

中華航空企業永續報告書

2021



目錄

前言

• 關於本報告書	4
• 經營者的話	6
• 企業概況	8
• 2021 年 ESG 績效及外部肯定	9
• 新冠疫情特別專欄	12

1

永續管理

1-1 永續願景與策略	16
1-2 永續管理架構	17
1-3 華航永續價值	18
1-4 重大性分析與利害關係人議合	23
1-5 實踐永續發展目標	34

2

多元價值創造

2-1 信賴價值 G	39
2-2 人才價值 S	58
2-3 共創價值 G	73
2-4 環境價值 E	80
2-5 社會價值 S	101

3

公司治理

3-1 治理架構 G	112
3-2 經營成效 G	114
3-3 法規遵循 G	115
3-4 風險管理 G	116

ESG 數據與附錄

• 財務績效展現	122
• 2021 年顧客滿意度一覽表	125
• 2021 年主要人權管理一覽表	125
• 人才價值相關數據資料	127
• 環境績效一覽表	132
• GRI 內容索引	134
• 聯合國全球盟約對照表	136
• 永續會計準則委員會（SASB）對照表	137
• 第三方確信聲明書	138

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄



目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

We Are Always Here for You

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021 年 ESG 績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

關於本報告書

中華航空股份有限公司（以下簡稱華航）為與利害關係人保持良好及暢通溝通管道，定期發行企業永續報告書，並於企業永續網站揭露相關資訊。2021 年新冠肺炎（以下簡稱 COVID-19）仍持續重創全球航空業，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、公司治理（以下簡稱 ESG）各面向永續作為，在全世界受疫情衝擊之際，華航肩負台灣經濟與抗疫的運輸命脈，承運國內最多趟次新冠疫苗之運送重任，利用綿密的航網及服務優勢，轉運數千萬劑疫苗至東南亞及大洋洲等多個國家，善用自身優勢齊心抗疫；華航更展現企業韌性快速調整貨運為營運重心，充分發揮 21 架貨機運能優勢，讓貨物傳遞不停歇，單月上百架次載貨包機，締造歷史新紀錄創造貨運佳績，延續台灣與世界的經濟命脈。



封面故事

華航接續 2020 年天空國家隊的使命，發揮冷鏈運輸能力，配合國家防疫政策運送疫苗，此次企業永續報告書封面，遂記錄下這難能可貴的畫面。

畫面中心為華航最新 777F 貨機，搭配疫苗運達後的地面作業，以華航品牌視覺元素「旅程曲線」於影像中穿插繪畫表現，也延續呈現於各章節中，封底則為夜晚中等待曙光的機坪，象徵國人對疫情過後，重啟旅遊的盼望。整體採用清新的色彩及構圖，傳達華航的運輸專業及企業社會責任。

華航持續引進客、貨運機隊及企業 ESG 永續成果，亦將於本報告書各章節中展現。



報告書閱讀指引



疫情圖示
因應疫情相關
作為說明區塊



事件圖示
特殊事件說明
區塊



成果圖示
說明執行成果
與績效



GRI 標籤
回應 GRI 揭露
項目



參考
參考圖示
延伸參考本報告書其它
頁面內容



ESG 圖示
標示內容為環境 / 社會 /
公司治理面相關議題



華航



華信



台虎

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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 Standards Board, 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 ESG 數據與附錄之 [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

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，惟部分重大事件揭露時間截至 2022 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 97%。

報告書品質保證

GRI 102-56

• 內部審核

本報告書所揭露之數據或資料，係由本公司各權責單位提供，依企業永續治理作業辦法品質文件規範報告書編製與驗證相關作業程序，納入內控制度，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、隱私資訊、職安衛、環境與能源管理、溫室氣體排放數據，皆已通過獨立第三方之認證或查證。



財務數據	勤業眾信（Deloitte）
品質管理 ISO 9001	DNV GL
資訊安全 ISO 27001	TCIC
隱私資訊管理 ISO 27701	TCIC
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永續網站查詢及下載，出版日期為：

首次出版	2014 年 8 月
上一版本	2021 年 6 月
現行版本	2022 年 6 月
下一版本	2023 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

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

經營者的話

GRI 102-14

與疫情共存的大環境

2021 年延續前兩年 COVID-19 疫情改變人類生活模式，因應疫情不斷擴散，各國加強疫苗施打及積極提高全體疫苗覆蓋率，惟病毒不斷變種突破防疫，全球已然成為與疫情共存之大環境，各國仍維持邊境管制及嚴格檢疫措施，全球航空業屢屢受到嚴重衝擊。華航秉持防護家園之初心從總公司到外站，各單位迅速應變發揮良好團隊精神，積極調度客貨航班、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達成運輸使命，客貨運一起投入運送防疫物資到位、配合政府旅遊泡泡、加入 IATA 旅行通行證試行防疫數位服務再優化、優化機隊打造安全零接觸客艙、多次擔任疫苗運送神聖任務，與工會簽署團體協約展現勞資高和諧度攜手共創勞資雙贏。與疫情共存的 2021 年，華航團隊共體時艱攜手合作，堅定穩健的邁出新的一步。

逆境裡的貨運奇蹟

2021 年在全球貨運市場大放異彩，在全世界受疫情衝擊之際，華航快速調整貨運為營運重心，充分發揮 21 架貨機運能優勢，讓貨物傳遞不停歇，延續台灣與世界的經濟命脈，華航貨運也在 2021 年締造歷史新紀錄，包括單月上百架次載貨包機、12 月貨運收入 154 億改寫單月新高、貨運收入連續 5 個月破百億，以及全年貨運收入一舉突破千億，創 62 年來最佳，為華航貨運大豐收的一年。華航全球貨運部門僅約 800 人之菁英團隊，展現超強韌性，積極擴展貨運版圖，在 1000 多位機師辛勤飛航，修護、地勤等單位全力支援下，華航在 2021 年屢創貨運佳績。華航全新引進 3 架 777F 貨機，加上原有 18 架 747F 貨機，以 21 架貨機機隊穩固航空貨運產業競爭力，每月飛航約 540 班，平均每周飛航約 120 班，客貨機運能高效整合，持續優化航班的運行及銜接效率，寫下單月上百架次客機及貨機載貨包機的輝煌業績，整體營收表現突破以往紀錄，單月貨運營收創下台幣百億元的新高峰，推升華航於全球貨運排名。

因應疫情空運市場結構改變，除了往來運送防疫物資，華航也肩負經濟動能與民生必需用品供應的使命，小至汽車零組件、半導體晶片，大至實體汽車、晶圓精密機台，另鮮貨品載運需求也因而增加，華航以專業貨運團隊為台灣民眾「爭鮮」，並以肉品及海鮮為最大宗，包含來自日本的和牛，以及來自美加及澳洲的墨西哥龍蝦、波士頓龍蝦等。華航為台灣首家獲得 CEIV 醫藥品冷鏈認證的航空公司，擁有備受信賴的專業冷鏈管理及運送經驗。疫情間除載運台灣自購新冠疫苗任務外，也成功爭取轉口疫苗商機，並順利完成運送至東南亞及大洋洲等多個國家；華航迄今載運超過 7,500 萬劑新冠疫苗，重量超過 350 噸，充份展現社會責任及實踐人道救援精神。華航冷鏈運輸快速成長，溫控櫃使用量亦大幅增加，2021 年華航載運溫控櫃較疫情前增長超過 100%。



董事長

謝世謙

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

秉持永續初衷

華航基於企業永續經營的使命與責任感，長期支持聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），積極推動 ESG 永續作為，持續因應氣候議題，華航為台灣首家支持氣候相關財務揭露（TCFD）倡議之航空公司，並已發布全球航空業首份 TCFD 中英文報告；響應國際減碳趨勢，華航宣示 2050 年前達到「淨零碳排放」目標，持續推廣環保旅程 — ECO Travel 碳抵換計畫。此外，引進 A321neo 新世代節能省油客機，於交機飛渡時添加永續替代燃油，以行動支持減碳，珍愛地球。疫情期間華航不忘履行社會責任與社會共好，全力推展各項防疫作業，積極關注數位健康平台發展趨勢，共同守護公共安全衛生，同時投身公益，聯手華山基金會關懷在地弱勢，落實企業公民角色。

2021 年華航於永續上的表現亦受國內外多方肯定，連續六年入選英國富時永續指數系列成分股（FTSE4Good Index Series）、榮獲 S&P Global 永續年鑑評比「航空業銀級獎（Silver Class）」、連續八年獲得台灣企業永續獎（TCSA）、連續三年獲得全球企業永續獎（GCSA）等。2021 年道瓊永續指數評選結果（Dow Jones Sustainability Indices, DJSI），中華航空再度刷新紀錄，為台灣唯一連續六年入選「道瓊永續新興市場指數」成分股的運輸業者，同時突破往年佳績，奪下全球航空產業第二名的殊榮，顯見華航長期投入永續發展，持續獲得國際高度肯定。

穩健的邁出下一步

在全球疫情仍未停歇之際，華航除了嶄新的 777F 貨機機隊外，2021 年亦加入 A321neo 全新窄體客機。全新機隊強調零接觸服務、高規格防疫，升級全平躺豪華商務艙、配備最新個人影視系統及最大螢幕、機上高速 Wi-Fi 與免費文字簡訊等服務。寬敞舒適的客艙內裝，搭配加大容量、加快效率的貨艙系統、貨艙增量 10-20% 裝載安全快速。A321neo 比起前一代窄體機，可減少 15-20% 燃油消耗，亦可減少達 75% 噪音足跡及 50% 氮氧化物 NOx 排放。華航還特別安排 A321neo 新機空渡回台時，比照 A350 添加永續航空燃油（Sustainable Aviation Fuels），落實環境友善，可較傳統燃油再減碳 8%，以實際的節油減碳行動，支持 2050 年淨零排放承諾，降低溫室氣體排放，落實環境友善。A321neo 新機抵台進行整備及認證後，未來配合旅運市場需求擔綱華航區域航線主力機種的重任，陸續投入東北亞、東南亞及兩岸等航線，強化華航區域線航網布局，為華航穩健的邁出下一步。

謝世謙 高星漢

總經理

高星漢

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

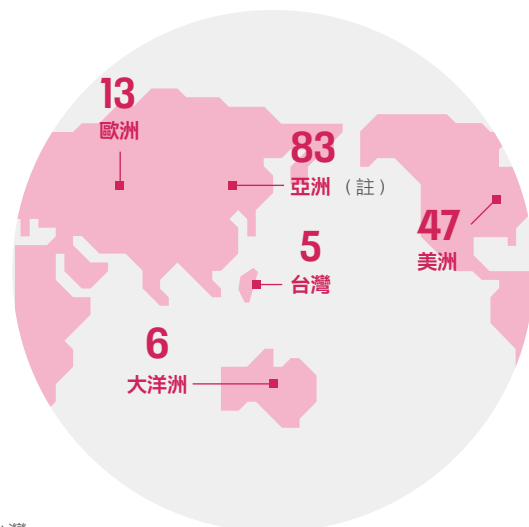
3 公司治理

ESG 數據與附錄

營運概況

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

營運據點



註：不含台灣

航點數 (含華航集團及聯航合營航點)

飛航國家	29	航點	154
------	----	----	-----

註 1：資料統計截至 2021 年 12 月 31 日。

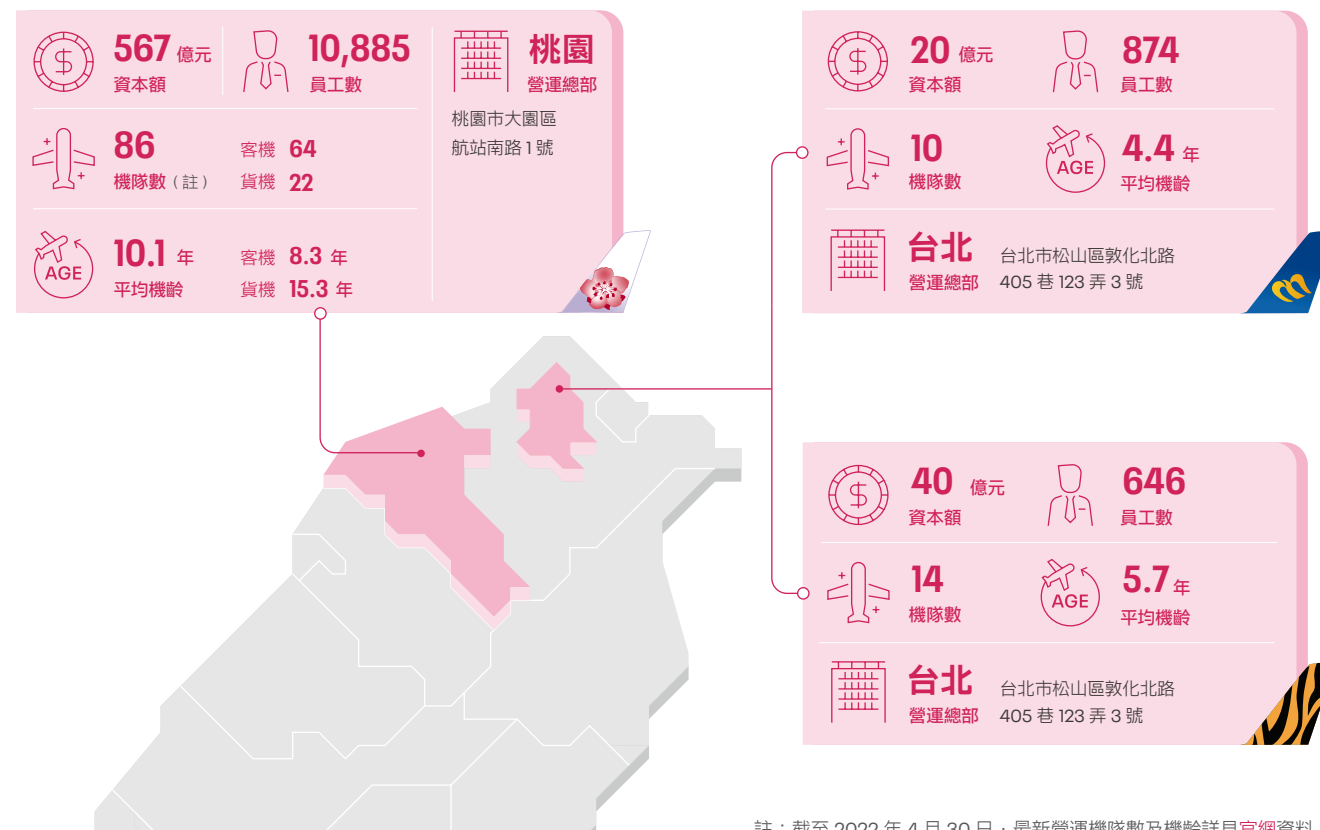
註 2：最新航點數詳見 [官網](#) 資料。

載客率 (整體華航集團)

中國大陸	12.6%	大洋洲	10.7%
港澳	9.9%	北美	18.5%
東北亞	6.1%	歐洲	16.0%
東南亞			18.9%

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，2021 年華航及華信與其他業者合營共飛航 29 個國家 / 地區，154 個航點；台虎服務 22 個航點、29 條航線，2021 年 COVID-19 疫情衝擊下，雖客運載客率下降，華航整體經營成效受惠貨運需求強勁、貨櫃海運塞港下的海轉空需求暢旺，運價維持高檔，華航集團合併稅前淨利達 111.27 億元，最後歸屬母公司稅後淨利達 93.8 億元。

參考 3-2 經營成效



註：截至 2022 年 4 月 30 日，最新營運機隊數及機齡詳見 [官網](#) 資料。

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- **2021年ESG績效及外部肯定**
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2021 年 ESG 績效及外部肯定



DJSI / 6th

六度 入選 DJSI 新興市場

為台灣唯一連續六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二名殊榮。



FTSE / 6th

六度 入選富時永續指數系列成分股

連續六年入選富時永續指數系列（FTSE4Good Index Series）成分股。



GCSA / 3rd

三度 獲全球企業永續獎

三度榮獲全球企業永續獎「Sustainability Reporting」獎，2021 年獲 Gold Award。



TCSA / 8th

八度 獲台灣企業永續獎

連續八年摘下台灣企業永續獎殊榮，2021 年獲永續報告類 - 運輸業白金獎。



FTSE TIP
Taiwan / 3rd

三度 入選台灣永續指數

三度入選成為台灣永續指數成分股。



Yearbook / 5th

五度 入選永續年鑑

為台灣唯一五度入選永續年鑑航空業者，2021 年獲永續年鑑航空業銀獎殊榮。



獲中華信用評等公司調升展望為「穩定」

疫情期間全球航空業營運嚴峻，多數航空公司信用評等遭調降，惟航空貨運暢旺且前景穩定，中華信用評等公司遂於 2021 年 10 月將華航評等展望由「負向」調為「穩定」，並確認華航長、短期信用評等為「twBBB+/twA-2」。

公司治理面

G



前 6%-20% 優良廠商

入選第七屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商。



五度 入選臺灣就業 99 臺灣高薪指數 100

連續五年入選臺灣就業 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。



核心資通系統導入 ISMS 暨 PIMS 認證

本公司核心資通系統於 2020 年分別通過「資訊安全管理系統 ISO27001：2013」及「隱私資訊管理系統 ISO27701：2019」標準認證，為延續證書有效性，已於 2021 年通過年度複驗，本公司將持續監控、審查、維護及改善實務作業，以落實合規。



加入 IATA 旅行通行證試行

華航積極關注數位健康平台發展，並自 2021 年 8 月 30 日試行國際航空運輸協會 IATA Travel Pass 旅行通行證，導入健康數位驗證程序，由美國洛杉磯、安大略、舊金山、紐約、溫哥華、德國法蘭克福、英國倫敦、新加坡等 8 個航點返台航班啟用試行，為旅客帶來更安心的搭機體驗。



十度 取得 IOSA 安全認證

連續第十度取得 IOSA 安全查核標準（IATA Operation Safety Audit, IOSA），持續符合國際最高認證標準。



協辦 2021 航機安全運作研討會

由財團法人中華航空事業發展基金會及交通部民用航空局主辦、華航協辦 2021 航機安全運作研討會，其提升國家整體飛航安全，在疫後面對國境開放之際做好最佳準備。



目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

環境面

E



六度 DJSI 評比 入選環境報告氣候策略產業最高分

連續六度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，2020 年環境報告及氣候策略產業最高分。



八度 獲頒 TCSA 氣候領袖獎

自 2014 年起，連續八度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」。



唯一 榮獲行政院環保署低碳產品獎勵優等獎

華航集團華信航空全方位推動低碳服務，碳足跡 3 年內減量超過 30% 獲減碳標籤；為唯一航空業參與環保署綠點計畫，並再獲環保署低碳產品獎勵優等獎。



連續 10 年參與 CDP，獲評為領導等級（Leadership）

自 2012 年起，連續 10 年參與回應 CDP 氣候問卷評比，積極推動與落實供應鏈 / 價值鏈管理。2021 年 CDP Supplier Engagement Rating（SER）獲評為領導等級（Leadership）。



首家 添加永續航空燃油

繼 2017 年於 A350 新機添加 SAF 後，持續於新節能航機 A321neo 添加 SAF，為台灣唯一航空公司。



首家 宣示 2050 年淨零碳排放

台灣首家航空公司宣示 2050 年淨零碳排放目標並設定減碳路徑。



首家 建立環境、能源、溫室氣體盤查管理系統

國內首家運輸業建立環境、能源及溫室氣體盤查（ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1）管理系統，每年持續通過外部第三者查 / 驗證。



榮獲桃園市政府頒發綠色採購績優獎項

華航修護工廠與華航集團桃園航動公司榮獲桃園市 109 年民間企業及綠色採購績優獎項。



唯一 台灣航空集團推展綠色票價

2021 年起，繼華航腳步，華信及台灣虎航之國內外航線均納入 ECO Travel 碳抵換服務範圍，為台灣唯一航空集團推動綠色票價。

社會面

S



7,500 萬劑 新冠疫苗載運

2021 年疫情持續嚴峻，華航辦理多項口罩、手套、負壓艙等醫療物資運送，其中新冠疫苗運送量超過 350 噸，總劑量高達 7,500 萬劑。



200 萬 的愛心

2021 年首度舉辦愛心口罩義賣活動，邀集全體員工認購口罩做愛心，共計 1,081 位同仁參與，捐贈 2,000,000 元捐予懷德風爭緣地育幼院、桃園少年之家、睦祥育幼院等弱勢團體，疫情期間送暖送愛。



99.41% 工會參與

員工參與工會比例達 99.41%。



360 名 長者

2021 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數 360 位。



800 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；2021 年在符合防疫規定下，仍自主性至偏鄉地區傳授航空知識，串聯教育生態，為孩子建立良善循環。



1,825 萬以上公益投入

2021 年華航總社會公益投入金額為新台幣 18,252,660 元。



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。



105 名 身心障礙雇用

業界唯一獲頒金展獎殊榮，雇用身心障礙員工 105 名。



宣示加入「台灣人才永續行動聯盟」

華航加入「TALENT in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」與《天下學習》、《Cheers 快樂工作人》及台灣多家企業共同持續推動與倡議人才永續。

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

02.25

榮獲金翔獎「國際及兩岸定期航線 — 全服務航空組」評鑑第一名



11.13

連續 6 年入選道瓊永續新興市場指數 (DJSI) 成分股，並奪下全球航空產業第二名的殊榮

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

12.09

九度蟬聯美國知名旅遊雜誌《環旅世界》(Global Traveler)「北亞最佳航空」(Best Airline in North Asia)，同時連續五年獲航空乘客體驗協會 (APEX, Airline Passenger Experience Association)「國際航空公司評鑑」五星級最高榮譽獎 (2022 APEX Five Star Global Airline)



12.01

獲台灣疫苗推動協會評為
「企業新冠流感打擊聯盟 — 金獎」

Sustainability Award
Silver Class 2021

S&P Global

02.26

榮獲國際永續評比機構 S&P Global
「航空業銀獎 (Silver Class)」

11.17

連續 8 年獲選台灣企業永續獎 (Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA) 及蟬聯 3 年全球企業永續獎 (Global Corporate Sustainability Awards, GCSA) 報告獎



目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

COVID-19 Special Column

新冠疫情特別專欄

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 年才有望恢復至疫前水平，在疫情的衝擊下航空業已出現大規模破產潮，全球航空產業 4,460 萬人恐面臨失業風險（詳 1-4-1 空運經營環境分析），業者為了生存不僅減班、減薪、裁員措施外，財務狀況不佳的業者也面臨停止營運、聲請破產或倒閉的危機，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。

新冠疫情以來，空運市場結構改變，華航除了往來運送防疫物資，也肩負經濟動能與民生必需用品供應的使命，小至汽車零組件、半導體晶片，大至實體汽車、晶圓精密機台；以往傳統以海運運送為主的貨物，例如電商貨、傳統紡織產業等，在海運艙位一位難求下也須仰賴航空貨運；另外疫情也帶動宅經濟蓬勃發展，線上購物需求大幅增長。華航持續掌握市場最新變化，快速彈性調整班表及人力即時因應，為華航在疫情下存活且創造千億貨收的重要關鍵，更創下 62 年來最佳紀錄，為華航貨運大豐收的一年。

參考 3-2 經營成效

天空國家隊為您前行 — 承運新冠疫苗、醫療救濟物資

參考 2-5 社會價值

2021 年 COVID-19 持續衝擊全球產業與經濟，身為天空國家隊的華航疫情期間擔負防疫物資、緊急醫療用品等空運重任，自歐、美、亞洲等地運回台灣所需的新冠疫苗，承運最多 COVID-19 疫苗共執行台灣疫苗載運任務 37 趟次，累計承運 2,889.7 萬劑新冠疫苗（占 76.0%）；並發揮綿密航網的優勢，協助自台灣轉運其他國家訂購的疫苗至目的地，進口及轉口新冠疫苗共載運約 7,500 萬劑超過 350 噸各廠牌疫苗，在國際疫苗配送上扮演樞紐角色，2021 年共計載運日製負壓隔離艙 2 套約 30 噸。



華航運送 COVID-19 疫苗



華航運送日製負壓隔離艙

台灣 COVID-19 疫苗空運統計

航空公司	趟次	載運量 (劑)	占比 (%)
中華航空	37	28,897,464	76.0
日本航空	6	4,211,750	11.1
盧森堡國際貨運公司	2	1,841,580	4.8
長榮航空	5	1,792,000	4.7
荷蘭皇家航空	1	594,100	1.6
大韓航空	2	382,100	1.0
土耳其航空	3	285,900	0.8
疫苗空運總量	56	38,004,894	100.0

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2021年ESG績效及外部肯定
- 新冠疫情特別專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

超前部署防護措施 — 守護公共安全衛生

華航積極配合衛生主管機關防疫規定，落實各項健康管理作業，超前部署相關防護措施，致力於提供您安全、安心及舒適的旅程體驗，從飛行前的準備、到抵達目的地的過程，採取各項加強措施，讓您的旅程更加安心，繼 2020 年設置新型冠狀病毒資訊服務專區、COVID-19 各項加強措施後，更於 2021 年於官網設置防疫安心 GO 專區針對旅客需求，提供疫情期間旅程所需的一站式服務，共同守護公共安全衛生從各國入境規定、核酸檢測醫院（醫院列表）、防疫旅館、機場接送車到 Wi-Fi，旅客可透過本平台取得相關資訊與便捷服務。

參考 2-1 信賴價值 2-2 人才價值



園區加強清潔消毒



園區設置智慧防疫門



COVID-19 疫苗施打



新型冠狀病毒
資訊服務專區



COVID-19
各項加強措施



防疫安心 GO

凝聚重啟客貨運營運動能 — 多重策略並用

2021 年疫情持續蔓延又有新變種病毒來襲，於疫情衝擊下導致客運黯淡、貨運暢旺的經營環境，考量客運市場仍受限於各國防疫政策影響，邊境開放不易導致市場難以快速提振，於收益管理前提下，航班執行均優先以貨運需求為基礎進行調節及規劃，再進行客運載客規劃以達到航班效益最大化目的，營運面採多重策略並用以為因應，包括善用航空貨運優勢、機動調整客運航線、優化機隊營運規模、維持財務穩健、爭取紓困項目等策略。

參考 1-3 華航永續價值 2-1 信賴價值



2021 年 11 月華航引進
新型節能省油 A321neo

期待與您再次相逢
重新連結世界



COVID-19
Special Column



中華航空
全新 A321neo

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

CHAPTER 1



1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

*China Airlines Included in DJSI for
6 Consecutive Years*

永續管理

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

1 永續管理

1-1 永續願景與策略

1-2 永續管理架構

1-3 華航永續價值

1-4 重大性分析與利害關係人議合

1-5 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

1-1-1 華航永續願景

華航呼應聯合國於 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 11 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 11 項永續發展目標



1-1 永續願景與策略

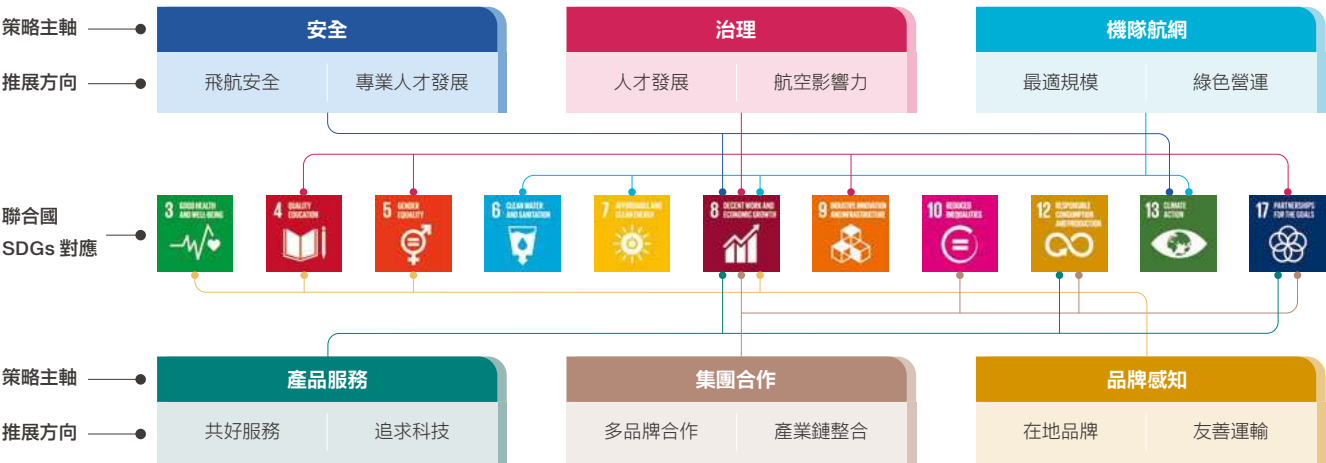
1-1-2 華航策略地圖

華航的願景為「成為台灣首選航空公司」，使命則是「用飛行與你我創造更多美好」。我們以「安全」、「治理」作為永續的發展基礎，結合策略主軸：「機隊航網」、「產品服務」、「集團合作」不斷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公衛議題及極端氣候」展現於環境面、「在地國際：承載台灣在地文化打開國際能見度」展現於社會面、「年輕創新：以年輕思維接軌創新世代」展現於公司治理面。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，形成完整的永續發展策略架構。

華航永續策略



永續發展策略架構



1-2 永續管理架構

1-2-1 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



中華航空公司
永續發展實務守則

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

1-3 華航永續價值

凝聚重啟客貨運營運動能 — 多重策略並用

2021 年各國為防疫仍維持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，營運面維持採多重策略並用以為因應：



善用航空貨運優勢

發揮醫藥品冷鏈國際認證優勢，2021 年華航多次承接台灣自購疫苗載運任務，並成功爭取到轉口疫苗商機，加上全球貨運需求提升，有效冷鏈物流翻倍成長，並發揮綿密航網優勢，協助載運其他國家訂購疫苗，自台灣轉運至目的地。華航快速調整貨運為營運重心，充分發揮 21 架貨機運能優勢，讓貨物傳遞不停歇，延續台灣與世界經濟命脈。疫情期間，強化台灣轉運樞紐地位、佈建潛力市場、充分使用航權及貨機運能，2021 年定期航班提升至每週 117 班，並配合市場需求安排不定期加班機，以每週 120 至 125 班之規模運行充分利用 18 架 747F 貨機運能優勢，爭取貨物承攬商機，以客機腹艙支援貨運需求達客貨機資源整合增裕整體營收，新加入 3 架 777F 貨機，利用其節油高效能，提升航線經效。另定期檢視航線，配合市場需求機動調整航線配置，優先保障急貨、專案貨等高價貨源，發揮收益管理效益，爭取中長期包機或包艙業務，穩固航班裝載及營收，在 2021 年締造單月上百架次載貨包機、單月貨運收入 154 億、貨運收入連續 5 個月破百億以及全年貨運收入一舉突破千億之歷史新紀錄。



機動調整客運航線

視各國防疫及邊境開放狀況，依市場需求進行航線航班整併並持續重點航線營運，另機動調節運能以客機腹艙運載貨郵，支援貨運需求增裕營收。自 2020 年起華航調節客機航班載貨，亞洲區域航線即透過客機腹艙搶占載貨商機。2021 年以航網銜接之角度，維持核心航線營運，並加強六航權及三 / 四航權收益管理，增裕營收。依政府開放國或地區短期商務客需求或旅行泡泡航點，逐步復飛及增班。藉由集團品牌分工，搶攻國內旅遊市場。另由全球各分公司持續與官方及民間單位進行接洽，積極爭取涵蓋台商、企業、撤僑與旅遊泡泡等專案班機，並規劃季節性與主題性的包機、包區、包艙，推出客製化產品。



1 永續管理

1-1 永續願景與策略

1-2 永續管理架構

1-3 華航永續價值

1-4 重大性分析與利害關係人議合

1-5 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄



優化機隊營運規模

迎向高效能省油航機的趨勢，華航於 2021 年引進首批 3 架 777F 貨機，適逢全球航空貨運高峰成為目前華航獲利主力，客機汰換計畫於 2021 年底始引進空中巴士 A321neo 新世代客機擔綱華航區域航線主力，以汰換波音 737-800 客機，新機隊強調零接觸服務、高規格防疫，寬敞舒適的客艙內裝，搭配加大容量、加快效率的貨艙系統以及節能省油的特性，除有助於減少碳排放、落實環境友善外，其服務品質提昇及單位成本降低，有助航線營運效益並強化整體競爭力。



維持財務穩健

疫情初期進行行政管銷年度預算調整並刪減非急迫性資本支出以嚴格控管金流、實施專案事假彈性人力措施以撙節人事成本。另透過持續研議封存航機處置、進行波音 738 屆齡航機出售及 744 客機提早汰除等，航機資產活化以減輕營運成本優化營運體質。隨著貨運業務持續成長創造金流，及未來客運逐漸復甦的情況下，有助推升航空產業整體營運持續向上並優化財務表現。



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，如停留費、降落費、房屋土地使用費減免；防疫用品購買補助、防疫費用補貼；貸款信用擔保及利息補貼等，本公司均持續配合辦理申請，以緩解企業經營壓力。



目錄

前言

1 永續管理

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

2 多元價值創造

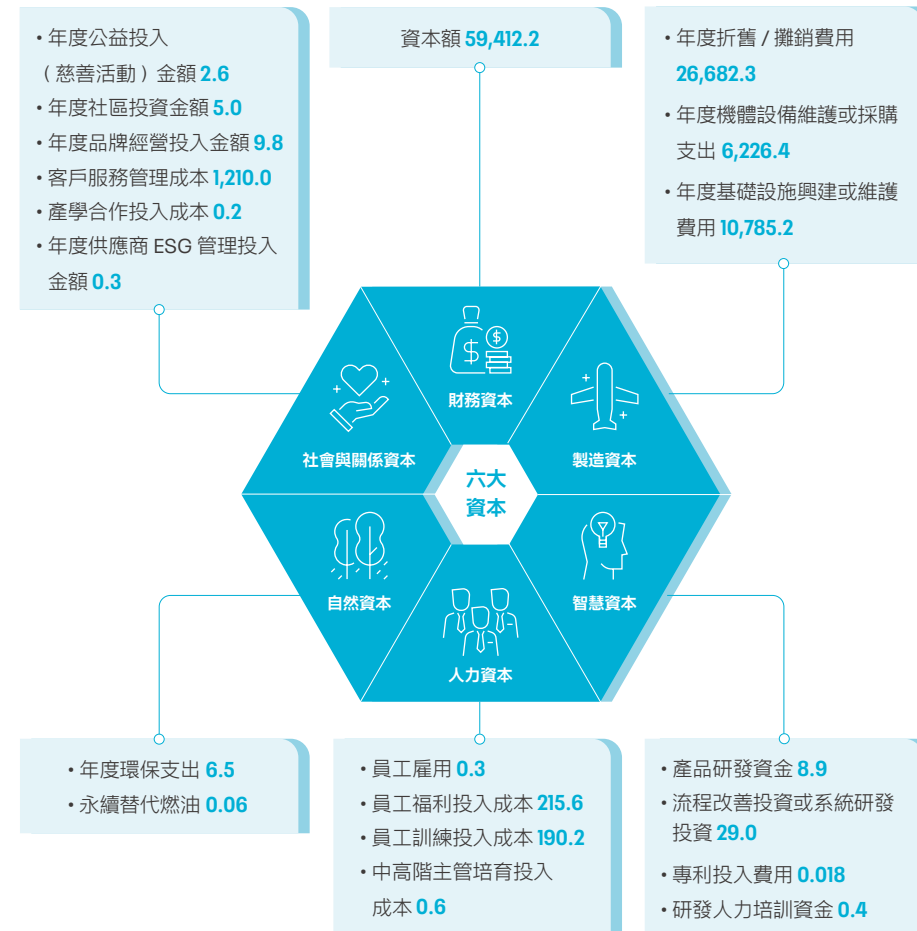
3 公司治理

ESG 數據與附錄

1-3-1 華航商業模式及價值創造

年度資本投入

(單位：新台幣百萬元)



永續發展策略主軸

治理—深化華航永續理念至內部與價值鏈中，創造社會正向影響力

安全—紮根安全文化至產品和服務中

品牌感知—刻劃台灣在地特色形象與友善運輸服務，型塑在地品牌與企業公民角色

機隊航網—推動高效機隊航網，將環境友善寫入飛航本業 DNA

產品服務—以永續價值和科技服務闡釋並創造華航永續服務

集團合作—擴展華航永續思維至集團事業，整合並深化彼此合作的鏈結，健全產業鏈永續發展

商業模式



目標及績效



商業模式



六大策略主軸
行動方案



目錄

前言

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

創造價值				
產出		績效		報告書章節
財務資本	營業收入：新台幣 132,140 百萬元	營業收入較 2020 增加 24%，傳統財務績效（EBITA）較 2020 年增加 36%		3-2 經營成效（ P.114 ）
製造資本	• 2021 年新機隊數量：1 架 777F 新貨機 2 架 A321neo 新客機 • 新機隊可創造的載客數量：360 座 • 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：639 百萬延人公里 / 7,550 百萬延噸公里	• 此次與波音公司合作研議之 777F 為同系列貨機，其配置 GE90 型發動機與客機同型，有助發動機管理優化並降低維修成本。飛航組員完成差異訓練後，即可執行飛行任務，有助機組人力彈性運用 • A321neo 為新型窄體客機，優勢包括油耗、單位成本、航程、酬載、噪音值等改善，透過節能省油的機型效益，除有助於減少碳排放、落實環境友善外，將提升本公司區域航線營運效益與整體競爭力 • 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 • 2021 年無新增客 / 貨運航點 • 較 2020 年，全球客運量減少 92%；貨運載運量增加 18.62%		3-2 經營成效（ P.114 ） 2-1 信賴價值（ P.39 ）
	• 改善產品或服務數所創造的收益 / 旅客數（座）：6,870 • 節省成本之專案計劃數：130 • 已取得專利件數：1 件 • 研發人力培訓人數：43 人	• A321neo 客艙與設備等設計，已於 2021 年 11 月起陸續交機 • 738 機隊完成「攜帶型機上無線串流影音」設備軟硬體認證及裝機作業 • 節省人力 8.15 人月 / 年 • 節省成本新台幣 421 萬元 • 持續維護華航智慧財產 • 增強資訊人力技能，支應公司各類資訊系統開發與更新		2-1 信賴價值（ P.39 ） 2-2 人才價值（ P.58 ）
人力資本	• 新進員工人數：92 人 • 2021 年新雇用 / 招募員工留任率 83.04% • 2021 年前雇用員工留任率 99.15% • 員工離職率：4.80% • 員工培訓總小時數：354,495 • 中高階主管培訓總小時數：2,800	• 新進人員留任率較 2020 年提升 31.12% • 較 2020 年，2021 年前雇用員工留任率提升 0.10% • 較 2020 年，離職率下降 2.03% • 辦理有關教育訓練因應營運操作所需 • 辦理職務有關教育訓練，提升管理知能，凝聚共識		2-2 人才價值（ P.58 ）
自然資本	• 用電量：33,260 千度 • 排放量：5,895,125 噸 CO ₂ e • 廢棄物量：1,787,084 公斤 • 用水量：118.42 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 127,000 度 • 永續航空燃油使用量：9,615 公升	• 透過健全的能源管理系統，達到節電量：15,800 度 • 規劃與落實各項減碳措施，達到減碳量：58,464 噸 CO ₂ e • 持續強化廢棄物管理作為，達到廢棄物減量：465,283 公斤 • 持續強化水資源管理作為，達到節水量：4,149 度 • 電力回生系統回收電力：889 度 • 太陽能年度發電替換用電：127,000 度 • 永續航空燃油年度減碳量：24 噸 CO ₂ e		2-4 環境價值（ P.80 ）
	• 公益活動專案數量：5 • 公益活動受惠人次：9,844 • 社區活動專案數量：26 • 社區活動參與人次：1,403 • 外部贊助數量：13 • 品牌推廣宣傳成果：新台幣 0.4 百萬元 • 客運客戶滿意度：90.7 • 客運客訴件數：387 • 貨運客戶滿意度：88.3 • 貨運客訴件數：1 • 產學合作夥伴數量：2 • 產學合作夥伴專案數：1 • 產學合作人數：2 • 供應商永續管理涵蓋比例：71.05% • 供應商永續管理稽核家數 / 比例：78.05%	• 華航善用本業資源並身體力行付諸行動，在符合防疫規定的狀況下仍積極參與公益慈善，促進弱勢族群獲得社會平等機會，包括年老長者、弱勢團體、偏鄉孩童教育，致力達到社會均衡發展的目標 • 華航深知教育扎根的重要性，疫情期間除繼續關注並提升偏鄉學童教育多元成長外，亦邀集員工發起捐鞋救命、愛心口罩義賣等活動，讓善持續在社會循環 • 在新冠疫情持續嚴峻的 2021 年，本公司持續利用航空本業資源，協助運載防疫醫療物資，包含口罩、耳溫槍及負壓艙等；並持續透過支持台灣觀光活動、贊助體育好手，推升台灣在地品牌國際能見度 • 2021 年台灣境內接連爆發疫情，本公司發展平面通稿「stay safe」於 COVID-19 疫情期間持續推廣華航品牌；同時，華航貨運名列全球前五大，且為全台唯一國際醫藥品冷链運輸認證航空公司，2021 年 03 月社群媒體臉書貼文「我們準備好了！」宣傳華航冷链專業能力，與世界一同抗疫；2021 年 6 月更記錄下 777F 機隊擔任美台友好莫德納疫苗運送任務，後續提供媒體及華航社群平台廣宣運用。 • 較 2020 年，旅客整體滿意度提升 2.1 分 • 受疫情持續影響及各站人力吃緊、消殺作業影響貨運服務…等等，影響顧客滿意度 • 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 年成長 4.51% • 供應商永續管理稽核家數 / 比例，2021 年較 2020 年成長 51.89%		2-1 信賴價值（ P.39 ） 2-2 人才價值（ P.58 ） 2-3 共創價值（ P.73 ） 2-5 社會價值（ P.101 ）

