

China Airlines

華翔天際 航向永續



中華航空企業社會責任報告書

2016

目錄

0

前言

關於本報告書	02
經營者的話	04
關於華航	06

1

永續發展策略概觀

1-1 永續發展願景	10
1-2 永續價值創造模式	13
1-3 永續發展策略	15

2

永續發展策略

2-1 利害關係人議合與重大性分析	28
2-2 信賴價值	35
2-3 人才價值	46
2-4 共創價值	76
2-5 環境價值	83
2-6 社會價值	105

3

永續發展基礎

3-1 永續治理	116
3-2 公司治理	120

附錄

重大考量面之管理方針 (DMA)	132
GRI G4 對照表	136
第三方查證聲明書	144

前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

0



0-1

關於本報告書

封面故事



封面上重疊的五個橢圓形代表華航梅花的五片花瓣，各代表華航歷程、經營核心、永續策略、營運原則、利害關係人議合等五個架構，組成一朵完整的梅花，組成歷久不衰的中華航空，亦是本 CSR 報告書的架構；並將五個架構轉化為五種幾何圖形，搭配企業色彩設計貫穿報告書，期望傳達給利害關係人華航精神及永續想法以外，更帶來不一樣的視覺感受。

整體視覺方向向右，華航飛機於末端向上飛揚，象徵華航持續努力不懈，創造更好的價值給重要的利害關係人，以邁向世界標竿的永續企業：「華翔天際，航向永續」。

■ 方形

邀請讀者開啟這扇華航永續大門（包含華航簡介、外部肯定以及歷程）。

● 完形

象徵華航永續經營核心（包含永續願景、使命以及永續價值創造模式）。

▮ 眾體

說明華航透過永續策略提升與利害關係人的議合成效（包含七類利害關係人、五大永續策略）。

⤿ 圓弧

基石堆疊交錯出圓弧，代表華航穩扎穩打的基本營運精神（包含公司治理、風險管理），累積出來的重量更說明華航肩負重責大任。

⤿ 弧線

回應利害關係人的期待，完成用飛行與你我創造更多美好的永續使命。

發行歷程

首次出版日期：2014 年 8 月

上一版本出版日期：2016 年 6 月

現行版本出版日期：2017 年 6 月

下一版本出版日期：2018 年 6 月

本報告書為中華航空股份有限公司所發行的第 4 本企業社會責任報告書；2014 年，本公司領先國內業界、發行第一本企業永續報告書，2015 年遵循政府規範、發行第二本報告書並更名為企業社會責任報告書，其後每年定期發布；本公司報告書採中、英文版發行，揭露公司治理、社會、環境三大面向之績效與未來發展方向，使各利害關係人能精準掌握本公司於企業永續治理發展之成果與企圖。歷年企業社會責任報告書及本公司永續發展相關動態資訊，請至[中華航空企業社會責任網](#)查詢及下載。

下一版本企業社會責任報告書預計於 2018 年 6 月 30 日前發行。

報告書編撰原則

本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) 撰寫，並於本報告書附錄說明報告內容與 GRI 指標對照指引。

報告書邊界與範疇

本報告書資料揭露時間涵蓋 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，惟部分重大事件揭露時間截至 2017 年 3 月 31 日；本報告書之所有邊界涵蓋中華航空股份有限公司（以下簡稱華航），因考量產業關聯性、財務重大性（華航、華信、台虎三者占整體合併營收約 97%，故部分重要指標之資訊則擴及子公司華信航空（以下簡稱「華信」）與台灣虎航（以下簡稱「台虎」），並將於報告書中特別說明。

報告書保證

內部審核：本報告書所揭露之數據或資料，係由本公司各權責單位提供、經企業永續委員會執行秘書小組（企業發展室）彙整 / 確認後，呈報至企業永續委員會並經主席（總經理）審閱、核定揭露並依據中華航空企業社會責任暨永續發展實務守則提報至董事會。

外部確信：本報告書是由台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.) 依循 GRI G4 核心準則及 AA 1000 AS Type-II 高度保證等級進行查證，確保資訊揭露可靠度，查證聲明書詳本報告書附錄。

數據品質管理：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。

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

意見回饋

如對本報告書有任何指教或疑問，歡迎聯繫：

中華航空股份有限公司

聯絡單位：企業發展室經營發展部

電話：886-3-399-8530

E-mail：csr@china-airlines.com

地址：桃園市大園區航站南路 1 號

網站：<http://calec.china-airlines.com/csr>

0-2

經營者的話



■ 董事長 何煖軒 ■ 總經理 謝世謙

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。

你我熟悉的華航，走過 57 個年頭，披著代表屬於台灣人情感的紅梅尾翼，搭載著無數人的回憶與夢想。回想草創時期，從兩架水上飛機開始，到目前近百架機隊規模；從 26 名空軍退役專業人員，到一萬多名高素質專業

員工；從僅有一條航線，到目前覆蓋全球一百多個航點的綿密航網；從第一代企業標誌 CAL，到目前的紅梅尾翼。華航這兩個字，不止是個公司名稱，更是屬於我們共同的驕傲。

走過風風雨雨的華航，我們共同歷經 SARS、911 事件、金融海嘯等外部環境動盪，也曾一起面對公司內部的人事紛擾、飛安事件等議題，2016 年我們更面臨華航成立 57 年來最嚴重的勞資爭議；然藉新機隊引進的契機、

在新世代產品的重新詮釋下，歷久彌新的靈魂也藉此轉型。2016 年更持續提升安全及維修品質，與 Airbus 簽訂合作意向書，且以無發現項、無觀察項、零缺失的方式獲得 IOSA 飛安認證；此外，為解決全球缺水問題盡一份心力，華航集團為國內首家集團引進 UUDS 推出的省水又環保的 Ecoshine 飛機清洗方案，清洗飛機的用水量可省下 98%；除了前述重點績效外，還有許多永續相關的成果及外部肯定，例如首次舉辦供應商大會、榮獲第三屆公司治理評鑑前 20% 優良廠商等，全仰賴身為這個大家庭的你我以及所有利害關係人共同實現。

華航自 2014 年起，領先同業發行第一本企業永續報告書，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，並主動參與各項國內、外永續治理評鑑作業。本公司企業永續作為深獲評審肯定，業已連續三年獲頒台灣企業永續獎；在國外永續評鑑方面，2016 年華航參加道瓊永續指數評鑑，因整體永續績效表現深受肯定，獲選為「道瓊永續新興市場指數」成分股，成為台灣首家及國際新興市場中唯一入選之航空公司；國際永續評比機構 RobecoSAM 最新出版的 2017 年永續年鑑 (The Sustainability Yearbook 2017)，本公司首度、亦為台灣首家航空公司榮獲全球航空產業類別銅級獎 (Bronze Class) 及最佳進步獎 (Industry Mover) 雙獎項之殊榮，代表華航的努力與用心獲得國際投資人的認同，讓我們對於持續提升企業永續績效，更具信心。

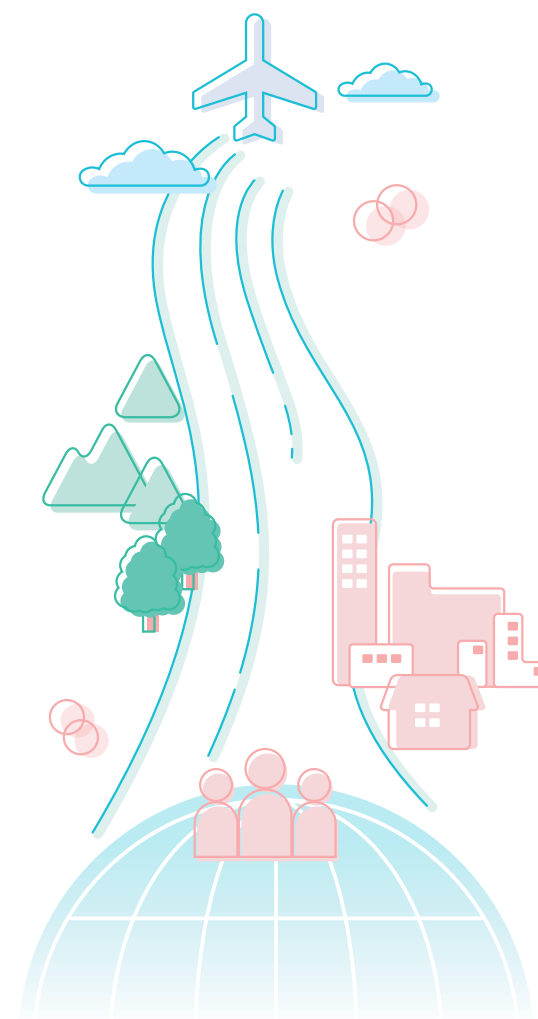
華航永續治理推展已邁入第四年，面對航空產業經營環境的瞬息萬變，華航絲毫不敢鬆懈，我們堅信惟有正面迎向各種挑戰，讓每一步走得更堅實，才是帶領這間代表台灣的航空公司在逆境中持續飛翔的根基。展望未來，我們將持續以『內造企業永續文化、外塑永續品牌形象』之作為與態度，參與各項永續議題之推動與倡議。聯合國於 2015 年 9 月所通過之 17 項可持續發展目標 (SDGs, Sustainable Development Goals)，華航身為地球公民的一份子、台灣企業公民的一員、台灣航空產業的領導者，我們已將可持續發展目標 (SDGs) 列為企業長期發展目標，並藉由華航永續價值創造模式，共同帶動所有關心華航的利害關係人，一起為企業、為社會、為環境的永續而努力。

正謂「不經一番寒徹骨 焉得梅花撲鼻香」，走過近一甲子，這朵經歷風吹雨淋的紅梅，已經開創出屬於自我的核心價值，並在激烈競爭環境中脫穎而出、屹立不搖；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；華航人將持續秉持「相信自己能做得更好」的價值觀，致力於滿足每一位重視飛行體驗的旅客，並讓華航成為友善環境與促進社會經濟發展的永續企業，將屬於你、我的華航打造「成為台灣首選的航空公司」！

董事長

總經理

何煥軒 謝世謙



0-3

關於華航

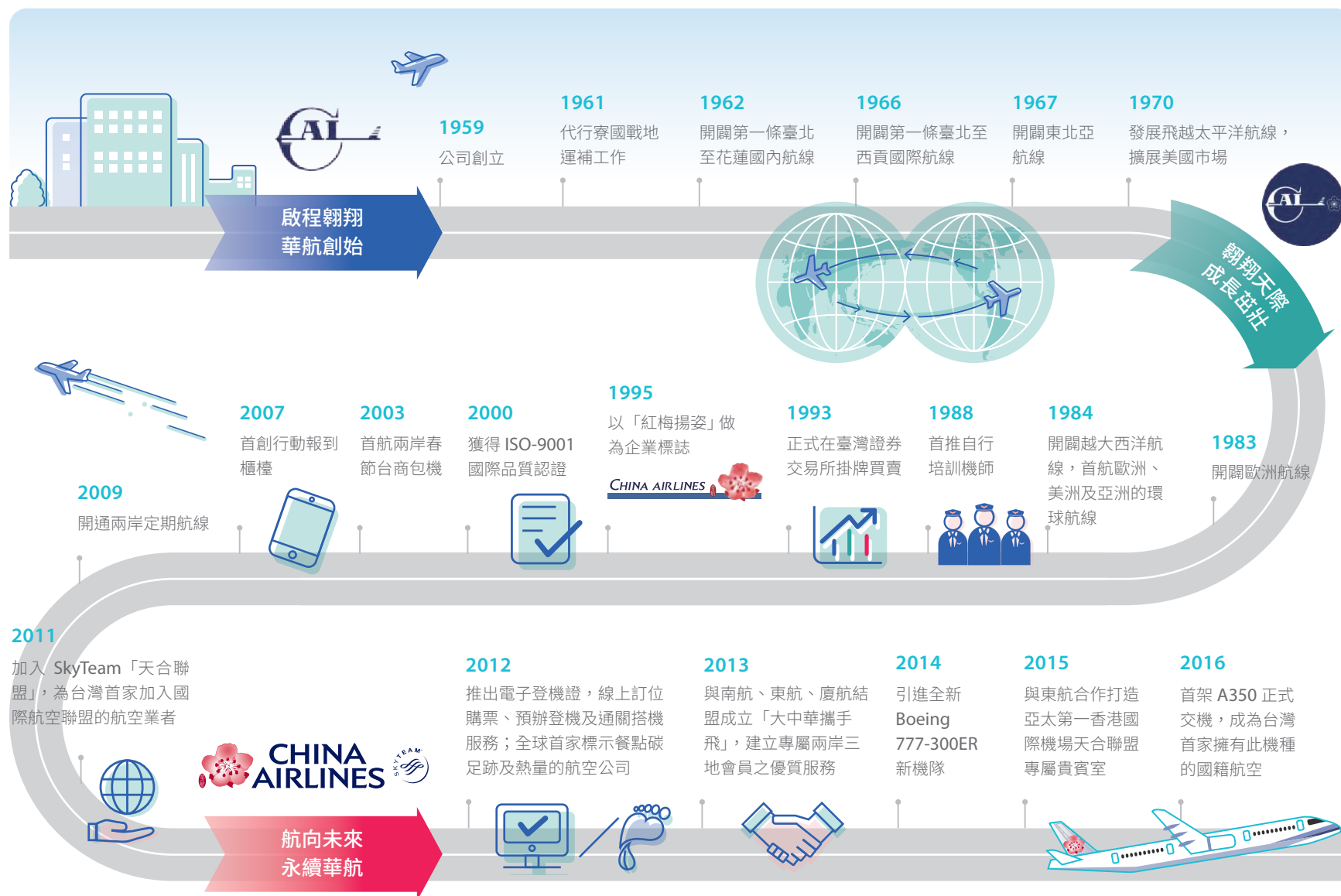
華航，台灣規模最大、陪伴台灣民眾最久的航空公司，主要經營國際航空客運、貨運航線，總部與主要營運中心均設在桃園國際機場；為提供更多元航空服務，華航旗下包含華信航空及台灣虎航兩家子公司，華航 / 華信採傳統航空經營模式、台虎採低成本航空營運模式，以不同品牌深耕台灣市場，透過三家航空公司的資源共享、互補互利，提供乘客全方位且多樣化的選擇。



總覽

註：* 不含台灣。

成長歷程



2016 外部獲獎肯定



永續發展策略概觀

- 1-1 永續發展願景
- 1-2 永續價值創造模式
- 1-3 永續發展策略

1



1-1

永續發展願景

1-1-1 經營環境分析

航空產業是全球社會與經濟發展的重要支柱，但對於環境亦有不可忽視的衝擊。依據航空運輸行動組織 (Air Transport Action Group, ATAG) 於 2016 年針對航空產業永續發展的分析報告，航空相關產業的經濟貢獻約占全球 GDP 的 3.5%，並提供超過 6,000 萬個工作機會，但是每年卻排放超過 7 億噸的二氧化碳，顯示航空產業對於全球永續發展及低碳轉型的重要性。

全球航空產業發展分析

依據國際航空運輸協會 (International Air Transport Association, IATA) 統計資料，2016 年全球航空客運量 (Revenue Passenger Kilometer, RPK) 成長 5.9%，貨運量 (Freight Tonne Kilometer, FTK) 成長 3.4%，其中客運市場發展較為蓬勃、成長力道可期，航空貨運市場則因市場復甦步調較緩，成長略低於客運市場；另就區域別之成長趨勢而言，2016 年全球各區航空客運市場均呈成長趨勢，亞太地區成長率達 8.9%、全球僅次於中東地區，顯示亞洲整體地區航空客運市場發展與需求成長可期。

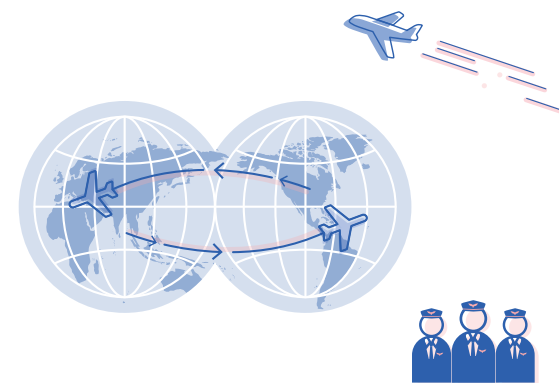
然而航空產業具有「十高」之特性，導致產業經營績效高度不穩定，舉凡經濟成長、國家政策、疾病、戰爭、天災等都可能對航空產業經營造成衝擊，對於航空公司之永續經營而言皆須多加審慎因應。

台灣航空產業發展分析

2016 年雖受兩岸政經情勢轉變、日圓匯率變動，以及全球多處恐怖攻擊事件的影響，然台灣整體航空客運旅次仍呈成長趨勢；依據交通部民航局統計資料顯示，2016 年台灣航空客運載運超過 6,300 萬人次，較 2015 年成長 8.8%，與整體亞太地區市場成長率相當。此外，台灣政府近期持續推動來台觀光、提升經貿活動，相對亦帶動整體航空旅運需求。長期而言，台灣人口減少並逐漸步入高齡化社會，人口結構的轉變將牽動台灣航空市場的變化，如何面對台灣市場的轉變將成為台灣航空產業永續發展不可忽視的課題。

* 航空產業的「十高」特性：

1. 高成本投資，低報酬；
2. 高風險（安全、衛生、環境、匯率、健康）；
3. 高效率／高品質的服務；
4. 高排碳與能源需求的交通業；
5. 高度複雜的顧客群；
6. 高技術水平門檻；
7. 高度競爭的市場；
8. 高度媒體與社會焦點的行業；
9. 高度國家管制行業；
10. 高度與國際經濟、政治發展聯結



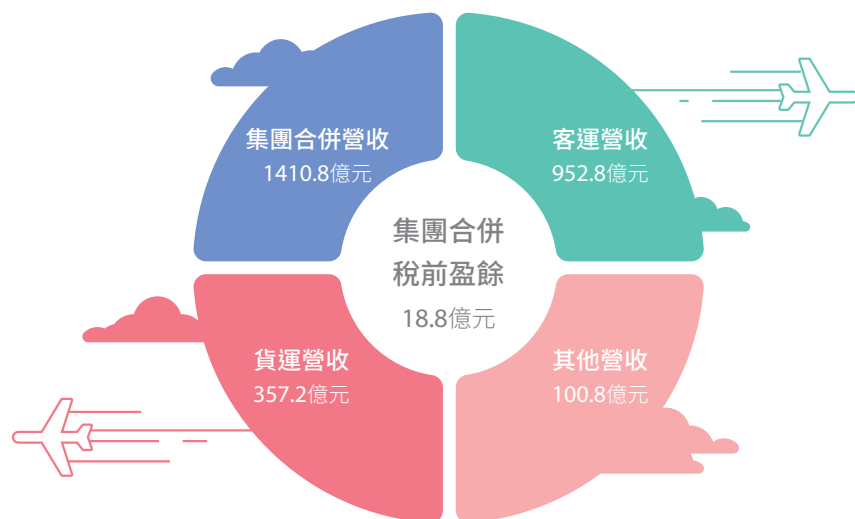
航空客運發展分析

在旅客組成方面，依據國際航空運輸協會 (IATA) 統計資料顯示，受到全球經濟動盪等因素之影響，近年高端旅客 (Premium Passengers) 占比呈現縮減趨勢；另一方面，低成本航空 (Low Cost Carrier, LCC) 營運模式自 1970 年代源於北美之後，至今已快速擴展至全球，於東南亞地區航空客運市場已達 50% 以上市占率，台灣目前低成本航空市占率雖僅 13%，然仍持續快速成長中。低成本航空以其創新經營模式、創造經營成本優勢，對整體航空產業造成相當之衝擊，加上高端旅客占比縮減，導致整體航空票價水準下滑。如何能在此變化中正確調整自身定位，將是航空公司經營之重要議題。

在顧客需求方面，提供全服務之傳統航空與提供精簡服務之低成本航空，主要訴求之目標客群並不相同，乘客對於傳統航空公司在服務上有更高的期待，因此旅客價值體驗之提升將成為傳統航空公司必須積極面對的課題。隨著網路與行動裝置普及，科技產品與應用逐漸成為人們生活中不可或缺的一部分，故新世代消費者對於科技化與自助式服務之需求甚高；針對低成本航空旅客，其較願意透過減少服務以獲得較低廉之票價，故唯有具備成本優勢的航空公司，在此市場中才有較佳的競爭優勢。

華航集團經營成效

2016 年雖面對航空市場多項挑戰，華航更歷經台灣航空產業首次的空服員罷工事件，然在經營團隊與全體同仁的攜手努力下，我們共同創造了新台幣 1,410.8 億元的集團營收，其中客運營收 952.8 億元，貨運營收 357.2 億元，其他營收 100.8 億元，合併稅前淨利 18.8 億元，已連續三年達成合併稅前獲利佳績。



單位：新台幣億元

	2014	2015	2016
合併總營業額	1,505.8	1,450.6	1,410.8
合併稅前淨利	3.6	71.3	18.8
個體營業收入	1,397.3	1,334.4	1,275.2
個體營業成本	1,288.1	1,158.2	1,122.5
個體營業費用	90.5	97.4	108.0
個體所得稅費用(利益)	8.0	10.7	9.7
個體薪資總額	111.9	141.9	141.8
個體員工福利總額	148.6	191.2	197.2
個體退休金總額	7.5	7.2	10.5

在市佔率方面，依據交通部民航局統計資料，華航 2016 年在台灣航空客運市佔率 25.04%，華信 2.61%，台灣虎航 2.72%，集團合併市佔率 30.37%，成為台灣航空客運市佔率第一的航空集團。華航 2016 年在台灣航空貨運市佔率 39.02%，居台灣領導地位。

台灣航空客運市佔率
第一的航空集團

台灣航空貨運市佔率
第一的航空集團



2016年在台灣航空客運市佔率



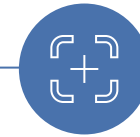
1-1-2 永續發展願景

願景之於公司發展，猶如一盞明燈，投射出未來的發展方向，讓全體員工有所依循，朝向一致的方向前進。永續願景的達成，不只是為了提升自我，最終更只有一個信念，就是讓這塊紅梅揚姿的招牌能成為台灣企業永續之典範。因為我們對自我的高度期許，因此也期待華航能在歷經重重挑戰後，持續成長茁壯，成為台灣首選的航空公司，也成為你我的驕傲。



價值觀
相信自己能做得更好

所有華航員工皆以專業自許，深信我們的工作對於企業的經營，以及經濟、社會與環境的永續至關重要，所以我們每一天都更加努力，期望能攜手為所有利害關係人創造更高的價值。



願景
成為台灣首選航空公司



使命
用飛行與你我創造更多美好

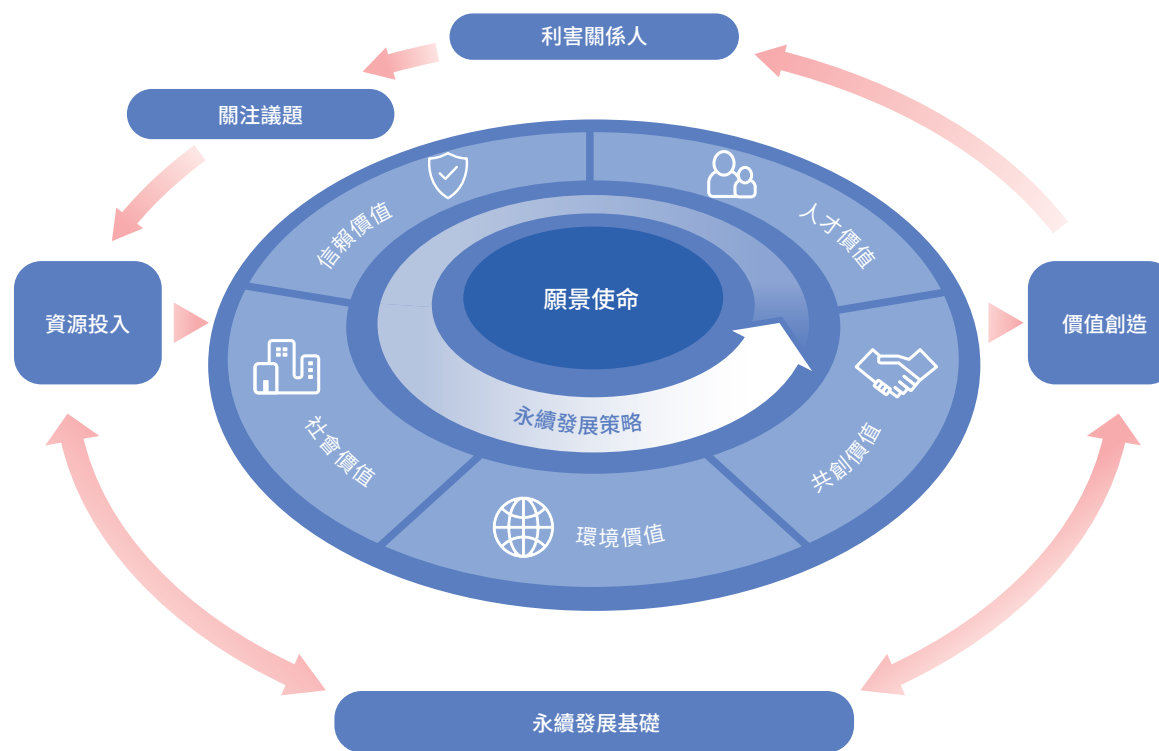
我們致力於滿足每一位重視飛行體驗的旅客，並讓華航成為友善環境與促進社會經濟發展的永續企業。

1-2

永續價值創造模式

1-2-1 永續價值創造模式

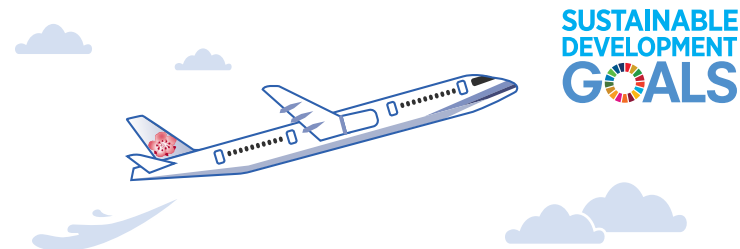
華航的願景、使命、價值觀是成就公司發展與未來成長動能的要素，而在公司創造價值的過程中持續納入顧客、員工、投資人以及社會大眾等利害關係人的意見亦至關重要；華航身為台灣航空產業的領導者，希望此一領導地位能恆之長久，更希望能持續突破自我，晉升台灣航空產業典範，並臻至成為各利害關係人之首選；在整體的永續發展脈絡上，我們認為應當「由內而外」，以企業願景與使命為核心，注入華航之價值觀，引導永續發展策略之擬訂，並在永續發展基礎之上，回應利害關係人的期待，持續為利害關係人創造價值，成為永續企業之標竿。



永續價值創造模式

1-2-2 永續發展目標

在華航永續價值創造模式中，我們期待企業的永續發展策略不只能夠帶動企業成長，更希望永續價值的創造能夠實現對利害關係人許下的承諾；聯合國宣布之 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 中，其中 12 項與華航的永續成長息息相關，我們視 SDGs 為華航永續策略實踐的長期目標，協助我們有效率地實現永續發展之承諾。



永續發展目標

	2 消除飢餓 	3 健康與福祉 	4 教育品質 	5 性別平等 	6 淨水與衛生 	7 可負擔能源 	8 就業與經濟成長 	12 責任消費與生產 	13 氣候行動 	14 海洋生態 	15 陸地生態 	17 全球夥伴 
信賴價值		✓	✓				✓		✓			✓
人才價值			✓	✓			✓					
共利價值							✓	✓				
環境價值					✓	✓		✓	✓	✓	✓	
社會價值	✓	✓										

1-3

永續發展策略



永續願景與發展策略

華航如何擬定永續發展策略以達成
成為台灣首選航空公司之永續願景？

企業發展室副總經理
張明璋



我們從「機隊與航網」、「產品與服務」、「企業品牌感知度」、與「集團事業」等四大策略重點著手，並考量企業資源的有限性，所以我們透過持續調整企業資源配置，努力創造並提升利害關係人的價值感受，包含「信賴價值」、「人力價值」、「共創價值」、「社會價值」、與「環境價值」等，期望未來華航能成為所有利害關係人首選的台灣航空公司，晉升台灣永續企業的標竿。



1-3-1 機隊與航網

華航致力於為旅客營造優質的搭機體驗並期待成為航空貨運業的最佳商業夥伴，所以我們持續強化機隊體質，打造高水準的客艙環境，並布建高效率的全球航空運輸網絡，讓華航成為台灣航空運輸典範的代名詞。

世界級尖端機隊

華航於 2016 年成為台灣第一家採用空中巴士 A350-900 全新客機的航空公司，此型飛機以「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，能夠提高飛航安全；每 2 分鐘換氣一次的高品質機艙環境，能夠提高搭機舒適度；搭載最新勞斯萊斯 Rolls-Royce 發動機，可以節省耗油量及二氧化碳排放量達 25% 以上。

預計至 2017 年底，華航 A350-900 機隊將擴增至 10 架，屆時長程客機平均機齡將降低至 4.5 年，整體機齡更自 2015 年起逐年下降，旅客搭乘舒適度與安全性將大幅提升。繼長程機隊之後，預計自 2018 年起將進行窄體客機汰舊換新作業，以提升機隊燃油效率與旅客搭乘體驗為目標，同時依據公司穩健經營原則，遴選合適之全新世代環保機種。



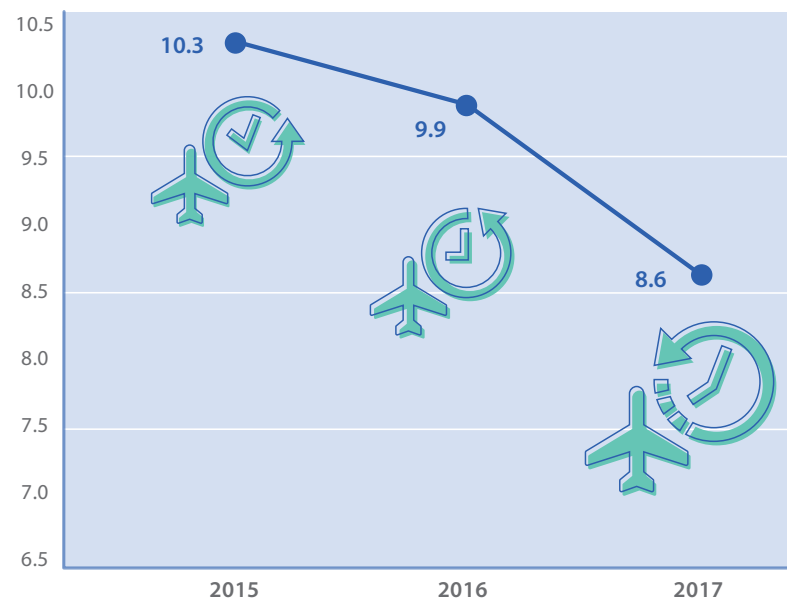
“機隊年輕化”

華航機隊架數與機齡

		2015	2016	2017
總機隊架數	✈️	90	98	90
長程廣體客機	A350-900	0	4	10
	777-300ER	8	10	10
	747-400	13	13	4
	A340-300	6	5	2
區域廣體客機	A330-300	24	24	24
區域窄體客機	737-800	18	21	19
貨機	747-400F	21	21	21

註：機隊資訊含營運及封存架數，並可能隨實際狀況調整。

機齡單位(年)





高水準嶄新客艙

在客艙設計方面，繼華航波音 777-300ER 新世代客艙廣受乘客喜愛，華航空中巴士 A350-900 持續發揮台灣的文創軟實力，承接新世代設計概念，並增添更多現代元素與科技感，營造時尚活潑的感受，讓乘客享受如在 3 萬英尺高空入住精品旅館般的舒適旅程，一推出即驚艷各界，榮獲 TheDesignAir「2016 最佳商務艙設計」、「2016 最佳全新商務艙 (Best New Business Class)」雙料獎項，以及日本號稱世界四大指標性設計大獎之一的《Good Design Award, GDA》5 項大獎 (豪華商務艙座椅、豪華經濟艙座椅、Sky Lounge、情境燈光及影視娛樂系統操作介面)，其中豪華商務艙座椅更獲得 Best 100 及評審最愛推薦 (My favorite design) 之殊榮。





廣角視野

流線造型超大觀景窗，可增加 4 成光通量，讓舒適的自然光灑入客艙，營造明亮感受。



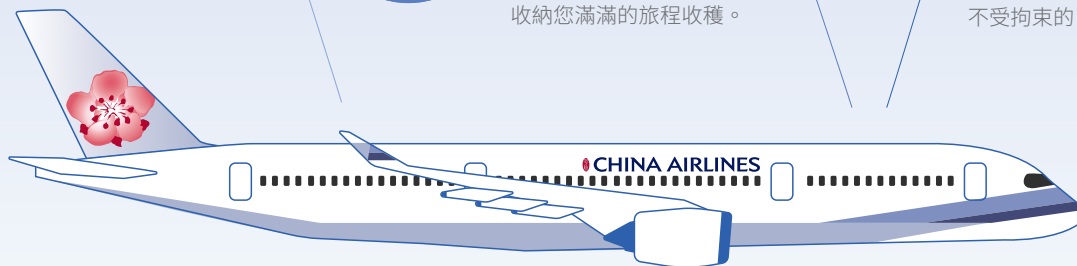
寬闊置物

座椅上方超大置物空間，可容納 5 個標準登機箱，足以收納您滿滿的旅程收穫。



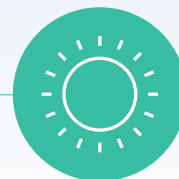
寬敞客艙

A350 客艙空間超越傳統航機，讓乘客享受不受拘束的自在感。



健康飛行

客艙內為 6000ft 體感艙壓，可紓解旅客搭機不適，降低腸胃脹氣、不適感。



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。



沉靜客艙

機外噪音降低 21 分貝，較傳統客機降低 20% 為業界最安靜，使旅客飛行不煩躁。



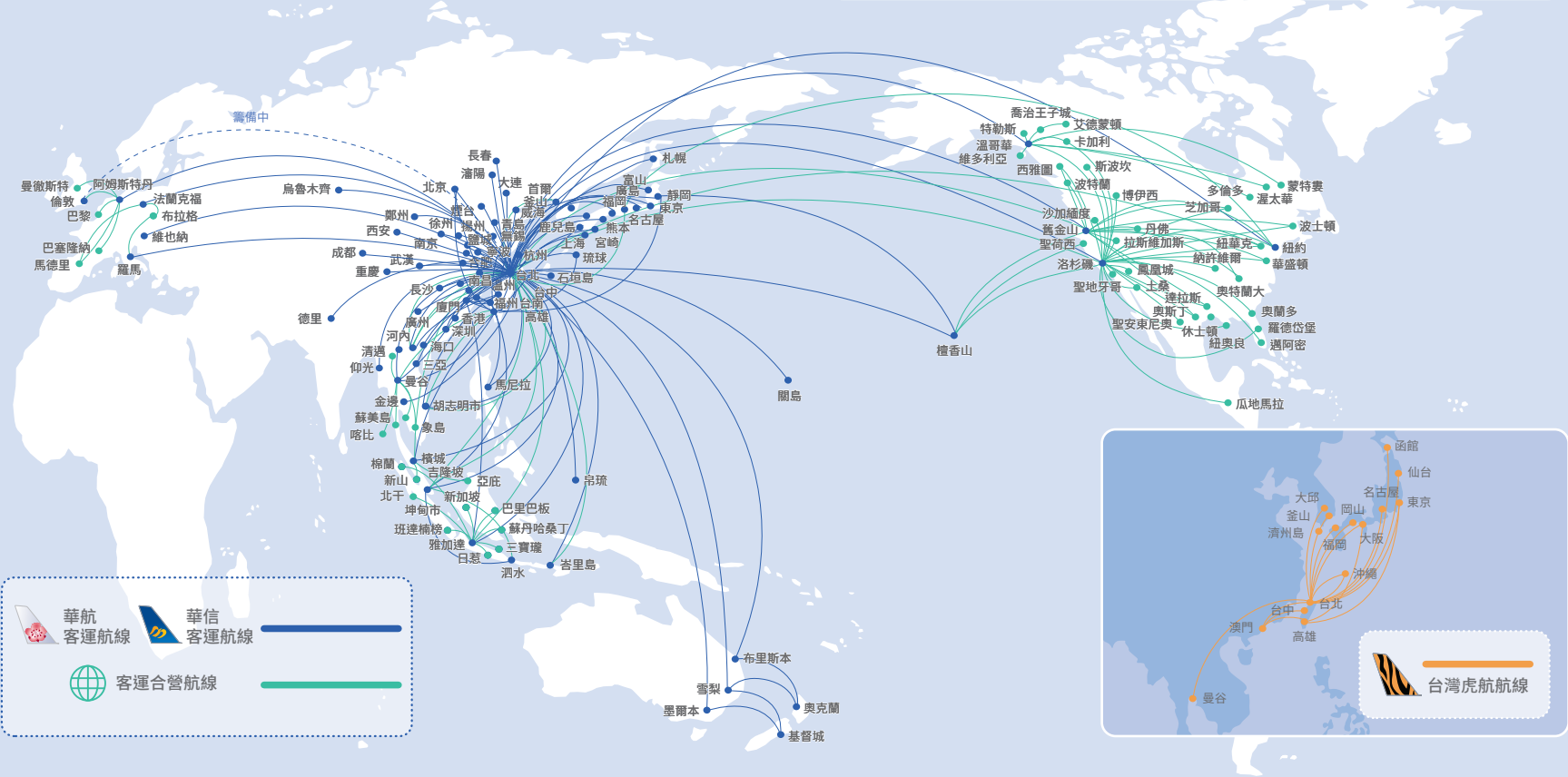
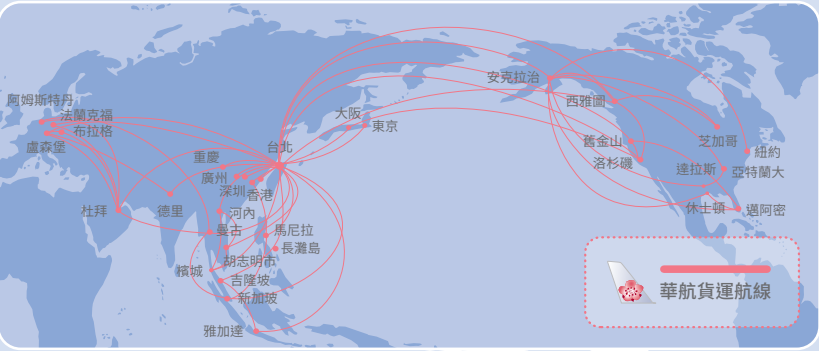
愜意旅程

