



2020

中華航空企業社會責任報告書

目錄

CHAPTER	0	前言	
		0-1 關於本報告書	4
		0-2 經營者的話	6
		新冠疫情特別專欄	10

CHAPTER	1	永續管理概觀	
		1-1 關於華航	14
		1-2 永續願景與策略	17
		1-3 公司治理架構	18
		1-4 永續管理架構	20
		1-5 重大性分析與利害關係人議合	21
		1-6 華航永續價值	30
		1-7 實踐永續發展目標	34

CHAPTER	2	多元價值創造	
		2-1 信賴價值	38
		2-2 人才價值	55
		2-3 共創價值	70
		2-4 環境價值	76
		2-5 社會價值	98

CHAPTER	3	永續治理基礎	
		3-1 誠信經營	108
		3-2 風險管理	110

附錄	
• 財務績效展現	116
• 2020 年顧客滿意度一覽表	119
• 2020 年主要人權管理一覽表	119
• 人才價值相關數據資料	121
• 環境績效一覽表	125
• GRI 內容索引	127
• 聯合國全球盟約對照表	129
• 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	130
• 第三方確信聲明書	131

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話

新冠疫情特別專欄

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

CHAPTER

0



中華航空

CHINA AIRLINE



目錄

0 前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

前言

- 0-1 關於本報告書
- 0-2 經營者的話
- 新冠疫情特別專欄

0-1

關於本報告書

目錄

0 前言

0-1 關於本報告書

0-2 經營者的話
新冠疫情特別專欄

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

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。2020 年新冠肺炎（以下簡稱 COVID-19）重創全球航空業，華航基於企業永續經營的使命及責任感，仍持續推動環境、社會、經濟 / 治理各面向永續作為，由於疫情延續客運復甦緩慢，公司依賴貨運撐起營運重擔，不畏疫情肆虐華航貨機持續不斷裝滿遍及全球航網貨物，振翅高飛開啟貨運新世代。



封面故事

華航自 2020 年開始引進 777F 貨機，成為華航貨機機隊之生力軍，今年以其作為主視覺，搭配高空雲層背景，渲染為人熟知的企業色系，以影像處理方式表達速度感，象徵劃過 2020 年的疫情陰霾，展望 2021 年的復甦契機。

2018 年華航推出永續標章，強調「我們在意的永續」，今年將標語置於封底，堅定傳達華航力圖以永續拉開差異，即使遭受疫情衝擊，仍能夠展現品牌的永續力。整體視覺風格別於過往使用插畫手法，今年改以影像貫穿前後，以寫實、清新的影像風格，讓讀者在閱讀資訊的同時，能夠欣賞華航各領域的剪影，呈現出空中運輸領域的專業形象。





目錄

0 前言

O-1 關於本報告書

O-2 經營者的話
新冠疫情特別專欄

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

報告書編撰原則 GRI 102-54

本報告書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，同時參採永續會計準則委員會（Sustainability Accounting StandardsBoard, SASB）的永續指標及聯合國全球盟約（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](#)、[永續會計準則委員會（SASB）對照表](#) 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

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，惟部分重大事件揭露時間截至 2021 年 4 月 30 日。

• 資料內容邊界

本報告書所有指標資訊的揭露邊界以華航為主，僅部分指標，基於產業關聯性及財務重大性（註）擴及子公司華信航空（以下簡稱華信）與台灣虎航（以下簡稱台虎），此將於報告書中特別註明。

註：華航、華信、台虎三者占整體合併營收約 96%。

報告書品質保證 GRI 102-56

• 內部審核

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

• 外部確信

本報告書是由安侯建業聯合會計事務所（KPMG）依循 GRI 準則及 ISAE 3000 有限等級確信標準進行查證，確保資訊揭露可靠度，[第三方確信聲明書](#)詳本報告書附錄。

• 數據品質管理

本報告書中財務數據；ISO 品質、資安、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 Taiwan）
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	2020 年 6 月
現行版本	2021 年 6 月
下一版本	2022 年 6 月

意見回饋 GRI 102-1, 102-53

如對本報告書有任何指教或疑問，歡迎聯繫：

中華航空股份有限公司	
單位	企業發展室經營發展部
電話	886-3-399-8530
信箱	csr@china-airlines.com
地址	33758 桃園市大園區航站南路 1 號
網站	https://calec.china-airlines.com/csr



目錄

0 前言

O-1 關於本報告書

O-2 經營者的話

新冠疫情特別專欄

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

0-2

經營者的話

GRI102-14

全球大環境考驗

2020 年是全球永誌難忘的一年，COVID-19 疫情改變人類生活模式，因各國邊境管制及嚴格防疫措施，全球航空業重創。2020 年農曆新年伊始，疫情開始擴散，華航從總公司到外站，各單位迅速應變，調度客貨航班，分組居家辦公，備妥防疫物資；除優先保障防疫第一線員工健康安全並竭盡全力協助旅客回家，客貨運一起投入運送防疫物資到位。全球指標性航空公司紛紛縮編、減薪、裁員甚至宣告破產，而華航於工會與公司間展現了勞資高和諧度，各工作團隊更展現堅忍不拔的集體意志，關係企業之間彼此扶持、共體時艱攜手合作，於重創下「華航」沒有被擊垮。

逆境契機

2020 年客貨運消長明顯，華航集團全年客運衰退 78%，貨運則大幅成長 79%，但對比全球航空業上百億美元的重創，華航的中型規模、地理環境、全球最大 747-400F 貨機機隊等優勢，給了我們逆境轉身的契機。華航擁有全球最大 747-400F 貨機機隊，貨運團隊在疫情初始即訂定因應策略，充分利用 18 架 747-400F 貨機運能，機動調度航班，靈活運用各區艙位配置，推廣客製化包機，並拓展急件、電商郵運與溫控產品業務，同時強化客機腹艙裝載與開創客艙載貨服務，第二季開始，每月平均執行逾千班純載貨的客機航班，以滿足客戶需求。另於疫情期間，主載運醫療救援、個人防護設備等緊急物資及電商貨品。華航貨運團隊曾獲頒《Air Cargo World》「全球航空貨運卓越服務獎」（Air Cargo Excellence Awards），專業服務及飛航品質屢獲客戶肯定。對於運送珍貴古物、精密儀器等特殊貨物經驗豐富，每年亦協助運送大批台灣生產的流感疫苗至全球各地，是台灣唯一獲得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證的航空公司，近年擴大貨運飛航版圖，開闢日本名古屋、印度德里及孟買、美國哥倫布等純貨運航點，增班越南河內及胡志明市、馬來西亞檳城、新加坡等運能，貨運航網綿密，並於後疫情時代積極關注全球貨運脈動，以台灣為樞紐，持續瞄準亞太轉運商機、聚焦大洋洲航線。

董事長
謝世謙



總經理
高星漢



永續精神

華航持續支持氣候相關財務揭露工作（Task Force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD）對環保盡心並致力推展環境、社會、經濟 / 治理各面向永續作為，以具體行動深植永續價值觀至企業文化。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，依聯合國永續發展目標企業行動指南制定「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。回首這一年，華航二度榮獲財團法人台灣永續能源研究基金會公布 2020 年「全球企業永續獎（Global Corporate Sustainability Awards, GCSA）」之「Reporting」肯定，同時連續七年摘下「台灣企業永續獎（Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA）」，並於 2020 年創下連五年入選「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）」，榮獲 S&P Global 最新出版永續年鑑「航空業銀獎（Silver Class）」。

繼往開來

在全球疫情仍未停歇之際，華航於 2020 年引進了 777F 貨機嶄新的貨機機隊，2021 年亦加入 A321neo 全新窄體客機。在下一個甲子新啟之時，高效能的客、貨運機隊蓄勢待發，為下一個高飛做好準備，必能站在雲端向世界宣告：華航是一朵無畏艱難且持續綻放風采的梅花，明天的華航會比今天更好！

謝世謙 高星漢

2020 關鍵永續績效 與外部肯定



五度 入選 DJSI 新興市場

為台灣唯一連續五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。



五度 入選 FTSE4Good 新興市場

連續五年入選富時社會責任（FTSE4Good）新興市場指數。



前6% - 20% 優良廠商

入選第六屆公司治理評鑑前 6% - 20% 優良廠商。



二度 獲全球企業永續獎

二度榮獲全球企業永續獎「Reporting World」獎項。



七度 獲台灣企業永續獎

連續七年摘下台灣企業永續獎殊榮並獲四項獎項。

經濟 / 治理面



四度 入選臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續四年入選臺灣就業 99、高薪 100 指數。



首家 執行並持續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。



三度 DJSI 評比入選供應鏈管理題組產業最高分

第三度入選 DJSI 新興市場並獲供應鏈管理題組產業最高分。



核心 資通系統導入 ISMS 暨 PIMS 認證

本公司於 2020 年實施核心資通系統資訊安全管理系統年度複驗及隱私資訊管理系統標準認證，以確保此管理系統能有效運作並控制風險；另於 2020 年取得信用卡交易系統資料安全標準認證，以確保本公司信用卡交易環境之安全與維護旅客權益。



九度 取得 IOSA 安全認證

連續第九度取得 IOSA 安全查核標準（IATA Operation Safety Audit, IOSA），持續符合國際最高認證標準。



主辦 航空保安研討會

華航與財團法人中華航空事業發展基金會及交通部民用航空局於 2020 年共同主辦一場航空保安風險管理研討會。

環境面



五度 DJSI 評比入選環境報告、環境政策、管理系統及氣候策略產業最高分

連續五度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，2020 年環境報告、環境政策、管理系統及氣候策略產業最高分。



七度 獲頒 TCSA 氣候領袖獎

自 2014 年起，連續七度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」殊榮。



第一家 國籍航空發布 TCFD 獨立報告書

首家航空公司發佈氣候相關財務揭露（TCFD）獨立報告。



Buying Power — 環境永續特別獎

與仁舟社會企業合作開發「華航矽緻摺疊隨行杯」，獲經濟部中小企業處「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」環境永續組特別獎及採購首獎。



首家 航空業取得碳標籤與減碳標籤

華航集團華信航空再度通過國際碳足跡查證，並為航空業首家取得環保署「碳標籤」與「減碳標籤」，減碳超過 30%。

社會面



2,200 件 以上醫療物資 / **1,200 人** 以上疏運

2020 年響應國際救援，辦理多項醫療物資運送包機，共計 10 趟班次，運送 2,278 件，總重 73,343 公斤；協助疏運疫情嚴重地區之部分旅外國人返台，共計 9 趟包機班次，1,224 人受惠。



99.43% 工會參與

員工參與工會比例達 99.43%。



716 萬 以上公益投入

2020 年華航總社會公益投入金額為新台幣 7,162,191 元。



3,400 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，56 所中、小學及社福團體，關懷 3,447 位學童。



550 位 長者

2020 年度共舉辦 4 場關懷弱勢長者，關懷人數 550 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。



四度 獲 TCSA 社會共融獎

連續四年獲頒「TCSA 台灣企業永續獎」之「社會共融獎」。

目錄

0 前言

O-1 關於本報告書

O-2 經營者的話

新冠疫情特別專欄

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

07.22

華航雜誌《Dynasty》
五度榮獲2020美國APEX優秀出版獎
Awards of Excellence，
並蟬連雜誌版面設計
(Design & Layout) 獎



11.18

連續7年獲選台灣企業永續獎
(Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA) 及
蟬聯2年全球企業永續獎
(Global Corporate Sustainability Awards, GCSA) 報告獎



12.17

獲經濟部109年度 Buying Power
社會創新產品及服務，
環境永續組特別獎及採購首獎



Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

11.13

連續五年入選道瓊永續新興市場指數 (DJSI)
成分股



12.10

品牌形象廣告「#旅行帶給你的紀念品」，
再獲得美國克里奧廣告獎 (CLIO Awards) 影片類銅獎與
紐約廣告節 (New York Festivals) 佳作殊榮



12.28

榮獲2020年全球航空貨運風雲人物
(Air Cargo Executive of the Year Award)

COVID-19

Special Column 新冠疫情特別專欄

疫情延續航空業面臨存亡危機，全球航空業者相繼宣佈減薪、裁員、緊縮業務，迄今已超過 40 多家航空公司宣布破產，全球航空業近 500 萬人恐面臨失業風險（詳 [1-1-2 空運經營環境分析](#)），受疫情的不確定性，旅客信心不足客運需求持續低迷，IATA 持續下修客運需求；相較航空貨運需求逆勢上揚，貨運成為主要生存命脈，在全球航空業籠罩陰霾之時，華航藉由貨運突圍繳出亮眼的成績單，降低疫情對整體營運的衝擊，在疫情衝擊下展現華航梅花精神（詳 [1-1-1 華航集團經營成效](#)）。

天空國家隊為您前行 — 包機載運國人返台、疏運醫療救濟物資

COVID-19 肆虐全球初期，許多國人滯留海外無法回到家鄉，華航深負國籍航空的責任，身為「天空國家隊」的華航堅守崗位，多次協助完成包機任務；華航也擔當重要的運送角色，於疫情期間主要載運醫療救援、個人防護設備等緊急物資，配合台灣發動「Taiwan can help」的活動，以口罩外交的形式，捐贈口罩至疫情嚴峻的國家，完成一次又一次國家交付的任務。



2020 年 4 月華航運送防疫醫療物資

參考

2-5 社會價值

超前部署防護措施 — 守護公共安全衛生

對於航空業而言，確保旅客在旅程中衛生與安全是首要目標，機場和航機清潔消毒工作較以往都更加嚴謹，並且將繼續保持以恢復旅客對航空旅行的信心。華航超前部署防護措施積極配合衛生主管機關落實各項健康管理作業，除完全依照疾管署各項指引辦理外，為守護公共安全衛生設置新型冠狀病毒資訊服務專區，並為提供安全、安心及舒適的旅程體驗，採取各項加強措施。

參考

2-1 信賴價值

2-2 人才價值



航機加強清潔消毒



2020 年 3 月華航武漢包機載運國人返台檢疫
照片來源：軍聞社



新型冠狀病毒
資訊服務專區



COVID-19
各項加強措施



空勤執勤人員安全防護及健康管控措施

目錄

0 前言

O-1 關於本報告書

O-2 經營者的話

新冠疫情特別專欄

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

凝聚重啟客貨運營運動能 — 多重策略併用

參考

1-6 華航永續價值

2-1 信賴價值

目前影響航空產業復甦主要因素為疫情控制狀況及消費者信心，國際客運需求受不斷變化的旅行限制、入境禁令限制了航空客運發展，相較於跨國長途飛行，國內或區域市場的空中旅行可能得以較快恢復，本公司持續關注疫情發展及境管政策影響，除落實航空旅行安全防疫措施外，營運面採多重策略併用以為因應，包括爭取紓困項目、維持財務穩健、彈性調節客運航線、提高貨運航線營收、優化機隊營運規模等策略。



2020 年 12 月華航波音 777F 貨機新機引進

每一次出發，都是希望

每一次回家，都是感動

疫情結束的那天，

勇氣一定可以讓我們天空再相見

COVID-19
Special Column



- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

CHAPTER

1





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 關於華航

1-2 永續願景與策略

1-3 公司治理架構

1-4 永續管理架構

1-5 重大性分析與利害關係人議合

1-6 華航永續價值

1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

1-1 關於華航

營運據點



航點數 (含華航集團及聯航合營航點)

飛航國家	29	航點	159
------	----	----	-----

註 1：資料統計截至 2020 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)

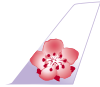
中國大陸	38.5%	港澳	46.9%	東北亞	61.9%
東南亞	52.4%	大洋洲	60.5%	北美	54.3%
歐洲	56.8%				

1-1-1 營運概況

GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

華航 (2610) 台灣規模最大航空集團，總部與主要營運中心設在桃園國際機場華航園區，主要經營國際航空客貨運航線。華航旗下含華信 (經營國內及區域航線市場為主)、台虎 (經營低成本市場) 兩家子公司，以不同品牌深耕台灣市場，透過三家航空公司市場區隔、資源共享、互補互利，提供乘客全方位且多樣化選擇，使華航集團整體建構完整且綿密的航網布局，有關機隊航網與業務發展方向規劃詳[華航年報](#)營運概況，2020 年華航及華信與其他業者合營共飛航 29 個國家 / 地區，159 個航點；台虎服務 22 個航點、29 條航線。

華航



華信



台虎



註：最新營運機隊數及機齡詳見官網資料。



目錄
0 前言
1 永續管理概觀
1-1 關於華航
1-2 永續願景與策略
1-3 公司治理架構
1-4 永續管理架構
1-5 重大性分析與利害關係人議合
1-6 華航永續價值
1-7 實踐永續發展目標
2 多元價值創造
3 永續治理基礎
附錄

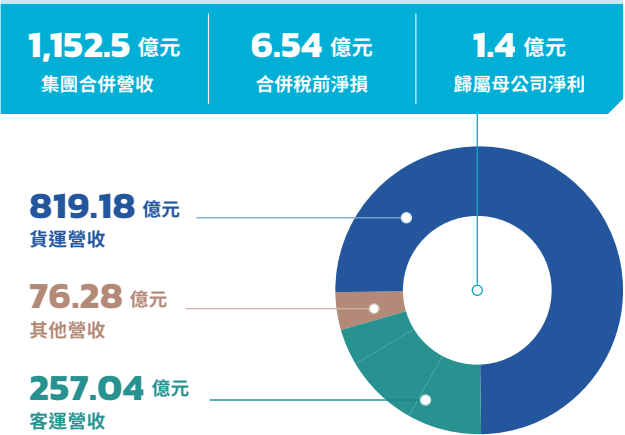
華航集團經營成效

GRI 201-1

2020 年受 COVID-19 疫情影響，各國實施邊境管制與嚴格檢疫措施等普遍限制下，客運旅客驟減、航班大幅取消，而貨運因客機航班取消，載貨艙位供給大幅減少，在供需失衡下，華航因應市場變化，充分發揮 18 架 747-400F 貨機運能優勢，搭配客機腹艙運能，全力衝刺貨運營收；2020 年合併營業收入 1,152.5 億元（其中客運營收 257.04 億元，貨運營收 819.18 億元，其他營收 76.28 億元），合併營業淨利 21.84 億元，合併稅前淨損 6.54 億元，最後歸屬母公司淨利達 1.4 億元，詳細資訊請見[附錄財務績效展現](#)。

經營成效圖

（單位：新台幣）



合併財務數據

（單位：新台幣億元）

項目	2017	2018	2019	2020
客運營收	1,022.2	1,083.5	1,114.1	257.04
貨運營收	433.3	498.5	437.9	819.18
其他營收	105.7	125.2	132.4	76.28
集團合併營收	1,561.2	1,707.1	1,684.4	1,152.5
集團合併稅前盈餘	35.2	30.8	-0.97	-6.54

個體財務數據

（單位：新台幣億元）

項目	2017	2018	2019	2020
營業收入	1,398.2	1,502.6	1,463.7	1,063.27
營業成本	1,218.5	1,376.2	1,350.1	951.9
營業費用	106.1	108.0	112.8	62.52
所得稅費用（利益）	8.8	5.3	0.1	0.31
薪資總額	151.8	150.1	144.8	128.92
員工福利總額	212.2	215.5	219.7	189.31
退休金總額	12.4	16.9	16.2	15.87

2020 年華航集團國際客貨運營運實績

航線	公司	離場班次數 （飛行架次）	客運					貨運				
			載客人數 （人）	市占率 （%）	載客公里 （RPK）	可售座位公里 （ASK）	載客率 （%）	貨運噸數 （公噸）	市占率 （%）	載貨噸公里 （FRTK）	可售貨噸公里 （FATK）	載貨率 （%）
國際線		45,030	2,259,563	43.6	7,917,306,253	14,406,859,540	55.0	1,538,770	68.0	6,386,281,321	8,970,650,170	71.2
		1,838	125,557	2.4	118,389,820	244,969,398	48.3	9,468	0.4	3,354,034	10,163,746	33.0
		3,262	345,045	6.7	606,005,445	1,037,051,426	58.4	4,046	0.2	7,670,561	11,977,768	64.0
	集團合計	50,130	2,730,165	52.7	8,641,701,518	15,688,880,364	55.1	1,552,284	68.6	6,397,305,916	8,992,791,684	71.1
國內線		26,379	1,728,809	34.3	724,398,680	969,062,493	74.8	12,022	28.6	1,518,672	11,059,615	13.7
全球	集團合計	76,509	4,458,974	43.6	9,366,100,198	16,657,942,857	56.2	1,564,306	67.8	6,398,824,588	9,003,851,299	71.1

資料來源：交通部民航局「民航運輸統計（表 18 國籍航空公司全球航線客貨運概況）」。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

1-1-2 空運經營環境分析

航空產業串聯全球「人流」及「物流」，全球經濟成長與榮景與航空產業發展息息相關，根據國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）2020 年 11 月公布報告顯示，2020 年全球民航運輸業受 COVID-19 疫情衝擊，全球航空公司預估載客人數減至 17.95 億人次、載貨噸數減至 5,420 萬公噸，航空產業高達 4,600 萬人恐面臨失業風險，產值蒸發近 5,360 億美元，預估總虧損高達 1,185 億美元，客運量 2024 年後才有機會恢復至疫情前水準。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」。

全球航空產業	2019	2020 預估	2020 與 2019 年比較	
產值（億美元）	8,760	3,400	-5,360	-61.2%
貢獻全球 GDP（%）	1.0%	0.4%	-0.6ppt	
直接工作機會（萬人次）	1,130	650	-480	-42.5%
間接工作機會（萬人次）	7,770	3,650	-4,120	-53.0%
航空產業工作機會（萬人次）	8,900	4,300	-4,600	-51.7%
載客人數（億人次）	45.43	17.95	-27.48	-60.5%
客運量 RPK（兆公里）	8.68	2.92	-5.76	-66.3%
客運營收（億美元）	6,120	1,910	-4,210	-68.8%
載貨噸數（萬公噸）	6,130	5,420	-710	-11.6%
貨運量 FRTK（億公里）	2,540	2,250	-290	-11.4%
貨運營收（億美元）	1,024	1,177	+153	+14.9%
稅後盈餘（億美元）	264	-1,185	-1,449	-5.48%

資料來源：IATA 國際航空運輸協會、AAPA 亞太航空公司協會。

經營機會

強攻航空貨運商機

隨著 COVID-19 疫情升溫，醫療及防護用品需求大增，衍生宅經濟、遠距等相關產品需求，以及電子商務、5G 的商機，貨運需求可望維持穩定成長趨勢。業界普遍認為「新冠疫苗」將成為航空旅遊業的翻轉契機，「疫苗冷鏈運輸商機」亦成為新焦點。為因應未來市場變化，航空業者積極強化貨運業務，除客機調整為貨機使用外，國籍業者更調整布局決定將部分客機訂單轉為引進 777F 貨機，華航則擁有 18 架龐大 747-400F 貨機機隊，並持續引進 6 架 777F 貨機全力搶攻貨運市場。

疫後航空市場洗牌

航空公司於疫情當下首要目標為「抗疫求生存」、「全力發展貨運業務」以及「凝聚重啟營運動能」，各界預期疫情要到 2024 年才有望恢復昔日的榮景，在疫情的衝擊下航空業已出現大規模破產潮，疫情持續延燒，全球航空業 500 萬人恐面臨失業風險，業者為了生存紛紛採取減薪、無薪假、優退、裁員措施，航空公司的現金流岌岌可危，國籍業者彈性調整營運策略，以貨運優於客運方向布局，做最佳客貨運規劃。

發揮轉運樞紐地理位置優勢

台灣位處於亞太航空貨運重要樞紐地理位置，桃園機場近 10 年貨運量顯示年均總貨量約 210 萬噸，其中以 2018 年 232 萬噸為近 10 年新高，除 2019 年受中美貿易戰影響外，其中進出口貨運量近 10 年呈現持平趨勢，進出口年貨運量分別約 47-60 萬噸，轉口年貨量約 95-113 萬噸，進出口及轉口年貨運量比例大約為 1：1：2，反映出轉口貨運為台灣航空貨運業者積極爭取的市場。未來應持續集中資源發展桃園機場（貨優於客）以確保台灣的航空貨運樞紐地位與競爭力。

機隊汰舊換新強化營運效率

華航站在永續經營的角度持續落實機隊汰舊換新，貨機按規劃於 2020 年底引進 777F 貨機，客機汰換計畫預計於 2021 年開始引進空中巴士 A321neo 新世代客機，以汰換波音 737-800 客機，並研議引進新區域廣體客機以汰換 A330-300 與 747-400 機隊。此外為提升機上服務及滿足旅客產品一致性，同時因應後疫情時代機上影視系統「減少接觸、去實體化」數位平台之發展方向，華航正推展於 737-800 客艙配置攜帶型機上無線串流影音升級作業，預計於 2021 年提供旅客於航機內利用「自備之智慧型行動裝置」連接機內網路享用機上影音娛樂精彩內容；另於 2021 年底開始引進的 A321neo 窄體客機亦已規劃將採用最新型客艙座椅設備並配置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、安心、舒適的旅程體驗。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 關於華航

1-2 永續願景與策略

1-3 公司治理架構

1-4 永續管理架構

1-5 重大性分析與利害關係人議合

1-6 華航永續價值

1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

經營風險

COVID-19 疫情衝擊，全球航空發展前景充滿變數

根據 IATA 預測，受 COVID-19 疫情影響，全球航空公司 2020 及 2021 年預估總虧損高達 1,572 億美元，全球航空客運量 2024 年後才能恢復疫情前水平。預估 2020 年客運量（Revenue Passenger Kilometer, RPK）年減 66.3%、客運收入年減 68.8%；貨運量（Freight Revenue Ton Kilometer, FRTK）年減 11.4%、貨運收入年增 14.9%。儘管新冠疫苗的研發露出曙光，有些國家已開始施打新冠疫苗，然而施打疫苗後的效力能持續多久有待觀察，航空業仍面臨極大挑戰，IATA 預估 2021 年客運量（RPK）年增 50.4%（較 2019 年減少 49.4%）、客運收入年增 50.3%（較 2019 年減少 53.1%）；貨運量（FRTK）年增 12.9%（與 2019 年持平）、貨運收入年增 18.8%（較 2019 年增加 36.5%）；IATA 預估多數航空公司要等到 2021 年 Q4 才有機會由虧轉盈。

後疫情時代，新常態下航空產業的轉變

航空產業因防疫成本的提升，壓縮整體獲利空間，將面臨結構性的改變，疫情前，「商務客群」及「轉機商機」為傳統航空業者經營的目標市場，疫情的衝擊下影響了經貿、就業市場、消費者信心，許多企業轉向採取遠距工作的模式，在可支配所得的降低因素下，將使得無論是商務旅客和休閒旅客將重新考慮飛行必要性。航空業者也面臨成本精減、營運資金需求、閒置客機運能處置、航權、時間帶、人員訓練及航機適航等種種的挑戰。

波音 737 MAX 復飛重返天際

波音 737 MAX 因兩起致命空難而遭停飛近兩年後，經民航管理當局評估達安全標準後正式批准復飛，美籍業者於 2020 年 12 月 29 日率先重啟波音 737 MAX 商業航班。根據統計，保守估計 737 MAX 造成波音的損失約 200 億美元（約新台幣 5,597 億元），重啟復飛的過程中，部分業者出現發動機問題，面臨疫情海嘯削弱客運市場的需求、重拾旅客信任、減產、裁員、延遲交機、財務壓力等種種挑戰，未來仍充滿未知數。

1-2 永續願景與策略

1-2-1 華航永續願景

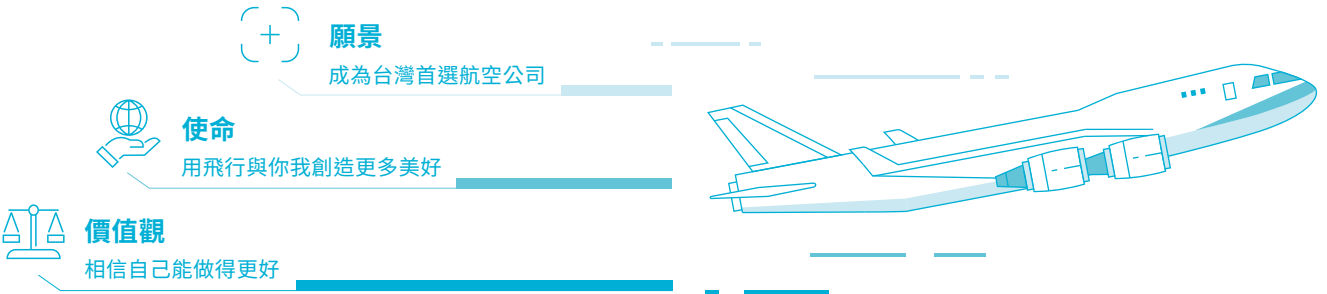
華航於 2016 年正式啟動之 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）依循聯合國 SDGs 企業行動指南（SDG Compass）且參考國際民用航空組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）、航空運輸行動組織（Air Transportation Action Group, ATAG）及國際運輸業之永續相關報告等，聚焦 9 項 SDGs 作為本公司未來永續發展重點方向，以落實永續經營並允諾創造利害關係人價值。

華航重點落實 9 項永續發展目標

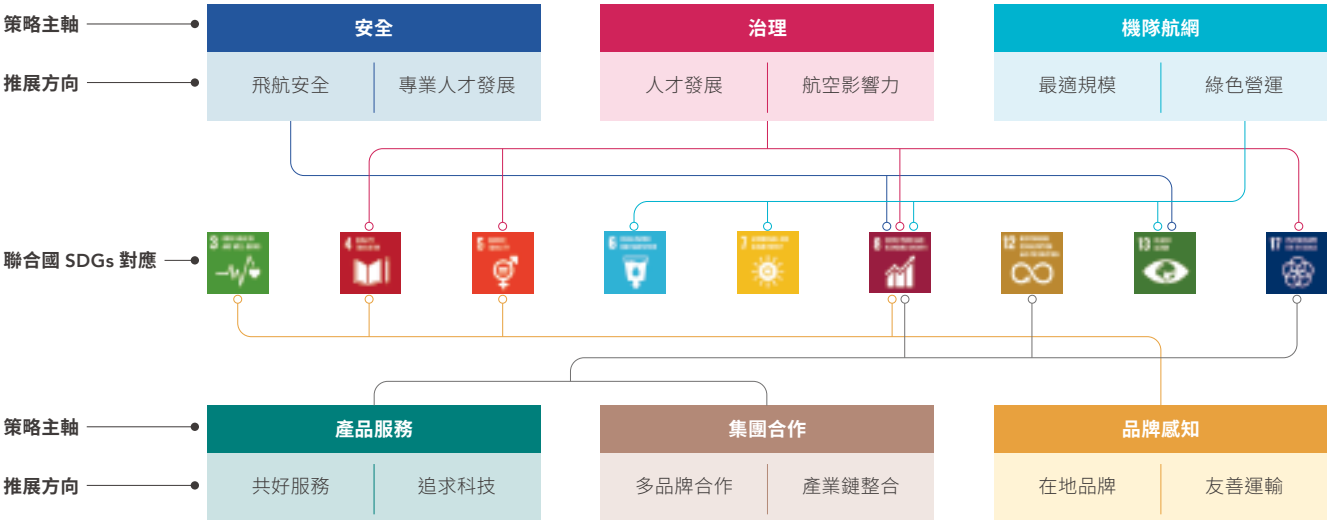


1-2-2 華航策略地圖

「成為台灣首選航空公司」是華航的願景，「用飛行與你我創造更多美好」是華航的使命，以「安全」與「治理」為永續發展的基礎，結合策略主軸：「機隊航網」、「產品服務」、「集團合作」持續提升華航於顧客心中的「品牌感知」，推動三項行動方案展現品牌形象，包含「韌性智慧：以具備韌性的體質面對極端氣候與商業環境」、「在地國際：承載台灣在地文化打開國際能見度」、「年輕創新：以年輕思維接軌創新世代」，對應於環境、社會、經濟／治理三面向持續深耕。六項策略主軸亦分別對應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），及訂定推展方向，形成永續發展策略架構。



永續發展策略架構



1-3 公司治理架構

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，另 2021 年 3 月 11 日航發會指派高星漢先生擔任本公司董事，故自該日起第 21 屆董事會董事人數增為 12 名。

截至 2020 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（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](#)。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

董事會功能委員會

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

本委員會定期檢視董事及高階經理人整體薪酬與福利政策，並且每年皆執行一次董事會績效評估，每三年則由符合外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次（最近一次為 2020 年）。透過績效評估、薪酬制度來提升管理階層對企業的長期價值，建立良好公司治理制度進而達成永續發展經營目標。

註：董事及高階經理人薪酬請參閱[華航年報](#)。



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

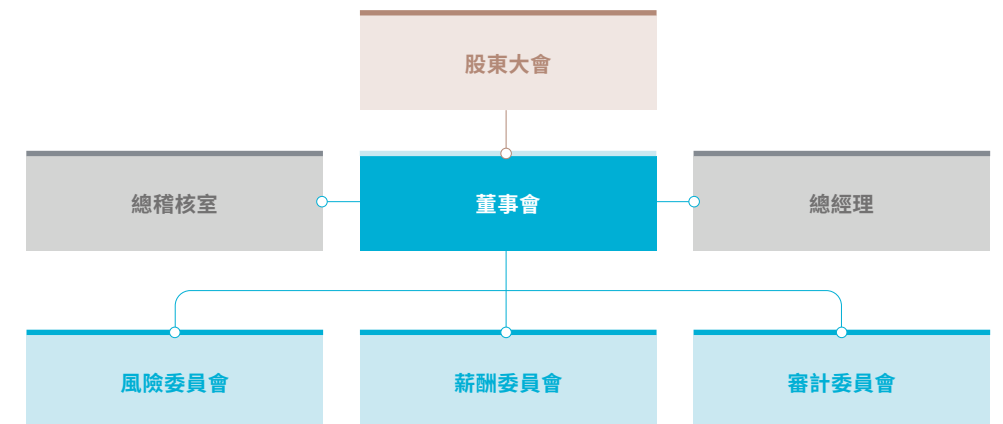
為落實企業永續經營目標，總稽核室善盡監督責任，落實公司治理制度與防止舞弊與貪腐事件發生，並有持續追蹤與限期改善的制度，2020 年全年查核案件依分類統計查核案件如下表，所有案件均已完成矯正措施並提報總稽核室核備結案。

2020 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	17	116	116
分公司	13	81	81
子公司	12	73	73
衍生性商品交易	12	無，均符合法規	-
資金貸與他人及背書保證作業程序	4	無，均符合法規	-

總稽核室每年根據各單位之自行評估報告及年度稽核所發現之缺失及異常事項改善情形，作成「整體評估」，以確認內部控制制度之有效性，並據以作成「內部控制制度聲明書」，呈報董事會審議。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



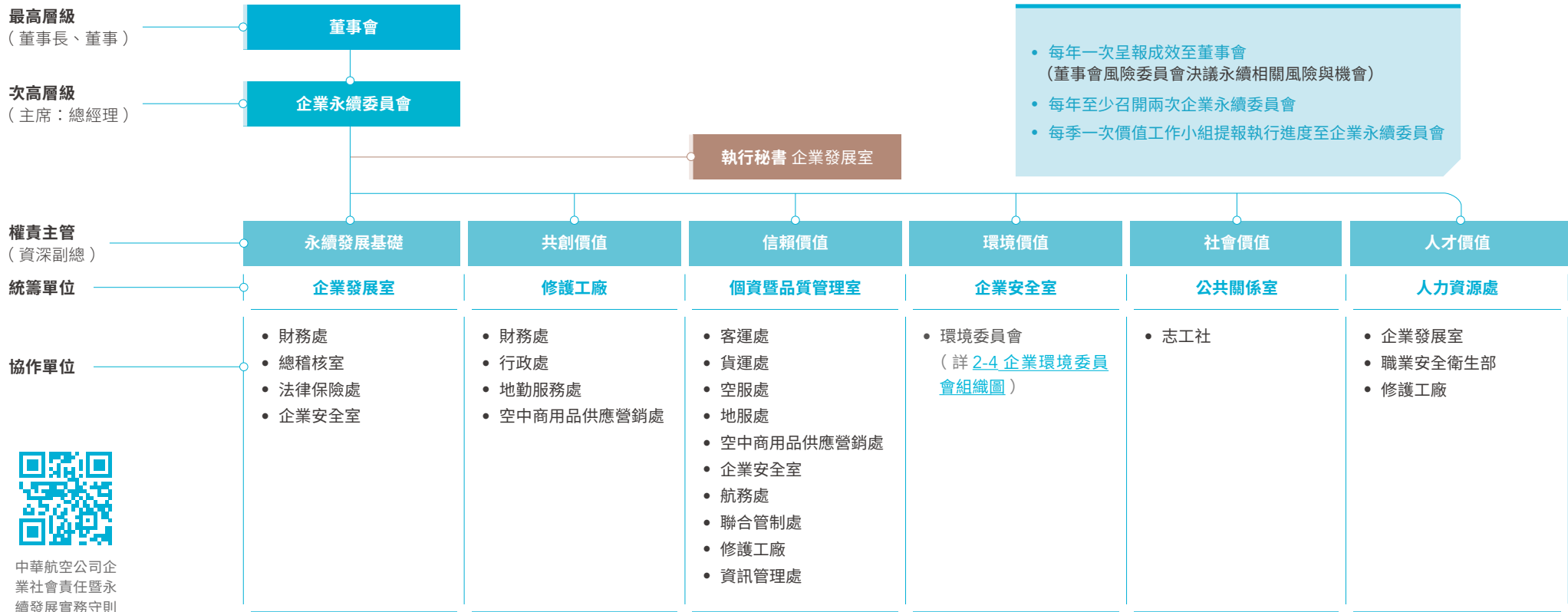
1-4

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，基於企業永續經營的使命及責任感，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）」，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，結合永續策略制定永續發展目標，落實企業永續發展，並為持續強化企業永續委員會與董事會連結性，每年一次呈報企業永續治理（CSR）作業成效至董事會，以提升永續作為。

企業永續委員會組織



- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

1-5

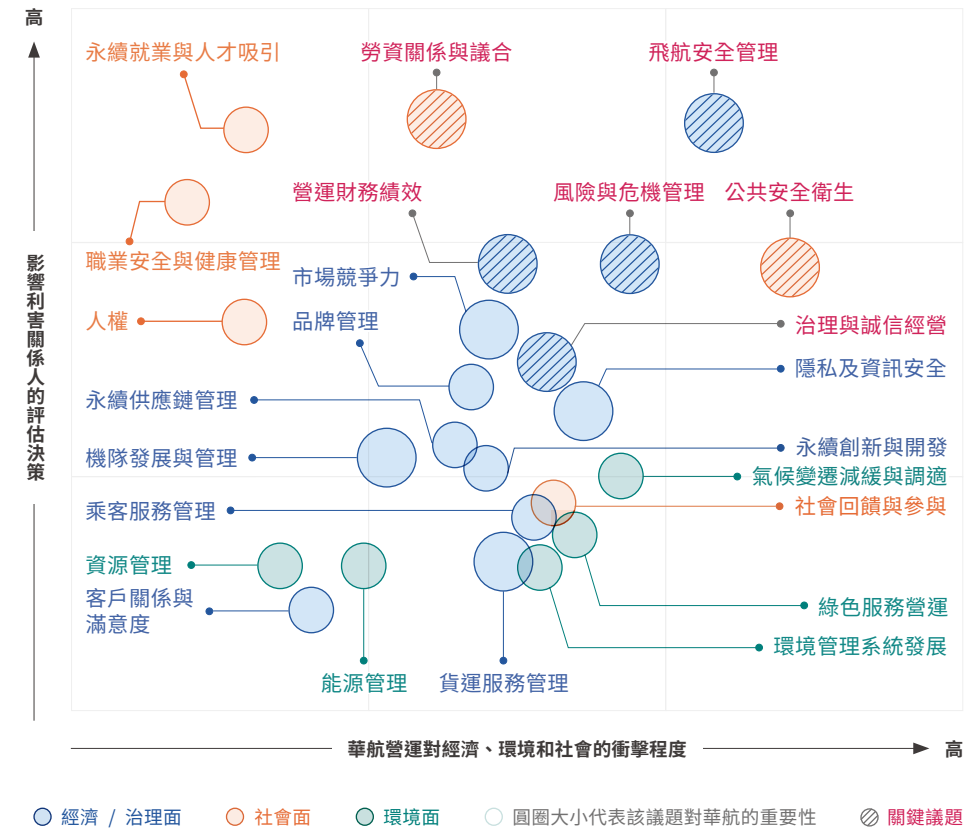
重大性分析與利害關係人議合

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；惟因疫情關係，2020 年著重於內部調查，透過華航永續委員會小組成員，進行華航整體內外部重大性議題之評估。
步驟 2	檢視與鑑別	以 2019 年重大性分析結果為基礎，進一步檢視 2020 年因疫情對永續與航空產業所造成的影響及新興趨勢，新增一項公共安全衛生重大性議題，共鑑別 24 項重大性議題。
步驟 3	評估與排序	確立重大議題後，因本公司重大性問卷調查原則每二年調查 1 次，前次調查係 2019 年初完成 307 份問卷調查，原預訂 2021 年初進行重大性議題問卷調查，但考量 2020 年航空業受疫情影響甚鉅為避免重大性議題失真，改以內部永續小組共 43 位成員透過填寫問卷，評估對華航而言，各別重大主題對於華航的重要性、影響利害關係人之評估與決策，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，分別對此 3 大構面進行評分。華航再根據所回收之 43 份有效問卷分析結果進行排序，產出 2020 年重大主題矩陣。
步驟 4	確認與回應	2020 年華航重大主題調查結果最終由最高階永續治理組織之企業永續委員會決議通過，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

