

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



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。

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。



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。

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



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

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。

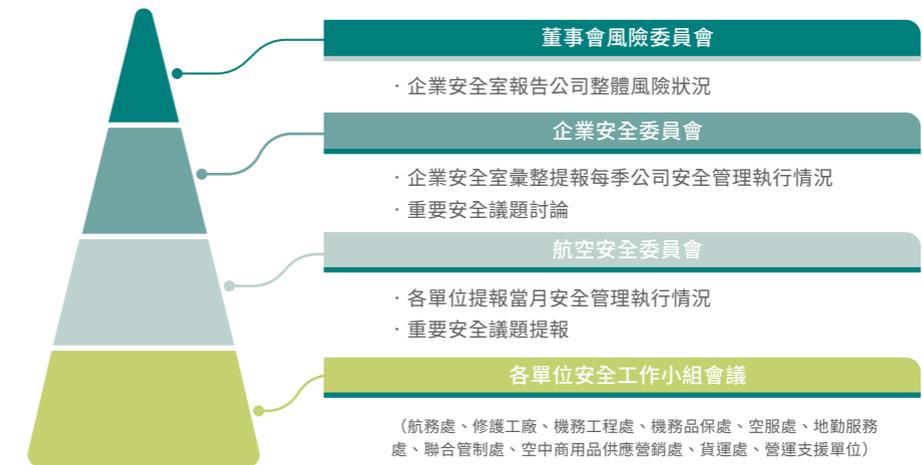


安全風險管理具體作為

1. 安全績效指標／目標 (SPI / SPT) 設立與監控

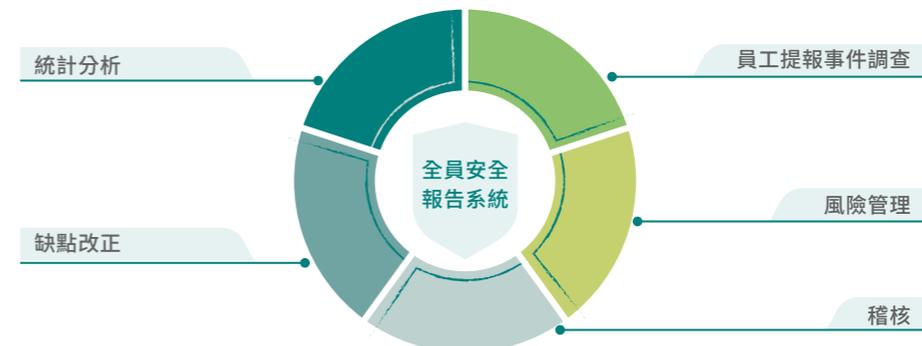
華航依公司歷史資料與內部全員安全報告系統 (Safety Reporting System) 並參照民航主管機關及國際民航組織等規範，訂定各年度安全績效指標／目標，透過定期各級高階主管會議之管理監控及各單位安全工作小組之執行檢討會議，落實公司飛航安全管理以符合國內外安全標準，並以達到最高的安全標準為主要目標。

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，

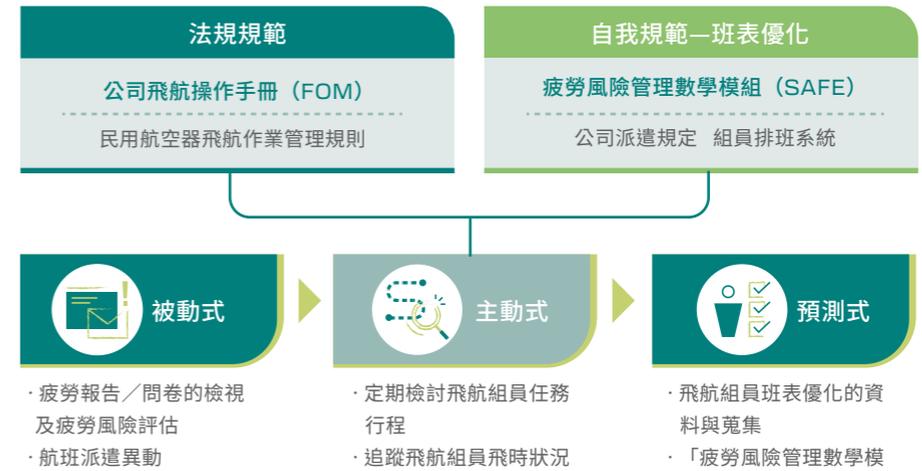
於 FOQA 事件發生時（如航務操作參數異常事件），依作業規範採取必要之調查、分析及改正，並持續監控改善或補救措施之有效性，以降低操作風險及確保飛航安全。2022 年華航與國家運輸安全調查委員會相互交流，並汲取飛航資料蒐集分析與調查經驗，以增進飛航資料運用之深度及廣度，提升飛航安全品質。

