

China Airlines

華翔天際 航向永續



2015

中華航空企業社會責任報告書

目錄

關於本報告書	1
經營者的話	3
永續績效	7

1 關於華航	9
1-1 公司簡介	10
1-2 華航集團 - 華信航空	15
1-3 華航集團 - 台灣虎航	16

2 利害關係人議合 與重大性議題	19
2-1 重大性分析流程	20
2-2 利害關係人溝通	25

3 滿足股東	31
3-1 董事會運作	32
3-2 永續治理	34
3-3 法規依循	37
3-4 風險管理	40
3-5 產業概況	42
3-6 歷年經營績效	43

4 感動客戶	45
4-1 邁向航空服務新標竿	46
4-2 客戶服務	51
4-3 飛航安全	59

5 照顧員工	69
5-1 員工年的執行成果	70
5-2 員工權益	74
5-3 人才招聘與留任	82
5-4 職能發展與人才培育	89
5-5 健康與安全職場	98

6 支持夥伴	105
6-1 華航價值鏈	106
6-2 永續供應鏈管理	107
6-3 與供應商共同成長	110
6-4 當地採購	111
6-5 綠色採購	111
6-6 承攬商管理	112
6-7 建立供應商安全管理專案	112

7 呵護地球	113
7-1 環境永續管理	114
7-2 氣候變遷治理	120
7-3 綠色環保營運	131
7-4 航向綠色旅程	136
7-5 環保公益活動	138

8 回饋社會	139
8-1 體育推手	142
8-2 教育分享	143
8-3 弱勢關懷	146
8-4 觀光推廣	147
8-5 救援任務	151
8-6 華信公益	152
8-7 台灣虎航公益	155

附錄	157
華航重大考量面之 管理方針 (DMA)	157
GRI Index G4 對照表	159
第三方查證聲明書	169

關於本報告書

2015 中華航空企業社會責任報告書，符合全球永續性報告倡議組織所發表第四版指南之核心選項（GRI G4 Core option），並經由外部查證單位透過 AA 1000AS Type-II 高度保證等級之查證，確保資訊揭露可靠度。

華航自 2013 年起發行第一本非財務型報告書 - 環境永續報告書，至今已連續四年發行非財務型報告書。2014 年，發行第一本企業永續報告書，是國內最早出版企業永續報告書的航空公司。2015 年，發行第二本報告書，並遵循政府規範，將其更名為企業社會責任報告書。2016 年，發行第三本報告書，新增媒體為主要利害關係人，並以價值鏈方式呈現永續議題於組織外實體之邊界。

在不斷提升永續資訊透明度的堅持下，華航未來仍將持續每年發行報告書並經第三公正方驗證，主動向所有關心華航的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於 2017 年 6 月 30 日前發行。

在資訊揭露時間上，因考量董事會於 2016 年 6 月 24 日召開第二次臨時會議，選舉新任董事長與總經理，故部分資訊將以此時間點為揭露基礎。



資料揭露時間範圍

2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 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
- ✓ 台灣虎航



資料蒐集範疇（組織外）

- ✓ 華航集團公司 價值鏈實體



數據品質管理

- ✓ 財務數據：勤業眾信（Deloitte）
- ✓ 品質管理 ISO 9001：DNV
- ✓ 環境管理 ISO 14001：DNV
- ✓ 能源管理 ISO 50001：DNV
- ✓ 溫室氣體 ISO 14064-1：BSI Taiwan
- ✓ 永續資訊 AA1000 AS：SGS Taiwan



GRI 遵循

- ✓ 核心選項



保證等級

- ✓ AA 1000AS Type-II 高度保證等級



聯繫窗口

中華航空公司 企業安全室環境部
地址：桃園市大園區航站南路 1 號
Tel：886-3-399-3222 Fax：886-3-399-3210
e-mail：environment@china-airlines.com

✈ 資料範疇

組織內

- ✓ 資訊揭露內容的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。
- ✓ 子公司之資訊揭露範疇，以客貨運服務相關為主；華航、華信、台虎三者占整體合併營收約 97%，且其營運核心相同，因此納入華信航空與台灣虎航。

組織外

- ✓ 對華航營運具有重大影響之實體，以價值鏈之方式呈現衝擊發生的所在位置，並揭露管理作法。
- ✓ 重大考量面對外部利害關係人（客戶、投資人、政府、社區、媒體）產生之衝擊範疇，亦納入組織外邊界中。

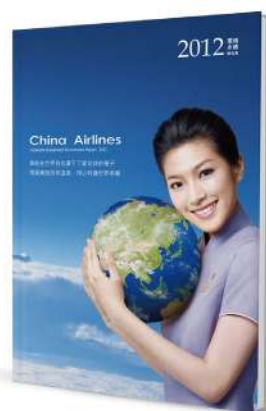
✈ 內容審查

內部

- ✓ 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，同時委由外部專家提供改善建議。
- ✓ 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

- ✓ 本報告書中的財務數據，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 ISO 品質、環境與能源管理，以及溫室氣體排放之數據，皆已分別通過獨立第三方之認證或查證。
- ✓ 報告書其餘資訊均已通過台灣檢驗科技股份有限公司（SGS Taiwan Ltd.）查證。



2012
環境永續報告書



2013
環境永續報告書



2013
企業永續報告書



2014
企業社會責任報告書

經營者的話



王康

中華航空董事長
Chairman of China Airlines

致所有關心華航的利害關係人：

首先，由衷感謝過去所有關心與支持華航的利害關係人，陪伴我們走過充滿挑戰與機會的一年，並獲得豐厚的成果。

回顧 2015 年，我們雖面臨貨運市場供過於求的局勢，但受惠於全球油價維持低檔、東北亞客運需求增加、東南亞經濟情勢穩定與歐美經濟回溫等因素，使本公司營運壓力獲得緩解；加上在機隊更新與全球航點擴大布局策略下，穩健推展新世代 (NexGen) 產品及服務創新升級計畫，將台灣文化推展至國際舞台，提供旅客全新的感受，相關效益已具體反應在本公司的財務績效上：截至 2016 年 2 月，客貨機總數量已達 91 架，營運航線遍布全球 28 個國家 134 個航點；2015 年整體稅前盈餘 68.38 億元，稅後淨利 57.64 億元，較前一年淨利改善達 65.15 億元，使稅後基本每股淨利達 1.06 元。重要治理作為方面，我們啟動了「華航心文化」的企業文化改造工程，推動一系列企業內部上下共識營活動，以「i Love CAL」為主軸設定了核心價值與內涵，以及「3 年內成為全球前 10 大最佳航空公司」之企業願景目標；我們也持續積極推展各項企業永續治理作業，落實利害關係人溝通及永續委員會運作，並引進國際永續治理評鑑工具，進行自我檢視，以「誠信經營、堅持安全、珍惜員工、友善環境、共榮夥伴、回饋社會」等六大方向落實企業永續治理作業：

誠信經營

誠信經營是華航立足台灣之根本，也是企業社會責任承諾的根基。我們積極落實董事會監督機制下各項風險管理及全員宣導作業，務使誠信正直的態度成為企業文化核心與日常作業的根本原則。第二屆公司治理評鑑中，華航被評選為全國前 20% 優良治理企業，我們並不以此自滿，除公司上下針對評鑑項目不足的部分持續改善外，也藉由國外重要評鑑工具的引進，追求國際標竿水準，將永續治理元素，透過永續委員會的治理架構進行專案推展，逐步整合至現行企業治理體制，並列為董事會例行報告與討論項目。

堅持安全

「安全」是保障航空公司永續經營的根本。我們透過政策面、管理面、作業面及教育面來落實並內化全員安全管理與安全文化，不斷健全空中、地面作業各項安全管理機制，持續推動主動報告與公正文化，透過組織內部的主動與預測式的風險偵知機制，以消除作業介面可能的風險因子，落實前端風險控制，並透過同業交流與標竿學習，整合安全數據及大數據分析之邏輯方法，找出前期風險指標與可能之面向，提前消弭風險，以追求零人為及零系統疏失為整體運作的安全目標。2015 年我們以零缺點通過國際航空運輸協會 (IATA) 安全查核標準 (IOSA)，並獲得澳洲 Airline Ratings 國際飛安評比最高評價七顆星之殊榮，及榮獲國內民航業界最高殊榮「金翔獎」之肯定。

珍惜員工

員工為華航最重要的資產，我們將 2015 年訂為「員工年」，啟動一系列企業內部溝通機制強化或建置作業，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」四大主軸積極面對員工訴求，

改善作業環境；全年度共召開 198 場 Town Hall Meeting，聆聽與回應同仁的需求，除健全薪資結構與提升員工福利，也提供更舒適的工作環境，擴大培育人才庫的範圍與額度，多元化擴展同仁職涯發展之管道與質量，以落實「幸福職場、就在華航」的目標。

友善環境

綠能環保為我們營運之核心原則之一。自 2011 年首創建置國內運輸業企業環境風險管理機制以來，組織面的管理系統已臻完整，搭配年度環保專案的推行，5 年來已減下超過 80,977 公噸的碳排放量，並在 2014 年發布飛航減碳作業聲明之基礎上，進一步於 2015 年針對台灣地區地面作業訂立了 2020 年減碳 38% 的目標，持續推展減碳作業。同時，除繼續支持國際研究，我們也積極關注和參與國內外航空業重要環保協商，積極面對、參與及因應即將到來的 ICAO 全球航空業碳管制機制，並與政府合作確保台灣產業的綠色競爭力。豐碩的績效，讓我們獲得中華民國企業環保獎企業榮譽獎座及台灣永續能源基金會氣候領袖績效獎的肯定。

共榮夥伴

航空服務業是個專業分工、密切合作的產業，因此我們珍惜集團內外的每個合作夥伴。面對供應鏈管理已成為企業社會責任與永續發展治理不可或缺的一環，我們在 2015 年發布永續供應鏈管理政策與推展策略，啟動供應鏈永續風險調查規劃與管理作業，同時也積極從安全、環境及碳排放風險管理作業層面推展輔導作業，將華航多年的執行經驗在集團中逐步擴散發展，期望帶動集團供應鏈的永續共榮成長。

回饋社會

我們深知華航的成就來自於社會的支持。因此，回饋社會是我們歷來堅持的信念。多年來，我們著眼企業本身獨特的專業資源與領域，支持各項公益活動不遺餘力，並積極培育航空種子，包含推動偏鄉小學英文教學及飛行經驗分享課程、捐贈汰換機艙用品與各級學校合作設置情境教室。此外，我們也持續贊助臺灣體育選手，促使為臺灣爭取榮耀；以臺灣文化為主題之彩繪機與花車，爭取臺灣價值與文化在全球的曝光度；持續肩負許多國寶級文物運輸，促進國際文化交流。我們回饋社會、在地深耕，不斷激發互動與感動火花。

感謝所有員工的奉獻付出，合作夥伴、股東與客戶的支持，以及其他所有利害關係人的關懷與提攜，使我們 2015 年歷經了豐收的一年，不只在經營績效表現搶眼，也在國內外重要評比與競賽中獲得肯定。展望 2016 年，全球航空市場預期蓬勃發展，但經營的環境瞬息萬變，我們深信惟有以企業永續發展之高度與視野，持續堅定地落實公司治理、凝聚企業向心力、強化本身創意與競爭能力，始能面對與克服重重考驗。我們將以謙虛學習的態度消化過往的肯定與批評，以感恩惜緣的態度坦然面對所有環境與挑戰，以微笑利他的態度持續擴散創新與服務的熱情，及以誠信正直的態度堅定落實企業治理與日常營運，積極面對所有挑戰與傳承，也誠摯期盼所有關心華航的利害關係人，繼續支持與鼓勵我們，堅持企業永續發展的道路，為企業、社會、環境及下一代許一個幸福共榮的未來。



謝世謙

中華航空總經理

President of China Airlines





聯合國永續發展目標 (SDGs)

聯合國永續發展目標 (SDGs)	華航對應策略與作法	對應章節	頁碼
7 可負擔能源 能源效率	建立碳管理小組，設定航機用油效率目標，建立監控機制並持續改善。 建立能源管理系統，設定並落實短中長期減量目標。 執行節油方案，完善規劃與執行新世代機隊計畫。	呵護地球 呵護地球 呵護地球	113 113 113
8 就業與經濟成長 促進永續發展的觀光業	將生態旅遊列為客運行銷標的。 將生態保育列為企業品牌行銷與顧客溝通要素。	感動客戶	45
12 責任生產與消費 將永續資訊納入報告 減少糧食浪費與損失 自然資源的永續管理	每年定期發行經外部查證的企業社會責任報告書。 設定並監控年度廢餐率目標，落實持續改善作業。 與供應商合作，從菜單與食材設計減少浪費。 健全企業環境能資源管理機制，並落實三級稽核作業，持續改善管理作業。 設定企業年度能資源減量目標，建立監控機制並持續改善。	關於本報告書 永續績效 呵護地球 呵護地球 呵護地球	1 7 113 113 113
13 氣候行動 復原與調適能力 提昇意識與能力	機隊營運管理及緊急應變機制納入氣候變遷因子。 建立碳管理組織與機制，設定管理目標，建立監控機制並持續改善。 建立並落實環境教育機制，將氣候變遷列為重要議題。	呵護地球 呵護地球 呵護地球	113 113 113
14 海洋生態 永續保護與管理	支持禁運魚翅倡議，落實客戶宣導及貨運管理流程，全面禁運魚翅。	感動客戶	45

2015 Highlight

註：金額單位為新台幣。



第二屆公司治理評鑑，華航名列
6-20% 優良廠商



The DesignAir 全球十大最佳機場貴
賓室，華航榮獲第五名



華航 777-300ER 客艙設計榮獲德國
iF 設計大獎



貨運電子提單 (e-AWB) 使用量，台
灣第一



2015 年當地採購家數比例



完成 86 件環境績效改善方案，節省能
資源成本逾 5 億元



2015 CDP 揭露得分為 96 分，國內
運輸服務業最高



相較於 2014 年，2015 年用油效率
提升 1.5%



2015 DJSI 環境面向得分，排名為全
球航空業之前 6%



依據 GHG Protocol 範疇三報告標
準，計算溫室氣體排放量



推動溝通零距離、凝聚向心力及提
升競爭力持續照顧員工



2015 年薪資及各項福利投入金額，
為近五年來新高



參與英語課程與飛行經驗分享課程
的學生人數



針對台南地震，華航集團捐出 1000
萬元



「百圓深耕計劃」資助育幼院童課
後輔導，輔導 293 位孩童

獎項與肯定



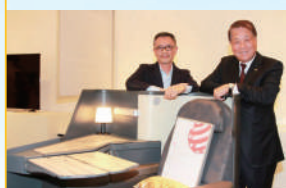
華航及華信航空榮獲民航局「103 年度金翔獎」



2015/1



華航新世代客艙榮獲德國紅點設計大獎「最佳設計獎」及「紅點獎」



2015/1



華航新世代計畫榮獲義大利「A' Design Award」設計銀獎



2015/3



華航新世代計畫榮獲第 4 屆國家產業創新獎「績優創新企業獎」



2015/6



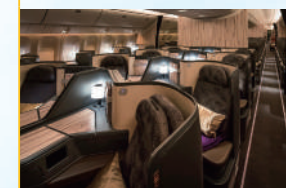
華航新世代計畫榮獲 Skytrax「最佳豪華經濟艙座椅」第 8 名、最佳進步航空公司第 5 名



2015/6



華航榮獲國際航空設計評鑑 TheDesignAir 旅客首選十大最佳航空品牌



2015/9



華航全新 777-300ER 客艙設計榮獲日本優良設計獎



2015/9



華航獲衛生福利部疾管署頒發 104 年度團體組防疫績優獎



2015/10



華航榮獲環保署第 24 屆「中華民國企業環保獎」金級獎暨連續第三年獲獎之「榮譽環保獎」



2015/11



華航榮獲「2015 TCSA 台灣企業永續獎」四項大獎



2015/11



華航新世代客機 777-300ER 榮獲德國 iF 設計大獎



2016/2



永續績效

財務經營



指標	績效變化	2015	2014	2013
客貨運總運量 (千)				
Revenue Ton Kilometers (RTK)	+	8,926,177	8,803,655	7,798,612
稅前盈餘 (億元)	+	68.37	0.49	-9.44
流動比例 (%)	+	58.56	58.36	52.27

氣候與能源管理



指標	績效變化	2015	2014	2013
飛航用油量 (噸)	-	2,189,644	2,176,178	2,010,522
飛航用油密集度 (噸 / RTK)	+	0.254	0.258	0.259
飛航用油 GHG 排放量 (噸 CO ₂ e)	-	7,103,473	6,885,712	6,456,480
飛航節油減碳量 (公斤 CO ₂ e)	+	33,494,487	21,138,926	6,583,924
範疇一溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e)	-	7,108,495	6,891,110	6,462,069
範疇二溫室氣體排放量 (噸 CO ₂ e)	+	20,518	20,884	22,113
地面作業用電量 (千度)	+	39,382	40,002	42,363
地面作業電力節省 (千度)	-	718	1,920	1,898
地面作業車輛用油量 (公秉)	-	1,320	1,145	1,479
地面作業車輛節油 (公秉)	+	1,215	136	134

綠色營運



指標	績效變化	2015	2014	2013
華航園區建築耗電強度 (EUI)	-	150.4	149.9	164.2
全公司節電 (度)	-	718,429	1,919,512	1,898,116
全公司節水 (度)	-	13,802	8,256	5,295
全公司節紙 (張)	+	21,489,783	583,000	497,174
用水量 (度)	+	135,715	149,517	157,773
修護廠區廢水排放量 (噸)	-	18,444	18,115	22,713
生活廢棄物 (公斤)	+	380,662	387,948	204,745
有害事業廢棄物 (公斤)	+	12,728	17,673	18,398
含銅電池 (公斤) (100% 回收)	-	1,445	1,110	1,328
環保設備投資金額 (仟元)	+	16,798	5,331	6,975
綠色採購 (仟元)	-	7,294	9,634	14,263

ECO 服務



指標	績效變化	2015	2014	2013
旅客使用自助報到櫃台旅客數 (人次)	+	3,272,068	3,163,414	2,074,823
旅客下載 APP-CI Mobile (次)	+	238,327	120,884	132,508
使用 APP 預辦登機旅客數 (人次)	+	262,730	129,064	59,148
貨運作業採用無紙化的數量 (筆)	+	230,484	94,548	55,083
機上餐具減量 (份)		148,620		

註 1：金額單位為新台幣。

註 2：績效變化：比較 2014 年與 2015 年的績效

- +: 績效變化呈現正向表現
- : 績效變化呈現負向表現
- =: 績效變化無改變

指標	績效變化	2015	2014	2013
教育訓練開課總課堂數 (堂)	+	29,889	22,247	23,715
訓練總時數 (小時)	+	623,937	496,306	556,400
每位員工平均訓練時數 (小時)	+	50.16	43.8	49.9
外部訓練補助金額 (元)	-	2,000,000	3,283,000	2,854,450
包含外站之訓練總經費 (元)	+	324,447,523	310,422,359	264,733,181
每位員工平均訓練經費 (元)	-	26,087	27,425	23,762
完訓率 (%)	-	97.42	98.6	98.8
新進員工數 (人)	+	1,892	1,054	1,007
身心障礙人員進用人數 (人)	+	92	85	82
原住民進用人數 (人)	+	88	77	78
員工聘用當地居民 (%)	+	77.1	68.4	89.1
管理階層聘用當地居民 (%)	-	33.2	33.4	45.3
全體離職率 (%)	+	6.00	7.20	6.40
新進員工離職率 (%)	+	4.4	4.9	5.6

職能發展



指標	績效變化	2015	2014	2013
員工參與工會比率 (%)	-	98.1	99.1	96.4
勞資糾紛損失金額 (元)	-	6,840,000	2,990,000	1,240,000
薪資金額 (元)	+	122 億 2,327 萬	110 億 6,282 萬	113 億 988 萬
福利金額 (元)	+	2 億 4,285 萬	1 億 3,286 萬	1 億 5,926 萬
退休準備金總額 (元)	-	18 億 389 萬	18 億 3,149 萬	24 億 8,670 萬
員工申訴 (件)	+	24	33	18

員工權益



指標	績效變化	2015	2014	2013
失能傷害頻率 (FR)	+	3.21	3.94	3.59
失能傷害嚴重率 (SR)	=	51	51	48
健康檢查到檢率 (%)	=	98	98	98
員工心理諮商 (人次)	+	106	125	66

健康與安全職場



關於華航

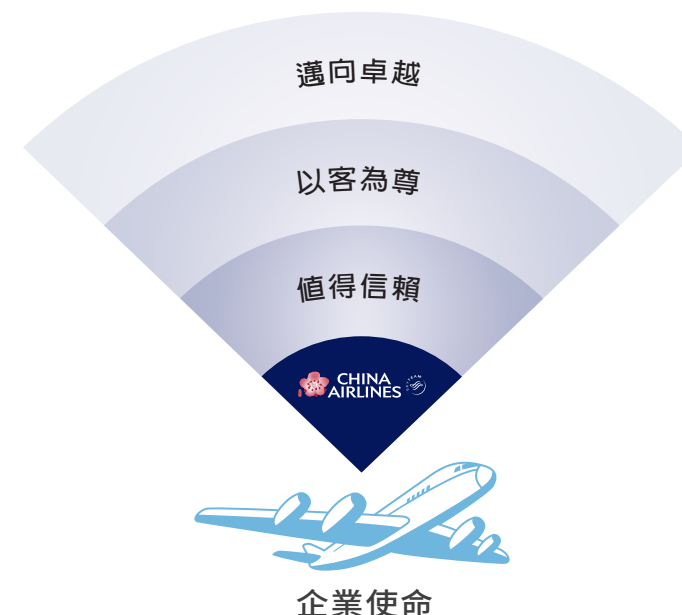


1-1 公司簡介

1959 年 12 月 16 日，一批中華民國退伍空軍專業人員，共同創建了我國第一家國人自營的航空公司 - 「中華航空公司」（簡稱華航），改變了我國民航業向來為外國人壟斷的局面。華航目前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)，並於 2014 年開航。

2016 年，走過 56 個年頭的華航，身為台灣航空業之先驅，對台灣航空業發展具有強烈使命感，我們持續強化飛航安全、提升服務品質與營運效能，並秉持本公司『值得信賴、以客為尊、邁向卓越』的企業使命，要讓世界看見台灣、看見『華航，不一樣了！』。

 [華航簡介](#)



	547 億 資本額		2610 股票代號 華航在 1993 年 2 月 26 日於臺灣證交所正式掛牌上市		12,437 人 2015 年底員工數		92 架 飛機數 (截至 2016 年 3 月) 華航擁有 71 架客機與 21 架貨機
	28 國家 華航與其他航空業者合營航班 (截至 2016 年 3 月)		134 個 航點 (截至 2016 年 3 月)		29.4% 客運市占率		29.5% 貨運市占率

營運據點與航線

預計至 2016 年底，華航將陸續引進 4 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。屆時，華航總共擁有 84 架飛機，客機 66 架，貨機 18 架，飛機平均機齡 8.6 年。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，28 個國家，134 個航點的客、貨運飛航服務，包括台灣 5 個航點，亞洲地區 77 個航點，美洲 36 個，歐洲 9 個，以及大洋洲 7 個。依據統計資料顯示，本公司於國際客、貨運表現不僅領先國內同業，亦名列亞太地區業者前五大；依據國際航空運輸協會 (International Air Transport Association, IATA) 於 2015 年所發布之統計資料顯示，本公司於客運量之表現為全球排名第 24、亞太第 4、我國第 1，整體載客量達 1,373 萬人次；在貨運方面，本公司於貨運量之表現為全球第 6、亞太第 3、我國第 1，整體載貨量 129.6 萬噸。

根據交通部觀光局統計，2015 年臺灣地區客

運市場外籍人士來臺約為 1,044 萬人次（成長 5.34%）、國人出國約 1,318 萬人次（成長 11.30%），總計整體之成長率為 8.59%。

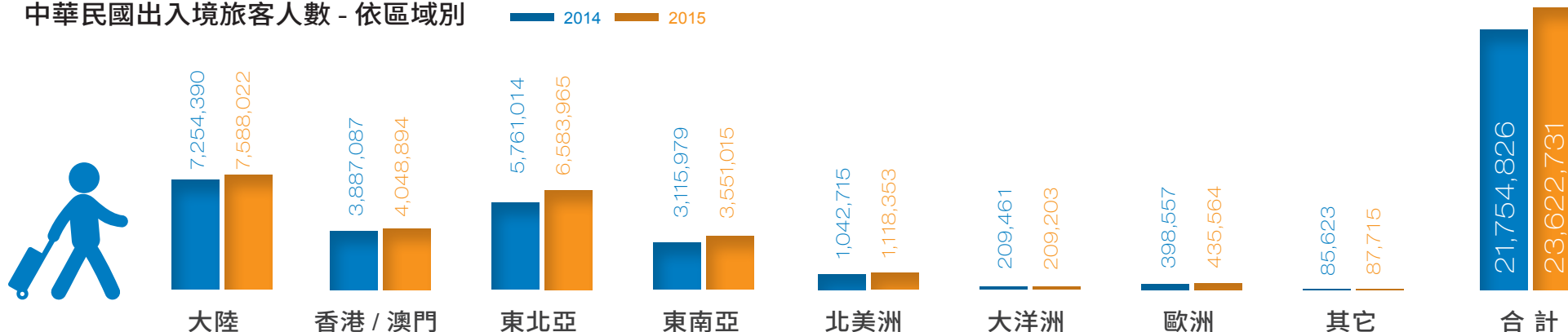
與 2014 年相比，區域航線方面，受到區域經濟所得成長以及日幣長期貶值影響，東南亞與東北亞分別成長 14.28% 與 13.96%；兩岸與香港市場受到中國經濟成長趨緩與兩岸政治情勢改變，分別僅成長 4.60% 與 4.16%。在長程航線方面，國籍與外籍業者持續進入市場，美國經濟穩定成長，歐元持續走貶，因此北美與歐洲市場分別成長 14.28% 與 9.29%。

2015 年，區域航線市場需求成長率雖強勁，然低成本航空大舉進軍台灣市場，以東北亞市場為例，低成本航空於 2015 年已占總體載客市場 15%，較 2013 年上升 6.2%。長程航線市場雖逐漸回溫，但國籍與外籍業者積極擴張運能，增加供給量，以提升競爭力。面對此競爭環境，華

航集團持續保有領導者之地位，整體市佔率（含：華航、華信、台灣虎航）仍呈現微幅成長之趨勢。

航空貨運部分，區域航線市佔率成長，主因為有效掌握市場需求並調整運能配置，包含 3 月底起開航深圳貨機新航線，並整合深圳、廣州、廈門及香港等之航班優勢，增攬華南地區貨源；針對需求持續成長的日本與東協市場，自 4 月起增飛東京第 5 班貨機航班；5 月起增飛河內第 4 班貨機航班。長程線市場除透過彈性的運價與艙位管理，維持航班穩定性，亦藉由更換歐洲貨機中停點增攬貨量（以更具市場規模的杜拜取代原阿布達比），惟市佔率受空運出口需求趨緩與市場競爭而下滑，然由於華航透過全貨機機隊搭配客機腹艙飛航 91 個貨運航點（含 32 個全貨機服務航點），建立密集地全球貨運網，同時致力於提供客戶高效率、高品質、客製化的專業運輸服務，在我國市佔率持續領先。

中華民國出入境旅客人數 - 依區域別



資料來源：交通部觀光局 103~104 年 1-12 月統計月報

華航機隊

		78 架	81 架	84 架
		2014 年底飛機總架數	2015 年底飛機總架數	2016 年底飛機總架數
機型		數量	數量	數量
	A350-900	-	-	4
	747-400	11	9	6
	737-800	16	18	19
	777-300	3	8	10
	A330-300	24	24	24
	A340-300	6	4	3
	747-400F(貨機)	18	18	18

※ 預計 2016 年下半年起將陸續引進 4 架空中巴士 A350-900 客機
(上述機隊不含封存)



機隊歷史

9.8 年

2014 年 12 月飛機平均機齡

9.6 年

2015 年 12 月飛機平均機齡

8.6 年

2016 年 12 月飛機平均機齡

華航全球航線圖



華航全球航點

資料截至 2016 年 3 月

美洲 36	歐洲 9	大洋洲 7	亞洲 77	台灣 5
檀香山、洛杉磯、紐約、舊金山、溫哥華、聖地牙哥 @、鳳凰城 @、沙加緬度 @、達拉斯 @、邁阿密 @、奧斯丁 @、聖安東尼奧 @、納許維爾 @、斯波坎 @、瓜地馬拉市 @、波士頓 @、芝加哥 @、紐華克 @、華盛頓 @、羅德岱堡 @、西雅圖 @、拉斯維加斯 @、奧蘭多 @、丹佛 @、希洛 @、科納 @、利胡埃 @、卡胡盧伊 @、聖荷西 @、多倫多 @、卡加利 @、艾得蒙頓 @、蒙特婁 @、渥太華 @、安格拉治 #、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 @、盧森堡 #、杜拜 # (阿勒馬克圖姆)	雪梨、布里斯本、墨爾本、奧克蘭、基督城、關島、帛琉	東京成田、東京羽田、福岡、名古屋、廣島、琉球、香港、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、首爾仁川、首爾金浦、釜山、大阪、札幌、宮崎、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、鹿兒島、靜岡、富山、高松、烏魯木齊、石垣島、威海、合肥、徐州、煙台、熊本、長灘島、無錫、揚州、蘇美島 @、普吉島 @、清邁 @、清萊 @、象島德樂 @、喀比 @、日惹 @、三寶瓏 @、班達楠榜 @、坤甸 @、棉蘭 @、南京 ☆、杭州 ☆、鄭州 ☆、廈門 ☆、寧波 ☆、瀋陽 ☆、長沙 ☆、鹽城 ☆、溫州 ☆、長春 ☆、福州 ☆、常州 ☆	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

企業願景、使命、核心價值 / 企業文化

華航期許自我成為台灣企業永續發展之典範。面對競爭愈來愈激烈的航空產業，以及詭譎多變的外在環境，華航透過內部「共識營活動」之舉辦凝聚公司全體共識，確立未來企業發展之願景、使命與目標，並形塑一個更友善員工的工作環境，建立一個更安全、更值得信賴、更以客為尊的企業文化，同時善盡企業公民的社會責任，推動華航成為一永續發展的優質企業並為航空產業之標竿。

2015 年起，共計舉辦 6 場「共識營」活動，參加者包含本公司上百位菁英人選，從基層員工、飛行員、一線服務人員、後勤維修人員到各階層

主管皆踴躍參與。透過活動設計，參加者皆能暢談心中想法，指出公司現階段的核心問題，提出對公司未來的期許與建議，共同凝聚出華航未來發展願景與使命，以及華航人應該具備的特質與企業文化。

多場共識營活動，成功凝聚了公司全體員工向心力，並確認公司發展願景與使命，擘劃出華航未來長遠發展藍圖，未來更將秉持「華航人 心文化」之精神，持續為「成為全球前 10 大最佳航空公司」而努力，同時發揮華航企業公民之社會責任，持續為華航以及社會的永續發展盡一份心力，讓華航得以在眾人的支持與努力下，往下一個「心世代」邁進。

「華航人 心文化」介紹

以小寫英文字母「i」作為開頭，以「i」之字型象徵著所有華航人，皆以一顆赤誠的心熱愛著華航，並且期許這顆象徵著「華航心文化」的心，不斷向外散播著華航對廣大社會的愛與溫暖，讓「值得託付 團結合作 引領創新 專業永續」的華航人，推動著華航持續向前，邁向卓越、成就長遠未來的永續發展。

願景
VISION

3年內成為全球前10大最佳航空公司
Be the world's top ten airlines by 2018

使命
MISSION

值得信賴 以客為尊 邁向卓越
Trustworthiness, customer first, and forever pursuit of excellence



華航人特質 Value

I 誠信正直
ntegrity

C 微笑利他
heerfulness

A 惜緣感恩
ppreciation

L 謙虛學習
earning

華航心文化 Culture

L 值得託付
iable

O 團結合作
ne team

V 引領創新
isionary

E 專業永續
xpertise



1-2 華航集團 - 華信航空

華信航空(下稱華信)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」,而其「昂首堅忍」更為華信面對各種情境之信念。作為中華航空所投資創立的子公司,華信於1991-2000年間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。

「飛行安全」、「服務旅客」為全體華信員工一致信念。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、2014年獲頒國內飛安最高殊榮之金翔獎。

華信已通過IATA IOSA認證,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,代表華信航

空在安全維護上獲得國際的肯定,並得與會員航空公司進行飛安資訊互動學習,用以精進的風險辨識與管理,提升飛航安全品質。

華信航空在與母公司中華航空於資源共享、互補互利之原則基礎上逐步茁壯成長,雙方無論是機隊、營業、經營管理等項目均密切合作,創造集團最大綜效。截至2015年底,華信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150班;兩岸及國際航線,總共飛航35條航線、每週達251個航班。

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。



1-3 華航集團 - 台灣虎航

為因應低成本航空公司 (LCC) 的競爭、符合不同客群的需求，華航集團在邁向第 55 週年的同時，正式宣布進軍低成本航空市場，與新加坡欣丰虎航 (Tigerair) 共同設立「台灣虎航」(Tigerair Taiwan)，提供台灣民航市場更多選擇。在籌備初期，華航網羅各方經驗豐富之精英成員，積極展開相關開航整備作業。2014 年 4 月 21 日，台灣虎航取得經濟部公司設立登記證，並進行空服員的招募作業。台灣虎航現已完成七梯空服員培訓，客艙組員團隊已達到 150 人的規模。

飛安，是航空公司營運之基石，也是所有台灣虎航成員堅持之信念與核心價值之首。台灣虎航的飛機上除了有 tigerair 的企業識別外，更有特別的

「Taiwan」機身彩繪，以傳達台灣虎航兼具國際專業與在地親民的品牌定位。

截至 2016 年 3 月底，台灣虎航的 A320 機隊規模已達 8 架 (2017 年將達 12 架的規模)，已擁有 14 條國際航線，遍布東北亞及東南亞，接下來還有更多的航點要開設。至今，台灣虎航已經開航超過一週年了，搭乘的乘客也已超過一百萬名，我們將持續堅守崗位，提供更務實的服務，讓每一位乘客都能藉著旅行和每一次搭乘台灣虎航的飛行經驗，享受旅行輕鬆探索的無限樂趣。

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 PBY 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。
成立華信航空公司。
- 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」。
獲得 ISO-9001 國際品質認證、完成網際網路線上購票。
成立加拿大、澳洲、紐西蘭及關島分公司。
- 2001 引進 A340-300 客機。
- 2004 引進 3 架 A330-300 客機、2 架 B747-400 客機及 2 架 B747-400 貨機。
- 2005 與德國鐵路共用班號陸空聯運。
協助推廣台灣農業，推出全球首架蝴蝶蘭彩繪機。
- 2006 與農委會攜手打造全球首架水果彩繪機。
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。
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。
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。
與印尼航空簽署合作備忘錄。
與大陸福州市簽署戰略合作框架協議。
華航園區企業總部正式啟用並榮獲國家建築金質獎及全國首獎。
- 2011 與中國東方航空、上海航空共用班號。
與浙江省旅遊集團有限責任公司簽署戰略合作框架協議。
正式加入天合聯盟「SkyTeam」，成為台灣第一個加入國際航空聯盟的業者。





航向未來 永續華航



- 2012** 推出 SkyPriority 天合優享服務；加入天合聯盟貨運。
與 GE 航空集團簽署 OnPoint 燃油減碳解決方案協議。
推出電子登機證，操作智慧手機即可完成訂位購票、預辦登機及通關搭機。
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。
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、廈航結盟成立「大中華 攜手飛」。
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。
推出溫控產品貨運服務。
- 2014** Next Generation 新世代服務大架構展開。
永續治理組織正式成立。
台灣虎航正式加入集團營運。
引進 3 架 737-800 型客機、1 架 A330-300 型客機及 3 架 777-300ER 型客機。
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。
- 2015** 新世代 777 客艙榮獲德國紅點設計大獎。
全台首創點字版『搭機安全須知』，體貼視障旅客。
新制服發表。
成立台灣首創飛機修護訓練中心。
與菲航合作共用班號。
與中華郵政及陽明海運海陸空合作共創新商機。

參與外部公協會

組織

會員

國際航空運輸協會

4 產業委員會成員
及 1 產業委員會觀察員

亞太航協

執行委員

SKYTEAM



天合聯盟貨運



台北市航空運輸商業同業公會

常務理事

Euromoney



環保署 - 清潔發展與破權經營策略聯盟



大氣層保護協會



理事

台灣企業永續研訓中心



理事

利害關係人議合與重大性議題



2-1 重大性分析流程

2015 華航企業社會責任報告書之編撰原則，主要依循全球報告書倡議組織的第四版指引（GRI G4），建立一個涵蓋七大步驟的重大性議題分析方法。目的在於鑑別報告書欲溝通的利害關係人，確認優先揭露的重大性議題與劃定資料蒐集的邊界。

鑑別階段 --Step 1 & 2

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，透過 AA1000 SES 標準的採用，首先確立要溝通的主要對象，包括員工、客戶、投資人、政府、夥伴、社區與媒體。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，完成涵蓋 37 項永續議題之問卷，據此作為後續調查利害關係人對於議題關注程度的基礎。

分析階段 --Step 3 to 5

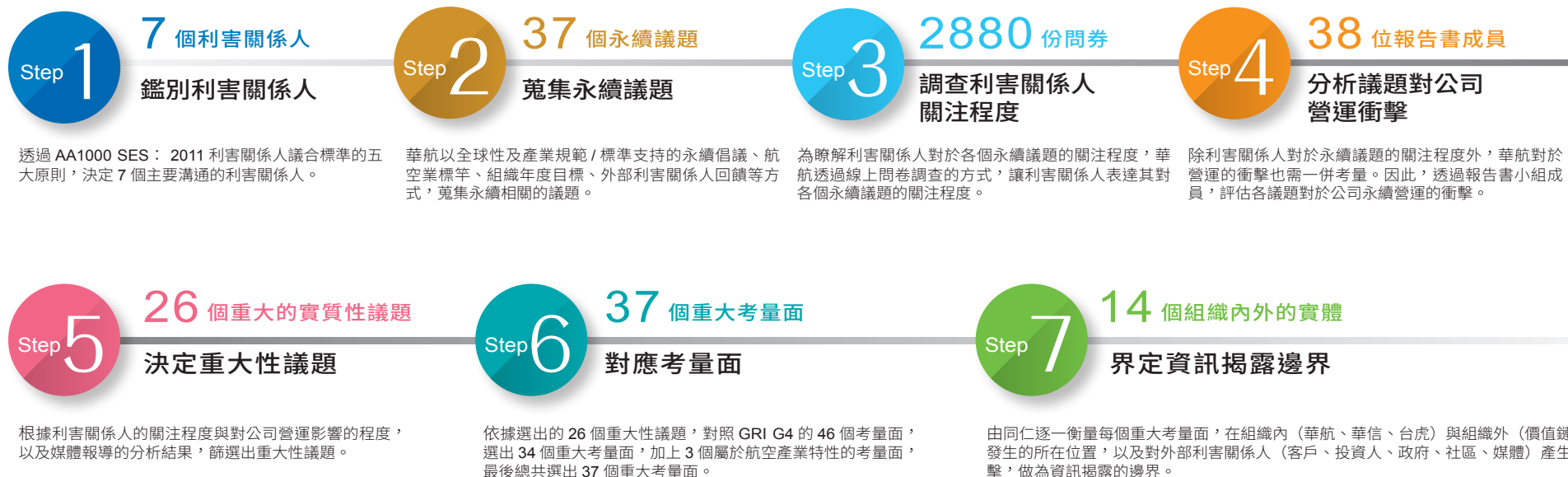
在蒐集永續議題後，華航先向利害關係人進行問卷調查，瞭解其對於各個議題的關注程度；另一方面也透過公司報告書小組成員決定各議題對於公司永續經營的影響大小，最後從分析矩陣中選出 26 個重大性議題。

華航也蒐集媒體關注的聲音。在華航 2015 全年度相關新聞報導統計資料中，正面與中性新聞占整體新聞量之 88%，餘 12% 的負面新聞議題中，

前三大主要報導議題為：員工福利、服務形象和飛航安全。針對此三項重大性議題，亦於本報告之特定章節裡，進行相關的資訊揭露。

確認階段 - Step 6 & 7

根據選出的重大性議題，華航從 GRI G4 中對應出 34 個重大考量面，加上 3 個航空產業特性的重大考量面，共有 37 個重大考量面。其後由報告書小組同仁進行會議，逐一討論每個重大考量面在組織內（華航、華信、台虎）與組織外（價值鏈）發生位置，以及對哪些外部利害關係人（客戶、投資人、政府、社區、媒體）產生衝擊，做為本年度報告書資訊揭露的邊界。

