

2022

中華航空 永續報告書



目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

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	03
• 經營者的話	05
• 企業概況	07
• 2022 年 ESG 績效及外部肯定	08
• 淨零轉型專欄	11
• 新冠疫情專欄	12

1 永續管理

1-1	永續願景與策略	15
1-2	永續管理架構	16
1-3	華航永續價值	17
1-4	利害關係人溝通與重大主題分析	21
1-5	實踐永續發展目標	34

2 多元價值創造

G	2-1	信賴價值	41
G	2-2	共創價值	62
E	2-3	環境價值	70
S	2-4	人才價值	92
S	2-5	社會價值	108

3 公司治理

3-1	治理架構	122
3-2	經營成效	125
3-3	風險管理	128
3-4	法規遵循	132

G

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

ESG 數據與附錄

財務績效展現	137
2022 年顧客滿意度一覽表	140
環境價值績效一覽表	141
2022 年人權風險管理一覽表	142

人才價值相關數據資料	143
GRI 內容索引	150
永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	153
聯合國全球盟約對照表	153
第三方確信聲明書	154

報告書閱讀指引



COVID-19 圖示

因應疫情相關作為說明區塊



淨零轉型專欄 圖示

因應 2050 淨零碳排相關作為說明區塊



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 圖示

回應 GRI 揭露項目



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
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

1 永續管理

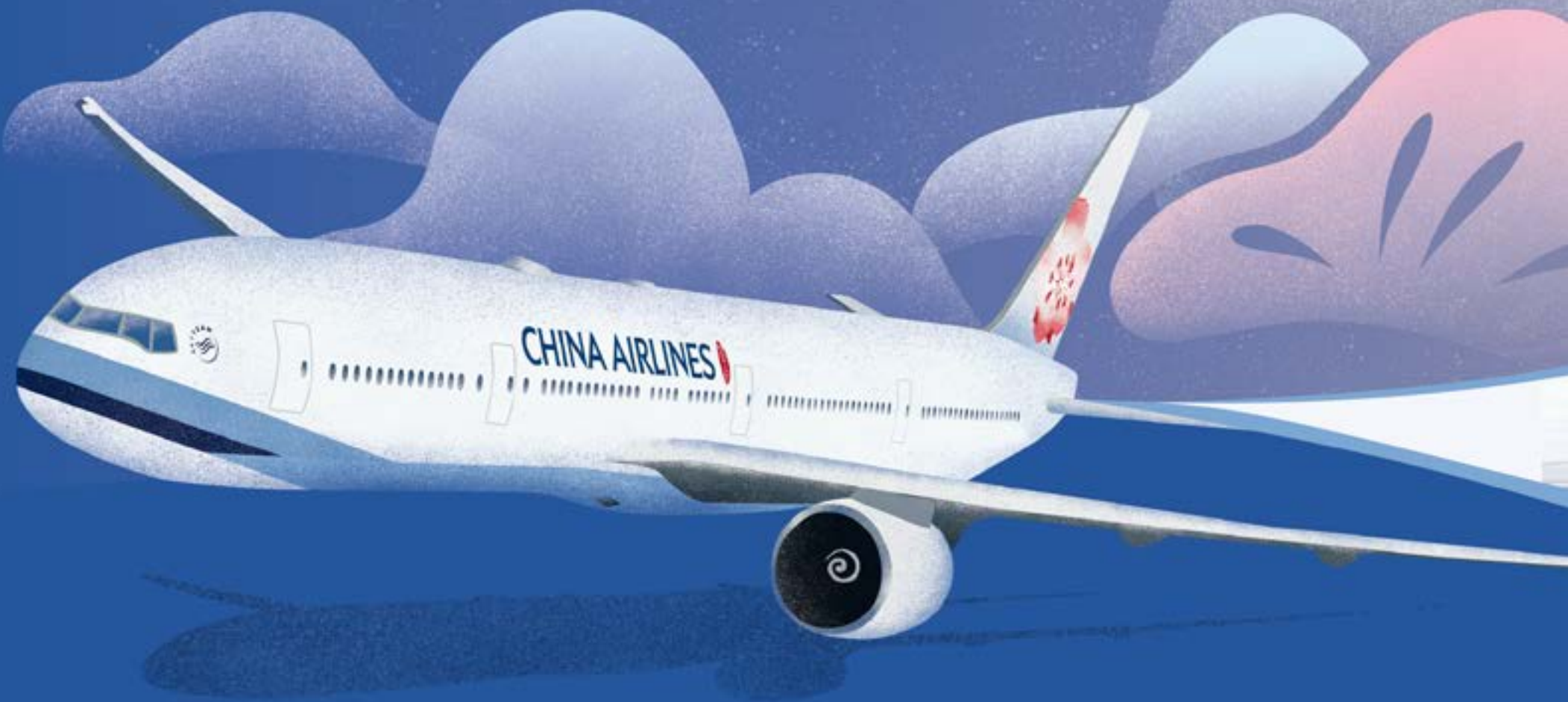
2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄



目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

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

(GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-5)

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，定期發行永續報告書，並於企業永續網站揭露相關資訊。新冠肺炎疫情期間（以下簡稱 COVID-19），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，透過貨運為主、客運為輔的營運策略靈活應變，展現企業永續經營之韌性，協助完成多次客貨運包機、類包機任務，肩負台灣經濟與抗疫的運輸命脈，成為國籍業者於疫情衝擊下少數連續三年獲利業者，此外華航持續關注氣候變遷議題，為國內航空業首家且唯一公開簽署並導入氣候相關財務揭露（簡稱 TCFD），更為落實 2050 年淨零碳排放目標，於 2022 年執行國內首創「淨零碳飛行」大規模碳中和作為，共同守護與傳承地球家園之永續發展。



封面故事



以「後疫情時代的客運回流」作為設計主軸，飛機尾翼拖曳著祥雲圖騰，世界各地的知名景點躍然而出，除了象徵遍佈全球的航線，也傳遞華航不管過去與未來，皆會一直乘載著旅客們的夢想，飛往不同的未知精彩與冒險。

畫面中機組員熱情地伸出雙手，邀請對旅行充滿渴望的每個人加入，一起創造不同的美好記憶，從現在開始踏上旅程吧！在世界的每個角落收集與創造屬於你的旅行故事。



報告書編撰原則

本報告書參照國際整合性報告書框架（International IR Framework），依上市公司編製與申報永續報告書作業辦法並依循全球永續性標準理事會所發布之 GRI 準則 2021 年版，同時參採國際財務報導準則基金會（IFRS Foundation）之永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）的永續指標、氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）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](#)、[SASB 對照表](#)及[聯合國全球盟約對照表](#)。

撰寫依據及綱領

- ✓ 全球永續性標準理事會 GRI 準則
- ✓ 國際財務報導準則基金會（IFRS Foundation）之 SASB 永續指標
- ✓ 氣候相關財務揭露 TCFD
- ✓ 聯合國全球盟約 UN Global Compact
- ✓ 聯合國永續發展目標 SDGs
- ✓ 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- ✓ 上市上櫃公司永續發展實務守則
- ✓ 公司治理 3.0
- ✓ 上市櫃公司永續發展路徑圖

註：本報告書內容應用 GRI 通用準則之 8 大報導原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、永續性的脈絡、時效性及可驗證性進行編製。

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

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
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄



報導期間與邊界

• 資料揭露期間

華航已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間的內容，惟部分重大事件揭露時間截至 2023 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基於產業關聯性，及財務重大性（註）皆以華航為主，僅部分指標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，並同時考量組織未來的營運變化（如公司合併、收購及處置）、不具控制力的少數股權若有必要呈現資訊，將採用一致方法進行資訊揭露。

註：華航、華信、台虎三者合併財務報表營收約 96%。



報告書品質保證

• 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、環境與能源管理、溫室氣體排放數據、職安衛，皆已通過獨立第三方之認證或查證。

財務數據	Deloitte Taiwan
品質管理 ISO 9001	DNV GL
資訊安全 ISO 27001	TCIC
隱私資訊管理 ISO 27701	TCIC
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
職業安全衛生管理系統 ISO 45001	SGS
台灣職業安全衛生管理系統 TOSHMS	SGS



發行歷程

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	2022 年 6 月
現行版本	2023 年 6 月
下一版本	2024 年 6 月

註：每年報告書發行後通報 GRI 使用其準則及使用聲明。



意見回饋

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



企業永續網站

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

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 2-22)



董事長
謝世謙

總經理
高星漢



以新思維創商機

華航自疫情以來承載許多防疫物資，在歐洲、美洲、亞洲、大洋洲往來運送口罩、快篩試劑與超過約 1.2 億劑的新冠疫苗，彰顯致力提供優質醫藥運輸的承諾，追求卓越服務的精神未因疫情停歇，同時針對高科技產品與廠商及貨運代理商通力合作將所有貨運準時送抵目的地。前兩年華航在全球貨運市場大放異彩，在全世界受疫情衝擊之際，充分發揮貨機運能優勢，讓貨物傳遞不停歇，延續台灣與世界的經濟命脈，華航自 2013 年開始布局醫藥冷鏈物流，2014 年引領潮流推出主動式溫控集裝箱，2019 年為台灣首家取得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證的航空公司，2022 年也再次延續獲認證，冷鏈運輸服務品質優良穩定。華航亦是台灣航空貨運市場先驅，對於珍貴古物、精密儀器、車輛、大型機具、航材、藝術品及活生動物等各類特殊貨物，均有豐富運送經驗，亦為國內外知名大廠指定承運高精度儀器與機臺設備。疫情期間，華航快速調整為「貨運為主」的營運策略，充分發揮貨機運力，搭配客機腹艙載貨，於近兩年締造輝煌的貨運成績。華航的專業服務，也曾獲頒《Air Cargo World》「全球航空貨運卓越服務獎」（Air Cargo Excellence Awards）、年度航空貨運風雲人物（Air Cargo Executive of the Year Award）等國際獎項。近年華航引進新世代 777F 貨機加上現有貨機 747-400F 總計 22 架，持續佈建貨運飛航版圖，貨機飛航遍布全球 36 個航點。

隨著各國邊境重啟，2022Q4 客運量逐漸回籠，IATA 預期國際旅客人次 2023 年可恢復疫前之 66%，2025 年可恢復疫前水平，華航持續於機隊計畫之汰舊換新，如 A321neo 汰換 737-800，787-9 汰換 A330-300 放眼航空市場復甦商機同時優化航網佈建，以新思維創商機因應客運逐漸回籠之市場趨勢及營運需求。

永續理念與實踐

華航一直以來支持聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）並將其納入公司核心理念及永續策略，積極推動 ESG 永續作為；疫情期間，華航擔負防疫物資、緊急醫療用品及新冠疫苗等載運任務，並在全球各地完成多次疫苗運送，總計達 1 億 2 千萬劑；更延續取得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證，彰顯華航優質醫藥運輸的量能。華航永續成績連年晉升，2022 年獲道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Indices, DJSI）評選最高分，從全球參與評選之 57 家航空公司脫穎而出，整體成績為全球航空產業第一名。根據 DJSI 評比結果，華航在環境面與社會面獲全球航空產業最高分，也於環境報告、社會報告、人力資本發展、企業公民與慈善公益、乘客安全、永續行銷及品牌認知等評選題組拿下滿分，連同環境政策與管理系統、營運生態效益、氣候策略、剩食與廢棄物等共 10 項取得航空產業最高分，展現企業營運策略成功結合永續理念，讓世界看見台灣運輸業的永續力。

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

華航長期深耕 ESG 永續作為，受國內外多方肯定，2022 年獲頒行政院國家永續發展委員會「國家永續發展獎」、環保署「國家企業環保獎 - 巨擘獎」等國家級獎項表揚，更榮獲 S&P Global 2022 永續年鑑評比「航空業銀級獎（Silver Class）」，常年入選英國富時永續指數系列（FTSE4Good Index Series）及台灣永續指數等成分股，且連續獲得全球企業永續獎（GCSA）及台灣企業永續獎（TCSA）等榮耀。華航重視氣候變遷，不僅為台灣首家簽署並積極落實氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）倡議的航空公司，發布全球航空業首份 TCFD 獨立報告，亦簽署科學基礎減量目標倡議（SBTi）承諾，並預計於 2023 年完成目標設定。近年亦加速引進環保節能 777-300ER、A350、A321neo、777F 及 787-9 等新生代航機，優化飛航操作與地面設施效率、使用永續航空燃油（Sustainable Aviation Fuel, SAF）、設置再生能源、強化航機修護與性能保養、力行航機減重、推展電動運具等作業，並將 ESG 永續管理層面擴及集團與供應鏈，致力提升飛行效率與降低整體營運碳排放量，使碳排效率位列亞太航空標竿，積極落實 2050 年淨零碳排目標。

華航逆風高飛

隨著全球疫情逐漸趨緩，華航於機隊持續汰舊換新以提升市場競爭力，除了嶄新的 777F 貨機機隊外，加入 A321neo 全新窄體客機並規劃訂購 16 架波音 787-9 客機，全力衝刺後疫情時代。同時以全新機隊服務，持續創新優化旅客體驗，如 737-800 機隊客艙升級為國內首家航空公司引進「機上無線串流影音服務」。A321neo 機隊比起前一代窄體機，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，同時配置貨物裝卸系統，貨運量增加 10~20%，高速 Wi-Fi 免費文字簡訊，升級客艙軟硬體服務。華航亦安排每架 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。

華航放眼復甦商機優化航網佈局，積極開發東南亞潛力航點、回復東北亞航線滿足國人旅運需求、因應需求逐步回復長程航線、並提高六航權挹注。在後疫情時代，華航已準備好「逆風高飛」。



企業概況 (GRI 2-1, 2-6)

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，2022 年華航及華信與其他業者合營共飛航 29 個國家／地區，150 個航點；台虎服務 28 個航點、32 條航線。2022 年航空業面臨極大挑戰，面對全球經貿成長放緩、地緣政治緊張升級、能源、糧食價格高漲帶動全球通膨壓力、各國央行同步緊縮貨幣政策、疫情反覆、極端氣候導致供應鏈中斷，油價、工資等上漲，使得整體營運成本大幅增加（油料、人事及檢疫成本），華航集團合併稅前淨利達 26.61 億元，歸屬母公司稅後淨利達 28.6 億元。參考 [3-2 經營成效](#)

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

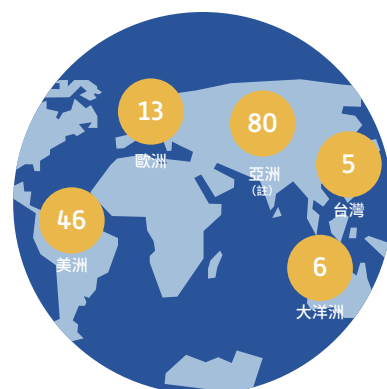
1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

營運據點



註：不含台灣

載客率（整體華航集團）

中國大陸	32.7%
港澳	31.1%
東北亞	34.1%
東南亞	38.2%
大洋洲	44.4%
北美	52.3%
歐洲	44.9%



航點數（含華航集團及聯航合營航點）

航點	150
國家	29

註 1：資料統計截至 2022 年 12 月 31 日。

註 2：最新航點數詳見官網資料。



註：截至 2023 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
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2022 年 ESG 績效及外部肯定



七度入選 DJSI 新興市場

為台灣唯一連續七年入列的航空業者，並獲全球航空業者第一名殊榮。



七度入選 FTSE4Good 新興市場

連續七年入選富時永續指數系列（FTSE4Good Index Series）成分股。



入選 MSCI 明晟指數

2022 年納入 MSCI 明晟全球標準型指數成分股。



四度獲全球企業永續獎

四度榮獲全球企業永續獎「Sustainability Reporting」獎，2022 年獲 Gold Award。



九度獲台灣企業永續獎

連續九年摘下台灣企業永續獎殊榮，2022 年獲永續報告類 - 年度最佳報告書（服務業）。



四度入選台灣永續指數

四度入選成為台灣永續指數成分股。



六度入選永續年鑑

為台灣唯一六度入選永續年鑑航空業者，繼 2022 年獲永續年鑑銀獎，2023 年獲永續年鑑航空業 Top 1% 殊榮。



獲中華信用評等公司維持展望為「穩定」

於疫情期間的嚴峻產業逆風情勢中，華航 2021 年營運呈現韌性表現，所產生之 EBITDA 仍為正數，與其他國際航空公司的重大虧損形成鮮明對比，中華信用評等公司於 2022 年 10 月公布華航長、短期信用評等為「twBBB+/twA-2」，展望為「穩定」。



首度獲國家永續發展獎

首獲行政院 111 年度國家永續發展獎「企業類國家永續發展獎」殊榮。

公司治理面 ㊦



前 6%-20% 優良廠商

入選第八屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商



六度入選台灣就業 99、台灣高薪指數 100

連續六年入選台灣就業 99、高薪 100 指數。



首家執行並持續深化執行永續供應商稽核計畫的國內航空公司

國內首家航空公司執行永續供應商稽核計畫，並持續深化執行永續供應商稽核計畫。



2022 年供應商之永續供應鏈風險評估分數為 92 分

華航自 2015 年起持續對關鍵供應商進行永續風險調查，2022 年之永續供應鏈風險評估分數為 92 分。



核心資通系統通過驗證

核心資通系統於 2019 年通過「資訊安全管理系統 ISO27001：2013」系統驗證並取得證書，證書效期為三年，2022 年辦理重新驗證並順利通過。



新增多元支付功能

為提供旅客更便利之多元支付方式，華航自 2022 年 07 月 19 日起陸續於華航網站、華航 APP 上線 LINE Pay 支付功能，並首次以 LINE Pay 支付搭配 ITF 台北國際旅展行銷活動，獲得旅客廣大迴響。



十一度取得 IOSA 安全認證

連續第十一度順利通過 IOSA（IATA Operational Safety Audit）認證；持續符合國際安全最高標準。



主辦 2022 國際地面安全研討會

華航與交通部民用航空局指導，財團法人中華航空事業發展基金會、中華民國台灣飛行安全基金會及中華民用航空學會共同主辦 2022 國際地面安全研討會，藉由產官學界之經驗分享與交流，以加強航空地面作業人員安全風險情境意識，持續提升地面作業安全與品質。



協辦 2022 飛航安全管理高峰論壇、2022 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 2022 飛航安全管理高峰論壇及 2022 航機安全運作研討會，持續推動本國飛航安全管理系統之有效運作，建構安全穩定的航空運輸服務體系。

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

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 €



唯一運輸業榮獲「國家企業環保獎 - 巨擘獎」

華航榮獲行政院環境保護署第四屆「國家企業環保獎」最高殊榮巨擘獎。



最高分 DJSI 環境面向獲評全球航空產業最高分

華航連續七度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，環境總分為全球最高，環境報告評選題組、貨運用油效率拿下滿分，環境政策與管理系統、營運生態效益、氣候策略、剩食與廢棄物等題項取得航空產業最高分。



九度獲頒 TCSA 氣候領袖獎

華航自 2014 年起，連續九度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」，為台灣運輸服務業唯一。



連續 4 年榮獲 CDP SER 領導等級

華航自 2012 年起，連續 11 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。



首家台灣運輸業發布企業「森林暨生物多樣性保育承諾」

華航率先發布企業「森林暨生物多樣性保育承諾」，為台灣運輸業首家。



榮獲臺北市績優綠色採購民間企業

華信航空落實環境暨能源管理理念，鼓勵並實踐綠色消費，榮獲臺北市 111 年績優綠色採購民間企業肯定。



唯一添加 10% 永續航空燃油 (SAF)

華航於新機飛渡作業添加 SAF，為台灣唯一業者，另自主訂定 SAF 添加目標，展現達成 2050 年淨零碳目標之決心。



首創台灣「永續示範航班」及「淨零碳飛行」

華航響應天合聯盟「永續飛行挑戰」推出永續示範航班，榮獲「最佳貨運永續創新獎」及「最佳員工參與獎」肯定，另歡慶 63 週年，首創台灣出發航班全面「淨零碳飛行」，為當日所有台灣出發旅客購買碳權，實踐「碳中和」。

社會面 \$



3,940 萬以上公益投入

2022 年華航總社會公益投入金額為新台幣 39,401,046 元。



1,080 萬的愛心

2022 年俄烏戰火延燒，以華航集團名義捐款新台幣 1,000 萬元，受惠人數約 400 萬人；皮卡丘彩繪機 CI 微旅行收益捐款新台幣 80 萬元予家扶基金會，受惠人數約 5 萬人。



70,000 份醫療物資載運

2022 年疫情期間運送救援物資 1 萬份試劑及 6 萬份口罩予帛琉人民。



696 萬以上公益認購

為支持台灣優質農產品及公益組織商品，協助認購 2,443 箱台東鳳梨釋迦、800 箱文旦價值約新台幣 211 萬，以及認購「喜憨兒基金會」價值新台幣 485 萬商品禮券，提升相關就業機會及經濟協助。



1,100 位以上學童

2022 年在符合防疫規定下，華航志工社及深耕偏鄉社團自發性至偏鄉地區傳授航空知識，共計 1,129 位學童受惠。



370 名長者

2022 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數 370 位。



98.41% 工會參與

員工參與工會比例 98.41%。



簽署「支持臺灣推動企業與人權意向書」

2022 年 11 月響應政府推動企業人權活動，簽署「支持臺灣推動企業與人權意向書」。



持續響應「台灣人才永續行動聯盟」

2023 年 3 月 6 日宣布持續響應「TALENT, in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」。

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2022/01

自 1987 年參加「美國玫瑰花車」新年盛會，至今締造 29 次獲獎紀錄，今年再次與外交部、交通部觀光局合作，持續推廣台灣多元豐富文化，以「Biking Around Taiwan 自行車遊台灣」的主題亮相獲美國玫瑰花車國際花車首獎（International Award）。



2022/02

蟬聯國際永續評比機構 S&P Global 永續年鑑全球第二名，評列「航空業銀獎（Silver Class）」。



2022/05

天合聯盟 SkyTeam 「永續飛行挑戰」（The Sustainable Flight Challenge, TSFC）「最佳貨運永續創新獎」及「最佳員工參與獎」。



2022/06

自 2017 年起連續六年入選「台灣高薪 100 指數」。

2022/07

自 2017 年起連續六年入選「台灣就業 99 指數」。

2022/10

榮獲《航空貨運新聞》（Air Cargo News）期刊評選為「亞洲最佳航空貨運」（Best Cargo Airline – Asia）。



2022/11

連續 7 年榮獲航空乘客體驗協會（APEX, Airline Passenger Experience Association）「國際航空公司評鑑」五星航空獎（2023 APEX Five Star Global Airline）。



2022/11

榮獲行政院環境保護署第四屆「國家企業環保獎」最高殊榮巨擘獎。



華航總部園區行政中心大樓獲內政部延續「鑽石級」綠建築標章。

連續 9 年獲選台灣企業永續獎（Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA），及蟬聯 4 年全球企業永續獎（Global Corporate Sustainability Awards, GCSA）報告獎。



2022/12

獲選美國知名旅遊雜誌《Global Traveler》第 19 屆年度讀者大調查「北亞最佳航空」大獎（Best Airline in North Asia）。



連續 7 年入選道瓊永續新興市場指數（Dow Jones Sustainability Indices, DJSI）成分股，為全球航空產業第一名。

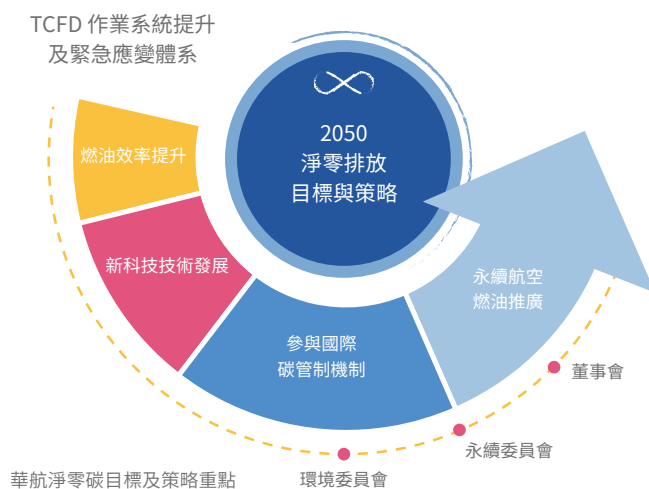


首獲行政院 111 年度國家永續發展獎「企業類國家永續發展獎」殊榮。

淨零轉型專欄

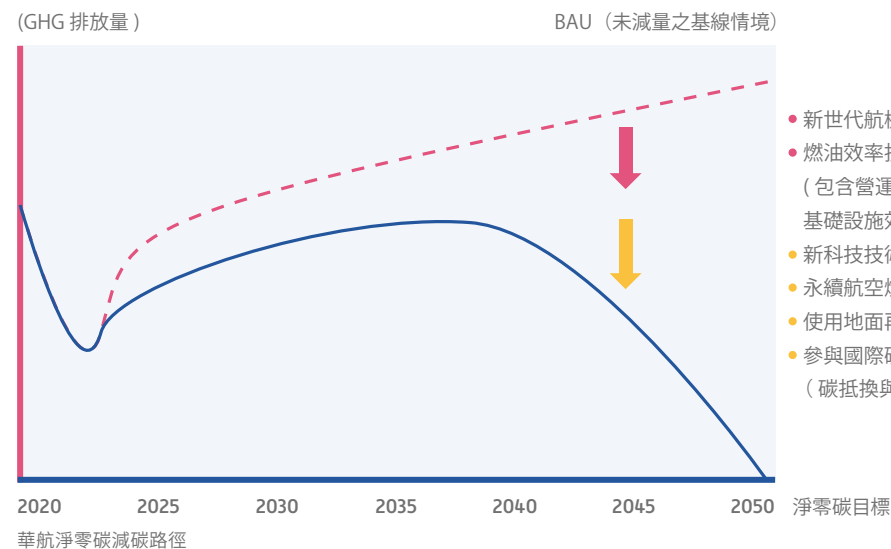
2050 年達成淨零碳目標

華航依循 IATA 及國家減碳目標於 2021 年 10 月引領台灣同業宣示「2050 年達成淨零碳排放目標」，並規劃推動飛航作業、地面作業及永續航空燃油使用之短中長期目標。此外，華航自 2017 年參與 SBT 相關討論，並透過 IATA 平台討論航空業減量目標，並在其討論基礎與指引上，於 2022 年簽署參與科學減碳目標倡議（Science Based Targets initiative, SBTi），確保相關減碳目標符合聯合國巴黎協定之全球減碳目標。



邁向淨零碳之策略方法與減碳路徑

為達成長期減碳目標，華航推動 5 大減碳核心策略（上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、EU ETS、UK ETS 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）；同時，華航也持續深化 IAGOS-PGGM 國際合作，結合其蒐集之數據資訊，不僅貢獻聯合國等國際氣候變遷研究，也強化本身航路管理及營運氣候韌性。華航藉由永續委員會、環境委員會及 TCFD 作業平台，建立氣候治理架構，每年將執行成果提報董事會監督管理，確保依循減碳路徑之方向持續前進。參考 2-3-2 氣候變遷減緩與調適



邀請顧客重視低碳飛行，推動淨零碳航班

華航於 63 週年慶（2022 年 12 月 16 日）以「淨零碳飛行」慶生，藉著與英國環保專業組織 Climate Impact Partners 合作開發的「環保旅程（ECO Travel）」碳抵換平台，為所有台灣出發的客貨航班執行「淨零碳飛行」，總計抵減 7,000 噸碳排放量。華航經與環保專業團體合作，嚴選採用國際認證的高品質碳抵換額度，以行動支持再生能源專案發展，促進全球能源轉型，也期望透過這項國內運輸業首創的大規模「碳中和」作為，實踐 ESG 永續經營，拋磚引玉邀請旅客共同響應低碳環保旅程，鼓勵旅客乘坐大眾交通工具前往機場、使用網路報到、預選餐點及自備免稅品環保袋等，一起支持減碳，減輕地球的負擔。



淨零碳飛行航班

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- 新冠疫情專欄

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
- 2022 年 ESG 績效及外部肯定
- 淨零轉型專欄
- **新冠疫情專欄**

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

新冠疫情專欄

華航在疫情期間遵守防疫原則並配合各國的防疫規範，擔負防疫物資、緊急醫療用品等空運重任，持續彈性調整營運策略，以新思維創商機，靠貨運讓台灣貨暢其流，以貨運為主客運為輔布局，做最佳客貨運規劃，後疫情時代隨著全球各地境管限制陸續解封，揮別疫情陰霾，客運航班載客率逐步起飛與旅客再次相逢重新連結世界。

天空國家隊堅定前行 — 載運防疫物資、緊急醫療用品

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，自疫情以來在歐洲、美洲、亞洲、大洋洲往來承運最多 COVID-19 疫苗，累計承運超過 1.2 億劑新冠疫苗，2022 年 COVID-19 雖漸趨穩定，但華航身為全球航空貨運主力業者之一，仍配合外交部政策運送救援物資 1 萬份試劑及 6 萬份口罩予帛琉人民；2022 年俄烏戰火延燒，華航身為世界公民的一份子，秉持「台灣能幫忙」（Taiwan Can Help），自當肩負社會責任，以華航集團名義捐款新台幣 1,000 萬元，受惠人數 400 萬人，展現國際救援之人道精神。

參考 **2-5 社會價值**



華航運送救援物資

守護公共安全衛生 — 關注旅客疫後旅遊心感受

為提供旅客疫情期間所需之防疫訊息與相關服務，華航網站原成立「冠狀病毒資訊服務專區」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、各國入出境規範等五大功能；因應國境解封之後疫情時代來臨，華航網站將原首頁「冠狀病毒資訊服務專區」調整為「COVID-19 疫情服務資訊」，持續提供各國入境規定等旅客須知，務求帶給旅客全球各地最即時之境管限制及旅遊相關服務資訊。

參考 **2-1 信賴價值**

參考 **2-4 人才價值**

凝聚重啟客貨運營運動能 — 內部凝鍊蓄勢待發

華航疫情期間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，以「貨運為主、客運為輔」的經營策略，針對較大體積或特殊貨物具有裝載優勢，結合客機載貨航班，強化亞太貨物轉運樞紐地位，在各項貨運需求高漲時發揮營運上的韌性優勢，後疫情時代隨著全球各地境管限制陸續解封，揮別疫情陰霾客運航班載客率逐步起飛。

參考 **1-3 華航永續價值**

參考 **2-1 信賴價值**



用你的姿態 漫旅世界

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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



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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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 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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 1-5 實踐永續發展目標



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 利害關係人溝通與重大主題分析

• 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 永續願景與策略

1-1-1 華航永續願景

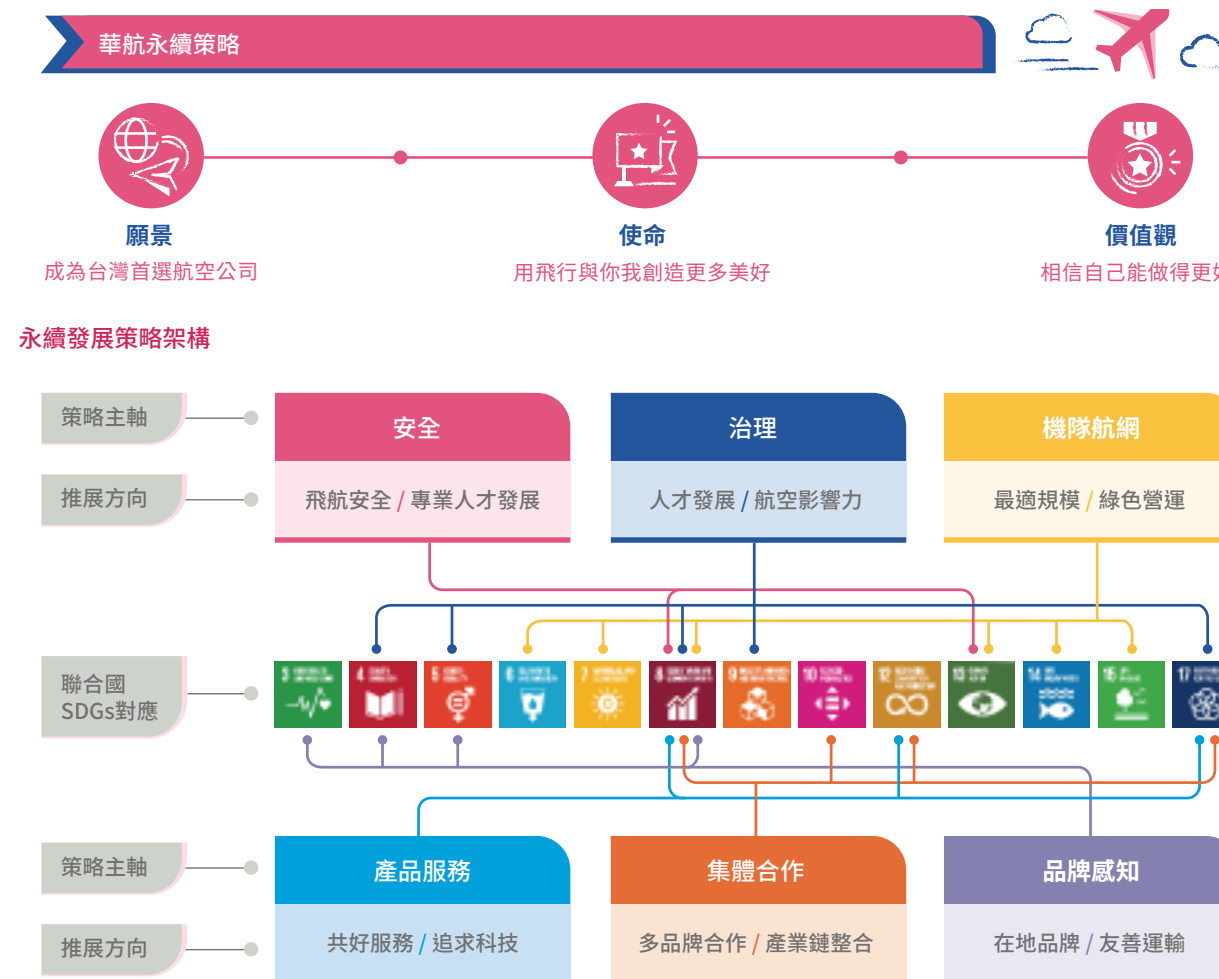
華航秉持「相信自己能做得更好」之價值觀，「用飛行與你我創造更多美好」為使命，以達成「成為台灣首選航空公司」之願景。同時呼應聯合國於 2016 年正式啟動之 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）依循聯合國 SDGs 企業行動指南（SDG Compass）且參考國際民用航空組織（International Civil Aviation Organization, ICAO）、航空運輸行動組織（Air Transportation Action Group, ATAG）及國際運輸業之永續相關報告等，原聚焦 11 項聯合國永續發展目標 SDGs（Sustainable Development Goals），隨著國際關心生物多樣性消失議題，2023 年新增 2 項 SDGs（SDGs 14 海洋生態／SDGs 15 陸域生態），成為聚焦 13 項永續發展目標作為本公司永續發展重點方向，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 13 項永續發展目標



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」，持續推動多項行動方案展現永續經營形象，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，華航永續策略由總經理帶領之企業永續委員會負責執行，並由最高治理單位董事會負責監督。



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 利害關係人溝通與重大主題分析

• 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

1-2 永續管理架構

[GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-18]

1-2-1 企業永續委員會

華航於 2014 年成立最高階永續治理組織「企業永續委員會（Corporate Sustainability Committee）」並於 2023 年成立 ESG 專責小組擔任執行秘書，負責發展、核准與更新永續願景、使命及價值觀，並決策和管理公司對經濟、環境和人群（包括人權）衝擊，企業永續委員會每年召開至少二次會議，在董事長列席企業永續委員會帶領指導下，由本公司總經理擔任主席，旗下分六大價值工作小組及一個風險管理組，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）暨 ESG 成效與對外報導資訊至董事會，以提升永續作為；董事會作為最高治理單位，監督並鑑別華航對外經濟、環境、人群（包括人權）的衝擊，並透過建立 ESG 資訊的內部控制及稽核進行盡職調查。董事會委派高階管理階層透過多元溝通管道及平台與利害關係人進行議合鑑別出的衝擊詳 1-4-1 利害關係人議合，2022 年經由召開董事會共 8 次會議監督公司對於關鍵重大事件（註）、安全管理、經營面風險管理、財務狀況、溫室氣體盤查及查證作業、氣候治理報告、人權風險、資安暨個資風險等盡職調查和相關衝擊回報，並考量利害關係人議合結果。此外，華航已建立評估董事會在監督公司管理經濟、環境、人群（包括人權）相關衝擊之績效程序，透過每年至少召開 2 次之薪資報酬委員會定期檢視董事及高階經理人整體薪酬與福利政策。

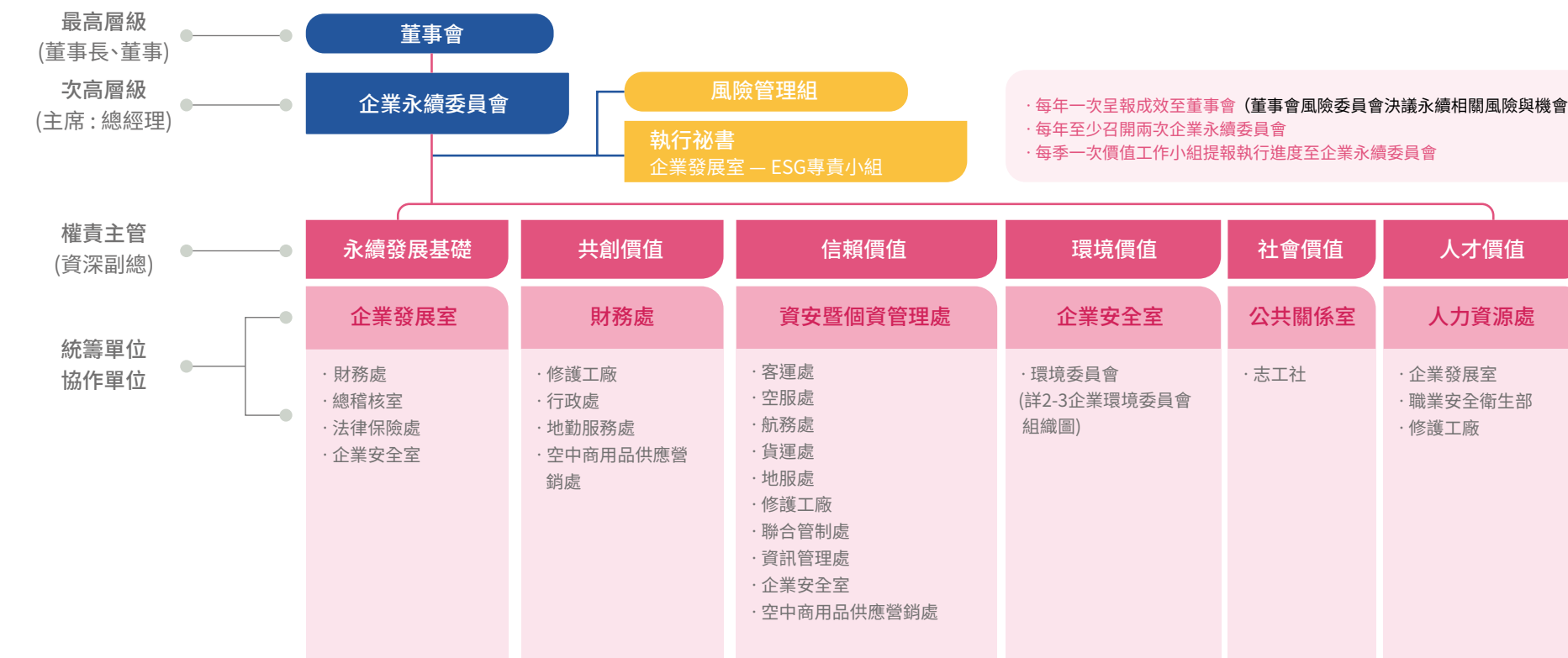
參考 3-1 治理架構

註：關鍵重大事件包含透過申訴機制與利害關係人溝通管道得知，經查屬實的重大事件，視性質皆會於董事會中進行溝通與彙報。

中華航空公司
永續發展實務守則



企業永續委員會組織



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 利害關係人溝通與重大主題分析

• 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 華航永續價值



新冠疫情專欄

凝聚重啟客貨運營運動能 — 內部凝鍊蓄勢待發

2022年華航除積極配合衛生主管機關落實各項健康管理作業外，營運面於疫情期間維持採貨運為主、客運為輔的營運策略，疫後客貨運市場快速變動，以多項策略彈性調節以因應：



優化機隊營運規模

華航持續優化機隊營運規模暨活化航機資產，為迎向高效能省油航機的趨勢，華航雙向擴張客貨機隊，A321neo新世代客機自2021年底引進，陸續投入東北亞、東南亞及兩岸等航線營運。另訂購 16 架波音 787-9 客機，預計 2025 年開始交付，擔綱中運量廣體新世代客機主力。佈局整體營運航網，彈性派飛長程航線、中程航線與區域短程航線有助於機隊調度，提升市場競爭力，並利於未來持續拓展中長程客運航網。新世代機隊全面上線，全力衝刺後疫情時代。不論在航機設計、營運效益及產品普及率都具有優勢。可帶給旅客優質搭乘體驗；並於燃油效率表現卓越，不僅大幅優化成本結構，也將是華航邁向 2050 淨零碳排的一大助力。另777F 貨機於2022年已交付5 架並持續引進，全貨機機隊增加至 23 架規模，為強大的貨運機隊增添獲利動能。另外新購 777F 貨機也將於 2023 年開始陸續到位，並於 2024 年交付完畢，屆時將以領先國籍業者的客貨機機隊規模及綿密航網優勢，持續提升獲利能力。



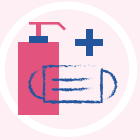
彈性調節客運運能

客運部分，華航積極為旅運需求布局準備，隨著各國疫情趨緩及邊境管制陸續鬆綁，華航全面規劃各航線增班，並將配合政府開放程度，機動調整客運班次；以 A321neo 新機優化區域航線產品，並爭取高收益之三、四航權客源，迎接市場及旅客期待。因應疫情服務新趨勢，隨天合聯盟持續共同開發非接觸式服務，優化機場報到流程、轉機過程減少人員接觸，創建更安全的旅程，提升旅客對航空旅行信心。



發揮航空貨運優勢

華航自 2013 年開始布局醫藥冷鏈物流，續引領潮流推出主動式溫控集裝箱，2019 年為台灣首家取得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證的航空公司，2022年也再次延續獲認證，冷鏈運輸服務品質優良穩定。華航自疫情以來承載許多防疫物資，在歐洲、美洲、亞洲、大洋洲往來運送口罩、快篩試劑與超過約 1 億劑的新冠疫苗，彰顯致力提供優質醫藥運輸的承諾，追求卓越服務的精神未因疫情停歇。華航為台灣航空貨運市場先驅，對於珍貴古物、精密儀器、車輛、大型機具、航材、藝術品及活生動物等各類特殊貨物，均有豐富運送經驗，亦為國內外知名大廠指定承運精密儀器與機臺設備。疫情期間，華航快速調整為「貨運為主」的營運策略，充分發揮貨機運力，締造輝煌的貨運成績。華航持續佈建貨運飛航版圖，貨機飛航遍布全球 35 個航點，航網綿密，且持續優化貨運機隊與研擬策略，以符合市場發展趨勢及營運需求，翻開疫後新序章。



防疫優先安心飛航

華航持續以「防疫安心go專區」針對旅客需求，提供旅客由此平台取得各國入境規定及相關資訊，同時致力於提供旅客安全、安心及舒適的旅程體驗。從飛行前準備、至抵達目的地的過程，採取各項加強措施。另於2022Q3提升各項機上軟、硬體設備，除開放豪華商務艙/商務艙及豪華經濟艙旅客上網預選餐點，推出台灣出發豪華商務艙/商務艙網路獨享限定菜單，機上娛樂「華航雲端書坊 Dynasty Sky Reading」及737-800 機隊「Fantasy Sky 機上無線影音娛樂系統」打造個人專屬閱讀及視聽饗宴，為疫後旅運做好準備，提供每趟完美舒適的旅程。



財務穩健永續經營

全球經濟逐步復甦，在後疫情時代仍存在許多不確定性，面對嚴峻的疫情環境及快速變化的市場挑戰，以及航空燃油價格上升的情況下，華航經營團隊仍保持謹慎態度，因時制宜靈活應變，動態調整客貨運銷售計畫，以因應市場變化，發揮貨運營運優勢，全面掌握利基市場。持續推動企業永續相關作為，主動進行各項風險管控及建置相對因應策略，依公司治理國際規範及市場推動情形，滾動式調整管理制度，深化公司自發性永續治理文化，在逆勢中持續前進成長。



目錄

前言

1 永續管理

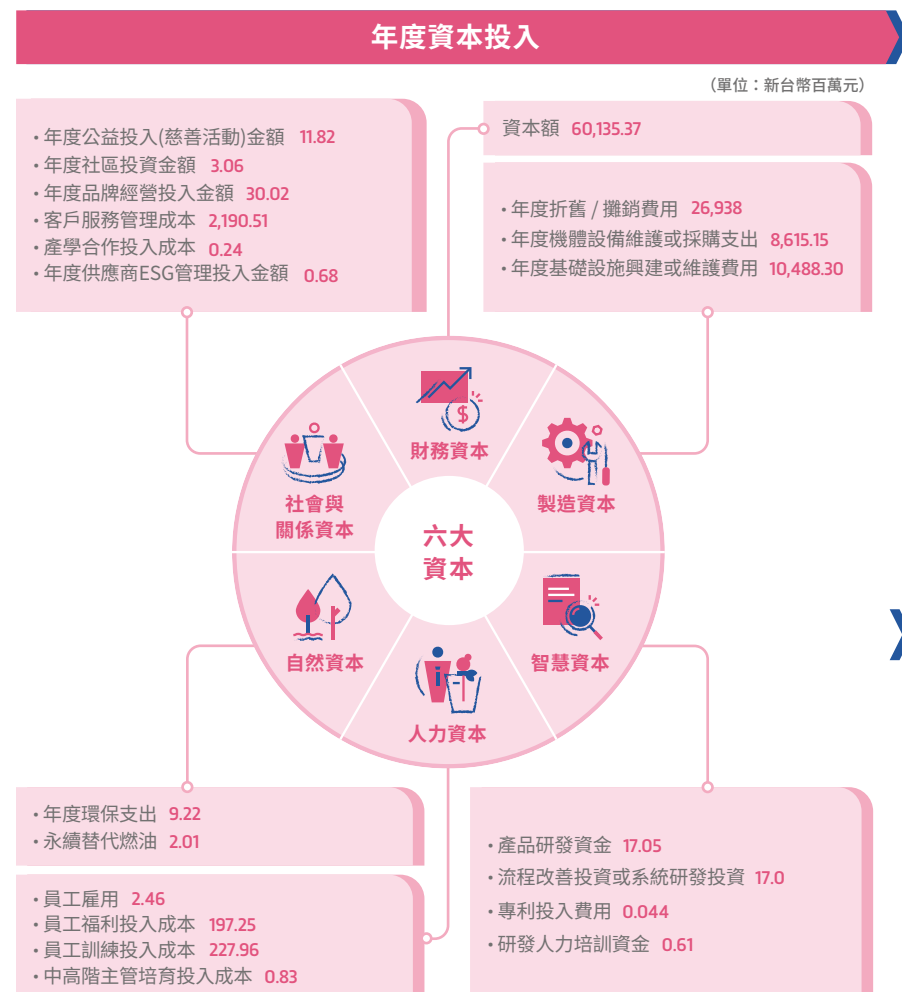
- 1-1 永續願景與策略
- 1-2 永續管理架構
- 1-3 華航永續價值
- 1-4 利害關係人溝通與重大主題分析
- 1-5 實踐永續發展目標

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



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鏈結，健全產業鏈永續發展



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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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 141,069.85 百萬元	營業收入較2021年增加7%，傳統財務績效(EBITDA)較2021年減少20%	3-2 經營成效 (P.125)
	• 2022年新機隊數量：2架777F新貨機8架A321neo新客機 • 新機隊可創造的載客數量：1,440座 • 實際高階維修出廠準時率 100%	• 過去2014～2016年間引進10架777-300ER客機，節省油耗效益顯著，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。 • A321neo配置全新設計之客艙產品，提供多元新穎的軟硬體設備，以彰顯華航品牌獨特性及產品競爭優勢。 • 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 • 2022年新增1個客運航點 / 無新增貨機航點 • 較2021年增加744%；貨運載運量減22.36%	3-2 經營成效 (P.125) 2-1 信賴價值 (P.41)
製造資本	• 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)：72客運航點 / 36貨運航點 • 全球客 / 貨運載運量：4,728.65(百萬延人公里) / 5,862.00 (百萬延噸公里)	• 787新機專案啟動16架機客艙設備設計與研發，首架機將於2025Q1交機 • A321neo新機專案提供9架機旅客機上影音服務 • 節省人力 27.25人月 / 年 • 增強資訊人力技能，支應近期公司各類資訊系統開發或更新支應	2-1 信賴價值 (P.41) 2-4 人才價值 (P.92)
	• 改善產品或服務數所創造的收益 / 旅客數 (座)：1,620 • 節省成本之專案計劃數：200 • 已取得專利件數：1件 • 研發人力培訓人數：44人	• 2022年新進員工人數較2021年增加232人 • 較2021年，2022年新雇用員工留任率提升8.01% • 較2021年，雖受到科技等其他產業大舉徵才影響，離職率僅微幅增加0.15%，維持穩定	2-4 人才價值 (P.92)
智慧資本	• 新進員工人數：324人 • 2022年新雇用/招募員工留任率留任率91.05% • 2022年前雇用員工留任率96.98% • 員工離職率：4.95% • 員工培訓總小時數：451,309 • 中高階主管培訓總小時數：3,854	• 透過健全的能源管理系統，達到節電量：1,185,899度 • 規劃與落實各項減碳措施，達到減碳量：38,970噸 • 持續強化廢棄物管理作為，達到廢棄物減量：543,391公斤 • 持續強化水資源管理作為，達到節水量：3,970度	2-3 環境價值 (P.70)
	• 用電量：32,464.1 度 • 碳排放量：5,454,970.906噸CO2e • 廢棄物量：2,346,250公斤 • 用水量：99.21千噸 • 綠建築數量達到2棟，占總建築數量66.67% • 太陽能光電投資：發電量：110,205 度 • 永續替代燃油：18,465公升	• 電力回生系統回收電力：11,213度 • 年度節電量：110,205度 • 2022年減碳46噸	2-1 信賴價值 (P.41) 2-4 人才價值 (P.92) 2-2 共創價值 (P.62) 2-5 社會價值 (P.108)
自然資本	• 益活動專案數量：12 • 公益活動受惠人次：4,048,790 • 社區活動專案數量：18 • 社區活動參與人次：335 • 外部贊助數量：19 • 品牌推廣宣傳專案數量：4 • 品牌推廣宣傳成果：新台幣 57.28 百萬元 • 客運客戶滿意度：90.5 • 客運客訴件數：3,746 • 貨運客戶滿意度：89.5 • 貨運客訴件數：0 • 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：75.00% • 近三年供應商ESG稽核整體比例：100%	• 10/13 開放台灣邊境，國際旅運預期開始活絡，為把握疫後航空業復甦可重新啟航之時機點，本公司參展 2022 年台北國際旅展 ITF。 • 因應新冠肺炎疫情已漸趨緩和，各國邊境政策開放，為迎接航空客運市場復甦，觸發大眾對於出國旅行的想望，輔助國內外地區處營業單位推廣華航品牌，製作旅遊形象影片，影片主張：是時候再一次探索這個世界，「出發吧，寫下你的旅行故事」。 • 2022 年的成績較 2021 年略低 0.2 分，經分析係由於在 2022 年底，因疫情減緩，各國邊境管制陸續解封，搭機旅客增加，然由於各國機場檢疫措施不一且繁複，加上服務或是支援人力未能同步到位，且旅客對於客艙清潔度要求更高，進而影響滿意度。 • 雖已緩步進入後疫情時代，但外站仍受疫情影響導致人力短缺或因消殺作業致使班機延誤等特殊狀況，進而影響顧客滿意度。 • 各場站除持續提供客戶相關貨運服務外，在後疫情時代中將繼續精進服務品質。 • 培育國家航空人才 • 供應商永續管理涵蓋比例，2022年較2021年成長 21% • 供應商稽核至少三年進行一次，2020年至2022年期間完成比例為100%	
	• 華航善用航空特有的資源與專業，以實際行動關懷並幫助社會弱勢改善生活品質，不論是照顧年長者、弱勢學童大眾或以認購行動支持台灣小農或以國際救援捐助等方式，期能達成平等社會福祉的承諾。 • 華航長期投入提升企業在地社區發展，透過志工教學鼓勵學童培養國際觀，並舉辦植樹、淨灘，以及響應社團法人舊鞋救命活動，期能宣導環保再生，永續愛地球的觀念。 • 2022年COVID-19漸趨穩定，華航仍擔負防疫物資運送重任，包含運送救援物資試劑及口罩，也致贈物資予台灣防疫前線醫護、航警、防疫計程車等單位；另，展現國際救援之人道精神，捐款協助受俄烏戰火影響之難民重生；此外，亦持續支持台灣觀光活動、體育選手及賽事等發展，推升台灣在地品牌國際能見度。 • 本公司連續 7 度入選道瓊永續新興市場指數 (DJSI) 企業，2022 年更首度奪下 TCSA 永續報告類最高榮譽——年度最佳報告書，積極推動環境、社會、公司治理 (ESG) 各永續面相，自核心價值至經營策略落實企業永續理念，製作 2022 道瓊永續指數獲獎平面通稿對外廣宣。 • 為迎接航空客運市場復甦，輔助國內外地區處營業單位推廣華航品牌，以「美好旅程 從我們開始」為廣宣主軸，製作旅遊形象平面廣告通稿。廣告稿設計將本公司空服員機上服務結合地景特色，呈現旅行從搭機時就已經開始，吸引更多旅客選擇搭乘華航。		