機上配有先進醫療級空氣濾網，每 2 分鐘全艙換氣，大幅改善客艙舒適度。

全球綿密航網

華航以成為台灣首選航空公司為自我期許，希望能夠陪伴服務每一位往來台灣的旅客，所以在穩健擴張機隊的同時，我們與全球多家航空公司合作，透過合作的力量延伸服務觸角，布建覆蓋全球的綿密航網，讓您的每一次旅程都能有華航相伴。

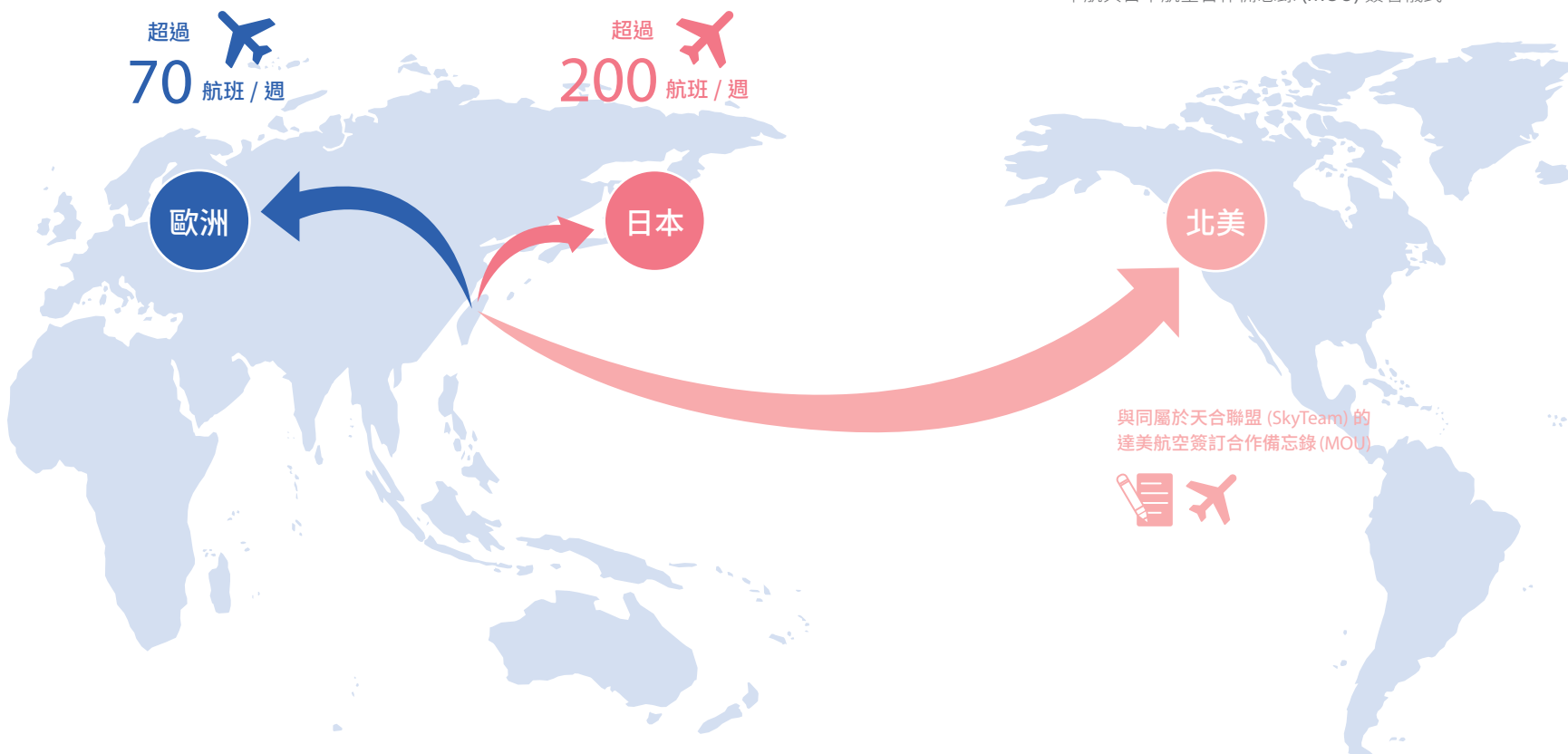
目前華航自營航網橫跨全球四大洲、29 個國家、與 145 個航點，2016 年總計飛航超過 6 萬架次，載運超過 1,300 萬人次與 80 萬噸貨物；隨 A350-900 客機陸續到位，將逐漸拓展長程航線市場，包括歐洲航線全面直飛，倫敦航線復航，北美航線班次提升，以及評估開航潛力新航點等。



除自營航點之外，2016 年起加強與全球主要航空公司合作，期望透過合作拓展市場，服務更多旅客，提升整體經營績效，並促進台灣與全球的社會經濟交流。在日本市場，與日本航空全面共掛班號，華航每週航班從約 160 班提升至超越 200 班。在歐洲市場，與華航在天合聯盟 (SkyTeam) 策略夥伴荷蘭皇家航空合作，兩航在歐洲 6 個航點、提供超過每週 70 班共掛班號航班。在美洲市場，與同屬於天合聯盟 (SkyTeam) 的達美航空簽訂合作備忘錄 (MOU)，期望未來能深化雙方在北美市場的合作。



華航與日本航空合作備忘錄 (MOU) 簽署儀式





“

與您共享美好飛行時刻

”



1-3-2 產品與服務

提供優質的產品與服務一直以來都是中華航空的驕傲，面對航空產業快速變遷，科技產品與應用逐漸成為人們生活中不可或缺的一部分，我們深刻了解顧客們對於我們的高度期待，所以我們在產品與服務上持續創新，讓旅客安心享受旅程中的每分每秒。

產品更貼心

華航致力於滿足顧客的期待，我們從挖掘與分析顧客需求著手。在 2016 年導入新型態商業智慧分析工具，能夠有效地以視覺化互動操作方式，針對顧客消費行為、消費趨勢、與購買內容進行全面分析，快速了解產品優缺點，進而精準調整產品、服務與行銷方案，為顧客創造更高價值。

為了達成此一目標，並且讓華航優質的產品與服務讓公司獲得合理利潤，我們於 2016 年起正式啟用 CICOS+ 做為公司未來新一代客運營運系統。透過此一系統，我們可以依據市場狀況更加精準地調配機位，即時更新所有通路資訊，並且可以設計出更多加值產品，滿足顧客需求，並且提升附帶收入，增加營收。

服務更升級

華航作為旅客最貼心的夥伴，所以我們珍視與旅客的每一個相遇，因此制訂「紀律安全、以客為尊、綠能環保、追求卓越」之品質政策，並以「團隊同心合作，成就每趟旅程」之元素，讓每一個服務環節都能盡善盡美，讓員工與旅客可以攜手共創每一趟愉悅的旅程。

我們全面檢討各項服務項目及流程，制訂一致性的服務標準，堅守貫徹「違法與滋擾旅客」作業規範，充分授權並嚴守服務分際，維護工作尊嚴，讓員工能在友善的環境中，竭為乘客營造完美的乘坐體驗。配合桃園機場捷運通車，我們更將服務觸角延伸至桃園機場捷運台北站 (A1 站)，提供旅客便捷的預辦登機服務，提供旅客更從容的搭機體驗。

在餐點方面，為提升全線經濟艙餐點的品質與分量，華航於 2016 年底蒐集了全線備受好評的經濟艙餐點，匯集成精緻美食資料庫，並於已恢復提供熱餐菜單的香港線航班中，提供旅客享用。

另外，面對 2016 年復興航空結束營業對於台灣航空運輸所造成的衝擊，華航基於促進社會經濟發展的經營使命，發揮當仁不讓精神，毅然挺身而出，及時承接所有受到衝擊的航線，以華航溫暖的服務努力平撫此一事件對台灣社會與經濟造成的衝擊。

服務更科技

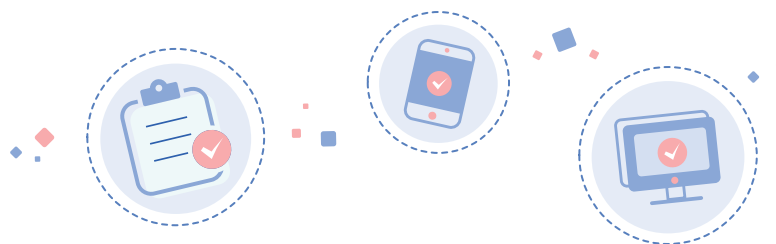
隨著顧客對於科技化服務的需求提升，華航近來大幅改善各項網路與行動服務平台。2015 與 2016 年，分別針對客運與貨運網站進行大幅度改版，提供更為人性化和便利的訪問經驗，客運網站並依據無障礙網頁內容指南 (World Wide Web Consortium, W3C) 進行設計，符合台灣與美國無障礙網頁規範，讓視障人士也能輕鬆自在使用網頁上所有的貼心功能，更榮獲 2016 年 WMA (Web Marketing Association) 最佳航空公司網站之殊榮。

隨著行動化科技產品成為人們生活中不可或缺的一部分，我們了解顧客對於行動化服務的高度需求，因此於 2016 年推出全新手機 APP，能夠依照旅客的個人行程，適時、適地提供所需的航班資訊及服務，便捷快速的行動報到功能更能協助節省排隊等候時間，並且讓旅客隨時掌握最新航班動態，讓旅客從容享受旅程的每一刻，期待華航在下一個世代仍然能夠成為旅客的首選。



完善貨運服務

華航為台灣航空貨運之先驅，我們注意到航空貨運市場的轉變，傳統的航空貨物已減緩成長，取而代之的是電子商務的網購商品市場，與高精密、高價值的精密儀器、大型機具、生技產品與珍貴文物等貨物。為了經營此一市場，需要的是更專業與貼心的貨運服務。華航持續進行貨運服務水準的提升，2016 年更榮膺運送梵蒂岡教廷珍寶文物來台展覽，亦受台積電、聯電、ASML、TESLA 等公司委託運送高精密儀器與機台設備，充分顯現華航在航空貨運上的優勢。





1-3-3 企業品牌感知度

你我熟悉的華航，披著代表屬於台灣人情感的紅梅尾翼，搭載著無數人的回憶與夢想，然隨著時代變遷，客群與消費型態正快速改變中，我們亦須不斷調整，拉近與顧客的距離、提升華航這朵紅梅的能見度與感知度。

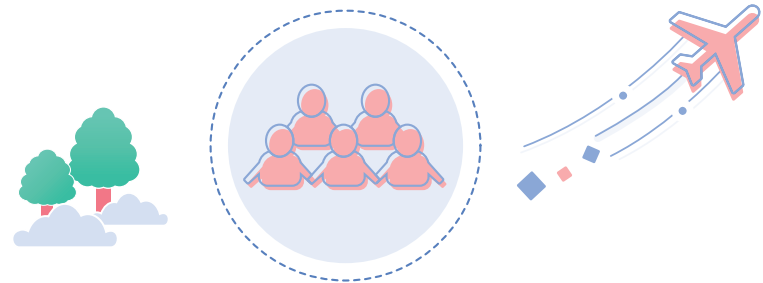
「用飛行與你我創造更多美好」係為華航的企業使命，致力於提升旅客體驗與企業感知度，踏實且真切地擔當國人與世界聯繫的橋樑。身為台灣航空產業的開創者，華航串聯台灣與世界各地，無論是在產品與服務設計上，更有責任與義務將台灣的美好推向國際，並自許成為值得信賴家人般的存在著；不僅滿足國人開拓視野的需求，同時也是最值得信賴的夥伴。

為了提供美好的飛行旅程，華航專注與細心守護每一個環節，從機體檢修到機上服務，都是由華航全體上下員工共同維護，即便是在旅客不容易看見的地方，依舊默默堅持付出。特別是在緊急狀況時，更是仰賴每位員工在各自的崗位上通力合作，以專注的力量將風險因素降到最低，以團隊成就每一趟旅程。

華航鼓勵員工除善盡職責外，更能熱情並適切地關懷消費者與社會所需，開發以旅客需求為中心的產品與服務。我們堅信除了用心經營航空運輸業的經營外，惟有善盡企業社會責任，才能夠長久、穩固地與國人共同成長，有效提高企業品牌感知度，成為台灣首選的航空公司。



“
用飛行與你我創造更多美好
”

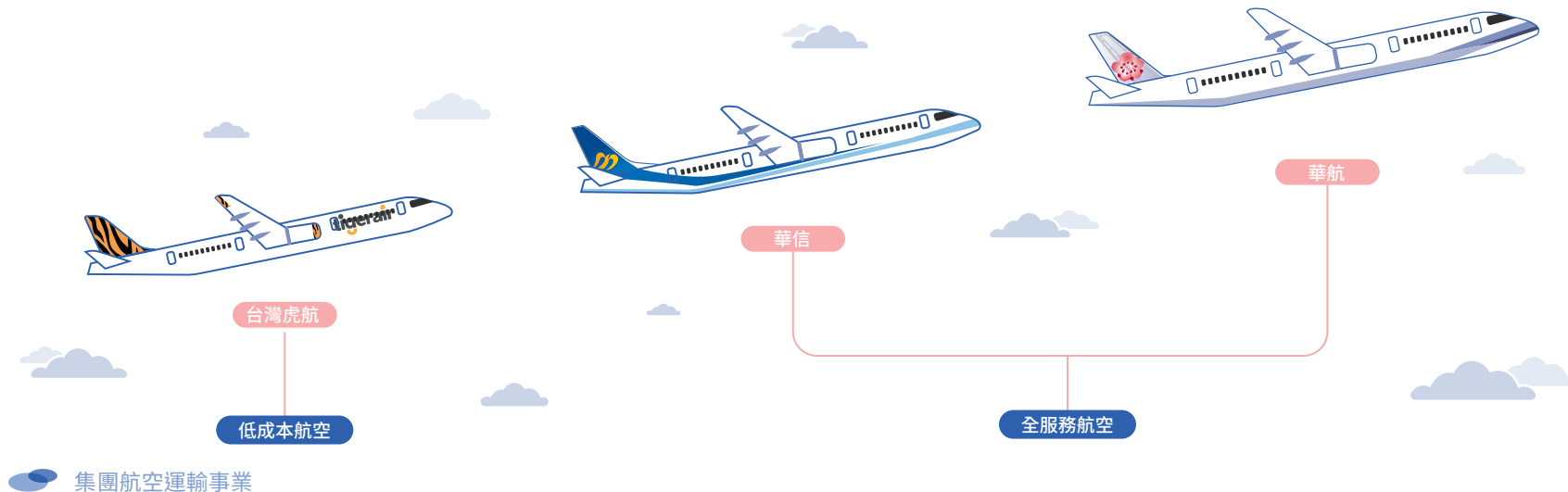


1-3-4 集團事業

航空運輸是一門高度專業且牽涉甚廣的產業，一趟安全、舒適的旅程需要眾人的團結合作才得以完成。為了提供顧客卓越的價值體驗，我們致力於每一個服務環節的改善，因此設立多項集團事業，產業範疇遍及航空運輸、地勤服務、觀光休閒、航太科技等。期望透過深化彼此合作的鏈結，健全整體價值鏈，讓中華航空成為顧客的最佳首選。

航空運輸事業

華航集團旗下的航空運輸事業包括中華航空、華信航空與台灣虎航三間航空公司。華航、華信定位為全服務航空，華信專注經營台中與國內航線市場，華航則致力經營國際航線市場，並持續提升服務水準，拉大與低成本航空空間之距離，強化全服務航空之優勢。台灣虎航則為低成本航空營運模式之航空公司，重心在於經營短程航線市場，以精簡化的航空運輸服務，讓消費者可以自由地選擇所需的服務內容，有助於開發集團客源，擴大整體航空運輸客群，讓航空產業能支撐更多台灣經濟發展的可能；未來台灣虎航將持續深入經營重點航線、拓展包機業務、強化與旅行業者合作，持續為擴大華航集團競爭優勢，與台灣經濟與社會發展而努力。



地勤服務事業

華航集團旗下擁有華膳空廚公司、桃園航勤公司與華夏公司等地勤服務事業。華膳空廚公司專責供應往返桃園國際機場航機空中餐點，以提供旅客精緻空中美饌為經營使命。桃園航勤公司全方位提供往返桃園國際機場航機所需之地勤服務，為地面作業安全認證（ISAGO）之合格供應商，讓每一架次的華航班機都能以高標準的安全完成任務。華夏公司專營航機內艙及外部清潔作業，2016 年引進法國 UUDS 航空集團的 Ecoshine 飛機清洗方案，用水量僅需原有的 1%，而且使用可分解的 (Biodegradable) 新環保洗劑，讓華航班機能用更友善環境的方法保持裡外潔淨如新。

觀光休閒事業

華航大飯店（華航諾富特機場飯店）是華航 100 % 全資子公司，為台灣唯一五星級機場飯店，提供機場旅客與桃園地區旅客頂級優質住宿與餐飲體驗，2016 年度平均住房率達 9 成，為桃竹苗地區住房率最高之觀光旅館。因應桃園機場捷運通車與桃園機場第三航廈營運，目前正於現址旁增建新館，將增加 158 間客房與一座宴會廳，配合台灣觀光產業發展，提供旅客更多元的服務。

航太科技事業

華航做為一個航空集團，不間斷地審視航空產業變遷，以及各集團事業對整體之貢獻，持續調整旗下集團事業，以合理投入資源並達成資源效益最大化為目標。由於華航深知飛行安全是航空產業經營的根本，因此相當關注航機維護品質，加上近年來亞太區民航機數量加速成長，台灣位居亞太空運樞紐，預期航機維修產業發展將前景可期。



華航已分別與法國空中巴士公司與美國 NORDAM 航太集團簽訂合作備忘錄 (MOU)，未來華航可望與雙方設立合資公司，透過合作提升華航維修、工程以及技術訓練作業，建立具備國際競爭力之維修能力，未來將逐步爭取亞洲各航 A350 來台維修商機，以進軍航太領域做為華航長期營運與永續發展的重要契機。



美國 NORDAM 航太集團簽訂合作備忘錄 (MOU)



法國空中巴士公司簽訂合作備忘錄 (MOU)

永續發展策略

2

- 2-1 利害關係人議合與重大性分析
- 2-2 信賴價值
- 2-3 人才價值
- 2-4 共創價值
- 2-5 環境價值
- 2-6 社會價值



2-1

利害關係人 議合與重大性分析

華航瞭解良好的利害關係人溝通與互動是邁向永續發展的首要步伐，因此我們視利害關係人議合為發展華航永續策略的主要基礎，為履行永續承諾，透過完整的利害關係人管理流程，蒐集內外部聲音並不斷進行自我診斷以確認永續發展方向在正確的軌道上。



2-1-1 利害關係人議合

華航依據 AA1000 SES-2011 利害關係人議合標準的五大原則（依賴性、責任、影響力、張力 / 關注、多元觀點）鑑別出重要的利害關係人，分別針對各利害關係人，建立不同的

溝通管道與平台，以確保我們能確實回應各利害關係人的訴求與期待；此外，我們亦於華航官網建立利害關係人專區，以取得更多意見回饋。

員工		客戶		投資人		政府		夥伴 (供應商及承攬商)		社會		媒體					
溝通管道	頻率	溝通管道	頻率	溝通管道	頻率	溝通管道	頻率	溝通管道	頻率	溝通管道	頻率	溝通管道	頻率				
Town Hall Meeting	每月	顧客滿意度調查	每月	股東大會	每年	公文	不定期	電話	不定期	舉辦公益活動	不定期	新聞稿	不定期				
勞資會議	每月	全球行銷小組會議	每月	股東專線 / 信箱	即時	主動拜會	不定期	E-mail	不定期	參與社區活動	不定期	記者會	不定期				
員工關懷信箱	即時	企業網站、企業永續網站、Facebook 及 e-mail	每月	舉辦非正式法人座談會及接受法人受訪	不定期	參與專案計畫	不定期	協調會議	每季	新聞稿	每月不定期	接受採訪	不定期				
華航園地	即時					參加法規公聽或說明會、研討會、協商座談會議	不定期	業務拜訪	1-2 個月	網路信箱	不定期、每日	主動溝通說明，提供產業訊息	不定期				
退休退職人員專屬網站	即時	客服專線	即時	溝通重點：報告營運結果、保持良好溝通。 溝通成效：持續依法規及投資人的需求公告及回覆營運相關結果。		參與並支持倡議活動	不定期	溝通重點：了解、溝通及配合法規推動事項，並分享重要產業資訊。 溝通成效：入選第三屆公司治理評鑑前 20% 優良廠商。	溝通重點：了解供應商供貨 / 出貨以及永續風險情況。 溝通成效：2016 年年底召開供應商大會。	溝通重點：關懷弱勢、增進社區關係、促進透明溝通。 溝通成效：2016 年總計 18,990 人次受惠。	溝通重點：收集利害關係人關切議題、促進透明溝通。 溝通成效：2016 年共發布 111 則新聞。						
溝通重點：了解員工心聲及滿意度。 溝通成效：2016 年員工滿意度為 6.88(註：滿分為 10 分)。		現場拜訪	即時														
		溝通重點：了解客戶想法及心聲。 溝通成效：2016 年客運滿意度為 83.6%、貨運滿意度 86.3%、修護工廠滿意度 4.44 (註：滿分為 5 分)。															

2-1-2 重大性分析

重大性分析為永續資訊揭露基礎，透過重大性分析流程，從 38 個永續議題收斂至 26 個，透過內部討論、合併及刪除重複性的議題，續提報至企業永續委員會決議後，歸納出七大類重大性議題（如下圖）並同時檢視其揭露邊界；對航空公司而言，飛航安全、客運服務、風險管理是營運基礎也是最高原則，員工是公司最大資產、良好的勞資關係有助提升整體經營績效，企業品牌形象、環境永續、供應鏈管理更是華航永續發展的基礎。

華航透過永續價值創造模式研擬永續發展策略，並針對前三大議題提出落實策略及長期目標；其他永續議題對華航而言亦屬重要，其雖未被鑑別並納入重大性議題，然我們仍持續觀察、掌握利害關係人對該些議題的回應，依其議題屬性納入相關永續成長策略之考量；此外，本報告書特別加入主管訪談，針對各重大性議題親身說明並回應公司的策略及作法。



重大性議題	涵蓋之永續議題	對應之 永續發展策略	對應章節	對應之 GRI G4 重大考量面	考量面邊界					
					組織內*			組織外		
					華航	華信	台虎	政府	客戶	供應商
飛航安全	飛航安全	信賴價值	2-2 信賴價值	飛航安全 註1	✓			✓	✓	
勞資關係	職業安全與健康、 勞資關係、 員工福利與薪資、 人才招募與留才、 人權、 職涯發展與教育訓練	人才價值	2-3 人才價值	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	✓					
				勞工實務問題申訴機制	✓			✓		

重大性議題	涵蓋之永續議題	對應之 永續發展策略	對應章節	對應之 GRI G4 重大考量面	考量面邊界					
					組織內*			組織外		
					華航	華信	台虎	政府	客戶	供應商
客運服務	客運服務管理、 營運財務績效、 反托拉斯、 隱私權政策、 永續發展政策與組織、 道德 / 倫理行為準則、 法規符合性	信賴價值	2-2 信賴價值	經濟績效	✓					
				反貪腐	✓			✓	✓	✓
				反競爭行為	✓			✓	✓	✓
				法規遵循	✓			✓	✓	✓
				顧客隱私	✓			✓	✓	
				公共政策	✓			✓		
風險管理	風險評估與管理	信賴價值 共創價值 人才價值 環境價值 社會價值	3-2 公司治理	風險管理 註1	✓			✓		
企業品牌形象	品牌行銷	信賴價值 共創價值 人才價值 環境價值 社會價值	1-2 華航永續價值創造模式	企業品牌形象 註1	✓			✓	✓	✓

重大性議題	涵蓋之永續議題	對應之 永續發展策略	對應章節	對應之 GRI G4 重大考量面	考量面邊界					
					組織內*			組織外		
					華航	華信	台虎	政府	客戶	供應商
環境永續	環境政策與管理系統、 溫室氣體與氣候調適、 飛機燃油效率、 能源管理、 廢棄物管理、 水資源管理、 廢水排放與管控	環境價值	2-5 環境價值	產品與服務	✓				✓	✓
				能源	✓					
				排放	✓	✓	✓		✓	
				廢污水及廢棄物	✓			✓		
				法規遵循	✓			✓		✓
				水	✓			✓		
				環境問題申訴機制	✓					
供應鏈管理	供應鏈管理	共創價值	2-4 共創價值	採購實務	✓					✓
				供應商環境 勞工實務 社會 人權衝擊評估	✓					✓

註 1：為華航重要考量面（非為 GRI 重大考量面）。

註 2：* 本報告書揭露邊界為華航公司；僅部分重要指標之資訊擴及子公司華信及台虎，於表格中以“*”標示。



 前三大重大性議題之落實策略

2-2

信賴價值



強化全員安全意識，提供安全航空運輸。



透過策略合作，強化專業人員之訓練與交流，鼓勵持續學習。



盤點同仁工作內容，藉由科技輔助與流程精進，提高員工工作價值。



整合天氣變化風險分析與應變措施。



鑑別企業優勢，與策略夥伴進行能力與技術交流。

Highlights



以無發現項、無觀察項、零缺失，連續第七度獲得 IOSA 飛安認證。



與 Airbus 簽訂合作意向書，深化維修合作並提升維修品質。



新世代客艙產品榮獲德國 if、德國紅點、TheDesignAir、日本 Good Design Award 與台灣金點設計獎等肯定。



集團客、貨運載運量市佔率台灣第一。



客機可靠派遣率達 99%。

KPI

KPI	2016 目標	2016 績效	符合程度	2017 目標
造成人員死亡或航機全毀之失事事件 (Fatal and Hull loss)	0	0	100%	0
偏離跑道事件 (Runway Excursions, RE)	0	0	100%	0
可控飛行下撞地事件 (Controlled Flight into Terrain, CFIT)	0	0	100%	0
飛行中失控事件 (Loss of Control in Flight, LOC-I)	0	0	100%	0

飛安對於華航，不是一個值得驕傲的認證，不是一項值得稱頌的紀錄，更不是什麼了不起的成就，而是華航與乘客之間，無比嚴肅且重大的承諾；發出一張登機証，許諾乘客到達一個城市，我們就必須有所覺悟，這不只是成就一段旅程，而是關乎飛機上每個人與他們的家屬，通往幸福的可能，維護飛安是一種「視乘客如家人」的態度，往後的日子我們都將在工作崗位上為此奮戰。

董事長 何煖軒



飛航安全

■ 近年來華航在強化飛安上有何具體成果？



企業安全室安全部經理 莊明哲

國際航空運輸協會運行安全查核 (IATA Operational Safety Audit, IOSA) 為國際安全查核規範，是一套客觀且具公信力之航空公司安全查核標準；華航為台灣第一家取得 IOSA 認證的航空公司，於 2016 年再次接受 IOSA 認證查核，並以無發現項目、無觀察項目，零缺失通過，連續第七度獲得飛安認證，成績為歷年來最好的一次。

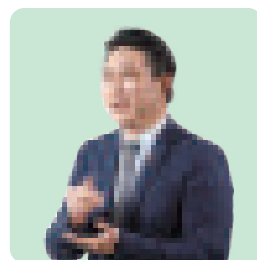
■ 針對異常天氣操作程序，華航的做法為何？

華航透過大數據的資料建構，以內部主動式的飛航風險管理系統辨識出天氣因素為運作中的主要風險因子。因此於本公司最重要的運控中心設置有專職的異常氣候應變小組，如遇有異常天候預報時，立即成立專案小組提前沙盤推演可能情境，就各情境的風險程度預先採取管控措施，降低因天候異常所導致之航機運作風險，確保旅客能安心搭乘並安全到達目的地。



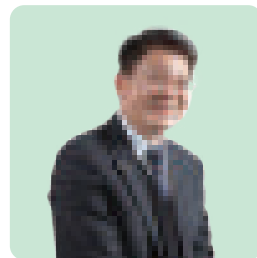
客運服務

■ 華航是否具完整制度充分授權第一線服務人員來處理顧客需求與抱怨呢？授權程度為何？



空服處空服管理部經理 劉建文

在客艙內，華航鼓勵同仁以親切友善的態度，回應旅客的各項服務需求；並且授權第一線客艙組員發揮專業職能運用同理心，以不卑不亢的態度，即時處理旅客的需求，同時善用機上資源，滿足旅客的合理需求。必要時並可依作業規範立即提供旅客服務補償，客艙經理或事務長僅需於客艙報告書寫報備，相關管理及業管部門將會進行後續追蹤處理，並予以改進回饋。

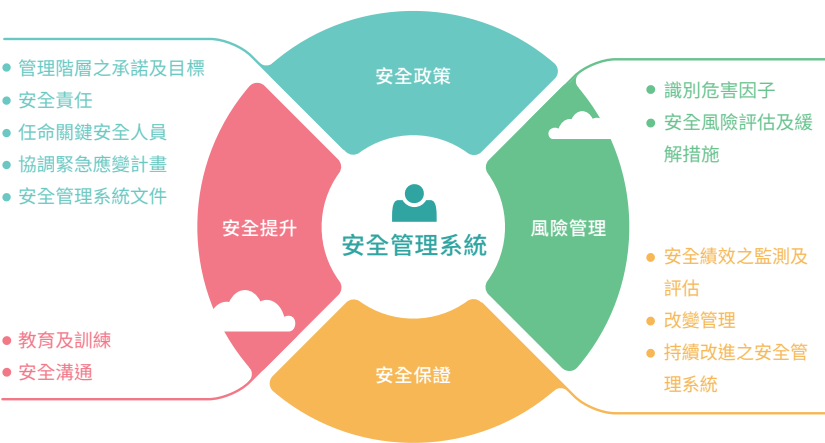


地勤服務處協理 譚德修

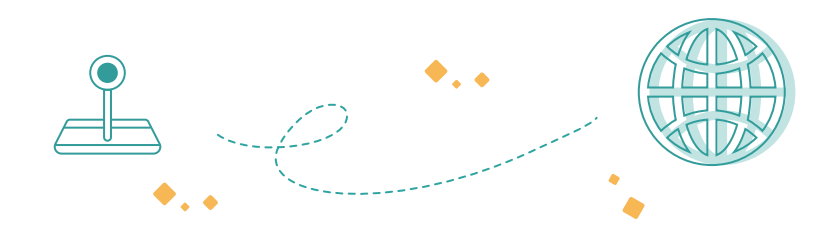
華航同仁秉持著以同理心瞭解旅客需求的精神來服務旅客，但因班機異常所衍生的情況種類複雜，因此華航採分層授權的方式回應旅客的需求。本公司第一線同仁非常辛苦，每天須面對不同旅客各式各樣的需求，尤其是班機異常狀況時所衍生的各種問題，更考驗華航同仁緊急應變的能力。有關授權程度方面，華航亦採分層授權模式，最大目的在於第一時間以同理心滿足旅客需求，解決旅客搭機問題，所以在旅客服務方面我們不但是充分授權，也相信同仁的專業。

2-2-1 信賴價值

安全是華航的核心價值，也是對顧客的責任與承諾，不容妥協。華航自 2007 年起推動「安全管理系統」(Safety Management System)，將安全管理融入組織行為、轉換為企業文化，融入每位同仁日常工作思維，自根本養成其工作態度，奠定全員推動飛安之根基。

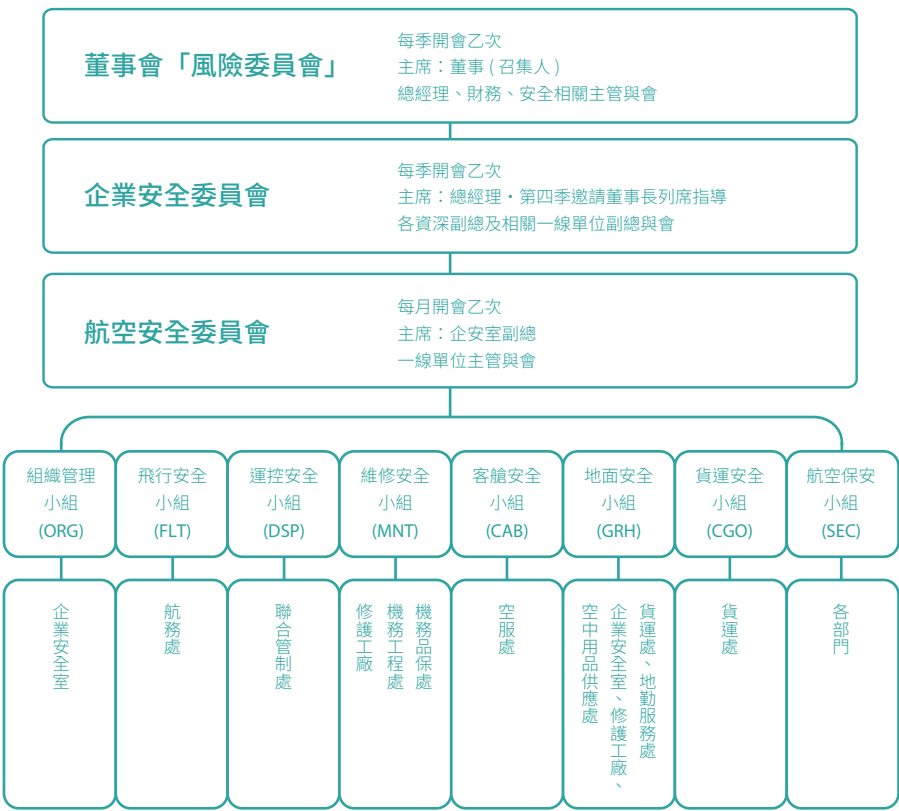


安全管理系統 (Safety Management System, SMS)



華航遵循 ICAO 安全管理手冊 (Safety Management Manual, SMM) 規範，制訂明確的安全政策，並於董事會風險委員會轄下成立企業安全委員會及航空安全委員會，召集相關部門共同參與，並根據安全管理系統精神，制訂「企業安全手冊」，於各管理階層權責內明確訂立安全政策目標，自最高管理階層至一線員工，均瞭解並負起本身之安全責

任，透過各項安全管理會議，定期檢視安全績效指標之執行情況、安全風險趨勢，改善與預防措施之落實情況，確保相關安全措施已有效執行，持續提高安全績效。



任命關鍵的安全人員 - 安全會議架構

華航為確保飛航安全，每年推動全員安全提升精進專案，不斷強化全體員工對安全的認知，將華航安全提升到最高標準。



機師訓練與管理

華航透過「預測」、「主動」及「被動」三大概念來辨識危害因子並執行風險管理機制，透過完整的內、外環境變化應變訓練，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 / 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，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。

嚴格訓練、客觀考驗

華航為確保訓練、考核與管理客觀，於負責機師管理的航務處下設三個平行且獨立單位，確保機師培訓過程一切均能符合嚴格的要求、客觀的檢驗。華航 2016 年針對 1138 位機師進行 57,298 小時嚴格的地面課程及模擬機訓練、6,702 趟次航路帶飛訓練，整體訓練費用高達 5.3 億元 (2015 年約 3.6 億元)。此外，自 2016 年起引進

實證訓練 - 以訓練組員之職能為主要架構，依個人、機隊、操作場站及以往之飛行事件記錄為基礎，進行適性的訓練，計畫向民航局申請「華航實證訓練」五階段認證後始執行。

專業訓練設備

華航為提供飛航組員最佳的訓練環境，引進領先業界之全動式模擬機系統，以養成飛航組員具備足以因應各種異常狀況與天氣現象之操作能力，提升飛航安全。華航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 EASA、韓國、越南、馬來西亞、菲律賓及香港等多國民航局認證，可供國內、外其他航空公司訓練之用。

