臺灣與日本兩地人民互助往來的重要橋樑。



8-4 觀光推廣

8-4-1 美國花車遊行

華航自 1987 年開始參加玫瑰花車遊行，已經連續 28 個年頭與會。每年切合大會主題並展現臺灣特色，連年獲得國際首獎肯定，將臺灣之美展現於國際舞台，讓更多人認識臺灣及華航。

8-4-2 生態旅遊新航線

擴展航線，曙光乍現！華航 2013 年底首航桃園 - 山東威海航線，帶動兩地商務往來及觀光旅遊更密切的交流。威海市擁有獨特曲折的綿延海岸線，當地的好望角是華人世界最早看見海上日出的地方，被譽為「太陽升起的地方」。威海市也曾榮獲聯合國「改善人類居住環境全球最佳範例城市獎」，是最適合生態旅遊的好去處。華航是兩岸航線市占率最高的航空公司，航網佈局綿密。此次新增山東威海後，兩岸航線將增為 27 個航點，每周往返兩岸達 115 班次，提供往返兩岸旅遊及洽公旅客更多元的服務。



2014 旅行臺灣，就是現在 Time for Taiwan



以玉山、阿里山和台北 101 為佈置基座，輔以蘭花、鳶尾花、玫瑰花及菊花多彩裝飾，襯托 7 顆升空的熱氣球，包括鳳凰呈祥、金玉滿堂及美酒相迎等古典圖案，展現臺灣觀光亮點。



2013 單車輕騎遊臺灣 Cycling Through Paradise



日月潭著名景點「慈恩塔」為設計主體，製作全長 55 呎的中型動態花車。透過這項北美年度盛事，將臺灣「單車輕旅行」的形象，呈現於國際舞台。



2012 飛龍在天 Spirit of Prosperity and Harmony



華航花車設計創意採用易經乾卦「Spirit of Prosperity and Harmony 飛龍在天」概念，呼應龍年的到來外，更祈福新的一年，全球風調雨順、吉祥如意。



8-4-3 彩繪機

華航認為，以飛機的機身為平台，宣揚臺灣最美好的特色，是我們身為國內航空業龍頭責無旁貸的使命。身為臺灣航空業的領導品牌，積極推廣臺灣文創的特色與力量，特別再規劃臺灣文創系列的彩繪機，持續向國際航網推廣臺灣，協助臺灣觀光推上另一高峰。

首部曲

擁抱彩繪機 [YouTube](#)

與文創藝術家幾米攜手，將其繪本作品搬上波音 747-400 客機機身。以「旅程，從一個大大的擁抱開始」的概念，讓瀕臨絕種的保育類動物躍上機身，與純真的孩童一起擁抱地球，展現對這片土地的關愛。

二部曲

臺灣觀光彩繪機 [YouTube](#)

協同交通部觀光局合作推出「臺灣觀光彩繪機」，以活潑的文創風格展現樂活、生態、浪漫、美食、購物、文化等臺灣觀光六大主軸，機身圖案以「Welcome to Taiwan」歡迎來臺灣，期盼吸引全世界來臺觀光。

三部曲

臺灣部落行旅彩繪機 [YouTube](#)

行政院原住民族委員會與華航合作推出「臺灣部落行旅彩繪機」，讓臺灣特有的原住民族文化隨著華航遨遊國際。這架「臺灣部落行旅彩繪機」，邀請臺灣原住民當代指標性藝術家撒古流·巴瓦瓦隆首度公開《婚慶》系列作品，展現排灣族特有的婚慶文化。

四部曲

雲門彩繪機 [YouTube](#)

「雲門彩繪機」呈現「黑白舞影，宛如飛翔」的意象，讓林懷民創立的雲門舞集躍上藍天、飛舞雲端。透過華航全球航網，文創系列彩繪機向全世界展現臺灣之美。



8-5 關懷弱勢

『翻箱倒櫃』是華航公司志工社的一項志業，自 2007 年 12 月起收集同仁們捐贈之「可用而不用」的東西，經義工們分類裝箱，送往需要的弱勢團體。迄今已送出鋼琴五架、電視機近十部、冷氣、床、書桌，及各類生活用品等。

自 2010 年起華航逐步進行電腦設備更換，經連繫「勵馨基金會」、「心路基金會」及「臺灣少福聯盟」等公益團體，將二手 LCD 螢幕捐贈給蒙古國偏遠地區學校及醫院。截至目前為止，總計捐出 560 台 15 吋 LCD 液晶螢幕。



