

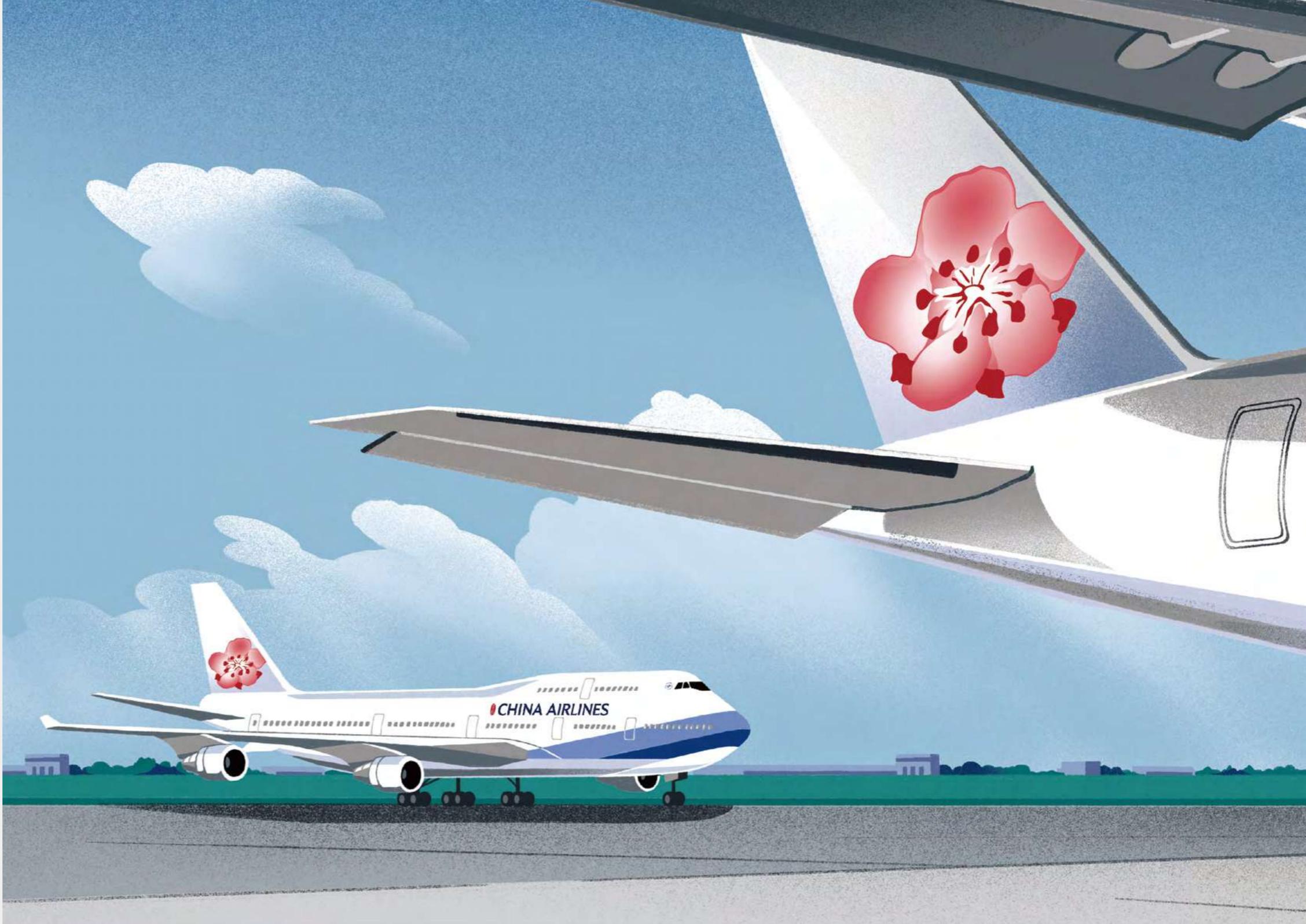


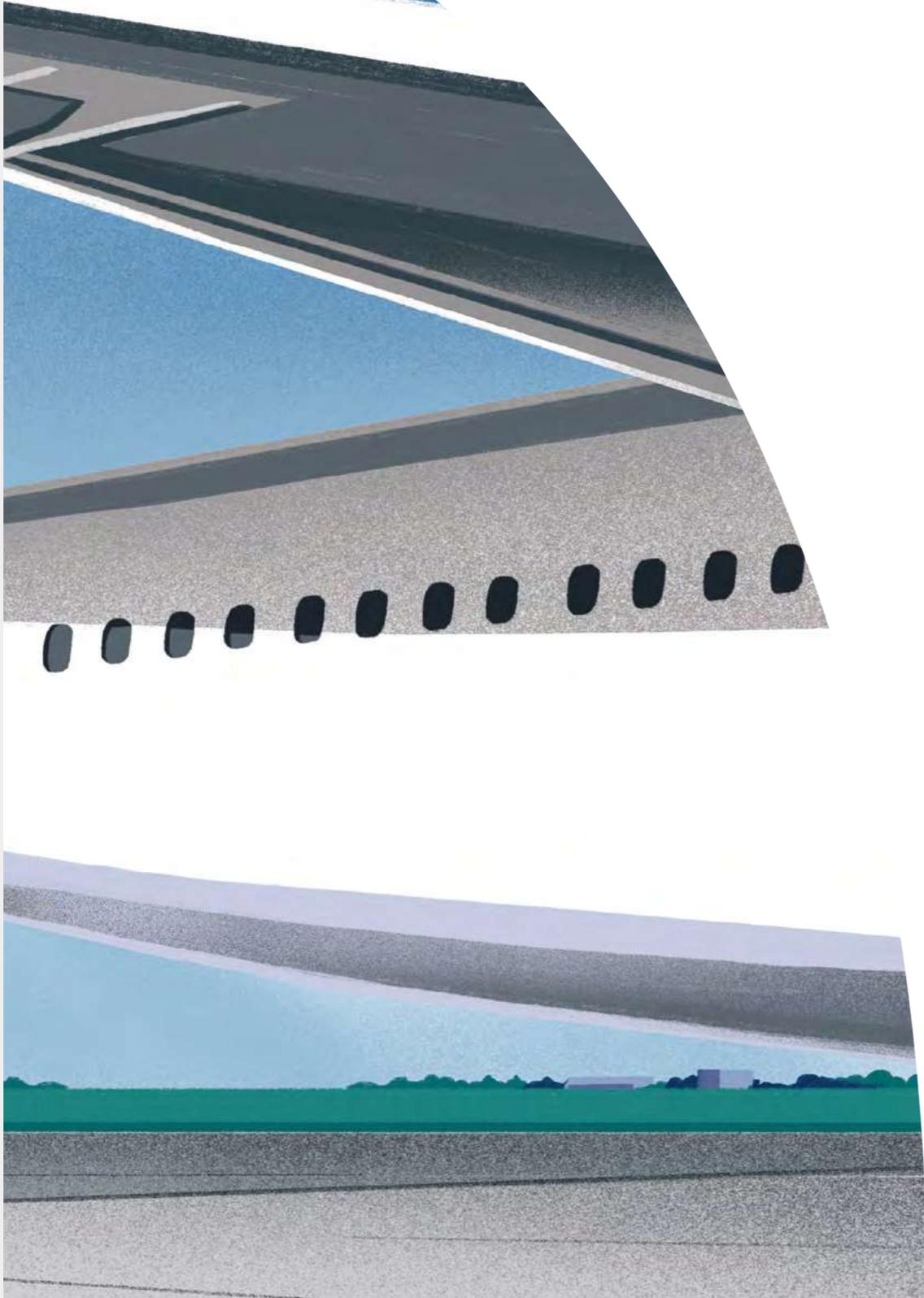
2019

中華航空企業社會責任報告書

# 目錄

|          |               |                 |     |
|----------|---------------|-----------------|-----|
| <b>0</b> | <b>前言</b>     | 0-1 關於本報告書      | 4   |
|          |               | 0-2 經營者的話       | 6   |
| <b>1</b> | <b>永續管理概觀</b> | 1-1 關於華航        | 12  |
|          |               | 1-2 永續策略及目標     | 16  |
|          |               | 1-3 華航真實價值      | 19  |
|          |               | 1-4 永續管理架構      | 20  |
| <b>2</b> | <b>多元價值創造</b> | 2-1 信賴價值        | 32  |
|          |               | 2-2 人才價值        | 45  |
|          |               | 2-3 共創價值        | 68  |
|          |               | 2-4 環境價值        | 74  |
|          |               | 2-5 社會價值        | 97  |
| <b>3</b> | <b>永續治理基礎</b> | 3-1 公司治理        | 108 |
|          |               | 3-2 風險管理        | 111 |
|          | <b>附錄</b>     | 財務績效展現          | 118 |
|          |               | 2019 年顧客滿意度一覽表  | 121 |
|          |               | 2019 年主要人權管理一覽表 | 122 |
|          |               | 環境績效一覽表         | 123 |
|          |               | GRI 內容索引        | 126 |
|          |               | 聯合國全球盟約對照表      | 129 |
|          |               | 第三方確信聲明書        | 130 |





## CHAPTER

# 0

## 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

# 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。華航走過 60 年歲月，秉持以心待客的原則，慎重看待每位旅客，以永恆的符號作為慶祝華航 60 歲的靈感來源，優雅置入 60 的意象並採用華航企業色，巧妙地結合代表邁向永續經營的動力「Go」與「60」，整體標誌更如乘風高飛遨遊展翅的圓潤雙翼，代表華航下一個充滿希望與美好的 60 年。



## 封面故事

華航最新機型 A350-900 於跑道上展翅起飛，正面與對稱的構圖，加上以華航品牌視覺元素「旅程曲線」串聯的永續標章與 60 周年標誌，清楚堅定地展現華航跨越 60 年，象徵華航匯聚甲子的永續經營成果，將繼續與新時代接軌，開創新局，持續致力於企業永續發展，實現「成為台灣首選航空公司」的願景。

## 報告書編撰原則 GRI 102-54

本報告書參照國際整合性報導委員會 (International Integrated Reporting Council, IIRC) 出版之國際整合性報告書框架 (International IR Framework)，並依循全球永續性標準理事會所發布之 GRI 準則：核心選項，同時參採聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 進行編製，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：**  
2019年1月1日至2019年12月31日，惟部分重大事件揭露時間截至2020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，確保資訊揭露可靠性，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、職安衛、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       | SGS             |
| 職業安全衛生管理系統 ISO 45001 | SGS             |
| 臺灣職業安全衛生管理系統 TOSHMS  | SGS             |
| 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 | 2019年6月 |
| 現行版本 | 2020年6月 |
| 下一版本 | 2021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         | <a href="mailto:csr@china-airlines.com">csr@china-airlines.com</a>                    |
| 地址         | 桃園市大園區航站南路1號                                                                          |
| 網站         | <a href="http://calec.china-airlines.com/csr">http://calec.china-airlines.com/csr</a> |

## 0-2 經營者的話

GRI 102-14

### 回顧內外環境考驗

回顧 2019 年，全球經濟受中美貿易爭端影響國際航空產業市場、全球油價上升雖趨緩，各地卻頻傳社會面向考驗，例如：亞太地區香港反送中、陸客限縮、兩岸關係未見明朗，另加上廉價航空崛起航空產業競爭激烈收益降低、桃園機場容量限制、時間帶壅塞以及台灣勞權意識高漲等因素下，內外部經營環境仍面臨挑戰，然華航持續透過機隊汰舊換新以新世代航機強化營運效率、優化客貨運航網以開發潛力市場並培養客源、善用整體集團資源，結合品牌視覺化以提升企業識別度及旅客忠誠度，於華航一甲子為華航帶來企業獲利新氣象。

### 飛航安全法治精神

「飛航安全」及「法治精神」是華航邁向永續之基石，維護「飛航安全」，身為航空公司是責無旁貸，「法治精神」更是企業本質該遵循之依歸。華航持續改革內稽、內控制度，強化所有員工法治精神，一直以來，華航肩負引領航空產業未來脈動、走向以及永續付諸實踐之重任，對於飛航安全更加嚴格把關、並且遵守相關法規與時俱進，獲得社會大眾對華航之信心，相信唯有透過落實永續營運理念，穩固優化航空本業，方能屢創佳績，邁向持續獲利正向循環年，達「永續經營」之目標。

### 企業永續經營

華航身為全球企業公民，深植永續基因至企業文化及價值觀中，以永續發展策略「安全、治理、機隊航網、產品服務、集團合作、品牌感知」六大方向，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」六大面向工作小組之短、中、長期目標，以落實華航永續經營之路。

華航成立一甲子，深知企業對自然資源與環境保護應有的責任與義務，2019 年減碳成果達 12.4 萬公噸 CO<sub>2</sub>e，台灣地區辦公室用電及地面作業減碳連續十年持續降低，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，首創台灣航空業永續替代燃油試行作業，邀請旅客、員工共同實踐「淨零碳」，推出環保旅程「ECO Travel 碳抵換計畫」，成為台灣第一家且唯一簽署支持氣候相關財務揭露工作小組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD) 的國籍航空。除對環保盡心，「回饋社會、創造社會價值」是華航永續發展的重要承諾，華航致力關懷並幫助弱勢族群改善生活品質及教育水平，投入社會發展確保學童教育獲得實質改善，並促進本土體育選手穩定發展，提升國際競技舞台參與機會。

財團法人台灣永續能源研究基金會公布 2019 年「全球企業永續獎 (Global Corporate Sustainability Awards, GCSA)」及「台灣企業永續獎 (Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA)」，華航首度榮獲全球企業永續獎「Reporting」肯定，同時連續六年摘下台灣企業永續獎殊榮，2019 年更是獲得五項台灣企業永續獎，成績亮眼。另外，華航永續經營屢獲國內外認可，包含二度入選「第五屆公司治理評鑑前 5%」及「臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index)」，三度入選「臺灣高薪 100 指數」及「臺灣就業 99 指數」，更創下連四年入選「道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Indices, DJSI) 新興市場指數」及「富時社會責任新興市場指數 (FTSE4Good Emerging Index)」，並再度榮獲 RobecoSAM 最新出版的永續年鑑「航空業銅級獎 (Bronze Class)」；透過獎項給予華航實質肯定，更有助利害關係人了解華航致力於企業永續經營，確切的堅定華航推動永

續創造自身及利害關係人價值這條康莊大道。

### 開創新局

一路以來，華航依循「相信自己能做得更好」的價值觀，秉持著「用飛行與你我創造更多美好」的使命，一步一步堅定地落實對所有利害關係人的承諾。展望未來願景，華航將做領頭羊，引領產業鏈夥伴、各利害關係人傳承中華歷史，發揚中華文化及推展台灣這個寶島至全球國際舞台共同邁向永續發展，成為「台灣首選航空公司」。

謝世謙

董事長兼總經理

謝世謙



# 2019 關鍵永續績效與外部肯定



DJSI / 4<sup>th</sup>

## 四度入選 DJSI 新興市場

為台灣唯一連續四年入列的航空業者，並獲全球航空業者第三名殊榮。



FTSE / 4<sup>th</sup>

## 四度入選 FTSE4Good 新興市場

連續四年入選富時社會責任指數 (FTSE4Good) 新興市場成分股。



TIP / 2<sup>nd</sup>

## 二度入選 台灣永續指數

連續二年入選成為台灣永續指數成分股。



TOP 5%

## 前 5% 優良廠商

入選第五屆公司治理評鑑前 5% 優良廠商。



GCSA / 1<sup>st</sup>

## 首獲 全球企業永續獎

首度榮獲全球企業永續獎「Reporting World」獎項。



TCSA / 6<sup>th</sup>

## 6 度獲 台灣企業永續獎

連續六年摘下台灣企業永續獎殊榮並獲五項獎項。



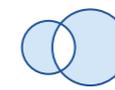
## 三度入選 臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續三年入選臺灣就業 99、高薪 100 指數。



## 首家 執行並深化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，並持續深化執行永續稽核計畫。



## 二度 DJSI 評比入選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。

### 經濟面



## 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。



## 核心 資通系統全面導入 ISMS 認證，確保資安

華航於 2019 年 11 月取得 ISO27001 : 2013 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 證書，符合法令規範並全面提升企業資訊安全管理品質。



## 主辦三場 航空安全 / 保安國際研討會

華航與航發會及飛安基金會於 2019 年度共同主辦三場航空安全 / 保安國際研討會。



### 四度 DJSI 評比入選

#### 環境政策、管理系統及氣候策略產業最高分

連續四度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，2019 年環境政策、管理系統及氣候策略產業最高分。

## 環境面



### 唯一國籍航空

#### 參與 TCFD 繁體中文版翻譯

為台灣唯一獲邀簽署 TCFD 倡議之航空公司，於 2019 年參與繁體中文版翻譯作業，並支援多場產官推廣活動。



### 標竿 能資源節約肯定

獲經濟部節能標竿銀獎、臺北市節能領導獎、桃園機場節電減碳選拔第一名、經濟部節水輔導改善競賽特優。



### 六度 獲頒 TCSA 氣候領袖獎

自 2014 年起，連續六度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」殊榮。



### A- CDP SER 標竿等級

2019 年 CDP Supplier Engagement Rating 供應商議合評比為標竿等級 (Leadership, A-)。



### 二度 金鵬微電影肯定

2019 年以「美麗新視野」二度獲台北金鵬微電影展肯定，囊括「最佳環境資源」、「優等拍攝創意」、「優等社會共融」、「優等經營治理」四項獎項。

## 社會面



**99.48%**  
工會參與

員工參與工會比例達 99.48%。



**2,206 萬**  
公益投入

2019 年華航總社會公益投入金額為新台幣 22,068,438 元。



### 3,200 位 以上學童

自 2014 年至今，華航愛心趴趴團志工造訪全台 15 個縣市，27 個鄉鎮，53 所中、小學及社福團體，關懷 3,207 位學童。



### 500 位 長者

2019 年度共舉辦 4 場關懷弱勢長者，關懷人數 500 位。



### 45,000 名 學童贊助購書

贊助全台 102 所學校之購書計畫，嘉惠近 45,000 名學童。



### 三度 獲 TCSA 社會共融獎

連續三年獲頒「TCSA 台灣企業永續獎」之「社會共融獎」。

**02.27**

榮獲 2019 台北金鷲微電影展殊榮



**05.29**

榮獲臺灣證券交易所「第五屆公司治理評鑑」排名前 5% 之公司



**09.17**

連續四年入選「道瓊永續新興市場指數」成分股



**11.28**

首獲全球企業永續獎並連續六年摘下台灣企業永續獎殊榮



**03.12**

榮獲永續年鑑「航空業銅級獎、最佳進步獎」

**2019**

**07.04**

華航園區設置太陽光電行動支持台灣綠能發展



**11.14**

榮獲《APEX》五星級最高榮譽獎



**03.05**

榮獲國際碳揭露專案評比為全球航空標竿企業

**04.23**

華航貨運榮獲臺灣首家醫藥品冷鏈運輸國際認證

**10.25**

榮獲壹週刊服務第壹大獎及年度廣告 4A 創意獎金牌



**12.09**

Global Traveler 北亞最佳航空第一名

**12.23**

連續二年入選「臺灣永續指數」成分股





## CHAPTER

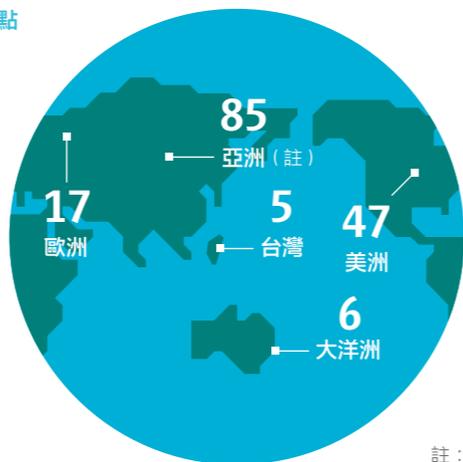
# 1

## 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續策略及目標
- 1-3 華航真實價值
- 1-4 永續管理架構

# 1-1 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)

|      |    |    |     |
|------|----|----|-----|
| 飛航國家 | 29 | 航點 | 160 |
|------|----|----|-----|

註 1：資料統計截至 2019 年 12 月 31 日。  
註 2：最新航點數詳見官網資料。

載客率 (整體華航集團)

|      |       |     |       |
|------|-------|-----|-------|
| 中國大陸 | 80.3% | 大洋洲 | 78.9% |
| 港澳   | 73.8% | 北美  | 84.1% |
| 東北亞  | 80.4% | 歐洲  | 80.3% |
| 東南亞  | 79.8% |     |       |

## 1-1-1 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，有關機隊航網規劃與業務發展方向規劃請參閱[華航年報](#)營運概況，至 2019 年 12 月 31 日，華航及華信與其他業者合營共飛航 29 個國家 / 地區，160 個航點；台灣虎航服務 22 個航點、29 條航線。



**華航**

- 資本額: 542 億元
- 員工數: 12,110
- 機隊數: 91
- 營運總部: 桃園 桃園市大園區航站南路 1 號

註：最新營運機隊數詳見官網資料。



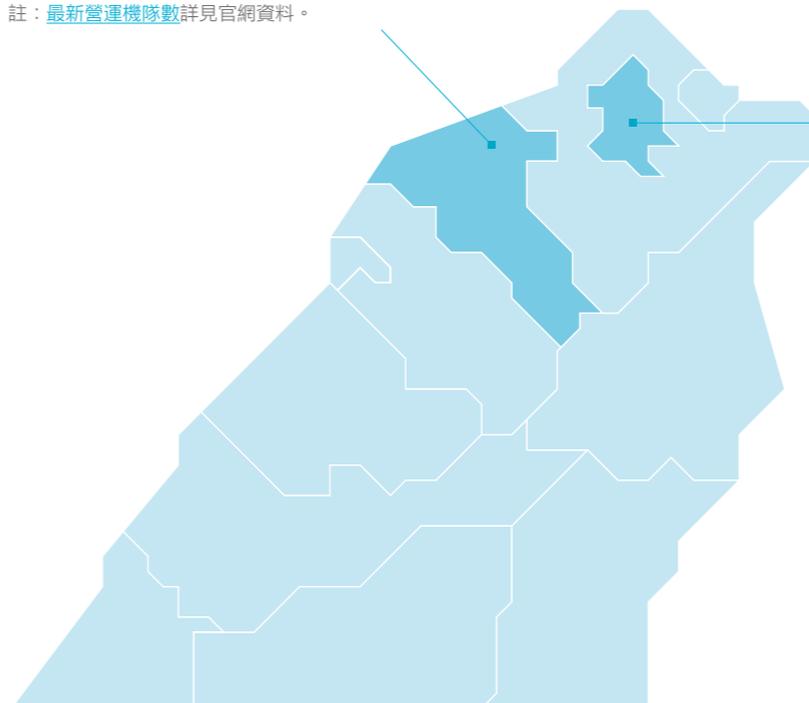
**華信**

- 資本額: 20 億元
- 員工數: 1,023
- 機隊數: 13
- 營運總部: 台北 台北市松山區敦化北路 405 巷 123 弄 3 號



**台虎**

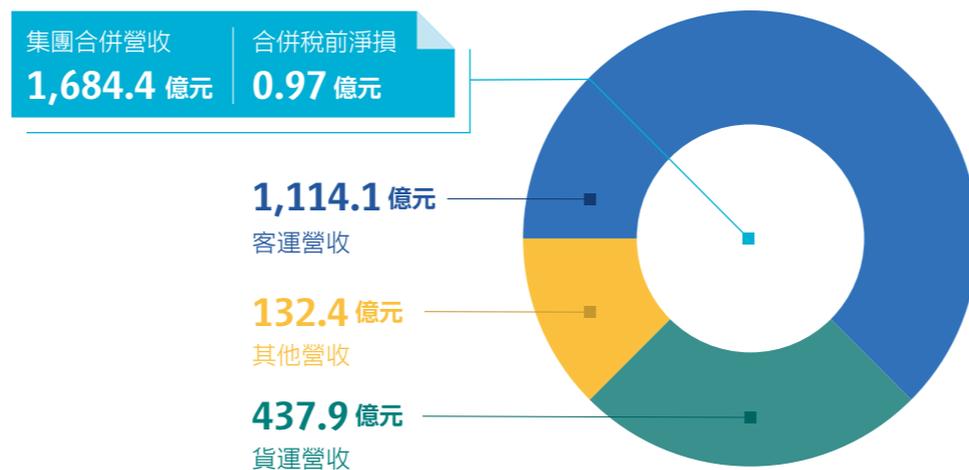
- 資本額: 20 億元
- 員工數: 711
- 機隊數: 11
- 營運總部: 台北 台北市松山區敦化北路 405 巷 123 弄 3 號



**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；惟 2019 年航空市場嚴峻，客運下半年區域線受香港反送中事件、陸客團遊限縮等影響；貨運則受美中貿易影響，全球貿易增長趨緩，整體呈現負成長；年度合併營業收入 1,684.4 億元，其中客運營收 1,114.1 億元，貨運營收 437.9 億元，其他營收 132.4 億元，合併稅前淨損 0.97 億元，詳細資訊請見附錄**財務績效展現**。

## 經營成效圖



## 合併財務數據

(單位：新台幣億元)

| 項目       | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|----------|---------|---------|---------|---------|
| 客運營收     | 952.8   | 1,022.2 | 1,083.5 | 1,114.1 |
| 貨運營收     | 357.2   | 433.3   | 498.5   | 437.9   |
| 其他營收     | 100.8   | 105.7   | 125.2   | 132.4   |
| 集團合併營收   | 1,410.8 | 1,561.2 | 1,707.1 | 1,684.4 |
| 集團合併稅前盈餘 | 18.8    | 35.2    | 30.8    | -0.97   |

## 個體財務數據

(單位：新台幣億元)

| 項目         | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 營業收入       | 1,275.2 | 1,398.2 | 1,502.6 | 1,463.7 |
| 營業成本       | 1,122.5 | 1,218.5 | 1,376.2 | 1,350.1 |
| 營業費用       | 108.0   | 106.1   | 108.0   | 112.8   |
| 所得稅費用 (利益) | 9.7     | 8.8     | 5.3     | 0.1     |
| 薪資總額       | 141.8   | 151.8   | 150.1   | 144.8   |
| 員工福利總額     | 197.2   | 212.2   | 215.5   | 219.7   |
| 退休金總額      | 10.5    | 12.4    | 16.9    | 16.2    |

## 2019 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           |
|   | 75,970         | 13,900,100        | 23.45%        | 847,056        | 37.37%        |
|  | 34,379         | 1,288,578         | 2.17%         | 14,589         | 0.64%         |
|  | 18,537         | 2,783,726         | 4.70%         | 857            | 0.04%         |
| <b>集團合計</b>                                                                           | <b>128,886</b> | <b>17,972,404</b> | <b>30.32%</b> | <b>862,502</b> | <b>38.05%</b> |

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》、《表 18 國籍航空公司全球航線客貨運概況》」。

## 1-1-2 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，2019 年全球民航運輸業載運 45 億名旅客、2.5 億貨運噸公里，創造 8,730 億美金產值，提供約 7,040 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，預估 2020 年全球航空收益旅客公里（Revenue Passenger Kilometer, RPK）將成長 4.1%、貨運收益噸公里數（Freight Tonne Kilometer, FTK）將成長 2.0%；亞太地區運量與運能成長率分別為 4.8% 與 5.5%，整體載客率與 2019 相比略呈下滑趨勢，亦為近幾年來首次運能成長超越運量成長，惟近期受新冠病毒疫情影響，IATA 下修全球 RPK 為衰退 0.6%，亞太地區 RPK 衰退 8.2%。

#### • 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

臺灣自 2016 年起，以「經貿合作、人才交流、資源共享、區域鏈結」四大主軸推動「新南向政策」，強化與東協 10 國、南亞 6 國及紐澳等 18 個國家的策略性夥伴關係，拓銷觀光產業。為穩定爭取更多樣客源，2019 年以「增加國際行銷管道、加強重要潛力客源

設點深耕」及「擴大跨國跨域跨業合作、提升台灣觀光國際競爭力」兩大方向積極布局，爭取更多元、質量均俱國際客源市場。按交通部觀光局統計資料顯示，2019 年全年來臺旅客約 1,184 萬人次，較 2018 年的 1,107 萬人次成長約 7%。其中陸客微幅成長 0.5%；非陸客部分則大幅成長 9%，其中又以日本市場在 2019 年 12 月 9 日首度突破 200 萬人次大關，日韓市場均同步再創新高，成長率分別約為一至二成，新南向 18 國成長幅度約 6%，顯示政策成功開拓多元市場，推動民航運輸發展。

#### • 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。

#### • 汰舊換新引進現代化高效能機隊

華航持續落實機隊汰舊換新，除引進新貨機及短程機隊，包括 2020 年起開始引進 777F 及 2021 年開始引進的區域窄體客機 A321neo 之外，另外為提升機上服務及滿足旅客產品一致性，目前華航正進行波音 737-800 攜帶型機上無線串流影音產品引進、空中巴士 A330-300 內艙整新專案、波音 777-300ER 與空中巴士 A350-900 豪華經濟艙產品一致性、機上網路訊號接收設備升級等精進計畫。未來新窄體機 A321neo 亦將採用最新型客艙設備，如全新全平躺電動商務艙座椅、輕薄設計且符合人體工學之經濟艙座椅及 4K 高畫質個人影視娛樂系統，並搭載業界最高速之無線上網功能，期提供旅客更精彩、舒適之旅程體驗。

## 經營風險

### • 保護主義抬頭，全球經濟前景充滿變數

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運動、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，引發反全球化浪潮，使經濟前景充滿變數。其中美中貿易戰、日韓貿易戰、英國脫歐等爭議，均影響全球供應鏈布局；根據 IATA（國際航空運輸協會）數據指出，美中貿易戰對航空貨運衝擊最為嚴重，2019 年全年貨運需求（FTK，貨物噸公里）將從原本持平的預測下修到負 3.3%，這也是自 2008-2009 年全球金融危機後，表現最差的一年，長期而言，保護主義恐造成國際貿易萎縮阻礙全球經濟復甦。

### • 航空公司經營受油價及匯率波動影響

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，油價和匯率是影響航空業獲利表現的重要因素，根據 IATA（國際航空運輸協會）統計，2019 年航空用油平均價格為每桶 79.7 美元較 2018 年減少 10.6%、油料成本占比為 23.7%，顯示油料對航空公司營運極具敏感性。因美中貿易戰的衝擊及新型冠狀病毒肺炎事件（Novel coronavirus, COVID-19）影響，全球經濟疲弱已為長期趨勢，在需求放緩、供給過剩的情況下，恐對原油市場造成衝擊，IATA 預估 2020 年航空燃油平均價格為 75.6 美元 / 桶。石油輸出國家組織（OPEC）及其盟國為因應石油需求下滑趨勢，甫於 2019 年 12 月達成減產協議，避免供過於求的狀況日益加重。

### • 新興業者崛起，市場日趨競爭

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（國際航空運輸協會）數據，2037 年前亞太地區乘客人數預估將倍增至 39 億人，除既有業者持續擴充航網外，主要來自於新興業者包含低成本航空（Low Cost Carrier, LCC）快速崛起。2019 年許多外籍航空紛紛開航臺灣，使得臺灣天空競爭更加激烈；2019 年全球航空產業陷入寒冬，全球共有 26 家航空公司破產或倒閉，數量為史上最多的一次。星宇航空 2020 年 1 月 23 日正式首航，打破華航、長榮國籍兩大巨頭競爭的市場局面，然而航空業是資本密集、高成本和低利潤的行業，如何在逆風時代，以創新經營模式打造經營成本優勢，將成為航空公司存亡關鍵。

### • 2019 年波音 737 MAX 停飛事件

波音公司因電子系統瑕疵，而連續導致「印尼獅子航空 JT610 空難」與「衣索比亞航空 ET302 空難」，2019 年 3 月至今 387 架已交付波音 737 MAX 系列客機均遭停飛，新生產的 737 MAX 系列客機亦停止交付客戶，並於 2020 年 1 月起暫時停產 737 MAX；這兩起空難與 737 MAX 停飛，造成波音 90 億美元（約新台幣 2,700 億元）的損失，進一步影響使其供應商進行裁員措施；除此之外因復飛遙遙無期，使得航空業者一再推遲波音 737 MAX 歸隊時間，航空公司的獲利和成長計畫也飽受衝擊。

# 1-2 永續策略及目標

## 1-2-1 華航永續願景

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

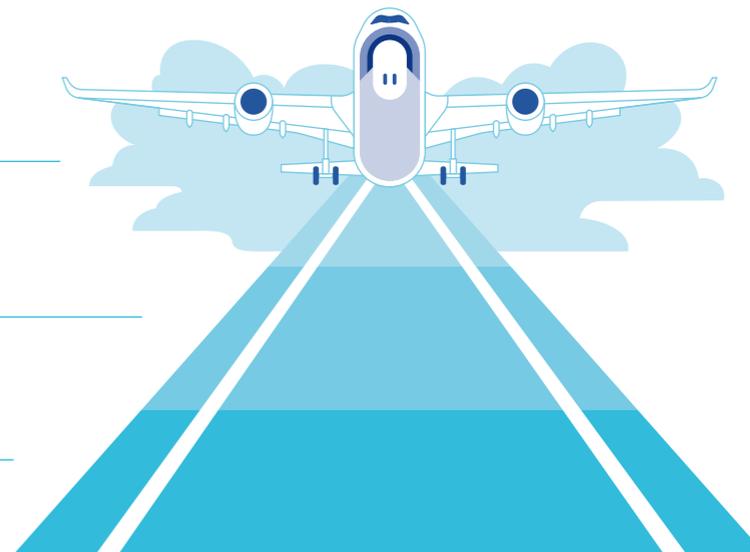


## 1-2-2 華航策略地圖

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。

### 華航永續策略

-  **願景** —— 成為台灣首選航空公司
-  **使命** —— 用飛行與你我創造更多美好
-  **價值觀** —— 相信自己能做得更好



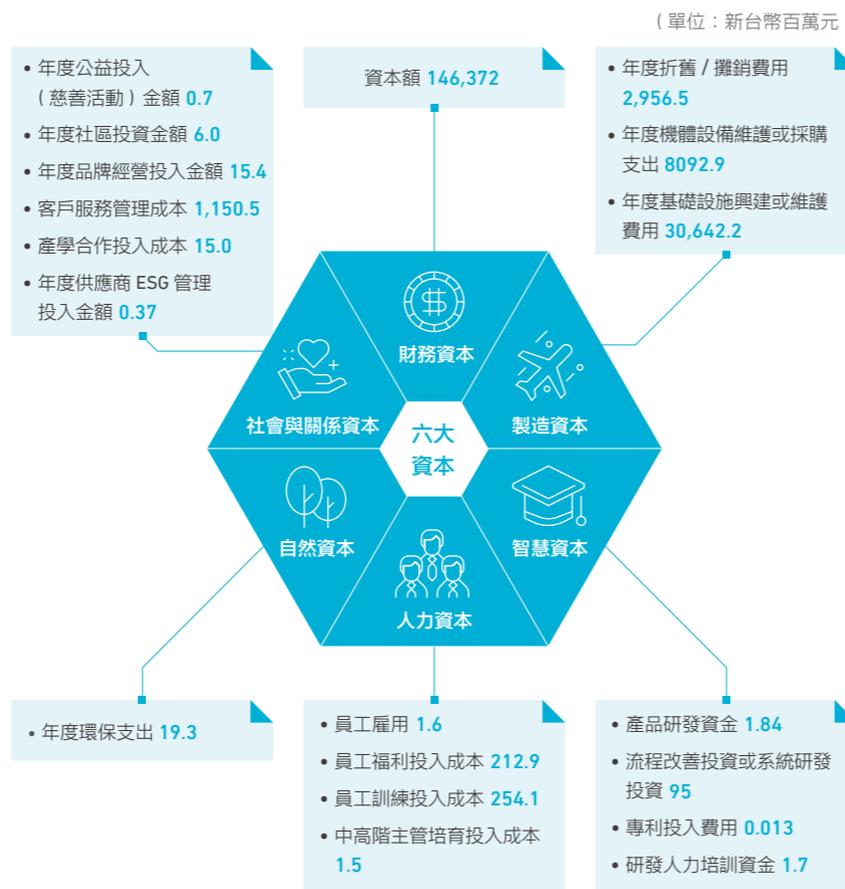
### 永續發展策略架構

| 策略主軸 | 推展方向                                                                   | 聯合國 SDGs 對應                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 安全   | <ul style="list-style-type: none"> <li>飛航安全</li> <li>專業人才發展</li> </ul> |                                                                                                                                                                               |
| 治理   | <ul style="list-style-type: none"> <li>人才發展</li> <li>航空影響力</li> </ul>  |     |
| 機隊航網 | <ul style="list-style-type: none"> <li>最適規模</li> <li>綠色營運</li> </ul>   |     |

| 策略主軸 | 推展方向                                                                   | 聯合國 SDGs 對應                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 產品服務 | <ul style="list-style-type: none"> <li>共好服務</li> <li>追求科技</li> </ul>   |                                                                                          |
| 集團合作 | <ul style="list-style-type: none"> <li>多品牌合作</li> <li>產業鏈整合</li> </ul> |                                                                                          |
| 品牌感知 | <ul style="list-style-type: none"> <li>在地品牌</li> <li>友善運輸</li> </ul>   |     |

## 1-2-3 華航商業模式及價值創造

### 年度資本投入



#### 六大策略主軸：

- 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
- 安全** — 紮根安全文化至產品和服務中
- 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
- 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

### 商業模式



## 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）：146,372                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 營業收入較 2018年減少 3%，傳統財務績效（EBITA）較 2018年增加 37%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | • 1-1 營運概況 (P.12)                                                                                                                                    |
| 製造資本    | <ul style="list-style-type: none"> <li>實際高階維修出廠準時率 100%</li> <li>造成人員死亡或航機全毀之失事件數：0</li> <li>現有航點數量（含新增）：77 客運航點 / 36 貨運航點</li> <li>全球客 / 貨運載運量：42,533（百萬延人公里） / 5,363（百萬延噸公里）</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>超越高階維修出廠準時率目標值（97%）</li> <li>以「安全認同、全員參與、主動管理、落實執行」之精神推動安全文化，並落實飛安零事故目標</li> <li>貨運新增日本名古屋及印度孟買 2個航點，搭配串飛城市，提升航網營運彈性</li> <li>較 2018年，全球客運量增加 1.89%；貨運載運量減少 9.2%</li> </ul>                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-1 營運概況 (P.12)</li> <li>• 2-1 信賴價值 (P.32)</li> </ul>                                                       |
| 智慧資本    | <ul style="list-style-type: none"> <li>新推出之產品或服務數所創造的收益 / 旅客數（座）：12,553</li> <li>節省成本之專案計劃數：57</li> <li>已取得專利件數：1件</li> <li>研發人力培訓人數：240人</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>A330 改善客艙設備服務品質，優化影視系統改善螢幕影片畫質、系統穩定度</li> <li>777 改善豪華經濟艙座椅傾躺舒適度</li> <li>新機 A321neo 客艙設計</li> <li>777、A350提升機上 WiFi服務品質</li> <li>節省人力 63.3人月 / 年</li> <li>節省成本新台幣 676.5 萬元</li> <li>持續維護華航智慧財產</li> <li>增強資訊人力技能，支應近期公司各類資訊系統開發或更新支應</li> </ul>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-1 信賴價值 (P.32)</li> <li>• 2-2 人才價值 (P.45)</li> </ul>                                                       |
| 人力資本    | <ul style="list-style-type: none"> <li>新進員工人數：465人</li> <li>年度員工留任率：96.58%</li> <li>員工離職率：5.62%</li> <li>員工培訓總小時數：300,598</li> <li>中高階主管培訓總小時數：13,754</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>新進人留任率提升 5.21%</li> <li>較 2018年雇用員工留任率提升 0.04%</li> <li>較 2018年，離職率降低 0.26%</li> <li>辦理有關教育訓練因應營運操作所需</li> <li>辦理職務有關教育訓練，提升管理知能，凝聚共識</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      | • 2-2 人才價值 (P.45)                                                                                                                                    |
| 自然資本    | <ul style="list-style-type: none"> <li>用電量（度）：34,087,981</li> <li>排放量（公噸）：7,082,232.84</li> <li>廢棄物量（公斤）：5,123,655</li> <li>用水量（千噸）：146.49</li> <li>綠建築數量達到 2棟，占總建築數量 66.67%</li> <li>太陽能光電投資（度）：發電量：90,000</li> </ul>                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>透過健全的能源管理系統，達到節電量：928,781度</li> <li>規劃與落實各項減碳措施，達到減碳量：124,365噸</li> <li>持續強化廢棄物管理作為，達到廢棄物減量：136,206公斤</li> <li>持續強化水資源管理作為，達到節水量：3,244度</li> <li>電梯電力回收電力：1,423度</li> <li>累計節電量：216,000度</li> </ul>                                                                                                                                                   | • 2-4 環境價值 (P.74)                                                                                                                                    |
| 社會與關係資本 | <ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動專案數量：13</li> <li>公益活動受惠人次：800</li> <li>社區活動專案數量：49</li> <li>社區活動參與人次：1264</li> <li>外部贊助數量：52</li> <li>品牌推廣宣傳成果（新台幣百萬元）：48.9</li> <li>客運客戶滿意度：87.7</li> <li>客運客訴件數：2,946</li> <li>貨運客戶滿意度：88.6</li> <li>貨運客訴件數：0</li> <li>產學合作夥伴數量：32</li> <li>產學合作夥伴專案數：5</li> <li>產學合作人數：99</li> <li>供應商永續管理涵蓋比例：65.27%</li> <li>供應商永續管理稽核家數 / 比例：12.69%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>培養學童自主閱讀習慣，扎根文化教育</li> <li>提升業務發展及品牌形象，創造新台幣 27,571,992元營收</li> <li>形象影片「旅行帶給你的紀念品」宣傳效益成果豐碩，成功深化消費者對華航的品牌好感度進而帶動銷售成長 48%</li> <li>較 2018年，旅客整體滿意度提升 0.5分</li> <li>客戶滿意度提升 1.3分，超越年度目標 0.6分</li> <li>減少客訴量 100%</li> <li>培育國家航空人才</li> <li>2020年較 2019年成長 15.74%</li> <li>2020年較 2019年成長 16.54%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-1 社會價值 (P.32)</li> <li>• 2-2 人才價值 (P.45)</li> <li>• 2-3 共創價值 (P.68)</li> <li>• 2-5 社會價值 (P.97)</li> </ul> |

# 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。

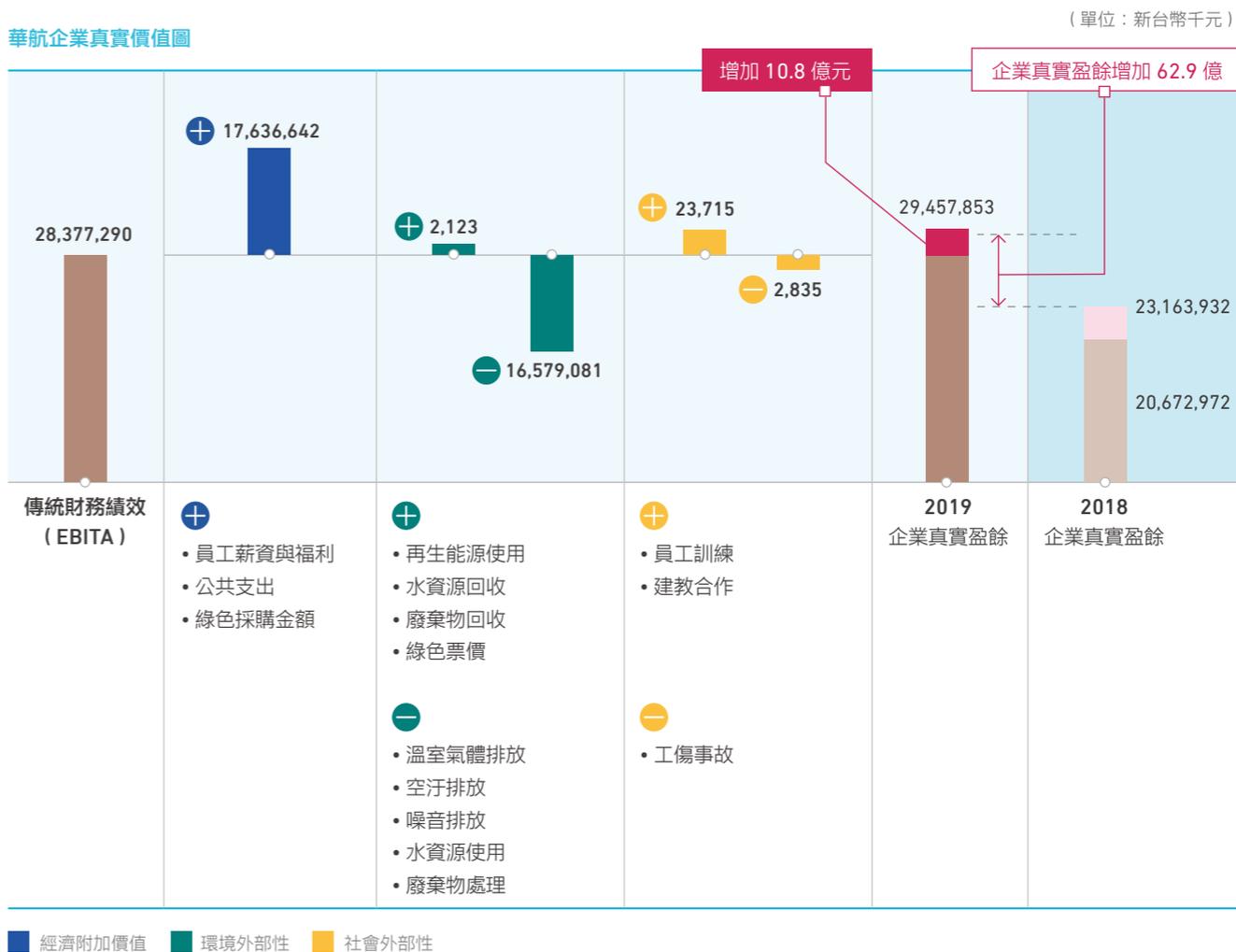
### 真實價值評估流程



## 真實價值

評估結果顯示，華航於 2019 年不僅傳統財務績效 (EBITA) 較 2018 年增加 37% (達 283.7 億元)，華航於經濟、環境與社會面向所創造之 2019 年真實盈餘約為 294.5 億元，相較於傳統財務績效 (EBITA) 增加約 10.8 億元，也較 2018 年所創造之真實盈餘增加 62.9 億元，其中「廢棄物回收」、「水資源回收」及「綠色票價」此三項目於 2019 年較 2018 年皆有顯著的提升，分別增加 17.9%、438.4% 及 481%。此外，由於航空產業營運特性，「溫室氣體排放」與「噪音污染」為主要外部負面成本效益來源，此兩項目之外部負面效益分別較 2018 年降低 1.92% 及 27.2%，顯現華航積極投入「溫室氣體減量」、「噪音污染防治」、「廢棄物與水資源回收」及「推廣綠色票價銷售」等環境永續相關行動。整體而言，華航 2019 年真實盈餘中環境面向外部性成本約為新台幣 166 億元，但在經濟附加價值及社會外部性上則創造約新台幣 177 億元的正向效益。

