



永續華航

SUSTAINABILITY WE CARE



目錄



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



永續管理概觀

1-1 聯合國永續發展目標	24
1-2 永續策略暨組織架構	25
1-3 華航真實價值	31



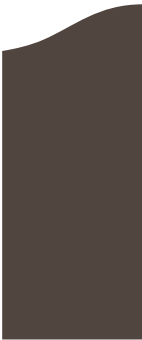
多元價值創造

2-1 信賴價值	33
2-2 人才價值	52
2-3 共創價值	82
2-4 環境價值	89
2-5 社會價值	117



永續治理基礎

3-1 公司治理	129
3-2 風險管理	132



附錄

2018 年顧客滿意度一覽表	136
2018 年重大人權管理一覽表	137
環境績效一覽表	139
GRI 內容索引	141
聯合國全球盟約對照表	144
第三方確信聲明書	145

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

0-1 關於本報告書

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。華航於 2019 年首度推出「永續標章」，進一步向各位利害關係人傳遞華航持續致力於企業永續發展的意念。標章本身以華航企業標誌中的梅花圖樣為主體，中央兩片紅色花瓣連接成無限符號象徵「永續」，另三片藍色花瓣則代表永續三大面向「經濟」、「環境」、「社會」，以傳達「Sustainability We Care 永續華航」。



封面故事

華航品牌新視覺元素「旅程曲線」述說著華航致力於提供旅客「充滿驚喜的遠行」，並安全地「回到熟悉的島嶼」（Show you the world, Take you home.）。藉由「旅程曲線」串連出華航「永續標章」，並趨動華航五大永續價值發展，以提升利害關係人對於華航「信賴」、「人才」、「共創」、「環境」與「社會」等價值感受。

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，同時參採聯合國全球盟約（UN Global Compact），詳細內容請參照報告書附錄之 [GRI 準則內容索引表](#)及[聯合國全球盟約對照表](#)。

報導期間與邊界 (GRI 102-45, 102-50)

• 資料揭露期間：

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，惟部分重大事件揭露時間截至 2019 年 4 月 30 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 96%。

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，呈報至董事長審閱、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：

本報告書是由安侯建業聯合會計事務所（KPMG）依循 GRI 準則及 ISAE 3000 有限等級確信標準進行

查證，確保資訊揭露可靠度，[第三方確信聲明書](#)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、資安、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
資訊安全 ISO 27001	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	2018 年 6 月
現行版本	2019 年 6 月
下一版本	2020 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

0-2

經營者的話

[GRI 102-14]



董事長兼總經理

謝世謙

經歷亞洲金融海嘯、SARS、911 事件等全球經濟動盪，華航展現「不懼風霜苦、敢為天下先」的精神，搭載無數人的回憶與夢想邁向一甲子，此成就不僅是台灣天空歷史性的里程碑外，更是華航落實對各位利害關係人的永續承諾。在此由衷感謝陪伴華航走過大風大雨並持續給予支持及愛護的人，讓我們面對挑戰及風險的同時，能更加穩健地追求永續成長。

回顧 2018 年，全球景氣穩健復甦，然隨中美貿易衝突升溫、國際金融市場波動、全球油價逐步攀升、各地氣候異常事件頻傳，加上市場競爭導致收益降低、兩岸關係未見明朗、桃園機場容量限制以及臺灣勞權意識高漲等因素下，外部經營環境仍面臨挑戰，然華航持續透過發展「客運、貨運、維修、電商」四大核心服務、優化客貨運航網開發潛力市場並培養客源、善用整體集團資源，加上 A350 新型長程機隊全數到位提升整體產品品質，為華航帶來企業獲利新氣象。

面對企業社會責任推動浪潮，身為全球企業公民的華航，深植永續 DNA 至文化及價值觀中，以「安全、治理、機隊航網、產品服務、集團合作、品牌感知」等六大方向的永續發展策略，聚焦支持九項聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），並依循聯合國永續發展目標企業行動指南（SDGs Compass）制定永續發展基礎、信賴價值、人才價值、共創價值、環境價值、社會價值等六大工作小組之短中長期永續目標，展現華航落實永續決心。

法遵及誠信是華航邁向永續基石，我們積極落實董事會監督機制及管理作業，2018 年增加三位來自產官學界之女性董事，提升董事會多元化及決策品質，並榮獲主管機關肯定入選第五屆公司治理評鑑前 5% 優良廠商，提供最好的飛航品質是華航的使命也是存在價值，2018 年首次舉辦首屆飛行安全教育展，確實扎根安全

教育，並落實貫徹安全第一的決心，同年亦代表台灣航空業成為 IATA 提名委員會之成員，華航長期對航空業事務推動的貢獻獲各方認同，更獲選擔綱國家元首專機任務，展現華航專業服務及優秀飛航品質，為持續創造優質客戶體驗，2018 年升級整新桃機第二航廈貴賓室，展現東方人文美學並推升中華文化國際能見度。

華航自詡為環境守護者，多年深耕環境永續，2018 年減碳成果達 14.4 萬公噸 CO₂e，台灣地區辦公室用電及地面作業減碳連續九年持續降低，組員訓練大樓亦取得綠建築標章，持續朝永續華航之目標邁進；另外，更邀請旅客共同實踐「淨零碳」，推出環保旅程 -ECO Travel 碳抵換計畫，並辦理首屆航空永續替代燃油研討會，與產官學專家共同研議我國永續替代燃油因應策略；鑒於深知航空業者於氣候變遷的舞台扮演重要角色，故 2018 年領先同業成為唯一簽署支持氣候相關財務揭露工作小組（TCFD）之台灣航空公司。

堅守崗位、辛勤工作的員工造就現今邁向一甲子的華航，提供完善的福利制度及優質的工作環境是身為員工靠山的企業責任。2018 年華航三度蟬聯《Cheers》新世代最嚮往企業 Top 20 並獲第六名殊榮，更二度入選台灣證交所發布之台灣高薪 100 指數；同時，秉持「取之於社會，用之於社會」的精神持續投入社會公益，貢獻己力發揮專業運輸能力於救災任務外，深入偏遠地區傳遞大愛，並

持續舉辦關懷老人圍爐活動、贊助台灣體育選手，並再次榮獲臺灣企業永續獎 - 社會共融獎，提升我們促進社會共好的信心與決心。

迄今華航正式推動永續作業已超過五年，整體永續績效斐然，不僅五度獲選臺灣企業永續獎（Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA）、首度入選臺灣永續指數（FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index），更創下三度同時入選道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）新興市場指數、富時社會責任（FTSE4Good）新興市場指數、二度 CDP 氣候變遷專案評比獲 A-/Leadership 全球運輸業標竿等級，無數永續里程碑不僅肯定華航的努力，更重要的是，我們更加堅定地推動永續是華航創造自身及利害關係人價值的正確道路。

展望未來，華航秉持「相信自己能做得更好」價值觀、「用飛行與你我創造更多美好」使命，逐步落實對所有利害關係人的承諾。華航將持續帶著各利害關係人所凝聚的信仰、期待以及歷史的傳承責任，發揚中華文化及台灣天空至國際舞台，將你我驕傲的這塊紅梅揚姿招牌「成為台灣首選航空公司」，帶領產業鏈夥伴、各方利害關係人共同邁向永續發展。

謝世謙

2018 關鍵永續績效與 外部肯定



三度入選 DJSI 新興市場

為台灣唯一連續三年入列的航空業者，並獲全球航空業者第三名殊榮。



三度入選 FTSE4Good 新興市場

連續三年入選富時社會責任指數（FTSE4Good）新興市場成分股。



首度台灣永續指數

首度成為台灣永續指數成分股。



前 5% 優良廠商

入選第五屆公司治理評鑑前 5% 優良廠商。

經濟面



唯一 IATA 提名委員會 國籍航空業者

獲選台灣唯一成為國際航空組織（International Aviation Transport Association, IATA）成員。



八度 IOSA 安全認證

連續八度取得 IOSA 安全查核標準（IATA Operation Safety Audit, IOSA）。



擔綱國家元首專機任務

多次獲選擔任國家元首專機任務。



二度 入選 臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續兩年入選臺灣就業 99、高薪 100 指數。

社會面

環境面



三度 DJSI 評比入選 環境報告及氣候策略產業最高分

連續三度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，2018 年產業環境報告及氣候策略產業最高分。



二度 A- /Leadership CDP 評比

於 2016 及 2018 年 CDP 評比中獲評 A-，為全球運輸產業標竿等級，於 2018 年更為全球航空業最佳。



五度 獲頒 TCSA 氣候領袖獎

自 2014 年起，連續五度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」殊榮。



二度 獲頒鑽石級綠建築標章

2018 年組員訓練大樓獲鑽石級綠建築標章認證。



首家 國籍航空業者辦理航空替代燃油研討會

辦理首屆航空替代燃油研討會，分享 A350 新機飛渡添加永續替代燃油經驗。



唯一國籍航空業者 公開支持 TCFD

為台灣首家且唯一支持氣候相關財務揭露工作小組（Taskforce on Climate-related Financial Disclosure, TCFD）航空公司。



啟動 自願性碳抵換計畫

於 2018 年推出環保旅程 -ECO Travel 碳抵換計畫，邀請旅客一同實踐「淨零碳」飛航旅行的理想。



99.20% 工會參與

員工參與工會比例達 99.20%。



3,590 萬 公益投入

2018 年華航總社會公益投入金額為新台幣 35,904,946 元。



2,700 位 以上學童

華航愛心趴趴團志工造訪全台 12 個縣市，關懷超過 2,700 位學童。



40,000 名 學童贊助購書

贊助全台 90 所學校之購書計畫，嘉惠近 40,000 名學童。



二度 TCSA 社會共融獎

獲頒「2018 TCSA 台灣企業永續獎」之「社會共融獎」。



0-3

關於華航

營運據點



註：不含台灣。

航點數（含華航集團及聯航合營航點）

國家	29	航點	174
----	----	----	-----

載客率（整體華航集團）

中國	81.4%	大洋洲	65.7%
香港	77.5%	美洲	82.2%
東北亞	83.7%	歐洲	82.5%
東南亞	79.3%		

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 2018 年 12 月底華航集團與聯航合營共飛航 29 個國家，全球營運據點共 174 個航點。

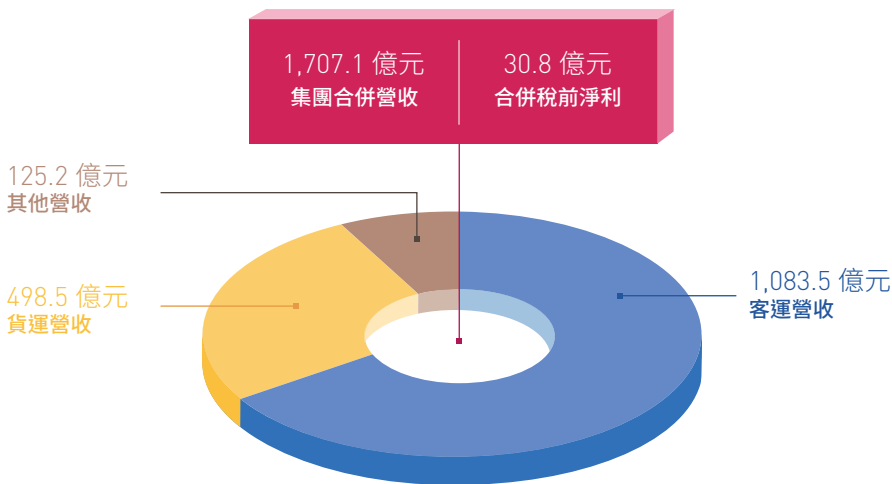


資本額（單位：新台幣億元）	542	20	20
員工數	12,409	1,007	641
機隊數	94	11	11
營運總部	桃園－ 桃園市大園區航站南路 1 號	台北－ 台北市松山區敦化北路 405 巷 123 弄 3 號	台北－ 台北市松山區敦化北路 405 巷 123 弄 3 號

華航集團經營成效 [GRI 201-1]

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；2018 年雖面臨全球油價高漲壓力，然在華航、華信與台虎客貨運市場努力下，集團營收創下近四年新高，達新台幣 1,707.1 億元，其中客運營收 1,083.5 億元，貨運營收 498.5 億元，其他營收 125.2 億元，合併稅前淨利 30.8 億元，已連續四年達成合併稅前獲利佳績。

經營成效圖



合併財務數據

(單位：新台幣億元)

項目	2015	2016	2017	2018
客運營收	949.6	952.8	1,022.2	1,083.5
貨運營收	402.9	357.2	433.3	498.5
其他營收	98.0	10.08	10.57	12.52
集團合併營收	1,450.6	1,410.8	1,561.2	1,707.1
集團合併稅前盈餘	71.3	18.8	35.2	30.8

個體財務數據

(單位：新台幣億元)

項目	2015	2016	2017	2018
營業收入	1334.4	1275.2	1398.2	1502.6
營業成本	1158.2	1122.5	1218.5	1376.2
營業費用	97.4	108.0	106.1	108.0
所得稅費用 (利益)	10.7	9.7	8.8	5.3
薪資總額	141.9	141.8	151.8	150.1
員工福利總額	191.2	197.2	212.2	215.5
退休金總額	7.2	10.5	12.4	16.9

2018 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	78,409	13,760,385	24.2%	932,120	38.6%
華信	10,664	1,326,234	2.3%	17,029	0.7%
台虎	17,727	2,565,819	4.5%	1,161	0.1%
集團合計	106,800	17,652,438	31.1%	950,309	39.4%

資料來源：交通部民航局「民航運輸統計《表 16 國籍航空公司國際及兩岸航線客貨運市場占有率》」

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，2018 年全球民航運輸業載運 43 億名旅客、6,370 萬噸貨物，創造 8,540 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

- **全球空運成長審慎樂觀、亞太成長高於平均**

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 6.8%、貨運量（Freight Tonne Kilometer, FTK）年均成長 4.5%；亞太地區受新興市場經濟成長與中產階級崛起等因素下，亞太地區客貨運成長率分別達 8.5%、2.3%，其中客運成長高於全球其他地區。展望 2019，雖有中美貿易關係緊張之隱憂，然在各國財政及貨幣寬鬆政策加持，全球空運雖成長趨緩然仍處成長態勢，2019 年全球客貨運將分別成長 6.0% 及 3.7%、較去年減少 0.5 及 0.4 個百分點；其中，亞太地區客運將成長 7.5%，仍為驅動全球空運成長之引擎。

- **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、泰國簽署均開放天空協議（Open-skies agreements），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，2018 年外人來台人數成長 3%，其中南向國家來台成長 14%，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。

經營風險

- **保護主義導致全球貿易緊張**

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，使美中貿易關係緊張、相互課徵懲罰性關稅，歐洲另面臨英國脫歐爭議，均影響全球供應鏈布局，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。

• **航空公司經營受油價波動影響**

油料價格受全球政經情勢影響，為航空公司不可控成本之一，與「折舊及租金費用」、「地勤及場站使用費」、「人事費用」及「維修費用」並列前五大營運成本，根據 IATA 統計，2018 年航空用油平均價格為每桶 87.6 美元、油料成本占比為 23.5%，分別較 2016 年增加 68% 與 3.4 個百分點，顯示油料對航空公司營運極具敏感性。IATA 預估 2019 年受惠於美國頁岩油開採，導致整體原油市場供過於求，全年平均價格為 81.3、較前年降低 7.2%，然此價格較 2016 年仍處高點，OPEC 國家亦進行減產，未來對航空業經營仍存在不確定性。

• **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 統計，過去五年全球客運運能（Available Seat Kilometer, ASK）年均成長 6.3%、亞太地區年均成長 8.4%，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。

• **機場容量固限發展**

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，另加重航班誤點情形。根據 IATA《世界航班時刻準則（Worldwide Slot Guidelines, WSG）》定義，2019 年夏季全球共有 204 座機場被歸類「第三級」過度擁擠機場，亞太及北亞地區有 61 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，固限航空運輸業發展，嚴重影響各航長期發展。

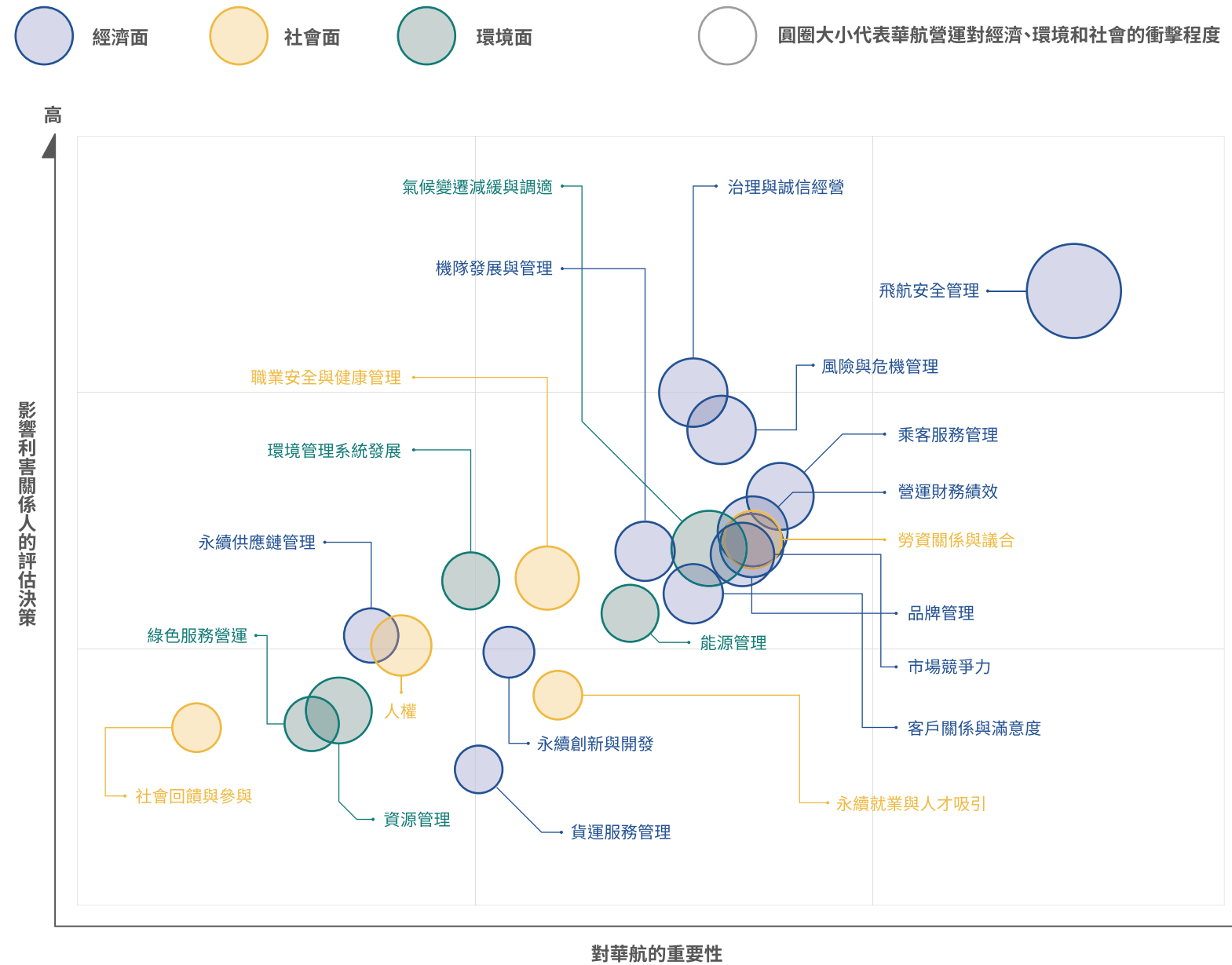
0-3-3 重大性分析與利害關係人議合

重大性分析 (GRI 102-46, 102-47, 103-1)

華航依 AA1000 議合標準（Stakeholder Engagement Standard, SES）五大原則鑑別 8 類利害關係人，續依循 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）建構下列重大性分析流程，期鑑別利害關係人關注議題，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。



重大性分析矩陣



重大議題對應 GRI Standards

重大議題（依關注度排序）	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	夥伴	
◆ 飛航安全管理	-	●	●	●	○	○		2-1 信賴價值
◆ 治理與誠信經營 ◆ 乘客服務管理 ◆ 營運財務績效 ◆ 市場競爭力 ◆ 客戶關係與滿意度 ◆ 永續創新與開發 ◆ 貨運服務管理	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 客運服務
	GRI 415 公共政策	●			●			GRI 內容索引
	GRI 418 客戶隱私	●			●	●		2-1-2 客運服務
◆ 風險與危機管理 ◆ 機隊發展與管理	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 3-2 風險管理
◆ 品牌管理	-	●			○	○	○	1-2-1 永續願景及策略地圖 2-5 社會價值
◆ 永續供應鏈管理	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

重大議題（依關注度排序）	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	夥伴	
◆ 勞資關係與議合 ◆ 職業安全與健康管理 ◆ 人權 ◆ 永續就業與人才吸引 ◆ 社會回饋與參與	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
	-							2-5 社會價值
◆ 氣候變遷減緩與調適 ◆ 能源管理 ◆ 環境管理系統發展 ◆ 資源管理 ◆ 綠色營運服務	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

●: 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]

利害關係人	Top 3 關注議題 (依關注度排序)	溝通管道	溝通頻率	溝通重點	溝通成效	回應章節
員工	◆ 飛航安全 ◆ 勞資關係與議合 ◆ 治理與誠信經營	1. 勞資會議 2. 工會 3. 員工關懷信箱 4. 有話直說網站 5. 華航園地 6. 退休退職人員專屬網站	1. 每月 2. 即時 3. 即時 4. 即時 5. 即時 6. 即時	1. 人員雇用與留任 2. 員工發展、權益、健康與安全職場	員工滿意度每 2 年調查 1 次，於 2018 年為 6.4 (註：滿分為 10 分)	2-2 人才價值
客戶	◆ 飛航安全管理 ◆ 乘客服務管理 ◆ 品牌管理	1. 顧客滿意度調查 2. 全球營業會議 3. 台灣區營業會議 4. 旅行社業者座談 5. 企業網站、企業社會責任網站、Facebook、e-mail、簡訊 6. 客服專線 7. 企業客戶拜訪	1. 即時 2. 每年一次 3. 每年一次 4. 每季一次 5. 即時 6. 即時 7. 不定期	1. 顧客關係管理 2. 把關顧客權益：隱私權保護、食品安全、航機飲水品質安全	1. 客運滿意度 87.2% 2. 貨運滿意度 87.3% 3. 修護工廠滿意度 8.68 (註：滿分為 10 分)	2-1 信賴價值
投資人	◆ 飛航安全管理 ◆ 營運財務績效 ◆ 風險與危機管理	1. 股東大會 2. 股東專線 / 信箱 3. 法人說明會 4. 接受法人受訪	1. 每年 2. 即時 3. 每三年一次 (2018 年起，每年一次) 4. 不定期	1. 營運成果 2. 飛航安全與客運服務 3. 風險管理模式	持續依法規及投資人的需求公告及回覆營運相關結果	2-1 信賴價值 3-1 公司治理
政府	◆ 飛航安全管理 ◆ 風險與危機管理 ◆ 氣候變遷減緩與調適	1. 公文 2. 主動拜會 3. 參與專案計畫 4. 參加法規公聽會或說明會、研討會、協商座談會議 5. 參與並支持倡議活動 6. 稽查作業	1. 不定期 2. 不定期 3. 不定期 4. 不定期 5. 不定期 6. 不定期	1. 溝通及配合法規事項推動 2. 分享重要產業資訊	1. 入選第五屆公司治理評鑑前 5% 優良廠商 2. 入選「台灣高薪 100 指數」及「台灣就業 99 指數」成分股 3. 入選台灣永續指數成分股	2-1 信賴價值 2-4 環境價值 3-1 公司治理

利害關係人	Top 3 關注議題 (依關注度排序)	溝通管道	溝通頻率	溝通重點	溝通成效	回應章節
夥伴 (供應商及承攬商)	◆ 飛航安全管理 ◆ 營運財務績效 ◆ 治理與誠信經營	1. 電話 2. e-mail 3. 協調會議 4. 業務拜訪 5. 實地審查	1. 不定期 2. 不定期 3. 不定期 4. 不定期 5. 每半年至少一次	永續供應鏈管理	2018 年底召開供應商大會	2-1 信賴價值 2-3 共創價值
社會	◆ 治理與誠信經營 ◆ 飛航安全管理 ◆ 品牌管理	1. 舉辦公益活動 2. 參與社區活動 3. 訊息發布 4. 網路信箱	1. 不定期 2. 不定期 3. 每月不定期 4. 不定期、每日	1. 支持社會發展 2. 承擔社會責任 3. 共創永續社會	2018 年總計 45,598 人次受惠	2-1 信賴價值 2-2 人才價值 2-5 社會價值
媒體	◆ 飛航安全管理 ◆ 勞資關係與議合 ◆ 乘客服務管理	1. 訊息發布 2. 記者會 3. 接受採訪 4. 主動溝通說明，提供產業訊息	1. 不定期 2. 不定期 3. 不定期 4. 不定期	蒐集利害關係人關切議題、促進透明溝通	2018 年共發布 192 則訊息	2-1 信賴價值 2-2 人才價值
公協會 (含航空組織)	◆ 勞資關係與議合 ◆ 職業安全與健康管理 ◆ 治理與誠信經營	1. 參與專案會議 2. 參與工作研討會議 3. 舉辦或參與層峰大會、高層峰會、委員會、協調會 4. 參與政府召集之會議 5. 電話、e-mail、平台交流	1. 不定期、每月 2. 不定期 3. 定期、不定期 4. 定期、不定期 5. 不定期	1. 收集國內外趨勢，推動並落實企業營運 2. 協調同業關係，增進共同利益	1. 2018 年在環境議題，共計參與 33 場專案會議 2. 2018 年積極參與國際組織及航空聯盟如 IATA、SkyTeam、AAPA 及 TAA 等會議與專案，深化與國內外航空業者合作	2-1 信賴價值 2-4 環境價值

倡議及組織 [GRI 102-12, 102-13]

近年全球氣候變遷問題日益嚴峻，華航於多年前已主動建置完善的企業環境風險管理機制，並已成為航空業界標竿指標，除持續優化本企業環境暨能源管理組織與流程外，亦進一步將航空客運服務納入環境管理系統運作及驗證範圍，企圖打造台灣運輸服務業風險控管最完整之企業。本公司於 2018 年投入約新台幣 4,392 萬元參與國內外各組織及協會等活動（航空產業發展類 4,041 萬占 92%、企業永續發展類 351 萬占 8%）。

外部倡議

2017-2018 白金漢宮宣言

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），未來與其他國際航空公司共同努力，杜絕非法野生動植物輸運，落實聯合國永續目標推展。

2016-2018 道瓊永續指數 (The Dow Jones Sustainability Index, DJSI)

自 2015 年起主動填復 DJSI 問卷，揭露經濟（含治理）、環境、社會等三面向之管理目標、策略及作法。於 2018 年，連續三年入選「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，並僅次於法國航空公司（Air France）及日本全日空航空公司（ANA），榮獲全球航空業者第三名殊榮。

2012-2018 太平洋溫室氣體觀測計畫 (Pacific Greenhouse Gases Measurement, PGGM)

自 2012 年起參與，於飛機電子艙內安裝 IAGOS（In-service Aircraft for a Global Observing System）儀器，蒐集跨太平洋高空氣體資料，提供全球科學單位運用在全球暖化與氣候變遷的研究上。本項作業至 2018 年 12 月底，華航共計協助蒐集 9,143 個航次的高空氣體資料。

2012-2018 國際 CDP 組織問卷專案

華航不僅是國內首家自主審查營運產生溫室氣體排放量的服務業，亦為首家回應國際 CDP 組織問卷的運輸業。自 2012 年開始主動回應，定期為關係企業進行溫室氣體盤查教育訓練與排放量調查，揭露碳風險管理策略、溫室氣體排放量、減量管理與成效，且持續獲評為標竿企業等級，並藉由參與及反饋，持續檢視及精進碳管理策略。

2008-2018 「地球一小時」活動

自 2008 年起支持並參與，以關閉園區、台北華航大樓、松山園區之燈光照明等實際行動支持外並透過廣宣媒介呼籲人們重視全球暖化及氣候變遷的影響。

外部組織參與
航空產業發展類

IATA

國際航空運輸協會

國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）- 提名委員會成員、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 1 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。

貢獻與效益

- 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。
- 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。
- 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。

AAPA

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

本公司為 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

參與航空環保、燃油效率提升、生質燃油發展議題等討論，並提供資訊給國內主管機關。

SkyTeam

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

加入天合聯盟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，另藉天合聯盟各項子專案推動持續優化本公司服務。

TAA

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

理事長、秘書長、副秘書長



華航角色與參與

TAA 為會員公司與各機關溝通重要議題之平台，代表向主管機關反映會員公司所提之建議；另協助組織會員公司參與兩岸交流活動，拓展兩岸航空業之正向溝通與經驗分享。本公司現任第十屆 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，本公司現擔任理事長，致力於航空業者間協調整體性議題（如勞資、消費者權益相關）外，另亦為業者共同利益發聲。

FSF

飛安基金會 Flight Safety Foundation

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。

AAPT

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

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。

CCS

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

諮詢理事

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，透過參與「提升企業永續競爭力研習系列」等課程及企業永續報告與相關議題等研習會，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，透過參加會員並擔任理事職務，皆能優先掌握永續規範發展趨勢、政策評析、技術規範與標準制定等，並透過該平台為產業發聲。

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

創始會員 Right Management

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。

CHAPTER

1

永續管理概觀

- 1-1 聯合國永續發展目標
- 1-2 永續策略暨組織架構
- 1-3 華航真實價值

1-1

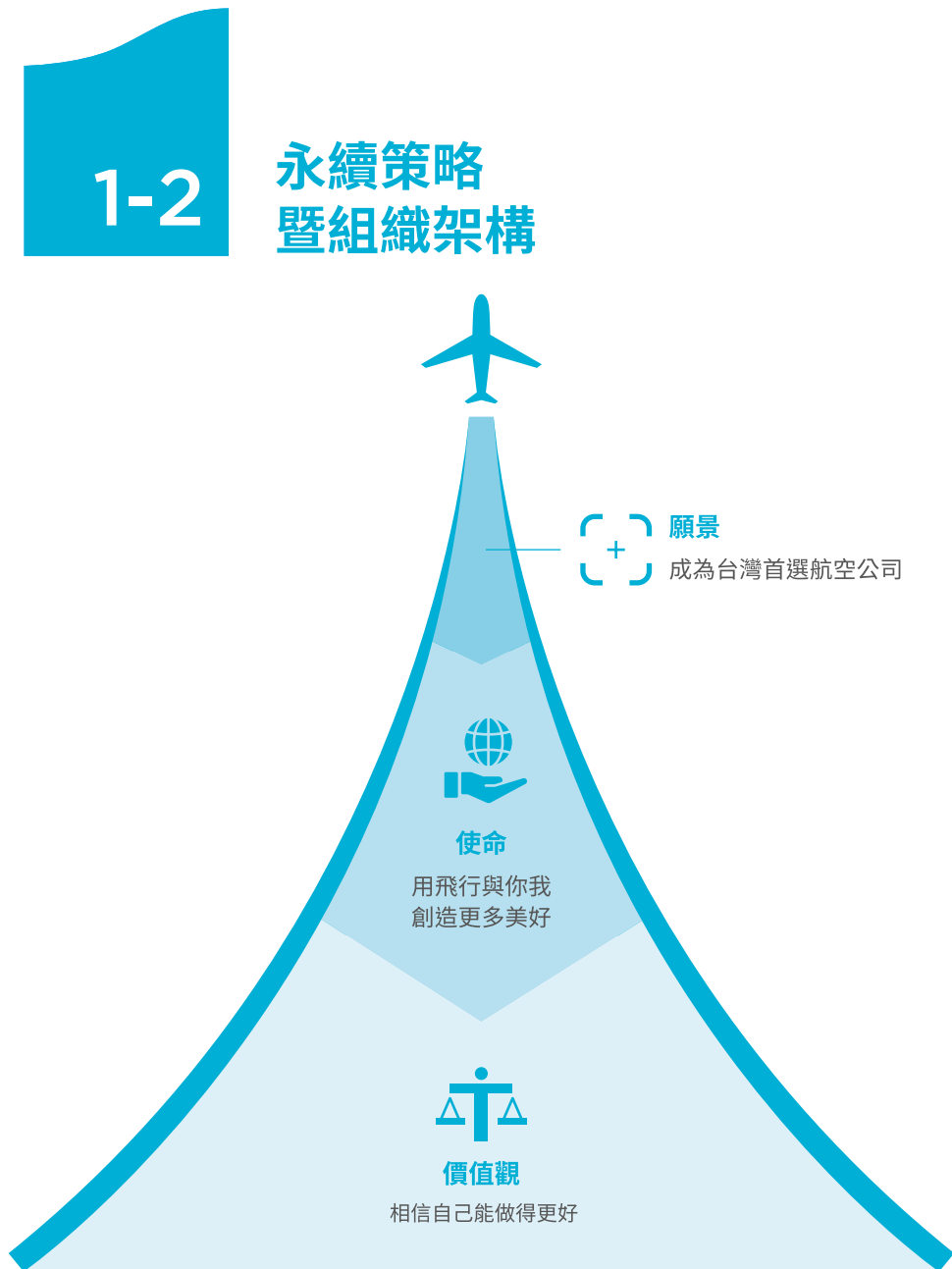
聯合國永續發展目標

永續治理已為企業經營顯學，華航深切了解企業經營成效非以獲利多寡來衡量，應是透過自身核心能力創造利害關係人永續價值，進而回饋至企業營運提升獲利持續性，打造企業及利害關係人雙贏局面。為落實永續經營並允諾創造利害關係人價值決心，華航建置完整永續管理機制，並呼應聯合國於 2016 年正式啟動的 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），為國家、社會、華航所有利害關係人創造最大永續利益。

身為企業公民的一員，華航支持聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），依循聯合國 SDGs 企業行動指南（SDG Compass）並參考國際民用航空組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）、航空運輸行動組織（Air Transportation Action Group, ATAG）及國際運輸業之永續相關報告等，聚焦 9 項 SDGs 作為本公司未來永續發展重點方向。



華航重點落實 9 項永續發展目標



1-2-1 永續願景及策略地圖

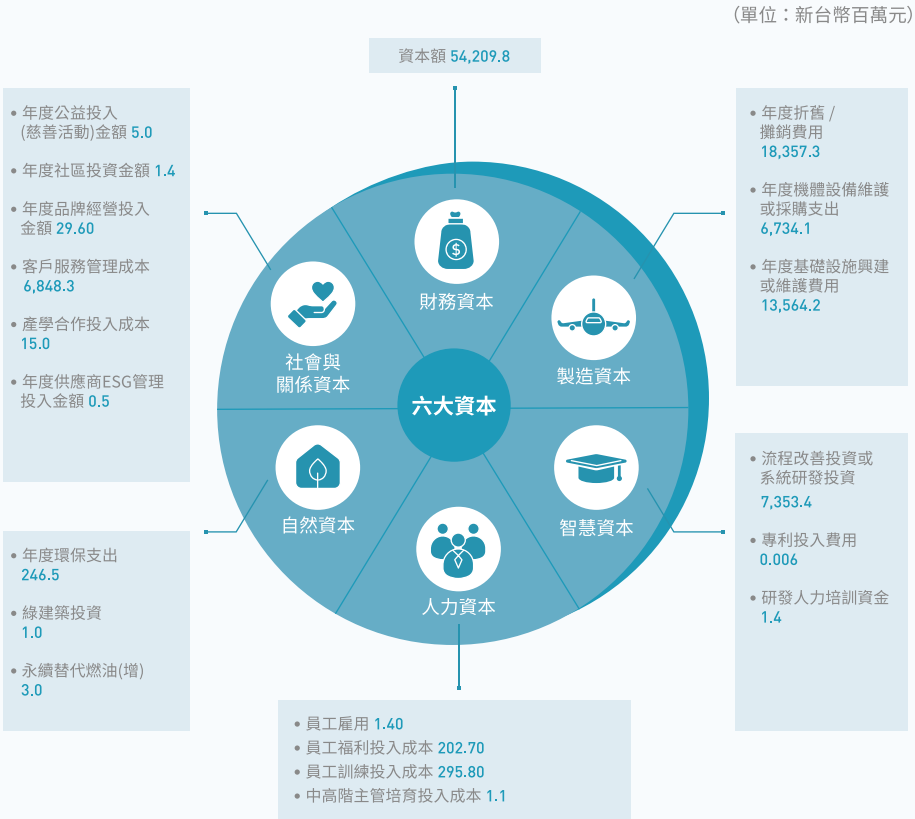
企業永續不僅在內部需調理永續發展的良好體質，更維繫著價值及產業鏈中對利害關係人的作為與承諾，「成為台灣首選航空公司」是華航的願景也是永續發展策略之核心，華航永續發展以「安全」與「治理」為基礎，結合「機隊航網」、「產品服務」、「集團合作」及「品牌感知」等策略主軸，與永續發展之經濟、環境與社會面向連結，對應航空產業高度相關之9項聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），由永續價值創造模式發展六項策略主軸相應之推展方向，形成永續發展策略架構，透過善用集團資源創造及回應利害關係人關注議題，提升包括「信賴」、「人才」、「共創」、「環境」與「社會」等價值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

