



2023

中華航空

永續報告書



目錄

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

前言

• 關於本報告書	04
• 經營者的話	06
• 企業概況	08
• 2023年ESG績效及外部肯定	09
• 2050淨零轉型專欄	12

3 公司治理

3-1 治理架構	125
3-2 經營成效	129
3-3 風險管理	132
3-4 法規遵循	137

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	32

ESG數據與附錄

• 財務績效展現	139
• 信賴價值相關數據資料	142
• 環境價值績效一覽表	142
• TCFD索引表	144
• 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表	144
• TNFD索引表	144
• 人才價值相關數據資料	145
• GRI 內容索引	148
• 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	149
• 聯合國全球盟約對照表	149
• 第三方確信聲明書	150

2 多元價值創造

2-1 信賴價值 	37
2-2 共創價值 	56
2-3 環境價值 	66
2-4 人才價值 	94
2-5 社會價值 	114

報告書閱讀指引

 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	
 成果圖示 說明執行成果與績效	 ESG圖示 標示內容為環境 / 社會 / 公司治理面相關議題	
 事件圖示 特殊事件說明區塊	 淨零轉型專欄圖示 因應2050淨零碳排相關作為說明區塊	
 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
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

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	04
• 經營者的話	06
• 企業概況	08
• 2023年ESG績效及外部肯定	09
• 2050淨零轉型專欄	12

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

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) 在永續的天際航道上, 始終在前領飛持續推動環境、社會、公司治理 (以下簡稱 ESG) 各面向永續作為, 為與利害關係人保持良好及暢通溝通管道, 定期發行中英文永續報告書, 並於企業永續網站揭露相關資訊, 揮別疫情疫後轉變為「客貨並進」營運策略, 全面搶攻全球客運復甦商機, 拓展新航點 / 復航擴大航網布局, 將營運策略成功結合永續理念, 優化機型航網強化收益管理、機隊靈活規劃優化營運效益。此外華航更進一步達成首家國籍航空添加永續航空燃油 (以下簡稱 SAF) 載客飛行的新里程, 並首度引進企業採購 SAF 合作減碳計畫, 未來將逐步推動客貨運航班添加使用 SAF, 攜手供應鏈廠商及企業客戶夥伴, 共同減少碳足跡, 支持全球永續能源轉型, 升級打造企業淨零合作力, 創造雙贏減碳績效, 積極邁向 2050 年淨零碳排的願景。



封面故事



不論是疫情期間, 或是解封後的新生活, 華航的每一位同仁時刻不鬆懈的在各自崗位努力著, 隨時做好展翅高飛的準備, 在起風之時, 順勢翱翔。

透過朝向某個方向前進、航行的機尾剪影構圖, 加入新闢航點的代表建築, 並結合旅行與探索的意象, 象徵每一次飛行都是一場充滿希望的冒險, 而每一場冒險都是一次寶貴的突破與成長。華航秉持相信自己可以做得更好的價值觀, 持續成長茁壯飛向嶄新的未來, 永續在世界各地綻放。



報告書編撰原則

本報告書依上市公司編製與申報永續報告書作業辦法, 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)、自然相關財務揭露 (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD) 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](#)、[TCFD 索引表](#)、[上市上櫃公司氣候相關資訊對照表](#)、[TNFD 索引表](#)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 | ✓ 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法 |
| ✓ 國際財務報導準則基金會 (IFRS Foundation) 之 SASB 永續指標 | ✓ 上市上櫃公司永續發展實務守則 |
| ✓ 氣候相關財務揭露 TCFD | ✓ 公司治理 3.0 |
| ✓ 聯合國全球盟約 UN Global Compact | ✓ 上市櫃公司永續發展路徑圖 |
| ✓ 聯合國永續發展目標 SDGs | ✓ 上市櫃公司永續發展行動方案 |
| | ✓ 自然相關財務揭露 TNFD |

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。



報導期間與邊界

資料揭露期間

華航已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的內容, 惟部分重大事件揭露時間截至 2024 年 5 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 1：華航、華信、台虎三者合併財務報表營收約 96%。

註 2：台虎 2023 年正式掛牌上市並編寫個別台灣虎航永續報告書。



目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄



報告書品質保證

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師事務所 (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	勤業眾信 (Deloitte)
品質管理 ISO 9001	DNV GL
資訊安全 ISO 27001	SGS
隱私資訊管理 ISO 27701	SGS
環境管理 ISO 14001	DNV GL
能源管理 ISO 50001	DNV GL
溫室氣體 ISO 14064-1	DNV GL
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	2023 年 6 月
現行版本	2024 年 6 月
下一版本	2025 年 6 月

註：每年報告書發行後發送電子郵件至 reportregistration@globalreporting.org 通報 GRI 使用其準則及使用聲明通報。



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	 企業永續網站
電話	886-3-399-8530	
信箱	csr@china-airlines.com	
地址	33758 桃園市大園區航站南路 1 號	
網站	https://calec.china-airlines.com/csr	

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

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



世界回歸新秩序

2020 至 2023 年，受疫情影響，航空業經歷前所未有的挑戰，同時亦見證了全球市場的迅速變化。對華航而言，不僅為挑戰，更是機會。疫後世界開始回歸新的秩序，人們重新開始旅遊，客運開始積極復甦，大環境雖仍充斥著對航空業多重不利因素如：俄烏、以巴戰爭造成的地緣衝突影響航班酬載、油耗、組員派遣，飛機製造商及相關供應鏈產能不足導致供應鏈瓶頸。各國經濟成長緩和及通膨壓力，致使製造業疲弱、供需失衡，破壞貿易穩定，影響貨運收入水平等。雖面臨多重不利之經營環境，華航仍於 2023 年持續以延租、增租補足供應鏈影響之區域及長程運能，另積極推動機隊之汰舊換新，如 A321neo 汰換 737-800，787-9 汰換 A330-300，777F 逐步汰換 744F，優化航網佈建，整合客機腹艙運能，優化客貨營運效益。



中華航空

CHINA AIRLINES



董事長

謝世謙

總經理

高量強



目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄



傳承實踐企業永續

華航連年持續落實 ESG 推動，創造企業永續競爭力，耕耘永續作為成果卓越，受國內外多方肯定，2023 年華航連續第八年入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Indices, DJSI) 新興市場成分股，為台灣唯一獲選的航空公司，名列全球航空產業第二高分，今年全球共有 61 家航空公司參與評選，華航於廢棄物管理、節水策略、乘客安全、永續行銷與品牌認知、商業道德、透明度與報導等題組中拿下滿分，連同生物多樣性、人才吸引與留任、資訊安全與系統可用度、勞工實務指標等共 10 項取得航空產業最高分，成功展現企業營運策略結合永續理念。另華航亦連續十年榮獲「台灣企業永續獎」優異成績，2023 年再創高峰，首度獲頒「台灣十大永續典範企業獎」最高榮譽，並名列 2023 年 S&P Global 永續年鑑評比全球航空業榜首。

華航為國際航空產業永續先驅者，持續為國內外各領域企業樹立標竿，永續發展成績也不斷突破自我，擁有最健全的企業環境暨能源風險管理機制，率先發布氣候相關財務揭露 (TCFD) 獨立報告書、企業森林暨生物多樣性保育承諾，除 A321neo 全機隊交機飛渡作業添加 10 % 永續航空燃油 (SAF) 外，連續兩年響應天合聯盟「永續飛行挑戰」，2023 年「永續示範航班」更實現台灣首度添加永續航空燃油載客飛行的創舉，結合環保旅程 (ECO Travel) 為全航機客貨運進行碳中和，以行動支持全球再生能源發展及轉型，積極落實淨零碳飛行；另 2023 年率先台灣業者加入國際知名油商與區塊鏈平台建立的永續航空燃油計畫，首度引進企業採購 SAF 合作模式，並提供可追蹤且可驗證的減碳報告，逐步推動客貨運航班添加使用 SAF，攜手供應鏈廠商及企業客戶夥伴，共同減少碳足跡，支持全球永續能源轉型，升級打造企業淨零合作力，創造雙贏減碳績效，積極邁向 2050 年淨零碳排目標。



站上高峰眺望未來

隨著世界逐漸回歸新秩序，高居航空永續領導地位的華航，未來將以「穩健發展，審慎佈局」之商業模式，發揮台灣樞紐地理位置優勢，擴大航網佈建，強化獨飛航點優勢，豐富客運營收來源開發並鞏固企業客戶及高收益市場，同時推動客運營銷系統數位化、強化新世代客群培養、優化異業合作，提升產品附加價值，與時俱進持續創新。另外，鞏固貨運既有優勢，持續精進營收管理、爭取特殊、冷鏈、包艙、高價貨等高收益貨源、掌握半導體、科技產業及航材等出貨動能，研議開闢潛力航點。機隊及運營方式將積極穩固營運資源、及早規劃機組員與航機調度，靈活調整機隊計畫，持續研議增補客機運能、加速貨機汰舊換新、引進節油高效機隊；華航將於 2024 年持續引進 A350-900、A321neo、777F 等新機，2025 年迎接全新 787 機隊彈性派飛長程／超長程航線，健全整體客運航網發展。全新 787 航機較業界競爭機種，油耗減少 12%、機體重量減少 8-12%、巡航速度較快，有效降低營運成本；同時座位數、貨櫃數亦較多，有助提升營收，機艙之壓力與濕度設計貼近人體舒適狀態，提升旅客搭機體驗。放眼航空市場積極復甦，透過未來機隊擴張規劃、強化航網規模、加強聯航合作，同時精進收益管理、數位化營銷及會員系統，運用大數據精準管理，強化異業合作，擴大營收及管理成本，創造未來與八大利害關係人之共同利潤。

華航站上世界高峰眺望未來，不忘永續初衷亦為長遠的未來 2040 年訂定各項永續長期目標，如添加 40% SAF、減少空中廢棄物較 2018 年減量 70%、全數淘汰空中服務一次性塑膠用品；華航亦將依循 COP28 共識減少化石燃料依賴、提升再生能源佔比及能源效率；再生能源裝置容量達契約容量 15%，並透過資源管理、污染防治、系統創新，致力提供旅客環保永續的產品與服務。

站上世界的高峰眺望未來，華航與你一起，綻放天際，永續飛行。

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況**
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

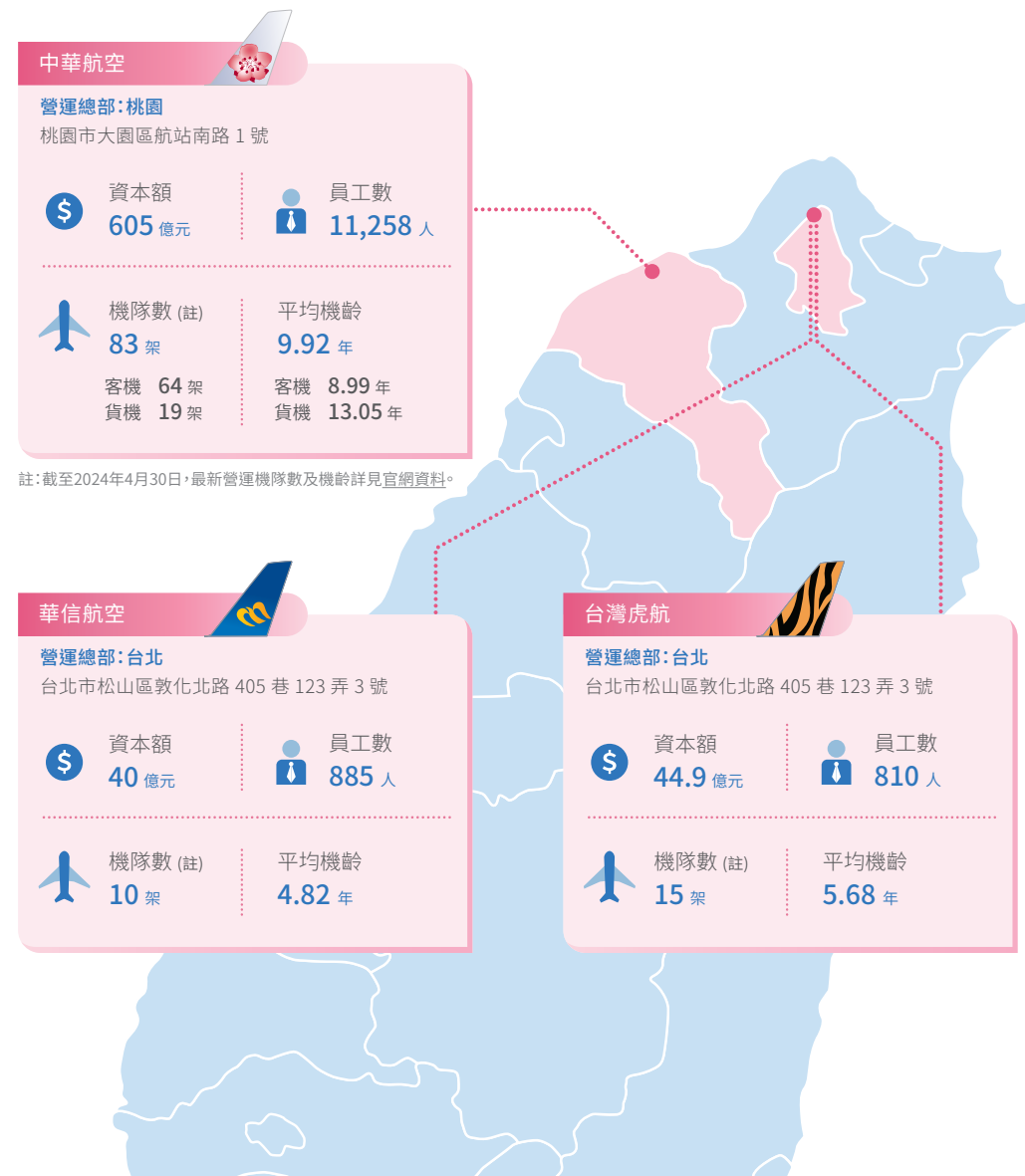
3 公司治理

ESG 數據與附錄

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，2023 年華航及華信與其他業者合營共飛航 29

個國家／地區，178 個航點；台虎服務 29 個航點、36 條航線。2023 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（油料及人事成本），華航集團合併稅前淨利達 93.05 億元，歸屬母公司稅後淨利達 68.19 億元。[詳 3-2 經營成效](#)



航點數

（含華航集團及聯航合營航點）

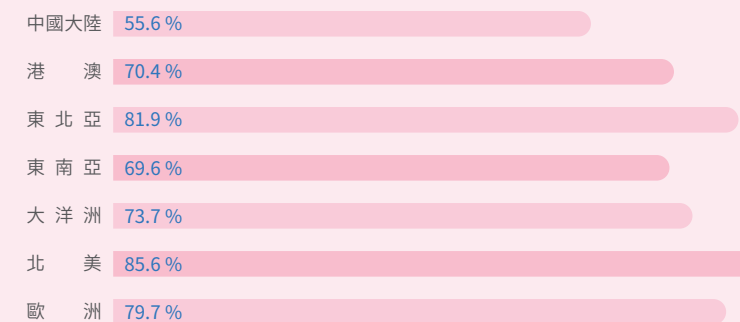
航點 178
國家 29

註1：資料統計截至2023年12月31日。
註2：最新航點數詳見官網資料。
註3：不含台灣



載客率

（整體華航集團）



目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2023 年 ESG 績效及外部肯定



DJSI

8度 入選DJSI新興市場

為台灣唯一連續八年入列的航空業者，並獲全球航空業者第二名殊榮。



FTSE4Good

8度 入選FTSE4Good新興市場

連續八年入選富時永續指數系列（FTSE4Good Index Series）成分股。



MSCI

2度 入選MSCI明晟指數

2022年起納入MSCI明晟全球標準型指數成分股。



GCSA

5度 獲全球企業永續獎

五度榮獲全球企業永續獎「Sustainability Reporting」獎，2023年獲Silver Award。



TCSI

10度 獲台灣企業永續獎

連續十年摘下台灣企業永續獎殊榮，2023年首獲「台灣十大永續典範企業獎」、並蟬聯二年獲永續報告類-年度最佳報告書（服務業）。



FTSE TIP

5度 入選台灣永續指數

五度入選成為台灣永續指數成分股。



7度 入選永續年鑑

為台灣唯一七度入選永續年鑑航空業者，2024年獲永續年鑑航空業Top 5%殊榮。



獲中華信用評等公司維持展望為「穩定」

中華信用評等公司於2023年10月公布華航長、短期信用評等為「twBBB+/twa-2」，展望為「穩定」。

公司治理面



前 21%-35% 優良廠商

入選第九屆公司治理評鑑前 21%-35% 優良廠商。



7 度 入選台灣就業 99、台灣高薪指數 100

連續七年入選台灣就業 99、高薪 100 指數。



供應商行為準則簽署率 100%

關鍵一階供應商行為準則簽署率達 100%。



風險評估涵蓋率 96%

所有關鍵一階供應商皆進行永續風險評估調查（SAQ），鑑別出高風險供應商並進行管理與輔導。



供應商能力建立 13 家

協助供應商進行建立完整供應鏈改善措施及能力建置計畫。



核心資訊系統通過驗證

於 2022 年通過 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統（Information Security Management System, ISMS）國際驗證並取得證書，證書效期為三年；於 2023 年辦理重新驗證並順利通過，未來公司將持續監控、審查、維護及改善實務作業，且持續擴大驗證範圍，以提升資訊安全治理成熟度。



持續取得 IOSA 安全認證

華航自 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；2022 年連續第十一度順利通過 IOSA（IATA Operational Safety Audit）認證（下次認證時間為 2024 年），持續符合國際安全最高標準。



主辦 2023 航空安全講座

因應疫情緩解後航空運輸進入高運量需求，特邀請台灣大學人因專家主講人為因素與飛航安全專題，強化並鞏固飛航組員及相關人員對於飛航安全的認知及汲取相關經驗，持續提供信賴、可靠的航空運輸。



主辦 2023 航空保安風險管理研討會

華航與交通部民用航空局、財團法人中華航空事業發展基金會、財團法人中華民國台灣飛行安全基金會及中華民用航空學會共同舉辦 2023 航空保安風險管理研討會，針對航空網路保安（Cybersecurity）脆弱點、無人機使用威脅及如何預防內部威脅（Insider threat）等議題進行研討，進而強化與推廣航空網路保安概念。



服務結合科技，提升卓越競爭力

客艙組員全員配發平板電腦 iPad mini 做為任務使用隨身工具，連結管理、訓練、派遣與公告等應用平台，深植安全意識與服務理念，除資訊整合落實防護控管、降低資安風險外，機上亦可掌握作業時效、提供旅客適切、且貼近趨勢地搭機體驗，持續提升卓越競爭力。

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- **2023 年 ESG 績效及外部肯定**
- 2050 淨零轉型專欄

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

環境面



8 度 入選 DJSI 生物多樣性獲評全球航空產業最高分

華航連續八度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，廢棄物管理、節水策略拿下高分，生物多樣性更取得航空產業最高分。



10 度 獲頒 TCSA 氣候領袖獎

華航自 2014 年起，連續十度獲得 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 5 年 榮獲 CDP SER 領導等級

華航自 2012 年起，連續 12 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 5 年獲 CDP SER 評比 A-。



首創 台灣添加永續航空燃油 (SAF) 載客飛行

華航響應天合聯盟第二屆「永續飛行挑戰」推出永續示範航班，添加 10% 經嚴格 ISCC 國際永續標準及 ASTM 國際航空燃油標準認證通過之永續航空燃油 (SAF)，為首家國籍航空宣示添加 SAF 載客飛行。



首度 引進企業採購 SAF 合作減碳計畫

華航率先台灣業者加入國際油商與區塊鏈平台建立的永續航空燃油計畫，首度引進企業採購 SAF 合作模式，並提供可追蹤且可驗證的減碳報告，逐步推動客貨運航班添加使用 SAF，攜手供應鏈廠商及企業客戶夥伴，共同減少碳足跡。



植林認養逾 4,000 株 台灣杉

華航參與國家級植林專案，與農業部林業及自然保育署新竹分署合作，在苗栗南庄認養近 2 公頃林地，並由當地山林共管夥伴賽夏族部落協作造林及撫育工作，種植 4,250 株原生樹種「台灣杉」，碳吸附能力佳，預期成熟為林後 2 年可固碳約 65 公噸。

社會面



4,646 萬 以上公益投

2023 年華航總社會公益投入金額為新台幣 46,466,520 元。



1,100 箱 以上水果公益認購

為支持台灣優質農產品及公益組織商品，協助認購 1,170 箱台東鳳梨釋迦、22 箱金鑽鳳梨價值約新台幣 61.5 萬。



1,300 位 以上學童

2023 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 1,369 位學童受惠。



420 名 長者

2023 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數 420 位。



106 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 106 名。



99.17% 工會參與

員工參與工會比例 99.17%。



榮獲亞洲最佳企業雇主獎肯定

榮獲 2023 亞洲最佳企業雇主獎 (HR Asia Best Companies to Work for In Asia)。



持續響應「台灣人才永續行動聯盟」

2024 年 2 月 29 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
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2023 年

2月

- 國際永續評比機構 S&P Global 2023 年永續年鑑 (The Sustainability Yearbook 2023) 勇奪前 1% 最高殊榮，ESG（環境保護、社會責任和公司治理）獲評全球航空產業最高分，也是台灣唯一六度入榜的運輸業者。

6月

- 豪華商務艙旅行包獲全球知名旅遊雜誌《Travel Plus》Airlines Amenity Awards 亞洲 / 大洋洲金獎。
- 五度入選「臺灣永續指數」成分股。

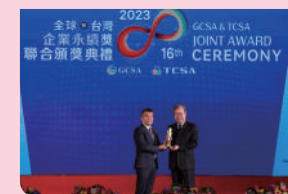
8月

- 連續七年入選「台灣就業 99 指數」。
- 華航參與天合聯盟 SkyTeam 永續飛行挑戰，獲頒「最佳機上用品供應鏈獎」及「最佳應用創新獎」。



11月

- 1111 人力銀行幸福企業金獎。
- 華航締造企業永續獎全新紀錄，摘下五項大獎，包括服務業唯一蟬聯兩年永續報告類「年度最佳報告書」、永續單項績效「氣候領袖獎」及「社會共融領袖獎」，更一舉拿下永續綜合績效類「台灣十大永續典範企業獎（服務業組）」，同時也連年獲得全球永續獎「永續報告書銀獎」。
- 榮獲航空乘客體驗協會 (APEX, Airline Passenger Experience Association) 「國際航空公司評鑑」大中華區最佳 Wi-Fi 獎肯定 (Best Wi-Fi)。



12月

- 連續 8 年入選道瓊永續新興市場指數 (Dow Jones Sustainability Indices, DJSI) 成分股，為台灣唯一獲選的航空公司，名列全球航空產業第二高分。
- 獲選美國知名旅遊雜誌《Global Traveler》第 20 屆年度讀者大調查「北亞最佳航空」大獎 (Best Airline in North Asia)。
- 獲知名國際航空設計評鑑 TheDesignAir 評選為亞洲最佳設計航空公司 (Design Airline of the Year, Asia)，同時名列全球第四最佳設計航空公司。

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

Global Traveler

9月

- 連續 8 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)。



7月

- 榮獲 2023 亞洲最佳企業雇主獎 (HR Asia Best Companies to Work for In Asia)。



- 連續七年入選「台灣高薪 100 指數」。

目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

2050淨零轉型專欄



2050 年淨零碳與 SBTi 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），

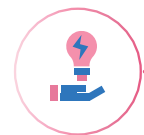
確保相關減碳目標符合聯合國巴黎協定之全球減碳目標，並於 2024 年 Q2 通過審查。2023 年華航與 IATA 簽署 CO₂ Connect 合作計畫，參與飛航碳足跡排放數據分享與合作機制，強化航空碳排放資訊應用。

淨零排放策略及2023年推動重點



燃油效率提升

- 推動 12 項飛航節油減碳作業，總計減碳約 53,218 噸



新科技技術發展

- 持續引進 A321neo、777F 貨機，並規劃引進 787 新世代節能航機



永續航空燃油推展

- 推動永續航班，為台灣首家於商業航班使用 SAF
- 執行企業客戶 SAF 合作計畫
- 參與政府及油商 SAF 議合作業



參與國際碳管制機制

- 完成 CORSIA 國際航線碳排放 MRV 作業
- 評估碳權購買與管理作業

TCFD 作業系統提升
及緊急應變體系



燃油
效率提升

新科技
技術發展

參與國際
碳管制機制

永續航空
燃油推廣

企業環境委員會

企業永續委員會

董事會



目錄

前言

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 企業概況
- 2023 年 ESG 績效及外部肯定
- 2050 淨零轉型專欄