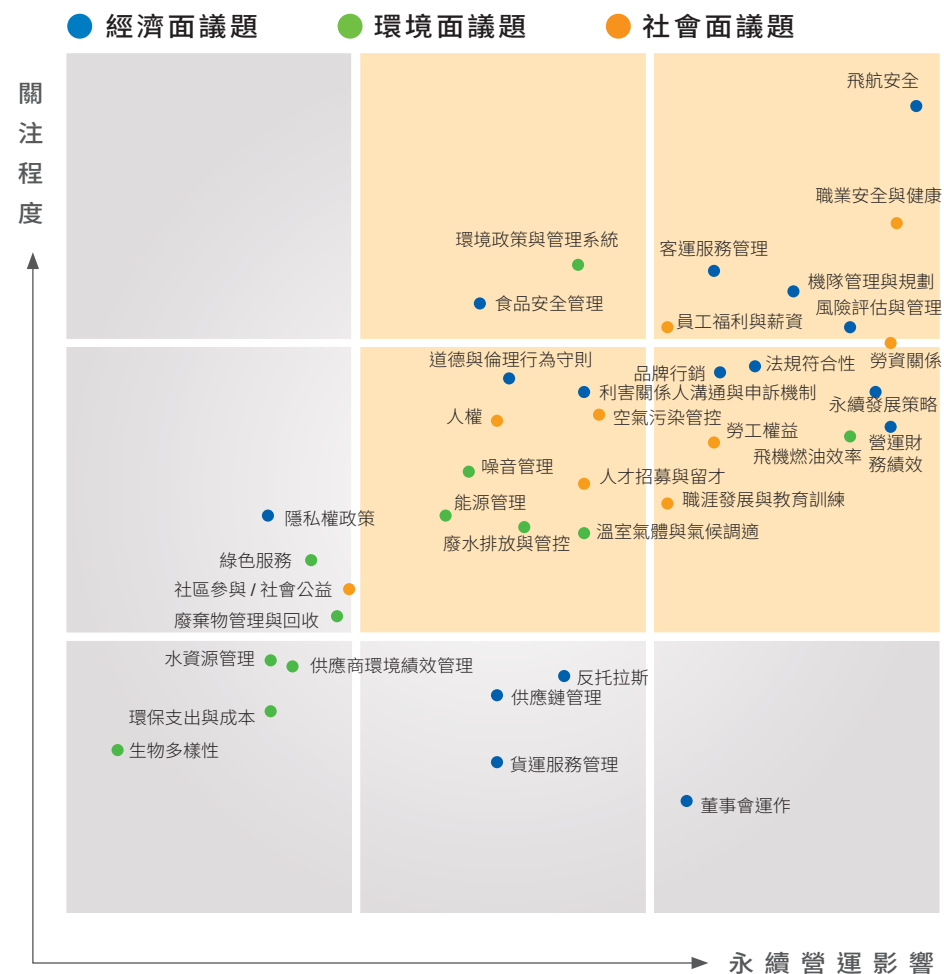


媒體關注華航的重要議題

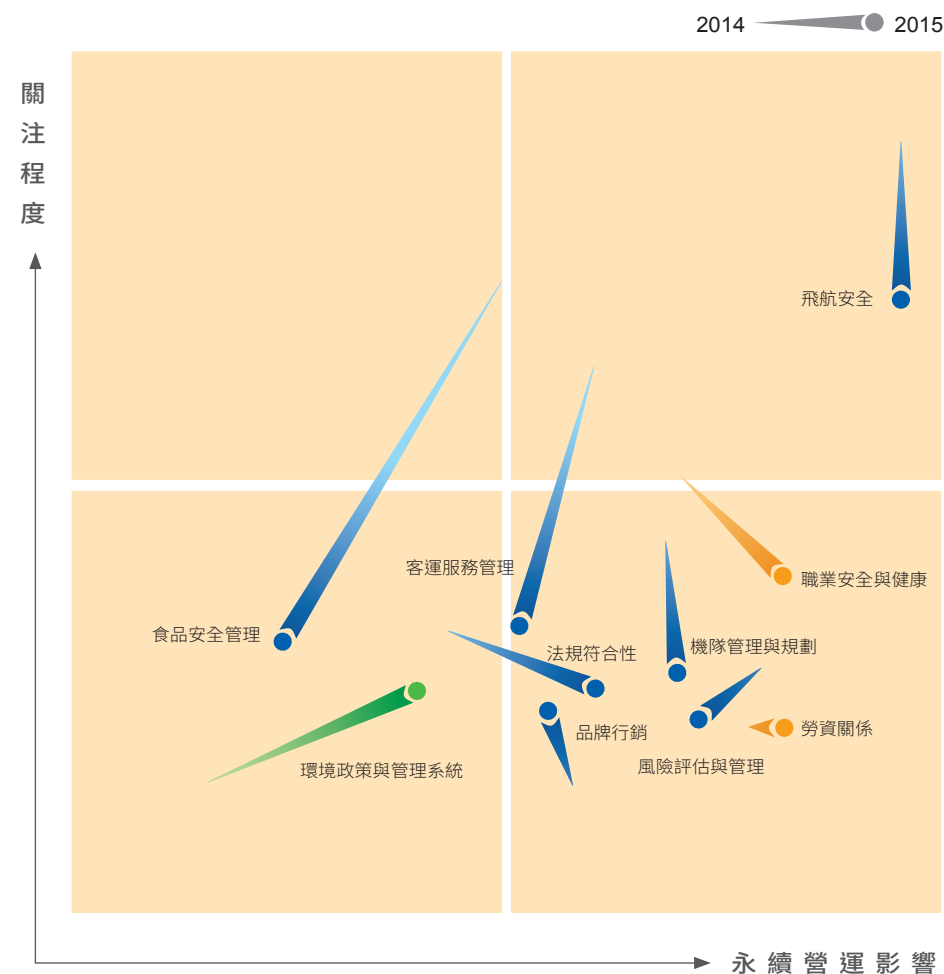


重大性議題		GRI G4 重大考量面	章節	標題名稱	頁碼
1	風險評估與管理	經濟績效、間接經濟衝擊、反貪腐、公共政策、反競爭行為、採購實務、法規遵循	滿足股東	CH3-4 風險管理	40
2	法規符合性			CH3-3 法規依循	37
3	永續發展策略			CH3-2 永續治理	34
4	營運財務績效			CH3-5 產業概況	42
5	機隊管理與規劃			CH4-1 邁向航空服務新標竿	46
6	道德與倫理行為守則			CH3-3 法規依循	37
7	飛航安全	食品安全管理、機隊管理與規劃、飛航安全、客戶健康與安全、產品及服務標示、行銷溝通、法規遵循	感動客戶	CH4-3 飛航安全	59
8	客運服務管理			CH4-2 客戶服務	51
9	食品安全管理			CH4-2 客戶服務	51
10	品牌行銷			CH4-1 邁向航空服務新標竿	46
11	服務形象			CH4-1 邁向航空服務新標竿	46
12	職業安全與健康	市場形象、勞雇關係、勞資關係、職業健康與安全、訓練與教育、員工多元化與平等機會、女男同酬、無歧視、結社自由與集體協商、童工、強迫與強制勞動、人權評估、投資	照顧員工	CH5-5 健康與安全職場	98
13	勞工權益			CH5-2 員工權益	74
14	勞資關係			CH5-2 員工權益	74
15	員工福利與薪資			CH5-2 員工權益	74
16	人權			CH5-2 員工權益	74
17	人才招聘與留才			CH5-3 人才招聘與留任	82
18	職涯發展與教育訓練			CH5-4 職能發展與人才培育	89
19	環境政策與管理系統	產品與服務、能源、排放、運輸、廢污水及廢棄物、法規遵循	呵護地球	CH7-1 環境永續管理	114
20	溫室氣體與氣候調適			CH7-2 氣候變遷治理	120
21	飛機燃油效率			CH7-2 氣候變遷治理	120
22	能源管理			CH7-2 氣候變遷治理	120
23	空氣污染管控			CH7-2 氣候變遷治理	120
24	噪音管理			CH7-2 氣候變遷治理	120
25	廢水排放與管控			CH7-3 綠色環保營運	131
26	利害關係人溝通與申訴機制	環境問題申訴機制、勞工實務問題申訴機制、人權問題申訴機制、社會衝擊問題申訴機制	重大性議題	CH2 利害關係人與重大性議題	19

重大性矩陣



2015 重大議題變化



各面向之前三大重大性議題對華航營運影響與改善策略

議題	對營運重要性	KPI / MBO	2015 目標	達成率	2016 目標
飛航安全	飛航安全是公司營運的最重要目標，洞察所有影響的危險因子，及早預防飛安風險，進而取得客戶信賴，創造營運永續成長的契機。	減少造成人員死亡或航機全毀之失事事件 (F&HL)	0 件 / 年	100%	0 件 / 年
		非 Fatal & Hull Loss 之國內 / 外調查機構介入調查 (RE、CFIT、LOC-I 事件)	0 件 / 年	100%	0 件 / 年
		非 Fatal & Hull Loss 之國內 / 外調查機構介入調查 (客艙或貨艙失火、冒煙事件)	0 件 / 年	100%	0 件 / 年
		非 Fatal & Hull Loss 之國內 / 外調查機構介入調查之其他事件	0 件 / 10,000 航班	100%	0 件 / 10,000 航班
		因人為疏失而導致航機不安全事件經企安室會議評定可歸責之高度風險事件率	0 件 / 10,000 航班	100%	0 件 / 10,000 航班
		組員提報成案之疲勞事件	≤ 12 件 / 年	100%	≤ 12 件 / 年
機隊管理與規劃	機隊是華航重要資產，擁有充足的機隊，始能強化營運能量，創造營收永續成長。	完成 738 租機之接機作業數量	2 架	100%	1. A359 引進之五階段 審查作業
		完成 777 租機之接機作業數量	4 架	100%	2. 規劃與執行各型機之引進與汰除計畫
		機隊計劃檢視	2 次 / 年	100%	2 次 / 年
客運服務管理	「服務」是本公司營運面直接與旅客接觸的重要介面，扮演相當關鍵的角色，如果服務無法讓旅客滿意，可能會影響旅客再次使用本公司的產品意願。	客艙組員整體滿意度	88	101%	89.1
		餐飲異常發生率	<0.2 件 / 每月萬人	100%	<0.2 件 / 每月萬人

議題	對營運重要性	KPI / MBO	2015 目標	達成率	2016 目標
環境政策與管理系統	建立 ISO 14001、ISO 50001、ISO14064 等環境相關管理系統，不僅可以確保環境管理措施有效執行，並且減少營運成本。	完成管理系統驗證	通過第三方驗證	100%	持續通過第三方驗證
飛機用燃油效率	燃油是公司營運最主要的成本，透過推動各項節油方案，提升並精進用油效率，有助於公司降低營運成本。	精進飛航用油效率（噸用油量 / RTK）	0.254	99.8%	0.250
溫室氣體與氣候調適	國際對於碳排放要求日趨嚴格，落實氣候調適策略將有助公司面臨國際規範要求的風險，亦可透過減碳策略降低營運成本。	範疇一溫室氣體排放減量	4747 公噸	93.3%	4733 公噸
		範疇二溫室氣體排放減量	18,989 公噸	92.0%	18,932 公噸

議題	對營運重要性	KPI / MBO	2015 目標	達成率	2016 目標
職業安全與健康	員工是公司的資產，每位員工都是經過嚴格的篩選與訓練後，再投入職場執行工作。如員工因職災損工所造成的潛在成本與風險，將直接影響本公司的營運狀況。	組員工時、休時不合法規次數	< 3 件 / 年	100%	< 3 件 / 年
		降低失能傷害頻率	5%	100%	5%
勞資關係	良好的勞資關係，可以有效地了解員工的需求與期望，減緩勞資爭議事件產生，強化員工向心力與服務品質。	召開勞資會議	12 次 / 年	100%	12 次 / 年
		減少員工申訴件數	35 件 / 年	100%	30 件 / 年
勞工權益	推動各項促進員工權益措施，有助於創造和諧的職場環境，避免因損及勞工權益，造成營運影響。	工會參與率	98.1%	100%	98.2%
		辦理退休人員說明會	3 場次 / 年 (實體課程)	100%	2 場次實體課程與 e-learning 課程
		舉辦性騷擾防治講座	1 場次 / 年	100%	1 場次 / 年

2-2 利害關係人溝通

2-2-1 重要的利害關係人

瞭解與聆聽利害關係人的聲音，是華航追求企業永續發展關鍵的一環。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等層面，都會產生緊密的影響。透過 AA1000 SES: 2011 利害關係人議和標準（SES），華航找出六個最重要的利害關係人。此外，華航依據過去兩年的重大性議題趨勢分析結果，新增媒體為華航第七個利害關係人。我們分別針對各利害關係人，建立不同的溝通管道與平台，每年也會確立其溝通主軸。2015 年，華航針對利害關係人的期望與需求，做出了回應，並揭露後續管理作為，期盼與利害關係人的互動能夠由「溝通」（communication）轉為「議合」（engagement）。



2-2-2 溝通管道與頻率

對象	溝通管道	頻率	2015 溝通重點
 員工 (現職員工、退休員工)	1. Town Hall Meeting	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	每月	
	3. 員工信箱	即時	
	4. 華航園地	即時	
	5. 退休退職人員專屬網站	即時	
 投資人 (股東、法人)	1. 股東大會	每年	報告年度營運結果
	2. 股東專線 / 信箱	即時	藉由與股東間之問答與聯繫，與股東保持良好關係
	3. 舉辦非正式法人座談會及接受法人受訪	不定期	藉由相關座談與訪談，保持良好關係
 夥伴 (供應商、承包商)	1. 電話	不定期	瞭解廠商出貨 / 供貨狀況 協調業務配合事宜
	2. e-mail	不定期	
	3. 協調會議	每季	
	4. 業務拜訪	1-2 個月	
 社會 (社區、一般民眾)	1. 舉辦公益活動	不定期	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. 參與社區活動	不定期	參與 / 贊助主管機關舉辦之社區活動，增進社區關係
	3. 新聞稿	每月不定期	及時提供各類議題新聞稿，表達公司立場，促進透明溝通
	4. 網路信箱	不定期、每日	提供最新訊息，促進透明溝通

對象	溝通管道	頻率	2015 溝通重點
 客戶 (客、貨運及維修)	1. 顧客滿意度調查	每半年	了解客戶對於服務、效率、品質的滿意度
	2. 全球行銷小組 (Global Sales Section) 會議	不定期	強化與 GLOBAL KEY/VIP Account 等客戶互動及策略專案合作
	3. 旅行社業者座談	每年一至二次	與旅行社業者共同檢視過往業績並探究未來改進之道
	4. 企業網站、企業永續網站、Facebook 及 e-mail	即時	促銷 / 活動訊息傳遞
	5. 客服專線	即時	隨時接收
	6. 現場拜訪	不定期	維持客戶關係積極瞭解及解決客戶需求

 政府與 主管機關	1. 公文	不定期	配合辦理 / 溝通相關事宜
	2. 主動拜會	不定期	拜會主管機關，先行瞭解、溝通及配合法規推動事項，或分享重要產業資訊，協助政府提早因應
	3. 參與專案計畫	不定期	積極參與執行相關專案，建立公司因應能力，並提升夥伴關係
	4. 參加法規公聽會或說明會、協商座談會議	不定期	參與法規公聽會、國內外研討會，表達產業意見
	5. 參與並支持倡議活動	不定期	參與倡議活動，擴大與深根策略夥伴關係

 媒體	1. 新聞稿	不定期	發布新聞及訊息稿
	2. 記者會	不定期	收集媒體報導，分析及回應利害關係人對本公司議題關切之議題
	3. 接受採訪	不定期	藉由舉辦新聞活動及積極溝通，保持良好關係。
	4. 主動溝通說明，提供產業訊息	不定期	

2-2-3 2015 年溝通成效



員工

單位	需求 / 期望	華航回應
企業工會	調整優待機票福利	歐、美、加航線單程計點調整降低為 4 點。 現職員工 25 歲以上子女新增每年一張 CI ZED 票。 外派員工眷屬增加一張扣點數之探親來回可訂位機票。 波音 777 機型遇經濟艙客滿及豪華經濟艙仍有空位時，持免費機票者升等豪華經濟艙艙免付升等費。
	更改國內員工休假及請假規則，產檢假所需證明之規定	訂人事業務手冊國內員工休假及請假規則。
	請假時間單位由現行 20 分鐘修改為 10 分鐘	調整請假系統並於 2015/09/01 起實施。
	公司不得要求員工於各種留停復職前，進行或實施任何訓練及課程	修訂相關作業規定，刪除復職前須完訓合格方得復職生效條文。
	取消內招（同職等）的考績限制	修訂內部人才徵選作業規定，取消內招考績限制。
	女性客艙組員制服絲襪改採自購發放一年補貼金	2016 年起制服絲襪將由員工自購，公司年度貼補金額為 TWD1,440。
企業工會 (第三、五分會)	人力難補足，超時工作致難以提升作業品質	積極辦理空服組員及地服運務人員招募，補足一線人力缺口。
企業工會 (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	桃園運務部制定代理督導作業辦法，拔擢特定單位優秀人才成為代理督導，行政部並製作人才庫培育計畫，努力達到適才、育才、用才目標。
客艙組員	調整客艙組員福利	客艙組員參加地面課程發放當日午餐津貼。
		每月換班次數由三次調整為四次。
		外站就醫全額補助前往當地合約醫院交通費。
		自美返台航班固定給予 48 小時休息。
飛航組員	調整飛航組員福利	調整飛航組員休假中支援任務給予獎金、薪資及出差零費。
地勤員工	調整地勤員工福利	調整維修人員修護獎金及隨機簽派津貼。
		發給一線單位帶班資深督導、修護領班 / 領工、空服事務長津貼；並發給國內地勤人員地勤津貼。
基層員工	提高輪調機會	配合公司政策重新進行內部人力評估，同仁皆能自由參與公司內部招募，同時亦對部門內久任一職之員工進行輪調意願調查。



客戶

單位	需求 / 期望	華航回應
企業客戶	桃機公司要求配合環保清潔 - 垃圾分類、垃圾不落地。	華航於機場 T1 及 T2 航廈內，V1/V2/V3 共三間貴賓室，要求供應商（華膳公司及 NOVOTEL）徹底實施垃圾分類並統計。嚴格包裝、運送垃圾至指定集中地點。
客運客戶	旅客要求改善自助報到便利性 & 報到環境。	要求桃機公司改善 CUSS 機器的位置，安排方便之流程。設置專屬行李托運櫃台及引導協助使用 CUSS 之服務人員。
	T2 航廈旅客希望縮短旅客劃位等候時間。	T2 櫃台班機多，經常多班同時開在同一櫃台，使人力無法擴充，也造成旅客久候，已持續向桃機公司爭取增加租用櫃台或調整部分航線至 T1 之可行性。
	旅客要求改善因桃園機場登機門不足，導致 T1/T2 出入境航機登機門安排不佳，旅客常常走錯航廈。	桃園運務部持續針對此部分尋求解決方式，如加強人力安排指示，建議桃機公司改善航廈指引標示設施，降低旅客疑慮之產生。
貨運承攬商	旅客協助提供搭乘經驗滿意度調查表，以協助華航提升服務品質。	於統計之後，將相關資料提供各單位參考，並據以改善旅客較不滿意的部份。
	提升貨況查詢、即時資訊更新之能力。	華航貨運官網改版預計 2016 年第二季上線，已提升查詢功能，同時亦加強監督聯營之卡車公司與聯航，共同提升電子資訊交換能力。
	合作進行碳足跡管理。	自 2007 年起，華航已逐步建構碳風險管理機制，並參與國際碳揭露專案，及主動揭露碳足跡資訊。



夥伴

單位	需求 / 期望	華航回應
廠商	採購管道及資訊公開透明。	本公司有嚴謹的供應商評選制度，促使產銷流程更加順暢。 官網設置「利害關係人專區」。
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食材規劃，將當季食材納入運用



投資人

單位	需求 / 期望	華航回應
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。



政府

單位	需求 / 期望	華航回應
民航局	呈報年度安全績效指標 / 目標 / 安全計畫。	本公司已於 2016 年 1 月底前完成報局作業，依國際航權分配及包機審查綱要，本公司因飛安管理完善可獲得該項目加分。
中華民國海關	配合推動進口貨物預先通關制度。	海關預定 2016 年 7 月 1 日全面施行，華航於 2014 年起即積極推廣並於 2015 年 5 月起進行全線試行，待海關下令全面施行時必能順利接軌。
民航局	班機載運空貨櫃供調度使用時，需徹底清查淨空，防範各式潛在危險。	已要求全線地面代理商進行運送及裝載各節點複核機制，並推行各站主管走動式（現場）查核制度。



媒體

單位	需求 / 期望	華航回應
平面 網路 電子	營運面資訊公布 公司形象 宣傳促銷活動	發布新聞稿、促銷訊息等共 237 則。 不定期向媒體溝通說明本公司相關訊息。 舉辦記者會。



社會

單位	需求 / 期望	華航回應
公益團體	提供贊助。	評估後提供捐贈、行李超重費優惠等。
學校	前往學校進行志工教學。	華航志工社依學校時間定期安排至竹圍、溪海國小提供免費航空知識教學，並將於 2016 年再增加服務兩所學校。
學校 / 政府機關	提供華航園區訓練設施參訪服務，促進推廣航空產業。	依參訪屬性評估及配合各單位時間後，提供需求單位付費參訪。
各種網路評鑑	藉由旅客意見回饋及第三方稽核評鑑，進行航空公司評等，以做為旅客選擇之參考與各航空公司提升服務品質之依據。	藉由網路上的評價以及第三方評鑑的結果，持續改善不足的部份，並持續維持優秀的服務品質。
政府機關	故宮南院向日本大阪市立東洋陶瓷美術館借展 39 件瓷器，尋求華航貨運服務。	華航免費贊助 3 架次共 3,126 kg 艙位及專業運送服務，圓滿達成任務。

満足股東



3-1 董事會運作

華航股東依據「[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、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，以因應經濟、環境及社會等各方面的變遷。同時並依據「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」每年參與相關課程，掌握最新公司治理相關資訊與趨勢。

華航董事長秉承董事會決議，領導總經理及其他經理人，負責釐訂及推動本公司及所有關係企業之重大決策與計劃，強化決策執行之貫徹。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。



董事會功能委員會

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，以有效提升公司治理效能，使董事會的組織功能更臻完備。

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)：



① 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

② 董事 賴清祺

崇越科技公司薪酬委員會 委員
中華大學管理學院 講座教授

③ 獨立董事 羅孝賢

中華航空公司薪資報酬委員會 召集人
中華航空公司風險委員會 召集人
中華航空公司審計委員會 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
臺北大眾捷運公司 監察人
財團法人車輛安全審驗中心 董事
台北市交通文教基金會 董事
靖娟兒童安全文教基金會 董事
台北市交通安全促進會 常務理事
中華民國道路協會 常務理事
中華民國童軍總會 理事

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

註：第 20 屆董事會於 2016/6/24 召開第 2 次臨時會議，選舉何煖軒先生為中華航空公司新任董事長，並委任謝世謙先生為中華航空公司總經理。

④ 董事 李國富

中華航空公司 744 機隊 正機師
中華航空公司企業工會 常務理事
中華民國全國航空業總工會 理事

⑤ 獨立董事 鍾樂民

中華航空公司審計委員會 召集人

⑥ 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

⑦ 董事 張有恒

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、總經理
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
華美投資公司 董事
台灣高速鐵路公司 董事
國立成功大學交通管理學系 特聘教授
財團法人中華航空事業發展基金會 董事

⑧ 董事 丁廣鉉

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
國立臺灣師範大學管理學院 企業客座教授
聯利媒體股份有限公司 副董事長

⑨ 獨立董事 丁庭宇

中華航空公司薪資報酬委員會 委員
中華航空公司審計委員會 委員
臺北市立大學都會產業經營與行銷學系 副教授

⑩ 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(技術長)
中國電機工程學會 理事
台北市電腦公會 理事
台北金融大樓股份有限公司 董事
智趣王數位科技股份有限公司 董事長

⑪ 董事 陳致遠

誼遠實業公司 董事長
華儲公司 副董事長
泰安產物保險公司 副董事長
晶元光電公司 董事
毅嘉科技(股)公司 董事
萬海國際有限公司 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

⑫ 董事 林世銘

中華航空公司風險委員會 委員
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心 公益董事
南山人壽 獨立董事
一卡通票證公司 董事
國立臺灣大學會計系暨研究所 教授

⑬ 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



F

E

D

C

B

A

G

H

I

J

K

L

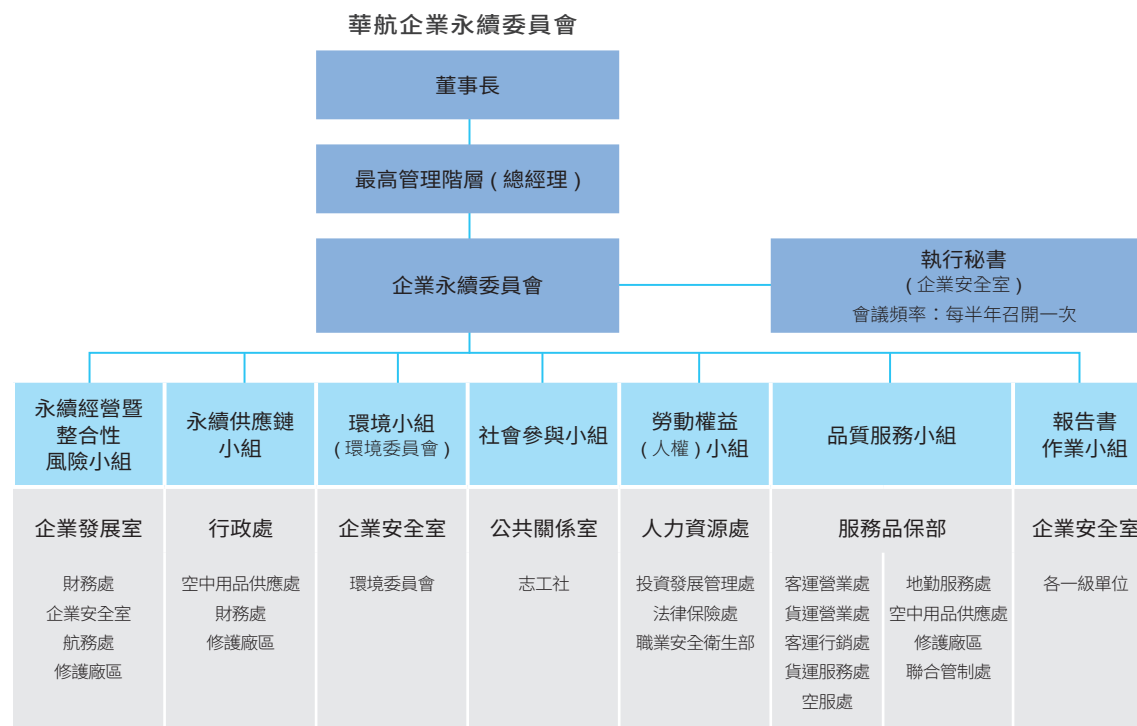
M

3-2 永續治理

華航瞭解航空業面臨眾多永續性風險，由董事會研訂「中華航空公司企業社會責任暨永續發展實務守則」，並據以監督執行，同時為強化並且落實永續治理，特別成立企業永續委員會，為本公司最高階的永續治理組織，統籌全公司永續發展脈絡與策略擬定，每季向董事會提報永續治理事宜之規劃與進展以及利害關係人相關之關注議題，由董事會針對相關永續風險與機會進行決議，擬定華航整體永續發展上之規劃，以及華航於永續作為上之成效。

企業永續委員會之決議，責成各工作小組執行，每半年由委員會主席檢視目標達成度與成效。委員會依照航空業主要永續議題，原設有六大工作小組：永續經營暨整合性風險小組、永續供應鏈小組、環境永續小組、社會參與小組、勞動權益暨人權小組以及服務品質小組，為進一步強化永續報告書之資訊揭露，於 2015 年成立永續報告書作業小組。

為進一步強化華航對於利害關係人關注事項之掌握與互動，更於官方網站明顯處設置[利害關係人專區](#)，提供各個利害關係人清楚管道，使其能進一步反應相關事項，並由相關專責單位進行迅速掌握與回應。



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

華航參與永續相關倡議

 天合聯盟 企業社會責任聲明	 天合聯盟安全、 保安與品質承諾聲明	 全球旅遊 倫理規範	 太平洋溫室效應氣體 觀測計畫 (PGGM)	 CDP	 「地球一小時」 活動
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。	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。	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。	參與太平洋溫室效應氣體觀測計畫，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。	自 2012 年開始主動回應 CDP 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氣候變遷的管理做法。	自 2008 年起，支持並參與國際活動「地球一小時」，除以實際行動支持外，亦透過廣宣媒介向客戶宣導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。



短中長期目標

議題	短期	中長期
 客戶服務	✓修護工廠接獲客戶意見時即刻處理並回覆客戶之建議。 ✓實現公司「三年內成為全球前 10 大最佳航空公司」之願景：在旅客服務方面，推動「奪標專案」之三年計劃，以期在「形象廣宣」、「客艙餐飲」、「客艙清潔」以及「客艙用品」上進行提升，以提高旅客滿意度並達成公司願景。 ✓改版貨運官網 (預計於 2016 年第二季上線)，提供顧客更友善便捷的貨況查詢與意見回饋之管道。	✓每半年對主要顧客進行一次服務滿意度調查，做為服務具體改善基礎。 ✓優化旅客服務品質，持續推動「提升一線服務旅客滿意度」之三年策略專案，以期在「機場報到時效與登機順暢度」、「長程餐點品質」、「主場貴賓室餐點品質提升與建制點餐流程」、「強化客艙清潔」以及「提升人員服務品質一致性」等項目上，提升並優化員工之服務品質，進而提高旅客滿意度。 ✓持續推動並深化各場站主要合作貨運承攬商年度服務滿意度調查，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，各單位全面落实執行安全紀律，主管與員工之間建立相互溝通的習性。 ✓各級管理階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	✓按訂定之節能環保目標持續運作，以符合環境暨能源管理政策。 ✓掌握全球 (碳) 市場機制措施 (Global Market-based Measure, GMBM) 發展，進行因應作業。 ✓將重要關係企業納入集團溫室氣體管理範圍。	✓積極推展 2020 年零碳成長 (Carbon-Neutral Growth, CNG 2020) 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，精進企業與集團環境管理能量與品質。
 供應鏈管理	✓制定供應鏈分類方式 (關鍵供應商、第一階供應商)。 ✓制定永續供應鏈風險調查目標。 ✓進行採購人員永續相關訓練。	✓訂定永續供應商獎勵辦法 ✓建置永續供應商資料庫 (依據永續供應鏈風險調查結果) ✓揭露供應商風險暴露狀況 ✓要求供應商簽署供應鏈行為準則與政策
 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。

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，華航另訂有員工行為準則，並公開揭露於官網。



中華航空公司治理守則

適用對象 董事會成員

內容要點

- 1 建置有效的公司治理架構。
- 2 保障股東權益。
- 3 強化董事會職能。
- 4 發揮審計委員會功能。
- 5 尊重利害關係人權益。
- 6 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

- 1 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。
- 2 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

- 1 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。
- 2 資訊之保密處理。
- 3 公平對待公司客戶、員工，及合法對待競爭對手。
- 4 保護公司之資產以期有效運用。
- 5 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 董事、經理人及受僱人；其他因身分、職業或控制關係獲悉本公司內部重大資訊之人

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代表 Ruggie 教授的「保護、尊重和補救」框架、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。**2016**年，將於下半年針對所有國內外營業單位人員進行線上教育訓練，加強營業人員之概念，進一步強化法規依循。



反托拉斯公平競爭條款

(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。

員工行為準則

- ✓ 服務理念與職業道德
- ✓ 安全及平等的職場環境
- ✓ 個人品德與操守
- ✓ 媒體互動及公關形象
- ✓ 利益衝突及迴避
- ✓ 反托拉斯和公平競爭
- ✓ 交際及餽贈反貪腐規範
- ✓ 保護公司資產及智慧財產權
- ✓ 舉報之責任與義務
- ✓ 環境友善承諾
- ✓ 尊重人權

道德誠信

華航總稽核室，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，做出收賄或違背職務之行為，謀取不法利益或圖利他人，導致公司財物或商譽損失時，得透過管理機制或公告之獨立檢舉信箱 auditor@china-airlines.com 逕行舉報。

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，就公司各一級單位進行個資盤點、風險評鑑。目前進度除個資示範單位（資訊管理處、人力資源處、客運行銷處）已完成外，其餘一級單位亦陸續進行中，預計 2016 年上半年完成個資風險評鑑。此外，亦制訂個資安全管理品質文件 (SOP)，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。身為國籍航空中之標竿企業，華航致力於強化顧客、員工及其他利害關係人之個人資料保護，2015 年亦未發生資訊外洩訴訟事件。

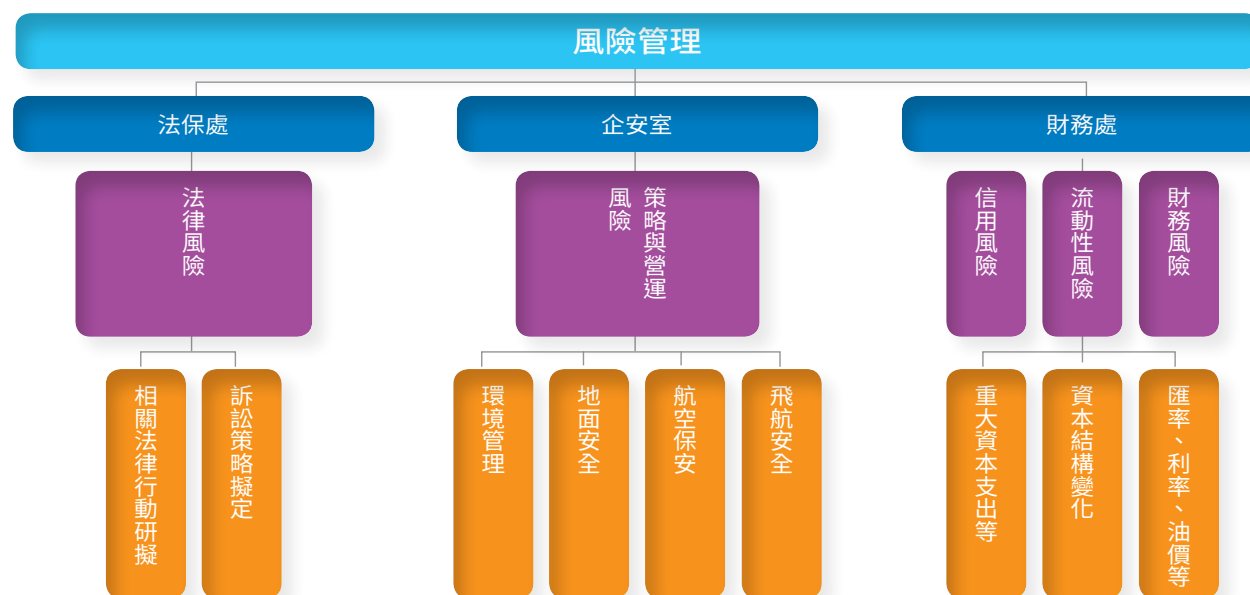
重大訴訟案件

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之溢收租金。	2008 年 3 月	中華民國仲裁協會判定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 2015 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 2015 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 年與原告達成美金 9000 萬元和解協議；和解金分兩年三期支付。2015 年 5 月支付第二期和解金 3000 萬元。
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。法院就原告是否具備提起團體訴訟之「團體代表性」聲請及被告共同抗辯團以原告欠缺事證為由聲請駁回本案訴訟之簡易判決，則因共同抗辯團上訴而暫停訴訟程序。
美國貨運代理商 DHL 反托拉斯民事索賠案	美國貨運代理商 DHL Global Forwarding (DHL) 原屬【美國貨運反托拉斯民事團體訴訟】團體原告之一，於 2014 年 11 月聲明脫離團體訴訟，並向本公司提出索賠；同年 12 月 16 日並於美國紐約東區區域法院對本公司提起民事訴訟求償。	2014 年 12 月	本公司於 2015 年 3 月 31 日收受 DHL 訴訟文件送達，本案正式開啟訴訟程序，本公司已委任律師妥善因應。

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之營運目標與基礎，以及日漸重要之環保議題，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。而針對法律與訴訟之相關風險，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，強化公司華航法規依循作業。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。為避免利率、匯率變動、通貨膨脹、油價漲跌情形對本公司整體財務造成風險，本公司透過財務避險工具，將本公司之主要成本項目，如匯率、利率及油料固定於一定之範圍，以避免因市場價格變化，增加公司成本之變動，繼而衝擊盈餘，故於市場價格相對低檔時承作衍生性商品避險交易，並定期召開董事會風險委員會，評估衍生性商品操作績效及適當之避險比率，即時掌握國內外經濟及金融情勢，以控管避免因金融環境及油價變動所產生之整體之財務風險，研擬規避財務風險之策略及因應措施，以落實財務風險管理。



新興風險因子

華航除了針對既有風險議題進行風險管控外，為應對瞬息萬變之內、外環境，針對整體環境與產業重要新興風險因子進行風險管控，透過風險評估模式，針對新興風險進行風險鑑別，2015 年鑑別之新興風險包含：

員工罷工：員工是華航重要的資產，即便於 2014 年曾發生勞資爭議事件，華航為傾聽同仁真正的聲音，也讓同仁能夠理解公司之作為與態度，積極召開協商或專案討論會議，並深化溝通機制。華航透過強化員工照顧及提升員工權利等方式，提供更好的工作環境予所有同仁。

恐怖攻擊：近年來國際恐怖攻擊議題升溫，而航空安全始終是華航之首要課題。華航已將恐怖攻擊議題納入本公司的保安政策，並依據國際航空保安標準，將防護本公司人員、旅客及財物的安全，以及非法干擾行為視為營運上優先考量要點，同時透過部門合作及風險管理防範潛在威脅。

全球碳管制：國際民航組織 (ICAO) 正研擬 2020 年推動全球碳管制措施 (GMBM)，以達成 2020 年後零碳成長 (CNG 2020) 之目標。華航已主動積極參與國際 GMBM 相關討論及協商會議，掌握國際規範制訂進度，並已建立內部碳管理風險鑑別與因應機制。相關資訊亦提供我國政府做為政策推動之參考，期協助我國航空業之相關規範符合國際永續發展之趨勢。

緊急應變

華航針對可能嚴重影響公司正常營運之風險進行管控，訂定相關緊急應變計畫，除在緊急應變手冊中規範任務編組及作業程序外，亦定期藉由各項訓練及演練使緊急應變納編人員熟悉因應作業。華航更進一步為求能夠確保客戶的安全，不僅自身已訂定縝密的緊急應變計畫，更與聯航、天合聯盟會員、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維護與保障顧客安全的措施。



2015 年華航緊急應變訓練與演練摘要

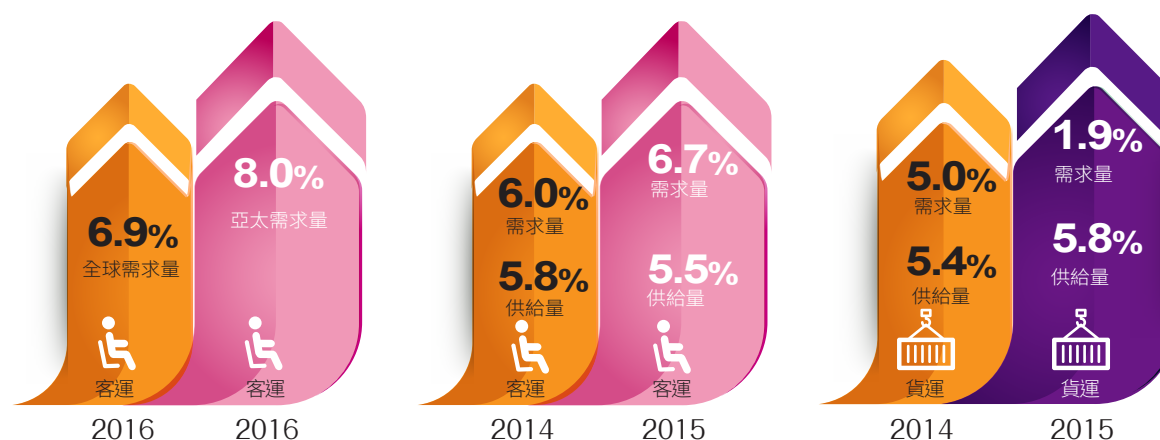
訓練內容	演練內容
1. 辦理美洲地區處緊急應變種子講師訓練，計 11 員完訓。	1. 辦理美洲地區處緊急應變桌上型演練，計 22 員參加。
2. 辦理美洲地區處緊急應變法規講座，計 22 員完訓。	2. 辦理危機公關小組緊急應變桌上型演練乙場次，計 10 員參加。
3. 舉辦總公司家屬服務員初訓兩梯次，共訓 54 位新進家屬服務員 (含華信及台灣台虎)，使其明瞭家屬服務員之工作流程、角色、職掌及自我照顧等。	3. 辦理艙單演練，以 CI-7868 HKG/TNN 入境航班為標的，檢視旅客、組員及貨品艙單演練。演練結果顯示各項艙單都能在開始作業後 1 小時內完成。
	4. 辦理緊急應變電話通報演練，演練對象含括高階主管、所有緊急應變編組人員及家屬服務員全員，共計通報 494 員。
	5. 本年度辦理華航集團之華航與華信緊急應變聯合演練，藉演練確使兩航瞭解各自於緊急應變政策面、執行面、現場協調指揮與資源使用等之執行現況，並釐清雙方啟動緊急應變機制時之支援項目與合作模式。

3-5 產業概況

全球經營環境瞬息萬變，2015 年國際原油價格持續走跌、維持低檔，對全球航空業實為一大利多，本公司亦同時受惠，營運成本獲得改善、獲利提升。在航空客運方面，區域航線市場受惠於中國大陸、東北亞需求持續成長，以及東南亞經濟情勢回穩，長程航線則受到美國與歐洲經濟情勢復甦的挹注，因此整體客運需求持續成長惟競爭激烈。

根據國際航空運輸協會 (IATA) 的最新統計資料，2015 年全球航空客運總運量 (Revenue Passenger Kilometer, RPK) 相較於 2014 年成長 6.7%，係近 4 年來之最高成長幅度，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 80.6%，為近 5 年新高。貨運市場方面，2015 年整體貨運市場需求較為疲弱，全球航空貨運總運量 (Freight Tonne Kilometers, FTK) 僅較 2014 年成長 1.9%，而貨運運能總供給量 (Available Freight Tonne Kilometers, AFTK) 成長 5.8%，貨運市場整體仍處供過於求的狀態。

展望未來，IATA 預估 2016 年全球航空客運需求將增加 6.9%，高於 2015 年 0.2 個百分點，顯示整體客運市場仍呈現需求暢旺之趨勢，亞太地區客運需求成長預計更高達 8.0%，僅次於中東地區。貨運市場方面，預估 2016 年全球航空貨運需求將增加 3.0%、貨運供給成長量較 2015 年成長 6.5%，持續呈現供過於求之現況；以淨利率而言 (net profit, % revenues)，2016 年全球航空公司



平均將達 5.1%，亞太地區則預計將達 3.2%，較 2015 年提升 0.3 個百分點，顯示全球航空業受惠於原油價格維持低檔之利多因素下，整體營運狀況樂觀可期。2016 年華航將戮力實踐「3 年內成為全球前 10 大最佳航空公司」的願景目標，以「值得信賴、以客為尊、邁向卓越」之企業使命，持續以臺灣為發展基地，深耕區域與長程航網，建構更為堅實的東亞轉運樞紐。

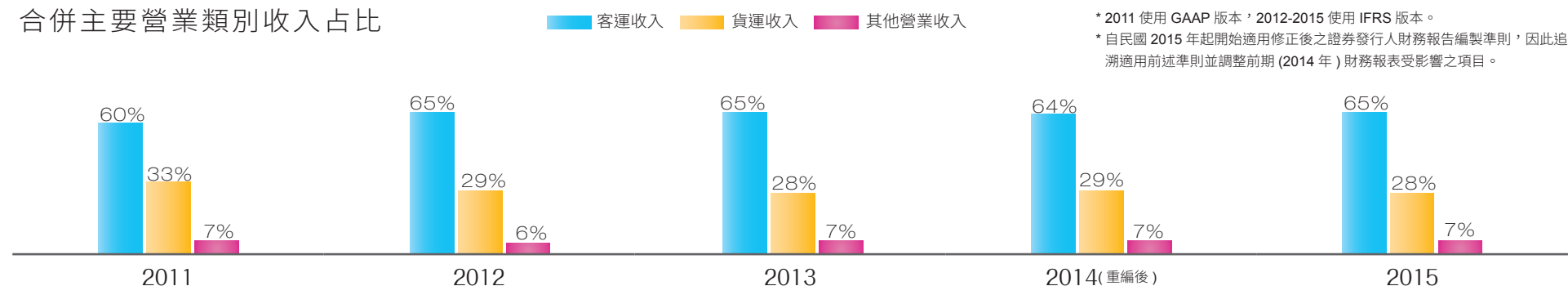
華航針對主要的業務，不僅制定短期與長期之發展策略，並且強化管理工具、全面展開新一代電子化作業系統與發展新服務來強化競爭力與提高收益。

最近年度計劃	預計完成時間	目前執行進度
新一代航班運行控制系統 (Flight Operation System, FOS)	2017 年 2 月	34%
A350-900 地面電子工作站	2016 年 12 月	100%
新一代組員派遣系統	2017 年 2 月	34%
建置新一代多媒體客服系統	2016 年 12 月	23%
企業巨量數據平台	2016 年 6 月	72%
建立華航網頁及行動商務之網路加速環境優化使用者體驗	2016 年 6 月	100%
新一代行動商務平台 (Mobile 3.0) 建置	2016 年 6 月	70%

3-6 歷年經營績效

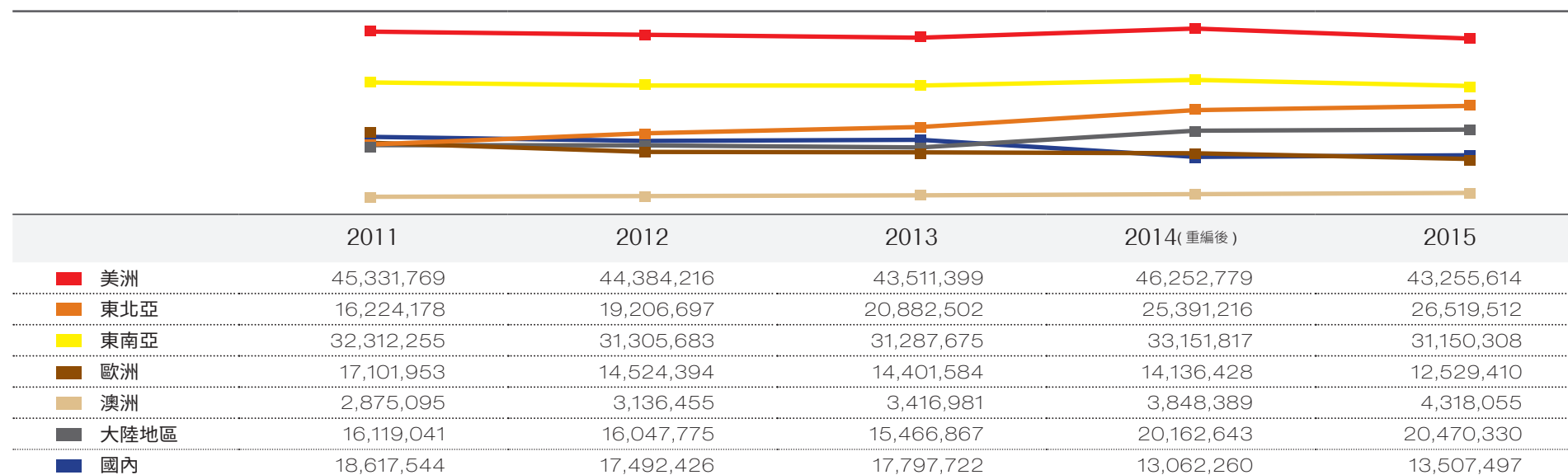
2015 年是華航豐收的一年，在經營團隊與全體同仁的攜手努力下，交出一張漂亮的成績單，合併稅前淨利為新台幣 71.34 億元。受惠於國際原油價格持續走跌維持低檔，本公司營運壓力獲得緩解，促進獲利提升。2015 年合併營業收入 1,450.56 億元，其中客運營業收入 949.62 億元，占合併營業收入 65%，主要受惠區域航線市場於中國大陸、東北亞需求持續成長，以及東南亞經濟情勢回穩，加上長程航線因美國與歐洲經濟復甦之挹注，帶動整體客運需求成長。貨運營業收入 402.92 億元，占合併營業收入 28%，經濟情勢改善雖帶動貨運市場需求，惟因整體航空貨運市場仍處供過於求的狀態，故市場需求雖未暢旺然可維持穩定。