完善訓練管理系統

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，並整合訓練課程、教師管理等資訊，提升訓



練趨勢分析功能；另亦提供 e-learning 系統，讓飛航組員訓練更便捷、有效率，提高訓練服務品質，降低人事成本。

機師管理

華航以最高的安全規格嚴格執行機師訓練，亦針對其生理與心理狀態進行管理，以確保飛航組員能順利完成每一趟飛行任務。因應機師長時間的飛行任務易造成生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師生活管理，並且以高於法規的要求，讓飛航組員在準備最完整的狀態下執行飛行任務。

主動規劃

- 每月定期與機隊研究次月組員任務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，飛航執勤期間減二小時
- 依機隊提供之組員經驗值管控任務搭配
- 與機隊共同管控區域限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
- 新航點由機隊評估後，決定組員派遣條件及任務配置人數

航行監控與管制

為確實掌握航班的即時動態及安全，華航聯合管制處 24 小時全天候監控，利用各種通訊工具及公司內部行動平台，全球零時差掌握各場站作業，提供所有航班即時資訊，對於可能影響航班運行之所有可能因素，如各地機場天候狀況、突發災害等，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，必要時各場站會在不影響標準作業程序之前提下，執行快速轉場 (QTA)，有效加速地面作業，降低航機連鎖性延誤之衝擊；此外，華航為強化監控桃園機場班機運作動態，連結桃機公司機坪影像監控系統 (CCTV-closed circuit TV) 及場面雷達系統 (ASDE-airport surface detection equipment)，以利及時掌握班機的運作。

維修品質

確保維修品質是奠定飛安的重要基礎，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計畫，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。



專業修護能量

華航具備歐盟、美國、中國等 11 個國家及地區航空器維修廠證照，為國內最具規模的現代化機體維修中心，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。

產學合作、培養維修人才

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 年起與國內大專院校實施建教合作，目前合作的學校共計 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，亦能與實務工作結合。

成立飛機修護訓練中心

因應國際維修需求，華航於 2015 年取得飛機修護訓練中心許可證，正式成立「中華航空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機種培訓機構的航空公司。

提升品質管理系統

華航維修品質管理系統由原先 ISO9110：2008 提升至 AS9110：2012(航太品質管理系統)，自 2016 年 7 月起導入系統，包含內部人員培訓、系統差異分析、改善活動、內部稽核、管理審查、系統預檢，並於 2017 年 2 月由 IAQG 認證之稽核人員來廠進行最終正式驗證，預計於 2017 年 5 月正式取得 AS9110 證照，為台灣第一家取得該驗證之航空修理廠。

註：IAQG 主要成員為 Boeing, Airbus, GE, Rolls Royce 等航太大廠，為管理及規範其供應商之品質，制訂一系列之品質管理系統標準，並要求供應商須符合相關標準，AS9110 則為其中之一。



團隊成就旅程 – 威克島轉降

2016 年 12 月 11 日 (夏威夷當地時間 12 日 11:20 分)，華航 CI017 班機自夏威夷經東京飛往台北航班於飛行過程中，因引擎指示訊號異常，資深機長考量飛行安全，依安全程序關閉一具引擎，並依飛航計畫轉降於最近的備降機場 - 太平洋美屬威克島 (Wake Island) 軍用機場，總計滯留 16 個小時。由於當地缺乏接駁設備，旅客的飲食，機上嬰兒的尿布與奶粉補給都成問題，然空服員臨危不亂，除協調美軍提供用水，在物資缺乏、環境條件不佳的情況下，仍以專業的態度安撫旅客，包含機上貨艙上的四隻小狗，均受到妥善的照顧。華航總部同時亦啟動緊急應變計畫，調派接應航機前往，全機 143 名旅客及 12 名機組員均搭乘該航班至東京後返台。此次事件，當班機組員即



時判斷正確，讓航機得以平安轉降，另空服員的專業及總部的即時支援，也展現了企業團隊合作，致力提供信賴服務的一面。

機長



在華航的使命感就是兩個字：安全！讓每一趟飛行皆能安全且舒適地讓旅客到達目的地是最重要的事！

副機師

平常累積相關的知識與熟練程序並與同事經驗分享是很重要的。



巡航駕駛員



遇到異常時，必須馬上依程序處置操控飛機，與相關單位討論並協助機長，落地後依程序處置。

空服員

無論在多不利的環境條件下，提供旅客安全舒適的旅程是我們的使命！



2-2-2 客戶服務

把關顧客的權益

顧客隱私權保護

華航制定「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](#)。華航致力保護所有顧客個人資料的隱私，2016 年無任何侵犯顧客隱私權之訴訟事件，未來仍將持續依據高標準維護顧客隱私。

食品安全

華航注重餐飲美味，更重視食品衛生與安全。為維護顧客「吃的安全」，華航確認全線代理空廚具備安全管理機制，嚴格要求空廚符合國際航空餐點安全衛生規範，並不定期對代理空廚執行餐點品質查核，為餐點品質把關。

航機飲水品質安全

除食品之外，華航亦重視旅客飛行旅途中的飲用水品質，因此領先業界，依據環保法規及設備原廠保養規範，制訂「航機飲用水管理程序」管理機制，嚴格控管航機飲用水品質。

- 將飲用水安全列為新開航點之評估要項。
- 嚴格把關供水代理商資格，每年定期對代理商實施稽查。
- 對外站進行飲用水作業安全查核。
- 按照原廠規範手冊執行維修保養計畫。

顧客關係管理

華航相當關注顧客的意見回饋，所以我們針對不同顧客需求設立了多元且便利的溝通平台；顧客可利用客服專線、一般信函、或於搭機時索取「旅客意見函」等方式，將寶貴意見回饋予我們；此外，我們設立臉書 (Facebook) 客服、Email 客服、線上顧客迴響意見回饋系統、線上滿意度調查等方式，服務慣於使用網路溝通的顧客。所有顧客回饋

的各類意見均統一輸入華航顧客服務系統 (Customer Service System, CSS) 建檔控管，並於三個工作日內將調查結果反饋，於期限內回覆顧客並詳加說明。

傳統溝通管道



客服專線：

顧客可利用專線電話向各地分公司表達意見。



一般信函：

顧客可將意見利用信件寄送予各地分公司。



旅客意見函：

顧客於搭機時，可向空服員索取「旅客意見函」，於填寫意見後交由空服員轉達，或直接郵寄至華航顧客關係部處理。

網路溝通管道



臉書客服：

顧客可利用華航臉書粉絲頁的訊息功能，填寫意見或詢問旅程相關事項，並於上班時間獲得線上即時回覆。



Email 客服：

顧客可隨時透過華航網站「Email 客服」，以 Email 表單來「更改訂位」或「再確認行程」，不需再耗費寶貴時間撥電話。



顧客迴響：

顧客可將意見利用線上回饋系統告知我們。

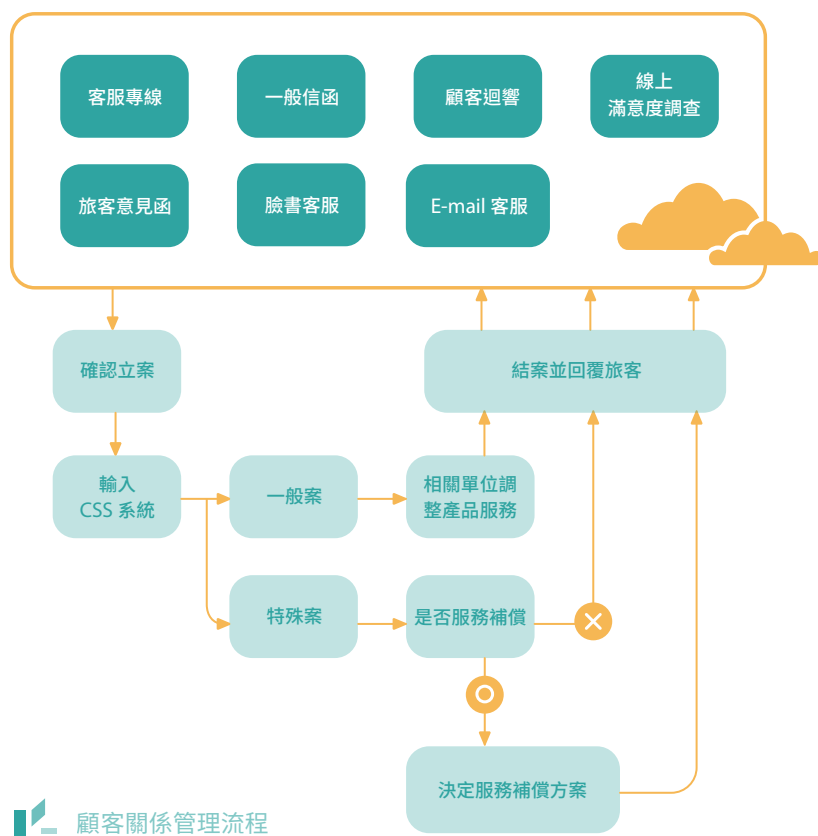


線上滿意度調查：

顧客可將搭機滿意度利用制式系統回饋給我們。



聯繫我們



顧客滿意度

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，我們除了等待顧客的意見回饋以外，亦主動藉由「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貨運服務之滿意度；2016年總計完成212,849份有效顧客滿意度問卷調查，經由統計、分析後，由各權責單位依據顧客滿意度達成狀況進行檢視與改善產品與服務，續藉此擬定次年度之品質目標、年度計畫以及達成目標的方法，以全面提升顧客滿意度。

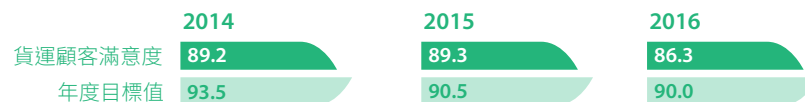
客運顧客滿意度

2016年中，由於華航內部出現勞資糾紛，進而演變成台灣航空產業首次的空服員罷工事件；雖然我們盡力補救，但仍然影響部分旅客的行程，華航整體專業形象亦受衝擊。我們於事件過後，重新訂定顧客滿意度之年度目標值，並推出深受顧客期待的華航A350全新產品，並將行李額度全面調升至30公斤，期望藉由滿足顧客需求以於短期內挽回顧客信賴，惟顧客對此事件之負面印象高於預期，導致全年顧客滿意度仍未達標。針對此事件，我們深自檢討發生原因與改善方案，未來仍將持續進行產品調整，提升顧客價值感受，期待能揮別過往，重拾顧客對華航的信心。



貨運顧客滿意度

2016年貨運顧客滿意度下降，其主要原因係機師人力調度之因素須調整貨運航班並縮減飛往美國的貨運艙位；為健全勞資關係，並考量飛航組員疲勞管理以持續提升飛安，飛航組員須獲得充分休息及滿足其年度休假需求，故調整貨運航班運能致使無法滿足貨運顧客的期待；為因應人力需求，飛航組員招募作業將持續進行，未來亦將戮力依市場需求靈活調配機組員人力，期能符合廣大客戶期待，提升貨運顧客滿意度。



修護工廠顧客滿意度

華航專業的修護能量，讓修護工廠顧客滿意度均優於年度目標值。



註：滿分為5。

針對顧客的意見反饋，華航仍將秉持一貫以來的信念，持續認真檢視所有數字背後的原因，並不間斷地思考改善方法，以提供更優質且妥善的服務，獲得顧客滿意的微笑，讓華航成為台灣首選的航空公司。



「回家第一」

我一直想跟貴公司分享，華航雪梨的同仁真是讓我十分感動！我與外子去年返台兩次，有一陣子沒回台灣了，訂了六月初的機票探視高齡近百歲的奶奶，她是最捨不得離開台灣的原因之一。抵台當日即飛奔奶奶家，年邁的奶奶十分高興，豈料第四天，奶奶在睡夢中安詳辭世，悲傷之餘，也只能安慰自己，幸好我能趕回來見到奶奶最後一面。參與了頭七的儀式，但出殯要等到六月底，我們無法待在台灣那麼久，只能先回澳洲。

但我仍一心想再返台陪奶奶走完最後一程，上網看了機票，華航、新航、國泰、澳航，也詢問了旅行社，都沒位子，票價甚至是平日的兩三倍。後來才知道六月底剛好是

每年最忙的 **School holiday**，一位難求。我心都快碎了，最後撥了電話給華航雪梨，電話那頭聽我說要回去奔喪，安慰我說他們會全力協助，幾小時後，我收到回電，終於得到雪梨飛台北的兩個位子，我跟外子可以一起回家，我當下真是感動萬分，雖然工作繁忙只能回台一個晚上。一下子說了這麼多，回憶又湧上心頭.....謝謝華航澳洲為我達成了心願，陪奶奶走完最後一程，無罣無礙。

Best Regards, Karen.



相逢自是有緣，華航陪您返鄉

2016 年成果

1. 通過安全認證

IOSA 認證

連續第七度通過國際飛安最高標準作業安全查核 IOSA 認證，以無發現項、無觀察項、零缺失通過，成績為歷年最好的一次。



安全管理系統認證

通過民航局對國內航空公司進行安全管理系統第四階段專案檢查認證。

2. 強化安全文化 – 安全文化暨公正文化建置專案

推動走動式管理

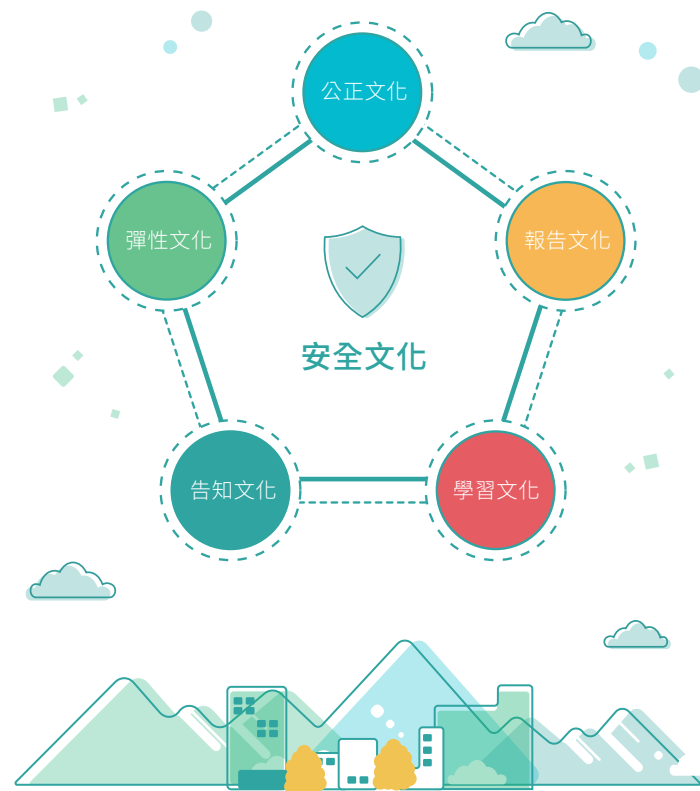
進行員工關懷外，主要讓主管能了解一線員工的實際作業與現有手冊程序之差異，在符合法規與安全需求的評估下，調整手冊程序，於 2016 年度手冊程序修正率達 74%。

深化員工主動自主的安全推廣活動

設計「安全走透透」的專案項目，由企安室主管至各一線單位，就各單位當年度的安全指標與目標，及其作業風險與二三級主管進行面對面的溝通，除直接說明安全政策與計畫，亦藉此了解一線工作於安全作業之所需，作為次年度安全工作之計畫參考。

強化風險管理

應用新世代安全管理整合系統，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工作流程中風險管理之概念與流程，至 2016 年止已有 465 人完訓，並將持續進行。



3. 提升航機可靠準時

航機準時率

依民航局統計^{*}，華航 2016 年於桃園機場 30 分鐘離場準時率，各季分別為 98.00%、94.24%、94.76% 及 94.10%；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；2016 年全線 15 分鐘離場準時率為 74.16%，2017 年全線 15 分鐘離場準時率目標設定為 78%，以期給予旅客更優質與信賴之航班服務。

^{*} 註：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」；華航訂立之目標包含因「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）。

可靠派遣率

機隊航機可靠派遣率穩定，客機可靠派遣率超過 99%，表現優異。

強化航行管制監控系統

以自行開發監控系統，提供各單位即時共享航機於機坪作業進度，精準掌握航機狀況，並提升班機準時率及服務品質。

4. 推動行動及電子化

文件電子化

階段性以電子文件取代傳統紙本提升安全品質及效能，並應用於飛航文件、維修文件、貨運危險品作業流程及資料輸入電子化，除可確保資訊即時更新，並可設立自動化檢核機制降低人員失誤風險。

提單電子化 (e-AWB)

2016 年持續推動 IATA 提單電子化 (e-AWB)，目前 e-AWB 滲透率已達 63.9%，成為臺灣 e-AWB 使用率第一的航空公司，並超越業界均值，提前達成 IATA 年度目標。

未來規劃

1. 持續提升安全文化

透過走動式的安全政策宣導、風險管理有獎徵答活動、安全指標分層設定 / 監控與定期安全文化評量、安全激勵與安全意識推廣等活動，進行本年度之安全推廣規畫，落實公司安全管理作業。

2. 強化航務訓練 - 實證訓練

展開實證訓練教師訓練課程，以確保華航之教師機師熟悉其教學觀念與技巧，進而精進訓練品質，並建置相關作業系統。

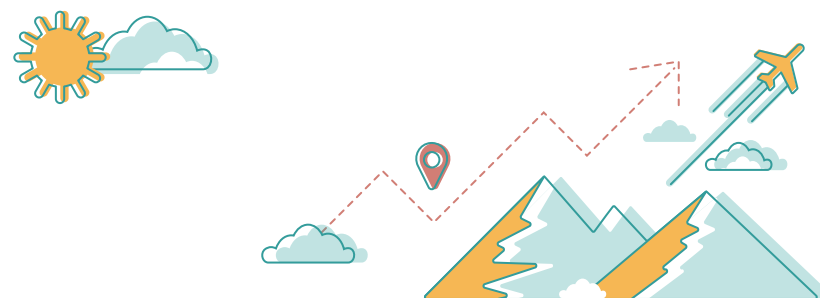
3. 與 Airbus 簽訂合作意向書，強化維修合作並提升維修品質

4. 取得 AS9110 航太品質管理系統品質認證

成為台灣第一家取得驗證之航空修理廠。

5. 提升顧客滿意度

華航 2016 年客運與貨運服務之顧客滿意度不如預期，未來將依據顧客意見回饋，深自檢討並改善服務內容，逐年提升顧客滿意度。



2-3

人才價值



勞資關係

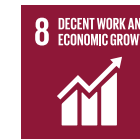
華航視員工為家人也是最重要的資產，我們敞開大門，願意以對等尊重的協商機制與工會相互溝通與理解，在勞資雙贏的基礎上，創造更和諧友善的工作環境，讓大家的付出有價值，華航並將堅守對顧客的承諾和維護公共利益的責任，期望為千萬顧客的信賴、華航永續發展，股東權益與全體員工的權益為念，一起創造美好的未來。



透過華航產學合作，提升學生對產業的知識與技術，提供學生多元學習管道。



依據員工滿意度調查了解不同性別的需求差異回饋，調整與制訂相關措施，回應員工需求，促成性別平等職場。



透過薪酬福利改善，提高公司員工所得；符合法定身障員工聘任比例，創造無障礙的軟硬體職場環境。

目前華航與工會諸多協議中，履行協議內容的最新進展為何？ 對於工會的基本態度為何？未來將如何促進勞資和諧，共創雙贏？



人力資源處協理 葉紹鼎



2016年6月24日桃園市空服員職業工會以無預警方式發動行使爭議權（罷工）行動，造成公司營運停止與社會譁然，本公司何董事長銜命於當日中午到任，立即釋出善意，親臨現場溝通，經政府機關從中斡旋後最終達成協議，晚間爭議活動隨即落幕，兩日後逐漸恢復航班起降。後華航企業工會於6月27日要求比照桃園市空服員職業工會，亦提出八項訴求，經兩次協商後，與該會達成共識。10月14日桃園市空服員職業工會因不滿公司履約執行的進度，遂舉行「控告華航違約誓師大會」記者會，並聚眾在台北分公司前發動丟雞蛋陳情抗議事件。

本公司對於6月24日協商會議紀錄的相關疑義，在雙方對於空服員相關權益已有基本共識下，本公司重申立場，6月24日當天之協商會議是為解決勞資爭議召開，公司會信守承諾，合法履行，但該協議並不屬於團體協約，現雙方認知上的差異，盼可交由法院依法公正裁斷。目前協議中最需要努力的考績雙向互評議題也已達初步共識，所有項目皆已逐步實施，然10月14日工會以違約二字抹煞公司履行承諾的努力，發動不理性的抗議活動，對此本公司甚表遺憾，工會若對七項協議之執行進度有任何意見，可循正常程序與公司溝通協商。另華航企業工會於6月28日與本公司達成八項訴求協議，後續作業細節迄今已陸續召開多次勞資討論會議，其中多項重大協議已陸續實施中。

6月所發生的罷工事件實是我們遭遇到空服員職業工會以無預警方式提前發動的爭議行動，公司原擬訂好的因應機制在無法及時啟動下，後續應變計畫隨之被迫失效，最後造成影響乘客權益的社會事件。在單一複數的工會形態下，各會會員的職業特性、勞動條件均不相同，公司對待各工會的一貫方式將會分別與之溝通、協商各項訴求，以公平保障每一位員工勞動權益為優先，並依法維持中立義務，給予各工會一致的尊重及提供對等的資源。公司與工會間應保持一種對等、合作、相互尊重的關係，在團體協約議題上願意進行雙向良性溝通，是我們的基本態度。現總公司與企業工會除每月定期召開勞資會議外，另有成立各類型勞資共組之委員會，會議中各項提案，公司需追蹤辦理情形，並於下次會議中回報，期透過暢通的管道及有效率的作業方式來維繫勞資和諧。

本公司長久以來持續了解同仁工作上的困難與辛苦，逐步加強與優化同仁的工作條件與環境，與各工會間保持良性互動並極重視工會意見，讓勞資雙方朝向對等和諧，互助互惠的目標前進。

Highlights



較 2015 增加 **29%**



業界唯一獲頒金展獎殊榮，雇用身心障礙員工 119 名。



較 2015 增加 **29%**



薪資與福利投資金額：160 億元。



較 2015 增加 **2.6** 億



員工教育訓練經費支出：5.9 億元。



較 2015 增加 **1.37%**



員工參與工會比例：99.5%。

KPI

議題	KPI	2016 目標	2016 績效	符合程度	2017 目標
職業安全與健康	降低失能傷害頻率	5%	3.27%	100%	5%
勞資關係	召開勞資會議	12 次	12 次	100%	12 次
	減少員工申訴件數	30 件	18 件	100%	30 件
勞工權益	工會參與率	98.2%	99.5%	100%	98.2%
	辦理退休人員說明會	2 場次實體課程與 e-learning 課程	2 場次實體課程與 e-learning 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	1 場次	100%	1 場次

2-3-1 促進人權



中華航空人權政策

■ 遵循的規範

中華航空尊重並遵循國際公認人權規範 / 原則，包含「聯合國世界人權宣言」(Universal Declaration of Human Rights)、「聯合國全球盟約」(United Nations Global Compact)、「國際勞動組織」(International Labour Organization) 基本公約的核心勞動標準、「聯合國工商企業與人權指導原則」(UN Guiding Principles on Business and Human Rights) 與當地法令規範，依據前述規範的指導原則，制訂本公司人權相關政策原則及措施。

■ 適用的範圍

中華航空人權政策適用於中華航空及其轉投資事業，致力於尊重、保護、評估與補償可能受到人權影響的員工與客戶。此外，我們也用同樣的標準期許並要求中華航空的供應商與承攬商符合本政策的精神與基本原則。

■ 堅持的原則

1. 我們堅信尊重、保障人權是達成企業持續發展永續經營的根基。
2. 我們於營運價值鍊的各項環節均將人權議題納入考量，包括面對我們的員工、顧客、供應商，以及我們所處的社會環境。
3. 作為企業公民，我們積極提供支持協助予弱勢團體及族群，並機動支援所在地及國際間各項重要急難救助。

4. 我們遵守所在地法令及公司內部相關政策，致力維護人權。

5. 我們提供利害關係人暢通的溝通管道及平台，傾聽利害關係人對人權議題的意見想法並予以回應。

■ 強調的項目

我們特別重視的人權議題如下：

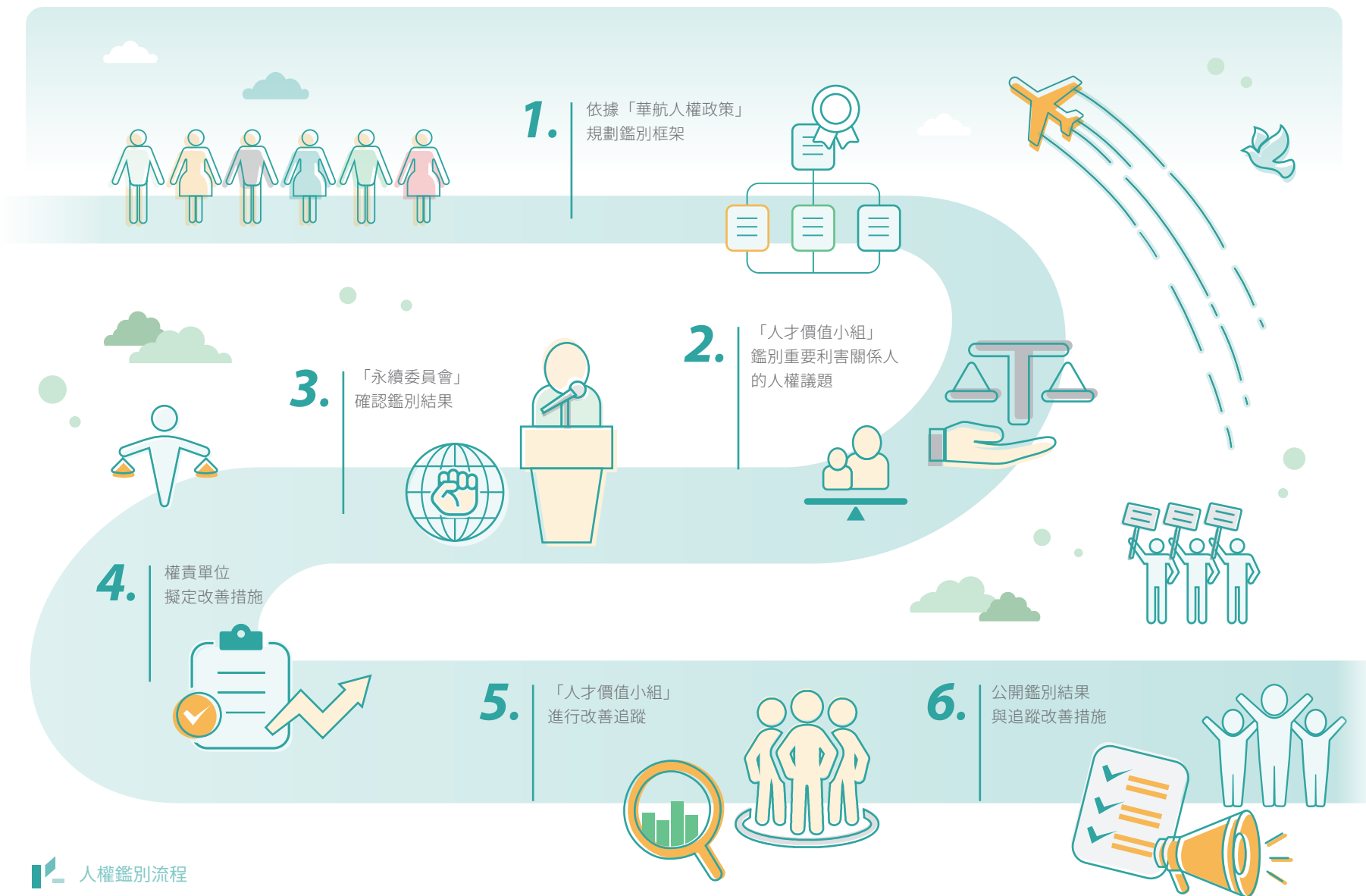
1. 提供公平合理的薪資及工作條件
2. 員工集會結社與談判協商的自由
3. 提供安全、衛生、健康的工作環境
4. 尊重隱私，保障個人資料的蒐集與使用合法
5. 反對各種歧視、霸凌及騷擾
6. 保障原住民及身障人員的工作權
7. 禁止強迫勞動與雇用童工
8. 反對貪腐、禁止收賄／行賄

董事長

王康



 員工職場行為規範	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 98 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。	



人權鑑別流程

對象	易受影響族群	人權議題	改善與減緩措施
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。 ● 員工議合 透過工會、勞資會議與溝通會議等形式，溝通人權議題，回應員工的需求。
供應商 (含承攬商) 	● 所有供應商及承攬商	● 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 ● 安全與健康	● 進行供應商永續風險調查。 ● 要求供應商遵循供應商行為準則，包含人權及勞動條件、職安與健康等規範。 ● 告知有關承攬工作環境、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。
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。

追蹤改善

員工

華航透過新人及在職員工教育訓練，以及實施性騷擾教育訓練課程及講座，加強宣導性騷擾防治，並公布教材於公司網頁，預防職場性騷擾事件。同時於一線單位同仁休息室張貼宣傳海報，深化同仁了解何謂性騷擾、性騷擾種類及申訴管道；當性騷擾事件發生，員工可透過人力處性騷擾申訴專用信箱提出申訴；加害人如為內部人員，人力處在接獲申訴 7 日內進行調查。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。加害人如為外部人員，公司將協助員工申訴並提供法律協助。2016 年性騷擾案件數大幅降低，因宣傳發揮作用，同仁落實並尊重性別工作平等的重要，本公司將持續堅守承諾，保護員工不受性騷擾之威脅，建立友善的職場環境，以杜絕性騷擾之發生。

2014-2016 年性騷擾申訴統計

	2014	2015	2016
申訴次數	4	7	1
成案件數	3	5	1
類型	肢體	肢體	肢體
處理結果	行政懲處	行政懲處	行政懲處

當同仁權益遭受侵害或不當處理，可依「員工申訴辦法」，向公司提出申訴。若員工對回覆之申訴結果有異議者，可提出再申訴，以保障員工基本權益，近三年內華航申訴案件總數下降，其中以優待機票相關案件最多。

2014-2016 年員工申訴案件

	2014	2015	2016
考績	3	2	3
優待機票	15	16	5
請假	0	0	1
懲處	4	1	1
職災	0	0	0
其他	11	5	8



員工申訴管道
wecare@china-airlines.com



性騷擾申訴管道
(03)399-8922
SHC@china-airlines.com

供應商

華航針對供應商進行永續風險調查，其中具人權管理機制的供應商共 132 間，佔比為 83.54%。

客戶

華航設置個資管理委員會執行個人資料檔案維護與管理，聘請外部專業顧問團隊擔任華航「個人資料保護機制」專案顧問，導入個資管理制度，公司各一級單位已於 2016 年完成個資風險評鑑，並制訂「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站；而為內化個資保護概念於同仁心中，已於 2015 年舉辦網路言論 - 華航人不可不知講座，並將持續定期舉辦個人資料保護法教育訓練。



員工尊嚴與人身安全不容侵犯，華航力挺員工

12 月 9 日華航 CI220 班機自松山飛往羽田，一位經濟艙日籍旅客強闖商務艙，客艙經理前往協調，雖受旅客用力推擠，仍秉持服務精神照料旅客。落地後客艙經理於登機門口向旅客致意道別時，該旅客竟以隨身行李飛甩的方式槌打客艙經理的腹部，口中謾罵後隨即大笑離去。

華航東京分公司立即按照作業程序通報警方留置該名日籍旅客，客艙經理也由當站主管陪同先行驗傷、再配合警方製作筆錄。空服處副總獲知訊息，立即致電慰問客艙經理，並轉達董事長、總經理及資深副總的關懷。客艙經理隔天值勤回台，空服副總及空管組長受董事長委託，特別前往獻花接機致意後續並持續關懷就醫狀況。該旅客已被公司列為不受歡迎旅客名單，公司也全力支持向該名旅客提告，提供必須的法律支援。

「以客為尊」是華航堅持的服務精神，然「維護同仁服勤中的人身安全、人格尊嚴」也不容妥協！對於航程中發生旅客滋擾事件，及涉及飛安之行為，華航必定採取最高標準、最嚴謹態度、絕不姑息容忍。

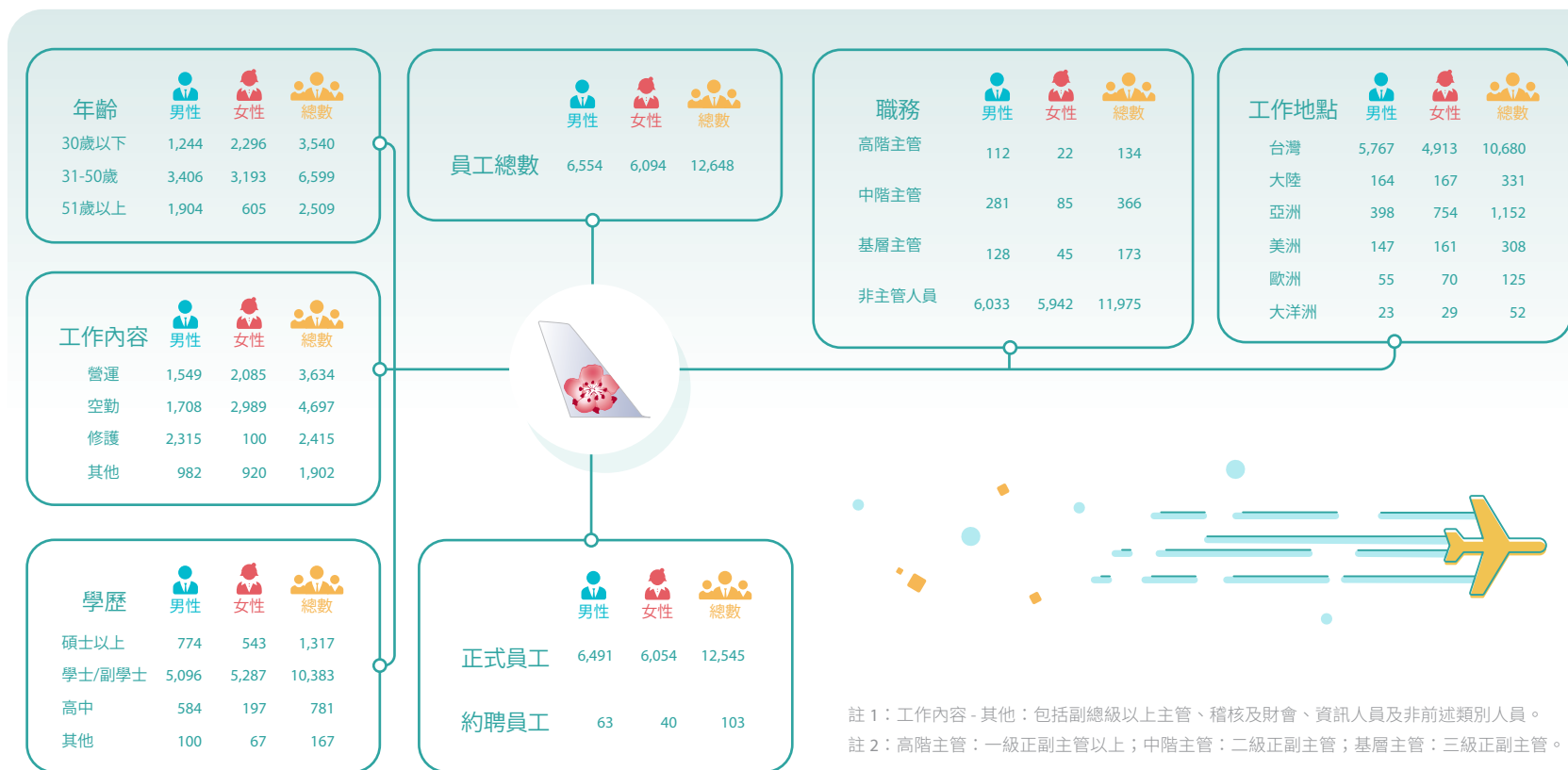


2-3-2 人員雇用與留任

華航集團員工總覽

截至 2016 年底，華航全球員工總數為 12,648 人，其中正式員工 12,545 人（男性佔 51.7%，女性佔 48.3%），約聘員工 103 人（男性 61.1%，女性 38.9%），依工作內容區分，包含 3,634 位營運類員工、4,697 位空勤員工、2,415 位修護員工及其他員工 1,902 位；華信員工總數為 828 人，無約聘員工，包含 403 位營運類員工、171 位空勤

員工、128 位修護員工及其他員工共 126 位；台虎員工總數為 404 人，其中正式員工 402 人（男性 210 人，女性 192 人），約聘員工 2 人，依工作內容區分，包含 112 位營運類員工、242 位空勤員工、26 位修護員工及其他員工共 24 位；三家航空公司進用人數皆符合法令規定。

