

China Airlines

華翔天際 航向永續



目錄

| | | | |
|----------|---------------|-------------------|-----|
| 0 | 前言 | 0-1 關於本報告書 | 4 |
| | | 0-2 經營者的話 | 6 |
| | | 0-3 關於華航 | 11 |
| 1 | 永續管理概觀 | 1-1 管理機制 | 26 |
| | | 1-2 永續發展 | 28 |
| 2 | 多元價值創造 | 2-1 信賴價值 | 34 |
| | | 2-2 人才價值 | 50 |
| | | 2-3 共創價值 | 79 |
| | | 2-4 環境價值 | 86 |
| | | 2-5 社會價值 | 107 |
| 3 | 永續治理基礎 | 3-1 公司治理 | 118 |
| | | 3-2 風險管理 | 122 |
| | 附錄 | 2017 年重大人權減緩措施一覽表 | 126 |
| | | 環境績效一覽表 | 130 |
| | | GRI 內容索引 | 132 |
| | | 第三方查證聲明書 | 135 |

目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄



目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

Chapter 0

前言

0-1
關於本報告書

0-2
經營者的話

0-3
關於華航

目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

0-1

關於本報告書



封面故事

由華航新機 A350-900 劃過星空閃爍的雲層中，迎來晨曦的第一道曙光。點點繁星就像認真敬業而閃閃發亮的華航同仁，層層雲朵如同日趨競爭的航空市場；突破星光閃爍的雲層，象徵著華航經由同仁們的齊心協力，不斷克服挑戰，持續向上翱翔；迎來的曙光，宛如華航同仁們的溫暖笑顏，也是華航屢創永續佳績，向前航行的璀璨軌跡。

歡迎搭乘中華航空永續航班！

中華航空股份有限公司（以下簡稱華航）為與利害關係人保持良好及暢通之溝通管道，定期發行企業社會責任報告書，並於[企業社會責任網站](#)揭露相關資訊。2017 年報告書以「永續之旅」為呈現主軸，邀請各位利害關係人一同搭乘華航「永續航班」。透過飛航體驗與報告書內容相結合，以旅程方式帶領各位利害關係人深入瞭解華航於企業社會責任及永續發展方面之推動與作為，與華航一起「華翔天際 航向永續」。





目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

報告書編撰原則 GRI 102-54

本報告書是依循全球永續性標準理事會所發布之 GRI 準則：核心選項進行編製，並於附錄說明報告書與 GRI 準則內容之索引表。

報導期間與邊界 GRI 102-45、102-50

資料揭露期間

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，惟部分重大事件揭露時間截至 2018 年 3 月 31 日。

資料內容邊界

本報告書所有指標資訊的揭露邊界以華航為主，僅部分指標，基於產業關聯性及財務重大性^(註)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），此將於報告書中特別註明。

註：華航、華信、台虎三者占整體合併營收約 97%

報告書品質保證 GRI 102-56

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 準則之核心選項及 AA1000 AS（2008）Type 2 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

本報告書中財務數據；ISO 品質、環境與能源管理；溫室氣體排放數據，皆已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 GL |
| 環境管理 ISO 14001 | DNV GL |
| 能源管理 ISO 50001 | DNV GL |
| 溫室氣體 ISO 14064-1 | DNV GL |

發行歷程 GRI 102-51、102-52

定期每年發行中、英文版報告書，並皆可於本公司企業社會責任網站查詢及下載，出版日期為：

| | |
|------|------------|
| 首次出版 | 2014 年 8 月 |
| 上一版本 | 2017 年 6 月 |
| 現行版本 | 2018 年 6 月 |
| 下一版本 | 2019 年 6 月 |

意見回饋 GRI 102-1、102-53

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

| | |
|----|---|
| 單位 | 企業發展室經營發展部 |
| 電話 | 886-3-399-8530 |
| 信箱 | 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 |

企業社會責任網站



目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

0-2

經營者的話

GRI 102-14



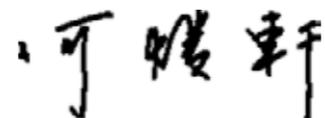
董事長的話

2017 年全球經濟穩定成長，經濟成長率約為 3%，其中，亞洲市場持續扮演著主要驅動的角色。華航這一年來善用集團資源、優化客貨航網，加上新型長程機隊陸續到位，整體營運表現亮眼；能夠有如此佳績，皆有賴全體員工的付出、夥伴的合作、旅客的信任及股東的支持。面臨內外部許多新挑戰，華航團隊秉持「相信自己能做得更好」的價值觀，以旅客安全及員工權益為優先考量，用飛行與你我創造更多美好。

聯合國將 2017 年訂為國際永續旅遊發展年，身為地球公民的一份子、台灣企業公民的一員、華航亦響應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）與國際民航組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）五大策略目標，持續透過企業永續委員會的推動與全體員工的共同努力下，於 2017 年達成以下重要成就：

華航將永續發展列為企業長期發展策略，以「安全」與「治理」作為華航永續發展基礎，結合「機隊航網」、「產品服務」、「集團合作」、「品牌感知」等策略主軸，透過永續價值創造模式發展十二項主要推展方向，持續創造信賴、人才、共創、社會與環境等價值，提升公司整體環境、社會、公司治理（Environmental, Social and Governance, ESG）績效，聚焦及揭露利害關係人所關注的重大議題，致力打造華航成為台灣首選的航空公司。

董事長




台灣唯一連續兩年入選道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）新興市場成分股之航空運輸業者



入選富時社會責任指數（FTSE4Good）新興市場成分股



連續 6 年參與國際碳揭露 CDP 專案



4 度獲頒台灣企業永續獎（Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA），包括企業永續報告獎運輸業金獎及單項績效類之社會共融獎與氣候領袖獎



連續 19 年獲讀者文摘（Reader's Digest Asia）信譽品牌金獎



入選台灣高薪 100 指數與台灣就業 99 指數



率華信航空獲得全球首張 ISO 14067 碳足跡標準合理保證等級聲明書及中華民國環保署碳標籤

目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

總經理暨永續委員會主席的話

「安全」是身為航空運輸產業責無旁貸的責任，「員工」是華航最重視與珍惜的資產，處高投資、高風險、高能耗及高度競爭市場的華航，如何在創造社會經濟價值與效益的同時，降低對環境的衝擊進而創造永續價值，轉型邁向永續未來，是華航至為關鍵的課題。

為提升旅客的飛行體驗，華航持續引進 A350-900 新世代中長程客機並汰換 A340 機隊，也在 2017 年以無發現項、無觀察項、零缺失通過，第七度獲得國際飛安最高標準 IOSA 飛安認證（IATA Operational Safety Audit）。而在提升服務產品的同時，亦致力打造全方位的幸福企業，以「營造友善職場」、「關懷身心平衡」、「提升自我照護」與「強化全方位溝通」四大主軸，促進員工身心均衡發展，同時也獲得 Cheers 雜誌頒發「新世代最嚮往企業 TOP20」的肯定。

在環保永續方面，華航積極推展節能減碳與環境管理作業，2017 年在環境委員會的有效運作之下，總計減碳超過 16 萬公噸。華航亦自主訂定飛航溫室氣體自願減量目標，積極支持與落實國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）三階段目標，貫徹環境理念與政策，許諾地球一個永續美好未來。

2017 年身為台灣航空產業領導者的華航持續創造社會價值，增加更多與國內外組織合作的機會，積極投入文化外交、社會發展、在地實踐、贊助國際賽事等，與華航商業模式形成正向循環。本報告書是華航所發行的第五本企業社會責任報告書，除依循 GRI 準則核心選項進行編製，亦導入真實價值（True Value）評估模式，以衡量華航價值鏈及商業活動所產生之外部性，並將外部成本及效益貨幣化做為未來經營決策之參考。

展望未來，華航將持續透過資源整合並發揮綜效，強化航太維修及跨足電商市場，建構「客運、貨運、維修及電商」四大核心服務，提升利害關係人之價值感受，並帶動航空產業鏈的永續發展，轉化促進社會經濟繁榮之行動力，與社會共存共榮。

總經理

謝世謙



目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

2017 關鍵永續績效與外部肯定



FTSE4Good
新興市場

入選富時社會責任指數 (FTSE4Good)
新興市場成分股



2 度入選
DJSI 新興市場

為台灣唯一入選的航空業者，並獲全球
航空業者第三名殊榮。



前 5%
公司治理

入選第四屆公司治理評鑑前 5%
優良廠商



目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄



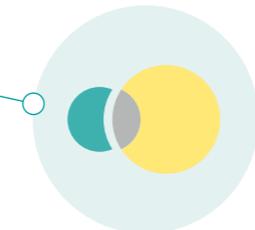
首家 台灣使用航空永續替代燃油

於 A350 新機飛渡作業中添加 10% 航空永續替代燃油



鑽石級 綠建築

總部大樓榮獲台灣內政部鑽石級綠建築認證



DJSI 評比環境政策與 管理系統 / 報導產業最高分

再度蟬聯入選 DJSI 新興市場環境政策與
管理系統及環境報導產業最高分



唯一 台灣簽署保育承諾宣言

支持保育倡議，為國內首家且唯一簽署白金漢宮國際
保育承諾宣言之航空公司。

2,300 位以上學童

華航愛心趴趴團志工造訪全台 11 個縣
市，關懷超過 2,300 位學童。

29,000 名學童 贊助購書

贊助全台 64 所學校之購書計畫，嘉惠近 29,000 名學童。



4,600 萬公益投入

2017 年華航總社會公益投入金額為新台幣
46,099,415 元

118 名身心障礙雇用

業界唯一獲頒金展獎殊榮，雇用身心障礙員工 118 名。

TCSA 社會共融獎

獲頒「2017 TCSA 台灣企業永續獎」
之「社會共融獎」

目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

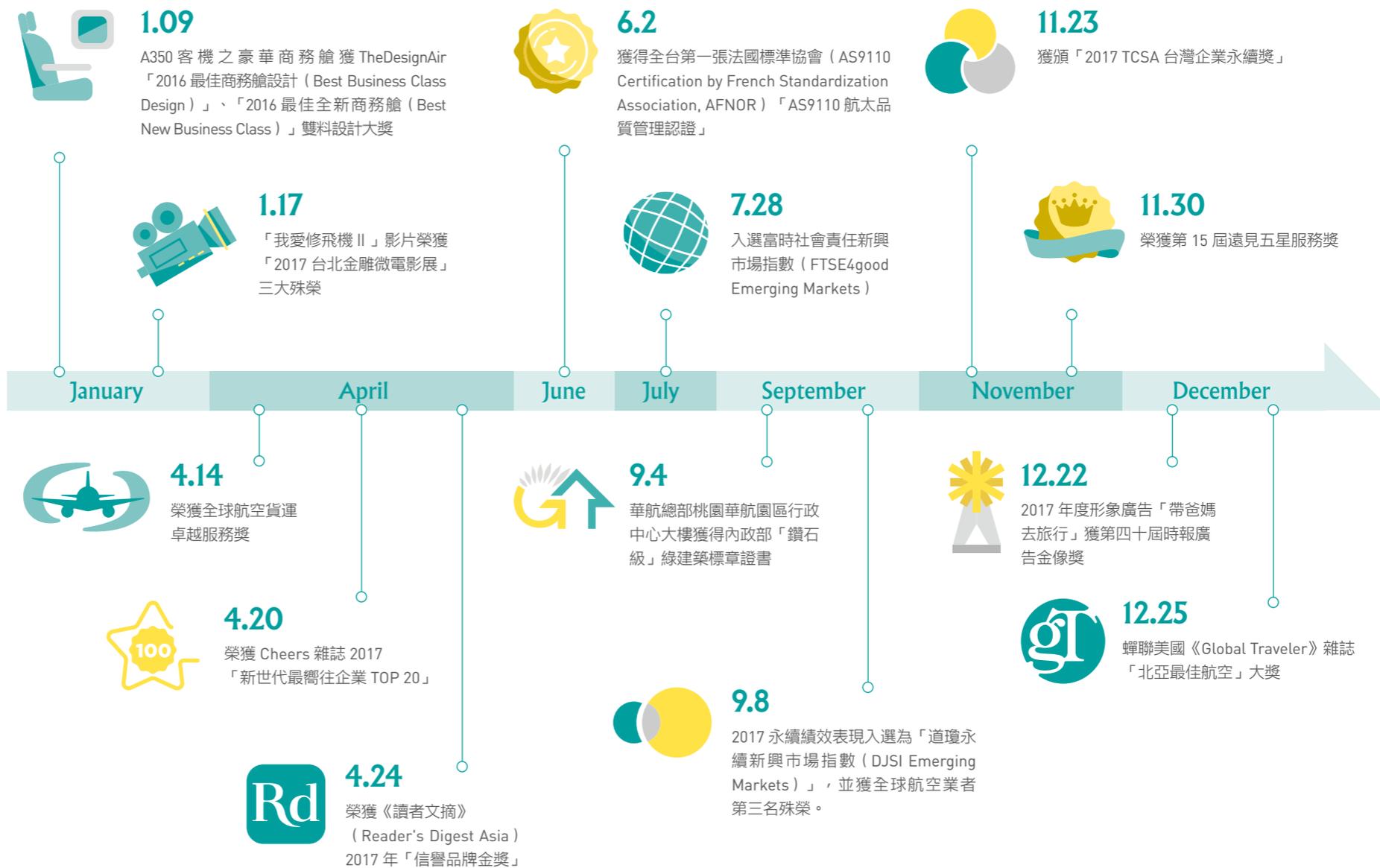
0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄



目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

- 1 永續管理概觀
- 2 多元價值創造
- 3 永續治理基礎

附錄

0-3 關於華航

營運據點



飛航

| | | | |
|----|----|----|-----|
| 國家 | 29 | 航點 | 144 |
|----|----|----|-----|

含華航集團與其他航空業者合營

載客率

| | | | |
|-----|-------|-----|-------|
| 中國 | 79.0% | 大洋洲 | 79.2% |
| 香港 | 76.2% | 美洲 | 81.5% |
| 東北亞 | 81.8% | 歐洲 | 81.7% |
| 東南亞 | 77.0% | | |

0-3-1 營運概況 GRI 102-2、102-3、102-4、102-6、102-7

華航（2610）是台灣規模最大的航空集團，總部與主要營運中心均設在桃園國際機場華航園區，主要經營國際航空客運、貨運航線，華航旗下包含華信及台虎兩家子公司，華信以經營國內及區域航線市場為主，台灣虎航經營低成本市場，以不同品牌深耕台灣市場，透過三家航空公司的市場區隔、資源共享、互補互利，提供乘客全方位且多樣化的選擇，使華航集團整體建構出完整且綿密的航網布局，至 2017 年 12 月底華航集團與其他航空業者合營共飛航 29 個國家，全球營運據點共 144 個航點。



| | 華航 | 華信 | 台虎 |
|---------------|--------|-----|-----|
| 資本額（單位：新台幣億元） | 547 | 20 | 20 |
| 員工數 | 12,645 | 940 | 644 |
| 機隊數 | 100 | 6 | 11 |
| 營運據點 | 桃園 | 台北 | 台北 |



目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

1 永續管理概觀

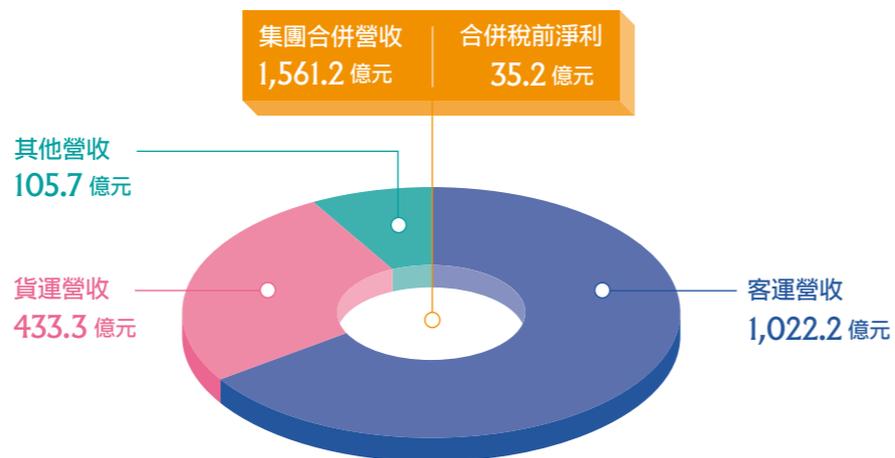
2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

華航集團經營成效 GRI 201-I

自 2016 年發生罷工事件與勞資協商後，這一年來在經營團隊與全體同仁的攜手努力下，透過各項營運改善策略及轉投資事業統合管理，持續強化公司經營體質；2017 年華航於客貨運市場雙贏加上集團子公司華信及虎航開始轉虧為盈，整體集團經營績效提升，我們共同創造了新台幣 1,561.2 億元的集團營收，其中客運營收 1,022.2 億元，貨運營收 433.3 億元，其他營收 105.7 億元，惟因認列 53 億元出售舊機等資產減損後，合併稅前淨利 35.2 億元，已連續三年達成合併稅前獲利佳績。



合併財務數據 單位：新台幣億元

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|----------|---------|---------|---------|
| 客運營收 | 949.6 | 952.8 | 1,022.2 |
| 貨運營收 | 402.9 | 357.2 | 433.3 |
| 其他營收 | 98.0 | 100.8 | 105.7 |
| 集團合併營收 | 1,450.6 | 1,410.8 | 1,561.2 |
| 集團合併稅前淨利 | 71.3 | 18.8 | 35.2 |

個體財務數據

單位：新台幣億元

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------|---------|---------|---------|
| 營業收入 | 1,334.4 | 1,275.2 | 1,398.2 |
| 營業成本 | 1,158.2 | 1,122.5 | 1,218.5 |
| 營業費用 | 97.4 | 108.0 | 106.1 |
| 所得稅費用 (利益) | 10.7 | 9.7 | 8.8 |
| 薪資總額 | 141.9 | 141.8 | 151.8 |
| 員工福利總額 | 191.2 | 197.2 | 212.2 |
| 退休金總額 | 7.2 | 10.5 | 12.4 |

依交通部民航局統計資料，華航集團在 2017 年國際客貨運（含兩岸航線）營運，持續為市占第一之航空集團，穩坐台灣航空市場領導地位。

2017 年華航集團國際客貨運營運實績

| 航空公司 | 飛行架次 | 客運 | | 貨運 | |
|------|---------|------------|--------|------------|--------|
| | | 載客人數 (人) | 市占率 | 貨運噸數 (公噸) | 市占率 |
| 華航 | 75,368 | 13,654,945 | 25.09% | 900,745.42 | 38.03% |
| 華信 | 24,748 | 1,365,925 | 2.51% | 17,966.93 | 0.76% |
| 台虎 | 14,828 | 2,139,446 | 3.93% | 1,244.64 | 0.05% |
| 集團合計 | 114,944 | 17,160,316 | 31.53% | 919,956.99 | 38.84% |

目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

0-3-2 空運經營環境分析

國際間人員與貨物往來極仰賴航空運輸完成經濟行為，因此航空運輸為衍伸性需求，運量消長受社會及經濟環境影響甚鉅，根據國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）統計，2017 年全球民航運輸業載運 41 億名旅客、5,990 萬噸貨物，創造 7,870 億美金產值，提供約 7,000 萬個工作機會，貢獻全球 GDP 1.0%，顯示航空運輸與社經發展息息相關，互為促進彼此成長的催化劑。因此，為奠定永續經營基石，華航透過「空運經營環境分析」，定期檢視中長期經營機會與風險，並結合利害關係人所關注的「重大性議題」，研擬華航《永續發展策略》。

經營機會

亞太空運市場蓬勃發展

根據 IATA 統計顯示，近五年全球航空客運量（Revenue Passenger Kilometer, RPK）年均成長 6.6%、貨運量（Freight Tonne Kilometer, FTK）年均成長 3.9%；亞太地區受新興市場經濟成長、中產階級崛起等利多因素下，亞太地區客貨運成長率分別達 9.0%、3.5%，其中客運成長高於全球其他地區；展望 2018 年，IATA 樂觀預估全球航空客貨運市場，成長率將分別達 6.0% 及 4.5%，亞太地區客運將成長 7.0%，顯示亞太地區航空客運市場發展可期。

市場自由化席捲亞太各國

航權發展攸關航空公司航網、航線拓展，對於航空市場亦有深遠影響。目前台灣與主要國家簽訂航權協議中，除兩岸航線有航權限制外，與美國、澳洲、新加坡、馬來西亞、泰國均簽署開放天空協議（Open-skies agreements），對日本、韓國、越南、菲律賓等航權限制逐步開放，除提供既有業者增班外，更提供新進業者加入，使消費者有更多元的選擇。另外，東協各國也積極協商，簽署多邊開放天空協議（ASEAN Multilateral Agreement on Air Service），朝向航空單一市場模式發展，大幅降低東協會員國間民航運輸業者營運限制，促進亞太航空市場成長。

國內政策利多刺激旅運需求

面臨區域經濟整合、國家對外經貿策略調整，台灣政府藉由「經貿合作、人才交流、資源共享、區域連結」四大主軸，於 2016 年起推動《新南向政策推動計畫》，強化與東協 10 國、南亞 6 國、紐澳等 18 個國家的策略性夥伴關係，期以提升台灣對南向國家經貿及觀光的吸引力，拓展對外多元經濟格局。根據交通部觀光局統計，2017 年外人來台人數成長 1%，其中南向國家來台成長 29%，幅度高於整體來台人數，顯示該政策推動對民航運輸業發展為重要助力。

電商逐漸改變貨運市場型態

2000 年代網際網路技術逐漸成熟，各大網路巨擘由入口網站、搜尋引擎平台，發展至「企業對企業」（B2B）、「企業對消費者」（B2C）、「消費者對消費者」（C2C）的電子商務模式，伴隨行動上網普及，促進消費者使用虛擬通路購物，跨境電子商務成長快速，取代傳統實體通路的地位。根據國際知名航空顧問 Seabury Aviation Consulting 在 2017 發布研究報告指出，2006 至 2016 年間，國際包裹及快遞貨分別成長 2.5 及 1.6 倍，成長幅度高於其他貨種，為各航積極增取的新貨源。

目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

經營風險

國際情勢與保護主義

1945年二戰結束後，西方國家建立起「自由化、私有化、市場化」的戰後新秩序，進而帶動貿易、金融、空運市場的新自由主義，全球化議題席捲全球，但造成全球金融風險連動、各國貧富差距過大等議題，為2008年全球性金融風暴的遠因。其後，各國為保護自身利益，保護主義抬頭，重視內需發展並推動在地供應鏈，多邊自由貿易協議談判也因此停止或延宕。長期而言，保護主義恐造成國際貿易萎縮、跨國經商需求減少的風險，為航空客貨運發展的潛在風險因子。

市場日趨競爭、新興業者興起

伴隨著市場自由化的潮流，各國逐漸鬆綁對民航運輸業商業管制、朝開放天空政策發展。根據IATA及亞太航協（Association of Asia Pacific Airlines, AAPA）統計，過去五年全球客運運能（Available Seat Kilometer, ASK）年均成長6.2%、亞太地區年均成長8.2%，除既有業者持續擴充航網外，主要來自於新興業者快速崛起；其中，亞太區域航線飽受低成本航空（Low Cost Carrier, LCC）競爭，

亞太至北美與歐洲航線則面臨中東、中國及東南亞業者異軍突起。其創新經營模式、創造經營成本優勢，除刺激新需求外，亦侵蝕既有客源，造成近五年全球客運單位收益（Passenger Yield）年均減少6.4%、亞太地區減少7.2%，衝擊航空公司整體營收，對空運產業有結構性的影響。

機場容量圍限發展

基礎建設對空運產業發展即為重要，機場建設速度如不及空運產業發展趨勢，民航運輸業者發展將受緊箍咒箝制、窒礙難行。根據IATA《世界航班時刻準則（Worldwide Slot Guidelines, WSG）》定義，2018年夏季全球共有203座機場被歸類「第三級」過度擁擠機場，亞太地區有37座，桃園機場與亞太主要機場均涵蓋其中，凸顯亞太空運基礎建設資源匱乏。機場時間帶皆攸關航空公司航網、航線之拓展，由於機場建設期長，難於短期內獲得紓解，圍限航空運輸業發展，嚴重影響各航長期發展。



目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

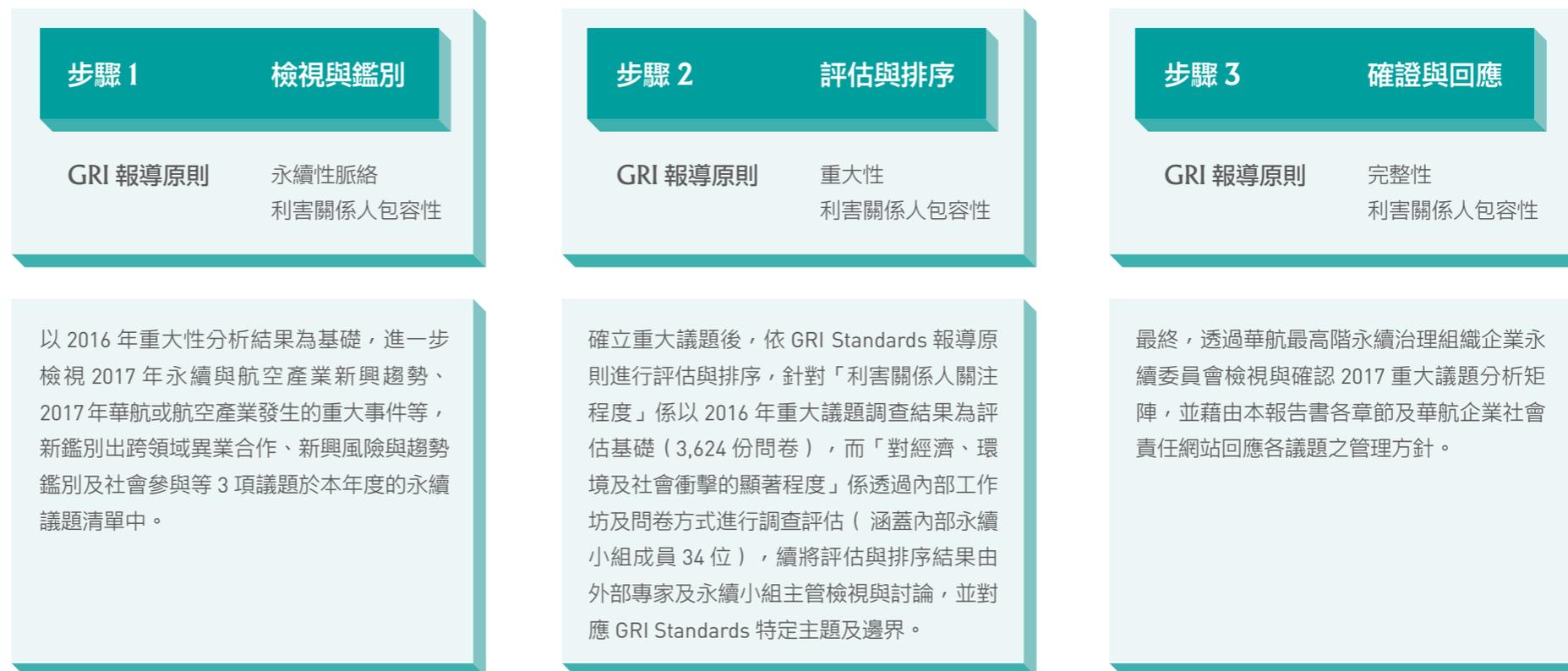
3 永續治理基礎

附錄

0-3-3 重大性分析與利害關係人議合

重大性分析 GRI 102-46、102-47、103-1

華航聆聽各利害關係人的期待並納入相關意見，以「安全」與「治理」為基礎，結合「機隊航網」、「產品服務」、「集團合作」及「品牌感知」等，作為華航永續發展策略，進而達到永續共好。華航藉由依循 GRI Standards 報導原則（利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性及完整性）建構下述 3 大步驟之重大性分析流程，確立此節重大性分析矩陣所列之利害關係人首要關注的 7 大項重大議題及 27 項永續議題，並透過不同的溝通管道與平台回應利害關係人的需求與期望。



目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

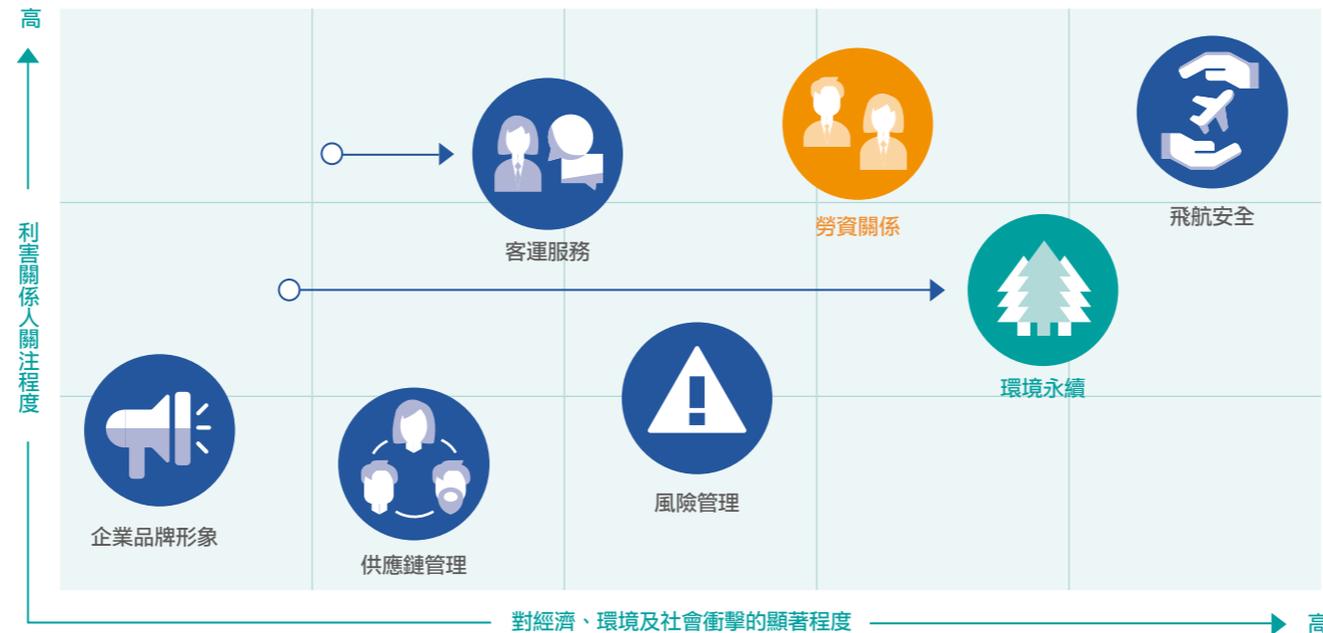
2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

重大性分析矩陣

| 重大議題 | 涵蓋之永續議題 |
|--------|--|
| 飛航安全 | • 飛航安全 |
| 勞資關係 | • 職業安全與健康 • 勞資關係 • 員工福利與薪資 • 人才招聘與留才 • 人權 • 職涯發展與教育訓練 |
| 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 |
| 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 • 跨領域異業合作 |
| 風險管理 | • 風險評估與管理 • 新興風險與趨勢鑑別 |
| 企業品牌形象 | • 品牌行銷 • 社會參與 |
| 供應鏈管理 | • 供應鏈管理 |



● 經濟面 ● 社會面 ● 環境面
○→ 表示重大議題變化 [2016 ○→ 2017]

目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

重大議題對應 GRI Standards

| 重大議題 | 對應 GRI Standards 特定主題準則 | 衝擊邊界 | | | | | | 回應章節 |
|--|-------------------------|---------|----|----|-----|----|-------------------|----------|
| | | 組織內 (註) | | | 組織外 | | | |
| | | 華航 | 華信 | 台虎 | 政府 | 客戶 | 供應商 | |
| 飛航安全 | - | ● | ● | ● | ○ | ○ | | 2-1 信賴價值 |
| | GRI 202 市場地位 | ● | ● | ● | | ● | | 2-2 人才價值 |
| GRI 401 勞雇關係、GRI 402 勞 / 資關係 | ● | ● | ● | ○ | ○ | | | |
| GRI 403 職業安全衛生 | ● | ● | ● | ○ | | | | |
| GRI 404 訓練與教育 | ● | ● | ● | | ○ | | | |
| GRI 405 員工多元化與平等機會 | ● | ● | ● | | | | | |
| GRI 406 不歧視、GRI 408 童工、GRI 409 強迫或強制勞動 | ● | ● | ● | ● | | | 2-2 人才價值 GRI 內容索引 | |
| GRI 407 結社自由與團體協商 | ● | ● | | ○ | | | 2-3 共創價值 | |
| GRI 412 人權評估 | ● | | | | | | 2-2 人才價值 | |
| 環境永續 | GRI 302 能源 | ● | | | | ○ | | 2-4 環境價值 |
| | GRI 303 水 | ● | | | ● | ○ | | |
| | GRI 305 排放 | ● | ● | ● | | ○ | ▲ | |
| | GRI 306 廢汙水和廢棄物 | ● | | | ● | ○ | | |
| | GRI 307 有關環境保護的法規遵循 | ● | | | ● | | ▲ | GRI 內容索引 |



目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

| 重大議題 | 對應 GRI Standards 特定主題準則 | 衝擊邊界 | | | | | | 回應章節 |
|---|--|---------|----|----|-----|----|-----|--------------------------|
| | | 組織內 (註) | | | 組織外 | | | |
| | | 華航 | 華信 | 台虎 | 政府 | 客戶 | 供應商 | |
|  客運服務 | GRI 201 經濟績效 | ● | ● | ● | | ○ | | 0-3 關於華航 |
| | GRI 205 反貪腐、GRI 206 反競爭行為 | ● | | | ● | ○ | ▲ | GRI 內容索引、2-1-2 客戶服務 |
| | GRI 415 公共政策 | ● | | | ● | | | GRI 內容索引 |
| | GRI 418 客戶隱私 | ● | | | ● | ● | | 2-1-2 客戶服務 |
|  風險管理 | GRI 102 一般揭露：1 組織概況、2 策略 | ● | | | ○ | | | 0-1 關於本報告書、0-2 經營者的話 |
|  企業品牌形象 | - | ● | | | ○ | ○ | ○ | 1-2-1 永續發展願景與策略、2-5 社會價值 |
|  供應鏈管理 | GRI 204 採購實務、GRI 308 供應商環境評估、GRI 414 供應商社會評估 | ● | | | | | ▲ | 2-3 共創價值 |

●：直接影響 ○：間接影響 ▲：商業影響 註：本報告書揭露邊界主體為華航，僅部分重要指標資訊擴及子公司華信及台虎。

利害關係人議合 GRI 102-40、102-42、102-43、102-44

華航溝通的主要利害關係人，除原依 AA1000 SES (2011) 利害關係人議合標準所鑑別出的下述 7 類外，於 2017 年度尚參採利害關係人建議及重大性議題分析結果，新增第 8 類利害關係人「公協會（含航空組織）」。
為充分及有效與利害關係人溝通，華航於官網設置[利害關係人專區](#)，同時依各利害關係人屬性及需求，建立對應且暢通的溝通管道與平台。



利害關係人專區

目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

| 利害關係人 | 員工 | | 客戶 | | 投資人 | | 政府 | |
|------------------|---|----|--|------|--|------------------------------------|--|-----|
| 關注議題 (依關注度排序) |  勞資關係  飛航安全 | |  飛航安全  客運服務 | |  飛航安全  客運服務  風險管理 | |  飛航安全  環境永續 | |
| 溝通管道 及頻率 | 勞資會議 | 每月 | 顧客滿意度調查 | 即時 | 股東大會 | 每年 | 公文 | 不定期 |
| | 工會 | 即時 | 全球營業會議 | 每年一次 | 股東專線 / 信箱 | 即時 | 主動拜會 | 不定期 |
| | 員工關懷信箱 | 即時 | 旅行社業者座談 | 每季一次 | 法人說明會 接受法人受訪 | 每三年一次 (2018年起, 每年一次) 不定期 | 參與專案計畫 | 不定期 |
| | 有話直說網站 | 即時 | 企業網站、企業社會責任網站、Facebook、e-mail、簡訊 | 即時 | | | 參加法規公聽會或說明會、研討會、協商座談會議 | 不定期 |
| | 華航園地 | 即時 | 客服專線 | 即時 | | | 參與並支持倡議活動 | 不定期 |
| | 退休退職人員專屬網站 | 即時 | 現場拜訪 | 不定期 | | | 稽查作業 | 不定期 |
| 溝通重點 | <ul style="list-style-type: none"> 人員雇用與留任 員工發展、權益、健康與安全職場 | | <ul style="list-style-type: none"> 顧客關係管理 把關顧客權益：隱私權保護、食品安全、航機飲水品質安全 | | <ul style="list-style-type: none"> 營運成果 飛航安全與客運服務 風險管理模式 | | <ul style="list-style-type: none"> 溝通及配合法規事項推動 分享重要產業資訊 | |
| 溝通成效 | 員工滿意度每 2 年調查 1 次，於 2017 年為 6.88 (註：滿分為 10 分) | | <ul style="list-style-type: none"> 客運滿意度為 85.1% 貨運滿意度 87.6% 修護工廠滿意度 8.77 (註：滿分為 10 分) | | 持續依法規及投資人的需求公告及回覆營運相關結果 | | <ul style="list-style-type: none"> 入選第四屆公司治理評鑑前 5% 優良廠商 入選「台灣高薪 100 指數」及「台灣就業 99 指數」成分股 | |
| 回應章節 | 2-1 信賴價值、2-2 人才價值 | | 2-1 信賴價值 | | 2-1 信賴價值、3-1 公司治理 | | 2-1 信賴價值、2-4 環境價值 | |

