

## 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



# 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



### 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

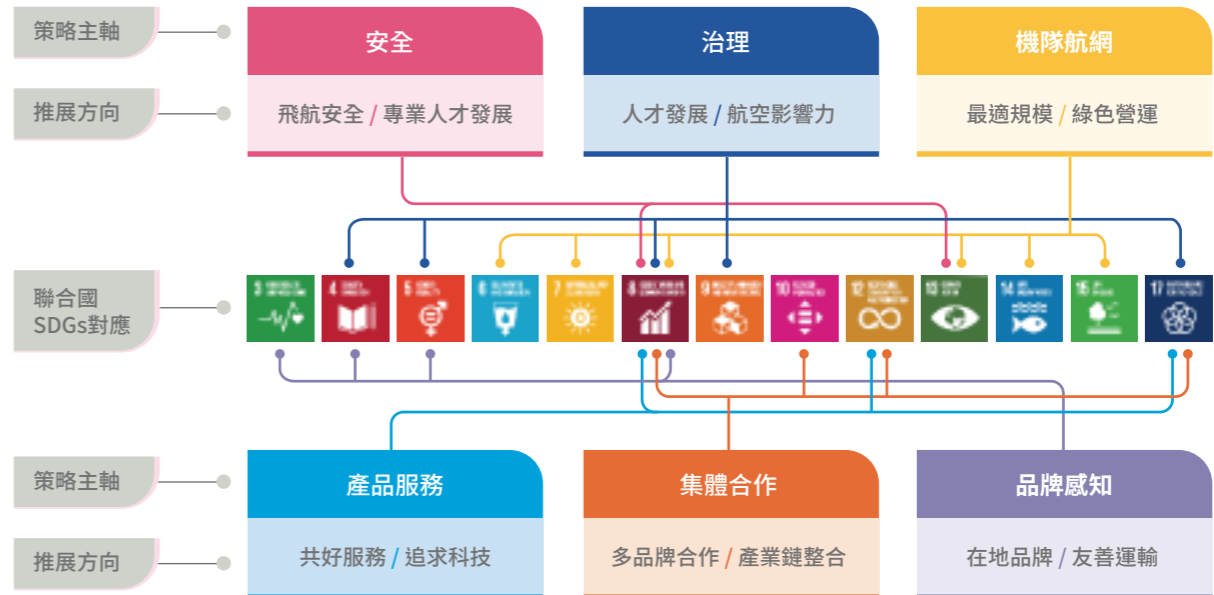
#### ESG 數據與附錄

## 1-1-2 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。



### 永續發展策略架構



# 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。

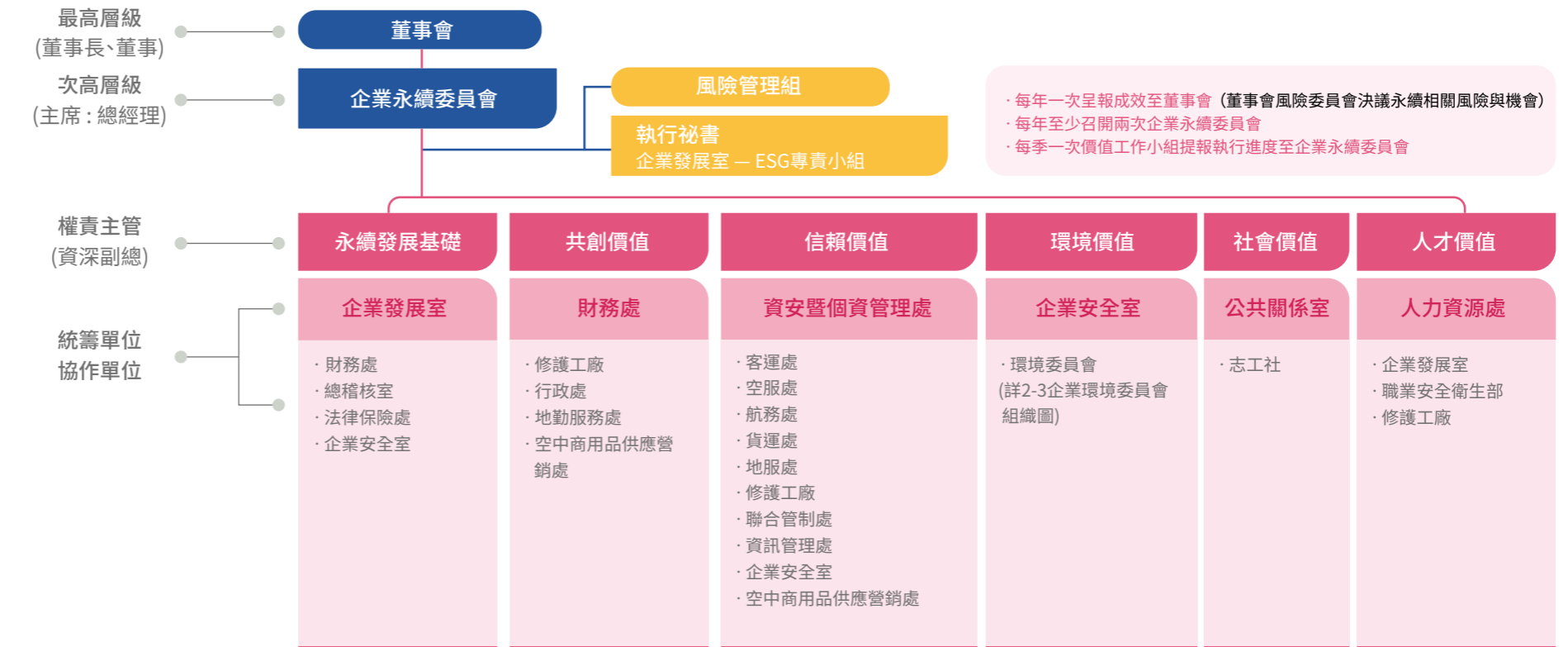
參考 3-1 治理架構

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