8-5-1 資深機師協助盲生開飛機

故事發生在 2013 年 5 月，華航高星漢資深副總邊吃早餐邊翻報紙，無意間看到報上《裂縫裡的光》專題中的「盲生拍飛機，用鏡頭探索世界」報導。14 歲的邱詠旌，雖然自出生起就全盲，但他的夢想是走遍世界，礙於視力限制，因此愛上飛機的拍攝。20 年來高星漢飛行近 30 國，造訪全球無數的美景，俯視過沙漠的上空，也見聞過雲朵的詭譎，但邱詠旌對飛機的仰望，卻讓他無比心疼，「一個完全看不見的孩子，要怎樣來想像這個世界？」。

身為資深飛行教官，高星漢念頭一轉，馬上向公司提出建議，「讓我來教他開飛機吧！」他的目的很簡單，邱詠旌用想像捕捉到飛機生動的照片，但除了聽覺輔助的視覺想像，盲生最需要的，其實是觸覺。華航邀請邱詠旌全班 30 多位同學，包含班上另外 3 位視障生，到桃園總部參觀。邱永旌等 4 位盲生，一一進入模擬機艙，由高星漢拉著孩子的手，摸著模擬機每個按鈕，讓盲生體驗不同的飛行經驗。



8-5-2 鞋盒傳愛

西洋聖誕節是許多小朋友一年之中最渴望收到禮物的日子，空氣中總是瀰漫著無邪的笑聲與純真的期待。但在我們周遭，卻有一群因各種因素，而無法跟其他人一樣收到禮物的小朋友。在 2013 年平安夜的鐘聲響起前，華航透過基督教救助協會所舉辦的「鞋盒傳愛」活動，由同仁們一起響應捐贈文具、生活用品與教育類玩具等物資。此活動共募集超過 250 個鞋盒禮物，贈送予國內弱勢家庭學童，讓華航的溫暖的愛心陪伴他們度過一個歡樂的美麗聖誕節。



8-5-3 慈善義賣

2013 年 12 月，由董事長以身作則發起，邀請高階主管一同熱心捐出因業務往來所獲贈之各國文物，以網路拍賣方式供同仁購買收藏，將所獲之交易金額全數捐給瑪利亞文教基金會及兒童福利聯盟。也由於看見了社會角落裡許多需要協助的弱勢團體，即在 2013 年 11 月舉辦「愛了梅 ~2013 感恩月系列活動」，於華航園區內辦理多場的慈善義賣，內容包括食品、農產品與藝術作品。除了增加弱勢團體的收入外，也讓外界感受到華航同仁們對他們的支持與肯定。



自閉症兒手工饅頭

台北市自閉兒社會福利基金會

關懷社會弱勢團體 支持身障者就業

邀請愛肯樂活工廠工作人員與學員來華航園區販售由自閉症學員所製作之手工饅頭。



原住民農產品

桃園縣復興鄉三光國小

關懷原住民 協助推廣農產品

邀請三光國小來本公司販售由該小學之學生家長自行栽種之農產品。



弱勢婦女手工糕點

台北勵馨基金會

關懷弱勢團體支持就業

邀請勵馨基金會到本公司販售由其輔導成立的「甜心巧克力工坊」製作的巧克力、手工餅乾等，透過購買活動來鼓勵並支持受暴婦女就業。



身障畫家作品

伊甸基金會萬芳畫室

支持並鼓勵身心障礙者創作才能

在華航員工餐廳展出由身心障礙者創作之畫作，並邀請身障畫者親臨開幕儀式，鼓勵並肯定其天份。期間共售出 5 幅畫及數件拼圖，總計 32,000 元。



8-5-4 暖暖圍爐

秉持回饋鄉里、敦親睦鄰之信念，華航志工社於 2012 和 2013 年與桃園區漁會攜手合作舉辦「歲末圍爐活動」，照顧當地社區的弱勢兒童及年長漁民。華航邀請桃園縣大園鄉的睦祥育幼院、藍迪育幼院、懷德育幼院和竹圍國小的弱勢兒童，及 70 歲以上的漁民長者齊聚一堂，特地準備東南亞航線空中餐點，陪伴兒童與老人一同圍爐過好年，歡喜迎接新年的到來。