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

1-3-2 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

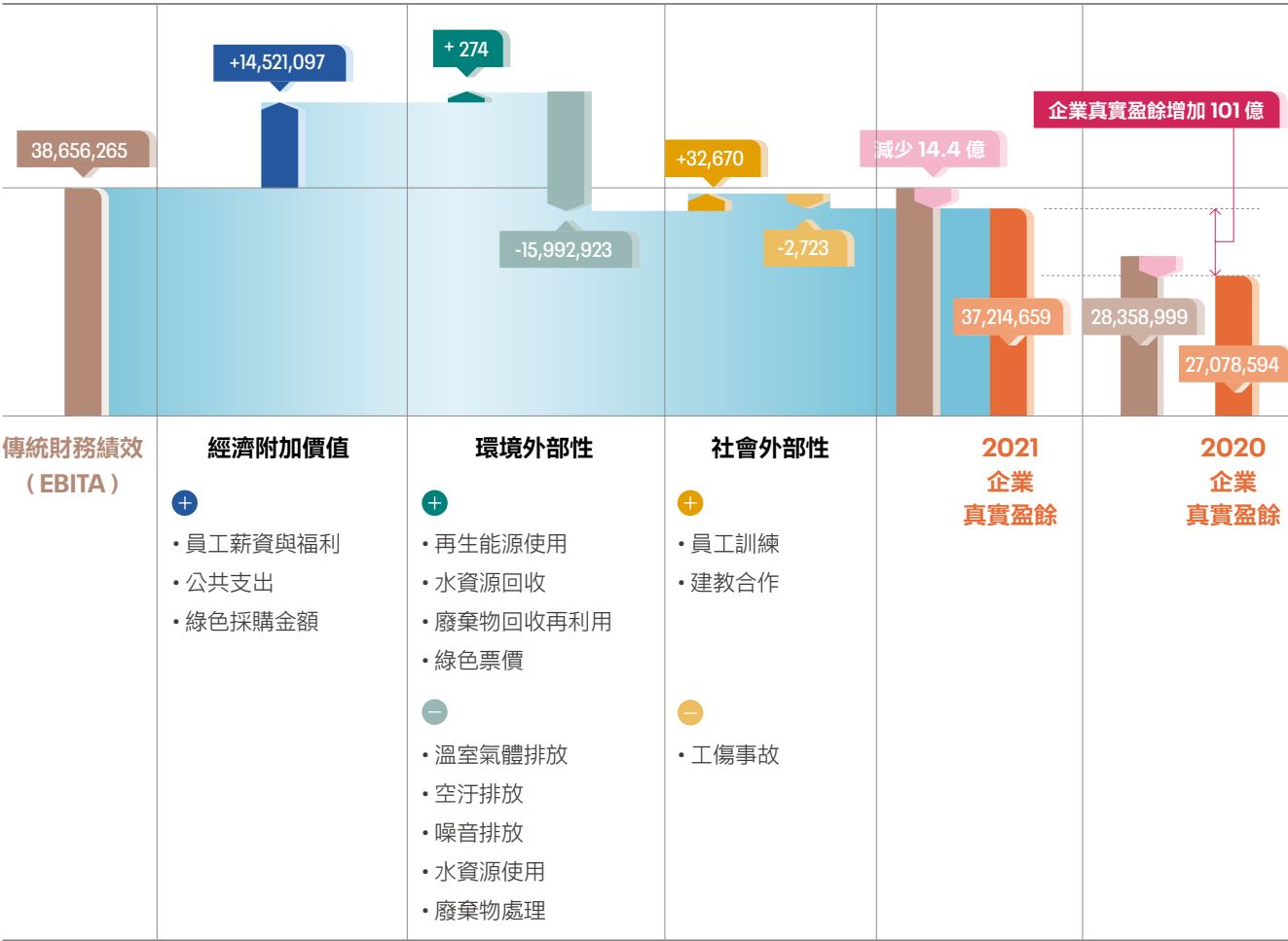


真實價值

評估結果顯示，即便 COVID-19 疫情持續造成衝擊，華航 2021 年仍有亮眼成績，於傳統財務績效（EBITA）較 2020 年成長 36%（達 386.6 億元），華航於經濟、環境與社會面向所創造之 2021 年真實盈餘約為 372.1 億元，相較於傳統財務績效（EBITA）減少約 14.4 億元，但相較於 2020 年所創造之真實盈餘增加 101 億元。此外，由於航空產業營運特性，「空污排放」、「溫室氣體排放」與「廢棄物處理」為主要外部負面成本效益來源，此三項目之外部負面效益分別較 2020 年降低 6% 及 1%、7%，顯現華航積極投入「空污排放」、「溫室氣體排放」與「廢棄物處理」等環境永續相關行動。整體而言，華航 2021 年真實盈餘中環境面向外部性成本約為新台幣 159 億元，但在經濟附加價值及社會外部性上則創造約新台幣 146 億元的正向效益。

華航企業真實價值圖

（單位：新台幣千元）



1 永續管理

1-1 永續願景與策略

1-2 永續管理架構

1-3 華航永續價值

1-4 重大性分析與利害關係人議合

1-5 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

1-4

重大性分析與利害關係人議合

1-4-1 空運經營環境分析

航空產業串聯全球「人流」及「物流」，全球經濟成長及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）2021 年 10 月公布報告顯示，2021 年全球民航運輸業持續受 COVID-19 疫情衝擊，全球航空公司預估載客人數減至 22.77 億人次，載貨噸數增至 6,620 萬公噸，航空產業高達 4,460 萬人恐面臨失業風險，產值回升近 1,030 億美元，預估總虧損高達 518 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	2020	2021 預估	2021 與 2020 年比較	
產值（億美元）	3,840	4,870	+1,030	+26.5%
貢獻全球 GDP（%）	0.4%	0.5%	+0.1ppt	
直接工作機會（萬人次）	1,136	902	-234	-20.6%
間接工作機會（萬人次）	7,634	3,478	-4,156	-54.4%
航空產業工作機會（萬人次）	8,770	4,380	-4,390	-50.1%
載客人數（億人次）	18.07	22.77	+4.7	+26.0%
客運量 RPK（兆公里）	2.965	3.498	+0.533	+18.0%
客運營收（億美元）	1,890	2,270	+380	+20.1%
載貨噸數（萬公噸）	5,610	6,620	+1,010	+18.0%
貨運量 FRTK（億公里）	2,320	2,740	+420	+18.2%
貨運營收（億美元）	1,288	1,750	+462	+35.9%
稅後盈餘（億美元）	-1,377	-518	+859	+62.4%

資料來源：IATA 國際航空運輸協會、Air Transport Action Group, ATAG x IATA。

經營機會

把握航空貨運契機

隨著 COVID-19 疫情延續，在疫苗、電商、宅經濟、冷鏈、零組件、5G、電動車、防疫物資、機台、半導體、精密儀器、遠距需求、疫情解封報復性消費需求帶動下，貨運持續維持強勁需求。海運面臨船期延誤、缺船、櫃、工、車、塞港等情況未能紓解，供需缺口加大下，儘管空運成本較高，轉單效應仍將持續，急單將優先改走空運。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 747F 以及 3 架 777F 貨機機隊，未來並持續引進 3 架 777F 貨機全力搶攻貨運市場。

疫情下的營運策略

2021 年國際客運量較疫情前減少 75.5%，受 Omicron 變種病毒疫情和嚴格邊境管制措施影響，亞太地區減幅高達 93.2%，客機航班仍以支援載貨為主。在疫情的衝擊下航空業已出現大規模破產潮，亞太地區航空產業首當其衝，近 2,670 萬人恐面臨失業風險，業者為了生存不僅減班、減薪、裁員措施外，財務狀況不佳的業者則面臨停止營運、聲請破產或倒閉的危機。疫情期間，業者除了以防疫、開源、節流等方向因應外，仍以貨運為主、客運為輔的營運策略，並竭盡所能透過「副業」在劣勢經營環境中求生存。面對客運復甦緩慢，業者仍需仰賴貨運獲利來彌補客運的損失，多數業者 2021 年持續面臨虧損，華航由於長期深耕貨運市場，透過多元布局分散風險，並因應市場變化彈性調整運價策略及艙位分配，成為全球少數能獲利的業者；華航亦審慎布局客運市場，視疫情發展、防疫政策與市場需求採滾動式調整航班，為旅遊復甦作好準備。

充分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，疫情前桃園機場近 10 年貨運量顯示年均總貨量約 212 萬噸，其中以 2018 年 232 萬噸為近 10 年高點，桃園機場 2020 年國際航空貨運量創下 234.2 萬噸歷史新高，其中國際航空貨運量排名上升至全球第 4 名（僅次於香港、上海浦東、仁川機場），為史上最佳成績；另航空總貨量排名也名列全球第 7。受益於台灣疫情控制得宜、高科技產業出口動能、海轉空需求、電商、遠距需求以及國籍業者機隊與綿密的航網等優勢帶動下，2021 年桃機全年總貨量創歷史新高達 281.2 萬公噸，年增 2 成再創新高，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。



目錄

前言

1 永續管理

1-1 永續願景與策略

1-2 永續管理架構

1-3 華航永續價值

1-4 重大性分析與利害關係人議合

1-5 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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 2021 年底引進首批 3 架 777F 貨機，並於 2022 年初增購 4 架 777F 貨機，客機汰換計畫於 2021 年底開始引進空中巴士 A321neo 新世代客機，以汰換波音 737-800 客機，並研議引進新廣體客機以汰換 A330-300 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，華航於 737-800 客艙配置攜帶型機上無線串流影音升級作業，於 2021 年底開始試營運，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 11 月底開始引進的 A321neo 窄體客機，新機隊強調零接觸服務、高規格防疫，升級全平躺豪華商務艙、配備最新個人影視系統及最大螢幕、機上高速 Wi-Fi 與免費文字簡訊等服務。寬敞舒適的客艙內裝，搭配加大容量、加快效率的貨艙系統，以及節能省油的特性，A321neo 將擔綱華航區域航線主力機種的重任，期提供旅客更精彩、安心、舒適的旅程體驗。

經營風險

疫情延續，全球航空客運市場復甦緩慢

根據 IATA 預測，受 COVID-19 疫情延續影響，全球航空公司疫情期間 2020~2022 年預估總虧損高達 1,826 億美元（2020 年：-1,108 億；2021 年：-538 億；2022 年：-180 億），全球航空客運量 2024 年後才有望恢復疫情前水平。預估 2021 年客運量（Revenue Passenger Kilometer, RPK）年增 18.0%（較 2019 年減少 59.7%）、客運收入年增 20.1%（較 2019 年減少 62.6%）；貨運量（Freight Revenue Tonne Kilometer, FRTK）年增 18.2%（較 2019 年增加 7.9%）、貨運收入年增 35.9%（較 2019 年增加 73.6%）。儘管世界各國仍持續提升新冠疫苗覆蓋率，然而在新變種病毒的衝擊下，航空客運復甦仍面臨極大挑戰，IATA 預估 2022 年客運量（RPK）年增 51.0%（較 2019 年減少 39.9%）、客運收入年增 66.5%（較 2019 年減少 37.7%）；貨運量（FRTK）年增 4.9%（較 2019 年增加 13.2%）、貨運收入年減 3.5%（較 2019 年增加 67.6%）；在疫情肆虐下，即使航空貨運表現亮眼，以大多數業者來說貨運的收入仍無法彌補客運收入大幅的減少，持續的虧損加上國際客運的復甦緩慢，業者仍面臨破產和倒閉的風險。

新常态下，航空產業的量變與質變

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「遠距工作模式」，近 78% 企業取消或暫緩國際商務旅行，40%~60% 的會議由視訊會議替代，更高達 84% 的企業減少 20%~40% 差旅支出，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。全球商務旅行協會估計 2021 年較疫情前商務旅行支出減幅達 41.1%，2025 年前仍無法回到疫前水準，航空業者同時也面臨成本精簡營運資金需求、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挑戰。

疫情衝擊，市場供過於求客機停飛封存

新冠疫情衝擊下，國際航空客運需求大減，航空業者紛紛停飛、封存並提早汰除高油耗機型，根據顧問公司 Seabury 指出，截至 2021 年 9 月高達 1,600 架廣體客機仍於停飛狀態，平均機齡分布為（6 年：300 架；15 年：1,269 架）；其中近 400 架的大型 4 引擎廣體客機如波音 747、空中巴士 A380、A340 等機型在營運成本和燃油效率的考量下未來恐難再重返天際，航空業者也面臨閒置運能處置和機隊資產減損與籌資的風險。

1-4-2 重大性分析

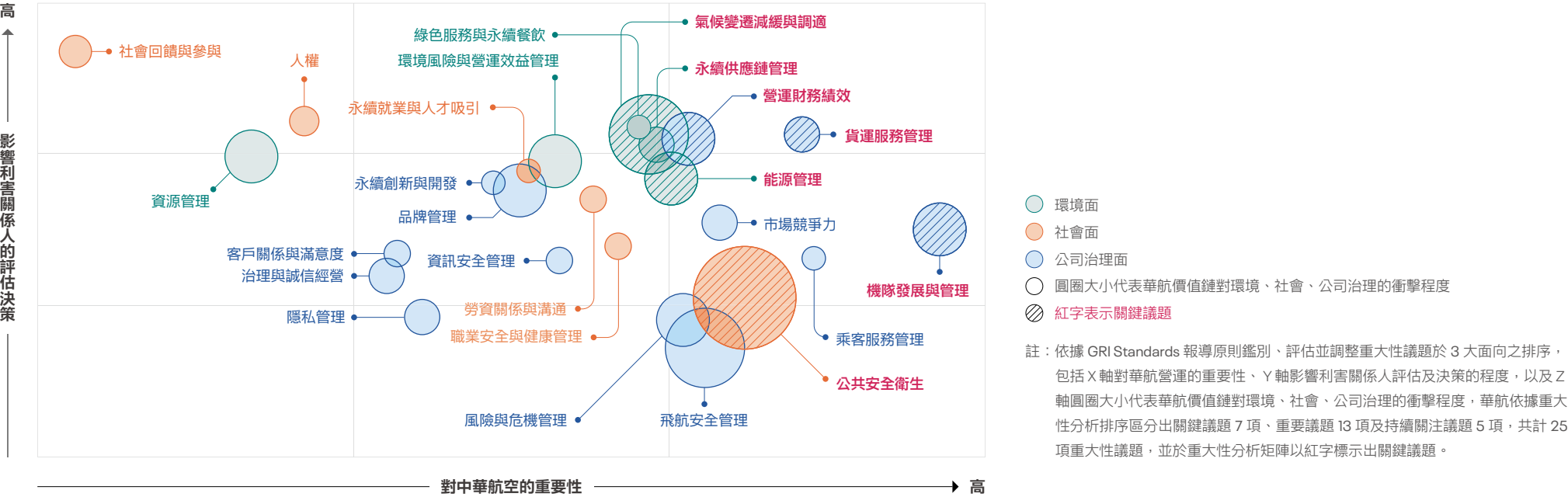
GRI 102-46, 102-47, 103-1

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。



企業永續網

2021 年重大性分析矩陣



2021 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	● 氣候變遷減緩與調適	★	▲	善盡環境保護責任與義務，積極參與及響應國內外氣候變遷倡議與溝通作業，持續精進與提升環保作為能量，落實企業營運 2050 年淨零碳排放目標，以持續改善之原則，強化氣候風險與機會辨識、量化、及改善方案管理等作業，致力深化企業碳管理作業與因應氣候變遷之營運韌性與調適能力
2	● 能源管理	★	▲	落實企業營運 2050 年淨零碳排放目標，引進創新思維，持續精進低碳營運 KPIs，致力提升低碳、節能與能源效率
3	● 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
4	● 公共安全衛生	★	▼	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
5	● 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
6	● 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
7	● 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



目錄

前言

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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
8	● 環境風險與營運效益管理	⚠	▲	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，健全環境治理與風險管理品質，並致力提升營運生態效益
9	● 綠色服務與永續餐飲	⚠	▲	因應綠色消費意識提升，透過推廣綠色消費，落實綠色及在地採購，引進創新思維優化服務流程及作業內涵以減少用品及食物廢棄量及其衍生處理成本，並致力提升服務生態效益
10	● 品牌管理	⚠	▼	透過品牌管理，導入永續概念，對應於 ESG 三面向持續深耕，提升顧客的永續品牌感知度，使各利害關係人產生好感與認同，提升信任與忠誠度，進而驅動投資合作及消費選擇，形成正向循環
11	● 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，提升整體資源效率
12	● 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
13	● 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
14	● 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
15	● 勞資關係與溝通	⚠	▼	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
16	● 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
17	● 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
18	● 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
19	● 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
20	● 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
21	● 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
22	● 資訊安全管理	🔍	▼	隨著資訊系統普及化，持續精準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
23	● 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
24	● 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
25	● 隱私管理	🔍	▼	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

目錄

前言

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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	
● 營運財務績效	GRI 201 經濟績效	●	●	●	○	○	▲	3-2 經營成效 ESG 數據與附錄 - 財務績效展現
● 貨運服務管理	-	●			○	○	○	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	●			○			前言 企業概況
● 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
● 品牌管理	GRI 102 一般揭露： 1 組織概況	●			○	○	○	1-1 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
● 市場競爭力	-	●			○	○	▲	前言 企業概況 3-2 經營成效
● 永續創新與開發	-	●			○	○	○	2-1 信賴價值
● 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	●			○			前言 關於本報告書 前言 經營者的話 3-4 風險管理
● 乘客服務管理	-	●			○	○	○	2-1 信賴價值
● 資訊安全管理	GRI 418 客戶隱私	●			●	●		2-1-4 資訊安全管理
● 治理與誠信經營	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	●			●	○	▲	3-1 治理架構 3-3 法規遵循 ESG 數據與附錄 - GRI 內容索引
	GRI 415 公共政策	●			●			



目錄

前言

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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	
● 客戶關係與滿意度	GRI 102 一般揭露	●			●	○	▲	2-1-2 客運服務 ESG 數據與附錄 -2021 年顧客滿意度一覽表
● 隱私管理	GRI 418 客戶隱私	●			●	●		2-1-5 隱私管理
● 公共安全衛生	GRI 403 職業安全衛生	●	●	●	○	●	○	前言 新冠疫情特別專欄
● 社會回饋與參與	GRI 201 經濟績效	●	●	●	○	●		2-5 社會價值
● 勞資關係與溝通	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
	GRI 202 市場地位	●	●	●		●		2-2 人才價值
● 永續就業與人才吸引	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 ESG 數據與附錄 - 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
● 氣候變遷減緩與調適	GRI 305 排放	●	●	●	○	○	▲	2-4 環境價值 ESG 數據與附錄 - GRI 內容索引
● 能源管理	GRI 302 能源	●			●	○	▲	
● 環境風險與營運效益管理	GRI 307 有關環境保護的法規遵循	●	●	●	●	○	▲	
● 綠色服務與永續餐飲	-	●	●		○	○	▲	
● 資源管理	GRI 306 廢棄物	●			●	○	▲	
	GRI 303 水與放流水	●			●	○	▲	
	GRI 301 物料	●			●	○		

●環境面 ●社會面 ●公司治理面 ●關鍵議題 ●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

前言

1 永續管理

1-1 永續願景與策略

1-2 永續管理架構

1-3 華航永續價值

1-4 重大性分析與利害關係人議合

1-5 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

1-4-3 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。

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

● 社會回饋與參與 ● 永續創新與開發 ● 永續供應鏈管理 ● 人權

溝通管道與頻率

- | | |
|-------------|-----------------|
| 4-6 1. 勞資會議 | 1 4. 有話直說網站 |
| 1 2. 工會 | 1 5. 華航園地 |
| 1 3. 員工關懷信箱 | 1 6. 退休退職人員專屬網站 |

回應章節

2-2 人才價值 | 2-4 環境價值

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 2023 年進行
- 全員環保滿意度調查每年舉行 1 次，93.6% 參與同仁對於環境管理及宣導作為感到滿意

溝通亮點成果

2021 年 12 月 16 日華航與企業工會順利簽訂團體協約，本次為第 6 次簽訂協約，共達成 79 條共識，期限訂為 3 年，雙方維持原有的勞動條件與福利，未因疫情而影響，在現行穩健基礎上持續望立良好的勞資關係。本次協商勞資雙方都展現最大善意，齊心努力照顧全體員工。華航與桃園市機師職業工會協商後，雙方於 2021 年 12 月 29 日簽訂團體協約

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

● 營運財務績效 ● 社會回饋與參與 ● 資源管理
● 氣候變遷減緩與調適

溝通管道與頻率

- | | |
|----------------|--|
| 1 1. 顧客滿意度調查 | 1 5. 企業網站、企業永續網、Facebook / Instagram、e-mail、簡訊 |
| 1/Y 2. 全球營業會議 | |
| 2/Y 3. 台灣區營業會議 | |
| 1 4. 旅行社業者座談 | 1 6. 客服專線 |
| | 1 7. 企業客戶拜訪 |

回應章節

2-1 信賴價值 | 2-4 環境價值

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 90.7%
- 貨運滿意度 88.3%
- 修護工廠滿意度 8.24（滿分為 10 分）

溝通亮點成果

企業網站設立「新型冠狀病毒資訊服務專區」以及「防疫安心 GO 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

即時	每日	每年
不定期	每月	每年一次
每月不定期	每年四到六次	每年二次
定期	每半年至少一次	每三年一次

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 ● 勞資關係與溝通 ● 氣候變遷減緩與調適
● 機隊發展與管理

溝通管道與頻率

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

回應章節

3-1 治理架構 | 2-1 信賴價值 | 2-4 環境價值

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復營運相關結果

溝通亮點成果

- 2021 年於 8 月 12 日召開股東大會，會上股東就公司獨立董事比例及員工個人健康相關計畫等事項提出問題，所詢事項均經董事長自行說明或指定人員說明及答復，詳參 [110 年股東常會議事錄](#)
- 2021 年分別於 4 月 14 日及 11 月 16 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及新冠肺炎疫情後展望，詳參 110 年 [第一次](#) 及 [第二次](#) 法說會簡報
- 獲中華信用評等公司調升展望為「穩定」，疫情期間全球航空業營運嚴峻，多數航空公司信用評等遭調降，惟航空貨運暢旺且前景穩定，中華信用評等公司遂於 2021 年 10 月將華航評等展望由「負向」調為「穩定」，並確認華航長、短期信用評等為「twBBB+/twA-2」



目錄

前言

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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

- 機隊發展與管理
- 貨運服務管理
- 永續供應鏈管理
- 乘客服務管理

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 | |

回應章節

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

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

- 入選第七屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商
- 入選「臺灣高薪 100 指數」及「臺灣就業 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
- 透過產官溝通平台進行各項環保永續議題討論及議合

溝通亮點成果

- 2021 年華航與航發及交通部民用航空局共同辦理「航機安全運作研討會」
- 參與民航局航空保安種子講師網路保安訓練、航空保安檢查員複訓等三場次會議
- 參與民航局全球碳市場機制工作小組、碳抵換及減量計畫審查及訓練等三場次會議
- 參與金管會與證交所「氣候相關財務揭露建議（TCFD）教育訓練」及「永續發展路徑圖」公聽會
- 參與環保署「溫室氣體減量及管理法 / 氣候變遷因應法」產官研商會議、「溫室氣體自願減量抵換專案」座談會
- 獲得環保署碳標籤、減碳標籤，華航集團獲頒低碳產品獎勵優等獎，及桃園市政府頒發績優民間綠色採購雙料獎項

公協會（含航空組織）



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

關注主題

- 營運財務績效
- 貨運服務管理
- 勞資關係與溝通
- 治理與誠信經營

溝通管道與頻率

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

回應章節

[2-1 信賴價值](#) | [2-4 環境價值](#)

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

2021 年積極參與國際組織及航空聯盟如 IATA、SkyTeam、AAPA 及 CAA 等會議與專案，其中環境議題共計參與 48 場專業議題研商、討論會議，持續深化與國內外航空業者合作

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 溝通建請交通部延續辦理航空業紓困方案，獲正面支持，對於飛航我國之民用航空運輸業 2022 年上半年場站使用費、噪音補償金、土地使用費、房屋使用費、維護機庫使用費及飛航服務費緩收
- 因應疫情與會員航共同向航空聯盟組織如 AAPA，達成共識減收每月會員費
- SkyTeam 2021 年成立 CSR Sustainability Advisory Group（AG）小組，推動永續誓言（Pledge）及永續飛行挑戰計畫 The Sustainable Flight Challenge（TSFC），華航表達支持 SkyTeam 推動永續發展並參與永續飛行挑戰計畫競賽
- 參與 9 場 IATA 永續暨環境諮詢委員會（Sustainability and Environment Advisory Council, SEAC）及 AAPA 環境工作小組（Environmental Working Group, EWG）工作會議，針對國際航空業 2050 年淨零碳排放目標與行動方案、氣候變遷、SUP、永續航空燃油 SAF、廢棄物管理等議題進行討論及策略議合

目錄

前言

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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

- 人權
- 氣候變遷減緩與調適
- 永續就業與人才吸引
- 綠色服務與永續餐飲

溝通管道與頻率

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

回應章節

[2-1 信賴價值](#) | [2-3 共創價值](#) | [2-4 環境價值](#)

溝通重點

永續供應鏈管理

溝通成效

- 2021 年永續風險調查分數平均為 88.17，高於華航設定目標分數，並於 2021 年底召開供應商
- 2021 年召開集團公司價值鏈環保作業溝通會議

溝通亮點成果

於 2021 年 12 月辦理供應商大會，34 家供應商出席參與，共計 40 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



2021 年 12 月辦理供應商大會

社會



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

關注主題

- 營運財務績效
- 綠色服務與永續餐飲
- 人權
- 環境風險與營運效益管理

溝通管道與頻率

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

回應章節

[2-1 信賴價值](#) | [2-2 人才價值](#) | [2-4 環境價值](#) | [2-5 社會價值](#)

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

2021 年總計 138,565 人次受惠

溝通亮點成果

- [因應疫情國際救援](#)
- 2021 年疫情持續嚴峻，華航辦理多項口罩、手套、負壓艙等醫療物資運送，其中新冠疫苗運送量超過 350 噸，總劑量高達 7,500 萬劑

媒體



媒體對公司的報導及評價將影響公司聲譽及形象

關注主題

- 綠色服務與永續餐飲
- 人權
- 社會回饋與參與
- 環境風險與營運效益管理

溝通管道與頻率

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

回應章節

[2-1 信賴價值](#) | [2-2 人才價值](#) | [2-4 環境價值](#)

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

2021 年共發布 95 則訊息（含新聞稿、說明稿、營收稿及訊息稿）

溝通亮點成果

華航持續關注疫情動態，多次主動說明公司防疫政策及抗疫作為，適時關懷機組員，以正確資訊平衡媒體報導；於官網設置「防疫安心 GO」專區，提供旅客各國疫情相關資訊，廣宣零接觸服務打造安心客運。疫情期間貨運成為公司營運主力，華航貨運於疫情期間多次執行疫苗及醫療用品運送，在防疫路上貢獻專業不遺餘力。華航與企業工會簽訂團協，創造勞資雙贏，面對後疫情時代航空業挑戰，攜手共創永續經營

目錄

前言

1 永續管理

1-1 永續願景與策略

1-2 永續管理架構

1-3 華航永續價值

1-4 重大性分析與利害關係人議合

1-5 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

1-4-4 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 2021 年投入約新台幣 3,073 萬元參與組織倡議活動（航空產業經營發展類 2,947 萬約占 95.87%，其餘包含企業永續發展、環境及其他專業領域類 126 萬約占 4.13%），投入總金額較 2020 年減少約新台幣 252 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 — 2021		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 — 2021		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 2021 年，連續六年入選「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二名殊榮。
2012 — 2021		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 2021 年 12 月底，華航共計協助蒐集 14,628 個航次的高空氣體資料。
2018 — 2021		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。
2008 — 2021		「地球一小時」活動 華航自 2008 年即開始響應至今，攜手集團價值鏈夥伴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。
2012 — 2021		國際 CDP 組織問卷專案 華航為台灣首家自主審查營運產生溫室氣體排放量之服務業及回應國際 CDP 問卷之運輸業。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 Supplier Engagement Rating（SER）為領導等級（Leadership）。

外部組織參與

航空產業發展類

IATA

 國際航空運輸協會
 International Air Transport
 Association, 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，促進 IATA 於 2021 年 AGM 年度會員大會通過 2050 年達淨零碳目標，續配合推動相關減碳計劃。
- 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，並持續推動產業訓練作業。



目錄

前言

1 永續管理

1-1 永續願景與策略

1-2 永續管理架構

1-3 華航永續價值

1-4 重大性分析與利害關係人議合

1-5 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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、鼓勵會員航配合 IATA 2050 年淨零碳排放目標推動減碳計畫、敦促永續航空燃油開發及效率提升、關注各國檢疫規範及旅客權益等。
- 2021 年 AAPA 除持續關注環境議題，並多次舉行視訊會議蒐羅會員航意見發表減碳聲明外，另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。
- 2021 年因應疫情發展旅客對於安全旅行之期待，持續推動一系列專案引進免接觸（Touchless）旅客服務，為疫情控制盡一份心力。
- 參與研訂聯盟相關環保、永續策略、方案。

企業永續發展類

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、技術法規委員會一召集人、
教育訓練委員會一召集人

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。

TCCS

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



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。

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。
- 爭取民航局提高因應 COVID-19 變種病毒疫情變化增加之防疫相關作業補貼項目及費用。

AAPT

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



理事

華航角色與參與

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、氣候變遷之政策、法規、學術研究、技術研發、輔導及服務事務之產官學界交流。

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

1-5 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	2021 年目標 / 達成進度		重點成果及績效	短期目標（2023 年）	中期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
永續發展基礎  ● 營運財務績效 ● 機隊發展與管理 ● 風險與危機管理 ● 治理與誠信經營 ● 品牌管理	年度 CSR 工作達成率 100%，並擬定員工意識提升計畫	⊙	落實員工 CSR 意識教育訓練，並列新進人員必修線上課程項目	年度 CSR 工作達成 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	⊙	● 滾動檢視各工作小組 SDGs 永續目標 ● 企業永續委員會每年檢視小組落實進度 ● 工作小組每季提報執行進度	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
信賴價值  ● 公共安全衛生 ● 貨運服務管理 ● 市場競爭力 ● 永續創新與開發 ● 飛航安全管理 ● 乘客服務管理 ● 資訊安全管理 ● 客戶關係與滿意度 ● 隱私管理	符合 GDPR 及個資法令規範，落實全公司個資管理制度	⊙	● 建立個資管理制度 ● 執行個資盤點與個資風險評鑑 ● 推動全員個資教育訓練 ● 建立個資稽核制度 ● 舉辦個資保護管理審查會議	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%	⊙	2021 年度貨運顧客滿意度 88.3%	貨運客戶滿意度		
	持續參與航空組織並提升華航於航空組織中的影響力	⊙	分別以實體 / 視訊 / 電話等方式進行參加國際航空組織會議及國內飛安研討會，共計 13 場次 ● 國際航空組織會：2021 AAPA CaSWG 會議（3 次）、2021 AAPA FOSWG 會議（3 次）、2021 年世界飛安高峰會（IASS）、2021 Airbus Safety Live Event、2021 EASA SAFE 360° ● 國內飛安研討會：「鐵道首長安全共識研討會」、「2021 運輸安全資訊交流研討會」、「2021 航機安全運作研討會」、「航空技術法規暨風險管理飛安專家研討會」	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

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

小組組別主要回應的 SDGs / 主要對應重大議題	2021 年目標 / 達成進度		重點成果及績效	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 ● 貨運服務管理 ● 市場競爭力 ● 永續創新與開發 ● 飛航安全管理 ● 乘客服務管理 ● 資訊安全管理 ● 客戶關係與滿意度 ● 隱私管理	強化公正文化之推動	⊙	● 辦理安全文化懶人包推廣活動（共計 8 集、3 次有獎徵答），透過淺顯易懂且饒富趣味之案例解說，帶領同仁逐項瞭解各項安全文化之精髓（公正文化 / 報告文化 / 警覺文化 / 告知文化 / 學習文化 / 彈性文化） ● 辦理一線單位「基層及中階主管走動式管理」（Management by Walking Around, MBWA）課程，以互動心理學進行基層主管安全文化與走動式管理之學習，以提升安全管理職能並持續強化與基層員工間的安全管理之積極正向態度與信賴感；本次共計 99 位主管及 6 位安全業務相關人員完成訓練	持續通過 IOSA 認證標準、精進安全風險管理	持續通過 IOSA 認證標準、精進安全管理系統	持續通過 IOSA 認證標準，精進公司安全文化
	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）	⊙	● 引進自動化流程機器人相關應用 ● 安排 RPA 教育訓練通識課程 ● 建置機器人客服，提供客服對答之服務	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 ● 高速資訊網路：建置專屬光纖及終端系統網路，提升數據及語音連結效能，提高作業效率 ● 持續精進災害復原計畫：針對核心資料庫系統異常，提供現地備援充足軟硬體能量，確保資料庫系統高可用運能	● 整合觀光相關產業，如保險、租車、旅館、景點旅遊，運用 Mobility 特殊功能與特性，打造完整的 Smart traveller 生態系統共享平台。提供旅客一站式購足旅遊相關服務與產品，促進觀光相關產業科技整合，永續共榮 ● 評估新科技發展趨勢與應用，持續精進災備設備及架構、並善用園區汰換設備資源，維持災備系統運能
人才價值  ● 勞資關係與溝通 ● 永續就業與人才吸引 ● 職業安全與健康管理 ● 人權	完成公司內 4 場次航空達人分享會，提供內部跨領域交流機會	⊙	完成 4 場次航空達人分享會（包含資管、空品、航材管理、貨運營業等航空相關領域議題），合計 722 人次參與	完成公司內 8 場次航空達人分享會，提供內部跨領域交流機會	100% 完成建置公司內各專業領域通識線上教材	應用至台灣航空人才培育
	建置公司航空管理人才庫	⊙	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	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 2021 年已逐步提升至 27.82%	女性主管比例目標達		
				24.75%	25%	27%

小組組別主要回應的 SDGs / 主要對應重大議題	2021 年目標 / 達成進度		重點成果及績效	短期目標（2023 年）	中期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
環境價值 6 SDG 6 清潔水及衛生 7 SDG 7 經濟可負擔之能源 12 SDG 12 負責任之消費及生產 13 SDG 13 氣候行動 15 SDG 15 陸地生態系統 14 SDG 14 海洋資源 ● 氣候變遷減緩與調適 ● 能源管理 ● 環境風險與營運效率管理 ● 綠色服務與永續餐飲 ● 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 0.2442 噸 / 千 RTK，持續維持亞太航空公司領先地位 ● 新機飛渡使用 10% SAF ● 推動 12 項飛航用油改善方案	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（2050 年達成淨零碳排放）		
	地面作業碳排放量較 2009 年減量達 39%	☑	● 地面作業碳排放量較 2009 年減量 45.8% ● 推動 59 項環境能源改善方案	地面作業碳排放量較 2009 年減量		
	落實 TCFD 管理與揭露作業	☑	氣候治理報告提報董事會風險委員會 持續發佈氣候相關財務資訊報告	強化決策機制整合氣候相關財務資訊	實施及優化內部碳定價作業	催生台灣永續航空燃油策略
	地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 3%	⬆	2021 年生活廢棄物減量達 38%	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 41%	⬆	2021 年事廢回收再利用率達 56%	事業廢棄物回收再利用率		
	地面用水量較 2018 年減少 2.2%	⬆	2021 年用水量較 2018 年減少 23.9% 進行設備更新、管線巡檢、員工宣導	地面用水量較 2018 年減少		
	用紙量較 2018 年減少 8%	⬆	● 2021 年用紙量較 2018 年減少 37.1% ● 擴大服務及行政作業電子化	用紙量較 2018 年減少		
	禁運保育類動物並禁用保育類食材	☑	持續落實禁運保育類動物及禁用保育類食材；擴大宣導，提升顧客保育意識	禁運保育類動物並禁用保育類食材		
	空中廢棄物總量較 2018 年減量	NEW	● 推動空中廢棄物盤點及減量管理措施 ● 設定減量目標	空中廢棄物較 2018 年減量		
	空中服務一次性使用塑膠用品減量	NEW	● 推動空中服務一次性使用塑膠用品盤點及減量管理措施 ● 設定減量目標	一次性塑膠品項減量		
	機上服務人均餐損較 2020 年降低	NEW	● 推動預選餐點服務、優化作業流程 ● 設定管理目標	人均餐損較 2020 年降低		

目錄

前言

1 永續管理

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

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

小組組別主要回應的 SDGs / 主要對應重大議題	2021 年目標 / 達成進度		重點成果及績效	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	⊙	2021 年永續調查風險整體具高風險供應商 8 家 2. 2021 平均年度分數為 88.17 分	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	⊙	2021 年累積完成 36% 關鍵一階供應商稽核之目標共 36 家 2021 年全數完成 8 家高風險供應商稽核	87 分	87 分	89 分
社會價值  ● 社會回饋與參與	辦理至少一項長期慈善類公益專案	⊙	- 參與華山基金會三節（春節、端午、中秋）公益活動，贊助公益關懷禮經費，關懷大園區獨居長者 - 舉辦一場愛心義賣活動，除將義賣扣除成本之費用捐出外，本公司亦同步捐贈相同金額，為睦祥育幼院、懷德風箏緣地育幼院、桃園少年之家等桃園在地需要關懷的青年孩童，付出微薄的心力	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
	參與至少一項提升台灣國際能見度之公益活動	⊙	配合國家防疫政策，協助載運第一批國內企業捐贈之負壓病房設備來台，並全額贊助空運運費	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	推動提升跨國影響力之專案，發揮贊助案最大效益

● 環境面 ● 社會面 ● 公司治理面 **關鍵議題** ⊕ 超標 ⊙ 達標 ⊖ 未達標 **NEW** 新增議題

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

CHAPTER 2

A New Journey

多元價值創造

2-1 信賴價值 

2-2 人才價值 

2-3 共創價值 

2-4 環境價值 

2-5 社會價值 

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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。



核心資通系統導入 ISMS 暨 PIMS 認證

本公司核心資通系統於 2020 年分別通過「資訊安全管理系統 ISO27001：2013」及「隱私資訊管理系統 ISO27701：2019」標準認證，為延續證書有效性，已於 2021 年通過年度複驗，本公司將持續監控、審查、維護及改善實務作業，以落實合規。