合併主要營業類別收入占比



各地區營收概況

單位：新台幣千元



歷年營業績效

單位：新台幣仟元

	2015	2014(重編後)	2013	2012	備註
個體所得稅費用 (利益)	1,074,108	798,498	329,709	-40,407	
個體資產總額	209,142,850	217,899,610	211,056,974	209,818,674	
個體資本額	54,708,901	52,491,666	52,000,000	52,000,000	
員工平均營業額	10,729	12,344	11,826	12,044	年底總員工數
個體總營業額	133,441,725	139,726,168	131,752,677	132,135,468	
合併總營業額	145,056,217	150,581,742	141,702,545	140,972,139	
合併稅前淨利	7,134,885	362,426	-361,180	-172,005	
總市值	65,650,680	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	125,556,628	137,855,977	132,036,459	132,912,058	營業成本 + 營業費用
個體盈餘保留	2,872,235	-3,870,736	-3,161,115	-1,841,688	
個體薪資總額	14,186,351	11,188,769	11,309,878	11,438,960	
員工福利總額	19,116,761	14,864,021	14,722,548	13,871,863	
退休金總額	723,540	749,869	642,892	527,507	

* 自 2015 年起開始適用修正後之證券發行人財務報告編製準則，因此追溯適用前述準則並調整前期 (2014 年) 財務報表受影響之項目。

感動客戶



4-1 邁向航空服務新標竿

為傳承中華文化與展現台灣精神，以及奠定台灣航空公司的國際地位。華航以發揚台灣文化及提供旅客便利、舒適的旅程為主軸，擬定「NexGen 新世代專案」策略。我們引進國際級設計團隊，從顧客角度出發，重新檢視品牌與服務定位，發掘創新服務的核心價值，建立華航新世代產品推動的方向。對外，我們榮獲多項服務與設計的國際大獎，成功將台灣推向世界舞台；對內，我們將創新策略內化於組織文化與員工行為，提昇公司產品創新價值和塑化品牌企業形象。

4-1-1 新世代計畫

面對瞬息萬變的市場需求，華航透過「NexGen 新世代計畫」，推展新華航、心服務，讓旅客體驗、感受「華航，不一樣了」。

藉由引進新機隊，機隊陣容逐步年輕化，提供旅客更加優質的服務。華航透過內部員工與外部顧客的想法，重新檢視品牌定位與特質，結合「相逢即是有緣、華航以客為尊」的服務宗旨，強化「品牌個性與核心價值」。華航相當重視自我的品牌力，積極以「領袖型、情感型、優雅型、創意型」四大核心價值，塑造華航九大品牌特質「環保、創意、紀律、感動、信賴、優雅、人文、科技、臺灣」，將嶄新的華航品牌形象，重新推向國際舞台。



機場貴賓室

貴賓室除提供旅客休憩服務，2014 年全國首創整合 POS 機與 iPad mini App 之數位點餐系統，提供 E 化點餐服務。透過點單系統將節省人力並減少旅客餐飲等候時間；增加服務人員與貴賓之互動與點餐效率；亦可利用系統自動結算功能，節省各類資料統計分析時間、提升管理效能。自 2014/7/1 推行迄今，共計有 38,734 服務人次。

全球航空機場貴賓室中，華航位於桃園機場第一航廈的貴賓室是全球唯一重現東方人文美學的藝術空間，除獲國內外旅客讚揚外，更於 2015 年獲 The DesignAir 評選全球十大最佳機場貴賓室之第 5 名殊榮，此舉是對華航積極投入感動服務的最佳肯定。貴賓室是由品牌設計師陳瑞憲以宋代美學與江南庭園山水發想，加入具現代感之元素，形塑皇家風範。整間貴賓室使用胡桃實木，其門口的華航字樣是請三義木雕師傅以傳統實木雕刻方式展現，呈現華航對自然的重視，及對環保的承諾。此外，串聯所有空間的主通道運用石皮和鏡面材質來表現庭園裡的山水景觀，書報雜誌區也以湖畔畫坊的意象呈現，廊道兩旁分置貴賓室



各項服務措施，如商務中心及休憩區等，讓旅客於步行途中充滿探索樂趣。

新機隊客艙設計

B777 機隊客艙設計以宋代美學為基調，營造出三種文人場景：商務艙是文人書齋，夜燈伴讀；豪華經濟艙是山間的文人書院，清朗脫俗；經濟艙是文人市井，享樂安逸。乘客進入機艙，透過隱含宋代美學的客艙設計、溫婉同時呈現時尚感的機組員，以及各式以宋代器物為靈感設計的飲食物件，立刻能夠感受到中華航空公司獨有的宋代文人氣質。

華航 B777 客艙設計令旅客驚艷不已，並且屢獲國內外創新設計獎項。2014 年獲得金點設計獎之最佳設計獎及台灣室內設計大獎 TID 獎，2015 年獲得 A' Design Award 銀獎、日本優良設計獎等；商務艙座椅更是獲得 2015 年德國紅點設計獎之最佳設計獎，為全球首家獲獎之航空公司。華航未來 A350 新機客艙設計仍維持宋代美學為設計基本元素，但更結合現代元素，添以金屬感設計，



以增添時尚活潑感。

華航一直以來秉持「值得信賴、以客為尊、邁向卓越」的使命，為旅客提供最好的服務，在通盤評估現行機隊規劃、外部市場需求及產業發展趨勢後，領先國內業界引進全球最新型 A350-900 XWB(Xtra Wide Body) 空中巴士，作為新世代的中長程客機，即將於 2016 年 9 月起陸續交機。

A350 客機以「最科技、最節能、最環保、最寬敞、最安靜」著稱，機身 70% 採用全新複合材質，除有效減輕航機重量外，並可大幅降低金屬疲勞風險，提高飛航安全性，大幅減少油耗，是全球最省油的機型。此新世代客機搭載最新勞斯萊斯發動機，與前一代機種相比，能有效減少 25% 二氧化碳排放量，為更綠能之航機。



A350 特色

寬敞客艙

A350 航機機身長 66.9 公尺，客艙高 2.4 公尺、寬 5.6 公尺，客艙空間超越傳統航機，讓乘客享受不受拘束的自在感。

寬闊置物

座椅上方超大置物空間可容納 5 個標準登機箱（兩側），或者 3 個登機箱與其它小型手提行李（中央）。

廣角視野

流線造型超大觀景窗、增大 18% 的大面積廣角窗戶（與 A340 相比），創造光亮與開放的感覺；客艙並採自然採光設計，可增加 4 成光通量。



靜謐氛圍

100% LED 照明：擁有 1,670 萬種色彩變化，提供無限的情境照明場景，幫助減少時差影響，營造舒適的搭機體驗。首創情境燈光搭配音樂，營造歡樂愉快視覺及舒壓效果；模擬日出光影變化，以天色微白，光色漸亮現出絢麗的太陽，逐漸喚醒沉睡的旅客，讓旅客在環繞著麵包的香氣與溫暖的光暈中緩緩甦醒，並感受旅程的美好。

愜意旅程

機上客艙分為 7 區溫度控制，配有先進醫療級空氣濾網，以消除揮發氣體及去除過敏原；每 2 分鐘全艙換氣，大幅改善客艙舒適度。（註：目前 A340-300 客機內艙分 3 區溫度控制，每 5 分鐘換氣一次。）

沉靜客艙

機外噪音降低 21 分貝（A340 為 104 分貝），較傳統客機降低 20%；客艙內噪音同較傳統機型低，為業界最安靜，使旅客飛行不煩躁。

健康飛行

客艙內為 6000ft 體感艙壓（傳統客機為 8000ft 艙壓），可紓解旅客搭機不適，降低腸胃脹氣、不適感。

A350 vs A340

A350		A340	
客艙 / Premium Business 豪華商務艙			
18" 18" seat height and backrest 18" seat pitch	18" 	10.4" 10.4" seat height and backrest	10.4"
1-2-1 1-2-1 1-2-1 1-2-1	2-2-2 2-2-2 2-2-2 2-2-2	2-2-2 2-2-2 2-2-2 2-2-2	2-2-2 2-2-2 2-2-2 2-2-2
28" 100" 78" seat length	21" 146" seat width	21" 146" seat width	21" 146" seat width
客艙 / Economy 經濟艙			
11" 11" seat height and backrest 11" seat pitch	11" 	6.5" 6.5" seat height and backrest	6.5"
3-3-3 3-3-3 3-3-3 3-3-3	3-4-2 3-4-2 3-4-2 3-4-2	3-4-2 3-4-2 3-4-2 3-4-2	3-4-2 3-4-2 3-4-2 3-4-2
18" 104" 18" seat length	17" 104" 18" seat width	17" 104" 18" seat width	17" 104" 18" seat width



華航全新 A350 客艙同樣請來知名設計師陳瑞憲擔任設計總監。此次客艙設計方面著重於：

情境燈光

以呼應自然之美為主軸，結合最新科技暨照明美學將呈現不同主題設定的情景，同時並以人文結合科技，加入活潑與時尚的元素，帶給旅客前所未有的飛行體驗。

商務艙

超挑高天花板設計，帶給旅客視野開闊、舒適寬廣之感受。配合客艙情境燈光，營造歡樂愉快視覺及舒壓效果，座椅沿用 B777 斜插式配置，方便進出又兼具隱私空間，東方人體工學座墊可轉換為 180 度全平躺的寬敞睡床，提供旅客舒適的旅程。

豪華經濟艙

採用 777-300ER 同款固定式椅背設計，讓座椅傾斜時不會打擾到後座，個人乘坐空間也不受前座乘客之干擾，座椅傾斜角度及椅寬 (20 吋) 再升級，怎麼坐怎麼動都自在。

經濟艙

採用 18 吋椅寬，業界目前配置最新之輕薄座椅產品。薄型座椅設計結合 A350 客艙座椅下方無電路盒、全平坦地毯之獨特設計，可使旅客雙腳伸展空間更寬敞，即使是身高超過 190 公分旅客坐下後，膝蓋仍有 3-5 公分之空間。

Family Couch

延續華航全新客艙品牌規劃，配置 12 排 (36 座) 親子臥艙，加大的臥艙空間設計，讓家庭之間共享天倫之樂，幸福感躍昇。

Sky Lounge

華航獨創空中人文空間，融和東西方藝術之美，引領旅客走進文人書齋，創造有品味的旅行新主張。

相較於既有之 777-300ER 內斂的奢華穩重，A350 以東方美學加上現代風格，維持既有的柿木紋，再添上天青色、莓紅色與靛藍色，創造更活潑、色彩更繽紛的視覺感受，躍升為多元感性、當代風華的演繹者，以台灣人文為基底，輔以科技、創新思維，整體設計定位為創意、年輕與時尚，提供五感全新體驗，讓乘客享受如在 3 萬英呎高空入住精品旅館般的舒適旅程。

Sky Lounge

Sky Lounge 水郵山驛：出自宋 陸游 憶昔詩：憶昔輕裝萬里行，水郵山驛不論程。

Sky Lounge 產品運用宋代冰裂紋作為主要視覺包裝設計，在以靜謐、簡約、內斂為基底的空間裡，築起歷史與人文的合鳴；華航與時俱進地呈現台灣在地最豐盛的飲食文化，並不定期地深入台灣各地，尋訪出表現台灣特色、在台灣栽種及焙製的產品，萃選出台灣高山最道地的茶葉、優雅韻味的西方咖啡，襯托茶點的糕點，並於盛裝盒上運用古文字、印璽呈現東方藝術混搭感。



4-1-2 服務優化小組

為強化顧客服務，華航特別成立「優化服務工作小組」，直接隸屬董事長，透過從顧客角度規劃超越期待之服務策略與流程，並統籌協調跨部門溝通，致力研擬服務提升之策略，全面提升華航的服務品質。

機場走動式服務

在機場設置親善大使，透過肢體動作與言語互動，向旅客主動提供關懷、照顧老弱婦孺，並立即回應旅客需求，希能以無微不至之服務態度，感動旅客並讓周邊旅客產生共鳴，提供「有華航味道」的服務。同時在登機門實施走動巡場服務並針對特殊需求旅客，提供貼心協助。同時，華航於提領行李區增設行李服務台，提供走動式諮詢服務，讓旅客感受良好。

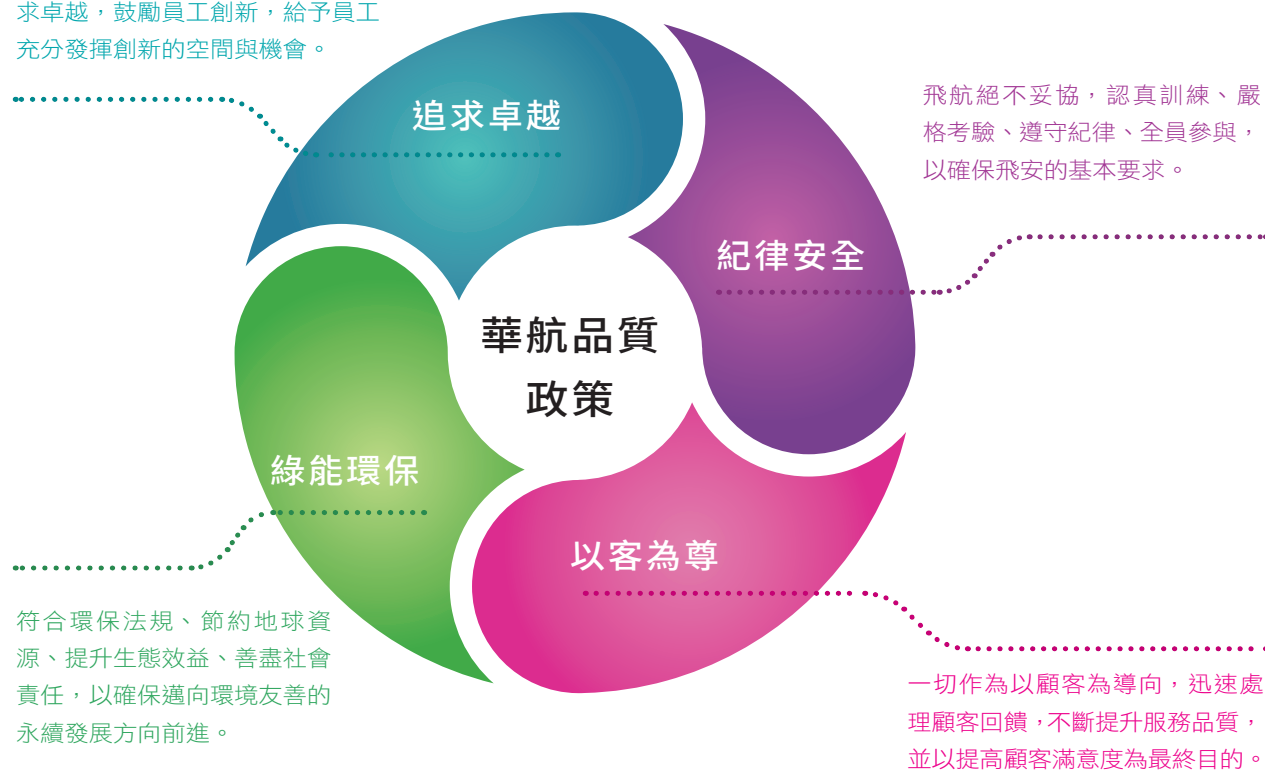
此一連串讓旅客感動與信賴之機場體驗，成效良好，屢獲國內外旅客讚揚，並蟬聯遠見雜誌評選五星服務獎國際航空類冠軍。



4-2 客戶服務

為追求最高服務品質，華航特別制定『紀律安全、以客為尊、綠能環保、追求卓越』之品質政策，要求同仁在服務上務必做到盡善盡美，以期給客戶最滿意的感受。因此，華航致力提供創新服務，包含透過 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，同時也透過提升客艙服務的『SOP⁺』，以及推動『用心、細心、主動、互動、感動及當責』等『兩心三動』創新服務來提供顧客最貼心的服務。

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

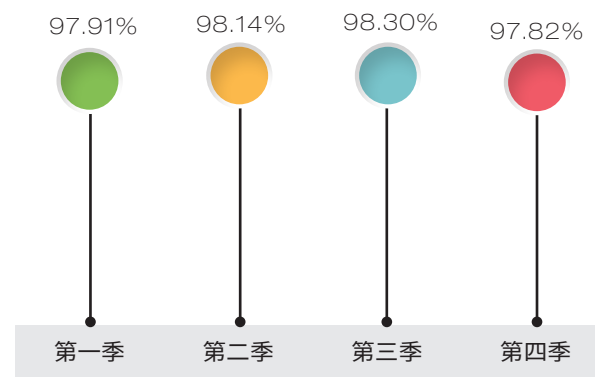


4-2-1 值得信賴

依我國民航局統計資料，華航 2015 年第一季到第四季，桃園機場離境準時率分別為 97.91%、98.14%、98.3% 及 97.82%。華航為提供乘客更優質之服務，自行訂定更嚴格的 15 分鐘離場準時率目標，2015 年全線 15 分鐘準時率：76.79%；2016 年全線 15 分鐘準時率目標：87%。

98.04% 2015 年度平均離場 30 分鐘準時率

2015 年各季度離場 30 分鐘準時率



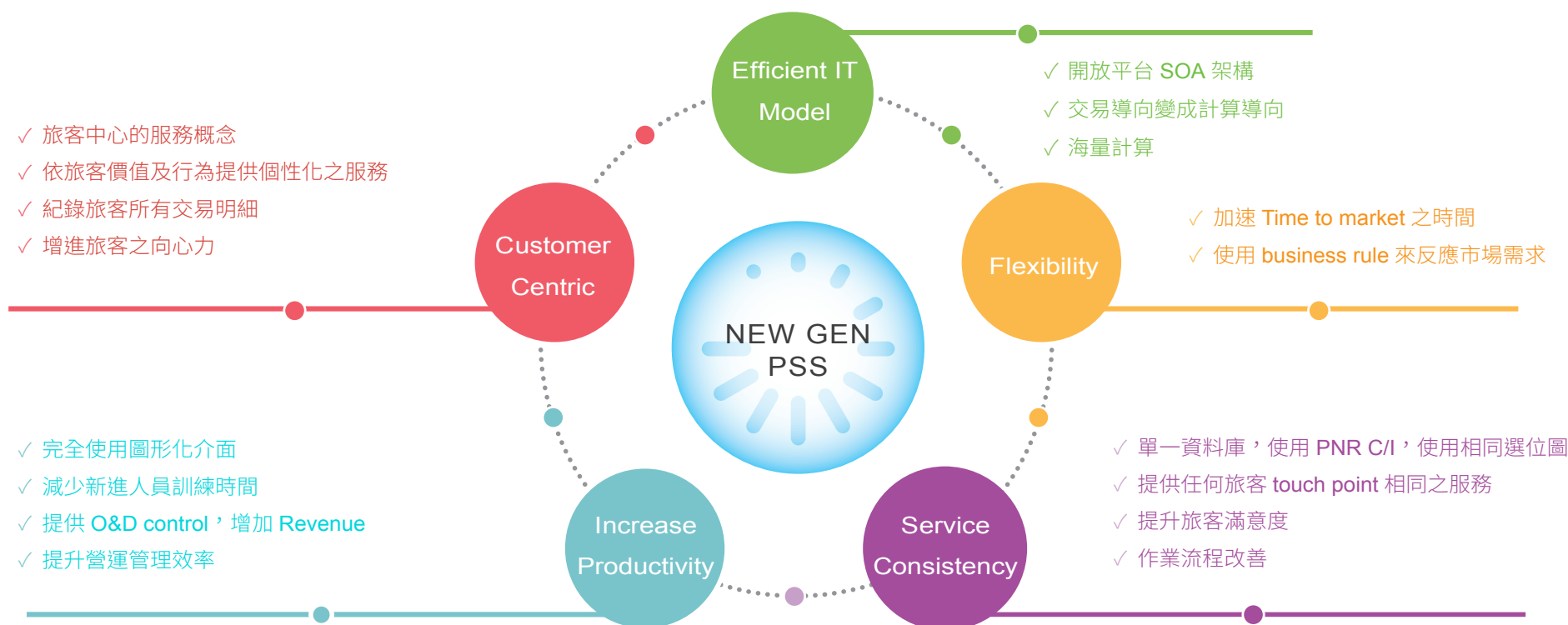
* 民航局統計資料係統計華航桃園、高雄兩站離場客機，因「可歸責因素」延誤「30 分鐘以上」之「定期航班」。而華航所提供之數據為「全線」包含「可歸責因素」與「不可歸責因素」延誤 15 分鐘以上之所有離場客機（含包機、加班機等）。

4-2-2 新一代客運營運系統 (PSS)

華航於 2014 年開始引進 CICOS+ 做為公司未來新一代客運營運系統。CICOS+ 的功能為目前業界之翹楚，全球已有超過 160 家航空公司採用。其機位 / 營收之管理功能，可依市場區隔，進行精準機位配銷，以達成營收最佳化之目標；同步提供可售機位與票價訊息給通路之功能，可增加銷售機會；ARI (Amadeus Revenue Integrity) 功

能可自動設定開票期限、自動清除無效訂位，以增加機位之使用率；自動化功能（如班機異動通知、自動改票等）可提升作業效率與精確度；使用開放性系統環境可大幅提升系統維護效率；使用 **Business Rule** 可使系統能在最短的時間內反映市場狀況；使用單一系統平台可使報到 / 登機服務系統與旅客之訂位、票務無縫連結，以提供

精準、有效率的報到 / 登機服務；單一資料庫使資料同步訊息無落差，並有利於未來各種分析 / 管理軟體之開發；強大的 **Ancillary Service** 功能及 **O&D** 收入控制系統，可有效提升收益；圖形化的操作介面不但易於操作，並可減少新進人員的訓練時間，提升作業效率。



本公司共引進 7 個模組，分別是訂位 (Reservation)、票務 (Ticketing)、機位控管 (Inventory)、ARI (Amadeus Revenue Integrity)、O&D RMS (Origin & Destination Revenue Management System)、離場系統 (Departure Control System) 及電子商務 (eCommerce)，上線計畫如下：



4-2-3 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，華航空服處隨時檢視客艙服務流程、進行簡化及修訂。此外，客艙服務也秉持『兩心三動』之 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，與知名飯店、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，並減少紙張運用。



4-2-4 華夏會員

2015 年華夏會員人數已突破 300 萬人，同、異業合作對象計有 22 家聯航、19 家銀行或發卡公司、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。

銀行

與匯豐銀行合作推出全新升級華航匯豐聯名卡，將帶給全球華航旅客更卓越的服務，且為支持華航的飛行常客，創造多樣化的卡友權益，讓旅客無論身處台灣或世界各地，都能感受華航以客為尊的貼心服務。

聯航

將持續強化與印尼航空進行哩程酬賓合作，兩航於高峰會簽署合作意向書後，將持續擴大共用班號等客運及貨運合作，讓產品整合、資源共享，更貼近旅客需求。與大陸聯航合作方面，另與中國南方航空、中國東方航空及廈門航空加速推動「大中華攜手飛」會員專屬計劃，於 2015 年 10 月 19 日在雲南騰衝與中國信託商業銀行簽署「大中華攜手飛台灣地區四航聯名卡」合作意向書，預計於 2016 年正式上市。

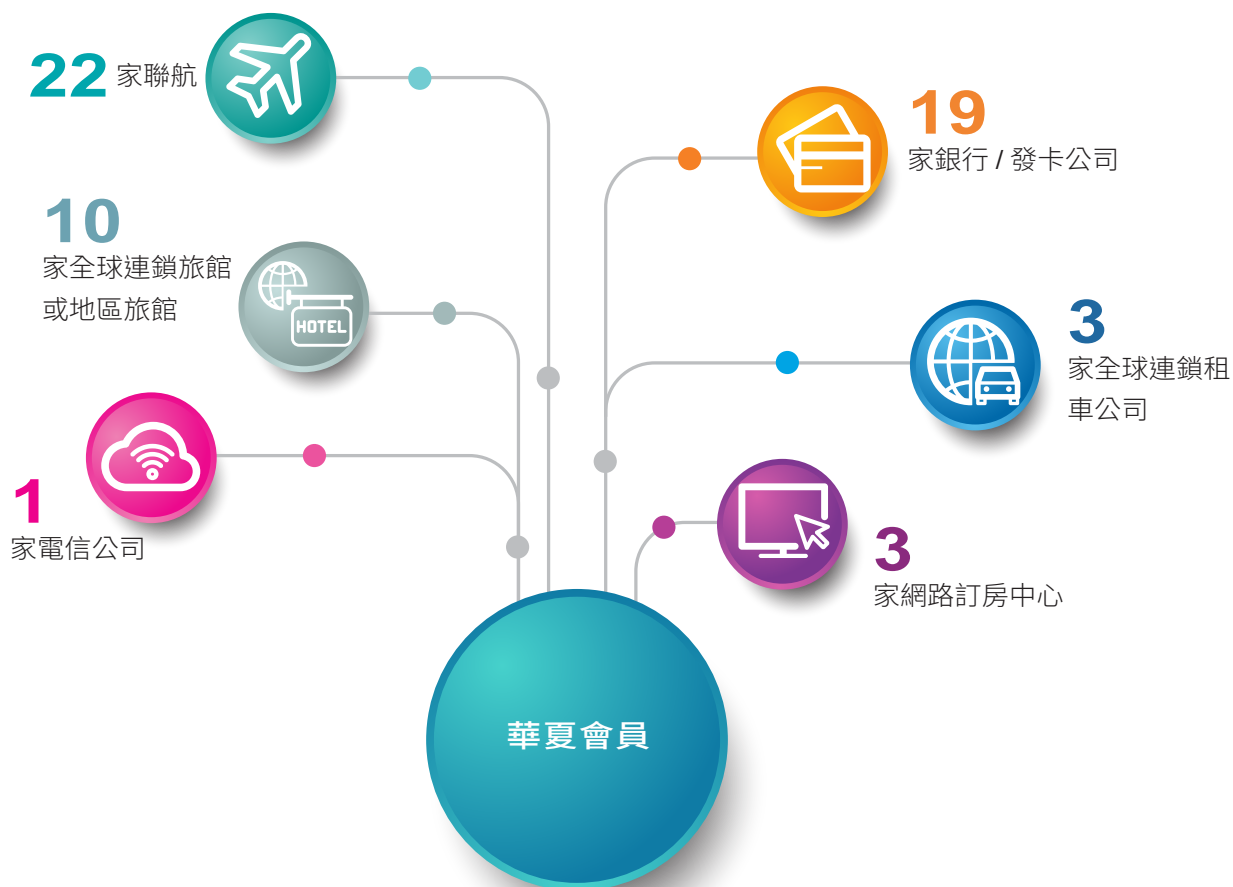
異業

會員可使用哩程兌換「今周刊」、「天下」、「康健」、「遠見」及「商業周刊」雜誌，並推出訂房網 HRS 哩程優惠、與 Agoda 合作 PointMax、全球 HERTZ 租車優惠、AVIS 租車優惠、SIXT 租車優惠及日航飯店集團哩程優惠活動。

會員權益

針對會員推出多項優惠，包括晶鑽卡 / 翡翠卡會員升等優惠、台北 - 廣州 / 浦東 / 深圳往返航線經濟艙升等優惠、台北往返法蘭克福搭乘 777 豪華經濟艙獲贈額外哩程、777 飛航法蘭克福會員輕鬆升等豪華經濟艙優惠及年長會員專屬優惠等。

本公司會員哩程酬賓計劃將持續整合旅遊相關服務，並持續開發同業及異業合作項目，以提供會員更豐富、更優惠之酬賓回饋。詳細福利請參閱[華夏會員網頁](#)。



4-2-5 聆聽顧客的聲音

聆聽顧客聲音與回饋，是華航持續改善服務品質的基石。為了有效蒐集顧客意見，我們提供各種不同的便利管道，瞭解顧客的心聲，積極主動回應顧客的期望與落實改善。除了顧客主動提供的建議外，華航亦積極蒐集顧客的想法，全面的進行顧客滿意度調查，針對不同種類的客群，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。

顧客反映的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」網頁輸入反映事項後，其內容會自動轉入 CSS 系統，並由顧客關係部續辦處理，分別依所涉業務，分案至相關權責單位進行調查處理，權責單位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調查結果後，視結果透過相關管道向顧客進行回覆及說明。

4-2-6 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」，針對顧客資料的收集、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規範說明，皆公開揭露於本公司[官方網頁](#)。華航於2015年接獲極少數顧客反映其於華航官網購票後，信用卡疑似遭盜刷之案件，惟本公司已委請 PCI Security Standards Council 官方認可之外部顧問出具鑑識報告，該報告明確指出「無證據顯示華航官網線上購票系統曾遭駭客入侵而洩漏顧客個人資料」，顯示顧客信用卡遭盜刷非因其於華航官網購票所致。

客戶與華航對話管道



華航各地分公司「迴響專線電話」

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「隨時隨地聯絡我們」項目中，點選「[聯繫全球營業所](#)」查詢得知。



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，可交由空服員轉達，或直接郵寄至華航顧客關係部處理。



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「聯繫我們」項目中，點選「[顧客迴響](#)」，在此網頁中可自行輸入顧客意見或抱怨內容。



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。



4-2-7 顧客滿意度

華航除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客、貨運服務滿意的資訊，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」等電子問卷取得旅客對客運、地面代理服務及貨主對客、貨運服務之滿意度資料；在飛機修護的部分，亦透過每年至少進行一次之修護滿意度調查。

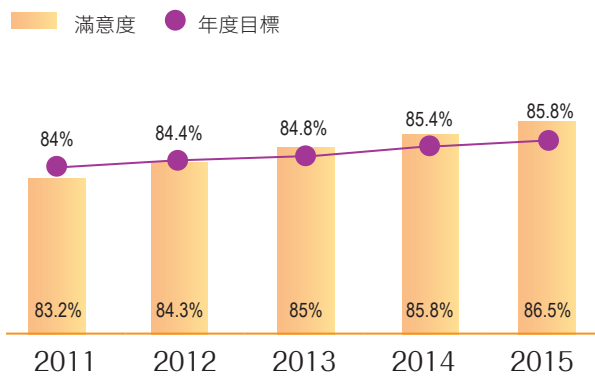
為落實『顧客至上』的服務哲學，華航依據顧客滿意度調查之結果，每年分別針對客運、貨運以

及修護工廠等相關單位，召開「品質目標訂定會議」，由各權責單位依據顧客滿意度進行深入討論，並檢討各項客、貨運以及修護工廠「品質目標」達成之狀況，同時更新各權責單位或業管階層所訂之品質目標、年度計畫以及提出達成目標的方法，來進行服務提升，因為華航知道，唯有提供讓顧客滿意的服務，才能夠真正感動顧客。由於貨運服務滿意度調查於 2013 年起改變問卷寄送對象，由全線各站自主選擇貨運代理商，改為總部排序營收貢獻排前之各站 Top Agent，

2014 年進行問卷改版，新增異常處理、網頁服務等主題，分數雖未達標，但更深入作業核心層面藉以探詢客戶主要需求；2015 年考量調查對象重複性高，將調查頻率由每年兩次調整為每年一次，分數部分無明顯變化。為提升調查之信度與效度，2016 年將計畫與國內知名學術單位合作，重新檢視滿意度調查各個面向，盼能透過第三方調查獲得更公正切實之改善方向，追求成長邁向卓越。

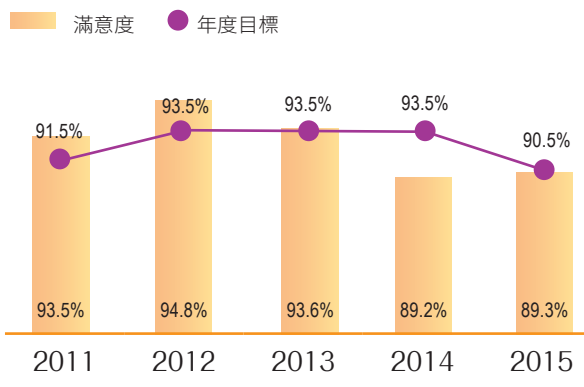
86.5% 2015 年客運顧客滿意度

客運顧客滿意度



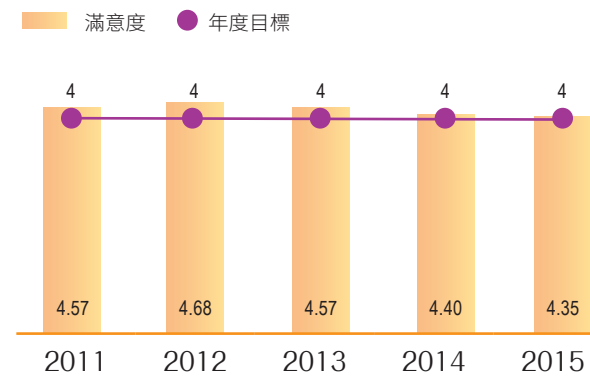
89.3% 2015 年貨運顧客滿意度

貨運顧客滿意度



4.35 2015 年修護工廠顧客滿意度

修護工廠顧客滿意度



註：滿分為 5。

4-2-8 食品衛生

華航高度重視食品衛生與安全，以「衛生安全」及「品質」為指標及要求，執行各種旅客餐點管理措施。華航更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。

近年食品安全事件，引發國際性的食品安全風暴，全球食品安全的觀念出現極大的轉變，因此政府積極強化食品相關法規，建立『非登不可、非追不可』等系統，要求食品業者上傳資料，著重於原物料管理及追蹤追溯系統。本公司集團公司-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。除加強檢視現行作業，並擬訂 3 年食安改善計畫以加強源頭管理，計畫內容包括供應商管理、加強進貨檢驗及簡化品項等多項作為，並加強農藥及動物用藥檢測，重視從農場到餐桌，保證農產品與原料的來源與安全，推動食品追蹤與追溯制度，強化整個食品供應鏈安全。

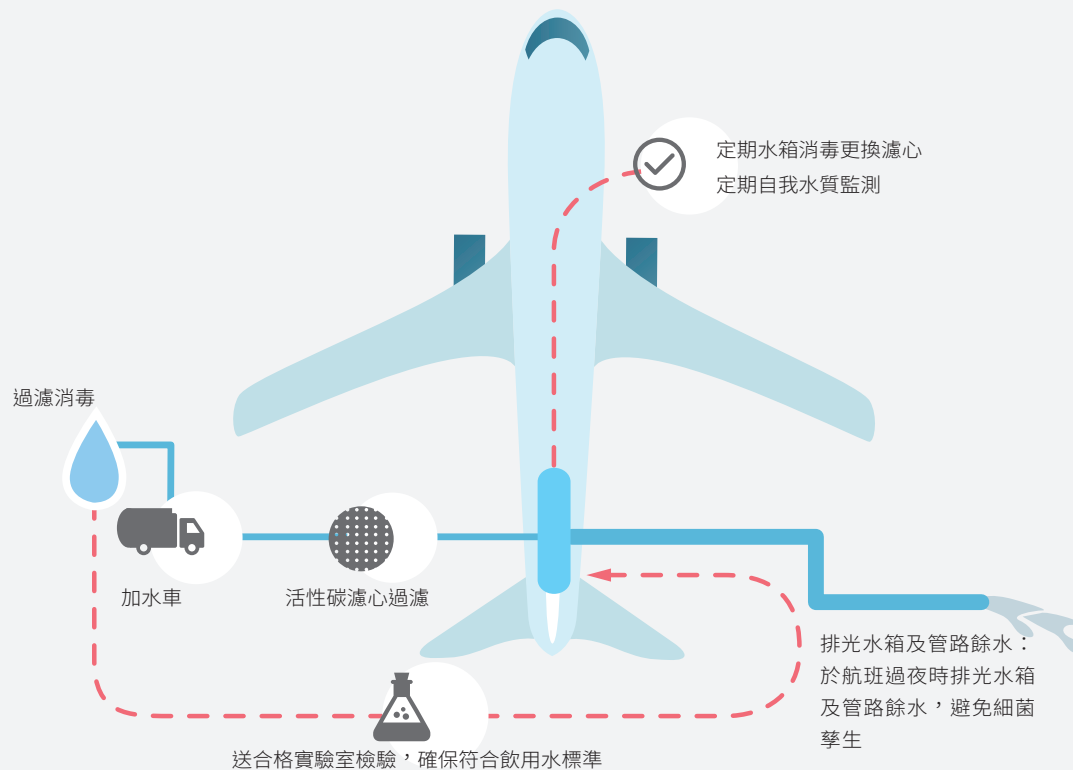
當令食材與當地食材

華航機上餐點除提供在地食材，與本地農會合作推動農產品外，也不定時參與贊助公益活動或異業合作，舉例如 2015 年，華航與桃園市政府原住民行政局合作於華航貴賓室提供甜柿糕點，此公益活動不僅幫助在地果農推廣甜柿於國際，亦透過此活動讓社會大眾看到華航於培植當地農業的用心。

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」之品質文件與管理機制，嚴格控管航機飲用水品質。

- ✓ 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芯過濾，確保水質無虞。
- ✓ 對外站進行飲用水作業安全查核，確保旅客飲用安全。



4-2-9 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及優良服務素質，未來更將積極促進並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

華航貨機飛行全球各地，從一般貨品、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，例如特殊貨物運送，部分類型之鋰電池產品（散裝鋰電池），IATA（國際航空運輸協會）並未要求申告為危險品，華航率先要求貨主需申告為危險品，並在華航專責人員監審把關之下安全運送，力求安全與專業的運送服務。

除一般貨運業務外，華航亦常協助國家重要文物運送，例如 2016 年協助台灣故宮，自梵諦岡運送教廷文物珍寶 60 件，以優質專業的承運經驗，促進台灣與國際間雙向文化交流。

專業訓練

華航定期進行貨運專業訓練課程以提升服務品質，並自 2016 年起新增外站貨運主管精進訓練，確保貨物於運送流程各節點，皆處於妥善管理及專業服務之環境。針對特殊貨品運送，華航亦積極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。

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，與中國國際航空、南方航空、中國郵政航空、東方航空等簽訂「優惠運價協議」，並當地郵政合作，處理大陸經台北轉運到美洲的郵袋，拓展高成長的網購商機。此外，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，構建綿互全球的貨運網絡。

同業結盟 鞏固貨源與裝載

- ◎ 2015 年 3 月底獲得臺北 - 深圳貨機航權後，華航以自身班機準時率與貨運服務品質，躋身 UPS Express 供應體系。並進一步透過 UPS 全球貨運航網，穩定貨運裝載率及營收。
- ◎ 協助天合聯盟貨運 (SkyTeam Cargo) 建置快遞線上平台，並取得越南航空、中國南方航空等盟航艙位合作。
- ◎ 2015 年 11 月與陽明海運簽署合作意向書，續於 2015 年 12 月底再擴大加入中華郵政參與策略聯盟，藉由整合三方海陸空資源，爭取電子商務市場「貨轉郵 to door」商機。

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，未來規劃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。

爭取高收益貨源 裕貨運營收

華航持續推廣高收益產品，如冷鏈產品與特殊貨物運送，適時掌握市場需求，增攬包機業務，以 2014 年底至 2015 年第一季美西港口怠工，當時因海運轉單空運效應，帶動亞洲往返美國包機需求，本公司載運許多民生及高價貨品，全季貨機獲利創五年以來新高水平。

此外，華航於 2015 年第三、四季間，順利承運美國知名電動車大廠產品共 950 公噸零組件模具從台灣運送至美國西岸洛杉磯、舊金山等城市，在酬載量與裝載平衡雙重條件考驗之下，國內僅有最大貨機機隊規模的華航有此專業實力承運此任務，深獲業者肯定與好評。

4-3 飛航安全

安全是華航最重要的營運核心價值，因此特別於董事會成立風險委員會，將其納入，並要求所有相關部門一同參與，目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】，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，達到最高安全標準。

4-3-1 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，將安全風險降到最低，並用最嚴苛的要求，把安全提升到最高境界，同時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。

中華航空公司安全政策聲明

安全是華航的核心價值。我們致力於發展、執行、維護和持續改進策略及流程，確保組織資源的均衡配置，使本公司之航空相關運作符合國內外安全標準並以達到最高的安全標準為目標。

本公司各級管理階層及全體員工負責達成最高標準的安全績效表現，自董事長開始，我們承諾：

- 全力支持推動安全管理系統，包括提供所有相關資源，營造組織的安全文化，促進安全做法，鼓勵安全報告和安全溝通，積極關注安全事務的管理如同關注組織其他的事務管理。
- 安全管理為所有管理者及全體員工的主要責任。
- 明確律訂所有管理者和員工在執行安全管理系統及展現作業安全績效的責任。
- 建立並執行風險辨識和風險管理流程，包括提報危害因子的安全報告系統，以消除或減緩各項作業所導致具有危險後果的安全風險，將此安全風險降低至合理可接受的水平。
- 支持公正文化的推行，確保不對藉由安全報告系統揭露安全問題的員工採取懲處，除非揭露內容確確實實表明屬於非法行為、嚴重疏忽，或者對規章和程序的蓄意漠視。
- 遵守並在可能的情況下超過法律及規章的要求和標準。
- 確保有足夠的技術熟練及訓練有素的人力資源，得以執行安全政策和相關作業。
- 確保所有員工能夠獲得充分和適當的航空安全資訊及訓練，有能力處理安全事務，所分配給他們的任務與其技能水平相當。
- 根據實際的安全績效指標和安全績效目標，制定和測量我們的安全績效。
- 藉由確保相關安全措施已有效落實之管理過程，持續提高我們的安全績效。
- 確保外部提供支援本公司運行的系統和服務達到我們所要求的安全標準。

簽署人： **張有恆** 董事長 **張有恆** 總經理

2015年8月12日

企業安全室 Corporate Safety Office

Home | 關於企業安全室 | 聯絡資訊 | 企業安全政策 | 安全報告系統

重要公告 Important Bulletins

發布日期	主題
2016-05-16	關於世界各國航空公司49882號和馬尼拉空運局通告的航空郵件運輸限制
2016-05-11	關於世界各國航空公司49882號和馬尼拉空運局通告的航空郵件運輸限制
2016-05-10	關於世界各國航空公司49882號和馬尼拉空運局通告的航空郵件運輸限制
2016-05-09	關於世界各國航空公司49882號和馬尼拉空運局通告的航空郵件運輸限制
2016-04-27	關於世界各國航空公司49882號和馬尼拉空運局通告的航空郵件運輸限制

ASO Bulletins CAA Bulletins CAL Bulletins Other Bulletins

華航安全報告政策

China Airlines Safety Reporting Policy

全員安全報告系統

Safety Report System

公告事項

員工應主動積極工作，公司必須確保能給予負責任的員工，但對違規，亦會從嚴處分，以維護公正文化精神，並提升飛行安全標準。

When the staff is willing to report self slips and errors actively, the company will adopt the diminishing culpability rule of the Just Culture based on the seriousness of the mistakes; however, in case of concealing mistakes, the company will impose incremental penalty in order to meet the Just Culture requirements so that the company's overall safety operations can be enhanced.