1-5-1 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。

2020 重大性分析矩陣



註 1：因 COVID-19 衝擊全球，航空業亦受到嚴重影響，利害關係人將更加關注企業對於疫情因應之做法，因此本年度新增「公共安全衛生」主題，並依據內部員工意見回饋，顯示其對於華航為十分關鍵之重大議題。

註 2：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 X 軸華航營運對經濟、環境和社會的衝擊程度、Y 軸影響利害關係人之評估和決策，以及 Z 軸該議題對於華航的重要性，華航依據重大性分析排序區分出關鍵議題 6 項、重要議題 13 項及持續關注議題 5 項，共計 24 項重大性議題，並於重大性分析矩陣以紅字標示出關鍵議題。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

2020 年重大議題意涵與變動說明

重大議題 關注度排序	重大議題	重大議題分類	關注度排序 變動情形	對組織意義
1	● 公共安全衛生	☆	New	COVID-19 疫情肆虐全球，旅運過程中及其前後的公共安全衛生防疫措施受到高度重視，乘客及地勤、空勤等服務人員均須具備適當的防疫裝備、防疫措施及正確觀念，共同阻止疫情傳播
2	● 飛航安全管理	☆	▼	運輸零飛安事故是創造客戶永續價值的基礎
3	● 風險與危機管理	☆	—	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
4	● 營運財務績效	☆	▲	追求營運財務績效達獲利目標為企業穩健經營的根基
5	● 勞資關係與議合	☆	—	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
6	● 治理與誠信經營	☆	▼	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
7	● 市場競爭力	⚠	▲	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
8	● 隱私及資訊安全	⚠	▼	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
9	● 品牌管理	⚠	▼	透過品牌管理，訂定執行方向，提升顧客的品牌感知度，進而產生認同、信任、忠誠度，最終驅動顧客的選擇，形成正向循環
10	● 氣候變遷減緩與調適	⚠	▼	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，以持續改善之原則，不斷強化氣候風險與機會辨識、量化、管理等作業，並深化碳管理作業與氣候韌性
11	● 乘客服務管理	⚠	▼	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
12	● 機隊發展與管理	⚠	▼	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
13	● 永續就業與人才吸引	⚠	▲	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
14	● 職業安全與健康管理	⚠	▼	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
15	● 永續創新與開發	⚠	▲	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
16	● 貨運服務管理	⚠	▲	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
17	● 永續供應鏈管理	⚠	▼	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
18	● 綠色服務營運	⚠	▲	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，並致力提升服務生態效益
19	● 人權	⚠	▼	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
20	● 社會回饋與參與	🔍	▲	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
21	● 環境管理系統發展	🔍	▼	以生命週期之觀念，掌握組織營運前候環節，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，並致力提升營運生態效益
22	● 能源管理	🔍	▼	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
23	● 客戶關係與滿意度	🔍	▼	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
24	● 資源管理	🔍	▼	落實「成本有效、效能提升、零浪費」原則，持續掌握內外場站作業環境及營運環節，持續優化企業環境暨能源管理運作，致力資源有效配置、運用



目錄
0 前言
1 永續管理概觀
1-1 關於華航
1-2 永續願景與策略
1-3 公司治理架構
1-4 永續管理架構
1-5 重大性分析與利害關係人議合
1-6 華航永續價值
1-7 實踐永續發展目標
2 多元價值創造
3 永續治理基礎
附錄

重大議題對應 GRI Standards

重大議題 (依 ESG 各面向關注度排序)	對應 GRI Standards 特定主題準則	衝擊邊界						回應章節
		組織內（註）			組織外			
		華航	華信	台虎	政府	客戶	夥伴	
● 飛航安全管理	GRI 404 教育與訓練	●	●	●	○	○		2-1 信賴價值
● 風險與危機管理	GRI 102 一般揭露： 1 組織概況、2 策略	●			○			0-1 關於本報告書 0-2 經營者的話 3-2 風險管理
● 營運財務績效	GRI 201 經濟績效	●	●	●	○	○	▲	1-1 關於華航 附錄 財務績效展現
● 治理與誠信經營 ● 市場競爭力	GRI 102 一般揭露： 3 倫理與誠信、4 治理 GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為	●			●	○	▲	1-3 公司治理架構 3-1 誠信經營 附錄 GRI 內容索引
	GRI 415 公共政策	●			●			
● 隱私及資訊安全	GRI 418 客戶隱私	●			●	●		2-1-4 資訊安全管理 2-1-5 隱私管理
● 品牌管理	GRI 102 一般揭露： 1 組織概況	●			○	○	○	1-2 永續願景與策略 2-1 信賴價值 2-4 環境價值 2-5 社會價值
● 乘客服務管理	-	●			○	○	○	2-1 信賴價值
● 機隊發展與管理	GRI 102 一般揭露： 1 組織概況、2 策略	●			○			1-1 關於華航
● 永續創新與開發	-	●			○	○	○	2-1 信賴價值
● 貨運服務管理	-	●			○	○	○	2-1 信賴價值
● 永續供應鏈管理	GRI 204 採購實務 GRI 308 供應商環境評估 GRI 414 供應商社會評估	●					▲	2-3 共創價值
● 客戶關係與滿意度	GRI 102 一般揭露	●			●	○	▲	2-1-2 客運服務 附錄 2020 年顧客滿意度一覽表



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

重大議題 (依 ESG 各面向關注度排序)	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	
● 公共安全衛生	GRI 403 職業安全衛生	●	●	●	○	●	○	新冠疫情特別專欄
● 勞資關係與議合	GRI 401 勞雇關係 GRI 402 勞 / 資關係	●	●	●	○	○		2-2 人才價值
	GRI 407 結社自由與團體協商	●	●		○			2-3 共創價值
● 永續就業與人才吸引	GRI 202 市場地位	●	●	●		●		2-2 人才價值
	GRI 404 訓練與教育	●	●	●		○		
	GRI 405 員工多元化與平等機會	●	●	●				
	GRI 406 不歧視 GRI 408 童工 GRI 409 強迫或強制勞動	●	●	●	●			2-2 人才價值 附錄 GRI 內容索引
● 職業安全與健康管理	GRI 403 職業安全衛生	●	●	●	○			2-2 人才價值
● 人權	GRI 412 人權評估	●						2-2 人才價值
● 社會回饋與參與	GRI 201 經濟績效	●	●	●	○	●		2-5 社會價值
● 氣候變遷減緩與調適	GRI 305 排放	●	●	●	○	○	▲	2-4 環境價值 附錄 GRI 內容索引
● 綠色服務營運	-	●	●		○	○	▲	
● 環境管理系統發展	GRI 307 有關環境保護的法規遵循	●	●	●	●	○	▲	
● 能源管理	GRI 302 能源	●			●	○	▲	
● 資源管理	GRI 306 廢棄物	●			●	○	▲	
	GRI 303 水與放流水	●			●	○	▲	
	GRI 301 物料	●			●	○		

● 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。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

1-5-2 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。

註：公共安全衛生為 2020 年最受全球社會及華航內外部重視的議題，亦為 2020 年華航報告書最重要的重大主題，因此在關注議題外，另加入此議題，以展現華航與利害關係人議合的焦點。

1 每天	6M 每六個月	即時
31 每個月	1/2Y 每半年	不定期
60 每兩個月	1Y 每年	定期
90 每三個月	3Y 每三年	



員工

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

關注主題

● 公共安全衛生 ● 飛航安全管理 ● 風險與危機管理 ● 勞資關係與議合

溝通管道與頻率

60
90

1. 勞資會議

2. 工會

3. 員工關懷信箱

4. 有話直說網站

5. 華航園地

6. 退休退職人員專屬網站

溝通重點

- 人員雇用與留任
- 員工發展、權益、健康與安全職場

溝通成效

員工滿意度每 2 年調查 1 次，於 2019 年為 6.4（滿分為 10 分）
因受 COVID 19 之特殊情形影響，避免調查結果失真，延後至 2022 年進行

回應章節

[2-2 人才價值](#)

溝通亮點成果

2020 年因受到 COVID 19 影響，華航與工會透過協商溝通，在雙方都願意共體時艱下，順利達成共識於 5~7 月實施減薪減班專案，一級主管減全薪 25%，二、三級主管減全薪 20%，一般員工減全薪 15%，以減薪減班來達到不裁員的目標



客戶

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

關注主題

● 公共安全衛生 ● 飛航安全管理 ● 乘客服務管理 ● 隱私及資訊安全

溝通管道與頻率

1. 顧客滿意度調查

2. 全球營業會議

3. 台灣區營業會議

4. 旅行社業者座談

5. 企業網站、企業社會責任網站、Facebook / Instagram、E-mail、簡訊

6. 客服專線

7. 企業客戶拜訪

溝通重點

- 顧客關係管理
- 把關顧客權益：隱私權保護、食品安全、航機飲水品質安全
- 提供疫情航班異動資訊整合平台

溝通成效

- 客運滿意度 88.6%
- 貨運滿意度 88.5%
- 修護工廠滿意度 8.57（滿分為 10 分）

回應章節

[2-1 信賴價值](#)

溝通亮點成果

企業網站設立「新型冠狀病毒資訊服務專區」，提供旅客整合型資訊平台



新型冠狀病毒
資訊服務專區

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

1-1 關於華航

1-2 永續願景與策略

1-3 公司治理架構

1-4 永續管理架構

1-5 重大性分析與利害關係人議合

1-6 華航永續價值

1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄



投資人

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

關注主題

● 公共安全衛生 ● 飛航安全管理 ● 營運財務績效 ● 風險與危機管理

溝通管道與頻率

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 1Y 1. 股東大會 | 3Y 3. 法人說明會 |
| 🕒 2. 股東專線 / 信箱 | — 4. 接受法人受訪 |

溝通重點

- 營運成果
- 飛航安全與客運服務
- 風險管理模式

溝通成效

持續依法規及投資人的需求公告及回覆營運相關結果

回應章節

[1-3 公司治理架構](#) [2-1 信賴價值](#)

溝通亮點成果

- 2020 年於 6 月 23 日召開股東大會，會上股東分別就公司 108 年董事酬金合理性、新機隊計畫、新冠肺炎影響之公司因應對策及人力調配等事項提出相關問題及建議，所詢事項均經董事長自行說明或指定人員說明及答覆，詳參 [109 年股東常會議事錄](#)
- 2020 年分別於 8 月 26 日及 12 月 1 日受邀參加券商舉辦之法人說明會，會中向各法人說明本公司整體營運概況及新冠肺炎疫情影響與因應，詳參 [109 年第一次](#)及[第二次法說會簡報](#)



政府

華航為台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

關注主題

● 公共安全衛生 ● 飛航安全管理 ● 風險與危機管理 ● 氣候變遷減緩與調適

溝通管道與頻率

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| — 1. 公文 | — 5. 舉辦或參與相關業務研討會稽查作業 |
| — 2. 主動拜會 | — 6. 參與並支持倡議活動 |
| — 3. 參與專案計畫 | — 7. 稽查作業 |
| — 4. 參加法規公聽會、說明會或協商座談會議 | |

溝通重點

- 溝通及配合法規事項推動
- 分享重要產業資訊
- 協助推展民航相關事業發展、建設及研究活動等

溝通成效

- 入選第六屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商
- 入選「台灣高薪 100 指數」及「台灣就業 99 指數」成分股
- 透過研討會平台進行各項飛安議題討論及資訊交流，提升飛航安全

回應章節

[1-3 公司治理架構](#) [2-1 信賴價值](#) [2-4 環境價值](#)

溝通亮點成果

- 2020 年華航與航發及交通部民用航空局共同主辦「航空保安風險管理研討會」
- 2020 年華航協辦由航發會及交通部民用航空局共同主辦之二場飛航安全管理會議
- 參與民航局碳抵換及減量計畫審查及訓練等三場次會議
- 參與環保署碳標籤計畫，華航集團取得碳標籤及減碳標籤雙認證
- 完成 ICAO CORSIA MRV 作業及資料申報



夥伴（供應商及承攬商）

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

關注主題

● 公共安全衛生 ● 飛航安全管理 ● 營運財務績效 ● 治理與誠信經營

溝通管道與頻率

- | | |
|--------------------|-------------------|
| — 1. 電話 | — 4. 業務拜訪 |
| — 2. E-mail | 6M 5. 實地審查 |
| — 3. 協調會議 | |

溝通重點

- 永續供應鏈管理

溝通成效

2020 年永續風險調查分數平均為 88.59，高於華航設定目標分數，並於年底召開供應商大會

回應章節

[2-1 信賴價值](#) [2-3 共創價值](#)

溝通亮點成果

於 2020 年 12 月辦理供應商大會，33 家供應商出席參與，共計 44 人，提升供應商的永續意識與概念，也讓供應商更加了解華航的永續理念



2020 年 12 月辦理供應商大會



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

社會

關注主題

- 公共安全衛生
- 治理與誠信經營
- 飛航安全管理
- 品牌管理

溝通管道與頻率

- 1. 舉辦公益活動
- 2. 參與社區活動
- 3. 訊息發布
- 4. 網路信箱

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

溝通重點

- 支持社會發展
- 承擔社會責任
- 共創永續社會

溝通成效

2020 年總計 355,459 人次受惠

回應章節

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-5 社會價值

溝通亮點成果

因應疫情國際救援華航辦理醫療物資運送包機，共計運送 2,278 件，總重 73,343 公斤；此外，亦協助疫情嚴重地區之國人返台包機，共計 9 趟班次，1,224 人受惠

媒體

關注主題

- 公共安全衛生
- 飛航安全管理
- 勞資關係與議合
- 乘客服務管理

溝通管道與頻率

- 1. 訊息發布
- 2. 記者會
- 3. 接受採訪
- 4. 主動溝通說明，提供產業訊息

媒體對公司的報導及評價將影響公司聲譽及形象

溝通重點

蒐集利害關係人關切議題、促進透明溝通

溝通成效

2020 年共發布 118 則訊息（含新聞稿、說明稿、營收稿及訊息稿）

回應章節

- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值

溝通亮點成果

疫情之初，華航率先實施防疫措施並設置專區主動對外公告，後續其他業者及政府機關亦跟進設置專區

公協會（含航空組織）

關注主題

- 公共安全衛生
- 勞資關係與議合
- 職業安全與健康管理
- 治理與誠信經營

溝通管道與頻率

- 1. 參與專案會議
- 2. 參與工作研討會議
- 3. 舉辦或參與層峰大會、高層峰會、委員會、協調會
- 4. 參與政府召集之會議
- 5. 電話、e-mail、平台交流

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

溝通重點

- 收集國內外趨勢，推動並落實企業營運
- 協調同業關係，增進共同利益
- 藉由各項安全議題討論、資訊交流及安全管理經驗分享等，提升飛航安全

溝通成效

2020 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，其中環境議題共計參與 26 場專案會議，深化與國內外航空業者合作

回應章節

- 2-1 信賴價值
- 2-4 環境價值

溝通亮點成果

- COVID-19 疫情期間與航空聯盟組織密切交流飛安及防疫資訊，確保安全管理暨防疫作為
- 與 TAA 溝通於 2020 年 9 月 3 日建請交通部延續辦理航空業紓困方案，獲正面支持
- 因應疫情與會員航共同向航空聯盟組織如 AAPA、SkyTeam 溝通，達成共識減收每月會員費



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

1-5-3 倡議及組織 GRI 102-12, 102-13

華航積極參與航空產業經營發展、企業永續發展、環境及其他專業領域各類倡議及組織，即使受 COVID-19 疫情影響，仍於 2020 年投入約新台幣 3,325 萬元參與組織倡議活動（航空產業經營發展類 3,159 萬約占 95%，其餘包含企業永續發展、環境及其他專業領域類 166 萬約占 5%），投入總金額較 2019 年減少約新台幣 2,300 萬元，主要係外部組織及協會考量 COVID-19 嚴重衝擊航空產業影響公司營收甚鉅，主動減收會員費。

外部倡議

2017 – 2020		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 61 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 – 2020		道瓊永續指數（The Dow Jones Sustainability Indices, DJSI） 自 2015 年起主動填復 DJSI 問卷，揭露環境、社會、經濟 / 治理等三面向之管理目標、策略及作法。於 2020 年，連續五年入選「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，並榮獲全球航空業者第三名殊榮。
2012 – 2020		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 2020 年 12 月底，華航共計協助蒐集 12,810 個航次的高空氣體資料。
2012 – 2020		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，揭露氣候治理、策略、風險機會管理、指標與目標、溫室氣體排放量、減量管理與成效等，且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。2021 年獲 CDP 組織評比 2020 年氣候風險管理績效為管理等級。
2008 – 2020		「地球一小時」活動 華航自 2008 年即開始響應至今，2020 年更擴大邀請集團價值鏈夥伴共襄盛舉，以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。
2018 – 2020		TCFD 氣候相關財務揭露 華航於 2018 年成為台灣首家且唯一公開簽署並導入氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）倡議的航空公司，積極落實將 TCFD 作業導入公司管理機制。2019 年協助完成 TCFD 指引繁體中文版翻譯作業並參與多場產官學推廣作業，2021 年 1 月更進一步公開發表獨立之「氣候相關財務揭露報告」，透過新聞稿發佈、社群媒體等管道，展現管理內化成果。

外部組織參與

航空產業發展類

AAPA



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

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 ICAO CORSIA 計畫、航空環保、永續航空燃油效率提升、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。
- 2020 年 AAPA 偕同各國國際航空組織籲請各國政府採用統一防疫措施並為後續產業重啟預作準備。

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

- 加入天合聯盟有助本公司在拓展全球航網服務，更藉由與聯航合作，連結台灣與世界各國之主要航點。
- 2020 年因應疫情發展旅客對於安全旅行之期待，共同推動一致化防疫措施，為疫情控制盡一份心力。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

IATA

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

永續及環境諮詢委員會委員、貨運委員會委員、CSR 小組、CORSIA 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；同時擔任永續及環境諮詢委員會委員，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 技術規範及永續航空燃油政策之研定，並推動產業訓練作業。
- 掌握國際碳管制機制及永續航空燃油進展，提供我國政府政策制定參考。



FSFT

財團法人中華民國臺灣飛行安全基金會
Flight Safety Foundation - Taiwan, FSFT

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。



TAA

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

理事

華航角色與參與

TAA 於 1990 年 3 月成立，本公司即為創始會員航，擔任諮詢及協調角色，在政府與業界間溝通橋樑。參與每年召開會員代表大會（每年 1 次）及理、監事會議，平日轉知及貫徹政令，並參加各項政府會議，積極爭取航空產業權益。

貢獻與效益

- 疫情期間綜整航空產業需求，促請公會爭取對航空產業紓困。
- 積極參與法規研討，共同協助公會參加 3 次勞動部工作坊，提供建議作為未來法制檢視之評估參考。
- 協助公會擬研 2020 年健全航空產業發展方案，提出制度及法規面的改革。



AAPT

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

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, CCS

諮議理事

華航角色與參與

擔任諮議理事之一，實際參與研訓中心會議及主要運作，依研訓中心會議主題不定期擔任講者宣傳公司永續作為，並透過參與「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。



1-6

華航永續價值



COVID-19
Special Column



凝聚重啟客貨運營運動能 — 多重策略併用

2020 年各國為防疫採取多項強制封鎖和隔離措施，造成國際客運航班大幅取消致營收銳減。華航除積極配合衛生主管機關落實各項健康管理作業外，營運面採多重策略併用以為因應：



爭取紓困項目

政府頒布立法通過適用於航空相關產業之各項紓困措施辦法，如停留、降落費減免；防疫用品補助、補貼；貸款信用擔保等，持續配合辦理申請緩解經營壓力。



維持財務穩健

執行行政管理銷年度預算調整並刪減非急迫性資本支出嚴格控管金流、實施專案事假彈性人力措施擲節人事成本。自 2020 年 2 月起陸續動撥信用額度，確保資金週轉無虞。



彈性調節客運航線

視各國防疫及邊境開放狀況，進行航線航班整併並持續重點航線營運，新開及復航航線暫延後至 2021 年夏季班表。機動調節運能以客機腹艙運載貨郵，增裕營收。



提高貨運航線營收

因應全球救援、醫療等緊急物資運送，自 2020 年 3 月起本公司陸續恢復部分客機航班執行載貨運送。放大並充分使用貨機運能，提昇載貨量及單位收益以提高貨運營收。

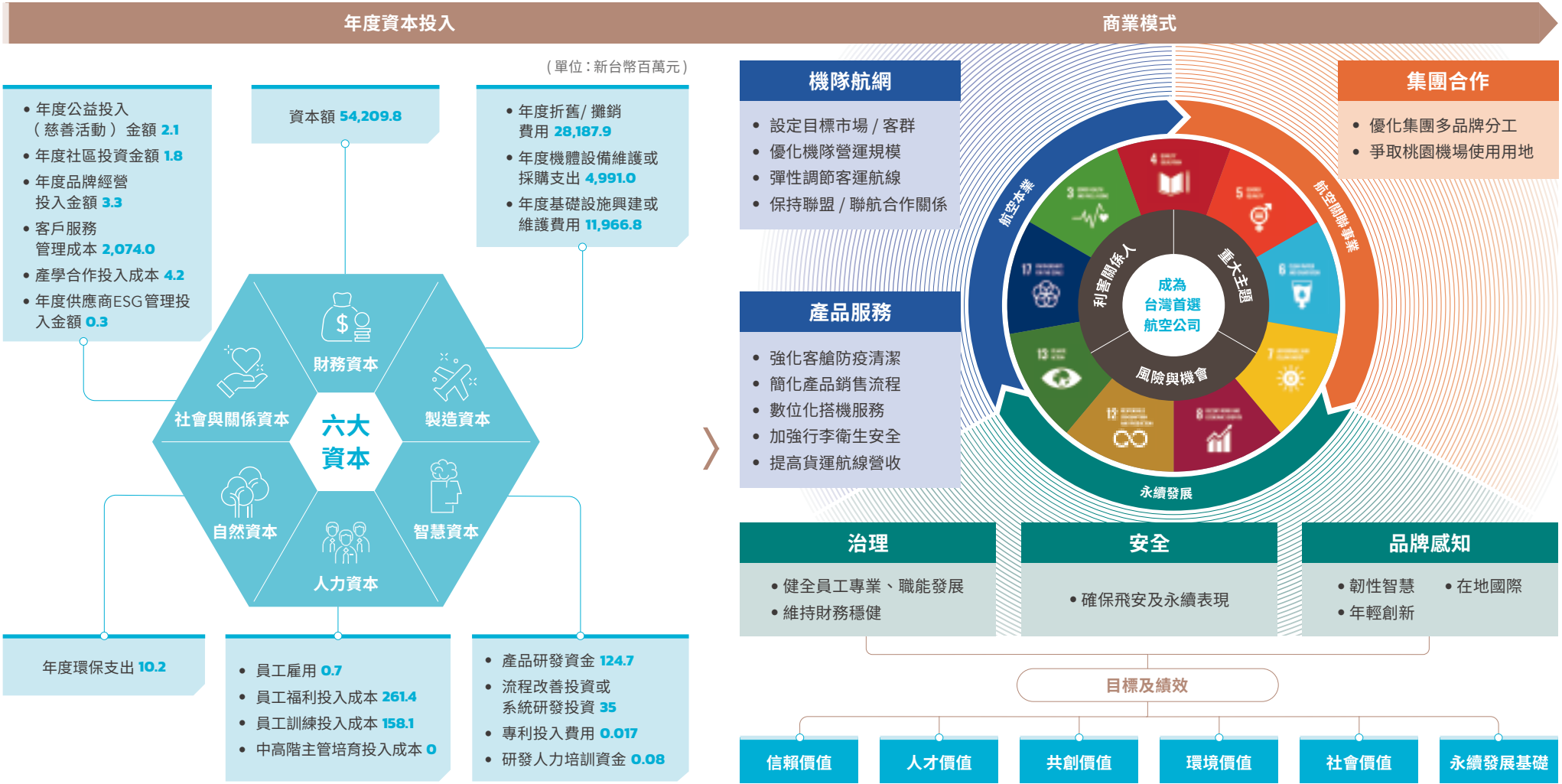


優化機隊營運規模

因疫情提前汰除 747-400 客機以進一步降低營運成本並精實客機規模，機隊架數較 2019 減幅達 12%、座位數減幅 11%。適時調整機隊規模持續汰舊換新以優化營運體質。活化航機資產，租出一架原已封存之 747-400F 貨機持續創造資金流入，持續辦理 737-800 屆齡航機出售及 A330-300 售後租回。

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

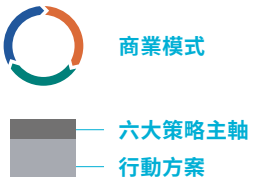
1-6-1 華航商業模式及價值創造



勘誤	更正 2019 CSR 報告書第 17 頁數據
	(單位：新台幣百萬元)
	• 客戶服務管理成本：6,952.5
	• 資本額：54,209.8
	• 年度折舊 / 攤銷費用：29,564.6

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





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

創造價值			
	產出	績效	報告書章節
財務資本	● 營業收入：新台幣106,327 百萬元	● 營業收入較2019 年減少27%，傳統財務績效（EBITA）較 2019 年減少 0.06%	● 1-1 營運概況（P.14）
製造資本	● 實際高階維修出廠準時率 100% ● 造成人員死亡或航機全毀之失事件數：0 ● 現有航點數量（含新增）：77 客運航點 / 36 貨運航點 ● 全球客 / 貨運載運量：8,038（百萬延人公里） / 6,365（百萬延噸公里）	● 達成高階維修出廠準時率目標值（100%） ● 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 ● 2020 年無新增客 / 貨運航點 ● 較 2019 年，全球客運量減少 81.1%；貨運載運量增加 18.68%	● 1-1 營運概況（P.14） ● 2-1 信賴價值（P.38）
智慧資本	● 改善產品或服務數所創造的收益 / 旅客數（座）：7,809 ● 節省成本之專案計劃數：92 ● 已取得專利件數：1 件 ● 研發人力培訓人數：159 人	● 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 ● A321neo 客艙與設備等設計 ● 738 機隊提供「攜帶型機上無線串流影音」 ● 節省人力 23.8 人月 / 年 ● 節省成本新台幣 600 萬元 ● 持續維護華航智慧財產 ● 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	● 2-1 信賴價值（P.38） ● 2-2 人才價值（P.55）
人力資本	● 新進員工人數：208 人 ● 2020 年新雇用 / 招募員工留存率：51.92% ● 2020 年前雇用員工留存率：99.05% ● 員工離職率：6.83% ● 員工培訓總小時數：34 ● 中高階主管培訓總小時數：受 COVID-19 影響未實施	● 員工聘僱成本相較 2019 年下降 8.4% ● 較 2019 年，2020 年前雇用員工留存率提升 2.47% ● 較 2019 年，自願離職人數降低 102 人 ● 辦理有關教育訓練因應營運操作所需 ● 中高階主管培訓因受 COVID-19 影響未實施	● 2-2 人才價值（P.55）
自然資本	● 用電量：34,522.647 度 ● 排碳量：5,808,373.976 噸 ● 廢棄物量：1,936,675 公斤 ● 用水量：126.77 千噸 ● 綠建築數量達到 2 棟，占總建築數量 66.67% ● 太陽能光電投資：發電量：117,000 度	● 透過健全的能源管理系統，達到節電量：254,407 度 ● 規劃與落實各項減碳措施，達到減碳量：48,888 噸 ● 持續強化廢棄物管理作為，達到廢棄物減量：107,023 公斤 ● 持續強化水資源管理作為，達到節水量：3,164 噸 ● 電力回生系統回收電力：1,177 度 ● 年度節電量：117,000 度	● 2-4 環境價值（P.76）
社會與關係資本	● 公益活動專案數量：6 ● 公益活動受惠人次：25,398 ● 社區活動專案數量：34 ● 社區活動參與人次：650 ● 外部贊助數量：11 ● 品牌推廣宣傳成果：新台幣 0.7 百萬元 ● 客運客戶滿意度：88.6 ● 客運客訴件數：729 ● 貨運客戶滿意度：88.6 ● 貨運客訴件數：1 ● 產學合作夥伴數量：22 ● 產學合作夥伴專案數：5 ● 產學合作人數：110 ● 供應商永續管理涵蓋比例：81.1% ● 供應商永續管理稽核家數 / 比例：26.15%	● 積極運用現有資源，參與慈善公益活動，支持偏鄉交通改善，促進弱勢族群獲得社會平等福利機會，與社會共創、共榮、共好 ● 長年致力於促進本土教育國際化發展，善用航空本業知識及技能，透過大專院校企業參訪、偏鄉志工教學等，培養青年學子了解企業文化，及提升偏鄉學童教育多元成長 ● 在新冠疫情嚴峻影響下，利用航空本業資源，協助運載醫療物資，並透過支持振興台灣觀光活動、體育好手，推升台灣在地品牌能見度，同時創造營業收益新台幣 2,373,333 元 ● 因應疫情期間之時事議題，針對不同之溝通對象發展傳播任務，以期提升品牌好感度、傳達品牌專業信賴感，特以發展三支系列形象短片，「天空國家隊」、「愛 可以跨越所有距離」及「Stay Home GIF 檔短片」，在此防疫期間的傳播活動，不僅是對內，同時也是對外凝聚向心力及鼓舞人心，為對外提升品牌形象的契機 ● 較 2019 年，旅客整體滿意度提升 0.8 分 ● 受疫情影響航空貨運市場供需平衡及運價、貨運服務…等等。客戶面對不同於過往經驗的運價及貨運服務，導致貨運滿意度微幅下降 ● 各場站人力受疫情影響貨運服務，導致無法達到客戶預期 ● 培育國家航空人才 ● 供應商永續管理涵蓋比例，2021 年較 2020 年減少 9.96% ● 供應商永續管理稽核家數 / 比例，2021 年與 2020 年相同	● 2-1 信賴價值（P.38） ● 2-2 人才價值（P.55） ● 2-3 共創價值（P.70） ● 2-5 社會價值（P.98）



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

1-6-2 華航真實價值

為與利害關係人共存共榮並邁向永續，致力追求創造內外部利害關係人的永續價值，以企業願景及策略為永續發展基礎，整合財務（Financial）、製造（Manufactured）、智慧財產（Intellectual）、人力（Human）、社會與關係（Social and Relationship）與自然資源（Natural）等六大資本思維，導入企業真實價值（True Value）將外部環境與社會成本及效益貨幣化，呈現華航的企業真實盈餘，並作為企業永續管理之重要參考指標，協助利害關係人掌握並檢視華航推動永續績效。

真實價值評估流程

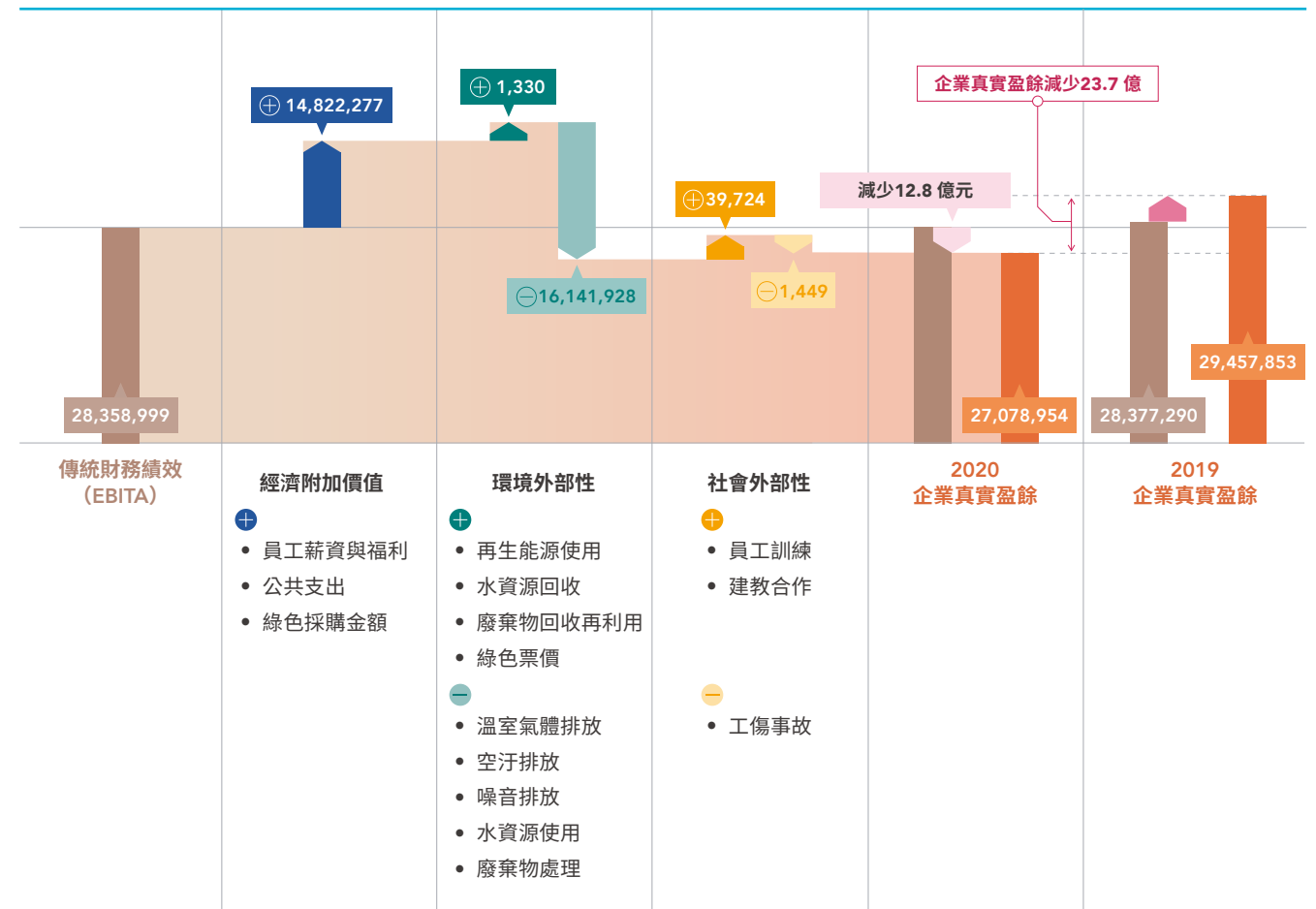


真實價值

評估結果顯示，華航於 2020 年受 COVID-19 疫情衝擊下，傳統財務績效（EBITA）較 2019 年減少 0.06%（達 283.5 億元），華航於經濟、環境與社會面向所創造之 2020 年真實盈餘約為 270.7 億元，相較於傳統財務績效（EBITA）減少約 12.8 億元，也較 2019 年所創造之真實盈餘減少 23.7 億元，其中「再生能源使用」、及「綠色票價」此兩項目於 2020 年較 2019 年皆有顯著的提升，分別增加 15% 及 8%。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 2019 年降低 2% 及 34%，顯現華航積極投入「溫室氣體減量」、「噪音污染防治」、「再生能源使用」及「推廣綠色票價銷售」等環境永續相關行動。整體而言，華航 2020 年真實盈餘中環境面向外部性成本約為新台幣 161 億元，但在經濟附加價值及社會外部性上則創造約新台幣 148 億元的正向效益。

華航企業真實價值

（單位：新台幣千元）



- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

1-7

實踐永續發展目標

六大價值小組永續發展目標

小組組別 主要回應的 SDGs	主要對應重大議題	2020 年目標	達成進度	重點成果及績效	精進規劃	短期目標 (2023 年)	中期目標 (2025 年)	長期目標 (2030 年)
永續發展基礎  	● 治理與誠信經營 ● 風險與危機管理 ● 營運財務績效 ● 品牌管理 ● 機隊發展與管理	年度 CSR 工作達成率 100%，並擬定員工意識提升計畫		1. 落實員工 CSR 意識教育訓練 2. 進行 1 場關係企業企業永續願景教育訓練以宣導 CSR 意識，實施人數計 5,140 人	持續落實員工 CSR 教育訓練	年度 CSR 工作達成率 100%，並落實員工意識提升計畫	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		1. 滾動檢視各工作小組 SDGs 永續目標 2. 企業永續委員會每年檢視小組落實進度 3. 工作小組每季提報執行進度	持續落實 SDGs 作業機制	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
社會價值   	● 社會回饋與參與	提高慈善類型之贊助案比例		2020 年慈善類型之贊助案占比 38%，關懷在地弱勢族群社會福祉及支持偏鄉交通改善	結合本業資源，提供台灣地區偏鄉 / 弱勢團體搭機體驗或是航空相關設備介紹及知識分享	規劃長期性之慈善類公益專案	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		今年新型冠疫情影響整體航空市場，因營運及防疫考量，未能執行此項專案。另，有鑑於全球疫情嚴峻，為響應國際救援，特與中央政府合作，結合本業資源，辦理多項醫療物資運送及疫情嚴重地區旅外國人返台包機專案	透過企業資源投入及航空本業優勢，協助提升在地品牌國際品牌能見度	定期參與提升台灣國際能見度之公益活動	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



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

小組組別 主要回應的 SDGs	主要對應重大議題	2020 年目標	達成進度	重點成果及績效	精進規劃	短期目標 (2023 年)	中期目標 (2025 年)	長期目標 (2030 年)
信賴價值     	● 公共安全衛生 ● 飛航安全管理 ● 乘客服務管理 ● 貨運服務管理 ● 隱私及資訊安全 ● 永續創新與開發 ● 市場競爭力 ● 客戶關係與滿意度	符合 GDPR 及個資法令規範，落實全公司個資管理制度。		1. 建立個資管理制度 2. 執行個資盤點與個資風險評鑑 3. 推動全員個資教育訓練 4. 建立個資稽核制度 5. 舉辦個資保護管理審查會議	規劃導入個資保護國際標準制度	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%		2020 年度貨運顧客滿意度 88.5%	持續更新與升級貨運系統	88%	貨運客戶滿意度 89%	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)。		1. 引進自動化流程機器人相關應用 2. 安排 RPA 教育訓練通識課程 3. 建置機器人客服，提供客服對答之服務	1. 推廣自動化流程機器人相關應用至華航各業務單位，提升應用服務之深度與廣度 2. 穩固各項核心業務應用系統開發與基礎環境建設，並適時推展創新應用服務	持續穩固各項核心業務應用系統開發，並適時推展創新應用服務，為公司增裕營收、降低成本、提升日常工作效率	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，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		受疫情影響，為降低群聚感染風險，本年度航空組織相關會議暫停召開。	持續參與航空組織以提升華航於航空組織中的影響力	進行航務資訊研究分析以供後續發表	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		華航完成每三年一次的全員安全管理系統複訓，並同時進行全員安全文化問卷評量，共計 11,403 人完訓	2020 年度全員安全文化問卷評量結果將作為 2021 年安全文化推廣參考	安全管理系統績效檢核機制精進	全員安全文化精進	安全管理系統持續精進
		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		完成 8 場次航空達人分享會（包含客 / 貨運、國際聯盟、航務、地服等航空相關領域議題），合計 755 人次參與	持續辦理並開發不同主題	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
人才價值   	● 勞資關係與議合 ● 人權 ● 永續就業與人才吸引 ● 職業安全與健康管理	建置公司航空管理人才庫		完成公司各階管理人才庫（包含整體人才庫、管理訓練班、管理精進班）建置與調整相關培育作業機制，為公司長期人才培育與世代傳承奠定穩定基礎	配合航空產業發展趨勢與人才管理需求，優化航空管理人才培育機制	優化公司航空管理人才培育機制	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%		女性主管至 2020 年已逐步提升至 27.24%	檢視女性主管總人數比例情形並納入任用規劃	女性主管比例目標達		
						24.75%	25%	27%