華航企業真實價值圖



# 1-4 永續管理架構

## 1-4-1 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。

企業永續委員會組織



- 每年一次呈報成效至董事會 (董事會風險委員會決議永續相關風險與機會)
- 每年至少召開兩次企業永續委員會
- 每季一次價值工作小組提報執行進度至企業永續委員會



中華航空公司企業社會責任暨永續發展實務守則

## 六大價值小組短中長期永續目標

| 小組組別                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 主要對應重大議題                                                                                                                                                                  | 短期目標 (2020 年)                                                                              | 中期目標 (2025 年)                                                          | 長期目標 (2030 年)                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>永續發展基礎</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 治理與誠信經營</li> <li>◆ 風險與危機管理</li> <li>◆ 營運財務績效</li> <li>◆ 品牌管理</li> <li>◆ 機隊發展與管理</li> </ul>                                       | 年度 CSR 工作達成率 100%，並擬定員工意識提升計畫                                                              | 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                             | 透明揭露航空運輸類關係企業永續資訊                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           | 落實 SDGs 作業機制                                                                               | 協助產業夥伴永續能力建置                                                           | 支持國際永續倡議發揮產業影響力                                                               |
| <b>信賴價值</b><br>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 飛航安全管理</li> <li>◆ 乘客服務管理</li> <li>◆ 貨運服務管理</li> <li>◆ 隱私及資訊安全</li> <li>◆ 客戶關係與滿意度</li> <li>◆ 永續創新與開發</li> <li>◆ 市場競爭力</li> </ul> | 符合 GDPR 及個資法令規範，落實全公司個資管理制度                                                                | 為保護旅客個資安全，期望於「旅客服務管理流程（含台灣地區及歐盟總部）」之個人資料蒐集、處理與利用通過 ISO27701 個資保護國際標準驗證 | 持續維持 ISO27701 個資保護國際標準證書有效性；道瓊永續經營評比指數 (DJSI) 個資保護題組，每年均維持 90 分以上             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           | 貨運客戶滿意度 88%                                                                                | 貨運客戶滿意度 89%                                                            | 貨運客戶滿意度 90%                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           | 引進流程自動化機器人 (Robotic Process Automation, RPA) 優化內部作業流程與客服機制，透過教育訓練培養相關人才、建置機器人客服 (Chat Bot) | 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、並透過數位創新提升客戶滿意度          | 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 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           | 持續參與航空組織並提升華航於航空組織中的影響力                                                                    | 公開發表航務研究結果以提升航空產業技術能量                                                  | 和同業共同發展創新計劃，強化航空產業創新動能                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           | 強化公正文化之推動                                                                                  | 全員安全文化精進                                                               | 安全管理系統持續精進                                                                    |
| <b>人才價值</b><br>                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 勞資關係與議合</li> <li>◆ 人權</li> <li>◆ 永續就業與人才吸引</li> <li>◆ 職業安全與健康管理</li> </ul>                                                       | 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                                                              | 100% 完成建置公司內各專業領域通識線上教材                                                | 應用至台灣航空人才培育                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           | 建置公司航空管理人才庫                                                                                | 建置公司航空管理人才庫最適學習路徑                                                      | 推動台灣航空人才培育                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           | 女性主管比例目標達 24.5%                                                                            | 女性主管比例目標達 25%                                                          | 女性主管比例目標達 27%                                                                 |
| <b>共創價值</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 永續供應鏈管理</li> </ul>                                                                                                               | 供應商永續風險調查 (SAQ) 分數 85 分                                                                    | 供應商永續風險調查 (SAQ) 分數 87 分                                                | 供應商永續風險調查 (SAQ) 分數 89 分                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           | 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                                                           | 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                                      | 透過供應鏈的教育訓練、改善協助機制，並持續執行 SAQ                                                   |

| 小組組別                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 主要對應重大議題                                                                                                                            | 短期目標 (2020年)                      | 中期目標 (2025年)                           | 長期目標 (2030年)                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>環境價值</b><br>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 氣候變遷減緩與調適</li> <li>◆ 環境管理系統發展</li> <li>◆ 能源管理</li> <li>◆ 資源管理</li> <li>◆ 綠色服務營運</li> </ul> | 航空用油效率每年提升 1.5% (飛航作業)            | 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) | 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) |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     | 碳排量較 2009 年減量達 38% (地面作業)         | 碳排量較 2009 年減量 40.43% (地面作業)            | 碳排量較 2009 年減量 42.34% (地面作業)            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     | 落實 TCFD 評估與揭露作業                   | 執行內部碳定價作業                              | 執行內部碳定價作業                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     | 地面一般生活廢棄物 (不可回收) 產出量較 2018 年減量 2% | 地面一般生活廢棄物 (不可回收) 產出量較 2018 年減量 7%      | 地面一般生活廢棄物 (不可回收) 產出量較 2018 年減量目標 12%   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     | 事業廢棄物回收再利用比例 40%                  | 事業廢棄物回收再利用比例 45%                       | 事業廢棄物回收再利用比例 50%                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     | 地面自來水用水量較 2018 年減少 1.5%           | 地面自來水用水量較 2018 年減少達 5%                 | 地面自來水用水量較 2018 年減少達 7%                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     | 用紙較 2018 年減少 5%                   | 節紙較 2018 年減少 10%                       | 節紙較 2018 年減少 15%                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     | 禁運保育類動物並禁用保育類食材                   | 禁運保育類動物並禁用保育類食材                        | 禁運保育類動物並禁用保育類食材                        |
| <b>社會價值</b><br>                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 社會回饋與參與</li> </ul>                                                                         | 提高慈善類型之贊助案比例                      | 促進青年學子國際教育機會                           | 提升落後地區 / 發展中國家教育品質                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     | 辦理至少一項長期社會公益專案                    | 促進落後地區 / 發展中國家經濟成長及就業輔助，並改善社會福祉。       | 提升贊助案之效益                               |

◆ 經濟 ◆ 社會 ◆ 環境

註：重大議題對華航之意涵可能對應不只一個價值小組，本表中僅列於最相關之價值小組。

## 1-4-2 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。

**步驟 1  
確定溝通對象**

依 AA1000 議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 五大原則確定華航重要的員工、客戶、投資人、政府、夥伴、社區、媒體及公協會等 8 類利害關係人

---

**步驟 2  
檢視與鑑別**

以 2018 年重大性分析結果為基礎，進一步檢視 2019 年永續與航空產業新興趨勢、2019 年華航或航空產業發生的重大事件等，新增隱私及資訊安全一項重大性議題，共鑑別 23 項重大性議題

---

**步驟 3  
評估與排序**

確立重大議題後，以 2018 年透過 307 份問卷調查所鑑別出之重大性矩陣為基礎，於 2019 年依據國內外趨勢及發生之重大事件，評估其利害關係人關注程度、對華航營運衝擊程度及重要性，依據 GRI Standards 報導原則鑑別、評估並調整重大性議題於 3 大面向之排序，包括對於華航的重要性、影響利害關係人之評估和決策，以及該議題在華航營運對經濟、環境和社會的顯著衝擊程度；續由外部專家及內部永續主管檢視並討論符合華航實務之結果，並對應 GRI Standards 特定主題及邊界，其中包括勞資關係與議合、機隊發展與管理及氣候變遷減緩與調適，共 3 項重大主題之重要性均有提升。

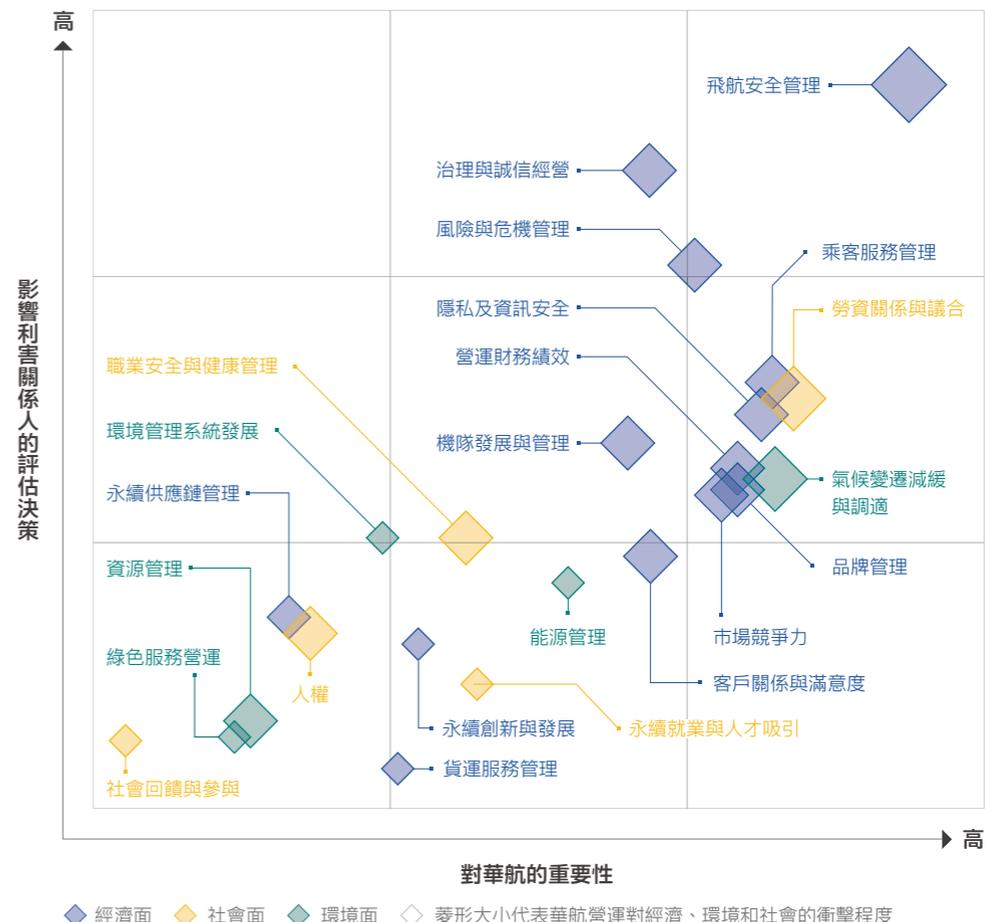
---

**步驟 4  
確證與回應**

最終由最高階永續治理組織之企業永續委員會決議通過 2019 重大性議題，並藉由本報告書各章節及 [華航企業社會責任網站](#) 回應各利害關係人關注之重大性議題並對外揭露。

企業社會責任網站

重大性分析矩陣



2019 年重大議題意涵與變動說明

| 重大議題      | 變動情形                               | 對組織意義                                              |
|-----------|------------------------------------|----------------------------------------------------|
| ◆ 飛航安全管理  | 不變                                 | 運輸零飛安事故是創造客戶永續價值的基礎                                |
| ◆ 治理與誠信經營 | 不變                                 | 健全的公司治理架構與良好的誠信管理，為企業永續經營的基礎                       |
| ◆ 風險與危機管理 | 不變                                 | 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，公司重視風險降低並提升危機事件的應變能力 |
| ◆ 乘客服務管理  | 不變                                 | 提供優質的產品與服務以貼近旅客需求，成為台灣首選航空公司                       |
| ◆ 勞資關係與議合 | 調整關注度排序：今年初於農曆年節時發生罷工事件，受到媒體、投資人關注 | 維繫勞資關係的和諧為公司安內首務，公司致力加強與員工多元化溝通管理，打造平權與營造友善工作環境    |

| 重大議題        | 變動情形                                                 | 對組織意義                                                                                                   |
|-------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ◆ 隱私及資訊安全   | 新增議題：因應隱私權及資訊安全受重視，尤其歐盟 GDPR 法規上路後，陸續出現天價罰款，成為國際媒體焦點 | 隨著資訊系統普及化，持續精進資訊安全治理制度與強化防護能力，以符合國內外資訊安全法令法規，並落實於日常業務執行中，資訊安全議題已成為首要管控標的，而落實個人資料及顧客隱私之保護與企業聲譽和客戶信任度息息相關 |
| ◆ 營運財務績效    | 不變                                                   | 追求營運財務績效達獲利目標為企業穩健經營的根基                                                                                 |
| ◆ 品牌管理      | 不變                                                   | 透過品牌管理，打造「最值得信賴的」品牌形象，提升全球品牌辨識度，強化客戶忠誠度，有助於業務與新市場拓展                                                     |
| ◆ 氣候變遷減緩與調適 | 調整關注度排序：因應世界旅遊組織於 COP25 中提出航空業將持續成長，且需負擔起相對應之減碳責任    | 隨著全球氣候變化和能源消耗的加劇，公司善盡環境保護的責任與義務，積極參與及響應國內外環境保護作為的能量，降低對環境的影響，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                  |
| ◆ 機隊發展與管理   | 調整關注度排序：為維持企業競爭力，機隊更新計畫可提昇效率、降低碳排                    | 持續強化機隊體質及引進環保機種，布建高效率的全球航空運輸網絡，提升旅客搭乘舒適度與安全性                                                            |
| ◆ 市場競爭力     | 不變                                                   | 面對航空產業快速變遷與新興業者的興起，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，以維持市場競爭力                                                 |
| ◆ 職業安全與健康管理 | 不變                                                   | 提供安全與安心工作場所，推動各項健康促進活動，降低職災率與施工風險，打造健康職場提高員工向心力                                                         |
| ◆ 環境管理系統發展  | 不變                                                   | 建構完善企業環境管理系統，健全環境治理政策與風險管理品質，並提升生態效益                                                                    |
| ◆ 客戶關係與滿意度  | 不變                                                   | 客戶的信賴與滿意度是公司持續成長最關鍵的驅動力，提供專業的服務是公司對客戶的承諾                                                                |
| ◆ 能源管理      | 不變                                                   | 持續建構低碳營運之目標，聚焦於節能與能源效率提升之管理                                                                             |
| ◆ 永續供應鏈管理   | 不變                                                   | 強化整體產業鏈的永續價值，做好涵蓋上下游夥伴的供應鏈管理                                                                            |
| ◆ 人權        | 不變                                                   | 確保人權架構完整性，以符合國際人權趨勢，落實維護人權理念                                                                            |
| ◆ 永續創新與開發   | 不變                                                   | 持續創新產品與服務，提供價值創造能力，以符合顧客對於科技化服務需求的提升                                                                    |
| ◆ 永續就業與人才吸引 | 不變                                                   | 制定健全完善的訓練制度與架構，吸引及培養航空專業人才，並重視員工職能發展以促進永續就業                                                             |
| ◆ 資源管理      | 不變                                                   | 優化企業環境暨能源管理運作，了解場站環保作業現況並落實企業環保與節能政策                                                                    |
| ◆ 綠色服務營運    | 不變                                                   | 綠色消費意識提升，透過推廣綠色消費，優化服務流程以減少廢棄量及其衍生處理成本                                                                  |
| ◆ 社會回饋與參與   | 不變                                                   | 回饋社會致力為社會大眾盡一份心力以創造社會價值是公司永續發展的重要承諾                                                                     |
| ◆ 貨運服務管理    | 不變                                                   | 透過產品價格差異化及特殊貨物運送以優化貨運服務，提供貨運客戶優質的服務品質                                                                   |



| 重大議題<br>(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 |          |
| ◆氣候變遷減緩與調適<br>◆能源管理<br>◆環境管理系統發展<br>◆資源管理<br>◆綠色服務營運 | 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 內容索引 |
|                                                      | GRI 307 有關環境保護的法規遵循     | ●       |    |    | ●   |    | ▲  |          |

●：直接影響 ○：間接影響 ▲：商業影響

註：本報告書揭露邊界主體為華航，僅部分重要指標資訊擴及子公司華信及台虎。

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

華航八大利害關係人主要包括員工、客戶、投資人、政府、夥伴（供應商及承攬商）、社會、媒體、公協會（含航空組織），依各利害關係人屬性及需求，建立對應且暢通的溝通管道與平台，以了解其需求及對華航期許，同時將與各利害關係人溝通情形報告至每年第一季董事會，以揭露實際執行之內容及頻率。

| 利害關係人 & 對組織的意義                                                             | Top 3 關注議題<br>(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     |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>員工</b><br>員工是公司最重要資產，公司逐步加強與優化同仁工作條件與環境，確保同仁獲得就業安全與成長，透過暢通管道維繫勞資和諧，共創雙贏 | ◆飛航安全管理<br>◆勞資關係與議合<br>◆治理與誠信經營 | 1. 勞資會議<br>2. 工會<br>3. 員工關懷信箱<br>4. 有話直說網站<br>5. 華航園地<br>6. 退休退職人員專屬網站                                             | 1. 每月<br>2. 即時<br>3. 即時<br>4. 即時<br>5. 即時<br>6. 即時                 | 1. 人員雇用與留任<br>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 2019 年為 6.4<br>(註：滿分為 10 分)                      | 2-2 人才價值 |
| <b>客戶</b><br>客戶是公司營收之主要來源，公司聆聽客戶聲音，維護客戶權益的服務理念，以符合客戶期待                     | ◆飛航安全管理<br>◆乘客服務管理<br>◆隱私及資訊安全  | 1. 顧客滿意度調查<br>2. 全球營業會議<br>3. 台灣區營業會議<br>4. 旅行社業者座談<br>5. 企業網站、企業社會責任網站、Facebook、e-mail、簡訊<br>6. 客服專線<br>7. 企業客戶拜訪 | 1. 即時<br>2. 每年一次<br>3. 每年二次<br>4. 每季一次<br>5. 即時<br>6. 即時<br>7. 不定期 | 1. 顧客關係管理<br>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 87.7%<br>2. 貨運滿意度 88.6%<br>3. 修護工廠滿意度 8.73<br>(註：滿分為 10 分) | 2-1 信賴價值 |

| 利害關係人 & 對組織的意義                                                                   | Top 3 關注議題<br>(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                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>投資人</b><br>投資人不論出資額大小，均為公司出資者，應予以公平對待，使其取得之資訊儘量一致                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 飛航安全管理</li> <li>◆ 營運財務績效</li> <li>◆ 風險與危機管理</li> </ul>     | 1. 股東大會<br>2. 股東專線 / 信箱<br>3. 法人說明會<br>4. 接受法人受訪                                           | 1. 每年<br>2. 即時<br>3. 每三年一次 (2018年起，每年一次)<br>4. 不定期       | 1. 營運成果<br>2. 飛航安全與客運服務<br>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<br>3-1 公司治理             |
| <b>政府</b><br>華航為臺灣最大民用航空業者，航發會為交通部監管之財團法人機構，係公司最大股東對公司經營者具影響力                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 飛航安全管理</li> <li>◆ 風險與危機管理</li> <li>◆ 氣候變遷減緩與調適</li> </ul>  | 1. 公文<br>2. 主動拜會<br>3. 參與專案計畫<br>4. 參加法規公聽會或說明會、研討會、協商座談會議<br>5. 參與並支持倡議活動<br>6. 稽查作業      | 1. 不定期<br>2. 不定期<br>3. 不定期<br>4. 不定期<br>5. 不定期<br>6. 不定期 | 1. 溝通及配合法規事項推動<br>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<br>2. 入選「台灣高薪 100 指數」及「台灣就業 99 指數」成分股<br>3. 入選台灣永續指數成分股                     | 2-1 信賴價值<br>2-4 環境價值<br>3-1 公司治理 |
| <b>夥伴 (供應商及承攬商)</b><br>供應商及承攬商所提供之服務是華航提供優質服務品質使客戶滿意重要因素之一                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 飛航安全管理</li> <li>◆ 營運財務績效</li> <li>◆ 治理與誠信經營</li> </ul>     | 1. 電話<br>2. e-mail<br>3. 協調會議<br>4. 業務拜訪<br>5. 實地審查                                        | 1. 不定期<br>2. 不定期<br>3. 不定期<br>4. 不定期<br>5. 每半年至少一次       | 1. 永續供應鏈管理                               | 2019 年底召開供應商大會                                                                                      | 2-1 信賴價值<br>2-3 共創價值             |
| <b>社會</b><br>社會支持是推升華航成功要素，華航作為社會的經濟主體，既是經濟人同時也是社會人，華航持續貢獻己力並踐履企業社會責任            | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 治理與誠信經營</li> <li>◆ 飛航安全管理</li> <li>◆ 品牌管理</li> </ul>       | 1. 舉辦公益活動<br>2. 參與社區活動<br>3. 訊息發布<br>4. 網路信箱                                               | 1. 不定期<br>2. 不定期<br>3. 每月不定期<br>4. 不定期、每日                | 1. 支持社會發展<br>2. 承擔社會責任<br>3. 共創永續社會      | 2019 年總計 157,701 人次受惠                                                                               | 2-1 信賴價值<br>2-2 人才價值<br>2-5 社會價值 |
| <b>媒體</b><br>媒體對公司的報導及評價將影響公司聲譽及形象                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 飛航安全管理</li> <li>◆ 勞資關係與議合</li> <li>◆ 乘客服務管理</li> </ul>     | 1. 訊息發布<br>2. 記者會<br>3. 接受採訪<br>4. 主動溝通說明，提供產業訊息                                           | 1. 不定期<br>2. 不定期<br>3. 不定期<br>4. 不定期                     | 1. 蒐集利害關係人關切議題、促進透明溝通                    | 2019 年共發布 196 則訊息                                                                                   | 2-1 信賴價值<br>2-2 人才價值             |
| <b>公協會 (含航空組織)</b><br>透過參與公協會、國際組織及航空聯盟等會議與研討會，進行意見交流，以及早掌握航空相關法令變動情形，確保營運活動符合規定 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 勞資關係與議合</li> <li>◆ 職業安全與健康管理</li> <li>◆ 治理與誠信經營</li> </ul> | 1. 參與專案會議<br>2. 參與工作研討會議<br>3. 舉辦或參與層峰大會、高層峰會、委員會、協調會<br>4. 參與政府召集之會議<br>5. 電話、e-mail、平台交流 | 1. 不定期、每月<br>2. 不定期<br>3. 定期、不定期<br>4. 定期、不定期<br>5. 不定期  | 1. 收集國內外趨勢，推動並落實企業營運<br>2. 協調同業關係，增進共同利益 | 1. 2019 年在環境議題，共計參與 24 場專案會議<br>2. 2019 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<br>2-4 環境價值             |

## 倡議及組織 GRI 102-12, 102-13

華航為航空產業中重要一份子為達到產業共榮發展，身為肩負企業公民責任，以環境保護及永續發展為主軸，積極參與航空產業經營發展類、企業永續發展類、環境及其他專業領域類倡議及組織，本公司於 2019 年投入約新台幣 5,718 萬元參與國內外各組織及協會等活動（航空產業經營發展類 5,535 萬約占 96.80%，其餘包含企業永續發展、環境及其他專業領域類 183 萬約占 3.20%）。

### 外部倡議

#### 2017-2019

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），與國際其他 20 多家航空公司共同努力，杜絕非法野生動植物輸運，落實聯合國永續目標推展。

#### 2016-2019

道瓊永續指數

The Dow Jones Sustainability Indices, 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 2019 年，連續四年入選「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。

#### 2012-2019

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 2019 年 12 月底，華航共計協助蒐集 11,254 個航次的高空氣體資料。

#### 2012-2019

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。2020 年獲 CDP 組織評比 2019 年氣候風險管理績效為 B（2019 年為 A-），供應鏈議合則為 A-。

#### 2008-2019

「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

#### International Air Transport Association

永續環境委員會、貨運委員會成員、CSR 小組、CORSLIA 小組、飛航貨運碳足跡工作小組；產業委員會觀察員

#### 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；同時擔任永續環境委員，實際參與國際民用航空環保事務討論，並支援相關環境議題調查與研究。

#### 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訂，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

#### AAPA

#### 亞太航空公司協會

#### Association of Asia Pacific Airlines

創始會員

#### 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，並致力為亞太地區航空業者之發展發聲。

#### 貢獻與效益

參與航空環保、燃油效率提升、生質燃油發展、旅客權益、各國民航主管機關最新規範等討論，並提供資訊給本公司各單位參辦。

## SkyTeam



### 天合聯盟 SkyTeam

董事及執行委員

#### 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執委會（Executive Board）、聯盟董事會（Alliance 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；透過天合聯盟成員共同開發新科技提升顧客服務體驗，創造無縫接軌的轉機服務。

## TAA



### 台北市航空運輸商業同業公會

#### Taipei Airlines Association

理事長、秘書長

#### 華航角色與參與

TAA 擔任政府與業界及業者相互間的溝通橋樑，並接受政府機關、團體之委託服務。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 理事長及秘書長。

#### 貢獻與效益

TAA 為台籍航空業者所共同組成之重要商業團體組織，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，並積極與政府及各界溝通，為業者共同利益發聲。

## FSFT



### 財團法人

#### 中華民國臺灣飛行安全基金會

#### Flight Safety Foundation-Taiwan

常務董事、技術法規委員會 — 召集人、教育訓練委員會—召集人

#### 華航角色與參與

擔任前述職位，參與會務治理決策，建立國內官產學研合作機制，推動國際飛航安全、環保永續相關國際法規蒐集、策略研究及議合作業。

#### 貢獻與效益

推動並建立國際飛航安全、環保永續法規系統化蒐集、研究機制及教育推廣，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。

### 企業永續發展類

## AAPT

### 中華民國大氣層保護協會

#### Association of Atmosphere Protection in Taiwan

常務理事

#### 華航角色與參與

參與會務治理決策，促進產官學研界因應全球大氣層保護及氣候變遷議題之策略議合。

#### 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

諮議理事

#### 華航角色與參與

擔任諮議理事之一，實際參與研訓中心會議及主要運作，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 Rights Management

創始會員

#### 華航角色與參與

環保署成立「清潔發展與碳權經營策略聯盟」，為一產官學界交流減碳資訊平台，協助產業低碳化轉型及創造減碳機會

#### 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。





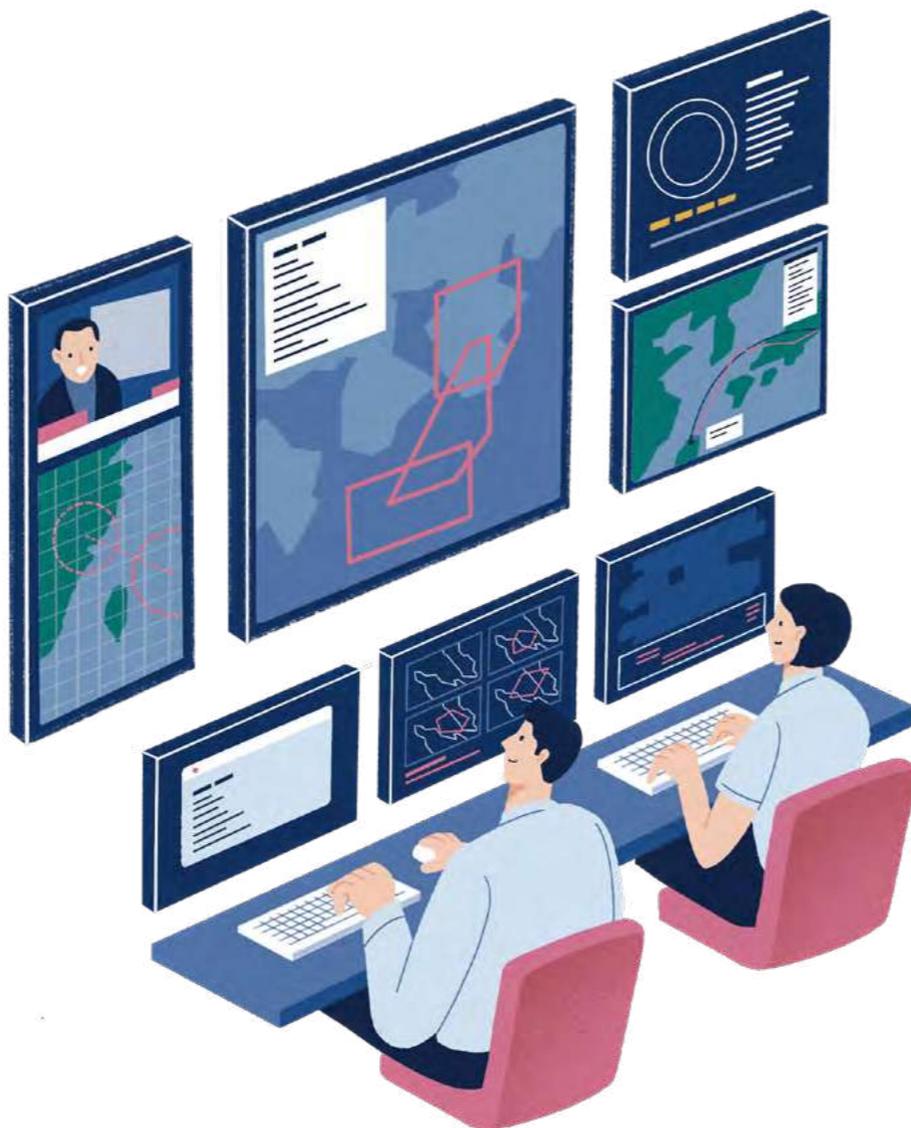
## CHAPTER

# 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



#### 主辦三場 航空安全 / 保安國際研討會

華航與航發會及飛安基金會於 2019 年度共同主辦三場航空安全 / 保安國際研討會。



#### 協辦 第 72 屆世界飛安高峰會 (International Air Safety Summit, IASS)

2019 年「第 72 屆世界飛安高峰會」由本國航發會與美國世界飛安基金會共同在台北舉辦，為全球年度盛大飛安會議之一，華航協辦並發表 3 篇降低飛安風險相關論文。



#### 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。



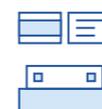
#### 核心 資通系統全面導入 ISMS 認證，確保資安

華航於 2019 年 11 月取得 ISO27001：2013 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 證書，符合法令規範並全面提升企業資訊安全管理品質。



#### 持續 邁向智慧機場

華航持續於全球場站推廣申請自助報到 (Self Service Check-in, SSCI) 服務，於 2019 年韓國首爾仁川機場 (ICN) 與日本那霸機場 (OKA) 陸續啟用自助報到設備，讓旅客減免人工櫃台排隊時間，提升報到效率。



#### 完成企業視覺整合計畫

整合華航品牌之視覺識別，包含廣告宣傳、機場告示、運務用品、機上服務用品、會員用品等視覺設計，提升公司品牌形象，將企業經營理念、品牌主軸精準傳遞予顧客。其中機場告示於 2019 下旬陸續換上新裝，以全新型態吸睛示人。

## 管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

### 重大議題對華航的重要性

零飛安事故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

飛航安全是華航成立 60 年來，對客戶、社會大眾最嚴肅且重大的承諾，同時秉持遵守法規及零飛安事故的最高準則，承諾我們將盡力保障所有旅客與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，然後搭配「華航 60 周年全新 GO」之全新規劃，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. 符合 GDPR 及個資法令規範，落實全公司個資管理制度（註 1）
2. 貨運客戶滿意度 88%
3. 引進流程自動化機器人（Robotic Process Automation, RPA）優化內部作業流程與客服機制，建置機器人客服（Chat Bots）（註 2）
4. 持續參與航空組織並提升華航於航空組織中的影響力
5. 強化公正文化之推動

註 1：依公司政策調整。

註 2：將原有兩項進行整併以因應疫情影響進行短期行動方案調整。

### 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

#### 2025

1. 為保護旅客個資安全，期望於「旅客服務管理流程（含台灣地區及歐盟總部）」之個人資料蒐集、處理與利用通過 ISO27701 個資保護國際標準驗證
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、並透過數位創新提升客戶滿意度
4. 公開發表航務研究結果以提升航空產業技術能量
5. 全員安全文化精進

### 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
- 品質檢討會議每半年定期召開
- 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

#### 2030

1. 持續維持 ISO27701 個資保護國際標準證書有效性；道瓊永續經營評比指數（DJSI）個資保護題組，每年均維持 90 分以上
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. 和同業共同發展創新計劃，強化航空產業創新動能
5. 安全管理系統持續精進


**目標及規劃** GRI 102-44

| 重點   | SPI (註 1) / KPI                                     | 2019 年 |      |      | 2020 年目標   |
|------|-----------------------------------------------------|--------|------|------|------------|
|      |                                                     | 目標     | 績效   | 符合程度 |            |
| 飛航安全 | 造成人員死亡或航機全毀之失事事件 ( Fatal and Hull loss )            | 0      | 0    | 100% | 0          |
|      | 偏離跑道事件 ( Runway Excursions , RE )                   | 0      | 0    | 100% | 0          |
|      | 可控飛行下撞地事件 ( Controlled Flight into Terrain , CFIT ) | 0      | 0    | 100% | 0          |
|      | 飛行中失控事件 ( Loss of Control in Flight , LOC-I )       | 0      | 0    | 100% | 0          |
| 客戶服務 | 整體客運滿意度                                             | 87.2   | 87.7 | 100% | 87.8 (註 2) |
|      | 整體貨運滿意度                                             | 88.0   | 88.6 | 100% | 88.0       |
|      | 整體維修滿意度 (註 3)                                       | 8.40   | 8.73 | 100% | 8.4        |

註 1：SPI 指 Safety Performance Indicators 安全績效指標。

註 2：整體客運滿意度隔年目標均以當年度 1-11 月之實績加 0.1 來制定次年目標。

註 3：2019 上半年機務管審會決議，自 2019 起修護工廠顧客滿意度統計，排除廉價航空顧客。

## 2-1-1 飛航安全

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。我們秉持一貫對安全的堅持及不妥協的態度，以飛安零事故的信念，透過管理系統建構有效的管控制度，落實安全管理。華航以持續增進整體性安全為目標，致力於安全文化精進作為，使安全防護滴水不漏，讓團隊成就每一趟值得信賴的安全旅程。

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

華航自 2007 年起即推動「安全管理系統」( Safety Management System, SMS )，迄今已有 10 餘年，施行成效漸趨成熟。SMS 主要核心為安全風險管理，透過持續性的風險辨識與風險管理，將公司作業風險進行系統性的分析與管理，並藉由安全指標與目標的訂定，執行整體性的追蹤、管控或緩解風險。我們持續推廣並輔以走動式管理以激勵士氣，鼓勵一線作業同仁主動辨識作業環境內的潛在風險或危險因子並提報危害，以主動預防的風險管理提升安全等級。



中華航空安全政策


**申訴機制**

- 客運：全球營業所 — [專線網址](#)
- 貨運：貨運處 —  
E-Mail：[tpefqci@china-airlines.com](mailto:tpefqci@china-airlines.com)
- 修護：修護工廠 —  
E-Mail：[emo.customer@china-airlines.com](mailto:emo.customer@china-airlines.com)

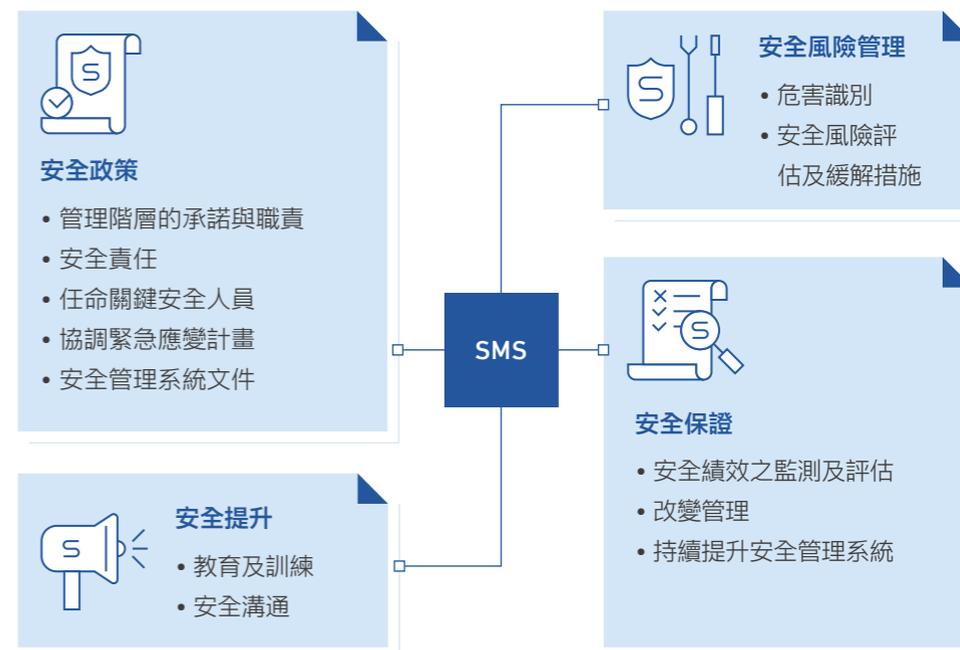


利害關係人專區



專線網址

### 安全管理系統



## 安全風險管理具體作為

### 1. 安全績效指標設立與監控

華航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及國際民航組織等規範，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，展現以符合國內外安全標準並達到最高的安全標準為目標。

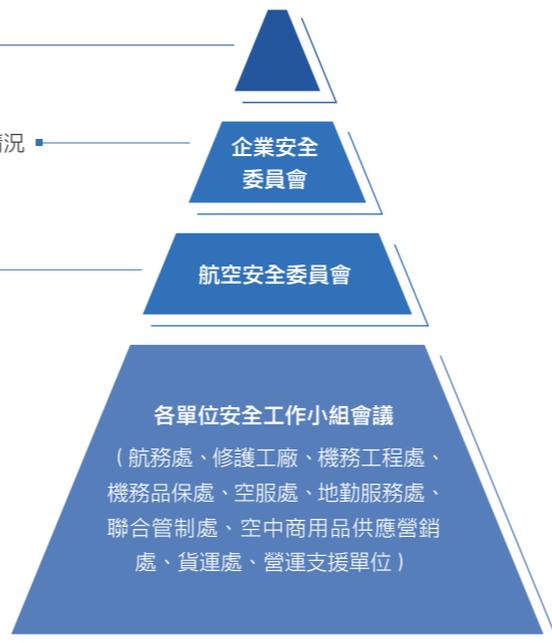
#### 安全管理會議

##### 董事會風險委員會

- 企安室報告公司整體風險狀況

- 企安室彙整提報每季公司安全管理執行情況
- 重要安全議題討論

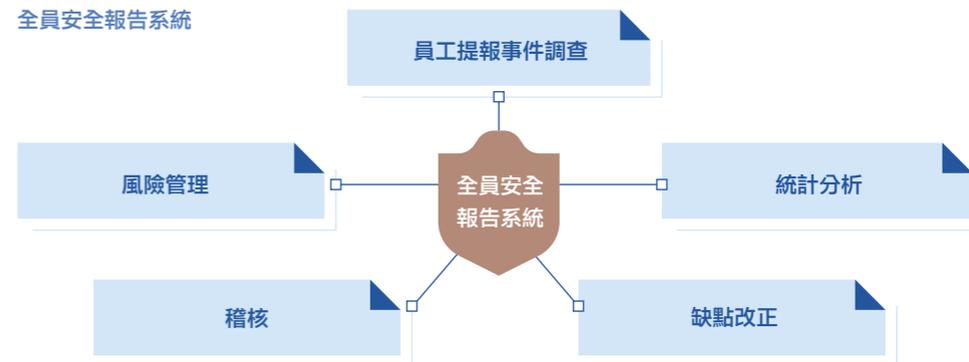
- 各單位提報當月安全管理執行情況
- 重要安全議題提報



### 2. 全員安全報告系統

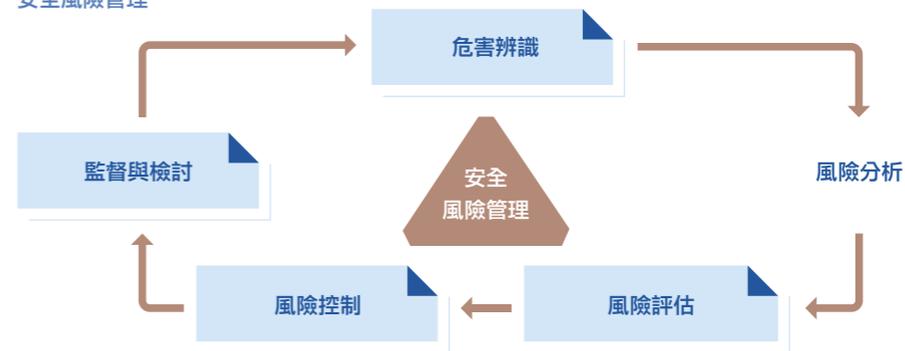
為貫徹全體員工重視安全之理念，華航鼓勵全體員工主動辨識作業內的潛在風險，透過全員安全報告系統提報日常工作中發現可能影響安全的事項，進行安全資料收集與風險管控作業，以防範不安全的事件發生，全面提升安全等級；並依據季節性飛航操作特性、業界相關飛安趨勢與內外部變化，執行全面性風險分析及評估，適時以通告或會議等平台進行人員宣導，強化安全紀律與行為，以達風險管控效果；本公司亦訂有獎勵機制，激勵員工自主提報。2019 年度危害報告共計提報 1,041 件，並獎勵 311 人次，自主提報推動成效顯著。

#### 全員安全報告系統



透過危害辨識、風險評估、風險管控、監督與檢討等管理流程，將風險減緩至合理、可接受、可行之水平（As Low As Reasonably Practicable, ALARP）；亦可預測系統在正常運作過程中可能潛在的問題，並提早解決，避免事件發生。

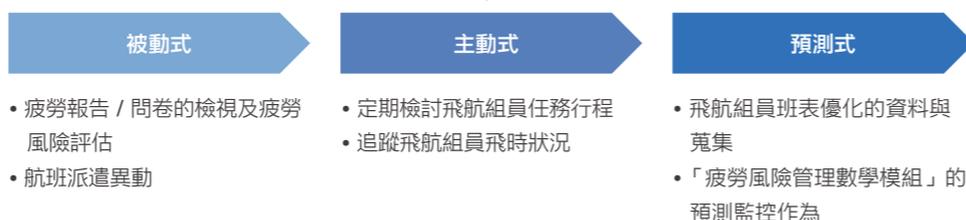
#### 安全風險管理



### 3. 空勤組員疲勞管理推動

本公司除遵循國內民航法規訂定之管理規則，亦以國際航空運輸協會（IATA）、國際民航組織（ICAO）與國際飛行員協會（IFALPA）於 2015 年共同發布之 Fatigue Management Guide for Airline Operators（2<sup>nd</sup> Edition）進行組員疲勞風險管理，以 Prescriptive Approach 安全管理模式導入組員疲勞管理機制。2019 年已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）與飛航組員疲勞管理系統（FRMSc-SAFE），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與分析，透過預測式的風險辨識及主動作為來優化航班規劃及強化組員疲勞管理，並鼓勵組員自主檢視與提報，以識別疲勞危害因子進以管控疲勞風險。