睦祥育幼院



藍迪育幼院



懷德育幼院



年長漁民



弘化育幼院



竹圍國小



8-5-5 寒冬送年菜

2014 年 1 月，7 名空服員志工主動支援前往兩所大園鄉養老院 - 長青安養護中心及大園養護中心探視。本次活動除提供華膳空廚年菜禮盒外，另致贈每位長者年節禮盒：禦寒毛毯、圍巾、手套三件組。愛心組員們特別練唱老歌：夜來香、月亮代表我的心和台語的天黑黑，並與竹圍國小商借鈴鼓及響板配合演出，與老人家開心互動。



8-6 環保公益

身為地球村一員，華航積極參與國際組織環保計畫，並與政府及國內研究單位合作，共同致力推動各項節能減碳、生態保育及環保教育活動，為地球生態環保、永續發展，盡一份心力。

8-6-1 植樹造林

華航於福德坑及海景公園各認養 0.25 公頃植樹區，各復育種植約 500 棵，包含喬類、灌木類、濱海類、誘蝶 / 誘鳥植物，及芳香植物類樹木。

8-6-2 漁港淨灘

為響應國際淨灘日 (International Coastal Clean-up, ICC) 活動，華航自 2011 年起每年定期舉辦兩次竹圍漁港淨灘活動，為竹圍漁港的海灘營造更優質的親水環境；累計參與人數約 500 人次，撿拾廢棄物重量近 2,000 公斤。

8-6-3 噪音防制

桃園縣政府於 2013 年 9 月假大園鄉大園村活動中心，舉辦「桃園國際機場航空噪音防制及補助業務宣導說明會」。華航贊助區域線二張商務艙與四張經濟艙機票、40 架波音 737-800 型模型飛機給桃園縣政府，供縣政府公開抽獎活動運用，贈與數名參加宣導說明會的民眾，協助推動噪音防制。



GRI G3.1 對照表

項目	GRI	內容	對應章節	頁碼	揭露程度	註解
策略與分析	1.1	企業永續發展願景與策略聲明	永續治理	25	●	
	1.2	主要衝擊、風險及機會之陳述	經營者的話、風險管理	2、28	●	
組織概況	2.1	組織名稱	關於華航	7	●	
	2.2	主要品牌、產品及服務	關於華航	7	●	
	2.3	企業營運之組織架構	關於華航	8	●	
	2.4	企業總部座落地點	關於華航	7	●	
	2.5	業務活動涉及之國家與數量	關於華航	7、11	●	
	2.6	所有權的性質及法律形式	關於華航	7	●	
	2.7	所服務的市場與市場性質	關於華航	11	●	
	2.8	組織規模	關於華航、經營績效	7、31	●	
	2.9	組織規模、架構與所有權變化			●	報告期間無重大改變。
	2.10	獲得之獎項	關於華航、2013 永續績效	4	●	
報告參數	3.1	報告期間	關於本報告書	1	●	
	3.2	上一份報告出版的日期	關於本報告書	1	●	
	3.3	報告出版之週期	關於本報告書	1	●	
	3.4	報告回應之聯絡窗口	關於本報告書	1	●	
	3.5	界定報告內容的過程說明	利害關係人溝通	16	●	
	3.6	報告範疇與界限	關於本報告書	1	●	
	3.7	報告範疇與界限之侷限性說明	關於本報告書	1	●	
	3.8	其他合資、附屬機構之報告基礎	關於本報告書	1	●	
	3.9	數據資料量度方法與計算基準	關於本報告書	1	●	各章節加註說明。
	3.10	重整過往報告之原因及結果			●	無相關情事。
	3.11	範疇、量度與過往報告之差異	關於本報告書	1	●	

