

The background of the entire page is a vertical wood grain texture in a light tan color.

China Airlines

華翔天際 航向永續

2014

中華航空企業社會責任報告書

1 p.01 關於本報告書

2 p.02 報告編撰原則

3 p.04 高階主管的話

4 p.06 經營團隊的永續觀點

5 p.07 獎項與肯定

6 p.08 永續績效

7 p.10 關於華航

8 p.18 利害關係人溝通

9 p.24 經營治理

10 p.36 員工關懷

11 p.64 客戶服務

12 p.86 責任採購

13 p.96 環境永續

14 p.124 企業公民

15 p.140 附錄

p.126 8-1 體育推手

p.128 8-2 教育分享

p.132 8-3 弱勢關懷

p.133 8-4 觀光推廣

p.136 8-5 救援任務

p.137 8-6 華信公益

p.140 華航重大考量面之管理方針(DMA)

p.142 GRI G4對照表

p.148 第三方查證聲明書

p.19 2-1 華航利害關係人

p.20 2-2 溝通管道與頻率

p.21 2-3 2014年溝通成效

p.38 4-1 啟動員工年

p.41 4-2 員工權益

p.46 4-3 人才招聘與留任

p.53 4-4 職能發展與人才培育

p.58 4-5 健康與安全職場

p.66 5-1 邁向服務新標竿

p.71 5-2 客戶服務

p.77 5-3 飛航安全

p.82 5-4 機師訓練與管理

p.98 7-1 環境管理

p.102 7-2 氣候與能源管理

p.110 7-3 ECO服務

p.115 7-4 綠色環保營運

p.126 8-1 體育推手

p.128 8-2 教育分享

p.132 8-3 弱勢關懷

p.133 8-4 觀光推廣

p.136 8-5 救援任務

p.137 8-6 華信公益

p.140 華航重大考量面之管理方針(DMA)

p.142 GRI G4對照表

p.148 第三方查證聲明書

p.19 2-1 華航利害關係人

p.20 2-2 溝通管道與頻率

p.21 2-3 2014年溝通成效

p.38 4-1 啟動員工年

p.41 4-2 員工權益

p.46 4-3 人才招聘與留任

p.53 4-4 職能發展與人才培育

p.58 4-5 健康與安全職場

p.66 5-1 邁向服務新標竿

p.71 5-2 客戶服務

p.77 5-3 飛航安全

p.82 5-4 機師訓練與管理

p.98 7-1 環境管理

p.102 7-2 氣候與能源管理

p.110 7-3 ECO服務

p.115 7-4 綠色環保營運

p.126 8-1 體育推手

p.128 8-2 教育分享

p.132 8-3 弱勢關懷

p.133 8-4 觀光推廣

p.136 8-5 救援任務

p.137 8-6 華信公益

p.140 華航重大考量面之管理方針(DMA)

p.142 GRI G4對照表

p.148 第三方查證聲明書

p.19 2-1 華航利害關係人

p.20 2-2 溝通管道與頻率

p.21 2-3 2014年溝通成效

p.38 4-1 啟動員工年

p.41 4-2 員工權益

p.46 4-3 人才招聘與留任

p.53 4-4 職能發展與人才培育

p.58 4-5 健康與安全職場

p.66 5-1 邁向服務新標竿

p.71 5-2 客戶服務

p.77 5-3 飛航安全

p.82 5-4 機師訓練與管理

p.98 7-1 環境管理

p.102 7-2 氣候與能源管理

p.110 7-3 ECO服務

p.115 7-4 綠色環保營運

p.126 8-1 體育推手

p.128 8-2 教育分享

p.132 8-3 弱勢關懷

p.133 8-4 觀光推廣

p.136 8-5 救援任務

p.137 8-6 華信公益

p.140 華航重大考量面之管理方針(DMA)

p.142 GRI G4對照表

p.148 第三方查證聲明書

p.19 2-1 華航利害關係人

p.20 2-2 溝通管道與頻率

p.21 2-3 2014年溝通成效

p.38 4-1 啟動員工年

p.41 4-2 員工權益

p.46 4-3 人才招聘與留任

p.53 4-4 職能發展與人才培育

p.58 4-5 健康與安全職場

p.66 5-1 邁向服務新標竿

p.71 5-2 客戶服務

p.77 5-3 飛航安全

p.82 5-4 機師訓練與管理

p.98 7-1 環境管理

p.102 7-2 氣候與能源管理

p.110 7-3 ECO服務

p.115 7-4 綠色環保營運

p.126 8-1 體育推手

p.128 8-2 教育分享

p.132 8-3 弱勢關懷

p.133 8-4 觀光推廣

p.136 8-5 救援任務

p.137 8-6 華信公益

p.140 華航重大考量面之管理方針(DMA)

p.142 GRI G4對照表

p.148 第三方查證聲明書

p.19 2-1 華航利害關係人

p.20 2-2 溝通管道與頻率

p.21 2-3 2014年溝通成效

p.38 4-1 啟動員工年

p.41 4-2 員工權益

p.46 4-3 人才招聘與留任

p.53 4-4 職能發展與人才培育

p.58 4-5 健康與安全職場

p.66 5-1 邁向服務新標竿

p.71 5-2 客戶服務

p.77 5-3 飛航安全

p.82 5-4 機師訓練與管理

p.98 7-1 環境管理

p.102 7-2 氣候與能源管理

p.110 7-3 ECO服務

p.115 7-4 綠色環保營運

p.126 8-1 體育推手

p.128 8-2 教育分享

p.132 8-3 弱勢關懷

p.133 8-4 觀光推廣

p.136 8-5 救援任務

p.137 8-6 華信公益

p.140 華航重大考量面之管理方針(DMA)

p.142 GRI G4對照表

p.148 第三方查證聲明書

p.19 2-1 華航利害關係人

p.20 2-2 溝通管道與頻率

p.21 2-3 2014年溝通成效

p.38 4-1 啟動員工年

p.41 4-2 員工權益

p.46 4-3 人才招聘與留任

p.53 4-4 職能發展與人才培育

p.58 4-5 健康與安全職場

p.66 5-1 邁向服務新標竿

p.71 5-2 客戶服務

p.77 5-3 飛航安全

p.82 5-4 機師訓練與管理

p.98 7-1 環境管理

p.102 7-2 氣候與能源管理

p.110 7-3 ECO服務

p.115 7-4 綠色環保營運

p.126 8-1 體育推手

p.128 8-2 教育分享

p.132 8-3 弱勢關懷

p.133 8-4 觀光推廣

p.136 8-5 救援任務

p.137 8-6 華信公益

p.140 華航重大考量面之管理方針(DMA)

p.142 GRI G4對照表

p.148 第三方查證聲明書

p.19 2-1 華航利害關係人

p.20 2-2 溝通管道與頻率

p.21 2-3 2014年溝通成效

p.38 4-1 啟動員工年

p.41 4-2 員工權益

p.46 4-3 人才招聘與留任

p.53 4-4 職能發展與人才培育

p.58 4-5 健康與安全職場

p.66 5-1 邁向服務新標竿

p.71 5-2 客戶服務

p.77 5-3 飛航安全

p.82 5-4 機師訓練與管理

p.98 7-1 環境管理

p.102 7-2 氣候與能源管理

p.110 7-3 ECO服務

p.115 7-4 綠色環保營運

p.126 8-1 體育推手

p.128 8-2 教育分享

p.132 8-3 弱勢關懷

p.133 8-4 觀光推廣

p.136 8-5 救援任務

p.137 8-6 華信公益

p.140 華航重大考量面之管理方針(DMA)

p.142 GRI G4對照表

p.148 第三方查證聲明書

p.19 2-1 華航利害關係人

p.20 2-2 溝通管道與頻率

p.21 2-3 2014年溝通成效

p.38 4-1 啟動員工年

p.41 4-2 員工權益

p.46 4-3 人才招聘與留任

p.53 4-4 職能發展與人才培育

p.58 4-5 健康與安全職場

p.66 5-1 邁向服務新標竿

p.71 5-2 客戶服務

p.77 5-3 飛航安全

p.82 5-4 機師訓練與管理

p.98 7-1 環境管理

p.102 7-2 氣候與能源管理

p.110 7-3 ECO服務

p.115 7-4 綠色環保營運

p.126 8-1 體育推手

p.128 8-2 教育分享

p.132 8-3 弱勢關懷

p.133 8-4 觀光推廣

p.136 8-5 救援任務

p.137 8-6 華信公益

p.140 華航重大考量面之管理方針(DMA)

p.142 GRI G4對照表

p.148 第三方查證聲明書

p.19 2-1 華航利害關係人

p.20 2-2

關於本報告書

2014中華航空企業社會責任報告書，符合GRI G4核心(Core)選項，經由外部查證單位透過AA 1000AS TYPE II-高度保證等級之保證標準，確保資訊揭露可靠度。



2012環境永續報告書

2013環境永續報告書

2013企業永續報告書

從2013年起，華航已經連續三年發行非財務報告書，是國內最早出版環境與永續報告書的航空公司。2014年8月發行第一本企業永續報告書，2015年華航遵循政府的規範，將企業永續報告書更名為企業社會責任報告書，持續提升永續資訊的透明度，向所有關心華航的利害關係人進行溝通。未來我們將每年發行報告書，主動向利害關係人說明華航的永續使命、承諾、作法、績效與未來目標。下一本企業社會責任報告書預計在2016年6月發行。



資料範疇

組織內

組織內範疇主要包含華航園區(公司總部)、松山園區、修護廠區、台北分公司、高雄分公司，部分資料亦包含海外地區之營業點。在組織內子公司之資訊揭露範疇上，本報告書納入華信航空，因華航與華信兩者佔整體合併營收高達約98%，且其營運核心相同。台灣虎航則因2014年9月才正式營運，故予以排除。

組織外

在組織外實體，主要包括投資人、客戶、社區、供應商。除此之外，華航子公司之華航飯店、華夏、華膳、華潔等子公司，因佔合併營收比例低，且同時具備供應鏈特性，故劃分為組織外之供應商利害關係人，揭露其實質性永續資訊。



審查

內部審查

本報告書資料及數據經由各部門同仁蒐集與彙整，先由部門主管進行審查，再提交至報告書工作小組確認，同時委由外部輔導團隊提供改善建議。待所有數據與資料完備後，由各部門副總逐層審閱，最後由董事長與總經理核定。本報告書的資料與數據皆建立標準化規格表，作為內部管理的標準流程，確保數據與資料品質之可信度。

外部審查

本報告書之財務數據，係經勤業眾信(Deloitte)簽證之財務年報資料，以新台幣為計算單位。有關品質管理系統ISO 9001與溫室氣體盤查ISO 14064-1通過DNV(立恩威)驗證；環境管理系統ISO 14001與能源管理系統ISO 50001通過BSI台灣分公司驗證；報告書其餘資訊則由SGS(台灣檢驗科技股份有限公司)進行查證。



資料揭露時間範圍

一般資料

2014年1月1日至2014年12月31日

重大事件

2014年1月1日至2015年4月30日



資料蒐集範疇-組織內

華航：華航園區(公司總部)、松山園區、修護廠區、台北分公司、高雄分公司

華信航空



資料蒐集範疇-組織外

供應商(涵蓋華航子公司)

客戶

社區

投資人



數據品質管理

財務數據-勤業眾信(Deloitte)

品質資訊-ISO 9001-DNV

環境數據-ISO 14064-1-DNV

環境資訊-ISO 14001-BSI Taiwan

環境資訊-ISO 50001-BSI Taiwan

永續數據-AA 1000AS-SGS Taiwan



聯繫窗口

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

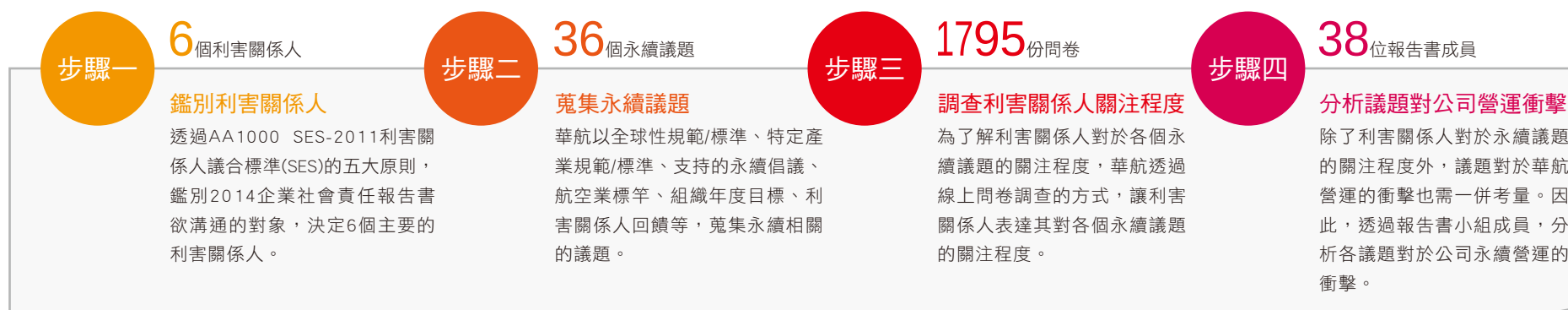
Email: environment@china-airlines.com

報告編撰原則

華航2014企業社會責任報告書的編撰原則，主要依循全球報告書協會(GRI)的G4版指引，建立一個涵蓋七大步驟的實質性分析方法(委由東南科技大學許家偉博士協助開發)，決定今年度報告書欲溝通的利害關係人、優先揭露的實質性議題與資料蒐集的邊界。

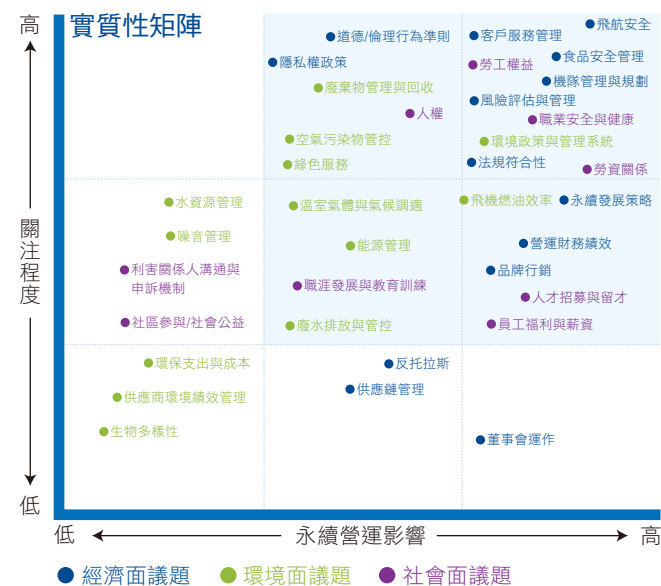
鑑別階段--步驟一 & 二

華航發行企業社會責任報告書目的，是希望跟利害關係人進行溝通。因此，我們首先確立了要溝通的對象，包括員工、客戶、投資人、政府、夥伴與社區。為能夠了解這些利害關係人對於華航企業社會責任報告書的揭露期望，我們從內外部蒐集跟華航相關的永續脈絡與資訊，據此作為後續調查利害關係人對於議題關注程度的基礎。



媒體關注華航的重要議題

議題	揭露章節	頁碼
身障者聘僱不足	4-3-2 多樣性指標	48
勞工抗議事件	4-1-3 年終獎金抗議事件	40
超時工作	4-1-2 員工爭議事件說明	39
人才培育/召才	4-3-3 人才招聘	49
食品安全	5-2-5 食品衛生	75



步驟五

24個重大的實質性議題

決定實質性議題

根據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，依據其中一個因素是具備重要性程度(大於4分)，即被列為實質性議題。

分析階段--步驟三至五

在蒐集華航永續議題後，先向利害關係人進行問卷調查，了解其對於各個議題的關注；另一方面也透過公司報告書小組成員決定各議題對於公司永續經營的影響，最後選出24個實質性議題。除此之外，華航也蒐集媒體關注的聲音，找出5個主要的正負面新聞，作為我們報告書資訊揭露的基礎。

確認階段--步驟六&七

根據選出的重大實質性議題，華航從GRI G4中找出35個重大考量面，加上1個航空產業特性的重大考量面，總共有36個考量面。依據每個考量面的指標，由公司報告書小組的同仁進行會議，逐一討論每個指標要揭露的邊界，包含組織內(華航、華信)與組織外(客戶、投資人、社區、供應商)，作為今年報告書資訊揭露的邊界。(參考附錄之GRI G4對照表)

步驟六

36個重大考量面

選定重大考量面

依據選出的24個實質性議題，對照GRI G4的46個考量面，選出35個重大考量面，加上1個屬於航空產業特性的考量面，最後總共選出36個重大考量面。

步驟七

6個組織內外的實體

界定資訊揭露邊界

將選定的36個重大考量面，由同仁逐一衡量每個指標對於組織內(華航、華信)與組織外(供應商、客戶、投資人、社區)的影響，決定報告書資訊揭露的邊界。

實質性議題	GRI G4 重大考量面	章節	標題名稱	頁碼
1. 風險評估與管理	經濟績效、間接經濟衝擊、反貪腐、公共政策、反競爭行為、法規遵循、社會衝擊的申訴機制、投資、採購實務、機隊管理與規劃*	經營治理	3-4 風險管理	32
2. 法規符合性			3-3 法規依循	30
3. 道德與倫理行為守則			3-3 法規依循	30
4. 營運財務績效			3-5 產業概況	33
5. 機隊管理與規劃			1-1 公司簡介	11
6. 永續發展策略			3-2 永續治理	28
7. 飛航安全	顧客健康與安全、產品與服務的標示、行銷溝通、客戶隱私、法規遵循	客戶服務	5-3 飛航安全	77
8. 客戶服務管理			5-2 客戶服務	71
9. 食品安全管理			5-2 客戶服務	71
10. 隱私權			5-2 客戶服務	71
11. 品牌行銷	市場形象、僱用、勞工/管理關係、職業健康與安全、訓練與教育、多樣性與機會平等、男女員工同酬、勞工申訴機制、無歧視、集會自由與集體談判、童工、強迫勞動、人權評估、人權申訴機制	員工關懷	5-1 邁向航空服務新標竿	66
12. 職業安全與衛生			4-5 健康與安全職場	58
13. 勞工權益			4-2 員工權益	41
14. 勞資關係			4-2 員工權益	41
15. 人才招聘與留才			4-3 人才招聘與留任	46
16. 人權			4-2 員工權益	41
17. 員工福利與薪資			4-2 員工權益	41
18. 職涯發展與教育訓練			4-4 職能發展與人才培育	53
19. 飛機燃油效率	產品與服務、能源、排放、廢水與廢棄物、法規遵循、運輸、環境問題申訴機制	環境永續	7-2 氣候與能源管理	102
20. 空氣污染管控			7-4 綠色環保營運	115
21. 環境政策與管理系統			7-1 環境管理	98
22. 溫室氣體與氣候調適			7-2 氣候與能源管理	102
23. 廢棄物管理與回收			7-4 綠色環保營運	115
24. 能源管理			7-2 氣候與能源管理	102

*華航特定之重大考量面

經營者的話



孫波祥

中華航空董事長
Chairman of China Airlines

華航自1959年成立以來，即將邁入第56年，我們秉持著「滿意的顧客、快樂的員工、創造股東與社會的最大價值」之經營理念，致力於成為最值得信賴的國際級航空公司，以最好的飛航品質，滿足每一位乘坐的旅客。截至2015年6月30日，我們的客貨機隊已擴張至86架，營運航線分布全球29個國家、115個航點，在大家的努力下，華航及關係企業去年表現績效十分亮眼，2015年在國際油價平穩、日圓走貶及陸客中轉可望開放等因素帶動下，客運持續穩定成長，貨運市場亦逐步回溫，我們感謝每一位同仁、旅客、股東及合作夥伴所給予的支持與鼓勵。

2014年，華航訂為「企業永續元年」，領先業界發行第一本企業永續報告書，設置企業永續網，成立企業永續委員會，逐步落實「用誠信滿足股東、用熱忱感動客戶、用行動支持夥伴、用永續呵護地球、用關懷照顧員工、用文化回饋社會」等六大華航永續使命。我們相信，面對全球化發展及氣候變遷日遽的環境，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。

企業永續元年的奠基作業，對中華航空公司的企業成長意義非凡。2014年，華航獲得民航局頒發國內民航企業視為最高殊榮的「金翔獎」，全新引進的環保節油波音777-300ER客機，更接連榮獲德國紅點設計大獎、全球華人頂尖的金點設計獎以及國家產業創新獎等肯定；特別在環保永續方面，華航蟬連環保署企業環保獎，同時獲得亞洲生產力組織2014年國際綠色產品展（EPIF）國際綠色服務典範獎，首度參加「台灣企業永續獎」即榮獲四項大獎：創新成長獎、氣候領袖獎、創意溝通獎、永續報告獎大型企業服務業金獎。我們將從「精進安全管理、創造友善環境、保障員工福利、投身企業公民」等四大面向，持續落實企業永續發展方針。

精進安全管理

在安全管理作業，我們已將安全價值融入每位員工的日常作業、系統設計及組織架構中，透過各項安全管理作為管控作業安全風險，形成正向的安全文化；2014年我們更進一步以「公正文化」健全風險管理內涵，啟用飛航組員訓練管理系統（Integrated Pilot Training System, IPTS），以精進飛航訓練，深化安全文化，讓我們成為台灣第一家提前通過國際航空運輸協會（IATA）「強化作業安全查核（Enhanced IOSA）系統」並持續獲得認證的航空公司。

創造友善環境

在友善環境及因應氣候變遷工作上，華航從2009年導入ISO 14064-1溫室氣體盤查制度，近年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。在2014年，我們持續推動60項環保專案，三年(2012-2014)來，已累積碳排放削減量達41,804噸CO₂e(二氧化碳當量)，節省近18,782噸用水，亦積極展開稽核能量建置，確保執行品質，進一步保障內外部環境與生態安全，同時也開始規劃永續供應鏈管理推展策略。

保障員工福利

在員工福利與安全保障方面，我們持續落實提供員工友善、安全與健康職場的政策，與企業工會協商，定期審視、修正團體協約，對員工的直接福利連續五年已累計突破6億元。2015年華航進一步推動「員工年-Employees First」，公司將遵照四大原則：強化溝通機制(Communications)、擴大同仁參與(Participation)、健全工作環境(Working Condition)、提升職涯發展(Career Development)，推動Town Hall Meeting，由主管和員工直接面對面溝通，打造優質和睦的工作環境。

投身企業公民

作為先進的企業公民，我們維持力行社會公益的優良傳統，員工自發性從事慈善及環保公益行動，從777-300ER機隊陸續上線到接下來引進的A350新機隊，持續運用本身的產業特性，以機艙設計、服務流程等方式推展台灣環保、觀光及文創亮點，打造新世代產品，支持台灣及國際間重要科學技術研究與機動支援重要急難救助；我們期望，透過華航全球航網，讓臺灣「真、善、美」的人文價值意象及文創精神在國際上發光發亮。

展望2015年，華航除了持續致力於提升服務品質與品牌價值外，將依據2014年規劃的永續發展藍圖，深化永續治理作業，在員工年-Employees First目標下，透過「健全企業永續委員會運作」、「發佈永續供應鏈政策與策略」、「參與國際永續評比」等做法繼續推展執行，讓永續治理成為公司經營管理的核心，邁向國際級的永續標竿企業。全新的目標將帶來全新的挑戰，中華航空已做好準備，我們堅持做對的事，逐步落實「值得信賴、邁向卓越」的企業發展願景。



林鵬良

中華航空總經理
President of China Airlines

經營團隊的永續觀點



資深副總經理 楊 辰

讓旅客滿意我們的服務、為員工打造一個快樂的工作環境，是我作為主管空地勤服務及人資業務資深副總的責任與承諾。我們積極推動SOP⁺，用心、細心、主動、互動與感動，鼓勵一線同仁適時發揮創意將既有的服務模式升級，以期能更貼近旅客的心；同時，透過各項的服務精準訓練，讓我們的同仁能更有信心的為旅客提供優質服務，進而提升旅客的滿意度。服務沒有最好，只有更好，因此我們也積極聆聽旅客的聲音，從旅客意見中，找到改進的動力，以期永續維持一個正向的服務循環。

主管空服處、地服處、空中用品供應處、人力資源處、法律保險處、服務品保部等相關部門之業務



資深副總經理 余劍博

堅持財務健全穩定及落實成本有效控管是我們追求企業永續經營的核心價值與作業目標。爰此，我們持續地推展全面性的財務風險控管機制，檢核各項財務運作流程與環境，同時搭配企業【營運精進專案】的推展，積極落實有效的開源及節流方案，這幾年來已獲得超越預期的成果。未來，我們仍將堅持此作業目標，將活化、多元、創新的思維，以及全觀性的作業方法，落實為全員作業的DNA。在貨運方面，面對全球貨運復甦時代的來臨，我們結合全貨機隊與客機腹艙，建立了靈活的貨運調度管理能量，積極落實【高運能，低碳足跡】的作業目標，讓我們的貨運業務得以不斷地超越營運目標，亦能兼顧環境與生態正義，滿足我們永續發展利益與客戶、股東期望。

主管財務處、投管處、貨運營業處、貨運服務處、行政處等相關部門之業務



資深副總經理 董孝行

身為台灣航空業之先驅，華航對台灣航空業之發展具強烈之使命感，我們於2014年積極整合企業內外資源，推動「Next Generation 新世代計畫」品牌方案，結合「文創、科技、環保、感動、信賴」五大服務核心價值，並引進777-300ER環保節油新機，除持續精進環保理念外，並將中華意涵與台灣文創精神融入其中，搭載著有別以往的客艙設計與新世代產品優化其競爭力，全面提升產品與服務的再進化，順勢打開華航新世代元年的新頁，期可驚豔全球航空產業，並帶給乘客前所未有的飛行體驗。新世代啟航的華航，用品牌核心價值為底蘊，藉由不斷地創意與創新提升服務品質，傳遞我們「優雅、情感、領袖、創新」的品牌個性，在競爭中歷久彌新。

主管客運營業處、客運行銷處、資訊管理處等相關部門之業務

面對全球化趨勢所帶來的航空運輸蓬勃發展及氣候變遷等環境議題，我們積極推展Clean Flight與Fly Clean等航務營運目標。於前者，我們透過完善的機組人員遴選、培育及身心保障機制與嚴密的安全風險控管系統，將航務管理與機組操作維持最佳的飛安狀態；而後者，我們則積極且務實地落實各項包含航機操作與航管精進之節油措施，不斷的追求提升飛航燃油效率，以促進環境保護。現階段，我們雖已建立符合航空永續發展利益的安全保障及風險控管機制，但仍持續尋求任何超越標竿的機會，因為這是我們對顧客與同仁飛航保障的唯一信念與承諾。

主管航務處、聯合管制處業務之計劃、執行與督導



資深副總經理 高星濱

身為全球航空修護產業的一員，我們深刻體認，唯有堅持工作紀律，以飛安不打折、品質不妥協的態度，才能建立並維持可靠的航機維修系統。對於內部顧客提供安全、可靠與信任的作業環境；對於外部顧客提供妥善、可靠的維修品質及安全舒適的飛行經驗。華航修護組織在落實企業永續價值上，秉持維修環節中兼顧環境保護與社會公義；並在安全、可靠、值得信賴維修工作的使命下，建立一個堅實信任的價值鏈，促進公司以及整體航空產業的永續發展。我們認真對待每位修護同仁的養成教育及作業環境，堅信唯有健康的作業環境、公正的管理制度、以及暢通的溝通管道，才能讓信賴在團隊中穩固生長，進而呈現完美的維修品質，感動客戶及夥伴，堅定與擴展彼此的信賴合作關係。

主管修護工廠、機務工程處、機務品保處及經營企劃部業務之計劃、執行與督導



資深副總經理 黃純俊

獎項與肯定



永續績效

氣候與能源管理

指標	改變	2014	2013	2012
飛航用油量(噸)	-	2,176,178	2,010,522	1,966,062
飛航用油密集度(噸 / RTK)	=	0.26	0.26	0.25
飛航用油GHG排放量(噸CO ₂ e)	-	6,885,712	6,456,480	6,220,878
飛航用油GHG排放強度(噸CO ₂ e / 1000 RTK)	-	0.82	0.81	0.80
飛航節油減碳量(公斤CO ₂ e)	+	21,138,926	6,583,924	8,990,658
範疇一溫室氣體排放量(噸CO ₂ e)	-	68,91,110	6,462,069	6,227,163
範疇二溫室氣體排放量(噸CO ₂ e)	+	20,884	22,113	23,197
地面作業用電量(度)	+	40,002	42,363	43,603
地面作業電力節省(度)	+	1,920	1,898	2,024
地面作業車輛用油量(公秉)	+	1,145	1,479	1,549
地面作業車輛節油(公秉)	+	136	134	209

綠色營運

指標	改變	2014	2013	2012
全公司節電(度)	-	1,919,512	1,898,116	2,023,868
全公司節水(度)	-	6,900	8,210	3,672
全公司節紙(張)	+	583,000	497,174	1,915,000
用水量(度)	+	149,517	157,773	163,068
修護廠區廢水排放量(噸)	+	18,115	22,713	23,944
廢水回收量(噸)	-	6,900	8,210	3,672
生活廢棄物(公斤)	-	387,948	134,035	113,450
有害事業廢棄物(公斤)	+	17,673	18,398	19,070
含鎘電池(公斤)	+	1,110	1,328	1,717
環境設備投資金額(仟元)	+	25,935	22,260	23,407
綠色採購(仟元)	+	9,634	8,013	9,423

ECO服務

指標	改變	2014	2013	2012
旅客使用自助報到櫃台旅客數(人次)	+	3,163,414	2,074,823	
旅客下載APP-CI Mobile(次)	-	120,884	132,508	
使用APP預辦登機旅客數(人次)	+	129,064	59,148	
貨運作業採用無紙化的數量(筆)	+	69,970	55,083	

改變：比較2013年與2014年的績效變化 +：績效呈現正向表現 -：績效呈現負向表現 =：績效無改變



職能發展與
人才招聘

員工權益

健康與安全職場

職能發展與人才招聘

指標	改變	2014	2013	2012
教育訓練開課總課堂(堂)	-	22,247	23,715	24,926
訓練總時數(小時)	-	496,306	556,400	578,643
每位員工平均訓練時數(小時)	-	43.8	49.9	53.3
外包訓練補助金額(元)	+	3,283,000	2,854,450	2,490,630
包含外站之訓練總經費(元)	+	310,422,359	264,733,181	247,723,097
每位員工平均訓練經費(元)	+	27,425	23,762	22,798
完訓率(%)	-	98.6	98.8	98.5
新進員工數(人)	+	1,054	1,007	948
身心障礙人員進用人數(人)	+	85	82	86
原住民進用人數(人)	-	77	78	79
員工聘用當地居民(%)	-	68.4	89.1	88.8
管理階層聘用當地居民(%)	-	33.4	45.3	45.9
全體離職率(%)	-	7.20	6.40	5.86
新進員工離職率(%)	+	4.9	5.6	5.5

員工權益

指標	改變	2014	2013	2012
員工參與工會比率(%)	+	99.1	96.4	98.5
勞資糾紛損失金額(元)	-	2,990,000	1,240,000	4,400,422
福利金額(元)	-	1億32,86萬	1億5,926萬	1億1,216萬
員工申訴(件)	-	33	18	20

健康與安全職場

指標	改變	2014	2013	2012
失能傷害頻率(FR)	-	3.94	3.59	3.16
失能傷害嚴重率(SR)	-	51	48	26
健康檢查到檢率(%)	=	98	98	95
員工心理諮商(人次)	+	125	66	59

改變：比較2013年與2014年的績效變化 +：績效呈現正向表現 -：績效呈現負向表現 =：績效無改變

關於華航



1. 關於華航

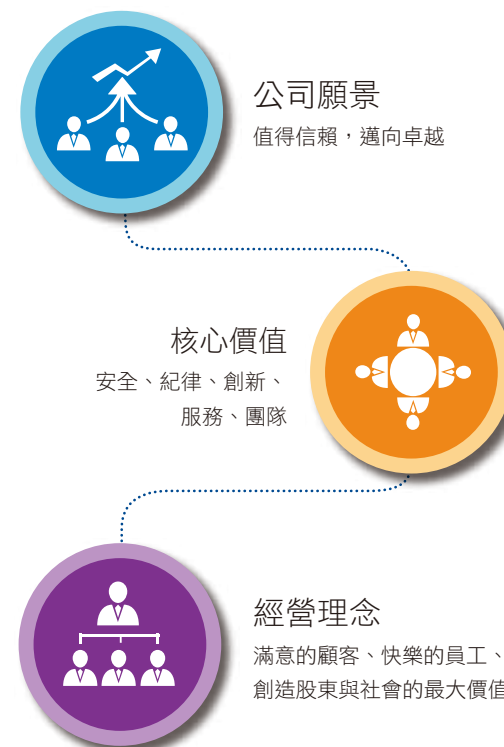
1-1 公司簡介

華航公司自1959年12月16日創始以來，即致力以最好的飛航品質，滿足每一位乘坐的旅客。1993年2月26日，華航(2610)於台灣證券交易所掛牌正式掛牌上市，是中華民國的國家航空公司，也是臺灣最大的航空公司。

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，華航已是台灣規模最大的民用航空業者，擁有台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，也經營台灣機場的地面代理、航空貨運、空廚餐飲、飛機維修、飯店經營、機上免稅品販售等周邊事業，國內航線則從1998年起全部轉由子公司華信航空經營。同時，為因應低成本航空公司(LCC)的競爭，符合不同客群的需求，遂與新加坡欣丰虎航(Tigerair)共同設立「台灣虎航」(Tigerair Taiwan)，並已於2014年順利開航，將持續擴增航點，期藉不同經營模式、開拓不同客源，提升集團整體綜效。

YouTube 「華航簡介」

企業願景、價值與經營理念



56年
華航成立歷史



520億元
資本額



11,319人
2014年底員工數



84架
飛機數(2015年2月)



29個
航線分佈國家(2015年2月)



121個
航線(2015年2月)



30.2%
客運市佔率^註



註1:客運市佔率資料來源為交通部民航局
(<http://www.caa.gov.tw/big5/content/index01.asp?sno=1855>)。
註2:計算方式係以上述網頁各年資料為基礎，計算華航/華信
載運出境乘客數占整體出境乘客數之比例。

28.9%
貨運市佔率^註



註1:貨運市佔率資料來源為華航CMS系統(Cargo Management System)，該系統資料來自四大倉儲-華儲、榮儲、遠雄、永儲)。
註2:計算方式係以上述四大倉儲出口貨量為基礎，計算華航/華信載運貨量占整體貨量之比例。

營運據點與航線

截至2015年2月底，華航總共擁有84架飛機，客機63架，貨機21架，飛機平均機齡10.4年。預計2016年將陸續引進14架空中巴士A350-900客機，更進一步降低機齡，同時更降低對環境的影響。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，118個航點的客、貨運飛航服務，包括台灣5個航點，亞洲地區65個航點，美洲34個，歐洲9個，以及大洋洲5個(基督城夏季班表停航)。

依據民航局之統計資料，本公司之客貨運市場領先國內同業；並依IATA 2014年出版國際客運量排名資料顯示，本公司為全球排名第29的航空業者，載客量達33,639百萬酬載旅客延人公里(Revenue Passenger Kilometers: RPK)；在貨運部份，本公司全球排名第10名，載貨量達4,813百萬酬載貨物延噸公里(Freight Revenue Ton Kilometers: FRTK)。



2014中華航空企業社會責任報告書

近年受惠於政府大力推動觀光政策、台灣與鄰近國家開放天空及日幣貶值等因素，航空產業客運運能大幅成長，截至2014年底止，台灣地區國際及兩岸定期航線載客數約4,375萬人次，較2012年增加884萬人，成長率達25.4%。

華航於2012-2014年間市占率雖微幅下滑1.4個百分點，惟仍居領先之地位，且載客數增加218萬餘人次，成長率近兩成，2014年市占率達30.2%。

以分區而言，在區域航線方面，本公司於大陸/港澳市場，整體市占率下滑0.9個百分點，整體載客數成長48.6萬人次(成長率21.6%)，居該區市場領先地位。於東北亞市場，隨著台日開放天空政策，整體載客數成長123萬人次(成長率45.7%)，本公司仍穩居領先地位。於東南亞市場，現為亞洲區間低成本航空發展最為成熟之區域，相對競爭環境亦非常激烈，本公司於該市場之市占率僅微幅下滑，且整體載客數成長35.3萬人次(成長率7.4%)。

在長程航線方面，近年因多家歐、美籍業者搶進台灣市場，本公司於歐、美市場之市占率雖下滑，惟整體載客數仍分別成長2.3萬、6.6萬人次；華航刻正進行長程航機機隊引進計畫，除配合本公司環保政策可達20%以上之節油效益外，亦可有效減少溫室氣體排放，並規劃有別以往的客艙設計與新世代產品，優化本公司於長程航線之競爭力，以全面提升產品與服務，帶給旅客前所未有的飛行體驗。

貨運部分，因全球經濟停滯或放緩，匯率波動及空運市場競爭者的增加等影響，以不同區域分析

而言，在大陸港澳地區，因經濟成長放緩及勞動及客機增加影響；於南亞地區，因印度之貨機與客機減少，產生影響；而於歐洲部分，係因歐債危機及經濟衰退，以及中東籍航空進入瓜分市占率，同時大陸輸歐貨物以陸運取代空運，對市占率產生衝擊；於大洋洲係因客機機腹載貨增加，也對營運產生部分影響。但是於東南亞地區，因世界工廠自大陸移至東南亞地區，因此華航增加貨機航班，進而提升市占率，強化競爭基礎。

在預期全球景氣將逐漸恢復成長的情勢下，IATA預估104年全球貨運市場需求將成長4.5%。同時，針對長程航線，華航將以美國線為主，將密切觀察市場復甦情況，積極拓攬加班機和包機業務(如經日本東京、大阪延遠至美國芝加哥之高收益航線)。隨著B777-300ER客機陸續投入營運，將充分運用其腹艙運能。此外，將加強與聯航合作，拓展中南美洲市場，開發新貨源。在歐洲線部分，將以維持穩定貨機服務為主，同時規劃以更具市場規模的杜拜取代阿布達比為歐洲線貨機中停點，期增加營業機會，並兼具開發中東與非洲地區貨源的功效。而針對短程航線的部分，將妥善運用華南地區之廣州、深圳及香港貨機航線資源，爭取增班利基航線，並配合新增客運航點，持續開發腹艙貨源。此外，因應市場需求，將持續深耕日本、新加坡、馬來西亞、印尼與泰國等市場，爭攬亞洲區間南北向貨源，亦積極尋求增班越南與菲律賓等具潛力市場機會。

華航機隊

機型	76 架 2013年12月飛機總架數	83 架 2014年12月飛機總架數	84 架 2015年2月飛機總架數
----	-----------------------	-----------------------	----------------------



A340-300

6

6

6



A330-300

23

24

24



B737-800

13

16

16



B747-400

13

13

13



B777-300ER

0

3

4



B747-400F

21

21

21

*預計2016年將陸續引進14架空中巴士A350-900客機。

	10.1 年 2013年12月飛機平均機齡	10.2 年 2014年12月飛機平均機齡	10.4 年 2015年2月飛機平均機齡
--	--------------------------	--------------------------	-------------------------

華航全球航線圖



華航全球航點

東北亞 -17

東南亞 -15

大陸地區 -33

美洲 -34

歐洲 -9

大洋洲 -5

台灣-5

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、大阪、
札幌、宮崎、鹿兒島、
靜岡、富山、高松、
石垣島

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、仰光、
長灘島、阿布達比#

香港、北京、上海浦東、上海虹橋、廣
州、深圳、成都、西安、青島、武漢、
三亞、海口、重慶、南昌、大連、烏魯
木齊、威海、福州、合肥、徐州、煙台、
南京☆、杭州☆、鄭州☆、廈門☆、寧
波☆、瀋陽☆、長沙☆、鹽城☆、溫州
☆、麗江☆、長春☆、無錫@

檀香山、洛杉磯、紐約、舊金山、溫哥華、
芝加哥@、達拉斯@、西雅圖@、休士頓@、
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@、波士頓@、紐華克@、華盛頓@、
多倫多@、卡加利@、艾得蒙頓@、安格拉
治#、邁阿密#、亞特蘭大#