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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

1-3-2 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，以華航經濟、環境、社會報導邊界，導入企業真實價值（True Value）將外部環境與社會成本及效益貨幣化，呈現華航的企業真實盈餘，並作為企業永續管理之重要參考指標，協助利害關係人掌握並檢視華航推動永續績效。

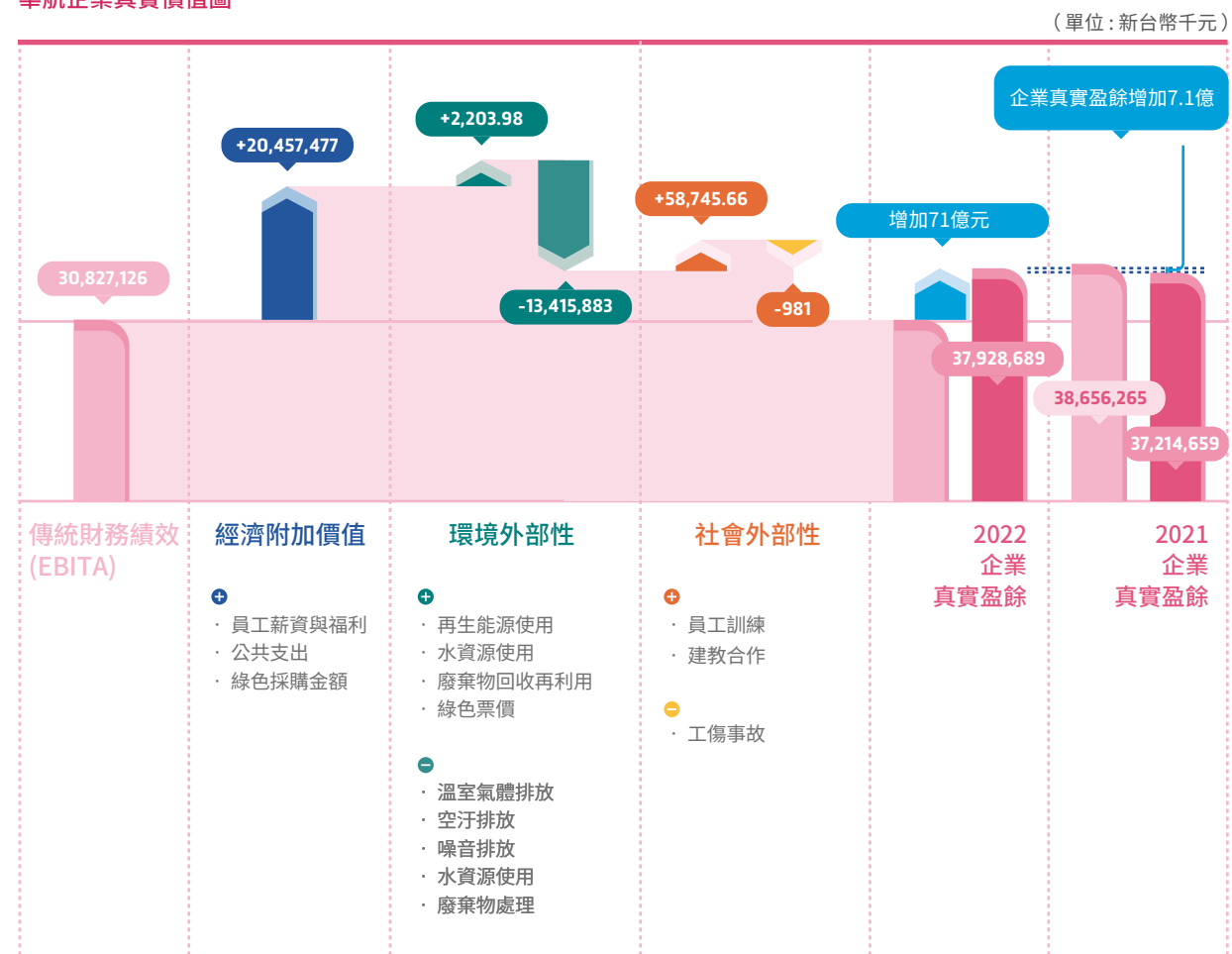
真實價值評估流程



真實價值

評估結果顯示，華航於 2022 年，傳統財務績效（EBITA）較 2021 年減少 20%（達 308.3 億元），華航於經濟、環境與社會面向所創造之 2022 年真實盈餘約為 379.3 億元，相較於傳統財務績效（EBITA）增加約 71.0 億元，也較 2021 年所創造之真實盈餘增加 7.1 億元，其中「水資源回收」、及「綠色票價」此兩項目於 2022 年較 2021 年皆有顯著的提升，分別增加 100% 及 96%。此外，由於航空產業營運特性，「溫室氣體排放」與「噪音污染」為主要外部負面成本效益來源，此兩項目之外部負面效益分別較 2021 年降低 19% 及 27%，顯現華航積極投入「溫室氣體減量」、「噪音污染防治」、「水資源回收」及「推廣綠色票價銷售」等環境永續相關行動。整體而言，華航 2022 年真實盈餘中環境面向外部性成本約為新台幣 134.1 億元，但在經濟附加價值及社會外部性上則創造約新台幣 205.2 億元的正向效益。

華航企業真實價值圖



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 利害關係人溝通與重大主題分析

• 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 利害關係人溝通與重大主題分析

1-4-1 利害關係人議和 (GRI 2-26, 2-29)

華航八大利害關係人主要包括員工（含其他工作者）、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），於評估利害關係人關注主題時亦涵蓋商業夥伴、非政府組織（NGO、公協會）與弱勢群體等廣泛的利害關係人群體，依各利害關係人屬性需求，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

● 客戶滿意度

正向衝擊主題：維持客戶高滿意度

● 職業安全健康

負向衝擊主題：職業災害

● 人才吸引、培育及留任

正向衝擊主題：人才培育

● 勞資關係與溝通

負向衝擊主題：勞資關係惡化

負向衝擊主題：職場歧視與不平等

溝通管道與頻率

4-6 1. 勞資會議

① 2. 工會

① 3. 員工關懷信箱

① 4. 有話直說網站

① 5. 華航園地

① 6. 退休退職人員專屬網站

① 7. 職業安全衛生委員會

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

● 機隊發展與創新

正向衝擊主題：

提升機隊服務及改善能源使用效率

● 飛航安全管理

負向衝擊主題：飛安事件風險

● 綠色服務與永續餐飲

正向衝擊主題：綠色服務與永續餐飲

● 隱私管理

負向衝擊主題：洩露隱私機密

● 資訊安全

負向衝擊主題：資訊系統故障

回應章節

2-4 人才價值 | 2-3 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

• 客戶滿意度

員工敬業度調查於 2022 年 12 月進行，結果為 7.8（滿分為 10 分），分數較前次調查結果高。

• 職業安全健康

職業災害總合傷害指數 FSI 由 0.14 下降至 0.10，降低 28.57%。總公司桃園地區 2022 年通過 ISO45001:2018、CNS45001:2018 及 TOSHMS 定期追查稽核。

• 人才吸引、培育及留任

對員工訓練與培育不吝投資，2022 年培訓投入達約 2.3 億。

• 勞資關係與溝通

公司除明訂政策禁止歧視外並設有多樣化溝通方式，並設立申訴辦法，申訴辦理統計亦公開揭露；2022 年辦理 6 次總公司勞資會議，過程平和無惡化情形。

溝通管道與頻率

① 1. 顧客滿意度調查

1/Y 2. 全球營業會議

2/Y 3. 台灣營業會議

✱ 4. 旅行社業者座談（註：因應疫情調整）

① 5. 企業網站、企業永續網站、Facebook / Instagram、e-mail、簡訊

① 6. 客服專線

✱ 7. 企業客戶拜訪

回應章節

2-1 信賴價值 | 2-3 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 90.5%

• 貨運滿意度 89.5%

• 修護工廠滿意度 8.8（滿分為 10 分）

溝通亮點成果

華航網站持續不斷以旅客角度出發，滾動式檢討各航點之旅運需求，優化網站班表資訊，並將執飛的航班以飛機 icon 呈現，提供旅客更為人性化、視覺化之營運航班資訊。

① 即時

D 每日

Y 每年

M 每月

4-6 每年四到六次

1/Y 每年一次

~M 每月不定期

Q 每季

2/Y 每年二次

1/6M 每半年至少一次

✱ 不定期

1/3Y 每三年一次

R 定期

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建立良好的勞資關係。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。依法設置職業安全衛生委員會，每三個月召開一次會議，審議、協調職業安全衛生管理事宜並做成紀錄，公告於內部網頁週知全員。

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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

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

● 治理與誠信經營

正向衝擊主題：健全公司治理
負向衝擊主題：貪腐

● 營運財務績效

正向衝擊主題：經濟績效良好
負向衝擊主題：營運不善

● 機隊發展與創新

正向衝擊主題：
提升機隊服務及改善能源使用效率

● 氣候變遷減緩與調適

負向衝擊主題：氣候風險加劇

溝通管道與頻率

- Y 1. 股東大會
- ⑥ 2. 股東專線 / 信箱

- 1/Y 3. 法人說明會
- +* 4. 接受法人受訪

回應章節

3-1 治理架構 | 2-1 信賴價值 | 2-3 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

- 2022 年於 5 月 26 日召開股東大會，會上股東就公司客機改貨機、股價及員工福利等事項提出問題，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 111 年股東常會議事錄。
- 2022 年分別於 6 月 10 日及 12 月 09 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疫後公司經營規劃及展望，詳參 111 年第一次及第二次法說會簡報。
- 於疫情期間的嚴峻產業逆風情勢中，華航 2021 年營運呈現韌性表現，所產生之 EBITDA 仍為正數，與其他國際航空公司的重大虧損形成鮮明對比，中華信用評等公司於 2022 年 10 月公布華航長、短期信用評等為「twBBB+/twA-2」，展望為「穩定」。

政府

華航為臺灣最大民用航空業者，航發會為交通部監管之財團法人機構，係公司最大股東對公司經營者具影響力



關注主題

● 機隊發展與創新

正向衝擊主題：提升機隊服務及改善能源使用效率

● 治理與誠信經營

正向衝擊主題：健全公司治理
負向衝擊主題：貪腐

● 氣候變遷減緩與調適

負向衝擊主題：氣候風險加劇

● 隱私管理

負向衝擊主題：洩露隱私機密

溝通管道與頻率

- * 1. 公文
- * 2. 主動拜會
- * 3. 參與專案計畫
- * 4. 參加法規公聽會、說明會或協商座談會議

- * 5. 舉辦或參與相關業務會、稽查作業
- * 6. 參與並支持倡議活動
- * 7. 稽查作業

回應章節

3-1 治理架構 | 2-1 信賴價值 | 2-3 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

- 入選第八屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商
- 入選「台灣高薪 100 指數」及「台灣就業 99 指數」成分股
- 透過研討會平台進行各項飛安議題討論及資訊交流，提升飛航安全
- 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

- 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 CORSIA 訓練等六場次會議
- 參與民航局『民用航空運輸業管理規則』CORSIA 相關要求之公聽會
- 支持及參與外交部辦理之 ICAO 大會週邊會議（研討會），分享航空安全永續治理議題
- 華航與交通部民用航空局指導，財團法人中華航空事業發展基金會、中華民國台灣飛行安全基金會及中華民國航空學會共同主辦 2022 國際地面安全研討會，藉由產官學界之經驗分享與交流，以加強航空地面作業人員安全風險情境意識，持續提升地面作業安全與品質
- 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 2022 飛航安全管理高峰論壇及 2022 航機安全運作研討會，持續推動本國飛航安全管理系統之有效運作，建構安全穩定的航空運輸服務體系

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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

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

●環境營運效益及資源管理

正向衝擊主題：資源有效運用及循環經濟
負向衝擊主題：營運作業造成環境污染

●勞資關係與溝通

負向衝擊主題：勞資關係惡化

●治理與誠信經營

正向衝擊主題：健全公司治理
負向衝擊主題：貪腐

●能源管理

正向衝擊主題：節能節電

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 | 2-3 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

2022 年積極參與國內、國際組織及航空聯盟如 IATA、SkyTeam、AAPA 及台北市航空運輸商業同業公會等會議與專案，其中環境議題共計參與 8 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
- 隨著疫情趨緩我國邊境管制鬆綁，透過 TAA 向中央流行疫情指揮中心爭取提高入境我國總人數限制，提升我國與全球 旅運人次往來，穩健我國航空產業復甦
- 透過 TAA 向政府單位爭取我國 2050 年淨零碳排路徑及策略應重視航空產業永續燃油 (SAF) 配套，並將我國航空業者於國內 SAF 產業鏈挑戰、未來需求、及替代方案納入考量
- 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，榮獲「最佳貨運永續創新獎」、最佳員工參與獎
- 參與 3 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 年淨零碳排排放目標與行動方案、氣候變遷、機艙廢棄物、永續航空燃油 SAF 等議題進行討論及策略議合
- 參與 IATA CO2 Connect 飛航碳足跡計算器測試計畫，掌握國際碳足跡計算工具之改善發展趨勢
- 參與 3 場 IATA 環保議題研商會議，討論機艙廢棄物、環境知識中心等議題
- 參與桃園機場公司航聯會月會，議合咖啡渣回收、焚化廠熱能回收及充電樁佈建等議題

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

●永續供應鏈管理

正向衝擊主題：永續採購
負向衝擊主題：永續供應鏈管理

●資訊安全

負向衝擊主題：資訊系統故障

●職業安全健康

負向衝擊主題：職業災害

●隱私管理

負向衝擊主題：洩露隱私機密

溝通管道與頻率

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

回應章節

2-1 信賴價值 | 2-2 共創價值 | 2-3 環境價值

溝通重點

- 永續供應鏈管理

溝通成效

- 2022 年永續風險調查分數平均為 92，高於華航設定目標分數，並於 2022 年底召開供應商大會
- 2022 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 2022 年 12 月辦理供應商大會，24 家供應商出席參與，共計 37 人，藉以提升供應商的永續意識與概念，並將當天大會的中英文簡報教材以郵件發送給無法出席之國內外一階供應商，使所有供應商都能了解華航的永續理念
- 參與國際碳管理驗證廠商 (Verifavia) 辦理之溝通會議，掌握與交流國際航空業碳市場、永續航空燃油整體發展趨勢。



2022 供應商大會

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 利害關係人溝通與重大主題分析

• 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

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

● 社會回饋參與

正向衝擊主題：慈善與公益

● 環境營運效益及資源管理

負向衝擊主題：營運作業造成環境污染

溝通管道與頻率

✱ 1. 舉辦公益活動

✱ 2. 參與社區活動

✱/M 3. 訊息發布

D ✱ 4. 網路信箱

回應章節

2-1 信賴價值 | 2-3 環境價值 | 2-4 人才價值 | 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

- 2022 年華航投入的慈善與公益總計 4,853,610 人次受惠
- 華航將環境保護視為企業營運重點，2022 年無重大環境污染事件，並積極推展節能減碳與環境管理作業，邀請旅客一起加入「環保旅程 - 碳抵換計畫」，具體落實環境理念與政策。

溝通亮點成果

2022 年 COVID-19 雖漸趨穩定，但華航身為全球航空貨運主力業者之一，疫情期間仍擔負防疫物資運送重任，配合外交部政策，運送救援物資一萬份試劑及六萬份口罩予帛琉人民；另，2022 年俄烏戰火延燒，華航身為世界公民的一份子，秉持「台灣可以幫忙」(Taiwan Can Help)，自當肩負社會責任，以華航集團名義捐款新台幣 1,000 萬元，受助人數 400 萬人，展現國際救援之人道精神

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

正向衝擊主題：綠色服務與永續餐飲

● 治理與誠信經營

負向衝擊主題：貪腐

● 營運財務績效

負向衝擊主題：營運不善

● 飛航安全管理

負向衝擊主題：飛安事件風險

● 勞資關係與溝通

負向衝擊主題：勞資關係惡化

● 隱私管理

負向衝擊主題：洩露隱私機密

溝通管道與頻率

✱ 1. 訊息發布

✱ 2. 記者會

✱ 3. 接受採訪

✱ 4. 主動溝通說明，提供產業訊息

回應章節

2-1 信賴價值 | 2-3 環境價值 | 2-4 人才價值

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

2022 年共發布 123 則訊息 (含新聞稿、說明稿、營收稿及訊息稿)

溝通亮點成果

隨著各國邊境解封，旅運需求大幅成長，華航主動發布開航新航點及增班訊息，布局航網提供旅客多元搭機選擇；全機隊、全航線推出「華航雲端書坊 Dynasty Sky Reading」電子刊物服務，廣宣疫後零接觸需求，打造安心客運服務；擘劃新機隊，引進新世代環保客機 A321neo，並增購 777F 貨機與 787-9 客機。後疫情時代，貨運持續扮演要角，延續取得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證。華航斬獲國內外各大獎項，其中連續七年入選 DJSI 新興市場成分股，並勇奪全球航空業第一名佳績；持續推行永續理念，響應天合聯盟永續飛行挑戰推出永續示範航班，也在 63 周年慶當天為所有台灣出發的航班執行「淨零碳飛行」，積極邁向 2050 年淨零碳排目標。

1-4-2 倡議及組織 (GRI 2-26, 2-28)

華航基於秉持政治中立之立場，並避免遊說支出或對其他免稅團體的捐助可能會損害公司的聲譽並產生貪腐風險，公司從未參與遊說支出或提供政治獻金，華航參與倡議及組織投入資源及會員費之政策考量主要著重於國際性環境倡議組織及國際航空產業具影響公共政策之公協會等非營利組織，期透過參與各倡議及組織帶動產業交流與發展以發揮貢獻與效益，因此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，隨著 COVID-19 疫情趨緩，2022 年投入約新台幣 3,694 萬元參與組織倡議活動（航空產業經營發展類 3,551 萬約占 96.12%，其餘包含企業永續發展、環境及其他專業領域類 143 萬約占 3.88%），實際參與費用詳 [ESG 數據與附錄—組織倡議政策影響捐款和其他支出](#)。

外部倡議

2017-2022

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 60 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。



簽署禁運非法野生動植物倡議

2016-2022

道瓊永續指數 (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 2022 年，連續七年入選「道瓊永續指數新興市場成分股」，榮獲全球航空業者第一名殊榮為台灣唯一入列的航空業者，並獲 2023 年永續年鑑航空產業 Top 1% 殊榮。

2012-2022

太平洋溫室氣體觀測計畫 (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) Package-1 主要儀器，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 2022 年 12 月底，華航共計協助蒐集 16,456 個航次的高空氣體資料。為強化溫室氣體觀測作業，收集更多高空氣體種類及變化數據供全球大氣及溫室氣體研究，2023 年華航與中央大學、歐洲 IAGOS 團隊、日本宇宙航空研究開發機構 (JAXA) 共同合作，安裝 Package-1 之附屬組件 Package-2，觀測氮氧化物 (NOx)、二氧化碳 (CO₂) 與甲烷 (CH₄) 濃度變化，華航為全球第二、太平洋地區第一，安裝雷射感測儀精確觀測 CO₂ 與 CH₄ 之航空公司，並促進台灣與日本、歐盟國際科研合作之實質利益。

2012-2022

國際 CDP 組織問卷專案 (CDP)

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，且獲評為標準企業等級，並藉由參與及反饋，持續檢視及精進碳管理策略。連續三年獲 CDP 組織評比 Supplier Engagement Rating (SER) 為領導等級 (Leadership)。

2008-2022

「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。

2018-2022

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、2022 年及 2023 年更進一步每年公開發表獨立之「氣候相關財務揭露報告」，透過新聞稿發佈、社群媒體等管道，展現管理內化成果。



外部組織參與

IATA

航空產業發展類



國際航空運輸協會

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，確保相關減碳目標符合聯合國巴黎協定之全球減碳目標。

• 掌握國際碳管制機制、機艙廢棄物、永續航空燃油議題發展，提供我國政府政策制定參考，並持續推動產業訓練作業。

• 參與 IATA CO2 Connect 飛航碳足跡計算器測試計畫，掌握國際碳足跡計算工具之改善發展趨勢。

• 參與 IATA 25BY2025 計畫，定期關注航空產業從業人員優化人員性別比例平衡，及提升航空從業人員性別平權等項目。

AAPA

航空產業發展類



亞太航空公司協會

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

• 2022 年 AAPA 持續關注環境議題，蒐羅會員航 CORSIA 推動經驗與障礙研析，並舉行視訊會議交流會員航因應作法。

• 2022 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，另偕同各國際航空組織籲請各國政府採用統一健康認證機制，為日後產業面對疫情時代旅行健康預作準備。

外部組織參與

SkyTeam 航空產業發展類

天合聯盟

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。
- 因應後疫情時代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，提升旅客公共衛生安全。
- 配合 IATA 推動 25BY2025 專案，舉辦女性主管培育計畫，協助會員航提升航空從業女性主管比例。
- 參與 The Sustainable Flight Challenge (TSFC) 永續飛行挑戰計劃，提升航空公司於國際能見度。
- 參與研訂聯盟相關環保、永續策略、方案。



TAA 航空產業發展類

台北市航空運輸商業同業公會

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

- 針對中央流行疫情指揮中心隨邊境管制鬆綁進一步放寬入境人數限制，爭取提升我國航空業者入境配額，推升旅運人次往來。
- 因應 2050 年淨零排放目標，向政府爭取將航空產業永續燃油 (SAF) 納入淨零碳排之路徑規劃，且須同步重視相關配套措施及替代機制。



FSFT 航空產業發展類

財團法人中華民國臺灣飛行安全基金會

常務董事、技術法規委員會 — 召集人、教育訓練委員會 — 召集人

華航角色與參與

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

貢獻與效益

推動並建立國際飛航安全、環保永續法規系統化蒐集、研究機制及教育推廣，並向有關單位與機構提出法規修訂或因應策略研訂之建議，以完善國內法規環境與提升產業競爭力。



AAPT 企業永續發展類

中華民國大氣層保護協會

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。



TCCS 企業永續發展類

台灣企業永續研訓中心

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。



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 利害關係人溝通與重大主題分析**
- 1-5 實踐永續發展目標

2 多元價值創造

3 公司治理

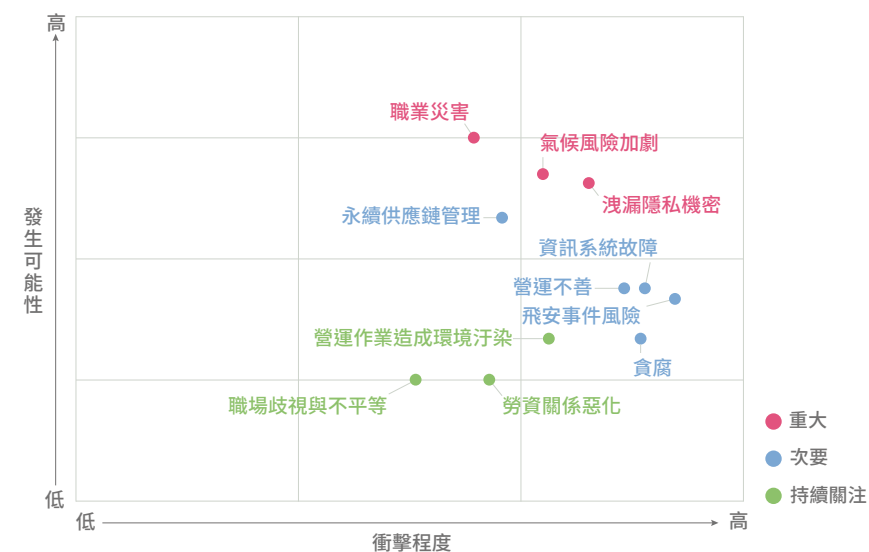
ESG 數據與附錄

1-4-3 重大性分析 (GRI 3-1, 3-2, 3-3)

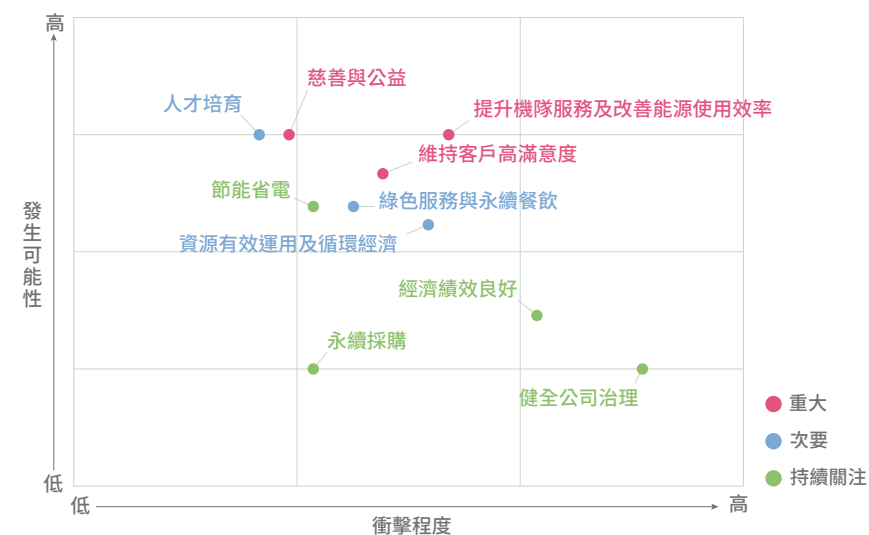
華航依 AA1000 議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 五大原則鑑別 8 類利害關係人，續依循 GRI Standards 報導原則 (準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、永續性的脈絡、時效性、可驗證性) 建構下列重大性分析流程，每年執行重大性分析進一步評估重大性議題在經濟、環境、人權和其它社會面挑戰衝擊的顯著性，作為永續發展策略規劃的依據，期鑑別利害關係人關注議題，透過不同的溝通管道與平台回應利害關係人的需求與期望。



2022 重大性矩陣分析結果 - 負面衝擊



2022 重大性矩陣分析結果 - 正面衝擊



註：依據 GRI 重大主題 2021 年版報導原則鑑別、評估並調整重大性議題於二大面向之排序，包括 X 軸衝擊程度 (包括負面衝擊性正面影響性)、Y 軸發生可能性，華航依據重大性議題衝擊評估排序區分出正面衝擊重大主題 3 項、次要主題 4 項及持續關注主題 3 項；負面衝擊重大主題 3 項、次要主題 5 項及持續關注主題 3 項，共計 21 項永續主題，並於重大性分析矩陣以紅字標示出重大主題。

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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

2022 年永續主題衝擊意涵與變動說明

永續議題 項次	2022 年永續議題	與華航企業人權高度 相關議題	永續議題的正面 / 負面衝擊	衝擊意涵	對應 2021 年永續主題
環境	1	氣候變遷減緩與調適	— 氣候風險加劇	無法有效控制溫室氣體排放將導致全球氣候變遷加劇，並提升氣候風險，導致航空業經營環境惡化	氣候變遷減緩與調適
	2	能源管理	+ 節能節電	航空業在營運過程中使用大量燃油，地面營運作業亦須使用電力，能源管理可協助企業有效掌握能源使用現況並採取節能節電措施	能源管理
	3	環境營運效益及資源管理	+ 資源有效運用及循環經濟	如以生命週期之觀念，有效管理水及廢棄物資源，有助降低環境風險，提升公司營運生態效益	環境風險與營運效益管理
			— 營運作業造成環境污染	企業營運過程中衍生空氣汙染、廢污水、廢棄物及生物多樣性衝擊	資源管理
人群	4	綠色服務與永續餐飲	+ 綠色服務與永續餐飲	透過推廣綠色消費，落實綠色及在地採購及永續採購，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	綠色服務與永續餐飲
	5	飛航安全管理	— 飛安事件風險	運輸零飛安事故為航空業營運的最高價值，一旦發生嚴重飛安事件，對於生命及財產的損失都是巨大的，也將喪失客戶信賴	飛航安全管理
	6	人才吸引、培育及留任	+ 人才培育	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	永續就業與人才吸引
			— 職場歧視與不平等	打造平等、多元化具包容性職場環境，包含男女薪酬平等、少數或弱勢團體的友善環境等	
	7	勞資關係與溝通	— 勞資關係惡化	若企業無法有效與員工溝通，了解員工心聲，將難以維繫勞資關係的和諧，提供員工安心工作的環境	勞資關係與溝通
	8	職業安全健康	— 職業災害	因為職場環境及勞動條件不佳，發生職災或危害員工健康等問題，長久下來將可能影響服務品質	· 職業安全與健康管理 · 公共安全衛生

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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

	永續議題 項次	2022 年永續議題	與華航企業人權高度 相關議題	永續議題的正面 / 負面衝擊		衝擊意涵	對應 2021 年永續主題
 人 群	9	隱私管理	✓	⊖	洩露隱私機密	企業若未落實員工及消費者之個人資料及顧客隱私之保護，將導致個人資料安全暴露於風險之中，侵害顧客隱私權	隱私管理
	10	社會回饋參與		⊕	慈善與公益	企業結合自身專業、投入社會公益並實踐社會責任，能使企業得到社會的支持	社會回饋參與
 經 濟	11	治理與誠信經營		⊕	健全公司治理	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，強化公司治理健全機制，可落實誠信經營，維持公司聲譽及良好形象，取得投資人及客戶信賴	治理與誠信經營
			✓	⊖	貪腐	企業貪腐與不道德的商業行為或廣告宣傳，可能造成資產損失或信譽受損，也將影響上下游及股東權益或侵害人權	品牌管理
	12	營運財務績效		⊕	經濟績效良好	企業目的即是持續提升營運績效、追求獲利，活絡資本市場運作，對當地、國家與全球經濟體系帶來貢獻	營運財務績效
				⊖	營運不善	營運不佳將影響公司持續順利運作，甚至造成投資人的虧損	
	13	機隊發展與創新		⊕	提升機隊服務及改善能源使用效率	透過持續參與航空組織並提升華航於航空組織中的影響力，藉由引進新機型與新的服務，提升機隊效率，淘汰能源耗用量大的舊機隊，可協助降低溫室氣體排放	- 機隊發展與管理 - 永續創新與開發 - 市場競爭力 - 乘客服務管理 - 貨運服務管理
	14	客戶滿意度		⊕	維持客戶高滿意度	透過完善的顧客關係管理，將能優化、改善客戶體驗，亦增加客戶留存率、忠誠度等	客戶關係與滿意度
	15	永續供應鏈管理	✓ ✓	⊕	永續採購	透過一定公正公平的遴選程序，考量品質、交期、在地原物料優先採購以及供應商本身的永續（ESG）表現等各種因素，藉此在整體價值鏈中創造正向回饋	永續供應鏈管理
			✓	⊖	永續供應鏈管理	企業在選擇供應商時，需避免其活動造成的環境及人群衝擊，例如環境汙染、童工、強迫勞動、職災、勞資關係等	
	16	資訊安全		⊖	資訊系統故障	資安系統不完備，容易造成整體系統當機或遭到駭客入侵攻擊的情況下，除了資訊洩露的風險之外，更有可能造成整體營運停擺	資訊安全管理

● 環境面衝擊
 ● 人群面衝擊
 ● 經濟面衝擊
 ⊕ 正面
 ⊖ 負面

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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

永續主題對應 GRI Standards

永續議題	永續主題	對應 GRI Standards 特定主題準則	永續議題的正面 / 負面衝擊	加入的倡議及組織	永續議題的衝擊在價值鏈上的位置			管理方針 (回應章節頁碼)
					上游 (如供應商、承攬商)	華航內部	下游 (如顧客、旅行社)	
 環境	氣候變遷減緩與調適	氣候風險加劇 GRI 305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放 GRI 305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放 GRI 305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放 GRI 305-4 溫室氣體排放密集度 GRI 305-5 溫室氣體排放減量 GRI 305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它重大的氣體排放	⊖	太平洋溫室氣體觀測計畫、TCFD 氣候相關財務揭露、「地球一小時」活動、國際 CDP 組織問卷專案、IATA、AAPA、AAPT	●	●	●	• 2-3 環境價值 • ESG 數據與附錄 — 環境價值績效一覽表
	環境營運效益及資源管理	資源有效運用及循環經濟 GRI 303-1 共享水資源之相互影響 GRI 303-2 與排水相關衝擊的管理 GRI 303-3 取水量 GRI 303-4 排水量 GRI 303-5 耗水量	⊕		●	●		• 2-3 環境價值 • ESG 數據與附錄 — 環境價值績效一覽表
	環境營運效益及資源管理	營運作業造成環境污染 GRI 306-2 依水質及排放目的地所劃分的排水量 GRI 306-3 按類別及處置方法劃分的廢棄物	⊖	白金漢宮宣言	●	●		• 2-3 環境價值 • ESG 數據與附錄 — 環境價值績效一覽表
	綠色服務與永續餐飲	綠色服務與永續餐飲 -	⊕	聯合國全球盟約	●	●	●	• 2-3 環境價值 • ESG 數據與附錄 — 環境價值績效一覽表
	能源管理	節能節電 GRI 302-1 組織內部的能源消耗量 GRI 302-2 組織外部的能源消耗量 GRI 302-3 能源密集度 GRI 302-4 減少能源消耗 GRI 302-5 降低產品和服務的能源需求	⊕		●	●		• 2-3 環境價值 • ESG 數據與附錄 — 環境價值績效一覽表

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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

永續議題	永續主題	對應 GRI Standards 特定主題準則	永續議題的正面 / 負面衝擊	加入的倡議及組織	永續議題的衝擊在價值鏈上的位置			管理方針 (回應章節頁碼)	
					上游 (如供應商、承攬商)	華航內部	下游 (如顧客、旅行社)		
人 群	隱私管理	洩露隱私機密	GRI 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	—	聯合國全球盟約	●	●	●	2-1-6 隱私管理
	職業安全健康	職業災害	GRI 403-1 職業安全衛生管理系統 GRI 403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查 GRI 403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者 GRI 403-9 職業傷害 GRI 403-10 職業病	—	聯合國全球盟約	●	●		• 2-4 人才價值 • ESG 數據與附錄－人才價值相關數據資料
	社會回饋參與	慈善與公益	-	+			●	●	2-5 社會價值
	飛航安全管理	飛安事件風險	GRI 404 教育與訓練	—	FSFT		●	●	2-1 信賴價值
	勞資關係與溝通	勞資關係惡化	GRI 2-30 團體協約 GRI 201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫 GRI 401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 GRI 401-3 育嬰假 GRI 402-1 關於營運變化的最短預告期 GRI 405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率 GRI 2-23 政策承諾 GRI 2-25 補救負面衝擊的程序 GRI 406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動 GRI 412-1 接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	—			●		• 2-4 人才價值 • ESG 數據與附錄－人才價值相關數據資料

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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

	永續議題	永續主題	對應 GRI Standards 特定主題準則	永續議題的正面 / 負面衝擊	加入的倡議及組織	永續議題的衝擊在價值鏈上的位置			管理方針 (回應章節頁碼)
						上游 (如供應商、承攬商)	華航內部	下游 (如顧客、旅行社)	
人群	人才吸引、培育及留任	人才培育	GRI 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數 GRI 2-7 員工 GRI 2-8 非員工的工作者 GRI 202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例 GRI 401-1 新進員工和離職員工 化	+	聯合國全球盟約		●		• 2-4 人才價值 • ESG 數據與附錄 – 人才價值相關數據資料
		職場歧視與不平等	GRI 405-1 治理單位與員工的多元	-	聯合國全球盟約		●		• 2-4 人才價值 • ESG 數據與附錄 – 人才價值相關數據資料
經濟	機隊發展與創新	提升機隊服務及改善能源使用效率	GRI 2 一般揭露 2021 2-1 組織詳細資訊 2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	+	IATA、SkyTeam、AAPA	●	●		前言 企業概況
	客戶滿意度	維持客戶高滿意度	-	+			●	●	• 2-1-4 顧客關係管理 • ESG 數據與附錄 – 2022 年顧客滿意度一覽表
	營運財務績效	經濟績效良好	GRI 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	+			●		• 3-2 經營成效 • ESG 數據與附錄 – 財務績效展現
		營運不善		-			●		• 3-2 經營成效 • ESG 數據與附錄 – 財務績效展現
	永續供應鏈管理	永續採購	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係 GRI 204-1 來自當地供應商的採購支出比例	+	聯合國全球盟約	●	●		2-2 共創價值

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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

永續議題	永續主題	對應 GRI Standards 特定主題準則	永續議題的正面 / 負面衝擊	加入的倡議及組織	永續議題的衝擊在價值鏈上的位置			管理方針 (回應章節頁碼)
					上游 (如供應商、 承攬商)	華航內部	下游 (如顧客、 旅行社)	
經濟	永續供應鏈管理	GRI 308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動 GRI 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 GRI 414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	⊖	聯合國全球盟約	●	●		2-2 共創價值
	資訊安全	資訊系統故障	⊖		●	●	●	2-1-5 資訊安全管理
	治理與誠信經營	GRI 2-9 治理結構及組成 GRI 2-10 最高治理單位的提名與遴選 GRI 2-11 最高治理單位的主席 GRI 2-15 利益衝突 GRI 2-17 最高治理單位的群體智識 GRI 2-19 薪酬政策 GRI 2-20 薪酬決定流程	⊕	TAA、TCCS、聯合國 全球盟約		●		• 3-1 治理架構 • 3-4 法規遵循 • ESG 數據與附錄 — GRI 內容索引
	貪腐	GRI 2-23 政策承諾 GRI 2-24 納入政策承諾 GRI 2-25 補救負面衝擊的程序 GRI 2-27 法規遵循 GRI 412-2 人權政策或程序的員工訓練 GRI 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 GRI 206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	⊖	TAA、TCCS、聯合國 全球盟約	●	●	●	• 3-4 法規遵循 • ESG 數據與附錄 —2022 年人權風險管理一覽表

● 環境面衝擊 ● 人群面衝擊 ● 經濟面衝擊 ⊕ 正面 ⊖ 負面

註：永續主題衝擊評估皆涵蓋華航各站點與價值鏈上下游各項營運活動，涵蓋率為 100%。

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 利害關係人溝通與重大主題分析
• 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	2022 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  ● 治理與誠信經營 ● 營運財務績效 ● 機隊發展與創新	年度 CSR 工作達成率 100%，並擬定員工意識提升計畫	⊙	1. 落實員工 CSR 意識教育訓練，並列新進人員必修線上課程項目	年度 CSR 工作達成率 100%，並落實員工意識提升計畫	定期與企業永續委員會呈報 CSR 工作進度，並提供 2 場以上關係企業 CSR 訓練	透明揭露航空運輸類關係企業永續資訊
	落實 SDGs 作業機制	⊙	1. 滾動檢視各工作小組 SDGs 永續目標 2. 企業永續委員會每年檢視小組落實進度 3. 工作小組每季提報執行進度	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  ● 客戶滿意度 ● 資訊安全 ● 飛航安全管理 ● 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	⊙	1. 建立個資管理制度 2. 執行個資盤點與個資風險評鑑 3. 推動全員個資教育訓練 4. 建立個資稽核制度 5. 舉辦個資保護管理審查會議	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%	⊙	2022 年度貨運顧客滿意度 89.5%	貨運客戶滿意度		
				88%	89%	90%
	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 1. 國際航空組織會議 2022 AAPA CaSWG 會議（3 次）、2022 AAPA FOSWG 會議（3 次）、2022 年世界飛安高峰會 (IASS)、IATA Safety, Flight and Ground Operations Advisory Council (SFGOAC) 會議、Building a Sustainable Aviation System : Safe and Green 研討會 2. 國內飛安研討會 「2022 飛航安全管理高峰論壇」、「國際地面安全研討會」、「2022 飛航資料分析及運用研討會」、「2022 航機安全運作研討會」	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

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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	2022 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  ● 客戶滿意度 ● 資訊安全 ● 飛航安全管理 ● 隱私管理	強化公正文化之推動	☑	1. 依據 2020 年安全文化評量結果之建議，實施全員公正文化 e-Learning 線上課程，以建立正向之安全文化，國內外單位共計 10,747 人次完訓 2. 辦理「桃園大眾捷運股份有限公司參訪交流活動」延續走動式學習的精神，透過實際參訪以學習觀摩該公司日常運作及安全管理並進行經驗分享與交流 3. 舉辦「民航法規與實務專題講座」強化飛航作業相關單位主管對飛航標準法規之認識、理解與運用，邀請民航局標準組簡任技正，以「民航法規修訂演進及航空資通科技」為主題進行航空實務專題演講	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
	優化內部作業流程與客服機制	☑	1. 持續推廣自動化流程機器人相關應用 2. 持續優化機器人客服，提供客服對答之服務	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	1. 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 2. 高速資通訊網路：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 3. 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體能量，確保資料庫系統高可用運能	1. 促進智慧觀光：藉由垂直與水平整合主要旅遊相關產業，提供旅客一站式的 smart travel eco 系統共享平台 2. 與時俱進評估引進新科技發展趨勢與應用，持續優化及擴充災備能量

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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	2022 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)
人才價值     ● 人才吸引、培育及留任 ● 賓關係與溝通 ● 職業安全健康	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	⊕	受限 2022 年疫情持續衝擊影響，2022 年僅能完成 3 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。惟 2021-2022 年合計已辦理 7 場次，應可順利達成 2021-2023 年短期目標「完成公司內 8 場次航空達人分享會」。	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	✓	再次優化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）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	E 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 2022 年已逐步提升至 28.46%	女性主管比例目標達		
共創價值   ● 永續供應鏈管理	供應商永續風險調查 (SAQ) 分數 87 分	✓	1. 2022 年永續調查風險整體具高風險供應商 5 家 2. 2022 年平均年度分數為 92 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	✓	1. 2022 年累積完成 78% 關鍵一階供應商稽核之目標共 56 家 2. 2022 年全數完成 5 家高風險供應商稽核	於 2023 年前完成稽核 70% 關鍵一階供應商及 50% 關鍵二階供應商風險調查	優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核 100% 關鍵一階供應商及 100% 關鍵二階供應商風險調查	透過供應鏈的教育訓練、改善協助機制，並持續執行 SAQ
				25%	26%	27%
				87 分	87 分	89 分

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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	2022 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  ● 氣候變遷減緩與調適 ● 能源管理 ● 環境營運效益及資源管理 ● 綠色服務與永續餐飲	航空用油效率每年提升 1.5%（飛航作業）	⬆️	用油效率為 0.2409 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%	✅	地面作業碳排放較 2009 年減量 43% 推動 78 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%	⬆️	2022 年產出量較 2018 年增加 15%	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%	☆	2022 年事廢回收再利用率達 70%	事業廢棄物回收再利用率		
	地面用水量較 2018 年減少 2.2%	☆	2022 年用水量較 2018 年減少 33% 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%	☆	2022 年用紙量較 2018 年減少 43% 擴大服務及行政作業電子化	用紙量較 2018 年減少		
				41%	44%	50%(2050 年淨零碳排放)，再生能源裝置容量達契約容量 10%
				5%	7%	12%
				43%	45%	50%
				5%	7%	10%
				14%	30%	50%

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 利害關係人溝通與重大主題分析
- 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	2022 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  ●氣候變遷減緩與調適 ●能源管理 ●環境營運效益及資源管理 ●綠色服務與永續餐飲	禁運保育類動物並禁用保育類食材	☑	無運輸非法野生動植物行為，植樹 143 棵 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	☆	2022 年空中廢棄物總量較 2018 年減量 68.09%	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	☑	空中服務一次性使用塑膠用品減量 30%	25%	50%	65%
				一次性塑膠品項減量		
	機上服務人均餐損較 2020 年降低	☆	機上服務人均餐損較 2020 年降低 74.23%	50%	90%	100%
				人均餐損較 2020 年降低		
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	☑	2022 年持續參與及辦理 3 場長期公益專案外，同時響應國際救援，運送帛琉救援物資及烏克蘭賑濟捐款案，改善烏克蘭難民健康福祉。	響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案	響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案	響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案
	舉辦至少一場偏鄉教育公益活動	☑	前往企業在地鄰近 5 間國小、台東偏鄉 3 間國中 / 小進行志工授課，傳遞航空知識，為真善美的社會挹注心力，點亮孩子學習成長路。	舉辦至少一場偏鄉教育公益活動	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
	與台灣在地品牌合作舉辦至少一場公益活動	☑	與 P.League+ 桃園領航猿舉辦一場公益籃球營；與球星陳偉殷、王維中舉辦一場公益棒球營，兩場公益活動皆透過自身經驗分享，鼓勵小球員勇敢追夢。	與原住民或台灣在地小農合作開發公關禮品，促進弱勢族群獲得社會平等機會	促進落後地區 / 發展中國家經濟成長及就業輔助，並改善社會福祉	提升贊助案之效益

● 環境面 ● 社會面 ● 公司治理面 ☆ 超標 ☑ 達標 △ 未達標

註：永續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。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

Chapter 2 多元 價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2-1 信賴價值

HIGHLIGHTS



核心資通系統通過驗證

核心資通系統於2019年通過「資訊安全管理系統ISO27001：2013」系統驗證並取得證書，證書效期為三年，2022年辦理重新驗證並順利通過，未來本公司將持續監控、審查、維護及改善實務作業，以維持證書的有效性與企業合規。



新增多元支付功能

為提供旅客更便利之多元支付方式，華航自2022年07月19日起陸續於華航網站、華航APP上線LINE Pay支付功能，並首次以LINE Pay支付搭配ITF台北國際旅展行銷活動，獲得旅客廣大迴響。



調整免費託運行李規範為計件制

為提升華航市場競爭力並與國際接軌，自2022年8月2日全航線免費託運行李改採計件制，提供旅客較以往優裕之免費託運行李額度，使搭乘旅客更可善加利用額度。



主辦2022國際地面安全研討會

華航與交通部民用航空局指導，財團法人中華航空事業發展基金會、中華民國台灣飛行安全基金會及中華民國航空學會共同主辦2022國際地面安全研討會，藉由產官學界之經驗分享與交流，以加強航空地面作業人員安全風險情境意識，持續提升地面作業安全與品質。



協辦2022飛航安全管理高峰論壇、2022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2022飛航安全管理高峰論壇及2022航機安全運作研討會，持續推動本國飛航安全管理系統之有效運作，建構安全穩定的航空運輸服務體系。



十一度取得IOSA 安全認證

連續第十一度順利通過IOSA（IATA Operational Safety Audit）認證；持續符合國際安全最高標準。



共學激勵 團隊共好

「空服員讀書會」主題式導引、小團隊共學，以開放與包容的激勵，釋放組員潛能，集體產出，凝聚顧客滿意度達標共識。

管理方針

重大議題

● 客戶滿意度 ● 資訊安全 ● 飛航安全管理 ● 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。

華航作為一家跨國航空公司，深知資訊安全和個人隱私保護對整體營運而言是一項重要的課題。華航除持續強化個資保護機制外，亦遵照各國個資法規要求，持續修訂個資作業規範並合理化個資蒐集範圍，同時採用最新加密技術及定期查核來進行管理。華航依法提供聯絡方式以利旅客行使各項個資法定權利；見有個資侵害疑慮時，亦立即採取適切的行動來維護與保障個資當事人的權益。

華航一向重視旅客對於我們服務的滿意度以及推薦親友搭乘本公司航班的意願。除發送問卷調查給搭機會員，在華航官網及 APP 明顯處亦設置問卷連結，方便所有旅客填答。我們持續分析問卷相關數據，定期審查服務績效，透過旅客的回饋敦促自己提升服務品質。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

華航的承諾及長期目標



承諾

飛航安全是華航成立63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，未來將在後疫情時代以「翱翔天際 一圓完美」的活力，與所有的貴賓一起用旅行編寫新的故事。



長期目標



2023

1. 符合GDPR及個資法令規範，落實全公司個資管理制度
2. 貨運客戶滿意度88%
3. 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. 為保護旅客個資安全，期望於「旅客服務管理流程（含台灣地區及歐盟總部）」之個人資料蒐集、處理與利用通過ISO27701個資保護國際標準驗證
2. 貨運客戶滿意度89%
3. 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. 高速資通訊網路：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. 促進智慧觀光：藉由垂直與水平整合主要旅遊相關產業，提供旅客一站式的smart travel eco 系統共享平台
6. 與時俱進評估引進新科技發展趨勢與應用，持續優化及擴充災備能量

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
- 品質審查暨目標制訂會每年定期召開
- 信賴價值小組每季提報KPI進度至企業永續委員會
- 資安暨個資管理審查會每年定期召開

目標及規劃

重點	SPI（註1） / KPI	2022			2023
		目標	績效	符合程度	目標
飛航安全	造成人員死亡或航機全毀之失事事件 (Fatal & Hull loss Accidents)	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	90.5	100%	90
	整體貨運滿意度	88	89.5	100%	88
	整體維修滿意度	8.4	8.8	100%	8.4

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

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：修護組織 — 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

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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，堅守法規並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，實施成效良好。2022 年連續第十一度順利通過 IOSA (IATA Operational Safety Audit) 認證，持續符合國際安全最高標準。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。