永續發展策略架構

策略主軸	推展方向	聯合國 SDGs 對應
安全	- 飛航安全 - 專業人才發展	 
治理	- 人才發展 - 航空影響力	   
機隊航網	- 最適規模 - 綠色營運	   
產品服務	- 共好服務 - 追求科技	  
集團合作	- 多品牌合作 - 產業鏈整合	  
品牌感知	- 在地品牌 - 友善運輸	   

年度資本投入

永續策略



• 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

創造價值

	產出	績效	報告書章節
財務資本	營業收入 (新台幣百萬元)：150,620	營業收入成長 7%	0-3 關於華航 (P.11)
製造資本	- 新機數：4架 - 新機隊創造載客數：1,224 - 高階維修出廠準時率：97% - 造成人員死亡或航機全毀之失事件數：0 - 現有航點數量 (含新增)：77客運航點 / 35貨運航點 - 全球客/貨運載運量：41,748 (百萬延人公里) / 5,908 (百萬延噸公里)	- 旅客飛行體驗更臻優質及完善 - 高階維修出廠準時率高於目標值 (95%) - 落實飛安零事故目標 - 客運增飛美國安大略，強化旅客服務覆蓋面積 - 貨運增飛美國哥倫布市，搭配串飛城市，提升航網營運彈性 - 較 2017 年，全球客運量增加 2.39%；貨運載運量增加 2.9%	0-3 關於華航 (P.11) 2-1 信賴價值 (P.33)
智慧資本	- 節省成本之專案計劃數：61 - 已取得專利件數：2件 - 研發人力培訓人數：282人	- 節省人力 42.7 人月 / 年 - 節省成本新台幣 6,588 萬元 - 持續維護華航智慧財產 - 增強資訊人力技能，因應各類資訊系統開發或更新	2-1 信賴價值 (P.33) 2-2 人才價值 (P.52)
人力資本	- 新進員工人數：506人 - 年度員工留任率：96.54% - 員工離職率：5.88% - 員工培訓總小時數：330,000 - 中高階主管培訓總小時數：10,560	- 提升公司作業能量及經營競爭力 - 較 2017 年，員工留任率提升 2.5% - 較 2017 年，員工離職率降低 0.5% - 辦理有關教育訓練因應營運操作所需 - 辦理職務有關教育訓練，提升管理知能，凝聚共識	2-2 人才價值 (P.52)
自然資本	- 用電量 (度)：36,009,284 - 排碳量 (公噸)：8,898,019 - 廢棄物量 (公斤)：4,684,656 - 用水量 (千噸)：148.22 - 節水行動方案件數：4 - 綠建築數量達到2棟，占總建築數量67% - 永續替代燃油添加量 (公噸)：20	- 透過健全的能源管理系統，達到節電量 837,377 度 - 規劃與落實各項減碳措施，達到減碳量：144,882 噸 - 持續強化廢棄物管理作為，達到廢棄物減量：149,649 公斤 - 持續強化水資源管理作為，達到節水量：3,276度 - 較 2017 年，綠建築占比提升 33.67%，電梯電力回升系統回收之電力增加 764 度 - 較 2017 年，減碳量：8 萬噸	2-4 環境價值 (P.89)
社會與關係資本	- 公益活動專案數量：15 - 公益活動受惠人次：1,169 - 社區活動專案數量：33 - 社區活動參與人次：855 - 外部贊助數量：57 - 品牌推廣宣傳專案數量：1 - 品牌推廣宣傳成果 (新台幣百萬元)：46.5 - 客運客戶滿意度：87.2% - 客運客訴件數：3,252 - 貨運客戶滿意度：87.3% - 貨運客訴件數：0 - 產學合作夥伴數量：33 - 產學合作夥伴專案數：6 - 產學合作人數：109 - 供應商永續管理涵蓋比例：87.65%	- 協助弱勢免於急難、改善生活品質、提升教育水平，達到社會均衡發展的目標 - 培養學童自主閱讀習慣，扎根文化教育 - 提升業務發展及品牌形象，創造新台幣 27,571,992 元營收 - 提升品牌推廣成效質量 - 形象影片「說好的旅行呢」獲登 Best Ad.com 2018 年 8 月 1 日當週最成功的廣告影片，深化消費者對華航的品牌好感度與曝光度，帶動銷售成長 - 較 2017 年，旅客整體滿意度提升 2.1 分 - 較 2017 年，旅客客訴下降 25.9% - 較 2017 年，客訴量下降 100% - 培育國家航空人才 - 聚焦一階關鍵供應商，深入掌握永續風險議題	2-1 信賴價值 (P.33) 2-2 人才價值 (P.52) 2-3 共創價值 (P.82) 2-5 社會價值 (P.117)

1-2-2 企業永續委員會

在現今瞬息萬變且充滿挑戰之環境下，面對多元化的永續發展課題，華航參考標竿他業經營作法並接軌國際永續發展趨勢，於 2014 年成立最高階永續治理組織「企業永續委員會（Corporate Sustainability Committee）」（如下圖），由本公司總經理擔任主席，旗下分六大價值工作小組，依據華航企業社會責任暨永續發展實務守則為原則，結合永續策略制定短中長期目標，落實企業永續發展。



六大價值小組短中長期永續目標

小組組別	短期目標（2020）	中期目標（2025）	長期目標（2030）
永續發展基礎  	1. 年度 CSR 工作達成率 100%，並擬定員工意識提升計畫 2. 落實 SDGs 作業機制	1. 定期與企業永續委員會呈報 CSR 工作進度，並提供 2 場以上關係企業 CSR 訓練 2. 協助產業夥伴永續能力建置	1. 透明揭露航空運輸類關係企業永續資訊 2. 支持國際永續倡議發揮產業影響力
信賴價值     	1. 落實本公司個資管理制度，通過 BS10012 認證 2. 貨運客戶滿意度 88% 3. 促進智慧商業模式：培訓資安、人工智能（AI）、大數據、App 開發人才，並導入智能機器人（AI Robot）優化內部與客服機制 4. 經由新分銷能力（NDC）與航空及旅遊同業間合作，共創產業商機 5. 持續參與航空組織並提升華航於航空組織中的影響力 6. 強化公正文化之推動	1. 落實集團個資管理制度，全體同仁接受個資保護教育訓練 2. 貨運客戶滿意度 89% 3. 促進智慧機場：與桃園機場公司合作，利用創新科技應用建置 Smart Airport 第三航廈 4. 透過數位創新提升客戶滿意度 5. 公開發表航務研究結果以提升航空產業技術能量 6. 全員安全文化精進	1. 建立個資安全文化，促進同仁創新或改善提案意願，最大化保護顧客隱私 2. 貨運客戶滿意度 90% 3. 促進智慧觀光：藉由垂直與水平整合主要旅遊相關產業（例如：交通、飯店、保險、餐廳、景點等），提供旅客一站式的 smart travel eco 系統共享平台 4. 整合數位創新至華航產品與服務核心價值鏈 5. 和同業共同發展創新計劃，強化航空產業創新動能 6. 安全管理系統持續精進
人才價值   	1. 完成公司內 8 場次航空達人分享會，提供內部跨領域交流機會 2. 建置公司航空管理人才庫 3. 女性主管比例目標達 24.5%	1.100% 完成建置公司內各專業領域通識線上教材 2. 建置公司航空管理人才庫最適學習路徑 3. 女性主管比例目標達 25%	1. 應用至台灣航空人才培育 2. 推動台灣航空人才培育 3. 女性主管比例目標達 27%

小組組別	短期目標（2020）	中期目標（2025）	長期目標（2030）
共創價值  	1. 供應商永續風險調查（SAQ）分數 85 分 2. 優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核 30% 關鍵一階供應商	1. 供應商永續風險調查（SAQ）分數 87 分 2. 優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核 100% 關鍵一階供應商	1. 供應商永續風險調查（SAQ）分數 89 分 2. 透過供應鏈的教育訓練、改善協助機制，並持續執行 SAQ
環境價值      	1. 航空用油效率每年提升 1.5%（飛航作業） 2. 碳排量較 2009 年減量達 38%（地面作業） 3. 落實 TCFD 評估與揭露作業 4. 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 2% 5. 事業廢棄物回收再利用比例 40% 6. 地面自來水用水量較 2018 年減少 1.5% 7. 用紙較 2018 年減少 5% 8. 禁運保育類動物並禁用保育類食材	1. 航空用油效率每年提升 1.5% 且 2020 年起維持零碳成長（飛航作業） 2. 碳排量較 2009 年減量 40.43%（地面作業） 3. 執行內部碳定價作業 4. 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 7% 5. 事業廢棄物回收再利用比例 45% 6. 地面自來水用水量較 2018 年減少達 5% 7. 節紙較 2018 年減少 10% 8. 禁運保育類動物並禁用保育類食材	1. 航空用油效率每年提升 1.5% 且 2020 年起維持零碳成長（飛航作業） 2. 碳排量較 2009 年減量 42.34%（地面作業） 3. 執行內部碳定價作業。 4. 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量目標 12% 5. 事業廢棄物回收再利用比例 50% 6. 地面自來水用水量較 2018 年減少達 7% 7. 節紙較 2018 年減少 15% 8. 禁運保育類動物並禁用保育類食材
社會價值  	1. 提高教育類型之贊助案比例 2. 完成贊助案之外部效益進行 SROI 計算	1. 促進青年學子國際教育機會 2. 促進落後地區 / 發展中國家經濟成長及就業輔助	1. 提升落後地區 / 發展中國家教育品質 2. 提升贊助案之效益

1-3 華航真實價值

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，以企業願景及策略為永續發展基礎，整合財務（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）等六大資本思維，導入企業真實價值（True Value）將外部環境與社會成本及效益貨幣化，呈現華航的企業真實盈餘，並作為企業永續管理之重要參考指標，協助利害關係人掌握並檢視華航推動永續績效。

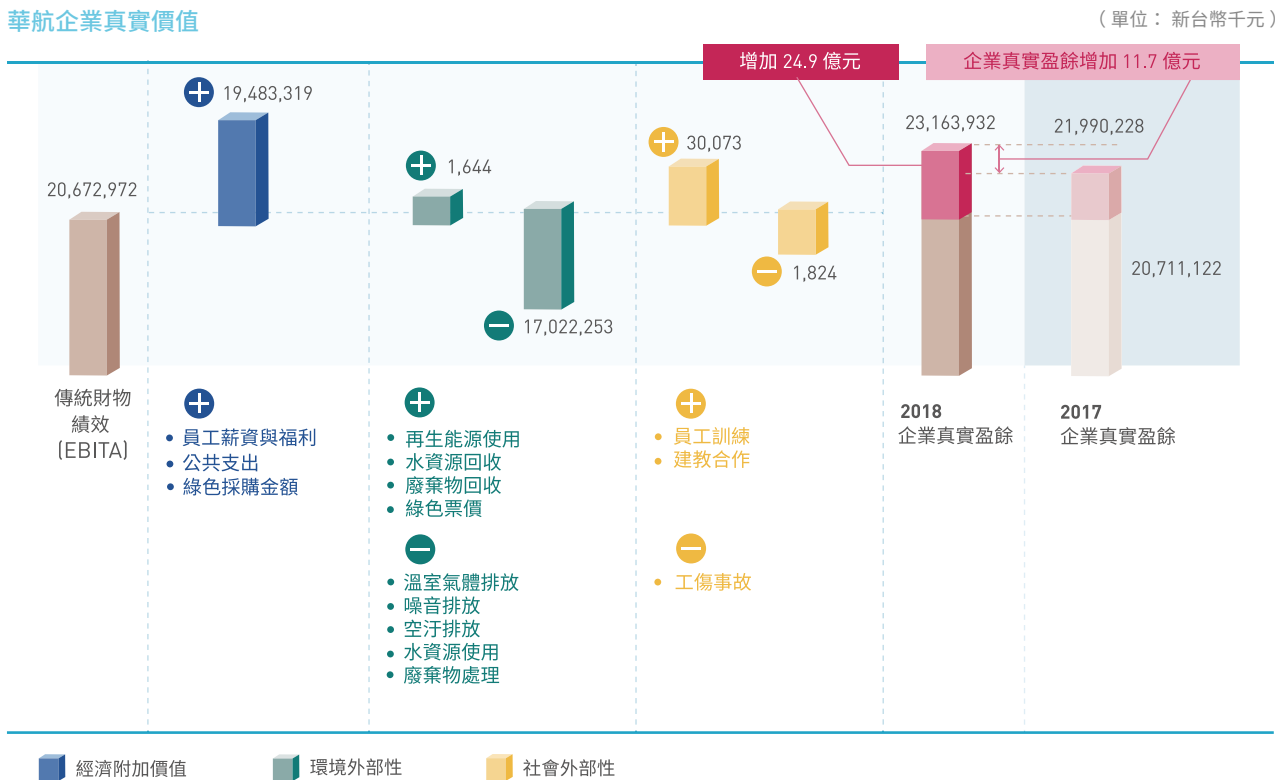
真實價值評估流程



1-3-1 真實價值

評估結果顯示，華航 2018 年真實盈餘約為 232 億元，相較於傳統財務績效 (EBITA) 增加約 24.9 億元，且在 2018 年 EBITA 與 2017 年差異小的情況下，2018 年的真實盈餘較 2017 年增加 11.7 億元，主要因為「員工薪酬與福利」及「綠色採購金額」的正面效益，分別於 2018 年增加 10.56% 及 135.28%。由於航空產業營運特性，今年環境外部成本的範疇新增廢棄物處理、廢棄物回收、綠色票價三個項目，整體華航 2018 年真實盈餘中環境面向外部性成本約為新台幣 170 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，但在經濟附加價值及社會外部性上則創造約新台幣 195 億元的正向效益。

華航企業真實價值



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

2-1

信賴價值

HIGHLIGHTS



唯一 成為 IATA 提名委員會十大成員

獲選為台灣唯一成為國際航空組織（International Aviation Transport Association, IATA）提名委員會十大成員之一的航空公司。



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。



八度 取得 IOSA 安全認證

連續第八度取得 IOSA 安全查核標準（IATA Operation Safety Audit, IOSA），持續符合國際最高認證標準。



首次 飛行安全教育展

於企業內部推廣飛航安全作業，並規劃系列民航法規與航空實務專題講座，以落實安全管理系統。



擔綱 國家元首專機任務

華航以擁有優異的空、地勤服務優勢，多次獲選擔綱國家元首專機任務，專業運輸服務屢獲肯定。



管理方針 [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

重大議題對華航的重要性

運輸零飛安是創造客戶永續價值的基礎，因此提供具信賴的飛安品質是華航的核心價值，更是華航邁向永續的不二法則。身為專業的運輸服務業者，運輸服務品質好壞左右華航生存，透過保護客戶隱私、提供符合客戶期待並聆聽客戶聲音等優質服務，持續創新並優化服務品質，以提升客戶永續價值。

華航的承諾及長期目標

• 承諾

飛航安全是華航對客戶、社會大眾之無比嚴肅且重大的承諾，秉持遵守法規及絕不妥協的零飛安原則，我們許諾並保障旅客、貨物每段旅程的安全性，並透過以客為尊、維護客戶權益的服務理念，隨時掌握國際趨勢並充分考量客戶利益下，打造具信賴且優質的服務體驗，以履行「用飛行創造你我更多美好」的企業使命。

• 長期目標



2020

1. 落實本公司個資管理制度，通過 BS10012 認證。
2. 貨運客戶滿意度提升至 88%。
3. 促進智慧商業模式：培訓資安、人工智能（AI）、大數據、App 開發人才，並導入智能機器人（AI Robot）優化內部與客服機制。
4. 經由新分銷能力（New Distribution Capability, NDC）與航空及旅遊同業間合作，共創產業商機。
5. 持續參與航空組織並提升華航於航空組織中的影響力。
6. 強化公正文化之推動。

2025

1. 落實集團個資管理制度，全體同仁接受個資保護教育訓練。
2. 貨運客戶滿意度 89%。
3. 促進智慧機場：與桃園機場公司合作，利用創新科技應用建置 Smart Airport 第三航廈。
4. 透過數位創新提升客戶滿意度。
5. 公開發表航務研究結果以提升航空產業技術能量。
6. 全員安全文化精進。

2030

1. 建立個資安全文化，促進同仁創新或改善提案意願，最大化保護顧客隱私。
2. 貨運客戶滿意度 90%。
3. 促進智慧觀光：藉由垂直與水平整合主要旅遊相關產業（如：交通、飯店、保險、餐廳、景點等），提供旅客一站式 smart travel eco 系統共享平台。
4. 整合數位創新至華航產品與服務核心價值鏈。
5. 和同業共同發展創新計劃，強化航空產業創新動能。
6. 持續精進安全管理系統。

■ 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
- 個資保護管理審查會議每年定期召開

■ 目標及規劃

飛航安全

SPI (Safety Performance Indicators，安全績效指標)	2018 年		符合程度	2019 年目標
	目標	績效		
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	2	0% (註1)	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

註 1：華航已依據事件調查結果實施飛航組員加強訓練計畫，透過系統化學習與監督，可提升組員飛航操作表現並降低作業風險，相關精進作為皆已納入公司安全指標項目，以落實風險管控機制，並獲得民航主管機關肯定。

客戶服務 (GRI 102-44)

KPI	2018 年		符合程度	2019 年目標
	目標	績效		
客運滿意度	85.2	87.2	100%	87.2
貨運滿意度	88	87.3	99.2% (註2)	88
維修滿意度	8.4	8.68	100%	8.4

註 2：整體貨運滿意度由於異常氣候影響，如日本關西機場淹水及新千歲機場地震、美國甘迺迪機場和歐海爾機場大雪，導致整體貨物客戶滿意度不佳。

■ 申訴機制

- 全球營業所－專線網址
- 貨運處－ E-mail: tpefqci@china-airlines.com
- 修護工廠－ E-mail: emo.customer@china-airlines.com



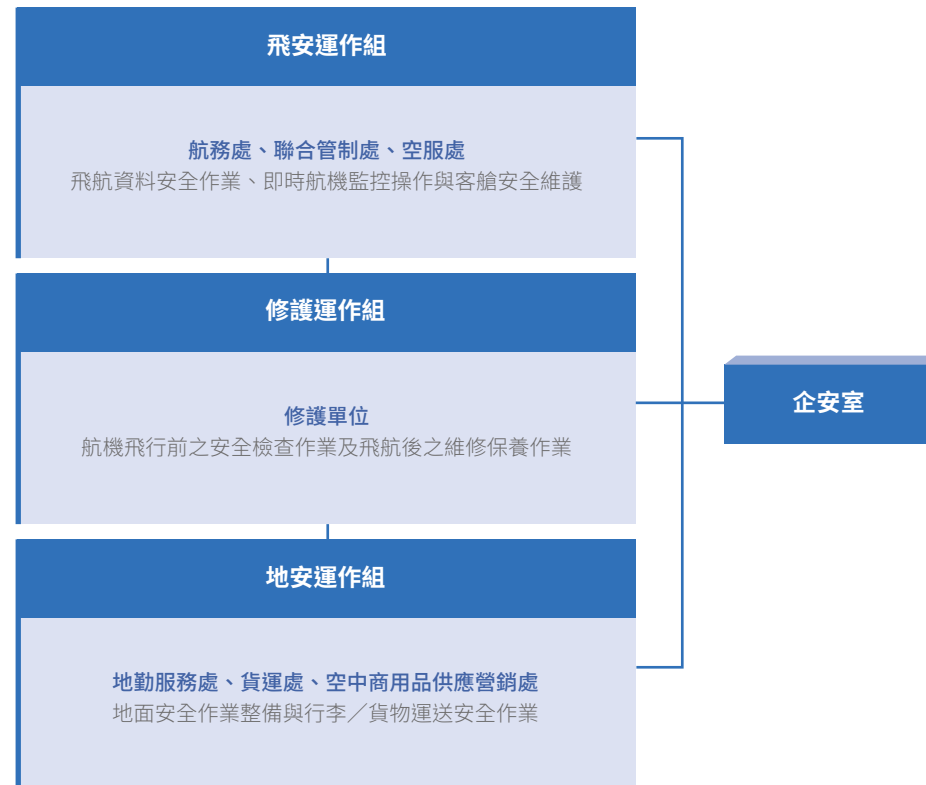
利害關係人專區



專線網址

2-1-1 飛航安全

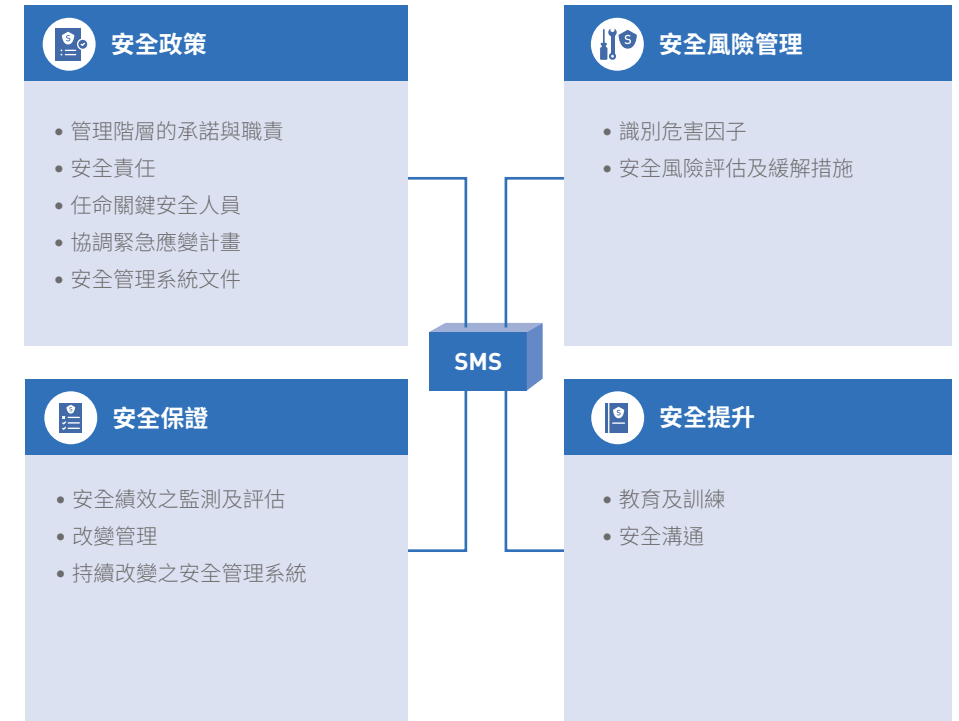
就安全層面而言，飛航安全並非狹義侷限於空中飛行，而是以航機為中心更廣泛的安全延伸，除了航機及航行安全外，整體作業所涵蓋之介面亦包含前端作業、航機維修及飛航後的安全管控；各安全運作小組的落實執行與相互的溝通合作，將影響安全的風險控制在可接受的範圍內；安全，為華航經營最基本的原則與核心價值，亦是對每位顧客的責任與承諾，我們在硬體部分除了透過管理系統做有效的規劃與監控外，與員工之間亦透過持續性的檢討與改善，致力於每一位華航人共同成就旅客每一趟安全且放心的旅程。



安全管理系統

華航推動「安全管理系統」(Safety Management System, SMS) 已有 10 餘年成效，主要係透過系統管理方式辨識、收集及分析航空器在運行中的各種危害，並藉由訂定安全指標與目標，將安全資料全部量化後進行分析進而追蹤、管控或緩解風險，於日常即透過全員教育訓練和安全推廣，將安全管理系統理念深化融入組織、轉換企業文化，內化至每位同仁日常工作思維裡，並鼓勵員工主動通報反映安全議題及風險因子，以奠定本公司推動飛安之根基。

安全管理系統



中華航空安全政策

安全風險管理具體作為

1. 安全績效指標設立與監控

為符合國內外安全標準並達到最高的安全標準為目標，我們依公司歷史資料與內部全員安全報告系統（Safety Reporting System）並參照民航主管機關要求及國際組織等之主管機關安全報告書，訂定年度安全績效指標，透過定期各級高階主管會議管理監控與各安全工作小組會議中檢討與討論，落實公司內部安全管理，展現積極推動 SMS 的成效。

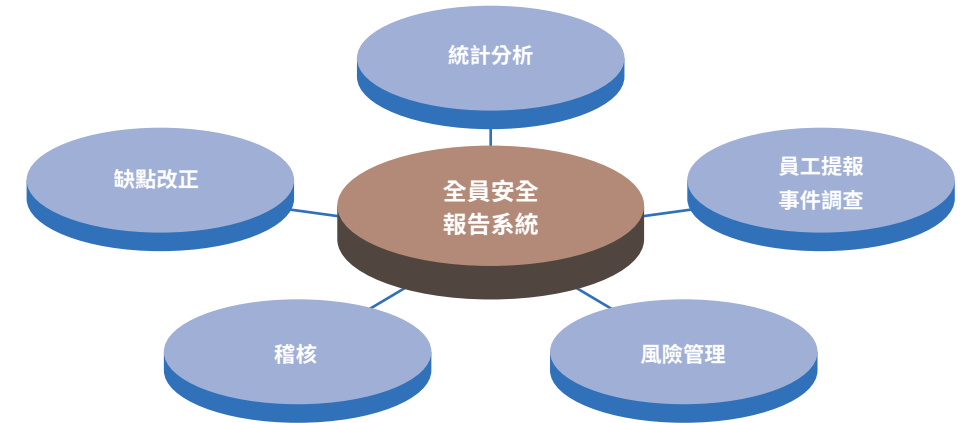
安全管理會議



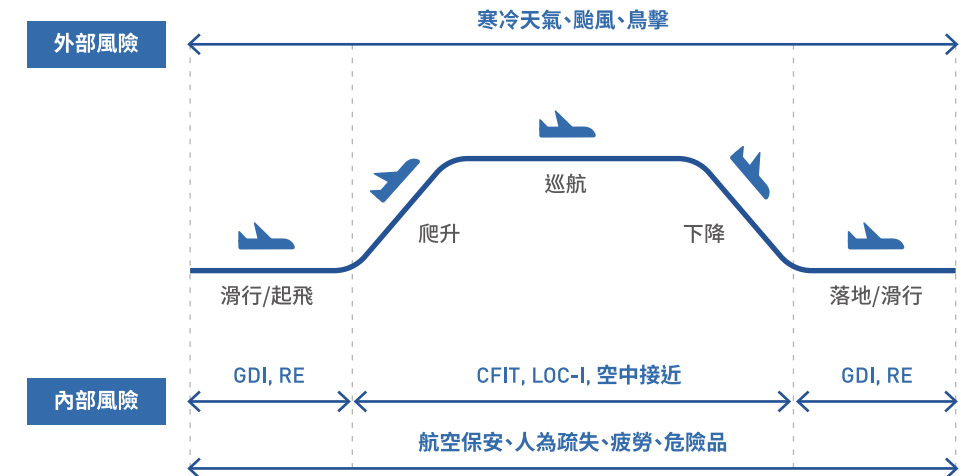
2. 全員安全報告系統

為貫徹全體員工重視安全之理念，華航鼓勵全體員工主動辨識作業內的潛在風險，透過全員安全報告系統提報日常工作中發現可能影響安全的事項，透過危害提報、風險管理、稽核作業、改善管理與資料分析，進行安全資料收集與風

險管控作業，以防範不安全的事件發生，全面提升安全等級；並依據季節性飛航操作特性、業界相關飛安趨勢與內外部變化，執行全面性風險分析及評估，適時以通告或會議等平台進行人員宣導，強化安全紀律與行為，以達風險管控效果；為激勵員工自主提報，本公司亦訂有獎勵機制，鼓勵優良提案員工，2018 年度共計獎勵 170 人次。



飛航風險



3. 飛航操作品質作業 (FOQA)

本公司遵循國際民用航空公約執行飛航操作品質作業 (Flight Operations Quality Assurance, FOQA)，並先後在 2016-2017 年引進具強大統計功能之飛行數據軟體 - Aerobytes，按各機型飛航操作手冊 (Flight Crew Operations/Operating Manual, FCOM) 規範調整 FOQA 標準，藉此減少不穩定進場事件之發生率，精進飛航操作品質。

本公司亦按照內部作業需求研發出飛行操作品質資訊系統 (Flight Operations Quality Information System, FOQIS)，快速辨識出組員操作的潛在風險，及時給予導正措施，確保飛航安全並達預防之效。

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。

4. 組員疲勞管理推動

為降低組員因面臨飛行不同時區而產生之疲勞風險發生，本公司除遵循國內民航法規訂定管理規則，亦與國際疲勞管理標準接軌，自 2017 年即引進國際民航組織 ICAO 之疲勞管理指引文件 (Fatigue Management Guide for Airlines Operator)，以 Prescriptive Approach 安全管理模式導入組員疲勞管理機制，透過預測式的風險辨識及主動作為，落實組員休時與飛時之相關法定規範，於 2018 年亦首創國籍航空「組員疲勞管理指南」，強化組員個人疲勞管理知識與責任，鼓勵組員自主管理以管控疲勞風險；為持續精進整體疲勞風險管理，於 2019 年 2 月將疲勞風險管理系統建置納入公司安全政策，並引進新款組員排班系統 (AIMS)，以優化航班規劃及強化組員疲勞管理，後續更規劃啟用飛航組員疲勞管理系統，在系統面建置量測指標以確實掌握組員疲勞因子、落實疲勞程度的評估，進而在原有的管理作業基礎下，優化飛航任務派遣方式，再透過主動規劃、飛航組員回饋與預測進行規劃與管理班表，減少飛航組員發生疲勞機會，大幅提升飛航安全。

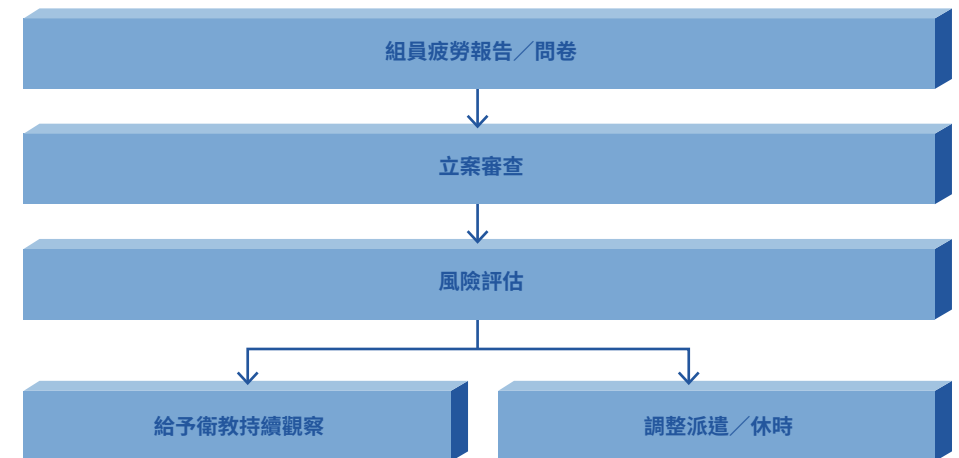
5. 酒精檢測自我管理

為符合民航局航空器飛航作業管理規則第 199 條有關酒測條文，華航訂立酒精檢測自我管理機制，以落實本公司飛航組員、客艙組員、簽派員及維護人員等相關飛航作業人員於執勤期間無受酒精作用影響飛安情形，藉由酒精檢測管理提高相關人員之警覺，確保飛航安全品質。

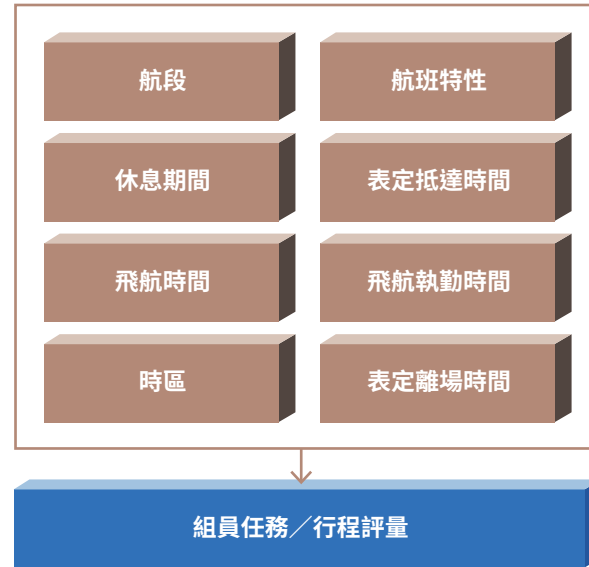
組員疲勞管理指南



疲勞報告管理流程



組員任務行程評量



安全推廣與教育訓練成果

本公司每年策劃主題性的年度安全活動，以寓教於樂的方式讓安全意識內化至全體員工的心中，透過正向的激勵讓員工自主產生安全行為。

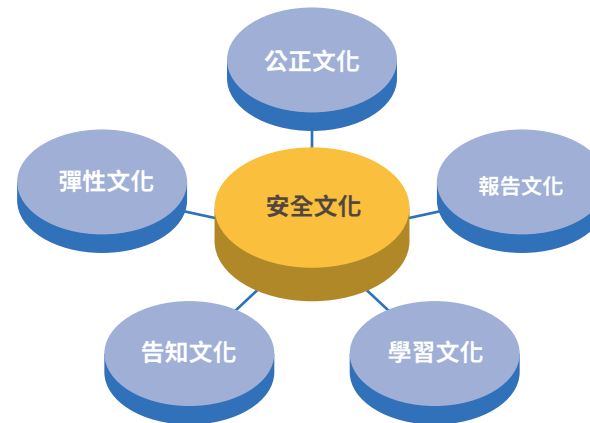
1. 華航為確保飛航安全，每年推動全員安全提升精進專案，不斷強化全體員工對安全的認知，將飛航安全提升到最高標準：

2015 年：落實公正文化，推廣及應用公正文化決策工具。

2016 年：深化員工主動自主之安全意識，推動走動式管理，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。

2017 年：強化安全暨公正文化，推動走動式管理，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。

2018 年：以「安全認同、全員參與、主動管理、落實執行」為安全活動主軸，透過一系列的安全推廣主題，將安全理念融入員工的心中，以主動預防的方式管理潛在的風險，並鼓勵同仁積極參與，凝聚全員飛安的價值觀與認同感，深化安全政策至各作業基礎上。



2. 2018 年內部飛行安全教育展覽－「逆風翱翔」－那些造就旅程的重要小事

本公司舉辦首屆飛行安全教育展，於企業內部宣導與落實飛航安全作業及安全管理系統，透過展覽三大主題：「飛安歷史回顧與安全管理系統」、「安全推廣活動」、「安全的點點滴滴」展現華航推廣 SMS 的 10 年成效與員工努力的成果，勉勵共同創造零失誤的飛航安全。並邀請主管機關就民航監

理、整體運作環境變化及法規面進行航空實務專題演講，安全教育持續扎根，顯示華航貫徹飛安第一的決心，並以「逆風」不畏困境、專注細節展現我們謹慎面對飛行與旅客安全的專注態度，讓旅客得以安心搭乘翱翔天際。



3. 2018 民航法規與實務講座 — 「飛安零容忍 天際任翱翔」

航空產業科技發展日新月異，隨著國際政經情勢環境快速變化，航空產業所面臨的安全挑戰與威脅也顯著增加，透過民航主管機關的實務經驗分享，使各單位主管落實安全管理政策，關注飛安、改善飛安並凝聚提昇飛安的全員共識，2018 年共計舉辦三場民航法規與實務講座，總訓練人次約為 270 人。

2018 年 7 月 3 日民航法規與實務講座



飛航組員管理

專業訓練及考核 [GRI 404-2]

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。

1. 嚴格訓練、客觀考驗

面臨全球市場對飛航組員之大量需求，為實踐對飛航安全的堅持，並確保飛航組員培訓過程都能夠符合嚴格的要求及客觀的檢核，華航嚴謹執行飛航組員訓練 / 考核；除新進培訓學員需赴美、澳等知名飛行培訓學校接受約十個月的培訓課程，以確保飛行基礎訓練紮實外，並須通過各機型新進、職級升等、機型轉換等訓練。