目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

| 利害關係人 | 夥伴（供應商及承攬商） | | 社會 | | 媒體 | | 公協會（含航空組織） | |
|---------|---|---------|---|--------|---|-----|---|--------|
| 關注議題 |  飛航安全 供應鏈管理 客運服務 | |  飛航安全 客運服務 勞資關係 | |  飛航安全 勞資關係 客運服務 | |  飛航安全 客運服務 環境永續 | |
| 溝通管道及頻率 | 電話 | 不定期 | 舉辦公益活動 | 不定期 | 訊息發布 | 不定期 | 參與專案會議 | 不定期、每月 |
| | e-mail | 不定期 | 參與社區活動 | 不定期 | 記者會 | 不定期 | 參與工作研討會議 | 不定期 |
| | 協調會議 | 不定期 | 訊息發布 | 每月不定期 | 接受採訪 | 不定期 | 參與政府招集之會議 | 定期、不定期 |
| | 業務拜訪 | 不定期 | 網路信箱 | 不定期、每日 | 主動溝通說明，提供產業訊息 | 不定期 | 舉辦或參與層峰大會、高層峰會、委員會、協調會 | 定期、不定期 |
| | 實地審查 | 每半年至少一次 | | | | | 電話、e-mail、平台交流 | 不定期 |
| 溝通重點 | 永續供應鏈管理 | | <ul style="list-style-type: none"> 支持社會發展 共創永續社會 承擔社會責任 | | 收集利害關係人關切議題、促進透明溝通。 | | <ul style="list-style-type: none"> 收集國內外趨勢，推動並落實企業營運。 協調同業關係，增進共同利益。 | |
| 溝通成效 | 2017 年底召開供應商大會 | | 2017 年總計 23,263 人次受惠，較去年成長 23%。 | | 2017 年共發布 214 則訊息，較去年成長 93%。 | | <ul style="list-style-type: none"> 2017 年在環境議題，共計參與 17 場專案會議。 2017 年 11 月年度 AAPA 總經理大會由華航主辦在台召開，獲各界好評。 2017 年積極參與國際組織及航空聯盟 IATA、SkyTeam 及 TAA 等會議與專案，深化與國內外航空業者合作。 | |
| 回應章節 | 2-1 信賴價值、2-3 共創價值 | | 2-1 信賴價值、2-2 人才價值 | | 2-1 信賴價值、2-2 人才價值 | | 2-1 信賴價值、2-4 環境價值 | |



目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

倡議及組織 GRI 102-12、102-13

華航致力成為台灣航空業的領導者，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、全球旅遊倫理規範等；除此之外，亦透過參與各類運輸、安全等倡議及組織，以表達華航對產業、國家永續發展的支持及協助，其中於 2017 年參與各組織、協會相關會員費用投入約新台幣 3,633 萬元（航空產業發展類 3,335 萬占 91.80%、企業永續發展類 298 萬占 8.20%），針對關鍵外部倡議及組織參與說明如下：

外部倡議

| | |
|---|--|
| <p>2017 白金漢宮宣言</p> | <p>自 2017 年 6 月於 IATA 第 73 屆會員大會，完成簽署「禁運非法野生動植物倡議」（白金漢宮宣言），未來將與國際其他 20 多家航空公司共同努力，杜絕非法野生動植物輸運，落實聯合國永續目標推展。</p> |
| <p>2015 道瓊永續指數 The Dow Jones Sustainability Index, DJSI</p> | <p>自 2015 年起主動填復 DJSI 問卷，揭露經濟（含治理）、環境、社會等三方面之管理目標、策略及作法。於 2017 年，連續二年入選「道瓊永續新興市場指數（DJSI Emerging Markets）」，為台灣唯一入列的航空業者，並獲全球航空業者第三名殊榮。</p> |
| <p>2012 太平洋溫室氣體觀測計畫 Pacific Greenhouse Gases Measurement, PGGM</p> | <p>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。本項作業從 2012 年 7 月至 2017 年 12 月底，華航共計協助蒐集 6,757 個航次，包含飛越太平洋 480 航次（台北 - 溫哥華 357 個航次、台北 - 夏威夷 113 個航次、台北 - 費爾德班 10 個航次）的高空氣體資料。</p> |
| <p>2012 國際 CDP 專案</p> | <p>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，且已獲評為標竿企業等級，並藉由 CDP 參與及反饋，持續檢視及精準碳管理策略。</p> |
| <p>2008 「地球一小時」活動</p> | <p>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。</p> |

目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

外部組織參與

航空產業發展類

國際航空運輸協會 International Air Transport Association, IATA



環境委員會 (ENCOM)、CSR 小組、CORSIA 小組、飛航貨運碳足跡工作小組；
產業委員會成員 2 名及產業委員會觀察員 2 名

華航角色與參與

與 IATA 總部及 IATA 北亞地區處保持緊密聯繫，並積極參與各大會、產業委員會及工作小組；同時擔任環境觀察員，實際參與國際民用航空環保事務討論，並支援相關環境議題調查與研究。藉由與國際各大航空業者交流了解業界最新動態、推動重大政策變革，推動相關專案及項目，擠身一流航空公司。

貢獻與效益

1. 協助 IATA 執委會研擬全球航空業環境管理及永續發展政策及策略，監督並執行相關策略與方案。
2. 參與 ICAO CORSIA 技術規範及航空替代燃油政策之研定，並推動產業訓練作業。
3. 掌握國際碳管制 (CORSIA) 機制及航空替代燃油進展，提供我國政府政策制定參考。

亞太航空公司協會 Association of Asia Pacific Airlines, AAPA



執行委員會執行委員

華航角色與參與

華航為 AAPA 創始會員，對於推動亞太地區業者的串聯不遺餘力，長期以來擔任委員會中重要幹部，著力於為亞太地區航空業者發展發聲。

貢獻與效益

1. 於 2017 年 10 月與 AAPA 共同於台灣舉辦總經理大會。
2. 參與航空環保、燃油效率提升、生質燃油發展議題等討論，提供資訊給主管機關。

飛安基金會 Flight Safety Foundation, FSF



技術法規小組 - 召集委員

華航角色與參與

擔任飛安基金會技術法規小組召集委員，推動並建立國際飛航安全、環保相關法規系統化蒐集、研究機制、並向有關單位與機構提出法規修訂或因應策略研訂之建議，以完善國內法規環境與提升產業競爭力。

貢獻與效益

推動並建立國際飛航安全、環保相關法規系統化蒐集、研究機制，並向有關單位與機構提出法規修訂或因應策略研訂之建議，以完善國內法規環境與提升產業競爭力。

目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 0-3 關於華航

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

台北市航空運輸商業同業公會 Taipei Airlines Association, TAA

理事長、秘書長



華航角色與參與

未來透過民間組織促進觀光旅運發展將為常態，TAA 為代表台籍航空業者之重要組織，而本公司為台灣航空業龍頭，故為國籍業者發聲，統籌台籍業者需求，積極爭取第十屆 TAA 理事長、理事等重要席次。

貢獻與效益

TAA 為台籍航空業者所共同組成之重要組織，為充分發揮其效益，本公司積極爭取擔任 TAA 理事長一職，除對於航空業者間協調產業議題外，亦可為業者共同利益發聲。

天合聯盟 SkyTeam

董事及監事



華航角色與參與

本公司於 2011 年 9 月 28 日成為天合聯盟第 15 名會員，成為國內第一家加入航空聯盟的航空公司，配合聯盟持續優化服務及航空市場發展，參與各項工作階層會議，並定期參與每年召開之監事會（Supervisory Board）、董事會（Governing Board）等。

貢獻與效益

有助於本公司在經濟日益增長的大中華地區強化航空網路版圖，並拓展全球航網服務，更藉由與聯航合作，連結台灣與世界各國之主要航點，促使台北成為連接各大商務中心的航空樞紐，成為台灣躋身亞洲領先航空運輸和商業樞紐之列的重要里程碑。

企業永續發展類

中華民國大氣層保護協會 Association of Atmosphere Protection in Taiwan, AAPT

理事

華航角色與參與

擔任理事之一，協助促進有關我國大氣層保護之政策、法規、學術研究、技術研發、輔導及服務事務之產官學界交流。

貢獻與效益

協助促進有關我國大氣層保護之政策、法規、學術研究、技術研發、輔導及服務事務之產官學界交流。

清潔發展與碳權經營策略聯盟 Strategic Alliance for Cleaning Development and Carbon Right Management

創始會員

華航角色與參與

環保署成立「清潔發展與碳權經營策略聯盟」，為一產官學界交流減碳資訊平台，協助產業低碳化轉型、創造減碳機會、促進產業合作及兼顧企業社會永續責任。

貢獻與效益

華航積極與產官學界交流碳管理經驗與意見，協助掌握國際航空業碳管理趨勢，協助產業邁向低碳轉型，並且促進產業相互合作。

台灣企業永續研訓中心 Center for Corporate Sustainability, CCS

諮議理事

華航角色與參與

擔任諮議理事之一，實際參與研訓中心會議及主要運作，另台灣企業永續研訓中心不定期舉辦「提升企業永續競爭力研習系列」課程及企業永續報告與相關議題研習會，透過參與各課程及研習會以提升本公司實務知能及了解最新趨勢進展。

貢獻與效益

台灣企業永續研訓中心之最高決策單位為諮議理事會，參加會員並擔任理事職務對永續規範發展趨勢、政策評析、技術規範與標準制定等，皆能優先掌握並具影響力。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 管理機制

1-2 永續發展

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 管理機制

1-2 永續發展

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

Chapter 1

永續管理概觀

1-1
管理機制

1-2
永續發展

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 管理機制

1-2 永續發展

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

1-1

管理機制

華航深切感受到全球環境持續不斷快速變遷，然在此備具挑戰之環境下，如何創造公司「獲利」，為華航的職責；如何使企業永續發展，進而為國家與全球於經濟、環境及社會等面向永續推展，則是華航的責任與義務，更是對利害關係人最重要的承諾。

為推動公司永續發展策略之擬定及規劃，華航於2014年成立最高階永續治理組織「企業永續委員會」（如下圖），由本公司總經理擔任主席，並於委員會下設立六大工作小組，負責執行永續事務發展，定期召開工作會議。委員會定期每年召開至少2次會議，並向董事會提報永續治理事宜之規劃與進展，且由董事會風險委員會針對相關永續風險與機會進行決議。於2016年，為提升永續競爭力制訂本公司永續發展最高指導原則，由董事會通過「[中華航空公司企業社會責任暨永續發展實務守則](#)」，以作為管理本公司經濟、環境及社會之風險與影響準則。

華航有鑑於永續治理多與公司策略發展相結合，及永續各方面之發展趨勢，企業永續委員會於2017年推動以下永續精進作業：

- 1 依主席指示，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。
- 2 依據經營架構及永續策略調整工作小組為「信賴價值、人才價值、共創價值、環境價值、社會價值、永續發展基礎」等六組；同時為使供應商管理作業更臻完善，將地勤服務處納入共創價值小組。各小組主要管理層級為副總經理，並由資深副總經理負責督導，以強化永續發展與經營治理間的連結性。
- 3 以聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）作為本公司企業永續之長期目標
- 4 參與國際組織於相關議題的倡議活動，除可交流及更新產業趨勢資訊，亦能回饋並促進政府修改相關法令，使推動永續發展更進一步。
- 5 為使華航企業社會責任暨永續發展實務守則更為完備，因應證交所與經管會新版永續作業守則進行更新。





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 管理機制

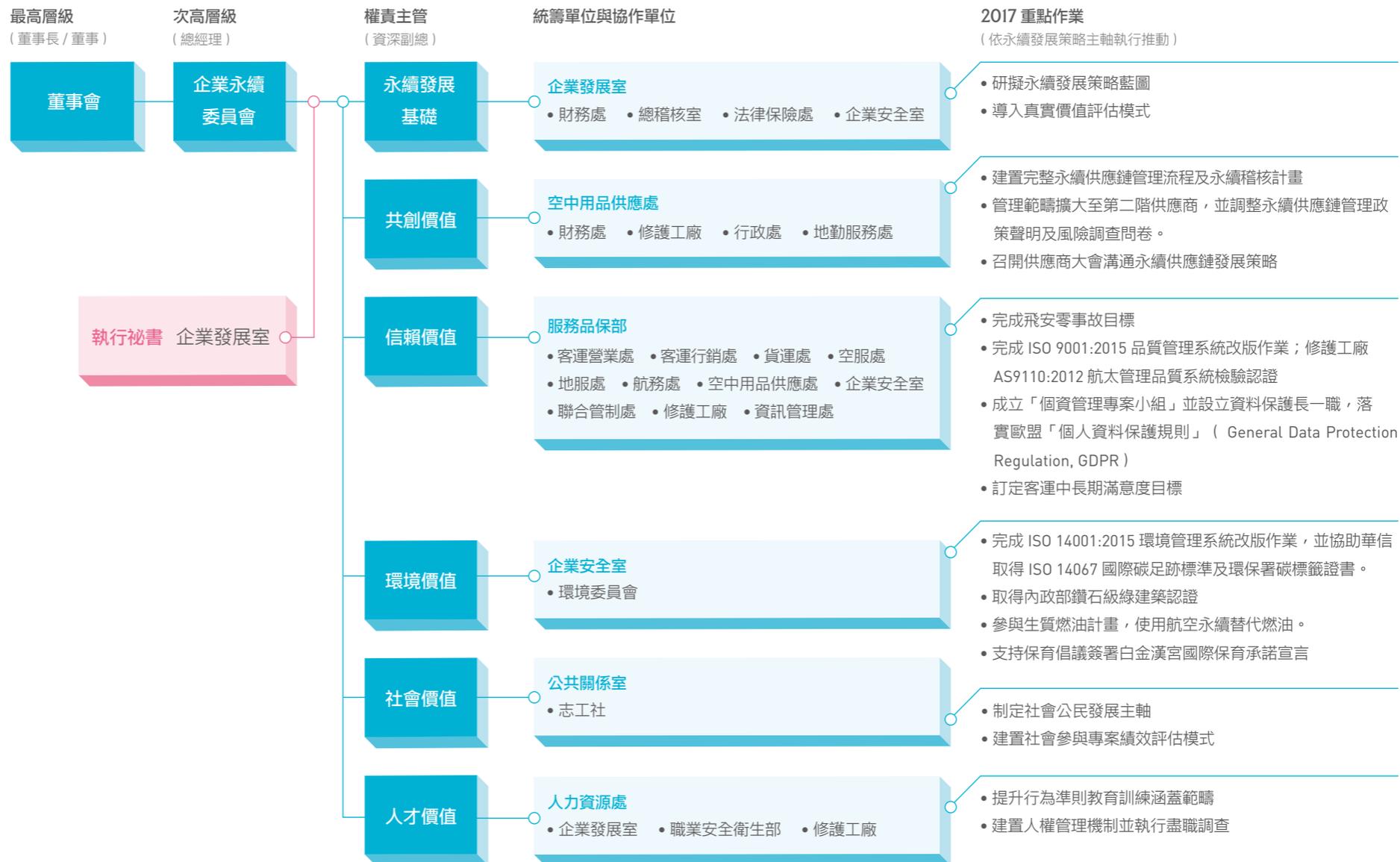
1-2 永續發展

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

企業永續委員會組織



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 管理機制

1-2 永續發展

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

1-2 永續發展

1-2-1 永續發展願景與策略

企業永續不僅在內部需調理永續發展的良好體質，更維繫著價值及產業鏈中對利害關係人的作為與承諾，「成為台灣首選的航空公司」是華航的願景也是永續發展策略之核心，華航永續發展以「安全」與「治理」為基礎，結合「機隊航網」、「產品服務」、「集團合作」及「品牌感知」等策略主軸，與永續發展之經濟、環境與社會面向連結，對應航空產業高度相關之 9 項聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，由永續價值創造模式發展六項策略主軸相應之推展方向，形成永續發展策略架構，透過善用集團資源創造及回應利害關係人關注議題，提升包括「信賴」、「人才」、「共創」、「環境」與「社會」等價值感受。

| 永續策略基礎 | 永續發展策略 | | 聯合國 SDGs 對應 |
|--|-------------|--------------------------------------|-------------|
| <p>願景 成為台灣首選航空公司</p> <p>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)</p> <p>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)</p> | 安全 | 紮根安全文化至產品和服務中 | |
| | 治理 | 深化華航永續理念至內部與價值鏈中，創造社會正向影響力 | |
| | 機隊航網 | 推動高效機隊航網，將環境友善寫入飛航本業 DNA | |
| | 產品服務 | 以永續價值和科技服務闡釋並創造華航永續服務 | |
| | 集團合作 | 擴展華航永續思維至集團事業，整合並深化彼此合作的鏈結，健全產業鏈永續發展 | |
| | 品牌感知 | 刻劃台灣在地特色形象與友善運輸服務，型塑在地品牌與企業公民角色 | |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 管理機制

1-2 永續發展

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

永續發展策略架構

| 策略主軸 | 推展方向 | 說明 |
|------|--|--|
| 安全 |  飛航安全 | 藉由持續提升、維持及落實營運面各環節之飛航安全、風險與緊急事件的系統化即時因應，維護並保障乘客的安全，成為顧客與夥伴們信賴的航空公司 |
| | 專業人才發展 | 透過完整、縝密與持續性的飛安訓練維持華航人才的安全素質，並以飛安零容忍落實華航安全管理體系，形塑企業安全文化，鞏固企業核心價值 |
| 治理 |  人才發展 | 營造包容與多元的工作場所，在強化員工能力的同時發展公司永續價值；透過開放訓練與實習參與挹注核心專業至台灣社會，提升整體社會競爭力 |
| | 航空影響力 | 通過參與或響應國內外相關產業政策、公共倡議，擴大產業影響力，並積極與供應商合作，擴大產業影響力；依據國內外公司治理的發展趨勢逐步調整與強化內部經營體制 |
| 機隊航網 |  最適規模 | 透過持續引進更高效能的新時代機隊，打造綿密但更具營運生態效益的全球航空運輸網絡，藉此創造最適規模並帶動營運成長，致力為旅客營造優質且永續的搭機體驗 |
| | 綠色營運 | 提升運輸系統的能源使用效率以降低碳排量，並整合低碳策略至公司營運活動中；藉由綠色環保服務的提供與投資，提升內部員工氣候變遷意識，並推廣環保低碳精神至外部顧客 |
| 產品服務 |  共好服務 | 以價值創造角度擴展原有的服務，並連結理念相同的異業能量，提供兼具社會價值的華航式顧客服務 |
| | 追求科技 | 奠基飛航服務專業，透過大數據與行動科技應用，優化客戶體驗 |
| 集團合作 |  多品牌合作 | 循序漸進，逐步拓展華航永續經營思維至航空運輸事業，促使華航集團有一致的永續願景，並透過集團多元服務的整合及合作鏈結的深化，擴大華航競爭優勢 |
| | 產業鏈整合 | 秉持著利他利己，攜手集團事業、上下游共同成長，並建立長遠且永續的夥伴關係，提升整體服務品質，健全價值鏈永續發展 |
| 品牌感知 |  在地品牌 | 深入連結外地旅客與台灣，宣揚與推動更多台灣在地產業，延伸飛行旅程的感知度並創造回憶，提升華航在地品牌的鮮明形象 |
| | 友善運輸 | 提升飛行服務對移動弱勢族群的移動力，並創造性別多元包容的友善飛航體驗 |



1-2-2 永續價值創造模式

身為台灣航空產業領導者的華航，為與利害關係人共存共榮並邁向永續，致力追求創造內外部利害關係人的永續價值；華航透過永續策略架構六大主軸描繪華航永續發展脈絡，並帶領利害關係人檢視華航財務（Financial）、製造（Manufactured）、智慧財產（Intellectual）、人力（Human）、社會與關係（Social and Relationship）與自然資源（Natural）等六大資本，協助利害關係人掌握華航真實的企業價值。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 管理機制

1-2 永續發展

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 管理機制

1-2 永續發展

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

華航真實價值

華航瞭解外部性衡量 (Externality Measure) 是評估企業真實盈餘並瞭解未來營運可能面臨風險的重要基礎，遂於 2017 年導入企業真實價值評估開始針對企業整體營運活動 (如飛航運輸、航空維修、客運服務等) 於價值鏈中產生的環境以及社會外部性進行評估，並將外部環境與社會成本及效益貨幣

化，整合呈現華航的企業真實價值。評估結果顯示，華航 2017 年的真實盈餘約為 220 億元，較傳統財務績效 (EBITA) 約增加 12.7 億元。由於航空產業營運特性，環境面向外部性成本約為新台幣 164 億元，其中以溫室氣體排放與噪音汙染為主要外部成本來源；然在經濟附加價值、環境及社會外

部性上創造約新台幣 177 億元的正向效益。華航將以真實價值評估結果內化，以作為企業永續管理之重要參考指標。

真實價值評估流程



華航企業真實價值

(單位：新台幣千元)



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

永續航班將行經信賴、人才、共創、環境與社會價值
五大航點，沿途介紹華航各項永續作為。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

Chapter **2** 多元價值創造

2-1
信賴價值

2-2
人才價值

2-3
共創價值

2-4
環境價值

2-5
社會價值

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-1

信賴價值



★ Highlights



99% 客機可靠派遣率

2017 年客機可靠派遣率達 99%



100% 達成飛安年度目標

持續以 IOSA 國際標準推動安全管理系統



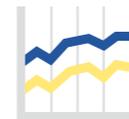
首屆 官產學合作舉辦安全管理系統績效查核研討會

與台灣飛安基金會及英國民航局成立之訓練中心 (UKCAAi) 合作舉辦



冠軍 五星服務獎

《遠見》雜誌 2017 年五星服務獎 - 國際航空類冠軍



73% 項優於產業平均值

計有 16 項優於 LOSA* Collaborative Archive 航空業界平均值

* 註：LOSA 共計有 22 項分類



三度 獲獎

貨運權威雜誌《Air Cargo World》2017 全球航空貨運卓越服務獎

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

重大議題對華航的重要性



飛航安全



客運服務



風險管理



企業品牌形象

• 飛航安全

旅客的每段旅程皆是通往幸福的大門，飛安零事故是創造旅客幸福價值的基礎，因此飛安不僅是華航的核心價值，維持並提供具信賴的飛安品質更是華航邁向永續的不二法則。

• 客戶服務

身為專業的運輸服務業者，運輸服務品質好壞具有左右華航生存的影響力，保護客戶隱私並維持航空市場競爭平衡性更是華航創造優質服務品質的因素，故華航時時掌握市場動態並檢視客戶期待並聆聽、呵護客戶聲音，不停創新以優化服務品質，期創造客戶永續價值。

華航的承諾及長期目標

承諾

• 飛航安全

飛航安全，是華航的核心價值，更是華航與旅客間無比嚴肅且重大的承諾，許諾旅客的每段旅程，都

關乎他們甚至其家屬通往幸福的可能，因此華航秉持視旅客為家人的態度，持續在工作崗位上奮戰。

• 客戶服務

秉持以客為尊、維護客戶權益的服務理念，踐履平衡市場競爭的企業責任，華航允諾以飛安為基礎、公平誠信的衷心思想，來打造具信賴且優質的服務品質，並隨時關注國際趨勢並遵循國際標準及充分考量客戶利益，強化服務管理及機制，以踐履「用飛行創造你我更多美好」的企業使命。

長期目標



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。

管理權責單位

企業永續委員會 - 信賴價值小組、企業安全委員會

管理機制及評量

- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議
- 企業安全委員會每季定期召開
- 品質檢討會議每季定期召開
- 信賴價值小組每季提報 KPI 進度至企業永續委員會

申訴機制

- 客運—全球營業所 專線網址：
<https://goo.gl/tVVCQj>
- 貨運—貨運處 / E-Mail：
tpefqci@china-airlines.com
- 修護—修護工廠 / E-Mail：
emo.customer@china-airlines.com



利害關係人專區

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

目標及規劃

飛航安全

| KPI | 2017年 | | | 2018年 目標 |
|--|-------|----|------|-------------|
| | 目標 | 績效 | 符合程度 | |
| 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 |

2-1-1 飛航安全

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。



飛行前作業

- 機務組織 — 一起飛前的詳細安全檢作業
- 空中用品處 — 確保機上餐點安全
- 地勤服務處 — 旅客保安與安全搭機作業
- 貨運處 — 行李與貨物運送安全作業
- 航務處 / 聯合管制處 — 飛行前組員檢查與飛航資料安全作業
- 空服處 — 客艙安全檢查與安全示範



飛航途中

即時航機狀況監控系統



落地後作業

- 機務組織 — 飛機維修保養
- 空服處 — 客艙安全檢查
- 企安室 — 推動SMS、舉行安全相關會議、飛航數據監控、安全檢核

客戶服務

| KPI | 2017年 | | | 2018年 目標 |
|---------|-------|------|------|-------------|
| | 目標 | 績效 | 符合程度 | |
| 整體客運滿意度 | 85.2 | 85.1 | 100% | 85.2 |
| 整體貨運滿意度 | 88.0 | 87.6 | 100% | 88.0 |
| 整體維修滿意度 | 8.40 | 8.77 | 100% | 8.40 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

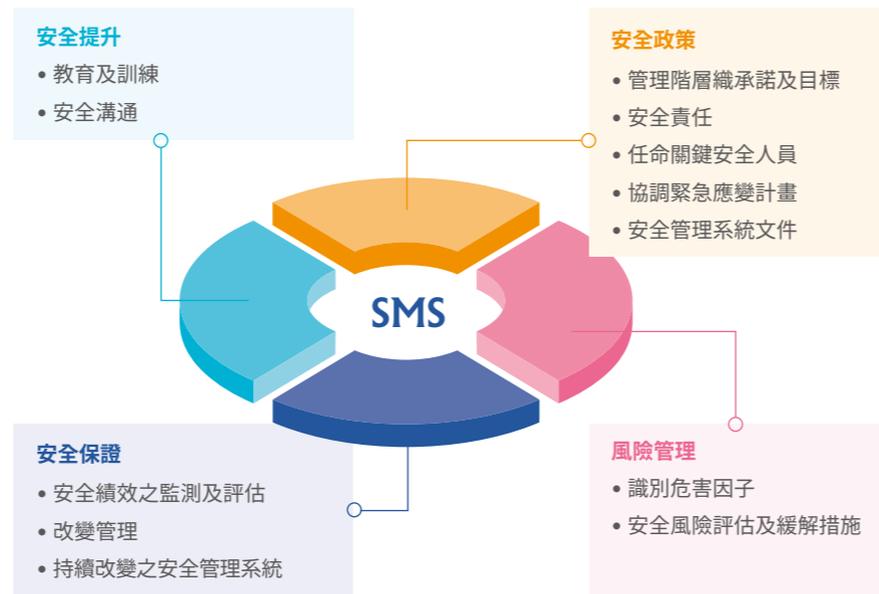
2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

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



一、安全政策

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。



中華航空安全政策

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



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

二、風險管理

華航自 2014 年啟用多數航空業者採用的安全管理整合系統 (Aviation Quality Database, AQD) 進行安全資料收集與風險管控作業，該系統共有四大功能，危害提報、風險管理、稽核作業與資料分析。全體員工皆可透過此系統，提報日常工作中所發現之可能影響安全的事項，經權責單位負責處理並將結果回饋予提報人。自公司內部資源如危害報告或外部資源如國際飛安事件、國外民航主管機關之飛安通告等所發掘的可能風險，可在 AQD 系統內完成風險評估，並視需要採取減緩措施以將風險降低至可接受之範圍。

於 2017 年，透過內外部運作資訊分析辨識出可能影響運作之風險因子，續依風險管控層級，透過修訂程序與落實執行等作業方式進行管控，各風險作業並於系統與安全指標中監控其成效，總體結果於 2017 年安全指標中顯示中高風險事件如偏離跑道 (Runway Excursions)、可控飛行下撞地 (Controlled Flight into Terrain)、飛行中失控 (Loss Of Control-Inflight) 等飛安事件件數為零，顯示公司整體作業風險均獲得有效管控，此外，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 2017 年止已有 676 人完訓，並將持續進行。

三、安全保證

1. 安全績效指標

華航參考國內民航主管機關之要求，及國際各航之做法，設立安全績效指標以評估公司安全之表現，並定期於董事會風險委員會、企業安全委員會、航空安全委員會及各安全工作小組會議中檢討與討論，有警示或超標之情形，將由權責單位提出對應之安全計劃修正方案，並續於上述會議中持續監控其指標表現，另年度定期審視公司之安全管理整合系統 (AQD) 與國外之飛安統計報告進行指標與目標之調整。2018 年安全指標之設置，除依本公司歷史資料外，亦參照國際航協 (IATA)，歐洲航空安全局 (EASA) 等國際組織與主管機關之安全報告書，於 2018 年安全指標增加如空中接近 (AIRPOX/Near Midair Collision) 等項目進行監控。

2. 自我督察

華航為確保所有一線工作團隊之工作品質，及作業與手冊規範之一致性，規劃由各單位每年執行兩次一級自我督察，由企安室每年執行一次二級自我督察的方式執行安全保證之作業。另為符合國際飛航標準，所有自我督察皆使用國際航協 (IATA) 之運作安全查核 (IOSA) 檢查表，並由專業稽核員執行。

四、安全提升

1. 全員安全教育訓練

為使全員瞭解安全管理系統，所有新進員工皆需完成本公司之安全管理系統初訓，每三年接受一次複訓。為使安全業務能更順利推廣至各單位，企業安全室每年負責開設安全種子課程，培訓各單位負責推廣、承辦安全相關業務的同仁，並與台灣飛安基金會合作，每年派員參訓飛安基金會所開設之國內外飛安與保安課程。

2. 安全推廣與精進

企業安全室自 2016 年起，每年策劃年度安全活動，宗旨為讓安全意識走入全體員工心中，以正向、激勵的方式讓員工自主產生安全行為。2017 年曾舉辦運作風險簡介、親子安全繪畫比賽、安全宣導影片競賽、安全小故事分享、安全激勵個人及團體競賽等，各項活動員工參與情況相當踴躍。



3. 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。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



2015

落實公正文化，推廣及應用公正文化決策工具。

2016

深化員工主動自主之安全意識。

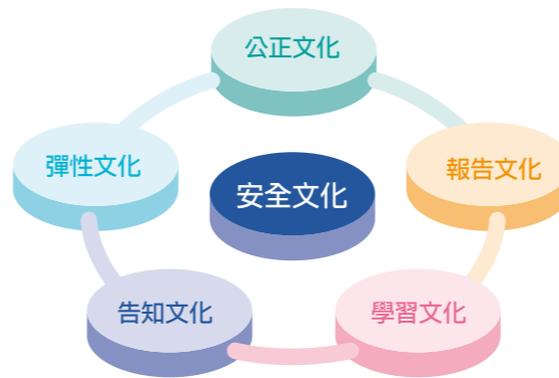
2017

強化安全暨公正文化

1. 推動走動式管理，讓主管與一線安全表現優良員工互動，利用安全行為集點卡的方式，給予員工獎勵，並請一線優良主管透過影片的方式向全體員工分享安全理念。
2. 規劃安全活動，持續運用正向激勵的方式強化員工的安全意識與精進主管的管理作為。
3. 舉辦三場安全走透透活動，由企安室主管至各一線單位與一線單位同仁進行安全溝通，透過安全工作小組的方式，促進不同部門互相交流，達成橫向安全溝通的功效。活動中除向與會單位報告其安全活動表現，如安全報告提報情形、風險管理辦理情形外，並請單位代表向同仁分享安全作業行為與心得，以鼓勵同仁將安全融入平時作業中也藉此達到互相安全交流的效果。
4. 遴選三位於安全有貢獻的同仁頒發予安全奧斯卡獎勵

2018

強化走動式管理，以關懷及獎勵的方式與員工進行安全溝通，深化安全政策至各作業基礎上。



每一趟安全的旅程，需要仰賴各單位的相互合作、溝通才能順利完成，尤其是一線面對飛航操作的關鍵人員如飛航組員、聯管中心、修護人員等，更是彼此互動密切、身負安全重責大任的重要角色。

飛航組員管理

專業訓練及考核

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。

1. 嚴格訓練、客觀考驗

華航飛航組員訓練包含新人訓練、職級升等訓練、機型轉換訓練、恢復資格訓練與年度複訓，2017 年針對全體共 1,373 位飛航組員進行 57,598 小時嚴格的地面課程及模擬機訓練，近幾年全球航空業對於飛航組員人才需求激增，本公司亦投入資源，2017 年整體訓練費用約 3.4 億元。

華航自 2016 年起引進實證訓練 (Evidence-Based Training, 簡稱 EBT) - 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紀錄為基礎，進行適性之訓練，本訓練方式注重實證與數據，並經系統方法分析與設計後，訓練飛航組員航機操作能力，有效強化其風險管理與危機處理能力，提升飛行操作安全；本公司並積極與 EBT Foundation 合作，引進國際標準之實證訓練教師訓練課程，截至目前為止已有 121 名教師取得教師資格。有關計劃已於 2017 年 12 月 26 日取得民航局五階段核准，並自 2018 年 1 月 1 日起，以「飛航組員 - 實證訓練」實施年度複訓，實證訓練可全方位確保本公司飛航組員所具備之職能達應具有之標準，同步建置本公司飛航操作之資料庫，作為後續相關訓練設計之參考基礎，進而設計更符合本公司飛航操作特性及飛航組員之需求之訓練模式，達提升飛航安全之目標。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2. 專業訓練設備

狹小的駕駛艙裡，除了能熟練操作儀器，還要能邊聽塔台及地面的指揮，因此手眼協調力、多工處理能力與專注力非常重要，華航為提供飛航組員最佳的訓練環境，配合機隊計畫，引進各機型模擬機系統，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，均取得歐洲、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。截至目前為止，本公司引進模擬機已超過二十年，模擬機總使用時數約為 280,700 小時；總訓練人次約為 140,350 人。

3. 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，確保訓練資源有效運用，2017 全年共有 754 人次接受各類長短期訓練，其中有 579 人次順利結訓；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。

健康及情緒管理

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。

1. 生活管理

華航除了針對機組員以最高的安全規格進行嚴格訓練與要求外，也針對機組員的生理與心理狀態進行管理，以確保機組員能夠順利完成每一趟飛行任務。因應機組員長時間的飛行任務容易造成生理上的疲勞與心理上的壓力，華航以較法規更為嚴格要求，讓機組員在準備最完整的狀況下執行飛行任務。

2. 疲勞管理

華航採取比法規要求更嚴謹的飛行任務派遣方式，依照安全管理系統的主要精神，透過主動規劃、組員反饋與預測進行規劃與管理機組員的班表，確保在符合疲勞管理的法規要求下，飛航組員能在飛行任務前後，獲得充足之休息，同時避免組員因工作累積產生之疲勞，降低疲勞發生的機率。此外，機組員於進行飛行任務報到前，必須以自我身心狀況檢視表 IMSAFE（Illness/Medication/Stress/Alcohol/Fatigue/Emotion）進行檢視自我狀況，確定生理與心理狀況後，才決定是否繼續執行任務。若感覺疲勞或身體不適，則應主動向所屬總機師或其職務代理人報告，機隊管理者需協助調整組員任務，避免疲勞組員從事飛航任務。

華航制定並落實「飛航組員疲勞風險管理作業辦法」，除從寬規劃組員需求人數，並依組員飛時能量，協商客貨營業單位調整營運航班，以實質平衡組員人力與營運需求，並將於 2018 年底前完成引進疲勞管理電腦系統。

3. 壓力與健康管理

華航透過運用組員資源管理系統（CRM, Crew Resource Management）訓練強化飛行員狀況警覺（Situation Awareness）、工作負荷管理（Workload Management）、溝通技巧、團隊合作、決策與判斷等，並強化心理素質。除此之外，華航更提供員工免費心理諮商，藉由專業人員與當事人的互動，透過面對面晤談，並於心理諮商師的專業引導下，逐次探討相關的個人背景與經驗，審視與分析相關問題的癥結與成長障礙，尋求解決問題與宣洩壓力的方式，更進一步開發個人潛能與提升心理素質。由於飛航安全是華航的核心價值，華航鼓勵飛航組員妥善安排非執勤期間之生活作息，盡量避免從事高風險或過度耗費體能之休閒活動，以使於執勤時能處於身心最佳狀態。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

4. 酒精藥物管理

華航非常重視飛航操作中安全層面之管理，除了明文禁止或規範酒精及藥物之使用限制，其中針對員工飲用或食用含酒精性飲料及食物、服用麻醉藥物或其他可能影響員工正常表現之藥物，均已明訂嚴格規範，例如：飛航組員於執行飛航任務前 12 小時不得飲用含酒精性飲料，同時並須衡量自身能力，確保於任務報到及執勤期間，不受酒精影響，並且於 2017/04/10 起配合民航局要求，針對台灣出發班次全體前艙組員全面執行酒測，做到最高標準的把關。