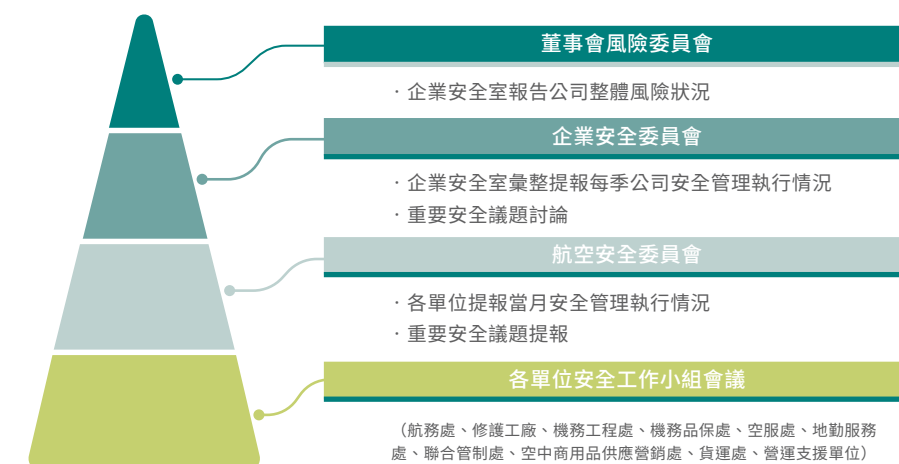


安全風險管理具體作為

1. 安全績效指標／目標 (SPI / SPT) 設立與監控

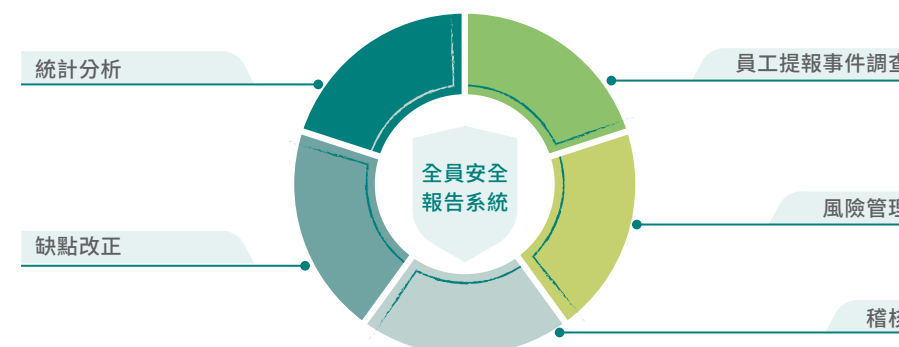
華航依公司歷史資料與內部全員安全報告系統 (Safety Reporting System) 並參照民航主管機關及國際民航組織等規範，訂定各年度安全績效指標／目標，透過定期各級高階主管會議之管理監控及各單位安全工作小組之執行檢討會議，落實公司飛航安全管理以符合國內外安全標準，並以達到最高的安全標準為主要目標。

安全管理會議



2. 全員安全報告系統

為貫徹全體員工重視安全之理念，華航鼓勵全體員工主動辨識作業內的潛在風險，透過全員安全報告系統提報日常工作中發現可能影響安全的事項，進行安全資料收集與風險管控作業，以防範不安全的事件發生，全面提升安全等級；並依據季節性飛航操作特性、業界相關飛安趨勢與內外部變化，執行全面性風險分析及評估，適時以通告或會議等平台進行人員宣導，強化安全紀律與行為，以達風險管控效果；本公司亦訂有獎勵機制，激勵員工自主提報；為鼓勵增加全員提報任何異常事件及安全報告的意願，華航於 2022 年導入行動版之報告提報應用軟體 MER (Mobile eReports)，讓所有員工透過自身的行動載具及簡化的操作步驟，可隨時便利的完成報告提報。檢視 2022 年度危害報告共計提報 742 件，獎勵 37 人次，顯示即使因 COVID-19 疫情影響航班減少，自主提報推動成效仍顯著。本公司自 2018 年已連續 4 年榮獲桃園機場危害通報數量第一名。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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（ALARP, As Low As Reasonably Practicable）；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。華航將作業中的主要危害與風險進行辨識、統計與分析，2022 年針對有關飛航組員濕滑跑道及滑行道情境之操作訓練，及美國 5G 電信頻道啟用影響航機進 / 離場飛航操作，已執行風險管理措施，並按我國民航局發布之飛安公告要求落實監控作為。



主動覺察並嚴守法規規範

華航於 2022 年共計兩起因違規遭民航局裁處事件，分別為「工程人員未依程序評估維護計畫」及「地勤代理商人員疏忽且未落實複查作業裝載異常」。華航於發現內、外部人員作業疏失後，即主動向我國民航局提報，並就事件調查結果精進作業流程，建立防堵人為疏失之防範作為；相關改正措施亦均已獲得民航局複查同意。華航持續落實安全管理，維護飛航安全。

4. 飛航操作品質保作

華航遵循國內民航法規及國際民用航空公約訂定飛航操作品質保（Flight Operations Quality Assurance, FOQA）作業辦法，透過飛行數據軟體及自行研發之飛行操作品質資訊系統（Flight Operations Quality Information System, FOQIS），快速辨識組員操作的潛在風險，及時給予導正措施。除定期製作 FOQA 趨勢分析月報，提供各機隊案例宣導參考外，

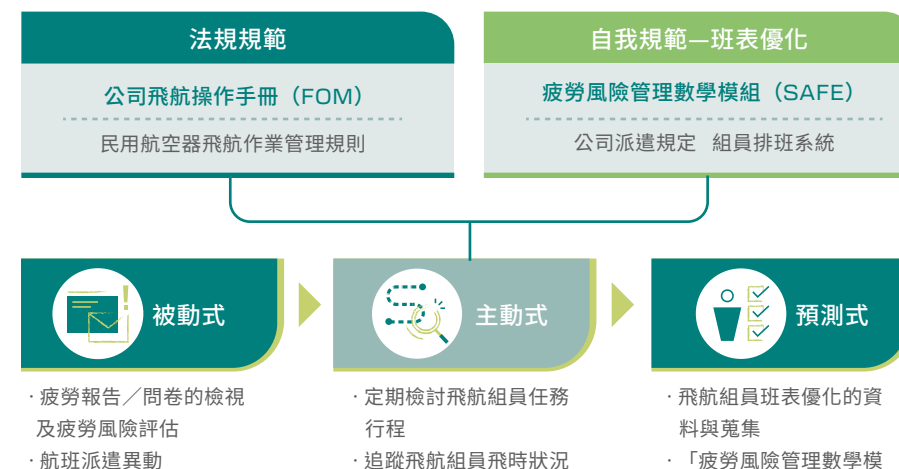
於 FOQA 事件發生時（如航務操作參數異常事件），依作業規範採取必要之調查、分析及改正，並持續監控改善或補救措施之有效性，以降低操作風險及確保飛航安全。2022 年華航與國家運輸安全調查委員會相互交流，並汲取飛航資料蒐集分析與調查經驗，以增進飛航資料運用之深度及廣度，提升飛航安全品質。

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（規範性作法）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。

2022 年共計收受 32 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因受俄烏戰爭影響航路變更導致歐美航班飛行時間增加，疫情期間之連續任務安排及外站休息環境改善等，本公司已針對組員反映事項與組員溝通及適時調整班型，並鼓勵組員可視自身情況進行疲勞管理醫療諮詢，以兼顧疫情期間國家檢疫規定及公司營運需求。

華航疲勞風險管理架構與執行



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

空勤組員任務行程評量



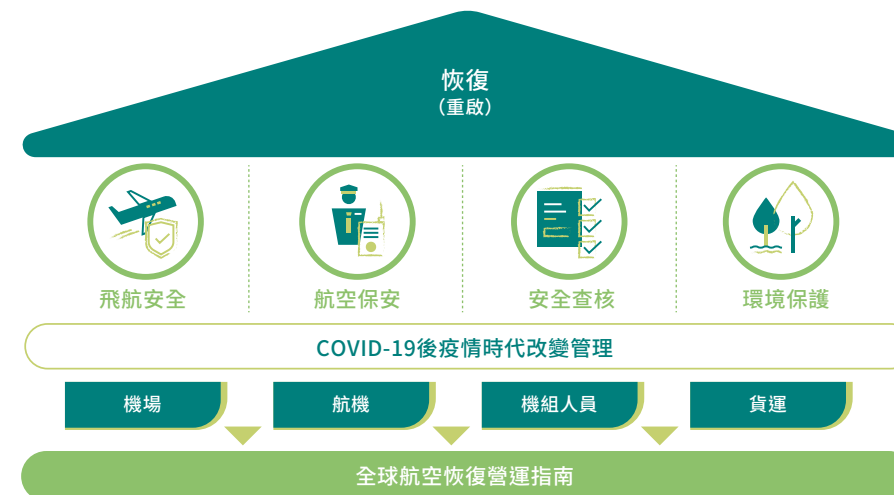
6. 酒精檢測自我管理

依據民航局航空器飛航作業管理規則第一百九十九條有關酒測規定，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，上述人員之各檢測人次應達每年平均總人數之30%（每季檢測率7.5%）；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，本公司從 2022 年起至今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控管各階段營運恢復（重啟）的運作情形，國內外各單位及海外分公司依作業權責共計已完成 188 起風險管理評估案，並根據風險趨勢適時調整緩解措施，以確保持續的安全營運。

COVID-19 疫情安全風險管理



安全推廣與教育訓練成果

華航為確保飛航安全，每年策劃主題性的年度安全活動，以寓教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。2022 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；華航對外積極進行安全推廣，2022 年主辦國際地面安全研討會，並協辦民航局 2022 飛航安全管理高峰論壇與 2022 航機安全運作研討會。

1. 安全推廣—「安全體驗及安全講座」

延續走動式學習的精神，舉辦「桃園大眾捷運股份有限公司」參訪活動，進行實務經驗分享與交流；為強化飛航作業相關單位主管對飛航標準法規之認識、理解與運用，邀請民航主管機關以「民航法規修訂演進及航空資通科技」為主題進行航空實務專題演講。



2022 年 10 月 6、13 日 桃園大眾捷運股份有限公司參訪交流活動



2022 年 12 月 2 日 舉辦「民航法規與實務專題講座」

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

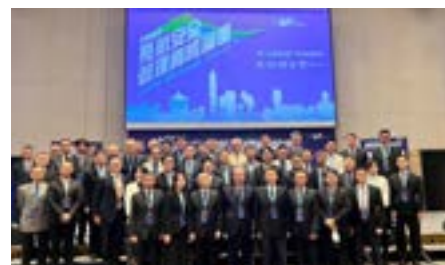
3 公司治理

ESG 數據與附錄

2. 安全推廣 — 舉辦國際研討會及協辦「2022 航機安全運作研討會」



2022 年 8 月 5 日主辦「國際地面安全研討會」



2022 年 3 月 8 日協辦「2022 飛航安全管理高峰論壇」



2022 年 12 月 15 日協辦「2022 航機安全運作研討會」 2022 年 3 月 11 日 舉辦「關係企業及代理商保安會議」



3. 安全推廣 — 「企安期刊」

華航於 2022 年共發行三季企安期刊，結合讀者活動以及專題徵稿活動，藉由刊登國內外航空安全資訊及各單位的日常作業分享，促進全員從中獲取安全新知。並以「疫情對航空運作的安全影響與採取之風險管理作為」徵文，藉由分享，讓全員能更瞭解各單位在維護航機運作安全及準備恢復營業所做的努力。



2022 年三季「企安期刊」



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（Flight Operation Quality Assurance, 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、升等、機型轉換、恢復資格等訓練，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，2022 年共執行 2,305 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取得民航局認證，另有陸上、水上逃生訓練設施裝備等，可供國內其他航空公司訓練之用。針對訓練設備維護作業優化，於 2022 年啟用補給與維護管理系統（Logistic and Maintenance Management System），將相關維修紀錄、工單作業及料件管理進行 e 化，預期將大幅提升維修及庫房調儲作業效率以提升訓練設備妥善率。本公司將持續投資並提升訓練設備，以確保飛安決心。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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，除實證訓練外，2022 年尚有 336 人次接受新進、轉換及升等之各類長短期訓練；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。

自 2020 年起，為因應 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；並檢視各機型飛航組員訓練相關計劃與課程內容，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 及 B777F 新機型引進，華航自 2021 年起，陸續安排飛航組員進行機型轉換訓練，至 2022 年底共計完成 267 人，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，以確保新機飛航組員之飛航操作符合國際飛安標準。

走動式管理

1. 主管走動式管理

除經由機隊主管不定期參與組員執勤之證照檢查、行前簡報等方式，確認相關作業程序均已完備外，另由主管針對殊場站及天候狀況之航務操作進行風險評估，並提供相關操作建議供組員參考或依循，以惟航務操作之安全。

2. 督察飛行 (Supervisory Flight, S-Flight)

不定期由機隊主管及檢定駕駛員（Check Pilot, CP）以督察飛行（Supervisory Flight, S-Flight）方式執行航務操作督察作業，除檢視飛航組員操作程序之遵循確實度外，並針對飛航組員於航程中威脅及錯誤管理（Threat and Error Management, TEM）之有效性、組員資源管理（Crew Resource Management, CRM）技巧之運用進行檢視，廣續依弱項職能進行改善，以提升飛航安全，2022 年度總計完成 210 架次督察飛行。

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，華航航務處不但進行各項防疫作為，以確保組員能在安全的環境中執勤，亦十分重視飛航組員長期於執行任務、外站「組員泡泡」、返台居檢的循環中所累積之無形壓力，相關因應措施如下：

1. 確保最新資訊即時傳遞

- 集中疫情相關通告，編輯為電子手冊形式以利組員隨時查詢。
- 透過公司群組郵件、即時溝通軟體等多元管道，更新疫情訊息及公司配套措施。
- 提供專線電話及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。

2. 全力降低任務中、外站期間與所有人事物可減免之接觸

- 提供組員值勤時必要之防疫裝備。
- 增加裝載組員機上寢具，避免侍應品重複使用以降低感染風險。
- 針對當班往返未入境客貨機航班，組員來回餐點均由台灣裝載。
- 規劃外站停留防疫事宜，要求組員旅館依本公司防疫需求應對。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

3. 配合本國政策調整即時應對

- 配合本國居檢規範，安排返台組員入住公司合約旅館作為居家檢疫場所；另提供行李寄放、送洗制服代領、停車場巡迴車及桃園返台北巡迴車等服務。
- 因應主管機關 2022 年針對居檢及採檢制度數次大幅政策調整，迅速完備配套措施及後勤支援。

4. 組員關懷

- 成立關懷小組及電子圍籬小組，進行組員防疫追蹤及電子圍籬列管，並每日致電關懷組員身心健康狀況。
- 開辦多元線上課程供居檢組員優先報名參加，以顧全組員身心之健康。
- 除公司既有之心理諮商服務外，另增設專屬組員之 24 小時諮商平台。

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

為確保旅客可準時並安全抵達目的地，華航聯合管制處掌握各項與航班有關的地面作業準時進行，全天候監控航班即時動態、全球各場站作業狀況、監控在空航機運用作業、並於航班不正常運行時，掌握所有必要資訊並擬定應變方案，以確保航機及旅客飛航安全。

航機準時率、可靠派遣率為本公司確保航機運行是否準時正常之重要指標。2022 年度華航內部統計航班準時率 89.40%，高於 KPI 準時率目標值 6.4%（KPI 83%），全年度完成 49090 航班，異常航班數（回航、轉降、地面滑回、取消等）共 182 班，可靠派遣率超過 99.62%；另，參考民航局公開資訊「客運班機準點率統計」，本公司國際航線準時率為 88.36%、兩岸航線準時率為 95.58%，高於國內業界水準（友航國際航線準時率 76.00%/兩岸航線準時率 94.44%）。

聯管處管制中心為能有效確保航班運行順遂及飛航安全，全天候 24 小時全程動態監控航機運作，依不同作業面相設置專門席位並利用各種通訊工具即時掌握及嚴密監控所有造成航班不正常運行之所有因素（如國際情勢變化、各地疫情狀況及各國防疫政策、各機場機場天候、突發災害狀況、地面作業狀況等）。管制中心主要席位設置分別為飛航管制席、氣象監控席、航機簽派席、修護管制席、航情守望席、桃園機場運行管制席，針對航機與航班時間運作（飛航管制席）、提供在空機最新危害天氣（氣象監控席）、規劃航路及油量（航機簽派席）、掌握航機機務狀況（修護管制席）、確保各地機場運作正常（航情守望席）、及督導本公司主要運行場站 TPE 離到場作業（桃園機場運行管制席），以持續並有效提升運作調度以符合管制需求。另亦針對監控軟、硬體持續提升，以精進管制中心決策能力。藉由連結國內外機場 CDM 系統擷取航班動態、連結航機追蹤系統確保在空航機位置、利用 TPE 機場 CCTV 確保離到場航班作業順利進行、利用氣象監控軟體 WNI 掌控各場站危害天氣以協助避開場站危害天氣時段及飛行員避讓危害區域等不同面向掌握異常狀況並降低航班運行風險。

然，航班準時運作仍受限於環境影響，為本公司持續面對的挑戰！2022 年世界各國雖陸續降低防疫規定條件，隔離條件陸續放寬或取消，但為配合我國中央流行疫情指揮中心防疫作業，無論客／貨機，入境航班均需進行消毒作業，造成航機於國內機場轉場時間較正常作業需多 30 分鐘；另，國際情勢影響亦航班運作，大陸地區機場持續實施閉環措施導致長地停地面作業時間、歐洲航線、北美航線受限烏俄戰爭影響俄羅斯空域無法飛越造成飛時增加、各地機場在疫情衝擊下地勤人力大減，造成地面作業人力恢復狀況追不上國際旅遊復甦速度，造成航班離場作業延誤。雖至 2022 年底國內防疫政策已走向寬鬆，但國內航班仍因桃園機場地面設施不足造成轉機行李作業運行壅塞、第三航廈工程影響停機空間，導致延誤航班離場作業。

展望 2023 年度，全球各國已逐漸擺脫疫情影響且逐步放寬邊境管控措施，國內亦隨著各項管制放寬，民眾多有出國旅遊意願，樂觀看待客運航班恢復運能。然國際環境因素及地面作業條件與 2022 年度相同，各地機場之人力、地面作業等相關能量恐未能及時恢復到疫情前的水準。聯管處持續積極面對挑戰，留意疫情發展變化、長程航班飛行時間、轉機旅客之地面作業，密切掌握航班運行狀況及處理異常航班之運行調整，以積極確保航班運作順遂。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

維修品質

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

1. 專業修護能量

華航具備歐盟、美國、中國等 11 個國家及地區航空器維修廠證照，為國內最具規模的現代化機體維修中心，擁有可容納五架大型廣體航機同時維修的飛機棚廠、以及可供 12 萬磅等級推力的發動機試車台，能滿足各類型航機高階機體檢修；自 2021 年起為拓展維修服務業務至東亞地區航空公司，向日本民航局（JCAB）提出維修廠認證申請，續於 2022 年 6 月完成審查取得維修廠證照，後續將持續配合顧客機及第三方附件維修業務的拓展。

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 258 班，完訓學員 2,713 人次。

2-1-2 客運服務



守護公共安全衛生關注旅客疫後旅遊心感受

優化官網資訊，體貼旅客購票感受

為提供旅客疫情期間所需之防疫訊息與相關服務，華航網站原成立「冠狀病毒資訊服務專區」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；後因應國境解封之後疫情時代來臨，華航網站將原首頁「冠狀病毒資訊服務專區」移至「COVID-19 疫情服務資訊」，持續提供各國入境規定等旅客須知，務求帶給旅客全球各地最即時之境管限制及旅遊相關服務資訊。此外，於官網旅遊小叮嚀資訊亦配合原首頁「冠狀病毒資訊服務專區」同步更改為各國入境規定，期給予旅客更貼心之旅遊心感受。

2022年各國雖陸續解封國境，但執飛載客航班仍然受到影響，華航網站持續不斷以旅客角度出發，優化網站班表資訊，並將執飛的航班以飛機icon呈現，提供旅客更為人性化、視覺化之營運航班資訊。

3. 提升品質管理系統

華航修護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，後續定期每年通過驗證公司複評審核作業。華航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。



官網訂位購票頁面



官網服務優化

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄



聚焦專業技能 展現核心價值

因應全球逐步開放邊境及境內防疫等級調降，面對新常態的服務指標能更上軌道，空服處提前部署完成組織調整，以落實管理效能、強化紀律管理、深耕永續傳承。全體在職客艙組員除依民航法規執行例行性年度定期訓練外，衡諸產業復甦趨勢及優化服務嫺熟度，規劃辦理服務複訓，視訊、課室實作與考核交互搭配，以檢核適職資格，冀望客艙組員做好準備重回主場；座艙長則完成客艙管理者年度職能評鑑/精進，系統性強化團隊專業職能的廣、深度；另逐步實施越洋線雙座艙長派遣、搭配航班客艙組員雙向考核制度，及由空勤教師執行機上查核，全面檢視客艙安全、航空保安及整體客艙服務之核心績效，配合內、外環境變動與時俱進，以行動落實客艙組員管理。



內部凝鍊 蓄勢待發

隨疫情發展，組員自我感知及技能再培訓的需求甚過以往，為協助組員相應職能成長及鼓勵續航專業力升級，2022年展開各項「向心凝聚」行動方案，空、地勤超過95,000小時訓練，除各項機種、空勤資格維護訓練及配合機隊更新計畫執行 A321 安全與服務訓練外，設計「空服魔法頻道」內化提升課程，透過情境、角色扮演、直播主互動方式，貼近跨世代組員溝通，其中數位、遠距訓練總時數，較 2021 年持續增長約153%，深化多元、永續課程規劃與實踐。除豐富的學習資源，疫情期間續依本公司員工休假及請假原則辦理，且放寬留職停薪並得依個人需求申請，全年累計533人外；為回饋組員長期付出與貢獻，依組員工作性質，量身提供特殊事假、專案事假等彈性選項至9月底，經統計共743人次申辦，合計6,989日；自主支配並保留年資等關鍵福祉蓄積回饋能量，以實際行動支持組員工作與生活平衡，個人與家庭兼顧，留任專才。



組員任務報到e化 具體作為落實永續

為達公司戮力推動綠能環保、達成減碳行動目標、持續提升卓越競爭力，空服處自作業手冊、表單、文件無紙化始，擴展至管理平台，積極推動e化作業，於疫情期間為減少組員接觸感染機會，在個人行動裝置全面普及與 Mobile APP 益趨完備契機下，自4月起，開放組員得使用個人手機eCrew app搭配報到系統刷卡併行方式辦理任務報到，慣用行為調整後逐月攀升，8月eCrew app報到使用率已達8成，結合管理、派遣等應用控管機制，減少值班櫃台人工受理報到時間成本、整體提升作業效率，落實永續政策。



揮別疫情陰霾，客運航班載客率逐步起飛

隨著全球各地境管限制陸續解封，疫情發展走入後疫情時代，華航積極審慎佈局派飛航點，並滾動式檢討各航點之旅運需求，針對需求暢旺之航點傾注航班資源，於2022年全年長/短程客運航班載客率分別較前乙年提升33.08ppt與20.73ppt，另由於客運航班數量逐步增加與適時調整飛航航點，2022年RPK（收益旅客公里, Revenue Passenger Kilometer）亦較前一年增加931%，客運營運於穩健成長中逐漸復甦。



調整各類託運行李規範，旅客優享超值行李服務

為利於提升國際競爭力及與盟航間的合作，華航自2022年8月2日全航線免費託運行李改採計件制，原計重制適用航線之旅客於改制後可擁有更超值之免費託運行李額度，此外，華航亦陸續調整運動器材、寵物與樂器等特殊行李託運之收費規範，藉由由繁化簡之託運行李服務，期滿足旅客規劃出遊各類託運行李所需。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2

多元價值創造

整合華航集團客運機隊資源

2022 隨疫情回穩，因應國旅客運提升，藉由華航集團機隊資源整合優勢，提供國內航線（含離島金門澎湖）總機位數為 2,566,196 席（AE/ATR-72 機型：1,504,160 席佔 59%、IT/A320 機型：1,035,540 席佔 40%、CI/B738：26,496 席佔 1%），以搭配觀光局鼓勵國民出遊採取旅遊優惠補助措施，滿足民眾返鄉、旅遊等需求；華信航空為提升離島航線更完整的航網服務，2022 年 1 月 27 日首航高雄－金門航線，並立即協助加入離島春節疏運運能；9 月 18 日台灣台東縣發生地震規模 6.8，華信航空為協助往來東部旅客疏運，立即於 9 月 19 日、22 日加開台北往返台東班機，並利用華航集團機隊資源，租用台灣虎航 180 人座的 A320，放大機型來疏運東部地區旅客。



航集團機隊資源整合



首航高雄－金門航線



華信租用台虎機隊增班及放大機型疏運

基於華航集團企業永續經營的使命與責任感，為提升服務品質、兼顧防疫需求，華信航空引進全新 Kiosk 自助報到機，以企業標誌「海東青」作為外觀設計發想，將機身化身為 Q 版海東青寶寶造型，跳脫傳統自助報到機生硬刻版的印象，非接觸式觸控螢幕，吸引旅客搶先體驗。



全新高效能海東青 Kiosk 自助報到機

航機準時率

2022 年度華航內部統計航班準時率 89.40%，高於 KPI 準時率目標值 6.4%（KPI 83%），全年度完成 49,090 航班，異常航班數（回航、轉降、地面滑回、取消等）共 182 班，可靠派遣率超過 99.62%；另參考民航局公開資訊「客運班機準點率統計」，本公司國際航線準時率為 88.36%、兩岸航線準時率為 95.58%。

2022 年度航班準時率相較於 2021 年度（全年度平均 94.43%）低，主因為 2021 年度全球新冠疫情逐步趨緩，世界各國逐漸走向正常生活，紛紛開放邊境，觀光旅遊商機快速復甦，世界各地機場受疫情期間航班的取消、減少，人員的裁員及流失之恢復恢復速度卻無法跟上旅客數上升速度，導致在疫情後期，旅客安檢、行李轉運人力不足之問題導致航班延誤情況頻傳。因此短缺的機場人力迅速回流，讓機場地面作業重新回到正常軌道，為面對後疫情時代的挑戰。

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，秉持年輕思維創新理念，2022 年 A321neo 客機陸續交機，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，在高空享受各式多媒體影音串流服務。2022 年度旅遊形象影片「用旅行寫新的故事」更不斷發想新的旅行思維，致力為旅客創造更多旅遊價值，接軌創新世代邀請以活動串聯邀請旅客與華航一同「用旅行寫新的故事」。



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，叮嚀旅客留意各國邊境管制措施及航班變動資訊，並以許多線上小活動，持續與旅客互動，提供後疫情航班恢復及旅遊景點最新資訊。在符合政府防疫政策的前提下，華航仍舉辦多項微旅行活動，如：皮卡丘彩繪機 CI 公益微旅行活動，邀請醫護團體及家扶基金會非營利幼兒園的小朋友一同參與微旅行，華航更為全機旅客捐贈共 100 噸減碳額度，用以抵換本次微旅行所產生之碳排放量，讓每位旅客都能體驗並達到碳中和飛行，致力社會公益及永續發展不遺餘力，發揮品牌影響力。另也舉辦台北國際旅展、歐洲聖誕市集等，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提倡永續

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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，連續 7 年榮獲航空乘客體驗協會 (APEX, Airline Passenger Experience Association)「國際航空公司評鑑」五星航空獎 (2023 APEX Five Star Global Airline)，並榮獲《航空貨運新聞》(Air Cargo News) 期刊評選為「亞洲最佳航空貨運」(Best Cargo Airline – Asia)。

顧客健康安全與永續

食品安全

為了顧客「食的安全與健康」，華航嚴格要求空廚須符合國際航空餐點安全衛生規範並具備安全管理機制，從製備到儲運皆在規範的標準溫度環境下進行，每個作業流程皆建置符合規範的衛生安全標準，所有產品、物料、食品設備需進行微生物檢驗，此外，更不定期對代理空廚執行符合安全標準餐點品質查核，對於不符合要求的項目均要求供應商限期改善，或依約進行處罰，並對內部人員進行 HACCP 及相關餐飲教育訓練課程，確保並深化同仁食安至上的原則及概念，為旅客餐點品質做好嚴格把關。

航食國際認證



ISO 22000



HACCP



馬來西亞 Halal 廚房認證

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 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

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主旨，以完成「就業與經濟成長」目標而努力。2019-2022 年積極採用在地品牌產品，例如陸續改採國內知名大、小瓶礦泉水及氣泡水替代原先國外產品；2022 下半年鑒於疫情減緩，更積極與多家國內廠商異業合作，重點均在使用在地食材、力挺台灣優質農產品及在地文化創意產業，例如與獲米其林綠星認證之創意蔬食料理「陽明春天」餐廳合作，提供旅客預訂國內農產品製作之素食餐點，並首度嘗試與電商平台「台灣好農」合作，於部分航線以策展方式供應在地小農產品以增加其能見度，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。

後疫情時代服務優化

隨著國際疫情趨緩及各國國境解封開放，航班數量逐步恢復，地勤同仁展開復甦訓練，除熟稔基本作業流程、系統操作等，於報到登機手續時，亦請同仁應對旅客善用謙詞語句，讓旅客感受到一線同仁的用心服務。

提供櫃檯、登機門機動性服務，研擬合宜的服務用語，強化候機室登機時人潮分流，引導協助旅客並維持秩序；安排地勤同仁穿梭於候機內與旅客互動，提供登機資訊或巡視是否有需要協助之旅客，優化整體服務品質。

亮點服務

在 2022 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. 華航貴賓室疫情後重新開幕

華航與諾富特飯店攜手合作，打造第一航廈貴賓室低調奢華的五星級餐飲服務，主廚以台灣在地食材為主，採用西餐烹調呈現餐飲設計與擺盤，力求精緻的視覺饗宴；推薦美食包括梅花烙鮮蝦酪梨荷葉夾、麻辣堅果乾拌麵、王鵬傑冠軍麵包、小火慢煲的素膳猴頭菇煲湯等五星級料理，

讓旅客享受貴賓室獨有的美食佳餚。

第二航廈貴賓室，設計結合紅梅與水墨畫人文意象，搭配主題書法牆，展現東方文化涵養，旅人在貴賓室一隅便可體會來自臺灣的美麗及感動；新鮮烹調的特色餐飲如牛肉麵、地瓜、茶葉蛋等經典華航貴賓室三寶，更是旅客心中難忘的深刻回憶。



2. 傾聽組員內心需求 建立互信共好夥伴關係

呼應疫後產業發展趨勢及符合旅客預期，除持續落實人員防護標準、加強客艙洗手間清潔頻率外，逐步調整機上服務流程，合宜地展現「以客為尊」與「健康防疫」平衡的客艙服務體驗；並為凝聚共識及延伸疫情時期「空服處電話關懷小組」有效互動機制，3～4 月規劃辦理客艙組員「全員懇談」，以電子問卷意見調查、輔以聆聽交流方式，營造相互尊重且樂於表達氛圍，並配合國內、外不定期調修防疫管制，除即時更新公告傳遞相關規範異動外，自 7 月起持續舉辦「空服員讀書會」、「客艙管理者會議」，主題式導引、小團隊共學等開放與包容的軟性激勵，形塑符合多元現況的職場脈動，組員除釋放潛能、並獲成就感外，集體產出亦增進團隊向心；另透過顧客服務系統 (CSS) 反饋及具體建議，滾動式追蹤、導正，以驗收應變處置、執行技能與協作程度，確保顧客滿意度達標。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2-1-3 貨運服務



凝聚重啟客貨運營運動能—內部凝鍊蓄勢待發

在疫情初始貨運市場丕變之初，華航即快速應變，將營運重心轉以貨運為主，2020年3月起即開始調派客機航班執行腹艙載貨運送，大量的防疫物資需求帶動整體空運迅速反彈，口罩、防護衣以及呼吸器等等初期防護設施，加上宅經濟、居家辦公Work From Home、遠距教學等硬體設施都只能透過航空貨運迅速地交付到使用者手上，中後期疫苗的普及則由冷鏈櫃繼續傳承其重要性。中華航空榮獲 2022 年《航空貨運新聞》(Air Cargo News) 期刊評選為「亞洲最佳航空貨運」(Best Cargo Airline – Asia)，同時延續取得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證(The IATA Center of Excellence for Independent Validators in Pharmaceutical Logistics, CEIV Pharma)，貨運專業深獲國際肯定。

在本次COVID-19疫情期間，航空客運再次受到疫情突發造成巨大衝擊，但期間防疫物資、消費需求不減，航空貨運對於穩定產業供應鏈、串聯國際經貿往來、貨物運輸則相對地突顯出其重要性，本公司遂改以「貨運為主、客運為輔」的經營策略，貨機容量大，針對較大體積或特殊貨物具有裝載優勢，結合客機載貨航班，強化亞太貨物轉運樞紐地位，在各項貨運需求高漲時發揮吸金及獲利的優勢。



機坪裝卸載作業

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。



冷鏈運送



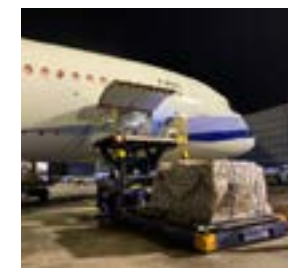
特殊貨（長貨）運送

優質貨運服務

依據 IATA 統計資料顯示，華航在 2021 年國際航空貨運承載噸數全球排名第七、居國籍航空之冠。華航致力於綠能運輸，疫情期間耗油量較高的貨機擔當輸運重責，在需求放緩後，考量燃油及維修成本，將逐步退役。本公司也正在進行貨機機隊的調整及持續優化機隊佈建貨運飛航版圖，以符合市場發展趨勢及營運需求達到運能及成本控制的目的，目前一共擁有 22 架全貨機，包括 17 架 744F 及 5 架 777F，明年初將再交付 1 架 777F，未來 777F 機隊規模將達 10 架，可按不同的市場需求調派不同機種派飛，兼顧航機調度及組員派遣之靈活度，期能充分發揮貨機優勢提升貨運營運績效。

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 747、777 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、靈活開發各項新貨運營運型態，使國際物流不斷鏈。華航自疫情以來承載許多防疫物資，在歐洲、美洲、亞洲、大洋洲往來運送口罩、快篩試劑與超過 1 億 2 千萬劑的新冠疫苗，華航秉持「回饋社會、創造社會價值」的精神，彰顯致力提供優質醫藥運輸的承諾，追求卓越服務的精神未因疫情停歇，除了為防疫貢獻心力之外，也積極響應國際救援，爭取將新冠疫苗及快篩試劑盒送至需要的國家，貢獻社會發展不遺餘力。



機坪作業



活體動物載運（小雞）

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2. 冷鏈服務再升級

因應貨物（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。華航為台灣首家獲得 CEIV Pharma 認證的航空公司，2022 年 9 月再度通過嚴格查核延續認證資格，持續提供全球客戶多元化及高品質的溫控貨運服務。

華航於 2021-22 年 COVID-19 疫情最嚴峻期間，憑藉專業及成熟冷鏈技術，透過完整風險評估、人員訓練及配套措施，在確保安全無虞下運送以大量乾冰極低溫保存之疫苗、開發主動式／被動式溫控貨櫃產品，並積極提供各大疫苗、藥廠物流解決方案，為守護國人健康貢獻己力。華航將持續展現貨運團隊靈活、彈性的創新思維與客戶共同迎接後疫情時代。



溫控櫃

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，以減少紙本接觸傳遞同時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，以避免貨盤／櫃於航機裝載作業時之錯裝、漏裝；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。



裝載管制員手持行動化裝置進行監裝作業

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、溫控貨物規章及載重平衡等訓練，提升服務品質，確保貨物於運送流程各節點均能受到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；隨著邊境開放，將安排更多實體課程，向全球各地同仁及代理商施行訓練，讓服務品質再升級。



特殊貨運送（車）

7. 禁運非法動植物倡議

華航支持 IATA 推動並落實聯合國永續發展目標簽署白金漢宮宣言倡議，響應「表達並展現打擊野生動植物非法貿易之共識」、「資訊分享與監測機制」、「建立禁運具體措施」及「打擊非法貿易野生動植物的新機制」等四大行動，拒絕運送非法野生動植物，為環境及生態永續發展盡一份心力。

8. AEO 安全認證優質企業

AEO 安全優質企業認證可協助華航提升在國際貿易供應鏈中拓展業務、爭取貿易夥伴合作機會之競爭力。華航於 2012 年通過 AEO 認證後，每年就安全審查項目及驗證基準執行自我檢查，每三年向海關申請實地驗證查核。貨運處於 2022 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執行 2022 年度公司自我檢查並執行互稽，會議中亦提及 2023 年海關實地驗證注意事項及相關參訓課程等事宜，2022 年相關檢查資料於年底提交關務署並經審查符合規定。



AEO 會議

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

2-1-4 顧客關係管理

因 COVID-19 疫情影響，全球航空業客運營運均受到巨大衝擊及挑戰，本公司為有效掌握顧客評價審慎回應市場，除了持續進行自 2017 年起即開辦之淨推薦值（Net Promoter Score, “NPS”）調查，並自 2022 年 6 月起，開始蒐集填寫問卷旅客對本公司服務感到滿意的比率，期可進一步了解旅客對於本公司之服務滿意度及推薦華航之意願，進而擬定改善策略。

秉持顧客至上精神並確保空、地勤維持高標準服務，本公司成立專職單位進行滿意度的控管。除定期透過品質審查暨目標制訂會針對旅客服務相關節點（如訂位、機場服務、客艙組員服務、客艙整潔、餐飲服務與視聽娛樂等項目）檢視年度服務績效，並滾動式訂定服務目標外，亦以 TABLEAU 大數據分析來協助進行旅客滿意度問卷之統計與分析。當旅客有正面或負面意見時，可透過華航顧客服務系統（Customer Service System, CSS）反映，本公司將列為改善參考。華航持續提供感動服務及優質體驗，呼應公司品質政策「追求卓越」之要求，確保服務與品質滿足旅客的期待，為更加了解與掌握顧客需求，華航透過 CSS 將顧客回饋的意見統一建檔控管（本公司 2022 年透過官方網站反映之案件約占 48.8%，其它方式立案約占 51.2%），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。

於 2022 年，總計回收 44,065 份旅客滿意度問卷，約總載運人數的 3%（註 1），整體滿意度為 90.5，旅客滿意占比 95.2，NPS 淨推薦值 65.7；貨運處每年發送客戶滿意度調查至全球各貨運營業場站，並鼓勵客戶積極回饋相關意見，2022 年於 38 個場站共回收了 235 份問卷，滿意度達 89.5 分；修護工廠每半年發送一次顧客滿意度問卷至機體、發動機及零附件客戶，鼓勵客戶積極回饋修護品質、修護時程與交期、零件器材供應、服務與回饋等項目之相關意見，2022 年上半年總共回收 20 份問卷，年度滿意度為 8.8。

滿意度類別	項目	2019	2020	2021	2022	2022 目標	2022 符合度	2023 目標
客運顧客滿意度	整體旅客滿意度	87.7	88.6	90.7	90.5	87.8	100%	—（註 2）
	旅客滿意占比	-	-	-	95.2	-	-	90（註 3）
	NPS 淨推薦值	65.5	68.4	74.5	65.7	-	-	65
貨運顧客滿意度		88.6	88.5	88.3	89.5	88	100%	88
修護顧客滿意度		8.73	8.57	8.24	8.8	8.4	100%	8.4（註 4）

註 1：2022 年旅客滿意度問卷總計發送 250,703 份，約占總載運人數的 17.2%。

註 2：2023 年起，將以旅客滿意占比之成績，取代客運旅客滿意度。

註 3：2022 年 6 月起新增。

註 4：修護顧客滿意度係以十分制方式進行統計。

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。另就官方社群之維運，華航除結合當地時事議題以因地制宜之網路語言與粉絲進行互動、舉辦不定期之粉絲活動活絡華航網路銷售通路外，亦針對企業永續之議題，響應各樣綠能活動，期能拋磚引玉，以行動代替口號，善盡企業永續經營之責。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

溝通管道

1. 客服專線
2. 一般信函
3. 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。
4. 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。
5. 顧客迴響——線上回饋系統
6. 線上滿意度調查

為帶給旅客「心邂逅 新體驗」之官網購票體驗，華航致力於優化官網之航班營運資訊、提供更多元之電子支付方式與最即時之旅遊服務資訊，藉以帶動後疫情時代網路營銷之新契機，2022 年華航全年官網銷售佔比提升至 27.81%，未來將持續深耕官網經營，期能更切合旅客旅運服務需求、更加貼近消費者的心。



社群貼文
「關燈一小時」推廣



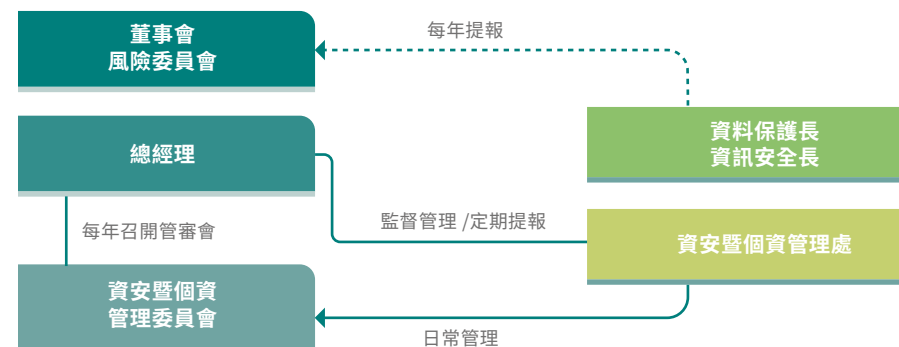
2-1-5 資訊安全管理 (GRI 418-1)

資安管理架構

為使華航資訊安全管理作業符合國際資安標準及國內資訊安全法規，本公司於 2022 年 3 月進行組織調整，成立資訊安全管理專責單位，將資安管理業務整併納入「資安暨個資管理處」規劃辦理，由資料保護長（Data Protection Officer, DPO）及資訊安全長（Chief Information Security Officer, CISO）共同帶領個資與資安專責團隊，使資訊安全長職權獨立於資訊管理單位之外，以確保資安管理之獨立性。此外，本公司每年定期舉行「資安暨個資管理審查會」，以確認資安及個資管理制度之持續有效運作；資訊安全長與資料保護

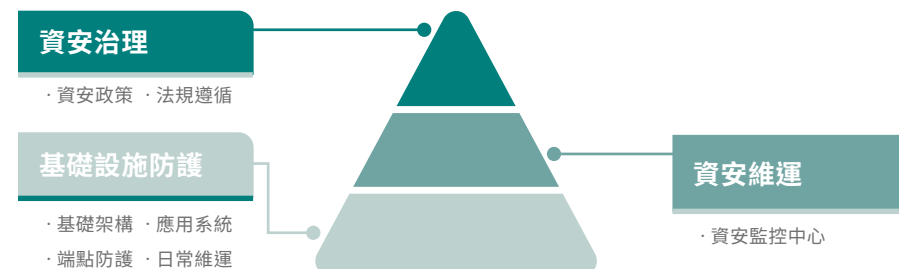
長亦每年均董事會提報資通安全及個資保護業務。此外，目前的董事會成員中，黃欽勇獨立董事具豐富管理及資訊相關背景，可秉持獨立客觀立場適時監督。

資安與個資管理架構



資安管理做法

為了因應國際局勢中持續的網路攻擊、資訊戰，本公司不斷提升資安防禦及應變的能力，持續強化資安防護框架，有效的進行監控與防護，確保本公司穩定與發展以及服務使用安全。



資安維運

1. 定期評估及演練

本公司每年針對資訊及資通系統資產進行風險評估，除就資安三要素：機密性、完整性、可用性及法律遵循等構面評估資通系統防護需求分級外，特依據國際民航組織航空保安手冊 (Doc. 8973)，分別就航空安全、航空保安及航空便利等 3 個構面進行核心資通系統之評估作業，並針對核心資通系統制訂業務持續運作計畫。2022 年度計辦理 2 次資通系統持續運作演練及 2 次電腦災害備援暨回復演練，針對影響層面最廣之資安及骨幹網路設備，確保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。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

此外，為強化本公司整體資安防護，已於 2022 年 10 月完成辦理年度資安健診，透過各項資訊安全項目（如網路架構設計邏輯、網路區域配置等）的檢視，輔以專業人員之判斷，提供資安改善建議，有效降低資安風險。另於 2022 年 8 月完成核心資通系統滲透測試作業，主要內容包含資訊探蒐、錯誤處理測試等，以符合美國系統與網路安全協會 (SANS) TOP 20 及 Open Web Application Security Project(OWASP) 公告十大網頁資安漏洞檢測弱點分類等檢測標準，作業包含初測及複測，確認弱點皆已修補完成。

定期演練及防護事項

電腦災害備援暨回復演練（執行2次）

- 範圍：39項應用系統（09月完成）
- 範圍：43項應用系統（12月完成）

資通系統持續運作演練（執行2次）

- 範圍：中型網路設備（01月完成）
- 範圍：骨幹路由切換（09月完成）

資安健診（執行1次）

- 範圍：資訊基礎設施暨系統開發人員電腦（10月完成）

滲透測試（執行1次）

- 範圍：核心資通系統（08月完成）

2. 資安教育訓練

資安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，2022 年全體員工資安教育訓練計 4 次，以及 4 次社交工程演練（詳如下方圖表說明），以強化同仁資安意識。

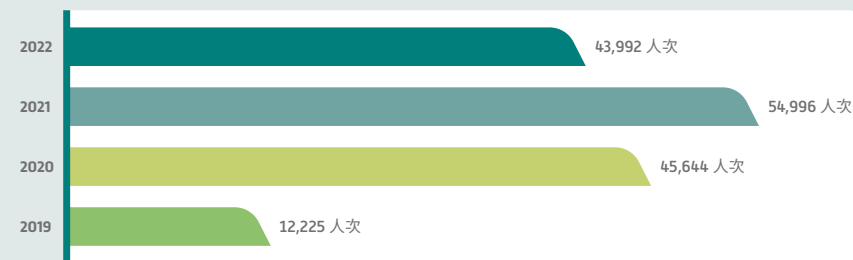
除透過多樣化方式進行資安宣導外，本公司要求所有同仁應遵守公司內部對於資訊安全及個資保護相關規範，如有任何違反，則依公司相關獎懲規定與情節重大程度進行調查後，分別給予警告到解雇等相對應之處分；若涉及法律責任，依相關法規究責。資訊管理處每半年辦理自行查核及法令遵循評估，並由稽核單位進行獨立稽核，以落實監督及查核，確保整體機制之運作。

2022 年資安人員各項教育訓練成果詳如下表：

訓練項目	受訓人數	完訓人數
網路資安分析師國際認證班	1	1
Google Compute Engine 架構設計	1	1
Microsoft Azure 管理員認證班	1	1
NINS 網路基礎架構與網路服務	1	1
27001:2013 資訊安全管理系統初階訓練課程	4	4
ISO 27001:2013 主導稽核員訓練	4	4

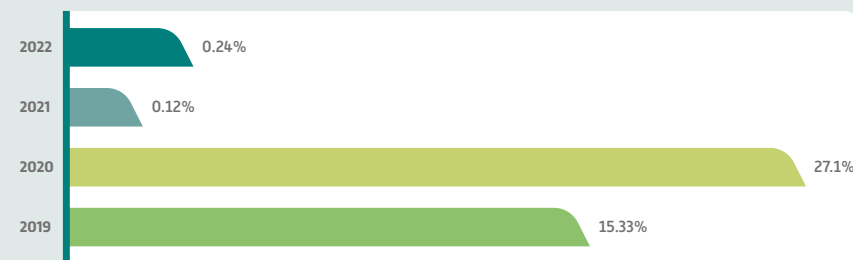
資安教育訓練施訓人次

陸續於 3、6、10、12 月辦理 4 次全員資安訓練，施訓 43,992 人次，以提升全員資安意識。



社交工程演練連結開啟率

辦理 4 次（2、5、8、10 月）電子郵件社交工程演練，連結點擊率分別為 3.67%、3.2%、0.19% 及 0.24%；將持續辦理演練，以提高同仁警覺性、降低資安風險。



3. 資通安全事件通報

依事故程度啟動資安事件、弱點通報及應變處理機制，控制災損影響及災後復原狀況，由資安專責人員判斷有無危險，必要時立即採取通報應變措施，另通知各單位進行相關預防，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，於每年訂定資安事件通報及應變演練計畫，年底前完成資安演練作業，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。

資安威脅及弱點通報

透過公司即時通信軟體 Team+ 與電子郵件發送全體同仁，共計 9 篇資安宣導。



通報流程圖

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

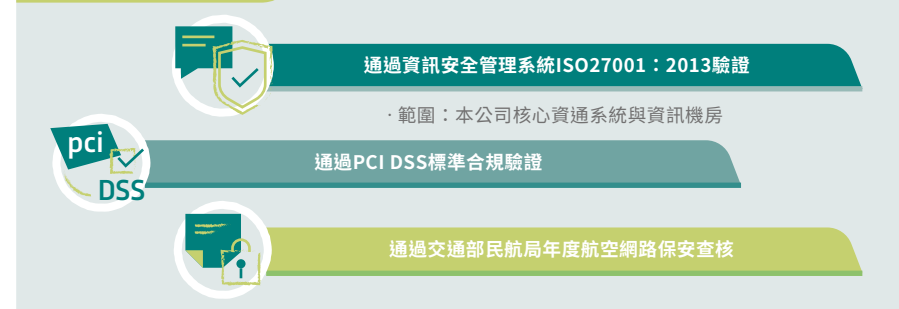
3 公司治理

ESG 數據與附錄

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，本公司於 2022 年分別完成核心資通系統資訊安全管理系統 ISO27001：2013 之內部稽核與重新驗證，並於 2023 年 1 月取得系統證書。另確保本公司信用卡交易環境安全及保障旅客權益，於 2022 年 11 月取得 PCI DSS 標準合規驗證。交通部民航局於 2022 年 5 月執行本公司年度航空網路保安檢查，查核結果無重大缺失。綜觀 2022 年資訊管理處檢視資安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，且未遭受主管機關裁罰。

國際標準驗證與稽核



因應 COVID-19 疫情作為

因應 COVID-19 疫情，本公司資訊管理處按規範定期檢視防火牆記錄以監督虛擬私人網路 (Virtual Private Network, 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。另自 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，完成改善共用帳號使用情形，以可識別之個人帳號進行系統使用及授權，力求資安優先、鞏固基礎設施之安全。

2-1-6 隱私管理 (GRI 418-1)

個人資料與隱私保護

華航非常尊重個資當事人的隱私，為落實個資及顧客隱私之保護，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、民用航空運輸事業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法、歐盟一般資料保護規則 (GDPR) 及其他適用之個資隱私法規。當消費者使用華航提供之商品或服務時，本公司將確實告知消費者對其個資、隱私及權益之相關保護，並於取得其同意後方進行個資處理，華航官網「隱私保護政策及聲明」與「Cookie 政策」載有明文。前述政策除適用於本公司全體人員外，當本公司有業務需求而需將個資委外處

理時，本公司亦要求委外供應商及其人員共同遵守，除於委外供應商合約納入個資保護條以契約約束外，並設有委外供應商管理作業文件，定期執行委外供應商評鑑及個資查核，詳請參閱華航官網。