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

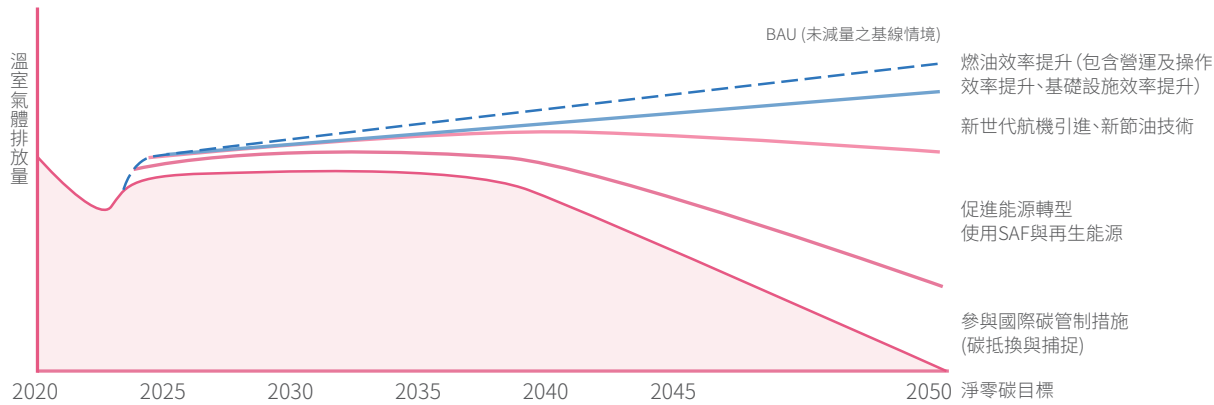
ESG 數據與附錄

邁向淨零碳之策略方法與減碳路徑

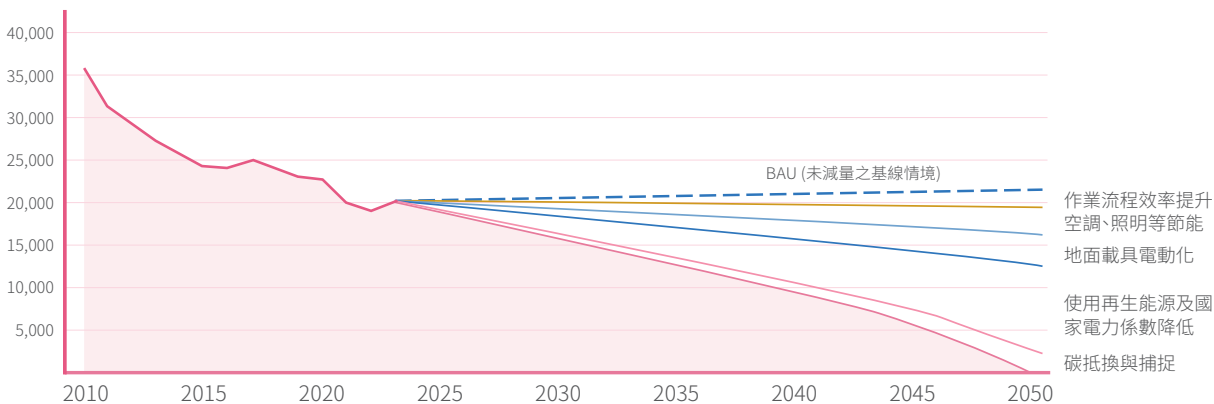
為達成長期減碳目標，華航推動 5 大減碳核心策略（上圖各項策略面積即代表減碳貢獻度）。包含：燃油效率提升（如推動各項節油減碳措施、持續提升裝載率等）、提升 TCFD 作業與緊急應變體系、推展 SAF 永續航空燃油、適時參與國際碳管制機制（如 CORSIA、EU ETS、UK ETS 等）、適時引進新科技（如持續引進節能飛機，掌握並評估氫燃料飛機／短程電動飛機發展趨勢及引進成本效益暨時機點等）；同時，華航也持續深化 IAGOS-PGGM 國際合作，結合其蒐集之數據資訊，不僅貢獻聯合國等國際氣候變遷研究，也強化本身航路管理及營運氣候韌性。

此外，華航導入內部碳定價機制，初期以國際碳管制規範、SAF 與再生能源等作業成本，擬定碳定價為 100 歐元 / 噸碳，作為公司營運與減碳方案推動之決策參考，華航藉由企業永續委員會、企業環境委員會及 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。 [相關管理架構與流程參考 2-3-2 自然暨氣候變遷減緩與調適](#)

華航（飛航作業）淨零碳減碳路徑

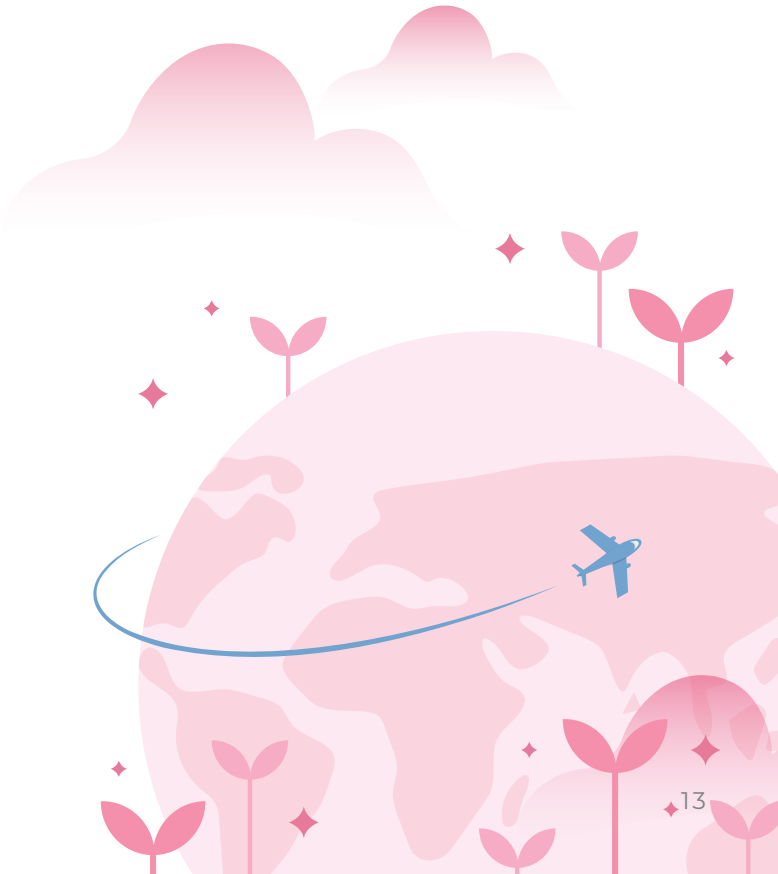


華航（地面作業）淨零碳減碳路徑



邀請供應鏈夥伴，共同支持 SAF 合作計畫

推動能源轉型將是航空業達成淨零碳目標的重要關鍵，但這需要整個產業鏈的支持與協助才能有效達成。華航做為運輸業的永續領航者，2023 年率先台灣業者加入國際油商與區塊鏈平台建立的永續航空燃油 (SAF) 計畫，首度引進企業採購 SAF 合作模式，並提供可追蹤且可驗證的減碳報告。華航攜手供應鏈廠商及企業客戶夥伴加入 SAF 合作計畫，使用可較傳統航空燃油減少 90% 以上碳排之 SAF，共同降低碳足跡，2023 年總計減少華航直接溫室氣體排放（範疇一）及顧客運輸階段間接溫室氣體排放（範疇三）約 72 噸 CO₂e，華航將持續邀請供應鏈企業，共同支持全球永續能源轉型，升級打造企業淨零合作力，創造雙贏減碳績效。



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 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	32

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

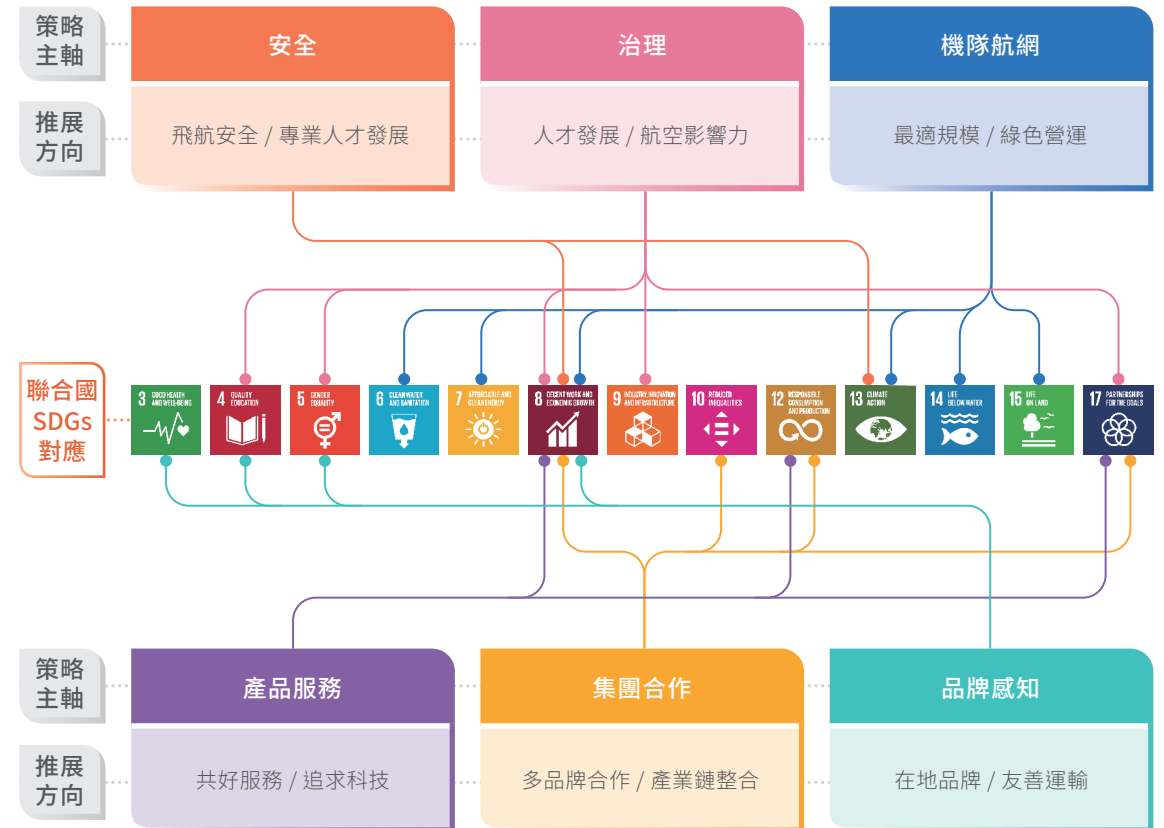


1-1-2 華航策略地圖

華航以「用飛行與你我創造更多美好」為使命，邁向「成為台灣首選航空公司」之願景。「安全」、「治理」為我們永續發展基礎，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，2023年對永續發展策略的推展方向與目標進行檢視，並滾動式調整中長期目標，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



- 1-1 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

1-2 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 2023 年召開三次會議，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 2023 年新設立風險管理組，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

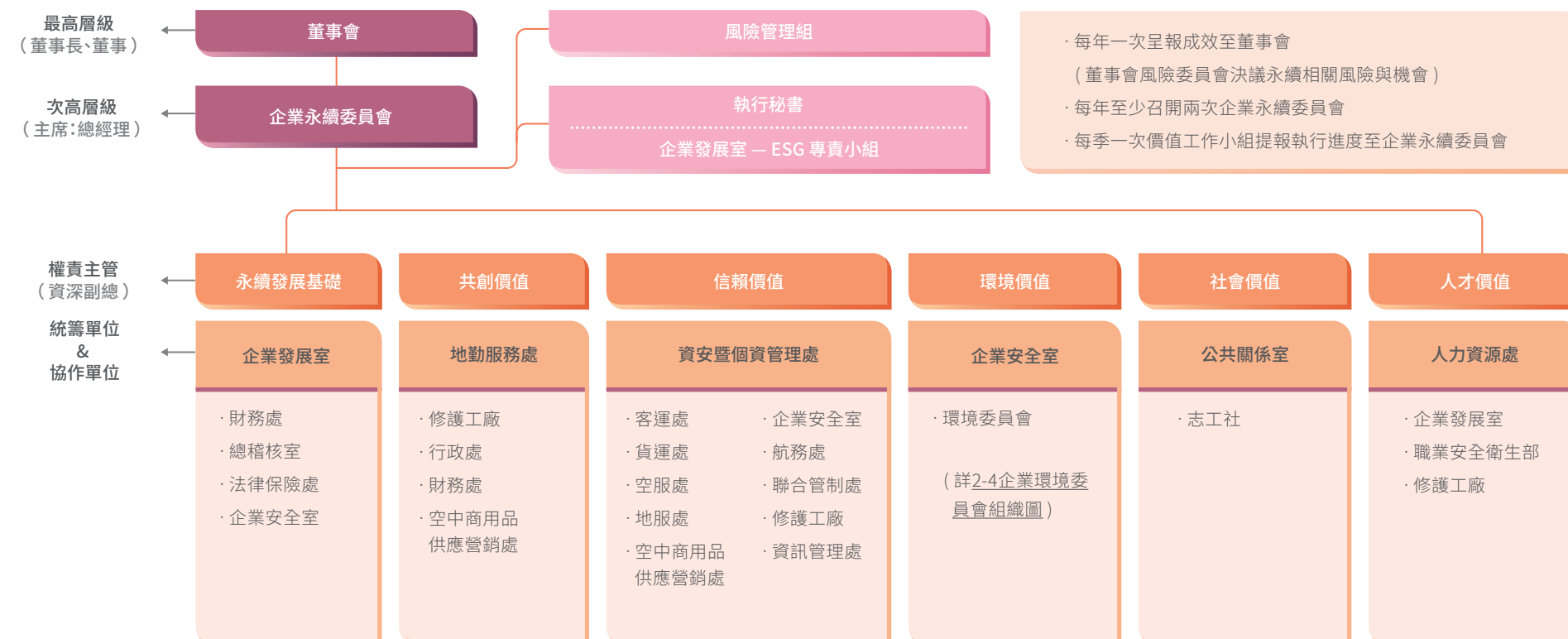
利害關係人進行議合鑑別出的衝擊詳 1-4-1 利害關係人議合，2023 年經由召開董事會共 6 次會議監督公司對於關鍵重大事件 (註)、財務狀況、內部稽核業務、安全管理、經營面風險管理、資安暨個資風險、溫室氣體盤查及查證作業、氣候治理報告、人權風險、資通安全、董事會績效成果等盡職調查和相關衝擊回報，並考量利害關係人議合結果。此外，華航已建立評估董事會在監督公司管理經濟、環境、人群 (包括人權) 相關衝擊之績效程序，透過每年至少召開 2 次之薪資報酬委員會定期檢視董事及高階經理人整體薪酬與福利政策。 [參考 3-1 治理架構](#)

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

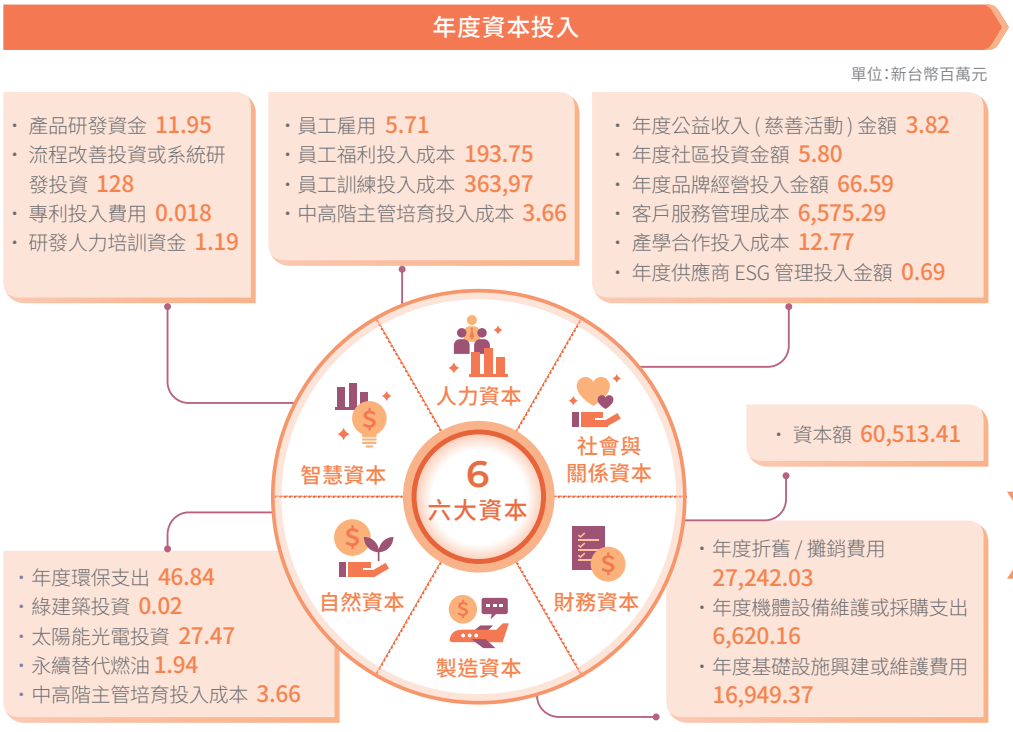
2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

1-3 華航永續價值

1-3-1 華航商業模式及價值創造



永續發展策略主軸

策略主軸	策略定義
治理	深化華航永續理念至內部與價值鏈中，創造社會正向影響力
安全	扎根安全文化至產品和服務中
品牌感知	刻畫台灣在地特色形象與友善運輸服務，形塑在地品牌與企業公民角色
機隊航網	推動高校機隊航網，將環境友善寫入飛航本業 DNA
產品服務	以永續價值和科技服務闡釋並創造華航永續服務
集團合作	擴展華航永續思維至集團事業，整合並深化彼此合作的鏈結，健全產業永續發展



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	報告書相關章節
 財務資本	營業收入	161,675,533,000	營業收入較 2022 年增加 15%，傳統財務績效 (EBITDA) 較 2022 年增加 15%	3-2 經營績效 (P.129)
	新機隊數量	2 架 777F 新貨機	本公司現有 10 架 777-300ER 客機，節油效益顯著，此次引進之 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。	3-2 經營績效 (P.129) 2-1 信賴價值 (P.37)
	機體維修相關績效指標	實際高階維修出廠準時率 100%	達成高階維修出廠準時率目標值 (100%)	
 製造資本	造成人員死亡或航機全毀之失事件數	0 件	-	
	航點數量 (含新增)	客運航點：73 貨機航點：31 (其中含 21 個客貨機航點及 10 個純貨機航點)	客運航點：2023 年新增 1 個客運航點 (PRG) 貨機航點：2023 無新增貨機航點	
	全球客 / 貨運載運量 (RPK / FRTK)	RPK：33,808,000,000 FRTK：5,337,104,000	RPK 較 2022 年 (4,728,652,000) 增加 610% 貨運載運量 2023 達 5,337 百萬噸延噸公里，較 2022 6,362 百萬噸延噸公里，年減 16.11%	
 智慧資本	新推出之產品或服務數	2 架 777F 新貨機	節油與降低噪音	2-1 信賴價值 (P.37) 2-4 人才價值 (P.94)
	新推出之產品或服務數所創造的收益 / 旅客數	· 持續 787 新機專案 16 架機客艙設備設計與研發相關作業，首架機將於 2025Q1 交機。 · 第 10 架 A321neo 新機 IFE 影視系統軟體費用	· 787 新機專案 客艙小組偕同 Boeing 公司、客艙設備廠商與客艙設計顧問陸續完成 PDR / CDR 等技術會議，討論並確認 16 架機客艙系統、座椅、影視系統等細部規格及研發客製化項目等相關作業及議題 · A321neo 新機專案 提供第 10 架機 (1620 seats) 旅客機上影音服務	
	節省之成本 (如人力、物力等)	191 項	節省人力 165 人月 / 年，及節省成本台幣 284.1 萬元	
	專利數量	1	持續維護華航智慧財產	
	研發人力培訓人數	356	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 (191 個專案計畫)	
	年度新進員工人數	1,003	2023 年新進員工人數較 2022 年增加 679 人	
 人力資本	員工留任率	2023 年新雇用 / 招募員工留任率留任率 89.93% 2023 年前雇用員工留任率 91.09%	較 2022 年，雖受到疫後景氣復甦科技及觀光等其他產業大舉徵才影響，員工留任率仍維持穩定 (約 90%)	2-4 人才價值 (P.94)
	員工離職率	5.85%	較 2022 年，雖受到疫後景氣復甦，科技及觀光等其他產業大舉徵才影響，離職率僅微幅增加 0.89%，維持穩定	
	員工培訓總時數	527525 小時	辦理有關教育訓練支應營運操作所需	
	中高階主管培訓時數	6254 小時	辦理職務有關教育訓練，提升管理知能，凝聚共識	
 自然資本	用電量	33,061 千度	透過健全的能源管理系統，達到節電量：1,490,810 度	2-3 環境價值 (P.66)
	排碳量	6,068,798 噸	規劃與落實各項減碳措施，達到減碳量：54,834 噸	
	廢棄物量	4,561,588 公斤	持續強化廢棄物管理作為，達到廢棄物減量：468,533 公斤	
	用水量	118.18 千噸	持續強化水資源管理作為，達到節水量：4,108 度	
	綠建築數量	2 棟	電力再生系統回收電力：12,111 度	
	綠建築占總建築數量百分比	66.67%	-	
	太陽能光電投資 (增)	119 千度	太陽能年度發電替換用電：119 千度	
	永續替代燃油 (增)	30,582 公升	2023 年減碳 77.4 噸	



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

</

- 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

1-3-2 華航真實價值

為與利害關係人共存共榮並邁向永續，致力追求創造內外部利害關係人的永續價值，以企業願景及策略為永續發展基礎，整合財務 (Financial)、製造 (Manufactured)、智慧財產 (Intellectual)、人力 (Human)、社會與關係 (Social and Relationship) 與自然資源 (Natural) 等六大資本思維，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

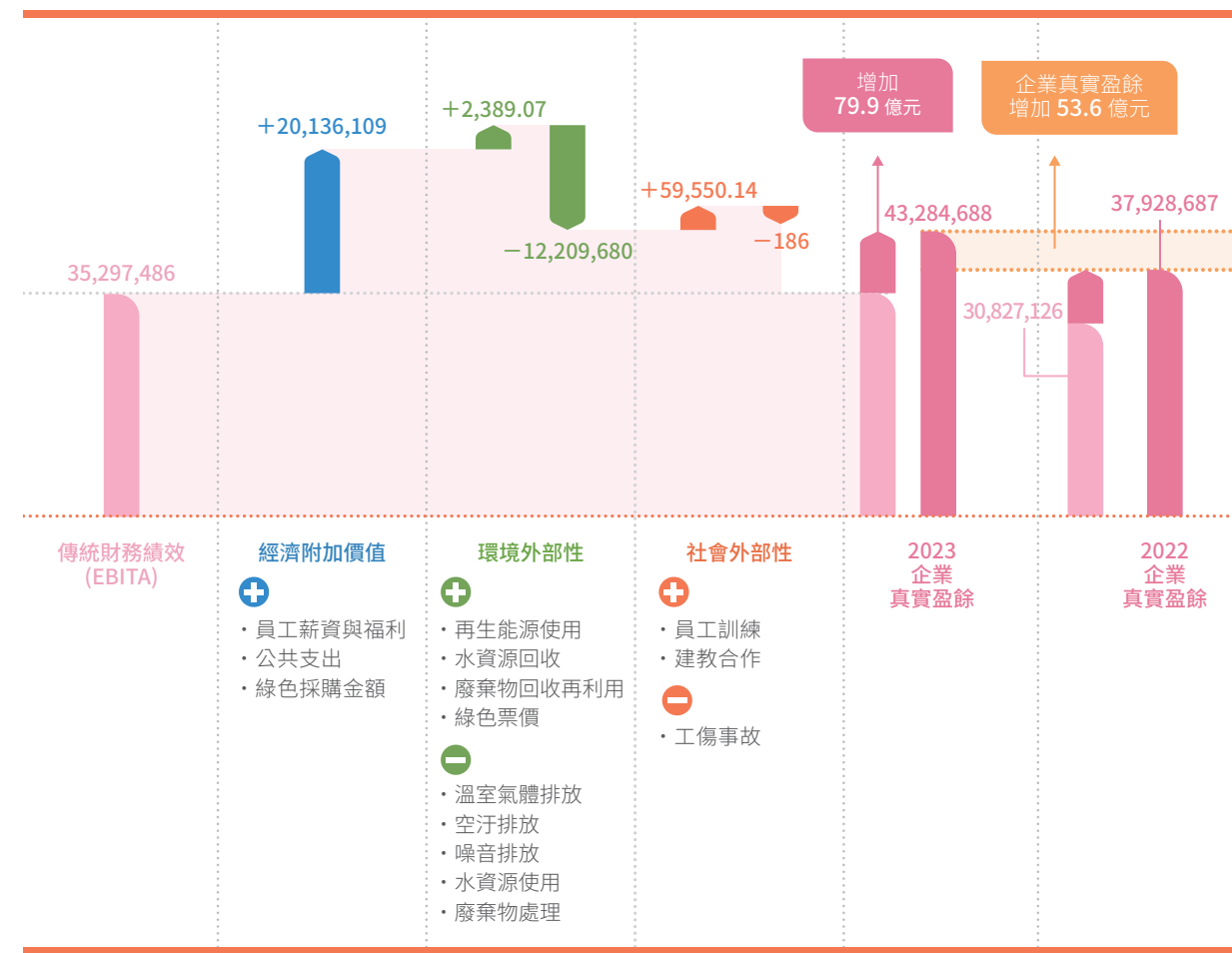


真實價值

評估結果顯示，華航於 2023 年，傳統財務績效 (EBITA) 較 2022 年增加 14.5% (達 353 億元)，華航於經濟、環境與社會面向所創造之 2023 年真實盈餘約為 432.8 億元，相較於傳統財務績效 (EBITA) 增加約 79.9 億元，也較 2022 年所創造之真實盈餘增加 53.6 億元，其中「再生能源使用」、「廢棄物回收再利用」此兩項環境面正向衝擊於 2023 年較 2022 年皆有顯著的提升，增加 66.81% 及 44.48%。此外，由於航空產業營運特性，「溫室氣體排放」與「噪音污染」為主要負面衝擊來源，此兩項負面衝擊之效益分別較 2022 年降低 10.82% 及提升 18.72%，其中 2023 年的噪音汙染提升的主因為 2023 年的飛機總起降次數比 2022 年增加 13,773 次，約 28.8%。顯現華航積極投入「溫室氣體減量」、「噪音污染防治」、「再生能源使用」及「廢棄物回收再利用」等環境永續相關行動。整體而言，華航 2023 年真實盈餘中環境面向外部性成本約為新台幣 122.1 億元，但在經濟附加價值及社會外部性上則創造約新台幣 201.94 億元的正向效益。