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



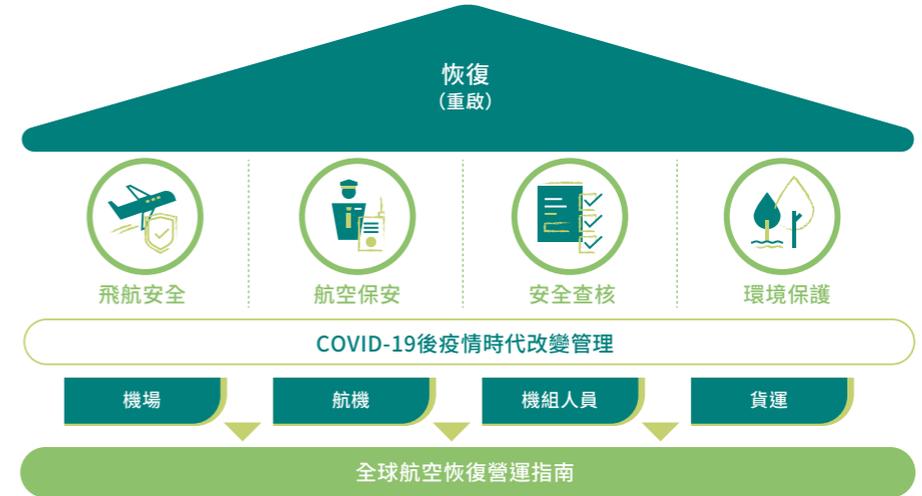
6. 酒精檢測自我管理

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務可減免之接觸

- 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、監控在空航機運運作業、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跟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

確保維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

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「客運班機準時率統計」，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. 據實揭露公司信息；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軸，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。

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

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

2-1-4 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 年上下半年總共回收 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

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



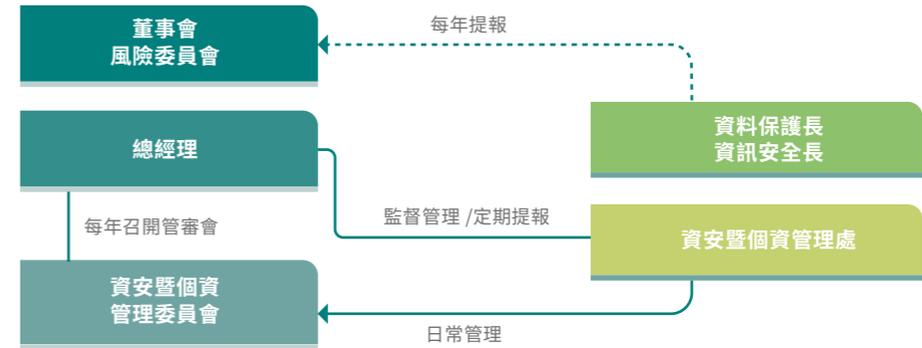
2-1-5 資訊安全管理 (GRI 418-1)

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

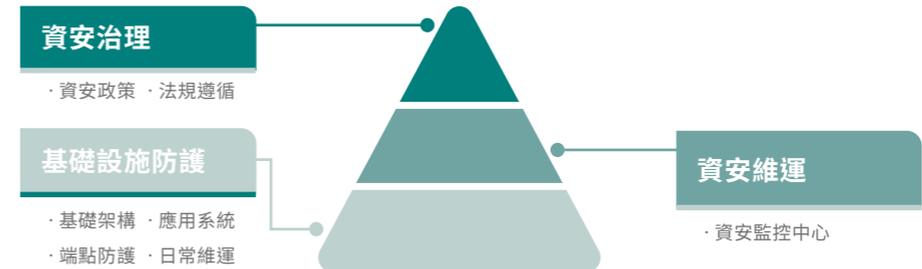
長亦每年均董事會提報資通安全及個資保護業務。此外，目前的董事會成員中，黃欽勇獨立董事具豐富管理及資訊相關背景，可秉持獨立客觀立場適時監督。