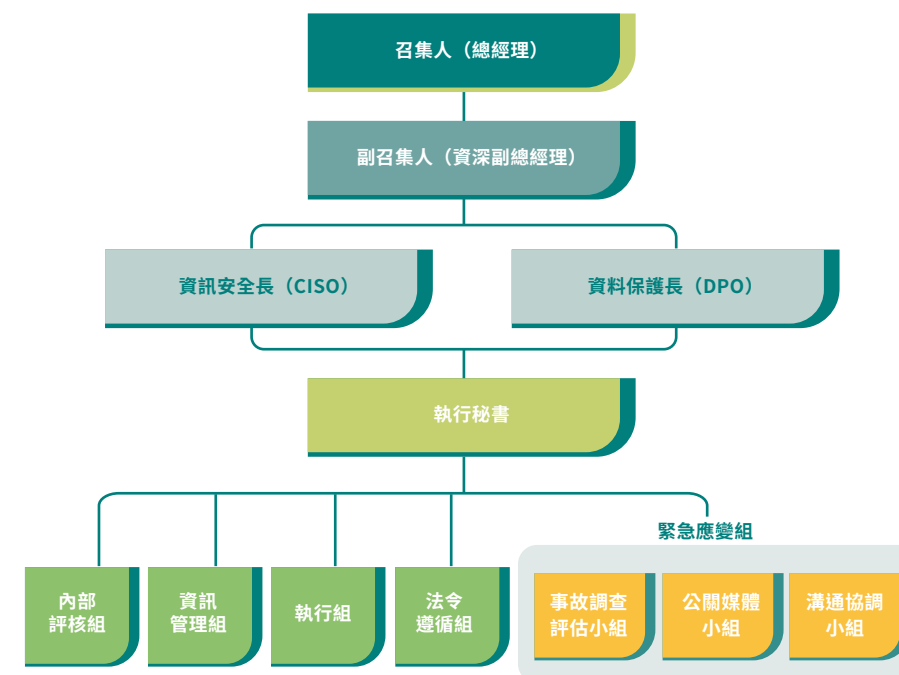


隱私保護政策及聲明

個資管理架構

為提昇公司內部稽核與個資管理能力，除設有資料保護長 (Data Protection Officer, "DPO") 並建立個資管理制度，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外，於 2022 年 3 月配合金融監督管理委員會所發布之公開發行公司建立內部控制制度處理準則之要求，將資安管理業務整併納入「資安暨個資管理處」專責辦理，並同時指派「資訊安全長 (Chief Information Security Officer, "CISO")」，賦予其獨立職能統籌規劃資安政策及資源調度，以提昇公司對於資安管理的執行能力。透過資料保護長與資訊安全長共同推進本公司個資及資訊安全監督與管理，以達公司治理並發揮最高執行效率，每年亦適時向董事會風險管理委員會進行提報 (如 2-1-5 資安與個資管理 / 匯報架構圖所示)，使管理階層有效掌握本公司各項個資與資訊安全作業的執行狀況。本公司資安暨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資安暨個資管理委員會組織程序作業文件中設有相關規定。

資安暨個資管理委員會組織圖



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

個資權利諮詢管道

本公司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。華航官網「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，所有個資活動皆取得當事人同意後方得進行，無授權目的外之二次利用情形，並確保當事人得確實行使查詢、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，均可透過本公司官網專設之「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，並於適用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，本公司制有作業文件，依規定將各種個資檔案進行適當分類並定期檢視，以作為本公司風險控管機制規劃。前述個資清查盤點作業，由資安暨個資管理委員會執行組成員自行檢視所轄業務流程，並依作業規定每年執行個資盤點、隱私保護衝擊、自我督察及風險評估作業；如經評估有風險過高情事者，則應提出風險改善方案並確實執行，以有效落實個資管理制度「Plan-Do-Check-Act（PDCA）」之運作。

個資事故應變機制

本公司依民用航空事業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法及內部「個人資料事故應變管理程序」作業文件規定，針對個資遭不當存取、揭露或未經當事人授权使用，而致使當事人權利受損等事故，設有個資事故應變計畫，將個資事故依影響程度分別設立呈報的主管層級，以使內部授權程序迅速，有助於後續通報及處理效率。本公司每年依前述作業文件規定舉行應變演練，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。另針對個資委外處理情況，則於委外供應商合約內約定發生個資事故之通報時限、記錄事件責任、賠償與處罰規定，並應保存事故相關證據與紀錄。前述各項應變措施均應用於 2023 年初之疑似事故中進行調查與處理，同時進行檢討與改進。

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「資訊安全暨個人資料稽核與持續改善管理程序」，每年辦理國內、國外資安與個資內部稽核作

業，並於每年第四季提報個資內部稽核分析結果，供「資安暨個資管理委員會」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；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。

2022 年度各項個資保護相關講座暨教育訓練成果詳如下表：

訓練項目	開班數	受訓人數	完訓人數
高階管理講座	1	92	92
個資法規與管理須知（主管篇）	7	691	691
全員資安及個資認知教育訓練	10	10,750	10,750
新進員工個資保護教育訓練	11	295	295
個資小報	4	45,733	45,733

2022 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
6. 針對個資稽核在盤點作業上缺失較多之單位進行個資再盤點作業
7. 正式導入 ISO 27001 ISMS 與 ISO 27701 PIMS 驗證作業並進行管理架構的調整

年度個資事故

2022 年個資或隱私洩露相關事故數量：0 件。



隱私保護政策及聲明

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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。本公司於 2022 年順利通過第十一次 IOSA 重新認證查核，秉持一貫對安全的堅持及不妥協的態度，持續落實國際安全最高標準，提供旅客最優質、信賴的服務。

2. 常態性進行異常應變演練、個案研討

持續提升管制人員於航機異常時應變處理職能，於每季進行應變演練及個案研討。隨機針對不同天氣狀況異常作業、或就近期異常事件進行應變程序檢討及演練，及就過去三年異常事件建立 Case study 列為每年管制人員複訓時之必修項目進行個案研討，以精進、深化航機管制人員各項緊急應變處理能力，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. 精進簽派系統及程序優化

為持續提升聯管處飛行計畫系統 (Lido)，專人與德航合作進行圖形化檢視功能開發。另為持續安全推動節油計畫，並結合氣象歷史資料分析及特殊場站特性，每月份於系統中設定近期高風險場站，提示簽派員作業風險，高風險場站需特別考量油量及備降站選擇

4. 提升公司內部通訊傳遞效率

持續推動公司內部通訊系統 Team+ 予一線單位作業同仁、外站工作同仁使用，加強各單位及時掌握航班異動資訊。航班異常作業發生時，即於第一時間公告航班異動訊息，供各單位快速掌握異常狀況並就各業管作業進行彈性調整。

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. 客艙洗手間整潔滿意度內控分析

2022 年客艙洗手間整潔滿意度 (KPI) 每月達標，為持續提供旅客安心搭機環境，空服處將定期自商業智慧入口網站 (BIP) 依機型、航班編號、日期、航段、艙等、卡別、旅客數等導入數據，透過內控分析，有效反映旅客使用習慣、航點特性，並藉定期公告及

會議資訊分享，期達機上關鍵服務具體提升及實際轉化為旅客滿意期待值。

3. 機場服務再提升

面對疫情趨緩、班機逐漸恢復運行之際，本公司將持續運用資訊科技，配合各機場規劃啟用自助託運行李 (Self Bag Drop, SBD) 與自助登機閘門 (Self Boarding Gate, SBG)，全力導引旅客使用 CUSS、eCheck-in 等自助化服務，降低旅客與機場人員頻繁接觸，提高自助作業效率與提升便民服務，邁向創新智慧機場。

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

疫情期間受到機組員檢疫問題限縮貨運班表規劃，隨著年底第 5 架 777F 投入運營，本公司將持續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，包括

- 增加 MIA 航班，擴大北美服務網絡。
- 因應日本汽車產業及精密儀器出口需求，持續深耕大阪 (KIX) 及名古屋 (NGO) 往返貨機航班。
- 增班 AMS 貨機，歐洲貨機中停印度 (DEL、BOM) 或杜拜 (DWC)，增加兩段式收益，擴大爭取歐洲貨源。
- 因應東協零關稅優惠協定提升區間經濟貿易需求，加密東南亞航班，提升轉運效率，爭取多方商機。

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，充份發揮全貨機特性及豐富貨物處理經驗，以卓越服務提升銷售附加價值，促進多元化營收。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

顧客關係管理相關

客運旅客滿意度

- 自 2023 年起，本公司將改以旅客滿意占比、併同 NPS 淨推薦值的方式，來呈現整體的旅客滿意度數據，以取代過去以各旅客滿意分項透過加權計算所得的結果，可更直接且全面地反映旅客評價，進而敦促自身的改善效率。
- 除現行主動邀請會員填寫旅客滿意度問卷之外，另規劃擴大發送邀請對象，增加問卷涵蓋範圍，以獲得更全面性的旅客回饋，精進服務品質。

資訊安全相關

資安認證及相關規劃

本公司已於 2022 年 11 月取得 PCI DSS 標準合規認證，確保本公司信用卡交易環境安全的有效性，維護旅客權益，後續預計每兩年執行本項作業，以降低資安風險。本公司已於 2022 年 10 月完成 ISO 27001 ISMS 的驗證，本公司將持續接受驗證以期符合國際各項資安標準。

隱私管理相關

1. 個資保護管理制度

本公司已自 2022 年 3 月起，啟動 ISO 27001 「資訊安全管理系統 (ISMS)」以及 ISO 27701 「個資保護管理系統 (PIMS)」驗證導入作業，於 2022 年 10 月完成 ISO 27001 ISMS 的驗證後，將於 2023 年持續導入並完成 ISO 27701 PIMS 之驗證作業，確保本公司各項個資保護規範均符合各項法規要求。

持續因應後疫情時代調整各項職場安全衛生防疫指引與審視相關單位對於旅客出入境相關檢疫規範之作業流程，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

因應疫情趨緩，各國國境陸續開放之趨勢，因此本公司於 2023 年將逐步啟動國外個資稽核計畫，以現地查核的方式確保國外各單位的「個資保護」作業均能符合公司的規範以及當地法令之要求。



2-2 共創價值

HIGHLIGHTS



七度 舉辦供應商大會

國內首家航空公司連續七年舉行供應商大會。



首家 執行並持續深化執行永續供應商稽核計畫的國內航空公司

國內首家航空公司執行永續供應商稽核計畫，並持續深化執行永續供應商稽核計畫。



2022年供應商之永續供應鏈風險評估分數為 92 分

華航自2015年起持續對關鍵供應商進行永續風險調查，2022年之永續供應鏈風險評估分數為 92 分。

管理方針

重大議題

- 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。

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

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



我們要求供應商與承攬商

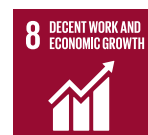
1. 恪遵國際與當地法規及法律。
2. 建立品質管控系統，確保所提供之產品或服務的品質與安全。
3. 建立資訊安全機制，預防機密與敏感性資料的不當使用。
4. 遵循國際與當地人權及勞動標準，拒絕童工並反對歧視。
5. 提供安全的工作環境，並重視工作場所內相關的健康與安全問題。
6. 杜絕強迫勞動，保障結社自由，與適法的勞動條件與薪資。
7. 降低產品與服務對環境與社會的負面衝擊，並符合永續相關規範。



中華航空公司永續供應鏈管理政策聲明



長期目標



2023

1. 供應商永續風險調查（SAQ）分數 87 分
2. 優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核 70% 關鍵一階供應商，以及 50% 關鍵二階供應商風險調查

2025

1. 供應商永續風險調查（SAQ）分數 87 分
2. 優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核 100% 關鍵一階供應商以及 100% 關鍵二階供應商風險調查

2030

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

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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
- 供應商永續管理計畫之最高決策者為總經理
- 永續風險調查擴大至關鍵二階供應商

管理權責單位

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

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。

目標及規劃

KPI	2022 年			2023 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 13 日於華航諾富特飯店舉行	100%	舉辦一場
進行供應商永續風險調查	回收率高於 72%	回收率高於 72%	100%	回收率高於 73%
關鍵供應商永續分數	86 分	92 分	100%	87 分
採購人員之 ESG 訓練	每年三場	參加三場內 / 外部 ESG 講座	100%	每年三場

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



利害關係人專區

2-2-1 華航價值鏈 (GRI 2-6)

航空產業鏈相較於其他產業具高度獨特性，截至 2022 年底華航集團已擁有 29 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)	 航材 飛機零件 (601/ 22)	 航油 飛航所需燃油 (29 / 6)	 航食 機上提供乘客餐食 (24 / 7)	 勞務 機場人力等 (26 / 1)	 一般性庶務 整體營運所需物品 (112 / 8)
重要性說明	航材是確保飛航安全重要關鍵，故航材須具備合格證書，並經相關單位確認適航性方能使用	燃油為飛機起飛及確保飛航順暢的生命之泉，採購成本更位居營運成本中主要項目之一	航食為本公司展現優質服務重點之一，依據長短程乘客需求，及搭配國情特性，提供乘客完整飛航體驗服務	優良機場服務為本公司服務一環，透過地勤人員輔以代理服務，提升乘客旅程滿意度	企業營運所需基本庶務用品，以提升作業效率及品質
關鍵供應商定義	1. 不可取代／獨家之國內外供應商 2. 年度累計採購金額比例	1. 不可取代／獨家之國內外供應商 2. 採購金額占全年油料支出比例	長程航線之國內外供餐餐商（含台北站華膳空廚）	1. 不可取代／獨家 2. 獨立地勤代理商公司（非航空公司附屬或其部門之一） 3. 每年處理航班架次量	1. 不可取代／獨家之國內外供應商 2. 年度累計採購金額比例
一階供應商定義	當年度下訂單進行交易之所有供應商	當年度提供及生產燃油之供應商	當年度所有載客航線供餐之餐商	當年度處理定期航班架之地勤代理商	當年度有交易之供應商

註：依據採購金額定義重大採購類別。

目錄

前言

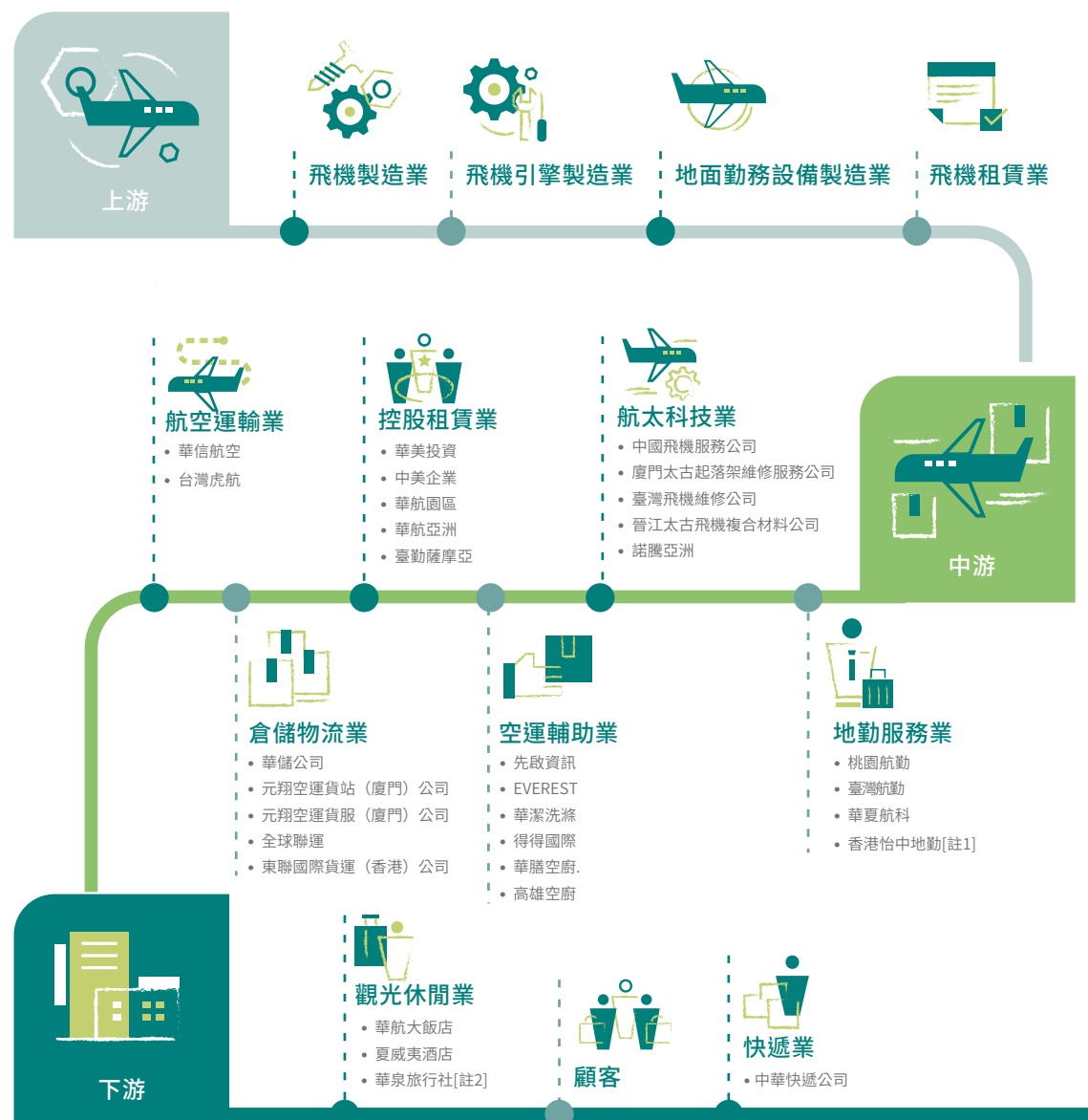
1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄



註1：本公司已於2022年中出售怡中地勤。

註2：華泉旅行社已於2022年5月解散。

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

華航於 2014 年起推動永續供應鏈管理，成立包含「航材、航油、航食、勞務採購、一般性庶務」五項重要採購類別之共創價值小組，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，若違反供應商行為準則，可能終止雙方合作關係，且每年舉辦供應商大會以提升供應商之永續風險意識，每季定期提報管理成效至企業永續委員會追蹤檢視，企業永續委員會之最高決策者為總經理。



中華航空供應商行為準則

供應鏈管理目標與規劃

華航主要經營及供應鏈所在地為台灣，其供應商家數佔全部供應商 46%；採購金額佔整體採購總額 35%，皆為全球之最高佔比，其次為美洲、亞洲、歐洲及大洋洲，2022 年俄烏戰爭爆發，以及 COVID-19 疫情舒緩，全球各國陸續解封對外開放，旅遊復甦造成各國機場勞動力短缺，我們持續進行各區域之風險評估，確認供應商之上游是否牽涉俄羅斯，及關注合作供應商對於人權議題是否有違法之強迫勞動..等，華航將優先選擇 ESG 表現好之供應商合作，以確保供應鏈之穩定。每年亦會透過 SAQ 永續風險評估調查，持續追蹤供應鏈中已鑑別之實際社會衝擊，並觀察是否有潛在的負面社會衝擊及地區之政治經濟風險。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄



一階供應商家數之區域分佈

全球供應商概況（家數）		
台灣	363	46%
亞洲 （台灣以外地區）	117	15%
美洲	206	26%
歐洲	99	13%
大洋洲	7	1%
總計	792	100%



關鍵供應商採購金額佔比

關鍵供應商採購金額比例			
	一階供應商 （家數）	關鍵一階供應商 （家數）	關鍵一階佔總採購金額 之比例
航材	601	22	80%
航油	29	6	67%
航食	24	7	96%
勞務	26	1	27%
一般性庶務	112	8	78%
總計	792	44	68%



一階供應商採購金額之區域分佈

全球供應商概況（採購金額）	
台灣	35%
亞洲 （台灣以外地區）	19%
美洲	32%
歐洲	12%
大洋洲	2%
總計	100%

2022 年成果

1. 永續供應鏈採購實務



持續添加永續航空燃油 落實環境友善

2022 年持續引進八架 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。並安排此八架 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。

環境永續的實踐，需要服務型態、營運模式、價值觀的轉型作為支持，才能以資源有效利用、循環經濟創造、消費行為改變等面向，促成營運生態效益的提升，達成與生態共好，實踐對地球的承諾。華航除持續推動機隊更新，引進新型節能客貨機包含 B777F 及 A321neo 外，亦透過支持綠色採購、提升設備／施能效、響應環保倡議、研發或合作專案等行動，推進管理面、執行面、溝通面的環境永續轉型，持續改善與提升企業環境績效與生態效益。2020~2022 年因全球新冠疫情、邊境管制因素，環保產品採購量適應作業環境及營運條件調整。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

(單位：千元)

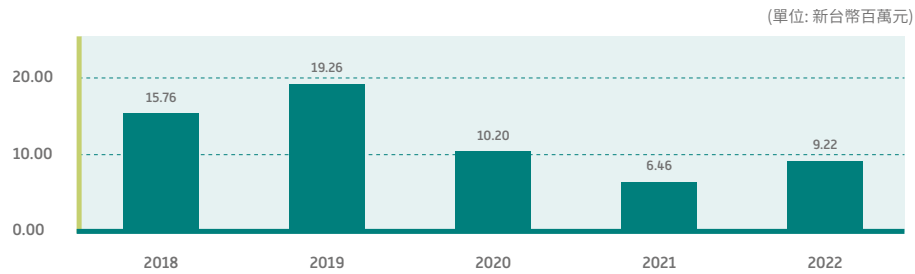
項目	涵蓋範疇	2019	2020	2021	2022
環保設備、管理系統維運及研究專案	污染防治設備折舊更新、操作維護、環境檢測、環境相關管理系統建置、維護及策略研究專案	25,346	23,390	29,811	27,081
綠色採購	機關優先採購環境保護產品辦法（2001年01月15日）」第一類、第二類及第三類環保產品	19,258	10,199	6,455	9,221
廢棄物管理	廢棄物清理費用	4,062	3,854	4,107	4,261
噪音防制	噪音防制費	189,351	136,812	136,136	129,674
空氣污染防制	空污防制費用	753	819	589	615
總投資金額		238,770	175,074	177,098	170,852

註：本表未涵蓋年度特殊投資及推廣作業專案（完整資訊請參考財務年報）

綠色採購

華航 2022 年綠色採購金額較 2021 年增加 43%。華航持續推廣綠色採購，於機上各種紙類（包含擦手紙、衛生紙 .. 等）及辦公室使用之 A4 紙張，皆採購具環保標章認證之產品，並持續推動各項系統化作業，減少紙張列印，亦鼓勵單位於規劃設計階段，將服務／產品生命週期之環境衝擊納入考量，以實際行動共同為減少環境衝擊而努力。

綠色採購金額

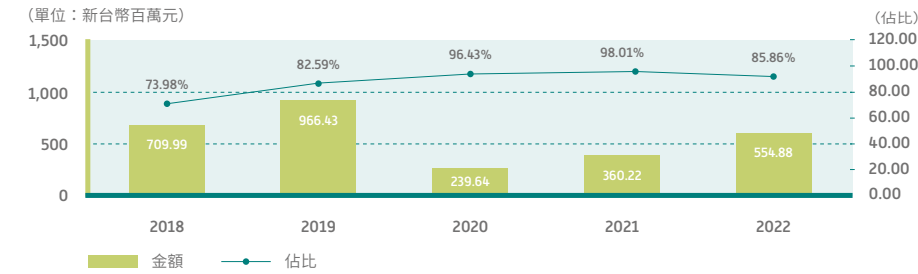


註：綠色採購包含「機關優先採購環境保護產品辦法（2001年01月15日）」第一類、第二類及第三類環保產品。

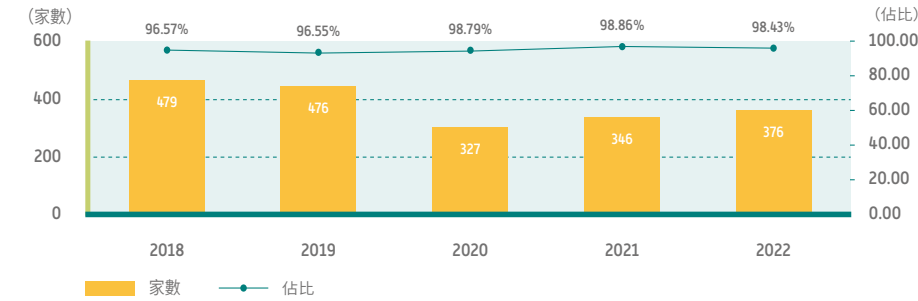
當地採購

台灣是華航的重要營業據點，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，認購台灣優質農產品如香蕉、釋迦、鳳梨...等，機上商務艙之迎賓果汁便來自台灣當地農產品，亦推出機上獨家蔬食料理，合作之供應商秉持支持在地與嚴選食材的精神，食材透過精心設計的烹飪方式，減少環境汙染及食材浪費，以達到低碳純淨蔬食的永續環保作為。2022 年當地採購金額較 2021 年增加 54.04%，國內當地採購家數比例仍維持約 98%。

當地採購金額



當地採購家數



註 1：統計資料範圍涵蓋行政處與修護廠區；不包含機隊與空中商用品供應營銷處、地勤服務處自行採購部分。

註 2：統計數據不包含航材，由於航空相關零組件需經過特殊認證，故無法進行選擇。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2. 永續供應鏈風險評估

為嚴格控管永續供應鏈風險，華航自 2015 年起展開永續供應鏈風險調查，並參考 GRI 新準則、ILO、UNGC、DJSI、CDP 及聯合國人權宣言（Universal Declaration of Human Rights）等相關國際倡議與評比制定本公司調查問卷。為提升供應鏈風險評估結果的精準性，華航於 2017 年建置永續供應鏈管理制度，包括將關鍵供應商定義明確化、展開永續供應鏈風險評估問卷（以下稱 SAQ）、建立審查辦法與表單，設定短中長期審核目標，及後續改善追蹤機制。2022 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 2022 年度共調查 44 家關鍵一階供應商，其占整體一階供應商採購金額為 68%，問卷回收率為 75%，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，2022 年度之平均分數為 92.00 分，進一步檢視四個調查面向（註），其平均分數落在 86~97 分之間，顯示關鍵供應商於此四個面向皆具有永續概念，且四個面項分數皆較去年進步。

註：治理面包含道德、法遵與合規實務；環境面為能資源管理與保護；社會面包含人權與勞動條件、職業安全衛生；一般面包含品質與安全、資訊安全。

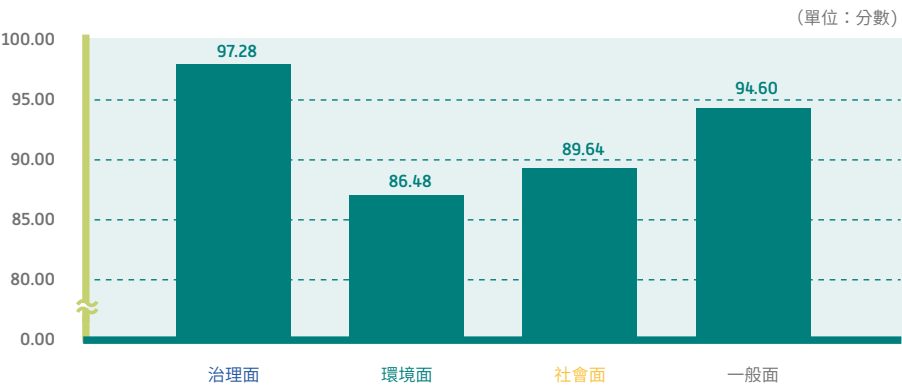
永續供應鏈管理風險評估流程



永續供應鏈風險評估落實情形

供應商	2021	2022
整體一階供應商家數	708	792
關鍵一階供應商家數（採購金額佔比）	38 (62%)	44 (68%)
關鍵非一階供應商家數	3	3
永續供應鏈風險評估	2021	2022
當年度鑑別之一階供應商	38	44
當年度鑑別之關鍵非一階供應商	3	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）	162 (22.88%)	145 (18.30%)
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）	5 (100%)	5 (100%)
高風險供應商	2021	2022
高風險一階供應商（佔整體一階供應商比例）	0 (0%)	0 (0%)
高風險關鍵非一階供應商	0	0

2022 年永續供應鏈風險評估結果



供應商整體永續績效

- 2022 年永續供應鏈風險評估分數為 92.00 分。
- **治理面**：分數（97.28）相較去年（94.87）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（86.48）相較去年（79.18）有大幅提升，可見供應商對於環境議題已提高重視，將持續要求供應商進行環境衝擊之評估，提出環境相關政策。
- **社會面**：分數（89.64）雖相較去年（85.10）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（94.60）較去年（93.53）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**：未來持續進行宣導教育訓練以強化環境面觀念，並要求完善其內部環境管理政策，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**：目前供應商對人權方面如保障結社自由、禁止強迫勞動、禁用童工、確保工時符合法令...等均已有關規範，若有表現不佳之供應商，將持續追蹤輔導。
- **一般面**：將持續要求供應商於資安、個資及隱私權方面更為精進。

改善措施

2021 年及 2022 年皆無高風險供應商，華航仍持續定期執行供應商 SAQ 評估，如有高風險供應商會持續追蹤改善及針對較低分項目每年皆有持續改善作為。2022 年底隨著疫情開放也開始進行實地查核，透過現場走訪以了解供應商實際問題，進一步輔導改進。此外，也增加對於人權及環境永續等議題之教育宣導，以期提升供應商夥伴於永續績效之表現，未來將擴大 SAQ 風險調查之範疇至整體一階供應商。

3. 永續供應鏈稽核

2022 年 SAQ 分析結果整體無高風險供應商，然而當中有 1 家關鍵一階供應商同時在環境面及社會面向具風險，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。然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，2020 年至 2022 年累積已完成 52% 關鍵一階供應商稽核。華航所採用的稽核方式，依照供應商所在地區、屬性、COVID-19 疫情邊境管制等因素，採取實地、書面及通訊等方式進行稽核。2022 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，2022 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	2021 年	2022 年
當年度稽核之關鍵一階與非一階供應商 (佔整體關鍵供應商比例)	32 (78.04%)	9 (20.45%)
過去三年完成稽核之關鍵一階與非一階供應商 (佔整體關鍵供應商比例)	21.96%	79.55%
整體比例	100%	100%
高風險供應商	2021 年	2022 年
當年度稽核之高風險供應商 (佔整體高風險供應商比例)	0% (本年度無高風險供應商)	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 (佔整體高風險供應商比例)	0%	0%
整體比例	100%	100%
具矯正措施並已完成改善之高風險供應商	0% (本年度無高風險供應商)	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 2022 年 12 月 13 日於華航諾富特飯店召開第七屆永續供應商大會，共 24 家國內供應商（37 位夥伴）參與，也是首度將會議地點由台北改回桃園華航園區，除邀請專家分享國際永續發展趨勢外，亦邀請華航環境部分享環境永續之觀念，亦透過大會說明整年度永續供應鏈推動現況及作法，說明華航未來永續價值鏈目標及規劃，並將此會議簡報（含中／英文版本）發送 100% 國內外一階供應商，以強化供應商夥伴 ESG 等各面相永續觀念。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

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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。

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一，2022 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 疫情後之全球供應鏈變化，採購人員應如何因應調整，以掌握未來永續管理方向，使採購人員之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。

2023 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 2022 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。



2-2-3 供應鏈永續價值議合實績

供應鏈／價值鏈夥伴的永續行動，為華航實踐環保永續承諾，及落實環境政策的關鍵基礎。華航自 2018 年，邀集 11 家密切合作之供應商、價值夥伴設立環保種子，續每年藉由調查問卷、工作坊、實體／線上課程及講座，掌握並協助價值鏈了解自身環境風險與機會，逐步建構、持續健全環境管理機制，亦邀請集團夥伴共同響應環保倡議，凝聚及強環保共識。在夥伴積極配合與努力下，價值鏈整體環境治理與績效皆有顯著的成長。此外，華航亦依據國際或產業趨勢，針對特定項目邀請供應商合作研發環保永續商品，加值集團夥伴產品或服務。

目的	議合模式	2022 年推動績效／成果
掌握環境風險與機會	發放調查問卷，盤點能資源耗用情形、營運業務潛在環境風險與機會議題	協助 11 家集團夥伴 100% 完成碳盤查，類別 1、2 總排放量為 208,914 噸 CO ₂ e
健全環境管理機制	辦理主題性工作坊／課程、溝通會議及講座，邀請集團夥伴： 1. 將環保節能納入新投資及設施採購 2. 對具直接影響之關鍵環境衝擊，設置符規性評估專責單位 3. 訂定環境績效目標、推動環保節能措施	協助 11 家集團夥伴設定 21 項能資源管理目標，其中 14 項 100% 達成，並透過推動環保節能措施，減少 4.5 萬度電、3 千公升柴油耗用
擴大永續影響力	鼓勵設置環境永續專頁，揭露環境政策、目標及績效 鼓勵響應環保倡議	協助 7 家集團夥伴於官網／專頁揭露環境資訊，並響應地球一小時倡議
加值產品／服務	與供應商合作加值特定品項或服務之永續、環保元素，共創環保永續新產品及服務項目	環保侍應品開發（詳請見環境章節）rPET／咖啡紗 機上推播 12 部環保永續影片 推廣華信／台虎旅客／貨主參與自願性碳抵換方案「ECO Travel」

未來規劃

1. 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。
2. 於華航內部，將要求員工參加內部永續教育訓練或外部舉辦之永續教育訓練；外部，則持續對國內外所有供應商夥伴進行永續教育訓練（書面或實體課程），以增進採購人員及供應商夥伴永續知識。
3. 持續善用華航環境暨能源管理經驗，協助供應鏈、價值鏈夥伴建構溫室氣體盤查作業能量、完善環境管理機制，推動綠色採購、資源節用、循環經濟等環保節能措施，提升整體價值鏈之環境績效與永續價值。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2-3 環境價值

HIGHLIGHTS



唯一運輸業榮獲「國家企業環保獎-巨擘獎」

華航榮獲行政院環境保護署第四屆「國家企業環保獎」最高殊榮巨擘獎。



最高分DJSI環境面向獲評全球航空產業最高分

華航連續七度獲DJSI評比入選新興市場成份股，環境總分為全球最高，環境報告評選題組、貨運用油效率拿下滿分，環境政策與管理系統、營運生態效益、氣候策略、剩食與廢棄物等題項取得航空產業最高分。



九度獲頒TCSA氣候領袖獎

華航自2014年起，連續九度獲得TCSA台灣企業永續獎「氣候領袖獎」，為台灣運輸服務業唯一。



連續4年榮獲CDP SER領導等級

華航自2012年起，連續11年參與回應CDP氣候問卷評比，並積極推動與落實供應鏈／價值鏈管理，連續4年獲CDP SER評比A-。



首家台灣運輸業發布企業「森林暨生物多樣性保育承諾」

華航發布企業「森林暨生物多樣性保育承諾」，為台灣運輸業首家。



榮獲臺北市績優綠色採購民間企業

華信航空落實環境暨能源管理理念，鼓勵並實踐綠色消費，榮獲臺北市111年績優綠色採購民間企業肯定。



唯一添加10%永續航空燃油(SAF)

華航於新機飛渡作業添加SAF，為台灣唯一業者，另自主訂定SAF添加目標，展現達成2050年淨零碳目標之決心。



首創台灣「永續示範航班」及「淨零碳飛行」

華航響應天合聯盟「永續飛行挑戰」推出永續示範航班，榮獲「最佳貨運永續創新獎」及「最佳員工參與獎」肯定，另歡慶63週年，首創台灣出發航班全面「淨零碳飛行」，為當日所有台灣出發旅客購買碳權，實踐「碳中和」。

亮點專案 TSFC

華航響應天合聯盟 SkyTeam「永續飛行挑戰」(The Sustainable Flight Challenge, TSFC)，以隊名「紅梅揚姿」(Plum Blossom)執飛台北－新加坡永續示範航班。本次永續示範航班執行高達近百項環保及減碳作為，包括：航路節油規劃、機坪作業、旅客網路報到及機上餐點與服務用品等，均以ECO服務為核心理念，整體碳排放量減少近兩成(約10公噸)，相當於造林25座籃球場，廢棄物產生量亦較一般航班廢棄物減量近八成，透過旅客預選餐點，廚餘亦減少逾九成。

華航永續航班榮獲「最佳貨運永續創新獎(Innovation Award - Best Sustainable Innovation Cargo)」及「最佳員工參與獎(Collaboration Award - Best Employee Engagement)」雙料大獎。此外，「最佳廢棄物管理獎(Best Waste Management)」及「最佳顧客參與獎(Best Customer Engagement)」傑出表現也入圍決選，獲得天合聯盟高度肯定。華航亦擴大實施示範航班可行之環保永續措施於日常營運航班，提升運輸服務永續價值。



華航永續示範航班提供以再生環保材質製造之枕頭、毛毯、餐桌布、免稅品購物袋；以及由機上淘汰救生衣再製而成的「華航環保旅行包」，具體實踐循環經濟。

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

- 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

管理方針

重大議題

- 氣候變遷減緩與調適

● 能源管理

● 環境營運效益及資源管理

● 綠色服務與永續餐飲

華航承諾及長期目標



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。

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，華航透過資源管理、污染防治、系統創新，致力提供旅客環保永續的產品與服務。

作業目標

對應 SDG	短期目標（2023 年）	2022 行動方案	實際績效	達成度
 	• 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 年達淨零碳排放） • 地面作業碳排放量較 2009 年減量 41% • 強化決策機制整合氣候相關財務資訊	• 發布第 2 本 TCFD 獨立報告 • A321 新機飛渡添加 SAF • 提高再生能源設施裝置容量 • 擴大溫室氣體盤查範圍 • 推動 12 項節油方案	• 航空用油效率提升 1.4% • 地面作業碳排放較 2009 年減量 43%	99.85% >100%
	• 地面用水量較 2018 年減量 5%	• 雨／中／廢水回收再利用 • 環保洗機方案	• 地面用水量較 2018 年減量 33%	>100%
	1. 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 5% 2. 事業廢棄物回收再利用率 43% 3. 用紙量較 2018 年減少 14% 4. 空中廢棄物總量較 2018 年減量 25% 5. 空中服務一次性使用塑膠用品減量 50% 6. 機上服務人均餐損較 2020 年降低 5%	• 廢紙餐盒回收再利用 • 機敏廢紙溶漿再利用 • 妥善前處理事廢，以達可回收門檻 • 影印紙請領／印製控管 • 擴大電子公文適用單位 • 提高 e-AWB 場站滲透率 • 合作開發環保侍應品 • 控管備餐估算精準度 • 機上預選餐點多元化	• 地面一般生活廢棄物產出量較 2018 年增加 15% • 事業廢棄物回收再利用率 70% • 用紙量較 2018 年減少 43% • 空中廢棄物總量較 2018 年減量 68.09% • 空中服務一次性使用塑膠用品減量 30% • 機上服務人均餐損較 2020 年降低 74.23%	未達成 >100% >100% >100% >100% >100%
 	• 禁運保育類動物並禁用保育類食材	• 落實白金漢宮宣言 • 辦理植樹活動，並提供認養服務 5 年	• 無運輸非法野生動植物行為 • 辦理“森愛桃園－生態城市造林”5 年植樹養護專案，植樹 143 棵	>100%



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 共創價值
- **2-3 環境價值**
- 2-4 人才價值
- 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

中期目標

2025

- 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長 (2050 年達淨零碳排放)
- 地面作業碳排放量較 2009 年減量 44%
- 實施及優化內部碳定價作業
- 地面用水量較 2018 年減量 7%
- 地面一般生活廢棄物 (不可回收) 產出量較 2018 年減量 7%
- 事業廢棄物回收再利用率 45%
- 用紙量較 2018 年減少 30%
- 空中廢棄物總量較 2018 年減量 50%
- 空中服務一次性使用塑膠用品減量 90%
- 機上服務人均餐損較 2020 年降低 10%
- 禁運保育類動物並禁用保育類食材

長期目標

2030

- 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長 (2050 年達淨零碳排放)
- 地面作業碳排放量較 2009 年減量 50% (2050 年達淨零碳排放)
- 再生能源裝置容量達契約容量 10%*
- 催生台灣永續航空燃油策略
- 地面用水量較 2018 年減量 10%
- 地面一般生活廢棄物 (不可回收) 產出量較 2018 年減量 12%
- 事業廢棄物回收再利用率 50%
- 用紙量較 2018 年減少 50%
- 空中廢棄物總量較 2018 年減量 65%
- 空中服務一次性使用塑膠用品全數淘汰
- 機上服務人均餐損較 2020 年降低 25%
- 禁運保育類動物並禁用保育類食材

註：非電力使用占比；為中華民國 (台灣) 公用電網再生能源目標 (https://www.ndc.gov.tw/nc_14692_36476) 基礎上，額外設置。

管理權責單位

企業永續委員會—環境價值小組 (企業環境委員會)

管理機制及評量

- 董事會及其風險委員會每季召開會議
- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議
- 企業環境委員會、各環管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

2-3-1 環境永續治理

在「2050 淨零碳排」已成為國際、社會關注焦點的此刻，華航除了調整步伐因應氣候變遷，也以提升營運生態效益為目標，透過服務型態、營運模式、價值觀的轉型，讓環境永續，與生態共好，實踐對地球的承諾。

環境風險與機會鑑別 (GRI 201-2)

華航提供客貨運及航機修護服務，涉及氣候變遷減緩與調適、能資源耗用、污染防治、廢棄物暨剩食管理、毒化管理，一次性塑料製品減量暨替代等議題。透過掌握國內外環保趨勢，積極與國內外利害相關人議合，華航已鑑別本公司營運環境相關九大議題，納為企業環境風險與機會管理重點，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 (3)	7. 循環經濟與創新模式 (2)	14. 地面作業廢棄物管制 (2)
2. 氣候變遷調適 (3)	8. 生物多樣性保育 (3)	15. 地面水資源管理 (3)
3. 新技術與新能源發展 (1)	9. 綠色供應鏈管理要求 (2)	16. 航機起降噪音管制 (3)
4. 航空器能源效率提升 (2)	10. 地面作業能源碳管理 (3)	17. 地面作業空污管制 (3)
5. 機艙廢棄物與剩食管理 (2)	11. 有毒、化學物質管制 (2)	18. 航空器空污管制 (2)
6. 一次性塑膠用品 (Single Use Plastic, SUP) (2)	12. 機上飲用水管制 (3)	19. 乘客環保意識提升 (3)
	13. 廢、污水管制 (3)	

註：自然相關財務揭露工作小組 Task Force on Nature-related Financial Disclosures, TNFD

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

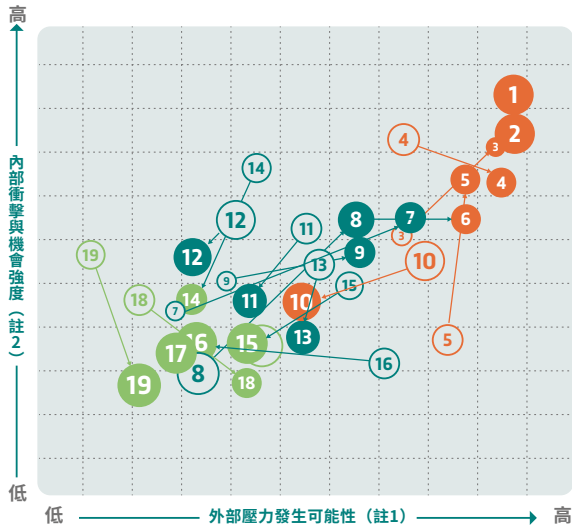
3 公司治理

ESG 數據與附錄

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	積極參與國內外議合作業，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，並持續支持 IAGOS-PGGM 科學研究專案；詳如 2-3-2 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航機（如 A321neo）與節油技術，研訂及推動 SAF 使用目標，逐步擴大使用 SAF，促進台灣永續航空燃油發展
5. 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合規成本；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、符合規成本，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
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，符合規條件與成本增加	開創永續材料用品，提早掌握循環經濟契機，減少違規與符合規成本	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. 循環經濟與創新模式	循環經濟為達成淨零碳重要措施之一，產品開發、採購增加成本	以生命週期思維，將環境成本納入考量，有助反映真實價值作為決策參據	透過產業合作與互相學習，與供應商合作，創新設計產品、重塑消費模式
8. 生物多樣性保育	國際日益關注企業營運衍生之毀林、生物多樣性損失議題，不當管理可能衍生商譽損失	航空業非 TNFD（註）優先關注產業，但透過供應商議合及綠色採購，可避免相關風險	已訂定森林暨生物多樣性承諾及鑑別具風險活動及供應商，持續推動與管理符合規性，及落實白金漢宮宣言（禁運非法野生動植物）及相關措施，同時支持及參與國內外重要生物保育及碳匯專案
9. 綠色供應鏈管理要求	歐盟綠色政綱關注永續投資，供應廠商符合規風險與成本增加	提升產業價值鏈永續競爭力，帶動綠色商機與新商業模式	持續推動供應商行為準則及永續風險控管機制，並加強永續議題議合及專案合作

註：自然相關財務揭露工作小組 Task Force on Nature-related Financial Disclosures, TNFD

華航環境風險機會矩陣



註 1：X 軸指在全球發展及管制趨勢壓力下，議題發生之可能性。

註 2：Y 軸指議題發生對華航產生之衝擊與機會影響強度。

● 圓圈大小指華航對議題之適應性（圓圈大表示因應作為及適應佳）。

● 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

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。華航亦為全台唯一簽署「白金漢宮保育宣言」的運輸業，致力提倡禁運非法野生動植物；華航集團全面禁用保育類動植物食材，並支持生態保育計畫，結合華信航空與台灣虎航的力量，與台北市立動物園常年合作「金門栗喉蜂虎棄蛋孵育研究計畫」，也加入動物認養行列，支持老虎、雲豹和石虎的保育工作。

華航全球主要營運據點座落機場區域，並嚴格遵循機場管理單位及政府相關規定，營業銷售據點位於市中心商業區域，對當地生態與生物多樣性衝擊風險低；然而，華航透過聯合國氣候變遷專門委員會（IPCC）2022 年發布之氣

目錄

前言
1 永續管理
2 多元價值創造
• 2-1 信賴價值
• 2-2 共創價值
• 2-3 環境價值
• 2-4 人才價值
• 2-5 社會價值
3 公司治理
ESG 數據與附錄

候變遷第六次評估報告第二冊《衝擊、調適與脆弱度》及聯合國《生物多樣性公約》締約方大會第十五次會議（COP15），認知到健全的生態系是人類社會調適氣候變遷的關鍵基礎，故於2022年訂定及發布台灣運輸業唯一「**森林暨生物多樣性保育承諾**」，結合過往社會責任作業成果基礎及全球利害關係人的期許目標，承諾帶領集團及供應鏈夥伴共同保護全球生物多樣性及森林保育，避免營運相關活動破壞受保護的森林及物種，持續嚴謹落實「禁運非法野生動植物倡議」之責任運輸，協力打擊全球非法動植物貿易，不使用涉及受威脅及瀕危物種的服務、食材或用品，並支持生物多樣性保育暨植林碳匯相關倡議。華航採取負責任的採購及供應商管理作法，透過《供應商行為準則》及相關訓練、溝通、管理作業等，要求供應商遵循，且不定期進行查核，促進生物多樣性無淨損失、零毀林之營運及供應條件。

華航環境暨能源政策

華航承諾達成 2050 淨零排放、生物多樣性無淨損失及零毀林的目標，並導入環境及能源管理系統，納入生命週期觀點，審視營運活動前後環節，合宜考量利害相關者之需求及期望，鑑別相關風險與機會，制定並檢視管理績效指標，並提供足夠資源落實政策及持續改善。

環境暨能源理念	環境暨能源政策	關注議題	管理策略
符合環保法規	履行守規義務，善盡環保節能責任	1. 遵循環保法規 2. 掌握國際環保趨勢	1. 定期／不定期盤點法規、自願性承諾之完整性、及時性及符合度，並實施內、外部稽核作業，確保符合性 2. 參與國內外產業平台（如 IATA, AAPA）、政府會議，掌握國內外環保永續規範發展趨勢 3. 參與或響應 DJSI、CDP、SBTi、氣候相關財務揭露（TCFD）等國際倡議，及國內官方、民間公信評比、競賽機制，促進同業業標竿學習
	建立環境及能源管理系統，制定管理績效指標	1. 推動環境暨能源管理系統，持續改善環境績效表現，降低環境衝擊 2. 制定環境永續目標與承諾： A. 2050 淨零碳排放 B. SDGs 目標 6, 7, 12, 13, 14, 15 C. 森林暨生物多樣性保育承諾	1. 掌握 ISO 標準更新趨勢，落實並持續改善企業環境相關管理系統 (ISO 14001 / 50001 / 14064-1) 2. 制定並滾動檢視環境永續目標，包括：2050 淨零碳排放、森林暨生物多樣性保育承諾，設定減碳路徑及推動策略 3. 掌握各項能資源流向，包括：油／電／水／紙張、空服侍應品等資源，導入循環經濟思維，強化能資源節約、機／車隊用油管理、機艙／地面廢棄物管理、污染防治等作業 4. 針對環保議題（包括氣候變遷減緩及調適、廢棄物管理、限塑、資源管理、污染防治等）訂定管理目標、行動方案，嚴謹督考 5. 建置企業「環境暨能源管理資訊系統」，系統化追蹤及控管企業環境績效表現
節約地球資源	執行環境及節能教育，培養員工自主環保意識	1. 多元管道員工（含外站）溝通，提升環保意識 2. 建立獎勵機制，激勵同仁提案與實踐環保創意方案	1. 透過線上學習系統、實體會議／講座／競賽／活動、內／外部溝通平台（如：全員信箱、官方 FB）等多元管道，執行員工（含外站）、新進同仁環境教育與宣導，包括： A. 提醒營運業務活動之環境衝擊與企業因應措施 B. 分享國際趨勢及環保新知 2. 藉由辦理有獎徵答、滿意度調查等活動，提升員工環保意識，並獎勵同仁提供創意環保措施 3. 制定「分公司環保節能治理原則」，並透過 DM 大會、KK 會議等管道，強化全球場站環境管理品質並提升外站員工環保意識
	落實綠色供應鏈管理，提升整體生態效益	1. 透過供應商行為準則（含集團）擴大影響力 2. 供應鏈環境風險管理、議合與查核 3. 多元管道供應商溝通環境管理與衝擊	1. 透過合約簽署供應商行為準則，要求供應商與集團營運遵循環保永續（含生物多樣性保育及零毀林）政策 2. 導入供應鏈風險評比制度，鑑別供應商環保風險、實施現地查核、研擬改善措施 3. 設立產品、服務供應商溝通平台，落實環境溝通，並提供訓練資源，提升價值鏈（含集團企業）環境能源管理能量 4. 與產官學界分享 SAF 添加實績，溝通需求與發展利基，促進台灣 SAF 發展策略成形 5. 集團經營者會議納入環保永續議題，溝通年度作業目標
提升生態效益	建構低碳作業環境，持續改善能源與環保績效	1. 掌握國內外技術、法規發展趨勢，研訂環境管理目標 2. 推動對應環保節能措施，降低環境衝擊，確保環境績效持續改善 3. 使用低碳與再生能源	1. 針對不同業務屬性，如飛行操作、辦公活動、地勤支援、客／貨運輸服務、修護作業等，訂定環境績效目標、環保節能措施，確保環境績效持續改善 2. 提高低碳／再生能源（如太陽能電、永續航空燃油等）使用量，並推動碳匯專案，如植林等 3. 推動碳定價、強化碳資產管理及抵換作業能力，並藉 SAF 添加實績與溝通平台，促進台灣 SAF 發展策略成形
	支持綠色設計與採購，促進環境永續	1. 提供環境永續服務 2. 提高綠色消費意識	1. 新站開航將當地環境風險機會納入考量，並滾動檢視及改善全生命週期作業流程，兼顧服務品質與環境永續 2. 推動綠色及在地採購（含食材），選商、採購評估項目納入環保／節能績效，提高具永續、零毀林、生物多樣性無淨損失等相關認證之商品採購比例，降低上下游環境衝擊 3. 結合供應商選商及專案合作，推動循環經濟 4. 免稅品銷售納入環保永續產品，並透過多元管道與旅客溝通，養成綠色消費文化
善盡社會責任			

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

華航自 2011 年優先台灣同業成立「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及航機用油管理小組，搭配符合國際標準之風險管理系統建置與運作，分別控管與執行修護作業、客運及貨運服務、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及航機用油效率提升等相關事務，完整涵蓋企業營運範疇。