華航疲勞風險管理架構與執行



空勤組員任務行程評量



4. 酒精檢測自我管理

依據民航局航空器飛航作業管理規則，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。

安全推廣與教育訓練成果

華航為確保飛航安全，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，不斷強化全體員工對安全的認知。2019 年度安全活動延續 2018 年的推廣主軸，以「安全認同、全員參與、主動管理、落實執行」主題，透過體驗學習及正向的激勵，讓員工自主產生安全行為，共同替華航構築一面堅固的安全守護牆，將飛航安全提升到最高標準；華航對外積極進行安全推廣，主辦三場國際研討會並協辦第 72 屆世界飛安高峰會。

1. 2019 年安全開講活動 — 「走近安全」研討講座



2. 安全推廣 — 舉辦國際研討會及協辦「第 72 屆世界飛安高峰會」



2019 年 5 月 15 日舉辦「航空網路保安國際研討會」



2019 年 6 月 26 日舉辦「安全管理系統 (SMS) 國際研討會」



2019 年 9 月 25 日舉辦「航空保安行為偵測國際研討會」



2019 年 11 月 4-6 日協辦「第 72 屆世界飛安高峰會」

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 (Flight Operation Quality Assurance, FOQA)、教師考官之定期評鑑等，以最完整的訓練體系培養最高素質的機師，為旅客的飛航安全把關。

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

## 1. 嚴格訓練、客觀考驗

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, 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，2019 年共執行了 2,383 人次之年度複訓，達成率 100%。

## 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，截至目前已超過三十八年，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，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，2019 年共有 156 人次接受各類長短期訓練，其中有 153 人次順利結業；另，配合 2019 年引進新排班系統 (AIMS)，IPTS 已完成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

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，針對機組員的生理與心理狀態進行管理，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

華航除了明文禁止或規範酒精及藥物之使用限制，包括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。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，並於 2017 年 4 月 10 日起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。

## 4. 加強溝通

為增進與組員的溝通與對公司的凝聚力，定期舉辦各式溝通會，簡化層層溝通管道，對於線上組員執勤時所遇到的問題與需求，給予快速的回應、解決與關懷。期為提供組員一個舒適、安心的工作環境。

### 主動規劃

- 每月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
- 規劃特定航班任務結束後管控次日休假

### 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需請假時，立即調整其任務

### 預測

- 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

華航聯合管制處 24 小時全天候監控掌握航班的即時動態及安全。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。2019 年度民航局「國籍航空公司國際及兩岸航線客運班機準點率」統計數據，華航全年總平均 87.02%，較 2019 年 15 分鐘準時率 KPI 值 82%，高出 5.02%，2020 年全線 15 分鐘離場準時率目標設定提升至 83%；客機可靠派遣率超過 99%，表現優異。

為持續給予旅客更優質與信賴之航班服務，聯管處提升既有追蹤及監控軟體以符合管制作業需求，設置專門席位全程動態有效監控，並即時提供在空機最新危害天氣如火山灰、颱風、亂流資訊，隨時協助飛行組員空中更改航路避讓危害區域，並依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，持續提升地面監控軟、硬體，藉由連結國內外機場 CDM 系統擷取航班動態，並連結航管雷達、CCTV 以即時掌握航機準備狀態，及自行開發管制監控儀表板，以及時掌握航機於機坪作業進度，精準掌握航機狀況，提升班機準時率及服務品質避免旅客不便。

## 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 10 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，於 2019 年 4 月取得菲律賓維修廠證照，後續將持續配合顧客機維修業務的拓展，計劃於 2020 年取得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 152 班，完訓學員 1706 人次。

## 提升品質管理系統

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 月通過由 IAQG (International Aerospace Quality Group) 發佈之 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。2019 年 12 月與驗證公司完成三年複評作業續約，本公司將延續一貫品質精進的信念，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。

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

## 2-1-2 客運服務 GRI 102-44

### 顧客需求滿足最大化

今 (2019) 年 10 月 2 日實施新制客運票價方案，旅客可按照個人特殊偏好購買合適的客運票價以節省購票花費。例如無託運行李旅客可以選擇低免費行李額度的票價、習慣使用機上 WI-FI 旅客可選購豪華經濟或豪華商務艙票價、對機上座位有特別偏好，如第一排座位、前排靠窗或走道座位，旅客可利用付費辦理優選座位、或因未登機被徵收訂位未登機費 (No show fee)，以確保機位可有效利用。自 10 月 2 日實施至 12 月底優選座位產生收益達 USD 2,698,714。

### 顧客關係管理

秉持顧客至上精神並結合空、地勤高標準服務，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

ISO 9001  
品質管理系統



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 2019 年透過官方網站反映之案件約占 48%，其它方式立案約占 52%），相關單位受理顧客意見並於期限內回覆顧客，落實成為旅客最信賴的航空公司之目標。

### 溝通管道

1. 客服專線
2. 一般信函
3. 旅客意見函：意見函可交由空服員轉達，或直接郵寄至華航顧客關係部處理。
4. 臉書客服：透過線上與粉絲互動，了解客戶需求及問題，據以優化服務，提高現有會員及粉絲的黏著度並開發新客戶。
5. 網站 E-mail 客服：可進行「更改訂位」或「再確認行程」，不需再耗費寶貴時間撥電話。
6. 顧客迴響 - 線上回饋系統
7. 線上滿意度調查

### 顧客健康安全與永續

#### 食品安全

為了顧客「食的安全與健康」，華航嚴格要求空廚須符合國際航空餐點安全衛生規範並具備安全管理機制，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課程，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。

#### 新型冠狀病毒肺炎華航對機上餐飲的因應措施

為因應 2020 年初新型冠狀病毒擴散，提高防疫措施，華航已率先調整台北往返香港及大陸地區各站機上餐飲全艙等均提供「冷餐盒」服務。由於新型冠狀病毒肺炎疫情現仍持續變化延燒，華航依據衛福部疾管署所發布之疫情嚴重程度（一級 warning; 二級 Alert; 三級 Watching）進一步制定及應變機上餐飲的提供形式，並持續以防疫、抗疫、降低傳染風險為最高原則，適時、及時因應疫情發展態勢調整機上的餐飲服務。

#### 航機飲水品質安全

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，帶給顧客優質體驗。

- 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

#### 在地採購

華航餐點的規劃與設計對應 SDGs 第 12 項「責任消費與生產」的目標，朝綠能，減碳及在地採購的方向前進，進而達到第 8 項「就業與經濟成長」的目標而努力。2020 年華航餐飲規劃將朝在地化採購的方向努力，降低採購往返運送的碳足跡，並要求各國空廚挑選優良的在地廠商，以符合航空餐飲標準的需求，呈現我們對於永續經營的議題而努力。台北出發航班，我們將再進一步深化採用多款國內優良的農產品及結合在地品牌，如經濟艙提供在地甜冰品、商務艙採用國內知名品牌礦泉水（取代歐洲之知名品牌）及飲料等，並搭配各國空廚廚師的烹調能力及在地特色餐飲，一樣能提供好吃又美味的餐點。進而達到責任消費與生產及環保降低碳足跡的目標，同時也對我們共同生活的地球善盡社會的責任。



## 服務亮點

在 2019 年，為了提高服務的品質，因此華航在旅服務務上，導入多項服務創新與人員訓練方式，同時持續研議各項永續作為，以確保華航的服務能持續維持在最高水準並作為業界的標竿；相關作為謹條列說明如下：

### 1. 強化空服員服務專業度 — 機上服務 全心 GO

客艙服務全心迎接另一甲子，以「60 全心 GO；A fresh start」全新再出發，2019 年客艙服務滿意度屢創新高，並為落實「以心待客」服務理念，持續提昇客艙組員專業職能及向心力，舉辦「空服團隊共識營」，期藉體驗式學習凝聚共識，展現「全心全新」優質服務。

### 2. 顧客滿意度均達標

在 2019 年度，中華航空持續秉持著以客為尊的理念，為所有的顧客提供優質的服務，相關的成果可藉由客人所回饋的滿意度成績均達標中得到印證。

### 3. 60 周年慶系列活動 — 機場篇

適逢中華航空 60 周年紀念，本公司於桃園機場運用 60 周年 ICON 標誌、套入「旅程曲線」與雲圖作結合，布置出境大廳櫃台。同時舉辦經典照片徵集活動，其活動徵集廣告影片由運務資深督導與其兒子共同擔任宣傳廣告主角，透過拍攝實務上工作情形與父子兩真實自然的互動，傳達華航以人為本、世代傳承、生生不息的精神。



### 4. 專業優質服務再提升 — 貴賓室服務

中華航空貴賓室在餐飲方面使用更多台灣在地飲食文化如珍珠奶茶、紅芭樂磅蛋糕、肉粽等點心，並兼顧國際性旅客喜好供應泰式、日式等異國料理，當然還有華航貴賓室最受歡迎的牛肉麵。希具特色及服務理念的餐商，提供旅客不同的美食饗宴，讓旅客能體驗各貴賓室不同的餐飲及氛圍。



### 5. 專業優質服務再提升 — 貴賓室 e 化服務

為致力推動「環保」與「數位科技」觀念以及滿足旅客於貴賓室內候機之需求，中華航空於桃園機場貴賓室減少紙本雜誌，並與「春水堂科技娛樂股份有限公司」合作提供 e 化書報刊物，供貴賓室旅客下載閱讀，Hami 書城刊物內容涵蓋 180 個刊物（包括每日 8 家報紙及當月商務、理財、休閒、娛樂雜誌），為最多人使用之電子書城。旅客可於貴賓室內一邊享用美食，一邊以自行攜帶的電子裝置快速閱讀刊物，享受悠閒時光。



### 6. 桃園機場飛安宣導活動 — 飛安小旅行

今年 2019 年配合桃園國際機場公司舉辦的飛安宣導活動，中華航空共承辦 6 場「飛安活動系列 - 飛安小旅行」公益活動，對象為桃園市地區國小師生與育幼院師生，透過生活化的方式介紹登機須知，並且安排闖關遊戲與實地導覽，讓參與活動的小朋友們，更能瞭解我航空公司在機場扮演的重要角色及登機出國的基本知識，宣導飛行安全知識。



## 2-1-3 貨運服務

### 華航貨運四大服務

|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>快速貨物運送</p>               | <p>客製化服務</p>   | <p>特殊貨物運送</p>   | <p>一般貨物運送</p>   |
| <p><b>簡介：</b><br/>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。</p>                                                                                                                                  | <p><b>簡介：</b><br/>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。</p>                                                                                                                        | <p><b>簡介：</b><br/>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，讓貨物迅速、安全地抵達最終目的地。</p>                                                                                                              | <p><b>簡介：</b><br/>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。</p>                                                                                                          |
| <p><b>優點：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 機場到機場的快速服務</li> <li>• 優先裝載，確保貨物裝載於預定航班上</li> <li>• 優先取貨，減少地面留滯時間</li> <li>• 最晚的預訂時限</li> <li>• 廣闊的全球服務網路</li> <li>• 退款保證</li> </ul> | <p><b>優點：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 優先裝載與固定費率的客製化服務</li> <li>• 定期提供績效報告</li> <li>• 先進技術確保貨物安全</li> <li>• 多種貨型和長距航程的載運能力</li> <li>• 廣闊的全球服務網路</li> </ul>       | <p><b>優點：</b></p> <p>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、高精度儀器，以及需要特殊處理和裝載程序之貨物並確保可靠服務所設計。</p>                                                                                   | <p><b>優點：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 小時線上追蹤</li> <li>• 所有航站均採標準卸貨和交貨時間</li> </ul>                                                                            |

### 優質貨運服務

依據 IATA 最新統計資料顯示，華航 2018 年國際航空貨運承載噸數為全球第六大，台灣第一大。此外華航致力於綠能運輸，除持續升級客機機隊，並將於 2020 年引進波音 777 全貨機，大幅提升用油效能。透過綿密客貨機航網提供多元化產品，如發動機航材等特殊貨物、時效性生鮮貨物、溫控櫃產品、精密機台設備及電子商務貨物運送等，本公司均為業界首選，未來華航將持續優化貨運服務，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，加強特殊貨物承攬，且華航也制定比 IATA 規定更嚴謹的相關運送規範，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，台北站已於 2019 年 4 月通過查核並取得 CEIV-Pharm 認證，為台灣首家取得認證之航空公司，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

強化全員安全報告系統（Safety Report System）、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，並運用全員安全報告之風險評估（Safety Report System）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 2019 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。

2019 年度開始進行香港、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 2020 年起，陸續推展多站無紙化作業，以配合 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，包括危險品規章初複訓，活生動物及溫控貨物規章訓練，重貨 ( 10 噸以上 )、長貨 ( 超過 6 米以上 ) 及各種引擎運送訓練，以提升服務品質，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。

#### 7. 禁運非法動植物倡議

華航支持 IATA 推動並落實聯合國永續發展目標簽署白金漢宮宣言倡議，全力為環境永續發展而努力，同時響應「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，拒絕運送非法野生動植物，共同為環境及生態永續發展盡一份心力。

#### 8. AEO 安全認證優質企業

AEO 安全優質企業認證可協助華航提升在國際貿易供應鏈中拓展業務、爭取貿易夥伴合作機會之競爭力。本公司於 2012 年 1 月 19 日通過 AEO 認證後，每年就安全審查項目及驗證基準執行自我檢查，每三年向海關申請實地驗證查核。貨運處於 2019 年 10 月份起

召集管理委員會，成員含貨運處、企安室、人力處、資管處、行政處、台灣貨運中心、機務工程處及空品處承辦人員協助辦理年度公司自我檢查，亦針對商業夥伴進行分級管理。2019 年僅於內部查核發現乙項缺失，改善後獲回復審核通過。

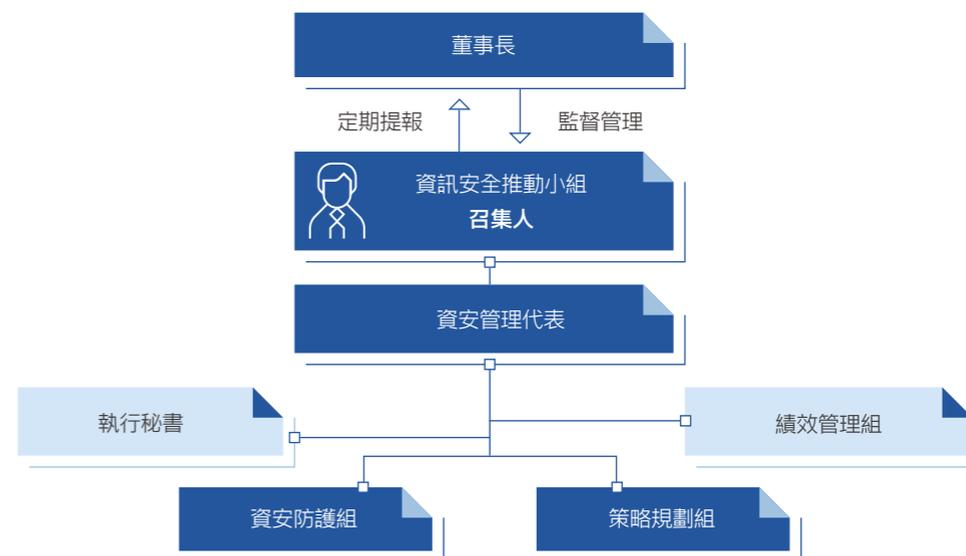
本公司於 2012 年 1 月 19 日通過 AEO 認證後每年就安全審查項目及驗證基準執行自我檢查，每三年向海關申請實地驗證查核。

貨運處於 2019 年 10 月份起召集管理委員會成員含貨運處、企安室、人力處、資管處、行政處、台灣貨運中心、機務工程處及空品處承辦人員協助辦理年度公司自我檢查。相關作為包括：更新自評表、風險評估表、內外部 ( 商業夥伴 ) 稽核、教育訓練、全員宣導以及年度管理審查會議並針對商業夥伴進行分級管理。內部查核發現乙項缺失，改善後獲回復審核通過。

## 2-1-4 資訊安全與隱私管理 GRI 206-1,418-1

### 資安管理架構

華航所有資訊作業除符合國際資安標準外，更符合國內資訊安全法令法規，並落實於日常業務執行中。為提升資訊安全治理制度及組織運作，特設立中華航空「資通安全推動小組」，由資訊管理處副總經理兼任召集人，負責督導本公司資訊安全治理規劃及推動執行，以建構全方位的資安防禦能力及同仁良好的資訊安全意識，並每年向董事會提報資通安全業務執行情形。董事會成員之謝世謙董事長資歷完備具備豐富管理及資安相關背景，且過去曾擔任先啟資訊公司董事長，相當熟悉資安治理，可秉持獨立客觀的立場，適時監督，並提供改進建議。



## 資安管理做法

因應外部多變的攻擊手法，如分散式阻斷服務攻擊（DDoS）、進階持續性攻擊（APT）及社交工程攻擊等，華航已部署相關防禦機制，並每年委請外部資安專家協同進行滲透測試及資安健檢（含網路架構檢視、網路惡意活動檢視、使用者端電腦惡意活動檢視、伺服器主機惡意活動檢視及安全設定檢視等），且自行辦理資通安全事件通報及應變演練，檢視防禦之有效性及事件應變力。在系統開發及維運的各階段中，透過各類型的檢測技術，進行弱點識別及修補，確保服務使用安全。

## 資通安全維運

### 1. 定期評估及演練

風險管理之營運目標係確保各項營運風險都能夠被辨識並加以管控，使營運不中斷，保障利害關係人的權益。據資通安全管理法中資通安全責任等級分級辦法之規定，華航每年針對資訊及資通系統資產進行風險評估，分別就機密性、完整性、可用性、法律遵循性等構面評估資通系統防護需求分級，並針對核心資通系統制訂業務持續運作計畫，每年辦理一次資通系統持續運作演練，管控各項業務之風險，並檢討及調整風險應變措施，將可能產生的損失降至最低程度。

### 2. 資通安全教育訓練

資安及資訊人員每年至少 4 名人員接受 12 小時以上之資安專業課程訓練或資安職能訓練；一般使用者與主管，每人每年接受 3 小時以上之一般資通安全教育訓練，故華航每一位人員都會接受資安基礎課程，以瞭解資安風險、自我管理的紀律與原則。每年透過教育訓練、內部會議、張貼公告等方式，向公司內所有人員進行資通安全政策及目標宣導，誠信經營納入員工績效考核與人力資源政策，設立明確有效之獎懲制度，依職場行為規範之遵循實踐，將納入年度績效評估考量，若未能遵守或違反職場行為規範者，視情節輕重，依本公司相關獎懲規定懲處。資訊管理

處每半年自行查核及法令遵循自行評估，達到有效控管並落實執行，並由稽核單位獨立稽核，確保整體機制之運作。

## 3. 資通安全事件通報

針對資通安全事件，將依據發生之事故程度啟動資通安全事件通報及應變機制，建立緊急準備、應變通報及緊急應變流程等，控制災損影響及災後復原狀況，故於每年年初訂定資通安全事件通報及應變演練計畫，並於年底前完成組織內部之資通安全演練作業。藉此評估事故通報聯繫及應變處理措施效能的可適性，使各緊急應變單位及支援單位熟知搶救過程所扮演之角色及功能，以建立快速及正確回應事件的能力，讓事件對客戶及公司影響降到最低。



通報流程圖

## 資安驗證及稽核

本公司核心資通系統已於 2019 年取得資訊安全管理系統（ISMS）ISO/IEC 27001：2013 認證，信用卡收單系統也於 2018 年 12 月取得 PCI DSS 認證，每 2 年持續進行驗證。另為確保交易資料之安全性與傳輸之正確性，在資料傳輸及處理措施上，持續強化訊息機密性、完整性、可用性之安全設計，並遵循「資通安全管理法」，以加強安控機制。資通安全推動小組每年至少執行一次內部稽核作業，以確認人員遵循本規範與公司之管理程序要求，並有效實作及維持管理制度。此外，透過精進系統架構管理之安全設計，包含網路區域、存取控制、弱點管理等安全防护策略，持續提升系統可靠性。

綜觀 2019 年資訊管理處檢視資通安全威脅偵測之防禦系統各項監控及告警資訊，確認皆非駭客入侵或病毒感染造成的資安事件。

## 個人資料與隱私保護 GRI 206-1,418-1

華航致力於落實個人資料及顧客隱私之保護，對於個資之蒐集、處理或利用，確實遵循中華民國個人資料保護法、歐盟一般資料保護規則（GDPR）及其他相關個資保護法

規。為提昇公司內部稽核與個資管理，除已設有資料保護長（Data Protection Officer），更於 2019 年度擴大個資管理專責單位，以強化組織控管能力。

本公司新版「隱私保護政策及聲明」亦於 2019 年 11 月底公告於華航官方網頁，於顧客授權之特定目的範圍內，以合理安全的方式蒐集、處理或利用個人資料，無授權目的外之二次利用情形，並確保顧客得確實行使個資法規賦予之相關權利；另針對個資竊取、竄改、洩漏或毀損等事故，設有資料外洩事故應變計畫，並建制完善的個資保護機制，以保障顧客個資之正確性及安全性。本公司對內則已依現行業務流程重新修訂作業品質文件，並透過教育訓練全面加強員工資料保護觀念及行為準則；截至 2019 年底，公司全數單位已依程序完成個資盤點、內部稽核及風險評鑑等作業，並進行個資事故緊急應變演練，提升危機應變能力。



隱私保護政策及聲明



### 2019 年度華航個資保護里程碑

1. 新版「隱私保護政策及聲明」自 2019 年 11 月 30 日公佈
2. 修訂個資作業品質文件，使個資保護擴及至全球分公司
3. 執行公司全單位個資盤點、內部稽核及風險評鑑作業
4. 落實全員個資保護教育訓練
5. 進行個資事故緊急應變演練
6. 舉辦年度個資保護管理審查會議



### 年度個資事件

1. 內部個資事故數量：0
2. 公司外部因顧客個資洩漏事故數量：1

註：個資事故皆已遵照個人資料事故應變管理程序辦理，通報主管機關備查，並由相關部門組成應變小組處理及回報。

## 未來規劃

### 飛航安全相關

#### 1. 飛安保證安全認證精進不懈

中華航空公司自 2005 年首次取得 IOSA ( IATA Operational Safety Audit ) 認證後，持續依 IATA 規範，每兩年接受重新認證查核，以確保飛航安全品質。2020 年本公司將再次接受 IOSA 第九次重新認證查核；秉持一貫對安全的堅持及不妥協態度，使安全防護滴水不漏並持續落實 IOSA 認證標準及國際規範要求，以實際行動確保飛安，提供旅客最優質、信賴的服務。

#### 2. 持續提升飛航異常應變能量

持續提升航機監控系統及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，以持續提升班機準時率，並確保旅客安全並提供優質服務品質。

### 客運服務相關

#### 1. 即時回應旅客意見

針對顧客不滿意與抱怨項目進行改善及預防措施執行，並即時回饋旅客。

#### 2. 提升行動裝置與官網服務

持續提升 APP 與公司網站功能，讓消費者更易於使用，並於線上進行更多自助服務。

#### 3. 精進互動學習，提昇訓練成效

持續推動「VR、AR 虛擬學習」成效，並為配合新世代影像互動學習趨勢，辦理「訓練教材數位化」，藉模擬體驗、演練過程，呼應機上實際操作與應用；並配合 AI 智慧虛擬助教研發，期達評量一致性及訓練績效提升之目的。延續「團隊共識營」精神，融入 2020 年度「溝通、關懷、傳承」訓練主軸，並依國內、外公信力績效評估指標與客艙服務系統案例，務實發展客艙組員相關訓練。

#### 4. 開發客艙組員選班客製化功能，提升管理效能

開發選班客製化功能，以鼓勵為訴求，藉線上優異表現獲得點數提升任務出勤率，增進組員班表滿意度以提升管理效能。

#### 5. 客艙事務管理 e 化，掌握訊息提升效率

客艙經理 / 事務長配備裝置系統升級，掌握航班並收集旅客訊息，提升整體客艙服務滿意度。

#### 6. 外站品質管理系統與個資保護作業查核

配合本公司個資保護作業盤點進度，執行相關外站之個資保護與 ISO 9001 品質管理系統之稽核作業。

### 貨運服務相關

#### 1. 貨運因應市場需求變化，機動調節運能

持續因應市況擬定航網調整計劃，並優化組員行程，以促進勞資良性互動。

#### 2. B777F 高效貨機引進計劃

配合新貨機 B777F 優越性能及燃油效率特性，配置於重點航線，除能有效降低營運成本提升市場競爭力，於噪音管理及碳排放等環境項目亦更友善地球，符合公司永續發展精神。

#### 3. 持續推動特殊貨物價格差異化以及客製化服務

積極爭攬精密設備、航材、溫控貨物等高價貨源，充份發揮全貨機特性及豐富貨物處理經驗，以卓越服務提升銷售附加價值，促進多元化營收。

### 資訊安全與隱私管理相關

#### 1. 資訊安全認證相關規劃

取得 PCI DSS、國際資訊安全管理標準 ISO27001 複驗及國際隱私資訊管理標準 ISO27701 認證，確保本公司信用卡交易環境安全與隱私保護的有效性，並降低本公司的資安風險、維護旅客的權益。

#### 2. 個資保護管理制度

持續落實個資保護管理制度，加強個資事故應變能力，並降低個資危害風險，確保顧客信賴價值。另為因應加州消費者隱私保護法 ( California Consumer Privacy Act, CCPA ) 於 2020 年度生效，將進行內部制度檢視及制定對應措施，提昇公司內部法遵作業。

## 2-2 人才價值



### Highlights



#### 105 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 105 名。



#### 162 億元 薪資與福利投入

薪資與福利投資金額 162.1 億元。



#### 2.54 億元 教育訓練支出

員工教育訓練經費支出 2.54 億元。



#### 99.48% 工會參與

員工參與工會比例 99.48%。

### 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，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溝通，讓勞資雙方找到共識求得共好，在團體協約議題上進行雙向良性溝通，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，公司需追蹤會議中各項提案辦理情形，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，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%

## ➤➤ 目標及規劃

| 議題      | KPI              | 2019 年                    |          |        | 2020 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 0.42                  | FSI 0.44 | 95.24% | FSI 0.42                  |
|         | 通過職安相關管理系統       | 通過 ISO45001 及 CNS45001 驗證 | 已通過      | 100%   | 通過 ISO45001 及 CNS45001 複稽 |
| 勞資關係    | 召開勞資會議           | 4 次                       | 6 次      | 100%   | 4 次                       |
| 勞工權益    | 工會參與率            | 98.20%                    | 99.48%   | 100%   | 98.20%                    |
|         | 舉辦性騷擾防治講座        | 1 場次實體                    | 1 場次實體   | 100%   | 1 場次線上                    |

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

註 2：2016 年 -2018 年勞動部公布航空運輸業之平均值：FR=4.14，SR=102，FSI=0.65。

**2-2-1 人權管理架構**

GRI 406-1, 412-1

為了落實企業尊重人權理念，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管理機制。適用範圍涵蓋華航集團成員與其供應商，並由華航企業永續委員會轄下人才價值小組負責人權機制的管理，以提升華航對價值鏈人權風險之因應能力。

## ➤➤ 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

## ➤➤ 申訴機制

員工：人力資源處員工關係部 —

E-Mail：[wecare@china-airlines.com](mailto:wecare@china-airlines.com)

利害關係人專區



## 基本人權相關規範內容



### 員工職場行為規範



員工應支持公司對於人權的政策，公平與尊重對待每位同仁，避免侵害他人人權或成為人權傷害之共犯。我們不只在政策面上推行保護員工人權，更在執行面上設立管理機制以確認同仁得到妥善照護，不使用強迫勞力，更不以種族、性別、年齡、家庭狀況、政治立場或宗教信仰等作為員工任用、考核及晉升的評核標準。



### 人事業務手冊 / 員工申訴辦法 / 性騷擾防治申訴及懲戒處理辦法

- 宣示保護員工人權，包含基本法規要求、就業自由、人道待遇、禁止不當歧視與性騷擾。
- 2019 年 10 月辦理性騷擾防治案例研討講座 1 場次，計有 157 位同仁參與。



### 中華航空公司企業社會責任暨永續發展實務守則 - 禁用童工



嚴格禁止僱用未滿 16 歲童工，確保絕無僱用未滿法定最低就業年齡之童工；並確保未成年員工之身心健康與安全，禁止安排危險性之工作。



### 供應商行為準則



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



### 反歧視政策課程

營運人員須接受身心障礙人士在搭乘飛機旅行時的反歧視政策相關課程，以維護乘客的權益。

華信與台虎除響應集團人權政策之外，在員工管理制度中也將平等、反歧視、以及溝通管道等精神和措施明文規範在管理辦法中，並且定期辦理教育訓練，華信於 2019 配合華航集團辦理性騷擾防治案例研討講座共 1 梯次，計有 40 位同仁參與；台虎於 2019 年 1 月，針對全體員工進行「性騷擾防治複訓」線上教育訓練。

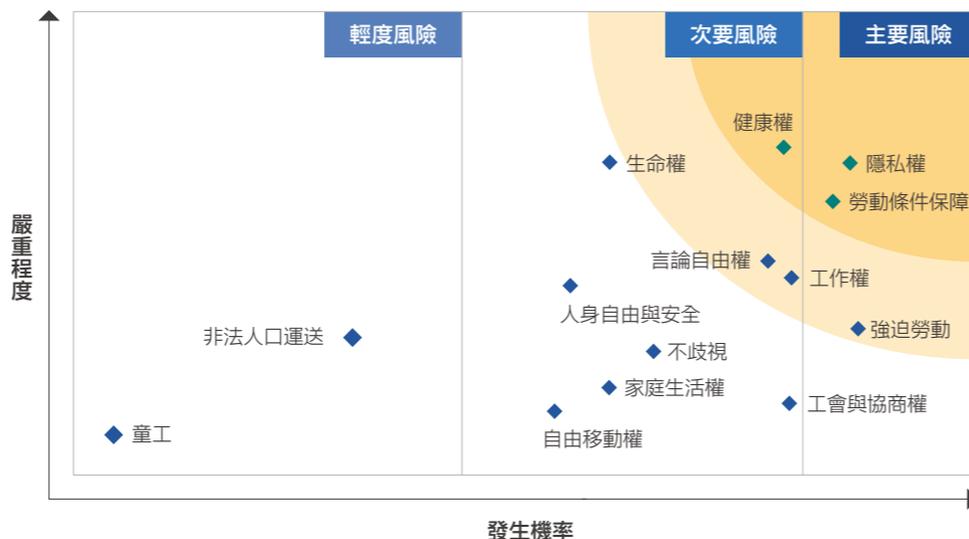
## 人權風險鑑別流程



## 人權風險鑑別結果

華航依據聯合國人權指導原則獨立進行人權風險鑑別。人才價值小組透過內外部利害關係人的議合，先篩選當年度重大人權議題，並發放風險鑑別問卷予價值鏈中之利害關係人，2019 年依 317 份有效問卷分析年度主要人權風險議題，藉此檢視價值鏈整體的人權風險發生節點與主要風險議題，以便執行人權盡職調查，擬訂緩解和補救措施。2019 年共鑑別出三項主要風險議題，包括隱私權、勞動條件保障與健康權。

### 人權風險鑑別結果



## 主要人權風險減緩與補救措施

為確保人權架構完整性，華航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機制，藉此檢視主要人權風險議題之減緩與補救措施。依據 2019 年所鑑別之三項主要風險，除勞動條件保障不適用於華航價值鏈下游之外，華航於價值鏈各節點皆有三項主要風險之減緩與補救措施，對象涵蓋各類群體，如價值鏈上游與中游的一般、殘疾或少數族群員工等，下游中的一般、孩童、殘疾與少數族群客戶等。相關資訊如下描述外，詳細內容亦可參考附錄「[2019 年主要人權管理一覽表](#)」。

華航整體價值鏈中之人權風險管理分述如下：

## 上游（供應鏈夥伴）

對於上游供應鏈夥伴之人權管理，華航於 2015 年開始逐步建立永續供應鏈風險管理機制，管理機制中包含風險鑑別、實地審查、追蹤與改善等環節，管理面向則包含治理、環境、社會與一般四大面向，其中，人權風險議題即是社會面向中主要的管理重點。華航依據永續供應鏈管理政策及供應商行為準則展開需納入管理之人權議題，除童工、歧視、結社自由等議題外，勞動條件保障，以及與健康權相關之職業安全衛生議題皆為華航評估與查核重點；隱私權部分則與一般面中的資訊安全管理議題相關，同樣亦為華航永續供應鏈風險管理機制中既有之管理項目。華航每年皆藉由週期性的永續供應鏈管理機制，掌握供應鏈夥伴對各項人權風險議題之管理程度，以及遇高風險情況時之緩解改善，更多永續供應鏈之管理措施，請參閱本報告書[共創價值 2-3-2 永續供應鏈管理](#)章節。

## 中游（自身營運）

員工隱私權管理部份，公司設有「個資管理制度」，藉由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。員工勞動條件部分均達遵循或優於法規之規定，並運行具有勞工參與之各式委員會，務求改善以確保員工勞動條件。就員工健康權管理部分，華航設置職業安全衛生委員會，並導入 ISO 45001:2018 與 TOSHMS 職業安全衛生管理系統，針對員工工作場域與工作內容，辨識職災風險，並就不同等級之風險予以管控，保障員工工作安全與健康。更多關於員工勞動條件與健康權之管理措施，請參閱本報告書[2-2-2 人員雇用與留任](#)、[2-2-4 員工權益](#)和 [2-2-5 健康與安全職場](#)。

除上述 2019 年鑑別之主要人權風險外，華航對於員工加入工會亦抱持開放態度。在每一位華航員工都是企業工會的當然會員下，可參與各項工會事務或直接遴選為工會幹部。華航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，而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。

華航設立多元化溝通管道，如定期勞資協商會議、設置員工信箱、性騷擾信箱及相關申訴專線、有話直說員工溝通信箱等管道，建置 Team+ 內部即時通訊軟體，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。2019 年華航員工申訴共計 9 件，其中 3 件為再申訴，申訴類型主要為紀律獎懲相關情事，所有申訴均已回覆並結案；統計至 2019 年 12 月底，台虎發生 2 件職場不法申訴案件，分別為言語及心理暴力申訴，皆依照程序審議及辦理。

### 華航 2017-2019 年員工申訴案件

| 項目   | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|
| 考績   | 2    | 5    | 1    |
| 優待機票 | 19   | 10   | 2    |
| 請假   | 2    | 2    | 0    |
| 懲處   | 3    | 5    | 1    |
| 職災   | 0    | 2    | 5    |
| 合計   | 26   | 24   | 9    |

此外，華航承諾杜絕性騷擾，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，並於公司網頁，一線單位同仁待勤室張貼宣傳海報，宣導何謂性騷擾、性騷擾種類及申訴管道；若有性騷擾情事，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，視情況提供雙方心理輔導。加害人如為外部人員，將協助員工申訴並提供法律協助。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，以便追蹤管控。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。

2019 年華航發生 1 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 2019 年接獲 1 件員工通報性騷擾案，悉按政府法令及公司內部規定辦理。

### 員工申訴管道



#### 華航員工申訴管道：

- 電子信箱：[wecare@china-airlines.com](mailto:wecare@china-airlines.com)

#### 華航性騷擾申訴管道：

- 專線：(03) 399-8922
- 電子信箱：[SHC@china-airlines.com](mailto: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](mailto:SHC@email.mandarin-airlines.com)



#### 台虎員工申訴管道：

- 電子信箱：[talktome@tigerairtw.com](mailto:talktome@tigerairtw.com)

#### 台虎性騷擾申訴管道：

- 專線：(02) 7735-6930
- 電子信箱：[talktome@tigerairtw.com](mailto:talktome@tigerairtw.com)

### 華航 2017-2019 年性騷擾申訴統計

| 項目   | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|
| 申訴次數 | 4    | 3    | 2    |
| 成案件數 | 3    | 2    | 1    |
| 類型   | 肢體   | 行為不當 | 行為不當 |
| 處理結果 | 行政懲處 | 行政懲處 | 行政懲處 |

### 下游 (客戶)

對於客戶隱私保護，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 2019 年完成個資風險評鑑，並制訂「隱私保護政策及聲明」，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。就客戶健康權部分，華航長期以零飛安事故為目標，早於 2007 年即推動「安全管理系統」，藉由風險辨識、分析與管理，確保並提升產品與服務之安全等級；此外，華航亦設有「飛行急救諮詢系統」，客戶於報到、登

機或飛行時若遇身體不適情況，皆可藉此系統獲得專業醫療建議。更多關於確保客戶健康權之管理措施，請參閱本報告書信賴價值中 2-1-1 飛航安全章節。



### 2019 年重大人權議題之事件說明

桃園市機師職業工會在兩次調解訴求不成立後，提出改善疲勞航班等五項訴求，於 2019 年 2 月 8 日正式發動罷工，華航在積極與工會協商未果下，數小時內啟動應變計畫，將衝擊減至最低。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，與工會進行雙向協商，最終達成協議並簽署團體協約，讓罷工爭議事件落幕。華航針對本次事件，已於 [2018 年中華航空企業社會責任報告書 2-2 人才價值 58 頁](#) 完整說明並公開刊載於官網。

華航在本次事件後，為增進與工會之互動與溝通，同意恢復已中斷之團體協約協商會議，雙方於會中達成共識，願意盡速簽訂一份完整團體協約。

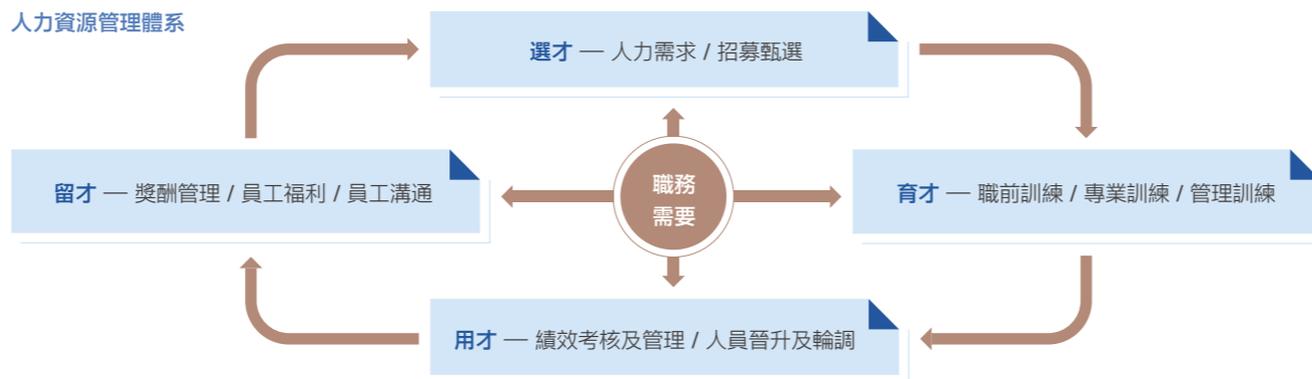
## 2-2-2 人員雇用與留任

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，於通過後上線服務，並持續接受有關訓練。華航定期考核工作表現；表現優秀者依規定予以獎勵或提報晉升，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獎勵；公司亦設置優厚員工福利與多元溝通管道，定期辦理員工滿意度調查，持續檢視回饋結果作為後續相關精進參考，以提升優秀同仁留任意願。

人力資源管理體系



2019 年華航、華信、台虎人力結構

| 年齡      | 總數    | 男性    | 女性    |
|---------|-------|-------|-------|
| 30 歲以下  | 2,575 | 955   | 1,620 |
| 31-50 歲 | 6,794 | 3,314 | 3,480 |
| 51 歲以上  | 2,741 | 1,900 | 841   |

| 職務         | 總數     | 男性    | 女性    |
|------------|--------|-------|-------|
| 高階主管 (註 2) | 119    | 91    | 28    |
| 中階主管       | 363    | 265   | 98    |
| 基層主管       | 167    | 123   | 44    |
| 非主管人員      | 11,461 | 5,690 | 5,771 |

| 工作內容     | 總數    | 男性    | 女性    |
|----------|-------|-------|-------|
| 營運       | 3,435 | 1,452 | 1,983 |
| 空勤       | 4,555 | 1,605 | 2,950 |
| 修護       | 2,377 | 2,283 | 94    |
| 其他 (註 1) | 1,743 | 829   | 914   |

| 工作地點 | 總數     | 男性    | 女性    |
|------|--------|-------|-------|
| 台灣   | 10,254 | 5,448 | 4,806 |
| 大陸   | 287    | 143   | 144   |
| 亞洲   | 1,105  | 365   | 740   |
| 美洲   | 287    | 135   | 152   |
| 歐洲   | 123    | 56    | 67    |
| 大洋洲  | 54     | 22    | 32    |

### 華航集團員工總覽

截至 2019 年底，華航全球員工總數為 12,110 人，其中正式員工 12,006 人（男性 6,132 人占 51.07%，女性 5,874 人占 48.93%），約聘員工 104 人（男性 37 人占 35.58%，女性 67 人占 64.42%），依工作內容區分，包含 3,435 位營運類員工、4,555 位空勤員工、2,377 位修護員工及其他員工 1,743 位；華信員工總數為 1,023 人（男性 495 人占 48.39%，女性 528 人占 51.61%），包含 430 位營運類員工、258 位空勤員工、152 位修護員工及其他員工共 183 位；台虎員工總數為 711 人，皆為正式員工（男性 309 人占 43.46%，女性 402 人占 56.54%），依工作內容區分，包含 325 位營運類員工、323 位空勤員工、32 位修護員工及 31 位其他員工；三家航空公司進用人數皆符合法令規定。

| 學歷       | 總數    | 男性    | 女性    |
|----------|-------|-------|-------|
| 碩士以上     | 1,397 | 804   | 593   |
| 學士 / 副學士 | 9,939 | 4,819 | 5,120 |
| 高中       | 672   | 485   | 187   |
| 其他       | 102   | 61    | 41    |

| 員工   | 總數     | 男性    | 女性    |
|------|--------|-------|-------|
| 正式員工 | 12,006 | 6,132 | 5,874 |
| 臨時雇員 | 104    | 37    | 67    |
| 總數   | 12,110 | 6,169 | 5,941 |

總人數包含原住民 81 位（男性 40 人、女性 41 人）及身障人員 105 位（男性 78 人、女性 27 人）



| 年齡      | 總數  | 男性  | 女性  |
|---------|-----|-----|-----|
| 30 歲以下  | 336 | 100 | 236 |
| 31-50 歲 | 526 | 268 | 258 |
| 51 歲以上  | 161 | 127 | 34  |

| 工作地點 | 總數  | 男性  | 女性  |
|------|-----|-----|-----|
| 台灣   | 938 | 456 | 482 |
| 大陸   | 85  | 39  | 46  |



| 年齡      | 總數  | 男性  | 女性  |
|---------|-----|-----|-----|
| 30 歲以下  | 376 | 111 | 265 |
| 31-50 歲 | 274 | 144 | 130 |
| 51 歲以上  | 61  | 54  | 7   |

| 工作地點 | 總數  | 男性  | 女性  |
|------|-----|-----|-----|
| 台灣   | 708 | 308 | 400 |
| 亞洲   | 3   | 1   | 2   |

| 工作內容     | 總數  | 男性  | 女性  |
|----------|-----|-----|-----|
| 營運       | 430 | 151 | 279 |
| 空勤       | 258 | 120 | 138 |
| 修護       | 152 | 140 | 12  |
| 其他 (註 1) | 183 | 84  | 99  |

| 職務         | 總數  | 男性  | 女性  |
|------------|-----|-----|-----|
| 高階主管 (註 2) | 30  | 24  | 6   |
| 中階主管       | 42  | 31  | 11  |
| 基層主管       | 58  | 50  | 8   |
| 非主管人員      | 893 | 390 | 503 |

| 工作內容     | 總數  | 男性  | 女性  |
|----------|-----|-----|-----|
| 營運       | 325 | 110 | 215 |
| 空勤       | 323 | 155 | 168 |
| 修護       | 32  | 30  | 2   |
| 其他 (註 1) | 31  | 14  | 17  |

| 職務         | 總數  | 男性  | 女性  |
|------------|-----|-----|-----|
| 高階主管 (註 2) | 12  | 9   | 3   |
| 中階主管       | 29  | 17  | 12  |
| 基層主管       | 50  | 23  | 27  |
| 非主管人員      | 620 | 260 | 360 |

| 學歷       | 總數  | 男性  | 女性  |
|----------|-----|-----|-----|
| 碩士以上     | 96  | 65  | 31  |
| 學士 / 副學士 | 868 | 389 | 479 |
| 高中       | 57  | 39  | 18  |
| 其他       | 2   | 2   | -   |

| 員工   | 總數    | 男性  | 女性  |
|------|-------|-----|-----|
| 正式員工 | 1,023 | 495 | 528 |
| 臨時雇員 | -     | -   | -   |
| 總數   | 1,023 | 495 | 528 |

總人數包含原住民 8 位 (男性 0 人、女性 8 人) 及身障人員 4 位 (男性 3 人、女性 1 人)

| 學歷       | 總數  | 男性  | 女性  |
|----------|-----|-----|-----|
| 碩士以上     | 90  | 44  | 46  |
| 學士 / 副學士 | 596 | 247 | 349 |
| 高中       | 21  | 17  | 4   |
| 其他       | 4   | 1   | 3   |

| 員工   | 總數  | 男性  | 女性  |
|------|-----|-----|-----|
| 正式員工 | 711 | 309 | 402 |
| 臨時雇員 | -   | -   | -   |
| 總數   | 711 | 309 | 402 |