* 揭露狀況表示方式說明：●：完整揭露；◐：部分揭露；○：未揭露

項目	GRI	內容	對應章節	頁碼	揭露程度	註解
報告參數	3.12	表列 GRI Index 之內容索引	GRI 對照表	118	●	
	3.13	報告經外部認證之政策與措施	關於本報告書	1	●	
治理、承諾與議和	4.1	公司的管理組織架構	關於華航、公司治理	8、21	●	
	4.2	董事會人員兼行政職概況	經營團隊	22	●	
	4.3	董事會之獨立、非獨立董事人數	公司治理	21	●	
	4.4	股東、員工向董事會建言之機制	實質性分析	16、18	●	
	4.5	管理階層薪酬與組織績效關聯	薪酬委員會	24	●	
	4.6	董事會利益規避之機制與程序	公司治理	21	●	
	4.7	任命為董事會成員所需之專業	公司治理	22	●	
	4.8	使命、價值觀、內部行為守則	關於華航、法規依循、永續治理	7、25、26	●	
	4.9	董事會對組織 CSR 績效之管理	公司治理	25	●	
	4.10	評估董事會 CSR 績效的程序	公司治理	24	●	
	4.11	組織是否、如何提出預防措施	公司治理、氣候變遷	25、56	●	
	4.12	組織對 CSR 原則的相關參與	氣候與能源管理	60	●	
	4.13	加入國內外業內公協會之會員	關於華航	10	●	
	4.14	利害關係人參與名單	利害關係人溝通	15	●	
	4.15	說明選定利害關係人之依據	利害關係人溝通	13	●	
	4.16	說明利用關係人的參與方式	利害關係人溝通	16	●	
	4.17	利害關係人所關切的重要事項	利害關係人溝通	14	●	
經濟		管理方針	公司治理	21	●	
經濟績效	EC1	產生和分配的直接經濟價值	營運績效、關懷弱勢	30、104	●	
	EC2	因氣候變遷所導致的財務影響	氣候與能源管理	57	●	
	EC3	企業明確承諾的福利及賠償	薪資與福利	90	●	
	EC4	政府給予之經濟補貼、援助	培育與職能發展	95	●	並無接受政府重大補助，部分來自職訓局與航發會補助。

* 揭露狀況表示方式說明：●：完整揭露；◐：部分揭露；○：未揭露

項目	GRI	內容	對應章節	頁碼	揭露程度	註解
市場定位	EC5	主要營運處新進員工薪酬比較	薪資與福利	90	●	
	EC6	主要營運處採本地供應商概況	擁抱夥伴	48	●	
	EC7	主要營運處本地高階、員工聘任	人才招聘	84	●	
間接經濟影響	EC8	為大眾利益提供服務的影響	擁抱社會	104	●	
	EC9	說明重大間接經濟影響與程度	當地採購、觀光推廣	112	●	
環境		管理方針	環境管理	52	●	
原物料	EN1	原物料的總使用重量或用量			●	我們為提供航空、客運與貨運服務業，無生產製程，故無物料使用。
	EN2	回收再生料的使用比率			●	我們為提供航空、客運與貨運服務業，無使用回收再生材料。
能源	EN3	直接能源消耗量	氣候與能源管理	63	●	
	EN4	間接能源消耗量	氣候與能源管理	66	●	
	EN5	因節約或效率提升節省的能耗	氣候與能源管理	62	●	
	EN6	高能效與可再生能源產品、服務	ECO 服務	75	●	
	EN7	減少間接能耗量的計畫與成效	氣候與能源管理	66	●	
	EN8	總用水量	綠色營運管理	71	●	
水	EN9	因用水而受嚴重影響的水源			●	我們主要水源來自於臺灣自來水公司，非來自於嚴重影響之水源區。
	EN10	總用水量與相關回用水量比例	綠色營運管理	71	●	
生物多樣性	EN11	座落或鄰近保護區的土地概況			●	
	EN12	組織對生物多樣性之重大影響			●	
	EN13	棲地保護與復育			●	主要營運據點位於桃園機場周遭，無生物多樣性的重大衝擊。
	EN14	管理影響生物多樣性之行動等			●	
	EN15	位於受經營活動影響的物種別			●	
污染物排放	EN16	直接與間接 GHG 排放總量	氣候與能源管理	58	●	
	EN17	其他相關之間接 GHG 排放量	氣候與能源管理	58	●	
	EN18	減少 GHG 排放量的計畫與成效	氣候與能源管理	62	●	