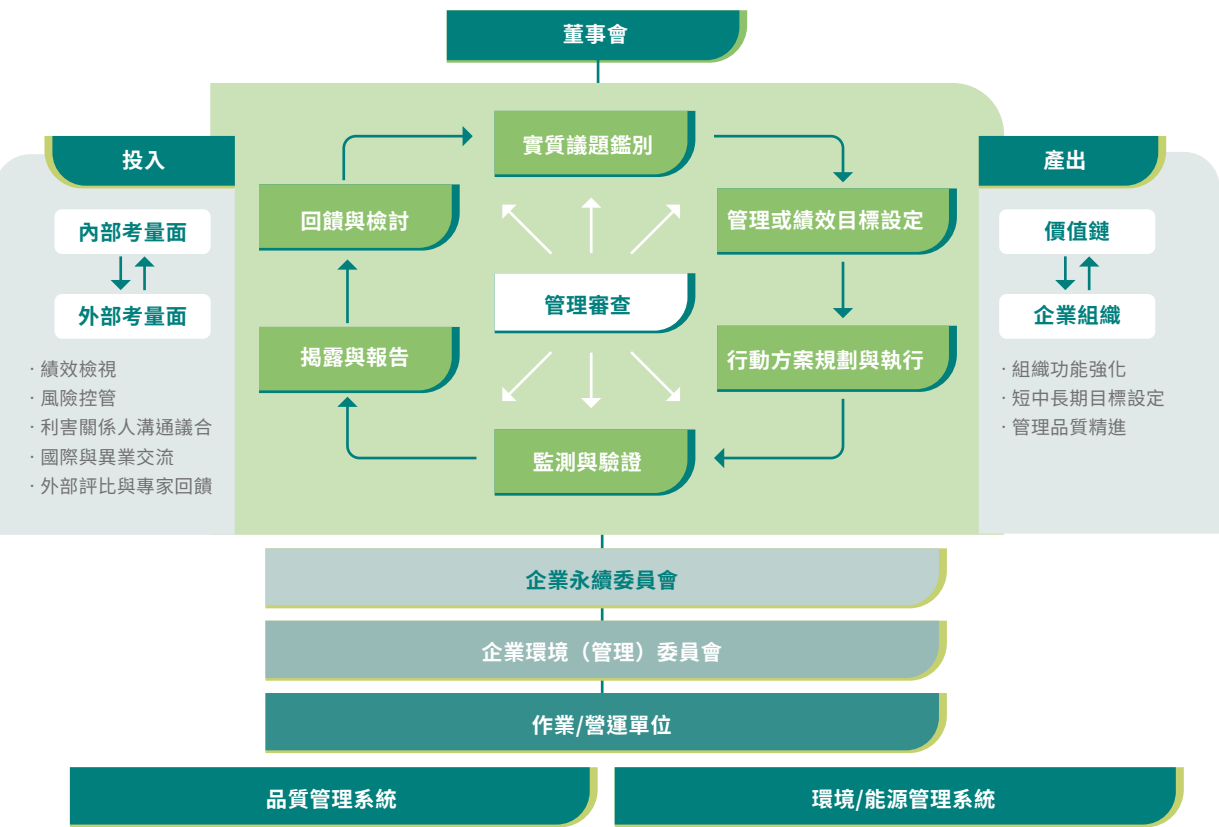
企業環境委員會藉由每季召開的管理會議，協調、整合及檢討各項環境、能源、生物多樣性、氣候變遷風險與機會的因應策略與管理資源、執行績效，並涵蓋產官學界跨業合作、遊說策略、績效及改善方案，以落實巴黎協定與淨零碳目標；相關重要決議、遊說政策、改善方案及績效亦藉例行性董事會及其委員會會議向董事呈報。此外，本公司亦針對特定議題成立功能性專案小組，包括：碳管理專案小組、永續替代燃油研究專案小組、TCFD^(註)工作小組等，以利跨單位合作及彈性調配作業資源。企業環境委員會另每年辦理環管會評鑑作業，激勵六大環管會及管理小組透過創新行動，積極其提升生態環境效益。詳細管理資訊請詳華航永續網環境永續—[環保作為](#)。

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

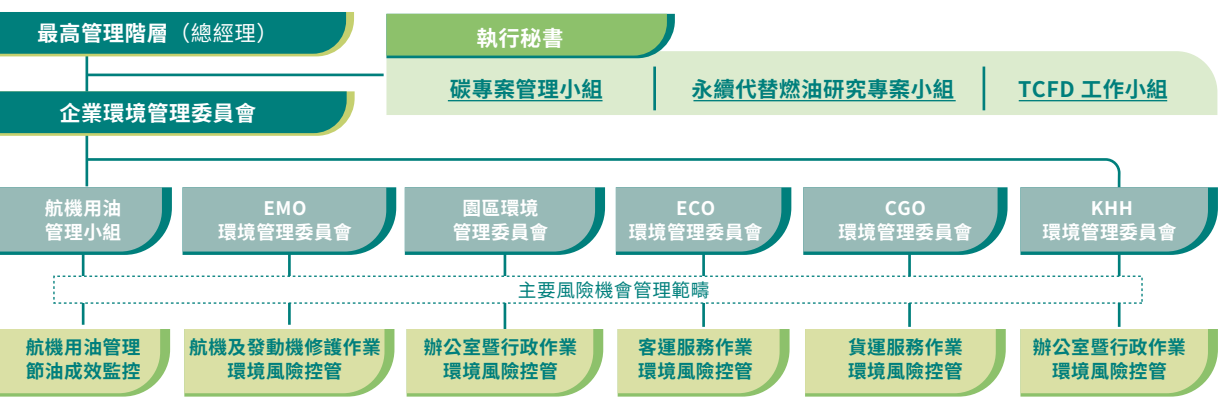
主題	管理工具 (註)	目標	管理權責 / 組織
氣候變遷	ISO 14064-1, TCFD, SBTi	達成 2050 淨零碳排，提升氣候變遷韌性	碳管理專案小組、TCFD 工作小組
航機用油 (含 SAF)	ISO 14001, ISO 50001	提升航機用油效率，建構高效機隊航網	航機用油管理小組、永續替代燃油研究專案小組
環保議題	ISO 14001, ISO 50001	提升營運生態效益，打造環境永續品牌	企業環境委員會、五大環境管理委員會

註：各系統標準涵蓋範疇，請參閱[企業永續網](#)；或本報告書第 155 頁。

華航環境風險管理作業邏輯



企業環境委員會組織圖



2-3-2 氣候變遷減緩與調適

落實 TCFD 管理機制

華航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，2019 年將 TCFD 作業導入公司管理及董事會報告機制，並協助 TCFD 指引繁體中文版作業及參與多場產官學推廣作業，2020 年起每年將管理成果提報董事會，並對外發布獨立之「[氣候相關財務揭露報告](#)」。

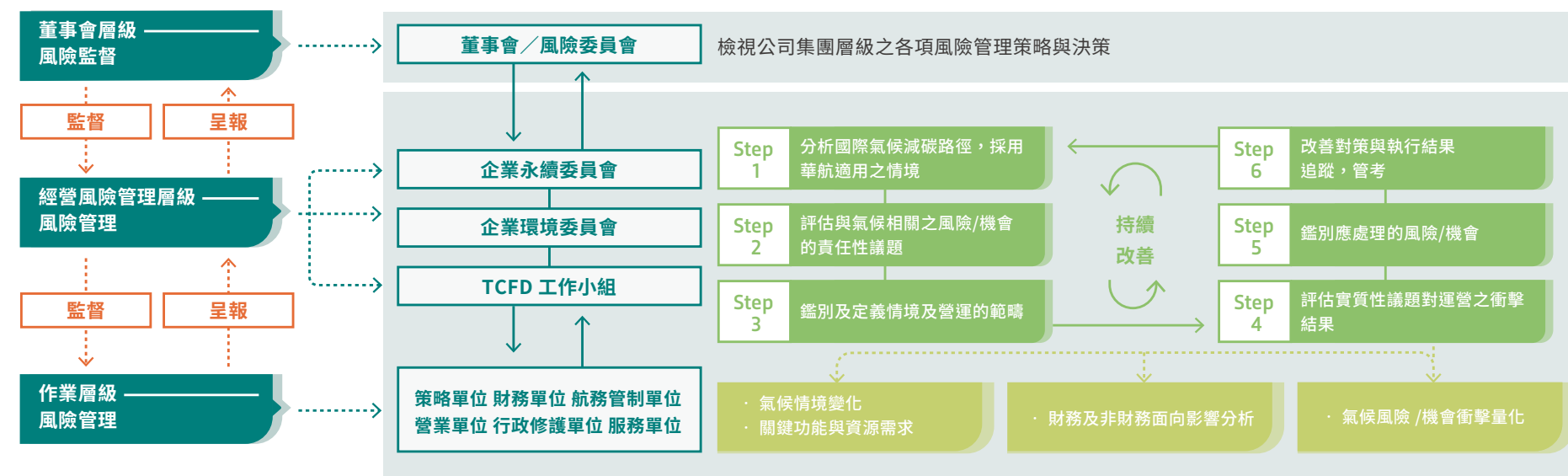


關注氣候變遷

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，後續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



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：

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

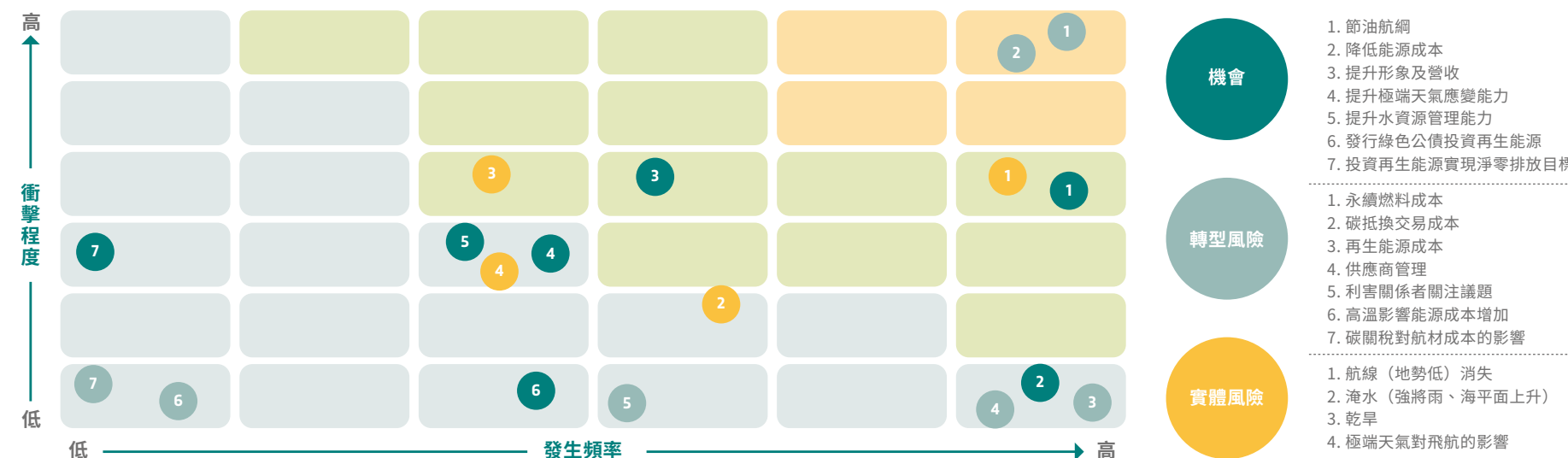
ESG 數據與附錄

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](#)」。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

氣候變遷目標及其減緩與調適策略與作為

	對策項目	目標	2022 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. 推動 SOP 作業程序 2. 持續推動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規範要求的掌握度	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 3. 持續深化參與 IAGOS-PGGM 國際氣候變遷科學研究專案
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韌性	1. 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与管理縱深，強化因應極端氣候之持續營運能力 2. 因應金管會作業要求，擴大盤查海外分公司溫室氣體排放，並協助合併財務報表子公司逐步建置溫室氣體管理作業能量
	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. 增設太陽能等再生能源發電設施並研訂裝置容量目標 4. 能源管理系統持續運作並精進管理效益
	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
指標與目標	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，並通過 SBTi	1. 簽署科學基礎減碳目標（SBTi） 2. 建立約 78 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，並擬定 SAF 使用目標：2025 年使用 2%；2030 年使用 5%；2040 年使用 40%；2050 年使用 65%
	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，每年持續精進燃油使用效率 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

2-3-3 環保永續績效

(GRI 301-1)

客、貨運飛航服務為華航主要營業活動，不可避免地對環境造成部份衝擊，包括溫室氣體排放、空氣污染、噪音污染等；然透過積極的機隊管理，如引進最新環保航機，以及飛航節油操作，如滑行時關閉 1~2 具輔助電力系統、提升地面電源車使用效率等作為，可有效提升燃油效率，降低航機起降時造成之空氣及噪音污染。截至 2023 年 2 月，華航 14 架 A350-900 航機已全數到位，A340-300 及 747 客機已全數除役，737、A330 客機亦已啟動汰除計畫；777F 貨機已交付 3 架，2024 前將交付餘 7 架；首架 A321neo 已有 10 架加入營運，其餘 15 架預計於 2026 年交付完成，另規劃於 2025 年起再引進 16 架 787-9 客機。華航致力以嶄新年輕化機隊提供客貨運輸服務，亦透過健全之環境暨能源管理機制，持續達成零裁罰作業目標及提升營運生態效益；詳細績效資訊請參閱本報告書附錄－環境績效一覽表；詳細管理資訊請詳華航永續網環境永續－[環保作為](#)。

碳排與能源使用

(GRI 302-1, 302-2, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5)

航空業用油燃燒排放之溫室氣體佔總排放量九成以上，因此，除持續推動機隊更新外（詳請參閱 2-3-3），華航亦透過專責「航機用油管理小組」持續強化用油效率精進對策，擬定多項具體執行措施，從規劃面、管理面、執行面全面提升整體用油績效。

地面作業部份，華航持續落實 ISO 50001 能源管理，於重大能源使用之設計／採購階段，充份考量節能減碳效益並納入決策因子，持續完善監督量測機制（如優化能源數據蒐集計畫、增設量測儀器等）、提升能源績效管理細緻度（如提升相關變數／靜態因子準確性），並整合利害相關方關切事項（如再生能源、儲能系統），全面提升能源管理完整度及落實度，打造低碳營運及辦公環境。

2022 年華航推動 66 項地面、空中環保節能措施及 12 項飛航節油措施，共計減碳 53,750 噸，達成率為 138%；2023 年進一步規劃推動 79 項措施，預計減碳 36,175 噸。

管理目標	重要管理策略／措施		2022 減碳／節能效益
提升航機用油效率	推動綠能飛航	1. 持續引進 A321neo 新世代節能航機 2. 規劃 787 新世代節能航機引進時程 3. 在軟硬體設備及天氣條件許可下，採取環境友善、節油之飛航操作，提升用油效率。如：減少 APU 啟動時間、以單發動機滑行操作 (Engine Out Taxi) 等 4. 制定節油操作獎勵機制，提升落實度	共推動 12 項節油措施，節約 19,679 公秉用油，達成度 142%
	提升地勤控管	1. 將用油效率納入飛行計畫制定考量，系統性優化航路、備降站選擇，並使航機重心最佳化，從規劃端進行節油 2. 1 搭配地面作業，如：拖車電源及機場地面電源設備取代 APU 等，節省航機用油使用	
	持續定期維運	1. 持續監控與維持航機性能、管理並精進節油措施效益 2. 定期清洗關鍵設備，保持航機最佳狀態 3. 與原廠保持良好溝通管道，掌握最新技術發展趨勢及性能優化方案	
	進行機身減重	以精準化措施減少機上裝載及油耗。如：精準加油、精準加水、空中用品減重	
提升建築能源效率	維持綠建築標章認證、優化電力回生設備、導入能源監控系統、老舊耗能設備汰換（空調、照明系統）等節電措施方案		節約 1,186 千度用電，達成度 83%
提升地面運具用油效率	加強公務車使用及效率控管、推動併班／共乘機制、急速熄火政策等節油措施方案		節約 87 公秉用油，減碳 227 噸，達成度 127%
提高再生能源佔比	航機飛渡添加永續航空燃油、持續增設地面太陽光電設施		添加 18.5 公秉永續航空燃油，太陽能發電 110 千度，減碳 102 噸；完成擴大太陽能設施技術規劃，執行率 100%
減少資源耗用及環保意識提升	廢污水回收再利用、擴大電子公文適用範圍、影印紙用量管理、綁帶回收再利用、廢紙餐盒／溶漿回收再利用等多項其他環保措施		減少 735 噸紙張使用與廢棄，減碳 3,118 噸，執行率 100%

碳排放係數來源：2020 年電力排放係數、溫室氣體盤查清冊 6.0.4 版（汽／柴油）。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2022 年華航總排放量為 6,696,494 噸 CO₂e，較 2021 年減少 7.8%，2022 年地面作業減碳目標（較 2009 年減量 40%）亦已達標。

華航集團溫室氣體資訊

(單位：噸 CO₂e)

GHG 範疇	盤查主體	項目	2019	2020	2021	2022
類別一		飛航作業	7,059,083	5,787,751	5,875,531	5,435,050
		台灣區地面作業	4,981	3,051	2,897	4,041
		外站地面作業（註）	1,395	1,012	748	1,294
		飛航作業	237,701	106,600	63,987	89,500
		飛航作業	362,794	53,514	988	31,306
類別二		地面作業	18,169	17,572	16,697	16,468
		地面作業	901	904	839	805
		地面作業	106	87	108	265
類別三～六（註）	華航營運活動	地面作業	1,607,690	1,326,227	1,364,016	1,240,935

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：DNV GL。

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。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。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

航空燃油效率表現 (GRI 302-3, 305-4)

2022 航空整體用油效率表現為 0.2472 噸 / 千 RTK，相較於 2022 年目標值（0.2405 噸 / 千 RTK），達成度約為 97.3%；若以營運航班為範疇，用油效率則為 0.2409，達成度 99.85%。2022 年總用油量較 2021 年減少 7.5%，每單位收益噸數公里（Revenue Ton Kilometer，RTK）表現降幅為 8.6%。

項目														
	2019	2020	2021	2022	2022 與 2021 比較	2022 與 2021 比較	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
燃油使用 (噸 / 千兆焦耳)	2,230,971 / 98	1,829,328 / 81	1,857,073 / 82	1,717,758 / 76	-139,315	-7.5%	98,910 / 4.36	35,395 / 1.56	26,614 / 1.17	29,709 / 1.31	114,658 / 5.06	21,178 / 0.93	308 / 0.01	9,895 / 0.44
CO ₂ 排放量 (噸 CO ₂ e)	7,059,083	5,787,751	5,875,530	5,435,050	-440,480	-7.5%	312,556	111,849	84,101	93,881	289,227	53,422	973	31,268
運量 (千 RTK)	9,072,762	7,075,331	7,605,201	6,949,143	-656,058	-8.6%	152,905	47,373	25,723	41,169	405,262	59,347	521	27,129
用油效率 (Fuel / 千 RTK)	0.2459	0.2586	0.2442	0.2472	+0.003	+1.2%	0.6469	0.7472	1.0346	0.7216	0.2829	0.3569	0.5910	0.3647
排碳強度 (噸 CO ₂ e / 千 RTK)	0.7781	0.8180	0.7726	0.7821	+0.0096	+1.2%	2.0441	2.3610	3.2694	2.2804	0.7137	0.9002	1.8676	1.1526

註 1：用油效率及排碳強度愈低表現愈好。

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

註 3：2020 年未使用替代燃油及永續燃油。

能源使用

2022 年華航擴大耗能設備 / 施汰換更新，及推動能源資訊監控設備與機制優化，總用電量為 32,464 千度，較 2021 年（33,387 千度）減少 2.8%，並取得 110 張經濟部核發之再生能源憑證。此外，航空部分也持續添加 18.5 公秉永續航空燃油，為台灣唯一航空業者添加永續航空燃油。

為達成 2050 淨零目標，華航持續增設先建設太陽光電板，2023 年預計再增設 2 處，共計約 380 KW 裝置容量之太陽光電設施，持續提升建築能源效率，另亦經環境委員會決議，新增訂定 2030 年再生能源裝置容量達契約容量 10%，以及 2025 年使用 2%；2030 年使用 5%；2040 年使用 40%；2050 年使用 65%永續航空燃油之作業目標。

目錄

前言

1 永續管理

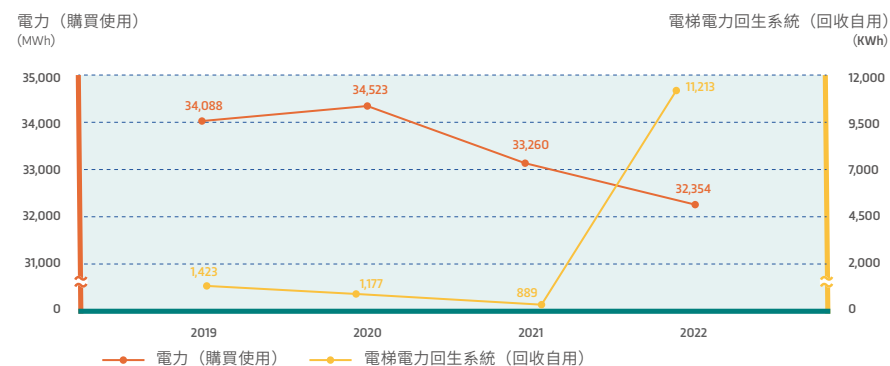
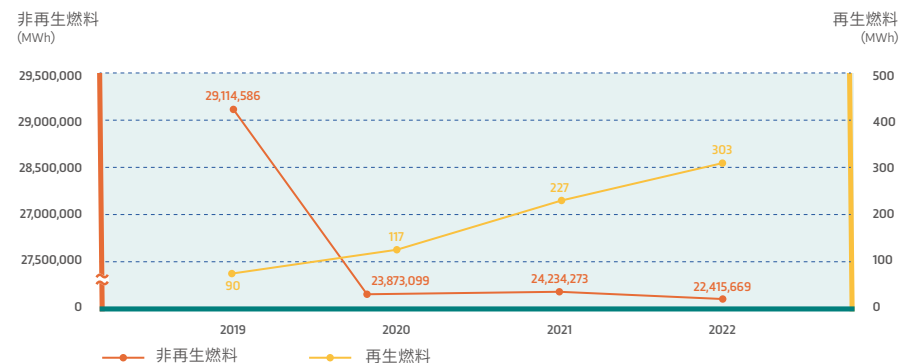
2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

能源消耗資訊



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

註2：再生燃料包含：航空永續燃油、太陽能光電系統發電。

註3：電力購買的範圍為園區（華航園區、台北分公司、松山園區）、修護工廠（二機棚廠、三機棚廠、發修廠）、高雄分公司；其中，2022年購買電力包含8.6%，約2,780MWh之再生能源（資料來源：<https://reurl.cc/eXMEr7>）。

亮點措施

航機用油管理再升級

航機用油管理小組至少每半年召開1次管理會議，以「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4項策略，研訂12項節油措施及進度控管，並循「節油效益管理系統」及「全球航線碳排放管理系統」每季提報與分析節油效益，輔助用油管理決策。以單發動機滑行操作為例：航機落地後，在滑行條件允許、確保安全的前提下，關閉一顆發動機仍足以提供滑行動力。使用Engine Out Taxi滑行至目的停機位，可降低滑行過程油耗。2022年透過此項操作，節省563千磅飛航燃油，相當於減少800噸的碳排放，作業績效名列亞太航空公司標竿。

由於部份節油措施需在場站設備或天氣條件許可下方可執行，航空業節油措施之推動，關鍵在於「執行率」。為在安全第一前提下，最大化各項節油措施之執行率，華航另制訂有「節油獎勵作業辦法」、「優質運行激勵專案」，鼓勵作業同仁發掘飛航節油之可行措施，若審查後可行則發予獎金以資鼓勵；此外，也綜合考量安全、省油、省時之航行及滑行操作，遴選表現優良之飛航組員予以獎勵，不斷開創與激發節油潛力。

考慮在發動機熄火的情況下滑行

在滑入和滑出期間關閉一台發動機以節省燃料和維護成本。



水及廢水 (GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5)

華航水資源消耗熱點主要為洗機用水消耗、生活用水及空調用水，透過設施改善及作業流程優化，從開源、節流、強化管理三面向，減少水資源耗用及妥善處理污水。

開發水源（開源）

華航園區於開發初期，即將水循環概念納入綠建築設計範疇，設置容量1,050噸之雨水回收系統，後續亦陸續更新管線，將中央飲水系統廢水、冰水主機冷凝水迴流雨水回收系統，

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

用於園區植栽澆灌與衛生沖水用。修護廠區則透過管線及廢水處理優化工程，將事業（有機）廢水處理後應用於洗車與澆灌等，2022 年回收量約 3,970 噸。

節約使用（節流）

華航園區於設計建造之初，即全面導入省水標章產品，後續設備汰換或更新，亦皆選用省水標章、節水設備。

修護廠區則透過製程與管理改善，減少維修作業及生活用水量，包括：引進**環保省水飛機清洗工法及技術**，節約洗機用水，省水效率達 90%，以及增設水表監控水資源流向，並進行熱點盤點控管。

強化管理

華航已針對水資源管理，設定短中長期節水目標及年度績效目標及管理方案，列入企業環境委員會控管，亦持續投資、升級廢水處理設備以提升處理效能，並透過內／外部稽核、緊急應變演練，確保處理效率及防範未然。生活污水則透過截油槽、前處理設施，確保污水水質符合污水處理場進流要求，維持污水場處理量能與穩定性。

2022 年華航持續增設中水回收管線，在符合防疫需求，確保政府公衛要求之清潔效果下，持續節約用水。2022 年本公司自來水取水量計為 99,207 度，相較於 2021 年已減少約 12%。

用水區域	缺水風險等級	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 銅： < 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 NH ₃ : < 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 2：2022 年未發生廢污水違規事件。

（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（%）
	2019	2020	2021	2022	2022	2022	2022	2022
華航園區（自來水）	57.49	49.1	33.42	28.70	19.09	18.96	16.82	44%
華航園區（雨水）	15.34	8.05	5.65	9.35				
修護廠區（自來水）	70.25	59.78	65.4	55.81	2778	生活：10.69	NA	7.1%
						事業：17.34	事業：3.97	
台北分公司（自來水）	5.83	5.41	4.56	4.02	2.07	1.95	NA	--
松山園區（自來水）	12.93	12.48	9.39	10.68	4.9	5.78	NA	--
總計	161.83	134.82	118.42	108.56	53.84	54.72	20.79	20.9%

註 1：水表表計涵蓋範圍：華航園區、修護廠區、松山園區、台北分公司。

註 2：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。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

氣體排放 (GRI 305-7)

飛機引擎所排放的氣體中，氮氧化物（NO_x）及硫氧化物（SO_x）對當地空氣品質造成衝擊；飛機塗裝時，也會排放些許揮發性有機物（VOC）。華航除透過機隊管理（詳請參閱 2-3-3），積極減少排放量及提升排放效率，亦積極與航機製造原廠溝通，爭取採用並推廣使用新型「環保塗漆」與「環保除漆水」，減少作業環境、大氣中之揮發性有機物濃度及毒物成份，降低廢水毒性及處理廠負荷，並持續投資改善修護棚廠空污防制設施，提升節能及排氣效能。此外，為維護員工職場工作環境，亦制定有作業環境監測計畫及作業程序，監控辦公空間 CO₂ 之濃度變化。詳細空污管理資訊請詳華航永續網環境永續 - [環保作為](#)。

華航集團 SO_x、NO_x 排放資訊

項目				單位			
				2019			
客機	SO _x	排放量	噸	58.95	30.41	27.43	29.59
		排放效率	克 / RTK	0.0122	0.0133	0.0150	0.0130
	NO _x	排放量	噸	614.49	317.03	34.18	120.64
		排放效率	克 / RPK	0.0149	0.0400	0.0538	0.0183
貨機	SO _x	排放量	噸	13.09	14.58	16.06	13.03
		排放效率	克 / RTK	0.0031	0.0030	0.0028	0.0028
	NO _x	排放量	噸	136.48	152.04	167.43	135.84
		排放效率	克 / RTK	0.0321	0.0317	0.0290	0.0291

項目				單位					
				2020			2021		
客機	SO _x	排放量	噸	25.14	16.85	24.99	2.89	0.04	1.24
		排放效率	克 / RTK	0.5307	0.6549	0.6070	0.0486	0.0838	0.0458
	NO _x	排放量	噸	262.10	175.61	260.49	30.09	0.46	12.95
		排放效率	克 / RPK	0.5109	0.6802	0.5908	0.0454	0.0784	0.0434

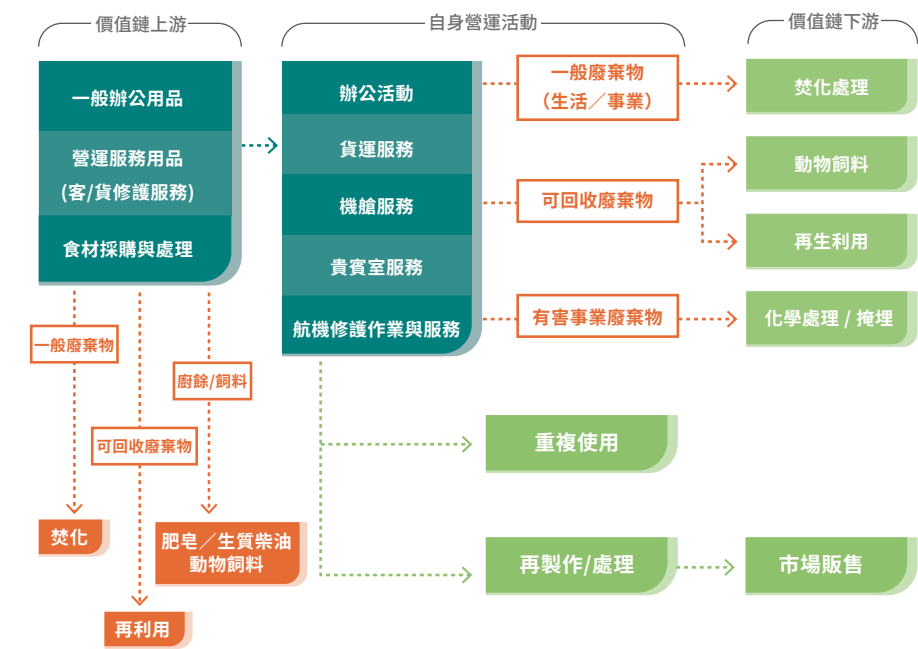
- 註 1：SO_x：運用美國環保署之方法學「年度總排放量 = 航班飛航架次 *0.000891」，其中 0.000891 為排放係數（Tons / LTO）。
- 註 2：NO_x：運用美國環保署之方法學「年度總排放量 = 航班飛航架次 *0.009288」，其中 0.009288 為排放係數（Tons / LTO）。
- 註 3：LTO：航機起降循環（The Landing Take-off）架次。
- 註 4：華信、台虎無貨機。
- 註 5：自 2021 年調整 NO_x 排放量及效率之計算範疇，以符合疫情期間實際營運狀況。

循環經濟 (GRI 306-2, 306-3)

華航廢棄物主要來自地面作業產生之事業廢棄物（一般 / 有害）、生活廢棄物，以及餐商備餐與機艙服務產生之廚餘、清廁廢棄物等（詳廢棄物流程圖）。為減少營運過程對環境的衝擊，華航依廢棄物管理分級策略：拒絕使用、減少使用、重複使用、循環再造，採取廢棄物減量行動；而最終送至焚化廠處理的垃圾，也盡可能以熱能回收型態供發電使用（Waste To Energy, WTE）。針對近年國際高度關注之限用一次性塑料、剩食管理等議題，華航雖未直接製造、生產商品，仍積極與供應商溝通環保議題發展趨勢，導入循環經濟思維研議因應策略，同時也推動標示作業。

透過 2019 年 Q3 成立之「(客運服務) 廢棄物工作小組」，華航積極邀集服務、用品供應、規劃及品保單位，與空廚、客艙清潔等供應商夥伴，從源頭設計、使用監控、顧客溝通、末端改善等面向，研議精進作為，並透過專案合作等方式，開發數項新創商品，減少一次性塑料使用、延長物品生命週期，減少廢棄物產生，創造循環經濟商機。貨運部分亦透過響應環保署塑膠包膜回收利用平台，並優先採購並使用由 40%~60% 回收料製成之混料雨布，提高包裝塑料再利用比例。

廢棄物流程圖



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

原則	 廢棄物管理	 一次性塑料減用	 剩食管理
拒絕使用 (Prevent)	- 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 - 優化作業系統，推動飛行操作、客／貨運服務及辦公活動電子化、無紙化作業，如：雲端書坊	- 選購非一次性塑料及環保產品（如：木質調酒棒） - 專案開發再生材料相應品：如：咖啡紗再製的枕頭套、毛毯、餐巾布、桌布與頭墊布，及寶特瓶紗 (RPET) 環保購物袋	- 透過餐點精準裝載系統，監控全球各航點機上餐點的供餐數量，與空廚間密切執行餐點核對作業，精準掌控訂餐數 - 推廣機上預選餐點服務（如：預選餐點限定之精緻低碳／蔬食套餐） - 精準設計餐量，減少剩食
減少使用 (Reduce)	- 影印機採租賃模式，內建紙張使用監控系統，每月追蹤耗用情形 - 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，減少耗用 - 辦公環境落實自備環保杯政策，取消一次性會議備品 - 鼓勵旅客自帶個人用品，如耳機、環保杯及餐具	- 嚴格控管食材採購、進貨、低溫儲藏至裝載上機等作業流程，減少糧食損失 - 整合各區域旅客喜好，設計互通性高之菜譜做法，提高旅客滿意度及完餐率
重複使用 (Reuse)	- 媒合增加事業廢棄物再利用比率（如：廢塑膠桶、廢潤滑油） 客、貨運裝備（如：盤櫃／網等）修理後再使用	- 開發並鼓勵旅客以可重複利用，取代一次性使用產品（如：矽膠摺疊隨行杯） - 以可回收塑膠餐盤食具提供旅客餐飲服務，經嚴格消毒後循環使用	- 創新開發新菜色，提高食材運用度 - 多元使用邊角料，落實零食材廢棄
循環再造 (Recycle)	- 敏資料廢紙，經碎紙、溶漿後再製為紙漿 - 廢紙餐盒回收，經清洗後再製為紙漿 - 優先採購並使用由 40%-60% 回收料製成之混料雨布 - 修護作業產生之廢航空燃油，回收精煉後循環使用	- 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（如蒙皮鑰匙圈、餐鋁箱、退役救生衣再製環保旅行包） - 與供應廠商合作，調整空服及機艙清潔作業流程，推行資源回收作業	- 備餐廚餘，提供養豬廠等回收再利用 - 備餐廢食用油，提供油脂廠商 100% 回收加工處理，轉製成生質燃料等產品
能源回收 (Recover)	- 依檢疫法規焚化之廚餘及多數員工一般生活廢棄物，皆透過焚化廠汽電共生設備供發電使用 (Waste To Energy, WTE)；如依環保署 2022 年臺灣焚化廠發電效率估算，約可供給 338 MWh 電力予國家電網 - 積極與桃園機場管理單位溝通，爭取桃機自設焚化廠加裝熱能回收設備		

2022 年航班次較 2021 年增加 200%，整體廢棄物產生量增加 64%，回收比例維持 40% 左右。為妥善處理因防疫需求衍生之廢紙餐盒，2022 年華航園區與供應商合作，針對廢紙餐盒進行回收、簡單沖洗後進行再利用，最小化環境衝擊；客運服務部份，亦與供應商合作，開發數項再生材料再製之環保侍應品，如：環保紗再製之皺褶包及旅行包，以及退役餐車重整後販賣之時光鋁行紀念箱等，爭取廢棄物資源化、循環利用之效益最大化。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

廢棄物資訊

(單位：公噸)

項目	服務階段			
	產生量			處置方式
	2020	2021	2022	
一般生活	116	94	113	焚化 - 含能源回收
	425	410	629	焚化 - 不含能源回收 (依規範送機場焚化爐，已建議其增設發電設施)
資源回收	581	507	622	再生利用 - 資源回收
廚餘 / 廢料	283	68	142	再生利用 - 堆肥 / 養豬
	735	177	632	焚化 - 含能源回收 (依檢疫要求)
修護有害事業廢棄物	13	12	12	其他處置 - 熱處理 (如電鍍污泥)
	1	1	2	其他處置 - 境外處理 (如含鋇電池)
修護非有害事業廢棄物	100	100	147	再生利用 - 資源回收 (如廢潤滑油)
	85	64	47	其他處置 - 熱處理 (如廢油漆)
總計	2,339	1,433	2,346	--

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。

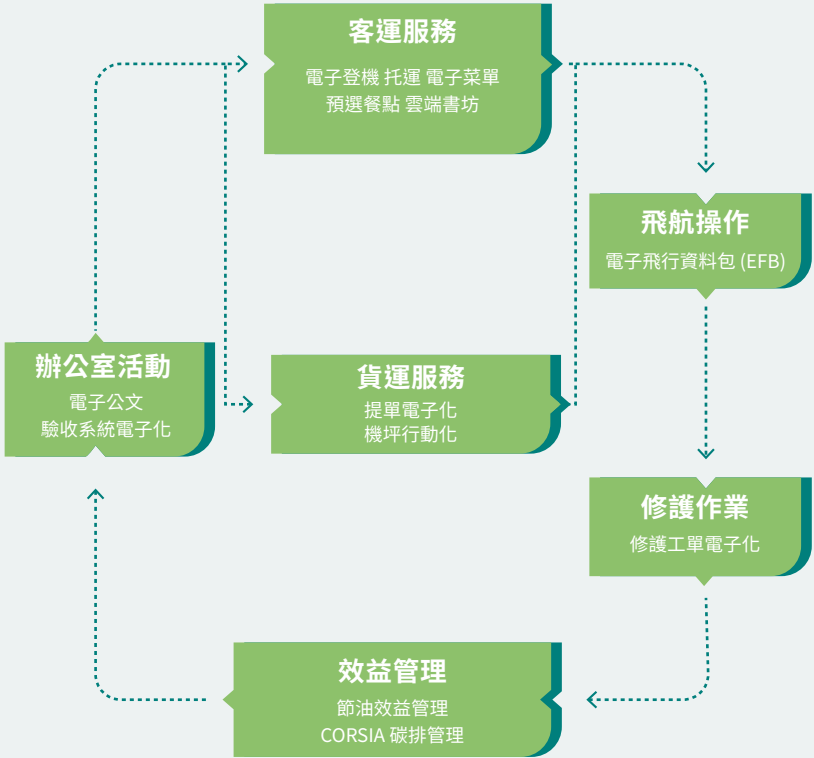
註 2：服務階段統計範圍：修護園區、華航園區、高雄分公司及 4 站（桃園、松山、高雄、台南）貴賓室服務及桃園機場機上服務；2020 年起涵蓋貨運服務。

註 3：配合供應商數據計算區間調整，修訂 2021 年資源回收（含廚餘）數據。

亮點作業

全生命週期作業流程電子化作業

因應國際趨勢，華航持續建構及升級全生命週期作業流程之電子化作業，範疇涵蓋飛航、客/貨運、修護服務，以及行政支援系統等。2022 年嶄新推出之「華航雲端書坊 Dynasty Sky Reading」電子刊物服務，透過「中華航空」手機應用程式APP做為閱讀平台，只要訂位時登入會員卡號、訂位代號或機票號碼，即可建立屬於個人的數位書房，減少實體雜誌印刷及其衍生之油耗。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

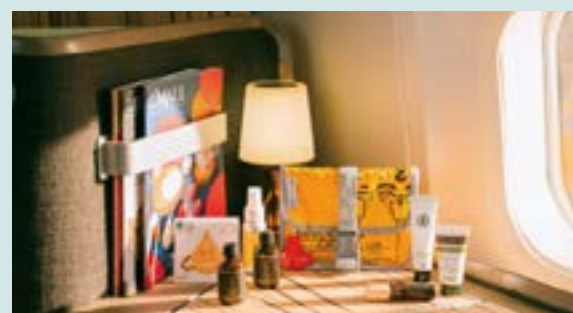
亮點作業

專案開發再生材料空中侍應品

華航積極與日常經典、興采實業等廠商合作，考量原料環保特性、旅客使用習慣及後端廢棄處理面向，規劃及設計多項空中侍應品、商品，包括：環保皺褶包、環保旅行包及時光鋁行紀念箱。其中，救生衣再製之環保旅行包獲旅客廣大回響，內容物選用董心比心、阿原YUAN、臻品植萃等優質廠商，運用在地原料開發之薑檸植萃乾洗手、艾草洗澡水、臻品天然植萃手工皂等。華信航空進一步於2022年，以ERJ除役救生衣為材料，精心打造成「束口包、三折收納包」等環保時尚系列小包商品，吸引華信粉絲及航空迷收藏搶購，亦加值產品永續價值。



退役的機上餐鋁箱與餐車，以環保再利用為發想，搭配精緻配件搖身轉變為收納百寶箱，造成熱銷，成為循環經濟最佳示範。



利用機上淘汰救生衣再製而成，包內用品提供在地栽種作物製作有益身心的產品，提醒旅客環保、再利用的永續意識。



利用回收咖啡渣再製之環保咖啡紗製作一系列如枕套、毛毯、桌布與餐巾等環保織品，與旅客提倡環保永續的精神。



扁長包與貝殼包
貝殼包上的圖騰巧妙運用救生衣的圖樣。



束口包及三折收納包
束口包上保留救生衣的燈泡、哨子拉片 可後揹 側揹及手提。



救生衣充氣的拉片也成為包包上的配飾。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

亮點作業

堅持在地嚴選食材，推廣蔬食

華航為全球航空產業 ESG 永續發展標竿，持續以「永續、環保、在地」的精神，引領全球航空業低碳環保及蔬食趨勢，積極推行機上低碳飲食文化，追求零剩食的目標，服務中使用台灣在地優質蔬菜水果、台灣優質豬肉、海鮮、家禽等優質安全產品。

2022年9月華航與法朋烘焙甜點坊 Le Ruban Pâtisserie攜手合作，融入台灣在地當季食材，打造獨家聯名系列甜點，包括：夏季「漫步」百香果慕斯，選用的食材有台灣果汁之王的百香果製成的慕斯，搭配巧克力蛋糕；後續推出秋季「栗子蒙布朗」，嘉義中埔的栗子經典配上傳統的可可沙布列組成，酥鬆的口感、輕盈的尾韻、給人滿滿幸福是秋天入冬前必吃的一款應景甜點。

2022年 12 月華航與陽明春天合作，推出「空中旅人純淨蔬食」米其林綠星餐點，台灣地區出發的全艙等旅客，皆能透過網路獨享餐或中式素食 (VOML) 預訂品嚐。陽明春天餐廳推廣蔬食餐飲行之有年，秉持著支持在地與嚴選食材的精神，食材透過精心設計的烹飪方式，減少環境汙染及食材浪費，以達到低碳純淨蔬食的永續環保作為。

自2023年1月15日起，華航首次與來自日本黑茶屋餐廳集團授權經營之海外店_台北燈燈庵異業合作，以台灣當季當地在地食材為主，料理中結合大自然環境之細微，將食材的天然與樸素以高度成熟調理技巧，一起共同創作匯製自然與人文的自然流專屬華航的精緻會席料理。



法朋與華航持續結合生活在地元素，使用當季新鮮食材，呈現鮮明的季節時令感，滿足所有貴賓的期待。



華航與陽明春天合作，推出「空中旅人純淨蔬食」米其林綠星餐點，支持在地與嚴選食材，並透過網路獨享或中式素食(VOML)預訂服務，減少食材浪費。



與日本黑茶屋餐廳集團-台北燈燈庵合作推出，大量使用當季在地食材，如前菜勾玉豆腐上的台灣名產烏魚子、屏東的鴨肉，煮物中的紅蘿蔔、栗子南瓜、椎茸、冬筍等，以及甜點的野薑花、芋頭、紅心芭樂、黑糖和紫心地瓜，皆產自台灣，希望為台灣農產及餐廳帶來永續經營。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

綠色服務與溝通

旅客的支持與鼓勵，是華航邁向環境永續目標的原動力。華航提供多元化的綠色服務，邀請旅客共同響應，並以多元管道／形式，針對不同對象溝通環保新知、企業環保作為與績效，內塑環保文化，外塑環保品牌。此外，每年透過有獎徵答活動，調查員工對環保資訊推廣之滿意度及改善建議，2022 年共計 2,311 人次同仁參與，整體滿意度達 94.2%。

綠色服務



旅程階段	綠色服務成果
地面作業	1. 推動 e 化登機作業，紙本登機證則全面以 FSC 認證標章紙張印製 2. 桃園機場貴賓室菜單服務採 e 化作業，落實零接觸的服務 3. 提供並推廣華航／華信／台虎旅客／貨主參與自願性碳抵換方案「ECO Travel」 4. 官網／機場報到櫃台揭露禁運保育類警語，邀請旅客協力打擊全球非法動植物貿易行為 5. 華信航空取得環保署碳及減碳標籤認證，並參與「環保集點（綠點）」活動，可折抵機票票價
起降過程	1. 持續執行夏季關窗作業，關閉向陽面遮陽板，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 2. 落實綠色飛航操作，例如：於條件許可下，執行連續直降操作，達成節油目的
飛行階段	1. 機上餐飲持續優先使用在地當季食材，致力達零碳足跡的目標，並禁用保育類食材 2. 推動機上菜單電子化及機上主菜網路預選餐點服務 3. 為順應永續發展及數位化趨勢，推出雲端書坊，減少機身重量並強化減重節油效益 4. 空服作業採無紙化及電子化作業流程、採用環保侍應品，並推廣 eMALL 電商及綠色消費 5. 執行並擴大參與「太平洋溫室效應氣體觀測（PGGM）倡議 6. 逐步擴大永續飛行挑戰空中服務項目（可參閱永續飛行挑戰頁面）

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

環境溝通

溝通對象	溝通重點	溝通管道	2022 年作業實績
 新生及全體員工	培養員工永續意識，內塑環保文化	新進員工「華航與我」課程 全員 e-learning 環境管理課程 公司信箱、華航園地、開機畫面、問卷及有獎徵答	- 透過 8 場新進員工課程，宣達本公司環保節能政策及作法，凝聚全員共識，執行率 100% - 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，2022 年完成 10,799 位空地勤人員及全球員工訓練 - 發布 24 篇環保永續專題及活動報導，溝通環保新知等環境議題 - 辦理 3 場次有獎徵答活動，總結半年環境資訊，並收集年度改善建議，共計 2,311 人次參與
	 辦理體驗活動，凝聚環保永續共識	環保講座	推動辦理 1 場次環保講座，以台灣黑熊保育議題為主軸，提升全員環保意識，共計 123 同仁參與   邀請屏科大教授暨台灣黑熊保育協會理事長黃美秀博士以「福爾摩沙山林永續的靈魂：台灣黑熊的故事」為題分享台灣黑熊保育理念及經驗 黃美秀老師與實體及線上與會同仁合影
		異業交流	2022 年辦理 1 場次異業交流活動，汲取外部企業環保永續策略推動經驗及推廣本公司環保理念  與中鼎集團異業交流
 環境／能源／碳管理運作人員 （含集團夥伴）	增進環保節能新知，提升管理能量	環境／能源／碳管理實務工作坊 環保主題 e-learning 課程	依據作業需求，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」、「CORSIA 概念訓練」、集團企業「價值鏈環境管理會議」等 11 場次專業訓練，供運作人員及夥伴進一步了解專案緣起及掌握作業細節，總計 407 人次參與
 旅客、貨主	分享環境永續新知，提升綠色消費意識	機上娛樂影視系統、機上雜誌 (Dynasty)、官方網站及社群帳號推播	- 年度精選 12 部環境生態主題影片於機上播放，另於社群媒體揭露 7 篇環保專題與報導，總觸及人數為 147,533 人次 - 華航持續更新與揭露航線碳足跡資訊 - 於華航 eMALL 送貨到府官網設置「綠生活專館」，推廣永續概念商品 - 華航月桌曆採用 FSC 認證紙張並選用大豆油墨印製

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

亮點作業

響應 PGGM 倡議，支持國際環保研究計畫

本公司自2012年起，參與環保署、中央大學及歐盟 IAGOS-ERI合作之「太平洋溫室效應觀測（Pacific Greenhouse Gases Measurement, 簡稱PGGM）」計畫，截至 2022 年 12 月底，已蒐集 16,456 航次之高空氣體資料，相關成果已貢獻至聯合國世界氣象組織（WMO）研究，並作為聯合國氣候變遷綱要公約（UNFCCC）相關決策參考。為強化溫室氣體觀測作業，收集更多高空氣體種類及變化數據供全球大氣及溫室氣體研究，2022年本公司與中央大學、歐盟 IAGOS-ERI、日本宇宙航空研究開發機構（JAXA）共同合作，規劃於2023年上半年啟用歐盟 IAGOS-ERI 最新發展之 P2b 與 P2d 光學與雷射儀器，協助日本 JAXA 比對與校驗其溫室氣體觀測衛星遙測/推測數據，促進台灣與日本、歐盟國際科研合作之實質利益，觀測資料同時亦可協助本公司診斷與計算飛行航路上亂流可能產生之空氣來源，規劃適切之航路，提升飛航安全。

參與IATA CO₂ Connect・掌握國際碳足跡計算之發展趨勢

本公司於2013年參與IATA飛航貨運碳足跡（Air Cargo Carbon Footprint, ACCF）計畫，協助 IATA 研議航空運輸業碳足跡計算方法與資訊揭露原則，促使 RP1678 碳足跡計算指引產出。2022 年 IATA 啟動 CO₂ Connect計畫，依 RP1726 客運碳足跡計算指引開發旅客人均碳排放量計算工具，計算結果提供旅行社、旅遊搜尋引擎等使用。為掌握國際碳足跡計算工具之改善發展趨勢，本公司簽署 IATA CO₂ Connect 飛航碳足跡計算器測試計畫，並實質協助 IATA 驗證計算器之計算結果及其數據品質。

未來規劃

作業重點	未來發展規劃
1. 精進管理系統運作有效性	1. 精進 ISO 14001、ISO 50001 管理系統及 ISO 14064-1: 2018 MRV 運作 2. 持續滾動管理及精進 SDG 短中長期環境能源目標管理及作業績效 3. 擴大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量
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、UK 等國際規範進行碳抵換管理
4. 深化企業氣候韌性	1. 落實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（TCFD）作業能量 3. 提升各單位對於氣候議題管理之執行知能 4. 強化氣候預測精準度及企業營運調適能力
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 議合作業 4. 擴大再生能源使並推動植林碳匯專案
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. 持續精進環保節能措施，提升能源資源利用效益 3. 與空服用品供應商合作，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 添加作業 3. 促進國內 SAF 相關政策推動，催生我國產官發展策略
8. 推動森林及生物多樣性保育工作	1. 持續支持白金漢宮倡議，落實本公司森林暨生物多樣性保育政策 2. 持續支持國內外森林及生物多樣性保育倡議 3. 供應商管理納入森林暨生物多樣性保育評鑑項目
9. 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

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2-4 人才價值

HIGHLIGHTS



108 名身心障礙雇用

業界唯一獲頒金展獎殊榮，雇用身心障礙員工108名。



175.7 億薪資與福利投入

薪資與福利投資金額 175.7億。



98.41% 工會參與

員工參與工會比例98.41%。



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。



員工訓練投入2.3億

積極辦理管理及各類專業訓練，總投入約2.3億。



簽署「支持臺灣推動企業與人權意向書」

2022年11月響應政府推動企業人權活動，簽署「支持臺灣推動企業與人權意向書」。



持續響應「台灣人才永續行動聯盟」

2023年3月6日宣布持續響應「TALENT, in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」。