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

## 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為因應：



#### 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不因疫情停歇。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高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

## 目錄

### 前言

#### 1 永續管理

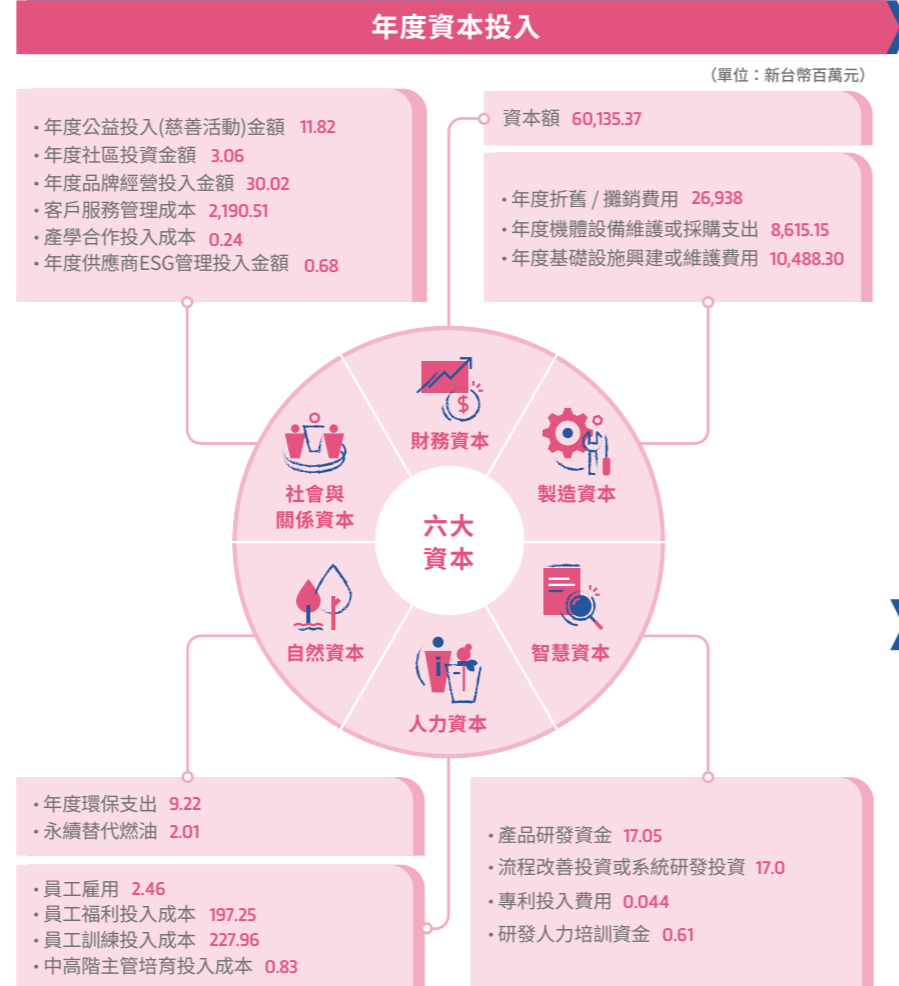
- 1-1 永續願景與策略
- 1-2 永續管理架構
- 1-3 華航永續價值
- 1-4 利害關係人溝通與重大主題分析
- 1-5 實踐永續發展目標