華航歷年飛航安全提升專案



線上作業安全觀察

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。

LOSA

2010-2012

「安全管理系統」更深入

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

2012

「決策支援工具」

2014 年研發公正文化決策支援工具，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。

公正文化

2014

全員安全

2011

「安全管理系統」

以「安全管理系統」的落實執行為活動主軸，規劃「知識教育、全員參與、全員活動」等三類 15 項相關活動。

安全文化

2013

從組織整體安全氣候持續改善

2013 年推動安全文化，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。

落實公正文化

2015-2016

「落實公正文化」

持續推動落實公正文化外，將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。

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

華航確實遵循 ICAO 安全管理手冊 (Safety Management Manual, SMM) 規範，建立安全管理 4 大要項與 12 子項目，將安全管理融入組織行為中，內化成為公司安全文化，同時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，將作業風險維持在可接受的程度之內，並根據安全管理系統 (SMS) 精神，訂定「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，從最高管理階層至一線員工皆須切身履行其本身安全責任，由心出發，確保達到公司整體安全目標並將安全價值落實在所有營運

的標準作業流程之中。

華航是台灣第一家成功取得 IOSA 及 E-IOSA 認證之航空公司。IOSA 安全查核標準 (IATA Operation Safety Audit, IOSA) 是由 IATA 所訂定的安全檢核機制，提供航空公司以檢視自身之安全等級，並由 IATA 進行認證查核，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 2014 年已連續取得 6 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，強化航空公司內部稽核系統，要求成員辦理

重新認證時，必須通過更進階的 Enhanced IOSA (E-IOSA) 查核標準，其查核重點主要在於確認航空公司之自我督察系統 -Quality Assurance Program 是否能持續確保符合 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、落實自我督查機制外，也使本公司安全標準符合國際高標準規範。本公司以不到半年時間重新規劃整飭相關作業，於 10 月底順利通過 E-IOSA 認證，認證有效期至 2017/2/25，為我國首家成功申請 E-IOSA 之航空公司。



4-3-2 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，其可強化資料整合與共享功能，所有安全報告都可透過 AQD 匯入風險資料庫中，提供相關單位進行風險評估與管理作業。AQD 更能完整的蒐集所有工作流程上的問題，並且進行風險評估，以要求相關單位採取適當的風險管控措施，及持續監控後續的處理狀況，進一步確保飛航安全。為使各線同仁熟悉風險管理作業，華航於 2015 年下旬起設立風險管理實作與運用課程，藉由團體互動練習的方式，使各單位種子同仁更加深入瞭解風險管理之步驟與操作，已有 405 人完訓，2016 年將持續開辦此課程，並計畫再訓練 140 人，以期更多作業人員瞭解風險管理之概念與流程。



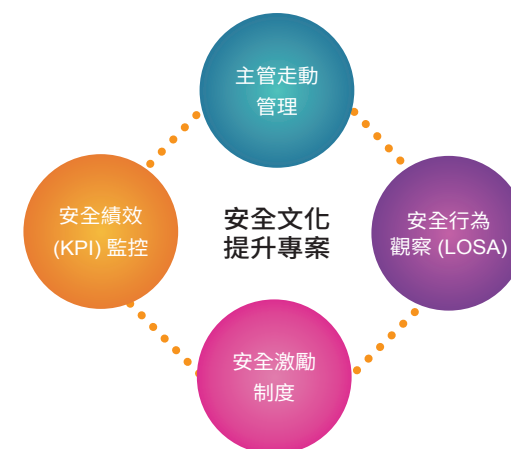
4-3-3 安全文化暨公正文化建置專案

華航了解深化安全文化的重要性，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。

此外，華航更透過公正文化的推行，輔助與提升整體安全文化之認同與落實。於 2014 年起，華航從制度面改善公正文化並完成公正文化決策支援輔助工具之研發，並於 2015 年透過推廣與應用公正文化支援決策工具，完成航機務單位相關品質文件修訂及兩梯次主管公正文化研習及走動式管理課程。後續推動的方向將以深化員工「主動自主」的安全意識為主軸，運用主管走動管理、安全激勵制度、作業安全觀察與安全指標監控等方法，以正向激勵方式鼓勵員工的安全行為，使各單位全面落實執行安全紀律，促進主管與員工之間建立相互溝通的習性，上行下效，持之以恆，自然形成一種安全習慣，由依賴期朝獨立期轉

型，並邁向互助期的安全文化，持續提升本公司的安全績效。

有鑑於華航長期積極推動安全文化之經驗，交通部臺灣鐵路管理局於 2016 年 3 月由周局長率員參訪華航園區，並進行安全管理暨安全文化交流研討。除分享華航全員安全文化推動之實務經驗外，亦透過飛航組員訓練與考核制度的實例說明及聯合管制處的班機監控系統運作介紹，展現華航落實執行安全紀律與推動安全管理之成效。



主動提報	歸責區		加重區		參考區
報告時機	系統因素	過失責任	是否再犯	損失影響	安全表現
✓提報時間	✓適任狀態	✓能力	✓個人再犯	✓人員傷害	✓安全作為
✓提報內容	✓軟硬設備	✓判斷	✓單位再犯	✓財務營運	✓疏失紀錄
✓可覺察性	✓工作任務	✓注意力		✓聲譽影響	
	✓制度管理	✓違規			
	✓公告通知	✓技術			
	✓組織互動				
	✓手冊文件	✓環境因素			

4-3-4 航空及地面保安

近年來國際恐怖攻擊議題升溫，亦為華航航空保安之重點科目。華航已訂定具體的保安政策，依據國際航空保安標準，以具體防護本公司之人員、旅客及財物之安全及防止非法干擾行為為營運優先，透過部門合作及風險管理工具以強化預防未來潛在之威脅。

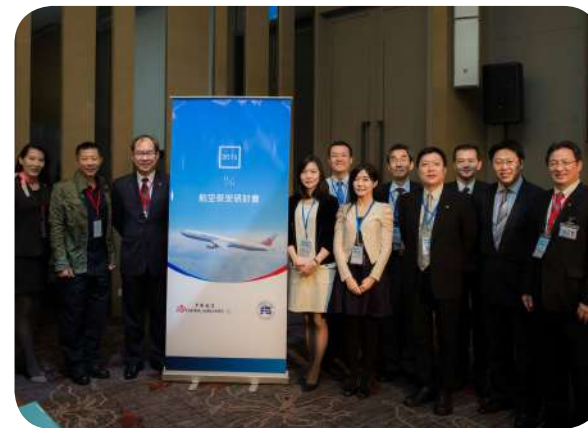
華航為建立新進員工航空保安基礎概念，及配合

國際法規要求強化空勤組員之航空保安職能訓練，2015 年度共計施訓 5786 人次。此外，華航亦積極遵守國內外航空保安法規，如中華民國國家民用航空保安計畫、國際民航公約第十七號附約及 IOSA 規範等，透過民用航空運輸業航空保安管理系統綱要計畫 (SeMS) 規劃，刻正推動連結公司各合作部門及集團關係企業間的航空保安

認知與管理機制，將現有各單位之保安作業程序更緊密契合相扣。

華航與公部門及國內外民航業界保持相當密切的協調與合作關係，積極參與各國際間具權威性與指標性的航空保安活動與會議，共同關注最新國際航空保安情勢發展，2015~2016 年保安相關重大活動如下表：

活動項目	重點簡述
SKYTEAM ASFE (Aviation Security Functional Expert) 會議 (2015/1 月)	由華航主辦，假諾富特飯店舉行 2 日會議。與會來賓包括本國飛安基金會、民航局、航警局各高階主管，以及俄羅斯國際航空公司、荷蘭皇家航空公司、墨西哥航空公司、廈門航空公司、中國南方航空公司、中國東方航空公司及韓國大韓航空公司等保安專家，企安室代表華航竭盡地主之誼，並汲取各業界可貴之實務經驗。
VVIP 專機 (2015/3 月 /7 月 /11 月)	由華航負責規劃並執行出訪專機整備期間之安全維護及出訪期間航機戒護作業。共計有「光耀」、「久揚」、「固平」及「APEC」等專案。
特勤隊反劫機訓練 (2015/4 月 /5 月 /7 月)	由華航負責規劃，配合國防部及警政署特勤隊員，以本公司航機遭受劫持為演練計劃，模擬進行客艙內反劫機攻堅訓練，以助益本公司空勤組員與特勤部隊合作程序順暢。
航空保安研討會 (2015/11 月)	由華航主辦並邀請國內保安主管機關之航空保安專家及友航 (長榮及港龍) 蒞臨演講，另包括飛安基金會、民航局、航警局各高階主管、各家友航及關係企業航空保安先進與會，共計逾百位來賓共襄盛舉。
平安演習 (2015/9 月)	華航協同航警局辦理桃園國際機場「平安演習」，藉由警棋推演與實警演練對機場內各相關單位及特勤隊預作完整之應變整備與演練，並由本公司配合支援 B-744 實體飛機搭配各相關應變任務單位人員實施實警攻堅及解救人員演練。總計參與演習及與觀禮來賓逾 400 員。
SeMS 綱要計畫政策 (2016 年度)	配合民航局頒布之「民用航空運輸業航空保安管理系統 (SeMS) 綱要計畫」，本公司擬於每次航安會及企安會中，推動並檢視各單位 SeMS 成效，以確保高階主管確實監督各部門保安作業、保安管理系統持續改進、發現並控制保安威脅被定義且控制及保安意識確實提倡。
「多元文化差異對機場保安工作之挑戰」座談會 (2016/8 月)	擬與飛安基金合辦，屆時擬邀請國內外業界航空保安專家共同參與。



4-3-5 鑑別飛安風險

華航了解飛航安全之相關風險鑑別之重要性，因此針對任何可能潛在危險因素，均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，進一步及早預防飛航安全可能的危害與風險。



飛航安全風險

- ✓ 飛航操作資料分析
- ✓ 各類會議改進建議
(企業安全委員會、航空安全委員會)
- ✓ 各類報告作業
(組長報告地面作業異常報告、座艙長報告與全員安全報告等)
- ✓ 各類飛安異常事件調查報告改進建議
- ✓ 安全品保查核 (計劃性查核、目標性查核等)、安全督考、觀察飛行、客艙安全查核等

4-3-6 聯管中心

華航視旅客安全為第一要務，為確保航班之安全與即時動態，設置有聯合管制處並採 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因素，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。華航為進一步強化安全管制作為，特別與德國知名飛安系統公司簽約，引進新一代的飛行計畫系統，於 2015 年 10 月正式上線，除提供更為優化航路以達省油省時目的外，更具有自動避讓演習區之功能，同時具有 IFM-InFlight Monitor 即時飛行監控模組，可監控航機之油耗及飛時狀況，進一步提升飛航安全及效益。此外，更於 2015 年增聘專業氣象人員，針對天候訊息精準分析，提供航



編制 209 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

班調度管制之參考，另計畫於 2016 年中引進亂流警告系統，提供航班先期預警。

航機即時監控

華航於馬航 MH370 失聯事件後，主動檢視現有航機追蹤機制，如 ACARS 系統回傳航機位置，及各選項如 ADS-C 資料運用於航機，並持續關注 IATA 或 ICAO 對於相關法令之推動及發展。此外，在馬航 MH17 及敘利亞、伊斯蘭國引發之各項軍事活動及恐怖攻擊事件後，華航針對緊急應變航路進行安全風險管理 (Safety Risk Management, SRM) 作為，研擬多項應變航路及機制，並持續監控各項情勢發展，主動積極收集國際上各組織 (如 IATA) 及各航空公司之資訊，視情況做相關處置以維飛航安全。



4-3-7 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 個國家及地區航空器維修廠證照，成為國內最具規模的現代化機體維修中心，擁有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、亦涵蓋國內外超過 40 家客戶，可執行航機、發動機、以及零附件等維修業務，並每年進行 workshop 專案，持續評估與監控作業人員工作職能與對應訓練，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，截至 2015 年底，合作的學校已共計 11 所，合作學校之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。

因應國際維修需求，華航拓展現有機務訓練課程，強化訓練成效，於 2015 年 10 月 16 日獲交通部民航局頒發飛機修護訓練中心許可證，正式成立「華航公司附設飛機修護訓練中心」，培育專業維修人才，提供維修工程師的機種訓練和證照轉換訓練，並協助簽放工程師取得專業證照，提升國內航機修護水準，為台灣第一家擁有維修人才培訓機構的航空公司。為確保教學品質，華航投入數千萬經費，打造飛機修護訓練中心環境，內部嚴格精選具修護經驗的資深工程師擔任教學師

資，並規劃 8 間專業教室提供理論訓練或考試，同時引進訓練模擬系統，讓學員可在電腦模擬情境中實況學習，另設有電氣、機體、發動機及結構實習工廠，由學員實際操作。未來，華航飛機修護訓練中心將爭取顧客委訓商機，擴展建教合作，進一步積極拓展海外客戶，爭取當地官方民航機構認證，吸引人才跨海來台學習，引領臺灣航空產業發展。

異常維修事件及品質監控作業

華航主動針對航機機況進行管理，透過可靠性管制計畫 (Reliability Control Program)，對航機日常運行時產生之各項異常與技術性參數與資訊，透過資料的收集、分析，擬訂出適宜的維修策略與時限，以期保持飛機各系統之可靠性，提升維修品質並增進飛航安全。

在異常維修事件部分，亦依據重複故障監控程序，監控各型飛機維修情況，使在發生重複缺點時，可在最短時間內排除該等缺點與風險，維護航機品質。



重複缺點追蹤監控作業流程



4-3-8 機師管理

為追求飛航安全的最高要求，除硬體設施的要求外，訓練精良的機師也為奠定飛航安全的關鍵要素。華航透過「預測」、「主動」及「被動」三大概念來辨識危害因子以及進行風險管理機制的運作，並透過完整的內外環境變化應變訓練，例如新場站、新航線、新航機、新系統與新程序等，以及系統性的飛航訓練、飛航考核、航班品質保證(FOQA*, Flight Operation Quality Assurance)、教師考官之定期評鑑等，以最完整的訓練體系培養最高素質的機師，為旅客的飛航安全把關。

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

IPTS- 飛航組員訓練管理系統

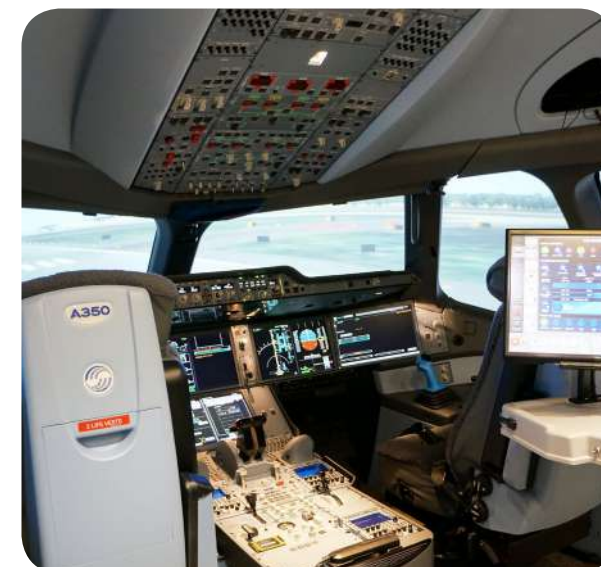
華航於 2014 年正式啟用飛航組員訓練管理系統 (Integrated Pilot Training System, IPTS)，將訓練紀錄全面 e 化，提升訓練趨勢分析功能，並有效整合訓練課程、教師管理以及訓練紀錄等資訊，並透過 e-learning 系統，提供飛航組員更便捷的上課方式，持續提高訓練服務品質，降低人事作業成本。同時，華航配合 B777-300ER 引進時程，規劃與建置相關飛航組員訓練課程與設備，除派遣組員至波音原廠接受訓練，亦積極提升內部訓練能量，如引進 B777-300ER 原廠飛機系統 Computer Based Training 教材及教學影片提升現行地面學科教材內容與品質，以應未來大量之機師人力需求。

模擬機訓練

華航為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。

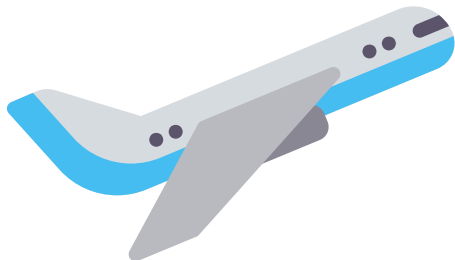
華航之航務模擬機設備及訓練系統、陸上及水上逃生訓練設施裝備等，均取得包含 EASA、韓國、越南、馬來西亞、菲律賓及香港等多國民航局認證，可提供國內外其他航空公司訓練之用。目前交流項目包含協助他航教師精進訓練、飛航組員之模擬機訓練或飛航 / 客艙組員之緊急應變訓練課程，積極促進航空產業間資源共享與知識交流。為配合 A350 新機隊引進及持續培育本國飛行人才及提升飛安之理念，華航於 2016 年引進 CAE 公司最新型 7000 系列 A350 模擬機，模擬機可無風險的提供飛行員針對各種模擬天候環境、國家地區機場及航路、特定的機件故障及緊急狀況等進行訓練及考核，以培養應變能力及確保飛行員之專業水準。模擬機配備包括：(1) 最新 LED 投射視效系統，具有業界最優影像畫質及全球衛星影像機場資料庫，並可模擬機場運作之虛擬實境等特色。(2) 最新第二代全電式動感模擬系統，相對於傳統液壓系統，具有更安全、更穩定、低噪音、環保，且可節能達 80% 等特點。(3) 先進任務提示及講解系統，可完整記錄訓練操作過程之

影像、聲音、航路位置、飛機姿態及儀錶指示狀況等資訊，並可重新播放供教學說明指導或訓練評估之參考。



機師訓練與考驗

確保機師的飛行技能，客觀但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下設三個平行且獨立之單位，讓檢定駕駛員在執行飛航組員考核時，可以避免受到任何因素影響，確保一切機師培訓過程都能符合嚴格的要求、客觀的檢驗。華航 2015 年已針對千位機師進行 31980 小時嚴格的地面課程及模擬機訓練，訓練費用高達 360,000,000 元，另外還有 6882 趟次航路帶飛訓練。針對不同背景來源的新進機師，華航設置不同的民航機師資格訓練 (Advanced Pilot Qualification Program, APQ) 橋接課程，透過運用先進之雲端學科訓練系統以及運用新穎仿真度高的模擬機設備，進入機種轉換訓練，並且為加強實務經驗，於航路經驗累積 (Initial Operating Experience, IOE) 時，進行實機操作，以達到高標準的機師技能要求。以具有商用民航執照之新進機師為例，經過華航機師養成訓練及機型轉換訓練，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。詳細機師複訓計畫請詳 [本公司企業永續網機師管理及訓練介紹](#)。



✈️ 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

每人次航空體檢約新台幣 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」，組員受評結果為達第四級 (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

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完成每一趟飛行任務。因應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，華航透過主動規劃、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。

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**(**I**llness/**M**edication/**S**tress/**A**lcohol/**F**atigue/**E**motion) 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。

壓力管理

華航透過運用組員資源管理系統 **CRM**(**C**rew **R**esource **M**anagement) 藉以訓練強化飛行員狀況警覺 (**S**ituation **A**wareness)、工作負荷管理 (**W**orkload **M**anagement)、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。



*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。

酗酒 / 藥物

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

除了明文禁止或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

主動規劃

- ✓每月定期與基對研究次月組員任務形成模式並進行討論
- ✓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，飛航值勤期間減二小時
- ✓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任務之執行狀況

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，須立即調整其任務

預測

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

從事高風險或過度耗費體能之休閒活動，以使於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。

照顧員工



5-1 員工年的執行成果

繼 2015 年新春，董事長宣示 2015 年為「員工年 - Employee First」後，華航即以「強化溝通機制」、「擴大同仁參與」、「健全工作環境」、「提升職涯發展」等四大主軸，辦理與執行相關方案及措施，加強與同仁溝通、提升同仁認同度與向心力，2015 年執行成果摘要如下：



員工年的推動四大要項



強化溝通機制

1. 全年共召開 198 場 Town Hall Meeting，由資深副總或單位副總與同仁進行交流，總計提出之工作環境、權益、薪資及福利等超過 1,000 項議題訴求，皆由業管單位辦理並及時回應。
2. 內部網站增設「有話直說」- 員工溝通信箱，全年共收到 317 項與人力規劃、福利、優待機票及行政支援等相關議題，並予以回覆。
3. 善用 Team+ (即時通訊平台) 與單位內或跨單位同仁進行即時意見溝通及交流。
4. 董事長 / 總經理發表談話或傳達公司重大訊息，於內部網站及全員信箱發布。



擴大同仁參與

1. 邀請同仁代表參與協助檢視單位內工作規定及排班作業。
2. 邀請企業工會代表參加薪資制度調整之意見訪談及檢視員工優待機票議題。
3. 取消內招之考績要求設限，改由用人單位自行決定遴選標準，以落實擴大同仁參與內招並提升個人職涯發展。



健全工作環境

1. 成立運控及排班系統專案改善小組，升級排班及班表運控系統效益，減少同仁抱怨及排班同仁負擔。
2. 為改善華航園區停車位不足，階段性辦理空、地勤同仁至第二航廈停車，並由公司支付停車費；另為接駁同仁上下班，每日增開二班次之接駁交通車。
3. 整修第一航廈辦公室、員工休息室及第二航廈辦公室，提供機場同仁更舒適之辦公及休憩環境。
4. 調整修護人員修護加給，發給一線單位帶班資深督導、修護領班 / 領工、空服事務長等帶班津貼，體恤其管理之辛勞。
5. 3 月份起客艙組員飛行加給調整以 Block Hour* 計算，計算基準更加優渥；7 月份起所有地勤同仁加發津貼；8 月份起調整飛航組員飛行加給。
6. 8 月份起實施國內一線同仁制服免費清洗之福利措施。
7. 增加優待機票福利，歐、美、加航線單程計點由 5 點調為 4 點，加大同仁優待機票點數運用彈性。

*Block Hour：係指航空器發動引擎後推離橋至下次落地靠橋引擎關閉為止之期間。



提升職涯發展

1. 全年開放 30 個國內單位一～三級主管職缺，提供符合資格同仁網路公開報名參加徵選；一線地勤督導與空勤主管等職缺，亦公開以網路報名。
2. 擴大現行培育人才庫的範圍與額度，調整「管理人才」及「菁英人才」初選於線上系統進行報名作業，提供基層同仁更公開適性的培育管道。

5-1-1 啟動員工年 2.0

2016年華航仍延續員工年之精神，展開【員工年2.0】，配合「華航人心文化」之推動，持續加強公司內部交流與溝通，促使同仁發揮華航人特質，完成公司使命，實現公司願景。藉由訂定『溝通零距離』、『凝聚向心力』及『提升競爭力』三大執行目標主軸並規劃多項措施，華航期能落實員工關懷，營造良好工作環境，使同仁皆能樂在工作，相關措施摘要如下：

員工年 2.0 的推動三大主軸



5-1-2 爭議事件說明

2015 年華航發生勞資爭議事件。為傾聽同仁真正的聲音，並使同仁能盡量理解公司之作為與態度，華航積極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，尋求雙方認同的解決之道，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，更通盤檢視各職類同仁的薪資結構，依據相關法規之規範、團體協約的內容、以及對營運之衝擊程度、影響之人數等因素，進行階段性調整。

機師勞資爭議事件

為保障權益及增進技能，華航企業工會二分會（成員皆為機師）決議繳納團結基金，成立機師職業工會，以爭取改善工作環境，並於 2014 年 5 月核准成立桃園市機師職業工會（以下稱機師工會），針對薪資、休假及相關福利事項等議題，與華航進行協商。華航為維護勞資和諧及留任優良機師人才，並參酌市場薪資水平與機師工會之提案，進行數次誠信協商，後因 2015/03/31 勞資爭議調解不成，機師工會取得罷工權，期間華航持續與機師工會持續召開協商會議，最後達成協商並簽署協議書，過程說明如下：

協商過程	華航因應作為
勞資爭議調解會議	2015/03/02 華航與機師工會進行第一次團體協約協商會議並提出調解申請，希望華航達成調整事項之要求； 2015/03/24 機師工會檢附連署書至交通部陳情； 2015/03/31 桃園市政府勞動局召開第一次勞資爭議調解會議，因雙方未能達成共識致調解不成立； 2015/04/02 機師工會動員進行投票取得罷工權。
第一次協商會議	2015/04/14 與機師工會召開第一次協商會議，與會者除機師工會及華航，另有勞動部代表、交通部代表、民航局代表。會中華航與機師工會主談人，針對所提之調整事項逐一討論。
第二次協商會議	2015/05/11 與機師工會召開第二次協商會議，本次會議主談人分別為公司董事長張特別助理及機師工會楊理事長，會中再次針對所提之調整事項逐一討論。
第三次協商會議	2015/05/28 與機師工會召開第三次協商會議，本次會議主談人分別為總經理及機師工會楊理事長。會中重新檢視 0511 達成之調整事項，並針對未達共識之調整事項進行討論
協商結論及生效時程	機師工會所提之調整事項大致上均與華航公司達成共識，惟生效時間之時間點按會議上決議為主；雙方應將此協議內容視為團體協約之一部份。

多元化的溝通管道



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：人數較多之大單位成立分會。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



每月座談會
（由資深副總與副總主持）



鼓勵單位同仁善用一級主管信箱表達意見，提出建言



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時間



於公司企業網站設置專區，供同仁詢問所有公司相關問題



5-2 員工權益

5-2-1 華航工會

「中華航空股份有限公司產業工會」成立於 1988 年，2011 年因應工會法更名為「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。2015 年全體員工參與工會資格者有 10,442 人，實際參與人數為 10,247 人，平均參與率為 98.1%。自工會成立以來，華航勞資溝通管道多元，充分發揮促進勞資關係和諧之功能。

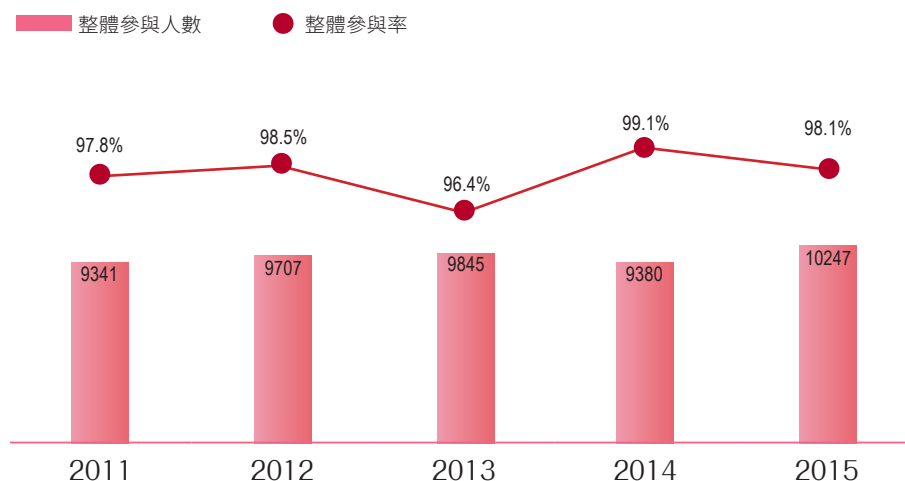
其每月定期舉辦勞資會議，協商內容包含工作環境與工時、勞動條件、考績制度、薪資結構、年終獎金與優待機票等，工會成員若有參加會務之需要，華航皆給予會務假，同時於公司各營運地點，提供場地作為分會辦公室使用；並依工會業務所需，調派員工擔任會務人員，以利會務運作。

華航於 2002 年首次與工會簽訂團體協約，為國內航空業首例，並分別於 2005、2009、2012 及 2015 年進行續約，團體協約內容包含工會組織活動、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，期藉此持續保障並增進勞工權益。

98.1% 2015 年華航員工參與工會比率



華航員工參與工會比率

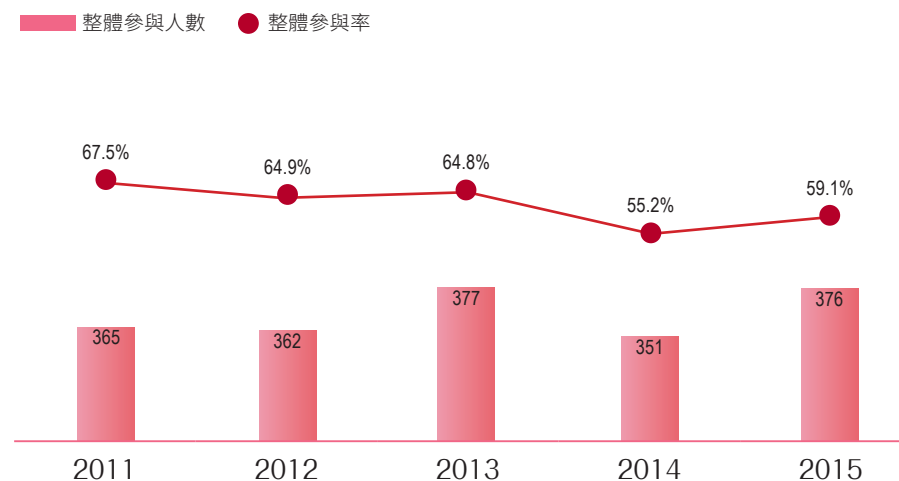


註：工會人數是指當年度在會人數；本統計表之員工人數不含工讀生、實習生、約聘人員及副總級以上人員。

59.1% 2015 年華信員工參與工會比率



華信員工參與工會比率



5-2-2 薪資與福利

在落實「員工是公司最重要資產」的理念上，華航相當注重員工的福利措施；我們積極提供員工完善的福利制度，於 1967 年成立「職工福利委員會」負責籌劃員工福利相關事宜，包括同仁每年可領旅遊補助、勞動節禮卷、子女獎學金、敬老津貼等。另在勞退金提撥部份，舊制提撥率為 9.5%，遠高於法定之 2%，每年並由精算師精算金額，以確保同仁退休金不虞匱乏；新制提撥率為 6%，適用新制之員工參與率為 100%。華航每年度亦辦理多元之友善職場關懷員工活動，讓同仁感受到公司對同仁的關懷與照顧，如 2015 年舉辦「中醫師養生講座」、「芳療紓壓講座」、「拳擊有氧」等員工關懷系列課程，及「冬至湯圓溫暖你我的心」等員工同樂節慶活動。另為推動「幸福企業從微笑開始」，舉辦「華航微笑貼紙徵稿及個人攝影比賽」，透過全員參與投稿，活絡職場氣氛，並藉此增進員工對公司的向心力與認同感。



華航男女性薪資比例

女 / 男		2011	2012	2013	2014	2015
	營運人員	本俸 1.41	1.37	1.37	1.49	1.36
	酬金	1.27	1.2	1.24	1.76	1.69
	空勤人員	本俸 1.91	1.96	1.99	2.05	1.94
	酬金	4.59	4.88	5.36	4.37	4.83
	修護人員	本俸 1.21	1.2	1.17	1.24	1.22
	酬金	2.08	2.15	2.03	2.13	1.89
	其他人員	本俸 1.22	1.25	1.25	1.24	1.23
	酬金	1.65	1.59	1.75	1.29	1.84

其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。

本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付。

補充說明：空勤人員包含駕駛機師及客艙空服人員，駕駛機師男女比率約為 100:6，而薪資高出客艙空服人員至少五倍，故以空勤人員歸類駕駛及客艙人員，會放大男女薪資比率差異。

華航薪資、福利與勞退金

項目	2011	2012	2013	2014	2015
薪資金額 (元)	114 億 3,896 萬	114 億 4,382 萬	113 億 988 萬	110 億 6,282 萬	122 億 2,327 萬
福利金額 (元)	1 億 1,819 萬	1 億 1,216 萬	1 億 5,926 萬	1 億 3,286 萬	2 億 4,285 萬
退休準備總金額 (元)	25 億 2,850 萬	26 億 7,381 萬	24 億 8,670 萬	18 億 3,149 萬	18 億 389 萬

每年皆請會計師精算，評估退休準備金之支付程度，確保 5 年內支付無虞。



冬至湯圓溫暖你我的心



中醫師養生講座

 華信 / 台虎男女性薪資比例


女 / 男		2011	2012	2013	2014	2015	2015
	營運人員	本俸	1.23	1.21	1.21	1.18	1.15
		酬金	1.19	1.15	1.15	1.23	1.21
	空勤人員	本俸	1.61	1.61	1.52	1.51	3.46
		酬金	3.58	3.75	3.93	3.70	2.37
	修護人員	本俸	1.16	1.07	1.10	1.03	NA
		酬金	1.43	1.52	1.61	1.65	NA
	其他人員	本俸	1.23	1.20	1.27	1.20	1.18
		酬金	1.60	1.59	1.64	1.69	1.87

註一：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付。

註二：本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付。

註三：虎航修護人員僅有男性同仁。

 華信 / 台虎薪資、福利與勞退金


項目	2011	2012	2013	2014	2015	2015*
薪資金額 (元)	3 億 2,560 萬	3 億 4,558 萬	3 億 3,346 萬	3 億 1,771 萬	4 億 5,729 萬	2 億 4,627 萬
福利金額 (元)	488 萬	511 萬	520 萬	623 萬	691 萬	NA
退休準備總金額 (元)	2 億 858 萬	2 億 1,303 萬	2 億 1,885 萬	2 億 1,248 萬	2 億 1,364 萬	27 萬 6 千

* 註一：福利金額 - 截至 2015 年底前尚未成立職工福利委員會

註二：退休準備金 - 截至 2015 年底聘僱外籍人士為 17 人，並依法規範提撥 2% 至 15% 之勞工退休準備金。

華航理解員工在工作生涯中，難免會有因個人或家庭因素導致無法工作的狀況，故提供同仁可因個人因素申請留職停薪，以利安頓個人或家庭。提供的留職停薪種類包括因病、因孕、育嬰、照顧親屬、進修、外派依親等，使員工能兼顧事業與家庭，創造友善職場環境，2015 年申請各項留停總人數為 656 人。工時部份則遵從政府法令規定，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。員工之薪資標準不因性別、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之原因，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) 比率較高之故。

員工舒活按摩自 2015/05/01 起於總公司開始實施，2015/06/01 擴大至第一航廈與第二航廈、修護廠區和台北分公司。第一期共僱用 15 位視障按摩師 (總部 4 位、航廈 6 位、修護廠區 4 位及台北 1 位)。因員工對此服務反應熱烈，自 2015/10/01 起增加按摩服務時段，使更多員工得以使用此項福利，第二階段共再增聘 5 位視障按摩師 (總部 3 位、第二航廈 1 位及台北 1 位)。員工免費舒活按摩提升了員工年之有感福利及友善職場環境，讓員工在工作之餘得到身體和心靈的放鬆舒壓。

使每位同仁了解自身權益及公司福利政策及作法，華航藉由新進人員 2 天期的「華航與我」課程，主動宣達員工享有之各項權利、義務及反貪腐課程，保障同仁權益，確保勞資溝通順暢。

5-2-3 員工之聲意見調查

建立多元暢通的溝通管道，用心傾聽同仁建議，是華航落實照顧員工的信念，我們相信傾聽同仁的聲音就是疼惜同仁與建立互信的基礎。自 2016 年三月底至四月中旬舉辦員工之聲意見調查，委託外部專業顧問公司以無記名方式進行問卷調查，問卷內容包含公司願景、整體滿意度、主管及同儕互動、員工敬業度、工作環境及內容、薪資福利等六大構面，題目共 50 題（空服員因作業特性另增設 6 題）；調查對象為國內所有員工，填

寫回收率為 17.68%，分為一般行政人員、駕駛艙組員、客艙組員、修護人員、機場與客服中心輪班人員等五大職類進行分析，問卷整體滿意度達七成以上，問卷結果以員工敬業度構面滿意度最高、其次為公司願景與工作環境及內容構面。期透過本次調查瞭解同仁對於組織的意見與需求，將分析後的各項建議，作為華航經營同仁穩定的工作環境與提升工作效率參考，以進一步關心與回應同仁的需求。



調查對象	調查項目	推動措施
一般行政人員	公司願景	建立員工意見反應專屬管道，並由專人負責統籌管理與進度追蹤。
駕駛艙組員	整體滿意度	針對員工的意見，訂定改善項目與優先順序。
客艙組員	主管及同儕互動	建立員工職涯發展專責組織，並且統籌管理。
修護人員	員工敬業度	在訓練規劃部分，設計方法追蹤訓練成效 (After Training Evaluation)，確認訓練的有效性，強化員工技能與實際工作場域運用的連結。
機場與客服中心輪班人員	工作環境及內容 薪資福利	每年進員工之聲問卷調查，就改善項目瞭解員工回饋意見，並透過各種的溝通管道向員工宣導，使其了解實施意見調查的效益，以提升未來實施員工意見調查之填答率。

5-2-4 育嬰留停

華航支持政府政策，推動育嬰留停作業，且為鼓勵具申請資格之員工辦理，保障育嬰留停之員工該年度考績不得低於甲等。近年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，主因係有家庭照顧之需求，或因人生規劃而轉換職場跑道。此外，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

項目	女性	男性	總數
2015 年符合育嬰留停申請資格員工人數 (A)	636	544	1180
2015 年實際申請育嬰留停員工人數 (B)	369	21	390
2015 年育嬰留職停薪申請率 (B*100/A)	58.0%	3.9%	33.1%
2015 年待復職之育嬰留停人數 (C)	180	9	189
2015 年申請復職人數 (D)	156	8	164
2015 年復職率 (D*100/C)	86.7%	88.9%	86.8%
2014 年育嬰留停復職總人數 (E)	298	18	316
2014 申請復職後服務滿一年人數 (F)	183	15	198
2015 年育嬰留停復職留任率 (F*100/E)	61.41%	83.33%	62.66%

A：員工小孩出生日期在 2012/03/01 ~ 2015/11/30 之間的員工人數。

C：員工 2015 年申請育嬰留停時，填寫之預計復職日期為 2015/01/01 ~ 2015/12/31 者。

華信國內育嬰留停統計

項目	女性	男性	總數
2015 年符合育嬰留停申請資格員工人數 (A)	31	24	55
2015 年實際申請育嬰留停員工人數 (B)	14	0	14
2015 年育嬰留職停薪申請率 (B*100/A)	45%	0	25%
2015 年待復職之育嬰留停人數 (C)	19	0	19
2015 年申請復職人數 (D)	14	0	14
2015 年復職率 (D*100/C)	74%	0	74%
2014 年育嬰留停復職總人數 (E)	14	0	14
2014 申請復職後服務滿一年人數 (F)	4	0	4
2015 年育嬰留停復職留任率 (F*100/E)	29%	0	29%

A：員工小孩出生日期在 2012/03/01 ~ 2015/11/30 之間的員工人數。

C：員工 2015 年申請育嬰留停時，填寫之預計復職日期為 2015/01/01 ~ 2015/12/31 者。

tigerair 台虎國內育嬰留停統計

項目	女性	男性	總數
2015 年符合育嬰留停申請資格員工人數 (A)	9	15	24
2015 年實際申請育嬰留停員工人數 (B)	1	0	1
2015 年育嬰留職停薪申請率 (B*100/A)	11.00%	0%	4.17%
2015 年待復職之育嬰留停人數 (C)	1	0	0
2015 年申請復職人數 (D)	1	0	1
2015 年復職率 (D*100/C)	100%	0	100%

A：員工小孩出生日期在 2012/01/01 ~ 2015/12/31 之間的員工人數。

C：員工 2015 年申請育嬰留停時，填寫之預計復職日期為 2015/01/01 ~ 2015/12/31 者。



5-2-5 人權與反歧視

華航 2015 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。我們響應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。若發生歧視案件，華航將立即採取矯正行動與預防措施，加強法規宣導，並提供性騷擾加害與被害同仁心理諮商。

華航對於人權規範內容



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。
- ✓ 2015 年 6 月辦理性騷擾防治案例講座 1 梯次，計有 167 位同仁參與。
- ✓ 2016 年 3 月辦理性騷擾防治案例研討講座 1 梯次，計有 96 位同仁參與。



企業社會責任暨永續發展實務守則 - 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。



供應商行為準則

- ✓ 在供應商行為準則中規範供應商應遵守相關人權規範；
1. 禁用童工；2. 反歧視；3. 報酬與工時；4. 勞動自由；5. 尊重集會結社自由及集體談判權



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反歧視政策相關課程，以維護乘客的權益。

人權評量及管理措施					
政策	對象	易受影響族群	人權議題	減緩措施	內部管理機制 / 程序
員工職場行為規範 職業安全衛生政策	員工	✓女性空服員 ✓修護工廠員工 ✓輪班人員	✓集會結社自由 ✓談判協商自由 ✓歧視 ✓尊重隱私 ✓工作安全與衛生 ✓免於性騷擾 ✓工時 ✓反貪腐 / 收賄 / 行賄 ✓工資	✓教育訓練 針對性騷擾、個資保護、法規、安全衛生等課程進行訓練，提高員工對於人權意識。 ✓法規遵循 針對歧視、賄賂、工時、性騷擾、員工申訴、個資等議題，整合至內部管理規範與辦法。 ✓員工議會 透過工會、勞資會議與 town hall meeting 等形式，溝通人權議題，回應員工的需求。	✓定期辦理勞資協商會議 ✓年度內部、外部稽核 ✓勞動檢查
供應商行為準則	供應商	✓所有供應商	✓禁用童工 ✓反歧視 ✓報酬與工時 ✓勞動自由 ✓尊重集會結社自由及集體談判權	✓進行供應商社會責任調查	✓規劃未來參與招標的供應商，皆須認同並簽署供應商行為準則
承攬商作業安全衛生規範 職業安全衛生政策	承攬商	✓所有承攬商	✓安全與健康	✓將安全與衛生議題納入承攬合約 ✓告知承攬商有關承攬工作環境、危害因素、應採取之防範措施及安全衛生相關規定。 ✓施工前及施工中召開「施工安全協調會議」，協調共同作業之安全事項。 ✓監督承攬商遵守本公司作業安全規定，並追蹤缺失之改善辦理情形。	✓承攬商施工期間之安全衛生查核 ✓承攬商安全衛生管理程序
民用航空運輸業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法	客戶	✓所有客戶	✓隱私權	✓標準作業守則規定應符合個資保護法，以維護旅客本人權益。 ✓未經旅客同意，不會將其個人資料揭露於與本服務或交易無關之第三人 ✓訂有相關個資標準處理程序，並自 2016 年 4 月起建立個資處理系統。	✓個人資料安全管理委員會

華航也藉由新進人員教育訓練課程，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。若性騷擾之加害人為內部人員，人力處在接獲性騷擾通知 / 申訴後 7 日內即必須進行調查。申評會組成之女性委員人數比例不低於 1/2，進行懲處或其他處理之決議，視案件情況將提供雙方心理輔導服務。若性騷擾加害人為外部人員，公司會協助員工進行申訴、判斷適用之法律與法律扶助。

為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」，向所屬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。華信 2015 年度有一件機師違約離職的申訴案，台灣虎航於 2015 年則無申訴案例。



性騷擾事件統計	2011	2012	2013	2014	2015
申訴次數	2	1	1	0	4
成案件數	1	1	0	0	3
性騷擾類型	肢體	肢體	肢體	0	肢體
處理結果	請被訴人所屬公司處理並改善。	行政懲處與調職	未成案	-	行政懲處

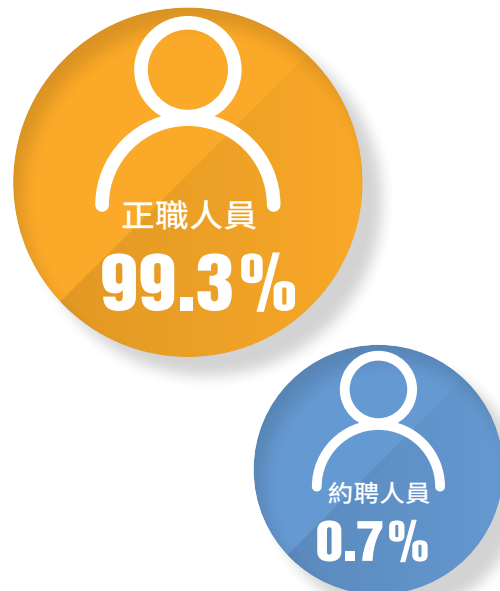
申訴案件統計	2011	2012	2013	2014	2015
考績	0	0	1	3	2
優待機票	5	18	7	15	16
請假	0	0	2	0	0
懲處	3	0	2	4	1
職災	0	1	1	0	0
其他	2	1	5	11	5
總申訴案件數量	10	20	18	33	24

註：其他類之申訴案件包括同僚紛爭及調職之申訴。

5-3 人才招聘與留任

5-3-1 人力資源

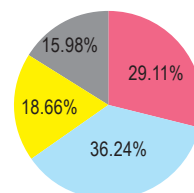
因應航空產業人力需求增加，華航持續延攬各領域高學歷優秀人才，共同提升飛航服務品質及安全。至 2015 年底，全球員工總數為 12,437 人（男性 6,384 人、女性 5,968 人），約聘員工有 85 人（男性 35 人、女性 50 人）；其中正式員工有 12,352 人，占 99.3%；約聘員工有 85 人，占 0.7%。航空產業職類眾多，除一般產業既有的管理規劃類職務外，尚有航空產業特有之空勤、地勤、貨運與顧客等服務職類；專業技術部份則有飛航與航機修護等職類。華信與台虎進用人數皆符合法令進用人數規定。