另為取代傳統制式的定期複訓 / 考驗方式，更引進實證訓練（Evidence-Based Training，簡稱 EBT）。實證訓練係以風險管理與危機處理為導向，利用大數據資料蒐集與分析，依個人、機隊、操作場站及以往之飛行事件記錄為基礎，針對需要強化的部分加強訓練，以增進飛航組員之適職性及處理不正常事件的能力；自 2018 年 1 月 1 日起，華航以「飛航組員 - 實證訓練」實施年度複訓與適職性考驗，共執行了 2,388 人次之年度複訓，達成率 100%。

此實證訓練考驗與傳統考驗最大不同處，在於科目設計皆以符合現實飛行狀況設計，考驗結果不但能真實反映出飛航組員所缺乏的職能，也能在歸詢時，經由受過專業訓練的考官給予最正確的建議，進而在後續訓練時針對弱項進行加強。實證訓練可全方位確保本公司飛航組員所具備之職能並達到應具備之標準，除此之外，並能同步建置本公司飛航操作之大數據資料庫，作為後續相關訓練與考驗設計之參考基礎，進而設計出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。

2. 專業訓練設備

華航為國內第一家引進民用飛行模擬機的航空業者，截至目前已超過三十七年，現已具備各飛航機型之模擬機作為飛行訓練裝備，除可模擬各種不良天候情況，亦可隨時加入各種突發狀況進行模擬訓練，可排除天候、空中交通及機場環境等因素影響持續進行組員飛航訓練，並可展現飛機設計上可容忍的極限，進行任何可能發生的極端危險狀況之訓練而無任何訓練風險，可記錄訓練過程，作為訓練成效之檢討、改進參考以強化飛行技術與專業知識。

華航飛行模擬機設備及陸上、水上逃生訓練設施裝備等，取得多國民航局認證，可供國內、外其他航空公司訓練之用。本公司將持續投資並提升訓練設備，以確保飛安決心。

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，並整合訓練課程資訊，2018 年共有 478 人次接受各類長短期訓練，其中有 465 人次順利結業；另，配合 2019 年引進新排班系統（AIMS），IPTS 已陸續進行系統介接與整合作業，以確保訓練資源有效統整與運用。

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. 壓力與健康管理

為使組員對壓力議題能有所覺察，華航於飛航組員之初、複訓中安排人為因素（Human Factors）及組員資源管理（Crew Resource Management, CRM）訓練。對組員而言，適切的壓力能提升作業品質，但過度的壓力可能造成注意力、情緒方面的身心症狀，為此，於訓練中特別強調組員對個人壓力感受之覺察，並由課堂中提出問題解決或情緒調節兩種不同策略，由組員選擇最適切方式因應壓力。CRM 訓練則提供組員在團隊合作、工作負荷管理的概念，以協助組員於執行飛航任務時能夠適切面對並處理因惡劣天氣、時間延遲等問題所衍生之壓力。而組員於日常生活中所面臨之各種議題，可使用由公司提供之免費心理諮商服務，在與諮商師一同工作的過程中，找到可行的因應方式。

3. 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 年 4 月 10 日起配合民航局要求，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，飛航執勤期間減二小時
- 依機隊提供之組員經驗值管控任務搭配
- 與機隊共同管控區域線夜間飛航任務之執行狀況

組員反饋

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

預測

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

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。

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；自 2019 年起為拓展維修服務業務至東南亞及東亞地區航空公司，將規劃申請及取得泰國、菲律賓以及日本等國家維修廠證照。

成立飛機修護訓練中心

因應國際維修需求，「中華航空公司附設飛機修護訓練中心」於 2015 年取得 CAA 飛機修護訓練中心許可證，2017 年取得中國民用航空局飛機修護訓練中心許可證，為台灣第一家擁有維修人才機種培訓機構的航空公司，提供 EMO 內部訓練需求，並爭取同業訓練商機，增加營收。自成立以來，共計開設課程 117 班，完訓學員 1344 人次。

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）（註）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。

華航維修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。華航 2018 年 10 月航機輪胎爆胎致高雄小港機場短暫關閉事件，事件調查結果顯示，本公司航、機務操作均依手冊規定及程序派遣與操作，惟飛機製造商提供之維護手冊資訊缺乏完整性，致影響機務人員後續採行之修護程序造成此事件發生。

華航向來以安全管理系統之持續推動與要求嚴格執行飛航管理，並恪遵民航法規之各項規範。事件發生後，華航已積極採取各項精進作為，同時要求飛機製造商改善作業文件，以降低飛航作業風險，此舉亦獲得民航主管機關之鼓勵與肯定。

註：IAQG 主要成員為 Boeing, Airbus, GE, Rolls Royce 等航太大廠，為管理及規範其供應商之品質，制訂一系列之品質管理系統標準，並要求供應商須符合相關標準，AS 9110 則為其中之一。



2-1-2 客運服務 (GRI 102-44)

顧客關係管理

秉持顧客至上精神並結合空地高標準服務，持續提供感動服務及優質體驗是華航獲得旅客信賴的秘訣。華航制定品質政策，內部成立專職單位控管整體服務品質，每年定期透過服務品質檢討會訂定服務目標滾動式檢視年度服務績效，並引進 ISO 9001 品質管理系統確保服務品質，期提供超越旅客期待的服務。

服務品質管理機制



此外亦針對需求設立多元、即時且便利的溝通平台，接軌現今科技趨勢，優先同業首創官方臉書（Facebook）客服、Instagram 與 WeChat 公佈欄等官方社群，透過同理心及真心回應，即時服務廣大旅客，解決顧客旅程遇到的任何問題，以提升旅程體驗價值。為更加了解與掌握顧客需求，華航透過顧客服務系統（Customer Service System, CSS）將顧客回饋的意見統一建檔控管（本公司 2018 年透過官方網站反映之案件約占 44%，其它方式立案約占 56%），相關單位受理顧客意見並於期限內回復顧客，落實成為旅客最信賴的航空公司之目標。

傳統溝通管道

1. 客服專線：透過專線電話向各地分公司表達意見
2. 一般信函：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，可填寫意見後並交由空服員轉達，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：接軌現今網路普及趨勢，整合本公司數位行銷策略，設立臉書客服即時服務旅客，透過線上與粉絲互動，了解客戶需求及問題據此優化服務，提高現有會員及粉絲的黏著度並開發新客戶。
2. E-mail 客服：隨時透過華航網站「E-mail 客服」，以 E-mail 表單進行「更改訂位」或「再確認行程」，不需再耗費寶貴時間撥電話。
3. 顧客迴響：可將意見利用線上回饋系統告知本公司。
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華航。



日本關西機場淹水事件

2018 年 9 月 4 日，燕子颱風挾帶狂風暴雨侵襲日本，導致一艘航空油料補給船脫錨漂流並撞擊大阪關西國際機場聯絡橋，進而造成汽車道橋面偏移，同時造成關西國際機場出現大規模淹水，該機場自當日中午起緊急關閉 2 條跑道，後續更在下午 3 時起封閉機場，造成數千名旅客及工作人員無法離開機場，直到隔日清晨機場當局才開始利用連結神戶機場的快速客船，及未受損的聯絡橋開設臨時巴士進行旅客疏離作業。

華航因應機場關閉，便即時取消 9 月 14 日以前往返大阪共計 120 個航班，並依旅客所提供的聯絡方式來釋出航班異動訊息；此外，華航持續與大阪分公司進行協調聯繫，並放大飛航鄰近高松、名古屋等機場的航班機型，以協助進行滯留旅客疏運。

同時為加快旅客疏運作業，提出「凡改搭華航 9 月 17 日以前往返大阪航班者，皆免收更改訂位及改票手續費；如需改訂華航其他訂位艙等或改由日本其他城市往返者，亦僅需支付票價及稅金差額」之措施，以方便旅客調整行程；同時針對已使用去程航班機票旅客，華航亦針對其所持有之回程機票，只要在 9 月 10 日前改由華航或華信航空其他日本航點往返，也可免收相關票價及稅金差價，以利旅客儘速返台。

在機場關閉期間，華航各單位（如客運處、貨運處、地服處、空品處、修護工廠等）均持續於本公司內部通訊平台進行資訊交流，並依各單位專業判斷，提供最即時協助，同時掌握機場最新作業動態，於機場恢復運作後持續協助旅客返台，順利完成疏運任務。

把關顧客權益 (GRI 206-1, 418-1)

顧客隱私權保護－ 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外，於 2014 年成立個資管理委員會並制定「[資料保安政策](#)」，針對顧客資料的蒐集、運用、旅客個人資料之權利、保護隱私權 / 安全聲明的修訂及致力維持資料保密等規範說明，同時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，建置完整個資管理制度。

為符合歐盟 2018 年 5 月 25 日正式實施之「個人資料保護規則 (General Data Protection Regulation, GDPR)」，本公司於 2017 年設立個資管理專案小組，設有資料保護長 (DPO, Data Protection Officer) 一職。對外於華航官方網頁公開揭露相關的個資政策說明，對內重新檢視 SOP、施行個資盤點及透過教育訓練全面加強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 2018 年底，公司各一級單位亦均已完成個資風險評鑑，未來續落實個資保護當責，以創造公司競爭優勢，提升華航品牌信賴感。



資料保安政策



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、大數據等資訊科技快速發展，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衝擊；歐洲議會於 2016 年 4 月 27 日通過「個人資料保護規則 (GDPR)」，保護當事人個人資料處理與資料自由流通，並於 2018 年 5 月 25 日全面實施。

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、不管服務是付費或免費，只要在跨境提供產品或服務的過程中，具蒐集、利用、處理歐盟當地居民個人資料等行為，即須遵守 GDPR 對於資料保護的相關規範。

迄今華航成果

因應 GDPR，華航致力保護所有顧客個人資料的隱私，執行下列因應作法，期保護顧客隱私並提升顧客對華航的信賴感。截至 2018 年底，公司各一級單位亦均已完成個資風險評鑑，未來仍將持續依據高標準維護顧客隱私。

因應作法

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



顧客健康安全

食品安全

為了顧客「食的安全與健康」及環境永續生存，華航嚴格要求空廚須符合國際航空餐點安全衛生規範，並確認全線代理空廚具備安全管理機制，從製備到儲運皆在規範的標準溫度環境下進行，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，此外，更不定期對代理空廚執行符合安全標準餐點品質查核，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，確保並深化同仁食安至上的原則及概念，為旅客餐點品質做好嚴格把關。



航食國際認證



馬來西亞 Halal 廚房認證

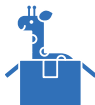
航機飲水品質安全

飲用水品質亦是顧客優質體驗重要的一環，因此華航領先業界並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
- 按照原廠規範手冊執行維修保養計畫

2-1-3 貨運服務

華航貨運四大服務

快遞貨物運送 EXPRESS 	客製化服務 CUSTOMIZED 	特殊貨物運送 SPECIALIZED 	一般貨物運送 GENERAL 
簡介： 「Express」是一項從貨物訂艙、接收到交付都將優先處理的便捷服務，讓客戶的貨物能快速的運抵目的地。	簡介： 「Customized」由託運人、貨運代理商與華航貨運間簽訂三方合約，並針對客戶需求制訂最適運輸方案。	簡介： 「Specialized」是專門針對特殊貨物的解決方案，華航的團隊將憑藉經驗、細心和專業知識，將貨物運送至任何目的地。無論任何情況，Specialized 都能滿足各種特殊處理要求，讓貨物迅速、安全地抵達最終目的地。	簡介： 「General」以具競爭力的價格提供優質服務。此一般貨運解決方案屬於機場至機場運送服務，將以經濟、可靠的方式處理客戶的貨物。原則上，General 適用於不需要特殊處理的一般貨物。
優點： - 機場到機場的快遞服務 - 優先裝載，確保貨物裝載於預定航班上。 - 優先取貨，減少地面留滯時間。 - 最晚的預訂時限 - 廣闊的全球服務網路 - 退款保證	優點： - 優先裝載與固定費率的客製化服務。 - 定期提供績效報告 - 先進技術確保貨物安全 - 華航運營 18 架波音 747 貨機，具備載運多種貨型和長距航程的能力，搭配本公司全球航網提供最優化的空運服務。	優點： 為了確保特殊貨物的安全，華航會運用專業知識和能力，將需要特殊處理的貨物運送至任何目的地。Specialized 適用於重型及大型貨物、危險物品、易腐物品、活生動物、藥品、貴重物品各類車輛、航材及高精度儀器。Specialized 是專為配合需要特殊處理和裝載程序之貨物並確保可靠服務所設計。	優點： 24 小時線上追蹤。 - 所有航站均採標準卸貨和交貨時間。

優質貨運服務

華航為全球其一規模最大的同型貨機機隊之航空公司，依據 IATA 2017 年統計資料顯示，華航國際航空貨運為全球前十大，台灣第一大，透過產品價格差異化、艙位競標、特殊貨物專案等，以精進收益管理，舉凡發動機航材、溫控櫃產品、精密設備機台等特殊貨物運送，本公司均為業界首選，未來華航將持續優化貨運服務，期提供貨運客戶更優質的服務品質。

1. 特殊貨運專業服務

華航貨機飛行全球各地，從一般貨品、精密儀器、大型裝備到珍貴古物及活體動物等各類特殊貨物均有豐富的運送經驗，並善用波音 747 貨機可開鼻頭且載量大特性，可運送特殊尺寸貨物，加強特殊貨物爭攬，且華航也制定比 IATA 規定更嚴謹的相關運送規範，例如 IATA 並未將部分鋰電池產品列入危險品申告範圍，然華航仍要求貨主主動申告，並在華航專責人員監審把關下安全運送，力求安全與專業的運送服務。

除一般貨物與郵件包裹運送外，華航亦常協助國家重要文物運送、提供人道救援物資等，具備多樣性運送經驗及優良服務素質，以優質專業的承運經驗，促進台灣與國際間雙向文化交流。

2. 冷鏈服務再升級

因應溫控貨物（如 藥品、疫苗、高階化學品等）空運需求提升，華航今年大幅提升冷鏈貨物服務，如推展溫控櫃運送、發展主 / 被動溫控貨物全程作業標準、全線貨運冷藏 / 冷凍設備升級等。同時，華航亦積極推動 IATA CEIV Pharma 認證，透過國際級認證提升華航服務品質，並持續推出客製化、精緻化的冷鏈服務，以提供全球客戶多元化及高品質的溫控貨運服務。

3. 貨運安全管理

強化安全管理整合系統（Aviation Quality Database, AQD）、貨服管理平台、地面損害數據庫、異常天候通報機制等風險管理相關措施，並運用 AQD 之風險評估（Aviation Quality Database Risk Review, AQD RR）建立風險防範機制進行安全風險管理（Safety Risk Management, SRM），預防異常發生；同時，落實

落實走動式查核，強化倉庫及機坪作業管理；另依據每季地勤代理公司（Ground Handling Agents, GHA）的服務品質問卷評鑑回饋進行改善，確保服務品質。

4. 電子貨運（e-Air Waybill）

持續推動提單電子化，透過 EDI（Electronic Data Interchange）電子傳輸方式與承攬業者系統交換訊息，可降低航空公司與承攬業者營運成本，避免提單輸入錯誤與文件遺失造成延誤。根據 IATA 2018 年度最新 e-AWB 滲透率，華航提前達成年度目標，名列全球十大航空公司之列。2018 年度陸續進行香港、新加坡、法蘭克福及美洲航段貨運無紙化及艙單電子化作業流程，並將自 2019 年起，配合 IATA 公告宣示使電子提單成為台灣航空貨運業界標準，以落實對地球環境永續責任。

5. 機坪行動化

透過無線傳輸，將各項貨物資訊與裝載動態即時傳送到行動化裝置，並利用後端管理平台掌握貨物自出倉後的各項動態，直至貨物依照航機載重平衡規劃，正確裝機為止。

機坪行動化系統設計自 2017 年正式啟動，歷經一年半後，客、貨機裝載作業自 2018 年 8 月起開始應用機坪行動化系統，正式上線前，對地勤代理進行訓練，並依測試狀況修訂程式及流程，以達成「避免貨盤 / 櫃於航機裝載作業時之錯裝、漏裝」目標。藉由不斷精進系統功能及落實執行，並以手持式行動裝置做為地勤代理訊息傳遞管道，進而減少外勤監裝人員於機下空轉的時間，使整體貨運人員運用更具效率。

6. 專業人員訓練

定期進行貨運專業訓練課程，包括營業、行銷、訂位、策劃、發展、收益及機場各貨運相關單位人員，以提升服務品質，另外自 2016 年起展開的外站貨運主管精進訓練，確保貨物於運送流程各節點，皆處於妥善管理及專業服務環境。針對特殊貨品運送，華航亦積極培訓專業處理人員並制定相關作業規定，力求安全與專業的運送服務。其它非貨運相關單位，皆由各單位自行開辦危險品（Dangerous Goods）課程以進行訓練。

7. 禁運非法動植物倡議

為落實產業、環境永續發展，華航支持 IATA 落實聯合國永續發展目標簽署白金漢宮宣言倡議，響應「表達並展現打擊野生動植物非法貿易之共識」、「資訊分享與監測機制」、「建立禁運具體措施」及「打擊非法貿易野生動植物的新機制」等四大行動，共同為禁運非法野生動植物盡一份心力。

2018 年成果

1. 獲選為 IATA 提名委員會十大成員

IATA 為國際最具規模之航空業行業組織，規模達全球空運市場 82%，主要業務是制定航空業務經營標準與程式，監督各國航空法規與產業發展，代表會員向國際組織及各國政府當局陳述意見，及辦理各航財務清帳及人員培訓等；於 2018 年第 74 屆 IATA 年度大會（Annual General Meeting）甫於雪梨圓滿落幕，會議中通過由華航擔任 IATA 提名委員會（Nominating Committee）十大成員之一，為本屆提名委員會唯一的台灣航空公司。

2. 第八度通過 IATA 國際航空運輸協會「IOSA 作業安全查核認證」

「IOSA 作業安全查核認證」全名為 IATA Operational Safety Audit，乃 IATA 國際航空運輸協會積極推動之統一安全認證，亦是目前國際航空界最高安全查核標準；本公司自 2005 年首次通過 IOSA 認證後，此為第八度獲得飛安認證，希望以實際行動確保飛安，符合國際最高認證標準，提供旅客最優質、信賴的服務，華航秉持一貫對安全的堅持及不妥協態度，安全防護滴水不漏，持續落實 IOSA 認證標準及國際規範要求，確保各項安全措施符合國際最高標準。



3. 推動公司飛行安全教育、展現「飛安第一」的決心

為強化本公司由內而外對飛航安全重視及認知，首次透過飛行安全教育展宣導員工飛航安全作業及安全管理系統，說明華航謹慎面對飛行與旅客安全的專注態度，旅客得以安心搭乘翱翔天際。展出內容包括介紹安全管理系統（Safety Management System）、飛安事件歷史紀錄、近年活動作品回顧等，也邀請主管機關就民航監理、整體運作環境變化及法規面，進行航空實務專題演講，強化員工對安全管理系統及飛航標準法規的認識與理解。

4. 提升航機可靠準時

- **航機準時率：**依 2018 年民航局「國籍航空公司國際及兩岸航線客運班機準時率」統計數據，華航全年總平均 86.99%，較 2018 年 15 分鐘準時率 KPI 值 78%，高出 8.99%，2019 年全線 15 分鐘離場準時率目標設定為 82%，以期給予旅客更優質與信賴之航班服務。
- **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。

5. 多元暨客製化客貨運服務

「華航精緻旅遊」歷經二十餘年品牌經營，在業界建立良好口碑。2018 年起聚焦國人出遊熱門的 12 個航點，及國際 31 個城市來台自由行產品，並滿足旅客多元化需求，持續與異業結盟，推出多元主題旅遊，例如：觀光巴士、日本國鐵周遊券、溫泉主題、台中花博及海內外熱門演唱會等行程，全方位滿足旅客的需求。

於貨運部分，因應個別客戶需求拓展客製化包機業務，2018 年共完成包機 159 架次，較去年增加 43 班，包含台北 - 美國哥倫布市的每週定期包機、香港 - 洛杉磯 / 芝加哥以及亞洲各地飛往美國各大城市，此外也執行「火星樂團」等演唱會器材包機及 UPS 之香港 - 美國路易斯維爾 / 芝加哥包機等，全力發揮本公司波音 747 貨機機隊載運優勢。為提供客戶更多元選擇，2018 年全球航空公司貨運合作共達 165 家，透過聯航合作，航網互惠，創造華航、客戶雙贏局面。



華航第五度榮膺載運國家人造衛星「福爾摩沙衛星七號」赴美任務

6. 專業運輸服務屢獲肯定

華航以擁有豐富的總統專機經驗及優異的空、地勤服務優勢，2018 年獲選擔綱「2018 非洲友邦之旅」、「2018 同慶之旅」、「2018 聖誼之旅」國家元首專機任務及「APEC 經濟領袖會議」出訪新幾內亞莫士比港任務。以最專業的服務及最優秀的飛航團隊，提供元首及出訪貴賓安全舒適的專機旅程。

7. 強化空服員服務專業度

2018 年客艙服務滿意度上屢創新高，空服訓練以「回到初衷」為主軸，並融合公司年度訓練主題「強化當責、深化管理、嚴守紀律」，藉由「Passion 熱情、Discipline 紀律、Caring 關懷、Action 行動」四個方向的深入省思，計畫將「VR、AR 虛擬實境空服訓練專案」成效延伸至各機種，規劃將透過 AI 人工智慧設計虛擬助教的角色，強化空服組員機上服務專業度，進而為旅客提供優質服務。

8. 機場服務再升級

桃園機場公司於第二航廈建置 26 座自助託運行李櫃台，華航地勤同仁從旁協助旅客操作自助託運行李設備，提升旅客報到通關效率，同時亦可減少櫃檯報到人潮，優化櫃台報到服務品質。此外，為使旅客服務體驗更臻完善，華航整新於桃機二航的貴賓室，展現東方人文美學及中華文化，提供中西式特色料理及台灣道地輕食，期帶給旅客傳統人文優雅與雍容細緻底蘊及台灣家鄉特色。



華航具東方人文美學貴賓室

9. 顧客滿意度均達標

提供專業的服務是華航對客戶的承諾，透過每年度「華航機上旅客意見調查」、「貨運服務滿意度調查」及「維修服務滿意度調查」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依據。2018 年客運、修護工廠滿意度皆為達標，然因氣候異常等不可控因素，致使日本大阪關西機場淹水及北海道札幌機場地震關閉、美國甘迺迪機場及歐海爾機場發生大雪等，進而使整體客戶貨運滿意度未如預期，華航未來將持續改進，持續提供優質客戶服務。相關數據詳見[附錄 — 2018 年顧客滿意度一覽表](#)。

未來規劃

1. 全員安全文化持續精進，落實走動管理及公正文化決策工具，以凝聚全員飛安的認同感並提升安全管理與績效。
2. 展開飛機不正常飛行姿態預防及改正訓練（Upset Prevention and Recovery Training, UPRT），使飛航組員熟練各種飛行狀況，提升旅客旅程安全性。
3. 持續提升班機準時率，深化航機管制人員專業知能，強化各項緊急事件應變處理能力，以確保旅客安全並提供優質服務品質。
4. 針對顧客不滿意與抱怨項目進行改善及預防措施執行，並即時回饋顧客。
5. 持續落實個資管理制度，最大化保護顧客隱私，提升顧客信賴價值。
6. 續推動「虛擬實境空服訓練專案」，規劃以 AI 人工智慧設計虛擬助教角色，強化空服員機上服務及廣播訓練。
7. 規劃行李追蹤服務，降低旅客行李延誤、受損或丟失機率，提升行李運輸作業效率。

2-2

人才價值

HIGHLIGHTS



115 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 115 名。



167.8 億元 薪資與福利投入

薪資與福利投資金額 167.8 億元。



2.95 億元 教育訓練支出

員工教育訓練經費支出 2.95 億元。



99.20% 工會參與

員工參與工會比例 99.20%。

管理方針 (GRI 103-1, 103-2, 103-3)

■ 重大性議題對華航重要性

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，透過公開透明的談判促進理性的溝通，讓勞資雙方更顧及對方立場找到共識求得共好，在團體協約議題上願意加強進行雙向良性溝通，是我們的基本態度。

華航承諾及長期目標

• 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，公司對待各工會將會以同理心分別與之溝通、協商各項訴求，以公平保障每一位員工勞動權益為優先，並依法維持中立義務，給予各工會一致的尊重及提供對等的資源。現總公司與企業工會除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，公司需追蹤辦理情形，並於下次會議中回報，期透過暢通的管道及有效率的作業方式來維繫勞資和諧，共創雙贏，讓勞資雙方朝向對等和諧，互助互惠的目標前進。

• 長期目標



2020

1. 完成公司內 8 場次航空達人分享會，提供內部跨領域交流機會
2. 建置公司航空管理人才庫
3. 女性主管比例目標達 24.5%

2025

1. 100% 完成建置公司內各專業領域通識線上教材
2. 建置公司航空管理人才庫最適學習路徑
3. 女性主管比例目標達 25%

2030

1. 應用至台灣航空人才培育
2. 推動台灣航空人才培育
3. 女性主管比例目標達 27%

管理權責單位

企業永續委員會 - 人才價值小組

管理機制

- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議
- 人才價值小組每季提報 KPI 進度至企業永續委員會
- 勞資會議每季定期召開
- 職業安全衛生委員會每季定期召開
- 個人資料保護管理審查會議每年定期召開

目標及規劃

議題	KPI	2018 年			2019 年目標
		目標	績效	符合程度	
職業安全與健康	總合傷害指數 FSI 降低 5%	FSI 0.44	FSI 0.26	100%	FSI 0.42
	通過職安相關管理系統	CNS 15506 複稽	通過 CNS 15506 複稽	100%	通過 ISO45001 及 CNS45001 驗證
勞資關係	召開勞資會議	4 次	9 次	100%	4 次
勞工權益	工會參與率	98.20%	99.20%	100%	98.20%
	舉辦性騷擾防治講座	辦理線上課程，擴大訓練範疇	1 場次線上	100%	1 場次實體

註 1：總合傷害指數 (Frequency-Severity Indicator, FSI) = $\sqrt{[失能傷害頻率 (Disabling Injury Frequency Rate, FR) \times 失能傷害嚴重率 (Disabling Injury Severity Rate, SR) \div 1,000]}$ 。

註 2：2015 年 -2017 年勞動部公布航空運輸業之平均值：FR=4.92，SR=438，FSI=1.47。

申訴機制

- 員工：人力資源處員工關係部—

E-Mail：wecare@china-airlines.com



利害關係人專區

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。華航的重大人權議題鑑別依據聯合國人權指導原則獨立進行人權重大性議題鑑別，以促進華航對其自身與其價值鏈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 2018 年度重大人權議題清單並發放問卷，並依 238 份回收問卷彙整本年度重大人權議題矩陣，鑑別出 4 項重大人權議題，依此檢視華航與其價值鏈的人權管理架構，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。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規範在管理辦法中，並且定期辦理教育訓練，華信於 2018 年辦理性騷擾防治案例研討講座共 1 梯次，計有 67 位同仁參與；台虎於 2018 年 12 月配合華航集團，針對全體員工進行「華航集團行為規範」線上教育訓練。



中華航空人權政策

基本人權相關規範內容



員工行為準則

員工應支持公司對於人權的政策，公平與尊重對待每位同仁，避免侵害他人人權或成為人權傷害之共犯。我們不只在政策面上推行保護員工人權，更在執行面上設立管理機制以確認同仁得到妥善照護，不使用迫勞力，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. 尊重集體結社自由及集體談判權



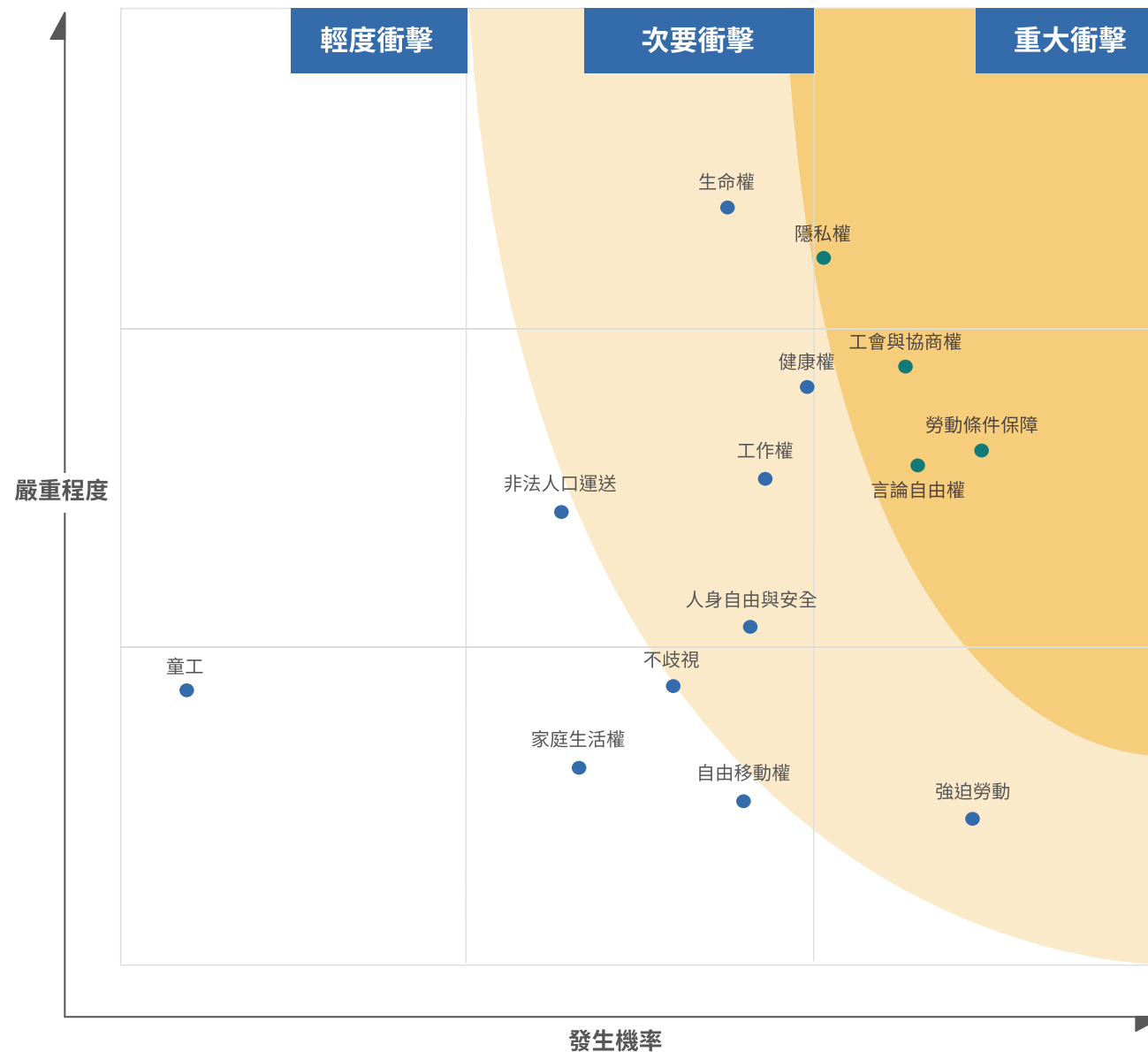
反歧視政策課程

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。

重大人權議題鑑別流程



重大人權議題鑑別結果



重大人權減緩與補救措施

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 2018 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 2018 年減緩與補救措施資訊可參考[附錄「2018 年重大人權管理一覽表」](#)。

本華航集團依據人權政策作為人權管理機制的基礎，宣示華航緩解人權風險與落實人權管理機制的決心。依據華航與其價值鏈中不同對象的人權風險管理分述如下：

員工

員工隱私權管理部份，公司設有「個資管理制度」，並設置「個人資料管理委員會」，制定多項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等，執行個人資料檔案維護與管理，降低個人資料檔案侵害事故可能帶來之衝擊。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，公司設立個資保護室並設有資料保護長（DPO, Data Protection Officer）一職，以符合相關規範。而為內化個資保護概念於員工心中，定期辦理相關教育訓練，2018 年辦理有「歐盟個人資料保護規

則 OJT 教育訓練」、「個資盤點 OJT 教學會議」、「GDPR e-Learning」等課程，計有 85% 員工參訓。

員工之勞動條件均達遵循或優於法規之規定，華航亦運行具有勞工參與之各式委員會，就侵害權益之個案進行檢視，並務求改善以確保員工勞動條件。

除依工會章程不得入會外，每一位華航員工都是企業工會的當然會員，可參與各項工會事務或直接遴選為工會幹部，華航亦定期與企業工會召開協商會議；員工亦可依個人意願加入外部職業工會，華航對於外部職業工會，亦同等採開放態度，不排斥與任何工會進行實質協商。

針對華航員工言論自由權益保障措施，設立多元化溝通管道，如定期勞資協商會議、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。此外，訂有「員工申訴辦法」，當員工權益遭受侵害或不當處理，可依辦法提出申訴，若員工對申訴結果有異議者，可提出再申訴，以保障員工基本權益。2018 年華航員工申訴共計 24 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；統計至 2018 年 12 月底，台虎發生 2 件申訴案件，1 件為職場不法侵害之言語暴力申訴，另 1 件為地勤同仁排班之建議申訴，皆依照程序審議及辦理。

華航 2016-2018 年員工申訴案件

項目	2016	2017	2018
考績	3	2	5
優待機票	5	19	10
請假	1	2	2
懲處	1	3	5
職災	0	0	2
合計	18	28	24

員工申訴管道



- 華航員工申訴管道／華航性騷擾申訴管道：
專線：(03) 399-8922
電子信箱：SHC@china-airlines.com



- 華信員工申訴／性騷擾申訴管道：
專線：(02) 2514-2050
電子信箱：SHC@email.mandarin-airlines.com



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

改善追蹤

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。

2018 年華航發生 2 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。

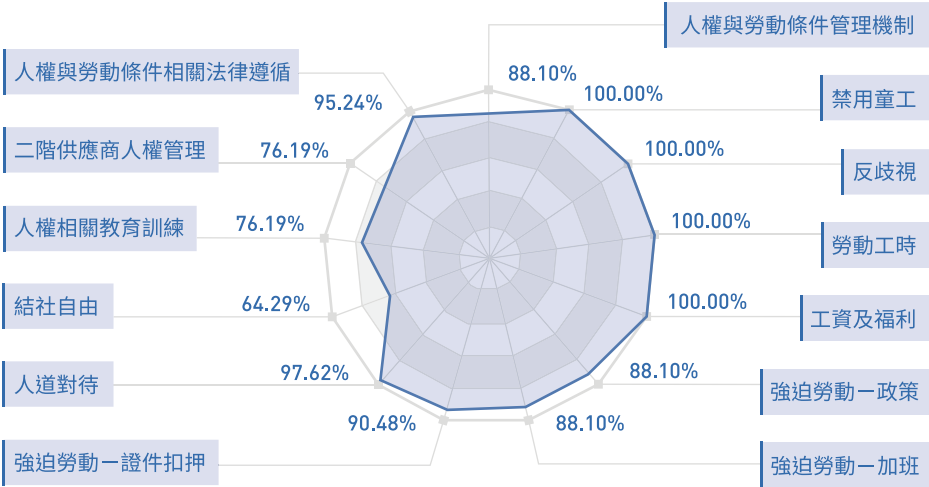
華航 2016-2018 年性騷擾申訴統計

項目	2016	2017	2018
申訴次數	1	4	3
成案件數	1	3	2
類型	肢體	肢體	行為不當
處理結果	行政懲處	行政懲處	行政懲處

供應商

華航依據供應商行為準則落實供應鏈管理，2018 年的 4 項重大人權議題皆包含於現有供應商行為準則中。華航 2018 年度針對一階關鍵供應商進行的永續風險評估問卷中也將人權面向納入調查主題，在 42 間回覆問卷的供應商中，組織內部具勞動條件與人權管理機制的供應商共 37 間，佔比為 88.09%，且有 76.19% 的供應商將人權相關議題，如禁用童工、禁止強迫勞動、無歧視、結社自由、適法薪資與合理工時等，納入為對其上游供應商之要求。若依各個人權議題逐一檢視，華航供應商於禁用童工、反歧視、工時與工資及福利等人權議題上皆制定有相關管理機制，並符合法規基本要求，但仍有 64.29% 的供應商缺乏結社自由的管理機制，以及 76.19% 的供應商缺乏人權相關教育訓練，未來將充分透過供應商管理機制，協助供應商提升相關符合狀況。