加入 IATA 旅行通行證試行

華航積極關注數位健康平台發展，並自 2021 年 8 月 30 日試行國際航空運輸協會 IATA Travel Pass 旅行通行證，導入健康數位驗證程序，由美國洛杉磯、安大略、舊金山、紐約、溫哥華、德國法蘭克福、英國倫敦、新加坡等 8 個航點返台航班啟用試行，為旅客帶來更安心的搭機體驗。



協辦 2021 航機安全運作研討會

由財團法人中華航空事業發展基金會及交通部民用航空局主辦、華航協辦 2021 航機安全運作研討會，其提升國家整體飛航安全，在疫後面對國境開放之際做好最佳準備。

IOSA / 10th

十度 取得 IOSA 安全認證

連續第十度取得 IOSA 安全查核標準（IATA Operation Safety Audit, IOSA），持續符合國際最高認證標準。

管理方針

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

● 公共安全衛生

● 貨運服務管理

● 市場競爭力

● 永續創新與開發

● 飛航安全管理

● 乘客服務管理

● 資訊安全管理

● 客戶關係與滿意度

● 隱私管理

📍 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。

📍 華航的承諾及長期目標

• 承諾

飛航安全是華航成立 62 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，並在疫情期間持續以「我們一直都在 We are always here for you」的服務理念，堅定的履行「用飛行創造你我更多美好」的企業使命。

• 長期目標



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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. 進行航務資訊研究分析以供後續發表
4. 持續通過 IOSA 認證標準、精進安全風險管理
5. 持續穩固各項核心業務資訊應用系統開發及進行年度災備演練，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

2025

1. 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. 公開發表航務研究結果以提升航空產業技術能量
4. 持續通過 IOSA 認證標準、精進安全管理系統
5. 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
6. 高速資訊網路：建置專屬光纖及終端系統網路，提升數據及語音連結效能，提高作業效率
7. 持續精進災害復原計畫：針對核心資料庫系統異常，提供現地備援充足軟硬體能量，確保資料庫系統高可用運能

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. 和同業共同發展創新計劃，強化航空產業創新動能
4. 持續通過 IOSA 認證標準，精進公司安全文化
5. 整合觀光相關產業，如保險、租車、旅館、景點旅遊，運用 Mobility 特殊功能與特性，打造完整的 Smart traveller 生態系統共享平台。提供旅客一站式購足旅遊相關服務與產品，促進觀光相關產業科技整合，永續共榮。
6. 評估新科技發展趨勢與應用，持續精進災備設備及架構、並善用園區汰換設備資源，維持災備系統運能。

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

目標及規劃

GRI 102-44

重點	SPI（註1）/ KPI	2021 年			2022 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	90.7	100%	87.8 （註2）
	整體貨運滿意度	88	88.3	100%	88.0
	整體維修滿意度	8.4	8.24	98.1%	8.4

註1：SPI 指 Safety Performance Indicators 安全績效指標。華航 2021 年無當年度飛安裁罰事件。

註2：各單位提出之目標值經合計後，2022 年整體客運滿意度目標與 2021 年相同。

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
營運所



貨運全球
營運所



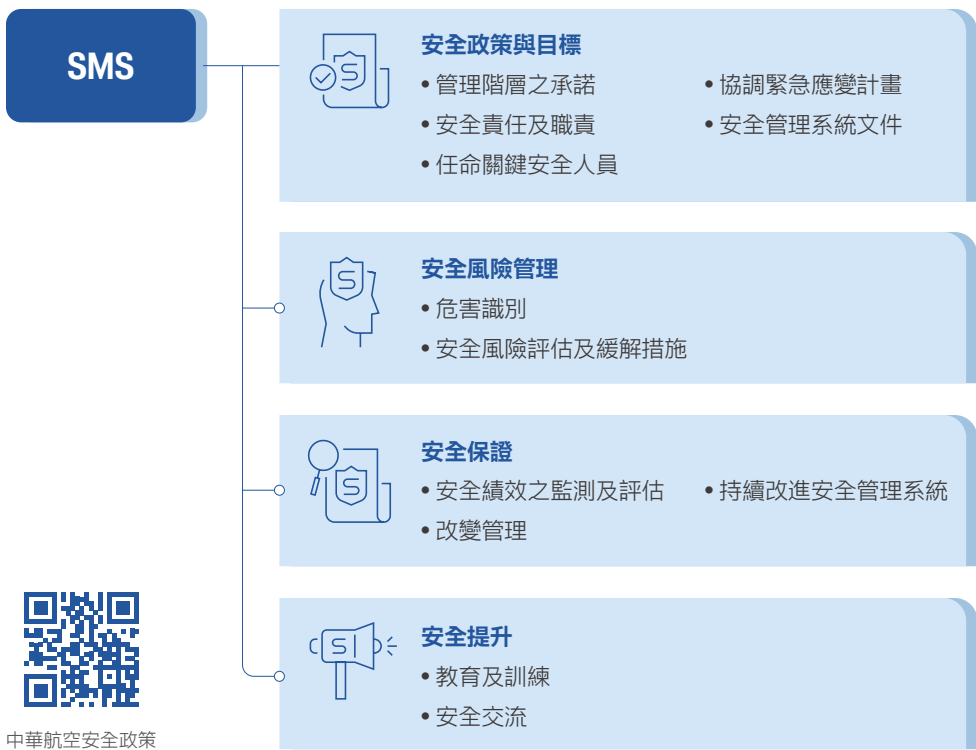
修護服務

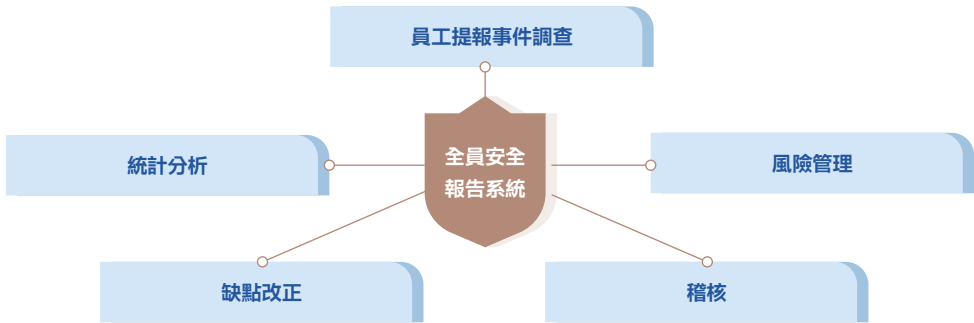
2-1-1 飛航安全

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）

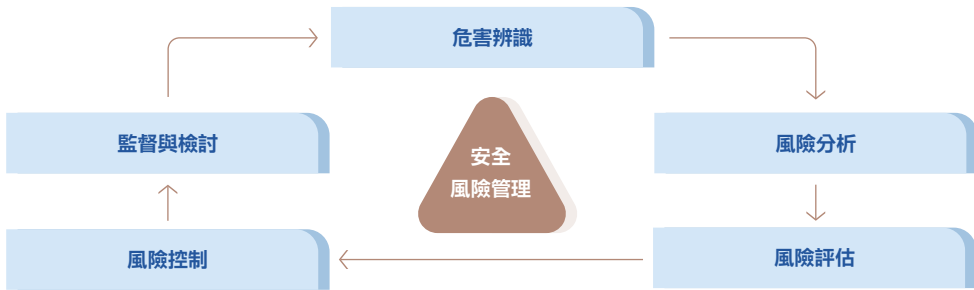
華航依據我國民航法規要求並參考國際民航組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）DOC. 9859（Safety Management Manual, SMM）手冊指引，自 2007 年起即推動「安全管理系統」，迄今已有 10 餘年，並持續符合國際標準與國家規範，實施成效良好。華航 SMS 主要核心為安全風險管理，透過持續性的風險辨識與風險管理，將公司作業風險進行系統性的分析與管理，並訂定安全績效目標（Safety Performance Target, SPT），以執行整體性的追蹤、管控或緩解風險。





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。2021 年我國民航局共計發布一項飛安公告，有關空勤組員接種 COVID-19 疫苗後之勤務派遣監控，華航已按公告要求執行風險管理措施並落實監控作為。



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（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。

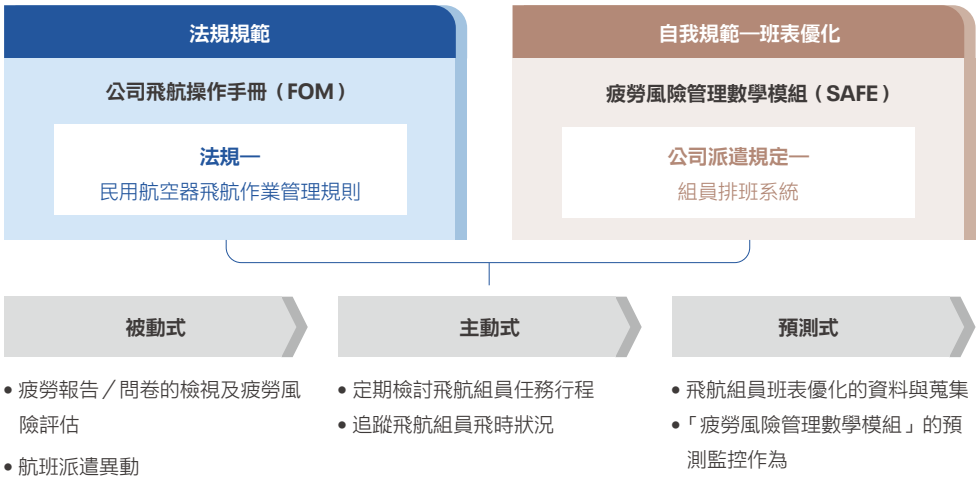
5. 空勤組員疲勞管理推動

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分析組員疲勞報告，以發現潛在風險並執行評估，進而採取適當之減緩措施或派遣任務之調整。

2021 年共計收受 60 件組員疲勞報告，經檢視相關任務派遣皆符合法規規範及疲勞指數（Samn Perelli Seven-Point Fatigue Scale, PSP）檢核。本年度疲勞報告內容包含疫情期間之連續任務安排反映、航班延誤及休息環境改善等，本公司已針對組員反映事項提供溝通管道改善，並鼓勵組員可視自身情況進行疲勞管理醫療諮詢，以兼顧疫情期間營運需求及檢疫規定之符合。

華航疲勞風險管理架構與執行



空勤組員任務行程評量



- 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

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

受 COVID-19 疫情影響，本公司 2021 年持續參考國際民航組織（ICAO）所發布「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、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管控各階段營運恢復（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



針對 2021 年機組員個人違反防疫健康管控措施事件，本公司因未採取有效防疫管控作為及機組員督導責任，遭民航局依民用航空法規定裁罰兩次，共計處以新台幣 300 萬元罰鍰。公司已持續強化機組員防疫措施，並依中央流行疫情指揮中心及交通部民航局最新之相關規範，落實各項防疫管理作為。

加強各項防疫作為 — 守護乘客與員工安全

- 1. 依交通部民用航空局發布之「國籍航空公司實施機組人員防疫健康管控措施作業原則」適時修訂「中華航空實施機組員防疫健康管控措施作業辦法」，針對航班清潔消毒、餐點作業、修護

作業、加油作業、及其他作業人員 / 事項等加強管控各項防疫措施。

- 2. 配合政府政策執行空勤組員清零 2.0 專案（2021/5/11 - 6/27），共計執行飛航組員 1,258 員、客艙組員 2,898 員，並制定「機組員零接觸計劃」有效監控疫情發展。
- 3. 推動員工 COVID-19 疫苗接種作業，加速員工獲得免疫保護力。
- 4. 為強化防疫設施，本公司於總部引進 6 座智慧防疫門，有效抑制 COVID-19 病毒達 99.9%，確保工作場域環境安全。



智慧防疫門



機組人員防疫健康管控措施

安全推廣與教育訓練成果

華航為確保飛航安全，每年策劃主題性的年度安全活動，以寓教於樂的方式讓安全意識內化至全體員工的心中，不斷強化全體員工對安全的認知。2021 年度安全活動延續「安全認同、主動積極、全員落實、持續精進」之安全管理精神，透過積極學習及正向的激勵，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. 安全管理精進訓練 — 「基層及中階主管走動式管理研習」

為持續提升管理階層與基層員工之間對於安全管理之積極正向態度與信賴感，本年度辦理一線單位「基層及中階主管走動式管理」（Management by Walking Around, MBWA）課程。施訓方式採互動心理學進行基層主管安全文化與走動式管理之學習，並將學習結果反饋予二級主管，期提升安全管理職能並提高正向績效互動；本次共計 99 位主管及 6 位安全業務相關人員完成訓練。



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

2. 安全推廣 — 「航空作業安全大解密」全員徵稿活動

為營造良好安全文化，舉辦全員徵稿暨讀者票選活動，透過各單位達人日常的作業程序與經驗分享，使所有同仁能更深入瞭解其他單位的工作內容。同仁參賽作品踴躍，經激烈競爭及評選後，共選取 6 件優秀作品刊載於內部安全期刊，藉以宣傳優良作品並提高全員安全意識。



「航空作業安全大解密」全員徵稿優選作品之一

3. 安全推廣 — 協辦 2021 航機安全運作研討會



2021 年 12 月 14 日財團法人中華航空事業發展基金會及交通部民用航空局主辦、華航協辦「2021 航機安全運作研討會」

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，為確保飛行基礎訓練紮實，須通過各機型新進、職級升等、機型轉換等訓練，且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。

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，2021 年共執行 2,329 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，2021 年共 355 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 B738 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；2021 年，華航善用疫情期間，檢視飛航組員訓練相關計劃與課程內容，並在強化訓練品質的前提下進行調整，希冀藉此達到飛航操作安全品質目標。

另，為因應 A321neo 新機型引進，華航自 2021 年起，陸續安排飛航組員至 Airbus 原廠進行機型轉換訓練，並依據原廠訓練課程開發符合我國民航法規、國際相關規範及華航品質需求之訓練計畫，以確保 A321neo 新機飛航組員之飛航操作符合國際飛安標準。



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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. 加強溝通與組員服務

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. 配合政府規範安排入住公司旅館作為居家檢疫場所，並提供線上體適能課程，增進組員健康。
5. 針對入住防疫旅館同仁提供行李寄放、制服代領、停車場巡迴車及返北巡迴車等服務；並於防疫旅館提供點心供組員入住時取用。

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。

2021 年度持續受疫情影響，全球各機場因應各國防疫規定，改變機場管理提高防疫已成常態性變動。如大陸地區機場加強消毒作業造成航機長時間地停超過 6 小時，嚴重影響航機調度及組員工時；航班因故障造成長時間延誤，飛航組員必須入住民航局核可旅館；國內防疫旅館不足導致，另因為國際情勢動盪導致航路臨時調整、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，2021 全年度平均 94.43%，高於公司要求準時率 11.43%（KPI 83%），可靠派遣率超過 99.7%，亦優於國內業界水準表現優異。

應 2022 年度貨運運能暢旺，聯管處持續監控航機運運作業，提供貨機航班更有效的運用調度以符合管制需求。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。

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

維修品質

確保維修品質是奠定飛安的重要基礎，華航主動針對航機機況進行管理，透過可靠性管制計畫（Reliability Control Program），對航機日常運行時產生之各項異常與技術性參數與資訊，透過資料的收集、分析，擬訂出適宜的維修策略與計畫，以期保持飛機各系統之可靠性，提升維修品質並增進飛航安全。

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，於 2021 年向日本民航局（JCAB）提出維修廠認證申請，預計於 2022 年上半年完成審查作業並取得證照。

2-1-2 客運服務

GRI 102-44

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 226 班，完訓學員 2,443 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。

超前部署防護措施 — 守護公共安全衛生

2021 年華航持續在 COVID-19 疫情的陰霾底下，除持續執行「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 2021 年疫情期間重點防疫措施。

華航官網推出「防疫安心 GO 專區」（中英德文三種語言版本），整合防疫旅館及防疫接送車預訂、核酸檢測醫院資訊、Wi-Fi 分享器租用、各國出入境規範等五大功能，打造一站式查詢平台，提供疫情期間所需的防疫訊息與服務，訂房、訂車及預約檢測資訊。華航自疫情初始即在官網設立「新型冠狀病毒資訊服務專區」公告航班動態及旅客須知；因應後疫情時代到來，進一步提供旅程以外的加值服務，使旅客可享有安心便捷的旅程。

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。於機上服務用品方面，陸續推出各項「零接觸服務」，如 E 化菜單、738 機型啟用「機上無線影音娛樂系統」，旅客可透過個人智慧型產品，於高空上享受各式多媒體影音串流服務、A321neo 機型亦開放全機藍芽耳機配對功能，兼顧環保及降低重複接觸的機會。



COVID-19
Special Column



防疫安心 GO

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

落實防疫規定與組員健康管理

空服處自 2021 年 4 月起，積極管控客艙組員疫苗接種進度、並追蹤組員自行登錄於公司建置之「疫苗接種登錄系統」平台，在職客艙組員兩劑疫苗施打率已達 100%。確實遵守【國籍航空公司實施機組人員健康管控強化措施作業原則】各項防疫規定；嚴格執行僅派飛兩劑 COVID-19 疫苗完成接種滿 14 天，並測得血清抗體陽性，以確保機組員健康與安全。

客艙組員報到、報離嚴格執行動線分流；行前填寫電子版「個人健康狀況聲明書」，任務簡報加強提示個人健康防護及罰則、加強手部消毒、隨時注意身心狀況；執勤時依防疫規範穿戴含拋棄式防潑水防護衣、外科口罩、防水手套、全面防護面罩等整套防護配備，全面包覆眼、口、鼻、身；簡化餐飲及機上服務流程、除進食、飲水期間外，全程佩戴口罩，用以維護組員健康；加強機上洗手間清潔頻率，並以專用清潔劑擦拭水龍頭、沖水閥、門把等易接觸感染位置，進行環境消毒；並於防疫期間，各機型鄰近駕駛艙洗手間，保留機組員優先使用，降低交叉感染機會。外站停留期間強化管制，地面作業環節，落實機組員與機場人員零接觸及地面移動防疫規定；旅館住宿一人一室、禁止訪客及外出，遇異常狀況主動提報。

主動關懷組員身心保健，暢通雙向溝通管道

依防疫相關規範，配合進行組員返台檢疫與採檢等作業；採檢執行前一日提供名冊，採檢作業期間專人至現場協助引導、維護秩序，與醫院合作建立點名追蹤機制，即時掌握現況，落實定期採檢與檢疫措施。

1. 入境第三級疫區返台居家檢疫期間，每日電話關懷組員健康情況，並登錄於衛福部「防疫追蹤系統」，即時掌握及回報組員健康情況並回復組員提問；組員返台自主健康管理期間（含加強版自主健康管理），除關懷慰問外，提供最新疫情訊息、並提示隔離 / 檢疫期滿相關出入規定及後續採檢注意事項。
2. 落實監控及資訊維護、並配合機組員防疫健康管控措施，透過公司建置之「組員健康自主管理系統」平台，入境三級疫區返台後，組員主動填報每日兩次體溫量測；填報異常或發現發燒等個案，空服處即啟動關懷諮商機制或協助聯繫組員就醫、並回報人力處醫務部，完整建立防疫紀錄。
3. 為達平衡防疫規範組員與身心健康及壓力管理之需求，除於公司內部溝通軟體 Team+「空服大聲公」、「梅問題，我幫您」等即時管道聯繫外；空服處成立「空服組員關懷小組」，除以「組員健康自主管理系統」完備防疫紀錄外，期以同儕間之橫向溝通，相互關懷情緒、及時回應客艙組員提問與個別需求，凝聚向心力。

積極配合國家政策，執行空勤組員清零專案

在職客艙組員 2,898 員（含確診康復 3 員）中，派飛長程航班或 2021/5/13-23 期間，疑似接觸風險組飛航組員者，計 168 名，已全數完成 14 天居家檢疫、並於第 14 天時執行 PCR 採檢，均為陰性；餘自 2021/5/11~25 期間，無飛航任務與完成自主健康管理之客艙組員，自 2021/5/26 起定義為安全組。

實體課程維持防疫要求

疫情期間，組員執行法規必要安全相關訓練時，優先以 e-learning 學習網進行數位學習；實體操作與考核課程時，落實參訓名單與人數管控，學員須全程佩戴口罩、護目鏡及手套、定期量測體溫；相鄰座位至少約一坪間距、隔排安置妥適區隔，以保社交安全距離。訓練考核流程調整，執行分流管控、加強場地及設備 / 設施清消，以減少學員移動及群聚風險。

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背套。



機上環境清潔



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制作為如「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。



COVID-19
Special Column

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

2021 年重點防疫措施



行程彈性 安排資訊

1. 2020 年於官網成立「新型冠狀病毒資訊服務專區」，以提供最新航班及票務資訊。
2. 2021 年於官網推出中英德文語言版本之「防疫安心 GO 專區」，整合防疫旅館及防疫接送車預訂、核酸檢測醫院資訊、Wi-Fi 分享器租用、各國出入境規範等五大功能，提供疫情期間所需的防疫訊息與服務、訂房、訂車以及預約檢測資訊。
3. 推出第一次改票免手續費（指定購票 / 搭乘時間）方案以及對暫停國際航班旅客入境國家提供專案包機等服務。
4. 自動延展會員哩程、酬賓獎項與酬賓機票效期。
5. 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。

搭機前



乘客

1. 採用電子菜單供商務艙及豪經艙旅客在訂位後即可先行瀏覽選擇。
2. 推廣預辦登機作業。
3. 在機場隨時提醒旅客保持安全社交距離，以及全程配戴口罩。
4. 上機前進行體溫量測，當體溫超標時，將拒絕旅客登機並請旅客至當地醫療機構進行檢查。



華航機組員

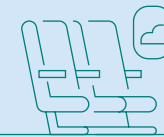
1. 視全球各地疫情變化及各國政府規定機動調整餐點。
2. 強制要求空服組員在報到時，必須先行量測體溫並記錄。



後勤

1. 隨時掌握各國疫情狀況，當各國調整出入境規定時，立即蒐集最新資訊並傳達予各相關單位以即時因應。
2. 即時監控飛航狀況，以立即掌握狀況以及展開啟動各項應變作業。
3. 疫情爆發之初，華航立即建立並啟動體溫量測與分區辦公機制，以確保同仁健康以及當公司內部如不幸發生疫病傳播狀況時，仍有足夠的人力可維持公司的正常運作。
4. 當五月疫情擴大蔓延之際，本公司立即啟動分組居家辦公之應變，以避免員工因為通勤或群聚辦公導致疫病感染。

機上



1. 全面落實座位更換實名註記。
2. 要求旅客保持入座後的安全社交距離。
3. 加強廣播宣導相關入境規定與遵守事項。
4. 738 機型啟用「機上無線影音娛樂系統」，旅客可透過個人智慧型產品，於高空中享受各式多媒體影音串流服務，同時 A321neo 機型亦開放全機藍芽耳機配對功能，兼顧環保及降低重複接觸的機會。

1. 組員在機上須全程穿戴公司所提供的個人防護裝備。
2. 組員須全程佩戴口罩（除進食、飲水期間）。
3. 餐點服務流程簡化，以減少與旅客相互接觸風險。
4. 增加客艙清潔的頻率。
5. 加強機上洗手間清潔頻率，並以專用清潔劑進行環境消毒。
6. 於防疫期間，各機型鄰近駕駛艙洗手間，保留機組員優先使用，降低交叉感染機會。

抵台



配合台灣桃園機場（TPE）實施所有入境行李強制消毒作業。

1. 當組員自三級疫區返台後，華航將依照當下防疫規定，安排組員入住防疫旅館並每日量測體溫兩次後填報於「組員健康自主管理系統」平台。
2. 當出現填報異常或發燒等相關病徵等狀況，空服處將主動聯繫或協助組員就醫，同時回報人力處醫務部。



COVID-19 Special Column



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

整合華航集團客運機隊資源

為了紓解離島航線在旅遊旺季及年節重要時段搭機需求，華信航空除現有 ATR72 機隊，也藉由華航集團機隊資源整合，向台虎租用 5 架 180 人座的 A320，以及華航 3 架 158 人座的 B737-800 來增加班次數或放大機型，提供民眾充分的班次及總機位數。



華信租用台虎機隊增加班次數或放大機型

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 2021 年，中華航空公司總計回收 9,512 份旅客滿意度問卷，約總載運人數的 5.5%，整體滿意度為 90.7%。

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 2021 年透過官方網站反映之案件約占 40.5%，其它方式立案約占 59.5%），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		顧客迴響 — 線上回饋系統
	一般信函		線上滿意度調查
	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。		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。
	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。		

後疫情時代持續以年輕思維接軌創新世代

承接永續策略中「品牌感知」主軸，華航持續推出新產品，繼 777F 貨機後，2021 年 A321neo 客機陸續交機，相比前一代窄體機減少 15-20% 的油耗，落實環境友善，並因應後疫情時代需求，全機旅客均可使用個人手機與藍牙耳機連線機上娛樂系統，洗手間設置零接觸的感應式水龍頭，全艙使用 HEPA 高效空氣過濾系統；737-800 機隊客艙亦升級無線影音娛樂系統（Wireless Entertainment System），旅客可以透過個人智慧型產品，在高空空中享受各式多媒體影音串流服務，於防疫期間減少接觸。另推出連續座位加購服務，於空中加強社交安全距離，以及因應疫情持續推出會籍、升等、酬賓機票、哩程等展延計畫，於疫情下仍細心維護會員權益。



社群媒體中「小花」為華航的化身，線上與旅客互動，保持正向關係，持續叮嚀旅客留意各國邊境管制措施，並以許多線上小活動，持續與旅客互動，內容包含防疫、環保及航機科普知識問答，或於世界地球日倡議「一小時關燈活動」，邀請旅客加入實際行動，



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

發揮品牌影響力。在符合政府防疫政策的前提下，華航仍舉辦線下活動，包含 747-400「后翼起飛」微旅行活動、德國聖誕市集等，皆廣受好評。

華航所有廣告行銷內容皆謹守下列道德承諾，包含：1. 對所有產品及服務提供精確且平衡的資訊；2. 據實揭露公司 ESG 相關作為；3. 保護資訊接收能力較弱的顧客，提供正確且充分的訊息；4. 不渲染競業的產品及服務。皆秉持誠信及當責之原則，以傳達華航致力於提供顧客美好旅程體驗並倡永續的各項訊息。華航以年輕思維接軌創新世代，持續受國際獎項肯定，包含：入圍 2021 亞洲最佳設計航空公司、九度蟬聯美國知名旅遊雜誌《環旅世界（Global Traveler）》北亞最佳航空、連續五年獲得《APEX》「國際航空公司評鑑」五星級最高榮譽獎。

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、減碳及當在地採購為圭臬，以完成「就業與經濟成長」目標而努力。2019-2021 年積極採用在地品牌及優良農產品，例如陸續改採國內知名大瓶及小瓶礦泉水替代原先國外產品，2022 年採購國產氣泡水提供機上服務，同時為因應疫情期間機組員於隔離期間飲食需求，另採購多項國內品牌食品及水果供機組員於防疫旅館使用；改採國內肉品、新鮮蔬果製成之飲料或冰品，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. 防疫裝備訓練課程

為因應加拿大等國家防疫要求，使地勤人員能學習正確穿著個人防疫裝備及熟悉操作額溫槍，製作 e-Learning「防疫裝備穿戴與額溫測量」訓練課程，供一線同仁值勤職務時正確穿戴口罩 / 防護衣以及使用額溫槍。

2. 防疫暨關懷小組

成立飛航組員「防疫暨關懷小組」，於組員居家檢疫期間，每日進行健康關懷並加強督導居家檢疫期間之行為管理，

3. 製作螢幕圖檔宣導防疫資訊

為增進同仁防疫意識，製作螢幕圖檔，向同仁加強宣導「值

勤結束，勤洗手多消毒；離開風險區域，請更換防護裝備」。

4. 桃園機場櫃檯透明板

為維護同仁健康，降低感染風險，桃園機場櫃檯採購透明隔板，經與廠商會勘評估實際需求後，已於機場櫃檯增設放置完成。



亮點服務

在 2021 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. 更改英文廣播乘客稱謂

為尊重多元文化，避免性別制式用語，改用中性問候語用詞，全線候機室英文廣播之乘客稱謂取消原先「Ladies and Gentlemen」的稱謂，更改為「Dear Passengers」，以展現「包容與多元性」，同時兼備真誠尊敬的態度。

2. 顧客滿意度均達標

在 2021 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 — 多重策略並用

華航貨運團隊在疫情初始即訂定因應策略，充分利用 18 架 747F 及 2021 年初陸續引進 3 架節油高效能 777F 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 2021 期間，仍維持貨運運能達 100 餘億延噸公里，較前（2020）年成長約 13.31%，貨運量約 75.5 億延噸公里，較前（2020）年增加約 18.62%。

華航在疫情初始即快速應變，將營運重心轉以貨運為主，除了發揮 21 架貨機優勢，2020 年 3 月起也調派客機航班執行載貨運送，不但可增加貨運營收亦減少虧損幅度，也藉此度過公司面臨疫情初期之營運壓力。規劃包含舊金山、洛杉磯、阿姆斯特丹與法蘭克福等長程航線客機均加開航班載貨，兩岸與亞洲區域航線亦透過客機腹艙載貨爭取載貨商機，靈活調度客機支援貨運需求，輔助貨機以擴大營業規模，因應疫情期間全球貨運市場需求強勁（包括：醫療救援物資及宅經濟相關商品等），每月平均執行逾千班純載貨的客機航班。以貨運需求暢旺的美西為例，旺季期間華航飛航洛杉磯的航班一度高達每天 6-7 班之多。



機坪裝卸載作業



冷鏈運送

貨機航網優化方面：疫情以來本公司配合各國檢疫措施以及順應市場變化，集中運能佈署於美東芝加哥、美西洛杉磯，以及加強兩岸、東南亞之運能佈署，除配合國內邊防檢疫需要，亦可藉由優化組員派遣效率充分提升貨機運能，爭取增攬電商、消費性電子產品及高價包機的需求。就營業面，持續落實航線營收管理、推行差異化定價策略，滿足不同客戶之運送需求。



特殊貨、引擎運送



COVID-19
Special Column

華航貨運四大服務

 Express	 Customized	 Specialized	 General
快遞貨物運送 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 • 機場到機場的快遞服務 • 優先裝載，確保貨物裝載於預定航班上 • 優先取貨，減少地面留滯時間 • 最晚的預訂時限 • 廣闊的全球服務網路 • 退款保證	優點 • 優先裝載與固定費率的客製化服務 • 定期提供績效報告 • 先進技術確保貨物安全 • 多種貨型和長距航程的載運能力 • 廣闊的全球服務網	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 2020 年國際航空貨運承載噸數為全球第五大、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，並已於 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、时效性生鮮貨物、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、大型裝備到國家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 747F、777F 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，提供安全與優質專業的承運服務，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、



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

靈活開發各項新貨運營運型態，使國際物流不斷鏈。除此之外，華航更擔綱運送 COVID-19 疫苗之重任，運送超過 350 噸各廠牌疫苗，除解決國人燃眉之急，更利用綿密的航網及服務優勢，進口及轉口共載運超過 7,500 萬劑疫苗至台灣及各國，善用自身優勢齊心抗疫。



機坪作業



活體動物載運

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。



溫控櫃

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，透過貨服管理平台、地面損害數據庫資料及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，且毋須臨櫃檢送紙本，除能節省紙張達環保目的，在現今新冠肺炎疫情影響下，更能保護自身健康，減少病毒傳染鏈產生。

除香港、新加坡、法蘭克福及美洲航段執行貨運無紙化，持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，並實施抽檢過境電子傳輸貨物落實電子提單無紙化，如遇紙本進行留置文件動作（以提醒業者 EAW 提單毋須列印紙本提單），減少紙本接觸傳遞以達到防疫安全目的，且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。



裝卸載作業

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；另配合 777F 新型貨機及 A321neo 客機引進，華航同步針對同仁及代理商施行訓練，讓服務品質再升級。

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。



特殊貨運送（起落架零件）

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，去年度甫完成此驗證。貨運處於 2021 年 10 月份起召集管理委員會成員含貨運處、企安室、人力處、資管處、行政處、台灣貨運中心、機務工程處及空品處承辦人員協助執行年度公司自我檢查，相關檢查資料於年底提交關務署，經審查符合規定。



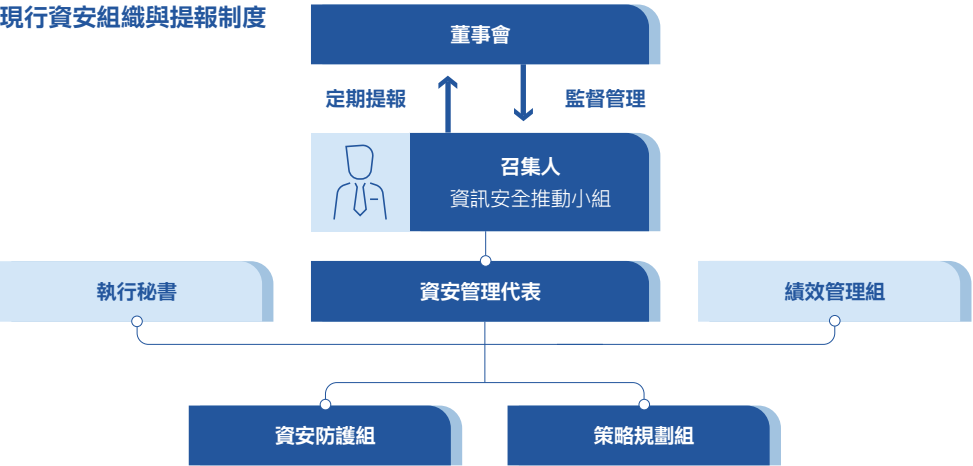
AEO 會議

2-1-4 資訊安全管理 GRI 206-1, 418-1

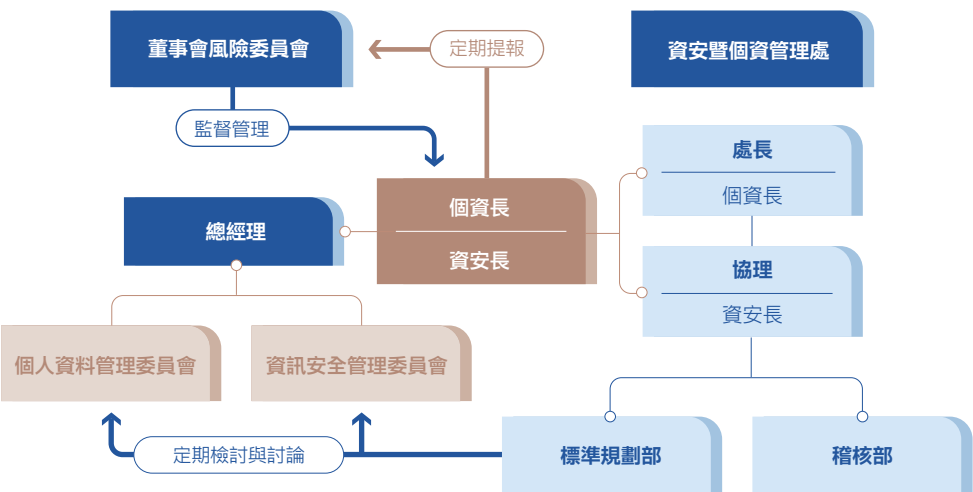
資安管理架構

華航資訊作業為符合國際資安標準及國內資訊安全法規，於 2022 年 3 月特設立資安暨個資管理處，由資安暨個資管理處處長擔任個資保護長（Data Protection Officer, DPO），帶領資安長以及個資與資安團隊，除將資安長獨立於資訊管理單位之外以確保資安管理之獨立性之外，本公司每年也都會向董事會提報資通安全以及個資保護業務，未來將依據新的組織架構，以及配合引進 ISO 27701 與 ISO 27001 之驗證來建立相關的資安與個資管理架構；同時在目前的董事會成員中，謝世謙董事長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，亦可秉持獨立客觀立場，適時監督。

現行資安組織與提報制度



新設資安與個資管理組織以及未來提報規劃



資安管理做法

因應外部多變的攻擊手法，本公司已訂定並規劃相關資安風險管理與防護架構，進行監控與防護，確保服務使用安全。

資訊安全風險管理與防護架構



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

資通安全維運

1. 定期評估及演練

根據資通安全管理法，本公司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、可用性及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，針對影響層面最廣之資安及骨幹網路設備，確保核心資通系統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，以確保計畫可用性與完整性。

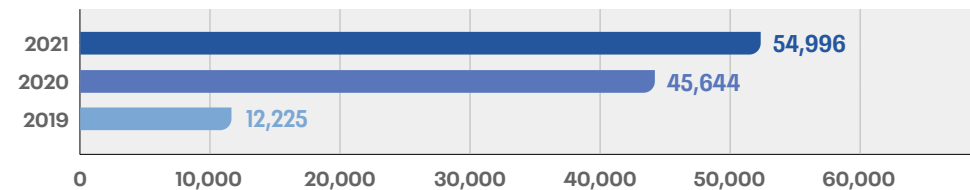
2. 資通安全教育訓練

資通安全專責人員每人每年至少接受 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，另今年度共執行 5 次社交工程演練，以強化同仁資安意識。除透過多樣化方式進行資安宣導外，公司亦訂有員工職場行為規範及明確之獎懲制度，以利員工遵循實踐；如有未能遵循致違反相關規範情事時，將依情節輕重予以懲處，並作為員工績效考核之依據。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，以落實監督及查核，確保整體機制之運作。

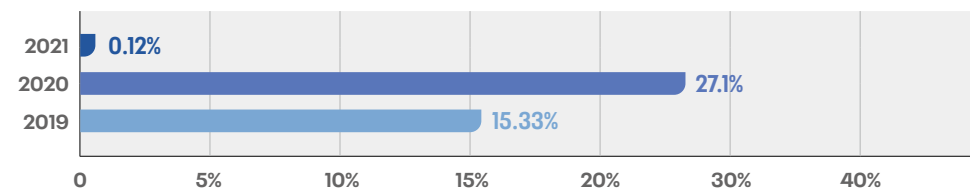
2021 年資通安全教育訓練重點著重於社交工程演練及釣魚郵件防護，藉頻繁之訓練方式深化全員資安意識。

2021 年共辦理 5 次無預警社交工程演練，第 5 次開啟電子郵件並點擊網址連結率為 0.12%（國內 0.09%、國外 0.29%、華信 0.11%），相較於前四次 12.33%、6.82%、1.2%、0.7%，已有大幅改善。

資通安全教育訓練施訓人次



社交工程演練連結開啟率

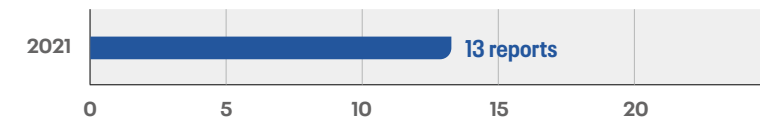


3. 資通安全事件通報

依事故程度啟動資通安全事件、弱點通報及應變處理機制，控制災損影響及災後復原狀況，由資通安全專責人員判斷有無立即之危險，必要時採取立即之通報應變措施，另通知各單位進行相關之預防並於航安會與企安會適時分享相關資訊。為強化緊急應變程序與計畫，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，以確認事件通報機制與程序之有效性，及演練結果符合預期。資訊管理處於 2021 年建立「資安威脅及弱點通報」團隊，即時針對各式威脅進行通報、風險評估及改正。

於企業即時通訊平台創建資安威脅及弱點通報群組，總計 2021 年發送 13 篇通報並修復多項重大漏洞。

資安威脅及弱點通報



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 2021 年實施核心資通系統資訊安全管理系統 ISO27001：2013 與隱私資訊管理系統 ISO27701：2019 之複驗作業，符合國際標準要求與實施，並於 2021 年 12 月獲取證書。另交通部民航局於 2021 年 8 月執行本公司年度航空網路保安檢查，查核結果無缺失且無發現應加強之保安措施及程序，獲得民航局高度肯定。綜觀 2021 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，確認皆非因病毒感染造成的資安事件。

