

## 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 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
- 永續就業與人才吸引
- 人權
- 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%

## 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—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](mailto:wecare@china-airlines.com)



利害關係人專區

## 2-2-1 人權管理架構

GRI 406-1, 412-1

為了落實企業尊重人權理念，華航依據「聯合國工商企業與人權指導原則」（UN Guiding Principles on Business and Human Rights，以下簡稱聯合國人權指導原則）、國際人權趨勢與當地法令規範制訂人權政策與管理機制。適用範圍涵蓋華航集團成員與其供應商，並由華航企業永續委員會轄下人才價值小組負責人權機制的管理，以提升華航對價值鏈人權風險之因應能力。

### 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。

 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。



#### 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

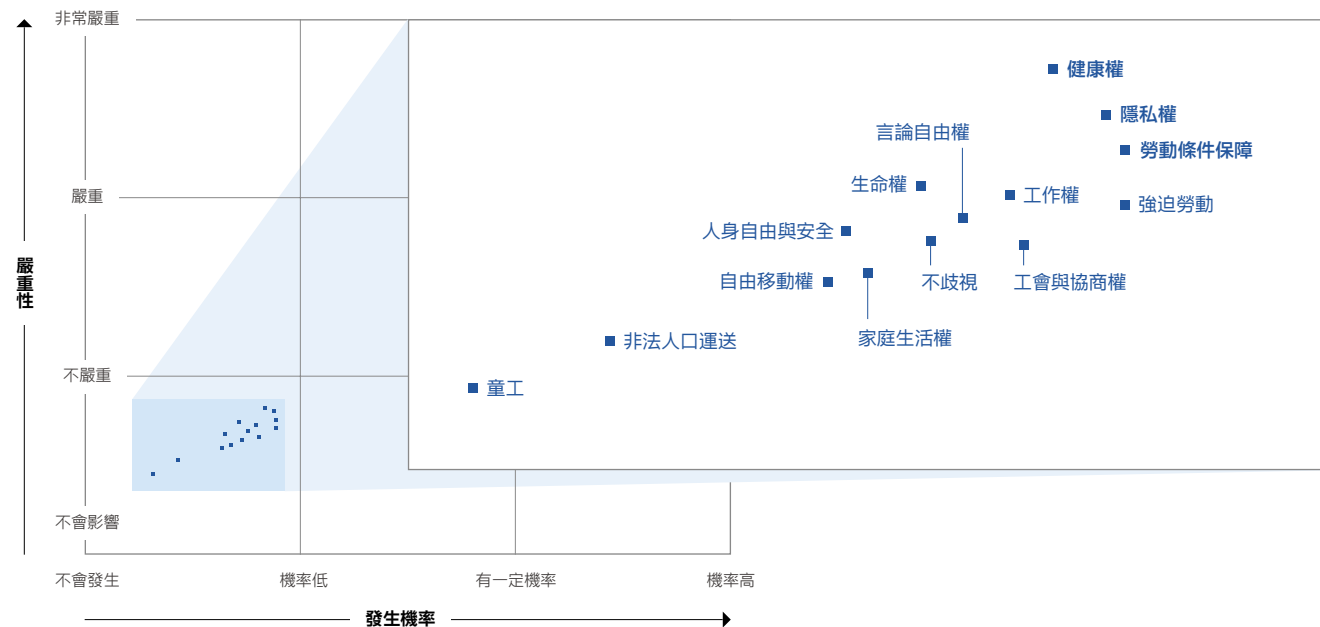


## 人權風險鑑別結果

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 年未有重大收購併購）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](mailto:wecare@china-airlines.com)

##### 華航性騷擾申訴管道

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

##### 華信

##### 華信員工申訴 / 性騷擾申訴管道

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

##### 台虎

##### 台虎員工申訴管道

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

##### 台虎性騷擾申訴管道

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

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

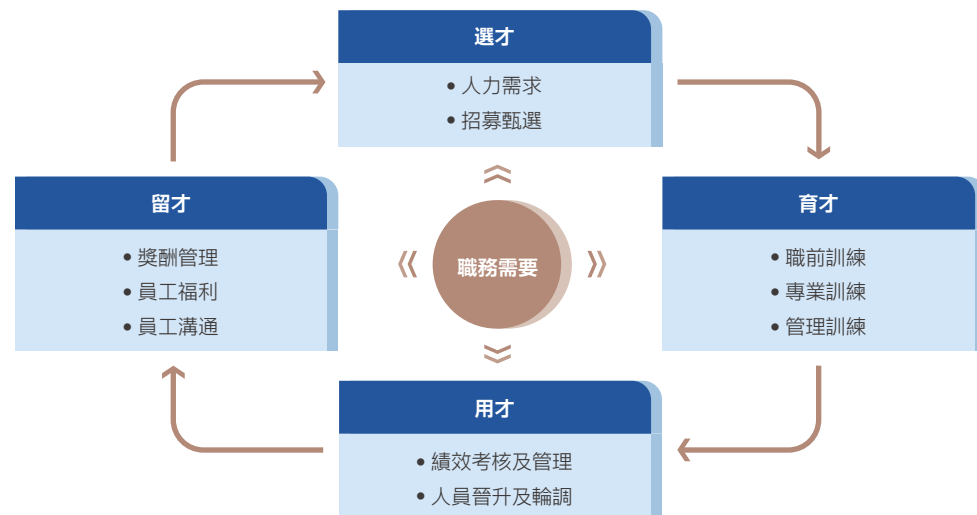
長期以零飛安事故為目標，早於 2007 年即推動「安全管理系統」，藉由風險辨識、分析與管理，確保並提升產品與服務之安全等級；此外，華航亦設有「飛行急救諮詢系統」，客戶於報到、登機或飛行時若遇身體不適情況，皆可藉此系統獲得專業醫療建議。因應 2020 年 COVID-19 疫情，為保護旅客健康，自報到劃位起至到達目的地止，進行一系列防疫措施，包含要求全程配戴口罩、保持社交距離、調整機位安排等，並機動調整機上餐飲滿足旅客飲食需求。更多關於確保客戶健康權之管理措施，請參閱本報告書信賴價值中 [2-1-1 飛航安全章節](#)。