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

- 1-1 關於華航
- 1-2 永續願景與策略
- 1-3 公司治理架構
- 1-4 永續管理架構
- 1-5 重大性分析與利害關係人議合
- 1-6 華航永續價值
- 1-7 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

小組組別 主要回應的 SDGs	主要對應重大議題	2020 年目標	達成進度	重點成果及績效	精進規劃	短期目標 (2023 年)	中期目標 (2025 年)	長期目標 (2030 年)
共創價值  	● 永續供應鏈管理	供應商永續風險調查（SAQ）分數 85 分		1. 2020 年永續調查風險整體無高風險供應商 2. 2020 平均年度分數為 88.59 分	持續追蹤輔導並期逐年提昇永續調查分數	供應商永續風險調查（SAQ）分數		
		優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核 30% 關鍵一階供應商		1. 2020 年完成 30% 關鍵一階供應商稽核之目標共 26 家 2. 2020 年全數完成 19 家高風險供應商稽核	持續按照規劃完成下一階段稽核目標，並擴大風險調查範圍	86 分	87 分	89 分
環境價值      	● 氣候變遷減緩與調適 ● 綠色服務營運 ● 環境管理系統發展 ● 能源管理 ● 資源管理	航空用油效率每年提升 1.5%（飛航作業）		用油效率為 0.2586 噸 / 千 RTK，持續維持亞太航空公司領先地位	持續落實 IATA 4 支柱減碳策略（科技技術、營運效率、基礎設施、經濟措施）	落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG（Carbon-Neutral Growth）2020 零碳成長		
		地面作業碳排放量較 2009 年減量達 38%		地面作業碳排放量較 2009 年減量 39%	透過能源管理系統，持續進行節能減碳作業	地面作業碳排放量較 2009 年減量		
		落實 TCFD 管理與揭露作業		發布氣候相關財務資訊報告	持續深化氣候風險機會管理作業	41%	44%	50%
		地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 2%		2020 年生活廢棄物減量達 16.7%（排除受營運影響部份，減量 16.38%）	精進減塑及剩食管理作業	地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量		
		事業廢棄物回收再利用率 40%		2020 年事廢回收再利用率達 51%	持續評估可回收再利用項目	5%	7%	12%
		地面用水量較 2018 年減少 1.5%		2020 年用水量較 2018 年減少 15%	持續增加中水回收來源與節水宣導	事業廢棄物回收再利用率		
		用紙量較 2018 年減少 5%		2020 年用紙量較 2018 年減少 32%	強化影印紙請領管制與提醒	43%	45%	50%
		禁運保育類動物並禁用保育類食材		持續承諾與落實禁運保育類動物及禁用保育類食材	持續承諾與落實禁運保育類動物及禁用保育類食材	地面用水量較 2018 年減少		
						3.6%	5%	7%
						用紙量較 2018 年減少		
						14%	20%	30%
						禁運保育類動物並禁用保育類食材		

 超標  達標  未達標

註 1：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。
註 2：主要對應重大議題欄位紅色粗體字為關鍵議題。

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



超前部署 防護措施

因應 COVID-19 疫情，華航積極配合國家防疫規範，超前部署防護措施以確保搭機旅客與機組員的健康與安全，共同守護公共安全衛生。



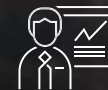
提升 分銷能力

2020 年 8 月 20 日取得國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）NDC（New Distribution Capability）Level 4 認證，為台灣第一家通過之航空公司。通過 Level 4 除象徵專業技術提升，如廣泛實施於商業應用，將可有效節省全球分銷系統（Global Distribution System, GDS）訂位費成本。



核心 資通系統導入 ISMS 暨 PIMS 認證

本公司於 2020 年實施核心資通系統資訊安全管理系統年度複驗及隱私資訊管理系統標準認證，以確保此管理系統能有效運作並控制風險；另於 2020 年取得信用卡交易系統資料安全標準認證，以確保本公司信用卡交易環境之安全與維護旅客權益。



主辦 航空保安研討會

華航與財團法人中華航空事業發展基金會及交通部民用航空局於 2020 年共同主辦一場航空保安風險管理研討會。



九度 取得IOSA 安全認證

連續第九度取得 IOSA 安全查核標準（IATA Operation Safety Audit, IOSA），持續符合國際最高認證標準。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

重大議題對華航的重要性

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，服務品質是華航永續經營的關鍵要素，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。

華航承諾及長期目標

承諾

飛航安全是華航成立 61 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，並在全球 COVID-19 疫情期間，透過以往「以客為尊」、「維護客戶權益」的服務理念、隨時掌握國際趨勢，同時配合國家政策與充分考量客戶利益下，打造具信賴且優質的服務體驗，並在疫情期間以全新「We fly, we fight. We will all be fine.」的天空國家隊理念，持續履行「用飛行創造你我更多美好」的企業使命。

長期目標



2023

- 1. 符合 GDPR 及個資法令規範，落實全公司個資管理制度
- 2. 貨運客戶滿意度 88%
- 3. 持續穩固各項核心業務應用系統開發，並適時推展創新應用服務，為公司增裕營收、降低成本、提升日常工作效率
- 4. 進行航務資訊研究分析以供後續發表
- 5. 安全管理系統績效檢核機制精進

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

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，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	2020 年			2021 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	87.8	88.6	100%	87.8（註 2）
	整體貨運滿意度	88.0	88.5	100%	88.0
	整體維修滿意度	8.40	8.57	100%	8.40

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

註 2：考量 COVID-19 疫情，復經品質目標制定會討論後，董事長同意 2021 年的整體客運顧客滿意度目標比照 2020 年。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

管理權責單位

企業永續委員會 — 信賴價值小組、企業安全委員會

管理機制及評量

- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議
- 企業安全委員會每季定期召開
- 品質檢討會議每半年定期召開
- 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

申訴機制

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



利害關係人
專區



客運全球營業所



貨運全球營業所



修護服務

2-1-1 飛航安全

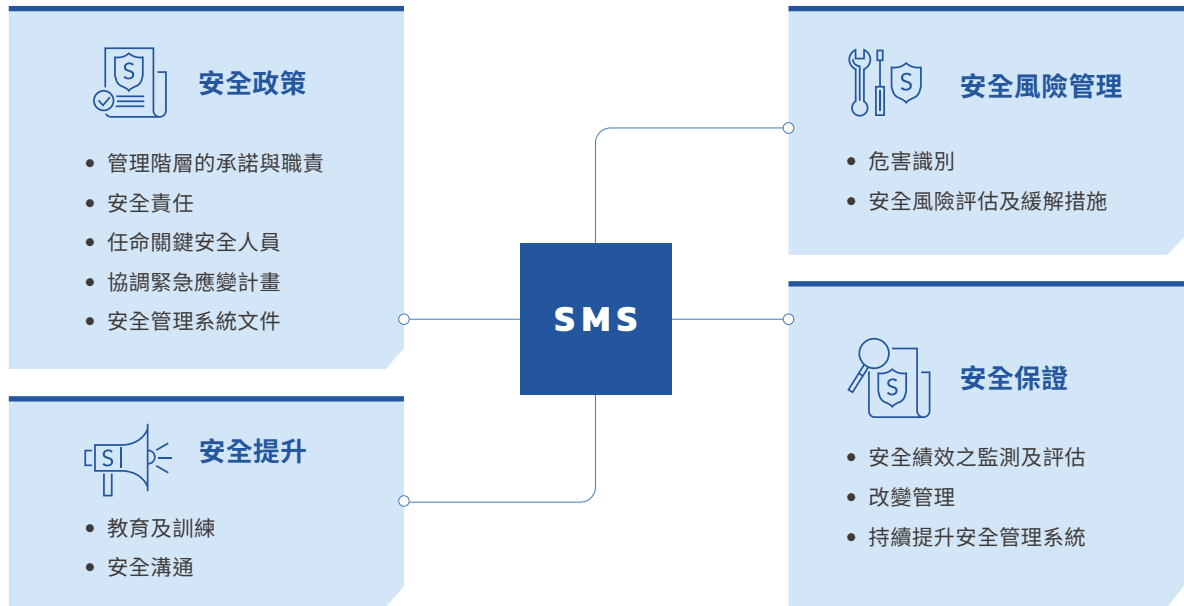
安全，為華航經營最基本的原則與核心價值，亦是對每位顧客的責任與承諾。我們秉持一貫對安全的堅持及不妥協的態度，以飛安零事故的信念，透過管理系統建構健全的監控制度，落實安全管理。華航以持續增進整體性安全為目標，致力於組織安全文化精進，使安全防護滴水不漏，讓團隊成就每一趟值得信賴的安全旅程。

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

華航依據我國民航法規要求並參考國際民航組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）DOC. 9859（Safety Management Manual, SMM）手冊指引，自 2007 年起即推動「安全管理系統」，迄今已有 10 餘年，施行成效漸趨成熟。華航 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，並訂定安全績效目標（Safety Performance Target, SPT），以執行整體性的追蹤、管控或緩解風險。



中華航空
安全政策



安全風險管理具體作為

1. 安全績效指標 / 目標（SPI / SPT）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，訂定各年度安全績效指標 / 目標，透過定期各級高階主管會議之管理監控及各單位安全工作小組之執行檢討會議，落實公司飛航安全管理以符合國內外安全標準，並以達到最高的安全標準為主要目標。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

安全管理會議

董事會風險委員會

- 企業安全室報告公司整體風險狀況

企業安全委員會

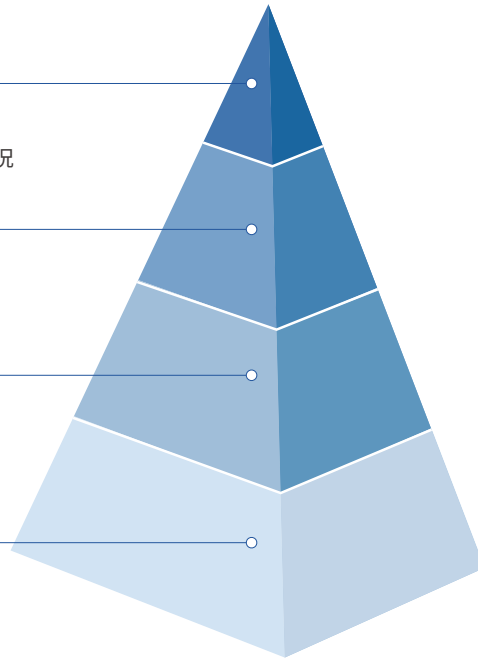
- 企業安全室彙整提報每季公司安全管理執行情況
- 重要安全議題討論

航空安全委員會

- 各單位提報當月安全管理執行情況
- 重要安全議題提報

各單位安全工作小組會議

航務處、修護工廠、機務工程處、機務品保處、
空服處、地勤服務處、聯合管制處、空中商用
品供應營銷處、貨運處、營運支援單位



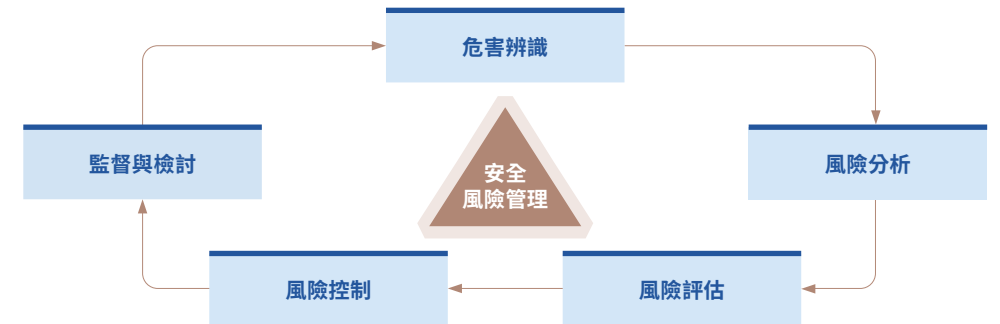
2. 全員安全報告系統

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。2020 年度雖受 COVID-19 影響造成航班大幅縮減，員工仍發揮主動積極的精神提報安全報告；本年度危害報告共計提報 1,058 件，並獎勵 141 人次，顯示自主提報推動成效顯著。



3. 安全風險管理

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。為將風險管理概念深入至各作業單位，並強化工作同仁對風險管理的運用，華航自 2015 年起，提供定期風險管理（SRM）教育訓練，由各一線單位自主評估並執行風險管理作業，依內、外部資訊、作業的環境變化、法規調整、程序與裝備變化等項目自主落實安全風險管理。



4. 飛航操作品質作業

華航遵循國內民航法規及國際民用航空公約訂定飛航操作品質保（Flight Operations Quality Assurance, FOQA）作業辦法，透過飛行數據軟體及自行研發之飛行操作品質資訊系統（Flight Operations Quality Information System, FOQIS），快速辨識組員操作的潛在風險，及時給予導正措施。除定期製作 FOQA 趨勢分析月報，提供各機隊案例宣導參考外，於 FOQA 事件發生時，依作業規範採取必要之調查、分析及改正，並持續監控改善或補救措施之有效性，以降低操作風險及確保飛航安全。

5. 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（2nd 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），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。2020 年受疫情影響，為落實組員疲勞管理，華航參考 IATA 針對重大疫情發布之指引文件「Guidance for managing crew fatigue during a crisis（1st Edition）」主動檢視組員疲勞型態及安全行為的改變，以發現潛在風險並執行評估，進而採取適當之減緩措施。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

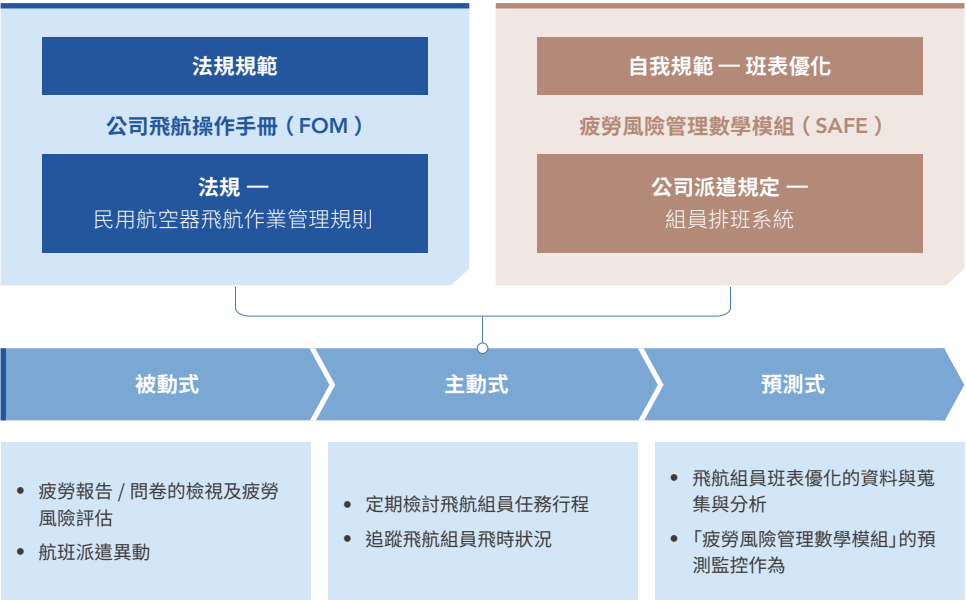
2 多元價值創造

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

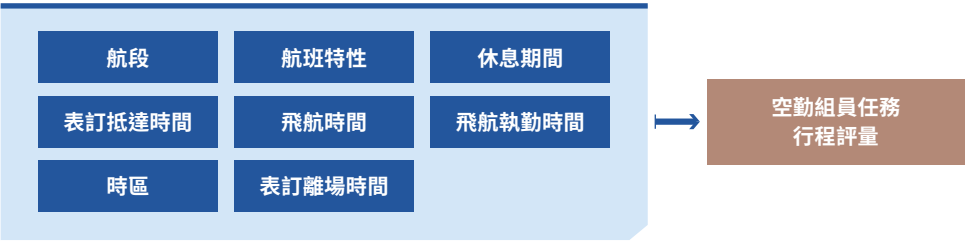
3 永續治理基礎

附錄

華航疲勞風險管理架構與執行



空勤組員任務行程評量



6. 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。

因應疫情改變，落實飛安管理

2020 年受 COVID-19 疫情影響，國際民航組織（ICAO）發布「全球航空恢復營運指南」（The CART Take-off Guidance, TOGD）針對機場、航機、機組人員及貨運等四大面向提供航空產業防疫指引，要求採取人員教育、社交距離、面（口）罩使用、定期消毒、健康檢查、接觸追蹤、

旅客健康宣告及病毒檢測等公共衛生風險減緩措施。為因應疫情所產生的運作風險，華航參考「全球航空恢復營運指南」、我國防疫規範及各國民航主管機關之防疫措施指引文件等執行全面性的飛安風險管理作為，透過完善的應變整備機制因應疫情所帶來的衝擊與改變。於後疫情時代，我們藉由風險管理作為落實控管各階段營運恢復（重啟）的運作情形，國內外各單位及海外分公司依作業權責共計已完成 66 起風險管理評估案，並根據風險趨勢適時調整緩解措施，以確保持續的安全營運。

COVID-19 疫情安全風險管理



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，以寓教于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。2020 年度安全活動以「安全認同、主動積極、全員落實、持續精進」為推廣主題，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。

1. 安全教育訓練 — 「SMS 全員複訓」

華航完成每三年一次的全員 SMS 複訓，並同時進行全員安全文化問卷評量，透過外部專業單位之評量分析結果，將有助於瞭解公司的安全文化狀態，以精進安全管理推展；國內外各單位共計 11,403 人完訓。

2. 安全推廣 — 「安全體驗及實務競賽活動」

以走動式學習體驗飛航安全協同合作，舉辦「桃機安全微旅行」由各安全工作小組之安全業務窗口參訪桃園國際機場公司；為促進員工運用 Bow-Tie Analysis（領結分析法）發掘危害及擬



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

訂適當的風險減緩措施，舉辦一線作業單位 Bow-Tie 團體競賽，透過團隊合作及分享方式提升員工安全風險管理能力。



桃機安全微旅行



風險管理實務專題團體競賽

3. 安全推廣 — 舉辦國籍航空研討會



2020 年 12 月 4 日華航與財團法人中華航空事業發展基金會及交通部民用航空局共同主辦「航空保安風險管理研討會」

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／航線／航機／系統與程序等，及系統性的飛航訓練／考核、航班品質保證（FOQA）、教師考官定期評鑑等，以最完整的訓練體系培養最高素質機師，為旅客飛航安全把關。

註：FOQA 的目的係為降低意外事件及失事之風險，運用飛航資料改善飛安，即擷取日常性飛行記錄、偵測異常事件發生，並分析線上各機隊操作特性，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均能符合嚴格要求及客觀檢核，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，利用大數據分析，依個人、機隊、操作場站及以往飛行事件記錄為基礎，針對需強化的部分加強訓練，以增進飛航組員適職性及處理不正常事件能力；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，2020 年共執行 2,391 人次年度複訓，達成率 100%。

2. 專業訓練設備

華航為國內首家引進民用飛行模擬機航空業者，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，並可記錄訓練過程，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，2020 年共 348 人次接受各類長短期訓練；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。

2020 年因應 COVID-19 疫情對營運航班之衝擊，華航除依據民航法規安排全體飛航組員定期執行飛行模擬機訓練、考驗與實機飛行外，另針對營運航班影響較大之 B737-800 機型全體飛航組員及長程機型中落地次數相對較少之副駕駛員，擬訂及執行持續性模擬機熟飛計畫，以維持其飛航操作熟練度，達到飛航操作安全品質目標。

健康及情緒管理

華航以最高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。因應機師長時間的任務易造成生理上疲勞與心理上壓力，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。

1. 生活管理

因應機組員長時間任務易造成生理疲勞與心理壓力，華航以較法規更為嚴格要求，針對機組員生理與心理狀態管理，讓機組員在準備最完整的狀況下執行任務。

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，以協助組員於執行任務時能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



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

常生活中所面臨之議題，可使用公司提供之免費心理諮商，在與諮商師一同工作的過程中，找到可行因應方式。

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，做到最高標準把關。

4. 加強溝通

為增進與組員溝通與對公司凝聚力，定期舉辦各式溝通會簡化溝通管道，對於線上組員執勤時所遇到問題與需求，給予快速回應與關懷。期為提供組員一個舒適、安心的工作環境。

自 2020 年 2 月 COVID-19 疫情發展以來，華航航務處進行各項防疫作為，使組員能在安全的環境中執勤，相關因應措施如下：

1. 即時提供組員疫情訊息並於執勤時提供組員全套防疫裝備。
2. 規劃外站停留防疫事宜，並請各地分公司協助要求組員旅館依本公司防疫需求應對，保護組員避免暴露於風險中，當組員在外站無法外出購買餐點時，亦備有關懷包供其使用。
3. 於公司內部即時溝通軟體建立即時溝通管道，國內外溝通無時差。
4. 對於不便於家中居家檢疫之組員，安排入住公司旅館作為居家檢疫場所。

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
- 疫情期間依照 CDC 疾管署及 CAA 民航局之規定規劃組員返台居家檢疫日期

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，立即調整其任務並由關懷小組適時關心組員之身心狀況

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，並將疫情期間各國之規定納入評估要項

航行監控與管制

華航聯合管制處全天候監控掌握航班即時動態及飛航安全，利用各種通訊工具零時差掌握全球各

場站作業，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航班提供緊急應變方案。

2020 年度雖受疫情影響，面對全球各場站防疫狀況及航路臨時關閉之相關無預期影響，仍於民航局「國籍航空公司國際及兩岸航線客運班機準點率」統計，2020 全年度平均 96.10%，高於公司要求準時率 13.1%（KPI 83%），可靠派遣率超過 99%，亦優於國內業界水準表現優異。

聯管處持續提供旅客更優質航班服務，持續提升追蹤監控軟體以符合管制需求。聯管處管制中心設置專門席位全程動態監控，即時提供在空機最新危害天氣，並協助飛行員空中更改航路避讓危害區域，且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，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；機場監控方面則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、連結航管雷達、CCTV 自行開發管制監控儀表板精準掌握航機狀況，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。

1. 專業修護能量

華航具備歐盟、美國、中國等 11 個國家及地區航空器維修廠證照，為國內最具規模的現代化機體維修中心，擁有可容納五架大型廣體航機同時維修的飛機棚廠、以及可供 12 萬磅等級推力的發動機試車台，能滿足各類型航機高階機體檢修；自 2019 年起為拓展維修服務業務至東南亞及東亞地區航空公司，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及第三方附件維修業務的拓展，計劃於 2021 年取得日本等國家維修廠證照。

2. 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。

3. 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 等航太大廠，為管理及規範其供應商之品質，制訂一系列之品質管理系統標準，並要求供應商須符合相關標準，AS 9110 則為其中之一。

2-1-2 客運服務

GRI 102-44

超前部署防護措施 — 守護公共安全衛生

2020 年華航在 COVID-19 疫情的陰霾籠罩底下，除立即執行「上班與搭乘交通車時之體溫量測」之外，同時戮力整合華航集團客運機隊資源，一方面積極經營以確保公司存續，另一方面也努力地善盡社會責任；而這些努力、決心與實力，都是華航向大眾揭櫫，華航不僅只以作為「天空國家隊」的一份子為榮，同時也願意與各界機關與團體一同合作來守護人類的健康與安全，以下摘要說明華航於 2020 年疫情期間重點防疫措施。

COVID-19 疫情爆發之初，為因應大量的航班異動與取消狀況，華航立即在官網上成立「新型冠狀病毒資訊服務專區」，以提供旅客航班資訊（航班動態、43 天以內營運航班）、退改票辦法、各國入境規定等相關資訊，並因應旅客需求，推出「機票放心隨你改」、「香港航線返程免改票互搭」、「全面推廣網路自助報到服務」、「經濟艙加購機位」、「自動延展會員哩程、酬賓獎項與酬賓機票效期」，以及「針對暫停國際航班旅客入境國家提供專案包機」等服務，以回應旅客在疫情中，對於搭機的防疫的強烈需求。



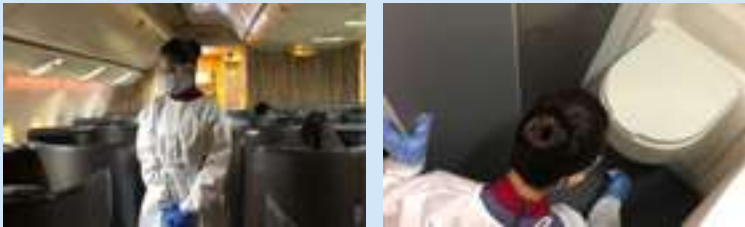
新型冠狀病毒
資訊服務專區

在餐飲方面，華航依衛福部疾管署發布之全球疫情分級（一級 warning、二級 Alert、三級 Watching）來調整機上餐飲內容，以防疫、抗疫、降低傳染風險作為最高原則，視全球各地疫情變化及各國政府規定之機上防疫等級機動提供「防疫冷餐盒」或「防疫熱餐」等不同款式之餐飲服務來滿足乘客飲食需求。

在客艙中，為確保搭機旅客、醫護人員、機組員健康與安全以及落實國家防疫政策，華航提供組員個人防疫包，同時要求組員「任務報到時量測體溫並登記」、「登機後強制穿戴公司提供的個人防護裝備」以及「除進食、飲水期間外皆須全程佩戴口罩」。同時執行當旅客使用洗手間後以次氯酸水擦拭門把及環境消毒以加強客艙清潔，並遵循民航局之「乘客安全防護守則」規範要求來落實「座位更換實名註記」、「保持安全社交距離」、「機上廣播宣導入境規定與遵守事項」以及「餐點服務流程簡化」等作為，以維護國內防疫安全。



機上保持安全距離、機上廣播入境規定、巡視客艙及維護環境清潔



配合機組人員防疫健康管控需求，華航建置「組員健康自主管理系統」平台，當組員任務結束之後，只要曾經入境三級疫區的組員，華航將協助安排入住防疫旅館，並要求每日兩次量測體溫並主動填報於上述平台，當組員填報異常或發現發燒等相關病徵時，空服處將主動聯繫或協助組員就醫，同時回報醫務部，以建立防疫紀錄，落實組員健康管理作業。

面對疫情影響，華航隨時掌握各國疫情狀況，當各地機場運行狀況受疫情影響調整出入境規定，如來機旅客人數上限調整，組員篩檢程序調整，聯管處會立即透過公司內部通訊系統，傳遞最新資訊給予各相關單位，以及時採取因應措施；平時亦隨時監控航機飛航運行狀況，如航機旅客於航行過程中發生病症現象，飛航組員將主動通知並由聯管處透過公司內部通訊系統傳遞相關資訊給各單位以利安排在航班落地後之各項檢疫事宜，並進行航機消毒與更換座椅椅套。

另為配合各國入境檢疫以及人力調配需求，華航在各往來機場亦建立多項防疫管控作為如「推廣旅客預辦登機」、「提醒旅客保持安全社交距離」、「全程配戴口罩」、「配合實施桃園機場入境行李全面消毒」、「上機前體溫量測」以及「國內外員工居家辦公」等作為。



執行上海包機任務防疫管控作為

照片來源：軍聞社



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

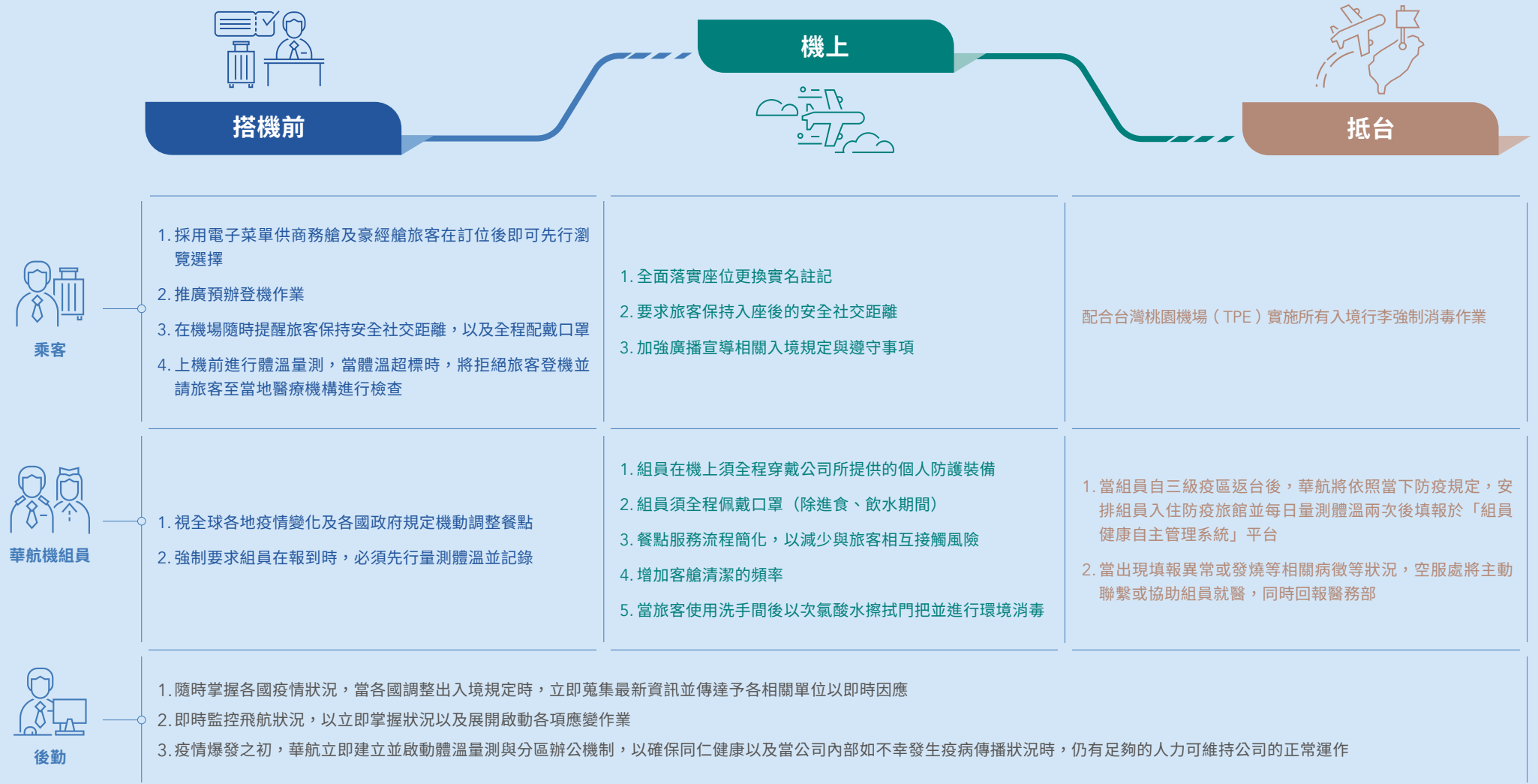
3 永續治理基礎

附錄

2020 年重點防疫措施



1. 官網成立「新型冠狀病毒資訊服務專區」，以提供最新資訊
2. 推出輕鬆簽改機票以及對暫停國際航班旅客入境國家提供專案包機等特殊服務專案
3. 自動延展會員哩程、酬賓獎項與酬賓機票效期
4. 整合集團資源，調整運力支援華信航空飛航澎湖與金門等國內線，以回應旅客需求





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

整合華航集團客運機隊資源

2020 年 7 月起台灣地區 COVID-19 逐漸趨緩，為滿足暑期旺季期間離島居民疏運及旅遊需求，整合華航集團機隊資源，充分利用華航 B738、華信 E190、ATR72 及台虎 A320 等機型運能，增加班次飛航澎湖及金門航線。統計 7 至 10 月期間澎湖航線提供總機位數較 2019 年增加 114%、金門航線增加 32%，疏運離島航線總旅客數較 2019 年同期增加約 80%。



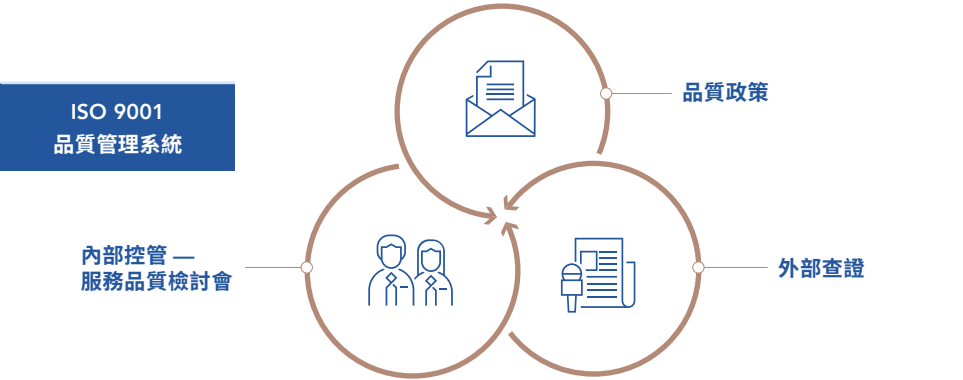
華信 / 台虎雙航齊飛澎湖及金門航線



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 品質管理系統以及使用 TABLEAU 大數據分析系統來協助進行旅客滿意度問卷之統計與分析，以確保服務品質與提供超越旅客期待的服務。於 2020 年，中華航空公司總計回收 53,801 份旅客滿意度問卷，約總載運人數的 2.3%，整體滿意度為 88.6%。

服務品質管理機制



此外亦針對需求設立多元、即時且便利的溝通平台，接軌現今科技趨勢，優先同業首創官方臉書（Facebook）客服、Instagram 與 WeChat 公佈欄等官方社群，透過同理心及真心回應，即時服務廣大旅客，解決顧客旅程遇到的任何問題，以提升旅程體驗價值。為更加了解與掌握顧客需求，華航透過顧客服務系統（Customer Service System, CSS）將顧客回饋的意見統一建檔控管（本公司 2020 年透過官方網站反映之案件約占 42.6%，其它方式立案約占 57.4%），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

	客服專線		一般信函
	旅客意見函 意見函可交地勤人員轉達，或直接郵寄至華航顧客關係部處理。		
	臉書粉絲專頁 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。		
	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。		
	顧客迴響 — 線上回饋系統		線上滿意度調查

以年輕思維接軌創新世代

承接永續策略中「品牌感知」主軸 — 「年輕創新」行動方案，推出創新獨特的廣宣活動及商品，持續與年輕世代對話。2019 年所推出的「#旅行帶給你的紀念品」，以幽默的方式訴說旅行的意義，目前已獲頒 24 個國內外知名獎項，並於 Youtube 及 Facebook 推出「天空國家隊」影片，記錄華航運送醫療物資、接送國人，感動無數人。社群軟體上「小花」為華航的化身，於疫情期間不斷提醒旅客留意防疫，更不乏與旅客分享華航的永續推動成果。另與在地優質廠商合作共推具永續概念之商品「華航矽緻摺疊隨行杯」，勇奪經濟部【Buying Power 雙料大獎】。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

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。



航食國際認證



ISO 22000



HACCP



Halal, JAKIM

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

餐點的規劃與設計係以「責任消費與生產」為目標，以綠能、減碳及在地採購為圭臬，以完成「就業與經濟成長」目標而努力。2019-2020 年積極採用在地品牌及優良農產品，例如改採國內知名大瓶礦泉水，續於 2021 年採購國內小瓶礦泉水替代原先國外產品；改採國內肉品、新鮮蔬果製成之飲料及冰品，一方面力挺台灣在地文化創意產業與精緻農業，以期達成責任消費與生產及環保降低碳足跡的目標，善盡對共同生活的地球之社會責任。

機場加強安心防疫

1. 安心搭機計畫

為能有效縮短旅客停留於機場的時間，請旅客盡可能在抵達機場前先行完成預辦登機作業，於所有適用場站起飛之 CI / AE 航班均全面推廣旅客使用網路報到服務，以減少旅途中傳播病毒風險。

2. 保持社交距離

在機場內以指引標誌提醒旅客保持安全社交距離，本公司製作保持安全社交距離之海報及螢幕（FIDS）告示圖，並請各場站於報到櫃台及登機門區域擺放告示海報或使用螢幕顯示播放告示圖，提醒旅客須保持社交距離。



3. 佩戴口罩及量測體溫

因應 COVID-19 疫情，為了所有旅客、地勤及飛航組員安全考量，依政府防疫措施指示要求搭機旅客於報到櫃台、候機室及客艙內全程配戴口罩。並於上機前完成體溫量測，額溫以攝氏 37.5 度（華氏 99.5 度）為基準，如旅客體溫超過標準，將請旅客至當地醫療機構進行健康檢查。



4. 入台行李消毒作業

自 2020 年 3 月下旬起，桃園機場（TPE）實施所有入境行李強制消毒。所有入境行李於地下室噴灑消毒後，再送上行行李轉盤，減少感染病毒機會。

5. 貴賓室防疫措施

儘管受到疫情肆虐影響曾短暫關閉貴賓室，為持續提供高端旅客貴賓服務，本公司謹於 2020 年 9 月重啟桃園機場貴賓室服務。於重視旅客及員工健康之前提下，擬定貴賓室各項防疫餐飲事宜，於防疫期間員工配戴口罩、手套，量測貴賓體溫及提供消毒酒精等；貴賓室供餐屏除 buffet 用餐方式，改採用「套餐餐盒」型式服務，以精心設計之九宮格餐盒親自呈遞予每位貴賓。

此九宮格中的各格菜餚，高達九成採用台灣在地食材，由 Novotel 御用名廚精心設計，運用台灣各地特色食材融合主廚設計巧思呈現出一道道精緻料理；餐盒主菜「茶香烤雞腿」其醃漬調理所使用的茶葉為台灣新北市石門、草嶺一帶盛產之「阿里磅紅茶（Alibang Black Tea）」，其茶葉為譽為四大名種之一的「硬枝紅心」茶葉，受溫暖陽光照耀的茶芽經過揉捻、發酵等繁複程序，其茶色呈現暗紅，入口溫潤，口感濃醇回甘，散發出迷人的果香氣味，讓醃漬過後的雞腿烤後香味四溢。而餐盒內的米飯來頭也不簡單，採用在地「桃園 3 號米」



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

品種，桃園 3 號米素有「新香米」之封號，其米粒以口感彈牙、具有芋頭香味聞名，濃郁飽滿的芋香讓人口齒留香。

桃園機場貴賓室不僅提供貴賓美味佳餚，在對抗疫情期間更加強調用餐環境的消毒與衛生，不遺餘力地提供旅客更安全的用餐環境。



亮點服務

在 2020 年，為了提高服務的品質，因此華航在旅客服務上，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. 團隊齊成就天空國家隊

受 COVID-19 衝擊，自 2020 年 2 月開始，華航與國家防疫團隊一起，陸續完成日本鑽石公主號包機、武漢包機、上海類包機及德里包機，協助疫區同胞安全返國，圓滿達成使命。空服處號召熱血志願軍組成團隊，客艙組員受指派後，接受各項防護裝備衛教，遵循疫情指揮中心高規格防疫指導原則，空地勤人員發揮團隊力量，齊力協助旅客返家，在彼此口罩、護目鏡、防護裝備包裹下，組員透過眼神、肢體，傳達華航溫暖及歡迎回家之意。天空國家隊全體戮力合作，再次體現團隊成就美好的旅程。



武漢包機旅客登機

空地團隊合照

2. 顧客滿意度均達標

在 2020 年度，中華航空持續秉持著以客為尊以及健康防疫的理念，為所有的顧客提供優質的服務以及防疫產品與防護作為，以確保旅客的行程都能順利平安，而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。

2-1-3 貨運服務

凝聚重啟客貨運營運動能—
多重策略併用

COVID-19
Special Column



華航貨運團隊在疫情初始即訂定因應策略，充分利用 18 架 747-400F 貨機運能，機動調度航班，靈活運用各區艙位配置，推廣客製化包機，並拓展急件、電商郵運與溫控產品業務，同時強化客機腹艙裝載與開創客艙載貨服務，得以在疫情嚴峻之 2020 期間，仍維持貨運運能達 88 餘億延噸公里，較前（2019）年成長約 10%，貨運量達 63.6 億延噸公里，較前（2019）年增加近 20%。

受疫情影響使得華航整個貨運因應策略隨著時間序而改變，2020 年初疫情爆發，疫情延燒各國，相繼封城／鎖國，市場客機腹艙運能頓時驟減，在防疫物資及醫療用品需求急增之動能下，華航大規模加開大陸／香港貨機航，疏運醫療及防疫物資。另受限於各國防疫措施、及本國對機組人員檢疫規定，華航精簡長程貨運航線，歐線集中經營盧森堡航線；美線則集中於洛杉磯、芝加哥航點，減少組員人力耗費，積極利用運能空檔投入包機，協助各國防疫物資運送。