總人數包含原住民 0 位及身障人員 4 位 (男性 2 人、女性 2 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。

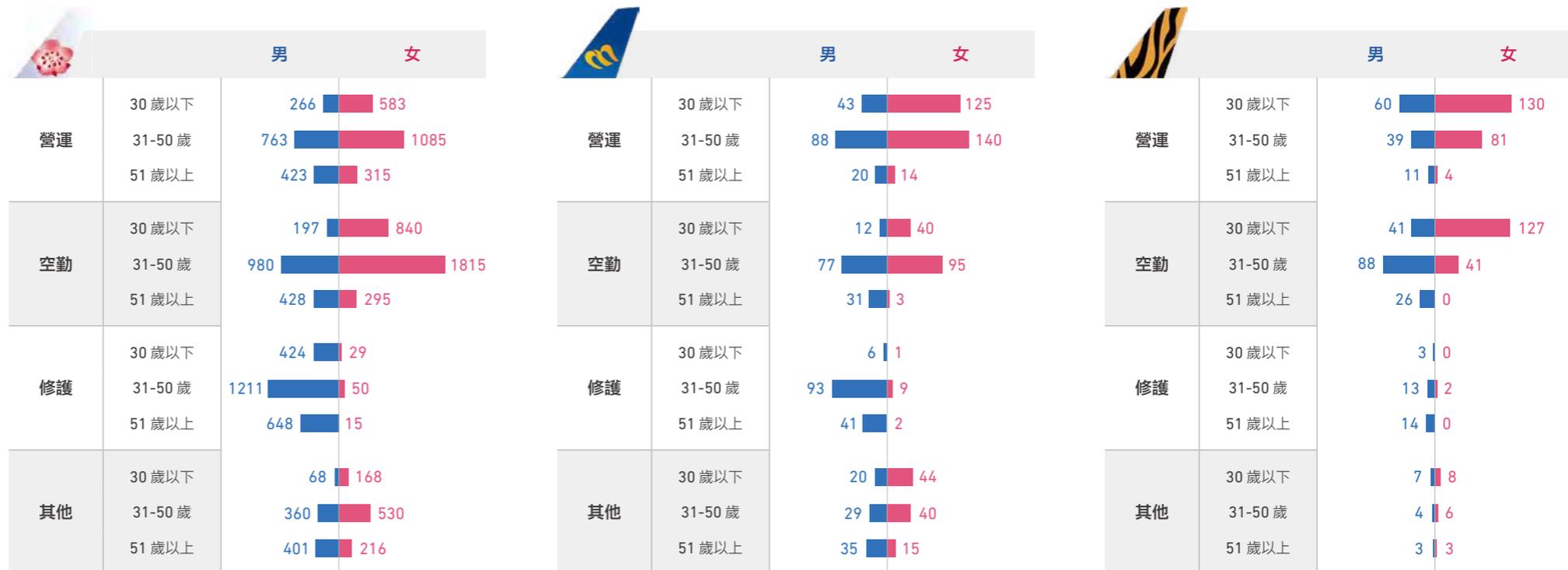
註 2：高階主管：一級正副主管以上；中階主管：二級正副主管；基層主管：三級正副主管。

## 平權及多元化

我們重視性別平等，2019年華航女性員工占總員工49.06%，女性主管比例為26.19%；華信女性員工占總員工51.61%，女性主管比例為19.23%；台虎女性員工占總員工56.54%，女性主管比例為46.15%。航空公司因工作性質與職類特性，於招募時需專業人才背景，相關學科學生之男女性別比例之差異屬社會常態。華航致力員工均衡發展，在相同職位上待遇不因性別而有差異。在女性員工方面，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2019年與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，2019年華航僱用了81位原住民及105位身障人員。除持續僱用原住民外，自2015年9月起聘用身障員工迄今已超過法定進用員工額，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。

### 2019年華航、華信、台虎員工多元化分布



## 當地雇員

華航航網遍布全球，在國內、外地區均提供當地眾多工作機會，以促進當地就業及經濟發展；總計約 84.67% 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 160 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。

### 2019 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    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|
|    | 台灣  | 98.81%  | 100.00% |
|                                                                                     | 大陸  | 95.83%  | 26.56%  |
|                                                                                     | 亞洲  | 93.11%  | 44.66%  |
|                                                                                     | 美洲  | 66.26%  | 27.27%  |
|                                                                                     | 歐洲  | 44.33%  | 23.08%  |
|                                                                                     | 大洋洲 | 60.00%  | 22.22%  |
|  | 台灣  | 100.00% | 100.00% |
|                                                                                     | 大陸  | 80.00%  | 21.18%  |
|  | 台灣  | 99.58%  | 100.00% |
|                                                                                     | 亞洲  | 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，並持續推動大專院校之產學合作及聘僱身心障礙人員；2019 年華航共招募 465 名新進人員，其中正式員工 365 位及約聘員工 100 位，共占整體人力 3.84%；華信招募 120 名正式員工，約占整體人力 11.73%；台虎共招募 100 名正式員工及 63 名約聘員工，共占整體人力 22.93%。

### 2019 年華航、華信、台虎新進員工統計

| 公司   |         |  |  |  |
|------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 正式員工 |         | 365                                                                                 | 120                                                                                 | 100                                                                                 |
| 約聘員工 |         | 100                                                                                 | 0                                                                                   | 63                                                                                  |
| 總數   |         | 465                                                                                 | 120                                                                                 | 163                                                                                 |
| 年齡   | 30 歲以下  | 297                                                                                 | 86                                                                                  | 110                                                                                 |
|      | 31-50 歲 | 147                                                                                 | 24                                                                                  | 39                                                                                  |
|      | 51 歲以上  | 21                                                                                  | 10                                                                                  | 14                                                                                  |
| 性別   | 男性      | 169                                                                                 | 65                                                                                  | 74                                                                                  |
|      | 女性      | 296                                                                                 | 55                                                                                  | 89                                                                                  |
| 工作地點 | 台灣      | 184                                                                                 | 113                                                                                 | 163                                                                                 |
|      | 大陸      | 15                                                                                  | 7                                                                                   | 0                                                                                   |
|      | 亞洲      | 207                                                                                 | 0                                                                                   | 0                                                                                   |
|      | 美洲      | 43                                                                                  | 0                                                                                   | 0                                                                                   |
|      | 歐洲      | 12                                                                                  | 0                                                                                   | 0                                                                                   |
|      | 大洋洲     | 4                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   |

## 員工流動

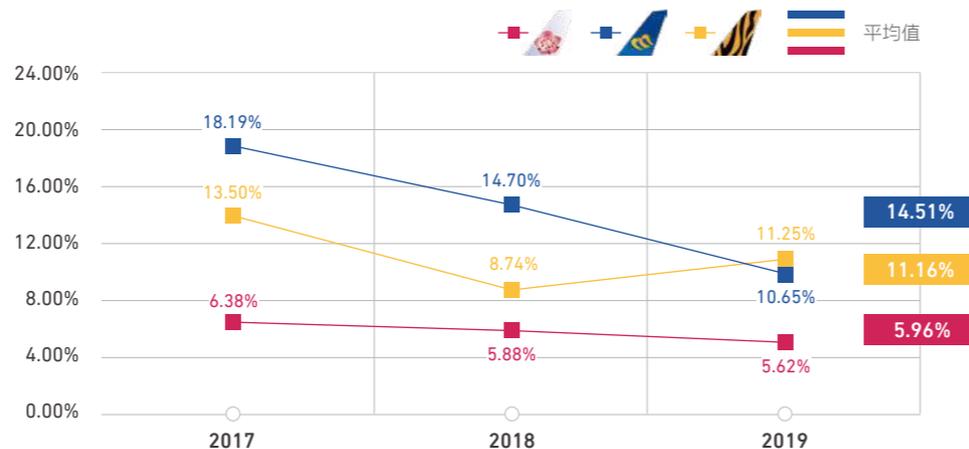
華航近三年平均離職率為 5.96%，全體員工均受勞動契約保障，並訂有獎懲與終止僱用規定，另於員工離職規定、離職預告日數之規定均依循勞基法；針對高離職率之地區，除檢視當地勞動相關法令與薪資水平外，並參考離職員工訪談及與管轄當地主管意見，了解主要離職原因，適時修訂薪資福利制度，並持續透過公司內部管理制度與激勵制度以降低離職率。

華航 2019 年離職人數較 2018 年降幅約 0.26%，另在非自願離職率較 2018 年減少 11.93%，主因 2019 契約到期人員有 59 位，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 2019 年離職員工以一線運務人員為主，其中包含產學合作生，2019 年離職率較 2018 年下降 4.05%，其中，2019 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。

台虎 2019 年離職率較 2018 年上升 2.51%，離職原因多為個人職涯規畫。由於目前航空業競爭激烈，未來台虎將致力於提高企業之競爭優勢，持續強化福利方案並建立多元化的職涯發展空間，以留住優秀人才。

2017-2019 年華航、華信、台虎離職統計



2019 年華航、華信、台虎離職統計



| 類別    | 2017    |        | 2018   |        | 2019   |        |        |
|-------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       | 人數      | 比例     | 人數     | 比例     | 人數     | 比例     |        |
| 年齡    | 30 歲以下  | 342    | 42.38% | 298    | 40.82% | 210    | 30.88% |
|       | 31-50 歲 | 233    | 28.87% | 204    | 27.95% | 220    | 32.35% |
|       | 51 歲以上  | 232    | 28.75% | 228    | 31.23% | 250    | 36.76% |
| 性別    | 男性      | 380    | 47.09% | 345    | 47.26% | 356    | 52.35% |
|       | 女性      | 427    | 52.91% | 385    | 52.74% | 324    | 47.65% |
| 工作地點  | 台灣      | 482    | 59.73% | 442    | 60.55% | 495    | 72.79% |
|       | 大陸      | 69     | 8.55%  | 44     | 6.03%  | 16     | 2.35%  |
|       | 亞洲      | 155    | 19.21% | 163    | 22.33% | 119    | 17.50% |
|       | 美洲      | 63     | 7.81%  | 40     | 5.48%  | 35     | 5.15%  |
|       | 歐洲      | 17     | 2.11%  | 27     | 3.70%  | 11     | 1.62%  |
|       | 大洋洲     | 21     | 2.60%  | 14     | 1.92%  | 4      | 0.59%  |
| 自願離職  | 453     | 56.13% | 469    | 64.25% | 518    | 76.18% |        |
| 非自願離職 | 354     | 43.87% | 261    | 35.75% | 162    | 23.82% |        |
| 總數    | 807     | 6.38%  | 730    | 5.88%  | 680    | 5.62%  |        |



| 類別   | 2017    |     | 2018   |     | 2019   |     |        |
|------|---------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      | 人數      | 比例  | 人數     | 比例  | 人數     | 比例  |        |
| 年齡   | 30 歲以下  | 106 | 61.99% | 97  | 65.54% | 70  | 64.22% |
|      | 31-50 歲 | 44  | 25.73% | 29  | 19.59% | 27  | 24.77% |
|      | 51 歲以上  | 21  | 12.28% | 22  | 14.86% | 12  | 11.01% |
| 性別   | 男性      | 83  | 48.54% | 91  | 61.49% | 60  | 55.05% |
|      | 女性      | 88  | 51.46% | 57  | 38.51% | 49  | 44.95% |
| 工作地點 | 台灣      | 150 | 87.72% | 133 | 89.86% | 101 | 92.66% |
|      | 大陸      | 21  | 12.28% | 15  | 10.14% | 8   | 7.34%  |
| 總數   |         | 171 | 18.19% | 148 | 14.70% | 109 | 10.65% |

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

## 員工留任

### 以公平客觀原則定期進行績效評估

華航每年三次定期評估員工績效，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。除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。



| 類別   | 2017    |    | 2018   |    | 2019    |    |         |
|------|---------|----|--------|----|---------|----|---------|
|      | 人數      | 比例 | 人數     | 比例 | 人數      | 比例 |         |
| 年齡   | 30 歲以下  | 49 | 56.32% | 24 | 42.86%  | 43 | 53.75%  |
|      | 31-50 歲 | 31 | 35.63% | 30 | 53.57%  | 28 | 35.00%  |
|      | 51 歲以上  | 7  | 8.05%  | 2  | 3.57%   | 9  | 11.25%  |
| 性別   | 男性      | 42 | 48.28% | 25 | 44.64%  | 37 | 46.25%  |
|      | 女性      | 45 | 51.72% | 31 | 55.36%  | 43 | 53.75%  |
| 工作地點 | 台灣      | 86 | 98.85% | 56 | 100.00% | 80 | 100.00% |
|      | 亞洲      | 1  | 1.15%  | 0  | 0.00%   | 0  | 0.00%   |
| 總數   |         | 87 | 13.50% | 56 | 8.74%   | 80 | 11.25%  |

### 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），以符合員工需求，除強化勞資間夥伴關係，亦提升員工滿意度與留任率。

## 2-2-3 員工發展 GRI 404-1, GRI 404-2

### 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。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，定期辦理管理職能與航空通識訓練，精進員工所需知識與技能，並加深不同專業間了解促進跨單位合作效益。

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。

華航設有人才培育委員會，由總經理主持，各資深副總經理擔任委員，就公司潛力人才培育有關事宜定期檢視並予以改善；透過各單位舉薦，並經本委員會審決後確認培育人選與其發展路徑，培育期間將適時安排輪調拓展歷練，並提供經營管理課程增進知能，以期養成能力與歷練兼具之優秀管理人才。長期以來已發掘並成功培育多位具發展潛力同仁，陸續接班擔任海內外各單位主管等重要職務，持續為優秀同仁提供職涯發展機會，以達公司永續經營所需。

2019 年，華航投入於訓練發展費用約為新台幣 2.54 億元，總訓練時數（包括實體及線上課程）超過 30 萬小時，完訓率達 98.97%。

#### 教育訓練架構



註：除上述訓練外，為鼓勵同仁參與勞動力發展署推動之自主學習，凡同仁參加與工作有關課程，公司對同仁自費部份（全額學費 20%）將另予補助。

2017-2019 年華航、華信、台虎員工訓練統計

| 公司                                                                                  | 類別   | 2017 |         |          | 2018   |         |          | 2019   |         |          |        |             |       |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------|----------|--------|---------|----------|--------|---------|----------|--------|-------------|-------|--------|
|                                                                                     |      | 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   | 132,372 | 3,546    | 37.33  | 76,626  | 3,681    | 20.82  | 104,414 | 4,515    | 23.13  | 254,104,284 | 2,965 | 98.97% |
|                                                                                     |      | 空勤   | 159,904 | 4,844    | 33.01  | 165,560 | 4,725    | 35.04  | 147,744 | 4,424    | 33.40  |             |       |        |
|                                                                                     |      | 修護   | 20,966  | 2,458    | 8.53   | 41,070  | 2,632    | 15.60  | 38,170  | 2,513    | 15.19  |             |       |        |
|                                                                                     |      | 其他   | 8,402   | 1,797    | 4.68   | 46,956  | 2,095    | 22.41  | 10,269  | 677      | 15.17  |             |       |        |
|                                                                                     | 性別   | 男性   | 106,574 | 6,476    | 16.46  | 138,531 | 6,622    | 20.92  | 128,956 | 6,122    | 21.06  |             |       |        |
|                                                                                     |      | 女性   | 215,070 | 6,169    | 34.86  | 191,681 | 6,511    | 29.44  | 171,642 | 6,037    | 28.43  |             |       |        |
|    | 工作內容 | 營運   | 9,916   | 397      | 24.98  | 14,208  | 314      | 45.25  | 5,267   | 362      | 14.55  | 4,425,718   | 4,896 | 96.25% |
|                                                                                     |      | 空勤   | 19,673  | 229      | 85.91  | 21,328  | 268      | 79.58  | 17,716  | 277      | 63.96  |             |       |        |
|                                                                                     |      | 修護   | 17,196  | 139      | 123.71 | 20,803  | 157      | 132.50 | 19,597  | 158      | 124.03 |             |       |        |
|                                                                                     |      | 其他   | 5,814   | 175      | 33.22  | 3,936   | 84       | 46.86  | 5,537   | 121      | 45.76  |             |       |        |
|                                                                                     | 性別   | 男性   | 34,884  | 454      | 76.84  | 39,899  | 418      | 95.45  | 37,761  | 471      | 80.17  |             |       |        |
|                                                                                     |      | 女性   | 17,716  | 486      | 36.45  | 20,375  | 405      | 50.31  | 10,356  | 447      | 23.17  |             |       |        |
|  | 工作內容 | 營運   | 16,868  | 261      | 64.63  | 5,368   | 284      | 18.90  | 8,355   | 325      | 25.71  | 25,987,074  | 5,781 | 99.00% |
|                                                                                     |      | 空勤   | 15,535  | 330      | 47.08  | 11,661  | 305      | 38.23  | 20,253  | 323      | 62.70  |             |       |        |
|                                                                                     |      | 修護   | 326     | 28       | 11.63  | 549     | 24       | 22.88  | 495     | 32       | 15.47  |             |       |        |
|                                                                                     |      | 其他   | 1,313   | 25       | 52.52  | 33      | 28       | 1.18   | 533     | 31       | 17.18  |             |       |        |
|                                                                                     | 性別   | 男性   | 10,205  | 275      | 37.11  | 8,859   | 277      | 31.98  | 16,499  | 309      | 53.40  |             |       |        |
|                                                                                     |      | 女性   | 23,837  | 369      | 64.60  | 8,752   | 364      | 24.04  | 13,136  | 402      | 32.68  |             |       |        |

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，設有完善內部人才轉任機制與內部訓練課程，以促進員工多元發展。各單位可視用人需求評估是否進行輪調；華航另建立內部人才招募機制，員工可依其意願與志向參加甄試報名，以達公司整體人力活化運用，員工適職發展之雙贏目標。

另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，2019年因貨運部分受美中貿易戰影響，全球貿易增長趨緩，使貨運收入較2018年下降致使整體ROI未如去年。

| 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|
| 1.35 | 1.09 | 1.00 |

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 )。

### 2019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                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>客貨運營銷訓練：</b><br>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  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升客貨運營銷人員專業技能及知識</li> <li>2. 提升整體服務水準</li> <li>3. 有利爭攬客戶及貨源，增裕營收</li> </ol>                          | 因受中美貿易戰等外部環境因素影響，2019年客貨運營收較2018年減少約40.9億，惟其中客運仍增加約19.3億元                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 占總員工比例：8.3%</li> </ul>                                                                                      |
| <b>一線作業單位年度安全複訓：</b><br>修護、地服、空服與機師人員，每年度皆須依作業權責接受專業複訓，以確保人員落實作業程序 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升安全意識及強化保安意識，熟悉緊急應變程序</li> <li>2. 熟悉操作程序</li> <li>3. 熟悉緊急應變程序</li> </ol>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019年航班數86,477</li> <li>• GDI人為因素直接損失金額為：USD 297,154 (註)</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 占總員工比例：70.3%</li> <li>• 修護 2,377人</li> <li>• 地服 1,590人</li> <li>• 空服 3,270人</li> <li>• 機師 1,285人</li> </ul> |
| <b>服務訓練：</b><br>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          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 找回初衷，喚起服務熱忱</li> <li>2. 提升服務技巧</li> <li>3. 提升運務員處理及解決問題的專業能力</li> <li>4. 減少客訴，提升服務品質，確保安全</li> </ol> | 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019機場服務滿意度為89.6</li> <li>• 客艙服務為89.7</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 占總員工比例：40.1%</li> <li>• 空服 3,270人</li> <li>• 地服 1,590人</li> </ul>                                           |
| <b>機師訓練：</b><br>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                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提升飛航安全</li> <li>2. 符合法規並熟悉飛航操作程序</li> </ol>                                                          | 2019年因機師人為疏失而導致航機不安全事件經企安會議評定可歸責之高度風險為0                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 占總員工比例：10.60%</li> <li>• 機師 1,285人</li> </ul>                                                               |

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，與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，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規劃之訓練課程，方可投入於實習工作。自 2011 年起至 2019 年，華航已連續 9 年獲得《Cheers 雜誌》「新世代最嚮往企業 TOP 20」殊榮，未來華航將持續深化產學合作，創造年輕學子學習航空專業知識機會，除協助其未來職涯規劃，亦藉此延攬優秀潛力人才。

2019 年產學合作及暑期實習人數共計 99 人。



2019 暑期實習學生結業式

## 2019 年產學合作概況 (99 人)

### 教育科技暨視覺設計類

輔仁大學、亞洲大學

### 地服 (一年期)

大葉大學、中原大學、中華科技大學、文藻外語大學、台南應用科技大學、長榮大學、高雄科技大學、台灣海洋大學、雲林科技大學、臺北護理健康大學、逢甲大學、開南大學、義守大學、萬能科技大學、僑光科技大學、實踐大學 (高雄校區)、輔仁大學、銘傳大學、德明財經科技大學、醒吾科技大學、靜宜大學、龍華科技大學

### 地服 (短期)

中華大學、元智大學、真理大學、開南大學、萬能科技大學、臺灣大學、中原大學、臺北商業大學、東吳大學、實踐大學、輔仁大學

### 空服 (一年期)

中華科技大學、高雄餐旅大學、雲林科技大學、萬能科技大學、僑光科技大學、銘傳大學

### 資訊科技

銘傳大學、醒吾科技大學

### 暑期實習

中原大學、交通大學、成功大學、虎尾科技大學、高雄科技大學、臺北科技大學、淡江大學

## 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，我們亦同步檢視並適時調整薪資標準；2019 年調薪幅度平均約為 2%，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。

2019 年華航、華信、台虎男女性薪資比例

| 公司   | 華航   |      | 華信   |      | 台虎   |      |
|------|------|------|------|------|------|------|
|      | 本俸   | 酬金   | 本俸   | 酬金   | 本俸   | 酬金   |
| 營運人員 | 1.17 | 1.24 | 1.02 | 1.03 | 1.19 | 1.42 |
| 空勤人員 | 1.21 | 1.24 | 1.17 | 1.91 | 3.17 | 2.58 |
| 修護人員 | 1.18 | 1.12 | 1.08 | 1.68 | N/A  | N/A  |
| 其他人員 | 1.17 | 1.15 | 1.06 | 1.29 | 1.12 | 1.08 |

註 1：空勤人員：含機師及空服人員，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；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

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 2019 年華航非擔任主管職之全時員工共 10,318 人，較前一年度減少 504 人，薪資總額為新台幣 17,072,527,000 元，薪資平均數為新台幣 1,655,000 元，中位數為新台幣 1,221,000 元；與前一年度相比較薪資總額增加新台幣 436,021,000 元，薪資平均數增加新台幣 118,000 元，薪資中位數增加新台幣 19,000 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    | 10,318 人             | 減少 504 人            |
| 非擔任主管職務之全時員工薪資總額  | 新台幣 17,072,527,000 元 | 增加新台幣 436,021,000 元 |
| 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 | 新台幣 1,655,000 元      | 增加新台幣 118,000 元     |
| 非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 | 新台幣 1,221,000 元      | 增加新台幣 19,000 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。

2019 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    | 2017 年        | 2018 年        | 2019 年        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|---------------|---------------|
|    | 薪資    | 157 億 5,950 萬 | 165 億 8,000 萬 | 159 億 9,776 萬 |
|                                                                                       | 福利    | 2 億 1,556 萬   | 2 億 270 萬     | 2 億 1,291 萬   |
|                                                                                       | 退休準備金 | 57 億 953 萬    | 61 億 8,447 萬  | 63 億 4,736 萬  |
|    | 薪資    | 6 億 9,932 萬   | 7 億 7,999 萬   | 8 億 6,411 萬   |
|                                                                                       | 福利    | 635 萬         | 679 萬         | 688 萬         |
|                                                                                       | 退休準備金 | 2 億 4,288 萬   | 3 億 838 萬     | 3 億 5,167 萬   |
|  | 薪資    | 6 億 4,552 萬   | 7 億 2,379 萬   | 8 億 6,963 萬   |
|                                                                                       | 福利    | -             | 365 萬 4 千     | 485 萬 4 千     |
|                                                                                       | 退休準備金 | 142 萬 4 千     | 189 萬 9 千     | 252 萬 7 千     |

註 1：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 2：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；2019 年共舉辦 8 場相關活動，共計 320 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「呷冰稱熱」等節慶活動，體恤同仁平日工作之辛勞，鼓勵員工追求健康與永續的生活方式。



展開身體 — 舞蹈有氧



手作紓壓 — 花朵精油蠟燭

## 育嬰留停制度

華航提供完善育嬰留職停薪制度，讓同仁能兼顧工作及家庭。為鼓勵符合資格之員工申請，公司保障申請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 日全新之陪產假，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。

### 2019 年華航、華信、台虎育嬰留停統計

| 公司                             |  |        |        |  |       |         |  |       |        |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
|                                | 女性                                                                                  | 男性     | 總數     | 女性                                                                                  | 男性    | 總數      | 女性                                                                                  | 男性    | 總數     |
| 育嬰留停統計                         |                                                                                     |        |        |                                                                                     |       |         |                                                                                     |       |        |
| 2019 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)         | 543                                                                                 | 385    | 928    | 39                                                                                  | 38    | 77      | 21                                                                                  | 18    | 39     |
| 2019 年實際申請育嬰留停人數 (B)           | 371                                                                                 | 13     | 384    | 17                                                                                  | 0     | 17      | 8                                                                                   | 0     | 8      |
| 2019 年育嬰留停申請率 (B / A x 100%)   | 68.32%                                                                              | 3.38%  | 41.38% | 43.59%                                                                              | 0.00% | 22.08%  | 38.10%                                                                              | 0.00% | 20.51% |
| 2019 年待復職之育嬰留停人數 (C)           | 223                                                                                 | 13     | 236    | 17                                                                                  | 0     | 17      | 5                                                                                   | 0     | 5      |
| 2019 年申請育嬰留停復職人數 (D)           | 203                                                                                 | 7      | 210    | 17                                                                                  | 0     | 17      | 3                                                                                   | 0     | 3      |
| 2019 年育嬰留停復職率 (D / C x 100%)   | 91.03%                                                                              | 53.85% | 88.98% | 100.00%                                                                             | 0.00% | 100.00% | 60.00%                                                                              | 0.00% | 60.00% |
| 2018 年育嬰留停復職總人數 (E)            | 180                                                                                 | 6      | 186    | 17                                                                                  | 0     | 17      | 6                                                                                   | 0     | 6      |
| 2018 年申請育嬰留停復職後服務滿一年人數 (F)     | 168                                                                                 | 5      | 173    | 10                                                                                  | 1     | 11      | 5                                                                                   | 0     | 5      |
| 2019 年育嬰留停復職留任率 (F / E * 100%) | 93.33%                                                                              | 83.33% | 93.01% | 58.82%                                                                              | 0.00% | 64.71%  | 83.33%                                                                              | 0.00% | 83.33% |

註：A：員工小孩出生日期在 2016/01/01 ~ 2019/12/31 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。



### 退休聯誼會同心協會（退休職聯誼會）

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「同心協會網站」。同心協會每季均舉辦 2~3 場聯誼活動，每年 1 次大型餐敘，促進退休、職人員交流。公司並提供補助金，對同心協會發展給予正面協助及鼓勵。



### 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。



### 托兒優惠

與全台 12 家幼兒園所簽訂合約，協助解決員工子女托育問題。



### 特休制度

優於勞基法之規定。



### 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與聯航優待機票，飛遍全球超過 50 個航點。



### 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。



### 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。



### 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。



### 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。



## 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，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。



### 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，設立六個分會：

- 第一分會：台北總公司各單位、台中分公司
- 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（台北站、金門站、台東站）
- 第五分會：機務部
- 第六分會：顧服部（台中站、馬公站、花蓮站、高雄站）

2019年華航全體員工參與人數為10,201人，平均參與率為99.48%；2019年華信全體員工參與人數為851人，平均參與率為90.72%。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。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，任何勞資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促進勞資合作。

## 華航 / 華信參與工會比率

| 公司                                                                                  | 項目   | 2017   | 2018   | 2019   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------|--------|
|  | 參與人數 | 10,704 | 10,500 | 10,201 |
|                                                                                     | 參與率  | 99.60% | 99.20% | 99.48% |
|  | 參與人數 | 752    | 856    | 851    |
|                                                                                     | 參與率  | 88.16% | 92.84% | 90.72% |

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。

## 員工投入度

建立多元暢通的溝通管道，用心傾聽員工建議，是華航落實「員工是公司最重要資產」的信念；透過員工意見調查，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，可進一步提升員工工作效率以達良性循環的優良企業文化。

本次員工滿意度調查於2019/4/10至4/26舉辦，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，調查項目包含「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，有效問卷為3,732份（有效填答率為36.00%，其中男性為2,332人占62.49%、女性為1,400人占37.51%）。調查結果中以組織健康整體認同度最高，其次為工作環境、主管領導文化、薪資福利、工作與發展、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亦無明顯差異（男性為6.5、女性為6.2），本次整體滿意度略低於前次調查，推測可能因施測時間落於2019年機師罷工後而受影響（相關內容詳[2018年中華航空企業社會責任報告書 2-2 人才價值 76-77 頁](#)）。

本次意見調查之分析報告亦提供給相關主管作為後續改善方案之參考，主要改善作為如下表所示。

| 相關改善作為                                                                     | 對應向度                             |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 舉辦「空服團隊共識營」激勵團體榮譽、創造共好；利用網路教學即時反饋強化聯繫互信，並積極推動內部人才研製數位訓練教材，提升員工自我價值及培育組織人才。 | • 組織健康 • 企業文化<br>• 工作與發展         |
| 加強訊息傳遞（包含強化行動裝置溝通功能等），讓組員更了解公司，拉近組員與公司 / 辦公室同仁距離。                          | • 組織健康 • 企業文化<br>• 主管領導文化        |
| 建立班表模組，納入選班系統並優化班表。                                                        | • 工作環境 • 薪資福利                    |
| 辦理職涯體驗營 2 場次計 75 人參與。                                                      | • 工作環境 • 工作與發展                   |
| 辦理主管活力營、員工面談技巧及激勵等課程共 374 人次，凝聚跨單位主管共識及提升領導力。                              | • 企業文化 • 工作與發展<br>• 主管領導文化       |
| 辦理創意思考課程，提升同仁創新力 42 人次。                                                    | • 企業文化 • 工作與發展                   |
| 辦理達人分享課程 4 場次計 722 人次參與，加深跨單位了解以助於未來合作。                                    | • 組織健康 • 工作與發展<br>• 工作環境         |
| 增加技術研討會後雙向溝通時間，以及機隊主管溝通會，並不定期到線上主動與同仁交流、溝通、發掘問題並協助解決。                      | • 企業文化 • 工作環境<br>• 主管領導文化        |
| 已要求督導級以上幹部，勤於巡視及觀察線上作業，如發現同仁遭旅客不合理對待，務必挺身而出保護同仁。                           | • 組織健康 • 企業文化<br>• 工作環境 • 主管領導文化 |



## 工會勞資爭議事件說明

### 2019 年事件背景說明

2019 年初桃園市機師職業工會所發起之罷工事件在勞資多次協商後簽署團體協約，該事件於數日內落幕。華航針對本次事件，已於 [2018 年中華航空企業社會責任報告書 2-2 人才價值 77 頁](#) 完整說明並公開刊載於官網。

### 華航後續處理方式 / 澄清真相

華航在本次事件後，為增進與工會之互動與溝通，同意於 2019 年 10 月起恢復 2017 年已中斷之團體協約協商會議，第一次會議中，雙方達成共識，願意就已達成共識之勞資議題，併入罷工時所達成之協議，盡速簽訂一份完整團體協約。

## 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，2019 年度會中審議、協調及建議之安全衛生提案總計 14 件，其中 12 件均辦理結案，另 2 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 98 件，已獲處理改善結案者計 98 件，改善完成率 100.00%。

### 華航、華信、台虎職業安全衛生委員會組成勞方比例

| 公司 | 職業安全衛生委員會組成     | 2017  | 2018  | 2019  |
|----|-----------------|-------|-------|-------|
| 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 (%)  | 38.45 | 38.46 | 36.53 |
|    | 高雄分公司勞方代表比例 (%) | 38.00 | 37.50 | 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 |

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

### 華航職業安全衛生五大目標

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

## 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，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，致力於風險管控能力與國際接軌，並於 2019 年 4 月 20 日取得 ISO45001:2018 及 TOSHMS 驗證合格證書，以 PDCA 循環模式自我管理，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、貫徹職業安全政策，確保員工能於安全、健康、舒適之工作環境作業。

## 提升承攬管理 落實風險管控

華航 2019 年之全體失能傷害頻率 (FR) 為 2.97，失能傷害嚴重率 (SR) 為 66，缺勤率 (AR) 為 1.57%，總和傷害指數 (FSI) 0.44，分析原因多為員工之不安全行為，但仍比我國 2016-2018 年航空運輸業之平均 FR (4.14) 及 SR (102) 低；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，而承攬代理商部分 2019 年共計 3 件，包含桃勤地面作業發生兩次職災案件，經本公司針對承攬代理商部分職災案件之改善措施進行查察，其中兩件皆為墜落事件，已要求遵照本公司安全相關作業規定辦理，並建立彼此溝通機制，確實穿戴個人防護具，並製作宣導案例公告宣導，華夏清潔公司一次職災案件，係屬肢體暴力事件，經調查加害者已解雇並要求承攬商加強走動式管理，除要求作業品質外，同時了解同仁身心狀況，並給予適當之輔導以防類似事件發生。

### 落實風險管控降低職災災害

| 年    | 單位   | 桃園   | 修護工廠 | 台北 | 高雄    | 台中 | 全體   |
|------|------|------|------|----|-------|----|------|
| 2017 | 傷害人次 | 63   | 8    | 0  | 17    | 0  | 88   |
|      | 損失日數 | 752  | 252  | 0  | 176   | 0  | 1180 |
|      | FR   | 4.36 | 1.52 | 0  | 14.74 | 0  | 4.07 |
|      | SR   | 52   | 115  | 0  | 152   | 0  | 54   |
|      | FSI  | 0.47 | 0.42 | 0  | 1.49  | 0  | 0.46 |
| 2018 | 傷害人次 | 36   | 9    | 0  | 3     | 0  | 48   |
|      | 損失日數 | 497  | 179  | 0  | 12    | 0  | 688  |
|      | FR   | 2.52 | 1.67 | 0  | 2.44  | 0  | 2.23 |
|      | SR   | 34   | 33   | 0  | 9     | 0  | 32   |
|      | FSI  | 0.29 | 0.23 | 0  | 0.14  | 0  | 0.26 |
| 2019 | 傷害人次 | 43   | 12   | 0  | 7     | 0  | 62   |
|      | 損失日數 | 1078 | 282  | 0  | 37    | 0  | 1397 |
|      | FR   | 3.12 | 2.32 | 0  | 5.85  | 0  | 2.97 |
|      | SR   | 78   | 53   | 0  | 30    | 0  | 66   |
|      | FSI  | 0.49 | 0.35 | 0  | 0.41  | 0  | 0.44 |

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： $(\text{全年失能傷害人次數} \div \text{總工作時數}) \times 1,000,000$

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：採計至小數點以後取兩位，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： $(\text{全年失能總損失天數} \div \text{總工作時數}) \times 1,000,000$

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：總和傷害指數 (FSI, Frequency Severity Indicator)，係 (FR) 與 (SR) 相乘續除以一千的平方根。 $FSI = \sqrt{(FR \times SR) / 1000}$   
 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 2016 年 -2018 年航空運輸業之平均值：  
 $FR=4.14$ ， $SR=102$ ， $FSI=0.65$ 。

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：台北自 2013 年開始成立職安單位。

註 8：本統計不含通勤交通事故。

2019 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                                                                            | 1.60  | 4.56  | 2.97  | 3.12  | 2.32  | 0.00  | 0.00  | 5.85  |
| 失能傷害嚴重率                                                                           | 50    | 85    | 66    | 78    | 53    | 0     | 0     | 30    |
| 職業病率                                                                              | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| 缺勤率                                                                               | 0.66% | 2.60% | 1.57% | 1.83% | 0.68% | 2.16% | 0.00% | 1.96% |
| 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                                                                            | 0.00  | 1.04  | 0.54  |
| 失能傷害嚴重率                                                                           | 0     | 5     | 3     |
| 職業病率                                                                              | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| 缺勤率                                                                               | 0.66% | 0.96% | 0.81% |
| 因公死亡事故數                                                                           | 0.00  | 0.00  | 0.00  |

|  | 男性    | 女性    | 全體    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| 失能傷害頻率                                                                              | 4.87  | 5.00  | 4.94  |
| 失能傷害嚴重率                                                                             | 11    | 8     | 10    |
| 職業病率                                                                                | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| 缺勤率                                                                                 | 0.02% | 0.01% | 0.01% |
| 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。

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

2020 年持續招募飛航組員，並持續推動與大專院校之產學合作及聘僱身心障礙人員，善盡華航企業社會責任之承諾。

### 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，將持續追蹤檢視，以 2020 年穩定維持 24.5% 為目標。

### 3. 人員訓練

2019 年華航邁入第 60 年，除配合公司強化產品服務，持續辦理各職類專業職能訓練外，更期待公司文化與價值能向下傳承，定調公司整體訓練主軸為『關懷、溝通、傳承』，並以「有感管理、案例教學、課後追蹤」落實執行。預計規劃辦理共通管理職能如員工問題之發現、關懷與溝通；管理講座、團隊凝聚等課程；專業人員職能如教師、人資人員等訓練課程；全員通識如航空管理通識、向上溝通、職涯體驗營等課程，共計 13 門課程。

### 4. 落實職業安全衛生管理系統（ISO 45001），塑造安全衛生績效文化

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，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生技能。

#### (1) 強化安全衛生教育，深化安全衛生觀念

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；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。

#### (2) 分級安全衛生管理，深化安全衛生幹事安全衛生知能

落實安全衛生工作；倡議安全衛生危害辨識提案制度，擴大安全衛生全員參與；定期加強各單位安全衛生幹事在職訓練，包含如何進行作業場所危害鑑別、風險分級、管理方案如何撰寫、職業災害認定流程作業等，輔導各級單位風險評估及進行防制改善。

#### (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) 強化 ISO45001：2018 國際職業安全衛生管理系統之精神與原則

融合國際職業安全衛生管理系統及現有管理架構，透過鑑別危害、評估風險，要求所有一級單位提出危害評估後之高風險項目並提出管理方案，由職安部進行督核改善結果之呈現，建立適當的安全衛生基礎設施、訓練制度，落實風險管理。

## 2-3 共創價值



### Highlights



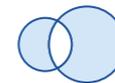
#### 首家 執行並深化執行永續稽核計畫國內航空公司

國內首家航空公司執行永續稽核計畫，並持續深化執行永續稽核計畫。



#### 四度 舉辦供應商大會

國內首家航空公司連續四年舉行供應商大會。



#### 二度 DJSI 評比入選 供應鏈管理題組產業最高分

連續二度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股供應鏈管理題組產業最高分。

### 管理方針

GRI 103-1, 103-2, 103-3

#### 華航永續供應鏈管理政策

中華航空以「成為臺灣首選航空公司」之企業願景立足臺灣，飛航全球，致力追求企業永續發展之經營目標。我們深刻了解唯有與商業夥伴共同合作，方能真正落實企業永續經營，創造永續價值。爰此，本公司參採聯合國全球盟約（UNGC）、國際勞工組織（ILO）及國際標準化組織社會責任指引（ISO26000）等國際規範與指南，制定中華航空公司永續供應鏈管理政策，適用於華航、集團子公司及合資公司之供應商與承攬商，同時也鼓勵其將永續發展思維落實至供應鏈管理，共同善盡企業社會責任。

中華航空永續供應鏈  
管理政策說明



## 華航承諾及長期目標

### • 承諾

為落實中華航空永續供應鏈管理，我們承諾在治理、社會與環境三個面向，致力推展並持續改善：

#### 我們承諾

1. 落實供應商永續風險和衝擊評估，並建立透明平等之供應商管理機制。
2. 考量環境衝擊與社會成本，選擇經濟合理的產品與服務。
3. 堅守商業倫理與道德，杜絕洩密與非法利益，以及一切貪腐之情事。

#### 我們要求供應商與承攬商：

1. 恪遵國際與當地法規及法律。
2. 建立品質管控系統，確保所提供之產品或服務的品質與安全。
3. 建立資訊安全機制，預防機密與敏感性資料的不當使用。
4. 遵循國際與當地人權及勞動標準，拒絕童工並反對歧視。
5. 提供安全的工作環境，並重視工作場所內相關的健康與安全問題。
6. 杜絕強迫勞動，保障結社自由，與適法的勞動條件與薪資。
7. 降低產品與服務對環境與社會的負面衝擊，並符合永續相關規範。

### • 長期目標



- 2020**
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

- 2025**
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

- 2030**
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，並持續持行 SAQ

## 管理權責單位

中華航空企業永續委員會 — 共創價值小組，小組包含「航材、航油、航食、勞務採購、一般性庶務」等類別

## 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

## 目標及規劃

| KPI         | 2019 年    |                 |       | 2020 年目標  |
|-------------|-----------|-----------------|-------|-----------|
|             | 目標        | 績效              | 符合程度  |           |
| 召開年度供應商大會   | 舉辦一場      | 12 月 24 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 65%       | 92.8% | 回收率高於 70% |
| 關鍵供應商永續分數   | 85 分      | 89 分            | 100%  | 85 分      |
| 執行採購人員訓練    | 參加兩場      | 10 月及 11 月共參加兩場 | 100%  | 參加兩場      |

## 申訴機制

利害關係人之供應鏈伙伴可透過下附 QR 碼取得中華航空公司申訴相關資訊，並可按顯示資訊中連絡管道反映，均會有專人即時回覆處理。

## 共創價值之供應鏈夥伴申訴管道

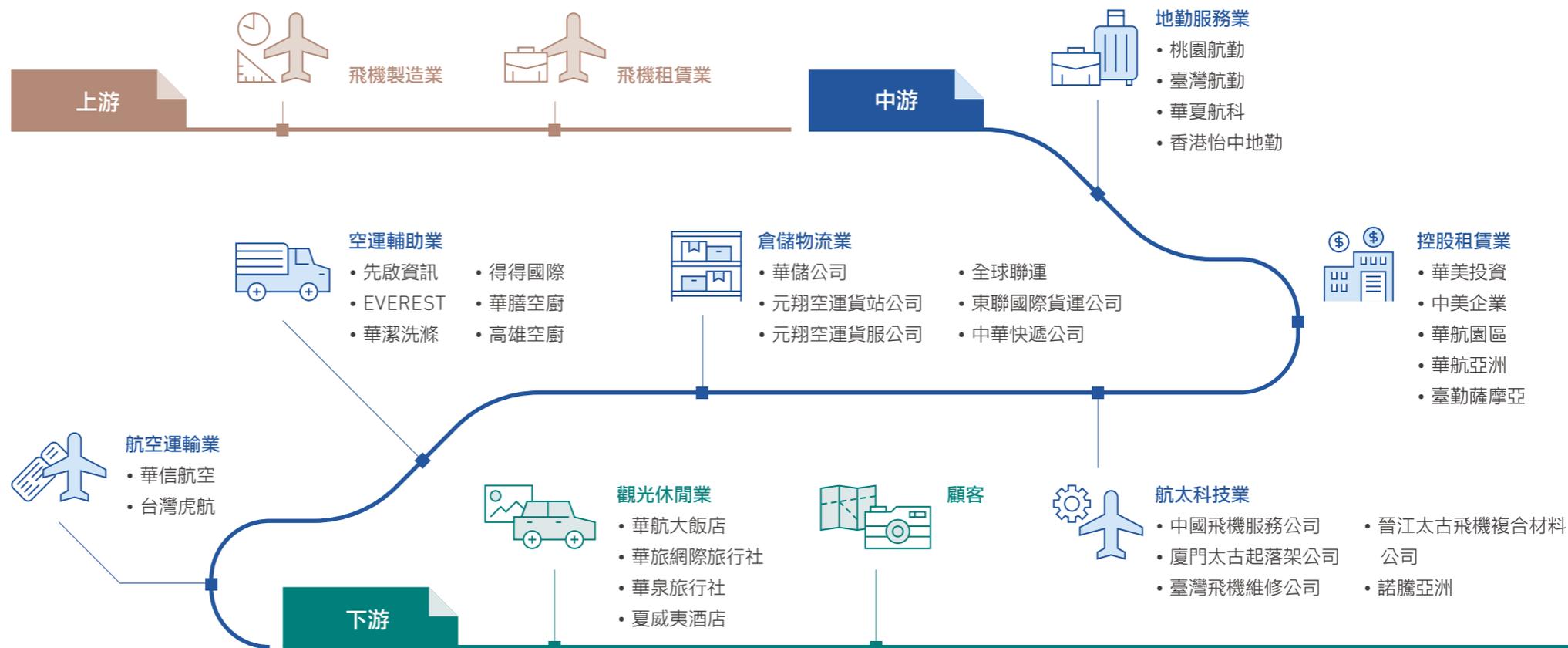
- 一般物品：行政處 — E-Mail：[tpeuo@china-airlines.com](mailto:tpeuo@china-airlines.com)
- 航材：機務工程處 — E-Mail：[AOG\\_DESK@email.china-airlines.com](mailto:AOG_DESK@email.china-airlines.com)
- 免稅品：空中商用品供應營銷處 — E-Mail：[e-shopping@china-airlines.com](mailto:e-shopping@china-airlines.com)