阿姆斯特丹、法蘭克福、
羅馬、維也納、倫敦@、
曼徹斯特@、布拉格@、
莫斯科@、布拉格@、盧
森堡#

雪梨、布里斯本、奧
克蘭、關島、帛琉

台北松山、台北桃
園、台南、高雄、
台中☆

☆華信航空班號飛航、@與其他業者合營航點、#純貨運業務航點

1-2 華航集團-華信航空

華信航空成立於1991年，「海東青」是華信航空的企業識別標誌，象徵「鷹揚萬里」，更以「昂首堅忍」作為華信航空面對各種情境時的信念。華信航空為中華航空所投資創立的子公司，1991-2000年間華信航空曾展翅翱翔於加拿大與澳洲，擁有豐富的國際航線經驗與優秀的經營團隊。1999年8月8日華信航空與「國華航空」合併，逐步轉型為經營區域性國際航線及國內航線為主的航空公司。

華信航空以「飛行安全」、「服務旅客」為全體員工一致信念。曾經獲得澳洲民航局頒發「最佳航空公司」，以及民航局評鑒為飛安績優航空公司。於2003年首次獲頒民航局金翔獎，於2014年更因飛航安全、創新服務及社會關懷等表現優異，獲得民航局肯定，再度獲頒金翔獎殊榮。

華信航空通過IATA IOSA認證，並且為台灣航空業首家獲得ISO 9002空服品質認證之航空公司，除了在飛航安全上符合國際標準外，更於服務品質上力求精進，2015年6月加入國際航空運輸協會(IATA)與國際航空接軌。華信機隊主要由8架巴西Embraer E190中短程機型所組成，並承租母公司中華航空B747-400/A340-300/A330-300/B737-800等機型飛航兩岸及亞洲區域航線。

華信航空在與母公司中華航空資源共享，互補互利安排下逐步茁壯成長。華航與華信之間無論是機隊、營業、經營管理等項目密切之合作，創造華航集團最大之綜效。截至2014年底，除經營台

灣國內航線外，並側重台中、松山出發之國際區域航線包含東南亞、日本、韓國等地，以及兩岸直航航線，提供便捷舒適的旅遊、商務服務。華信航空飛航國內台北、台中、金門、馬公、台東、高雄、花蓮7個航點、每週約122班。華信航空兩岸及國際航線，總共飛航35條航線、每週達251個航班。



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。

翱翔天際 - 成長茁壯

- ⊕ **1995** 更新「企業識別系統」(CIS)為「紅梅揚姿」。
- ⊕ **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」。
- ⊕ **2000** 獲得ISO-9001國際品質認證、完成網際網路線上購票。
- ⊕ **2001** 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。
- ⊕ **2005** 協助推廣台灣農業，推出全球首架蝴蝶蘭彩繪機。

翱翔天際 - 成長茁壯

- ⊕ **2006** 與農委會攜手打造全球首架水果彩繪機。
- ⊕ **2006** 桃園國際機場航空事業營運中心計劃案正式啟動，預計3年興建及47年營運期。
- ⊕ **2007** 宣布與法國雅高旅館集團簽約機場旅館。
- ⊕ **2007** 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。
- ⊕ **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。
- ⊕ **2009** 啟用全台最大型12萬磅發動機試車台。
- ⊕ **2010** 與東方航空、南方航空簽署戰略合作協議。
- ⊕ **2010** 與印尼航空簽署合作備忘錄。
- ⊕ **2010** 與大陸福州市簽署戰略合作框架協議。
- ⊕ **2010** 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
- ⊕ **2011** 與浙江省旅遊集團有限責任公司簽署戰略合作框架協議。
- ⊕ **2011** 正式加入天合聯盟「SkyTeam」，成為台灣第一個加入國際航空聯盟的業者。
- ⊕ **2011** 推出SkyPriority天合優享服務。加入天合聯盟貨運。
- ⊕ **2012** 與GE航空集團簽署OnPoint燃油減碳解決方案協議。
- ⊕ **2012** 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。
- ⊕ **2012** 全球首架跨太平洋氣候觀測機。全球首家標示餐點碳足跡及熱量的航空公司。
- ⊕ **2012** 9架747客機改艙完成，全面更新座椅及影視系統。
- ⊕ **2013** 與南航、東航、厦航結盟成立「大中華 攜手飛」。
- ⊕ **2013** 與俄羅斯全祿航空、夏威夷航空合作共用班號，與南方航空擴大共用班號合作。
- ⊕ **2013** 推出溫控產品貨運服務。
- ⊕ **2014** Next Generation新世代服務大架構展開。
- ⊕ **2014** 永續治理組織正式成立。
- ⊕ **2014** 台灣虎航正式加入集團營運。
- ⊕ **2014** 引進3架737-800型客機、1架A330-300型客機及3架777-300ER型客機。
- ⊕ **2014** 成功通過Enhanced IOSA(E-IOSA)查核標準，成為我國首家成功申請E-IOSA之航空公司。

參與外部公協會

組織	會員
國際航空運輸協會	
亞太航協 [●]	
SKYTEAM	
天合聯盟貨運 (SkyTeam Cargo)	
Euromoney	
環保署-清潔發展與 碳權經營策略聯盟	
三三會	
工商協進會	
台灣觀光協會	
中美經濟合作策進會	
台灣廣告主協會	

●擔任亞太航協執行委員



天合聯盟15週年年會



歡慶天合聯盟成立15週年



第70屆IATA年會



天合聯盟大中華攜手高峰會

利害關係人溝通



2. 利害關係人溝通

2-1 華航利害關係人

了解與聆聽利害關係人的聲音，對於華航追求企業永續是關鍵的一環，因為不同的利害關係人對於華航的經營管理、環境保護與社會公益上，都會產生緊密的影響。透過AA1000 SES-2011利害關係人議合標準(SES)，華航找出六個最重要的利害關係人，分別建立不同的溝通管道與平台，每年也會確立其溝通主軸。在2014年，華航亦針對利害關係人的期望與需求，做出回應與說明後續的管理作為，期盼與利害關係人的互動能夠由「溝通」(Communication)轉為「議合」(Engagement)。



客戶 貨運客戶、客運客戶、企業客戶、維修客戶、華夏會員

華航一直以邁向世界級航空公司為目標，致力於提供客戶最好的服務，同時將綠色環保與永續的內涵融入服務過程，建立創新，專業、便捷、尊榮與舒適的航空客貨運服務，提高客戶的滿意度。



政府 財務/金融、飛安、環保、勞工相關政府單位

政府是永續相關政策的形成與制定者，亦是支持與影響公司邁向永續企業的重要推手。華航除了積極瞭解與遵循政府對於企業永續的規範與要求外，並且與政府進行溝通，共同推動航空產業的永續發展。



社會 社區居民、一般民眾

無形的聲譽資產，勝過有形的財物價值；來自於社會大眾對華航的感受與期望，是公司永續經營的基石。秉持以人為本之服務精神，除文化的推廣，華航更用心傾聽社會角落的聲音，找尋需要援手與救助的弱勢族群，向社會奉獻我們最溫暖的關懷。



員工 所有員工、飛航組員、客艙組員、工會

航空業的競爭力根本，在於向顧客創造最優質的服務，華航的員工便扮演了關鍵的角色。提供員工完善的專業訓練，創造友善安全的工作環境，增進勞資溝通管道，尊重員工意見之表達，都是華航持續努力不懈的目標。



投資人 一般投資人、法人、其他投資機構

企業永續已經成為投資人篩選投資標的的考量因素，並且以風險與機會觀點衡量企業永續的成效。華航除了秉持誠信經營外，同時致力於符合投資人對企業永續的期待，落實永續治理，積極尋求價值創造與降低風險的作為，為投資人謀取長遠的利益。



夥伴 供應商、子公司

推動企業永續的相關作為，供應商或子公司的支持是影響成功與否的關鍵。華航攜手夥伴一起落實節能減碳與企業社會責任等作為，共同將永續性的做法與精神傳遞出去，建置台灣航空產業的永續供應鏈。



CHINA AIRLINES

2-2 溝通管道與頻率

對象	溝通管道	頻率	2014溝通重點
 員工 (現職員工、 退休員工)	1.Town Hall Meeting	1.每月	隨時了解員工的心聲與意見，以處理因應員工需求，加強溝通，並傳遞公司內、外部訊息。
	2.勞資會議	2.每月	
	3.員工信箱	3.即時	
	4.華航園地	4.即時	
	5.退休退職人員專屬網站	5.即時	
 客戶 (客、貨運 及維修)	1.顧客滿意度調查	1.每季/每半年/不定期	1.了解客戶對於服務、效率、品質的滿意度。 2.強化與GLOBAL KEY/VIP Account等客戶互動及策略專案合作。 3.旅行社業者檢視過往業績並探究未來改進之道。 4.促銷/訊息傳遞。 5.隨時接收客戶意見並初步處理。 6.維持客戶關係並瞭解及解決客戶需求。
	2.全球行銷小組(Global Sales Section)會議	2.不定期	
	3.旅行社業者座談	3.每年一至二次	
	4.企業網站、企業永續網站、Facebook及e-mail	4.即時	
	5.客服專線	5.即時	
	6.現場拜訪	6.不定期	
 投資人 (股東、法人)	1.股東大會	1.每年	1.報告年度營運結果。 2.藉由與股東間之問答與聯繫，與股東保持良好關係。 3.藉由相關座談與訪談，保持良好關係。
	2.股東專線/信箱	2.即時	
	3.舉辦非正式法人座談會及接受法人受訪	3.不定期	
 政府、主管機關	1.公文	1.不定期	1.配合辦理/溝通相關事宜。 2.拜會主管機關，先行瞭解/配合法規及推動事項。 3.積極參與/執行相關專案。 4.參與法規公聽會、國際研討會。
	2.主動拜會	2.不定期	
	3.參與專案計畫	3.不定期	
	4.參加法規說明會、研討會、倡議活動	4.不定期	
 夥伴 (供應商、 承包商)	1.電話	1.不定期	了解廠商出貨/供貨狀況。
	2.e-mail	2.不定期	
	3.協調會議	3.每季	
	4.業務拜訪	4.1-2個月	
 社會 (社區、一般 民眾)	1.舉辦公益活動	1.不定期	1.至社區小學、育幼院及養老院，進行相關活動，並捐贈二手物資給當地弱勢團體。 2.參與/贊助主管機關舉辦之社區活動。 3.各類議題新聞稿。 4.提供最新訊息。
	2.參與社區活動	2.不定期	
	3.新聞稿	3.每月不定期	
	4.網路行銷	4.不定期、每日	

2-3 2014年溝通成效

利害關係人		期望/需求	華航回應
 政府-Government	交通部	針對未來桃園捷運A1站，希望華航能夠設立營運站	配合政府政策並擴大服務旅客，進行捷運站營運站的櫃台規劃及研擬。
	民航局	要求危險品作業須符合IATA及民航局危險物品空運管理辦法規範	落實員工參訓危險品課程，從訂位、收受、築打、載運資料NOTOC (Notification to Captain)製作。
		航機載重平衡須落實查核，降低異常率	裝載各環節皆依據標準作業流程(SOP)作業，品保單位增加查核頻率，力求降低風險。
		符合航空器飛航作業管理規則法規	建立制度以自動化系統管控，以利遇異常事件時處理管控得宜。
		航空業暨航空站溫室氣體減量	發佈華航溫室氣體自願減量作為聲明書
	European Food Safety Authority	歐盟規定提供食品或飲品時須提供食品資訊給消費者	本公司因應此規定要求供應商提供機上食品相關資訊給消費者，以符合規定。
	衛福部	政府公告食品安全資訊需即時及透明	劣油案發生第一時間，華航立即請合作餐商檢視所有餐飲食品並配合餐點規劃，以避免旅客引起食用時之疑慮以達到產品健康與安全。
	環保局	固定污染源與空污費申報作業	派員了解申報表單簡化及繳費單電子化代收之申報新規定。

利害關係人		期望/需求	華航回應
 員工-Employee	工會(第五分會)	改善長期督導人力不足問題，希望拔擢優秀人員及暢通的升遷管道	運務部於2013制定代理督導作業辦法，於2014年起拔擢許多優秀人才成為代理督導，並且製作人才庫培育計畫，努力達到適才、育才、用才目標。
	基層員工	航班及代理航班增加，人力難補足，超時工作致難以提升作業品質	貨運服務處/貨運場站作業部參與總公司聯合招募活動，積極招聘員工，改善員工作業品質。
	空服員	爭取工時合法/派遣合理	每星期舉辦溝通會議5場，另每月不定期會議收集組員意見，研議可行方案，符合空服員對公司的期待。

利害關係人		期望/需求	華航回應
 員工-Employee	空服員	薪資	每月飛行加給改以block time計算。 *block time:飛機開始移動時起至著陸後停止移動之時間
		福利制度	每月換班次數由三次改為四次。
			客艙組員參加地面課程，發放當日午餐費。
	工會(第三分會)	爭取空服員福利	外站因就醫需求，全額補助前往當地合約醫院交通費。 除每月固定舉辦勞資會議，並隨時歡迎代表與各級主管溝通。
利害關係人		期望/需求	華航回應
 客戶-Customer	客運客戶	要求改善自助報到便利性及報到環境	要求桃機公司改善自助報到系統(Common Use Self Service, CUSS)的位置，並且設置專屬行李托運櫃台及引導協助使用CUSS之服務人員。
		旅客希望縮短於劃位隊伍中等候時間	持續招聘與增補第一線人員，且由於第二航廈櫃檯班機多，經常多班同時開在同一櫃台，持續向桃機公司爭取增加租用櫃台或調整部分航線至第一航廈之可行性。
		班機靠橋後，旅客於登機口久候嬰兒推車的時間	增派人力協助將嬰兒推車迅速送至登機門，工會代表與桃勤公司達成共識，桃勤承諾於靠橋後6-10分鐘內必須將嬰兒推車送上空橋。
		針對茹素旅客冀望素食餐點提升品質，並避免使用加工製品	餐服部以健康蔬食為概念，與華膳空廚進行素食新菜單設計，預計2015年下半年度，提供新概念素食菜單，符合旅客期待。
		需加強貨運官網穩定性，避免發生無法登錄、貨況查詢網頁等待時間過久等情況	資管處增設硬體改善官網穩定性，同時亦推廣客戶多加利用華航2013年1月推出之CAL Cargo App查詢功能。
		降低貨物異常、損壞率	每月全線各站執行IRR Case Study加強訓練防範異常。
	旅行社	精緻旅遊訂房取得便捷與快速	華航統一採取CI LINK系統訂房，持續提升保留房取得數量與確認訂房速度持續加快效率。
		團體旅客預先報到選位服務	華航將持續提升團體旅客預先報到與選位服務，讓團體旅客感受貼心服務。
		額外追加團體機位時能及時提供	華航將依業者提出額外團體需求之傳真或e-mail，並於收到後3天內具體回覆業者。

利害關係人	期望/需求		華航回應
 社會-Society	環保團體	要求本公司停止載運魚翅貨品	華航支持生態保育，維護環境永續發展之立場，已於2014年12月通知停止載運魚翅貨品，並於公司網站發布相關政策。
	學校	志工社能不定期進行免費教學	華航志工社依學校時間安排至竹圍/溪海國小提供免費航空知識教學。
		產學合作，攜手推動民航飛行學程	培育優秀航空人才，增加人力來源。
	公益團體	提供贊助	評估後提供捐贈、行李超重費優惠等。

利害關係人	期望/需求		華航回應
 投資人-Investor	一般投資人/法人	溝通營運結果、財務、股務相關資訊	依法規及投資人需求公告及回覆營運結果、財務、股務相關資訊。

利害關係人	期望/需求		華航回應
 夥伴-Partner	關係企業	有效利用食材、提升餐點製作效率	針對新菜單餐點進行規劃，包括經濟艙、大陸商務艙與無餐盤航段等。
	投標廠商	投標規範	華航官網披露採購招標資訊，資訊透明公開。
			華航官網「採購公告」，投標文件需檢附「投標廠商聲明書」，藉以規範供應商依循「道德行為準則」與「誠信經營守則」，確保基本社會責任之履行。
	保全/車輛/清潔勞務承攬商	尊重承攬商員工	以合約規範良善管理人之人權、商業道德等方面的商業行為。

經營治理



Highlights

1st

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。

A⁺

華航獲得第十二屆「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

1st

公司治理制度評量認證

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。



前20%

獲得第一屆公司治理評鑑為前20%優良廠商

華航積極增進公司治理，並主動設置超越法令要求之各項自我監理措施，更以「追求最高公司治理水平」為目標。

1st

企業永續報告書

國內航空業首家發行企業永續報告書

華航採用國際指引GRI撰寫永續報告書，並且通過AA1000 AS標準的查證，向所有關心華航的社會大眾揭露公司在永續經營管理的理念與推動做法。

3-1 董事會運作

華航股東於股東會依據「[董事選舉辦法](#)」選任13席董事(含3席獨立董事)組成董事會，每屆任期3年，由董事互選一位擔任董事長及會議主席。董事會依據「[董事會議事規範](#)」召集會議，每季至少一次，制定公司策略方針及決議重大業務。

董事會成員具備履行職權所需之專業知識、經驗及素養，領域包括航空、海運、交通、法律、財會、保險、電信、學術及國際貿易等，深富國際觀、決策領導及危機處理等能力，足敷因應經濟、環境及社會等各方面的變遷。

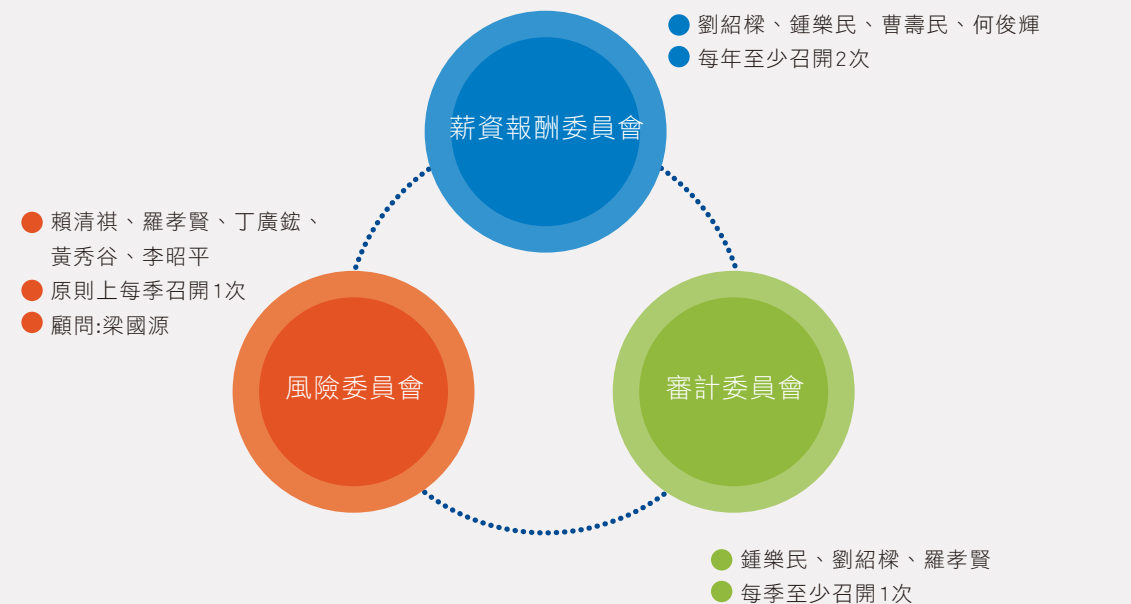
總經理由董事會委任，率領經營團隊遵循董事會之政策指導，以及負責全盤經營管理。因董事會與經營團隊權責分明、授權明確及溝通順暢，致公司治理制度健全、整體運作情形良好。



董事會轄下設置有「薪資報酬委員會」、「審計委員會」及「風險委員會」等三個功能性委員會，各委員會之組織規程請參閱[公司重要規章](#)，依照董事會通過之組織規程召集會議，行使法令及董事會授予之職權，審議及討論相關議題，並將結論與建議提報至董事會決議，有效提升公司治理效能，使董事會的組織功能更臻完備。

另，設置有直屬董事會的總稽核室，依據相關法規及董事會之指示，規劃及執行公司的內部控制與稽核業務。因落實公司治理制度成效優良，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；並於2014年獲得「上市櫃公司資訊揭露評鑑」評鑑為A⁺級公司。

各委員會之組成與開會頻率如下圖：



委員會列名第一位者為各委員會之召集人

中華航空董事會成員



中華航空董事選舉辦法

董事會議事規範

董事會成員年齡分布：30-50歲1人，50歲以上12人 董事平均出席率:90%

A 董事長 孫洪祥

中華航空公司 董事長
華航園區公司 董事長
華航大飯店公司 董事長
華美投資公司 董事長
華航（亞洲）公司 董事長
財團法人中華航空事業發展基金會 董事

B 獨立董事 鍾樂民

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

C 獨立董事 羅孝賢

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
東亞運輸學會 理事
台北大眾捷運公司 常務理事
悠遊卡投資控股暨悠遊卡公司 董事
財團法人車輛安全審驗中心 董事
台北市交通安全促進會 理事
中華民國道路協會 監事
台北市交通文教基金會 董事
中華民國童軍總會 理事

D 董事 林鵬良

中華航空公司 總經理
華信航空公司 董事長
華航園區公司 董事
華航大飯店公司 董事
桃園航勤公司 董事
華航亞洲公司 董事
中美企業公司 董事
財團法人中華航空事業發展基金會 董事

E 獨立董事 劉紹樑

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
台灣證券交易所 董事
華研國際音樂公司 董事
台灣世曦工程顧問公司 董事
中華開發生醫創業投資公司 董事長

F 董事 賴清祺

中華航空公司風險委員會 召集人
崇越科技公司薪資報酬委員會 委員
中華大學管理學院 講座教授

G 董事 丁廣鎔

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
國立台灣師範大學管理學院 企業客座教授

H 董事 葛作亮

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

I 董事 黃秀谷

中華航空公司風險委員會 委員
中華電信公司 執行副總經理
中國電機工程學會 理事
台北市電腦公會 理事
台北金融大樓公司 董事

J 董事 陳致遠

誼遠控股體系 董事長
華廚公司 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
毅嘉科技（股）公司 董事
萬海航運（新加坡）有限公司 副董事長
勇源基金會 執行長
國立清華大學計量財務金融學系 兼任副教授

K 董事 宋宏烈

圓山大飯店 監察人

L 董事 林世銘

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
國立台灣大學會計系暨研究所 教授

M 董事 李昭平

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

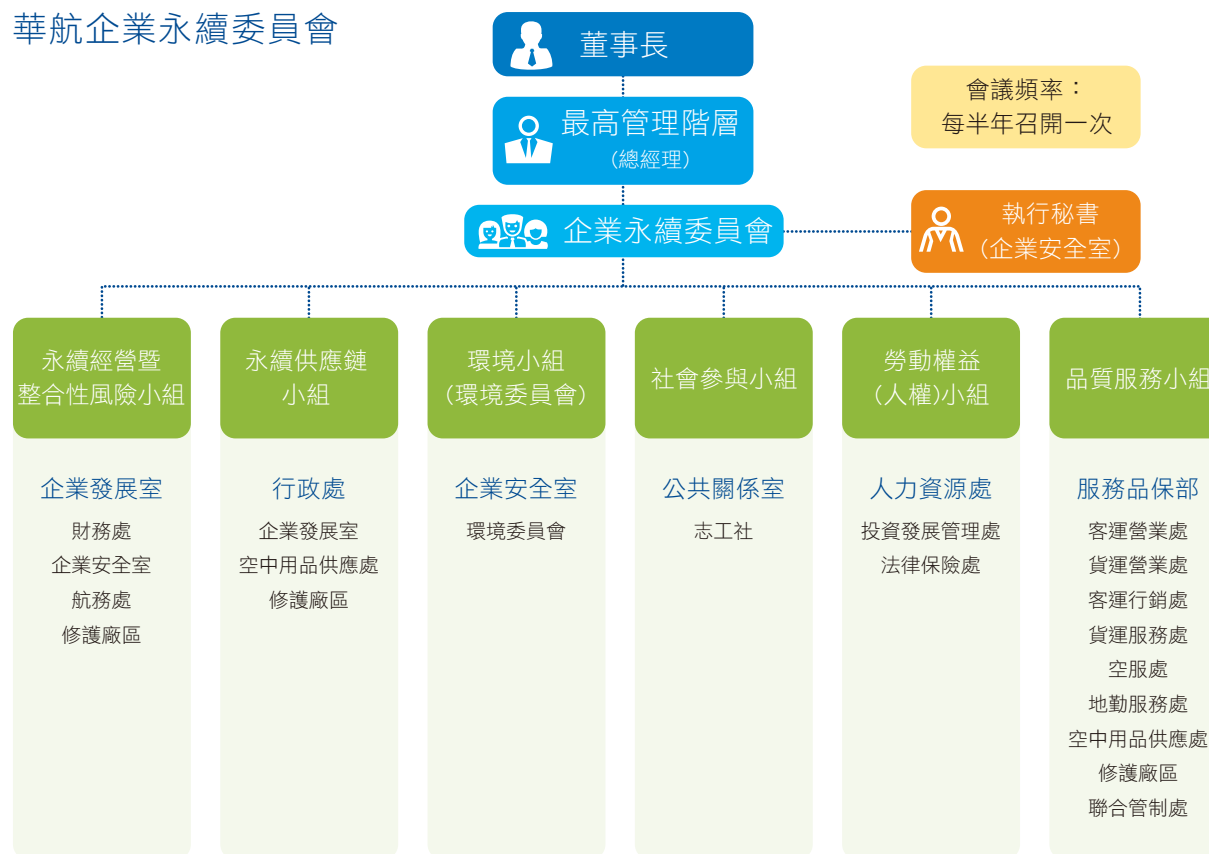
3-2 永續治理

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，進行細部永續執行方案之規劃，並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、地球」為主要關注對象，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

華航短中長期永續目標

議題	短期	中長期
 客戶服務	CCSS (Cargo Customer Service System) 貨運客戶意見處理系統可即時處理並回覆客戶之建議。	每年對各場站之主要合作貨運承攬商進行一次服務滿意度調查，做為服務具體改善基礎。
 飛航安全	- 規劃推動安全文化，落實安全責任，強化全體員工之安全意識。 - 深化員工「主動自主」的安全意識，以正向激勵方式鼓勵員工的安全行為，各單位全面落實執行安全紀律，主管與員工之間建立相互溝通的習性。 - 各級管理層和全體員工具備良好的安全管理技巧、能力以及安全意識，以促進安全行為。	- 持續發現、確認、改善及控制作業環境中之風險，將風險可能帶來的損失減至最低及控制至可接受之程度，以達最高標準之飛航安全。 - 持續精進安全管理制度與管理作為，推動安全文化至一個互助學習的境界-吸取經驗、執行改善、分享經驗，團隊間相互合作，養成安全態度與習慣，達到組織安全績效持續改善。
 氣候與能源管理	- 研訂能源減量目標與管理機制。 - 健全公司環境管理系統，符合企業能源暨環境管理政策，並提升運作品質。	- 積極推展CNG 2020零碳成長因應作為。 - 落實集團環境風險評估及管理機制。 - 積極回應國際永續評比，精進企業環境管理能量與品質。
 供應鏈管理	- 擬訂永續供應鏈管理策略、發佈管理政策與建立評估工具。 - 貨機站經理(DM/FN/FO)每月進行地勤代理商作業品質評鑑。 - 貨機站經理(DM/FN/FO)每半年進行地勤代理商安全管理系統(SMS)執行成效評量。	- 建立供應商風險評估、控管機制與管理能量。 - 每3年進行重新認證。 - 鼓勵供應鏈客戶(地勤代理商、貨運承攬商)申請AEO認證，以期物流各節點得到最高安全保證。
 勞工權益	- 加強提供身心障礙朋友或原住民就業機會，持續營造性別平等之工作環境，重視機會均等、擴大員工參與並暢通升遷管道，增進員工基本薪資福利。 - 依員工表現及適職性，規劃於單位內輪調。	- 創造公平、愉快、安全、健康的工作環境，確保員工在工作及家庭生活間取得平衡。 - 依員工表現及適職性，規劃於跨單位或赴外站輪調及培育為管理人才。

華航參與永續相關倡議

倡議	華航角色與參與
 天合聯盟企業社會責任聲明	致力於保護自然環境、提倡社會責任、實現社會公平、並促進航空產業的永續發展。
 天合聯盟安全、保安與品質承諾聲明	承諾透過持續的精進與改善，以及產業內的相互合作，提供最佳的航空安全、保安與品質目標。
 全球旅遊倫理規範	致力於旅遊對環境和文化遺產之負面影響最小化，促進永續旅遊、減輕貧窮和促進國家之間互相理解之利益最大化。
 「地球一小時」活動	自2008年起，參與國際活動「地球一小時」活動，關閉不必要的電源一小時，呼籲人們重視全球暖化及氣候變遷的影響。
 IATA國際航空業廢棄物研究計畫	於2013年參與IATA國際航空業廢棄物研究計畫，目前就返台航班進行機上廢棄物分類回收。
 太平洋溫室效應氣體觀測計畫(PGGM)	參與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，擔任跨太平洋高空氣體資料蒐集任務，提供全球科學單位運用在全球暖化與氣候變遷的研究上。
 民航局「台北飛航情報區空域及航路結構整體規劃案」	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，減少燃油使用及飛航噪音帶來之環境衝擊。
 碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP)	自2012年開始接受碳揭露專案邀請，揭露華航碳風險管理策略、溫室氣體排放量、減量管理與成效，並對國際投資機構揭露華航因應溫室氣體的管理做法。

3-3 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、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。

反貪腐

華航設有總稽核室，隸屬於董事會，設有舞弊與不當行為之舉報作業辦法，若公司內部員工或外部關係人如供應商等，發現本公司及關係企業員工利用職務之便，無論是收賄或作出違背職務之行為，謀取不法利益抑或圖利他人，導致公司財物或商譽損失，鼓勵舉報人通報公司內部潛在之舞弊及不當行為，以防範員工利用職務貪圖不法獲利或損及公司利益。同時，依據內部控制制度，不定期針對可能發生違犯之營業單位，進行抽檢，落實風險控管，防範任何不當行為之發生。

資訊保密

華航為強化個人資料保護以及依循民航局「民用航空運輸業個人資料安全維護計畫及處理辦法(個資安全維護計畫辦法)」規定，設置個資管理委員會執行個人資料檔案維護與管理。由專業顧問團隊擔任「個人資料保護機制」專案顧問，導入個資管理制度，並為個資示範單位(資訊管理處、人力資源處、客運行銷處)進行個資盤點、風險評鑑及制訂個資安全管理品質文件(SOP)，以確保個人資料之蒐集、處理、利用等行為符合我國對個人資料保護之法令要求。

中華航空公司治理守則

適用對象：董事會成員

內容要點：一、建置有效的公司治理架構。
二、保障股東權益。
三、強化董事會職能。
四、發揮審計委員會功能。
五、尊重利害關係人權益。
六、提昇資訊透明度。

董事道德行為準則

適用對象：董事會成員

內容要點：一、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。
二、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。

高階主管道德行為準則

適用對象：高階主管

內容要點：一、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。
二、資訊之保密處理。
三、公平對待公司客戶、員工及合法對待競爭對手。
四、保護公司之資產以期有效運用。
五、遵守政府法令規章，包括防止內線交易相關法令。

中華航空內部重大資訊處理作業程序

適用對象：一、董事、經理人及受僱人

二、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

內容要點：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。

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，由華航資深主管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，特別訂於員工行為準則中訂定「反托拉斯和公平競爭條款」，並且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)條款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。
- 不可因具有市場之獨占地位而任意訂定顯不合理之票價。
- 不可為刻意排除競爭者之競爭，而將票價訂定低於成本以下。
- 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)條款亦明示本公司人員應採取之行為

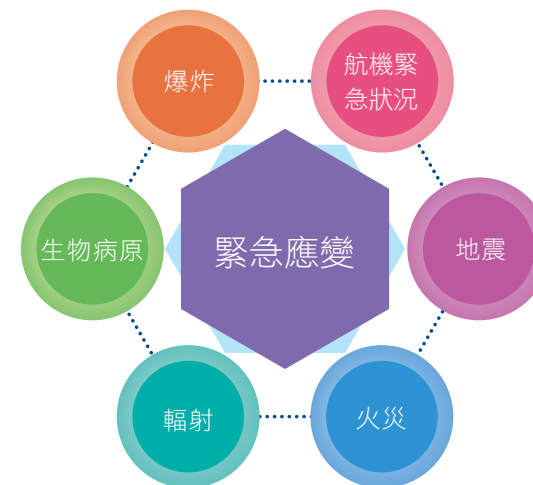
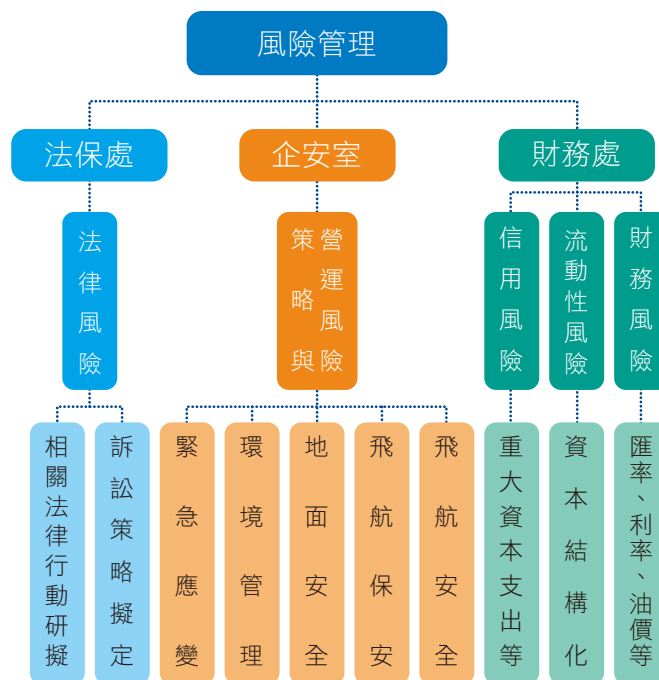
- 參與同業會議前，應要求主辦者先行提供議程，如有違法疑慮，應先行徵詢當地法律顧問或法律保險處。
- 對於競爭者價格等商業敏感資訊應取自公開來源。
- 當航空同業有意討論與競爭有關之非公開商業敏感資訊時，應立即表示未獲授權並儘速迴避，後續應即向主管報告並保存書面記錄。
- 如遇有當地司法機關持法院批准文件要求搜索或當地反托拉斯法主管機關進行行政調查時，應立即通知業務督導單位、法律保險觸及當地法律顧問以尋求協助。

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。本公司據理律法律事務所分析及建議，整體考量決定暫緩進行執行情序，待撤銷仲裁判斷訴訟結果確定後再議。本仲裁判斷經最高法院於104年3月4日以104年台上字第312號判決，確定撤銷。
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，最高法院於104年3月4日以104年台上字第312號判決駁回本公司所提上訴，前述仲裁判斷已確定撤銷。
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	本公司業於2014年與原告以美金9000萬元和解。
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。

3-4 風險管理

華航了解風險管理之重要性，並且重視風險之間可能的相互影響關係，特別於董事會轄下設置風險管理委員會，強化風險管理體質，並針對各主要類型之風險要求所屬單位負責控管。華航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、航空保安與環境風險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。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。針對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之控管，降低因市場變化(如匯率、利率與油價等變動)，對華航產生之財務風險。



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。華航更進一步為求能夠確保客戶的權益，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的措施。

2014年華航緊急應變訓練與演練摘要

訓練	演練
● 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(含後備家屬員)複訓，共計267員參訓。 ● 舉辦總公司家屬服務員初訓乙梯次，共訓29位新進家屬服務員，使其明瞭家屬服務員之工作流程、角色、職掌及自我照顧等。 ● 以e-learning辦理全公司緊急應變納編人員訓練，共計245員完訓。	● 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。 ● 辦理艙單演練，以CI-642 HKG/TPE入境航班為標的，檢視旅客、組員及貨品艙單演練。演練結果顯示各項艙單都能在開始作業後1小時內完成。 ● 辦理全規模緊急應變演練，演練採無預警方式辦理，共計動員緊急應變21小組、約514人次。演練項目含括：通報與動員、集合清點人數、檢測指揮所裝備功能、介紹緊急應變iER App、指揮所與緊急應變中心(ERC)高司作業與問題推演及演練檢討會，落實執行三年乙次大型動員演練。 ● 本年度亦配合桃園國際機場舉辦聯合演練，項目包括：未受傷旅客安置作業、航廈家屬接待作業、航空公司於華航諾富特飯店開設家屬接待暨服務中心之作業及航空公司配合場內空難災害搶救演習，共計動員緊急應變10小組、約300人次、車輛30趟次、744航機1架、738航機2架及其他資源如侍應品、通資裝備等，圓滿達成任務。

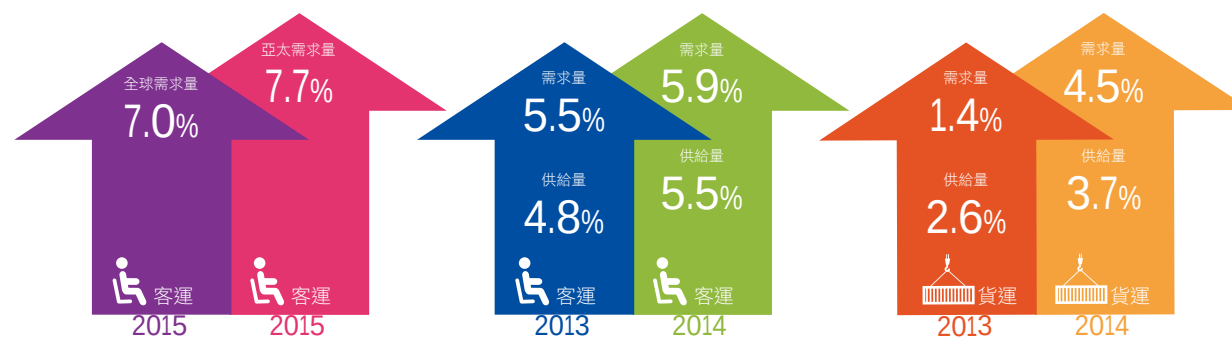
3-5 產業概況

2014年第4季國際原油價格走跌，營運成本下降，有效帶動整體客貨運需求回溫，營收情況逐漸轉佳，並將對2015年的營運產生非常大助益。雖然經營環境承受極大壓力，但華航仍積極推出全新世代產品，致力提升產品與服務質量及競爭力，尤其在中國大陸與東北亞利基市場積極布建，強化航網，有效掌握景氣翻升的契機。

根據國際民航組織(IATA)的最新統計資料，2014年全球航空客運總運量(Revenue Passenger Kilometer, RPK)相較於2013年成長5.9%，而客運運能總供給量(Available Seat Kilometer, ASK)僅成長5.5%，需求成長高於供給成長推升客運市場整體載客率達79.7%。貨運市場方面，2014年全球航空貨運總運量(Freight Tonne Kilometers, FTK)較2013年成長4.5%，而貨運運能總供給量(Available Freight Tonne Kilometers, AFTK)則僅成長3.7%，需求成長高於供給成長推升貨運市場整體承載率達45.7%。

展望2015年，IATA預估104年全球航空客運需求將增加7.0%，高於2014年之5.9%，亞太地區客運需求成長預計更將高達7.7%，全球僅次於中東地區。以淨獲利率而言(EBIT margin, % revenues)，2015年全球航空公司平均將達6.0%，2015年亞太地區則預計將達7.7%，皆為近5年新高。面對2015年，華航將持續秉持著「穩健經營」、「審慎樂觀」的態度，以臺灣作為發展基地，構建東亞轉運樞紐，建構更為堅實的區域與長程航網。

近年航空產業供需變化



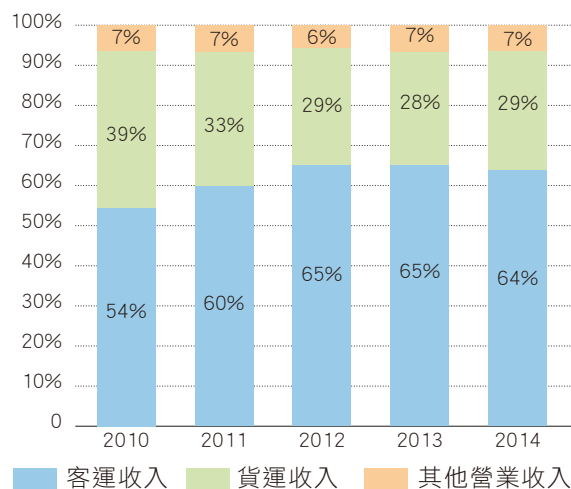
華航在面臨如此嚴峻的市場環境下，針對主要的業務，不僅制定短期與長期之發展策略，並且進行管理工具強化、全面展開新一代電子化作業系統與發展新服務來強化競爭力與提高收益(詳細內容請參閱[年報73-74頁](#))。