#### 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
<b>財務資本</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營業收入：新台幣 141,069.85 百萬元</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>營業收入較2021年增加7%，傳統財務績效(EBITDA)較2021年減少20%</li> </ul>	3-2 經營成效 (P.125)
<b>製造資本</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022年新機隊數量：2架777F新貨機8架A321neo新客機</li> <li>新機隊可創造的載客數量：1,440座</li> <li>實際高階維修出廠準時率 100%</li> <li>造成人員死亡或航機全毀之失事件數：0</li> <li>現有航點數量(含新增)：72客運航點 / 36貨運航點</li> <li>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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>達成高階維修出廠準時率目標值 (100%)</li> <li>以「安全認同、全員參與、主動管理、落實執行」之精神推動安全文化，並落實飛安零事故目標</li> <li>2022年新增1個客運航點 / 無新增貨機航點</li> <li>較2021年增加744%；貨運載運量減22.36%</li> </ul>	3-2 經營成效 (P.125) 2-1 信賴價值 (P.41)
<b>智慧資本</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善產品或服務數所創造的收益 / 旅客數 (座)：1,620</li> <li>節省成本之專案計劃數：200</li> <li>已取得專利件數：1件</li> <li>研發人力培訓人數：44人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>A321neo新機專案提供9架機旅客機上影音服務</li> <li>節省人力 27.25人月 / 年</li> <li>增強資訊人力技能，支應近期公司各類資訊系統開發或更新支應</li> </ul>	2-1 信賴價值 (P.41) 2-4 人才價值 (P.92)
<b>人力資本</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新進員工人數：324人</li> <li>2022年新雇用/招募員工留存率留存率91.05%</li> <li>2022年前雇用員工留存率96.98%</li> <li>員工離職率：4.95%</li> <li>員工培訓總小時數：451,309</li> <li>中高階主管培訓總小時數：3,854</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022年新進員工人數較2021年增加232人</li> <li>較2021年，2022年新雇用員工留存率提升8.01%</li> <li>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</li> </ul>	2-4 人才價值 (P.92)
<b>自然資本</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用電量：32,464.1度</li> <li>排碳量：5,454,970.906噸CO2e</li> <li>廢棄物量：2,346,250公斤</li> <li>用水量：99.21千噸</li> <li>綠建築數量達到2棟，占總建築數量66.67%</li> <li>太陽能光電投資：發電量：110,205度</li> <li>永續替代燃油：18,465公升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過健全的能源管理系統，達到節電量：1,185,899度</li> <li>規劃與落實各項減碳措施，達到減碳量：38,970噸</li> <li>持續強化廢棄物管理作為，達到廢棄物減量：543,391公斤</li> <li>持續強化水資源管理作為，達到節水量：3,970度</li> </ul>	2-3 環境價值 (P.70)
<b>社會與關係資本</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>益活動專案數量：12</li> <li>公益活動受惠人次：4,048,790</li> <li>社區活動專案數量：18</li> <li>社區活動參與人次：335</li> <li>外部贊助數量：19</li> <li>品牌推廣宣傳專案數量：4</li> <li>品牌推廣宣傳成果：新台幣 57.28 百萬元</li> <li>客運客戶滿意度：90.5</li> <li>客運客訴件數：3,746</li> <li>貨運客戶滿意度：89.5</li> <li>貨運客訴件數：0</li> <li>產學合作夥伴數量：2</li> <li>產學合作夥伴專案數：1</li> <li>產學合作人數：2</li> <li>供應商永續管理涵蓋比例：75.00%</li> <li>近三年供應商ESG稽核整體比例：100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，不論是照顧年老長者、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。</li> <li>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，以及響應社團法人鞋鞋救命活動，期能宣導環保再生，永續愛地球的觀念。</li> <li>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。</li> <li>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 一年度最佳報告書，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。</li> <li>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。</li> </ul>	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)