主動規劃

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

組員反饋

- 依組員報告任務之情形，研判是否可能造成疲勞的狀態，並進行條調整任務、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，並引進全新追蹤軟體、設定專門席位，實施 ICAO 4D/15 飛行全程動態有效監控，即時提供在空機最新危害天氣如火山灰、颱風、亂流資訊，並隨時協助飛行組員空中更改航路避讓火山灰、颱風、亂流等危害區域，此外，並聘請氣象權威專家事先預報掌控各場站危害天氣，提供航班運行決策參考，有效提高航機運行效率及避開場站危害天氣時段，確保航機安全；在機場監控方面，提升地面監控軟、硬體，藉以連結航管雷達、CCTV 即時掌握本場航機準備狀態，提高準時率避免旅客不便。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



航行監控與管制

2017 年 11 月 28-30 日印尼阿貢火山爆發，峇里島國際機場多次緊急關閉，約計 6 萬名旅客滯留，聯管處於 11 月 27 日召開應變會議，協調各相關單位作業並針對飛航峇里島之班機進行調整，並適時加派航班及增大機型疏運旅客。火山活動期間，當地分公司密切掌握火山動態，每日定期傳送即時火山訊息、機場最新公告及旅客安置狀況，並全力提供旅客必要之援助。

駕艙組員加強組員派遣，客艙組員實行輪休等方式因應班機可能之轉降。各作業單位包含客營處、客行處、貨運處、地服處、空品、修護工廠等單位於本公司內部通訊平台同步資訊交流，依各單位之業管專業，提供最即時的協助，並掌握航班最新作業動態，各司其職通力合作，最終將旅客載運回台，順利完成疏運任務。



維修品質

確保修護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。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

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，提升國內飛機修護水準，為台灣第一家擁有維修人才機種培訓機構的航空公司，並於 2017 年取得中國民用航空局飛機修護訓練中心許可證，繼續朝國際化邁進。

提升品質管理系統

為統一航空工業品質要求，提高產品品質，IAQG (International Aerospace Quality Group) 於 2001 年發佈了國際航空航太品質管制標準 AS9100，針對航空修護組織所制定之品質管理系統標準，藉由品質管理系統持續進行 Plan-Do-Check-Act (PDCA) 循環，達成持續改善及符合顧客滿意。華航機務組織之品質管理系統自 1996 年通過 ISO 9001 品質系統驗證，每年持續維持系統之有效性，並於 2017 年 5 月通過 AS9110 航太品質管理系統驗證，成為台灣第一家取得該驗證之航空修理廠。2017 年下半年，配合 AS9110：2016 新版條文之發佈，依據條文要求，持續精進自身管理系統，改善作業流程，續於 2018 年 1 月進行接受 IAQG 授權驗證機構之新版條文正式驗證，並順利通過驗證。

註：IAQG 主要成員為 Boeing, Airbus, GE, Rolls Royce 等航太廠，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，AS 9110 則為其中之一。



飛安零容忍 - 旅客的安全，華航的職責。

2017 年機師酒測事件引起社會討論，我們必須再次重申，華航對於安全無任何妥協空間，機師肩負全機乘客安全的神聖使命，必須以最好的狀況進入駕駛艙，華航持續於內部通告中宣導及提醒飛航組員注意酒測相關規定及罰則，並配合民航局規定於 2017 年 4 月起於國內機場實施飛航組員勤前 100% 酒測及“零”檢出政策，嚴格要求組員需做好飲酒自律及落實自我管理，對於任何機師酒測數值超標，違反民航局及本公司作業手冊之規定者，經調查屬實絕不輕怠。華航強調紀律安全，對於違反酒測標準沒有任何讓步空間，將持續以嚴格的管理達到零事故境界。

飛航安全是華航的承諾，也是對所有顧客神聖的誓約。近年屢獲國際機構安全認證就是最好的證明，然我們不以此自滿，仍持續盡最大努力確保我們的飛機是安全的，並以時間換取民眾之信賴，絕不容許少數害群之馬扼殺全體員工對維持安全之所有努力。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-1-2 客戶服務 GRI 102-44

顧客關係管理

依循華航永續策略藍圖「產品服務、品牌感知」，秉持顧客至上精神並維持嚴謹且高標準的服務，提供耐心、愛心甚至超越旅客期待、感動的服務是華航獲得旅客信賴的秘訣。良好的顧客關係是華航邁向成功重要的因素，以同理心的角度傾聽顧客的聲音並真心回應是華航提供優質服務品質的原則。華航針對不同客群需求設立多元、即時且便利的溝通平台，並接軌現今科技趨勢，優先同業首創官方臉書（Facebook）客服、Instagram、WeChat 等官方社群，以即時服務慣於使用網路溝通的顧客，解決旅客旅程遇及的任何問題。

華航透過顧客服務系統（Customer Service System, CSS）將所有顧客回饋的各類意見統一建檔控管，並於期限內回覆顧客並詳加說明。同時將旅客回饋意見分發予相關單位之參考並受理，以落實精進服務品質目標，成為旅客最信賴的航空公司。



傳統溝通管道



1. 客服專線

顧客可利用專線電話向各地分公司表達意見。



2. 一般信函

顧客可將意見利用信件寄送予各地分公司。



3. 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。



線上溝通管道



1. 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。



3. 顧客迴響

顧客可將意見利用線上回饋系統告知我們。



2. 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。



4. 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。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

把關顧客權益

顧客隱私權保護 G206-I, 418-I

保護顧客權益為華航的重大責任

華航高度重視顧客隱私權並視為服務基本原則，除遵守國際及國外個資相關法規之外，亦引進各種個資管理系統，如 ISO 27001 資訊安全管理系統、BS-10012 個人資訊管理系統，並於 2014 年成立個資管理委員會並制定「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，對外於華航官方網頁公開揭露相關的個資政策說明，對內遵循 SOP 及透過教育訓練全面加强員工資料保護觀念及行為準則。

華航致力保護所有顧客個人資料的隱私，截至 2017 年底，公司各一級單位均已完成個資風險評鑑，亦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。



歐盟「個人資料保護規則 (GDPR)」

GDPR 沿革

近年來社群軟體、雲端計算、手持裝置、行動互聯網、大數據等資訊科技（數位化、網路化、行動化、雲端化）快速發展，對個人資料保護帶來新的議題與挑戰，企業亦面臨政策面、資訊系統面與文化面之衝擊；歐洲議會於 2016/4/27 通過「個人資料保護規則 (GDPR: General Data Protection Regulation)」，保護當事人之個人資料處理與資料自由流通，並預計於 2018/5/25 全面實施。

對華航重要性

「個人資料保護規則 (GDPR)」是一個以資料為中心的法規，即使企業於歐盟境內沒有設立機構，也不論其規模大小，甚至也不管是提供付費或免費服務，只要在跨境提供產品或服務的過程中，蒐集、利用、處理歐盟當地居民個人資料，就必須遵守 GDPR 對於資料保護的相關規範。

迄今華航成果

本公司於 2017 年底成立「個資管理專案小組」，並遴選資料保護長 (DPO, Data Protection Officer) 負責專案推動，後續引進顧問協助進行

隱私資料保護現況評估、差異分析與改善規劃、設計與建置隱私保護計劃、隱私保護計劃運行與改善等工作項目，以如期完成歐盟 GDPR 合規作業。

因應做法

1. 建立個資外洩之危機管控機制
2. 個資稽核與記錄保存之強制要求
3. 企業官網公開的個資處理通告
4. 建置機制強化當事人權利
5. 合法處理個資與當事人之同意
6. 檢視資料處理委外合約
7. 個資隱私保護設計
8. 建立當責之架構

在數位經濟時代，資料就是貨幣，歐盟 GDPR 兼顧個資保護與企業創新，平衡當事人權利與企業利益，藉以增加對數位服務之信任，此乃促進經濟發展之關鍵，華航藉由主動積極之 GDPR 合規作為，落實個資保護當責，以創造公司競爭優勢，提升品牌信賴感，令潛在之財務風險極小化。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

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，從製備到儲運皆在標準的低溫環境下進行，每個作業流程皆建置符合規範的衛生安全標準，所有產品、物料、食品設備需進行微生物檢驗，以確保除此之外，更不定期對代理空廚執行餐點品質查核，對於不符合要求的項目均要求供應商限期改善，或依約進行處罰，並對內部人員進行 HACCP 及相關餐飲教育訓練課程，確保並深化同仁食安至上原則及概念，為旅客的餐點品質做好嚴格把關。



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，優於環保法規及設備原廠保養規範，制訂「航機飲用水管理程序」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
- 照原廠規範手冊執行維修保養計畫

顧客滿意度

獲得顧客的微笑是華航提供服務的最終目標，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。

透過「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」、「維修服務滿意度調查」等問卷，取得旅客對客運、地面代理服務及貨主對客、貨運服務之滿意度；2017 年總計完成 266,582 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，透過量化滿意度並持續定期檢視，以全面提升顧客滿意度。

客運顧客滿意度

華航重視旅客的需求及感受，持續關注並細心呵護旅客飛行體驗中會遇及的任何環節；雖近兩年的內部勞資糾紛衝擊服務形象，使 2017 年滿意度些微低於目標值，卻也受益於此使勞資雙方議合更有效率；秉持主動積極的態度，及「以客為尊」的精神，華航汲取勞資溝通經驗並以高標準的態度自我檢視，2017 年重新訂定高於 2016 年的顧客滿意度目標值，同時亦訂定 2020 年中長期滿意度目標值，展現決心。

此外，持續引進並推出 A350 全新產品服務、開闢旅客便利的航線、聯航合作擴大飛航範疇、行李額度全面調升至 30 公斤、推出不需至機場即可提前辦理劃位服務、加入第三語言的登機廣播手續優化服務、結合當地文化和風格點綴貴賓室的設計，以及推出歐洲直航班機，均希望能讓旅客感受最佳體驗並期待下次的旅程，以實現旅客無遠弗屆、環遊世界的夢想體驗。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

| 項目 | | 2015 | 2016 | 2017 | 2017 目標 |
|------|--------|----------------|------|------|---------|
| 客運服務 | 機場服務 | 88.4 | 87.6 | 87.2 | 87.4 |
| | 客艙組員 | 84.3 | 88.5 | 86.8 | 88.2 |
| | 客艙環境 | 合併統計， 未進行細分 | 86.5 | 86.8 | 85.7 |
| | 機上餐飲服務 | | 78.2 | 79.9 | 78.8 |
| | 機上視聽文娛 | | 84.4 | 82.7 | 84.5 |

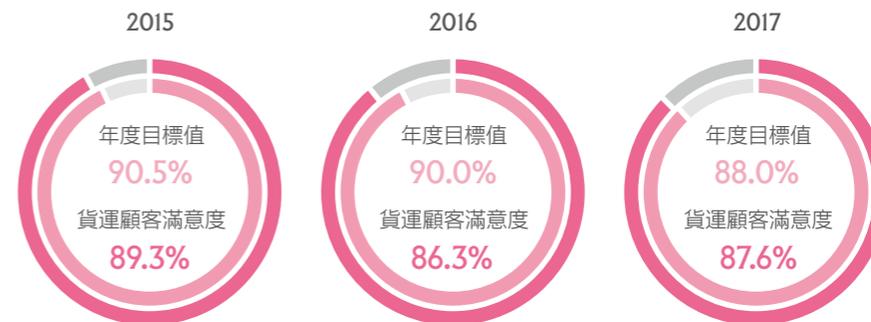
客運顧客滿意度



貨運顧客滿意度

提供專業的服務是華航對客戶的承諾，透過每年度的滿意度調查與客戶進行有效性的議合，並檢視結果以作為改善及精進的依據。2017 年滿意度未如期達到目標，其主因為德國 - 法蘭克福倉庫罷工與美國 - 洛杉磯倉庫大量進口貨物擁塞等非常態的情況，降低華航倉庫貨物提領效率進而影響滿意度，未來華航將持續管控風險並汲取客戶的意見反饋及標竿他航經驗，希望能提供予客戶更優質妥善的服務。

貨運顧客滿意度



修護工廠顧客滿意度

讓客戶感受到具信賴且優質的修護服務是華航的驕傲。華航每年至少進行一次修護滿意度調查，並針對顧客抱怨做列管，後續針對分析結果提出相關的改善及因應措施，此外，亦同時透過拜訪、電話訪談等積極溝通方式強化顧客與華航間的關係，期與客戶共同邁向標竿。

修護工廠顧客滿意度



註：滿分為 10。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2017 年成果

1. 通過安全認證

IOSA 認證

於 2016 年連續第七度通過兩年一次的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，並續於 2017 年持續按 IOSA 國際標準推動 SMS，以期順利通過下一次（2018 年）之 IOSA 認證。

安全管理系統認證

於 2016 年首次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，為台灣首次通過的航空公司之一，並續於 2017 年通過民航局的安全管理系統績效查核作業。

2. 強化安全文化

深化員工自主的安全推廣活動，並強化跨部門溝通。

3. 提升航機可靠準時

航機準時率

依民航局統計*，華航 2017 年於桃園機場 30 分鐘離場準時率，第一季 98.39%，第二季 99.42%，第三季 99.05%，第四季 98.92%，整年執行率為 98.95%；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；2017 年全線 15 分鐘離場準時率為 82.69%，2018 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、高遠兩站離場客機，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

各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. 服務品質備受肯定

《遠見》五星服務獎冠軍

華航秉持以客為尊的待客之道，空地人員透過專業的訓練及靈活應變協助並解決旅客問題，加上發揮同理心及用心，讓華航重要的旅客能從客服、機場、空中服務到落地，體驗到超乎預期的飛航體驗，從《遠見》雜誌所主辦的「2017 年五星服務獎」中，華航備受國內譽為台灣服務業奧斯卡獎的五星服務獎「國際航空類」冠軍，同時也在所有參與的服務競爭業者中，得分名列第二，表現令人激賞。

ISO 9001：2015 國際認證

已於 2017 年 12 月完成 ISO 9001：2015 之轉版驗證查核作業，不僅明訂高層角色及當責要求、納入內外部利害關係人的考量、深化全體內部員工對品質管理的觀念、加強外家航空公司在台代理權之競爭力，亦主動因應民航局視 ISO 9001 為航權分配及起降時間帶之優先考量條件，優化華航品質管理系統並持續追求有效性的精進及改善。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

5. 優化行前服務

以同理心的角度服務旅客，華航剖析旅客完整旅程環節，從中尋找可降低旅客等待時間或提升旅程價值的機會，因此推出不需至機場即可提前辦理劃位手續、加入第三語言的登機廣播方便不同語言需求的旅客更清楚登機程序；此外，為提升旅客候機服務品質，配合曼谷貴賓室更新時程，結合泰國國花及台灣國花等特色並融合本公司核心概念，重新打造曼谷貴賓室，期讓旅客能更加享受並期待下次旅程的來臨。



北車（A1 站）辦理提前劃位手續



曼谷機場貴賓室結合梅花及泰國國花點綴整體設計

6. 推出貼心遠程服務

為節省旅客時間並提供多元的產品服務選擇，華航歐洲地區的阿姆斯特丹、法蘭克福、羅馬、維也納、倫敦等五個航點皆採直飛不中停，以台北來往倫敦為例，旅客僅需耗費 13 個小時即可到達目的地，可省下 3 至 7 個小時空中飛行時間，另外亦採用 A350 新機全面直飛，滿足台歐旅客的旅行需求。



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. 行李裝載電子化，以提昇行李掌握效率

4. 持續精進維修品質

與 Airbus 簽訂機種訓練合約並引進基礎訓練資源，強化維修與訓練合作並提升維修品質。

5. 持續推動修護工作單電子化，並設立自動化檢核機制降低人員失誤風險

6. 提升顧客滿意度

持續收集顧客意見回饋，檢討並改善服務內容，逐年提升顧客滿意度，並訂定長期 2020 年旅客滿意度為 2019 年客運滿意度實績加 0.1 分，以展現華航提供優質服務的決心。

7. 加強華航專業品牌形象

持續針對桃園機場貴賓室進行改裝設計，整新並外包餐飲及人力服務，並遵循產品和服務資訊與標示要求，執行並落實保護客戶隱私權，以提升產品競爭力並強化品牌形象。

8. 提供多元旅程選擇

未來將新增台北直飛美國安大略航線，並與法國航空共用班號直飛法國巴黎，滿足廣大旅客需求以節省旅客交通及通關時間，強化整體旅程價值。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-2

人才價值



★ Highlights



118名 身心障礙雇用

業界唯一獲頒金展獎殊榮，雇用身心障礙員工 118 名



159億元 薪資與福利投入

薪資與福利投資金額：159 億元



3.9億元 教育訓練支出

員工教育訓練經費支出：3.9 億元



99.60% 教育訓練支出

員工參與工會比例：99.60%（較 2016 年增加 0.1%）



提升 台虎員工福利

台虎於 2017 年加入區域性員工優待機票組織（Zonal Employee Discount, ZED）並與 17 家航空公司合作，成為台灣第一家加入該組織的廉價航空。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

重大議題對華航的重要性



勞資關係



風險管理



企業品牌形象

華航視員工為家人，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，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。

華航的承諾及長期目標

承諾

員工是公司最重要資產，公司逐步加強與優化同仁的工作條件與環境，確保同仁獲得就業安全與成長，公司對待各工會的一貫方式為分別與之溝通、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，同等尊重各工會及提供對等的資源。

現總公司與企業工會除每月定期召開勞資會議外，另成立各類型勞資共組之委員會，會議中各項提案，公司均追蹤辦理情形，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，讓勞資雙方朝向對等和諧，互助互惠的目標前進。

長期目標



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。

管理權責單位

企業永續委員會 - 人才價值小組

管理機制及評量

- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議
- 企業安全委員會每季定期召開
- 品質檢討會議每季定期召開
- 信賴價值小組每季提報 KPI 進度至企業永續委員會

申訴機制

- 員工一人力資源處員工關係部 / E-Mail :

wecare@china-airlines.com



利害關係人專區

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

目標及規劃

| 議題 | KPI | 2017 年 | | | 2018 年目標 |
|---------|--|-------------------------|----------------------|---------|----------------------|
| | | 目標 | 績效 | 符合程度 | |
| 職業安全與健康 | 降低失能傷害頻率 FR (2018 目標改為總合傷害指數 FSI 降低 5%) | 3.05 | 4.07 | 66.60% | (FSI) 0.44 |
| 勞資關係 | 召開勞資會議 | 12 次 | 12 次 | 100.00% | 4 次 |
| 勞工權益 | 工會參與率 | 98.20% | 99.60% | 100.00% | 98.20% |
| | 辦理退休人員說明會 | 2 場次實體課程與 e-learning 課程 | 企業資訊網站設有退休專區提供簡報隨時閱覽 | 100.00% | 企業資訊網站設有退休專區提供簡報隨時閱覽 |
| | 舉辦性騷擾防治講座 | 1 場次 | 1 場次 | 100.00% | 辦理線上課程，擴大訓練範疇 |

註 1：總合傷害指數 (Frequency-Severity Indicator, FSI) = (失能傷害頻率 (Disabling Injury Frequency Rate, FR) × 失能傷害嚴重率 (Disabling Injury Severity Rate, SR) ÷ 1,000) ^ 0.5

註 2：2017 年勞動部公布航空運輸業失能傷害頻率 FR 平均 =4.26

2-2-1 人權管理架構 GRI 406-1, 412-1

為了落實華航維護人權的理念，華航依據「聯合國工商企業與人權指導原則」(UN Guiding Principles on Business and Human Rights, 以下簡稱聯合國人權指導原則)、國際人權趨勢與當地法令規範制訂人權政策與人權管理機制，適用範疇涵蓋華航集團成員與其供應商，並由永續委員會轄下人才價值小組負責人權機制的管理。

華航往年的重大人權議題鑑別合併於報告書整體重大性議題鑑別，本年度為了更精準因應華航的人權議題，依據聯合國人權指導原則獨立進行人權重大性議題鑑別，以促進華航對人權議題的因應能力與降低人權風險，人才價值小組透過內外部利害關係人的議合過程，鑑別出 2017 年度重大人權議題清單並發放問卷，並依 264 份回收問卷彙整本年度重大人權議題矩陣，鑑別出 5 項重大人權議題，據此修定華航人權政策，與同步進行人權盡職調查，透過檢視政策、重大人權議題鑑別過程、以及緩解和補救措施，落實華航人權管理機制。



人權政策

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

基本人權相關規範內容



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。
- 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。
- 2017 年 10 月辦理性騷擾防治案例研討講座 1 梯次，計有 67 位同仁參與。



中華航空公司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。

華信與台虎除響應集團人權政策之外，在員工管理制度中也將平等、反歧視、以及溝通管道等精神和措施明文化規範在管理辦法中，並且定期辦理教育訓練，華信於 2017 年參加集團辦理性騷擾防治案例研討講座 2 梯次，計有 18 位同仁參與；台虎於新人訓練宣導性騷擾防治與申訴管道，此外，2017 年 12 月辦理禮貌影響力講座 1 梯次，計有 20 位同仁參與，並於當月再次加強宣導公司申訴管道與申訴信箱。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

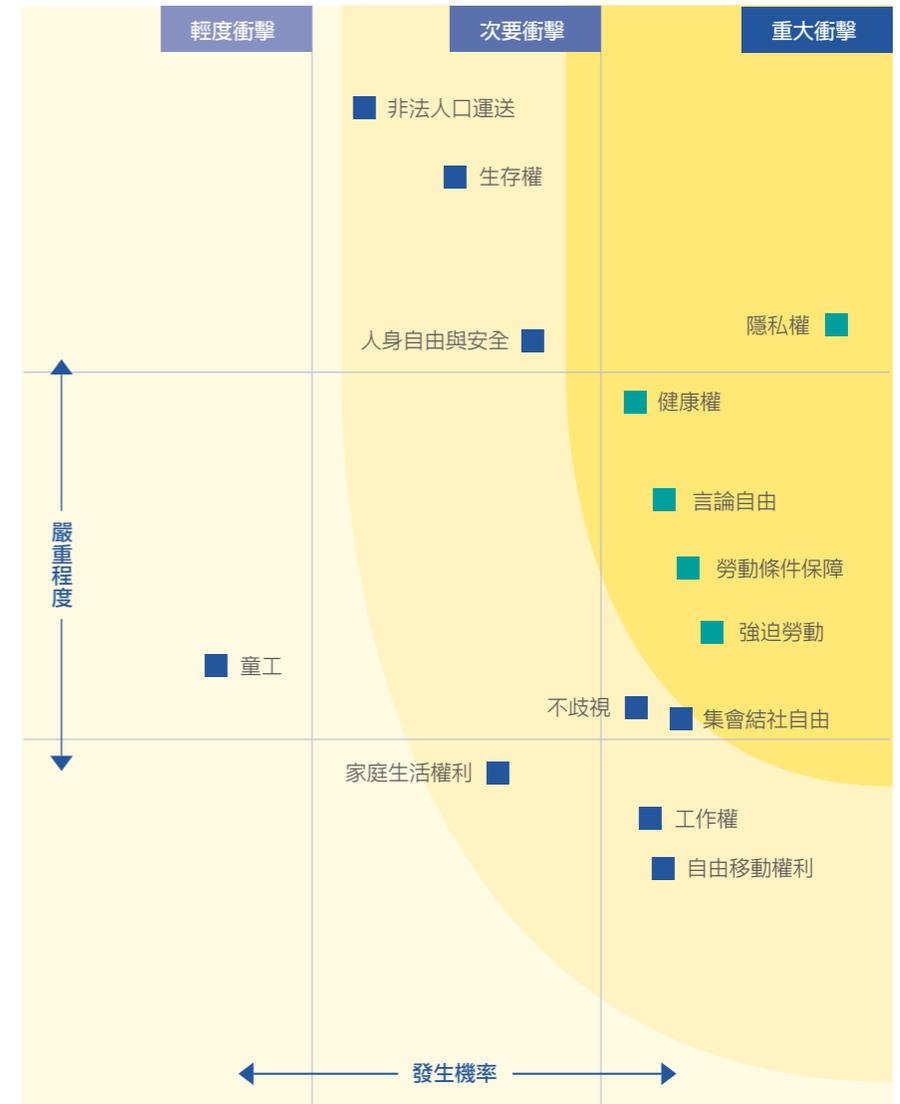
3 永續治理基礎

附錄

重大人權議題鑑別流程



重大人權議題鑑別結果



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

重大人權減緩措施

華航依據國際人權標準持續推動人權影響力，為確保人權架構完整性，依據聯合國人權指導原則盡職調查指南，和外部顧問共同建構與執行人權盡職調查框架，透過內外部逐條檢視華航對應聯合國人權指導原則的合適性，針對管理機制提出改善回饋。透過盡職調查與內外部檢視重大人權議題的減緩與補救措施，依據 2017 檢視，重大人權議題針對價值鏈的減緩措施除了部分不適用之外，皆有風險管控措施。針對重大人權議題曾發生的相關事件也有相關補救措施。華航 2017 年減緩與補救措施資訊可參考附錄「[2017 年重大人權減緩措施一覽表](#)」。



2017 年重大人權議題之事件說明

除前述五項重大人權議題的緩解與補救措施，華航於 2017 年針對集會結社自由權議題有發生爭議事件，起因為 2017 年人事議評會對於包含三位擔任工會幹部同仁的過當行為檢視，工會認為有影響集體結社自由權利的可能，而造成誤解。華航已於第一時間內發表正式聲明全文，說明事件緣由、公司立場及處理方式。

工會與公司間的關係應屬相輔相成，華航尊重工會活動、其代表會員表達意見，向公司提出建議、為會員爭取合理的工作條件，及要求公司改善工作環境之立場。惟此案三位同仁過當行為，如對公司飛安的抹黑及在非工作時間著公司制服並毀損制服之行為，已違反公司內部相關規定，人評會乃就其違反公司規定部分進行行政懲處討論，與三人之工會幹部之身份絕無關係，目前三位同仁仍任職於空服職務，並無解雇或調職之情事。

就媒體報導華航機師因任務前酒測值超標遭解僱乙事，該名機師深知公司規定未能自律，違反公司飛航組員工作規定，嚴重影響飛安，公司予以解僱懲處，此舉乃是對社會大眾及所有華航同仁負責，飛航安全是航空公司營運的基石，也是對所有顧客最神聖的承諾，決無心存僥倖之空間，而此案已於 106 年 11 月 10 日經勞動部不當勞動行為裁決委員會裁決本公司勝訴，此外，有關機師職業工會提出 14 項訴求案，公司仍持續與工會進行協商，不放棄任何溝通機會，期雙方可達成共識，圓滿解決。

華航過去兩年來與工會之間的爭議事件，絕非公司、同仁及社會大眾所樂見，公司一再強調尊重工會活動的立場，更表示每位同仁都有責任愛惜華航這塊招牌，維護所有會員賴以生存的公司，穩定的工作及永續的發展是華航員工共同的希望。華航誠懇地呼籲工會，拋棄偏見，摒棄分裂的言論，雙方一起攜手為華航的未來共同奮鬥。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

改善追蹤

員工

華航透過新進及在職員工教育訓練，每年實施性騷擾教育訓練課程及講座，加強宣導並公布教材於公司網頁，預防職場性騷擾事件，並於一線單位同仁待勤室張貼宣傳海報，對同仁宣導何謂性騷擾、性騷擾種類及申訴管道；當性騷擾事件發生，員工可透過性騷擾申訴專用信箱、申訴專線或專用電子郵件信箱三種管道來提出申訴；加害人如為內部人員，人力處在接獲申訴 7 日內開始進行調查，並召開申評會，前揭申評會組成之女性委員人數比例不低於 1/2，倘性騷擾行為成立，即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。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。華航將持續堅守承諾，保護員工不受性騷擾之威脅，建立友善的職場環境，盡力杜絕性騷擾情事發生。華信於 EIP 網站頒布禁止性侵害暨性騷擾之書面聲明以及性騷擾防治相關資訊，並於每年底提出性騷擾及申訴案件年度統計報告，進行追蹤管控。台虎依公司規範，每位新進員工皆須完成性騷擾防治與申訴辦法之教育訓練課程，並將相關作業辦法公開揭露於員工公用資訊平台。2017 年華航發生 3 件性騷擾案件，均按政府法令及公司內部規定辦理；華信無相關情事，台虎於同年接獲一件員工通報疑似性騷擾案件，公司立即成立性騷擾調查小組，並召開調查委員會，會談本案當事人與關係人。調查中所有相關人皆簽署保密協議，調查亦採不公開原則，保護參與調查所有人。調查會後，

經委員決議，此案件不符合性騷擾之構成要件，故案件不成立。

華航 2015-2017 年性騷擾申訴統計

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|
| 申訴次數 | 7 | 1 | 4 |
| 成案件數 | 5 | 1 | 3 |
| 類型 | 肢體 | 肢體 | 肢體 |
| 處理結果 | 行政懲處 | 行政懲處 | 行政懲處 |

當員工權益遭受侵害或不當處理，可依「員工申訴辦法」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。2017 年華航員工申訴共計 28 件，其中 3 件為再申訴，申訴類型主要為優待機票相關情事，所有申訴均已回覆並結案；台虎發生 1 件優待機票申訴案件，均依照程序審議及辦理，華信無相關情事。

華航 2015-2017 年員工申訴案件

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|
| 考績 | 2 | 3 | 2 |
| 優待機票 | 16 | 5 | 19 |
| 請假 | 0 | 1 | 2 |
| 懲處 | 1 | 1 | 3 |
| 職災 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 24 | 18 | 228 |



- 華航航員工申訴管道
wecare@china-airlines.com
- 華航性騷擾申訴管道
(03) 399-8922
SHC@china-airlines.com



- 華信員工申訴 / 性騷擾申訴管道
(02) 2514-2040 或 2514-2033
iz@email.mandarin-airlines.com



- 台虎員工申訴管道
talktome@tigerairtw.com
- 台虎性騷擾申訴管道
(02) 7735-6930
talktome@tigerairtw.com

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

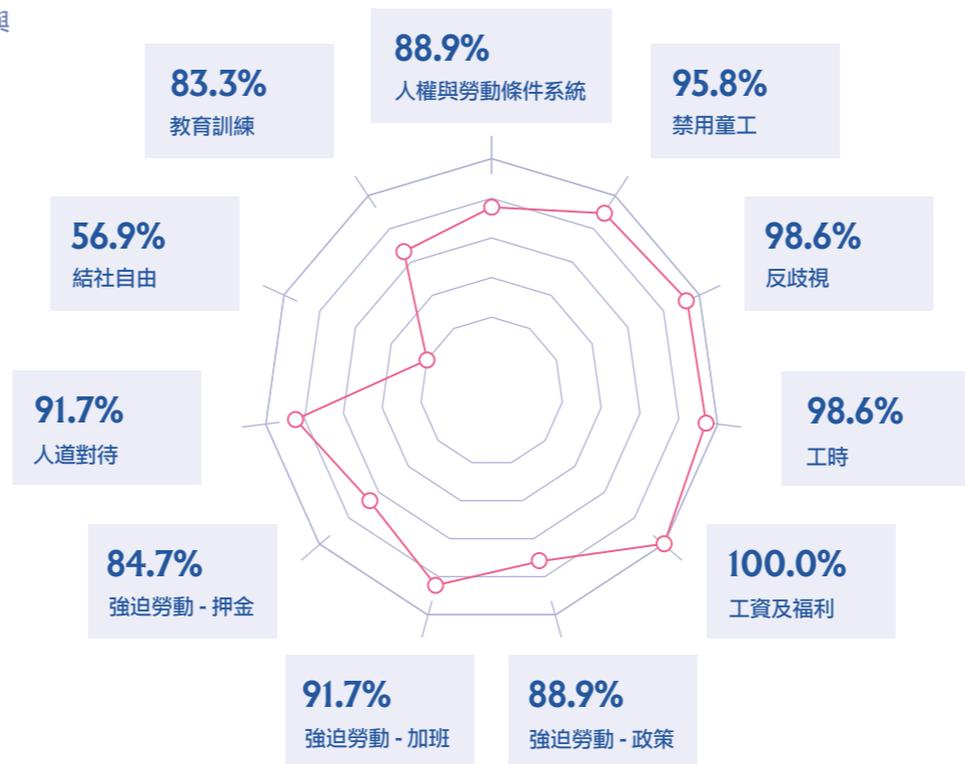
3 永續治理基礎

附錄

供應商

華航針對關鍵供應商進行永續風險調查，回覆問卷的資料中具勞動條件與人權管理機制的供應商共 64 間，佔回收問卷總數比為 88.89%，具有管理機制的供應商有 34.38% 通過相關認證，或者依循如聯合國工商企業與人權指導原則要求供應商。在永續供應鏈風險調查中，針對勞動與人權的風險分析發現全數的供應商皆依法令提供工資與福利，也有超過 8 成以上的供應商具有勞動與人權相關管理機制，包含反歧視、強迫勞動、童工等相關內容，但較缺乏結社自由的管理機制。在次級供應商管理中，有 73.6% 的華航關鍵供應商會針對「禁用童工、禁止強迫勞動、無歧視、結社自由、適法薪資與合理工時」等人權要求，進一步向次級供應商設立規範與要求。

2017 永續供應鏈勞動與人權風險分析



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；為內化個資保護概念於同仁心中，定期辦理相關教育訓練，2017 年辦理有「個人資料辨識、蒐集與風險評鑑」、「個人資料管理資訊環境安全控管」、「個人資料風險評鑑」等課程，共計四梯次，307 人參訓。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-2-2 人員雇用與留任

GRI 102-8, 202-2, 401-I, 405-I

華航集團員工總覽

截至 2017 年底，華航全球員工總數為 12,645 人，其中正式員工 12,523 人（男性 6,426 人占 51.31%，女性 6,097 人占 48.69%），約聘員工 122 人（男性 50 人占 40.98%，女性 72 人占 59.02%），依工作內容區分，包含 3,546 位營運類員工、4,844 位空勤員工、2,458 位修護員工及其他員工 1,797 位；華信員工總數為 940 人（男性 454 人占 48.30%，女性 486 人占 51.70%），無約聘員工，包含 397 位營運類員工、229 位空勤員工、139 位修護員工及其他員工共 175 位；台虎員工總數為 644 人，其中正式員工 568 人（男性 262 人占 46.13%，女性 306 人占 53.87%），約聘員工 76 人（男性 13 人占 17.11%，女性 63 人占 82.89%），依工作內容區分，包含 261 位營運類員工、330 位空勤員工、28 位修護員工及其他員工共 25 位；三家航空公司進用人數皆符合法令規定。



2017 年華航人力結構

| 年齡 | 總數 | 男性 | 女性 |
|---------|-------|-------|-------|
| 30 歲以下 | 3,391 | 1,199 | 2,192 |
| 31-50 歲 | 6,681 | 3,386 | 3,295 |
| 51 歲以上 | 2,573 | 1,891 | 682 |

| 學歷 | 總數 | 男性 | 女性 |
|--------|--------|-------|-------|
| 碩士以上 | 1,360 | 791 | 569 |
| 學士及副學士 | 10,379 | 5,046 | 5,333 |
| 高中 | 772 | 559 | 213 |
| 其他 | 134 | 80 | 54 |

| 職務 | 總數 | 男性 | 女性 |
|------------|--------|-------|-------|
| 高階主管 (註 2) | 124 | 101 | 23 |
| 中階主管 | 362 | 271 | 91 |
| 基層主管 | 170 | 127 | 43 |
| 非主管人員 | 11,989 | 5,977 | 6,012 |

| | 總數 | 男性 | 女性 |
|------|--------|-------|-------|
| 正式員工 | 12,523 | 6,426 | 6,097 |
| 臨時員工 | 122 | 50 | 72 |
| 原住民 | 81 | 41 | 40 |
| 身心障礙 | 118 | 86 | 32 |
| 總數 | 12,645 | 6,476 | 6,169 |

| 工作內容 | 總數 | 男性 | 女性 |
|----------|-------|-------|-------|
| 營運 | 3,546 | 1,497 | 2,049 |
| 空勤 | 4,844 | 1,746 | 3,098 |
| 修護 | 2,458 | 2,357 | 101 |
| 其他 (註 1) | 1,797 | 876 | 921 |

| 工作地點 | 總數 | 男性 | 女性 |
|------|--------|-------|-------|
| 台灣 | 10,747 | 5,735 | 5,012 |
| 大陸 | 299 | 151 | 148 |
| 亞洲 | 1,136 | 383 | 753 |
| 美洲 | 291 | 134 | 157 |
| 歐洲 | 119 | 51 | 68 |
| 大洋洲 | 53 | 22 | 31 |

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。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