管理方針

重大議題

- 人才吸引、培育及留任
- 勞資關係與溝通
- 職業安全健康

重大議題對華航重要性

華航視員工為家人，願意以對等尊重的協商機制與工會相互溝通與理解，在勞資雙贏的基礎上，創造更和諧友善的工作環境，公司與工會間應保持一種對等、合作、相互尊重的關係，透過公開透明的談判促進理性溝通，讓勞資雙方找到共識求得共好，在團體協約議題上進行雙向良性溝通，是我們的基本態度；華航重視旅客、員工及所有利害關係人之安全與健康，除推動職業安全衛生系統化管理，更致力於降低職業災害，營造友善暨安全健康職場。

華航承諾及長期目標



承諾

員工是公司最重要資產，公司逐步加強與優化同仁的工作條件與環境，確保同仁獲得就業安全與成長，公司對待各工會將會以同理心分別與之溝通、協商各項訴求，以公平保障每一位員工勞動權益為優先，並依法維持中立義務，給予各工會一致的尊重及提供對等的資源。

現總公司與企業工會除定期召開勞資會議外，另成立各類型勞資共組之委員會，公司需追蹤會議中各項提案辦理情形，並於下次會議中回報，期透過暢通的管道及有效率的作業方式來維繫勞資和諧，共創雙贏，朝向對等和諧，互助互惠的目標前進。



長期目標



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2023

- 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
- 優化公司航空管理人才培育機制
- 女性主管比例目標達 25%

2025

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

2030

- 應用至台灣航空人才培育
- 推動台灣航空人才培育
- 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
- 每年制定「職業安全衛生管理計畫」、「安全衛生自動檢查計畫」及勞工健康服務計畫據以執行。
- 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	2022			2023 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 0.10	100%	FSI 0.42
	通過職安相關管理系統	通過 ISO45001:2018、CNS45001:2018 及 TOSHMS	已通過	100%	通過 ISO45001:2018、CNS45001:2018 及 TOSHMS 定期追查稽核
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 2：2020-2022 年勞動部公布航空運輸業之平均值：FR=1.37，SR=28，FSI=0.19（已排除 COVID-19 案件）。

註 3：受疫情影響，其中 2 次以書面方式召開。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2-4-1 人權管理架構 (GRI 2-23, 2-25, 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。華航制定人權政策，其制訂與修訂均經過本公司董事長及總經理簽署，其適用範圍涵蓋華航集團所有成員與其供應商及合作夥伴，營運據點涵蓋率 100%，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。除落實華航本身尊重人權理念外，並於 2022 年 11 月響應政府推動企業人權活動，簽署「支持臺灣推動企業與人權意向書」，與多家企業共同連署支持「臺灣企業與人權國家行動計畫」。此外華航於採購時全面要求供應商簽署供應商行為準則，以確保供應商符合華航之人權政策。



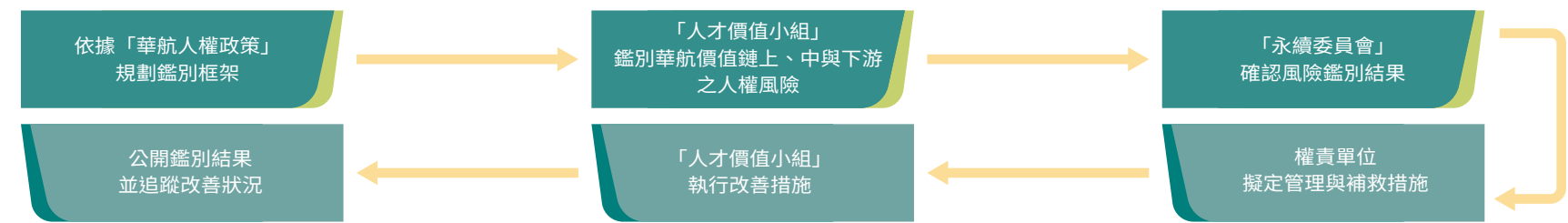
中華航空人權政策

基本人權相關規範內容

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。 • 2022 年 12 月辦理「性騷擾防治」e 化教育訓練課程，計有 9,687 位同仁完訓。 • 台虎 2022 年辦理「性騷擾防治」實體教育訓練課程，計有 122 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。 
供應商行為準則	在供應商行為準則中規範供應商應遵守相關人權規範： 1. 禁用童工／ 2. 反歧視／ 3. 報酬與工時／ 4. 勞動自由／ 5. 尊重集會結社自由及集體談判權。 
反歧視政策課程	營運人員須接受身心障礙人士在搭乘飛機旅行時的反歧視政策相關課程，以維護乘客的權益。

華信與台虎除響應集團人權政策之外，在員工管理制度中也將平等、反歧視、以及溝通管道等精神和措施明文規範在管理辦法中，並且定期辦理教育訓練，華信於 2022 年辦理華信與我講習課程、性平友善職場與性騷擾防治主管班及一般員工班及安全衛生教育訓練之不法侵害課程；台虎於 2022 年 12 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。

人權風險識別流程



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

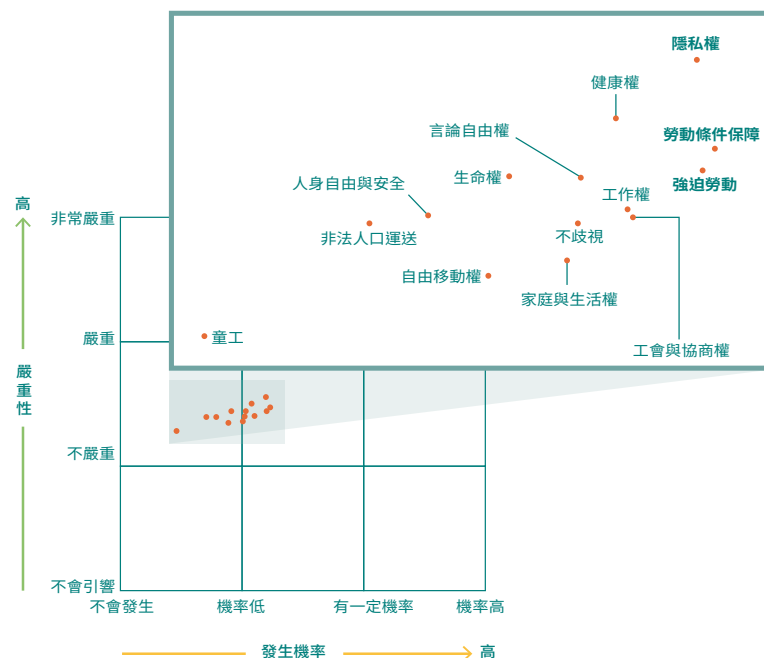
3 公司治理

ESG 數據與附錄

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（2022 年未有重大收購併購）中之利害關係人，2022 年依 554 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。2022 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、勞動條件保障、與強迫勞動。

2022 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 2022 年所鑑別之三項主要風險，除勞動條件保障與強迫勞動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（含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（64 個分公司，涵蓋率 100%）。對於可

能發生的風險，華航進行相關預警及減緩措施（例如對相關人員進行教育訓練等）；相關資訊如下描述，詳細內容亦可參考附錄「[2022 年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，杜絕強迫勞動，以及職業安全衛生議題皆為華航評估與查核重點；隱私權部分則與一般面中的資訊安全管理議題相關，同樣亦為華航永續供應鏈風險管理機制中既有之管理項目。華航每年皆藉由週期性的永續供應鏈管理機制，掌握供應鏈夥伴對各項人權風險議題之管理程度，以及遇高風險情況時之緩解改善。更多永續供應鏈之管理措施，請參閱本報告書[共創價值 2-2-2 永續供應鏈管理](#)章節。

中游（自身營運）

員工隱私權管理部份，公司設有「個資管理制度」，藉由執行個人資料檔案維護與管理，降低個人資料檔案侵害事故可能帶來之衝擊。勞動條件保障部分，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。於強迫勞動議題，華航人權政策中聲明禁止強迫勞動，亦於各項管理措施落實並不斷溝通改善，包含班表及加班管控、疲勞管理等措施。更多關於員工勞動條件與強迫勞動議題之管理措施，請參閱本章[2-4-2 人員雇用與留任](#)、[2-4-4 員工權益](#)，以及信賴價值[2-1-1 飛航安全](#)章節。

除上述 2022 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。2022 年華航員工申訴共計 10 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，亦無歧視事件產生。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

華航 2020-2022 年員工申訴案件

	2020	2021	2022
考績	4	1	0
優待機票	0	0	1
請假	2	3	1
懲處	1	6	5
職災	1	0	0
薪資	0	1	0
職場不法侵害	0	4	1
其他	0	0	2
合計	8	15	10

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 $\frac{1}{2}$ ，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。華信依公司規定，每位新進員工應接受華信與我課程，課程包括友善職場與性騷擾防治等內容，並於 EIP 網站頒布公告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。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。2022 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；2022 年華信計 1 件性騷擾案件立案，已按政府法令規範與華信內部規定懲處；台虎無發生性騷擾案件。

華航 2020-2022 年性騷擾申訴統計

項目	2020	2021	2022
申訴次數	0	3	5
成案件數	0	3	3
類型	-	行為不當	行為不當
處理結果	-	行政懲處	行政懲處

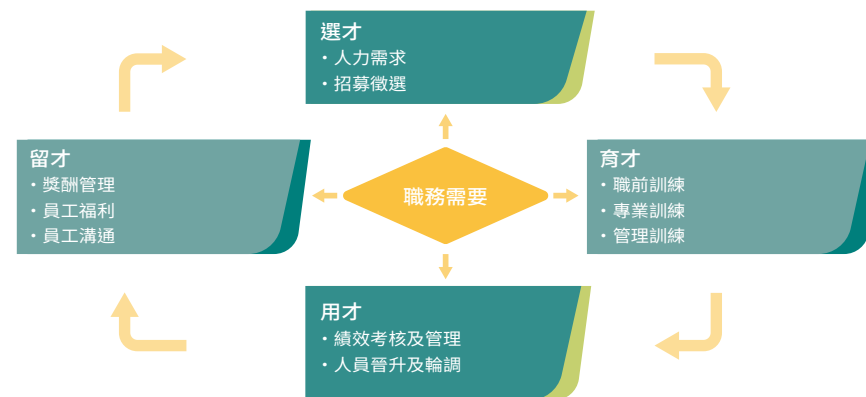
下游（客戶）

對於客戶隱私保護，華航敦聘專業團隊協助優化資安與個資管理制度，搭配原有的資安暨個資管理委員會執行個資管理業務，同時針對客戶資料的收集、處理、利用、保存、銷毀、更改與隱私權保護／安全聲明的修訂等法定要求制訂「隱私保護政策及聲明」，並揭露於本公司官方網站，亦每年要求各單位進行業務檢視以完成個資風險評鑑。更多關於確保客戶隱私權之管理措施，請參閱本報告書信賴價值中 [2-1-6 隱私管理](#) 章節。

2-4-2 人員雇用與留任 (GRI 2-7, 2-8, 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 2022 年 12 月 31 日止，華航、華信、台虎員工總數分別為 10,732 人、810 人、675 人，相較 2021 年華航員工總數減少 153 人，華信減少 78 人，台虎增加 29 人，三家航空公司進用人數皆符合法令規定令。另華航因應部分基礎航勤等工作彈性需要，亦使用 117 員派遣人力。 [參考 附錄人力結構表](#)

	員工申訴管道 電子信箱：wecare@china-airlines.com 性騷擾申訴管道 專線：(03) 399-8922 電子信箱：SHC@china-airlines.com
	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
	員工申訴管道 電子信箱：talktome@tigerairtw.com 性騷擾申訴管道 專線：(02) 7735-6930 電子信箱：talktome@tigerairtw.com

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2022 年華航集團員工總覽

員工									
	總數	男性	女性	總數	男性	女性	總數	男性	女性
全職員工	10,604	5,465	5,139	758	377	381	631	282	349
非全職員工	102	16	86	38	5	33	44	10	34
臨時員工	26	17	9	0	0	0	0	0	0
總數	10,732	5,498	5,234	796	382	414	675	292	383
實習生（不列入員工人數）	44	7	37	14	3	11	0	0	0

總人數包含原住民 77 位（男性 39 人、女性 38 人）及身障人員 108 位（男性 76 人、女性 32 人）

總人數包含原住民 8 位（男性 0 人、女性 8 人）及身障人員 4 位（男性 2 人、女性 2 人）

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

註 1：全職即公司正式員工中約定工作時數屬正常工作時數者。
 註 2：非全時員工即公司正式員工中約定工作時數低於正常工作時數者。

人力多元化方面，2022 年華航僱用了 77 位原住民（占全員比 0.72%）及 108 位身障人員（占全員比 1.01%）。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。

2022 年華航、華信、台虎員工多元化分布

											
	年齡	男性	女性		年齡	男性	女性		年齡	男性	女性
營運	30 ▼		100 242	營運	30 ▼	15 67		營運	30 ▼	26 62	
	31-50	671	1,120		31-50	73	129		31-50	59	106
	51 ▲	460	370		51 ▲	26	17		51 ▲	16	9
空勤	30 ▼		41 192	空勤	30 ▼	2 15		空勤	30 ▼	31 106	
	31-50	1,032	1,889		31-50	47	94		31-50	84	83
	51 ▲	447	454		51 ▲	34	10		51 ▲	38	0
修護	30 ▼		140 15	修護	30 ▼	11 0		修護	30 ▼	1 0	
	31-50	1,116	63		31-50	54	3		31-50	10	2
	51 ▲	775	14		51 ▲	52	0		51 ▲	13	0
其他	30 ▼		30 74	其他	30 ▼	3 18		其他	30 ▼	3 4	
	31-50	332	537		31-50	23	39		31-50	6	9
	51 ▲	354	264		51 ▲	42	22		51 ▲	5	2

平權及多元化

我們重視性別平等，2022 年華航女性員工占總員工 48.77%，女性主管比例為 28.46%；華信女性員工占總員工 52.01%，女性主管比例為 24.21%；台虎女性員工占總員工 56.74%，女性主管比例為 41.98%。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 2022 年與 9 家托嬰中心或幼兒園簽訂協議，提供優惠方案。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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 88.01% 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。

2022 年華航、華信、台虎聘用當地人員比例

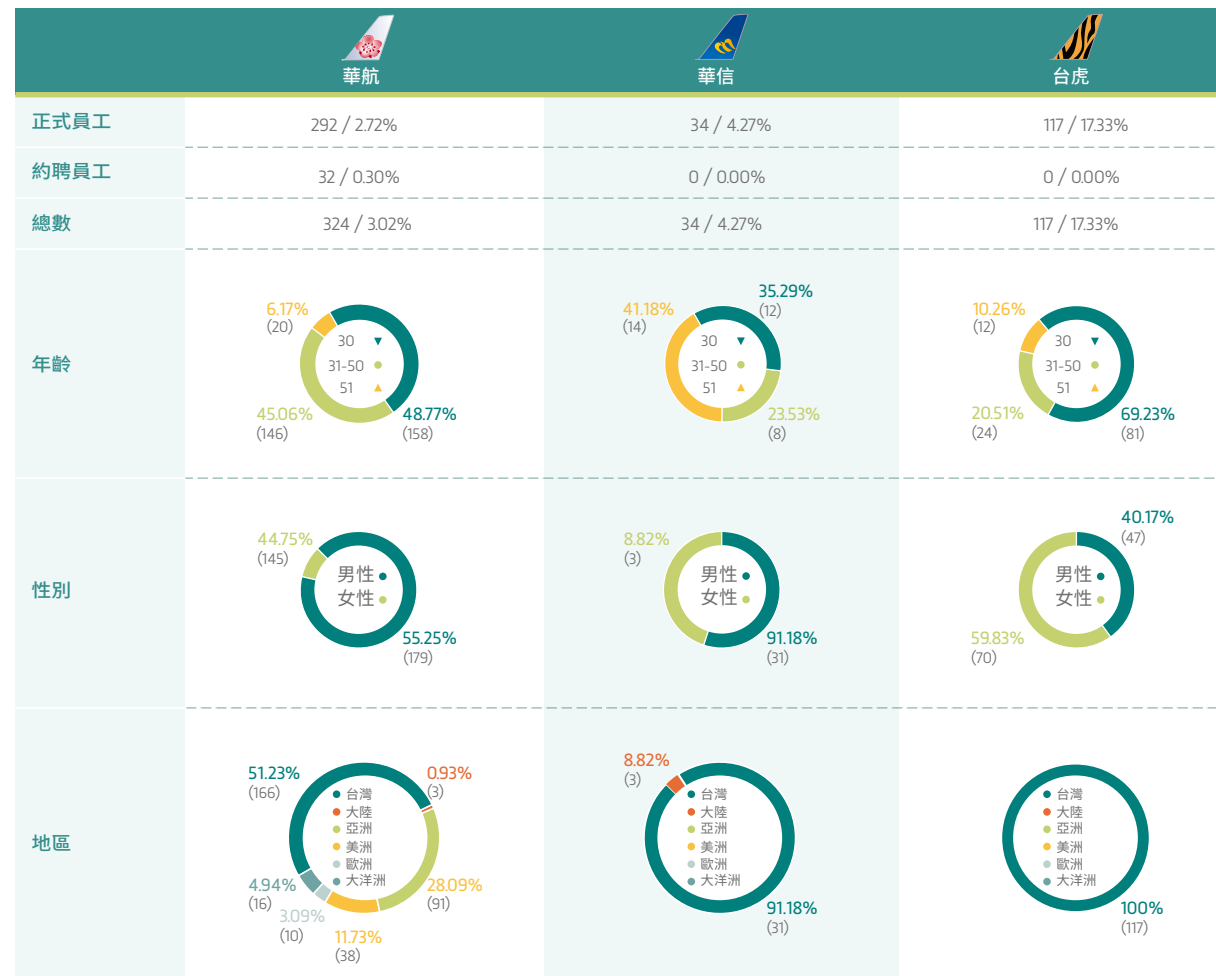
公司	地區	員工	管理階層
	台灣	98.77%	100.00%
	大陸	96.58%	47.06%
	亞洲	92.73%	45.74%
	美洲	64.65%	30.00%
	歐洲	41.38%	26.32%
	大洋洲	54.29%	16.67%
	台灣	100.00%	100.00%
	大陸	91.67%	30.56%
	台灣	98.37%	100.00%
	亞洲	100.00%	100.00%

註：當地僱員為具有當地國籍之員工。

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；2022 年華航共招募 324 名新進人員，其中正式員工 292 位、約聘員工 32 位，共占整體人力 3.02%；華信招募 34 名新進人員，約占整體人力 4.27%；台虎共招募 117 名正式員工，共占整體人力 17.33%。

2022 年華航、華信、台虎新進員工統計



員工流動

華航近三年平均離職率為 5.53%，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。

參考 附錄離職統計表

華航 2022 年離職人數較 2021 年略為上升約 0.16%，其中非自願離職率占比較 2021 年下降 0.09%，自願離職率因受科技業等其他產業大舉招募影響而上升 0.25%，惟無大幅波動。華航將繼續優化內部管理，維持既有之低離職率。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

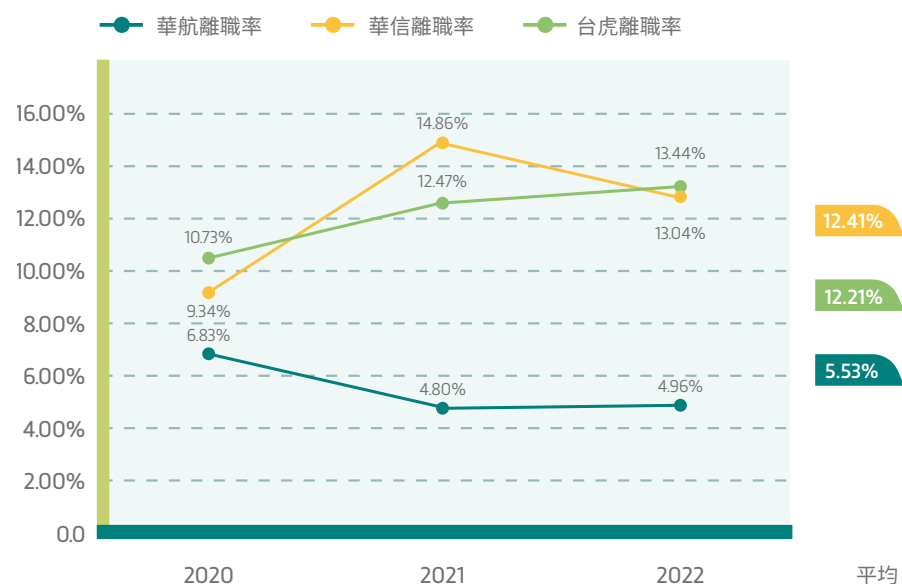
3 公司治理

ESG 數據與附錄

華信 2022 年離職人數較 2021 年增幅約 0.97%，其中離職主因多為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 2022 年離職率較 2021 年下降約 1.82%，離職原因多為個人職涯規劃。台虎近年致力於規劃多元化職涯發展空間、亦提供內部職缺相關訊息（如辦公室職缺、客艙組員職缺等），以鼓勵同仁可跨領域學習。公司亦不定期舉辦教育訓練，由單位主管及同仁擔任講師，分享專業領域知識，也提供線上學習平台，創造多元學習環境，在在顯示台虎對於人才的重視。

2020-2022 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）。

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。

空服員除上述機制外並採雙向績效回饋，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。

2-4-3 員工發展 (GRI 404-1)

完善的訓練制度與架構

華航制定健全完整的訓練制度與架構，以培養航空專業人才，結合實境與 e 化課程等多元學習方式，高度投入軟硬體設備訓練資本。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。

2022 年，華航投入訓練發展費用約為新台幣 2.3 億元（平均每位員工約新台幣 2.12 萬元），總參訓時數（含實體及線上課程）約 45.1 萬小時（平均每位員工約 38.76 小時），完訓率達 96.00%。[參考 附錄員工訓練統計表](#)

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

教育訓練架構

訓練職能類別			新進人員訓練	在職訓練	進階訓練
	策略職能	依據公司競爭策略，員工執行方案所需能力	配合公司營運及策略發展需要專案辦理		
	專業職能	擔任特定職務或工作所必須具備的特質或技術	各專業職務基礎訓練 (航務／機務／服務／票務／貨運等)	• 機種／艙等訓練 • 各專業年度複訓	• 教師訓練 • 各類進階職務訓練 (正機師／座艙長／督導等)
	管理職能	擔任主管應具備之知識或技術	新任主管訓練	主管管理職能訓練	高階主管訓練／講座
	共通職能	每位同仁均需具備的知識技能與行為風格	「華航與我」新人訓練	達人專業分享	航空管理通識課程

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。

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 59.80%，因整體營運逐漸恢復正常，故其遞補情形優於 2021 年。

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，2022 年客貨運市場逐步恢復正常，另受物價、油價等營運成本有關項目持續上漲使營運成本增加，因而致使本項報酬率未如去年。

人力資本投資報酬率



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）

2022 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
增裕貨運營收相關訓練 • 配合 777 新貨機持續引進強化裝載人員相關貨運專業知識 • 提升駕駛 777 貨機飛航組員人數（訓練投入：約 2,656 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	2022 年 777 貨機營收較 2021 年增加 48.86 億	0.7%
強化旅客服務訓練 因應疫情緩解營運逐步恢復正常，強化客艙組員服務職能。（訓練投入：約 5.2 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	2022 年客艙組員滿意度較 2021 年提升 0.2%(93.0 成長至 93.2)	10.2%

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。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 2022 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，2022 年僅辦理教育科技暨視覺設計類實習 1 人（淡江大學），並於 2022 年下半年配合疫情緩解，恢復辦理地勤服務類實習（計 49 員／14 校）後續將視疫情變化研議恢復辦理規模；華信 2022 年辦理產學合作（計 14 員／6 校）。

宣示持續響應「台灣人才永續行動聯盟」

為了強化台灣社會的人才永續競爭力，全球企業對人才的看重，華航於 2023 年 3 月 6 日宣布持續響應「TALENT, in Taiwan, 台灣人才永續行動聯盟」，與《天下學習》及台灣多家企業持續推動與倡議人才永續；華航承諾透過配合公司營運策略、強化產品服務，持續辦理各職類專業訓練及傳承公司文化與價值；為呼應本 (2023) 年聯盟倡議之「多元、平等、共融」主題，華航年度訓練主軸以「永續、關懷、共好」規畫辦理各階層跨世代共好有關課程，期使各世代同仁能相互共融、共榮，發揮最佳團隊戰力，助益公司永續發展。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。



華航宣示加入台灣人才永續行動聯盟

2-4-4 員工權益 (GRI 2-21, 2-30, 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 年調薪幅度平均約 4.4%，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。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2022 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	薪酬
	營運人員	1.17	1.05	1.09
	空勤人員	1.12	1.00	1.05
	修護人員	1.09	1.00	1.03
	其他人員	1.16	1.02	1.08
	營運人員	1.02	1.13	1.08
	空勤人員	1.56	3.49	2.77
	修護人員	1.32	1.68	1.50
	其他人員	1.11	1.26	1.18
	營運人員	1.30	1.57	1.37
	空勤人員	3.4	2.49	3.19
	修護人員	1.31	3.69	1.72
	其他人員	1.39	2.06	1.60

註 1：薪酬＝本俸＋酬金

註 2：本表薪酬比例女性薪酬皆為 1。

註 3：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 4：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 2022 年華航非擔任主管職之全時員工共 9,543 人，較前一年度減少 267 人，薪資總額為新台幣 1,563,280 萬元，薪資平均數為新台幣 163.8 萬元，中位數為新台幣 115.9 萬元；與前一年度相比較薪資總額減少新台幣 133,131.3 萬元，薪資平均數減少新台幣 9.1 萬元，薪資中位數減少新台幣 8.2 萬元，[年度總薪酬比率](#)詳附錄。

非擔任主管職務之全時員工	數值	與前一年度之差異
人數	9,543	▼ 267
薪資總額（新台幣萬元）	1,563,280	▼ 1,33,131.3
薪資平均數（新台幣萬元）	163.8	▼ 9.1
薪資中位數（新台幣萬元）	115.9	▼ 8.2

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。

2022 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	2020	2021	2022
	薪資	13,659	13,660	17,372
	福利	261	216	197
	退休準備金	6,241	6,514	7,437
	薪資	850	896	700
	福利	369	2.48	3.6
	退休準備金	390	436	400
	薪資	720	519	527
	福利	4.29	3.31	2.15
	退休準備金	1.54	0.86	0.62

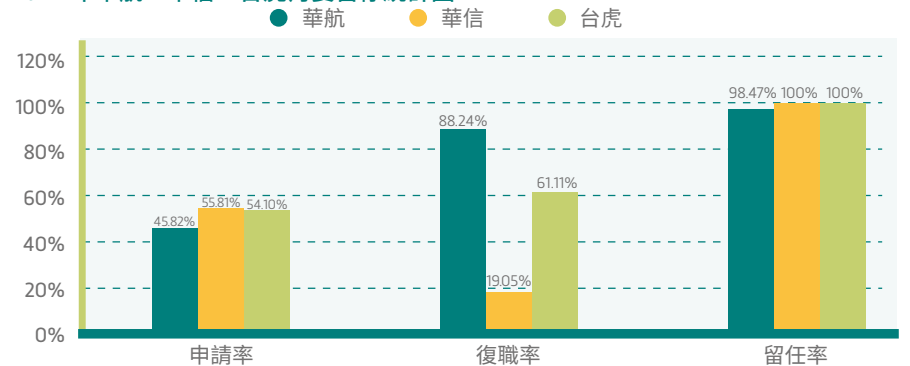
註 1：華航／華信福利包含如旅遊補助、敬老津貼、子女獎學金、勞動節獎金、春酒及週年慶活動費用等項目。

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。

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。除同仁分娩前後依規享有 8 週帶薪產假，於配偶分娩前後，亦可申請 5 日（2023 年起為 7 日）帶薪陪產假，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 附錄育嬰留停統計表](#)

2022 年華航、華信、台虎育嬰留停統計圖



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

華航員工福利

項目	說明	優於法規
	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。	✓
	• 外派依親 員工奉調外派國外任職，其任職本公司之眷屬可申請留職停薪。	✓
	• 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。	✓
	福利補休 地勤人員每年 7 天只記念不放假之國定假日以福利補休之方式提供同仁安排休假。	✓
	給薪病假 年度 5 日內之未住院病假工資照發，第 6 日至 30 日部分，工資折半發給；住院病假 45 日內工資照發。	✓
	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 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 9 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。對妊娠中或分娩後未滿 1 年之女性同仁，華航提供醫師面談指導、工作適性評估及危害控制建議等。	

項目	說明	優於法規
	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。	✓
	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。	✓
	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因應工作壓力等需求，同時參與員工成長並提昇工作滿意度。	✓
	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。華航還為員工建立健康管理系統，以追蹤健康檢查情形並視需要安排健康諮詢。如發現其健康情形屬高風險時，華航將主動告知並安排健康諮詢。	✓
	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。	
	運動相關 華航於松山園區設有籃球場、羽球場、健身房等運動設施；職工福利委員會亦舉辦壘球、籃球、羽球等運動競賽鼓勵大家運動，亦有提供運動性社團活動補助。	✓

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

員工溝通

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、公開揭示並進行協商等事宜；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



1. 召開勞資會議

除總公司定期與企業工會總會代表召開外，各一線單位亦與對應職類之分會個別召開。



2. 一般主管溝通信箱

鼓勵同仁善用一級主管信箱表達意見，提出建言。



3. 有話直說專區

於公司內部網頁設置專區供同仁詢問所有公司相關問題。



4. wecare@china-airlines.com 專用信箱與專線

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。



5. 性騷擾信箱

由人力處設置保密信箱，並由專人處理案件。



6. 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。

註：如因重大營運變化大量解僱情節時，需遵循大量解僱勞工保護法辦理相關事宜。一般情況須於解僱六十日前，將解僱計畫書通知主管機關及相關單位或人員，並公開揭示。

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，2022 年度未曾發生任何重大勞資爭議事件或罷工事件。

其中華航空員工參與率最高之「中華航空股份有限公司企業工會」，為全國航空業總工會、全國產業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：顧服部（台中站、馬公站、花蓮站、高雄站）

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

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。此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，每三年進行續約協商。基於團體協約之餘後效力，在勞資雙方尚未完成續約前，相關勞動關係內容條款仍依法維持適用，以銜接過渡期間。

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。2022 年受到疫情影響，華航與企業工會達成協議，在受疫情影響的情況下，以書面方式召開 2 次勞資會議，全年共召開 6 次會議，兼顧勞資溝通與共同防疫；華信於 2022 年與企業工會依法規每季召開勞資會議共召開 4 次。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

華航／華信參與工會比率

公司	項目	2020	2021	2022
	參與人數	9,811	9,526	9,382
	參與率	99.43%	99.41%	98.41%
	參與人數	852	797	747
	參與率	96.49%	99.75%	99.34%

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臨時雇員（產學實習生）、華航轉任主管、大陸地區員工。

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 2022/12/05-2022/12/23 進行滿員工敬業度調查，透過委託外部專業顧問公司以無記名方式進行網路問卷調查，調查項目包含「企業文化」、「組織領導」、「工作與發展」、「員工敬業度」、「工作環境」、「薪資福利」及「COVID-19 相關」等七大向度，問卷中亦對工作的滿意、目的、愉悅感、壓力等面向設計題項，例如「整體而言，我對於現職工作感到滿意」、「我的績效目標設定明確，能夠定義我在工作上應該要達到的成果」、「我的同事與我有很好的工作關係」、「我能夠維持工作與個人生活之間的平衡」等。有效問卷為 5,057 份（有效填答率為 57.9%，其中男性為 2518 人占 49.8%、女性為 2539 人占 50.2%）。調查結果以薪資福利整體認同度最高，其次依序為員工敬業度、企業文化、COVID-19 期間與公司之連結、工作發展、組織領導、工作環境，整體分數為 7.8，相較於 2019 年之 6.4 分有大幅成長，尤以薪資福利向度之認同度提升最為顯著。

由於全球航空業受疫情衝擊甚鉅，華航除透過員工敬業度調查，了解同仁是否充分感受到公司在疫情期間的支持外，亦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。

華航期望透過上述兩項調查，了解員工對於公司及其職涯發展的想法，與員工攜手，朝更加和諧、穩健的永續企業前進。



新冠肺炎疫情期間員工權益保障

2022 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（如每次施打新冠肺炎疫苗當日給予半天公出假、施打後 3 日內，身體若有不適，則可申請疫苗接種假），員工確診時，可申請未住院傷病假），以及分區／居家辦公等措施，全力保障員工健康與職場安全。

2-4-5 健康與安全職場 (GRI 403-1, 403-2, 403-8, 403-9, 403-10)

華航秉持「尊重生命，安全第一」信念，依國際驗證規範 ISO45001 會同勞工代表研議並由董事長、總經理共同簽署後，2016 年 12 月 1 日公告發布「職業安全衛生政策」並每年定期審查，職安政策適用於自身營運之所有員工、約聘員工、外包人力及承攬商，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，2022 年度會中審議、協調及建議之安全衛生提案總計 1 件，已辦理完成，相關會議紀錄公告於 EIP 網站；（職安）類全員安全報告共 144 件，已獲處理改善結案者計 144 件，改善完成率 100%。



職業安全衛生政策

華航職業安全衛生五大目標

完備職業安全衛生管理系統

強化企業文化，齊聲人員安全意識

落實危害風險管理機制，有效解決危害問題

加強安全衛生教育訓練，降低職業災害發生率

營造安全、健康、舒適的工作環境

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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		2020(%)	2021(%)	2022(%)	2022 工作者代表人數	2022 總委員人數
	台北分公司	36.36	36.36	36.36	4	11
	桃園	37.73	37.73	37.73	20	53
	高雄分公司	37.5	37.5	35.29	6	17
	修護廠區	34.78	34.78	34.78	8	23
		33.33	33.33	33.33	5	15
		41.18	41.17	36.84	7	19

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。2015 年華航亦制訂職業安全衛生管理規章（包含緊急事件準備與應變程序、安全衛生風險與機會管理程序、安全衛生績效監督與量測作業程序、安全衛生不符合事項矯正及預防措施管理程序、安全衛生內部稽核管理程序、職業災害通報規定、職業災害事故調查管理程序、職業災害認定與協助作業辦法、安全衛生教育訓練管理程序、採購安全衛生管理程序及承攬商安全衛生管理程序等）。2016~2018 年起獲 OHSAS18001 及 TOSHMS 合格認證；2019 年轉換為 ISO45001:2018、CNS45001:2018 及 TOSHMS 合格並每年持續接受定期追查稽核，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。

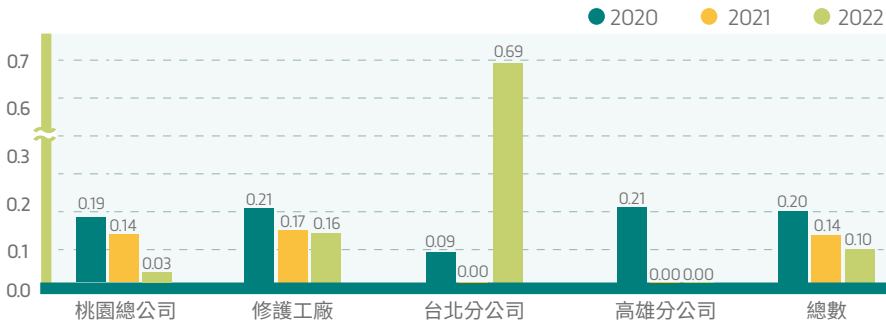
針對各作業場所實施安全衛生巡檢共 1,611 次，發現缺點計 99 次，均協調相關單位完成改善，每年執行各單位內部稽核一次，外部稽核委託 SGS 於每年進行。

提升作業安全 落實風險管控

華航 2022 年之全體職業災害失能傷害頻率（FR）為 0.72，失能傷害嚴重率（SR）為 15，總和傷害指數（FSI）0.10，缺勤率（AR）為 1.05%，分析原因多為員工之不安全行為，低於勞動部 2020-2022 年航空運輸業之平均 FR（1.37）、SR（28）及 FSI（0.19）；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；外包人力（非工作者）人數共 117 人，1 人發生墜落災害；承攬商共 166 人，1 人發生燙傷，1 人發生感電災害，皆已復工，死亡人數為 0 人，並將持續實施職災預防宣導及相關教育訓練。

參考 [附錄近三年總合傷害指數比較表](#) 參考 [職業災害統計表](#)

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。為因應 2022 年 4 月起 COVID-19 疫情升溫至 2022 年 11 月由防疫總指揮 - 總經理（或代理資深副總）每週召開防疫會議，邀集相關一級單位主管、職安及醫務單位主管研議並配合我國行政院中央疫情指揮中心防疫措施，鼓勵員工接種四劑疫苗，滾動式調整因應。



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

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄



3. 2022 年 5 月起彙編華航防疫大攻略第一版至第十三版公告周知

包含「確診者個案處置原則」、「PCR 檢測時機」、「快篩陽性時機經醫師診斷後視為確診」、「如何申請數位健康證明」、「防疫假規定」，更新台北市、新北市、桃園市、高雄市相關連結資訊等，期提供員工正確且快速防疫資訊，降低確診員工對疫病恐慌心態，順利得到醫療照護至恢復健康。



4. 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。



5. 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。



6. 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。



7. 制訂「疫情期間華航園區外部人員進出管制規範」

並適時更新，要求交付承攬單位實施承攬商 / 外包商人員健康管理，強化外部訪客及承攬商共同作業人員，宣導華航園區訪客若未打滿三劑疫苗請執行快篩並做好自主管理。



8. 企業安全室制定持續維運計畫 (BCP) 自主管理

並配合行政院中央疫情指揮中心防疫措施 2022 年 10 月 13 日起之邊境檢疫措施，有關「國籍航空公司實施機組人員防疫健康管控措施作業原則」及「機組人員執勤時之個人防護裝備及乘客安全防護守則」停止適用。逐步放寬各項防疫措施及持續宣導防疫自主健康管理，以維自身、家人及同事健康。



未來規劃

1. 人員招募

2023 年持續招募飛航組員、修護人員，並配合營運復甦招募其他有關專業



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，2023 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 25% 為目標。



3. 人員訓練

2023 年華航已進入 63 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「永續、關懷、共好」進行，預計規劃辦理共通管理職能如跨世代共好、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、跨世代溝通等課程，並持續優化管理人才培育機制以培育符合未來公司發展所需人才。

華信為提升企業整體競爭力，配合公司整體策略目標，並在符合相關適用之法令與法規為依循下制定完整的訓練計劃，以培養航空專業人才，結合 e 化課程等多元學習方式，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，不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。

台虎重視人才培育，制定健全完整的訓練制度與架構，以培養航空專業人才，並視員工職能發展，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，不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。另為鼓勵同仁可跨領域學習，公司亦不定期舉辦教育訓練，由單位主管 / 同仁擔任講師，並加深不同專業間了解促進跨單位合作效益，亦提供 e 化線上學習平台，創造多元學習環境。



4. 落實職業安全衛生管理系統，塑造安全衛生績效文化

總公司桃園地區 2016~2018 年起獲 OHSAS18001 及 TOSHMS 合格認證；2019 年轉換為 ISO45001:2018、CNS45001:2018 及 TOSHMS 合格並每年持續接受定期追查稽核，驗證範圍為航空運輸之營運管理、貨運及客運服務，皆依據各作業型態、職種類別，進行風險分級管理，提升作業安全，落實安全衛生規劃、執行、查核與改善之風險管控機制；另員工年度健康檢查參與率達 70% 以上且重大異常者衛教達成率達 80% 以上，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，強化安全衛生管理系統及安全衛生管理稽核，進而持續降低職災案件並避免重大職災發生，提供員工安全、健康、安心以及防疫新生活的工作場所。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2-5 社會價值

HIGHLIGHTS



3,940萬 以上公益投入

2022 年華航總社會公益投入金額為新台幣 39,401,046 元。



1,080萬 的愛心

2022 年俄烏戰火延燒，以華航集團名義捐款新台幣 1,000 萬元，受惠人數約 400 萬人；皮卡丘彩繪機CI微旅行收益捐款新台幣 80 萬元予家扶基金會，受惠人數約 5 萬人。



70,000 份醫療物資載運

2022 年疫情期間運送救援物資 1 萬份試劑及 6 萬份口罩予帛琉人民。



696萬 以上公益認購

為支持台灣優質農產品及公益組織商品，協助認購 2,443 箱台東鳳梨釋迦、800箱文旦價值約新台幣 211 萬，以及認購「喜憨兒基金會」價值新台幣 485 萬商品禮券，提升相關就業機會及經濟協助。



1,100位 以上學童

2022 年在符合防疫規定下，華航志工社及深耕偏鄉社團自發性至偏鄉地區傳授航空知識，共計 1,129 位學童受惠。



370名 長者

2022 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數 370 位。



七度 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 — 台虎連續七年獲「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

重大議題

- 社會回饋與參與

重大議題對華航的重要性

仰賴社會的支持，成就今日的華航，「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。



長期目標



2023

1. 為擴展公益活動廣度，舉辦至少一場桃園以外之偏鄉教育公益活動
2. 與原住民或台灣在地小農合作開發公關禮品，促進弱勢族群獲得社會平等機會

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

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 共創價值
- 2-3 環境價值
- 2-4 人才價值
- 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 — 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 — 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	2022 年			2023 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	舉辦至少一場偏鄉教育公益活動	前往企業在地鄰近 5 間國小、台東偏鄉 3 間國中 / 小進行志工授課，傳遞航空知識，為真善美的社會挹注心力，點亮孩子學習成長路（註 1）	100%	為擴展公益活動廣度，舉辦至少一場桃園以外之偏鄉教育公益活動
強化台灣國際能見度	增加贊助國際交流活動場次數	與台灣在地品牌合作舉辦至少一場公益活動	• 與 P.League+ 桃園領航猿舉辦一場公益籃球營；與球星陳偉殷、王維中舉辦一場公益棒球營，兩場公益活動皆透過自身經驗分享，鼓勵小球員勇敢追夢（註 2） • 持續響應國際救援，運送帛琉救援物資及烏克蘭賑濟捐款案，改善烏克蘭難民健康福祉（註 3）	100%	與原住民或台灣在地小農合作開發公關禮品，促進弱勢族群獲得社會平等機會
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	2022 年持續參與及辦理 3 場長期公益專案外，亦與家扶基金會進行長期慈善公益專案，此外並增加在地認助小農及公益團體，增加慈善類型贊助案資源	100%	

註 1：2022 年由華航志工社前往桃園鄰近五所國小及台東三所偏鄉國中 / 小進行志工授課，期透過航空專業，豐富疫情期間孩童學習樂趣。

註 2：與台灣在地品牌運動好手辦理一場公益籃球營、一場公益棒球營，藉由整合行銷方式，增強其贊助效益及與在地連結度。

註 3：2022 年除持續參與華山基金會三節公益活動專案；另，響應國際救援，疫情期間運送帛琉救援物資、參與烏克蘭賑濟捐款案，創造產值以外的社會價值。

註 4：符合程度為達成率之百分比。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

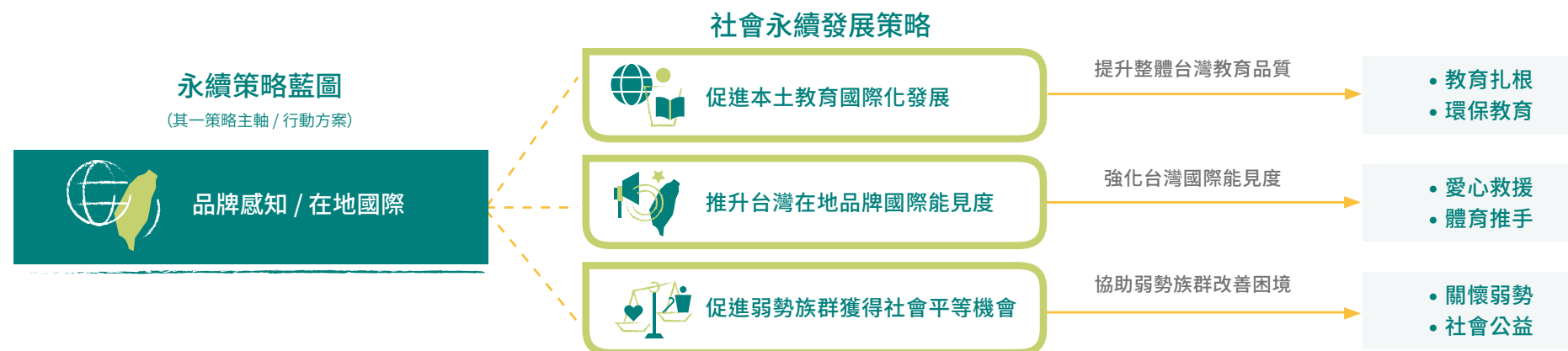
3 公司治理

ESG 數據與附錄

2-5-1 公益策略藍圖

中華航空身為台灣航空產業的領導者及台灣企業公民的一份子，秉持回饋社會的理念、創造社會價值的使命，作為華航永續發展的重要承諾，致力為社會大眾盡一份心力。2022 年下半年 COVID-19 疫情逐漸趨緩，華航除配合政府相關防疫規範外，亦盡心延續多年永續策略藍圖，以「促進本土教育國際化發展」、「推升台灣在地品牌國際能見度」、「促進弱勢族群獲得社會平等機會」作為主要方向，長年關懷偏鄉弱勢族群公益活動、航空知識分享教學、響應國際情勢進行醫療物資載運或捐助，透過具體行動落實聯合國 SDG3、SDG4、SDG8 目標，推廣台灣在地品牌，支持部落文化走向國際舞台，促進國際交流機會，與社會共創、共榮、共好。

華航永續發展策略

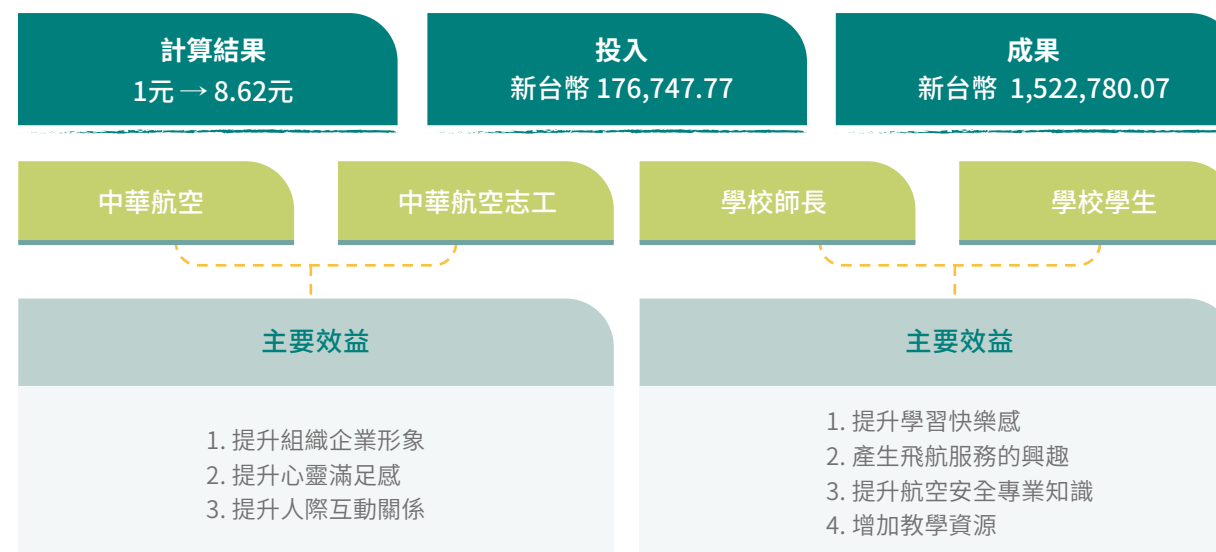


共創永續社會

2022 年疫情漸趨明朗，華航調整營運重心，逐步恢復客運航班；同時，堅持共創永續社會經營，積極善用自身運能優勢，延續台灣與世界的經濟命脈，並響應國際情勢，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。

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。2022 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 8.62，意味每投入 1 元，可產生 8.62 元之社會效益。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

• 2-1 信賴價值

• 2-2 共創價值

• 2-3 環境價值

• 2-4 人才價值

• 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2022 年華航總社會公益投入金額為台幣 39,401,046 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 43%、37% 及 20%；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 14.2%、78%、0.3% 及 7.5%，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）			2022	
	2020	2021	2022	內容	比例
商業活動	3,272,694	11,629,340	16,763,394	• 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	43%
慈善活動	2,134,300	2,671,500	14,687,100	• 進行國、內外賑災物資運送、資源挹注 • 持續關心在地弱勢族群、支持偏鄉農業產銷	37%
社區投資	1,755,197	4,955,660	7,950,552	• 針對弱勢團體舉辦關懷活動、資源挹注 • 至偏鄉社區國小教授航空知識 • 淨灘、植樹 • 公益籃球營、棒球營	20%
總計	7,162,191	19,256,500	39,401,046	綜合以上商業活動、慈善活動、社區投資之所有活動內容	100%

【社會參與投入】

項目	金額（新台幣）			2022	
	2020	2021	2022	內容	比例
物品捐贈	2,949,694	8,764,000	5,602,870	機票捐贈及貨品運費贊助	14.2%
現金捐贈	2,757,300	4,845,000	30,697,624	各類活動投入之現金金額	78%
志工人力	384,476	134,962	149,376	志工教學、淨灘 / 植樹、公益運動營活動等投入之志工人力	0.3%
管理成本	1,070,721	4,512,410	2,951,176	志工教學、淨灘 / 植樹、公益運動營活動等投入之相關管理費用	7.5%

【社會參與效益】

項目	2020	2021（註 1）	2022
社會效益金額（新台幣）	22,188,592	26,378,062	63,496,247
受益人次（人）	355,459	203,758	4,913,310
新聞訊息露出數（則） / 官方臉書粉絲數	118 / 1,054,515	95 / 1,063,177	123 / 1,106,652
機票贊助數（張）	81	59	75

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 共創價值
- 2-3 環境價值
- 2-4 人才價值
- 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	2022 台灣燈會、華山基金會、國家交響樂巡演、奈良美智特展、奇美博物館英國肖像畫展、衛武營威爾第歌劇、台東鳳梨釋迦、文旦認購...等，約 41,491 次受惠	6,344,344
屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合服務示範計畫	約 17,416 人次受惠	1,500,000
烏克蘭賑濟捐款	約 4,000,000 人次受惠	10,000,000
認購「喜憨兒基金會」商品禮券	約 9,700 人次受惠	4,850,000
皮卡丘彩繪機 CI 微旅行收益捐贈	約 50,000 人次受惠	800,000
植樹活動	約 60 人次參與	541,335 (註 1)
淨灘活動	約 273 人次參與	271,870 (註 2)
公益籃球營	約 30 人次受惠	320,280 (註 3)
公益棒球營	約 56 人次受惠	1,125,198 (註 4)
偏鄉地區航空知識教學	1,129 人次國小學童受惠	1,185,450 (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：123 則 官方臉書粉絲數：1,106,652	12,300,000 (註 6)
贊助活動帶來之機票／運費營收	以折扣優惠方式提供之機票／運費贊助	18,654,900 (註 7)
贊助機票	總計贊助 75 張機票	5,602,870

社會參與效益換算金額說明

註 1：餐點、活動、交通及雜支約新台幣 530,775 + 志工成本以 60 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 1 小時 = 新台幣 541,335。