華航 2015 年人力結構



依類別

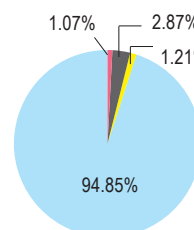


營運	3,621人
空勤	4,507人
修護	2,321人
其他	1,988人

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。



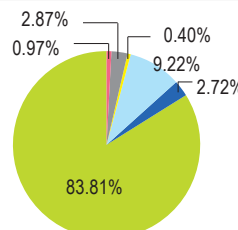
依職級



高層主管	133人
中層主管	357人
基層主管	151人
非主管人員	11,796人



依地區

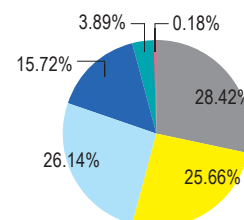


歐洲	121人
美洲	357人
大洋洲	50人
亞洲	1,147人
大陸	388人
臺灣	10,424人

亞洲：為東南亞及東北亞地區，不包含臺灣及大陸。



依年齡

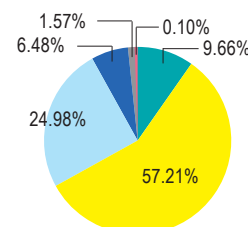


16-20 歲	22人
21-30 歲	3,534人
31-40 歲	3,191人
41-50 歲	3,251人
51-60 歲	1,955人
60 歲以上	484人

16-20 歲：含工讀生與實習生。



依學位



博士	13人
碩士	1,201人
學士	7,115人
副學士	3,107人
高中	806人
其他	195人

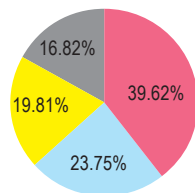
其他：無資料記錄者。



華信 2015 年人力結構



依類別

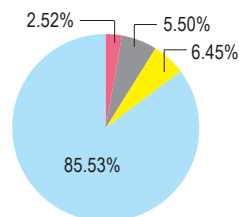


營運	252人
空勤	151人
修護	126人
其他	107人

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。



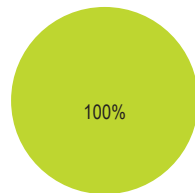
依職級



高層主管	16人
中層主管	35人
基層主管	41人
非主管人員	544人



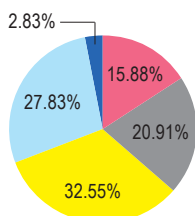
依地區



臺灣	636人
----	------



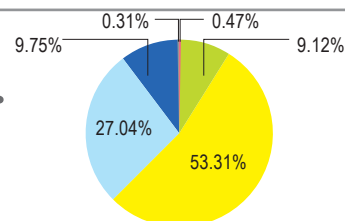
依年齡



21-30 歲	101人
31-40 歲	133人
41-50 歲	207人
51-60 歲	177人
60 歲以上	18人



依學位

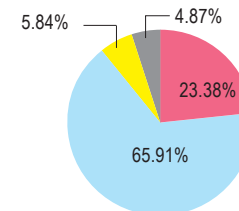


博士	3人
碩士	58人
學士	339人
副學士	172人
高中	62人
其他	2人

其他：高中以下者。

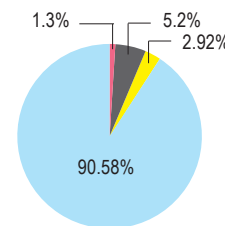


台虎 2015 年人力結構



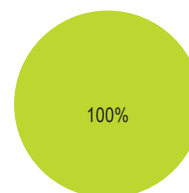
營運	72人
空勤	203人
修護	18人
其他	15人

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。

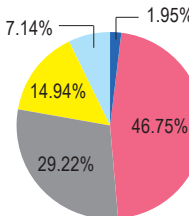


高層主管	4人
中層主管	16人
基層主管	9人
非主管人員	279人

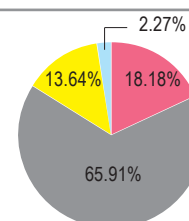
高層主管：包含 CEO、CFO、CCO 及 COO。
中層主管：包含經理級以上主管。
基層主管：副理級主管。



臺灣	308人
----	------



21-30 歲	144人
31-40 歲	90人
41-50 歲	46人
51-60 歲	22人
60 歲以上	6人



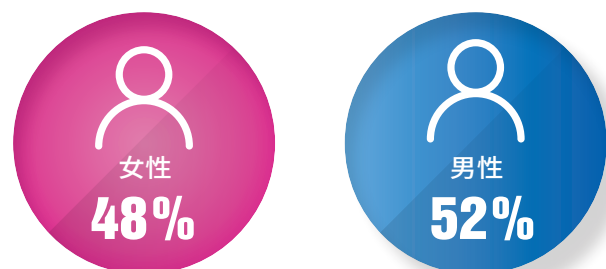
碩士	56人
學士	203人
副學士	42人
高中	7人

5-3-2 多樣性指標

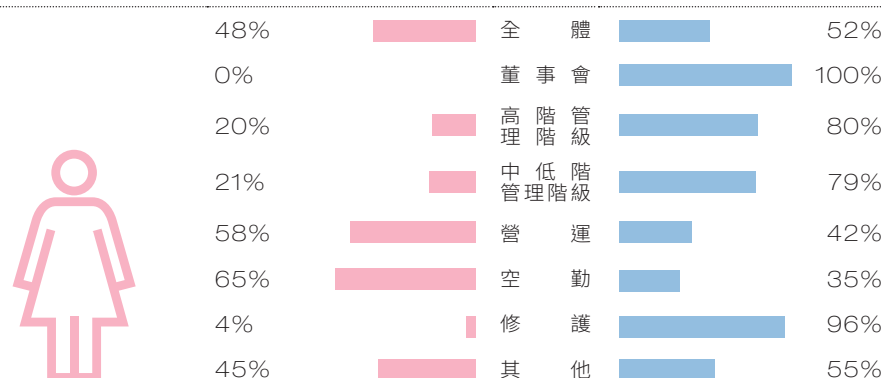
華航全體員工的男性人數為女性的 1.07 倍，管理階層男性則為女性的 4.05 倍；修護工廠因工作性質需求以男性員工居多，而女性則在空勤占多數。華航從 2011 年至 2015 年，女性原住民的進用人數從 2011 年的 27 人增至 2015 年的 45 人，成長 67%；而男性原住民則從 2011 年的 40 人增至 2015 年的 43 人，成長 8%。

針對臺灣地區進用身心障礙人士之法令規定，華航持續進行內部職位調整與工作內容評估，一般行政人員進用，均將身心障礙者列為優先考量，不斷努力以達到法規要求。華航一向支持身心障礙人士的就業權利；2015 年台北分公司與修護廠區身心障礙人員實際進用比率分別為 133% 與 104%，總公司則透過民間與政府多方管道進用身心障礙人士，下半年進用人數即高於法規要求。2015 年度全公司實際進用人數皆維持在法定基準的 93% 以上。華信與虎航進用人數皆符合法令進用人數規定。

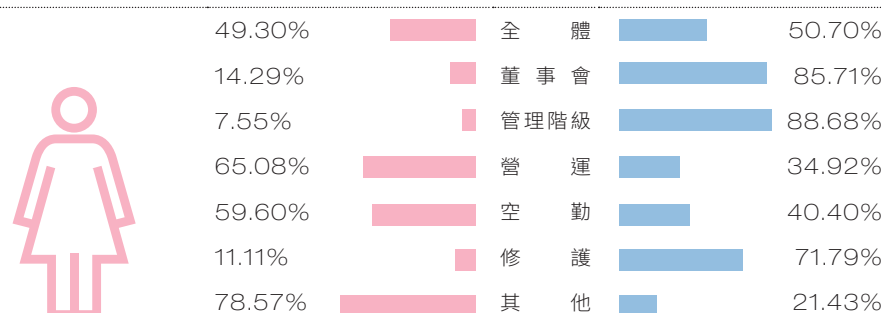
華航經營階層 / 員工的全體男女比例：



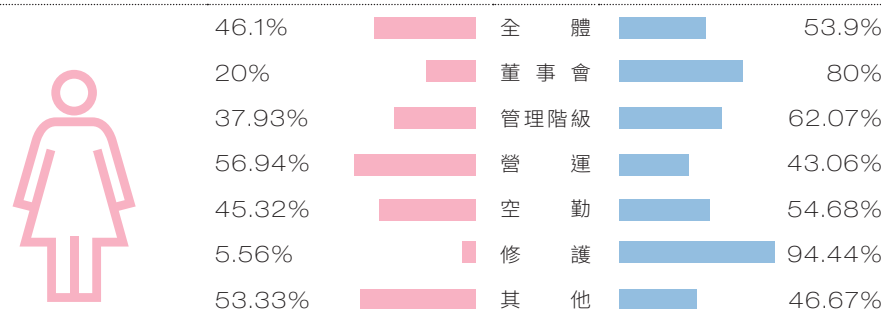
華航經營階層 / 員工女男比例



華信經營階層 / 員工女男比例



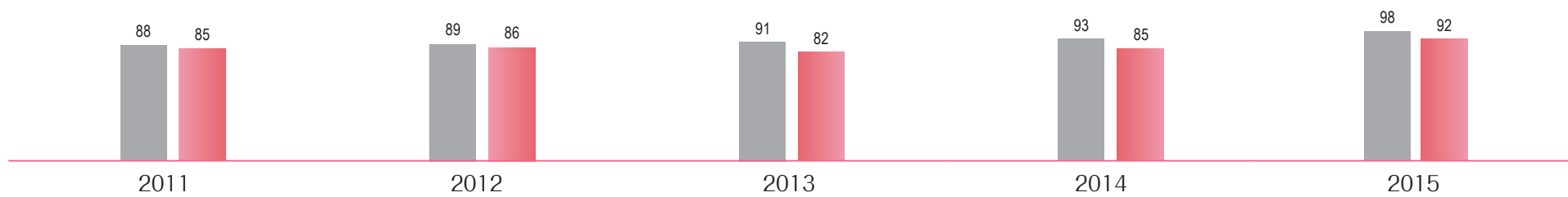
台虎經營階層 / 員工女男比例





華航身心障礙人員進用統計

■ 法定進用人數 ■ 實際進用人數



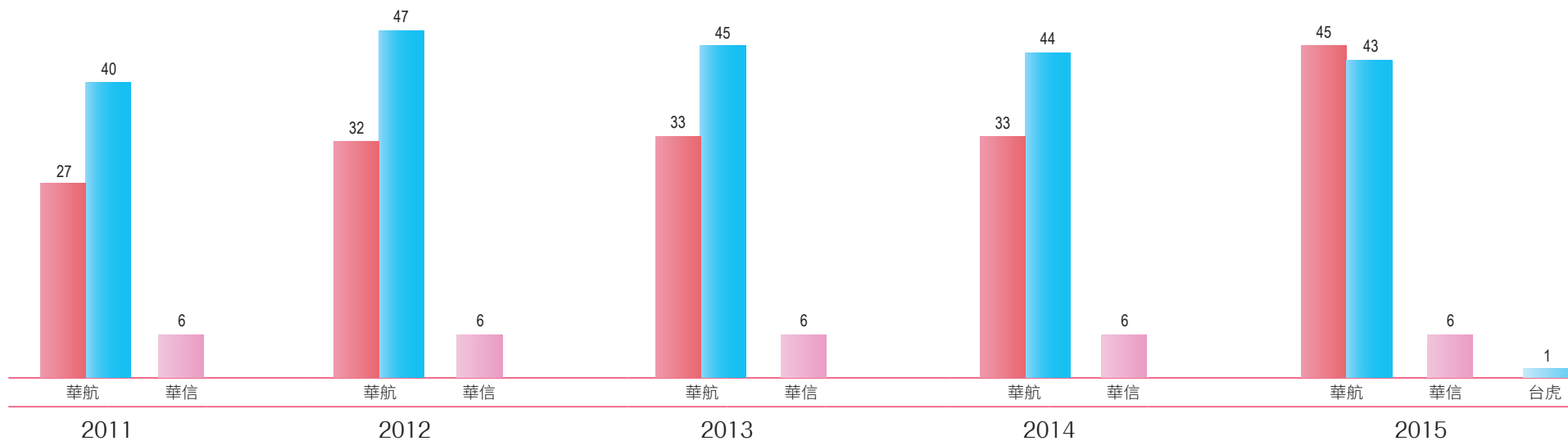
註：法定與實際進用人數計算方式是每月人數之全年平均。



tigerair
台灣虎航

華航 / 華信 / 台虎原住民員工進用統計

■ 華航男性人數 ■ 華航女性人數 ■ 華信女性人數 ■ 台虎男性人數



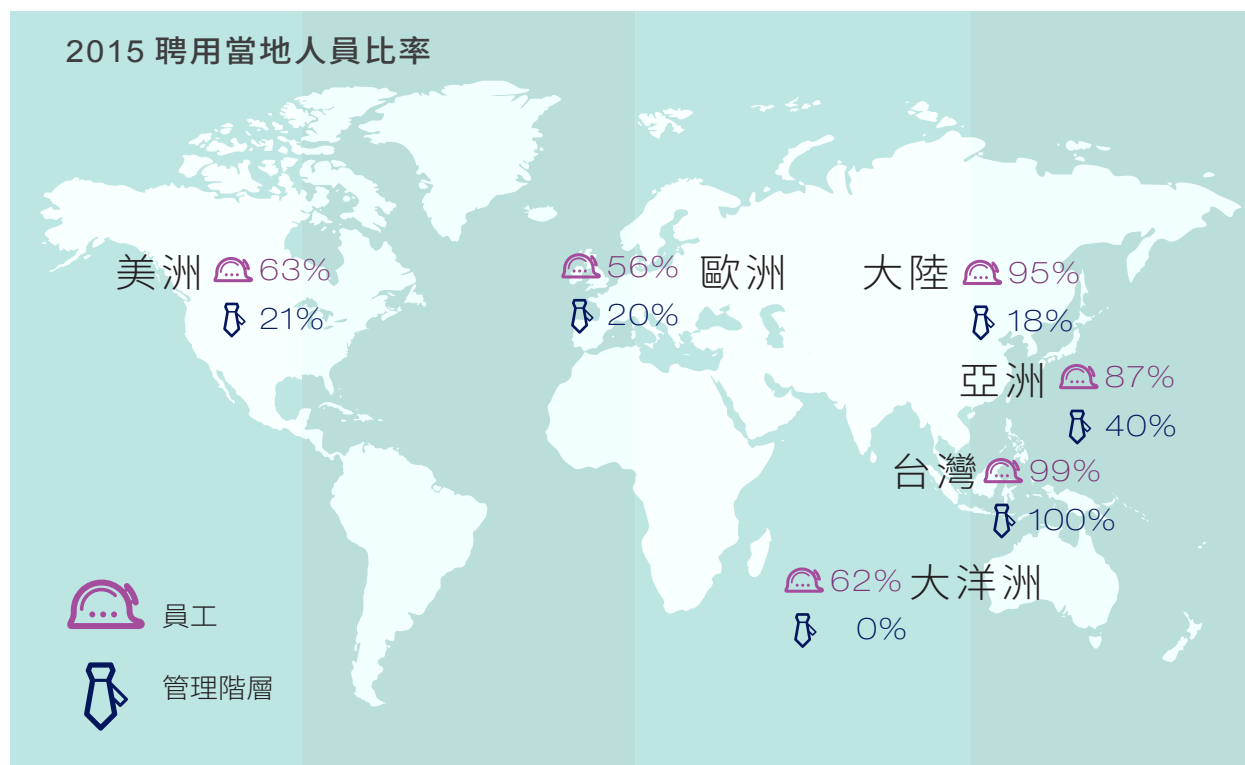
註：2011-2015 華信男性原住民員工皆為 0 人；2015 台虎女性原住民員工為 0 人。

5-3-3 人才招聘

2015 年華航航網不斷拓展、旅客總成長量約較 2014 年提升 4%，且為建置新世代機隊，年度需求人數遽增。各職缺皆採公開招募，為吸引及留任優秀人才，華航建立各職類及特殊需求人才庫，吸引優秀人才登錄及參與招募，同時檢視整體薪資政策，核予合理薪酬、相關福利與保險，亦設有提供績效調薪及晉升調薪辦法，以拔擢優秀員工，使晉升符合公平、透明。

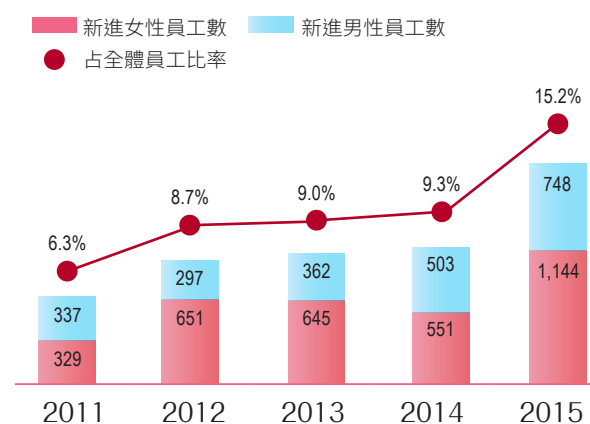
5-3-4 當地員工僱用

截至 2015 年底止，臺灣地區聘用當地居民的比率為 98.84%，管理階層聘用當地居民的比率為 100%。全球整體聘用當地居民的總平均比率為 77.08%，管理階層聘用當地居民的比率，全球平均為 33.19%；不論在國內外地區，華航皆提供眾多的工作機會予當地居民，促進當地就業及經濟發展。華信無聘用外籍機師 / 空服員，虎航則聘有外籍機師 16 人，外籍主管 2 人。



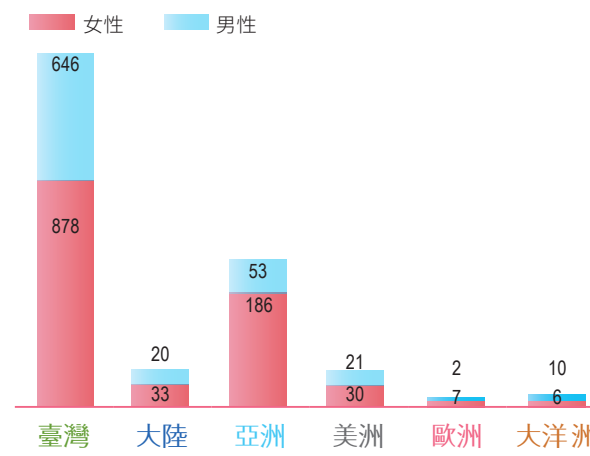
15.2% 2015 年新進員工比率

華航歷年新進員工人數統計



1,892 2015 年新進員工人數

華航 2015 年新進員工人數統計



5-3-5 員工流動

在員工離職規定及離職預告日數上，華航皆依勞基法規定；員工提出離職申請時，主管會主動瞭解員工離職原因。全體員工均受勞動契約保障，並訂有獎懲與終止僱用規定，秉持適員進用原則，進行定期職務輪調與內部訓練課程，精進員工職能，提升生產力；針對內部輪調，各單位每年至少辦理一次人員檢視及輪調，由人力處提供參考名單，職期輪調作業以職務異動為主，工作調整為輔。

受到外部勞動力市場供需、與退休人數增減等因素影響，2015 年全年的平均離職率為 5.98%，明顯較 2014 年離職率低，主因係 2015 年推動員工年各項福利措施，吸引人員留任。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外，並適時修訂薪資福利制度，同時持續運用管理機制，透過公司內部制度與激勵制度降低離職率。近年來女性的離職率多高於男性，主要是受到女性佔比較高之客艙組員及時薪人員離職的影響。新進員工離職原因則主要為工作轉換，2015 年整體離職率為 5.98%，仍較近 5 年平均離職率 6.09% 為低。



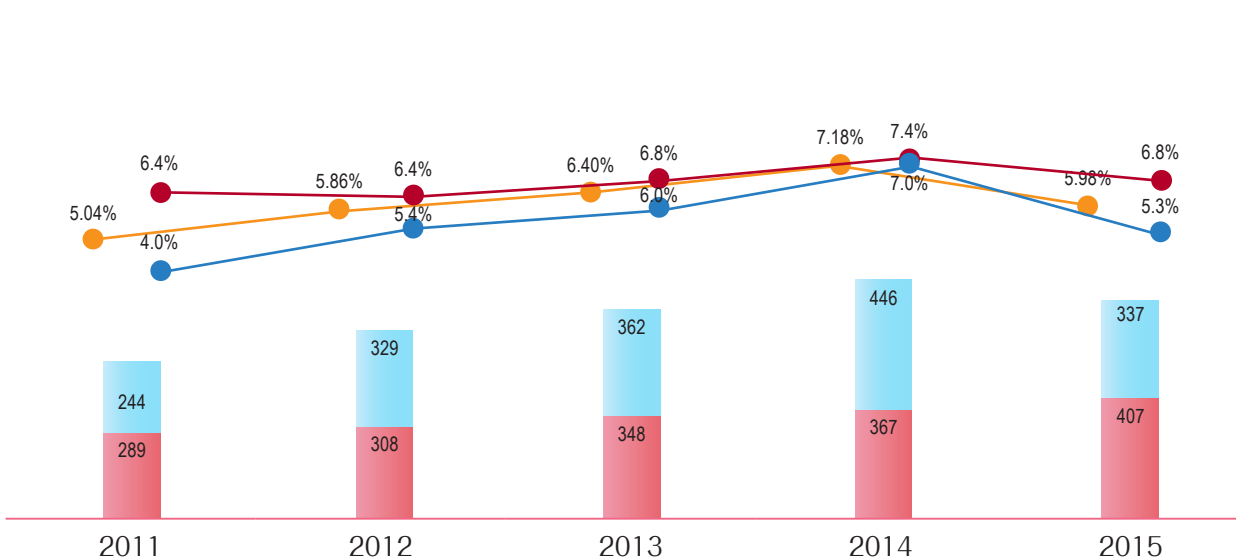
華航離職類型統計	2012	2013	2014	2015
自願離職人數	462	578	678	545
佔當年度總離職人數比例 (%)	62	71	95	86
非自願離職人數	175	132	135	199
佔當年度總離職人數比例 (%)	38	29	5	14

註：自願離職：辭職 + 非屆齡退休 + 申請退職；非自願離職：屆齡退休 + 資遣

5.98% 2015 年年度離職率

華航年度離職統計

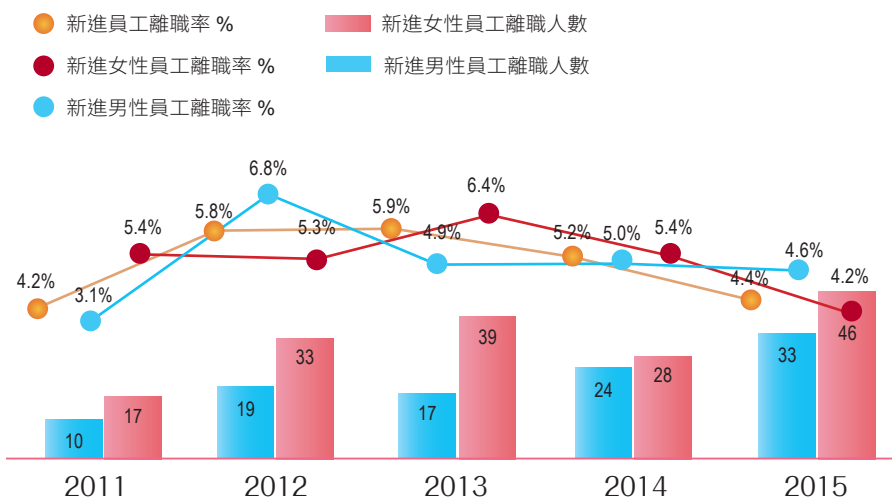
■ 女性離職人數 ■ 男性離職人數 ● 離職率 % ● 女性離職率 % ● 男性離職率 %



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。

4.4% 2015 年華航新進員工離職率

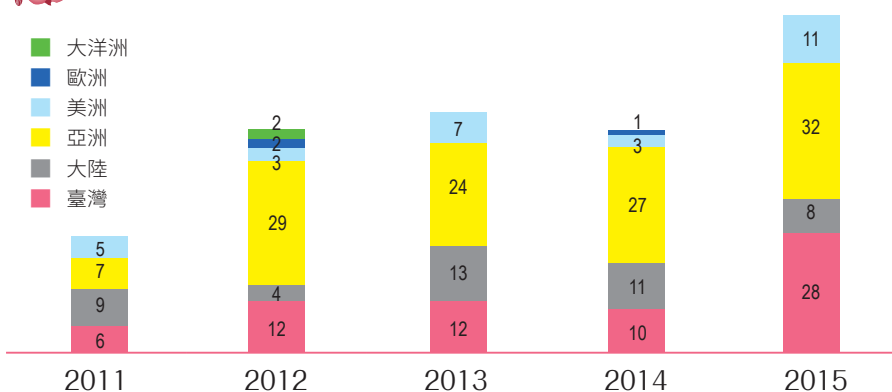
新進員工之離職統計



註：離職率 = 新進員工於四個月內離職之人數 / 期末在職人數 * 100 %

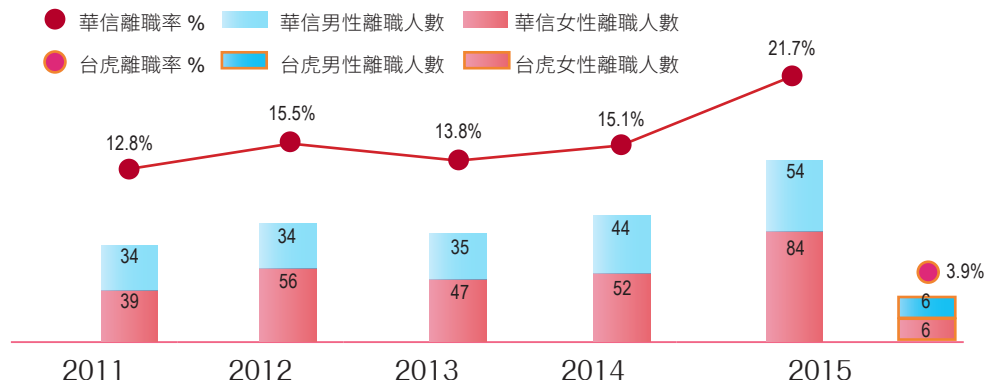
79 2015 年華航新進員工離職人數

華航新進員工之區域分布離職統計



21.7% / 3.9% 2015 年華信 / 台虎年度離職率

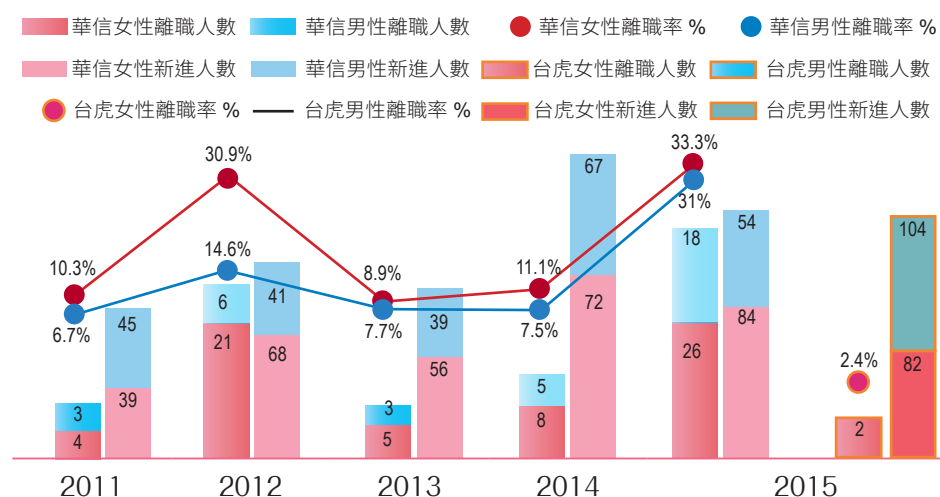
華信 / 台虎歷年離職年度統計



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。

31% 33% / 0% 2.4% 2015 年華信 / 台虎新進員工離職率

華信 / 台虎新進員工離職率



註 1：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。

註 2：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；女性離職率 = 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；男性離職率 = 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。

註 3：2015 台虎男性離職人數 0 人；2015 台虎男性離職率 0%。

5-4 職能發展與人才培育

5-4-1 整體概況



華航辦理教育訓練之政策目標

- ✓ 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連結，深化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，並對參訓同仁自費額部分予以補助。

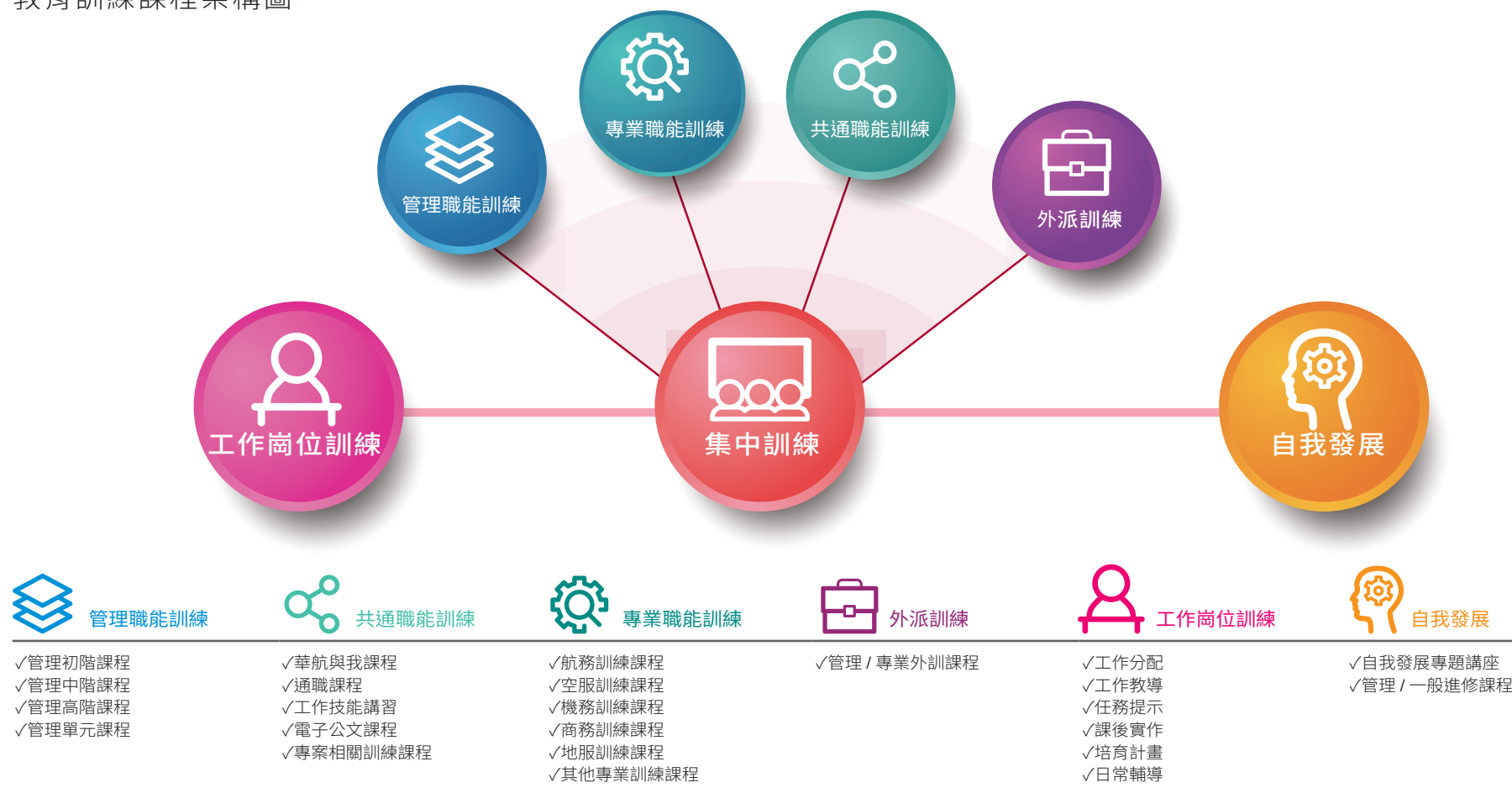


航空管理通識課程



管理人才第六期畢業

教育訓練課程架構圖



專業訓練類別與內容

營銷類訓練	專業技術類	服務類	其他類
營銷類人員 營業策略、客運作業、貨運作業及相關訓練	專業技術類人員 企業安全 / 檢核作業、航務作業、聯管作業及維護廠區作業	服務類人員 服務品保、公關通識、服務作業、地服運務作業及空中用品相關作業	行政幕僚類人員 投資管理單位作業、法保、財務、資訊技術、人力管理規劃

在人力密集度高的服務業，華航希望藉由教育訓練，提昇員工的能力，促使員工與公司經營目標、策略一起成長，並讓員工因接受訓練，也讓企業資產不斷增值，而這也是企業的「永續」經營之道；因此華航近年引用人力資本投資報酬率（Human Capital ROI）之指標，估算人力資本投資一元所能創造的收益，並可作為評估企業中長期績效表現之良好指標。

年度	2012	2013	2014	2015
人力資本投資報酬率 (Human Capital ROI)	0.97	0.99	1.07	1.24

人力資本投資報酬率（Human Capital ROI）= 收益 - [營運支出 - (薪資成本 + 福利成本)] / (薪資成本 + 福利成本)

2015 年因引進新機，大幅招募機師與空服、地服人員，新進人員課程數較往年增加，同時為了優化服務品質，亦規劃多種空服、地服課程；另為提升專業技能，華航引進 NEW PSS(旅客服務) 系統，進行營銷及服務課程訓練，並辦理 4 場共識營及多項專案管理系列課程。2015 年開辦大量課程，總訓練費用雖較往年增加，包含教師鐘點費、教材費、差旅費及模擬機租用費等項目，然參訓人數較多，因此員工平均訓練成本較低。2015 年完訓率下降之主因，係因地服處部份同仁之保安、反歧視法等線上課程未在期限內完成，相關單位已加強宣導與作業控管。

綜合考量航空產業發展前景及國際情勢，華航於 2015 年設立多個新單位，業務量倍增，且為呼應員工年之職涯發展策略，乃全面擴大內招及外招進用員額。近三年內招錄取率分別為 2.42%、8.11% 及 4.92%，其中，2015 年內招率下降主因為受限於既有業務成長，雖職缺變多，但可調動之內部人員有限所致。

整合 2015 年度公司營運目標的需求與同仁職涯發展，規劃而產生的員工發展專案：

員工發展專案	商業效益	商業效益的定量衝擊	專案涵蓋人員比例
年度複訓實施： 修護、地服、空服與航務人員，每年度皆須接受專業複訓，溫故知新。	1. 提升安全意識及強化保安意識。 2. 熟悉操作程序。 3. 熟悉緊急應變程序。	2014 年航班數 83292 2014 年 GDI 直接損失金額為：US\$1,853,897 2015 年航班數 85520 2015 年 GDI 直接損失金額為：US\$922,051	佔總員工比例： 7,522/12,437=60% 修護工廠 2,593 人 地服 1,110 人 空服 2,946 人 航務 873 人
服務訓練： 空服與地服人員因面對旅客，定期辦理服務相關訓練課程，加強服務觀念與學習服務應對技巧。	1. 找回初衷，喚起服務熱誠。 2. 提升服務技巧。 3. 提升運務員處理及解決問題的專業能力。 4. 減少客訴，提升服務品質，確保安。	提昇服務品質，降低客訴衍生的賠償問題，提昇旅客再次搭乘意願。 2013-2015 客運顧客滿意度分別為 85、85.8 及 86.5。	佔總員工比例 4,255/12,437=34% 空服 3,145 人 地服 1,110 人



華航 / 華信 / 台虎 全體員工受訓統計

		2011	2012	2013	2014	2015
教育訓練開課總課堂數	華航	18,226	24,926	23,715	22,247	29,889
	華信	-	-	-	-	2,767
	台虎	-	-	-	-	592
訓練總時數	華航	422,481	578,643	556,400	496,306	623,937
	華信	-	-	-	-	29,435
	台虎	-	-	-	-	5,382
每位員工平均訓練時數	華航	39.9	53.3	49.9	43.8	50.16
	華信	-	-	-	-	46.3
	台虎	-	-	-	-	17.47
外站補助金額 (元)	華航	1,349,740	2,490,630	2,854,450	3,283,000	2,000,000
	華信	-	-	-	-	N/A
	台虎	-	-	-	-	N/A
包含外站之訓練總經費 (元)	華航	286,396,688	247,723,097	264,733,181	310,422,359	324,447,523
	華信	-	-	-	-	N/A
	台虎	-	-	-	-	4,377,780
每位員工平均訓練經費 (元)	華航	27,075	22,798	23,762	27,425	26,087
	華信	-	-	-	-	N/A
	台虎	-	-	-	-	14,214
完訓率 (%)	華航	98.8	98.5	98.8	98.6	97.42
	華信	-	-	-	-	98.5
	台虎	-	-	-	-	94

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：華航外部補助金額來自於職訓局與航發會。

註 4：上述統計訓練資料由航務 / 空服 / 地服 / 機務專責訓練單位提供 (不包含外訓)。

註 5：華信無申請外部補助金額及統計訓練總經費。

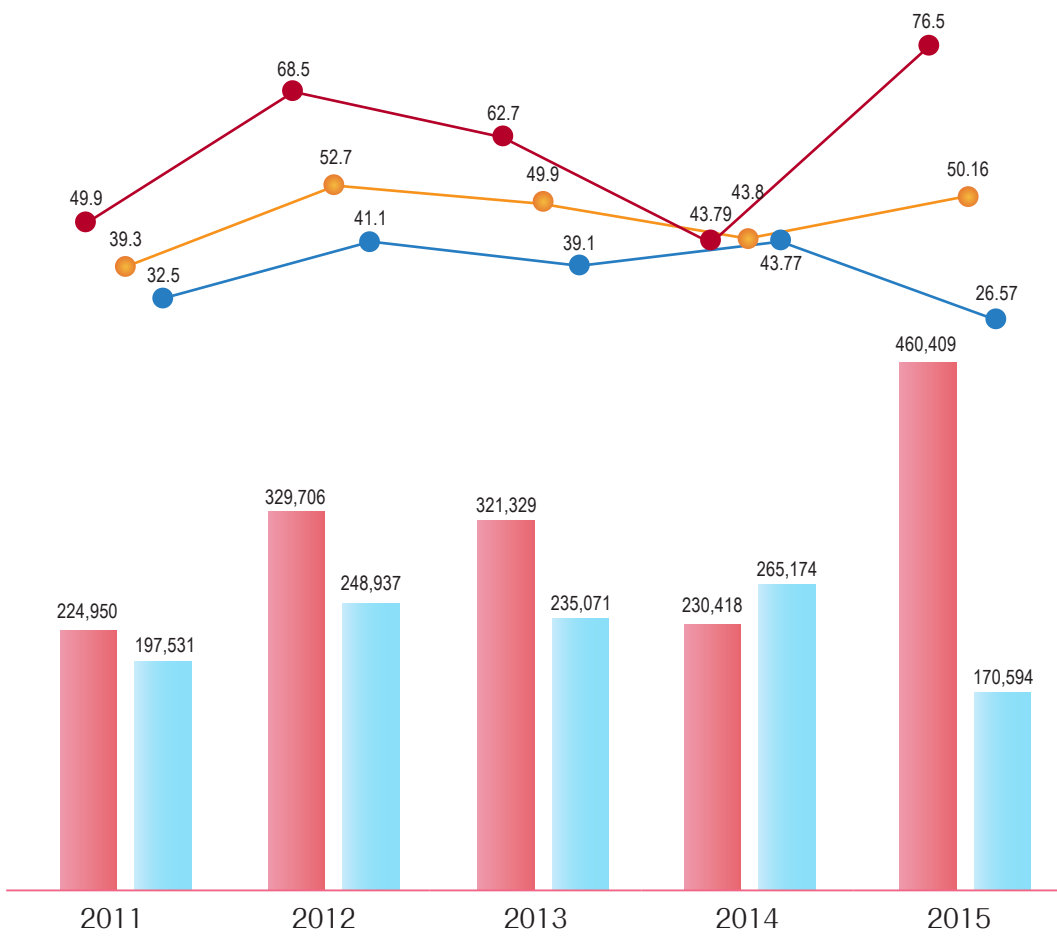
註 6：完訓率 - 內訓課程之及格率 (含實體及線上課程)，母數為自由報名 (選修) 及調訓 (必修) 之總人數。

註 7：台虎無外站

50.16 小時 2015 年每位員工平均訓練時數

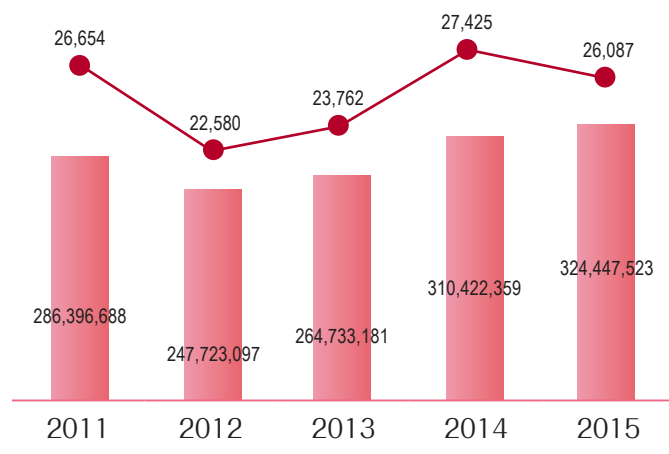
華航全體員工受訓統計

- 每位員工平均訓練時數
- 女性受訓總時數
- 女性平均受訓時數
- 男性平均受訓時數



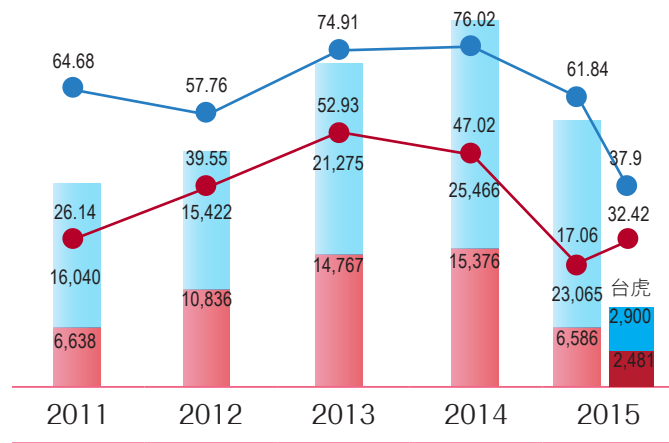
324,447,523 元 2015 年訓練總經費

- 訓練總經費
- 每位員工平均訓練經費



華信 / 台虎 男女訓練時數統計

- 華信女性訓練總時數
- 華信男性訓練總時數
- 華信女性平均受訓時數
- 華信男性平均受訓時數
- 台虎女性受訓總時數
- 台虎男性受訓總時數





華航 / 華信 / 台虎受訓統計

依類別受訓狀況		2011	2012	2013	2014	2015
營運	華航	受訓總時數	56,027	59,139	76,590	74,955
		平均受訓時數	17.8	18.6	23.7	22.62
	華信	受訓總時數	6,929.00	10,512.50	6,196.50	11,901.00
		平均受訓時數	37.05	76.73	32.44	58.05
	台虎	受訓總時數	-	-	-	673
		平均受訓時數	-	-	-	9.35
空勤	華航	受訓總時數	298,774	450,779	415,283	331,629
		平均受訓時數	91.2	126.2	109.8	85.34
	華信	受訓總時數	7,962.50	11,079.00	17,763.30	14,523.42
		平均受訓時數	54.91	68.81	101.50	78.50
	台虎	受訓總時數	-	-	-	4322
		平均受訓時數	-	-	-	21.09
修護	華航	受訓總時數	34,753	39,295	44,632	52,939
		平均受訓時數	16.0	17.9	20.0	23.61
	華信	受訓總時數	6,188.50	3,605.50	8,816.00	3,301.34
		平均受訓時數	46.88	28.62	71.67	79.70
	台虎	受訓總時數	-	-	-	240
		平均受訓時數	-	-	-	13.3
其他	華航	受訓總時數	32,927	29,430	19,895	11,791
		平均受訓時數	16.7	15.3	10.5	6.27
	華信	受訓總時數	1,611.00	1,124.00	3,301.00	3,301.34
		平均受訓時數	16.11	18.73	46.49	36.68
	台虎	受訓總時數	-	-	-	147
		平均受訓時數	-	-	-	9.8