華航企業真實價值圖

單位：新台幣千元





1-4 利害關係人溝通與重大主題分析

1-4-1 利害關係人議合 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及需求，建立對應且暢通的溝通管道與平台，若利害關係人對於華航商業行為的政策與實務推動有相關建議、或有任何疑慮，均可透過個別利害關係人溝通管道與平台進行反應，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

- 永續供應鏈管理
- 氣候變遷減緩與調適
- 綠色服務與永續餐飲
- 生物多樣性
- 社會回饋參與

溝通重點

- 人員雇用與留任
- 員工發展、權益、健康與安全職場

回應章節

- 2-4 人才價值
- 2-3 環境價值

溝通管道與頻率

- 勞資會議
- 工會
- 員工關懷信箱
- 有話直說網站
- 華航園地
- 退休退職人員專屬網站
- 職業安全衛生委員會議

溝通成效

- **員工敬業度**
最近乙次員工敬業度調查於 2022 年 12 月進行，結果為 7.8(滿分為 10 分)，分數較前次 (2019 年) 調查結果為高。
- **職業安全健康**
 - 2023 年職業災害總合傷害指數 FSI 為 0.33，低於目標值 0.42 約 21%。
 - 總公司桃園地區 2023 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，2023 年培訓投入達約 3.6 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；2023 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塑立良好的勞資關係。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。
- 榮獲亞洲最佳企業雇主獎肯定：相關努力於 2023 年獲得「亞洲最佳企業雇主獎」(HR Asia Best Companies to Work for In Asia)，首次參加評選即自 339 家企業中脫穎而出。

客戶

客戶是公司營收之主要來源，公司聆聽客戶聲音，維護客戶權益的服務理念，以符合客戶期待

關注主題

- 營運財務績效
- 氣候變遷減緩與調適
- 綠色服務與永續餐飲
- 生物多樣性
- 社會回饋參與

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
- 綠色消費意識提升
- 綠色運輸需求增加

溝通成效

- 客運滿意度 93.6%
- 貨運滿意度 91.6 分
- 修護工廠滿意度 8.45(滿分為 10 分)
- 航機飲用水主動式抽檢妥適率 100%
- 永續主題登機影片，精選影片 17 部

溝通亮點成果

- 華航網站專注於優化網站功能、訂位購票功能，簡化網站架構並精進系統功能，讓旅客可以透過網站一站式完成旅程所需服務，提供旅客更好的數位平台使用體驗。
- 華航以「台灣之美 永續華航 · 我們一直都在」為題製播登機影片，邀請顧客以華航航班一同啟程，帶旅客從高空見證台灣之美，並向世界宣告環保的事就是我們的事。

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

回應章節

- 2-1 信賴價值
- 2-3 環境價值

溝通管道與頻率

- 顧客滿意度調查
- 全球營業會議
- 台灣區營業會議
- 旅行社業者座談
- 企業網站、企業永續網站、Facebook / Instagram、e-mail、簡訊、機上娛樂系統
- 客服專線
- 企業客戶拜訪

- 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

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

- 營運財務績效
- 氣候變遷減緩與調適
- 生物多樣性
- 社會回饋參與

回應章節

- 3-1 治理架構
- 2-1 信賴價值
- 2-3 環境價值

溝通管道與頻率

- Y 股東大會
- ! 股東專線 / 信箱
- V 法人說明會
- N 接受法人受訪

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

- 2023 年於 5 月 31 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 112 年股東常會議事錄。
- 2023 年分別於 6 月 13 日及 11 月 23 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 112 年第一次及第二次法說會簡報。
- 鑑於國際間於 2022 年底陸續解封，客運量在 2023 年強勁復甦，抵銷航空貨運轉弱影響，並預期公司 2023-2024 年之總營收將超越 2019 年水準，中華信用評等公司於 2023 年 10 月公布維持華航長、短期信用評等為「twBBB+/twA-2」，展望為「穩定」。
- 整合 TCFD、TNFD 架構，於永續報告書揭露自然及氣候變遷管理資訊、連續三年獨立發布 TCFD 報告書。

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

- 治理與誠信經營
- 氣候變遷減緩與調適
- 能源管理

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

溝通管道與頻率

- N 公文
- N 主動拜會
- N 參與專案計畫
- N 參加法規公聽會、說明會或協商座談會議
- N 舉辦或參與相關業務研討會、稽查作業
- N 參與並支持倡議活動
- N 稽查作業

溝通成效

- 入選第九屆公司治理評鑑前 21%-35% 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
- 啟動合併財務報表子公司溫室氣體盤查及查證輔導作業

溝通亮點成果

- 華航與交通部民用航空局、財團法人中華航空事業發展基金會、財團法人中華民國台灣飛行安全基金會及中華民國航空學會共同舉辦 2023 航空保安風險管理研討會，針對航空網路保安 (Cybersecurity) 脆弱點、無人機使用威脅及如何預防內部威脅 (Insider threat) 等議題進行研討，進而強化與推廣航空網路保安概念。
- 參與 4 場次民航局全球碳市場機制 (GMBM) 工作小組會議、SAF 研商會議。
- 參與外交部及交通部合作辦理之 APEC 運輸工作小組會議，分享航空安全永續治理議題、參與碳權交易所交流會議。
- 受邀參與國家環境部 (前行政院環保署) 國際減量合作機制產業專家座談會議，分享產業經驗。
- 受邀出席桃園市政府環保局主管官員研習訓練，分享航空產業環保經驗。



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

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

- 機隊發展與創新
- 綠色服務與永續餐飲
- 生物多樣性
- 社會回饋參與

溝通重點

- 永續供應鏈管理

回應章節

- 2-1 信賴價值
- 2-2 共創價值
- 2-3 環境價值

溝通管道與頻率

- N 電話
- N email
- N 協調會議
- N 業務拜訪
- W 實地審查

溝通成效

- 關鍵一階供應商行為準則簽署率達 100%
- 協助 13 家供應商進行建立完整供應鏈改善措施及能力輔導計畫
- 2023 年綠色採購金額較 2022 年增加 400%
- 2023 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 2023 年 11 月辦理供應商大會，28 家供應商出席參與，共計 49 人，除分享目前國際永續航空燃油 (SAF) 現況與華航 SAF 使用實績，及為達成 2050 年淨零碳排放目標，華航在航空燃油減碳作為，另亦針對自身永續作為及同業標竿案例進行分享，並帶領供應商夥伴們參觀『鑽石綠建築華航總部園區』，協助供應商因應永續趨勢藉以提升供應商的永續意識與概念。當天大會的中英文簡報教材於會後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。



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

- 客戶滿意度
- 能源管理
- 環境營運效益及資源管理
- 綠色服務與永續餐飲
- 生物多樣性

溝通重點

- 支持社會發展
- 承擔社會責任
- 共創永續社會

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

溝通管道與頻率

- N 舉辦公益活動
- N 參與社區活動
- M 訊息發布
- D 網路信箱

溝通成效

- 2023 年華航投入的慈善與公益總計 1,285,784 人次受惠
- 華航將環境保護視為企業營運重點，2023 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，具體落實環境理念與政策。

溝通亮點成果

- 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，2023 年持續延伸發展社會永續發展策略，以「促進本土教育國際化發展」、「增進醫療援助發揮人道救援」、「提供弱勢族群就業發展機會」三個面向推升台灣在地品牌國際能見度。除了響應國際救援，贊助嘉義基督教醫院「緬甸華僑廖小妹妹海外人道醫療」外，亦發揮自身企業力量，舉辦四場公益體育營，並增購小農及原住民出產食禮品，增加慈善類型贊助案資源，促進弱勢族群獲得社會平等機會，期待對於社會發展的投入能夠與華航商業經營形成正向循環，與社會共創永續。

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

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

- 能源管理
- 環境營運效益及資源管理

溝通重點

- 蒐集利害關係人關切議題、促進透明溝通

回應章節

- 2-1 信賴價值
- 2-3 環境價值
- 2-4 人才價值

溝通管道與頻率

- N 訊息發布
- N 記者會
- N 接受採訪
- N 主動溝通說明，提供產業訊息

溝通成效

- 2023 年共發布 148 則訊息 (含新聞稿、說明稿、營收稿及訊息稿)

溝通亮點成果

- 華航長期致力於 ESG 發展，主動發布本公司永續行動訊息，包括每年舉辦弱勢送暖、員工淨灘、公益體育營，參與國家級植林專案、天合聯盟永續航班挑戰等，針對不同活動屬性，分別安排媒體採訪及專題報導、製作宣傳影片等，強化公司永續正面形象。另隨著旅運需求大幅成長，華航主動發布開航新航點及增班訊息，積極拓展航網布局；宣布引進 A350-900 租機，因應強勁的客運需求，同時不斷提升客艙服務品質，提供旅客多元且優質的搭機選擇。
- 華航接連贏得各項國際獎項，其中連續八年入選 DJSI 新興市場成分股，且奪下全球航空業第二高分佳績；再度參與天合聯盟永續飛行挑戰，於永續示範航班首度添加 SAF 載客、設計環保材質機上用品、鼓勵旅客選用低碳蔬食餐，並於來回示範航班完成碳抵換，實踐淨零碳飛行，獲天合聯盟頒發「最佳機上用品供應鏈獎」及「最佳應用創新獎」；率先台灣業者加入國際知名油商與區塊鏈平台建立的永續航空燃油計畫，首度引進企業採購 SAF 合作模式。華航邁向 2050 年淨零碳排放目標，也持續致力企業永續發展。

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

- 治理與誠信經營
- 營運財務績效
- 客戶滿意度
- 永續供應鏈管理

溝通重點

- 收集國內外趨勢，推動並落實企業永續營運
- 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

- 2023 年積極參與國內、國際組織及航空聯盟如 ICAO、IATA、SkyTeam 及 AAPA 會議及溝通平台，共計超過 22 場次，深度交流產業間環保永續議題之管理、因應策略與行動，積極尋求共識及可行解決方案。

溝通亮點成果

- 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「最佳機上用品供應鏈獎」及「最佳應用創新獎」獎。
- 華航每月定期參與 IATA 環保永續政策溝通會議及 AAPA 環境小組 (Environment Working Group, EWG) 會議，並參與超過 22 場次關於 SAF、永續機艙、碳足跡計算器以及非法野生動植物運輸等主題之議合與交流。
- 積極參與共計超過 10 場次航空聯盟如 SkyTeam 永續議題之溝通與交流，包括永續飛行挑戰會前會、永續發展目標 (SDG) 協商會議等，藉此學習與深化環保永續管理策略與措施。
- 參與 IATA CO2 Connect 飛航碳足跡數據共享計畫，掌握國際碳足跡計算工具之改善發展趨勢，透過數據及實務經驗交流，致力於全球航空業永續發展。
- 隨 SkyTeam 日益重視永續發展議題，配合 SkyTeam 設定共同關注之特定聯合國永續發展目標 (UNSDG)，積極參與永續議題討論，於高階會議如 Executive Board、專案小組如 Sustainability Advisory Group 等適時提供建議，例如：就永續航空燃油 SAF 等議題適時引導聯盟朝向積極作為。



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 2-28

華航積極參與公共事務活動，依據企業永續委員會轄下社會價值小組 - 公共關係室公共事務部之「參加國內外觀光組織作業辦法」及永續發展基礎小組 - 企業發展室 ESG 專責小組之「參與國際倡議組織作業說明」評估與審議各項公共事務，透過評估是否對 ESG 推動、企業政策或營運目標有所助益，以決定是否受邀入會，所有參與相關產業政策之制定、加入產業公協會皆依照相關辦法執行，為履行企業社會責任及促進產業發展，華航積極參與產業工協會之活動，透過活動和產業界密切交流關心公共議題，對國際組織及台灣政府提出相關建議，每年定期審視及評估所參加團體之價值與公司目標或政策是否吻合，在面對氣候變遷對策上，華航遵從巴黎協定並期望所參與的產業公協會亦能遵從巴黎協定，華航 2023 年持續評估參與之外部組織 (如 IATA、AAPA、SkyTeam、TAA、FSFT、AAPT、TCCS 等)，確認其政策與作業均符合巴黎協定之全球減碳目標，華航將與相關組織共同致力於將全球暖化控制在低於攝氏 2 度以下。

外部倡議

2017 - 2023

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。



2016 - 2023

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2023年，連續八年入選「道瓊永續指數新興市場成分股」，為台灣唯一入列的航空業者，並獲2024年永續年鑑航空產業Top 5%殊榮。



2012 - 2023

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2023年12月底，華航共計協助蒐集18,705個航次的高空氣體資料。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 (NO_x)、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 - 2023

國際CDP組織問卷專案

華航為台灣首家自主審查營運產生溫室氣體排放量之服務業及回應國際CDP問卷之運輸業。自2012年開始主動回應，定期為關係企業進行溫室氣體盤查教育訓練與排放量調查，揭露氣候治理、策略、風險機會管理、指標與目標、溫室氣體排放量、減量管理與成效等，且獲評為標竿企業等級，並藉由參與及反饋，持續檢視及精進碳管理策略。連續五年獲CDP組織評比Supplier Engagement Rating (SER) 為領導等級 (Leadership)。



2008 - 2023

「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 - 2023

氣候相關財務揭露 (TCFD)

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，並自2021年起每年更新並公開發布「氣候相關財務揭露」獨立報告，透過新聞稿發佈、社群媒體等管道，展現管理內化成果。2023年並受台灣永續能源基金會研訓中心邀請擔任「企業永續菁英培訓班-前瞻班」講師，分享TCFD治理經驗。



TCFD Report

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

IATA

航空產業發展類

國際航空運輸協會



CSR 小組、CORSIA 小組、
永續機艙、飛航貨運碳足跡工作小組

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。

2023年貢獻與效益

- 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。
- 2023年參與 IATA 碳足跡數據共享計畫，透過全球產業數據分享及實務經驗交流，為全球航空業環境永續發展作出實質貢獻。
- 填覆機艙廢棄物成份調查問卷，並參與分析結果討論及因應策略交流。
- 持續參與 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。
- 本公司擔任第 33 屆 Environmental Working Group (EWG) 會議主席。

2023年貢獻與效益

- 2023 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，並舉行實體及視訊會議交流會員航因應作法。
- 依循巴黎協定目標與 AAPA 成員航達成集體共識，致力於實現 2030 年 SAF 使用比例達 5% 之共同目標，以呼籲包含亞太區各國政府、燃料生產商、各區域機場和其他相關行業組織能相互合作，進而加速未來全球產業鏈能提供足夠之 SAF 量能滿足航空業需求，並持續努力減少航空產業碳排放。
- AAPA 持續關注航空產業環境永續議題，並定期舉行視訊 / 實體會議蒐羅成員航及各國航空永續發展進程，並以政策、技術等面向提供相關建議，作為未來本公司永續發展策略參考。

Sky Team

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。

2023年貢獻與效益

- 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，SkyTeam 同步推出女性領導力培訓計畫（RISE Female Leadership Program），強化會員航女性主管培育。
- 參與 2023 年度 The Sustainable Flight Challenge (TSFC) 永續飛行挑戰計畫，提升航空公司於國際能見度。
- 積極參與研訂聯盟永續發展目標 (SDGs) 溝通會議，尋求共識及可行之環保永續策略、方案並確保符合巴黎協定目標。



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

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。

2023年貢獻與效益

- 配合中央各機關推動防制人口販運，安排相關單位同仁進行人口販運案件辨識與通報訓練課程；於機場作業面，柔性諭示外籍旅客於起始站臨櫃櫃檯填寫聯絡資訊，俾利後續緊急聯繫與配套作業。
- 依循民用航空運輸管理規則新修訂有關國際航空業碳抵換及減量計畫之規定，轉予公司內部相關單位宣導並遵循。
- 因應 2050 年淨零排放與巴黎協定目標，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。

2023年貢獻與效益

- 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。
- 為落實我國航空業符合全球減碳目標，提案並草擬遊說文件促進台灣政府因應國際永續燃油發展趨勢策略。



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與全球減碳目標之策略議合。

2023年貢獻與效益

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。

2023年貢獻與效益

- 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。
- 2023 年參與台灣永續能源研究基金會「航空業永續經營策略精進專案」會議，針對 ESG 相關議題共同參與討論及溝通，提升國內航空產業永續競爭力。



- 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

1-4-3 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 17 項，細分正 / 負面衝擊永續主題共 22 項 (2023 年新增生物多樣性永續議題並調整多元人才吸引、培育及留任永續議題名稱)，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、環境與人群以及對公司營運的衝擊程度，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 2024 年初針對八大利害關係人進行關注永續議題之間卷調查，以有效結合內外部觀點，綜合評估永續議題對經濟、環境及人群 (含人權) 及公司營運等面向產生的影響，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，並依據雙重重大性原則，評估各主題衝擊對於華航的營運上的影響程度，最後納入利害關係人對各主題關注程度，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

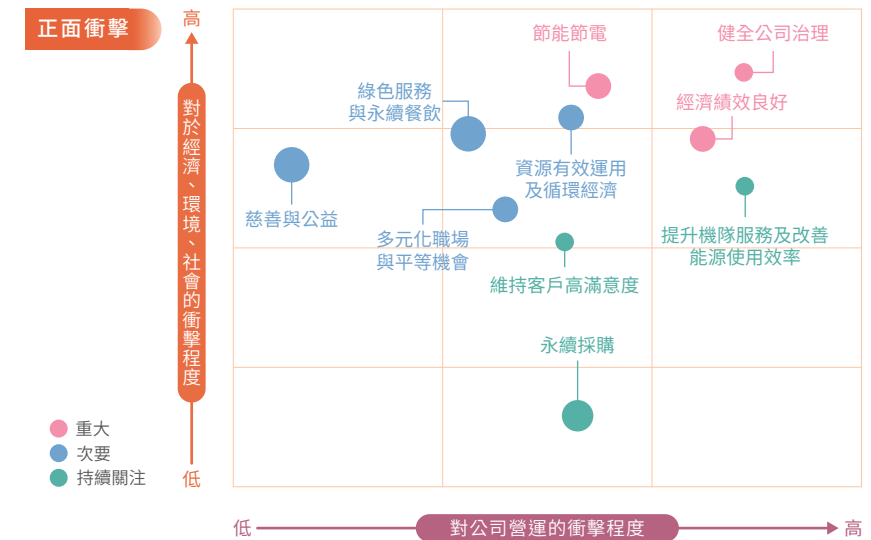
排定最顯著衝擊的優先報導順序

透過企業永續委員會各小組代表、主管與利害關係人分別以問卷 (共回收 420 份有效問卷) 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 2023 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

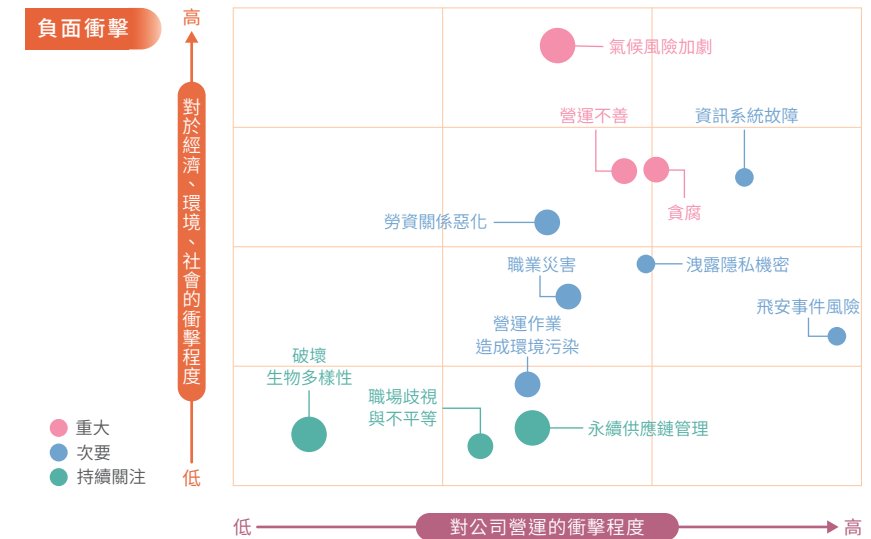
2023 年重大性分析矩陣

正面衝擊



泡泡的大小代表外部利害關係人對問題的關注程度

負面衝擊



泡泡的大小代表外部利害關係人對問題的關注程度

註：依據 GRI 重大主題 2021 年版報導原則鑑別、外部利害關係人觀點、雙重重大性評估並調整重大性議題於三大面向之排序，包括 X 軸對公司營運的衝擊程度 (包括負面衝擊性 正面影響性)、Y 軸對經濟、環境、社會的衝擊程度、Z 軸圓圈大小代表外部利害關係人關注程度，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 6 項及持續關注主題 3 項，共計 22 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

2023 年永續主題衝擊意涵與變動說明

· 環境面衝擊 / · 人群面衝擊 / · 經濟面衝擊 / + 正面 / - 負面 / 紅字標示為重大主題

環境面衝擊	永續議題項次	2023 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 2022 年永續主題
	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	環境營運效益及資源管理
				- 營運作業造成環境污染	企業需有效管理污水、廢棄物一般、有害、廚餘 食物浪費、包裝材料、化學品與毒化物、噪音、空氣汙染 氮氧化物、硫氧化物 等環境指標，降低環境風險，避免污染環境及區域居民	
	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	生物多樣性		- 破壞生物多樣性	企業營運過程若對生物多樣性造成影響，如資源過度開發、不當資源利用等，且無適當的管理措施，將對自然生態系統帶來衝擊	無
	6	勞資關係與溝通	V	- 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
	7	隱私管理	V	- 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
	8	職業安全健康	V	- 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	職業安全健康
	9	飛航安全管理	V	- 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
	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
	11	多元人才吸引、培育及留任		+ 多元化職場與平等機會	制定健全完善的訓練制度與架構，吸引及培養多元航空專業人才，並確保員工有平等機會發展職能，以促進多元共榮的企業文化	人才吸引、培育及留任
			V	- 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	
	12	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
			V	- 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	
	13	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	
	14	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
	15	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	機隊發展與創新
	16	永續供應鏈管理	V	+ 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
			V	- 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	
	17	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	客戶滿意度

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

· 環境面衝擊 / · 人群面衝擊 / · 經濟面衝擊 / + 正面 / - 負面 / 紅字標示為重大主題

	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)	
環境面衝擊	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
	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
	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 • 306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊 306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理 • 306-3 廢棄物的產生 • 306-4 廢棄物的處置移轉 • 306-5 廢棄物的直接處置	+	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
		營運作業造成環境污染		-		●	●		
	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
	生物多樣性	破壞生物多樣性	• GRI 304-1 組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區 • GRI 304-2 活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊 • GRI 304-3 受保護或復育的棲息地 • GRI 304-4 受營運影響的棲息地中，已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保育名錄的物種	-	白金漢宮宣言	●	●	●	• 2-3 環境價值 • ESG 數據與附錄 - TNFD 一覽表
人群面衝擊	勞資關係與溝通	勞資關係惡化	• GRI 2-30 團體協約 • GRI 201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫 • 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	-	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
	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