國際標準認證及稽核



範圍一
本公司核心資通系統與資訊機房

範圍一
本公司核心資通系統

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

因應 COVID-19 疫情作為

針對資安框架規劃及管理體制進階強化，持續精進多層防護機制、人員教育訓練、社交工程演練與緊急應變演練等方式，提升同仁資安意識，建構符合法令法規與國際資安標準等規範，降低整體資安風險。因應 COVID-19 疫情，本公司資訊管理處除於 2020 年制定「辦公室隔離及員工居家隔離資訊作業應變作業辦法」、「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。

本公司於 2021 年起加強審查使用者權限及裝置安全性，如作業系統安全性及防毒軟體防毒碼更新等檢核措施，以強化風險管控並防止不安全之設備取得連線。此外，亦針對國外各分公司的地勤及營業代理商進行遠端連線帳號盤點作業，力求資安優先、鞏固基礎設施之安全。

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。



隱私保護政策
及聲明

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，同時自 2021 年起，DPO 會定期向董事會風險管理委員會進行業務報告，以確保管理階層能瞭解本公司的個資管理現況與作業規劃並給予相關建議。惟本公司後續於 2022 年 3 月配合金管會公開發行公司建立內部控制制度處理準則之要求，進行組織改組並指派「資安長」，將資訊安全相關業務與個資管理整併為一處，以便以更超然獨立的方式，來對公司內部的資訊作業與個資安全進行監督與管理。後續將維持過往向董事會進行提報的方式，使管理階層有效掌握本公司的各項資訊與個資安全作業的執行狀況。

本公司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處理單位協助當事人行使相關權利，並於個資法規的規定期限內回覆當事人需求。

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，由執行組成員編制業務流程圖及個資清冊，每年定期審視更新；再依公司個資管理規範每年進行自我督察作業與風險評鑑作業，續依自我督察或評鑑結果提出改善方案，並確實執行，以落實個資盤點與管理之要求。

個資事故應變機制

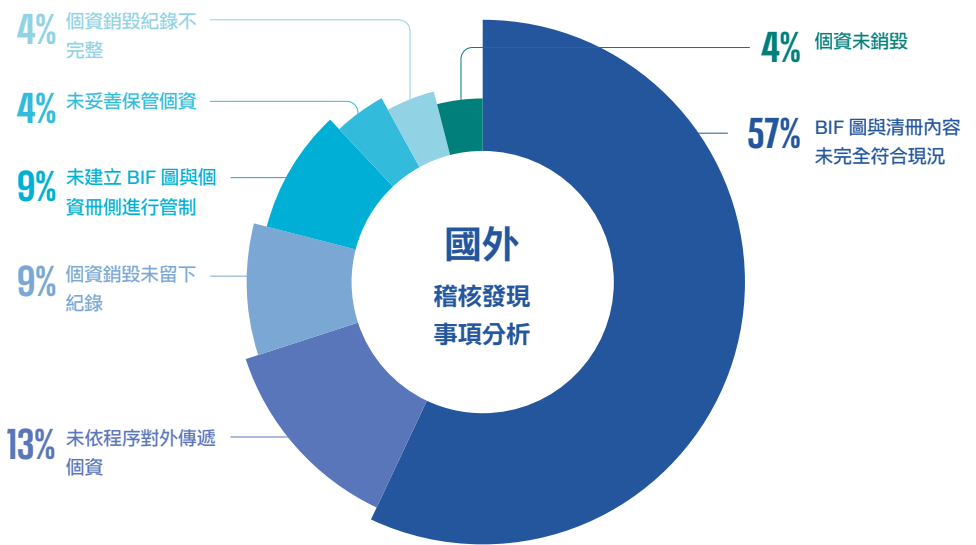
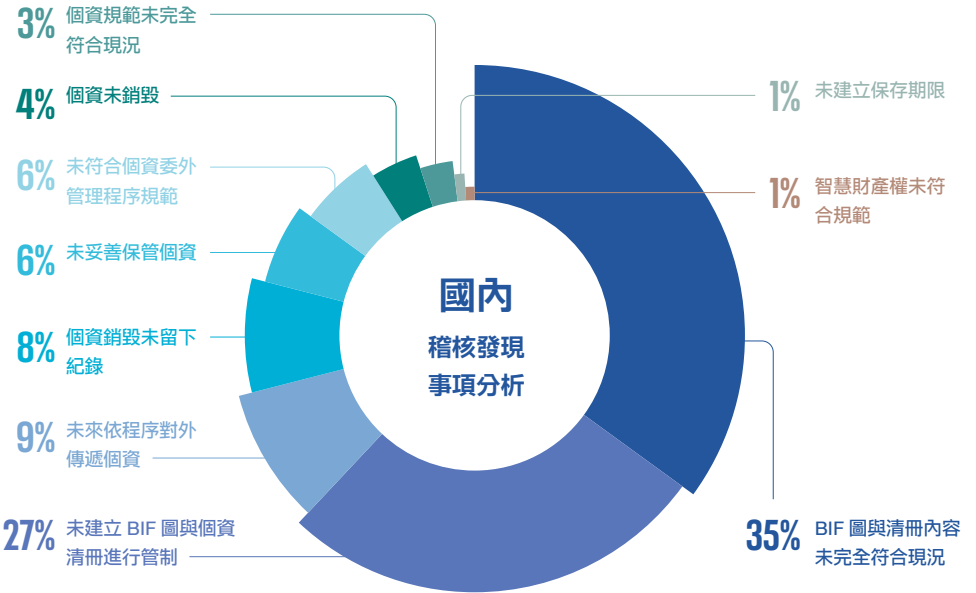
本公司依民用航空運輸業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法規定，針對個資竊取、竄改、洩漏或毀損等事故，設有資料外洩事故應變計畫，並建制完善的個資保護機制，以保障當事人個資之正確性及安全性。2021 年本公司未有任何個資事件發生。此外，本公司每年均依規範舉行應變演練，並在演練後針對各項演練缺失進行檢討改善，以確保應變機制之有效性，同時強化單位間之橫向溝通應變能力。



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」，每年辦理國內、國外個資內部稽核作業，並於每年第四季提報個資內部稽核分析結果，供「個資管理委員會」審查，以確保個資管理制度運作之有效性。



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。2021 年度舉辦復職同仁之個資保護教育 e-learning 訓練，計有 136 名員工完訓；另於每一季將近期發生重要的個資事件、法規新知、年度個資管理宣達重點，彙整成個資小報後，以電郵發送給公司國內外全體同仁以分享個資新知與案例。





2021 年度華航個資保護里程碑

- 1. 持續拓展個資保護規範至國外分公司
- 2. 持續執行國內外單位之個資盤點、內部稽核及風險評鑑作業
- 3. 每季發送個資小報以進行全員個資保護相關教育與資訊分享作業
- 4. 舉辦年度個資事故緊急應變演練
- 5. 辦理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：0

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。2021 年本公司取得 IOSA 第十次認證查核，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 之證書有效期間僅為一年，故本公司於今年（2022）將再次籌辦第十一次 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. 常態性進行異常應變演練

持續提升管制人員於航機異常時應變處理職能，於每季針對不同的天氣狀況及預設機場異常作業進行應變演練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及減少公司損失，以確保公司權益並提供航機運行優質服務品質。

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 氣象資訊公司簽購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。



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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

貨運服務相關

1. 貨運因應市場需求變化，機動調節運能

持續因應市況及疫情狀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. 新機型飛機配置新一代「貨物裝卸系統」，節省作業操作時間，增加裝載貨量，創造更大貨收

A321neo 客機的引進也進一步優化區間貨運競爭力，A321neo 客機腹艙特別選擇可彈性配置的「貨物裝卸系統」（Cargo Loading System），以盤櫃裝載貨物，有效節省人力搬運、縮

短航機過境的地停時間，保護貨物及旅客行李；並可新增重型貨物貨源，且更易於裝卸；另可配合各地機場需求，調整腹艙為散裝形式，航機調度更靈活。A321neo 新機相較 738 機型預估可增加 10-20% 的貨量，對於現階段以貨運為重的營運有正面之助益。

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

資訊安全認證及相關規劃

預計於 2022 年底前取得 PCI DSS、資訊安全管理系統 ISO27001:2013 及隱私資訊管理系統 ISO27701:2019 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，並降低資安風險及維護旅客權益。因應國際民航組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）航空保安手冊（Doc. 8973），資通系統分級分類評估作業將於 2022 年初納入航空安全、航空保安及航空便利等三面向，以強化各類資通系統防護強度。依臺灣證券交易所股份有限公司函告（臺證上一字第 1101807121 號），判定本公司符合第一級之上市公司，故規劃於 2022 年第二季前依規完成設置資訊安全專責單位及相關人員。

隱私管理相關

1. 個資保護管理制度

為落實個資保護之法規要求，本公司預計將自 2022 年起，引進個資保護管理系統（PIMS），以期能進一步完善本公司各項各資保護規範以符合各國的法規要求，同時也呼應歐盟個資保護規則（簡稱 GDPR）第 42 條「鼓勵企業通過驗證作為個資保護當責展現，而有效的個資驗證亦可為主管機關罰款緩解因素之要求。

持續配合疫情調整各項職場安全衛生防務措施指引（如進行體溫量測、門禁管制等措施），以確保各項措施均能依循適用之個資法規，於特定目的必要範圍內，合法進行蒐集、處理及利用當事

人個資，同時善盡資料安全維護義務以降低個資危害風險。

2. 個資保護稽核

疫情期間雖限制稽核差旅活動，惟為確保個資保護管理制度之有效性，仍持續執行年度國內、國外各單位個資保護稽核作業。此外，也視疫情發展，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。未來稽核活動亦將納入包括電話、e-mail、即時通訊軟體、視訊等資訊及通訊方式進行遠距稽核。



清零計畫說明

事件背景說明

2021 年五月份台灣新冠疫情確診人數增加，由於社區感染源不明，部分機組員染疫，加上少數幾位機組員違反自主健康管理規定，引起大眾關注，媒體報導趨向檢討機組員及居檢規定放寬。

華航處理方式 / 澄清真相

本公司連續多次發布媒體說明稿，強調華航嚴格落實機組員防疫管理措施，全力配合中央流行疫情指揮中心疫調，並說明尚未有飛航組員從國外將病毒帶進國內的相關實證，針對不實媒體報導即時澄清，後續衛福部亦釐清五月份國內疫情與機組員確診為獨立平行事件。另針對極少數自主健康管理期間違規的機組員，即使未有實證因違規傳染病毒給他人，本公司仍依員工獎懲規定從重議處。

精進作為

華航配合指揮中心分階段完成「清零計畫」、「清零計畫 2.0」，加速安排機組員完成疫苗施打，建立防疫保護網，並持續以最高標準落實各項防疫措施，每一個防疫環節都不鬆懈。疫情相關說明稿皆持續更新於華航網站，強化本公司精進防疫形象，並盼社會大眾給予機師及空服員更多支持。

2-2 人才價值

HIGHLIGHTS



105 名 身心障礙雇用

業界唯一獲頒金展獎殊榮，雇用身心障礙員工 105 名。



138.8 億 薪資與福利投入

薪資與福利投資金額 138.8 億。



99.41% 工會參與

員工參與工會比例 99.41%。



優於法令的員工健康檢查

健康檢查項目與頻率優於法規規範。



宣示加入「台灣人才永續行動聯盟」

華航加入「TALENT in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」與《天下學習》、《Cheers 快樂工作人》及台灣多家企業共同持續推動與倡議人才永續。

管理方針

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

- 勞資關係與溝通

● 人權
- 永續就業與人才吸引

● 職業安全與健康管理

📍 重大議題對華航的重要性

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。

📍 華航的承諾及長期目標

● 承諾

員工是公司最重要資產，公司逐步加強與優化同仁的工作條件

與環境，確保同仁獲得就業安全與成長，公司對待各工會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



2023

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%

2025

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

2030

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

管理權責單位

企業永續委員會－人才價值小組

管理機制

- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議
- 人才價值小組每季提報 KPI 進度至企業永續委員會
- 勞資會議至少每三個月定期召開
- 職業安全衛生委員會每季定期召開
- 個人資料保護管理審查會議每年定期召開

申訴機制

員工：人力資源處員工關係部－

E-Mail：wecare@china-airlines.com



利害關係人專區

目標及規劃

議題	KPI	2021			2022 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 0.22	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	舉辦性騷擾防治教育訓練	1 場次	1 場次	100%	1 場次

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 2：2018 年 -2020 年勞動部公布航空運輸業之平均值：FR=3.39，SR=54，FSI=0.43。

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。



中華航空
人權政策

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。
- 2021 年 11 月辦理「性騷擾防治」實體教育訓練課程，計有 104 位同仁完訓。



中華航空公司永續發展實務守則－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。



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。



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。





目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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 2021 年辦理華信與我講習課程，課程內容含性騷擾防治共 1 梯次，計有 10 位同仁參與；台虎於 2021 年 12 月至 2022 年 1 月辦理全員之安全衛生教育訓練課程，內容涵蓋勞工健康保護四大計畫共 1 梯次。

人權風險鑑別流程

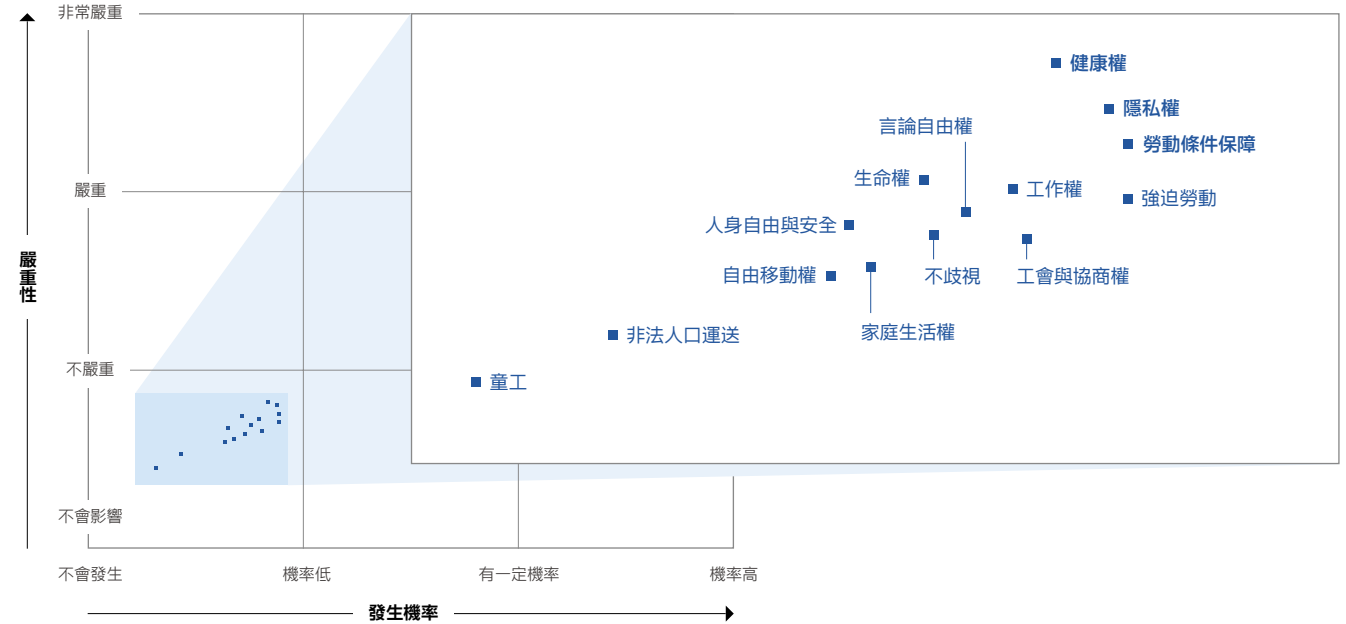


人權風險鑑別結果

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整體價值鏈（2021 年末有重大收購併購）中之利害關係人，2021 年依 218 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。2021 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。

2021 年人權風險鑑別結果



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 2021 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，另視當地法規國情等情形適用於全球各營運據點。相關資訊如下描述外，詳細內容亦可參考[附錄「2021 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



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

之管理程度，以及遇高風險情況時之緩解改善。2021 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。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；2021 年因應 COVID-19 疫情，公司設置一系列防疫措施（包含疫苗接種、配戴防護裝備、居家檢疫協助、加強環境清消、分流上班、健康追蹤等），以保障員工工作安全與健康。勞動條件保障部分，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。更多關於員工健康權與勞動條件之管理措施，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 2021 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。2021 年華航員工申訴共計 15 件，申訴類型主要為懲處與職場不法侵害等事項，所有申訴均已回覆並結案。

華航 2019-2021 年員工申訴案件

	2019	2020	2021
考績	1	4	1
優待機票	2	0	0
請假	0	2	3
懲處	1	1	6
職災	5	1	0
薪資	0	0	1
職場不法侵害	0	0	4
合計	9	8	15

員工申訴管道

華航

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

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

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、職場張貼宣傳海報，宣導何謂性騷擾、性騷擾種類及申訴管道等；若有性騷擾情事，員工可透過性騷擾申訴專用信箱與專線提出申訴；被訴人如為內部人員，人力處在接獲申訴 7 日內開始進行調查，並召開申訴會，前揭申訴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。被訴人如為外部人員，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。2021 年華航計 3 件性騷擾案件，皆按政府法令規範與華航內部規定懲處；華信 / 台虎均無發生性騷擾案件。

華航 2019-2021 年性騷擾申訴統計

項目	2019	2020	2021
申訴次數	2	0	3
成案件數	1	0	3
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



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

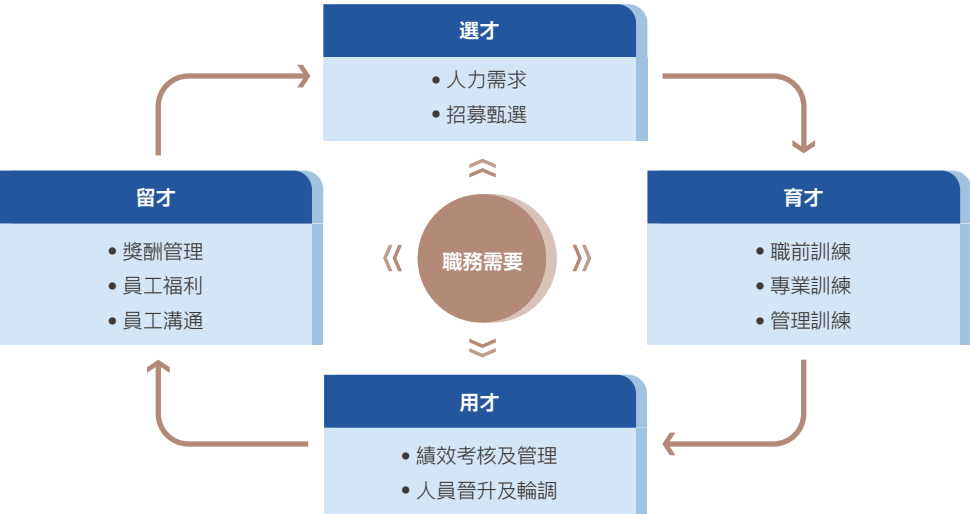
長期以零飛安事故為目標，早於 2007 年即推動「安全管理系統」，藉由風險辨識、分析與管理，確保並提升產品與服務之安全等級；此外，華航亦設有「飛行急救諮詢系統」，客戶於報到、登機或飛行時若遇身體不適情況，皆可藉此系統獲得專業醫療建議。因應 2020 年 COVID-19 疫情，為保護旅客健康，自報到劃位起至到達目的地止，進行一系列防疫措施，包含要求全程配戴口罩、保持社交距離、調整機位安排等，並機動調整機上餐飲滿足旅客飲食需求。更多關於確保客戶健康權之管理措施，請參閱本報告書信賴價值中 [2-1-1 飛航安全章節](#)。

2-2-2 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 2021 年底，華航、華信、台虎員工總數分別為 10,885 人、874 人、646 人，三家航空公司進用人數皆符合法令規定。

參考 附錄人力結構表

2021 年華航集團員工總覽

	員工	總數	男性	女性
	正式員工	10,753	5,591	5,162
	臨時雇員	132	34	98
	總數	10,885	5,625	5,260

註：總人數包含原住民 77 位（男性 39 人、女性 38 人）及身障人員 105 位（男性 73 人、女性 32 人）

	員工	總數	男性	女性
	正式員工	874	417	457
	臨時雇員	0	0	0
	總數	874	417	457

註：總人數包含原住民 9 位（男性 0 人、女性 9 人）及身障人員 4 位（男性 2 人、女性 2 人）

	員工	總數	男性	女性
	正式員工	646	289	357
	臨時雇員	0	0	0
	總數	646	289	357

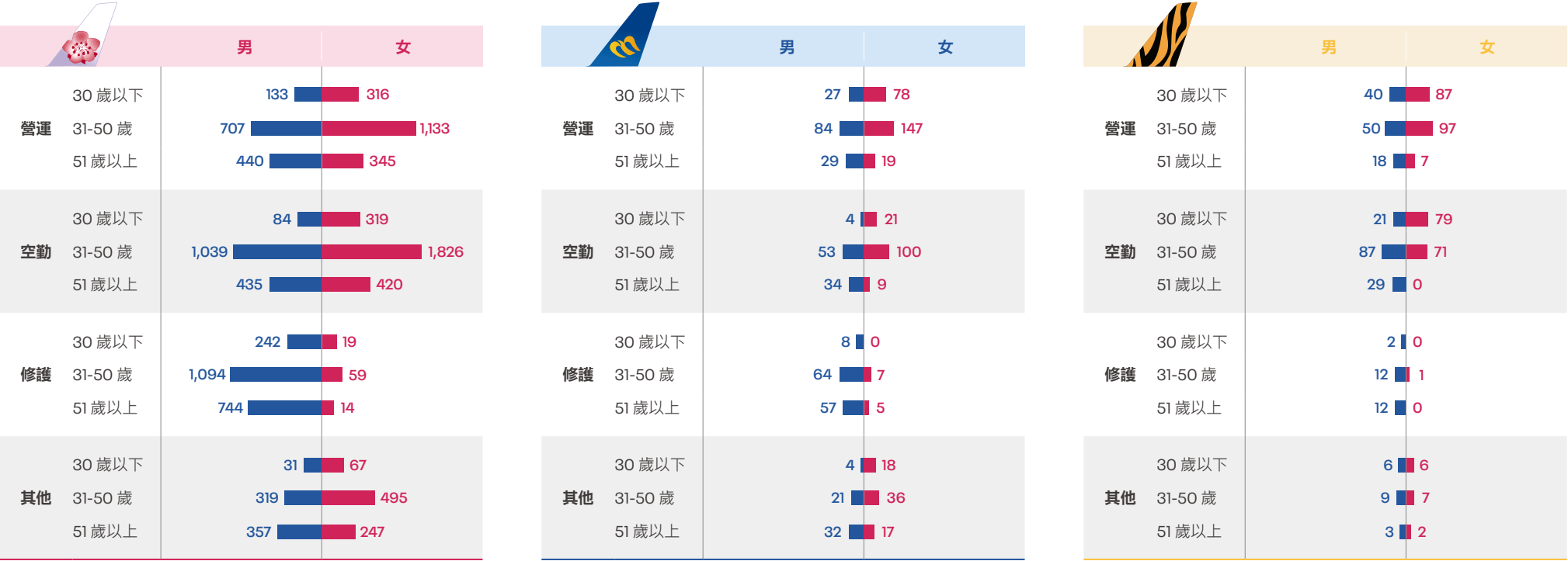
註：總人數包含原住民 6 位（男性 3 人、女性 3 人）及身障人員 5 位（男性 2 人、女性 3 人）

平權及多元化

我們重視性別平等，2021 年華航女性員工占總員工 48.32%，女性主管比例為 27.82%；華信女性員工占總員工 52.29%，女性主管比例為 21.21%；台虎女性員工占總員工 55.26%，女性主管比例為 42.68%。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（[有關性別多元目標詳附錄](#)）。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，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 2020-2021 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，2021 年華航僱用了 77 位原住民（占全員比 0.71%）及 105 位身障人員（占全員比 0.96%）。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。

2021 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 88.04% 華航員工工作地點位於台灣。在外籍員工方面，我們有來自 25 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 154 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；2021 年華航共招募 92 名新進人員，其中正式員工 70 位及約聘員工 22 位，共占整體人力 0.85%；華信招募 33 名正式員工，約占整體人力 3.78%；台虎共招募 13 名正式員工，共占整體人力 2.01%。

2021 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	98.91%	100.00%
	大陸	97.52%	47.22%
	亞洲	92.50%	52.44%
	美洲	64.32%	33.33%
	歐洲	42.17%	26.32%
	大洋洲	65.63%	25.00%
	台灣	100.00%	100.00%
	大陸	90.77%	13.85%
	台灣	97.22%	100.00%
	亞洲	100.00%	100.00%

目錄

前言

1 永續管理

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

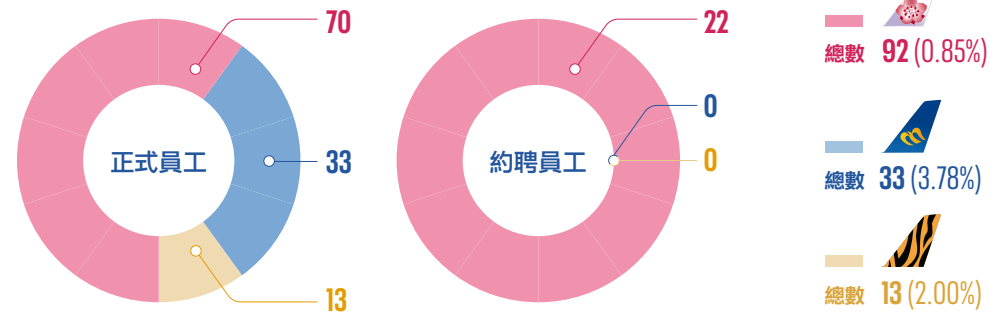
2-4 環境價值

2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2021 年華航、華信、台虎新進員工統計



員工流動

參考 附錄一 離職統計表

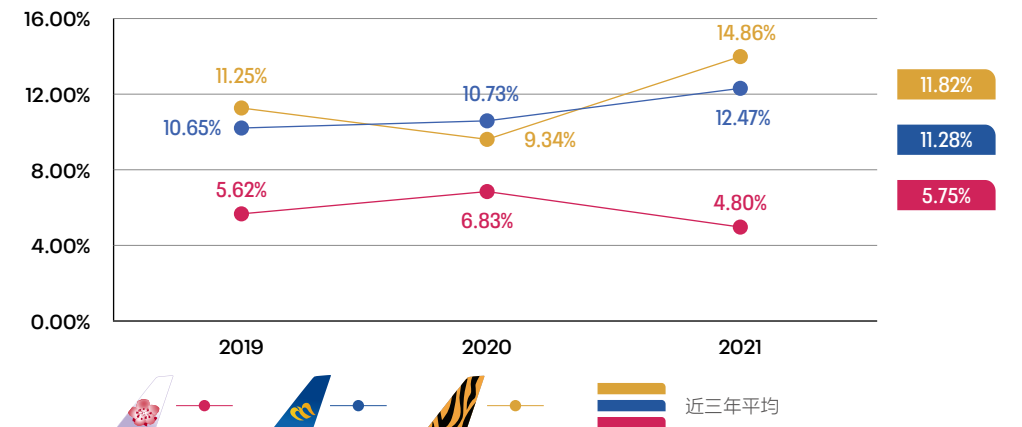
華航近三年平均離職率為 5.75%，全體員工均受勞動契約保障，並訂有獎懲與終止僱用規定，另於員工離職規定、離職預告日數之規定均依循勞基法；針對高離職率之地區，除檢視當地勞動相關法令與薪資水平外，並參考離職員工訪談及與管轄當地主管意見，了解主要離職原因，適時修訂薪資福利制度，並持續透過公司內部管理制度與激勵制度以降低離職率。

華航 2021 年離職人數較 2020 年略為下降約 2.03%，其中非自願離職率占比較 2020 年下降 1.79%，自願離職率亦下降 0.24%。華航將繼續優化內部管理，維持既有之低離職率。

華信 2021 年離職人數較 2020 年增幅約 0.73%，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申請退休或離職，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 2021 年離職率較 2020 年增幅約 5.52%，其中共 34 位屬聘僱合約到期（約佔 35.42%）；其餘離職原因多為個人職涯規劃。未來台虎仍繼續致力於規劃多元化職涯發展空間、優化福利制度以留住人才。

2019-2021 年華航、華信、台虎離職統計



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）。



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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, 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」之目標，並以既有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。除年度培育人才舉薦外，華航並針對不同階層之培育人才再行遴選後分別設立管理精進班及管理訓練班，就其階層特性規畫為期二年之課程，持續強化其管理經營能力。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。

2021 年，華航投入訓練發展費用約為新台幣 1.90 億元（平均每位員工約新台幣 1.64 萬元），總參訓時數（含實體及線上課程）約 35.4 萬小時（平均每位員工約 30.50 小時），完訓率達 99.30%。

參考 附錄一 員工訓練統計表



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 31.86%（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，2021 年雖持續受 COVID-19 疫情衝擊客運收益，惟在有效控制相關營運成本，且貨運營收顯著優於 2020 年等因素下，整體 ROI 優於去年。

2019	2020	2021
1.00	1.26	1.86

註：人力資本投資報酬率（Human Capital ROI）= 營業收入 - [營運支出 - （薪資成本 + 福利成本）] / （薪資成本 + 福利成本）

2021 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	專案涵蓋占總員工比例
強化旅客服務 客艙組員服務訓練：強化疫情期間操作安全與旅客服務能力 （訓練投入：約 105 萬）	提升操作安全及服務品質，增進旅客滿意與持續搭乘本公司意願	2021 客艙組員滿意度較 2020 年提升 2.8%	24.0%
增裕貨運營收相關訓練 1. 強化貨運 / 裝載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 4,952 萬）	提升貨運營銷、裝載效能以及貨運機隊運能，以增裕貨機收益	2021 年貨機營收較 2020 年增加 323.01 億	3.2%

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 2021 年，華航已連續 11 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。

因受 2021 年疫情衝擊，且受限於主要實習場域接近機場作業範圍；基於安全考量，2021 年僅辦理教育科技暨視覺設計類實習 2 人（台北教育大學、淡江大學），後續將視疫情變化研議恢復辦理規模。

宣示加入「台灣人才永續行動聯盟」

為了強化台灣社會的人才競爭力，同時因應 ESG 社會責任，全球企業對人才的看重，中華航空於 2022 年 2 月 16 日正式宣布加入「TALENT, in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」，與《天下學習》與《Cheers 快樂工作人》及台灣 100 家企業持續推動與倡議人才永續；希望透過人才培育的希望工程，讓每一個工作人，都能有感於培育力，強化職能，創造更好的職涯發展與未來。





目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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；2022 年調薪幅度平均不低於 4%，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。

2021 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	1.23	1.32	1.05	1.11	1.54	2.59
空勤人員	1.24	1.14	1.56	3.66	3.26	3.37
修護人員	1.09	1.00	0.99	1.40	1.10	3.79
其他人員	1.17	1.06	1.19	1.55	1.45	2.09

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，駕艙機師以男性為多數，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。

另依上市公司編製與申報永續報告書作業辦法規定揭露 2021 年華航非擔任主管職之全時員工共 9,810 人，較前一年度減少 225 人，薪資總額為新台幣 1,696,411.3 萬元，薪資平均數為新台幣 172.9 萬元，中位數為新台幣 124.1 萬元；與前一年度相比較薪資總額增加新台幣 187,668.7 萬元，薪資平均數增加新台幣 22.6 萬元，薪資中位數增加新台幣 25.1 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	9,810	▼ 225
薪資總額（新台幣萬元）	1,696,411.3	▲ 187,668.7
薪資平均數（新台幣萬元）	172.9	▲ 22.6
薪資中位數（新台幣萬元）	124.1	▲ 25.1

註：其他薪酬性別差異資訊詳附錄。

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。

2021 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	2019 年	2020 年	2021 年
	薪資	15,998	13,659	13,660
	福利	213	261	216
	退休準備金	6,347	6,241	6,514
	薪資	864	850	896
	福利	6.88	3.69	2.48
	退休準備金	352	390	436
	薪資	870	720	519
	福利	4.85	4.29	3.31
	退休準備金	2.53	1.54	0.86

註 1：華航 / 華信福利包含如旅遊補助、敬老津貼、子女獎學金、勞動節獎金、春酒及週年慶活動費用等項目。
註 2：台灣虎航福利包含如旅遊補助、社團補助、生日禮金、中秋及端午禮券、春酒及家庭日活動等項目。

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

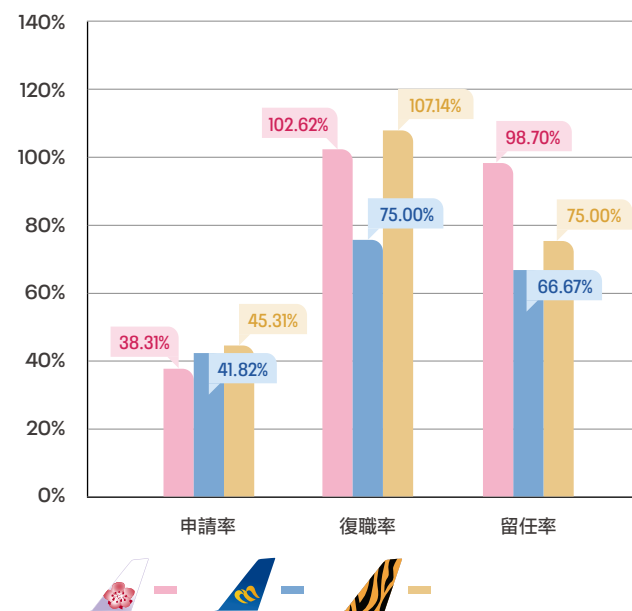
ESG 數據與附錄

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。

參考 附錄一 育嬰留停統計表

2021 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

營業年度結算而有盈餘時，提撥固定比例之員工年終獎金，並為獎勵工作績效，另有發放員工酬勞。



中華航空聯誼協會（同心協會）

協助成立華航退休職人員的聯誼組織，聯誼協會每季舉辦聯誼活動，促進退休職人員交流，公司並提供補助，對聯誼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，協助員工子女托育。



哺乳措施

華航於工作場所內提供友善且具有親和力之哺（集）乳室，營造舒適的哺（集）乳環境。



優待機票

員工本人及眷屬享有華航免費機票及各式折扣機票與聯航優待機票。



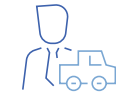
健康檢查

本公司以優於勞工健康保護規則所規範的檢查項目與頻率，全體同仁（飛航組員、一級正副主管除外）參檢頻率為每二年一次，國籍客艙組員、輪班作業（輪值大夜班累計達 60 日（含）／年）、一般地勤同仁年滿 35 歲（含）以上且在職滿一年者，參檢頻率為每年一次。



團體健康保險

醫療、意外、癌症醫療險，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。



彈性工時

華航園區地勤員工未搭交通車者，可經主管同意彈性上下班（每日至多一小時），每次申請至少三個月。



員工持股信託

針對有意參加持股信託之員工可自每月薪資中扣繳並由公司獎勵提撥。



退職制度

服務年資滿 10 年並符合規定之員工得依規定申請退職，享有華航退職福利。



心理諮商

提供心理諮商服務以照顧員工需求，同時參與員工成長並提昇工作滿意度。



居家辦公計畫

配合重大疫情，函告實施分組居家辦公計畫，並視疫情情況調整計畫。



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，並定期舉辦勞資協商會議，合力尋求後續解決方案；內部設置員關信箱、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，並為即時溝通，再建置 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會公告於企業網站或寄發至員工信箱，員工如對公司制度有疑慮時，亦加強說明及增加溝通頻率。



多元化員工溝通管道



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。



wecare@china-airlines.com 專用信箱與專線

由人力處設置專用信箱與專線，提供同仁申訴管道，保障員工權益。



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。



性騷擾信箱

由人力處設置保密信箱，並由專人處理案件。



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。



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，在華航持續與各工會溝通下，2021 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）

華航全體員工除工會章程所訂一級主管外，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，並已於 2021 年 12 月 16 日第 6 度簽訂續約；另華航與桃園市機師職業工會協商後，雙方於 2021 年 12 月 29 日簽訂團體協約。華信自 2017 年 01 月與



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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。

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。2021 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 3 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	2019 年	2020 年	2021 年
	參與人數	10,201	9,811	9,526
	參與率	99.48%	99.43%	99.41%
	參與人數	851	852	797
	參與率	90.72%	96.49%	99.75%

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、約聘人員及一級主管以上等人員。

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 2022 年再進行調查，惟因疫情影响順延至 2023 年實施年。2021 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。

但在疫情延燒衝擊全球航空業之際，華航關心員工的職涯規劃是否因疫情改變，也想了解疫情對於員工派任國外分公司及關係企業意願之影響，故於 2022 年針對符合資格之主管及非主管職員工進行外派意願調查，本次填答率 100%。總體而言，55% 的調查對象有意願赴任國外分公司、62% 的調查對象有意願赴任國內關係企業，再進一步分析管理階層，高達 65% 的主管願意赴任國外分公司、83% 的主管願意赴任國內關係企業，顯示員工即使因疫情，被派任國外分公司或關係企業所需面對的挑戰增加，仍有超過半數的同仁願意為了華航接受新的挑戰，尤以主管階層的積極度更甚，可見華航員工不會因疫情改變初衷，且能陪伴公司逆風而行的敬業精神。

改善內容	對應向度	
經勞資誠信協商後達成共識，華航於 2021/12/16、2021/12/29 分別與中華航空企業工會及桃園市機師職業工會簽訂團體協約，穩定勞資關係。	• 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
為陪伴空勤員工渡過勤後隔離的時段，華航組成關懷小組、免費提供「您說，我聽」專線與「飛航組員居檢期間線上課程」等專案，關心同仁並協助解決各項生活問題；受疫情影響，華航適時調整員工工作內容，積極舉辦在職訓練（OJT）或線上學習課程（E-learning），強化員工職能與工作效率。	• 組織健康 • 工作環境	• 企業文化 • 工作與發展
強化資訊安全管理並提升各項資訊 / 通訊設備量能，使員工可因應疫情變化，調整為居家工作模式。	• 工作環境 • 工作發展	
為獎勵並慰勞員工疫情期間的貢獻與辛勞，華航持續辦理各項激勵方案。	• 主管領導文化 • 薪資福利	
華航內部組成防疫小組，定期或視防疫需求召開防疫會議，定期 / 定時清潔、消毒工作環境與公共空間，更規劃電梯、餐廳等區域設置梅花座或安全距離標示等。	• 工作環境	
防疫期間華航仍以書面召開等替代方式，維持勞資會議與各項勞資溝通會議的進行，並藉由主管信箱、有話直說信箱（員工意見箱）、申訴管道或公司內部通訊軟體（Team+）等方式，讓員工可適時表達與交流意見，保持內部溝通管道暢通。	• 組織健康 • 工作環境	• 企業文化 • 主管領導文化
辦理多場訓練及通識課程，內容包含主管訓練、達人分享及有助職場成長的通識課程，參與員工總計 17,225 人次。	• 組織健康 • 主管領導文化	• 企業文化
華航為激勵員工並共享營運成果，發放員工平均六個月基本薪的年終獎金，並響應政府鼓勵企業調薪，2022 年員工調薪幅度平均不低於 4%。	• 薪資福利	

新冠肺炎疫情期間員工權益保障



COVID-19
Special Column

2021 年持續因 COVID-19 疫情衝擊，造成全球航空產業重大損失。

華航為妥善照顧員工，在勞資共存努力下持續實施各項人力精實政策（暫緩招募、放寬留職停薪、人力調整、專案休假等方案）。此外，華航更積極配合政府防疫政策，鼓勵同仁施打疫苗並提供必要的協助（如疫苗接種假），以及分區 / 居家辦公等措施，全力保障員工健康與職場安全。

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，2021 年度會中審議、協調及建議之安全衛生提案總計 1 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 163 件，已獲處理改善結案者計 163 件，改善完成率 100%。