2018 年永續供應鏈人權與勞動條件符合情況



客戶

客貨運客戶皆可透過公司提供之正式管道表達意見或建議。對於客戶資訊保護，華航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，並設有個資管理委員會執行個人資料檔案維護與管理；華航各一級單位亦已於 2018 年完成個資風險評鑑，並制訂「保護隱私及資料保安說明」，針對客戶資料的收集、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。



2018 年重大人權議題之事件說明

桃園市機師職業工會 2018 年 6 月 27 日因兩次計 21 項訴求未獲調解成立，遂召開記者會宣布舉辦罷工投票，期間華航主動釋放善意，邀請工會可利用續行團體協商方式尋求共識，惜未獲採納。經桃園市政府居中斡旋後，同年 8 月 30 日雙方達成共識，願意以理性協商取代罷工活動，進行為期一年之協商冷靜期。然經過 6 次協商討論後，工會最終仍決定以罷工行動表達訴求，罷工期間華航秉持尊重工會活動、維護旅客權益及減低社會衝擊原則，由各主管機關共同協調，就工會所提訴求進行雙向討論，歷經四次協商會議，最終達成多項協議，並簽署團體協約，讓本次罷工爭議事件落幕。

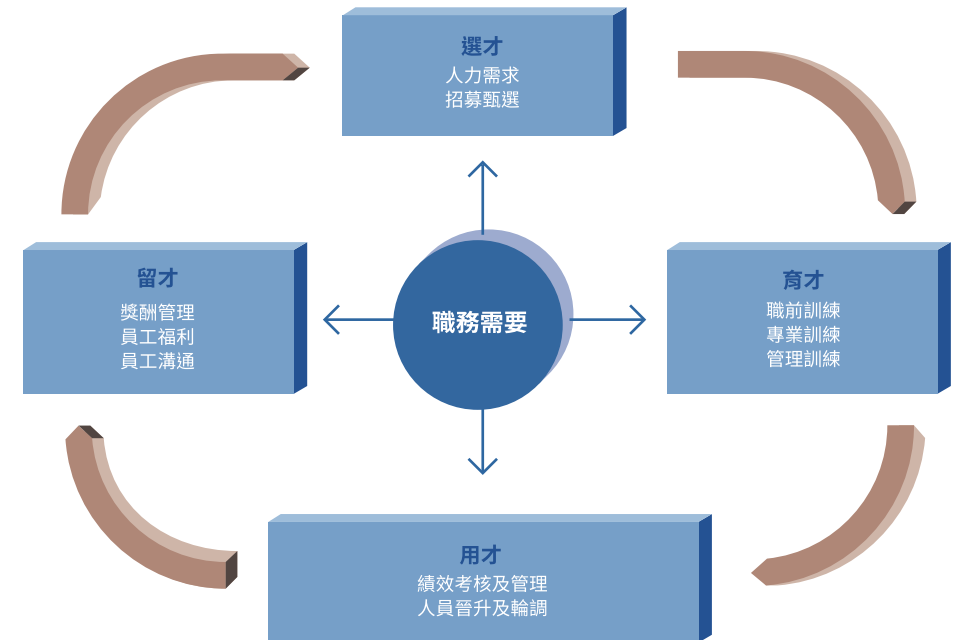
華航近年來不斷提升勞動條件與薪資福利，視員工為公司資產也是重要的骨幹，華航重視員工的每項訴求。華航身為國內主要航空運輸業之一，負有交通運輸與服務旅客重任，本次罷工行動對於公眾利益的影響層面廣泛，華航望能藉由本次事件，將爭議行為與公共利益間的衝突導向理性討論，同時期盼政府機關能務實思考航空產業的獨特性與提供服務之必要性，針對罷工機制制定周延法令與行政配套，讓勞資爭議都能在合法與合理的制度下，理性解決並兼顧廣大旅客、消費者權益。最後，華航期盼未來勞資間能持續溝通，讓言論逐漸走向務實、理性、互諒與尊重。

2-2-2 人員雇用與留任 [GRI 102-8, 202-2, 401-1, 405-1]

人力資源管理體系

本公司依據人力需求及職務所需進行招募甄選，錄取人員依其職務接受相關職前訓練，於通過後即上線服務（上線服務後亦須持續接受有關訓練），並定期考核工作表現；表現優秀者依規定予以有關獎勵或提報晉升，並適度安排輪調以活絡人才；年度終結時視公司營運績效給予同仁有關獎勵；公司亦設置優厚員工福利與多元溝通管道。

人力資源管理體系



華航集團員工總覽

截至 2018 年底，華航全球員工總數為 12,409 人，其中正式員工 12,272 人（男性 6,330 人占 51.58%，女性 5,942 人占 48.42%），約聘員工 137 人（男性 49 人占 35.77%，女性 88 人占 64.23%），依工作內容區分，包含 3,467 位營運類員工、4,766 位空勤員工、2,450 位修護員工及其他員工 1,726 位；華信員工總數為 1,007 人（男性 491 人占 48.76%，女性 516 人占 51.24%），包含 443 位營運類員工、248 位空勤員工、156 位修護員工及其他員工共 160 位；台虎員工總數為 641 人，其中正式員工 640 人（男性 277 人占 43.28%，女性 363 人占 56.72%），約聘員工 1 人（女性），依工作內容區分，包含 284 位營運類員工、305 位空勤員工、24 位修護員工及其他員工 共 28 位；三家航空公司進用人數皆符合法令規定。

2018 年華航、華信、台虎人力結構



年齡	總數	男性	女性
30 歲以下	3,044	1,135	1,909
31-50 歲	6,704	3,343	3,361
51 歲以上	2,661	1,901	760

工作內容	總數	男性	女性
營運	3,467	1,481	1,986
空勤	4,766	1,718	3,048
修護	2,450	2,350	100
其他 (註1)	1,726	830	896

職務	總數	男性	女性
高階主管 (註2)	124	97	27
中階主管	357	268	89
基層主管	165	123	42
非主管人員	11,763	5,891	5,872

工作地點	總數	男性	女性
台灣	10,589	5,652	4,937
大陸	291	144	147
亞洲	1,077	373	704
美洲	277	134	143
歐洲	120	51	69
大洋洲	55	25	30

學歷	總數	男性	女性
碩士以上	1,370	791	579
學士／副學士	10,196	4,990	5,206
高中	720	524	196
其他	123	74	49

員工	總數	男性	女性
正式員工	12,272	6,330	5,942
臨時雇員	137	49	88
總數	12,409	6,379	6,030
總人數包含原住民 81 位（男性 40 人、女性 41 人）及身障人員 115 位（男性 79 人、女性 36 人）			

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。



年齡	總數	男性	女性
30 歲以下	360	114	246
31-50 歲	504	258	246
51 歲以上	143	119	24

工作內容	總數	男性	女性
營運	443	160	283
空勤	248	112	136
修護	156	143	13
其他 (註1)	160	76	84

職務	總數	男性	女性
高階主管 (註2)	35	31	4
中階主管	38	30	8
基層主管	53	44	9
非主管人員	881	386	495

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。

工作地點	總數	男性	女性
台灣	922	452	470
大陸	85	39	46
亞洲	-	-	-
美洲	-	-	-
歐洲	-	-	-
大洋洲	-	-	-

學歷	總數	男性	女性
碩士以上	93	60	33
學士／副學士	828	377	451
高中	65	45	20
其他	21	9	12

員工	總數	男性	女性
正式員工	1,007	491	516
臨時雇員	-	-	-
總數	1,007	491	516
總人數包含原住民 7 位（男性 0 人、女性 7 人）及身障人員 4 位（男性 3 人、女性 1 人）			



年齡	總數	男性	女性
30 歲以下	345	101	244
31-50 歲	243	128	115
51 歲以上	53	48	5

工作內容	總數	男性	女性
營運	284	91	193
空勤	305	150	155
修護	24	24	0
其他 (註3)	28	12	16

職務	總數	男性	女性
高階主管 (註4)	12	7	5
中階主管	30	16	14
基層主管	31	15	16
非主管人員	568	239	329

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）。

工作地點	總數	男性	女性
台灣	638	276	362
大陸	-	-	-
亞洲	3	1	2
美洲	-	-	-
歐洲	-	-	-
大洋洲	-	-	-

學歷	總數	男性	女性
碩士以上	83	40	43
學士／副學士	533	219	314
高中	21	17	4
其他	4	1	3

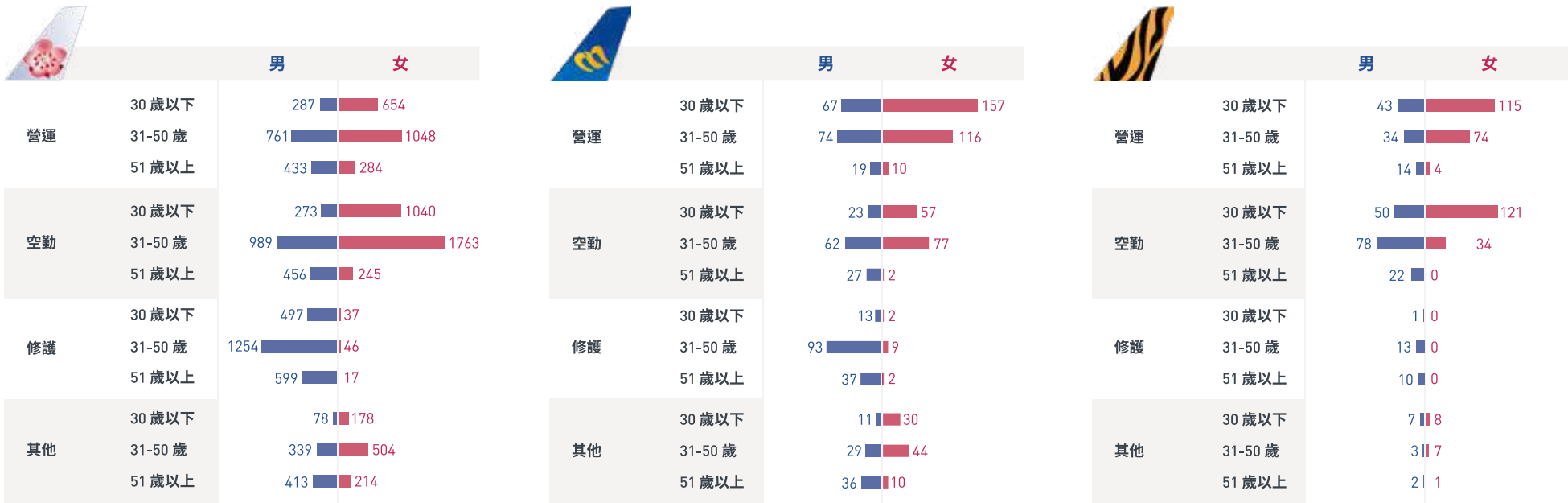
員工	總數	男性	女性
正式員工	640	277	363
臨時雇員	1	0	1
總數	641	277	364
總人數包含原住民 1 位（男性 1 人、女性 0 人）及身障人員 3 位（男性 1 人、女性 2 人）			

平權及多元化

我們重視性別平等，2018 年華航女性員工占總員工 48.59%，女性主管比例為 24.46%；華信女性員工占總員工 51.24%，女性主管比例為 16.67%；台虎女性員工占總員工 56.79%，女性主管比例為 47.95%。航空公司因工作性質與職類特性，於招募時所需專業人才背景學科如機械、航太、資訊等相關科系，其學生之男女性別比例原即存有差異，屬社會常態。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，2018 年華航雇用了 81 位原住民及 115 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外，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。

2018 年華航、華信、台虎員工多元化分布



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 85.33% 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，以及越南、日本、泰國等 3 國之外籍空服員，另亦於全球 29 國 174 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。

2018 年華航、華信、台虎聘用當地人員比例

公司	地區	員工	管理階層
華航	台灣	98.66%	100.00%
	大陸	95.93%	26.67%
	亞洲	91.97%	43.40%
	美洲	64.81%	29.55%
	歐洲	47.37%	16.00%
	大洋洲	72.73%	18.18%
華信	台灣	100.00%	100.00%
	大陸	80.00%	20.00%
虎航	台灣	96.10%	100.00%
	大陸	100.00%	100.00%

人員招募

因應近年集團業務拓展、機隊 / 航網擴充等重要革新，我們持續引進各領域專業人才，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；2018 年華航共招募 506 名新進人員，其中正式員工 352 位及約聘員工 154 位，共占整體人力 4.08%；華信招募 213 名正式員工，約占整體人力 21.15%；台虎共招募 66 名正式員工及 6 名約聘員工，共占整體人力 11.23%。

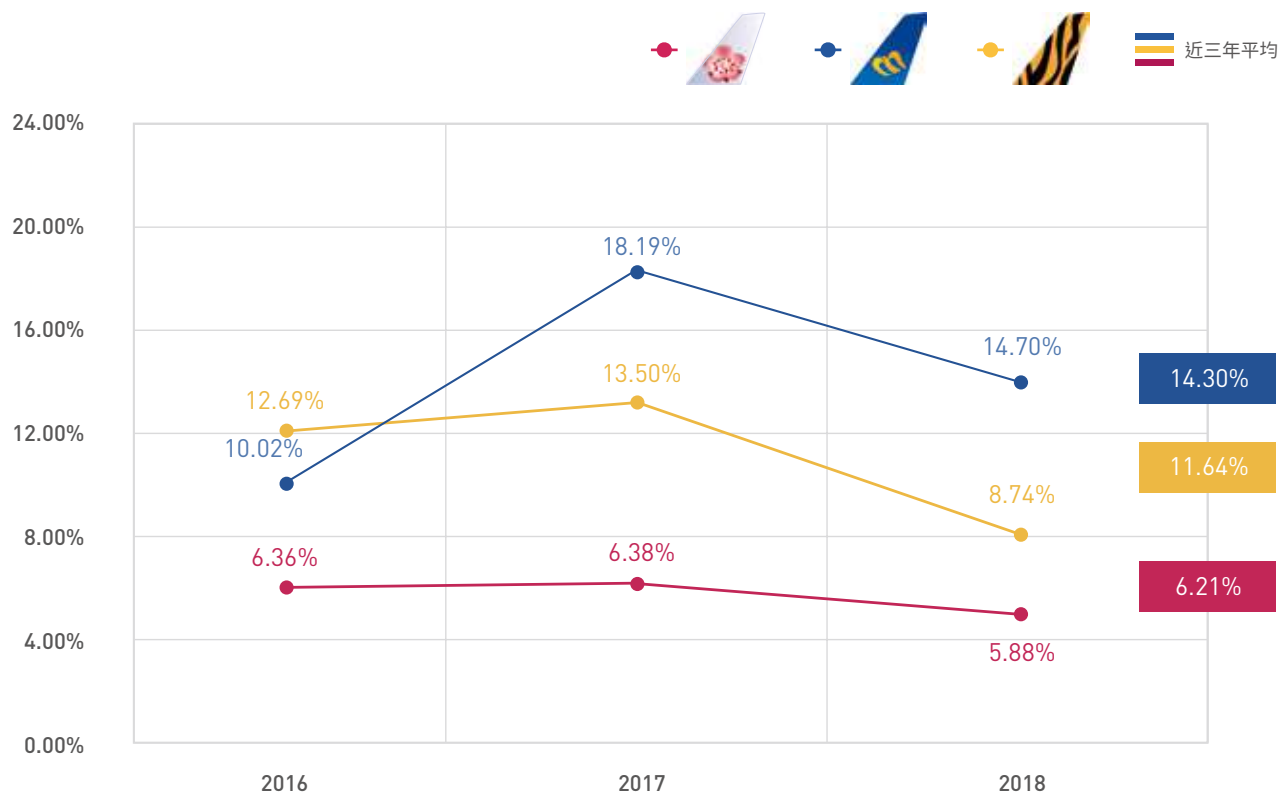
2018 年華航、華信、台虎新進員工統計

類別							
正式員工		352		213		66	
約聘員工		154		0		6	
總數		506 [4.08%]		213 [21.15%]		72 [11.23%]	
年齡	30 歲以下	378	74.70%	157	73.71%	29	40.28%
	31-50 歲	106	20.95%	47	22.07%	33	45.83%
	51 歲以上	22	4.35%	9	4.23%	10	13.89%
性別	男性	250	49.41%	124	58.22%	43	59.72%
	女性	256	50.59%	89	41.78%	29	40.28%
工作地點	台灣	300	59.29%	201	94.37%	71	98.61%
	大陸	37	7.31%	12	5.63%	0	0.00%
	亞洲	104	20.55%	0	0.00%	1	1.39%
	美洲	27	5.34%	0	0.00%	0	0.00%
	歐洲	22	4.35%	0	0.00%	0	0.00%
	大洋洲	16	3.16%	0	0.00%	0	0.00%

員工流動

華航近三年平均離職率為 6.21%，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。

2016 - 2018 年華航、華信、台虎離職統計

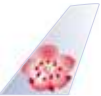


華航 2018 年離職員工數較 2017 年降幅約 0.5%，另在非自願離職率較 2017 年減少 8.12%，主因 2018 契約到期人員有 110 位，其中多為運務人員之產學合作生，其他離職類別離職人數則並無顯著差異。華航將繼續優化內部管理，維持既有之低離職率。

華信 2018 年離職員工以一線運務人員為主，其中包含產學合作生，2018 年離職率較 2017 年下降 3.49%，其中，2018 年離職主因為配合季節性短期需求招募人力，後因契約到期且無人力需求而依約不再續聘，或因個人職涯規畫而離職，對此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。

台灣虎航近年來致力於提升員工福利制度，2018 年離職率較 2017 年下降 4.76%。2018 年離職原因多集中於個人職涯規劃與家庭因素，未來台灣虎航仍將強健福利制度，提供更優良的工作環境與發展機會，以留住優秀人才。

2018 年華航、華信、台虎離職統計



類別		2016		2017		2018	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
年齡	30 歲以下	336	41.74%	342	42.38%	298	40.82%
	31-50 歲	231	28.70%	233	28.87%	204	27.95%
	51 歲以上	238	29.57%	232	28.75%	228	31.23%
性別	男性	410	50.93%	380	47.09%	345	47.26%
	女性	395	49.07%	427	52.91%	385	52.74%
工作地點	台灣	475	59.01%	482	59.73%	442	60.55%
	大陸	49	6.09%	69	8.55%	44	6.03%
	亞洲	163	20.25%	155	19.21%	163	22.33%
	美洲	93	11.55%	63	7.81%	40	5.48%
	歐洲	12	1.49%	17	2.11%	27	3.70%
	大洋洲	13	1.61%	21	2.60%	14	1.92%
自願離職		534	66.34%	453	56.13%	469	64.25%
非自願離職		271	33.66%	354	43.87%	261	35.75%
總數		805	6.36%	807	6.38%	730	5.88%

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。



類別		2016		2017		2018	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
年齡	30 歲以下	41	49.40%	106	61.99%	97	65.54%
	31-50 歲	20	24.10%	44	25.73%	29	19.59%
	51 歲以上	22	26.51%	21	12.28%	22	14.86%
性別	男性	43	51.81%	83	48.54%	91	61.49%
	女性	40	48.19%	88	51.46%	57	38.51%
工作地點	台灣	65	78.31%	150	87.72%	133	89.86%
	大陸	18	21.69%	21	18.28%	15	10.14%
	亞洲	0	0.00%	0	0.00%	0	-
	美洲	0	0.00%	0	0.00%	0	-
	歐洲	0	0.00%	0	0.00%	0	-
	大洋洲	0	0.00%	0	0.00%	0	-
總數		83	10.02%	171	18.19%	148	14.70%



類別		2016		2017		2018	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
年齡	30 歲以下	26	50.98%	49	56.32%	24	42.86%
	31-50 歲	23	45.10%	31	35.63%	30	53.57%
	51 歲以上	2	3.92%	7	8.05%	2	3.57%
性別	男性	26	50.98%	42	48.28%	25	44.64%
	女性	25	49.02%	45	51.72%	31	55.36%
工作地點	台灣	51	100.00%	86	98.85%	56	100.00%
	亞洲	0	0.00%	1	1.15%	0	0.00%
	美洲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	歐洲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	大洋洲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
總數		51	12.69%	87	13.50%	56	8.74%

員工留任

以公平客觀原則定期進行績效評估

華航每年三次定期評估員工績效，涵蓋原則基本為全體員工，除在職尚未滿一定期限者除外，均百分之百執行績效評估。評核共通核心職能外，亦依專業特性設計不同的評核職能指標與評核方式，以期貼近員工實際工作情況；針對各級主管，除評核職能指標外，另依公司經營策略設有具體之年度目標（MBO）。

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

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

完善的薪資福利制度

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

2-2-3 員工發展 (GRI 404-1)

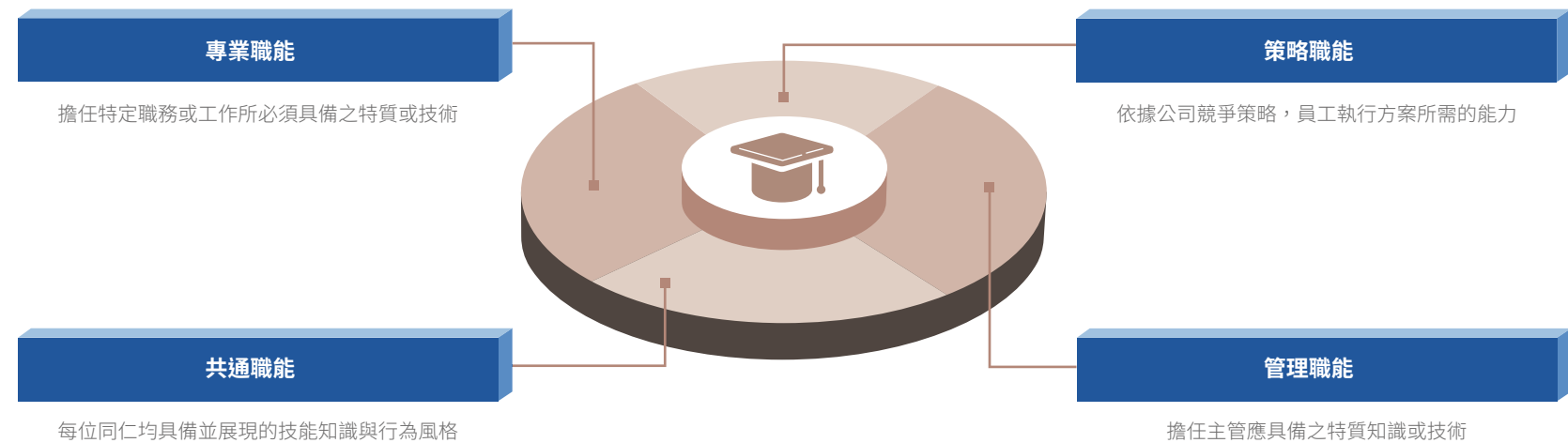
完善的訓練制度與架構

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。

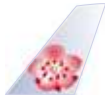
華航教育訓練架構依據教育訓練業務推動需求，設立「訓練諮詢委員會」，負責全體同仁之年度教育訓練規劃。華航人才培育計畫首重「強化人員職能」之策略規劃目標，並以「華航大講堂」之訓練架構進行訓練推展，以確保並提升公司所有人員具備執行工作及職務之職能。

2018 年，華航投入於訓練發展費用約為新台幣 2.9 億元，總訓練時數（包括實體及線上課程）超過 33 萬小時，完訓率達 97.09%。

教育訓練架構



2016-2018 年華航、華信、台虎員工訓練統計

公司	類別		2016			2017			2018					
			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	186,733	3,634	51.38	132,372	3,546	37.33	76,626	3,681	20.82	295,799,540	2,941	97.09%
		空勤	215,607	4,697	45.90	159,904	4,844	33.01	165,560	4,725	35.04			
		修護	23,708	2,415	9.82	20,966	2,458	8.53	41,070	2,632	15.60			
		其他	7,102	1,902	3.73	8,402	1,797	4.68	46,956	2,095	22.41			
	性別	男性	152,115	6,554	23.21	106,574	6,476	16.46	138,531	6,622	20.92			
		女性	281,035	6,094	46.12	215,070	6,169	34.86	191,681	6,511	29.44			
	工作內容	營運	19,082	403	47.35	9,916	397	24.98	14,208	314	45.25	7,039,960	2,717	99.33%
		空勤	16,849	171	98.53	19,673	229	85.91	21,328	268	79.58			
		修護	8,850	128	69.14	17,196	139	123.71	20,803	157	132.50			
		其他	4,359	126	34.60	5,814	175	33.22	3,936	84	46.86			
	性別	男性	23,815	382	62.34	34,884	454	76.84	39,899	418	95.45			
		女性	25,324	446	56.78	17,716	486	36.45	20,375	405	50.31			
	工作內容	營運	703	110	6.39	16,868	261	64.63	5,368	284	18.90	21,515,740	1,732	100.00%
		空勤	17,910	242	74.01	15,535	330	47.08	11,661	305	38.23			
		修護	432	26	16.62	326	28	11.63	549	24	22.88			
		其他	189	24	7.88	1,313	25	52.52	33	28	1.18			
	性別	男性	9,527	210	45.37	10,205	275	37.11	8,859	277	31.98			
		女性	9,707	192	50.56	23,837	369	64.60	8,752	364	24.04			

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。

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。另建立內部人才招聘機制，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，華航 2018 年營收相較 2017 年有所成長，但因油價相較於 2017 年漲幅約 30%，造成營業費用提升幅度較收益高，故整體 ROI 較去年為低。

人力資本投資報酬率

項目	2016	2017	2018
人力資本投資報酬率 (註)	1.23	1.35	1.09

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) 。

2018 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
客貨運營銷訓練：如客運票務、新產品銷售操作、營業銷售技巧及市場觀察、貨運基本專業知識及銷售職能訓練等各類課程	1. 提升客貨運營銷人員專業技能及知識 2. 提升整體服務水準 3. 有利爭攬客戶及貨源，增裕營收	2018 年客貨運等營收數字較 2017 年增加 10,449,581,000 元	占總員工比例：7.7%
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，熟悉緊急應變程序 2. 熟悉操作程序 3. 熟悉緊急應變程序	2018 年航班數 87,961 GDI 人為因素，直接損失金額為：USD 125,658	占總員工比例：73.40% 修護 2,571 人 地服 1,861 人 空服 3,344 人 航務 1,341 人
服務訓練：空服與地服人員因面對旅客，定期辦理服務相關訓練課程，加強服務觀念與學習服務應對技巧	1. 找回初衷，喚起服務熱忱 2. 提升服務技巧 3. 提升運務員處理及解決問題的專業能力 4. 減少客訴，提升服務品質，確保安全	提昇服務品質，降低客訴衍生的賠償問題，提昇旅客再次搭乘意願。2018 機場服務滿意度為 89、客艙服務為 88.9	占總員工比例：36.90% 空服 3,424 人 地服 1,165 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	2018 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 1	占總員工比例：10.80% 機師 1,341 人

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

產學合作

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 2018 年「新世代最嚮往企業 TOP 20」之殊榮（自 2011 年起連續 8 年獲獎），亦是許多學生心目中理想的實習企業之一，公司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，以協助其未來職涯規劃，同時藉由產學合作管道延攬未來優秀人才。

2018 年產學合作及暑期實習人數共計 109 人。

2018 年產學合作概況

教育科技類	國立臺灣師範大學
地服（一年期）	大葉大學、中華大學、中華科技大學、文藻外語大學、正修科技大學、東吳大學、海洋大學、健行科技大學、國立高雄科技大學、國立高雄餐旅大學、國立雲林科技大學、逢甲大學、義守大學、實踐大學、銘傳大學、德明財經科技大學、醒吾科技大學、靜宜大學
地服（短期）	開南大學、萬能科技大學、龍華科技大學、元智大學、國立台北商業大學
貨運類（一年／半年）	虎尾科技大學、國立雲林科技大學、元智大學、逢甲大學
暑期實習	國立臺北科技大學、國立虎尾科技大學、國立高雄科技大學、國立雲林科技大學、國立臺灣科技大學、國立成功大學、亞洲大學、中國文化大學、逢甲大學、淡江大學



2018 暑期實習學生結業式

2-2-4 員工權益

[GRI 102-41, 201-3, 401-2, 401-3, 402-1, 405-2]

華航重視員工的聲音及福祉，除對於薪酬福利定期檢視、定期依法規辦理相關勞資溝通會議外，亦設立多項員工溝通管道及辦理員工活動凝聚向心力，並依法尊重工會自主，期待良性互動。

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；2018 年調薪幅度平均約為 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。

2018 年華航、華信、台虎男女性薪資比例



類別	本俸	酬金
營運人員	1.23	1.24
空勤人員	1.96	1.92
修護人員	1.12	1.12
其他人員	1.20	1.22



類別	本俸	酬金
營運人員	1.02	1.02
空勤人員	1.17	1.83
修護人員	1.05	1.47
其他人員	1.08	1.26



類別	本俸	酬金
營運人員	1.20	1.34
空勤人員	3.15	2.33
修護人員	N / A	N / A
其他人員	1.13	0.76

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，其中，駕駛機師以男性為多數，客艙空服人員以女性為主，前者薪資高於後者導致空勤人員男女薪資比率差異較大。

另依上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法規定揭露 2018 年華航非擔任主管職之全時員工共 10,822 人，較前一年度減少 30 人，薪資總額為新台幣 16,636,506,000 元，薪資平均數為新台幣 1,537,000 元，與前一年度相比較薪資總額增加新台幣 419,009,000 元，薪資平均數增加新台幣 43,000 元。

項次	數值	與前一年度之差異
非擔任主管職務之全時員工人數	10,822 人	減少 30 人
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣 16,636,506,000 元	增加新台幣 419,009,000 元
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣 1,537,000 元	增加新台幣 43,000 元

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。

2018 年華航、華信、台虎薪資、福利與勞退金

(單位：新台幣元)

公司	項目	2016	2017	2018
	薪資	158 億 1,256 萬	157 億 5,950 萬	165 億 8,000 萬
	福利	2 億 744 萬	2 億 1,556 萬	2 億 270 萬
	退休準備金	49 億 5,885 萬	57 億 953 萬	61 億 8,447 萬
	薪資	6 億 3,140 萬	6 億 9,932 萬	7 億 7,999 萬
	福利	782 萬	635 萬	679 萬
	退休準備金	1 億 9,125 萬	2 億 4,288 萬	3 億 838 萬
	薪資	4 億 3,604 萬	6 億 4,552 萬	7 億 2,379 萬
	福利	N / A (註 1)		365 萬 4 千
	退休準備金	158 萬 1 千	142 萬 4 千	189 萬 9 千

註 1：台灣虎航職福會於 2018 年始成立，因此 2015 年 -2017 年福利部份為 0。
 註 2：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。
 註 3：台灣虎航福利包含如旅遊補助、社團補助、生日禮金、中秋及端午禮券、春酒及家庭日活動等項目。

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；2018 年共舉辦十一場相關活動「在辦公室暢快燃脂」、「原始點按摩，延年益壽春不老 - 身體舒緩與保健」、「屬於自己的小森林 - 種子盆栽趣」及「大笑瑜珈」等員工關懷系列課程，共計 380 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身體舒緩保健的各項議題，另亦舉辦「華航天空日」及「甜心聖誕」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。



在辦公室暢快燃脂



原始點按摩

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。

2018 年華航、華信、台虎育嬰留停統計

育嬰留停統計	女性	男性	總數	女性	男性	總數	女性	男性	總數
2018 年符合育嬰留停申請資格人數 (A) (註)	533	399	932	25	33	58	18	27	45
2018 年實際申請育嬰留停人數 (B)	340	13	353	22	1	23	9	1	10
2018 年育嬰留停申請率 (B*100/A)	63.79%	3.26%	37.88%	88.00%	3.03%	39.66%	50.00%	3.70%	22.22%
2018 年待復職之育嬰留停人數 (C)	452	22	474	16	1	17	7	0	7
2018 年申請育嬰留停復職人數 (D)	288	15	303	14	1	15	6	0	6
2018 年育嬰留停復職率 (D*100/C)	63.72%	68.19%	86.68%	87.50%	100.00%	88.24%	85.71%	0.00%	85.71%
2017 年育嬰留停復職總人數 (E)	306	18	324	14	1	15	0	0	0
2017 年申請育嬰留停復職後服務滿一年人數 (F)	284	16	300	13	0	13	0	0	0
2018 年育嬰留停復職留任率 (F*100/E)	92.81%	88.89%	92.59%	92.86%	0.00%	86.67%	0.00%	0.00%	0.00%

註：(A)：員工小孩出生日期在 2015/01/01 ~ 2018/12/31 之間的員工人數。



華航員工福利



年終獎金 / 紅利發給

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



退休聯誼會

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



職工福利

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



特休制度

優於勞基法之規定。



托兒優惠

與全台 13 家幼兒園所簽訂合約，協助解決員工子女托育問題。



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。



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。



優待機票

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



員工持股信託

依個人意願參加，針對參加持股信託之員工分別按職等自每月薪資中扣繳一定金額。



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。

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，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致影響員工權益情況，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. 每季召開勞資會議

除總公司定期與企業工會總會代表召開外，各一線單位亦與對應職類之分會個別召開。分別針對集體員工權益、福利、勞動條件與工作環境等進行面對面充分溝通。



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，保障員工權益。



5. Team+ 內部即時通訊軟體

由公司提供企業內部即時通訊軟體予員工免費使用，員工間除可雙向溝通外，更能透過軟體即時向主管反映狀況。

工會 (GRI 102-41)

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、空中商用品供應營銷處

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

華信企業工會會員分佈情形，設立五個分會：

第一分會：台北總公司各單位、台中分公司、顧服部台中站

第二分會：航務部、聯管中心

第三分會：顧服部空服科

第四分會：顧服部（不含空服人員）

第五分會：機務部

2018 年華航全體員工參與人數為 10,500 人，平均參與率為 99.20%；2018 年華信全體員工參與人數為 856 人，平均參與率為 92.84%。華航自 2002 年與企業工會簽訂團體協約，為國內航空業首例，華信自 2017 年 01 月與企業工會簽

訂團體協約，華航 / 華信協約涵蓋率與前述工會參與率相同，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。目前華航刻與企業工會進行 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 / 華信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溝通。除總公司與企業工會定期召開勞資會議外，各一線單位與其所屬之分會亦舉辦單位規模的勞資會議，會議中針對勞資提案進行討論，任何決議事項呈報後都會儘速辦理，總公司勞資會議紀錄更公開揭露於華航 / 華信企業網站周知同仁，期透過暢通的管道及有效率的作業方式來協調勞資關係，促進勞資合作。

華航 / 華信參與工會比率



項目	2016	2017	2018
參與人數	10,755	10,704	10,500
參與率	99.50%	99.60%	99.20%

註 1：華航參與人數是指當年度在會人數（在台工作者）；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：華信參與人數是指當年度在會人數（在台工作者含副總級以下人員，另外派大陸地區主管亦含）；本統計表之員工人數不含工讀生、約聘人員。

註 3：台虎無工會組織。



項目	2016	2017	2018
參與人數	645	752	856
參與率	88.36%	88.16%	92.84%

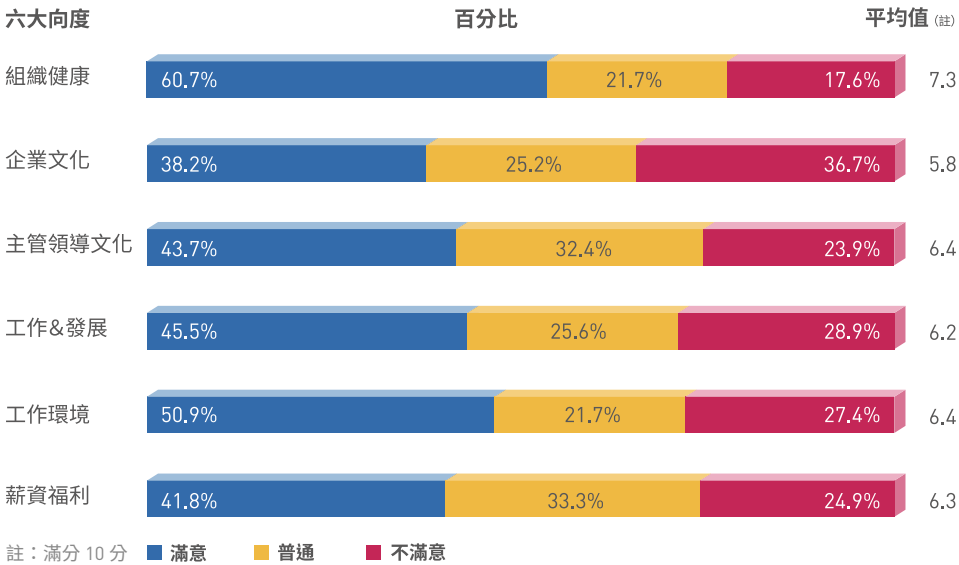
員工投入度

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，華航於 2019 年 4 月 10 日～ 4 月 26 日舉辦「60 耳順華航 Hear the Truth」員工滿意度調查，透過委託外部專業顧問公司以無記名方式網路進行問卷調查，問卷包含「組織健康」、「企業文化」、「主管領導文化」、「工作與發展」、「工作環境」、「薪資福利」等六大向度，其中一般同仁題目共 47 題，主管類另增加 10 題共 57 題，調查對象為國內正式員工共 10,367 人，填答人數 3,941 人（填答率 38.01%），經綜整有效問卷為 3,732 份（有效填答率 36.00%）。