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 2019 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，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

華航於 2014 年起即開始推動永續供應鏈管理，後續成立包含「航材、航油、航食、勞務採購、一般性庶務」等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](#)，此外，華航亦建置風險調查機制、執行稽核作業、舉辦提升議合成效之供應商大會等管理措施，並每季定期提報管理成效至企業永續委員會追蹤檢視。



## 華航重大採購類別

| 類別      | 航材<br>(飛機零件)                              | 航油<br>(飛航所需燃油)                          | 航食<br>(機上提供乘客餐食)                                 | 勞務<br>(機場人力等)                                                | 一般性庶務<br>(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 / 獨家之國內外供應商<br>2. 年度累計採購金額比例      | 1. 不可取代 / 獨家之國內外供應商<br>2. 採購金額占全年油料支出比例 | 長程航線之國內外供餐餐商 (含台北站華膳空廚)                          | 1. 不可取代 / 獨家<br>2. 獨立地勤代理商公司 (非航空公司附屬或其部門之一)<br>3. 每年處理航班架次量 | 1. 不可取代 / 獨家之國內外供應商<br>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。

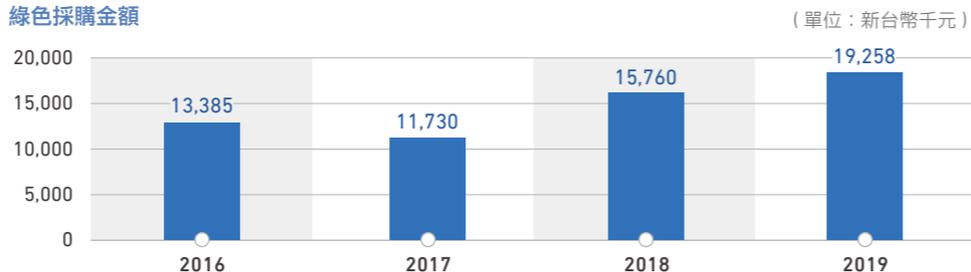
## 2019 年成果

## 1. 永續供應鏈績效

## 綠色採購

華航近年來於機上提供輕量攜帶式耳機、環保頭墊布與枕頭套，並使用輕型餐車與餐具，以降低油耗及碳排放。為減少塑化原料使用，華航亦全線供應環保擦手紙及以 FSC 認證紙張印製機上雜誌。此外，華航亦優先採用本地食材，降低食材運送旅程及其碳足跡。華航於 2019 年綠色採購金額，亦較 2018 年成長 22.2%，持續推動綠色採購也將是華航未來持續的目標。

## 綠色採購金額

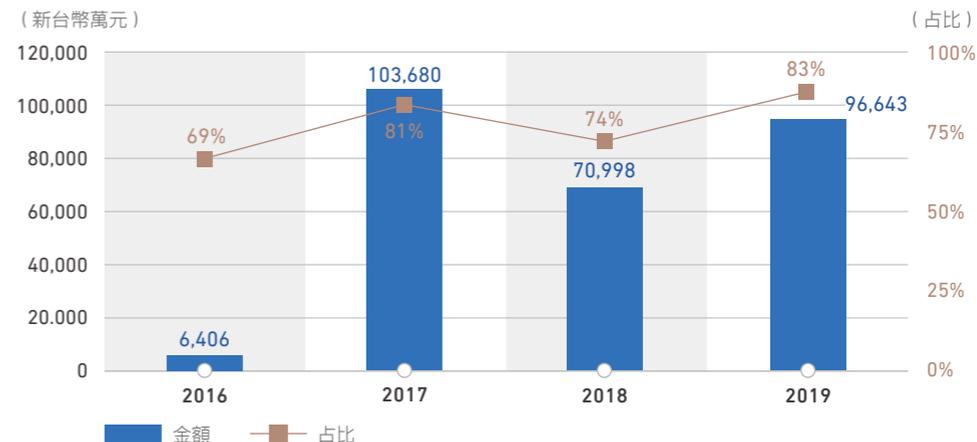


註：1. 綠色採購包含「機關優先採購環境保護產品辦法 (2001 年 01 月 15 日)」第一類、第二類及第三類環保產品。  
2. 為考量計算邊界一致性，故 2018 年綠色採購金額由 27,598 修正為 15,760。

## 當地採購

華航致力於企業社會責任，扶植我國相關產業成長發展為主要目標，除部分航空相關設備、零件以及部分作業採購需受限於國際標準檢驗合格原因外，華航盡可能進行當地 (台灣、澎湖、金門、馬祖地區) 採購，以促進在當地經濟成長。2019 年因華航採取集中採購策略，當地採購金額較去年成長 40%，未來華航亦將持續推動當地採購，為推動經濟成長盡一份力。

## 當地採購金額



當地採購家數



註 1：統計資料範圍涵蓋行政處與修護廠區；不包含機隊與空中商用品供應營銷處、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。

## 2. 永續供應鏈風險評估

為嚴格控管永續供應鏈風險，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)、建立審查辦法與表單，設定短中長期審核目標，及後續改善追蹤機制。2019 年華航為強化供應鏈管理，調整內部管理週期，由原本的年初評核改善成果，調整為年初執行供應商風險辨識，年中執行盡職調查，年底確認改善成果，並辦理供應商相關教育訓練，藉此確保華航充分掌握具風險之供應商，進而採取審查程序，降低供應鏈永續風險。

因應管理週期之調整，SAQ 部分，華航 2019 年度共調查 72 家供應商，其占整體一階供應商採購金額為 87.56%，問卷回收率為 65.27%。分析問卷調查結果，2019 年度之平均分數為 88.88 分，未有高風險供應商存在，進一步檢視四個調查面向，治理、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。另環境面平均分數雖低於 85 分，然華航亦因意識到此事，故 2019 年投入較多資源於提升供應商環境面表現。

2019 年為華航實施永續供應鏈管理制度第三年，華航除發揮自身的影響力建構供應鏈的永續發展性，仍亦持續優化此管理制度，針對高風險供應商的辨識機制進行檢視與調整，華航亦持續召開供應商大會，透過雙向溝通管道廣納供應商意見，藉以提升供應商永續觀念，藉此最小化高風險供應商數量，與供應商夥伴共同成長。

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。

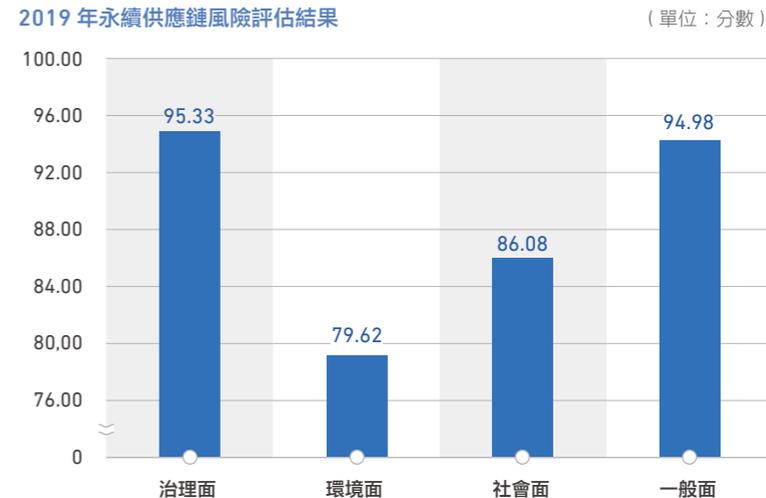
永續供應鏈管理風險評估流程



## 供應商整體永續績效

- 2019 年永續供應鏈風險評估分數為 88.88 分
- **治理面**：關鍵供應商普遍具有內部管理機制，持續確保落實道德與法律規範等相關治理面要求。
- **環境面**：持續要求供應商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**：除將近九成的供應商於組織內部具有勞動條件與人權控管機制，另有八成供應商具有職業安全衛生管理系統，其中有 8 間供應商之管理系統取得外部驗證。
- **一般面**：華航持續要求並定期檢視供應商訂有品質管理資訊安全制度。

2019 年永續供應鏈風險評估結果



### 各面向未來努力目標

- **環境面**：大部份仍為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，未來除了持續對供應商進行教育訓練以強化環境面觀念外，另針對環境面高風險之供應商亦進行審查並輔導改進。
- **社會面**：今年同樣於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。另部份供應商在結社自由議題部份，亦需再加強。
- **一般面**：部份供應商無明確制定資訊安全管理政策與管理原則，華航亦會持續輔導改進。
- **治理面**：雖然無高風險供應商，但未來仍將持續要求供應商治理面不斷精進成長。

### 改善措施

華航仍將持續透過 SAQ 評估供應商，以檢視供應商在各別面向的表現情況，鑑別出高風險供應商，並配合現行審查制度，了解供應商實際問題，進一步輔導改進；此外，亦將持續向供應商傳遞永續發展相關資訊，以及教育訓練，以期提升供應商夥伴於永續績效。

## 3. 協助供應商降低風險

### 舉辦供應商大會

依據華航永續供應鏈管理及時程推動，華航於 2019 年 12 月 24 日召開第四屆永續供應商大會，共有國內 34 家供應商（46 位夥伴）盛情參與，除邀請國際永續發展專家分享國際永續發展及供應鏈管理趨勢外，華航亦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基礎，說明整年度永續供應鏈推動現況及作法，並說明華航未來永續價值鏈的目標及規劃，以強化供應商夥伴對於永續價值之認知。另，大會中為優化供應商夥伴在永續供應鏈風險鑑別中較需強化觀念的環境部份，華航以工作坊形式，講解並提供練習題，盼藉工作坊分享及實做方式將正確觀念導入供應鏈夥伴實際工作上，並期未來與華航共同推動永續發展。



### 持續進行永續教育訓練

華航持續推動採購人員永續教育訓練，以提昇採購人員永續知能，主要相關採購人員於 2019 年參與永續供應鏈相關訓練，透過訓練除可了解國際供應鏈之標準、管理趨勢及現況，另可使受訓人員了解未來永續管理方向。此外，華航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，建立採購人員永續稽核基礎概念。另為強化供應商夥伴現行環境法規及實際作法，2019 年進行環境法規鑑別及如何實行節能減碳等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觀念。

## 未來規劃

### 1. 持續落實並深耕永續供應鏈管理機制

除每年透過問卷方式了解供應商夥伴實行永續管理狀況外，另亦訂定 2020 年前審查關鍵一階供應商達 30%；2025 年前審查關鍵一階供應商達 100% 等目標，以期進一步透過現場及書面審查等方式，更精確掌握關鍵一階供應商的永續管理風險。

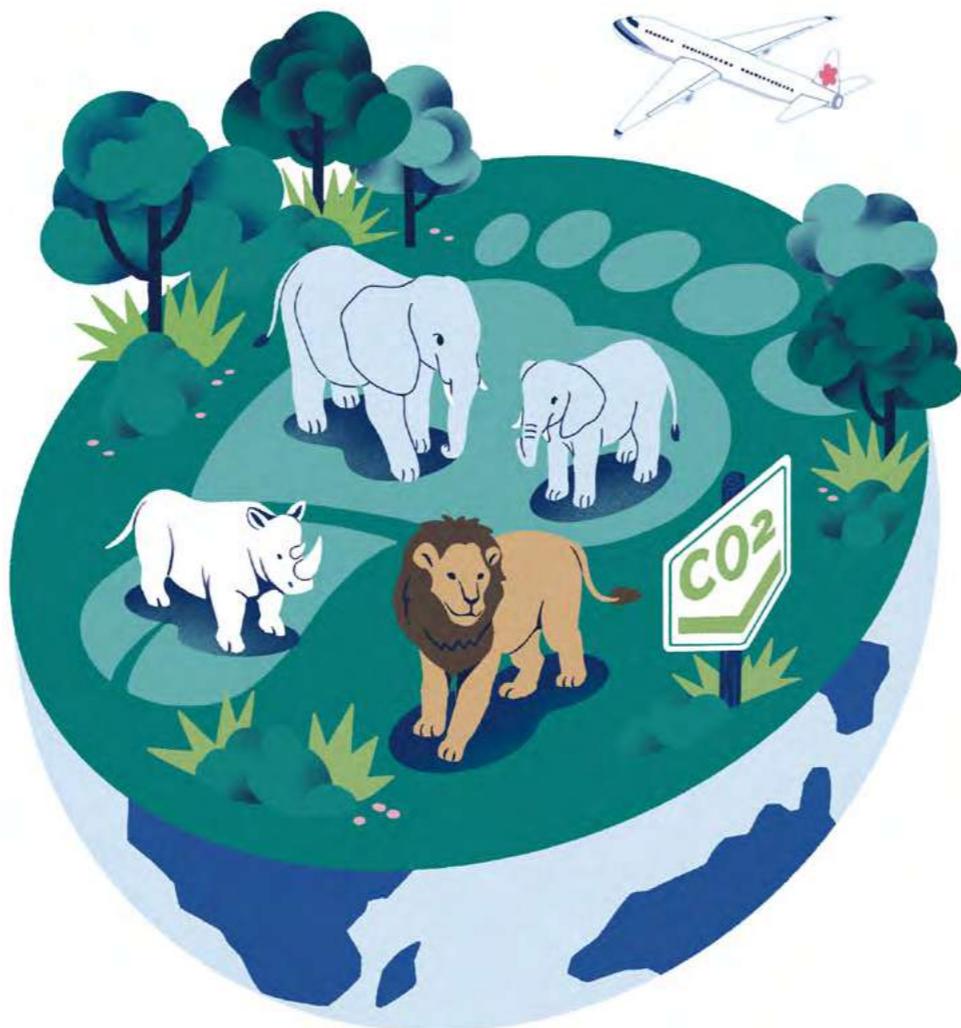
### 2. 採購人員接受相關永續教育訓練

要求採購人員參加當年度外部舉辦之永續教育訓練或講座二場，以增進採購人員永續知識。

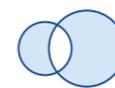
### 3. 召開年度供應商大會

召開年度供應商大會今年目標除了藉由大會以與供應商夥伴交流，逐步強化供應商夥伴 ESG 等各面相永續理念外，今年將會著重於提升供應商企業治理能力進行交流。

## 2-4 環境價值



### Highlights



#### 四度 DJSI 評比入選

環境政策、管理系統及氣候策略產業最高分

連續四度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，2019 年環境政策、管理系統及氣候策略產業最高分。



#### A- CDP SER

標竿等級

2019 年 CDP Supplier Engagement Rating 供應商議合評比為標竿等級 (Leadership, A-)。



#### 六度

獲頒 TCSA 氣候領袖獎

自 2014 年起，連續六度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」殊榮。



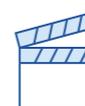
#### 唯一 國籍航空參與 TCFD 繁體中文版翻譯

為台灣唯一獲邀簽署 TCFD 倡議之航空公司，於 2019 年參與繁體中文版翻譯作業，並支援多場產官推廣活動。



#### 標竿 能資源節約肯定

獲經濟部節能標竿銀獎、臺北市節能領導獎、桃園機場節電減碳選拔第一名、經濟部節水輔導改善競賽特優獎。



#### 二度 金鵑微電影肯定

2019 年以「[美麗新視野](#)」二度獲台北金鵑微電影展肯定，囊括「最佳環境資源」、「優等拍攝創意」、「優等社會共融」、「優等經營治理」四項獎項。



美麗新視野

## 管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

### 重大議題對華航的重要性

氣候變遷衍生之極端天氣事件、消費意識改變，以及全球對空污、廢棄物、噪音關注度的提升，持續挑戰航空產業經營環境。身為台灣領導航空公司，華航致力提供旅客優質產品與服務的同時，亦努力實踐對環境保護的承諾。

### 華航承諾及長期目標

#### • 承諾

華航承諾，確實遵循民航、環保及能源相關法規、強化風險管理機制、積極參與及響應國內外環境永續相關組織與倡議，持續強健及優化本身環保永續作為能量，降低環境衝擊，珍惜有限地球資源並創造永續價值，同時藉自身影響力，引領航空產業共同守護與傳承我們地球家園。

#### • 長期目標



#### 2020

1. 航空用油效率平均每年提升 1.5%
2. 地面碳排量較 2009 年減量 38%
3. 落實 TCFD 評估與揭露作業
4. 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%
5. 地面用水量較 2018 年減量 1.5%
6. 禁運保育類動物並禁用保育類食材

#### 2025

1. 航空用油效率平均每年提升 1.5% 及落實 CORSIA CNG (Carbon-Neutral Growth) 2020 零碳成長作業
2. 地面碳排量較 2009 年減量 40.43%
3. 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%
4. 地面用水量較 2018 年減量 5%
5. 禁運保育類動物並禁用保育類食材

#### 2030

1. 航空用油效率平均每年提升 1.5% 及落實 CORSIA CNG2020 零碳成長作業
2. 地面碳排量較 2009 年減量 42.34%
3. 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%
4. 地面用水量較 2018 年減量 7%
5. 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 第三者稽核與查證作業
- 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：CSR — E-Mail：[csr@china-airlines.com](mailto:csr@china-airlines.com)



利害關係人專區

 目標及規劃

| 作業主軸                     | 2019 年                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                         |        | 2020 年目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | 目標                                                                                                                                               | 成果                                                                                                                                                                                                                                                      | 達成率    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 優化企業環境暨<br>能源管理運作        | 更新能源管理系統並通過 ISO 50001:2018 第三者驗證                                                                                                                 | 已完成轉版作業文件並執行運作                                                                                                                                                                                                                                          | 100%   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 優化外站能資源資訊管理作業</li> <li>• 持續參與外部評鑑、政策議合作業</li> <li>• 執行 69 項環境暨能源管理作業方案</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 優化外站環境風險評估管理機制</li> <li>• 持續推動同業交流與參與評鑑作業</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成外站環境風險暨機會調查</li> <li>• 完成 DJSI、CDP 及客戶等環保議題議合問卷回應作業</li> <li>• 完成 6 場次外部評鑑作業</li> </ul>                                                                                                                      | 100%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                          | 落實企業環境管理作業並推動 70 項環保節能專案                                                                                                                         | 已完成 72 項專案推動                                                                                                                                                                                                                                            | 102.8% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 深化氣候風險管<br>理落實減量目標       | 提升飛航燃油效率至 0.2147 噸 / 千 RTK ( 0.2349 )                                                                                                            | 飛航燃油效率 0.2459 噸 / 千 RTK                                                                                                                                                                                                                                 | 85.5%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提升飛航燃油效率至 0.2114 噸 / 千 RTK</li> <li>• 地面作業 GHG 範疇一排放目標 4,745 噸 CO<sub>2</sub>e</li> <li>• 地面作業 GHG 範疇二排放目標 17,308 噸 CO<sub>2</sub>e</li> <li>• 建立企業 TCFD 揭露及溝通程序</li> <li>• 持續推展 CORSIA、EU ETS 符規作業</li> <li>• 執行 ISO 14064-1:2018 改版作業</li> <li>• 推動集團國內航線減碳標籤作業</li> </ul> |
|                          | 地面作業 GHG 範疇一排放目標 4,542 噸 CO <sub>2</sub> e                                                                                                       | 地面作業 GHG 範疇一 4,981 噸 CO <sub>2</sub> e                                                                                                                                                                                                                  | 90.3%  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                          | 地面作業 GHG 範疇二排放目標 18,170 噸 CO <sub>2</sub> e                                                                                                      | 地面作業 GHG 範疇二 18,169 噸 CO <sub>2</sub> e                                                                                                                                                                                                                 | 100%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立企業 TCFD 作業能量</li> <li>• 持續推展 CORSIA、EU ETS 符規作業</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成氣候機會衝擊鑑別評估</li> <li>• 完成 EU ETS 排放監測申報及碳權交易, 以及 CORSIA 監測機制建置</li> </ul>                                                                                                                                     | 100%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 提升價值鏈環境<br>管理能量          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立集團企業環境風險管理機制</li> <li>• 強化集團企業環境管理知能</li> <li>• 規劃與執行供應鏈環境管理議合作業</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成 2019 年「價值鏈環境風險」評估作業</li> <li>• 召開 2 場次集團公司環境管理工作坊</li> <li>• 召開價值鏈環境風險溝通會議</li> </ul>                                                                                                                       | 100%   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 推動第一階段價值鏈環境管理機制建置作業</li> <li>• 研訂價值鏈環境管理目標</li> <li>• 持續辦理價值鏈環管教育訓練及溝通會議</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |
| 強化企業內外部<br>環保意識與品牌<br>形象 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行 3 場次環境能源管理專業訓練</li> <li>• 辦理 2019 年全員環保教育活動</li> <li>• 規劃與執行客戶環境溝通作業</li> <li>• 參與及落實環保倡議</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成 3 場次環境 / 能管訓練</li> <li>• 辦理全員環保講座、知識王競賽及員工環保教育宣導意見調查</li> <li>• 支援辦理 1 場次經濟部節能觀摩活動</li> <li>• 支援 3 場次外部協會 / 基金會環保經驗分享會議</li> <li>• 發布環保新聞及機上雜誌環境議題宣導</li> <li>• 推播機上環保生態影片</li> <li>• 執行 FB 推播活動</li> </ul> | 100%   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行企業集團環境能源管理專業訓練</li> <li>• 辦理 2020 年全員環保教育活動及滿意度調查</li> <li>• 持續推動員工提案</li> <li>• 推動多元化顧客環境溝通作業</li> <li>• 持續參與及落實環保倡議</li> </ul>                                                                                                                                           |

## 2019 年環境數據總覽

| 項目                       | 單位                  | 排放 / 使用 / 產生量 | 回收量       | 回收占比 (%) |
|--------------------------|---------------------|---------------|-----------|----------|
| 溫室氣體範疇一                  | 噸 CO <sub>2</sub> e | 7,064,064     | -         | -        |
| 溫室氣體範疇二                  | 噸 CO <sub>2</sub> e | 18,169        | -         | -        |
| 溫室氣體範疇三                  | 噸 CO <sub>2</sub> e | 1,607,690     | -         | -        |
| 空氣污染物 (SO <sub>x</sub> ) | 客機                  | 噸             | 58.95     | -        |
|                          | 貨機                  | 噸             | 13.09     | -        |
| 空氣污染物 (NO <sub>x</sub> ) | 客機                  | 噸             | 614.49    | -        |
|                          | 貨機                  | 噸             | 136.48    | -        |
| 航空燃油 (非再生能源)             | 噸                   | 2,230,971     | -         | -        |
| 再生電力 (太陽光電)              | MWh                 | 90            | -         | -        |
| 電力                       | MWh                 | 34,088        | -         | -        |
| 電梯電力回生裝置                 | KWh                 | -             | 1,423     | -        |
| 水資源                      | 千噸                  | 146.49        | 17.41     | 11.88%   |
| 廢水 (有機 + 重金屬)            | 噸                   | 21,258        | 2,068     | 9.73%    |
| 空中廢棄物                    | 公斤                  | 4,168,857     | 1,116,396 | 26.78%   |
| 地面廢棄物 (不含有害事業廢棄物)        | 公斤                  | 935,984       | 434,648   | 45.52%   |

## 2-4-1 環境永續治理

## 健全環境治理政策與架構

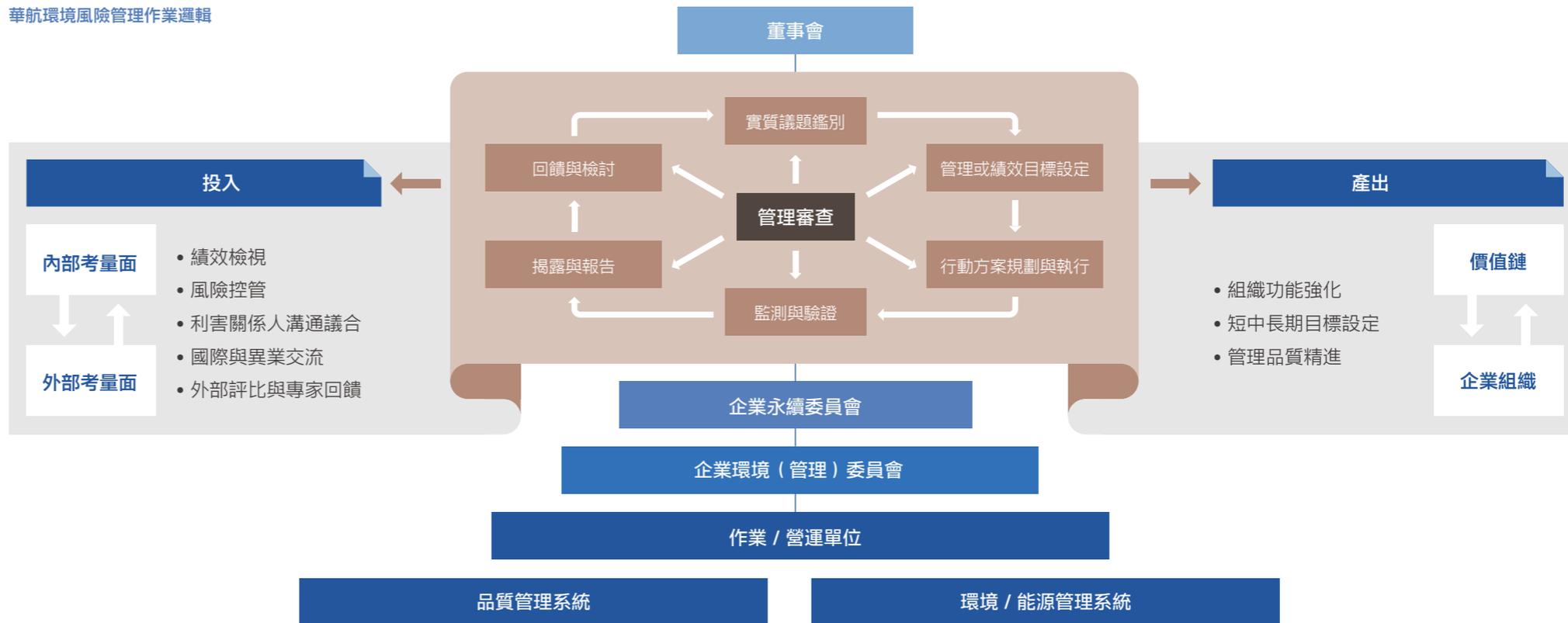
華航在董事會發布「[中華航空公司企業社會責任暨永續發展實務守則](#)」之「發展永續環境」實踐原則基礎下，立定符合環保法規、節約地球資源、提升生態效益及善盡社會責任之「[環境暨能源管理理念](#)」與「[環境暨能源政策](#)」，並結合[聯合國永續發展目標](#)研訂指導策略，確保企業營運朝向環境友善及低碳節能的永續發展方向前進。

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。

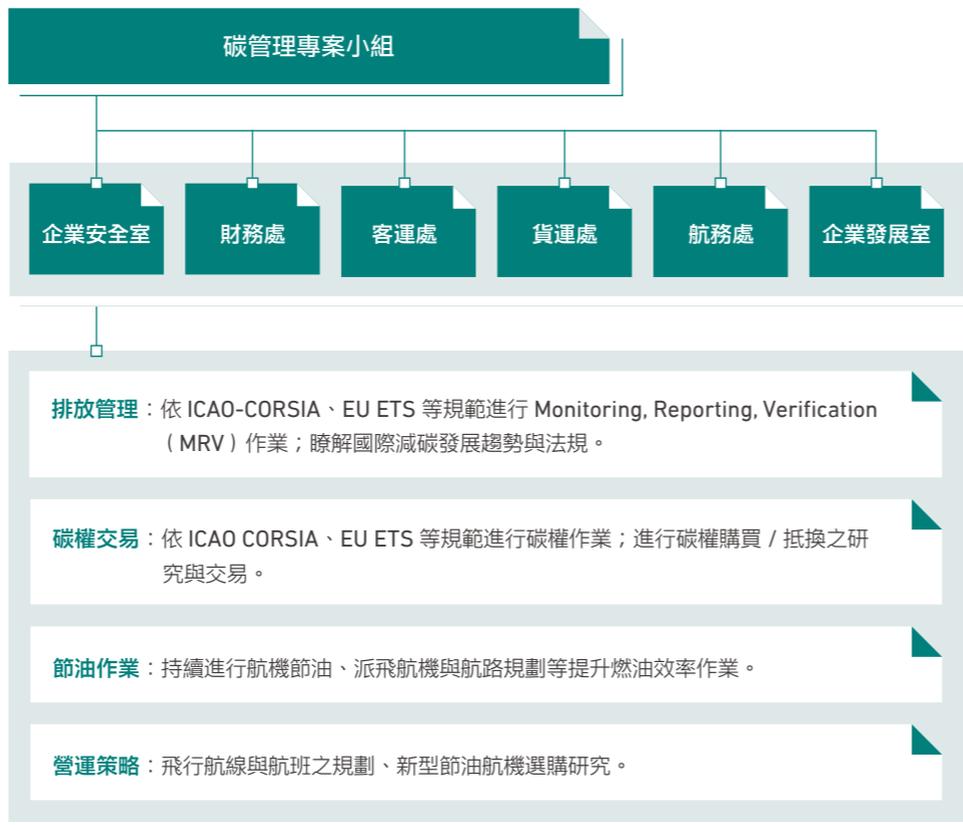
華航環境風險管理作業邏輯



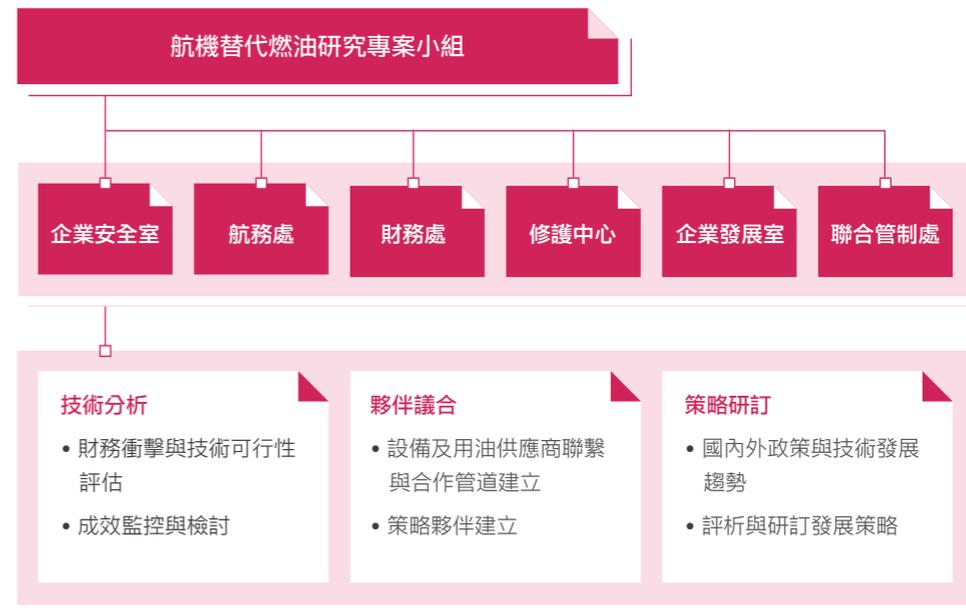
企業環境委員會組織圖



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

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，且為全面對接國際企業永續發展治理標準思維，續於 2017 年開始引進生命週期思維，完整控管組織營運前後環節，考量利害關係人關注議題，強化各項環境衝擊、能源使用之鑑別與作業管制。

華航環境管理機制涵蓋之系統標準

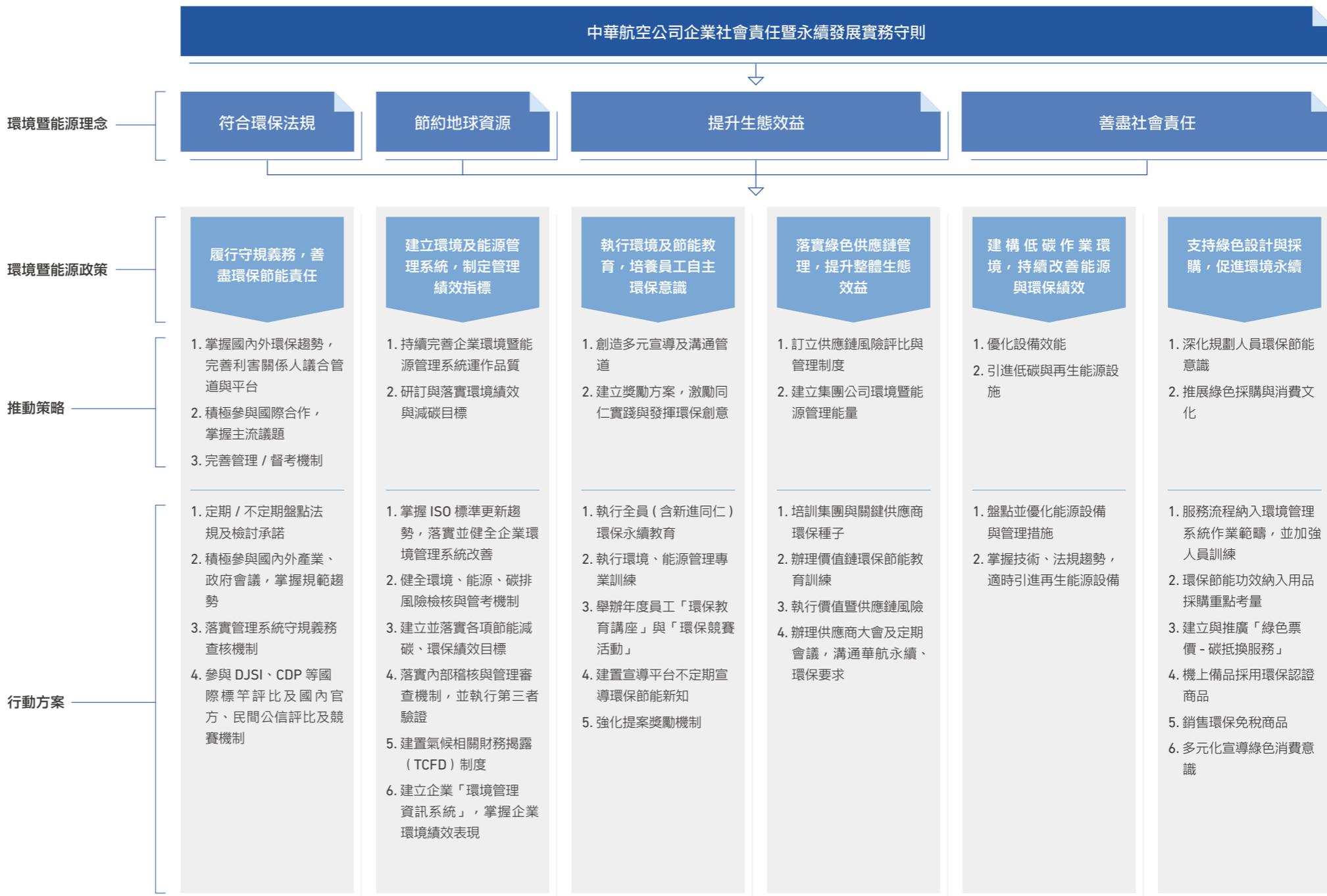
| 標準   | ISO 14064-1 溫室氣體盤查管理系統                                                                                   | ISO 14001 環境管理系統                                                                                           | ISO 50001 能源管理系統                                                               |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 導入時間 | 2009 年 (註 1)                                                                                             | 2012 年 (註 2)                                                                                               | 2013 年 (註 3)                                                                   |
| 範圍   | <ul style="list-style-type: none"> <li>全球飛航用油</li> <li>台灣地區地面營運作業，含華航園區、修護廠區、台北分公司、松山園區、高雄分公司</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>航機 / 發動機維護作業</li> <li>飛航營運管理</li> <li>貨運服務</li> <li>客運服務</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>航機 / 發動機維護作業</li> <li>飛航營運管理</li> </ul> |

註 1：2009 年導入 ISO 14064-1:2006，預計 2020 年完成 ISO 14064-1:2018 轉版作業。

註 2：2012 年導入 ISO 14001:2004，2017 年完成 ISO 14001:2015 轉版作業。

註 3：2013 年導入 ISO 50001:2011，2019 年完成 ISO 50001:2018 轉版作業。

落實企業環境暨能源管理理念與政策



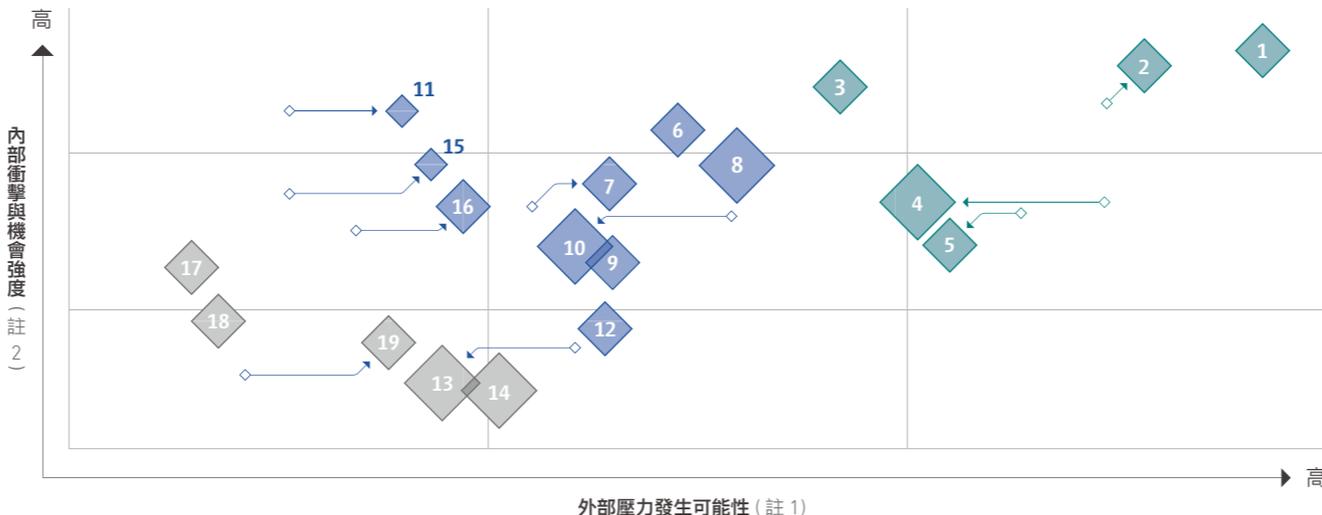
## 環境風險與機會鑑別 GRI 201-2

華航透過前述風險管理模式與平台，鑑別本公司環境風險機會矩陣，並已將前九大議題納入企業環境風險管理範疇，積極控管因應，其他議題亦透過企業環境管理系統運作持續改善。

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. 毒、化學物質管制
8. 廢、污水管制
9. 地面水資源管制
10. 地面作業碳排管制
11. 國內外新技術與新能源發展
12. 地面作業廢棄物管制
13. 地面作業空污管制
14. 非法動植物運輸管制
15. 機艙廢棄物管制
16. 綠色供應鏈管理要求
17. 循環經濟與創新模式
18. 航空器空污管制
19. 乘客環保意識提升

| 重大環境風險主題     | 風險                                                                                                     | 機會                          | 管理做法                                                           |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1. 航空碳排管制    | 國際碳排放管制日益嚴格，增加公司作業成本                                                                                   | 碳權發展趨勢掌握與妥善管理，增加收益          | 積極參與國際會議，掌握規範最新發展；強化管理系統及碳管理小組單位因應能力                           |
| 2. 氣候變遷調適    | 極端氣候發生頻率增加，衝擊公司日常營運                                                                                    | 妥善因應強化企業韌性與聲譽               | 持續提升公司對於氣候變化之預測能力與應變程序，詳見 <a href="#">2-4-2 氣候變遷減緩與調適</a> 章節說明 |
| 3. 航空器能源效率提升 | 加速引進新世代節能航機與節油技術，增加營運成本                                                                                | 提高航機用油效率、減少油耗量與降低碳排放，降低營運成本 | 執行機隊更新、引進節油技術 / 永續燃油、提升載客率、優化航線與航管作業，詳見 <a href="#">CSR 網頁</a> |
| 4. 地面作業能源管制  | 再生能源使用規範加嚴，增加成本                                                                                        | 提升辦公室及地面作業能源效率，降低營運成本       | 建立年度改善方案，每季於環委會管考成效                                            |
| 5. 航機起降噪音管制  | 法規規範加嚴，增加規費成本                                                                                          | 妥善因應強化企業韌性與聲譽               | 引進新型飛機，降低噪音產生，優化進場操作                                           |
| 6. 機上飲用水管制   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 法規規範加嚴，增加符合規成本</li> <li>• 氣候異常影響供水品質穩性，增加健康風險與處理成本</li> </ul> | 妥善因應強化企業韌性、聲譽及提升顧客信賴感及忠誠度   | 強化水質監測與設施管理，確保消毒品質，強化機上供水備援機制                                  |
| 7. 毒、化學物質管制  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 法規規範加嚴，增加符合規成本</li> <li>• 毒、化學物質洩漏，造成作業人員與環境危害</li> </ul>     | 妥善因應強化企業韌性與聲譽               | 建立作業管制，每季提報環管會檢討                                               |
| 8. 廢、污水管制    | 規範加嚴，增加符合規成本                                                                                           | 妥善因應強化企業韌性與聲譽；零污染增加品牌信任度    | 強化作業管制及設備查檢，加強專責人員知能、落實管理系統風險鑑別及方案管考                           |
| 9. 地面水資源管制   | 水資源缺乏影響公司營運、增加購水及替代成本及營運中斷風險                                                                           | 水資源妥善管理運用，降低營運成本及提高持續營運韌性   | 健全水資源管理機制、持續優化設備，提升雨污水回收量                                      |

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。

◆ 菱形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）

註 2：Y 軸指議題發生對華航產生之衝擊與機會影響強度。

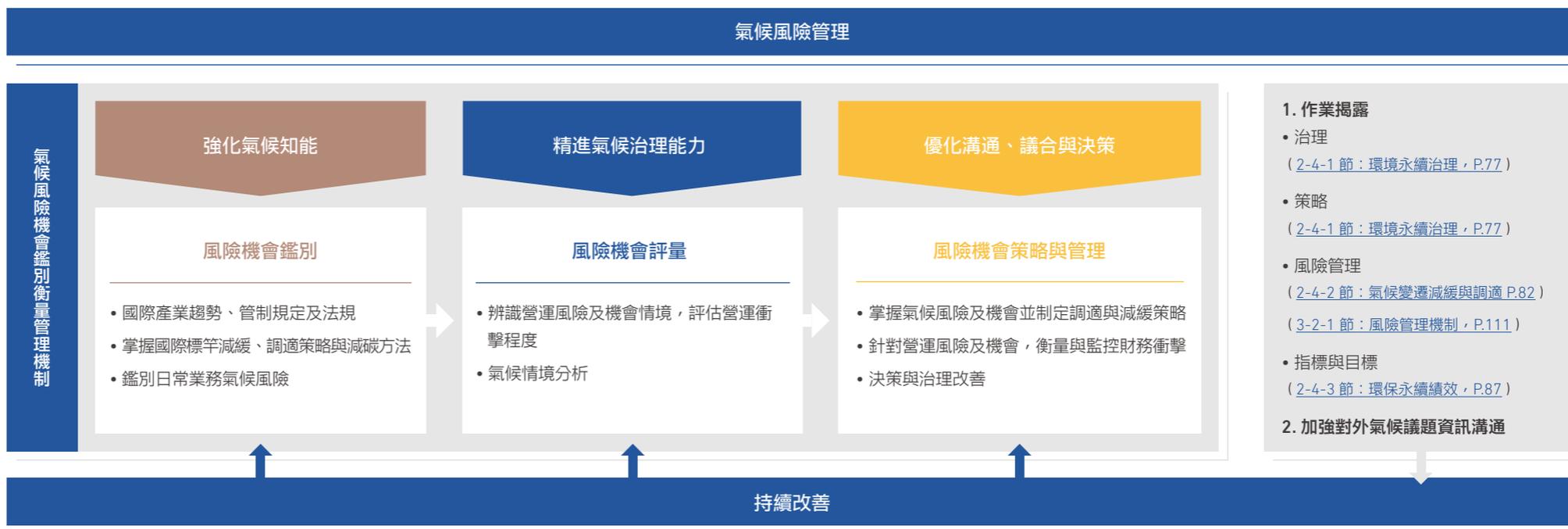
◊→ 箭頭表示與去年差別的位移

## 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，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。

2018 年公開簽署並導入氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）指引架構（如下示意圖），2019 年更獲邀參與 TCFD 繁體中文版編制作業，並參與台灣證交所等單位辦理之 TCFD 推廣論壇，積極進行利害關係人議合及國際氣候倡議宣導活動。