2017 年華信人力結構

| 年齡 | 總數 | 男性 | 女性 |
|---------|-----|-----|-----|
| 30 歲以下 | 351 | 101 | 250 |
| 31-50 歲 | 455 | 240 | 215 |
| 51 歲以上 | 134 | 113 | 21 |

| 學歷 | 總數 | 男性 | 女性 |
|--------|-----|-----|-----|
| 碩士以上 | 90 | 60 | 30 |
| 學士及副學士 | 779 | 350 | 429 |
| 高中 | 59 | 41 | 18 |
| 其他 | 12 | 3 | 9 |

| 職務 | 總數 | 男性 | 女性 |
|------------|-----|-----|-----|
| 高階主管 (註 2) | 33 | 29 | 4 |
| 中階主管 | 35 | 25 | 10 |
| 基層主管 | 44 | 38 | 6 |
| 非主管人員 | 828 | 362 | 466 |

| | 總數 | 男性 | 女性 |
|------|-----|-----|-----|
| 正式員工 | 940 | 454 | 486 |
| 原住民 | 5 | 0 | 5 |
| 身心障礙 | 5 | 4 | 1 |
| 總數 | 940 | 454 | 486 |

| 工作內容 | 總數 | 男性 | 女性 |
|----------|-----|-----|-----|
| 營運 | 397 | 146 | 251 |
| 空勤 | 229 | 93 | 136 |
| 修護 | 139 | 127 | 12 |
| 其他 (註 1) | 175 | 88 | 87 |

| 工作地點 | 總數 | 男性 | 女性 |
|------|-----|-----|-----|
| 台灣 | 853 | 412 | 441 |
| 大陸 | 87 | 42 | 45 |

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



2017 年台虎人力結構

| 年齡 | 總數 | 男性 | 女性 |
|---------|-----|-----|-----|
| 30 歲以下 | 378 | 106 | 272 |
| 31-50 歲 | 219 | 127 | 92 |
| 51 歲以上 | 47 | 42 | 5 |

| 學歷 | 總數 | 男性 | 女性 |
|--------|-----|-----|-----|
| 碩士以上 | 80 | 40 | 40 |
| 學士及副學士 | 513 | 195 | 318 |
| 高中 | 24 | 19 | 5 |
| 其他 | 27 | 21 | 6 |

| 職務 | 總數 | 男性 | 女性 |
|------------|-----|-----|-----|
| 高階主管 (註 4) | 12 | 7 | 5 |
| 中階主管 | 29 | 16 | 13 |
| 基層主管 | 18 | 8 | 10 |
| 非主管人員 | 585 | 244 | 341 |

| | 總數 | 男性 | 女性 |
|------|-----|-----|-----|
| 正式員工 | 568 | 262 | 306 |
| 臨時員工 | 76 | 13 | 63 |
| 原住民 | 1 | 1 | 0 |
| 身心障礙 | 4 | 3 | 1 |
| 總數 | 644 | 275 | 369 |

| 工作內容 | 總數 | 男性 | 女性 |
|----------|-----|-----|-----|
| 營運 | 261 | 84 | 177 |
| 空勤 | 330 | 152 | 178 |
| 修護 | 28 | 28 | 0 |
| 其他 (註 3) | 25 | 11 | 14 |

| 工作地點 | 總數 | 男性 | 女性 |
|------|-----|-----|-----|
| 台灣 | 642 | 274 | 368 |
| 大陸 | 2 | 1 | 1 |

註 3：工作內容 - 其他：包括財務長、營運長、商務長、執行長、董事長、財務部、會計部、資訊部
 註 4：高階主管：一級正副主管以上（協理以上）；中階主管：二級正副主管（經理及副理）；基層主管：三級正副主管（組長、OIC、督導）



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

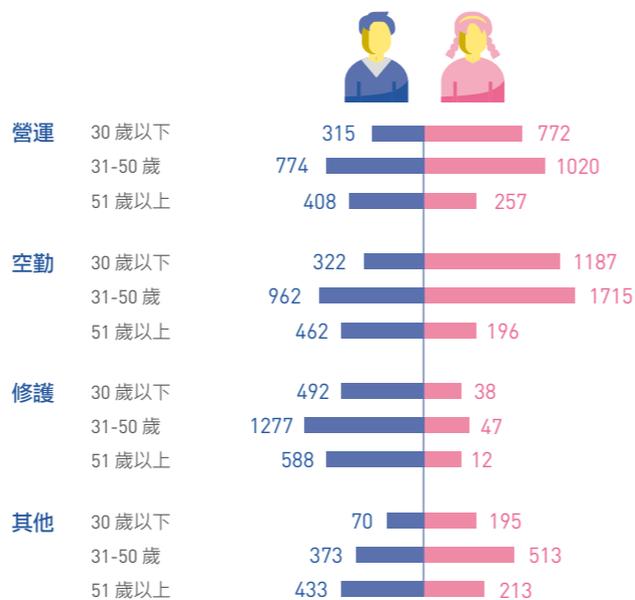
平權及多元化

我們重視性別平等，2017 年華航女性員工占總員工 48.79%，女性主管比例為 23.93%；華信女性員工占總員工 51.70%，女性主管比例為 17.86%；台虎女性員工占總員工 57.30%，女性主管比例為 47.46%。航空公司因工作性質與職類特性，於招募時所需要的專業人才其專業學科如機械、航太、資訊等相關科系，男女性別比例上原即存有差異乃社會常規。

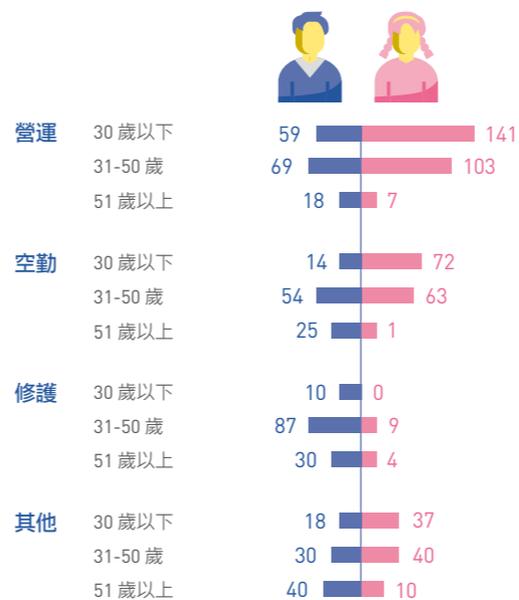
華航致力提供舒適的工作環境，有利員工均衡發展，在女性員工方面，皆保障員工健康及工作權利，如空服員懷孕後可申請留職停薪或轉任地勤工作，直至產假結束再申請恢復空勤職務，在桃園華航園區亦設置 2 間哺乳室，全天候供女性同仁使用。在男性員工方面，我們優於性別工作平等法規定，男性同仁可於配偶分

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。

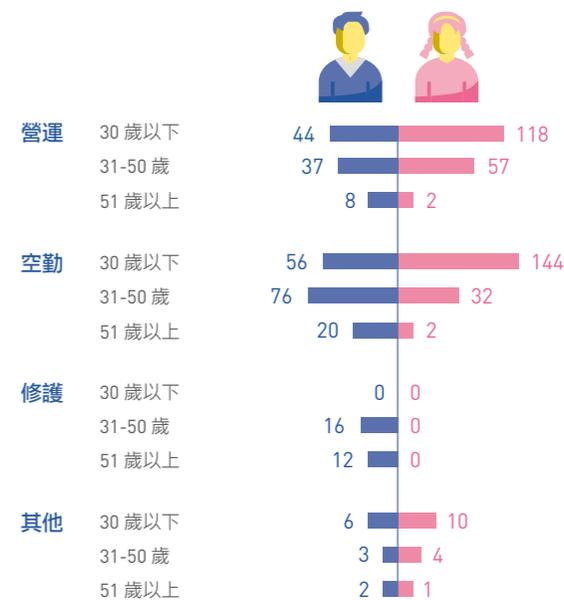
人力多元化方面，2017 年華航雇用了 81 位原住民及 118 位身障人員。除持續雇用原住民外，自 2015 年 9 月起聘用身障員工迄今已超過法定進用員工額，提供視障人員就業機會，並提供員工免費按摩福利，讓員工身心能在繁忙工作下得到舒緩，曾於 2016 獲頒企業金展獎殊榮獎。針對身障員工工作內容採職務再設計，著重工作環境改善、工作條件及工作發展調整，並提供身障同仁員工專車及定期健康檢查等，另亦長期僱用視障按摩師於公司提供員工免費按摩福利，以達提升視障人員就業機會、員工身心舒緩的雙贏效果。



2017 年華航員工多元化分布



2017 年華信員工多元化分布



2017 年台虎員工多元化分布

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

人員招募

因應近年集團業務拓展、機隊及航網擴充等重要革新，我們持續引進各領域專業人才，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；2017年華航共招募 862 名新進人員，其中正式員工 708 位及約聘員工 154 位，共占整體人力 6.82%；華信招募 268 名正式員工，約占整體人力 28.51%；台虎共招募 137 名正式員工及 187 名約聘員工，共占整體人力 50.31%。

2017 年華航、華信、台虎新進員工統計



| 類別 | 人數 |
|------|---------------|
| 正式員工 | 708 |
| 約聘員工 | 154 |
| 總數 | 862 (6.82%) |

| 性別 | 人數 | % |
|----|-----|--------|
| 男性 | 343 | 39.79% |
| 女性 | 519 | 60.21% |

| 年齡 | 人數 | % |
|---------|-----|--------|
| 30 歲以下 | 668 | 77.49% |
| 31-50 歲 | 166 | 19.26% |
| 51 歲以上 | 28 | 3.25% |

| 工作地點 | 人數 | % |
|------|-----|--------|
| 台灣 | 512 | 59.40% |
| 大陸 | 39 | 4.52% |
| 亞洲 | 233 | 27.03% |
| 美洲 | 45 | 5.22% |
| 歐洲 | 9 | 1.04% |
| 大洋洲 | 24 | 2.78% |



| 類別 | 人數 |
|------|----------------|
| 正式員工 | 268 |
| 約聘員工 | 0 |
| 總數 | 268 (28.51%) |

| 性別 | 人數 | % |
|----|-----|--------|
| 男性 | 155 | 57.84% |
| 女性 | 113 | 42.16% |

| 年齡 | 人數 | % |
|---------|-----|--------|
| 30 歲以下 | 142 | 52.99% |
| 31-50 歲 | 107 | 39.93% |
| 51 歲以上 | 19 | 7.09% |

| 工作地點 | 人數 | % |
|------|-----|--------|
| 台灣 | 254 | 94.78% |
| 大陸 | 14 | 5.22% |
| 亞洲 | 0 | 0.00% |
| 美洲 | 0 | 0.00% |
| 歐洲 | 0 | 0.00% |
| 大洋洲 | 0 | 0.00% |



| 類別 | 人數 |
|------|----------------|
| 正式員工 | 137 |
| 約聘員工 | 187 |
| 總數 | 324 (50.31%) |

| 性別 | 人數 | % |
|----|-----|--------|
| 男性 | 106 | 32.72% |
| 女性 | 218 | 67.28% |

| 年齡 | 人數 | % |
|---------|-----|--------|
| 30 歲以下 | 245 | 75.62% |
| 31-50 歲 | 69 | 21.30% |
| 51 歲以上 | 10 | 3.08% |

| 工作地點 | 人數 | % |
|------|-----|--------|
| 台灣 | 323 | 99.69% |
| 大陸 | 0 | 0.00% |
| 亞洲 | 1 | 0.31% |
| 美洲 | 0 | 0.00% |
| 歐洲 | 0 | 0.00% |
| 大洋洲 | 0 | 0.00% |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

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 85% 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、日本、韓國、泰國等 4 國之外籍空服員，另亦於全球 29 國 144 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。

| 公司 | 地區 | 員工 | 管理階層 |
|---|-----|---------|---------|
|  | 台灣 | 98.48% | 100.00% |
| | 大陸 | 95.63% | 25.53% |
| | 亞洲 | 87.37% | 45.79% |
| | 美洲 | 67.74% | 25.58% |
| | 歐洲 | 75.00% | 18.52% |
| | 大洋洲 | 47.73% | 0.00% |
|  | 台灣 | 100.00% | 100.00% |
| | 大陸 | 100.00% | 1.15% |
|  | 台灣 | 99.69% | 100.00% |
| | 亞洲 | 100.00% | 50.00% |

員工流動

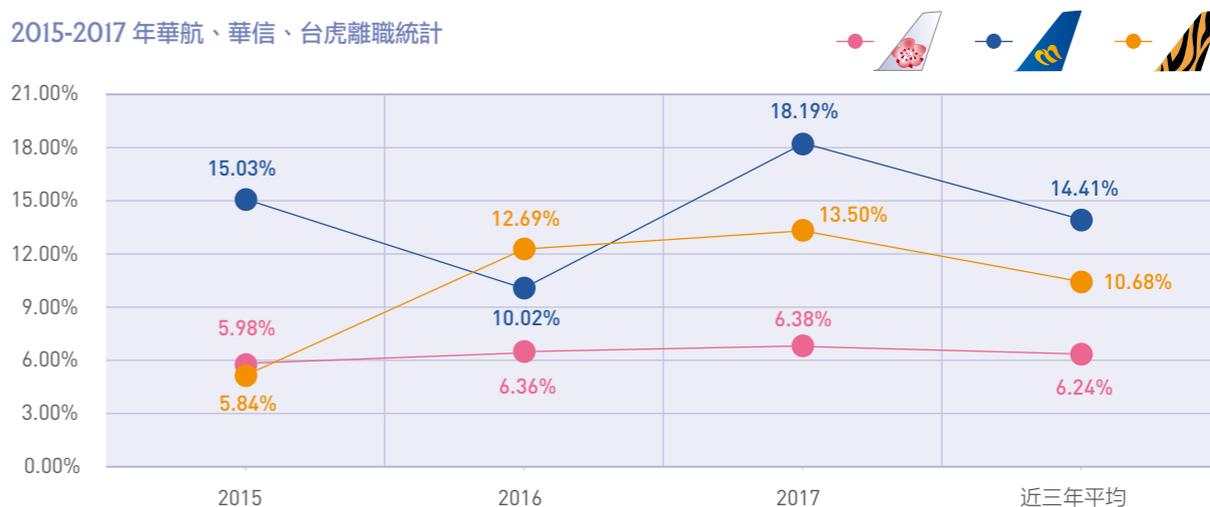
華航近三年平均離職率為 6.24%、較業界為低；全體員工均受勞動契約保障，並訂有獎懲與終止僱用規定，另於員工離職規定、離職預告日數之規定均依循勞基法；針對高離職率之地區，除檢視當地勞動相關法令與薪資水平外，並參考離職員工訪談及與管轄當地主管意見，了解主要離職原因，適時修訂薪資福利制度，並持續運用管理機制，透過公司內部制度與激勵制度以降低離職率。

華航 2017 年離職員工人數與 2016 年差異甚小，僅非自願離職率較 2016 年增加 7.5%，主要原因為 2017 年共有 110 位約聘人員合約到期，其中多為運務人員之產學合作生，其餘類別離職人數並無顯著差異。

華信 2017 年離職員工比例增加，並以運務人員為主，其中包含產學合作生，主要為因應 2017 年新增運務代理業務及季節性短期需求招募之約聘人員，因契約到期且無人力需求而依約不再續聘，或人員因職涯規劃而離職；華信將提供在職員工多元化溝通管道，並逐步提升員工福利制度，以留住人才。

台灣虎航 2017 年離職員工以運務人員為主，主要為配合新增運務及代理業務，並因應代理航班之特性所招募之約聘人員，人員離職原因皆為個人職涯規劃。台虎 2017 年轉虧為盈，並且提升員工福利制度，加強宣導員工與公司間之溝通管道，進而穩定組織發展，降低人員變動，除運務人員離職率增加，空勤、地勤離職率皆較 2016 年減少。

2015-2017 年華航、華信、台虎離職統計



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2017 年華航、華信、台虎離職統計



| 華航 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|-------|---------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 |
| 年齡 | 30 歲以下 | 363 | 48.79% | 336 | 45.16% | 342 | 42.38% |
| | 31-50 歲 | 230 | 30.91% | 231 | 31.05% | 233 | 28.87% |
| | 51 歲以上 | 151 | 20.30% | 238 | 31.99% | 232 | 28.75% |
| 性別 | 男性 | 337 | 45.30% | 410 | 55.11% | 380 | 47.09% |
| | 女性 | 407 | 54.70% | 395 | 53.09% | 427 | 52.91% |
| 工作地點 | 台灣 | 426 | 57.26% | 475 | 63.84% | 482 | 59.73% |
| | 大陸 | 46 | 6.18% | 49 | 6.59% | 69 | 8.55% |
| | 亞洲 | 181 | 24.33% | 163 | 21.91% | 155 | 19.21% |
| | 美洲 | 66 | 8.87% | 93 | 12.50% | 63 | 7.81% |
| | 歐洲 | 15 | 2.02% | 12 | 1.61% | 17 | 2.11% |
| | 大洋洲 | 10 | 1.34% | 13 | 1.75% | 21 | 2.60% |
| 自願離職 | | 545 | 73.25% | 534 | 66.34% | 453 | 56.13% |
| 非自願離職 | | 199 | 26.75% | 271 | 33.66% | 354 | 43.87% |
| 總數 | | 744 | 5.98% | 805 | 6.36% | 807 | 6.38% |

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



| 華信 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|------|---------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 |
| 年齡 | 30 歲以下 | 63 | 57.27% | 41 | 37.27% | 106 | 61.99% |
| | 31-50 歲 | 33 | 30.00% | 20 | 18.18% | 44 | 25.73% |
| | 51 歲以上 | 14 | 12.73% | 22 | 20.00% | 21 | 12.28% |
| 性別 | 男性 | 52 | 47.27% | 43 | 39.09% | 83 | 48.54% |
| | 女性 | 58 | 52.73% | 40 | 36.36% | 88 | 51.46% |
| 工作地點 | 台灣 | 97 | 88.18% | 65 | 59.09% | 150 | 87.72% |
| | 大陸 | 13 | 11.82% | 18 | 16.36% | 21 | 12.28% |
| 總數 | | 110 | 15.03% | 83 | 10.02% | 171 | 18.19% |



| 台虎 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|------|---------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 |
| 年齡 | 30 歲以下 | 3 | 25.00% | 26 | 50.98% | 49 | 56.32% |
| | 31-50 歲 | 9 | 75.00% | 23 | 45.10% | 31 | 35.63% |
| | 51 歲以上 | 0 | 0.00% | 2 | 3.92% | 7 | 8.05% |
| 性別 | 男性 | 6 | 50.00% | 26 | 50.98% | 42 | 48.28% |
| | 女性 | 6 | 50.00% | 25 | 49.02% | 45 | 51.72% |
| 工作地點 | 台灣 | 12 | 100% | 51 | 100% | 86 | 98.85% |
| | 亞洲 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 1 | 1.15% |
| 總數 | | 12 | 5.84% | 51 | 12.69% | 87 | 13.50% |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

員工留任

以公平客觀原則定期進行績效評估

華航定期每年三次對全體員工（除在職位未滿一定期限者）進行績效評估；評核內容除共通核心職能，亦依專業特性設計不同的評核職能指標與評核方式，以貼近員工實際工作情況；針對各級主管，除評核職能指標，並依公司經營策略制定具體之年度目標（MBO）。

為求公平與客觀，每位員工均由多位主管分別評核，考績評等也依照不同職等分配，另為使考績提供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，合理範圍訂定考績評等分配比例，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。

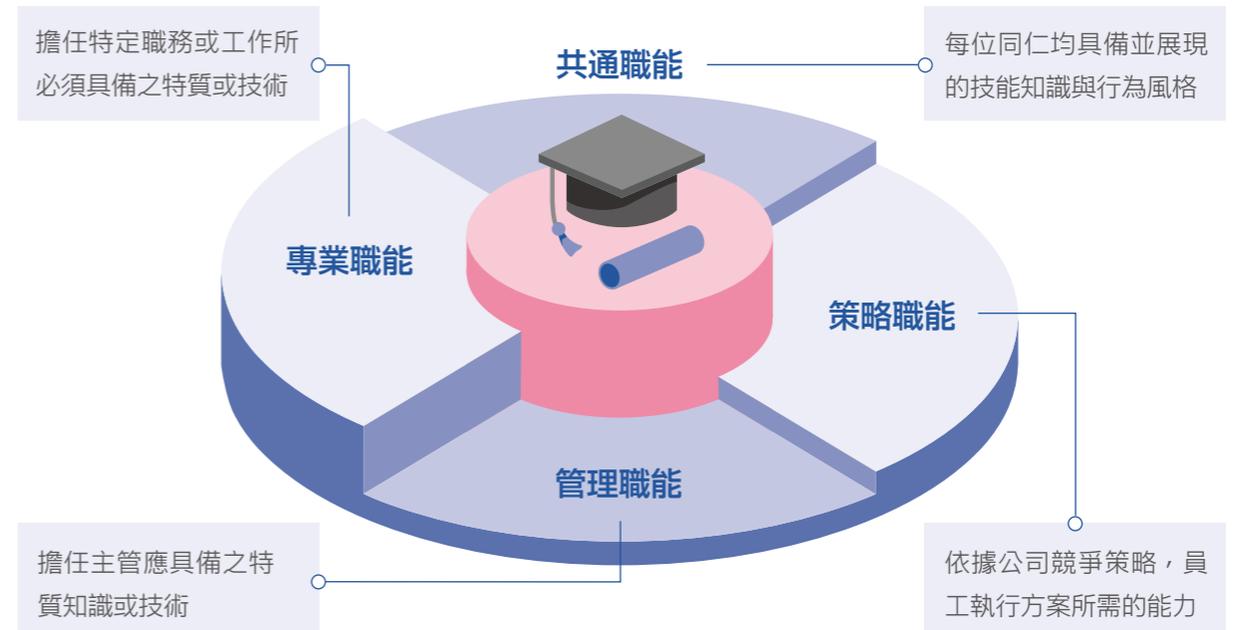
2-2-3 員工發展 GRI 404-1

完善的訓練制度與架構

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。

華航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。2017 年，華航投入於訓練發展費用約為新台幣 3.9 億元，總訓練時數（包含實體及線上課程）超過 32 萬小時，完訓率達 98.27%。

教育訓練架構



2015-2017 年華航、華信、台虎員工訓練統計

| 公司 | 類別 | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | | | | | |
|---|------|------|---------|----------|--------|---------|----------|-------|---------|----------|--------|-------------|-------|--------|
| | | 時數 | 人數 | 受訓時數 / 人 | 時數 | 人數 | 受訓時數 / 人 | 時數 | 人數 | 受訓時數 / 人 | 總經費 | 開課堂數 | 完訓率 | |
|  | 工作內容 | 營運 | 116,899 | 3,621 | 32.28 | 186,733 | 3,634 | 51.38 | 132,372 | 3,546 | 37.33 | 390,706,932 | 2,618 | 98.27% |
| | | 空勤 | 426,826 | 4,507 | 94.70 | 215,607 | 4,697 | 45.90 | 159,904 | 4,844 | 33.01 | | | |
| | | 修護 | 25,605 | 2,321 | 11.03 | 23,708 | 2,415 | 9.82 | 20,966 | 2,458 | 8.53 | | | |
| | | 其他 | 7,650 | 1,988 | 3.85 | 7,102 | 1,902 | 3.73 | 8,402 | 1,797 | 4.68 | | | |
| | 性別 | 男性 | 460,409 | 6,419 | 71.73 | 152,115 | 6,554 | 23.21 | 106,574 | 6,476 | 16.46 | | | |
| | | 女性 | 170,594 | 6,018 | 28.35 | 281,035 | 6,094 | 46.12 | 215,070 | 6,169 | 34.86 | | | |
|  | 工作內容 | 營運 | 2,871 | 252 | 11.39 | 19,082 | 403 | 47.35 | 9,916 | 397 | 24.98 | 5,620,037 | 1,343 | 92.25% |
| | | 空勤 | 9,367 | 151 | 62.03 | 16,849 | 171 | 98.53 | 19,673 | 229 | 85.91 | | | |
| | | 修護 | 14,159 | 126 | 112.37 | 8,850 | 128 | 69.14 | 17,196 | 139 | 123.71 | | | |
| | | 其他 | 3,294 | 107 | 30.78 | 4,359 | 126 | 34.60 | 5,814 | 175 | 33.22 | | | |
| | 性別 | 男性 | 23,065 | 322 | 71.63 | 23,815 | 382 | 62.34 | 34,884 | 454 | 76.84 | | | |
| | | 女性 | 6,586 | 314 | 20.97 | 25,324 | 446 | 56.78 | 17,716 | 486 | 36.45 | | | |
|  | 工作內容 | 營運 | 673 | 72 | 9.35 | 703 | 110 | 6.39 | 16,868 | 261 | 64.63 | 41,298,375 | 1,436 | 98.36% |
| | | 空勤 | 4,322 | 203 | 21.29 | 17,910 | 242 | 74.01 | 15,535 | 330 | 47.08 | | | |
| | | 修護 | 240 | 18 | 13.33 | 432 | 26 | 16.62 | 326 | 28 | 11.63 | | | |
| | | 其他 | 147 | 15 | 9.80 | 189 | 24 | 7.88 | 1,313 | 25 | 52.52 | | | |
| | 性別 | 男性 | 2,900 | 166 | 17.47 | 9,527 | 210 | 45.37 | 10,205 | 275 | 37.11 | | | |
| | | 女性 | 2,481 | 142 | 17.47 | 9,707 | 192 | 50.56 | 23,837 | 369 | 64.60 | | | |

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；台虎其他包括財務長、營運長、商務長、執行長、董事長、財務部、會計部、資訊部

註 2：依工作內容區分之受訓時數不含外站訓練時數

註 3：平均受訓時數 = 該類受訓總時數 ÷ 該類員工總人數、華航完訓率 = 受訓學員完訓率之平均值、華信 / 台虎完訓率 = 各專責單位完訓率 ÷ 受訓單位數

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

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。為活化公司管理人才資源，活絡主管發展管道並厚植其管理職能，使主管適職適所，華航定期檢視主

管論調之必要性，原則上國內各單位主管及派外站或派調轉投資事業之主管，任本職屆滿三年者，將納入當期檢視名單，並按相關規範進行調任之評鑑。

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。

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|------------------|------|------|------|
| 人力資本投資報酬率 (Note) | 1.24 | 1.23 | 1.35 |

註：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)

2017 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 |
|---|--|---|---|
| 緊急逃生年度複訓 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 2. 熟悉操作程序。 3. 熟悉緊急應變程序 | 2017 年航班數 88,136 GDI 人為因素，直接損失金額為：USD 118,817 | 占總員工比例：56.80% 修護 2,602 人 地服 394 人 空服 3,133 人 航務 1,053 人 |
| 服務訓練 對空服及地服人員，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。2017 機場服務滿意度為 87.2、客艙服務為 86.8 | 占總員工比例：41.31% 空服 3,476 人 地服 1,748 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。 | 2017 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：8.33% 機師 1,053 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。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

產學合作

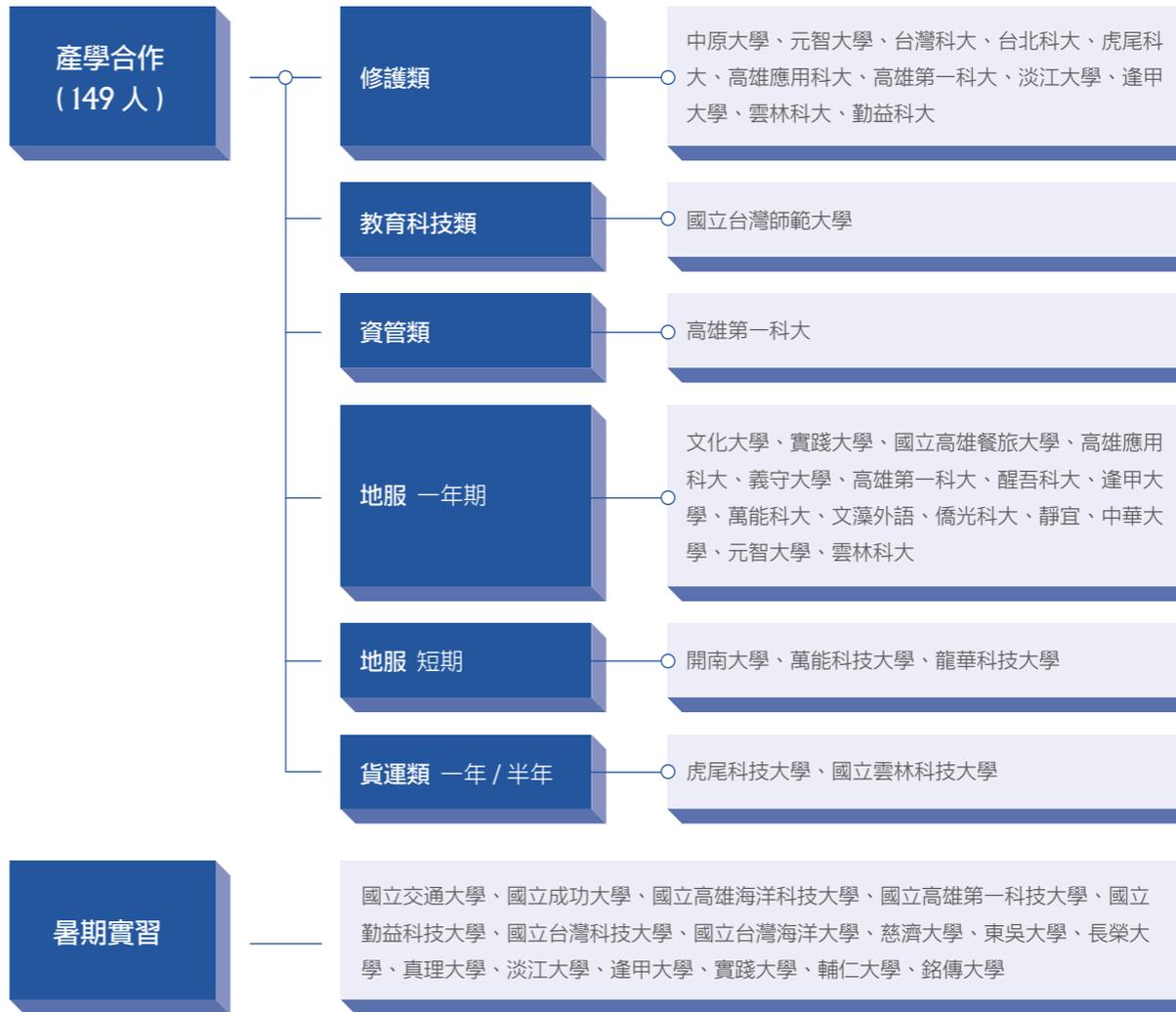
華航擁有豐富的產業實務經驗及完善的航空訓練設施與課程資源，積極配合教育部推動之「技職院校產學合作與人才培育」政策，自 2013 年起即推展校園育才計畫，已陸續跟全國多所大專院校進行修護、地服、貨服裝載管制、資訊科技與教育科技等不同職類為期半年到一年的實習生合作計畫，以提升人才培育實質目標前進。

華航提供實習生獎學金、實習津貼，及規劃辦理實習生訓練課程，各類實習生須完成並通過單位規劃之訓練課程，方可投入於實習工作。華航於今年度榮獲《Cheers 雜誌》頒發 2017 年「新世代最嚮往企業 TOP 20」之殊榮，華航也是許多學生心目中理想的實習企業之一，公司亦希望藉由產學合作提供年輕學子學習機會，實際瞭解航空公司的運作及工作特性，對其未來職涯規劃有所幫助，公司亦希望藉由產學合作管道延攬未來優秀人才。



2017 暑期實習學生參訪修護園區

2017 年產學合作及暑期實習人數共計 149 人



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-2-4 員工權益 GRI 102-41、201-3、401-2、401-3、402-1、405-2

2017 年華航與工會間並未發生如罷工等重大爭議事件，然工會本於爭取員工權益職責，仍持續提出多項優化勞動條件及薪資福利等訴求，華航將配合政府機關修訂勞基法等相關法令正式實施後，一併與工會進行勞資協商，尋求具體共識，以保障雙方權益。

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；國內部分 2017 年辦理年度晉支、調升空勤旅費及地勤津貼，國外部份亦檢視所有外站之薪資結構及考量各地物價水準等各因素，於 2017 年 10 月開始進行整體薪資調整，調薪幅度平均約為 3%，對於因業務特別需要而加班的同仁，一律依照規定給付合理的加班費，無強制勞動的情形發生。

2017 年華航、華信、台虎男女性薪資比例

| | 男 / 女 | 本俸 | 酬金 |
|--|-------|------|------|
|  | 營運人員 | 1.19 | 1.32 |
| | 空勤人員 | 2.64 | 1.85 |
| | 修護人員 | 1.17 | 1.18 |
| | 其他人員 | 1.21 | 1.24 |

| | 男 / 女 | 本俸 | 酬金 |
|---|-------|------|------|
|  | 營運人員 | 1.02 | 1.03 |
| | 空勤人員 | 1.17 | 1.62 |
| | 修護人員 | 1.02 | 1.41 |
| | 其他人員 | 1.08 | 1.27 |

| | 男 / 女 | 本俸 | 酬金 |
|--|-------|------|------|
|  | 營運人員 | 1.41 | 1.07 |
| | 空勤人員 | 3.45 | 2.48 |
| | 修護人員 | N/A | N/A |
| | 其他人員 | 0.93 | 0.79 |

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

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

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；2017 年共舉辦七場相關活動「玩出活力，工作才夠力 - 桌遊與紓壓有氧」、「活力動動操」、「與孩子談心 - 談愛情、同志、霸凌等議題」等員工關懷系列課程，共計 200 餘位員工參與，讓員工自運動中紓壓，同時也請講師分享關於親職之間的各项議題，另亦舉辦「冬至吃湯圓，好事齊團圓」等節慶活動，邀請員工同樂並體恤平日工作之辛勞；鼓勵員工工作之餘能達身心平衡，追求健康與永續的生活方式。

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：新台幣元

| | | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 |
|---|-------|---|---------------|---------------|
|  | 薪資 | 122 億 2,327 萬 | 158 億 1,256 萬 | 157 億 5,950 萬 |
| | 福利 | 2 億 4,285 萬 | 2 億 744 萬 | 2 億 1,556 萬 |
| | 退休準備金 | 18 億 389 萬 | 49 億 5,885 萬 | 57 億 953 萬 |
|  | 薪資 | 5 億 1,500 萬 | 6 億 3,140 萬 | 6 億 9,932 萬 |
| | 福利 | 751 萬 | 782 萬 | 635 萬 |
| | 退休準備金 | 2 億 1,364 萬 | 1 億 9,125 萬 | 2 億 4,288 萬 |
|  | 薪資 | 2 億 4627 萬 | 4 億 3,604 萬 | 6 億 4,552 萬 |
| | 福利 | N/A 台灣虎航職福會將於 2018 年成立，因此 2015 年 -2017 年福利部份為 0 | | |
| | 退休準備金 | 27 萬 6 千 | 158 萬 1 千 | 142 萬 4 千 |

註：華航 / 華信福利包含如旅遊補助、敬老津貼、子女獎學金、勞動節獎金、春酒及週年慶活動費用等項目



與孩子談心 - 講座



活力動動操



冬至吃湯圓

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

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。

| |  | | |  | | |  | | |
|----------------------------|---|---------|--------|---|-------|--------|---|-------|---------|
| 育嬰留停統計 | 女性 | 男性 | 總數 | 女性 | 男性 | 總數 | 女性 | 男性 | 總數 |
| 2017 年符合育嬰留停申請資格人數 (A) | 540 | 422 | 962 | 33 | 26 | 59 | 11 | 25 | 36 |
| 2017 年實際申請育嬰留停人數 (B) | 343 | 18 | 361 | 9 | 0 | 9 | 5 | 1 | 6 |
| 2017 年育嬰留停申請率 (B*100/A) | 63.52% | 4.27% | 37.53% | 27.27% | 0.00% | 15.25% | 45.45% | 4.00% | 16.67% |
| 2017 年待復職之育嬰留停人數 (C) | 350 | 18 | 368 | 19 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 |
| 2017 年申請育嬰留停復職人數 (D) | 301 | 18 | 319 | 18 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 |
| 2017 年育嬰留停復職率 (D*100/C) | 86.00% | 100.00% | 86.68% | 94.74% | 0.00% | 94.74% | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 2016 年育嬰留停復職總人數 (E) | 261 | 17 | 278 | 6 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 |
| 2016 年申請育嬰留停復職後服務滿一年人數 (F) | 182 | 12 | 194 | 5 | 0 | 5 | 1 | 0 | 1 |
| 2017 年育嬰留停復職留任率 (F*100/E) | 69.73% | 70.59% | 69.78% | 83.33% | 0.00% | 83.33% | 100.00% | 0.00% | 100.00% |

註 (A)：員工小孩出生日期在 2014/01/01 ~ 2017/12/31 之間的員工人數

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



華航員工福利



年終獎金 / 紅利發放

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



退休聯誼會

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



職工福利

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



特休制度

優於勞基法之規定。



托兒優惠

與全台 12 家幼兒園所簽訂合約，協助解決員工子女托育問題。



團體健康保險

醫療、意外、重大疾病險，眷屬亦得以優惠價格加入團體保險。



通勤交通

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



優待機票

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



員工持股信託

依個人意願參加，針對參加持股信託之員工分別按職等自每月薪資中扣繳一定金額。



退職制度

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



留職停薪



照顧親屬

員工於配偶、直系親屬罹患重病或需要時，可申請留職停薪。



因病

員工因患有疾病，且依規定請完相關假別後，身體仍未康復時，可申請留職停薪。



進修

全體員工，不限學校、科系。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

員工溝通

華航重視每一位員工，設立多元化的溝通管道與員工進行互動，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；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，員工可隨時反映意見或提出建議。