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。

註：平均受訓時數 = 受訓總時數 / 受訓總人次

5-4-2 機師訓練

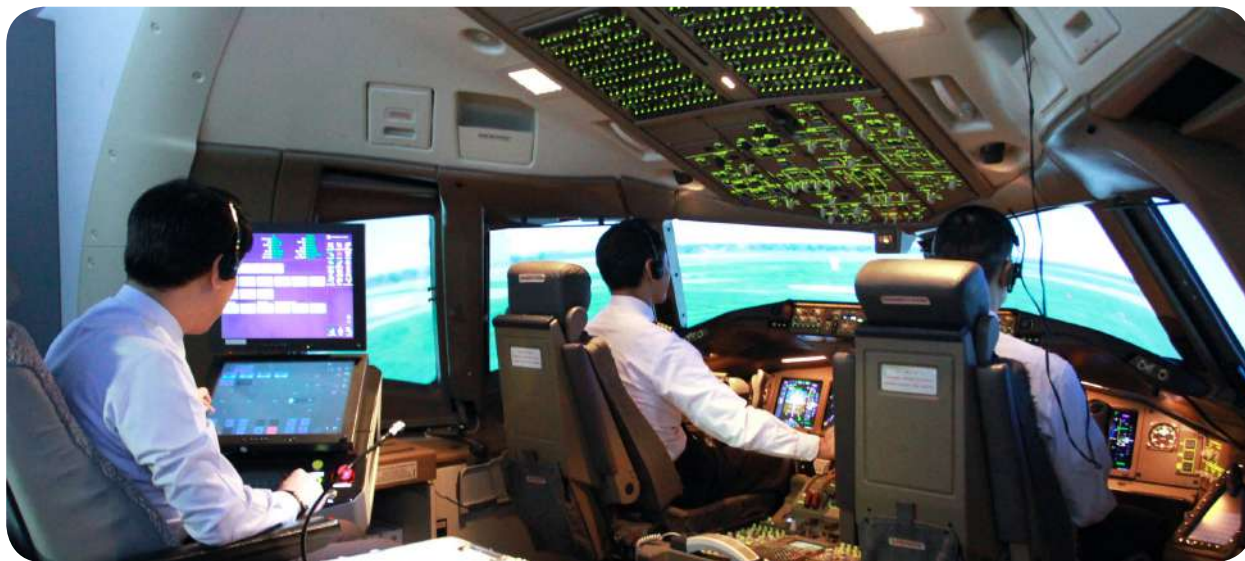
華航長久以來堅持以完整的培訓計畫，培育專業的民航飛行員。不論是否具備飛行經驗，所有新人均可經由華航規劃的完善訓練課程，爭取成為頂尖民航飛行員的機會。機師訓練系統針對不同來源背景之飛行員，安排 APQ (Advanced Pilot Qualification Program) 橋接課程，使其順利銜接大型民航機操作訓練，再運用先進之雲端學科訓練系統以及新穎仿真度高的模擬機設備，進行機種轉換訓練。同時為增加實際操作經驗，於 IOE (Initial Operating Experience) 訓練階段會以實機操作來強化訓練成效，每半年亦安排 PT (Proficiency Training) 訓練，針對飛航組員普遍易犯缺失以及季節性考量設計適當科目，落實並強化組員能力，防微杜漸促進飛航安全。

在考核階段，每年兩次的模擬機考驗科目及內容，則係依據民航局核准之飛航組員訓練及考驗計畫執行。對於航路或模擬機考驗不合格之飛航組員，航務處將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，其後如表現優異，更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。2015 年底擁有合格機師證照人數有 1,123 人。

5-4-3 空服員訓練

華航透過每週定期召開客艙管理會議、空服員座談會，以及每月定期召開的勞資會議，促進雙方溝通關係。在生涯規劃與發展上，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，其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，體認及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。2015 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。



 華航 2015 年空服員訓練課程名稱	班次	結訓人數
機種新進訓練	22	553
機種轉換訓練	16	346
新進外站空服員訓練	4	75
全艙等訓練	1	24
客艙經理 / 事務長 / 教師精進訓練	8	149
定期服務複訓 (含外站)	111	2,664
CRM(含急救複訓)	125	3,000
復職訓練	23	150
儲備事務長訓練	4	96
儲備客艙經理訓練	1	24
PA 訓練	4	72
KHH 全艙等訓練	1	24
777 機種轉換訓練	49	1,176
總計	369	8,353

 華信 2015 年空服員訓練課程名稱	班次	結訓人數
新進空服員訓練	0	0
客艙組員定期服務複訓	0	0
客艙組員定期複訓	13	111
事務長升訓訓練	1	3
客艙組員復職訓練 (暫停空勤任務 24-48 月)	3	3
客艙組員復職訓練 (暫停空勤任務 6-24 月)	2	4
商務艙艙等訓練	3	30
B738 機種訓	7	42
其他專案訓練	72	344
總計	101	537

5-4-4 產學合作與實習

航太維修人才培育

除員工培育外，華航憑藉豐富的實務經驗以及完善的航空相關訓練設施與課程，善盡企業社會責任，配合教育部於近年積極推動之「技職院校產學合作與人才培育」政策，自 2013 年起與國內各大學進行長期性合作，目前已與 10 所大專院校合作，累積培育 179 名航太維修人才，推展基礎的維修相關訓練課程，提供修業學生獎學金方案，並保障就業機會。不但有穩定的維修人才來源，亦為國家儲備最優質的航太科技維修人才。

民航學程

華航自 2014 年起亦與淡江大學、逢甲大學及成功大學合作開設民航學程，簽訂「航空人才培育戰略合作框架」合作案。藉以培育航空人才、縮小學用差距，至今已培育 482 位學員。修畢民航學程的學員將有機會優先錄取為華航員工，透過合作使學術界與產業界緊密結合，培育出適職性高之航空管理人才。

校園育才計畫

隨著全球航空旅遊業的蓬勃發展衍生相關產業人才需求，華航積極推展校園育才計畫，創新規劃校園教學合作，目前已與世新大學、靜宜大學及國立高雄應用科技大學等北中南各大學校院共 46 所進行教學合作。內容包括：

(1) 成立世新大學觀光學系實習旅行社，首創結合協同教學與校內實習之「學用整合」型產學合作，創造產學合作的新頁。學生於實習旅行社

服務時即可接受華航專業客服、票務與行銷等訓練；華航則提供管理諮詢與顧問服務，協助建構完整營運體制，培訓航空業務與行銷人才。

- (2) 延攬內部優秀企業教師提供各大學校院有關航空業管理、旅運經營管理、服務業管理與行銷管理等相關課程之業界師資，提升學校課程學理之實務性，共同推展教學合作，獲致產學接軌之綜效。
- (3) 針對大學校院對就業諮詢之需求，規劃校園講座；並透過就業諮詢講座招募各領域人才。

華航提供專業及豐富之企業資源，與各大學校院

深化合作互蒙其利，使學生就學時便能提升專業知識及實務經驗，培育兼具理論與實務之航空旅遊專才，奠定良好基礎，創造產學雙贏的目標。

華航在人力資源管理上，持續朝向擴大產學合作、增加實習生名額，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。此外，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。

產學合作

類別	合作學校
 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、勤益科大
 教育科技類	臺灣師範大學、台北教育大學
 資管類	高雄第一科大、雲林科大
 地服一年期	高雄餐大、開南大學、義守大學、龍華科大、高應科大、文化大學、實踐大學、義守大學、城市科大、醒吾科大、高雄第一科大、中華科技大學、逢甲大學、文藻大學
 地服短期實習	實習開南大學、萬能科技大學
 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

5-5 健康與安全職場

5-5-1 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 人及秘書 1 人，委員係由指定單位之一級主管、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，以及事故之安全衛生管理方案，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負責審議、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。

華航職業安全衛生政策



華航職業安全衛生五大目標



職業安全衛生委員會組成	2011	2012	2013	2014	2015
台北分公司勞方代表比率 (%)	-	-	38	33	33
桃園地區勞方代表比率 (%)	36	36	36	35	36
高雄分公司勞方代表比率 (%)	35	42	38	38	38
修護廠區勞方代表比率 (%)	36	36	36	35	35

-：2011 年總公司設於桃園，台北安全衛生委員會合併桃園召開；2013 年台北分公司設置職安單位與人員，並成立安全衛生委員會

職業安全衛生管理 2015-2016 年推動重點	
項目	實施內容
規劃並推動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。 ✓ 每季召開一次職業安全衛生委員會，審議、協調及建議安全衛生相關事項。
安全衛生管理及安全衛生檢查	✓ 職業災害案例宣導 $\geq 10 \sim 12$ 則 / 年。 ✓ 實施工作場所安衛巡檢次數 ≥ 90 次 / 年。 ✓ 自動檢查督檢次數：2 次 / 年。 ✓ 職業災害統計分析及申報 = 12 次 / 年 ✓ 實施作業環境監測次數：2 次 / 年。
職災管理系統重建	✓ 2015 年 8 月起正式啟用。
申請「職業安全衛生管理系統」第三者驗證	✓ 2016 年 4 月取得職業安全衛生管理系統 OHSAS18001:2007 驗證資格。 ✓ 2016 年 4 月取得國家標準 CNS15506 驗證資格。
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。 ✓ 認識職業安全衛生法教育訓練。 ✓ 執行職務遭受不法侵害預防教育訓練。 ✓ 一般人員安全衛生教育訓練。
職場風險評估輔導計畫	✓ 篩選當季職災發生率較高之受輔導單位及配合 AQD RISK MODULE 建立輔導計畫。 ✓ 每季辨識受輔導單位之各作業程序潛在危害。 ✓ 依據風險評估結果，每季針對前季職災案例中不可接受風險，協助受輔導單位提出有效安全衛生管理方案。 ✓ 執行改善措施，以提升各單位之風險評估能力及預期降低職災發生率 5%。
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。 ✓ 執行相關危害控制措施。 ✓ 辦理職場暴力危害預防訓練。 ✓ 執行成效評估及改善。
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。

5-5-2 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，降低職業病發生風險。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。

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，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。

2015 年之全體失能傷害頻率 (FR) 為 3.21，失能傷害嚴重率 (SR) 為 51，缺勤率 (AR) 為 1.36%，2015 年職災受傷人數較 2014 年減少 11 人；分析原因多為員工之不安全行為，但仍比我國 2015 年航空運輸業之平均 FR(4.95) 及 SR(67) 低。為達到 2016 年失能傷害頻率低於 3.05，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；而承攬商於本公司作業

場所內作業尚無職災發生。

為順應全球化國際勞動發展趨勢，追求企業永續經營，並提升安全衛生管理的效率及推動相關管理措施系統化，本公司於 2016 年 4 月份通過 OHSAS-18001 職業安全衛生管理系統及 CNS-15506 國家標準等第三方驗證。透過自我評估以瞭解安全衛生缺失與風險後，華航將重大的安全衛生風險制定規範和改進計畫，以 PDCA 循環模式自我管理和採取預防方法，來達到遵守法規要求與持續改進的精神，提供員工安全、健康、舒適的工作環境。

為普及所有員工在職教育訓練，華航研製安全衛生相關教材後定期實施全員 e 化教育訓練，並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，或參考國內外相關災害案例需要修正時，隨時更新並執 教育訓及宣導。華航亦依據「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」、「執行職務遭受不法侵害預防」、「認識職業安全衛生法」、「道路防禦駕駛教育訓練」等相關安全衛生課程。



消防教育訓練

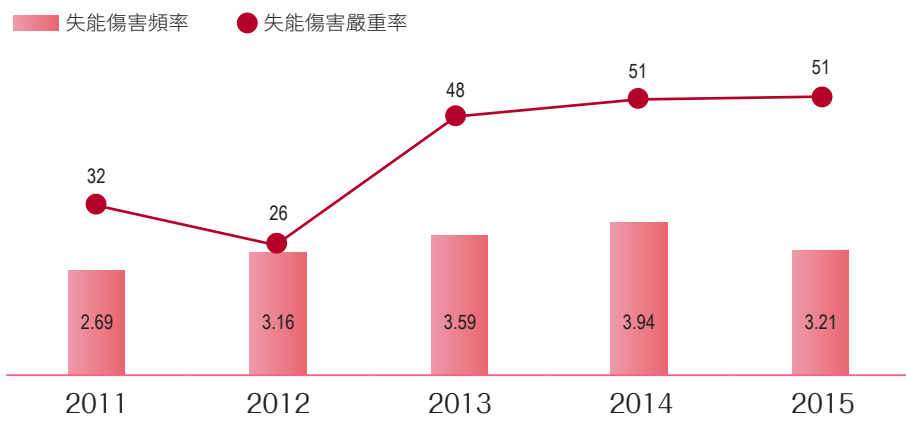


緊急應變教育訓練

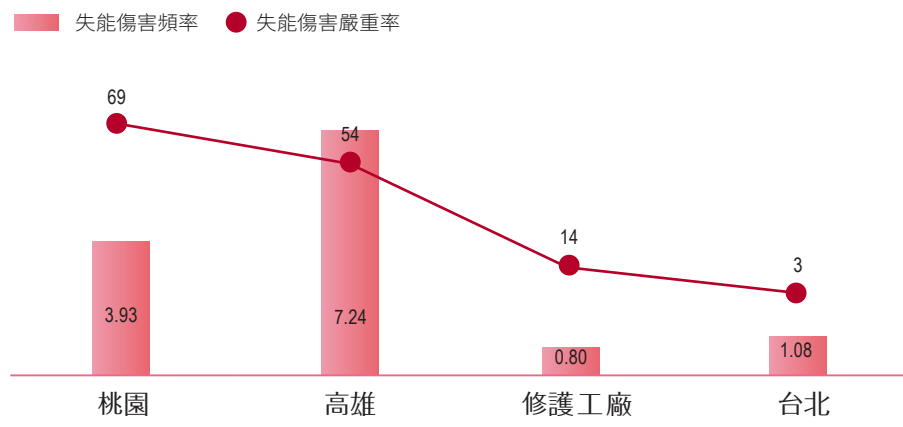


定期召開職安委員會

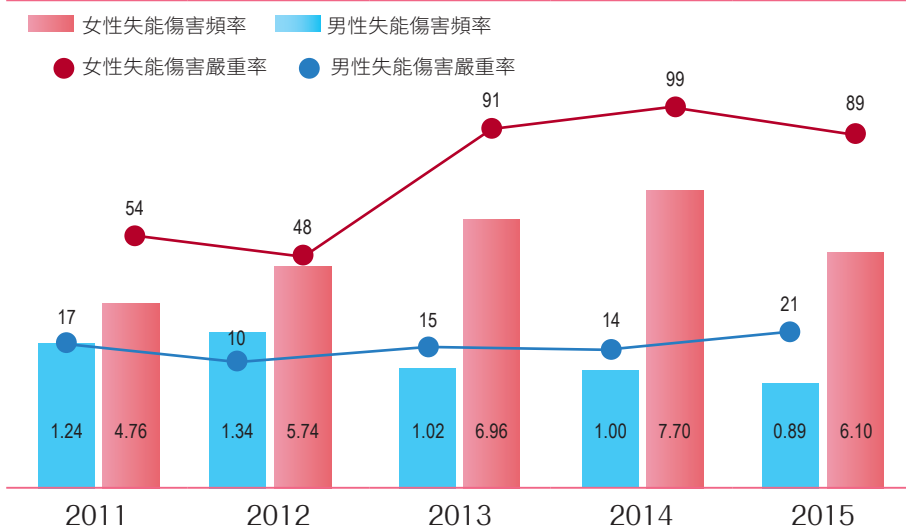
華航年度職災統計



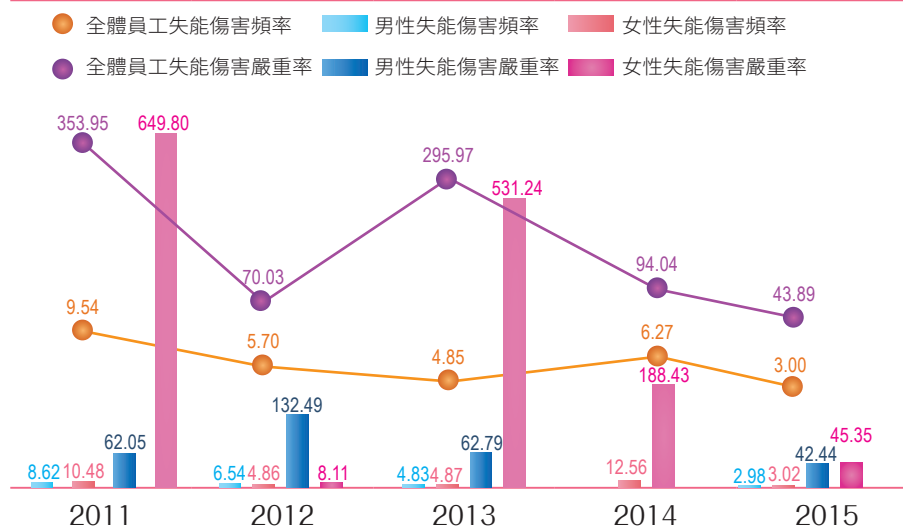
2015 年華航職災統計 (區域)



華航男女性職災統計



華信男女性職災統計



"2014 年男性 FR 及 SR 為 0"



華航 / 華信 / 台虎歷年缺勤率統計

			2011	2012	2013	2014	2015
華航	全體	男 (%)	0.43	0.38	0.31	0.51	0.56
		女 (%)	0.77	0.83	0.78	1.89	2.36
	桃園	男 (%)	0.39	0.33	0.31	0.67	0.74
		女 (%)	0.99	1.13	1.08	2.17	2.60
	高雄	男 (%)	0.19	0.24	0.14	0.49	0.28
		女 (%)	0.82	0.68	0.82	0.88	1.36
	修護工廠	男 (%)	0.54	0.50	0.38	0.38	0.37
		女 (%)	0.04	0.03	0.08	0.55	0.27
	台北	男 (%)	-	-	-	-	0.57
		女 (%)	-	-	-	-	1.27
華信	男 (%)	0.50	0.71	0.65	0.66	0.87	
	女 (%)	1.21	1.06	1.09	0.90	1.07	
台虎 *	男 (%)	-	-	-	-	0.20	
	女 (%)	-	-	-	-	0.18	

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%

* 台虎 2015 年無職災，缺勤率以病假 / 生理假天數統計

5-5-3 健康與幸福職場

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，並依員工健康檢查結果分析及結合社區地方辦理健康促進活動，例如：視力保健、全員減重、癌症篩檢、流感疫苗接種等，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。因產業特性，華航長期主動配合國家各項防疫工作，因應疫情等級必要時成立防疫小組，召集相關單位研討公司內部防疫措施，編制防疫訓練短片提供一線單位同仁、建立防疫信箱、適時提撥相關防疫物資予一線單位防護使用，不定期發布「國內外疫情管理訊息及商務出差旅遊建議」提供同仁最新疫情資訊及公司內部相關防疫措施、設有員工健康促進網專頁及防疫信箱等，定期辦理多元防疫宣導活動及全面落實執行，2015/10/07 獲衛福部疾管署頒發 104 年度團體組防疫績優獎。



一起動起來，身心紓壓



流感疫苗注射



CPR 及 AED 教育訓練活動



獲衛福部疾管署頒發 104 年度團體組防疫績優獎

健康檢查到檢率

✱ 95%

2011

- ✓全員減重 372 人參與
- ✓自費流感疫苗 55 人參與
- ✓我與安妮有個約會 178 人參與
- ✓全員減重 372 人參與

健康檢查到檢率

✱ 95%

2012

- ✓戒菸就贏 17 人參與
- ✓自費流感疫苗 41 人參與
- ✓中醫藥養生保健與美容講座 42 人參與
- ✓防癌有一套，癌症遠離我 340 人參與

健康檢查到檢率

✱ 98%

2013

- ✓乳房攝影 93 人參與
- ✓紓壓芳療 34 人參與
- ✓美麗新視界 301 人參與
- ✓自費流感疫苗 104 人參與
- ✓醫師個別衛教三場次 38 人參與

健康檢查到檢率

✱ 98%

2014

- ✓癌症篩檢活動 222 人參與
- ✓自費流感疫苗 38 人參與
- ✓免費流感疫苗 322 人參與

健康檢查到檢率

✱ 98%

2015

- ✓職場心理健康與壓力紓解活動 32 人參與
- ✓空勤組員施行免費麻疹、腮腺炎、德國麻疹混合疫苗〔MMR〕流感疫苗接種服務 377 人參與
- ✓一起動起來身心紓壓 32 人參與
- ✓免費流感疫苗接種 1399 人參與
- ✓與台灣急救教育協會共同辦理「CPR 及 AED 教育訓練活動」46 人參與

5-5-4 心理諮商服務

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，華航於 2013 年 8 月起每月所發行員工關懷電子報，其內容不僅對當月地區性的藝文活動加以介紹，也針對公司的心理諮商服務加以推廣，散發公司對於員工關懷的溫暖與能量。華航員工可利用每年 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。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，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
2011	67	129
2012	59	100
2013	66	122
2014	125	232
2015	106	205

5-5-5 溫馨的工作環境

為感謝員工堅守工作崗位、恪守本分、上下齊心、伴隨公司一同成長，並激勵員工努力工作、創造最佳績效，每年於週年慶大會上，舉行資深員工及模範員工之表揚，激勵大家的榮譽心及爭取良好的工作表現；資深員工部分，按 10 年、20 年、30 年及 40 年年資，遴選各 10 位同仁上台領受資深員工獎牌，凝聚同仁之向心力。模範員工部分，則以激勵士氣，倡導企業內部正向價值觀及鼓勵同仁重視能力與精進，同時發揚華航人珍貴美好情操與服務奉獻之精神，每年於 9-11 月舉辦國內、外各單位員工楷模及員工楷模特別獎選拔活動，由單位推薦人選並依工作性質選出五大類（航務類、營業類、服務類、機務類、一般業務）人員楷模，另規劃「最佳品牌推廣獎」、「最佳安全守護獎」、「華航有你真好獎」、「最佳團隊精神獎」等四項之特別獎選拔，並於週年慶大會活動上安排由董事長當場宣布得獎者名單及頒獎，激勵同仁好還要更好。

另針對退休人員之犧牲奉獻，華航更提供貼心的服務，以體恤長年奉獻於華航之辛勞，每季舉辦聯誼活動，

每年舉辦一次聯誼餐會，並與華旅合作推出專為退、休職人員規劃之精緻旅遊優惠行程，同時為退休人員設立『華航同心協會』網站，提供公司相關優惠資訊，可等同在職同仁享有優惠福利店家之折扣、免稅品預購、精緻旅遊優惠，並可申辦各種優待機票。



資深員工表揚



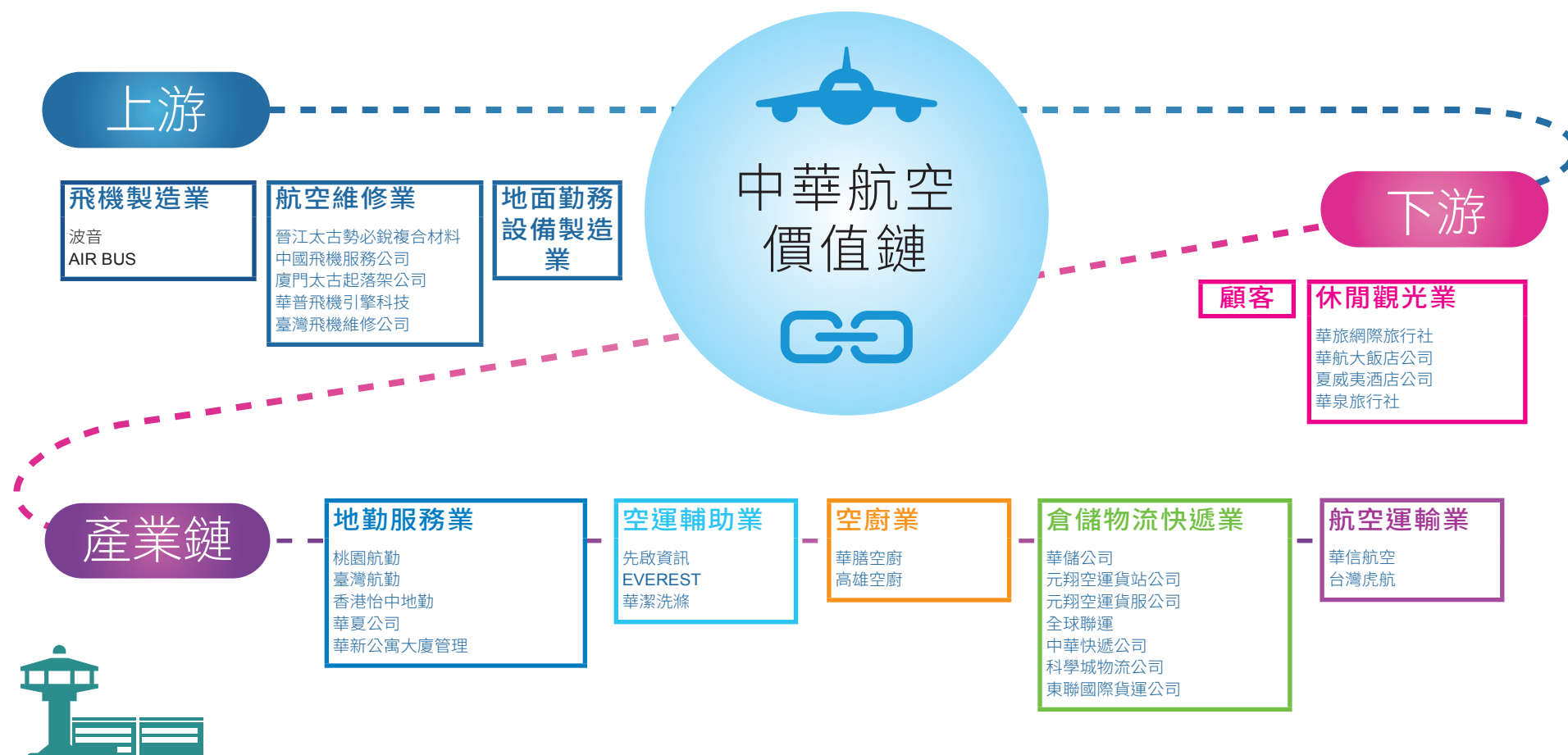
模範員工表揚

支持夥伴



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，建立了完整的航空服務網，截至 2015 年底華航集團已擁有 37 家轉投資事業，遍及航空、飛機維修、地勤服務、物流快遞、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，增加集團整體競爭力。



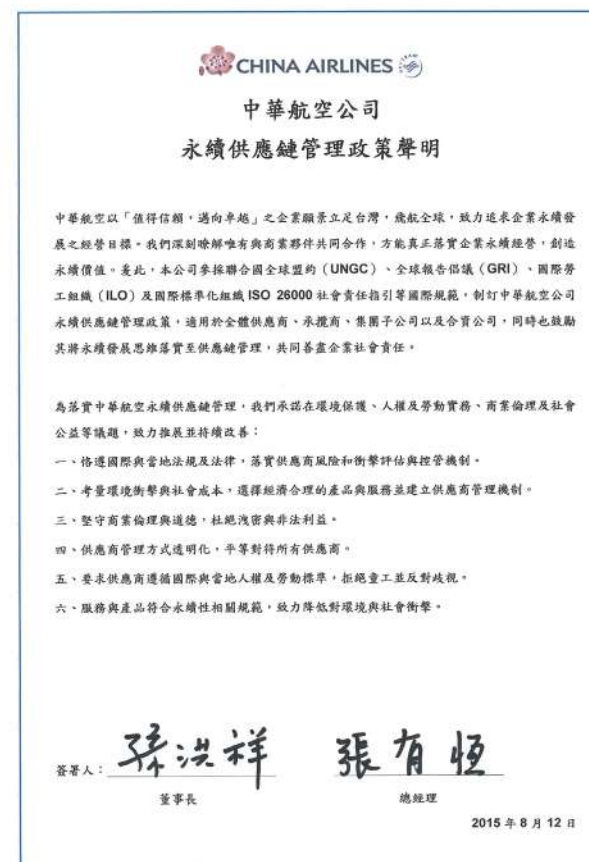
* 藍色字體為華航集團企業

6-2 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作業，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，並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。華航自許能成為產業領頭羊的角色，除從自身做起，取得供應商的支持與認同，落實永續供應鏈管理，並且發揮擴散效益，創造共享之利益成果外，亦希望能將永續發展之觀念，藉由供應鏈擴散效應，帶動相關產業永續觀念及作為升級。

6-2-1 供應商永續行為準則

華航為了提升數量眾多的供應商之永續性，特別於 2015 年依循全球報告倡議 (Global Reporting Initiative, GRI)、ISO 26000、聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact, UNGC)、國際勞工組織 (International Labour Organization, ILO) 等國際標準，著手制定供應商行為準則，內容包含法律與法規合規實踐、人權與勞動條件、職安與健康、環境保護、公平交易與道德、品質與安全、資通安全等重要面向，以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。為致力推動永續供應鏈管理，華航後續將推動供應商永續性風險調查、研擬獎勵供應商辦法以及強化採購人員永續相關訓練，期望能從自身做起，取得供應商的支持與認同，創造利益共享及攜手成長之成果。



法律與法規
合規實踐

人權與
勞動條件

職安與健康

環境保護

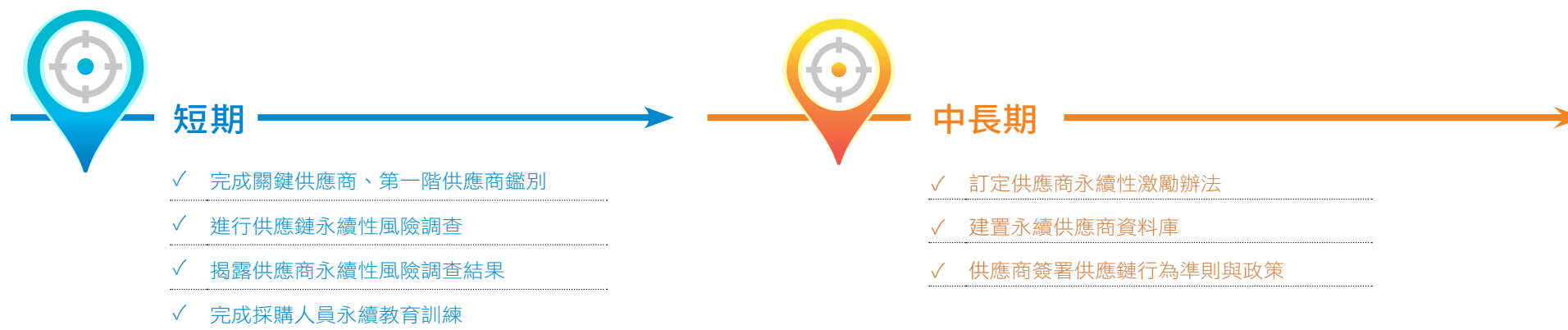
公平交易
與道德

品質與安全

資通安全

6-2-2 永續供應鏈之短期及中長期目標

華航為落實永續供應鏈管理，已訂定短期目標為完成關鍵及第一階供應商鑑別、進行供應鏈永續性風險調查作業、揭露供應商永續性風險調查結果及完成採購人員永續教育訓練；中期目標將朝研訂供應商永續性激勵方案、依據永續供應鏈風險調查結果建置永續供應商資料庫及要求供應商簽署供應鏈行為準則與政策之方向持續邁進。



華航永續供應鏈管理進程



6-2-3 供應鏈永續性風險評估

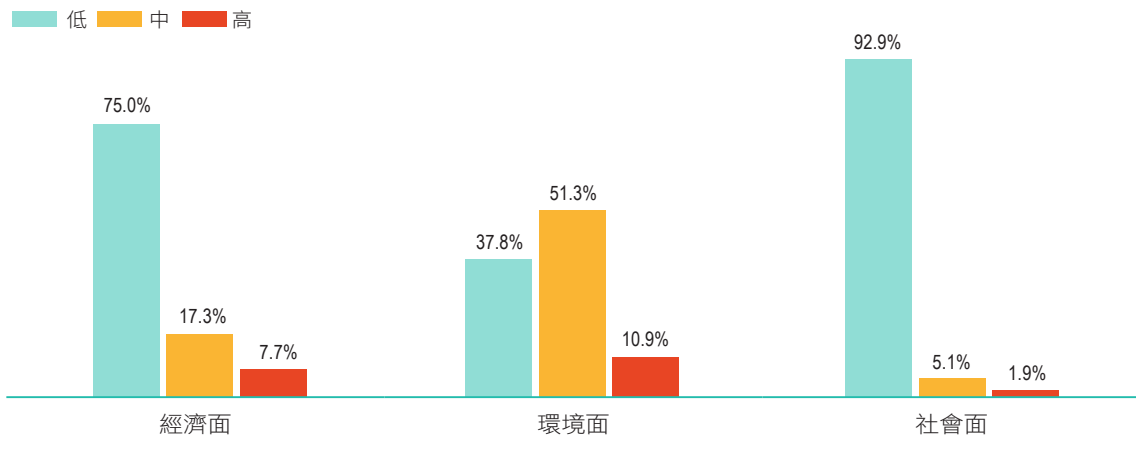
華航於 2015 年參考相關國際倡議與評比，如 GRI G4、ILO、UNGC、DJSI(Dow Jones Sustainability Index)、CDP(Carbon Disclosure Project)及聯合國人權宣言(Universal Declaration of Human Rights)等，展開供應鏈永續性風險調查，調查內容涵蓋經濟、環境與社會三大構面。

供應鏈永續性風險調查結果

華航為了解供應鏈所面臨之永續性風險狀況，因此針對所有 (271 家) 關鍵供應商進行永續性風險調查，獲得將近 6 成之供應商回饋。供應商中，有超過 60 家發行企業社會責任報告書，有超過 120 家設置有企業永續管理組織，表示華航之供應鏈已有重視企業永續發展。依據供應鏈風險調查之結果，屬於高風險族群之廠商，於經濟面中僅有 7.7%、環境面中有 10.9%，而於社會面僅有 1.9%。於經濟面中，正式導入管理系統以及針對其所屬之供應鏈管理較低；在於環境面中，具有能源管理系統以及碳相關管理系統之供應商較少；在社會面中，正式統計員工總工時以及建立勞動風險評估程序的供應商相對較少。

未來，華航除了持續關注與調查供應鏈之永續狀況外，亦將舉行供應鏈大會，將永續供應鏈之趨勢以及調查之結果，提供給華航之供應商，期待與供應商一同邁向永續。

華航供應鏈風險狀況



6-3 與供應商共同成長

華航了解供應商為華航持續成長的重要支柱，非常重視供應商之能力提升，因此特別於2015年舉辦相關能力建置課程與規劃輔導機制，以提升供應商相關作業能力與品質，包括：

- (1) 餐飲服務教育：透過華膳空廚提供一、二級供應商中餐製作之輔導，以提升其中餐製餐能力及顧客滿意度。
- (2) 專業維修作業：為使供應商符合本公司及國內外民航標準規範的產品與服務，本公司由修護工廠委託專業單位提供專業課程，並輔導重點供應商取得專業認證，如PMA認證，使得其具備生產合格且通過品

管測試與認證航材之能力。此外，亦透過訪廠作業，視情況分享供應商專業資訊及書籍工具，供其運用於供應鏈管理，以確保遵守所有適用之法律、法規、規定、法令、許可、執照、核准、命令、標準等要求，並提升作業品質。

- (3) 碳風險管理：提供溫室氣體排放量盤查、查證作業教育訓練及輔導作業，共計21.5小時44人次，並推動2家關鍵供應商及集團公司進行碳管理能力建置輔導作業，逐次推展華航本身碳風險管理經驗，建立集團低碳作業能量。

- (4) 安全管理：將安全管理組織架構及各項安全管理作為，以『集團安全管理專案』方式導入華航集團公司，協助推動各公司安全管理E化作業，並辦理集團聯合稽核，藉以相互汲取作業經驗，另亦執行安全管理教育訓練，逐次推展華航行之多年之安全管理經驗，達到共同提升集團及供應鏈安全管理品質之目標；詳如後續6-7之說明。



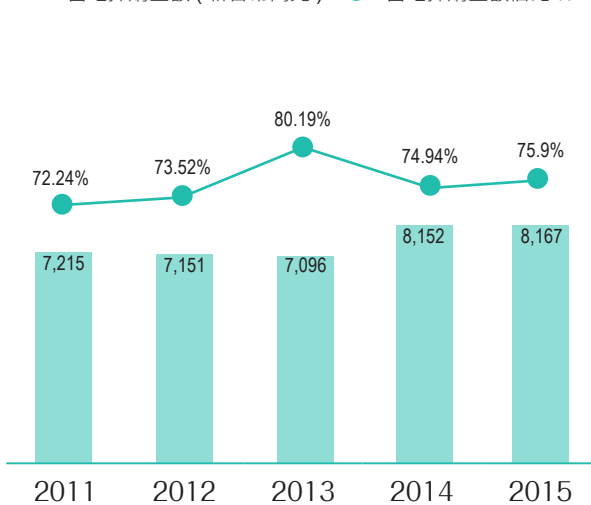
6-4 當地採購

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外，更深刻了解對台灣的社會責任。因此，華航除不斷要求自己提供更好的服務給國人，也不忘扶植我國相關產業發展。由於航空業以安全為首要目標，故除了特殊的航空相關設備與零件及部分作業採購，受限於需經國際標準檢驗合格外，在不影響公司營運與採購之公平性前提下，華航盡可能地進行當地採購。2015 年因為整體採購概況的差異，導致當地採購金額較低，但華航未來仍會著重於當地採購。

75.9% 2015 年當地採購占比

當地採購金額佔比

■ 當地採購金額 (新台幣萬元) ● 當地採購金額佔比 %



註 1：統計資料範圍涵蓋行政處與修護廠區；不包含機隊與空中用品供應處自行採購部分
 註 2：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

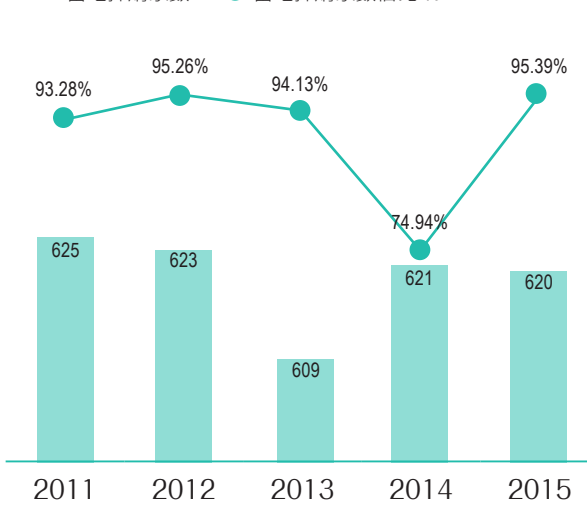
6-5 綠色採購

華航除了在自身的環境管理作業上不斷精進努力，也積極響應政府的相關政策，推動、落實綠色採購，為台灣環境盡一份心力，帶動綠色產業的發展。然為減少資源浪費，華航在內部持續推動教育宣導及相關控管措施，改變同仁能資源使用習慣，以延長設備物資使用年限，減少物品採購，故 2015 年的綠色採購金額較 2014 年的金額減少。

95.4% 2015 年當地採購家數佔比

當地採購家數佔比

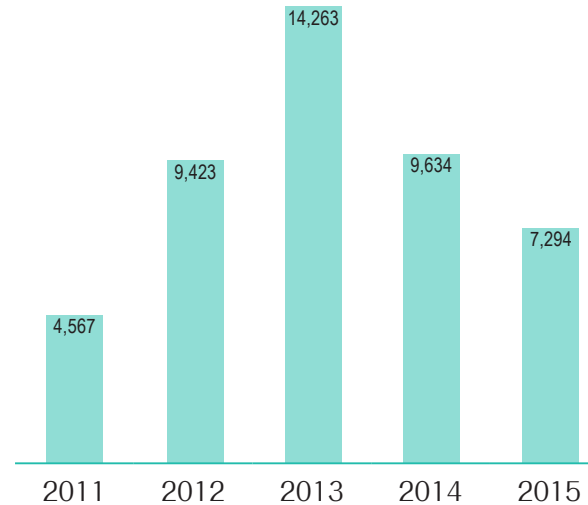
■ 當地採購家數 ● 當地採購家數佔比 %



7,294 仟元 2015 年綠色採購金額

綠色採購金額

單位：新台幣仟元



註 1：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。
 註 2：統計數字以仟元為單位，採四捨五入整數呈現。

6-6 承攬商管理

華航高度重視並落實承攬商之作業安全，為強化承攬商工安自主管理、提升工安績效，華航採取下列措施，朝向零災害的目標持續邁進：



危險作業

華航重視供應商及承包商之作業安全，將動火、局限空間與吊掛作業視為危險作業，要求相關作業須備妥相關安全措施規劃，並且完成作業程序審核，確認相關人員訓練合格以及使用檢驗合格之機械，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。

6-7 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思維及作為擴及集團關係企業並進行整合，進一步提升整體供應鏈安全管理素質，初期以桃勤、台勤、華儲及華膳為主要推廣對象，現已陸續推廣至華夏及華潔公司。

本專案先對集團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之 PDCA 管理循環思維及相關機制，以期將安全管理向上提升。在華航關係企業中，桃勤、台勤公司經華航協助及輔導後，首次分別於 2011 及 2015 年順利通過 ISAGO 查核並取得認證，並持續維持兩年一次之定期查核與認證。未來，各集團關係企業將持續導入 E 化安全管理系統及安全教育訓練，並透過聯合稽核及集團安全研討會議，更進一步提升集團安全管理品質。



地面安全管理研討會

呵護地球



7-1 環境永續管理

華航堅持環境永續管理的信念，積極在四大主軸上推動環境管理措施，透過年度管理目標的制訂，檢視自我持續改善的程度。除透過 ISO 14001 與 ISO 50001 之內外部稽核及驗證，健全環境管理作業系統外，華航在深化碳管理作業上著重掌握

國際規範趨勢、提高能源效率與精進排放數據及資訊品質，同時透過碳足跡資料庫之建置、溫室氣體盤查 / 查證作業之精進，及參與 CDP 等國際永續評量專案，持續監控與提升減量績效。此外，我們也持續推動能資源節約 KPI、完成水資

源策略研訂作業，以及強化供應鏈永續管理能量。2015 年，華航領先國內同業完成制訂供應鏈永續管理策略；2016 年將配合供應商行為準則作業之推展，啟動供應鏈環安風險資訊調查作業，並以同心圓之策略邏輯，逐步推廣華航環保經驗。

節約地球資源

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

提升生態效益

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



善盡社會責任

華航將環境保護視為企業治理重點，積極導入環境、能源及溫室氣體管理系統，同時支持環保研究及暢通利害關係人溝通管道，以企業及環境永續發展為目標。

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。



環境暨能源政策

- ✓ 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

✈ 深化碳管理作業



2015 目標

- ✓ 完成 EU ETS 盤查與第三者查證作業
- ✓ 完成溫室氣體盤查暨查證作業
- ✓ 完成 2015 年 CDP 調查與提報
- ✓ 依 CAA 自願減量協議執行碳減量效率監控
- ✓ 推動溫室氣體盤查資訊平台上線作業
- ✓ 完成公司貨運航線碳足跡資料建置



2015 成果

- ✓ 100%；通過 SGS 查證作業。
- ✓ 100%；通過 DNV-TAF 方案合理保證等級查證。
- ✓ 100%；獲得 CDP 96C 評比。
- ✓ 100%；完成 2 次效率監控，並提報環境委員會檢討；全年度為提升 1.5% 用油效率。
- ✓ 100%；完成 GHG 資訊化平台建置作業，並執行 3 場次教育訓練，計 7 個一級單位參與。
- ✓ 100%；完成貨運碳足跡計算架構及 2014 年度試算。

✈ 健全環境管理作業系統



2015 目標

- ✓ 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 ISO 14001 改版因應策略
- ✓ 提報水資源管理作業評估
- ✓ 推動環境管理系統資訊平台第一階段建置作業



2015 成果

- ✓ 100%；完成 57 項能資源 KPI 作業。
- ✓ 100%；通過 ISO 14001:2004 驗證作業。
- ✓ 100%；完成兩次企業自我稽核作業，並遴選 3 個績優環境管理委員會。
- ✓ 100%；完成 ISO 14001 改版作業規劃。
- ✓ 80%；完成第一階段水資源策略研訂作業。
- ✓ 100%；完成環境管理資訊系統 3 年建置計畫及第一階段 GHG 資訊平台建置。

2016 年環境管理規劃

- ✓ 完成年度 GHG 盤查與第三者查證作業
- ✓ 研訂 ICAO GMBM 因應策略
- ✓ 完成 2016 年 CDP 調查作業
- ✓ 依自願減量協議執行碳減量效率監控與改善作業
- ✓ 推動園區低碳專案
- ✓ 研訂我國國內航空業碳足跡產品類別規則