氣候風險管理架構



## 氣候風險管理作為

|       |                 |                                                                      |
|-------|-----------------|----------------------------------------------------------------------|
| 治理    | 強化董事會治理         | 氣候議題已納入企業風險管理運作機制，並透過 CSR 委員會與風險委員會向董事會提報；董事長亦定期檢視企業碳風險及管理報告。        |
|       | 深化管理階層督導與跨部門作業  | 華航 CSR 委員會及企業環境委員會，由總經理主持定期（每半年與每季）召開，檢視執行進度與成效，氣候議題為重要管控項目。         |
| 策略    | 導入 TCFD         | 建立 TCFD 作業流程，推展各階層知能教育訓練，強化各權責單位氣候風險機會鑑別及應變知能。                       |
|       | 強化情境分析與財務衝擊量化能力 | 分析國際航空業標竿策略及常見減碳路徑（如 IATA 減碳路徑、2DS、RCP2.6 等）進行情境分析，評估氣候風險機會對企業財務之影響。 |
|       | 研訂管理目標          | 依據健全之模擬情境分析結果，研訂企業短中長期管理目標。                                          |
|       | 擬定氣候策略          | 依據管理目標，研訂合宜飛航及地面減碳管理策略及極端氣候之應變與調適策略。                                 |
|       | 參與重要議合          | 實質參與國際及台灣重要氣候政策議合平台作業，掌握政策發展趨勢及發言權。                                  |
| 風險管理  | 強化既有企業風險管理機制    | 於現有企業風險管理機制納入氣候因子，強化各單位氣候風險 / 機會偵知、應變、控管機能。                          |
|       | 健全作業程序          | 納入氣候變遷考量因子，持續改善與落實各項管理作業程序。                                          |
|       | 深化持續營運能力        | 結合企業價值鏈環境風險管理機制，延伸氣候風險機會偵知與管理縱深，強化因應極端氣候之持續營運能力。                     |
| 指標與目標 | 持續優化溫室氣體盤查      | 每年持續進行組織範疇 1、2、3 之溫室氣體盤查，確實掌握溫室氣體排放資訊。                               |
|       | 落實減碳目標與 KPI 方案  | 落實短、中、長程減碳目標，每年建立約 60 項環保減碳 KPI，由總經理召集之企業環境委員會每季檢視執行成效。              |
|       | 執行數據查證與透明揭露     | 每年依循 ISO 國際標準進行第三方查、驗證，確保資訊正確性與完整性，並揭露於華航永續網站與 CSR、年度財務報告書。          |

## 妥善因應氣候變遷減緩與調適

## 減緩

## 目的

□ 減少溫室氣體排放量

## 作業方法

□ 系統性盤查溫室氣體排放量，透過企業環境及能源管理機制，每年設定 KPI

## 目標及執行成果

## 訂定短中長期減碳目標

華航已考量國際產業減碳目標、執行策略及同業標竿技術，結合企業財務營運規劃及技術可行性，擬定飛航及地面減碳目標（如下表），後續將持續結合科學基礎減量目標（Science-Based Target, SBT）思維，透過企業風險管理機制與平台，滾動檢視企業減碳目標與管理路徑

| 減碳目標 |        | 目標說明                                                  | 2019 年                                                                                      |
|------|--------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 飛航   | 2020 年 | 航空用油效率平均每年提升 1.5%                                     | • 2019 年用油效率實績為 0.2459 噸 / 千 RTK，未達目標值 0.2147 噸 / 千 RTK<br>• 依循 CORSIA，執行 2019 年國際航線 MRV 作業 |
|      | 2030 年 | • 航空用油效率平均每年提升 1.5%<br>• 配合 CORSIA 推展 CNG2020 作業（註 3） |                                                                                             |
|      | 2050 年 | 2050 年碳排量減少 50%                                       |                                                                                             |
| 地面   | 2020 年 | 碳排量減少 38%                                             | 2019 年地面實際排放量为 23,150 CO <sub>2</sub> e，與預設同年目標值 22,712 噸 CO <sub>2</sub> e 相比，達成率 97%      |
|      | 2030 年 | 碳排量減少 42.34%                                          |                                                                                             |
|      | 2050 年 | 碳排量減少 50%                                             |                                                                                             |

註 1：航空用油效率、地面作業基準年為 2009 年。

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](#)」。

註 2：飛航作業基準年為 2005 年。

註 5：因 SBT 尚無適用航空業之減碳方法學，華航於 2019 年持續與 SBT 討論航空業 SBT 方法學之前期研究。

註 3：遵循 ICAO CORSIA 規範，進行 MRV 及碳抵換作業。

## 調適

## 目的

□ 降低氣候變遷對公司的負面衝擊並掌握衍生機會

## 作業方法

□ 整體檢視公司面臨之氣候風險與機會，優化相關軟硬體設備、管控措施與應變程序，並導入 TCFD 作業強化管理及揭露內涵

## 標的及措施

## 確保並精進飛航安全

- 持續引進新世代航機
- 更新飛航相關監控系統
- 建立氣象專業團隊
- 強化氣候相關作業應變程序

## 保障與提升服務品質

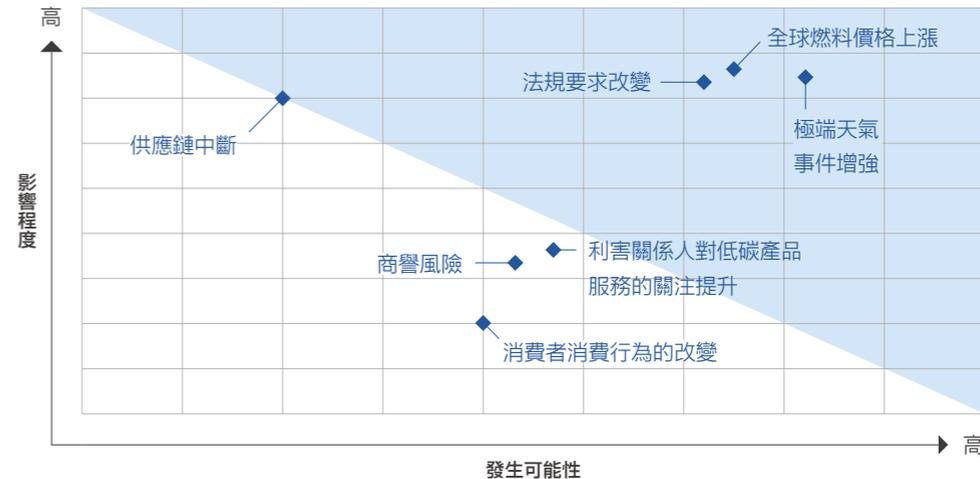
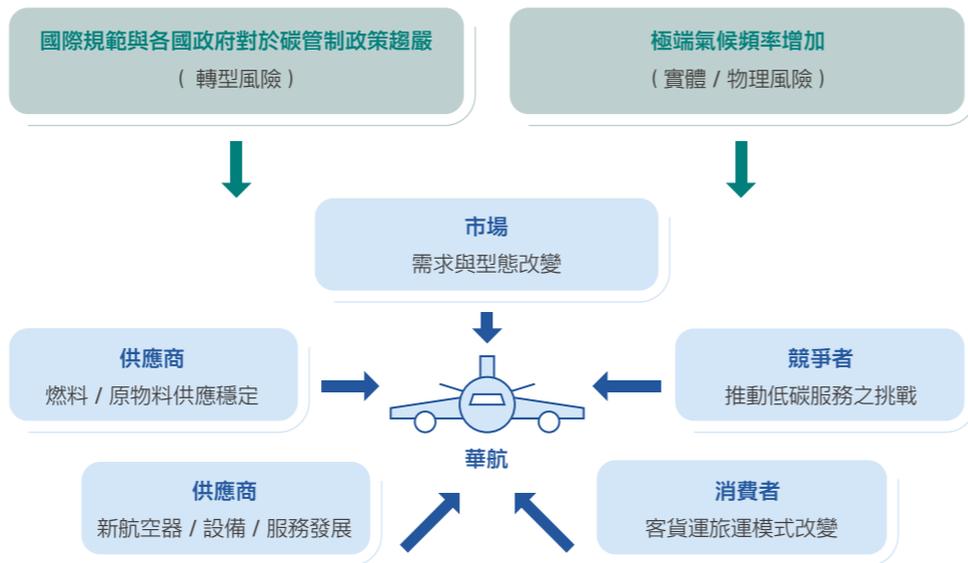
- 強化跨部門溝通機制，縮短應變時間、妥善運用資源
- 建立及持續改善相關作業 SOP
- 加強作業人員訓練

## 完善供應鏈夥伴合作

- 定期辦理供應鏈協調與溝通會議
- 強化上下游供應鏈作業機制

### 華航氣候情境考量與風險矩陣

華航考量氣候變遷對營運可能之影響情境，探討內外環境可能對公司的影響層面與關連性（如下圖所示），並進一步分析其影響性與發生可能性，歸納 7 項氣候風險（如矩陣圖所示），並針對重要風險與機會納入企業管控作業。



註：華航參採 UKCIP (英國氣候衝擊計畫) 方法學進行氣候相關風險評估；並參採 IFRS (國際財務報導準則) 原則進行潛在財務影響評估。

### 氣候風險機會分析與管理做法



|                                                                                                 |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>油價上漲，增加營運成本</li> <li>航空永續燃油使用增加、添加比例提高，增加作業成本</li> </ul> | 轉型風險<br>- 市場風險 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|



全球燃料價格上漲

|                                                                                             |                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>低碳能源使用</li> <li>能源效率提升</li> <li>產品與服務品質提升</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>有效調適化石燃料價格上升之風險</li> <li>低碳能源使用與效率提升，減少能源支出</li> <li>使用航空永續燃料，提升品牌效益及營收</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>籌資管道多元化</li> <li>持續評估與引進新科技（新節能航機、節油技術等）</li> <li>持續推動飛航節油措施</li> <li>飛航及地面作業能源使用盤查及效率改善</li> <li>推動我國航空替代燃料發展議合作業</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>隨營業成長碳排放量持續增加，增加碳抵換與管制成本</li> <li>裝設 / 購入再生能源或調整作業內容，增加營運成本</li> </ul> | 轉型風險<br>- 政策與法規風險 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|



法規要求改變

|                                                                          |                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>低碳能源使用</li> <li>能源效率提升</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續降低溫室氣體排放，減少碳交易價格變化的敏感度</li> <li>碳權銷售衍生收益</li> <li>飛航及地面作業能源效率提升，減少能源支出</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>積極參與公部門及國際組織議合溝通作業</li> <li>建立碳排放監控與管理系統</li> <li>掌握碳市場波動，合宜管理碳權</li> <li>規劃與落實各項減碳措施</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                           |                    |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>原物料供貨不穩</li> <li>採購成本上升</li> </ul> | 實體風險<br>- 立即 / 長期性 |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|



供應鏈中斷

|                                                           |                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>新市場管道建立</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>開拓新市場，增加收入</li> <li>使用當季原物料調整餐點，降低成本</li> <li>與相關供應商簽訂長期合約，維持穩定服務</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>進行供應鏈管理輔導，強化供應鏈體質</li> <li>配合季節彈性調整餐點原物料來源及設計，並順應氣候變化趨勢掌握載運品項順應，爭取新市場機會</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                  |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>投資人減少投資意願</li> <li>促進高效率與航空器 / 永續燃料投資考量，需要資本投入</li> </ul> | 轉型風險<br>- 市場風險<br>- 技術風險 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|



利害關係人對低碳產品服務的關注提升

|                                                                            |                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>產品與服務品質提升</li> <li>新市場管道</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>與利害關係人合作，透過創新解決方案，因應氣候調適及掌握商機</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>跨部門討論，開發新航線與服務</li> <li>發展節油省時的旅運模式</li> <li>持續研析新技術、設施、服務，導入可行性評估</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                               |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>未符合利害關係人期待，影響品牌商譽</li> <li>未能妥善管理供應鏈問題，影響營運</li> </ul> | 轉型風險<br>- 商譽風險 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|



商譽風險

|                                                             |                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>產品與服務品質提升</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>強化預知系統機制，維護顧客權益、穩固收益</li> <li>緊急應變處理得當，增進大眾信賴</li> <li>促進供應鏈合作，提升企業永續競爭力</li> <li>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</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>持續強化外部利害關係人溝通，支持科學研究、參與環保永續相關國際評比，提升企業永續形象</li> <li>加強員工教育訓練，舉辦環保節能活動，提升員工意識</li> <li>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</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                   |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>傳染疾病風險增加、降低旅遊動力，改變貨運需求</li> <li>消費市場重視企業低碳環保作為，影響品牌信任度，降低營收</li> <li>減碳意識提升，改變航空運輸需求（如改搭郵輪、高鐵等）</li> </ul> | 轉型風險<br>- 市場風險 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|



消費者行為改變

|                                                                            |                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>產品與服務品質提升</li> <li>新市場管道</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>規劃推動低碳服務，增進消費者對品牌的支持</li> <li>掌握低碳經濟 / 運輸議題之市場模式，創造企業商機與競爭力</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>配合各國政府作業妥善因應疾病管理，加強自主防護與應變，降低衝擊程度（有關新型冠狀肺炎請參閱 <a href="#">CH3-2 章節</a>）</li> <li>開發各類新產品 / 新型態服務，提高服務效能，滿足市場需求</li> <li>推出環保旅程 ECO TRAVEL 服務，邀請旅客共同參與減碳，增進綠色 / 低碳商機</li> <li>持續研究開發新的市場管道或客群</li> <li>發展多元化綠色低碳活動，加強顧客溝通</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

註：華航將每年重新檢視前述各項風險與機會之影響程度，並檢討與修訂相關管理策略（如 2020 年初全球受新冠肺炎疫情影響嚴重，將會提升傳染性疾病之風險評分）。

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

華航依循「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與各功能性專案小組之定期、不定期會議，持續改善與提升企業環境績效與生態效益。詳細績效資訊請參閱本報告書附錄 - 環境績效一覽表。

### 主軸一：優化企業環境暨能源管理運作

華航繼 2017 年完成 ISO 14001:2015 標準改版作業，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，2019 年進一步展開 ISO 50001:2018 轉版作業，強化能源使用之鑑別與作業管制，全面重新檢視及優化能源績效指標，提升能源管理實質影響。

此外，為更完整掌握企業全球營運風險，華航自 2018 年起啟動外站風險機會調查評估作業，強化國際環保管制趨勢的掌握，並於 2019 年進一步聚焦各關注議題之既有運作現況，運用最佳案例分享，協助各站尋求進一步改善空間。



#### 亮點成果：

#### 「外站環境風險與機會調查評估」

- ✓ **作業重點：**  
基於 2018 年評估結果，深入調查各關注議題之既有運作現況
- ✓ **作業題項：**  
1<sup>st</sup> 構面：場站及辦公室營運活動數據（油 / 電消耗量）調查  
2<sup>nd</sup> 構面：機上飲用水、噪音、機艙廢棄物、廢水、溫室氣體管制等關注議題之管制情形
- ✓ **執行成果：**
  1. 問卷涵蓋率 100%（排除部份營運規模較小之場站）
  2. 鑑別區域別環境管制趨勢
  3. 掌握各站營運環境管制措施與運作現況
- ✓ **後續作業：**
  1. 針對航空公司可控議題，研議一致性之環境管理措施並加強落實度
  2. 部份議題（如：機艙廢棄物、廢水）因涉及機場基礎設施或地勤代理商業務，將藉由與利害相關方之溝通，促進整體產業鏈之永續價值

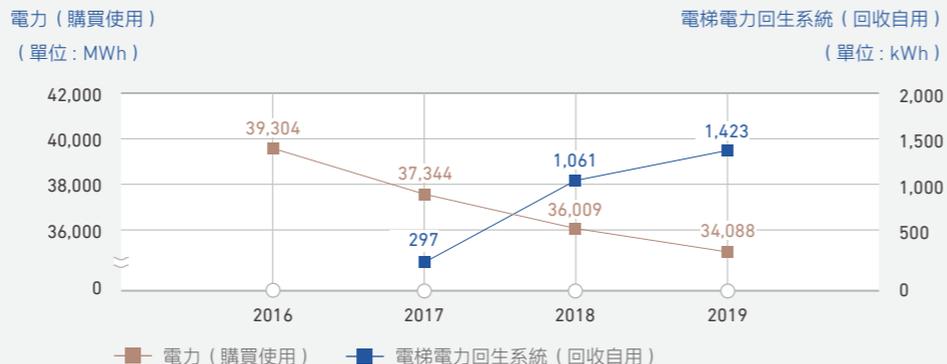
#### 能資源管理

##### 能源使用：

2019 年各據點用電量皆呈下降趨勢，總用電量為 34,088 千度，較 2018 年降幅達 5.33%。華航 2019 年投入 57 項節能措施，共計減少 124,365 噸 CO<sub>2</sub>e 排放。其中，總部園區取得「鑽石級綠建築標章」認證後，持續推動設備更新、優化作業流程，提升建築整體能源效率；2019 年進一步完成模擬機訓練大樓頂安裝 99kW 太陽光電設施併聯發電作業，以實際行動支持台灣再生能源，於 2019 年度的發電量共計約 9 萬度，減少約 48 噸 CO<sub>2</sub>e 排放，並獲得經濟部能源局節能標竿 - 銀獎、臺北市節能領導獎、桃園機場節約用電及減碳獎勵競賽第一名肯定。

##### 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: 航空永續燃油、太陽能光電系統發電。

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

註 3: 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 54,920 KWh。

註 4: 自 2017 年第 4 季起, 於電梯使用率高之空勤組員訓練派遣大樓, 增設 2 台「電梯電力再生系統」, 利用電梯上行馬達反向產生反電動機效應後, 並聯內部電網, 將電力回收再使用。

### 噪音管理

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起飛及降落時產生的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

2019 年總用水量為 146,490 度, 相較於 2018 年約減少 1.17%。華航總部園區座落於機場特定區, 自來水由機場管理單位統一向供水單位申請與取用, 並同時繳納污水處理費。修護廠區、松山園區與台北分公司, 則逕行向自來水公司申請供水。

華航為降低水資源風險, 陸續於重要水路節點設置水錶, 追蹤與分析水資源流向及耗水熱點, 並推動用水減量與回收再利用措施, 包括: 選購省水標章產品、推動節水宣導、設置雨水回收系統、冷卻水回收利用等。

### 水資源資訊 GRI 303-1

| 項目                   | 單位 | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   |
|----------------------|----|--------|--------|--------|--------|
| 自來水使用量               | 千噸 | 136.35 | 141.26 | 148.22 | 146.49 |
| 回收再利用水總量             | 千噸 | 1.59   | 1.89   | 31.94  | 17.41  |
| 回收比率 % (回收量 / 水使用總量) | %  | 1.17%  | 1.34%  | 21.55% | 11.88% |

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。

### 廢水管理及回收作業 GRI 306-1

華航生活污水則統一收集後送至機場污水處理廠進行處理, 而航機修護作業過程產生之廢水會對環境造成負荷, 本公司修護園區以「全回收處理」原則, 設置及運作二座廢水處理廠, 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南崁河流域 (丙級水體)。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, 並定期按環保署法規檢測排放水水質, 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

(單位: 噸)



**污染防治** GRI 305-7
**空氣污染**

飛機引擎所排放的氣體中，氮氧化物（NO<sub>x</sub>）及硫氧化物（SO<sub>x</sub>）對當地空氣品質存在重大衝擊。華航主要透過引進低污染新型飛機、鼓勵滑行時關閉 1~2 具輔助電力系統（Auxiliary Power Unit, APU）、提升地面電源車（Ground Power Unit）使用效率等方式，降低航機起飛 / 降落階段對地面空氣品質之衝擊。目前華航 A350-900 航機已全數到位，取代 A340-300 及部份 747-400 執行飛航，以嶄新之年輕化機隊提供客貨運輸服務；華信航空規劃引進 9 架 ATR72-600，截至 2019 年，已迎接 7 架 ATR 新機，另外 2 架規劃 2020 年引進；台灣虎航已有 11 架 A320neo，規畫 2021 年起，引進 15 架 A320neo。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<sub>x</sub> 排放量。

**華航集團 SO<sub>x</sub>、NO<sub>x</sub> 排放資訊**
**客機**

| 項目              | 單位   | 華航      |        |        |        | 華信     |        |        | 台虎     |        |        |        |
|-----------------|------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                 |      | 2016    | 2017   | 2018   | 2019   | 2017   | 2018   | 2019   | 2017   | 2018   | 2019   |        |
| SO <sub>x</sub> | 排放量  | 噸       | 58.50  | 57.67  | 58.28  | 58.95  | 22.12  | 26.62  | 30.61  | 13.19  | 15.52  | 16.19  |
|                 | 排放效率 | 克 / RTK | 0.0133 | 0.0125 | 0.0122 | 0.0122 | 0.1453 | 0.1833 | 0.2079 | 0.0413 | 0.0416 | 0.0399 |
| NO <sub>x</sub> | 排放量  | 噸       | 609.79 | 601.20 | 607.47 | 614.49 | 230.61 | 277.53 | 319.11 | 103.78 | 161.77 | 168.72 |
|                 | 排放效率 | 克 / RPK | 0.0160 | 0.0152 | 0.0150 | 0.0149 | 1.5144 | 1.9107 | 2.1677 | 0.4303 | 0.4335 | 0.4163 |

**貨機**

| 項目              | 單位   | 華航      |        |        |        |        |
|-----------------|------|---------|--------|--------|--------|--------|
|                 |      | 2016    | 2017   | 2018   | 2019   |        |
| SO <sub>x</sub> | 排放量  | 噸       | 12.59  | 13.23  | 13.72  | 13.09  |
|                 | 排放效率 | 克 / RTK | 0.0029 | 0.0028 | 0.0029 | 0.0031 |
| NO <sub>x</sub> | 排放量  | 噸       | 131.24 | 137.88 | 143.02 | 136.48 |
|                 | 排放效率 | 克 / RTK | 0.0302 | 0.0294 | 0.0301 | 0.0321 |

註 1：SO<sub>x</sub>：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<sub>x</sub>：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。

註 5：華航配合航班資訊計算範疇調整，修訂 2017~2018 排放數據。

**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。

| 廢棄物管理原則       | 策略目標                          | 行動                                                        |
|---------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 拒絕使用（Refuse）  | 透過綠色設計與採購，源頭減少資源消耗及廢棄物處理需求    | 與供應商合作，開發與選購非一次性塑料產品（如：木質調酒棒）；提高綠色採購量                     |
| 減量（Reduce）    |                               | 精準規劃營業及侍應用品，減少消耗量；維修流程改善，減少末端廢棄物產生；實施教材及作業電子化，節約訓練及溝通用紙耗用 |
| 重複利用（Reuse）   | 透過作業流程改善，提升廢棄物再利用比率，減少廢棄物產生機會 | 提高可用事廢（如：廢塑膠桶）再利用比率                                       |
| 循環再造（Recycle） |                               | 響應環保署塑膠包膜回收利用平台，提高包裝塑料再利用比例                               |
| 修理（Repair）    |                               | 客、貨運裝備（如：盤櫃 / 網等）修理後再使用                                   |

**廢棄物資訊**

（單位：公斤）

| 項目        |              | 作業需求             | 處理方式                   | 2016             | 2017                     | 2018             | 2019             |
|-----------|--------------|------------------|------------------------|------------------|--------------------------|------------------|------------------|
| 地面作業      | 生活廢棄物        | 日常生活使用           | 不可回收：焚化                | 419,689          | 456,997                  | 399,266          | 381,626          |
|           |              |                  | 可回收：再利用 / 回收           |                  |                          | 347,936          | 321,340          |
|           | 事業廢棄物        | 修護作業             | 非有害：再利用 / 回收 / 焚化 / 掩埋 | -                | -                        | 251,317          | 233,018          |
|           |              |                  | 有害：固化掩埋 / 化學處理         | 13,430+ 含鎘 1,920 | 16,758+ 含鎘 1,782         | 16,434           | 18,815           |
| 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 | 不可回收：焚化                | -                | 3,417,870                | 2,674,334        | 3,052,461        |
|           |              |                  | 可回收：資源回收處理             |                  |                          | 995,369          | 1,116,396        |
| <b>總計</b> |              |                  |                        | -                | <b>3,893,407</b> （不可回收量） | <b>4,684,656</b> | <b>5,123,655</b> |

註 1：全數廢棄物委託第三方合格清運廠商定期清運，依法處理，保存處理證明；機艙廚餘為因應國際檢疫法規，全數焚化銷毀。

註 2：2016-2017 年地面作業統計數據來源為修護園區、華航園區；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 3：2019 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）及含鎘電池總量；「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）。
- 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，2019 年焚化轉化電能之廢棄物總量共計 2,462,540 公斤，焚化但未發電及其他處理方式之廢棄物總重為 1,223,380 公斤，總計 3,685,920 公斤。

註 4：服務相關包裝材料之詳細績效資訊請參閱本報告書附錄 - 環境績效一覽表。



### 亮點成果： 廢棄物小組運作與績效

考量空中服務廢棄物管理涉及業務範圍廣泛，華航於 2019 年 Q3 進一步成立「廢棄物工作小組」，邀集服務、用品供應、規劃及品保單位，以及空廚、客艙清潔等供應商夥伴，建立定期溝通平台，共同研析空中服務廢棄物之國際管理趨勢，及議合因應策略。

「廢棄物工作小組」以 3 年為一期，建立三大廢棄物推動主軸，包括：綠色設計、廢棄物減量與旅客溝通，期能達成物資精準利用、減少廢棄物之作業目標，降低空中服務之環境外部成本及中長期符規風險。

### 作業目標

截至 2020 年 2 月，廢棄物工作小組已召開 3 次工作會議，確立推動主軸、措施與期程規劃：

| 廢棄物管理原則       | 推動主軸  | 推動措施                                                       | 期程規劃                                                            |
|---------------|-------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 拒絕使用 (Refuse) | 綠色設計  | 1. 推動返台航班廢棄物實際秤重作業<br>2. 訂定貴賓室廢棄物人均廢棄物產生目標                 | 2019~2020 逐步推動<br>(基礎數據掌握)                                      |
| 減量 (Reduce)   | 廢棄物減量 | 1. 提高綠色 / 環保友善產品比例<br>2. 與供應商合作，減少塑料包裝、一次性塑膠製品 (SUP) 使用    | 2020~2022 持續推動<br>(供應商議合)                                       |
| 重複利用 (Reuse)  | 旅客溝通  | 1. 高標準安全與食安標準下重複使用侍應用品<br>2. 機上環保資訊分享 (雜誌、影片)<br>3. 旅客意見調查 | 1. 2019~2022 持續推動<br>2. 2019~2022 持續推動 (旅客溝通)<br>3. 2022 (旅客溝通) |

### 作業績效與未來展望

1. 已與供應商夥伴合作，針對不同特性之航班 (短 / 長程) 實際盤查廢棄物產生量及組成，初步訂定廢棄物管理績效指標。
2. 持續追蹤廢棄物管理績效表現，並研訂適切可行之行動方案。
3. 持續推動旅客綠色消費意識，以爭取旅客認同及支持響應。
4. 擴大與相關利害相關方的溝通與對話努力，包括：旅客、供應商、員工等，蒐集實質關注議題，以取得綠色規劃與空中服務流程最適化平衡。

### 環境投資支出

華航積極落實綠色採購，每年投入資源，採購環保設備，推展綠色維運專案，及支付廢棄物清理、噪音防治等費用，2019 年第一、二、三類環保產品，共計 75 品項，較 2018 年增加 3,498 千元。

華航環境設備暨綠色採購投資表

(單位：新台幣千元)

| 項目              | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|
| 環保設備、維運專案 (註 1) | 13,993  | 22,769  | 23,106  | 22,805  |
| 綠色採購 (註 2)      | 13,385  | 11,730  | 15,760  | 19,258  |
| 廢棄物清理           | 4,164   | 3,315   | 4,536   | 4,062   |
| 噪音防制費           | 185,864 | 188,485 | 190,357 | 189,351 |
| 總投資金額           | 217,406 | 226,299 | 233,759 | 235,475 |

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。

**主軸二：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

華航導入完整 ISO 14064-1 溫室氣體管理機制，並於環境委員會架構下成立碳管理專案小組，全方位管理企業營運碳風險議題，並依據碳權管理邏輯進行國際碳管制方案符規管理作業。為達成航空業第 1 階段減碳目標：「2020 年前用油效率每年提升 1.5%」，華航持續強化用油效率精進對策，擬定「推動綠能飛航」、「提升地勤控管」、「持續定期維運」、「進行機身減重」等四大節油策略及多項具體執行措施；惟 2019 年受到內外部經營環境變化，航空總用油量雖較 2018 年減少 2.4%，但每單位收益噸數公里（Revenue Ton Kilometer, RTK）表現較 2018 年減少 4.9%，總計整體用油效率表現為 0.2459 噸 / 千 RTK，未達成 2019 年目標值（0.2147 噸 / 千 RTK）

**華航集團溫室氣體資訊**

 (單位：噸 CO<sub>2</sub>e)

| 公司                                                                                | GHG 範疇 | 項目   | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 範疇一    | 飛航作業 | 7,042,520 | 7,149,309 | 7,229,903 | 7,059,083 |
|                                                                                   |        | 地面作業 | 4,663     | 5,004     | 3,511     | 4,981     |
|                                                                                   | 範疇二    | 地面作業 | 20,831    | 20,677    | 19,949    | 18,169    |
|                                                                                   | 範疇三    | 地面作業 | 2,070,003 | 1,627,649 | 1,644,656 | 1,607,690 |
|  | 範疇一    | 地面作業 | 263,016   | 259,695   | 255,241   | 237,699   |
|  | 範疇一    | 地面作業 | 233,927   | 284,791   | 336,684   | 362,794   |

註 1：數據計算範圍為華航、華信、台虎 100% 的飛航用油。

註 2：溫室氣體排放量查證單位 BSI (2011-2013, 2015-2016)、DNV GL (2014, 2017-2018)。

 註 3：華航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、未包含於範疇一之二之燃料與能源相關活動、上下游運輸及輸配、廢棄物處理、員工通勤、上下游租賃資產、投資等之排放量，總量為 2,323,845 噸 CO<sub>2</sub>e。其中，2019 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為 1,607,690 噸 CO<sub>2</sub>e，已通過外部查證。

**航空燃油效率表現**

GRI 302-3, 305-4

| 公司                                                                                  | 項目                                        | 2009      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2019 與 2018 比較 | 2019 與 2009 比較 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|----------------|
|  | 燃油使用量 (噸)                                 | 1,927,803 | 2,225,736 | 2,259,923 | 2,284,957 | 2,230,971 | -53,986        | 303,168        |
|                                                                                     | CO <sub>2</sub> 排放量 (噸 CO <sub>2</sub> e) | 6,099,820 | 7,042,520 | 7,150,674 | 7,229,839 | 7,059,083 | -170,756       | 959,263        |
|                                                                                     | 運量 (千 RTK)                                | 7,721,089 | 8,727,407 | 9,289,789 | 9,544,260 | 9,072,762 | -471,498       | 1,351,672      |
|                                                                                     | 用油效率 (Fuel/ 千 RTK)                        | 0.2497    | 0.2550    | 0.2433    | 0.2394    | 0.2459    | 0.0065         | -0.0038        |
|                                                                                     | 排碳強度 (噸 CO <sub>2</sub> e / 千 RTK)        | 0.7900    | 0.8069    | 0.7697    | 0.7575    | 0.7781    | 0.0205         | -0.00120       |

| 公司                                                                                        | 項目                                        | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <br>(數據) | 燃油使用量 (噸)                                 | 83,124  | 82,075  | 80,667  | 98,910  | 73,931  | 90,006  | 106,406 | 143,323 |
|                                                                                           | CO <sub>2</sub> 排放量 (噸 CO <sub>2</sub> e) | 263,016 | 259,694 | 255,241 | 237,699 | 233,927 | 284,790 | 336,700 | 362,794 |
| <br>(數據) | 運量 (千 RTK)                                | 148,747 | 152,281 | 145,251 | 147,209 | 237,326 | 319,554 | 373,185 | 405,262 |
|                                                                                           | 用油效率 (Fuel/ 千 RTK)                        | 0.5588  | 0.5390  | 0.5554  | 0.6719  | 0.3115  | 0.2817  | 0.2851  | 0.3537  |
|                                                                                           | 排碳強度 (噸 CO <sub>2</sub> e / 千 RTK)        | 1.7682  | 1.7054  | 1.7572  | 1.6147  | 0.9857  | 0.8912  | 0.9022  | 0.8952  |

註 1：用油效率及排碳強度愈低表現愈好。

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

### 主軸三：提升價值鏈環境管理能量

華航除強化自身環境永續管理能量，更發揮自身影響力，積極強化整體產業鏈的永續價值。華航於 2018 年啟動價值鏈環境管理作業，邀請集團夥伴設立環保種子，藉由召開環境 / 能源 / 碳管理工作坊，促進集團夥伴了解環境 / 能源 / 碳管理內涵與效益。2019 年進一步透過環境風險機會調查及溝通會議，逐步培植集團企業環境能源風險管理能量。



#### 亮點成果：

#### 聯合價值鏈夥伴建構環境風險管理機制

- ✓ **作業對象：**  
11 家關鍵價值鏈公司
- ✓ **作業重點：**  
藉由問卷調查方式
  1. 掌握各價值鏈夥伴環境管理機制與架構
  2. 依其營運特性進行分類，鑑別其環境衝擊特性及潛在風險與機會
  3. 辦理溝通會議，凝聚價值鏈節能環保意識
- ✓ **作業題項：**

|                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1 <sup>st</sup> 構面：環境管理 | 4 <sup>th</sup> 構面：綠色採購 |
| 2 <sup>nd</sup> 構面：績效管理 | 5 <sup>th</sup> 構面：環境機會 |
| 3 <sup>rd</sup> 構面：污染防治 |                         |
- ✓ **執行成果：**  
價值鏈夥伴均已依其作業需求，針對部份關鍵環境 / 能源議題進行管理；惟部分夥伴公司尚未建置符合本身營運特性之環保法規暨作業風險偵知因應機制，及建立環境管理政策與作業目標。
- ✓ **後續作業：**  
為落實本公司綠色供應鏈之企業環境暨能源政策及相關推展策略，規劃 2020 年要求價值鏈夥伴訂定其適切之環境暨能源政策，並針對關鍵環境衝擊推行管理措施及監督量測作業，同時新增調查受訪組織之營運資訊（如：電力 / 油消耗），以呼應 ISO 14064:2018 改版核心價值，加強價值鏈間接排放的調查與掌握；並邀請價值鏈承辦窗口及一級主管參與「環境風險分析結果說明會議」，摘要風險調查分析成果並分享業界優良案例。

## 主軸四：強化企業內外部環保意識與品牌形象

華航每年規劃「全員環保教育活動」，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，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。

### 內塑環保文化

| 項目       | 全員環境教育訓練                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 專業環境教育訓練                                                                                                                                               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 作業說明     | 促進全體員工對環保永續工作的認同與意識，進而養成日常生活良好行為及業務習慣                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>視需要求，讓選訓同仁參與外部訓練與研習</li> </ul>                                        |
| 2019 年成果 | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>環境教育</b><br/>華航透過「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%</li> <li><b>知識教育</b><br/>(一) 環保新知：透過內部宣導平台如全員信箱、華航園地、開機畫面等管道，2019 年計發布 13 篇環保永續專題及活動報導<br/>(二) 環保競賽活動：<br/>2019 以「環保影片：<a href="#">美麗新視野</a>」內部宣傳有獎徵答活動，共計 215 位同仁參加；「全員環保知識擂台賽大會考」全員有獎徵答活動，共計有 1,100 同仁參與活動<br/>(三) 環保講座<br/>推動辦理 1 場次環保講座，以氣候變遷相關環境議題為主軸，提升全員環保意識，計 151 人次參與</li> </ul>  <p>氣象局副局長 鄭明典 博士演講「北海小英雄的氣候難題」</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>辦理「溫室氣體」及「能源管理系統」各 1 場次企業暨集團教育訓練</li> <li>辦理集團「價值鏈環境管理溝通會議」1 場次</li> <li>辦理集團「ICAO CORSIA 作業說明會」1 場次</li> </ul> |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>環保意識推廣：</b><br/>全面營造全員環保教育環境，廣設華航綠足跡地貼、海報，傳達 21 項環保重要措施，並於總部及修護工廠園區設置 77 種植物解說樹牌及辦公區域張貼環保訊息計 11 款</li> </ul>  <p>華航綠足跡</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                        |

外塑環保品牌

| 項目       | 推廣綠色飛行意識                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                      | 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                             |
| 2019 年成果 | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續執行夏季關窗作業，關閉向陽面遮陽板，以減緩因直接曝曬而驟升的客艙溫度，並可減少輔助電力系統 ( Auxiliary power unit, APU ) 及機場能源使用成本</li> <li>遴選 12 部環境生態主題影片於機上播放</li> <li>於社群媒體揭露 5 篇環保專題與報導</li> <li>使用回收紙張，並以大豆油墨印刷製作菜單，單末頁並新增環保標語</li> <li>於官網增設禁運保育類警語</li> <li>機上雜誌持續發表本公司環保及 E 化、M 化減碳作為</li> <li>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</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>於免稅品送貨到府銷售型錄中，納入環保概念商品，並加註「永續華航」圖標</li> <li>持續更新與揭露航線碳足跡資訊</li> <li>強化推廣旅客參與自願性碳抵換方案「ECO Travel」</li> <li>華信支持環保署「綠點折抵機票票價」方案，促進綠點方案參與度提升</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>機上及集團餐點持續使用在地食材，並禁用保育類食材</li> <li>執行廢棄物管理控管</li> <li>強化餐點與空服用品設計納入環保、永續考量</li> <li>持續推廣並落實電子化、資訊化服務</li> <li>機上雜誌持續輕量化與減量，強化減重節油效益</li> </ul> | <p>辦理航空永續替代燃油專家諮詢會議，持續凝聚產官發展共識</p> |

**亮點成果一：**  
推廣 環保旅程 -ECO Travel 碳抵換計畫

華航透過整合官網、購票系統、旅遊小叮嚀與多元化之電子友善服務平台，強力推廣旅客支持碳抵換行動，親身實踐「淨零碳」飛行理想，績效為同業最佳。2019 年共計有 156 人次參與抵換作業，抵換總量達 258.45 公噸，同時期績效為台灣同業最佳。2019 年更於「員工優待機票系統」與「公差派遣系統」新增碳抵換連結，並強化宣導力道，邀請員工一同響應與實踐「碳中和」飛航旅行理想。

**亮點成果二：**  
鼓勵綠色消費，華信航空推出「綠點折抵機票票價」

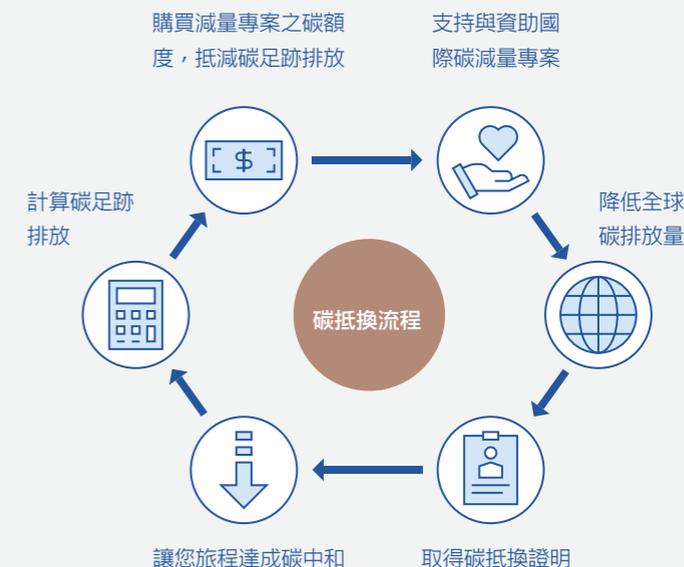
華信航空於 2019 年支持環保署「環保集點活動」，首度將環保集點活動推廣至航空業，直接用綠能點數兌換華信機票折扣，邀請搭機旅客一起響應綠色生活，還可享受更多實際回饋。



綠色集點活動頁面



ECO Travel 碳抵換



## 未來規劃

| 作業重點                             | 未來發展規劃                                                                                                                     |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 精進管理系統運作有效性                   | 1. 精進 ISO 14001、ISO 50001 管理系統運作<br>2. 推動及落實 ISO 14064-1: 2018 改版作業<br>3. 推動管理系統資訊化作業<br>4. 參與國際航空業環境管理系統規劃相關議合作業          |
| 2. 擴大環境、能源及溫室氣體管理範疇              | 1. 將環境管理層面逐步擴大至價值鏈及供應鏈<br>2. 落實外站及供應商環境風險評估作業<br>3. 協助集團企業精進碳管理作業能量                                                        |
| 3. 符合「國際航空碳抵換與減量機制 ( CORSIA )」運作 | 1. 持續參與 IATA 及中華民國 ( 台灣 ) 政府因應 CORSIA 作業策略規劃議合機制<br>2. 依循 CORSIA 監測計畫，進行排放量管理，並向主管機關申報<br>3. 優化碳排放管理作業，依循 ICAO 規範要求進行碳抵換管理 |
| 4. 建立企業氣候與環境風險財務量化機制             | 1. 持續強化董事會等高階氣候及環境治理能力<br>2. 厚植氣候與環境風險機會相關財務揭露作業能量                                                                         |
| 5. 持續精進減碳作業目標                    | 1. 持續管考及改善空中與地面減碳目標<br>2. 深化節能減碳措施，持續降低營運碳足跡，並提升生態效益<br>3. 參與國際航空業 SBT 方法學前期研究及相關議合作業                                      |
| 6. 持續提升環境資源利用效益                  | 1. 完善水資源、廢棄物管理作業<br>2. 推動環保節能措施，提升資源利用效益                                                                                   |
| 7. 研議永續燃油應用策略                    | 1. 持續掌握永續燃油發展趨勢<br>2. 催生我國產官永續航空燃油 ( Sustainable Aviation Fuels, SAF ) 發展策略                                                |
| 8. 營造企業內外環保文化                    | 1. 持續支持國內外環保永續倡議<br>2. 創造內外部多元推廣管道，激化創新議合動力                                                                                |

## 2-5 社會價值



### Highlights



**2,206 萬** 以上公益投入

2019 年華航總社會公益投入金額為新台幣 22,068,438 元。



**500 位** 長者

2019 年度共舉辦 4 場關懷弱勢長者，關懷人數 500 位。



**3,200 位** 以上學童

自 2014 年至今，華航愛心趴趴團志工造訪全台 15 個縣市，27 個鄉鎮，53 所中、小學及社福團體，關懷 3,207 位學童。



**45,000 名** 學童贊助購書

贊助全台 102 所學校之購書計畫，嘉惠近 45,000 名學童。



**首獲** 全球企業永續獎

首度榮獲全球企業永續獎「Reporting World」獎項。



**六度**

獲台灣企業永續獎

TCSA / 6<sup>th</sup>

連續六年摘下游台灣企業永續獎殊榮並獲五項獎項。



**三度**

獲 TCSA 社會共融獎

連續三年獲頒「TCSA 台灣企業永續獎」之「社會共融獎」。



**四度** 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 - 台虎四度獲「讀者文摘信譽品牌」低成本航空公司品類 — 最高榮譽白金獎；於 1111 人力銀行網路票選活動中，獲選為上班族心目中的幸福企業代表之一；更於亞洲地區年度旅遊獎（Now Travel Asia Awards）中的亞洲最佳低成本航空（Asia's Top Budget Airlines）品項中，獲得肯定。

## 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。

#### • 長期目標



- |             |                                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------|
| <b>2020</b> | 1. 提高慈善類型之贊助案比例<br>2. 辦理至少一項長期教育類公益專案                 |
| <b>2025</b> | 1. 促進青年學子國際教育機會<br>2. 促進落後地區 / 發展中國家經濟成長及就業輔助，並改善社會福祉 |
| <b>2030</b> | 1. 提升落後地區 / 發展中國家教育品質<br>2. 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

### 管理機制及評量

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

### 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 : [tpcpp@china-airlines.com](mailto:tpcpp@china-airlines.com)



利害關係人專區



投資人服務網站

### 目標及規劃

| 方向             | KPI           | 2019                        |                            |          | 2020 目標                         |
|----------------|---------------|-----------------------------|----------------------------|----------|---------------------------------|
|                |               | 目標                          | 績效                         | 符合程度(註4) |                                 |
| 提升整體台灣教育品質     | 提高教育類資源比例     | 提高教育類資源投入比例，增加弱勢學童更多學習機會    | 10% (註1)                   | 100%     | 辦理至少一項長期教育類公益專案                 |
|                | 國內外學生購買優惠機票數量 | 加強推廣青年購票優惠資源，促進國際教育發展機會     | 823名國內外學生購買(註2)            | 未符合      | 持續推廣學生購票優惠，增加青年學子國際交流機會         |
| 強化台灣國際能見度      | 增加贊助國際交流活動場次數 | 促進在地品牌國際知名度，同時對外推廣華航品牌      | 贊助 30 場國際交流活動 (共計 123 張機票) | 100%     | 積極推廣在地品牌並結合華航資源，共同提升國際能見度       |
| 促進弱勢族群獲得社會平等機會 | 增加慈善類型贊助案資源   | 增加慈善贊助案比例至 15%，協助弱勢族群取得發展資源 | 17% (註3)                   | 100%     | 提高慈善類型贊助案比例至 20%，支持弱勢族群獲得社會平等機會 |