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 面 衝 擊	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職業傷害 • GRI 403-9 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率 • GRI 403-10 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	⊖	聯合國全球盟約	●	●		• 2-4 人才價值 • ESG 數據與附錄 - <u>人才價值相關數據資料</u>	
	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	
	社會回饋參與	慈善與公益	-	⊕			●	●	• 2-5 社會價值	
	多元人才吸引、培育及留任	多元化職場與平等機會	• 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 - <u>人才價值相關數據資料</u>
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 - <u>人才價值相關數據資料</u>	
經 濟 面 衝 擊	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		●		• 3-1 治理架構 • 3-4 法規遵循 • ESG 數據與附錄 - <u>GRI 內容索引</u>	
		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 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 • 2-4 人才價值	
	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 - <u>財務績效展現</u>
		營運不善		⊖				●		
	資訊安全	資訊系統故障	-	⊖		●	●	●	• 2-1-5 資訊安全管理	
	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 • GRI 2-1 組織詳細資訊 • GRI 2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	⊕	IATA、SkyTeam、AAPA	●	●		• <u>前言 企業概況</u>	
	永續供應鏈管理	永續採購	• GRI 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	
		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	⊖		●	●			
客戶滿意度	維持客戶高滿意度	-	⊕				●	●	• 2-1-4 顧客關係管理	

- 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

1-5 實踐永續發展目標

六大價值小組永續發展目標

小組組別主要回應的 SDGs / 主要對應永續議題	2023 年目標	達成進度	重點成果及績效	目標
永續發展基礎 8 經濟工作與經濟增長 17 促進目標實現夥伴關係 • 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%，並落實員工意識提升計畫	✔	1. 辦理華航集團「永續發展意識教育訓練」全員 e-Learning 2. 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	S 定期與企業永續委員會呈報 CSR 工作進度，並累積提供 2 場以上關係企業 CSR 訓練 M 透明揭露航空運輸類關係企業永續資訊，並揭露與財報邊界一致的永續資訊 L 持續配合主管機關與國際趨勢，完整集團揭露邊界
	落實 SDGs 作業機制	✔	1. 辦理「永續策略藍圖 2040 年目標精進工作坊」，滾動檢視各工作小組 SDGs 永續目標及行動方案 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	S 協助產業夥伴永續能力建置 M 支持國際永續倡議發揮產業影響力，累積參與 2 項倡議或公協會 L 支持國際永續倡議發揮產業影響力，累積參與 5 項倡議或公協會
信賴價值 3 良好治理與福祉 4 優質教育 8 經濟工作與經濟增長 9 產業、創新和基礎設施 13 氣候行動 17 促進目標實現夥伴關係 • 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. 依法建立個資管理制度，並以 ISO 國際標準為架構，輔以一、二、三階文件據以執行，以「Plan-Do-Check-Act (PDCA)」概念落實控管 2. 擴大海外分公司個資盤點範圍，每年執行單位一級自我督察作業，以即時發現錯誤並以改善 3. 依職能所需，定期施行全員個資教育訓練，2023 年度共計辦理高階管理講座、個資法規與管理須知、資安及個資事故案例宣導、新進員工個資保護訓練各 1 次，並於每季發行資安、個資報您知電子報 4. 制訂內部個資稽核標準作業程序，於每年第四季規劃次年度稽核方案，並於「資安暨個資管理委員會」審查年度稽核結果 5. 依程序辦理資安暨個資事故應變演練，透過實際演練通報及應變流程，強化事故通報機制與作業程序之有效性 6. 旅客訂位票務服務與行銷服務流程，通過 ISO 27701 隱私資訊管理系統驗證	S 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 隱私資訊管理國際標準驗證 M 持續維持 ISO27701 隱私資訊管理國際標準驗證證書有效性 L 持續維持 ISO27701 隱私資訊管理國際標準證書有效性；配合法規、國際趨勢與公司營運狀況，滾動式調整個資管理制度，降低個資外洩之風險
	貨運客戶滿意度 88 分	✔	2023 年度貨運客戶滿意度 91.6 分	貨運客戶滿意度 S 89 分 M 90 分 L 90 分
	進行航務資訊研究分析以供後續發表	✔	1. 國際航空組織會議：2023 AAPA Technical Committee 2. 國內飛安研討會：「2023 航空保安風險管理研討會」	S 公開發表航務研究結果以提升航空產業技術能量 M 和同業共同發展創新計劃，強化航空產業創新動能 L 擴大與國內外交通運輸同業及製造商 / 供應商共同發展研究計畫，提昇環境效益
	持續通過 IOSA 認證標準、精進安全風險管理	✔	1. 本公司於 2022 年順利通過第十一次 IOSA 重新認證查核後，每兩年需再重新認證查核，現將於 2024 年接受 IATA 新推出更加嚴謹的 IOSA 認證方式 (Risk-based IOSA) 積極準備中，以持續符合國際安全最高標準 2. 依據 ICAO Doc 9859 及公司企業安全手冊 (CSM) 完成每三年一次的全員 SMS 複訓，同時進行全員安全文化問卷評量，藉此瞭解公司安全文化之現況，以精進安全管理推展；國內外各單位共計 11,191 人完訓 3. 辦理「臺北機場管制臺」參訪活動，透過實際參訪以學習觀摩該組織日常運作及安全管理，並進行經驗分享與交流 4. 為增進本公司人員瞭解人因發展、認知訪談及調查工具應用，邀請國家運輸安全調查委員會以「漫談人為因素」為主題進行航空實務專題演講，以降低人為疏失可能導致的潛在作業風險	S 持續通過 IOSA 認證標準、精進安全管理系統 M 持續通過 IOSA 認證標準，精進公司安全文化 L 考量安全相關規範與國際要求，持續通過高標準的安全認證規範

· 公司治理面 / · 環境面 / · 社會面

★ 超標 / ✔ 達標 / ✖ 未達標

S 短期目標 (2025) / **M** 中期目標 (2030) / **L** 長期目標 (2040)



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 / 主要對應永續議題	2023 年目標	達成進度	重點成果及績效	目標
信賴價值 3良好健康與福祉 4優質教育 8體面工作和經濟增長 9產業、创新和基礎設施 13氣候行動 17促進目標實現的夥伴關係 • 客戶滿意度 • 資訊安全 • 飛航安全管理 • 隱私管理	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. 持續精進災害復原計畫，並執行年度災害演練，增加公司應對災害發生時的韌性 2. 國內骨幹網路設備汰舊換新，以符合伺服器未來高速連線需求 3. 持續使用 BI (Business Intelligence) 報表分析工具，協助業務單位分析相關數據，挖掘有關提升營收、降低成本、提升服務及節省人力之關鍵資訊，以供決策 4. 持續推廣自動化流程機器人相關應用，整合 SAP 及 Notes 等人工操作流程，如發票自動檢核、機票自動計價等作業，協助業務單位減省人力 5. 持續優化機器人客服，提供客服對答之服務，並結合 AI 技術，發展業務單位對內服務之對話機器人，提升資訊查詢效率（如查詢酬賓票艙位功能） 6. 公文系統整合政府電子公文交換平台，取代紙本作業，增加收發文效率，掌握公文處理進度 7. 企業卡電子化，提供企業會員更便利的服務	S • 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 • 高速資訊網路：建置專屬光纖及終端系統網路，提升數據及語音連結效能，提高作業效率 • 持續精進災害復原計畫：針對核心資料庫系統異常，提供現地備援充足軟體體能量，確保資料庫系統高可用運能 M • 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 • 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 L 促進智慧機場：將新科技與旅客共享平台擴大應用至更多國外營運航站據點，並與機場、供應商或其他創新科技公司積極合作
人才價值 4優質教育 5性別平等 8體面工作和經濟增長 10減少不平等 • 多元人才吸引、培育及留任 • 勞資關係與溝通 • 職業安全健康	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 優化公司航空管理人才培育機制 女性主管比例目標達 25%	★ ✔ ★	2023 年完成 3 場次航空達人分享會（包含綠建築與節能、航空氣象、飛行員的一天等議題），合計 266 人次參與。2021-2023 年合計已辦理 10 場次，已順利達成 2021-2023 年短期目標「完成公司內 8 場次航空達人分享會」 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 女性主管至 2023 年已逐步提升至 28.68%	S 100% 完成建置公司內各專業領域通識線上教材 M 內招報考者通過報考單位線上通識課程者（完訓率）達 75% L 內招報考者通過報考單位線上通識課程者（完訓率）達 100% S 建置公司航空管理人才庫最適學習路徑 M 航空管理人才培育人數至 2030 年累積達 150 人 L 航空管理人才培育人數至 2040 年累積達 400 人 女性主管比例目標達 S 26% M 27% L 30%
共創價值 8體面工作和經濟增長 12負責任消費和生產 • 永續供應鏈管理	供應商永續風險調查 (SAQ) 分數 87 分	✔	1. 2023 年永續調查風險無高風險供應商 2. 2023 平均年度分數為 96.64 分	S • 關鍵一階供應商「永續風險評估調查 (SAQ)」風險評估比例達 100%；所有一階供應商達 20% • 請購單位得視個案情形，於請購前訂定評選規劃，評分項目納入 ESG 相關項目至少 5% • 新供應商簽約與既有供應商重新簽約時皆應要求遵循森林暨生物多樣性保育承諾 M • 所有關鍵一階供應商及一階 SAQ 供應商風險評估比例達 40%，非一階關鍵供應商風險評估比例達 30% • 40% 請購單位納入至少 5%ESG 表現至採購評選項目 • 40% 供應商皆於簽約時要求供應商遵循森林暨生物多樣性保育承諾 L • 一階及非一階關鍵供應商進行 100%SAQ 風險評估 • 100% 請購單位納入至少 5% ESG 表現至採購評選項目 • 100% 供應商皆於簽約時要求供應商遵循森林暨生物多樣性保育承諾

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 / 主要對應永續議題	2023 年目標	達成進度	重點成果及績效	目標
共創價值 8 廉潔工作和經濟增長 12 負責任消費和生產 • 永續供應鏈管理	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	✓	1. 2023 年累積完成 94% 關鍵一階供應商稽核之目標共 50 家 2. 2023 年全數完成 5 家高風險供應商稽核 3. 2024 年起開始盤點： • 森林暨生物多樣行保育承諾新（既有）供應商簽約（重新簽約）時遵循率達 100% • 建立供應鏈改善措施及能力輔導計畫，實施改善措施及能力建立措施達 25% • 2024 年度高風險供應商審查涵蓋率 100%	S • 優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核 100% 關鍵一階供應商及高風險供應商，建立非一階關鍵供應商供應商清冊。 • 建立完整供應鏈改善措施及能力建立計畫，並達 50% 實施改善措施；50% 實施能力建立計畫 M • 持續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、高風險供應商 • 稽核 30% 非一階關鍵供應商 • 建立完整供應鏈改善措施及能力建立計畫，並達 100% 實施改善措施；100% 實施能力建立計畫 L • 一階及非一階關鍵供應商進行 100% 稽核 • 100% 實施高風險供應商為符合法遵要求之供應商改善措施
	航空用油效率每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG 2020 零碳成長	✓	1. 用油效率為 0.2287 噸 / 千 RTK，持續維持亞太航空公司領先地位 2. 推動 12 項飛航用油改善方案	航空用油效率每年提升 1.5% 且 2020 年起維持零碳成長 (2050 年達淨零碳排放)(飛航作業) 添加 SAF S 2% M 5% L 40%
環境價值 6 清潔水和衛生設施 7 經濟使用的清潔能源 12 負責任消費和生產 13 氣候行動 14 水下生物 15 陸地生物 • 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 • 生物多樣性	地面作業碳排放量較 2009 年減量達 41%	✓	1. 地面作業碳排放較 2009 年減量 47.6% 2. 推動 82 項環境能源改善方案	S 地面作業碳排放量較 2023 年減量 5% M • 地面作業碳排放量較 2023 年減量 15% • 再生能源裝置容量達契約容量 10% L • 地面作業碳排放量較 2023 年減量 60% • 再生能源裝置容量達契約容量 15%
	強化決策機制整合氣候相關財務資訊	✓	1. 氣候治理報告提報董事會風險委員會 2. 持續發佈氣候相關財務資訊報告	此項短中長期目標整併至航空用油效率每年提升目標項
	地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 5%	✗	因廠區優化專案，致地面一般生活廢棄物產出量較 2018 年增加 33%	地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 S 7% M 12% L 15%
	事業廢棄物回收再利用率 43%	★	2023 年事廢回收再利用率達 58%	事業廢棄物回收再利用率 S 45% M 50% L 58%
	自來水取水量較 2018 年減少 5%	★	1. 2023 年用水量較 2018 年減少 20% 2. 進行設備更新、管線巡檢及查漏、員工宣導	自來水取水量較 2018 年減少 S 7% M 10% L 12%
	用紙量較 2018 年減少 14%	★	1. 2023 年用紙量較 2018 年減少 38% 2. 擴大服務及行政作業電子化	用紙量較 2018 年減少 S 30% / 使用 10% 永續認證紙 / 木類空 / 地服務用品 M 50% / 使用 50% 永續認證紙 / 木類空 / 地服務用品 L 52% / 使用 80% 永續認證紙 / 木類空 / 地服務用品
	禁運非法野生動植物並禁用保育類食材	✓	1. 無運輸非法野生動植物行為 2. 認養苗栗縣南庄林班地栽植台灣杉及撫育工作，種植 4,250 株台灣杉	禁運非法野生動植物並禁用保育類食材 S 自 2023 年起，累計參與並落實 2 場生物多樣性保育相關活動或倡議 M 自 2023 年起，累計參與並落實 4 場生物多樣性保育相關活動或倡議 L 自 2023 年起，累計參與並落實 10 場生物多樣性保育相關活動或倡議



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 / 主要對應永續議題	2023 年目標	達成進度	重點成果及績效	目標
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 • 生物多樣性	空中廢棄物總量較 2018 年減量 25%	✓	2023 年空中廢棄物總量較 2018 年減量 25%	空中廢棄物較 2018 年減量 S 50% M 65% L 70%
	空中服務一次性使用塑膠用品及包材減量 50%	✓	空中服務一次性使用塑膠用品及包材減量 50%	S 空中服務一次性塑膠用品及包材減量 90% M 空中服務一次性塑膠用品及包材全數淘汰 L 空中服務一次性塑膠用品及包材全數淘汰
	機上服務人均餐損較 2020 年降低 5%	✓	機上服務人均餐損較 2020 年降低 5%	人均餐損較 2023 年降低 S 5% M 10% L 25%
社會價值 • 社會回饋與參與	響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案	✓	今年持續響應國際救援，贊助嘉義基督教醫院「緬甸華僑廖小妹妹海外人道醫療」，發揮企業力量提升台灣在地品牌國際能見度，與社會共創、共榮、共好	S 響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案 M 響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案 L 與國際救援組織建立長期合作，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	✓	1. 除了延續以往前往企業鄰近 6 間國小、台東偏鄉 3 間國中 / 小進行志工授課外，今年更邀請南投縣信義鄉「原聲童聲合唱團」部落原住民學童參與小小機師體驗營，藉此活動傳遞企業核心航空知識，為提升台灣教育品質盡一份心力 2. 另與林書豪、P.League+ 桃園領航猿各舉辦一場公益籃球營；與球星陳偉殷、張育成舉辦一場公益棒球營；與莊智淵舉辦一場公益桌球營，四場公益活動皆透過自身經驗分享，鼓勵小球員勇敢追夢	S 辦理至少一場偏鄉教育活動，促進青年學子國際教育機會 M 整合中央、地方資源，辦理至少一場偏鄉教育活動，確保有教無類 L 與國際教育組織合作舉辦至少一場偏鄉教育活動，提升國家教育品質
	與原住民或台灣在地小農合作開發公開禮品，促進弱勢族群獲得社會平等機會	✓	1. 2023 年持續參與及辦理 3 場長期公益專案外，亦與家扶基金會、中華民國自閉症基金會進行慈善公益專案 2. 此外並增購小農及原住民出產食禮品，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	S 舉辦一場能促進偏鄉經濟成長及就業輔助專案，改善社會福祉 M 提升贊助案效益，贊助一場能促進偏鄉地區經濟成長及就業輔助專案，改善社會福祉 L 辦理一項扶持落後地區 / 發展中國家之經濟發展專案，提升該地區之就業機會

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



2 多元價值創造

2-1 信賴價值	Ⓒ	37
2-2 共創價值	Ⓒ	56
2-3 環境價值	Ⓔ	66
2-4 人才價值	Ⓔ	94
2-5 社會價值	Ⓔ	114

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



核心資訊系統通過驗證

華航旅客航空訂位、票務及行銷流程之資料網路與核心資訊系統開發與維運管理於 2022 年通過 ISO 27001：2013 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 國際驗證並取得證書，證書效期為三年；於 2023 年辦理重新驗證並順利通過，未來公司將持續監控、審查、維護及改善實務作業，且持續擴大驗證範圍，以提升資訊安全治理成熟度。



主辦 2023 航空保安風險管理研討會

華航與交通部民用航空局、財團法人中華航空事業發展基金會、財團法人中華民國台灣飛行安全基金會及中華民國航空學會共同舉辦 2023 航空保安風險管理研討會，針對航空網路保安 (Cybersecurity) 脆弱點、無人機使用威脅及如何預防內部威脅 (Insider threat) 等議題進行研討，進而強化與推廣航空網路保安概念。



持續 取得 IOSA 安全認證

華航自 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；2022 年連續十一度順利通過 IOSA(IATA Operational Safety Audit) 認證 (下次認證時間為 2024 年)，持續符合國際安全最高標準。



主辦 2023 航空安全講座

因應疫情緩解後航空運輸進入高運量需求，特邀請台灣大學人因專家主講人為因素與飛航安全專題，強化並鞏固飛航組員及相關人員對於飛航安全的認知及汲取相關經驗，持續提供信賴、可靠的航空運輸。



服務結合科技，提升卓越競爭力

客艙組員全員配發平板電腦 iPad mini 做為任務使用隨身工具，連結管理、訓練、派遣與公告等應用平台，深植安全意識與服務理念，除資訊整合落實防護控管、降低資安風險外，機上亦可掌握作業時效、提供旅客適切、且貼近趨勢地搭機體驗，持續提升卓越競爭力。

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。

華航的承諾及長期目標



承諾

飛航安全是華航成立 64 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。



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

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隱私資訊管理（Privacy Information Management System, PIMS）國際標準驗證
2. 貨運客戶滿意度89分
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硬體能量，確保資料庫系統高可用運能

2030

1. 持續維持ISO27701隱私資訊管理（Privacy Information Management System, PIMS）國際標準驗證證書有效性
2. 貨運客戶滿意度90分
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

2040

1. 持續維持ISO27701隱私資訊管理（Privacy Information Management System, PIMS）國際標準驗證證書有效性；配合法規、國際趨勢與公司營運狀況，滾動式調整個資管理制度，降低個資外洩之風險
2. 維持貨運客戶滿意度90分
3. 擴大與國內外交通運輸同業及製造商/供應商共同發展研究計畫，提升環境效益
4. 促進智慧機場：將新科技與旅客共享平台擴大應用至更多國外營運航站據點，並與機場、供應商或其他創新科技公司積極合作

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

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

目標及規劃

重點	SPI (註 1) KPI	2023 年			2024 年目標
		目標	績效	符合程度	
飛航安全	造成人員死亡或航機全毀之失事事件 (Fatal & Hull loss Accidents)(註 3)	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
	空中碰撞事件 (Mid-Air Collision, MAC)	0	0	100%	0
客戶服務	整體客運滿意度 (%)	90	93.6	100%	85.3(註 2)
	整體貨運滿意度 (分數)	88	91.6	100%	88.5
	整體維修滿意度 (分數)	8.4	8.45	100%	8.4

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

註 2：2023 年版問卷採二分法方式詢問旅客是否滿意，以計算整體滿意度。2024 年版問卷，為與其他服務節點評分保持一致性，整體客運滿意度調整採李克特五點量表設計，目標設定為，滿意度問卷 (1~5 分) 填寫 4 或 5 分的旅客達 85.3% 以上。

註 3：Fatal Accidents 與 Passenger Fatalities 泛指同件事，本公司近四年 (2020-2023) 未發生因飛安意外事件造成人員死亡。



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

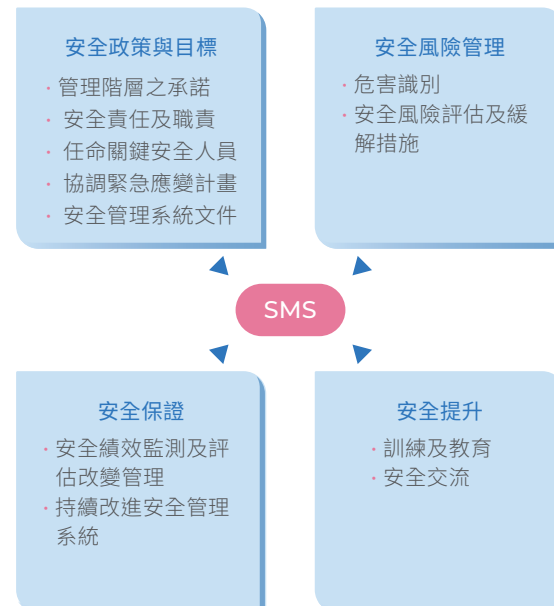
2-1-1 飛航安全

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」，並持續依 IATA 規範，每兩年接受重新認證查核，以確保飛航安全品質。公司於 2022 年已連續十一度順利通過 IOSA (IATA Operational Safety Audit) 認證 (下次認證時間為 2024 年)，並為將於 2024 年接受 IATA 新推出更加嚴謹的 IOSA 認證方式 (Risk-based IOSA) 積極準備中，以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。

安全管理系統



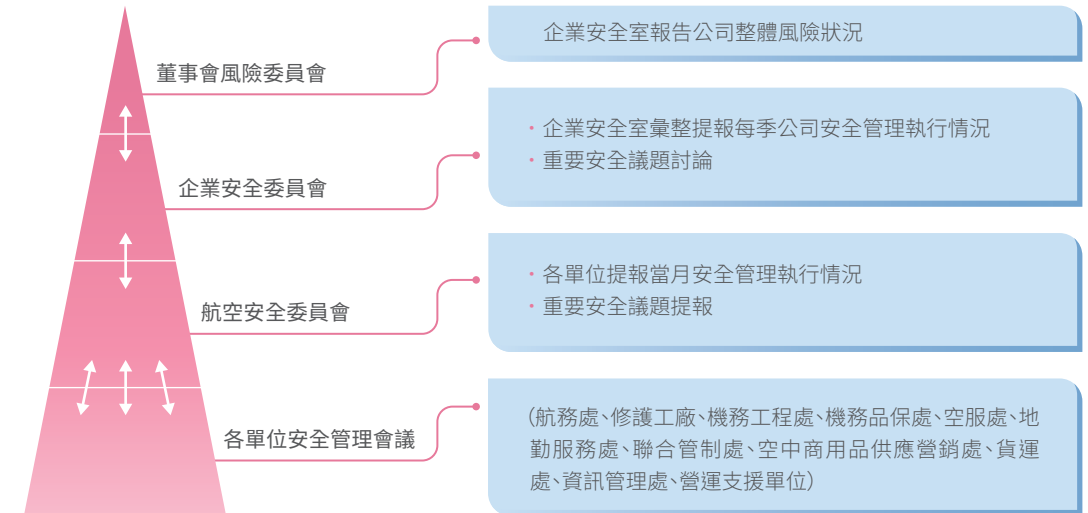
中華航空安全政策

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；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，華航自 2022 年導入行動版之報告提報應用軟體 MER (Mobile eReports) 後，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 2023 年度危害報告共計提報 1,112 件，獎勵 47 人次 (包含獎品及獎金)，相較前一年大幅提升，顯示自主提報推動成效顯著。2023 年舉辦「我為桃機報不平」活動，鼓勵公司機坪作業 / 監督人員提報桃機空側場面不平整及相關飛安疑慮之危害，藉由此活動使公司相關人員熟悉桃機危害通報機制，以維護人、機作業安全，公司自 2018 年已五度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

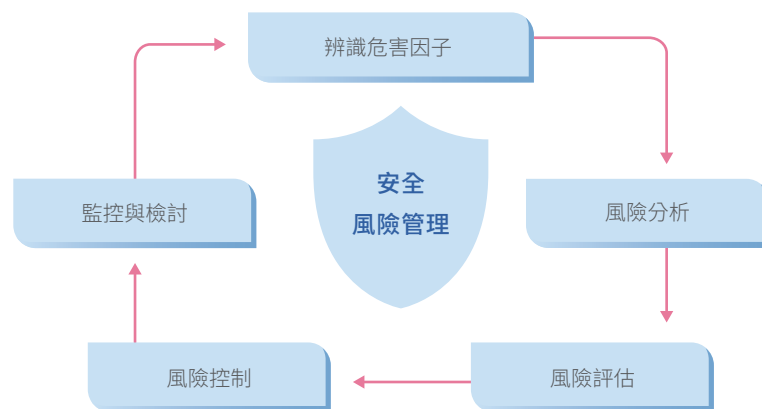
- 2-1 信賴價值
- 2-2 共創價值
- 2-3 環境價值
- 2-4 人才價值
- 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