第二季旅遊市場無法於短期復甦，短期市場貨運運能恐持續受限，然防疫物資需求增溫，推升市場運價，油價崩跌，營運成本降低，華航調整營業策略積極加開純載貨客機航班，佈署於美西、歐洲及區域線等航點，平均每月約有千餘班次之規模。華航加開大洋洲客、貨機航班協助疏運當地農漁產品，有效補充當地緊急進口物資。中美雙方針對防疫物資政策走向的改變，五月下旬起，部分口罩醫療防疫物資出口供給逐漸從中國移轉至東南亞，六月開始航班擴大佈局東南亞客、貨機航班。

在客運市場受創於疫情，然貨運持續暢旺，華航對貨運市場展望正面看待，原預計 777F 貨機引進時汰除部分 747-400F 貨機將階段性留用以掌握獲利時機，後續視未來貨運市場變動調整汰除時程。





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

華航貨運四大服務

			
快速貨物運送 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運抵目的地。	客製化服務 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。	特殊貨物運送 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。	一般貨物運送 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。
優點 - 機場到機場的快速服務 - 優先裝載，確保貨物裝載於預定航班上 - 優先取貨，減少地面留滯時間 - 最晚的預訂時限 - 廣闊的全球服務網路 - 退款保證	優點 - 優先裝載與固定費率的客製化服務 - 定期提供績效報告 - 先進技術確保貨物安全 - 多種貨型和長距航程的載運能力 - 廣闊的全球服務網路	優點 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、高精密儀器，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	優點 24 小時線上追蹤 - 所有航站均採標準卸貨和交貨時間

優質貨運服務

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 777F 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，華航均為業界首選，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，善用波音 747-400F 貨機機型特性，運送特殊尺寸貨物，在華航專責人員監審把關下，提供安全與專業的運送。

華航亦常協助國家重要文物運送、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。另因應疫情，華航提供客機航班純載

貨、客艙載貨等新服務型態。兼顧員工安全與防疫政策，積極、靈活開發各項新貨運營運型態，使國際物流不斷鏈。

2. 冷鏈服務再升級

溫控貨物（如藥品、疫苗等）空運需求提升，華航大幅提升冷鏈貨物服務，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。華航於 2019 年 4 月通過查核並取得 CEIV Pharma 認證，為台灣首家取得認證之航空公司，推出客製化、精緻化的冷鏈服務，提供全球客戶多元化及高品質的溫控貨運服務。

華航積極布局疫苗、藥品冷鏈運送。透過完整風險評估與人員訓練，同時參照國內外民航主管機關及航機製造商規範，華航在安全無虞下針對疫苗運送放寬各機型最大乾冰限量、開發主動式 / 被動式溫控貨櫃產品。華航積極提供各大疫苗、藥廠物流解決方案，為守護國人健康貢獻己力，這不僅展現華航貨運團隊靈活、彈性的創新思維，亦向國人揭櫫華航成為「天空國家隊」的決心與實力。

3. 貨運安全管理

強化全員安全報告系統、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建立風險防範機制進行安全風險管理預防異常發生；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 & e-Freight)

推動提單電子化，透過電子傳輸方式與承攬業者系統交換訊息，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。

2020 年度除原先的香港、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，並自 4 月起，陸續推展台灣往吉隆坡、檳城、東京、大阪、福岡、名古屋及阿姆斯特丹等航點之無紙化作業，並於以上各航段，逐步達到超過一半貨物無載運任何文件之歷程，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，掌握貨物自出倉後動態、正確裝機。

機坪行動化計劃 2017 年啟動，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，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。以手持式行動裝置做為地勤代理訊息傳遞管道，減少外勤監裝人員於機下空轉時間，提升貨運人員運用效率。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

6. 專業人員訓練

定期進行專業訓練課程，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，提升服務品質，確保貨物於運送流程各節點，妥善管理及專業服務。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，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，為環境及生態永續發展盡一份心力。

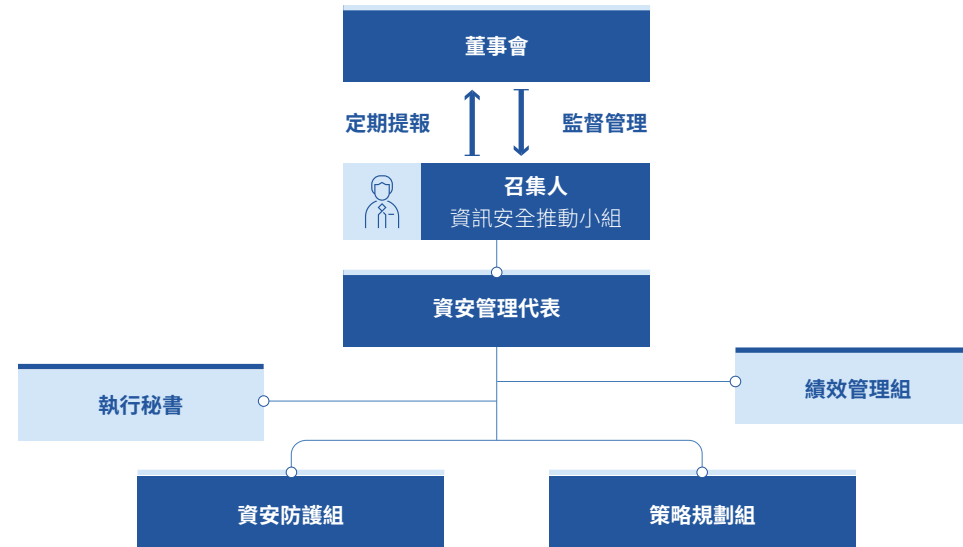
8. AEO 安全認證優質企業

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。華航於 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。明年適逢驗證後第九年，貨運處於 2020 年 9 月份起召集管理委員會成員含貨運處、企業安全室、人力資源處、資訊管理處、行政處、台灣貨運中心、機務工程處及空中商用品供應營銷處承辦人員協助辦理年度公司自我檢查。關務署臺北關小組於 2020 年 12 月 01 日至華航實地驗證，華航申請安全認證優質企業（AEO）校正一案，經審查符合規定。

2-1-4 資訊安全管理 GRI 206-1, 418-1

資安管理架構

華航資訊作業符合國際資安標準及國內資訊安全法規，並落實於日常資通業務；為此，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，每年向董事會提報資通安全業務。董事會成員中謝世謙董事長資歷完備，具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，熟悉資安治理，可秉持獨立客觀立場，適時監督。



資安管理做法

因應外部多變的攻擊手法，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

據資通安全管理法，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，每半年至少辦理 1 次資通系統持續運作演練，確保能迅速有效地回復正常運作狀態之計畫，將可能產生的損失降至最低，另定期重新檢視及評估營運持續計畫，以確保計畫之可用性及完整性。

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；全體員工每年接受 3 小時以上資安教育訓練，另每半年至少執行一次社交工程演練，以強化資安意識。透過多樣化之方式進行資安宣導，公司亦將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。資訊管理處每半年辦理自行查核及法令遵循評估，並由稽核單位進行獨立稽核，確保整體機制之運作。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

3. 資通安全事件通報

依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，於每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。



通報流程圖

資安驗證及稽核

本公司為維持驗證有效性，建立更完整的管理制度，於 2020 年實施核心資通系統資訊安全管理系統 ISO/IEC 27001：2013 驗證之複驗作業，且首次嘗試導入國際標準組織甫於 2019 年 8 月推出之隱私資訊管理系統 ISO/IEC 27701：2019 標準，在既有的資訊安全管理系統（ISMS）基礎上，擴展對於隱私資訊管理系統（PIMS）的要求與實施，並於 2020 年 11 月獲得驗證通過證書。綜觀 2020 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。

因應 COVID-19 疫情作為

為因應 COVID-19 疫情，本公司資訊管理處於 2020 年 2 月制定「辦公室隔離及員工居家隔離資訊作業應變作業辦法」，並訂定「資訊管理處重大疫情應變作業辦法」及「應用系統維運重大疫情應變作業辦法」，使國內外員工居家辦公，若發生資通安全事件或其他災害致使資訊系統或網路狀態失效，可立即辦理通報及應變處理作業。按公司規範，定期檢視防火牆記錄以監督 VPN 連線之網路使用情形，刪除無使用紀錄、逾期、調 / 離職之帳號，降低網路資安風險。

2-1-5 隱私管理

GRI 206-1, 418-1

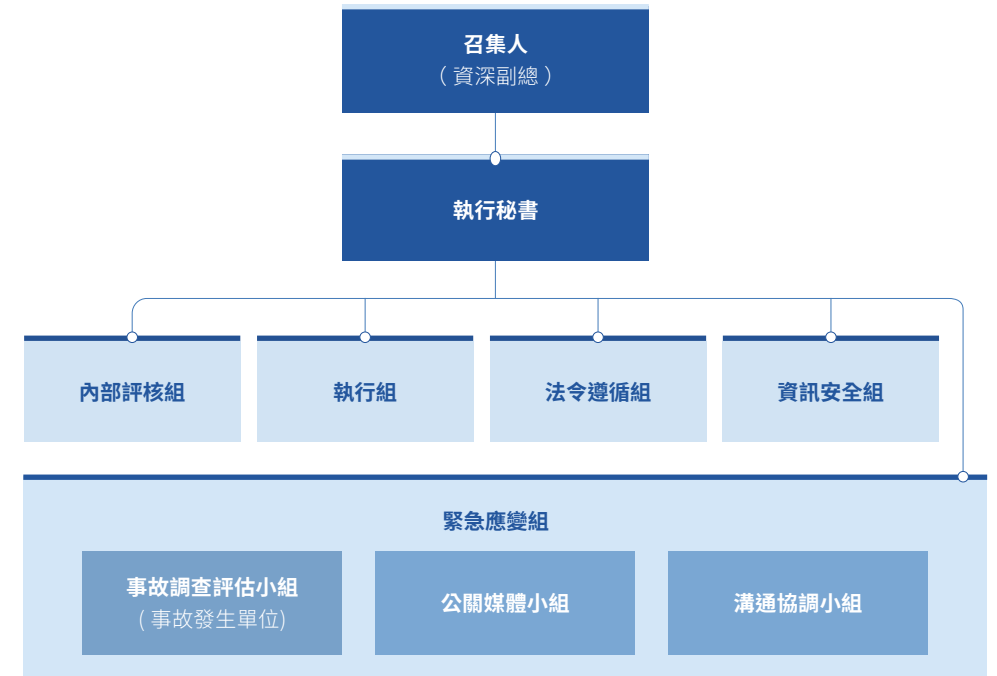
個人資料與隱私保護

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）、加州消費者隱私保護法規（CCPA）及其他相關個資保護法規，此節本公司官網「隱私保護政策及聲明」載有明文，其適用範圍除本公司全體人員以外，當本公司提供當事人個資予特定第三方使用時，本公司亦將要求渠等共同遵守前述「隱私保護政策及聲明」，並設有作業品質文件定期執行第三方委外廠商之評鑑及個資保護查核。

個資管理架構

為提昇公司內部稽核與個資管理能力，除已設有資料保護長（Data Protection Officer, DPO），更於 2019 年度成立個資暨品質管理室並建立個資管理制度，據以實行、運作、監督、

審查、維持及改善本公司個資保護目標與政策，確實落實法規遵循。本公司依據個資管理制度設置個資管理組織，由召集人成立個資管理委員會，負責個資管理制度之落實。前述個資管理委員會組織架構如圖所示，各單位所司權責於本公司個人資料管理委員會組織程序作業品質文件中設有相關規定。



個資權利諮詢管道

本公司官網「隱私保護政策及聲明」載明於當事人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查詢、修改、刪除、限制個資利用及撤回同意等個資法規賦予當事人之相關權利。當事人如欲行述前項各項個資權利，均可透過本公司專設之「[個資權利諮詢與申請](#)」線上表單或 DPO 公用信箱（DPO@china-airlines.com）反應，本公司將按內部業務權責劃分指定負責單位處理當事人權利行使案件，並於個資法規的規定期限內盡速回覆當事人需求。

個資風險評鑑機制

為符合個資法規要求，並識別個資處理過程中之相關風險，本公司制有作業品質文件將各種個資處理流程圖像化及文件化，以為風險控管機制規劃。前述個資清查盤點作業，由執行組成員



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

編制業務流程圖及個資清冊，並每年定期審視更新；另應定期檢視公司所持有之個資種類，於每年執行風險評鑑作業，再依評鑑結果提出改善方案。

個資事故應變機制

本公司依民用航空運輸業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法規定，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，以保障當事人個資之正確性及安全性。

2020 年度執行桌上型個資事故模擬演練作業，使相關單位及時並確實依作業程序處理個資事故，並藉由演練結果檢視作業辦法之有效性，強化單位間之橫向溝通應變能力。



個資事故應變流程

個資內稽與訓練

為檢視個資管理目標、管理程序與安全控管機制是否依規劃落實執行，本公司制訂「個人資料稽核與持續改善管理程序」，以確保個資管理制度運作之有效性。個資稽核標準係依據中華民國個資法、GDPR、民用航空運輸業個資檔案維護計畫及處理辦法、當地個資法規、ISO 9001 品質管理系統 2015 版條文 8.5.3.「屬於顧客或外部提供者之所有物（當中包含個人資料）」之要求、及個資暨品質管理室相關品質文件，執行個資稽核作業」。國內個資稽核每年辦理一次內部稽核作業，另依國外個資盤點進度執行外站個資稽核。稽核結果開立之「Corrective Action Response Form」提報「個資管理委員會」審查，並追蹤矯正預防措施及執行風險評鑑之改善情形。

本公司針對全體員工定期透過教育訓練加強個資保護觀念及行為準則，內部評核組人員則定期接受個資管理稽核相關教育訓練。2020 年度舉辦之個資保護教育 e-learning 訓練，計有一萬多名空地服及修護在職員工完訓；另於每季製作個資小報，與同仁分享個資新知與案例。



隱私保護政策及聲明



2020 年度華航個資保護里程碑

- 1. 擴及個資保護至國內外分公司
- 2. 執行公司國內外單位之個資盤點、內部稽核及風險評鑑作業
- 3. 落實全員個資保護教育訓練
- 4. 定期進行個資事故緊急應變演練
- 5. 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：個資事故已遵照個人資料事故應變管理程序辦理並由相關部門組成應變小組處理及回報，於時效內有效防阻損害發生，並於事故發生後提出檢討改善方案。

未來規劃

飛航安全相關

1. 飛航安全認證精進不懈

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 年本公司取得 IOSA 第九次認證查核，因疫情影響，本次查核以遠端查核（Remote Audit）方式執行全面性檢查，惟 IOSA Remote Audit 之證書有效期僅為一年，故本公司於今年（2021）將再次籌辦第十次 IOSA Renewal Audit，以持續符合國際安全最高標準，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，強化各項緊急應變處理能力，以持續提升班機準時率，確保旅客安全並提供優質服務品質。

3. 精進氣象預警效能提升計畫及持續提升飛航異常應變能量

與日本 WNI 氣象資訊公司簽約建置全球獨家火山灰預警系統，以第三方更客觀且精準資訊，供簽派與航機調度依據，並持續深化航機管制人員專業氣象知能，以確保航班安全。

4. 提升公司內部通訊傳遞效率

善用公司內部通訊系統以加強各單位及時掌握航班異動資訊，於疫情初期即於 Team+ 建立溝通平台，第一時間公告航班異動訊息，以供各單位所需。

客運服務相關

1. 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。

2. 客艙管理系統升級與 CRM 導入

為有效掌握航班及重要旅客訊息，提升整體客艙服務滿意度，升級客艙行動服務管理系統（iCS 2.0）。導入旅客及班機事務特殊註記等基本資料，經後台管理、篩選，透過 CRM 系統以大數據分析轉化為有效資訊，供相關單位參考運用。

3. 機場服務再提升

為推動無接觸服務（Touchless Service），減少機場人員與旅客接觸，並提高安全控管層級，本公司於舊金山（SFO）、紐約（JFK）等美洲場站，配合當地機場設備，啟用人臉辨識登機服務；旅客可經由人臉辨識系統進行臉部辨識即可登機。若是辨識系統無法取得旅客資料時，仍可由登機門值勤人員從旁協助。

4. 疫情期間將持續進行旅客滿意度調查作業，以維持服務品質



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

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. 波音 777F 高效貨機引進計劃

配合新貨機 777F 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。

資訊安全相關

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。

隱私管理相關

1. 個資保護管理制度

後疫情時代加速各產業數位化進程，遠距辦公成為新興趨勢，除增加資安風險與需求外，更突顯個資風險管理的重要性。公司於防疫期間配合政府政策，採行各項職場安全衛生防護措施指引（如進行體溫量測、門禁管制等措施），仍應依循適用之個資法規，以誠實信用方法於特定目的必要範圍內，合法蒐集、處理及利用當事人個資，並善盡資料安全維護義務。公司將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。

2. 個資保護稽核

持續執行本公司國內各單位個資保護稽核作業，惟考量國外個資保護稽核作業囿於 COVID-19 疫情嚴峻，本公司將視政府防疫政策，適時調整 2021 年國外個資稽核計畫，改以書面審查方式執行「個資保護稽核」作業。

2-2

人才價值

HIGHLIGHTS



108 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 108 名。



139.2 億元 薪資與福利投入

薪資與福利投資金額 139.2 億元。



99.43% 工會參與

員工參與工會比例 99.43%。

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



- 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

2023	2025	2030
1. 完成公司內 8 場次航空達人分享會，提供跨領域職涯交流機會 2. 優化公司航空管理人才培育機制 3. 女性主管比例目標達 24.75%	1. 100% 完成建置公司內各專業領域通識線上教材 2. 建置公司航空管理人才庫最適學習路徑 3. 女性主管比例目標達 25%	1. 應用至台灣航空人才培育 2. 推動台灣航空人才培育 3. 女性主管比例目標達 27%

管理權責單位

企業永續委員會 — 人才價值小組

管理機制

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

目標及規劃

議題	KPI	2020 年			2021 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 0.28	100%	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	舉辦性騷擾防治講座	1 場次線上	1 場次線上 e-Learning 訓練	100%	1 場次實體

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。

申訴機制

- 員工：人力資源處員工關係部 — E-mail：wecare@china-airlines.com



利害關係人專區



中華航空人權政策

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。適用範疇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。

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。
- 2020 年 8 月辦理性騷擾防治 e-Learning，計有 9,768 位同仁完訓（完訓率 100%）。



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。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

華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 2020 年辦理華信與我講習課程，課程內容含性騷擾防治共 3 梯次，計有 33 位同仁參與；台虎於 2020 年 9 月辦理職場性騷擾防治講座共 1 梯次，計有 34 位同仁參與。

人權風險鑑別流程

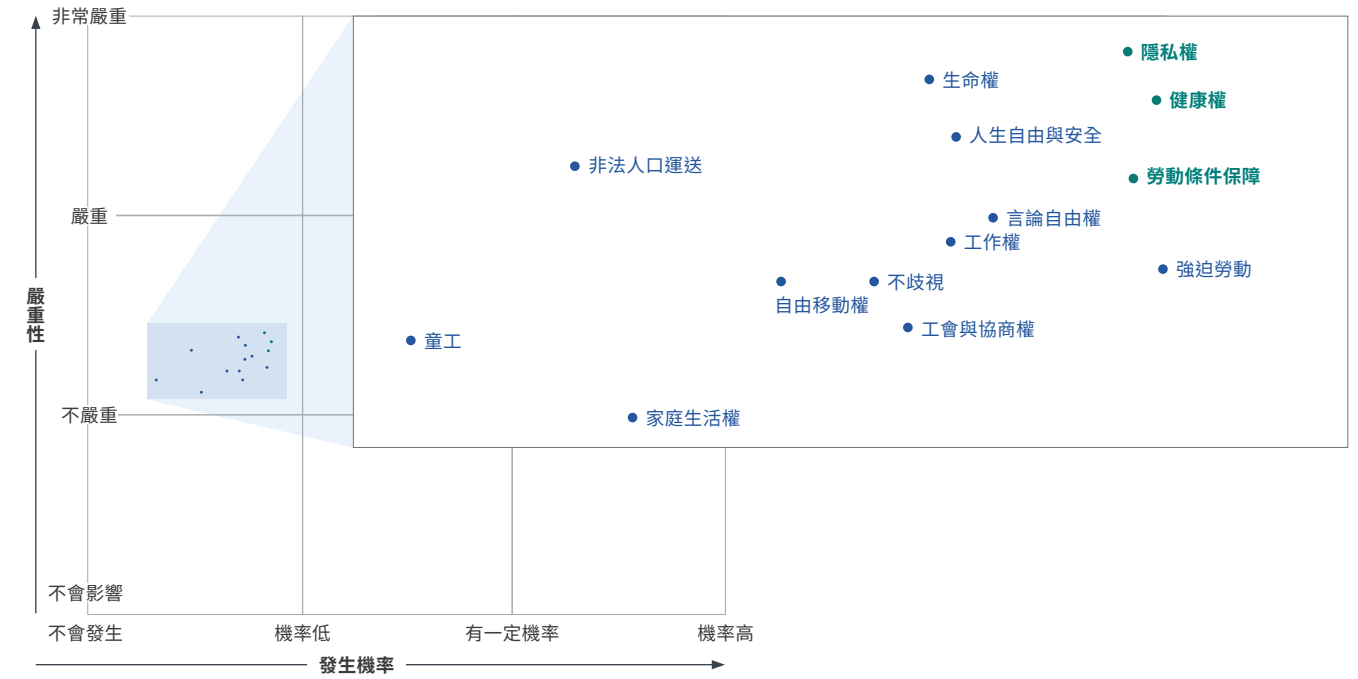


人權風險鑑別結果

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，

2020 年依 258 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。2020 年華航人權風險程度整體而言屬低度風險，惟仍針對相對主要之三項風險議題進行回應，包括隱私權、健康權與勞動條件保障。

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 2020 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「[2020 年主要人權風險管理一覽表](#)」。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、社會與一般面四大面向，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



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

航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。2020 年因應 COVID-19 疫情，華航更要求供應商提供健康、安全及衛生的工作場域，促進勞工整體安全。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。勞動條件部分均朝向優於法令及業界之目標努力，並定期舉辦具有勞工參與之各類委員會，務求持續改善、確保員工勞動權益。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，請參閱本章節[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 2020 年鑑別之主要人權風險外，華航對於員工加入工會亦一貫抱持開放態度。在每一位華航員工都是企業工會的當然會員下，可自由參與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溝通會議，持續傾聽工會的聲音；員工亦可依個人意願加入外部職業工會，而華航對於員工加入外部職業工會，亦同等採自由開放態度，更不會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、設置員關信箱、性騷擾信箱及相關申訴專線、有話直說員工溝通信箱等管道，建置 Team+ 內部即時通訊軟體，員工可隨時反映意見或提出建議。此外，訂有「員工申訴辦法」，當員工權益遭受侵害或不當處理，可依辦法提出申訴，若員工對申訴結果有異議者，亦可提出再申訴，以保障員工權益。2020 年華航員工申訴共計 8 件，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 2020 年 12 月底，台虎發生 1 件由 3 名申訴人共同提報之職場不法申訴案件，包含言語、心理暴力及性騷擾申訴，皆依照程序調查審議回覆後結案。

華航 2018-2020 年員工申訴案件

項目	2018	2019	2020
考績	5	1	4
優待機票	10	2	0
請假	2	0	2
懲處	5	1	1
職災	2	5	1
合計	24	9	8

員工申訴管道



華航員工申訴管道

- 電子信箱：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



華信員工申訴 / 性騷擾申訴管道

- 專線：(02) 2514-2050
- 電子信箱：SHC@email.mandarin-airlines.com



台虎員工申訴管道

- 電子信箱：talktome@tigerairtw.com

台虎性騷擾申訴管道

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

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，一線單位同仁待動室張貼宣傳海報，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。台虎依公司規定，每位新進員工應接受之安全衛生教育訓練包含職場性騷擾等內容，並將相關作業辦法公開揭露於員工公用資訊平台。2020 年華航 / 華信 / 台虎均無發生性騷擾案件。

華航 2018-2020 年性騷擾申訴統計

項目	2018	2019	2020
申訴次數	3	2	0
成案件數	2	1	0
類型	行為不當	行為不當	-
處理結果	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 2020 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。因應 2020 年 COVID-19 疫情，為保護旅客健康，自報到劃位起至到達目的地止，進行一系列防疫措施，包含要求全程配戴口罩、保持社交距離、調整機位安排等，並機動調整機上餐飲滿足旅客飲食需求。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。

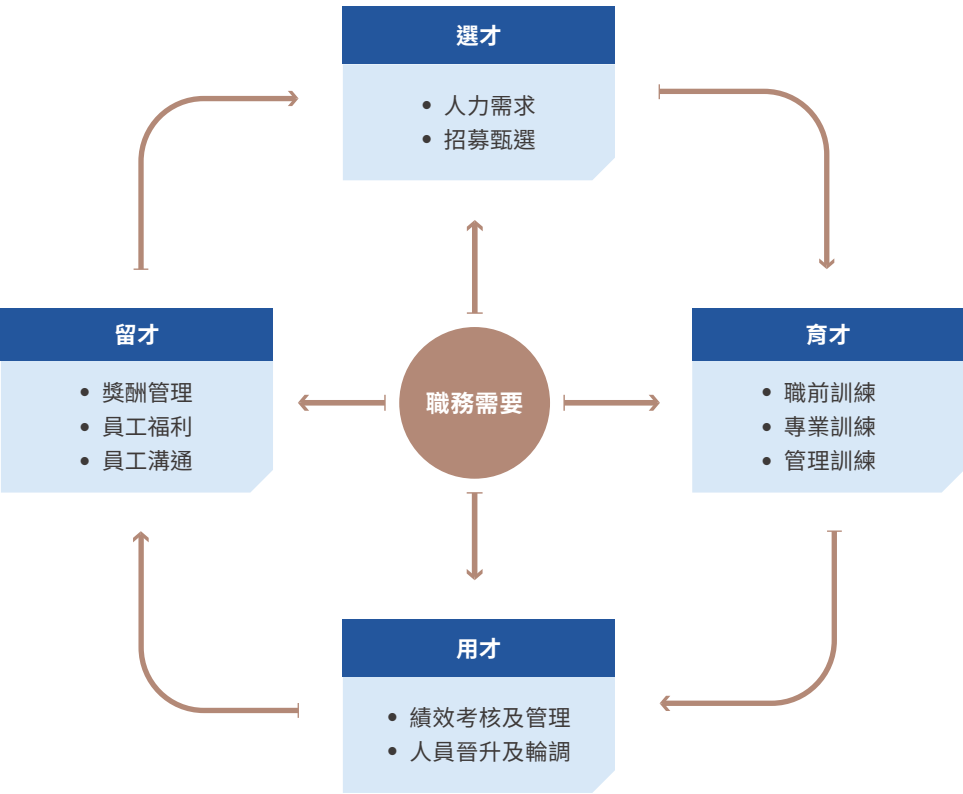
- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

2-2-2 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。



華航集團員工總覽

截至 2020 年底，華航、華信、台虎員工總數分別為 11,390 人、951 人、728 人，三家航空公司進用人數皆符合法令規定（詳[附錄人力結構表](#)）。

2020 年華航、華信、台虎員工多元化分布

類別	總數	男	女
正式員工	11,347	5,862	5,485
約聘員工	43	23	20
總數	11,390	5,885	5,505

註：總人數包含原住民 79 位（男性 40 人、女性 39 人）及身障人員 108 位（男性 77 人、女性 31 人）。

類別	總數	男	女
正式員工	951	460	491
約聘員工	0	0	0
總數	951	460	491

註：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）。

類別	總數	男	女
正式員工	728	325	403
約聘員工	0	0	0
總數	728	325	403

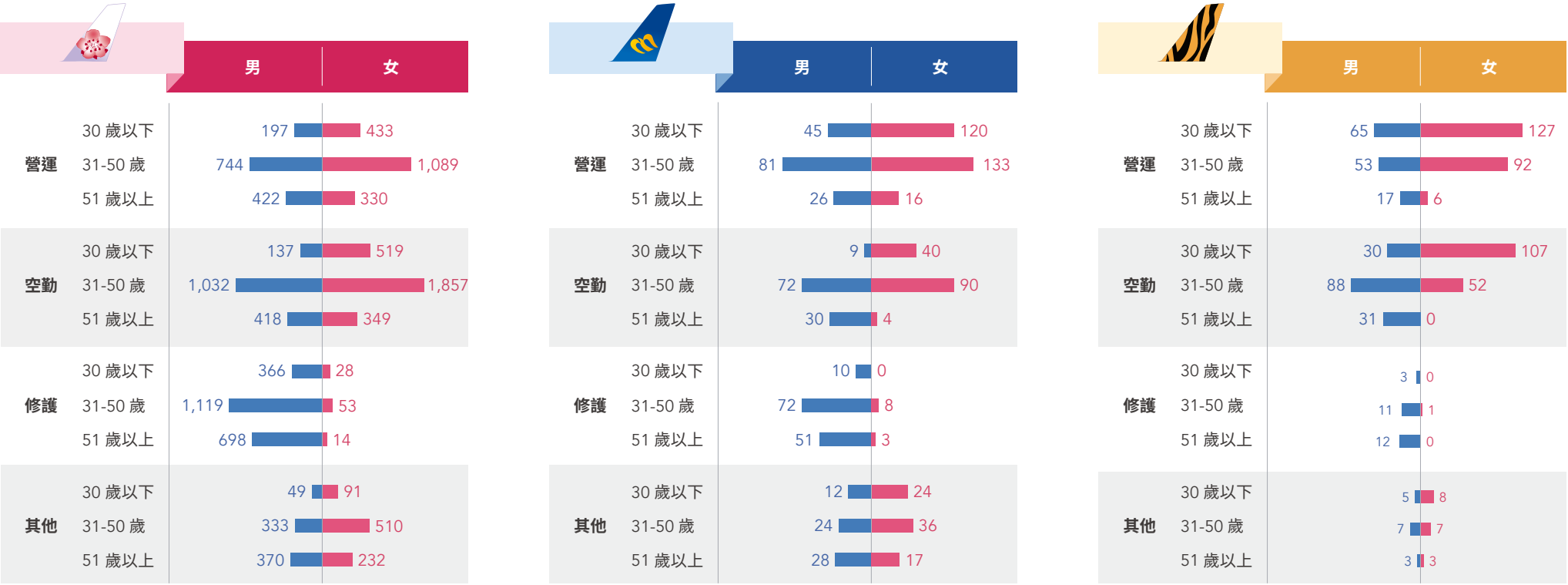
註：總人數包含原住民 6 位（男性 3 人、女性 3 人）及身障人員 4 位（男性 2 人、女性 2 人）。

平權及多元化

我們重視性別平等，2020 年華航女性員工占總員工 48.33%，女性主管比例為 27.24%；華信女性員工占總員工 51.63%，女性主管比例為 25.51%；台虎女性員工占總員工 55.36%，女性主管比例為 44.83%。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 2020 年與 10 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，2020 年華航僱用了 79 位原住民（占全員比 0.69%）及 108 位身障人員（占全員比 0.95%）。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。

2020 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 86.63% 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 159 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。

人員招募

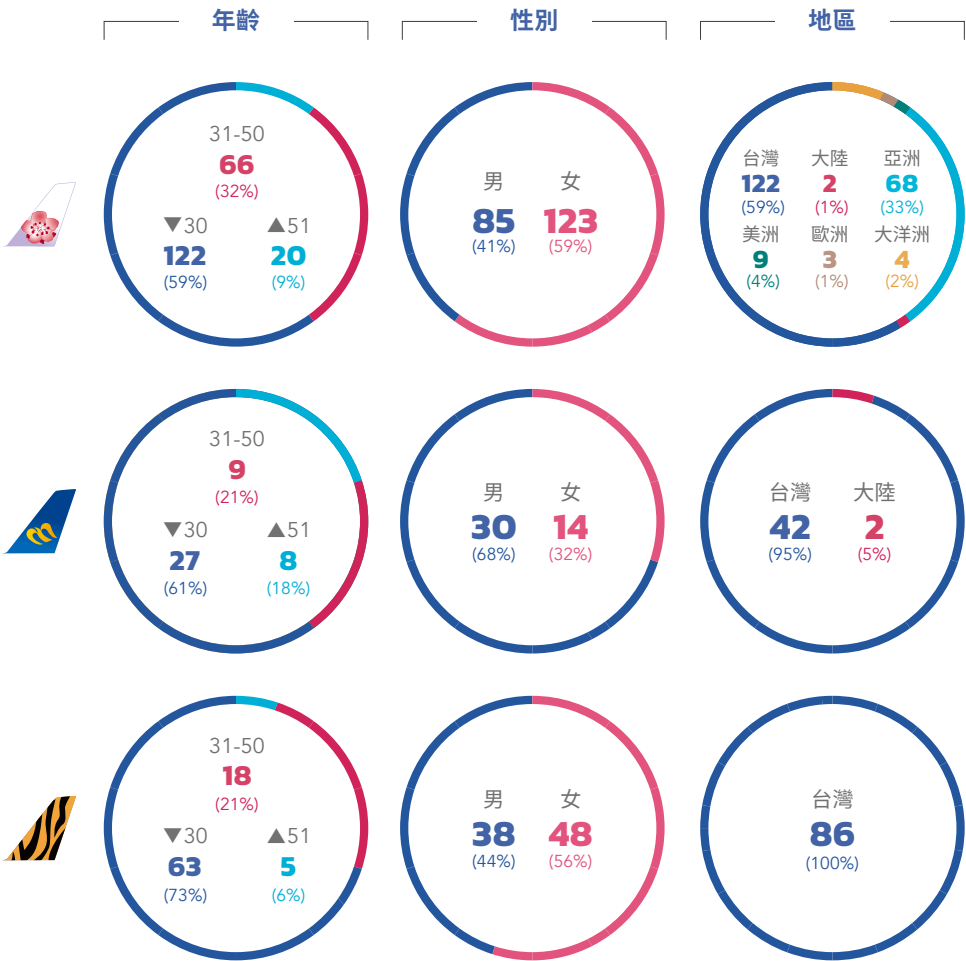
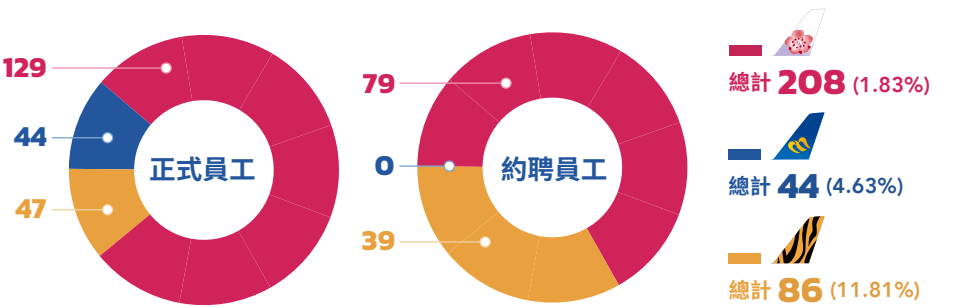
因應近年集團業務拓展、機隊 / 航網擴充等重要革新，我們持續引進各領域專業人才，以滿足營運成長需求，並持續推動大專院校之產學合作及聘僱身心障礙人員；2020 年華航共招募 208 名新進人員，其中正式員工 129 位及約聘員工 79 位，共占整體人力 1.83%；華信招募 44 名正式員工，約占整體人力 4.63%；台虎共招募 47 名正式員工及 39 名約聘員工，共占整體人力 11.81%。

2020 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	98.80%	100.00%
	大陸	97.22%	44.74%
	亞洲	93.31%	47.37%
	美洲	66.22%	32.50%
	歐洲	45.56%	33.33%
	大洋洲	63.16%	23.08%
	台灣	100.00%	100.00%
	大陸	91.18%	16.18%
	台灣	96.70%	100.00%
	亞洲	100.00%	100.00%

- 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

2020 年華航、華信、台虎新進員工統計



員工流動

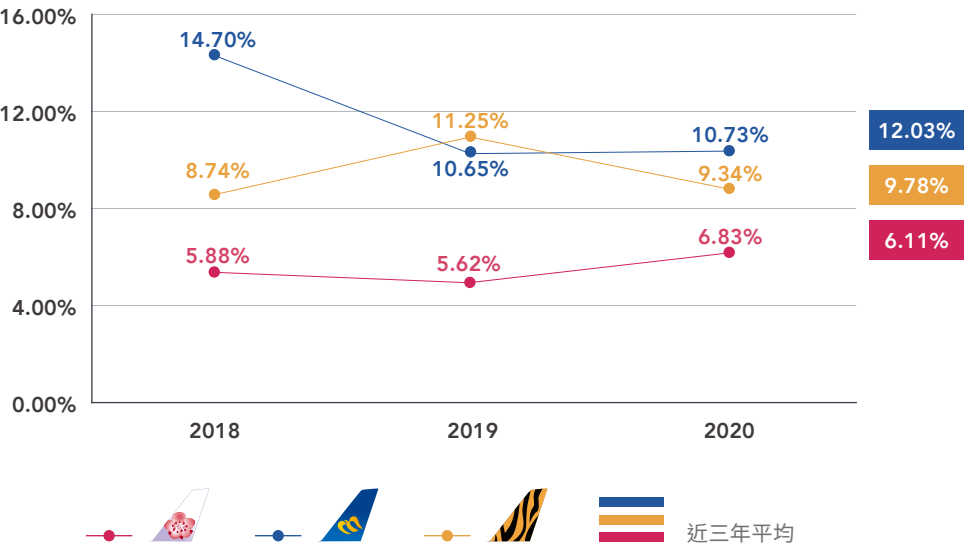
華航近三年平均離職率為 6.11%，全體員工均受勞動契約保障，並訂有獎懲與終止僱用規定，另於員工離職規定、離職預告日數之規定均依循勞基法；針對高離職率之地區，除檢視當地勞動相關法令與薪資水平外，並參考離職員工訪談及與管轄當地主管意見，了解主要離職原因，適時修訂薪資福利制度，並持續透過公司內部管理制度與激勵制度以降低離職率（詳[附錄離職統計表](#)）。

華航 2020 年離職人數較 2019 年略為上升約 1.21%，其中非自願離職率占比較 2019 年上升 22.71%，主因為因應 COVID-19 產生之重大衝擊，實施部分人力精實案以及 2020 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。自願離職人數較 2019 年則顯著下降 102 人；華航將繼續優化內部管理，維持既有之低離職率。

華信 2020 年離職人數較 2019 年增幅約 0.08%，其中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 2020 年離職率較 2019 年下降 1.91%，離職原因多為個人職涯規劃。另今年受疫情影響，亦有 15 位培訓空服員終止訓練。未來台虎仍會致力於提高企業之競爭優勢，規劃多元化的職涯發展空間，以留住人才。

2018-2020 年華航、華信、台虎離職統計





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

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，考績績等也依照不同職等分配，另為使考績能對員工有正向回饋與協助，考績制度亦包含績效面談機制，以促進主管與員工的溝通和連結。在空服員績效考核則規劃採雙向考核制度，對於年資滿一年以上之人員，依照出勤、獎懲績效，合理範圍訂定考評績等分配比例，依人員類別進行分層評比，避免因主觀印象影響評比作業公正性。

完善的薪資福利制度

華航每年依整體薪資政策及收益予以合理薪酬、相關福利與保險，另亦有績效調薪及晉升調薪辦法，以拔擢優秀員工，使晉升作業符合公平、透明原則。此外，公司提供其他類別之津貼及福利項目（如股利分紅、教育訓練、員工認股、優待機票及工作津貼），與彈性福利計畫（如退職福利），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。

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。

2-2-3 員工發展

GRI 404-1, I 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。

2020 年，華航投入訓練發展費用約為新台幣 1.58 億元（平均每位員工約新台幣 1.4 萬元），總參訓練時數（含實體及線上課程）近 35 萬小時（平均每位員工約 34.5 小時），完訓率達 99.36%（詳[附錄員工訓練統計表](#)）。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

健全的內部招募與輪調制度

華航秉持適員進用原則，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聘機制，員工可依其意願與志向參加甄試報名，以達公司整體人力活化運用，員工適職發展之雙贏目標；本年內部職缺遞補率為 38.36%（因受新冠肺炎衝擊，公司營運策略調整，因而受到影響）。

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，2020 年雖受 Covid 19 疫情衝擊客運收益，惟在有效控制相關營運成本，且貨運收益顯著優於 2019 年等因素下，整體 ROI 優於去年。

2018	2019	2020
1.09	1.00	1.26

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）

2020 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
強化客運收益管理技能 配合收益管理系統更新，進行客運人員收益管理職能系列訓練（訓練投入約 94.5 萬元）	1. 提升客貨運營銷人員專業技能及知識 2. 提升客運資源運用精準度，增裕客運營收	預期可較預計增加約 2%（註）客運營收（約 20 億，惟受 COVID-19 疫情衝擊，其投資效益無法顯現）	占總員工比例：1.0%
增裕貨運營收相關訓練 1. 強化貨營人員相關貨運專業知識 2. 提升駕駛貨機飛航組員人數（訓練投入約 4,437 萬元）	提升貨運營銷效能以及貨運機隊運能，以增裕貨機收益	2020 年貨機營收較 2019 年增加 267.93 億	占總員工比例：1.2%

註： "Source: History of revenue management from leg to O&D", Journal of Revenue and Pricing Management (2016) 15, 236-241.