註1：2019年共計有69件贊助案，其中有7件為教育類型，占整體贊助比例10%。

註2：依據華航官網學生購票專區2019年購票統計數據，因航空市場情勢變化影響，數量較去年1,995名減少許多。

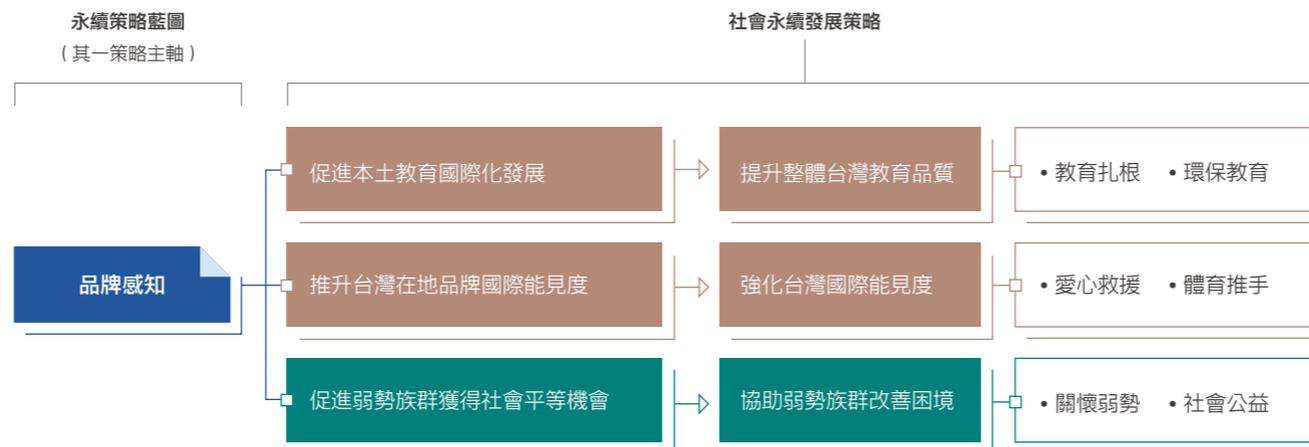
註3：2019年共計有69件贊助案，其中有12件為慈善類型，占整體贊助比例17%。

註4：符合程度為達成率之百分比。

## 2-5-1 社會永續策略

華航身為台灣航空產業的領導者以及台灣企業公民的一份子，以「持續創造社會價值」作為永續發展的重要承諾。2019年華航續以永續策略藍圖其一「品牌感知」策略主軸，延伸發展回饋社會之策略，以「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」，並新增「促進弱勢族群獲得社會平等機會」作為主要方向，期盼透過「提升整體台灣教育品質」、「強化台灣國際能見度」、「協助弱勢族群改善困境」等具體行動，與社會共創、共榮、共好。

### 華航社會永續發展策略



## 2-5-2 促進本土教育國際化發展

華航集團致力於社會公益，持續利用集團資源回饋社會，長年深耕教育，確保學童教育獲得實質改善；更不間斷關注環保議題，以期能促進社會正向發展。

| 主題   | 項目                         | 2019 成果   |            |
|------|----------------------------|-----------|------------|
|      |                            | 參與 / 受益人次 | 投入金額 (新台幣) |
| 教育扎根 | 教育交流、志工授課、打造小學共同知識平台、飛航體驗營 | 45,578    | 566,362    |
| 環境共存 | 淨灘活動                       | 552       | 1,251,119  |
|      | 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。

## 教育扎根

華航堅信唯有教育扎根才能培育更多未來的種子，因此秉持深耕社區、回饋鄉里、關懷弱勢與社會的精神，自2010年起便透過教育志工培養學童閱讀習慣，並於2013年起與國內各大學進行長期合作，提供學習專業知識與實作技能等機會，強化產學合作，以達人才培育的終極目標。

## 教育交流

華信航空為幫偏遠學童圓夢飛翔，特別推出公益圓夢之旅，安排花蓮太巴壠國小、南投親愛愛樂實驗學校兩地的學童，搭乘華信航空台中-花蓮班機互訪，讓東部與中部兩校學生進行教育文化交流、留下畢生難忘的珍貴體驗。



## 志工授課

「中華航空公司志工社」自 2011 年成立至今，以扶助社會弱勢團體為宗旨，每年均固定前往鄰近學校授課，鼓勵學童培養國際觀，並傳遞航空知識及英語教學。2019 年辦理 16 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 92 名，總服務時數 32 小時，共計 1,106 名學童受惠。秉持互助傳愛的精神，華航志工社以具體行動回饋社會及社區。



志工社授課同仁與學童開心合影



志工同仁向學童說明救生衣及氧氣面罩使用方式

## 打造小學共同知識平台

華航自 2014 年起攜手遠見天下文化教育基金會，合作「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，為孩童的文化教育盡一份心力。2019 年嘉惠 102 所學校，約 44,472 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

持續舉辦「華信航空飛行體驗營」，落實台灣年輕學員在地化飛行訓練的機會。



「華信航空飛行體驗營」推廣台灣在地化飛行訓練



## 環保教育

華航集團在追求企業發展的同時，深刻體認地球環境的珍貴與不可回復性，並理解企業對自然資源與環境保護應有的責任與義務，積極關懷環境，愛護地球，結合社會公益與環境教育，世代傳承「發展永續環境」的重責大任。

## 淨灘活動

華航持續響應國際淨灘活動，自 2011 年起每年定期前往竹圍漁港舉辦淨灘活動，2019 年首度移師淡水沙崙，共有 552 名華航集團各單位員工、家眷參與，此外更擴大至高雄旗津辦理，以實際行動愛護地球，為環境保育盡一份心力。



華航集團響應國際淨灘活動

## 保育動物

華信航空持續參與台北市動物園栗喉蜂虎孵育計畫，由金門協助將這些小小貴賓的蛋空運到台北孵育。透過華信航空參與「金門栗喉蜂虎棄蛋孵育研究計畫」，這群可愛的栗喉蜂虎「夏日精靈」順利於 2019 年在台北市立動物園誕生，配合 7 月熱帶雨林館成立正式對外亮相；另台虎自 2015 年起，便支持臺北市立動物園的企業動物認養保育計畫，自 2017-2021 年，除老虎之外，亦同步認養石虎及雲豹至今，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。



華信航空協助將栗喉蜂虎棄蛋從金門安全、平穩地運送至台北，在第一時間進行孵育

## 2-5-3 推升台灣在地品牌國際能見度

| 支持項目 | 項目                                                                                                       | 2019 成果   |            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
|      |                                                                                                          | 參與 / 受益人次 | 投入金額 (新台幣) |
| 愛心救援 | 機上愛心醫師專案                                                                                                 | 419 人     | 無          |
| 體育推手 | 2019 寶島夢想家籃球隊、璞園建築籃球隊、籃球選手林書豪、棒球選手王維中 / 陳偉殷、網球選手曾俊欣、2019 六都電競爭霸戰、擊劍選手陳奕通、排球選手黃培閔、超馬選手陳彥博、中華民國瑞星韻律體操協會…等。 | 303 人     | 5,942,639  |

### 愛心救援

2019 年華航持續推動「機上愛心醫師」專案，將本業資源及醫療專業結合，讓旅客在飛行旅途中獲得更安全的保障。華航自 2017 年起與長庚醫院合作，2018 年 7 月擴大與中華民國醫師公會全國聯合會及財團法人賈佳公益慈善基金會成立「機上愛心醫師」專案，邀請愛心醫師自願加入，於搭機時主動伸出援手，協助華航及地面醫療支援團隊，共同守護有緊急醫療需求的旅客健康。2019 年華航本著「慈悲為社會、善念為國家」的理念，獲慈濟醫療體系積極加入華航機上愛心醫師行列。

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

### 體育推手

華航長年支持國家體育發展，2019 年華航贊助多項體育賽事，共同健全台灣體育環境，以推升台灣國際知名度。此外，華航持續支持台灣本土球隊及選手，更誠摯接待多名台灣體育好手，未來仍將持續以實際行動支持各項體育活動，以實際行動支持台灣選手揚名國際。

| 支持項目    | 項目 / 選手                                                                                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 體育賽事    | 2019 六都電競爭霸戰                                                                                |
| 體育選手及隊伍 | 2019 寶島夢想家籃球隊、璞園建築籃球隊、籃球選手林書豪、棒球選手王維中 / 陳偉殷、網球選手曾俊欣、擊劍選手陳奕通、排球選手黃培閔、超馬選手陳彥博、中華民國瑞星韻律體操協會…等。 |

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

華信亦贊助旅美球星陳偉殷台北 - 台東機票，參加華航在台東舉辦的公益棒球訓練營，希望透過自身經驗，帶給小小球員紮實的基本功，培育台灣棒壇未來明日之星，鼓勵學童勇敢追夢，更期待他們有機會在國際舞台上發光發熱。



陳偉殷搭乘華信航空台北 - 台東班機到台東參加益棒球訓練營



陳偉殷特別針對投球項目進行指導

## 2-5-4 促進弱勢族群獲得社會平等機會

華航身為以社會永續為己任的企業公民，以及航空產業的一份子，肩負促進經濟交流的重要使命，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           | 2019 成果  |            |
|------|--------------|----------|------------|
|      |              | 受益人次     | 投入金額 (新台幣) |
| 關懷弱勢 | 弱勢學童及大眾、年老長者 | 61,448 人 | 2,762,036  |

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

### 關懷弱勢

華航集團深知企業社會責任，不是上對下的資金贊助，而是善用自身所擁有的資源與航空專業，以實際行動關懷並幫助社會弱勢改善生活品質，致力達到社會平等共榮的目標，期盼能幫助更多人擁有追求幸福與成就的機會。

### 弱勢學童及大眾

「愛心趴趴團」為自發性華航志工團，運用自身休假時間前往偏鄉學校傳遞愛心與飛航知識，平衡城鄉教育差距。自 2014 年至今，足跡遍布台灣 15 個縣市，27 個鄉鎮，53 所中、小學及社福團體，關懷 3,207 位學童。此外，華航同仁亦自組團隊前往台東偏鄉學校與 345 位學童深耕互動，開啟學童對航空產業的認識，以期能培育更多未來的種子。2019 年空服團隊共計舉辦 15 場募捐及義賣等活動，提供弱勢團體需要的協助，共 58,035 人受惠。華航善盡企業社會責任，結合贊助之體育選手，舉辦公益分享會，嘉惠偏鄉學子，2019 年舉辦「華航 60 全新 GO 林書豪公益分享會」；邀請旅美球星陳偉殷和王維中一同舉辦「華航公益棒球訓練營」，期盼透過公益分享會，為台灣體壇培育未來的明日之星。



愛心趴趴團同仁與學童溫馨互動



華航 60 全新 GO 林書豪公益分享會



華航公益棒球訓練營培育台灣體壇未來明日之星



華航公益棒球訓練營邀請旅美球星陳偉殷、王維中共襄盛舉



華航志工教學傳授飛航知識



華航贊助蘭嶼椰油國小「小飛魚文化展演隊」台北-維也納機票

華信航空長期關懷花東弱勢團體，慶祝 28 周年慶之際特別舉辦愛心義賣公益園遊會，將全部收入 10 萬元，以及 5 大箱義賣物資捐贈給台東哈拿之家，為花東地區 2 歲以下無依實寶建立一個溫馨的新家園。台東基督教醫院及公益伙伴歷時兩年多的籌募建造，可以同時提供失能或失智長輩日照及讓兩歲以下無依嬰幼兒有更優質新家園的「信實樓」在各界愛心人士的幫助下，終於正式落成。



華信航空將公益園遊會收入 10 萬元捐贈哈拿之家



台灣虎航亦與桃園機場合作辦理二梯次的飛安小旅行，共計有 50 位學童參與，活動過程中深入淺出的傳達飛安之重要性，並進行相關的宣導，同時將「安全」的觀念灌輸予學童，並鼓勵未來在出國旅行時，能有正確的搭機觀念。

台灣虎航與家扶基金會及高雄市政府交通局聯手推出「搭公車做公益」愛心活動，由台灣虎航提供機票作為抽獎大禮，鼓勵民眾於酷夏期間可以多多搭乘公共運具，凡於活動期間利用記名一卡通搭乘者，高雄市政府交通局即會從其中捐贈 1 元予家扶基金會幫助弱勢孩童，讓每位參與活動的市民不只有機會中大獎，更有機會獻愛心。



台灣虎航與桃園機場合作辦理飛安小旅行講座



台灣虎航與家扶基金會及高雄市政府交通局聯手推出「搭公車做公益」愛心活動

緣於部份護理之家，因意外而導致火災，讓人擔憂起全台各養護中心的消防安全。創世基金會配合法規，著手進行消防設備改善計畫，讓每間居室可就地成為避難的空間。

台灣虎航結合創世基金會，於公益園遊會中藉由贊助機票，推廣園遊券，旨鼓勵更多民眾參與本次的活動，藉此募集愛心以升級消防設備，期待讓植物人護理之家能住的更加安心。



台灣虎航結合創世基金會愛消防傳平安公益園遊會活動

## 年老長者

華航秉持老吾老以及人之老的精神，長年與華山基金會合作，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 場公益活動，總計關懷長者人數 400 位。在佳節團圓時刻，由志工社志工前往長者家中逐戶贈送關懷禮、陪伴長者，華航持續投入關懷社會，為寒冬注入一股暖流。



華航志工參與中秋敬老慈善活動



華航志工逐戶贈禮、陪伴長者歡度佳節



華航志工、華山基金會與長者合影留念

華信航空持續關懷南投縣偏鄉獨居老人，將同仁捐出之二手衣物、玩具、飾品等義賣，兼顧珍惜地球資源環保，並將義賣所得 9 萬元捐助生活重建協會作為製作愛心便當送餐使用。



利用愛心送餐關懷獨居老人生活與健康

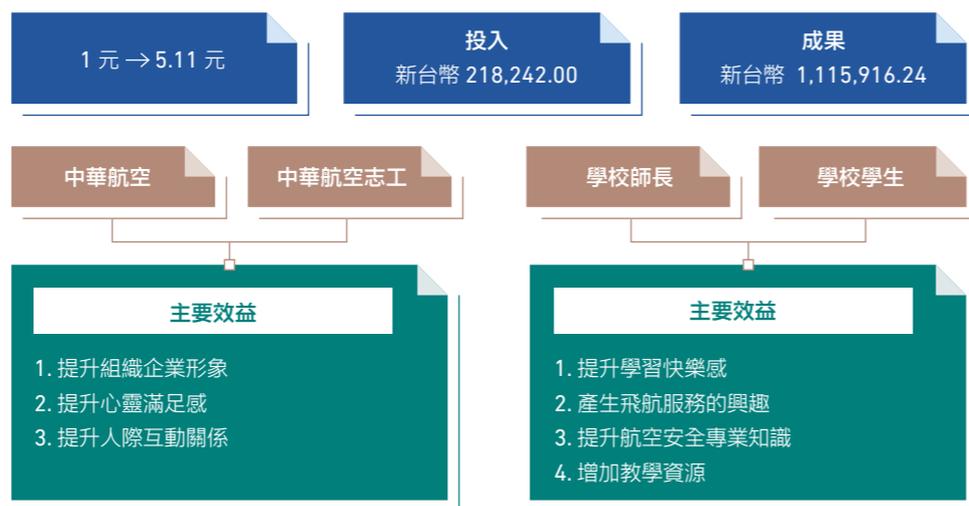
## 2-5-5 共創永續社會 GRI 201-1

華航結合本業資源，投入社會公益、支持社會平等發展，以期能達成社會發展與企業發展正向循環的目標。此外，更藉由量化的方式評估社會投資之貢獻，結合財務資訊，以分析並了解社會投資對華航經營之影響，並適時進行調整，讓華航能與社會共同創造更高價值。

### 社會投資評估

華航長年熱心公益，回饋社會，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社會及企業本身所帶來的影響。自 2019 起更進一步導入公益投資社會報酬 (Social Return on Investment, SROI) 評估方法，分析投入資源及後續效益，科學化評估公司資源，並依效率做適當調配，以符合多重利害關係人的期待，進而達到共創永續社會的真正價值。

華航以 2019 年中華航空志工授課活動為計算標的，依據 SROI 評估方法，此活動計算結果為 5.11，意味著每投入 1 元，可產生 5.11 元的社會效益。志工授課活動不僅豐富學校師長既有教學資源，更刺激學生產生對飛航服務的興趣，效益面向回應華航長期以來重視飛航人才培育之公益發展導向，未來華航將持續檢視 SROI 預測及利害關係人議合之回饋建議，調整投入資源，以延續並提升正面社會效益。上述相關內容如下圖。



2019 年華航總社會公益投入金額為台幣 22,068,438 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 70%、3% 及 27%；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 47%、35%、4% 及 14%，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)   |            |            | 2019                                         |        |
|------|------------|------------|------------|----------------------------------------------|--------|
|      | 2017       | 2018       | 2019       | 內容                                           | 比例 (%) |
| 商業活動 | 43,119,512 | 29,560,138 | 15,384,554 | • 支持公益論壇、藝文活動<br>• 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 | 70     |
| 慈善活動 | 1,250,200  | 4,964,813  | 728,867    | • 進行國、內外賑災<br>• 贊助各類文教活動                     | 3      |
| 社區投資 | 1,729,703  | 1,379,995  | 5,955,017  | • 針對弱勢團體舉辦關懷活動<br>• 至社區國小教授英文<br>• 淨灘        | 27     |

### 社會參與投入

| 項目   | 金額 (新台幣)   |            |            | 2019               |        |
|------|------------|------------|------------|--------------------|--------|
|      | 2017       | 2018       | 2019       | 內容                 | 比例 (%) |
| 物品捐贈 | 17,274,055 | 18,684,751 | 10,328,290 | 機票捐贈及機上用品捐贈        | 47     |
| 現金捐贈 | 27,716,057 | 16,265,200 | 7,746,631  | 各類活動投入之現金金額        | 35     |
| 志工人力 | 367,612    | 478,800    | 960,132    | 參訪及教學、淨灘活動中投入之志工人力 | 4      |
| 管理成本 | 741,691    | 476,195    | 3,033,385  | 各類活動投入之相關管理費用      | 14     |

### 社會參與效益

| 項目      | 2017                    | 2018                    | 2019                      |
|---------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 社會效益金額  | 77,555,512              | 114,870,682             | 60,502,597                |
| 受益人次    | 31,641                  | 45,598                  | 162,933                   |
| 新聞訊息露出數 | 214 則 / 官方臉書粉絲數 814,733 | 192 則 / 官方臉書粉絲數 927,693 | 196 則 / 官方臉書粉絲數 1,019,990 |
| 機票贊助數   | 271 張                   | 381 張                   | 333 張                     |

| 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        | 2019 台灣燈會、伊甸基金會、唐氏症基金會、2019 未來商務展、華山基金會、喜願協會、TAIWAN PLUS 2019 台灣新感覺...等 | 12,132,282       |
| 舉辦暖暖圍爐活動           | 約 300 人次受惠                                                              | 192,236 (註 1)    |
| 舉辦淡水沙崙海灘、旗津漁港淨灘活動  | 約 552 人次參與                                                              | 1,251,119 (註 2)  |
| 航空英語教學             | 1,932 人次國小學童受惠                                                          | 1,352,400 (註 3)  |
| 遠見未來兒童「共同知識平台公益專案」 | 約 44,472 名國小學童受惠                                                        | 662,400 (註 4)    |
| 園區參訪活動             | 1,071 人次參與                                                              | 280,000 (註 5)    |
| 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：196 則<br>官方臉書粉絲數：1,019,990                                       | 19,600,000 (註 6) |
| 贊助機票               | 總計贊助 333 張機票                                                            | 10,328,290       |
| 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                                                          | 3,736,861 (註 7)  |
| 學生購票專區帶來之機票營收      | 總計購買 823 張                                                              | 10,967,009       |

社會參與效益換算金額說明：

註 1：餐點、交通及雜支約新台幣 182,090 + 志工成本以 19 人 \* 華航員工平均工資時薪新台幣 178 \* 3 小時 = 新台幣 10,146。

註 2：餐點、活動、交通及雜支約新台幣 517,610 + 志工成本以 464 人 \* 華航員工平均工資時薪新台幣 178 \* 58 小時 = 新台幣 279,816。

註 3：參與人次 1,932 \* 每堂課 2 小時含教材以新台幣 350 計 = 新台幣 1,352,400。

註 4：每月 184 本 \* 定價新台幣 300 \* 12 個月 = 新台幣 662,400。

註 5：28 次參訪 \* 10,000 (一般參訪基本收費) = 新台幣 280,000。

註 6：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 \* 196 則 = 新台幣 19,600,000。

註 7：以機票折扣優惠方式贊助，總機票款新台幣 5,670,324，贊助折扣金額新台幣 1,933,463，實際機票營收新台幣 3,736,861。

註 8：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. 提升整體台灣教育品質

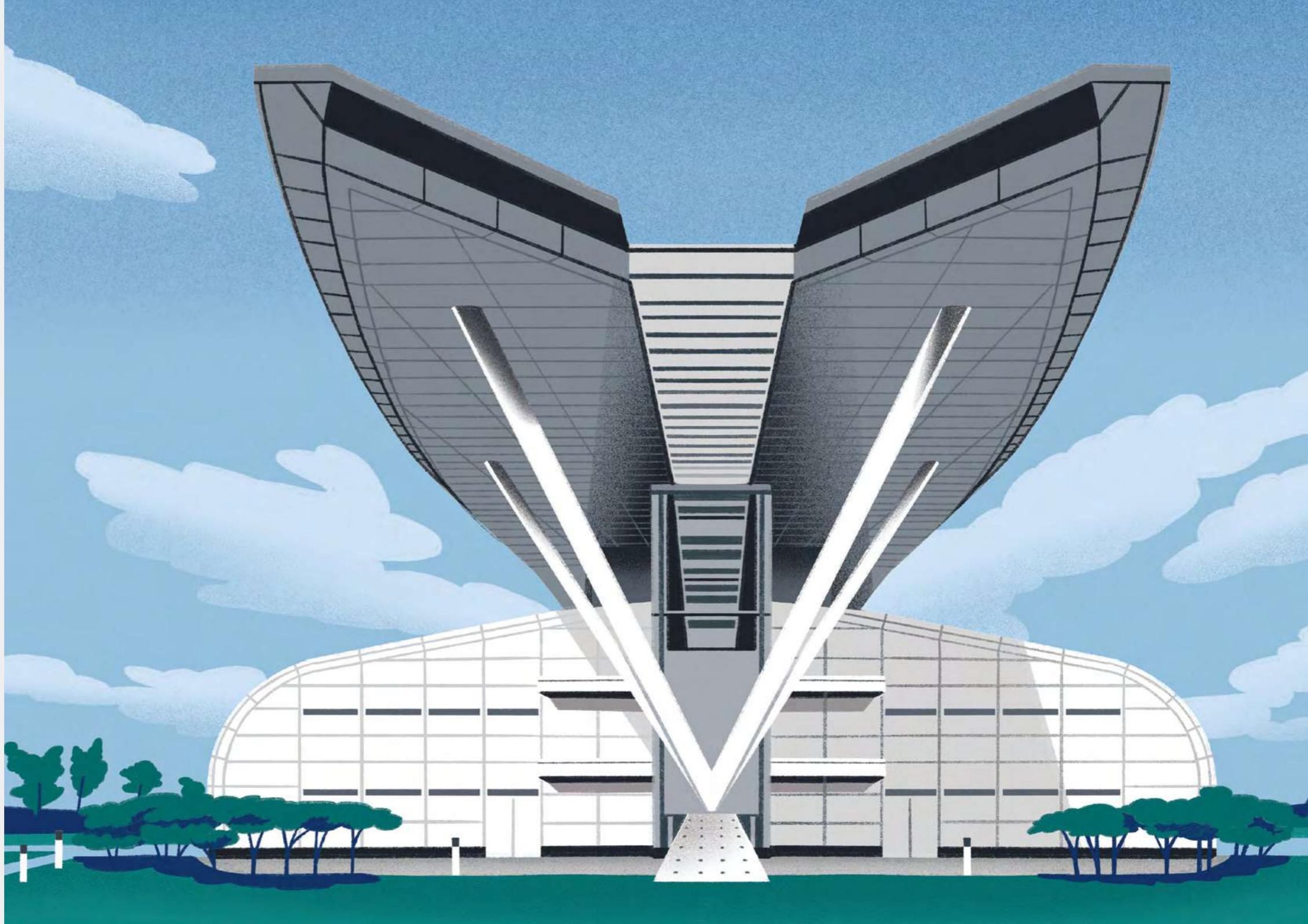
2019 年華航提高教育類資源投入比例至 10%，包含台東縣蘭嶼椰油國小參加波蘭「山中孩子盛典國際兒童民俗藝術節」機票贊助案、與遠見·天下出版社合作「共同知識平台公益專案」...等多項教育類公益案，成功增加弱勢學童更多學習機會。2020 年，華航將持續挹注教育類資源，並規劃補助至少一項長期教育類公益專案，以提升整體台灣教育品質。此外，辦理志工教學時亦將進行公益投資社會報酬 (Social Return on Investment, SROI) 評估方法，鑑別與設定華航之社會永續主軸。未來更計畫結合本業資源，鼓勵學生與世界交流、進修，促進青年學子國際教育機會，以及與現行產學合作之學校，擬訂獎學機票或購票優惠計畫，鼓勵出國進修、交流，培育未來航空專業人才。

### 2. 強化台灣國際能見度

2019 年華航贊助多項國際交流活動，有效促進台灣在地品牌躍上國際舞台，同時推廣華航品牌，以文化外交的方式讓世界認識台灣。2019 年總計贊助 30 場國際交流活動，贊助 123 張機票。2020 年將延續原有成果，持續強化台灣國際能見度和辨識度，以軟實力強化台灣在國際的影響力與競爭力。此外，亦將研擬透過優惠票務贊助，及與在台相關組織 / 企業合作，促進落後地區 / 發展中國家經濟成長、就業輔助，並改善社會福祉，同時對外推廣台灣在地企業及華航品牌。

### 3. 協助弱勢族群改善困境

2019 年華航共計辦理 69 件贊助案，其中 12 件為慈善類型，目標達成率為 100%。2020 年為促進弱勢族群獲得社會平等機會，將強化與公益組織 / 團體合作，提供弱勢族群更多社會發展機會，目標為提升慈善類型贊助案比例至 20%，以期能協助更多弱勢族群取得所需之資源，改善生活困境。往後更將結合志工社或國際公益團體 / 組織，擬定長期且具策略性之公益贊助計畫與行動方案，並深度參與，從陪伴到能力建置，提供完善且不間斷的幫助。





## CHAPTER

# 3

## 永續治理基礎

3-1 公司治理

3-2 風險管理

## 3-1 公司治理

### Highlights

DJSI / 4<sup>th</sup>

#### 唯一四度 入選 DJSI 新興市場

唯一連續四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。

FTSE / 4<sup>th</sup>

#### 四度 入選 FTSE4Good 新興市場

連續四年入選富時社會責任 (FTSE4Good) 新興市場指數。

TIP / 2<sup>nd</sup>

#### 二度 入選臺灣永續指數

連續二年入選臺灣永續指數。



#### 三度 入選臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續三年入選臺灣就業 99、高薪 100 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。

### 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，除依據相關法令規章及股東會所賦與之職權，制定並遵循各項法規與辦法外，並負責監督執行結果、決議重要事項及指導經營團隊。董事會成員組成多元化，遴選唯才適任，不設限於性別、國籍及種族，且擁有良好素養及能力於專業領域或國際公司經營經驗，本 (21) 屆 11 名董事，含 3 名獨立董事，其中女性獨立董事 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 2019 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及指導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，並將結論與建議定期提報至董事會決議，其中薪資報酬委員會依據華航薪資報酬委員會組織規程委員會職權定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。

## 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。

 中華航空股份有限公司  
 薪資報酬委員會組織規程
**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**

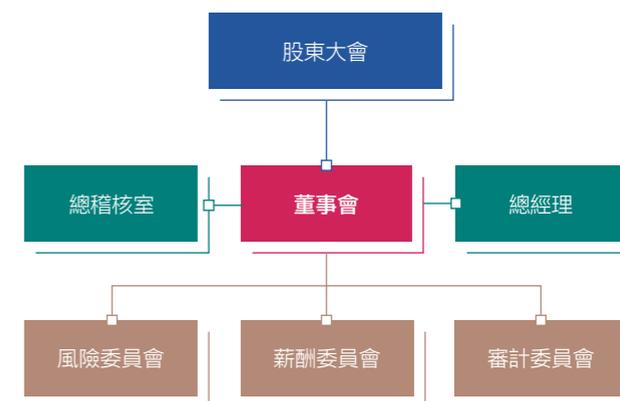
為落實企業永續經營目標，總稽核室善盡監督責任，落實公司治理制度與防止舞弊與貪腐事件發生，並有持續追蹤與限期改善的制度，2019 年全年查核案件依分類統計查核案件如下表，所有案件均已完成矯正措施並提報總稽核室核備結案。

## 2019 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             | 15    | 97      | 97        |
| 分公司             | 51    | 260     | 260       |
| 子公司             | 10    | 61      | 61        |
| 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     | 1       | 1         |

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，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，並依循華航內部「誠信經營作

業程序及行為指南」第九條規定，秉持政治中立之立場不提供政治獻金，故從未提供政治獻金；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，2019 年完成第三階段（飛航組員）施訓 1,293 人次 / 647 小時，三年合計 12,470 人次 / 6,236 小時（完訓率 98.17%），預計於 2020 年將針對未完訓員工施訓，以期全員完訓，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供應商行為準則（包含法令遵循、反貪腐概念等）。

註 1：受訓人次含已離職人員。

註 2：完訓率以 2019/12/31 人員數計。

#### 規範文件一覽表

| 名稱                               | 針對對象                                                                 | 目的                                         |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <a href="#">中華航空公司治理守則</a>       | 華航與子公司。                                                              | 建立良好之公司治理制度及有效的公司治理架構。                     |
| <a href="#">誠信經營守則</a>           | 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。                |
| <a href="#">誠信經營作業程序及行為指南</a>    | 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。 |
| <a href="#">中華航空內部重大資訊處理作業程序</a> | 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。            |
| <a href="#">董事道德行為準則</a>         | 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。    |
| <a href="#">高階主管道德行為準則</a>       | 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。  |
| <a href="#">員工職場行為規範</a>         | 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。                   |
| <a href="#">華航集團行為規範</a>         | 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。    |
| <a href="#">供應商行為準則</a>          | 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

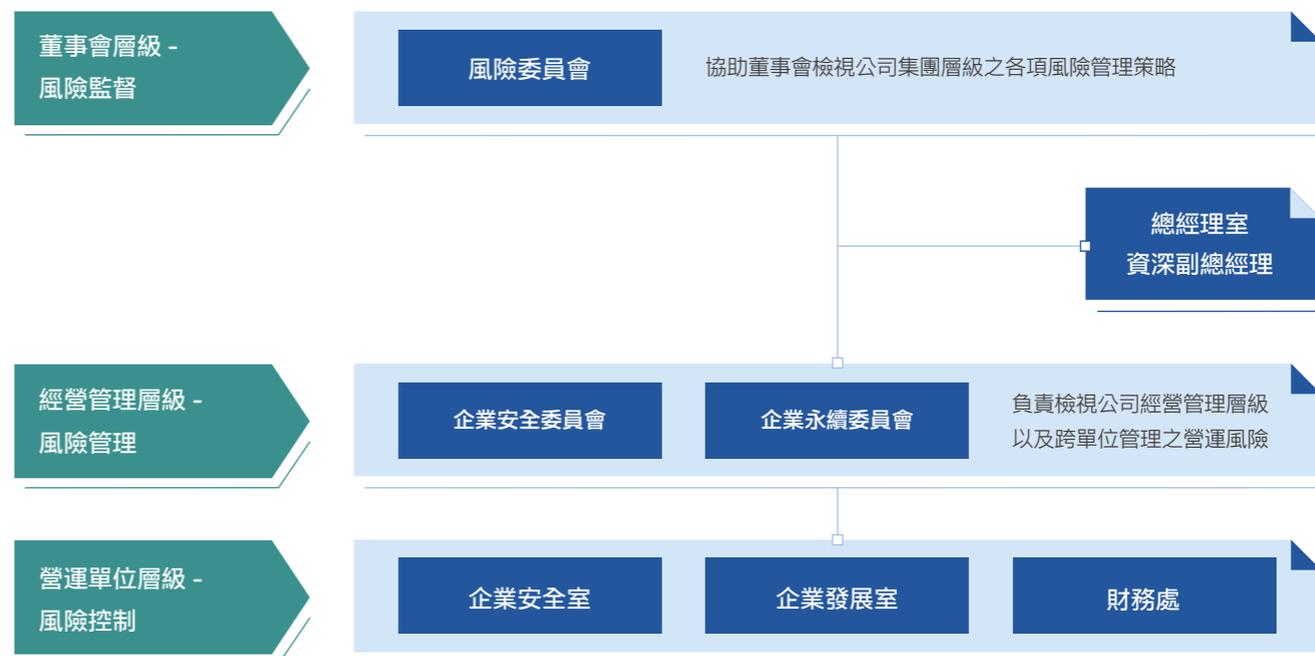
### 3-2-1 風險管理機制 GRI 102-11

#### 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，最高風險管理經營管理層級負責人為總經理室財務資深副總，而最高風險管理經營管理層級稽核人為總經理室航務資深副總。

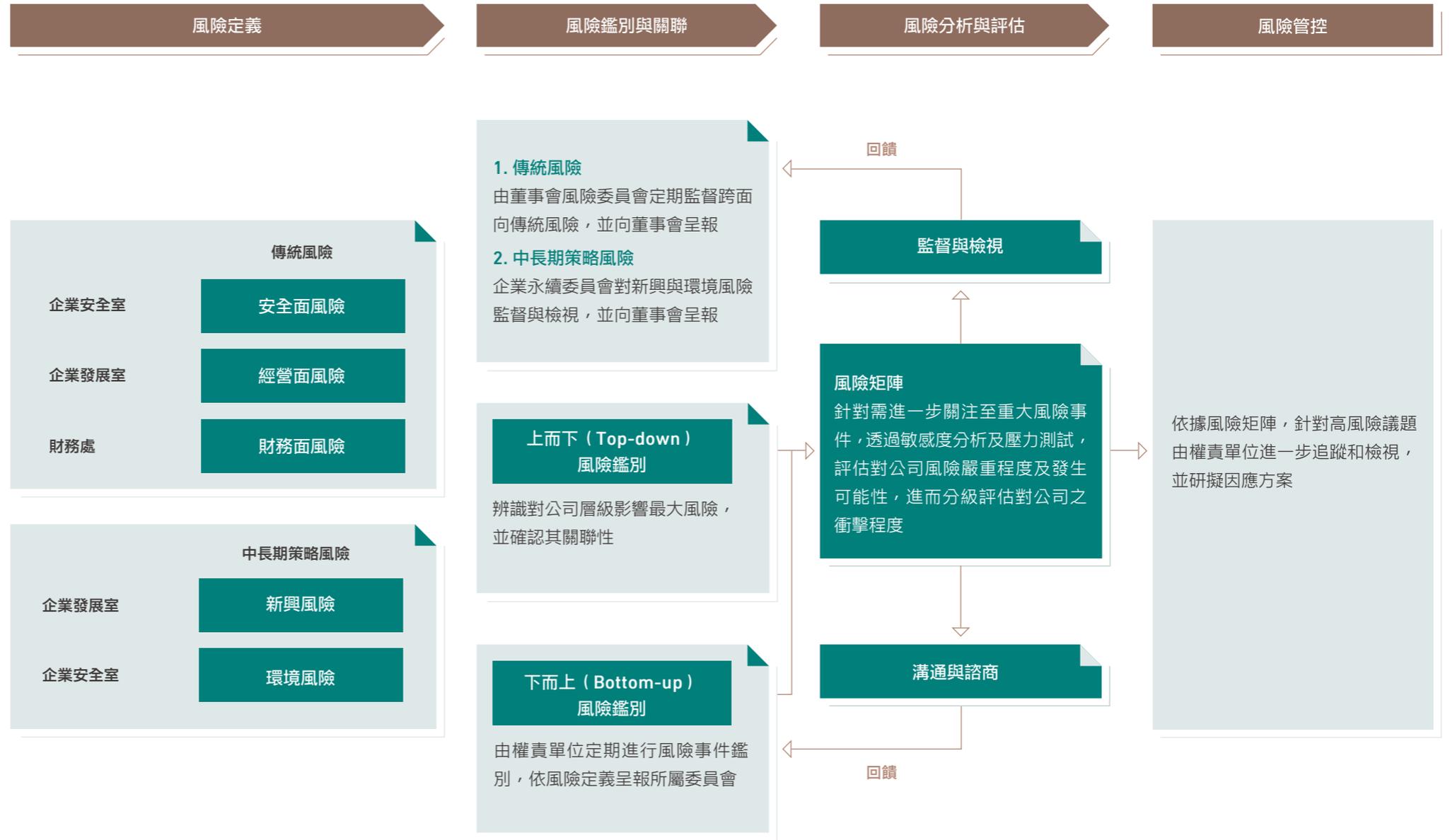
華航風險治理組織架構



#### 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。

華航風險管理模式 / 流程



### 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，鑒於風險事件對公司經營之影響地區、程度與時效均不一致，具範疇性及時程性，若由單一機制監控，恐影響風險控管之效果，華航將企業經營所面臨之風險源分為中長期策略風險及短期傳統風險兩個風險層級，並分別以現有之「經營策略管理」及「年度業務計畫 / 經營面風險管理」機制列管監控。

風險管理分析圖



華航已建置新興風險鑑別程序，除針對新興風險完成風險矩陣鑑別，並定期進行風險檢視及建立風險因應措施，以降低新興風險對航空產業的衝擊。

新興風險矩陣圖



## 傳統風險

在趨勢風險之下，對公司營業或營運性衝擊之短期風險事件，影響時程為一年以內易於短期解決，分別針對安全面、經營面、財務面相關風險議題進行管理，以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，內容概述如後：

### 1. 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鑑別與評估，並提出改善措施。（詳參 2-1 信賴價值）

### 2. 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。（詳參 1-1-2 空運經營環境分析）

### 3. 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。（詳參 1-1-2 空運經營環境分析）

## 中長期策略風險

對公司策略或結構性衝擊之趨勢性風險事件影響時程達一年以上，難於短期內獲得紓解，本公司每三至五年定期檢視及分析公司定位現況，並蒐集內外部對市場趨勢及競爭者動態之預測等產業訊息，進行內外部環境優劣勢評估與分析（SWOT 分析），以研擬公司願景、使命及中長期策略。

### 1. 環境風險管理

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，於 2018 年起更進一步導入氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）指引架構成立 TCFD 工作小組，即早進行風險因應與機會掌握等積極管理作為，深化碳管理作業與氣候韌性。（詳 2-4-2 氣候變遷減緩與調適）

### 2. 新興風險管理

本公司依世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）於每年一月發佈全球風險報告，分為經濟風險、環境風險、地緣政治風險、社會風險、科技風險五大類，面對全球新興科技快速發展、氣候、人口結構改變、資訊安全、網路攻擊等新興風險的類別項目增多且發生機率逐漸提高，華航將已辨識之新興風險納入集團風險管理，定期進行新興風險檢視及建立風險因應措施。

#### • 香港反送中示威活動 衝擊旅遊市場

香港反送中示威活動自 2019 年 6 月起開始升溫，持續長達 6 個多月，衝擊全球遊客前往香港旅遊的意願，2019 年訪港旅客人次為 5,590 萬，較去年同期減少 14.2%，除內地以外，各客源市場的全年訪港人次均呈現下跌，其中內地及短途市場分別下跌 14.2% 及 18.6%，長途及新市場則跌 12.7% 至 13.4%。另過夜及不過夜旅客人次全年分別減少 18.8% 及 10.4%。航空公司營運受到衝擊，其中香港航空面臨財務危機，國泰航空除計劃性減少航班、延後新機交付時程並進一步鼓勵員工休無薪假以降低成本，整體香港線載客均較去年同期呈現負成長，短期景況「具有挑戰性和不確定性」。

#### • 全球航空業恐受疫情衝擊

歷經 2002 年至 2003 年的 SARS「嚴重急性呼吸道症候群」，2012 年及 2015 年的 MERS「中東呼吸症候群」、Zika「茲卡病毒」、非洲豬瘟、H5N1 禽流感及 H1N1 新型流感，打造全面防疫網絡，提供員工更健康安全的工作環境，守護旅客健康與航空衛生安全，為航空業重點工作之一；隨著 2019 新型冠狀病毒肺炎「COVID-19」疫情升溫，中國境內確診病例及死亡人數持續攀升，各國嚴防傳染擴散，航空公司紛紛減少或取消往返中國航班，國籍航空華航、長榮、星宇亦受到衝擊，兩岸、港澳取消航班超過 750 班，航空業衝擊恐更甚 SARS，前景恐怕也不樂觀。

#### • 航空公司旅客個資外洩風險

近年來因國內外對於隱私保護與個人資料安全的重視，個資保護已成為企業管理重要工作之一，2018 年施行的歐盟一般資料保護規則（GDPR）與 2020 年一月甫上路的加州消費者隱私法規（CCPA），皆彰顯世界各國對於個資保護與隱私維護的重要性。以 GDPR 而言，Google 公司對消費者資訊透明度不足，遭法國資料主管機關開罰 5,000 萬歐元（約合新台幣 17.6 億元）；英國航空因官網及手機 App 資安防護漏洞，遭駭客竊取 50 多萬筆旅客個資，被英國資料主管機關判罰 1.83 億英鎊（約合新台幣 64 億元）；國泰航空亦爆出 940 萬筆旅客個資外洩事件，英國資料主管機關認其資安措施不當，惟本案最初發生於 GDPR 上路前，故僅得依據舊版資料保護法開罰 50 萬英鎊（約合新台幣 1,920 萬元）。為了保障個人隱私與企業自我保護，本公司已透過隱私保護政策及聲明，告知旅客其個資被蒐集的情況及其依法得行使之權利，並藉由此類公開告知方式，宣達公司對於個資保護的責任與重視。

#### • 機場容量圍限航空觀光發展

基礎建設對空運產業發展極為重要，目前桃園機場容量早已飽和，第三航廈主體工程不斷延遲，對整體國家的觀光、國內外旅客交通都造成重大影響，使得民航運輸業者發展窒礙難行，更加重航班誤點情形。根據 IATA《世界航班時刻準則（Worldwide Slot Guidelines, WSG）》定義，2020 年夏季全球共有 198 座為容量擁擠需經協調程序取得時間帶之 Level 3 機場，亞太及北亞地區有 64 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，嚴重影響各航長期發展。