3. 安全風險管理

安全風險管理 (Safety Risk Management, SRM) 係為安全管理系統 (Safety Management System, SMS) 要項之一，安全風險管理可預測系統在正常運作過程中可能潛在的問題或在產品和服務開發過程中納入其風險評估標準，並透過危害辨識、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)；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。為瞭解安全風險管理落實之成效，華航透過年度之安全風險管理檢查及安全績效指標及績效目標 (SPI / SPT) 之訂定及管理進行監控及評估，華航將作業中的主要危害與風險進行辨識、統計與分析，2023 年華航主要辨識之安全風險為有關航管違規事件已規劃並執行整體改善計畫，公司持續精進各項管控措施，全體飛航組員亦已完成相關加強教育訓練，達成率 100%，並有明顯改善成效；針對鋰電池相關之高能量火警 (High-Energy Fire, HEF) 處置程序已執行風險管理措施，客艙組員分 53 班次均已全數完成相關緊急教育訓練，並按我國民航局發布之要求落實監控作為。



• 主動覺察並嚴守法規規範

華航於 2023 年共計兩起因違規遭民航局裁處事件，分別為「航機於河內脫離跑道滑行時，超越停止線，導致跑道入侵事件」及「由於維修工程師的疏忽，沒有按照維修手冊的要求於每次飛行前執行飛機導航燈罩的缺點項目進行檢查」。華航於發現人員作業疏失後，即主動向我國民航局提報，除加強當事人員教育訓練及監控適職表現、發布通告案例分享週知相關人員外，亦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，避免類似事件再次發生；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. 飛航操作品質保作業

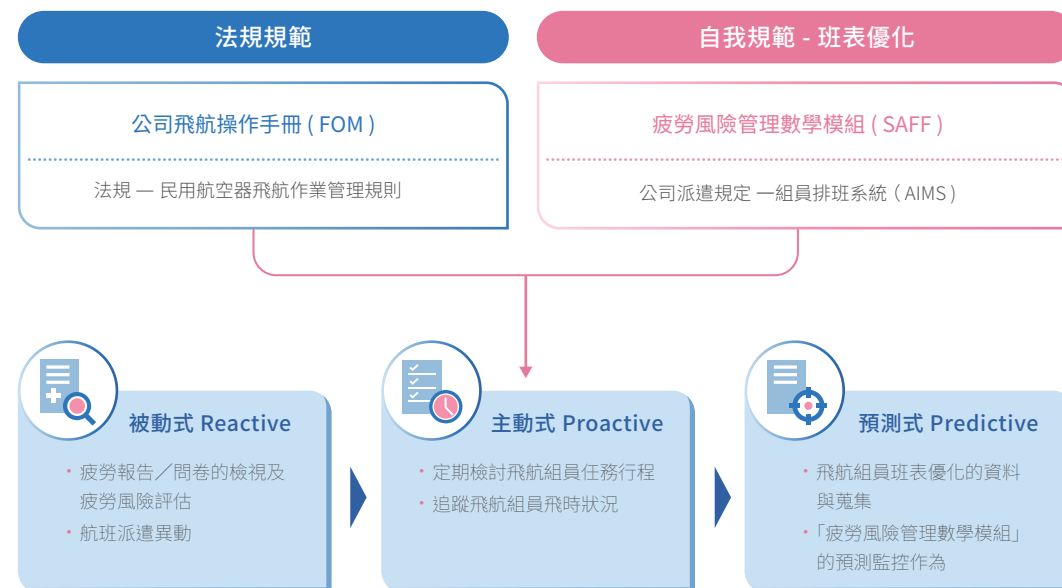
華航遵循國內民航法規及國際民用航空公約訂定飛航操作品質保 (Flight Operations Quality Assurance, FOQA) 作業辦法，透過飛行數據軟體及自行研發之飛行操作品質資訊系統 (Flight Operations Quality Information System, FOQIS)，快速辨識組員操作的潛在風險，及時給予導正措施。除定期製作 FOQA 趨勢分析月報，提供各機隊案例宣導參考外，於 FOQA 事件發生時 (如航務操作參數異常事件)，依作業規範採取必要之調查、分析及改正，並持續監控改善或補救措施之有效性，以降低操作風險及確保飛航安全。2023 年派員參與 Airbus (NAVBLUE) 訓練課程，藉由與其他國際航空公司交流飛行數據監控 (Flight Data Monitoring, FDM) 與飛行數據分析 (Flight Data Analysis, FDA) 之作業經驗，做為精進公司 FOQA 監控品質提升之參考，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

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。

2023 年共計收受 13 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, SPS) 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，以及因班機臨時延誤而引起的個案情況。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%)；如受測人員未通過或拒絕酒測，將立即停止其勤務。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。

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，以寓教于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。2023 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，2023 年主辦航空保安風險管理研討會。

1. 安全教育訓練 — 「SMS 全員複訓」

華航完成每三年一次的全員 SMS 複訓，同時進行全員安全文化問卷評量，委託外部專業團隊將此次評量與歷年調查結果進行分析比對，藉由評量分析結果瞭解公司安全文化之現況，以精進安全管理推展；國內外各單位共計 11,191 人完訓。

2. 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「臺北機場管制臺」參訪活動，進行實務經驗分享與交流；為增進公司人員瞭解人因發展、認知訪談及調查工具應用，以降低人為疏失可能導致的潛在作業風險，邀請國家運輸安全調查委員會以「漫談人為因素」為主題進行航空實務專題演講。



2023 年 7 月 5、12 日「臺北機場管制臺」參訪交流活動



2023 年 12 月 27 日舉辦「航空實務專題講座 - 漫談人為因素」

3. 安全推廣 — 舉辦「航空保安風險管理研討會」及「關係企業及代理商保安會議」

舉辦「航空保安風險管理研討會」針對航空網路保安 (Cybersecurity) 脆弱點、無人機使用威脅及如何預防內部威脅 (Insider threat) 等議題進行研討，強化與推廣航空網路保安概念，避免內部威脅情事發生；為健全保安管控文化，舉辦「關係企業及代理商保安會議」就最新保安資訊與地面作業安全等議題進行交流，汲取相關作業管理經驗，並透過航空保安績效指標數據分享及專題演講探討保安風險管理議題。



2023 年 5 月 19 日主辦「航空保安風險管理研討會」



2023 年 3 月 31 日舉辦「關係企業及代理商保安會議」



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 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

4. 安全推廣 — 「四篇章線上闖關活動」

華航於 2023 年共發布四個關卡的線上闖關活動，藉由四大主題（飛航、地安、修護、保安）過往相關案例，利用淺顯易懂的問答方式，透過寓教於樂的情境互動學習，鼓勵不同單位間作業安全之相互學習，將正確的安全觀念及工作態度深植在每一位同仁心中，以提升全員安全意識的深度與廣度。



2023 年「四篇章線上闖關活動」

5. 安全推廣 — 「安全團體激勵」

為了將安全內化在員工每日工作中，並成為每次對話及每個決定考慮的一部分，華航自 2016 年起舉辦安全團體激勵活動，依據安全管理系統四大架構，設計相關績效評分項目，每半年評定並發放獎金，所獲得之獎金須應用於單位安全推廣作業中。

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十一個月培訓課程。

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，2023 年共執行 2,310 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。因應公司 744F 航機 FMS (Flight Management System) 改裝計畫，於 2022 年 7 月啟動飛行模擬機 FMS 改裝評估專案。為提升模擬機與航機之一致性以減少駕駛員在訓練過程中所需的額外調整，決定進行前述改裝案，改裝施工於 2023 年 12 月完成並啟用訓練以降低設備與航機之間的差異。公司將持續投資並提升訓練設備，以確保飛安決心。



3. 完善訓練管理系統

華航於 2014 年正式啟用飛航組員訓練管理系統 (Integrated Pilot Training System, IPTS)，將訓練紀錄全面 e 化，並整合訓練課程資訊，除實證訓練外，並安排組員接受新進、機種轉換、升等及恢復資格等相關訓練；另配合 2019 年引進新排班系統 (AIMS)，IPTS 陸續完成系統介接、整合及定期升級作業，以確保訓練資源有效統整與運用。定期檢視各機型飛航組員訓練相關計劃與課程內容，以強化訓練品質的目標進行調整，希冀藉此提升飛航操作安全品質。為因應自 2022 年第四季起 CDC 放寬入境臺灣居檢限制、客運能量逐漸恢復，加上 A321neo、B777F 以及未來 B787 等新機引進，自 2021 年起，持續安排飛航組員進行相關訓練，至 2023 年底共計完成 357 人次新進、機種轉換及升等之各類長短期訓練，另完成各級新訓教師計 64 員以擴充訓練能量。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，2023 年度總計完成 200 架次督察飛行。



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

飛航組員健康及管理

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。除壓力議題，人為因素與 CRM 訓練亦向組員說明心理健康的重要性，包含心理疾病之影響、徵兆以及飛行員維持心理健康所面臨的挑戰，並提供尋求協助的管道，例如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，包括但不限於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。此外，依據民航局航空器飛航作業管理規則第一百九十九條相關檢測規定，針對相關飛航作業人員訂立酒精檢測及麻醉藥物檢測自我管理機制。酒精檢測方面，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。麻醉藥物檢測方面，飛航組員需配合尿液檢驗 (抽測比例不得少於每年總受驗人數之百分之十)，抽檢結果按月呈報民航局。如飛航組員未通過或拒絕酒精檢測或麻醉藥物檢測，則立即停止其勤務，並於審慎檢視個案狀況後依相關規定辦理後續事宜。



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，適時舉辦各式溝通會及定期關懷留體停組員身心復原狀況，並透過公司群組郵件、即時溝通軟體等多元管道，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。

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按飛行計劃安全抵達目的地，華航聯合管制處 (聯管處) 掌握各項與航班有關的作業狀況，全天候 (24/7) 監控各航班即時動態、全球各場站作業狀況及監控在空航機運行位置、並於航班不正常運行時，掌握所有必要資訊並協同飛航組員擬定應變方案，以保障航機及旅客安全。

為能有效確保航班運行順遂及飛航安全，全天候監控航機運作即時動態，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可能造成航班不正常運行之所有因素 (如軍事演習、國際情勢變化、各地疫情狀況及各國防疫政策、各機場天候預報、突發災害狀況 (如火山、海嘯)、機場地面作業狀況 (如除防冰能量、罷工) 等)。管制中心主要席位設置分別為：

- 飛航管制席：監控航機與航班時間運作狀態
- 氣象監控席：提供在空航機最新危害天氣
- 航機簽派席：規劃航路、油量及監視空域狀況
- 修護管制席：掌握運行航機機務狀況
- 航情守望席：監視各地機場運作正常
- 桃園機場運行管制席：督導公司主要運行場站 TPE 離到場作業

各席位持續有效運作調度以符合準時率與安全運行需求。

聯管處亦持續多元運用監控軟、硬體，以精進管制中心決策效能。例如藉由連結國內外機場 A-CDM(Airport Collaborative Decision Making) 系統擷取航班動態、連結航機追蹤系統 (Aircraft Tracking System) 確保在空航機位置、利用 TPE 機場 CCTV 監視器協助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，協助避開場站危害天氣時段、協助飛行員避繞危害飛航空域等，以降低航班運行風險。

為確保與各場站資訊通聯順暢及遇不正常天候或緊急狀況時之作業熟練度，降低運行風險，聯管處持續執行各類狀況演練 / 檢討會。2023 年度執行舉其要者如後：

- 颱風應變會議演練：因應颱風季節，透由演練過程了解今年度颱風趨勢，並擬定虛擬颱風路徑，制定聯管處應變計畫及航機疏散規劃進行，並向工作同仁宣導於颱風期間的相關安全概念及作業安全。

- 年度航班大面積延誤演練：因應如罷工、軍演等嚴重影響航班運行造成大面積延誤之事件，聯管處進行緊急狀況作業程序演練。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 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

• W23(2023 冬季) 下雪應變演練：因應冬季季節下雪影響，考量除防冰作業進行造成航班長時間延誤之風險狀況，舉辦「冬季下雪應變演練會議」，邀請公司航務處、修護工廠、及外站單位進行交流及討論相關作業之處置方式。

• 準時率檢討會：為能有效提升航班準時率符合旅客期望及使班機離場作業順遂，減少延誤發生，公司於每季檢討航班準時率，依各單位作業時間進行分析及檢討。

展望 2024 年度，全球各國多已放寬邊境管控措施，我國民眾出國旅遊意願高漲，客運航班恢復運能頗佳。然各地機場之人力、地面作業等相關能量仍未能及時恢復到疫情前的水準。聯管處持續留意長程航班飛行時間、航班間銜接與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。

維修品質

確保修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；近年為拓展維修服務業務至東亞地區航空公司，於 2022 年通過日本民航局(JCAB) 維修廠認證，取得維修廠證照；後續 2023 年向美國 FAA、歐盟 EASA 及台灣 CAA 申請取得最新空中巴士 A320neo 系列航機所掛載之 IAE PW1100G-JM 系列發動機維修能量，持續拓展顧客維修業務。



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 290 班，完訓學員 3,056 人次。



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。

2-1-2 客運服務

優化數位平台體驗，提升行動裝置與官網服務

配合疫後旅遊市場復甦，華航網站專注於網站功能、訂位購票功能優化，提供旅客更好的數位平台使用體驗，簡化網站架構並精進系統功能，讓旅客可以透過華航網站一站式完成旅程所需服務，訂位購票流暢快速、管理行程更為便利，並引進即時票價功能，旅客可輕易搜尋 90 天內最低票價，提供旅客動態票價參考。網站提供即時的航班信息，讓旅客掌握訊息。



▲ 官網服務優化
◀ 官網訂位購票資訊



推動 e 化提升效能，落實企業永續政策

響應公司戮力落實綠能環保、深化減碳行動，空服處建置客艙組員電子飛行資料包，自手冊、表單、安全 / 服務通告及場站資訊等全面電子化，逐步完成無紙化目標，以實際作為減輕組員裝備、並達攔節油耗效益與航機減重目的；並因應資訊需求發展，規劃推動機上廣播預錄語音生成、360 度客艙環繞實境、開發機種辨識、簡化免稅品繳帳作業，自功能優化、系統改善面向雙管齊下，增益運用與處理，達使用者便利及工作環境友善。另呼應 AI 發展態樣，將智能客服技術應用於 Team+「空服智慧小幫手」，以現有文本數據輸入後關鍵字查找、線上回覆提問，創造貼近組員的社群互動，積極落實企業永續、團隊共好。



打造「品牌代言」專業空服形象

針對航空產業趨勢及客運復甦現況，並配合疫後餐飲階段性規劃，逐步對應修訂機上服務流程，即時公告周知作業細節，確保客艙組員因應作為符合旅客需求；並為落實優化服務嫺熟度，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與服務複訓外，以針對打造客艙組員成為華航「品牌代言人」為主軸，盤點旅客期待艙等體驗價值鏈為伊始，自態度行為、專業技能、形象管理，串聯跨世代溝通、個別化服務等核心技能，設計規劃多元訓練課程，理論與實際並進，系統性強化團隊專業職能的廣、深度；2023 年完成 414 ~ 427 期本國 / 外籍新進客艙組員訓練 14 班，共 297 人；年資滿 3 年以上，受高艙等訓練共 464 人；辦理客艙管理者職能評鑑 / 精進 22 場，共 373 人完成口試，除深耕組織傳承、落實管理效能外，期藉組員學習履歷，從而轉換為旅客滿意與忠誠度。



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，2023 年全年長 / 短程客運航班實際載客數較前一年度增加 8,064,766 人，增幅約 540.12%；另由於客運航班數量逐步增加與適時調整飛航航點，2023 年 RPK(收益旅客公里, Revenue Passenger Kilometer) 亦較前一年增加 548.6%，客運營運於穩健成長中逐漸復甦。



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

2023 年隨疫情回穩，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（含離島金門澎湖南竿）總機位數為 2,643,085 席（統計到 2023 年 11 月止）（AE / ATR-72 機型：1,557,780 席佔 59%、IT / A320 機型：314,820 席佔 12%、CI / B738：770,485 席佔 29%），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，2023 年 3 月 26 日首航台北 - 南竿航線。



華信航空正式進駐馬祖，服務當地鄉親



首航台北一馬祖航線



華信租用台虎機隊增班及放大機型疏運



華航集團機隊資源整合

航機準時率

2023 年度華航內部統計航班準時率 85.73%，高於 KPI 準時率目標值 2.73%（KPI 83%），全年度完成 68,691 航班，異常航班數（回航、轉降、地面滑回、取消等）共 255 班，可靠派遣率超過 99.63%；另參考民航局公開資訊「客運班機準點率統計」，公司國際航線準時率為 76.86%、兩岸航線準時率為 85.57%。

2023 年度航班準時率相較於 2022 年度（全年度平均 94.43%）低，主因為 2023 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，惟世界各地機場受疫情期間航班的取消、減少，人員的裁員及流失導致機場能量（裝備、人力）恢復速度無法跟上旅客數上升速度，旅客安檢作業時間長、行李轉運人力不足之問題導致航班延誤狀況頻傳。另，國際區域情勢緊張，受烏俄戰爭、以巴戰爭造成航班飛

時歐洲、北美航線飛行時間較長，進而造成旅客轉機接飛航班延誤。就此公司持續留意國際情勢發展變化、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。

秉持創新思維接軌年輕新世代

承永續策略中「品牌感知」主軸，持續秉持年輕思維創新理念，機上影視娛樂系統全新推出優質 Podcast 節目服務，全面升級電影畫質，電子刊物「華航雲端書坊 Dynasty Sky Reading」，提供全艙等上百種刊物無限下載，結合年輕潮流品牌 MOSCHINO 及 Roots，全新概念旅行包展現活力與時尚，機上餐飲攜手米其林指南餐廳及精品甜點，打造新穎機上料理，獨家開發多款機上限定「茶」風味特色甜點及飲品，結合人氣療癒動物插畫，滿足味覺與視覺的雙重饗宴外並引領風潮；社群媒體中持續以「小花」化身，透過許多線上小活動，持續與旅客維持正向互動，提供航班及旅遊景點最新資訊，2023 年全新品牌形象廣告圈粉創新世代分享旅遊趣事，創新提供沉浸式 AI 互動裝置體驗活動，滿足時下年輕人分享於社群平台發想新的旅行思維，為旅客創造更多旅遊價值，持續接軌創新世代與華航共創「# 這一刻讓旅行更深刻」。



華航所有廣告行銷內容皆謹守下列道德承諾，包含：1. 對所有產品及服務提供精確且平衡的資訊；2. 據實揭露公司 ESG 相關作為；3. 保護資訊接收能力較弱的顧客，提供正確且充分的訊息；4. 不渲染競業的產品及服務。皆秉持誠信及當責之原則，以傳達華航致力於提供顧客美好旅程體驗並提倡永續的各項訊息。華航持續接軌年輕創新世代並屢獲國際獎項肯定，十度贏得美國《Global Traveler》（環旅世界）「北亞最佳航空」大獎，連續 8 年榮獲《APEX》「五星航空」最高榮譽，TheDesignAir「亞洲最佳設計」航空公司，航空乘客體驗協會《APEX》2024 年五星級最高榮譽（Five Star Global Airline）。



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

顧客健康安全與永續

食品安全

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



航機飲水品質安全

華航領先業界並優於環保法規及設備原廠保養規範，制訂「航機飲用水管理程序」管理機制，嚴格控管航機飲用水品質，帶給顧客優質體驗。

- 將飲用水安全列為新開航點之評估要項
- 嚴格把關供水代理商資格，每年定期對代理商實施稽查
- 對外站進行飲用水作業安全查核
- 按照原廠規範手冊執行維修保養計畫

在地採購

餐點的規劃與設計係以「責任消費與生產」為目標，以綠能、減碳及在地採購為主，以完成「就業與經濟成長」目標而努力。食品規劃以環保及健康為取向，規格訂定朝具備食材溯源及國際認證標章方向逐步實施，例如：商務艙綜合纖果新品符合 Clean Label 國際標章，以無或少添加物、配方與加工製程簡化及產品資訊透明為訴求；後續咖啡與茶品規劃，則將以支持生物多樣性保育以取得永續標章認證之產品為主。菜單設計採用在地食材為主，2023 年起積極與多家國內理念契合之廠商展開異業合作，於 2024 年陸續呈現，彼此均重視在地、環保、永續，重點放在使用在地食材、力挺台灣優質農產品及扶植在地文化創意產業，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，提供旅客以預訂選餐方式選訂國內農產品製作之素食餐點，減少廢餐，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。

創新服務

在 2023 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. 機場一站式保安

因應航班及旅客量逐步恢復，為避免旅客於報到時久候，地勤同仁主動疏導旅客使用自助報到設備辦理自助報到及託運行李，同時為提升轉機服務品質，與桃園機場公司等相關單位共同研議推動一站式保安措施 (One-stop Security, OSS)，加速特定航線轉機旅客前往出境層候機之流程，提升來台轉機便利性。

2. 華航貴賓室尊榮服務 — 在地美食

充滿現代感與東方美學的桃園機場第一航廈貴賓室，以宋代美學和江南庭園山水為發想，呈現出獨具東方風情的設計。其設計風格，透過文化藝術與低調奢華的巧妙結合，打造了一個兼具人文素養與放鬆休憩的空間。

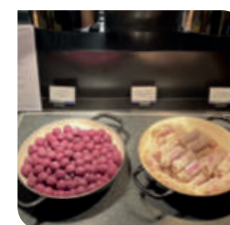
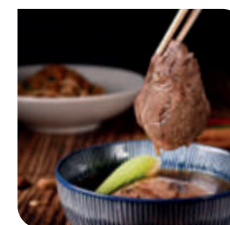
貴賓室內設施包含有休憩閱讀區、商務辦公區、舒眠區、用餐區及私人貴賓包廂等多樣化設施，同時為了滿足旅客在候機期間的各項需求，貴賓室亦特別設有淋浴間、哺乳室、免費 Wi-Fi 等貼心服務。

華航除了向旅客提供的貼心服務，在餐飲上與諾富特飯店攜手合作，主廚深知準備出國海外工作或旅遊的國人，在離台前，總有一道屬於自己對台灣念念不忘的台菜美食，為了讓旅客進入貴賓室不只有舒適的環境空間，特設計出台味十足的在地美食，除了華航三寶一精燉牛肉麵、茶葉蛋及台農 57 號冰心烤地瓜；引進屏東里港近百年老店的餛飩、來自宜蘭媽媽傳承的蒜味肉羹及台灣經典小吃蚵仔麵線，麵線上鋪放台灣在地蚵農養殖的牡蠣，一口口吃的到鮮甜海味。

自助餐台上呈現數十種台式料理，融合眾多台灣飲食文化，有辦桌常見佳餚：東港櫻花蝦油飯、糖醋排骨酥、金沙魷魚、XO 醬炒蘿蔔糕、苦茶油炒蔬菜、胡椒豬肚湯及花蓮剝皮辣椒雞湯等；台灣夜市小吃如炸地瓜球、炒米粉、藥膳排骨，為兼顧素食客群並減碳推廣素食，另有提供全素料理，如素膳猴頭菇湯、香椿素麵、金絲芋香捲及陳皮萬丹紅豆湯等。

主廚在開立設計菜單時，先以在地食材為優先考量，一來是低碳永續發展，二來是支持國內農牧產品，有 85% 以上食材皆為台灣在地生產，處處都不馬虎，就連開胃小菜翠玉毛豆莢，更是採用由神農獎得主侯兆百栽種的外銷海外冠軍毛豆品種「臺灣九號」，給予旅客最高品質的在地農產品。

此外，在農曆新年、中秋及冬至等各種時節時，都有提供應節料理，不只有滿滿的台味美食，更瀰漫濃濃的人情味。華航貴賓室希望每個細節都能展現對旅客尊榮的體驗。無論是獨特的空間設計，還是展現臺灣特有文化風格，都為華航貴賓提供貼心的放鬆時光，讓飛機啟程前的等待都是一段美好的體驗。





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. 服務結合科技，提升卓越競爭力

推動客艙服務結合科技，在機隊配置 Wi-Fi 與 Mobile APP 完備契機下，自 2023 年初起，客艙組員全員配發平板電腦 iPad mini 做為任務使用隨身工具，連結管理、訓練、派遣與公告等應用平台，深植安全意識與服務理念，除資訊整合落實防護控管、降低資安風險外，機上亦可掌握作業時效、提供旅客適切、且貼近趨勢地搭機體驗，持續提升卓越競爭力。