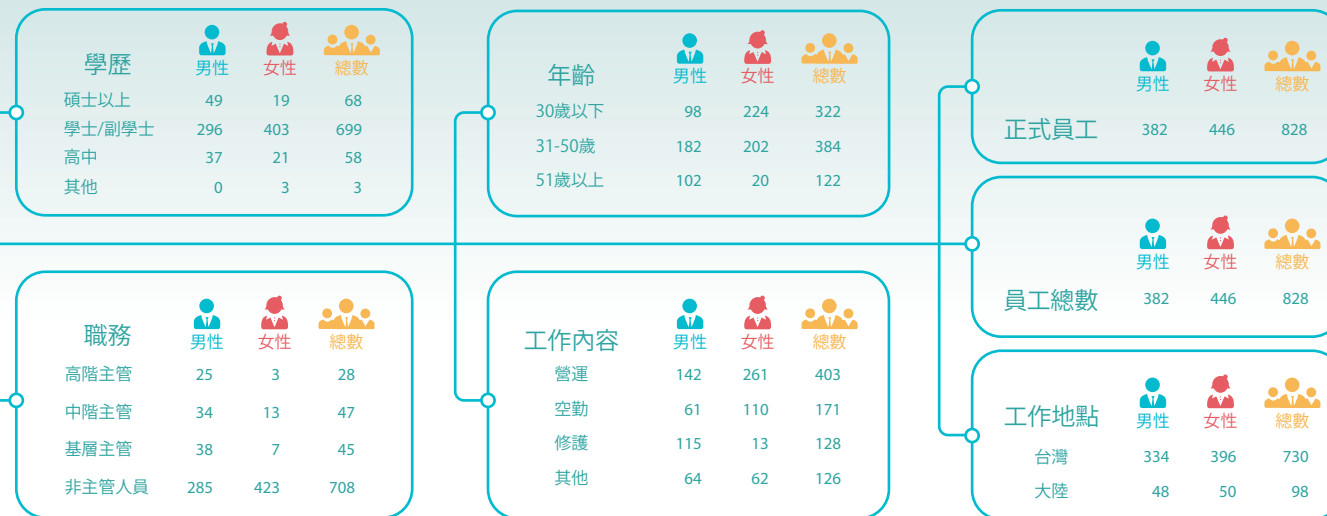


註 1：工作內容 - 其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。

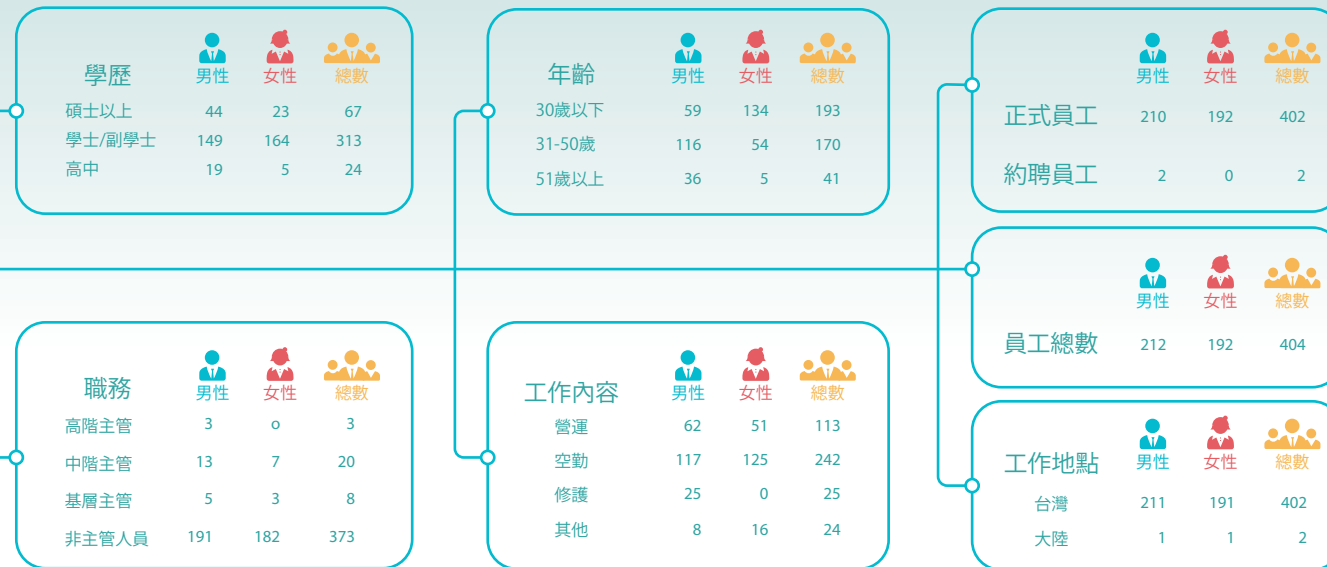
註 2：高階主管：一級正副主管以上；中階主管：二級正副主管；基層主管：三級正副主管。



2016 年華信人力結構



2016 年台虎人力結構



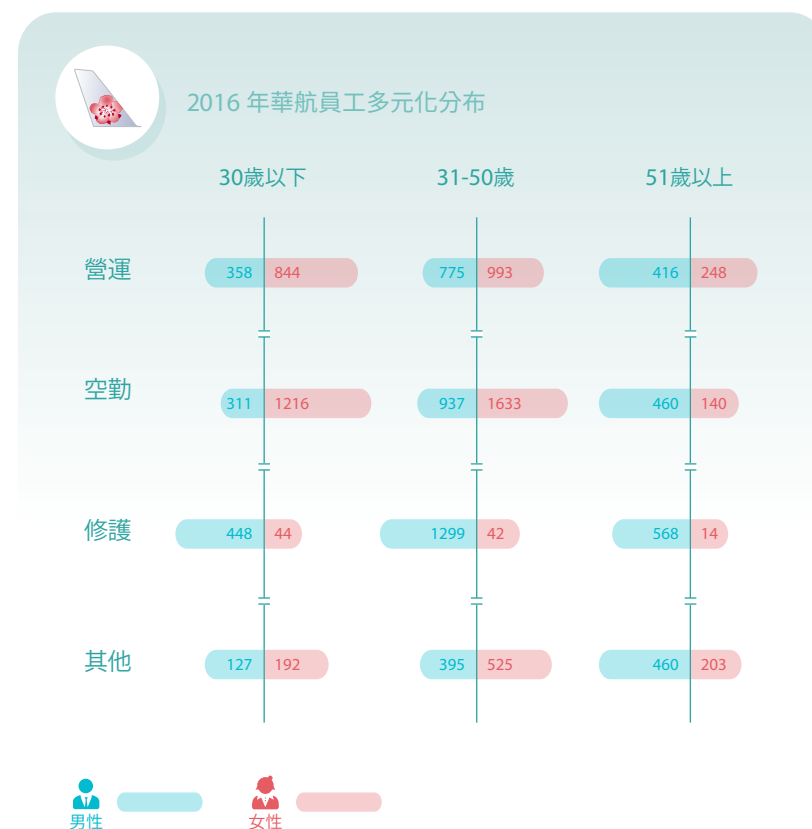
平權及多元化

我們重視性別平等，2016 年華航女性員工占總員工 48.2%，女性主管比例為 22.6%；華信女性員工占總員工 53.9%，女性主管比例為 19.2%；台虎女性員工占總員工 47.8%，女性主管比例為 32.3%。因工作性質與職業特性，醫護人員以男性居多、空服人員則以女性為多數。華航致力提供舒適的工作環境，有利員工均衡發展；在女性員工方面，為保障員工健康及工作權利，空服員懷孕後可申請留職停薪或轉任地勤工作，直至產假結束再申請恢復空勤職務；此外，華航園區設置 2 間哺乳室，全天候供女性同仁使用。在男性員工方面，我們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；另為均衡員工家庭生活，本公司與 12 家托嬰中心或幼兒園簽訂協議、提供優惠方案。

華航重視人力多元化，2016 年本公司獲頒勞動部「第 14 屆金展獎」優良事蹟獎，肯定華航在協助及輔導身心障礙員工適應相關職場等表現；公司在 2016 年雇用了 85 位原住民及 119 位身障人員，並設立人權政策保障原住民及身障人員的工作權，除持續

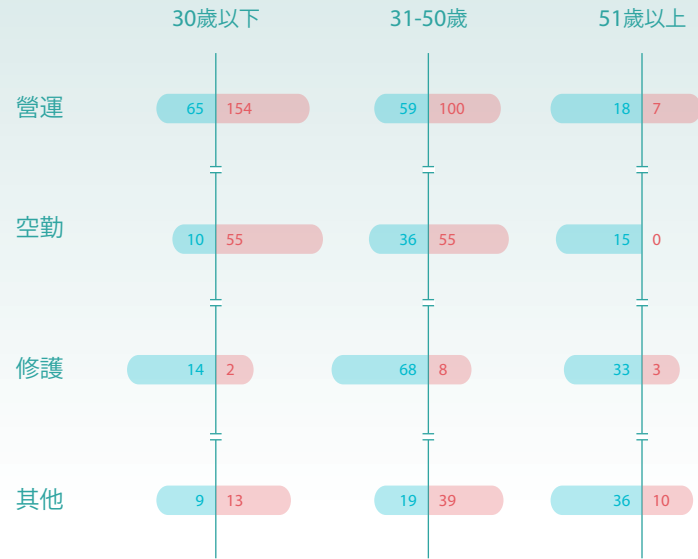


雇用原住民外，自 2015 年起聘用身障員工，2016 年聘用比例超出法定比例達約 12%，並較 2015 年增加 29%。針對身障員工工作內容採職務再設計，著重工作環境改善、工作條件及工作發展調整，並提供身障同仁員工專車及定期健康檢查等，另亦長期僱用視障按摩師於公司提供員工免費按摩福利，以達提升視障人員就業機會、員工身心舒緩的雙贏效果。





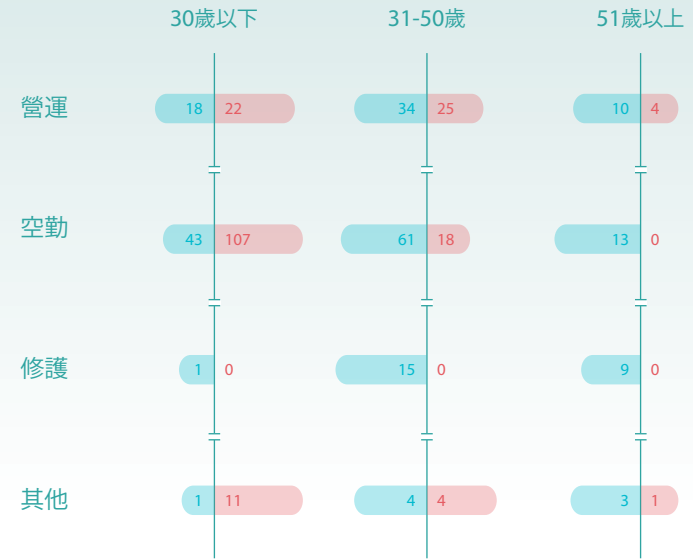
2016 年華信員工多元化分布



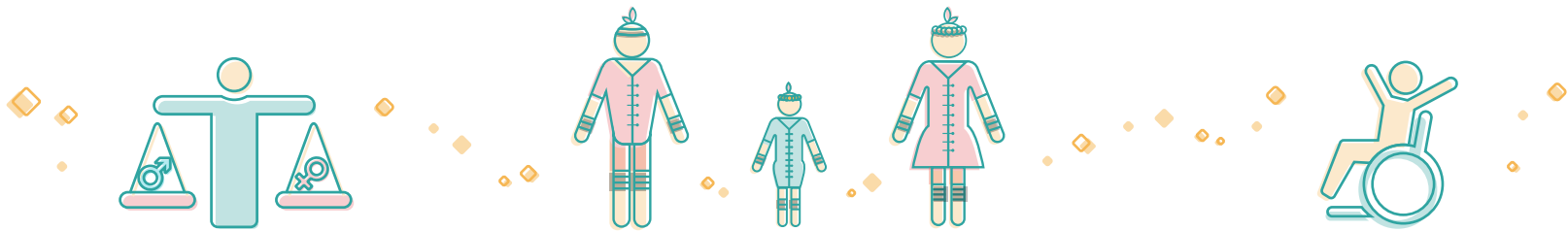
 男性
  女性



2016 年台虎員工多元化分布



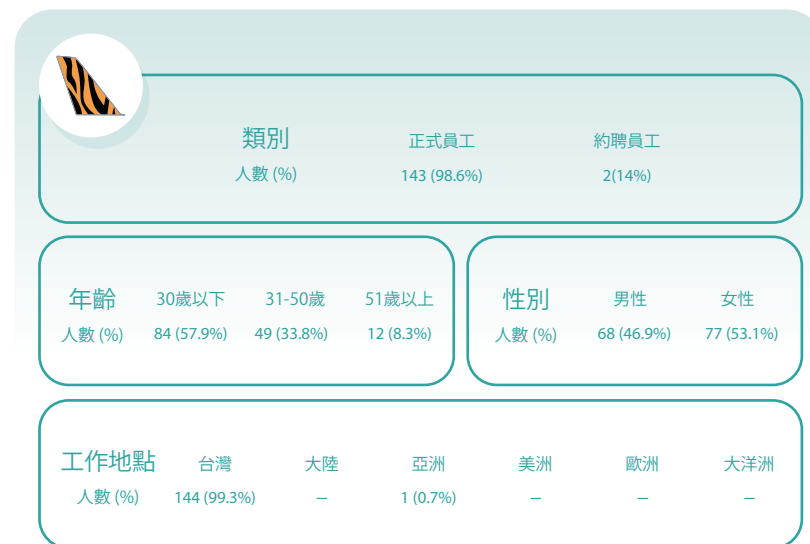
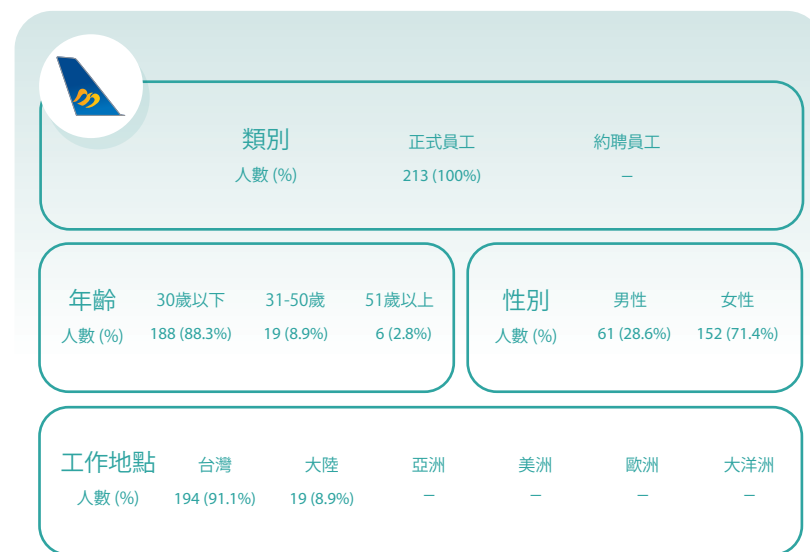
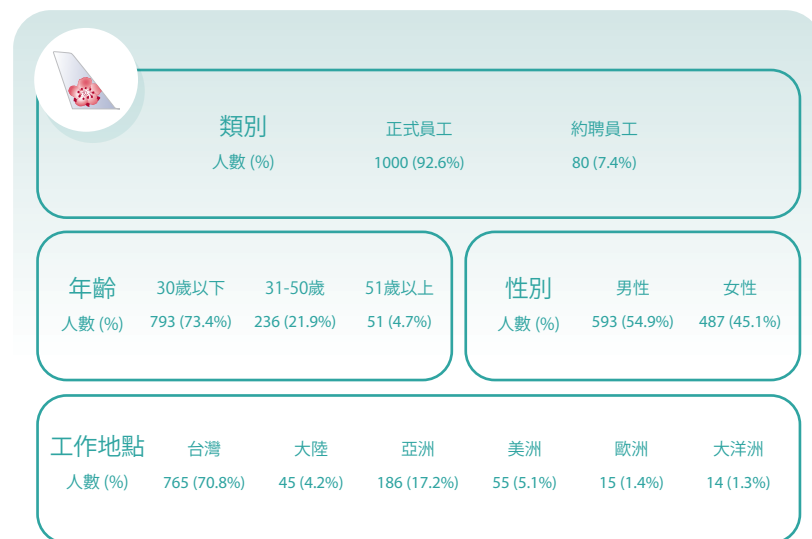
 男性
  女性



人員招募

因應近年集團業務拓展、機隊 / 航網擴充等重要革新，我們持續引進各領域專業人才（含飛航組員、地勤人員等），以滿足營運成長需求，另為實現善盡社會責任之承諾，持續推動與大專院校之產學合作及聘僱身心障礙人員；2016 年華航共招募 1,000 名正式員工 80 名約聘員工，共佔整體人力 8.54%；華信招募 213 名正式員工，約佔整體人力 25.72%；台虎共招募 143 名正式員工及 2 名約聘員工，共佔整體人力 35.89%。

2016 年華航、華信、台虎新進員工統計



當地雇員

華航因產業特性、航網遍布全球，在國內、外地區均提供眾多工作機會予當地居民，以促進當地就業及經濟發展；總計約 84% 華航員工工作地點位於台灣。在外籍員工方面，我們有來自 20 餘國之外籍機師，越南、印度、日本、韓國、泰國等 5 國之外籍空服員，另亦於全球 29 國 145 個航點聘僱當地員工。華航努力營造外籍員工友善之工作環境、與本國籍員工同等之職涯發展機會、提升福利。

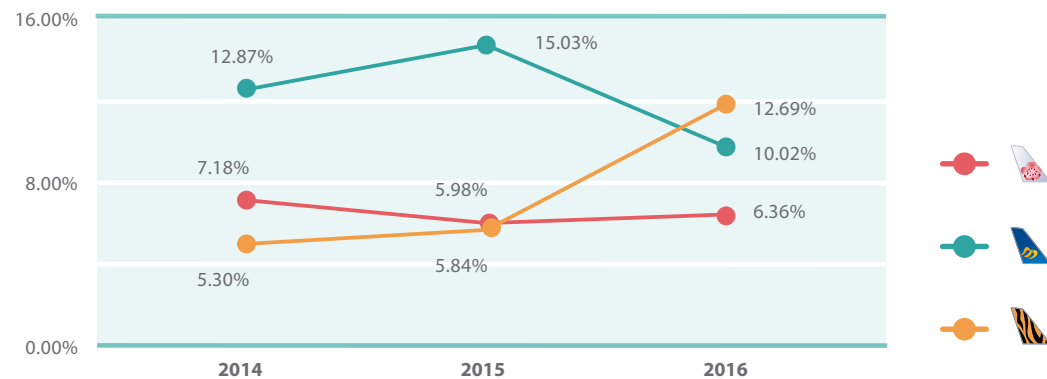
員工流動

華航近三年平均離職率為 6.51%、較業界為低；全體員工均受勞動契約保障，並訂有獎懲與終止僱用規定，另於員工離職規定、離職預告日數之規定均依循勞基法；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，並持續運用管理機制，透過公司內部制度與激勵制度以降低離職率。

華信近三年離職員工以一線運務人員為主，其主要原因係原配合國內季節性航班需求而短期僱用之定期契約人員，因已無人力需求而依約不再續聘；在其他員工方面，華信於過去兩年已陸續強化空、地勤員工薪資，部分職類薪酬已高於業界一般水準，致使其一般員工之離職率明顯降低。



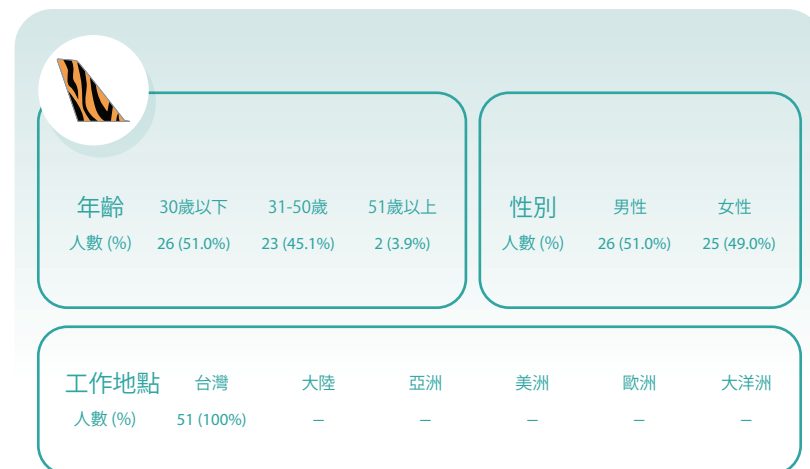
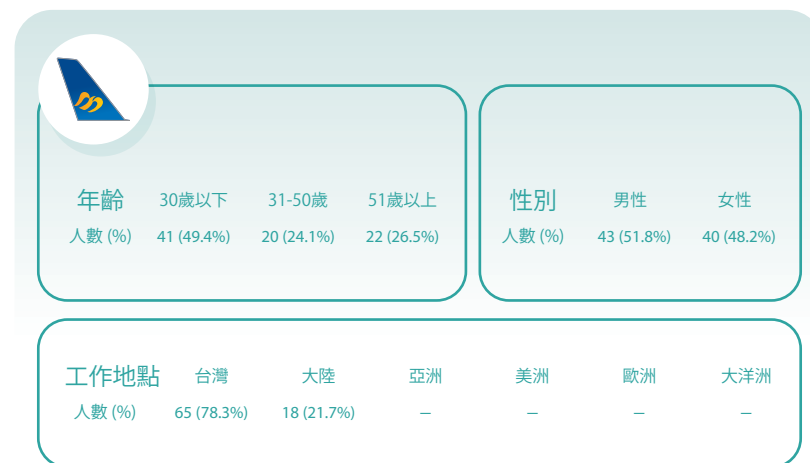
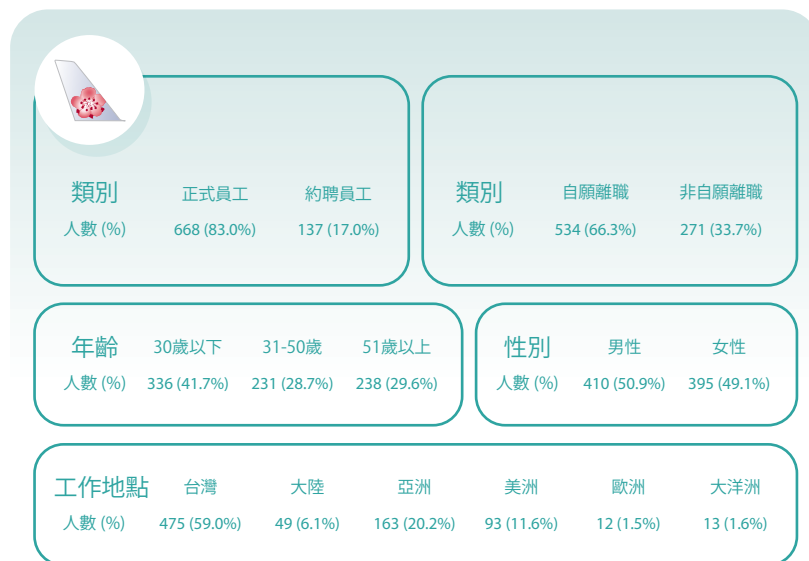
2016 年華航、華信、台虎聘用當地人員比例



2014-2016 年華航、華信、台虎離職統計

台虎為新創公司仍屬成長階段，為配合新機引進及航點擴增，大量招募空地勤人員，其中空服人員多因考核未達標準而離職；2016 年台虎營業仍為虧損，少數員工缺乏信心與向心力，及因個人生涯規劃而離職。華航集團為振興營運績效，遂更換台虎董事長並改為專任，新管理者為提升營業績效調整商業經營模式，些許員工無法適應此一轉變而離職。未來將著手加強招募流程管控，重新審視人員招募條件，提升員工福利制度，加強宣導員工與公司間之多元化溝通管道使用，且以 2017 年獲利為目標，以穩定組織發展降低人員變動，2017 年台虎 1 至 3 月持續獲利，第一季順利轉虧為盈。

2016 年華航、華信、台虎離職統計



註：自願離職包含辭職、非屆齡退休、申請退職等因素，非自願離職包含屆齡退休、資遣等因素。

員工留任

以公平客觀原則定期進行績效評估

華航每年三次定期評估員工績效，除評核共通核心職能，亦依專業特性設計不同的評核職能指標與評核方式，以期貼近員工實際工作情況；針對各級主管，除評核職能指標外，另依公司經營策略設有具體之年度目標（MBO）。

為求公平與客觀，每位員工均由多位主管分別評核，考績績等也依照不同職等分配，另為使考績能對員工有正向回饋與協助，考績制度亦包含績效面談機制，以促進主管與員工的溝通和連結。

在空服員績效考核則規劃採雙向考核制度，對於年資滿一年以上之人員，依照出勤、獎懲績效，合理範圍訂定考評績等分配比例，依人員類別進行分層評比，避免因主觀印象影響評比作業公正性。

完善的薪資福利制度

華航每年依整體薪資政策及收益予以合理薪酬、相關福利與保險，另亦有績效調薪及晉升調薪辦法，以拔擢優秀員工，使晉升作業符合公平、透明原則。此外，公司提供其他類別之津貼及福利項目（如股利分紅、教育訓練、員工認股、優待機票及工作津貼），與彈性福利計畫（如退職福利），給予員工較多福利選擇自主性，以符合員工需求，除能強化勞資間夥伴關係，亦能提升員工滿意度與留任率。

健全的內部招募與輪調制度

華航秉持適員進用原則，定期進行職務輪調與內部訓練課程，精進員工職能，提升生產力。各單位每年至少辦理一次人員檢視及輪調評估、久任一職人員之檢視與輪調，並建立完善內部人才轉任相關規範，讓員工能多元發展。另建立內部人才招募機制，員工可依其意願與志向參加甄試報名，以達公司整體人力活化運用、員工適職發展之雙贏目標。

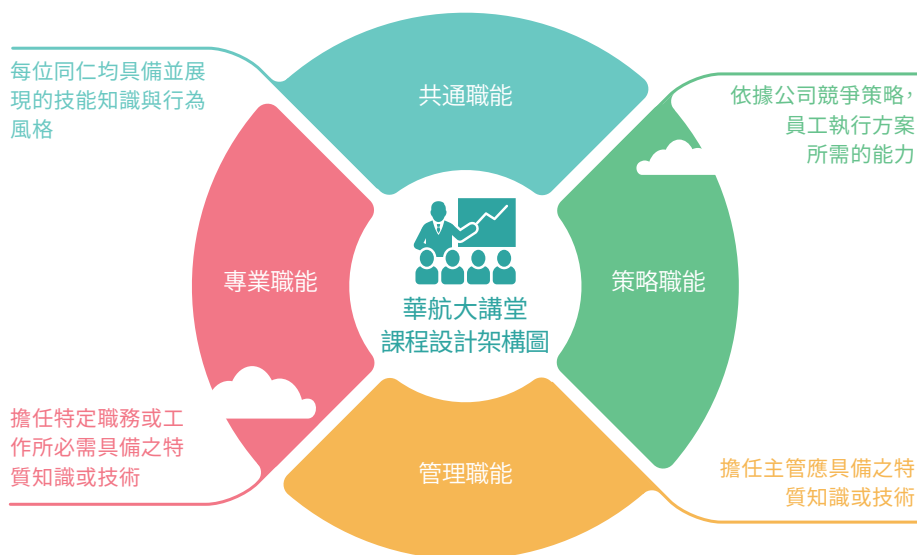


2-3-3 員工發展

華航制定健全完整的訓練制度與架構，以培養航空專業人才，結合實境與 e 化等課程等多元學習方式，高度投入軟硬體設備訓練資本，並配合相關法規，辦理航空各項訓練課程或學習活動。華航重視員工職能發展，確保落實訓用合一，辦理航空專業基礎訓練，同時，配合公司營運發展策略，深化公司各階管理職人才及提升潛力人才視野，定期辦理策略、管理職能訓練，精進員工所需知識與技能。

教育訓練架構

依據教育訓練業務推動需求，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。



2016 年，華航投入於訓練發展費用達新台幣 5.9 億元，總訓練時數超過 43 萬小時，完訓率達 98%。透過這些發展與訓練的投入，讓員工能更有效率地達成公司目標；此外，公司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，除提供部分訓練費用補助外，亦將相關訓練紀錄登錄於員工個人學習紀錄中。

人力資本投資報酬率

藉由教育訓練，可促使員工與公司策略、經營目標一起成長，亦同時讓企業資產不斷增值，建立企業永續經營之根基；華航近年引用人力資本投資報酬率（Human Capital ROI）之指標，除估算人力資本投資所能創造的收益，並可依此作為公司中長期績效表現之指標。

人力資本投資報酬率

	人力資本投資報酬率 *
2014	1.07
2015	1.24
2016	1.23

* 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)

2014-2016 年華航、華信、台虎員工訓練統計

公司	類別		2014		2015		2015	
			時數	受訓時數/人	時數	受訓時數/人	時數	受訓時數/人
	工作內容	營運	74,955	22.62	116,899	42.72	186,733	35.80
		空勤	331,629	85.34	426,826	93.29	215,607	46.00
		修護	52,939	23.61	25,605	9.85	23,708	9.20
		其他	11,791	6.27	7,650	8.52	7,102	10.00
	性別	男性	265,174	43.77	460,409	26.57	152,115	22.77
		女性	230,418	43.79	170,594	76.50	281,035	43.07
	工作內容	營運	11,901	58.05	2,871	12.59	19,082	68.89
		空勤	14,523	78.50	9,367	53.52	16,849	93.09
		修護	3,301	79.70	14,159	107.27	8,850	70.23
		其他	3,301	36.68	3,294	49.16	4,359	57.35
	性別	男性	25,466	76.02	23,065	61.84	23,815	63.51
		女性	15,376	47.02	6,586	17.06	25,324	53.43
	工作內容	營運	NA		673	9.35	703	6.40
		空勤			4,322	21.09	17,910	74.01
		修護			240	13.30	432	16.70
		其他			147	9.80	189	7.90
	性別	男性			2,900	37.90	9,527	44.94
		女性			2,481	32.42	9,707	50.56

註 1：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 2：平均受訓時數 = 受訓總時數 / 受訓總人次

註 3：依工作內容區分之受訓時數不含外站訓練時數

2016 年度配合公司營運目標、同仁職涯所執行之員工發展專案內容

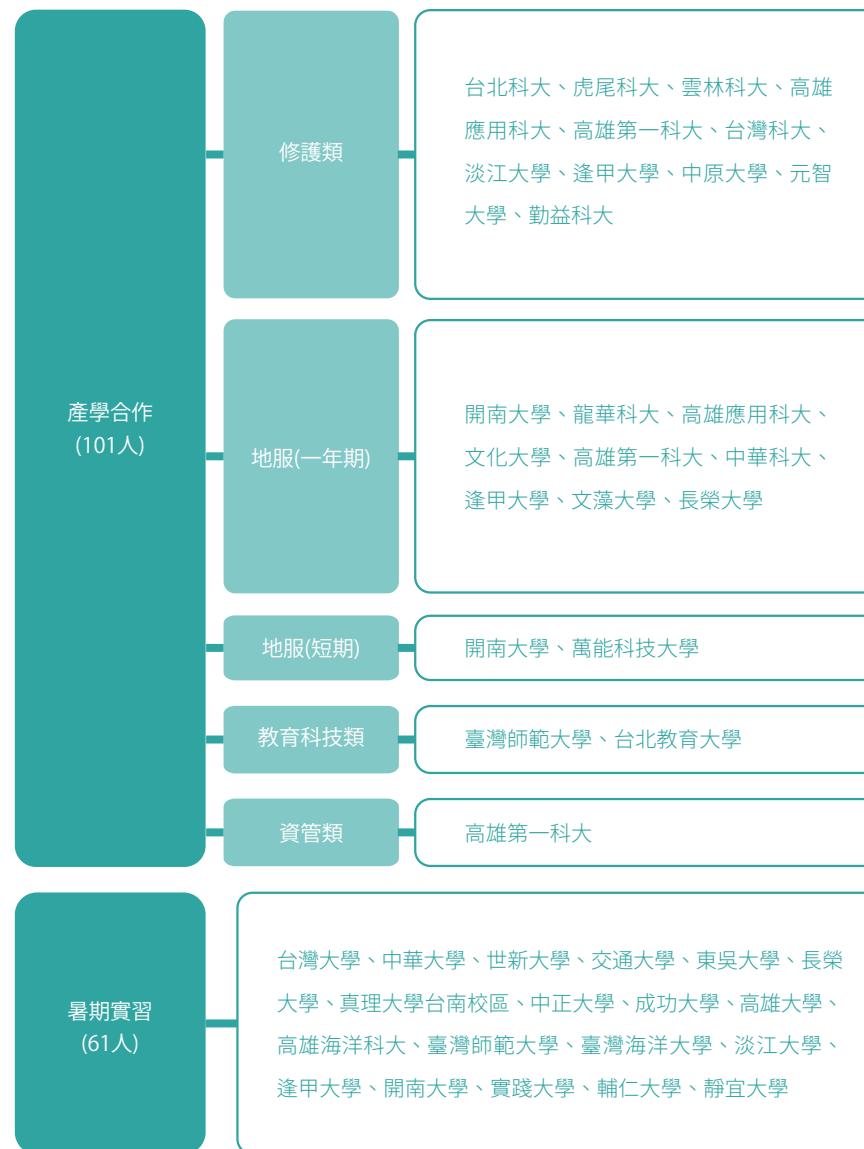
員工發展專案	商業效益	商業效益的定量衝擊	專案涵蓋人員比例
年度複訓： 修護、地服、空服與航務人員，每年度皆須接受專業複訓，溫故知新。	1. 提升安全意識及強化保安意識，熟悉緊急應變程序。 2. 熟悉操作程序。 3. 熟悉緊急應變程序。	2016 年航班數 88,592 GDI 人為因素，直接損失金額為：USD 147,708	佔總員工比例：57% 修護組織 2,582 人 地服 354 人 空服 3,287 人 航務 984 人
服務訓練： 空服與地服人員因面對旅客，定期辦理服務相關訓練課程，加強服務觀念與學習服務應對技巧。	1. 找回初衷，喚起服務熱忱。 2. 提升服務技巧。 3. 提升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，確保安全。	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。 2016 機場服務滿意度為 87.6、客艙服務為 88.5	佔總員工比例：26% 空服 2,043 人 地服 1,302 人
機師訓練： 依據公司機隊計畫、法規要求等，辦理年度複訓計畫，精進飛航安全。	1. 提升飛航安全。 2. 符合法規並熟悉飛航操作程序。	2016 年因機師人為疏失而導致航機不安全事件經企安會議評定可歸責之高度風險為 0	佔總員工比例：8% 機師 984 人

註：為降低 GDI(航機於地面損傷) 事件，本公司定期針對一線職類人員進行訓練

產學合作

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，並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 年起積極推展校園育才計畫，與大專院校進行教學合作，讓學術界、產業界緊密連結，培育兼具理論與實務之航空管理人才：

1. 維修人才：透過產學合作方案推展航太科技維修訓練，規劃完整飛機維修技能專業課程，並提供優秀學員未來工作機會。
2. 航太人才：與大學合作開設民航學程，將學術與實務技能接軌，修畢民航學程的學員將優先錄取為華航員工。
3. 校園育才：與多所學校合作，學生於實習時可接受華航專業客服、票務及行銷訓練，藉以培訓航空業務與行銷人才；另亦延攬公司內部優秀教師至各大學擔任航空管理、服務業管理等課程講師，提升校園課程學理實務性。



2-3-4 員工權益

員工照顧

薪酬與福利

華航秉持著「員工是公司最重要的資產」及「兼顧員工福利及股東權益」的理念，提供員工具競爭力的薪資福利，員工的薪資標準不因性別、種族、宗教、政治立場、或婚姻狀況有所差別，當全球各地最低工資調整時，我們亦同步檢視薪資標準，並適時調整；

2016 年華航、華信、台虎男女性薪資比例



男/女	本薪	酬金
營運人員	1.24	1.38
空勤人員	2.53	1.91
修護人員	1.29	1.25
其他人員	1.23	1.25



男/女	本薪	酬金
營運人員	1.39	1.85
空勤人員	3.4	2.6
修護人員	-	-
其他人員	1.04	1.55



男/女	本薪	酬金
營運人員	1.06	1.08
空勤人員	1.19	1.64
修護人員	1.07	1.39
其他人員	1.1	1.23

註 1：空勤人員：含機師及空服人員；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 2：本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付

註 3：台虎修護人員僅男性同仁

補充說明：空勤人員包含駕駛機師及客艙空服人員，駕駛機師以男性為多數，而薪資高出客艙空服人員至少五倍，故以空勤人員男女薪資比率差異較大

退休金制度

華航重視員工權益，每季向「勞工退休準備金監督委員會」報告退休準備金之管理情形，並於年度終了前依法完成次年應提撥金額之精算。在提撥率方面，新制提撥率為 6%；舊制提撥率 15%，達法定上限，且已依勞基法五十六條第二項完成足額提撥，確保員工退休後可享應有之權益。

華航、華信、台虎薪資、福利與勞退金

單位：新台幣



	2014	2015	2016
薪資	110 億 6,282 萬	122 億 2,327 萬	158 億 1,256 萬
福利	1 億 3,286 萬	2 億 4,285 萬	2 億 744 萬
退休準備金	18 億 3,149 萬	18 億 389 萬	49 億 5,885 萬