當公司發生重大營運變化影響員工權益情況，公司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皆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，亦加強說明及增加溝通頻率。



多元化的員工溝通管道



1. 每月一次勞資會議

總公司：由華航企業工會總會之各分會勞工代表參與。

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。



2. 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



3. 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



4. 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

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

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

2017 年華航全體員工具參與人數為 10,704 人，平均參與率為 99.60%；2017 年華信全體員工具參與人數為 752 人，平均參與率為 88.16%。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。目前華航即將與企業工會進入 2018 年團體協約續約協商程序，延續勞資關係之穩定與和諧。

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。

和諧之勞資關係亦為台灣虎航經營之前提，採取開放態度確保員工皆有機會充分表達意見。除設有員工專屬意見信箱與董事長信箱供員工依其所需提出建議外，亦定期召開空服月會、飛安月會、技術研討會、勞資會議等。其中，勞資會議討論之議題，公司亦於會後追蹤辦理進度，其會議紀錄除向上呈報，並將放置於公用槽供同仁參閱，以確保勞資雙向溝通零距離。

華航 / 華信參與工會比率

| | | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|------|--------|--------|--------|
|  | 參與人數 | 10,247 | 10,755 | 10,704 |
| | 參與率 | 98.13% | 99.50% | 99.60% |
|  | 參與人數 | 376 | 645 | 752 |
| | 參與率 | 59.12% | 88.36% | 88.16% |

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

註 3：華信大陸地區無工會組織

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

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。透過每兩年一次的員工滿意度調查，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。

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，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」。各向度以性別區分，分析結果顯示並無明顯差異。亦將意見調查之分析報告提供給各向度滿意度較低的單位主管參考，使其了解潛在問題，並作為後續各改善方案之參考，如：

| | |
|---------|---|
| 員工投入 | <ul style="list-style-type: none"> 鼓勵組員降低請假率，制定全勤三年者及客艙經理可無限制換班。 推出運務月刊，綜整各項重要通告、表揚地勤服務優良人員及同仁作業面改善建議投稿。 |
| 薪資 & 福利 | <ul style="list-style-type: none"> 2017年5月調升地勤人員津貼及空勤旅費。 修護廠區規劃員工餐廳便當外送服務，已於2018/1/3實施。 2017年1月機場地勤服務輪班同仁開始採用休假預排系統，請假無須另覓代班人。 |
| 工作 & 發展 | <ul style="list-style-type: none"> 內部職缺釋出時以內部招募為首要管道，並公布相關訊息於華航內部招募系統，2017年共計辦理內招18次，11個一級單位釋出職缺56人，成功內招人數為43人，內招成功率約為76.79% 辦理職涯體驗營共計三梯次，共計92人參加。 建置客艙經理進階培育機制。 2017年首度辦理產學實習生擇優留用為正式時薪人員。 2017年10月修護工廠各部人才檢視及培育路徑規劃。 |
| 工作環境 | <ul style="list-style-type: none"> 持續修護廠區辦公室、工作場所、公共區域等設備更新與改善，提供友善職場環境。 2017年7月完成增設發動機廠區機車停車位及遮雨棚，友善騎車同仁。 2017年10月進行安全帽汰舊換新作業，同仁已於2018年3月1日正式配戴新款安全帽。 2017年改建T2員工休息室，提供舒適休息環境，並增建哺乳室。 |
| 主管領導文化 | <ul style="list-style-type: none"> 辦理訓練課程如：「員工關懷與互動」、「跨世代溝通技巧」及「問題分析與解決」，使主管具備溝通、傳達、解決問題能力，增進員工相互信任感。 固定召開勞資會議，聆聽同仁意見。 修護工廠於2017年至2018年1月份共計辦理17場廠長及同仁溝通座談會，另外廠長與EMO各級主管、具發展潛能同仁，及曾受懲處同仁進行座談（合計4場次），除傳達管理理念外，亦予以關心及勉勵。 |
| 企業文化 | <ul style="list-style-type: none"> 飛安與紀律乃華航之最根本，2017年度舉辦一系列如安全看板人物、安全小故事、「風險與我」有獎徵答、安全宣導影片等豐富且多元的安全宣導活動，深化安全紀律文化。 空服處於客艙經理會議宣導，並找回客艙組員服務熱忱同時加強紀律以提升服務品質。 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



工會勞資爭議事件說明

事件背景說明：

- 一、2017年6月23日，桃園市空服員職業工會與其他交通運輸業工會，在交通部前舉行「交通運輸業工時大體檢」行動，抗議交通運輸業的血汗勞動狀況，針對空服員部分以假設性議題攻訐、傷害本公司商譽，誤導大眾拒搭公司飛機，另派員身著本公司空服員制服參與工會活動及演出行動劇，以紅色顏料水潑灑於制服上，除毀損公務用品外，更嚴重影響本公司形象、聲譽。
- 二、2017年10月30日，華航企業工會在台大校友會館召開記者會，批評華航24小時監控工會幹部的臉書發言，更藉故解雇、違法調動工會幹部，要求華航停止「白色恐怖」的打壓。

華航處理方式 / 澄清真相：

- 一、本公司能夠獲得旅客的信賴是需要經過所有同仁長久的努力，公司一貫尊重工會的活動，但絕不允許抹黑本公司飛安，致使旅客產生恐懼，進而影響整體營運的行為。任何公司團體，不管勞方還是資方，都應該受內部工作守則、勞動法規約束。勞資對話應基於事實，不能無端指控、侵害他人權益。本次活動以誇張不實的方式玷污本公司視為榮譽的制服並誣陷、抹黑公司飛安。本公司強調對於公司治理權及形象，絕對捍衛到底。
- 二、本公司調查工會所指個案行為與工會身分完全無關，其違紀行為都經過縝密的調查與事實佐證。員工言行都應受內部工作守則、航安規定與勞動法規約束，工會所指並非事實。對於工會刻意隱匿部分個案，特別是涉及嚴重危害航安的行為，本公司將陸續公布違紀事實，以正視聽。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-2-5 健康與安全職場

GRI 403-1、403-2

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。主任委員由總經理擔任，下設有副主任委員 1 人及執行秘書 1 人，委員係由指定單位之一級主管、職業安全衛生人員、工程技術人員、醫護人員及工會指派之勞工代表等所組成。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，2017 年度會中審議、協調及建議之安全衛生提案總計 12 件，其中 11 件均辦理結案，另 1 件續辦中；相關會議紀錄公告於 EIP 網站，(職安)類全員安全報告共 107 件，已獲處理改善結案者計 107 件，改善完成率 100.00%。

華航、華信、台虎職業安全衛生委員會組成勞方比例

| 華航 | | 2015 | 2016 | 2017 |
|----|-----------------|-------|-------|-------|
| | 台北分公司勞方代表比例 (%) | 33.33 | 36.36 | 36.36 |
| | 桃園地區勞方代表比例 (%) | 35.71 | 37.04 | 38.45 |
| | 高雄分公司勞方代表比例 (%) | 38.00 | 38.00 | 38.00 |
| | 修護廠區勞方代表比例 (%) | 34.78 | 34.78 | 34.78 |
| 華信 | 勞方代表比例 (%) | - | - | 33.33 |
| 台虎 | 勞方代表比例 (%) | - | - | 38.46 |

註：勞方代表比例 (勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表 / 職業安全衛生委員會總委員人數) *100%

華航職業安全衛生五大目標



同步國際 職安控管雙重認證

為順應全球化國際勞動發展趨勢，追求企業永續經營，並提升安全衛生管理的效率及推動相關管理措施系統化，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 OHSAS 18001 及 CNS 15506 職業安全衛生管理系統驗證，以 PDCA 循環模式自我管理和採取預防方法，有效控制職業災害風險、提升職業安全衛生管理績效，提供員工安全、健康、舒適的工作環境，促進產業競爭力之雙重標準。

落實風險管控降低職業災害

2017 年之全體失能傷害頻率 (FR) 為 4.07，失能傷害嚴重率 (SR) 為 54，缺勤率 (AR) 為 1.32%，總和傷害指數 (FSI) 0.46，分析原因多為員工之不安全行為，但仍比我國 2015 年航空運輸業之平均 FR (4.95) 及 SR (67) 低。公司不斷積極貫徹執行職業安全政策；而承攬商於本公司作業場所內作業並無職災發生。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

落實風險管控降低職業災害

| | 單位 | 桃園 | 修護廠區 | 台北 | 高雄 | 全體 |
|------|------|------|------|------|-------|-------|
| 2015 | 傷害人次 | 52 | 4 | 1 | 8 | 65 |
| | 損失日數 | 915 | 71 | 3 | 60 | 1,049 |
| | FR | 3.93 | 0.8 | 1.08 | 7.24 | 3.21 |
| | SR | 69 | 14 | 3 | 54 | 51 |
| | FSI | 0.52 | 0.11 | 0.05 | 0.62 | 0.40 |
| 2016 | 傷害人次 | 56 | 8 | 0 | 5 | 69 |
| | 損失日數 | 741 | 125 | 0 | 15 | 881 |
| | FR | 3.95 | 1.59 | 0 | 4.33 | 3.21 |
| | SR | 52 | 25 | 0 | 13 | 51 |
| | FSI | 0.45 | 0.19 | 0.00 | 0.23 | 0.40 |
| 2017 | 傷害人次 | 63 | 8 | 0 | 17 | 88 |
| | 損失日數 | 752 | 252 | 0 | 176 | 1,180 |
| | FR | 4.36 | 1.52 | 0 | 14.74 | 4.07 |
| | SR | 52 | 48 | 0 | 152 | 54 |
| | FSI | 0.47 | 0.27 | 0.00 | 1.49 | 0.46 |

註 1：每人工時一律以每天 8 小時計算。

註 2：失能傷害頻率 (FR, Disabling Injury Frequency Rate)，每百萬、工時之失能傷害次數。

註 3：失能傷害嚴重率 (SR, Disabling Injury Severity Rate)，每百萬工時之失能傷害總損失日數。

註 4：總合傷害指數 (FSI, Frequency-Severity Indicator)，係 (FR) 與 (SR) 相乘積除以一千的平方根。 $FSI = [(FR \times SR) \div 1,000]^{0.5}$

註 5：依行政院勞動部 2015 年公告航空運輸業之平均值：FR=4.95，SR=67，FSI=0.58。

註 6：持續檢視 FSI，可瞭解各相關單位職災預防運作績效並向上提昇。

註 7：TPE 自 2013 年開始成立職安單位。

註 8：本統計不含通勤交通事故。

註 9：TAO- 華航總公司、EMO- 修護工廠、TPE- 台北分公司、KHH- 高雄分公司、CAL- 中華航空公司

2017 年華航、華信、台虎職業災害統計

| | | 男性 | 女性 | 全體 | 修護廠區 | 桃園 | 台北 | 台中 | 高雄 |
|---------|---|-------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 失能傷害頻率 |  | 1.61 | 6.19 | 4.07 | 4.36 | 1.52 | 0.00 | 0.00 | 14.74 |
| |  | 0.60 | 6.05 | 6.65 | - | - | - | -- | - |
| |  | 0.00 | 2.77 | 1.60 | - | - | - | - | - |
| 失能傷害嚴重率 |  | 22.00 | 89.00 | 54.00 | 52.00 | 48.00 | 0.00 | 0.00 | 152.00 |
| |  | 0.60 | 541.74 | 542.35 | - | - | - | - | - |
| |  | 0.00 | 16.62 | 9.59 | - | - | - | - | - |
| 職業病率 |  | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| |  | 0.00 | 0.00 | 0.00 | - | - | - | - | - |
| |  | 0.00 | 0.00 | 0.00 | - | - | - | - | - |
| 缺勤率 |  | 0.54% | 2.20% | 1.32% | 1.64% | 0.48% | 1.01% | 0.65% | 1.45% |
| |  | 0.39% | 1.40% | 0.92% | - | - | - | - | - |
| |  | 0.00% | 0.01% | 0.01% | - | - | - | - | - |
| 因公死亡事故數 |  | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| |  | 0.00 | 0.00 | 0.00 | - | - | - | - | - |
| |  | 0.00 | 0.00 | 0.00 | - | - | - | - | - |

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%

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

未來規劃

1. 人員招募

2018 年配合公司各單位業務拓展，辦理各類專業人員招募，如資訊類、營銷類人員；並持續積極辦理飛航組員招募作業，以滿足公司機隊規劃及營運成長所需；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. 多元化目標

近三年來，華航女性員工比例已穩定維持在 48.00% 上下，2018 年女性員工占比以維持於 48.00% 為目標。在主管方面，華航女性主管占比近三年來呈現成長趨勢，2018 年以增加 0.30% 為目標。

3. 人員訓練

配合公司策略發展，持續辦理各職類專業職能訓練，涵蓋航機務、服務、修護等各專業人員訓練，以提升企業競爭力，各職類專業訓練規劃辦理課程約共計 160 類。2018 年將以「務實、有效」為出發點，定調公司整體訓練主軸為『強化當責、深化管理、嚴守紀律』，並以「建立準則、案例教學、事後追蹤」落實執行。預計規劃辦理共通管理職能如基層、中階主管之法令、稱職主管、管理當責、面談技巧等課程；及專業人員職能如採購、教師、人資人員等訓練課程；全員通識如航空管理通識、職場倫理與敬業、職涯體驗營等課程，共計 15 門課程。

4. 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。
- (6) 優化員工優待機票使用網站平台，以便利員工使用。

5. 強化安全衛生教育，塑造安全衛生文化

企業的永續經營應與安全衛生相結合，高階管理階層的重視，勞工的安全衛生健康得以維持；藉由凝聚而成的安全認知、信念及價值觀，使員工能主動積極投入安全知識的汲取，將職業安全衛生落實在現場化、生活化和全面化的工作態度與工作行為上，以提升勞工各項安全衛生技能。

(1) 推廣安全衛生教育，普及安全衛生觀念

加強推動各級安全衛生教育，每三年每人至少接受 3 小時教育訓練，並隨時視主管人員升遷、調動開訓主管人員教育訓練，職業安全衛生委員會成員每三年至少須完成三小時的安全衛生教育訓練，培養正確安全衛生工作態度；傳播安全衛生知識；落實新僱勞工、調職勞工、安全衛生管理人員、特殊作業人員、主管人員從事工作及預防災變所必要之教育訓練，使人人知道如何保護自己、照顧別人。

(2) 擴大安全衛生參與，落實安全衛生文化

推行安全衛生職業倫理，建立員工敬業精神，落實安全衛生工作；提倡安全衛生危害辨識提案制度，擴大安全衛生全員參與；輔導單位風險評估及改善，建立企業共同體觀念。

(3) 強化安全衛生管理系統及安全衛生管理稽核，進而降低職災事件的發生

(4) 未來預計於 2019 年 -2021 年將援引 ISO45001:2018 國際職業安全衛生管理系統之精神與原則，做為管理依據

導入國際職業安全衛生管理系統融合現有管理架構。透過鑑別危害、評估風險並進而主動的管理風險，建立適當的安全衛生基礎設施、訓練制度，來有效的落實風險管理。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-3

共創價值



Highlights



二度 舉辦供應商大會

國內首家航空公司二度舉行供應商大會



首度 納入勞務採購

華航首度納入勞務採購擴大管理範疇



首家 建置永續稽核計畫航空公司

國內首家航空公司建置永續稽核計畫

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

重大議題對華航的重要性



供應鏈管理



風險管理



企業品牌形象

運輸中斷將造成航空公司巨大損失，故如何做好涵蓋上下游的供應鏈管理，以降低影響旅客而產生的財務性衝擊、社會大眾的不信任感等有形或無形的損失，實為華航重要的永續營運方向之一；此外也望發揮自身於產業的影響力，強化整體產業鏈的永續價值，落實與夥伴共存共榮的永續目標。

華航的承諾及長期目標

承諾

為與夥伴邁向永續、共同成長，華航承諾將透過供應鏈管理及訓練來改善整體採購機制及職場安全相關風險，以允諾利害關係人提高整體價值鏈的永續價值。

長期目標



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。

管理權責單位

企業永續委員會 - 共創價值小組

管理機制及評量

- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議
- 共創價值小組每季提報 KPI 進度至企業永續委員會

目標及規劃

| KPI | 2017 年 | | | 2018 年目標 |
|-------------|---------|---------------|------|-----------|
| | 目標 | 績效 | 符合程度 | |
| 召開年度供應商大會 | 舉辦一場 | 11 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 65% | 回收率 72% | 100% | 回收率高於 70% |
| 關鍵供應商永續分數 | 70 分 | 85.27 分 | 100% | 75 分 |
| 執行採購人員訓練 | 參加二場 | 4 月、12 月共參加二場 | 100% | 參加二場 |

申訴機制

採購

- 一般物品—行政處 / E-Mail : tpeuo@china-airlines.com
- 航材—機務工程處 / E-Mail : AOG_DESK@email.china-airlines.com
- 免稅品—空中用品供應處 / E-Mail : e-shopping@china-airlines.com



利害關係人專區

2-3-1 華航價值鏈 GRI 102-9

相較於其他產業，航空業產業鏈具有相當高度的獨特性，截至 2017 年底華航集團已擁有 34 家轉投資事業，遍及航空運輸、地勤服務、觀光休閒、航太科技、空運輔助、物流倉儲等事業，集中各方力量，提升整體服務品質及集團競爭力。

- 目錄
- 0 前言
- 1 永續管理概觀
- 2 多元價值創造
 - 2-1 信賴價值
 - 2-2 人才價值
 - 2-3 共創價值
 - 2-4 環境價值
 - 2-5 社會價值
- 3 永續治理基礎
- 附錄



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-3-2 永續供應鏈管理

GRI 204-1、308-2、407-1、414-2

供應商為華航邁向永續發展不可或缺的夥伴，華航視永續供應鏈管理為提升企業競爭力的重要因素，並於 2014 年起即開始推動永續供應鏈管理，然相較於其他產業，航空業針對安全具高度嚴謹性，提升整體產業鏈的管理複雜度，故成立專職的共創價值小組，針對「一般性庶務、航油、航材、航食、勞務採購」進行永續供應鏈管理，管理機制包含依據全球報告倡議（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）等國際標準制定政策聲明及行為準則、鑑別潛在永續供應鏈風險、展開稽核作業、資料分析、制定改善行動方案，並每季定期提報管理成效至企業永續委員會檢視。

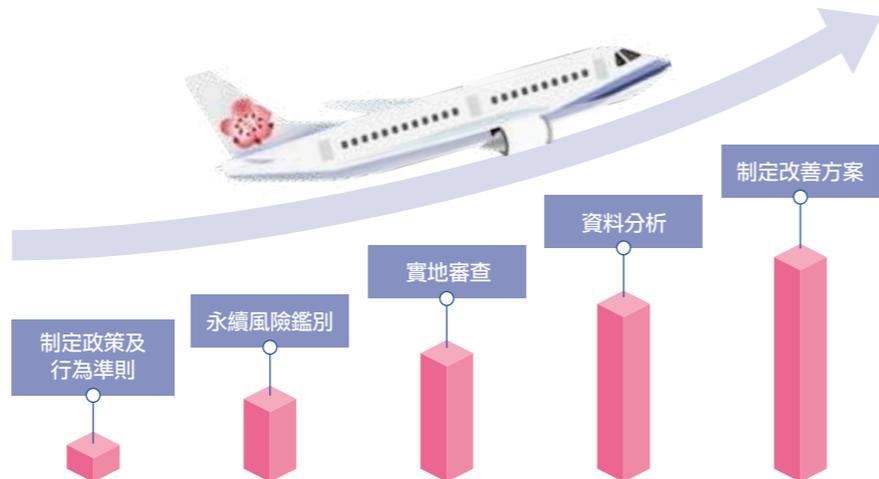


中華航空
永續供應鏈管理政策聲明

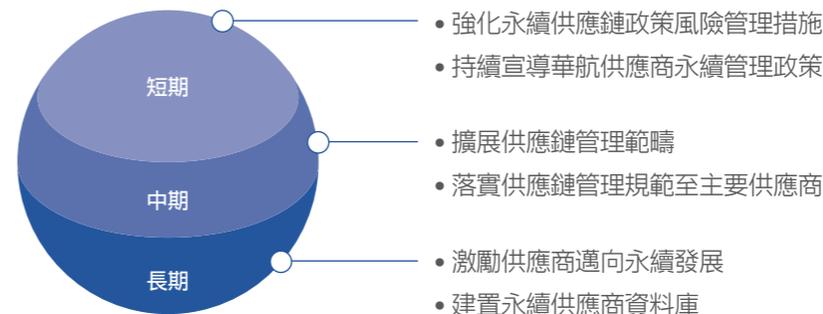


中華航空
供應商行為準則

華航永續供應鏈管理流程



華航永續供應鏈管理目標



為提升管理有效性，2017 年盤點現況並針對不足之處，以「強化管理機制」主軸進行深化調整，管理範疇橫向新增勞務採購、縱向延伸至第二階供應商，調整中華航空永續供應鏈管理政策聲明、重新鑑別關鍵供應商定義，並續調整供應鏈永續風險調查問卷、建置完整的永續稽核計畫，持續透過永續供應商大會此平台提升議合成效。

2017 年永續供應鏈管理成效

| | |
|--|---|
| <p>1 擴大管理範疇</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新增勞務採購類別 • 延伸至第二階供應商 | <ul style="list-style-type: none"> • 一般性物品（2017 年計 293 家） • 航油（2017 年計 28 家） • 航材（2017 年計 631 家） • 航食（2017 年計 29 站） • 勞務採購（2017 年計 80 站） |
| <p>2 優化管理機制</p> <ul style="list-style-type: none"> • 調整政策聲明 • 檢視關鍵供應商定義 | <ul style="list-style-type: none"> • 原政策聲明加入合規要求、誠信交易、環境保護、人權、隱私安全等永續採購原則，以完整執行遵循面向。 • 依據採購金額及不可取代性為關鍵供應商之基本定義，以更加强掌握永續供應風險的對象並規畫更精準的後續管理機制。 |
| <p>3 精準掌握永續供應鏈風險</p> <ul style="list-style-type: none"> • 修訂調查問卷內容 • 建置永續稽核計畫 | <ul style="list-style-type: none"> • 針對五大採購類別特性、加入國際永續趨勢進行調查問卷內容優化，以完整調查範疇並奠定調查基礎。 • 建置永續供應鏈管理稽核作業，如制定稽核文件、確立實地審查流程，以順利推動後續供應商能力建置機制。 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2017 年成果

1. 掌握永續供應鏈風險

掌握供應商風險狀況是華航強化永續競爭力的來源之一，自 2015 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 新版準則、ILO、UNGC、DJSI (Dow Jones Sustainability Index)、CDP 及聯合國人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)。為提升永續風險調查結果的精準性，2017 年參考過去實際經驗及參與調查之供應商意見檢視供應商永續風險評估作業與分級，並因應不同類別供應商特質，重新調整關鍵供應商定義及問卷調查內容 (問卷架構區分為法制、環境、社會及品質/資訊安全等層面)，更將管理觸角延伸至次級 (Tier-2) 供應商，期能確切掌握主要且完整風險來源以進行精準的永續供應鏈管理。此外，亦建立稽核辦法、表單等完整的永續供應鏈管理稽核機制，並依據 SAQ 結果針對高風險供應商進行稽核及後續輔導改善，以期能降低潛在風險及改善既有的衝擊。

2017 年度共調查 100 家供應商 (主要為關鍵供應商，航油類別調查全部 28 家供應商，採購金額佔整體採購金額 80.62%)，獲得七成以上的供應商回饋。回覆問卷的供應商永續表現分數平均為 85.27 分，

四個調查面向 (治理、環境、社會、一般) 的平均分數皆高於 80 分，顯示大多華航的供應商皆具有永續概念內化於管理機制中。但仍有 4 家供應商低於 60 分，被鑑別為高風險供應商。針對高風險的供應商，華航不僅透過電子郵件的方式告知其風險調查結果，為建立完整稽核機制，2017 年進行實地審查試行作業抽查供應商風險狀況，未來 (2018 年) 將依據風險調查搭配稽核機制了解並檢視供應商之治理面、環境面、社會面及一般面作為，並提供改善建議期降低高風險之供應商數量，望能提升華航整體供應鏈之永續價值，並與供應商夥伴邁向永續成長。

華航期望發揮自身的影響力建構供應鏈的永續發展性，並藉由召開供應商大會、永續風險調查 (SAQ)、採購人員訓練、實地或電話查訪以瞭解第一階關鍵供應商的供應鏈管理情形，未來持續規劃透過永續風險調查鑑別出第二階關鍵供應商，落實打造永續供應鏈的永續目標。

註：治理面包含道德、遵法與合規實務；環境面為環境保護；社會面包含人權與勞動條件、職業安全衛生；一般面包含品質與安全、資訊安全。

供應商永續風險調查流程



2017 年供應商永續風險調查 (分數)



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

供應商整體永續績效

- 2017 年供應商永續風險調查分數為 85.27 分。
- 關鍵供應商 100% 符合勞動條件法規要求。
- 調查供應商是否具有環境管理系統、職安衛管理系統、或者國際勞動規範時，其中具有勞動條件與人權管理機制的供應商比例最高，接近 9 成；具職安衛管理系統的供應商最少，僅 58.33%。但具環境管理系統的供應商卻有 61.54% 通過認證，高於勞動條件與人權和職安衛系統的認證比例。

各面向高風險的整體原因

- **治理面 (4.17%)** — 針對華航行為準則並無相關對應機制，並且無相關誠信與遵法相關教育訓練。
- **環境面 (19.44%)** — 高風險的供應商皆未有溫室氣體盤查或減碳相關機制，對能資源減量或者廢棄物降低也未有管理或方向。
- **社會面 (6.94%)** — 未建立職安衛系統與運作機制，部分供應商仍較缺乏勞動人權規範。
- **一般面 (5.56%)** — 不具品質系統與相關訓練機制

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，也蒐集第二階供應商管理方式，並評估將第二階供應商納入永續風險調查範疇中。根據 2017 年的調查，華航的供應商對第二階供應商管理時，大多針對商業道德與品質進行管控，再來為勞動條件與人權相關規範要求，較少針對環境議題提出管理規範。

2. 協助供應商降低風險

舉辦供應商大會

華航續於 2017 年 11 月 15 日召開第二屆供應商溝通大會，五大採購類別共有國內 32 家供應商夥伴熱烈響應，凝聚供應商夥伴與華航永續成長共識，成效彰顯。

本次大會中除簡述華航永續供應鏈管理推動現況，亦邀請永續領域專家分享航空業永續發展動能、業界先進與供應商夥伴實際永續管理作為及落實永續供應鏈優勢，期望讓供應商理解永續供應鏈管理的重要性，及華航重視永續供應鏈管理的程度。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；同時，亦針對華航供應鏈管理機制調整與改版向供應商夥伴做說明，盼能藉此讓風險鑑別實務更貼近華航與供應商夥伴實際合作狀況，以共同打造服務業之永續價值鏈與台灣永續品牌。

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 2017 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。此外，華航為應對永續供應鏈管理趨勢，同年亦邀請外部專家針對所有採購人員進行永續稽核實務教育訓練，除向採購人員再次說明華航永續供應鏈管理政策及管理系統運作方式外，亦深入介紹永續稽核執行方式，並透過稽核實務案例分析，建立採購人員永續稽核基礎概念。此外，為因應 ISO 14001：2015 改版作業，2017 年進行 3 場次供應商環境相關教育訓練，持續建立供應商及關係企業的環境永續能量，以落實與夥伴共存共榮的永續目標。





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

3 永續治理基礎

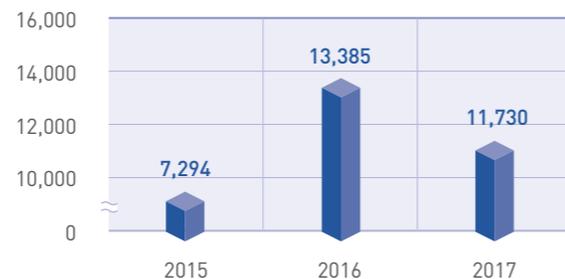
附錄

3. 永續供應鏈績效

綠色採購

華航以實際行動落實綠色採購，2017 年第 10 架 A350 於由法國飛渡回台，特參與空中巴士與 Air Total 合作之航空永續替代燃油計畫，添加通過國際永續性認證（Certificated of Sustainability, COS）的永續替代燃油（Sustainable Aviation/Alternative Fuels, SAF），未來（2018 年）還有 3 架新機將持續添加 SAF。此外，華航亦將環保標章認證納進採購產品時的考量，並與供應商於設計開發客艙服務用品的同時開發環保商品，更透過教育訓練分享永續環保能量輔導合格供應商進一步取得產品環保認證標章，強化供應商及其供應鏈綠色生產力；由於 2017 年主要支出為一般庶務用品且使用年限較長，故影響整體採購金額；未來華航將持續落實永續發展策略「機隊航網」主軸 - 綠色營運，整合低碳策略至營運活動中。

綠色採購 (新台幣千元)

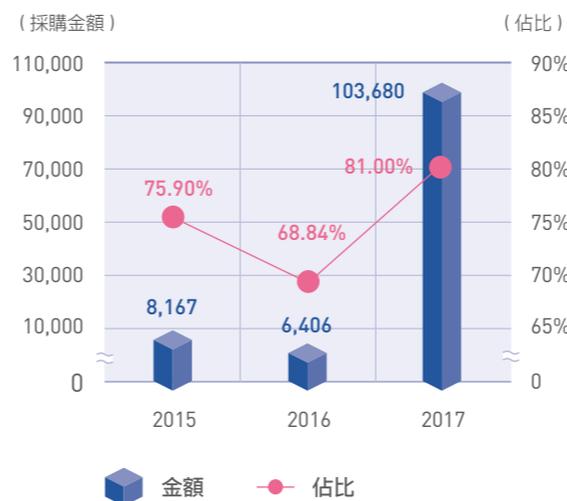


註：綠色採購包含「機關優先採購環境保護產品辦法（2001 年 01 月 15 日）」第一類、第二類及第三類環保產品。

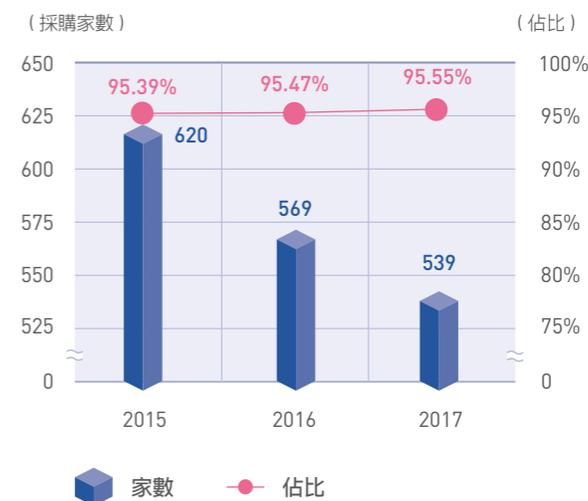
當地採購

華航視扶植我國的相關產業發展為企業社會責任，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。2017 年採購金額增加為國內廠商簽約期間變長或因取得國內代理權，故部分國外廠商轉為國內廠商，未來仍將持續進行與推動當地採購。

當地採購金額 (新台幣萬元)



當地採購家數



註 1：統計資料範圍涵蓋行政處與修護園區；不包含機隊與空中用品供應處、地勤服務處自行採購部分。
 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。

未來規劃

1. 持續辦理採購人員永續教育訓練。
2. 召開年度供應商大會。
3. 落實供應商永續風險稽核作業，並研擬供應商激勵辦法。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-4

環境價值



Highlights

1st DJSI 評比環境政策與管理系統 / 報導產業最高分

再度蟬聯入選 DJSI 新興市場環境政策與管理系統及環境報導產業最高分


1st 航空產業環境管理涵蓋率國內第一

完成 ISO 14001:2015 轉版作業，為國內航空業環境風險管理範疇最完善。


首家

全球取得國際碳足跡標準證書及碳標籤之航空公司集團

實施航線為松山 - 金門航段，獲第三方 ISO 14067 認證通過，及台灣環保署核發碳標籤。


首家 台灣使用航空永續替代燃油

於 A350 新機飛渡作業中添加 10% 航空永續替代燃油


鑽石級 綠建築

總部大樓榮獲台灣內政部鑽石級綠建築認證


唯一 台灣簽署白金漢宮宣言

支持保育倡議，為國內首家且唯一簽署白金漢宮國際保育承諾宣言之航空公司。


唯一 參與太平洋溫室氣體觀測計畫之航空公司

航空業者唯一參與歐盟 IAGOS 暨台灣太平洋溫室氣體觀測 (PGGM) 計畫，自 2012 年起完成 IAGOS 儀器安裝，截至 2017 年止共計蒐集 6,757 航次大氣資訊。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

重大議題對華航的重要性



環境永續



風險管理



企業品牌形象

近年來全球因氣候變遷所導致的災害頻傳，及空汙、廢水、廢棄物、噪音等環境事件衍生旅遊與貨運市場風險，使航空業也受到影響。華航深知地球只有一個，身為台灣領導的航空公司，除致力提供旅客優質的產品與服務外，更應善盡環境保護的責任與義務，始能帶旅客航向璀璨藍天。

管理權責單位

企業永續委員會—環境價值小組（企業環境委員會）

管理機制及評量

- 董事會及其風險委員會每季召開會議
- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議
- 企業環境委員會（環境價值小組）每季定期召開會議
- 環境價值小組每季提報 KPI 進度至企業永續委員會

華航的承諾及長期目標

承諾

為能夠對環境保育盡一分心力，華航除確實遵循民航、環保法規之要求及自主強化風險管理機制外，更積極參與及響應國內外環境相關的組織與倡議，以強化及優化本身對於環境保護作為的能量，降低對環境的汙染，珍惜有限的地球資源，同時藉由自身的影響力，引領航空產業共同守護我們的家園。

長期目標



1. 規劃與落實水資源風險管理
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. 積極進行氣候變遷減緩與調適作業，落實飛航及地面作業減碳目標。



1. 落實企業保育政策，強化員工認知。
2. 簽署國際禁運非法動植物運輸倡議，支持與落實 IATA 工作小組推展作業。



3. 落實客戶環保宣導與優化貨運管理流程

申訴機制

- 客運—全球營業所 / 專線網址：<https://goo.gl/tVWQCj>
- 企業永續發展—企業發展室 / E-Mail：csr@china-airlines.com



利害關係人專區

目標及規劃

| 作業主軸 | 2017 年 | | | 2018 年目標 |
|-------------|---|--|------|--|
| | 目標 | 成果 | 符合程度 | |
| 健全環境暨能源管理運作 | 規劃外站環境風險評估工具 | 建置外站環境風險自評表 | 100% | 規劃與落實外站環境風險評估管理機制 |
| | 展開 ISO 14001:2015 新版及 ISO 50001:2011 擴大驗證作業 | 符合 ISO 14001:2015 新版要求，強化組織前後環節與生命週期概念，擴大涵蓋至空中服務。 | 100% | <ul style="list-style-type: none"> 持續落實並深化環境管理作業 規劃環境管理績效資料庫 |
| 深化碳管理作業 | <ul style="list-style-type: none"> 研訂並完成 59 項環境管理專案 總減碳 106,035 噸 CO₂e | <ul style="list-style-type: none"> 目標總專案數 60 項，由 CGO 環管會新增 1 項省紙專案目標。 總減碳 164,343 噸 CO₂e | 154% | <ul style="list-style-type: none"> 目標總專案數 55 項（內含節油、節水、節電、節紙、減廢、綠採購及其他等各項專案方案） 總減碳 152,076 噸 CO₂e |
| | 提升飛航燃油效率至 0.2212 噸 / 千 RTK | 0.2429 噸 / 千 RTK（較 2016 提升 4.75%） | 90% | 0.2179 噸 / 千 RTK |
| | 地面作業溫室氣體（Greenhouse Gas, GHG）範疇一減量目標 4,640 噸 CO ₂ e | 4,950 噸 CO ₂ e | 93% | 地面作業 GHG 範疇一減量目標 4,574 噸 CO ₂ e |
| | 地面作業 GHG 範疇二減少 2,190 噸 CO ₂ e | 減少 1,219 噸 CO ₂ e | 93% | 地面作業 GHG 範疇二減量目標 18,297 噸 CO ₂ e |
| | 落實低碳園區與標章作業 | 取得華航總部行政區綠建築鑽石等級標章 | 100% | 爭取組員訓練大樓綠建築標章 |
| 建立價值鏈環境管理能量 | 推動重點集團與供應商之碳管理輔導 | <ul style="list-style-type: none"> 完成重點集團及供應商執行溫室氣體盤查 對華膳空廚執行輔導試行作業 | 100% | <ul style="list-style-type: none"> 推動供應商環境風險評估 精進管理能量 |
| | 推動國內航線碳標籤試行作業 | <ul style="list-style-type: none"> 獲得全球首張 ISO 14067 碳足跡國際標準合理保證等級聲明書 獲環保署核發我國首張航空碳標籤證書 持續更新客、貨運航線碳足跡資訊 | 100% | 續落實綠色票價及旅客自願碳抵換作業 |
| 推廣內外部環保意識 | <ul style="list-style-type: none"> 發布環保觀念文章或環保生活新知 辦理年度環保教育活動 推動同業交流 | <ul style="list-style-type: none"> 發布 7 篇環保生活主題宣導 8-12 月以「減少廢棄物」、「支持全球生物多樣性保育行動」為主軸，推動三項全員環保教育。 針對環境永續管理議題，完成聯華電子及中油異業交流活動。 總部新進員工之環保管理教育調整為實體課程 | 100% | <ul style="list-style-type: none"> 規劃及推動全員環保資訊溝通作業 辦理 2018 年環保教育宣導活動 辦理 2 場次環保主題研討活動 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-4-1 環境永續治理