4. 傾聽員工需求，強化互信共好夥伴關係

2023 年「空服員讀書會」調整為「工作研討會」，以視訊直播形式舉辦 277 場，計 6,352 人次，「客艙管理者會議」全年召開 115 次，1,416 人參加，透過組員定期溝通機制，主題式導引、小團隊交流共學，集思廣益強化有感服務，以相互關懷、同理方式激勵工作士氣；並藉組員自發性、設身處地思考令旅客備感尊榮與貼心的客製服務，使有感互動得以凝聚，具體轉化為客艙服務的核心價值、建立華航服務品牌辨識度、傳頌追求卓越服務精神。空服處同時建立多元互動平台，鼓勵隨時反饋聚焦安全與服務本質的改善建言，期透過線上/線下風險管理作為與處理分享，活化危機應變觀察力、敏銳度及異常處置技能，並達團隊協作與雙向溝通成效。

5. 鼓勵身心均衡，建立持恆幸福感

呼應員工內、外在需求，不定期舉辦「空服處 Town Hall Meeting」，鼓勵自主健康管理，且合宜展現「工作投入」與「家庭生活」平衡的行為模式與正向穩定態度；管理者體解並主動關懷輔導，透過落實代理機制、流程再造與盤點，給予員工妥適後援及歸屬感，建構多面向情緒抒發管道，將人性需求層次納入整體規劃考量，除增進自我實現提升幸福滿意度，藉凝聚向心力維護優良服務績效、提升競爭力。此外為進一步強化客艙組員行為安全與環境警覺意識，將職安風險預防與宣導納入行前簡報與評量；依年度派遣人次計算，2023 年因「滑絆摔」等各式跌傷，每萬人發生率 0.32，較 2021 年 0.39 及 2022 年 0.54，經宣導後已呈改善。



2-1-3 貨運服務

重啟客貨運營運動能

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，全球經濟景氣在新冠疫情後出現萎縮，且受地緣政治、高通膨與製造業放緩影響，航空貨運市場 2023 年 1 月落底，2-6 月衰退逐步減緩，預期 2024 空運市場將回到疫情前呈穩定緩步成長。從中長期來看，運輸高價值和時間敏感產品，包括半導體、消費性電子產品、生技藥品、鮮活蔬果和汽車零件等需求仍在，再加上快速成長的電子商務、綠色新能源及 AI 智能等貨源，需求預期將回到疫情前且穩定地增長。公司貨機容量大，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，並積極爭攬冷鏈貨物及航材發動機等高價貨物，2021 年承攬 1,204 個溫控專櫃，2022 年接續榮獲認證後承運 1,946 櫃，2023 年 1-9 月已承運 1,631 櫃，承攬箱數逐步提升，除助揭營收外，顯見華航的嚴格品管與空運品質，在運送具時效及溫度敏感藥品、疫苗等之冷鏈運送已達國際標準。另因應疫情後航空業復甦，各航客機機隊持續擴張，維修航材需求漸增，2023 年 1-9 月已承運發動機數量 649 組，已為近年最高數量，已超越 2021、2022 整年數量。



機坪裝卸載作業



冷鏈運送



特殊貨 (發動機) 運送



特殊貨 (車輛) 運送

優質貨運服務

依據 IATA 統計資料顯示，華航在國際航空貨運表現優異，在國際酬載貨物延噸公里 (FRTK) 方面，2023 年載貨量達 5,337 百萬延噸公里，2022 年於全球排名第十，又較前一年 (2021 年) 排名超前一位。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。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。華航甫於 2023 年 8 月引進第 7 架 777F，預計 2024 年 Q1 將陸續再交付 3 架，屆時 777F 機隊達 10 架規模。考量疫後客運復甦，逐步增加腹艙酬載運量，持續檢視貨機機隊營運規模，加速 744F 航機汰舊換新，並依貨運策略及運能需求檢視，將客機腹艙酬載納入評估，安排最適當的貨機機隊營運規模，再運用雙機種策略，強化整體營運效率及獲利能力，全力發展全球貨運商機。



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

1. 特殊貨運專業持續開發

華航貨運為國籍之冠，貨運業務從一般貨品精密儀器、大型裝備等各類特殊貨物均有豐富的運送經驗，為追應業者日新月異發展及客製化服務需求，貨運團隊憑藉著經驗及專業針對特殊貨載位以安全營運為前提持續的開發優化、監審把關下，如 10 呎盤於波音 777 貨機中央裝載全載位開放增添艙位靈活運用，可增加多種貨型和長距離航程的載運能力。在專責單位持續把關開發，加強特殊高價貨源承攬如 Rolls-Royce Trent 全系列發動機也逐步開放波音 777 貨機乘載運送。透過軟實力不斷優化精進及次世代波音 777 高效貨機引進，在服務品質、節能及飛航安全兼顧之下穩定成長，華航貨運已成國際運輸不可或缺的一環。



機坪作業



活體動物載運 (雞隻)

2. 冷鏈服務再升級

華航貨運為國籍之冠，貨運業務從一般貨品精密儀器、大型裝備等各類特殊貨物均有豐富的運送經驗，為追應業者日新月異發展及客製化服務需求，貨運團隊憑藉著經驗及專業針對特殊貨載位以安全營運為前提持續的開發優化、監審把關下，如 10 呎盤於波音 777 貨機中央裝載全載位開放增添艙位靈活運用，可增加多種貨型和長距離航程的載運能力。在專責單位持續把關開發，加強特殊高價貨源承攬如 Rolls-Royce Trent 全系列發動機也逐步開放波音 777 貨機乘載運送。透過軟實力不斷優化精進及次世代波音 777 高效貨機引進，在服務品質、節能及飛航安全兼顧之下穩定成長，華航貨運已成國際運輸不可或缺的一環。



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)



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

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 2023 年 10 月份起召集管理委員會成員：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 2023 年度公司自我檢查並執行互稽，同時關務署台北關關員亦於 2023 年底至公司執行三年一次實地校正檢驗，後於 2024 年 1 月初通知公司已順利通過認證並延續 AEO 資格。



AEO 實地校正會議

2-1-4 顧客關係管理

COVID-19 疫情在 2023 年已逐漸趨緩，但全球航空業客運營運仍受到油價上漲、戰爭、通貨膨脹等因素的挑戰。公司除持續蒐集淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 外，亦統計旅客對公司服務感到滿意的比率，期可進一步了解旅客對於公司之服務滿意度及推薦華航之意願，進而擬定改善策略。

公司秉持顧客至上精神，重視旅客意見，以提供優質的服務為目標。透過問卷調查定期檢視旅客服務績效，內容涵蓋訂位、機場服務、客艙組員服務、餐飲服務、客艙整潔及視聽娛樂等各個旅客服務環節，並佐以大數據分析更精準了解旅客需求，以提供更符合旅客需求的服務。旅客可透過華航顧客服務系統 (Customer Service System, CSS) 反映對華航服務的任何意見，無論是正面或負面，華航都會認真聆聽並納入改善服務的參考。公司秉持「以客為尊」的服務理念，致力提供感動服務及優質體驗，並以「追求卓越」為品質政策，在服務品質上不斷精進，確保服務與品質滿足旅客的期待。

2023 年總計發送 1,488,558 份旅客滿意度問卷，約總載運人數的 15.9%(註 1)，旅客滿意占比 93.6%，NPS 淨推薦值 62.7；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，2023 年度滿意度為 91.6；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，2023 年上半年總共回收 15 份問卷，年度滿意度為 8.8。

滿意度類別	項目	2020	2021	2022	2023	2023 目標	2023 符合度	2024 目標
客運顧客滿意度	整體旅客滿意度 (%)	88.6	90.7	90.5(註 2)	93.6	90	100%	85.3(註 3)
	NPS 淨推薦值 (分數)	68.4	74.5	65.7	62.7	62	100%	62
貨運顧客滿意度 (分數)		88.5	88.3	89.5	91.6	88	100%	88.5
修護顧客滿意度 (分數)		8.73	8.57	8.24	8.8	8.45	100%	8.4(註 4)

註 1：2023 年總載運人數為 9,386,420 人。

註 2：自 2023 年起，不再統計整體旅客滿意度分數，改以旅客滿意占比取代；2022 年 6 月至 12 月旅客滿意占比成績為 95.2%。

註 3：2023 年版問卷採二分法方式詢問旅客是否滿意，以計算整體滿意度。2024 年版問卷，為與其他服務節點評分保持一致性，整體客運滿意度調整採李克特五點量表設計，目標設定為，滿意度問卷 (1~5 分) 填寫 4 或 5 分的旅客達 85.3% 以上。

註 4：修護顧客滿意度係以十分制方式進行統計。

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。



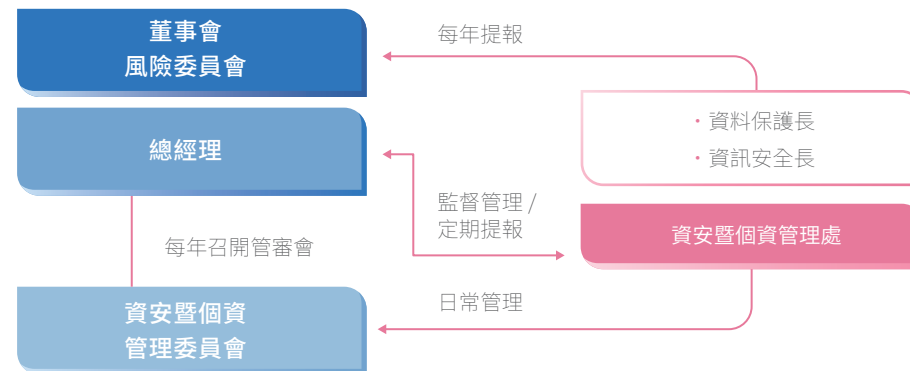
華航持續以旅客角度研議優化網站功能，包含升級訂位購票流程版本、設計全新使用者操作介面、整合服務頁面、優化網路自助更改服務功能等，以持續優化服務；同時，華航引進即時票價功能，提供旅客動態票價參考以及即時的航班信息，讓旅客掌握訊息。2023 年華航網站購票比例明顯增加，全年華航網站銷售張數佔比提升至 28.2%，銷售金額為 USD 994.2M，佔比為 30.5%。
[🔍 詳附錄華航線上銷售通路人數與銷售金額表](#)

2-1-5 資訊安全管理

資安管理架構

華航「資安暨個資管理處」為資訊安全與個資保護專責管理單位，由資料保護長 (Data Protection Officer, DPO) 及資訊安全長 (Chief Information Security Officer, CISO) 綜理資訊安全政策推動及資源調度，領導獨立之資安與個資團隊，採取符合國際標準的管理措施，以落實資訊安全與個資保護。公司成立「資安暨個資管理委員會」，由總經理擔任召集人，每年舉行至少一次之管理審查會議，以確認資安及個資管理制度之持續有效運作，並每年於董事會提報。在目前的董事會成員中，林玉芬獨立董事具備深厚的管理經驗和法律實務歷練，能夠秉持獨立客觀的立場，適時監督公司營運，並在資安風險管理與法規遵循方面提供專業協助。

資安與個資管理架構



資安管理做法

華航資安暨個資管理處統籌規劃全公司資安政策及法規遵循之資安治理層面措施；日常資安維運及基礎設施防護層面措施則由資訊管理處運管。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。

資安維運技術

1. 定期評估及演練

華航每年針對資訊系統進行風險評估，依機密性、完整性、可用性及法令遵循等構面評估系統防護需求分級之風險等級，並為核心資訊系統制訂業務持續運作計畫。2023 年度計辦理 2 次電腦災害備援暨回復演練，針對維運必要之基礎設施及應用系統，維持災害備援操作熟練度，期能迅速回復資訊服務，減少業務中斷之損失。

為強化公司整體資安防護，2023 年 3 月完成年度資安健診，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）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。公司每年定期委託外部第三方進行滲透測試，主要標的為公司對外提供服務之資訊系統，並於 2023 年 9 月完成作業，其內容包含資訊探蒐、錯誤處理測試等，以符合美國系統與網路安全協會 (SANS Institute) 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。

2. 資安教育訓練

2023 年公司全體員工接受資訊安全或個資保護教育訓練共 3 次，總訓練時數共 3 小時，針對主管亦辦理 1 場本議題之高階管理講座。為強化同仁對釣魚郵件之資訊安全警戒意識，本年度共實施 3 次電子郵件社交工程演練，並對點擊連結人員課程施予複訓；亦發送了 4 次之資安與個資宣導報，對所有同仁傳達公司對於資訊安全及個資保護各項要求。華航不斷向同仁重申資訊安全與個資保護的重要性，對於違反資安或個資規範之行為，將依公司獎懲規定議處；若涉及法律責任，則依相關法規究責。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

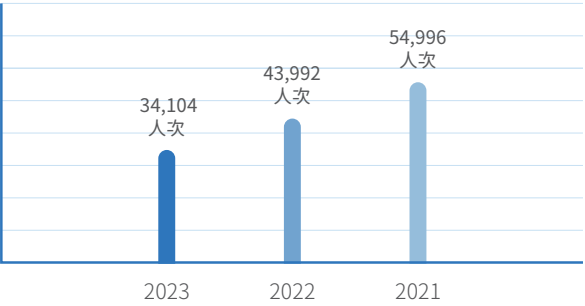
- 2-1 信賴價值
- 2-2 共創價值
- 2-3 環境價值
- 2-4 人才價值
- 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

資安教育訓練施訓人次

於2023年6、7、12月陸續辦理3次全員資安訓練，以提升全員資安意識，總共完訓34,104人次。

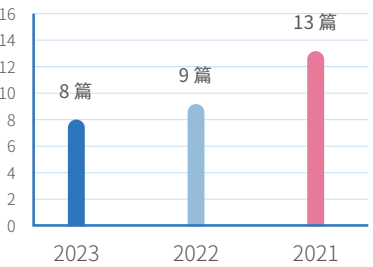


3. 資通安全事故應變通報

公司訂有資訊安全事故應變管理程序，依事故程度判別資安事故等級，並執行相關應變機制，控制損害並啟動災後復原；如依法需通報主管機關時，則依時限內完成通知。公司每年執行至少1次之資安事故模擬演練，依據不同之境模擬應變，使各單位對資訊安全事故應變管理程序更為熟悉，事故發生時更能有效掌握與應對。

資安威脅及弱點通報

華航透過公司即時通訊系統與電子郵件發送全體同仁資安威脅與弱點通報，2023年共計發出8篇，持續提醒全體同仁維持資安威脅的警覺。



通報流程圖

資安驗證及稽核

公司為強化資訊安全防護能力，自2022年3月成立資安暨個資管理處起，全力推動ISO資訊安全驗證作業，並以客運核心資訊系統暨資訊基礎設施環境等為驗證範圍，通過ISO國際驗證機構SGS稽核公司驗證，於2022年10月順利取得ISO 27001:2013資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 證書，並於2023年10月完成年度重新稽核。另為確保公司信用卡交易環境安全及保障旅客權益，每兩年辦理1次由外部資安QSA(Qualified Security Assessors)進行支付卡產業資料安全標準 (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS) 規範之合規查核事宜，以符相關信用卡組織規定。最近一次PCI DSS標準合規驗證已於2022年11月取得。

面對企業資安挑戰日益複雜，資安維運單位建立主動監控防護機制、不斷強化資安防禦。檢視2023年，公司未發生資安事件而遭受主管機關裁罰；另一方面，透過檢視資安威脅偵測之防禦系統記錄，公司電腦及伺服器皆未受到病毒感染，資訊系統維持功能正常、系統穩定。

2-1-6 隱私管理 GRI 418-1

個人資料與隱私保護

為創造可信賴的個資保護及隱私環境，華航對於個資之蒐集、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，公司亦確實告知消費者對其個資、隱私等相關權益之保護措施，於取得其同意後方進行個資處理，此節明訂於華航官網「隱私保護政策及聲明」與「Cookie政策」。前述政策除適用於華航全體人員外，當公司因業務有委外需求，並涉及個資處理時，亦要求委外供應商及其人員共同遵守，除委外供應商合約納有個資保護條文約束外，並設有委外供應商管理作業程序，實施定期或不定期執行委外供應商評鑑及個資查核。



隱私保護政策及聲明

個資管理架構

「資安暨個資管理處」為華航資訊安全與個資保護管理專責管理單位，由資料保護長 (Data Protection Officer, DPO) 及資訊安全長 (Chief Information Security Officer, CISO) 綜理資訊安全政策推動及資源調度，領導獨立之資安與個資團隊，採取符合國際標準的管理措施，以促進資訊安全與個資保護。公司成立「資安暨個資管理委員會」，由總經理擔任召集人，每年舉行至少一次之管理審查會議，以確認資安及個資管理制度之持續有效運作，並每年於董事會提報。資安暨個資管理委員會組織架構如下圖，各單位權責於組織程序文件均有規範。

目錄

前言

1 永續管理

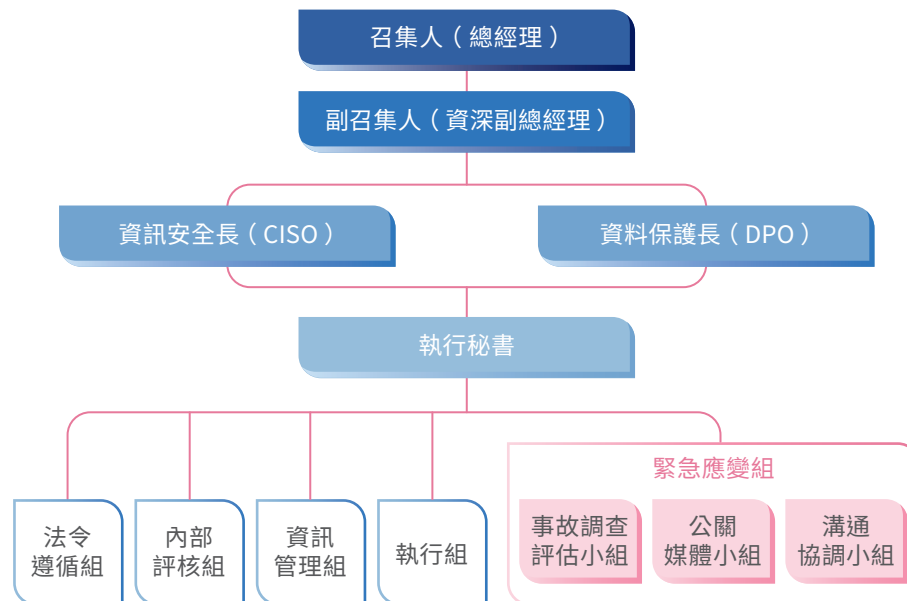
2 多元價值創造

- 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

資安暨個資管理委員會組織圖



個資權利諮詢管道

華航官網設置「隱私保護專區」，其中「隱私保護政策及聲明」載明在當事人授權之特定目的範圍內，將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。當事人若欲依法行使查詢、修改、刪除、限制個資利用及撤回同意等權利，可透過華航官網「隱私保護專區」之「[個資權利諮詢與申請](#)」連結，或 DPO 公用信箱 (DPO@china-airlines.com) 反映，公司將於法定期限內回覆。2023 年迄今，華航未發生當事人向主管機關投訴導致裁罰之隱私案件。

個資風險評鑑機制

為識別個資處理過程中之相關風險，公司訂有作業程序，將各種個資檔案進行適當分類並定期檢視，以為規劃風險控管機制的基礎。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，每年執行個資盤點、衝擊評估、自我督察及風險評鑑作業；如經評估風險高於可接受值，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

公司訂有「個人資料事故應變管理程序」作業文件，針對個資遭不當存取、揭露或未經當事人授權使用，而致使當事人權利受損等事故，設有個資事故應變計畫；並每年舉行應變演練，以確保應變機制之有效性，並促使全體人員熟稔應變程序。另於委外供應商合約亦要求個資事故之通報時限與事故證據之保全。



個資事故應變流程圖

個資內稽與訓練

為檢視個資管理目標及符合隱私資訊管理系統要求，公司制訂內部稽核標準作業程序，於每年第四季規劃次年度之稽核方案，並按既定時程辦理受稽單位個資稽核作業，年度稽核結果由總經理於「資安暨個資管理委員會」主持審查，以確保個資管理制度運作之有效性。

公司每年均舉辦多場教育訓練，對全體員工宣導個資保護觀念及行為準則；對於高階主管、外派主管與內部稽核人員亦依職能所需，不定期舉辦個資講座。另公司每季發行資安、個資報您知電子報，刊載近期發生個資案例、法規新知和年度個資管理宣達重點，以提升全員個資保護意識。

2023 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	89	89
個資法規與管理須知（主管篇）	9	44	44
資安及個資認知教育訓練（影音課程）	12	114	114
全員資安及個資案例宣導	8	10,935	10,935
新進員工個資保護教育訓練	21	625	625
資安、個資報您知電子報	4	45,937	45,937



2023 年華航個資保護里程碑

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。

1. 每季發送資安、個資報您知電子報以進行全員個資保護認知宣導。
2. 舉辦年度個資事故緊急應變演練。
3. 辦理年度資安暨個資管理審查會議。
4. 正式獲發 ISO 27701：2019 隱私資訊管理 (Privacy Information Management System, PIMS) 證書。



2023 年初個資事件說明

2023 年 1 月會員資料匿名勒贖事件，公司事發後立即報警並依法通報主管機關，啟動相關應變措施，確認各項資通系統作業正常。後續配合主管機關行政調查，全面性檢視系統安全，確認資安防護無虞。本案經檢調機關調查，因查無犯罪嫌疑人而結案。

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

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。公司於 2022 年順利通過第十一次 IOSA 重新認證查核，並將於 2024 年接受 IATA 新推出更加嚴謹的 IOSA 認證方式 (Risk-based IOSA)，為積極準備，公司派員參加 IATA 於蒙特婁總部舉辦的全球第一場 RBI 研討會，更積極與 IATA 聯絡安排 IATA 講師至華航總部進行員工訓練，為全球第三家完成 IATA Risk-Based IOSA Airline Training 的航空公司，以積極正面的態度為 2024 IOSA 認證做準備。



2023 年 11 月 6-10 日「IATA's Risk-Based IOSA Airlines Auditor Training Course」



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與天候異常時應變處理職能，並強化掌握氣候變遷下大規模災變天氣之監控與預報能力，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

持續以旅客角度研議優化網站功能，包含升級訂位購票流程版本，及設計全新使用者操作介面；整合服務頁面、優化網路自助更改服務功能，以持續增加服務範圍。提供進站訪客個性化的使用者體驗，按使用者偏好及歷史搜尋，投放其感興趣之航點與售價，以提升購買率。整合社交媒體功能，讓使用者可以輕鬆分享航班信息、評論和體驗，有助於提高品牌曝光度。引進高階交易風控系統，保障消費者個人資料及交易安全。



2. 友善環境，生態共存

隨著全球暖化與氣候變遷問題的關注逐漸提升，保護森林的使命刻不容緩，機場相關紙張文件正逐步推動無紙化，希望能對環境友善，減少使用紙張，拯救森林樹木，同時也減少碳排放，與生態共存，讓環境得以永續發展。另外針對傳統形式的登機證運務用品，華航優先選擇具有國際環保認證標章的供應商，採購「對森林環境友善」的紙製品，透過綠色消費，保護森林生態環境，確保森林永續經營。同時中華航空在推廣電子化、自助化報到流程上不遺餘力，希望旅客能多加利用網路 / 手機 APP 報到、使用電子登機證等自助服務，一起為環境減碳盡一份心力。



目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

- 2-1 信賴價值
- 2-2 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

貨運服務相關



1. 貨運因應市場需求變化，機動調節運能

公司除承運台灣地區進出口亦長期發展經台中轉貨物，藉由航網佈建及班表整合，強化台灣轉運樞紐地位亦為持續工作之重點。2024 年整體貨機機隊也因應疫期的結束，配合市場回復常態，重新做了機隊的檢視，在 18 架可營運機之規模，配合雙機種運營，按不同的市場需求及貨物型態派飛不同機種，兼顧航機調度及組員派遣之靈活度，充分發揮貨機優勢，其他因應策略分述如下：

- 著眼日本車材貨源，增加日本延遠及二段式營收，持續維持越洋線中停大阪 (KIX) 和名古屋 (NGO) 往返芝加哥 (ORD) 貨機航班。
- 拓展亞洲區間往歐洲貨源並提升航班經效，持續規劃於歐洲線航班續中停印度的德里 (DEL)、孟買 (BOM) 以及中東的杜拜 (DWC)，增加經停點上下貨，同時優化貨源組成，創造兩段式營收，穩健經營中東及印度市場。
- 777F 節油效能佳，考量貨運需求及長程客機運能有限，越洋線洛杉磯 (LAX)、舊金山 (SFO) 與飛時較長之紐約 (JFK)、亞特蘭大 (ATL)、邁阿密 (MIA)、歐洲線法蘭克福 (FRA) 等航線均已優先採用 777F 派飛。
- 配合製造業供應鏈自中國轉移至東南亞，公司透過持續加密的客貨運網路連結台灣、東南亞至北美及歐洲等地，並強化東北亞與東南亞區間貨源，開發大洋洲、中東及印度等潛力市場。亞洲區域航點多為主要供貨場站，以客機腹艙為基礎，本處以 744F 派飛可利用其酬載較大及承運特殊尺寸貨物之優勢，依當地市場需要及收益情況補強艙位供給，並滾動式檢視各站市場供需變化及運價水平，機動調整運能以提升裝載率及整體效益。