註 2：餐點、活動、交通及雜支約新台幣 269,230 + 志工成本以 5 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 3 小時 = 新台幣 271,870。

註 3：餐點、活動、交通及雜支約新台幣 315,000 + 志工成本以 10 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 3 小時 = 新台幣 320,280。

註 4：餐點、活動、交通、運動選手出席費及雜支約新台幣 1,116,750 + 志工成本以 12 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 4 小時 = 新台幣 1,125,198。

註 5：參與人次 1,129 * 每堂課 3 小時含教材以新台幣 350 計 = 新台幣 1,185,450。

註 6：新聞露出效益無法實際預估，故以廣告版位之收費假設定價每則新台幣 100,000 * 123 則 = 新台幣 12,300,000。

註 7：以機票 / 運費折扣優惠方式贊助，總機票 / 運費款新台幣 25,167,424，贊助折扣金額新台幣 6,512,524，實際機票營收新台幣 18,654,900。

註 8：上述社會參與效益難以量化，故以成本支出金額作為環保 / 社會效益呈現。

2-5-2 促進本土教育國際化發展

主題	項目	2022 成果	
		參與／受益人次（人）	投入金額（新台幣）
教育扎根	產學合作、志工授課、公益體育營	1,215	1,675,066
環境共存	淨灘活動、植樹活動	779,273	813,205

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

教育扎根

華航集團長期投入促進台灣本土教育成長，以行動支持聯合國 SDG4 永續發展策略，善用航空特有產業資源，以互動趣味方式培養好學動機，確保學童教育獲得實質改善。同時亦藉由產學合作，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，達到產學雙贏的目標。

產學合作

華航配合教育部「技職院校產學合作與人才培育」政策，透過維修人才、航太人才、校園育才等三方向的產學合作分享豐富的實務經驗開設航空相關訓練設施與課程，2022 年共計培育 149 位航空人才；另外 2022 年華航總經理高星漢受邀至國立海洋大學，以身作則發揮企業影響力，透過主題「疫情下的中華航空變與不變」與航運管理系碩博士班學生交流，用實務經驗傳遞航空業經營核心理念，共享結合學術界及展業界資源，推動人才永續發展與培育。



高星漢總經理與國立海洋大學學生分享航空業經營理念



高星漢總經理獲頒國立海洋大學感謝狀

志工授課

「中華航空公司志工社」自 2011 年成立至今，以扶助社會弱勢團體為宗旨，每年均固定前往鄰近學校授課，鼓勵學童培養國際觀，並傳遞航空知識及英語教學，呼應聯合國 SDG4 永續發展目標，利用自身企業的專業及力量提供優質及平等教育，確保有教無類並提倡終身學習。2022 年前往溪海國小、竹圍國小、菓林國小、山豐國小、青溪國小等五所學校進行授課活動，共計 580 名學童受惠，祈未來透過線上或實體方式至更多學校進行航空知識分享，豐富學習樂趣，促進多元成長的機會。



志工同仁向學童說明救生衣使用方式



志工社授課同仁與學童開心留念

公益體育營

華航於 2022 年邀請知名台灣體育好手共同舉辦公益棒球營一場、公益籃球營一場，將體育活動結合公益，共計 86 名孩童受惠，除呼應聯合國永續發展目標 SDG4 優質與平等教育、SDG8 就業與經濟成長外，全面性提高贊助產值及價值。



華航與 P.LEAGUE+ 桃園領航猿球隊舉辦公益籃球營



棒球好手陳偉殷於公益棒球營教導學童

關心弱勢社會平等及教育問題

台灣虎航與誠品文化藝術基金會合作，舉辦「好書的第二春」內部募書活動，共募得 87 本書，交由誠品文化藝術基金會提供予需要相關物資的 6-15 歲兒童與青少年，為偏鄉的孩子捎一份閱讀的禮物。



捐書予誠品文化藝術基金會



誠品文化藝術基金會感謝狀

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

模擬飛行駕駛體驗營

華信航空模擬飛行駕駛體驗營，由專業機師帶領實際操作模擬機，利用模擬系統及投影螢幕等設備在仿真的駕駛艙內進行操作，並由真正的機師一對一帶領指導，了解飛行程序、駕駛艙的構造及各個按鈕的功能，體驗滑行、起飛、轉彎到降落逼真飛行駕駛的真實感受，進而讓有志於飛行的莘莘學子在本地獲得機會教育。2022 年共 4 個梯次，總計 14 位學員完成駕模擬飛行體驗。



年輕航空迷藉由「模擬飛行駕駛體驗營」築夢踏實



利用模擬機將飛行原理結合逼真體驗



環保教育

華航集團展現企業永續經營的使命與責任感，深刻體認地球環境的珍貴與不可回復性，並理解企業對自然資源與環境保護應有的責任與義務，積極關懷環境，愛護地球，結合社會公益與環境教育，世代傳承「發展永續環境」的重責大任。

淨灘活動

華航持續響應國際淨灘活動，自 2011 年起每年定期前往竹圍漁港舉辦淨灘活動，2021 年因應疫情規劃線上淨灘知識課程，共計 761 位同仁結業，提升淨灘相關知能；2022 年在防疫規範放寬下，續恢復以實際行動愛護地球，共有 273 名華航集團各單位員工、家眷參與，活用淨灘知識，一同為環境保育盡一份心力。

植樹活動

華航以行動展現對這片寶島土地的關懷，齊心打造綠色永續環境，今年於桃園市橫山書法藝術公園舉辦「森愛桃園華航種起來」ESG 植樹活動，由董事長謝世謙、總經理高星漢及華航員工們一同在五月天種下希望的樹苗，共計約 140 餘株，五年養護期間預計可達 1,100 公斤碳吸附量，以行動展現對這片寶島土地的關懷，期盼透過此次植樹活動及未來的悉心照顧，讓每棵幼苗都能長大成蔭，善盡對資源與環境生態保護的責任與義務，實踐永續作為。



華航集團共同響應國際淨灘活動 2022 年收集垃圾總重 198 公斤



華航集團舉辦 ESG 植樹活動 種下希望樹苗

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

愛心公益捐贈 提倡環保再生

華航長年深耕環境永續，2022 年舉辦多項捐贈活動愛地球：本公司地服處同仁響應社團法人舊鞋救命活動，共募得 1,137 雙鞋捐予國際基督關懷協會；另年度中元普渡物資捐贈予高雄私立樂仁啟智中心、睦祥育幼院、懷德育幼院等，期望發揮航空業龍頭之姿，除了身體力行愛心公益捐贈外，亦宣導避免浪費觀念，為台灣永續發展盡一份心力。



金門栗喉蜂虎
(照片提供：臺北市立動物園)



栗喉蜂虎棄蛋孵育放飛與訓練計畫



餵食栗喉蜂虎訓練空中啄食

飛航推動動物保育

華信航空響應飛航作保育，參與放飛與訓練，共同見證保育成果，與臺北市立動物園合作，長期參與栗喉蜂虎保育活動，由金門協助運送棄蛋到台北。2022 年 10 月成功孵育 7 隻栗喉蜂虎，華信航空空服員特別到現場參與放飛活動，共同見證保育成果，民眾可至動物園穿山甲館內，欣賞栗喉蜂虎可愛俏麗身影。

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至今，且自 2017 年起，除老虎外亦同步認養石虎及雲豹，以實際長期行動支持動物保育工作及學術研究，維護野外安全的棲息地，更讓我們的环境邁向安全及自然，適合人類與野生動物共存。



金門海邊沙質土坡上被鳥兒踢出巢外的棄蛋



台灣虎航持續參與臺北市立動物園的動物認養保育計畫



修復環境行動

配合 3/26 國際關燈日，台灣虎航於每季度分別執行一次用電節約，於華航松訓園區台灣虎航的使用空間於中午休息時間關燈 1 小時，藉此向同仁進行宣導及呼籲，在全球氣候變遷下，每個人都能透過日常習慣的改變，愛護環境及地球。以企業執行為出發點，率先發揮自身影響力，號召員工回家後，也能響應「Earth Hour 關燈一小時」，鼓勵員工重視實踐低碳生活，改變過度消耗地球資源的生活習慣。

此外，為呼應 11/5 世界無肉日（或稱國際素食節），台灣虎航每季度舉辦一次「午餐無肉日」，藉無肉飲食減少地球碳排放的負擔。根據 Discovery 頻道的統計，只要一餐無肉，即可為地球減少 1.92 公斤碳排放，盼望能藉企業帶頭執行，進而影響員工的日常生活，如能連續執行 21 天，就能減少一片森林（約 5,000 棵樹）的碳排放

負擔，期許串聯更多眾人的力量，留住地球的美好風景與萬物。



華航松訓園區節電日實施



華航松訓園區節電日實施



無肉日實施（員工自備餐點示範）



華信假期 – 低碳旅遊、智慧觀光

華信航空推出「華信假期 – 低碳旅遊」與「華信小舖 – 智慧觀光」，由金門縣政府、華信航空及旅遊電商易飛集團三方跨界聯手。金門作為行政院核定的低碳示範島，至今已邁入第十個年頭，低碳永續為金門長期目標，與華信航空及易飛網共同推廣體現循環經濟的最佳典範金門酒糟牛肉，並透過華信小舖，將數位科技整合至旅遊體驗中，提供造訪金門遊客更永續的遊購環境與服務，達到「低碳旅遊、智慧觀光」對環境友好與共存。



華信假期具有在地旅遊 + 伴手禮特色



「華信小舖」網路購物商城物品琳瑯滿目

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

環保減碳新設計自助報到機

華信航空引進新一代設計理念 Kiosk 自助報到機，採最新零接觸科技，e 化作業減少傳統紙張消耗及人力，2022 全年總計 27 台 Kiosk 在全省 7 個機場總使用人次為：524,562，節省人工達到：41,228 小時，減少碳排同時響應防疫零接觸衛生又便捷，機身以 Q 版海東青寶寶造型，吸引不少旅客搶先操作體驗，紛紛與可愛的海東青寶寶合影拍照，在疫情期間深得旅客好評與讚許且提高自助報到效率。



搭機旅客在服務人員指導下快速學會操作技巧



採用 19 吋紅外線非接觸式觸控螢幕，用指尖懸浮操作方式、不用觸摸螢幕，就可完成所有報到流程

2-5-3 推升台灣在地品牌國際能見度

主題	項目	2022 成果
		物資運送數 / 投入金額
愛心救援	相關醫療防疫物資載運，含試劑及口罩等；烏克蘭賑濟捐款案	試劑 1 萬份及口罩 6 萬片免運費贊助予帛琉民眾；烏克蘭賑濟捐款 10,000,000 元
	致贈物資餐盒予：部桃醫院、聯新醫院、仁愛醫院、林口長庚醫院、天晟醫院、防疫計程車、航警局、疾病管制署北區運轉中心、良福保全	472,109 元
體育推手	英雄聯盟 PCS 賽事、中華民國高爾夫協會培訓隊選手、P.LEAGUE+ 桃園領航猿球隊、瑞星韻律體操協會、桌球選手莊智淵、擊劍選手陳奕通、網球選手曾俊欣等	3,364,022 元

愛心救援

2022 年 COVID-19 雖漸趨穩定，但華航身為全球航空貨運主力業者之一，疫情期間仍擔負防疫物資運送重任，配合外交部政策，運送救援物資一萬份試劑及六萬份口罩予帛琉人民，請參照前言「新冠專欄」；另，2022 年俄烏戰火延燒，華航身為世界公民的一份子，秉持「台灣可以幫忙」（Taiwan Can Help），自當肩負社會責任，以華航集團名義捐款新台幣 1,000 萬元賑濟烏克蘭專戶，受惠人數 400 萬人，展現國際救援之人道精神。

支援防疫前線 延續公益精神

華航於今年與寶可夢公司合作「飛翔皮卡丘計畫」公益活動，除了推出皮卡丘彩繪機，並將首航微旅行收益新台幣 80 萬元捐贈予家扶基金會，共計約 5 萬人受惠；同時延續 2021 年公益精神，致贈防疫前線醫護、航警局、防疫計程車司機等單位，以特製諾富特餐盒計畫，感謝防疫人員在疫情期間堅守崗位的辛勞以及付出，為社會盡一份心力，共計致贈 1,443 份餐盒。



飛翔皮卡丘計畫之一日微旅行活動



致贈諾富特餐盒予防疫計程車司機

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

體育推手

華航長年支持國家體育發展，贊助國內運動選手出賽，藉由自身航空運輸專業，力挺中華健兒參與國際體育盛事，以實際行動支持台灣選手揚名國際。2022 年華航贊助多項體育賽事，共同健全台灣體育環境，增加台灣國際競爭力與排名。

支持項目	項目 / 選手
體育賽事	2022 英雄聯盟 PCS 賽事
體育選手及隊伍	P.LEAGUE+ 桃園領航猿球隊、中華民國瑞星韻律體操協會、視障跑者周坤芳「2022 波士頓馬拉松」、桌球選手莊智淵、擊劍選手陳奕通、網球選手曾俊欣、中華民國高爾夫協會培訓隊選手



華航支持在地體育團隊 –P.LEAGUE+ 桃園領航猿球隊（照片來源：桃園領航猿）

2-5-4 促進弱勢族群獲得社會平等機會

主題	項目	2022 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	534	361,675
	支持在地小農、公益團體	39,702	6,960,100
	屏東地區新創幸福巴士 2.0	17,416	1,500,000

關懷弱勢

華航集團深知企業社會責任，非單單僅是資金贊助，而是善用自身所擁有的資源與航空專業，以實際行動關懷並幫助社會弱勢改善生活品質，提升教育水平，不論是照顧年老長者、弱勢學童大眾或以行動支持台灣小農或以捐助資助等方式，期能達成平等社會福祉的承諾。

照顧弱勢學童大眾

本公司一自主團隊「深耕偏鄉」，每年固定深入台灣偏鄉學校傳遞航空專業知識，2022 年辦了 3 場偏鄉教育授課活動，共 164 位學童受惠；另，本公司地勤同仁今年也前往平鎮樂活育幼院幫忙刷油漆，祈透過自身力量，讓弱勢孩童有更好的環境、快樂奔跑的機會；另本公司三熊彩繪機推出之三熊玩偶組 539 組贈予衛生福利部桃園醫院、馬偕紀念醫院醫院兒童早療中心、中華民國自閉症基金會及台東縣偏鄉地區國小，盼投入關懷及幫助的社會參與，能幫助弱勢族獲得社會平等機會。



深耕偏鄉團隊與桃源國中開心合影



地服處前往育幼院協助刷油漆獲感謝狀

在地認助小農及公益團體

為支持台灣優質農產品，協助農民度過難關，認購 2,443 箱台東鳳梨釋迦、800 箱文旦價值約新台幣 211 萬，讓國人認識在地特色農產，同時對公益單位盡一份心力；本公司職福會於華航周年慶認購「喜憨兒基金會」價值新台幣 485 萬商品禮券贈與員工，盼透過企業力量，邀請更多企業一同做公益，透過正向影響力量讓社會更加美好，提升相關就業機會及經濟協助。



喜憨兒基金會致贈華航董事長謝世謙感謝狀

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

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，提供關懷禮予長者，內容物為米、營養麥片等，並於現場協助測量血壓，全面照料長者身心靈健康，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370位。



華航志工社提供端午節關懷禮給獨居長者



華航致贈中秋關懷禮予華山基金會志工

屏東地區新創幸福巴士 2.0

2022年續辦理「屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合服務示範計畫」，支持屏東縣政府改善偏遠地區公共運輸服務品質，幫助提升當地長者與學生就醫、就學的便利性，全年度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，共計17,416民眾受惠。



屏東滿州鄉幸福巴士載當地學童就學（照片來源：屏東縣政府）

未來規劃

1. 提升整體台灣教育品質

為持續深耕教育，善用航空資源介紹華航品牌，以擴大參與和贊助效益，機動調整授課內容規劃，培養孩童多元學習興趣，並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，未來也將視國際航空情勢評估投入促進青年學子國際教育機會，結合本業優勢鼓勵學子提升學術交流視野，培育未來航空專業人才。

2. 強化台灣國際能見度

華航進行國際救援不遺餘力，除了配合支援政府專案，協助運送醫療物資予帛琉人民外；亦於俄烏戰爭時捐款1,000萬元，積極強化國家全球正面形象。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或產品，透過企業資源投入及航空本業價值，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

2022年華航共辦理3場長期公益專案、1場公益棒球營、1場公益籃球營，實際參與幫助弱勢族群獲得社會平等機會。未來除投入企業資源外，更規劃邀請在台公益組織／企業／運動選手共同參與慈善類公益專案，除了定期舉辦公益體育營，達到雙向正向溝通，並支持小農及部落文化走向國際舞台，期擴大資源效益及服務對象，提升台灣地區偏鄉、弱勢團體之社會福祉，致力經營社會「善的循環」。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

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

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2-5 社會價值

HIGHLIGHTS



3,940萬 以上公益投入

2022 年華航總社會公益投入金額為新台幣 39,401,046 元。



1,080萬 的愛心

2022 年俄烏戰火延燒，以華航集團名義捐款新台幣 1,000 萬元，受惠人數約 400 萬人；皮卡丘彩繪機CI微旅行收益捐款新台幣 80 萬元予家扶基金會，受惠人數約 5 萬人。



70,000 份醫療物資載運

2022 年疫情期間運送救援物資 1 萬份試劑及 6 萬份口罩予帛琉人民。



696萬 以上公益認購

為支持台灣優質農產品及公益組織商品，協助認購 2,443 箱台東鳳梨釋迦、800箱文旦價值約新台幣 211 萬，以及認購「喜憨兒基金會」價值新台幣 485 萬商品禮券，提升相關就業機會及經濟協助。



1,100位 以上學童

2022 年在符合防疫規定下，華航志工社及深耕偏鄉社團自發性至偏鄉地區傳授航空知識，共計 1,129 位學童受惠。



370名 長者

2022 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數 370 位。



七度 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 — 台虎連續七年獲「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

重大議題

- 社會回饋與參與

重大議題對華航的重要性

仰賴社會的支持，成就今日的華航，「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。



長期目標



2023

1. 為擴展公益活動廣度，舉辦至少一場桃園以外之偏鄉教育公益活動
2. 與原住民或台灣在地小農合作開發公關禮品，促進弱勢族群獲得社會平等機會

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

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 風險管理
- 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄

Chapter 3 公司治理

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



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 風險管理
- 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄



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 風險管理
- 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄

HIGHLIGHTS



七度入選 DJSI 新興市場

為台灣唯一連續七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一名殊榮。



七度入選 FTSE4Good 新興市場

連續七年入選富時永續指數系列 (FTSE4Good Index Series) 成分股。



六度入選 臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續六年入選臺灣就業 99、高薪 100 指數。



入選 MSCI 明晟指數

2022 年納入 MSCI 明晟全球標準型指數成分股。



前 6%-20% 優良廠商

入選第八屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商。



四度獲全球企業永續獎

四度入選成為台灣永續指數成分股。



九度獲台灣企業永續獎

連續九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。



四度入選台灣永續指數

四度入選成為台灣永續指數成分股。



六度入選永續年鑑

為台灣唯一六度入選永續年鑑航空業者，2022 年獲永續年鑑航空業 Top 1% 殊榮。



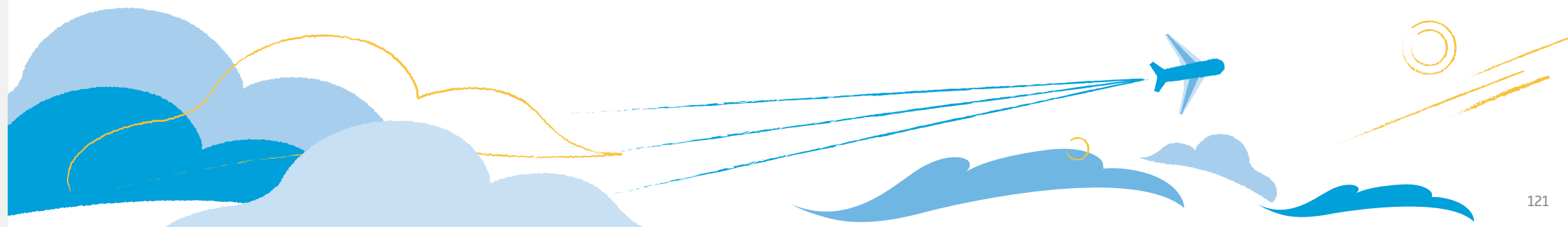
獲中華信用評等公司維持展望為「穩定」

於疫情期間的嚴峻產業逆風情勢中，華航 2021 年營運呈現韌性表現，所產生之 EBITDA 仍為正數，與其他國際航空公司的重大虧損形成鮮明對比，中華信用評等公司於 2022 年 10 月公布華航長、短期信用評等為「twBBB+/twA-2」，展望為「穩定」。



首度獲國家永續發展獎

首獲行政院 111 年度國家永續發展獎「企業類國家永續發展獎」殊榮。



3-1 治理架構

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-17, 2-19, 2-20)

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，根據公司法 198-1，董事遴選由股東提名，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，同時考量航發會及政府觀點，本（22）屆 13 名董事，含 3 名獨立董事，其中女性獨立董事 1 名。董事任期為 3 年（本屆自 2021 年 8 月 12 日起至 2024 年 8 月 11 日止），透過績效評估及根據董事特殊專業作為連任名單之依據，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。

2022 年度董事進修為全球風險認知－未來十年機會與挑戰及 2030/2050 淨零排放之 3 小時進修課程及企業永續經營不二法門－外部創新之 3 小時進修課程共計 6 小時；透過審計委員會及風險委員會討論及溝通後決議關鍵重大事件涵蓋 744F 貨機及 A333 客機耐用年限變更案、「購買 777F 貨機」案、新廣體客機引進案、787 新廣體客機備份發動機與發動機維護包修服務 (PBTH) 採購案等，同時亦監督本公司永續委員會於董事會呈報公司在永續發展相關目標及成果。[參考 華航年報](#)

截至 2022 年 12 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。	31.05%
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。	8.64%

註：財團法人中華航空事業發展基金會、行政院國家發展基金管理會亦為華航法人董事。

為利獨立董事客觀行使職權，本公司《公司治理實務守則》明定獨立董事連續任期不宜逾三屆，以避免因久任降低其獨立性，目前現任三位獨立董事平均任期皆未有任期超過九年之情形。華航注重董事之獨立性，董事長與總經理非由同一人擔任，或有互為配偶或一親等親屬情事，董事間亦無具有配偶或二親等以內之親屬關係。獨立董事具備主管機關所定獨立性，兼任其他公司董事或獨立董事未逾二家，且所有董事兼任其他上市櫃公司董事皆未逾二家。為確保董事之獨立性有效落實，公司亦對董事外部獨立性進行評估，設定董事符合外部獨立性之目標為總席次 80%，2023 年董事符合外部獨立性情形之占比為 92.30%，達所設目標之要求。

本公司對於國內外主管機關及內外部稽核報告所提重大缺失及改善辦理情形、營運與業務重大事項等，均提報董事會，俾掌握因應時效。另外，對董事之利益迴避訂有明確規範，董事亦秉持高度自律，就董事會所列議案與其自身或其代表之法人有利害關係時，均於當次董事會說明其利害關係之重要內容，並於討論及表決時自行迴避，且未代理其他董事行使表決權。本公司董事所具專業知識及獨立性之資訊如下：

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 風險管理
 - 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄

董事姓名	基本組成										產業經驗							專業能力				
	職稱	外部獨立性 (註1)	具有員工身份	職稱國籍	性別	年齡			獨立董事任期 年資		航空	運輸	專業 服務與行 銷	財務與金融	建築與工程	銀行及保險與 房地產	商務與供應	資訊與科技	金屬與機械	法律	會計	風險管理
						40-50 歲	51-60 歲	61-70 歲	3 年 以下	6-9 年												
謝世謙	董事長	獨立性董事	-	中華民國	男	-	-	✓	-	-	✓	✓	✓	○	-	-	✓	○	-	-	○	✓
高星漢	董事	執行董事	✓	中華民國	男	-	✓	-	-	-	✓	✓	✓	○	-	-	✓	○	○	-	○	✓
陳致遠	董事	獨立性董事	-	中華民國	男	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	○	-	✓	✓	○	-	-	-	✓
丁廣鈺	董事	獨立性董事	-	中華民國	男	✓	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	○	✓
陳漢銘	董事	獨立性董事	-	中華民國	男	✓	-	-	-	-	✓	-	✓	○	✓	✓	✓	-	✓	-	-	✓
陳茂仁	董事	獨立性董事	-	中華民國	男	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	○
危永業	董事	執行董事	✓	中華民國	男	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	○
趙剛	董事	執行董事	✓	中華民國	男	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	✓	○
王時思	董事	獨立性董事	-	中華民國	女	-	✓	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	○	-	✓
張惠娟	董事	獨立性董事	-	中華民國	女	-	✓	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	✓	✓	-	✓	-	✓
黃協興	獨立董事	獨立性董事	-	中華民國	男	-	✓	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	✓	✓	✓
張謝金森	獨立董事	獨立性董事	-	中華民國	女	-	-	✓	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	✓	○
黃欽勇	獨立董事	獨立性董事	-	中華民國	男	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	○

✓ 指具有能力、○ 指具有部分能力。

註1：華航董事會採單軌制，董事符合外部獨立性評估為獨立性董事係採以下標準，董事需為非執行董事，且下列9項指標需至少符合4項，其中前3項需至少符合2項：

1. 過去1年內，董事未任職本公司高階主管

2. 本年度董事及其家族成員未接受公司或任一母子公司超過 60,000 美元，但受美國 SEC 4200 條 款允許者得不在此限

3. 本年度董事的家族成員未任職公司或任一母子公司的高階主管

4. 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係

5. 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係
6. 董事與公司或經營團隊間沒有服務契約關係

7. 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係

8. 過去1年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人

9. 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突

另外，依據公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第4條規定，本公司獨立董事兼任其他公司獨立董事不得逾三家。

註2：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	薪資報酬委員會	風險委員會
成員	黃協興 召集人 黃欽勇 獨立董事 張謝金森 獨立董事	黃協興 召集人 黃欽勇 獨立董事 張謝金森 獨立董事	張謝金森 召集人 黃協興 委員 黃欽勇 委員 丁廣鉉 委員 陳致遠 委員 梁國源 顧問
開會頻率	每季至少召開 1 次	每年至少召開 2 次	每季召開 1 次
功能	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。	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），2023 年將辦理外部評估），透過績效評估、薪酬制度來提升管理階層對企業的長期價值，建立良好公司治理制度進而達成永續發展經營目標。 註：董事及高階經理人薪酬請參閱 華航年報 及 華航薪資報酬委員會組織規程 	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。

註：目前未設有薪酬顧問獨立於董事會、高階管理階層之外。

董事及經理人之績效評估及薪資報酬參考同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性。公司經營績效及未來風險亦涵蓋不同利害關係人所關注主題之經濟、環境與人權衝擊。董事支領車馬費，無支領董事酬勞；董事長、總經理及高階管理人（資深副總經理）薪酬制度依公司現行各項制度，含任用敘薪標準、晉升職等薪給調整、績效考評、離退休金核算標準等。董事長薪酬依公司章程第 18 條規定，依其對本公司營運參與之程度，授權董事會比照本公司經理人報酬之相關規定議定之。總經理薪酬依照本公司總經理職位薪給報酬標準支給，獎金及員工酬勞依公司整體經營績效及現行各項作業辦法辦理。高階管理人薪酬政策以責任、職位、年資、個人能力及經驗等因素，依本公司該職位之薪給標準，並參酌市場薪資水準，做為評量給薪之基礎。目前董事長、總經理、高階管理人薪酬制度未設有索回機制。

總稽核室

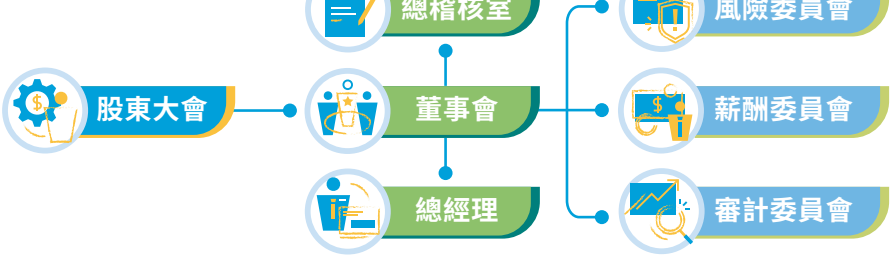
為落實企業永續經營目標，總稽核室善盡監督責任，落實公司治理制度與防止舞弊與貪腐事件發生，並有持續追蹤與限期改善的制度，2022 年全年查核案件依分類統計查核案件如下表，所有案件均已完成矯正措施並提報總稽核室核備結案。

2022 年全年查核案件

案件類型	查核案件數	稽核建議事項數	矯正措施改善事項數
總公司	15	95	95
分公司	16	94	94
子公司	11	64	64
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

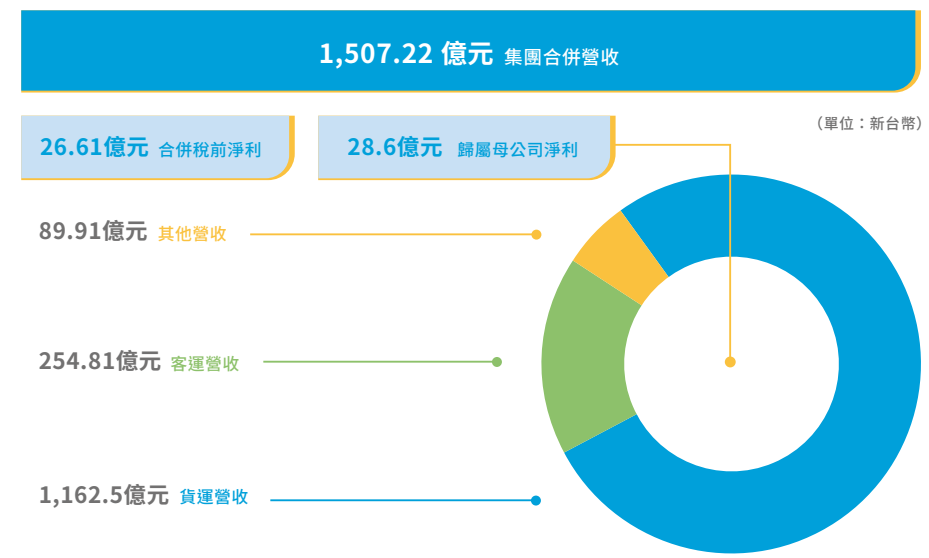


- 3-1 治理架構
- 3-2 經營成效
- 3-3 風險管理
- 3-4 法規遵循

3-2 經營成效 (GRI 201-1)

隨著 COVID-19 疫苗覆蓋率提升及重症率大幅下降，各國逐漸走向邊境開放；由於亞洲地區開放較慢，復甦情況顯著落後於歐美。全球航空業儘管客運市場復甦露出曙光，經營環境仍面臨極大挑戰，包含地緣政治衝突（俄烏戰爭）、通膨、升息、經濟成長趨緩、邊境政策、高庫存水位等多重因素影響，加上油料、人事及檢疫成本費用增加，使得營運成本大幅提高，壓縮獲利空間。本公司彈性因應市場變化，由「以貨為主」的經營策略轉向為後疫情的「客貨兼具」，持續進行機隊汰舊換新計畫，引進 A321neo、777F 等全新機隊，並訂購 16 架波音 787-9 客機，陸續汰除 737-800、A330-300 客機及 747-400F 貨機，透過機隊優化更新，彈性調節客貨運航班，布局整體營運航網，積極搶攻載貨商機，全力衝刺後疫情時代；2022 年合併營業收入 1,507.22 億元（其中客運營收 254.81 億元，貨運營收 1,162.5 億元，其他營收 89.91 億元），合併營業淨利 25.85 億元，合併稅前淨利 26.61 億元，最後歸屬母公司稅後淨利達 28.6 億元。[參考 附錄財務績效展現](#)

經營成效圖



合併財務數據

(單位：新台幣億元)

項目	2019	2020	2021	2022
客運營收	1,114.1	257.04	60.64	254.81
貨運營收	437.9	819.18	1,245.41	1,162.5
其他營收	132.4	76.28	82.36	89.91
集團合併營收	1,684.4	1,152.5	1,388.41	1,507.22
集團合併稅前盈餘	-00.97	-6.54	111.27	26.61

個體財務數據

(單位：新台幣億元)

項目	2019	2020	2021	2022
營業收入	1,463.7	1,063.27	1,321.4	1,410.7
營業成本	1,350.1	951.9	1,062.3	1,280.89
營業費用	112.8	62.52	65.9	70.63
所得稅費用（利益）	0.1	0.31	25.94	10.29
薪資總額	144.8	128.92	161.88	144.94
員工福利總額	219.7	189.31	225.96	204.65
退休金總額	16.2	15.87	15.27	14.66

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 風險管理

• 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄

2022 年華航集團國際客貨運營運實績

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 (%)	載貨噸公里數 (FRTK)	可售貨噸公里 (FATK)	載貨率 (%)
國際線		42,836	1,453,866	34.5	6,556,748,672	14,836,886,817	44.2	1,465,527	62.5%	6,270,198,884	8,223,791,073	76.2
		778	48,380	1.1	26,959,877	87,778,218	30.7	9,994	0.4%	3,209,089	9,724,513	33.0
		1,392	152,444	3.6	292,181,335	468,306,842	62.4	2,470	0.1%	4,929,286	9,281,998	53.1
	集團合計	45,006	1,654,690	39.2	6,875,889,884	15,392,971,877	44.7	1,477,991	63.0%	6,278,337,260	8,242,797,584	76.2
國內線		27,269	1,809,462	37.3	755,810,697	1,067,270,051	70.8	15,846	34.6	1,977,406	10,118,911	19.5
全球	集團合計	72,275	3,464,152	38.2	7,631,700,581	16,460,241,928	46.4	1,493,836	62.4	6,280,314,666	8,252,916,496	76.1

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

3-2-1 經營環境風險及機會分析

航空業串聯全球「人流」及「物流」，全球經濟成長及榮景與其發展息息相關，根據國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）2022 年 12 月公布報告顯示，2022 年全球航空市場持續恢復中，預估載客人數增至 34.24 億人次、載貨噸數則減至 6,030 萬公噸，產值回升近 2,330 億美元，虧損縮減至 69 億美元，客運量 2024 年有望恢復至疫情前水準。華航持續透過「經營環境風險及機會分析」，定期檢視中長期經營機會與風險，結合利害關係人所關注的「重大性議題」，並透過「永續發展策略」，以具體行動落實「永續發展目標（SDGs）」。

全球航空產業	2021	2022 預估	2022 與 2021 年比較	
產值 (億美元)	5,210	7,540	+2,330	+44.8%
貢獻全球 GDP (%)	0.5%	0.7%	+0.2ppt	
載客人數 (億人次)	21.85	34.24	+12.39	+56.7%
客運量 RPK (兆公里)	3.623	6.136	+2.513	+69.4%
客運營收 (億美元)	2,390	4,380	+1,990	+83.3%

全球航空產業	2021	2022 預估	2022 與 2021 年比較	
載貨噸數 (萬公噸)	6,560	6,030	-530	-8.1%
貨運量 FRTK (億公里)	2,720	2,500	-220	-8.0%
貨運營收 (億美元)	2,042	2,014	-28	-1.4%
稅後盈餘 (億美元)	-420	-69	+351	+83.6%

資料來源：IATA 國際航空運輸協會。

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 風險管理
- 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄

經營機會

航空客運解封商機

隨著全球 COVID-19 疫情趨緩，疫苗覆蓋率提升，各國逐步鬆綁邊境管制及入境檢疫措施，致力重振旅遊觀光；航空業者亦視市場需求恢復正常載客航班服務，並開闢新航線，瞄準後疫情時代的解封商機。根據 IATA 於 2022 年 12 月發布的報告指出，整體客運市場預計 2024 年恢復至疫情前水準，國內及國際旅客人數分別於 2024 及 2025 年恢復至疫情前水準。目前航空客運仍處於復甦階段，國籍航空業者為因應未來市場變化，積極布局客運業務，持續客機汰舊換新計畫，引進新世代客機，提升整體營運效益，並導入零接觸服務，全力搶攻復甦商機。

發揮轉運樞紐地理位置優勢

在美中貿易戰、科技戰及 COVID-19 疫情帶動全球供應鏈重組趨勢下，台灣位處於亞太地區重要樞紐地理位置，有利發展客、貨運中轉業務，桃園機場配合政府推動「亞太營運中心—空運轉運中心計畫」規劃興建第三航廈（2015-2026）、第三跑道（2025-2030）及西衛星廊廳（2028-2035）；此外也規劃新航機維修區（2028-2029）及新貨運園區（2025-2034）以符合後疫情運量發展需求，並持續提升營運效率及國際競爭力，吸引轉機客源、轉口貨物商機，朝東亞航空樞紐機場目標邁進。（桃機 2040 年目標客運量為 8,200 萬人次，貨運量為 402 萬噸）

機隊汰舊換新 強化營運效率

為落實永續發展，華航持續進行機隊汰舊換新計畫，新世代的機隊，不論在航機設計、燃油效率、營運效益及產品普及率都具有優勢，不僅大幅優化成本結構，也將是邁向 2050 淨零碳排的一大助力。2020 年起陸續引進 6 架 777F 貨機，並於 2022 年初增購 4 架 777F 貨機，2024 年交付完畢達 10 架規模，逐步汰換 747-400F 全貨機。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，並訂購 16 架波音 787-9 客機以汰換 A330-300 機隊，以省油高效能、環保節能的航機優勢迎向後疫情新世代。

此外，為全力衝刺疫情時代的客運商機，本公司於引進的 A321neo 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。未來導入的 787-9 客機為旗艦級新世代產品，新機隊將採用最新型客艙座椅設備，配置高畫質個人影視娛樂系統及機上網路，期能提供旅客更優質的舒適旅程。華航連續 7 年榮獲航空乘客體驗協會（APEX）「國際航空公司評鑑」五星航空獎（2023 APEX Five Star Global Airline），透過遍布全球航網，將台灣文創實力與生活美學推上國際舞台，讓旅客感受不一樣的華航，讓每趟旅程都是精彩、安心、舒適、愉快的體驗。

經營挑戰

全球航空業復甦挑戰（疫情、缺工、地緣衝突、經濟衰退）

受到 COVID-19 疫情反覆、缺工、地緣政治衝突、經濟衰退等多重變數影響，全球航空業面臨嚴重衝擊，根據 IATA 最新預測，全球航空公司於疫情期間預估總虧損高達 1,866 億美元（2020 虧損 1,377 億；2021 虧損 420 億；2022 虧損 69 億）。IATA 預估 2022 年整體客運量年增 56.7%，達 34.24 億人次（疫情前 75% 水準），客運收入年增 83.3%，達 4,380 億美元；預估貨運量（噸數）年減 8.1%，達 6,030 萬噸（疫情前 109% 水準），貨運收入則年減 0.5%，達 2,014 億美元。IATA 預估亞太地區航空業者疫情期間累計虧損高達 698 億美元（2020 虧損 450 億；2021 虧損 148 億；2022 虧損 100 億）。恢復期間需靠仰賴充實的營運資金，加上穩定持續的獲利，才能彌平巨額的債務負擔。

商務差旅市場 復甦緩慢

全球商務旅行協會（Global Business Travel Association, GBTA）指出，2022 年商務差旅規模預估年增 33.8%，總產值達 9,330 億美元（疫情前 65% 水準）；受到通膨、供應鏈瓶頸、高能源價格、缺工、俄烏戰爭、經濟放緩等多重因素影響，要恢復以往的水準恐要延後至 2026 年（原估 2024 年）。全球 2022 年平均機票價格為 646 美元，年增 48.5%；經濟艙為 464 美元，年增 37.3%；高艙等（頭等 / 商務）為 3,568 美元，年增 45.2%。亞太地區 2022 年平均機票價格為 369 美元，年增 61.8%；經濟艙為 265 美元，年增 40.2%；高艙等（頭等 / 商務）為 3,664 美元，年增 85.0%。受到員工的意願、公司的政策和疫情的不確定性，再加上差旅成本（機票、飯店、租車）大幅增加的衝擊下，企業選擇減少差旅支出，削減差旅預算；隨著「數位工具」廣泛地被企業採用下，使得「遠距辦公」和「視訊會議」的比例大幅提升，間接促使商務差旅的恢復上更加困難，對於仰賴商務客群的航空業者，勢必對營收和獲利空間帶來一定衝擊。

後疫情時代 有限空運資源的分配

根據 IATA 報告顯示，COVID-19 疫情爆發以來，航空業面臨前所未有的挑戰，全球 86 間航空公司面臨倒閉（2020 – 54 間；2021 – 32 間），另有 225 間航空公司暫停營運（2020 – 156 間；2021 – 69 間），此外亦有新進業者 87 間（2020 – 29 間；2021 – 58 間）於疫情期間投入市場。近年亞太各國機場不斷擴充設施、提昇軟硬體服務，桃園機場無論航廈、停機坪、時間帶、跑道及其他支援設備能量已達飽和，復甦期間對外面臨外籍業者陸續恢復航班，對內面臨主力業者星宇航空大舉投入市場；其中最大的挑戰在於「短期航機停駐空間不足」及「第三航廈分配」等問題，可見在空運有限的資源下，未來市場競爭勢必更加劇烈。

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

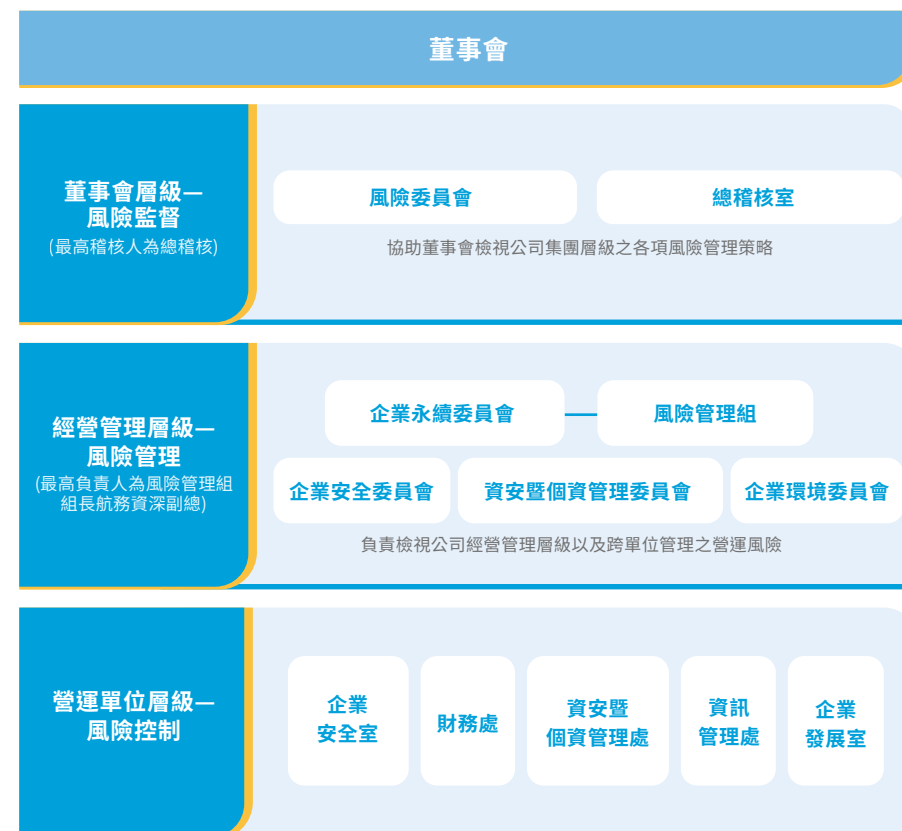
3-3 風險管理 (GRI 102-15)

3-3-1 風險管理機制 (GRI 102-11)

風險治理及組織架構

風險管理位居企業永續經營關鍵地位，面對與日俱增的新形態風險，華航特別於董事會轄下設置「風險委員會」定期召開會議，由總稽核室列席風險委員會，總稽核為最高風險稽核人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，2022 年 5 月及 8 月分別為董事講授「全球風險認知－未來十年機會與挑戰及 2030/2050 淨零排放」及「企業永續經營不二法門－外部創新」等（共 12 名董事參加，施訓率為 92%）。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「企業永續委員會」、「企業安全委員會」、「資安暨個資管理委員會」、「企業環境委員會」，其中「企業永續委員會」為本公司推動永續發展與治理的最高單位，由轄下的風險管理組整合及督促各單位落實 ESG 各面向之風險管理政策推動及改善作業，並由風險管理組的組長航務資深副總擔任最高風險管理負責人（企業永續委員會架構詳 1-2-1 企業永續委員會）；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，定期分別就公司潛在風險，鑑別、評估及研擬因應措施，並將其結果提報相關委員會及會議。

華航風險治理與管理圖



目錄

前言

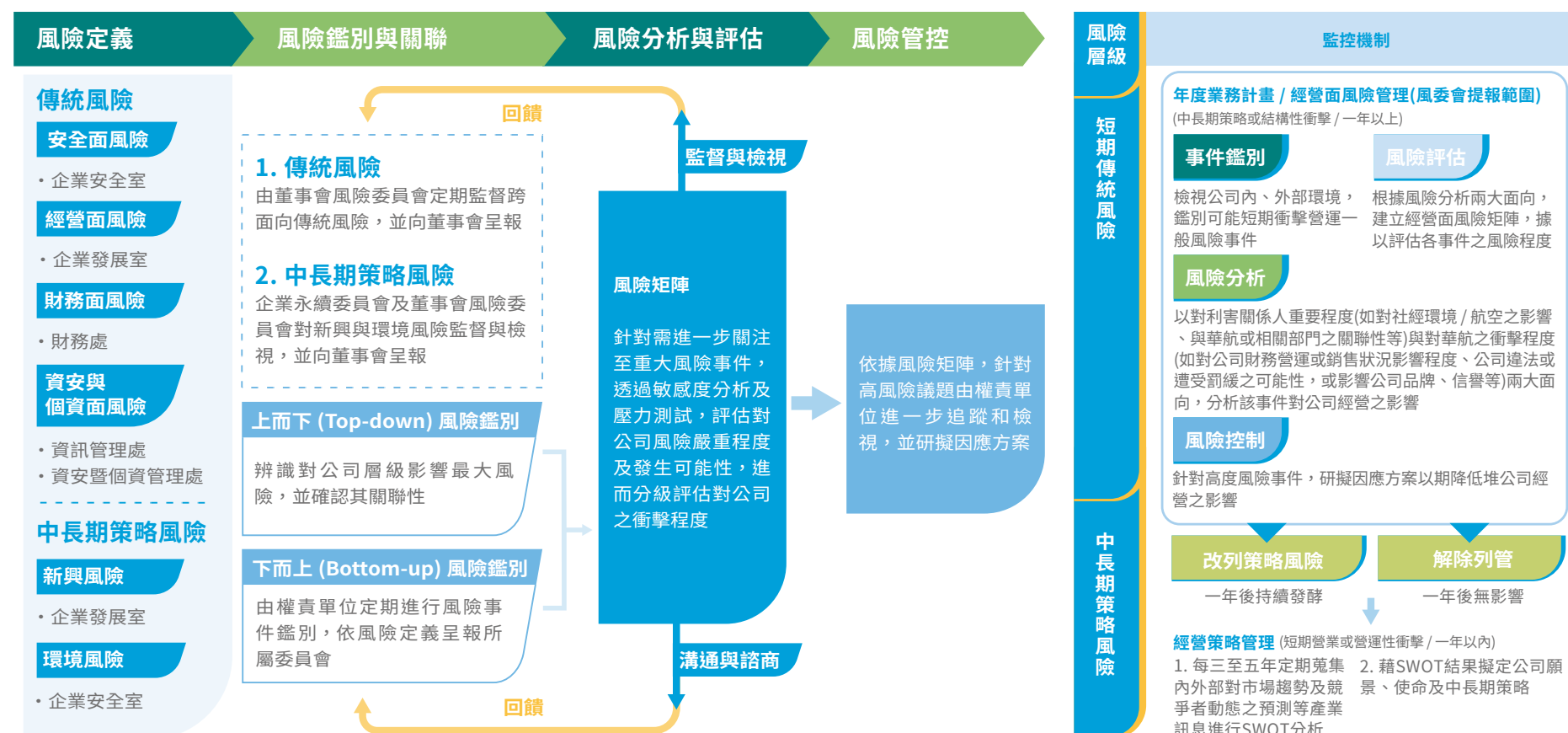
- 1 永續管理
- 2 多元價值創造
- 3 公司治理
 - 3-1 治理架構
 - 3-2 經營成效
 - 3-3 風險管理
 - 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄

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。華航同時評估鑑別出風險與重大主題分析結果的關連性，以確保對經濟、環境和人群（包括人權）造成的衝擊與可能帶來的風險亦涵蓋於風險管理過程中，此外華航已建立有效會計及內控制度，其中內控制度畫分為五個組成要素包含控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通及監督作業，為評估內控制度及執行有效性，每年按風險評估擬訂年度稽核計畫，由總稽核室定期與不定期執行查核作業，以落實誠信經營，降低相關風險至可接受水準並防止舞弊貪腐情事發生。

華航風險管理模式 / 流程



3-3-2 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。

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

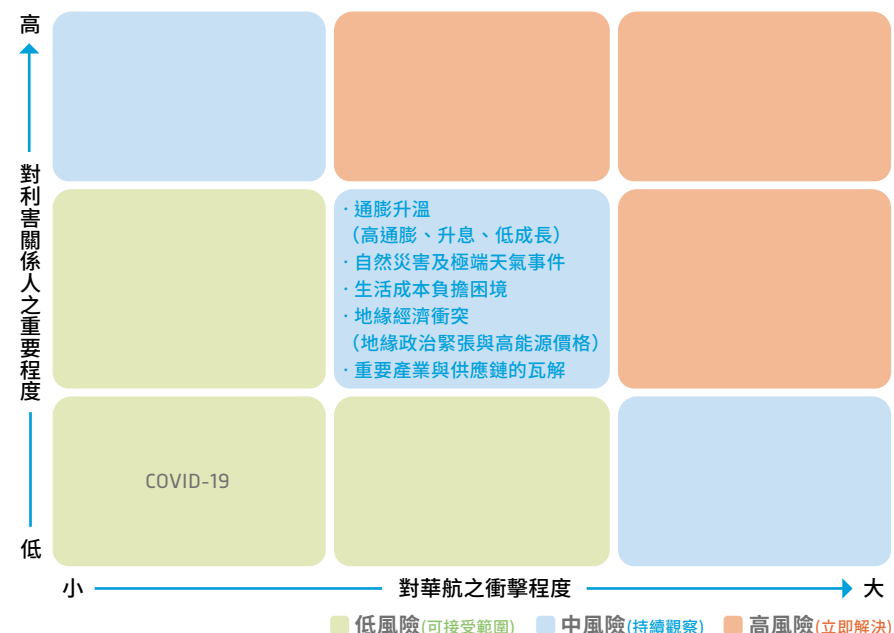
3 公司治理

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

ESG 數據與附錄

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。

風險管理分析圖



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

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。[參考 2-1 信賴價值](#)

2. 經營面風險管理

航空產業經營環境瞬息萬變，重大政經及其他內、外部突發事件對本公司經營影響甚鉅，企業發展室針對可能影響公司經營之潛在事件進行分析，並提出具體的因應方案，以降低公司「策略執行方向」與「年度業務計畫」之影響程度。[參考 3-2-1 經營環境風險及機會分析](#)