問卷統計以一般行政人員、駕駛艙組員、客艙組員、修護人員、機場與客服中心等輪班人員（包括貨運、聯管）等五大職類進行分析，統計問卷結果六大向度滿意度中以組織健康的整體認同度最高，其次為工作環境、主管領導文化、薪資 & 福利、工作 & 發展與企業文化，分析結果與前次調查比較並無明顯差異；其中以男性女性區分，分析結果顯示亦無明顯差異，本次整體滿意度低於前次調查，推測可能係因施測時間落於機師罷工後而受影響。

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

員工六大向度滿意度調查分析結果



工會勞資爭議事件說明

2018 年事件背景說明

- 2018 年 10 月 4 日上午華航企業工會與某員工至臺安醫院前陳情，指控醫院受本公司委託辦理飛航作業人員麻醉藥物尿液檢測時，未依規定將檢體封緘，質疑醫院抽檢程序有瑕疵，侵犯該員人權，要求醫院提出說明，並即刻進行改善。
- 2018 年 10 月 30 日上午工會與該員再度前往桃園市政府陳情，要求桃園市政府針對其懲處案進行勞動檢查。該員表示 9 月 18 日前往本公司委託之臺安醫院接受健檢，過程中進行麻醉藥物尿液抽檢時，係因質疑抽檢過程有瑕疵，故未按照相關作業規範交出檢體，並非拒絕接受藥檢，然翌日獲停職調查，認為本公司處置不當，要求立即復職。

華航處理方式 / 澄清真相

- 臺安醫院回應受委託辦理抽檢作業，院方人員完全依照本公司所提供之作業流程執行。
- 本公司於上揭活動當日即刻公開澄清，公司訂有「相關飛航作業人員麻醉藥物檢測作業辦法」，並委託各健檢醫院進行檢測，若檢驗結果有異，仍有複檢機制，現行作業並未影響員工權益，且公司均已事先公告作業流程，實行多年。員工有任何疑問，可向公司提出，而非一味拒檢。依民用航空法令之規定，當事人拒絕繳交檢體即視同檢測不合格，其必要程序為暫停其職務接受調查，該員已依違反員工工作規則懲處，並於 11 月 21 日復職。

2019 年事件背景說明

桃園市機師職業工會在 2017 年與 2018 年兩次調解不成立後經會員投票通過罷工決定，雖於 2017 年 8 月 30 日，在市府調解協商下，雙方同意達成為期一年的協商期，然 2019 年 2 月 8 日凌晨，工會以協商過程中未能達成共識，宣布 8 日早上 6 點正式發動罷工，華航數小時內啟動應變計畫，以維護旅客權益為優先，協助航班調整與簽轉，將衝擊減至最低。

華航處理方式 / 澄清真相

- 2019 年 2 月 9 日至 14 日期間，在工會要求交通部出面主持協商與勞動部、桃園市政府陪同列席下，雙方展開四次協商會議，最終於 14 日晚間 22:25 達成共識，並立即簽署團體協約，同時間由工會宣布終止罷工活動。
- 華航於本次協商過程中，雙方就派遣人數與特殊航班進行務實理性討論，華航同意在優於法令下進行勞動條件調整，並詳加研議爭議起因與加強工會溝通。

2-2-5 健康與安全職場

[GRI 403-1, 403-2, 403-8, 403-9, 403-10]

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，2018 年度會中審議、協調及建議之安全衛生提案總計 20 件，其中 19 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%。

華航職業安全衛生五大目標

- 完備職業安全衛生管理系統
- 強化企業安全文化，提升人員安全意識
- 落實危害風險管理機制，有效解決危害問題
- 加強安全衛生教育訓練，降低職業災害發生率
- 營造安全、健康、舒適的工作環境

華航、華信、台虎職業安全衛生委員會組成勞方比例

(單位：%)

公司	職業安全衛生委員會組成	2016	2017	2018
華航	台北分公司勞方代表比例	36.36	36.36	36.36
	桃園地區勞方代表比例	37.04	38.45	38.46
	高雄分公司勞方代表比例	38.00	38.00	37.50
	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	33.33	33.33
台虎	勞方代表比例	38.46	38.46	38.46

職場安全新紀元 同步國際雙認證

順應全球化國際勞動發展趨勢，遵循國內外安全衛生標準，追求企業永續經營，並提升安全衛生管理的效率及推動系統化管理措施，建立自主性安全衛生管理體制、發揮自主管理功能，並致力於風險管控能力與國際接軌，將援引 ISO45001:2018 國際職業安全衛生管理系統及 CNS45001 之精神與原則，做為管理依據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、健全職業病預防管理、提升職業安全衛生管理績效、積極貫徹執行職業安全政策。華航已於 108 年 4 月 20 日取得 ISO45001:2018 及 TOSHMS 驗證合格證書，提供員工安全、健康、舒適的工作環境，促進產業競爭力。

提升承攬管理 落實風險管控

華航 2018 年之全體失能傷害頻率（FR）為 2.23，失能傷害嚴重率（SR）為 32，缺勤率（AR）為 1.43%，總和傷害指數（FSI）0.26，分析原因多為員工之不安全行為，但仍比我國 2015-2017 年航空運輸業之平均 FR（4.92）及 SR（438）低。公司不斷積極貫徹執行職業安全政策；而承攬商與產學合作及暑期實習生於本公司作業場所內作業皆無職災發生，另台虎 2018 年主要因組員受麻疹旅客感染發生麻疹群聚感染事件，致使 2018 年失能傷害頻率、失能傷害嚴重率相較 2017 年大幅增加。

落實風險管控降低職災災害

年	單位	桃園	修護廠區	台北	高雄	全體
2016	傷害人次	56	8	0	5	69
	損失日數	741	368	0	15	1124
	FR	3.95	1.59	0.00	4.33	3.21
	SR	52	73	0	13	51
	FSI	0.45	0.34	0.00	0.23	0.40
2017	傷害人次	63	8	0	17	88
	損失日數	752	605	0	176	1180
	FR	4.36	1.52	0	14.74	4.07
	SR	52	115	0	152	54
	FSI	0.47	0.42	0.00	1.49	0.46
2018	傷害人次	36	9	0	3	48
	損失日數	497	179	0	12	688
	FR	2.52	1.66	0.00	2.44	2.23
	SR	34	33	0	9	32
	FSI	0.29	0.23	0.00	0.14	0.26

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 Frequency Rate)，每百萬工時之失能傷害次數，失能傷害頻率計算方式：（全年失能傷害人數 ÷ 總工作時數）× 1,000,000。
失能傷害的總人次數計算為：包含死亡、永久全失能、永久部分失能及暫時全失能之總計人次數。計算結果數值精度：採計至小數以後取兩位，第三位以後捨棄。

註 3：失能傷害嚴重率 (SR，Disabling Severity Rate)，每百萬工時之失能傷害總損失日數，失能傷害嚴重率計算方式：（全年失總損失天數 ÷ 總工作時數）× 1,000,000。
不同種類的失能傷害損失日數計算方式依「職業災害統計網路填報系統」，計算結果數值精度：採計至整數位，小數點以後捨棄。

註 4：總合傷害指數 (FSI，Frequency Severity Indicator)，係 (FR) 與 (SR) 相乘續除以一千的平方根。FSI=√[(FR×SR)/1000]
計算結果數值精度：採計至小數點以後取兩位，第三位以後捨棄。

註 5：依行政院勞動部公告 2015 年 -2017 年航空運輸業之平均值：FR=4.92，SR=438，FSI=1.47。

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：台中分公司於 2017 年 1 月 1 日組織調整，故未列入三年比較，預計 2019 年列入計算。

2018 年華航、華信、台虎職業災害統計

	男性	女性	全體	桃園	修護廠區	台北	台中	高雄
失能傷害頻率	1.21	3.43	2.23	2.52	1.66	0	0	2.44
失能傷害嚴重率	17	48	32	34	33	0	0	9
職業病率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
缺勤率	0.56%	2.44%	1.43%	1.80%	0.49%	1.44%	0.05%	1.28%
因公死亡事故數	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

	男性	女性	全體
失能傷害頻率	2.15	4.29	6.44
失能傷害嚴重率	4	155	159
職業病率	0.00	0.00	0.00
缺勤率	0.34%	0.74%	0.55%
因公死亡事故數	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。

	男性	女性	全體
失能傷害頻率	9.06	13.79	11.75
失能傷害嚴重率	103	159	135
職業病率	0.00	0.00	0.00
缺勤率	0.08%	0.13%	0.11%
因公死亡事故數	0.00	0.00	0.00

註 3：缺勤率：（缺勤天數 ÷ 總工作天數） × 100%。
 註 4：華信 / 台虎在台僅有一處營運據點。

未來規劃

1. 人員招募

2019 年配合公司各項業務需要，適時辦理有關人員招募，以滿足公司機隊規劃及營運成長所需；並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，2019 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，以 2020 年增至 24.5% 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；配合公司 2019 年發展目標「永續治理，獲利續航」，定調公司整體訓練主軸為『重培育、思同理、掌趨勢、應當責』，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法令講座、高 / 中階主管活力營、激勵管理、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、創意思考、樂在工作、職涯體驗營等課程，共計 15 門課程。

4. 個資管理制度

持續落實個資管理制度，督導各單位依品質管理文件完成相關個資保護作業及資訊安全政策，進而內化集團員工個資意識保護顧客隱私，提升顧客信賴價值。

5. 推動職業安全衛生管理系統（ISO 45001），塑造安全衛生績效文化

促進職業安全衛生文化之發展需要高階管理階層的重視、企業安全衛生政策的宣達以及安全衛生實務的落實，勞工的安全衛生健康才得以維持；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，分級安全衛生管理，建置各級安全衛生幹事，落實職業安全衛生現場化、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技能。

(1) 強化安全衛生教育，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；輔導各級安全衛生幹事訓練，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) 分級安全衛生管理，建置各級安全衛生幹事

落實安全衛生工作；倡議安全衛生危害辨識提案制度，擴大安全衛生全參與；建置各級安全衛生幹事，輔導各級單位風險評估及進行防制改善，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) 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，以有效的落實風險管理。

2-3

共創價值

HIGHLIGHTS



三度 舉辦供應商大會

國內首家航空公司連續三年舉行供應商大會。



首家 執行永續稽核計畫航空公司

國內首家航空公司執行永續稽核計畫。



1st DJSI 評比供應鏈管理題組產業最高分

入選 DJSI 新興市場並獲供應鏈管理題組產業最高分。

管理方針 [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

■ 重大議題對華航的重要性

供應商的支持是華航提供優質服務品質的重要因素之一，所以做好涵蓋上下游夥伴的供應鏈管理，提升客戶等利害關係人永續價值，並創造永續獲利，實為華航重要營運方向；此外，為落實與夥伴共存共榮的永續目標，華航透過發揮自身於產業的影響力，積極強化整體產業鏈的永續價值。

■ 華航的承諾及長期目標

• 承諾

為與供應鏈夥伴共同成長並邁向永續，華航允諾透過完整供應鏈管理以優化及改善整體採購機制及職場安全相關風險，並提高整體價值鏈的永續價值。

• 長期目標



2020

1. 永續供應鏈風險評估問卷（Sustainability Assessment Questionnaire, SAQ）分數維持 85 分
2. 優化永續供應鏈政策風險管理措施，執行 SAQ 稽核，於 2020 年前稽核關鍵一階供應商達 30%。

2025

1. SAQ 分數維持 87 分
2. 擴展供應鏈管理範疇，執行 SAQ 稽核，於 2025 年前稽核關鍵一階供應商達 100%。

2030

1. SAQ 分數維持 89 分
2. 透過供應鏈的教育訓練、改善協助機制，並持續辦理供應商永續風險調查 (SAQ)。

■ 目標及規劃

KPI	2018 年		符合程度	2019 年目標
	目標	績效		
召開年度供應商大會	舉辦一場	12 月 26 日於台北舉行	100%	舉辦一場
進行供應商永續風險調查	回收率高於 70%	回收率高於 62.5%	89%（註）	回收率高於 70%
關鍵供應商永續分數	85 分	92 分	100%	85 分
執行採購人員訓練	參加兩場	8 月及 11 月共參加兩場	100%	參加兩場

註：2018 年回收率低於目標的主因為一般庶務性採購之關鍵一階供應商交易金額低於所定義的金額，致使交易家數下降，進而影響 2018 年的回收率。

■ 管理權責單位

企業永續委員會 - 共創價值小組

■ 管理機制

- 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

■ 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：空中商用品供應營銷處－

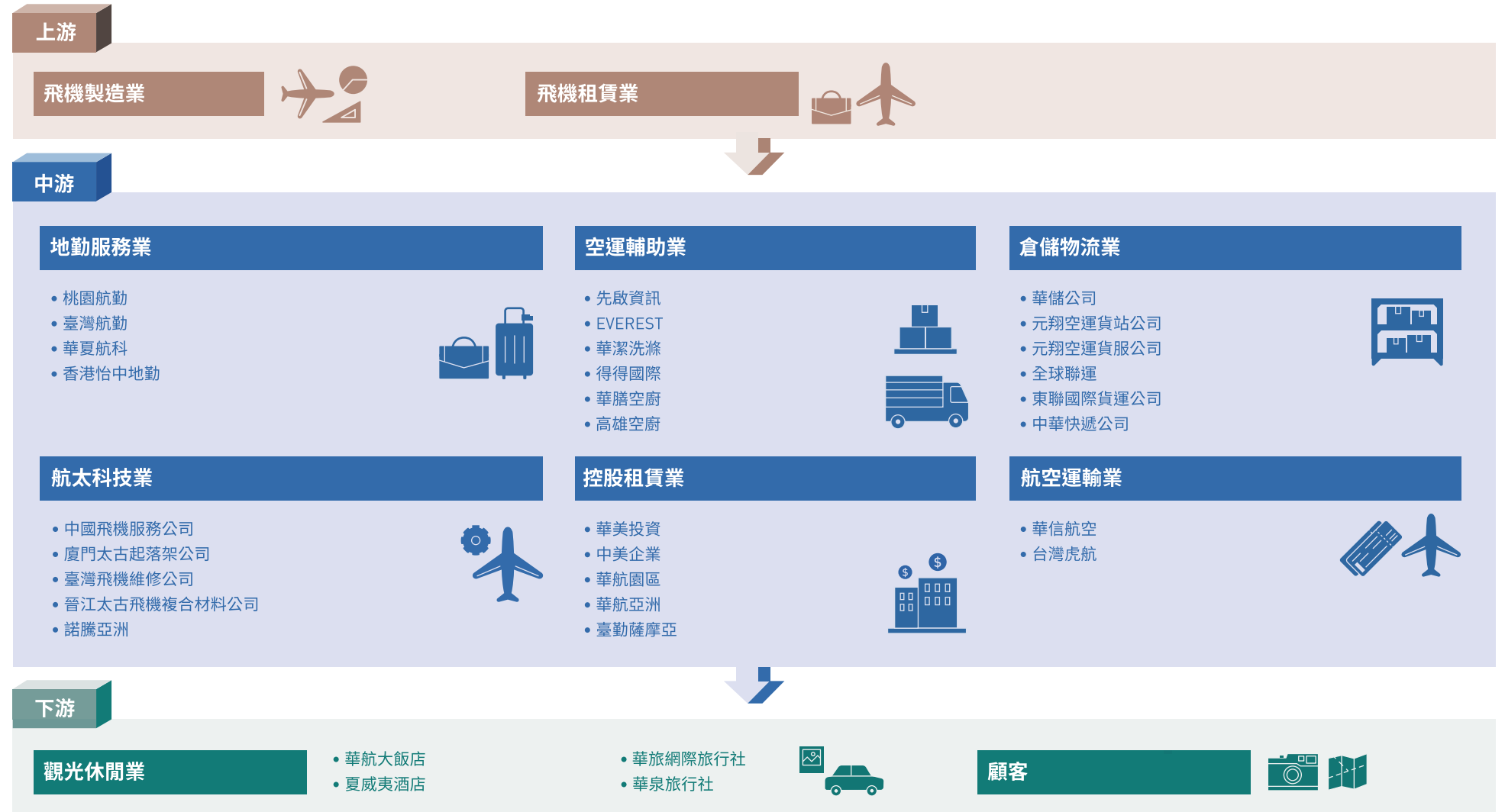
E-mail: e-shopping@china-airlines.com



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 2018 年底華航集團已擁有 32 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、倉儲物流等事業，集中各方力量，優化服務品質及集團競爭力，提升華航整體價值鏈價值。



2-3-2 永續供應鏈管理 [GRI 204-1, 308-2, 407-1, 414-2]

供應商是華航邁向永續經營發展不可或缺的夥伴，永續供應鏈管理更是提升企業競爭力重要因素之一，所以華航於 2014 年起即開始推動永續供應鏈管理，成立包含「航材、航油、航食、勞務採購、一般性庶務」等本公司重要採購類別之共創價值工作小組，並依據聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）制定長期永續目標、參考全球報告倡議（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[中華航空公司永續供應鏈管理政策聲明](#)及[供應商行為準則](#)，建置風險調查機制、稽核作業、舉辦供應商大會提升議合成效等健全管理機制，並每季定期提報管理成效至企業永續委員會檢視。



華航重大採購類別

類別	航材 (飛機零件)	航油 (飛航所需燃油)	航食 (機上提供乘客餐食)	勞務 (機場人力等)	一般性庶務 (整體營運所需物品)
重要性說明	航材是確保飛航安全重要關鍵，故航材須具備合格證書，並經相關單位確認適航性方能使用。	燃油為飛機起飛及確保飛航順暢的生命之泉，採購成本更位居營運成本中主要項目之一。	航食為本公司展現優質服務重點之一，依據長短程乘客需求，及搭配國情特性，提供乘客完整飛航體驗服務。	優良機場服務為本公司服務一環，透過地勤人員輔以代理服務，提升乘客旅程滿意度。	企業營運所需基本庶務用品，以提升作業效率及品質。
關鍵供應商定義	1. 不可取代 / 獨家 2. 年度累計採購金額比例	1. 不可取代 / 獨家 2. 採購金額占全年油料支出比例	長程航線供餐商 (含台北站華膳空廚)	1. 不可取代 / 獨家 2. 每年處理航班架次量	1. 不可取代 / 獨家 2. 年度累計採購金額比例

註：依據採購金額定義重大採購類別。

華航永續供應鏈管理里程碑

2014	2015	2016	2017	2018
- 成立供應鏈小組 - 訂定永續供應鏈管理政策聲明	- 制定供應商行為準則 - 展開永續供應鏈風險調查作業	首度舉辦永續供應商大會	- 建置永續供應鏈稽核計畫 - 鑑別所支持的 SDGs	依據 SDGs 制定長期永續供應鏈目標

2018 年成果

1. 永續供應鏈風險評估

華航自 2015 年起展開永續供應鏈風險調查，並參考 GRI 新準則、ILO、UNGC、DJSI（Dow Jones Sustainability Index）、CDP 及聯合國人權宣言（Universal Declaration of Human Rights）等相關國際倡議與評比制定本公司調查問卷。為提升供應鏈風險評估結果的精準性，華航於 2017 年建置永續供應鏈管理制度，包括將關鍵供應商定義明確化、展開永續供應鏈風險評估問卷（以下稱 SAQ）、建立實地審查辦法與表單，及後續改善追蹤機制。2018 年則參考前一年度執行結果和參與調查之供應商意見，再次檢視並調整風險評估問卷內容，確保能充分掌握供應鏈永續風險，強化華航永續競爭力。

SAQ 部分，華航 2018 年度共調查 72 家供應商（主要為關鍵供應商，而航油類別調查全部一階供應商），其占整體一階供應商採購金額為 87.56%，問卷回收率為 62.5%。分析問卷調查結果，2018 年度之平均分數為 91.79 分，未有高風險供應商存在，進一步檢視四個調查面向，包括治理、環境、社會和一般面向^{（註）}，其平均分數皆高於 85 分，顯示大多供應商皆具有永續概念，並能將之內化入組織內部管理。

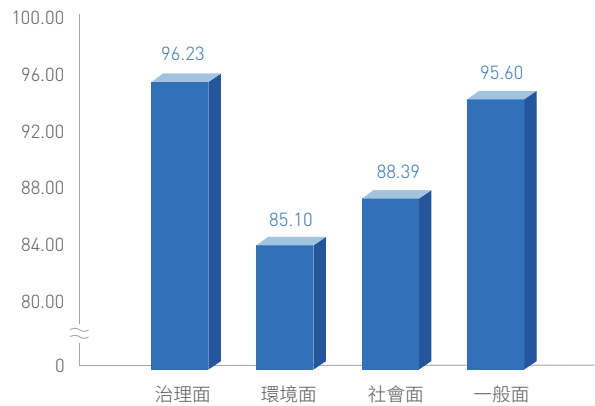
2018 年為華航第二年執行永續供應鏈管理制度，華航期望發揮自身的影響力建構供應鏈的永續發展性，未來將持續優化此管理制度，從一階供應商出發擴大管理範疇至二階關鍵供應商，亦將針對高風險供應商的辨識機制進行檢視與調整，同時建立供應商激勵措施和持續召開供應商大會，透過雙向溝通管道廣納供應商意見，期能藉此最小化高風險供應商數量，以提升華航整體供應鏈之永續價值，並與供應商夥伴邁向永續成長。

註：治理面包含道德、法遵與合規實務；環境面為能資源管理與保護；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。

永續供應鏈管理風險評估流程



2018 年永續供應鏈風險評估結果（單位：分數）



供應商整體永續績效

- 2018 年永續供應鏈風險評估分數為 91.79 分。
- **治理面**：關鍵供應商普遍具有內部管理機制，確保落實道德與法律規範。
- **環境面**：超過 83% 的供應商已將營運所造成的環境衝擊納入考量，並採取相關措施降低衝擊。
- **社會面**：約有 88% 的供應商於組織內部具有勞動條件與人權控管機制，近 81% 具有職業安全衛生管理系統，其中有 7 間供應商之管理系統取得外部驗證。
- **一般面**：100% 供應商訂有品質管理制度，近 98% 供應商定期辦理資訊安全教育訓練，確保員工工資安意識。

各面向高風險整體因素

- **環境面（14.29%）**：未具有基本的環境相關管理政策或措施，且未有溫室氣體盤查或減碳相關機制，對能資源減量也未有具體管理方法。
- **社會面（9.52%）**：未針對人權與勞動條件訂定相關管控系統和職安衛管理系統為多數高風險供應商之問題點，且在結社自由議題表現不佳。
- **一般面（2.38%）**：未制定資訊安全管理政策與管理原則。

註：供應商於治理面無辨識出仍存在之高風險。

改善措施

華航後續將透過提升 SAQ 評估供應商之標準，藉由檢視供應商在各別面向的表現情況，搭配今年度已完成之永續供應鏈實地審查四大面向關鍵題組，深入瞭解供應商的風險現況；此外，亦將持續且定期向供應商傳遞永續發展相關資訊，帶領供應鏈夥伴提升永續績效。

2. 協助供應商降低風險 舉辦供應商大會

為強化與供應商夥伴溝通成效，華航續於 2018 年 12 月 26 日召開第三屆永續供應商大會，共有國內 37 家供應商（58 位夥伴）盛情參與，透過分享國際永續供應鏈發展的趨勢與標準，亦邀請國際循環經濟領域的專家分享產業循環經濟發展趨勢及動能、推動循環經濟推升永續供應鏈成效，期望讓供應商理解永續供應鏈管理及循環經濟的重要性；另外，華航透過大會闡述本公司以聯合國永續發展目標（SDGs）與永續發展願景及策略為推動基礎，整年度永續供應鏈推動現況，以強化供應商夥伴對於永續價值認知，並朝相同永續目標前進。為優化永續供應鏈風險鑑別作業，華航以工作坊形式了解並蒐集供應商對問卷題項的認知與見解，盼能藉此縮短華航與供應商夥伴雙方對於 SAQ 題項認知的差距，以共同提升永續動能，共創永續的未來。



華航第三屆永續供應商大會

進行永續教育訓練

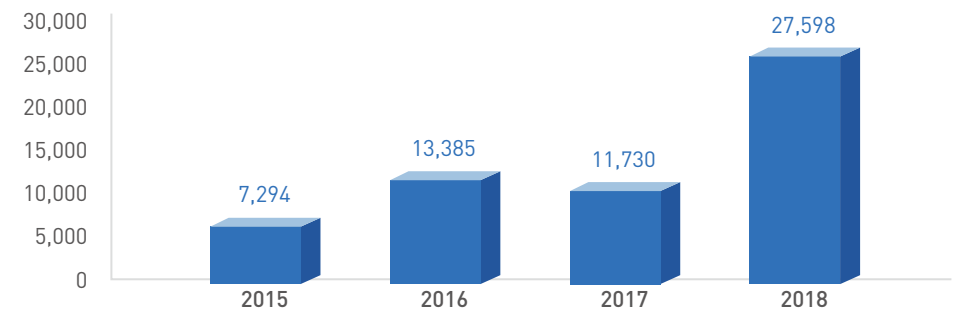
為提升採購人員永續知能，華航積極推動採購人員永續教育訓練。採購主要相關人員於 2018 年參與永續供應鏈相關訓練，了解國際供應鏈標準管理趨勢及現況。此外，華航為應對永續供應鏈管理趨勢，亦邀請外部專家針對所有採購人員進行永續稽核實務教育訓練，除向採購人員再次說明華航永續供應鏈管理政策及管理系統運作方式外，同時深入介紹永續稽核執行方式，透過稽核實務案例分析，建立採購人員永續稽核基礎概念。另為因應 ISO 14001:2015 改版作業，2018 年進行 2 場次供應商環境相關教育訓練，持續建立供應商及關係企業的環境永續能量，以落實與夥伴共存共榮的永續目標。

3. 永續供應鏈績效 綠色採購

華航與空中巴士購買的 A350 新機，於 2018 年陸續由法國飛渡回台，華航特參與空中巴士和 Air Total 合作之生質燃油計畫，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）。此外，華航採購產品時亦將環保標章認證納進考量，與供應商於設計開發客艙服務用品的同時開發環保商品，並以行動展現綠色採購力。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 88 品項，2018 年綠色採購較 2017 年增加之主要因為淘汰老舊地面修護機坪用車。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、噪音防治等費用。

綠色採購金額

（單位：千元）

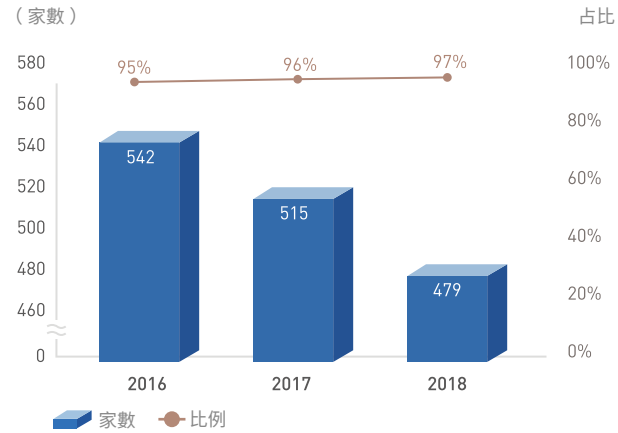


註：綠色採購包含「機關優先採購環境保護產品辦法（2001 年 01 月 15 日）」第一類、第二類及第三類環保產品。

當地採購

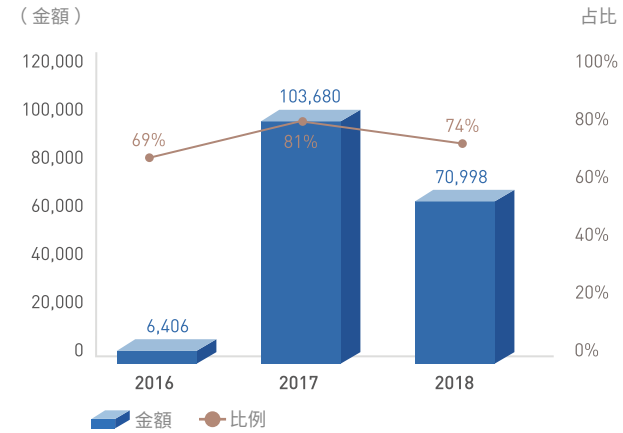
華航視扶植我國的相關產業發展為企業社會責任，然由於部分航空相關設備與零件及有部分作業採購需受限於國際標準檢驗合格外，華航盡可能進行當地採購，以促進當地經濟成長。2018 年採購金額降低係因為請購單位考量庫存、需求及合約週期性等因素，致每年金額或有增減，未來仍將持續進行與推動當地採購。

當地採購家數



當地採購金額

(單位：新台幣萬元)



註 1：統計資料範圍涵蓋行政處與修護園區；不包含機隊與空中商用品供應營銷處、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. 持續落實永續供應鏈管理機制
2. 辦理採購人員相關永續知能訓練
3. 召開年度供應商大會

2-4

環境價值

HIGHLIGHTS



三度 DJSI 評比入選 環境報告及氣候策略產業最高分

連續三度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，2018 年產業環境報告及氣候策略產業最高分。



二度 A- / Leadership CDP 評比

於 2016 及 2018 年 CDP 評比中獲評 A-，為全球運輸產業標竿等級，於 2018 年更為全球航空業最佳。



五度 獲頒 TCSA 氣候領袖獎

自 2014 年起，連續五度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」殊榮。



二度 獲頒鑽石級綠建築標章

2018 年組員訓練大樓獲鑽石級綠建築標章認證。





首家 國籍航空業者辦理航空替代燃油研討會

辦理首屆航空替代燃油研討會，分享 A350 新機飛渡添加永續替代燃油經驗。



唯一 國籍航空業者公開支持 TCFD

為台灣首家且唯一支持氣候相關財務揭露工作小組（Task Force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD）航空公司。



唯一 國籍航空業者簽署白金漢宮宣言

為台灣首家且唯一簽署白金漢宮國際保育承諾宣言航空公司。



唯一 國籍航空業者參與太平洋溫室氣體觀測計畫

台灣業者唯一參與歐盟 IAGOS 暨台灣太平洋溫室氣體觀測（PGGM）計畫，截至 2018 年止共計蒐集 9,143 航次大氣資訊。



啟動 自願性碳抵換計畫

於 2018 年推出環保旅程 -ECO Travel 碳抵換計畫，邀請旅客一同實踐「淨零碳」飛航旅行的理想。

管理方針 [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

重大議題對華航的重要性

近年來全球因氣候變遷所導致的災害頻傳，空污、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。

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，降低對環境的污染，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



2020

- 航空用油效率每年提升 1.5%
- 地面碳排放量較 2009 年減量 38%
- 落實 TCFD 評估與揭露作業
- 地面一般廢棄物產出量較 2018 年減量 2%，事業廢棄物回收再利用率 40%，及用紙量減少 5%。
- 地面用水量較 2018 年減量 1.5%
- 禁運保育類動物並禁用保育類食材

2025

- 落實航空用油效率每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG (Carbon-Neutral Growth) 2020 零碳成長
- 地面碳排放量較 2009 年減量 40.43%
- 地面一般廢棄物產出量較 2018 年減量 7%，事業廢棄物回收再利用率 45%，及用紙量減少 10%。
- 地面用水量較 2018 年減量 5%
- 禁運保育類動物並禁用保育類食材

2030

- 落實航空用油效率每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長
- 地面碳排放量較 2009 年減量 42.34%
- 地面一般廢棄物產出量較 2018 年減量 12%，事業廢棄物回收再利用率 50%，及用紙量減少 15%。
- 地面用水量較 2018 年減量 7%
- 禁運保育類動物並禁用保育類食材

■ **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
- 企業環境委員會每季定期召開會議
- 每年進行 ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1 三級稽核與查證作業
- 定期回應 DJSI、CDP 等國際重要永續環保問卷

■ **申訴機制**

- 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	2018 年			2019 年目標
	目標	成果	符合程度	
優化企業環境暨 能源管理運作	規劃與落實外站環境風險評估管理機制	已完成「外站環境風險機會調查分析與評估」作業	100%	- 更新能源管理系統並通過 ISO50001:2018 標準 - 優化外站環境風險評估管理機制 - 持續推動同業交流與參與評鑑作業
	- 持續落實並深化環境管理作業 - 規劃環境管理績效資料庫	- 完成 4 次環境委員會會議，並通過外部稽核作業。 - 已完成環境管理績效資料庫規劃	100%	
	落實企業環境管理作業並推動 55 項環保節能專案	已完成 59 項專案	107%	
深化氣候風險管 理落實減量目標	提升飛航燃油效率至 0.2179 噸 / 千 RTK	飛航燃油效率 0.2394 噸 / 千 RTK	90.1%	提升飛航燃油效率至 0.2147 噸 / 千 RTK
	地面作業 GHG 範疇一排放目標 4,574 噸 CO ₂ e	地面作業 GHG 範疇一 3,511 噸 CO ₂ e	123.2%	地面作業 GHG 範疇一排放目標 4,542 噸 CO ₂ e
	地面作業 GHG 範疇二排放目標 18,297 噸 CO ₂ e	地面作業 GHG 範疇二 19,949 噸 CO ₂ e	91.0%	地面作業 GHG 範疇二排放目標 18,170 噸 CO ₂ e
	爭取組員訓練大樓綠建築標章	2018 年 9 月已取得鑽石級綠建築標章	100%	- 建立企業 TCFD 作業能量 - 持續推展 CORSIA、EU ETS 符規作業
提升價值鏈環境 管理能量	- 推動供應商環境風險評估 - 精進管理能量	- 已完成「價值鏈環境風險評估機制」試行作業 - 召開 1 場次供應商管理大會 - 完成環保種子成員提報	100%	- 建立集團企業環境風險管理機制 - 強化集團企業環境管理知能 - 規劃與執行供應鏈環境管理議合作業
強化企業內外部 環保意識與品牌 形象	- 續落實綠色票價及旅客自願碳抵換作業 - 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	- 碳抵換網站完成上線 - 全員環境教育訓練（含：國內總部及分公司員工、外站及關係企業派駐人員）共計 6,181 員完訓 - 完成「環保圖標徵選活動」、「環保知識王」及「環保小學堂」等活動，共計 2,357 員參與。 - 完成「環保法規訓練」及「溫室氣體盤查複訓」研討課程，共計 54 員參與。 - 發布環保新聞稿與 FB 推播活動	100%	- 執行 3 場次環境能源管理專業訓練 - 辦理 2019 年全員環保教育活動 - 規劃與執行客戶環境溝通作業 - 參與及落實環保倡議

2018 年環境數據總覽



2-4-1 環境永續治理

健全環境治理政策與架構

華航在董事會發布「[中華航空公司企業社會責任暨永續發展實務守則](#)」之「發展永續環境」實踐原則基礎下，立定符合環保法規、節約地球資源、提升生態效益、善盡社會責任「[環境暨能源管理理念](#)」與「[環境暨能源政策](#)」，並結合[聯合國永續發展目標](#)研訂指導策略，確保企業營運朝向環境友善及低碳節能的永續發展方向前進。