	2014	2015	2016
薪資	3 億 6,298 萬	5 億 1,500 萬	6 億 3,140 萬
福利	677 萬	751 萬	782 萬
退休準備金	2 億 1,248 萬	2 億 1,364 萬	191,254,904



	2014	2015	2016
薪資	4 千 145 萬	2 億 4627 萬	4 億 3,604 萬
退休準備金	NA	27 萬 6 千	158 萬 1 千

友善職場

華航重視並關心員工的心理與生理健康，每年舉辦多項友善職場、關懷員工的活動；「運動拳擊有氧」、「Zumba Fitness」、「馬克快樂工作學」等員工關懷系列課程教導運動紓壓的好處，「夏日輕食趣、享瘦健康、腸保健康」等課程教導正確飲食方式及健康訊息，另亦舉辦「薑湯送暖」、「冰紛夏日消暑趣」、「冬至湯圓溫暖您我的心」等節慶活動，邀請員工同樂並體恤平日工作之辛勞；鼓勵同仁工作之餘能達身心平衡，追求健康與永續的生活方式。



肩頸紓壓棉花刮痧課程



運動拳擊有氧



冰紛夏日消暑趣



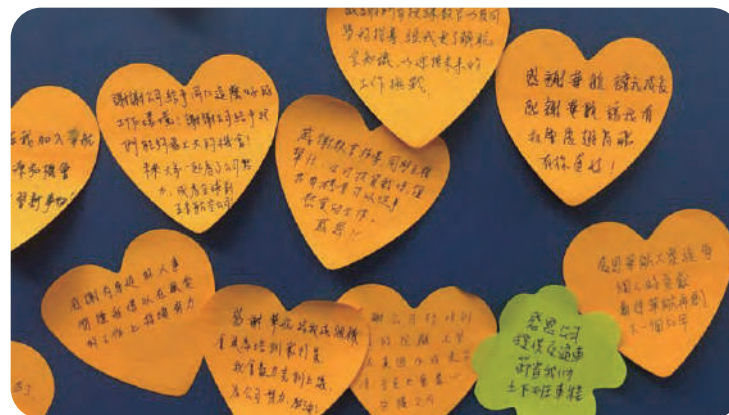
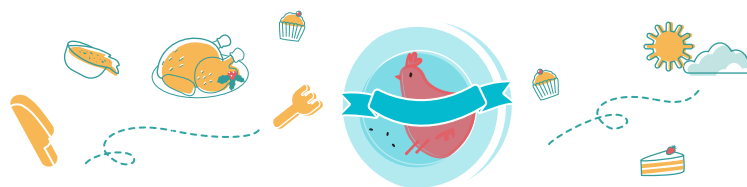
冷冷的天、暖暖的心...航務處感恩節午餐 Party

2016/11/24 星期四是歐美傳統上相當重視的感恩節，在這一天，全家人都要聚集在一起享用火雞大餐，享受一家人團聚的美好時刻。

航務處特別利用這年末冬初的節期，為了感謝航務空地同仁們一年來的團隊合作及為公司的辛勞努力，航務處副總特地舉辦了一場感恩午餐 party! 將火雞大餐用台灣名產 ~ 好吃的脆皮香雞排取代，再加上一碗溫暖爽口的魷魚羹米粉，由航務處主管們一一為同仁們雙手奉上這飽足的餐點，哇！真是台味十足的地道美味呢！！



愛就要說出來！在感恩的時節裡，可能每個人心裡都有一些感動想要表達，所以我們特地在組員報到中心的牆面上佈置了一個「感恩悄悄話」的園地，鼓勵大家將心中感謝的人事物寫下來。大家寫得好踴躍喔！一下子就貼得滿滿的悄悄話，十分繽紛！內容也令人非常感動喔！歡迎大家路過的時候稍加駐足，也許正有人寫出心中對您的感謝了呢！！



留職停薪制度

華航理解員工在工作生涯中難免有因個人或家庭因素無法順利工作的狀況，因此提供留職停薪制度，讓同仁能兼顧工作及家庭，建立友善職場。華航支持政府政策，提供完善育嬰留職停薪制度，為鼓勵符合資格之員工申請，公司保障申請育嬰留職停薪之員工該年度考績不得低於甲等；男性同仁亦享有此權益，且可於配偶分娩前後，申請 5 日全薪

之陪產假，如其陪產假適逢公差、例假、國定假日，可於差假結束之次日起 15 日內實施完畢，整體制度設計優於性別工作平等法之規定。分析近年留職停薪屆滿而未回任或回任後服務未滿一年離職之同仁，其主要原因係有家庭照顧之需求，或因人生規劃而轉換職場跑道。

 2016 年華航、華信、台虎育嬰留停統計

									
	女性	男性	總數	女性	男性	總數	女性	男性	總數
2016 年符合育嬰留停申請資格員工人數 (A)	654	550	1,204	24	26	50	7	14	21
2016 年實際申請育嬰留停員工人數 (B)	334	15	349	10	-	10	2	-	2
2016 年育嬰留職停薪人數 (B/A)	51.07%	2.72%	28.98%	41.67%	-	21.00%	28.57%	-	9.52%
2016 年待復職之育嬰留停人數 (C)	152	6	158	9	-	9	1	-	1
2016 年申請復職人數 (D)	129	6	135	7	-	7	1	-	1
2016 年復職率 (D/C)	84.86%	100%	85.44%	77.78%	-	77.78%	100%	-	100%
2015 年育嬰留停復職總人數 (E)	267	8	275	15	-	15	1	-	1
2015 年申請復職後服務滿一年人數 (F)	176	7	183	13	-	13	1	-	1
2016 年育嬰留停留存率 (F/E)	65.92%	87.50%	66.55%	86.67%	-	86.67%	100%	-	100%

(A) 華航 - 員工小孩出生日期在 2013/03/01 ~ 2016/11/30 之間的員工人數

華信 - 員工小孩出生日期在 2013/02/01 ~ 2016/10/31 之間的員工人數

台虎 - 員工小孩出生日期在 2013/01/01 ~ 2016/12/31 之間的員工人數

(C) 預計於 2016/12/31 前復職的員工人數

	年終獎金 / 紅利發給		團體健康保險
	退休聯誼會		活動交通
	職工福利		優待機票
	特休制度		員工持股信託
	托兒優惠		退職制度

留職
停薪

 照顧親屬

 因病

 進修

華航員工福利

員工溝通

華航視員工為家人，設立多元化的溝通管道與員工進行互動，例如定期舉辦勞資協商會議，積極釋出善意回應，並戮力尋求後續解決方案，與工會取得共識；設置員關信箱、性騷擾信箱及相關申訴專線、有話直說員工溝通信箱等管道，建置 Team+ 內部即時通訊軟體，使同仁可隨時反映意見或提出建議。當公司發生重大營運變化致影響員工權益情況，將依勞動相關法令辦理預告，並及時向工會及員工提出說明；公司重大議題或員工權益相關訊息係公告於企業網站或寄發至全員信箱予員工，員工如對公司制度有疑慮時，將加強說明及增加溝通頻率。

多元化的員工溝通管道



總公司：由華航企業工會總會知各分會勞工代表參與。

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。



一般主管溝通信箱

鼓勵同仁善用一級主管信箱表達意見，提出建言。



有話直說專區

於公司內部網頁設置專區供同仁詢問所有公司相關問題。



員工申訴信箱

wecare@china-airlines.com 專用信箱
由人力處設置專用信箱供同仁申訴管道。

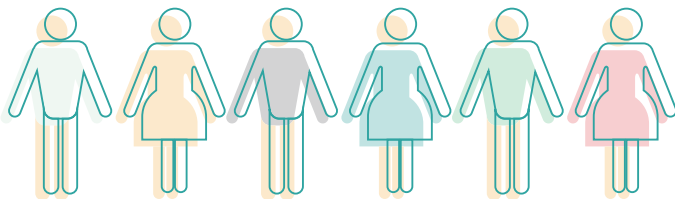
工會

目前華航面對企業及職業工會，均竭盡努力與其溝通及協商，並依法給予各工會一貫的尊重及提供相當的資源。其中「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，依會員分佈及業務系統行政區域劃分設立六個分會：

- **第一分會：**總公司各單位
- **第二分會：**航務處
- **第三分會：**空服處、空中用品供應處
- **第四分會：**修護工廠、機務工程處、機務品保處
- **第五分會：**台北分公司、地勤服務處、貨運處
- **第六分會：**高雄分公司

2016 年全體員工參與人數為 10,755 人，平均參與率為 99.5%。華航自 2002 年與企業工會簽訂團體協約，為國內航空業首例，包含工會組織活動、勞資會議及爭議協約、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，藉此持續保障並增進勞工權益。

華航與企業工會間的關係，屬於一種夥伴、合作、相互依賴的關係，兩方常透過不同的方式進行雙向的溝通。除了總公司與企業工會每月定期召開勞資會議外，各一線單位與其所屬之分會勞資代表亦每月舉辦單位的勞資會議，會議中將針對會員提案進行討論。所有的會議均將做成會議紀錄，向上呈報；總公司之勞資會議紀錄均會公告揭示於華航企業網站，讓同仁知悉。勞資會議的各項提案，公司需追蹤辦理情形，於下次勞資會議中回報，期透過暢通的管道及有效率的作業方式來維繫勞資間之和諧。



華航 / 華信參與工會比率

		2014	2015	2016
	參與人數	9,339	10,247	10,755
	參與率	96.91%	98.13%	99.50%
	參與人數	351	376	645
	參與率	55.00%	59.00%	88.00%

註 1：參與人數是指當年度在會人數；本統計表之員工人數不含工讀生、實習生、約聘人員及副總級以上等人員。

註 2：台虎無工會組織。

員工投入度

建立多元暢通的溝通管道，用心傾聽員工建議，是華航落實「員工是公司最重要資產」的信念。於 2017 年三月底至四月初華航舉辦「Walking with CI 攜手向前」員工投入意見調查，委託外部專業顧問公司以無記名方式網路進行問卷調查，問卷包含「員工投入」、「企業文化」、「主管領導文化」、「工作與發展」、「工作環境」、「薪資福利」等六大向度，題目共 42 題（包含 10 題情境式），調查對象為國內正式員工，有效問卷 2252 份，填寫回收率為 21.9%，並以一般行政人員、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。

統計問卷結果六大向度滿意度由高到低依序為「員工投入」、「薪資福利」、「工作 & 發展」、「工作環境」、「主管領導文化」、「企業文化」。各向度以男性女性區分，分析結果顯示並無明顯差異；各向度以五大職類區分，分析結果亦無明顯差異。「員工投入」項目今年與去年度皆評比最高；去年評比最低之「薪資福利」項目，經過逐步改善之後，今年「薪資福利」的滿意度較去年明顯提升（+9.5%）。

透過本次調查，瞭解員工對於公司以及單位的意見與需求，作為華航提供穩定工作環境的參考，進一步提升員工工作效率以達到良性循環的優良企業文化。

2-3-5 健康與安全職場

華航依法設置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。每三個月召開一次會議，針對公司之職業災害案件進行統計、分析，並提報與追蹤後續安全衛生管理方案。



華航職業安全衛生五大目標

完備職業安全衛生管理系統

強化企業安全文化，提升人員安全意識

落實危害風險管理機制，有效解決危害問題

加強安全衛生教育訓練，降低職業災害發生率

營造安全、健康、舒適的工作環境



2016 年華航職業安全衛生委員會組成勞方代表比例

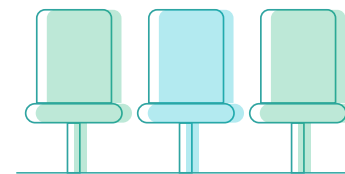
	台北分公司	桃園地區	高雄分公司	修護廠區
勞方代表比例	33%	36%	37%	35%

同步國際 職安控管雙重認證

華航致力於營造安全、健康、舒適的工作環境，建立自主性安全衛生管理體制，持續改進安全衛生設施，以發揮自主管理功能，同時增強職場風險管控能力與國際接軌，並透過 SGS 驗證機構輔導順利通過 OHSAS 18001 及 CNS 15506 職業安全衛生管理系統驗證，有效控制職業災害風險、提升職業安全衛生管理績效，達到保障勞工安全健康，促進產業競爭力之雙重標準。

防疫尖兵 守護旅客保護員工

華航榮獲 2016 年度流感防疫友善健康職場認證「防疫尖兵獎」，為國內航空業唯一獲獎公司。肯定本公司在預防疫情擴散、阻絕跨境感染之表現，完美地為國家防疫措施扮演守門人角色。華航設有專職醫務部門，長期持續關注國內外疫情資訊，定期發布國內外疫情管理訊息、商務出差旅遊建議及規劃機上防疫產品；為落實員工健康之照護，主動提供全體員工免費流感疫苗及一線員工免費麻疹三合一施打等，讓員工擁有健康與安全的工作環境。



2016 年華航職業災害統計

		 男性	 女性	 全體	 桃園	 修護廠區	 台北	 高雄
失能傷害頻率		1.33	5.2	3.27	3.95	1.59	0	4.33
		2.86	8.59	11.46	—	—	—	—
		0	0	0	—	—	—	—
失能傷害嚴重率		14	65	41	52	25	0	13
		228	478	707	—	—	—	—
		0	0	0	—	—	—	—
職業病率		0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	—	—	—	—
		0	0	0	—	—	—	—
缺勤率		0.56%	2.36%	1.02%	1.25%	0.47%	0.07%	0.99%
		0.77%	1.77%	1.31%	—	—	—	—
		0.33%	0.50%	0.41%	—	—	—	—
因公死亡事故數		0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	—	—	—	—
		0	0	0	—	—	—	—

註 1：失能傷害頻率：(全年失能傷害人次數 ÷ 總工作時數) × 1,000,000。 註 2：失能傷害嚴重率：(全年失能總損失天數 ÷ 總工作時數) × 1,000,000。 註 3：缺勤率：(缺勤天數 ÷ 總工作天數) × 100%。

未來規劃

1. 人員招募

2017 年為提昇人員素質及作業效率，將落實『流程優化』及『組織精實』以提升員工生產力，控制人事勞務成本支出，以期達成公司經營目標，創造營收與獲利；惟配合機隊、航網擴張，本公司將視需招募一線工作人員，並積極辦理飛航組員招募作業，以滿足公司未來營運成長；另為實現本公司善盡社會責任之承諾，將持續推動與大專院校之產學合作及聘僱身心障礙人員。

2. 人才培育

為提升企業整體競爭力，並配合公司機隊、航網擴張，將透過實體與 e 化課程，辦理航機務、服務、營運等各職類專業職能訓練；此外，公司內部人才培育計畫將運用專題講座、主題式學習等多元學習方式，培養航空各職類專業人才與管理通才。



3. 員工福利

1. 配合新修訂勞基法，服務滿 6 個月以上員工即享有特別休假，另依年資不等增給特別休假。
2. 全員年度休假日 123 日，自 2017 年起額外給予 7 日福利補休。
3. 提高時薪人員福利與待遇，全面放寬時薪轉正職資格條件。
4. 重視員工提升專業職能，核發證照及相關津貼。
5. 足額提撥退休準備金，提撥率為法定最上限。

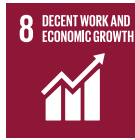
4. 安全衛生

2017 年員工健康照護計畫重點包含：持續辦理疫情風險管理及疫苗接種，職場母性健康保護計畫、機組員疲勞風險管理、過勞過負荷健康風險評估及心血管疾病防治，年度健康促進活動主題包含抗衰老，壓力管理及疾病預防。



2-4

共創價值



透過供應鏈管理，協助供應商降低職場安全風險，提升供應商員工的工作安全。



透過供應鏈的教育訓練、改善協助機制、綠色採購等機制，和供應商共同推動永續專案並持續辦理供應商永續風險調查。



供應鏈管理



展開供應商永續風險調查的原因為何？

行政處協理
陳若卿

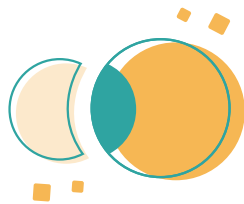


1. 永續供應鏈管理已是國際標竿企業的必要條件，根據統計調查顯示，高達 **45%** 的企業推動永續供應鏈管理的原因為提升效率與創新機會，**33%** 企業是因為法規關係而推動，儘管目前航空產業尚未有供應鏈相關規範，然秉持與夥伴共存共榮的使命，華航身負帶領供應夥伴邁向永續發展的責任。
2. 透過永續供應鏈管理的推動，不僅使華航能掌握產業鏈的整體風險，更能與供應夥伴共同提升效率，尋找嶄新的市場商機。推動永續供應鏈的首要步驟即為了解供應夥伴的永續風險，截至目前為止，華航已進行兩次供應商永續風險調查，更透過供應商大會與供應夥伴交流調查結果及想法。供應夥伴可透過華航的永續風險調查內容及結果，進行自我企業運作診斷，來掌握自身的永續風險，進一步成為永續企業及永續供應夥伴。因此，未來華航將每年持續進行供應商永續風險調查作業，希冀能與夥伴共同邁向永續發展的目標。

華航的下一步？

鑑別供應商永續風險後，華航規劃進行激勵措施研擬作業，將參考風險分布狀況及依據經濟、環境、社會三大面向，展開相關激勵措施，導入供應商夥伴發展永續文化之動力，同時持續召開供應商大會，以協助夥伴成為永續企業，提升夥伴、華航、整個產業鏈的永續競爭力。

Highlights



100%

DJSI 供應鏈管理

全球航空產業 DJSI 供應鏈管理題組最高分



1st

首家 供應商大會

國內首家航空公司舉行
供應商大會



100%

航食 & 航油

航空食品及航空油料
的供應商永續風險調查
涵蓋率為 100%

KPI

KPI	2016 目標	2016 績效	符合程度	2017 目標
召開年度供應商大會	舉辦一場	12 月於台北舉行	100%	舉辦一場
進行供應商永續風險調查	回收率 60%	回收率 58%	97%	回收率 65%
執行採購人員教育訓練	參加一場	一場	100%	參加二場

2-4-1 華航價值鏈

航空業講求安全至上，產業鏈具有相當高度的獨特性，而截至 2016 年底華航集團已擁有 36 家轉投資事業，遍及航空、飛機維修、地勤服務、物流、航空貨運站、空廚、洗滌、資訊網路、觀光等事業，集中各方力量，提升整體服務品質及集團競爭力。



2-4-2 永續供應鏈管理

華航供應商主要可分為航油 (2016 年計 28 家)、航材 (2016 年計 715 家)、航食 (2016 年計 47 家)、一般性物品 (2016 年計 284 家) 等四大採購類別，皆分布於亞洲、歐洲、大洋洲及北美洲。自 2014 年起，華航於永續委員會下設「永續供應鏈小組」，成員包括航油、航材、航食、一般性物品等四大採購權責並展開供應鏈永續管理作業，同年訂定「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。

為落實永續供應鏈管理目標，華航以此管理政策為基礎，依循依循全球報告倡議 (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，於 2015 年發展涵蓋法律與法規遵循、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的**供應商行為準則**，以提升數量眾多的供應商之永續性，2016 年更進一步要求供應商進行簽署供應商行為準則的動作，與夥伴承諾打造永續產業環境。此外，華航於 2016 年入選 DJSI 新興市場指數，其中供應鏈管理題組更是獲得同產業最高分，備受肯定。



供應商行為準則



短期

- 強化永續供應鏈政策風險管理措施
- 持續宣導華航供應商永續管理政策

中期

- 擴展供應鏈管理範疇
- 落實供應鏈管理規範至主要供應商

長期

- 激勵供應商邁向永續發展
- 建置永續供應商資料庫

 華航永續供應鏈管理目標

華航亦高度重視供應商的作業安全，例如承攬商；為提升承攬商工安自主管理、提升工安績效為目標，採取下列措施：

承攬商評選

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

訂約

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

危害告知

製作「施工安全告知單」、「工程備忘錄」、或召開協商會議並作成紀錄，書面告知承攬商簽收確認。

施工安全 協調會議

進場施工前，召開「施工安全協調會議」，以協調各單位於施工中應配合辦理及注意事項。

進廠管制

填妥「危害告知」及「施工安全協調會議」紀錄等相關文件，先送各地區職安單位備查，完成備查確認後再申請換證入場手續。

施工安全檢查

指派監工人員或指派工作場所負責人，負責作業協調、督導及改善措施追蹤等。
對承攬商之作業場所不定期實施巡視或查核。

安全衛生 績效評估

承攬契約終止或完工後，進行承攬商安全衛生績效評估，安全衛生績效不佳之廠商，應自合格廠商名冊剔除。

2016 年成果

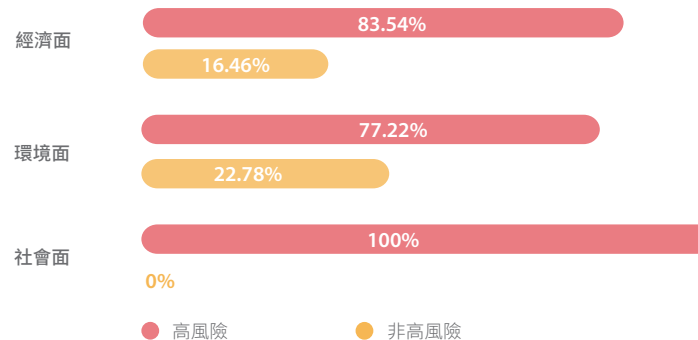
1. 風險鑑別

為了解供應鏈所面臨之永續性風險狀況，自 2016 年起展開涵蓋經濟、環境與社會三大構面的供應鏈永續性風險調查，問卷內容參考相關國際倡議與評比，如 GRI G4、ILO、UNGC、DJSI(Dow Jones Sustainability Index)、CDP 及聯合國人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)。內部討論定義關鍵供應商並進行永續風險調查，2016 年度共調查 270 家供應商 (採購金額佔整體採購金額之 98%)，獲得將近六成的供應商回饋。針對高風險的供應商，以電子信件的方式告知其風險調查結果，續透過舉行供應商大會進行意見交流及教育訓練，以協助廠商建立基礎的永續素養及知識。

華航期望透過自身的影響力建構永續供應鏈，並進一步擴展風險管理到非第一階關鍵供應商中。近期內，我們規劃透過永續風險調查鑑別出第二階關鍵供應商家數，同時也參考第一階關鍵供應商的供應鏈管理相關資訊 (例如永續報告書) 來了解非關鍵廠商的供應鏈管理情形，做為未來規劃考量。



供應商永續風險調查流程



供應商永續風險調查



供應商整體永續績效

各面向高風險的整體原因

經濟面(16.46%)	供應鏈以永續角度進行次級供應商的措施較不普遍
環境面 (22.78%)	具有能源管理系統以及碳相關管理系統之供應商較少
社會面 (0%)	少部分填覆問卷的供應商不具有反歧視與自由結社政策等公開聲明

改善措施

華航積極接觸供應商，透過實地訪查了解供應商的永續風險狀態之外，也蒐集次級供應商管理方式，並評估將次級供應商納入永續風險調查範疇中。

2. 協助降低風險

舉辦供應商大會

為促進整體供應鏈永續觀念之凝聚，並協助供應商提升永續意識，於 2016 年 11 月 7 日召開首次供應商溝通大會，共有國內 44 家供應商夥伴熱烈響應。

會中除說明華航 2016 年供應商永續風險調查成果，亦邀請專家分享國際供應鏈的管理趨勢（含相關標準與系統），期望讓大家對此議題有具體認識，並透過交流座談，蒐集與了解供應商之意見，作為後續推動及策略研擬改善之參考；盼能透過供應商大會等溝通平台，強化合作夥伴關係與營運共同體的默契，一同面對與因應國際永續趨勢，共同打造服務業之永續價值鏈與台灣永續品牌，再創產業共榮新氣象。



進行永續教育訓練

為使採購人員對於永續採購等知識能更了解，華航積極推動採購人員永續教育訓練，因此供應鏈小組成員於 2016 年參與外部永續相關組織開設的永續課程，了解國際供應鏈標準管理趨勢及現況，亦安排國內不同領域的標竿企業參訪及經驗分享，與其他企業實務經驗交流。

此外，華航持續建立供應商及關係企業的環境永續能量，2016 年進行 2 場次供應商環境相關教育訓練，並彙整 11 家重要關係企業的溫室氣體數據，以建立供應商環境永續管理之能量基礎。



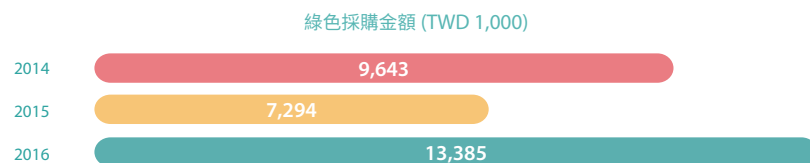
打造綠色供應鏈

華航積極推動綠色採購，除指定採購環保標章認證產品外，於設計開發客艙服務用品時，亦偕同供應商開發環保商品或輔導合格供應商夥伴取得產品環保認證標章，促使供應商及其供應鏈取得並具備生產環保產品之能力，落實綠色供應鏈。

3. 永續績效

綠色採購

華航指定採購環保標章認證產品，於設計開發客艙服務用品時偕同供應商開發環保商品，亦輔導合格供應商取得產品環保認證標章，促使供應商及其供應鏈取得並具備生產環保產品之能力。

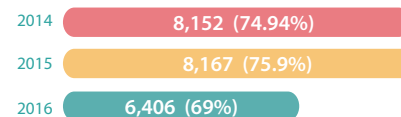


綠色採購

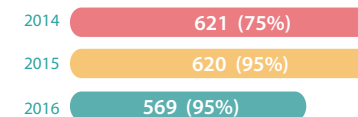
當地採購

扶植我國的相關產業發展一直是華航的社會責任，然由於部分航空相關設備與零件及有部分作業採購需受限於國際標準檢驗合格外，華航盡可能進行當地採購，以促進當地經濟成長。2016 年因營運成本增加及部分廠商停止營運進而影響採購金及家數，未來仍將持續進行與推動當地採購。

當地採購金額 (TWD10,000)



當地採購家數



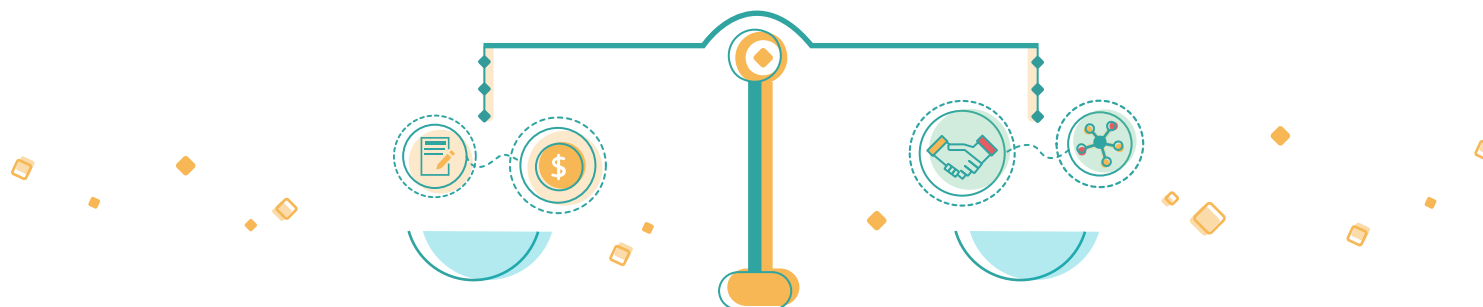
註 1：統計資料範圍涵蓋行政處與修護廠區；不包含機隊與空中用品供應餐飲處自行採購部分。

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，故無法進行選擇。

當地採購

未來規劃

1. 辦理採購人員永續教育訓練和執行訪廠計畫。
2. 持續召開第二次年度供應商大會。
3. 協助供應商建置永續發展能力，研擬供應商激勵辦法。
4. 擴大供應商永續風險調查範疇。



2-5

環境價值



1. 規劃與落實水資源管理。
2. 引進環保節水飛機清潔方案。



1. 積極落實用油與節能管理，飛航作業部分至 2020 年前平均每年提升 1.5% 用油效率。
2. 推廣再生能源利用，以改善環境品質，並促成低碳經濟發展。



持續推動貨運及旅客服務之綠色營運，精進客艙服務無紙化，落實綠色供應鏈管理。



1. 規劃低碳設施與作業環境，並持續將氣候變遷要素納入機隊管理策略與緊急應變措施。
2. 積極進行溫室氣體減量管理，落實飛航及地面作業減碳目標。



落實企業保育政策，並支持 IATA 保育倡議，落實客戶環保宣導與貨運管理流程。



環境永續



華航的氣候變遷因應思維？

企業安全室環境部經理
鄭智仁



華航從風險與機會的角度積極面對與因應氣候變遷減緩與調適議題，透過對外交流、評比作業及標竿學習等管道掌握最新議題趨勢，並從「管理面」、「執行面」、「行動面」、「揭露面」等四面向全方位佈局、內化與推展各項因應策略，以提升效率、成本有效、兼顧環境完整 (Environmental Integrity) 等原則設定作業目標並落實追蹤、管考與持續改善等機制。在內

部相關單位戮力規劃、協調與落實執行下，使華航不僅獲中華民國企業環保獎肯定，亦於 2016 獲得 CDP 評比為全球產業標竿等級 (A-)，及獲 DJSI 評比氣候策略績效為全球前 6% 之企業，顯見本公司因應氣候變遷思維與作為獲肯定。後續，我們將更謙虛的學習，與利害關係人溝通與共同攜手前進。



華航如何提高燃油效率？

華航體認航空燃油效率與氣候變遷等永續議題緊密相連，早年即積極投入相關作業，更於 2007 年起成立跨單位用油管理小組，由資深副總經理親自督導強化航機節油作業，從作業規劃、飛航操作、航機維護、流程管控等面向著手，規劃管考近 30 項節油績效指標。2012 年更與 GE 集團簽署 OnPointSM 低碳解決方案協議，善用其專利決策軟體及燃油專業研議營運精進對策，以促 2020 年前達到平均每年提升 1.5% 用油效率的目標。

Highlights



A-
標竿群組

CDP 揭露獲評為標竿
(Leadership) 群組 /A-



第**2**名
DJSI 環境面

DJSI 環境績效獲評為全球航空業第二



首家
引進 ECOSHINE

國內首家引進 ECOSHINE
環保清潔方案的企業集團



完成
台灣唯一 PCR

完成台灣唯一航空業「航空旅客運輸服務 - 碳足跡類別規則制定 (PCR)」



唯一
參與 PGGM 航空公司

國內唯一航空業者參與歐盟 IAGOS 暨台灣太平洋溫室氣體觀測 (PGGM) 計畫

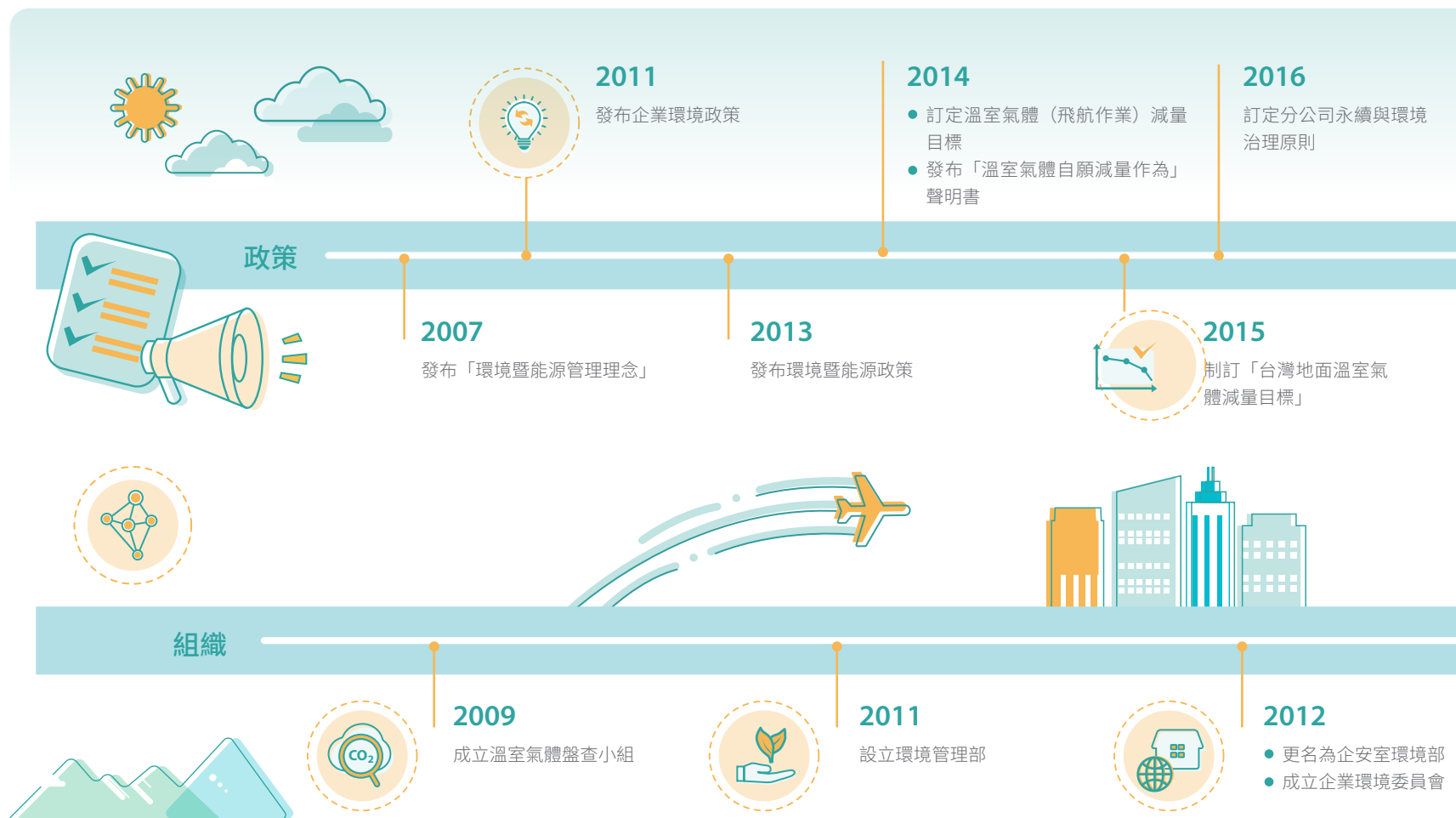
註：關於 ECOSHINE 環保清潔方案說明請詳見 2-5-2 環境永續作為。

主軸	2016 年目標	2016 成果	達成率	2017 年目標
深化碳管理作業	● 完成 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 ● 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 ● 推動供應商碳管理教育訓練，增進能源使用效率 ● 提升飛航燃油效率至 0.25 噸 /RTK ● 提升地面作業 GHG 範疇一減少 4,733 噸 ● 提升地面作業 GHG 範疇二減少 1,586 噸	通過 BSI-TAF 方案合理保證等級查證。	90%	1. 持續控管溫室氣體排放量與減量目標。 2. 推動國際航線碳足跡標示與宣導作業。 3. 推動國內航線碳標籤試行作業。 4. 推動重點集團與供應商（華信、台虎、桃勤、華膳）之碳管理輔導。 5. 持續主動回覆 CDP 問卷，並參與科學化目標 (SBT) 方案。 6. 落實低碳園區與標章作業。 7. 增進能源使用效益。 ● 提升飛航燃油效率至 0.22 噸 /RTK ● 地面作業 GHG 範疇一減少 4,640 噸 ● 地面作業 GHG 範疇二減少 2,190 噸
		已完成 GMBM 因應作業研析與宣導。		
		獲評比為標竿 (Leadship/A-) 等級。		
		完成效率監控與提報環境委員會檢討。		
		完成華航園區設置太陽能規劃作業，並逐步進行裝設。		
		獲環保署審核通過並公告「航空旅客運輸服務—產品碳足跡類別規則」。		
		依 GHG Protocol 範疇三指引計算 15 項範疇三排放量。		
		輔導華信、台虎溫室氣體盤查作業。		
		完成供應商碳管理溝通暨盤查教育訓練，並召開供應商大會。		
		飛航燃油效率為 0.26 噸 /RTK		
		地面作業 GHG 範疇一減少 397 噸		
		地面作業 GHG 範疇二增加 234 噸		

主軸	2016 年目標	2016 成果	達成率	2017 年目標
健全環境管理作業系統	● 持續推動 69 項能資源與環保 KPI 控管 ● 展開 ISO 14001:2015 新版及 ISO 50001:2011 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	完成 64 項能資源 KPI 作業。 通過 ISO 14001:2004 及 ISO 50001:2011 驗證作業；完成主要業管人員之 ISO 14001:2015 改版訓練。 完成年度企業自我稽核與預防改善作業。 公告並發佈、宣導外站環保管理作業原則。 完成環境管理系統第一階段穩定度測試與第二階段評估作業。	93%	1. 研訂並完成 59 項環境管理方案。 2. 檢視並修訂環境管理政策聲明與作業文件。 3. 規劃並推動新版輔導作業，於第四季獲得認證。 4. 優化廢棄物盤查工具。 5. 評估國際航空業廢棄物減量趨勢，擇要訂定回收、減廢目標。 6. 持續控管水資源節約作業。 7. 評析國際航空業水資源管理趨勢，檢視、優化本公司現行作業。 8. 規劃供應商與外站環境風險評估工具。 9. 續規劃第二階段環境管理資訊管理平台。
落實內外部溝通，推廣環保永續意識	● 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 ● 發佈並宣導客 / 貨運航線碳足跡資料 ● 持續推動同 / 異業交流	共計 1,949 人次新生與外站同仁完成全員環境教育訓練課程。 連續三年榮獲 TCSA 單項績效獎「氣候領袖獎」、獲評 CDP 標竿群組 /A- 舉辦永續環保月活動。 完成並發佈發布並宣導客 / 貨運航線碳足跡資料。 完成 6 場次國際同業交流、2 場次國內學術與企業實體交流、10 場次國內產官學座談交流。	100%	1. 利用內外部平台發布環保觀念文章或環保生活新知。 2. 辦理年度環保教育月，重點宣導能資源節約作業。 3. 推動同 / 異業交流，汲取標作業新知與經驗。 4. 主動參與外部評鑑，落實標竿學習。