2016 年環境管理規劃

- ✓ 持續推動 97 項能資源與環保 KPI 控管
- ✓ 完成 ISO 14001 新版及 ISO 50001 擴大驗證作業
- ✓ 執行管理系統二級督察與單位績效評鑑
- ✓ 研訂與推動外站環保管理作業原則
- ✓ 推動環境管理系統資訊平台第二階段建置作業



✈ 建立供應鏈管理能量



2015 目標

- ✓ 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
- ✓ 推動供應商 2014 年度溫室氣體盤查



2015 成果

- ✓ 100%；完成資訊研析，並提報小組研討。
- ✓ 100%；完成供應鏈管理推展策略、發布供應鏈管理政策、並組成供應鏈管理小組
- ✓ 100%；完成第一版供應鏈評鑑工具研訂。
- ✓ 100%；完成國內外 26 家供應鏈調查。
- ✓ 100%；完成 11 家關係企業碳管理教育訓練。
- ✓ 100%；完成 9 家供應商溫室氣體盤查作業，並執行 2 家集團公司深入輔導作業。

✈ 推動員工環保永續意識



2015 目標

- ✓ 持續強化環境管理專業知能
- ✓ 辦理新生環境教育 e-learning
- ✓ 持續參與外部環保評鑑
- ✓ 持續強化 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



2015 成果

- ✓ 100%；完成 27 次環境管理專業訓練。
- ✓ 100%；辦理 1,257 人次新生環境教育訓練。
- ✓ 100%；獲得 2015 年度中華民國企業環保獎金獎、榮譽環保企業獎座，以及 DJSI 環境面向 82 分 (全球前 6%) 評比。
- ✓ 100%；推出 12 部環保影片，並與飲品供應商計算一款飲品碳足跡。
- ✓ 100%；執行一季 (5 月 ~7 月) 環保教育活動，發行 24 篇環保宣導信件及 3 場環保永續講座。
- ✓ 50%；完成外籍同仁及外站環境教育教材規劃。

2016 年環境管理規劃

- ✓ 發布供應商行為準則
- ✓ 執行供應鏈環境管理資訊調查
- ✓ 推動供應商碳管理教育訓練
- ✓ 擴大範疇三溫室氣體資訊盤查作業，並提升數據品質
- ✓ 持續輔導 2 家關係企業進行溫室氣體管理系統建置則

2016 年環境管理規劃

- ✓ 辦理新生與外站環境教育 e-learning
- ✓ 持續參與外部環保評鑑作業
- ✓ 深化辦理環保永續宣導活動
- ✓ 發布並宣導客 / 貨運航線碳足跡資料
- ✓ 持續推動同 / 異業交流





華航近五年推動環境管理重要里程碑



華航環境管理機制涵蓋系統標準



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各級內部管理作業程序，定期與不定期執行第一及第二級自我稽核作業，同時每年邀請獲 ISO 17021 認證合格之國際驗證機構進行第三者驗證作業。此外，每年亦持續針對能資源績效提升，研擬多項改善方案：2015 年，華航共完成 86 件環境及能源績效改善方案，包含飛航及車輛節油、建物空調及能源最適化、節約用水用紙及廢棄物處理、環保教育等面向，總計溫室氣體減量超過 39,173 噸，節省能資源成本逾新台幣 5 億元。2016 年，華航將繼續推動 96 項能資源提升方案，預計可進一步削減 52,816 噸溫的室氣體。

效提升，研擬多項改善方案：2015 年，華航共完成 86 件環境及能源績效改善方案，包含飛航及車輛節油、建物空調及能源最適化、節約用水用紙及廢棄物處理、環保教育等面向，總計溫室氣體減量超過 39,173 噸，節省能資源成本逾新

台幣 5 億元。2016 年，華航將繼續推動 96 項能資源提升方案，預計可進一步削減 52,816 噸溫的室氣體。

2015 年各環境管理委員會及專案小組執行環境績效之節約金額

單位：新台幣元

	修護工廠	華航園區	高雄分公司	貨運服務	碳管理	累計
 飛航用油	-	-	-	20,370,896	478,670,000	499,040,896
 用電	1,999,787	900,000	7,872	-	-	2,907,659
 用水	35,490	-	-	-	-	35,490
 汽油	329,971	-	15,040	-	-	345,011
 柴油	1,524,800	2,497,490	-	-	-	4,022,290
 紙	-	-	5,297	-	-	5,297
 報廢鋁製盤櫃回收作業	-	-	-	2,355,441	-	2,355,441
合計	3,890,048	3,397,490	28,209	22,726,337	478,670,000	508,712,066

2015-2016 華航能資源提升專案與效益



航機節油

2016 目標

96
目標總專
案數

總減碳量

52,816,562

公斤 CO₂e/ 年

專案數量

節省 16,500(774,784GJ) 公噸

30

效益 52,206,598 公斤 CO₂e

車輛節油 - 汽油

節省 5.9(257GJ) 公噸

2

效益 17,275 公斤 CO₂e

車輛節油 - 柴油

節省 90(4,354 GJ) 公噸

2

效益 297,748 公斤 CO₂e

節電

節省 540,942 度

3

效益 287,781 公斤 CO₂e

節水

節省 1,300 度

1

效益 213.2 公斤 CO₂e

節紙

節省 6,521,739 張

1

效益 6,947 公斤 CO₂e

其他

節省 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

57

效益 - 公斤 CO₂e

2015 目標

72
目標總專
案數

目標 總減碳量

11,892,982

公斤 CO₂e/ 年

2015 實際績效

86
目標總專
案數

實際 總減碳

36,354,133

公斤 CO₂e/ 年

2015 目標

專案數量

2015 績效

專案數量

2,750(129,130GJ) 公噸

30

8,701,360 公斤 CO₂e

10,586(497,082 GJ) 公噸

30

33,494,487 公斤 CO₂e

12.8(557 GJ) 公噸

3

36,893 公斤 CO₂e

12.2(531GJ) 公噸

3

36,096 公斤 CO₂e

94(4,548 GJ) 公噸

2

308,617 公斤 CO₂e

110(5,322GJ) 公噸

2

365,898 公斤 CO₂e

1,959,821 度

4

1,023,027 公斤 CO₂e

718,429 度

4

382,204 公斤 CO₂e

1,384 度

2

216 公斤 CO₂e

13,802 度

2

2,263 公斤 CO₂e

313,000 張

1

330 公斤 CO₂e

21,489,783 張

4

22,890 公斤 CO₂e貨櫃減重、環保服務 / 產品 / 教育 / 宣導 / 採購 / 資
訊平台、毒化物減量與廢棄物 / 料件回收環保服務與資訊平台、環境教育與宣導、節約用
紙、回收、綠採購、貨櫃減重1,822,539 公斤 CO₂e

30

2,050,295 公斤 CO₂e

30

7-2 氣候變遷治理

7-2-1 國際參與

面對國際日益嚴峻的碳管理規範及低碳消費意識提升，華航歷經四年的整合規劃與執行，建立具 PDCA 持續改善精神之管理模式，並透過「管理面」、「執行面」、「行動面」、「揭露面」等四個面向推動與落實包含因應氣候變化調適與減緩兩大考量面之碳風險管理作業。然受限於國際政治、我國法規與技術能量等因素，我國航空業者在參與國際減碳作業仍面臨諸多挑戰與限制，如我國非 ICAO 會員，無法直接參與 GMBM 碳

管制協商作業，且我國法規尚未開放使用航空生質燃油及啟動相關規劃等。鑑此，華航積極參與國際協會及聯盟相關會議，融入國際資訊流中，除掌握國際第一手資料，以提早研議因應策略外，亦將相關資訊提供與我國政府與智庫幕僚單位瞭解，遊說及協助政府研訂產業因應策略，以促進我國航空產業符合國際永續發展及競爭之趨勢與目標，如 2015 年 11 月，華航協助民航局辦理「航空業因應氣候變遷國際研討會」並參

與替代燃油等重要議題論壇研討，另亦參與環保署「生質燃料於航空燃料應用發展座談會」，說明國際發展趨勢及表達產業之需求，促請相關單位重視航空生質燃油之發展。在地面營運作業方面，華航除落實各項節能作業，力求符合自願減量目標外，另已評估規劃設置再生能源設施，逐步打造低碳園區。

積極參與國內外氣候變遷組織與倡議

2013~	2013~	2013~	2014~	2014~	2014	2014	2015	2016
								
環保署 - 清潔發展與碳權經營策略聯盟	亞太航協 (AAPA) 執行委員會	國際航空運輸協會 (IATA) 飛航貨運碳足跡工作小組	大氣層保護協會 (AAPT)	國際航空運輸協會 (IATA)	國際民航組織 (ICAO)	交通部民用航空局 (CAA)	國際航空運輸協會 (IATA)	飛安基金會 (FSF)
作業主軸								
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。 華航參與角色及因應做法： 為環保署清碳聯盟之創始成員，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。	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。 華航參與角色及因應做法： 獲擔任亞太航協 (AAPA)「執行委員會」委員，參與航空燃油效率提升、生質燃油發展議題等討論，並提供資訊給國內主管機關。	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。 華航參與角色及因應做法： 為 IATA 飛航貨運碳足跡工作小組成員之一，實際參與技術事務討論，促使 RP1678 碳足跡計算指引產出。	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。 華航參與角色及因應做法： 擔任理事之一，協助促進有關我國大氣層保護之政策、法規、學術研究、技術研發、輔導及服務事務之產官學界交流。	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。 華航參與角色及因應做法： 擔任環境委員，實際參與國際民用航空環保事務討論，並支援相關環境議題調查與研究。	全球航空業溫室氣體市場機能管制措施 (Global Market-Based Measure, GMBM) 規劃作業。 華航參與角色及因應做法： 為 IATA 代表團一員，積極參與 ICAO 周邊會議，參與技術協商並蒐集會議資料。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 2015~16 年參與兩場次 ICAO's Global Aviation Dialogues (GLADs) 區域研討會議。	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。 華航參與角色及因應做法： 整合企業「碳管理專案小組」作業資源，評估營運作業情境，研訂並發布「中華航空公司自願性減量作為聲明書」。	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。 華航參與角色及因應做法： 擔任環境委員，實際參與國際民用航空環保事務討論，並支援相關環境議題調查與研究。	藉基金會產官交流之平台與功能，促進國內外飛航、環保等產官部門間資訊溝通與交流。 華航參與角色及因應做法： 擔任飛安基金會技術法規小組召集委員，推動並建立國際飛航安全、環保相關法規系統化蒐集、研究機制，並向有關單位與機構提出法規修訂或因應策略研訂之建議，以完善國內法規環境與提升產業競爭力。

太平洋溫室效應氣體觀測計畫



華航貢獻

- ◎飛機降落後以自動衛星通訊傳輸至歐洲研究中心，提供全球科學單位運用在全球暖化與氣候變遷的研究上。
- ◎我國環保署與中央大學利用華航 IAGOS 航機載具蒐集的資訊，結合福衛 3 號衛星、地面氣象站及海面的觀測資料，藉以分析空氣污染源及途徑，作為制訂空污管制政策的參考。
- ◎配合 PGGM 專案邀請，華航延續並擴大 PGGM 合作，將分於 2016、2017 年於 B-18317、B-18316 等 2 架 A330 航機上安裝 IAGOS 儀器，預期飛行至 2027 年航機汰除止，擴大 PGGM 運作範圍。



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，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。
- ◎B-18806 航機自 2012 年 7 月至 2015 年底，共投入 2,190 個航次，其中有 276 個航次屬於跨太平洋航次（包含台北 - 溫哥華來回共 260 航次、台北 - 夏威夷來回共 10 航次、台北 - 費爾班克斯來回共 6 航次），並於飛航中匯集大氣資料，協助全球科學單位運用在全球暖化與氣候變遷的研究，提高臺灣科研成就國際曝光度。



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。
- ◎拍攝紀錄影片於該航機與公司內外部平台播放運用，提升環保意識。



7-2-2 鑑別風險與掌握機會

為因應氣候變遷對華航營運產生的影響，華航成立碳管理專案小組，由企業安全室、財務處、客運營業、貨物營業、航務處與企業發展室共同組成。此小組不僅成為華航規劃氣候策略的治理、協調平台，同時也協助公司鑑別航空產業在氣候變遷下之風險與機會。透過小組成員單位的專業評估流程，使華航更能確實地預先實施因應與管理措施，降低風險衝擊，掌握最佳機會，航向永續經營之無限可能。



氣候變遷風險與機會



碳風險來源



國際民航組織 (ICAO)

- ✓要求會員國「簽署溫室氣體減量同意書」
- ✓研擬全球市場機能措施 (Global Market-based Measure, GMBM) 機制，預計於 2016 年產生國際協議與共識，2020 年具體實施。
- ✓通過航機二氧化碳排放標準。



國際航空運輸協會 (IATA)

- ✓設定航空業三階段減量目標：
2009-2020 年：用油效率平均每年提升 1.5%
- 2020 年開始：零碳成長
- 2050 年：總碳排放量降低至 2005 年排放水準的 50%
- ✓針對航空業製定「環境管理作業技術文件」



歐盟 (EU)

- ✓於歐盟境內機場起降之民航班機納入「歐盟碳排放交易機制」
- ✓部分國家擬規範企業揭露「碳排放資訊」



中華民國 (台灣)

- ✓通過溫室氣體減量管理法，將逐步推動部門別減碳作業

其他

- ✓全球部分國家擬徵碳稅或推動排放交易
- ✓氣候變化衍生之營運場站及飛航安全風險

管理面

執行面

揭露面

行動面

碳風險策略

專責組織

- ✓ 提升企業永續發展委員會與企業環境委員會作業能量
- ✓ 落實碳管理工作小組及航機用油小組功能

管理系統

- ✓ 精進環境管理系統 -ISO 14001
- ✓ 精進能源管理系統 -ISO 50001
- ✓ 落實 2 階段內部稽核並推動第三者驗證
- ✓ 設定與落實溫室氣體自願減量目標
- ✓ 推展集團公司與供應鏈溫室氣體管理策略
- ✓ 強化 SMS 等企業安全管理機制
- ✓ 定期檢討與落實緊急應變機制

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
- ✓ 規劃與執行控管措施與減碳方案
- ✓ 規劃與執行碳權抵換與碳資產管理作業

環保機隊

- ✓ 引進 B777-300 與 A350-900 新世代節能機隊

溫室氣體 / 碳足跡計算

- ✓ 計算國際航線碳足跡排放量
- ✓ 持續進行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查作業，並提升管理品質
- ✓ 進行 EU ETS 申報與遵約管理作業
- ✓ 參與國內外計算工具或技術標準研訂作業

緊急應變

- ✓ 提升防颱、強降雨等天候異常應變強度與精進作業流程

報告書

- ✓ 定期執行利害關係人溝通，鑑別實質性議題研擬因應策略，以發行年度 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及碳足跡資訊

國際標竿永續指數評比

- ✓ 持續參與 CDP 及其他重要國際評比，每年主動回應問卷

外部倡議

- ✓ 擔任飛安基金會技術法規小組召集委員，促進產官學界航空永續議題研究
- ✓ 持續參與太平洋溫室效應氣體觀測計畫 (PGGM)，擴大機隊規模
- ✓ 支持並持續參與環保署 - 清潔發展與碳權經營策略聯盟
- ✓ 支持並持續參與工研院測試電動車計畫
- ✓ 支持並參加中華民國大氣層保護協會
- ✓ 支持並參與台灣永續研訓中心理事會及相關產業交流平台

國內外環保對話

- ✓ 擔任 IATA 環境委員會委員
- ✓ 協助 IATA 飛航碳足跡 (ACCF) 工作小組，推廣並健全 RP1678 碳足跡計算指引
- ✓ 持續支持並參與亞太航協 (AAPA) 環保工作小組
- ✓ 積極參與 ICAO GMBM 等環保周邊會議
- ✓ 積極支持與參與政府航空產業環保對話與作業
- ✓ 持續推展同 / 異業交流

7-2-3 溫室氣體、空污與噪音

華航主要溫室氣體排放源為飛航用油，其比例高達 99.6% 以上；範疇二的排放 100% 來自外購電力。因此，華航將飛航用油與地面作業的電力使用，列為能源管理與外部查證的重點項目，持續朝向低碳營運航空公司之路邁進，其中範疇一排放雖受營運情況影響，但在營運規模擴大之條件下排放效率已顯著提升，範疇二排放更已連續五年持續降低。此外為符合國際碳揭露潮流，華航已連續數年受邀參與 CDP，每年將環境管理機制與作業績效、氣候變遷風險鑑別與管理策略 / 措施、溫室氣體盤查 / 查證數據等資訊進行提報，為台灣唯一回應 CDP 的航空運輸服務企業。

華航依據 ICAO 與 IATA 所提出的飛航碳足跡計算方法，主動提供主要航線中每位旅客在飛行服務中所產生的碳足跡，並持續於華航永續網中更

新與揭露，以期讓內部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。2016 年起更延伸至貨運 (Cargo) 領域。相關資訊請詳參 [企業永續網碳足跡資訊網](#)。

此外，華航亦將溫室碳管理作業延伸至集團與供應鏈企業。2014 年起，華航自主啟動「碳管理中衛體系發展作業」，第一階段涵蓋 11 家集團企業與關鍵供應商作業之碳排放資訊調查；2015 年持續辦理 3 場次供應商溫室氣體盤查、查證及減量作業講座，並進行重點供應商溫室氣體深入輔導與節能減碳診斷，逐步掌握華航集團及供應鏈溫室氣體盤排放資訊，建立供應鏈碳管理能量。2015 年，華航依據 GHG Protocol 範疇三報告

標準之 15 項分類原則計算範疇三之能源總消耗量為 280,684GJ，其碳排放量為 303,273.17 噸 CO₂e。未來，將持續強化及精進範疇三計算作業。除溫室氣體外，華航運用美國環保署之方法學，已分別計算客運與貨運之氮氧化物及硫氧化物的排放量，並搭配能源效率提升目標進行相關管理。在維修作業空污防制部分，華航依據環保證照許可操作空氣污染防治設施，處理機身噴除漆作業所產生之廢氣，並已採過濾方式，停止焚化方式處理。針對飛航所產生之噪音，華航目前之機隊均符合 ICAO 環保專章 (附約 16) 之要求，而引進之新世代機隊，預計將更進一步有效降低約 20% 起降時所造成之噪音污染，促進區域環境及健康安全。

飛航氮氧與硫氧化物排放量

單位：噸

		華航					華信		台虎
		2011	2012	2013	2014	2015	2014	2015	2015
客機	SOx	49.06	52.87	56.09	61.83	63.23	18.39	20.43	4.57
貨機	SOx	12.84	11.24	11.41	12.27	12.54	-	-	-
客機排放效率	SOx / RTK	1.4×10 ⁻⁸	1.4 ×10 ⁻⁸	1.5 ×10 ⁻⁸	1.5 ×10 ⁻⁸	1.5 ×10 ⁻⁸	1.1 ×10 ⁻⁷	1.1 ×10 ⁻⁷	3.5 ×10 ⁻⁸
貨機排放效率	SOx / RTK	2.6 ×10 ⁻⁹	2.8 ×10 ⁻⁹	2.8 ×10 ⁻⁹	2.7 ×10 ⁻⁹	2.8 ×10 ⁻⁹	-	-	-
客機	NOx	511.42	551.09	584.69	644.49	659.13	191.69	212.97	47.66
貨機	NOx	133.79	117.21	118.94	127.87	130.66	-	-	-
客機排放效率	NOx / RTK	1.4 ×10 ⁻⁷	1.5 ×10 ⁻⁷	1.5 ×10 ⁻⁷	1.6 ×10 ⁻⁷	1.6 ×10 ⁻⁷	1.2 ×10 ⁻⁶	1.2 ×10 ⁻⁶	3.6 ×10 ⁻⁷
貨機排放效率	NOx / RTK	2.7 ×10 ⁻⁸	2.9 ×10 ⁻⁸	2.9 ×10 ⁻⁸	2.8 ×10 ⁻⁸	2.9 ×10 ⁻⁸	-	-	-

註 1：SOx：運用美國環保署之方法學「年度總排放量 = 航班飛航架次 * 0.000891」，其中 0.000891 為排放係數 (Tons/LTO)。

註 2：NOx：運用美國環保署之方法學「年度總排放量 = 航班飛航架次 * 0.009288」，其中 0.009288 為排放係數 (Tons/LTO)。

註 3：LTO：The Landing/Take-off (飛航架次)

註 4：華信、台虎無貨機。

華航溫室氣體主要排放源

	排放源	分析方式	作法	基準年	溫室氣體種類	生質能
範疇一	✓航空燃油 ✓公務車 / 工作車 / 推高機 / 拖車頭之汽 / 柴油 ✓車用 / 冷氣機 / 飲水機之冷媒添補 ✓緊急發電機 / 鍋爐 / 消防引擎之柴油 ✓海龍 / 二氧化碳 / FM200/FE36 等型之滅火器 ✓電力開關 (GCB) ✓航機維修作業使用之液化石油氣、乙炔 ✓餐廳與鍋爐之天然氣	定量分析	進行年度溫室氣體盤查與外部查證	2008 年	CO ₂ N ₂ O CH ₄ HFCs SF ₆	1%、2% 生質柴油 ^註
範疇二	✓外購電力	定量分析	進行年度溫室氣體盤查與外部查證			依照台電發布之電力結構
範疇三	✓購買的產品和服務 ✓資本貨物 ✓上下游運輸及輸配 ✓上下游租賃資產 ✓廢棄物處理 / 處置 ✓員工差旅與通勤 ✓關係企業溫室氣體排放量	定量分析 定量與定性分析	對「委外辦理之員工通勤交通車輛」、「機場貴賓室」、「松山園區場地外租」等項目進行盤查與查證作業 依 GHG Protocol 範疇三報告標準逐步計算	NA	NA	NA

註：能源局自 103 年 5 月起暫緩實施生質柴油政策。

2015 年空污防制廢氣排放自評檢測結果

汙染物名稱	容許濃度 (ppm)	實測值 (ppm)	換算 (g/s)	排放標準 (g/s)
甲苯	100	2	0.2	50.5
二甲苯	100	ND	ND	50.5
二氯甲烷	50	19	1.89	18

註：ND=Not Detected，表示為未檢測到。

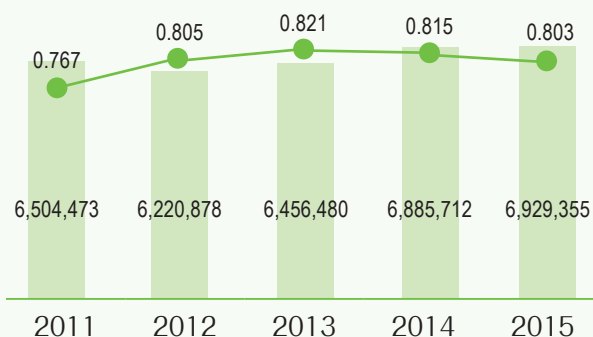


能源與氣候績效全貌

0.803 2015 年飛航用油溫室氣體排放強度

飛航用油溫室氣體排放資訊

■ 飛航用油溫室氣體排放量 (噸 CO₂e)
● 排放強度 (噸 CO₂e/ 千 RTK)



註 1：數據計算範圍為華航 100% 的飛航用油

註 2：溫室氣體排放量查證單位 BSI (2011-2013, 2015)、DNV(2014)

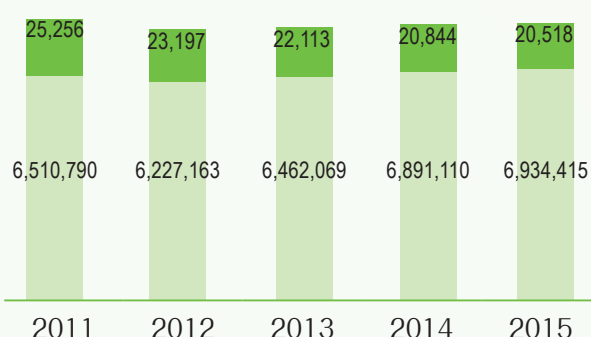
註 3：排放強度 (噸 CO₂e/ 千 RTK) = 溫室氣體排放量 / 總酬載重量延噸公里

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) X 飛行距離 (公里)

695 萬噸 2015 年溫室氣體排放量

範疇一 / 二溫室氣體排放量

■ 範疇一溫室氣體排放量 (噸 CO₂e)
■ 範疇二溫室氣體排放量 (噸 CO₂e)



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：華航園區盤查數據從 2010 年 3 月 26 日起開始計算

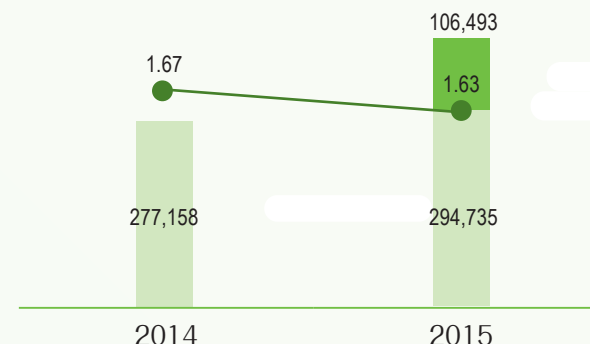
註 3：範疇二數據盤查包括華航園區、松山園區、修護廠區、台北分公司、高雄分公司

註 4：華航園區盤查數據從 2010 年 3 月 26 日起開始計算

40 萬噸 2015 年關係企業飛航用油溫室氣體排放量

關係企業飛航用油溫室氣體排放量

■ 華信 (噸 CO₂e)
■ 台虎 (噸 CO₂e)
● 華信排放強度 (噸 CO₂e/ 千 RTK)



註 1：數據計算範圍為華信與台虎 100% 的飛航用油

註 2：台虎因於 2014 年 9 月 26 日正式營運，故僅彙整 2015 年排放資訊

註 3：台虎 2015 年排放強度為 0.8 CO₂e 噸 / 千 RTK

374 噸 CO₂e 2015 年地面作業電力減碳量

地面作業電力節省

	2012	2013	2014	2015
使用量 (千度)	43,603	42,363	40,002	39,382
節電量 (千度)	2,024	1,898	1,920	718
減碳量 (噸 CO ₂ e)	1,239	1,010	1,021	374

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

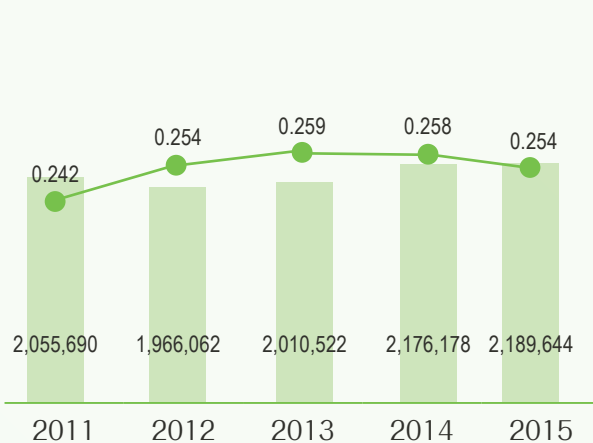
註 3：節電量與減碳量估算範圍包括華航園區、修護廠區、高雄分公司 (只有 2012 年節電數據)



0.254 2015 年飛航用油使用密集度

飛航用油資訊

■ 飛航用油 (噸) ● 飛航用油使用密集度



註 1：數據計算範圍為華航 100% 的飛航用油；華信飛航用油量：2014 年為 87,594 噸、2015 年為 93,149 噸；台虎 2015 年 35,451 噸

註 2：飛航用油使用量數據查證單位：BSI (2010-2013, 2015)、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

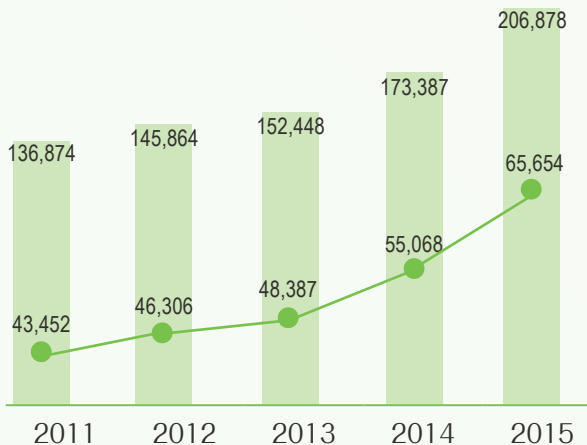
註 4：總酬載重量延噸公里 (Revenue Ton Kilometers, RTK)：客機與貨機總酬載重量 (噸) X 飛行距離 (公里)

註 5：油品換算密度值 (噸) = 3.78541 (公升) X 0.8/1000

20.7 萬噸 2015 年飛航用油累積減碳量

飛航用油累積節省量與累積減碳量

■ 累積減碳量 (噸) ● 累積用油量 (噸)



註 1：數據計算範圍為華航 100% 的飛航用油 (華信飛航用油量：2014 年為 87,593.6 噸、2015 年為 93,149 噸；台虎 2015 年 35,451 噸) (註：AE 班號資料)

註 2：飛航用油使用量數據查證單位：BSI (2010-2013, 2015)、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

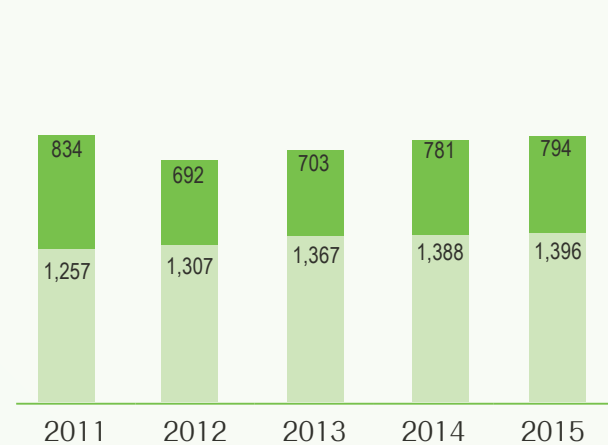
註 4：總酬載重量延噸公里 (Revenue Ton Kilometers, RTK)：客機與貨機總酬載重量 (噸) X 飛行距離 (公里)

註 5：油品換算密度值 (噸) = 3.78541 (公升) X 0.8/1000

219 萬噸 2015 年飛航用油使用量

客貨機飛航用油使用量

■ 客機用油量 (千噸) ■ 貨機用油量 (千噸)



註 1：飛航用油使用量數據查證單位：BSI (2010-2013, 2015)、DNV (2014)

註 2：油品換算密度值 (噸) = 3.78541 (公升) X 0.8/1000

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)。

366 噸 CO₂e 2015 年地面作業車輛減碳量

地面作業車輛節油

	2012	2013	2014	2015
使用量 (公秉)	1,549 (59,956 GJ)	1,479 (57,246 GJ)	1,145 (44,242 GJ)	1,320 (46,022 GJ)
節油量 (公秉)	209 (8,090 GJ)	134 (5,187 GJ)	136 (5,264 GJ)	1,138 (5,341 GJ)
減碳量 (噸 CO ₂ e)	537	351	357	366

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；2015 用油量項目含汽油、100% 柴油



7-2-4 節能績效與減量目標

為順應國際自願性減量趨勢，同時響應我國國家溫室氣體減量規劃，華航已發布飛航作業之「[中華航空公司溫室氣體自願性減量作為聲明書](#)」及地面作業溫室氣體自願減量目標。飛航作業部分將於 ICAO 啟動全球碳管理機制前積極推動自主管理，以 2009 年為基準年，積極支持與落

實 IATA 三階段目標，包含 2009 年至 2020 年前平均每年提升 1.5% 用油效率，2020 年起維持飛航作業零碳成長（Carbon Neutral Growth, CNG2020），2050 年飛航碳排放量減至 2005 年排放水準之 50%。地面作業則於 2015 年設定並發布目標為於 2020 年將碳排放量減至 2009 年排

放水準之 38%，搭配自 2012 年起，企業環境委員會每年設定與執行之節能減碳目標檢核機制，以及透過供應鏈輔導作業機制，不斷提升資訊範疇之完整性，以實際行動促進我國民航產業溫室氣體減量之策略目標與具體價值。

2015 年 節能績效



溫室氣體減碳目標與執行成果



飛航 減量目標

1.5% 用油效率

至 2020 年前平均每年提升用油效率

0 碳成長

2020 年起維持零碳成長

50% 減碳量

2050 年碳排放量減至 2005 年的 50%

執行成果

✓根據 2015 年作業成果，其用油效率為 0.254，達成較 2014 年提升 1.5%。

✓積極參與國際協會與聯盟會議，持續掌握國際最新作法並建立因應作業。



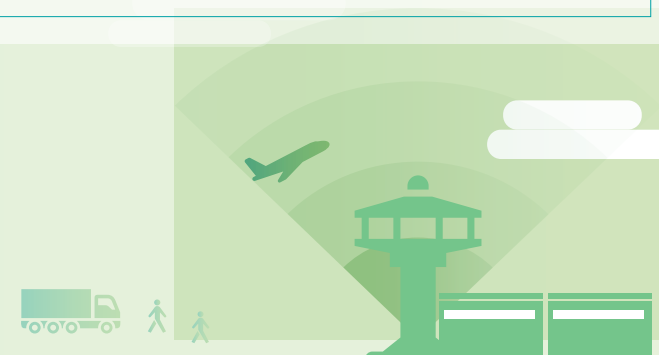
地面（辦公室） 減量目標

38% 減碳量

2020 年較基準年（2009 年）減量 38%

執行成果

✓2015 年地面作業溫室氣體排放量為 25,577.94，已較 2009 年減量 31%。



7-2-5 飛航用油管理

飛航用油為華航主要的溫室氣體排放源，華航自 2007 年起，從飛行計畫、飛航操作、航機維護、流程管控、航機減重等方向，推動航機節油作業，進行用油效率的提昇；2015 年持續進行最適航路、備降站選擇最佳化、落地後關閉 1~2 具發動機滑行等 30 項飛航節油專案，相較於 2014 年，已大幅減少 10,586 噸燃油使用，相當於減少 33,494 噸 CO₂e 排放。相關飛航節油措施歡迎至[企業永續網綠能飛航專頁](#)參閱。

 [華航飛航節油措施](#)



7-2-6 地面作業節能

華航在地面作業方面，分別從空調、照明與車輛用油三大面向落實節能減碳，2015 年總計達成近 718,429 度之節電量，減少超過 374 噸之溫室氣體排放。公司園區、修護廠區、高雄分公司等國內區域 2015 年度之建築耗電值 (Energy Use Intensity, EUI)，均優於我國經濟部能源局所公告我國辦公大樓之參考平均值。於修護園區之各式作業車輛中，已有 50 部油動系統車輛替換為電動系統 (39 部為改裝自製、11 部為外購)，再配合車輛調度最佳化及合併搭乘等等多項措施，總計華航 2015 年已節約 15.287 公秉汽油及 1,123.416 公秉柴油，總計減少 3,014 噸溫室氣體排放量。

環境管理委員會	管轄區域	年度 EUI 值		
		2013	2014	2015
園區	華航園區	164.2	149.9	150.4
	台北分公司	111.5	109.1	107.9
	松山園區	96.9	88.8	94.1
修護廠區	二機棚廠	158.8	153.7	162.0
	三機棚廠	177.3	172.9	163.8
	發修工廠	116.9	110.6	104.7
高雄分公司	辦公室	91.6	85.3	83.6

註 1：華航園區 2015 年度 EUI 值較 2014 年度增加之主要原因包含：夏季均溫較高、聯管處從三機棚廠遷移至華航園區、配合新航機陸續引進，增加新進設施及新進員工 / 人員訓練，作業人數與能量增加。

註 2：松山園區 2015 年度 EUI 值較 2014 年度增加之主要原因包含：夏季均溫較高、台虎辦公室遷入，作業人數與能量增加。

註 3：二機棚廠 2015 年度 EUI 值較 2014 年度增加之主要原因為：機隊擴大及航機維修能量增加，棚場使用量增加。

2015 地面作業電力節省措施



7-3 綠色環保營運

7-3-1 廢棄物管理

華航以三大原則進行廢棄物管理：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，並持續改善航空作業之廢棄物管理，確實落實廢棄物分類與合適處理。華航重點環境管理委員會辦公室區域，包括貨運服務及其他辦公

室作業之資源回收，皆已納入 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，降低環境外部成本。以修護工廠為例，在 2015 年度事業廢棄物中，資源化占比已達 50%；廢棄物中以廢纖維 / 棉 / 布 (32%)、廢潤滑油 (25%)、廢鐵 / 鋁 (24%) 為主。



廢棄物處理方式與產出量

單位：公斤

項目	作業需求	處理方式	2011	2012	2013	2014	2015
 一般事業 / 生活廢棄物	一般修護 / 日常生活使用	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）	82,945	113,450	204,745	387,948	380,662
 有害事業廢棄物	航機與發動機維修使用	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）	21,100	19,070	18,398	17,673	12,728
 含鋰電池	飛機與地面之緊急用電需求	委託合格清運廠商定期清運作境外處理，並依法令要求定期呈報	1,191	1,717	1,328	1,110	1,445

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 月開始納入一般事業 / 生活廢棄物數量。

7-3-2 水資源

華航每年設定節水目標，依循「開源」及「節流」兩大方向，持續節省水資源。2015 年度雖夏季炎熱，加上華航園區之訓練人數增多，但透過各項節水措施，2015 年仍較 2014 年節水 13,802 度。依照臺北自來水事業處資料，2015 年臺灣每人每日生活用水量為 0.326 度換算，華航總節水量可供應約 42,337 人每天之用水量。

廢水及生活污水管理部分，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、管理與申報作業，因此各項污染物之排放數據均符合法規要求。總部園區產出為生活污水，直接無縫導入桃園機場公司污水處理廠；修護廠區則建置兩座廢水處理場，依據環保證照許可操作包含機身噴除漆作業所產生之有機廢水，以及航機、發動機修護過程所產生的電鍍廢水（含有鉻、鎳等重金屬）和有機物廢水處理作業。為確保符合水質標準，華航至少每半年針對兩座廢水處理廠進行放流水質檢測；2015 年，全年廢水排量均符合法規要求。

 節水推廣影片



用水與廢水回收量

	2012	2013	2014	2015
水使用量 (度)	163,068	162,044	149,517	135,715
廢水回收量 (噸)	3,672	8,210	6,900	4,590
減碳量 (公斤)	602	1,281	1,070	711

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 水資源減碳量 = 節水量 (廢水回收量) x 0.164 KgCO₂e (減碳量 / 每節省一度水，臺灣自來水公司數據)

註 3：2013 水資源減碳量 = 節水量 (廢水回收量) x 0.156 KgCO₂e (減碳量 / 每節省一度水，臺灣自來水公司數據)

註 4：2014、2015 水資源減碳量 = 節水量 (廢水回收量) x 0.155 KgCO₂e (減碳量 / 每節省一度水，臺灣自來水公司數據)

註 5：廢水回收量計算主要為華航園區、修護廠區

註 6：華航園區另設有雨水回收系統，惟其效率視雨期分布而定。

華航廢水處理與排放監測

廠區	廢水特性	廢水處理	排放流域
修護廠區	重金屬廢水	第一廢水處理廠 (處理量 162 噸)	經核可排入桃園機場下水道系統
	有機物廢水	第二廢水處理廠 (處理量 144 噸)	
華航園區			經核可排入桃園機場污水下水道
松山園區			
台北分公司	生活污水	無須處理直接排放	經核可排入台北市污水下水道
高雄分公司			經核可排入高雄市污水下水道

修護園區廢水排放量

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
第一廢水處理廠 (噸)	9,658	12,504	12,663	12,695	11,274	9,577
第二廢水處理廠 (噸)	9,388	10,131	11,281	10,018	6,842	8,867
總量	19,046	22,635	23,944	22,713	18,115	18,444

華航廢水處理流程



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

廢水監測指標

主要監測指標	第一廢水處理廠				第二廢水處理廠				放流水標準
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2014.1.22 修正
氫離子濃度指數 (pH)	7.7	7.6	7.4	7.2	7.3	7.0	7.7	7.0	6.0-9.0
水溫	21.6	21.4	20.0	25.6	20.6	20.4	17.9	25.2	1. 攝氏 38°C以下 (適用於五月至九月) 2. 攝氏 35°C以下 (適用於十月至翌年四月)
懸浮固體	1.4	4.2	2.0	1.1	2.5	3.3	3.7	9.6	30
化學需氧量	24.7	7.8	29.6	4.7	21.6	24.8	50.1	19.4	100

註：監測指標每年檢測二次，數據以下半年檢測為基準。

7-3-3 環境投資

華航庶務採購落實環保及節能要求，包含採購具省電標章之辦公事務機器、省電燈泡，及選用具環保標章之庶務耗材等。2015 年，華航於環保設備、專案及綠色採購，投入新台幣近 2 億 821.3 萬元。

華航環境設備暨綠色採購投資表

單位：新台幣仟元

	2011	2012	2013	2014	2015	合計
環保設備、維運專案 ¹	1,976	7,088	6,975	5,331	16,798	38,168
綠色採購 ²	4,567	9,423	14,263	9,634	7,294	45,181
廢棄物清理	3,732	2,266	2,268	2,608	2,417	13,291
噪音防制費	141,161	143,607	161,130	176,869	181,704	804,471
總投資金額	151,436	162,384	184,636	194,442	208,213	901,111

註 1：環境設備包含污染防治設備折舊、操作維護、硬體投資、環境檢測及相關專案。

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。

7-3-4 年度環境事件

華航正面、積極看待外部環保要求，虛心改善作業缺失。2015 年 5 月，桃園市環保局配合南崁溪整治專案稽查本公司修護廠區，檢視廠區作業程序及裝備運作，因作業程序上之缺失開具四張罰單，罰款總計新台幣 23 萬元，但廠區廢水排放品質稽查結果正常，符合政府規範。

針對此事件，華航管理高層嚴肅對待，立即採取檢討與改善措施，不但針對環保局所列事項盡速進行改正，亦成立跨單位專案小組，由廠長親自

督軍，執行每週至少二次之全廠區作業檢視與檢討會議，延聘專業技師進程序檢視，亦邀請外部學者、專家及顧問進場執行 3 場次地毯式訪查、檢視與座談會議，完整檢視廠區範圍內可能產生環保風險之區域或作業程序，同時也組團參訪鄰近標竿企業電鍍廢水處理場之環安風險控管程序進行經驗學習，引進關鍵風險控管措施與流程。相關措施經權責單位彙整評估後，具體回饋至廠區管理程序改善及工程改善作業，包括於硬體上修正與增設廢水網絡，確保廠區內之全部事業廢

水皆經廠內廢水處理後，才能排放至廠區外，並於廠區內外增設水質監控點，定期與不定期進行水質檢測，高於法規要求。全部外部要求與自主監控項目，已於 2015 年 12 月前完成矯正與預防措施，環保局要求項目已獲同意結案。此事件後，華航記取教訓，未來仍將持續加強各級主管及各線作業人員的訓練、積極主動掌握政府法規增 / 修訊息、持續不定期邀請外部專家進廠協助檢視，以確保作業符合環保法規，落實零罰單之目標。

類別	環保局所列之裁罰項目	華航根因及矯正預防措施
 廢水	稽查時廢水處理場設施控制可程式系統 (PLC) 故障，至廢水處理設施未運作。	✓ 當日設備控制系統異常臨時故障，刻正停機進行故障檢修時 (廢水進入儲存槽，未排放)，環保局稽查人員到來。 ✓ 迅速請廠商維修主控廢水場運作之可程式控制系統 (PLC) 恢復正常運轉。 ✓ 修訂作業手冊，健全異常即時通報機制。
	洗滌塔廢水未登載；鹼系與鉻系廢水處理流程錯誤。	✓ 申報誤植。 ✓ 重新修訂 / 申報水污染防治措施書。 ✓ 修訂管制作業程序，強化橫向介面溝通。
	第一廢水污泥暫存方式不合法規認定之密閉條件且標示缺少廢棄物特性項目。	✓ 認知與判定落差。 ✓ 依產業最高標準，完成污泥裝桶及標示修正，並向環保局核備。 ✓ 強化管控能量與製程、除健全異常檢視機制外，每月定期主動檢視毒化物質的使用與列管事業廢棄物的產生。
 廢棄物	氰化物電鍍製造程序、其他運輸工具及零件製造程序等營運現況與事業廢棄物清理計畫書內容不符。	✓ 認知與判定落差。 ✓ 立即辦理廢棄物清理計畫書變更並函報。 ✓ 修訂管制作業程序，強化橫向介面溝通。