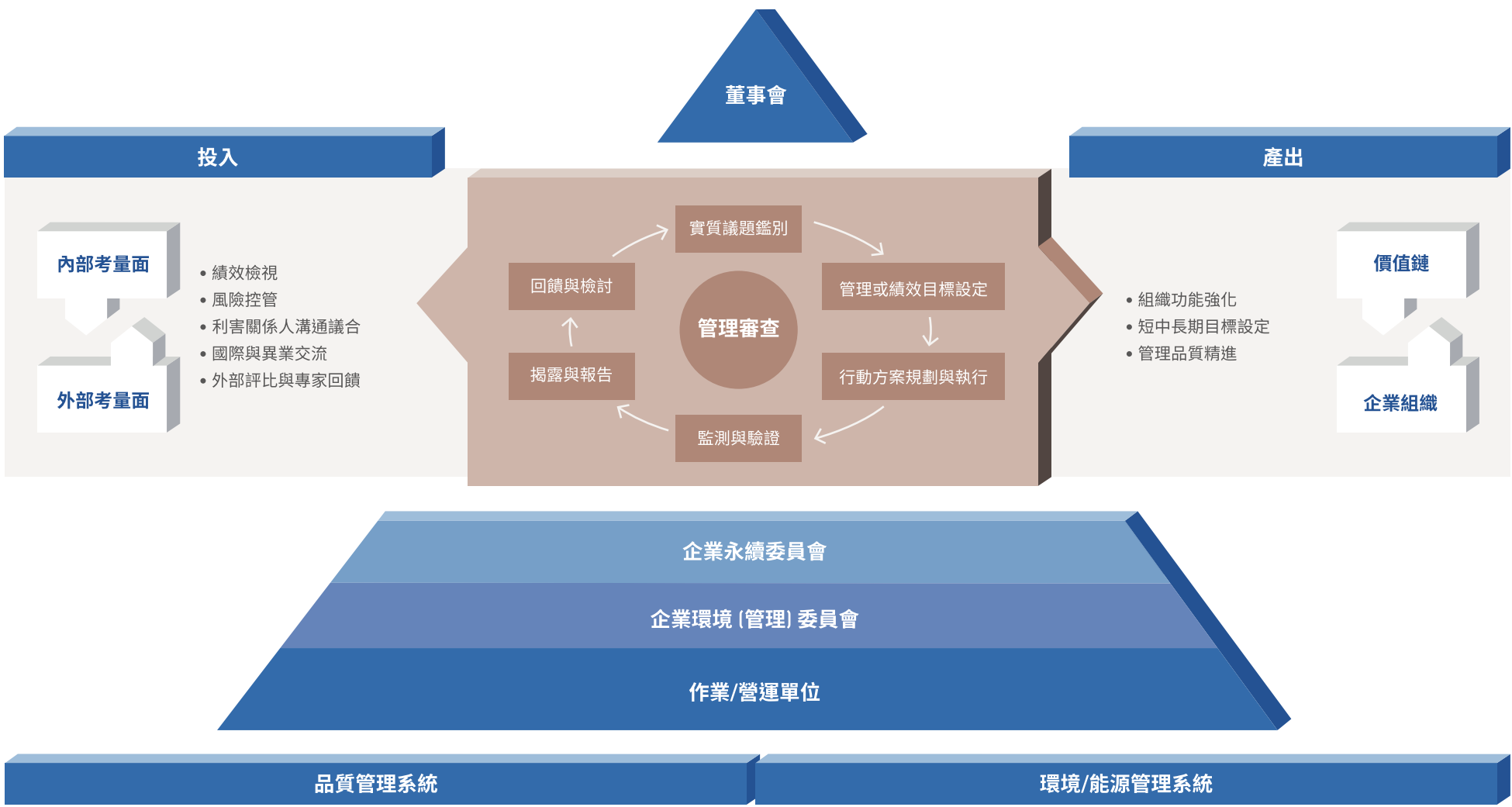
為落實前述政策目標及企業營運環境風險管理，華航自 2011 年優先台灣業界成立「企業環境委員會」，由總經理擔任最高管理階層代表，企業安全室擔任執行秘書，依業務屬性分別設立五大環境管理委員會，搭配符合國際標準之風險管理系統建置與運作，分別控管與執行空中、修護及貨運服務、總部及分公司行政、營運活動之環境、能源、氣候變遷等風險與機會管理相關事務，完整涵蓋企業營運範疇。企業環境委員會藉由每季召開的管理會議，協調與整合各項環境、能源、氣候變遷風險與機會的因應策略與管理資源，相關重要決議亦藉例行性董事會及其委員會會議向董事呈報。此外，本公司亦針對特定議題成立功能性專案小組，包括：碳管理專案小組、航機替代燃油研究專案小組、TCFD（註）工作小組等，以利跨單位合作及彈性調配所需資源。

整體而言，華航已依國際標準趨勢及風險管理經驗，從政策、組織、管理系統等層面建構完善企業環境暨能源管理模式，結合生命週期觀點，合宜考量組織營運前後環節、內外部議題與利害相關者之需求及期望，妥善掌握並處理組織與價值鏈之環境、能源、氣候變遷相關風險與機會，以確保實踐環保永續之政策目標，後續亦將藉 TCFD 作業的逐步導入，強化管理內涵。相關資訊請詳參[企業社會責任網－環境治理](#)。

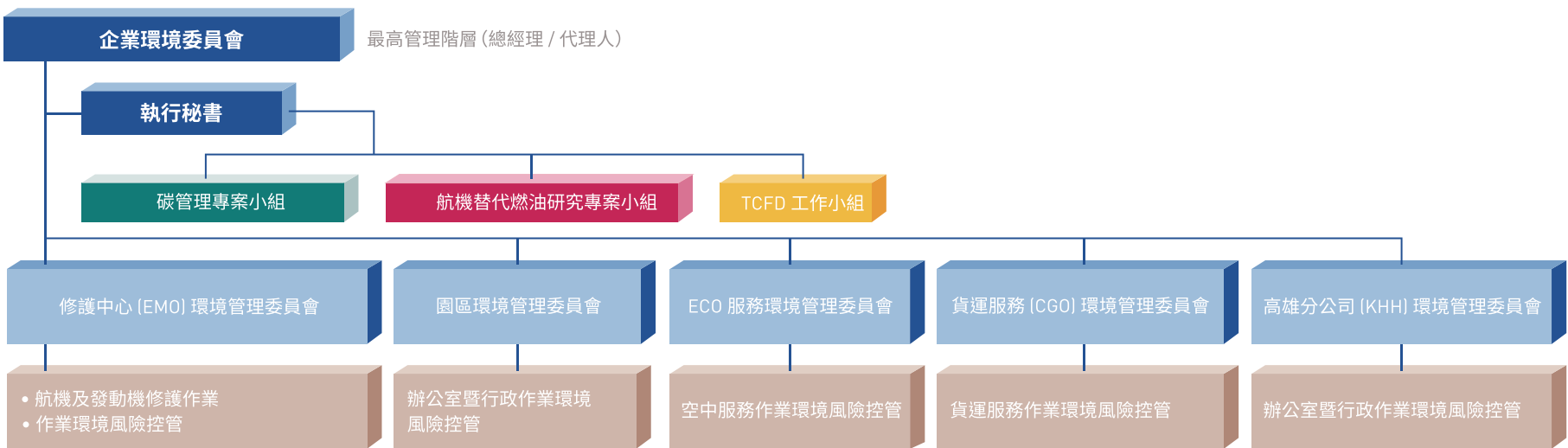
註：TCFD 為 Task Force on Climate-related Financial Disclosures 氣候相關財務揭露。



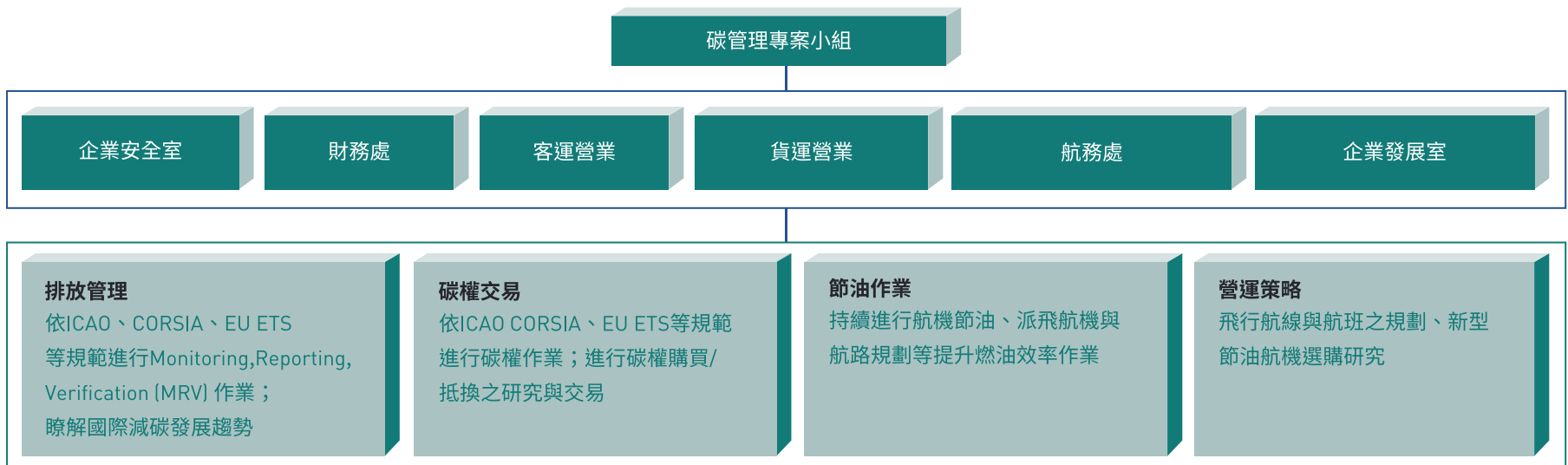
中華航空企業環境
暨能源政策聲明



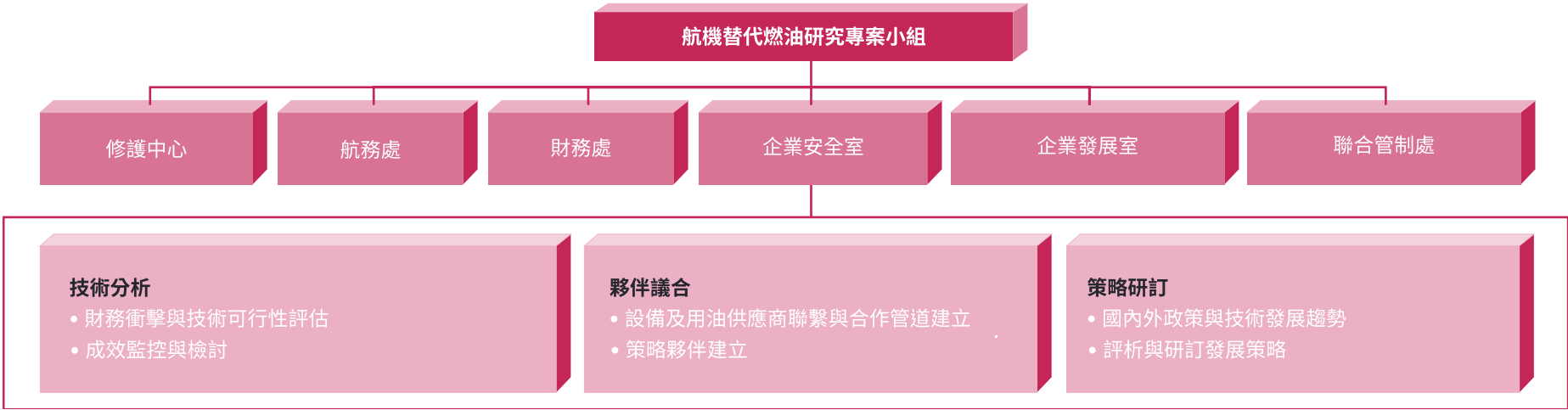
企業環境委員會組織圖



碳管理專案小組組織圖



航機替代燃油研究專案小組組織圖



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。

落實企業環境暨能源管理系統

為將環保作業融入在企業日常營運風險管理作業，華航自 2009 年陸續導入多項國際標準管理系統，建立完善企業環境管理作業機制，涵蓋溫室氣體、環境管理及能源管理等風險議題，針對環境各面向鑑別出之相關風險與機會，建立管理策略與行動措施。2017 年起，更引進生命週期思維，完整控管組織營運前後環節，並考量利害關係人關注議題，進一步提升環境暨能源風險管理層次與視野，全面對接國際企業永續發展治理標竿思維。

華航環境管理機制涵蓋之系統標準

標準	ISO 14064-1：2006 溫室氣體盤查管理系統	ISO 14001：2015 環境管理系統	ISO 50001：2011 能源管理系統
導入時間	2009 年	2012 年 (註)	2013 年
範圍	- 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。	- 航機 / 發動機維護作業 - 飛航營運管理 - 貨運服務 - 客運服務	- 航機 / 發動機維護作業 - 飛航營運管理

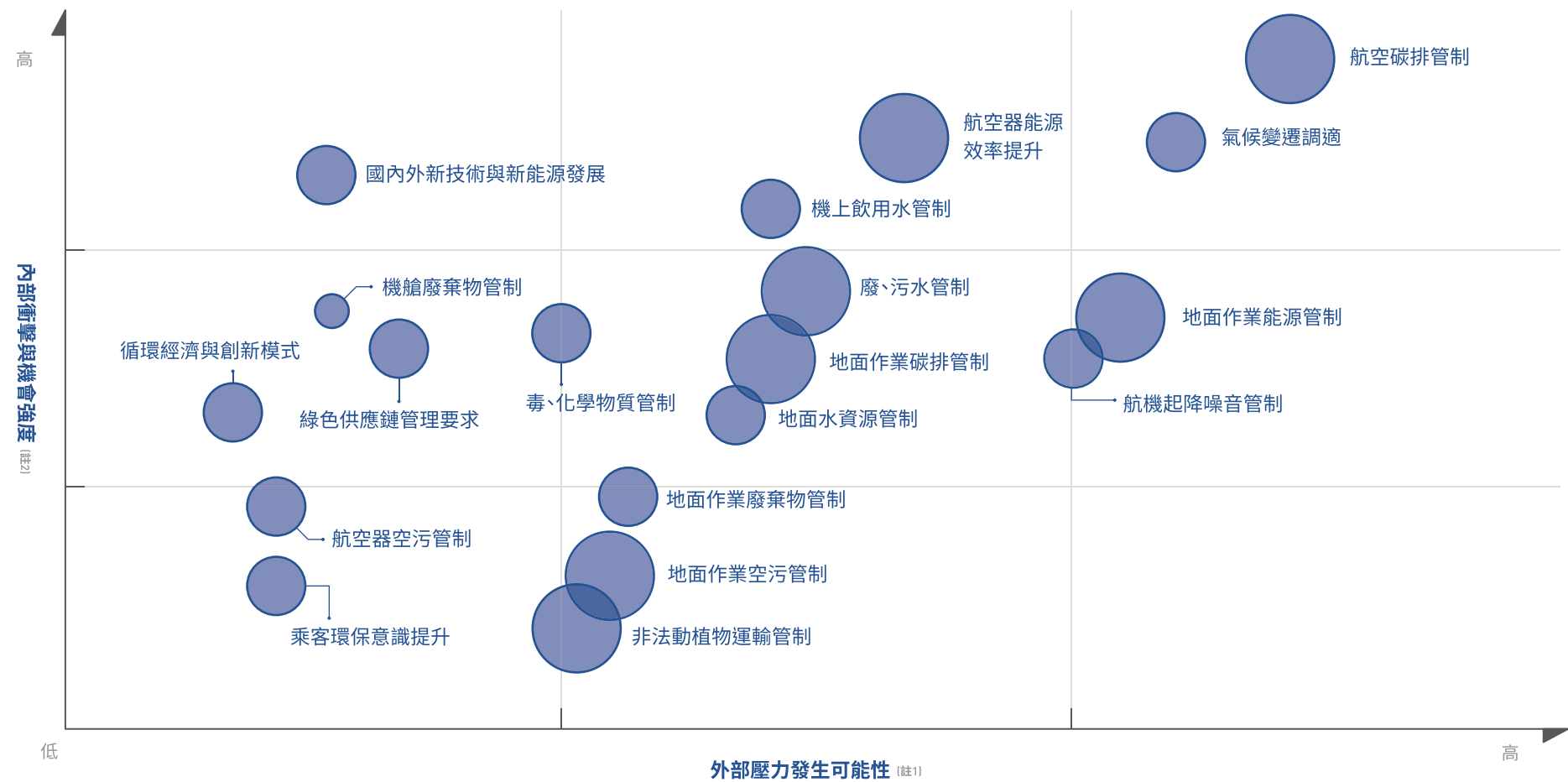
註：2012 年導入 ISO 14001：2008，2017 年完成 ISO 14001：2015 轉版作業。



環境風險與機會鑑別 (GRI 201-2)

華航已透過前述企業風險管理模式與平台，初步鑑別本公司環境風險機會矩陣如下，其中前九大環境議題分別為：1. 航空碳排管制、2. 氣候變遷調適、3. 航空器能源效率提升、4. 地面作業能源管制、5. 航機起降噪音管制、6. 機上飲用水管制、7. 廢、污水管制、8. 地面作業碳排管制、9. 地面水資源管制；華航已將此九大議題納入企業環境風險管理範疇，積極追蹤控管與持續改善。

華航環境風險機會矩陣



註 1：X 軸指在全球發展及管制趨勢壓力下，議題發生之可能性；

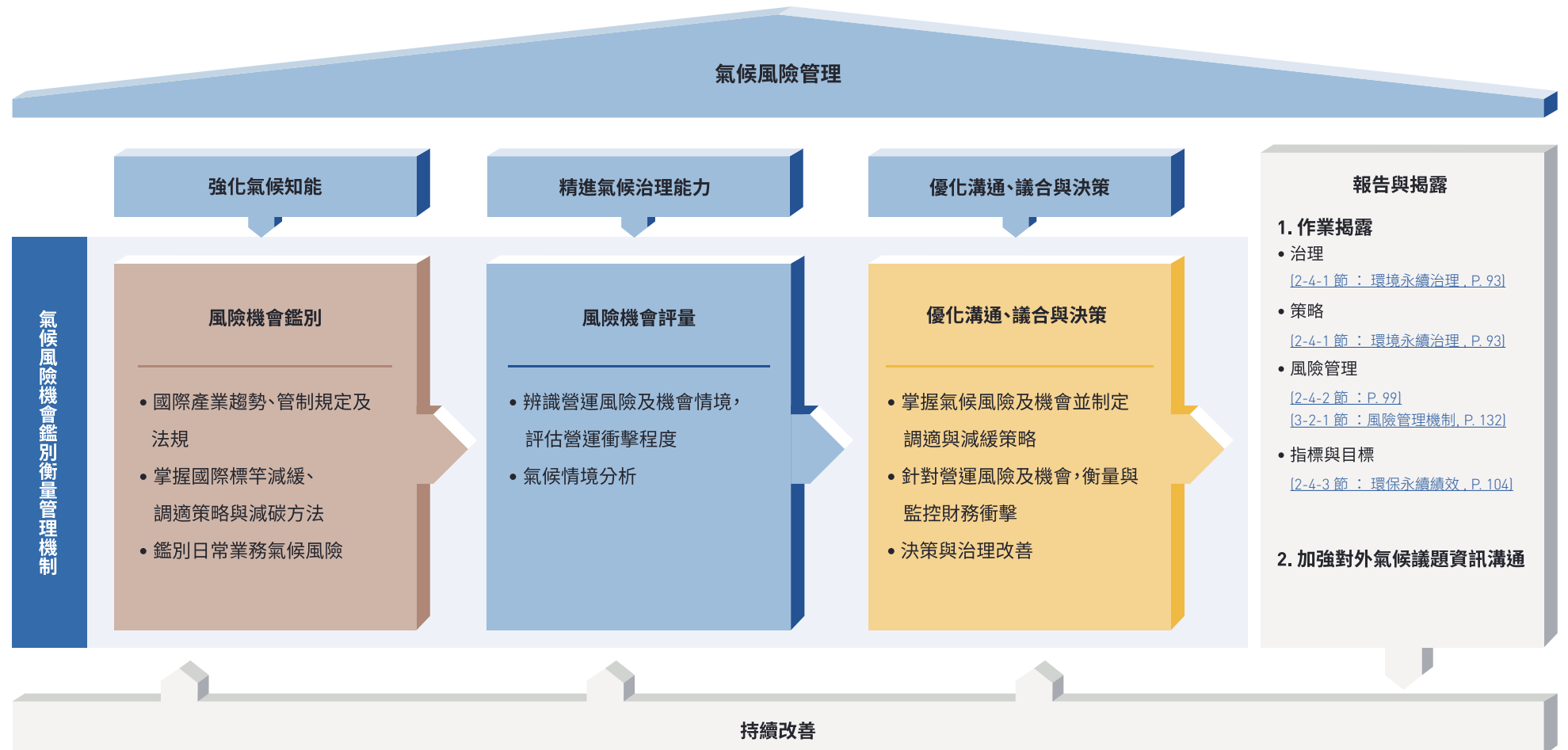
註 2：Y 軸指議題發生對華航產生之衝擊與機會影響強度；

● 圓圈大小指華航對議題之適應性（圓圈大表示因應作為及適應佳）

2-4-2 氣候變遷減緩與調適

華航體認氣候議題對於航空產業的直接影響性與重要性，除支持及響應國際民航組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）、國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）及中華民國民用航空局推動自願性減碳之倡議，設定企業飛航及地面作業三大階段性目標外，2018 年更進一步導入氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）指引架構，規劃成立 TCFD 工作小組，即早進行風險因應與機會掌握深化碳管理作業與氣候韌性。另一方面，亦於 2018 年 9 月受 TCFD 邀請，公開簽署支持 TCFD 專案，成為台灣首家簽署 TCFD 之航空公司。

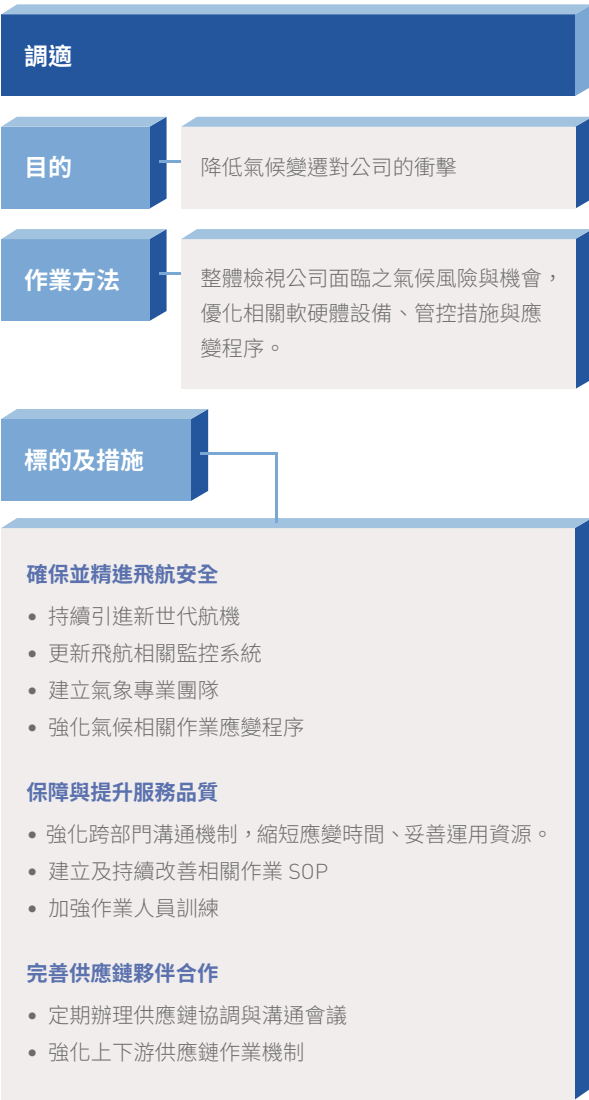
氣候風險管理



妥善因應氣候變遷減緩與調適



註 1：航空用油效率、地面作業基準年為 2009 年。
 註 2：飛航作業基準年為 2005 年。
 註 3：遵循 ICAO CORSIA CNG 2020 零碳成長目標。
 註 4：細部減量績效請詳參「2-4 環境價值」管理方針之「[目標及規劃](#)」。



議題：國際環保節能、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）			
風險類型	影響時程（衝擊程度）	影響層面	
轉型風險	短、中期（中）	經營發展／客運服務／貨運服務／飛航安全／上下游供應鏈	
風險及財務影響	機會及財務效益	管理方法	權責／管考機制
- 因應日益增加之市場機制碳管制措施，符規成本增加。 - 各國持續推動環境能源稅費徵收政策，致營運成本增加。 - 環保主管機關針對交通部門（含空中運輸）進行碳排申報與管制，增加行政成本。 - 各國環境罰則更為嚴格，增加財務風險。	- 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。 - 碳權銷售衍生收益 - 因應碳排，推動資訊化作業，提升作業效率、降低行政成本。	- 加強人員教育，強化風險識別機會能力。 - 積極參與公部門及國際組織議會溝通作業 - 建立碳排放監控與管理系統 - 進行機隊及設備更新 - 規劃與落實各項減碳措施 - 掌握碳市場波動，合宜管理碳權。	- 總經理決策，確保營運與永續發展利益。 - 企業營運、環境會議管考企業發展室、企業安全室、財務處及各營運單位因應措施。

議題：能源轉型			
轉型風險	影響時程（衝擊程度）	影響層面	
轉型風險	中、長期（高）	經營發展／客運服務／貨運服務／飛航安全／上下游供應鏈	
風險及財務影響	機會及財務效益	管理方法	權責／管考機制
- 油價上漲，增加購油成本。 - 長期油量可能供給不足，導致航班無法正常營運。	- 能源效率提升，減少能源支出。 - 引進新機隊與設施，提升品牌競爭力及營收。 - 使用替代燃料，提升品牌效益及營收。	- 確保油源供應穩定 - 持續評估新科技（新節能航機、節油技術）引進功效 - 健全折舊規劃與財務管理 - 推動我國航空替代燃料發展議合作業	- 總經理決策，確保營運與永續發展利益。 - 企業營運、環境會議管考企業發展室、企業安全室、財務處等單位因應措施。

議題：企業聲譽、低碳環保形象			
風險類型	影響時程（衝擊程度）	影響層面	
轉型風險	短、中期（低）	經營發展／客運服務／貨運服務	
風險及財務影響	機會及財務效益	管理方法	權責／管考機制
- 消費市場重視企業低碳環保作為，影響品牌信託度，而致營收降低。 - 減碳意識提升，改變航空運輸需求。	- 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，並提升企業聲譽與品牌價值。 - 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。	- 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，舉辦環保節能活動，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。	- 總經理決策，確保營運與永續發展利益。 - 企業營運、永續委員會議相關單位管考。

議題：其他社會、經濟間接影響			
風險類型	影響時程（衝擊程度）	影響層面	
轉型風險	中、長期（中）	經營發展／客運服務／貨運服務／上下游供應鏈	
風險及財務影響	機會及財務效益	管理方法	權責／管考機制
- 病媒蚊、傳染病頻率、風險增加、陸域生態旅遊吸引力減少（因生熊系統變異）、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。 - 氣候變遷衝擊社會經濟，減少旅遊動力，降低航空運輸需求。	- 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。	- 推出旅客線上訂位系統服務，提升搭機便利性 及減少碳排放。 - 改善機隊與航機設備，推動旅客碳抵換計畫，邀請旅客共同參與減碳，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。	- 總經理決策，確保營運與永續發展利益。 - 企業營運、永續委員會議相關單位管考，執行重大性議題分析、掌握市場脈動與經營環境變化趨勢。

議題：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			
風險類型	影響時程（衝擊程度）	影響層面	
物理風險	短、中期（中）	經營發展／客運服務／貨運服務／飛航安全／上下游供應鏈	
風險及財務影響	機會及財務效益	管理方法	權責／管考機制
- 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。	- 增進緊急應變能力，妥善處理客戶需求，提高服務品質、聲譽。 - 受到極端氣候影響，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。	- 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度與營運效率。 - 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。	- 總經理決策，確保營運與永續發展利益。 - 資深副總經理督導，聯合管制處召集相關單位召開安全管理會議，進行統籌管理與調度。

議題：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			
風險類型	影響時程（衝擊程度）	影響層面	
物理風險	長期（低）	經營發展／客運服務／貨運服務／飛航安全／上下游供應鏈	
風險及財務影響	機會及財務效益	管理方法	權責／管考機制
- 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。	- 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。	- 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。 - 規劃再生能源設施，申請再生能源憑證。 - 改善節水、儲水設備、雨水回收措施。 - 引進航機環保清洗方案，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。	- 總經理決策，確保營運與永續發展利益。 - 企業營運、環境會議相關單位管考。

2-4-3 環保永續績效 (GRI301-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5)

華航延續「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」四大作業主軸，透過企業環境委員會及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 1

優化企業環境暨能源管理運作

華航已於 2017 年完成 ISO 14001：2015 標準改版作業並獲第三者驗證通過，將「生命週期思維」、「利害關係人議合」、「風險/機會」等考量面整合至企業環境管理系統作業程序及管理審查作業中。此外，為更完整掌握企業全球營運風險，拉長風險應變縱深，華航於 2018 年規劃與執行外站環境風險與機會調查評估作業，相關成果亦納入企業環境委員會風險管理範疇。



亮點成果一：「外站環境風險與機會調查評估」作業

✓ 作業對象與方式：

於 2018 年首次透過問卷針對全球外站分公司 / 辦事處進行調查

✓ 作業目標：

了解場站環保作業現況（含符規度）及與場站溝通企業環保與節能政策

✓ 作業題項：

- 1st 構面：環境相關法規調查
- 2nd 構面：能資源消耗、環保節能作業推動情形
- 3rd 構面：歷史環境相關異常事件處理情形

✓ 執行成果：

1. 問卷涵蓋率 >80%
2. 掌握各場站營運環境管制重點及鑑別環境風險關鍵項目
3. 增強各站「機艙廢棄物」及「溫室氣體與能源使用」新興議題全球趨勢掌握力

✓ 後續作業：

1. 建置作業指引，並強化企業「環境暨能源策」外部溝通力
2. 持續蒐集外站符規動態及區域技術規範趨勢，即時進行機會風險鑑別與掌控
3. 持續掌握國際環保節能標準作法



亮點成果二：建構低碳營運目標

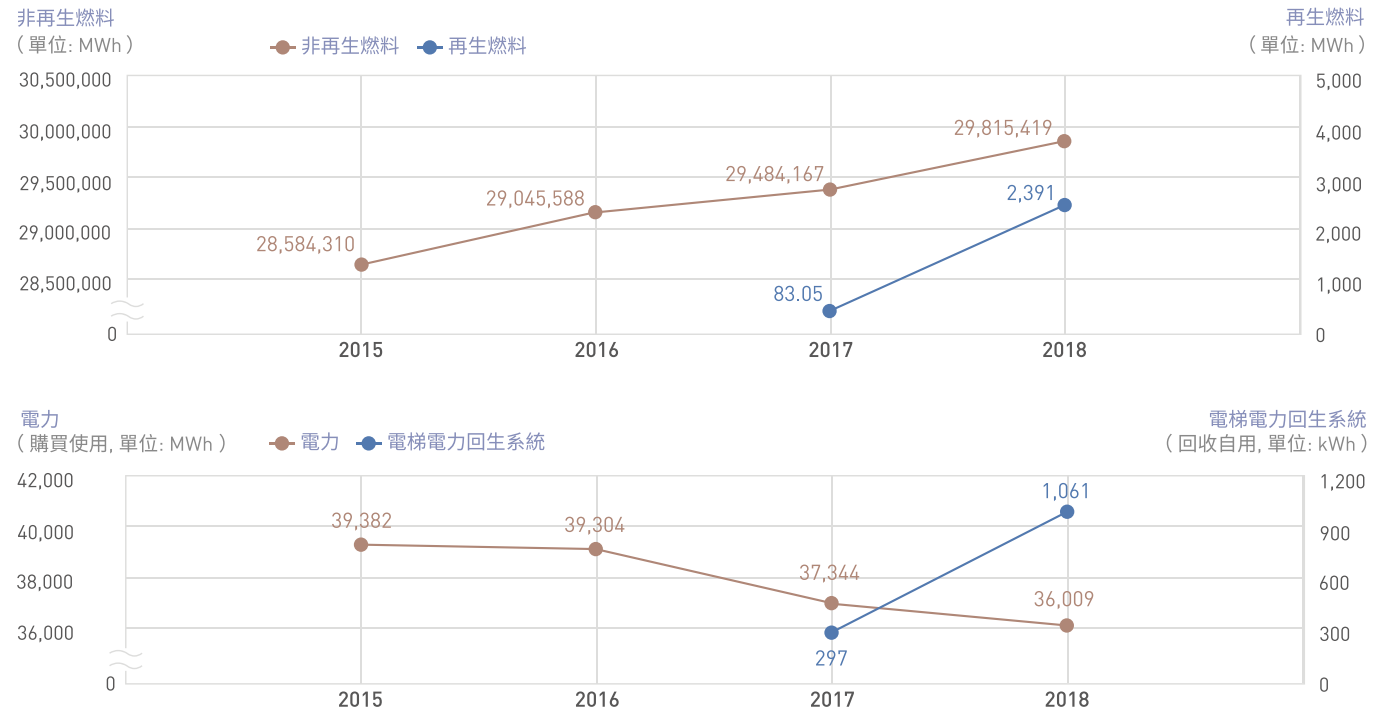
華航行政中心大樓優先於 2017 年獲內政部頒發「鑽石級」綠建築標章殊榮後，於 2018 年持續強化廢棄物及水資源管理作為，導入「電梯電力回生裝置」，並搭配多項節電措施，於組員訓練大樓再獲最優等「鑽石級」標章認證。另為達持續建構低碳營運之目標，及支持政府再生能源政策，華航自 2016 年起，啟動華航總部增設太陽能光電設備評估作業，邀請相關產官單位參與相關議題議合作業，消弭太陽能光電設備可能影響航機起降等安全疑慮，終獲相關單位回復同意，於華航園區模擬機大樓設置約 99KW 太陽光電系統，預計 2019 年完工並啟動使用。

能資源管理

能源使用

2018 年各據點用電量皆呈下降趨勢，總用電量為 36,009 度，較 2017 年降幅達 3.57%。為達 2020 年後維持「零碳成長」的目標，提高再生能源使用量，為航空產業達標之關鍵。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，截至 2018 年底，累計完成 5 架次航程加油作業；另於地面作業部份，除 2017 年第 4 季起於華航組員訓練大樓增設之 2 座電梯電力回生系統外，並預計於 2019 年完工並啟動模擬機大樓太陽光電板的使用。

能源消耗資訊



註 1：非再生燃料包含：汽油、柴油、液化石油氣（LPG）、天然氣（LNG）、航空燃油。航空燃油的範圍為華航所有班號。

註 2：再生燃料包含：航空替代燃油，自 2017 年 11 月起，試行於 A350 新機飛渡返台航程中，添加 10% 永續替代燃油，截至 2018 年底，累計完成 5 架次航程加油作業。

註 3：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、發動機修護棚廠）、高雄分公司；2016 年電力包含華航園區內華航飯店二館新建工程 54,920MWh。

註 4：自 2017 年第四季起，於電梯使用率高之空勤組員訓練派遣大樓，增設 2 台「電梯電力回生系統」，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。

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）均為符合或優於國際規範之低噪音航機（噪音等級 Chapter 3 及 4），其中 A350-900 機隊更較現行標準降低 16 分貝，較同型競爭機種低 20% 以上噪音。
- 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. 依政府規範繳納噪音補償金，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。

水資源使用 (GRI 303-1)

2018 年總用水量為 148,216 度，相較於 2017 年約增加 4.93%，主要原因為修護廠區周遭施工，水管管路破裂漏水，發現後已立即修復；及夏季持續高溫，空調用水占比較高所致。為求持續精進水資源管理作為，掌握華航整體用水現況，擬研議強化相關管理及監督措施，以追蹤各項用水使用現況，並執行水資源風險與機會鑑別作業。

水資源使用

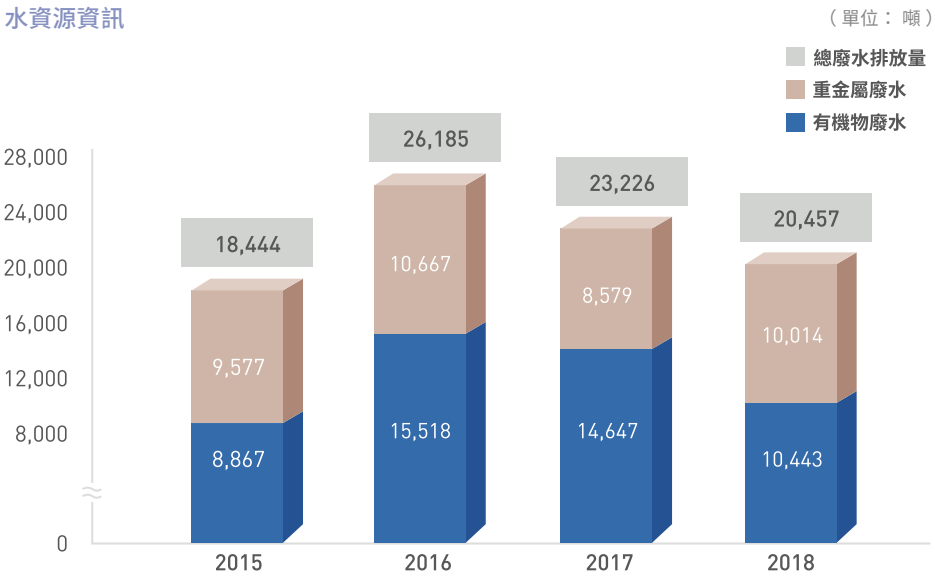
水資源資訊					
項目	單位	2015	2016	2017	2018
自來水使用量	千噸	135.72	136.35	141.26	148.22
回收再利用水總量	千噸	1.42	1.59	1.89	31.94
回收比率 (註 1) (回收量 / 水使用總量)	%	1.05%	1.17%	1.34%	21.55%