### 專機免稅菸品事件說明

#### 事件背景說明

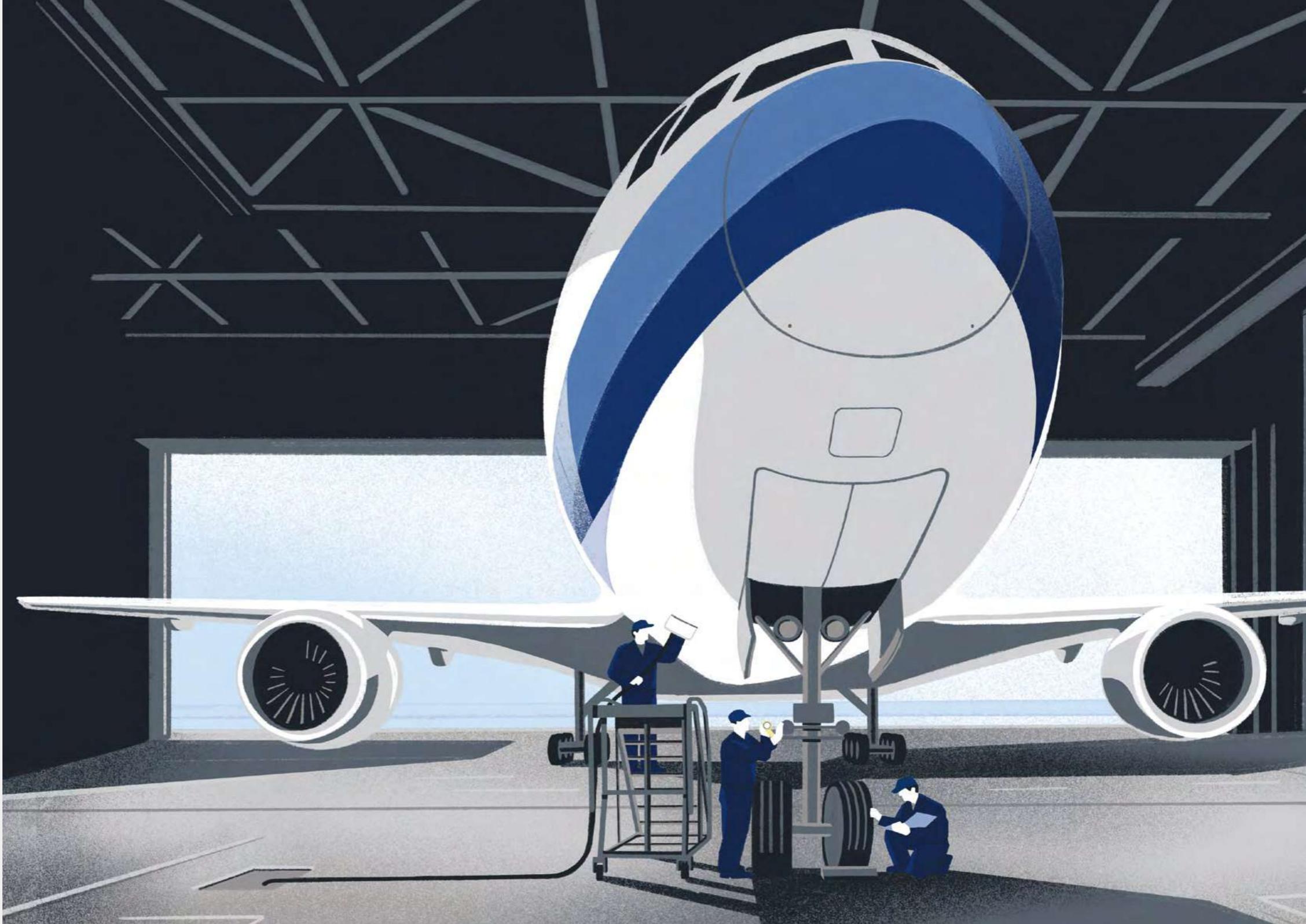
本次專機免稅菸品銷售作業，基於服務貴賓，以網路預購方式提供專機人員訂購，並循往例辦理交貨。惟本公司若干名主管及同仁遭檢調以涉及稅捐稽徵法等法律起訴，目前案件於臺灣臺北地方法院審理中。

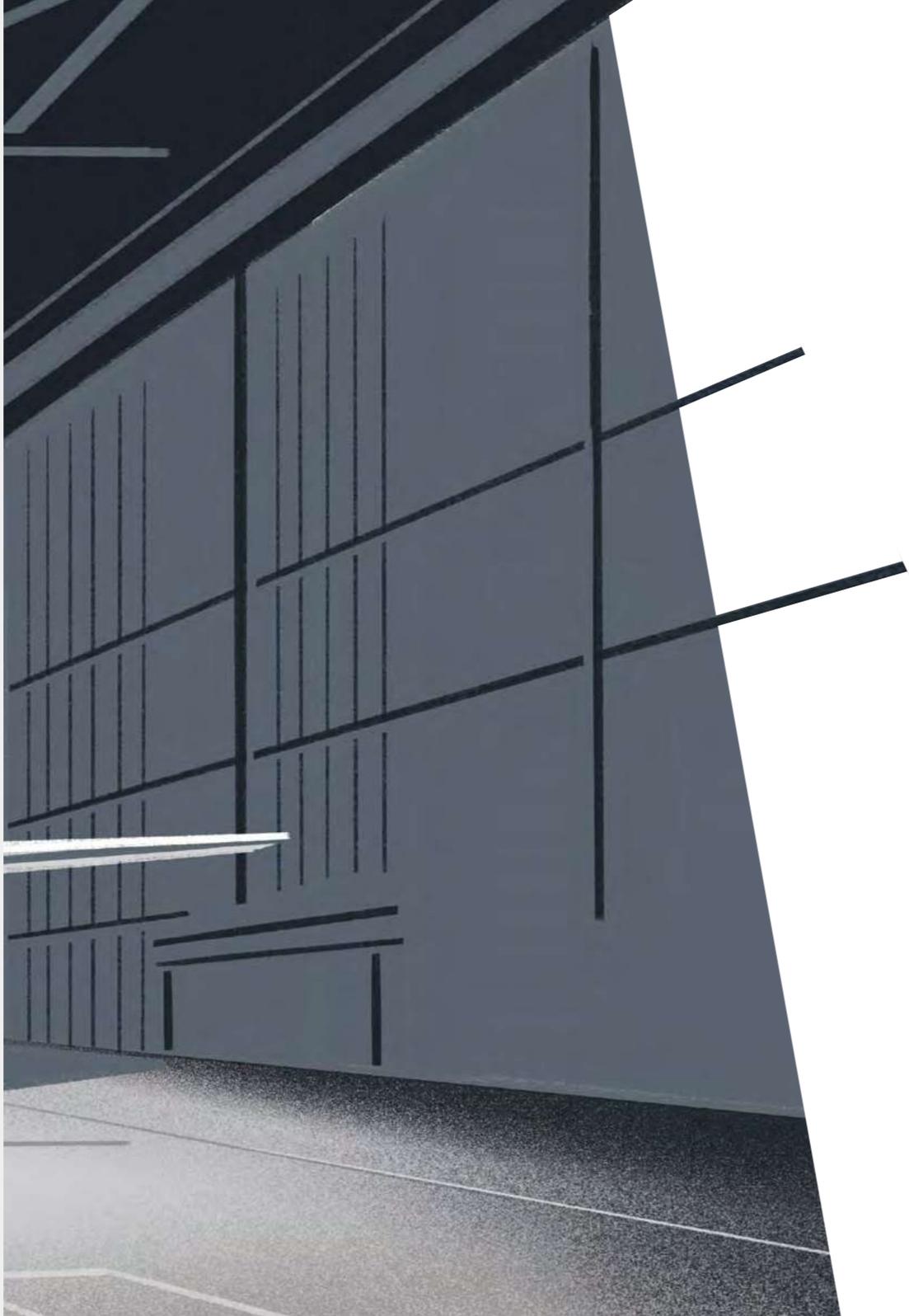
#### 華航處理方式 / 澄清真相

關於此次專機免稅菸品銷售檢討，本公司於 108 年 7 月 22 日即啟動內部調查，獲得初步結果後，已向交通部完成報告及向社會大眾公開如實說明。

#### 改善說明

未來專機免稅品銷售，將依一般客機作業，不開放免稅菸品預購，菸品裝載數量以旅客總人數可攜帶數量為上限，亦已建立專機免稅品數量管控制度，確實在航機空間、載重等各項限制內進行免稅品裝載，並於機上完成交貨。





# 附錄

- 財務績效展現
- 2019 年顧客滿意度一覽表
- 2019 年主要人權管理一覽表
- 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

## 財務績效展現

## 簡明財務報表

合併簡明資產負債表 — 國際財務報導準則 (華航集團)

(單位：新臺幣仟元)

| 分析項目            | 年度          |             |             |             |             |             |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                 | 104年        | 105年        | 106年        | 107年        | 108年        |             |
| 流動資產            | 45,642,615  | 47,338,201  | 47,411,834  | 52,827,560  | 51,822,342  |             |
| 不動產、廠房及設備       | 129,628,866 | 140,136,737 | 153,617,531 | 163,107,718 | 145,886,971 |             |
| 無形資產            | 1,009,678   | 1,137,115   | 1,019,345   | 1,210,796   | 1,182,692   |             |
| 其他資產            | 45,645,150  | 35,888,706  | 23,850,922  | 12,990,508  | 94,155,974  |             |
| 資產總額            | 221,926,309 | 224,500,759 | 225,899,632 | 230,136,582 | 293,047,979 |             |
| 流動負債            | 分配前         | 68,220,452  | 68,605,724  | 60,289,113  | 60,949,892  | 76,351,527  |
|                 | 分配後         | 70,728,977  | 68,605,724  | 61,482,783  | 62,086,170  | -           |
| 非流動負債           | 93,149,314  | 98,027,837  | 106,453,000 | 109,139,606 | 156,564,335 |             |
| 負債總額            | 分配前         | 161,369,766 | 166,633,561 | 166,742,113 | 170,089,498 | 232,915,862 |
|                 | 分配後         | 163,878,291 | 166,633,561 | 167,935,783 | 171,225,776 | -           |
| 歸屬於<br>母公司業主之權益 | 58,269,896  | 55,783,817  | 57,023,237  | 57,081,572  | 56,553,772  |             |
| 股本              | 54,708,901  | 54,708,901  | 54,709,846  | 54,209,846  | 54,209,846  |             |
| 資本公積            | 798,415     | 799,932     | 799,999     | 1,241,214   | 2,488,907   |             |
| 保留盈餘            | 分配前         | 2,872,235   | 206,092     | 1,664,405   | 1,615,661   | -1,297,842  |
|                 | 分配後         | 363,710     | 206,092     | 470,735     | 479,383     | -           |
| 其他權益            | -66,283     | 112,264     | -107,641    | 58,223      | 1,196,233   |             |
| 庫藏股票            | -43,372     | -43,372     | -43,372     | -43,372     | -43,372     |             |
| 非控制權益           | 2,286,647   | 2,083,381   | 2,134,282   | 2,965,512   | 3,578,345   |             |
| 權益總額            | 分配前         | 60,556,543  | 57,867,198  | 59,157,519  | 60,047,084  | 60,132,117  |
|                 | 分配後         | 58,048,018  | 57,867,198  | 57,963,849  | 58,910,806  | -           |

合併簡明綜合損益表 — 國際財務報導準則 (華航集團)

(單位：新臺幣仟元)

| 分析項目               | 年度          |             |             |             |             |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                    | 104年        | 105年        | 106年        | 107年        | 108年        |
| 營業收入               | 145,056,217 | 141,079,107 | 156,121,785 | 170,711,607 | 168,444,160 |
| 營業毛利               | 20,268,374  | 18,005,906  | 21,972,411  | 17,207,531  | 16,686,928  |
| 營業(損)益             | 8,129,197   | 4,564,687   | 8,826,160   | 4,022,383   | 2,665,821   |
| 營業外收入及支出           | -994,312    | -2,684,836  | -5,302,197  | -941,134    | -2,762,638  |
| 稅前淨利(損)            | 7,134,885   | 1,879,851   | 3,523,963   | 3,081,249   | -96,817     |
| 繼續營業單位本期淨利(損)      | 5,926,210   | 710,940     | 2,490,792   | 2,272,684   | -675,002    |
| 停業單位損失             | -           | -           | -           | -           | -           |
| 本期淨利(損)            | 5,926,210   | 710,940     | 2,490,792   | 2,272,684   | -675,002    |
| 本期其他綜合損益(稅後淨額)     | 1,269,760   | -681,669    | -1,113,176  | -578,363    | 462,758     |
| 本期綜合損益總額           | 7,195,970   | 29,271      | 1,377,616   | 1,694,321   | -212,244    |
| 淨利(損)歸屬於母公司業主      | 5,763,714   | 571,540     | 2,208,066   | 1,790,361   | -1,199,798  |
| 淨利(損)歸屬於非控制權益      | 162,496     | 139,400     | 282,726     | 482,323     | 524,796     |
| 綜合損益總額<br>歸屬於母公司業主 | 7,072,042   | 26,103      | 1,240,677   | 1,258,035   | -647,085    |
| 綜合損益總額<br>歸屬於非控制權益 | 123,928     | 3,168       | 136,939     | 436,286     | 434,841     |
| 每股盈餘(淨損)           | 1.06        | 0.10        | 0.40        | 0.33        | -0.22       |

個體簡明資產負債表 — 國際財務報導準則（華航）

（單位：新臺幣仟元）

| 分析項目            | 年度          |             |             |             |             |             |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                 | 104年        | 105年        | 106年        | 107年        | 108年        |             |
| 流動資產            | 37,904,039  | 39,908,492  | 37,933,696  | 42,932,859  | 40,989,612  |             |
| 不動產、廠房及設備       | 118,446,472 | 129,121,632 | 142,265,548 | 149,029,054 | 131,029,886 |             |
| 無形資產            | 990,307     | 1,115,101   | 989,327     | 979,708     | 971,298     |             |
| 其他資產            | 51,802,032  | 41,394,218  | 30,729,421  | 21,972,600  | 95,885,709  |             |
| 資產總額            | 209,142,850 | 211,539,443 | 211,917,992 | 214,914,221 | 268,876,505 |             |
| 流動負債            | 分配前         | 64,725,525  | 64,339,805  | 54,925,364  | 55,179,834  | 68,000,173  |
|                 | 分配後         | 67,234,050  | 64,339,805  | 56,119,034  | 56,316,112  | -           |
| 非流動負債           | 86,147,429  | 91,415,821  | 99,969,391  | 102,652,815 | 144,322,560 |             |
| 負債總額            | 分配前         | 150,872,954 | 155,755,626 | 154,894,755 | 157,832,649 | 212,322,733 |
|                 | 分配後         | 153,381,479 | 155,755,626 | 156,088,425 | 158,968,927 | -           |
| 歸屬於<br>母公司業主之權益 | 58,269,896  | 55,783,817  | 57,023,237  | 57,081,572  | 56,553,772  |             |
| 股本              | 54,708,901  | 54,708,901  | 54,709,846  | 54,209,846  | 54,209,846  |             |
| 資本公積            | 798,415     | 799,932     | 799,999     | 1,241,214   | 2,488,907   |             |
| 保留盈餘            | 分配前         | 2,872,235   | 206,092     | 1,664,405   | 1,615,661   | -1,297,842  |
|                 | 分配後         | 363,710     | 206,092     | 470,735     | 479,383     | -           |
| 其他權益            | -66,283     | 112,264     | -107,641    | 58,223      | 1,196,233   |             |
| 庫藏股票            | -43,372     | -43,372     | -43,372     | -43,372     | -43,372     |             |
| 非控制權益           | -           | -           | -           | -           | -           |             |
| 權益總額            | 分配前         | 58,269,896  | 55,783,817  | 57,023,237  | 57,081,572  | 56,553,772  |
|                 | 分配後         | 55,761,371  | 55,783,817  | 55,829,567  | 55,945,294  | -           |

個體簡明綜合損益表 — 國際財務報導準則（華航）

（單位：新臺幣仟元；每股盈餘（淨損）為元）

| 分析項目           | 年度          |             |             |             |             |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                | 104年        | 105年        | 106年        | 107年        | 108年        |
| 營業收入           | 133,441,725 | 127,524,864 | 139,815,211 | 150,264,792 | 146,372,401 |
| 營業毛利           | 17,623,801  | 15,275,980  | 17,966,397  | 12,649,836  | 11,364,235  |
| 營業（損）益         | 7,885,097   | 4,475,707   | 7,358,114   | 1,847,567   | 80,235      |
| 營業外收入及支出       | -1,047,275  | -2,938,456  | -4,269,911  | 468,064     | -1,267,561  |
| 稅前淨利（損）        | 6,837,822   | 1,537,251   | 3,088,203   | 2,315,631   | -1,187,326  |
| 繼續營業單位本期淨利（損）  | 5,763,714   | 571,540     | 2,208,066   | 1,790,361   | -1,199,798  |
| 停業單位損失         | -           | -           | -           | -           | -           |
| 本期淨利（損）        | 5,763,714   | 571,540     | 2,208,066   | 1,790,361   | -1,199,798  |
| 本期其他綜合損益（稅後淨額） | 1,308,328   | -545,437    | -967,389    | -532,326    | 552,713     |
| 本期綜合損益總額       | 7,072,042   | 26,103      | 1,240,677   | 1,258,035   | -647,085    |
| 每股盈餘（淨損）       | 1.06        | 0.10        | 0.40        | 0.33        | -0.22       |

## 財務分析

合併國際財務報導準則（華航集團）

| 分析項目        |                        | 年度     |        |        |        |        |
|-------------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|             |                        | 104年   | 105年   | 106年   | 107年   | 108年   |
| 財務結構<br>(%) | 負債占資產比率                | 72.71  | 74.22  | 73.81  | 73.91  | 79.48  |
|             | 長期資金占不動產、<br>廠房及設備比率   | 118.57 | 111.24 | 107.81 | 103.73 | 148.54 |
| 償債能力<br>(%) | 流動比率                   | 66.90  | 69.00  | 78.64  | 86.67  | 67.87  |
|             | 速動比率                   | 53.06  | 53.16  | 59.46  | 67.50  | 54.57  |
|             | 利息保障倍數                 | 496.25 | 265.40 | 369.02 | 338.05 | 103.79 |
| 經營能力        | 應收款項週轉率(次)             | 16.98  | 17.67  | 18.40  | 18.30  | 18.13  |
|             | 平均收現日數                 | 21.49  | 20.66  | 19.84  | 19.95  | 20.13  |
|             | 存貨週轉率(次)               | -      | -      | -      | -      | -      |
|             | 應付款項週轉率(次)             | -      | -      | -      | -      | -      |
|             | 平均銷貨日數                 | -      | -      | -      | -      | -      |
|             | 不動產、廠房及設備週轉率(次)        | 1.07   | 1.05   | 1.06   | 1.08   | 1.09   |
|             | 總資產週轉率(次)              | 0.64   | 0.63   | 0.69   | 0.75   | 0.64   |
| 獲利能力        | 資產報酬率(%)               | 3.28   | 0.80   | 1.60   | 1.48   | 0.76   |
|             | 權益報酬率(%)               | 10.63  | 1.20   | 4.26   | 3.81   | -1.12  |
|             | 稅前純益(淨損)<br>占實收資本比率(%) | 13.04  | 3.44   | 6.44   | 5.68   | -0.18  |
|             | 純益率(%)                 | 4.09   | 0.50   | 1.60   | 1.33   | -0.40  |
|             | 每股盈餘(淨損)(元)            | 1.06   | 0.10   | 0.40   | 0.33   | -0.22  |
| 現金流量        | 現金流量比率(%)              | 46.60  | 25.71  | 47.35  | 44.34  | 49.15  |
|             | 現金流量允當比率(%)            | 233.25 | 303.17 | 351.58 | 366.94 | 518.35 |
|             | 現金再投資比率(%)             | 10.56  | 4.83   | 8.82   | 8.17   | 12.24  |
| 槓桿度         | 營運槓桿度                  | 3.21   | 4.99   | 3.16   | 6.00   | 14.20  |
|             | 財務槓桿度                  | 1.28   | 1.40   | 1.18   | 1.52   | -3.95  |

個體國際財務報導準則（華航）

| 分析項目        |                        | 年度     |        |        |        |        |
|-------------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|             |                        | 104年   | 105年   | 106年   | 107年   | 108年   |
| 財務結構<br>(%) | 負債占資產比率                | 72.14  | 73.63  | 73.09  | 73.44  | 78.97  |
|             | 長期資金占不動產、<br>廠房及設備比率   | 121.93 | 114.00 | 110.35 | 107.18 | 153.31 |
| 償債能力<br>(%) | 流動比率                   | 58.56  | 62.03  | 69.06  | 77.81  | 60.28  |
|             | 速動比率                   | 44.54  | 45.82  | 49.03  | 57.87  | 45.87  |
|             | 利息保障倍數                 | 495.43 | 246.03 | 350.56 | 292.02 | 60.78  |
| 經營能力        | 應收款項週轉率(次)             | 15.56  | 15.92  | 16.62  | 16.57  | 16.72  |
|             | 平均收現日數                 | 23.46  | 22.92  | 21.96  | 22.46  | 21.83  |
|             | 存貨週轉率(次)               | -      | -      | -      | -      | -      |
|             | 應付款項週轉率(次)             | -      | -      | -      | -      | -      |
|             | 平均銷貨日數                 | -      | -      | -      | -      | -      |
|             | 不動產、廠房及設備週轉率(次)        | 1.07   | 1.03   | 1.03   | 1.03   | 1.05   |
|             | 總資產週轉率(次)              | 0.62   | 0.61   | 0.66   | 0.70   | 0.61   |
| 獲利能力        | 資產報酬率(%)               | 3.36   | 0.75   | 1.54   | 1.33   | 0.51   |
|             | 權益報酬率(%)               | 10.78  | 1.00   | 3.91   | 3.14   | -2.11  |
|             | 稅前純益(淨損)<br>占實收資本比率(%) | 12.50  | 2.81   | 5.64   | 4.27   | -2.19  |
|             | 純益率(%)                 | 4.32   | 0.45   | 1.58   | 1.19   | -0.82  |
|             | 每股盈餘(淨損)(元)            | 1.06   | 0.10   | 0.40   | 0.33   | -0.22  |
| 現金流量        | 現金流量比率(%)              | 47.38  | 26.71  | 47.41  | 43.61  | 48.16  |
|             | 現金流量允當比率(%)            | 232.93 | 309.01 | 357.86 | 381.09 | 557.30 |
|             | 現金再投資比率(%)             | 10.74  | 4.94   | 8.48   | 7.68   | 11.34  |
| 槓桿度         | 營運槓桿度                  | 3.15   | 4.85   | 3.46   | 11.25  | 372.72 |
|             | 財務槓桿度                  | 1.28   | 1.38   | 1.21   | 3.45   | -0.03  |

## 2019 年顧客滿意度一覽表

### 客運顧客滿意度

| 項目            | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------|------|------|------|
| 年度目標值 (%) (註) | 85.2 | 85.1 | 87.2 |
| 客運顧客滿意度 (%)   | 85.1 | 87.2 | 87.7 |

註：客運滿意度目標均以前一年度 1 - 11 月之實績加 0.1 來制定次年目標。

### 客運細項服務滿意度

| 項目     | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 目標 (註 1) |
|--------|------|------|------|---------------|
| 機場服務   | 87.2 | 89.0 | 89.6 | 89.4          |
| 客艙組員   | 86.8 | 88.9 | 89.7 | 89.5          |
| 客艙環境   | 86.8 | 88.7 | 89.3 | 89.0          |
| 機上餐飲服務 | 79.9 | 82.6 | 83.1 | 82.9          |
| 機上視聽文娛 | 82.7 | 84.8 | 85.1 | 84.9 (註 2)    |

註 1：客運細項滿意度目標均以前一年度 1 - 11 月之實績加 0.1 來制定次年目標。

註 2：2020 年將刪除機上視聽文娛中之「機上刊物」項目。

### 貨運顧客滿意度

| 項目          | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------|------|------|------|
| 年度目標值 (%)   | 88.0 | 88.0 | 88.0 |
| 貨運顧客滿意度 (%) | 87.6 | 87.3 | 88.6 |

### 修護工廠顧客滿意度

| 項目          | 2017 | 2018 | 2019 (註 2) |
|-------------|------|------|------------|
| 年度目標值 (註 1) | 8.40 | 8.40 | 8.40       |
| 修護工廠顧客滿意度   | 8.77 | 8.68 | 8.73       |

註 1：滿分 10 分。

註 2：2019 上半年機務管審會決議，自 2019 起修護工廠顧客滿意度統計，排除廉價航空顧客。

**2019 年主要人權管理一覽表** GRI 412-1

| 價值鏈節點 |        | 人權議題   | 減緩措施                                                                                                                                                                                                                             | 補救措施                                                                                                                                                                                    |
|-------|--------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 上游    | 供應鏈夥伴  | 隱私權    | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>華航建立供應鏈永續管理機制，供應鏈夥伴之永續高風險議題皆藉由審查方式進行查核、輔導與改善</li> </ul>                                                                                          |
|       |        | 勞動條件保障 | <ul style="list-style-type: none"> <li>訂有「中華航空永續供應鏈管理政策聲明」和「中華航空供應商行為準則」，要求所有供應商皆須依循其中之資訊安全、勞動人權與勞動條件，以及職業安全精神落實管理</li> <li>透過週期性之供應鏈永續性風險調查，掌握關鍵供應商管理現狀</li> </ul>                                                              |                                                                                                                                                                                         |
|       |        | 健康權    | <ul style="list-style-type: none"> <li>針對一般物品供應商於採購合約條文訂有品質保證義務，載明供應商須保證其產品無安全上或衛生上之危險；若其產品性質原具有危害性，應於明顯處標明警告標示及處理方法</li> </ul>                                                                                                  |                                                                                                                                                                                         |
| 中游    | 華航自身營運 | 隱私權    | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>設有「個資管理制度」，下有個人資料事故應變管理程序</li> </ul>                                                                                                             |
|       |        | 勞動條件保障 | <ul style="list-style-type: none"> <li>於人權政策中聲明禁止強迫勞動，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</li> <li>定期舉辦總公司勞資會議與單位勞資會議，與員工代表就勞動條件、福利等事項進行協商</li> <li>與員工代表共組停車場管理委員會、膳食委員會、退休金委員會及職工福利委員會等，共同保障員工勞動權益與提升職場環境</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>運行具有員工共同參與之各類委員會，就勞動條件、工作環境、職場安全等事項進行溝通，並確保權益侵害之補救改善與預防措施</li> </ul>                                      |
|       |        | 健康權    | <ul style="list-style-type: none"> <li>華航設有「職業安全衛生委員會」，每三個月定期召開會議，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項</li> <li>華航建置 ISO 45001:2018 及 TOSHMS 職業安全衛生管理系統，定期執行危害風險辨識與評估，並導入作業 / 工程、行政與員工健康管理等管控措施</li> <li>定期辦理員工健康檢查，達到早期發現、早期預防及早期治療的目標</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>藉由「職業安全衛生委員會」之運作與 ISO 45001:2018 及 TOSHMS 職業安全衛生管理系統之指引，華航定期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</li> <li>設有「重大健檢異常值通報標準表」，提供員工健康指導或追蹤</li> </ul> |
| 下游    | 客戶     | 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                                                                                                                                                                                     |
|       |        | 健康權    | <ul style="list-style-type: none"> <li>飛航安全方面，華航推動「安全管理系統」，藉由持續性的風險辨識與管理，預防潛在風險或危險因子之衝擊。建置全員安全報告系統，鼓勵全體員工主動辨識可能的安全影響因子，強化風險控管力道</li> <li>機上飲食安全方面，華航訂有「餐商評選作業辦法」，各地餐商皆須符合該地相關飲食安全認證，使得成為華航機上餐點供應商</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>華航設有「飛行急救諮詢系統」，當旅客於報到、登機或乘機等時刻，有身體不適情況發生，可藉此系統取得專業醫療建議</li> </ul>                                                                                |

## 環境績效一覽表

| 項目               |                | 單位                  | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2019 與<br>2018 年比較 | 績效 | 2019 目標    | 達成率    | 2020 年目標   |
|------------------|----------------|---------------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|----|------------|--------|------------|
| GHG 範疇一排放量       | 飛行作業           | 噸 CO <sub>2</sub> e | 7,042,520  | 7,149,309  | 7,229,903  | 7,059,083  | -2.36%             | ▲  | 7,325,326  | 100.0% | 7,161,311  |
|                  | 地面作業           | 噸 CO <sub>2</sub> e | 4,663      | 5,004      | 3,511      | 4,981      |                    |    |            |        |            |
| GHG 範疇二排放量       | 地面作業           | 噸 CO <sub>2</sub> e | 20,831     | 20,677     | 19,949     | 18,169     | -8.9%              | ▲  | 18,170     | 100.0% | 17,308     |
| GHG 範疇三排放量 (註 1) | 地面作業           | 噸 CO <sub>2</sub> e | 2,070,003  | 1,627,649  | 1,644,656  | 1,607,690  | -2.25%             | ▲  | NA         | NA     | NA         |
| 航空燃油使用量          | 全機隊<br>(非再生能源) | 噸                   | 2,225,736  | 2,259,917  | 2,284,937  | 2,230,971  | -2.36%             | ▲  | 依燃油效率對應管控  |        |            |
|                  | 永續航空燃油         | 噸                   | NA         | 6.37       | 20.4       | 0          | NA                 | ▼  | NA         | NA     | NA         |
| 航空燃油效率           | 客機             | L/RPK*100           | 4.4955     | 4.2802     | 4.2187     | 4.2859     | 1.59%              | ▼  | 4.1554     | NA     | 4.2216     |
|                  | 貨機             | L/FRTK              | 0.2168     | 0.2153     | 0.2142     | 0.2285     | 6.57%              | ▼  | 0.2110     | NA     | 0.2251     |
|                  | 全機隊 (註 2)      | 噸 / 千 RTK           | 0.2550     | 0.2433     | 0.2394     | 0.2459     | 2.70%              | ▼  | 0.2147     | NA     | 0.2114     |
| 能源消耗             | 化石燃油           | MWh                 | 29,045,588 | 29,484,167 | 29,815,419 | 29,114,586 | -2.35%             | ▲  | 29,430,994 | 100%   | 29,523,064 |
|                  | 電力購買           | MWh                 | 39,304     | 37,344     | 36,009     | 34,088     | -5.33%             | ▲  |            |        |            |
|                  | 電力回生電梯         | kWh                 | NA         | 297        | 1,061      | 1,423      | 34%                | ▲  | 全運轉        | 100%   | 全運轉        |
|                  | 再生能源           | MWh                 | NA         | NA         | NA         | 90         | NA                 | ▲  | 90         | 100%   | 120        |

註 1：2019 年能源相關活動、員工通勤等項目之排放量 (1,607,690 噸 CO<sub>2</sub>e) 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。

| 項目                                    |                | 單位      | 2016    | 2017      | 2018      | 2019      | 2019 與<br>2018 年比較 | 績效 | 2019 目標                                    | 達成率  | 2020 年目標            |
|---------------------------------------|----------------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|--------------------|----|--------------------------------------------|------|---------------------|
| 水資源                                   | 自來水使用量         | 千噸      | 136.35  | 141.26    | 148.22    | 146.49    | -1.17%             | ▲  | 147.104                                    | 100% | 145.993             |
|                                       | 回收再利用水總量 (註 3) | 千噸      | 1.59    | 1.89      | 31.94     | 17.41     | 45%                | ▼  | NA                                         | NA   | NA                  |
|                                       | 回收比率 (註 4)     | %       | 1.17%   | 1.34%     | 21.55%    | 11.88%    | -44.87%            | ▼  | NA                                         | NA   | NA                  |
|                                       | 重金屬廢水          | 噸       | 10,667  | 8,579     | 10,014    | 9,620     | -3.9%              | ▲  | NA                                         | NA   | NA                  |
|                                       | 有機物廢水          | 噸       | 15,518  | 14,647    | 10,443    | 11,638    | 11.44%             | ▼  | NA                                         | NA   | NA                  |
| 空中廢棄物<br>(註 7)                        | 產出量 (註 5)      | 公斤      | NA      | 3,417,870 | 3,669,703 | 4,168,857 | 13.6%              | ▼  | 空中及地面廢棄物總量<br>(未含焚化轉電能廢棄物)<br>1,049,925 公斤 | NA   | NA                  |
|                                       | 回收量            | 公斤      | NA      | 1,068,483 | 995,369   | 1,116,396 | 12.16%             | ▼  |                                            |      |                     |
|                                       | 回收率            | %       | NA      | 31.26%    | 27.12%    | 26.78%    | -1.25%             | ▼  |                                            |      |                     |
| 地面廢棄物<br>(註 6 / 註 7)                  | 一般事業 / 生活廢棄物   | 公斤      | 419,689 | 456,997   | 998,518   | 935,981   | -6.26%             | ▲  |                                            |      |                     |
|                                       | 有害事業廢棄物        | 公斤      | 13,430  | 16,758    | 14,785    | 17,717    | +19.8%             | ▼  |                                            |      |                     |
|                                       | 含鋁電池           | 公斤      | 1,920   | 1,782     | 1,649     | 1,098     | -33.41%            | ▲  |                                            |      |                     |
|                                       | 回收量            | 公斤      | NA      | NA        | 456,803   | 434,648   | -4.85%             | ▼  |                                            |      |                     |
|                                       | 回收率            | %       | NA      | NA        | 45.01%    | 45.52%    | 1.13%              | ▲  |                                            |      | 地面廢棄物總量：<br>994,653 |
| NOx                                   | 客機             | 克 / RPK | 0.0160  | 0.0152    | 0.0150    | 0.0149    | -0.81%             | ▲  | 0.01477                                    | 100% | 0.01477             |
|                                       | 貨機             | 克 / RTK | 0.0302  | 0.0294    | 0.0301    | 0.0321    | 6.64%              | ▼  | 0.0296                                     | NA   | 0.0296              |
| 塑膠包裝<br>(客貨運服務相關<br>之塑膠包裝材料)<br>(註 8) | 塑膠包裝重量         | 噸       | 979,050 | 1,025,583 | 1,126,252 | 1,165,393 | 3.5%               | ▼  | NA                                         | NA   | NA                  |
|                                       | 塑膠包裝之採購占比      | %       | 2.54%   | 2.99%     | 2.04%     | 2.26%     | 10.2%              | ▼  | NA                                         | NA   | NA                  |
|                                       | 可回收再利用塑膠包裝占比   | %       | 58%     | 61%       | 55%       | 52%       | -5.5%              | ▼  | NA                                         | NA   | NA                  |
|                                       | 可分解塑膠包裝占比      | %       | 0.37%   | 0.36%     | 0.36%     | 0.46%     | 27.8%              | ▲  | NA                                         | NA   | NA                  |

| 項目              | 總包裝重量 (噸) | 採購占比 (%) (註 10) | 再生材料及 / 認證材料之占比 (%) (註 11) |
|-----------------|-----------|-----------------|----------------------------|
| 木材或紙類纖維包裝 (註 9) | 15,700    | 0.062%          | 1.15%                      |
| 金屬包裝材料 (註 9)    | 151.2     | 0.059%          | 100%                       |
| 玻璃包裝材料 (註 9)    | 2,822.5   | 0.022%          | 100%                       |

註 3：2018 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) 以前僅計算修護園區。

註 4：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 5：2017 年起新增擴大蒐集範圍至返回桃園之機艙廢棄物總量。

註 6：2016-2017 年地面作業統計數據來源為修護園區、華航園區；自 2018 年增加調查高雄分公司及 4 站 (桃園、松山、高雄、台南) 貴賓室服務產出量。

註 7：空 / 地面廢棄物 (不可回收) 委由第三方清運作業，皆送焚化熱能轉發電機發電之焚化廠進行處理，2019 年焚化轉化電能之廢棄物總量共計 2,462,540 公斤，焚化但未發電及其他處理方式之廢棄物總重為 1,223,379 公斤，總計 3,685,919 公斤。

註 8：因機上服務用品 (如餐具) 需符合相關食品衛生法規要求，確保其防火與適法性，故在尚無使用可生物分解塑膠材料。

註 9：木材、紙類、金屬、玻璃等包裝材 2016~2018 年之統計已併入空中及地面廢棄物統計。

註 10：採購占比計算方法為：採購金額 / 銷貨成本 (cost of goods sold)。

註 11：占比計算方法為：該項包裝中符合再生材料 (含認證材料, certified material) 之重量 / 總包裝重量，其中再生材料之重量為本公司透過回收程序，確認該包裝有被回收的重量。

| GRI 準則       | 揭露項目          | 頁碼與回應 |
|--------------|---------------|-------|
| GRI 101 : 基礎 |               |       |
| 一般揭露         |               |       |
| 組織概況         |               |       |
| 102-1        | 組織名稱          | 5     |
| 102-2        | 活動、品牌、產品與服務   | 12    |
| 102-3        | 總部位置          | 12    |
| 102-4        | 營運據點          | 12    |
| 102-5        | 所有權與法律形式      | 108   |
| 102-6        | 提供服務的市場       | 12    |
| 102-7        | 組織規模          | 12    |
| 102-8        | 員工與其他工作者的資訊   | 50    |
| 102-9        | 供應鏈           | 70    |
| 102-10       | 組織與其供應鏈的重大改變  | 108   |
| 102-11       | 預警原則或方針       | 111   |
| 102-12       | 外部倡議          | 28    |
| 102-13       | 公協會的會員資格      | 28    |
| 策略           |               |       |
| 102-14       | 決策者的聲明        | 6     |
| 102-15       | 關鍵衝擊、風險及機會    | 111   |
| 倫理與誠信        |               |       |
| 102-16       | 價值、原則、標準及行為規範 | 109   |

 GRI 102:  
 一般揭露

| GRI 準則  | 揭露項目           | 頁碼與回應      |
|---------|----------------|------------|
| 治理      |                |            |
| 102-18  | 治理結構           | 108        |
| 利害關係人溝通 |                |            |
| 102-40  | 利害關係人團體        | 26         |
| 102-41  | 團體協約           | 59, 63     |
| 102-42  | 鑑別與選擇利害關係人     | 26         |
| 102-43  | 與利害關係人溝通的方針    | 26         |
| 102-44  | 提出之關鍵主題與關注事項   | 26, 34, 38 |
| 報導實務    |                |            |
| 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   | 22         |
| 102-47  | 重大主題表列         | 22         |
| 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       | 126        |
| 102-56  | 外部保證 / 確信      | 5          |

 GRI 102:  
 一般揭露

| GRI 準則            | 揭露項目  |                      | 頁碼與回應                       |
|-------------------|-------|----------------------|-----------------------------|
| <b>重大主題</b>       |       |                      |                             |
| <b>經濟</b>         |       |                      |                             |
| GRI 103:<br>管理方針  | 103-1 | 解釋重大主題及其邊界           | 22, 33, 45, 68, 75, 98, 109 |
|                   | 103-2 | 管理方針及其要素             | 33, 45, 68, 75, 98, 109     |
|                   | 103-3 | 管理方針的評估              | 33, 45, 68, 75, 98, 109     |
| GRI 201:<br>經濟績效  | 201-1 | 組織所產生及分配的直接經濟價值      | 13, 104                     |
|                   | 201-2 | 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 | 81                          |
|                   | 201-3 | 定義福利計劃義務与其它退休計畫      | 59                          |
|                   | 201-4 | 取自政府之財務補助            | 無重大補助                       |
| GRI 202:<br>市場地位  | 202-2 | 雇用當地居民為高階管理階層的比例     | 50                          |
| GRI 204:<br>採購實務  | 204-1 | 來自當地供應商的採購支出比例       | 70                          |
| GRI 205:<br>反貪腐   | 205-2 | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練     | 109                         |
|                   | 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:<br>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 | 42, 43                      |
| <b>環境</b>         |       |                      |                             |
| GRI 103:<br>管理方針  | 103-1 | 解釋重大主題及其邊界           | 22, 75, 98                  |
|                   | 103-2 | 管理方針及其要素             | 75, 98                      |
|                   | 103-3 | 管理方針的評估              | 75, 98                      |
| GRI 301: 物料       | 301-1 | 所用物料的重量或體積           | 87                          |

| GRI 準則                  | 揭露項目                |                                                          | 頁碼與回應            |
|-------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------|------------------|
| GRI 302:<br>能源          | 302-1               | 組織內部的能源消耗量                                               | 92               |
|                         | 302-2               | 組織外部的能源消耗量                                               | 92               |
|                         | 302-3               | 能源密集度                                                    | 92               |
|                         | 302-4               | 減少能源消耗                                                   | 92               |
|                         | 302-5               | 降低產品和服務的能源需求                                             | 92               |
| GRI 303:<br>水與放流水       | 303-1               | 共享水資源之相互影響                                               | 88               |
|                         | 303-2               | 與排水相關衝擊的管理                                               | 87               |
|                         | 303-3               | 取水量                                                      | 87               |
|                         | 303-4               | 排水量                                                      | 87               |
|                         | 303-5               | 耗水量                                                      | 87               |
| GRI 305:<br>排放          | 305-1               | 直接（範疇一）溫室氣體排放                                            | 92               |
|                         | 305-2               | 能源間接（範疇二）溫室氣體排放                                          | 92               |
|                         | 305-3               | 其它間接（範疇三）溫室氣體排放                                          | 92               |
|                         | 305-4               | 溫室氣體排放密集度                                                | 92               |
|                         | 305-5               | 溫室氣體排放減量                                                 | 92               |
|                         | 305-7               | 氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）、硫氧化物（SO <sub>x</sub> ），及其它重大的氣體排放 | 89               |
|                         | GRI 306:<br>廢污水和廢棄物 | 306-1                                                    | 依水質及排放目的地所劃分的排水量 |
| 306-2                   |                     | 按類別及處置方法劃分的廢棄物                                           | 90               |
| 306-3                   |                     | 嚴重洩漏                                                     | 無嚴重洩漏            |
| GRI 307:<br>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:<br>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                                     | 70               |

| GRI 準則                 | 揭露項目   |                          | 頁碼與回應              |
|------------------------|--------|--------------------------|--------------------|
| <b>社會</b>              |        |                          |                    |
| GRI 103:<br>管理方針       | 103-1  | 解釋重大主題及其邊界               | 22, 33, 45, 68, 98 |
|                        | 103-2  | 管理方針及其要素                 | 33, 45, 68, 98     |
|                        | 103-3  | 管理方針的評估                  | 33, 45, 68, 98     |
| GRI 401:<br>勞雇關係       | 401-1  | 新進員工和離職員工                | 50                 |
|                        | 401-2  | 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利   | 59                 |
|                        | 401-3  | 育嬰假                      | 59                 |
| GRI 402:<br>勞 / 資關係    | 402-1  | 關於營運變化的最短預告期             | 59                 |
| GRI 403:<br>職業安全衛生     | 403-1  | 職業安全衛生管理系統               | 64                 |
|                        | 403-2  | 危害辨識、風險評估、及事故調查          | 64                 |
|                        | 403-8  | 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者        | 64                 |
|                        | 403-9  | 職業傷害                     | 64                 |
|                        | 403-10 | 職業病                      | 64                 |
| GRI 404:<br>訓練與教育      | 404-1  | 每名員工每年接受訓練的平均時數          | 56                 |
|                        | 404-2  | 提升員工職能及過渡協助方案            | 36, 56             |
| GRI 405:<br>員工多元化與平等機會 | 405-1  | 治理單位與員工的多元化              | 50                 |
|                        | 405-2  | 女性對男性基本薪資加薪酬的比率          | 59                 |
| GRI 406: 不歧視           | 406-1  | 歧視事件以及組織採取的改善行動          | 46                 |
| GRI 407:<br>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 | 70                 |

| GRI 準則              | 揭露項目  |                          | 頁碼與回應   |
|---------------------|-------|--------------------------|---------|
| GRI 408:<br>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:<br>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:<br>人權評估    | 412-1 | 接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動       | 46, 122 |
|                     | 412-2 | 人權政策或程序的員工訓練             | 109     |
|                     | 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:<br>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      | 70      |
| GRI 415:<br>公共政策    | 415-1 | 政治捐獻                     | 無相關情事發生 |
| GRI 418:<br>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      | 42, 43  |

**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                | 46-47         |
|     | 原則 2：保證不與踐踏人權者同流合污            | 3-1-2 法規遵循<br>2-3-2 永續供應鏈管理 | 109-110<br>70 |
| 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                | 46-47         |
|     | 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                | 46-47         |
|     | 原則 5：切實廢除童工                   | 2-2-1 人權管理架構                | 46-47         |
|     | 原則 6：消除就業和職業方面的歧視             | 2-2-1 人權管理架構                | 46-47         |
| 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             | 82-86         |
|     | 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                | 77-82         |
|     | 原則 9：鼓勵開發和推廣環保技術              | 2-4-3 環保永續績效                | 87-95         |
| 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                  | 109-110       |

## 第三方確信聲明書



安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

台北市11049信義路5段7號68樓(台北101大樓)  
 68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,  
 Xinyi Road, Taipei City 11049, Taiwan (R.O.C.)

Telephone 電話 + 886 2 8101 6666  
 Fax 傳真 + 886 2 8101 6667  
 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2019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（GRI Standards）之核心依循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2019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，因有限確信案件對風險之瞭解及考量低於合理確信案件，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，因此有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者。

#### 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

~ 1 ~

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.



品質管制」，維持充備之品質管制制度，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。

#### 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2019年度報告書，並閱讀其內容；
- 訪談中華航空管理階層及攸關員工，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在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。

#### 先天限制

中華航空2019年度報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及中華航空管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

#### 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

中華航空網站之維護係中華航空管理階層之責任，對於本確信報告於中華航空網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：




事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一〇九年六月十二日

~1~

KPMG table with 3 columns: 編號, 報告資料來源, 確信度的資訊, GRI Standards. Rows include 2-1-4 環境安全, 2-5-3 員工, 2-5-4 員工, 2-1-3 訓練與發展, 2-4-3 環境保護.

KPMG table with 3 columns: 編號, 報告資料來源, 確信度的資訊, GRI Standards. Rows include 2-5-4 員工, 2-5-2 員工, 2-5-3 員工, 2-1-3 訓練與發展, 2-4-3 環境保護.

KPMG table with 3 columns: 編號, 報告資料來源, 確信度的資訊, GRI Standards. Rows include 2-1-3 訓練與發展, 2-4-3 環境保護, 2-5-2 員工, 2-5-3 員工, 2-5-4 員工.

KPMG table with 3 columns: 編號, 報告資料來源, 確信度的資訊, GRI Standards. Rows include 2-1-3 訓練與發展, 2-4-3 環境保護, 2-5-2 員工, 2-5-3 員工, 2-5-4 員工.

KPMG table with 3 columns: 編號, 報告資料來源, 確信度的資訊, GRI Standards. Rows include 2-1-2 訓練與發展, 2-4-3 環境保護, 2-5-3 員工, 2-5-4 員工.





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](http://www.china-airlines.com)