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 2020 年，華航已連續 10 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業專業知識機會，除協助其未來職涯規劃，亦藉此延攬優秀潛力人才。

2020 年產學合作及暑期實習人數共計 110 人。



2020 地服處實習生訓練課程結業式



2020 地服處產學訓練課程



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

2020 年產學合作概況

教育科技暨 視覺設計類	輔仁大學、淡江大學	資訊類	銘傳大學、醒吾科技大學
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)	中原大學、元智大學、東吳大學、開南大學、萬能科大、實踐大學、臺北商業大學、輔仁大學		
貨運 (半年期)	長榮大學、國立中興大學、國立虎尾科技大學、國立高雄科技大學、逢甲大學		
高雄分公司 (半年期)	中原大學、美和科技大學、國立中正大學、國立高雄大學、國立高雄科技大學、國立雲林科技大學、國立暨南國際大學、逢甲大學、義守大學、實踐大學（高雄校區）、靜宜大學		

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；2020 年調薪幅度平均約為 1.67%，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。

2020 年華航、華信、台虎男女性薪資比例（女性薪酬為 1）

公司						
類別	本俸	酬金	本俸	酬金	本俸	酬金
營運人員	1.30	1.25	1.03	1.05	1.39	2.42
空勤人員	2.04	3.36	1.23	2.17	3.24	2.80
修護人員	1.11	1.12	1.03	1.52	0.10	3.53
其他人員	1.21	1.20	1.04	1.24	1.36	2.07

註 1：本表薪酬比例女性薪酬皆為 1。
註 2：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 3：本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付。
註 4：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 2020 年華航非擔任主管職之全時員工共 10,035 人，較前一年度減少 283 人，薪資總額為新台幣 1,508,742.6 萬元，薪資平均數為新台幣 150.3 萬元，中位數為新台幣 99 萬元；與前一年度相比較薪資總額減少新台幣 198,510.1 萬元，薪資平均數減少新台幣 15.2 萬元，薪資中位數減少新台幣 23.1 萬元。

非擔任主管職務之 全時員工	數值	與前一年度之差異
人數	10,035	▼ 283
薪資總額（新台幣萬元）	1,508,742.6	▼ 198,510.1
薪資平均數（新台幣萬元）	150.3	▼ 15.2
薪資中位數（新台幣萬元）	99	▼ 23.1

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。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

2020 年華航、華信、台虎薪資、福利與勞退金

(單位：新台幣百萬元)

公司	項目	2018	2019	2020
	薪資	16,580	15,998	13,659
	福利	203	213	261
	退休準備金	6,184	6,347	6,241
	薪資	780	864	850
	福利	6.79	6.88	3.69
	退休準備金	384	352	390
	薪資	724	870	720
	福利	3.65	4.85	4.29
	退休準備金	1.90	2.53	1.54

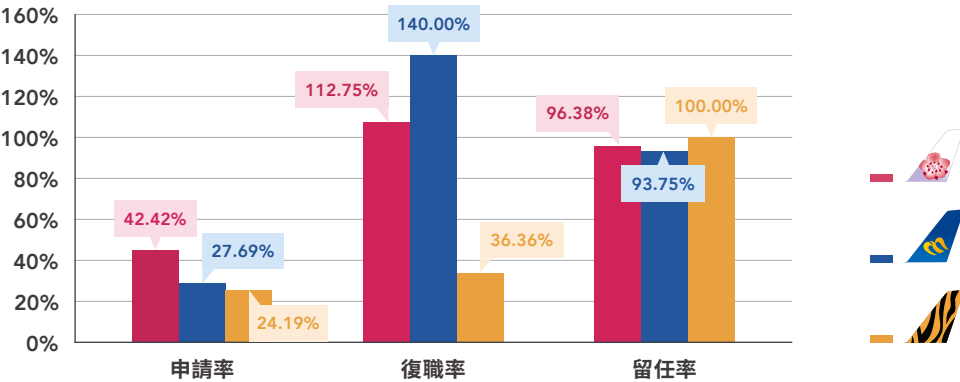
註 1：華航 / 華信福利包含如旅遊補助、敬老津貼、子女獎學金、勞動節獎金、春酒及週年慶活動費用等項目。

註 2：台虎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。

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。男性同仁亦享有此權益，且可於配偶分娩前後，申請 5 日全薪之陪產假，如其陪產假適逢公差、例假、國定假日，可於差假結束之次日起 15 日內實施完畢，整體制度設計優於性別工作平等法之規定。分析近年留職停薪屆滿而未回任或回任後服務未滿一年離職之同仁，其主要原因係有家庭照顧之需求，或因人生規劃而轉換職場跑道（詳附錄[育嬰留停統計表](#)）。

2020 年華航、華信、台虎育嬰留停統計圖





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 1~2 場聯誼活動，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。



特休制度

優於勞基法之規定。



托兒優惠

與全台 10 家幼兒園所簽訂合約，協助解決員工子女托育問題。



團體健康保險

醫療、意外、重大疾病險，眷屬亦得以優惠價格加入團體保險。



通勤交通

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



優待機票

員工本人及配偶、父母、子女皆同步享有華航免費機票及各式折扣機票與聯航優待機票，飛遍全球超過 50 個航點。



員工持股信託

依個人意願參加，針對參加持股信託之員工分別按職等自每月薪資中扣繳一定金額。



退職制度

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

- 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



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、科系申請就讀的科系須與目前職務相關或配合公司需要，且為我國教育部所承認。

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；設置員關信箱、性騷擾信箱及相關申訴專線、有話直說員工溝通信箱等管道，建置 Team+ 內部即時通訊軟體，員工可隨時反映意見或提出建議。當公司發生重大營運變化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

華航面對各類型工會，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同等對待，2019 年後在華航積極與各工會溝通下，2020 年度未曾發生任何重大勞資爭議事件或罷工事件。其中華航員工參與率最高之「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如下：

- 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）



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

華航全體員工除工會章程所訂一級主管外，全體員工均已加入華航企業工會，並一體適用雙方所自 2002 年簽訂之團體協約，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 / 華信團體協約中舉凡工會協助、勞資合作、爭議解決、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、及安全衛生等均依法每三年進行續約協商。目前華航刻與企業工會進行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，勞資雙方多年來已建立多樣溝通管道。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。2020 年受到疫情影響，華航與企業工會達成協議，在年初疫情最嚴峻的情況下，以書面方式召開 2 次勞資會議，全年共召開 6 次會議，兼顧勞資溝通與共同防疫。

華航 / 華信參與工會比率

公司	項目	2018	2019	2020
	參與人數	10,500	10,201	9,811
	參與率	99.20%	99.48%	99.43%
	參與人數	856	851	852
	參與率	92.84%	90.72%	96.49%

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。

註 4：華航 / 華信團體協約涵蓋率同工會參與率。

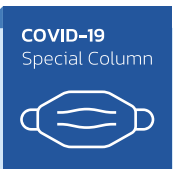
員工投入度

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。華航於 2019 年進行滿員工滿意度調查，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（整體滿意度為 6.4，其中男性為 6.5、女性為 6.2，無顯著差異）（相關說明請詳 [2019 年中華航空企業社會責任報告書第 63 頁](#)）；員工滿意度調查原則每兩年舉行一次，原擬於 2021 年再進行調查，惟因疫情影響而延至 2022 年。2020 年華航仍持續進行諸多提升與改善員工投入方案，主要如下表所示。

相關改善作為	對應向度
為提升疫情期間客艙組員與辦公室聯繫緊密度，配合相關訊息宣導需要，陸續拍攝微電影 5 部優化訊息傳遞，獲得組員關注。	- 組織健康 - 企業文化
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 - 主管領導文化
辦理達人分享課程 4 場計 755 人次參與，加深跨單位了解以助於未來合作，各單位亦分別依其環境辦理跨領域講座，合計 50 餘場。	- 組織健康 - 工作與發展 - 工作環境
航務處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，每月一次，平均約 100 人參與。	- 企業文化 - 主管領導文化 - 工作環境
地勤服務處舉辦了 30 餘場員工溝通會，聽取基層督導們及幕僚同仁的心聲並宣導公司政策配合事項（包含對於疫情對公司營運的影響及減班方案的說明），由一級正副主管主講並答覆同仁疑問，達到雙向溝通理解。	- 組織健康 - 企業文化 - 主管領導文化 - 工作環境
擇優安排督導分批至幕僚單位或代理航單位見習，藉此充實同仁航空專業技能，培育管理幹部人才。	- 組織健康 - 企業文化 - 主管領導文化 - 工作與發展

新冠肺炎疫情期間員工權益保障

2020 年因 COVID-19 疫情衝擊，造成全球航空產業重大損失，國際航空公司多以裁員為因應之道。華航為妥善照員工，在勞資共存共榮和諧溝通後實施各項人力精實政策（暫緩招募、放寬留職停薪、人力調整、專案休假、減班休時等方案），並於減班休息期間協助同仁申請政府相關補助（安心就業與充電再出發計畫）。此外，華航並不斷以各種方式提醒同仁注意相關防疫訊息及提供一線同仁相關防疫裝備並配合政府相關法令實施各項防疫措施，以全力保障員工健康與工作權益。





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

2-2-5 健康與安全職場

GRI 403-1, 403-2 403-9, 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，2020 年度會中審議、協調及建議之安全衛生提案總計 12 件，均辦理結案，相關會議紀錄公告於 EIP 網站，（職安）類全員安全報告共 125 件，已獲處理改善結案者計 125 件，改善完成率 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

華航、華信、台虎職業安全衛生委員會組成勞方比例

（單位：％）

公司	職業安全衛生委員會組成	2018	2019	2020
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	38.46	38.53	37.73
	高雄分公司勞方代表比例	37.50	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	41.18

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%

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，並透過風險管理機制，依據各作業型態、職種類別進行風險分級管理，劃分下列三類：

類別	危害風險區分	工作類型
第一類	具顯著職災風險者	如：飛航組員、空服組員、貨運裝載人員等
第二類	具中度職災風險者	如：工程人員、機械設備操作人員等
第三類	具低度職災風險者	如：辦公室行政人員等

完成建置各單位安全衛生幹事及在職訓練，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；並依據職業安全衛生管理系統運作之五大要素及其相關執行要項透過定期稽核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。

針對各作業場所實施安全衛生巡檢共 873 次，發現缺點計 116 次，均協調相關單位完成改善，每年執行各單位內部稽核一次，外部稽核委託 SGS 於每年進行。

提升作業安全 落實風險管控

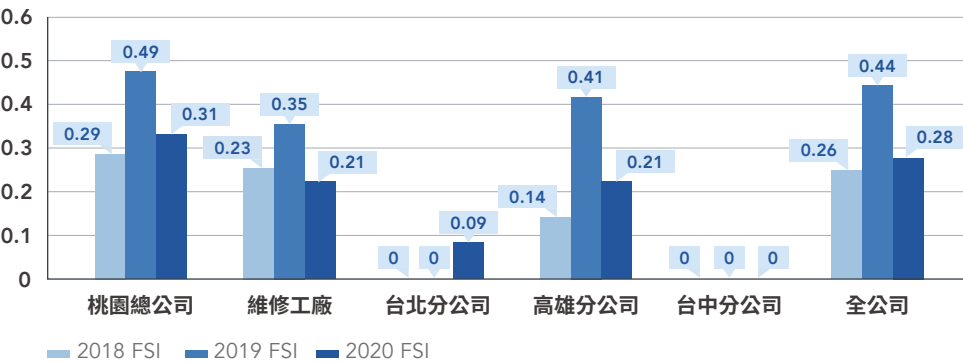
華航 2020 年之全體失能傷害頻率（FR）為 1.93，失能傷害嚴重率（SR）為 42，總和傷害指數（FSI）0.28，缺勤率（AR）為 0.92%，分析原因多為員工之不安全行為，但仍比我國 2016-2018 年航空運輸業之平均 FR（4.14）、SR（102）及 FSI（0.65）



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

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，各承攬商 2020 年通報發生職災案件 0 件並持續實施職災預防宣導及相關教育訓練（詳附錄[近三年總合傷害指數比較表](#)及[職業災害統計表](#)）。

近三年總合傷害指數 (FSI) 比較



因應新興疫情 強化防疫作為

1. 建立緊急應變機制

為因應近年來各種新興疫情，避免未來疫情仍存在許多不確定性，本公司已建置跨單位分級動員機制、指揮體系及作業程序，整合相關單位共同應變，提醒員工提高警覺，隨時依據疫情爆發之規模，依序啟動本公司之應變機制，並由企業安全處統整各項防治作為、不定期召開防疫會議。

2. 提升風險管理意識

對暴露風險等級較高之員工（機組人員）建置健康管理回報系統，及異常追蹤處理機制、分流上下班之機制或調整辦公或出差方式、加強各項防疫宣導、與相關部門建立合作機制，成立跨單位 Team+ 群組聯繫平台，確保訊息一致、啟動多元化管道提供即時訊息、主動鼓勵有發燒或急性呼吸道症狀員工在家休息，直到其症狀改善後再恢復工作。

3. 強化生物病原體危害預防知能

針對一般員工實施全員感染教育訓練、對暴露風險較高之員工進行正確使用個人防護裝備之教育訓練、要求承攬商加強防疫宣導及異常通報、加強量測體溫及記錄、保持室內場所通風並定期更換濾網、工作場所消毒、提供相關衛生健康宣導、個人防護具等自主管理措施。

4. 防疫用品管理

由專責單位統整防疫用品、採購、撥發、安全庫存量、儲存等管理。

5. 心理健康支持 / 員工協助方案

提供暴露風險等級較高之員工（機組人員）防疫暖心包、相關援助措施；主動關懷。

未來規劃

1. 人員招募

2021 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，2021 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 2023 年 24.75% 為目標。

3. 人員訓練

2021 年華航已進入 61 年，除配合公司營運策略強化產品服務，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持續向下傳承，故公司整體訓練主軸續以「關懷、溝通、傳承」進行，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 12 門課程，另購入職場成長課程供全體同仁自由選讀。

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，並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。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

2-3

共創價值

HIGHLIGHTS

**五度** 舉辦供應商大會

國內首家航空公司連續五年舉行供應商大會。

**首家** 執行並持續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。

**三度** DJSI 評比入選供應鏈管理題組產業最高分

第三度獲 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

► 重大性議題對華航重要性

中華航空以「成為台灣首選航空公司」之企業願景立足台灣飛航全球，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
鏈管理政策聲明



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

華航承諾及長期目標

- 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



2023
1. 供應商永續風險調查（SAQ）分數 86 分 2. 優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核 70% 關鍵一階供應商，以及 50% 關鍵二階供應商風險調查
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% 關鍵一階供應商以及 100% 關鍵二階供應商風險調查
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，並持續執行 SAQ

管理權責單位

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
- 永續風險調查擴大至關鍵二階供應商

目標及規劃

KPI	2020 年			2021 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 75%	100%	回收率高於 71%
關鍵供應商永續分數	85 分	89 分	100%	86 分
執行採購人員訓練	參加兩場	5、7 及 10 月共參加三場	100%	參加三場

申訴機制

利害關係人之一之供應鏈夥伴可透過下附 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，均有專人即時回覆處理。

- 一般物品：行政處 — E-mail：tpeuo@china-airlines.com
- 航材：機務工程處 — E-mail：AOG_DESK@email.china-airlines.com
- 免稅品：空中商用品供應營銷處 — E-mail：e-shopping@china-airlines.com



利害關係人專區

2-3-1 華航價值鏈

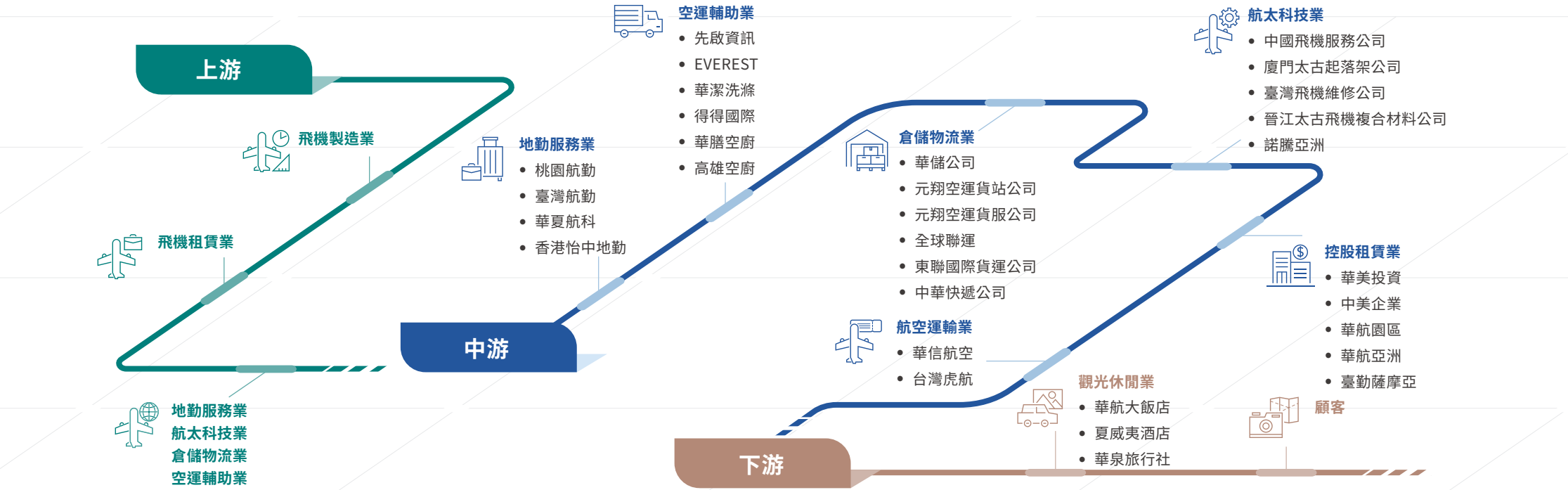
GRI 102-9

相較於其他產業，航空業產業鏈具有相當高度的獨特性，截至 2020 年底華航集團已擁有 31 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。

華航重大採購類別

類別 (一階供應商家數 / 關鍵一階供應商家數)	 航材 飛機零件 (558 / 14)	 航油 飛航所需燃油 (20 / 5)	 航食 機上提供乘客餐食 (29 / 7)	 勞務 機場人力等 (57 / 1)	 一般性庶務 整體營運所需物品 (240 / 36)
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 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 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 2. 獨立地勤代理商公司（非航空公司附屬或其部門之一） 3. 每年處理航班架次量	1. 不可取代 / 獨家之國內外供應商 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。





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

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

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。



中華航空供應商行為準則

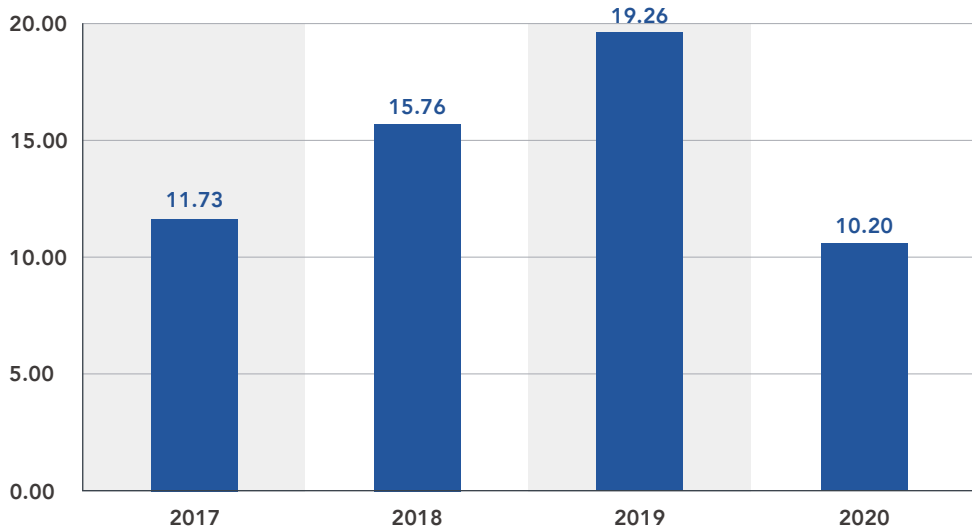
2020 年成果

1. 永續供應鏈採購實務

綠色採購

華航除近期引進 A350-900、B777-300ER 等節能客機，並於機上設備選用輕量材料，朝採用節能設備等方向著手，另華航亦引進電動車，陸續取代傳統地面工作車，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 2020 年綠色採購金額，雖受 COVID-19 疫情影響，航班大幅減少，金額較 2019 年減少約 47%，然華航未來仍將持續推動綠色採購，以實際行動共同為減少環境衝擊而努力。

綠色採購金額 （單位：新台幣百萬元）

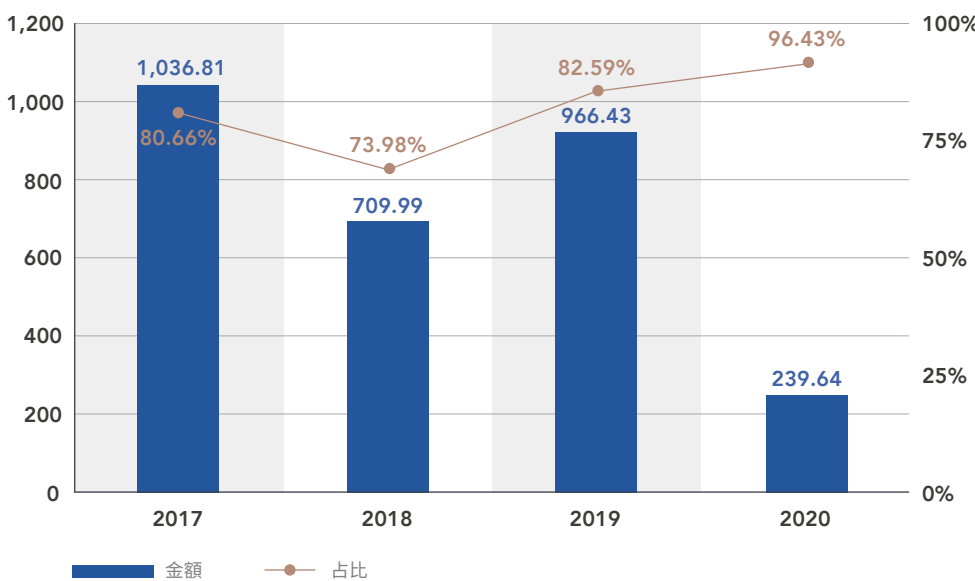


註：綠色採購包含「機關優先採購環境保護產品辦法（2001 年 01 月 15 日）」第一類、第二類及第三類環保產品。

當地採購

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，以促進當地經濟成長，如商務艙迎賓果汁使用台灣當地農產品，亦可減少碳足跡，為環保盡一份心力。2020 年華航雖因 COVID-19 影響，當地採購金額較往年大幅降低，然國內當地採購家數比例仍持續成長至 98.79%，顯見華航雖在疫情影響下，仍運用有限的預算持續推動當地採購。

當地採購金額 （單位：新台幣百萬元） （占比）



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

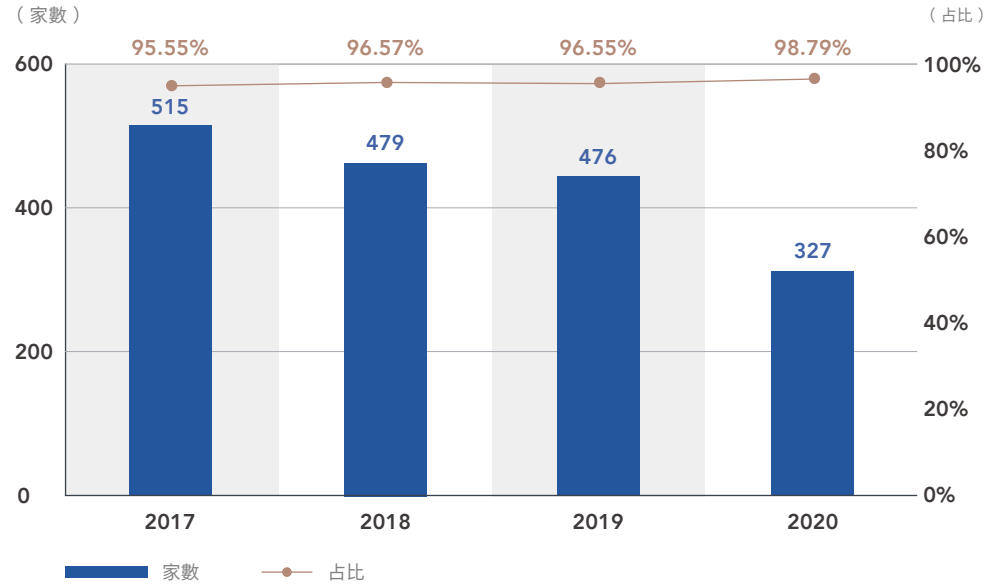
2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

當地採購家數



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。

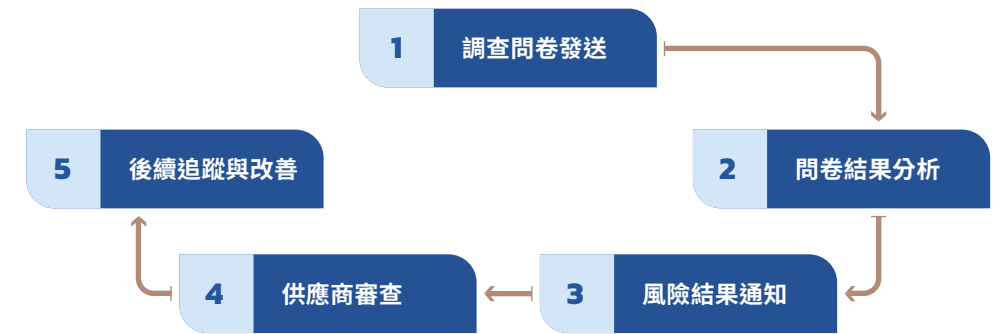
2. 永續供應鏈風險評估

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、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。2020 年華航持續強化供應商管理，於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。

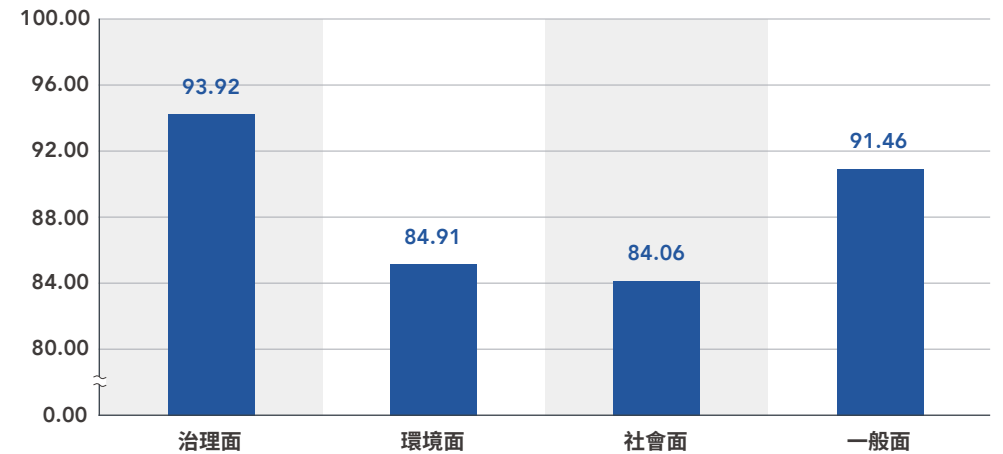
在 SAQ 部分，華航 2020 年度共調查 79 家供應商（含 63 家關鍵一階供應商），其占整體一階供應商採購金額為 68.49%，問卷回收率為 81.01%。分析問卷調查結果，2020 年度之平均分數為 88.59 分，進一步檢視四個調查面向（註），其平均分數皆高於 84 分，顯示大多供應商於此四個面向皆具有永續概念。另去年環境面平均分數表現低於 80 分，然華航亦因意識到此事，故 2019 年投入較多資源於提升供應商環境面表現，故在 2020 年分數已有明顯進步。

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



2020 年永續供應鏈風險評估結果



供應商整體永續績效

- 2020 年永續供應鏈風險評估分數為 88.59 分。
- **治理面**：分數相較去年持平，平均分數亦達 90 分以上，關鍵供應商普遍具有內部管理機制，將會持續要求供應商於落實道德與法律規範等相關治理面要求需更為精進。
- **環境面**：在經過配合華航教育訓練及追蹤後，分數已較去年有明顯提昇，將持續追蹤要求供商在環境面的表現。
- **社會面**：雖今年分數仍有達 80 分以上，然分數較往年有下滑趨向，此面向為現行華航輔導供應商重點。
- **一般面**：分數同樣相較去年持平，分數為第二高面向，華航亦持續要求並定期檢視供應商訂有品質管理及資訊安全制度。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

各面向未來努力目標

- **治理面：**分數雖為四面向中最高，但仍有兩家供應商內部未有公平交易機制之規範，亦無預防利益衝突的機制，華航亦將針對此持續輔導改善。
- **環境面：**分數雖較去年提昇最多，但仍為四個面向中較低者，未來除了持續對供應商進行教育訓練以強化環境面觀念，敦促其訂定環境管理政策，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：**主因為職安衛方面表現較為不佳，此面向為華航現行追蹤輔導重點。
- **一般面：**僅一家供應商有品質管理制度，華航亦會持續輔導改進。

改善措施

華航除持續透過 SAQ 評估供應商，以檢視供應商在各別面向的表現情況，另將擴大風險調查範圍，以期能更精確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，將持續向供應商傳遞永續發展以及現行疫情影響等相關資訊，以及教育訓練，以期提升供應商夥伴於永續績效之表現。

3. 永續供應鏈稽核

2020 年 SAQ 分析結果有 2 家整體高風險供應商，經華航追蹤稽核 2021 年 SAQ 分析結果無整體高風險供應商。為確實掌握供應鏈夥伴永續作為執行狀況，華航針對永續供應鏈管理訂定了不同時期稽核計畫，累計至 2020 年已確定完成 30% 關鍵一階供應商稽核目標。華航所採用的稽核方式，依照供應商所在地區、屬性 & COVID-19 疫情邊境管制等因素，採取實地、書面及通訊等方式進行稽核。2020 年稽核調查發現往年供應商夥伴於環境面表現需加強部份如無建立環境管理系統、可回收廢棄物分類回收監督供應商環境績效管理等措施，以及針對員工定期提供環境管理及法規等教育訓練，在經過華航要求追蹤及教育訓練等輔導後，半數關鍵一階供應商夥伴在環境面向之管理成效有明顯改善，2020 年無關鍵一階供應商終止合作關係。未來華航仍會針對仍有努力空間之環境及社會面向加強輔導、追蹤及要求改善。

4. 協助供應商降低風險

舉辦供應商大會

華航於 2020 年 12 月 24 日召開第五屆永續供應商大會，共 33 家國內供應商（44 位夥伴）參與，除專家分享國際永續發展及供應鏈管理趨勢外亦透過大會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目標及規劃。另透過工作坊與現場供應鏈夥伴互動將正確觀念導入供應鏈夥伴實際工作上。華航亦會針對 2021 供應商風險調查結果需加強面向如環境及社會面作為未來供應商大會溝通交流主軸。



配合現行國際趨勢，持續進行永續教育訓練

華航對於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，為華航每年永續工作重要目標之一，2020 年主要相關採購人員除了持續參與永續供應鏈相關訓練，了解國際供應鏈之標準、管理趨勢及現況外，另針對 COVID-19 疫情重創全球供應鏈，採購人員應如何因應調整，並了解未來永續管理方向特別著墨，以期採購人員永續教育訓練能結合時事隨時更新永續知能，調整供應鏈之永續工作規劃。此外，華航亦持續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，以期採購執行實務能符合華航永續供應鏈管理政策及管理系統運作方式。

未來規劃

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鏈夥伴實行永續管理狀況外，為使永續管理機制更為精進，更新增訂於 2023 年完成二階供應商風險評估。另，2025 年前審查關鍵一階供應商達 100% 之目標亦將持續進行。

於華航內部，將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三場；外部，則持續對供應商夥伴進行永續教育訓練，以增進採購人員及供應商夥伴永續知識。

今年目標除了藉由大會以與供應商夥伴交流，持續強化供應商夥伴 ESG 等各面相永續觀念外，將延續 2020 年成果，繼續著重於提升供應商企業治理能力，並就疫情變化對於永續供應鏈所造成的影響，與供應商進行交流。

2-4

環境價值

HIGHLIGHTS



五度 DJSI 評比入選環境報告、環境政策、管理系統及氣候策略產業最高分

連續五度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，2020 年環境報告、環境政策、管理系統及氣候策略產業最高分。



第一家 國籍航空發布TCFD 獨立報告書

首家航空公司發佈氣候相關財務揭露 (TCFD) 獨立報告。



七度 獲頒 TCSA 氣候領袖獎

自 2014 年起，連續七度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」殊榮。



首家 航空業取得碳標籤與減碳標籤

華航集團華信航空再度通過國際碳足跡查證，並為首家航空業取得環保署「碳標籤」與「減碳標籤」，減碳超過 30%。



連續 9 年 參與CDP

自 2012 年起，連續 9 年自主參與回應 CDP 氣候問卷評比，積極與利害關係人溝通。



Buying Power — 環境永續特別獎

與仁舟社會企業合作開發「華航矽緻摺疊隨行杯」，獲經濟部中小企業處「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」環境永續組特別獎及採購首獎。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

重大性議題對華航重要性

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，華航於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



2023	2025	2030
1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG（Carbon-Neutral Growth）2020 零碳成長 2. 地面作業碳排量較 2009 年減量 41% 3. 強化決策機制整合氣候相關財務資訊 4. 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 5% 5. 事業廢棄物回收再利用率 43% 6. 用紙量較 2018 年減少 14% 7. 地面用水量較 2018 年減量 3.6% 8. 禁運保育類動物並禁用保育類食材	1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長 2. 地面作業碳排量較 2009 年減量 44% 3. 實施及優化內部碳定價作業 4. 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 7% 5. 事業廢棄物回收再利用率 45% 6. 用紙量較 2018 年減少 20% 7. 地面用水量較 2018 年減量 5% 8. 禁運保育類動物並禁用保育類食材	1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長 2. 地面作業碳排量較 2009 年減量 50% 3. 催生台灣永續航空燃油策略 4. 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 12% 5. 事業廢棄物回收再利用率 50% 6. 用紙量較 2018 年減少 30% 7. 地面用水量較 2018 年減量 7% 8. 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, FTSE, 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



利害關係人專區



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

目標及規劃

作業主軸	2020 年			2021 年目標
	目標	成果	達成率	
優化企業環境暨 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	完成轉版作業文件並執行運作	100%	- 優化外站能資源資訊管理作業 - 持續參與外部評鑑、政策議合作業 - 執行 69 項環境暨能源管理作業方案
	- 優化外站能資源資訊管理作業 - 持續參與外部評鑑、政策議合作業	- 完成外站環境風險暨機會調查、數據彙整及問卷修訂 - 完成 DJSI、CDP 及客戶等環保議題議合問卷回應作業 - 完成 6 場次外部評鑑作業	100%	
	落實企業環境管理作業並推動 69 項環保節能專案	已完成 73 項專案推動	106%	
深化氣候風險管 理落實減量目標	提升飛航燃油效率至 0.2349 噸 / 千 RTK	飛航燃油效率 0.2586 噸 / 千 RTK	90%	- 提升飛航燃油效率至 0.2547 噸 / 千 RTK - 地面作業 GHG 範疇一排放目標 4,334 噸 CO₂e - 地面作業 GHG 範疇二排放目標 17,545 噸 CO₂e - 提升企業 TCFD 揭露作業能量與執行知能 - 持續推展 CORSIA、EU ETS、UK ETS 符規作業 - 完成 ISO 14064-1:2018 改版作業 - 擴大 ECO Travel 碳抵換計畫
	地面作業 GHG 範疇一排放目標 4,745 噸 CO ₂ e	地面作業 GHG 範疇一 3,051 噸 CO ₂ e	135%	
	地面作業 GHG 範疇二排放目標 17,308 噸 CO ₂ e	地面作業 GHG 範疇二 17,572 噸 CO ₂ e	98%	
	建立企業 TCFD 作業能量 持續推展 CORSIA、EU ETS 符規作業 執行 ISO 14064-1 改版作業	- 完成氣候機會衝擊鑑別評估，發佈氣候相關財務揭露報告 - 完成 EU ETS 排放監測申報及碳權交易，以及 CORSIA 監測機制建置 - 完成 ISO 14064-1 改版訓練與程序修訂	100%	
提升價值鏈環境 管理能量	- 推動第一階段價值鏈環境管理機制建置作業 - 研訂價值鏈環境管理目標 - 持續辦理價值鏈環管教育訓練及溝通會議 - 推動國內線減碳標籤作業	- 協助重要關係企業完成訂定環境政策 - 完成訂定 2 項價值鏈環境管理目標 - 召開 2 場次價值鏈環管教育訓練溝通 - 獲得環保署碳標籤與減碳標籤	100%	- 優化價值鏈環境管理機制 - 推動價值鏈環境管理政策績效揭露及溝通 - 持續辦理價值鏈環管教育訓練及溝通會議
強化企業內外部 環保意識與品牌 形象	- 執行企業集團環境能源管理專業訓練 - 辦理 2020 年全員環保教育活動及滿意度調查 - 持續推動員工提案 - 推動多元化顧客環境溝通作業 - 持續參與及落實環保倡議	- 完成 3 場次環境 / 能管訓練 - 辦理全員環保講座、知識王競賽及員工環保教育宣導意見暨滿意度調查 - 支援 3 場次外部協會 / 基金會環保經驗分享會議 - 發布環保新聞及機上雜誌環境議題宣導 - 推播機上環保生態影片 - 執行 3 場次 Facebook 推播活動 - 辦理異業交流	100%	- 執行企業集團環境能源管理專業訓練 - 辦理 2021 年全員環保教育活動及滿意度調查 - 持續推動員工提案 - 推動多元化顧客環境溝通作業 - 持續參與及落實環保倡議



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

2020 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
溫室氣體類別一（原範疇一）		噸 CO ₂ e	5,790,802	-	-
溫室氣體類別二（原範疇二）		噸 CO ₂ e	17,572	-	-
溫室氣體類別三～六（原範疇三）		噸 CO ₂ e	3,109,822	-	-
空氣污染物（SO _x ）	客機	噸	30.41	-	-
	貨機	噸	14.58	-	-
空氣污染物（NO _x ）	客機	噸	317.03	-	-
	貨機	噸	152.04	-	-
航空燃油（非再生能源）		噸	1,829,328	-	-
電力		MWh	34,523	-	-
再生電力（太陽光電）		MWh	117	-	-
電梯電力回生裝置		KWh	-	1,177	-
水資源		千噸	126.77	8.64	6.8%
廢水（有機＋重金屬）		千噸	19.34	2.32	12%
空中廢棄物		公斤	1,285,318	341,366	26.56%
地面廢棄物（不含有害事業廢棄物）		公斤	647,317	229,971	35.53%
地面廢棄物（含有害事業廢棄物）		公斤	659,974	229,971	34.85%

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、永續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作業資源。

依據本公司永續六大策略主軸－「機隊航網」、「品牌感知」，華航致力推動高效機隊航網，並以具備韌性的體質面對極端氣候與商業環境變動，打造友善環境之永續品牌，提升內、外部的品牌感知度。整體而言，華航已依國際標竿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（包含企業日常營運、既有或新產品與服務等）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，帶領集團關係企業、供應商、承包商等價值鏈合作夥伴攜手推動環保作業，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。