註 1：取用水來源皆為自來水公司供給，計算數據來源為華航園區、修護廠區、松山園區、台北分公司。
註 2：2018 年華航園區增設回收水水表，回收再利用水量蒐集數值包含修護廠區及華航園區總部回收水量，2017 年（含）以前僅計算修護園區。

廢水管理及回收作業 (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」原則，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排水系統。其管理乃藉培訓檢定合格之專責處理人員執行第一線鋒線控管，並定期檢測排放水之水溫、氫離子、導電度、油脂、六價鉻等項目，同時納入企業環境風險二三級督考檢核機制，進行嚴密監控。

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。

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 年新世代環保航機 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 及 2018 年已分別迎接 3 架及 2 架 ATR 新機，另外 4 架規劃在 2019-2020 年間引進。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

項目			單位					項目						
				2015	2016	2017	2018		2016	2017	2018	2016	2017	2018
SO _x	排放量	噸		63.23	58.50	57.82	64.46	噸	19.78	22.12	26.62	9.96	13.19	15.52
	排放效率	克 /RTK		0.0149	0.0133	0.0126	0.0134	克 /RTK	0.1330	0.1453	0.1833	0.0420	0.0413	0.0416
NO _x	排放量	噸		659.13	609.79	602.70	671.94	噸	206.16	230.61	277.53	47.66	103.78	161.77
	排放效率	克 /RPK		0.0178	0.0160	0.0150	0.0161	克 /RTK	1.3860	1.5144	1.9107	0.4374	0.4303	0.4335

貨機

項目			單位				
				2015	2016	2017	2018
SO _x	排放量	噸		12.54	12.59	13.26	13.79
	排放效率	克 /RTK		0.0028	0.0029	0.0028	0.0029
NO _x	排放量	噸		130.66	131.24	138.17	143.74
	排放效率	克 /RTK		0.0291	0.0302	0.0295	0.0300

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

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

註 3：LTO：航機起降循環（The Landing Take-off）架次。

註 4：華信、台虎無貨機。

廢棄物管理 (GRI 306-2)

華航以五大原則進行廢棄物管理：拒絕使用（Refuse）、減量（Reduce）、重複利用（Reuse）、循環再造（Recycle）及修理（Repair），並以 100% 廢棄物資源化為目標，逐年提高廢棄物再利用比率，相關目標值請詳參本章節[華航的承諾及長期目標](#)。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，已自 2017 年起，蒐集機艙廢棄物及資源回收品項總重量，並自 2018 年逐步擴大地面服務類範疇，以利後續管理策略研訂依據。

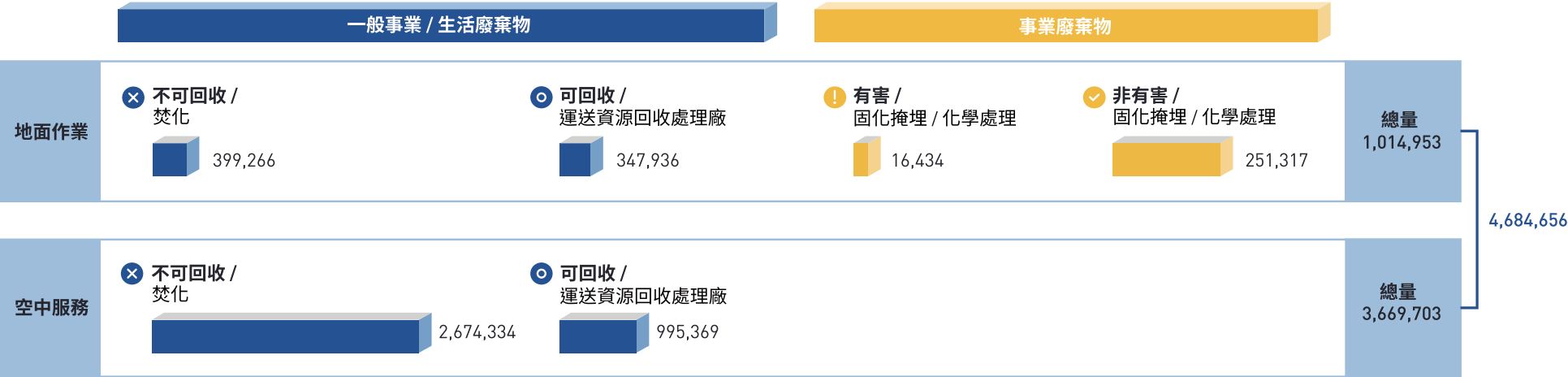
廢棄物資訊

(單位：公斤)

項目		作業需求	處理方式	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）。	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）。	12,728	13,430	16,758
	含鋇電池	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，並依法要求定期呈報。	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（不可回收量）				394,835	435,039	3,893,407

2018 年廢棄物資訊

(單位：公斤)



註 1：2015-2017 年地面作業統計數據來源為修護園區、華航園區。

註 2：2017 年起新增擴大蒐集範圍至返回桃園之機艙廢棄物總量。

註 3：2018 年地面作業數據蒐集範圍說明如下：

- 一般事業 / 生活廢棄物：修護園區、華航園區，另增加高雄分公司及 4 站（桃園、松山、高雄、台南）貴賓室服務產出量。
- 事業廢棄物：「有害廢棄物」按行政院環保署有害事業廢棄物認定標準（A/B/C 類廢棄物品項）及含鋇電池總量；「非有害廢棄物」按行政院環保署非有害事業廢棄物認定標準之廢棄物產出總量（D/R 類廢棄物品項）。

註 4：各項廢棄物處理方式說明：

- 可回收部份：委託清運廠商定期清運，運送合格資源回收廠處理；
- 不可回收部份，又依各廢棄物類別特性，依法處理。各類別說明如下：
 - 一般事業 / 生活廢棄物、有害事業廢棄物及含鎘電池：委託第三方合格清運廠商定期清運，依法處理，保存妥善處理證明，並依法令要求定期呈報；
 - 空中服務廢棄物：機艙廚餘委託第三方合格廠商清運處理，並因應國際檢疫法規，全數焚化銷毀；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。
- 空 / 地面廢棄物（不可回收） 委由第三方清運作業，皆送焚化熱能轉化發電機發電之焚化廠進行處理，2018 年焚化轉化電能之廢棄物總量共計 2,288,799 公斤，焚化但未發電及其他處理方式之廢棄物總重為 1,052,551 公斤，總計 3,341,350 公斤。

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 88 品項，2018 年綠色採購較 2017 年增加之主要原因為淘汰老舊地面修護機坪用車。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、噪音防治等費用。

華航環境設備暨綠色採購投資表

（單位：新台幣千元）

項目	2015	2016	2017	2018
環保設備、維運專案（註 1）	16,798	13,993	22,769	24,038
綠色採購（註 2）	7,294	13,385	11,730	27,598
廢棄物清理	2,417	4,164	3,315	4,536
噪音防制費	181,704	185,864	188,485	190,357
總投資金額	208,213	217,406	226,299	246,529

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。

主軸 2

深化氣候風險管理落實減量目標 (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。2018 年起，結合客貨運部門班表派飛優化作業，總用油量雖較去年（2017）微幅增加 28,823 噸，增幅為 1.28%，但每單位收益噸數公里（Revenue Ton Kilometer, RTK）表現較 2017 年增加 254,573 千噸公里，成長幅度約為 2.74%，總計整體用油效率表現為 0.2394 噸 / 千 RTK，雖仍未達 2018 年設定目標值（0.2179 噸 / 千 RTK），但相較於 2017 年仍進步 1.44%。

華航集團溫室氣體資訊

(單位：噸 CO₂e)

公司	GHG 範疇	項目	2015	2016	2017	2018
	範疇一	飛航作業	6,929,355	7,042,520	7,149,309	7,229,903
		地面作業	5,064	4,663	5,004	3,511
	範疇二	地面作業	20,676	20,831	20,677	19,949
	範疇三	地面作業	303,273	2,070,003	1,627,649	1,644,656
	範疇一	飛航作業	294,735	263,016	259,695	255,241
	範疇一	飛航作業	106,493	233,927	284,791	336,684

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（2015-2016）、DNV GL（2017-2018）。

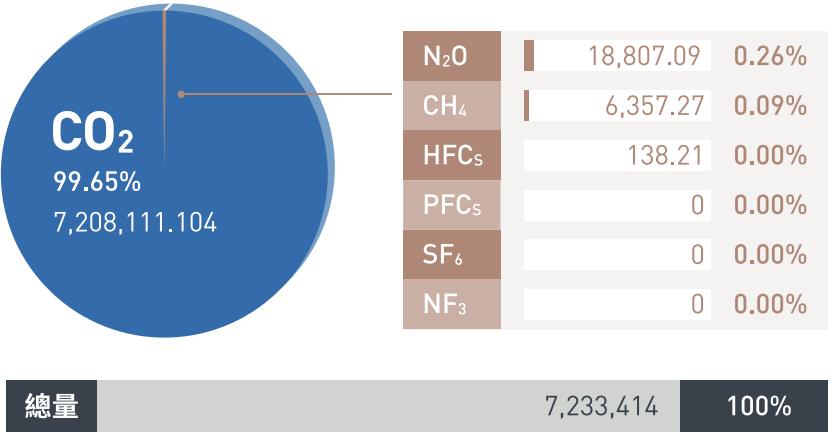
註 3：溫室氣體範疇三計算涵蓋範圍為現階段依據溫室氣體盤查議定書（GHG protocol）範疇三指引之 15 項分類要求，計算購買產品、資本貨物、未包含於範疇一二之燃料與能源相關活動、上下游運輸及輪配、廢棄物處理、員工通勤、上下游租賃資產、投資等之排放量。其中，2018 年能源相關活動、上下游租賃資產、員工通勤等項目之排放量（1,644,656 噸 CO₂e）已通過外部查證。

註 4：配合能源局電力係數修訂，同步更新本公司 2015-2017 年範疇二排放總量。

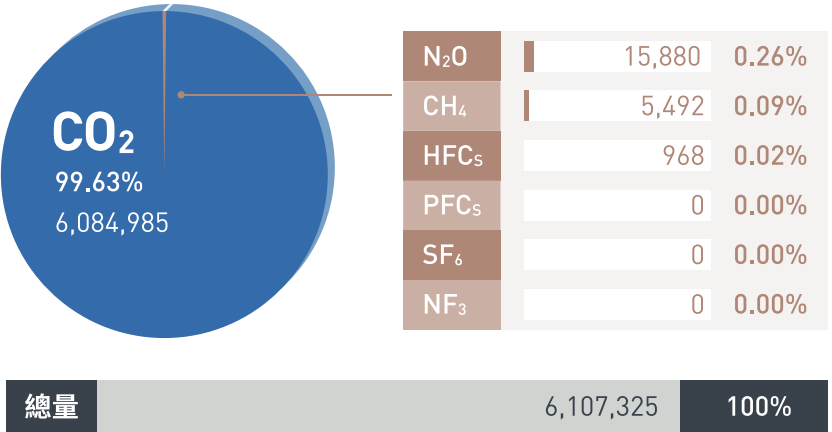
溫室氣體排放量統計表

(單位：公噸 CO₂e/ 年)

2018



2009



航空燃油效率表現 (GRI 302-3, 305-4)

	項目	2009	2015	2016	2017	2018	2018 與 2017 比較	2018 與 2009 比較
	燃油使用量 (單位：噸)	1,927,803	2,189, 971	2,225,231	2,256,114	2,284,937	+28,823	+357,134
	CO ₂ 排放量 (單位：噸 CO ₂ e)	6,099,820	6,929,355	7,009,478	7,106,760	7,197,551	+90,791	+1,097,731
	運量 (單位：千 RTK)	7,721,089	8,625,831	8,727,407	9,289,687	9,544,260	+254,573	+1,823,170
	用油效率 (單位：Fuel / 千 RTK)	0.2497	0. 2539	0.2550	0.2429	0.2394	-1.44%	-4.12%
	排碳強度 (單位：噸 CO ₂ e / 千 RTK)	0.7865	0.7997	0.8032	0.7650	0.7541	-1.44%	-4.12%

 [數據]	項目	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
	燃油使用量 (單位：噸)	93,149	83,124	82,075	80,667	35,451	73,931	90,006	106,406
	CO ₂ 排放量 (單位：噸 CO ₂ e)	294,735	263,016	259,694	255,241	112,171	233,927	284,790	336,700
	運量 (單位：RTK)	180,588,442	148,746,615	152,280,881	145,250,697	131,718,937	237,326,458	319,553,946	373,184,769
	用油效率 (單位：Fuel / 千 RTK)	0.5158	0.5588	0.5390	0.5554	0.2691	0.3115	0.2817	0.2851
	排碳強度 (單位：噸 CO ₂ e / 千 RTK)	1.6321	1.7682	1.7054	1.7572	0.8516	0.9857	0.8912	0.9022

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。

 亮點成果：辦理航空替代燃油研討會

為因應國際航空永續替代燃油發展趨勢與技術發展現況，華航於 2018 年 12 月 21 日假台北諾富特華航桃園機場飯店主辦「永續替代燃油研討會暨專家諮詢會議」，邀請國內產官研專家分享國際趨勢與台灣發展經驗，並共同研訂我國航空公司之永續替代燃油因應策略。

會中邀集民航局、環保署、工研院、中油、台塑、國內航空公司代表及研究界環保專家等齊聚一堂，與會者計約 50 餘人。研討會議程包含：國際航空永續替代燃油發展趨勢、A350-900 新機添加航空生質燃油飛渡經驗、台灣生質燃油發展歷程與策略，及台灣生質燃油的技術發展現況；專家諮詢會議則深入探討我國航空業永續替代燃油供應瓶頸及未來發展因應策略建議。



主軸 3

提升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。2018 年起，華航除持續蒐集關鍵供應商及集團企業年度溫室氣體排放資訊，亦積極落實 ISO 14001：2015 考量營運「生命週期思維」及組織前後環節精神，加強價值鏈環境管理能量，不僅持續溝通本公司之環保節能政策目標，同時啟動「企業集團環保種子建置計畫」與「價值鏈環境風險評估機制」建置作業，前者規範集團夥伴設立企業環保種子，參與本公司各項環境能源與氣候變遷風險管理教育訓練，逐步培植集團企業環境能源風險管理能量；後者則於華膳空廚及華潔洗滌公司援引產業經驗與國際評鑑機制，規劃與執行風險調查評估作業，強化企業營運之環境風險控管層面。



亮點成果二：推展價值鏈公司關鍵環保作為

華航以與價值鏈夥伴共同邁向永續營運為目標，集中各方力量，提升整體服務品質及集團競爭力。

1. 華信航空持續深化環保示範航線，並支持與推廣綠色生活觀念

2016

華航在每年針對國際航線碳足跡之基礎上，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 Rules, PCR)」。

2017

華信以「松山 - 金門」航線為示範航線，完成碳足跡計算，並取得 ISO14067 及台灣碳標籤認證。

2018

「台北 - 金門」航線參與台灣環保署「環保集點活動」，支持推廣綠色生活。



亮點成果一：「價值鏈環境風險評估機制」試行作業

✓ 作業對象：

11 家關鍵價值鏈公司

✓ 作業目標：

掌握環保作業現況（含符規度）及各產業機會 / 風險來源

✓ 作業題項：

1st 構面：環境管理作業

2nd 構面：規劃作業 (Plan, P)

3rd 構面：支援運作 (Do, D)

4th 構面：績效追蹤 (Check, C)

5th 構面：改善措施 (Act, A)

✓ 執行成果：

1. 評估作業涵蓋率 100%
2. 針對各核心作業完成產業特性分類
3. 掌握關鍵環境機會風險來源
4. 分析環境風險等級
5. 研定風險管理策略

✓ 後續作業：

1. 建置指引說明，並進行關鍵風險議題環境管理訓練。
2. 舉辦「價值鏈環境管理會議」進行雙向溝通解決作業疑慮

2. 華夏航科引進環保清洗科技，促進運輸產業環保永續發展

華航集團體認水資源之重要性，就航空產業特性，飛機清潔工作為高耗水量作業之一，長久以來負責機隊清洗任務之華夏航科公司，於 2015 年與法國 UUDS 公司簽訂合作意向書，成為台灣第一也是唯一引進環保清洗科技 Ecoshine 的企業。

Ecoshine 清洗技術使用奈米級乾洗劑，以分塊清洗方式作業，具有 99% 節水率、96% 溶劑可生物分解、清潔場地需求低、高清洗效果可延長清洗頻率及縮短地停清洗時間等優勢，深受企業青睞，自 2016 年起至今，已有 24 家企業加入使用，其卓越成效，更於 2018 年榮獲「第 12 屆桃園市績優企業卓越獎」之「環保循環卓越獎」之殊榮。



Ecoshine



主軸 4

強化企業內外部環保意識與品牌形象

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，達成「全員環保」目標，華航每年規劃「環保教育系列活動」，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，期能建立與擴散綠色消費意識。

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，奠定企業環保節能管理作業基礎。	- 為公司及關係企業環境或能管業務相關人員，辦理相關議題管理教育訓練。 - 視需求讓選訓同仁參與外部訓練與研習
2018年成果	環境教育 華航重視員工的環境教育訓練，要求各級主管與同仁均應接受「環境管理全員教育」。 2018 年針對新版環境管理系統管理更新作業，對全員（含派駐關係企業人員）進行教育訓練，完訓人員共計 6,181 人次。 - 透過「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。執行率 100%。 知識教育 - 環保新知：透過全員信箱及內部宣導平台，2018 年計發布 6 篇專題及 1 則生態保育作業精華版報導。 - 環保競賽活動：2018 年以「環保圖標 icon 設計」為主題，對全員辦理徵稿競賽活動及票選活動。共計徵稿數 57 件，1,288 同仁參與票選活動。 - 異業交流及議合作業：2018 年共計辦理 3 場次異業交流作業，汲取外部企業環保永續策略推動經驗及推廣本公司環保理念。 - 第四屆希望種子培育計畫：參與台灣大學管理學院此計劃，強化學生企業永續經營知能，善盡標竿企業公民責任。 	 標竿產業 - 台達電參訪  大氣保護協會異業交流 - 辦理「環保能源法規訓練」及「溫室氣體」各 1 場次企業暨集團教育訓練 - 辦理集團「ICAO CORSIA 作業說明會」2 場次 - 辦理集團「碳足跡暨綠點色集點作業說明會議」2 場次

外塑環保品牌

項目	推廣綠色消費意識			營造產業環保意識	
作業說明	推廣顧客環保意識與行為	推廣綠色消費	優化服務流程，減少廢棄量及其衍生處理成本	辦理研討會議	
2018 年成果	- 持續辦理宣導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。 - 強化機上用品標示，如鼓勵顧客重複使用消耗品。 - 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 - 使用回收紙張並以大豆油墨印刷製作菜卡，長程線菜單末頁新增環保標語。 - 於官網增設禁運保育類警語。 2017 年年報紙張及油墨皆為環保產品，紙張為 100 % 再生回收紙漿，油墨使用植物性大豆油墨印刷，並於年報上印製環保文字說明。 - 年報印製數量依各單位提供實際需求印製，2017 年報較上年度（2016）中文版印製量少 300 份、英文版少 400 份；並推廣以電子書觀看。 - 機上雜誌發表本公司環保及 E 化、M 化減碳作為。 - 華信於官網、服務用品、報到櫃檯、登機證、機上雜誌標示台北—金門碳標籤訊息。	- 自 2017 年 7 月起，於免稅品及送貨到府銷售型錄中，納入環保概念商品，並加註「花花愛地球」圖標。 - 持續更新與揭露航線碳足跡資訊 - 設置並推廣旅客自願性碳抵換方案「Eco Travel」	- 機上及集團餐點持續使用在地食材，並禁用保育類食材。 - 執行廢棄物管理控管 - 強化餐點與空服用品設計納入環保考量 - 持續推廣並落實電子化、資訊化服務。 - 調整機上雜誌編印，選用輕磅雜誌紙達減重節油效益。	協助飛安基金會辦理 ICAO CORSIA 工作坊，妥善因應國際管制。	辦理航空永續替代燃油研討會議，凝聚發展共識。



亮點成果一：環保影片－美麗新視野 Fly to ECO

2018 年華航支持台灣本土動畫產業，以近年來之環境保護各項作業亮點為素材，推出「[美麗新視野 Fly to Eco](#)」環保影片，並搭配一連串社群推廣措施及機上影像平台，期盼藉由電子影像傳播力量，向內外部利害關係人溝通執行績效，並啟發旅客與我們一同參與各項環保行動。本片亦獲「2019 年台北金鵬微電影展」專業肯定，一舉榮獲永續類獎項「最佳環境資源獎」、「社會共融優等獎」、「經營治理優等獎」影音類獎項－「拍攝創意優等獎」等四項大獎。



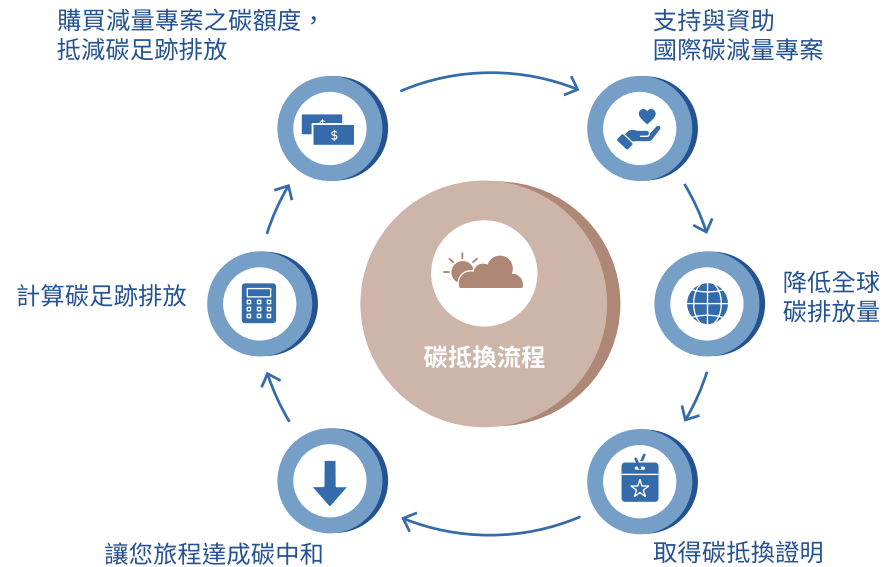
美麗新視野





亮點成果二：環保旅程 — ECO Travel 碳抵換計畫

華航以實際的行動關注全球暖化及氣候變遷議題，於 2018 年 11 月 20 日推出旅客自願性碳抵換方案「環保旅程 -ECO Travel 碳抵換計畫」服務。旅客於官網購買機票時，可利用官網上連結之[碳足跡計算工具](#)，計算其個人飛航碳足跡，再藉由購買計畫中提供之各項環境友善且具永續性之減碳專案產生額度，抵換前述碳足跡或二氧化碳排放量，使淨排放量等於零，親身實踐「碳中和」或「淨零碳」飛航旅行的理想。



環保旅程碳抵換計畫

未來規劃

1. 推動 ISO 50001、ISO 14064 改版作業，持續落實合規作業。
2. 持續落實外站及供應商環境風險評估及精進管理能量
3. 完善「國際航空碳抵換與減量機制（CORSIA）」符規作業能量
4. 建立氣候與環境風險相關財務揭露作業能量
5. 檢討空中與地面減碳目標，持續降低營運碳足跡。
6. 優化碳排放暨抵換監測、申報、查驗方案之管理作業，維持飛航作業零碳成長。
7. 完善水資源風險管理及提升資源利用效益作業能量
8. 建立永續燃油應用策略

2-5

社會價值

HIGHLIGHTS



3,590 萬 以上公益投入

2018 年華航總社會公益投入金額為新台幣 35,904,946 元。



500 位 長者

2018 年度共舉辦 4 場關懷弱勢長者，關懷人數 500 位。



2,700 位 以上學童

自 2014 年至今，華航愛心趴趴團志工造訪全台 12 個縣市，22 個鄉鎮，42 所中、小學及社福團體，關懷 2,726 位學童。



40,000 名 學童贊助購書

贊助全台 90 所學校之購書計畫，嘉惠近 40,000 名學童。



二度 獲頒 TCSA 社會共融獎

連續兩年獲頒「2018 TCSA 台灣企業永續獎」之「社會共融獎」。



三度 獲獎讀者文摘信譽品牌之低成本航空公司品類－最高榮譽白金獎

華航集團之子公司 - 台虎三度獲「讀者文摘信譽品牌」低成本航空公司品類 - 最高榮譽白金獎、首度獲國際財經雜誌 (International Finance Magazine) 的年度獎項－最佳低成本航空獎、入圍 World Travel Awards 兩獎項肯定。



管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

重大議題對華航的重要性

沒有社會的支持，就沒有現今的華航，「社會支持」是推升華航成功要素，華航持續貢獻己力並秉持「取之於社會、用之於社會」核心理念，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

華航善盡社會公民的責任，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。



- 2020**
- 提高教育類型之贊助案比例
 - 完成贊助案之外部效益進行 SROI 計算

- 2025**
- 促進青年學子國際教育機會
 - 促進落後地區 / 發展中國家經濟成長及就業輔助

- 2030**
- 提升落後地區 / 發展中國家教育品質
 - 提升贊助案之效益

管理權責單位

企業永續委員會 - 社會價值小組

管理機制

- 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

方向	KPI	2018 年			2019 年目標
		目標	績效	符合程度 (註 4)	
提升整體台灣教育品質	偏鄉地區接受資助學童人數	持續提升在地偏遠、落後地區之教育品質	40,935 學童受惠 (註 1)	132%	提高教育類資源投入比例，增加弱勢學童更多學習機會
	國內外學生購買優惠機票數量	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	1,995 名國外學生購買 (註 2)	-30%	加強推廣青年購票優惠資源，促進國際教育發展機會
強化台灣國際能見度	贊助國際交流活動場次數	推升台灣在地品牌國際參與度以推廣台灣觀光	贊助 26 場國際交流活動 (註 3) (共計 148 張機票)	423%	持續促進在地品牌國際知名度，同時對外推廣華航品牌

註 1：2018 年共計有 40,935 學童受益，計算公式為 1,695 [志工教學受惠人數]+39,240 [遠見共同知識平台公益專案受惠人數]。

註 2：依據華航官網學生購票專區 2018 年購票統計數據，因市場變化及趨勢影響，數量略為減少。

註 3：因調整 2018 目標涵蓋範圍並擴大檢視及辦理專案，故「在地企業品牌曝光度」之 2018 年績效大幅增加。

註 4：符合程度為與 2017 年實績相比之成長百分比。

■ 申訴機制

- 投資人關係暨新聞聯絡人－投資人服務網站
- 社會公益活動：公關室－
E-mail: tpepp@china-airlines.com



利害關係人專區

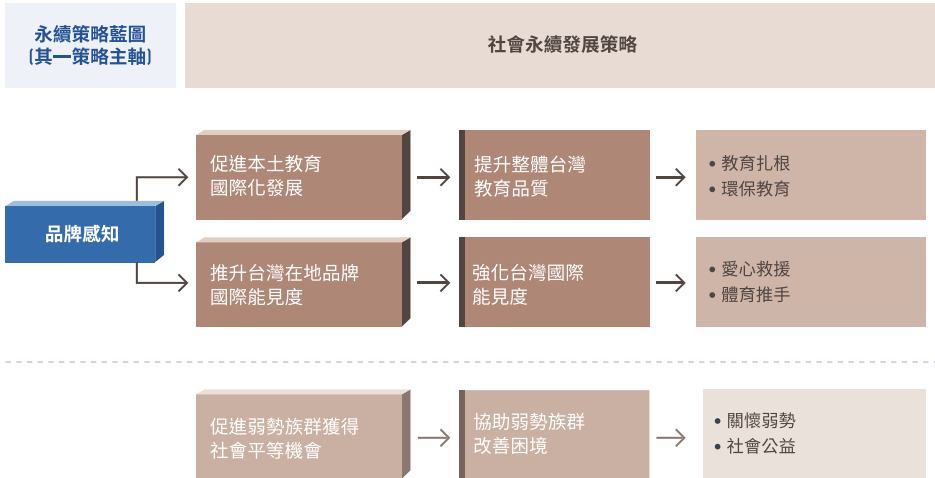


投資人服務網站

2-5-1 社會永續策略

身為航空產業先驅及台灣企業公民，「回饋社會、創造社會價值」是華航永續發展的重要承諾，並致力為社會大眾盡一份心力。華航以永續策略主軸「品牌感知」為推展面向，發展「促進本土教育國際化發展」及「推升台灣在地品牌國際能見度」兩大社會永續策略，2019 年將規劃納入「促進弱勢族群獲得社會平等機會」之策略，期能提升台灣教育品質、改善落後地區的學習資源，並推廣台灣在地品牌，促進國際交流機會，以落實聯合國 SDG4、SDG8，回饋社會以共創永續。

華航社會永續發展策略



2-5-2 承擔社會責任

社會責任推動為華航落實社會永續策略的基礎，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	2018 成果	
		如物資運送數／受益人次	投入金額 (新台幣)
愛心救援	機上愛心醫師專案	590 人	3,867,373
	印尼「蘇拉威西島強震」救援物資運送、寮國「水壩潰堤水災」救援物資運送、台灣「花蓮強震」捐款	1, 143 箱物資	
關懷弱勢	弱勢學童及大眾、年老長者	2,074 人	769,338

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

愛心救援

2018 年持續參與不分國籍愛心救援任務，積極利用本業資源，分別協助印尼「蘇拉威西島強震」、寮國「水壩潰堤水災」救援物資運送及台灣「花蓮強震」捐款，幫助災民家園重整，期世界各地需要救助的人們能免於急難。此外，更與中華民國醫師公會全國聯合會及財團法人寶佳公益慈善基金會成立「機上愛心醫師」專案，將本業資源及醫療專業結合，邀請醫師在搭機時自願伸出援手，當旅客發生空中緊急醫療需求時，協助華航及地面醫療支援團隊守護旅客健康，讓旅客在飛行旅途中獲得更安全的保障。

關懷弱勢

華航集團深知社會平等發展的投入，不單只是資金贊助，更強調身體力行，同時善用既有專業及資源，幫助更多弱勢族群改善生活品質及教育水平，致力達到社會均衡發展的目標。

弱勢學童及大眾

華航「愛心趴趴團」為自發性華航志工團，員工利用各自休假期間，前往偏鄉學校傳遞愛心與知識，以提升當地教育品質，落實「取之社會、回饋社會」理念，並推廣愛心不落人後企業文化；自 2014 年至今，足跡遍布台灣 12 個縣市，22 個鄉鎮，42 所中、小學及社福團體，關懷 2,726 位學童。此外，華航亦整合專業核心能力與桃園機場合作辦理二梯次桃機探索體驗營、四梯次飛安小旅行，合計邀請 178 位育幼院小朋友及學童，傳達飛安重要性並傳播安全種子；另同仁也自組團隊前往台東偏鄉學校與 297 位學童深耕互動，介紹航空產業並開拓另類視野，以及空服團隊舉辦 11 場募捐及義賣等活動，提供弱勢團體需要的協助，共 481 人受惠。



愛心趴趴團同仁與學童熱鬧舞動



桃園機場探索體驗營



飛安小旅行



深耕偏鄉團隊與台東學童互動教學



空服團隊參與仁愛之家敬老慈善活動

為善盡社會責任，華信航空將汰換資訊裝備，包括 63 台 (PC) 桌上型電腦、27 台 (LCD) 顯示器、2 台 (NB) 筆記型電腦及 10 台印表機，經整理後透過華碩文教基金會「逆物流回收 再生電腦捐贈 愛地球」專案，轉贈偏鄉地區學童作為教學使用。



華信航空拋磚引玉捐助一批再生電腦到偏鄉地區



中華航空、華信航空協助蒙古藍天兒童合唱團完成在台三場演出活動

另為協助蒙古藍天兒童合唱團透過音樂會來台推廣「終結貧窮、飢餓、健全生活品質、優質教育、性別平權」等永續議題，華航集團分別由華航、華信各贊助國際、國內線機票 26 張予 22 名兒童及 4 名工作人員。

創世基金會推動【順手捐發票 救救植物人】的全民愛心運動迄今 (2018 年) 已 25 週年，然隨電子發票推行使發票捐贈量逐年衰退，為此台虎結合創世基金會『愛倍增心串連·公益嘉年華會暨交通安全宣導』活動，提供機票藉此鼓勵民眾刺激發票捐贈量，讓植物人照護服務永續不斷。

年老長者

華航長期與華山基金會合作，身體力行關懷在地弱勢長者，今年共計舉辦「愛老人 愛團圓」、「愛老人 端午動起來」、「愛老人 中秋亮起來」3 場關懷活動，總計關懷長者人數 400 位，並由志工社前往長者家中逐戶拜訪並贈送關懷禮，傳遞佳節團圓氛圍，持續投入關懷社會永續發展。



志工親手為長者戴上手工編織手套



愛倍增心串連活動海報



志工、華山基金會與長者共慶佳節合影

2-5-3 支持社會發展

華航集團長期重視教育深耕及體育推廣，利用集團資源永續投入社會發展，確保學童教育獲得實質改善，以及促進本土體育選手穩定發展、提升國際競技舞台參與機會。

主題	項目	2018 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	40,170	369,187
體育推手	2018 世界女子職業網球協會 WTA、2018 華國三太子盃國際男子網球挑戰賽、2018 IESF 世界電競錦標賽、2018 英雄聯盟六都電競爭霸戰、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 / 張凱貞 / 莊吉生 / 許育修、排球選手黃培閔、籃球吳永盛 / 璞園建築籃球隊 / 寶島夢想家籃球隊等	806,296	18,624,702
環境共存	淨灘活動	425	348,470
	共同保育石虎合作計畫	50	4,000,000
	企業動物認養保育計畫	-	470,000

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

教育紮根

華航深知教育扎根的重要性，秉持深耕社區、回饋鄉里的精神，自 2010 年起透過教育志工的資源培養學童的學習習慣；此外，於 2013 年起，與國內各大專院校進行長期性的合作，提供學習專業知識及實作技能等機會，達到產學雙贏的目標。

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，2018 年共計培育 109 位航空人才，另外亦協辦中鼎教育基金會與台灣企業永續研訓中心「2018 探索台灣 120h- 永續在那兒」、臺大管院「希望種子培育計畫」，透過分享華航推動永續發展理念及作為，深耕永續種子於國家棟樑心中；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。



2018 探索台灣 120h- 永續在那兒



臺大管院「希望種子培育計畫」

校外實習

為提升台灣人才未來就業競爭力，華信帶領暨南大學觀光餐旅系、台北民生國中師生參訪松山機場及台中機場，透過機師、空服員、地勤及機務維修人員分享工作心得，及移民署、檢疫局、海關及檢疫局人員講解相關法規，藉此協助學子了解整體航空業運作，並開發潛在航空專才。



華信航空安排台北民生國中學校師生參訪松山機場



民生國中學校師生實際上機瞭解空中服務程序



安排暨南大學觀光餐旅系訪問華信航空



觀光餐旅系師生在台中機場完成一天實習課程

志工授課

「中華航空公司志工社」自 2011 年成立至今，每年固定前往公司鄰近學校授課，傳遞航空知識及英語教學，鼓勵與時俱進地學習並培養學童國際觀。2018 年辦理 6 場涵蓋大園區溪海國小、竹圍國小、山豐國小及果林國小等學校授課活動，參與志工人數合計 33 名，總服務時數 18 小時，共計 930 名學童受惠。