* 揭露狀況表示方式說明：●：完整揭露；◐：部分揭露；○：未揭露

項目	GRI	內容	對應章節	頁碼	揭露程度	註解
污染物排放	EN19	損害臭氧層物質的排放量			●	無排放破壞臭氧層物質，目前飛機上使用四種滅火器（Halon1301、1211、FE36、FM200），總重量為 24,476 磅。
	EN20	SOx、NOx 及重要氣體排放量			●	目前臺灣缺乏航空業的計算係數，故尚未統計 NOx 及 SOx 排放量。
	EN21	按水質及目的區分之廢污水量	水資源管理	72	●	
	EN22	按種類及處理法區分之廢棄物重	廢棄物管理	68	●	
	EN23	化學品等溢漏的總次數及體積			●	報告期間並無相關情事。
	EN24	依巴塞爾公約定義之有害廢棄物	廢棄物管理	67	●	
	EN25	受廢污水及逕流嚴重影響之地	水資源管理	71	●	所有廢污水皆排入當地下水道，無重大影響。
產品與服務	EN26	減輕產品與服務對環境的影響	ECO 服務	75	●	
	EN27	售出產品及回收其包材的比例			●	我們為提航空、供客運與貨運服務業，故不適用。
法令遵行	EN28	違反環保法令之罰款及次數			●	2013 年，華航松山園區內廢棄物傾置於雨水溝，違反廢棄物清理法第 27 條第 2 項，遭環保機關裁罰 1200 元。華航加強廢棄物清理宣導及松山園區雨水溝巡檢，避免發生類似事件。
交通運輸	EN29	營運運輸產生的重大環境衝擊	能源管理	62	●	
整體情況	EN30	按類別區分的環保總投資、支出	環保支出		●	參考 2013 年報「營運概況」章節（第 61 頁）。
勞工		管理方針	人才招聘與留才、培育與職能發展	84、93	●	
員工聘雇	LA1	按類型、合約、地區分類的員工數	人力結構	81	●	
	LA2	按年齡等分類的員工離職率	人員流動	86	●	
	LA3	專職員工的福利	薪資與福利	90	●	
勞資關係	LA4	勞資談判達成協議的員工比例	華航工會	90	●	
	LA5	明訂勞務變更的最短告知期限	人員流動	86	●	
職業健康安全	LA6	職安衛委員會勞方代表的比重	職業安全衛生委員會	98	●	
	LA7	工傷、損失工作日、缺勤率等	職業安全預防	100	●	
	LA8	嚴重疾病的教育、預防計畫	完善健康檢查、心理諮商服務	102、103	●	
	LA9	與工會訂定健康、安全的協議	團體協約	90	●	
訓練與教育	LA10	員工年平均受訓時數	培育與職能發展	93	●	

* 揭露狀況表示方式說明：●：完整揭露；◐：部分揭露；○：未揭露

項目	GRI	內容	對應章節	頁碼	揭露程度	註解
訓練與教育	LA11	員工職涯與能力相關課程培訓	培育與職能發展	93	●	
	LA12	接受定期績效考核的員工比例	升遷與留任	86	●	
多元化與機會平等	LA13	管理階層組合與員工類別	員工多樣性	83	●	
	LA14	男、女員工的基本薪資比率	薪資與福利	90	●	
	LA15	產假後員工返回職場情形	育嬰與留停	92	●	
人權		管理方針	勞工權益	88	●	
投資採購守則	HR1	載有人權條款的重大投資協定			●	尚未進行人權審查。
	HR2	通過人權審查的供應商比率			●	尚未針對供應商進行人權審查。
	HR3	員工接受人權相關培訓與比率	人權與反歧視	88	●	
非歧視	HR4	歧視個案數與組織採取之行動	人權與反歧視	89	●	
結社與勞資	HR5	保障工會與勞資協議自由	華航工會	90	●	
童工	HR6	發現雇用童工與採取避免措施	人權與反歧視	88	●	
強迫勞動	HR7	發現強迫勞動與採取避免措施	人權與反歧視	88	●	
安全保障實務	HR8	捍衛企業人權培訓之保安比率			●	所有保全人員皆為約聘自合法專業保全公司，接受當地政府相關訓練合格。與保全人員執行勤務有關人權考量已明訂於本公司相關作業規定，供所有保全人員依循。
本地員工權益	HR9	侵害本地原住民權利與避免措施			●	無相關情事。
	HR10	營運活動審查對人權的影響			●	尚未進行人權審查。
	HR11	人權申訴機制	人權與反歧視	88	●	
社會		管理方針	擁抱社會	104	●	
社區	SO1	與社區事務有關的評估、管理	擁抱社會	104	●	
貪污	SO2	為降低貪腐所設立之部門數、比率	擁抱投資人 - 總稽核室	24	●	
	SO3	為降低貪腐受訓的員工比率	人權與反歧視		●	負責海內外營銷事務與法律訴訟之員工，進行 2 小時的反貪腐法課程教育訓練
	SO4	為因應貪腐事件所採取的措施	擁抱投資人 - 總稽核室	24	●	
公共政策	SO5	公共政策立場及相關參與說明			●	華航對於公共政策一貫保持中立立場。