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

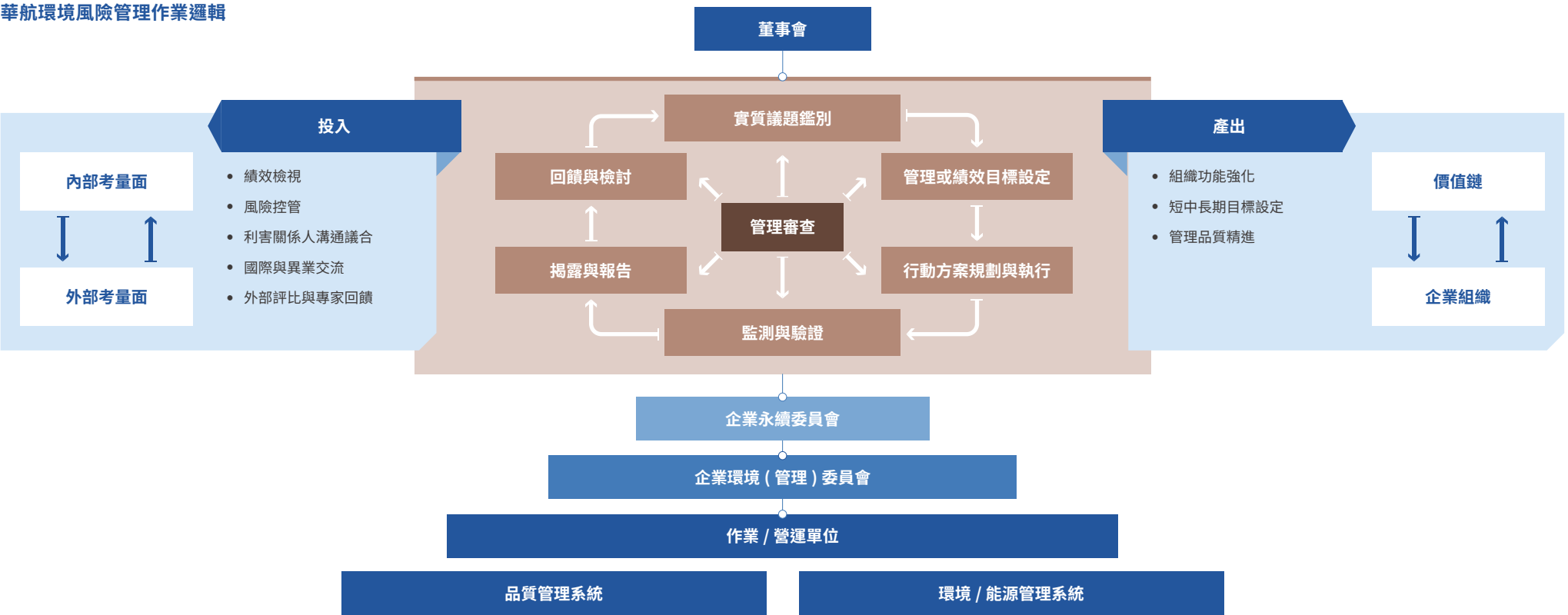
2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

華航環境風險管理作業邏輯



企業環境委員會組織圖



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竿思維，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。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

華航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 年導入 ISO 14064-1:2006 2021 年完成 ISO 14064-1:2018 轉版	2012 年導入 ISO 14001:2004 2017 年完成 ISO 14001:2015 轉版	2013 年導入 ISO 50001:2011 2019 年完成 ISO 50001:2018 轉版
範圍	- 全球飛航用油 - 台灣地區地面營運作業，含華航園區、修護廠區、台北分公司、松山園區、高雄分公司	- 航機 / 發動機維護作業 - 飛航營運管理 - 貨運服務 - 客運服務	- 航機 / 發動機維護作業 - 飛航營運管理

落實企業環境暨能源管理理念與政策





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

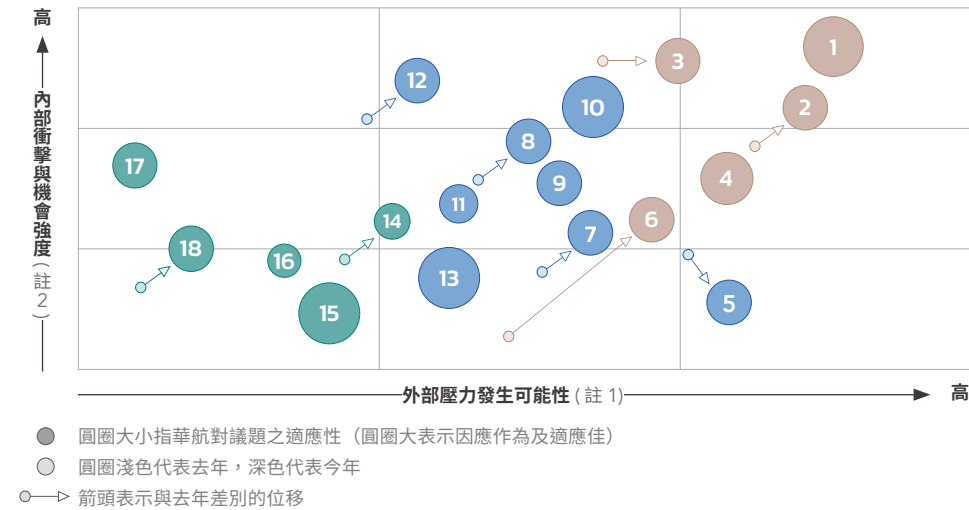
環境風險與機會鑑別 GRI 201-2

華航透過前述風險管理模式與平台，完成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重點範疇，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 | 7. 地面水資源管理 | 13. 地面作業空污管制 |
| 2. 氣候變遷調適 | 8. 毒、化學物質管制 | 14. 綠色供應鏈管理要求 |
| 3. 航空器能源效率提升 | 9. 廢、污水管制 | 15. 非法動植物運輸管制 |
| 4. 地面作業能源（碳）管理 | 10. 機上飲用水管制 | 16. 循環經濟與創新模式 |
| 5. 航機起降噪音管制 | 11. 新技術與新能源發展 | 17. 航空器空污管制 |
| 6. 機艙廢棄物管制 | 12. 地面作業廢棄物管制 | 18. 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，詳如 2-4-2 氣候變遷減緩與調適 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 CSR 網頁
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. 機艙廢棄物管制	一次性使用塑膠製品及剩食管理議題受國際關注，因作業複雜度增加符規成本；因應 COVID-19 疫情衍生公衛廢棄物管理議題	系統性盤點與規劃替代用品，並進行作業流程改善，降低違規風險、符規成本，提升企業聲譽	成立廢棄物小組，掌握管制趨勢及替代品市場化發展，並與供應商議合最佳因應方案；於防疫期間，加強源頭質、量控管與提高管末處理標準
7. 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、持續優化設備及改善作業程序 / 製程，提升雨污水回收量與用水效率
8. 毒、化學物質管制	法規規範加嚴，增加符規成本毒、化學物質洩漏，造成作業人員與環境危害	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
9. 廢、污水管制	規範加嚴，增加符規成本	妥善因應強化企業任性與聲譽；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

華航環境風險機會矩陣

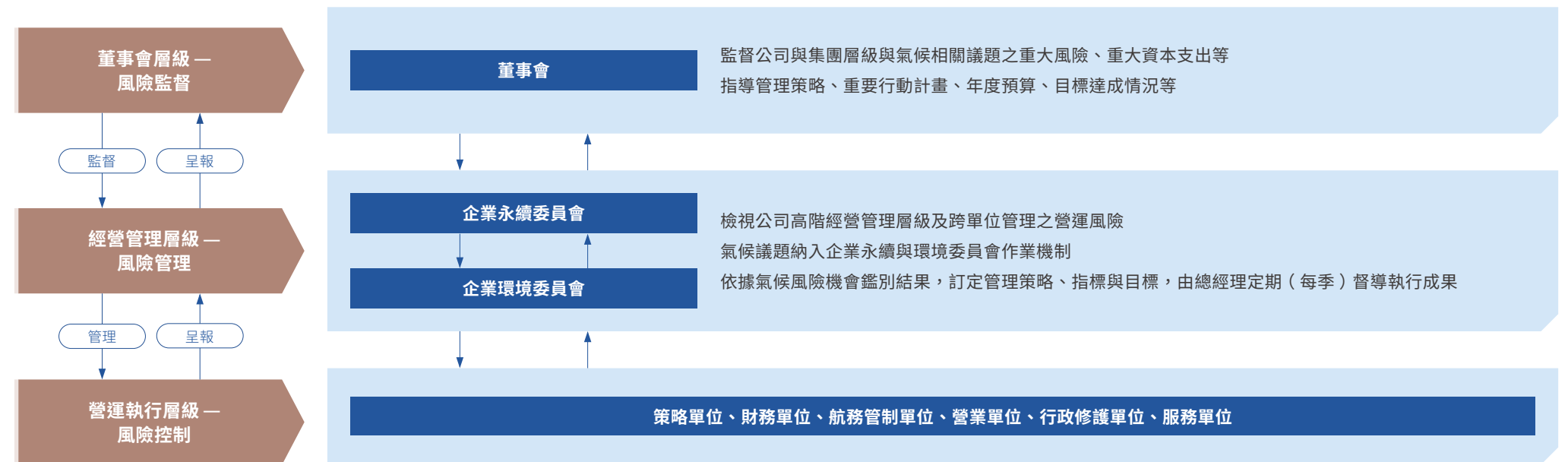


註 1：X 軸指在全球發展及管制趨勢壓力下，議題發生之可能性。

註 2：Y 軸指議題發生對華航產生之衝擊與機會影響強度。

氣候治理架構

華航於 2019 年成立跨單位 [TCFD 工作小組](#)，並透過企業永續委員會與環境委員會控管氣候相關風險機會議題，每年將重點成果提報董事會監督管理，華航氣候治理架構如下圖所示。



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，積極推動各項氣候變遷減緩與調適作業，包含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（台灣）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，並據此建立減碳策略，採取適宜之氣候調適行動，降低氣候變遷對公司的負面衝擊掌握衍生機會，整體檢視公司面臨之氣候風險與機會，優化相關軟硬體設施、控管措施與應變程序。為響應國際趨勢，華航於 2018 年成為台灣首家且唯一公開簽署並導入氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）倡議的航空公司，積極落實將 TCFD 作業導入公司管理機制，2019 年協助完成 TCFD 指引繁體中文版翻譯作業並參與多場產官學推廣作業，2020 年進一步彙整獨立之「[氣候相關財務揭露報告](#)」，於 2021 年元月公開發表，展現管理內化成果。



關於氣候變遷

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

氣候情境對企業營運之影響分析

華航針對全球營運據點與航點、公司資產（包含航空器與辦公廠房等）及上下游供應鏈與客戶等範圍，參考 IPCC 第五次評估報告（AR5），設定 2°C 及 4°C 的情境分析與鑑別可能影響營運成本或收入之相關風險與機會議題，分析結果如下：

定性評估內容彙整



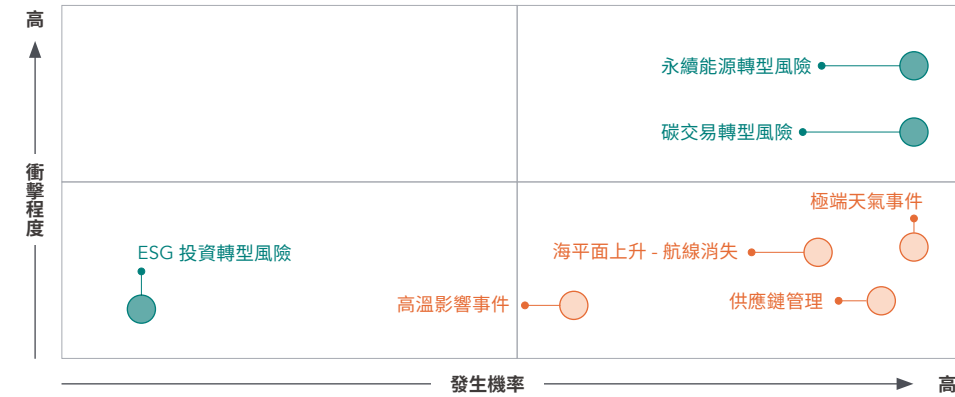
- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值



短中長期氣候相關風險與機會之財務衝擊分析

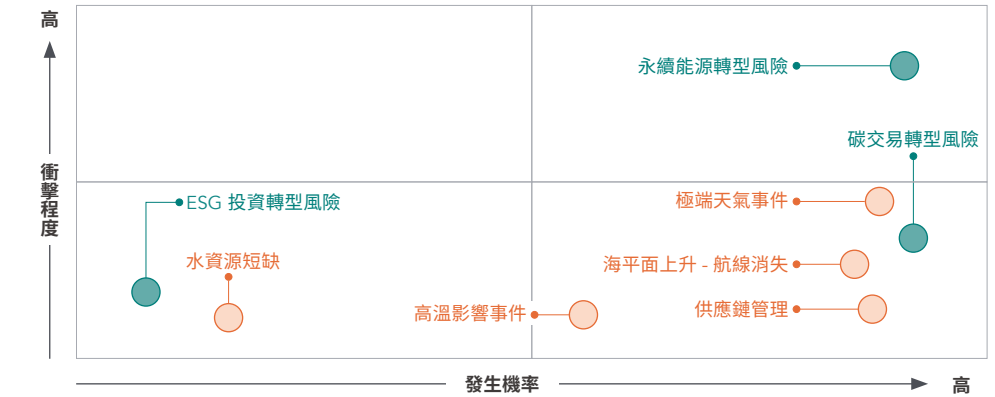
華航經由內部風險管理機制之鑑別、評估、因應及審查作業流程，第一階段進行 2°C 及 4°C 之重要氣候風險矩陣分析（如下圖），第二階段再量化其財務影響（如下表），完整短中長期分析結果請參閱「[華航氣候相關財務揭露報告](#)」。

2°C 情境下長期風險議題與風險程度分佈



註：綠色泡泡為轉型風險；橘色泡泡為實體風險

4°C 情境下長期風險議題與風險程度分佈



氣候風險管理

華航已將 TCFD 作業流程導入公司管理機制，建立內部 TCFD 作業程序，並針對治理、策略、風險管理、指標與目標等四面向研擬提出多項具體執行措施，以持續改善之管理精神，完善整體氣候相關風險機會管理作業。





目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

氣候變遷目標及其減緩與調適策略

對策項目		目標與具體作為
治理	強化氣候治理作業	持續向董事會提報氣候治理報告
	深化管理督導與跨部門作業	1. 落實公司治理與綠色金融，導入 TCFD 與 SASB 等相關標準要求 2. 持續滾動式管理短、中、長期 ESG 績效
策略	推動 TCFD 能力建構	1. 健全及深化財務量化資訊 2. 建立跨單位資訊作業平臺
	氣候因應策略與管理	1. 氣候風險機會議題納入公司整體策略規劃，執行相關因應行動 2. 公司航線規劃、營運績效檢討等作業納入氣候變遷影響議題，適時擬定應變策略與營運作業調整規劃
	參與重要議合	1. 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 2. 遊說產官學界催生本土永續航空燃油之發展策略
風險管理	強化企業價值鏈碳風險管理機制	結合企業價值鏈環境風險管理機制，持續落實及擴大推動關鍵供應商溫室氣體調查與氣候、能源風險評估，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
	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
	因應國際碳轉型風險	1. 參與國際航空業碳抵換及減量計畫 2. 持續強化因應 EU ETS , CORSIA 等機制 MRV 作業 3. 碳權 / 額度交易制度操作的研究與執行
	推動減碳與能源轉型	1. 於高耗能風險設備 / 環節加裝專用電表監控用電量 2. 持續執行高耗能設備汰換更新作業 3. 評估增設太陽能等再生能源發電設施 4. 能源管理系統持續運作並監控、精進其有效性
指標與目標	持續優化溫室氣體盤查	每年進行 ISO 14064:2018 類別 1~6 之組織內外溫室氣體盤查，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
	達成飛航減碳目標	1. 持續推動「機隊更新」、「機身減重」、「航務優化」、「維運精進」等方案 2. 依中、長期業務成長及減碳趨勢進行機隊規劃 3. 持續提升飛航用油效率、提升裝載率、關注新科技、新型低碳航機的發展，適時評估引進
	燃油效率提升	1. 持續推動飛航節油作業。燃油效率平均每年提升 1.5% 2. 優化航網規劃。因應疫情與國際發展趨勢，最適化客 / 貨機隊規模



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

2-4-3 環保永續績效

GRI 301-1, 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

華航分別於 2017、2019 年完成 ISO 14001:2015、ISO 50001:2018 標準轉版作業，將「生命週期思維」、「利害關係人議合」、「風險／機會管理」與日常營運整合，持續強化環境、能源績效的追蹤與管理，以達成 2020 年地面作業減碳、永續發展目標（SDG）之短程目標。惟 2020 年遭遇 COVID-19 疫情衝擊，各項環境、能源績效皆受到影響，包括因應防疫需求，增加空調換氣度、實施分區／時段上班、拆除部份節水龍頭、改用一次性餐具、取消併車措施等，皆加劇營運對環境造成的負擔。

然而，華航仍在防疫第一原則下，以「不浪費、精準管理」的精神，推動全公司的資源節約作業，包括：持續推動燈具汰換作業、增加中水回收來源、針對輪班需求區域設置，以實質減輕對環境造成的負擔。另除持續推動外站營運活動數據調查作業，亦藉此機會從系統面強化資源的管理與成效評估，包括推動 B747-400 客機除役、重大能源使用裝設電表、用水節點裝設水表、追蹤太陽光電發電效率、全面盤點與佈置資源回收設施，以為未來需求復甦預作準備。

身為國內指標性航空運輸服務業，疫情期間守護國門安全，強化旅客、組員的防疫工作為重中之重，華航除遵循疫情指揮中心（CECC）相關規定，提供旅客、組員適當防護裝備外，亦參與 [IATA 防疫廢棄物作業](#) 之討論、議合工作，依國內外相關規範高規格落實機上廢棄物處理。此外，華航也與供應廠合作積極開發兼顧防疫需求與環境保護的空服用品，守護旅客健康的同時，也能守護環境。



亮點成果

兼顧防疫與環保的商品開發

開發商品：華航與 BenQ Materials 明基材料聯手合作全球首款聯名「Xpore 時尚隨護帽 T」，兼具防疫與友善環境。

華航提供旅客安心舒適的旅程，特別與 BenQ Materials 明基材料合作，推出防護機能服適「Xpore 時尚隨護帽 T」，布料使用不含有害全氟化合物（PFCs）的防水透氣技術，並採用環保無溶劑製程，確保不會產生對環境與人體有害之化學物質，可完全阻擋雨水、讓濕熱汗氣通過外，更可阻隔環境中的有害因子，達到真正持久防水防風、並維持穿著時的透氣舒適。

能資源管理

能源使用

華航 2020 年投入 60 項環保節能措施，另用油小組推行 13 項節油方案，原減碳目標為 58,057 噸，惟受疫情影響，客機航班減少，燃油節省量達成率較低，園區空調／照明設備汰換專案延後推展等原因，實際減碳量為 48,888 噸，達成率 84%。2020 年總用電量為 34,523 千度，較 2019 年（34,088 千度）增加 1.28%，主要因疫情影響，部份上班區域實施分區或分時段辦公，減少群聚機會，空調部份亦加大外氣進量，以確保空氣流動，故用電量在第 3 季開始有明顯增加；但華航仍持續推動既定之設備、燈具汰換作業，加強防疫期間辦公室節電宣導、維護電梯電能回生系統之作業效率、提升太陽能再生能源設備效能，並於 2020 年取得 117 張經濟部核發之再生能源憑證，在滿足防疫需求的同時，仍能維持一定的建築能源效率水準。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

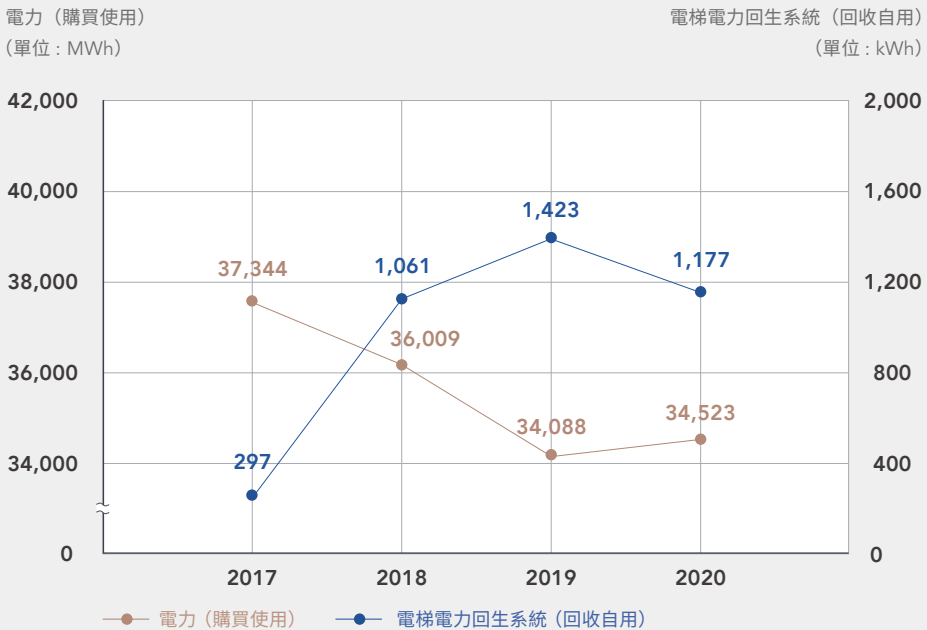
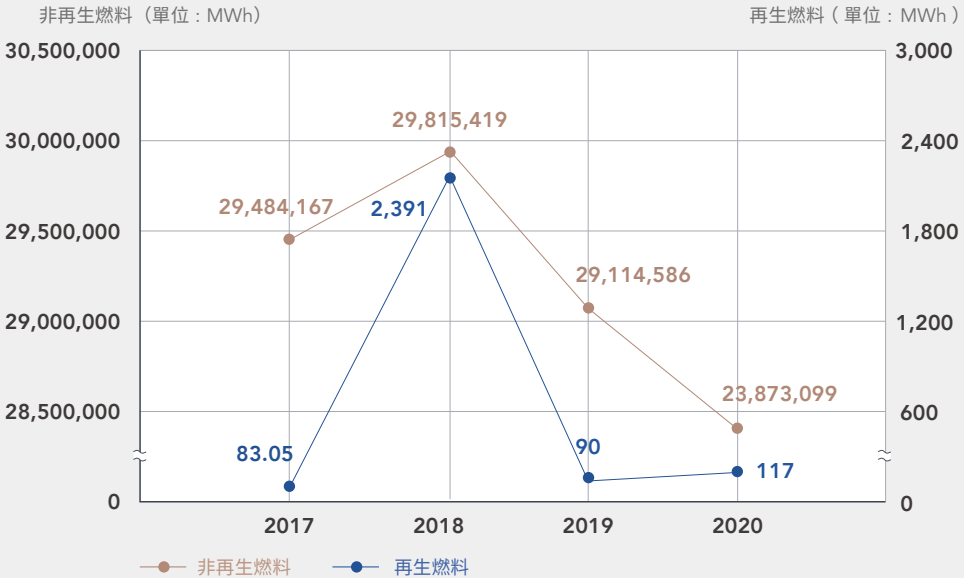
2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

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。

註 3：電力購買的範圍為園區（華航園區、台北分公司、松山園區）、修護工廠（二機棚廠、三機棚廠、發修廠）、高雄分公司。

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

本公司在不影響飛航安全前提下，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 等型航機）均為符合或優於國際規範之低噪音航機（噪音等級 Chapter 3 及 4），其中 A350-900 機隊更較現行標準降低 16 分貝，較同型競爭機種低 20% 以上噪音。
2. 按各機場頒布的 Noise Abatement Procedure 進行飛航操作。
3. 鼓勵飛航組員實施連續下降進場（Continuous Descent Approach, CDA），減少噪音量與節約油耗量。
4. 依政府規範繳納噪音補償金，供各國及各機場進行噪音防制作業。
5. 透過 IATA 等國際組織專業交流平台，彙集國際相關資訊，持續進行減噪操作。

水資源使用 GRI 303-1

華航水資源依所在區域不同，分別由台灣自來水公司、台北自來水事業處供應。華航園區、修護工廠屬水資源中高風險區域，華航園區在設計建造之初，即全面導入省水標章產品及雨水回收系統，用於園區植栽澆灌與馬桶等衛生沖水用，完工後亦陸續增加多元中水回收管路，包括空調冷凝水、訓練泳池排水等，致力減少水資源耗用。修護廠區部份，其耗水主要用於製程、廢水處理及洗機等作業，廢水排放又分為生活污水及事業廢水，前者由桃園機場公司污水處理廠處理，後者考量廢水特性，於廠內設置二座廢水廠處理廠，分別處理有機及電鍍廢水（含鉻、鎳等重金屬），並經定期檢測，以確保放流水符合環保署相關法規，同時將處理後之有機廢水回收再利用，應用於洗車與澆灌等，其餘放流水則排放南坎溪。松山園區、台北分公司則屬於水資源低風險區域。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

用水區域	缺水等級 1	供水單位	廢水處處理單位（等級）	排放處	排放標準
華航園區	所在區域桃園市 水資源風險為高	台灣自來水公司	生活污水：桃園機場污水處理廠 （二級處理）	南崁溪 （地表水丙類水體河段）	pH: 6~9 COD: <100mg/L BOD: <30mg/L SS: <30mg/L
修護廠區			生活污水：桃園機場污水處理廠 （二級處理）		pH: 6~9 COD: <100mg/L SS: <30mg/L 鎘：<0.03mg/L 總鉻：<2mg/L
台北分公司			事業廢水：本公司第一、二廢水廠 （三級處理）		
松山園區	所在區域台北市 水資源風險為低	台北自來水事業處	迪化污水處理廠 （二級處理）	淡水河 （地表水丁類水體河段）	pH: 6~9 COD: <100mg/L SS: <30mg/L NH3: <10mg/L

註 1：資料來源：經濟部水利署，臺灣水資源高風險地區調適指標研究，民國 105 年。

註 2：2021 年未發生廢污水違規事件。

水資源用量部份，2020 年本公司取水量計為 126,774 度，相較於 2019 年減少約 13.46%。2020 年考量防疫需求，部份區域水龍頭將節水措施移除，以確保清潔效果。然本公司仍積極增設內部水表、中水回收管道，亦持續推動節約澆灌用水、實施 [ECO-SHINE 環保省水飛機清洗技術](#)等措施，在防疫優先前提下，從系統面最小化水資源的耗用。

（單位：千噸）

用水區域	取水量 1				耗水量	排水量	回收量	回收比例
	2017	2018	2019	2020	2020	2020	2020	2020
華航園區	54.95	54.47	57.49	49.10	21.56	27.55	6.32	12.8%
修護廠區	69.22	75.88	70.25	59.78	30.12	生活：10.32	NA	--
						事業：19.343	事業：2.32	3.89%
台北分公司	6.50	5.80	5.83	5.41	2.37	3.03	NA	--
松山園區	10.59	12.07	12.93	12.48	5.48	7.00	NA	--
總計	141.26	148.22	146.50	126.77	59.53	67.24	8.64	--

註 1：水表表計涵蓋範圍：華航園區、修護廠區、松山園區、台北分公司。

註 2：耗水量以實際空調系統耗水佔比估算。

註 3：僅修護廠區事業廢水 19.34 千度合格排放至地表水，餘皆合格排放至城市污水處理廠，計 47.9 千度。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

污染防治

空氣污染 GRI 305-7

飛機引擎所排放的氣體中，氮氧化物（NOx）及硫氧化物（SOx）對當地空氣品質存在重大衝擊。儘管 2020 年因疫情影響公司營運與排放績效，華航仍持續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 14 架 A350-900 航機已全數到位，取代 A340-300 及部份 747-400 執行飛航，並規劃於 2020 至 2023 年共引進六架 777F 貨機，2020 年底已交付兩架，華航以嶄新之年輕化機隊提供客貨運輸服務；華信航空機隊已完成全面更新，從 2017 至 2020 年底陸續引進 9 架 ATR72-600 全新客機；台灣虎航已有 11 架 A320neo，另將租購 15 架 A320neo，預計於 2021 年加入營運。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 NOx 排放量。

華航集團 SOx、NOx 排放資訊

項目			單位	華航			
				2017	2018	2019	2020
客機	SOx	排放量	噸	57.67	58.28	58.95	30.41
		排放效率	克 / RTK	0.0125	0.0122	0.0122	0.0133
	NOx	排放量	噸	601.20	607.47	614.49	317.03
		排放效率	克 / RPK	0.0152	0.0150	0.0149	0.0400
貨機	SOx	排放量	噸	13.23	13.72	13.09	14.58
		排放效率	克 / RTK	0.0028	0.0029	0.0031	0.0030
	NOx	排放量	噸	137.88	143.02	136.48	152.04
		排放效率	克 / RTK	0.0294	0.0301	0.0321	0.0317

項目			單位	華信			台虎		
				2018	2019	2020	2018	2019	2020
客機	SOx	排放量	噸	27.27	31.23	25.24	15.52	16.19	2.89
		排放效率	克 / RTK	0.1875	0.2107	0.5066	0.0416	0.0399	0.0486
	NOx	排放量	噸	284.30	325.53	263.10	161.77	168.72	30.09
		排放效率	克 / RPK	0.1901	0.2129	0.5128	0.0384	0.0368	0.0454

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

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

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

註 4：華信、台虎無貨機。

註 5：華信配合航班資訊系統調整及 NOx 效率改以 RPK 計算，修訂 2018~2019 排放數據。

註 6：虎航 NOx 效率改以 RPK 計算，修訂 2018~2019 排放數據。

廢棄物管理 GRI 306-2

2020 年全球雖遭遇疫情挑戰，但國際間減少一次性塑膠（Single-Use Plastic, SUP）產品使用、減少剩食的關注與管制力道仍持續加溫。本公司考量營運過程產生之廢棄物，包括辦公活動產生之一般生活、修護作業衍生之有害 / 一般事業廢棄物，以及運輸服務衍生之資源回收、廚餘等廢棄物特性及產生量，以五大原則依序進行廢棄物管理：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，致力降低廢棄量，並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	與供應廠商合作，持續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）		精準規劃營業及空服用品，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，提升廢棄物再利用率，減少廢棄物產生機會	提高可用事業廢棄物（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



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

2020 年受疫情影響，業務量受到衝擊，整體廢棄物產生量較 2019 年大幅降低 62%；惟考量防疫需求，員工餐廳、機上提供之服務內容有所調整，如：機上餐飲適時提供一次性包材以避免機組人員感染、提供組員適當防護裝備，如：口罩、隔離衣等，增加一次性使用廢棄物量，致回收比例從 2019 年 30.27% 降至 29.37%。然本公司仍利用疫情期間，強化相關數據蒐集流程掌握、符規性查核與供應鏈管理，確保廢棄物被妥善處理，也透過 2019 年成立之廢棄物工作小組，推動減塑、減剩食之策略研擬，為未來航空業復甦階段預作準備。

廢棄物資訊 (單位：公斤)

項目	服務階段			
	產生量			處置方式
	2018	2019	2020	
一般生活	134,594	120,771	113,196	焚化（發電）
	64,672	260,855	219,381	焚化（未發電）
資源回收	817,180	779,467	189,060	資源回收
廚餘 / 廢料	526,125	658,270	282,627	堆肥 / 養豬
	2,674,334	3,052,460	943,952	焚化（發電） / 檢疫規範
有害事業廢棄物	16,434	18,814.5	12,657	固化掩埋 / 化學處理
非有害事業廢棄物	108,867	113,308	99,650	再生利用
	142,450	119,710	84,770	回收處理
總計	4,684,656	5,123,655	1,945,293	-

註 1：處置方式皆委託第三方合格廠商清運及離場處理。

註 2：服務階段統計範圍：修護園區、華航園區、高雄分公司及 4 站（桃園、松山、高雄、台南）貴賓室服務及桃園機場機上服務。

亮點成果 廢棄物小組運作與績效

為積極因應國際關注趨勢，華航於 2019 年 Q3 成立「廢棄物工作小組」，邀集服務、用品供應、規劃及品保單位，與空廚、客艙清潔等供應商夥伴，建立定期溝通平台，以綠色設計、廢棄物減量與旅客溝通等三大作業主軸，積極降低空中服務之環境外部成本及中長期符規風險。

為確切掌握機上廢棄物的組成與量，2019 年 12 月，華航邀請供應商夥伴，蒐集、盤點部份短、長程航班之廢棄物產生量，並考量載客數、供應餐數等條件，建立廢棄物產生量基線，作為精進機上廢棄物管理之依據。統計結果顯示，供應 1、2 及 2.5 餐數之航班，人均廢棄量約為 0.43、0.74、0.86 公斤，較國際平均短程 0.52 中長程 0.63~1.81 公斤為低（註）。此外，藉由廢棄物小組作業平台，我們也將在考量食安、便利、尊榮、成本等原則下，積極推動空服用品減塑：採用重複使用產品、尋求替代或通過環保認證產品 / 材料、建立適當之回收機制，並強化與旅客環保意識的溝通，以呼應國際關注焦點與管制趨勢。

註：參考資料：IATA, wrap（2017）IATA Zero cabin waste handbook。

推動策略與成果

廢棄物管理原則	推動主軸	推動措施	作業成果
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 2. 訂定貴賓室廢棄物人均廢棄物產生目標	1. 已完成第 1 次秤重作業，預期 2021 年實施 2 次 2. 已針對桃機貴賓室訂定人均廚餘減量目標（< 0.13kg / 人）
減量 (Reduce)	廢棄物減量	1. 提高綠色 / 環保友善產品比例 2. 與供應商合作，減少塑料包裝、一次性塑膠製品（SUP）使用	1. 採用咖啡紗和寶特瓶再生纖維混紡材質的商務艙枕頭套及頭墊布 2. 全面汰換塑膠攪拌棒為樺木製 3. 塑膠盒裝冰淇淋改以冰棒（木質冰棒棍）供應
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空服用品 2. 機上環保資訊分享（雜誌、影片）	1. 與仁舟開發矽緻摺疊隨行杯 2. 2020 年推播 8 篇環保文章，14 部環保影片



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

後續作業規劃

廢棄物小組除持續推動現場廢棄物量、組成之盤點工作外，也將在考量食安、便利、尊榮、成本等原則下，採用重複使用產品、尋求替代產品 / 材料，並通過環保認證、建立適當之回收機制，並強化與旅客環保意識的溝通。

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。惟 2020 年受疫情影響業務量縮減，綠色採購第一、二、三類環保產品共計 44 品項，金額較 2019 年減少 9,059 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	2017	2018	2019	2020
環保設備、維運專案 (註 1)	22,769	23,106	22,805	21,774
綠色採購 (註 2)	11,730	15,760	19,258	10,199
廢棄物清理	3,315	4,536	4,062	3,854
噪音防制費	188,485	190,357	189,351	136,812
空氣污染防制費	1,587,723	1,007,276	752,948	818,968
總投資金額	1,814,022	1,241,035	988,423	991,607

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 2020 年因疫情嚴重影響航班計畫與調度，航空總用油量雖 2019 年減少 2.4%，但因總航班次減少 38%，每單位收益噸數公里（Revenue Ton Kilometer, RTK）表現亦減少 22%，總計整體用油效率表現為 0.2586 噸 / 千 RTK，未達成 2020 年目標值（0.2349 噸 / 千 RTK）；然短期地面作業減碳目標（2020 年較 2009 年減量 38%）已達標，並於 2021 年重新制定短期（2023 年）減碳目標。

- 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

華航集團溫室氣體資訊

(單位：噸 CO₂e)

公司	GHG 範疇	項目	2017	2018	2019	2020
	類別一	飛航作業	7,149,309	7,229,903	7,059,083	5,787,751
		台灣區地面作業	5,004	3,511	4,981	3,051
		外站地面作業 (註)	-	1,379	1,395	1,012.21
	類別二	地面作業	20,677	19,949	18,169	17,572
	類別三～六 (註)	地面作業	1,627,649	1,644,656	1,607,690	3,109,822
	類別一	飛航作業	259,695	255,241	237,699	107,505
	類別一	飛航作業	284,791	336,684	362,794	53,514

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, 2017-2019) 。

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、未包含於範疇一二之燃料與能源相關活動、上下游運輸及輪配、廢棄物處理、員工通勤、上下游租賃資產、投資等之排放量。2020 年再依 ISO14064-1:2018 標準擴大計算類別三～六 (原範疇三) 之總量為 3,109,822 噸 CO₂e。華航僅外站地面作業數據未受外部查證，其餘類別一～六數據均已通過外部查證。

航空燃油效率表現

GRI 302-3, 305-4

項目															
	2009	2017	2018	2019	2020	2020 vs. 2019	2020 vs. 2009	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
燃油使用量 (噸 / 千兆焦耳)	1,927,803 / 830.17	2,259,923 / 973.19	2,284,957 / 983.97	2,230,971 / 960.72	1,829,328 / 787.76	-401,643 / -172.96	-98,475 / -42.41	82,075 / 35.34	80,667 / 34.74	98,910 / 42.59	35,395 / 15.24	90,006 / 38.76	106,406 / 45.82	114,658 / 49.37	21,178 / 9.12
CO ₂ 排放量 (噸 CO ₂ e)	6,099,820	7,150,674	7,229,839	7,059,083	5,787,751	-1,271,332	-312,069	259,694	255,241	237,699	111,849	284,790	336,700	289,227	53,422
運量 (千 RTK)	7,721,089	9,289,789	9,544,260	9,072,762	7,075,331	-1,997,430	1,351,672	152,281	145,251	147,209	46,177	319,554	373,185	405,262	59,347
用油效率 (Fuel / 千 RTK)	0.2497	0.2433	0.2394	0.2459	0.2586	0.0126	0.0089	0.5390	0.5554	0.6719	0.7665	0.2817	0.2851	0.2829	0.3569
排碳強度 (噸 CO ₂ e / 千 RTK)	0.7900	0.7697	0.7575	0.7781	0.8180	0.0399	0.0280	1.7054	1.7572	1.6147	2.4222	0.8912	0.9022	0.7137	0.9002

註 1：用油效率及排碳強度愈低表現愈好。

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

註 3：2020 年未使用替代燃油及永續燃油。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

主軸三：提升價值鏈環境管理能量

華航除持續強化自身環境永續管理能量外，更積極強化整體產業價值鏈的永續價值。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，透過環境 / 能源 / 碳管理工作坊與環境風險機會調查，促進集團夥伴了解環境 / 能源 / 碳管理內涵與效益。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。



亮點成果

引領價值鏈夥伴持續提升環境及能源管理績效

• 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. 掌握價值鏈夥伴完成第一階段環境及能源管理推展作業後之執行現況
2. 對關鍵環境衝擊符規現況
3. 辦理溝通會議，凝聚價值鏈環保節能意識

• 2020 年度問卷內容，共計六大題項

- 第一大項：環境與能資源管理執行現況
- 第二～四大項：關鍵環境衝擊符規現況
- 第五大項：能源法令規範調查
- 第六大項：利害相關人之環保要求或合作倡議

• 執行成果

11 家價值鏈公司均透過全員信箱、公司內網、佈告欄等方式，向員工宣達「環境暨能源政策」，部份夥伴更透過與承攬商、供應商、外包商之會議方式宣達「環境暨能源政策」，或設置環境永續專頁將政策公告於外網。大部份夥伴均針對年度能資源管理目標制定作業行動計畫，如未達標則提出改善措施；針對新投資或設施採購已將環保節能納入考量。對公司具直接影響之關鍵環境衝擊，則設置專責單位負責守規義務評估，2020 年度各家均無任何環境違規事件。11 家公司類別 1 及類別 2 總排放量為 208,914 噸 CO₂e。

• 後續作業

將持續推展華航環境暨能源管理經驗，以成本有效之原則，研訂並推動兼顧集團作業資源及集團永續目標之環境能資源管理機制，同時推動各公司環境能源資訊揭露作業。

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。華航更於 2020 年針對總部園區綠建築等特殊環保措施，以虛擬環教場所之概念，製作「華航環保輕旅行 — CAL ECO Path」[企業總部環保導覽地圖](#)，結合五支環保教育影片，供企業內部及外部參訪活動運用，深化內外部對公司環保作業之了解與認同，進一步提升內外部利害關係人環保意識。