## 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。

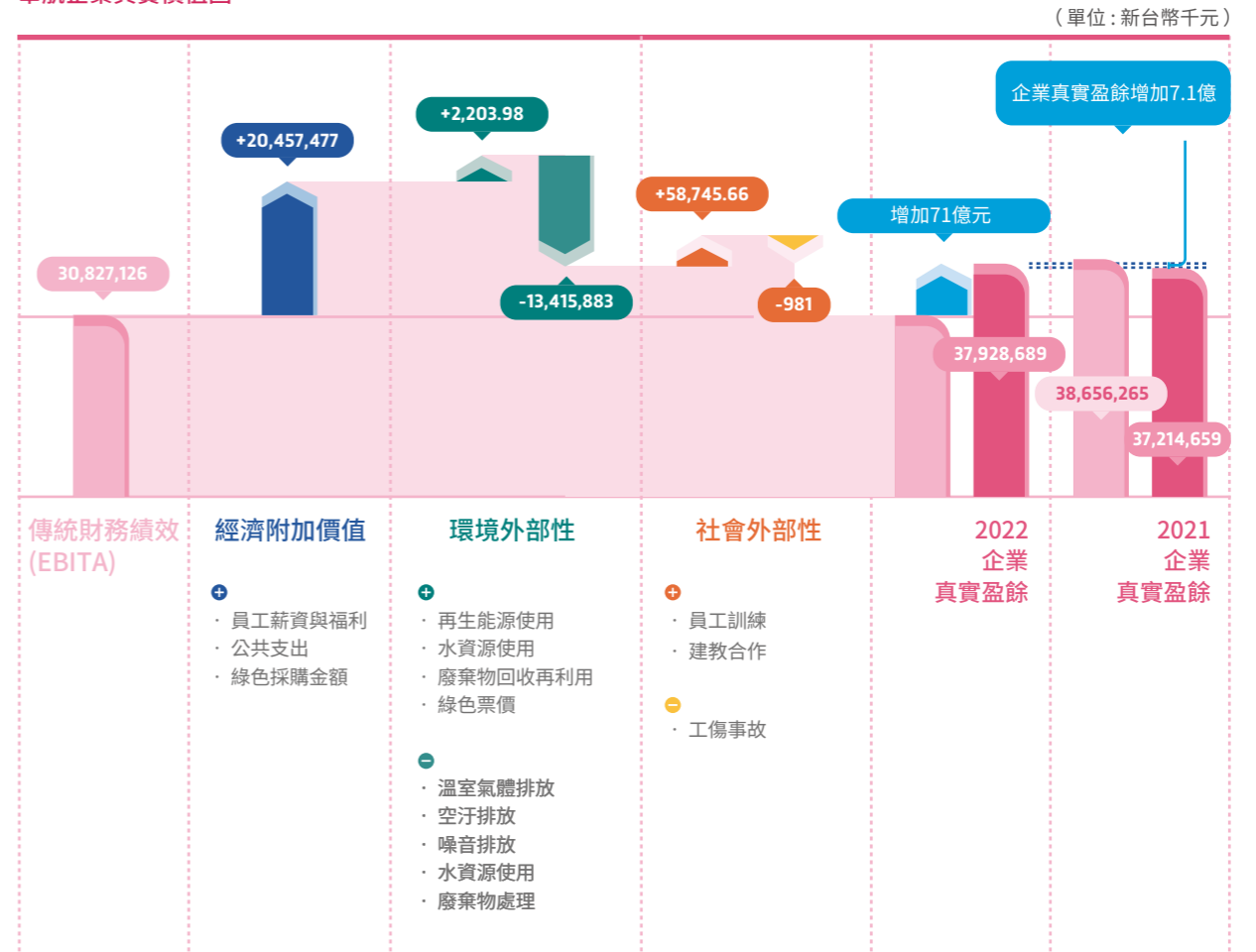
#### 真實價值評估流程



### 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





# 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。

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

### 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

### 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  
負向衝擊主題：職場歧視與不平等
- **勞資關係與溝通**  
負向衝擊主題：勞資關係惡化

#### 溝通管道與頻率

- |             |               |
|-------------|---------------|
| 4-6 1. 勞資會議 | 5. 華航園地       |
| 2. 工會       | 6. 退休退職人員專屬網站 |
| 3. 員工關懷信箱   | 7. 職業安全衛生委員會  |
| 4. 有話直說網站   |               |