最近年度計劃	預計完成時間	目前執行進度
新一代客運營運系統導入作業	2016年5月	15%
發展貨運收益管理系統	2016年12月	5%
建置貨運盤櫃銷售系統	2016年08月	5%
建置新一代貨運官網	2016年06月	5%
建置新飛行計劃系統	2015年8月	74%
建置新一代組員派遣系統	2016年12月	8%
建置新航班運行控制系統	2016年12月	7%
建置新一代華航企業網	2015年12月	6%
建置應付帳款系統	2015年7月	50%
建置客運機票自動化審核機制	2016年7月	5%
建置行銷活動管理(Campaign Management)平台	2016年12月	5%
建置新一代多媒體客服系統	2015年12月	5%
建置新一代華航行動App 功能	2015年12月	5%

3-6 歷年經營績效

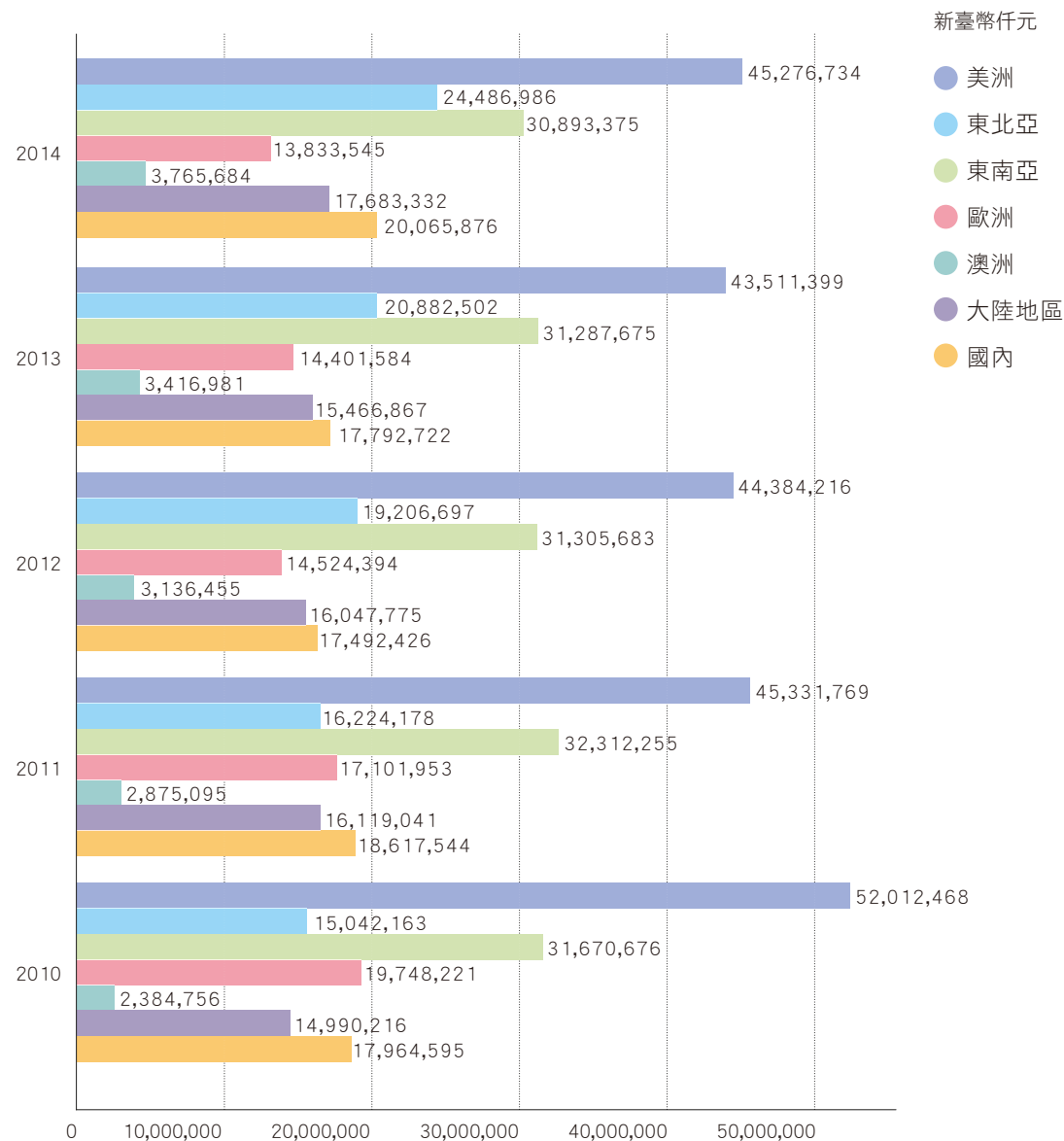
2014年全球經濟復甦緩慢，市場動能不足致景氣反彈幅度有限。而於2014年第4季國際原油價格走跌，營運成本下降，有效帶動整體客貨運需求回溫，營收情況逐漸轉佳，並將對2015年的營運產生非常大助益。雖然2014年的經營環境承受極大壓力，但華航仍積極推出全新世代產品，致力提升產品與服務質量及競爭力，尤其在中國大陸與東北亞利基市場積極布建，強化航網，有效掌握景氣翻升的契機。

主要營業類別收入占比(合併營收) 新臺幣仟元



*2010-2011使用GAAP版本，2012-2014使用IFRS版本

各地區營收概況



*2010-2011使用GAAP版本，2012-2014使用IFRS版本。

歷年財務績效表

新臺幣仟元

	2014	2013	2012	備註
個體所得稅費用(利益)	798,560	329,709	-40,407	
個體資產總額	217,905,470	211,056,974	209,818,674	
個體資本額	52,491,666	52,000,000	52,000,000	
員工平均營業額	12,344	11,826	12,044	以每年年底員工總數計算
個體總營業額	139,726,168	131,752,677	132,135,468	
合併總營業額	150,581,742	141,702,545	140,972,139	
合併稅前淨利	357,709	-361,180	-172,005	
總市值	76,112,922	56,940,000	62,400,000	以每年年底股價為計算基準
個體營業費用	137,855,614	132,036,459	132,912,058	營業成本+營業費用
個體盈餘保留	-3,864,876	-3,161,115	-1,841,688	
個體薪資總額	11,188,769	11,309,878	11,438,960	
員工福利總額	14,863,658	14,722,548	13,871,863	
退休金總額	749,506	642,892	527,507	

員工關懷



Highlights



員工年
2015年正式啟動

以強化溝通機制、擴大同仁參與、健全工作環境及提升職涯發展，做為員工年之推動要項。



111億元
薪資與福利投資金額

2014年華航薪資總額，以及各項福利投入金額。



5.4‰
育嬰留停申請占全國比率

依勞動部統計，2014年全國育嬰留停初次核付件數為73,899件；華航有398人申請，占全國申請人數的5.4‰。



3.1億元
員工教育訓練經費支出

華航規劃各項訓練活動，透過多元訓練與學習，提供同仁所需知識、技能，以精進學習並強化職能聯結。



6次
公司付費的專業心理諮商服務

提供有需求的員工能適時地獲得心理諮商服務，以面對社會型態的轉變及日漸複雜的問題，解決心理壓力。

4-1 啟動員工年

4-1-1 員工年的推動

董事長於新春時特別宣示，2015年訂為員工年- Employee First。希望華航與各關係企業在各個方面都可以越來越好，同時也要優先考量照顧員工。總經理強調，不管是溝通或參與，需要大家同心同德落實執行；也要集思廣益，對所有的機制及同仁關心的事項，做得更加圓滿、完美。新的一年，華航需要更積極暢通交流管道，我們鼓勵各級主管們定期以「Town Hall Meeting」的模式「與同仁有約」，大家都可以拋出議題或提出建議，溝通大門保證敞開。「華航園地」也已規劃一塊專屬華航人交流的地方，定期綜整並刊登同仁常見問題FAQ，讓大家獲有更完整資訊。

員工年的推動四大要項



強化溝通機制

- ✓ 每月董事長與總經理發布公司重大訊息。
- ✓ 主管善用公司內部Team+系統與單位內同仁意見溝通及交流。



擴大同仁參與

- ✓ 鼓勵同仁參與工作規則修訂與獎懲作業機制。
- ✓ 成立排班小組邀請同仁檢視。



提升職涯發展

- ✓ 開放管理職缺網路公開報名。
- ✓ 提供表現優異的基層同仁快速升遷機會。



健全工作環境



團體協約簽約儀式



團體協約簽約合照



Town Hall Meeting 溝通



Town Hall Meeting 溝通

4-1-2 員工爭議事件說明

華航2014年勞資雙方之爭議事件以工時與休假日、薪資與留停議題為最多數。針對各項爭議經由勞資代表們多次討論，集體協商方式由勞資雙方取得共識。華航以定期或不定期召開協商或專案討論會議，或於團體協約協商約定之方式，進行勞資溝通，使雙方互相了解立場，尋求雙方皆可認同之解決之道，以化解爭議。除了強化溝通機制、提供健全的工作環境與提升職涯發展等外，更將通盤檢視全體同仁的薪資結構後，依據相關法規之規範、團體協約的內容、對營運之衝擊程度，以及受影響之人數等因素，進行分階段性調整。

員工年具體執行方案

飛航組員計畫性之ACM(Additional Crew Member)任務保證應有之艙等；休假中支援任務給予飛加獎金。

客艙組員飛行加給比照飛航組員計算；增加每月換班次數；另調整客艙事務長帶班加給。

調整維修人員之修護加給及AOG(Aircraft On Ground)緊急支援、隨機簽派津貼。

調整機場工作人員(包括運務及貨服)休假代班制度及帶班督導加給。

由公司負責一線服務旅客同仁之制服清洗。

類型	爭議事件	改善措施
 工時與休假日	因工作型態不同所引起正班與輪班人員工時與休假日數不同之爭議。	約定調整地勤輪班人員與正班人員年度總工時及休假日數一致，輪班人員2015年與正班人員一樣，總工作日數為249日。
	客艙組員單次派遣任務超時12小時工作爭議(如大陸航班)。	調整保留客位供客艙組員於飛航中輪休。 部分區域線工時超過12小時之客艙組員，由當日來回派遣調整為住宿派遣或安排雙組組員執行勤務。
 薪資	延長工時給付加班費之計算，不區分1~2小時及3~4小時，一律加給三分之二，依團體協約規定按平日每小時之基本薪為基礎，與勞基法規不同。	延長工時之工資與倍數計算皆依勞基法辦理。 延長工時得選擇加班費或補休，補休比照加班費的給付倍數計算。
 留停	員工申請照顧親屬留職停薪僅限1次，次數偏低。	修改照顧親屬留停次數為2次，期限總計仍維持6個月。
	申請一年以上之留職停薪，復職後至下次進假日期間，無法保留特休假及補休假，僅能請扣薪的事假。	國內員工得存記留職停薪前未休畢之特休假及補休假，俟復職後再排休。留停期滿未復職者，以其留職停薪時之基本薪折發。
 停車位	華航園區停車位不足爭議。	已於增加第二航廈約90個車位供園區同仁使用，疏緩園區停車位的使用人數。

4-1-3 年終獎金抗議事件

憐荒尾牙	
背景	2008年兩岸通航與2011年台日開放天空，新航線與航班大增，區域線航班密度提高，組員派遣的班型已逐漸改變中。又臨桃園機場整修跑道與大陸地區因軍演致機場流量管制等外部因素影響，造成實際的執勤時間超過預排班表甚多；加上排班系統過度僵化、欠缺彈性，致休息時間無法有效規範。另因航班的增加與公司訓練品質之要求，新招募人力無法及時到位。諸多因素造成部分組員不滿的情緒持續高漲，才醞釀出此抗爭活動。
	少數同仁以不滿年終獎金為由，結合外部組織於2015年01月22日發動，並非華航企業工會所主辦。
	呼籲會員遵守並尊重勞資雙方協議結果，若對協商結果有任何意見，需依正軌回到企業工會，由企業工會出面勞資協商。
	團體協約
營收盈餘	2014年公司雖營收成長，但因油價、維修、人事、場站等成本，及分期攤還「美國貨運反托拉斯案」和解金結算後，全年財務自結數稅前僅小幅盈餘3千多萬，因此約有6百餘萬作為2014年度員工獎金。

華航作為		
往年	基於照顧同仁之立場，每年定期與企業工會協商最大善意的獎金發放方案。	
事發前	柔性喊話	透過各種方式說明與澄清有關年終獎金的疑義；並於企業網站內公布同仁關注的訊息，希望讓同仁回歸內部溝通機制。
	第一次協商會議	1月6日召開第一次協商會議，由楊資深副總率人力、財務及稽核單位人員代表公司。勞方除企業工會理事長及常務理監事外，各1至6分會均有代表參與。會議中聽取勞方代表反映各分會的意見，並綜整出勞方版本。
	第二次協商會議	原班人馬就勞資雙方所提版本進行溝通討論，但未達成共識。
	第三次協商會議	總經理主持，經雙方二度中斷會議，各自私下協商並溝通意見後，最終勞資取得協議，發放春節獎金及激勵金共45,000元。
	協商結果座談會	於1月19日由總經理親自主持，聽取公布獎金後勞方代表的心聲，並請代表盡力協助預防非理性之抗議行為。
事發後	激勵獎金	原訂4月份加發一個月的激勵獎金，提前納入3月份薪資中一併發放。年中將再檢視前二季營運結果，依團體協約之精神提撥，協商發放年中獎金。
	學習課程	基於愛護員工立場，避免於情緒衝動情況下執行任務；因此安排參加此抗爭活動之其中4位空服組員與1位機師參加相關地面學習課程，使其瞭解公司營運政策。
	改善措施	此爭議事件造成社會多方關切，華航深感不安；我們承諾未來會加強多樣化的勞資溝通管道，避免雙方不必要的誤解與傷害。

多樣化的溝通管道	 每月一次勞資會議	總公司：由華航企業工會總會之各分會勞工代表參與，每月舉辦一次。 各分會：按人員職類成立六大分會。其中第二(航務處)、三(空服處)及五(地服處)分會均每月舉辦一次；第四(修護工廠)及六分會(高雄分公司)每二個月舉辦一次。其餘單位屬於第一分會，亦定期舉辦幹事會議。
	 Town Hall Meeting	每季座談會(由資深副總主持)。
	 一級主管溝通信箱	鼓勵單位同仁善用一級主管信箱表達意見，提出建言。
	 一對一溝通會談	每月固定開放時段，同仁可預約一對一直接與一級主管會談。
	 有話直說專區	於公司企業網站首頁設置專區，供同仁詢問所有公司相關問題。

4-2 員工權益

4-2-1 華航工會

「中華航空股份有限公司產業工會」正式成立於1988年，後經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。2014年全體員工參與工會資格者有9,466人，實際參與人數為9,380人，平均參與率為99.1%。自工會成立以來，華航勞資雙方溝通良好，已充分發揮促進勞資關係和諧之功能。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。於工會成員因有辦理會務之必要者，華航皆依約定給予會務假。視公司各區場地設備，提供分會辦公室使用；並依工會業務之需調派員工擔任會務人員，以利會務運作。

自2002年與工會首次簽訂團體協約開始，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，逐步推動落實對勞動者權利之保障。本公司之團體協約為3年定期之協約，分別於2005、2009、2012及2015年又再簽訂續約。

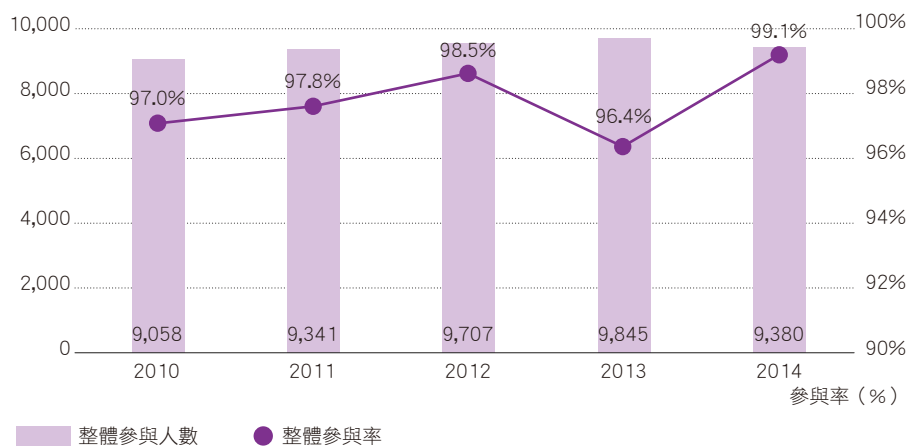
團體協約增修內容

2015年1月5日簽訂，並於隔日生效之團體協約增修內容包括：

- ☑約定調整地勤輪班人員與正班人員年度總工時及休假日數一致。
- ☑延長工時得選擇加班費或補休，補休比照加班費的給付倍數計算。
- ☑每月伙食費台幣3千元調整為台幣4千元。
- ☑非因公或非職業災害死亡者之補償金，增加未滿一年者之給付標準。

99.1% 2014年華航員工參與工會比率

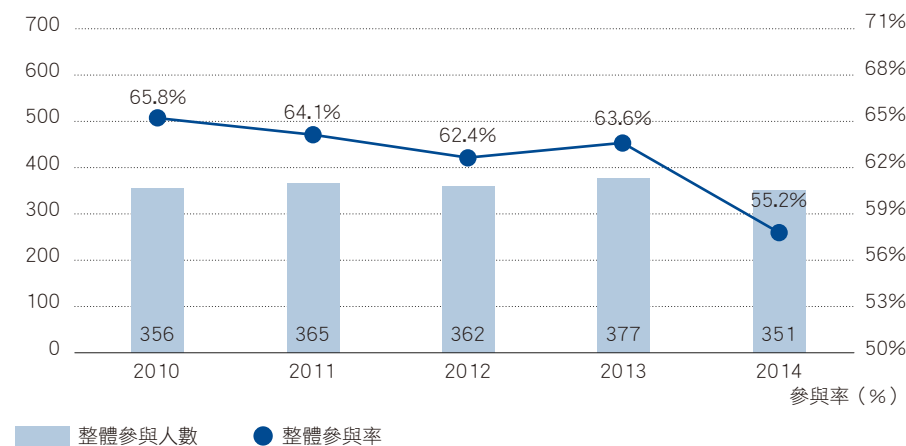
華航員工參與工會統計



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。

55.2% 2014年華信員工參與工會比率

華信員工參與工會統計



4-2-2 薪資與福利

在落實「員工是公司最重要資產」的理念上，華航非常注重員工相關的福利措施。我們積極提供適用於全體員工的完善制度，並於1967年成立「職工福利委員會」負責辦理各福利事宜。公司舊制勞退提撥率為7.5%，新制為6%；員工參與比率皆為100%。為了營造過節的氛圍及讓同仁感受節令的氣息，2014年特舉辦「溫馨媽咪 感謝有你」、「消暑一夏 冰冰有你」、「巧遇冬至迎湯圓」與「暖冬送薑湯活動」等活動，希望能透過多元的員工關懷活動，讓同仁感受到公司對同仁的關懷與照顧，藉此增進員工對公司的向心力與認同感。

華航提供因病、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，2014年申請各項留停總人數為656人。工時制度遵從政府法令規定，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，一律依據規定給付合理之加班費，並無強制或強迫勞動之情事發生。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。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。目前男性同仁之本俸與酬金高於女性原因，乃是由於男性於管理階層之比率高於80%及女性同仁留停(育嬰留停)比率較高的原因。



溫馨媽咪 感謝有你



消暑一夏 冰冰有你

華航男女性薪資比例

男/女			2010	2011	2012	2013	2014
	營運人員	本俸	1.41	1.41	1.37	1.37	1.49
		酬金	1.36	1.27	1.2	1.24	1.76
	空勤人員	本俸	1.85	1.91	1.96	1.99	2.05
		酬金	4.42	4.59	4.88	5.36	4.37
	修護人員	本俸	1.23	1.21	1.2	1.17	1.24
		酬金	2.06	2.08	2.15	2.03	2.13
	其他人員	本俸	1.24	1.22	1.25	1.25	1.24
		酬金	1.65	1.58	1.59	1.75	1.29

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。

華信男女性薪資比例

男/女			2010	2011	2012	2013	2014
	營運人員	本俸	1.07	1.08	1.07	1.07	1.07
		酬金	1.08	1.06	1.06	1.06	1.08
	空勤人員	本俸	1.24	1.23	1.24	1.18	1.14
		酬金	1.92	1.99	2.06	2.01	1.81
	修護人員	本俸	1.13	1.14	1.06	1.09	1.01
		酬金	1.42	1.39	1.47	1.55	1.55
	其他人員	本俸	1.14	1.11	1.1	1.14	1.12
		酬金	1.34	1.3	1.29	1.33	1.38

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。

年終獎金/紅利發給
營業年度結算時，提撥盈餘作為年終獎金。
另為感謝員工年度工作績效，並結合公司階段性管理目標分配提撥之員工紅利。

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」。

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。

特休制度
優於勞基法之規定。

托兒優惠
與全台13家幼兒園所簽訂合約，協助解決員工子女托育問題。

團體健康保險
醫療、意外、重大疾病險，眷屬亦得以優惠價格加入團體保險。

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。

優待機票
員工本人及配偶、父母、子女皆同步享有華航免費機票及各式折扣機票，飛遍全球超過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。

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。2014年之在會人數共計2,029人，持股比例約0.9%。

退職制度
服務年資滿10年之一般職系類員工，以及服務年資滿10年且年滿54歲之專業職系類員工。

留職停薪

照顧親屬
員工於配偶、直系親屬罹患重病或需要時，可申請留職停薪。

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，可申請留職停薪。

進修
全體員工，不限學校、科系。

華航薪資、福利與勞退金

項目	2010	2011	2012	2013	2014
薪資金額(元)	133億9,223萬	114億3,896萬	114億4,382萬	113億988萬	110億6,282萬
福利金額(元)	1億523萬	1億1,819萬	1億1,216萬	1億5,926萬	1億32,86萬
退休準備金總額(元)	24億3,679萬	25億2,850萬	26億7,381萬	24億8,670萬	18億3,149萬

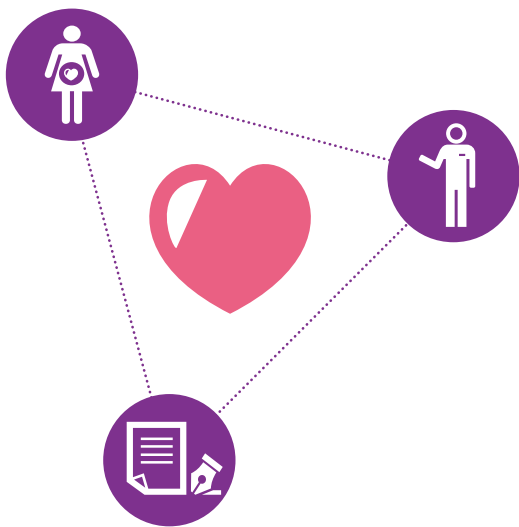
華航每年皆聘請專業人員，評估退休準備金之支付程度，確保5年內支付無虞。

華信薪資、福利與勞退金

項目	2010	2011	2012	2013	2014
薪資金額(元)	4億8,157萬	3億2,560萬	3億4,558萬	3億3,346萬	3億1,771萬
福利金額(元)	460萬	488萬	511萬	520萬	623萬
退休準備金總額(元)	1億9,621萬	2億858萬	2億1,303萬	2億1,885萬	2億1,248萬

4-2-3 育嬰留停

華航配合政府政策推動育嬰留停作業，且為鼓勵具申請資格之員工辦理，提供育嬰留停之員工皆獲得年度考績不低於甲等之保證。留職停薪屆滿而未回任，或回任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5日全薪之陪產假。當陪產假適逢公差、例假、國定假日時，可於差假結束之次日起15日內實施完畢。



華航	 國內育嬰留停統計	 女性	 男性	 總數
2014年符合育嬰留停申請資格員工人數(A)	608	582	1,190	
2014年實際申請育嬰留停員工人數(B)	374	24	398	
2014年育嬰留職停薪申請率(B*100/A)	61.5%	4.1%	33.4%	
2014年待復職之育嬰留停人數(C)	183	12	195	
2014年申請復職人數(D)	151	11	162	
2014年復職率(D*100/C)	82.5%	91.7%	83.1%	
2013年育嬰留停復職總人數(E)	278	15	293	
2013申請復職後服務滿一年人數(F)	143	11	154	
2014年育嬰留停復職留任率(F*100/E)	51.4%	73.3%	52.6%	

A：員工小孩出生日期在2011/02/01~2014/10/31之間的員工人數。

C：員工2014年申請育嬰留停時，填寫之預計復職日期為2014/01/01~2014/12/31者。

華信	 國內育嬰留停統計	 女性	 男性	 總數
2014年符合育嬰留停申請資格員工人數(A)	36	26	62	
2014年實際申請育嬰留停員工人數(B)	18	0	18	
2014年育嬰留職停薪申請率(B*100/A)	50.0%	0	29.0%	
2014年待復職之育嬰留停人數(C)	16	0	16	
2014年申請復職人數(D)	15	0	15	
2014年復職率(D*100/C)	93.8%	0	93.8%	
2013年育嬰留停復職總人數(E)	16	0	16	
2013申請復職後服務滿一年人數(F)	12	0	12	
2014年育嬰留停復職留任率(F*100/E)	75.0%	0	75.0%	

A：員工小孩出生日期在2011/02/01~2014/10/31之間的員工人數。

C：員工2014年申請育嬰留停時，填寫之預計復職日期為2014/01/01~2014/12/31者。

4-2-4 人權與反歧視

華航2014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。因為我們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，確保同仁申訴的自由性和保密性。另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。

對新進人員教育訓練課程中加強宣導性騷擾防治概念，預防公司職場性騷擾事件；以及在職人員每年實施性騷擾防治教育訓練，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4年內，申訴案件最多為優待機票相關情事。

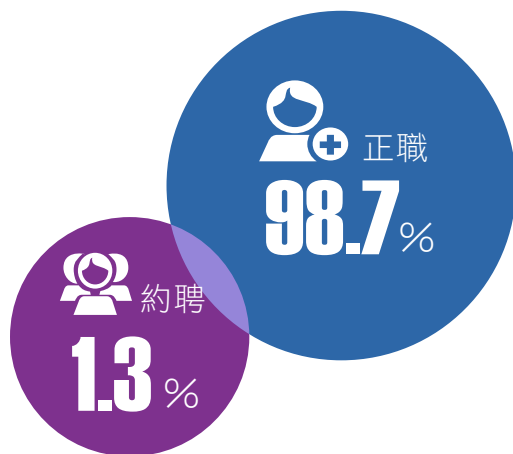
華航對於人權規範內容		文件內容規範				
	員工行為準則	員工應支持公司對於人權的政策，公平與尊重對待每位同仁，避免侵害他人人權或成為人權傷害之共犯。我們不只在政策面上推行保護員工人權，更在執行面上設立管理機制以確認同仁得到妥善照護，不使用強迫勞力。更不以種族、性別、年齡、家庭狀況、政治立場或宗教信仰等作為員工任用、考核及晉升的評核標準。				
	人事業務手冊/員工申訴辦法/性騷擾防治申訴及懲戒處理辦法	宣示保護員工人權，包含基本法規要求、就業自由、人道待遇、禁止不當歧視與性騷擾。				
	企業社會責任政策 - 禁用童工	嚴格禁止僱用未滿16歲童工，確保絕無僱用未滿法定最低就業年齡之童工；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。				
性騷擾事件統計		2010	2011	2012	2013	2014
	申訴次數	1	2	1	1	0
	成案件數	1	1	1	0	0
	性騷擾類型	言語	肢體	肢體	肢體	0
	處理結果	研議工作環境改善措施	請被訴人所屬公司處理並改善	行政懲處與調職	未成案	-
申訴案件統計		2011	2012	2013	2014	
	考績	0	0	1	3	
	優待機票	5	18	7	15	
	請假	0	0	2	0	
	懲處	3	0	2	4	
	職災	0	1	1	0	
	其他	2	1	5	11	
	總申訴案件數量	10	20	18	33	

*其他類之申訴案件包括同僚紛爭及調職之申訴。

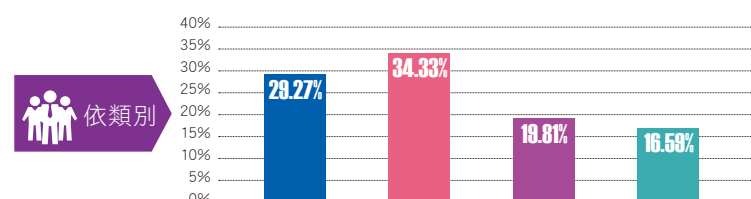
4-3 人才招聘與留任

4-3-1 人力資源

華航近年積極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2014年止，華航公司全球員工總數為11,319人；其中正式員工有11,178人，占98.7%；約聘員工有141人，占1.3%。職業類別除管理及行政規劃類職務外，尚有專屬於航空業之空勤、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。



華航2014年人力結構

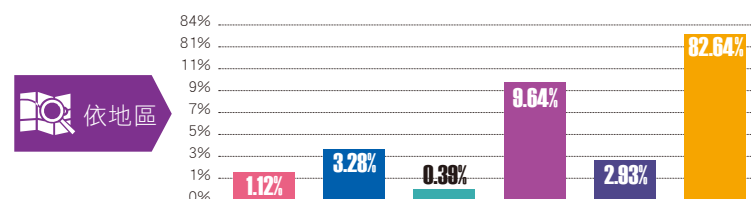


- 營運 3,313人
- 空勤 3,886人
- 修護 2,242人
- 其他 1,878人

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。

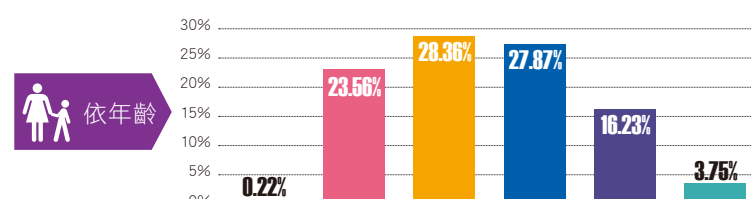


- 高層主管 129人
- 中層主管 350人
- 基層主管 152人
- 非主管人員 10,688人

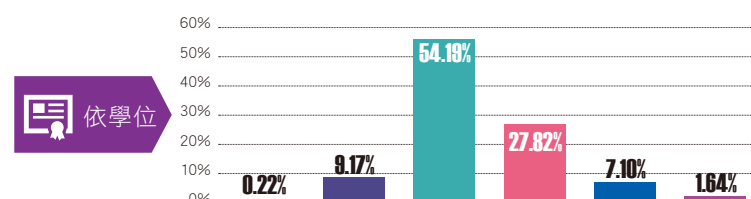


- 歐洲 127人
- 美洲 371人
- 大洋洲 44人
- 亞洲 1,091人
- 大陸 332人
- 臺灣 9,354人

亞洲：為東南亞及東北亞地區，不包含臺灣及大陸。

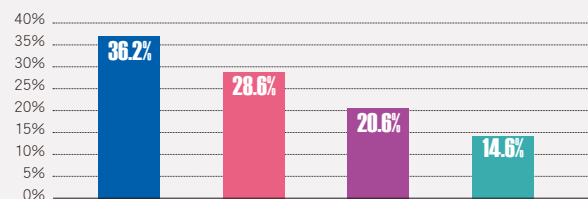


- 16-20歲 25人
 - 21-30歲 2,667人
 - 31-40歲 3,210人
 - 41-50歲 3,155人
 - 51-60歲 1,837人
 - 60歲以上 425人
- 16-20歲：含工讀生與實習生。



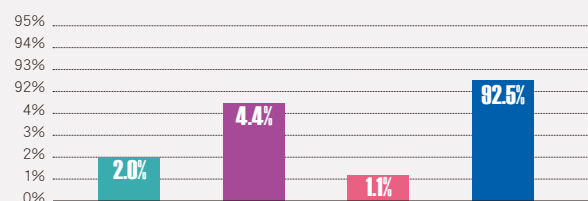
- 博士 8人
 - 碩士 1,038人
 - 學士 6,134人
 - 副學士 3,149人
 - 高中 804人
 - 其他 186人
- 其他：無資料記錄者。

華信2014年人力結構



- 營運 230人
- 空勤 182人
- 修護 131人
- 其他 93人

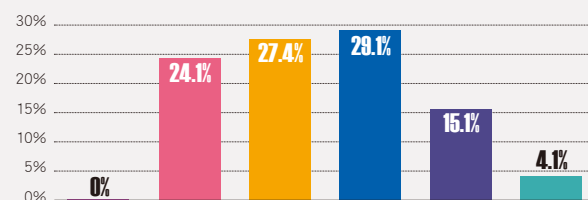
其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。



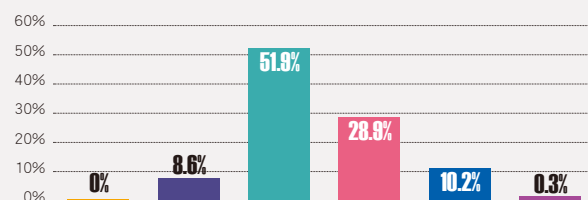
- 高層主管 13人
- 中層主管 28人
- 基層主管 7人
- 非主管人員 588人



- 臺灣 636人



- 16-20歲 0人
- 21-30歲 153人
- 31-40歲 174人
- 41-50歲 185人
- 51-60歲 98人
- 60歲以上 26人



- 博士 0人
- 碩士 55人
- 學士 330人
- 副學士 184人
- 高中 65人
- 其他 2人

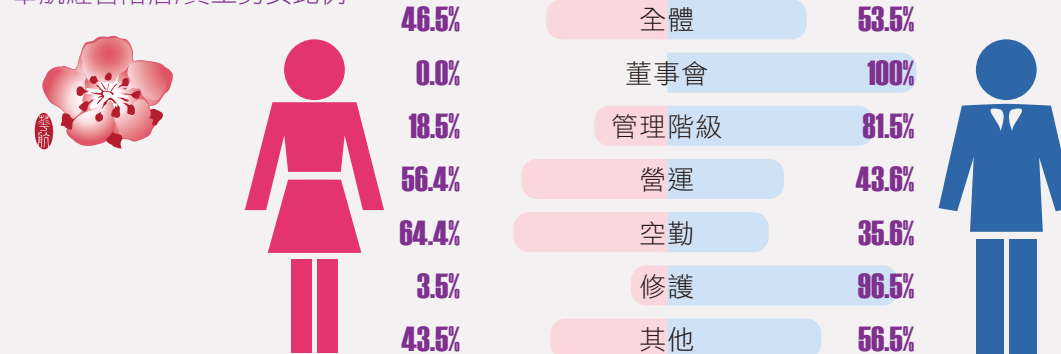
其他：高中以下者。

4-3-2 多樣性指標

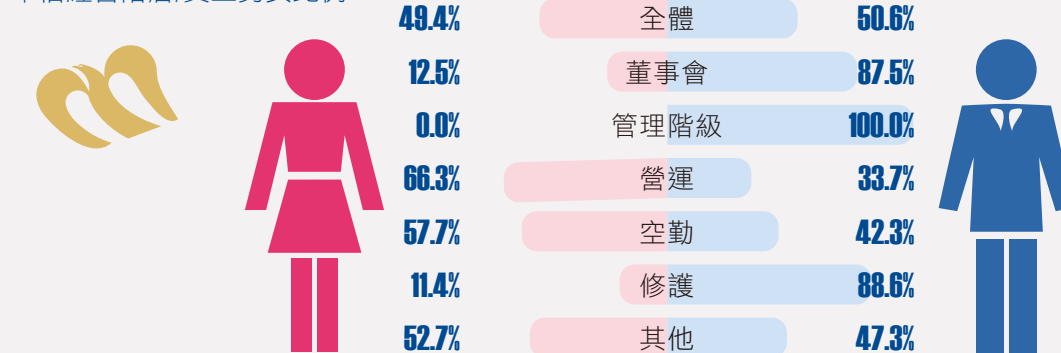
華航全體員工的男性人數為女性的1.15倍，管理階層則為4.39倍。修護工廠因工作性質需求以男性員工居多，而女性則在空勤占較多數。華航從2010年至2014年，女性原住民的進用人數從2010年的24人增加到2014年的33人，成長38%；而男性原住民則從2010年的22人增加到2014年的44人，成長100%。

針對臺灣地區法令進用身心障礙人士之規定，我們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。華航一向支持身心障礙人士的就業權利，透過民間與政府多方管道，在台北分公司與修護廠區之進用人數高於法規要求，2014年進用比率分別為133%與109%。而每年全公司實際進用人數皆維持在法定的90%以上，此乃由於華航園區地處快速公路旁，通勤不便，降低身障者之任職意願，以及有數位身障者申請退休離職之故。

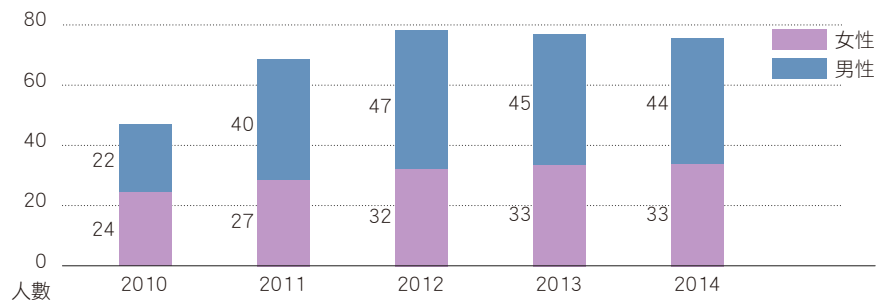
華航經營階層/員工男女比例



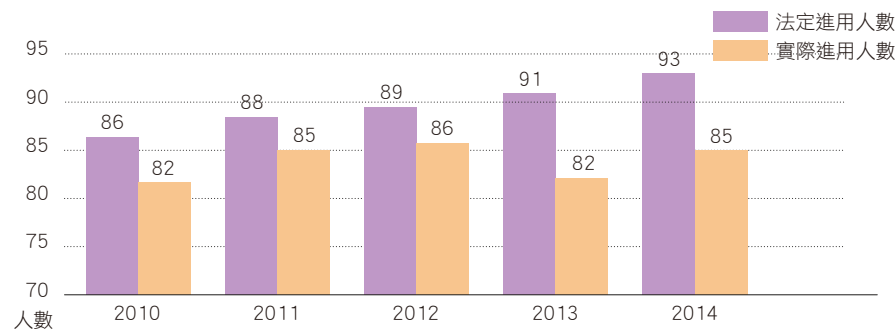
華信經營階層/員工男女比例



歷年原住民員工進用統計



身心障礙人員進用統計



註：法定與實際進用人數計算方式是每月人數之全年平均。

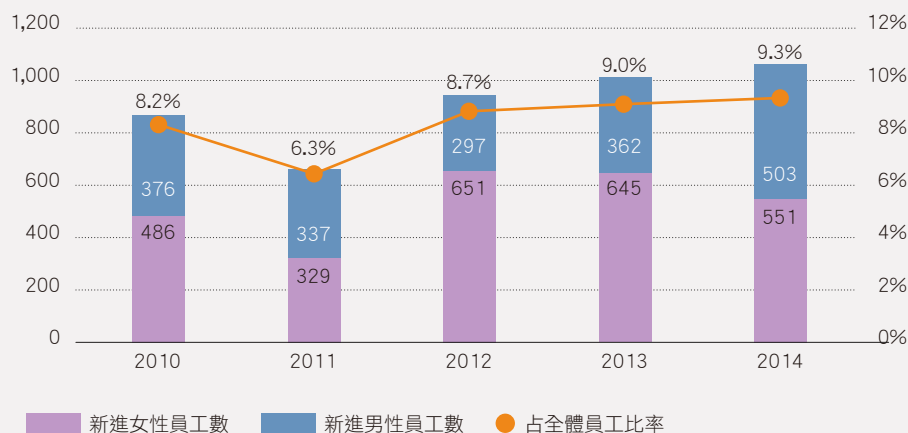
4-3-3 人才招聘

在不斷拓展航班、航點及加入國際航空聯盟組織，以及為追求高品質的服務，提升競爭力下，更具有短中長期人力儲備計畫以專業性地招募與延攬人才。各分公司依據業務需求適時辦理徵選作業，並經過嚴謹與公平的甄選程序，選擇最適任之應徵者。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。職缺招募方式採公開徵才，外籍機師則透過人力仲介。目前針對職類特性設計多元甄選工具，以精進招募效能；也將朝提升學歷資格及外語成績為方向，以期強化員工素質。