華航職業安全衛生五大目標

1

完備職業安全衛生管理系統

2

強化企業安全文化，提升人員安全意識

3

落實危害風險管理機制，有效解決危害問題

4

加強安全衛生教育訓練，降低職業災害發生率

5

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	2019	2020	2021
華航	台北分公司	36.36	36.36	36.36
	桃園地區	36.53	37.73	37.73
	高雄分公司	37.5	37.5	37.5
	修護廠區	34.78	34.78	34.78
華信		33.33	33.33	33.33
台虎		38.46	41.18	41.17

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（例如）
第一類	具顯著職災風險者	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	工程人員、機械設備操作人員等
第三類	具低度職災風險者	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 1,271 次，發現缺點計 114 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。

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

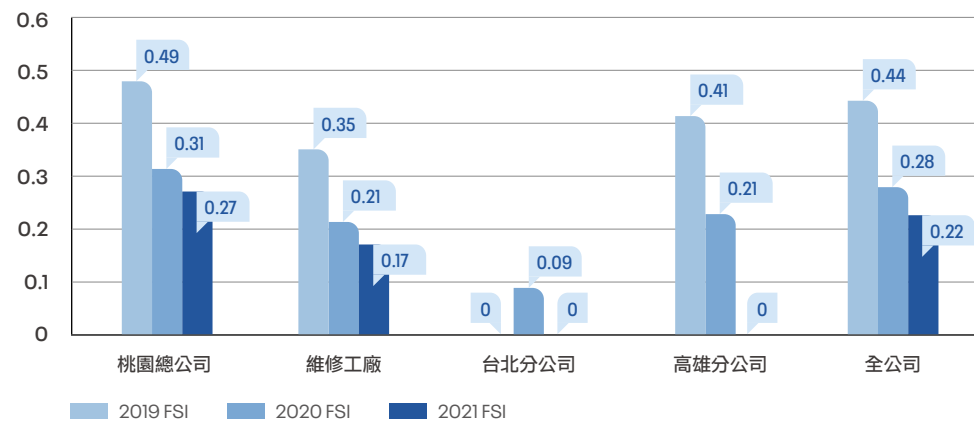
ESG 數據與附錄

提升作業安全 落實風險管控

華航 2021 年之全體失能傷害頻率 (FR) 為 1.63，失能傷害嚴重率 (SR) 為 32，總和傷害指數 (FSI) 0.22，缺勤率 (AR) 為 0.71%，分析原因多為員工之不安全行為，但仍比我國 2018-2020 年航空運輸業之平均 FR (3.39)、SR (54) 及 FSI (0.43) 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 2021 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。

參考

華航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，並由企業安全室統整各項防治作為、不定期召開防疫會議。

2. 提升風險管理意識

除了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外，同時建置疫情列管人員管理系統追蹤處理機制、疫苗登錄系統管理員工 COVID-19 疫苗施打情形、快篩機制防堵疫情蔓延、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、COVID-19 疫苗施打、快篩機制、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

2022 年持續招募飛航組員，並持續聘僱身心障礙人員，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，2022 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 年維持 24.75% 為目標。

3. 人員訓練

2022 年華航已進入 62 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、跨部門溝通等課程。

4. 落實職業安全衛生管理系統（ISO 45001），塑造安全衛生績效文化

藉由凝聚而成的安全認知、信念及價值觀，使員工能主動積極投入安全知識的汲取，分級安全衛生管理，落實職業安全衛生現場化、生活化和全面化的工作態度與工作行為上，以提升勞工各項安全衛生技能，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。

2-3 共創價值

HIGHLIGHTS



六度 舉辦供應商大會

國內首家航空公司連續六年舉行供應商大會。



62% 關鍵一階供應商完成稽核

華航持續推動永續供應鏈政策風險管理措施，累計至 2021 年已完成 62% 關鍵一階供應商稽核目標。



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。

管理方針

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

重大性議題

永續供應鏈管理

重大議題對華航的重要性

中華航空以「成為台灣首選的航空公司」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

華航的承諾及長期目標

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

- 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。
- 考量環境衝擊與社會成本，選擇經濟合理的產品與服務。
- 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

- 恪遵國際與當地法規及法律。
- 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。
- 建立資訊安全機制，預防機密與敏感性資料的不當使用。
- 遵循國際與當地人權及勞動標準，拒絕童工並反對歧視。
- 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。
- 杜絕強迫勞動，保障結社自由，與適法的勞動條件與薪資。
- 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

- 供應商永續風險調查（SAQ）分數 87 分
- 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

- 供應商永續風險調查（SAQ）分數 87 分
- 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

- 供應商永續風險調查（SAQ）分數 89 分
- 透過供應鏈的教育訓練、改善協助機制，並持續執行 SAQ



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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	2021 年			2022 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 29 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 71%	回收率高於 71%	100%	回收率高於 72%
關鍵供應商永續分數	86 分	87 分	100%	87 分
執行採購人員訓練	參加三場	7 月參加三場線上講座	100%	參加三場

2-3-1 華航價值鏈

GRI 102-9

航空產業鏈相較於其他產業具高度獨特性，截至 2021 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，以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)

重要性說明

關鍵供應商定義

航材
飛機零件
(534 / 19)

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

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

航油
飛航所需燃油
(19 / 5)

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

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

航食
機上提供乘客餐食
(31 / 6)

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

長程航線之國內外供餐餐商
(含台北站華膳空廚)

勞務
機場人力等
(4 / 1)

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

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

一般性庶務
整體營運所需物品
(120 / 7)

企業營運所需基本庶務用品，以提升作業效率及品質

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。

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

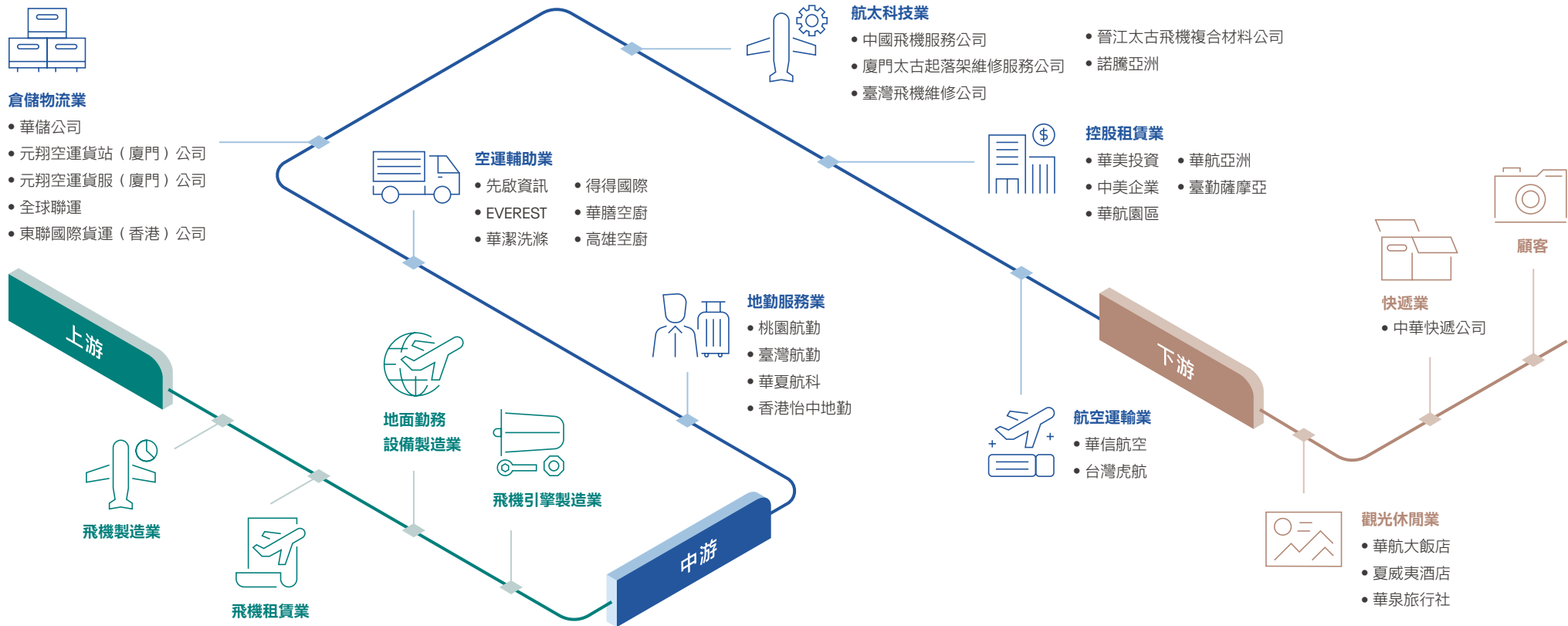
免稅品：空中商品供應營銷處

E-Mail：e-shopping@china-airlines.com



利害關係人專區

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



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

2021 年成果

1. 永續供應鏈採購實務



添加永續航空燃油 落實環境友善

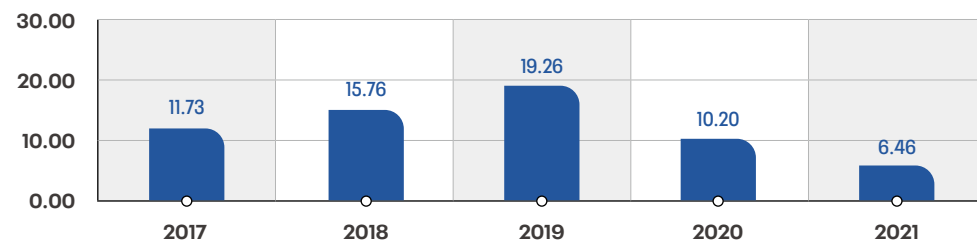
2021 年引進之兩架 A321neo 比起前一代窄體機，可減少 15-20% 燃油消耗，亦可減少達 75% 噪音足跡及 50% 氮氧化物 NOx 排放。華航已安排今年兩架 A321neo 新機空渡回台時，比照 A350 添加永續航空燃油（Sustainable Aviation Fuels），可較傳統燃油再減碳 8%，以實際的節油減碳行動，支持 2050 年淨零排放承諾，降低溫室氣體排放，落實環境友善。A321neo 新機抵台後將先進行整備及認證，未來配合旅運市場需求，陸續投入東北亞、東南亞及兩岸等航線，強化華航區域線航網布局。

綠色採購

華航陸續引進新型節能客貨機包含 777F 及 A321neo，採用新式輕型行李貨櫃、機艙及服務用品減重，亦逐步推動低碳 / 電動運具採購、公務車輛優先採購油電車、取代傳統地面工作車，以降低油耗及碳排放。辦公室更換節能燈具、裝設變頻設備、汰換耗能設備。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 2021 年綠色採購金額，雖受 COVID-19 疫情影響，航班減少，油電車採購需求不及往年，金額較 2020 年減少 36.71%，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)



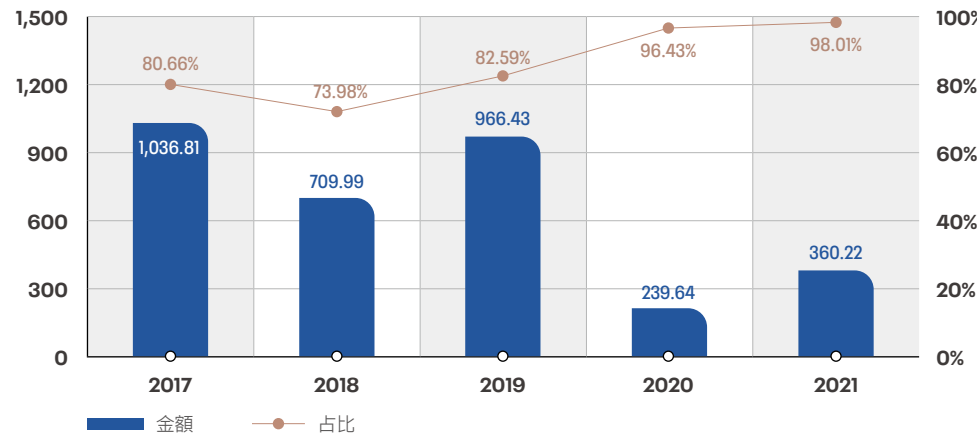
註：綠色採購包含「機關優先採購環境保護產品辦法（2001 年 01 月 15 日）」第一類、第二類及第三類環保產品。

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。2021 年當地採購金額較 2020 年增加 53.37%，國內當地採購家數比例仍維持在 98%，華航雖在疫情影響下，仍持續推動當地採購。

當地採購金額

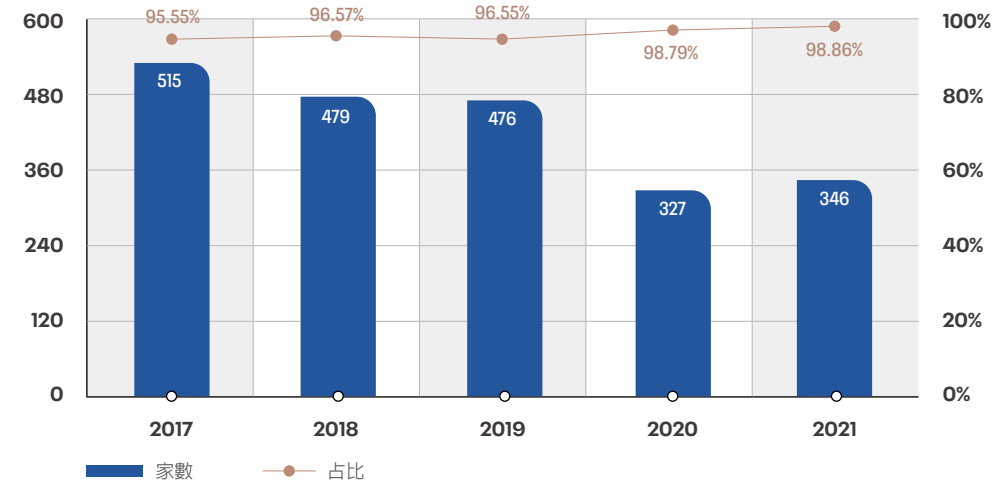
(新台幣百萬元)



當地採購家數

(家數)

(占比)



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。

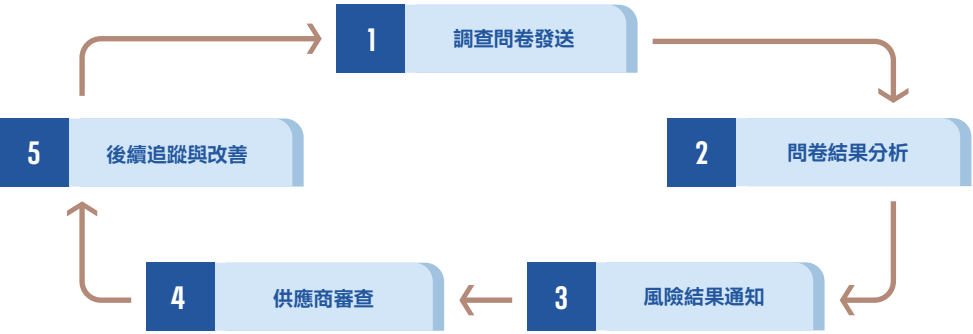
2. 永續供應鏈風險評估

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、DISI、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。2021 年華航持續強化供應鏈管理，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 2021 年度共調查 38 家關鍵一階供應商，其占整體一階供應商採購金額為 61.78%，問卷回收率為 71.05%，此外，華航亦調查 3 家關鍵二階供應商，問卷回收率為 66.67%。分析問卷調查結果，2021 年度之平均分數為 88.17 分，進一步檢視四個調查面向（註），其平均分數落在 79~94 分之間，顯示關鍵供應商於此四個面向皆具有永續概念。然而受 2020-2021 年疫情影響，本次環境面評分有所下降，華航將在年度供應商大會上持續宣導環境永續之作法與觀念。

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

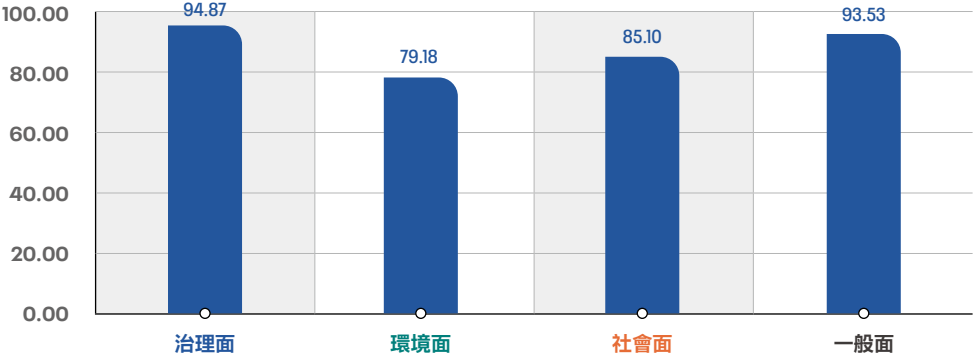


永續供應鏈風險評估落實情形

供應商	2020	2021
整體一階供應商	904	708
關鍵一階供應商（採購金額佔比）	63（66％）	38（62％）
關鍵非一階供應商	2	3
永續供應鏈風險評估	2020	2021
當年度鑑別之一階供應商	63	38
當年度鑑別之關鍵非一階供應商	2	3
過去三年完成鑑別之一階供應商（佔整體一階供應商比例）	103（11.39％）	162（22.88％）
過去三年完成鑑別之關鍵非一階供應商（佔整體關鍵非一階供應商比例）	2（100％）	3（100％）
高風險供應商	2020	2021
高風險一階供應商（佔整體一階供應商比例）	2（0.22％）	0（0％）
高風險關鍵非一階供應商	0	0

2021年永續供應鏈風險評估結果

（單位：分數）



供應商整體永續績效

- 2021 年永續供應鏈風險評估分數為 88.17 分。
- **治理面**：分數（94.87）相較去年（93.92）提升，為整體面向之最高分，顯示關鍵供應商普遍具有內部管理機制。
- **環境面**：分數（79.18）相較去年（84.91）下滑，將持續努力宣導及追蹤要求供應商在環境面的表現。
- **社會面**：分數（85.10）雖相較去年（84.06）提升，但仍有改善空間，此面相仍將是輔導供應商之重點。
- **一般面**：分數（93.53）較去年（91.46）提升，分數為第二高面向，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。

各面向未來努力目標

- **治理面**：將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更為精進。
- **環境面**：未來將介紹華航關於環境永續之作法供供應商參考，並持續對供應商進行宣導教育訓練以強化環境面觀念，以推動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**：針對職安衛方面表現較為不佳，此面向將為華航追蹤輔導之重點。
- **一般面**：將持續要求供應商於品管及資安問題更為精進。

改善措施

華航除持續透過 SAQ 評估供應商，以檢視供應商在個別面向的表現情況，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

2021 年 SAQ 分析結果整體無高風險供應商，然而當中有 3 家關鍵一階供應商在環境面及社會面向中具高風險，1 家關鍵一階供應商在治理面具風險，3 家關鍵一階供應商在環境面具風險，1 家關鍵一階供應商在社會面具風險，經華航追蹤稽核 2022 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 2021 年已確定完成 62% 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、及 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。2021 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，2021 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。

永續供應鏈稽核落實情形

供應商（佔整體關鍵供應商比例）	2020	2021
當年度稽核之關鍵一階與非一階供應商	26.15%	78.04%
過去三年完成稽核之關鍵一階與非一階供應商	44.62%	21.96%
整體比例	70.77%	100%
高風險供應商（佔整體高風險供應商比例）	2020	2021
當年度稽核之高風險供應商	100%	0%（本年度無高風險供應商）
至少每三年稽核一次之高風險供應商	0%	0%
整體比例	100%	0%
具矯正措施並已完成改善之高風險供應商	100%	0%（本年度無高風險供應商）

4. 協助供應商降低風險

舉辦供應商大會

華航於 2021 年 12 月 29 日召開第六屆永續供應商大會，共 34 家國內供應商（40 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。華航亦會針對當年度 SAQ（供應商風險調查簡化為 SAQ）結果中需加強面向：如環境及社會面，作為下一年度（未來）供應商大會之溝通交流主軸。





目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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一，2021 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

每年透過問卷方式持續落實了解供應鏈夥伴實行永續管理狀況，於永續供應鏈管理機制各面相深耕，以達 2023 年完成二階供應商風險評估及 2025 年前審查關鍵一階供應商達 100% 之短中期目標。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。

2022 年目標除藉由供應商大會與供應商夥伴交流，亦將介紹華航企業內部如：綠建築、水資源利用、ECO 服務等環保、減碳之永續具體作為，持續強化供應商夥伴 ESG 等各面相永續觀念，另延續 2021 年成果，著重精進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，與供應商以實地、電話、書面等多元方式進行交流。

2-4 環境價值

HIGHLIGHTS



六度 DJI 評比 入選環境報告氣候策略產業最高分

連續六度獲 DJI 評比入選新興市場成份股，2020 年環境報告及氣候策略產業最高分。



八度 獲頒 TCSA 氣候領袖獎

自 2014 年起，連續八度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」。



首家 添加永續航空燃油

繼 2017 年於 A350 新機添加 SAF 後，持續於新節能航機 A321neo 添加 SAF，為台灣唯一航空公司。



首家 宣示 2050 年淨零碳排放

台灣首家航空公司宣示 2050 年淨零碳排放目標並設定減碳路徑。



連續 10 年參與 CDP，獲評為領導等級（Leadership）

自 2012 年起，連續 10 年參與回應 CDP 氣候問卷評比，積極推動與落實供應鏈／價值鏈管理。2021 年 CDP Supplier Engagement Rating（SER）獲評為領導等級（Leadership）。



唯一 榮獲行政院環保署低碳產品獎勵優等獎

華航集團華信航空全方位推動低碳服務，碳足跡 3 年內減量超過 30% 獲減碳標籤；為唯一航空業參與環保署綠點計畫，並再獲環保署低碳產品獎勵優等獎。



首家 建立環境、能源、溫室氣體盤查管理系統

國內首家運輸業建立環境、能源及溫室氣體盤查（ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1）管理系統，每年持續通過外部第三者查／驗證。



榮獲桃園市政府頒發綠色採購績優獎項

華航修護工廠與華航集團桃園航勤公司榮獲桃園市 109 年民間企業及綠色採購績優獎項。



唯一 台灣航空集團推展綠色票價

2021 年起，繼華航腳步，華信及台灣虎航之國內外航線均納入 ECO Travel 碳抵換服務範圍，為台灣唯一航空集團推動綠色票價。

管理方針

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

重大議題

- 氣候變遷減緩與調適

● 環境風險與營運效益管理

● 資源管理
- 能源管理

● 綠色服務與永續餐飲

重大議題對華航的重要性

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

華航的承諾及長期目標

• 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，落實企業環境暨能源政策，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，引領集團及航空產業共同守護與傳承地球家園之永續發展。

• 長期目標



2023

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（2050 年淨零碳排放）
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 5%
8. 禁運保育類動物並禁用保育類食材
9. 空中廢棄物總量較 2018 年減量 25%
10. 空中服務一次性使用塑膠用品減量 50%
11. 機上服務人均餐損較 2020 年降低 5%

2025

1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長（2050 年淨零碳排放）
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 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
9. 空中廢棄物總量較 2018 年減量 50%
10. 空中服務一次性使用塑膠用品減量 90%
11. 機上服務人均餐損較 2020 年降低 10%

2030

1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長（2050 年淨零碳排放）
2. 地面作業碳排量較 2009 年減量 50%（2050 年淨零碳排放）
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 50%
7. 地面用水量較 2018 年減量 10%
8. 禁運保育類動物並禁用保育類食材
9. 空中廢棄物總量較 2018 年減量 65%
10. 空中服務一次性使用塑膠用品全數淘汰
11. 機上服務人均餐損較 2020 年降低 25%

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



目錄
前言
1 永續管理
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 公司治理
ESG 數據與附錄

- 企業環境委員會每季定期召開會議
- 例行行政會報納入環境能源風險議題
- 每年進行 ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1 第三者稽核與查證作業
- 定期回應並檢視 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

📍 目標及規劃

作業主軸	2021 年			2022 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	完成第三者查驗作業	100%	• 制定與執行空中服務環境目標 • 優化廢棄物管理作業 • 精進水資源平衡資訊及管理作業 • 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作業 • 完成 DJSI、CDP、公司治理評鑑、TCSA 等環保議題問卷回應與議合作業	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 71 項專案推動	103%	
深化氣候風險管理落實減量目標	提升飛航燃油效率至 0.2547 噸 / 千 RTK	飛航燃油效率 0.2442 噸 / 千 RTK	104 %	• 提升飛航燃油效率至 0.2406 噸 / 千 RTK • 地面作業 GHG 排放較 2009 年減量 41% • 落實 TCFD 作業程序及碳機制符規作業 • 持續執行 ISO 14064-1:2018 驗證作業 • 推動 SAF 添加及擴大再生能源設施作業
	地面作業 GHG 範疇一排放目標 4,334 噸 CO ₂ e	地面作業 GHG 範疇一 2,897 噸 CO ₂ e	133%	
	地面作業 GHG 範疇二排放目標 17,545 噸 CO ₂ e	地面作業 GHG 範疇二 16,697 噸 CO ₂ e	105%	
	• 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	• 已發佈氣候相關財務揭露報告，並辦理 2 場次工作坊 • 已完成 CORSIA / EU ETS / UKETS 之 排放監測，查證及申報作業 • 已完成 ISO 14064-1 改版訓練與程序修訂 • 華信、虎航納入 ECO Travel 範疇	100%	
提升價值鏈環境管理能量	• 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	• 已完成年度價值鏈資訊調查 • CSR 資訊揭露價值鏈環境績效 • 價值鏈公司完成訂定至少 2 項環境管理目標 • 召開 1 場次價值鏈環管教育訓練溝通	100%	• 持續執行價值鏈環管風險調查 • 持續推動價值鏈環境資訊揭露 • 持續辦理價值鏈環管教育訓練及溝通
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 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	• 完成 3 場次環境 / 能管訓練 • 辦理 4 場次全員環保活動 • 發布 4 篇 Facebook 環境宣導 • 提供全球分公司環保說帖 • 集團公司華信、虎航服務已納入 ECO Travel 計畫	100%	• 執行 3 場次企業集團環境能源管理專業訓練 • 辦理 2022 年全員環保教育活動 • 執行外部環境宣導及議合作業 • 持續參與評鑑及落實環保倡議 • 延伸 ECO Travel 作業至貨服平台



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

2021 年環境數據總覽

項目		單位	排放 / 使用 / 產生量
溫室氣體類別一（原範疇一）		噸 CO ₂ e	5,878,428
溫室氣體類別二（原範疇二）		噸 CO ₂ e	16,697
溫室氣體類別三 ~ 六（原範疇三）		噸 CO ₂ e	3,174,662
空氣污染物（SO _x ）	客機	噸	27.43
	貨機	噸	16.06
空氣污染物（NO _x ）	客機	噸	34.18
	貨機	噸	167.43
航空燃油（非再生能源）		噸	2,321,341
電力		MWh	33,260

項目	單位	排放 / 使用 / 產生量	回收量	回收占比
再生電力（太陽光電）	MWh	-	127	-
電梯電力回生裝置	KWh	-	889	-
水資源	千噸	118.42	14.23	12%
廢水（有機 + 重金屬）	千噸	16.94	2.81	17%
空中廢棄物	公斤	501,124	84,426	16.85%
地面廢棄物（不含有害事業廢棄物）	公斤	636,400	188,790	29.67%
地面廢棄物（含有害事業廢棄物）	公斤	649,560	188,790	29.06%

2-4-1 環境永續治理

健全環境治理政策與架構

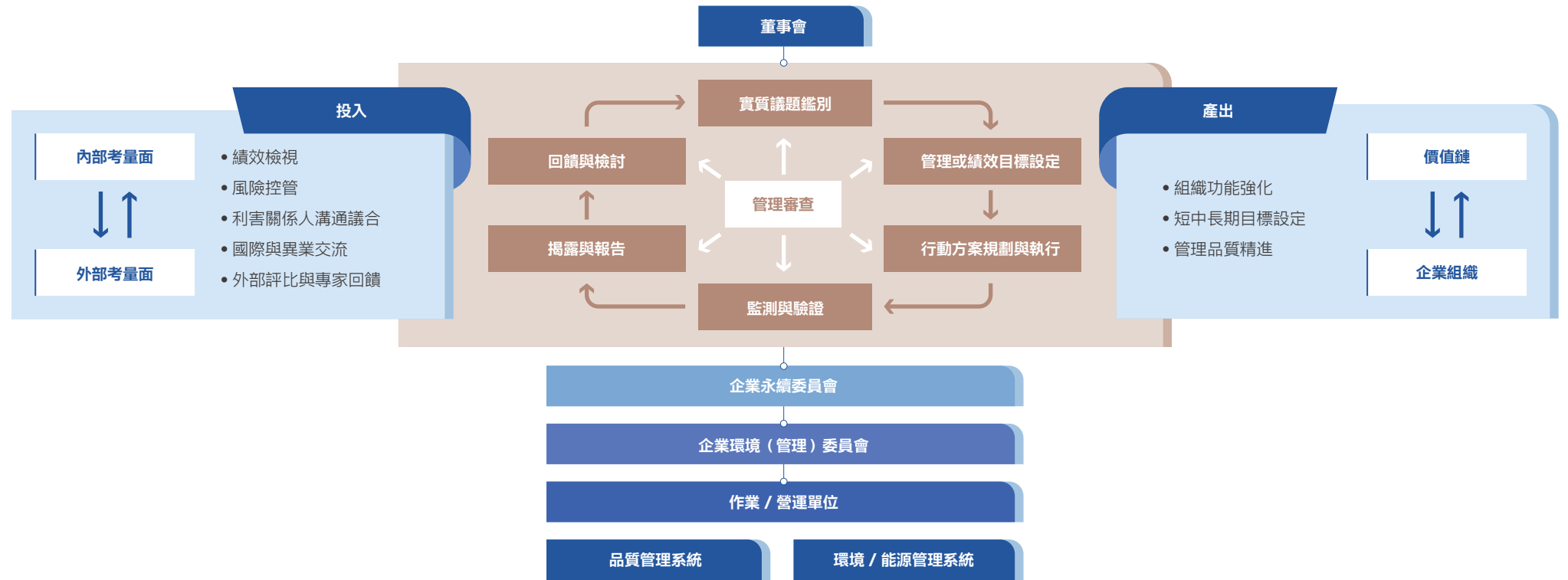
華航在董事會發布「[中華航空公司永續發展實務守則](#)」之「發展永續環境」實踐原則基礎下，立定符合環保法規、節約地球資源、提升生態效益及善盡社會責任之「[環境暨能源管理理念](#)」與「[環境暨能源政策](#)」，並結合[聯合國永續發展目標](#)研訂指導策略，確保企業營運朝向環境友善及低碳節能的永續發展方向前進。

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。基於航機用油為本公司重大能源使用，2021 年調整航機節油小組位階為與五大環境管理委員會同級之獨立委員會，並更名為「航機用油管理小組」，持續執行節油成效監控作業，並落實提升用油效率目標。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。

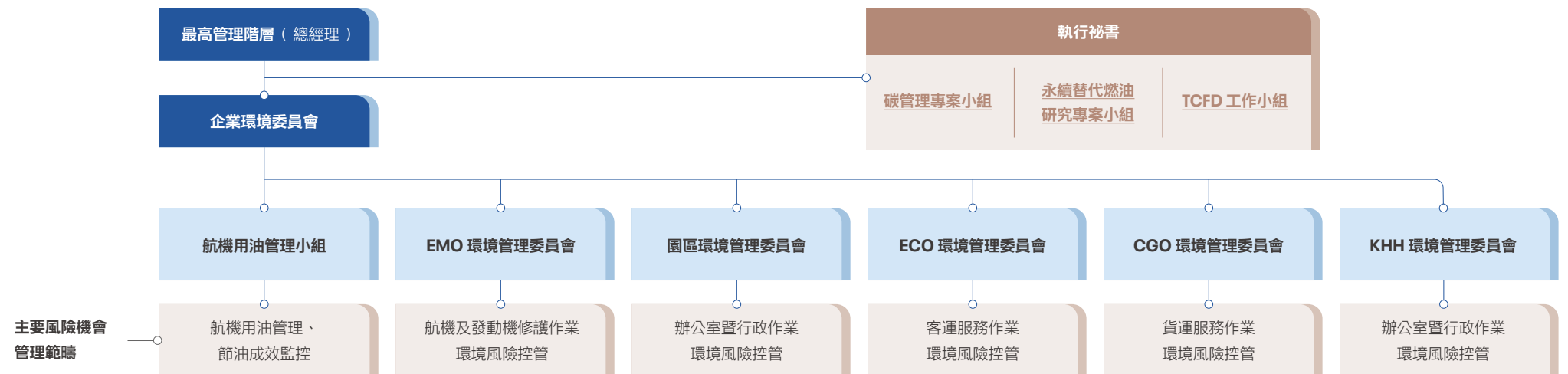
依據本公司永續六大策略主軸 — 「機隊航網」、「品牌感知」，華航致力推動高效機隊航網，並以具備韌性的體質面對極端氣候與商業環境變動，打造友善環境之永續品牌，提升內、外部的品牌感知度。整體而言，華航已依國際標準趨勢及風險管理經驗，從政策、組織、管理系統等層面建構完善企業環境暨能源管理模式，結合生命週期觀點，合宜考量組織營運（包含企業日常營運、既有或新產品與服務等）前後環節、內外部議題與利害相關者之需求及期望，妥善掌握並處理組織與價值鏈之環境、能源、氣候變遷相關風險與機會，帶領集團關係企業、供應商、承包商等價值鏈合作夥伴攜手推動環保作業，以確保實踐環保永續之政策目標，後續亦將藉 TCFD 作業的逐步導入，強化管理內涵。

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

華航環境風險管理作業邏輯



企業環境委員會組織圖





目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

落實企業環境暨能源管理系統

華航為台灣首家航空公司布建企業環境風險管理機制，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趨勢，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，納入價值鏈風險管理，合宜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。

依循「中華航空公司永續發展實務守則」落實企業環境暨能源管理理念與政策



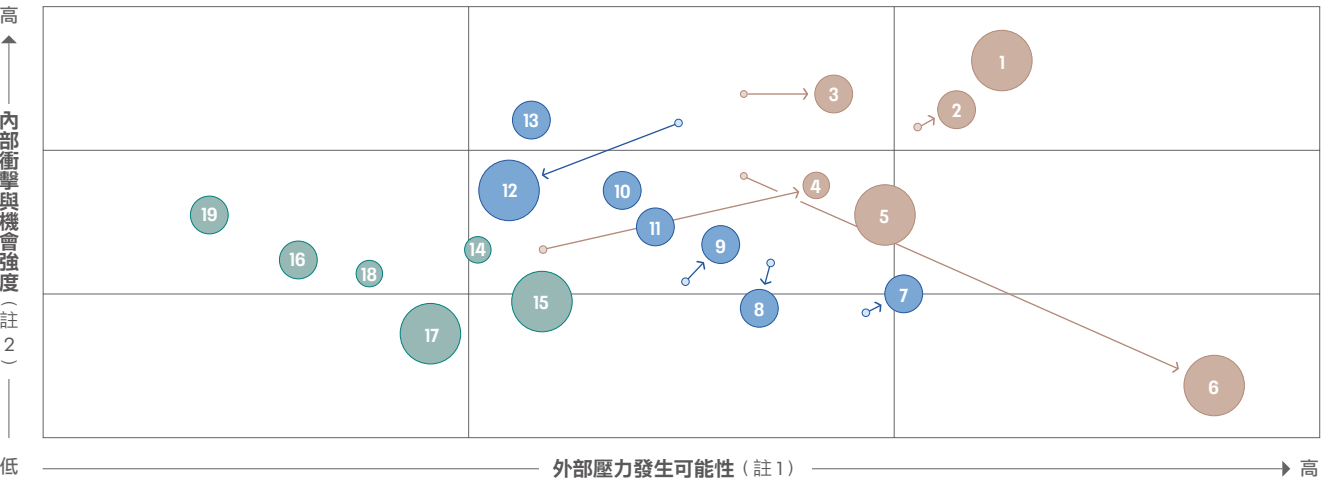
環境風險與機會鑑別

GRI 201-2

華航透過前述風險管理模式與平台，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 | 10. 毒、化學物質管制 |
| 2. 氣候變遷調適 | 11. 廢、污水管制 |
| 3. 航空器能源效率提升 | 12. 機上飲用水管制 |
| 4. 新技術與新能源發展 | 13. 地面作業廢棄物管制 |
| 5. 地面作業能源（碳）管理 | 14. 綠色供應鏈管理要求 |
| 6. 一次性塑膠用品（Single Use Plastic, SUP） | 15. 地面作業空污管制 |
| 7. 機艙廢棄物管制 | 16. 航空器空污管制 |
| 8. 航機起降噪音管制 | 17. 非法動植物運輸管制 |
| 9. 地面水資源管理 | 18. 循環經濟與創新模式 |
| | 19. 乘客環保意識提升 |

華航環境風險機會矩陣



- 圓圈大小指華航對議題之適應性（圓圈大表示因應作為及適應佳）
- 圓圈淺色代表去年，深色代表今年
- 箭頭表示與去年差別的位移

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。

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. 新技術與新能源發展	航空業受嚴格法規限制及認證要求，新技術與新能源導入時程較長	有效降低用油量及碳排放量，提升營運效率與降低營運成本	及早佈局引進新世代節能節能 航機（如 A321neo）與節油技術，並使用 SAF，促進台灣永續航空燃油發展
5. 地面作業能源（碳）管理	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	設定減量目標及建立年度改善方案，每季於環委會管考成效；適時擴大再生能源使用及增加再生能源裝置容量
6. 一次性塑膠用品（Single Use Plastic, SUP）	限用一次性塑膠用品議題由歐洲地區擴展至其他國家 / 航線，符規條件與成本增加。	開創永續材料用品，提早掌握循環經濟契機，減少違規與符規成本。	持續掌握法規趨勢、結合供應鏈及異業合作，研訂替代方案與設定減量目標，滾動檢視與持續改善，兼顧公司營運及供應鏈條件
7. 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，優化進場操作，以降低噪音
8. 機艙廢棄物管制	一次性使用塑膠製品、包裝減量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	成立作業小組，掌握管制趨勢及替代品市場化發展，制定減量目標及管理方案，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
9. 地面水資源管制	水資源缺乏影響公司營運、增加購水及替代成本及營運中斷風險	水資源妥善管理運用，降低營運成本及提高持續營運韌性	健全水資源管理機制、持續優化設備及改善作業程序 / 製程，提升雨污水回收量與用水效率 採用節水技術及產品，降低水資源耗用

- 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

2-4-2 氣候變遷減緩與調適

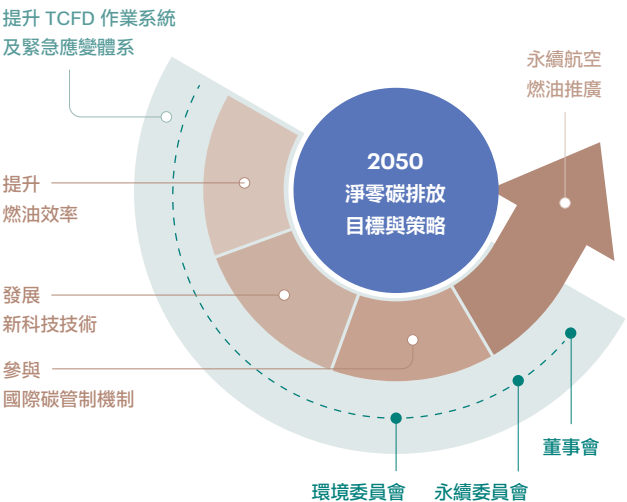
華航體認氣候議題對於航空產業的直接影響性與重要性，積極推動各項氣候變遷減緩與調適作業，包含支持及響應國際民航組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）、國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）及中華民國（台灣）民用航空局推動自願性減碳之倡議，設定企業飛航及地面作業三大階段性目標，並據此建立減碳策略，採取適宜之氣候調適行動，降低氣候變遷對公司的負面衝擊掌握衍生機會，整體檢視公司面臨之氣候風險與機會，優化相關軟硬體設施、控管措施與應變程序。為響應國際趨勢，華航於 2018 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 作業導入公司管理及董事會報告機制，並協助完成 TCFD 指引繁體中文版作業及參與多場產官學推廣作業，2020 年起進一步彙整獨立之「[氣候相關財務揭露報告](#)」，每年向董事會報告後公開揭露 CSR 網站。