#### 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。

### 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

#### 溝通管道與頻率

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

## 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
- ⓐ 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
- 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
- ✖ 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，受惠人數 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；擊劃新機隊，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。華航新獲國內外各大獎項，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。

## 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

## 1-4-2 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 (CO<sub>2</sub>) 與甲烷 (CH<sub>4</sub>) 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 CO<sub>2</sub> 與 CH<sub>4</sub> 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，且獲評為標竿企業等級，並藉由參與及反饋，持續檢視及精進碳管理策略。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，並致力於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，為日後產業面對後疫情時代旅行健康預作準備。

## 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

## 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。

### 步驟 1 了解組織脈絡

透過研析華航與航空產業之主要活動、價值鏈上的商業關係、行業面臨的外部法規與經濟、環境與人權相關的風險與挑戰，並辨識與華航永續議題相關的利害關係人，同時參考與航空產業相關的永續評比與準則相關重大議題，以瞭解華航對價值鏈經濟、環境和人群所造成的可能衝擊。

### 步驟 2 鑑別實際及潛在衝擊

華航透過瞭解組織脈絡並與專家歸納出與華航相關之永續議題共 16 項 (再細分正 / 負面衝擊永續主題共 21 項)，華航永續委員會小組成員、公司各單位主管討論及利害關係人的意見回饋，鑑別出華航於各永續議題上對經濟、環境與人群帶來的衝擊程度，並辨識衝擊為負面 / 正面、實際 / 潛在以及衝擊相關之商業關係，以有效管理重大議題衝擊。

### 步驟 3 評估衝擊的顯著程度

確立永續議題後，對內進行重大議題鑑別與評估問卷調查，對外於年度供應商大會向重要合作夥伴諮詢並進行問卷調查，以有效結合內外部觀點，並於永續網站提供問卷調查廣納意見，綜合評估永續議題對經濟、環境及人群 (含人權) 面向產生的影響，就實際與潛在、正向與負向的衝擊程度及發生機率，分別對正向與負向的衝擊採用不同的評估方式，過程中亦採用雙重重大性原則，評估個別衝擊對價值鏈各部位的影響規模與嚴重性，並透過該衝擊是否為實際發生或為潛在影響，評估是否對華航帶來財務影響，進行評分後分析彙整分類重大、次要、持續關注議題。

- 負面衝擊：依嚴重性、發生可能性進行評估，並考量議題的負面人權衝擊
- 正面衝擊：依影響規模與範疇大小、發生可能性進行評估

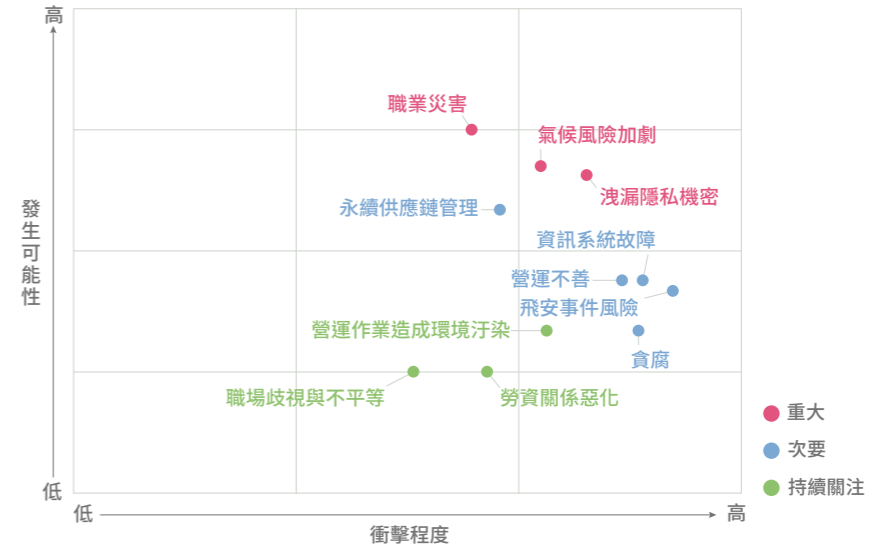
### 步驟 4 排定最顯著衝擊的優先報導順序

文字方塊透過企業永續委員會各小組代表以問卷進行永續議題的衝擊程度評分，並對標航空產業相關的永續評比與準則相關重大議題，與專家討論綜合辨識出正負面各 3 項的顯著重大主題，產出 2022 年重大性分析矩陣結果，最終由最高階永續治理組織之企業永續委員會決議通過，並藉由本報告書各章節說明各重大主題管理方針及透過華航企業永續網站回應各利害關係人關注之重大性議題並對外揭露。