2-5-1 環境永續與氣候變遷治理

環境永續管理

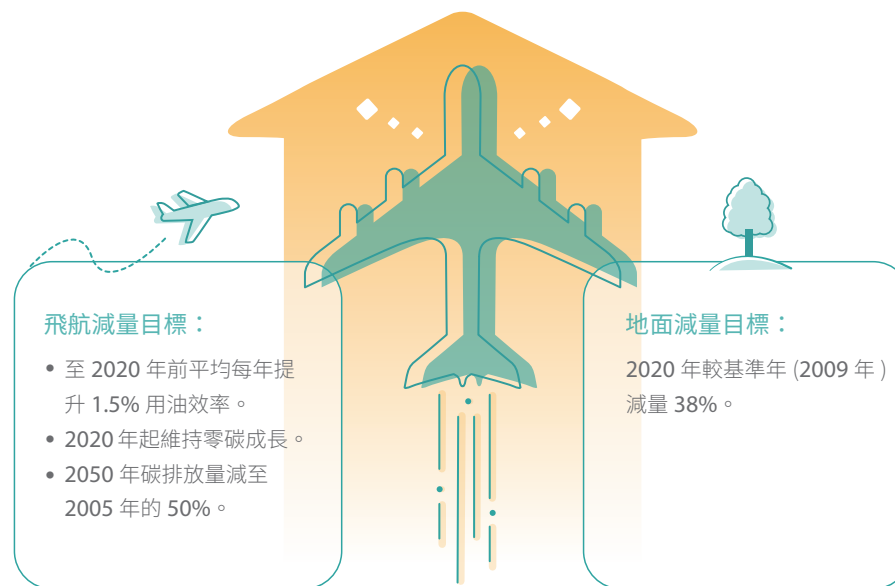




華航推動環境管理重要里程碑 (續)

氣候變遷治理

氣候變遷衝擊全球生態環境及人類生存，利害關係人對氣候變遷的意識日益俱增。2015 年底，ICAO 39 次大會通過了「國際航空業碳抵換與減量機制協議 (CORSIA)」，隨後 195 個國家亦於法國巴黎聯合國氣候峰會中通過「巴黎協定」，為全球氣候變遷減緩與調適作業帶來新的里程碑，也揭示新低碳經濟時代的來臨。華航肩負環境永續責任，長期關注氣候變遷相關議題，以「風險鑑別」與「機會掌握」兩大思維擬定涵蓋調適與減緩作為之策略，並確實落實風險預防與因應管理措施，以確保本公司營運符合持續成長與環境友善的永續目標。



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」。

通過研擬全球市場機能措施 (Global Market-based Measure, GMBM) 機制，將於 2020 年實施國際航空業碳抵換和減量機制 (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation, CORSIA)。

支持各國推動航空生質燃料發展計畫，並規劃將生質燃油減碳效益納入 GMBM。

通過航機二氧化碳排放標準。

提出清潔發展機制 (Clean Development Mechanism, CDM) 航空業減碳專案方法學。



航空運輸協會 (IATA)

設定三階段減量目標

- 至 2020 年前：平均每年提升 1.5% 的燃油使用效率
- 2020 年：零碳成長
- 2050 年：排放量是 2005 年 50%

針對航空業製定「環境管理作業技術文件」。

參與 ICAO CORSIA 技術規範研定，並推動產業訓練作業。



歐盟(EU)

於歐盟機場起降之民航班機已納入「歐盟碳排放交易機制」。

部分國家擬規範企業揭露「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。

氣候變遷衍生之營運場站及飛航安全風險。



碳管理策略

 管理面	專責組織	● 提升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、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
 執行面	飛航節油 / 地面節油	● 持續推動人員操作、航機維修、航機重量與載油量等四大節油方案 ● 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、碳權抵換與碳資產管理作業
	環保節能機隊	● 新機隊建制納入節能環保考量
	溫室氣體 / 碳足跡計算	● 計算國際航線碳足跡排放量 ● 精進 ISO 14064-1 溫室氣體盤查作業 ● 進行 EU ETS 申報與遵約管理作業 ● 完成制定「航空旅客運輸服務—產品碳足跡類別規則」(Product Category Rule, PCR) 並試行碳標籤作業
	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
 揭露面	發行企業社會責任報告書、更新企業永續網、參與 DJSI、CDP、EcoVadis 評比	
 行動面	環境相關的國內外的外部倡議、組織請詳見 3-1-1	

2-5-2 環境永續作為

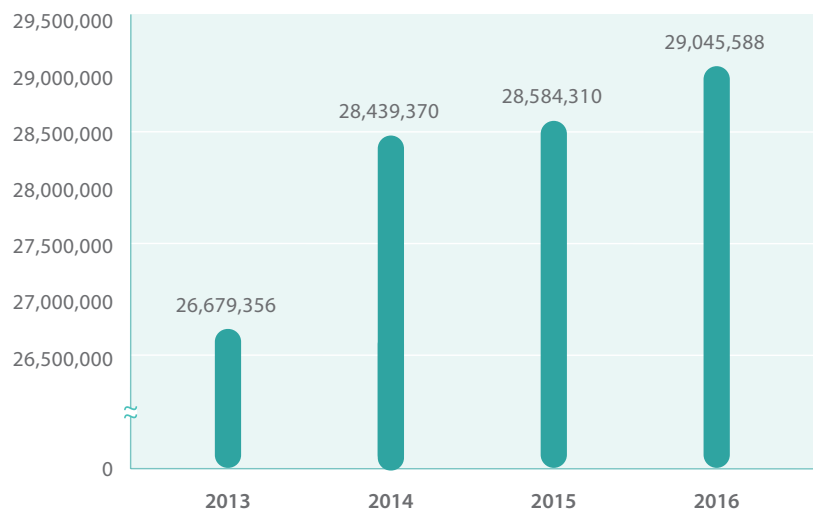
2016 年成果

1. 環境與能源管理作業系統的有效運作

環境 (ISO 14001) 與能源 (ISO 50001) 管理作業系統為一套可從政策制定、組織建立、目標設定、作業執行等面向加以檢討並持續改善的循環管理作業。華航除透過內外部稽核及驗證以健全作業管理系統外，亦由環境委員會每季進行 KPI 績效檢討，以提升能資

源效率為目標，搭配航空產業特殊性，擬定相關節能減碳及廢棄物管理政策，以降低營運對環境造成衝擊，並達到環境永續的目標。

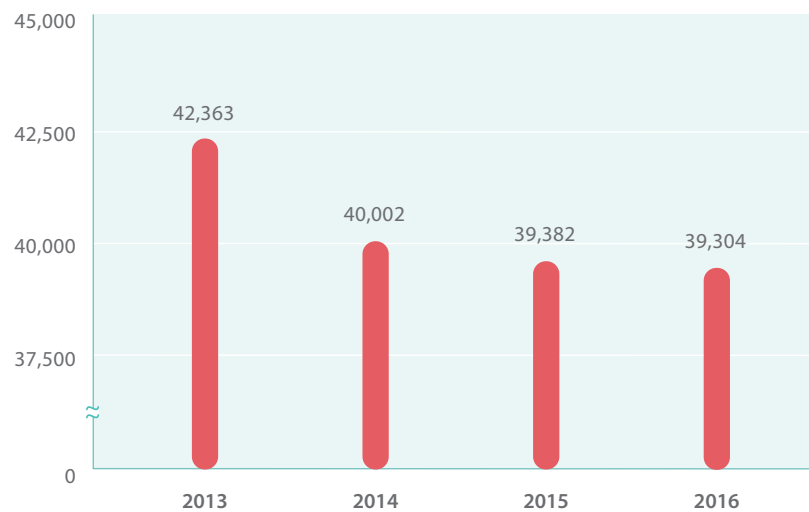
節能管理



● 能源消耗 (MWh)

註 1：能源消耗主要計算電力與車、航機用油；電力及車用油範圍為園區（華航園區、台北分公司、松山園區）、修護工廠（二機棚廠、三機棚廠、發修廠）、高雄分公司；航機用油的範圍為華航所有班號。

能源消耗資訊



● 電力購買 (MWh)

註 2：電力購買的範圍為園區（華航園區、台北分公司、松山園區）、修護工廠（二機棚廠、三機棚廠、發修廠）、高雄分公司。

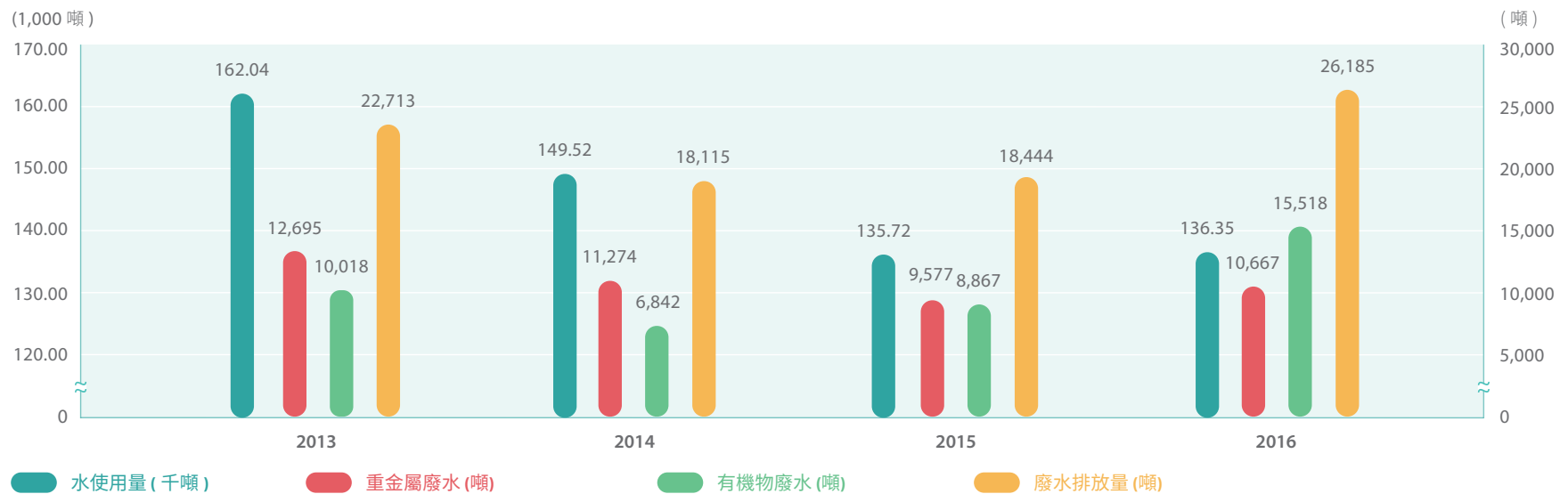
水資源管理

華航體認水資源之重要性，於 2012 年起即將水資源節約納入績效監控，並從開源與節流兩大面向著手，2016 年，華航水使用量為 0.136350 Mio.m³、廢水排放量為 26,185 噸，而廢水排放量達 1,592 噸。由於航空業行業特性，於航機、發動機修護過程會產生的電鍍廢水（含有鉻、銅等重金屬）和有機物廢水，針對此些會對環境造成負荷的廢水，華航皆嚴格進行檢視與管控，以確保法規符合性與環境安全。2016 年度因逢機隊重要保養循環，故事業廢水處理量有微幅上揚，但總用水量因管理及回收策略得宜，故下降；如從集團運作角度，積極引進新型技術，於 2015 年由華夏公司與法國 UUDS 公司簽訂合作意向書，為國內第一也是唯一引進環保型清潔方案 Ecoshine 的企業，並於 2016 年 5 月起，陸續投入華航 24 架航機地停清洗作業，藉其水量需求低、

96% 溶劑可生物分解、清潔場所機動性高及清潔效果明顯提升等特性，達成深層清洗之目的，除節省至少 98% 水資源使用，亦可減少清潔劑對環境的傷害，其效益至 2016 年底已產生達 190 公噸之實際節水績效，後續將擴大其運用規模。

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。2016 年因逢機隊重要保養循環、園區重要營建工程及招募訓練規模過大，故廢棄量有微幅上揚之趨勢，已透過既有管控平台從宣導面與管理面加強作業。



註 1：生活污水皆已按政府環保規範接管，經由污水下水道系統收集至桃園機場、台北市及高雄市等之污水處理廠作妥善處理。修護作業之重金屬廢水、有機物廢水以及修護園區之其他污水則依修護園區「全回收處理政策」於園區專業廢水（三級）處理設施妥善處理後再行排放至桃園機場大排系統。

註 2：水源之來源為自來水公司供給。

項目 (公斤)	作業需求	處理方式	2012	2013	2014	2015	2016
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）	113,450	204,745	387,948	380,662	419,689
有害事業廢棄物	飛機與地面之緊急發電需求	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）	19,070	18,398	17,673	12,728	13,430
含鎘電池	航機與發動機維修使用	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	1,717	1,328	1,110	1,445	1,920
總計			134,237	224,471	406,731	394,835	435,039

註 1：2012~2013 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。

註 3：單位為公斤。

噪音管理

航空噪音包含航機噪音 (Aircraft Noise) 以及續造成的機場噪音 (Airport Noise)，如航機起飛的發動機推力吼聲、爬升噪音、飛後排氣噪音、降落時發動機扇葉嘶聲，以及跑道附近建物也因反射效果產生之橫向噪音。在現今尚無無噪音發動機之設計與製造情況下，本公司在不影響飛航安全前提下，採行下列措施以降低噪音量：

1. 現行機隊 (Boeing 777-300、Boeing 747-400、Boeing 737-800、Airbus 350-900、Airbus 330-300、Airbus 340-300 等型航機) 均為符合國際規範之低噪音航機 (噪音等級 Chapter 3 及 4)。
2. 按各機場頒布的 Noise Abatement Procedure 進行飛航操作。

3. 鼓勵飛航組員實施 Continuous descent approach (CDA)，減少噪音量與節約油耗量。
4. 按規定繳交噪音補償金，供各國及各機場進行噪音防制作業。
5. 透過 IATA 等國際組織專業交流平台，彙集國際相關資訊，持續進行減噪操作。

另在作業場合噪音管理及人員聽力保護上，本公司已制定並推行聽力保護計畫，包含：

1. 定期實施作業環境噪音量監測，經量測評估噪音量有超過法令標準風險時，進行設施或環境工程改善，或調整人員作業時段。
2. 規範作業人員配戴聽力護具，並加強人員噪音防護訓練。
3. 定期實施人員聽力檢查。

環境支出

華航庶務採購落實環保及節能要求，採購包含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。2016 年，華航因 LED 燈管更換等節能作業，綠色採購支出大幅成長，於環保設備、專案及綠色採購項目中，投入新台幣近 2 億 1700 萬元，為近年新高。



華航環境設備暨綠色採購投資表 (新台幣千元)

	2013	2014	2015	2016	Total
環保設備、維運專案 1	6,975	5,331	16,798	13,993	43,097
綠色採購 2	14,263	9,634	7,294	13,385	44,576
廢棄物清理	2,268	2,608	2,417	4,164	11,457
噪音防制費	161,130	176,869	181,704	185,864	705,567
總投資金額	184,636	194,442	208,213	217,406	804,697

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。

2. 精進碳管理及空污作業

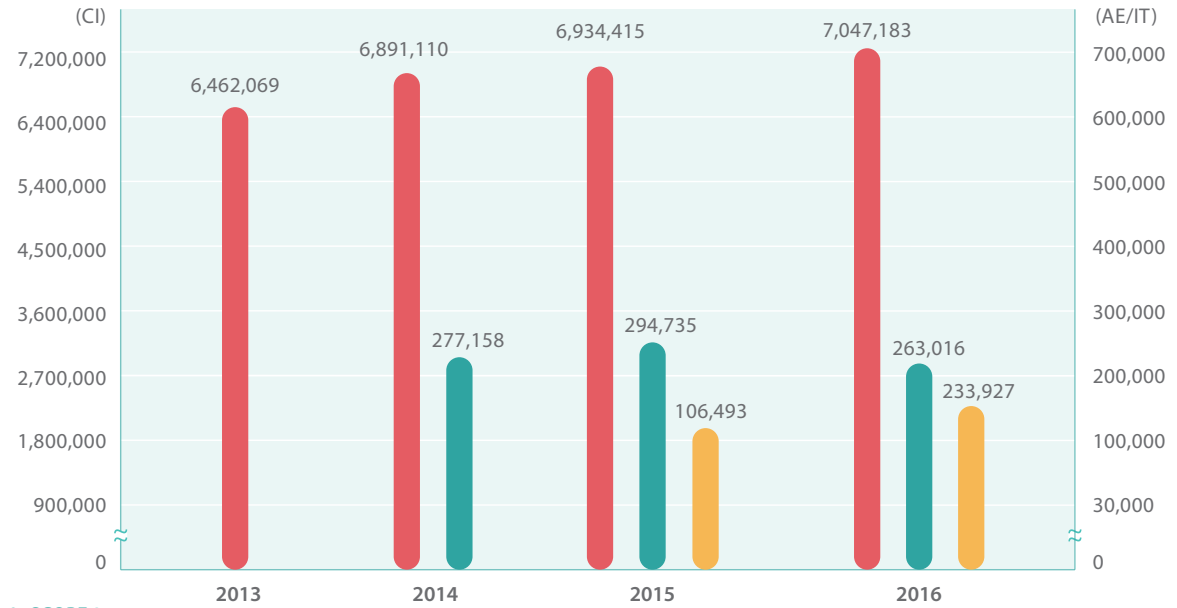
飛航用油為華航主要的溫室氣體 (GHG) 排放源，華航從飛行計畫、飛航操作、航機維護、流程管控、航機減重等方向進行減少碳排放及提升用油效率作業檢視；後更整合作業資源，評估營運作業情境，研訂並發布「中華航空公司自願性減量作為聲明書」。2016 年持續進行 34 項飛航節油專案，相較於 2015 年，已減少 2,732 公噸燃油使用，相當於減少 8,644 公噸 CO₂e 排放，與基線情境 (Business As Usual, BAU) 相比，減少 187,380 公噸 CO₂e 排放；整體飛航用油效率 (0.2550) 比前一 (2015) 年度略退步 0.43%，未達「2020 年前飛航用油效率平均每年提升 1.5%」目標，分析為當年機隊擴大推升短期飛航用油規模，但 2016 年整體的客 / 貨運市場需求未見好轉及部分市場利空因素涉入，故使得 2016 年的飛航用油效率不如預期，已透過營運會議及用油管理會議平台進行檢討改善。地面碳管理部分，2016 年針對地面作業已執行 68 個專案，減少 524 公噸 CO₂e 排放，持續朝「相較 2009 基準年，2020 年地面作業減少 38% 溫室氣體排放量」的目標努力。此外，2016 年溫室氣體範疇三的排放為 2,070,003 公噸 CO₂e，因持續依 GHG Protocol 範疇三擴大鑑別與計算涵蓋範圍，故排放量較前年度增加。

註 1：數據計算範圍為華航、華信、台虎 100% 的飛航用油。

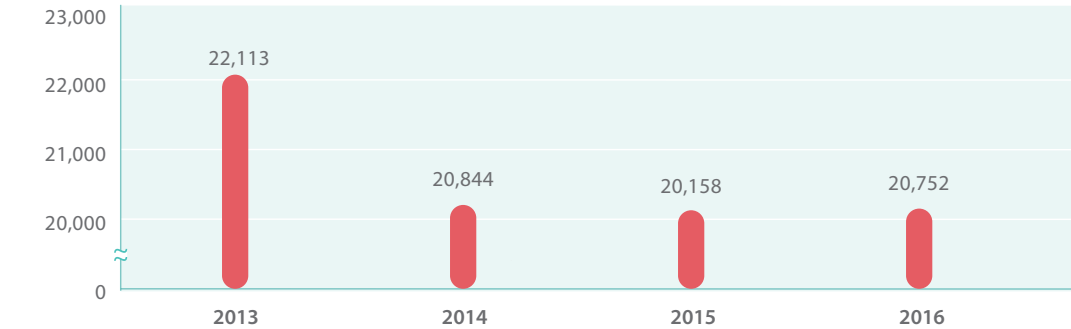
註 2：溫室氣體排放量查證單位 BSI (2011-2013, 2015-2016)、DNV(2014)。

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。

SCOPE 1



SCOPE 2



華航集團溫室氣體資訊 (噸 CO₂e)



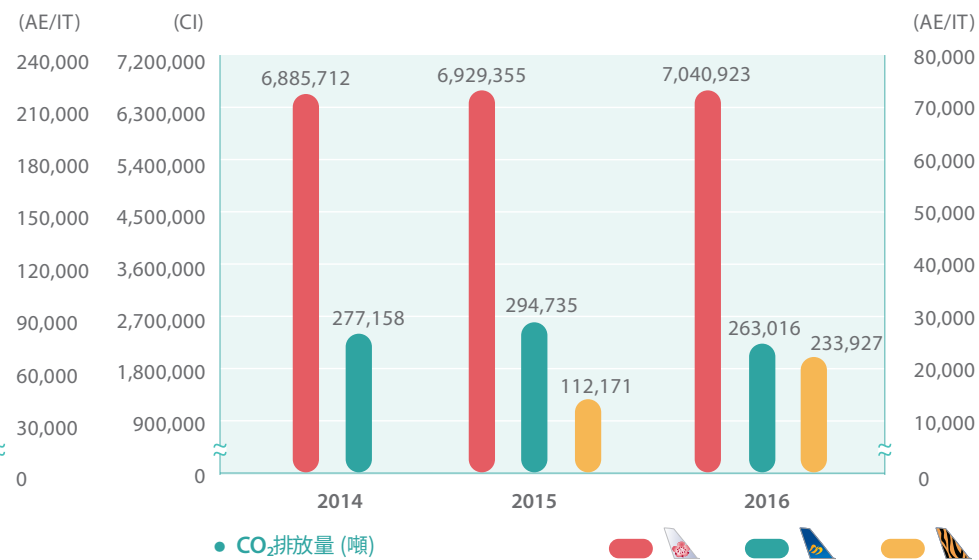
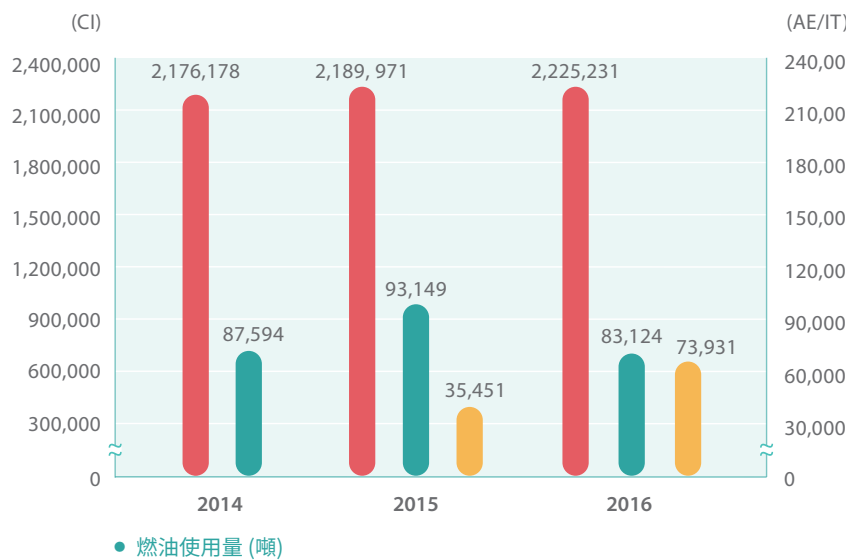
註 4：基線情境 (Business As Usual, BAU)：為未進行減量措施之情境

註 5：溫室氣體範疇三計算範圍為現階段依據 GHG protocol 範疇三指引之 15 項分類要求，計算購買產品、資本貨物、未包含於範疇一二之燃料與能源相關活動、上下游運輸及輪配、廢棄物處理、員工通勤、上下游租賃資產、投資等之排放量。

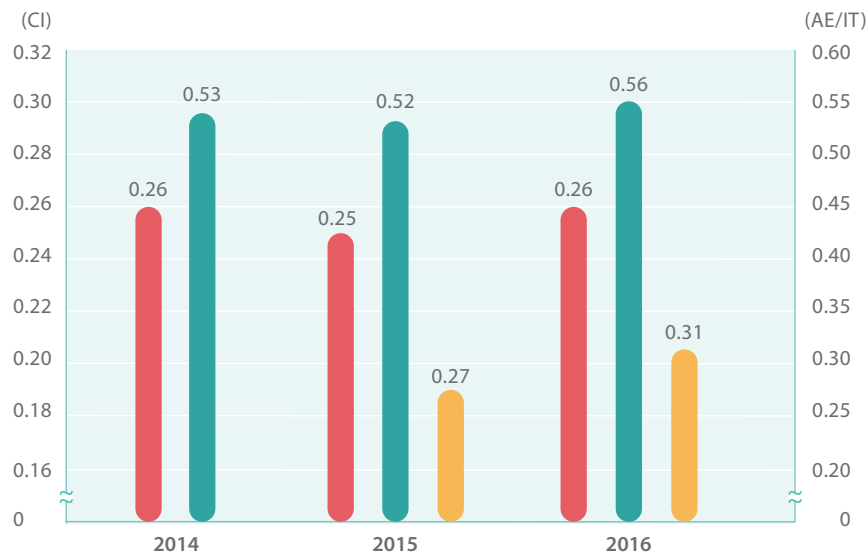
華航燃油效率資訊

	2009	2014	2015	2016	2016 與 2015 年比較	2016 與 2009 年比較
燃油使用量 (噸)	1,927,803	2,176,178	2,189,971	2,225,231	+35,260	+297,428
CO ₂ 排放量 (噸)	6,099,820	6,885,712	6,929,355	7,040,923	+111,568	+941,103
運量 (千 RTK)	7,721,089	8,444,065	8,625,831	8,727,407	+101,577	+1,006,318
用油效率 (Fuel/RTK)	0.25	0.26	0.25	0.26	-0.43%	-2.12%
排碳強度 (噸 CO ₂ /RTK)	0.79	0.82	0.80	0.81	-0.43%	-2.12%

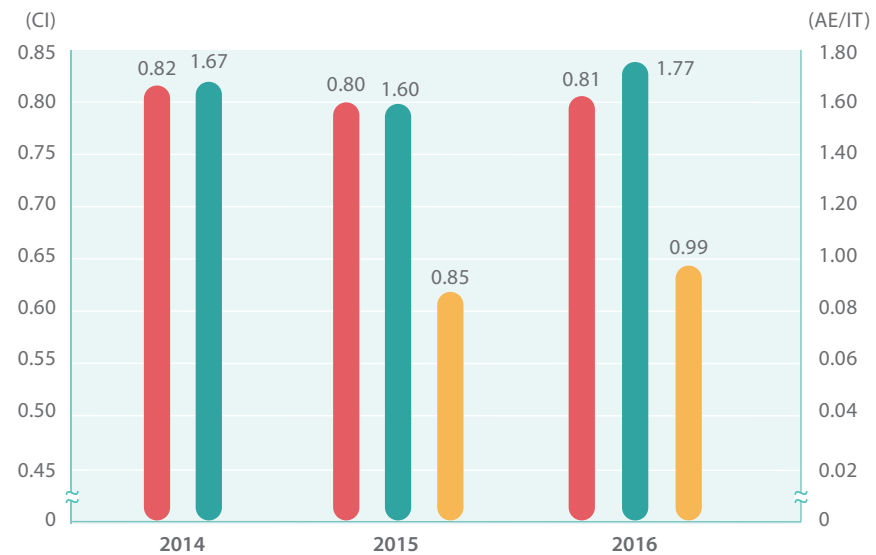
註：用油效率及排碳強度愈低表現愈好。



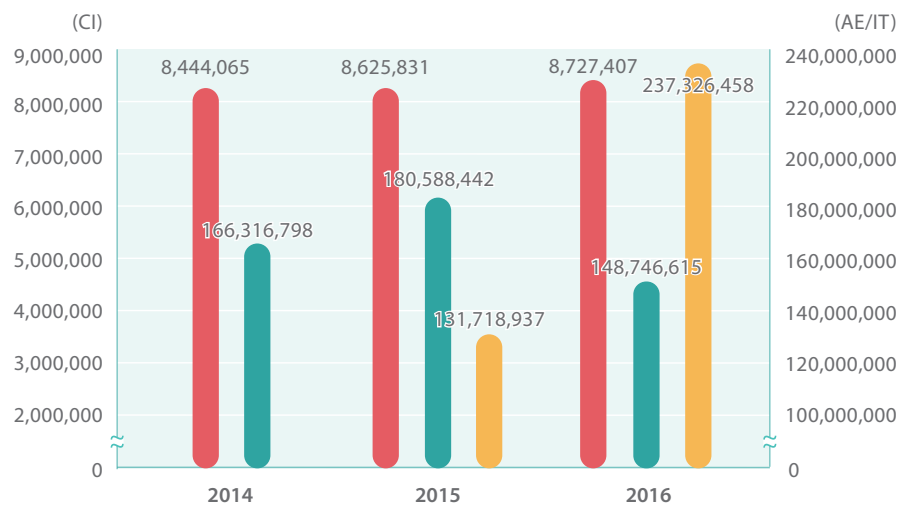
華航、華信、台虎燃油效率資訊



● 運量 (千 RTK)



● 排碳強度 (噸 CO₂/RTK)



● 用油效率 (Fuel/RTK)

NO_x、SO_x 排放

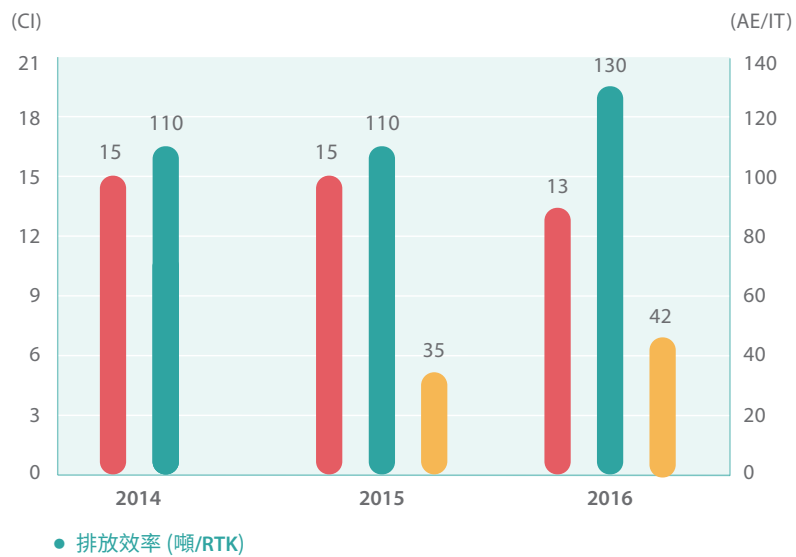
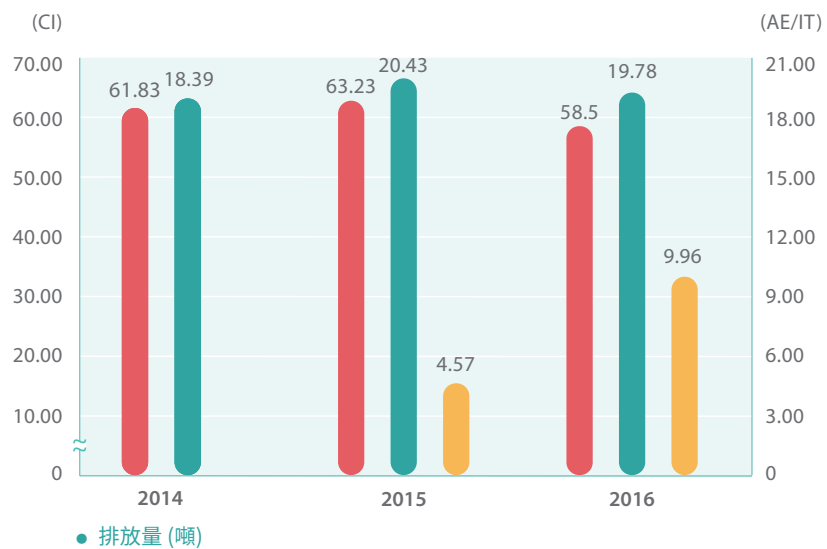
飛機引擎所排放的氣體，除溫室氣體造成氣候變遷影響外，其他污染物對當地的空氣品質亦存在重大的衝擊，其中氮氧化物 (NO_x) 為重點排放氣體，排放資訊如下：

註 1：SO_x：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)。

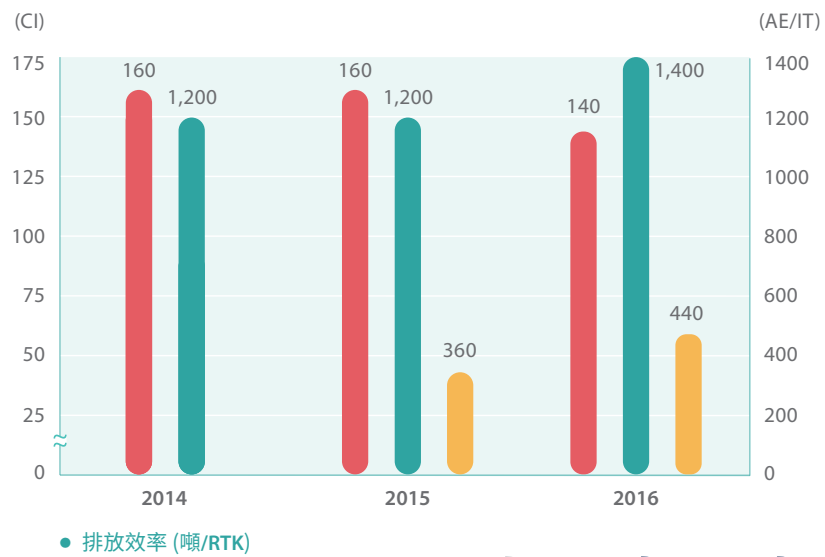
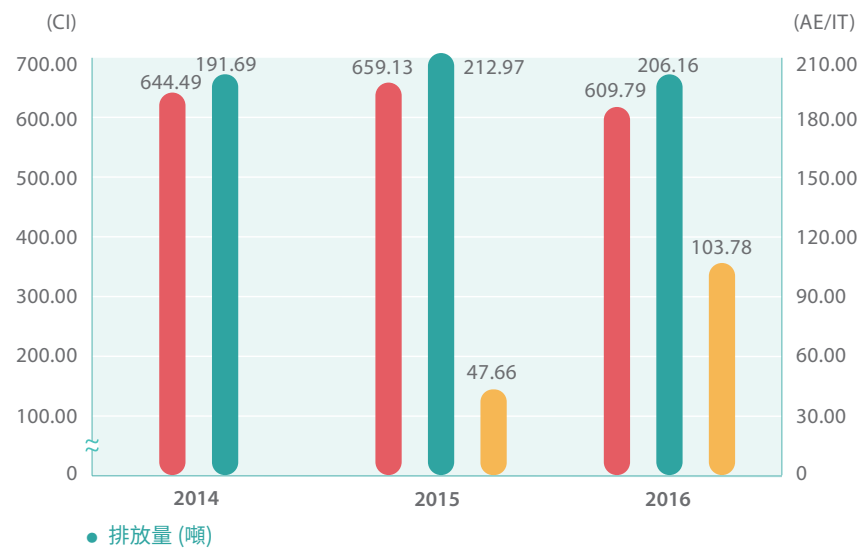
註 2：NO_x：運用美國環保署之方法學「年度總排放量 = 航班飛航架次 * 0.009288」，其中 0.009288 為排放係數 (Tons/LTO)。

註 3：LTO：The Landing/Take-off (飛航架次)