環保影片



▶ 低碳飛行



▶ 舒活環境



▶ 華航綠足跡



▶ 綠能巧思



▶ 鑽石級綠建築

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

項目		作業說明	2020 年成果	
內塑環保文化	全員環境教育訓練	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	• 環境教育 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% • 知識教育 1. 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，2020 年計發布 24 篇環保永續專題及活動報導 2. 環保競賽活動與全員環保滿意度調查：「全員環保知識擂台賽大會考」全員有獎徵答活動與年度滿意度調查，共計有 2,250 同仁參與活動，整體滿意度為 97.6%，並提供 291 則環保建議，均納入 2021 年作業規畫考量中 3. 環保講座：推動辦理 2 場次環保講座，以氣候變遷及生態保育相關環境議題為主軸，提升全員環保意識，計 207 人次參與 4. 異業交流及議合作業：2020 年共計辦理 2 場次異業交流作業，汲取外部企業環保永續策略推動經驗及推廣本公司環保理念  TCFD 高階講座：財團法人台灣永續能源研究基金會董事長簡又新大使演講「氣候變遷下之產業永續經營」  全員環保講座：屏東科技大學野生動物保育研究所林惠珊研究員演講「保護環境—從老鷹紅豆、黑翅鳶米到官田菱難菱」	 台達電異業交流  第一商業銀行「綠色金融教育館」標竿企業參訪
	專業環境教育訓練	• 為公司及關係企業環境或能管業務相關人員，辦理相關議題管理教育訓練 • 視需要求，讓選訓同仁參與外部訓練與研習	• 辦理「環境能源管理系統」3 場次企業教育訓練 • 辦理「溫室氣體」1 場次企業教育訓練 • 辦理「TCFD 氣候風險相關財務資訊訓練」4 場次企業教育訓練 • 辦理集團「價值鏈環境管理溝通會議」1 場次	
外塑環保品牌	推廣綠色飛行意識	推廣顧客環保意識與行為	• 與仁舟社會企業合作開發「華航矽緻摺疊隨行杯」，勇奪 經濟部 Buying Power【環境永續組—特別獎】，開創環保與人文自然環境永續發展之價值 • 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 • 遴選 14 部環境生態主題影片於機上播放 • 於社群媒體揭露 3 篇環保專題與報導 • 使用回收紙張，並以大豆油墨印刷製作菜單，菜單末頁並新增環保標語 • 於官網增設禁運保育類警語 • 機上雜誌持續發表本公司環保及 E 化、M 化減碳作為 • 華信於官網、服務用品、報到櫃檯、登機證、機上雜誌標示台北—金門碳標籤訊息	
		推廣綠色消費	• 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 • 持續更新與揭露航線碳足跡資訊 • 強化推廣旅客參與自願性碳抵換方案「Eco Travel」 • 華信於官網設置環境永續專區，宣導「環境及能源政策聲明」、「碳標籤」及「減碳標籤」作業成果	
		優化服務流程，減少廢棄量及其衍生處理成本	• 登機證 100% 使用 FSC 紙張印製 • 機上及集團餐點持續使用在地食材，並禁用保育類食材 • 執行廢棄物管理控管 • 強化餐點與空服用品設計納入環保、永續考量 • 持續推廣並落實電子化、資訊化服務 • 機上雜誌與空服用品持續輕化與減量，強化減重節油效益	

- 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



亮點成果

支持綠色消費，華信航空獲頒全球航空業首張減碳標籤

華航集團善盡企業社會責任，珍惜有限地球資源並創造永續價值，於 2020 年協助子公司華信航空重新辦理「松山—金門」航線碳足跡盤查作業，依據環保署「產品與服務碳足跡計算指引」及「航空旅客運輸服務」[產品碳足跡產品類別規則第 2.0 版](#)，計算華信航空松山—金門航線旅客運輸服務之碳足跡。經台灣檢驗科技（SGS）查證後，認證碳足跡標籤標示由原先 280g CO₂e / 每人 - 每公里，降低為 200g CO₂e / 每人 - 每公里。除頒發更新的碳標籤證書外，因碳足跡較減碳量 30%，高標通過 3% 之減碳門檻，環保署頒發華信航空「碳足跡減量標籤證書」，亦為全球航空業首張減碳標籤。詳情如[華信官網環保網頁](#)。



亮點成果

邀請集團航空公司參與 ECO Travel 碳抵換計畫

華航自 2019 年透過整合官網、購票系統、旅遊小叮嚀與多元化之電子友善服務平台，對外強力推廣旅客參與自願性環保旅程 ECO Travel 碳抵換計畫。對內則於「員工優待機票系統」與「公差派遣系統」新增碳抵換連結，邀請員工一同響應碳抵換行動。截至 2020 年 12 月底止碳抵換總量達 293.93 公噸，同時期績效為台灣同業最佳。

為進一步提升國內消費者對低碳旅遊之認知與行動，華航邀請華信航空與台灣虎航參與「[環保旅程 ECO Travel 碳抵換計畫](#)」服務，將國內航點碳排放納入計算器平台資料庫並對外提供連結，讓消費者有機會實際參與並支持國際永續發展行動，為地球環境永續盡份心力。

未來規劃

作業重點	未來發展規劃	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 2. 落實 ISO 14064-1: 2018 改版作業 3. 推動管理系統資訊化作業 4. 參與產業環境管理系統規劃相關議合作業	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 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 3. 評估導入國際航空業 SBT 航空部門別方法學與參與議合作業
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 2. 落實外站及供應商環境風險評估作業 3. 協助集團企業精進碳管理作業能量	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 2. 推動環保節能措施，提升資源利用效益
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 2. 依循 CORSIA 監測計畫，進行排放量管理與數據查證，並向主管機關申報 3. 優化碳排放管理作業，依循 ICAO 規範要求進行碳抵換管理	7. 研議永續燃油應用策略	1. 持續掌握永續燃油發展趨勢 2. 催生我國產官永續航空燃油（Sustainable Aviation Fuels, SAF）發展策略
4. 深化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 2. 厚植氣候與環境風險機會相關財務揭露作業能量 3. 提升各單位對於氣候議題管理之執行知能	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 2. 創造內外部多元推廣管道，提升創新議合動力

2-5

社會價值

HIGHLIGHTS



2,200 件 以上醫療物資 / 1,200 人 以上疏運

2020 年響應國際救援，辦理多項醫療物資運送包機，共計 10 趟班次，運送 2,278 件，總重 73,343 公斤；此外，協助疏運疫情嚴重地區之部分旅外國人返台，共計 9 趟包機班次，1,224 人受惠。



3,400 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，56 所中、小學及社福團體，關懷 3,447 位學童。



716 萬 以上公益投入

2020 年華航總社會公益投入金額為新台幣 7,162,191 元。



550 位 長者

2020 年度共舉辦 4 場關懷弱勢長者，關懷人數 550 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。



四度 獲 TCSA 社會共融獎

連續四年獲頒「TCSA 台灣企業永續獎」之「社會共融獎」。



五度 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 - 台虎連續五年獲「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，獲得肯定。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

管理方針 GRI 103-1, 103-2, 103-3

重大議題對華航的重要性

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



目標及規劃

方向	KPI	2020 年			2021 年目標
		目標	績效	符合程度 (註 4)	
提升整體台灣教育品質	辦理長期教育類公益專案	辦理至少一項長期教育類公益專案	未辦理 (註 1)	未符合	辦理至少一項與航空本業相關之教育類專案
	國內外學生購買優惠機票數量	持續推廣學生購票優惠，增加青年學子國際交流機會	34 名國內外學生購買 (註 2)	未符合	
強化台灣國際能見度	增加贊助國際交流活動場次數	積極推廣在地品牌並結合華航資源，共同提升國際能見度	贊助 9 場國際交流及振興觀光活動 (共計 81 張機票)	100%	參與至少一項提升台灣國際能見度之公益活動
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	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	38% (註 3)	100%	辦理至少一項長期慈善類公益專案

註 1：今年 COVID-19 疫情影響整體航空市場，因營運及防疫考量，未能執行此項專案。另，有鑑於全球疫情嚴峻，為響應國際救援，特與中央政府合作，結合本業資源，辦理多項醫療物資運送及疫情嚴重地區旅外國人返台包機專案。

註 2：依據華航官網學生購票專區 2020 年購票統計數據，因全球市場受疫情影響及營運策略調整，數量較去年大幅降低。

註 3：2020 年計有 16 件贊助案，其中有 6 件為慈善類型，占整體贊助比例 38%。

註 4：符合程度為達成率之百分比。

2023

- 1. 規劃長期性之慈善類公益專案
- 2. 定期參與提升台灣國際能見度之公益活動

2025

- 1. 促進青年學子國際教育機會
- 2. 促進落後地區 / 發展中國家經濟成長及就業輔助，並改善社會福祉

2030

- 1. 提升落後地區 / 發展中國家教育品質
- 2. 提升贊助案之效益

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：tpepp@china-airlines.com



利害關係人專區



投資人服務網站



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

2-5-1 社會永續策略

2020 年全球航空業面臨 COVID-19 疫情衝擊，為配合中央嚴守防疫、抗疫準則，減少國際間企業、教育交流及公益關懷等群聚活動，華航仍秉持企業永續發展承諾，依據「促進本土教育國際化發展」、「推升台灣在地品牌國際能見度」及「促進弱勢族群獲得社會平等機會」之三大永續策略，並落實聯合國 SDG3、SDG4、SDG8，回饋社會以共創永續經營。

華航社會永續發展策略



2-5-2 促進本土教育國際化發展

主題	項目	2020 成果	
		參與 / 受益人次 (人)	投入金額 (新台幣)
教育扎根	教育交流、企業參訪、志工授課、打造小學共同知識平台、小小空服員體驗營、飛航體驗營	46,017	851,139
環境共存	淨灘活動	350	133,100
	企業動物認養保育計畫	-	13,800

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

教育扎根

華航集團長期致力於提升台灣本土教育發展，以實際行動確保學童教育獲得實質改善，並秉持有教無類的精神，結合航空特有資源，每年開放大專院校申請企業參訪，自 2010 年起，更透過志工授課鼓勵學童多元學習成長，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；同時，亦對內積極推廣環保意識，以期落實社會正向永續發展。

企業參訪

華航每年開放大專院校相關科系參訪企業園區，提供專人導覽介紹企業文化、空服訓練設施、緊急逃生訓練設施及航務訓練設施等，透過實務交流，培養學生航空產業視野。2020 年辦理 9 場大專院校參訪活動，共計 320 名學生受惠。



大專院校生參與機組員逃生訓練介紹



大專院校生於企業參訪後合影紀念

志工授課

「中華航空公司志工社」自 2011 年成立至今，每年定期前往企業在地鄰近學校授課，透過具體行動示範，傳遞企業核心之航空相關知識，並鼓勵學童培養國際觀及求知習慣養成，提升學童多元成長的機會。2020 年辦理 8 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 50 名，總服務時數 24 小時，共計 604 名學童受惠。



志工社授課期間與學童互動熱烈

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》及《未來少年》月刊贈送予桃園市、台東縣、南投縣、花蓮縣等多所小學學童，增進學童獲得知識的途徑，為提升台灣整體教育品質盡一份心力。2020 年共嘉惠 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灣單所小學人數 * 贈送學校。



志工社同仁課後與學童開心合照

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

小小空服員夢想起飛

在後疫情時代，華航善用航空業特有資源精心舉辦「小小空服員夢想起飛」活動，提供民眾不同的旅遊感受，吸引百餘位大小朋友參加，讓小朋友體驗空服員的職業，透過專業空服訓練教師親身指導，學習航空基礎知識；另，也安排「微出國」的搭機體驗，實際觀摩線上執勤作業，參與民眾均收穫良多。2020 年共辦理 2 場次，239 位親子受惠。



小小空服員學習登機門迎賓



參與民眾體驗機上廣播

飛航體驗營

華信航空持續與安捷飛行訓練中心合作舉辦「華信航空飛行體驗營」，協助台灣年輕學子追尋並落實飛行夢想。



「華信航空飛行體驗營」推廣台灣在地化飛行訓練



「華信航空飛行體驗營」推廣台灣在地化飛行訓練

鼓勵民眾配合政府做好防疫工作

華信航空與台北航空站合作，邀請知名大提琴家張正傑到松山機場，在空蕩無一人的候機室拿起盧傑利，現場演奏巴哈 G 大調第一號。巴哈溫暖了機場，音樂讓彼此的心更靠近，趨緩後將旅客慢慢找回來。



知名大提琴家張正傑於松山機場現場演奏



華信航空鼓勵民眾做好防疫工作，安心旅遊正常生活

環保教育

華航集團致力於投入企業社會責任及永續經營並存發展，積極重視地球環境改善與保護，肩起環保意識傳承的精神，朝向環境永續保育的目標邁進。

淨灘活動

「淨灘活動」為華航每年重點企業社會責任項目之一，今年特別響應桃園市政府「桃園愛淨灘」活動，集結 350 名各單位員工及親友前往觀音海水浴場淨灘，期藉此降低海洋生物受害機會，本次總計清除約 2,082 公斤廢棄物，其中廢棄漁網重量高達 318 公斤重，回收後的廢棄漁網可再生使用，延長廢漁網的生命週期，落實循環經濟。每位參與者用實際行動愛護地球，為環境保育盡一份心力，讓桃園海岸煥然一新。



華航集團響應國際淨灘活動

保育動物

華信航空持續 6 年來透過與台北市動物園合作之「金門栗喉蜂虎棄蛋孵育研究計畫」，協助將金門撿拾之棄蛋空運至動物園孵育，逐年均順利孵化出有「夏日精靈」之稱的栗喉蜂虎。於 2020 年收集之 62 顆棄蛋中，以人工方式孕育出之雛鳥高達 24 隻，對保育動物盡一份心力亦大大提升團隊信心。台虎自 2015 年起支持臺北市立動物園的企業動物認養保育計畫，自 2017 至 2021 年，除老虎外亦同步認養石虎及雲豹，以實際行動支持動物保育工作。



栗喉蜂虎雛鳥
照片來源：臺北市立動物園



企業動物認養保育計畫

- 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

2-5-3 推升台灣在地品牌國際能見度

主題	項目	2020 成果	
		物資運送數 / 受益人次	航班數 / 投入金額
愛心救援	歐洲 / 東北亞 / 東南亞醫療物資運送包機、武漢 / 日本鑽石公主號 / 上海國人返台包機…等	2,278 件 / 1,224 人	19 趟班次
體育推手	2020 寶島夢想家籃球隊、2020 渣打臺北公益馬拉松、棒球選手陳偉殷 / 王維中、中華民國瑞星韻律體操協會…等	29,589 人	新台幣 2,293,000 元

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

愛心救援

天空國家隊為您前行 —
包機載運國人返台、疏運醫療救濟物資

2020 年全球受 COVID-19 疫情影響甚劇，華航為響應國際救援，結合本業資源，並配合中央政府政策，辦理多項醫療物資運送包機前往世界各國，如歐洲、東北亞、東南亞等國，共計 10 趟班次，運送 2,278 件，總重 73,343 公斤；此外，更肩負國家使命，協助疫情嚴重地區之部分旅外國人返台包機專案，如武漢包機、日本鑽石公主號包機、上海類包機等，共計 9 趟班次，1,224 人受惠。華航積極為全球防疫、抗疫貢獻心力，大幅推升台灣國際能見度。



武漢包機國人返台進行檢疫
照片來源：軍聞社



日本鑽石公主號包機滯留國人抵台
照片來源：軍聞社

COVID-19
Special Column



體育推手

華航秉持中華挺中華精神，長期支持本土體育發展，期待孕育更多為國爭光之明日新星。今年更舉辦公益籃球營及公益棒球營，分別邀請寶島夢想家球員、旅日職棒好手陳偉殷以及中職球星王維中一同親臨指導年輕選手，提供經驗傳承，並鼓勵勇敢追夢，做好未來展翅高飛的萬全準備。

支持項目	項目 / 選手
體育賽事	2020 渣打臺北公益馬拉松
體育選手及隊伍	2020 寶島夢想家籃球隊、棒球選手王維中 / 陳偉殷、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。



寶島夢想家球員傳授練習動作



球星陳偉殷、王維中與少棒孩童合影紀念

2-5-4 促進弱勢族群獲得社會平等機會

主題	項目	2020 成果	
		受益人次 (人)	投入金額 (新台幣)
關懷弱勢	弱勢學童及大眾、年老長者	241,679	476,594
	屏東地區新創幸福巴士 2.0	7,500	2,000,000

註：上述項目、成果說明不限於華信、台虎。

關懷弱勢

今年在疫情影響下，弱勢族群為受到衝擊程度較大之群體，為減緩社會上的不平等，儘管華航面臨前所未有的營運困境，仍持續參與弱勢族群關懷的社會公益，落實身為企業公民的責任，以實際行動幫助社會弱勢改善生活品質，專注於達成平等社會福祉的承諾。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

2-1 信賴價值

2-2 人才價值

2-3 共創價值

2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 永續治理基礎

附錄

弱勢學童及大眾

「愛心趴趴團」為自發性華航志工團，利用休假時間深入全台偏鄉學校與學童熱心互動傳遞航空相關知識，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，56 所中、小學及社福團體，關懷 3,447 位學童。此外，另一自主團隊則主要前往台東地區之偏鄉學校與學童深耕互動，今年更受邀參與台中首創中介教育實驗學校—善水國中小舉辦之「遇見未來」活動，將航空業專業知識設計成趣味活動，增進學童學習興趣，共有 382 位學童受惠。2020 年空服團隊共計舉辦 4 場捐贈等活動，將機上備品提供予需要幫助之弱勢團體，共 240,158 人受惠。



愛心趴趴團同仁與唐氏症基金會寶實開心互動



深耕偏鄉團隊受邀參與善水國中小「遇見未來」活動

支持部落文化走向國際舞台

配合花蓮馬太林部落藝術牆落成，華信航空秉持熱心公益、支持本土部落文化走向國際的理念，特別將藝術牆作為機上雜誌封面並撰文報導。新落成的馬太林部落藝術牆，是由旅英知名畫家優席夫和一群原住民藝術家以磁磚碎玻璃創作馬賽克拼貼藝術，成為花東縱谷新亮點，希望藉以吸引國際觀光熱潮，創造新興部落產業。



馬太林部落藝術牆成為花東縱谷新亮點，希望藉以吸引觀光熱潮



PUZANGALAN 希望兒童合唱團，是由一群國小到高中年紀的排灣族小朋友所組成，曾多次受邀於國內外大型音樂節進行表演，被譽為「台灣最美的歌聲」。台虎於 2020 年 7 月 29 日安排高雄—松山單趟公益航班的方式，協助合唱團小朋友們北上參與音樂節活動外，並於當日安排於臺北松山機場候機室進行快閃表演，同時邀請希望兒童合唱團將其原創之歌謠曲目中挑選合適之歌曲，並請團員們親自錄音完成。日後待新機引進時，藉由新機裝配之播放系統，可於登機時在機內進行播放，除表達旅途祝福之意外，也讓更多國內外旅客能認識這些來自台灣的天籟美聲。

台虎歷年來參與並支持原住民團體活動不遺餘力，2020 年贊助台灣原住民族文化推廣協會於彰化縣南興國小、彰化縣信義國小、台中市中正國小及台中市港國小等校所舉辦之「改變從我開始」反霸凌校園宣傳活動。藉由行動短劇的方式，讓學童清楚認識校園霸凌的種類與知識，進而能在遇到霸凌事件時，尋求最合適的方法，勇於挺身而出幫助自己或他人，以減少校園霸凌事件的產生。



透過戲劇呈現，讓學童作為一個觀戲者，能對於霸凌事件中，各角色的辛苦與需要協助有更多感受



希望兒童合唱團與虎將於臺北松山機場候機室進行快閃表演

照顧植物人是一條漫長而艱辛的道路。創世基金會長年協助全台 10 多所清寒植物人安養院能順利營運，2020 年由於疫情影響，導致多所安養院入不敷出，到宅服務也受影響。台虎結合創世基金會，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。

台虎六週年公益活動「隨著音樂環遊世界」邀請大提琴家張正傑演出，同時邀請弱勢團體齊聚。透過音樂為現場聽眾帶來一場絕倫聽覺饗宴。台虎與張正傑聯名捐贈桃園市政府新台幣 10 萬元外，台虎董事長陳漢銘亦以個人名義加碼捐贈新台幣 10 萬元，期藉此拋磚引玉號召愛心人士共同響應，讓更多弱勢單位能獲得關懷與幸福。



台虎結合創世基金會植愛齊步走公益園遊會活動



台虎與張正傑聯名捐贈新台幣 10 萬元予桃園市政府



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

年老長者

華航長年與華山基金會合作良好，於三節期間定期關懷桃園在地弱勢長者。今年共計舉辦「愛老人 端午動起來」、「愛老人 中秋亮起來」、「祖孫同樂、飛向愛」等 3 場公益活動，藉由凝聚社會大眾的力量，一同幫助失能、失智、失依長者；另，也與桃園區漁會一同舉辦「109 年暖暖圍爐」，邀請睦祥、懷德育幼院院童及年長漁民於農曆年前團聚圍爐活動。總計關懷長者人數 550 位。



華航志工逐戶拜訪獨居長者並贈關懷禮



華航志工致贈年長漁民暖暖圍爐紀念品

屏東地區新創幸福巴士 2.0

因應全球 COVID-19 疫情影響，交通部特別啟動航空業紓困辦法，為配合信保基金紓困貸款作業要點規定，華航參與交通部「屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合服務示範計畫」企業贊助，作為疫情後回饋偏鄉、弱勢之計畫，一同支持屏東地區滿州鄉交通品質改善，提高當地居民社會福祉。總計約有 7,500 名民眾受惠。



華航代表出席幸福巴士 2.0 啟動記者會
照片來源：新聞媒體

2-5-5 共創永續社會 GRI 201-1

2020 年是航空業非常艱困的一年，各國嚴密防疫作為，許多航線暫停飛航，營運收入亦嚴重衰退。華航仍堅持社會公益投入，協助救援物資運送及疫情嚴重地區之旅外國人返台包機等，努力達成社會發展與企業發展正向循環目標。

社會投資評估

華航自 2015 年起採用 LBG（London Benchmarking Group）模式，進行社會投資效益分析，量化各項投入資源對社會及企業本身所帶來的影響。自 2019 起開始導入公益投資社會報酬（Social Return on Investment, SROI）評估方法，針對單一公益專案執行效益分析。2020 年續以中華航空志工授課活動為計算標的，依 SROI 評估方法，此活動計算結果為 7.6，意味每投入 1 元，可產生 7.6 元之社會效益。

計算結果	投入	成果
1元 → 7.6元	新台幣 166,437.00	新台幣 506,229.98
中華航空	中華航空志工	學校師長
		學校學生
主要效益		主要效益
1. 提升組織企業形象 2. 提升心靈滿足感		3. 提升人際互動關係 4. 增加教學資源

2020 年華航總社會公益投入金額為台幣 7,162,191 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 46%、30% 及 24%；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 41%、39%、5% 及 15%，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）			2020	
	2018	2019	2020	內容	比例
商業活動	29,560,138	15,384,554	3,272,694	• 支持公益論壇、藝文活動 • 支持台灣在地體育選手參加國際賽事及提供體育活動機票	46%
慈善活動	4,964,813	728,867	2,134,300	• 進行國、內外賑災 • 贊助各類文教活動	30%
社區投資	1,379,995	5,955,017	1,755,197	• 針對弱勢團體舉辦關懷活動 • 至社區國小教授英文 • 淨灘	24%

社會參與投入

項目	金額（新台幣）			2020	
	2018	2019	2020	內容	比例
物品捐贈	18,684,751	10,328,290	2,949,694	機票捐贈及機上用品捐贈	41%
現金捐贈	16,265,200	7,746,631	2,757,300	各類活動投入之現金金額	39%
志工人力	478,800	960,132	384,476	參訪及教學、淨灘活動中投入之志工人力	5%
管理成本	476,195	3,033,385	1,070,721	各類活動投入之相關管理費用	15%



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

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

3 永續治理基礎

附錄

社會參與效益

項目	2018	2019	2020
社會效益金額（新台幣）	114,870,682	60,502,597	22,188,592
受益人次（人）	45,598	162,933	355,459
新聞訊息露出數（則） / 官方臉書粉絲數	192 / 927,693	196 / 1,019,990	118 / 1,054,515
機票贊助數（張）	381	333	81

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	2020 台灣燈會、2020 世界唐氏症日嘉年華會、福隆沙雕國際展、華山基金會、喜願協會…等	1,113,994
屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合服務示範計畫	約 7,500 人次受惠	2,000,000
舉辦暖暖圍爐活動	約 300 人次受惠	178,612 （註 1）
舉辦觀音海水浴場淨灘活動	約 350 人次參與	133,100 （註 2）
航空知識教學	1,226 人次國小學童受惠	1,287,300 （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	320 人次參與	135,000 （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：118 則 官方臉書粉絲數：1,054,515	11,800,000 （註 6）
贊助機票	總計贊助 81 張機票	2,126,194
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	2,373,333 （註 7）
學生購票專區帶來之機票營收	總計購買 34 張	376,639

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 169,000 + 志工成本以 18 人 * 華航員工平均工資時薪新台幣 178 * 3 小時 = 新台幣 9,612。

註 2：餐點、活動、交通及雜支約新台幣 40,000 + 志工成本以 350 人 * 華航員工平均工資時薪新台幣 178*2 小時 = 新台幣 93,100。

註 3：參與人次 1,226 * 每堂課 3 小時含教材以新台幣 350 計 = 新台幣 1,287,300。

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

註 5：9 次參訪 * 15,000（一般參訪基本收費）= 新台幣 135,000。

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 * 118 則 = 新台幣 11,800,000。

註 7：以機票折扣優惠方式贊助，總機票款新台幣 3,188,333，贊助折扣金額新台幣 815,000，實際機票營收新台幣 2,373,333。

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

今年因配合 COVID-19 防疫政策，暫緩公益教育交流專案執行，將資源投入於國際救援服務。未來將持續善用航空資源介紹華航品牌，以擴大參與和贊助效益；鼓勵大專院校踴躍申請企業參訪，透過學習實作提升青年學子未來就業興趣培育航空領域專才；擬訂未來計畫擴大志工教學規模、機動調整授課內容，從陪伴到能力養成，期能豐富偏鄉學童教育品質，孕育更多希望種子。

2. 強化台灣國際能見度

2020 年華航致力推廣國家形象支持 9 場國際交流活動，響應國際救援。未來將延續定期參與提升台灣國際能見度之公益活動，透過企業資源投入及航空本業優勢，與在台相關組織 / 企業合作，共同活化地區經濟發展積極振興台灣觀光，協助增加在地品牌國際能見度；同時配合因應國際情勢支援中央政府運輸專案，宣傳國家全球正面形象。

3. 協助弱勢族群改善困境

2020 年華航共辦理 16 件贊助案，其中 6 件為慈善類型，年度目標達成率為 100%，支持弱勢族群獲得社會平等機會。未來擬訂長期性之慈善類公益專案，利用產業獨特性，提供台灣地區偏鄉、弱勢團體搭機體驗或公益參訪活動，安排專人分享航空從業人員訓練及基本知識，提升弱勢族群之社會福祉，並定期檢視執行成效，適時調整專案內容，朝向社會平等發展的目標邁進。

CHAPTER

3



永續治理基礎

3-1 誠信經營

3-2 風險管理

3-1

誠信經營

Photo Courtesy of 劉伯彥 / 王韋智 (航務處)

HIGHLIGHTS



DJSI / 5th

五度 入選 DJSI 新興市場

為台灣唯一連續五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 / 5th

五度 入選 FTSE4Good 新興市場

連續五年入選富時社會責任 (FTSE4Good) 新興市場指數。



四度 入選臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續四年入選臺灣就業 99、高薪 100 指數。



6%-20th

前 6%-20% 優良廠商

入選第六屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商。



GCSA / 2nd

二度 獲全球企業永續獎

二度榮獲全球企業永續獎「Reporting World」獎項。



TCSA / 7th

七度 獲台灣企業永續獎

連續七年摘下台灣企業永續獎殊榮並獲四項獎項。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

3-1 誠信經營

3-2 風險管理

附錄

3-1-1 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（華航 10 名董事已完成企業貪腐之發展趨勢與防制作為課程，施訓完成率為 91%）、員工職場行為規範，2017 年起辦理三年意識提升計畫以深植企業永續 DNA，新增華航集團行為規範且進行相關教育訓練（2017-2019 年訓練資訊詳見[2019 年中華航空企業社會責任報告書](#) 3-1-2 法規遵循），2020 年已針對尚未完訓之 211 員施訓並全數完訓，並對新進人員施訓計 115 人次（註 1），總完訓率 100%（註 2）；另 2020 年已函告關係企業實施該行為規範訓練及企業永續願景教育訓練以宣導 CSR 意識，實施計 5,140 人次；

規範文件一覽表

名稱	針對對象	目的
中華航空公司治理守則	華航與子公司	建立良好之公司治理制度及有效的公司治理架構
誠信經營守則	華航董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力者	強化本公司誠信經營之企業文化，健全永續發展之經營環境
誠信經營作業程序及行為指南	華航及集團企業與組織董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人	落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，具體規範本公司人員於執行業務時應注意之事項
中華航空內部重大資訊處理作業程序	含華航董事、經理人及受僱人；其他因身分、職業或控制關係獲悉本公司內部重大資訊之人	避免資訊不當洩漏，並確保本公司對外界發表資訊之一致性與正確性
董事道德行為準則	全體董事	為追求本公司整體之最大利益及致力於永續發展，規範董事於執行職務時之道德及行為
高階主管道德行為準則	華航代表人（董事長）及經理人（包括總經理、副總經理及相當等級者、財務部門主管、會計部門主管、以及其他有為公司管理事務及簽名權利之主管）	導引公司高階主管之行為及道德有所依循，並使公司之利害關係人更加瞭解公司之道德規範
員工職場行為規範	華航全體員工	使員工對於包含反貪腐之各項職場行為規範有所遵循
華航集團行為規範	為華航及華航子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織之員工及供應商	建立華航集團遵守法令並創造利害關係人永續價值之行為規範，打造華航集團永續文化
供應商行為準則	全體供應商、承攬商	為落實永續供應鏈管理目標，以提升數量眾多的供應商之永續性

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）。

另因 2007 年部分美國旅客主張 AAPA 會員航空公司等自 2000 年起，就客運票價及燃油附加費共謀定價，故提起反托拉斯民事團體訴訟求償共謀溢價之三倍懲罰性賠償金，鑒於訴訟成本與基於公司最小損失考量，本公司就美國客運反托拉斯團體訴訟和解案最終和解金共計 1,950 萬美元（約新臺幣 6.22 億元），自 2018 年開始，以三年內分四期方式支付，前三期各為 500 萬美元，分別於 2018 及 2019 年支付，最後一期為 450 萬美元，已於今（2020）年度支付完畢；有鑑於此本公司近年持續加強宣導公平交易法及反托拉斯法規遵循，不僅以國際大型反托拉斯案件為例提醒管理階層以及全體營業從業人員保持警覺，2020 年亦舉辦「公平交易法之法規遵循」實體教育訓練，邀請主管機關公平會向總公司、分公司及關係企業同仁宣導公平交易法之法遵概念，期降低未來之風險。另就一線營業單位人員自 2013 年須填寫反托拉斯自我檢核表（Antitrust Audit Checklist），並列為稽核單位年度重點項目。

註 1：受訓人次含已離職人員。

註 2：僅適用華航。

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

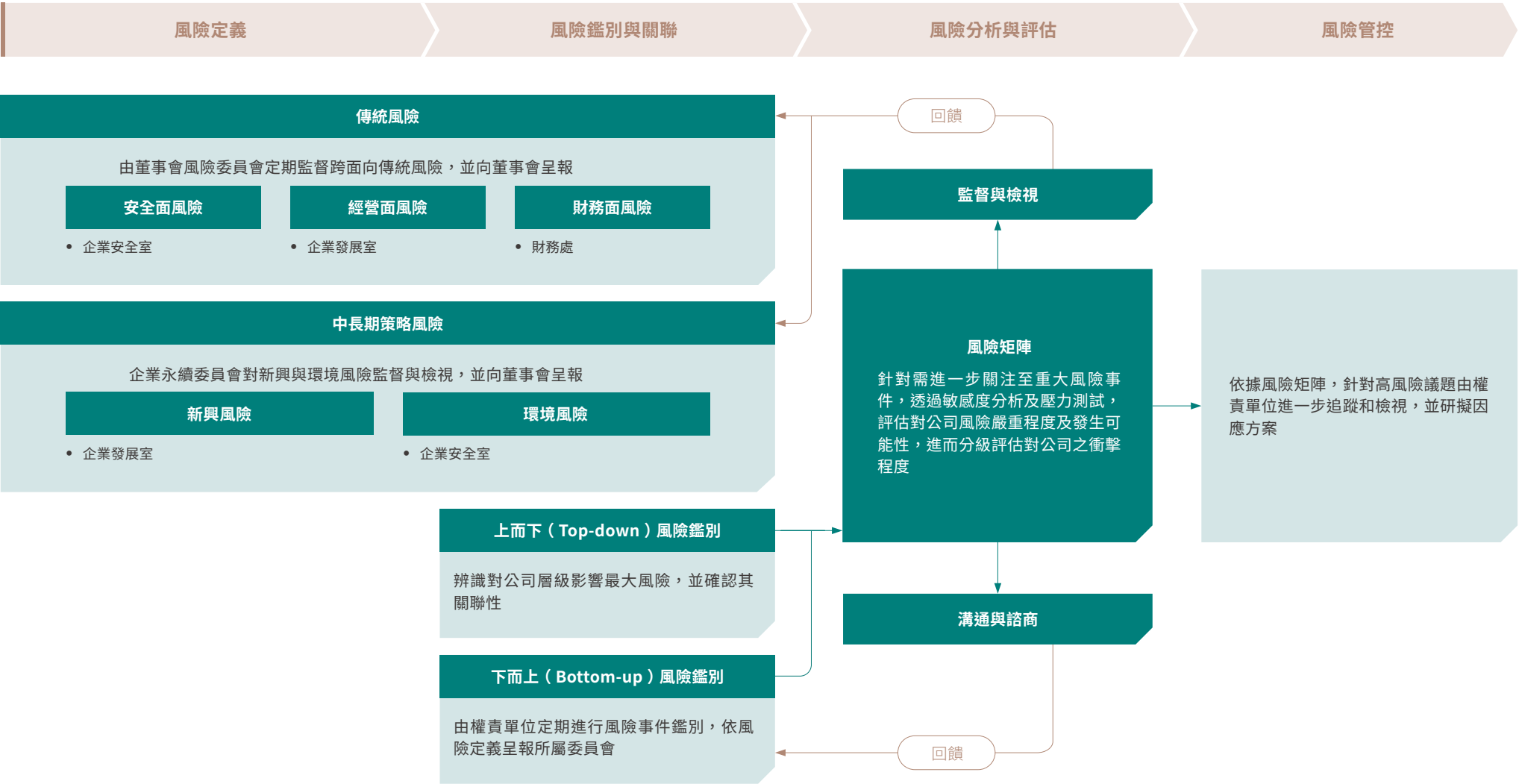
風險管理位居企業永續經營關鍵地位，面對與日俱增的新形態風險，華航特別於董事會轄下設置「風險委員會」，協助董事會檢視公司之各項風險管理策略之訂定、執行結果及因應措施，並針對各主要類型之風險，要求所屬單位負責控管。此外，安全面與經營面風險係屬公司經營管理層級、跨單位之營運風險，本公司於總經理下設立「企業安全委員會」及「企業永續委員會」，定期由各權責單位分別就公司潛在風險，鑑別、評估及研擬因應措施，並將其結果提報相關委員會及會議，最高風險管理經營管理層級負責人為總經理室財務資深副總，而最高風險管理經營管理層級稽核人為總經理室航務資深副總。



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。華航企業風險管理依重大性原則，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。華航已建立有效會計及內控制度，其中內控制度畫分為五個組成要素包含控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通及監督作業，為評估內控制度及執行有效性，每年按風險評估擬訂年度稽核計畫，由總稽核室定期與不定期執行查核作業，以落實誠信經營，降低相關風險至可接受水準並防止舞弊貪腐情事發生。

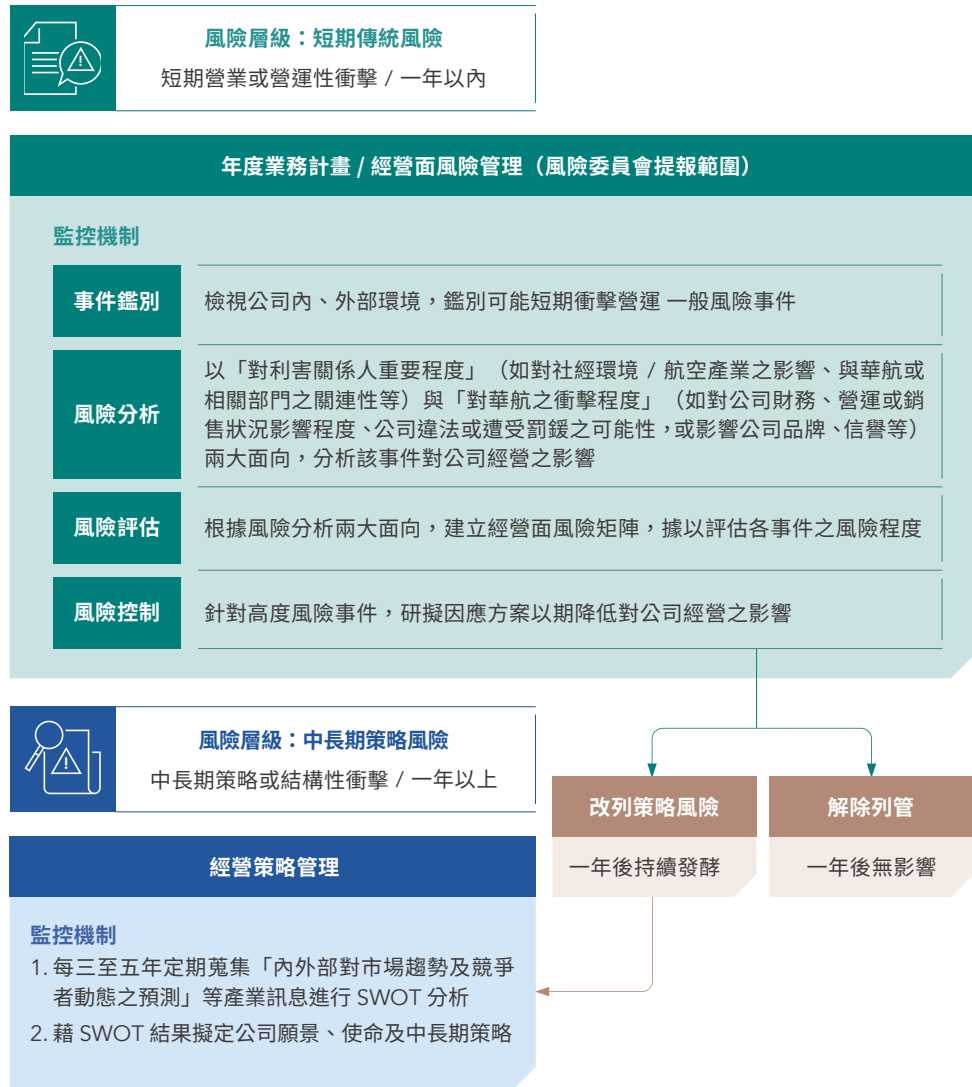
華航風險管理模式 / 流程



3-2-2 風險鑑別與因應

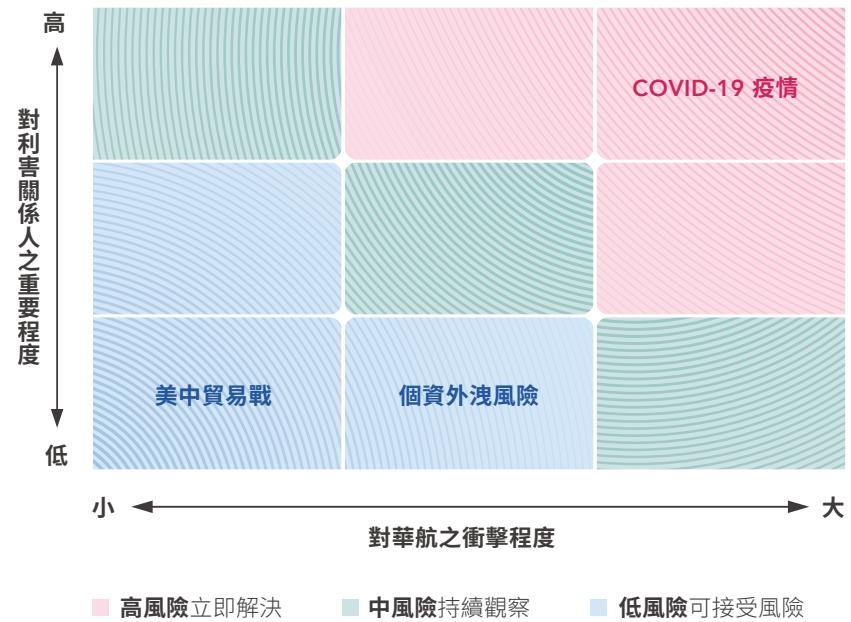
依據航空產業特性並考量所處的經營環境及日常營運特性，鑒於風險事件對公司經營之影響地區、程度與時效均不一致，具範疇性及時程性，若由單一機制監控，恐影響風險控管之效果，華航將企業經營所面臨之風險源分為中長期策略風險及短期傳統風險兩個風險層級，並分別以現有之「經營策略管理」及「年度業務計畫／經營面風險管理」機制列管監控。