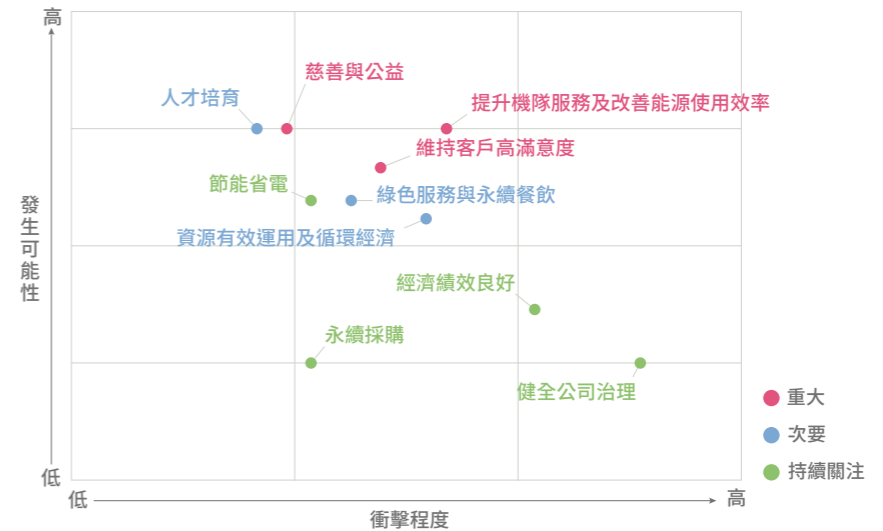
企業永續網站



## 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氣汙染、廢污水、廢棄物及生物多樣性衝擊	資源管理
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	
人群	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
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職業安全與健康管理</li> <li>• 公共安全衛生</li> </ul>



## 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
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
	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
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>機隊發展與管理</li> <li>永續創新與開發</li> <li>市場競爭力</li> <li>乘客服務管理</li> <li>貨運服務管理</li> </ul>
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

## 永續主題對應 GRI Standards

### 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)		
環境	氣候變遷減緩與調適	氣候風險加劇	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放</li> <li>GRI 305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放</li> <li>GRI 305-3 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放</li> <li>GRI 305-4 溫室氣體排放密集度</li> <li>GRI 305-5 溫室氣體排放減量</li> <li>GRI 305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx), 及其它重大的氣體排放</li> </ul>	⊖	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	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>2-3 環境價值</li> <li>ESG 數據與附錄 – 環境價值績效一覽表</li> </ul>
	環境營運效益及資源管理	資源有效運用及循環經濟	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 303-1 共享水資源之相互影響</li> <li>GRI 303-2 與排水相關衝擊的管理</li> <li>GRI 303-3 取水量</li> <li>GRI 303-4 排水量</li> <li>GRI 303-5 耗水量</li> </ul>	⊕		●	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>2-3 環境價值</li> <li>ESG 數據與附錄 – 環境價值績效一覽表</li> </ul>
	環境營運效益及資源管理	營運作業造成環境污染	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 306-2 依水質及排放目的地所劃分的排水量</li> <li>GRI 306-3 按類別及處置方法劃分的廢棄物</li> </ul>	⊖	白金漢宮宣言	●	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>2-3 環境價值</li> <li>ESG 數據與附錄 – 環境價值績效一覽表</li> </ul>
	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	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>2-3 環境價值</li> <li>ESG 數據與附錄 – 環境價值績效一覽表</li> </ul>
	能源管理	節能節電	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 302-1 組織內部的能源消耗量</li> <li>GRI 302-2 組織外部的能源消耗量</li> <li>GRI 302-3 能源密集度</li> <li>GRI 302-4 減少能源消耗</li> <li>GRI 302-5 降低產品和服務的能源需求</li> </ul>	⊕		●	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>2-3 環境價值</li> <li>ESG 數據與附錄 – 環境價值績效一覽表</li> </ul>