健全環境治理政策與架構

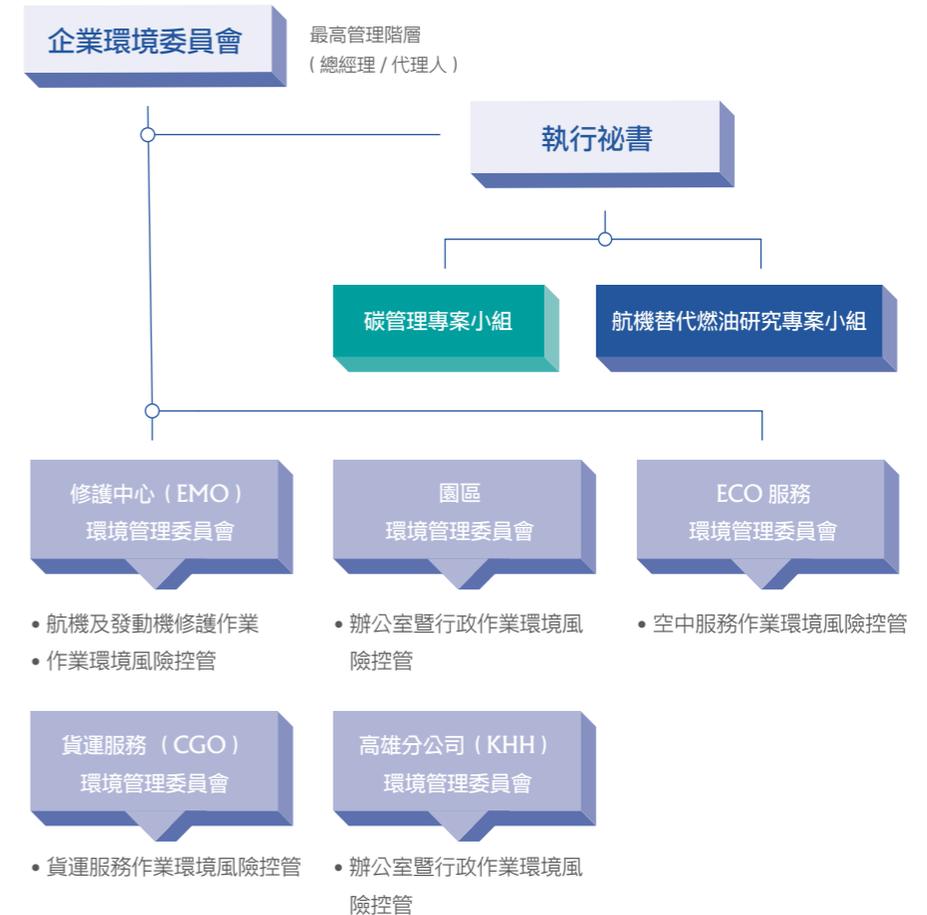
為妥善因應企業環保永續風險與機會議題，及落實環境風險管理。華航自 2007 年發布「企業環境暨能源管理理念」，以符合環保法規、節約地球資源、提升生態效益、善盡社會責任等四大面向出發，作為企業及集團實踐環境管理的基本原則，並於 2011 年發布「[企業環境暨能源政策聲明](#)」，為企業集團環保永續管理作業奠定永續發展基礎，2017 年 7 月按 ISO 環境管理系統 2015 年版管理精神要求，修訂環境暨能源政策聲明，由董事長與總經理聯袂簽署。後續亦根據國內外環保議題之發展趨勢，定期檢視政策內容並據以依循落實。相關資訊請詳參[企業社會責任網 - 環境治理](#)。

為落實政策目標，華航於 2011 年成立「企業環境委員會」，由總經理擔任最高管理階層，企業安全室擔任執行秘書，續根據業務屬性設立五大環境管理委員會，分別控管與執行空中、修護及貨運服務、總部及分公司行政、營運活動之環境風險管理相關事務，並由主要業務部門主管擔任管理代表，每季向最高管理階層呈報環境與能源管理績效，並藉例行性「企業永續委員會」與「董事會及其委員會」會議向董事呈報環境及氣候風險、機會議題及各項因應控管作業及推展規劃。另針對重大議題設立功能性專案小組：碳管理小組及航機替代燃油研究小組，定期召開會議研商燃油、溫室氣體排放等議題之管制趨勢，並研訂因應策略，同時檢視作業績效與執行成果。



中華航空企業環境暨能源政策聲明

企業環境委員會組織圖



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

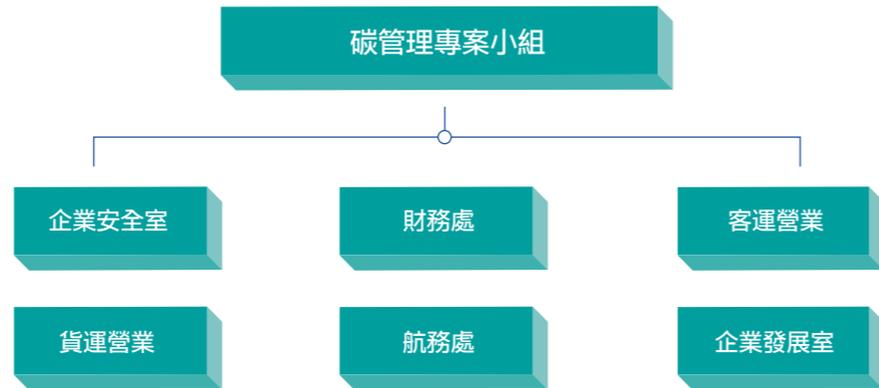
2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

碳管理專案小組組織圖



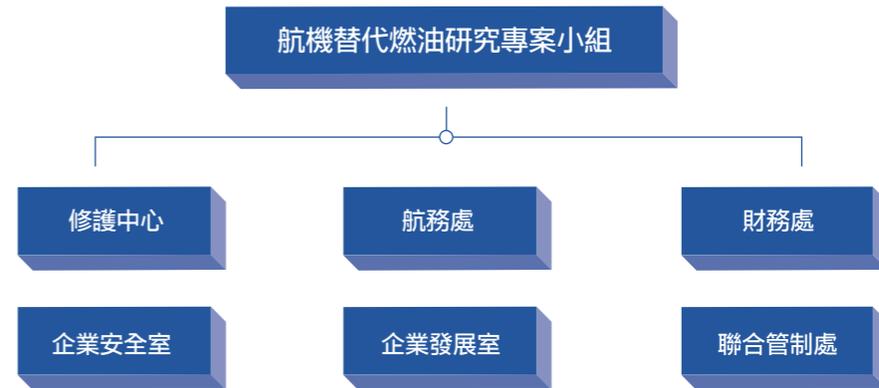
排放管理 按歐盟碳排放交易體系 (EU Emissions Trading System, EU ETS) 規定進行 Monitoring, Reporting, Verification (MRV) 作業；瞭解國際減碳發展趨勢與法規

碳權交易 按 EU ETS 規定進行碳權作業；進行碳權購買 / 抵換之研究與交易

節油作業 持續進行航機節油、派飛航機與航路規劃等提升燃油使用效率作業

營運策略 飛歐航線與航班之規劃、新型節油航機選購研究

航機替代燃油研究專案小組組織圖



技術分析

- 財務衝擊與技術可行性評估
- 成效監控與檢討

夥伴議合

- 設備及用油供應商聯繫與合作管道建立
- 策略夥伴建立

策略研訂

- 國內外政策與技術發展趨勢
- 評析與研訂發展策略

註：「航機替代燃油研究」專案小組於 2017 年 4 月成立，主要探討法規規定、航機適航性、作業技術、地勤代理公司支援程序，共同研議推動策略。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

落實企業環境暨能源管理系統

為將環保作業落實於公司日常營運，華航審視國內外同業管理經驗，自 2009 年起，依公司實質風險與資源配置，陸續導入 ISO 管理系統，目前已依 ISO 14001:2015 版本考量組織前後環節與生命週期之觀點，將環境風險控籌涵蓋企業營運各層面，包含營運管理、服務及修護等作業，為台灣運輸服務業風險控管最完整之公司，亦為全球第二家同時通過 ISO 14001 及 ISO 50001 系統認證之航空公司。

華航環境管理機制涵蓋之系統標準

| 2009 | 2012 (註) | 2013 |
|---|--|---|
| <p>標準</p> <p>ISO 14064-1:2006 溫室氣體盤查管理系統</p> <p>範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> 全球飛航用油 台灣地區地面營運作業，含華航園區、修護廠區、台北分公司 (B1、1、2、9 樓)、松山園區、高雄分公司。 | <p>標準</p> <p>ISO 14001:2015 環境管理系統</p> <p>範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> 飛機修護服務 航空相關行政業務 航空貨運服務 2017 年擴大至空中服務 | <p>標準</p> <p>ISO 50001:2011 能源管理系統</p> <p>範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> 航機 / 發動機維護作業 飛航營運管理 |

註：2017 年導入並完成 ISO 14001:2015 轉版作業。

2-4-2 環境與碳管理策略

面對國際日益嚴峻的環境管理規範要求及低碳消費意識提升，華航在環境暨能源管理理念及政策之基礎上，擬定並推動各項策略，由四大作業主軸擬定行動方案，以穩健推動、防範未然與共存共榮之態度，前瞻的經營思維，帶領整體產業及價值鏈提升永續價值。藉由 ISO 14001:2015 環境管理標準之優化導入，華航已以「生命週期」之思維與視野，深化掌握「利害關係人關切事項」及「組織前後環節」等內外部環境與能源風險與機會。

華航已藉由利害關係人議合機制及積極參與國內外重要組織與倡議活動，掌握所面臨之環境與氣候的風險與機會，主要包含：守規義務、物理或環境變化、聲譽與市場。此外，也藉由產官平台參與、同業交流與專家訪談，汲取廣泛、宏觀的作業經驗，內化融入華航的管理策略。

積極參與國內外環保組織與倡議

環境及氣候議題屬於全球性議題，華航善用航空產業高度國際合作之經驗，主動參與國內外環保組織與倡議活動，建立國際及同業之合作機會，共同攜手改善環境與氣候變遷問題，為促進更好的生活環境貢獻心力。相關資訊請詳參本報告書 [0-3-3 重大性分析與利害關係人議合之倡議及組織](#)



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

落實環境及碳管理策略

| 環境暨能源理念 | 環境暨能源政策 | 推動策略 |
|---------|-----------------------|--|
| 符合環保法規 | 履行守規義務，善盡環保節能責任。 | <ul style="list-style-type: none"> • 建立國際環保趨勢與利害相關人需求之蒐集管道 • 監督並定期評估環保議題變化及因應作法有效性 • 積極參與國際合作，確保供應鏈上下游溝通暢通。 |
| 節約地球資源 | 建立環境及能源管理系統，制定管理績效指標。 | <ul style="list-style-type: none"> • 訂定短、中、長程環境績效與減碳目標 • 規劃與推動各項環保減碳 KPI，提升各類環境績效。 • 將綠採購納入公司政策，源頭減少資源浪費。 |
| 提升生態效益 | 執行環境及節能教育，培養員工自主環保意識。 | <ul style="list-style-type: none"> • 定期召開溝通平台，檢視各類績效表現及目標達成度。 • 加速機隊更新、使用航空永續替代燃油，提升機隊用油效率及環境表現。 |
| | 落實綠色供應鏈管理，提升整體生態效益。 | <ul style="list-style-type: none"> • 與外部專家合作，持續開創及導入最新科技與技術。 • 分析歷史環境事件與未來發展趨勢，將負面環境衝擊降至最小化，以創造最大化之正向機會發展。 |
| 善盡社會責任 | 建構低碳作業環境，持續改善能源與環保績效。 | <ul style="list-style-type: none"> • 與利害相關人（如機場公司）保持暢通溝通，奠定良好合作關係。 • 推廣環境教育，落實環保理念於各項營運活動。 |
| | 支持綠色設計與採購，促進環境永續。 | <ul style="list-style-type: none"> • 發揮企業影響力，提升供應鏈之永續價值。 |

| 作業主軸 | 行動方案 |
|-------------|---|
| 健全環境暨能源管理運作 | <ul style="list-style-type: none"> • 定期盤點法規要求及新增之對外承諾，並評估符合度。 • 配合國際標準改版，升級企業環境管理系統運作（ISO 14001:2015）。 • 每年針對不同業務屬性（空中、飛行、貨運服務及辦公活動）訂定環境目標及推動方案，建立各項資源節約目標。 • 定期（每季）藉由「環境委員會」，掌握國內外環保規範進展，規劃因應作法，並追蹤檢討環保及能源績效（碳、噪音、空污）。 • 一般用品採購優先考量具環保標章商品，推動綠色會計，定期提報公司綠色採購品項、數量與金額。 • 持續參與 DJSI、CDP 等國際評比。 |
| 深化碳管理作業 | <ul style="list-style-type: none"> • 訂定及落實短、中、長程 GHG 減量目標 • 2017 年開始於新機飛渡添加航空永續替代燃油 • 依據歐盟碳排放交易體系（EU Emissions Trading System, EU ETS）碳價變動趨勢管理碳權 |
| 建立價值鏈環境管理能量 | <ul style="list-style-type: none"> • 自 2014 年開始，每年邀請集團企業出席環保講座及相關專業課程，提升整體環境管理能量。 • 藉由承攬商大會、供應商大會及定期會議，持續與供應商溝通華航環境管理作法與要求。 |
| 推廣內外部環保意識 | <ul style="list-style-type: none"> • 2018 年規劃實施「綠色票價（碳抵換）服務」、持續與顧客溝通環保理念 • 每年規劃及舉辦「環保教育講座」、「趣味環保競賽」，不定期發布環保新知於全員信箱，向員工宣導環保作為。 |



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

3 永續治理基礎

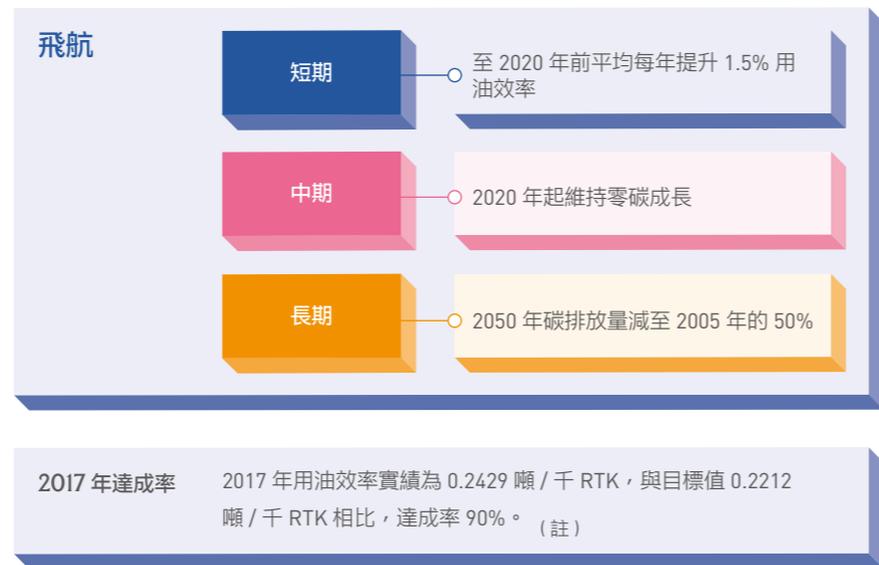
附錄

訂定短中長期減碳目標

按聯合國統計，航空業的二氧化碳產生量約占全球總量的 2%，伴隨航空產業持續成長，預估 2050 年將增加至全球總量的 3%。有鑑於此，國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）於 2009 年設定全球航空業三大階段性目標，及達成目標之四大支柱策略（提升科技技術、改善營運操作、改善基礎設施效率、採用經濟措施）。華航考量前述航空減碳目標與策略及同業標竿技術，結合企業財務暨營運規劃及技術可行性，擬定飛航及地面減碳目標（如下表），為地球環境永續發展盡一份心力外，續將結合氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）制定之指

引架構、政府間氣候變遷小組（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）第五次科學報告 RCP2.6（Representative Concentration Pathways）與減碳分析方法（Sector Decarbonization Approach, SDA）升溫 2 度（2DS）等情境，分析企業實體與轉型風險，強化決策模組，並持續評估科學基礎減量目標（Science-Based Target, SBT），同時結合企業內外部決策議合平台，以檢視減碳目標與路徑。相關作業結果，也藉由 IATA 環境委員會平台，提供 IATA 評估更新航空減碳目標作業之參考。

華航減碳目標



註：細部減量績效請詳 2-4 環境價值管理方針之「目標及規劃」。

2-4-3 環境風險與機會管理 GRI 201-2

經廣泛蒐研國內外環保趨勢、彙整分析利害相關者需求期望，及鑑別法規變動、極端氣候下之環境物理風險等，對企業營運造成之正、負向衝擊影響，透過企業營運、環境、風險管理等平台及運作機制議合，研訂與執行各項有效之因應策略與執行方案，盡可能消弭或降低各項環境與氣候風險因子。

風險機會分析與妥善管理

| 議題 | 風險及財務影響 | 機會及財務效益 | 管理方法 |
|--|---|--|--|
| 國際環保、碳管制法規 (如國際民航組織 (International Civil Aviation Organization, ICAO) 國際航空碳抵換與減量機制 (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation, CORSIA)、EU ETS 等) | <ul style="list-style-type: none"> • ICAO CORSIA、EU ETS 及中國 ETS 等市場機制碳管制措施日益增加，符規成本 (物料管理、申報、外部查證、抵換責任) 增加。 • 各國政府持續推動環境相關稅費徵收政策 (如噪音、空污、廢棄物)，致營運成本增加。 • 因應聯合國氣候變化框架公約 (United Nations Framework Convention on Climate Change, UNFCCC)、國家自主貢獻 (National Determined Contributions, NDC) 要求，環保主管機關擬針對交通部門 (含空中運輸) 進行碳排放申報與管制，增加行政成本。 • 各國加嚴環境違規罰則，增加財務風險。 | <ul style="list-style-type: none"> • 積極因應國際減碳協定、管制，持續提升用油效率，減少公司能源採購、抵換交易及法規符規成本。 • 碳權銷售衍生之業外收益。 • 建立自動化碳排放資訊管理系統，降低數據查證與申報作業之行政成本。 | <ul style="list-style-type: none"> • 持續引進風險鑑別與管理工具，加強人員教育訓練，並提升管理效率。 • 持續進行機隊及其設備更新、規劃與落實各項減碳措施 • 掌握碳市場波動趨勢，管理碳權，增加收益來源。 • 持續參與公部門及國際組織溝通，強調航空產業特殊性及既有之減碳規劃，以維持企業競爭力及降低市場扭曲風險。 |
| 極端氣候 (如颱風、強降雨、暴風雪等) 發生頻率增加衍生之飛航安全風險 | <ul style="list-style-type: none"> • 受到淹水、強風、雨、霧等異常氣候影響，致航班變動或取消、旅客聯外交通受阻、貨運運輸受阻 (貨機延遲)，增加公司營運成本 (轉降、旅客安排)。 • 極端氣候影響原物料供給，衝擊市場景氣循環，減少裝載率及收益。 | <ul style="list-style-type: none"> • 增進緊急應變能力，妥善處理客戶需求，提高服務品質、聲譽。 • 受到淹水、強風、雨、霧等影響，航班變動或取消時，妥善處理客戶需求，有助於提升客戶忠誠度及回頭率，增加收益。 | <ul style="list-style-type: none"> • 擴大與強化作業程序內涵及緊急應變機制，加強所有作業人員訓練，提升組織內跨單位協調與營運效率。 • 引進氣象專業團隊，增進氣象預測準確度，及早啟動航機調度作業。 • 增進供應鏈管理協調性與夥伴合作關係，確保貨物與人員之運輸各項環節之安全與順暢。 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

風險機會分析與妥善管理

| 議題 | 風險及財務影響 | 機會及財務效益 | 管理方法 |
|----------------------------|---|---|---|
| 平均溫度上升、降雨強度不均對企業總部及各分公司之影響 | <ul style="list-style-type: none"> 平均溫度上升致能耗需求與成本增加 受到降雨型態改變影響，旱災發生頻率、長度增加，影響供水、旅客、員工服務品質、衛生安全與餐飲安全等，並增加因應成本。 | <ul style="list-style-type: none"> 規劃再生能源，減少石化燃料依賴度、缺電風險及其衍生成本。 開發或引進製程節水措施，減少耗水及其成本。 前項技術市場化，增加企業集團收益。 服務流程與工具改善（如新菜單）、新生態旅遊景點開發，增加集團收益與競爭力。 | <ul style="list-style-type: none"> 每年研訂減量目標及推動能資源節約措施，減少不必要的能資源耗用。 於華航園區、修護園區等規劃再生能源設施，如裝設太陽能發電、電梯電力回生系統等，並評估爭取憑證。 改善節水、儲水設備、雨水回收措施 引進環保清洗方案 Ecoshine，並取得區域市場代理權。 強化飲用水管理程序與品質 改善服務流程，創新商業模式。 |
| 其他社會、經濟間接影響 | <ul style="list-style-type: none"> 病媒蚊、傳染病頻率、風險增加、陸域生態旅遊吸引力減少（因生態系統變異）、降低旅遊動力，減低貨運需求。 減碳意識提升，降低航空運輸需求。 氣候變遷衝擊弱化社會經濟，減少旅遊動力，降低航空運輸需求。 | <ul style="list-style-type: none"> 顧客行為改變，衍生低碳空中運輸市場需求。 環保形象有助爭取消費市場認同，提升企業競爭力。 | <ul style="list-style-type: none"> 推出 AI Mobile 線上訂位系統服務，提升搭機便利性及減少碳排放。 改善機隊與航機設備，導入 Eco 服務，並推出「綠色票價」，增進綠色 / 低碳商機。 開發各類新產品 / 新型態服務（如直飛），提高服務效能並滿足市場需求。 掌握低碳經濟及低碳運輸議題與市場模式，伺機創造企業商機與競爭力。 |
| 企業聲譽、低碳環保形象 | <ul style="list-style-type: none"> 消費市場重視企業環保低碳作為，可能影響顧客與大眾對品牌信任度，而致營收降低。 減碳意識提升，改變航空運輸需求。 | <ul style="list-style-type: none"> 消費市場環保低碳意識提升，有助於提升企業聲譽與品牌價值。 促進與利害關係人溝通企業環保理念與作為，爭取認同與支持。 支持及配合政府環保政策，增進產業合作機會，帶動產業競爭力。 | <ul style="list-style-type: none"> 持續強化外部利害相關人溝通，支持科學研究、參與環保永續相關國際評比，提升企業環保永續形象。 加強員工環保節能教育訓練，舉辦環保活動，提升員工環保意識。 強化與國內外低碳產品供應商之合作，提升供應鏈永續價值。 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-4-4 環保永續作為推動

環境保護是企業永續發展之重要基石，為此，華航致力於實踐「環境暨能源政策」，提升企業營運生態效益，積極掌握航空產業環境相關營運風險與機會。

2017 年，華航以「健全環境暨能源管理運作」、「深化碳管理作業」、「建立價值鏈環境管理能量」及「推廣內外部環保意識」為主軸，透過企業環境委員會、其五大環境管理委員會及各功能性專案小組之定期、不定期會議，持續改善與提升本公司環境績效與生態效益。詳細績效資訊請參閱本報告書[附錄 - 環境績效一覽表](#)。

主軸一：健全環境暨能源管理運作

2017 年，為與國際環境管理及永續治理趨勢接軌，華航啟動了 ISO 14001:2015 標準改版作業，透過辦理 1 場高階講座、3 場工作坊、4 場改版說明及多次技術研討，完成第三者驗證作業，將「生命週期思維」、「利害關係人議合」、「機會、風險」等考量面完整整合至企業環境管理治理機制中，並加重對「處理風險與機會之管理措施」之要求，進一步規劃外站環境風險評估作業，以積極的態度，面對任何一營運環節可能產生之風險，爭取任何一個可達環境永續的機會。

鑽石級綠建築及增設電梯電力回生裝置

2010 年落成啟用之華航園區，規劃之初即融入節能環保概念，採行省水、空調節能、照明節能、基地最佳化、低輻射玻璃與遮陽板等綠色設計，符合台灣綠建築（Ecology, Energy saving, Waste reduction, Health, EEW）評估系統及標章制度之「綠化量」、「基地保水」、「日常節能」及「水資源」等四指標，取得「綠建築候選證書」，其後於營運期間更不斷精進能資源管理與設備改善，如 2017 年第 4 季導入之「電梯電力回生裝置」，配合既有多項節能措施，單季已節省約 8,400 度用電量，2017 年全年共計省下約 22,000 度電，相當於可使用 1 級能源效率冷氣機約 77,000 小時。

2017 年，園區環境管理委員會為進一步落實企業社會責任，順應利害關係人期望，啟動園區低碳認證方案，第一階段之總部行政中心大樓，已於 2017 年 9 月 4 日取得內政部（EEWH）「鑽石級」綠建築標章證書。2018 年，將持續規劃再生能源設施，並爭取園區訓練中心綠建築標章認證。



重點成果

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

資源管理

能源使用

2017年各據點用電量皆呈下降趨勢，總用電量為37,344度，較2016年降幅達4.99%。另華航率先國內航空業，自2017年11月起，於第10架之後的A350-900新機飛渡返台航程中，添加10%航空永續替代燃油。

能源消耗資訊



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。

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。

註3：電力包含華航園區內華航飯店二館新建工程54,920MWh。



7,959
航空永續替代燃油 (公升)



297
電梯電力再生裝置 (kWh)

註：2017年於電梯使用率高之空勤組員訓練派遣大樓，增設2台「電梯電力再生系統」，利用電梯上行馬達反向產生反電動機效應後，並聯內部電網，將電力回收再使用。自11月起啟用，截至12月底，2座電梯共計回收297度電力。

水資源使用 GRI 303-1

2017年總用水量為141,257度，相較於2016年約增加3.60%，主要因為支援華航大飯店二館興建工程，及華航園區總部全年上班人天數增加，故總用水量呈增加趨勢。

自2016年5月起，已對24架標的機地停清洗作業，使用環保型清潔方案Ecoshine，除可達深層清洗之目的，減少飛機機體阻力，降低飛行時之油耗，亦可節省98%水資源使用；2017年擴大至55架標的機，總節水效益達883噸，較2016年節水量增加3.6倍。華航注意到用水量呈逐年增高之趨勢，已訂定2018年節約用水管理目標值為1.5%。

水資源資訊



註：水使用量統計數據包括華航園區、修護廠區、松山園區

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

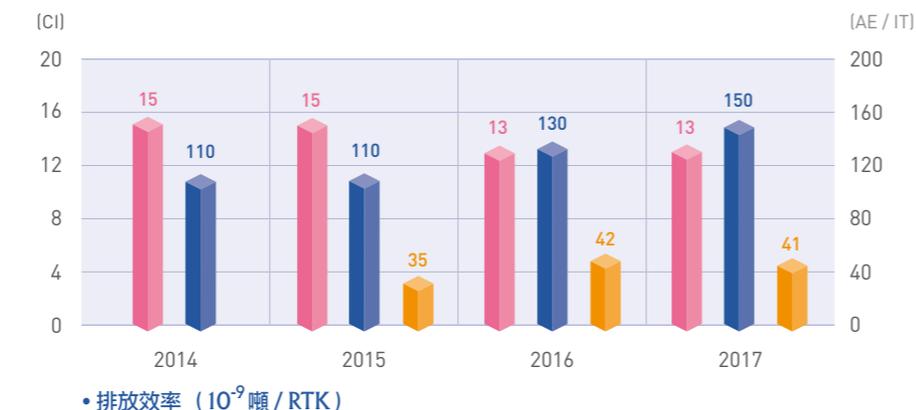
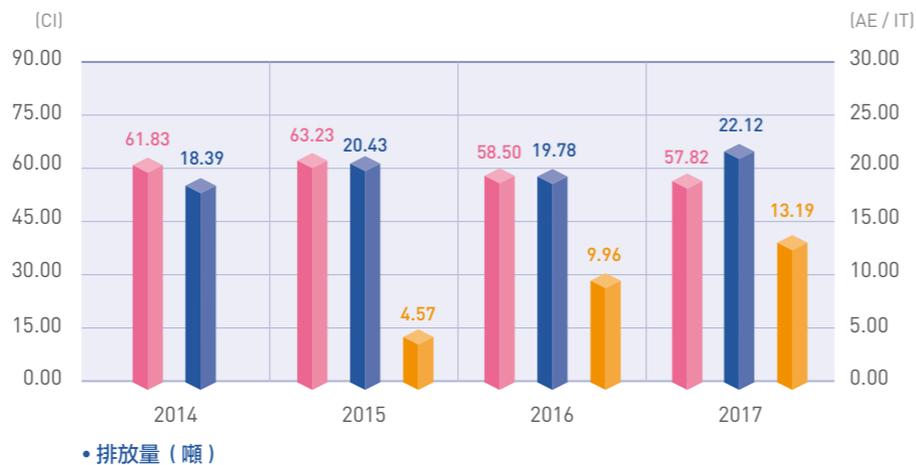
污染防治

空氣污染 GRI 305-7

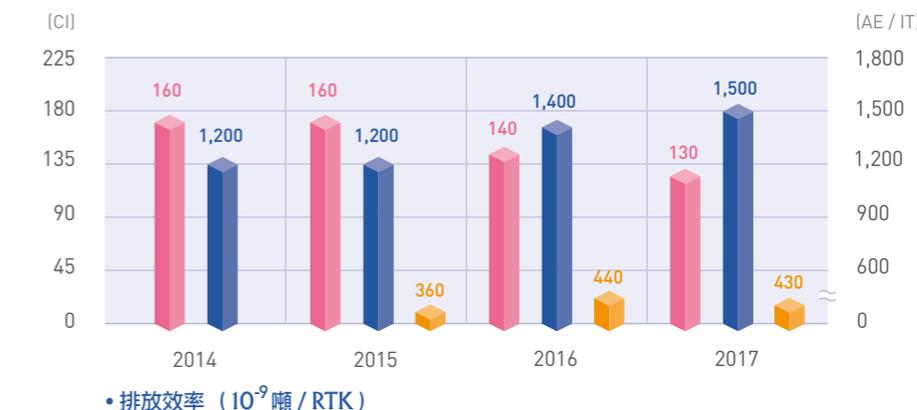
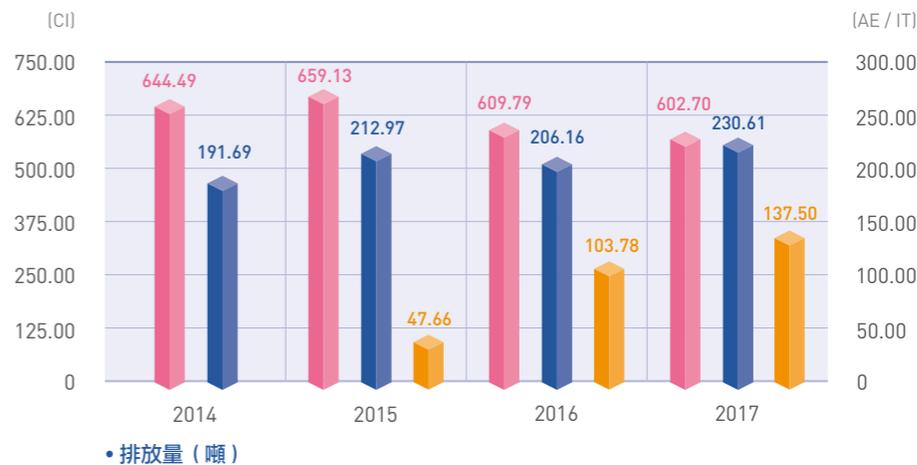
飛機引擎所排放的氣體，除溫室氣體造成氣候變遷影響外，其他污染物對當地空氣品質亦存在重大衝擊，如：氮氧化物（NO_x）。華航自 2014 新世代環保航機 777-300ER 及 A350-900 引進，以嶄新之年輕化機隊，取代 A340-300 及部份 747-400 執行飛航；華信航空規劃引進 9 架 ATR72-600，2017 年已迎接 3 架 ATR 新機，並於 2018 年起陸續加入營運，另外 6 架規劃在 2018-2020 年間每年引進 2 架。新機隊的引進除可有效提升燃油效率外，亦可降低航機起降時之 NO_x 排放量，同時兼顧服務效率及環保訴求。

華航集團 SO_x、NO_x 排放資訊

客機 SO_x



客機 NO_x





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

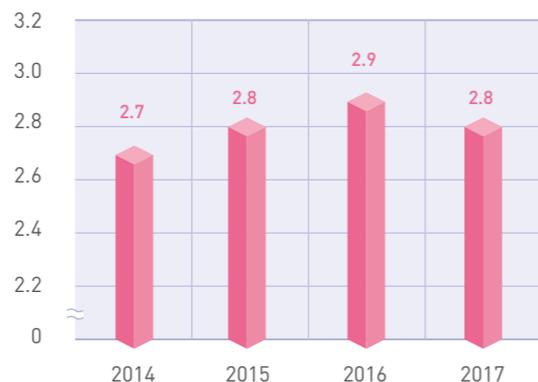
3 永續治理基礎

附錄

貨機 SOx



• 排放量 (噸)



• 排放效率 (10⁻⁹噸/RTK)

貨機 NOx



• 排放量 (噸)



• 排放效率 (10⁻⁹噸/RTK)

噪音管理

航空噪音包含航機噪音及機場噪音，其中包括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，及跑道附近建物因反射效果產生之橫向噪音等。由於目前無噪音之發動機仍處開發階段，本公司在不影響飛航安全前提下，初步採行下列措施以降低噪音對當地社區及第一線人員造成的負面影響：

1. 現行機隊 (777-300ER、747-400、737-800、A350-900、A330-300、A340-300 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. 鼓勵飛航組員實施連續下降進場 (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。



註 1：SOx：運用美國環保署之方法學「年度總排放量 = 航班飛航架次 * 0.000891」，其中 0.000891 為排放係數 (Tons/LTO)。
 註 2：NOx：運用美國環保署之方法學「年度總排放量 = 航班飛航架次 * 0.009288」，其中 0.009288 為排放係數 (Tons/LTO)。
 註 3：LTO：航機起降循環 (The Landing Take-off) 架次
 註 4：華信、台虎無貨機。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

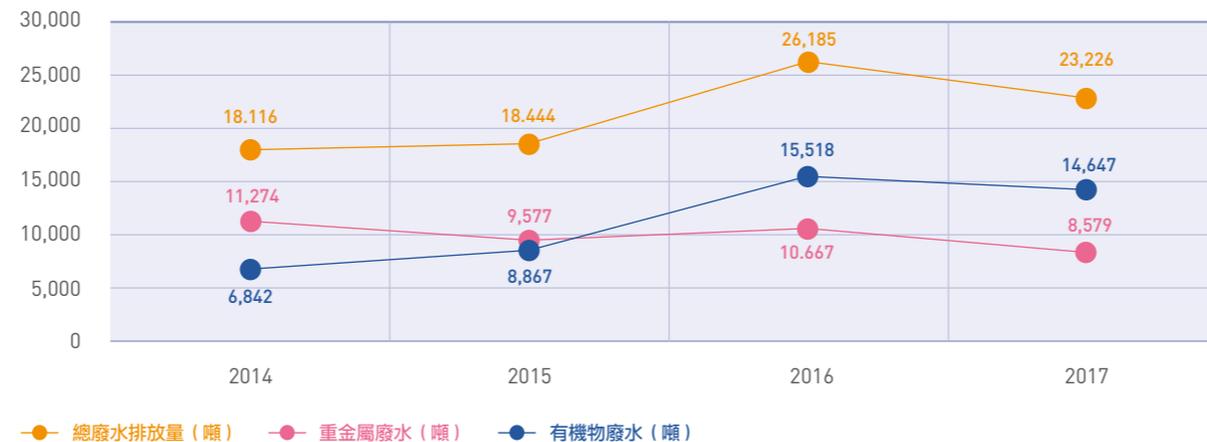
附錄

廢水管理 GRI 306-1

航機修護作業過程產生之廢水會對環境造成負荷，因此需要妥善處理後方可排放至自然水體。本公司修護園區以「全回收處理」概念，設置及運作二座污水處理廠，分別處理發動機修護作業產生之電鍍廢水（含：鉻、鎘等重金屬），及航機修護作業產生之有機廢水，經三級處理後排放至桃園機場大排系統。

除培訓具有合格檢定證書之專責處理及管理同仁，定期檢測排放水之水溫、氫離子、導電度、油脂、六價鉻等項目，確保水質符合法規要求外，亦設置廢、污水回收處理再利用設施，將合格放流水回收，作為洗車、景觀池活化、澆灌使用，2017年總計節省 1,890 度之自來水使用；廢、污水回收再利用（回收量 / 總用水量）約為 2.7%。