成為華航的一份子後，我們以公平性為最高原則，依照績效考核作業辦法針對所有員工實施工作評比(半年)與績效考核(一年)。而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。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。

9.3% 2014年新進員工占全體員工比率

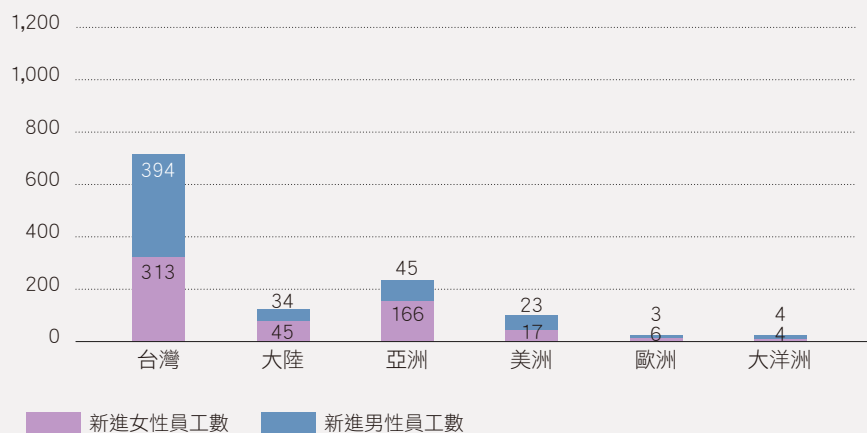
歷年新進員工人數統計



註：新進員工人數為當年度進入華航者。

1,054 2014年新進員工人數

2014年新進員工人數統計



註：新進員工人數為當年度進入華航者。

當地員工雇用

截至2014年止，臺灣地區聘用當地居民的比率為99.3%，管理階層聘用當地居民的部分為100%。全球整體聘用當地居民的總平均比率為68.4%，管理階層聘用當地居民的全球總平均為33.4%。不論是在國內外地區，華航皆創造廣大工作機會予當地居民。

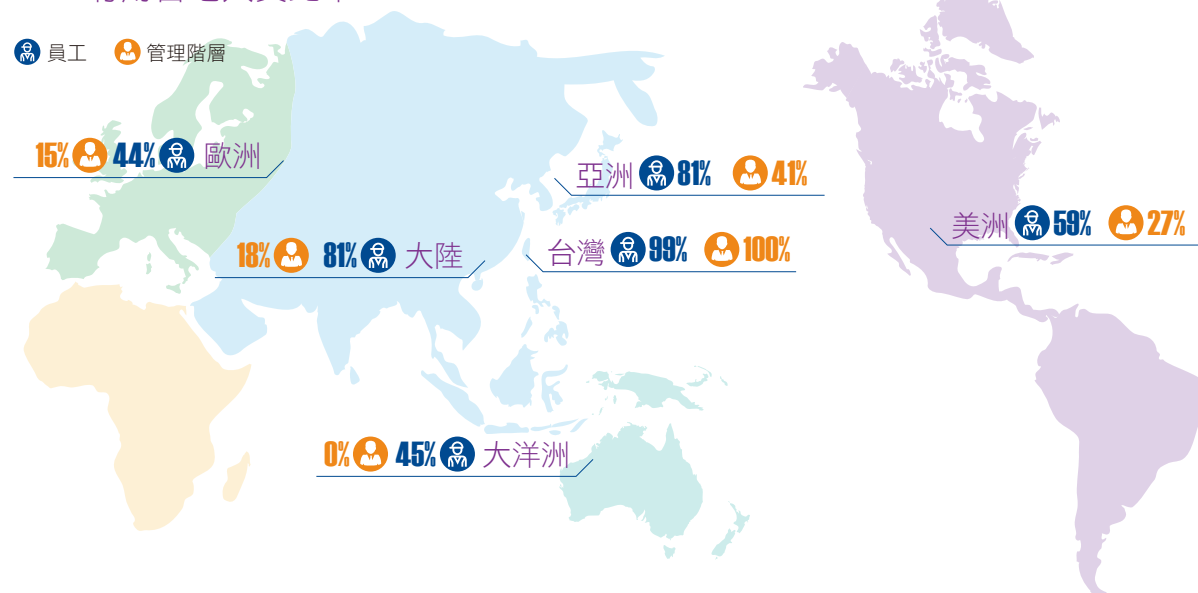
產學合作與實習

華航在人力資源的管理上，乃朝向持續擴大產學合作、實習生名額，建立雙方未來僱用關係的可能性為目標之一。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、地服一年期與地服短期類。為響應教育部鼓勵技專院校開設校外實習課程之政策，與各大學校相互訪問交流，達成合作共識後正式進行各營運領域的產學合作，積極參與維修專業人才的培育。以協助其認識航空產業，培養相關專業知能。



華航與逢甲大學簽署產學合作計畫，攜手推出「民航飛行」學程

2014聘用當地人員比率



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、臺灣科技大學、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	高雄餐大、開南大學、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、中華科技大學
	地服短期實習	開南大學、中華科技大學
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、臺中科大、高雄海洋科大、高雄第一科大、城市科大、聖約翰科大

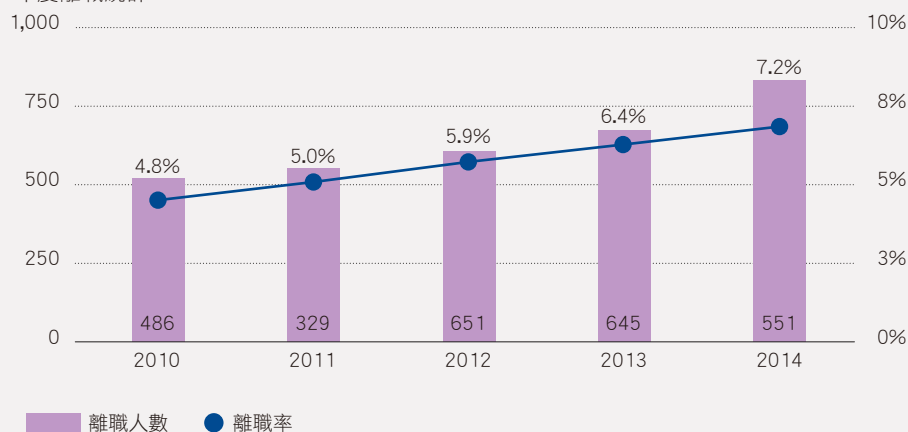
4-3-4 員工流動

員工離職預告日數，華航皆依據勞基法規定；提出離職申請時，主管必須主動瞭解員工離職原因。對於員工之工作權益皆遵守政府頒訂之勞動基準法相關法令，所有員工均受勞動契約保障，有明確的獎勵、懲罰與終止雇用規定。秉持依職務需求招募適員之進用原則，同時採行定期職務輪調、內部訓練制度，精進員工職能，增加跨職務歷練。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。

受外部勞動力市場供需、與退休人數增減等因素影響，2014年全球的平均離職率為7.2%。自2008年除勞工強制退休年齡從60歲延後至65歲外，公司亦於2014年度亦啟動優退(職)方案，故造成2013年起退休人數明顯增加。針對高離職率之地區，除檢視當地勞動相關法令與薪資水平等，適時修訂薪資福利制度；同時持續運用管理機制，透過公司內部相關制度來降低離職率。近年來女性的離職率多高於男性，主因是離職同仁以女性較高之客艙組員及時薪人員占多數的緣故。而新進員工雖然離職主因為工作轉換，但近5年平均離職率為4.7%，尚低於整體的5.9%。

7.2% 2014年全體員工離職率

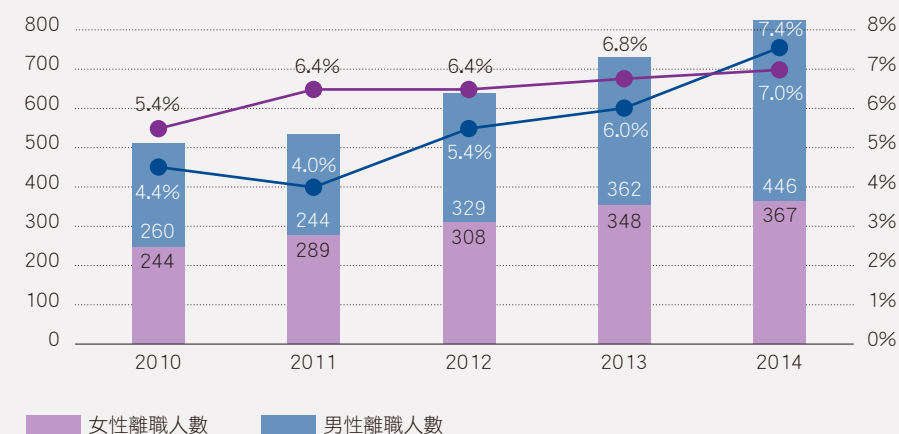
年度離職統計



註：離職計算包含離、退人員，離職率為當年度離職人數*100/當年度總員工人數。

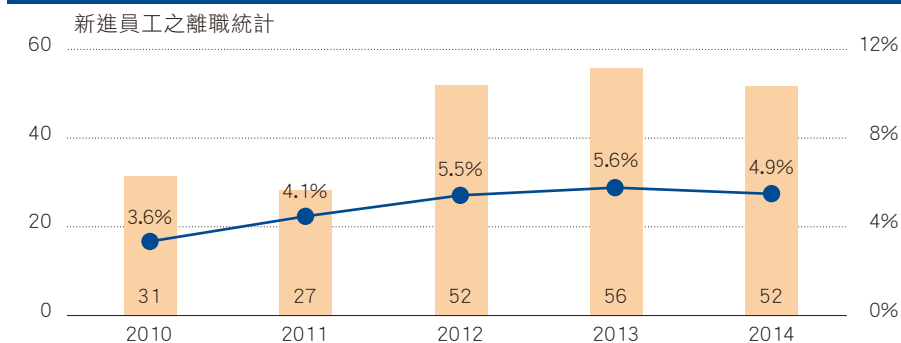
7.4% / 7.0% 2014年男/女員工離職率

男女性員工離職統計



註：離職計算包含離、退人員，離職率為當年度離職人數*100/當年度總員工人數。

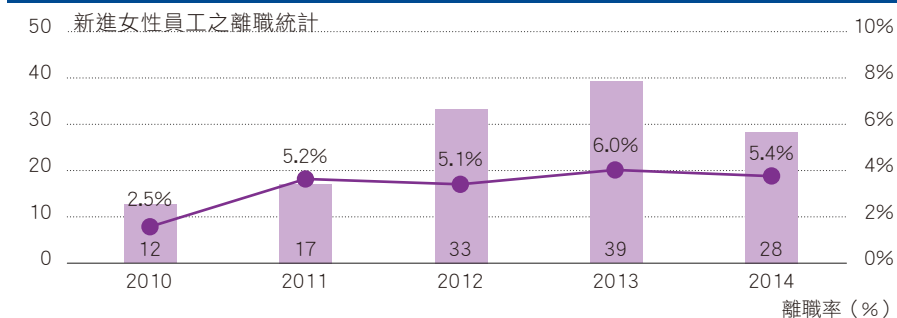
4.9% 2014年新進員工離職率



離職人數 ● 離職率

註：離職率 = 新進員工於四個月內離職之人數*100/當年度總新進員工總人數。

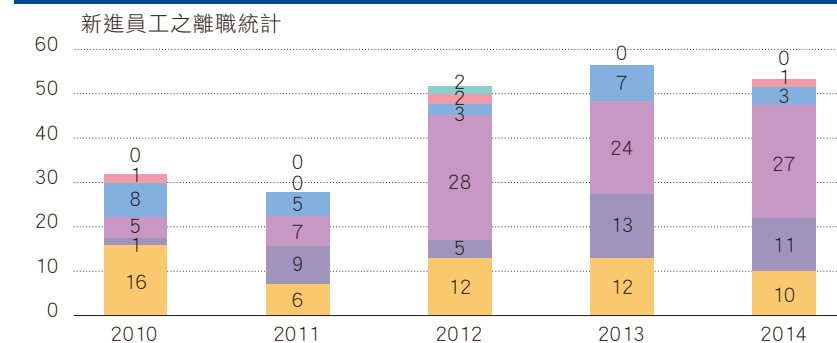
5.4% 2014年新進女性員工離職率



離職人數 ● 離職率

註：離職率 = 新進女性員工於四個月內離職之人數*100/當年度總新進女性員工總人數。

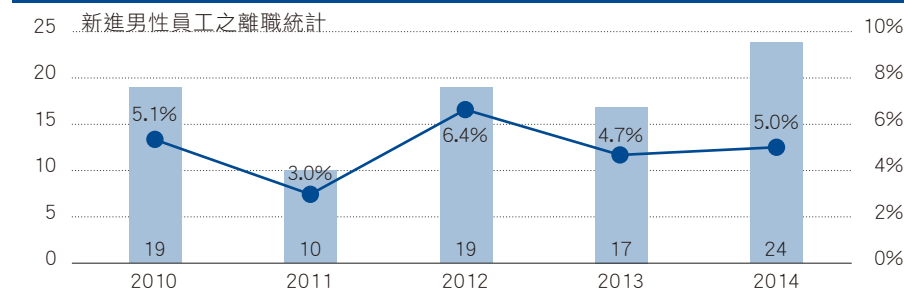
52 2014年新進員工離職人數



大洋洲 歐洲 美洲 亞洲 大陸 台灣

註：離職率 = 新進員工於四個月內離職之人數*100/當年度總新進員工總人數。

5.0% 2014年新進男性員工離職率



離職人數 ● 離職率

註：離職率 = 新進男性員工於四個月內離職之人數*100/當年度總新進男性員工總人數。

華信新進員工離職率		2010	2011	2012	2013	2014
新進人數(人)	女性	57	39	68	56	72
	男性	20	45	41	39	67
離職人數(人)	女性	7	4	21	5	8
	男性	0	3	6	3	5
離職率(%)	女性	12.3	10.3	30.9	8.9	11.1
	男性	0	6.7	14.6	7.7	7.5

4-4 職能發展與人才培育

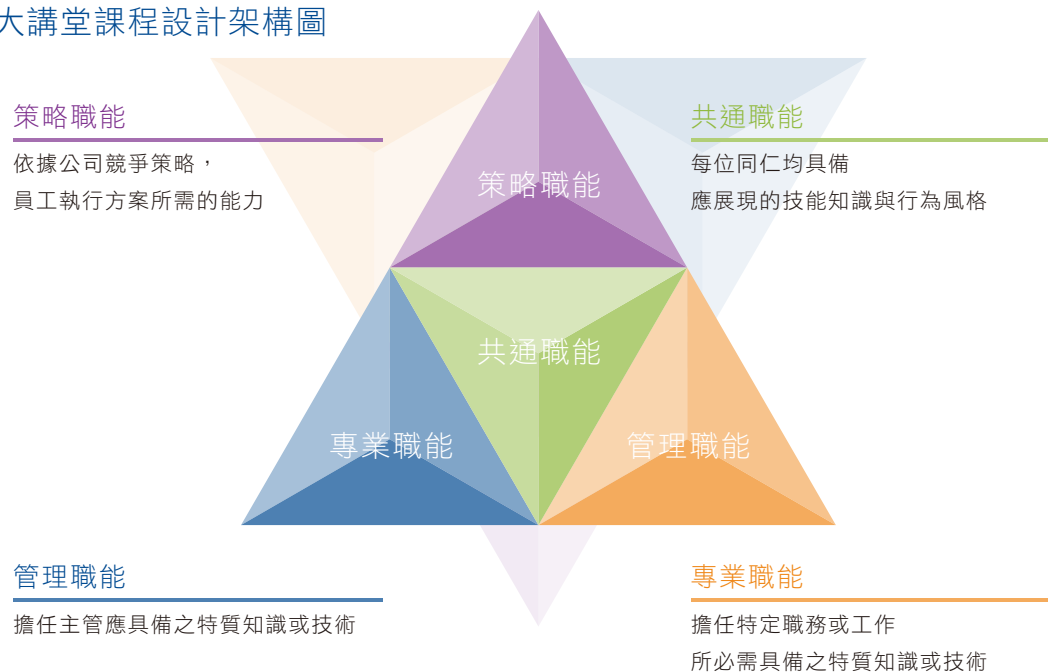
4-4-1 整體概況

華航辦理教育訓練之政策

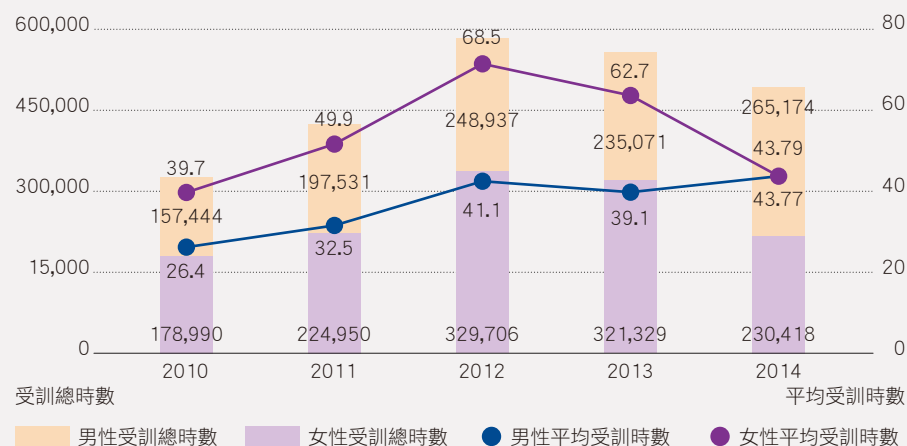
- ✓ 建立內部訓練教材資料庫和內部訓練案例，為後續訓練工作提供充足的資源。
- ✓ 培育中高階主管、基層幹部及新進員工，以確保所有人員資格符合職務要求。
- ✓ 重點推展第一線員工的技能訓練，提供優質人力資源，保證服務品質。

為能提升企業整體競爭力，配合公司整體策略目標，公司規劃各項訓練活動，透過多元訓練與學習，提供同仁所需知識、技能，以精進學習並強化職能聯結，並培育公司各階管理職人員及提升潛力人才管理職能與視野。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。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，並補助參訓同仁自費金額。

華航大講堂課程設計架構圖



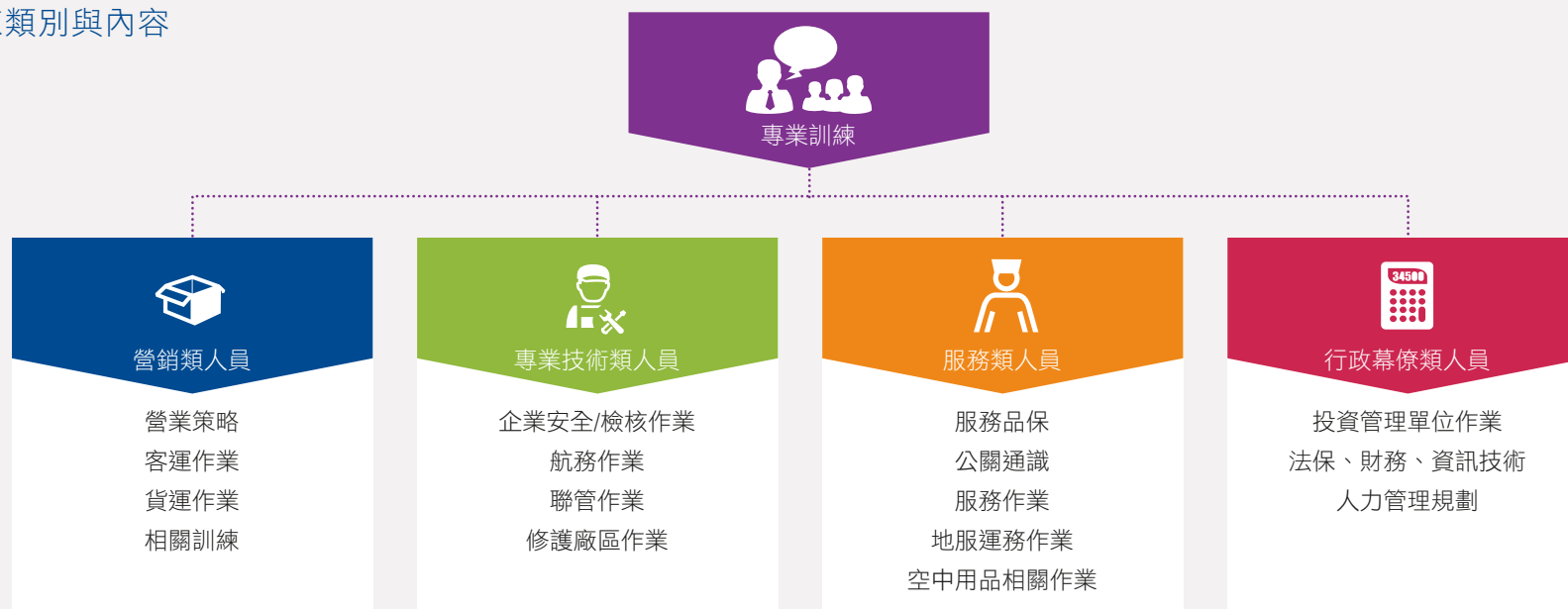
男女受訓時數統計



教育訓練課程架構圖



專業訓練類別與內容



全體員工受訓統計	2010	2011	2012	2013	2014
教育訓練開課總課堂數	13,692	18,226	24,926	23,715	22,247
訓練總時數	336,434	422,481	578,643	556,400	496,306
每位員工平均訓練時數	32.1	39.9	53.3	49.9	43.8
外部補助金額(元)	950,000	1,349,740	2,490,630	2,854,450	3,283,000
包含外站之訓練總經費(元)	172,316,605	286,396,688	247,723,097	264,733,181	310,422,359
每位員工平均訓練經費(元)	16,433	27,075	22,798	23,762	27,425
完訓率(%)	98.3	98.8	98.5	98.8	98.6

註1：上述統計不包含外訓。

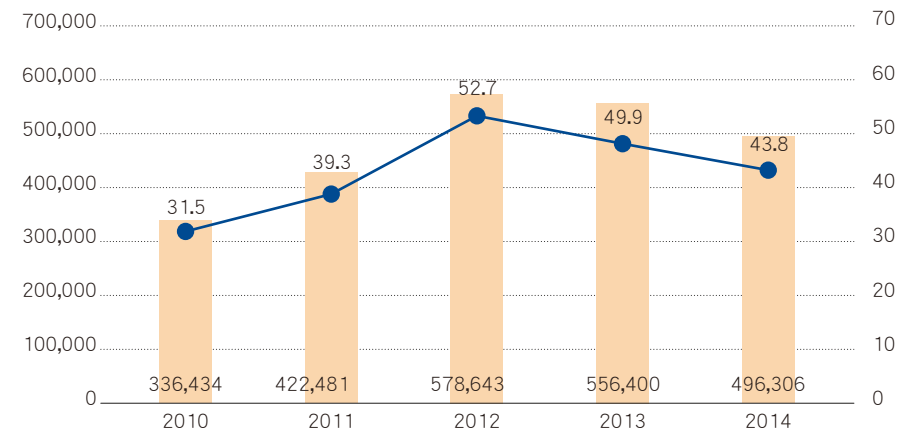
註2：以上統計人數皆以全體員工人數為分母。

註3：外部補助金額來自於職訓局與航發會。

註4：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。

43.8 2014年員工平均受訓時數

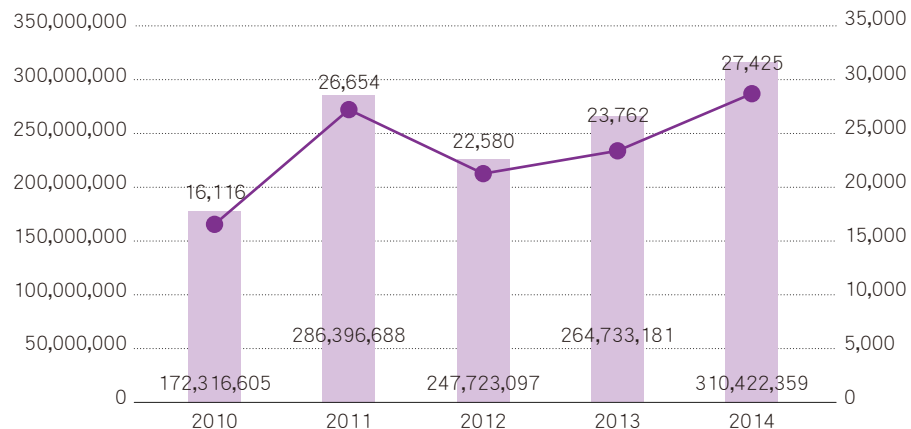
全體員工受訓時數統計



全體訓練總時數 ● 每位員工平均訓練時數

27,425 2014年員工平均受訓經費

全體員工訓練經費統計



訓練總經費(元) ● 每位員工平均訓練經費(元)

依類別受訓狀況		2010	2011	2012	2013	2014
營運	受訓總時數	25,382	56,027	59,139	76,590	74,955
	平均受訓時數	8.2	17.8	18.6	23.7	22.62
空勤	受訓總時數	253,781	298,774	450,779	415,283	331,629
	平均受訓時數	76.1	91.2	126.2	109.8	85.34
修護	受訓總時數	37,267	34,753	39,295	44,632	52,939
	平均受訓時數	17.4	16.0	17.9	20.0	23.61
其他	受訓總時數	20,004	32,927	29,430	19,895	11,791
	平均受訓時數	10.4	16.7	15.3	10.5	6.27

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。

4-4-2 機師訓練

華航長久以來堅持以完整的培訓計畫，培育出專業的機師。不論是否具備飛行經驗，均可經由華航規劃的完善訓練課程，所有新人都有機會成為頂尖的機師。機師訓練系統針對不同來源背景之飛行員安排APQ(Advanced Pilot Qualification Program)橋接課程，使其可以順利銜接大型民航機操作訓練，之後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。同時為增加實際操作經驗，於IOE(Initial Operating Experience)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。在機師的生涯規劃與發展方面，無飛行經驗者經由約2年的訓練之後，通過考核即可成為一位合格的副駕駛。成為副駕駛之後，約需經過7年的歷練並至少累積4,200小時之飛行經驗，方能晉升為正駕駛。成為正駕駛後，如表現優異，將有機會經由公司培養成為未來管理階層，或成為教師機師，負責飛航訓練課程。

4-4-3 空服員訓練

在空服員的生涯規劃與發展上，實施客艙組織活化，強化事務長職能、增加升遷管道。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。2014年的外訓業務包括辦理外訓、代訓他航、空服體驗營作業。參訪業務則有各航空業者來訪交流、政府機關、企業及學校團體，公關異業合作及活動拍片等。

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。2014年榮獲《遠見雜誌》頒發第十二屆「遠見五星服務獎」，蟬聯國際航空類冠軍，空服事務長



空服事務長王曦芳獲得遠見年度金牌服務員殊榮

王曦芳亦獲得年度金牌服務員殊榮，顯見華航優質服務備受肯定。同時連續14年獲頒亞洲《讀者文摘》「信譽品牌金獎」，顯示華航為旅客所提供的優質服務及舒適安全的飛行體驗深獲肯定。

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	15	302
客艙組員定期服務複訓	96	2,481
客艙組員定期複訓	150	2,536
客艙經理暨事務長精進訓練	4	93
事務長升訓訓練	6	122
儲備客艙經理訓練	1	24
全艙等訓練	6	121
全艙等補強訓練	3	66
AED管理員訓練	15	353
B777機種訓練	81	1,743
客艙組員復職訓練 (暫停空勤任務24-48月)	8	8
客艙組員復職訓練 (暫停空勤任務6-24月)	12	155
總計	397	8,004

4-5 健康與安全職場

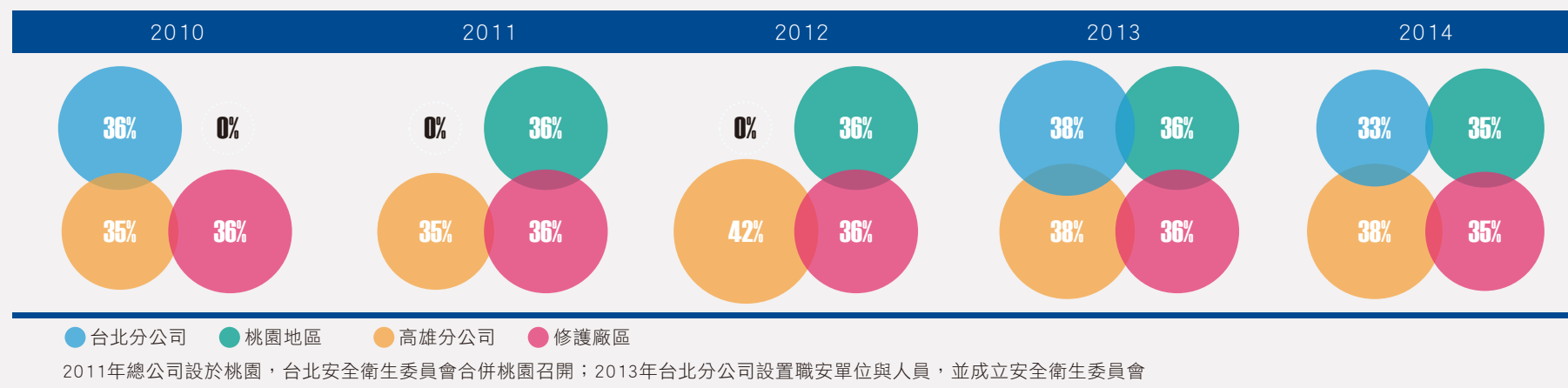
4-5-1 職業安全衛生委員會

我們依法設置職業安全衛生委員會，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。職安委員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等所組成。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，以及事故單位提報安全衛生管理方案，並適時邀請專家針對安全衛生專題演講。

職業安全衛生委員會審議、協調及建議安全衛生相關事項，以預防職業災害，保障員工的安全與健康為目標。



職業安全衛生委員會勞方代表組成比率



職業安全衛生管理2014-2015年推動重點

項目	實施內容		
規劃整體安全衛生管理相關事項	✓ 訂定2014-2015年職業安全衛生管理計畫，推動安全衛生管理業務。 ✓ 訂定2014-2015年設備自動檢查計畫，防範因設備缺失造成職災。		
安全衛生管理及安全衛生檢查	✓ 職業災害案例宣導≥12則/年。 ✓ 實施工作場所安衛巡檢次數≥90次/年。		
職災管理系統重建	✓ 委請資管處研發中(預計2015年7月起試用)。		
強化e化安全衛生教育訓練	✓ 新進與主管人員安全衛生教育訓練。 ✓ 道路防禦駕駛教育訓練。		
職場風險評估輔導計畫	✓ 依職安署公告之「執行職務遭受不法侵害預防指引」擬訂推動計畫。 ✓ 協助相關單位辨識及評估危害。		
成立關係企業工安促進會	✓ 草擬組織章程及架構。 ✓ 擬定工作計畫及協調締結合作事項。		
執行職務遭受不法侵害預防計畫	✓ 依職安署公告之「執行職務遭受不法侵害預防指引」擬訂推動計畫。 ✓ 協助相關單位辨識及評估危害。		
工作場所設置AED緊急救護設備	✓ 設有17台的AED，並對相關人員實施急救訓練及AED的使用與管理。		

4-5-2 職業安全預防

華航遵守政府相關法令，對於危害健康作業採取工程控制、行政管理、發放個人防護具供員工使用，並持續安排員工接受健康檢查、提供健康促進活動及衛教諮詢等措施，降低職業病發生的機會。除確保落實安全衛生管理外，華航更嚴格實施自動檢查查核工作與作業場所環境監測、安全巡察等，並製作職災案例宣導以強化員工正確及安全的工作觀念。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。

對於員工從事特殊危害之作業，如修護工廠之高架作業，華航依法規定減少勞工工作時間，使其在工作時間中予以適當之休息，並依情況由現場工作負責人視需求調整，並於每日安排安全主管一名，實際關注員工工作情況，以確保工作安全。對於可能因噪音、震動致發生聽力損失及手部肌肉骨骼傷害，除盡可能消除發生源外，再發放並要求正確使用防護具。此外，公司亦會安排同仁接受每年健康檢查，篩檢出異常同仁予以改善工作環境或調整工作內容，避免長時間曝露在噪音、震動的環境造成傷害。

2010年失能傷害嚴重率之明顯上升，乃由於在10月8日時發生機坪維護組技術員死亡意外事件，針對此事件，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；2014年之全體失能傷害頻率(FR)為3.94，失能傷害嚴重率(SR)為51，缺勤率(AR)為1.12%，2014年職災受傷人數

較2013年多3人，損失天數多158天；分析原因多為員工之不安全行為，但仍比我國2014年航空運輸業之平均FR(5.15)及SR(63)低。為了能達到2015年失能傷害頻率低於3.74，以及失能傷害嚴重率低於48的目標，公司不斷積極貫徹執行職業安全政策；另承攬商於本公司作業場所內作業未有職災發生。

為普及所有員工在職教育訓練，研製安全衛生相關教材後定期實施員工e化教育訓練；另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。另依據「職業安全衛生教育訓練規則」辦理「主管人員安全衛生教育訓練」、「行李搬運及抬舉作業健康體能保護」、「職業災害預防」、「電氣火災危害預防」等相關安全衛生課程。

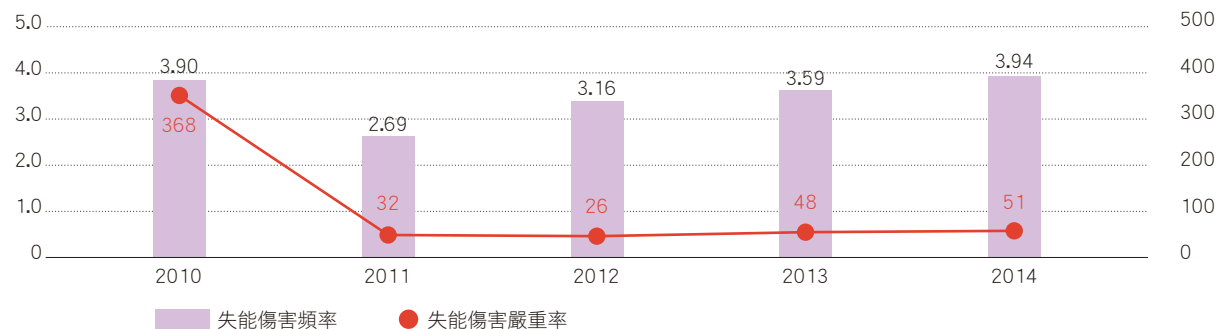


消防教育訓練

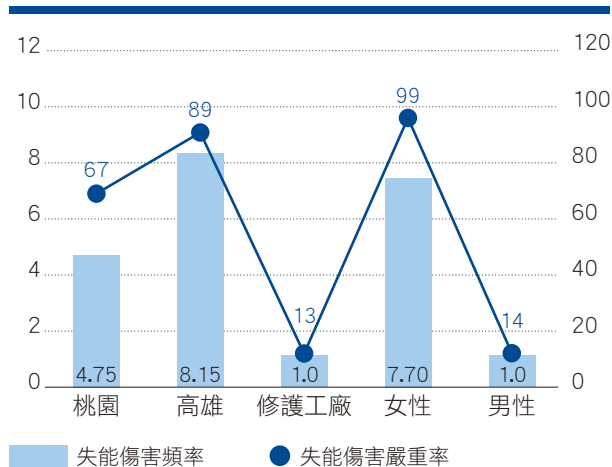


緊急應變教育訓練

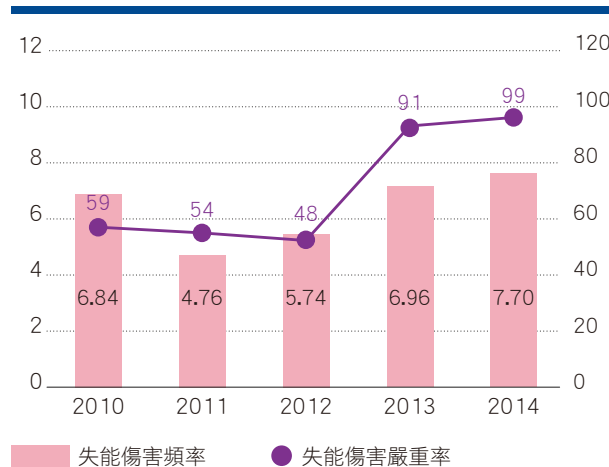
3.94 2014年失能傷害頻率



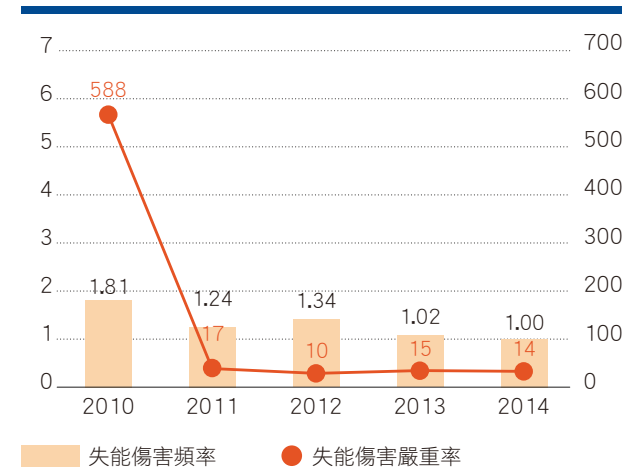
2014職災統計



女性職災統計



男性職災統計



歷年缺勤率統計

缺勤率統計	2010	2011	2012	2013	2014
全體 - 男(%)	0.43	0.43	0.38	0.31	0.51
全體 - 女(%)	0.71	0.77	0.83	0.78	1.89
桃園 - 男(%)	0.39	0.39	0.33	0.31	0.67
桃園 - 女(%)	0.91	0.99	1.13	1.08	2.17
高雄 - 男(%)	0.17	0.19	0.24	0.14	0.49
高雄 - 女(%)	0.59	0.82	0.68	0.82	0.88
修護工廠 - 男(%)	0.55	0.54	0.50	0.38	0.38
修護工廠 - 女(%)	0.05	0.04	0.03	0.08	0.55

年度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

年度FR之計算方式：(全年失能傷害人次數÷總工作時數)×1,000,000

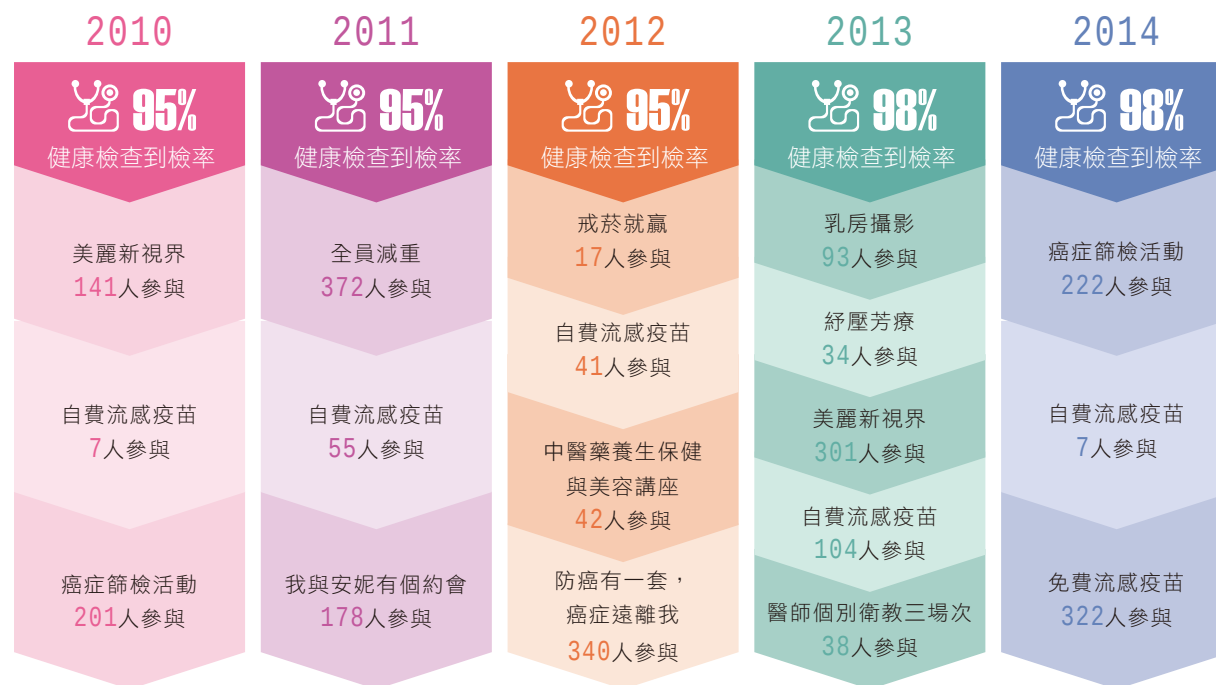
年度SR之計算方式：(全年失能總損失天數÷總工作時數)×1,000,000

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

年度AR之計算方式：(缺勤天數÷總工作天數)×100%

4-5-3 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，每年辦理4~6場次健康促進活動；醫務部統籌負責辦理員工一般與特殊之定期健康檢查、檢查結果之資料分析及管理。若有重大異常時將予醫療諮詢衛教，必要時給予配工建議及復工計畫，亦搭配實施特別危害健康作業健康管理作業。此外，公司亦依物價指數調升伙食費，使員工能照顧飲食營養身體健康。2014年的國內地勤員工到檢率達98.2%；其中1.8%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。2014年辦理「叫叫CABD，讓心動起來」e-learning課程，總完成率為99.78%。