## 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	●	●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-4 人才價值</li> <li>• ESG 數據與附錄 – 人才價值相關數據資料</li> </ul>	
	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	⊖				●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-4 人才價值</li> <li>• ESG 數據與附錄 – 人才價值相關數據資料</li> </ul>

## 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		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-4 人才價值</li> <li>• ESG 數據與附錄 – 人才價值相關數據資料</li> </ul>	
	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		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-4 人才價值</li> <li>• ESG 數據與附錄 – 人才價值相關數據資料</li> </ul>	
 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	+			●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-1-4 顧客關係管理</li> <li>• ESG 數據與附錄 – 2022 年顧客滿意度一覽表</li> </ul>	
	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	+			●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3-2 經營成效</li> <li>• ESG 數據與附錄 – 財務績效展現</li> </ul>
		營運不善		-		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3-2 經營成效</li> <li>• ESG 數據與附錄 – 財務績效展現</li> </ul>	
	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	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
經濟	治理與誠信經營	健全公司治理 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		●		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3-1 治理架構</li> <li>• 3-4 法規遵循</li> <li>• ESG 數據與附錄一</li> <li>• GRI 內容索引</li> </ul>
	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	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3-4 法規遵循</li> <li>• ESG 數據與附錄一—2022 年人權風險管理一覽表</li> </ul>

● 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%。

# 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)	
<p>永續發展基礎</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 治理與誠信經營</li> <li>● 營運財務績效</li> <li>● 機隊發展與創新</li> </ul>	<p>年度 CSR 工作達成率 100%，並擬定員工意識提升計畫</p>	<p>☑</p>	<p>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</p>	<p>年度 CSR 工作達成率 100%，並落實員工意識提升計畫</p>	<p>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</p>	<p>透明揭露航空運輸類關係企業永續資訊</p>	
	<p>落實 SDGs 作業機制</p>	<p>☑</p>	<p>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</p>	<p>落實 SDGs 作業機制</p>	<p>協助產業夥伴永續能力建置</p>	<p>支持國際永續倡議發揮產業影響力</p>	
<p>信賴價值</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶滿意度</li> <li>● 資訊安全</li> <li>● 飛航安全管理</li> <li>● 隱私管理</li> </ul>	<p>符合 GDPR 及個資法令規範，落實全公司個資管理制度</p>	<p>☑</p>	<p>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</p>	<p>符合 GDPR 及個資法令規範，落實全公司個資管理制度</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	
	<p>貨運客戶滿意度 88%</p>	<p>☑</p>	<p>2022 年度貨運顧客滿意度 89.5%</p>	<p>貨運客戶滿意度</p>	<p>88%</p>	<p>89%</p>	<p>90%</p>
	<p>持續參與航空組織並提升華航於航空組織中的影響力</p>	<p>☑</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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」</p>	<p>進行航務資訊研究分析以供後續發表</p>	<p>公開發表航務研究結果以提升航空產業技術能量</p>	<p>和同業共同發展創新計劃，強化航空產業創新動能</p>	

## 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

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)
<p>信賴價值</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶滿意度</li> <li>● 資訊安全</li> <li>● 飛航安全管理</li> <li>● 隱私管理</li> </ul>	強化公正文化之推動	☑	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>	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	☑	<ol style="list-style-type: none"> <li>持續推廣自動化流程機器人相關應用</li> <li>持續優化機器人客服，提供客服對答之服務</li> </ol>	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>高速資訊網路：建置專屬光纖及終端系統網路，提升數據及語音連結效能，提高作業效率</li> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ol>

## 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)	
<b>人才價值</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人才吸引、培育及留任</li> <li>● 資關係與溝通</li> <li>● 職業安全健康</li> </ul>	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	25%	26%	27%
<b>共創價值</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 永續供應鏈管理</li> </ul>	供應商永續風險調查 (SAQ) 分數 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	87 分	87 分	89 分
	優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核 30% 關鍵一階供應商	⊙	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	



## 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  <ul style="list-style-type: none"> <li>● 氣候變遷減緩與調適</li> <li>● 能源管理</li> <li>● 環境營運效益及資源管理</li> <li>● 綠色服務與永續餐飲</li> </ul>	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 41%	☆	2022 年事業廢棄物回收再利用率達 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			

## 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)
<b>環境價值</b>  ● 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%
	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%
<b>社會價值</b>  ● 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、王維中學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。