志工社授課同仁與學童開心留念



志工同仁向學童說明救生衣與氧氣面罩使用方式

打造小學共同知識平台

自 2014 年起，華航參與遠見天下文化教育基金會「共同知識平台公益專案」贊助計畫，將企業訂閱《未來兒童》月刊贈送予桃園市、台東縣、南投縣、花蓮縣等多所小學學童，協助學童培養自主閱讀習慣，為下一代文化教育盡一份心力。2018 年嘉惠 90 所學校，約 39,240 名學童受惠。

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。

飛航體驗營

為一圓懷有飛行夢想航空迷，華信航空與安捷飛航訓練中心合作推出全國第一個為期兩天一夜「華信航空飛行體驗營」，包括專業地面學科課程、機艙導覽、模擬機操作及 Diamond 40 實機飛行體驗，並藉此推廣台灣地區在地化飛行訓練。



「華信航空飛行體驗營」推廣台灣在地化飛行訓練



體驗營包括地面學科、模擬機操作及實機飛行體驗

體育推手

華航長年力挺國家體育的發展，以「中華航空支持中華英雄」理念支持中華健兒參與國際競技舞台，並貢獻己力協辦國際賽事，承載選手朝夢想前進，共同建造健全台灣體育環境，同時推升台灣國際知名度。2018 年度華航贊助多項體育賽事，並持續支持台灣本土球隊及選手。

支持項目	項目 / 選手
體育賽事	2018 世界女子職業網球協會 WTA、2018 華國三太子盃國際男子網球挑戰賽、2018 IESF 世界電競錦標賽、2018 英雄聯盟六都電競爭霸戰
體育選手	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 / 張凱貞 / 莊吉生 / 許育修、排球選手黃培閎、籃球吳永盛 / 璞園建築籃球隊 / 寶島夢想家籃球隊

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

環保教育

華航集團積極透過活動結合社會公益及環境教育，將環境保護的重要性世代傳承，真正做到環境永續保育，不讓垃圾破壞這座美麗的寶島。

淨灘活動

華航為響應國際淨灘活動，每年定期前往竹圍漁港淨灘，透過淨灘活動親身體驗環境保護、愛護大自然的重要性。今年共有 425 名華航集團各單位員工、家眷及淡江大學、康寧大學學生參與，以實際行動愛地球，為環境保育盡一份心力。



華航集團與青年學子共同響應國際淨灘活動

保育動物

為落實華航集團的永續發展目標，華信航空與台灣石虎保育協會簽署「共同保育石虎合作備忘錄」，交流石虎保育理念並共同推動動物保育，華信航空捐贈於台中花博期間相關紀念品販售所得的 5%，做為台灣石虎保育協會保育經費。



中華航空董事長何煖軒及台中市長見證下，華信航空與台灣石虎保育協會簽署「共同保育石虎合作備忘錄」



華信航空空服員展示花博概念機艙服務

台虎 2018 年持續和臺北市立動物園攜手合作企業動物認養保育計畫，同時認養石虎及雲豹，以實際行動支持動物保育工作，期待發揮企業影響力，呼籲社會大眾共同重視老虎、石虎及雲豹保育問題。台虎董事長張鴻鐘及臺北市立動物園園長金仕謙亦共同簽署一份認養宣言，象徵台灣虎航將持續支持臺北市立動物園保育活動。



台虎參與企業動物認養行列



雙方簽署認養宣言

2-5-4 共創永續社會 GRI 201-1

華航長期投入社會公益、支持社會發展，並結合本業資源，致力達成社會投資與企業發展形成正向循環的目標。因此，藉由量化方式進行社會投資評估，整合財務資訊並根據分析結果，適時調整社會投資方向，一步步朝向共創永續社會邁進。

社會投資評估

華航自 2015 年起採用 LBG (London Benchmarking Group) 模式，進行社會投資效益分析，量化評估各項投入資源對於社會及企業本身帶來的影響。依據 LBG 模式，可將公司資源更有效率且適當地調配，降低無效投資的可能性，達到符合多重利害關係人的期待，創造共創永續社會的真正價值。2018 年華航總社會公益投入金額為台幣 35,904,946 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 82%、14% 及 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 52%、45%、2% 及 1%，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）			2018	
	2016	2017	2018	內容	比例（%）
商業活動	28,642,674	43,119,512	29,560,138	- 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	82
慈善活動	13,497,703	1,250,200	4,964,813	- 進行國、內外賑災 - 贊助各類文教活動	14
社區投資	2,697,062	1,729,703	1,379,995	- 針對弱勢團體舉辦關懷活動 - 至社區國小教授英文 - 淨灘	4

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

社會參與投入

項目	金額（新台幣）			2018	
	2016	2017	2018	內容	比例（%）
物品捐贈	31,899,877	17,274,055	18,684,751	機票捐贈及機上用品捐贈	52
現金捐贈	11,244,500	27,716,057	16,265,200	各類活動投入之現金金額	45
志工人力	772,378	367,612	478,800	參訪及教學、淨灘活動中投入之志工人力	2
管理成本	914,684	741,691	476,195	各類活動投入之相關管理費用	1

社會參與效益

項目	2016	2017	2018
社會效益金額	43,399,664	77,555,512	114,870,682
受益人次	18,600	31,641	45,598
新聞訊息露出數	111 則 / 官方臉書粉絲數 668,386	214 則 / 官方臉書粉絲數 814,733	192 則 / 官方臉書粉絲數 927,693
機票贊助數	626 張	271	381

環保／社會效益		
贊助項目名稱	內容／觸及人次	金額（新台幣）
其他藝文、慈善贊助捐贈	台灣世界展望協會、2018 台灣燈會、伊甸基金會、唐氏症基金會、台灣關懷社會公益服務協會、NSO 國家交響樂團、2018 未來商務展、華山基金會、喜願協會等	11,502,266
印尼「蘇拉威西島強震」賑災、寮國「水壩潰堤水災」賑災、台灣「花蓮強震」捐款	協助物資運送、捐款	3,867,373（註1）
舉辦暖暖圍爐活動	約 300 人次受惠	177,120（註2）
舉辦竹圍漁港淨灘活動	約 425 人次參與	348,470（註3）
航空英語教學	1,695 人次國小學童受惠	593,250（註4）
遠見未來兒童「共同知識平台公益專案」	約 39,240 名國小學童受惠	662,400（註5）
園區參訪活動	803 人次參與	260,000（註6）
營運效益		
指標名稱	內容／觸及人次	金額（新台幣）
媒體曝光度	新聞訊息露出：192 則 官方臉書粉絲數：927,693	19,200,000（註7）
贊助機票	總計贊助 381 張機票	18,684,751
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	28,519,365（註8）
學生購票專區帶來之機票營收	總計購買 1,955 張	31,053,669

社會參與效益換算金額說明

註 1：印尼「蘇拉威西島強震」賑災運費贊助成本：新台幣 644,000 / 寮國「水壩潰堤水災」賑災運費贊助成本：新台幣 23,373 / 台灣「花蓮強震」捐款：新台幣 3,200,000，合計新台幣 3,867,373。

註 2：餐點、交通及雜支約新台幣 171,800 + 志工成本以 10 人 * 基本工資時薪新台幣 133*4 小時 = 新台幣 5,320。

註 3：餐點、活動、交通及雜支約新台幣 122,370 + 志工成本以 425 人 * 基本工資時薪新台幣 133*4 小時 = 新台幣 348,470。

註 4：參與人次 1,695 * 每堂課 1.5 小時含教材以新台幣 350 計 = 新台幣 593,250。

註 5：每月 184 本 * 定價新台幣 300 * 12 個月 = 新台幣 662,400。

註 6：26 次參訪 *10,000（一般參訪基本收費） = 新台幣 260,000。

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*192 則 = 新台幣 19,200,000。

註 8：以機票折扣優惠方式贊助，總機票款新台幣 35,752,565，贊助折扣金額新台幣 7,233,200，實際機票營收新台幣 28,519,365。

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. 提高教育類型之資源投入比例至 10%，如提供青年學子優惠票務，增加國際交流機會，或與公益組織 / 團體合作，提供弱勢學童更多學習機會。
2. 將社會投入資源，如透過航空票務贊助或機上推廣，協助在地團體國際參與或品牌之曝光等之外部效益，進行 SROI 計算，鑑別與設定華航之在地推廣主軸。
3. 促進青年學子國際教育機會，如透過票務贊助，鼓勵學生參與國際賽事、國際盛事等，並分享其所見所聞，及反饋介紹華航品牌，以擴大參與和贊助效益。
4. 促進落後地區 / 發展中國家經濟成長及就業輔助，透過優惠票務贊助，與在台相關組織 / 企業合作，協助培訓當地人員職能訓練，活化地區經濟發展同時對外推廣華航品牌。

CHAPTER

3

永續治理基礎

3-1 公司治理

3-2 風險管理



唯一三度 入選 DJSI 新興市場

唯一連續三年入選道瓊永續指數（DJSI）新興市場成分股航空業者，並獲全球航空業者第三名殊榮。



三度 入選 FTSE4Good 新興市場

連續三年入選富時社會責任（FTSE4Good）新興市場指數。



前 5% 優良廠商

入選第五屆公司治理評鑑前 5% 優良廠商。



首度 入選臺灣永續指數

首次入選臺灣永續指數。



二度 入選臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續兩年入選臺灣就業 99、高薪 100 指數。



女性董事 增列三位

增加三位女性董事提升董事多元化。

3-1

公司治理

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、決議重要事項及指導經營團隊。董事組成多元化，遴選唯才適任，擁有專業領域或國際公司經營經驗，本（21）屆 11 位董事，其中男性 8 名、女性 3 名（含獨立董事 3 名：男性 1 名、女性 2 名）。董事任期為 3 年（本屆自 2018 年 6 月 27 日起至 2021 年 6 月 26 日止）。每年至少召集 5 次董事會議，遇有重要或緊急業務亦得隨時召集之。

截至 2018 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。	34.45%
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。	9.59%

註：董事成員經（學）歷及兼任其他公司職務情形、董事之專業知識、經驗領域與符合獨立性情形及董事會運作情形請參閱華航年報。

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。

功能委員會



審計委員會

開會頻率：每季至少召開 1 次

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

本委員會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

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

為落實企業永續經營目標，總稽核室善盡監督責任，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， 2018 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。

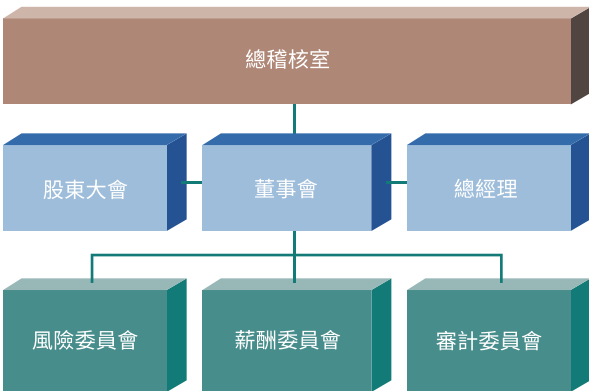
2018 年全年查核案件

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	20	125	125
分公司	47	285	285
子公司	13	80	80
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	無，均符合法規	-
子公司監督與管理作業	1 (註1)	3 (註2)	3 (註3)
資通安全檢查	1 (註1)	2 (註2)	2 (註3)
董事會 / 審計委員會 / 薪資報酬委員會議事運作之管理作業	1	1	1

註 1：併入總公司查核案件數統計。
 註 2：併入總公司稽核建議事項數統計。
 註 3：併入總公司矯正措施改善事項數統計。

此外，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。

公司治理架構圖



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

法令遵循及誠信正直是企業經營基礎，透過內部守則及行為準則之制定建立華航誠信文化及價值觀。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，建置完善公司治理以奠下華航經營根基。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；此外，為確保本公司董事、全體員工遵守包含反貪腐之相關誠信行為，制定董事道德行為準則、員工職場行為規範，2017 年起新增華航集團行為規範且進行相關教育訓練，其中，華航第一階段線上教育訓練之受訓員工達 6,382 人次、總訓練時數為 3,191 小時，2018

年續辦理第二階段線上教育訓練課程，受訓員工達 4,795 人次 / 總訓練時數為 2,398 小時，二年合計 11,177 人次 / 5,589 小時（完訓率 84%），其餘預計於 2019 年完成，並另函告關係企業實施該行為規範訓練；鑒於供應商亦為本公司重要夥伴，故要求供應商簽署與確實執行包含法令遵循、反貪腐概念之供應商行為準則。

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	華航與子公司。	建立良好之公司治理制度。
誠信經營守則	華航董事、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	華航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	含華航董事、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	華航代表人（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。
員工職場行為規範	華航全體員工。	使員工對於包含反貪腐之各項職場行為規範有所遵循。
華航集團行為規範	為華航及華航子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織之員工及供應商。	建立華航集團遵守法令並創造利害關係人永續價值之行為規範，打造華航集團永續文化。
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。

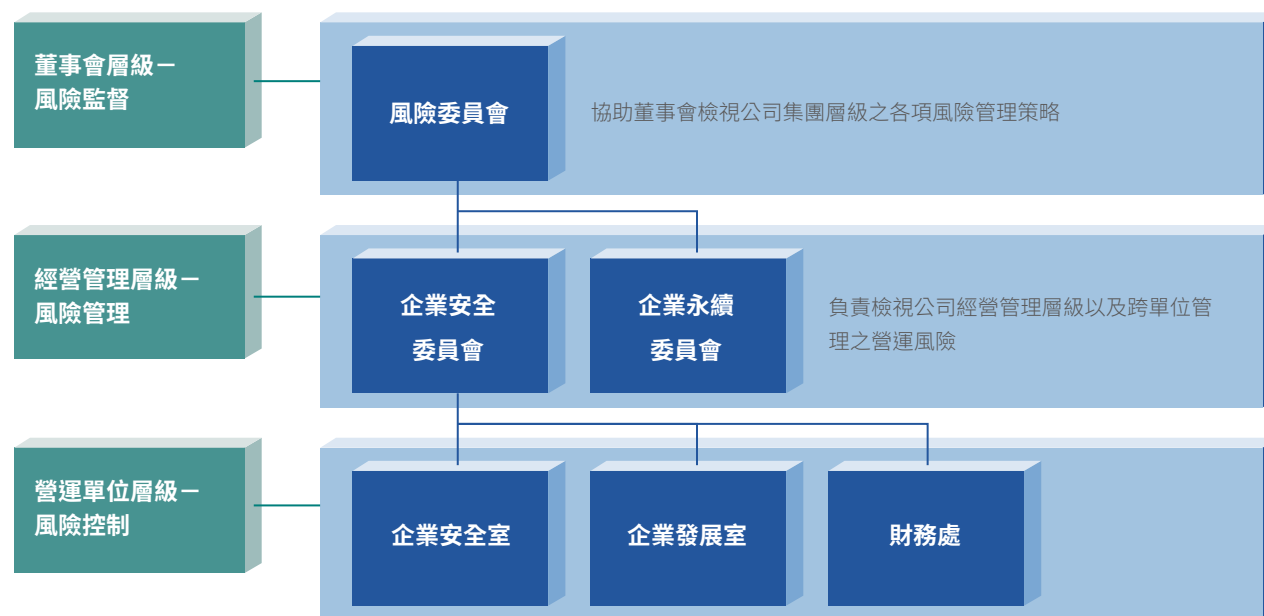
3-2 風險管理 (GRI 102-15)

3-2-1 風險管理機制 (GRI 102-11)

風險治理及組織架構

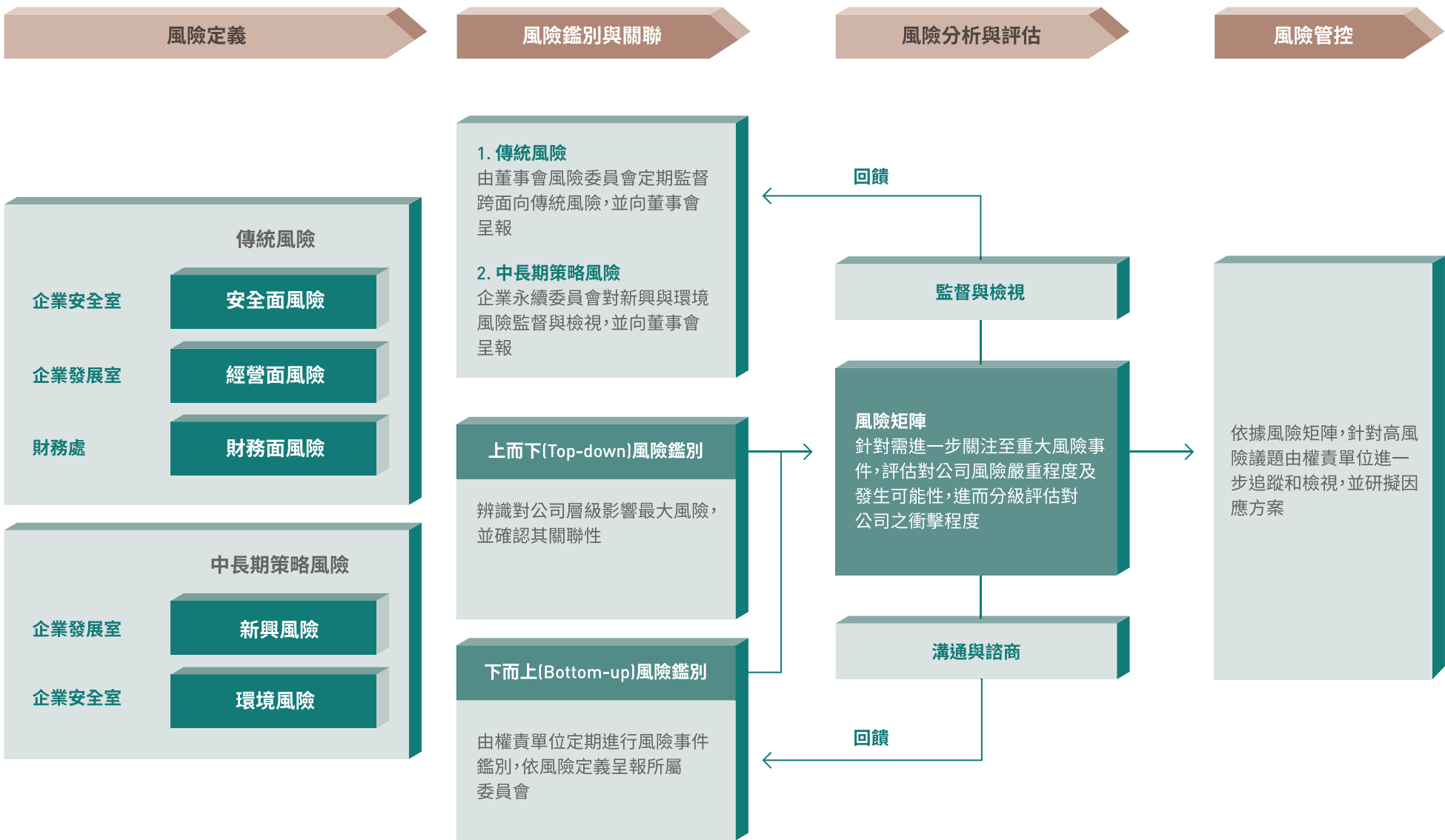
風險管理位居企業永續經營關鍵地位，面對與日俱增的新形態風險，華航特別於董事會轄下設置「風險委員會」，協助董事會檢視公司之各項風險管理策略之訂定、執行結果及因應措施，並針對各主要類型之風險，要求所屬單位負責控管。此外，安全面與經營面風險係屬公司經營管理層級、跨單位之營運風險，本公司於總經理下設立「企業安全委員會」及「企業永續委員會」，定期由各權責單位分別就公司潛在風險，鑑別、評估及研擬因應措施，並將其結果提報相關委員會及會議。

華航風險治理組織架構



企業風險管理模式及流程

華航風險管理架構主要參考企業風險管理（Enterprise Risk Management, ERM）等，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，以降低衝擊及謀求永續經營之道。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，分析與評估風險事件對公司之衝擊程度、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。



3-2-2 風險鑑別與因應

依據航空產業特性並考量所處的經營環境及日常營運特性，分別針對安全面、經營面、財務面相關風險議題進行管理，降低風險並提升危機事件的應變能力，保障各利害關係人利益，並強化華航永續經營的韌性；前述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。

CHAPTER 附 錄

- 2018 年顧客滿意度一覽表
- 2018 年重大人權管理一覽表
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

2018 年顧客滿意度一覽表

客運顧客滿意度 (註1)

年度	2016	2017	2018
年度目標值	84.7	85.2	85.1
客運顧客滿意度	83.6	85.1	87.2

客運細項服務滿意度 (註1)

項目	2016	2017	2018	2019 目標
機場服務	87.6	87.2	89.0	89.1
客艙組員	88.5	86.8	88.9	88.9
客艙環境	86.5	86.8	88.7	88.8
機上餐飲服務	78.2	79.9	82.6	82.7
機上視聽文娛	84.4	82.7	84.8	84.8

貨運顧客滿意度

年度	2016	2017	2018
年度目標值 (%)	88.0	88.0	88.0
貨運顧客滿意度 (%)	87.6	87.6	87.3

修護工廠顧客滿意度 (註2)

年度	2016	2017	2018
年度目標值	8.40	8.40	8.40
修護工廠顧客滿意度	8.75	8.77	8.68

註 1：滿分 100 分。

註 2：滿分 10 分。

2018 年重大人權管理一覽表 [GRI 412-1]

類別	人權議題	管理措施	補救措施
員工	言論自由權	設立多元化管道，如員關信箱、性騷擾信箱、申訴專線、有話直說員工溝通信箱等保密管道、Team+ 內部即時通訊軟體。	- 協助員工依法提出維護權益之主張，並就個案情況提供員工必要協助。 - 申訴管道不暢通時，除依程序立即排除障礙外，另將溝通員工以其他實體書面與服務專線提出申請。
	隱私權	設有「個資管理制度」，下有個人資料蒐集、處理及利用管理程序。	設有「個資管理制度」，下有個人資料事故應變管理程序。
	勞動條件保障	- 於人權政策中聲明禁制強迫勞動，於人事業務手冊中及員工工作規則已訂有員工執行勤務等作業辦法。 - 舉辦總公司勞資協商會議與各單位形式的勞資會議，就員工勞動條件之提升進行協商。 - 召開職安委員會、膳食委員會及退休金委員會等定期會議，保障勞工勞動條件與工作環境。	- 設立多元化申訴管道，確保員工於勞動權益受損時可即時妥善處理。 - 運行勞工共同參與之各式委員會，就勞動條件保障之侵害個案進行檢視與改善。
	工會與協商權	- 於人權政策中公開聲明確保員工集會結社與談判協商的自由，所有員工皆可依企業工會章程成為當然會員，亦可參與各項工會事務或直接遴選為工會幹部；員工亦可依個人意願加入外部職業工會。 - 與企業工會定期召開協商會議。 - 對外部職業工會，採開放態度，不排斥與任何工會進行實質協商。	依法尊重工會自主權。
供應商	言論自由權	華航官網利害關係人專區，設有專人管理的聯絡信箱，並辦理年度供應商大會，確保暢通的溝通管道。	訂有完整的供應鏈永續管理架構，目前高風險議題主要藉由實地審查方式進行查核、輔導與改善。
	隱私權	- 訂有「中華航空永續供應鏈管理政策聲明」，要求所有供應商皆須依循其中之資訊安全精神落實管理。 - 訂定「個人資料委託管理程序」，以規範委外廠商（供應商）經手個人資料檔案時之應注意事項及權責範圍。	
	勞動條件保障	訂有「中華航空永續供應鏈管理政策聲明」，要求所有供應商皆須依循其中之勞動人權與勞動條件精神落實管理。	
	工會與協商權	- 訂有「中華航空永續供應鏈管理政策聲明」，要求所有供應商皆須依循其中之集體談判權精神落實管理。 - 藉由 SAQ 問卷瞭解供應商是否定期舉辦例行或不定期的勞資會議。	

類別		人權議題	管理措施	補救措施
客戶	客運 (會員) 客戶	言論自由權	- 設有多元溝通管道，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。 - 執行線上滿意度調查。 - 設有顧客意見處理作業辦法及作業系統，於期限內回覆顧客並詳加說明。	公司系統設有備援機制，如遇系統中斷則可隨時接替。
		隱私權	設有「個資管理制度」，下有個人資料蒐集、處理及利用管理程序。	設有「個資管理制度」，下有個人資料事故應變管理程序。
		勞動條件保障	不適用	不適用
		工會與協商權	不適用	不適用
	貨運客戶	言論自由權	貨運官網中，提供各站點聯絡資訊，確保客戶傳遞相關意見。	公司系統設有備援機制，如遇系統中斷則可隨時接替。
		隱私權	設有「個資管理制度」，下有個人資料蒐集、處理及利用管理程序。	設有「個資管理制度」，下有個人資料事故應變管理程序。
		勞動條件保障	不適用	不適用
		工會與協商權	不適用	不適用

環境績效一覽表

項目	單位	Unit	2015	2016	2017	2018	2018 與 2017 比較	績效	2018 目標	達成率	2019 目標
GHG 範疇一排放量	飛航作業	噸 CO ₂ e	6,929,355	7,042,520	7,149,309	7,229,903	1.11%	▼	7,232,469	100.0%	7,325,326
	地面作業		5,064	4,663	5,004	3,511					
GHG 範疇二排放量 (註1)	地面作業	噸 CO ₂ e	20,676	20,831	20,677	19,949	-3.52%	▲	18,297	91.0%	18,170
GHG 範疇三排放量 (註2)	地面作業	噸 CO ₂ e	303,273	2,070,003	1,627,649	1,644,656	1.04%	▶	N / A (註3)	100%	N / A (註3)
航空燃油使用量	全機隊 (非再生能源)	噸	2,189,971	2,225,231	2,256,114	2,284,937	1.28%	▼	依燃油效率對應管控		
	永續航空燃油	噸	N / A		7.96	20.4	156.28%	▲	20.4	100%	N / A
航空燃油效率	客機	L / RPK*100	4.7062	4.6625	4.4457	4.3188	-2.85%	▲	4.3790	101.4%	4.2540
	貨機	L / FRTK	0.2211	0.2249	0.2213	0.1642	-25.81%	▲	0.218	132.8%	0.1617
	全機隊 (註4)	噸 / 千 RTK	0.2539	0.2550	0.2429	0.2394	-1.44%	▲	0.2179	90.1%	0.2147
能源消耗	化石燃油	MWh	28,584,310	29,045,588	29,484,167	29,815,419	1.12%	▼	29,879,182	99.9%	29,430,994
	電力購買	MWh	39,382	39,304	37,344	36,009	-3.57%	▲			
	電力回生電梯	kWh	N / A		297	1,061	257.24%	▲	全運轉	100%	全運轉

註 1：溫室氣體範疇三計算涵蓋範圍為現階段依據 GHG protorol 範疇三指引之 15 項分類要求、計算購買產品、資本貨物、未包含於範疇一二之燃料與能源相關活動、上下游運輸及輪配、廢棄物處理、員工通勤、上下游租賃資產、投資等之排放量。其中，2018 年能源相關活動、員工通勤等項目之排放量 (1,644,656 噸 CO₂e) 已通過外部查證。

註 2：全機隊航空燃油效之航油總量含訓練機及修護用油，客 / 貨機燃油效率之航油量僅蒐集營運使用客 / 貨機航空用油；客貨機燃油效率目標值為比前一年度減量 1.5%，全機隊燃油效率目標為與基準年 (2009) 減量 12.7%。

註 3：計算 15 個類別（GHG protocol Scope3）。

註 4：配合能源局電力係數修訂，同步更新本公司 2015-2017 範疇二排放總量。

附錄

項目	單位	單位	2015	2016	2017	2018		2018 與 2017 年比較	績效	2018 目標	達成率	2019 年目標			
水資源	自來水使用量	千噸	135.72	136.35	141.26	148.22		4.92%	▼	139.41	93.7%	147.104			
	回收再利用水總量 (註5)	千噸	1.42	1.59	1.89	31.94		1589.95%	▲	31.75	100.6%	31.75			
	回收比率 (註6)	%	1.05%	1.17%	1.34%	21.55%		1510.64%	▲	22.77%	105.4%	21.58%			
	重金屬廢水	噸	9,577	10,667	8,579	10,014		16.73%	▼	N / A	N / A	N / A			
	有機物廢水	噸	8,867	15,518	14,647	10,443		-28.70%	▲	N / A	N / A	N / A			
空中 廢棄物 (註7)	產出量 (註8)	公斤	N / A		3,417,870	產出量 (註5)	3,669,703	7.37%	▼	可控廢棄 物總量 3,845,473 公斤	113.2%	未含焚化轉 電能之可控 廢棄物總量 1,049,925 公斤			
	回收量	公斤			1,068,483	回收量	995,369	-6.84%	▼						
	回收率	%			31.26%	回收率	27.12%	-4.14%	▼						
地面廢棄物 (註7 / 註9)	一般事業 / 生活廢棄物	公斤	380,662	419,689	456,997	一般事業 / 生活廢棄物	747,202	N / A					可控廢棄 物總量 3,845,473 公斤	113.2%	未含焚化轉 電能之可控 廢棄物總量 1,049,925 公斤
	有害事業廢棄物	公斤	12,728	13,430	16,758	有害 / 非有害 / 含鋻電池事業 廢棄物	267,751								
	含鋻電池	公斤	1,445	1,920	1,782										
	回收量	公斤	N / A		298,934	回收量	347,936	16.39%	▲						
	回收率	%			62.86%	回收率	34.28%	-28.58%	▼						
NOx	客機	克 / RPK	0.0178	0.0160	0.0150	0.0161		7.33%	▼	0.0148	91.22%	0.0159			
	貨機	克 / RTK	0.0291	0.0302	0.0295	0.03		1.69%	▼	0.0291	96.9%	0.0296			

註 5：2018 年華航園區增設水錶，回收再利用水量蒐集數值包含修護廠區及華航園區總部回收水量，2017 年〔含〕以前僅計算修護廠區。

註 6：回收比率計算公式為：回收再利用水總量／水資源總使用總量。

註 7：機艙廢棄物自 2017 年開始盤查蒐集相關數據。

註 8：2018 年地面作業數據蒐集範圍說明如下：

- 一般事業／生活廢棄物：修護廠區、華航園區，另增加高雄分公司及 4 站（桃園、松山、高雄、台南）貴賓室服務產出量。
- 事業廢棄物：「有害廢棄物」按行政院環保署有害事業廢棄物認定標準（A/B/C 類廢棄物品項）及含鋰電池總量；「非有害廢棄物」按行政院環保署非有害事業廢棄物認定標準之廢棄物產出總量（D/R 類廢棄物品項）。

註 9：空／地面廢棄物（不可回收）委由第三方清運作業，皆送焚化熱能轉化發電機發電之焚化廠進行處理，2018 年焚化轉化電能之廢棄物總量共計 2,288,799 公斤，焚化但未發電及其他處理方式之廢棄物總重為 1,052,551 公斤，總計 3,341,350 公斤。

GRI 內容索引 (GRI 102-55)

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 101: 基礎			
一般揭露			
GRI 102：一般揭露	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	129
	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
	102-9	供應鏈	84
	102-10	組織與供應鏈的重大改變	129
	102-11	預警原則或方針	132
	102-12	外部倡議	20
	102-13	公協會的會員資格	20
	策略		
	102-14	決策者的聲明	6
	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	132
	倫理與誠信		
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	130

採用最新 2018 版本
(GRI 303 和 GRI 403 為 2018 版，其餘為 2016 版)

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 101: 基礎			
一般揭露			
GRI 102： 一般揭露	治理		
	102-18	治理結構	129
	利害關係人溝通		
	102-40	利害關係人團體	18
	102-41	團體協約	70,75
	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, 35, 43
	報導務實		
	102-45	合併財務報表中所包含的實體	5
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	14
	102-47	重大主題表列	14
	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	141
	102-56	外部保證 / 確信	5

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	14, 34, 52, 82, 90, 118, 130
	103-2	管理方針及其要素	34, 52, 82, 90, 118, 130
	103-3	管理方針的評估	34, 52, 82, 90, 118, 130
GRI 201： 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	12, 124
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	98
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	70
	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	85, 88
GRI 205： 反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	130
	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	14, 82, 90
	103-2	管理方針及其要素	82, 90
	103-3	管理方針的評估	82, 90

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 301：物料	301-1	所用物料的重量或體積	104
GRI 302：能源	302-1	組織內部的能源消耗量	109
	302-2	組織外部的能源消耗量	109
	302-3	能源密集度	111
	302-4	減少能源消耗	109
	302-5	降低產品和服務的能源需求	109
GRI 303：水與放流水	303-1	共享水資源之相互影響	106
	303-2	與排水相關衝擊的管理	104
	303-3	取水量	104
	303-4	排水量	104
	303-5	耗水量	104
GRI 305：排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	109
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	109
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	109
	305-4	溫室氣體排放密集度	111
	305-5	溫室氣體排放減量	109
	305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它重大的氣體排放	107
GRI 306：廢汙水和廢棄物	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放量	106
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	107
	306-3	嚴重洩漏	無嚴重洩漏

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 103：管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	14, 34, 52, 82, 130
	103-2	管理方針及其要素	34, 52, 82, 130
	103-3	管理方針的評估	34, 52, 82, 130
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	85
社會			
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	70
	401-3	育嬰假	70
GRI 402: 勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	70
GRI 403: 職業安全衛生	403-1	職業安全衛生管理系統	78
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	78
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	78
	403-9	職業傷害	78
	403-10	職業病	78
GRI 404: 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	66

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 404: 訓練與教育	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	40
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	70
GRI 406: 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	54
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	85
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 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	54、137
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	130
	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	85
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

聯合國全球盟約對照表

分類	10 項原則標題	報告書對應章節	頁碼
人權	原則 1：企業界應支持並尊重國際公認的人權	2-2-1 人權管理架構	54-55
	原則 2：保證不與踐踏人權者同流合污	3-1-2 法規遵循 2-3-2 永續供應鏈管理	130-131 85
勞工	原則 3：企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	2-2-1 人權管理架構	54-55
	原則 4：消除一切形式的強迫和強制勞動	2-2-1 人權管理架構	54-55
	原則 5：切實廢除童工	2-2-1 人權管理架構	54-55
	原則 6：消除就業和職業方面的歧視	2-2-1 人權管理架構	54-55
環境	原則 7：企業界應支持採用預防性方法因應環境挑戰	2-4-2 氣候變遷減緩與調適	99-103
	原則 8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	2-4-1 環境永續治理	93-98
	原則 9：鼓勵開發和推廣環保技術	2-4-3 環保永續績效	104-116
反貪腐	原則 10：企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	3-1-2 法規遵循	130-131

第三方確信聲明書

附錄



安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

台北市11048信義路5段7號60樓(台北101大樓)
60F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 11048, Taiwan (R.O.C.)

Telephone 電話 + 886 2 8101 0566
Fax 傳真 + 886 2 8101 0567
Internet 網址 kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

中華航空股份有限公司 公鑒：

本會計師接受中華航空股份有限公司（以下簡稱「中華航空」）之委託，對中華航空2018年度企業社會責任報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與報導基準

中華航空依據全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board，「GSSB」）發布之GRI永續性報導準則（GRJ Standards）之核心依據選項所揭露之特定績效指標資訊及其報導基準詳列於附件一。

公司之責任

中華航空應設定其社會責任績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述報導基準編製及允當表達2018年度報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之特定績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據由國際審計與確信準則委員會（International Auditing and Assurance Standards Board）所發佈之國際確信業務準則第3000號—歷史性財務資訊之查核或核閱以外之確信業務（International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。

品質管制與獨立性

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

© 2019 KPMG LLP, a Delaware limited liability partnership and the U.S. member firm of the KPMG network, a Swiss entity. All rights reserved. KPMG LLP is not a member firm of the KPMG network. KPMG LLP is not a member firm of the KPMG network. KPMG LLP is not a member firm of the KPMG network.



所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得中華航空2018年度報告書，並閱讀其內容；
- 訪談中華航空管理階層及相關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對於上述事項所取得之瞭解，針對報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時抽樣進行測試，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

中華航空對於報告書中將特定績效指標之相關內部控制有其先天上之限制，可能未能查出業已發生之錯誤或舞弊，亦可能因情況改變或政策或程序之選擇程度降低而變成不適宜，因此本會計師對該等內部控制之有效性所作之歷史性評估與未來期間非屬攸關。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用之報導基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

此有限確信報告係依照中華航空與本事務所之合約條款而出具。本事務所之工作僅限於就約定事項於有限確信報告中向中華航空進行報告，而非其他目的。本事務所無須就所執行之工作，出具之有限確信報告對除中華航空以外之任何第三方承擔任何責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：施威銘



事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一〇八年六月十四日

[illegible]

ISAE 3000





守護森林 | 本報告書使用環保紙張及植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