關注氣候變遷

宣示 2050 年淨零碳排放目標及擬定減碳策略

華航於 2021 年參與 IATA 作業討論，並於 Q4 宣示「2050 年淨零排放目標及減碳路徑」，華航續擬定 5 大減碳核心策略（如下圖，各項策略面積即代表減碳貢獻度）。包含：燃油效率提升（如推動各項節油減碳措施、持續提升裝載率等）、提升 TCFD 作業與緊急應變體系、推展 SAF 永續航空燃油、適時參與國際碳管制機制（如 CORSIA…等）、適時引進新科技（如持續引進節能飛機，掌握並評估氫燃料飛機 / 短程電動飛機發展趨勢及引進成本效益暨時機點…等）。

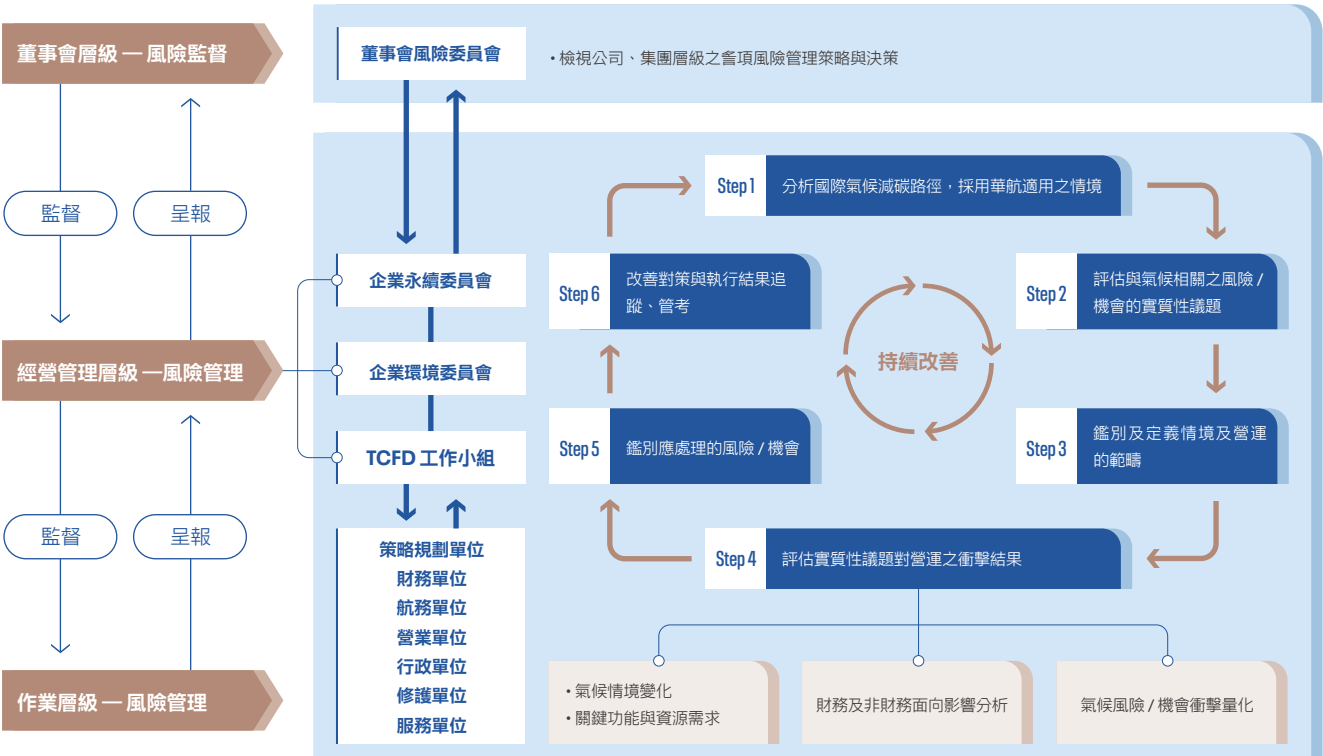


氣候治理架構及風險管理流程

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。

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。

氣候治理架構



目錄

前言

1 永續管理

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

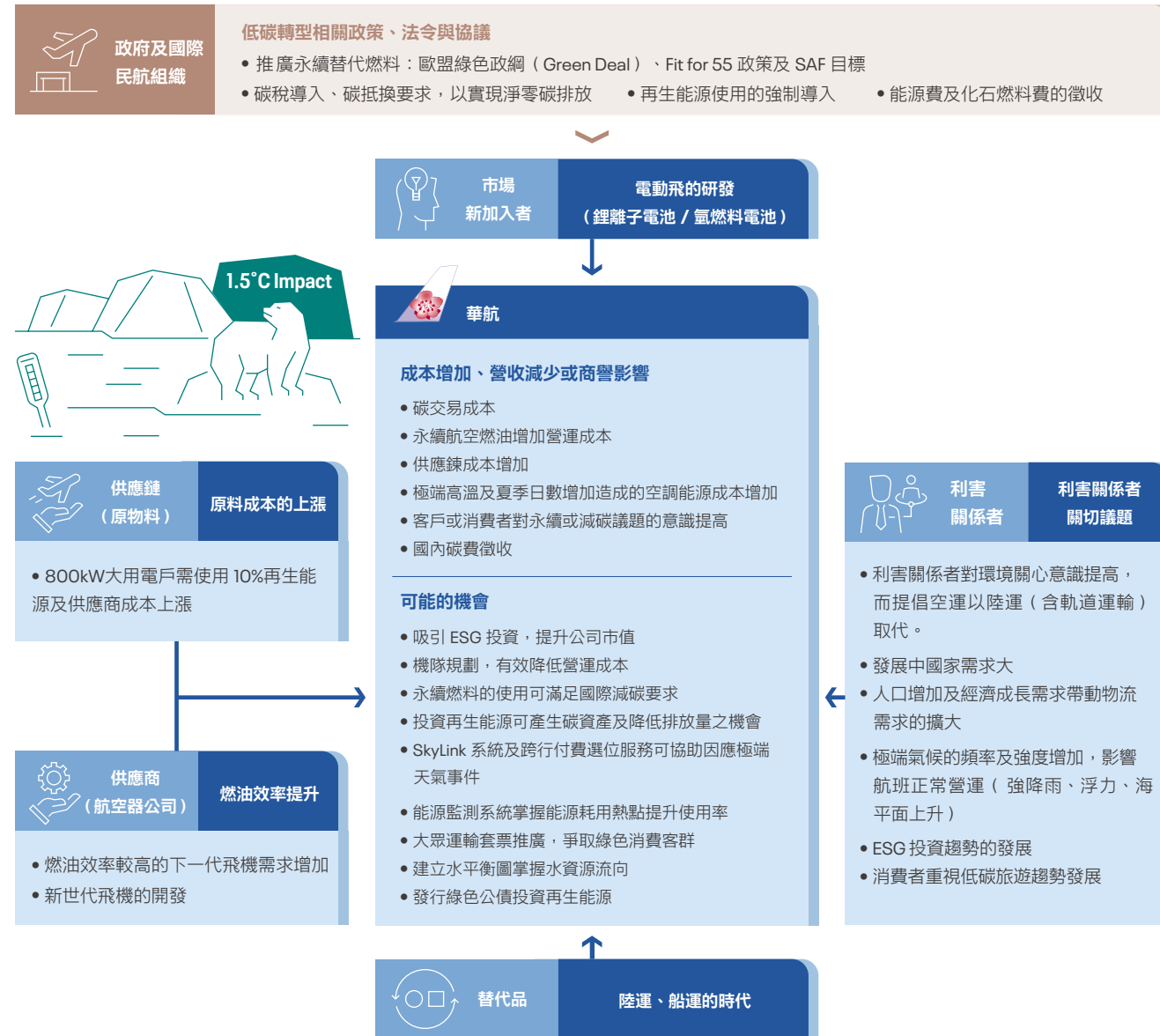
3 公司治理

ESG 數據與附錄

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 第六次評估報告（AR6），設定 1.5°C、2°C 及 3°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：

營運衝擊議題分析（以 1.5°C 為例）



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，進行 1.5°C、2°C 及 3°C 之重要氣候風險矩陣分析（如下圖）及財務影響量化作業；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](#)」

機會

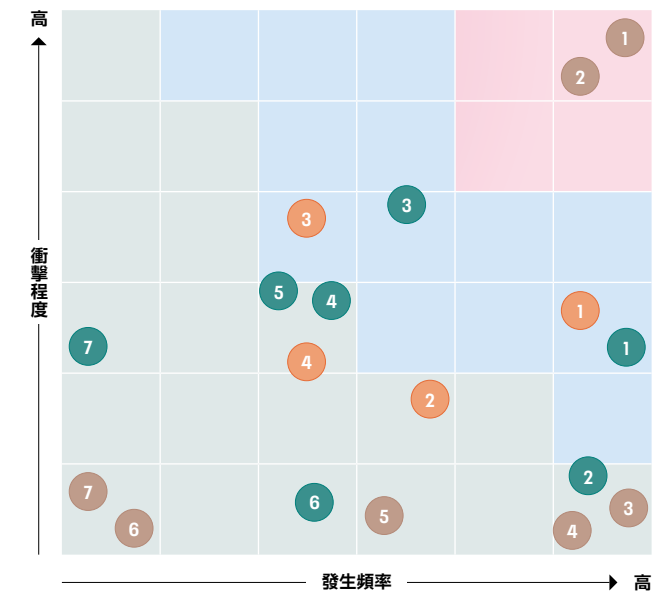
1. 節油航網
2. 降低能源成本
3. 提升形象及營收
4. 提升極端天氣應變能力
5. 提升水資源管理能力
6. 發行綠色公債投資再生能源
7. 投資再生能源實現淨零排放目標

轉型風險

1. 永續燃料成本
2. 碳抵換交易成本
3. 再生能源成本
4. 供應商管理
5. 利害關係者關注議題
6. 高溫影響能源成本增加
7. 碳關稅對航材成本的影響

實體風險

1. 航線（地勢低）消失
2. 淹水（強降雨、海平面上升）
3. 乾旱
4. 極端天氣對飛航的影響



氣候變遷目標及其減緩與調適策略

對策項目		目標	2021 年具體作為
治理	強化氣候治理作業	每年持續向董事會提報氣候治理報告	已向董事會風險委員會提報氣候治理報告
	深化管理督導與跨部門作業	落實公司治理與符合綠色金融要求	1. 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	健全及深化財務量化資訊管理	1. 建立作業 SOP 程序 2. 建立跨單位資訊作業平台
	氣候因應策略與管理	提升氣候變遷風險因應的韌性	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	提升國際氣候變遷議題與要求的掌握度	1. 實質參與國際及台灣重要氣候政策議合平台，掌握政策發展趨勢及發言權 2. 研擬說帖，推動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	提升氣候變遷風險因應的韌性	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	落實風險控管與強化緊急應變機制	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	符合 ICAO、EU 等國際減碳規範	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、UK 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	2050 年營運作業達淨零碳排放	1. 強化電力監控，耗能設備 / 環節加裝電表 2. 持續執行高耗能設備汰換 / 更新 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精進管理效益
指標與目標	持續優化溫室氣體盤查	擴大盤查範疇，提升數據品質	持續執行全球作業據點能資源調查，落實 ISO 14064:2018 類別 1~6 之組織內外溫室氣體盤查查證作業，提升溫室氣體排放數據品質
	落實減碳目標與 KPI 方案	達成溫室氣體短中長程減量目標及 2050 淨零碳排放目標	建立約 71 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	達成溫室氣體短中長程減量目標及 2050 淨零碳排放目標	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 4. 推動永續航空燃油添加作業
	燃油效率提升	提升公司營運及能源使用效率	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

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

2-4-3 環保永續績效

GRI301-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

華航依循「健全環境暨能源管理運作」、「深化碳管理作業」、「建立價值鏈環境管理能量」及「推廣內外部環保意識」四大作業主軸，透過企業環境委員會及其五大環境管理委員會與各功能性專案小組之定期、不定期會議，持續改善與提升企業環境績效與生態效益。

參考 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，以達成地面作業減碳、永續發展目標（SDG）之短程目標。惟 2020-2021 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 747-400 客機除役、重大能源使用裝設電表、用水節點裝設水表、提升太陽光電發電效率、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。

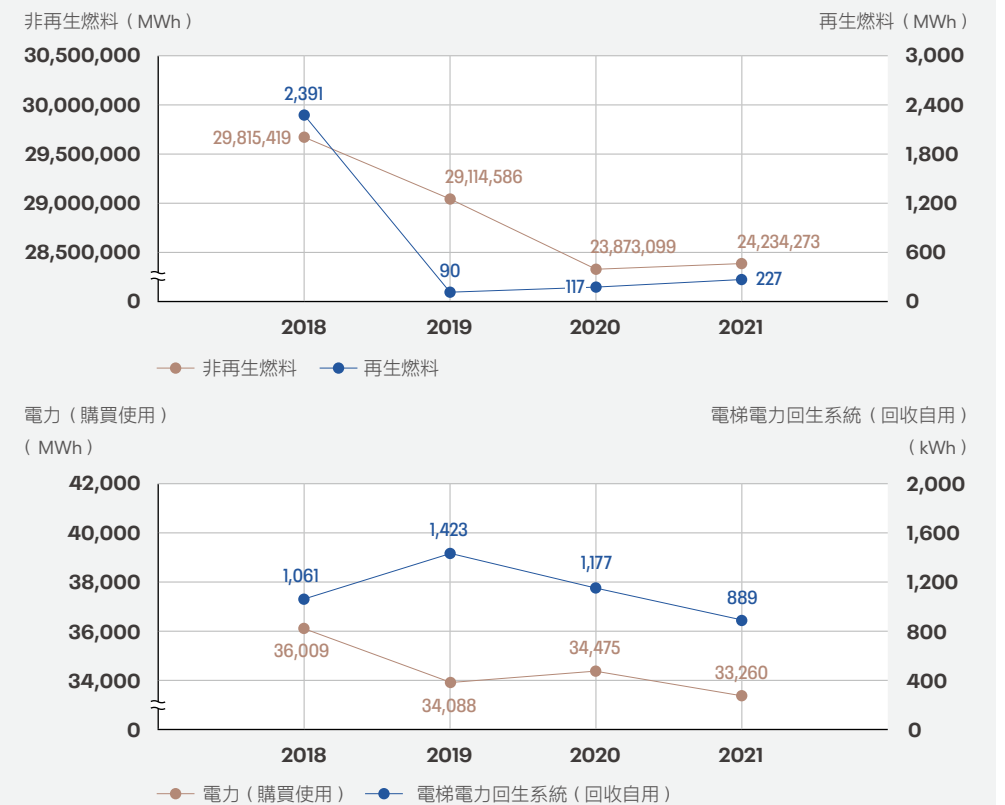
身為國內指標性航空運輸服務業者，疫情期間守護國門安全，強化旅客、組員的防疫工作為重中之重，華航除遵循疫情指揮中心（CECC）相關規定，提供旅客、組員適當防護裝備外，亦參與 [IATA 防疫廢棄物作業](#) 之討論、議合工作，依國內外相關規範高規格落實機上廢棄物處理。此外，華航也與供應廠合作積極開發兼顧防疫需求與環境保護的空服用品，守護旅客健康的同時，也能守護環境。

能資源管理

能源使用

華航 2021 年投入 59 項環保節能措施，另用油小組推行 12 項節油方案，原減碳目標為 48,762 噸，在飛航燃油節油效益顯著、多項節紙電子化與節水措施推展下，實際減碳量為 58,464 噸，達成率 120%。2021 年總用電量為 33,260 千度，較 2020 年（34,523 千度）減少 3.66%，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 2021 年持續取得 127 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。

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。



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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（A350-900, A330-300, A321neo, 777-300ER, 737-800, 777F, 747F 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 執行航機起飛及降落
3. 鼓勵飛航組員實施連續下降進場（Continuous Descent Approach, CDA），持續進行減噪操作，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控工作。
5. 透過 IATA 等國際組織專業交流平台，參與議合並掌握國際資訊。

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盥洗室等衛生沖水用，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，將處理後之有機廢水回收再利用，另應用於洗車與澆灌等，其餘放流水則排放南崁溪。松山園區、台北分公司則屬於水資源低風險區域。

用水區域	缺水等級 1	供水單位 （來源類別）	廢水處理單位 （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（淡水）	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: <100 mg / L BOD: <30 mg / L SS: <30 mg / L
修護廠區			生活污水：桃園機場污水處理廠（二級處理） 事業廢水：本公司第一、二廢水廠（三級處理）		pH: 6~9 COD: <100 mg / L SS: <30 mg / L 鎳：< 0.03 mg / L 總鉻：<2 mg / L
台北分公司	所在區域台北市水資源風險為低	台北自來水事業處（淡水）	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: <100 mg / L SS: <30 mg / L NH3: <10 mg / L
松山園區					

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 年末發生廢污水違規事件。

水資源用量部份，2021 年本公司取水量計為 118,422 度，相較於 2020 年減少約 12%。2021 年雖考量防疫需求，確保政府公衛要求之清潔效果及風險管控，調整部分區域設施，然本公司仍積極增設水表、中水回收管道，亦持續推動節約澆灌用水、實施

[ECO-SHINE](#)、Callington 等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、管理面最小化水資源的耗用。

（單位：千噸）

用水區域 （來源類別）	取水量（註 1）				耗水量（註 2）	排水量（註 3）	回收量（註 4）	回收比例
	2018	2019	2020	2021	2021	2021	2021	2021
華航園區（自來水）	54.47	57.49	49.1	33.42	22.32	16.75	11.42	29.2%
華航園區（雨水）	11.48	15.34	8.05	5.65				
修護廠區	75.88	70.25	59.78	65.4	36.17	生活：12.29	NA	--
						事業：16.94	事業：2.81	4.3%
台北分公司	5.8	5.83	5.41	4.56	2.43	2.14	NA	--
松山園區	12.07	12.93	12.48	9.39	5.73	3.66	NA	--
總計	159.7	161.83	134.82	118.42	66.65	51.78	14.23	12%

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；2021 年追溯增列雨水回收取水量。
註 2：華航園區耗水量以設備耗水計；北分、松山園區以華航園區耗水佔比估算。
註 3：修護廠區廢水處理包含台灣飛機維修公司事業廢水。
註 4：園區回收水包含雨水及中水回收；修護廠區為廢水回收。

污染防治

空氣品質 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（RTK）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。華航以年輕化機隊提供客貨運輸服務，14 架 A350-900 航機已全數到位，取代 A340-300 及部份 747-400 執行飛航；2020 年起陸續引進 6 架 777F 貨機，目前已交付 3 架，2022 年預計再交付 2 架，2023 年交付 1 架；2022 年 1 月董事會決議將新購 4 架 777F 貨機，預計於 2024 年交付完畢；首架 A321neo 已於 2021 年加入營運，其餘 14 架預計於 2027 年交付完成。

集團機隊部分：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，全面取代 ERJ 機隊；台灣虎航已有 11 架 A320neo，另將租購 15 架 A320neo。新機隊的引進除可有效提升燃油效率外，亦可降低航機起降時之 NOx 排放量。

另為降低地面作業造成的空污排放，華航已採用「環保漆料」降低飛機噴漆廢氣之揮發性有機物濃度，且噴漆製程排氣經過濾後均符合排放標準，故已停用焚化設施，大幅減少空氣汙染及燃料使用。此外，修護工廠亦將老舊運補車改裝為電動車，提升資源化再利用率，同時解決車輛排廢氣之問題。

華航集團 SOx、NOx 排放資訊

項目			單位				
				2018	2019	2020	2021
客機	SOx	排放量	噸	58.28	58.95	30.41	27.43
		排放效率	克 / RTK	0.0122	0.0122	0.0133	0.0150
	NOx	排放量	噸	607.47	614.49	317.03	34.18
		排放效率	克 / RPK	0.0150	0.0149	0.0400	0.0538
貨機	SOx	排放量	噸	13.72	13.09	14.58	16.06
		排放效率	克 / RTK	0.0029	0.0031	0.0030	0.0028
	NOx	排放量	噸	143.02	136.48	152.04	167.43
		排放效率	克 / RTK	0.0301	0.0321	0.0317	0.0290

項目			單位						
				2019	2020	2021	2019	2020	2021
客機	SOx	排放量	噸	30.59	25.14	16.85	16.19	2.89	0.04
		排放效率	克 / RTK	0.2001	0.5307	0.6549	0.0399	0.0486	0.0838
	NOx	排放量	噸	318.88	262.10	175.61	168.72	30.09	0.46
		排放效率	克 / RPK	0.2086	0.5109	0.6802	0.0368	0.0454	0.0784

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，修訂 2019~2020 排放數據。

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

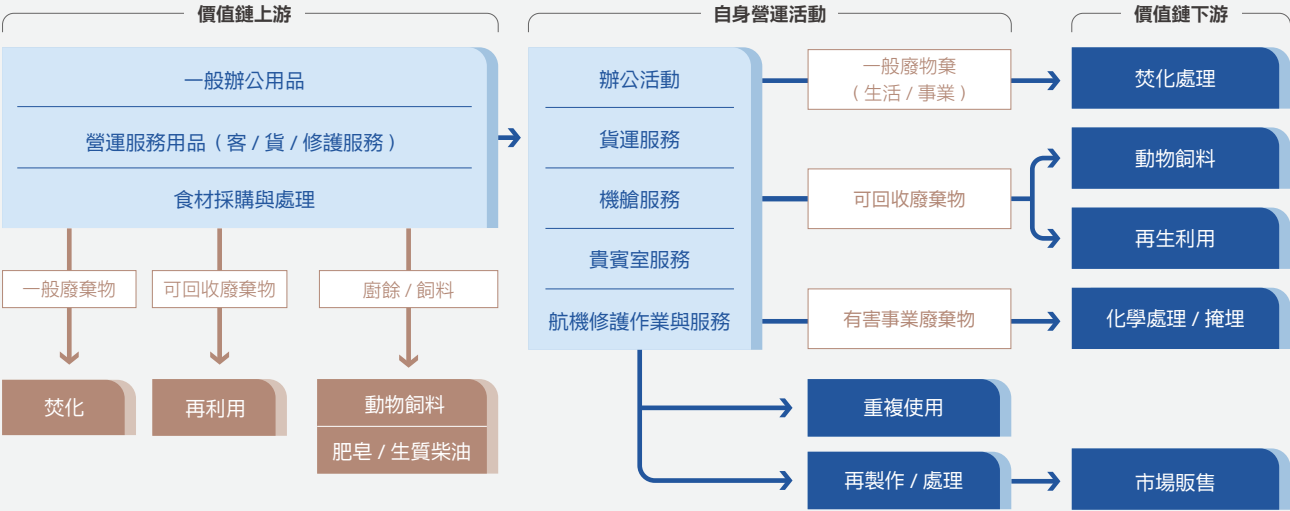
ESG 數據與附錄

廢棄物管理

GRI 306-2

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），進行節油、節水、推廣無紙化服務等，減少資源浪費，同時降低溫室氣體排放量，並已針對不同業務屬性衍生之廢棄物，制定短中長期管理目標，致力降低廢棄量，逐年提高廢棄物再利用比率，逐步實現 100% 廢棄物資源化目標。

廢棄物流程圖



地面作業廢棄物管理目標

目標	2023	2025	2030
可回收一般廢棄物回收量	100%		
不可回收一般廢棄物產出量 較 2018 年減量	5%	7%	12%
事業廢棄物回收再利用率	43%	45%	50%
用紙量較 2018 年減少	14%	30%	50%

空中服務廢棄物管理目標

目標	2023	2025	2030
空中廢棄物總量 較 2018 年減少	25% (註 1)	50%	65%
空中服務一次性 使用塑膠用品減量	50%	90%	100%
機上服務人均餐損量 較 2020 年降低	5% (註 2)	10%	25%

註 1：空中廢棄物減量目標範疇以返台航班機艙廢棄物為主，不包含備餐階段廢棄物。
註 2：考量供餐型態配合疫情調整，餐損管理目標以 2020 年為基準年。

空中廢棄物減量目標

廢棄物管理原則	行動
 拒絕使用 (Refuse)	- 採購申請時，鼓勵選用環保認證（如：環保、FSC、節能、節水等標章）產品 - 與供應廠商合作，持續開發與選購非一次性塑料及環保產品（如：木質調酒棒）
 減量 (Reduce)	- 推動各項作業流程電子化，節約用紙 - 優化維修流程，減少末端廢棄物產生 - 精準規劃營業及空服用品，減少消耗量；強化廢餐管理，減少廢棄物產生
 重複利用 (Reuse)	- 提高可用事業廢棄物（如：廢塑膠桶）再利用比率 - 開發並鼓勵旅客選用可重複利用材質，取代一次性使用產品（如：矽緻摺疊隨行杯） - 打造自備餐盤具友善環境，鼓勵員工重複使用
 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 - 擇選適當機上備品 / 汰換品，再造提生產值並提供販售服務（如餐車）
 修理 (Repair)	客、貨運裝備（如：盤櫃 / 網等）修理後再使用



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

2021 年受疫情影響，業務量受到衝擊，整體廢棄物產生量較 2020 年大幅降低 33%，回收比例微幅提升 3%。本公司利用疫情期間，進一步強化相關數據蒐集流程掌握（現場稱重或統計報表）、符規性查核與供應鏈管理，確保廢棄物被妥善處理，也透過（空中服務）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：公噸）

項目	服務階段			
	產生量			處置方式
	2019	2020	2021	
一般生活	126	116	94	焚化供發電
	966	425	410	依規範送機場焚化爐（未發電，已建議其增設發電設施）
資源回收	779	581	509	資源回收
廚餘 / 廢料	658	283	84	堆肥 / 養豬
	2,342	735	296	依檢疫要求焚化，供發電
修護有害事業廢棄物	18	13	12	熱處理（如電鍍污泥）
	1	1	1	依法規委託合格廠商處置（如含鋇電池）
修護非有害事業廢棄物	113	100	100	再生利用（如廢潤滑油）
	120	85	64	依規範處置（如廢油漆）
總計	5,123	2,339	1,570	-

註 1：處置方式皆委託第三方合格廠商清運及離場處理，並依合約檢核，確保符合法規。
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；2020 年起涵蓋貨運服務。
註 3：修訂 2019~2020 年依規範送機場焚化爐之品項及數量。



亮點成果

剩食管理與包材減量

為積極因應國際關注趨勢，華航於 2019 年 Q3 成立「（空中服務）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。

管控機上廢食

華航積極因應國際糧食損失和浪費議題，多年來與集團供應鏈合作，減少食材因備料 / 處理過程產生的食物損失（Food Loss）、監控全球各航點機上餐點的供餐數量，措施包含：

- 1. 源頭做好食材物料控管：由食譜設計、採購進貨、食材控管、低溫儲藏至裝載上機等作業流程嚴格控管，以減少餐食損耗及浪費。再藉整合各區域旅客喜好設計互通性高之菜譜做法，從採購進貨、低溫處藏至裝載上機流程嚴格管控餐食損耗。
- 2. 精準訂餐減少廢食：商務艙旅客可在航班起飛前 14 天透過官網預選主菜，再於班機起飛前 24 小時內，以 Smart Loading Ratio 方式監控裝載數量，控餐小組與空廚間密切合作執行至少 4 次餐點核對作業，精準掌控訂餐數以減少食物浪費（Food Waste）。
- 3. 台北站 2021 年人均廢餐量較 2020 年降低 30.6%，食物廢棄量降低 92.5%。

廚餘循環再利用與廢食用油回收再利用

華航集團華膳空廚因製作餐點產生之廢油，已透過合格油脂回收公司進行 100% 回收加工處理，轉製成生質燃料等可循環再利用產品。2019 年至 2021 年回收量如下：

華膳廢食用油統計

（單位：公噸）

年份	2019	2020	2021
廢食用油 （回收率）	80.4 （100%）	25.57 （100%）	7.53 （100%）

機上環保服務

華航掌握國際環保一次性塑膠及包裝減量趨勢，並結合集團 / 供應鏈夥伴積極從源頭設計、使用監控、顧客溝通、末端改善等原則，積極提升環境效益，重要作為如下：

- 1. 空服侍應品以 4 基本（分別為「庫存控管」、「作業衝擊」、「法規趨勢」、「提升企業形



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

象」)+3 創新（「符合永續性」、「生物認證」及「ECO 設計」）原則，研訂環保概念新品規劃，朝循環經濟模式轉型，並以「重複使用」為首、「回收再利用」為輔，提升可重複使用包裝之計畫。

2. 為打造機艙環保友善服務環境，華航除訂定一次性塑膠用品減量目標，亦將強化顧客溝通，推動顧客參與，如透過機上雜誌影片分享環保資訊、溝通環保理念，鼓勵旅客自帶個人用品，如耳機、環保杯及餐具，降低機上一次性用品使用，呼應國際限塑趨勢。
- 金屬類空服侍應品、裝備，汰換之用品由合格廠商 100% 回收再利用。
 - 2023 年 50% 包裝使用再生材質，2025 年 80% 包裝使用再生材質，2030 年全數包裝使用再生材質。
 - 強化顧客溝通，推動顧客參與，如透過機上雜誌影片分享環保資訊、溝通環保理念，鼓勵旅客自帶個人用品，如耳機、環保杯及餐具，降低機上一次性用品使用。

後續作業規劃

空中服務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，持續與政府部門、國際組織、供應商廠商溝通，尋求更優質替代產品 / 材料，並爭取廢棄物資源化、循環利用之效益最大化。

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。惟受疫情持續影響業務量縮減，綠色採購第一、二、三類環保產品共計 29 品項，金額較 2020 年減少 3,744 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	2018	2019	2020	2021
環保設備、維運專案（註1）	23,106	22,805	21,774	27,922
綠色採購（註2）	15,760	19,258	10,199	6,455
廢棄物清理	4,536	4,062	3,854	4,107
噪音防制費	190,357	189,351	136,812	136,136
空氣污染防治費	1,007	753	819	589
總投資金額	234,766	236,229	173,458	175,209

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

華航已導入完整 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，並依據碳權暨排放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 2021 年因疫情嚴重影響航班計畫與

調度，航空總用油量雖較 2020 年增加 1.52%，總航班次雖減少 3.4%，但每單位收益噸數公里（Revenue Ton Kilometer, RTK）表現增加 7.5%，總計整體用油效率表現為 0.2442 噸 / 千 RTK，已達成 2021 年目標值（0.2547 噸 / 千 RTK）；短期地面作業減碳目標（2021 年較 2009 年減量 39%）亦已達標。

2021 年華航響應國際趨勢，設定 2050 年淨零碳排放目標，持續強化推動飛航及地面減碳作業，2021 年飛航節油措施及集團溫室氣體排放量及航空燃油績效如下表所示：

華航集團溫室氣體資訊

(單位：噸 CO₂e)

GHG 範疇		項目	2018	2019	2020	2021
	類別一	飛航作業	7,229,903	7,059,083	5,787,751	5,875,531
		台灣區地面作業	3,511	4,981	3,051	2,897
		外站地面作業（註）	1,379	1,395	1,012	748
	類別二	地面作業	19,949	18,169	53,624	16,697
	類別三～六（註）	地面作業	1,644,656	1,607,690	3,109,822	3,174,662
	類別一	飛航作業	242,325	237,701	106,600	63,987
	類別二	地面作業	-	901	904	839
	類別一	飛航作業	336,684	362,794	53,514	988
	類別二	地面作業	-	106	87	108

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, 2017-2021）。

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。



亮點成果

華航持續引進 A321neo 新世代節能航機並於飛渡添加永續航空燃油

華航積極改善機隊結構，於 2021 年起引進新世代節能航機 A321neo，該航機相較於之前的窄體客機可減少 15-20% 燃油消耗，達到減少 75% 噪音足跡、50% 氮氧化物 NO_x 排放，不僅如此，亦於新機飛渡添加比照 A350 添加永續航空燃油（Sustainable Aviation Fuels），可較傳統燃油再減碳 8%，華航以實際的節油減碳行動，積極促進營運活動於 2050 年達「淨零碳排放」目標。



亮點成果

華航辦理航空永續燃油專家研討座談會

為使台灣航空業銜接國際永續發展趨勢，催生台灣 航空永續燃料的推動策略，以利台灣航空業於未來低碳規範下之能源供應安全及國際市場與永續競爭力，華航於 A350、A321neo 添加 SAF 之作業經驗及國際 SAF 政策、發展 2021 年草擬 SAF 發展說帖，並於 2022 年 2 月 14 日舉辦「永續航空燃油（SAF）專家諮詢研討座談會議」，邀請中華民國大氣層保護協會、工研院、台大、清大、台灣永續能源研究基金會等國內環境 / 能源領域之政府政策核心幕僚、專家顧問等 9 位，針對 SAF 說帖及產官議合策略進行意見交流及專業諮詢。

航空燃油效率表現

GRI 302-3, 305-4

華航自 2001 年起即展開航機節油減碳作業，2007 年起成立跨單位用油管理小組，由資深副總經理親自督導航機節油作業，從作業規劃、飛航操作、航機維護、流程管控、航機減重等面向著手，管控各項節油績效指標，包括執行單發動機滑行、精算 APU 啟用時間、使用 GPU 減少 APU 油耗、進行精準加油、精算飛機最佳化重心、提升貨物重量精準化、採用輕量空服伺應品、落實航機減重、選擇最適備降站及航路…等等，在全體同仁的攜手努力下，一齊減少碳排放量。2021 年度 12 項節油績效指標共計節油 23,035,997 公升，約減少 58,306 噸 CO₂e 排放。

項目															
	2009	2018	2019	2020	2021	2021 與 2020 比較	2021 與 2009 比較	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
燃油使用量 (噸 / 千兆焦耳)	1,927,803 / 830.17	2,284,957 / 983.97	2,230,971 / 960.72	1,829,328 / 787.76	1,857,073 / 799.71	27,745 / 11.95	-70,730 / -30.46	80,667 / 34.74	98,910 / 42.59	35,395 / 15.24	26,614 / 11.46	106,406 / 45.82	114,658 / 49.37	21,178 / 9.12	308 / 0.13
CO ₂ 排放量 (噸 CO ₂ e)	6,099,820	7,229,839	7,059,083	5,787,751	5,875,530	87,779	-224,290	254,908	312,556	111,849	84,101	336,700	289,227	53,422	973
運量 (千 RTK)	7,721,089	9,544,260	9,072,762	7,075,331	7,605,201	529,870	-115,888	149,542	152,905	47,373	25,723	373,185	405,262	59,347	521
用油效率 (Fuel / 千 RTK)	0.2497	0.2394	0.2459	0.2586	0.2442	-0.0144	-0.0055	0.5394	0.6469	0.7472	1.0346	0.2851	0.2829	0.3569	0.5910
排碳強度 (噸 CO ₂ e / 千 RTK)	0.7900	0.7575	0.7781	0.8180	0.7726	-0.0454	-0.0174	1.7046	2.0441	2.3610	3.2694	0.9022	0.7137	0.9002	1.8676

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 年末使用替代燃油及永續燃油。

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 年起新增調查受訪組織之能資源量化資訊及紀錄（自來水 / 廢污水 / 回收水 / 廢棄物 / 綠色採購），並每年召開溝通會議，邀請價值鏈承辦窗口及一級主管參與，摘要風險調查分析成果並分享業界優良案例，以提升供應鏈環境管理品質，並落實 ISO 14001:2015 環境管理系統「生命週期思維」管理。2021 年起，更要求價值鏈夥伴設定公司環境政策及能資源管理目標，並持續深化環境管理及內外部溝通作業，並鼓勵設置環境永續專頁，揭露該公司環境政策、年度作業目標及績效。

- 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

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. 評估集團營運環保風險
 2. 協助集團夥伴管控關鍵環境機會 / 風險
 3. 持續提升集團夥伴環境及能源管理績效
 4. 辦理溝通會議，凝聚價值鏈環保節能意識
- 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」，或於公司官網設置環境永續專頁公告其環境政策及揭露環境能資源管理目標及成果。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。11 家公司類別 1 及類別 2 總排放量為 106,362 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」，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，華航亦積極透過官網社群網路與機上雜誌等平台，不定期揭露企業環保理念及執行績效，期能建立與擴散綠色消費意識。

項目		作業說明	2021 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 1. 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% 2. 透過「全員環境管理 e-learning」必修課程，確保全公司所有員工對公司環境暨能源政策及管理系統具適當認知，2021 年已完成台灣 5,296 位地勤人員訓練，2022 年持續推動空勤、全球員工訓練 • 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，2021 年計發布 18 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、「解鎖環保知識 相揪來上 e-Learning」	活動與年度滿意度調查，共計 2,779 人次同仁參與活動，整體滿意度為 93.6% 3. 環保講座：推動辦理 1 場次環保講座，以海洋生態保育相關環境議題為主軸，提升全員環保意識，計 207 同仁參與  邀請知名生態攝影與環境教育工作者 金磊研究員以「追尋那巨大的湛藍」為題分享海洋生態保育理念及經驗
	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並視要求，讓選訓同仁參與外部訓練與研習	辦理「環境能源管理系統」、「溫室氣體盤查管理」、「TCFD 氣候風險相關財務資訊訓練」、集團「價值鏈環境管理會議」等 9 場次專業訓練，總計 285 專業人次參與	

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

項目		作業說明	2021 年成果
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	- 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 12 部環境生態主題影片於機上播放 - 於社群媒體揭露 4 篇環保專題與報導，總觸及人數為 196,294 - 於官網揭露禁運保育類警語 - 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」永續標章 - 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、虎航提供 ECO Travel 服務，並於官網揭露訊息 - 華信、虎航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 - 推動菜單全面電子化作業 - 強化餐點與空服用品設計納入環保、永續考量 - 推動機上雜誌電子化與空服用品持續輕化與減量，強化減重節油效益



亮點成果

華信航空減碳 30%，榮獲行政院環保署低碳產品獎勵優等獎

華航集團華信航空是全球第一家航空公司以生命週期計算碳足跡，於 2017 年首獲環保署碳標籤及 ISO14067 國際碳足跡標準認證的企業，透過持續的推動減碳作業及提升營運效率，讓華信航空碳足跡大幅減量 30% 的，高標通過環保署規範之三年需至少減量 3% 之門檻規定，成為國內第一家航空公司同時取得行政院環保署碳標籤與減碳標籤認證雙標章殊榮，華信航空亦於 2019 年參與環保署「環保集點（綠點）活動」，為國內航空業首家且唯一推出「綠點折抵機票票價」，鼓勵旅客響應國內環保低碳旅遊，同時還可享受綠色機票折扣之實際回饋。2021 年受到環保署低碳評審小組的高度讚賞，獲評選為行政院環保署低碳產品獎勵優等獎，以茲肯定支持國家減碳政策。

參考

華信官網環保網頁



亮點成果

擴大 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 2021 年 12 月底止碳抵換總量達 299.77 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，華航集團華信航空與台灣虎航於 2021 年度共同加入「[環保旅程 ECO Travel 碳抵換計畫](#)」服務，為台灣首家及唯一國內線與平價航空推動碳抵換計畫，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。

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

未來規劃

1 精進管理系統運作有效性

1. 精進 ISO 14001、ISO 50001 管理系統及 ISO 14064-1：2018 MRV 運作
2. 持續精進環境能源目標管理及作業績效
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

2 擴大環境、能源及溫室氣體管理範疇

1. 強化價值鏈氣候變遷暨環境能源風險管理廣度及深度
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

3 符合國際航空碳管理機制

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. 落實國際航空業碳排放監測、申報及查證作業，並精進數據品質管理
3. 優化碳排放管理、減量、抵換及碳權管理作業
4. 依循 ICAO、EU 等國際規範進行碳抵換管理

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作業
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