3. 財務面風險管理

國內外經濟及金融情勢亦影響公司營運結果，其中利率、匯率、通貨膨脹、燃油為航空公司主要成本來源，且受外界因素影響，波動幅度頗大；因此，財務處透過金融避險工具，將上述主要成本來源固定於一定範圍內，定期監控財務風險，研擬相關策略與措施，以落實財務面風險管理成效。[參考 3-2-1 經營環境風險及機會分析](#)

4. 資安與個資面風險管理

華航於 2022 年 3 月指派資訊安全長（Chief Information Security Officer- CISO），除針對資安框架規劃及管理體制進階強化，持續精進多層次防禦縱深、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。

[參考 2-1-5 資訊安全管理](#)

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 2022 年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。[參考 2-1-6 隱私管理](#)

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。（詳 2-3-2 氣候變遷減緩與調適）

2. 新興風險管理

本公司依世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）於每年一月發佈《全球風險報告》，分為經濟、環境、地緣政治、社會、科技等五大類關鍵風險，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。

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 風險管理
- 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄

新興風險管理機制

風險鑑別	風險分析與評估	風險管控	風險報告
------	---------	------	------

新興風險鑑別結果

類別	WEF 風險分類 / 風險主題	對本公司營運的衝擊與影響	本公司因應措施
 經濟	通膨升溫（高通膨、升息、低成長） 在高通膨、緊縮貨幣政策下，全球主要經濟體都面臨高利率水準及經濟的衰退，加上營運成本的提升，進而降低獲利空間。	• 通膨加上油料成本大幅增加下，整體營運成本本年增 2 成。 • 國際客運市場第四季開始逐漸復甦，國際貨運市場受通膨、升息、地緣政治緊張及全球貿易放緩等影響已趨近疫前水平，2022 年貨運收入仍主要營收來源。	• 穩定財務狀況，確保資金安全水位，同時強化財務結構，提升償債能力。 • 持續關注國際情勢對油價之影響，在油價波動大的情況下，降低客機純載貨航班，擴大載客航班，以達增加客運收入的目標，貨運則搭配運用客機腹艙及貨機，達整體利益最大化。
 環境 Environmental	自然災害及極端天氣事件 氣候變遷下的營運及飛航安全，隨著極端天氣事件（熱浪、乾旱、洪水）發生的頻率和強度的增加，對經濟、生活和飛航安全均帶來相當大的衝擊與影響。	• 國際間近年持續推動綠能減碳計畫，永續燃油 (SAF) 之使用已勢在必行。 • 歐盟計畫將航空業納入排放交易體系，逐步取消航空運輸免費排放配額，並調和「國際航空業碳抵換及減量計畫」(CORSIA)，後續是否牽涉非歐盟航空公司，須持續關注。	• 持續推動新機隊引進飛渡添加永續燃油 (SAF)。 • 首創推行台灣出發航班全面「淨零碳飛行」，為當日所有台灣出發旅客購買碳權，實踐「碳中和」。 • 參與飛航安全管理高峰論壇，就航空法規、飛航作業、航機維修及安全管理等主題分享觀點。 • 持續落實 IOSA 認證標準及國際規範要求，以實際行動確保飛安，提供旅客最優質、信賴的服務。
 社會	生活成本負擔困境 疫情使得航空及旅遊業陷入史上最大危機，各國政府採取「防疫、紓困、振興」三大步驟持續協助產業度過經營難關。疫情、產業轉型加上工作型態的轉變，企業於恢復期間普遍面臨缺工的問題，使得營運恢復和布局上面臨極大的挑戰。	• 各國邊境重啟時程不一，航空業普遍（地勤、修護、機師）、旅遊業等人力不足問題，影響航班恢復計畫。 • 科技業擴大舉挖角航空業人才。 • 商務差旅減少，高收益客源恢復緩慢。	• 疫情期間不裁員，保障員工工作權，復甦期間擴大招募徵才計畫，增補人力並加強專業訓練。 • 面對後疫情時代建構更「彈性」及「韌性」的經營模式，由疫情期間「以貨為主」的策略轉向為後疫情的「客貨兼具」，全力衝刺後疫情商機。 • 將「零接觸服務」擴展至全機隊，為旅客健康把關，守護旅客飛行安全。
 地緣政治	地緣經濟衝突（地緣政治緊張與高能源價格） 俄烏戰爭，航空公司被迫調整航路避開高風險區域，除了飛時、成本增加外，加上高油價衝擊，更加劇業者營運困境與挑戰。	• 避開高風險區域，調整歐美客貨運航路，飛時、油耗皆增加。 • 俄烏戰爭導致國際油價大幅上升，油料成本增加近 7 成，占營運成本 4 成。	• 透過油料避險、調漲燃油附加費，轉嫁部分油料成本負擔。 • 透過「機隊更新」、「機身減重」、「航務優化」、「維運精進」等四大節油策略落實 2050 年淨零碳排目標。
 經濟	重要產業與供應鏈的瓦解 美中角力由貿易戰演變為科技戰，促使全球供應鏈重組，轉變成製造業的「區域化」與「在地化」，「新南向」與「新東向」的布局，也將帶動「人流」、「物流」的變化。	• 台灣為出口導向的經濟體，易受全球景氣衝擊，在高通膨、貨幣緊縮、終端需求放緩、產業鏈庫存調整，需求減少加上市場客機腹艙供給增加下，整體貨運量、價皆下滑。 • 本公司貨運量出口貨占 2 成，轉口貨超過 6 成，2022 年貨量噸數年減 16%。	• 爭取供應鏈海外設廠人流、物流商機。 • 貨運增班歐美及東南亞航點，爭取高價專案包機、中長期客製化服務等商機，擴大競爭優勢，強化台灣樞紐地位。 • 客運開發東南亞潛力航點，以及增班東南亞航線並銜接歐美，搶攻轉機客源。

3-4 法規遵循

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-27, 205-2, 206-1, 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。華航董事會，全體員工、商業夥伴均各別在應遵守行為準則與承諾中依循作業程序並完成相關教育訓練，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（針對董事之反貪腐相關訓練課程已於 2021 年實施，訓練資訊詳 [2021 年中華航空企業永續報告書](#) 3-3 法規遵循）、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並於 2020 年全數完訓，並持續對後續新進人員施訓，總完訓率 100%（2017-2019 年訓練資訊詳 [2019 年中華航空企業社會責任報告書](#) 3-1-2 法規遵循，2020 年訓練資訊詳 [2020 年中華航空企業社會責任報告書](#) 3-1-3 法規遵循，2021 年訓練資訊詳 [2021 年中華航空企業永續報告書](#) 3-3 法規遵循），於 2022 年亦持續對新進人員實施計 288 人次，總完訓率維持 100%（註 2），另為維持法規意識，續於 2023 年 2 月再次實施全體員工教育訓練計 10,778 人次，完訓率 99.9%（至 3/14 止）（註 1、註 2）；如華航員工違反華航集團行為規範，將依員工獎懲規定有關條文予以處分及納入績效評量機制；並視情形依年度獎金與薪資晉支核發規定不予計發。2022 年華航無發生貪腐、侵害客戶隱私、利益衝突、或洗錢／內線交易等情事。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；另於 2022 年舉辦集團經營管理會議，宣達董監事責任與義務，及因應金管法規修訂關係企業應配合事項，未來本公司將持續宣導相關訓練；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 2022 年有簽署合約之供應商 100% 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。本公司於 2022 年更委請有澤法律事務所製作反托拉斯法遵教材，辦理全公司（含外站）客貨運人員之實體及線上教育訓練，並將反托拉斯自我檢核表（Antitrust Audit Checklist）上線由受訓學員填具供後續存查。2021 年和 2022 年本公司並無反托拉斯相關裁罰；另就本公司是否有違法事件、相關違反內容及罰鍰資訊，[請參閱年報](#)。

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 風險管理

• 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄

規範文件一覽表

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

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 風險管理
- 3-4 法規遵循

ESG 數據與附錄



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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

ESG 數據 與附錄

- 財務績效展現
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 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		2018	2019	2020	2021	2022
流動資產		52,827,560	51,822,342	61,872,468	85,849,590	69,822,343
不動產、廠房及設備		163,107,718	145,886,971	141,481,694	129,632,046	128,207,404
無形資產		1,210,796	1,182,692	1,076,351	1,008,992	883,420
其他資產		12,990,508	94,155,974	79,763,571	78,230,453	95,499,026
資產總額		230,136,582	293,047,979	284,194,084	294,721,081	294,412,193
流動負債	分配前	62,649,715	60,949,892	76,351,527	53,239,105	71,255,078
	分配後	62,086,170	76,351,527	62,649,715	58,239,105	-
非流動負債		109,139,606	156,564,335	160,832,796	164,276,958	150,703,673
負債總額	分配前	170,089,498	232,915,862	223,482,511	217,516,063	221,958,751
	分配後	171,225,776	232,915,862	223,482,511	222,516,063	-
歸屬於母公司業主之權益		57,081,572	56,553,772	57,559,483	74,043,573	70,000,201
股本		54,209,846	54,209,846	54,209,846	59,412,243	60,135,374
資本公積	分配前	1,241,214	2,488,907	1,187,327	2,694,529	3,120,311
	分配後	1,241,214	1,191,065	836,746	2,694,529	-
保留盈餘	分配前	1,615,661	-1,297,842	-350,581	9,253,848	7,309,766
	分配後	4,253,848	0	0	4,253,848	-
其他權益		58,223	1,196,233	2,543,766	2,713,828	-534,375
庫藏股票		-43,372	-43,372	-30,875	-30,875	-30,875
非控制權益		2,965,512	3,578,345	3,152,090	3,161,445	2,453,241
權益總額	分配前	60,047,084	60,132,117	60,711,573	77,205,018	72,453,442
	分配後	58,910,806	60,132,117	60,711,573	72,205,018	-

(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	2018	2019	2020	2021	2022
營業收入	170,711,607	168,444,160	115,250,550	138,841,403	150,722,471
營業毛利	17,207,531	16,686,928	10,219,201	23,354,457	11,370,213
營業 (損) 益	4,022,383	2,665,821	2,184,416	14,968,035	2,584,734
營業外收入及支出	-941,134	-2,762,638	-2,838,213	-3,841,430	76,026
稅前淨利 (損)	3,081,249	-96,817	-653,797	11,126,605	2,660,760
繼續營業單位本期淨利 (損)	2,272,684	-675,002	-279,814	8,956,664	2,245,401
停業單位損失	-	-	-	-	-
本期淨利 (損)	2,272,684	-675,002	-279,814	8,956,664	2,245,401
本期其他綜合損益 (稅後淨額)	-578,363	462,758	864,072	30,581	-3,043,929
本期綜合損益總額	1,694,321	-212,244	584,258	8,987,245	-798,528
淨利 (損) 歸屬於母公司業主	1,790,361	-1,199,798	140,000	9,379,905	2,859,503
淨利 (損) 歸屬於非控制權益	482,323	524,796	-419,814	-423,241	-614,102
綜合損益總額歸屬於母公司業主	1,258,035	-647,085	966,968	9,429,042	-292,972
綜合損益總額歸屬於非控制權益	436,286	434,841	-382,710	-441,797	-505,556
每股盈餘 (淨損)	0.33	-0.22	0.03	1.67	0.48

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 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		2018	2019	2020	2021	2022
流動資產		42,932,859	40,989,612	51,858,785	73,846,790	59,536,245
不動產、廠房及設備		149,029,054	131,029,886	126,414,462	115,174,548	114,770,352
無形資產		979,708	971,298	867,453	754,349	654,596
其他資產		21,972,600	95,885,709	81,769,065	80,875,029	93,131,005
資產總額		214,914,221	268,876,505	260,909,765	270,650,716	268,092,198
流動負債	分配前	55,179,834	68,000,173	56,740,010	45,666,704	62,280,883
	分配後	56,316,112	68,000,173	56,740,010	50,666,704	-
非流動負債		102,652,815	144,322,560	146,610,272	150,940,439	135,811,114
負債總額	分配前	157,832,649	212,322,733	203,350,282	196,607,143	198,091,997
	分配後	158,968,927	212,322,733	203,350,282	201,607,143	-
歸屬於母公司業主之權益		57,081,572	56,553,772	57,559,483	74,043,573	70,000,201
股本		54,209,846	54,209,846	54,209,846	59,412,243	60,135,374
資本公積	分配前	1,241,214	2,488,907	1,187,327	2,694,529	3,120,311
	分配後	1,241,214	1,191,065	836,746	2,694,529	-
保留盈餘	分配前	1,615,661	-1,297,842	-350,581	9,253,848	7,309,766
	分配後	479,383	0	0	4,253,848	-
其他權益		58,223	1,196,233	2,543,766	2,713,828	-534,375
庫藏股票		-43,372	-43,372	-30,875	-30,875	-30,875
非控制權益		-	-	-	-	-
權總額益	分配前	57,081,572	56,553,772	57,559,483	74,043,573	70,000,201
	分配後	55,945,294	56,553,772	57,559,483	69,043,573	-

(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	2018	2019	2020	2021	2022
營業收入	150,264,792	146,372,401	106,327,123	132,140,248	141,069,849
營業毛利	12,649,836	11,364,235	11,136,944	25,910,694	12,980,501
營業損益	1,847,567	80,235	4884,855	19,320.396	5,917,040
營業外收入及支出	468,064	-1,267,561	-4,713,760	-7,346,456	-2,028,138
稅前淨利 (損)	2,315,631	-1,187,326	171,095	11,973,940	3,888,902
繼續營業單位本期淨利 (損)	1,790,361	-1,199,798	140,000	9,379,905	2,859,503
停業單位損失	-	-	-	-	-
本期淨利 (損)	1,790,361	-1,199,798	140,000	9,379,905	2,859,503
本期其他綜合損益 (稅後淨額)	-532,326	552,713	826,968	49,137	-3,152,475
本期綜合損益總額	1,258,035	-647,085	966,968	9,429,042	-292,972
每股盈餘 (淨損)	0.33	-0.22	0.03	1.67	0.48

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 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		2018	2019	2020	2021	2022
財務結構 (%)	負債占資產比率	73.91	79.48	78.64	73.80	75.39
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	103.73	148.54	156.59	186.28	174.06
償債能力 (%)	流動比率	86.67	67.87	98.76	161.25	97.99
	速動比率	67.50	54.57	84.18	144.08	81.48
	利息保障倍數	338.05	103.79	74.92	566.29	194.07
經營能力	應收款項週轉率 (次)	18.30	18.13	12.64	11.98	12.25
	平均收現日數	19.95	20.13	28.87	30.46	29.80
	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)	1.08	1.09	0.80	1.02	1.17
	總資產週轉率 (次)	0.75	0.64	0.40	0.48	0.51
獲利能力	資產報酬率 (%)	1.48	0.76	0.75	3.76	1.45
	權益報酬率 (%)	3.81	-1.12	-0.46	12.99	3.00
	稅前純益 (淨損) 占實收資本比率 (%)	5.68	-0.18	-1.21	18.73	4.42
	純益率 (%)	1.33	-0.40	-0.24	6.45	1.49
	每股盈餘 (淨損) (元)	0.33	-0.22	0.03	1.67	0.48
現金流量	現金流量比率 (%)	44.34	49.15	15.52	93.70	65.75
	現金流量允當比率 (%)	366.94	518.33	579.28	825.91	678.90
	現金再投資比率 (%)	8.17	12.24	2.98	15.20	13.23
槓桿度	營運槓桿度	6.00	14.20	16.28	3.11	13.40
	財務槓桿度	1.52	-3.95	-2.50	1.19	58.82

(二) 國際財務報導準則 (個體)

分析項目		2018	2019	2020	2021	2022
財務結構 (%)	負債占資產比率	73.44	78.97	77.94	72.64	73.89
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	107.18	153.31	161.51	195.34	179.32
償債能力 (%)	流動比率	77.81	60.28	91.40	161.71	95.59
	速動比率	57.87	45.87	76.90	142.97	77.14
	利息保障倍數	292.02	60.78	99.48	660.63	258.73
經營能力	應收款項週轉率 (次)	16.57	16.72	12.34	11.83	11.90
	平均收現日數	22.46	21.83	29.57	30.86	30.67
	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	1.05	0.83	1.09	1.23
	總資產週轉率 (次)	0.70	0.61	0.40	0.50	0.52
獲利能力	資產報酬率 (%)	1.33	0.51	0.89	4.18	1.72
	權益報酬率 (%)	3.14	-2.11	0.25	14.25	-3.97
	稅前純益 (淨損) 占實收資本比率 (%)	4.27	-2.19	0.32	20.15	-12.90
	純益率 (%)	1.19	-0.82	0.13	7.10	-2.03
	每股盈餘 (淨損) (元)	0.33	-0.22	0.03	1.67	-0.48
現金流量	現金流量比率 (%)	43.61	48.16	24.19	109.78	73.20
	現金流量允當比率 (%)	381.09	557.30	610.31	708.23	600.13
	現金再投資比率 (%)	7.68	11.34	4.50	16.38	13.80
槓桿度	營運槓桿度	11.25	396.38	7.15	2.46	5.82
	財務槓桿度	3.45	-0.03	2.32	1.13	-1.60

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

三、永續經濟活動對應表

(單位：新臺幣)

項目	營運收入		資本支出		營運支出	
年度營運收入、資本支出、營運支出的總金額	141,069,849	100.0%	26,631,017	100.0%	135,152,809	100.0%
年度營運收入、資本支出、營運支出適用於永續經濟活動指引的金額與總金額的占比	0		0		0	
年度營運收入、資本支出、營運支出適用於永續經濟活動指引，並符合其永續經濟活動定義的金額與總金額的占比	0		0		0	
年度營運收入、資本支出、營運支出適用於永續經濟活動指引，並不符合其永續經濟活動定義的金額與總金額的占比	141,069,849 (100%)		26,631,017 (100%)		135,152,809 (100%)	

註：華航積極引進新世代節能航機，有效提高燃油效率，減少碳排放。同時，還降低了 NOx、STHC、NMHC、CO、PM 等空氣污染物以及噪音污染。台灣於 2022 年底公布台灣永續分類指引，但尚未開始適用，華航自願性依照該指引進行盤點，然目前於公司層級的經濟活動中尚未有航空業合適的指引。CAL 於 2016 年至 2022 年先後引進 A350、B777、B777F、A321neo 等新世代節能航機，符合《前瞻經濟活動》台灣金融監督管理委員會，「應用低碳交通技術」為緩解氣候變遷做出實質性貢獻，同時符合「對其他環境目的和社會安全無重大危害」之要求。

2022 年顧客滿意度一覽表

客運顧客滿意度

年度	2020	2021	2022
年度目標值 (%)	87.8	87.8	87.8
客運顧客滿意度 (%)	88.6	90.7	90.5

客運細項服務滿意度

項目	2020	2021	2022
機場服務	90.5	92.8	92.3
客艙組員服務	90.2	93	93.2
客艙整潔	89.8	93	92.5
餐飲服務	82.8	84	84.2
視聽娛樂內容	85.5	85.4	86.0

四、組織倡議政策捐贈和其他支出

(單位：新臺幣)

項目	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
遊說、利益代表或類似活動	0	0	0	0
地方、區域或國家政治運動／組織／候選人	0	0	0	0
行業協會或免稅團體（例如智囊團）	57,184,184	33,250,413	30,734,332	36,942,418
其他（例如與投票措施或公投相關的支出）	0	0	0	0
捐贈總額和其他支出	57,184,184	33,250,413	30,734,332	36,942,418
數據涵蓋率	100	100	100	100

註：歷年對政治活動、政治組織、遊說或遊說組織、行業協會和其他免稅團體的總捐贈和支出。

貨運顧客滿意度

年度	2020	2021	2022
年度目標值 (%)	88.0	88.0	88.0
貨運顧客滿意度 (%)	88.5	88.3	89.5

修護工廠顧客滿意度

年度	2020	2021	2022
年度目標值 (註 1)	8.40	8.4	8.4
修護工廠顧客滿意度	8.57	8.24	8.8

註 1：滿分 10 分。

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

環境價值績效一覽表

項目	單位	單位	2019		2020		2021		2022		2022 目標	達成率
GHG 類別一排放量	飛航作業	Tons CO ₂ e	7,059,083		5,787,751		5,875,531		5,435,050		5,903,148	108%
	地面作業	Tons CO ₂ e	4,981	7,064,064	3,051	5,790,802	2,897	5,878,428	4,041	5,439,091		
GHG 類別二排放量	地面作業	Tons CO ₂ e		18,169		17,572		16,697		16,468	18,368	112%
GHG 類別三 - 六排放量 (註 1)	地面作業	Tons CO ₂ e		1,607,690		1,326,227		1,364,016		1,240,935	1,369,752	110%
航空燃油使用量	全機隊 (非再生能源)	Tons		2,230,971		1,829,328		1,857,073		1,717,758	全機隊燃油效率 0.2405 噸 / 千 RTK	99.85%
	永續航空 / 替代燃油	Tons (%)		0		0		7.7 (4.15E-4)		14.8 (8.6E-4)	新機飛渡使用 10%SAF	100%
航空燃油效率	客機	L/RPK*100		4.2859		15.2246		18.9433		7.2469	15.2246	210%
	貨機	L/FRTK		0.2285		0.2252		0.1830		0.2060	0.2252	109%
	全機隊 (註 2)	Tons / thousand RTK		0.2459		0.2586		0.2442		0.2472 0.2409*	0.2405	97.3% 99.85%
能源消耗	化石燃油	MWh		29,114,586		23,873,099		24,234,273		22,415,669	能源消耗量	108%
	電力購買	MWh		34,088		34,523		33,260		32,354	24,368,673	
	電力回生電梯	kWh		1,423		1,177		889		11,213	全運轉	100%
	再生能源 (太陽能)	MWh		90		117		127		110	120	92%

註 1：2019 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：全機隊航空燃油效分別依據航油總量（含訓練機及維護用油）及營運使用用油量計算，客 / 貨機燃油效率之航油量僅蒐集營運使用客 / 貨機航空用油。

項目	項目	單位	2019	2020	2021	2022	2022 年目標	達成率
水資源	自來水取水量	百萬噸	0.146490	0.126774	0.112768	0.099207	0.143918	145%
	總廢棄物回收再利用量	噸	1,550	964	675	911	1,446	159%
廢棄物處置 (含空中 / 地面)	總廢棄物處理量	噸	3,573	1,375	758	1,435	2,062	144%
	焚化處理 (能源回收)	噸	2,468	851	271	745	1,277	171%
	焚化處理 (未能源回收)	噸	966	425	410	629	638	101%
	其他處置方式廢棄物量	噸	139	99	77	61	98	160%
NOx	客機	克 / RPK	0.0149	0.0400	0.0538	0.0183	0.0400	219%
	貨機	克 / RTK	0.0321	0.0317	0.0290	0.0291	0.0317	109%
剩食管理	剩食產生量 (包含機上及貴賓室服務)	噸	3000	1018	245	774	1,526	197%
	替代用途處置佔比	%	100	100	100	100	100	100%
	剩食產生比	公斤 / 餐	0.32	0.58	1.73	0.65	0.86	134%
塑膠包裝 (客貨運服務相關之塑膠包裝材料) (註 3)	塑膠包裝重量	噸	479	353	411	682	423	62%
	塑膠包裝之採購佔比 (註 4)	%	0.15%	0.06%	0.02%	0.1%	0.06%	60%
	可回收再利用塑膠包裝佔比	%	32.5%	81.3%	91.2%	81.4%	81.3%	100%
	再生塑膠包裝佔比 (註 5)	%	21.62%	9.83%	3.4%	4.42%	3.50%	126%
環境投資與績效 (註 7)	總投資金額	千元	238,770	175,074	177,098	170,852	-	-
	節約成本	千元	867,680	864,422	557,807	525,707	-	-

項目	總包裝重量 (噸)	採購佔比	回收及認證材料之佔比 (註 6)	2022 年目標	達成率
木材或紙類纖維包裝	115	0.01%	52.76%	52%	101%
金屬包裝材料	285	0.54%	100%	100%	101%
玻璃包裝材料	4	0.00%	100%	100%	101%

註 3：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 4：採購佔比計算方法為：採購金額 / 銷貨成本 (cost of goods sold)。

註 5：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。

註 6：計算範疇包括本公司透過回收程序，確認該包裝有被回收的重量。

註 7：本表未涵蓋年度特殊投資及推廣作業專案（完整資訊請參考財務年報）。

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

2022 年人權風險管理一覽表 (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（事前預防）	補救措施（事後處理）
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
		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	
		強迫勞動	•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杜絕強迫勞動，保障勞動自由	
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
		勞動條件保障	• 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	• 設立多元化反應與申訴管道，員工依員工申訴辦法反應後，公司均予以處理並回復，確保員工於勞動權益受損時得到妥適處理。
		強迫勞動	• 與員工代表共組職業安全衛生委員會、勞工退休準備金監督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	
下游	客戶	隱私權	• 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	
		勞動條件保障	• 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	• 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
		強迫勞動	• 於人權政策中聲明禁制強迫勞動，並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以符人權政策	
		隱私權	• 空勤組員排班採用優於法規之派遣方式，輔以疲勞管理機制及系統做為參考依據檢視及調整班表，儘可能平均分配航班任務，並定期會議檢視及改進	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
		勞動條件保障	• 於特定航段以保留旅客座位或組員臥鋪，適時安排組員機上輪休以減緩工作疲勞	
		強迫勞動	• 以排班或考勤系統控管同仁每日上班工時以符法規	
		隱私權	• 對主管實施人事法規訓練，確保主管熟知相關政府法規與公司規章要求	不適用
		勞動條件保障	• 加班皆須經員工本人及主管同意，不強迫其意願	
		強迫勞動	• 進行外派意願調查，重視員工意願，不強迫無意願者派任海外或關係企業	
		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
		勞動條件保障	不適用	不適用
		強迫勞動	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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- [人才價值相關數據資料](#)
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

人才價值相關數據資料 (GRI 2-21)

2022 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
全職員工		10,604	5,465	5,139	758	377	381	631	282	349
非全時員工		102	16	86	38	5	33	44	10	34
臨時員工		26	17	9	0	0	0	0	0	0
年齡	30 歲以下	834	311	523	131	31	100	233	61	172
	31-50 歲	6,760	3,151	3,609	462	197	265	359	159	200
	51 歲以上	3,138	2,036	1,102	203	154	49	83	72	11
工作內容	營運	2,963	1,231	1,732	327	114	213	278	101	177
	空勤	4,055	1,520	2,535	202	83	119	342	153	189
	修護	2,123	2,031	92	120	117	3	26	24	2
	其他（註 1）	1,591	716	875	147	68	79	29	14	15
職務	高階主管（註 2）	118	88	30	22	21	1	11	9	2
	中階主管	335	233	102	36	25	11	26	16	10
	基層主管	169	124	45	37	26	11	44	22	22
	非主管人員	10,110	5,053	5,057	701	310	391	594	245	349
工作地點	台灣	9,445	4,925	4,520	760	368	392	672	291	381
	大陸	180	95	85	36	14	22	-	-	-
	亞洲	699	295	404	-	-	-	3	1	2
	美洲	255	113	142	-	-	-	-	-	-
	歐洲	106	47	59	-	-	-	-	-	-
	大洋洲	47	23	24	-	-	-	-	-	-
學歷	碩士以上	1,378	790	588	73	49	24	82	45	37
	學士 / 副學士	8,783	4,291	4,492	668	293	375	575	236	339
	高中	492	367	125	55	40	15	14	10	4
	其他	79	50	29	-	-	-	4	1	3
總數		10,732	5,498	5,234	796	382	414	613	282	349
總人數包含	原住民	77	39	38	8	-	8	6	2	4
	身心障礙	108	76	32	4	2	2	6	3	3
實習生不列入員工總數		44	7	37	14	3	11	-	-	-

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。
註 3：實習生不列入員工總數內。

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

2022 年華航、華信、台虎人力結構依地區分類

公司	類別	組別	2022					
			Taiwan	China	Asia	USA	Europe	Oceania
	全職員工		9,342	180	687	247	103	45
	非全時員工		86	-	3	8	3	2
	臨時員工		17	-	9	-	-	-
	總人數		9,445	180	699	255	106	47
	全職員工		722	36	-	-	-	-
	非全時員工		38	-	-	-	-	-
	總人數		760	36	-	-	-	-
	全職員工		628	-	3	-	-	-
	非全時員工		44	-	-	-	-	-
	總人數		672	-	3	-	-	-

註 1：全職員工為公司正式員工中約定工作時數屬正常工作時數者。
註 2：非全時員工為公司正式員工中約定工作時數低於正常工作時數者。華航外包人力（非員工工作者）

華航外包人力（非員工工作者）

派遣人力分布			
工作類型	男性	女性	總數
維修、清潔、巡邊等一般航勤類	60	15	75
文書處理類	8	34	42
總人數	68	49	117

註 1：計算時間以 2022/12/31 人數為準。
註 2：華信／台虎無外包人力。

員工國籍分布

國籍	整體員工國籍比例 (%)	主管國籍比例 (%)
台灣	89.0	86.5
大陸	1.64	2.57
日本	1.71	3.22
美國	1.41	2.09
馬來西亞	0.79	0.80
其他	5.45	4.82

2022 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	48.77%	48%/ 目標年：2023
女性主管占全體員工比例	28.46%	27%/ 目標年：2030
基層主管女性占比	26.63%	27%/ 目標年：2025
高階主管女性占比	25.42%	25%/ 目標年：2025
創收主管女性占比	29.08%	29%/ 目標年：2025
STEM 員工女性占比	10.6%	8%/ 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。

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

2022 年華航、華信、台虎離職統計

類別	組別	華航						華信						台虎					
		2020		2021		2022		2020		2021		2022		2020		2021		2022	
		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	317	40.75%	152	29.12%	106	20.11%	59	57.84%	44	40.37%	25	23.36%	43	63.24%	109	61.46%	107	39.77%
	31-50 歲	189	24.29%	172	32.95%	227	42.67%	21	20.59%	47	43.12%	58	54.21%	20	29.41%	59	30.21%	35	53.41%
	51 歲以上	272	34.96%	198	37.93%	198	37.22%	22	21.57%	18	16.51%	24	22.43%	5	7.35%	29	8.33%	47	6.82%
性別	男性	353	52.35%	310	59.39%	302	56.77%	59	57.84%	69	63.30%	67	62.62%	31	45.59%	8	45.83%	6	50.00%
	女性	425	45.37%	212	40.61%	230	43.23%	43	42.16%	40	36.70%	40	37.38%	37	54.41%	44	54.17%	44	50.00%
工作地點	台灣	501	64.40%	311	59.58%	310	58.27%	91	89.22%	106	97.25%	75	70.09%	68	10.00%	96	10.00%	88	10.00%
	大陸	22	2.83%	19	3.64%	58	10.90%	11	10.78%	3	2.75%	32	29.91%	-	-	-	-	-	-
	亞洲	220	28.28%	125	23.95%	98	18.42%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	美洲	221	2.70%	49	9.39%	40	7.52%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	歐洲	8	1.03%	10	1.92%	10	1.88%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	大洋洲	6	0.77%	8	1.53%	16	3.01%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
自願離職	-	416	3.65%	371	3.41%	393	3.66%	-	-	-	-	-	0.00%	-	-	-	-	-	-
非自願離職	-	362	3.18%	151	1.39%	139	1.30%	-	-	-	-	-	0.00%	-	-	-	-	-	-
總數		778	6.83%	522	4.80%	532	4.96%	102	10.73%	109	12.47%	107	13.44%	68	9.34%	96	14.86%	88	13.04%

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。

2022 年華航、華信、台虎育嬰留停統計

育嬰留停統計	華航			華信			台虎		
	女性	男性	總數	女性	男性	總數	女性	男性	總數
2022 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	593	376	969	23	20	43	47	14	61
2022 年實際申請育嬰留停人數 (B)	396	48	444	22	2	24	30	3	33
2022 年育嬰留停申請率 (B/Ax100%)	66.78%	12.77%	45.82%	96%	10%	56%	63.83%	21.43%	54.10%
2022 年待復職之育嬰留停人數 (C)	223	15	238	20	1	21	16	2	18
2022 年申請育嬰留停復職人數 (D)	177	33	210	3	1	4	10	1	11
2022 年育嬰留停復職率 (D/Cx100%)	79.37%	220.00%	88.24%	15.00%	100.00%	19.0%	62.50%	50.00%	61.11%
2021 年育嬰留停復職總人數 (E)	175	21	196	5	1	6	14	1	15
2021 年申請育嬰留停復職後服務滿一年人數 (F)	172	21	193	5	1	6	14	1	15
2022 年育嬰留停復職留任率 (F/E*100%)	98.29%	100.00%	98.47%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	100.00%

註：(A)：員工小孩出生日期在 2019/01/01 ~ 2022/12/31 之間的員工人數。

2022 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)	17%
薪資性別差異 (中位數)	18%
獎金性別差異 (平均數)	15%
獎金性別差異 (中位數)	19%

註：因薪資結構差異故，本表計算範圍不含機師。

2022 年度總薪酬比率 (其他員工為 1) (GRI 2-21)

指標	華航	華信	台虎
薪酬最高個人之年度總薪酬與其他員工年度總薪酬中位數比率	2.80	1.89	3.69
薪酬最高個人年度總薪酬增加百分比與其他員工平均年度總薪酬增加百分比中位數比率	0.61	1.15	0.37

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- [人才價值相關數據資料](#)
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

2020-2022 年華航、華信、台虎員工訓練統計

公司	類別		2020			2021			2022					
			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	115,129	2,110	54.56	98,204	3,301	29.75	90,321	3,282	27.52	227,962,087	4,742	96.00%
		空勤	149,128	4,360	34.20	134,727	4,408	30.56	240,993	4,360	55.27			
		修護	52,568	2,256	23.30	92,594	2,284	40.54	85,491	2,236	38.23			
		其他	31,669	1,381	22.93	28,970	1,631	17.76	34,504	1,767	19.53			
	性別	男性	162,915	5,240	31.09	167,488	5,705	29.36	243,212	5,772	42.14			
		女性	185,578	4,867	38.13	187,007	5,919	31.59	208,097	5,873	35.43			
	工作內容	營運	8,462	322	26.28	5,123	310	16.52	3,307	239	13.83	45,879,785	9,254	100.00%
		空勤	15,828	267	59.28	10,713	257	41.68	10,857	223	48.69			
		修護	13,970	151	92.52	9,530	153	62.28	7,424	134	55.40			
		其他	1,548	70	22.11	886	39	22.71	1,796	65	27.63			
	性別	男性	27,766	424	65.49	18,657	394	47.35	17,187	349	49.25			
		女性	12,044	386	31.20	7,939	365	21.75	6,196	312	19.86			
	工作內容	營運	7,299	360	20.27	6,352	299	21.24	6,339	3,977	1.59	22,691,140	1,543	94.00%
		空勤	19,092	308	61.99	9,141	287	31.85	84,944	994	85.46			
		修護	296	27	11.06	522	27	19.33	307	18	17.06			
		其他	365	33	45.80	282	33	8.55	2,206	1,247	1.77			
	性別	男性	14,884	325	30.19	8,503	289	29.42	68,762	2,268	30.32			
		女性	12,168	403	10.96	7,794	357	21.83	23,020	2,735	8.42			

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

註 2：依工作內容區分之受訓時數不含外站訓練時數。

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

目錄

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 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	桃園總公司	修護工廠	台北分公司	高雄分公司 (註 2)	台中分公司	總數
2020	傷害人次	18	6	1	4	0	29
	損失日數	376	177	6	15	0	574
	FR	1.34	1.28	1.32	3.65	0	1.45
	SR	28	37	7	13	0	28
	FSI	0.19	0.21	0.09	0.21	0.00	0.20
2021	傷害人次	11	7	0	1	Not applicable	19
	損失日數	318	99	0	0	Not applicable	417
	FR	0.84	1.48	0	0.92	Not applicable	0.97
	SR	24	21	0	0	Not applicable	21
	FSI	0.14	0.17	0.00	0.00	Not applicable	0.14
2022	傷害人次	7	5	2	0	Not applicable	14
	損失日數	44	119	132	0	Not applicable	295
	FR	0.53	1.10	2.72	0	Not applicable	0.72
	SR	3	26	180	0	Not applicable	15
	FSI	0.03	0.16	0.69	0.00	Not applicable	0.10

註 1：每人工時一律以每天 8 小時計算。

註 2：失能傷害頻率 (FR，Disabling Frequency Rate)，每百萬工時之失能傷害次數，失能傷害頻率計算方式：
(全年失能傷害人次數 ÷ 總工作時數) × 1,000,000
失能傷害的總人次數計算為：包含死亡、永久全失能、永久部分失能及暫時全失能之總計人次數。計算結果數值精度：採計至小數點以後取兩位，第三位以後捨棄。

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

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

註 5：依行政院勞動部公告 2020-2022 年航空運輸業之平均值：FR=1.37，SR=28，FSI=0.19，已排除 COVID-19 案件。

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- [人才價值相關數據資料](#)
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

2022 年華航、華信、台虎職業災害統計

項目							
	男性	女性	總數	桃園總公司	修護廠區	台北分公司	高雄分公司
可記錄之職業傷害數	6	8	14	7	5	2	0
失能傷害頻率	0.59	0.87	0.72	0.53	1.10	2.72	0
失能傷害嚴重率	12	19	15	3	26	180	0
因公死亡事故數	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
職業病率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
嚴重的職業傷害人次	0	0	0	0	0	0	0
嚴重的職業傷害率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
缺勤率	0.86%	1.26%	1.05%	0.85%	1.35%	3.39%	0.87%
總工作時數	10,147,248	9,163,200	19,310,448	13,139,232	4,507,896	733,056	930,264

項目						
	男性	女性	總數	男性	女性	總數
可記錄之職業傷害數	2	0	2	0	1	1
失能傷害頻率	2.69	0.00	1.23	0.00	1.29	0.73
失能傷害嚴重率	110	0	50	0	29	16
因公死亡事故數	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
職業病率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
嚴重的職業傷害人次	0	0	0	0	0	0
嚴重的職業傷害率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
缺勤率	1.16%	1.73%	1.46%	0.89%	0.83%	0.86%
總工作時數	742,344	873,984	1,616,328	591,712	770,352	1,362,064

註 1：可記錄職業傷害頻率即失能傷害頻率：（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%，2022 年缺勤率目標為 1.8%，因各國勞工法令不同，以台灣地區所有員工為主。
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 9：本統計不含通勤交通事故。

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

2022 年華航、華信、台虎非員工職業災害統計

公司	項目	外包人力	承攬商
華航非員工	可記錄之職業傷害數	1	2
	失能傷害頻率	4.29	6.05
	因公死亡事故數	0	0
	因公死亡事故比例	0.00	0.00
	嚴重的職業傷害人次	0	0
	嚴重的職業傷害率	0.00	0.00
	總工作時數	233,064	330,672

註：華信 / 台虎無發生非員工職業災害。



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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

GRI 內容索引 (GRI 2-4,2-6)

GRI 1GRI 2 GRI 3 採用通用準則 2021 版、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

中華航空股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間的内容。				
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021			
GRI 準則 / 其他來源	揭露項目		位置（頁碼）	補充說明（含省略、要求、理由、解釋）
一般揭露				
GRI 2：一般揭露 2021	2-1	組織詳細資訊	3, 7	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	3	
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	3	
	2-4	資訊重編	-	無資訊重編
	2-5	外部保證 / 確信	3	
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	7, 63, 150	
	2-7	員工	96	
	2-8	非員工的工作者	96	
	2-9	治理結構及組成	16, 122	詳閱年報董事會段落
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	122	
	2-11	最高治理單位的主席	122	詳閱年報董事會段落
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	16	
	2-13	衝擊管理的負責人	16	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	16	詳閱年報獨立性情形段落
	2-15	利益衝突	122	詳閱年報獨立性情形段落
	2-16	溝通關鍵重大事件	16	
	2-17	最高治理單位的群體智識	122	
	2-18	最高治理單位的績效評估	16	
	2-19	薪酬政策	122	詳閱《中華航空股份有限公司薪資報酬委員會組織規程》第五條
	2-20	薪酬決定流程	122	詳閱《中華航空股份有限公司薪資報酬委員會組織規程》第四條
	2-21	年度總薪酬比率	101, 143, 145	
	2-22	永續發展策略的聲明	5	
	2-23	政策承諾	94, 132	
	2-24	納入政策承諾	132	
	2-25	補救負面衝擊的程序	94, 132	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	21, 25	
	2-27	法規遵循	132	
	2-28	公協會的會員資格	25	
	2-29	利害關係人議合方針	21	
	2-30	團體協約	101	
重大主題				
GRI 3：重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	27	
	3-2	重大主題列表	27	
	3-3	重大主題管理	27	

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

GRI 準則 / 其他來源		揭露項目	位置 (頁碼)	補充說明 (含省略、要求、理由、解釋)
一般揭露				
重大主題				
經濟				
GRI 201: 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	125	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	72	
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	101	
	201-4	取自政府之財務補助	-	無重大補助
GRI 202: 市場地位	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	96	
GRI 204: 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	64	
GRI 205: 反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	132	
	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	132	
環境				
GRI 301: 物料	301-1	所用物料的重量或體積	79	
GRI 302: 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	79	
	302-2	組織外部的能源消耗量	79	
	302-3	能源密集度	81	
	302-4	減少能源消耗	79	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	79	
GRI 303: 水與放流水 -2018	303-1	共享水資源之相互影響	82	
	303-2	與排水相關衝擊的管理	82	
	303-3	取水量	82	
	303-4	排水量	82	
	303-5	耗水量	82	
GRI 305: 排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	79	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	79	
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	79	
	305-4	溫室氣體排放密集度	81	
	305-5	溫室氣體排放減量	79	
GRI 306: 廢棄物 -2020	305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它重大的氣體排放	84	
	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	84	
	306-3	廢棄物的產生	84	
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	64	

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

GRI 準則 / 其他來源		揭露項目	位置 (頁碼)	補充說明 (含省略、要求、理由、解釋)
一般揭露				
重大主題				
社會				
GRI 401: 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	96	
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	101	
	401-3	育嬰假	101	
GRI 402: 勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	101	
GRI 403: 職業安全衛生 -2018	403-1	職業安全衛生管理系統	105	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	105	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	105	
	403-9	職業傷害	105	
	403-10	職業病	105	
GRI 404: 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	99	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	46	
GRI 405: 員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	96	
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	101	
GRI 406: 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	94	
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	64, 94	
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	94	
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	132	
	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	64	
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	56, 58	

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

• 2022 年顧客滿意度一覽表

• 環境價值績效一覽表

• 2022 年人權風險管理一覽表

• 人才價值相關數據資料

• GRI 內容索引

• 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表

• 聯合國全球盟約對照表

• 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) CO2e	量化	TR-AL-110a.1	5,439,091	ESG 數據與附錄 — 環境價值績效一覽表	141
	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	2-3 環境價值	79-82
	(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) 76 (2) 0 (%) (2) 8.6E-4 (%)	2-3 環境價值 ESG 數據與附錄 — 環境價值績效一覽表	81 153 141
勞工實務	團體協約涵蓋率	百分比 (%)	量化	TR-AL-310a.1	98.41%	2-4-4 員工權益	105
	(1) 罷工人數 (2) 總罷工天數	人數 天數	量化	TR-AL-310a.2	0	2-4-4 員工權益	104
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	3-4 法規遵循	132
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	43-49
	航空事件數	次數	量化	TR-AL-540a.2	0	2-1 信賴價值	42
	因航空安全法規政府強制執法次數	次數	量化	TR-AL-540a.3	2	2-1 信賴價值	44
活動指標	可售座位公里 (ASK)	ASK	量化	TR-AL-000.A	16,460,241,928	3-2 經營成效	126
	載客率	比率	量化	TR-AL-000.B	46.4%	3-2 經營成效	126
	收益旅客公里 (RPK)	RPK	量化	TR-AL-000.C	7,631,700,581	3-2 經營成效	126
	收益噸數公里 (FRTK)	RTK	量化	TR-AL-000.D	6,280,314,666	3-2 經營成效	126
	班次數	數量	量化	TR-AL-000.E	72,275	3-2 經營成效	126
	機隊平均機齡	年	量化	TR-AL-000.F	平均機齡：9.97 年 客機：平均機齡 8.52 年 貨機：平均機齡 14.32 年	前言 企業概況	7

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	2-4-1 人權管理架構	94-96
	原則 2：保證不與踐踏人權者同流合污	3-4 法規遵循 2-2-2 永續供應鏈管理	132 64
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	2-4-1 人權管理架構	94-96
	原則 4：消除一切形式的強迫和強制勞動	2-4-1 人權管理架構	94-96
	原則 5：切實廢除童工	2-4-1 人權管理架構	94-96
	原則 6：消除就業和職業方面的歧視	2-4-1 人權管理架構	94-96
環境	原則 7：企業界應支持採用預防性方法因應環境挑戰	2-3-2 氣候變遷減緩與調適	76-78
	原則 8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	2-3-1 環境永續治理	72-75
	原則 9：鼓勵開發和推廣環保技術	2-3-3 環保永續績效	79-91
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	3-4 法規遵循	132

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

第三方確信聲明書



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，對中華航空民國一一一年度（2022年度）企業永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定環境指標（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）所揭露之特定環境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會表達民國一一一年度（2022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環境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

本會計師依據由國際審計與確信準則委員會（International Auditing and Assurance Standards Board）所發布之國際確信實務準則第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有重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信相關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對中華航空民國一一一年度（2022年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則，維持完善之品質管理制度，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。



所執行程序之整體說明

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：

- 取得中華航空民國一一一年度（2022年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談中華航空管理階層及相關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於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，設計足夠及適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

重大限制

中華航空民國一一一年度（2022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，本會計師將不自就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：黃郁婷

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓
民國一一二年六月九日

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
- 2022 年顧客滿意度一覽表
- 環境價值績效一覽表
- 2022 年人權風險管理一覽表
- 人才價值相關數據資料
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書

類別	報告資訊類別	報告資訊內容	國際標準
1	氣候變遷 (環境)	【溫室氣體排放】2022 年溫室氣體排放數據如下： Scope 1: 1,234,567 公噸 CO₂e Scope 2: 8,765,432 公噸 CO₂e Scope 3: 123,456,789 公噸 CO₂e 【氣候目標】2025 年溫室氣體排放減量目標如下： Scope 1: 減量 10% Scope 2: 減量 20% Scope 3: 減量 30% 【氣候風險】2022 年氣候風險評估結果如下： 物理風險: 高 轉型風險: 中	TCFD SASB
2	水資源 (環境)	【水資源消耗】2022 年水資源消耗數據如下： 總消耗量: 1,234,567 公噸 再生水使用量: 123,456 公噸 【水資源管理】2022 年水資源管理措施如下： 1. 實施水資源節約措施 2. 加強水資源監測與報告 3. 推動水資源保護與修復	UNEP SASB
3	污染與廢棄物 (環境)	【污染與廢棄物管理】2022 年污染與廢棄物管理數據如下： 總廢棄物產生量: 1,234,567 公噸 總廢棄物處理量: 1,234,567 公噸 【污染與廢棄物管理】2022 年污染與廢棄物管理措施如下： 1. 實施污染與廢棄物管理計畫 2. 加強污染與廢棄物監測與報告 3. 推動污染與廢棄物保護與修復	UNEP SASB

類別	報告資訊類別	報告資訊內容	國際標準
4	勞工權益 (社會)	【勞工權益】2022 年勞工權益管理數據如下： 總員工數: 1,234,567 人 總員工滿意度: 85% 【勞工權益】2022 年勞工權益管理措施如下： 1. 實施勞工權益管理計畫 2. 加強勞工權益監測與報告 3. 推動勞工權益保護與修復	UNICEF SASB
5	社區關係 (社會)	【社區關係】2022 年社區關係管理數據如下： 總社區關係滿意度: 85% 【社區關係】2022 年社區關係管理措施如下： 1. 實施社區關係管理計畫 2. 加強社區關係監測與報告 3. 推動社區關係保護與修復	UNICEF SASB
6	人權 (社會)	【人權】2022 年人權管理數據如下： 總人權管理滿意度: 85% 【人權】2022 年人權管理措施如下： 1. 實施人權管理計畫 2. 加強人權監測與報告 3. 推動人權保護與修復	UNICEF SASB

類別	報告資訊類別	報告資訊內容	國際標準
7	消費者權益 (社會)	【消費者權益】2022 年消費者權益管理數據如下： 總消費者權益滿意度: 85% 【消費者權益】2022 年消費者權益管理措施如下： 1. 實施消費者權益管理計畫 2. 加強消費者權益監測與報告 3. 推動消費者權益保護與修復	UNICEF SASB
8	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB
9	產品品質 (社會)	【產品品質】2022 年產品品質管理數據如下： 總產品品質管理滿意度: 85% 【產品品質】2022 年產品品質管理措施如下： 1. 實施產品品質管理計畫 2. 加強產品品質管理監測與報告 3. 推動產品品質管理保護與修復	UNICEF SASB

類別	報告資訊類別	報告資訊內容	國際標準
10	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB
11	產品品質 (社會)	【產品品質】2022 年產品品質管理數據如下： 總產品品質管理滿意度: 85% 【產品品質】2022 年產品品質管理措施如下： 1. 實施產品品質管理計畫 2. 加強產品品質管理監測與報告 3. 推動產品品質管理保護與修復	UNICEF SASB
12	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB

類別	報告資訊類別	報告資訊內容	國際標準
13	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB
14	產品品質 (社會)	【產品品質】2022 年產品品質管理數據如下： 總產品品質管理滿意度: 85% 【產品品質】2022 年產品品質管理措施如下： 1. 實施產品品質管理計畫 2. 加強產品品質管理監測與報告 3. 推動產品品質管理保護與修復	UNICEF SASB
15	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB

類別	報告資訊類別	報告資訊內容	國際標準
16	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB
17	產品品質 (社會)	【產品品質】2022 年產品品質管理數據如下： 總產品品質管理滿意度: 85% 【產品品質】2022 年產品品質管理措施如下： 1. 實施產品品質管理計畫 2. 加強產品品質管理監測與報告 3. 推動產品品質管理保護與修復	UNICEF SASB
18	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB

類別	報告資訊類別	報告資訊內容	國際標準
19	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB
20	產品品質 (社會)	【產品品質】2022 年產品品質管理數據如下： 總產品品質管理滿意度: 85% 【產品品質】2022 年產品品質管理措施如下： 1. 實施產品品質管理計畫 2. 加強產品品質管理監測與報告 3. 推動產品品質管理保護與修復	UNICEF SASB
21	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB

類別	報告資訊類別	報告資訊內容	國際標準
22	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB
23	產品品質 (社會)	【產品品質】2022 年產品品質管理數據如下： 總產品品質管理滿意度: 85% 【產品品質】2022 年產品品質管理措施如下： 1. 實施產品品質管理計畫 2. 加強產品品質管理監測與報告 3. 推動產品品質管理保護與修復	UNICEF SASB
24	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB

類別	報告資訊類別	報告資訊內容	國際標準
25	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB
26	產品品質 (社會)	【產品品質】2022 年產品品質管理數據如下： 總產品品質管理滿意度: 85% 【產品品質】2022 年產品品質管理措施如下： 1. 實施產品品質管理計畫 2. 加強產品品質管理監測與報告 3. 推動產品品質管理保護與修復	UNICEF SASB
27	產品安全 (社會)	【產品安全】2022 年產品安全管理數據如下： 總產品安全管理滿意度: 85% 【產品安全】2022 年產品安全管理措施如下： 1. 實施產品安全管理計畫 2. 加強產品安全管理監測與報告 3. 推動產品安全管理保護與修復	UNICEF SASB





守護 | 本報告使用環保紙張及
森林 | 植物性大豆油墨環保產品製作

www.china-airlines.com

Tel +886-3-399-8888 Fax +886-3-399-8570

33758 桃園市大園區航站南路一號