## 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。

## 目錄

## 前言

## 1 永續管理

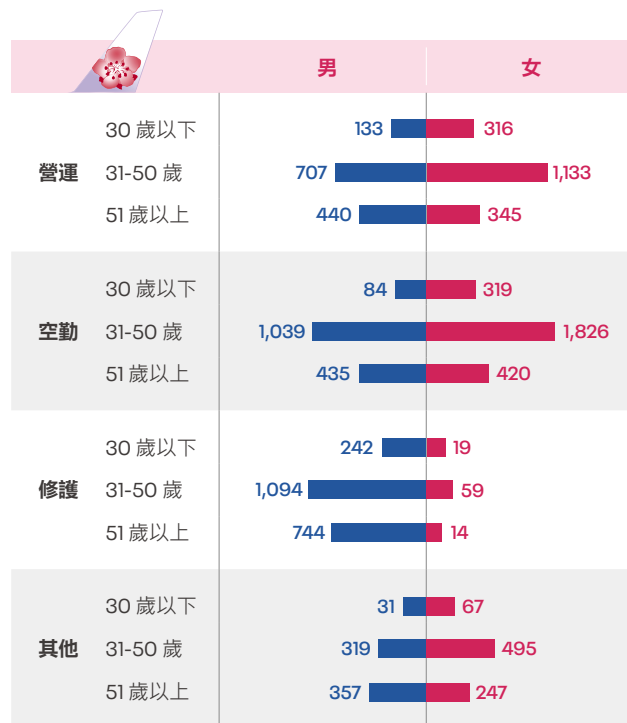
## 2 多元價值創造

- 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

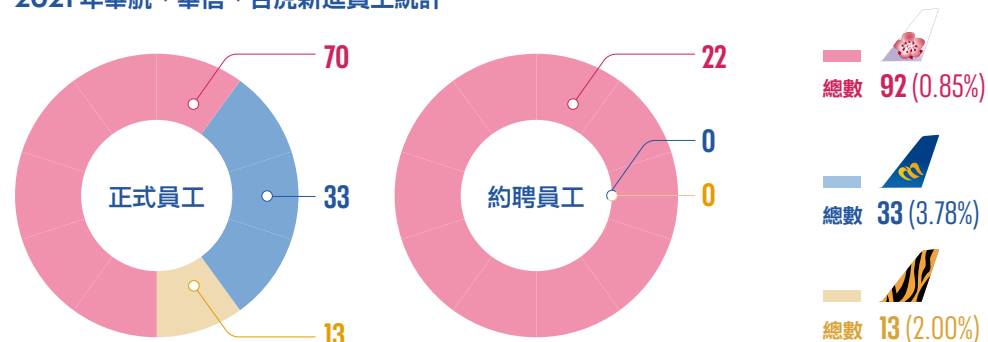
## 2 多元價值創造

- 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

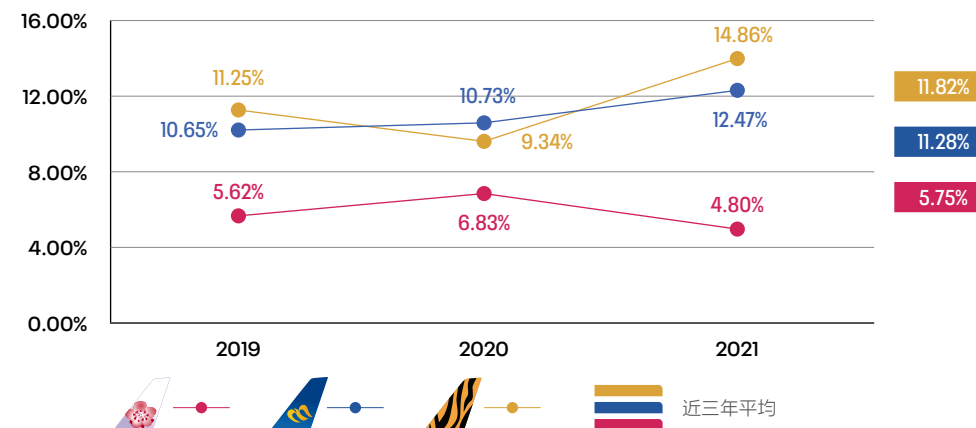
華航近三年平均離職率為 5.75%，全體員工均受勞動契約保障，並訂有獎懲與終止僱用規定，另於員工離職規定、離職預告日數之規定均依循勞基法；針對高離職率之地區，除檢視當地勞動相關法令與薪資水平外，並參考離職員工訪談及與管轄當地主管意見，了解主要離職原因，適時修訂薪資福利制度，並持續透過公司內部管理制度與激勵制度以降低離職率。