水資源資訊



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。

註 2：水源之來源為自來水公司供給。

廢棄物管理 GRI 306-2

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。因應廢棄物管理趨勢，2017 年再納入拒絕使用（Refuse）及修理（Repair）管理原則，貫徹廢棄物減量 5R 原則。

依 IATA 研究發現，2016 年航空產業共計產生 540 萬噸機艙廢棄物，造成 8.75 億美元的浪費，有鑑於空中運輸服務為航空產業核心營運項目，華航積極參與 IATA 機艙廢棄物工作小組討論會議，並自 2017 年蒐集空地服務各類廢棄物及資源回收產出總重量，以利後續管理策略研訂之依據。

廢棄物資訊

| 項目 | 地面作業 | 空中服務 |
|--------------|---------|-----------|
| 廢棄物總重量 (公斤) | 711,266 | 3,417,870 |
| 廢棄物資源回收 (公斤) | 298,934 | 1,068,483 |
| 資源回收比率 (%) | 42.03% | 31.26% |

註 1：地面作業數據蒐集範圍為華航園區、修護廠區（未含修護作業之有害事業廢棄物及含鎘電池）、高雄分公司、4 站（桃園、松山、高雄、台南）貴賓室。

註 2：空中服務數據蒐集範圍為返台航班。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

廢棄物資訊

| 項目 (公斤) | 作業需求 | 處理方式 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | |
|---------|--------------|------------------|---|---------|---------|-----------|-----------|
| 地面作業 | 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）。 | 387,948 | 380,662 | 419,689 | 456,997 |
| | 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）。 | 17,673 | 12,728 | 13,430 | 16,758 |
| | 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。 | 1,110 | 1,445 | 1,920 | 1,782 |
| 空中服務 | 一般事業 / 生活廢棄物 | 空中服務使用之餐飲、空中服務用品 | 機上廚餘委託合格廠商清運處理，並因應國際檢疫法規，全數銷毀；其餘生活廢棄物從機上收取後，先篩選分類，再送至機場公司焚化廠焚化處理。 | | | - | 3,417,870 |
| 總計 | | | 406,731 | 394,835 | 435,039 | 3,893,407 | |

註 1：2014-2016 年統計數據來源為修護園區、華航園區、松訓區、台北分公司。

註 2：2017 年地面廢棄物統計數據增加高雄分公司及 4 站（桃園、松山、高雄、台南）貴賓室服務產出；為更貼近航空服務作業，並擴大收集範圍至返回桃園之機艙廢棄物總量。

註 3：高雄分公司、貴賓室及機艙服務之廢棄物產出品項皆為一般辦公室作業及生活廢棄物，無產出有害事業廢棄物。

環境投資支出

為配合 2017 年實施生效之桃園市政府「桃園市發展低碳綠色城市自治條例」，華航綜整第一、二、三類環保產品，共計 108 品項，以電梯電力回生裝置、變頻冷卻水塔、變頻冷氣、影印紙、LED 燈泡為大宗。

另為妥善處理環境污染，華航亦每年投入資源，採購環保設備，推動維運專案，及支付廢棄物清理、噪音防制等費用。2017 年度因更換 2 座廢水廠水槽，故環保設備支出較往年為高，總環境投資支出為新台幣 226,299,000 元。

華航環境設備暨綠色採購投資表（新台幣千元）

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 合計 |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 環保設備、維運專案 (註 1) | 5,331 | 16,798 | 13,993 | 22,769 | 58,891 |
| 綠色採購 (註 2) | 9,634 | 7,294 | 13,385 | 11,730 | 42,043 |
| 廢棄物清理 | 2,608 | 2,417 | 4,164 | 3,315 | 12,504 |
| 噪音防制費 | 176,869 | 181,704 | 185,864 | 188,485 | 732,922 |
| 總投資金額 | 194,442 | 208,213 | 217,406 | 226,299 | 846,360 |

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。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

主軸二：深化碳管理作業 GRI 302-1、302-2、302-4、302-5、305-1、305-2、305-3、305-5

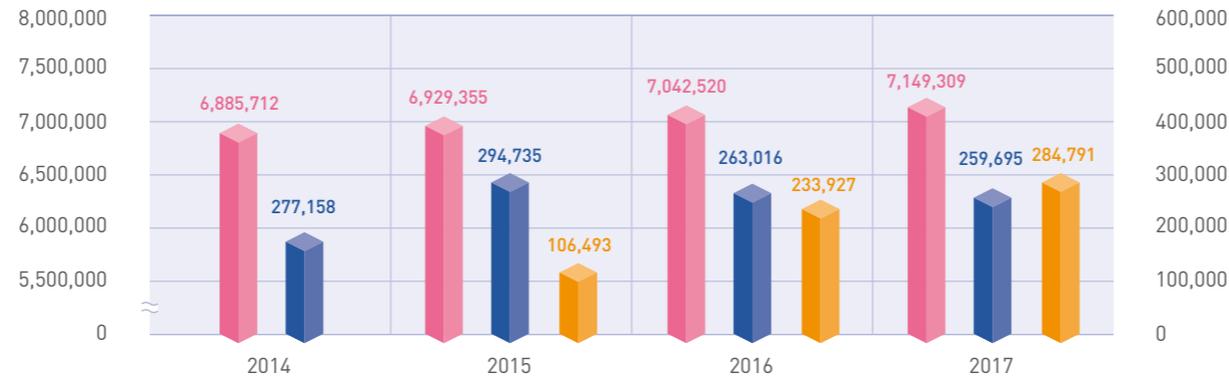
2012 年華航與 GE 集團簽署 OnePointSM 低碳解決方案協議，善用其專利決策軟體及技術專業，研議用油效率精進對策，以促進 2020 年前達到每年提升用油效率平均 1.5% 之減碳目標。

有鑑於航空產業市場需求逐年提升，為取得營業收益及燃油使用量間之最佳平衡，華航自 2016 年正式啟用 CICOS+ 新一代客運營運系統，利用其精準市場分析及調配販售機位之強項，可同時滿足旅客並提升旅客之載客率；2017 年起，結合貨運部門貨機班表派飛規劃及載貨率提升優化作業，總用油量雖較去年（2016）增加 30,883 噸，增幅約為 1.39%，但每單位收益噸數公里（Revenue Ton Kilometer, RTK）表現較 2016 年增加 562,280 千噸公里，成長幅度約為 6.44%，總計整體用油效率表現為 0.2429 噸 / 千 RTK，雖仍未達 2017 年設定目標值（0.2212 噸 / 千 RTK），但相較於 2016 年仍進步 4.75%。

華航集團溫室氣體資訊 (噸 CO₂e)

• SCOPE 1

(CI)



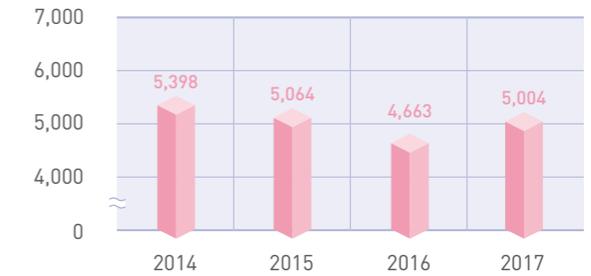
註 1：數據計算範圍為華航、華信、台虎 100% 的飛航用油。

註 2：溫室氣體排放量查證單位 BSI (2011-2013, 2015-2016)、DNV (2014, 2017)。

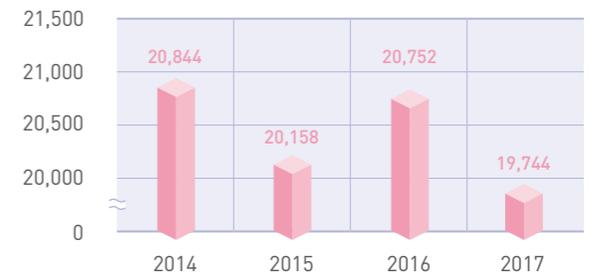
註 3：溫室氣體範疇三計算涵蓋範圍為現階段依據 GHG protocol 範疇三指引之 15 項分類要求，計算購買產品、資本貨物、未包含於範疇一二之燃料與能源相關活動、上下游運輸及輸配、廢棄物處理、員工通勤、上下游租賃資產、投資等之排放量。其中，2017 年能源相關活動、上下游租賃資產、員工通勤等項目之排放量 (1,627,649 噸 CO₂e) 已通過外部查證。

• SCOPE 1

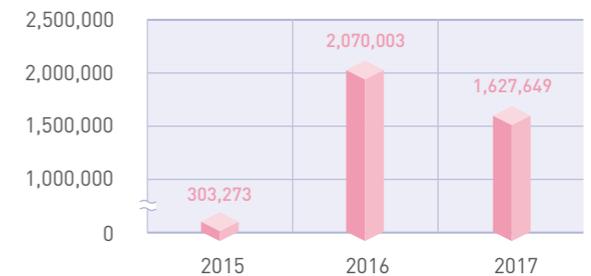
地面作業



• SCOPE 2



• SCOPE 3



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

航空燃油效率表現 GRI 302-3, 305-4

燃油效率

| 項目 |  | | | | | | |  | | |  | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|----------------|---|-------------|-------------|---|-------------|-------------|
| | 2009 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2017 與 2016 比較 | 2017 與 2009 比較 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 燃油使用量 (噸) | 1,927,803 | 2,176,178 | 2,189,971 | 2,225,231 | 2,256,114 | +30,883 | +328,311 | 93,149 | 83,124 | 82,075 | 35,451 | 73,931 | 90,006 |
| CO ₂ 排放量 (噸 CO ₂ e) | 6,099,820 | 6,885,712 | 6,929,355 | 7,009,478 | 7,106,760 | +97,282 | +1,034,180 | 294,735 | 263,016 | 259,694 | 112,171 | 233,927 | 284,790 |
| 運量 (千 RTK) | 7,721,089 | 8,444,065 | 8,625,831 | 8,727,407 | 9,289,687 | +562,280 | +1,568,598 | 180,588,442 | 148,746,615 | 152,280,881 | 131,718,937 | 237,326,458 | 319,553,946 |
| 用油效率 (Fuel/RTK) | 0.2497 | 0.2577 | 0.2539 | 0.2550 | 0.2429 | -0.0121 | -0.0068 | 0.5158 | 0.5588 | 0.5390 | 0.2691 | 0.3115 | 0.2817 |
| 排碳強度 (噸 CO ₂ e / 千 RTK) | 0.7865 | 0.8118 | 0.7997 | 0.8032 | 0.7650 | -0.0382 | -0.0215 | 1.6321 | 1.7682 | 1.7054 | 0.8516 | 0.9857 | 0.8912 |

註 1：用油效率及排碳強度愈低表現愈好。

註 2：排放強度 (噸 CO₂e / 千 RTK) = 溫室氣體排放量 / 總酬載重量收益噸數公里。

響應使用航空永續替代燃油

華航喜迎第 10 架 A350-900 新機，於法國時間 2017 年 11 月 30 日由土魯斯機場飛渡回台，特參與空中巴士與 Air TOTAL 合作之航空永續替代燃油計畫，添加永續替代燃油 (Sustainable Aviation/Alternative Fuels, SAF)，成為國內第一家執行添加永續替代燃油之航空公司，創國籍航空減碳里程碑。此燃油通過國際永續性認證 (Certificated of Sustainability, COS)，可有效降低溫室氣體排放 (單趟可減少約 2 萬公斤的二氧化碳排放)，減輕對地球環境的負擔，搭配 A350-900 航機之既有節能績效，可較既有世代機型降低 30% 以上的二氧化碳排放量。



重點成果

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

主軸三：建立價值鏈環境管理能量

為達企業永續營運之目標，華航除強化自身環境永續管理能量，更身負帶領價值鏈夥伴邁向永續發展的責任。2017 年除持續蒐集重點集團企業及關鍵供應商年度溫室氣體盤查作業，並積極落實 ISO 14001:2015 將「生命週期思維」納入考量之精神，加強與供應商溝通本公司之環保節能政策作法，更邀請集團企業與關鍵供應商，一同參與各項教育訓練課程，及早了解新版標準重點要求及因應作法，以落實供應商環保相關管控作業；完成供應商環境風險評估作業規劃，

並優先對華膳空廚進行試行，後續也將以「環保種子」為概念，推展並強化供應商環境管理能量。華航接續 2016 年參與台灣環保署碳標籤方案制定之「航空旅客運輸產品類別規則 (Product Category Rule, PCR)」作業，進一步於 2017 年協助集團華信航空依環保署碳足跡指引及前述 PCR，以「松山至金門航線」為示範航線，完成碳足跡計算及相關認證作業，成為全球首家取得 ISO 14067 國際碳足跡標準及環保署碳標籤證書之航空公司。



重點成果

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

主軸四：推廣內外部環保意識

為落實「執行環境及節能教育，培養員工自主環保意識」之環境暨能源政策聲明，達成「全員環保」目標，華航每年規劃「環保教育系統活動」，於台灣地區實施線上或教室之環境管理教育訓練，培養同仁愛護地球環境的態度與作為。此外，為落實外部溝通，並奠定永續品牌深根環境，華航亦積極透過社群網路與機上雜誌等平台，不定期揭露企業環保理念及執行績效。

內塑環保文化

| 項目 | 全員環境教育訓練 | 專業環境教育訓練 | |
|----------|--|--|---|
| 作業說明 | 促進全體員工對環保永續工作的認同與意識，進而養成日常生活良好行為及業務習慣，奠定企業環保節管理作業基礎。 | 辦理 1 場溫室氣體盤查集團教育訓練及 3 場集團工作坊，以強化環境暨能源管理系統運作人員對 ISO 14001 改版重點及盤查作業知能。 | |
| 2017 年成果 | <p>• 環保教育活動</p> <p>以「減少廢棄物產生」及「支持全球生物多樣性保育行動」為主軸，推動三項全員環境教育活動：「小白鶴報恩 - 來自天堂的信差」線上影展、環保講座，及「他的事件我的啟發」資訊傳達等，參與人次 584 人。續將於 2018 年 Q1 辦理「環保教育」徵稿競賽及有獎徵答活動。</p>  <p>環保講座</p> <p>• 知識教育</p> <p>(一) 全員環保</p> <p>2017 年計發佈 7 篇專題及 13 篇活動報導。另亦透過新進同仁之「華航與我」課程，向新進員工宣達本公司環保節能政策及作法，凝聚全員共識。</p> | <p>(二) 高階講座</p> <p>透過邀請外部專家演講，或異業交流 / 參訪等活動，爭取高階主管對永續與環保工作的支持與承諾。2017 年共計辦理 1 場次演講活動：邀請產基會副總經理簡介 ISO 14001:2015 改版重點及高階主管之角色與責任，及 2 場之異業交流，汲取外部企業環保永續策略推動經驗。</p>  <p>異業交流 - 聯華電子</p> <p>(三) 外站施訓</p> <p>為全面落實及推廣本公司環境暨能源管理工作，2017 年除發布更新簽署之「環境暨能源政策聲明」，亦更新發布「中華航空分公司環保節能治理原則」，布達外站運作之環保節能作業重點。</p> | <p>辦理 1 場溫室氣體盤查集團教育訓練及 3 場集團工作坊，以強化環境暨能源管理系統運作人員對 ISO 14001 改版重點及盤查作業知能。</p> <p>辦理 1 場溫室氣體盤查集團教育訓練及 3 場集團工作坊，以強化環境暨能源管理系統運作人員對 ISO 14001 改版重點及盤查作業知能。</p> |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

外塑環保形象

| 項目 | 推廣綠色消費意識 | | | |
|----------|---|---|---|--|
| 作業說明 | 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。 | 建立綠色消費主題 LOGO，推廣綠色消費。 | 機上餐點持續使用在地食材，以減少碳排，除使用回收紙張並以大豆油墨印刷製作菜卡外，更不定期於商務艙菜單設計中，加註環保意識標語。 | 華航體認電子商務網路時代的來臨與其對顧客滲透率之策略價值，除已善用既有貨運顧客溝通管道及機上雜誌等媒介外，亦積極利用社群平台，不定期揭露企業環保節能理念及執行績效。 |
| 2017 年成果 | <ul style="list-style-type: none"> 減少廢棄量及其衍生處理成本。 夏季關窗減少輔助電力系統 (Auxiliary power unit, APU) 及機場能源使用成本。 | 自 2017 年 7 月起，於免稅及送貨到府銷售型錄中，針對具環保概念商品加註「花花愛地球」圖標。 | 自 2017 年 7 月起，於長程線菜單末頁新增環保標語。 | <ul style="list-style-type: none"> 遴選 12 部環境生態主題影片於機上播放 於社群媒體揭露 8 篇專題與報導 |

擴大 PGGM 觀測計劃

華航以實際行動支持國際環保活動，參與由國立中央大學主導、行政院環保署支持並與歐盟 IAGOS-ERI 合作推動「太平洋溫室效應氣體觀測計畫」(Pacific Greenhouse Gases Measurement, PGGM)。該計畫從 2007 年 12 月開始規劃，並於 2012 年 5 至 6 月在 A340-300 B-18806 航機上完成儀器安裝，2012 年 6 月 26 日起首航。華航是亞洲第一家參與 IAGOS 計畫進行溫室效應氣體觀測的航空公司，也是全球第一家裝置 IAGOS 儀器執行跨太平洋蒐集高空氣體資料的航機，藉以協助國立中央大學與 IAGOS 組織執行空中監測任務。因運作績效良好，華航續獲 IAGOS 及 PGGM 執行團隊邀請擴大載具規模，於 2015 年 9 月決定再提供另二架 A330-300 航機，先於 2016 年 6 月在 B-18317 航機裝置 IAGOS 儀器，另一架 B-18316 航機已於 2017 年 7 月安裝。本項作業從 2012 年 7 月至 2017 年 12 月底，華航共計協助蒐集 6,757 個航次，包含飛越太平洋 480 航次 (台北 - 溫哥華 357 個航次、台北 - 夏威夷 113 個航次、台北 - 費爾德班 10 個航次) 的高空氣體資料。豐碩傑出的執行成果獲得中華民國及歐盟政府、國立中央大學、歐盟駐台經貿辦事處等單位一致肯定，並獲選列入國家年鑑重要事蹟中。



重點成果

未來規劃

短期 (2018 年)

1. 規劃與落實外站環境風險評估管理機制
2. 推動綠色票價及旅客自主碳抵換方案
3. 持續推展低碳園區營造與認證作業
4. 推動供應商環境風險評估及精進管理能量
5. 建立因應「國際航空碳抵換與減量機制 (CORSIA)」作業能量

長期 (2019 年 -2021 年)

1. 檢討空中與地面減碳目標，以持續降低營運碳足跡。
2. 整合並健全因應國際各類碳排放暨抵換監測、申報、查驗方案之管理作業，以達成 2020 年飛航作業零碳成長。
3. 健全氣候與環境風險相關財務揭露機制
4. 完善水資源風險管理及提升資源利用效益作業能量
5. 精進供應商環境風險管理機制

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-5

社會價值



★ Highlights



4,600 萬 公益投入

2017 年華航總社會公益投入金額為新台幣 46,099,415 元



500 位 長者

2017 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數近 500 位。



2,300 位 以上學童

自 2014 年至今，華航愛心趴趴團志工造訪全台 11 個縣市，關懷超過 2,300 位學童。



29,000 名 學童贊助購書

贊助全台 64 所學校之購書計畫，嘉惠近 29,000 名學童。



800 位 專才

自 2013 年至今，與大專院校合作培育近 800 名航空相關專才



唯一 獲獎航空公司

子公司 - 台虎為全台唯一獲得交通部觀光局頒布「台灣觀光貢獻獎」日本組，及蟬聯「讀者文摘信譽品牌」低成本航空公司類別最高榮譽白金獎的航空公司。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

重大議題對華航的重要性



風險管理



企業品牌形象

因了解「社會支持」為推升華航成功要素，故秉持「取之於社會、用之於社會」的核心理念，華航持續關注並貢獻己力，期打造大愛社會並踐履身為台灣一份子的企業責任。

華航的承諾及長期目標

承諾

華航承諾扮演社會公民的角色，持續發揮能力並投入資源至社會公益，以減少社會問題並協助台灣社會邁向更美好的光景。

長期目標



促進高等教育的國際化發展，讓莘莘學子增進國際教育機會，更可延伸至偏遠、落後地區，提升當地教育品質；推升台灣在地品牌能見度，促進本土品牌國際參與度，進而推廣台灣觀光。

管理權責單位

企業永續委員會 - 社會價值小組

管理機制及評量

- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議
- 社會價值小組每季提報 KPI 進度至企業永續委員會

目標及規劃

| KPI | 2017 年 | | | 2018 年目標 |
|---------------|-------------------------------|--------------------------------|------|------------------------------|
| | 目標 | 績效 | 符合程度 | |
| 地區接受教育人數涵蓋程度 | 全國高中職、中小學，以及偏遠地區學童 20,000 人受惠 | 31,020 人受惠 | 155% | 持續提升在地偏遠、落後地區之教育品質。 |
| 國內外學生購買優惠機票數量 | 2,500 名國內外學生購買 | 2,775 名國內外學生購買 | 111% | 持續促進高等教育國際化發展，增進國內外學生國際教育機會。 |
| 在地企業品牌曝光度 | 透過機票贊助，促進 3 次在地企業國際交流機會。 | 贊助 3 場國際論壇交流，合計提供 35 位國際學者往返機票 | 100% | 推升台灣在地品牌國際參與度，進而推廣台灣觀光。 |

申訴機制

- 投資人—關係暨新聞聯絡人 / 投資人服務網站：
<https://goo.gl/ghx9Wh>
- 社會公益活動—公關室 / E-Mail：
tpepp@china-airlines.com



利害關係人專區

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-5-1 社會永續策略

身為台灣企業公民一員以及航空產業先驅，我們堅守對社會大眾有一份應盡的責任，以回饋社會的理念、創造社會價值的使命，做為華航永續發展的重要承諾。

2017 年，華航秉持回饋社會的理念以及創造社會價值的使命，依據**永續發展策略架構**其一「品牌感知」策略主軸，延伸發展社會永續發展策略，以「促進高等教育的國際化發展」及「推升台灣在地品牌能見度」作為主要方向，望能提升整體台灣教育品質，並推升台灣國際能見度，更重要的是期將社會發展的投入與華航商業經營形成正向循環，與社會共創永續。

華航社會永續發展策略



2-5-2 承擔社會責任

華航除肩負促進經濟交流的重要使命，更應做為以社會永續為重要使命的企業公民，善用核心優勢及能力，持續落實創造社會價值的承諾。

| 主題 | 項目 | 2017 年成果 | |
|------|--|---------------|------------|
| | | 參與物資運送 / 受益人次 | 投入金額 (新台幣) |
| 愛心救援 | 緬甸「H1N1 A 型流感」防疫及救援物資運送、美國德州「哈維颶風」救援物資運送 | 1,059 箱物資 | 559,076 |
| 關懷弱勢 | 弱勢學童及大眾、年老長者 | 813 | 396,061 |

愛心救援

2017 年持續參與愛心救援任務，分別協助緬甸「H1N1 A 型流感」防疫及救援物資運送、以及美國德州「哈維颶風」救援物資運送；以自身之力不分國籍幫助需要救助的人們免於飢餓及確保健康。

關懷弱勢

身為社會企業公民的一份子，華航集團善用自身所擁有的資源與航空專業，以實際行動對社會弱勢關懷付出，落實社會平等，我們幫助更多人擁有追求生活幸福與工作成就的機會，朝向促進社會發展的目標努力。

弱勢學童及大眾

華航「愛心趴趴團」由一群對社會弱勢充滿關懷之心的華航志工們組成，在能力所及的範圍內，利用各自休假時間前往偏鄉學校辦活動。自 2014 年至今，足跡遍布台灣 11 個縣市，20 個鄉鎮，關懷 2,306 位學童，將夢想種子帶入各個角落。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



愛心趴趴團同仁與自閉症兒童開心互動

華信將同仁所捐出的二手衣物、家電、擺飾等物品，利用台北市環保局大型再生傢俱中心義賣，實踐環保愛地球理念；2014 年迄今，每年募款約 10 萬元捐助照顧弱勢。2017 年度捐助南投縣生活重建協會、屏東關懷急難救助協會，此外華信亦關懷慢飛天使，在澎湖舉辦「華信航空彩繪巴士 公益起跑」，利用彩繪巴士招待澎湖惠民啟智中心慢飛天使一日旅遊。



慢飛天使鑼鼓表演



南投縣生活重建協會感謝狀

另外，華航集團利用 12 月華航週年慶機會，邀請 24 位台東豐年國小學童師生，搭乘華信航空班機參加華航員工日園遊會，現場還特別表演精彩直笛。傍晚搭機回台東前，由華信台北站同仁親切導覽，帶小朋友參觀松山機場觀景台。



華航集團何董事長代表接受感謝狀



豐年國小在校長及老師帶領下體驗搭機樂趣

年老長者

2017 年舉辦第 7 度圍爐活動，邀請長青安養護中心、大園安養護中心 80 位弱勢長者一同參加，贈送華膳年菜套餐與愛心毛毯，為臨托或長住的長輩打造家的感覺；此外，同年與華山基金會共同舉辦 2 場關懷長者的活動，包括「愛老人動起來」、「愛老人中秋亮起來」，總計關懷長者人數 400 位，在在顯示華航於航空運輸專業之外，更不忘航空產業乃是以人為本，華航秉持「老有所終」的精神，盼藉此拋磚引玉，喚起社會更多共鳴。



贈送長青、大園長者華膳年菜套餐與愛心毛毯



2017 端午逐戶送暖志工關懷長者及互動

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

台東受災戶

華信將 2017 年兩架次曙光包機機票收入（約新台幣 80 萬元），全數捐贈給台東縣延平鄉紅葉村及大武鄉愛國蒲村，幫助受颱風重創的受災戶重建家園。



紅葉少棒隊及大武村小朋友代表村民感謝



紅葉村及愛國蒲村村長致贈感謝狀

2-5-3 支持社會發展

華航致力於社會公益、支持社會發展，而在社會發展的過程中，教育扮演舉足輕重的角色。華航集團多年來持續深耕教育與推動體育發展，更關注環保議題，盼促進社會平等發展。

| 主題 | 項目 | 2017 年成果 | |
|------|---|-----------|------------|
| | | 參與 / 受益人次 | 投入金額 (新台幣) |
| 教育扎根 | 志工授課、打造小學共同知識平台、林書豪公益圓夢日 | 29,647 | 1,194,817 |
| 體育推手 | 2017 世大運、旅美棒球選手陳偉殷、籃球名將林書豪、超馬選手陳彥博、網球選手曾俊欣、網球選手張凱貞、高爾夫球選手錢珮芸、三鐵選手李筱瑜、排球選手黃培閔、舉重選手郭婞淳等 | 1,178,124 | 29,507,543 |
| 環保教育 | 淨灘活動 | 230 | 205,581 |

教育扎根

華航自 2010 年起即秉持深耕社區、回饋鄉里、關懷弱勢及社會的精神，為學童的閱讀習慣扎根盡一份心力，而教育志工是長期持續進行的公益項目，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

華航配合教育部「技職院校產學合作與人才培育」政策，透過維修人才、航太人才、校園育才等三方向的產學合作分享豐富的實務經驗開設航空相關訓練設施與課程，2017 年共計培育 149 位航空人才；未來將持續推展基礎的維修相關訓練課程，共享並結合學術界與產業界的資源，以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。2017 年華航志工社辦理大園區竹圍國小、溪海國小、山豐國小、海湖國小及果林國小等學校志工授課活動共 7 場，逾 1,000 名學童受惠。秉持「幼有所長」的精神出發，華航志工社以實質行動回饋社會及社區。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄



志工社授課同仁指導學童使用救生衣與氧氣面罩

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，2017 年嘉惠 64 所學校，約 28,566 名學童受惠，創造數萬個感動。

註：受惠學童人數估算方式：參考 教育部統計處全台平均單所小學人數 * 贈送學校數

林書豪公益圓夢日

「2017 林書豪 X 華航 X 夢想之家公益圓夢日」假台北內湖三民國中體育館舉行，在華航何煥軒董事長帶領下，由華航 200 名同仁協助擔任志工、小主人、員工啦啦隊等，與 NBA 美籍華裔球員林書豪、夢想之家廖文華牧師帶領的 50 位青少年團體，進行籃球公益活動交流，教練林書豪並以籃球的「助攻」與「傳球」概念，鼓勵弱勢青少年用堅持、不放棄的精神面對每一次的失敗挫折；此次活動延續華航 X 林書豪長期支持社會公益與關懷弱勢的企業精神，傳遞正面能量。



林書豪分享經驗鼓勵青少年朋友們勇敢追求夢想



夢想之家青少年朋友們與華航何董事長及林書豪大合照

華信航空飛航體驗營

華信航空為與安捷飛航訓練中心合作推出「華信航空飛行體驗營」，為全國第一個為懷有飛行夢想者所量身訂作，包括兩天一夜的專業地面學科課程、機艙導覽、模擬機操作及 Diamond 40 實機飛行體驗，可推廣台灣在地化飛行訓練。

灌溉計劃之微笑圓夢

台虎於 2017 年 8 月與 KKday 一齊扶持南台北家扶中心 16 名微笑大使一遊日本環球影城，讓每位孩子渡過最難忘的暑假，也讓每個孩子學會使用國際共通語言「微笑」來進行溝通，鼓勵每個孩子能用微笑感染每一位在旅程中遇到的人。同時也在團體生活中，學習彼此照顧、互相扶持。



「華信航空飛行體驗營」可推廣台灣在地化飛行訓練



南台北家扶中心 16 名微笑大使於機場櫃台前合影

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

灌溉計劃之感恩回饋

台虎於 2017 年 10 月 14 日舉辦「從心出發、為愛啟航」員工家庭日活動，同時為貫徹「取之於社會，用之於社會」的理念，台灣虎航也邀請了新竹縣梅花國小的師生一齊參與，孩子們用泰雅傳統樂器及嘹亮的歌聲來回應。活動中，台灣虎航也捐贈該校獎助學金新台幣十萬元，期待能藉由此筆獎助學金的挹注，能讓偏鄉學生的優勢及天賦能充分發展。



台虎董事長張鴻鐘（左）致贈獎助學金新台幣十萬元予新竹縣梅花國小校長李宜珍（右）

體育推手

體育的最終目的為提升國民福祉，而國民健康乃為福祉首要。身為企業社會公民的一份子，華航以實際行動支持體育推展，藉由自身航空運輸專業優勢，支持中華健兒參與國際體育盛事，以實際行動支持台灣選手揚名國際。除多次成為各項國際賽事指定之航空公司，2017 年支持台灣最大規模國際賽事 – 由台北市政府舉辦「世界大學運動會（FISU）」，同時結合自身的國際行銷資源，包含機上雜誌、影片播放等，刊登世大運的形象廣告、宣傳影片，在

國際上共同宣傳世大運，讓台北和台灣能因為世大運，再次被全世界看見與肯定。2017 年度華航也贊助多項體育賽事，並持續支持台灣本土球隊及選手（如旅美棒球選手陳偉殷、籃球名將林書豪、超馬選手陳彥博、網球選手曾俊欣、網球選手張凱貞、高爾夫球選手錢珮芸、三鐵選手李筱瑜、排球選手黃培閔、舉重選手郭婞淳等），未來仍將持續以實際行動支持各項體育活動，為台灣選手加油。



2017 世大運現場華航啦啦隊為中華健兒加油打氣

環保教育

地球的事，就是我們的事！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

2017 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超過 230 名華航集團各單位員工及家眷，前往竹圍漁港淨灘，共同以實際行動一起愛地球，還給竹圍漁港清新乾淨的海灘，展現華航志工社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

動物認養

台虎 2017 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，同時，為慶祝開航三週年，更愛屋及烏於今年開始認養石虎及雲豹，以實際行動支持動物保育工作。更期待能以企業號召之力，呼籲社會大眾能一同重視老虎、石虎及雲豹的保育問題。



台虎參與企業動物認養行列

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-5-4 共創永續社會 GRI 201-I

華航長期致力於承擔社會公益責任，支持社會平等發展。同時，也期許投入於社會發展的資源能與華航商業經營形成正向循環，共創永續社會價值。因此，除透過量化方式進行社會投資評估，並結合財務資訊，精確展現社會投資作為對於華航企業經營的正面影響，持續朝向永續社會之目標邁進。

社會投資評估

華航透過企業的服務及專業，積極回饋於社會公益，自 2015 年起採用 LBG (London Benchmarking Group) 模式，針對投入之公益、慈善活動進行效益分析，並將其對於公司的影響加以量化，藉以展現社會投資產生的價值與影響。根據 LBG 模式系統化管理投入社會公益之各項成果，有助於公司資源更有效率及合理的調配，減少資源重複投入的可能性，並讓財務和非財務資訊以更有條理的方式結合，符合多重利害關係人的期待，創造社會永續的共享價值。

2017 年華航總社會公益投入金額為台幣 46,099,415 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 93%、3%、4%；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 37%、60%、1%、2%，上述相關占比投入內容詳如下表。

社會參與種類

| 項目 | 金額 (新台幣) | | | 2017 | |
|------|------------|------------|------------|--|--------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 內容 | 比例 (%) |
| 商業活動 | 23,452,427 | 28,642,674 | 43,119,512 | • 支持公益論壇、藝文活動 • 支持台灣在地體育選手參加國際賽事及提供體育活動機票 | 93 |
| 慈善活動 | 16,839,415 | 13,497,703 | 1,250,200 | • 進行國、內外賑災 • 贊助各類文教活動 | 3 |
| 社區投資 | 3,330,502 | 2,697,062 | 1,729,703 | • 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 | 4 |

社會參與投入

| 項目 | 金額 (新台幣) | | | 2017 | |
|------|------------|------------|------------|--------------------|--------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 內容 | 比例 (%) |
| 物品捐贈 | 29,798,352 | 31,899,877 | 17,274,055 | 機票捐贈及機上用品捐贈 | 37 |
| 現金捐贈 | 10,644,000 | 11,244,500 | 27,716,057 | 各類活動投入之現金金額 | 60 |
| 志工人力 | 1,294,052 | 772,378 | 367,612 | 參訪及教學、淨灘活動中投入之志工人力 | 1 |
| 管理成本 | 1,885,940 | 914,684 | 741,691 | 各類活動投入之相關管理費用 | 2 |

社會參與效益

| 項目 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 社會效益金額 | 35,254,801 | 43,399,664 | 77,555,512 |
| 受益人次 | 18,210 | 18,600 | 31,641 |
| 新聞訊息露出數 | 343 則 / 官方臉書粉絲數 478,763 | 111 則 / 官方臉書粉絲數 668,386 | 214 則 / 官方臉書粉絲數 814,733 |
| 機票贊助數 | 702 張 | 626 張 | 271 張 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

環保 / 社會效益

| 指標名稱 | 數據 | 金額 (新台幣) |
|-------------------------------|--|------------------|
| 2017「世大運」賽事贊助及宣傳 | 觸及約 1,177,901 人 | 13,064,023 |
| 其他藝文體育慈善贊助捐贈 | 伊甸基金會、未來英雄訓練營、「讓愛尋找出口」、「新台灣之光」募書、華山基金會、喜願協會等 | 1,331,200 |
| 美國德州「哈維颶風」賑災、緬甸「H1N1 A 型流感」防疫 | 協助物資運送 | 559,076 (註 1) |
| 舉辦竹圍漁港淨灘活動 | 約 230 人次參與 | 205,581 (註 2) |
| 航空英語教學 | 1,364 人次國小學童受惠 | 477,400 (註 3) |
| 遠見未來兒童「共同知識平台公益專案」 | 約 28,566 名國小學童受惠 | 590,400 (註 4) |
| 園區參訪活動 | 1,231 人次參與 | 410,000 (註 5) |
| 林書豪 X 中華航空 X 夢想之家公益員工日 | 約 250 人次參與 | 450,000 (註 6) |

營運效益

| 指標名稱 | 數據 | 金額 (新台幣) |
|-------------|---------------------------------|---------------------|
| 媒體曝光度 | 新聞訊息露出：214 則 官方臉書粉絲數：814,733 | 21,400,000 (註 7) |
| 贊助機票 | 總計贊助 271 張機票 | 17,274,055 |
| 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 | 21,793,777 (註 8) |

社會參與效益換算金額說明

註 1：美國德州「哈維颶風」賑災運費贊助成本：新台幣 494,500 元 / 緬甸「H1N1 A 型流感」物資運費贊助成本：新台幣 64,576 元，合計新台幣 559,076 元

註 2：餐點、活動、交通及雜支約新台幣 83,221 元 + 志工成本以 230 人 * 基本工資時薪新台幣 133 元 * 4 小時 = 新台幣 122,360 元

註 3：參與人次 1,364 * 每堂課 1.5 小時合教材以新台幣 350 元計 = 新台幣 477,400 元

註 4：每月 164 本 * 定價新台幣 300 元 * 12 個月 = 新台幣 590,400 元

註 5：41 次參訪 * 新台幣 10,000 元 (一般參訪基本收費) = 新台幣 410,000 元

註 6：僅計算活動、餐點、場佈、設備、交通雜支等費用新台幣 450,000 元

註 7：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新台幣 100,000 元 * 214 則 = 新台幣 21,400,000 元