癌症篩檢



流感疫苗注射



叫叫CABD，讓心動起來

4-5-4 心理諮商服務

每月發行員工關懷電子報，以關注同仁的心理健康。另外，對當月地區性的藝文活動加以介紹，並針對公司的心理諮商服務加以推廣，以散發公司對於員工關懷的溫暖與能量。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。為使有需求的員工能願意尋求心理諮商服務，也讓員工認識心理健康之重要性，於2013年8月起開始製作員工協助方案電子報，介紹心理健康相關文章和內部行銷心理諮商服務，以提升心理諮商服務人次，另隨著社會型態的轉變，現代人面對的問題日漸複雜，心理壓力比以往來的高，更因為宣導心理健康管道眾多，亦使得員工更加重視自己的身心狀態，故願意主動使用心理諮商的人次與時數增高。

員工心理諮商統計	人次	小時
2010	73	118
2011	67	129
2012	59	100
2013	66	122
2014	125	232

4-5-5 友善工作空間

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、瑜伽社、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。



客戶服務



Highlights



「Family Couch」客艙座椅 亞洲唯一

為提供多元的服務產品及提升客艙舒適，於新機上提供亞洲唯一的「Family Couch/親子臥艙」座椅。透過3個經濟艙座位，升起腿靠墊與收起座椅扶手等方式，成為一張沙發床，讓長途旅客能擁有更舒適的空間與睡眠品質。



e-AWB 使用量台灣第1 全球使用量第11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。華航進一步將年度目標提高至25%，歷經整年度全線各站之推廣，經IATA公告，本公司於2014年12月滲透率已達29.9%。

(註：滲透率為e-AWB總量/Trade-lane各場站AWB總量之比例)



中華航空App 超過40萬次下載

CI Mobile是一套快速而簡便的行動網路工具，只要一機在手，即可通行無阻地獲取由中華航空提供的即時性訊息，為商旅人士在行程規劃或旅途中不可或缺的旅遊工具。包含訂位購票、預選餐點、預定免稅品、航班資訊、行程管理、會員服務、預辦登機等功能，提供最便利的行動化服務。



E-IOSA 台灣第1 台灣首家通過認證之航空公司

華航於2014年10月份提前以 Enhanced IOSA(E-IOSA) 查核標準主動申辦重新認證，除確保本公司IOSA認證持續有效、落實自我督查機制外，並使本公司安全標準符合國際規範，成為我國首家成功通過E-IOSA認證之航空公司。



七彩式語言 提供「聽得到、看得到、感受得到」的客製化服務

七彩式語言係指所有運務同仁面對旅客時，因時制宜主動與之交談，藉此製造正向話題產生共鳴，不吝讚美溫馨接待，讓旅客在言語間感受誠摯的關懷，在親切有禮的應對進退中感動旅客的心。服務同仁穿梭機場各處，提供「聽得到、看得到、感受得到」的客製化服務，化以往被動的「定點服務」為主動的「走動式服務」，進而達成最佳服務效益。



機上聊天 Seat Chat 全球唯1 全球首家有中文聊天室之功能

機上娛樂系統提供社交聊天功能，並可分享喜愛的影片及音樂。

5-1 邁向航空服務新標竿

2014年在「新世代計畫」與「永續元年」的推動下，華航極力邀請各領域表現卓越的華人設計師，發揮台灣文創精神，共同打造華航各項新世代產品，同時結合「用心、細心、主動、互動與感動」的再優化服務，用其熱忱來感動顧客；加上華航的永續使命：用誠信滿足股東、用熱忱感動客戶、用行動支持夥伴、用永續呵護地球、用關懷照顧員工及用文化回饋社會，將為所有的「投資人、客戶、夥伴、環境、員工、社會」尋求永續利益之極大化，引領台灣航空服務業邁向國際的新標竿。



5-1-1 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，帶給台灣、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，廣納台灣文創，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，為中華航空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，即備感尊榮，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在身、心、靈的感受上都獲得滿足的旅程。

You Tube [華航新世代計畫](#)



新世代華航核心服務價值

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。商務艙配有18吋HD touch screen使機上影音娛樂系統更為完美。

- Wi-Fi On board
- 影視娛樂系統(IFE)



- Family Couch (親子臥艙)

座椅腿靠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，圍成專有的獨享的空間，增進彼此間距離。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，增進彼此距離。

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。藉由台灣/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，將台灣/華人文創實力展現國際。

- 水郵山驛- Sky Lounge

- New galley system
- Economy Class seats
- 電子書籍&雜誌

1. 新式廚房電器設備大幅減輕重量及耗電。
2. 輕型座椅將大幅降低油耗。
3. e 化書籍、雜誌 使載重減輕，降低油耗。

- 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。

華航 波音777-300ER

華航導入了最新款波音777-300ER客機，融合東方生活美學及傳統元素，除了最新硬體設備外，更巧妙運用當代設計，呈現出與眾不同的生活空間與品味，讓所有飛行旅程更添加書香氣息，提供旅客怡然自得的搭乘經驗。



豪華商務艙 Premium Business Class

- 180°全平躺座椅如同私人臥房，平躺可達78英寸，旅客可直接進出座椅
- 東方人體工學座墊，提供舒適的旅程，可調降扶手加大睡床空間
- 座椅功能觸控面板，液晶螢幕輕按圖示可調整坐姿及燈光
- 最新機上娛樂系統，18吋多點式高畫質觸控螢幕，提供影音隨選功能(AVOD: Audio Video on Demand)
- 多功能櫃內含110V電源插座、2個USB插槽、抗噪耳機插槽及4.1吋液晶螢幕遙控器
- 水郵山驛的Sky Lounge為長途飛行提供了書香、茶香、咖啡香的休憩小棧
- 影音娛樂系統Seat Chat功能可與好友聊天傳訊，即時分享推薦喜愛的影音內容
- 名品設計的過夜盥洗包，精選天然護膚品牌用品



全機艙提供乘客手機、個人電子裝置，Wi-Fi無線上網付費服務



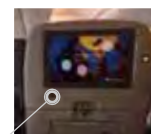
機上娛樂系統提供「Seat Chat」社交聊天功能，可分享喜愛影片及音樂





豪華經濟艙 Premium Economy Class

- 39英寸椅距加上固定式椅背設計，座椅傾斜採前滑設計前後零干擾
- 最新機上娛樂系統，同艙級最大12.1吋多點式高畫質觸控螢幕，提供影音隨選功能 (AVOD: Audio Video on Demand)
- 多功能餐桌、個人置物空間及專屬閱讀燈
- 舒適頭枕、腿靠與腳靠墊可調整為最舒適的坐姿
- 個人專屬USB插槽及電源插座
- 影音娛樂系統Seat Chat功能可與好友聊天傳訊，即時分享推薦喜愛的影音內容
- 名品設計之過夜盥洗包，精選天然護膚品牌用品與加值餐飲服務



12.1吋多點式
觸控螢幕

個人專屬閱讀燈

專屬USB插槽

電源插座

舒適腿靠
(前方另有三段式調整腳踏板)

多功能
置物空間





親子臥艙 Family Couch

- 三個同排座位可調整為舒適如沙發的親子臥艙(限特定座位)，盡享親子時光
- 親子臥艙專屬用品包含：專用安全帶、保潔墊、枕頭與薄毯，另提供兒童玩具
- 輕薄型座椅設計，雙腳伸展空間更寬敞
- 四段式調整頭靠及人體工學設計椅墊，提高座椅舒適度
- 最新機上娛樂系統，11.1吋多點式觸控螢幕，提供影音隨選功能(AVOD:Audio Video on Demand)
- 個人專屬USB插槽及共享電源插座
- 影音娛樂系統Seat Chat功能可與好友聊天傳訊，即時分享推薦喜愛的影音內容

USB 插槽

11.1吋多點式
觸控螢幕

四段式調整頭枕

扶手與腿靠墊抬起
即可調整為親子臥艙

薄型椅背設計
增加伸展空間



5-1-2 服務優化小組

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，推動提昇服務相關之全面性、長遠性工作事宜，全面提升華航的服務品質。

2014年優化服務小組積極參與空、地服部門人力招募，協助招募單位與面試考官觀察應試人，選拔優秀且具服務熱忱的新進員工。並參與每一梯次新進人員「華航與我」訓練課程，以「Welcome」為題，歡迎與勉勵新進同仁，引領新人深入體會服務內涵並在工作中找到自我價值。

專案小組參與空服客艙經理座談、地服督導複訓、全線運務及營業主管視訊教學、機場親善大使訓練影帶拍攝以及各部門訓練講師精進課程等訓練，旨在強化與內化各階層同仁服務理念，傳授領導統御技巧，激發同仁自我價值提升。為提升高階主管服務思維，訓練對周遭人、事、物觀察能力並陶冶內在提升美學涵養，協助辦理不同主題的高階主管共識營，並邀請國內藝術名家對一級主管進行美學授課。此外，為配合777新產品與「新世代」新服務，參與設計服務流程、空廚試餐與指導擺盤及教導七彩式服務語言。



5-2 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⁺、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。



SOP⁺ 客艙管理追求細膩

為符合旅客需求，提升旅客滿意度及客艙組員服務效率，空服標準部主動配合新專案及收到線上回饋後，隨時檢視客艙服務流程、進行簡化及修訂。此外，客艙處也秉持SOP⁺：用心、細心、主動、互動、感動及當責的服務「心」元素，提供超越顧客期待之服務品質。例如配合空中產品設計，與W Hotel、台灣四大名廚異業合作，推廣機上美食；配合服務品保公司神秘客調查結果，

進行服務流程檢討及改善。為增進免稅品銷售收益，研議e-shopping、Pre-order POS銷售系統操作，送貨到府預購單e化作業等方式。為貫徹公司環保政策，也執行客艙環保作業，例如販售免稅品時使用環保紙袋、機上播放環保影片、使用由回收布品製作的抹布等；並與資管合作開發客艙管理系統，運用iPad提升客艙經理管理效能。

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。



5-2-1 華夏會員

2014年華夏會員人數已突破273萬人，同、異業合作對象計有20家聯航(19家天合聯盟會員航及夏威夷航空)、19家銀行\發卡公司、10家全球連鎖旅館或地區旅館、3家網路訂房中心、3家全球連鎖租車公司及1家電信公司。2014年聯航合作方面，增加與印尼航空(GA)進行雙向哩程酬賓合作，會員搭乘WestJet(WS)與美國維珍航空(VX)共用班號航班可單向累積哩程至會員帳戶；另與中國南方航空、中國東方航空及廈門航空持續聯手推動「大中華攜手飛」會員專屬計劃，於2014年10月8日至11月30日期間推出「兩岸攜手飛，會員享優惠」會員促銷活動，會員搭乘四航兩岸航班可額外贈送888哩。

[詳細福利請參閱會員網頁](#)



20家聯航



19家銀行/發卡公司



10家全球連鎖旅館
或地區旅館



3家網路訂房中心



3家全球
連鎖租車公司



1家電信公司

5-2-2 聆聽顧客的聲音

當然華航也將顧客的聲音視為珍貴的指導，提供顧客最全方面與最便利的管道，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。

為求能夠全方位顧客獲得意見，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後，則所輸入的內容會自動轉入CSS系統，並將由顧客關係部續辦處理，將分別依所涉業務，分案至權責單位進行調查處理，權責單位承辦人需於三個工作日內將調查結果反饋，並於期限內由承辦單位彙整結果後，視結果向顧客進行回覆說明。

5-2-3 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](#)，並且未發生有關於顧客資料隱私權之相關申訴案件。

客戶與華航對話管道

華航各地分公司的
「迴響專線電話」



消費者可直接透過「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。

華航企業網站
「搭機經驗-建議/
意見分享」專區



消費者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。

「旅客意見函」



消費者於搭機時，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，或直接郵寄華航顧客關係部處理。

一般信函



消費者可自行直接寫信至「華航顧客關係部」反映意見或申訴。

5-2-4 顧客滿意度

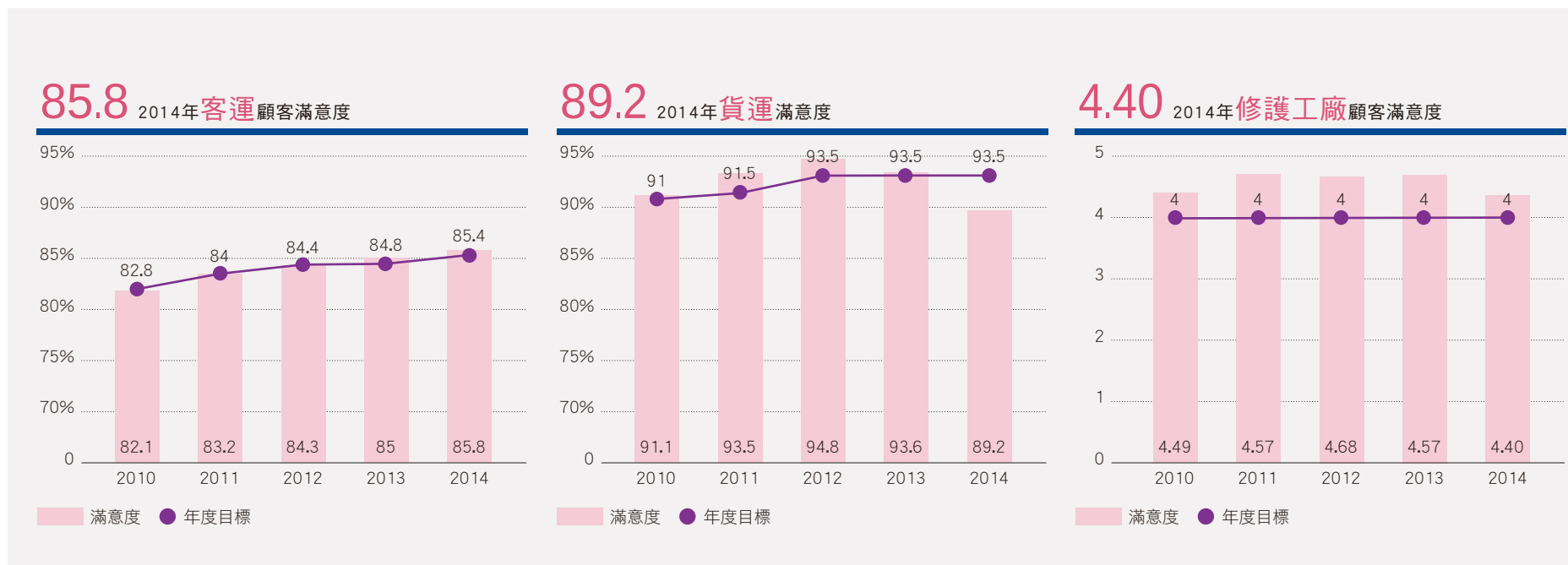
華航除了被動地蒐集顧客的意見以外，更主動且持續監測旅客或貨主等顧客對本公司所提供之客、貨運服務感受滿意與否的資訊，藉由「中華航空機上旅客意見調查」、「華航精緻旅遊旅客意見調查」、「貨運服務滿意度調查」等活動，透過電子問卷取得旅客對客運、地面代理服務及貨主對貨運服務之滿意度資料；針對飛機修護的部分，華航同樣用心讓顧客滿意，每年至少進行一次顧客滿意度調查，強調顧客至上的華航服務哲學。華航更依據顧客滿意度調查之結果，分別針對客、

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進行分析，並檢討各項客、貨運以及修護工廠「品質目標」達成之狀況與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。

貨運部分於2013年因問卷寄送對象改變，分數呈現微幅下降；問卷寄送對象原為全球各場站自主選取20%之主要客戶，自2013年起改為由總公司依各場站營收之比重，指定營收貢獻排前之貨運

代理商。

為了提高問卷內容廣度，我們於2014年起調整問卷內容，除了原有的服務態度、專業知識、處理效率等面向，亦新增準時率、特殊情況聯繫、異常處理、網頁服務等主題，更加深入作業核心層面。2014年新版問卷調查結果滿意度雖呈現明顯下降，但藉此我們得以探詢客戶需求，以訂定明確方向要求全球各場站努力改善，提升服務品質並爭取更多顧客認同與使用本公司之服務。



5-2-5 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，各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。

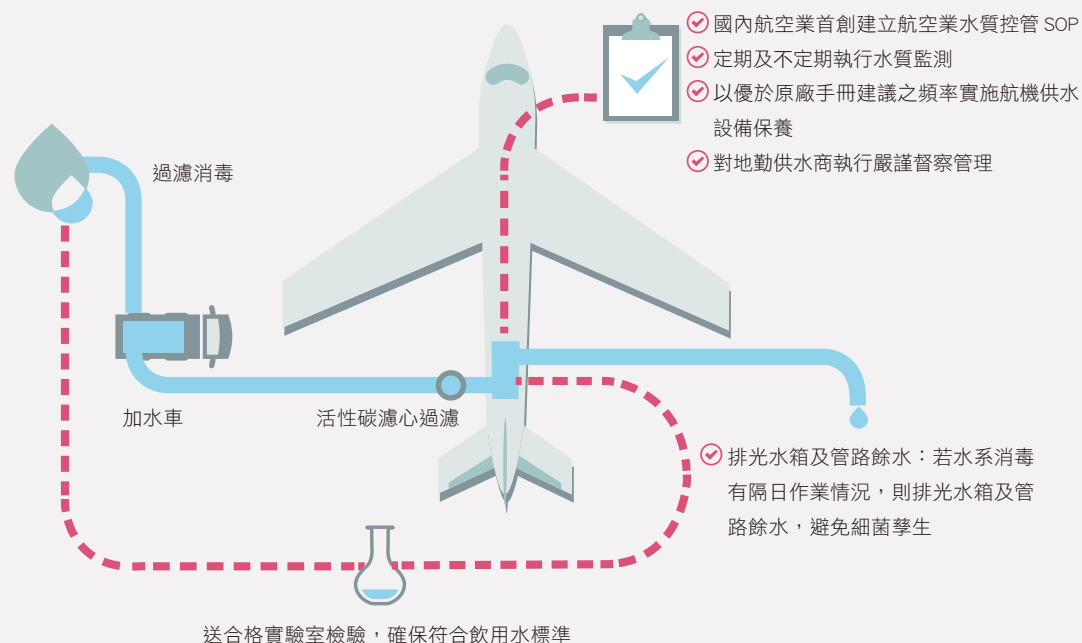
華航要求全線代理空廚需符合國際航空餐點安全衛生規範並嚴格執行，共同為旅客食品安全把關。華航集團之華膳空廚，採嚴格的衛生標準，係參考同業的最高標準、歐洲航空協會及國家衛生法規的衛生規範所訂定，並通過HACCP國際認證；從原料進貨到生產出餐，每一作業流程皆設立嚴格的衛生安全管制標準。

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，華航提供的所有產品、物料及食品設備，均需於廠內進行微生物檢驗，再再確保所有製程皆在要求的管控下進行。

華膳空廚有嚴謹的供應商管理及物料審查規範，依據規範嚴格評選供應商、確認所供應食材符合相關食品衛生規範。所有供應商採用分級管理，若未達標準，要求限期改善，仍未改善者，將予以淘汰。針對高用量及高風險食材供應商進行訪廠稽核，所提供食材除一般進貨檢驗外亦針對各食材特性進行不定期深度稽核。

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。



5-2-6 貨物運送服務

華航除一般貨物與郵件包裹運送之外，亦提供人道救援物資及特殊貨物運送，具備豐富且多樣性運送經驗，並且透過專業訓練提升服務素質，並且參與天合聯盟貨運SkyTeam Cargo展開冷鏈(cool chain)運輸服務，更與聯航合作，進一步建立全球服務網絡。未來更會配合海關展開預通關貨運無紙化作業，以行動保護地球。



貨暢全球 特殊貨運專業服務

華航貨運班機飛行全球各地，針對特殊貨物運送，華航培訓專業處理人員並制定相關作業規定，力求安全與專業的運送服務，從精密儀器、大型裝備到珍貴古物及活體動物等各類特殊貨物均有豐富的運送經驗。2014年由客戶指定承運ASML、CANON、NIKON等高精度電子儀器自歐洲、日本返台。

除一般貨運業務外，更協助故宮運送231件國寶赴日展出，除舉世聞名的翠玉白菜以及肉形石外，還有北宋汝窯極品蓮花式溫碗。運送全程中，華航充分展現專業技術，深獲客戶肯定，讓外國人士有幸一睹中國珍貴的文化遺產，促進國際文化交流。



聯航合作 建立全球服務網絡

在大陸貨運市場上，華航飛航32個城市，純貨機航點包括重慶、上海、廣州、南京、廈門與鄭州。為提升艙位利用以及貨運品質，會同陸籍航空公司-中國國際航空、南方航空、中國郵政航空、東方航空等簽訂「優惠運價協議」。並與中國郵政合作，主要貨源為大陸經台北轉運到美洲的郵袋，拓展高成長的網購商機。也與多家國際整合型快遞業者簽訂「購艙合約」，提供台北到洛杉磯、新加坡及上海的固定艙位。未來華航將持續優化貨運航網，提高貨機及客機腹艙使用率，加強聯航合作，強化貨運品牌的領導優勢，爭取更多國際客戶，構建綿亙全球的貨運網絡。



專業訓練提升服務素質

本公司貨運規律合約部提供多種課程及OJT(On Job Training)訓練，如：貨運基礎訓練、貨運專業訓練、活生動物規章訓練、危險品訓練、貨運專業e化測訓、民航局保安e化測訓、美國TSA(Transportation Security Administration)保安e化測訓。



天合聯盟 貨運結盟服務再升級

自加入天合聯盟貨運SkyTeam Cargo後，配合聯盟發展策略，推展快遞高價產品、冷鏈(cool chain)產品與醫療保健之物流商機，已取得台北、東京、舊金山、法蘭克福及阿姆斯特丹五站的合格溫控箱提供QEP(Qualified Envirotainer Provider)認證，未來規畫將服務推廣至全線各場站。同時，華航也與聯盟內其他航空公司合作，包含提供越南航空每周一班歐洲到越南及越南經台灣中轉到美洲之艙位，也與中國貨運航空、墨西哥航空及大韓航空取得艙位互換的協議。



提升品質 推動預報通關無紙化

華航為配合海關2015年5月實施之進口預報通關制度，成立進口預報通關小組，目前積極與關貿公司就海關目前公佈之進程暨規劃擬定初步作業方式，持續朝無紙化作業目標努力；另在航聯會議中與他航討論相關提案，以確保航空業之權益並縮短業者提領貨物之等候時間，進而提升服務品質。

5-3 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，要求所有相關部門共同參與，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。

5-3-1 華航安全管理體系

華航為確保飛航安全，以六大管理系統形成安全管理體系，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。並且自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。



5-3-2 Enhanced IOSA

華航是台灣第一家取得IOSA認證之航空公司。IOSA安全查核標準(IATA Operation Safety Audit, IOSA)是由國際航空運輸協會所訂定的安全檢核機制，提供航空公司檢視自身安全等級之參考，並頒發IATA認證予通過查核之航空公司，為一套客觀且具公信力之航空公司安全檢核機制。

華航於2005年取得首次IOSA安全認證，至2012年已連續取得5次認證。自2015年9月起，IATA為使安全查核標準深入國際航協所有成員，並強化航空公司內部稽核系統，成員辦理重新認證時，必須通過更進階的Enhanced IOSA(E-IOSA)查核標準。查核重點主要在於確認航空公司之自我督察及Quality Assurance Program是否能持續符合IOSA之標準。有鑒於此，華航於2014年10月份提前以Enhanced IOSA(E-IOSA)查核標準主動申辦重新認證，除確保本公司IOSA認證持續有效、落實自我督察機制外，並使本公司安全標準符合國際規範。目前認證有效期限從2015/2/25，延至2017/2/25止，成為我國首家成功申請E-IOSA之航空公司。

華航歷年飛航安全提升專案

由專家及受過訓練的觀察員，實地跟隨飛航組員參與整個航程，觀察並蒐集飛航組員在飛行時所面臨之飛安威脅(Threat)，與可能發生的疏失(Error)，以及飛航組員如何處理這些威脅與疏失等資料後，針對航空公司強項及弱項，提供安全飛航操作之評估及建議。

☑ 線上作業安全觀察

2010-2012年「LOSA」

2011年「全員安全」

☑ 「安全管理系統」

規劃「知識教育、全員參與、全員活動」等三類15項相關活動。

華航每一位員工及主管均承諾履行其本身安全責任，由心出發，將安全價值植入於每項作業、系統設計、及組織架構內。透過各項安全管理工作，管控企業安全風險。

☑ 「安全管理系統」更深入

2012年「安全管理系統」

2013年「安全文化」

☑ 從組織整體安全氣候持續改善
推動公正文化、精進管理作為、改善部門互動、強化安全績效考核等面向

遵循公正文化原則，建立一致化、明確化的員工獎懲決策準則，提升員工主動提報的意願。

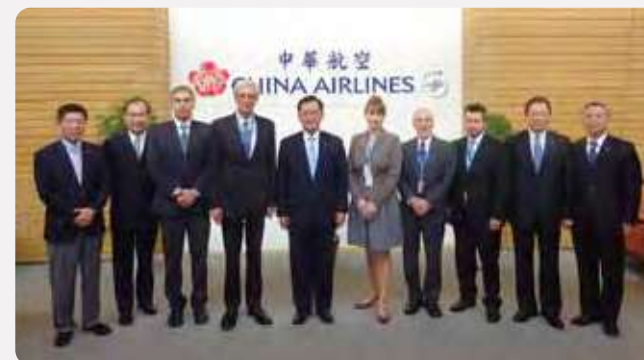
☑ 「決策支援工具」

2014年「公正文化」

2015-2016年

☑ 「落實公正文化」

研擬更全面之安全文化推動專案、具體實施步驟，全面提升本公司安全文化現況，並提華航整體安全績效表現。



E-IOSA查核團隊與華航主管

5-3-3 安全管理系統(Safety Management System, SMS)

華航遵循ICAO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，完整建立安全管理4大要項與12大子項，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實在所有運作的標準作業流程之中。



5-3-4 新世代安全管理整合系統(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，同時監控後續處理狀況，確保飛航安全。



5-3-5 安全文化暨公正文化建置專案

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。

華航2014年已完成公正文化決策支援輔助工具通用版之研發，2015年持續推動客製化決策支援工具。預計2015-2016年將持續執行其他安全文化導入作業，精進強化主管安全管理作為，促進員工群策群力、自主管理與改善的實踐，塑造華航更臻完善之安全文化機制。華航更於2014年9月針對高風險單位推動安全品質圈專案(QCC)，從尋找改善議題著手，到改善議題之選定、計劃擬訂與現況把握、目標訂定等系列流程，從根本改變員工之觀念、行為與習慣，進而培養出重視安全品質的企業文化，強化安全文化管理作為。

為提升國內航空界對公正文化之認知及推動實務之應用，精進我國航空業安全管理系統之成效，華航邀集國內外產、官、學各界安全領域的專業人士，以「推動SMS公正文化-塑造優質企業安全文化」為主題，於2014年8月28日假台北諾富特華航桃園機場飯店舉辦研討會，產官學各界共計105人(含講員)與會，協辦單位包括飛安基金會，波音公司與普惠公司。

本次研討會為國內航空公司首次舉辦，除將華航落實公正文化的努力與國內航空業界分享外，也同時帶動台灣航空業對於企業安全文化塑造與公正文化的重視。本研討會演講內容包括由兩位外籍公正文化專家Dr.Dekker與Dr. Pruchnicki，講述公正文化的理論基礎與推動方式，民航局標準組組長林俊良就民航局角度闡述公正文化及安全文化的重要。



2014中華航空企業社會責任報告書

5-3-6 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，以量化數據的趨勢來判別風險發生的可能性，進一步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

5-3-7 聯管中心

華航為確保航班之安全與即時動態，設置有聯管制處，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)以及台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-In Flight 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



5-3-8 修護品質

確保修護品質是保障飛安的不二基礎。華航自1959年成立修護單位以來，在多年努力耕耘之下，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，成為擁有國內最具規模的現代化機體維修中心，其中包括可容納五架大型廣體航機同時維修的飛機棚廠、以及可供12萬磅等級推力的發動機試車台，能滿足各類型航機高階機體檢修。服務對象除自有客、貨機隊之外、且涵蓋國內外超過40家客戶，執行航機、發動機、以及零附件等維修業務。並每年進行workshop專案，評估與持續監控人員工作職能與對應訓練，以超越相關規範為目標，持續進行訓練，以達到

最高安全標準與要求。

充實維修人才是提升修護品質的核心，配合人員離退及飛機修護量的擴充，華航每年約需150位新進機務人員。為擴大人才來源，華航自2012年開始與國內大專院校實施建教合作，2014年更將合作的學校由原來的3所擴增至11所。學生能於在學期間前來華航修護工廠學習，所學可折抵部分修護訓練課程，除縮短訓練時間，也能與實務工作結合。配合民航法規修訂及未來長期發展，華航在2014年向民航局申請成立飛機維修訓練學校，培養質量並重的未來維修人才。



5-4 機師訓練與管理

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(Flight Operation Quality Assurance, FOQA*)、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，評估後找出潛在性的風險，並予以改正。



5-4-1 IPTS-飛航組員訓練管理系統

華航於2014年正式啟用飛航組員訓練管理系統(Integrated Pilot Training System, IPTS)，將訓練紀錄全面e化，提升訓練趨勢分析功能，並有效整合訓練課程、教師管理以及訓練紀錄等資訊。2015年將廣續進行第二階段之強化及優化工程，持續提高訓練服務品質，降低人事作業成本。華航也啟用e-learning新系統，完成舊系統課程全數轉移新系統之作業，而新系統除Windows平台外，將支援iOS及Android平台，有助於飛航組員Mobile Learning，提升數位學習滿意度。

配合B777-300ER新機引進時程，華航規劃與建置相關飛航組員訓練課程與設備，除派遣組員至波音原廠(Boeing Flight Service-Singapore Campus)接受

訓練外，亦積極提升內部訓練能量，以因應未來大量之機師人力需求。B777-300ER機型相關地面學科課程引進原廠飛機系統Computer Based Training教材，並運用原廠教學影片提升現行地面學科教材內容與品質。配合新機型引進，華航改良模擬機提示室，重新調整設備，並配置新的3D駕駛艙儀表圖模型(Mock-up)，以優化模擬機訓練前之課程提示與提升學習品質。



5-4-2 生活管理

華航除了針對機組員以最高的安全規格進行嚴格訓練與要求外，也針對機組員的身理與心理狀態進行管理，以確保機組員能夠順利達成每一次飛行任務。機組員長時間的飛行任務容易造成身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機組員的生活管理，並且以超越法規的要求，讓機組員在準備最完整的狀況下執行飛行任務。

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

5-4-3 模擬機訓練

華航為求能提供機師最佳的訓練環境，特引進領先業界之全動式模擬機系統，除可模擬實際飛行之三軸動態之外，內部亦配有高解析度之投影系統(Visual system)，同時載入原廠飛機性能與系統參數、營運機場資料庫、各種天氣現象(晴、雨、下雪、暴風、低能見度等)，以養成飛航組員具備足以因應各種不正常之狀況與天氣現象之操作能力，提升飛航安全。

華航之航務模擬機設備及訓練、陸上及水上逃生訓練設施裝備等，取得包含EASA、韓國、越南、馬來西亞、菲律賓及香港等多國民航局認證，可提供國內及國際上其他航空公司訓練之用，項目涵蓋硬體及軟體。目前交流項目包含協助他航教師精進訓練、飛航組員之模擬機訓練或飛航/客艙

組員之緊急應變訓練課程，積極促進航空產業間的資源共享與知識交流。

2014年2月B744F模擬機視效系統更新為Rockwell Collins EP-8000新視效系統，採用衛星空照地貌配合高畫質影像，天候擬真度高，提升飛航組員模擬機訓練效益，確保飛航零風險。此外，配合B777-300ER新機引進時程，強化飛行訓練品質，華航於2014年4月引進B777-300ER艙門訓練器，7月引進B777-300ER模擬機，模擬機設備品質管理系統已通過EASA認證(EASA CMS-Compliance Monitoring System)。

未來華航仍會持續改善與充實航訓設施，確保品質精益求精。



5-4-4 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22,000小時的嚴格訓練，訓練費用高達370,000,000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(APQ, Advanced Pilot Qualification Program)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(IOE, Initial Operating Experience)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。

年度模擬機訓練(PT)

年度適職性考驗(PC)

年度航路考驗

CRM 訓練

航空保安訓練

危險物品訓練

緊急訓練



航空體檢及格證

依據民航局「航空人員體格檢查標準」：

- 組員未滿40歲者：一年一次
- 40歲至60歲者：每6個月一次
- 60歲以上者：每4個月一次

每人一次航空體檢約9000元，全體組員一年體檢費用約1500萬元



無線電溝通英語能力檢定

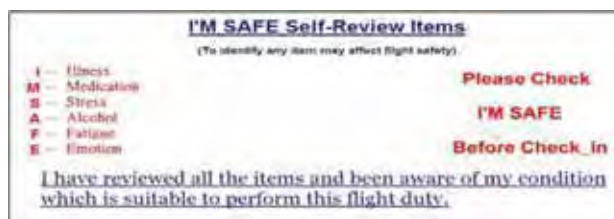
依據民航局「航空人員無線電溝通英語專業能力檢定程序」，組員受評結果須達第四級(ICAO Aviation English Level 4)以上：

- 第四級者：每三年檢定一次
- 第五級者：每六年檢定一次
- 第六級者：免重新檢定

本公司受民航局委託擔任無線電溝通英語專業能力檢定官DEE

5-4-5 疲勞管理

華航採取比法規要求更嚴謹的飛行任務派遣方式，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機組員的班表。並且於機組員進行飛行任務報到前，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，確定身理與心理狀況後，才決定是否繼續執行任務。



5-4-6 壓力管理

華航透過運用組員資源管理系統CRM*(Crew Resource Management)藉以訓練強化飛行員狀況警覺(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。除此之外，華航更提供員工免費心理諮商，藉由專業人員與當事人的互動，透過面對面晤談，並於心理諮商師的專業引導下，逐次探討相關的個人背景與經驗，省視與分析相關問題的癥結與成長障礙，尋求解決問題與宣洩壓力的方式，更進一步開發個人潛能與提升心理素質。華航的CRM小組於1996年成立，並於隔年展開飛航組員的CRM訓練，而相對於台灣的醫療體系而言，團隊資源管理TRM(Team Resource Management)於近年才開始引進，因此華航展開與台大醫院的交流，將CRM的觀念成功導入，並且陸續受到許多醫療機構的邀請，針對CRM的觀念進行訓練，還包含進行TRM種子教師的訓練。

為增進飛航組員與一線作業人員工作溝通與協調，提升飛行安全，華航於2014年度實施CRM(組員資源管理)複訓，由飛航組員、醫護人員與飛航簽派人員進行Joint CRM 課程，除複習CRM 理論內容外，並以案例、情境為基礎進行團體研究與討論，以持續提升訓練效果。

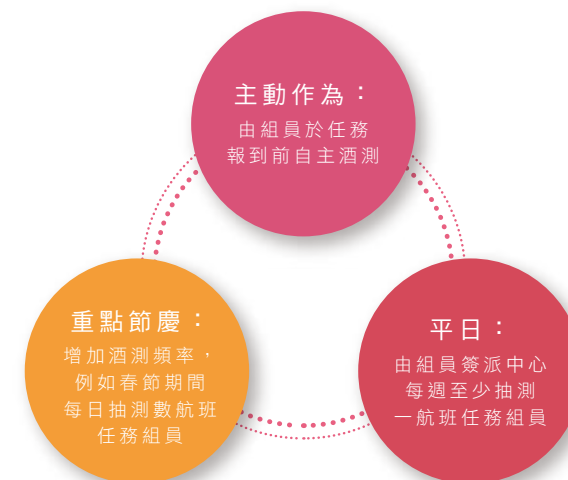
*組員資源管理-CRM，根據美國聯邦航空總署(FAA)定義：「組員資源管理可廣泛的定義為利用所有人員、資訊及裝備等資源以達到飛航安全與效率的目標」，透過機組員的整體配合，更進一步提升飛航安全。



5-4-7 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，同時必須衡量自身能力，確保於任務報到及執勤期間，不受酒精影響，並且華航採取至少每週一次隨機抽檢，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。



責任採購



Highlights



38,002,000元
2010-2014綠色採購總金額

華航以身作則，透過綠色採購，為地球盡一份心力。



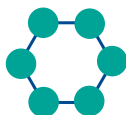
95.10%
當地採購家數比例

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



1st
訂定永續供應鏈管理政策並進行供應商永續性調查

台灣首家航空業發布永續供應鏈管理政策並進行供應鏈永續性調查



6家集團公司
安全管理專案針對組織面以及作業面展開全面性安全評估

以國際航協地面運行安全查核(IATA Safety Audit for Ground Operation, ISAGO)標準為基礎，針對集團各夥伴公司之作業進行安全評估與稽核標準，進一步提升集團安全管理體質。



超過 160 人次
供應商永續管理訓練

2013至2015年第一季辦理ISO 14001、ISO 50001及ISO 14064-1等環境、能源、溫室氣體管理系統系列課程及環保、永續發展課程，邀請子公司與協力廠商共同參訓，培育永續供應鏈種子。

6-1 華航價值鏈

航空業講求安全至上，需要許多符合國際飛安標準的認證，因此產業鏈具有相當高度的產業獨特性，因此華航為求能夠全方位經營，進而發揮集團綜效，華航建立了完整的航空服務網，截至2014年底華航集團已擁有35家轉投資事業，遍及航空、地勤服務、物流、航空貨運站、空廚、洗滌、資訊網路、觀光等事業，集中各方力量，提升整體服務鏈品質，並增加集團整體競爭力。



6-1-1 供應商管理

華航要求供應商於進行投標時，出具「投標聲明書」，規範供應商須符合利益迴避原則、防賄條列、誠信供應商等誠信與道德之要求外，同時要求供應商須遵守當地相關法規。



供應商教育訓練



供應商教育訓練

投標廠商聲明書

本廠商參加中華航空股份有限公司 招標採購 案之投標，茲聲明如下：

項次	聲明事項	是(打V)	否(打V)
一	本廠商之營業項目不符合公司法或商業登記法規定，無法於得標後作為簽約廠商，合法履行契約。		
二	本廠商或負責人係金融機構之拒絕往來戶，或最近一年內(以投標截止日往前推算)有金融機構違票紀錄或其他喪失重大債信情事者。		
三	本廠商或負責人與招標公司之主管/採購案之洽辦單位之主管/受委託辦理採購之法人或團體之負責人，有涉及本人、配偶、三親等以內血親或姻親，或同時共居親屬之利益之情形。		
四	本廠商或負責人係自招標公司離職之承辦、監辦採購人員，離職期間未屆滿三年，且離職前五年內係從事與本採購案相關之事務。		
五	本承辦專案管理之廠商負責人或合夥人是同時為規劃、設計、施工或供應廠商之負責人或合夥人。		
六	本承辦專案管理之廠商與規劃、設計、施工或供應廠商係同時為關係企業或同一其他廠商之關係企業。		
七	本採購案如係以選擇性招標或限制性招標辦理，或係以公開招標辦理但投標廠商未達3家之情形，本廠商之得標價款會有高於本廠商於同樣市場條件之相同工程、財物或勞務之最低價格之情形。		
八	本廠商已有或將有支付他人佣金、比例金、仲介費、後謝金或其他利益為條件，促成採購契約之簽訂之情形。		
九	本廠商、共同投標廠商或分包廠商是招標公司之拒絕往來廠商或分包廠商之廠商，【投標廠商應於投標當日遞送投標文件前向招標公司採購部門查詢自己(包括總公司及各分公司)、共同投標廠商、分包廠商是否為拒絕往來廠商】		