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。

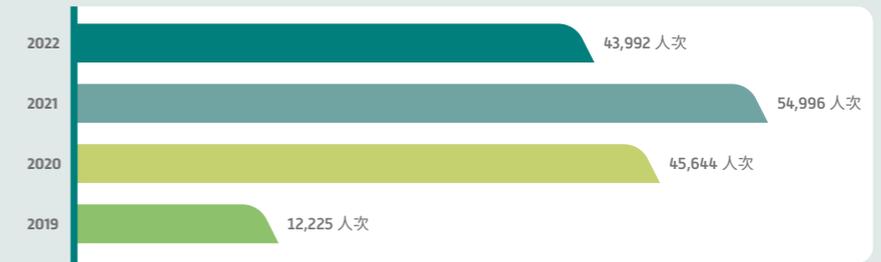
除透過多樣化方式進行資安宣導外，本公司要求所有同仁應遵守公司內部對於資訊安全及個資保護相關規範，如有任何違反，則依公司相關獎懲規定與情節重大程度進行調查後，分別給予警告到解雇等相對應之處分；若涉及法律責任，依相關法規究責。資訊管理處每半年辦理自行查核及法令遵循評估，並由稽核單位進行獨立稽核，以落實監督及查核，確保整體機制之運作。

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

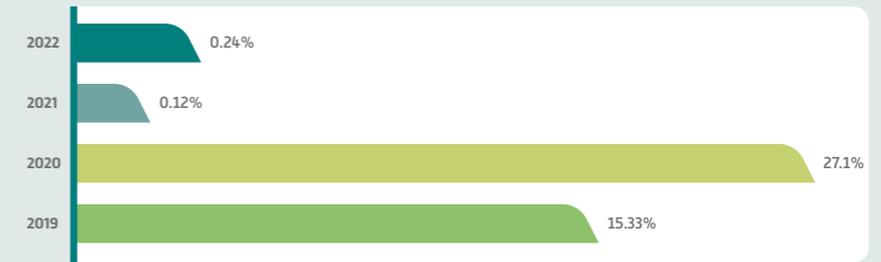
資安教育訓練施訓人次

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。



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。

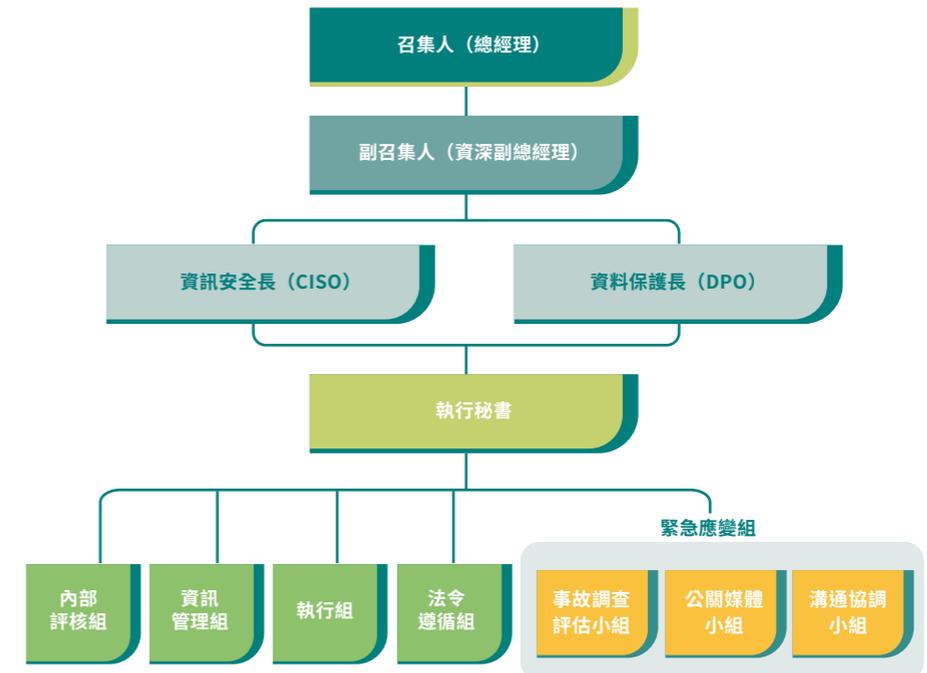


隱私保護政策及聲明

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畫落實執行，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入出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。