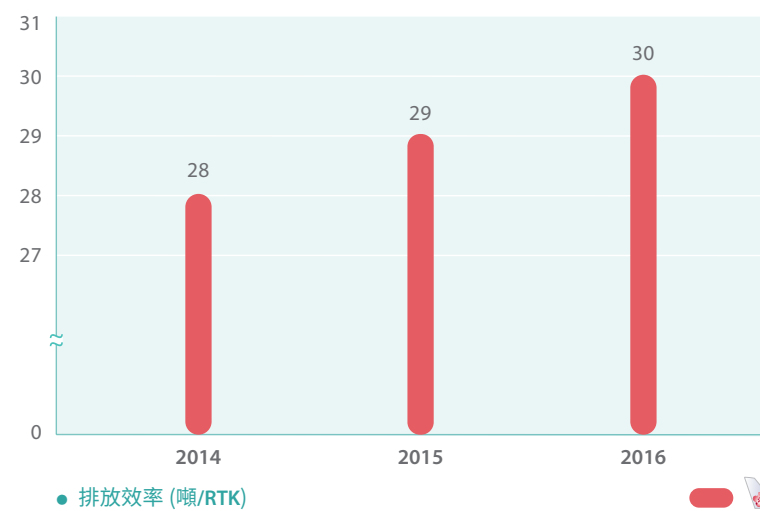
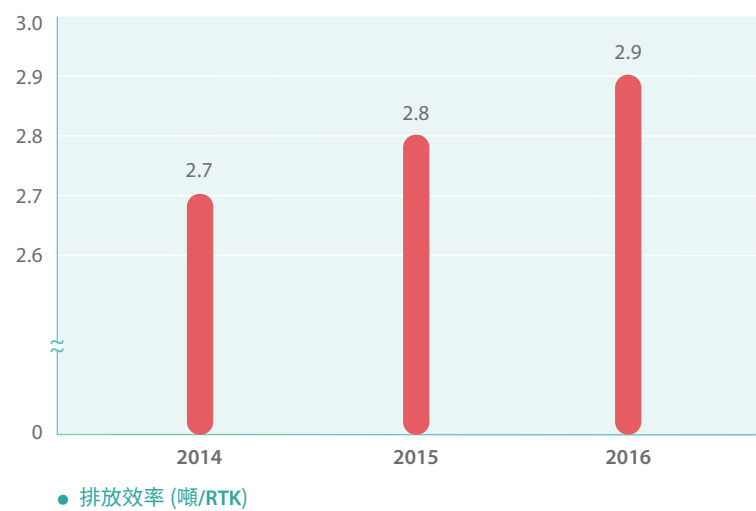
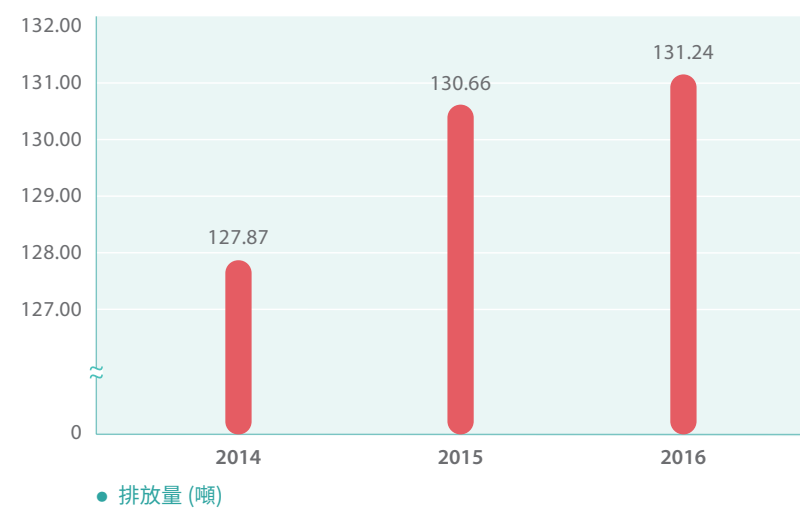
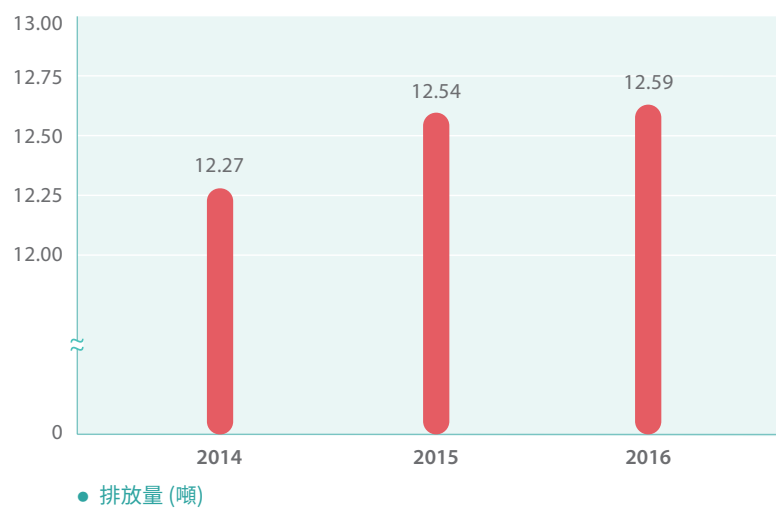
註 4：華信、台虎無貨機。



客機 -SOx



客機 -NOx



貨機-SO_x

貨機-NO_x

3. 提升員工環保意識

環境教育

華航重視員工的環境教育訓練，要求各層級主管與同仁，均應接受環境管理 E-learning 全員教育訓練，培養同仁愛護地球環境的態度與作為。自實施台灣地區員工訓練後，每年針對新進同仁之新生訓練，亦將環境教育列入其中，2016 年新生施訓率達 100%，同時更擴大範圍至外站，進行第二階段全員環境教育施訓，共計 1,949 人參訓，施訓率亦達 100%。除透過課程的方式進行教育訓練外，亦廣邀外部專家進行高階主管講座，進行環境主題參訪活動。8 月份辦理「EMS Audit」與「Risk Analysis」實務訓練課程，參訓學員共 33 位。另為持續強化管理能量，亦視需要派員參與環保相關標準規範之外部訓練，並持續透過各種管道，加強與主管及員工之環保溝通及宣導：

- 每月談環保：發佈節能減碳宣導文章至員工電子信箱及內部電子平台（華航園地），2016 年計發布 26 篇。
- 高階講座：邀請外部專家，或異業交流 / 參訪等活動；2016 年計辦理 4 場次演講活動及 1 場次的異業交流與參訪行程。



年度永續環保月

華航為促進全體員工對環保永續工作的認同與意識，進而實踐於日常業務與生活中，達到「全員環保」目標，於 2016 年 7~9 月以「華航永續線」為主題，辦理「永續環保月」系列活動（共計 5 大類別活動，與標語宣導），計 902 人次參與。

未來規劃

1. 推動 ISO14001 改版作業，持續落實合規作業。
2. 持續推動廢棄物及水資源管理。
3. 精進碳管理作業。
4. 強化全員環保意識、建立自主環保文化。
5. 掌握環境永續風險並推動相關因應措施。



2-5-3 綠色服務與營運

華航作為運輸服務業之一員，體認環保作業亦需結合營運特性，納入服務面向，因此分別於貨運服務及旅客服務面向成立環境管理委員會，協調規劃與執行相關環保作為。

2016 年成果

項目	成果說明	營運效益	環境效益
 節能機隊再引進	引進 A350-900 XWB	- 節省 25% 耗油量。 - 機身 70% 採用全新複合材質，提高飛航安全性。 - 每 2 分鐘換氣的高品質機艙環境，提高搭機舒適度。 - 每架航機一年節省新台幣 7,000 萬元營運成本。	- 節省 25% 碳排放量。 - 客艙噪音僅 57 分貝，有業界最安靜的客機之稱。
 碳足跡揭露與文件制定	- 國際重點航線碳足跡更新並納入貨運服務範疇。 - 與民航局合作完成制定 PCR，於 11 月 9 日通過環保署審查核准與正式上網公告。	- 為國內唯一揭露實際運輸碳足跡之航空公司，協助客戶進行 LCA 碳管理。 - 為國內首份航空業涵蓋生命週期各階段之碳足跡計算指引。 - 發展碳標籤的重要依據。	計算旅客及貨運運輸服務之碳足跡 (每噸 / 每人每公里的碳排放量)

項目	成果說明	營運效益	環境效益
 客艙環保服務	持續推廣顧客環保行為，如鼓勵顧客重複使用消耗品，協助夏季關窗等。	減少廢棄量，夏季關窗減少 APU 及機場能源使用成本。	提升顧客環保意識與行為，並減少碳排放。
	推廣綠色消費：採用深耕環保的歐萊德系列產品、販售旅英原住民畫家優席夫畫作、雜誌用紙採用 FSC 認證標章。	提升綠色服務形象，增加綠色產品營收。	減少營運對環境的衝擊，提高生態效益。
	機上餐點使用在地食材，減少運輸產生的碳排放量；菜單上印製「不採用保育類動物作為餐點內容」；使用回收紙張並以大豆油墨印刷製作菜卡。		
	縮短機上免稅品的收據長度。	每張收據減少約 10 公分的長度，提升客艙組員服務的便利性。	減少感熱紙使用量，降低營運對環境的負擔。
	調整機上雜誌紙張磅數，由原有之 80 磅紙質改為 70 磅紙質。 ● 2016Q3~Q4：減重 65,790KG。	降低雜誌重量達到節油效益與成本。	降低雜誌重量達到減碳效益。
	遴選 12 部環境生態主題影片於機上播放。	加強華航與旅客的溝通成效，增加品牌認同。	邀請旅客共同呵護環境，提升環保意識。
 貨運電子提單	提高滲透度達 63.9%。	降低貨物運送時間 1.5 天、減少相關單據遺失機率。	減少營運對環境的衝擊。
 e 化及 m 化服務	改版中華航空 APP，可線上訂位、購票、報到、選位及選餐等。	提升服務效率、貼近與旅客的距離。	減少因營運所產生的能源消耗，達到節能減碳與資源節約的生態效益。
	採用電子登機證。		

註 1：機上雜誌範圍為華航雜誌、免稅品雜誌、Fantasy Sky、Home Delivery。

註 2：A350 實際省油情形視實際飛航狀況而定。

未來規劃

1. 持續推動國內重點航線碳標籤試行作業。
2. 評估碳抵換作業並研訂執行策略。
3. 提倡並支持新興野生動物保育議題。
4. 持續推動綠色服務。

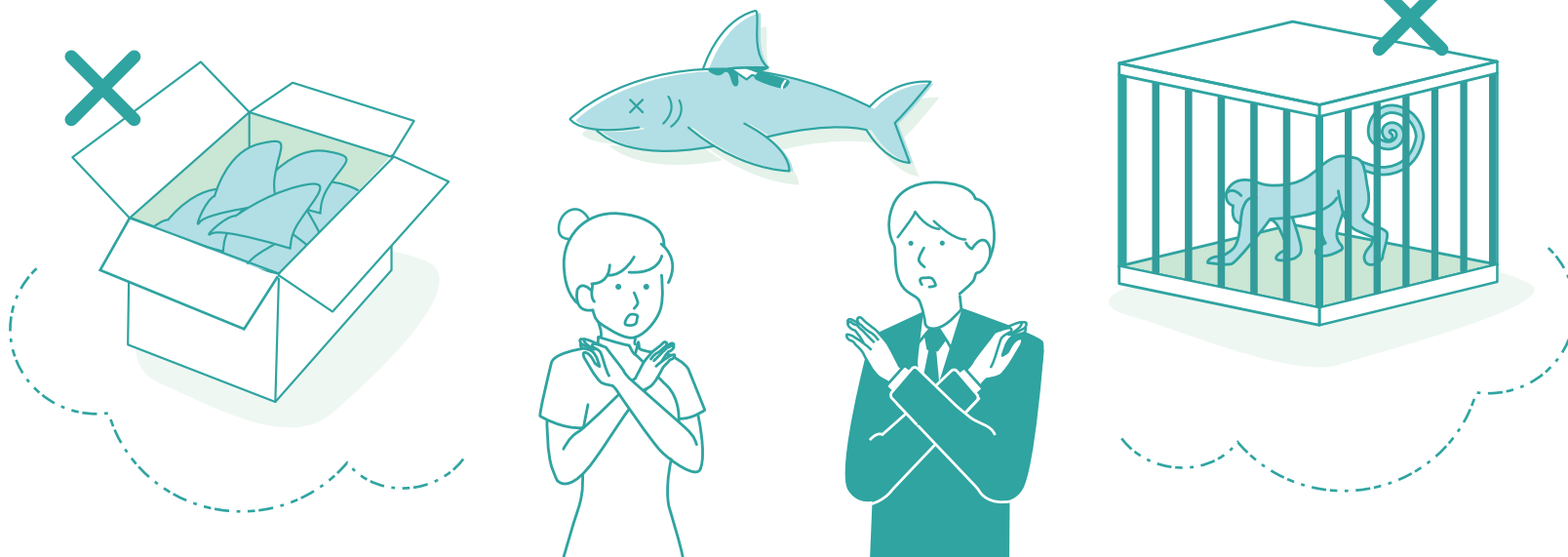


支持生態保育

IATA 環境委員會 (ENCOM) 已成立 IWTF(IATA Wildlife Task Force, IWTF) 保育類動物任務小組，並發布「禁止旅客攜帶保育類動物及產製品指引」，邀請 ENCOM 會員航空公司簽署保育動物保護聯盟白金漢宮宣言 (Buckingham Palace Declaration)。華航身為 ENCOM 會員之一員，除已執行包含禁運魚翅與實驗性靈長類動物之運輸政策，並宣告集團不使用保育類食材外，亦參與 IATA

相關作業討論，2017 年更將評估以實際簽署行動，表達對此項議題之支持，並致力協助於發展 2017 年工作計劃。

- 譴責非法保育動物及產製品交易。
- 呼籲旅客、供應商及員工對於非法保育類動物交易之不良後果意識。



2-6

社會價值



增加國、內外組織合作，擴大協助天災或人道救援之方式與據點，使更多人免於飢餓並確保健康。

Highlights



2,000 位學童
華航志工關懷

「華航愛心趴趴團」志工造訪全台 9 個縣市，
關懷約 2,000 位學童



16,000 位學童
贊助購書

贊助全台 50 所學校之購書計畫，嘉惠約 16,000
名學童



1,000 萬元
協助台南震災

協助台南震災物資運送、捐款超過新台幣一千萬元



600 位學生
航空相關專才

與大專院校合作培育超過 600 名航空相關專才



協助台東風災、日本熊本震災、加拿大亞伯達省森林大火等災害之災後復原工作

身為台灣航空產業的領導者，同時也是台灣企業公民的一員，華航深知我們的成就來自社會的支持，因此我們歷來堅持回饋社會的理念，並將持續創造社會價值作為華航永續發展的重要承諾。2016 年，華航持續秉持創造社會價值的使命，致力於承擔社會責任，並支持社會發展，更期待對於社會發展的投入能夠與華航商業經營形成正向循環，與社會共創永續。

2-6-1 承擔社會責任

華航了解航空公司除了肩負促進經濟交流的重要使命，做為以社會永續為重要使命的企業公民，持續肩負社會責任，落實創造社會價值的承諾。

支援友航

2016 年，台灣社會面臨復興航空無預警停飛的衝擊，估計約 10 萬人次行程受影響；身為台灣航空產業的領導者，華航基於促進社會永續的經營理念，發揮當仁不讓精神，毅然挺身而出，即刻統籌集團資源，進行國內外航班調度，及時承接所有受到衝擊的航線，降低此事件對於台灣社會造成的影響。

於事件發生後，華航立即進行航班調度，並在最短時間內設立官網專區，與各分公司協調，讓滯留海外之復興航空旅客，能以優惠票價及時返台；華信亦立即接手復興航空之國內航線，緩解年末與過年期間的運輸高峰。



『這份情一定要還...』 2016/11/22 媒體報導

復興航空於 2016 年 11 月 22 日無預警停飛，對台灣社會投下一顆震撼彈。華航於同日立即啟動因應作業，內部主管更向機場督導人員寄出一封訊息，希望大家能全力支持復興航空善後，報答復興航空於華航罷工期間的支援，共同降低對旅客造成的衝擊。華航主管於訊息中指示機場應安排專人 / 專檯收受復興航空現場簽轉旅客，同時盡量

調整空出經濟艙座位留給復興航空旅客。基於復興航空於華航罷工期間的援助，更希望所有員工能發揮同理心：「今年罷工期間，復興航空惠我良多，增開加班機疏運華航旅客，此時，不管爾後復興航空是否仍與我們同在，這份情，一定要還，還清了，再道珍重！」



愛心救援

2016 年海內外發生眾多天災事件，對於社會發展造成衝擊；華航利用集團資源，參與愛心救援任務。

台南震災捐款

捐贈新台幣 1,000 萬元協助救災及作為災民急難救助使用，協助災區民眾儘速重建家園。

捐機票作義賣 協助台東災後重建

配合台東縣政府舉辦「支持台東聯合公益展售會」，捐贈機票及義賣所得，協助台東災後重建。

日本熊本強震賑災

與佛光山合作，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。

加拿大亞伯達省森林大火」救災

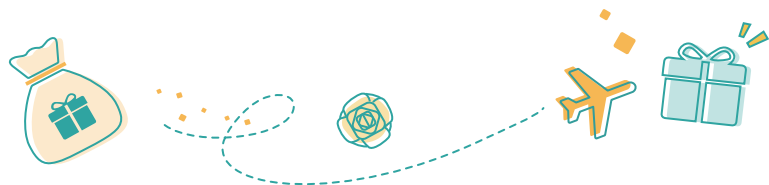
與慈濟基金會合作，協助救災團隊運送救災物品到加拿大災區。

「海地馬修風災」

與慈濟基金會聯手運送賑災物資以解災區燃眉之急。

日本九州熊本地區「更・阿蘇」計劃案

台虎與日本阿蘇市、台灣業者相關單位合作，支持 6 位台灣學生赴日進行觀光復興計劃案，以期振興熊本地區震災後之觀光產業。



佛光山救災物資



華航運送佛光山賑災物資

關懷弱勢

華航了解建構一個平等的社會是促進社會發展的重要基石，因此期待透過對社會弱勢的關懷，讓更多人能夠擁有平等追求生活幸福與工作成就的機會。

關懷偏鄉

華航愛心趴趴團」的志工們以散播夢想種子為初衷，大夥自掏腰包、募款，利用休假前往偏鄉學校辦活動。自 2014 年至今已造訪過台灣 9 個縣市，18 個鄉鎮，關懷過近 2,000 位學童，將夢想帶進偏鄉。



愛心趴趴走 - 志工同仁與學童全體大合照



愛心趴趴走 - 示範穿戴機上救生衣

關懷弱勢學童

2016 年華航第 6 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 100 名弱勢學童共同圍爐，桃園市長鄭文燦亦到場共度佳節；此外，華航與 11 家 SkyTeam 天合聯盟台灣區航空公司成員，共同籌辦 2016 年終歲末活動【朱宗慶打擊樂團音樂會】，邀請邀請大台北地區的弱勢團體家庭成員、社工等共同欣賞，讓弱勢學童在冷冷的冬天也能感受到溫暖關懷。



【歲末圍爐活動】特製的應景機上餐點



關懷長輩

利用台北市環保局大型再生傢俱拍賣會義賣，華信將同仁所捐出的二手衣物、玩具、飾品等義賣，兼顧惜福愛物及環保理念；2014 年迄今，每年募款約 10 萬元捐助南投縣生活重建協會。



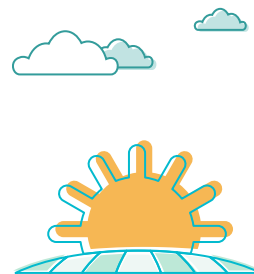
台北市環保局拍賣會義賣



南投縣生活重建協會感謝狀

關懷棄嬰

華信將 2016 年曙光包機機票收入 (約新台幣 100 萬元)，全數捐給花東地區收留兩歲以下棄嬰的「哈拿之家」。



華信航空 2016 曙光包機合影

關懷海外弱勢

2016 年華航北美地區處與幫幫忙基金會 (Simply Help Foundation) 合作舉辦「北美慈善網路銷售活動」，凡旅客於華航網站購買北美至亞洲航線的機票，華航即捐款機票收入 4%；活動總計捐款 6,107 美元，達到慈善活動與華航商業經營雙贏之目的。此外，2016 年歲末時值泰國國喪期間，華航曼谷分公司全體同仁決議以慈善活動取代年終聚餐，到訪並關懷育幼院及弱勢學童，亦與當地台商合作捐贈 121,748 泰銖之物資與現金，讓曼谷分公司同仁的年終聚餐更具意義。



洛杉磯分公司慈善捐款活動記者會



曼谷分公司慈善活動

2-6-2 支持社會發展

華航作為台灣公民社會的重要成員，支持社會發展是華航不可忽視的使命。在社會發展的過程中，教育扮演舉足輕重的角色，因此華航集團選擇擔任深耕教育、推動體育與環保教育的重要推手，期待能以集團之支持社會發展。

教育扎根

華航自 2010 年起即秉持深耕社區、回饋鄉里的精神，為學童的閱讀習慣扎根盡一份心力，並於 2013 年起與國內各大學進行長期性合作，創造產學雙贏的目標。

產學合作

華航憑藉豐富的實務經驗與完善的航空相關訓練設施與課程，配合教育部「技職院校產學合作與人才培育」政策，自 2013 年起已累積培育 179 名航太維修人才及 482 位航空人才，並持續推展基礎的維修相關訓練課程，提供修業學生獎學金方案，與就業機會。透過合作使學術界與產業界緊密結合，為社會培育高素質的航空產業專才。



產學合作學生參訪組員訓練中心



暑期產學合作結業典禮



志工授課

華航於 2011 年成立「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，於寒暑假前往公司鄰近學校教授小朋友航空英語及分享飛行常識，以實質行動回饋社會及社區。



華航航空教育 - 竹園國小



華航航空教育 - 溪海國小

打造小學共同知識平台

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，嘉惠多達 50 所學校，約 16,000 名學生。

灌溉計劃之前進甲子園

台虎於 2016 年 7 月邀請新竹縣關西國小棒球隊師生前進日本甲子園，期盼能藉由實地的走訪，親身見證日本職業棒球賽事的熱情，鼓勵每位小球員從棒球中學習運動家精神及團體默契，提升孩子的專注力，並勇敢追夢。



關西國小棒球隊師生於甲子園合影

林書豪公益圓夢日

「2016 華航公益圓夢日」場地首度移至華航客艙內，林書豪現身與桃園市國小學童開心互動。透過活動設計讓航空專業以生活化的方式融入小朋友們的心中，並激發小朋友們勇敢追夢的勇氣。



林書豪現身與小朋友們開心互動



國小學童與林書豪大合照

體育推手

為拓展體育教育，華航支持中華健兒參與國際體育盛事當仁不讓。華航除榮膺各項國際賽事指定的航空公司外，也贊助並結合各項資源參與國內外各項重要體育活動，培養台灣體育新秀，積極推展體育文化，持續以航空運輸的專業、誠摯接待台灣體育好手（籃球名將林書豪、女網好手張凱貞、旅美棒球選手陳偉殷、四大極地超馬總冠軍陳彥博）。



夜市団仔的網球圓夢之路

2015 年歐洲規模最大的少年網賽 Les Petits As 由 13 歲的台灣「夜市団仔」曾俊欣抱回冠軍，成為 33 年來首位亞洲男單冠軍，也圓了自己的網球夢。網球少年曾俊欣 3 歲起接觸網球，隨即展現無比天分，但一年 400 萬元的訓練費，對於在夜市擺攤賣糖葫蘆的曾家難以負荷。華航長期支持本土運動選手、培養體壇潛在新秀，自 2016 年起贊助曾俊欣出國比賽費用，期待台灣優秀選手未來能持續在國際舞台上發光發熱。



環保教育

愛地球是行動不是口號，華航集團積極投入環境保護與社會公益活動，員工由切身的行動去擁抱地球，從小事著手，從自身做起，進而影響身邊每一個人。

淨灘活動

2016 年華航集團持續響應國際淨灘活動，由資深副總經理帶領華航志工社同仁與親朋好友、南門國中學子等約 250 多人，前往鄰近華航企業總部的竹圍漁港淨灘，以實際行動一起愛地球，還給竹圍漁港清新乾淨的海灘，展現華航持續關懷社區及環境的決心。



華航志工社響應國際淨灘活動

支持「栗喉蜂虎棄蛋孵育計畫」

華信參與台北市動物園栗喉蜂虎孵育計畫，協助將栗喉蜂虎的棄蛋從金門，安全、平穩地運送至臺北市立動物園孵育。2016 年一隻人工孵化、照養的栗喉蜂虎寶寶順利長大，這是台灣首次以人工孵育栗喉蜂虎，更成為台灣環保教育的最佳示範。



人工孵育栗喉蜂虎



栗喉蜂虎寶寶順利長大

動物認養

台虎 2016 年持續和台北市立動物園攜手合作企業動物認養保育計畫，邀請社會大眾一同重視老虎保育，以實際行動支持動物保育工作。



台虎參與企業動物認養行列



2-6-3 共創永續社會

華航致力於社會公益，不僅希望能藉此承擔社會責任、支持社會發展，亦期待能有助於華航的商業經營，讓社會投資與華航發展形成正向循環。為了建立起此一正向循環，華航進行社會投資評估，以量化方式分析社會投資之貢獻，並與財務資訊結合，了解社會投資對於華航經營之正向影響，讓華航能與社會共同創造更高價值，達成社會永續之目標。

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 年起我們開始採用 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。

2016 年華航總社會公益投入金額為台幣 44,831,439 元，依據商業活動、慈善活動及社區投資種類區分，投入比例佔比分別為 64%、30%、6%；依據物品捐贈、現金捐贈、志工人力及管理成本區分，投入比例佔比分別為 71%、25%、2%、2%，上述相關占比投入內容詳如下表。

社會參與種類

項目	內容	成本 (TWD)	比例 (%)
商業活動	支持公益論壇、藝文活動	28,642,674	64%
	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		
慈善活動	進行國、內外賑災	13,491,703	30%
	贊助各類文教活動		
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	2,697,062	6%

社會參與投入

項目	內容	成本 (TWD)	比例 (%)
物品捐贈	機票捐贈及機上用品捐贈	31,899,877	71%
現金捐贈	各類活動投入之現金金額	11,244,500	25%
志工人力	參訪及教學、淨灘活動中投入之志工人力	772,378	2%
管理成本	各類活動投入之相關管理費用	914,684	2%

社會參與效益

營運效益		
指標名稱	數據	金額 (TWD)
媒體曝光度	新聞露出：111 則 / 官方臉書粉絲數：668,386	11,100,000 (註1)
贊助機票	總計贊助 626 張機票	3,216,797
慈善活動感謝狀張數	475 張	NIL
贊助活動帶來之機票營收	以折扣優惠方式提供之機票贊助	15,125,960 (註2)

社會參與效益換算金額說明

註 1：新聞露出效益無法實際預估，故以廣告版位之收費假設定價每則 TWD100,000*111 則 =TWD 11,100,000

註 2：以機票折扣優惠方式贊助，總機票款 TWD 19,235,394，贊助折扣金額 TWD 4,109,434，實際機票營收 TWD 15,125,960

環保 / 社會效益		
指標名稱	數據	金額 (TWD)
台南震災捐贈	集團捐贈 1,000 萬元	10,000,000
其他藝文體育慈善贊助捐贈	新竹關西國小少棒隊、『友善校園』、少年夢工廠、華山基金會、慈善義賣	930,000
熊本地震、加拿大賑災	協助物資運送	486,163 (註1)
舉辦圍爐活動，敦親敬老	約 300 人次受惠	273,194 (註2)
舉辦竹圍漁港淨灘活動	約 250 人次參與	283,000 (註3)
航空英語教學	1,237 人次國小學童受惠	432,950 (註4)
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	561,600 (註5)
園區參訪活動	1,003 人次參與	490,000 (註6)
林書豪公益圓夢日	約 200 人次參與	500,000 (註7)

社會參與效益換算金額說明

註 1：熊本震災運費：USD 2850 折合 TWD 88,350 / 加拿大賑災運費：TWD 397,813，合計 TWD 486,163

註 2：餐點、交通及雜支約 150,000 / 志工成本 123,194 (20 位後艙，四小時計)

註 3：餐點、活動、交通及雜支約 TWD 150,000 / 志工成本以基本工資 250 人 * 時薪 TWD133*4 小時 =TWD 133,000

註 4：參與人次 1,237 * 每堂課 1.5 小時含教材以 TWD 350 計 =TWD 432,950

註 5：每月 156 本 * 定價 TWD 300 * 12 個月 =TWD 561,600

註 6：49 次參訪 *10,000 (一般參訪基本收費) =TWD 490,000

註 7：僅計算活動、餐點、場佈、設備、交通雜支等費用 TWD 500,000



永續發展基礎

3-1 永續治理

3-2 公司治理

3



3-1

永續治理

Highlights



DJSI
新興市場

入選道瓊永續指數 (DJSI) 新興市場成分股。



**銅獎&
最佳進步**

榮獲世界企業永續年鑑航空業銅級獎、最佳進步獎。



20%
優良廠商

第三屆公司治理評鑑前 20% 優良廠商。

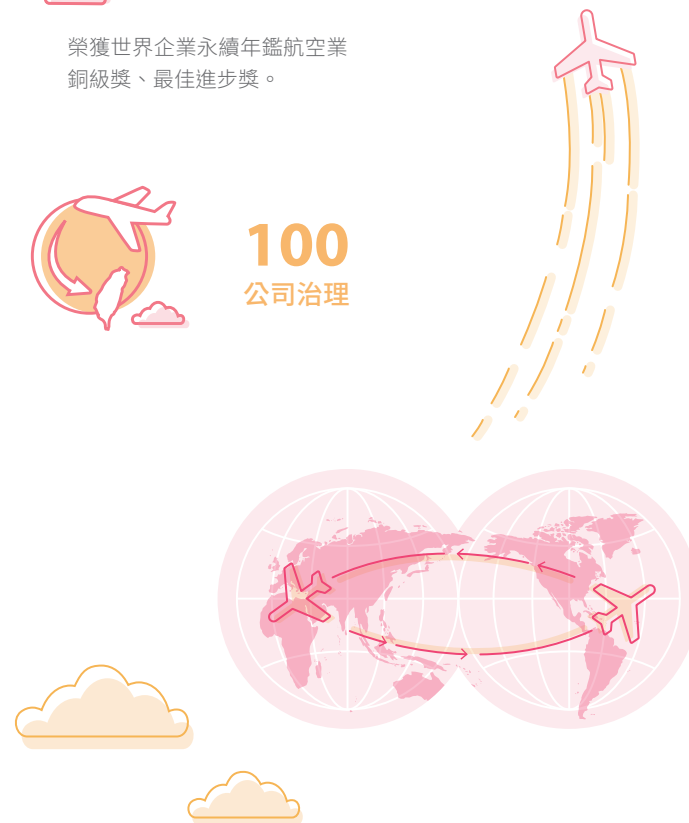


100
公司治理



CSR
守則

制定企業社會責任暨永續發展實務守則。



3-1-1 企業永續承諾

落實永續發展是企業對利害關係人及企業自身的重要承諾，華航承諾為利害關係人持續創造價值，唯有在滿足股東、感動客戶、照顧員工、支持夥伴、呵護地球、回饋社會皆能平衡的原則下，公司的經營發展才能在外環境不斷變動下永續成長。

華航承諾本公司於從事企業經營同時，矢志善盡企業社會責任，符合國際永續發展趨勢，透過企業公民擔當，提升國家經濟發展，改善員工、社區、社會等相關利害關係人之生活品質，致力維護環境資源與能源之永續使用，建立以企業責任為本之永續競爭優勢。

本公司履行企業社會責任，於追求永續經營與獲利成長之同時，致力顧及利害關係人之權益，並且將環境、社會與公司永續治理因素納入公司營運決策，並據以落實至執行層面，兼顧永續經營與獲利。

華航承諾對於企業社會責任之實踐，依下列原則為之，並推動永續供應鏈管理及促進利害關係人溝通：

1. 落實公司治理；本公司董事致力善盡善良管理人之注意義務，督促公司實踐社會責任，落實永續發展，並隨時檢討實施成效及持續改進，以確保企業社會責任暨永續發展相關政策之落實。
2. 發展永續環境；本公司遵循環境相關法規及相關之國際準則規範，適切地保護自然環境與生態多樣性，且於執行營運活動及內部管理時，將致力於達成環境永續之目標。
3. 維護社會公益；本公司遵守相關勞動法規，及遵循國際人權公約，如性別平等、工作權及禁止歧視等權利。
4. 加強企業社會責任暨永續發展資訊揭露；本公司依相關法規及『上市上櫃公司治理實務守則』辦理資訊公開，並充分揭露具攸關性及可靠性之企業社會責任及永續發展相關資訊，以提升資訊透明度。

註：為向利害關係人允諾我們的永續承諾，華航透過永續策略支持 SDGs，相關訊息請詳見 1-2-2。

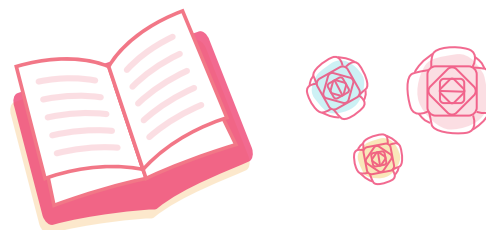
3-1-2 企業永續管理

組織架構

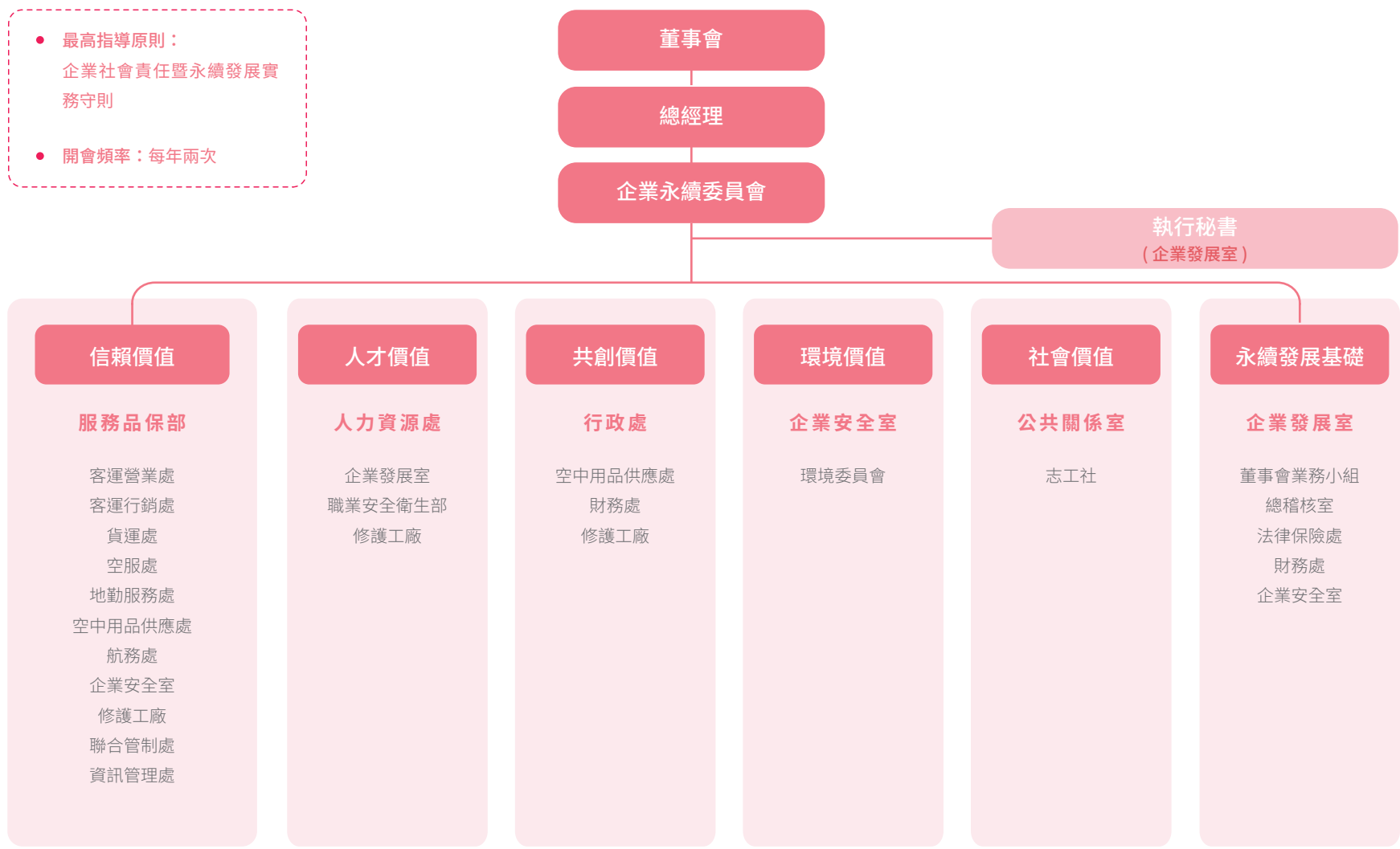
華航瞭解航空業面臨眾多永續性風險，於 2014 年成立企業永續委員會，由公司總經理擔任委員會主席，為本公司最高階的永續治理組織，統籌全公司永續發展策略擬定及規劃，每年定期向董事會提報永續治理事宜之規劃與進展，由董事會針對相關永續風險與機會進行決議。

2016 年更訂定由董事會通過的「[中華航空公司企業社會責任暨永續發展實務守則](#)」，並以此為華航永續發展最高指導原則，適用範圍包括本公司之整體營運活動，主要包括日常營運、風險管理，及企業合併或分割行為等。