7-4 航向綠色旅程

7-4-1 ECO 服務

在氣候變遷議題驅使下，華航顧客服務的關鍵內涵已持續融入環保元素，強化服務品質與低碳的鍵結能力。針對臺灣及大中華地區，華航提出「ECO 服務」概念的品牌形象，以「文創、科技、環保、感動、信賴」為主軸內涵，透過 e 化、M 化及文化的創新服務，提升顧客珍惜地球環境的意識。考量顧客與市場接受度，華航先以台北 -

歐洲航線之客運服務做為率先推動的起點，包含旅客購票、報到、登機、及空中服務的一系列流程，逐步整合環保內涵，並逐次推行至美洲及全球航線。「新世代 (NexGen)」產品及服務創新升級計畫之啟動，除配合新機型的引進外，更將航機減重、減廢、永續使用概念及作法，與時尚密切結合至新世代服務軟硬體之設計。同時，為

減低拋棄性餐具的使用，華航在三個超短程航線上，參考國際服務潮流與同業標竿做法，嘗試改變供餐型態以減少餐具的使用，三航線全年共減少提供 148,620 份餐具，間接減少水資源之使用。更多 ECO 體驗，可參閱[華航企業永續網之 ECO 服務網頁](#)。

	 3,272,068 人次 2015 年 旅客使用自助報到櫃台人次	 238,327 次 2015 年 旅客下載 APP-CI Mobile 總次數	 262,730 人次 2015 年 使用 APP 預辦登機旅客數 人次	 230,484 筆 2015 年 貨運作業採用無紙化的數量
2013	2,074,823	132,508	59,148	55,083
2014	3,163,414	120,884	129,064	94,548
2015	3,272,068	238,327	262,730	230,484

7-4-2 線上服務

在資訊普及與發達的現代，華航引進新一代以旅客為導向之訂位 / 開票 / 離場之核心功能營運系統，於 2012 年啟動全面電子化與行動化，將所有與顧客相關的系統全面行動化，希望能不限時間、地點為顧客提供最便利的服務。透過智慧手機操作《中華航空 CI Mobile》或進入《中華航空官網》，華航旅客可完成線上訂位、購票、報到、選位及選餐等 11 個完整服務功能，並且採用電子登機證，減少實體登機證印製達到節能減碳與資源節約之生態效益。2015 年，使用 APP 預辦登機旅客數為 262,730 人次，相較於 2014 年成長近 103%，顯現透過華航宣導，有越來越多的旅客樂於使用華航便捷的 ECO 電子化服務。

7-4-3 機場與機上服務

機場服務



自助列印登機證
機場自助報到系統

與桃園、松山機場合作，在航廈建置自助報到區域，包含自助報到機（CUSS），取代傳統櫃檯。

- ✓ 減少紙張使用
- ✓ 減少旅客搭機步驟及時間
- ✓ 2015 年已達 3,272,068 人次



貨運無紙化

於 2009 年即由 IATA 宣布成為全球第 22 個「貨運無紙化（e-Freight）」的航空公司，迄今已輔導逾 1511 家貨運代理商落實貨運無紙化的服務，後續將持續朝向全面無紙化邁進。

- ✓ 降低貨物運送時間 1.5 天
- ✓ 減少相關單據遺失機率
- ✓ 2016 年 1 月滲透率已達 50.1%
- ✓ 2015 年臺灣 e-AWB 使用量第一

機上服務

在享受華航兼具環保概念的空中服務同時，讓旅客能夠吃到美味、健康又安全，是華航致力於提供最佳品質服務之保證。華航在兼顧落實環保作為下，於食材選用上，力求優先採用本地食材，一方面支持臺灣農業，促進在地經濟發展，另一方面也降低食材運送旅程，提高食材的新鮮度，也降低碳足跡，其中一例如 2015 年，華航與桃園市政府及廠商合作，促銷桃園復興區甜柿，於台日航線商務艙及機場貴賓室提供甜柿和果子，頗受旅客青睞，成功整合社會責任公益、環保及營運效益。

在環保宣導作業部分，華航體認旅客的共襄盛舉是 ECO 服務擴散的關鍵要素，因此相當重視旅客宣導作業，除持續落實 2014 年以來之宣導項目外，亦結合機上影視系統，每月遴選多元並具環保教育功能之紀錄片與短片，催生與推廣環保意識，同時也在侍應品之包裝上，適當揭示環保標語，邀請旅客共襄盛舉。

此外，擴大 ECO 服務的深度與廣度，華航於 2012 年與工研院綠能所團隊合作，在台北飛往法蘭克福航線的主菜餐點，主動揭露碳足跡及熱量，為全球首家同時標示餐點碳足跡及熱量的航空公司。2013 年進一步推動貴賓室 6 種熱門餐點碳足跡標示，使旅客瞭解製造餐點之環境成本。2015 年，華航持續與工研院合作，在環保署「產品碳足跡資訊揭露服務」專案的協助下，挑選機上提供且具本土代表性侍應飲品（台灣啤酒），邀請品牌供應伙伴共同推動生命週期之碳足跡盤查與計算作業，由華航及品牌供應商合作提供產品碳足跡生命週期中之配送銷售、使用與廢棄回收三個階段的數據資料，以充實我國本土產品碳足跡資料庫，並提升供應鏈產業碳足跡作業能力，相關成果已於 2015 年 11 月 13 日環保署之【2015 產品碳足跡計算平台發表會】上發布。

7-5 環保公益活動

7-5-1 漁港淨灘

為響應國際淨灘日（International Coastal Cleanup, ICC）活動，華航自 2011 年 9 月起每年舉辦淨灘活動，展現華航志工社持續關懷社區及環境的決心，為鄰近大園地區海灘營造更優質的親水環境。淨灘活動於周休舉行、採自願報名、機師 / 修護 / 空服 / 地勤 / 資管等各單位同仁，並邀請集團之華信航空、華膳空廚參加，希望為大家帶來一個更乾淨的地球。



7-5-2 環保及永續宣導

為響應政府推動因應氣候變遷與永續發展，推廣企業環境管理與永續治理觀念，華航於 2015 年積極支持主管機關辦理相關宣導活動，重要活動如：支援行政院環保署辦理「第 24 屆中華民國企業環保獎觀摩研討會」，分享並交流企業環境風險管理、節能減碳與環保教育宣導推動經驗；支援協辦民航局「2015 年航空業因應氣候變遷國際交流研討會」，藉國內外專家學者齊聚交流之平台與機會，推廣航空業之碳風險管理及永續發展治理之觀念，藉以協助主管機關啟發國內民眾與產業相關環保與因應氣候變遷意識。



回饋社會



社會願景與使命

中華航空秉持著值得信賴、邁向卓越的信念，透過多元公益活動，輔助社會弱勢團體，以深耕地區回饋鄉里，培養體壇潛力新秀，培育國家人才，為客戶股東員工創造最大價值。華航在社會公益上的願景為關懷弱勢、培育國家人才，培養體壇潛力新秀、發揚台灣在地品牌，並以此願景發展出六大使命，包含教育扎根、愛心救援、觀光推廣、關懷弱勢、愛護地球、體育推手，華航將以此六大使命持續推動公益活動，回饋社會。



社會投資評估

華航在社會公益投入上，向來不遺餘力，積極貢獻我們的專業及服務，從 2015 起我們開始採用 LBG (London Benchmarking Group) 模式，評估參與公益活動對於公司與社會帶來的效益，以投入 (Inputs)、產出 (Outputs) 以及影響 (Impacts) 三大構面，將社會公益與慈善活動的影響予以量化，衡量我們在社會公益所產生的價值與影響。根據 LBG 模式，衡量社會參與的影響，協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入，讓財務和非財務資訊能有效的結合，同時滿足多重利害關係人的期待，創造共享價值。

華航主要的社會公益投入，偏重於跟商業活動連結的體育賽事與公益論壇贊助，投入比例佔 54%，其次為慈善贊助活動 (39%) 與社區投資 (8%)。此些活動主要是透過現金捐贈、物品捐贈與志工等方式參與社會公益，特別又以物品捐贈的機票贊助為最大比重 (68%)，其次為現金捐贈 (25%)。最終，我們長年在社會公益活動的參與，不僅對環境與社會有其正面影響，更可對於公司營運有其正面效益，包括機票營收、品牌聲譽與媒體溝通上。

社會參與種類

項目	內容	成本	比例 (%)
慈善活動	進行國、內外賑災 贊助各類藝文活動	16,839,415	39
社區投資	針對鄰近社區弱勢團體舉辦關懷活動；至社區國小教授英文；贈閱桃園市國小學童月刊；舉辦公益員工日；辦理華航園區參訪及淨灘	3,330,502	8
商業活動	支持公益論壇、藝文活動支持台灣在地體育選手參加國際賽事及提供體育活動機票	23,452,427	54

社會參與投入

項目	內容	成本	比例 (%)
現金捐贈	各類活動投入之現金金額	10,644,000	25%
物品捐贈	機票捐贈及機上用品捐贈	29,798,352	68%
志工人力	參訪及教學、淨灘活動中投入之志工人力	1,294,052	3%
管理成本	各類活動投入之相關管理費用	1,885,940	4%

社會參與效益

六大主軸	環保 / 社會效益		營運效益	
	指標名稱	數據	指標名稱	數據
體育推手	林書豪公益員工日	約 200 人次參與	贊助活動帶來之機票營收	TWD3,460,618
教育紮根	航空英語教學教學	2,210 人次國小學童受惠	贊助機票張數	702 張
	遠見未來兒童「共同知識平台公益專案」	約 16,000 名國小學童受惠	慈善活動感謝狀張數	475 張
愛心救援	尼泊爾地震賑災	協助物資運送	贊助各項活動回饋票卷張數	1,802 張
	台南震災捐贈	捐贈 1,000 萬元	媒體曝光度	新聞露出；343 則；活動網站瀏覽次數 105,039；官方臉書粉絲數 478,763
觀光推廣	花車遊行	連續參加 29 屆	曙光包機、熊本包機、母親節包機、棒球包機	781 人次搭乘
	園區參訪活動	1,096 人次參與		
關懷弱勢	舉辦圍爐活動，敦親敬老	約 200 人次受惠		
愛護地球	舉辦竹圍漁港淨灘活動	約 200 人次參與		

8-1 體育推手

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，並以持續以航空運輸的專業、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，如支持我國華裔籃球名將林書豪、世界級女網好手謝淑薇、我國女網好手張凱貞、臺灣男網第一盧彥勳、超鐵選手李筱瑜及旅美棒球選手陳偉殷於國際間持續發光發熱。

✈ 華航公益員工日

2015 年 7 月 2 日與喜憨兒社會福利基金會合作，響應「憨愛部落 送愛 Let's go- 長期餐盒募集計劃」，並且邀請 N B A 巨星林書豪到場應援活動，將現場同仁滿滿的愛心與溫暖轉化成實際行動，為偏鄉弱勢兒童募集愛心餐盒，並且於活動現場匯集華航同仁捐贈的 3,721 張愛心發票捐贈予喜憨兒社會福利基金會，之後由華航把 600 份愛心餐盒送至需要幫助的偏鄉孩童，期許孩童美好未來、展翅高飛。



華航近三年贊助體育賽事

2013	2014	2015
✓ 台北海碩國際職業女子網球公開賽	✓ 富邦 LPGA 臺灣錦標賽	✓ 臺日韓國際女子壘球邀請賽
✓ 揚昇 LPGA 臺灣錦標賽	✓ 高雄海碩國際男子網球賽	✓ 仰德長春台日友誼盃
✓ 高雄海碩國際男子網球挑戰賽	✓ NIKE WE RUN TPE 女性路跑	✓ 華國三太子國際男子網球挑戰賽
✓ 亞洲職棒大賽	✓ 舊金山灣區華人運動會	✓ 上海 - 新北龍舟文化交流活動
✓ 成立中華航空啦啦隊		✓ 富邦 LPGA 台灣錦標賽
		✓ 舊金山灣區華人運動會
		✓ 台北城市盃拳擊賽
		✓ 超級籃球夏季聯賽
		✓ 高雄海碩國際男子網球公開賽

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」，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。華航已陸續招募 24 位機師及空服員志工，於寒暑假每月前往公司鄰近學校教授各年級小朋友航空英語及分享飛行常識，初期與竹圍國小各年級學童進行航空、英語領域互動式教學；2013 年 9 月起再擴增溪海國小授課活動。



華航航空教育 - 溪海國小



華航航空教育 - 竹圍國小

2015 年志工授課統計

	3/12	4/16	5/14	6/11	9/17	10/15	11/19	12/17
	六年級	五年級	四年級	三年級	六年級	五年級	四年級	三年級
參與員工人數	6	5	6	6	6	6	8	7
溪海國小參與學生數	61	61	60	43	62	60	44	67
竹圍國小參與學生數	85	90	68	73	89	65	72	66

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。因此有許多充滿熱血的同仁自行換班，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，以自身體驗與沒有搭機經驗的原住民小朋友分享航空知識。

轉眼間，「愛心趴趴走—夢想航班」靠各單位志工的熱情參與，及華航忠實客戶夥伴的支持捐贈，已由一個 11 人成行的小小團體成長到需要出動二部遊覽車的陣仗，由原本只有空服志工的參與慢慢擴大到航務處、地勤服務處、修護工廠及聯合管制中心貨運裝載部等單位，囊括了中華航空公司大部份單位，並已飛翔台灣偏鄉 16 個航點。

愛心趴趴走活動，可以說是把機艙搬到了學校，透過臨櫃劃位、登機、機上安全示範，讓原鄉部落學童們體驗了客艙的模擬情境，並藉由闖關活動、英語搶答、國家介紹，以活潑而具有創意的教學方式，鼓勵他們學外語，為原住民部落小朋友的未來播下希望的種籽，將世界帶進偏鄉，成功拓展學童視野，在與小朋友共進午餐時近距離的關懷，都讓小朋友們感受到大哥哥大姐姐們的深切期望。而與小朋友真誠的互動，也讓志工們心靈獲得滿滿的收穫，內化於心，並表現在其工作及日常生活態度上。因為有大家，趴趴走團隊才有力量做對的事，散發正面的能量。

服務對象

服務對象 南投爽文國中

日期 2015 年 1 月 12 日

志工人數/時數 80 人/3.5 小時

參與學生數 117

授課照片



服務對象

服務對象 新竹五峰國小

日期 2015 年 9 月 16 日

志工人數/時數 46 人/3.5 小時

參與學生數 40

授課照片



服務對象 苗栗南湖國小

日期 2015 年 3 月 17 日

志工人數/時數 49 人/3.5 小時

參與學生數 150



服務對象 新竹新樂國小

日期 2015 年 11 月 17 日

志工人數/時數 74 人/3.5 小時

參與學生數 100



服務對象 苗栗獅潭國小

日期 2015 年 5 月 14 日

志工人數/時數 59 人/3.5 小時

參與學生數 87



服務對象 台東永安國小及
瑞源國小

日期 2015 年 12 月 16 日

志工人數/時數 85 人/3.5 小時

參與學生數 167



服務對象 南投桐林國小及
同富國中

日期 2015 年 7 月 16 日

志工人數/時數 55 人/3.5 小時

參與學生數 80



服務對象 台東萬安國小及
廣元國小

日期 2015 年 12 月 17 日

志工人數/時數 85 人/3.5 小時

參與學生數 133



8-2-3 前進偏鄉校園，傳遞航空知識

2015 年 4 月，華航修護同仁組隊前進偏鄉校園，傳遞航空修護知識。活動的首發站，選擇長期資助的桃源國中與桃源國小，由發修部王與善經理領軍，另邀請兩位 GE 駐廠代表，自發性利用休假期間參與活動。桃源國中活動內容，包括發動機運作基本原理講解及維修作業介紹。透過以飛機模型組合程序而設計的工單，教導小朋友依程序完成 B737-800 模型的組合，並模擬實際作業，蓋下合格章，最後完成組裝程序。完成品亦贈送給學生做為獎勵。而在桃源國小的活動，則透過飛行基本原理的概念介紹、墨西哥薄餅分享、食農教育，以及摺紙飛機遊戲，開拓學童視野，激發學習動力。



8-2-4 華航園區參訪

提升產業能見度，並落實敦親睦鄰工作，華航提供外界申請華航園區參訪活動，2015 年參訪團體超過 30 個。參訪行程包括參觀模擬機教室、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、逃生訓練與游泳池等；參訪過程由華航專人導覽，並有講解、示範及體驗活動，一窺華航空勤訓練，向外界展現華航專業的服務及嚴謹的訓練制度。



8-3 弱勢關懷

8-3-1 百圓深耕計劃

志工社目前持續推動「華航百圓深耕計劃」，並分為「及人之幼」與「閱讀致富」兩個子計畫，由十餘位同仁擔任志工協助收款，作為資助偏遠地區及弱勢學童課後輔導、提升偏遠地區學童閱讀能力並鼓勵持續閱讀。2015 年受惠之小朋友人數共計 293 人。此外，資助對象之一的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。在五月桃盛產的季節，在地農民都會帶著桃子來華航銷售，同仁屢屢發揮愛心，每年都貢獻了上千盒的銷售量。

計畫	對象	捐助金額 (元) *
及人之幼	桃園縣大園鄉 睦祥育幼院	340,000
	桃園縣復興鄉 三光國小	293,800
	桃園縣復興鄉 介壽國小	263,800
閱讀致富	桃園縣復興鄉 奎輝國小	234,570
	桃園縣復興鄉 巴陵國小	165,900

*：統計時間為 2013 年 1 月至 2015 年 12 月。

8-3-2 敦親敬老

華航一直秉持深耕社區、回饋鄉里的精神，2015 年為華航第 5 度舉辦圍爐活動，邀請睦祥、懷德育幼院及桃園竹圍國小等教育機構約 200 名弱勢學童來華航企業總部圍爐，由空地服同仁送上特製的機上餐點與熱呼呼的佛跳牆，與孩子們一起迎接暖洋洋的新年。活動除了機上美食饗宴，還有魔術師表演，精彩內容讓孩童們目不轉睛；折氣球教學的互動時間，小朋友紛紛動手體驗遊戲樂趣。孩子們也準備才藝表演，竹圍國小與后厝國小分別帶來弦樂團和陶笛演奏，沙崙國小的舞蹈及溪海國小的扯鈴演出，為現場增添歡樂氣氛。同時在每年 1 月舉辦敦親睦鄰歲末敬老活動，7 名空服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，除提供華膳空廚年菜禮盒外，另致贈每位長者年節禮盒一禦寒毛毯、圍巾、手套三件組；空服員們特別練唱老歌一夜來香、月亮代表我的心和台語的天黑黑，與老人家開心互動，為大家帶來更多溫暖。



8-3-3 打造小學共同知識平台

「教育扎根」為華航企業社會責任執行的主軸之一，豐富孩童的閱讀資源，將學習向下扎根、向上發展。華航自 2014 年起，與遠見天下文化教育基金會合作參與「共同知識平台公益專案」，由企業訂閱《未來兒童》月刊贈送全國國小學童之閱讀計畫，2014 年 4 月起訂閱《未來兒童》月刊一年，贈閱桃園縣大園鄉 12 所 1 至 3 年級低年級學童閱讀，2015 年更擴大至桃園市八德、蘆竹、龍潭等 37 所學校，嘉惠多達約 16,000 名學生，華航實際行動致力於社區關懷、回饋鄉里，為學童的閱讀習慣扎根略盡一份心力。



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 29 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。2016 年元旦登場的第 127 屆美國玫瑰花車遊行，在洛杉磯盛大舉行，並以『奇遇臺灣』作為花車主題，傳唱臺灣之美，也以此花車再度榮獲第 25 次國際首獎。

2016

奇遇臺灣

Venture to the majestic Taiwan



2015

雲門舞者

Inspiring Grace of Cloud Gate



2014

台灣夢想起飛

Taiwan Dreams Rising



2013

單車輕騎遊台灣

Cycling through Paradise



2012

飛龍在天

Spirit of Prosperity and Harmony



2011

同心協力賽龍舟

Collaboration Builds Friendship and Winners



8-4-2 彩繪機

華航彩繪機多年來以行銷臺灣及推廣在地文化為主要訴求，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。未來，搭配 A350 機隊之引進，將結合台灣鳥類保育成就與教育意涵，推動「飛行大使」彩繪計畫。



2013 擁抱彩繪機



2010 50週年紀念塗裝彩繪機



2010 50週年紀念塗裝彩繪機



2014 原民彩繪機



2011 天合聯盟彩繪機



2010 50週年紀念塗裝彩繪機



2008 蝴蝶蘭彩繪機



2014 雲門彩繪機



2010 50週年紀念塗裝彩繪機



2011 天合聯盟彩繪機



2010 50週年紀念塗裝彩繪機



2006 薰衣草彩繪機



2013 觀光彩繪機



2012 環保彩繪機



2006 水果彩繪機



2004 夢想客機

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，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。2015 年至 2016 年初，華航積極參與國內外各項旅展活動，持續贊助觀光局、觀光協會辦理「臺灣燈會」、「福隆國際沙雕藝術季」。華航以多元行銷方式開發國際客源，藉此加強各國觀光交流，以具體行動支持「旅行台灣 就是現在」。



8-4-4 推展文化外交

推動國際文化交流，華航向來不遺餘力，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」，TED X TAIPEI、民歌四十演場會、弦外之音團 - 張正傑老師、高雄市立美術館、朱銘美術館、台北曲藝團、雲門舞集等具代表性之藝文團體或藝術家合作外，2016 年也執行教廷文物特展的運送，並配合故宮南部院區開幕，再次榮膺負責運送大阪東洋陶瓷博物館文物至故宮南院展出之重任，顯見華航品牌受到國內外各界的重視與關注。



教廷文物特展



林懷民老師跟雲門舞者搭乘雲門彩繪機至新加坡表演

8-4-5 母親節限定班機

華航推出母親節限定班機，展開三天兩夜寵愛媽咪專屬行程；華航還送給媽媽們一個大驚喜，每位母親座位的頭墊布都印製了子女們的真情告白，讓媽媽們在高空中渡過一個不一樣的母親節。限定航班由「美魔媽」空服員送上特製松花堂珠寶盒造型餐點，使用台灣在地食材研發低卡無負擔的健康舒活料理，代表長壽的香菇菊揚、富含營養的鮭魚卵、日式風味的梅細麵，佐以養顏美容聖品「燕窩」，並為每位旅客準備多樣好禮。



8-4-6 『熊本熊賀』主題班機

華航是台灣第一家開航熊本定期航班的航空公司，為了歡慶高雄 - 熊本首航，將廣受好評的主題班機推廣南台灣，熊本首航特別推出「熊本熊賀」主題班機，繼幸福曙光班機、母親節壽如高松限定班機、極光班機後，帶領旅客前往熊本拜訪日本第一吉祥萌物酷 Ma 萌的故鄉，促進臺日文化交流。



8-4-7 幸福曙光班機

華航集團推出「2016 幸福曙光班機」，元旦當日與旅客一起在空中迎接全台第一道、也是最高的曙光，並首創限量高空福袋銷售，伴隨貢多拉 (Gondola) 船夫的悠揚歌聲欣賞日出美景。編號為獨具意義的 CI 2016，將於 2016 年 1 月 1 日清晨自桃園機場起飛，沿東部海岸線向南飛行，於花蓮海濱拔得頭籌欣賞全台最早、最高的日出，搶先全台平地迎接了猴年第一道曙光，旅客們紛紛驚豔曙光的燦爛；華航更邀請貢多拉船夫機上獻唱，旭日東昇的一刻，隱身在旅客當中的船夫們緩緩吟唱旋律，讓旅客無不驚喜。



8-4-8 中華職棒棒球班機

2016 年 3 月首創華航棒球主題班機，提供中華職棒代表隊與球迷朋友一同搭乘專屬班機前往日本名古屋；在兩場中職日職對抗賽迎戰勁敵，華航空、地勤人員特別穿上背號 56 號、象徵華航成立 56 週年的棒球裝，從球員報到、登機至主題班機上，一路加油打氣，集氣挺中華。華航啦啦隊在登機門以活力四射的舞蹈為球員加油；旅客拿著棒球紀念登機證、棒球造型棒棒糖等小禮物，與中職隊長陳金鋒等八名球員的人形看板合影留念。機上也有六位空服員首度換上量身訂做的棒球裝，喜迎球員、旅客登機，展現「中華挺中華」的熱情。



8-5 救援任務

8-5-1 尼泊爾強震賑災

尼泊爾於 2015/4/25 發生強震造成重大傷亡，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 台南震災捐款

台灣於 2016/2/6 凌晨發生規模 6.4 強震，南部地區災情嚴重，華航集團表達深切關心與慰問，捐贈新台幣 1,000 萬元協助救災及作為災民急難救助使用，協助災區民眾溫暖過年，並能儘速重建家園。華航集團身為台灣企業，秉持企業社會責任及以客為尊的精神，對於年關將近、寒流來襲之際逢此憾事同感不捨，期盼協助災區居民一同度過難關。

8-6 華信公益

8-6-1 助空運栗喉蜂虎棄蛋孵育計畫

2015 年 7 月為熱情響應飛航做保育活動，參與台北市動物園栗喉蜂虎孵育計畫，由金門協助將這些小小貴賓的蛋空運到台北。為稀有鳥類繁育計畫盡一份心力，協助將栗喉蜂虎的棄蛋從金門安全、平穩地運送至台北，讓遠在金門的研究團隊能即時將棄蛋在第一時間送至台北市立動物園孵育，使得後續研究得以順利展開。



8-6-2 送愛到花蓮

有感於台灣東部學校資源較不足，華信航空於 2015 年 7 月發起「送愛到花蓮」公益活動，透過機票網路競標所得，捐贈花蓮學校，協助學童完成夢想。2015 年 10 月在花蓮豐濱鄉港口國小舉辦 WAWA 廚房圓夢計畫捐贈儀式，在校園建置專屬小朋友的「WAWA 廚房」，由部落長者帶領學童拓荒墾地種菜、蓋磚窯，做中學傳承技能與飲食文化，讓校園飄窠香，由花蓮縣長夫人徐榛蔚女士代表接受。



8-6-3 「2015 孩子的另一扇眼睛」攝影展

華信航空於 2013-2015 連續三年與公益平台合作，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。當相機成為孩子的另一扇眼睛，承載了孩子的關注焦點，也藉以傳達內心的希望與感受。



8-6-4 「華信有愛 希望啟航」

為了讓弱勢兒童也能體驗飛航圓夢，華信航空與臺中市政府社會局於 2015 年 5 月 16 日在清泉崗機場舉辦「華信有愛 希望啟航」關懷兒童航空體驗活動，讓這些從未搭乘過飛機的小朋友來到國際航廈模擬出國，華信航空更安排參訪兒童實際進入飛機座艙體驗。



8-6-5 「花現台中」彩繪飛機行銷

為開拓中台灣國際觀光市場，以及宣傳「2018 台中世界花卉博覽會」，華航集團華信航空與台中市政府於 2016 年 3 月聯袂合作推出「花現台中」彩繪飛機，由台中機場往返國際各大都市，為台中的觀光旅遊代言，讓世界發現台中之美，吸引國內外觀光客前來發現中台灣的觀光魅力。發表會於華信航空台中飛機維修棚廠舉辦，在精彩的 Opening Show 3D 動畫揭幕儀式後，「花現台中」彩繪機正式對外亮相。



8-6-6 帥氣機師陪學童夢想起飛

為幫助台東縣賓茂國中技推動中輟生多元課程，2015 年 5 月華信航空和航務部機師們共募集愛心新台幣八萬元，特別捐贈成立機車修護技藝教室購置維修材料經費，並提供台北 - 台東機票贊助優秀清寒學童搭機參加國際發明展。華信航空唯一的女性正機師毛艾荑及副機師黃威程，也專程到與全校同學們分享成為機師的心路歷程，鼓勵也給予一份憧憬及鼓舞。



8-7 台灣虎航公益

8-6-7 獨居老人愛心便當

持續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、每日訪視送餐與關懷。利用台北市環保局歲末再生傢俱拍賣會義賣，將同仁捐出二手衣物、玩具、飾品等義賣，兼顧惜福愛物及環保理念。2014 年募得 7 萬元、2015 年募款 10 萬元悉數捐助生活重建協會做為目標捐助生活重建協會。



8-7-1 原住民孩童灌溉計劃

♥ 高雄機場航機體驗參訪活動

台灣虎航自成立以來，便秉持著企業社會責任精神，盼望亦能對社會作出貢獻。因此，台灣虎航於 2015 年 7 月在高雄國際機場舉辦了一場體驗參訪活動，邀請屏東瑪家鄉長榮百合國小的師生登機體驗，一窺台灣虎航嶄新的空中巴士 A320 客機的客艙；同時，也安排空服員進行客艙導覽及示範各項安全措施，同步宣導飛行安全。孩子們個個都帶興奮的神情登機，且期待有朝一日能一圓心中的飛行夢。



♥ 泰雅藝文體驗活動

偏遠地區的孩子能夠接觸創意藝文環境的機會相較城市小孩較為減少，因此，期望能藉由灌溉計劃的實行，拉近偏遠地區與城市的距離，培養下一代對藝術文化之欣賞能力，提供他們在學習與成長的過程中，獲得心靈上的刺激與啟發，讓藝文種子深植在孩子們的心中。並透過灌溉計畫的推動，期待能夠藉由多種不同的活動，增進孩子們的思維更活潑不受限，增進藝文學習興趣與動力。台灣虎航於 2015 年 5 月與一群從泰雅學堂來的孩子們相見歡，藉著一日的台北都市遊，台灣虎航的空服組員也化身為親切的大哥哥、大姐姐們，陪他們一同在室內進行桌遊活動並享用美食，最後在孩子們穿著傳統服飾，演唱絕美的泰雅歌謠中畫下句點。

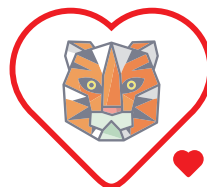


8-7-2 企業動物認養活動

台灣虎航於 2015 年 9 月在臺北市立動物園歡喜慶祝開航週年活動。到場祝賀的貴賓包括飛安會主委沈啟、台北國際機場航站主任朱耀光、臺北市立動物園園長金仕謙，貴賓們共同見證台灣第一低成本航空開航這一週年來的成長。台灣虎航執行長關栩和與會貴賓及媒體朋友們分享這一年來的心情故事，並細數許多重要的時刻，也一同祝賀台灣虎航 ONE 歲、生日快樂！

滿懷感恩的心，台灣虎航在開航週年慶祝中，亦宣布參與臺北市立動物園動物認養計畫，以實際的行動支持動物保育工作、回饋社會。臺北市立動物園指出現今野生虎族群深受非法獵補及棲地喪失的威脅，已面臨嚴重的生存危機，老虎保育刻不容緩，惟有持續推動老虎保育工作，才得以使這美麗的生物長久永存。為此，台灣虎航也在開航屆滿一週年之際，號召全體員工投入動物保育議題，加入企業認養行列，期望能讓未來環境更加美好，並且經由老虎認養活動，邀請民眾與乘客一同來重視老虎保育，並關心老虎的生存問題。

認養儀式中，台灣虎航執行長關栩與臺北市立動物園園長金仕謙共同簽署一份認養宣言，成為合作夥伴，並一同切下台灣虎航開航週年紀念蛋糕，並和現場來賓一同分享這份喜悅。



8-7-3 Pink October 粉紅十月

為響應國際乳癌防治活動，台灣虎航支持 PURE Yoga 的募款公益課程，藉由號召內部同仁參與公益課程且募集愛心捐款，並將款項捐至財團法人台灣癌症臨床研究發展基金會，盼望同仁們能提高對乳癌的關切及認識，希望藉此進一步喚起每位同仁對健康察覺的重要性，「定期篩檢、異常追蹤、早期治療」。



華航重大考量面之管理方針 (DMA)

重大考量面	對永續營運的影響	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	永續委員會每年召開三次檢討會議。
能源	油價上升，影響營運成本。	碳管理專案小組	以 ISO 50001 能源管理系統定期檢查。
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 環境管理系統定期檢查。
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。	法保處、企安室、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、企安室環境部	每年計算範疇三之排放量。
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。	企安室、環境委員會	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	總部每月與工會定期舉辦勞資會議，各分會另有舉辦分會之勞資會議。
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	職業安全衛生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、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	每年檢視全球各地最低工資水準，以同步檢討調整薪資。
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	每年定期實施反歧視相關課程講座。

重大考量面	對永續營運的影響	管理責任	管理審查
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，並每三年定期簽署團體協約。
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。
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	每年定期宣導相關申訴機制課程講座。
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。空中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
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，將會透過顧客意見處理系統立案，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	說明	外部查證
策略與分析	G4-1*	最高決策者對永續性議題與策略的聲明	經營者的話	3		V
	G4-2	組織的關鍵衝擊、風險及機會	3-4 風險管理	40		V
組織概況	G4-3*	組織名稱	1-1 公司簡介	10		V
	G4-4*	主要品牌、產品與服務	1-1 公司簡介	10		V
	G4-5*	組織總部所在位置	1-1 公司簡介	10		V
	G4-6*	營運所在的國家數量及國家名	1-1 公司簡介	10		V
	G4-7*	所有權的性質與法律形式	1-1 公司簡介	10		V
	G4-8*	所提供服務的市場	1-1 公司簡介	10		V
	G4-9*	組織規模	1-1 公司簡介	10		V
	G4-10*	員工總數	1-1 公司簡介	10		V
	G4-11*	受集體協商協定保障之總員工數比例	5-2 員工權益	74		V
	G4-12*	組織的供應鏈	6-1 華航價值鏈	106		V
	G4-13*	組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	關於本報告書	1		V
	G4-14*	組織是否具有因應之預警方針或原則	3-4 風險管理	40		V
	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	34		V
	G4-16*	參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	1-1 公司簡介	10		V
	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 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	2-1 重大性分析流程	20		V 20
鑑別重大考量面與邊界	G4-18*	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	2-1 重大性分析流程	20		V 20
	G4-19*	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	2-1 重大性分析流程	20		V
	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	2-1 重大性分析流程	20	無進行重編	V
	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	2-1 重大性分析流程	20	加入台虎	V
	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	2-1 重大性分析流程	20		V
	G4-23*	與先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	2-1 重大性分析流程	20		V
	G4-24*	進行議合的利害關係人群體	2-2 利害關係人溝通	25		V
利害關係人議和	G4-25*	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	2-2 利害關係人溝通	25		V
	G4-26*	與利害關係人議合的方式與頻率	2-2 利害關係人溝通	25		V
	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	2-2 利害關係人溝通	25		V

重大考量面	指標說明	實體名稱	章節	頁碼	說明	外部查證
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		V
	G4-29*	上一次報告的日期	關於本報告書	1		V
	G4-30*	報告週期	關於本報告書	1		V
	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		V
	G4-32*	a. 選擇的「依循」選項				V
		b. 針對所擇選項的 GRI 內容索引	關於本報告書	1		V
		c. 引述外部保證 / 確信報告				V
	G4-33*	a. 尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法				V
		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		V
		c. 組織與保證 / 確信雙方之間的關係				V
		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				V
治理	G4-34*	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	32		V
	G4-35	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	34		V
	G4-36	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	34		V
	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	34		V
	G4-38	最高治理機構及其委員會的組成	3-1 董事會運作	32		V
	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	32		V
	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	32		V
	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	37		V
	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	34		V
	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	3-1 董事會運作	32		V
	G4-44	a. 最高治理機構在經濟、環境和社會議題表現的評量流程				V
		b. 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	34		V
	G4-45	a. 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				V
		b. 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	3-2 永續治理	34		V
	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	3-2 永續治理	34		V
	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	3-2 永續治理	34		V
	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	34		V
	G4-49	與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序	3-2 永續治理	34		V
	G4-50	與最高治理機構溝通之重要關鍵議題的性質和總數，以及後續所採取的處理和解決機制	3-2 永續治理	34		V

重大考量面	指標說明	實體名稱	章節	頁碼	說明	外部查證
治理	G4-51	a. 最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策 b. 有關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	3-1 董事會運作	32		V
	G4-52	薪酬決定的流程	3-1 董事會運作	32		V
	G4-53	如何尋求利害關係人意見並將其意見與薪酬結合，包括對薪酬政策和提案之投票結果	3-1 董事會運作	32		V
	G4-54	在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人之年度總收入與組織在該國其他員工年度總收入之中位數的比率	NA	NA		V
	G4-55	在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人年度總收入增加之百分比與組織在該國其他員工平均年度總收入增加百分比之中位數的比率	NA	NA		V
	G4-56*	組織之價值、原則、標準和行為規範	3-2 永續治理	34		V
倫理與誠信	G4-57	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	3-3 法規依循	37		V
	G4-58	舉報有違倫理或不法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制	3-3 法規依循	37		V

[illegible]

類別 - 子類別	考量面	組織內實體			組織外 (價值鏈)						組織外 (外部利害關係人)				
		華航	華信	台虎	航太科技	空運輔助	地勤服務	空廚空餐	食儲物流	休閒觀光	客戶	投資人	政府	社區	媒體
社會 - 人權	投資	●	●	●											
	無歧視	●	●	●											
	結社自由與集體協商	●	●	●											
	童工	●	●	●		●			●				●		
	強迫與強制勞動	●	●	●		●	●		●	●			●		
	人權評估	●	●	●											
	人權問題申訴機制	●	●	●		●	●								
社會 - 社會	反貪腐	●	●	●						●					
	公共政策	●	●	●									●		
	反競爭行為	●	●	●	●					●					
	法規遵循	●	●	●											
	社會衝擊問題申訴機制	●	●	●											
社會 - 產品責任	客戶的健康與安全	●	●	●				●			●				
	產品及服務標示	●	●	●				●		●	●				
	行銷溝通	●	●	●						●	●				
	法規遵循	●	●	●				●		●					

經濟					
考量面	指標與說明		章節	頁碼	外部查證
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	3-5 產業概況	42	V
	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 氣候變遷治理	120	V
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	5-3 人才招聘與留任	82	V
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	無重大補助		V
市場形象	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例	5-3 人才招聘與留任	82	V
	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	5-3 人才招聘與留任	82	V
間接經濟衝擊	G4-EC7	基礎設備的投資與支援服務的發展及衝擊	NA	NA	V
	G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	NA	NA	V
採購實務	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	6-3 與供應商永續成長	110	V
環境					
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	7-2 氣候變遷治理	120	V
	G4-EN4	組織外部的能源消耗量	7-2 氣候變遷治理	120	V
	G4-EN5	能源密集度	7-2 氣候變遷治理	120	V
	G4-EN6	減少能源的消耗	7-2 氣候變遷治理	120	V
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	7-2 氣候變遷治理	120	V
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	7-3 綠色環保營運	131	V
	G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	7-3 綠色環保營運	131	V
	G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量	7-3 綠色環保營運	131	V
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放	7-2 氣候變遷治理	120	V
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量	7-2 氣候變遷治理	120	V
	G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量	7-2 氣候變遷治理	120	V
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	7-2 氣候變遷治理	120	V

環境					
考量面	指標與說明		章節	頁碼	外部查證
排放	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	7-2 氣候變遷治理	120	V
	G4-EN20	臭氧層破壞物質 (ODS) 的排放	未揭露		V
	G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放	7-2 氣候變遷治理	120	V
廢污水及廢棄物	G4-EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排水量	7-3 綠色環保營運	131	V
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	7-3 綠色環保營運	131	V
	G4-EN24	嚴重洩漏的總次數及總量	無嚴重洩漏		V
	G4-EN25	組織運輸、輸入、輸出被「巴塞爾公約」附錄 I、II、III、VIII 視為有害廢棄物的物質之重量，以及運往國外的百分比	7-3 綠色環保營運	131	V
	G4-EN26	受組織放流水及其他逕流排放而顯著影響的水體及相關棲息地的特性、面積、保護狀態及生物多樣性價值	無顯著影響		V
產品及服務	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	7-4 航向綠色旅程	136	V
法規遵循	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	7-3 綠色環保營運	131	V
交通運輸	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 氣候變遷治理	120	V
整體情況	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	7-3 綠色環保營運	131	V
供應商環境評估	G4-EN32	針對新供應商使用環境標準篩選的比例	6-2 永續供應鏈管理	107	V
	G4-EN33	供應鏈對環境有顯著實際或潛在的負面影響，以及所採取的行動	6-2 永續供應鏈管理	107	V
環境問題申訴機制	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	可透過專欄信箱向企業安全室反應環境議題「Environment@china-airlines.com」		V
社會 - 勞工實務與尊嚴勞動					
勞僱關係	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	5-3 人才招聘與留任	82	V
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	5-3 人才招聘與留任	82	V
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	5-3 人才招聘與留任	82	V
勞資關係	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	5-3 人才招聘與留任	82	V

社會 - 勞工實務與尊嚴勞動

考量面	指標與說明	章節	頁碼	外部查證
職業健康與安全	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	5-5 健康與安全職場	98	V
	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	5-5 健康與安全職場	98	V
	G4-LA7 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	5-5 健康與安全職場	98	V
	G4-LA8 工會正式協議中納入健康與安全相關議題	5-2 員工權益	74	V
訓練與教育	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	5-4 職能發展與人才培育	89	V
	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	5-4 職能發展與人才培育	89	V
	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	5-4 職能發展與人才培育	89	V
員工多元化與平等機會	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	5-3 人才招聘與留任	82	V
女男同酬	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	5-3 人才招聘與留任	82	V
供應商勞工實務評估	G4-LA14 針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例	6-2 永續供應鏈管理	107	V
	G4-LA15 供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊，以及所採取的行動	6-2 永續供應鏈管理	107	V
勞工實務問題申訴機制	G4-LA16 經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴之數量	5-3 人才招聘與留任	82	V
社會 - 人權				
投資	G4-HR1 載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比	未揭露		V
	G4-HR2 員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	未揭露		V
不歧視	G4-HR3 歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	未揭露		V
結社自由與集體協商	G4-HR4 已鑑別為可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	6-2 永續供應鏈管理	107	V
童工	G4-HR5 已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	6-2 永續供應鏈管理	107	V
強迫與強制勞動	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	未揭露		V
保全實務	G4-HR7 保全人員在營運相關的人權政策方面接受訓練的百分比	未揭露		V

社會 - 人權					
考量面	指標與說明		章節	頁碼	外部查證
原住民權利	G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	無此情事		V
人權評估	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	0%		V
供應商人權評估	G4-HR10	針對新供應商使用人權準則篩選的比例	6-2 永續供應鏈管理	107	V
	G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在負面的衝擊，以及所採取的行動	6-2 永續供應鏈管理	107	V
人權問題申訴機制	G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴之數量	未揭露		V
社會 - 社會					
當地社區	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	無此情事		V
	G4-SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	無此情事		V
反貪腐	G4-SO3	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	37	V
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3-3 法規依循	37	V
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	無此情事		V
公共政策	G4-SO6	按國家和接受者 / 受益者分類的政治獻金總值	無此情事		V
反競爭行為	G4-SO7	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	37	V
法規遵循	G4-SO8	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	3-3 法規依循	37	V
供應商社會衝擊評估	G4-SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	6-2 永續供應鏈管理	107	V
	G4-SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊，以及所採取的行動	6-2 永續供應鏈管理	107	V
社會衝擊問題申訴機制	G4-SO11	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	2015 年共有 32 件行政罰鍰， 罰款 684 萬		V
顧客的健康安全	G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之比例	4-2 客戶服務 4-3 飛航安全	51 59	V
	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	無此情事		V

社會 - 產品責任

考量面	指標與說明	章節	頁碼	外部查證
產品及服務標示	G4-PR3 依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	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		V
	G4-PR4 依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	無此情事		V
	G4-PR5 客戶滿意度調查的結果	4-2 客戶服務	51	V
行銷溝通	G4-PR6 禁止或有爭議產品的銷售	無此情事		V
	G4-PR7 按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	無此情事		V
顧客隱私	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	無此情事		V
法規遵循	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	無此情事		V

第三方查證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CHINA AIRLINES CO., LTD'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF 2015

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 Social Responsibility Report (hereinafter referred to as CSR Report) of 2015. 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 the CAL's CSR Report of 2015 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 the CAL's CSR Report of 2015.

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 and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, 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) for Core Option.

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 CSR Report of 2015 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of CAL sustainability activities in 01/01/2015 to 12/31/2015.

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 Third 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 such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, media, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, CAL may proactively consider having more direct multi-ways involvement of stakeholders during future engagement.

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 CSR Report of 2015, 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, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. More disclosures on corporate governance GSDs are encouraged and the specific actions taken to achieve CSR goals and targets are recommended. Disclosures on Management Approach components for material aspects, such as specific actions and stakeholder feedback, may be further enhanced in the next report. Detailed disclosures on PR3 are encouraged in future reports.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
27 May, 2016
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



33758桃園市大園區航站南路1號
Tel:03-399-8888 Fax:03-399-3210
www.china-airlines.com



守護森林

本報告使用環保紙張及植物性大豆油墨環保產品製作