5 持續精進減碳作業目標

1. 落實 2050 淨零碳排目標，持續管考及精進空中與地面減碳目標
2. 深化節能減碳措施，擴大再生能源使用，持續降低營運碳足跡，並提升生態效益
3. 參與國際航空業 SBT 航空部門別方法學議合作業
4. 擴大再生能源使並推動植林專案

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，擴大並精進管理目標
2. 持續推動並精進環保節能措施，提升資源利用效益
3. 與空服用品供應廠商合作，提高環保認證商品佔比，持續開發環保友善商品

7 精進永續燃油應用策略

1. 持續掌握永續燃油發展趨勢
2. 持續推動 SAF 試行作業
3. 促進國內 SAF 相關政策推動，催生我國產官發展策略

8 營造企業內外環保文化

1. 持續支持國內外環保永續倡議
2. 創造內外部多元推廣管道，提升創新議合動力

2-5

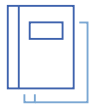
社會價值

HIGHLIGHTS



1,825 萬以上 公益投入

2021 年華航總社會公益投入金額為新台幣 18,252,660 元。



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。



360 名 長者

2021 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數 360 位。



200 萬 的愛心

2021 年首度舉辦愛心口罩義賣活動，邀集全體員工認購口罩做愛心，共計 1,081 位同仁參與，捐贈 2,000,000 元捐予懷德風爭緣地育幼院、桃園少年之家、睦祥育幼院等弱勢團體，疫情期間送暖送愛。



800 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；2021 年在符合防疫規定下，自發性至偏鄉地區傳授航空知識，正面影響偏鄉 800 位以上學童，串聯教育生態，為孩子建立良善循環。



7,500 萬劑 新冠疫苗載運

2021 年疫情持續嚴峻，華航辦理多項口罩、手套、負壓艙等醫療物資運送，其中新冠疫苗運送量超過 350 噸，總劑量高達 7,500 萬劑。



六度 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 - 台虎連續六年獲「讀者文摘信譽品牌」低成本航空公司品類 — 最高榮譽白金獎。

管理方針

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

◉ 重大議題

- 社會回饋與參與

◉ 重大議題對華航的重要性

沒有社會的支持，就沒有現今的華航，「社會支持」是推升華航成功要素，華航持續貢獻己力並秉持「取之於社會、用之於社會」核心理念，打造大愛社會並踐履身為台灣一份子的企業責任。

◉ 華航的承諾及長期目標

● 承諾

華航善盡社會公民的責任，持續發揮能力並投入資源至社會公益，以減少社會問題並協助台灣社會邁向更美好的光景。



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

• 長期目標



2023

1. 舉辦至少一場偏鄉教育公益活動
2. 與台灣在地品牌合作舉辦至少一場公益活動

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

📍 目標及規劃

方向	KPI	2021 年			2022 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	辦理至少一項與航空本業相關之教育類專案	辦理 2 場航空知識分享活動及製作線上志工授課影片。(註 1)	100%	舉辦至少一場偏鄉教育公益活動
強化台灣國際能見度	增加贊助國際交流活動場次數	參與至少一項提升台灣國際能見度之公益活動	辦理首座負壓病房設備來台運送及新冠疫苗載運(註 2)	100%	與台灣在地品牌合作舉辦至少一場公益活動
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	辦理至少一項長期慈善類公益專案	辦理 3 場長期公益專案及 1 場愛心義賣活動。(註 3)	100%	

註 1：2021 年由志工社前往桃園市大園區兩所學校進行航空知識分享，以及因應未來疫情不確定性，製作線上志工授課影片，將於 2022 年正式上線，期能豐富疫情期間孩童學習樂趣。

註 2：辦理首座負壓病房設備來台運送及多次新冠疫苗載運合計約 7 千萬劑。

註 3：2021 年持續參與華山基金會三節公益活動專案，以及舉辦一場愛心義賣捐贈活動。

註 4：符合程度為達成率之百分比。

2-5-1 社會永續策略

2021 年在 COVID-19 疫情持續壟罩下，各界均深受其擾，華航配合政府多項防疫規範，減少群聚活動辦理以降低接觸風險，但仍依據「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，及落實聯合國 SDG3、SDG4、SDG8 目標，辦理關懷偏鄉弱勢族群公益活動、航空知識分享教學及醫療物資載運等，並致贈補給品予前線醫護及警察人員，表達感念堅守抗疫防線的辛勞，為社會建立良善循環。

華航永續發展策略





目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

2-5-2 促進本土教育國際化發展

主題	項目	2021 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、飛航體驗營、模擬飛行駕駛體驗營、空服員體驗營	44,951	315,497
環境共存	淨灘活動	761	3,712
	企業動物認養保育計畫	40	15,360

教育扎根

華航集團長期投入促進台灣本土教育成長，善用航空獨有資源，以寓教於樂方式培養好學動機，確保學童教育獲得實質改善。同時，亦開放大專院校申請企業參訪，藉由航空產業實務介紹，提升青年學子未來就業視野，並於 2013 年起與國內各大學積極推動產學合作，提供學習專業知識與實作技能強化機會，以達人才培育的終極目標。此外，對內提倡環保教育精神及觀念養成，期能達到社會正向永續循環目標。

企業參訪

華航每年開放大專院校申請參訪企業園區，由專人導覽介紹企業文化、空服 / 機師招募流程、培訓課程規畫及設備等，以實務交流提升學生對於航空產業前景的認識。2021 年受新冠疫情影響，原定 10 場大專院校參訪需求，僅如期辦理 1 場大專院校參訪活動，共計 30 名學生受惠。



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，由機師、空服、運務及維修等單位同仁組成，每年定期前往企業在地鄰近學校授課，透過自身職務經歷分享，鼓勵學童培養國際觀及求知習慣養成，促進多元成長的機會。2021 年疫情發展嚴峻前，辦理 1 場大園區溪海國小及竹圍國小等學校授課活動，參與志工人數合計 3 名，總服務時數 3 小時，共計 73 名學童受惠。考量此次疫情影響無法預期，故於今年規劃製作一線上志工授課影片，並於 2022 年正式上線，將提供更多桃園在地或偏遠小學，期能豐富疫情期間學習樂趣。



志工社與學童分享航空教育反應熱絡



志工授課影片中由客艙經理教授相關航空知識

打造小學共同知識平台

華航自 2014 年起，參與遠見天下文化教育基金會「共同知識平台公益專案」贊助計畫，將企業訂閱「未來兒童」及「未來少年」雜誌月刊贈送桃園市、台東縣、南投縣、花蓮縣等多所小學，增進學童閱讀、求知習慣，以實際行動為文化教育扎根盡力。2021 年共嘉惠 102 所學校，約 44,878 名學童受惠。

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



桃園市蘆竹區龍安國小閱讀紀錄
（照片來源：遠見天下文化教育基金會）



桃園市蘆竹區新莊國小閱讀紀錄
（照片來源：遠見天下文化教育基金會）

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

飛航體驗營

華信航空與安捷飛行訓練中心合作舉辦「華信航空飛行體驗營」長達 5 年，幫助台灣年輕學子實現追尋飛行夢想貢獻良多。



「華信航空飛行體驗營」深受年輕飛行追夢學子好評



華信航空機師向學員實地講解飛行操作原理

模擬飛行駕駛體驗營

華信航空推出模擬飛行駕駛體驗營，以一對一教學體驗，由專業機師帶領實際操作模擬機，藉由逼真的飛航課程感受飛行駕駛的真實感，達成寓教於樂效果。



「模擬飛行駕駛體驗營」開啟年輕航空迷偉大的夢想



帥氣專業機師介紹飛行原理與經驗分享

空服體驗營

華信航空於台中機場舉辦空服體驗營活動，讓有興趣的中部年輕民眾無需交通奔波，體驗了解空服工作內容。體驗營活動包含空服工作介紹、完整體驗從妝髮到制服著裝，並使用 ERJ-190 機型實機體驗空服的服務特性。



華信航空於台中機場舉辦空服體驗營活動



華信航空空服體驗營

鼓勵民眾配合政府做好防疫工作

疫情期間，華信航空協助澎湖馬公市政府於松山機場拍攝搭機防疫影片，在馬公市政府粉絲頁發布，提升華信用心、旅遊安心的正面防疫形象，並鼓勵民眾做好防疫措施，安心搭機。



華信航空鼓勵民眾配合政府防疫要求，安心旅遊正常過生活

做好疫情防範、安心國內旅遊推廣

華信航空與金門縣政府合作，舉辦「百位空服遊金門活動」，利用疫情期間工作空檔，分批安排空服同仁到金門網紅景點旅遊，利用 IG 拍照打卡方式分享，協助金門縣府推廣安心國內旅遊。



百位空服遊金門活動



百位空服遊金門活動 IG 拍照打卡

環保教育

華航集團基於企業永續經營的使命與責任感，重視地球環境改善與保護，並以實際行動響應、傳承珍愛地球的精神，持續朝向環保永續教育的目標前進。

淨灘活動

為配合政府防疫規範避免群聚，同時響應國際淨灘活動，華航今年特別規劃內部線上淨灘知識課程，與同仁分享淨灘目的、行前準備、淨灘執行、成果回收分類等各項重點，提升淨灘相關知能，對於未來疫情趨緩後，參與淨灘活動能更加安全、富具環保意義。本次課程共計有 761 名同仁完訓。



今年舉辦內部線上淨灘知識課程

- 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

淨山趣活動

華航今年舉辦觀音山硬漢嶺步道健行暨淨山活動，邀請同仁於春暖花開時一同出遊，鼓勵同仁走向大自然，健行運動兼環保公益的淨山活動，促進同仁、家人、朋友間心靈交流，同時亦善盡企業社會責任，透過此一活動為台灣的環境永續發展盡一份心力，讓山林的美景永存。



觀音山淨山活動

保育動物

華信航空與台北市動物園長期合作「金門栗喉蜂虎棄蛋孵育研究計畫」，持續 7 年來協助將金門撿拾的棄蛋空運到動物園孵育。五個年度共計撿拾棄蛋 298 顆 42 隻雛鳥孵化成功。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 – 2022 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。



金門栗喉蜂虎棄蛋孵育研究計畫



金門栗喉蜂虎
(照片提供：臺北市立動物園)



企業動物認養保育計畫

2-5-3 推升台灣在地品牌國際能見度

主題	項目	2021 成果
		物資運送數 / 投入金額
愛心救援	相關醫療物資載運，含口罩、手套，日製負壓隔離艙及新冠疫苗等	新冠疫苗運送超過 300 噸，約 7,500 萬劑／贊助負壓隔離艙載運約 1,003,840 元
	致贈部桃醫院及其新屋分院、桃園市政府警察局物資	1,800,600 元
體育推手	2021 英雄聯盟 PCS 賽事、2020 東京奧運載運中華代表隊、亞洲盃籃球資格賽載運中華代表隊、P.LEAGUE+ 桃園領航猿球隊、桌球選手莊智淵、擊劍選手陳奕通、網球選手曾俊欣等	9,240,000 元

愛心救援

2021 年 COVID-19 持續衝擊全球產業與經濟，華航身為全球航空貨運主力業者，疫情期間擔負防疫物資、緊急醫療用品等空運重任，多次自歐、美、亞洲等地運回台灣所需的新冠疫苗，並發揮綿密航網的優勢，協助自台灣轉運其他國家訂購的疫苗至目的地，在國際疫苗配送上扮演樞紐角色。2021 年共計載運日製負壓隔離艙 2 套約 30 噸；新冠疫苗載運約 7,500 萬劑約 350 噸。



日製負壓隔離艙運送抵台下貨作業



華航榮膺載運美國贈台 150 萬劑莫德納疫苗

支援防疫前線

今年中是台灣疫情最嚴峻的時刻，在這艱困的環境下，防疫前線的醫護人員、警察人員仍堅守崗位，儘管身心靈均承受無比壓力，卻依然勇敢地守護民眾的健康。身為桃園在地企業，為了感謝這段期間前線醫護、警察人員的辛勞及無私付出，並善用公司可用資源，分別致贈部桃醫院及其新屋分院空中侍應品物資共計 7,500 份、桃園市政府警察局華膳便當共計 9,516 份。



致贈桃園市政府警察局華膳便當



致贈部桃醫院及其新屋分院空中侍應品物資

體育推手

華航長年力挺本土體育發展，秉持「中華挺中華」精神，結合本業優勢協助承載中華健兒參與國際競技舞台，如今年全球矚目的 2020 東京奧運，由於正值疫情期間，班機全程以最高防疫規格辦理，也為選手準備精緻好禮及特製機上餐點，與國人齊心挺中華，全力勇奪金。2021 年度華航協助多項體育賽事，並持續支持台灣本土球隊及選手，致力於提升台灣健全體育環境。

目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

支持項目	項目 / 選手
體育賽事	2021 英雄聯盟 PCS 賽事、2020 東京奧運載運中華代表隊、亞洲盃籃球資格賽載運中華代表隊
體育選手及隊伍	P.LEAGUE+ 桃園領航猿球隊、桌球選手莊智淵、擊劍選手陳奕通、網球選手曾俊欣



華航替 2020 東京奧運專機選手加油



支持 P.LEAGUE+ 桃園領航猿球隊開幕戰賽事

配合金門縣政府邀請東京奧運金牌得主李洋和王齊麟回到金門參加公益羽球教學及友誼比賽，安排搭乘本公司班機並在松山機場致贈飛機模型給麟洋兩位金牌國手。



華信航空於松山機場致贈飛機模型給麟洋兩位金牌國手



李洋和王齊麟搭乘華信航空班機到金門並帶動運動風氣

中華男籃前往菲律賓克拉克自由港區參加 2021 年亞洲盃男籃資格賽分組賽事，為免除球員、隊職員轉機不便及降低染疫風險，台灣虎航協助以包機方式往返，提供中華男籃隊在疫情期間最完善的搭機保護。



台灣虎航為中華男籃選手們加油打氣

2-5-4 促進弱勢族群獲得社會平等機會

主題	項目	2021 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	138,091	304,553
	愛心口罩義賣	75	2,000,000
	屏東地區新創幸福巴士 2.0	9,614	1,500,000
	同善媽行善協會	300	1,000,000

關懷弱勢

今年在疫情加劇影響下，弱勢族群面臨資源匱乏、資訊不足而感到焦慮不安，造成社會不平等加劇。為此，華航仍持續投入弱勢族群關懷的社會公益，致力於幫助社會弱勢獲得平等機會，不論是照顧年老長者、照顧弱勢學童大眾或捐贈資助等方式，期能達成平等社會福祉的承諾。

弱勢學童及大眾

由於「愛心趴趴團」自發性華航志工團成員多為空勤組員，今年因疫情關係，未能循例前進偏鄉關懷學童；本公司內勤有一自主團隊「深耕偏鄉」則持續將愛心發揚光大，每年固定深入台灣偏鄉學校傳遞航空專業知識，2021 年辦了 10 場偏鄉教育授課活動，共 704 位學童受惠。另，今年本公司地勤同仁亦發起「鞋手同心 舊鞋救命」活動，短短三天募集逾兩百雙鞋，捐至社團法人舊鞋救命國際基督關懷協會，提供弱勢孩童自由奔跑的機會。



深耕偏鄉團隊與玉東國中開心合影



地服處捐鞋活動短短三天募集逾兩百雙鞋



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

在地認助傳遞愛

2021 年為照顧桃園在地弱勢清寒家庭，本公司捐贈 100 萬元予桃園市同善媽行善協會，以具體行動回饋社會及社區。另，今年特別舉辦愛心口罩義賣活動，邀請公司同仁認購造型口罩，並將所得 200 萬元捐予企業在地弱勢團體。華航秉持互助傳愛的精神，以實際行動關懷並幫助社會弱勢改善生活品質，致力達到社會平等共榮的目標。



同善媽行善協會感謝狀致贈儀式



愛心口罩義賣活動邀集全體員工一同送暖送愛

支持部落文化走向國際舞台

被譽為「台灣最美的歌聲」之 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。2021 年台虎延續 2020 年高雄－松山單趟公益航班於臺北松山機場候機室之音樂節快閃活動，邀請團員親自錄音原創歌謠。於 2021 年 4 月台虎引進首架 A320neo，搭配新機裝配之播放系統，於登機時播放原創歌謠，除表達旅途祝福之意外，也讓更多國內外旅客認識來自台灣的天籟美聲。



希望兒童合唱團於錄音室內錄製台灣虎航機上音樂

為協助關懷偏鄉部落，捐贈飛機模型等禮品一批，華信航空贊助台灣綠色方舟全人關懷協會舉辦慈善晚會。



台灣綠色方舟全人關懷協會慈善晚會



感謝狀

年老長者

華航今年持續與華山基金會大園站合作，於三節期間關懷桃園在地三失（失能、失依、失智）長者。今年共計舉辦「愛老人 愛團員」、「愛老人 動起來」、「愛老人 中秋亮起來」等 3 場公益活動，在疫情影響下持續投入公益關懷，並藉由該會服務結合社會企業「疫起助老」，總計關懷長者人數為 360 位。



華航志工社提供防疫關懷禮給獨居長者



華山基金會志工致贈華航關懷禮予長者

屏東地區新創幸福巴士 2.0

2021 年延續「屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合服務示範計畫」，為提升偏遠地區公共運輸服務品質，並改善當地長者與學生就醫、就學便利性需求，辦理挹注示範鄉鎮所屬屏東縣政府交通營運費用新台幣 150 萬元，全年度計有 9,614 民眾受惠。



屏東滿州鄉幸福巴士接駁長輩接種疫苗
（照片來源：屏東縣政府）



屏東滿州鄉幸福巴士
（照片來源：屏東縣政府）

2-5-5 共創永續社會

GRI 201-1

2021 年受疫情影響嚴峻，全球客運大多維持停擺，各國航空營運艱辛，華航快速調整營運重心，所幸能在全世界市場上繼續生存。儘管如此，華航仍堅持共創永續社會經營，善用貨運運能優勢，延續台灣與世界的經濟命脈；同時，亦不遺餘力地投入社會公益，邁向社會發展與企業發展正向循環的目標。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

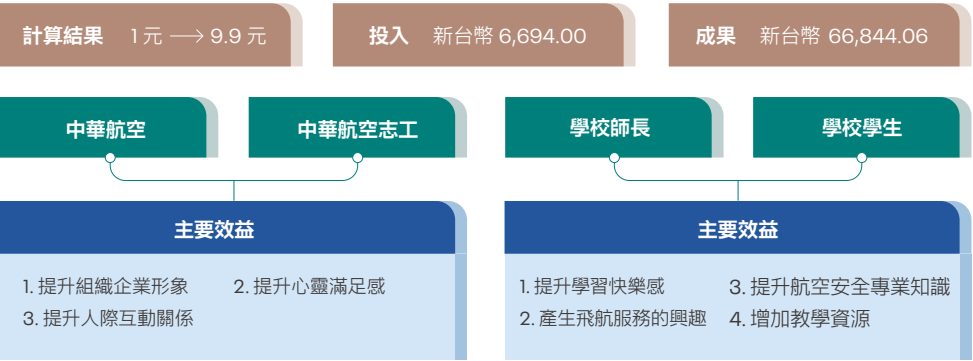
- 2-1 信賴價值
- 2-2 人才價值
- 2-3 共創價值
- 2-4 環境價值
- 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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。2021 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 9.9，意味每投入 1 元，可產生 9.9 元之社會效益。



2021 年華航總社會公益投入金額為台幣 19,256,500 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 60%、14% 及 26%；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 48%、26%、1% 及 25%，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）			2021	
	2019	2020	2021	內容	比例
商業活動	15,384,554	3,272,694	11,629,340	• 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	60%
慈善活動	728,867	2,134,300	2,671,500	• 進行國、內外賑災物資運送 • 持續關心在地弱勢族群	14%
社區投資	5,955,017	1,755,197	4,955,660	• 針對弱勢團體舉辦關懷活動 • 至偏鄉社區國小教授航空知識 • 線上淨灘	26%

社會參與投入

項目	金額（新台幣）			2021	
	2019	2020	2021	內容	比例
物品捐贈	10,328,290	2,949,694	8,764,000	機票捐贈及機上用品捐贈	48%
現金捐贈	7,746,631	2,757,300	4,845,000	各類活動投入之現金金額	26%
志工人力	960,132	384,476	134,962	參訪及教學、線上淨灘活動中投入之志工人力	1%
管理成本	3,033,385	1,070,721	4,512,410	各類活動投入之相關管理費用	25%

社會參與效益

項目	2019	2020	2021（註1）
社會效益金額（新台幣）	60,502,597	22,188,592	26,378,062
受益人次（人）	162,933	355,459	203,758
新聞訊息露出數（則）/ 官方臉書粉絲數	196 / 1,019,990	118 / 1,054,515	95 / 1,063,177
機票贊助數（張）	333	81	59



目錄

前言

1 永續管理

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 公司治理

ESG 數據與附錄

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	2021 台灣燈會、華山基金會、同善媽行善協會、愛心口罩義賣活動…等	3,537,000
屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合服務示範計畫	約 9,614 人次受惠	1,500,000
愛心口罩義賣活動	約 75 人次受惠	2,000,000
線上淨灘活動	約 761 人次參與	3,712 （註 2）
偏鄉地區航空知識教學	777 人次國小學童受惠	271,950 （註 3）
遠見未來兒童「共同知識平台公益專案」	約 44,878 名國小學童受惠	788,400 （註 4）
園區參訪活動	30 人次參與	15,000 （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：95 則 官方臉書粉絲數：1,063,177	9,500,000 （註 6）
贊助機票	總計贊助 59 張機票	8,762,000

社會參與效益換算金額說明

- 註 1：2021 年因疫情影響，年中達三級警戒，為配合政府相關防疫政策並減少接觸，本公司取消志工實體活動，致受益人數減少，但同步調整提高商業活動及社區投資金額，持續善盡企業社會責任。
- 註 2：參與人次 777 * 每堂課 3 小時含教材以新台幣 350 計 = 新台幣 271,950。
- 註 3：每月 219 本 * 定價新台幣 300 * 12 個月 = 新台幣 788,400。
- 註 4：1 次參訪 * 15,000（一般參訪基本收費）= 新台幣 15,000。
- 註 5：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 * 95 則 = 新台幣 9,500,000。
- 註 6：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

今年配合 COVID-19 防疫政策，除辦理 2 場航空知識分享活動外，為能持續深耕教育，並在符合防疫規定的狀況下持續善用航空資源介紹華航品牌，以擴大參與和贊助效益，進行機動調整授課內容規劃（線上或實體），培養孩童學習興趣，未來更計畫擴大志工教學規模，期能豐富更多偏鄉學童教育品質；另，未來也將視國際疫情狀況評估投入促進青年學子國際教育機會，提升學術交流視野。

2. 強化台灣國際能見度

2021 年全球疫情仍大流行，華航為響應國際救援，配合支援中央政府運輸專案，辦理首座日製負壓病房設備來台運送及多次新冠疫苗載運合計約 7 千萬劑，積極宣傳國家全球正面形象。未來計畫與在台相關組織 / 企業 / 運動選手合作，籌畫企業聯名公益活動，透過企業資源投入及航空本業優勢，期能提升在地品牌國際能見度，同時落實企業回饋社會之理念。

3. 協助弱勢族群改善困境

2021 年華航共辦理 3 場長期公益專案及 1 場愛心義賣活動，致力於幫助弱勢族群獲得社會平等機會。未來將結合企業資源，規劃慈善類公益專案，期透過聯名合作擴大資源及服務對象，有效提升台灣地區偏鄉、弱勢團體之社會福祉，形成社會「善的循環」。

CHAPTER 3



Safe Flight, Green Footprints Starts with Us

公司治理

3-1 治理架構 

3-2 經營成效 

3-3 法規遵循 

3-4 風險管理 

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

3-1 治理架構

3-2 經營成效

3-3 法規遵循

3-4 風險管理

ESG 數據與附錄

3-1 治理架構

GRI 102-5, 102-10, 102-18



HIGHLIGHTS

DJSI / 6th

六度 入選 DJSI 新興市場

為台灣唯一連續六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二名殊榮。

FTSE / 6th

六度 入選富時永續指數系列成分股

連續六年入選富時永續指數系列（FTSE4Good Index Series）成分股。

GCSA / 3rd

三度 獲全球企業永續獎

3 度榮獲全球企業永續獎「Sustainability Reporting」獎，2021 年獲 Gold Award。

TCSA / 8th

八度 獲台灣企業永續獎

連續八年摘下台灣企業永續獎殊榮，2021 年獲永續報告類 - 運輸業白金獎。

FTSE
TIP Taiwan / 3rd

三度 入選台灣永續指數

三度入選成為台灣永續指數成分股。

Yearbook / 5th

五度 入選永續年鑑

為台灣唯一五度入選永續年鑑航空業者，2021 年獲永續年鑑航空業銀獎殊榮。



五度 入選 臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續五年入選臺灣就業 99、高薪 100 指數。



6%-20%

前 6%-20% 優良廠商

入選第七屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商。



獲中華信用評等公司調升展望為「穩定」

疫情期間全球航空業營運嚴峻，多數航空公司信用評等遭調降，惟航空貨運暢旺且前景穩定，中華信用評等公司遂於 2021 年 10 月將華航評等展望由「負向」調為「穩定」，並確認華航長、短期信用評等為「twBBB+/twA-2」。

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，因 COVID-19 疫情延至 2021 年 8 月 12 日）。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。第 22 屆董事會有 13 名董事，含 3 名獨立董事（其中一名為公益性獨立董事），其中女性獨立董事 1 名，任期為 3 年（自 2021 年 8 月 12 日起至 2024 年 8 月 11 日止）。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

- 3-1 治理架構
- 3-2 經營成效
- 3-3 法規遵循
- 3-4 風險管理

ESG 數據與附錄

截至 2022 年 1 月，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。	31.38%
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。	8.73%

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

董事會功能委員會

董事會授權其轄下設置之「審計委員會」、「薪資報酬委員會」及「風險委員會」等三個委員會，分別協助董事會執行其監督及指導之職責並依照董事會通過之組織規程召集會議，行使法令授予之職權審議及討論相關議題，並將結論與建議定期提報至董事會決議，其中薪資報酬委員會依據華航薪資報酬委員會組織規程委員會職權定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。

功能委員會

審計委員會

開會頻率：每季至少召開 1 次

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

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、飛安、個資及資安等風險管理策略之訂定、執行結果及因應措施。

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。

參考 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

總稽核室

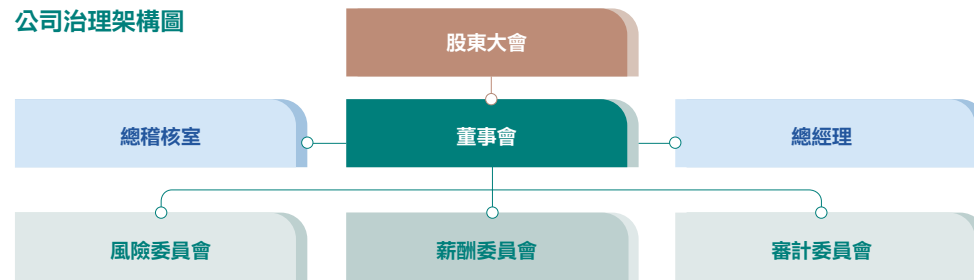
為落實企業永續經營目標，總稽核室善盡監督責任，落實公司治理制度與防止舞弊與貪腐事件發生，並有持續追蹤與限期改善的制度，2021 年全年查核案件依分類統計查核案件如下表，所有案件均已完妥矯正措施並提報總稽核室核備結案。

2021 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	16	99	99
分公司	13	70	70
子公司	12	61	61
衍生性商品交易	12	無，均符合法規	-
資金貸與他人及背書保證作業程序	4	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



3-2 經營成效

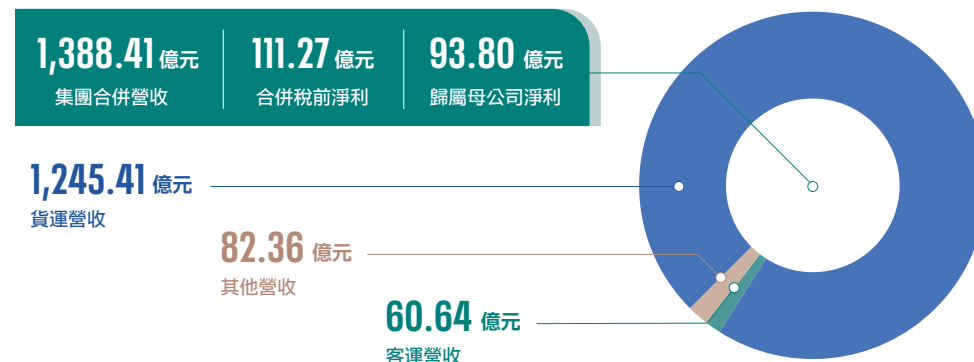
GRI 201-1

全球航空客運受新型變種病毒影響，各國邊境管制維持緊縮，持續重創航空客運市場，於整體客運市場經營環境未見復甦跡象下，本公司維持「貨運為主、客運為輔」經營策略，隨第四季進入貨運傳統旺季及歐美節慶購物商機、海運壅塞未見趨緩等因素帶動下，航空貨運更加供不應求，加深市場對空運艙位迫切需求，持續推升運價，本公司透過 21 架貨機輔以腹艙載貨運能整合客貨運航網、完整布局，積極搶攻載貨商機，使 2021 年貨運營收表現創下歷史新高；2021 年合併營業收入 1,388.41 億元（其中客運營收 60.64 億元，貨運營收 1,245.41 億元，其他營收 82.36 億元），合併營業淨利 149.68 億元，合併稅前淨利 111.27 億元，最後歸屬母公司稅後淨利達 93.8 億元。

參考 附錄一財務績效展現

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	2018	2019	2020	2021
客運營收	1,083.5	1,114.1	257.04	60.64
貨運營收	498.5	437.9	819.18	1,245.41
其他營收	125.2	132.4	76.28	82.36
集團合併營收	1,707.1	1,684.4	1,152.5	1,388.41
集團合併稅前盈餘	30.8	-0.97	-6.54	111.27

個體財務數據

（單位：新台幣億元）

項目	2018	2019	2020	2021
營業收入	1,502.6	1,463.7	1,063.27	1,321.4
營業成本	1,376.2	1,350.1	951.9	1,062.3
營業費用	108.0	112.8	62.52	65.9
所得稅費用（利益）	5.3	0.1	0.31	25.94
薪資總額	150.1	144.8	128.92	161.88
員工福利總額	215.5	219.7	189.31	225.96
退休金總額	16.9	16.2	15.87	15.27



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

- 3-1 治理架構
- 3-2 經營成效
- 3-3 法規遵循
- 3-4 風險管理

ESG 數據與附錄

2021 年華航集團國際客貨營運實績

航線	航空公司	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		41,578	153,591	29.5	631,678,840	3,804,476,098	16.6	1,766,399	66.7%	7,598,553,636	10,150,673,604	74.9
		800	18,469	3.5	6,120,415	79,249,261	7.7	10,304	0.4%	3,424,832	10,378,280	33.0
		46	2,757	0.5	4,918,332	13,165,020	37.4	63	0.0%	88,796	211,096	42.1
	集團合計	42,424	174,817	33.6	642,717,587	3,896,890,379	16.5	1,776,766	67.1%	7,602,067,264	10,161,262,980	74.8
國內線		18,107	1,113,788	34.1	460,941,717	668,321,131	69.0	11,216	33.7%	1,512,238	7,367,415	20.5
全球	集團合計	60,531	1,288,605	34.0	1,103,659,304	4,565,211,510	24.2	1,787,982	66.7%	7,603,579,502	10,168,630,395	74.8

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）」。

3-3 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（其中 12 名董事已完成企業反貪腐及舞弊案例及偵防實務課

程，施訓完成率為 92%）、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%，於 2021 年對新進人員實施計 48 人次，總完訓率 100%（註 2）；另對關係企業於 2018 年宣導行為規範，並於 2020 年實施該行為規範訓練及企業永續願景教育訓練以推廣 CSR 意識，實施計 5,140 人次，已達成本公司永續中期目標於 2025 年前提供 2 場以上關係企業 CSR 訓練，未來本公司將持續宣導相關訓練；鑒於供應商亦為本公司重要夥伴，故要求供應商簽署與確實執行供應商行為準則（包含法令遵循、反貪腐概念等）。

註 1：受訓人次含已離職人員。 註 2：僅適用華航。

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。另就一線營業單位主管自 2013 年起須填寫反托拉斯自我檢核表（Antitrust Audit Checklist），並列為稽核單位抽查項目。2021 年，針對客運單位同仁進行反托拉斯遵法 E-learning 加強宣導，針對貨運單位同仁，由貨運處通令全線各站加強宣導切勿與競爭對手進行協商或聯合行為，避免觸法風險。2021 年本公司並無反托拉斯相關裁罰。

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。	建立良好的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。

3-4 風險管理

GRI 102-15

3-4-1 風險管理機制

GRI 120-11

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」定期召開會議，由總稽核室列席風險委員會，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，同時董事會每年邀請外部機構之專家或學者為董事提供 6 小時之相關進修課程：2021 年 8 月 12 日為董事講授「企業反貪腐及舞弊案例及偵防實務」（共 12 名董事參加，施訓率為 92%），2021 年 8 月 26 日為董事講授「從新冠病毒看因應世界不永續風險的商業策略與公司治理」等。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」、「企業永續委員會」、「個資管理委員會」、「資訊安全推動小組」，定期由營運單位層級各權責單位包括企業安全室、財務處、資安暨個資管理處、資訊管理處、企業發展室進行風險控制，分別就公司潛在風險，鑑別、評

估及研擬因應措施，並將其結果提報相關委員會及會議，最高風險管理經營管理層級負責人為總經理室財務資深副總，而最高風險管理經營管理層級稽核人為總經理室航務資深副總。

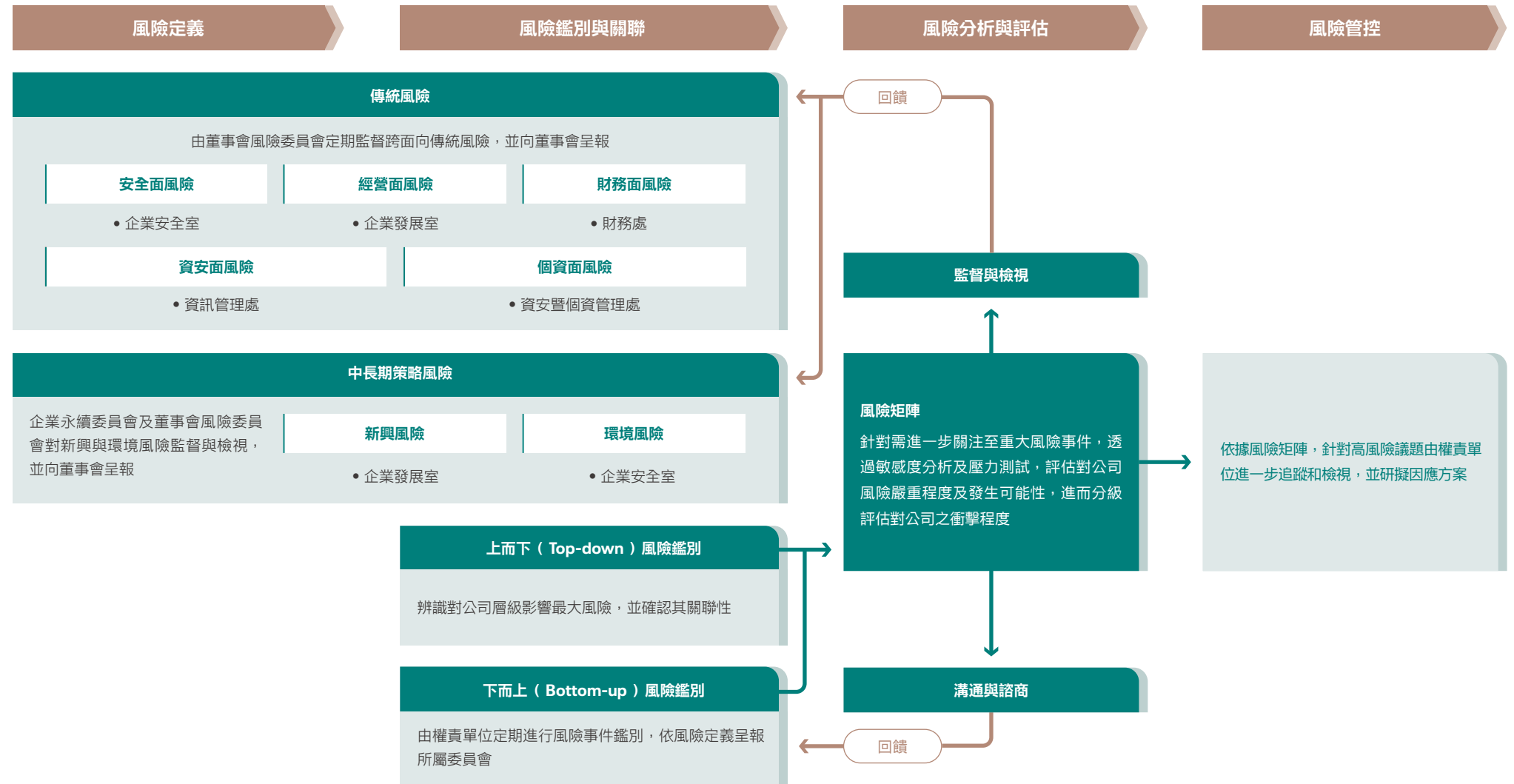
華航風險治理與管理圖



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，並透過董事會風險委員會、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



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

3-1 治理架構

3-2 經營成效

3-3 法規遵循

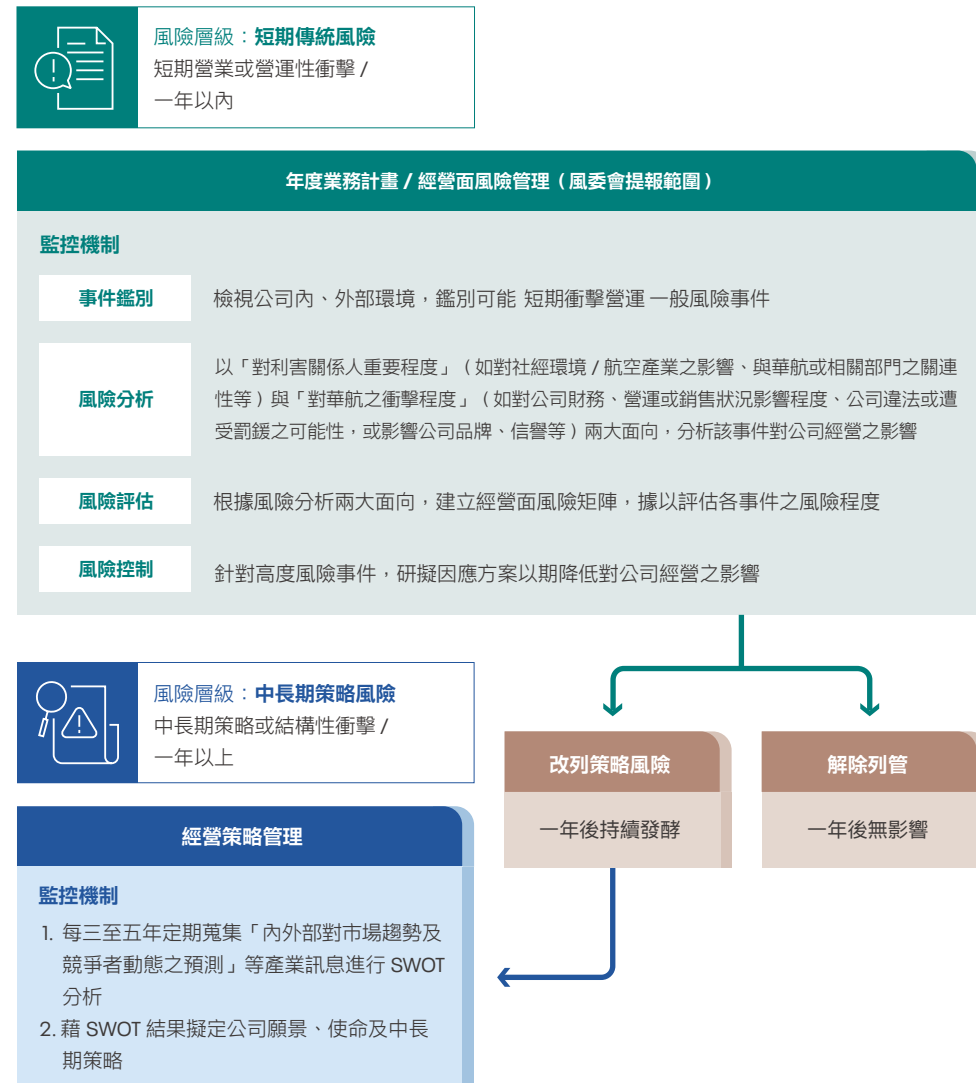
3-4 風險管理

ESG 數據與附錄

3-4-2 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、個資面、資安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