依照航空業主要的永續面向，於委員會下設有七大工作小組，負責執行華航永續發展事務，惟隨著永續議題係需與公司發展策略結合之發展趨勢，於 2016 年企業永續委員會之會議由主席遂指示委員會執行秘書一職由原企業安全室轉由企業發展室擔任，並依據經營架構及永續策略重新調整小組為「信賴價值小組、人才價值小組、共創價值小組、環境價值小組、社會價值小組、永續發展基礎小組」等六大組，由資深副總經理負責督導各小組，小組成員之主要層級為副總經理，更強化永續發展與經營治理間的連結性。



中華航空公司企業社會責任暨永續發展實務守則



倡議及組織

身為台灣航空業的領導者，華航積極支持國內、外各項永續發展領域的全球性規範及聲明，例如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；除此之外，亦透過參與倡議及組織，表達華航對產業、國家永續發展的支持及協助；其中，國際航空運輸協會 (International Air Transport Association, 簡稱 IATA) 於 2016 年 12 月舉辦第一次 CSR 工作小組會議，本公司於 IATA 環境委員會擔任委員一職亦參與此次會議，期透過各航間互動與交流，共同討論 IATA 制定航空業專屬的永續指引發展，以落實產業永續發展。



外部倡議

倡議	華航角色與參與
「地球一小時」活動	自 2008 年起支持並參與，以關閉園區、台北華航大樓、松山園區之燈光照明等實際行動支持外並透過廣宣媒介呼籲人們重視全球暖化及氣候變遷的影響。
太平洋溫室效應氣體觀測計畫 (PGGM)	自 2012 年起參與，於飛機電子艙內安裝 IAGOS (In-service Aircraft for a Global Observing System) 儀器，蒐集跨太平洋高空氣體資料，提供全球科學單位運用在全球暖化與氣候變遷的研究上。
CDP	自 2012 年開始主動回應 CDP 邀請，揭露碳風險管理策略、溫室氣體排放量、減量管理與成效。
DJSI	自 2015 年起主動填覆道瓊永續指數 (DJSI) 之問卷，揭露經濟 (含治理)、環境、社會等三面向之管理目標、策略及作法。

外部組織

- 國際民航組織 (ICAO) - IATA 代表團
- 國際航空運輸協會 (IATA) - 環境委員會 (ENCOM)、CSR 小組、CORSIA 小組、飛航貨運碳足跡工作小組
- 亞太航協 (AAPA) - 執行委員會



國外

- 中華民國大氣層保護協會 (AAPT) - 理事
- 飛安基金會 (FSF) 技術法規小組 - 召集委員
- 台北市航空運輸商業公會 - 常務理事
- 台灣企業永續研訓中心 - 理事



國內

3-2

公司治理

3-2-1 治理架構

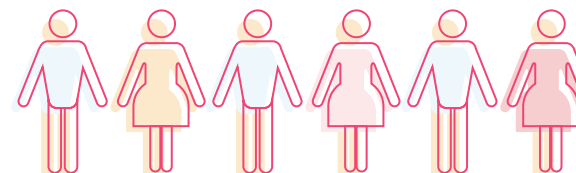
董事會

董事會為華航最高治理機構，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。華航董事選舉是採提名制者，持股 1% 以上股東及董事會為提名來源，並由股東依據「董事選舉辦法」選任 13 席董事組成董事會 (包括 3 席獨立董事)，成員年齡分布於 30-50 歲為 2 人，50 歲以上為 11 人，而董事長與總經理非為同一人擔任，以確保公司治理的公正性。由於華航董事提名來源為持股 1% 以上股東，依公司法 192-1 之條件外，不得任意增加其他條件，故增列董事會女性成員及成立董事提名委員會仍尚處積極評估階段，以邁向國際標準航空公司為目標；截至 2016 年底，華航股權比例達 5% 以上的股東如下：

主要股東名稱	台灣貢獻	股權比例
財團法人中華航空事業發展基金會	致力於發展台灣航空職業訓練	43.63%
行政院國家發展基金管理會	強化台灣產業發展	

為落實董事會運作，依據「董事會議事規範」召集每季至少一次的會議，根據「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」，推薦並安排董事每年參與相關課程，以掌握最新公司治理相關資訊與趨勢。

註：董事會成員經歷等相關資訊請詳華航 2016 年度財務年報；其成員年齡資料截至 2016 年 12 月 31 日。



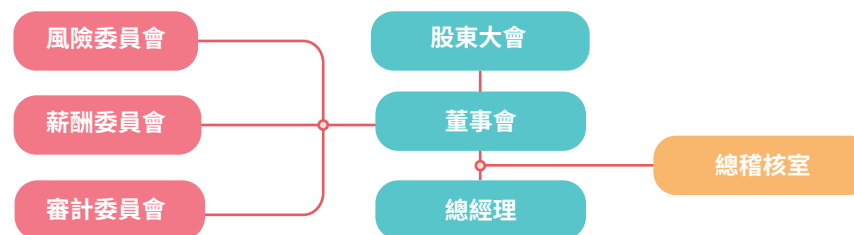
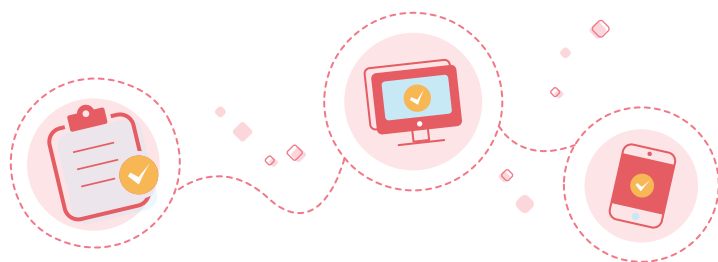
董事會功能委員會

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，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。

總稽核室

為達成企業永續經營，總稽核室每年皆依董事會通過之年度稽核計畫實施定期與不定期內部稽核及專案稽核，以確保本公司內部控制制度得以持續有效運作，對於查核所見缺失，除現場要求立即改善外，各受查單位須於限期內完成矯正措施，且須由查核單位驗證改善有效後始得結案；本公司每年皆依規定自行評估內部控制制度設計及執行的有效性，並作成內部控制制度聲明書，於每會計年度終了後三個月內於金管會指定網站辦理公告申報。

除上述內控機制外，總稽核室亦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，作出無論是收賄或做出違背職務之行為，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。



公司治理架構圖



功能委員會

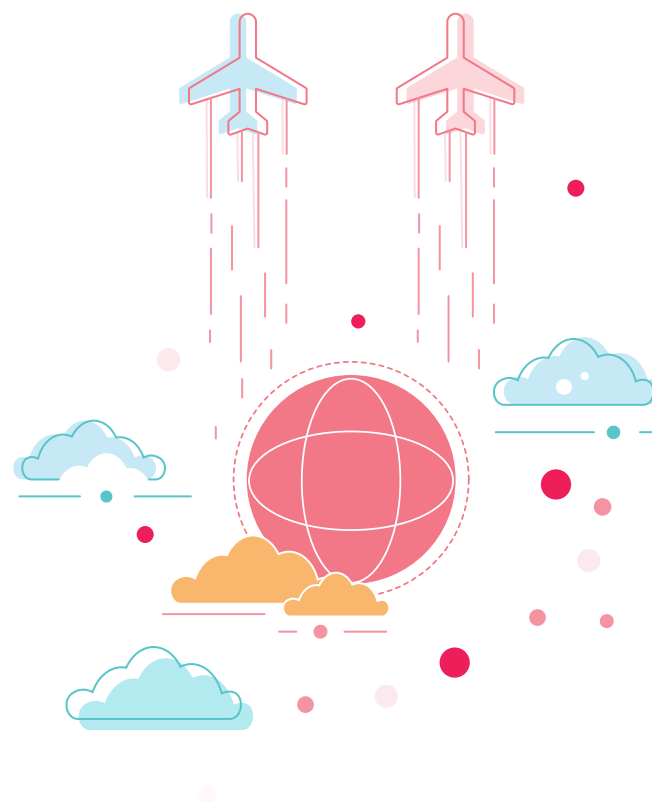


台虎已是華航 100% 實質持有的公司？

為使華航集團綜效最大化及合理運用資源，華航已於 2016 年底購回欣丰虎航持有台灣虎航之 10% 股權，提升華航、台虎兩航內部公司治理的運作效率。

鑒於台虎在台灣已經建立起穩定的品牌形象，後續台虎仍繼續使用 Tigerair 品牌。台虎將以 Hybrid 的方式維持低成本航空的營運模式，提供臺灣旅客平價的機票選擇。改變的部分則是在提高載客率與航機使用率部份。配合臺灣的市場特性，增加與旅行社的銷售合作比重，提升航班載客率；同時也會多利用剩餘的運能拓展包機業務以提高飛機使用率，降低營運成本。

未來華航將以集團角度重新規劃華航、台虎兩航未來發展。規劃上，台虎將持續以低成本航空模式經營，專注經營適合低成本航空之市場，並與華航在營銷方面相互合作，以資源共享方式迅速強化台灣虎航之銷售能力，提升載客率與整體收益，讓華航與台灣虎航分別成為傳統航空與低成本航空之市場領導者。



3-2-2 法規遵循

內部守則及行為準則

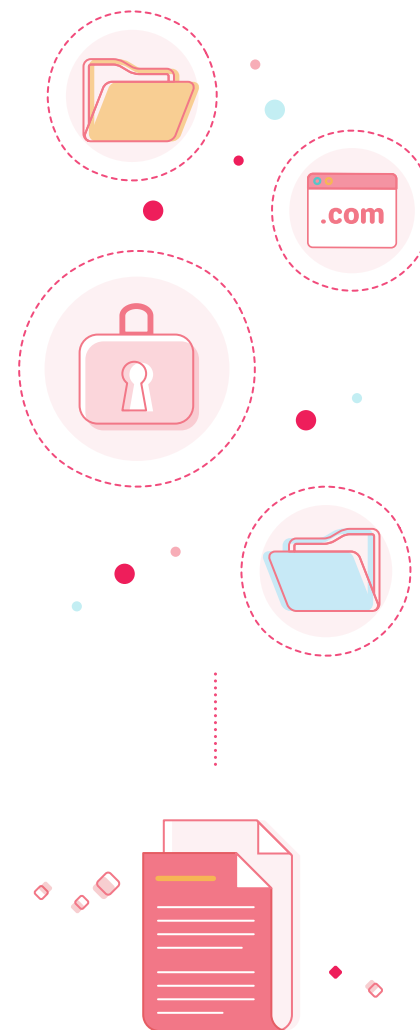
為建立良好公司治理制度並塑造誠信文化，華航訂有中華航空公司治理守則、董事道德行為準則、高階主管道德行為準則、中華航空內部重大資訊處理作業程序、誠信經營守則及誠信經營作業程序及行為指南。華航恪遵法令規範，並具體承諾包含保障股東權益、強化董事會職能、董事會議事規則及決策程序（含董事利益迴避等）、尊重利害關係人權益以及提升資訊透明度等六大原則；為使全體員工皆能依循相關法規，華航於 2016 年修訂員工行為準則為員工職場行為規範，強化說明每位員工應被公平對待與尊重，同時也要求員工避免侵害他人人權或成為人權傷害之共犯，並將「利益衝突及迴避、反托拉斯和公平競爭、交際及餽贈反貪腐規範、保護公司資產及智慧財產權」等納入員工職場行為規範中，定期針對相關人員進行教育訓練；另亦針對供應商訂定供應商行為準則，要求供應商簽署與確實執行。

規範文件一覽表

- [中華航空公司治理守則](#)
- [誠信經營守則](#)
- [誠信經營作業程序及行為指南](#)
- [中華航空內部重大資訊處理作業程序](#)

個資保密管理

華航致力保護所有顧客個人資料的隱私，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，並請外部專業顧問團隊擔任華航「個人資料保護機制」專案顧問，導入個資管理制度，針對公司各一級單位進行個資盤點以及風險評鑑，截至 2016 年底，公司各一級單位均已完成個資風險評鑑，並制定「[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。此外，華航內部亦制訂個資安全管理品質文件 (SOP)，以確保個人資料的蒐集、處理、利用等行為符合我國對個人資料保護之法令要求，2016 年未發生資訊外洩訴訟事件。



- [董事道德行為準則](#)
- [高階主管道德行為準則](#)
- [員工職業行為規範](#)
- [供應商行為準則](#)





重大訴訟及爭議案件

2 月
2017

事件
一

案由

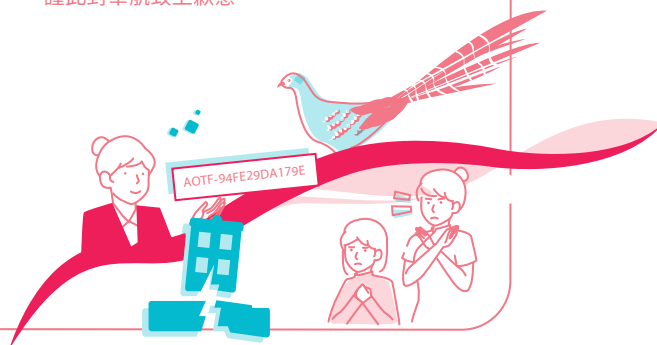
帝雉號機身字體使用爭議案

系爭事實

華華航委託廣告代理商李奧貝納公司執行機體設計作業，且李奧貝納公司確已取得文鼎科技開發股份有限永久合法授權（產品授權序號：AOTF-94FE29DA179E）。而文鼎公司未能事先與華航溝溝通，確認其委託的李奧貝納公司已獲授權，單即於文鼎官方臉書上發布華航使用未經授權的文鼎字型於機體上。

目前處理情形

文鼎公司於 2017 年 2 月 14 日登報發布道歉聲明，說明未獲華航關於字體授權之回覆，即公開表達華航侵權，行事確有不周，謹此對華航致上歉意。



12 月
2007

事件
二

案由

美國客運反托拉斯法民事團體訴訟案

系爭事實

華航於 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。

目前處理情形

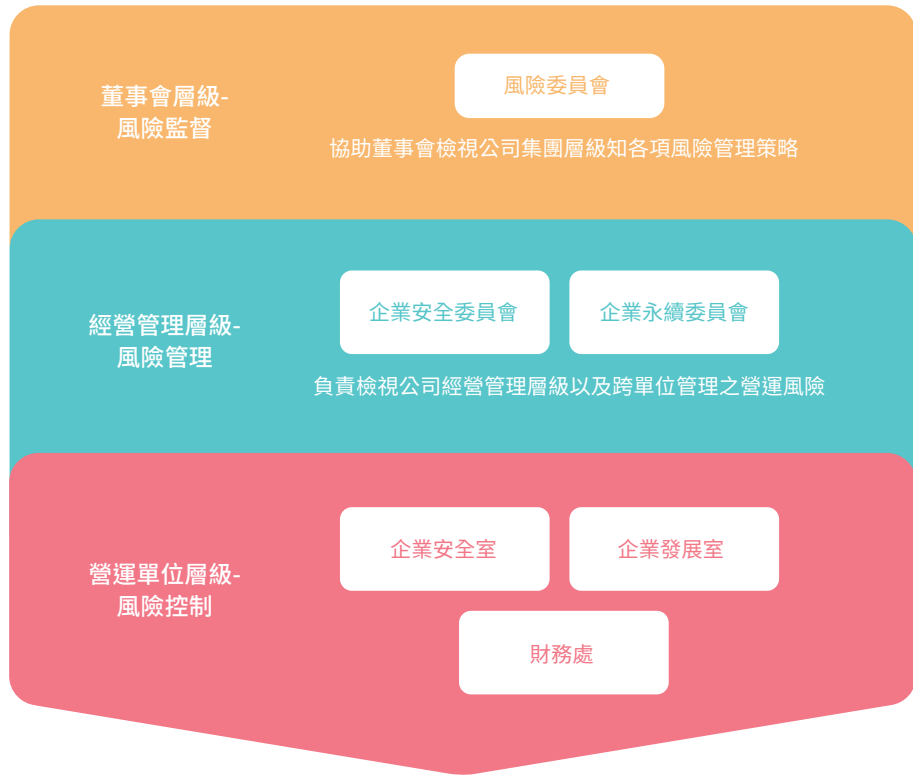
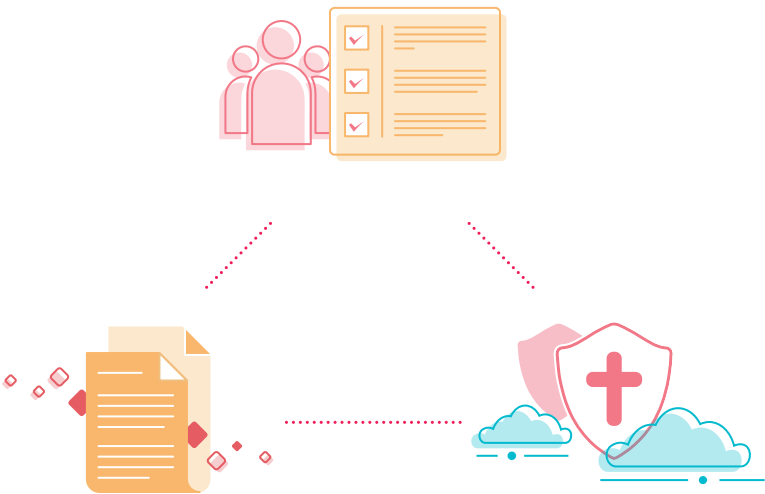
訴訟之初，華航即加入被告航空公司所組成之共同抗辯團，並委任美國律師妥善應訴。



3-2-3 風險管理

風險治理及組織架構

公司經營受內、外部環境影響甚鉅，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，為健全華航風險管理體制，特別於董事會轄下設置「風險委員會」，協助董事會檢視公司之各項風險管理策略之訂定、執行結果及因應措施，並針對各主要類型之風險，要求所屬單位負責控管。此外，安全面與經營面風險係屬公司經營管理層級、跨單位之營運風險，本公司於總經理下設立「企業安全委員會」及「企業永續委員會」，定期由各權責單位分別就公司潛在風險，鑑別、評估及研擬因應措施，並將其結果提報相關委員會及會議。

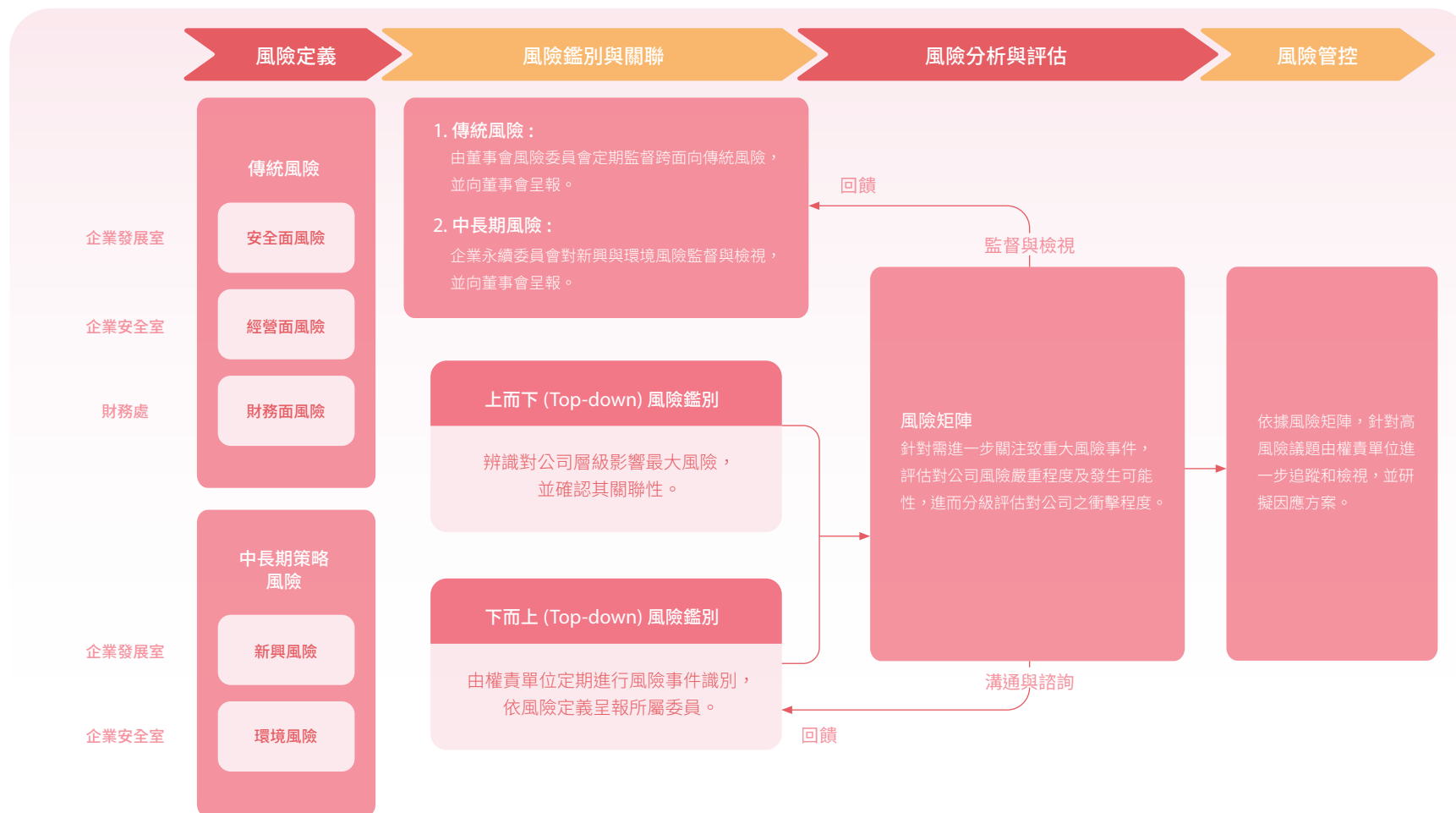


華航風險治理組織架構

企業風險管理模式及流程

華航風險管理架構主要參考企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 等相關文獻與實際做法，以多層級組織的方式進行公司總體風險的管理及監控，並重視風險之間可能的相互影響關係以降低衝擊。本公司企業風險管理係針對傳統風險及中長期策略風險事件進

行鑑別，並依循「事件鑑別、風險分析、風險評估、風險管控」四大步驟，分析與評估其對公司之衝擊程度、研擬因應方案，並透過風險委員會、企業永續委員會等機制定期追蹤和檢視。



傳統風險

考量航空產業所處的環境及日常營運特性，另針對安全面、經營面、財務面可能引發之特定傳統風險議題進行管理，此三大面向涵蓋之風險管理內容概述如後：



安全面風險管理

安全為航空公司經營之基石，良好的飛安方能贏得旅客的信賴，企業安全室根據安全管理系統 (Safety Management System, SMS)，針對航務、機務、空服、地面等內、外部之重要營運風險，透過安全面風險管理流程檢別與評估，並提出改善措施。



經營面風險管理

航空產業經營環境瞬息萬變，重大政經及其他內、外部突發事件對本公司經營影響甚鉅，企業發展室針對國內外政經、航空產業及公司內部等可能影響公司經營之潛在事件進行分析，並提出具體的因應方案，以降低公司「策略執行方向」與「年度業務計畫」之影響程度。



財務面風險管理

國內外經濟及金融情勢亦影響公司營運結果，其中利率、匯率、通貨膨脹、燃油為航空公司主要成本來源，且受外界因素影響，波動幅度頗大；因此，財務處透過金融避險工具，將上述主要成本來源固定於一定範圍內，定期監控財務風險，研擬相關策略與措施，以落實財務面風險管理成效。



中長期策略風險－新興風險 / 環境風險因子

華航除就安全面、經營面、財務面進行日常的企業風險管理外，因應詭譎多端的國際政經及內外部事件，華航透過風險評估模式，針對中長期策略新興風險因子進行鑑別與管控，近期新興風險概述如後：



航空市場日趨競爭

伴隨開放天空政策，過去四年整體市場運能提升 7%，除既有業者持續擴充航網外，主要來自於低成本航空快速崛起（過去 LCC 四年平均達 8.3%），主要投入日韓等東北亞航線，2016 年市占率突破 13%，營運家數達 26 家，預計未來三年，市占率每年將以 1 至 2 個百分點成長。此趨勢造成市場供過於求，除刺激新需求外，亦侵蝕既有客源，造成平均收益下滑，衝擊航空公司整體營收。華航已透過成立台灣虎航重拾市佔，並在業務單位成立「LCC 專案小組」，密切掌控低成本航空在台發展狀況，並研擬相關銷售戰術因應。



機場容量不足

航空產業的基礎建設相對即為重要，機場建設速度如不及航空產業發展趨勢，航空業者之發展將受緊箍咒箝制，窒礙難行。依按 IATA 統計資料顯示，目前全球超過 170 座機場被歸類為「第 3 級」之過度擁擠機場，桃園機場亦名列其中，並且短時間內難以紓解，相對亦影響本公司未來中長期機隊與航網拓展之計畫。華航除建議政府透過優化流程及地面設施提升既有機場容量，以及機場時間帶等資源優先獲配給國籍業者外，亦積極爭取桃園機場第三航廈為華航及天合聯盟專屬航廈，緩解本公司未來成長需求。



國際情勢與保護主義

自 1945 年第二次世界大戰結束後，美國為首的西方國家，為建立戰後新秩序，以自由化、私有化、市場化的新自由主義思維，帶動全球的貿易、金融、航空市場的開放；然自 2008 年金融海嘯後，各界均質疑新自由主義對經濟發展之效果，使各國重啟貿易保護、製造業回流等干預思維，以國內產業發展導向之保護主義興起。此趨勢恐造成國際貿易萎縮、跨國經商與旅遊需求減少，亦影響國際貿易及航空自由化進程，對航空產業之客貨運發展為一大隱憂。華航密切關注國際保護主義發展趨勢，視國際政經狀況變化，適時機動調配運能，並配合政府新南向政策，開拓東南亞、南亞及紐澳市場。



氣候變遷暨 環境管理

ICAO 為達成國際航空運輸 部門於 2020 年後零碳成長 (carbon-neutral growth by 2020, CNG 2020) 之目標，已於 2016 年第 39 屆會員大會正式通過執行全球市場機制管制措施 (global market-based measure, GMBM)，採取「國際航空業碳抵與減量機制 (Carbon Offset and Reduction Scheme for International Aviation, CORSIA)」，同時亦強化其他重要環境保護規範，落實聯合國 SDG 目標。

華航已主動積極參與 IATA 等國際組織包含前述議題之重要環保與碳管理協商會議，實質掌握國際規範制訂進度，並內化已建立企業環境及碳管理風險鑑別與因應機制，針對噪音、碳排、空污等重要環境議題之發展進行監控、研訂因應策略。相關資訊亦同步提供我國政府做為政策研訂之參考，期協助我國航空業之相關規範符合國際永續發展之趨勢。

3-2-4 外部肯定

入選道瓊永續新興市場指數成分股

2016 年中華航空參加由標普道瓊指數 (S&P Dow Jones Indices) 與瑞 資產管理公司 (RobecoSAM) 共同合作的道瓊永續指數 (The Dow Jones Sustainability Indices, DJSI) 評選，因整體永續績效表現深受肯定，獲選為「道瓊永續新興市場指數 (Emerging Markets)」的成分股，成為台灣首家及國際新興市場中唯一入選的航空公司，同時也獲得全球航空產業的銅牌獎及最佳進步獎。這樣的表現，顯示中華航空近年來在永續發展治理作業上的扎根努力已獲初步成果與國際肯定，更讓我們更加堅信企業永續治理是條正確的路。

公司治理評鑑優良

為落實誠信經營目標，華航透過外部評鑑自我診斷企業經營運作，於 2016 年獲得第三屆公司治理評鑑前 20% 優良廠商的榮耀，且名列台灣公司治理 99 指數，此些肯定促使華航更有信心經營未來永續發展之路，並創造利害關係人利益最大化。

金雕微電影獎 - 我愛修飛機

中華航空首度以「我愛修飛機 II」影片榮獲由台灣企業永續學院、財團法人永續能源研究基金會及台灣企業永續研訓中心共同舉辦「2017 台北金雕微電影展」三大獎項，包含「優等創意獎」、「永續創新優等獎」、「公司治理優等獎」等獎項，此部從華航修護人員的角度自行拍攝的短片，以淺顯易懂的方式呈現出專業維修飛機過程，創新的拍攝手法推廣企業永續發展，獲得廣大迴響及專業評審肯定。

附錄

重大考量面之管理方針 (DMA)

GRI 對照表

第三方查證聲明書



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。
採購實務	可能會對供應商與當地社區產生衝擊。	採購單位	永續委員會每半年召開一次檢討會議。
能源	油價上升，影響營運成本。	碳管理專案小組	以 ISO 50001 管理系統定期檢查。
水	對員工、機上服務、維修飛機等等作業造成衝擊。	環境委員會	每季召開會議進行檢視。
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。	企安室環境部	以 ISO 14001 管理系統定期檢查。
法規遵循	違規事件影響社會觀感。	法保處、企安室環境部	透過 ISO 14001 內外稽制度。
勞雇關係	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) 。
勞資關係	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。

重大考量面	對永續營運的影響	管理責任	管理審查
訓練與教育	提升員工服務品質與專業技能。	人力處與各一級單位	定期檢視完訓率與職能訓練通過率。
員工多元化與平等機會	保障弱勢族群，創造公平的就業機會。	人力處	依據法規需求辦理徵選作業。
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。
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。
結社自由與集團協商	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	未來將規劃進行人權風險鑑別及評估等作業。
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。

重大考量面	對永續營運的影響	管理責任	管理審查
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	相關權責單位定期開會檢視並向董事會提報。
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。
產品及服務	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。	管控飛安風險、空中用品處、負責管控機上餐點之食品安全、服務品保部、客運、貨運營業單位	服務品保部每年召開「品質目標訂定會議」，逐項檢討各項內容與成果，展開改善作法。
顧客隱私	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。
供應商環境 / 勞工實務 / 社會 / 人權衝擊評估	供應商對環境、勞工實務、人權、社會等衝擊可能直接影響華航提供服務之品質。	採購單位	每年透過供應商永續風險調查進行檢視並評估。
勞工實務問題申訴機制	可立即發現與矯正員工不滿公司制度或處理，避免擴大或持續，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。

重大考量面	對永續營運的影響	管理責任	管理審查
環境問題申訴機制	可立即發現與矯正環境問題，避免擴大或持續，影響企業形象。	環境委員會	每年定期檢視內外溝通管理程序機制。
其他 - 飛航安全	飛航安全為航空公司營運之核心，同時亦為基本原則。	企業發展室、航務處、聯管處、修護工廠、資訊管理處	相關單位各司其職，透過購買及汰除機隊、機師訓練、天災預測、維修作業、後端系統維持優質的飛安品質。
其他 - 風險管理	掌握、鑑別並針對風險進行管理為企業營運之基礎。	風險委員會	由風險委員會、企業永續委員會協助董事會每年檢視公司之各項風險管理策略之訂定、執行結果及因應措施。
其他 - 企業品牌形象	建立品牌策略並透過外部溝通提升顧客價值感受。	企業發展室	每年進行企業識別檢視計畫，以確保企業識別對外呈現一致性。

策略與分析			
指標與說明		章節	頁碼
G4-1	最高決策者對永續性議題與策略的聲明	關於本報告書	2
G4-2	組織的關鍵衝擊、風險及機會	3-2-3 風險管理	125

組織概況			
指標與說明		章節	頁碼
G4-3	組織名稱	關於本報告書	2
G4-4	主要品牌、產品與服務	關於本報告書	2
G4-5	組織總部所在位置	關於本報告書	2
G4-6	營運所在的國家數量及國家名	關於本報告書	2
G4-7	所有權的性質與法律形式	3-2-1 治理架構	120
G4-8	所提供服務的市場	關於本報告書	2
G4-9	組織規模	關於本報告書	2
G4-10	員工總數	關於本報告書	2
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	2-3-4 員工權益	67
G4-12	組織的供應鏈	2-4-1 華航價值鏈	78
G4-13	組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	3-2-1 治理架構	120
G4-14	組織是否具有因應之預警方針或原則	3-2-3 風險管理	125
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	3-1-2 企業永續管理	117
G4-16	參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	3-1-2 企業永續管理	117

鑑別重大考量面與邊界			
指標與說明		章節	頁碼
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	2-1-2 重大性分析	30
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」	2-1-2 重大性分析	30
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	2-1-2 重大性分析	30
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	2-1-2 重大性分析	30
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	2-1-2 重大性分析	30
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	無進行重編	
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	無顯著改變	

利害關係人議合			
指標與說明		章節	頁碼
G4-24	進行議合的利害關係人群體	2-1-1 利害關係人議合	29
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	2-1-1 利害關係人議合	29
G4-26	與利害關係人議合的方式與頻率	2-1-1 利害關係人議合	29
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	2-1-1 利害關係人議合	29

報告書基本資料			
指標與說明		章節	頁碼
G4-28	所提供資訊的報告期間	關於本報告書	2
G4-29	上一次報告的日期	關於本報告書	2
G4-30	報告週期	關於本報告書	2
G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	關於本報告書	2
G4-32	a. 選擇的「依循」選項 b. 針對所擇選項的 GRI 內容索引 c. 引述外部保證 / 確信報告	關於本報告書	2
G4-33	a. 尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法 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 c. 組織與保證 / 確信雙方之間的關係 d. 最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	關於本報告書	2

治理			
指標與說明		章節	頁碼
G4-34	組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會	3-2-1 治理架構	120

倫理與誠信			
指標與說明		章節	頁碼
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	3-2-2 法規遵循	123

經濟				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1-1-1 經營環境分析 2-6-3 共創永續社會	10 112
	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	2-5-1 環境永續與氣候變遷治理	87
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	2-3-4 員工權益	67
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	無重大補助	
市場形象	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	2-3-2 人員雇用與留任	55
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	2-4-2 永續供應鏈管理	79

環境				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN4	組織外部的能源消耗量	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN5	能源密集度	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN6	減少能源的消耗	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	2-5-3 綠色服務與營運	102
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	2-5-2 環境永續作為	92
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	2-5-2 環境永續作為	92

環境				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
排放	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	2-5-1 環境永續與氣候變遷治理	87
	G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放	2-5-2 環境永續作為	92
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水量	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	2-5-2 環境永續作為	92
	G4-EN24	嚴重洩漏的總次數及總量	無嚴重洩漏	
產品及服務	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	2-5-3 綠色服務與營運	102
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	2016 年無環境相關罰款事件。	
供應商環境評估	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	2-4-2 永續供應鏈管理	79
環境問題 申訴機制	G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴之數量	可透過專欄信箱反應環境相關議題 「environment@china-airlines.com」	

社會-勞工實務與尊嚴勞動				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
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	2-3-2 人員雇用與留任	55
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	2-3-4 員工權益	67
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	2-3-4 員工權益	67
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	2-3-4 員工權益	67

社會-勞工實務與尊嚴勞動				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
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	2-3-5 健康與安全職場	73
	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	2-3-5 健康與安全職場	73
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	2-3-3 員工發展	63
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	2-3-2 人員雇用與留任	55
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	2-3-3 員工權益	67
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	2-4-2 永續供應鏈管理	79
	G4-LA14	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	2-4-2 永續供應鏈管理	79
勞工實務問題申訴機制	GA4-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	2-3-1 促進人權	49

社會-人權				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
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	
	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	

社會-人權				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
無歧視	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	2-3-1 促進人權	49
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	2-4-2 永續供應鏈管理	79
童工	G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和辜應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	無相關情事發生	
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	無相關情事發生	
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%	
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	2-4-2 永續供應鏈管理	79
	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	2-4-2 永續供應鏈管理	79

社會-社會				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
反貪腐	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	因教育訓練兩年舉行一次，並已於 2015 舉辦，故 2017 年將舉行線上教育訓練。	
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	無此情事	
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	

社會-社會				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
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	3-2-2 法規遵循	123
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	3-2-2 法規遵循	123
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	2-4-2 永續供應鏈管理	79
	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	2-4-2 永續供應鏈管理	79

社會-產品責任				
考量面	指標與說明		章節	頁碼
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。	
	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	
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	2-2-2 客戶服務	41
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	3-2-2 法規遵循	123
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	2016 年無發生罰款	



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CHINA AIRLINES CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2016

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 for 2016 (hereinafter referred to as CSR Report). 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 2016 and its presentation are the responsibility of the directors of governing body, CSR committee and the management of CAL. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in CAL's CSR Report of 2016.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all CAL's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

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;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; 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 affirm our independence from CAL, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, 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.

GPS008 Issue 5

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 2016 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of CAL sustainability activities in 01/01/2016 to 12/31/2016.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. 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 (2008) 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 in-depth disclosures of stakeholder feedback.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Principles

The report, CAL's CSR Report of 2016, 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.

General Standard Disclosures

More disclosures on corporate governance GSDs are encouraged and the specific actions taken to achieve CSR goals and targets are recommended.

Specific Standard Disclosures

More 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 LA11, LA12, HR1 & HR2 are encouraged in future reports.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

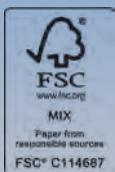


David Huang, Director
Taipei, Taiwan
2 May, 2017
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GPS008 Issue 5



守護 | 本報告使用環保紙張及植物
森林 | 性大豆油墨水環保產品製作 |

33758 桃園市大園區航站南路一號

Tel 03-399-8888 Fax 03-399-3210

www.china-airlines.com