* 揭露狀況表示方式說明：●：完整揭露；◐：部分揭露；○：未揭露

項目	GRI	內容	對應章節	頁碼	揭露程度	註解
公共政策	SO6	政治獻金、實物總值			●	無相關情事。
反壟斷行為	SO7	涉及反壟斷行為訴訟數及結果	重大訴訟案件	27	●	
法令遵行	SO8	違反法令之鉅額罰款及次數			●	2013 年，因超時與加班費爭議，違反勞基法 32 條第 2 項與勞基法 24 條，遭主管機關罰款 154 萬元。
	SO9	營運對於當地社區造成負面影響	環保公益	117	●	
	SO10	對當地社區影響之改善措施與回應	環保公益	117	●	
產品責任		管理方針	客戶服務	42	●	
消費者健康與安全	PR1	產品 / 服務生命週期進行評估改善之比率	飛航安全、食品安全	35、45	●	
	PR2	產品、服務產生不良影響事件數			●	無相關情事。
產品與服務標示	PR3	組織程序上所要求的產品及服務資訊種類，以及標示這些資訊於重要產品及服務上的百分比			●	所有托運行李與貨物皆會依其性質與運送方式標示重要資訊。
	PR4	依事件結果揭露產品與服務違反資訊與標示法規以及自律守則的事件數			●	無相關情事。
	PR5	客戶滿意度的調查與結果	擁抱客戶	44	●	
行銷推廣	PR6	行銷行為符合市場行銷法令			●	我們行銷行為皆符合當地法令。
	PR7	違反市場行銷法令的案例數			●	報告期間無違反事件。
客戶隱私權	PR8	客戶隱私侵犯、資料遺失投訴數	擁抱客戶	43	●	報告期間無違反事件。
法令遵行	PR9	違反相關法令之鉅額罰款總值	重大訴訟案件	27	●	

* 揭露狀況表示方式說明：●：完整揭露；◐：部分揭露；○：未揭露

第三方查證聲明



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN CHINA AIRLINES LTD.'S CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT OF 2013

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by China Airlines Ltd. (hereinafter referred to as CAL) to conduct an independent assurance of the Corporate Sustainability Report (hereinafter referred to as CS Report) of 2013. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Communications Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables contained in this report.

The information in the CAL's CS Report of 2013 and its presentation are the responsibility of the superintendents, corporate sustainability committee and the management of CAL. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the CAL's CS Report of 2013. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance set out below with the intention to inform all of CAL's stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Communications based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative (hereinafter referred to as GRI) Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard (2008). These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organization.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a high level of scrutiny;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation against the AA1000 Stakeholder Engagement Standard (2011); and
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G3.1 2011).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant superintendents, corporate sustainability committee and the management; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirms our independence from CAL, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors experienced in one or more of the following: AA1000, GRI, ISO 26000, ISO 20121, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000, SMETA, EICC, ISO 50001, QMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SGS Integrating Sustainability Communications service provision.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within CAL's CS Report of 2013 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of CAL sustainability activities in 01/01/2013 to 12/31/2013.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the first to be assured by an independent assurance team and CAL has taken a bold step by offering the report to evaluation against both GRI G3.1 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process.

In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G3.1 Application Level A* and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, High level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

CAL has demonstrated a strong commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts underpin the organization's understanding of stakeholder concerns, and its ability to integrate them into its decision making processes. This is demonstrated by surveys and communication to its employees, consumers, investors, authorities, suppliers, and trade union. For future reporting, CAL may proactively consider having more direct and wider range involvements of stakeholders during future engagement.

Materiality

CAL has established and implemented appropriate process for determining issues that are material to the organization. These issues have been addressed at an appropriate level in this report to reflect their importance and priority to CAL's stakeholders. It is recommended that the process applied to assess materiality to be integrated and formalized in CAL's management framework to provide a comprehensive and balanced understanding and prioritization of key material issues.

Responsiveness

The report included coverage to material issues that addresses the needs, concerns and expectations of stakeholders. The response to these issues is considered timely. Channels for stakeholder feedback are included in the report. Future reporting would benefit from more reporting on the results of stakeholder feedback on this report.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, CAL's CS Report of 2013, is adequately in line with the GRI G3.1 Application Level A*. It is encouraged to adopt GRI G4 in next report. Further disclosure on CAL's subsidiaries and performance of supply chain management is also recommended.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
11 August, 2014
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



33758 桃園縣大園鄉航站南路1號

NO.1, HangZhan S. Rd., Dayuan Township, Taoyuan County 33758, Taiwan (R. O. C)

Tel : 886-3-3998888 Fax : 886-2-2514-6005 www.china-airlines.com



本文宣用紙及油墨皆為環保產品，油墨為植物性大豆製造。