參考 2-1 信賴價值

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。

2. 經營面風險管理

參考 1-4-1 空運經營環境分析

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。

3. 財務面風險管理

參考 1-4-1 空運經營環境分析

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

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

3-1 治理架構

3-2 經營成效

3-3 法規遵循

3-4 風險管理

ESG 數據與附錄

4. 個資面風險管理

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，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 年度成立資安暨個資管理處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。

5. 資安面風險管理

華航針對資安框架規劃及管理體制進階強化，持續精進多層防護機制、人員教育訓練、社交工程演練與緊急應變演練等方式，提升同仁資安意識，建構符合法令法規與國際資安標準等規範，同時整合第三方驗證之客觀結果與威脅情資，降低整體資安風險。

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）及中華民國民用航空局推動自願性減碳之倡議，設定企業飛航及地面作業三大階段性目標外，於 2018 年起更進一步導入氣候相關財務揭露（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。

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 月爆發 COVID-19 疫情，截至 2021 年 12 月 31 日已造成全球確診人數突破 2.88 億，近 544 萬人死亡，疫苗覆蓋率（接種兩劑比例：49.3%）。隨著 COVID-19 疫情持續蔓延全球，各國採取的防疫和邊境管制措施對政治、經濟、貿易、金融及就業等層面產生巨大衝擊，各國持續提升疫苗覆蓋率並開始嘗試與病毒共存。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

參考 2-1-5 隱私管理

參考 2-1-4 資訊安全管理

參考 2-4-2 氣候變遷減緩與調適

參考 新冠疫情特別專欄

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，自 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，除定期因應各國法規調整而發布個資保護相關通告外，亦持續針對主管進行個資保護相關訓練課程，以加強資料保護觀念，進而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

將自 2022 年起，逐步導入個人資料管理系統（PIMS）驗證，並針對在 2021 年的稽核活動中，個資保護作業相對落差較大的單位辦理個資再盤點作業，以及持續進行國內外個資稽核與國外分公司的個資盤點作業。

國際金融情勢未明，地緣政治風險加劇

全球經濟持續復甦，國際貨幣基金（IMF）預估，2021 年全球經濟成長率為 5.9%，2022 年全球經濟成長率為 4.4%，國際貨幣基金（IMF）預估到 2024 年，全球經濟因 COVID-19 疫情累計損失將高達 13.8 兆美元。受「疫情、供應鏈中斷、人力短缺、能源價格上漲、通膨、升息、縮表」等因素下經濟前景風險增加，加上各國疫苗接種速度，貨幣與財政政策差異，經濟分化將更加顯著。另中美貿易摩擦持續，衍生政治、軍事、科技、經濟等議題仍然未平，恐間接導致兩岸地緣政治緊張，亦可能影響台灣半導體、電子產業出口動向。貿易戰以及中國的能耗雙控（限電、限產）政策下，為避免新關稅或相關法規實施後衍生額外成本支出，中國的製造業將加速外移至東南亞、東亞或返回台灣，延續中美貿易戰後的全球供應鏈重組的趨勢。

因應方案

華航於東南亞市場耕耘已久，客貨機航網涵蓋完全，將密切注意市場變化，積極佈局東南亞航網，擴大區域線集貨效應，充分發揮台灣轉運樞紐角色。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- ・財務績效展現
- ・2021年顧客滿意度一覽表
- ・2021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

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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

Believe We Can Always Do Better

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 2021 年顧客滿意度一覽表
- 2021 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

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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（合併）（單位：新臺幣仟元）

項目		2017	2018	2019	2020	2021
流動資產		47,411,834	52,827,560	51,822,342	61,872,468	85,849,590
不動產、廠房及設備		153,617,531	163,107,718	145,886,971	141,481,694	129,632,046
無形資產		1,019,345	1,210,796	1,182,692	1,076,351	1,008,992
其他資產		23,850,922	12,990,508	94,155,974	79,763,571	78,230,453
資產總額		225,899,632	230,136,582	293,047,979	284,194,084	294,721,081
流動負債	分配前	60,289,113	60,949,892	76,351,527	62,649,715	53,239,105
	分配後	61,482,783	62,086,170	76,351,527	62,649,715	-
非流動負債		106,453,000	109,139,606	156,564,335	160,832,796	164,276,958
負債總額	分配前	166,742,113	170,089,498	232,915,862	223,482,511	217,516,063
	分配後	167,935,783	171,225,776	232,915,862	223,482,511	-
歸屬於母公司業主之權益		57,023,237	57,081,572	56,553,772	57,559,483	74,043,573
股本		54,709,846	54,209,846	54,209,846	54,209,846	59,412,243
資本公積	分配前	799,999	1,241,214	2,488,907	1,187,327	2,694,529
	分配後	799,999	1,241,214	1,191,065	836,746	-
保留盈餘	分配前	1,664,405	1,615,661	-1,297,842	-350,581	9,253,848
	分配後	470,735	479,383	0	0	-
其他權益		-107,641	58,223	1,196,233	2,543,766	2,713,828
庫藏股票		-43,372	-43,372	-43,372	-30,875	-30,875
非控制權益		2,134,282	2,965,512	3,578,345	3,152,090	3,161,445
權益總額	分配前	59,157,519	60,047,084	60,132,117	60,711,573	77,205,018
	分配後	57,963,849	58,910,806	60,132,117	60,711,573	-

（二）簡明綜合損益表 — 國際財務報導準則（合併）（單位：新臺幣仟元；每股盈餘（淨損）為元）

項目	2017	2018	2019	2020	2021
營業收入	156,121,785	170,711,607	168,444,160	115,250,550	138,841,403
營業毛利	21,972,411	17,207,531	16,686,928	10,219,201	23,354,457
營業（損）益	8,826,160	4,022,383	2,665,821	2,184,416	14,968,035
營業外收入及支出	-5,302,197	-941,134	-2,762,638	-2,838,213	-3,841,430
稅前淨利（損）	3,523,963	3,081,249	-96,817	-653,797	11,126,605
繼續營業單位本期淨利（損）	2,490,792	2,272,684	-675,002	-279,814	8,956,664
停業單位損失	-	-	-	-	-
本期淨利（損）	2,490,792	2,272,684	-675,002	-279,814	8,956,664
本期其他綜合損益（稅後淨額）	-1,113,176	-578,363	462,758	864,072	30,581
本期綜合損益總額	1,377,616	1,694,321	-212,244	584,258	8,987,245
淨利（損）歸屬於母公司業主	2,208,066	1,790,361	-1,199,798	140,000	9,379,905
淨利（損）歸屬於非控制權益	282,726	482,323	524,796	-419,814	-423,241
綜合損益總額歸屬於母公司業主	1,240,677	1,258,035	-647,085	966,968	9,429,042
綜合損益總額歸屬於非控制權益	136,939	436,286	434,841	-382,710	-441,797
每股盈餘（淨損）	0.40	0.33	-0.22	0.03	1.67



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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（個體）

（單位：新臺幣仟元）

項目		2017	2018	2019	2020	2021
流動資產		37,933,696	42,932,859	40,989,612	51,858,785	73,846,790
不動產、廠房及設備		142,265,548	149,029,054	131,029,886	126,414,462	115,174,548
無形資產		989,327	979,708	971,298	867,453	754,349
其他資產		30,729,421	21,972,600	95,885,709	81,769,065	80,875,029
資產總額		211,917,992	214,914,221	268,876,505	260,909,765	270,650,716
流動負債	分配前	54,925,364	55,179,834	68,000,173	56,740,010	45,666,704
	分配後	56,119,034	56,316,112	68,000,173	56,740,010	-
非流動負債		99,969,391	102,652,815	144,322,560	146,610,272	150,940,439
負債總額	分配前	154,894,755	157,832,649	212,322,733	203,350,282	196,607,143
	分配後	156,088,425	158,968,927	212,322,733	203,350,282	-
歸屬於母公司業主之權益		57,023,237	57,081,572	56,553,772	57,559,483	74,043,573
股本		54,709,846	54,209,846	54,209,846	54,209,846	59,412,243
資本公積	分配前	799,999	1,241,214	2,488,907	1,187,327	2,694,529
	分配後	799,999	1,241,214	1,191,065	836,746	-
保留盈餘	分配前	1,664,405	1,615,661	-1,297,842	-350,581	9,253,848
	分配後	470,735	479,383	0	0	-
其他權益		-107,641	58,223	1,196,233	2,543,766	2,713,828
庫藏股票		-43,372	-43,372	-43,372	-30,875	-30,875
權益總額	分配前	57,023,237	57,081,572	56,553,772	57,559,483	74,043,573
	分配後	55,829,567	55,945,294	56,553,772	57,559,483	-

（四）簡明綜合損益表 — 國際財務報導準則（個體）

（單位：新臺幣仟元；每股盈餘（淨損）為元）

項目	2017	2018	2019	2020	2021
營業收入	139,815,211	150,264,792	146,372,401	106,327,123	132,140,248
營業毛利	17,966,397	12,649,836	11,364,235	11,136,944	25,910,694
營業損益	7,358,114	1,847,567	80,235	4,884,855	19,320,396
營業外收入及支出	-4,269,911	468,064	-1,267,561	-4,713,760	-7,346,456
稅前淨利（損）	3,088,203	2,315,631	-1,187,326	171,095	11,973,940
繼續營業單位本期淨利（損）	2,208,066	1,790,361	-1,199,798	140,000	9,379,905
停業單位損失	-	-	-	-	-
本期淨利（損）	2,208,066	1,790,361	-1,199,798	140,000	9,379,905
本期其他綜合損益（稅後淨額）	-967,389	-532,326	552,713	826,968	49,137
本期綜合損益總額	1,240,677	1,258,035	-647,085	966,968	9,429,042
每股盈餘（淨損）	0.40	0.33	-0.22	0.03	1.67

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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（合併）

分析項目		2017	2018	2019	2020	2021
財務結構 （%）	負債占資產比率	73.81	73.91	79.48	78.64	73.80
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	107.81	103.73	148.54	156.59	186.28
償債能力 （%）	流動比率	78.64	86.67	67.87	98.76	161.25
	速動比率	59.46	67.50	54.57	84.18	144.08
	利息保障倍數	369.02	338.05	103.79	74.92	566.29
經營能力	應收款項週轉率（次）	18.40	18.30	18.13	12.64	11.98
	平均收現日數	19.84	19.95	20.13	28.87	30.46
	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）	1.06	1.08	1.09	0.80	1.02
	總資產週轉率（次）	0.69	0.75	0.64	0.40	0.48
	資產報酬率（%）	1.60	1.48	0.76	0.75	3.76
	權益報酬率（%）	4.26	3.81	-1.12	-0.46	12.99
獲利能力	稅前純益（淨損）占實收資本比率（%）	6.44	5.68	-0.18	-1.21	18.73
	純益率（%）	1.60	1.33	-0.40	-0.24	6.45
	每股盈餘（淨損）（元）	0.40	0.33	-0.22	0.03	1.67
	現金流量					
現金流量	現金流量比率（%）	47.35	44.34	49.15	15.52	93.70
	現金流量允當比率（%）	351.58	366.94	518.33	579.28	825.91
	現金再投資比率（%）	8.82	8.17	12.24	2.98	15.20
槓桿度	營運槓桿度	3.16	6.00	14.20	16.28	3.11
	財務槓桿度	1.18	1.52	-3.95	-2.50	1.19

（二）國際財務報導準則（個體）

分析項目		2017	2018	2019	2020	2021
財務結構 （%）	負債占資產比率	73.09	73.44	78.97	77.94	72.64
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	110.35	107.18	153.31	161.51	195.34
償債能力 （%）	流動比率	69.06	77.81	60.28	91.40	161.71
	速動比率	49.03	57.87	45.87	76.90	142.97
	利息保障倍數	350.56	292.02	60.78	99.48	660.63
經營能力	應收款項週轉率（次）	16.62	16.57	16.72	12.34	11.83
	平均收現日數	21.96	22.46	21.83	29.57	30.86
	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	1.05	0.83	1.09
	總資產週轉率（次）	0.66	0.70	0.61	0.40	0.50
	資產報酬率（%）	1.54	1.33	0.51	0.89	4.18
	權益報酬率（%）	3.91	3.14	-2.11	0.25	14.25
獲利能力	稅前純益（淨損）占實收資本比率（%）	5.64	4.27	-2.19	0.32	20.15
	純益率（%）	1.58	1.19	-0.82	0.13	7.10
	每股盈餘（淨損）（元）	0.40	0.33	-0.22	0.03	1.67
	現金流量					
現金流量	現金流量比率（%）	47.41	43.61	48.16	24.19	109.78
	現金流量允當比率（%）	357.86	381.09	557.30	610.31	708.23
	現金再投資比率（%）	8.48	7.68	11.34	4.50	16.38
槓桿度	營運槓桿度	3.46	11.25	396.38	7.15	2.46
	財務槓桿度	1.21	3.45	-0.03	2.32	1.13



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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

2021 年顧客滿意度一覽表

客運顧客滿意度

年度	2019	2020	2021
年度目標值（%）（註）	87.2	87.8	87.8
客運顧客滿意度（%）	87.7	88.6	90.7

註：2020 年開始的目標訂定方式為由各單位以當年實績做基準後訂定預估目標值，在全年的服務品質檢討會議上由總經理核定。

客運細項服務滿意度

項目	2019	2020	2021	2022 目標（註1）
機場服務	89.6	90.5	92.8	89.4
客艙組員	89.7	90.2	93	89.5
客艙環境	89.3	89.8	93	89
機上餐飲服務	83.1	82.8	84	83.1
機上視聽文娛	85.1	85.5（註2）	85.4（註2）	84.5

註1：各單位提出之目標值經合計後，2022 年整體客運滿意度目標與 2021 年相同。

註2：2020 年起刪除機上視聽文娛中之「機上刊物」項目。

2021 年主要人權管理一覽表

GRI 412-1

下表之減緩與補救措施視當地法規國情等情形，適用於華航全球各營運據點。

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	



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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；另建置疫情管理人員系統，隨時掌握員工疫情管理 - 建置疫苗接種登錄系統，掌握疫苗接種狀況，同時安排疫苗接種；亦建置到班前快篩機制以防範群體感染 - 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、駐房航班備有過夜點心袋 - 空勤組員報到、報離嚴格執行動線分流；行前填寫「個人健康狀況聲明書」，任務簡報加強提示個人健康防護及罰則、加強手部消毒、隨時注意身心狀況 - 加強機上洗手間清潔頻率及空勤組員 / 旅客分流機制，降低交叉感染機會 - 外站期間強化管制，地面作業環節，落實機組員與機場人員零接觸及地面移動防疫規定；旅館住宿一人一室、禁止訪客及外出，遇異常狀況主動提報 - 對不便於家中居家檢疫空勤組員安排入住旅館作為國內居家檢疫場所，並提供飛航組員線上體適能課程，增進健康 - 發送地勤同仁酒精噴霧瓶，持續宣導加強防疫措施，除口罩外可配戴面罩或護目鏡；另備手套、隔離衣供特殊任務使用 - 航廈辦公室、團體櫃台及票務櫃檯設置透明隔板並採購消毒地毯	- 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進行雙向溝通，另變動及討論有關勞動條件、工作環境等事項時，邀請工會派員參加協商 - 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 疫情與兼顧保障員工勞動條件，實施並滾動調整人力精實政策 - 於 2021 年末，分別與華航企業工會及桃園市機師職業工會簽訂三年期限之團體協約，保障員工權益	- 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 - 華航一貫重視人權與保障員工權益，員工特別休假天數及相關福利等優於勞動法令。2021 年獲主管機關裁罰延長工作時間超過法令規定乙件，係於 2018 年裁罰而經行政訴訟撤銷處分後於 2021 年重為處分，華航已就本案再提出行政訴訟救濟，故 2021 年未有勞動檢查裁罰案件
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，始得成為華航機上餐點供應商 - 因應 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报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並視各地疫情變化或各國政府規定機動調整機上餐飲服務，以防疫、抗疫為最高指導原則	- 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。華航也獲得中華民國醫師公會全國聯合會支持，共同推出「機上愛心醫師」專案，在機內發生緊急醫療需求時，愛心醫師可即時提供專業協助 - 因應 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

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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

2021 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		10,753	5,591	5,162	874	417	457	646	289	357
臨時雇員		132	34	98	-	-	-	-	-	-
年齡	30 歲以下	1,211	490	721	188	53	135	241	69	172
	31-50 歲	6,672	3,159	3,513	494	219	275	334	158	176
	51 歲以上	3,002	1,976	1,026	192	145	47	71	62	9
工作內容	營運	3,074	1,280	1,794	384	140	244	299	108	191
	空勤	4,123	1,558	2,565	221	91	130	287	137	150
	修護	2,172	2,080	92	141	129	12	27	26	1
	其他（註 1）	1,516	707	809	128	57	71	33	18	15
職務	高階主管（註 2）	102	77	25	23	21	2	11	9	2
	中階主管	337	240	97	38	28	10	26	15	11
	基層主管	172	124	48	38	29	9	45	23	22
	非主管人員	10,274	5,184	5,090	778	342	436	564	242	322
工作地點	台灣	9,583	5,049	4,534	809	391	418	643	288	355
	大陸	238	114	124	65	26	39	-	-	-
	亞洲	669	287	382	-	-	-	3	1	2
	美洲	249	106	143	-	-	-	-	-	-
	歐洲	102	47	55	-	-	-	-	-	-
	大洋洲	44	22	22	-	-	-	-	-	-
學歷	碩士以上	1,358	780	578	82	54	28	81	44	37
	學士 / 副學士	8,961	4,422	4,539	736	324	412	543	230	313
	高中	519	387	132	56	39	17	18	14	4
	其他	47	36	11	-	-	-	4	1	3
總數		10,885	5,625	5,260	874	417	457	646	289	357
總人數包含	原住民	77	39	38	9	-	9	6	3	3
	身心障礙	105	73	32	4	2	2	5	2	3

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

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- ・財務績效展現
- ・2021年顧客滿意度一覽表
- ・2021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

2021 年華航性別多元現況與目標

指標	現況（0 - 100 %）	目標
女性占全體員工比例	48.32%	48% / 目標年：2022
女性主管占全體員工比例	27.82%	27% / 目標年：2030
基層主管女性占比	27.91%	27% / 目標年：2025
高階主管女性占比	24.51%	25% / 目標年：2025
創收主管女性占比	29.13%	29% / 目標年：2025
STEM 員工女性占比	7.15%	7% / 目標年：2025

註：根據 DJSI 定義，此處 STEM 員工指科學（Science）、技術（Technology）、工程（Engineering）、以及數學（Math）相關之職位。

2021 年華航、華信、台虎離職統計

類別	組別																		
		2019		2020		2021		2019		2020		2021		2019		2020		2021	
		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	210	30.88%	317	40.75%	152	29.12%	70	64.22%	59	57.84%	44	40.37%	43	53.75%	43	63.24%	59	61.46%
	31-50 歲	220	32.35%	189	24.29%	172	32.95%	27	24.77%	21	20.59%	47	43.12%	28	35.00%	20	29.41%	29	30.21%
	51 歲以上	250	36.76%	272	34.96%	198	37.93%	12	11.01%	22	21.57%	18	16.51%	9	11.25%	5	7.35%	8	8.33%
性別	男性	356	52.35%	353	52.35%	310	59.39%	60	55.05%	59	57.84%	69	63.30%	37	46.25%	31	45.59%	44	45.83%
	女性	324	47.65%	425	45.37%	212	40.61%	49	44.95%	43	42.16%	40	36.70%	43	53.75%	37	54.41%	52	54.17%
工作地點	台灣	495	72.79%	501	64.40%	311	59.58%	101	92.66%	91	89.22%	106	97.25%	80	100.00%	68	100.00%	96	100.00%
	大陸	16	2.35%	22	2.83%	19	3.64%	8	7.34%	11	10.78%	3	2.75%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	亞洲	119	17.50%	220	28.28%	125	23.95%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	美洲	35	5.15%	21	2.70%	49	9.39%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	歐洲	11	1.62%	8	1.03%	10	1.92%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	大洋洲	4	0.59%	6	0.77%	8	1.53%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
自願離職		518	4.28%	416	3.65%	371	3.41%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
非自願離職		162	1.34%	362	3.18%	151	1.39%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
總數		680	5.62%	778	6.83%	522	4.80%	109	10.65%	102	10.73%	109	12.47%	80	11.25%	68	9.34%	96	14.86%

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。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- ・財務績效展現
- ・2021年顧客滿意度一覽表
- ・2021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

2019-2021 年華航、華信、台虎員工訓練統計

公司	類別		2019			2020			2021					
			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	104,414	4,515	23.13	115,129	2,110	54.56	98,204	3,301	29.75	190,247,299	3,020	99.30%
		空勤	147,744	4,424	33.40	149,128	4,360	34.20	134,727	4,408	30.56			
		修護	38,170	2,513	15.19	52,568	2,256	23.30	92,594	2,284	40.54			
		其他	10,269	677	15.17	31,669	1,381	22.93	28,970	1,631	17.76			
	性別	男性	128,956	6,122	21.06	162,915	5,240	31.09	167,488	5,705	29.36			
		女性	171,642	6,037	28.43	185,578	4,867	38.13	187,007	5,919	31.59			
	工作內容	營運	5,267	362	14.55	8,462	322	26.28	5,123	310	16.52	32,433,270	9,587	100.00%
		空勤	17,716	277	63.96	15,828	267	59.28	10,713	257	41.68			
		修護	19,597	158	124.03	13,970	151	92.52	9,530	153	62.28			
		其他	5,537	121	45.76	1,548	70	22.11	886	39	22.71			
	性別	男性	37,761	471	80.17	27,766	424	65.49	18,657	394	47.35			
		女性	10,356	447	23.17	12,044	386	31.20	7,939	365	21.75			
	工作內容	營運	8,355	325	25.71	7,299	360	20.27	6,352	299	21.24	1,917,794	872	99.54%
		空勤	20,253	323	62.70	19,092	308	61.99	9,141	287	31.85			
		修護	495	32	15.47	296	27	10.96	522	27	19.33			
		其他	533	31	17.18	365	33	11.06	282	33	8.55			
	性別	男性	16,499	309	53.40	14,884	325	45.80	8,503	289	29.42			
		女性	13,136	402	32.68	12,168	403	30.19	7,794	357	21.83			

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。

ESG 數據與附錄

- ・財務績效展現

・2021年顧客滿意度一覽表

・2021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

2021 年華航薪酬性別差異分析

指標	性別薪資差異（男 / 女）（%）
薪資性別差異（平均數）	20%
薪資性別差異（中位數）	23%
獎金性別差異（平均數）	14%
獎金性別差異（中位數）	21%

註：因薪資結構差異故，本表計算範圍不含機師。

2021 年華航、華信、台虎育嬰留停統計

育嬰留停統計									
	女性	男性	總數	女性	男性	總數	女性	男性	總數
2021 年符合育嬰留停申請資格人數（A）	598	386	984	32	23	55	45	19	64
2021 年實際申請育嬰留停人數（B）	330	47	377	20	3	23	28	1	29
2021 年育嬰留停申請率（B/Ax100%）	55.18%	12.18%	38.31%	62.50%	13.04%	41.82%	62.22%	5.26%	45.31%
2021 年待復職之育嬰留停人數（C）	165	26	191	7	1	8	14	0	14
2021 年申請育嬰留停復職人數（D）	175	21	196	5	1	6	14	1	15
2021 年育嬰留停復職率（D/Cx100%）	106.06%	80.77%	102.62%	71.43%	100.00%	75.00%	100.00%	0.00%	107.14%
2020 年育嬰留停復職總人數（E）	222	8	230	6	0	6	4	0	4
2020 年申請育嬰留停復職後服務滿一年人數（F）	2.19	0.08	2.27	4	0	4	3	0	3
2021 年育嬰留停復職留任率（F/E*100%）	98.65%	100.00%	98.70%	66.67%	0.00%	66.67%	75.00%	0.00%	75.00%

註：（A）：員工小孩出生日期在 2018/01/01 ~ 2021/12/31 之間的員工人數。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- ・財務績效展現
- ・2021年顧客滿意度一覽表
- ・2021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

華航近三年總和傷害指數（FSI）比較表

年	單位	桃園	修護工廠	台北	高雄	台中（註9）	總數
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
2021	傷害人次	24	7	0	1	-	32
	損失日數	523	99	0	0	-	622
	FR	1.83	1.48	0	0.92	-	1.63
	SR	40	21	0	0	-	32
	FSI	0.27	0.17	0	0	-	0.22

2021 年華航、華信、台虎職業災害統計

														
	男性	女性	總數	桃園	修護廠區	台北	台中（註8）	高雄	男性	女性	總數	男性	女性	總數
可記錄之職業傷害數	22	10	32	24	7	0	-	1	2	0	2	2	2	4
失能傷害頻率	2.1	1.09	1.63	1.83	1.58	0	-	0.92	2.44	0.00	1.15	3.29	2.69	2.96
失能傷害嚴重率	38	25	32	40	21	0	-	0	182	0	86	3.29	2.69	2.96
因公死亡事故數	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
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
嚴重的職業傷害人次	1	0	1	1	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0
嚴重的職業傷害率	0.09	0.00	0.05	0.07	0.00	0.00	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
缺勤率	0.66%	0.76%	0.71%	0.63%	0.85%	1.50%	-	0.70%	0.68%	1.01%	0.85%	0.80%	1.81%	1.36%
總工作時數	10,472,442	9,148,758	19,621,200	13,102,380	4,708,092	733,056	-	1,077,672	817,936	909,376	1,727,312	607,079	741,985	1,349,064

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 8：台中分公司 2021 年組織調整刪除。

註 1：每人工時一律以每天 8 小時計算。
註 2：失能傷害頻率（Disabling Injury Frequency Rate, FR），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（Disabling Injury Severity Rate, SR），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（Frequency Severity Indicator, FSI），係（FR）與（SR）相乘續除以一干的平方根。FSI=√（（FR×SR）/ 1000）。
計算結果數值精度：採計至小數點以後取兩位，第三位以後捨棄。
註 5：依行政院勞動部公告 2018 年 -2020 年航空運輸業之平均值：FR=3.39，SR=54，FSI=0.43。
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。
註 9：台中分公司 2021 年組織調整刪除。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- ・財務績效展現
- ・2021年顧客滿意度一覽表
- ・2021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	2018	2019	2020	2021	2021 目標	達成率
GHG 類別一排放量	飛航作業	噸 CO ₂ e	7,229,903	7,059,083	5,787,751	5,875,531	6,004,454	102%
	地面作業	噸 CO ₂ e	3,511	4,981	3,051	2,897		
GHG 類別二排放量	地面作業	噸 CO ₂ e	19,949	18,169	17,572	16,697	17,545	105%
GHG 類別三 ~ 六排放量（註 1）	地面作業	噸 CO ₂ e	1,644,656	1,607,690	3,109,822	3,174,662	依 ISO 新版標準擴大盤查範圍	100 %
航空燃油使用量	全機隊（非再生能源）	噸	2,284,937	2,230,971	1,829,328	1,857,073	全機隊燃油效率 0.2349 噸 / 千 RTK	100 %
	永續航空 / 替代燃油	噸（%）	20.4（8.93E-4）	0	0	7.7（4.15E-4）	新機飛渡使用 10% SAF	100 %
航空燃油效率	客機	L/RPK*100	4.2187	4.2859	15.2246	18.9433	14.9962	79%
	貨機	L/FRTK	0.2142	0.2285	0.2252	0.1830	0.2218	121%
	全機隊（註 2）	噸 / 千 RTK	0.2394	0.2459	0.2586	0.2442	0.2547	104 %
能源消耗	化石燃油	MWh	29,815,419	29,114,586	23,873,099	24,234,273	能源消耗量 24,747,398	102%
	電力購買	MWh	36,009	34,088	34,523	33,260		
	電力回生電梯	kWh	1,061	1,423	1,177	889	全運轉	100%
	再生能源（太陽能）	MWh	NA	90	117	127	120	106%
水資源	自來水使用量	千噸	148.22	146.49	126.77	112.77	總用水量：144.955 千噸	109 %
	雨水使用量	千噸	11.48	15.34	8.05	5.65		
	回收再利用水總量	千噸	31.94	17.41	8.64	14.23		
	總用水量	千噸	191.64	179.24	143.46	132.65		
	回收比率（註 3）	%	21.55%	11.88%	6.8%	12.62%		
	重金屬廢水	噸	10,014	9,620	6,750	7,715		
	有機物廢水	噸	10,443	11,638	12,593	9,224		
空中廢棄物（註 4）	產出量	公斤	3,669,703	4,168, 857	1,677,658	920,924	空中及地面廢棄物（公斤）： 1. 資源回收量：809,952 2. 焚化處理（含供發電）量：859,264 3. 其他處置量：154,117	1. 117% 2. 107% 3. 199%
	回收量	公斤	995,369	1,116,396	733,706	504,226		
	回收率	%	27.12%	26.78%	43.73%	54.75%		
	焚化處理（含供發電）	公斤	2,674,334	3,052,460	943,952	416,697		

ESG 數據與附錄

- ・財務績效展現
- ・2021年顧客滿意度一覽表
- ・2021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	2018	2019	2020	2021	2021 目標	達成率
地面廢棄物（註 5）	有害事業廢棄物	公斤	14,785	17,717	12,657	12,091	空中及地面廢棄物（公斤）： 1. 資源回收量：809,952 2. 焚化處理（含供發電）量：859,264 3. 其他處置量：154,117	1. 117% 2. 107% 3. 199%
	含鋇電池	公斤	1,649	1,098	820	1,069		
	一般事業 / 生活廢棄物	公斤	998,518	935,984	647,317	636,400		
	回收量	公斤	456,803	434,648	229,971	193,313		
	回收率	%	45.01%	45.52%	35.53%	29.67%		
	焚化處理（含供發電）	公斤	399,266	381,626	332,577	383,180		
NOx	客機	克 /RPK	0.0150	0.0149	0.0400	0.0538	0.0500	92%
	貨機	克 /RTK	0.0301	0.0321	0.0317	0.0290	0.0315	107%
塑膠包裝（客貨運服務相關之 塑膠包裝材料）（註 6）	塑膠包裝重量	噸	432	479	353	411	422	103%
	塑膠包裝之採購占比（註 7）	%	0.15%	0.15%	0.06%	0.02%	0.02%	100%
	可回收再利用塑膠包裝占比	%	42.2%	32.5%	81.3%	91.2%	84%	109%
	再生塑膠包裝占比（註 8）	%	10.27%	21.62%	9.83%	3.4%	2.16%	157%

項目	總包裝重量（噸）	採購佔比（%）（註 7）	再生材料及 / 認證材料之佔比（%）（註 8）
木材或紙類纖維包裝	65	1.14%	52.83%
金屬包裝材料	55	0.02%	100%
玻璃包裝材料	0.1	0.1%	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：回收比率計算公式為：雨水、中水及廢水回收再利用水總量 / 水資源總使用總量。

註 4：自 2020 年起，範圍涵蓋客運及貨運服務。

註 5：範圍涵蓋修護園區、華航園區及高雄分公司及 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，故目前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
- ・2021年顧客滿意度一覽表
- ・2021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	8
	102-3	總部位置	8
	102-4	營運據點	8
	102-5	所有權與法律形式	112
	102-6	提供服務的市場	8
	102-7	組織規模	8
	102-8	員工與其他工作者的資訊	62
	102-9	供應鏈	74
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	112
	102-11	預警原則或方針	116
	102-12	外部倡議	32
	102-13	公協會的會員資格	32
	策略		
	102-14	決策者的聲明	6
	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	116
	倫理與誠信		
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	115
	治理		
	102-18	治理結構	112
	利害關係人溝通		
	102-40	利害關係人團體	29
	102-41	團體協約	67, 69
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	29

採用最新 2020 版本 (GRI 306 更新為 2020 版、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	29
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	29, 40, 46
	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	24
	102-47	重大主題表列	24
	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	134
	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	24, 39, 58, 73, 81, 101, 115
	103-2	管理方針及其要素	39, 58, 73, 81, 101, 115
	103-3	管理方針的評估	39, 58, 73, 81, 101, 115
GRI 201：經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	107, 114
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	86
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	67
	201-4	取自政府之財務補助	無重大補助

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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 202: 市場地位	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	62
GRI 204: 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	75
GRI 205: 反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	115
	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	53, 55
環境			
GRI 103: 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	39, 73, 81
	103-2	管理方針及其要素	73, 81
	103-3	管理方針的評估	73, 81
GRI 301: 物料	301-1	所用物料的重量或體積	90
GRI 302: 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	95
	302-2	組織外部的能源消耗量	95
	302-3	能源密集度	97
	302-4	減少能源消耗	95
	302-5	降低產品和服務的能源需求	95
GRI 303: 水與放流水（2018）	303-1	共享水資源之相互影響	91
	303-2	與排水相關衝擊的管理	90
	303-3	取水量	90
	303-4	排水量	90
	303-5	耗水量	90
GRI 305: 排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	95
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	95
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	95
	305-4	溫室氣體排放密集度	97
	305-5	溫室氣體排放減量	95
	305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它重大的氣體排放	92

GRI 準則	揭露項目		頁碼與回應
GRI 306: 廢棄物（2020）	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	93
	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	75
社會			
GRI 103: 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	24, 39, 58, 101,115
	103-2	管理方針及其要素	39, 58, 101, 115
	103-3	管理方針的評估	39, 58, 101, 115
GRI 401: 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	62
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	67
	401-3	育嬰假	67
GRI 402: 勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	67
GRI 403: 職業安全衛生（2018）	403-1	職業安全衛生管理系統	71
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	71
	403-9	職業傷害	71
GRI 404: 訓練與教育	403-10	職業病	71
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	65
GRI 405: 員工多元化與平等機會	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	44, 65
	405-1	治理單位與員工的多元化	62
GRI 406: 不歧視	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	67
	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	59
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	75

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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 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	59, 125
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	115
	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	75
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	53, 55

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	59-62
	原則 2： 保證不與踐踏人權者同流合污	3-3 法規遵循 2-3-2 永續供應鏈管理	115 75
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	59-62
	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	59-62
	原則 5： 切實廢除童工	2-2-1 人權管理架構	59-62
	原則 6： 消除就業和職業方面的歧視	2-2-1 人權管理架構	59-62
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	87-89
	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	83-86
	原則 9： 鼓勵開發和推廣環保技術	2-4-3 環保永續績效	90-100
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	3-3 法規遵循	115

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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	5,878,428	2-4 環境價值	83
	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	83-87
	（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）799.71（千兆焦耳） （2）0（%） （3）4.15E-4（%）	2-4 環境價值	97 132 132
勞工實務	團體協約涵蓋率	百分比（%）	量化	TR-AL-310a.1	99.41%	2-2-4 員工權益	70
	（1）罷工人數 （2）總罷工天數	人數 天數	量化	TR-AL-310a.2	0	2-2-4 員工權益	69
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	0	3-3 法規遵循	115
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	41-46
	航空事件數	次數	量化	TR-AL-540a.2	0	2-1 信賴價值	40
	因航空安全法規政府強制執法次數	次數	量化	TR-AL-540a.3	0	2-1 信賴價值	40
活動指標	可售座位公里（ASK）	ASK	量化	TR-AL-000.A	4,565,211,510	3-2 經營成效	115
	載客率	比率	量化	TR-AL-000.B	24.2%	3-2 經營成效	115
	收益旅客公里（RPK）	RPK	量化	TR-AL-000.C	1,103,659,304	3-2 經營成效	115
	收益噸數公里（FRTK）	RTK	量化	TR-AL-000.D	7,603,579,502	3-2 經營成效	115
	班次數	數量	量化	TR-AL-000.E	60,531	3-2 經營成效	115
	機隊平均機齡	年	量化	TR-AL-000.F	平均機齡：10.1 年 客機：平均機齡 8.3 年 貨機：平均機齡 15.3 年	前言 營運概況	8

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 2021年顧客滿意度一覽表
- 2021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)
88F., 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，對中華航空民國一一〇年度（2021年度）企業永續報告書（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

中華航空應設定其永續績效和報導目標，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一一〇年度（2021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：

- 取得中華航空民國一一〇年度（2021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，或於必要時檢視核對相關文件，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

中華航空民國一一〇年度（2021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，本會計師將不負責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

民國一一一年六月十日

~1-1~

ISAE 3000

KPMG	報告中對高 管人員及員 工	環境性的披露	GRI Standards
2-3-3 員工及 成員 (7-66)	針對高層及中層增加培訓，以增強其處理溝通危機能力及處理不當管理 沖突能力；自 2018 年 1 月 1 日起，舉辦公職人員「職能素質管理課程」，實施 年度必修與進修培訓考核制。2021 年共執行 2,329 人次年度進修，達成率 100%。 ● 專業培訓與認證： 舉辦公職人員專業引領班及應用技術培訓班等課程，現已在商會培訓學院 及政府學院內完成 17 期培訓課程，可培養專業及高素質人才，今年共計 加入各類專業班 13 期及培訓課程 10 期，並完成或將完成 1 項專業認證， 進行計分可獲晉升的培訓課程加入培訓班內再進行培訓及考核，並可達到 認證標準，作為晉升培訓班及考核、授課等必備，以加強培訓的專業 性和權威。 ● 專業執行與培訓溝通及領導：本系統通過 3 項培訓課程，「獲得中國 政府認證」，可保證內部高層及中層人員公司認同之專業，本公司將持續的並 提升培訓課程，以確保高層認可。 ● 完善管理與認證系統： 舉辦公職 2018 年度及年度高層及中層管理系統培訓，(Integrated Pilot Training System (IPTS)) 將培訓課程加入 GRI，並結合管理認證系統， 2021 年共 355 人次通過高層及中層認證，「實施自 2018 年起實施培訓 系統，(AMST) IPST 已完成高層及中層管理系統認證」以確保培訓專業 性與認證標準。	● 健全安全管理培訓體系： 實施年度管理培訓：強化設備管理操作安全與安全應變能力（訓練人 員：內 125 名） (1) 專業培訓： 提升管理安全及設備品質，增進滿意度與持續改善本公司營運 (2) 專業培訓及認證標準： 2021 年度設備管理系統認證 2020 年達成 1.38% (3) 專業認證人員比例： 本廠安全人員：24.09% ● 加強安全管理培訓認證： a. 強化安全管理培訓認證： b. 提升安全設備管理認證人數 190 名(內入 492 名)。 (3) 專業培訓認證： 提升管理品質，實施設備以及管理培訓課程，以增強設備使用效 率及專業培訓及認證標準： 2021 年設備管理系統認證 2020 年達成 323.03 個 (3) 專業認證人員比例： 本廠員工比例 13.26%	● 專業培訓與認證系統 (IPST)： 培訓高層及中層管理系統培訓課程，將設備管理專業與認證系統， 從設備使用人員、員工、公司以及供應商、管理培訓會與客戶等主軸協 同完成培訓。
2-3-4 第三屆 盛會 (7-70)	● 專業培訓與認證系統 (IPST)： 培訓高層及中層管理系統培訓課程，將設備管理專業與認證系統， 從設備使用人員、員工、公司以及供應商、管理培訓會與客戶等主軸協 同完成培訓。		



守護森林 | 本報告書使用環保紙張及植物性大豆油墨環保產品製作

33758 桃園市大園區航站南路一號

TEL 886-3-399-8888 FAX 886-3-399-8570

www.china-airlines.com