註 8：以機票折扣優惠方式贊助，總機票款新台幣 32,947,959 元，贊助折扣金額新台幣 11,154,182 元，實際機票營收新台幣 21,793,777 元

註 9：上述社會參與效益難以量化，故以成本支出金額作為環保 / 社會效益呈現

未來規劃

1. 透過票務優惠或相關主題活動與大專院校等合作雙贏模式，促進更多國內外學生雙向交流學習，提升台灣高等教育國際化發展，並延伸觸角至偏遠、落後地區以提升教育品質。
2. 結合本業優勢及資源增加在地品牌國際參與度，推廣台灣觀光。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

3-1 公司治理

3-2 風險管理

附錄

以健全嚴謹的治理模式為基礎，華航團隊齊心合力，
帶給您安全與舒適之永續旅程。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

3-1 公司治理

3-2 風險管理

附錄

Chapter **3** 永續治理基礎

3-1
公司治理

3-2
風險管理

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

3-1 公司治理

3-2 風險管理

附錄

3-1 公司治理

★ Highlights

二度 入選 DJSI 新興市場
為台灣唯一入列的航空業者，並獲全球航空業者第三名殊榮

FTSE4Good 新興市場
入選富時社會責任 (FTSE4Good) 新興市場指數

前 5% 公司治理
入選第四屆公司治理評鑑前 5% 優良廠商

100 台灣高薪
入選台灣高薪 100 指數

99 台灣就業
入選台灣就業 99 指數

3-1-1 治理架構 GRI 102-5, 102-10, 102-18

董事會

華航董事會為公司最高治理單位，負責監督評量、決議重要事項及指導經營團隊，由股東會依據公司法，選任 12 位具備國際公司經營經驗或專業領域經驗董事所組成，其中 3 名為獨立董事。董事組成多元化，遴選唯才適任，其中 30~50 歲 2 位、50 歲以上 10 位，平均年齡 57 歲，擁有履行職權所需之專業知識、經驗及素養，領域包括航空、海運、交通、財會、保險、電力、科技、學術及公共工程等，深富國際觀、決策領導及危機處理等能力，足數因應經濟、環境及社會等各方面的變遷，且依公司法 192 條之 1，未限性別、年齡、國籍及文化等排他條件。

為落實董事會運作，每年至少召集 5 次會議，遇有緊急業務得臨時召集之，並根據「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」，推薦、安排董事參選相關課程進修，掌握並整合最新公司治理各項資源與趨勢，以保持專業優勢與能力。為有效落實公司治理制度，遵循本公司公司治理守則第 23 條，董事長、總經理非同一人擔任，以提升公司治理之專業及品質。

截至 2017 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 | 致力於協助中華民國航空事業發展、國家重大交通建設、研究及有關活動之推展為目的。 | 34.13% |
| 行政院國家發展基金管理會 | 加速產業創新價值，促進經濟轉型及國家發展。 | 9.50% |

註：董事成員經（學）歷及兼任其他公司職務情形請參閱華航年報；董事之專業知識、經驗領域及符合獨立性情形請參閱華航年報。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

3-1 公司治理

3-2 風險管理

附錄

董事會功能委員會

董事會授權其轄下設置之「審計委員會」、「薪資報酬委員會」及「風險委員會」等三個委員會，分別協助董事會執行其監督之職責並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。

功能委員會



審計委員會

開會頻率—每季至少召開 1 次

功能—本委員會由全體獨立董事組成，協助董事會履行其監督公司在執行有關財務報表的允當表達、簽證會計師的選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制的有效實施、公司相關法令及規則之確實遵循，及其他法定職權所包括之事項。



薪資報酬委員會

開會頻率—每年至少召開 2 次

功能—考量經營階層與未來風險、經營績效關聯性，協助定期評估董事及高階經理人整體薪酬與福利政策。



風險委員會

開會頻率—每季召開 1 次

功能—本委員會協助董事會檢視公司之總體財務、經濟及飛安等風險管理策略之訂定、執行結果及因應措施。

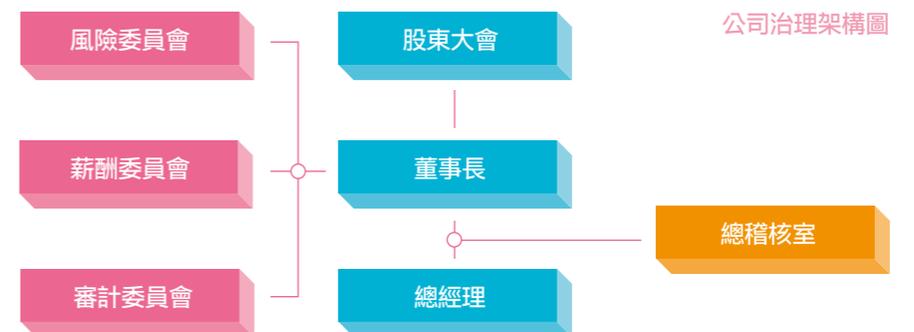
總稽核室

為達成企業永續經營，總稽核室透過定期與不定期檢核落實公司治理制度與防止舞弊與貪腐事件發生，並有持續追蹤與限期改善的制度，2017 年全年查核案件依分類統計查核案件如下表，所有案件均已完成矯正措施並提報總稽核室核備結案。

2017 年全年查核案件

| 案件類型 | 查核案件數 | 稽核建議事項數 | 矯正措施改善事項數 |
|--------------------------------|-------|---------|-----------|
| 總公司 | 13 | 89 | 89 |
| 分公司 | 49 | 291 | 291 |
| 子公司 | 16 | 103 | 103 |
| 衍生性商品交易 | 12 | 無，均符合法規 | - |
| 資金貸與他人及背書保證作業程序 | 4 | | - |
| 子公司監督與管理作業 | 1 | | - |
| 資通安全檢查 | 1 | | - |
| 董事會 / 審計委員會 / 薪資報酬委員會議事運作之管理作業 | 3 | | - |
| 現金票券不定期盤點作業 | 6 | | - |
| 總計 | 105 | | |

總稽核室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司官網（利害關係人專區 - 從業道德）及公司年報（公司治理報告 - 公司治理運作）公告之獨立檢舉信箱 auditor@china-airlines.com 逕行舉報。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

3-1 公司治理

3-2 風險管理

附錄

3-1-2 法規遵循 GRI 102-16, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 412-2

內部守則及行為準則

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，以建立良好公司治理制度並強化誠信經營之企業文化。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，華航已於 2017 年辦理華航集團行為規範涵蓋反貪腐相關內容第一階段線上教育訓練，受訓員工達 6,382 人次，佔華航員工總數 50.47%，總訓練時數為 3,191 小時，並規劃於 2018 年續辦理第二階段線上教育訓練課程；另針對供應商亦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

| 名稱 | 針對對象 | 目的 |
|------------------|--|--|
| 中華航空公司治理守則 | 本公司與子公司 | 建立良好之公司治理制度。 |
| 誠信經營守則 | 本公司之董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力者 | 強化本公司誠信經營之企業文化，健全永續發展之經營環境。 |
| 誠信經營作業程序及行為指南 | 本公司及集團企業與組織董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人 | 落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項。 |
| 中華航空內部重大資訊處理作業程序 | 含本公司之董事、經理人及受僱人；其他因身分、職業或控制關係獲悉本公司內部重大資訊之人 | 避免資訊不當洩漏，並確保本公司對外界發表資訊之一致性與正確性。 |
| 董事道德行為準則 | 全體董事 | 為追求本公司整體之最大利益及致力於永續發展，規範董事於執行職務時之道德及行為。 |
| 高階主管道德行為準則 | 本公司代表人（董事長）及經理人（包括總經理、副總經理及相當等級者、財務部門主管、會計部門主管、以及其他有為公司管理事務及簽名權利之主管） | 導引公司高階主管之行為及道德有所依循，並使公司之利害關係人更加瞭解公司之道德規範。 |
| 員工職業行為規範 | 全體員工 | 使員工各項職場行為規範有所遵循。 |
| 供應商行為準則 | 全體供應商、承攬商 | 為落實永續供應鏈管理目標，以提升數量眾多的供應商之永續性。 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

3-1 公司治理

3-2 風險管理

附錄



重大訴訟及爭議案件

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。

事件始期

2007 年 12 月

目前處理情形

由於亞洲主要航空公司近期相繼與美國客運反托拉斯團體訴訟原告和解，經權衡訴訟成本並基於公司最小損失考量，本公司於 2017 年 12 月與原告達成和解。



3-2 風險管理

GRI 102-15

3-2-1 風險管理機制 GRI 102-11

風險治理及組織架構

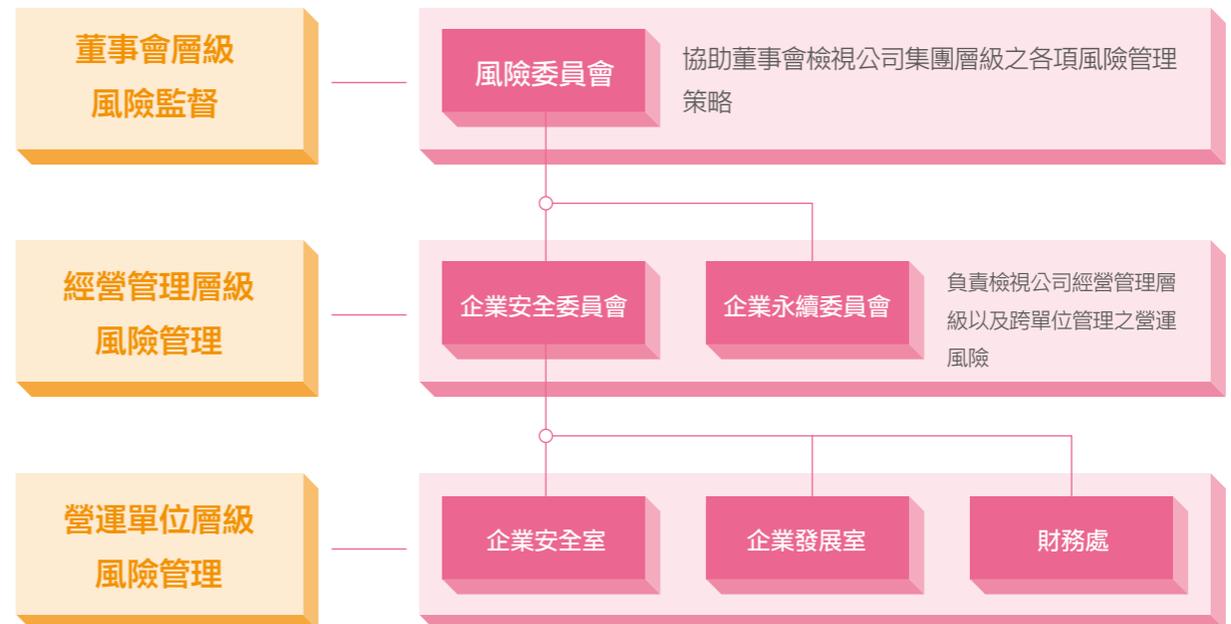
公司經營受內、外部環境影響甚鉅，華航了解風險管理之重要性，並且重視風險之間可能的相互影響關係，為健全華航風險管理體制，特別於董事會轄下設置「風險委員會」，協助董事會檢視公司之各項風險管理策略之訂定、執行結果及因應措施，並針對各主要類型之風險，要求所屬單位負責控管。

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。

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。

華航風險治理組織架構



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

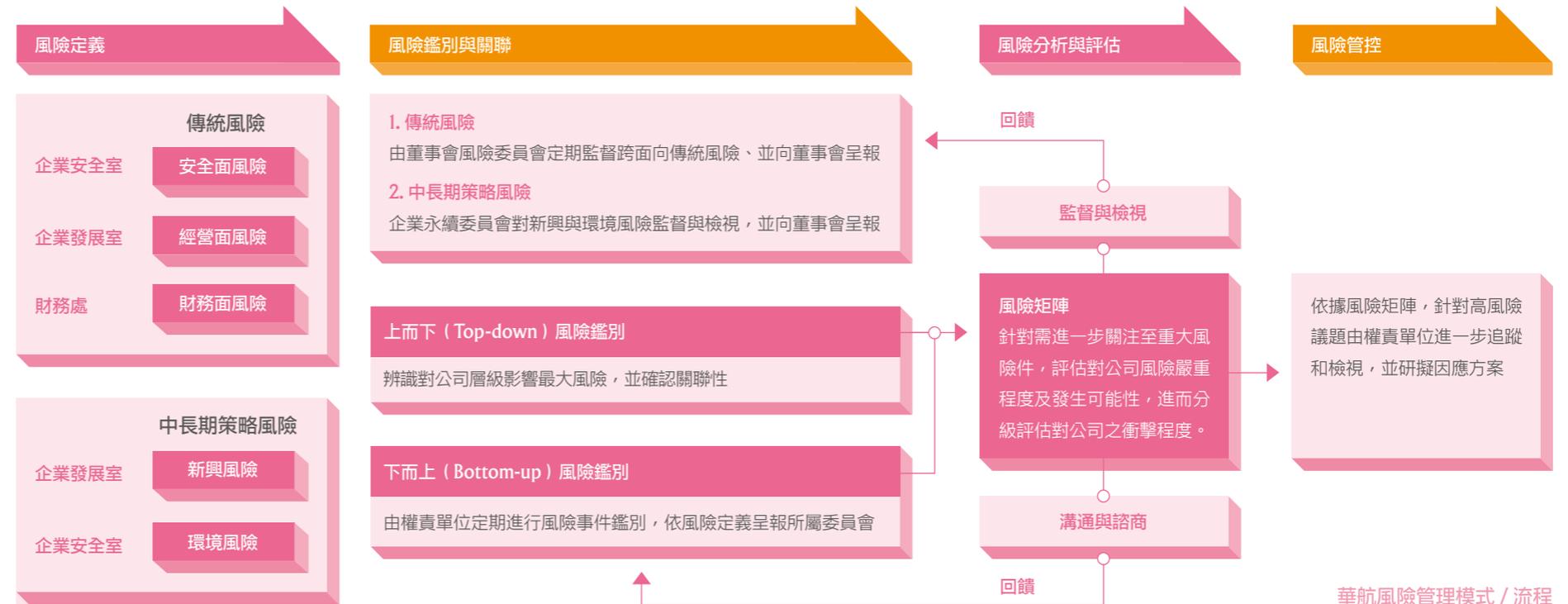
2 多元價值創造

3 永續治理基礎

3-1 公司治理

3-2 風險管理

附錄



3-2-2 風險鑑別與因應

考量航空產業所處的環境及日常營運特性，針對安全面、經營面、財務面可能引發之風險議題進行管理，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。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 第三方查證聲明書



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 第三方查證聲明書

附錄

- 2017 年重大人權減緩措施一覽表
 - 環境績效一覽表
 - GRI 內容索引
 - 第三方查證聲明書
-

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 第三方查證聲明書

2017 年重大人權減緩措施一覽表 GRI 412-1

| 華航重大人權議題 | 說明 | 員工 | | 客戶 | | |
|------------|--|--|------|-----------|------|--|
| | | 空勤組員 | 地勤員工 | 客運 / 會員客戶 | 貨運客戶 | |
| 隱私權 | 若因未妥善管理商業訊息、客戶和員工的個人資料與資訊，以致發生資料被盜取或外洩等。 | <p>對於員工及客戶所有個人資料，華航導入個資管理制度，設置「個人資料管理委員會」，制定個人資料處理相關品質文件，如個人資料蒐集、處理及利用管理程序、個人資料事故應變管理程序等，執行個人資料檔案維護與管理。另為符合 2018 年 5 月 25 日歐盟通用資料保護規則（GDPR）正式實施，公司設立個資管理專案小組，設有資料保護長（DPO, Data Protection Officer）一職，以符合相關規範。公司各一級單位已完成個資風險評鑑，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。</p> | | | |  <p>中華航空資料保安政策</p> |
| 健康權 | 於工作場所或者使用產品與服務時，若發生對健康的危害，例如工傷、職業病、乘客意外、食物中毒等情況。 | <p>對於員工在工作場所可能發生的工傷或是職業病，華航設有「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。每三個月定期召開會議，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。</p> <p>職災風險管理方面，我們進行危害風險辨識及評估，並依風險等級進行相關工程控制、行政管理或個人防護具之使用。每年度訂定安全衛生管理方案目標並據以執行，如：預防職業病。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 作業管理：亦即降低工作者與危害因子的接觸，利用取代危害物質、製程改善、通風設計等工程控制方式。 2. 行政管理：利用工作時間管理、輪班方式對於作業人員與危害隔離，以減少人員的暴露機會。 3. 健康管理：可利用員工定期健康檢查以及血液、尿液中物質生物監測的方法，達到早期發現、早期預防及早期治療的目標。 | | | | <p>華航相當重視對旅客的安全及健康。飛航安全為航空公司營運之核心，於飛安方面，公司訂有相關安全政策及措施並落實執行，達到零事故飛安目標。華航設有「飛行急救諮詢系統」，當旅客於報到櫃台、登機時或機上有身體不適情況發生，同仁可撥打專線電話，可藉由系統供應商之緊急醫療中心醫師，提供專業醫療建議。機上飲食安全方面，所有機上餐點供應商皆依照華航餐商評選作業辦法遴選，各地餐商皆須符合該地相關之飲食安全認證。</p> |

註：接受人權檢視及衝擊評估的營運活動，對象包括台灣區員工、台灣區客戶及全球關鍵供應商。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 第三方查證證明書

| 華航重大人權議題 | 說明 | 供應商 | | | | |
|------------|--|---|-------|-------|-------|-------|
| | | 一般供應商 | 航油供應商 | 航食供應商 | 航材供應商 | 勞務供應商 |
| 隱私權 | 若因未妥善管理商業訊息、客戶和員工的個人資料與資訊，以致發生資料被盜取或外洩等。 | <p>所有的供應商皆依據華航永續供應鏈政策聲明中的資訊安全精神管理，並透過供應鏈永續性風險調查，針對關鍵供應商進一步檢視資安落實程度，若有高風險情事，將依據稽核辦法進行實地審查。</p> <p>針對一般物品、航油、航材等供應商，會將雙方保密條款載明於合約中，確保雙方資訊未經任雙方同意前不得以任何方式向第三者揭露或使用。</p> <p>針對地勤代理的供應商，在合約中依照 IATA SGHA 主約精神之公平作為，代理商將盡全力保護航空公司機密資訊，並確保僅有航空公司可取得此相關資訊、任何一方均不得在未經對方同意時，將合約資訊透露予第三者，除非係相關法律、政府、或主管機關有明確規定需要者；在此情況下，應知會對方。</p> | | | | |
| 健康權 | 於工作場所或者使用產品與服務時，若發生對健康的危害，例如工傷、職業病、乘客意外、食物中毒等情況。 | <p>所有的供應商皆依據華航永續供應鏈政策聲明中的職業安全精神管理，並透過供應鏈永續性風險調查，針對關鍵供應商進一步檢視職安衛落實程度，若有高風險情事，將依據稽核辦法進行實地審查。</p> <p>針對一般物品供應商於採購合約條文訂有品質保證義務，載明供應商須保證其產品無安全上或衛生上之危險；若其產品性質原具有危害性，應於明顯處標明警告標示及處理方法。</p> | | | | |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 第三方查證聲明書

| 華航重大人權議題 | 說明 | 員工 | | 客戶 | |
|----------|--|--|---|---|------|
| | | 空勤組員 | 地勤員工 | 客運 / 會員客戶 | 貨運客戶 |
| 言論自由 | 若發生不具有安全與有效的管道讓供應商、客戶或員工發表意見，並高壓抑制各種意見來源，如透過訴訟、恫嚇、威脅等方式，使發表演論對象受到生命、工作或生活上的脅迫。 | <p>華航對內溝通設立多元化溝通管道，如定期勞資協商會議、設置員工信箱、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，所有員工皆可利用內部溝通管道隨時反映意見或提出建議。</p> <p>此外，面對複數工會，公司給予各工會一致的尊重及提供對等的資源，在公平保障每一位員工勞動權益之基本原則下，依法維持中立義務，對待各工會的立場一致，並考量各工會會員的職業特性、勞動條件存有差異性，分別就其不同的工作條件與之溝通及協商。</p> <p>公司與工會間應保持一種對等、合作、相互尊重的關係，在勞資議題上進行雙向良性溝通，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，2018/3/15 已與企業工會進行團體協約續約協商事宜。</p> | | 華航相當關注顧客的意見回饋，所有客戶皆可透過公司提供之多元且便利的溝通管道如客服專線、一般信函、旅客意見函、臉書 (Facebook) 客服、Email 客服及線上顧客迴響意見回饋系統、線上滿意度調查等方式等管道表達意見或建議，華航設有顧客意見處理作業辦法及作業系統，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，於期限內回覆顧客並詳加說明。同時旅客回饋意見亦為相關單位之參考資訊。 | |
| 勞動條件保障 | 於公司或其價值鏈中，若發生雇主不依法保障員工生活、健康與安全等之勞動環境或條件，例如休時不足、連續上班時數超出法定標準、敘薪低於勞基法最低薪資、工作環境危害過高等。 | 空勤組員派遣均遵循或優於各相關法規，並訂有團體協約。自 2016 年 6 月後提升空勤組員勞動條件，2017 年 5 月再度調升空勤旅費。 | 員工之勞動條件均遵循或優於各相關法規，並訂有團體協約。已於 2016 年 6 月調整相關地勤人員勞動條件，並於 2017 年 5 月再度調升地勤津貼。 | 不適用 | 不適用 |
| 強迫勞動 | 於公司或其價值鏈中，一旦發生雇主違法強制員工加班、不願支付員工加班費、或少報工時 ... 等強迫勞動情事。 | 華航人權政策中聲明禁止強迫勞動，於人事業務手冊中訂有各職類員工加班費等核發辦法，公司依規定核發加班相關費用。如組員因天候、機械等因素而有工作超時之情事發生，公司依規定給予補償金並提報書面獎勵，並調整班表確認組員後續休時及飛時符合各相關規定。 | | 不適用 | 不適用 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 第三方查證聲明書

| 華航重大人權議題 | 說明 | 供應商 | | | | |
|---------------|--|--|-------|-------|-------|-------|
| | | 一般供應商 | 航油供應商 | 航食供應商 | 航材供應商 | 勞務供應商 |
| 言論自由 | 若發生不具有安全與有效的管道讓供應商、客戶或員工發表意見，並高壓抑制各種意見來源，如透過訴訟、恫嚇、威脅等方式，使發表演論對象受到生命、工作或生活上的脅迫。 | 所有的供應商皆依據華航永續供應鏈政策聲明中的結社自由精神管理，並透過供應鏈永續性風險調查，針對關鍵供應商進一步檢視結社自由落實程度，若有高風險情事，將依據稽核辦法進行實地審查。針對一般物品、航食、航材等供應商，於華航官方網站利害關係人專區，設有聯絡信箱並由專人管理，供應商可透過相關管道聯絡。 | | | | |
| 勞動條件保障 | 於公司或其價值鏈中，若發生雇主不依法保障員工生活、健康與安全等之勞動環境或條件，例如休時不足、連續上班時數超出法定標準、敘薪低於勞基法最低薪資、工作環境危害過高等。 | 所有的供應商皆依據華航永續供應鏈政策聲明中的勞動人權與勞動條件的精神管理，並透過供應鏈永續性風險調查，針對關鍵供應商進一步檢視人權與勞動條件落實程度，若有高風險情事，將依據稽核辦法進行實地審查。 | | | | |
| 強迫勞動 | 於公司或其價值鏈中，一旦發生雇主違法強制員工加班、不願支付員工加班費、或少報工時...等強迫勞動情事。 | 所有的供應商皆依據華航永續供應鏈政策聲明中的強迫勞動精神管理，並透過供應鏈永續性風險調查，針對關鍵供應商進一步檢視落實程度，若有高風險情事，將依據稽核辦法進行實地審查。 | | | | |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 第三方查證聲明書

環境績效一覽表

| 項目 | 單位 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2017 與 2016 年比較 | 2017 目標 | 達成率 | 2018 年目標 | |
|-----------------|----------|---------------------|------------|------------|------------|-----------------|-----------|------------------------------------|----------|---------------------|
| GHG 範疇一排放量 | 航空用油 | 噸 CO ₂ e | 6,885,712 | 6,929,355 | 7,042,520 | 7,149,309 | ▼ +1.52% | 6,998,781 | 97.78% | 7,232,469 |
| | 地面作業 | | 5,398 | 5,064 | 4,663 | 5,004 | | | | |
| GHG 範疇二排放量 | 地面作業 | 噸 CO ₂ e | 20,844 | 20,158 | 20,752 | 19,744 | ▲ -4.86% | 18,932 | 95.71% | 18,297 |
| GHG 範疇三排放量 (註1) | 地面作業 | 噸 CO ₂ e | - | 303,273 | 2,070,003 | 1,627,649 | ▲ -21.38% | 主要供應商：進行溫室氣體盤查 非主要供應商：進行教育訓練與輔導 | 100.00% | 持續執行溫室氣體盤查及教育訓練輔導作業 |
| 航空燃油使用量 | 全機隊 | 噸 | 2,176,178 | 2,189,971 | 2,225,231 | 2,256,114 | ▼ +1.39% | 依燃油效率對應管控 | | |
| 航空燃油效率 | 客機 | L/RPK*100 | 4.8341 | 4.7062 | 4.6625 | 4.4457 | ▲ -4.65% | 4.6356 | 104.10% | 4.3790 |
| | 貨機 | L/FRTK | 0.2172 | 0.2211 | 0.2249 | 0.2213 | ▲ -1.60% | 0.2178 | 98.39% | 0.2180 |
| | 全機隊 (註2) | 噸/千 RTK | 0.2577 | 0.2539 | 0.2550 | 0.2429 | ▲ -4.75% | 0.2212 | 90.00% | 0.2179 |
| 能源消耗 | 石化燃油 | MWh | 28,439,370 | 28,584,310 | 29,045,588 | 29,484,167 | ▼ +1.51% | 29,030,564 | 98.44% | 29,879,182 |
| | 電力購買 | MWh | 40,002 | 39,382 | 39,304 | 37,344 | ▲ -4.99% | | | |
| | 電力回生電梯 | kWh | | | - | 297 | ▲ - | 設置安裝 | 100% | 全運轉 |

註1：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、上下游運輸及輸配、廢棄物處理、員工通勤、上下游租賃資產、投資等之排放量。其中，2017 年能源相關活動、上下游租賃資產、員工通勤等項目之排放量 (1,627,649 噸 CO₂e) 已通過外部查證。

註2：全機隊航空燃油效率之航油總量含訓練機及修護用油，客/貨機燃油效率之航油僅收集營運使用客/貨機航空用油。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 第三方查證聲明書

| 項目 | 單位 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2017 與 2016 年比較 | 2017 目標 | 達成率 | 2018 年目標 | |
|-------|----------------|--------|---------|---------|---------|-----------------|-----------|---------|----------|--------------------------|
| 水資源 | 水使用量 | 千噸 | 149.52 | 135.72 | 136.35 | 141.26 | ▼ +3.60% | 133.00 | 91.53% | 139.41 |
| | 重金屬廢水 | 噸 | 11,274 | 9,577 | 10,667 | 8,579 | ▲ -19.57% | - | - | - |
| | 有機物廢水 | 噸 | 6,842 | 8,867 | 15,518 | 14,647 | ▲ -5.61% | - | - | - |
| | 廢水回收量 | 噸 | 1,527 | 1,420 | 1,592 | 1,890 | ▲ +18.72% | - | - | - |
| 空中廢棄物 | 產出量 | 公斤 | - | | | 3,417,870 | ▲ - | 盤查量化 | 100.00% | 空中及地面廢棄物 總量 3,854,473 |
| | 回收量 | 公斤 | - | | | 1,068,483 | ▲ - | 盤查量化 | 100.00% | |
| 地面廢棄物 | 一般事業/ 生活廢棄物 | 公斤 | 387,948 | 380,662 | 419,689 | 456,997 | ▼ +8.89% | 388,000 | 77.44% | |
| | 有害事業廢棄物 | 公斤 | 17,673 | 12,728 | 13,430 | 16,758 | ▼ +24.78% | | | |
| | 含鎘電池 | 公斤 | 1,110 | 1,445 | 1,920 | 1,782 | ▲ -7.19% | | | |
| | 回收量 | 公斤 | - | | | 298,934 | ▲ - | 盤查量化 | 100.00% | |
| NOx | 客機 | 克/ RPK | 0.0180 | 0.0178 | 0.0160 | 0.0150 | ▲ -6.25% | 0.0158 | 105.33% | 0.0148 |
| | 貨機 | 克/ RTK | 0.0284 | 0.0291 | 0.0302 | 0.0295 | ▲ -2.32% | 0.0287 | 97.21% | 0.0291 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- **GRI 內容索引**
- 第三方查證聲明書

GRI 內容索引 GRI 102-55

採用最新 2016 版本

| GRI 準則 | 揭露項目 | 頁碼與回應 | |
|--------------|-------------|---------------|-----|
| GRI 101：基礎 | | | |
| 一般揭露 | | | |
| 組織概況 | | | |
| 102-1 | 組織名稱 | 5 | |
| 102-2 | 活動、品牌、產品與服務 | 11 | |
| 102-3 | 總部位置 | 11 | |
| 102-4 | 營運據點 | 11 | |
| 102-5 | 所有權與法律形式 | 118 | |
| 102-6 | 提供服務的市場 | 11 | |
| 102-7 | 組織規模 | 11 | |
| 102-8 | 員工與其他工作者的資訊 | 58 | |
| GRI 102：一般揭露 | 102-9 | 供應鏈 | 81 |
| | 102-10 | 組織與其供應鏈的重大改變 | 118 |
| | 102-11 | 預警原則或方針 | 122 |
| | 102-12 | 外部倡議 | 21 |
| | 102-13 | 公協會的會員資格 | 21 |
| 策略 | | | |
| | 102-14 | 決策者的聲明 | 6 |
| | 102-15 | 關鍵衝擊、風險及機會 | 122 |
| 倫理與誠信 | | | |
| | 102-16 | 價值、原則、標準及行為規範 | 120 |

| GRI 準則 | 揭露項目 | 頁碼與回應 | |
|--------------|---------------|----------------|-------|
| 治理 | | | |
| 102-18 | 治理結構 | 118 | |
| 利害關係人溝通 | | | |
| 102-40 | 利害關係人團體 | 18 | |
| 102-41 | 團體協約 | 68 | |
| 102-42 | 鑑別與選擇利害關係人 | 18 | |
| 102-43 | 與利害關係人溝通的方針 | 18 | |
| 102-44 | 提出之關鍵主題與關注事項 | 18, 44 | |
| 報導實務 | | | |
| 102-45 | 合併財務報表中所包含的實體 | 5 | |
| GRI 102：一般揭露 | 102-46 | 界定報告書內容與主題邊界 | 15 |
| | 102-47 | 重大主題表列 | 15 |
| | 102-48 | 資訊重編 | 無進行重編 |
| | 102-49 | 報導改變 | 無顯著改變 |
| | 102-50 | 報導期間 | 5 |
| | 102-51 | 上一次報告書的日期 | 5 |
| | 102-52 | 報導週期 | 5 |
| | 102-53 | 可回答報告書相關問題的聯絡人 | 5 |
| | 102-54 | 依循 GRI 準則報導的宣告 | 5 |
| | 102-55 | GRI 內容索引 | 132 |
| | 102-56 | 外部保證 / 確信 | 5 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- **GRI 內容索引**
- 第三方查證聲明書

| GRI 準則 | 揭露項目 | 頁碼與回應 |
|----------------|-------|--|
| 重大主題 | | |
| 經濟 | | |
| GRI 103: 管理方針 | 103-1 | 解釋重大主題及其邊界 15, 35, 51, 80, 87, 108, 120 |
| | 103-2 | 管理方針及其要素 35, 51, 80, 87, 108, 120 |
| | 103-3 | 管理方針的評估 35, 51, 80, 87, 108, 120 |
| GRI 201: 經濟績效 | 201-1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值 12, 118 |
| | 201-2 | 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 96 |
| | 201-3 | 定義福利計劃義務与其它退休計畫 68 |
| | 201-4 | 取自政府之財務補助 無重大補助 |
| GRI 202: 市場地位 | 202-2 | 雇用當地居民為高階管理階層的比例 58 |
| GRI 204: 採購實務 | 204-1 | 來自當地供應商的採購支出比例 82 |
| GRI 205: 反貪腐 | 205-2 | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 120 |
| | 205-3 | 已確認的貪腐事件及採取的行動 無相關情事發生 |
| GRI 206: 反競爭行為 | 206-1 | 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動 45 |
| 環境 | | |
| GRI 103: 管理方針 | 103-1 | 解釋重大主題及其邊界 15, 80, 87 |
| | 103-2 | 管理方針及其要素 80, 87 |
| | 103-3 | 管理方針的評估 80, 87 |

| GRI 準則 | 揭露項目 | 頁碼與回應 |
|----------------------|------------------|--|
| GRI 302: 能源 | 302-1 | 組織內部的能源消耗量 102 |
| | 302-2 | 組織外部的能源消耗量 102 |
| | 302-3 | 能源密集度 103 |
| | 302-4 | 減少能源消耗 102 |
| | 302-5 | 降低產品和服務的能源需求 102 |
| GRI 303: 水 | 303-1 | 依來源劃分的取水量 97 |
| GRI 305: 排放 | 305-1 | 直接（範疇一）溫室氣體排放 102 |
| | 305-2 | 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 102 |
| | 305-3 | 其它間接（範疇三）溫室氣體排放 102 |
| | 305-4 | 溫室氣體排放密集度 103 |
| | 305-5 | 溫室氣體排放減量 102 |
| | 305-7 | 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ），及其它重大的氣體排放 98 |
| | GRI 306: 廢汙水和廢棄物 | 306-1 |
| 306-2 | | 按類別及處置方法劃分的廢棄物 100 |
| 306-3 | | 嚴重洩漏 無嚴重洩漏 |
| GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 | 307-1 | 違反環保法規 無相關罰款事件 |
| GRI 308: 供應商環境評估 | 308-2 | 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動 82 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- **GRI 內容索引**
- 第三方查證聲明書

| GRI 準則 | 揭露項目 | 頁碼與回應 |
|---------------------|-------|---------------------------------------|
| 社會 | | |
| GRI 103: 管理方針 | 103-1 | 解釋重大主題及其邊界 15, 35, 51, 80, 120 |
| | 103-2 | 管理方針及其要素 35, 51, 80, 120 |
| | 103-3 | 管理方針的評估 35, 51, 80, 120 |
| GRI 401: 勞雇關係 | 401-1 | 新進員工和離職員工 58 |
| | 401-2 | 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 68 |
| | 401-3 | 育嬰假 68 |
| GRI 402: 勞 / 資關係 | 402-1 | 關於營運變化的最短預告期 68 |
| GRI 403: 職業安全衛生 | 403-1 | 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表 76 |
| | 403-2 | 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數 76 |
| GRI 404: 訓練與教育 | 404-1 | 每名員工每年接受訓練的平均時數 64 |
| GRI 405: 員工多元化與平等機會 | 405-1 | 治理單位與員工的多元化 58 |
| | 405-2 | 女性對男性基本薪資加薪酬的比率 68 |
| GRI 406: 不歧視 | 406-1 | 歧視事件以及組織採取的改善行動 52 |
| GRI 407: 結社自由與團體協商 | 407-1 | 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商 82 |
| GRI 408: 童工 | 408-1 | 營運據點和供應商使用童工之重大風險 無相關情事發生 |
| GRI 409: 強迫或強制勞動 | 409-1 | 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商 無相關情事發生 |

| GRI 準則 | 揭露項目 | 頁碼與回應 |
|------------------|-------|-------------------------------------|
| GRI 412: 人權評估 | 412-1 | 接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動 52, 126 |
| | 412-2 | 人權政策或程序的員工訓練 120 |
| | 412-3 | 載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約 無相關情事發生 |
| GRI 414: 供應商社會評估 | 414-2 | 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動 82 |
| GRI 415: 公共政策 | 415-1 | 政治捐獻 無相關情事發生 |
| GRI 418: 客戶隱私 | 418-1 | 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 45 |

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 2017年重大人權減緩措施一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 第三方查證聲明書

第三方查證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CHINA AIRLINES LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2017

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by China Airlines Ltd. (hereinafter referred to as CAL) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2017 (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 2017 and its presentation are the responsibility of the management of CAL. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in CAL's CSR Report of 2017.

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 Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 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 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); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (2016)

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.

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 2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of CAL sustainability activities in 01/01/2017 to 12/31/2017.

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 Standards in accordance with 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 great 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 STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, CAL's CSR Report of 2017, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with 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, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of CAL's involvement with the impacts for each material topic (103-1) and its evaluation of the effectiveness of the management approach (103-3) how the specific actions were taken to improve performance. In addition, disclosure on 404-3 and complete disclosures on material topics having boundaries within the organization are expected in next report.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang, Director
Taipei, Taiwan
17 April, 2018
WWW.SGS.COM





守護 | 本報告書使用環保紙張及植
森林 | 物性大豆油墨環保產品製作

33758 桃園市大園區航站南路一號
TEL 03-399-8888 FAX 03-399-8570
www.china-airlines.com