2. 優化機隊組成提高競爭力，機動檢視並優化航網

777F 新機可大幅提升公司競爭力，優化機隊組成、降低油耗成本，777F 客貨機共用機組員且使用相同之發動機，對於組員人力、發動機管理及航機維護較具效益，可以靈活的調整貨運班表及運能，滿足不同市場需求。北美航線仍為公司營收重點，已擴大運用 777F 節油優勢重點佈局北美航點外，亦將安排替換派飛歐洲航點，針對季節性農漁產品需求，飛機增落或是航線變更以增加額外艙位攬貨。同時不定期檢視日本、東南亞等區域線航班，針對重點機台、汽車、時尚成衣、消費性電子產品等不同屬性需求調整班表，強化區間集貨能力提升轉運效能，爭取多方商機。



3. 綜效運用客貨機運能並推廣多方位營運策略

邊境開放後國際旅運需求漸步恢復，各航客機航班激增，客機腹艙運力亦同步增加，其中貨量大、需求穩定、航程遠之歐美航線佈建班次及機型穩定的班表以維持服務水平，再搭配集貨能力較強亞洲各站以客機運力及貨機串飛，整合客貨機運力、航網結構搭配使用，以提升航機裝載、增加艙位使用率。針對供應商貨源不同特性需求，參考貨運傳統淡旺季影響，爭取年度包機或包艙業務，保障航機使用率及裝載率，穩定市場運價並提升公司收入。各站主動積極推廣時效性產品服務，爭取高單價如晶圓機台、醫藥生技冷鏈產品，飛機航材等貨源，提供最快速航班運送。並透過與全球跨國性代理商訂立合作激勵方案，今年更首度與代理商合作 MIT(Merging in Taiwan) 貨量提振計劃，以穩定基本貨源並伺機爭取提升貨量的契機。除長期與國際快遞航司 UPS、FedEX 合作外，主動開拓聯航合作，擴大服務地區爭攬貨源。



4. 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，公司改以旅客滿意占比、併同 NPS 淨推薦值的方式，來呈現整體的旅客滿意度數據，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外，另積極擴展問卷能見度，於旅遊小叮嚀及電子機票收據上新增問卷連結，以獲得更全面性的旅客回饋。

資訊安全相關



資安認證及相關規劃

華航已於 2022 年 11 月取得 PCI DSS 標準合規認證，確保公司信用卡交易環境安全的有效性，維護旅客權益。本項認證每兩年執行一次，下次認證將於 2024 年底辦理。

華航旅客航空訂位、票務及行銷流程之資料網路與核心資訊系統開發與維運管理，已於 2022 年 10 月獲發 ISO 27001:2013 資訊安全管理 (Information Security Management System, ISMS) 證書，公司將持續維持證書有效性並逐年擴大驗證範圍，以符合國際資訊安全標準。

隱私管理相關



1. 個資保護管理制度

公司旅客訂位、票務及行銷服務業務流程已於 2023 年正式獲發 ISO 27701：2019 隱私資訊管理 (Privacy Information Management System, PIMS) 證書，驗證範圍內各項個資保護規範均符合法規要求國際標準。未來將持續維持證書有效性，並逐年擴大驗證範圍。



2. 個資保護稽核

公司於 2024 年將持續執行國外個資稽核計畫，以現地查核的方式確認國外各單位的個資保護作業均符合公司規範以及當地法令之要求。

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

2-2 共創價值

HIGHLIGHTS

**供應商行為準則簽署率 100%**

關鍵一階供應商行為準則簽署率達 100%。

**風險評估涵蓋率 96%**

所有關鍵一階供應商皆進行永續風險評估調查 (SAQ)，鑑別出高風險供應商並進行管理與輔導。

**供應商能力建立 13 家**

協助供應商進行建立完整供應鏈改善措施及能力建立計畫。

**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。

管理方針

重大議題

● 永續供應鏈管理

重大議題對華航重要性

中華航空以「成為台灣首選的航空公司」之企業願景立足台灣飛航全球，致力追求企業永續發展之經營目標。我們深刻了解唯有與商業夥伴共同合作，方能真正落實企業永續經營，創造永續價值。爰此，本公司參採聯合國全球盟約 (UNGC)、國際勞工組織 (ILO) 及國際標準化組織社會責任指引 (ISO26000) 等國際規範與指南，制定中華航空公司永續供應鏈管理政策，適用於華航、集團子公司及合資公司之供應商與承攬商，同時也鼓勵其將永續發展思維落實至供應鏈管理，共同善盡企業社會責任。



中華航空
永續供應鏈
管理政策說明

華航的承諾及長期目標



承諾

為落實中華航空永續供應鏈管理，我們承諾在治理、社會與環境三個面向，致力推展並持續改善。



我們承諾

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。



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



長期目標



2025

- 1.關鍵一階供應商「永續風險評估調查 (SAQ)」風險評估比例達100%；所有一階供應商達20%。
- 2.請購單位得視個案情形，於請購前訂定評選規劃，評分項目納入ESG相關項目至少5%。
- 3.新供應商簽約與既有供應商重新簽約時皆應要求遵循森林暨生物多樣性保育承諾。
- 4.優化永續供應鏈政策風險管理措施，完成稽核100%關鍵一階供應商及高風險供應商，建立非一階關鍵供應商供應商清冊。
- 5.建立完整供應鏈改善措施及能力建立計畫，並達50%實施改善措施；50%實施能力建立計畫。

2030

- 1.所有關鍵一階供應商及一階SAQ供應商風險評估比例達40%，非一階關鍵供應商風險評估比例達30%。
- 2.40%請購單位納入至少5%ESG表現至採購評選項目。
- 3.40%供應商皆於簽約時要求供應商遵循森林暨生物多樣性保育承諾。
- 4.持續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、高風險供應商。
- 5.稽核30% 非一階關鍵供應商。
- 6.建立完整供應鏈改善措施及能力建立計畫，並達100%實施改善措施；100% 實施能力建立計畫。

2040

- 1.一階及非一階關鍵供應商進行100% SAQ風險評估。
- 2.100%請購單位納入至少5%ESG表現至採購評選項目。
- 3.100%供應商皆於簽約時要求供應商遵循森林暨生物多樣性保育承諾。
- 4.一階及非一階關鍵供應商進行100% 稽核。
- 5.100% 實施高風險供應商為符合法遵要求之供應商改善措施。

註：「非一階關鍵供應商」：透過一階供應商向公司提供產品和服務的供應商，並且符合目前華航採用的關鍵供應商定義。

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

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
- 以供應商風險評估及供應商風險稽核進行供應商風險管理

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。



利害關係人專區

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

目標及規劃

KPI	2023		
	目標	績效	符合程度
召開年度供應商大會	舉辦一場	11 月 24 日於華航諾富特飯店舉行	100%
進行供應商永續風險調查	回收率高於 72%	回收率高於 72%	100%
關鍵供應商永續分數	87 分	96.64 分	100%
採購人員之 ESG 訓練	每年三場	參加三場內 / 外部 ESG 講座	100%

KPI	2024		
	目標	績效	符合程度
森林暨生物多樣性保育承諾	新（既有）供應商簽約（重新簽約）時遵循率達 100%	2024 年起開始盤點	
建立供應鏈改善措施及能力建立計畫	實施改善措施達 25% 實施能力建立措施達 25%	2024 年起開始盤點	
2024 年度高風險供應商審查	涵蓋率 100%	2024 年起開始盤點	

註：為延續 2022 年永續報告書目標與規劃內容，2023 年永續報告書仍維持召開年度供應商大會、進行供應商永續風險調查、關鍵供應商永續分數等項目，為對應長期目標設定，另新增 2024 起開始盤點之森林暨生物多樣性保育承諾、建立供應鏈改善措施及能力建立計畫、持續高風險供應商審查涵蓋率。



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

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 2023 年底華航集團已擁有 28 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。

華航重大採購類別與供應商定義



類別	航材	航油	航食	勞務	一般性庶務
(一階供應商家數 / 關鍵一階供應商家數)	飛機零件 (603/13)	飛航所需燃油 (28 / 5)	機上提供乘客餐食 (24 / 3)	機場人力等 (26 / 1)	整體營運所需物品 (149/24)
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	1. 長程航線之國內外供餐餐商達 4 站以上回程餐點 (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. 每年度採購金額 500 萬以上
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
高風險供應商定義	依據「永續風險評估調查 (SAQ)」結果，第一階供應商以 SAQ 分數低於 80 分者定義為「高風險供應商」，當未有低於 80 分之供應商時，則篩選五大類別供應商中分數最低的 1% 為「高風險供應商」。非第一階關鍵供應商以 SAQ 分數低於 80 分，辨識出「高風險供應商」。				
非一階關鍵供應商定義	透過一階供應商向公司提供產品和服務的供應商，並且符合目前華航採用的關鍵供應商定義				
關注供應商定義	關鍵供應商及高風險供應商				

註：依據採購金額定義重大採購類別。

目錄

前言

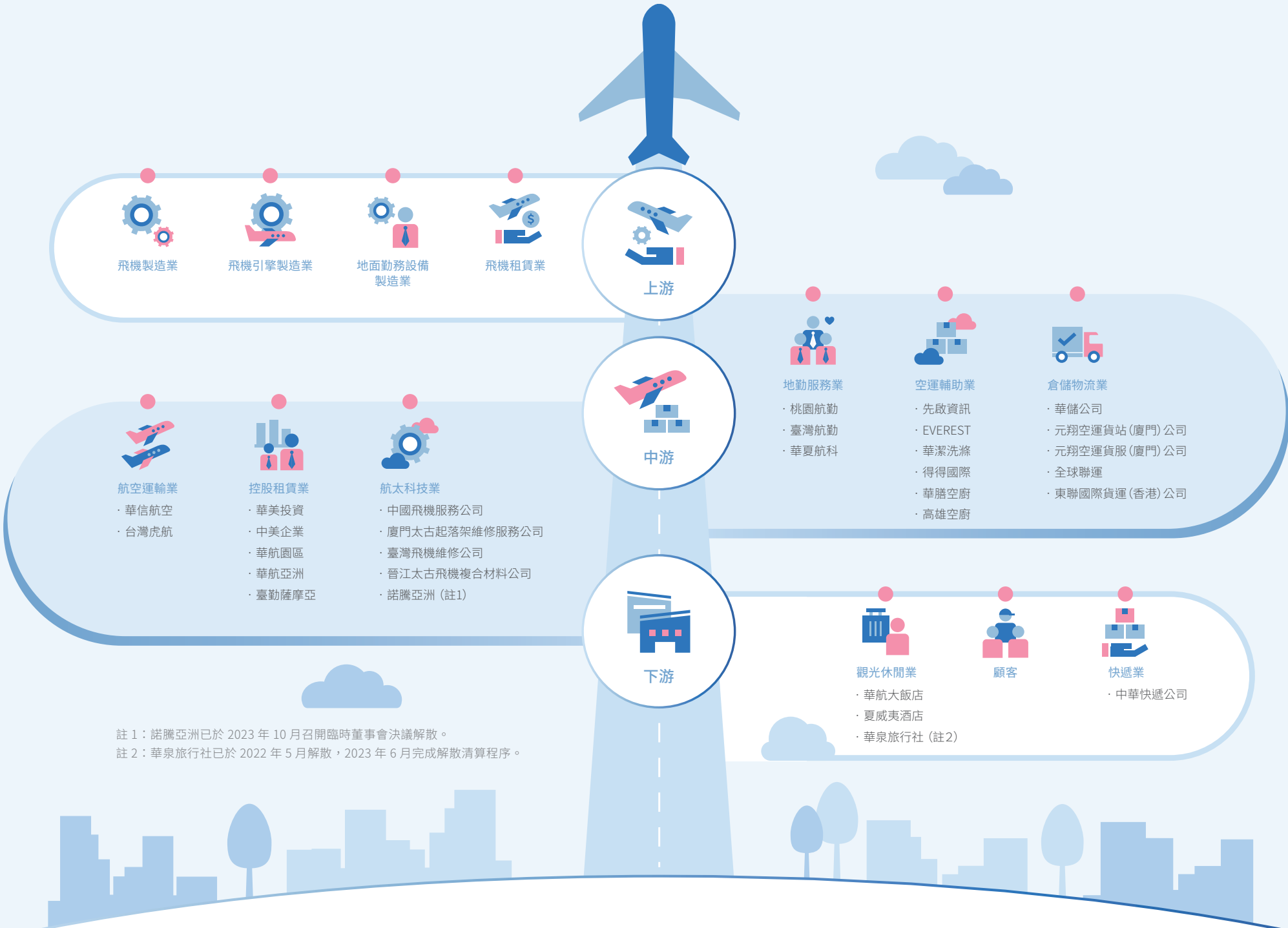
1 永續管理

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





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

2-2-2 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，每年持續檢視華航採購程序及現有永續供應鏈管理機制可確保供應商符合華航供應商行為準則，以避免供應商發生違反 ESG 要求之情事，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

供應鏈管理目標與退場機制

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 48%；採購金額佔整體採購總額 67%，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。每年亦會透過永續風險評估調查 (SAQ)，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。另華航與供應商所簽署之合約內，皆有提及如違反華航供應商行為準則，須於期限內 (如：180 天) 完成改善作業，若無法配合改善，將終止雙方合作關係，然未來仍會持續追蹤，以提升供應鏈全面性永續績效表現。



供應商家數 (含關鍵一階) 之區域分佈

全球供應商概況		
區域	2023	佔比
台灣	399	48%
亞洲 (台灣以外地區)	120	14%
美洲	207	25%
歐洲	103	12%
大洋洲	9	1%
總計	838	100%

一階供應商採購金額之區域分佈

一階供應商採購金額區域分佈 全球採購金額概況	
區域	佔比
台灣	36%
亞洲 (台灣以外地區)	24%
美洲	26%
歐洲	12%
大洋洲	2%
總計	100%

關鍵供應商採購金額佔比

關鍵供應商採購金額比例			
區域	關鍵一階採購金額	總採購金額	佔比
航材	9,101,271,766	11,292,602,753	81%
航油	33,852,687,871	52,176,345,058	65%
航食	837,464,085	850,913,335	98%
勞務	623,351,385	2,278,192,043	27%
一般性庶務	373,962,943	467,244,471	80%
總計	44,788,738,049	67,065,297,660	67%



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 年成果

1. 永續供應鏈採購實務

首家國籍航空添加 SAF 載客飛行 全數旅客參與 ECO Travel 持續添加永續航空燃油 落實環境友善

2023 年 5 月 22 日，中華航空參與天合聯盟 SkyTeam 第二屆永續飛行挑戰 (The Sustainable Flight Challenge, TSFC)，再度推出「永續示範航班」，新加坡飛往台北航班則實現台灣首次添加永續航空燃油 SAF 載客飛行的目標，CI754 永續示範航班在新加坡機場添加 10% 永續航空燃油，經嚴格之 ISCC 國際永續標準及 ASTM 國際航空燃油標準認證通過，為華航首次使用 SAF 載客飛行，也是繼 2017 年起領先國內航空業界，陸續於 A350-900、A321neo 新機飛渡添加 SAF 後再一創舉。

華航也結合「環保旅程 (ECO Travel)」，為 CI753 / CI754 全班機客貨運進行碳中和，透過國際嚴格認證的高品質碳抵換額。

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。此外，華航亦針對內部採購人員提供與供應鏈管理、採購等相關之 ESG 教育訓練。另相較於 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，2023 年因應營運恢復，華航於規劃設計階段，將產品生命週期之環境衝擊及執行外部倡議，如永續飛行挑戰等等作業經驗納入考量，以源頭減少環境衝擊。

單位：千元

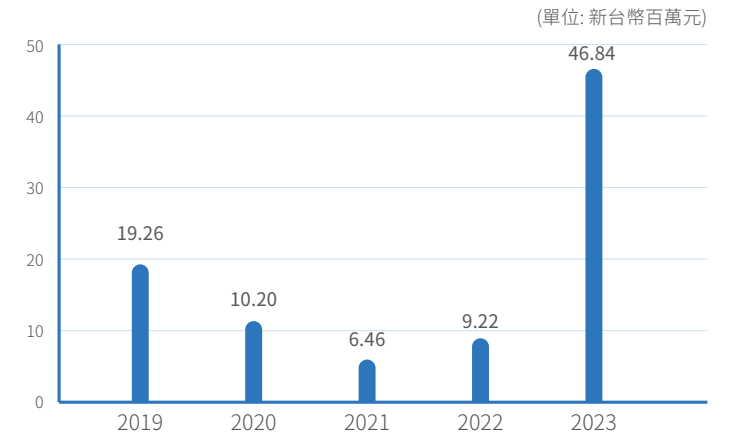
項目	涵蓋範疇	2019	2020	2021	2022	2023
環保設備、管理系統 維運及研究專案	污染防治設備折舊更新、操作維護、 環境檢測、環境相關管理系統建置、 維護及策略研究專案	25,346	23,390	29,811	27,081	25,357
綠色採購	機關優先採購環境保護產品辦法 (2001 年 01 月 15 日) 第一類、第二類及第 三類環保產品	19,258	10,199	6,455	9,221	46,844
廢棄物管理	廢棄物清理費用	4,062	3,854	4,107	4,261	5,980
噪音防制	噪音防制費	189,351	136,812	136,136	129,674	151,005
空氣污染防制	空污防制費用	753	819	589	615	384
總投資金額		238,770	175,074	177,098	170,852	229,570

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

華航在營運提升同時，持續落實綠色採購之環境政策，2023 年綠色採購金額較 2022 年增加 400%。透過選用環保標章之用品，如能效一級冰主機及環保 / 節能標章家電用品、FSC / PFEC 等標章之登機證、機上各種紙類 (包含擦手紙、衛生紙 ... 等) 及辦公室用紙，並持續推動各項系統化、資訊化、行動化作業等作為，帶動綠色消費意識及源頭降低環境衝擊。

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。





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

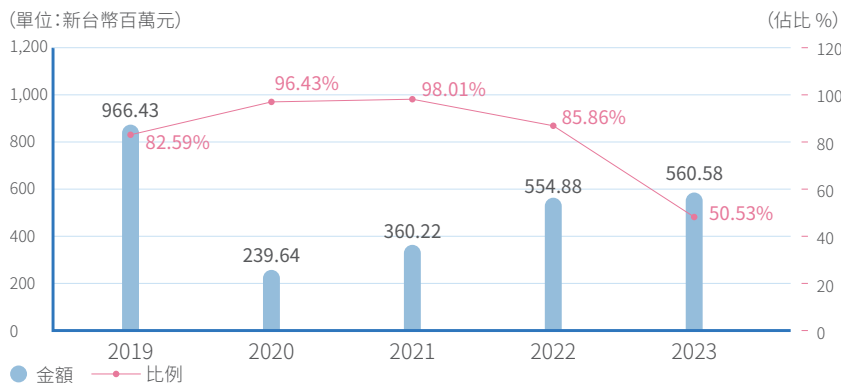
ESG 數據與附錄

當地採購

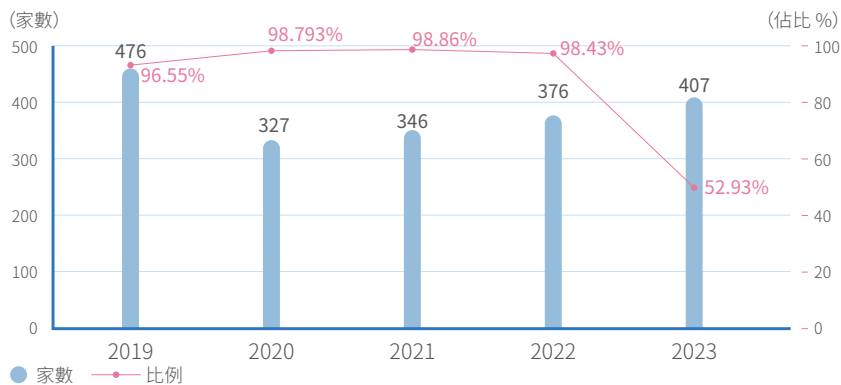
台灣是華航的重要營業據點，除部分航空相關設備、零件以及部分作業採購需受限於國際標準檢驗合格原因外，華航盡可能進行當地（台灣、澎湖、金門、馬祖地區）採購，認購台灣優質農產品如香蕉、釋迦、鳳梨…等，供應商秉持支持在地與嚴選食材的精神，食材透過精心設計的烹飪方式，減少環境汙染及食材浪費，以達到低碳純淨蔬食的永續環保作為。

2023 年當地採購金額比例較 2022 年減少 35.33%，國內當地採購家數比例降為 52.93%，主要原因為 2023 年統計範疇加入航材，進行高單價採購（2023 年納入航材），航材因其特性，較難採購當地之供應商，因此當地採購比例下降，採購項次與往年相比變化不大。

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及修護廠區。

註 2：2023 年統計數據新增航材採購項目。

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、UNG-C、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、展開永續風險評估調查（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。2023 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 2023 年度共調查 50 家關鍵一階供應商，問卷回收率為 96%，除航材有 2 家未回收，其餘回收率皆為 100%；此外，一般性庶務亦發放 1 家非一階廠商，整體回收率較 2022 年度上升 21%。分析問卷調查結果，2023 年度整體有效問卷數為 49 家，相較 2022 年增加 2 家，平均分數為 96.64 分，進一步檢視四個調查面向（註），雖治理面分數稍微下降，鑒於每一面向分數皆超過 90 分，平均分數落在 95~97 區間，顯示關鍵供應商於此四個面向皆具有永續概念，且整體分數相較去年相對大幅進步。

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。

華航供應商篩選考量面向與風險

面向 / 風險	說明
環境面 (E) 準則	包含但不限於廢棄物管理、能源管理、生物多樣性
社會面 (S) 準則	包含但不限於人權和勞工權利
治理面 (G) 準則	包含但不限於反貪腐、賄賂
國家特定風險	相關管理機制或監控措施（如稽核），確保公司採購非來自高貪腐、不穩定、政治衝突、監管能力弱之國家
產業特定風險	根據採購類別屬性，鑑別供應商較易產生負面的環境、社會和公司治理之風險影響，並加強管理
產品特定風險	包含但不限於是否接受定期油品、操作或設備查核、通過食品安全管制系統，及在每筆航材相關交易品項提供適航證明或品質保證書



目錄

前言

1 永續管理

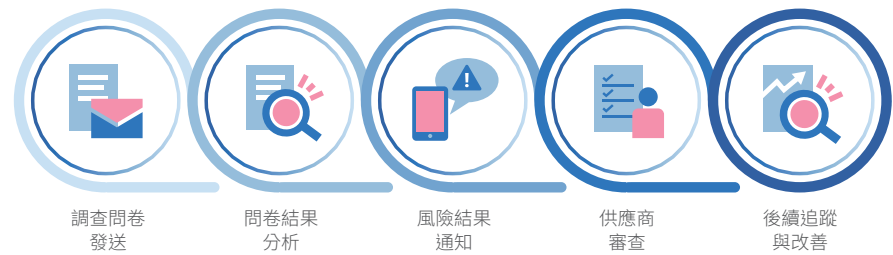
2 多元價值創造

- 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

永續供應鏈管理風險評估流程

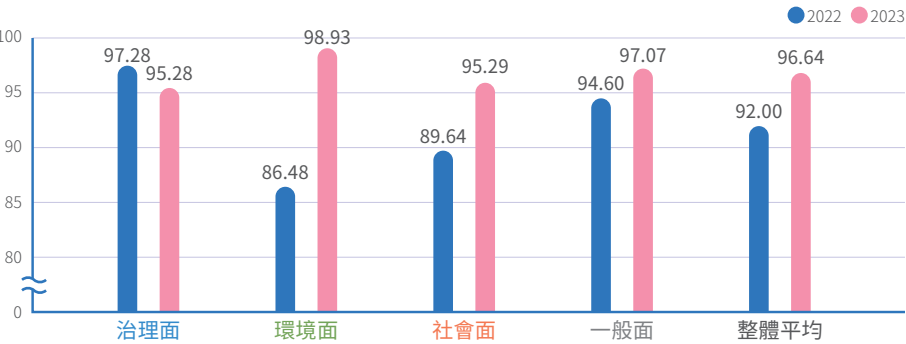


永續供應鏈風險評估落實情形

供應商	2022	2023
整體一階供應商家數	792	838
關鍵一階供應商家數 (採購金額佔比)	44(68%)	50(59%)
關鍵非一階供應商家數	3	1
一階關注供應商數量	44	50
一階關注供應商採購金額佔比	68%	59%
非一階關注供應商數量	3	1
永續供應鏈風險評估	2022	2023
當年度鑑別之一階供應商	44	48
當年度鑑別之關注供應商	47	49
高風險供應商	2022	2023
高風險一階供應商家數 (採購金額佔比)	0(0%)	5(9%)
高風險非一階供應商	0	0