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，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 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 1-1-2 空運經營環境分析）



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

3-1 誠信經營

3-2 風險管理

附錄

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 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（ICAO）、國際航空運輸協會（IATA）及華人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（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。

全球航空業受 COVID-19 疫情衝擊

2019 年 12 月中國武漢市爆發 COVID 19 疫情，截至 2020 年 12 月 31 日已造成全球確診人數突破 8,800 萬，近 190 萬人死亡。隨著 COVID-19 疫情蔓延全球，各國採取的防疫封鎖措施對政治、經濟、貿易、金融及就業等層面產生巨大衝擊。疫情重創航空業，航空客運量雪崩式下跌，航空業首要目標為「抗疫求生存」、「防疫優先」打造全面防疫網絡、推出「安心搭機計劃」採取各項加強措施，為了守護旅客健康與航空衛生安全；彈性調節運能全力搶攻貨運市場，並實施成本控管措施、爭取金流與紓困以穩定財務狀況，凝聚重啟營運動能。（因應作為詳參 新冠疫情特別專欄）

因應方案：每季定期於董事會風險委員會進行新興風險檢視及建立風險因應措施。

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 年歐盟一般資料保護規則（GDPR）法規上路後，陸續出現天價罰款，累計超過 1 億歐元，隨著資訊系統普及化，華航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，除定期發布個資保護相關通告，透過線上員工學習系統 e-Learning 辦理全員訓練課程，全面加強員工資料保護觀念，以落實個人資料及顧客隱私之保護。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，原被英國資料主管機關（Information Commissioner's Office, ICO）以 2018 年全年營收的 1.5% 來計算，判罰 1.83 億英鎊（約新台幣 64 億元），ICO 於 2020 年 10 月 16 日公告，考量英航後續處理的態度和 COVID-19 疫情對營運帶來的衝擊，罰款調降至 2,000 萬英鎊（約新台幣 7.6 億元）。

因應方案：舉辦中階主管「個資管理與案例探討」教育訓練課程、進行「年度個資盤點檢視及更新作業」、展開「稽核訓練」及啟動「歐洲地區稽核作業」、辦理線上「個資教育訓練」。

中美貿易戰及全球經濟不確定性

受全球經濟放緩及中美貿易戰影響，2019 年全球航空貨運量年減 3.3%，其中亞洲地區影響最大減幅達 5.7%，中美雙方於 2020 年 1 月中簽署第一階段貿易協議，貿易戰趨緩，然而受到 COVID-19 疫情衝擊，依據國際貨幣基金組織（International Monetary Fund, IMF）於 2020 年 10 月所發布的 GDP 成長率預測，2020 年全球經濟成長率預估值為 -4.4% 遠低於 2019 年的 +2.8%，由於復甦趨緩，展望 2021 年中美貿易戰、全球經濟情勢及疫情發展仍有高度不確定性。

因應方案：每季定期於董事會風險委員會進行新興風險檢視及建立風險因應措施。

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

財務績效展現

一、簡明財務報表

(一) 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）

項目		105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
流動資產		47,338,201	47,411,834	52,827,560	51,822,342	61,872,468
不動產、廠房及設備		140,136,737	153,617,531	163,107,718	145,886,971	141,481,694
無形資產		1,137,115	1,019,345	1,210,796	1,182,692	1,076,351
其他資產		35,888,706	23,850,922	12,990,508	94,155,974	79,763,571
資產總額		224,500,759	225,899,632	230,136,582	293,047,979	284,194,084
流動負債	分配前	68,605,724	60,289,113	60,949,892	76,351,527	62,649,715
	分配後	68,605,724	61,482,783	62,086,170	-	-
非流動負債		98,027,837	106,453,000	109,139,606	156,564,335	160,832,796
負債總額	分配前	166,633,561	166,742,113	170,089,498	232,915,862	223,482,511
	分配後	166,633,561	167,935,783	171,225,776	-	-
歸屬於母公司業主之權益		55,783,817	57,023,237	57,081,572	56,553,772	57,559,483
股本		54,708,901	54,709,846	54,209,846	54,209,846	54,209,846
資本公積		799,932	799,999	1,241,214	2,488,907	1,187,327
保留盈餘	分配前	206,092	1,664,405	1,615,661	-1,297,842	-350,581
	分配後	206,092	470,735	479,383	-	-
其他權益		112,264	-107,641	58,223	1,196,233	2,543,766
庫藏股票		-43,372	-43,372	-43,372	-43,372	-30,875
非控制權益		2,083,381	2,134,282	2,965,512	3,578,345	3,152,090
權益總額	分配前	57,867,198	59,157,519	60,047,084	60,132,117	60,711,573
	分配後	57,867,198	57,963,849	58,910,806	-	-

(二) 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；每股盈餘（淨損）為元）

項目	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
營業收入	141,079,107	156,121,785	170,711,607	168,444,160	115,250,550
營業毛利	18,005,906	21,972,411	17,207,531	16,686,928	10,219,201
營業（損）益	4,564,687	8,826,160	4,022,383	2,665,821	2,184,416
營業外收入及支出	-2,684,836	-5,302,197	-941,134	-2,762,638	-2,838,213
稅前淨利（損）	1,879,851	3,523,963	3,081,249	-96,817	-653,797
繼續營業單位 本期淨利（損）	710,940	2,490,792	2,272,684	-675,002	-279,814
停業單位損失	-	-	-	-	-
本期淨利（損）	710,940	2,490,792	2,272,684	-675,002	-279,814
本期其他綜合損益 （稅後淨額）	-681,669	-1,113,176	-578,363	462,758	864,072
本期綜合損益總額	29,271	1,377,616	1,694,321	-212,244	584,258
淨利（損）歸屬於 母公司業主	571,540	2,208,066	1,790,361	-1,199,798	140,000
淨利（損）歸屬於 非控制權益	139,400	282,726	482,323	524,796	-419,814
綜合損益總額歸屬於 母公司業主	26,103	1,240,677	1,258,035	-647,085	966,968
綜合損益總額歸屬於 非控制權益	3,168	136,939	436,286	434,841	-382,710
每股盈餘（淨損）	0.1	0.40	0.33	-0.22	0.03



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

(三) 簡明資產負債表 — 國際財務報導準則（華航）

（單位：新臺幣仟元）

項目		105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
流動資產		39,908,492	37,933,696	42,932,859	40,989,612	51,858,785
不動產、廠房及設備		129,121,632	142,265,548	149,029,054	131,029,886	126,414,462
無形資產		1,115,101	989,327	979,708	971,298	867,453
其他資產		41,394,218	30,729,421	21,972,600	95,885,709	81,769,065
資產總額		211,539,443	211,917,992	214,914,221	268,876,505	260,909,765
流動負債	分配前	64,339,805	54,925,364	55,179,834	68,000,173	56,740,010
	分配後	64,339,805	56,119,034	56,316,112	-	-
非流動負債		91,415,821	99,969,391	102,652,815	144,322,560	146,610,272
負債總額	分配前	155,755,626	154,894,755	157,832,649	212,322,733	203,350,282
	分配後	155,755,626	156,088,425	158,968,927	-	-
歸屬於母公司業主之權益		55,783,817	57,023,237	57,081,572	56,553,772	57,559,483
股本		54,708,901	54,709,846	54,209,846	54,209,846	54,209,846
資本公積		799,932	799,999	1,241,214	2,488,907	1,187,327
保留盈餘	分配前	206,0692	1,664,405	1,615,661	-1,297,842	-350,581
	分配後	206,0692	470,735	479,383	-	-
其他權益		112,264	-107,641	58,223	1,196,233	2,543,766
庫藏股票		-43,372	-43,372	-43,372	-43,372	-30,875
非控制權益		-	-	-	-	-
權益總額	分配前	55,783,817	57,023,237	57,081,572	56,553,772	57,559,483
	分配後	55,783,817	55,829,567	55,945,294	-	-

(四) 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）

項目	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
營業收入	127,524,864	139,815,211	150,264,792	146,372,401	106,327,123
營業毛利	15,275,980	17,966,397	12,649,836	11,364,235	11,136,944
營業（損）益	4,475,707	7,358,114	1,847,567	80,235	4,884,855
營業外收入及支出	-2,938,456	-4,269,911	468,064	-1,267,561	-4,713,760
稅前淨利（損）	1,537,251	3,088,203	2,315,631	-1,187,326	171,095
繼續營業單位 本期淨利（損）	571,540	2,208,066	1,790,361	-1,199,798	140,000
停業單位損失	-	-	-	-	-
本期淨利（損）	571,540	2,208,066	1,790,361	-1,199,798	140,000
本期其他綜合損益 （稅後淨額）	-545,437	-967,389	-532,326	552,713	826,968
本期綜合損益總額	26,103	1,240,677	1,258,035	-647,085	966,968
每股盈餘（淨損）	0.1	0.40	0.33	-0.22	0.03

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

二、財務分析

（一）國際財務報導準則（華航集團）

分析項目		105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
財務結構（%）	負債占資產比率	74.22	73.81	73.91	79.48	78.64
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	111.24	107.81	103.73	148.54	156.59
償債能力（%）	流動比率	69.00	78.64	86.67	67.87	98.76
	速動比率	53.16	59.46	67.50	54.57	84.18
	利息保障倍數	265.40	369.02	338.05	103.79	74.92
經營能力	應收款項週轉率（次）	17.67	18.40	18.30	18.13	12.64
	平均收現日數	20.66	19.84	19.95	20.13	28.87
	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）	1.05	1.06	1.08	1.09	0.80
	總資產週轉率（次）	0.63	0.69	0.75	0.64	0.40
獲利能力	資產報酬率（%）	0.80	1.60	1.48	0.76	0.75
	權益報酬率（%）	1.20	4.26	3.81	-1.12	-0.46
	稅前純益（淨損）占實收資本比率（%）	3.44	6.44	5.68	-0.18	-1.21
	純益率（%）	0.50	1.60	1.33	-0.40	-0.24
	每股盈餘（淨損）（元）	0.10	0.40	0.33	-0.22	0.03
現金流量	現金流量比率（%）	25.71	47.35	44.34	49.15	15.52
	現金流量允當比率（%）	303.17	351.58	366.94	518.35	579.32
	現金再投資比率（%）	4.83	8.82	8.17	12.24	2.98
槓桿度	營運槓桿度	4.99	3.16	6.00	14.20	16.28
	財務槓桿度	1.40	1.18	1.52	-3.95	-2.50

（二）國際財務報導準則（華航）

分析項目		105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
財務結構（%）	負債占資產比率	73.63	73.09	73.44	78.97	77.94
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	114.00	110.35	107.18	153.31	161.51
償債能力（%）	流動比率	62.03	69.06	77.81	60.28	91.40
	速動比率	45.82	49.03	57.87	45.87	76.90
	利息保障倍數	246.03	350.56	292.02	60.78	99.48
經營能力	應收款項週轉率（次）	15.92	16.62	16.57	16.72	12.34
	平均收現日數	22.92	21.96	22.46	21.83	29.57
	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）	1.03	1.03	1.03	1.05	0.83
	總資產週轉率（次）	0.61	0.66	0.70	0.61	0.40
	資產報酬率（%）	0.75	1.54	1.33	0.51	0.89
獲利能力	權益報酬率（%）	1.00	3.91	3.14	-2.11	0.25
	稅前純益（淨損）占實收資本比率（%）	2.81	5.64	4.27	-2.19	0.32
	純益率（%）	0.45	1.58	1.19	-0.82	0.13
	每股盈餘（淨損）（元）	0.10	0.40	0.33	-0.22	0.03
	現金流量比率（%）	26.71	47.41	43.61	48.16	24.19
現金流量	現金流量允當比率（%）	309.01	357.86	381.09	557.30	610.31
	現金再投資比率（%）	4.94	8.48	7.68	11.34	4.50
槓桿度	營運槓桿度	4.85	3.46	11.25	372.72	7.15
	財務槓桿度	1.38	1.21	3.45	-0.03	2.32



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

2020 年顧客滿意度一覽表

客運顧客滿意度

年度	2018	2019	2020
年度目標值（%）（註）	85.1	87.2	87.8
客運顧客滿意度（%）	87.2	87.7	88.6

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	2018	2019	2020	2021 目標 （註 1）
機場服務	89.0	89.6	90.5	89.4
客艙組員	88.9	89.7	90.2	89.5
客艙環境	88.7	89.3	89.8	89.0
機上餐飲服務	82.6	83.1	82.8	82.9
機上視聽文娛	84.8	85.1	85.5(註 2)	84.9

註 1：考量 COVID-19 疫情，復經品質目標制定會討論後，董事長同意 2021 年的客運細項服務滿意度目標比照 2020 年。

註 2：2020 年刪除機上視聽文娛中之「機上刊物」項目。

2020 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	訂定「個人資料委託管理程序」，以規範委外廠商（供應商）處理個資時之應注意事項及相關權責。華航官網隱私保護政策及聲明，亦載明當公司提供當事人個資予特定第三方使用時，將要求渠等配合共同遵守	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
		健康權	• 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 • 因應 COVID-19 疫情，華航要求供應商提供勞工健康、安全及衛生的工作場域，確保勞工處於無間接或直接危險的工作環境，以降低疫情影響，促進勞工整體安全。並透過永續風險調查，了解並掌握關鍵供應商疫情影響下健康管理狀況	
		勞動條件保障	• 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 • 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	

貨運顧客滿意度

年度	2018	2019	2020
年度目標值（%）	88.0	88.0	88.0
貨運顧客滿意度（%）	87.3	88.6	88.5

修護工廠顧客滿意度

年度	2018	2019（註 2）	2020
年度目標值（註 1）	8.40	8.40	8.40
修護工廠顧客滿意度	8.68	8.73	8.57

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。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

價值鏈節點		人權議題	減緩措施	補救措施
中游	華航自身營運	隱私權	依華航「個資管理制度」，對於個資蒐集、處理及利用設有標準作業程序，以確實落實法規遵循	依華航「個資管理制度」，對於個資蒐集、處理及利用設有標準作業程序，以確實落實法規遵循
		健康權	• 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 • 華航建置 ISO45001:2018 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 • 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 • 因應 COVID-19 疫情相關措施： – 建置跨單位分級動員機制、指揮體系及作業程序，整合相關單位共同應變，提醒員工提高警覺，隨時依據疫情變化，依序啟動應變機制 – 對暴露風險等級較高員工，建立健康管理回報系統及異常追蹤處理機制 – 進行分流上下班及調整辦公／出差方式、以多元化管道提供即時疫情因應相關訊息 – 提供空勤組員值勤時穿著全套防護裝備、在外站備有關懷包供其不時之需。對不便於家中居家檢疫組員安排入住公司旅館作為國內居家檢疫場所	• 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 • 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 • 因應 COVID-19 疫情相關措施：當發現異常或相關病徵，即主動聯繫或協助就醫，並回報有關單位，完整建立防疫紀錄，落實健康管理
		勞動條件保障	• 於人權政策中聲明禁制強迫勞動，於人事業務手冊中及員工工作規則已訂有員工執行勤務等作業辦法 • 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 • 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 • 因應 COVID-19 疫情，在求生存下同時考量妥善照顧員工，於勞資共存共榮和諧溝通後實施有關人力精實政策，並於減班休息期間協助同仁申請政府相關補助	• 設立多元化申訴管道，確保員工於勞動權益受損時可即時妥善處理 • 運行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
下游	客戶	隱私權	華航致力於落實個資及顧客隱私保護，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）、加州消費者隱私保護法規（CCPA）等個資保護法規，於當事人授權之特定目的範圍內，以合理安全的方式蒐集、處理或利用個資，並確保當事人得確實行使查詢、修改、刪除、限制利用及撤回同意等個資法賦予當事人之相關權利	華航設有「個資權利諮詢與申請」線上表單及 DPO 公用信箱供當事人諮詢及申請個資權利，並於適用之個資法令規定期限內回覆當事人
		健康權	• 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 • 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 • 因應 2020 年 COVID-19 疫情相關措施： – 登機前量測旅客體溫並請其於報到櫃檯劃位、候機及搭機時全程配戴口罩，並於機場擺放告示海報提醒旅客保持安全社交距離 – 簡化機上服務流程、加強環境清潔消毒，並宣導旅客搭機防疫應遵循事項(如不可自行更換座位等)以降低旅客搭機風險 – 依衛福部發布之疫情分級調整機上餐飲，以防疫、抗疫原則下，配合各國狀況機動提供不同餐飲服務	• 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 • 因應 2020 年 COVID-19 疫情相關措施： – 登機前如發現體溫超過標準等症狀，將請旅客至當地醫療機構進行健康診斷並通報相關單位 – 機上發現旅客有相關病癥，或反映不適症狀，將主動協助、調整座位並回報有關單位進一步因應
		勞動條件保障	不適用	不適用



目錄
0 前言
1 永續管理概觀
2 多元價值創造
3 永續治理基礎
附錄
• 財務績效展現
• 2020 年顧客滿意度一覽表
• 2020 年主要人權管理一覽表
• 人才價值相關數據資料
• 環境績效一覽表
• GRI 內容索引
• 聯合國全球盟約對照表
• 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
• 第三方確信聲明書

人才價值相關數據資料

2020 年華航、華信、台虎人力結構

類別	組別									
		總數	男性	女性	總數	男性	女性	總數	男性	女性
正式員工		11,347	5,862	5,485	951	460	491	728	325	403
臨時雇員		43	23	20	-	-	-	-	-	-
年齡	30 歲以下	1,820	749	1,071	260	76	184	345	103	242
	31-50 歲	6,737	3,228	3,509	516	249	267	311	159	152
	51 歲以上	2,833	1,908	925	175	135	40	72	63	9
工作內容	營運	3,215	1,363	1,852	421	152	269	360	135	225
	空勤	4,312	1,587	2,725	245	111	134	308	149	159
	修護	2,278	2,183	95	144	133	11	27	26	1
	其他 (註 1)	1,585	752	833	141	64	77	33	15	18
職務	高階主管 (註 2)	108	85	23	20	16	4	12	9	3
	中階主管	348	247	101	40	28	12	26	15	11
	基層主管	168	122	46	38	29	9	49	24	25
	非主管人員	10,766	5,431	5,335	853	387	466	641	277	364
工作地點	台灣	9,867	5,232	4,635	883	432	451	725	324	401
	大陸	254	124	130	68	28	40	-	-	-
	亞洲	842	332	510	-	-	-	3	1	2
	美洲	265	121	144	-	-	-	-	-	-
	歐洲	111	53	58	-	-	-	-	-	-
	大洋洲	51	23	28	-	-	-	-	-	-
學歷	碩士以上	1,381	793	588	86	55	31	90	46	44
	學士 / 副學士	9,366	4,621	4,745	787	353	434	613	261	352
	高中	550	413	137	53	36	17	21	17	4
	其他	93	58	35	25	16	9	4	1	3
總數		11,390	5,885	5,505	951	460	491	728	325	403
總人數包含	原住民	79	40	39	8	-	8	6	3	3
	身心障礙	108	77	31	4	3	1	4	2	2

註 1：工作內容－其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。
註 2：高階主管：一級正副主管以上；中階主管：二級正副主管；基層主管：三級正副主管。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

2020 年華航、華信、台虎離職統計

類別	組別																		
		2018		2019		2020		2018		2019		2020		2018		2019		2020	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
年齡	30 歲以下	298	40.82%	210	30.88%	317	40.75%	97	65.54%	70	64.22%	59	57.84%	24	42.86%	43	53.75%	43	63.24%
	31-50 歲	204	27.95%	220	32.35%	189	24.29%	29	19.59%	27	24.77%	21	20.59%	30	53.57%	28	35.00%	20	29.41%
	51 歲以上	228	31.23%	250	36.76%	272	34.96%	22	14.86%	12	11.01%	22	21.57%	2	3.57%	9	11.25%	5	7.35%
性別	男性	345	47.26%	356	52.35%	353	52.35%	91	61.49%	60	55.05%	59	57.84%	25	44.64%	37	46.25%	31	45.59%
	女性	385	52.74%	324	47.65%	425	45.37%	57	38.51%	49	44.95%	43	42.16%	31	55.36%	43	53.75%	37	54.41%
工作地點	台灣	442	60.55%	495	72.79%	501	64.40%	133	89.86%	101	92.66%	91	89.22%	56	100.00%	80	100.00%	68	100.00%
	大陸	44	6.03%	16	2.35%	22	2.83%	15	10.14%	8	7.34%	11	10.78%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	亞洲	163	22.33%	119	17.50%	220	28.28%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	美洲	40	5.48%	35	5.15%	21	2.70%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	歐洲	27	3.70%	11	1.62%	8	1.03%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	大洋洲	14	1.92%	4	0.59%	6	0.77%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
自願離職		469	3.78%	518	4.28%	416	3.65%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
非自願離職		261	2.10%	162	1.34%	362	3.18%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
總數		730	5.88%	680	5.62%	778	6.83%	148	14.70%	109	10.65%	102	10.73%	56	8.74%	80	11.25%	68	9.34%

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。

2020 年華航、華信、台虎育嬰留停統計

組別									
	女性	男性	總數	女性	男性	總數	女性	男性	總數
2020 年符合育嬰留停申請資格人數（A）	595	414	1009	33	32	65	35	27	62
2020 年實際申請育嬰留停人數（B）	413	15	428	18	0	18	15	0	15
2020 年育嬰留停申請率（B/Ax100%）	69.41%	3.62%	42.42%	54.55%	0.00%	27.69%	42.86%	0.00%	24.19%
2020 年待復職之育嬰留停人數（C）	197	7	204	5	0	5	11	0	11
2020 年申請育嬰留停復職人數（D）	222	8	230	7	0	7	4	0	4
2020 年育嬰留停復職率（D/Cx100%）	112.69%	114.29%	112.75%	140.00%	0.00%	140.00%	36.36%	0.00%	36.36%
2019 年育嬰留停復職總人數（E）	214	7	221	15	1	16	3	0	3
2019 年申請育嬰留停復職後服務滿一年人數（F）	206	7	213	15	0	15	3	0	3
2020 年育嬰留停復職留任率（F/E*100%）	96.26%	100.00%	96.38%	100.00%	0.00%	93.75%	100.00%	0.00%	100.00%

註：(A)：員工小孩出生日期在 2017/01/01~2020/12/31 之間的員工人數。



目錄
0 前言
1 永續管理概觀
2 多元價值創造
3 永續治理基礎
附錄
• 財務績效展現
• 2020 年顧客滿意度一覽表
• 2020 年主要人權管理一覽表
• 人才價值相關數據資料
• 環境績效一覽表
• GRI 內容索引
• 聯合國全球盟約對照表
• 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
• 第三方確信聲明書

2018-2020 年華航、華信、台虎員工訓練統計

公司	類別		2018			2019			2020					
			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	76,626	3,681	20.82	104,414	4,515	23.13	115,129	2,110	54.56	158,138,192	3,020	99.36 %
		空勤	165,560	4,725	35.04	147,744	4,424	33.40	149,128	4,360	34.20			
		修護	41,070	2,632	15.60	38,170	2,513	15.19	52,568	2,256	23.30			
		其他	46,956	2,095	22.41	10,269	677	15.17	31,669	1,381	22.93			
	性別	男性	138,531	6,622	20.92	128,956	6,122	21.06	162,915	5,240	31.09			
		女性	191,681	6,511	29.44	171,642	6,037	28.43	185,578	4,867	38.13			
	工作內容	營運	14,208	314	45.25	5,267	362	14.55	8,462	332	26.28	2,389,011	14,392	98.25 %
		空勤	21,328	268	79.58	17,716	277	63.96	15,828	267	59.28			
		修護	20,803	157	132.50	19,597	158	124.03	13,970	151	92.52			
		其他	3,936	84	46.86	5,537	121	45.76	1,548	70	22.11			
	性別	男性	39,899	418	95.45	37,761	471	80.17	27,766	424	65.49			
		女性	20,375	405	50.31	10,356	447	23.17	12,044	386	31.20			
	工作內容	營運	5,368	284	18.90	8,355	325	25.71	7,299	360	20.27	12,717,168	1,517	99.54 %
		空勤	11,661	305	38.23	20,253	323	62.70	19,092	308	61.99			
		修護	549	24	22.88	495	32	15.47	296	27	10.96			
		其他	33	28	1.18	533	31	17.18	365	33	11.06			
	性別	男性	8,859	277	31.98	16,499	309	53.40	14,884	325	45.80			
		女性	8,752	364	24.04	13,136	402	32.68	12,168	403	30.19			

註 1：其他包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員；台虎其他包括財務長、營運長、商務長、執行長、董事長、財務部、會計部、資訊部。

註 2：依工作內容區分之受訓時數不含外站訓練時數。

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



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

近三年總和傷害指數（FSI）比較表

年	單位	桃園	修護廠區	台北	高雄	台中	總數
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	1,078	282	0	37	0	1,397
	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
2020	傷害人次	26	6	1	4	0	37
	損失日數	614	177	6	15	0	812
	FR	2.05	1.28	1.32	3.65	0	1.93
	SR	48	37	7	13	0	42
	FSI	0.31	0.21	0.09	0.21	0	0.28

2020 年華航、華信、台虎職業災害統計

項目														
	男性	女性	總數	桃園	修護廠區	台北	台中	高雄	男性	女性	總數	男性	女性	總數
可記錄之職業傷害數	15	22	37	26	6	1	0	4	0	2	2	0	1	1
失能傷害頻率	1.44	2.51	1.93	2.05	1.28	1.32	0	3.65	0.00	2.17	1.15	0.00	1.24	0.69
失能傷害嚴重率	41	43	42	48	37	7	0	13	0	55	29	0	2	1
因公死亡事故數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
因公死亡事故比例	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
職業病率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
嚴重的職業傷害人次	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
嚴重的職業傷害率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
缺勤率	0.60%	1.28%	0.92%	0.89%	0.75%	2.14%	0.13%	1.37%	0.36%	0.65%	0.51%	0.01%	0.02%	0.02%
總工作時數	10,392,676	8,763,652	19,158,240	12,633,062	4,672,450	755,240	-	1,095,576	824,104	920,032	1,744,136	650,000	806,000	1,456,000

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。

註 5：失能傷害頻率等同於 GRI 定義可記錄之職業傷害率。

註 6：嚴重的職業傷害：職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法 / 難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害，嚴重的職業傷害率（排除死亡人數）= 嚴重的職業傷害數（（排除死亡人數）÷工作小時））×1,000,000。

註 7：職業傷害的主要類型為跌倒。

註 1：每人工時一律以每天 8 小時計算。

註 2：失能傷害頻率（FR，Disabling Frequency Rate），每百萬工時之失能傷害次數，失能傷害頻率計算方式：（全年失能傷害人次數÷總工作時數）× 1,000,000 失能傷害的總人次數計算為：包含死亡、永久全失能、永久部分失能及暫時全失能之總計人次數。計算結果數值精度：採計至小數點以後取兩位，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：（全年失能總損失天數÷總工作時數）× 1,000,000 不同種類的失能傷害損失日數計算方式依「職業災害統計網路填報系統」，計算結果數值精度：採計至整數位，小數點以後捨棄。

註 4：總合傷害指數（FSI，Frequency Severity Indicator），係（FR）與（SR）相乘續除以一千的平方根。FSI= $\sqrt{((FR \times SR)/1000)}$ 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。



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

環境績效一覽表

項目		單位	2017	2018	2019	2020	2020 與 2019 年比較	績效	2020 目標	達成率	2021 年目標
GHG 類別一排放量	飛航作業	噸 CO ₂ e	7,150,674	7,229,839	7,059,083	5,787,751	-18.02%	▲	7,161,311	120%	7,053,891
	地面作業	噸 CO ₂ e	5,004	3,511	4,981	3,051					
GHG 類別二排放量	地面作業	噸 CO ₂ e	20,677	19,949	18,169	17,572	-3.29%	▲	17,308	98%	17,545
GHG 類別三~六 排放量 (註 1)	地面作業	噸 CO ₂ e	1,627,649	1,644,656	1,607,690	3,109,822	+93.43%	▲	依 ISO 新版標準 擴大盤查範圍	NA	NA
航空燃油使用量	全機隊 (非再生能源)	噸	2,259,917	2,284,937	2,230,971	1,829,328	-18.00%	▲	依燃油效率管控		
	永續航空 / 替代燃油	噸	6.37	20.4	0	0	0	—	NA	NA	NA
航空燃油效率	客機	L/RPK*100	4.2802	4.2187	4.2859	15.2246	+255.23%	▼	4.2216	28%	15%
	貨機	L/FRTK	0.2153	0.2142	0.2285	0.2252	-1.43%	▲	0.2551	100%	0.2218
	全機隊 (註 2)	噸 / 千 RTK	0.2433	0.2394	0.2459	0.2586	+5.16%	▼	0.2349	NA	0.2547
能源消耗	化石燃油	MWh	29,484,167	29,815,419	29,114,586	23,873,099	-18.00%	▲	29,523,064	100%	NA
	電力購買	MWh	37,344	36,009	34,088	34,523	+1.28%	▼			
	電力回生電梯	kWh	297	1,061	1,423	1,177	-17.3%	▼	全運轉	100%	全運轉
	再生能源 (太陽能)	MWh	NA	NA	90	117	+23%	▲	120	97.5%	120
水資源	自來水使用量	千噸	141.26	148.22	146.49	126.77	-13.46%	▲	145.993	100%	144.955
	回收再利用水總量 (註 3)	千噸	1.89	31.94	17.41	8.64	-50.37%	▼	NA	NA	NA
	回收比率 (註 4)	%	1.34%	21.55%	11.88%	6.8%	-42.54%	▼	NA	NA	NA
	重金屬廢水	噸	8,579	10,014	9,620	6,750	-29.83%	▲	NA	NA	NA
	有機物廢水	噸	14,647	10,443	11,638	12,593	+8.21%	▼	NA	NA	NA
空中廢棄物 (註 7)	產出量 (註 5)	公斤	3,417,870	3,669,703	4,168,857	1,285,318	-69.17%	▲	NA	NA	NA
	回收量	公斤	1,068,483	995,369	1,116,396	341,366	-69.42%	▼			
	回收率	%	31.26%	27.12%	26.78%	26.56%	-0.82%	▼			



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

項目		單位	2017	2018	2019	2020	2020 與 2019 年比較	績效	2020 目標	達成率	2021 年目標
地面廢棄物 (註 6/7)	一般事業 / 生活廢棄物	公斤	456,997	998,518	935,984	647,317	-30.84%	▲	地面廢棄物總量： 994,653	100%	地面廢棄物總量： 984,504
	有害事業廢棄物	公斤	16,758	14,785	17,717	12,657	-28.56%	▲			
	含鎘電池	公斤	1,782	1,649	1,098	0	-100%	▲			
	回收量	公斤	NA	456,803	434,648	229,971	-47.09%	▼			
	回收率	%	NA	45.01%	45.52%	34.85%	-10.67%	▼			
NOx	客機	克 / RPK	0.0152	0.0150	0.0149	0.0400	+168%	▼	0.01477	37%	0.0394
	貨機	克 / RTK	0.0294	0.0301	0.0321	0.0317	-1.2%	▲	0.0296	93%	0.0312
塑膠包裝（客貨運 服務相關之塑膠包 裝材料）（註 8）	塑膠包裝重量	噸	356	432	479	353	-26%	▲	422	100%	416
	塑膠包裝之採購占比	%	0.21%	0.15%	0.15%	0.06%	-60%	▲	NA	NA	NA
	可回收再利用塑膠包裝占比	%	47%	42.2%	32.5%	81.3%	150%	▲	40%	100%	57%
	可分解塑膠包裝占比	%	2.24%	10.27%	21.62%	9.83%	-54.5%	▼	11%	89%	16%

項目	總包裝重量（噸）	採購佔比（註 8）	再生材料及 / 認證材料之佔比（註 8）
木材或紙類纖維包裝	130	0.04%	61.79%
金屬包裝材料	85	0.05%	100%
玻璃包裝材料	7	0.01%	100%

註 1：2017 ～ 2019 年之範疇三排放量包含：能源相關活動、員工通勤等項目；2020 年依 ISO14064-1:2018 標準擴大計算類別三～六相關項目。各項數據均已通過外部查證。

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。

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）以前僅計算修護廠區。

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 年地面作業統計數據來源為修護廠區、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 6：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 7：採購佔比計算方法為：採購金額 / 銷貨成本（cost of goods sold）。

註 8：佔比計算方法為：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。

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

GRI 內容索引

GRI 102-55

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 101：基礎			
一般揭露			
GRI 102： 一般揭露	組織概況		
	102-1	組織名稱	5
	102-2	活動、品牌、產品與服務	14
	102-3	總部位置	14
	102-4	營運據點	14
	102-5	所有權與法律形式	18
	102-6	提供服務的市場	14
	102-7	組織規模	14
	102-8	員工與其他工作者的資訊	59
	102-9	供應鏈	72
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	18
	102-11	預警原則或方針	110
	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	110
	倫理與誠信		
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	109
	治理		
	102-18	治理結構	18
	利害關係人溝通		
	102-40	利害關係人團體	25
	102-41	團體協約	64, 66
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	25

採用最新 2020 版本
(GRI 303 和 GRI 403 更新為 2018 版本，其餘皆仍為 2016 版本)

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 102： 一般揭露	102-43	與利害關係人溝通的方針	25
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	25, 39, 45
	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	21
	102-47	重大主題表列	21
	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	127
	102-56	外部保證 / 確信	5
重大主題			
經濟			
GRI 103： 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	21, 39, 55, 71, 77, 99, 109
	103-2	管理方針及其要素	39, 55, 71, 77, 99, 109
	103-3	管理方針的評估	39, 55, 71, 77, 99, 109
GRI 201： 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	15, 104
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	82
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	64
	201-4	取自政府之財務補助	無重大補助
GRI 202： 市場地位	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	59

目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 204：採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	73
GRI 205：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：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	51, 52
環境			
GRI 103：管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	21, 71, 77
	103-2	管理方針及其要素	71, 77
	103-3	管理方針的評估	71, 77
GRI 301：物料	301-1	所用物料的重量或體積	88
GRI 302：能源	302-1	組織內部的能源消耗量	93
	302-2	組織外部的能源消耗量	93
	302-3	能源密集度	94
	302-4	減少能源消耗	93
	302-5	降低產品和服務的能源需求	93
GRI 303：水與放流水 (2018)	303-1	共享水資源之相互影響	89
	303-2	與排水相關衝擊的管理	88
	303-3	取水量	88
	303-4	排水量	88
	303-5	耗水量	88
GRI 305：排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	93
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	93
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	93
	305-4	溫室氣體排放密集度	94
	305-5	溫室氣體排放減量	93

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 305：排放	305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它重大的氣體排放	91
GRI 306：廢棄物	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	91
	306-3	嚴重洩漏	無嚴重洩漏
GRI 307：有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規	無相關罰款事件
GRI 308：供應商環境評估	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	73
社會			
GRI 103：管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	21, 39, 55, 71, 99
	103-2	管理方針及其要素	39, 55, 71, 99
	103-3	管理方針的評估	39, 55, 71, 99
GRI 401：勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	59
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	64
	401-3	育嬰假	64
GRI 402：勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期，以及所採取的行動	64
GRI 403：職業安全衛生 (2018)	403-1	職業安全衛生管理系統	68
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	68
	403-9	職業傷害	68
	403-10	職業病	68
GRI 404：訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	62
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	43, 62
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	59
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	64
GRI 406：不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	56

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 407： 結社自由與團體協商	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	73
GRI 408： 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	無相關情事發生
GRI 409： 強迫或強制勞動	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	無相關情事發生
GRI 412： 人權評估	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	56, 119
	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： 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	73
GRI 415： 公共政策	415-1	政治捐獻	無相關情事發生
GRI 418： 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	51, 52

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	56-58
	原則 2： 保證不與踐踏人權者同流合污	3-1-1 法規遵循 2-3-2 永續供應鏈管理	109 73
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	56-58
	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	56-58
	原則 5： 切實廢除童工	2-2-1 人權管理架構	56-58
	原則 6： 消除就業和職業方面的歧視	2-2-1 人權管理架構	56-58
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	83-87
	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	79-83
	原則 9： 鼓勵開發和推廣環保技術	2-4-3 環保永續績效	88-97
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	3-1-1 法規遵循	109



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

永續會計準則委員會（SASB）對照表

航空永續揭露標準

揭露主題	揭露指標	量測單位	性質	指標代碼	數值	報告書對應章節	頁碼
溫室氣體排放	範疇一總排放量	公噸（t）CO ₂ e	量化	TR-AL-110a.1	4,981	2-4 環境價值	94
	研擬短中長期策略或計畫，以管理範疇一總排放量、減排目標及目標績效分析	NA	質化	TR-AL-110a.2	NA	2-4 環境價值	77-79
	(1) 航空燃油使用率 (2) 替代燃油百分比 (3) 永續燃油百分比	千兆焦耳 百分比（%）	量化	TR-AL-110a.3	(1) 787.76（千兆焦耳） (2) 0% (3) 0%	2-4 環境價值	94
勞工實務	團體協約涵蓋率	百分比（%）	量化	TR-AL-310a.1	99.43%	2-2-4 員工權益	67
	(1) 罷工人數 (2) 總罷工天數	人數 天數	量化	TR-AL-310a.2	(1) 0 (2) 0	2-2-4 員工權益	66
競爭行為	因涉及反競爭行為規定相關的法律訴訟而造成的罰鍰總金額	貨幣	量化	TR-AL-520a.1	1,950 萬美元	3-1-1 法規遵循	109
事故與安全管理	說明安全管理系統實施及成效	NA	質化	TR-AL-540a.1	NA	2-1-1 飛航安全	40-44
	航空事件數	次數	量化	TR-AL-540a.2	0	2-1 信賴價值	39
	因航空安全法規政府強制執法次數	次數	量化	TR-AL-540a.3	3 (2 件已裁處，1 件裁處中)	附錄	130
活動指標	可售座位公里（ASK）	ASK	量化	TR-AL-000.A	16,657,942,857	1-1-1 營運概況	15
	載客率	比率	量化	TR-AL-000.B	56.2%	1-1-1 營運概況	15
	收益旅客公里（RPK）	RPK	量化	TR-AL-000.C	9,366,100,198	1-1-1 營運概況	15
	收益噸數公里（FRTK）	RTK	量化	TR-AL-000.D	6,398,824,588	1-1-1 營運概況	15
	班次數	數量	量化	TR-AL-000.E	76,509	1-1-1 營運概況	15
	機隊平均機齡	年	量化	TR-AL-000.F	9.9	1-1-1 營運概況	14



目錄

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

第三方確信聲明書



安侯建業聯合會計師事務所
KPMG

台北市110615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 110615, Taiwan (R.O.C.)
Telephone 電話 + 886 2 8101 6666
Fax 傳真 + 886 2 8101 6667
Internet 網址 home.kpmg/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，對中華航空民國一〇九年度（2020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民國一〇九年度（2020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 global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



質管制」，維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

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：

- 取得中華航空民國一〇九年度（2020 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；
- 基於上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時抽樣核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。

先天限制

中華航空民國一〇九年度（2020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：

施威銘

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一〇年六月九日

~1-1~

0 前言

1 永續管理概觀

2 多元價值創造

3 永續治理基礎

附錄

- 財務績效展現
- 2020 年顧客滿意度一覽表
- 2020 年主要人權管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- 環境績效一覽表
- GRI 內容索引
- 聯合國全球盟約對照表
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 第三方確信聲明書

~ 2~

~ 3~~ 4~ ~ 5 ~ 6~

~ 7~



SUSTAINABILITY WE CARE