附 註	1. 第一項至第九項答「是」或未答者，不得參加投標；其投標者，不得作為決標對象；聲明書內容有誤者，不得作為決標對象。
	2. 本聲明書填妥後，附於投標文件遞送。
	投標廠商名稱： 投標廠商章及負責人簽： 日期：

表單編號：F-PG0229

版本：AA

6-1-2 永續供應鏈管理

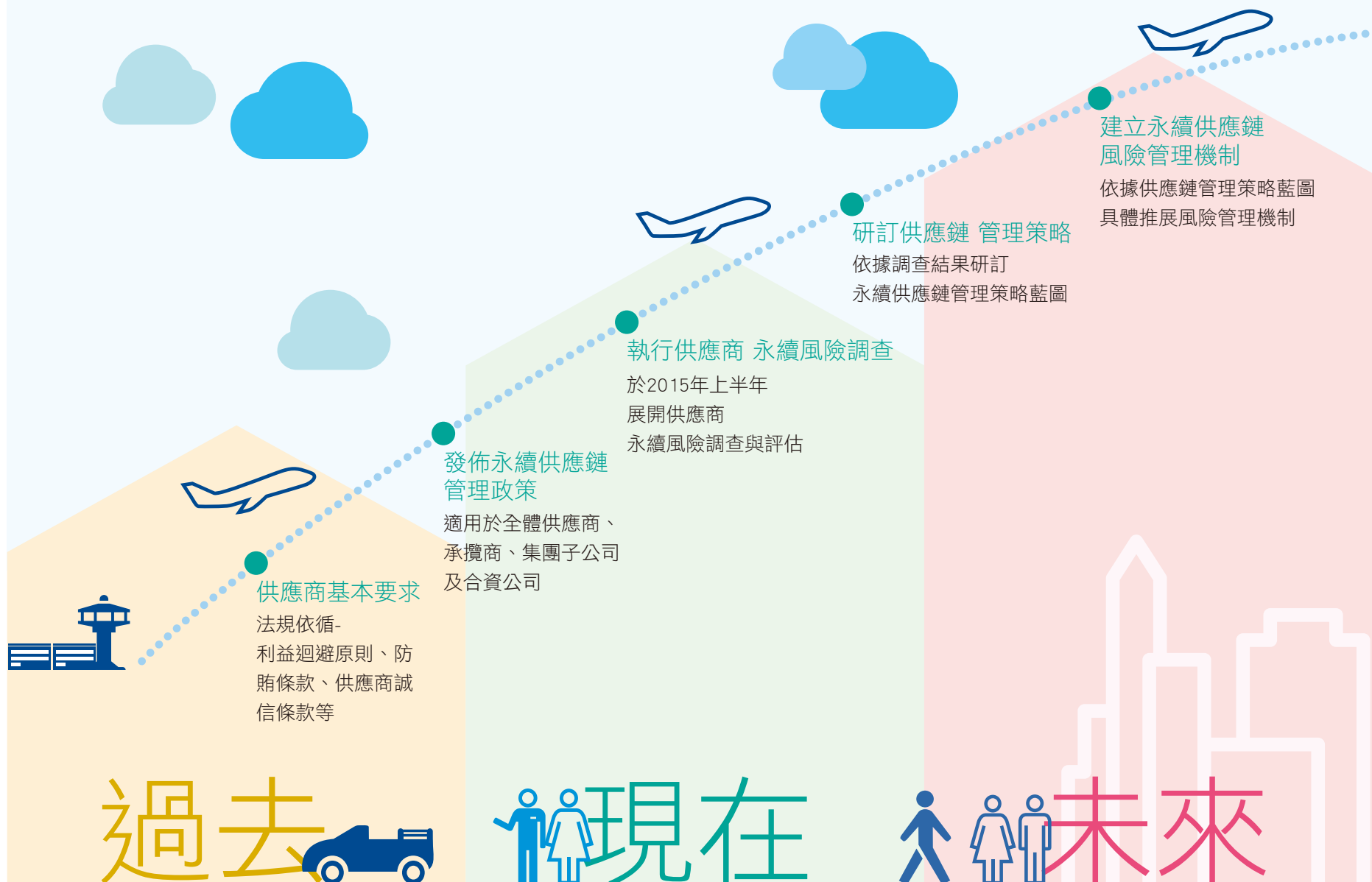
華航將供應商視為商業夥伴，攜手邁向永續，並且遵循華航企業永續使命-用行動支持夥伴，於2014年展開供應鏈永續管理，訂定「中華航空永續供應鏈管理政策」。內容適用於全體供應商、承攬商、集團子公司及合資公司，同時鼓勵供應商將永續發展思維落實至其日常管理與供應鏈管理中，共同善盡企業社會責任，期望華航能成為領頭羊的角色，從自身做起，並且取得供應商的支持與認同，落實永續供應鏈管理，發揮擴散效益，創造利益共享之成果。



至供應商作業現場進行查核



華航永續供應鏈管理進程



6-1-3 供應鏈永續性風險評估

在日常營運中，風險無所不在，而在供應鏈永續管理上，首先必須瞭解供應鏈所面臨之風險，因此華航於2015年展開供應鏈永續性風險評估。透過與外部專家的共同研析，參考各主要國際標準如GRI G4、CDP與DJSI供應鏈相關議題與相關國際規範，如國際勞工組織(International Labour Organization)、聯合國人權宣言(Universal Declaration of Human Rights)、全球盟約(Global Compact)等，將其主要精神與要求納入供應鏈永續性風險評估問卷的評估內容，問卷內容涵蓋經濟、環境與社會三大構面，於未來將同步考慮供應商之規模、所在地區與避險能力，以求完善永續供應鏈的管理機制。而問卷的展現方式，採取具層級性之選項以及開放性的題項，方便供應商循序漸進地填寫，同時兼顧中小型企業之權益。



6-1-4 建立供應商安全管理專案

為達成安全持續提升之目標，華航自2007年起建置安全管理系統(SMS)並持續落實執行各項安全管理作業。由於安全風險管理已邁入供應鏈管理思維階段，因此華航將安全管理作為擴及於華航集團之關係企業並進行整合，進一步提升供應鏈整體安全管理素質。初期以桃勤、台勤、華儲及華膳為主要推廣對象，並已陸續推廣至華夏及華潔

公司。

安全管理專案為先對集團之關係企業在安全組織及制度面進行全面評估，並於作業面導入風險管理及安全品保PCDA之品質循環管理思維，以期能夠透過循環管理之機制，將安全管理向上提升。在華航關係企業中，桃勤公司經由協助及輔導後，於2012年順利通過ISAGO*查核並取得認證，台勤

公司亦將於今年提出ISAGO認證申請並接受查核，集團中各關係企業持續導入E化安全管理系統及安全教育訓練，並透過聯合稽核及舉辦集團安全研討會議，更進一步提升集團安全管理之品質。

*ISAGO(IATA Safety Audit for Ground Operation)為國際航空運輸協會對地面服務代理公司之安全查核認證機制

全面評估

組織面

安全組織架構及人員配置
組織功能及人員工作職掌
安全管理人員資格及教育訓練

制度面

安全系統規劃及手冊程序(Plan)
安全管理及執行作為(Do)
自我督察機制及績效指標評量(Check)
安全改善及提升行動(Action)

作業面

導入E化安全管理系統

建置符合特性之E化安全管理系統
建立預測式風險E化管控機制

教育訓練

養成種子教官
建置安全管理教材

聯合稽核

以ISAGO內容為基礎進行稽核
以不同的觀察角度視野及安全文化產生互動交流，進而提升安全管理機制



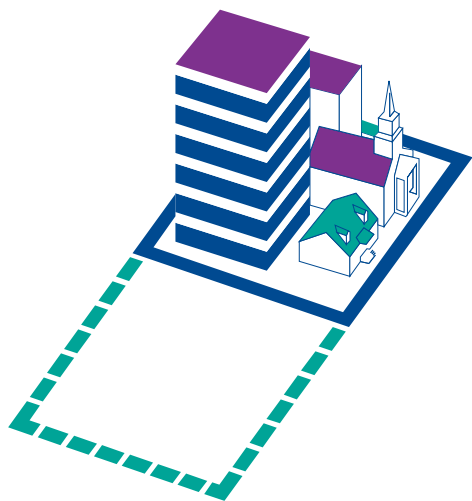
至供應商作業現場進行查核



2015.05.27地面安全及集團安全研討會，邀請民航局、IATA及中原大學教授、空中巴士等代表，就地面安全及集團安全管理實務進行交流及分享

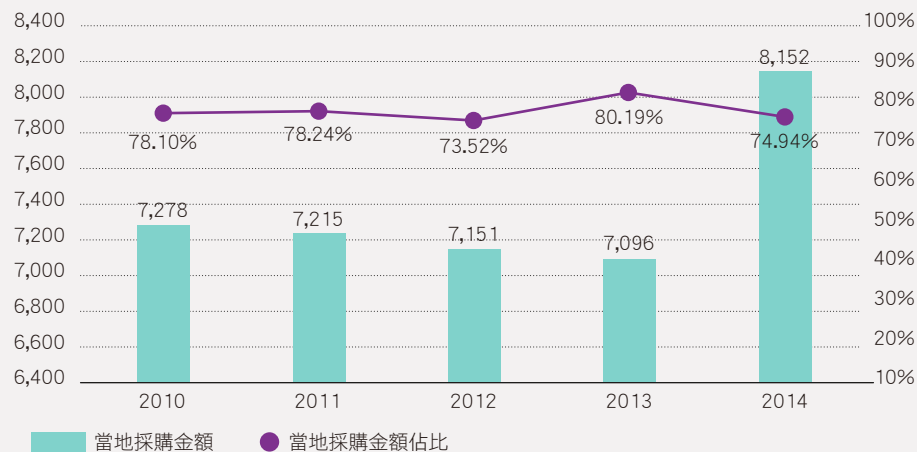
6-2 當地採購

華航為台灣最大的航空公司，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台灣的責任。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。



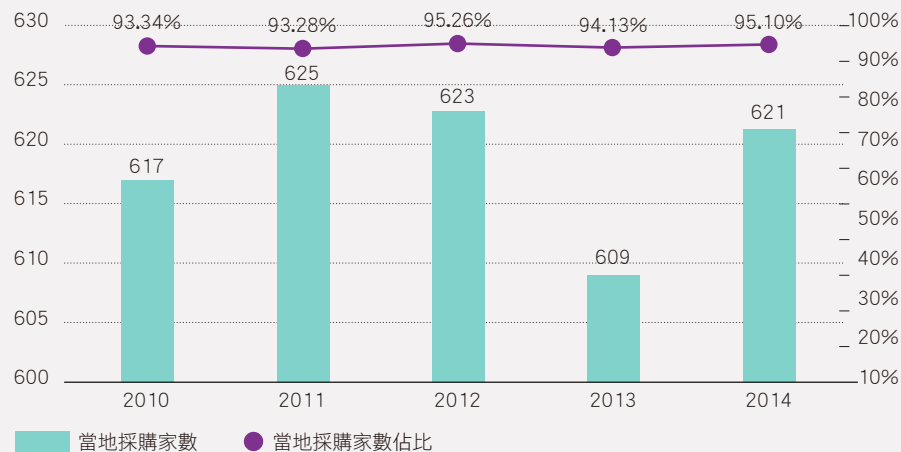
當地採購金額佔比

(萬元 / 新台幣)



當地採購家數佔比

(家數)



*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

*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

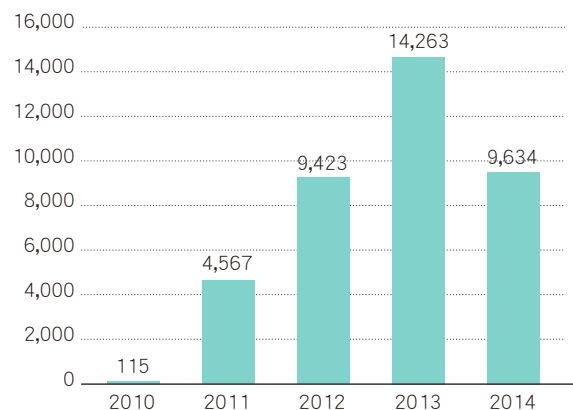
* 2010年資料，修護廠區僅包含車材零件、五金工具、安衛醫材、金屬鐵材、木材、清潔用品

6-3 綠色採購

為了使台灣的環境能夠永續發展，華航除了在自身的環境管理上努力，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台灣的環境盡一份心力，帶動更多綠色產業的發展。

綠色採購金額

(仟元 / 新台幣)



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。

6-4 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。

6-4-1 危險作業

華航將動火、局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。

項目	管理方式
承攬商評選	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。
訂約	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。
危害告知	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。
施工安全協調會議	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。
進廠管制	填妥「危害告知」及「施工安全協調會議」紀錄等相關文件影本，先送各地區職安單位備查，完成備查確認後，再依會客作業辦法申請換證入場手續。
施工安全檢查	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。



環境永續



Highlights

1st

揭露國際航線碳足跡

國內第一家引用ICAO與IATA碳足跡計算方法，揭露國際航線碳足跡之航空公司。

1st

中長期自願減量目標

優先國內同業宣布溫室氣體自願減量目標，2020年前平均每年提升1.5%用油效率，2020年達到零碳成長，2050年達到2005年排放量之50%。

1st

集團溫室氣體排放量盤查

國內第一家規劃集團溫室氣體排放量盤查之航空公司，協助供應商碳盤查輔導與節能減碳技術服務。

1st

能資源減量目標

國內第一家制訂年度能資源減量之航空公司。

1st

量化溫室氣體範疇三排放量

國內第一家啟動範疇三排放量量化計算的航空公司，公司委外辦理的員工通勤交通車輛排放量為4,616噸CO₂e。



500萬人次 旅客使用自助櫃臺

旅客使用自助報到櫃台的累計人次。

7-1 環境管理

7-1-1 環境政策與專責單位

自2007年起，華航制訂「環境暨能源管理理念」，落實環境保護工作及善盡社會責任，將「環保」列為經營核心元素，並於2011年設置環境部及環境委員會，由各主要營運部門組成5個環境管理委員會及1個碳管理專案小組，每季由總經理或其代理人檢討公司環境及能源管理績效，成為國內第一家成立環保專責單位的航空公司。2014年，華航成立企業永續委員會，並將原企業環境委員會納入為環境小組，提升環境管理之推動能量。

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。



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。



節約地球資源

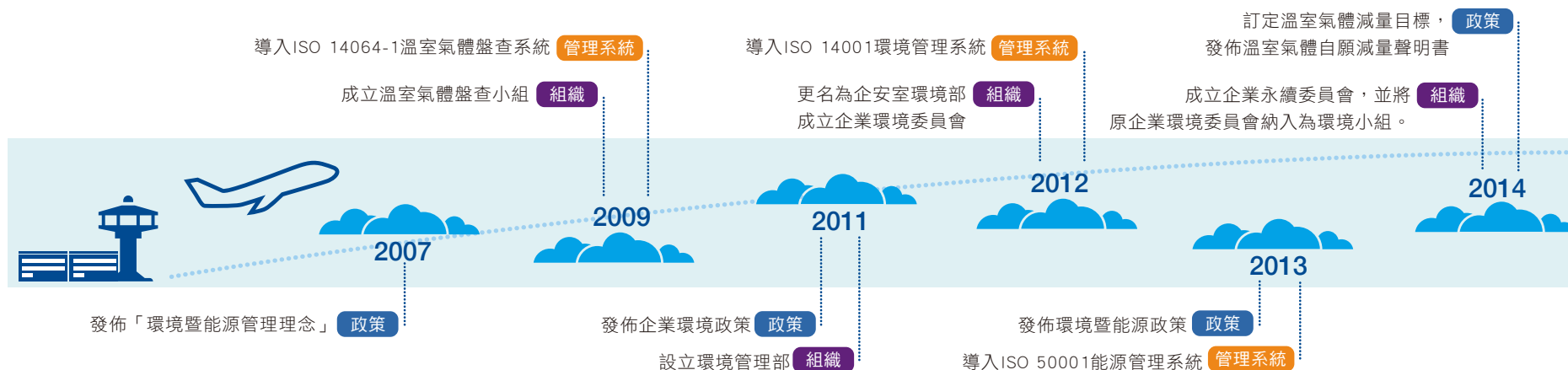
華航積極推行「3R」主張：Reduce(減量)、Reuse(重複使用)、Recycle(回收)，進行節油、節水、節電、推展無紙化服務等，減少資源浪費，同時降低溫室氣體排放量。



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。

華航推動環境管理重要里程碑





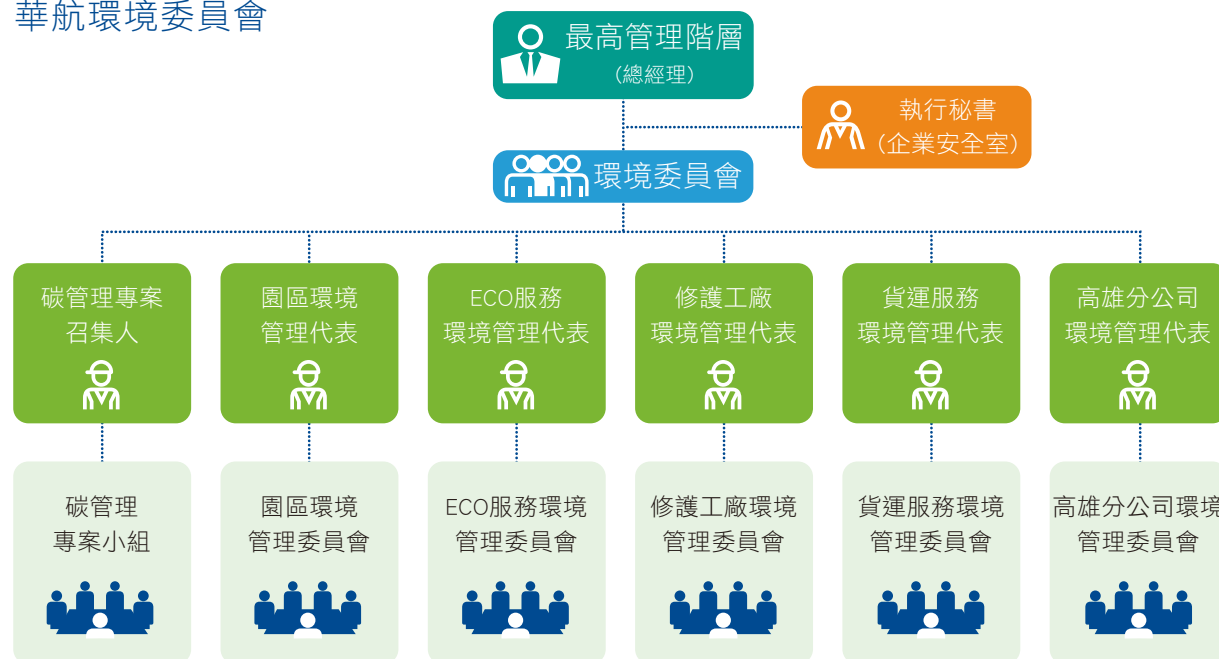
華航環境暨能源政策聲明

中華航空公司長久以來以「值得信賴，邁向卓越」之企業願景立足台灣，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

華航環境委員會



2015年環境效益改善目標



專案
72 件



減碳

11,892,982 公斤



節電

1,959,821 度



節紙

313,000 張



航機節油

3,438 公秉



節水

1,384 度



車輛節油

133 公秉

在環境委員會的管理機制中，華航依據企業環境管理手冊與環境管理內部稽核作業程序，定期執行稽核作業。由企安室環境部各員擔任主導稽核員；邀請環境管理委員會委派代表參與，以累積企業稽核能量。華航亦持續針對能資源績效提升，研擬多元改善方案。展望2015年，華航將繼續推動72項能資源提升方案，訂定削減11,892,982公斤CO₂e之目標。

華航2012-2014能資源提升專案與效益

	2012	2013	2014
航機節油 	節省 2,854公噸 減碳 8,990,658公斤 CO ₂ e	節省 2,081公噸 減碳 6,583,924公斤 CO ₂ e	節省 6,681公噸 減碳 21,138,926公斤 CO ₂ e
車輛節油-汽油 	節省 14,316公秉 減碳 33,803公斤 CO ₂ e	節省 10,733公秉 減碳 25,343公斤 CO ₂ e	節省 14,121公秉 減碳 33,343公斤 CO ₂ e
車輛節油-柴油 	節省 194公秉 減碳 505,142公斤 CO ₂ e	節省 123公秉 減碳 326,004公斤 CO ₂ e	節省 122公秉 減碳 324,043公斤 CO ₂ e
節電 	節省 2,023,868度 減碳 1,238,607公斤 CO ₂ e	節省 1,898,116度 減碳 1,009,798公斤 CO ₂ e	節省 1,919,512度 減碳 1,021,180公斤 CO ₂ e
節水 	節省 3,672度 減碳 709公斤 CO ₂ e	節省 8,210度 減碳 1,346公斤 CO ₂ e	節省 6,900度 減碳 1,132公斤 CO ₂ e
節紙 	節省 1,915,000張 減碳 6,488公斤 CO ₂ e	節省 497,174張 減碳 529公斤 CO ₂ e	節省 583,000張 減碳 621公斤 CO ₂ e
其他 	客貨運環保服務、環境教育、制定 環保SOP	客貨運環保服務、環境教育、制定 環保SOP 減碳 164公斤 CO ₂ e	環保服務與資訊平台、環境教育、節 約用紙、毒化物減量、貨櫃減重 減碳 563,836公斤 CO ₂ e



64 2012年能資源提升專案數
 10,773,958 (公斤 CO₂e/年)
 2012年總減碳量

57 2013年能資源提升專案數
 7,947,108 (公斤 CO₂e/年)
 2013年總減碳量

60 2014年能資源提升專案數
 23,083,079 (公斤 CO₂e/年)
 2014年總減碳量

7-1-2 環境與能源管理系統

為進一步建立系統化的環境管理制度，華航領先國內航空業於2012年導入ISO 14001環境管理系統建置，並且逐步於各部門與作業流程推動，提升環境改善績效；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，成為台灣首家、全球第二家同時通過ISO 14001與ISO 50001雙系統認證的航空公司。此外自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，並通過第三方驗證獲得最高等級之【合理保證等級】證書，顯示華航溫室氣體盤查與管理作業品質符合國際標準之水準。

2015年環境管理規劃



深化碳管理作業

- ✓ 完成溫室氣體盤查暨查證作業
- ✓ 完成2015年CDP氣候變遷專案問卷填報
- ✓ 執行碳減量效率監控
- ✓ 推動溫室氣體盤查管理資訊化作業
- ✓ 完成公司貨運航線碳足跡資料建置



健全環境管理作業系統

- ✓ 持續推動能資源節約KPI控管
- ✓ 完成ISO 14001及ISO 50001驗證作業
- ✓ 執行管理系統二級督察與績效評鑑
- ✓ 提報水資源管理作業評估
- ✓ 規劃環境管理系統資訊平台建置作業



建立供應鏈管理能量

- ✓ 提報標竿企業供應鏈永續管理做法
- ✓ 提報華航供應鏈永續管理策略
- ✓ 提報華航供應鏈管理評鑑工具
- ✓ 執行供應鏈環境管理資訊調查
- ✓ 推動關係企業碳管理教育訓練



推動員工環保永續意識

- ✓ 持續強化環境管理專業知能
- ✓ 辦理新生環境教育
- ✓ 參與外部環保評鑑
- ✓ 強化ECO服務與溝通
- ✓ 辦理環保月及CSR宣導活動
- ✓ 辦理外籍同仁及外站環境政策教育e-learning

華航通過環境管理相關系統

2009年



ISO 14064-1:2006

溫室氣體盤查系統

- ✓ 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、松山園區、高雄分公司

2012年



ISO 14001:2004

環境管理系統

- ✓ 飛機修護服務
- ✓ 航空相關行政業務
- ✓ 航空貨運服務

2013年



ISO 50001:2011

能源管理系統

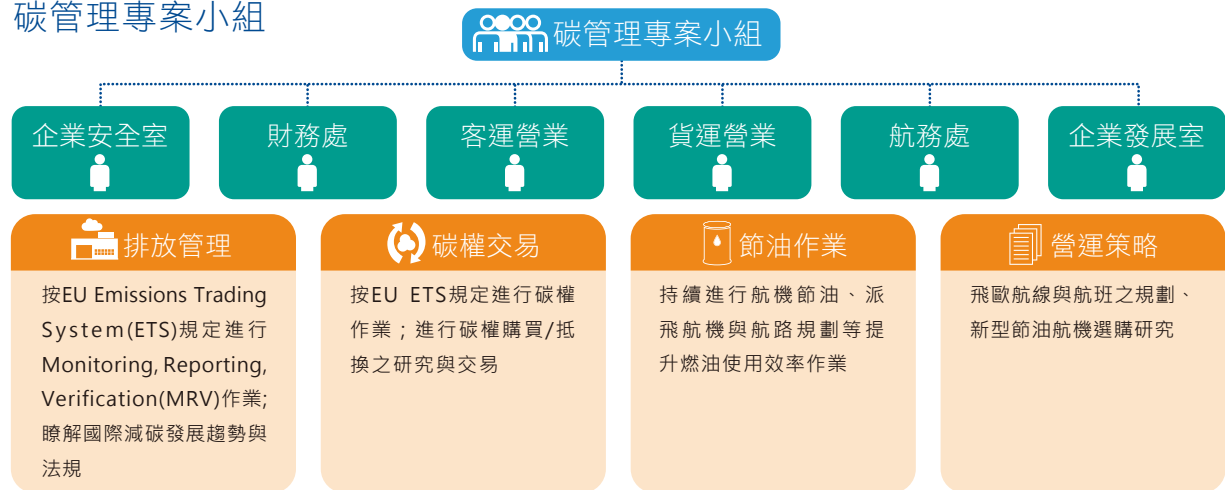
- ✓ 航機/發動機維護作業
- ✓ 飛航營運管理

7-2 氣候與能源管理

7-2-1 氣候治理與國際參與

近年來，許多科學研究逐步證實人類活動產生的溫室氣體是地球暖化與氣候變遷的關鍵，除了影響人類的的生活，也對華航在內的跨國性航空業產生營運上的衝擊。對內，華航成立碳管理專案小組，作為公司規劃氣候策略的治理組織；對外，華航積極參與國內外氣候變遷的相關組織與倡議，協助航空業研擬碳管理的相關制度，並且建立與國際資訊交流的平台。

碳管理專案小組



積極參與國內外氣候變遷組織與倡議

2013	2013	2013	2014	2014	2014	2014
 環保署-清潔發展與碳權經營策略聯盟	 亞太航協執行委員會	 國際航空運輸協會(IATA)貨運飛航碳足跡工作小組	 大氣層保護協會	 國際航空運輸協會(IATA)環境委員會	 國際民航組織(ICAO)	 交通部民用航空局(CAA)
倡議/活動 協助產業低碳化轉型、創造減碳機會、促進產業合作及兼顧企業永續責任。 華航因應做法 為環保署清碳聯盟之成員，積極與產官學界交流碳管理經驗與意見，協助掌握國際航空業碳管理趨勢，協助產業邁向低碳轉型，並且促進產業相互合作。	倡議/活動 掌握各國航空法規、提供會員資訊交流、產業發展與意見申訴。 華航因應做法 獲推選擔任亞太航協(AAPA)「執行委員會」委員，並於2014年擔任會議主席，參與討論航空燃油效率提升、生質燃油發展議題等，並提供資訊給國內主管機關。	倡議/活動 貨運飛航碳足跡工作小組(ACCF)研議航空運輸業碳足跡計算方法與資訊揭露原則。 華航因應做法 擔任IATA觀察員，實際參與與國際航空環保事務討論，並支援相關環境議題調查。	倡議/活動 推動台灣地區大氣層保護工作，包括臭氧層之保護、溫室效應之防制及空氣品質之改善等項目，並促進與國際交流。 華航因應做法 擔任理事之一，協助有關大氣層保護之政策及法規之制定，或修訂、推動大氣層保護相關之管制及學術研究、技術研發、輔導及服務。	倡議/活動 協助IATA執委會研擬全球航空業環境管理及永續發展政策及策略，監督並執行相關策略與方案。 華航因應做法 擔任IATA觀察員，實際參與國際航空環保事務討論，並支援相關環境議題調查。	倡議/活動 全球航空業溫室氣體市場機能管理機制(GMBM)規劃作業。 華航因應做法 擔任IATA代表團觀察員，積極參與ICAO周邊會議，蒐集會議談判資料並參與技術協商。相關資訊除做為內部分析作業外，亦分享與民航局主管單位，促進國內產業因應，並於2015年4月23-24日赴新加坡參加ICAO's Global Aviation Dialogues(GLADs)，進行分組研討。	倡議/活動 依據ICAO Basket of measures之建議方向，鼓勵並推動產業自願減量管理措施，推動「國籍航空公司推動溫室氣體自願減量」作業。 華航因應做法 整合「碳管理專案小組」作業資源，評估作業情境，研訂並發布「中華航空公司自願性減量作為聲明書」。

氣候變遷風險與機會

華航碳風險來源



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



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：排碳量是2005年50%



針對航空業製定「環管規範與文件」



於歐盟機場起降之民航班機已「納入碳排放交易」



在法國起降的運輸業者須「告知碳排放資訊」



華航碳風險策略

專責組織

- 成立企安室環境部
- 成立碳管理工作小組，並下設航機用油小組
- 成立企業永續發展委員會之環境小組

管理系統

- 導入環境管理系統-ISO 14001
- 導入能源管理系統-ISO 50001
- 規劃集團溫室氣體管理策略
- 落實系統面之自我稽核

飛航節油/地面節油

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

溫室氣體/碳足跡計算

- 計算飛機餐點與旅客飛行服務碳足跡排放量
- 計算國際航線碳足跡排放量
- 持續提升ISO 14064-1溫室氣體盤查之管理品質

環保機隊

- 引進B777-300與A350-900新世代節能機隊

報告書

- 發行CSR報告書

企業永續網

- 定期於公司企業永續網揭露節能減碳做法

碳揭露專案

- 持續參與CDP，每年主動回應氣候變遷專案問卷

外部倡議

- 持續參與太平洋溫室效應氣體觀測計畫(PGGM)
- 持續參與環保署-清潔發展與碳權經營策略聯盟
- 持續參與工研院測試電動車計畫
- 參加中華民國大氣層保護協會

國際環保對話

- 持續參與亞太航協(AAPA)環保對話
- 協助IATA飛航碳足跡(ACCF)工作小組，制訂並發佈RP1678指引
- 持續參與ICAO GMBM周邊會議

溫室氣體盤查與減量

華航主要溫室氣體排放源為飛航用油，其比例高達99.7%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面向上，將飛航用油與地面作業的電力使用之能源管理列為重點項目之一，持續朝向低碳營運航空公司之路邁進。自2012年起每年訂立節能減碳作業目標，將能資源使用列入例行KPI控管檢核，每季召開環境委員會由總經理或其委派之資深副總經理督導執行進度與成效。2014年以委外辦理的員工通勤交通車輛為對象，首次盤查範疇三之排放量為4,616噸CO₂e。

華航已連續四年受邀參與CDP碳揭露作業，為國內

唯一進行CDP填報評選作業的運輸服務企業。另外，為落實國際航空運輸協會(IATA)三階段目標與響應我國國家溫室氣體減量規劃，華航於2014年10月宣布溫室氣體自願減量目標。

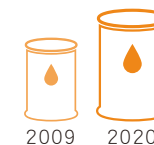
此外，華航進一步依據國際民航組織(ICAO)與國際航空運輸協會(IATA)所提出的飛航碳足跡計算方法，計算提供每位旅客飛行服務所產生的碳足跡，並於[華航企業永續網](#)揭露公司主要航線碳足跡資料計算，提供每位旅客飛行服務所產生的碳足跡，以期讓公司同仁及華航旅客瞭解空中旅程可能對環境的影響，進而共同重視環境保護、珍惜資源愛護地球。

華航三階段減碳目標

用油效率

1.5%

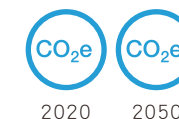
2009年至2020年前
平均每年提升用油效率



碳排放成長

0

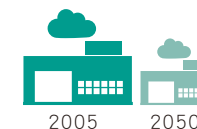
2020年起零碳成長(CNG)



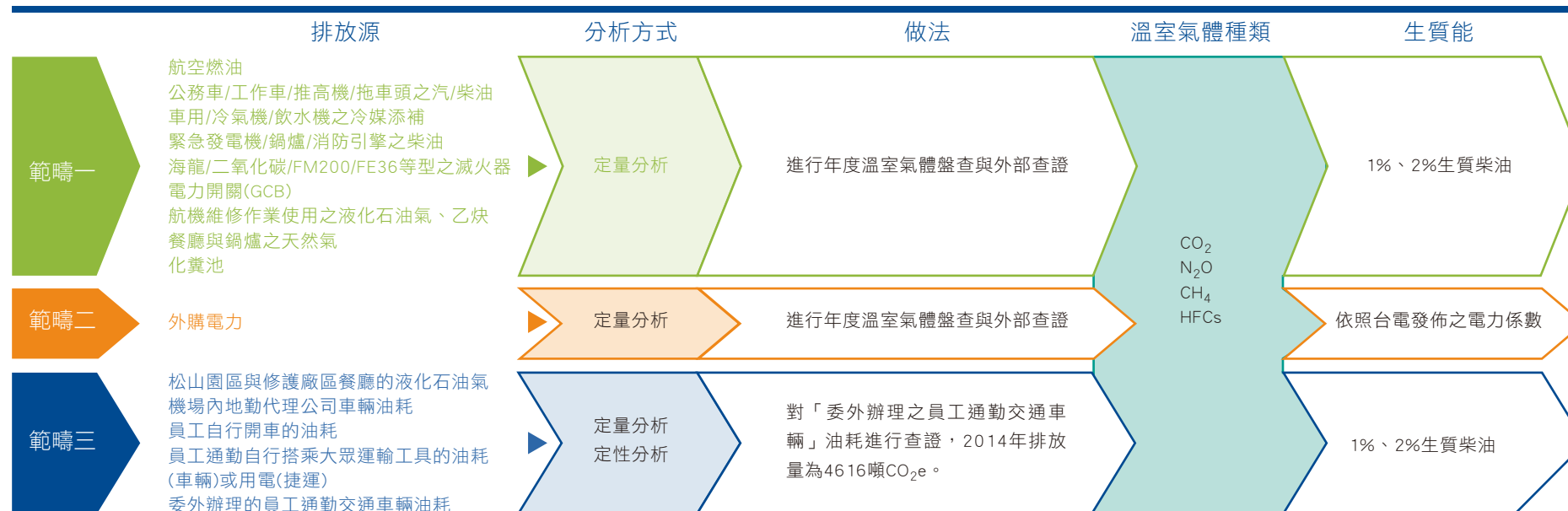
減碳量

50%

2050年碳排放量
減至2005年的50%

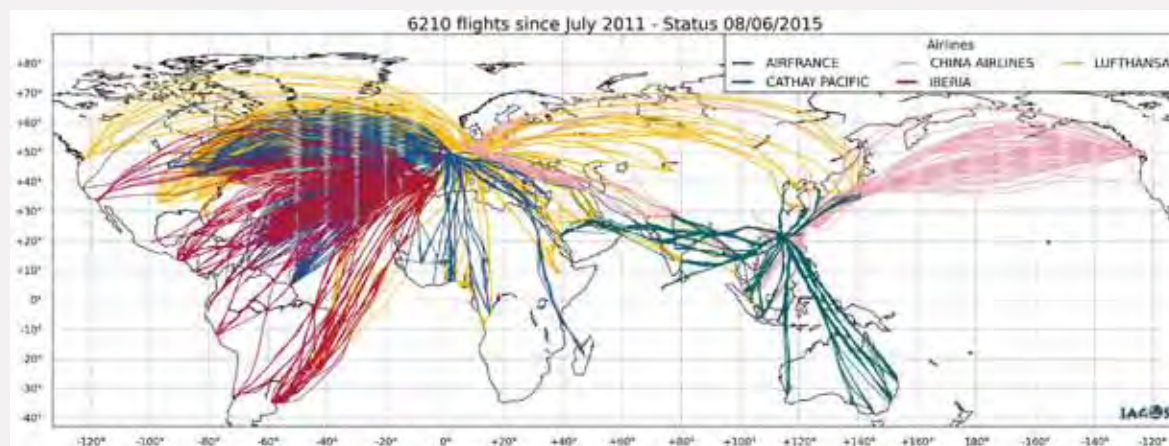


華航溫室氣體主要排放源



太平洋溫室效應氣體觀測計畫

IAGOS計畫航機飛行圖



圖中粉紅色的航線，乃為華航編號B-18806空中巴士A340-300型航機搭載IAGOS全球觀測儀器系統(In-service Aircraft for a Global Observing System)協助蒐集高空氣體的區域，飛航範圍涵蓋太平洋與歐亞地區。



華航貢獻

華航參與由國立中央大學主導、行政院環保署支持的「太平洋溫室效應氣體觀測(PGGM)」計畫，在編號B-18806的空中巴士A340-300型航機上搭載歐洲研究組織提供之IAGOS全球觀測儀器，於2012年6月26日正式啟航，為全球第一架跨太平洋IAGOS載具，於飛行過程中同步執行太平洋高空大氣之觀測與科學數據蒐集工作，協助全球科學家揭開太平洋高空大氣變化之神秘面紗。



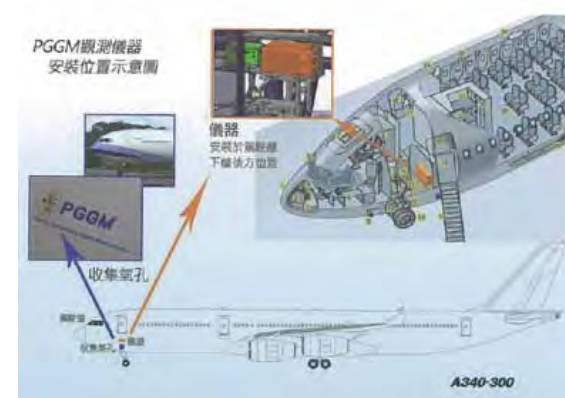
數據蒐集

華航於飛機電子艙內安裝IAGOS(In-service Aircraft for a Global Observing System)儀器系統，藉由伸出機身的採樣口，每一航程均可蒐集高空氣體資料，觀測水汽、臭氧、一氧化碳、氮氧化物等數據，飛機降落後以自動衛星通訊模式傳輸至歐洲研究中心。自2012年首航截至2014年底，共投入1,505個航次，其中有182個航次屬於跨太平洋航次(台北-溫哥華來回)，於飛航中匯集的大氣資料，協助全球科學單位運用在全球暖化與氣候變遷的研究，並提高臺灣科研成果國際曝光度。



環保教育

於編號B-18806的A340-300客機兩側貼有「The Official Airline for Climate Monitoring」字樣，並彩繪空服員擁抱地球的形象，呼籲齊心協力做環保愛地球。



PGGM儀器安裝位置示意圖



PGGM儀器安裝



PGGM彩繪機起飛

7-2-2 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，從飛行計畫、飛航操作、航機維護、流程管控、航機減重等方向進行用油效率的提昇。2014年度進行最適航路、備降站選擇最佳化、落地後關閉1~2具發動機滑行等逾34項飛航節油專案，較於2013年，已大幅減少6,681噸燃油使用，同步減少21,139噸CO₂e排放。

YouTube 華航飛航節油措施



777-300ER最大起飛重量減少11%，產生的二氧化碳減少22%，更省油(相較其他類似機種)。



2014 飛航節油措施

飛行計畫	引進節能客機	引進3架B777-300ER替換B744班機，可減少20%用油量；未來將再購入新型節能客機A350-900。
	最適航線	定期檢視飛行航路，選擇最佳飛行航路，提昇飛行效率。
	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。
	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。
	航機重心最佳化	確實計劃航機最佳重心位置，載重平衡，可提升燃油效率。
飛航操作	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。
	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，落地後使用怠速反推力，關閉一、兩具發動機滑進。持續提升起飛到降落飛行的計畫準確度、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。
	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。
	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。
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。
航機減重	航機加水量	依航路特性及搭機旅客人數，彈性調整機上用水裝載量，飛機減負以節約航油消耗。
	資訊科技	已採用iPad作為電子飛航手冊(Electronic Flight Bag, EFB)取代過往厚重的紙本。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，並能更有效進行各項航程檢視，減少紙張使用，減少航機載重，達省油減碳之目的。
	輕量餐車 輕型貨櫃	引進超輕量餐車。 將越洋航機客艙餐車(20.5kg)更換為超輕型餐車(17kg)，每航班可節省100公斤；並改用減重7%的餐具(9g)，以越洋747班機供應兩道餐推估，每航班可節省33公斤餐具重量。