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畫。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](#)





## 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

## 健全的內部招募與輪調制度

華航秉持適員進用原則，設有完善內部人才轉任機制與內部訓練課程，以促進員工多元發展。各單位可視用人需求評估是否進行輪調；華航另建立內部人才招募機制，員工可依其意願與志向參加甄試報名，以達公司整體人力活化運用，員工適職發展之雙贏目標；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
<b>強化旅客服務</b> 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%
<b>增裕貨運營收相關訓練</b> 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						
	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，駕駛機師以男性為多數，客艙空服人員以女性為主，前者薪資高於後者導致空勤人員男女薪資比率差異較大；其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。

註 3：本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付。

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

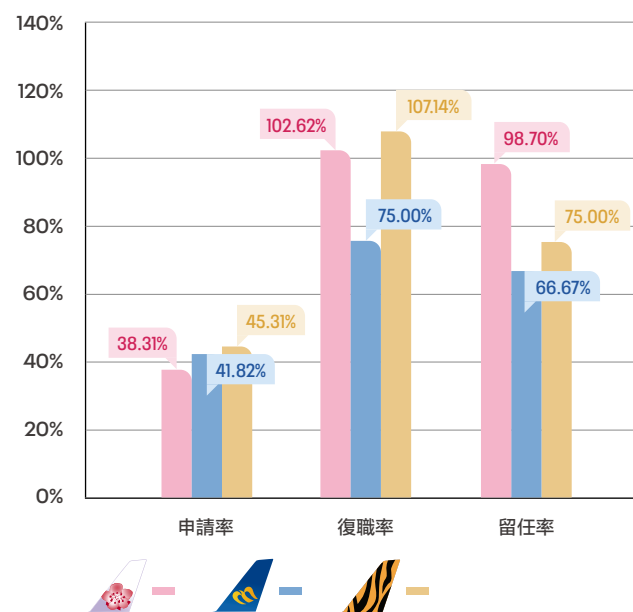
## ESG 數據與附錄

## 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）

協助成立華航退休人員的聯誼組織，聯誼協會每季舉辦聯誼活動，促進退休人員交流，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。

## 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



## 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。



## 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。



## 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。



## 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。



## 性騷擾信箱

由人力處設置保密信箱，並由專人處理案件。

## 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織健康</li> <li>• 企業文化</li> <li>• 主管領導文化</li> <li>• 工作與發展</li> <li>• 工作環境</li> <li>• 薪資福利</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織健康</li> <li>• 工作環境</li> <li>• 企業文化</li> <li>• 工作與發展</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作環境</li> <li>• 工作發展</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主管領導文化</li> <li>• 薪資福利</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作環境</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織健康</li> <li>• 工作環境</li> <li>• 企業文化</li> <li>• 主管領導文化</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織健康</li> <li>• 主管領導文化</li> <li>• 企業文化</li> </ul>
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%。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪資福利</li> </ul>



## 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

## 新冠肺炎疫情期間員工權益保障



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

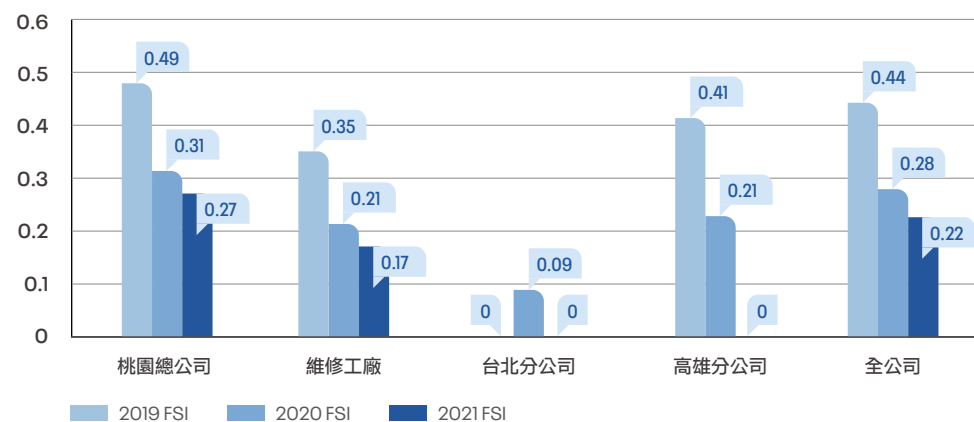
## ESG 數據與附錄

## 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。