21,139 噸(9.103 GJ)



飛航用油節省量

1,919,512 度



地面作業電力節省量

136 公秉(0.068 GJ)



地面作業車輛節油量

22,517 噸CO₂e



飛航用油、地面作業電力
與車輛用油減碳量

地面作業節能

華航分別從空調、照明與車輛用油三大面向以落實節能減碳，同時響應政府節能減碳政策。為系統化推動各項節能管理措施，於2013年率先國內同業導入ISO 50001能源管理系統。透過各項節電措施，2014年總計達成近192萬度之節電量，減少超過1,021噸CO₂e之溫室氣體排放。其中，華航園區在2014年之每年單位樓地板面積耗電量(Energy Use Intensity, EUI)，為149.9 kWh/m²·yr，相較於經濟部能源局所公告我國辦公大樓之參考平均值為186.2 kWh/m²·yr，提升率達19.5%。華航於修護園區之各式車輛中，已有近100部油動系統之車輛替換為電動系統，再配合車輛調度最佳化等多項措施，總計2014年華航已達成逾136公秉之節油量，減少357噸CO₂e之溫室氣體排放。



2014地面作業電力節省措施



空調節能

- ✔ 飛行模擬機機房空調溫度最佳化
- ✔ 冰水機冷卻水泵增設變頻器
- ✔ 華航園區增設獨立空調替代大型空調系統供應下班時段，年省電約70.3萬度
- ✔ 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
- ✔ 配合節能宣導，調整空調系統啟停時間，辦公場所保持在攝氏26度以上為目標調整
- ✔ 電訊機房備用分離式空調計畫改裝變頻式較為省電空調
- ✔ 空調出回風平衡調整、加裝循環風扇、調高室內溫度，採用變頻式冰主機與變頻分離式冷氣
- ✔ 冬季空調供應時段與開關機時程精調優化



照明節能

- ✔ 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
- ✔ 辦公室更換高效率燈具，二機廠區1,001盞T8燈具換為T5燈具，持續性節能措施年省電216,877度
- ✔ 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
- ✔ 修護廠區修護作業燈具以1,000W水銀燈換為320W-LED燈具
- ✔ 新租辦公室採用高節能LED燈具
- ✔ 外牆250W水銀燈改為60W LED燈



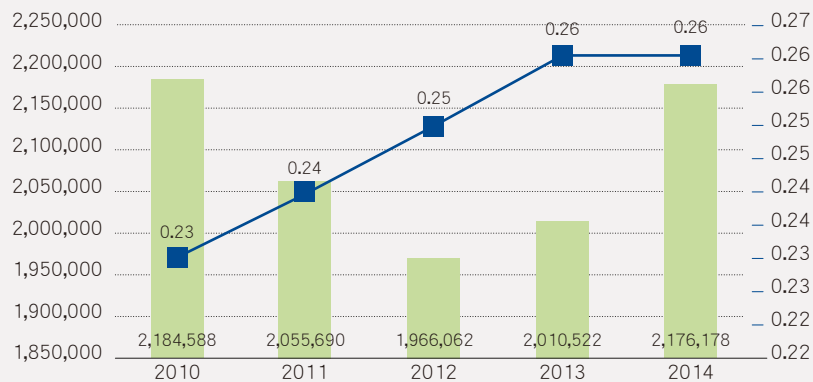
車輛節油

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

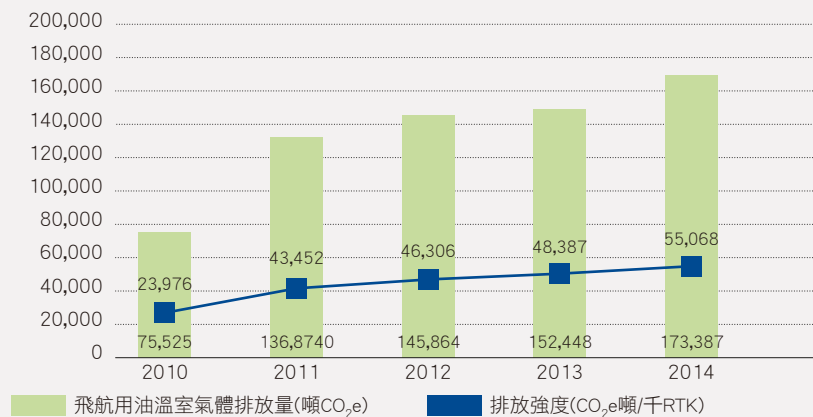
區域名稱		2013年度EUI值(kWh/m ² ·yr)	2014年度EUI值(kWh/m ² ·yr)
 園區	華航園區	164.2	149.9
	台北分公司	111.5	109.1
	松山園區	96.9	88.8
 修護廠區	二機棚廠	158.8	153.7
	三機棚廠	177.3	172.9
	發修工廠	116.9	110.6
 高雄分公司	辦公室	91.6	85.3

能源與氣候績效全貌

飛航用油使用量



飛航用油累積節省量與累積減碳量



註1：數據計算範圍為華航100%的飛航用油(2014年華信飛航用油量僅為277,141噸)

註2：飛航用油使用量數據查證單位，BSI(2010-2013)、DNV(2014)

註3：飛航用油使用密集度 = 飛航用油量/總酬載重量延噸公里

註4：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)

註5：油品換算密度值(噸)=3.78541(公升)X0.8/1000

地面作業電力節省

	2012	2013	2014
地面作業電力使用量(千度)	43,603	42,363	40,002
地面作業節電量(千度)	2024	1898	1920

註1：電力使用量計算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司、松山園區、台北分公司

註2：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

註3：節電量估算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司

地面車輛用油量節省

	2012	2013	2014
地面車輛用油量(公秉)	1,549(0.773 GJ)	1,479(0.738 GJ)	1,145(0.571 GJ)
地面車輛節油量(公秉)	209(0.104 GJ)	134(0.067 GJ)	136(0.068 GJ)

註1：車輛用油使用量計算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司、松山園區、台北分公司

註2：2012-2014年用油量項目，包括汽油、98%/99%/100%柴油、2%生質柴油

飛航用油使用量

	2012	2013	2014
客機用油量(噸)	1,307(0.563 GJ)	1,367(0.589 GJ)	1,388(0.598 GJ)
貨機用油量(噸)	692(0.298 GJ)	703(0.303 GJ)	781(0.336 GJ)

註1：飛航用油使用量數據查證單位，BSI(2010-2013)、DNV(2014)

註2：油品換算密度值(噸)=3.78541(公升)X0.8/1000

註3：客貨機用油量不含華信E90飛機用油量(但包含華航飛機租借華信航空使用之油量)。



地面作業減碳量

	2012	2013	2014
地面作業節電之減碳量(噸CO ₂ e)	1,239	1,010	1,021
地面作業車輛節油之減碳量(噸CO ₂ e)	537	351	357

註1：地面作業節電之減碳量估算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司(只有2012年節電數據)

註2：車輛節油之減碳量計算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司、松山園區、台北分公司

SO_x與NO_x排放量

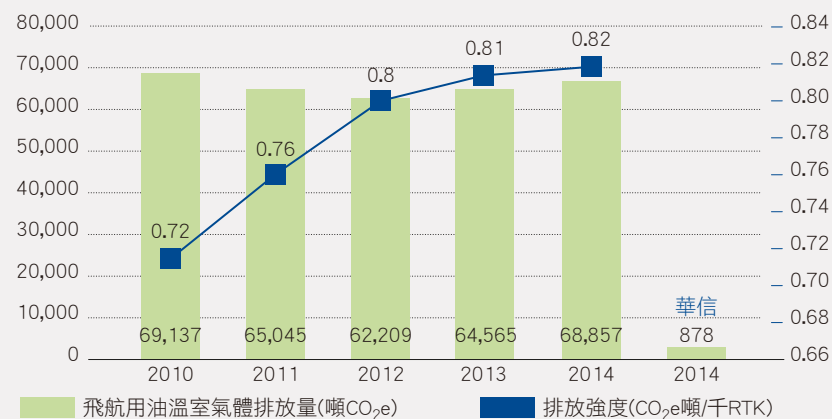
	2012	2013	2014	2014(華信)
SO _x (噸)	58.388	67.184	72.502	1,145(0.571 GJ)
NO _x (噸)	608.652	700.343	755.783	136(0.068 GJ)

SO_x：運用美國環保署之方法學「年度總排放量=航班起飛次數*0.000891」，其中0.000891為排放係數(Tons/LTO)。

NO_x：運用美國環保署之方法學「年度總排放量=航班起飛次數*0.009288」，其中0.009288為排放係數(Tons/LTO)。

LTO：The Landing/Take-off(飛航架次)

飛航用油溫室氣體排放量



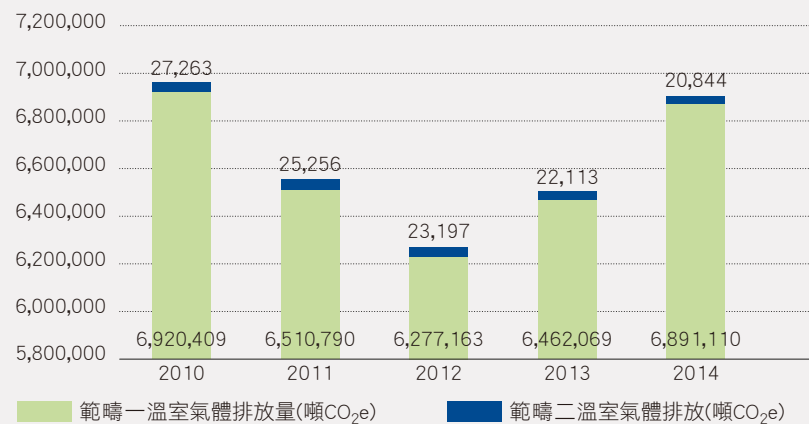
註1：數據計算範圍為華航與華信100%的飛航用油

註2：溫室氣體排放量查證單位BSI(2010-2013)、DNV(2014)

註3：排放強度(噸CO₂e/千RTK)=溫室氣體排放量 / 總酬載重量延噸公里

註4：總酬載重量延噸公里(Revenue Ton Kilometers, RTK)=客機與貨機總酬載重量(噸)×飛行距離(公里)

範疇一與二溫室氣體排放量



註1：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

註2：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

註3：華航園區盤查數據從2010年3月26日起開始計算

7-3 ECO服務

華航針對臺灣及大中華地區提出「ECO服務」概念的品牌形象，更以「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。此「ECO服務」榮獲了2014年亞洲生產力組織(APO)「EPIF 2014 國際綠色典範獎」之「綠色典範服務」獎項，並成為國際綠色產品展(EPIF)參展商。華航亦配合新機隊引進，啟動「Next Generation新世代計劃」，將航機減重、減廢、永續使用等概念與時尚結合至新世代服務軟硬體之設計概念。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。

3,163,414人次

2014年統計旅客使用自助報到櫃台人次



120,884次

2014年統計旅客下載APP-CI Mobile總次數



129,064人次

2014年統計使用APP預辦登機旅客數人次



69,970筆

2014年統計貨運作業採用無紙化的數量



7-3-1 線上服務

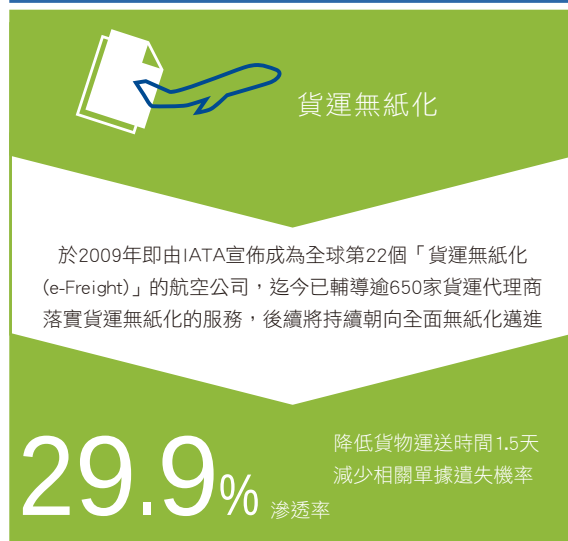
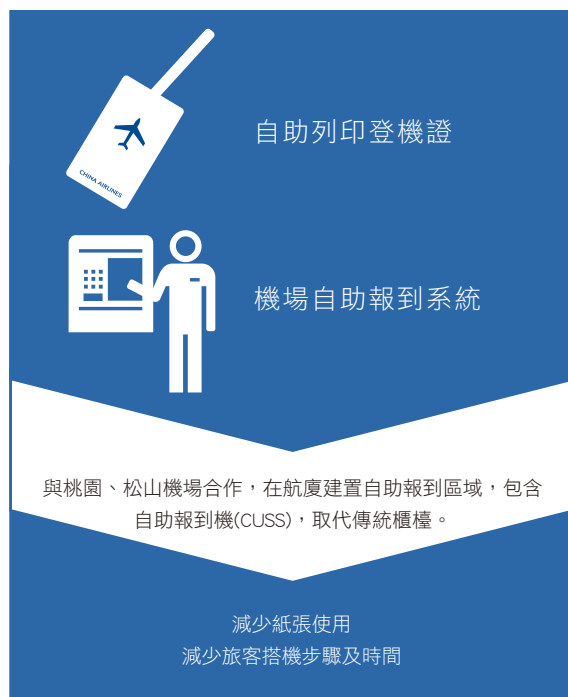
為了因應行動上網的便利性與即時性，華航自2012年特別製作「中華航空CI Mobile」APP，提供11個完整的服務功能，提升顧客的使用便利性。旅客可透過智慧手機操作《中華航空CI Mobile》或進入《中華航空官網》，完成線上訂位、購票、報到及選位，行動化購票預辦登機與查詢航班動態等節省旅客時間，並且採用電子登機證減少實體登機證印製達到節能減碳效益，也進一步提高顧客滿意度。統計2014年使用APP預辦登機旅客數為129,064人次，相較於2013年成長近120%，顯現越來越多旅客樂於使用華航便捷的ECO服務。

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。華航引進新一代以旅客為導向之訂位/開票/離場核心功能營運系統。

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



7-3-2 機場服務



7-3-3 貴賓室服務

繼與工研院於2012年合作推動機上餐點碳足跡標示後，華航於2013年更進一步推動貴賓室熱門餐點碳足跡標示，使旅客在享用美食的同時，同步瞭解製造餐點之環境成本，進而提升旅客環保意識，珍惜資源愛護地球。展望2015年華航規劃將擴大計算機上用品碳足跡資訊，擴大揭露範圍。



貴賓室櫃台



貴賓室休息區



貴賓室餐飲區之碳足跡標示



貴賓室餐飲區之碳足跡標示

7-3-4 機上服務

在地食材

華航致力於提供最佳品質服務給所有的旅客，讓旅客能夠吃的美味、健康又安全。此外，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，同時希望能夠透過華航的機上餐點，將藉由臺灣的美食傳遞到世界，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。身為臺灣航空業的領導者，華航為落實環境作為，於食材選用上，以本地食材為優先採用，一方面支持臺灣農業，促進在地經濟發展，提高農民的收益，同時降低食材運送的旅程，進而提高食材的新鮮度，降低食材運送的碳足跡，將美食提升至環境永續層級。2014年除與台北國賓大飯店合作，推出多道經典年菜；更以阿里山為意象發想，製作限定版甜點方塊酥。

YouTube 華航美食饗宴



2014-至今 台北國賓大飯店

頭等艙及商務艙的年菜及中式菜色特別與台北國賓大飯店合作，於農曆年節期間推出以多道經典年菜，如頭等艙提供雲林黑蒜頭所燉煮之的「黑鑽原盅佛跳牆」。並於4月1日起在大陸、日本等部分航線供應國賓飯店經典佳餚。



2014-至今 老楊方塊酥

嘉義市名產老楊方塊酥特別為華航製作的限定版甜點方塊酥，依「123·到臺灣·臺灣有座阿里山」，以臺灣名聞遐邇的景點阿里山為意象發想，將甜鹹香口感搭配白巧克力，變化成阿里山最具代表性的日出、雲海、神木等風景，讓旅客食用時兼可領略阿里山美麗的風景。



環保文創商品

華航將環保思維融入空中用品。於2013年結合文創概念，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，亦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。為持續減低機上服務帶來之環境負荷，華航更於2014年提供輕量攜帶式耳機，於提供旅客享受機上娛樂與服務的同時，兼顧安全、環保及舒適考量。

2014新產品



節油輕量攜帶式耳機

推行環保意識



繼推行環保微電影後，每月挑選機上多部隨選播放環保主題短片與電影，每季至少推出6部ECO主題影片，全年共選24部環保相關影片。



華航於2013年製作環保微電影「《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，提升旅客環保意識，攜手旅客一同實踐環保的行動。



華航於每年6-10月推出創新「關窗降溫」措施，與旅客共同落實節能減碳之環保概念。此項措施可讓客艙溫度降低約3-4度，減少地面空調需求，亦降低油耗。



每月介紹E化功能，宣導無紙化服務。於2014年3月份刊登「華航成功獲頒環保能源管理國際雙驗證雜誌用紙：FSC C102049」、4月份「華航邀您品嚐在地食材機上佳餚」、7月份「華航涼夏行動展開節能減碳做環保」。



7-4 綠色環保營運

7-4-1 廢棄物管理

華航廢棄物管理的三大原則：減量(Reduce)、重複利用(Reuse)、循環再造(Recycle)，以100%廢棄物資源化為目標，逐年提高廢棄物再利用比率，包含廢航空用油、廢潤滑油、廢金屬、廢溶劑、廢木柴棧板、廢塑膠、廢紙類、廢電線電纜、廢照明光源、廚餘等，以降低廢棄物對環境負荷。華航持續改善航空作業廢棄物管理，確實落實廢棄物分類與合適處理。而華航園區辦公室區域，包括貨運服務及辦公室作業之資源回收，皆納入ISO 14001系統化管理範圍。此外，為有效減少廢棄物量，華航修護工廠亦嚴格推行廢棄物資源回收，讓資源能夠有效地循環再利用，減輕垃圾處理設施負擔，降低環境成本。



地面作業廢棄物管理

華航服務流程中之廢棄物管理更延伸至航站地勤作業。2014年華航於臺灣地區航站(桃園、松山、高雄)等貴賓室處，共回收廢鐵鋁罐14,278公斤，廢紙47,261公斤，徹底落實廢棄物回收，讓資源有效利用並降低環境負荷。

 修護廠區	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。
	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。
	降低化學品使用	為達減毒減廢目的，電鍍藥水(氰化鈉)使用量減量5%。
	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。
	客艙座椅再利用	下線客艙座椅捐贈社區教育機構，作情境教學等用途，延長物命。
	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。比較基準為2013年紙箱月平均購買200個，2014年每月平均減少購買10個。
	節紙	源頭控管修機清潔用紙，全年節省修機清潔用紙475盒，節省費用131,944元。
 貨運服務及 辦公室作業	減少包材	貨運作業之綁帶(Tie-down)及木棧板(Skid)進行回收使用。 每月廢紙箱及機上過期雜誌等紙類廢棄物售交資源回收商，減少貨運服務之紙箱使用量。
	節紙	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。
	回收雜誌	機上過期雜誌統一收集後送至園區員工餐廳文化跳蚤市場中，讓同仁挑選，並自行投入金額，使雜誌再次被閱讀，增加其利用價值；相關金額作為員工福利用途。
 航站作業	資源回收	針對地勤作業進行資源回收。

航空作業廢棄物管理

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(塑膠類、鐵鋁類、玻璃類、紙類等)三大類，依據各類廢棄物屬性，華航委託合格廠商進行清運與處理。依循國家檢疫法規規範將飛機航行產生的廚餘全數銷毀，後委託合格公司清運處理。不可回收品項則進行焚化處理；可回收資源，則是先由機組人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。機上過期雜誌，則提供給員工認捐，進一步傳遞知識的物命。

142,612公斤

2014年華航桃園機場紙類資源回收



23,064公斤

2014年華航桃園機場鐵鋁類資源回收



4,189公斤

2014年華航桃園機場塑膠類資源回收



101公斤

2014年華航桃園機場玻璃類資源回收



臺灣地區航站資源回收統計

項目(公斤)	2013註1	2014註2
 紙類	23,615	47,261
 鐵類	5,151	143
 鋁類	6,233	7,139
 塑膠類	18,427	4,712
 玻璃類	101	2,284
 其他類註3	12,757	20,573

註1：桃園航站

註2：桃園、松山、高雄航站

註3：包括廢塑膠、廢玻璃、輪胎、保麗龍類、電子電器類、家具類、電池類、照明光源類、油類、廚餘等等之總和。



修護廠區廢棄物暫存區



修護廠區廢棄物暫存區

廢棄物處理方式與產出量

項目(公斤)	處理方式	2010	2011	2012	2013	2014
 生活廢棄物	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)	98,930	82,945	113,450	204,745	387,948
 有害事業廢棄物	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)	9,741	21,100	19,070	18,398	17,673
 含鎘電池	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	4,197	1,191	1,717	1,328	1,110

註1：2010-2013年統計數據來源為修護園區

註2：華航園區、松訓區、台北分公司為一般辦公室作業，無產出有害事業廢棄物，該等地區已於2013年6月開始納入生活廢棄物數量。

7-4-2 水資源管理

水資源節省

華航依循「開源」及「節流」兩大方向，持續節省用水。藉由各項節水措施，總計2014年華航已達成逾6,900度之節水量。依照臺灣自來水公司資料，2013年臺灣每人每日生活用水量為0.259度換算，華航總節水量可供應約26,641人每天之用水量。

You Tube 節水推廣影片



修護廠區第一廢水處理廠



修護廠區第二廢水處理廠

用水與廢水回收

	2012	2013	2014
水使用量(度)	163,068	157,773	149,517
廢水回收量(噸)	3,672	8,210	6,900
減碳量(公斤)	709	1,346	1,132

註1：水使用量統計數據包括華航園區、修護廠區、松山園區

註2：2012減碳量＝節水量(廢水回收量) $\times$ 0.193 Kg CO₂e(減碳量/每節省一度水，臺灣自來水公司數據)

註3：2013/2014減碳量＝節水量(廢水回收量) $\times$ 0.164 Kg CO₂e(減碳量/每節省一度水，臺灣自來水公司數據)

註4：廢水回收量計算主要為修護廠區

範圍	做法	水資源再利用/設備
 華航園區	園區建置雨水回收系統 中央飲水系統廢水導入回收系統	回收水槽容量1,050噸供應建築「沖刷馬桶、小便斗」及「庭園植栽澆灌用水」使用用於洗車、澆花木及景觀池等
	泳池水位調整最佳化	維持泳池水量管理與作業品質，水位滿溢調整由每天調至每週二天
 修護廠區 機棚廠	廢水回收再利用 航機清洗廢水回收再利用	二機棚廠洗車機廢水回收再利用；二機餐廳旁景觀池巡環水活化再利用及週邊花園澆花木使用回收廢水，景觀池循環活化水源，以廢水廠排放水替代自來水使用，並提供景觀池週邊花園澆花木、清洗餐廳與行政大樓地板等使用。合計全年省水1,290度，全年廢水場廢水回收再利用1,527度。
 所有廠區與 辦公大樓	採用省水標章產品 採用節水設備 檢討並降低大樓外牆清洗頻率 設定年度減量目標	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。較一般設備節省15%-20%用水、園區景觀水池配管使用雨水、園區檢討並降低大樓外牆清洗頻率節約用水等。華航亦於每年設定年度節水目標，例如華航園區前3年已減量28%之耗水，2015年更持續訂定減量2%之目標。

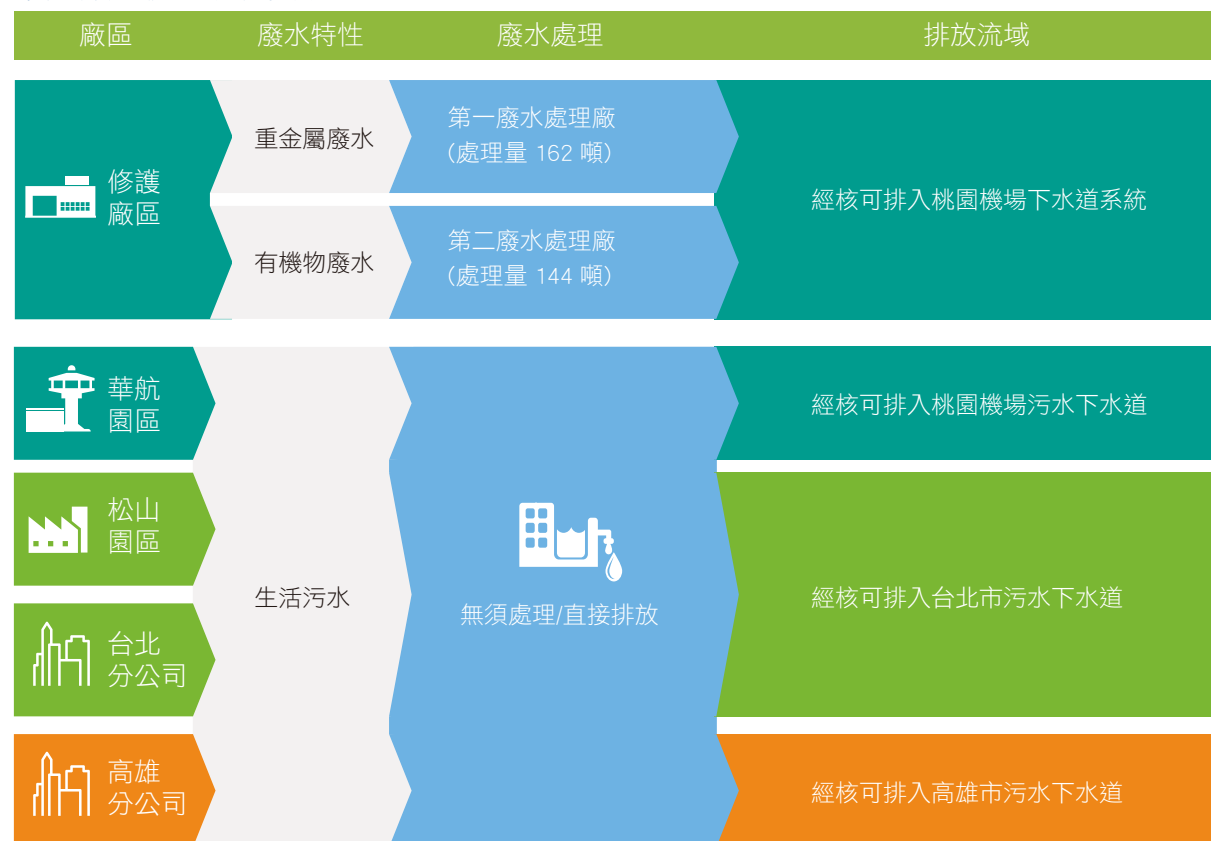
7-4-3 廢水、廢氣與噪音管理

華航確實依循我國環保法規及華航環保作業手冊之SOP執行操作、管理、維護與申報作業，各項污染物之排放數據均符合法規要求。華航修護廠區建置兩座廢水處理場與一套空氣污染防制設施，依據環保證照許可操作，專門處理機身噴漆或除漆作業所產生的廢水與廢氣，以及航機修護及清洗過程所產生的電鍍廢水(含有鉻、鎳等重金屬)和含有機物廢水。為確保符合水質標準，華航每半年針對兩座廢水處理廠進行放流水水質檢測，2014年全年廢水排量均低於排放許可，符合法規要求。此外，華航已停止採用焚化方式處理廢氣，改以過濾方式處理。針對飛航所產生噪音，目前所用之機隊均符合ICAO環保專章要求。未來，華航亦將持續引進新世代機隊，預計將能有效降低約20%由飛機起降時所造成之噪音污染。



修護廠區第二廢水處理廠

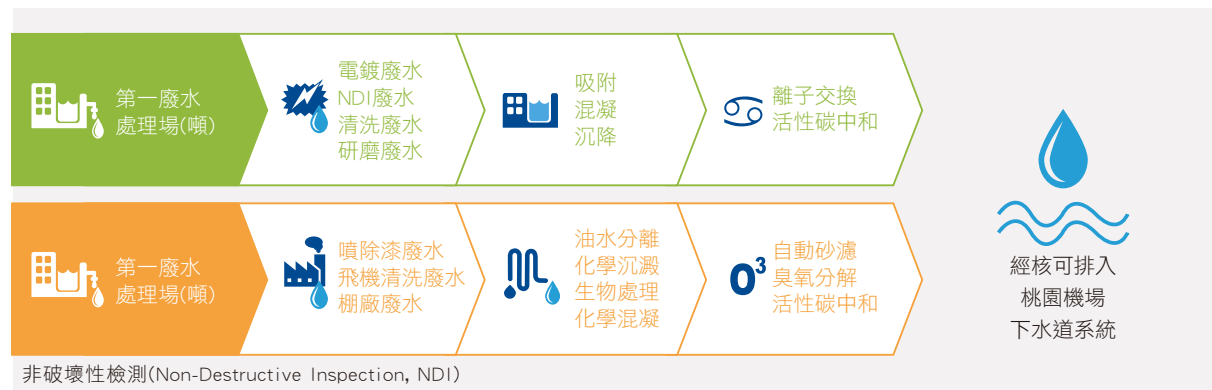
華航廢水處理與排放監測



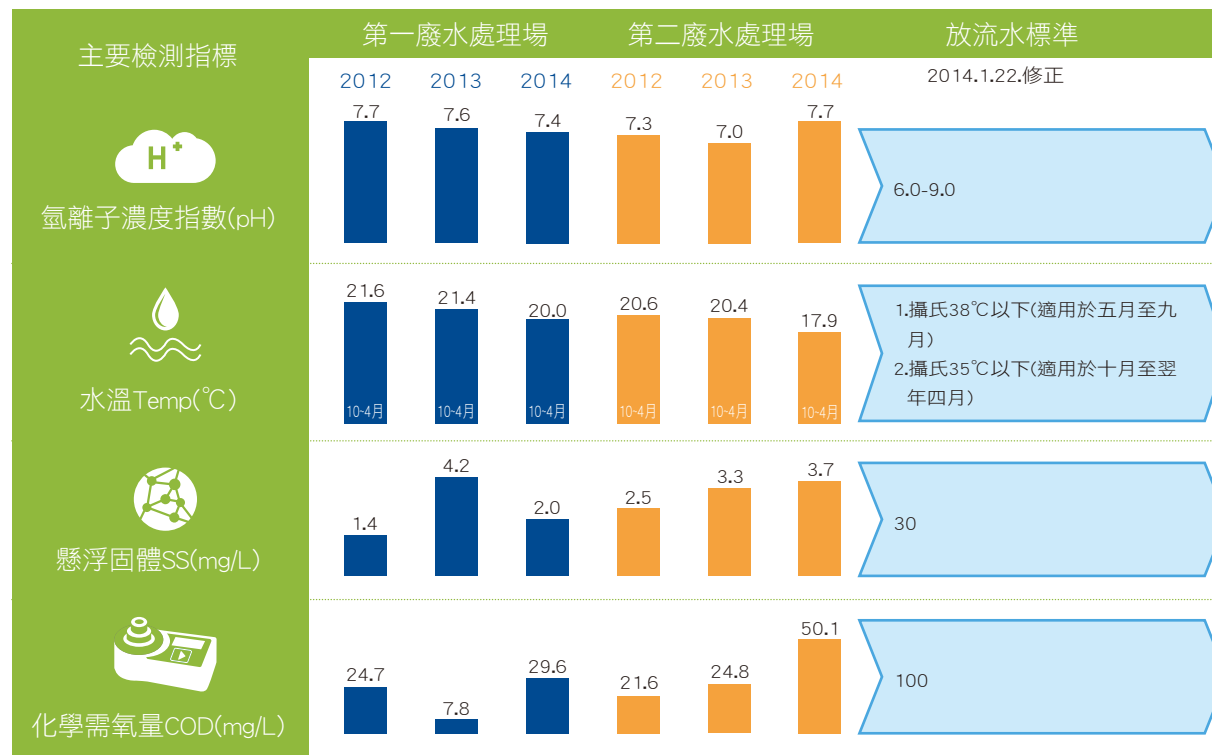
2014年空污防制廢氣排放自評檢測結果

污染物名稱	容許濃度(ppm)	實測值(ppm)	換算(g/s)	排放標準(g/s)
 甲苯	100	未檢出	未檢出	50.5
 二甲苯	100	未檢出	未檢出	50.5
 二氯甲苯	50	19	1.89	18

華航廢水處理流程



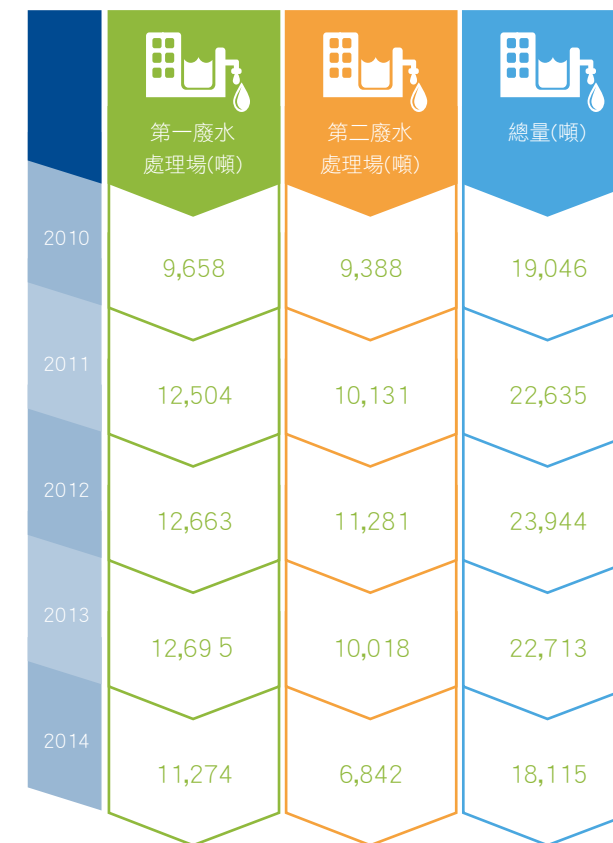
廢水監測指標



註：監測指標每年檢測二次，數據以下半年檢測為基準。

2014中華航空企業社會責任報告書

修護廠區廢水排放量



7-4-4 環境投資與綠色採購

華航採購落實環保節能要求，包含具有省電標章之辦公事務機器、採用省電燈泡、選用具環保標章之耗材等多項符合環保節能標章產品，於2014年環保設備及綠色採購投入新台幣近3,560萬元。

華航環境設備暨綠色採購投資表

	2010	2011	2012	2013	2014	合計
環境設備 ^{註1}	20,839	18,076	23,407	22,260	25,935	110,517
綠色採購 ^{註2}	115	4,567	9,423	14,263	9,634	38,002
總投資金額	20,954	22,643	32,830	36,523	35,569	148,519

註1：環境設備包含污染防治設備折舊、操作維護、硬體投資及環境檢測。

註2：綠色採購包含「機關優先採購環境保護產品辦法(2001年01月15日)」第一類、第二類及第三類環保產品。

註3：統計數字以仟元為單位，採四捨五入整數呈現。

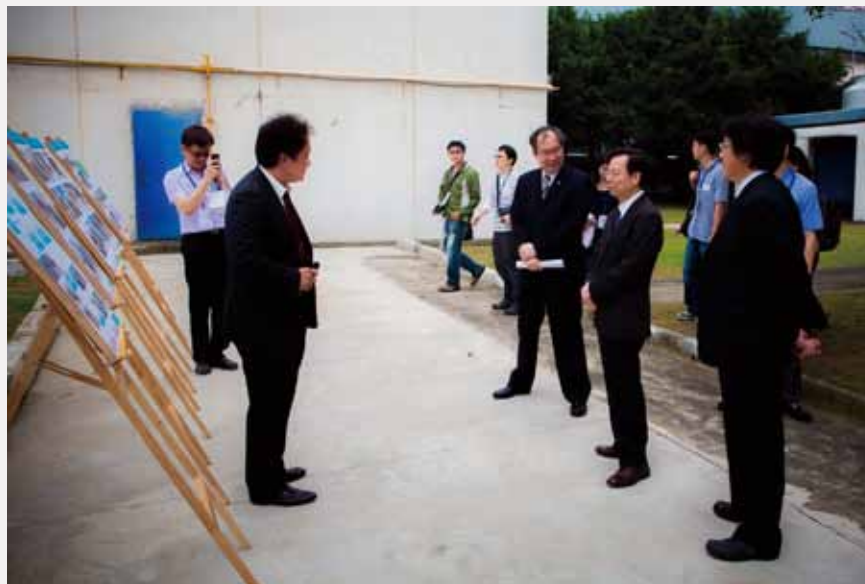
9,634,433元 2014年三大環保標章採購金額

環保標章	品名	標章證號	2014採購金額(元)
 節能標章	商務艙枕頭套/頭墊布	7777	3,852,000
	頭等艙枕頭套/頭墊布	7776	122,400
	環保碳粉匣	6798/5830	300,945
	T5燈管	101556	46,711
	T5燈管(燈具)	10309	1,947,956
 省水標章	蒲公英擦手紙	519	2,294,600
	節能風扇	980277	242,600
	分離式冷氣	101002	177,000
	分離式冷氣	102305	120,000
	冷氣機	8939	201,000
 環保標章	冷氣機	102005	67,400
	飲水機	3075	60,000
	飲水機	8022	75,000
	省水龍頭	102-344	15,550
	省水龍頭	103-070	3,019
	冰箱	101192	15,800
	水泥漆	11239	92,452
總計			9,634,433

7-4-5 生態關懷

土壤復育

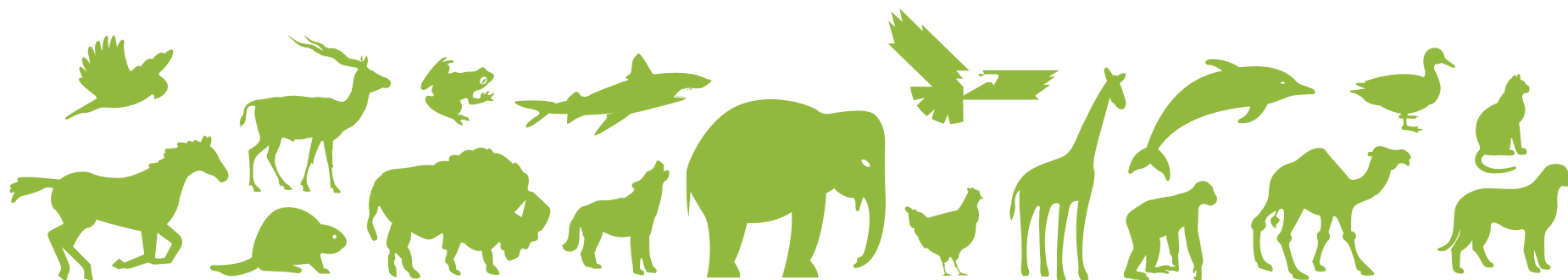
2011年環保署執行航空站土壤及地下水調查計畫時發現桃園機場附近數家事業區域有土壤及地下水污染情事；華航位於修護園區廢棄已久之試車台油槽區，小區域土壤疑有遭微量油料污染風險。經華航主動追查了解，為早年土污法公告前，油槽地下供油管曾發生微漏，當年雖已立即修復，但因當年國內尚無土污控制及監測成熟技術，故仍殘留微量油污。事件發生後，華航高度重視，隨即以負責任之態度，積極投入人力與資源，委託專業團隊採用優於法規方法，以最短時間內進行該區域之土壤整治復育，並於2013年通過桃園縣環保局查驗，解除土壤及地下水污染整治法第7條第5項規定之列管，並獲推薦選為環保署2013年全國績優示範復育場址。對於未來污染防治，華航除針對該場址持續嚴密監控外，在程序上，亦透過ISO 14001環境管理系統之建置與第三者驗證，建構全區環境風險預警與控管執行機制。



土壤汙染整治觀摩說明會



土壤汙染整治觀摩說明會



企業公民



Highlights



16架

華航為國內擁有最多彩繪機型的航空公司

以飛機的機身為平台，宣揚臺灣最美好的特色，推廣臺灣文創的特色與力量；歷年來華航正式公開推出11款彩繪機，總計16架。



1923人

參與英語課程與飛行經驗分享學生數

空服、航務、地服、機務等志工人員到桃竹苗、宜蘭與高雄等原鄉部落的偏遠小學教授英文課程與分享飛行經驗，共1923位學生參與。



100餘萬元

百圓深耕計劃捐款

志工推動「華航百圓深耕計劃」資助育幼院童課後輔導，及提昇偏遠地區學童閱讀能力和鼓勵持續閱讀，累計捐款金額超過100萬元。



1000萬元

高雄氣爆事件捐款

因應高雄氣爆事件，華航集團捐贈1,000萬元予「高雄市政府社會局社會救助金專戶『81氣爆』專案」，協助高雄進行災後復原工作。



總計24次

美國花車遊行國際首獎

第126屆美國玫瑰花車遊行，在洛杉磯帕薩迪那市盛大舉行，中華航空再度榮獲第24次國際首獎。

8-1 體育推手

8-1-1 支持運動賽事

中華健兒長年在國際體壇上屢創佳績，許多球類與田徑運動上之表現，皆受到國際各界重視，實力不容小覷。華航身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。支持我國華裔籃球名將林書豪、世界級女網好手謝淑薇、臺灣男網第一盧彥勳及旅美棒球選手陳偉殷於國際間持續發光發熱，並在航空運輸的專業上以最誠摯的熱情與服務接待臺灣好手，積極爭取臺灣之光在國際上的能見度。



林書豪 籃球公益營

2014年7月20日邀請美國職籃NBA明星後衛林書豪 Jeremy Lin擔任特別教練，帶領桃園縣忠貞國小及奎輝國小共30位小朋友，進行1小時趣味籃球體驗，讓孩子們有個最難忘的暑假！



謝淑薇 網球營

2014年7月30日於台北大學天母校區舉辦「華航公益網球營」，邀請今年6月剛拿下法國網球公開賽雙打冠軍的臺灣網球好手謝淑薇擔任特別教練，帶領桃園縣信義國小網球隊的30名小朋友進行訓練，讓孩子們有機會近距離和偶像學習，有個最值回票價的暑假回憶！



舞動華航 路跑活動

2014年12月13日舉辦路跑活動，總計近5千人熱情參與，現場並送出10張華航機票，一起分享華航生日的喜悦。



華航近三年贊助體育賽事

2012年

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

2013年

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

2014年

- ☑ 富邦LPGA臺灣錦標賽
- ☑ 高雄海碩國際男子網球賽
- ☑ NIKE WE RUN TPE女性路跑
- ☑ 舊金山灣區華人運動會

8-1-2 栽培棒球幼苗

為了幫助原住民小朋友快樂打球，熱情就像一點一點向外伸張的觸角。從開始踏出的第一步起，人生也開始有接觸原住民的機會。維修部門機務工程處同仁莊勝雄說到：「我們部門在2011年與其他三個部門成立NE35壘球隊，並參與公司內部壘球賽。」藉由壘球賽練習，漸漸喜歡上壘球活動，經由大伙互動與喜好，導引我們關懷原鄉部落小朋友是否因經濟問題，而無法快樂打球。同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。當時練習告一段落，外聘的宋教練到校長室與我們會面，交談後驚覺原來宋教練過去與我有一層淵源，因此增加彼此的信任感。如同校長所說的話：「真是祖靈的安排！」

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。2013年原民會有一個專案，針對原住民學校棒球

隊有專責指導教練教球，有了專責教練與資源。在2014年全國聯賽選拔，桃源國中代表台東縣到高雄參加全國聯賽，是校史上的一大突破。華南金控盃，桃源國中左投獲得最佳投手獎，防禦率為0，並被日本鹿島高校以學費、生活費全免的條件，邀請至該校就讀，此例為桃中第一人。如今，我們持續在背後支持，幫他們加油，待自己能夠成長茁壯，打開能見度，就有更多的資源挹注與關懷，屆時，就是我們退場，另覓幫助對象的時候。



桃源國中參加全國聯賽



桃源村耶誕節活動
公關室贈送喜憨兒手工餅乾給桃源國中



捐款者暨眷屬前往桃源村交流
與桃源國小校長合影

8-2 教育分享

8-2-1 志工授課

自2010年3月將企業總部設立在桃園縣大園鄉後，華航即秉持深耕社區、回饋鄉里的精神，積極善盡企業社會責任。2011年4月成立「中華航空公司志工社」後，以扶助社會弱勢團體及創造員工心靈滿足為宗旨，招募華航員工自動自發參與，藉由不定期舉辦各類公益活動，以實質行動回饋社會及社區。除寒暑假外每月前往公司鄰近學校，利用個人休假時間教授各年級小朋友航空英語及分享飛行常識。起初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。

航空英語教學 - 竹圍國小



航空英語教學 - 溪海國小



2014年志工授課統計

	3/13五年級	4/10六年級	5/8四年級	6/12三年級	9/25六年級	10/23五年級	11/27四年級	12/25三年級
參與員工人數	3	6	6	5	7	4	5	7
溪海國小 參與學生數	64	67	61	59	67	62	60	42
竹圍國小 參與學生數	89	80	96	70	78	84	96	69

8-2-2 愛心趴趴走

華航希望藉由同仁們的現身說法，透過搭機安全介紹、餐點、闖關等活動，擴展偏遠地區小朋友的視野，並鼓勵他們學外語，提升自我競爭力。因此我們充滿熱血的空服同仁自行換班，利用個人休假日陸續到桃竹苗、宜蘭及高雄等原鄉部落的小學分享飛行經驗，以自身體驗和幾乎沒有搭機經驗的原住民小朋友分享航空知識。

10所

2014年愛心趴趴走學校



879位

2014年參加活動學生



1452.5小時

2014年志工總時數



服務對象	授課照片	服務對象	授課照片
服務對象 新竹嘉興國小 日期 103年3月10日 志工人數/時數 11人/3.5小時 參與學生數 80		服務對象 新北市永定國小 日期 103年9月16日 志工人數/時數 49人/3.5小時 參與學生數 87	
服務對象 新竹尖石國小 日期 103年4月16日 志工人數/時數 26人/3.5小時 參與學生數 60		服務對象 苗栗三灣國小 日期 103年10月16日 志工人數/時數 52人/3.5小時 參與學生數 120	
服務對象 宜蘭東澳國小 日期 103年5月15日 志工人數/時數 40人/3.5小時 參與學生數 80		服務對象 新竹內灣國小 日期 103年11月18日 志工人數/時數 73人/3.5小時 參與學生數 62	
服務對象 新竹錦屏國小 日期 103年6月09日 志工人數/時數 43人/3.5小時 參與學生數 50		服務對象 桃園羅浮國小 日期 103年12月16日 志工人數/時數 52人/3.5小時 參與學生數 88	
服務對象 高雄六龜育幼院 日期 103年7月26日 志工人數/時數 41人/3.5小時 參與學生數 35		服務對象 南投爽文國中 日期 103年1月22日 志工人數/時數 80人/3.5小時 參與學生數 117	

8-2-3 機艙物資捐贈

華航持續將波音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。此外也捐相關空服器材如餐車、餐具、救生設備等客艙服務用品以及電腦硬體。目前，累計已超過有20個學校接受華航物品的捐贈，包括9間大專院校、3間高中職學校、1間國中與12間國小。未來期盼透過更多機艙設備的捐贈，讓國內飛航教育的幼苗能夠漸漸茁壯與扎根。



8-2-4 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。



GE志工團參訪華航園區



台南腦麻協會參訪華航園區

8-2-5 兒童空服體驗營

中華航空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。為讓兩所國小的學童有個不一樣的寒假回憶，特別於2014年1月20日與21日為他們舉行「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。華航邀請來自溪海國小與竹圍國小一到四年級各20位學童，從美姿美儀開始訓練，展現最端莊合宜的站姿與儀態；再學習迎賓帶位、發送報章雜誌及枕頭毛毯等服務

最後男學員穿上空服員背心和領帶，女學員則換上兒童版的改良式旗袍，實際演練客艙內服務旅客與送餐，留下令人難忘的寒假體驗。



8-3 弱勢關懷

8-3-1 百圓深耕計畫

自2007年1月起成立的「翻箱倒櫃」計畫，號召同事捐贈家裏可用而不用物品，彙集後寄往弱勢團體或偏鄉。企業總部搬遷至桃園後，志工社繼而轉向推動「華航百圓深耕計畫」，並分為「及人之幼」與「閱讀致富」兩個子計畫。目前由十餘位志工協助收款，目的在資助育幼院童課後輔導，及提昇偏遠地區學童閱讀能力和鼓勵持續閱讀。此外，2014年資助對象三光國小推出親師生合作農場，建立網路銷售通路販售五月桃；期許提升部落家庭收入後，相對提供學童較為優渥的生活環境。在三光生產一萬餘盒的產品中，華航即貢獻了一千餘盒的銷售量；2015年持續協助行銷中。

1,023,270元2014年捐贈總金額

及人之幼

對象	桃園縣大園鄉 睦祥育幼院
捐助金額(元)	290,000

閱讀致富

對象	桃園縣復興鄉 三光國小
捐助金額(元)	243,800
對象	桃園縣復興鄉 介壽國小
捐助金額(元)	213,800
對象	桃園縣復興鄉 奎輝國小
捐助金額(元)	184,570
對象	桃園縣復興鄉 巴陵國小
捐助金額(元)	91,100

*統計時間為2013年1月至2015年5月。

8-3-2 協助癱瘓天使

華航近年持續與「周大觀文教基金會」、「中華民國喜願協會」等公益團體合作，亦協助國際志工團、義診團物資運送等，皆傳達華航關懷弱勢之理念。2014年癱瘓天使鄭慧蓮獲邀赴港參加《45°天空阿丹不簡單》畫展，華航亦全力支持，協助安排機位，提供機上擔架、隨行醫護及家屬之支援，除了讓鄭小姐完成人生的夢想，也希望讓更多人看見她的才華與堅毅的精神。



8-3-3 敦親敬老

2014年元月首次舉辦敦親睦鄰歲末敬老活動，7名客艙志工組員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。除了華膳空廚提供方便長者享用的年菜禮盒，為他們在年節期間加菜，華航志工社則致贈每位長者禦寒毛毯、圍巾與手套3件組的年節禮盒。



8-4 觀光推廣

8-4-1 美國花車遊行

華航自1987年開始參加美國玫瑰花車遊行，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。2015年元旦登場的第126屆美國玫瑰花車遊行，在洛杉磯帕薩迪那市盛大舉行，中華航空再度榮獲第24次國際首獎。



2015年 Inspiring Grace of Cloud Gate 雲門舞者

舞者們身著銀白舞衣，伴隨著金縷絲，如行雲流水般起舞，周圍以百合、荷花環繞，前端再點綴七彩繽紛蝴蝶飛舞，將古典文化適切地融合當代藝術之優雅風情。



2013年 Cycling Through Paradise 單車輕騎遊臺灣

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。



2014年 Time for Taiwan 旅行臺灣，就是現在

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。



2012年 Spirit of Prosperity and Harmony 飛龍在天

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。



8-4-2 彩繪機

華航彩繪機多年來以行銷臺灣及推廣在地價值為主要訴求，藉由彩繪機航行全世界，將華航愛臺灣、愛地球的意念傳遞給全世界。歷年來正式公開推出11款彩繪機，包括波音夢想客機Dreamliner彩繪機(2004)、蝴蝶蘭彩繪機(2005)、水果彩繪機(2006)、薰衣草彩繪機(2006)、50週年紀念塗裝彩繪機五架(2010)、天合聯盟SkyTeam彩繪機兩架(2011,2012)、環保彩繪機-PGGM氣候觀測機(2012)、擁抱彩繪機(2013)、觀光彩繪機(2013)、原民彩繪機(2014)、雲門彩繪機(2014)，總計16架。



8-4-3 在地觀光國際化

華航身為臺灣觀光產業一分子，推動臺灣觀光為公司首要任務。華航配合政府各項觀光計畫，以實際行動及航空公司資源，推動及行銷臺灣觀光，讓世界看見臺灣。2014年獲頒觀光局「臺灣觀光貢獻獎」，除表彰華航為臺灣觀光開發之戮力付出外，亦為公司企業形象奠定深厚基礎。2014年華航參與國內外各項旅展活動，持續贊助觀光局、觀光協會辦理「2014臺灣燈會」、「福隆國際沙雕藝術季」，支持企業所在地桃園縣政府舉辦「2014蘆竹花海節」。



民航局金翔獎頒獎



民航局金翔獎頒獎

8-4-4 推展文化外交

推動國際文化交流，華航不遺餘力。長期結合政府與民間的資源，共同參與贊助國內、外藝文及體育活動，協助推動文化交流，將臺灣文化實力推向世界。近年來除多次與「朱宗慶打擊樂團」等具代表性之藝文團體或藝術家合作，2014年華航榮膺負責運送我國故宮國寶文物至日本東京與福岡展出；此為我重要國寶第一次跨國展出，參觀人數超過百萬人次，是日方與我國間文化交流上最重大的事件，受到國內外各界之重視及關注。另贊助2014年「柏林愛樂12把大提琴」來台演出，用最親民之文化交流方式，讓世界認識臺灣。



贊助柏林愛樂12把大提琴



運送故宮國寶文物至日本

8-4-5 幸福曙光班機

華航首創國內業界推出國際航班「2015幸福曙光班機」，帶領旅客在高空迎接全台第一道曙光，也是臺灣最高的日出。幸福曙光班機使用波音737-800直飛，從桃園機場飛往東海岸率先迎接日出後，飛到日本琉球來個新年一日遊。編號為獨具意義的CI 2015，將於2015年1月1日清晨自桃園機場起飛，經三芝北海岸後往東南飛，穿越台北、宜蘭上空，抵達東海岸三萬英尺高空後沿海岸線持續南飛，在花蓮磯崎海濱接受2015第一道曙光的洗禮，搶先全臺平地最早的蘭嶼曙光；且機上有「說故事」機長，一路介紹臺灣景點及海岸之美，讓旅客享受徜徉於高空日光的元旦假期。



2015幸福曙光班機啟航

8-5 救援任務

8-5-1 馬來西亞洪災

由於2014年底的大規模降雨，馬來西亞遭遇歷史上來最嚴重的水災，超過15萬人被迫撤離家園與多人死傷。華航傾全力協助救援物資運送，為災區重建及國際救援貢獻心力。

8-5-2 越南排華暴動

華航率先放大機型及首派專機疏運我國駐越南僑民，並機動調整機型及調派專機疏運。由台北出發至胡志明之往返航班放大機型由A340改為B744，增加99個座位。而台北往返胡志明班機亦放大機型，將B738及A330改為B744，總計單日增加提供近700個座位，且全部3班機共可搭載近1,200位旅客由越南返台，以因應返台旅次需求。另亦調派專機待命，全力配合接運僑民返國。

8-5-3 高雄氣爆

因應高雄氣爆事件，華航集團捐款台幣1,000萬元，全數捐贈予「高雄市政府社會局社會救助金專戶『81氣爆』專案」，協助高雄地區進行災後復原工作。此次事件造成高雄重大創傷，長期深耕高雄服務的華航集團感同身受，凝聚全集團力量，捐款台幣1,000萬元，回饋社會，並為當地居民及投入救災之各界警消、國軍加油打氣。



8-6 華信公益

8-6-1 台東慈善服務



為後山孩子找「心」家

華信航空自2012年起持續關注台東，每年舉辦慈善音樂會。2014年華信航空慈善音樂會「為後山孩子找心家」於11月在台東縣政府藝文中心演藝廳舉辦，呈現18世紀歐洲黃金時期的絕美宮廷音樂，邀請巴洛克小提琴權威菲南德首度登場，搭配旅法女高音黃莉錦及巴洛克長笛演奏家陳逸芬、大鍵琴家格里耶，呈現巴洛克法國、德國、義大利不同風格的詠嘆調。除募集門票收入新台幣50萬元外，同步捐贈10萬元，總共60萬元捐贈助家立基金會，協助心理遭受創傷的孩子重拾健康心態，堅強地面對未來多采多姿的人生。



臺灣台東日

東京巨蛋2014球季比賽，火腿隊於9月舉辦的「臺灣台東日」活動。出身台灣台東的火腿球星陽岱鋼，在關鍵時刻揮出逆轉勝全壘打，終場火腿隊以10比2大勝軟體銀行。華信航空、華航合力贊助火腿隊的「台灣台東日」活動，提供兩張東京 - 台北 - 台東來回機票推廣台日兩地棒球運動。



購票系統

為讓離島及花東地區居民順利利用網路方便性購買機票，華信航空為台灣地區第一家航空公司針對離島居民提供網路訂購全票類購票服務功能。B2C全票類訂位網頁新增離島及花東地區居民各種票類包括居民票、居民敬老票、居民愛心票、居民愛心陪同票及居民兒童票等之銷售服務。同時華信航空也是第一家於7-ELEVEN ibon通路同時推出離島、花東居民所有機票種類之購票服務的航空公司。

✈ 微愛專機

華信航空與台灣藝起發光促進協會，本著微愛精神、熱心公益的企業理念，安排「愛在四月天 - 華信航空微愛專機」，載運百位藝人到台東舉行公益晚會。



📷 攝影記錄展

華信航空於2013及2014連續兩年與公益平台合作，共同主辦「孩子的另一扇眼睛」攝影記錄展，贊助獲得攝影特優作品的孩童免費搭乘台東 - 台北的班機，出席攝影展開幕儀式，展開3天2夜台北體驗遊。



8-6-2 第一道曙光包機

華信航空推出「2015第一道曙光包機」，帶領旅客迎空觀賞曙光，從松山機場沿著東海岸飛行迎接晨曦，飛抵台灣最美麗的后花園-台東。在機長沿途詳細講解下，曙光包機成為第一批元旦抵達台東的旅客，透過自行租車、租單車讓每個遊客都帶著滿滿的感動與回憶。



8-6-3 獨居老人愛心便當

協助南投縣國姓鄉生活重建協會為偏鄉獨居老人製作愛心便當，並每日訪視送餐與關懷。同仁捐出二手衣物、玩具、飾品等，利用台北市環保局歲末再生傢俱拍賣會義賣，一方面提倡惜福愛物環保理念。2013年善款所得共計6.6萬元、2014年募得7萬元悉數捐助生活重建協會，2015年將以募款10萬元做為目標捐助生活重建協會。



8-6-4 外籍勞工關懷

為服務廣大台灣中部地區企業引進外籍勞工，華信航空自2014年起，在台中航空站設立「入出境外籍勞工關懷服務櫃台」之服務措施，提供包括外籍勞工初次入境時，經核對入境外勞身分無誤並簽名確認，且由華信航空開立接機紀錄證明後即能順利入境。該櫃台並提供後續外勞返國時之申訴或諮詢服務。華信航空外籍勞工關懷服務櫃台已獲勞委會職訓局認可，服務人員亦均經勞工委員會職業訓練局訓練。



華航重大考量面之管理方針(DMA)

重大考量面	華航影響	管理責任	管理審查
經濟績效	對股東、員工及其他利害關係人可能產生衝擊。	最高治理單位、經營團隊	透過每年出具財務報表進行內外部審查。
市場形象	影響華航各營運據點聘雇當地高階主管與保障當地員工薪資權益。	人力處	就年度員工生產力之產值加以管理。
間接經濟衝擊	華航為航空運輸服務之提供者，可能會對客戶、供應商與當地社區產生衝擊。	最高治理單位、經營團隊	透過每年出具財務報表進行內外部審查。
採購實務	可能會對供應商與當地社區產生衝擊。	華航永續委員會、採購單位	永續委員會每半年召開一次檢討會議。
能源	油價上升，影響營運成本。	碳管理專案小組、經營團隊	以ISO 50001管理系統定期檢查。
排放	全球關注氣候變遷議題趨勢，影響商譽。	碳管理專案小組	以ISO 14064定期盤查。
廢污水及廢棄物	環境污染引發社會輿論，影響商譽。	環境委員會、企安室	以ISO 14001管理系統定期檢查。
產品及服務	環保或綠色的服務，可提升競爭力。	環境委員會、採購單位	環境委員會定期召開會議。
法規遵循	違規事件影響社會觀感。	企安室、法保處及各一級單位	透過ISO 14001內外稽制度。
運輸	溫室氣體與空氣污染物之排放，造成環境負擔。	行政處、企安室、環境委員會	每年計算委外運輸之排放量。
環境問題申訴機制	可立即發現與矯正環境問題，避免擴大或持續，影響企業形象。	環境委員會、企安室	每年定期檢視內外溝通管理程序機制。
聘雇	雇用優秀人才，提高服務品質。	人力處	針對所有員工實施工作評比(半年)與績效考核(一年)。
勞工/管理	人才流失影響服務品質，管理不當造成社會的負面觀感與違法風險。	人力處、工會	每月與工會定期舉辦勞資會議。
職業健康與安全	造成人員損失，墊高人事成本，引發主管機關勞動檢查。	人力處	委員會每三個月召開一次。
訓練與教育	提升員工服務品質與專業技能。	人力處與各一級單位	定期檢視完訓率與職能訓練通過率。
員工多元化與平等機會	保障弱勢族群，創造公平的就業機會。	人力處	依據業務需求適時辦理徵選作業。
女男同酬	追求兩性平等，可促進公司和諧。	人力處	當地最低工資調整時，同步檢視相關薪資標準。
勞工實務申訴機制	員工不滿公司之制度或處理，導致員工向心力不足。	人力處	訂有『員工申訴辦法』，員工可就公司行政處分或措施，認為有損及個人權益的部分，透過專屬電子信箱: wecare@china-airlines.com提出，將有專人進行調查/處理/回覆，所有資料皆保密，並禁止不利待遇之發生。
無歧視/投資	歧視事件影響工作環境氣氛，處理申訴問題耗費人力成本。	人力處	定期實施全員「華航生活公約篇(含員工行為準則)之線上測驗」。
集會與談判自由	保障勞工權益，維持勞資雙方的良好溝通，避免雙方誤解產生對營運的衝擊。	人力處	每月與工會定期舉辦勞資會議，並定期簽署團體協約。
童工	若童工從事繁重及危險性之工作造成傷害，引發社會輿論，直接衝擊公司名聲。	人力處	於每次新員工招募時，檢視應徵履歷。

華航重大考量面之管理方針(DMA)

重大考量面	華航影響	管理責任	管理審查
強迫與強制勞動	降低員工對公司之向心力，並使營運效率低落。	人力處	定期檢視工時記錄，鑑別高風險人員。
人權評估	對於投資與整體營運產生衝擊。	人力處、投資發展管理處	投資發展管理處定期審視轉投資之營運狀況與法規依循之狀況。
人權問題申訴機制	可立即發現與矯正人權問題，避免營運中斷。	人力處	定期實施全員「華航生活公約篇（含員工行為準則）之線上測驗」。
反貪腐	於公司治理、誠信經營以及對可能的利害關係人皆會產生衝擊。	總稽核室、人力處、財務處	內部由各主管單位進行管理，總稽核室不定期接受相關檢舉或稽查
公共政策	可能對公司營運與財務績效以及相關利害關係人產生衝擊。	公共關係室以及各一級單位	企業社會責任報告書中揭露相關政治獻金狀況，華航無進行政治獻金捐獻。
反競爭行為	對於公司營運與財務績效可能產生重大衝擊。	各一級營業單位負責管控、法律保險處	財務年報中揭露重大訴訟案件。
法規遵循	法規依循對於華航整體營運、企業形象以及在航權上皆有可能產生衝擊。	各一級單位負責所屬之相關法規依循、法律保險處	財務年報中揭露重大訴訟案件以及重大裁罰事件與金額。
社會衝擊問題申訴機制	可立即發現與矯正社會問題，避免擴大或持續，影響企業形象。	客運行銷處顧客關係部	透過顧客意見處理系統CSS(Customer Service System)，蒐集各種反映意見與處理機制，由相關職責單位回應相關社會申訴事件。
顧客的健康與安全	飛航安全對於乘客與公司會產生重大衝擊，食品安全會引發客戶恐慌與健康影響，流失客戶。	董事會轄下設置風險委員會 管控飛安風險、空中用品處 負責管控機上餐點之食品安全	內部由風險委員會每季召開，檢視飛航安全管理成效，並且輔以外 部飛安認證進行審查。航空用品處不定時抽驗餐點，要求餐商通過 HACCP國際認證。
產品及服務標示	華航主要為航空運輸之服務提供，可能會對旅客或者貨物運輸與飛機修護之客戶產生衝擊。	服務品保部、客運、貨運營業單位	服務品保部每年召開「品質目標訂定會議」，逐項檢討各項內容與 成果，展開改善作法。
行銷溝通	對營運、客戶、供應商與競爭對手可能產生衝擊。	公共關係室	財務年報中揭露重大訴訟案件以及重大裁罰事件與金額。
客戶隱私	侵犯客戶隱私可能引發客戶不滿意，造成營運可能產生衝擊。	法律保險處、各營運單位	若有顧客隱私權案件，將會透過CSS系統立案，每年統計呈報案件， 作為內部控管機制。
法規遵循	法規依循對於華航整體營運、企業形象以及在航權上皆有可能產生衝擊。	各一級單位負責所屬之相關法規依循、法律保險處提供相關諮詢服務	法保處每年統計提報相關案件予總稽核室，由總稽核室控管審查。
其他-機隊管理與規劃	機隊規劃與管理有助於公司未來營運的成長與節能減碳規劃。	企業發展室、航務處	企發室設有航機管理部，研擬並控管機隊計劃之執行，綜理、協調 航機購置、租賃、出售、出租與改裝等事宜。

GRI G4 對照表

重大考量面	指標說明	實體名稱	章節	頁碼	省略	外部查證
組織概況	G4-1 最高決策者對永續性議題與策略的聲明		經營者的話	4		✓
	G4-2 組織的關鍵衝擊、風險及機會		3-4 風險管理、3-5 產業概況	32、33		✓
	G4-3 組織名稱		1-1 公司簡介	11		✓
	G4-4 主要品牌、產品與服務		1-1 公司簡介	11		✓
	G4-5 組織總部所在位置		1-1 公司簡介	11		✓
	G4-6 營運所在的國家數量及國家名		1-1 公司簡介	11		✓
	G4-7 所有權的性質與法律形式		1-1 公司簡介	11		✓
	G4-8 所提供服務的市場		1-1 公司簡介	11		✓
	G4-9 組織規模		1-1 公司簡介	11		✓
	G4-10 員工總數		1-1 公司簡介	11		✓
	G4-11 受集體協商保障之總員工數比例		4-2 員工權益	41		✓
	G4-12 組織的供應鏈		6-1 華航價值鏈	88		✓
	G4-13 組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化				無重大改變	✓
	G4-14 組織是否具有因應之預警方針或原則		3-4 風險管理	32		✓
	G4-15 經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議		3-2 永續治理	28		✓
	G4-16 參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格		1-2 華航集團	15		✓
重大考量面	G4-17 a. 組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體		3-6 歷年營業績效	34		✓
	G4-17 b. 是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中		3-6 歷年營業績效	34		✓
	G4-18 a. 界定報告內容和考量面邊界的流程		報告編撰原則	2		✓
	G4-18 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」		報告編撰原則	2		✓
	G4-19 所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面		報告編撰原則	2		✓
	G4-20 針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界		報告編撰原則	2		✓
	G4-21 針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界		報告編撰原則	2		✓
	G4-22 對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因				無改變	✓
	G4-23 和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變		報告編撰原則	2		✓
利害關係人議合	G4-24 進行議合的利害關係人群體		2-1 華航利害關係人	19		✓
	G4-25 就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法		2-1 華航利害關係人	19		✓

重大考量面	指標說明	實體名稱	章節	頁碼	外部查證
利害關係人議合	G4-26 與利害關係人議合的方式		2-2 溝通管道與頻率	20	✓
	G4-27 經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應		2-3 2014年溝通成效	21	✓
報告書基本資料	G4-28 所提供資訊的報告期間		關於本報告書	1	✓
	G4-29 上一次報告的日期		關於本報告書	1	✓
	G4-30 報告週期		關於本報告書	1	✓
	G4-31 可回答報告或內容相關問題的聯絡人		關於本報告書	1	✓
	G4-32 a. 選擇的「依循」選項		關於本報告書	1	✓
	G4-32 b. 針對所擇選項的GRI內容索引		GRI G4對照表	142	✓
	G4-32 c. 引述外部保證/確信報告		第三方查證聲明書	148	✓
	G4-33 a. 尋求外部保證/確信的政策與現行做法		關於本報告書	1	✓
	G4-33 b. 若未在永續報告書附帶保證/確信報告，則需說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍		關於本報告書	1	✓
	G4-33 c. 組織與保證/確信雙方之間的關係		關於本報告書	1	✓
	G4-33 d. 最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序		關於本報告書	1	✓
	G4-34 說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會		3-1 董事會運作	26-27	✓
	G4-35 說明最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程		3-2 永續治理	28	✓
	G4-36 組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告		3-2 永續治理	28	✓
治理	G4-37 利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程		3-2 永續治理	28	✓
	G4-38 最高治理機構及其委員會的組成		3-1 董事會運作	26-27	✓
	G4-39 最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員		3-1 董事會運作	27	✓
	G4-40 最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則		3-1 董事會運作	26	✓
	G4-41 最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程		3-3 法規依循	30	✓
	G4-42 最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色		3-2 永續治理	28	✓
	G4-43 為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施		3-2 永續治理	28	✓
	G4-44 a. 說明最高治理機構在經濟、環境和社會議題表現的評量流程。說明此評量流程是否獨立進行且頻率為何。說明此流程是否為自我評估。		3-2 永續治理	28	✓

重大考量面	指標說明	實體名稱	章節	頁碼	外部查證
治理	b. 說明因應最高治理機構於經濟、環境和社會議題之績效評量而採取之措施，至少應包括成員和組織行為的改變。		3-2 永續治理	28	✓
	G4-45 a. 說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色。包括最高治理機構在實施盡職調查上的角色。		3-1 董事會運作、3-2 永續治理 3-4 風險管理	26、28、32	✓
	b. 說明與利害關係人之諮詢是否用於支持最高治理機構對經濟、環境和社會的衝擊、風險和機會之辨識與管理。			26、28、32	✓
	G4-46 最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色		3-1 董事會運作、3-2 永續治理 3-4 風險管理	26、28、32	✓
	G4-47 最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率		3-1 董事會運作、3-2 永續治理 3-4 風險管理	26、28、32	✓
	G4-48 最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面		3-2 永續治理	28	✓
	G4-51 a. 說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策 b. 最高治理機構和高階管理階層在經濟、環境和社會目標的績效標準如何與薪酬政策連結說明		3-1 董事會運作	26	✓
	G4-52 薪酬決定的流程		3-1 董事會運作	26	✓
倫理與誠信	G4-56 論述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理		1-1 公司簡介、3-1 永續治理 3-3 法規依循	11、28、31	✓
	G4-57 說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線		3-3 法規依循	30	✓
	G4-58 說明對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線		3-3 法規依循	30	✓

重大考量面	指標說明	組織內實體		組織外實體		章節	頁碼	外部查證
		華航	華信	供應商	社區 投資人 客戶			
經濟績效	管理方針						140	✓
	G4-EC1 組織所產生及分配的直接經濟價值	●	○		●	3-6 歷年營業績效	34	✓
	G4-EC2 氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	●	○		●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EC3 組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	●	●			4-2 員工權益	41	✓
	G4-EC4 來自政府之重大財政補助	●			●	GRI G4對照表	142	✓
市場形象	管理方針						140	✓
	G4-EC5 在各主要營運處，不同性別的新進人員標準工資與當地最低工資之比例	●				4-3 人才招聘與留任	46	✓
	G4-EC6 在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例	●				4-3 人才招聘與留任	46	✓
間接經濟衝擊	管理方針						140	✓
	G4-EC7 基礎設備的投資與支援服務的發展及衝擊	●			●	無		✓
	G4-EC8 重大的間接經濟衝擊與影響程度	●			●	6-2 當地採購、社會公益	94	✓
採購實務	管理方針						140	✓
	G4-EC9 於重要營運據點，採購支出來自當地供應商的比例	●		●		6-2 當地採購	94	✓
能源	管理方針						140	✓
	G4-EN3 組織內部之能源消耗量	●	●		●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN4 組織外部之能源消耗量	●	○		●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN5 能源密集度	●	○		●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN6 減少能源的消耗	●	○		●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN7 降低產品和服務(於使用階段)的能源需求	●	○		●	7-3 ECO服務	110	✓
排放	管理方針						140	✓
	G4-EN15 直接溫室氣體排放(範疇一)	●	●	●	●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN16 能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	●	○	●	●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN17 其他間接溫室氣體排放量(範疇三)	●	○	●	●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN18 溫室氣體排放強度	●	○	●	●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN19 減少溫室氣體的排放量	●	○	●	●	7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN20 臭氧層破壞物質(ODS)的排放	○	○			7-2 氣候與能源管理	102	✓
	G4-EN21 氮氧化物、硫氧化物及其它重大氣體之排放	●	●			7-2 氣候與能源管理	102	✓
廢水及廢棄物	管理方針						140	✓
	G4-EN22 依水質及排放目的地所劃分的總排水量	●				7-4 綠色環保營運	115	✓
	G4-EN23 按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	●	○			7-4 綠色環保營運	115	✓
	G4-EN24 重大洩漏的總次數與總洩漏量	●	○		●	無洩漏		✓
	G4-EN25 依照《巴塞爾公約》定義之有害廢棄物輸出入量、處理量與跨國運輸的比例	●	○			7-4 綠色環保營運	117	✓
	G4-EN26 排水及逕流對水體、棲地環境與生物多樣性之重大衝擊	●				無重大衝擊		✓
產品及服務	管理方針						140	✓
	G4-EN27 降低產品和服務對環境衝擊的程度	●	○		●	7-3 ECO服務	110	✓
	G4-EN28 按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比	●				7-3 ECO服務	110	✓
法規遵循	管理方針						140	✓
	G4-EN29 違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	●	○			未確定有無違規紀錄		✓
運輸	管理方針						140	✓
	G4-EN30 為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	●	○			7-2 氣候與能源管理	102	✓
環境問題申訴機制	管理方針						140	✓
	G4-EN34 經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	●	○			可透過專屬信箱向企業安全室反應環境議題 「Environment@china-airlines.com」		✓

重大考量面	指標說明	組織內實體		組織外實體		章節	頁碼	外部查證
		華航	華信	供應商	社區 投資人 客戶			
聘雇	管理方針						140	✓
	G4-LA1 按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	●	●			4-3 人才招聘與留任	46	✓
	G4-LA2 按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	●	○			4-3 人才招聘與留任	46	✓
	G4-LA3 按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	●	●			4-2 員工權益	41	✓
勞工/管理	管理方針							✓
	G4-LA4 各類作業變更之最短通知期	●				4-2 員工權益	41	✓
職業健康與安全	管理方針						140	✓
	G4-LA5 在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	●	○			4-5 健康與安全職場	58	✓
	G4-LA6 按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率以及因公死亡事故總數	●	○			4-5 健康與安全職場	58	✓
	G4-LA7 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	●	○			4-5 健康與安全職場	58	✓
	G4-LA8 與工會對於健康與安全議題之正式協議	●				無職業疾病		✓
訓練與教育	管理方針						140	✓
	G4-LA9 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	●				4-4 職能發展與人才培育	53	✓
	G4-LA10 加強員工的持續受聘能力以及協助員工管理職業退休生涯的職能管理及終生學習計畫	●				4-4 職能發展與人才培育	53	✓
	G4-LA11 按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例	●				4-4 職能發展與人才培育	53	✓
員工多元化與平等機會	管理方針						140	✓
	G4-LA12 按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	●	○			3-1 董事會運作 4-3 人才招聘與留任	26	✓
女男同酬	管理方針						140	✓
	G4-LA13 按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬比率	●	●			4-2 員工權益	41	✓
勞工實務申訴機制	管理方針						140	✓
	G4-LA16 經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	●				4-3 人才招聘與留任	46	✓
						4-2 員工權益	41	✓
投資	管理方針						140	✓
	G4-HR2 在運作相關之人權考量面上，員工接受人權政策及程序教育訓練之總時數和受訓員工比例	●				4-2 員工權益	41	✓
無歧視	管理方針						140	✓
	G4-HR3 歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	●	○			4-2 員工權益	41	✓
參與集會與談判之自由	管理方針						140	✓
	G4-HR4 已發現營運活動及重要供應商可能危害或違反員工結社自由和集體談判協議作業及採取的行動	●	○	●		無發現		✓
童工	管理方針						140	✓
	G4-HR5 已發現營運活動及重要供應商對童工可能造成之危險，以及有助消除童工之措施	●		●		無發現		✓
強迫與強制勞動	管理方針						141	✓
	G4-HR6 已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	●	○	●		無發現		✓
人權評估	管理方針						141	✓
	G4 HR9 接受人權檢視或衝擊評估的營運據點的總數和百分比	○	○			尚未針對人權進行評估		✓
人權問題申訴機制	管理方針						141	✓
	G4-HR12 經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	●	○			4-2 員工權益	41	✓

重大考量面	指標說明	組織內實體		組織外實體			章節	頁碼	外部查證
		華航	華信	供應商	社區	投資人			
反貪腐	管理方針							141	✓
	G4-S03 已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比,以及所鑑別出的顯著風險	●	○				3-3 法規依循	30	✓
	G4-S04 反貪腐政策和程序的溝通及訓練	●	○				3-3 法規依循	30	✓
	G4-S05 回應貪瀆事件採取之行動	●	○				3-3 法規依循	30	✓
公共政策	管理方針							141	✓
	G4-S06 依國別與受領者，其政治獻金與實物捐贈的金額	●					無相關情事		✓
反競爭行為	管理方針							141	✓
	G4-S07 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	●	○				3-3 法規依循	31	✓
法規遵循	管理方針							141	✓
	G4-S08 違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	●	○				4-1 啟動員工年	38	✓
社會衝擊問題 申訴機制	管理方針							141	✓
	G4-S011 經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	●	○		○		2014年有11件行政罰鍰，共罰款299萬元。		✓
顧客的健康與安全	管理方針							141	✓
	G4-PR1 為改善健康和安全而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之比例	●	○			●	5-3 飛航安全、5-2-5 食品衛生	77、75	✓
	G4-PR2 依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	●	○			●	無相關情事		✓
產品及服務標示	管理方針							141	✓
	G4-PR3 標示產品和服務訊息的資訊類型，及依此要求提供資訊的主要產品和服務之比例	●				●	依民航局以及 IATA相關要求執行，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		✓
	G4-PR4 依結果類型劃分，不符合產品規範、自願性準則和產品標示之案件總案件數	●				●	無此情事		✓
	G4-PR5 客戶滿意度調查的結果	●	○			●	5-2-4 顧客滿意度	74	✓
行銷溝通	管理方針							141	✓
	G4-PR6 販售有爭議或禁止上市之產品	●				●	無此情事		✓
	G4-PR7 依結果類型劃分，不符合行銷溝通相關法律、標準及自願性準則之總案件數	●	○			●	無此情事		✓
客戶隱私	管理方針							141	✓
	G4-PR8 經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	●	○			●	報告期間無違反事件		✓
法規遵循	管理方針							141	✓
	G4-PR9 因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	●	○				3-3 法規依循	31	✓
其他-機隊管理與規劃	管理方針							141	✓
	機隊管理與規劃	●	●				1-1 關於華航	13	✓

第三方查證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN CHINA AIRLINES CO., LTD'S CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT FOR 2014

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by China Airlines Co., Ltd. (hereinafter referred to as CAL) to conduct an independent assurance of the Corporate Sustainability Report (hereinafter referred to as CS Report) of 2014. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables contained in this report.

The information in CAL's CS Report of 2014 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of CAL. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in CAL's CS Report of 2014.

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 CAL's stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Reports 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 for CAL, subsidiaries and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report ;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant superintendents, CSR committee members and the senior 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 registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

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 2014 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of CAL sustainability activities in 01/01/2014 to 12/31/2014.

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 second to be assured by an independent assurance team and CAL has taken a bold step by offering the report to evaluation against both GRI G4 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 G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, High level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

CAL has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts with internal & external stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. CAL may consider having more direct two-ways involvements of stakeholders to identify relevant issues for future reporting.

Materiality

CAL has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

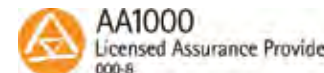
The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. Future reporting would benefit from more reporting on the results of stakeholder feedback from this report.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, CAL's CS Report of 2014, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement are correctly located in content index and report. More disclosure on Disclosure on Management Approach (DMA) within the organization entities, supply chain management and material aspects having boundaries outside of the organization are encouraged in future reporting

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
18 June, 2015
WWW.SGS.COM



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:886-3-399-8888 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。