註：關注供應商為關鍵供應商加上高風險供應商，數量計算時若供應商同時為關鍵供應商及高風險供應商則不重複計算。

2023 年永續供應鏈風險評估結果



供應商整體永續績效

2023年永續供應鏈風險評估分數為 96.64 分。



分數 (95.28) 相較去年 (97.28) 下降，為整體面向之最低分，觀察到治理面部分法規遵循須進一步加強。



分數 (98.93) 相較去年 (86.48) 持續大幅提升，可見供應商對於環境議題持續高度重視，舉凡生物多樣性、廢棄物回收管理、溫室氣體排放、永續航空燃油以及永續 / 環保標章相關等議題，將因應趨勢調整擴大要求供應商關注環境面向並提出環境相關政策。



分數 (95.29) 雖相較去年 (89.64) 提升，本公司重視供應鏈職業傷害管理，符合法規之安全相關設計以減少職業災害發生為輔導供應商重點之一。



分數 (97.07) 較去年 (94.60) 些微提升，分數為第二高面向，將持續追蹤，並要求供應商更重視其於隱私權方面之管理。

3. 永續供應鏈稽核

2023 年 SAQ 分析結果，未有低於 80 分之供應商，遂進一步篩選五大類別供應商中分數最低的 1%，鑑別出 5 家高風險供應商，而經評估後並未鑑別出對環境或社會具重大實際或潛在負面衝擊的供應商，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，累計至 2023 年已確定完成 90% 供應商稽核目標。華航所採用的稽核方式，依照供應商所在地區、屬性及邊境管制等因素，採取實地、書面及通訊等方式進行稽核。2023 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，部分關鍵一階供應商夥伴在環境面向之管理成效有明顯改善，另針對人權管理，華航依據國際標準建構人權與勞動風險管控架構，降低降低遵守勞動及人權相關法規的風險。2023 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。

此外，華航供共創價值小組成員每年針對關鍵一階供應商進行第二方實地稽核，鑒於部分關鍵一階供應商為國外合作夥伴，華航亦執行遠端稽核。稽核流程係依據供應商稽核檢查表內容，請供應商提供佐證，如治理面，稽核供應商是否依據華航行為準則或制定相關政策與管理程序，或者內部有監控措施可確保華航行為準則或相對應管理政策 (如公司內部行為準則) 的落實狀況等。



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

供應商	2021	2022	2023
當年度稽核之關鍵一階供應商 (佔整體關鍵供應商比例)	32(78.04%)	9 (20.45%)	13 (26%)
過去三年完成稽核之關鍵一階供應商 (佔整體關鍵供應商比例)	21.96%	79.55%	90%
高風險供應商	2021	2022	2023
當年度稽核之高風險供應商 (佔整體高風險供應商比例)	0 / 0% (本年度無高風險供應商)		1 / 20%
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%	0%
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% (規劃預計於2024年起導入矯正措施)
關注供應商	2021	2022	2023
當年度稽核之關注供應商 (佔整體關注供應商比例)	2023 年開始盤點關注供應商		25%
現場稽核			3
書面稽核			10

4. 協助供應商降低風險

改善措施及能力建立

本年度 SAQ 題目回應主要落差點為「人權管理」，從 SAQ 分數較低之題組辨識出人權管理落差，並於 2023 年度供應商大會有人權相關教育訓練，以自身作為及各類型供應商同業標竿提供供應商建議。華航依據國際人權制定人權政策，並逐步完善整體人權管理架構，以降低遵守勞動及人權相關法規的風險。

2023 年度華航仍持續定期執行供應商永續風險評估調查 (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。2023 年持續進行實地稽核，透過現場走訪供應商，蒐集資料、溝通與回饋，除第一時間了解供應商實際問題，亦進一步即時輔導改進與各項精進能力之建構。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，持續擴大 SAQ 風險調查之範疇至整體一階供應商及針對高風險供應商進行稽核。

能力建立	能力建立計畫內容	2023 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 13 家集團夥伴 100% 完成碳盤查，類別 1、2 總排放量為 176,228 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，設置符合性評估專責單位 3. 訂定環境績效目標、推動環保節能措施	協助 13 家集團夥伴設定 26 項能資源管理目標，其中 21 項 100% 達成，並透過推動環保節能措施，減少 42 千度電，5,000 公升汽柴油使用
擴大永續影響力	1. 鼓勵設置環境永續專頁，揭露環境政策、目標及績效 2. 鼓勵響應環保倡議	協助 6 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

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一，2023 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急遽變化，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。

2024 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：綠色燃油 (SAF)、減碳之永續具體作為，持續強化供應商夥伴 ESG 等各面向永續觀念，另延續 2023 年成果，著重精進供應商企業治理能力，並就國際永續趨勢 (如個項準則及倡議)、生物多樣性、氣候變遷等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。



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

2-2-3 供應鏈永續價值議合實績

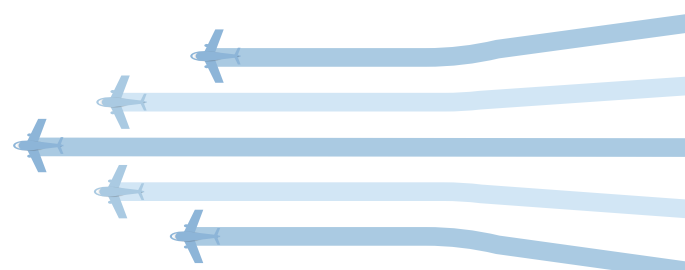
舉辦華航永續供應商大會

華航於 2023 年 11 月 24 日於華航諾富特飯店召開「第八屆永續供應商大會」，共 28 家國內供應商（49 位夥伴）與會。

2023 年供應商大會邀請安侯永續發展顧問股份有限公司 (KPMG) 黃正忠博士介紹國際最新永續趨勢 - ESG 浪潮下的系統性變革，讓與會供應商了解國際環境永續、循環經濟的重要性與急迫性，並對減碳與保護生物多樣性有更深的認知。另華航油料業務部分享最熱門的議題：永續航空燃油 (SAF) 介紹與航空業淨零碳排放承諾，分享目前國際永續航空燃油 (SAF) 現況與華航 SAF 使用實績，及為達成 2050 年淨零碳排放目標，華航在航空燃油減碳作為。

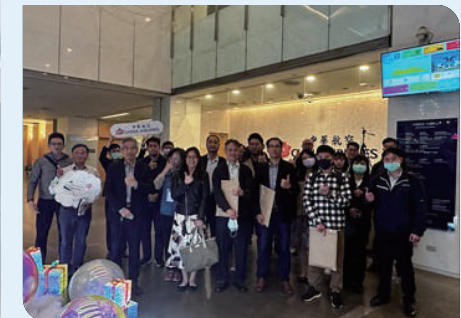
亦透過工作坊於大會說明年度永續供應鏈推動現況及作法，強調為與夥伴邁向永續、共同成長，華航承諾將透過供應鏈管理及訓練來改善整體採購機制及職場安全相關風險，以允諾利害關係人提高整體價值鏈的永續價值說明華航未來永續價值鏈目標及規劃；華航定期分享自身永續作為及同業標竿案例，協助供應商因應永續趨勢，依據兩大面向進行供應商協助：（一）華航的永續策略的推動重點，與未來相關供應商承諾的推動方向；（二）經由供應鏈風險評估及稽核結果，分析出多數供應商表現較差部分，考量其優先順序（如：國內外重要政策的推動事項），針對表現不佳供應商可能致使華航聲譽受到影響的狀況（如：高工傷率）進行相關輔導與協助。最後由華航行政處帶領供應商夥伴們參觀『鑽石綠建築華航總部園區』及介紹辦公室節能省碳的實際做法。

2023 年供應商大會簡報（含中 / 英文版本）已發送 100% 國內外一階供應商，以強化供應商夥伴 ESG 等面向永續觀念。



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向深耕，以達 2025 年完成關鍵一階供應商 SAQ 風險評估比例達 100%；所有一階供應商達 20%、建立供應鏈改善措施及能力建立計畫，及請購單位訂定評選規劃，將評分項目納入 ESG 相關項目至少 5% 等之短中期目標。
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



八度入選 DJSI 生物多樣性獲評全球航空產業最高分

華航連續八度獲 DJSI 評比入選新興市場成份股，廢棄物管理、節水策略拿下滿分，生物多樣性更取得航空產業最高分。



十度獲頒 TCSA 氣候領袖獎

華航自 2014 年起，連續十度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」，為台灣運輸服務業唯一。



首度引進企業採購 SAF 合作減碳計畫

華航率先台灣同業加入國際油商與區塊鏈平台建立的永續航空燃油計畫，首度引進企業採購 SAF 合作模式，提供可追蹤、可驗證之減碳報告，逐步推動客貨運商業航班添加 SAF，攜手供應鏈廠商及企業客戶夥伴，共同減少碳足跡。



首創 台灣添加永續航空燃油 (SAF) 載客飛行

華航響應天合聯盟第二屆「永續飛行挑戰」推出永續示範航班，添加 10% 經 ISCC 國際永續標準及 ASTM 國際航空燃油標準認證通過之永續航空燃油 (SAF)，為首家國籍航空商業航班宣示添加 SAF。



連續 5 年榮獲 CDP SER 領導等級

華航自 2012 年起，連續 12 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 5 年獲 CDP SER 評比 A-。



植林認養 逾 4,000 株台灣杉

華航參與國家級植林專案，與農業部林業及自然保育署新竹分署合作，在苗栗南庄認養近 2 公頃林地，並由當地山林共管夥伴賽夏族部落協作造林及撫育工作，種植 4,250 株原生樹種「台灣杉」，碳吸附能力佳，預期成熟為林後 2 年可固碳約 65 公噸。

亮點專案 第二屆 TSFC

華航參與天合聯盟 SkyTeam 第二屆永續飛行挑戰 (The Sustainable Flight Challenge, TSFC)，以台北 - 新加坡來回兩個班次擴大執行永續示範航班，積極實行百項環保與減碳措施及作為，為首家國籍業者宣示添加永續航空燃油 (Sustainable Aviation Fuels, SAF) 載客 / 貨商業飛行；全艙等供應米其林綠星「陽明春天」低碳蔬食餐點，全機超過半數旅客享用蔬食餐點，為一般航班預訂人數的 10 倍之多，共同成就全艙等低碳蔬食的創新紀錄；華航也結合「環保旅程 (ECO Travel)」碳抵換計畫，購買英國專業環境機構 Climate Impact Partners 優選之碳減量專案額度抵減碳排放量，為全班機客貨運在前述減碳作為後進行碳中和，落實淨零碳飛行，發揮永續價值最大化。

永續示範航班的機上服務用品，攜手供應商夥伴合作，減少產品生命週期碳排放，並落實減塑原則，精進產品材質，如將寶特瓶回收再利用製成環保織品的毛毯、枕套與頭墊紙；包裝亦符合減塑原則，如以紙環設計替代塑膠袋；餐桌布亦持續以回收咖啡渣再製。

此外，機上餐飲服務採用國內雨林認證茶品、在地產製冷壓果汁、FSC 森林驗證包裝飲料、環保材質製成的餐具等；為減少客艙垃圾處理量，機上同步進行廢棄物分類回收，推動永續循環經濟，也降低地球的負擔。

透過實踐各項環保永續措施，華航本次永續示範航班減碳高達約 150 公噸，相較去年績效成長 15 倍，此傑出表現及永續發展潛力深獲天合聯盟肯定，勇奪「最佳機上用品供應鏈獎 (Best Inflight Supply Chain)」及「最佳應用創新獎 (Best Adopted Solution)」雙項殊榮。

華航已持續擴大實施示範航班可行之環保永續措施於日常營運航班中，堅定且穩健地提升運輸服務之 ESG 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

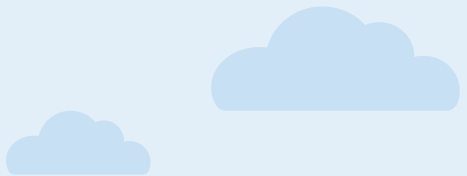


圖 1：華航持續攜手供應鏈夥伴通力合作，將日常寶特瓶及咖啡渣回收再利用，製成環保織品、環保餐具等，突顯華航從地面、空中服務到回收用品，全方位落實永續作為，為獲得「最佳機上用品供應鏈獎」的關鍵。

圖 2：華航推廣旅客使用華航雲端書坊，不僅上百種刊物無限下載「吃到飽」，更能進一步減少裝載及降低碳排放，深掘並擴散永續發展潛力，獲得聯盟高度肯定，並納入推廣各航採用方案，因而獲選「最佳應用創新獎」。

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
- 生物多樣性

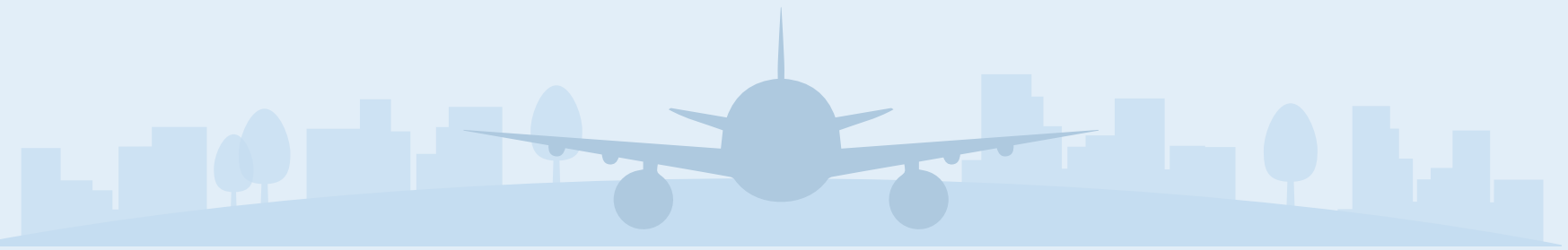
重大議題對華航重要性

聯合國氣候變遷綱要公約第 28 屆締約國會議 (COP28) 取得阿聯酋共識，包含：減少化石燃料依賴、提升再生能源佔比及能源效率、關注減緩措施之公平正義並強化調適措施重視度等，此外 ICAO 及 EU 等區域國家亦持續強化運輸能源轉型之作業推展。身為台灣永續領導航空公司，華航持續透過健全及強化企業環境風險管理機制、能 / 資源管理、污染防治、系統性創新、內外部議合作業，致力提供旅客環保永續之產品與服務。

華航的承諾及作業目標

 承諾

華航承諾：確實遵循民航、環保及能源相關法規、強化風險管理機制、積極參與及響應國內外環境永續相關組織與倡議，落實企業環境暨能源政策，持續強健及優化本身環保永續作為能量，降低環境衝擊，珍惜有限地球資源並創造永續價值，同時藉自身影響力，引領集團及航空產業價值鏈夥伴，共同守護與傳承地球家園之永續發展。



作業目標

對應 SDG	2023 年目標	2023 行動方案	實際績效	達成度	短期目標 (2025 年)
7 經濟應用於清潔能源 13 氣候行動	1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG (Carbon Neutral Growth) 2020 零碳成長 2. 地面作業碳排放量較 2009 年減量 41%	1. 持續添加永續航空燃油 (SAF) 2. 規劃並增設再生能源設施裝置容量 3. 輔導並完成集團溫室氣體盤查作業 4. 推動 12 項節油方案	1. 航空用油效率較 2022 年提升 5% 2. 地面作業碳排放較 2009 年減量 47.6% 3. 專案添加 30.6 公秉永續航空燃油，並執行商業航班添加作業 4. 華信航空推動新機飛渡添加 SAF 作業	>100%	1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG (Carbon-Neutral Growth) 2020 零碳成長 2. 添加 2% SAF 3. 地面作業碳排放量較 2023 年減量 5%
				>100%	
6 清潔飲水和衛生設施	自來水取水量較 2018 年減量 5%	1. 雨水 / 中水 / 廢水回收再利用 2. 環保洗機方案	自來水取水量較 2018 年減量 20%	>100%	自來水取水量較 2018 年減量 7%
12 負责任的消費和生產	1. 地面一般生活廢棄物 (不可回收) 產出量較 2018 年減量 5%	1. 廢紙餐盒回收再利用	1. 因廠區優化專案，致地面一般生活廢棄物產出量較 2018 年增加 33% (註 1) 2. 事業廢棄物回收再利用率 58% 3. 用紙量較 2018 年減少 38% 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及包材減量 50% 6. 機上服務人均餐損較 2020 年降低 5%	未達成	1. 地面一般生活廢棄物 (不可回收) 產出量較 2018 年減量 7% 2. 事業廢棄物回收再利用率 45% 3. 用紙量較 2018 年減少 30% 4. 使用 10% 永續認證紙 / 木類空 / 地服務用品 5. 空中廢棄物總量較 2018 年減量 50% 6. 空中服務一次性使用塑膠用品及包材減量 90% 7. 機上服務人均餐損較 2023 年降低 5%
	2. 事業廢棄物回收再利用率 43%	2. 機敏廢紙溶漿再利用		>100%	
	3. 用紙量較 2018 年減少 14%	3. 妥善前處理事廢，以達可回收門檻		>100%	
	4. 空中廢棄物總量較 2018 年減量 25%	4. 影印紙請領 / 印製控管		100%	
	5. 空中服務一次性使用塑膠用品及包材減量 50%	5. 擴大電子公文適用單位		100%	
	6. 機上服務人均餐損較 2020 年降低 5%	6. 提高 e-AWB 場站滲透率		100%	
14 水下生物 15 陸地生物	禁運非法野生動植物並禁用保育類食材	1. 落實白金漢宮宣言 2. 新增認養苗栗縣南庄林班地栽植台灣杉及撫育工作	1. 無運輸非法野生動植物行為 2. 持續執行桃園書法公園植林養護案 3. 完成南庄林班植林撫育案	100%	1. 禁運非法野生動植物並禁用保育類食材 2. 自 2023 年起，累計參與並落實 2 場生物多樣性保育相關活動或倡議

註 1：廠區優化專案內容因逐年就廠內各區辦公室進行整修，使生活廢棄物增加 35%，將持續提升可回收廢棄物分類與再利用率。



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

中期目標 (2030 年)	長期目標 (2040 年)
1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長 2. 添加 5%SAF 3. 地面作業碳排放量較 2023 年減量 15% 4. 再生能源裝置容量達契約容量 10%*	1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長 (2050 年達淨零碳排放) 2. 添加 40%SAF 3. 地面作業碳排放量較 2023 年減量 60%(2050 年達淨零碳排放) 4. 再生能源裝置容量達契約容量 15%*
1. 自來水取水量較 2018 年減量 10%	1. 自來水取水量較 2018 年減量 12%
1. 地面一般生活廢棄物 (不可回收) 產出量較 2018 年減量 12% 2. 事業廢棄物回收再利用率 50% 3. 用紙量較 2018 年減少 50% 4. 使用 50% 永續認證紙 / 木類空 / 地服務用品 5. 空中廢棄物總量較 2018 年減量 65% 6. 空中服務一次性使用塑膠用品及包材全數淘汰 7. 機上服務人均餐損較 2023 年降低 10%	1. 地面一般生活廢棄物 (不可回收) 產出量較 2018 年減量 15% 2. 事業廢棄物回收再利用率 58% 3. 用紙量較 2018 年減少 52% 4. 使用 80% 永續認證紙 / 木類空 / 地服務用品 5. 空中廢棄物總量較 2018 年減量 70% 6. 空中服務一次性使用塑膠用品及包材全數淘汰 7. 機上服務人均餐損較 2023 年降低 25%
1. 禁運非法野生動植物並禁用保育類食材 2. 自 2023 年起，累計參與並落實 4 場生物多樣性保育相關活動或倡議	1. 禁運非法野生動植物並禁用保育類食材 2. 自 2023 年起，累計參與並落實 10 場生物多樣性保育相關活動或倡議

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，額外增加設置

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

- 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、氣候變遷暨生物多樣性風險議題
- 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：wecare@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」已成為國內外、社會關注焦點的此刻，華航除了調整步伐因應氣候變遷，也戮力提升營運生態效益，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。

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，同時透過嚴謹之企業環境暨能源管理系統、企業內控機制，不僅確保環保永續目標及績效之達成，亦致力排除企業漂綠風險。

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

2022 年，華航順應國際潮流，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，不使用涉及受威脅和瀕危物種的服務、食材或用品，並支持生物多樣性保育暨植林碳匯相關倡議。2023 年進一步修訂環境暨能源政策，以珍視空氣、水、礦物、木材等各項資源的角度，期許在提供優質服務的同時，最小化整體價值鏈資源的耗用、對環境 / 生態的衝擊；享受生態系統提供服務的同時，給予最大的尊重與回饋。透過循環經濟管理方針，期許打造符合公平正義、淨 / 近零轉型、生態共榮的營運模式。

華航環境暨能源政策

華航承諾達成 2050 淨零排放、生物多樣性淨正向影響及零毀林的目標，並持續優化企業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，包含但不限於全球場站營運、空中運輸及客貨運服務、上下游運輸及倉儲等活動，並合宜考量及回應利害相關者之需求及期望，鑑別相關風險與機會，提供足夠的資源推動及持續改善環境政策與管理措施。

環境暨能源政策		策略內涵
環境暨能源理念	符合環保法規	- 透過定期 / 不定期盤點，落實零裁罰 / 罰單目標 - 積極參與國內外產業平台及相關倡議，掌握國際環保趨勢以落實風險機會管理
	節約地球資源	- 持續優化並提升企業環境暨能源管理系統效能 - 制定並追蹤管理環境永續目標與承諾，實踐環境與能源績效持續改善
	提升生態效益	- 多元管道提供適切訓練以促進員工對其業務活動對環境衝擊的了解 - 建立獎勵機制，激勵同仁提案與實踐環保創意方案
	善盡社會責任	- 執行併購、投資、選商及採購作業時，落實綠色設計、永續 / 在地採購及盡職調查 - 創新開發環保永續服務及產品 - 推廣並促進綠色消費意識及文化
		- 依業務屬性 (包括產品、服務、運輸與行政支援) 推動環保節能措施，降低環境衝擊 - 提高商業設施、全價值鏈運輸服務使用之低碳與再生能源使用佔比
		- 最小化能資源使用，最大化能資源使用效率及效益 - 導入循環經濟思維管理廢棄物資源化議題 - 盤點能、資源耗用及環境衝擊熱點，研訂因應策略與減緩措施
		- 透過供應商 (含集團) 行為準則落實供應鏈環境風險管理、議合與查核 - 推動環保節能倡議，強化溝通、議合、合作，提升內外部利害相關方之環保永續意識

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，透過國際參與、國內外環保永續平台及議合作業，掌握國際趨勢，以鑑別及控管總部及國內外分公司、修護作業、客運及貨運服務等營運活動，及供應鏈、價值鏈夥伴之環境、能源、氣候變遷風險與機會，亦包含航機用油效率提升等相關事務，完整涵蓋企業營運範疇。



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

議合對象	議合主題	議合方式及成果
國際航空產業組織	航空產業環保永續議題，包括氣候變遷因應、機艙廢棄物管理、碳排放計算工具等	1. 參與超過 15 場次，ICAO、IATA、AAPA 及 SkyTeam 等國際組織、航空聯盟會議及溝通平台，深度交流產業間環保永續議題之管理、因應策略與行動，積極尋求共識及可行解決方案。 2. 每月定期參與 IATA 環保永續政策溝通會議及 AAPA 環境小組 (Environment Working Group, EWG) 會議，並擔任第 33 次 EWG 會議之主席。 3. 參與超過 10 場次 IATA 關於 SAF、永續機艙、碳足跡計算器以及非法野生動植物運輸等主題之議合與交流。 4. 參與並簽訂 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。 5. 積極參與共計超過 10 場次航空聯盟如 SkyTeam 永續議題之溝通與交流，包括永續飛行挑戰會前會、永續發展目標 (SDG) 研訂會議等，藉此學習與深化環保永續管理策略與措施。 6. 填覆 IATA 一次性使用塑膠製品、機艙廢棄物調查問卷，並參與分析結果討論與交流。
國際同 / 業組織	碳管理、碳定價策略及再生能源發展、機艙廢棄物、減塑等議題	1. 藉由參與 Aviation Carbon、國際航空永續論壇等國際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。 2. 與標竿友航保持暢通管理，循電話、線上會議方式，溝通並尋求新興議題，包括機艙廢棄物、減塑績效精進方案及目標訂定機制等。
國內政府組織	航空業永續議題發展趨勢與推動經驗、國內環保倡議	1. 擔任台北市航空運輸商業同業公會常務理事，提案及草擬遊說文件促進台灣政府因應國際永續燃油發展趨勢策略。 2. 參與 6 場次交通部民航局工作小組會議、SAF 研商會議，及外交部與交通部合作辦理之 APEC 運輸工作小組會議，交流航空安全暨永續治理議題。 3. 參與我國環境部、碳權交易所之產業專家座談會議，分享產業國際資訊及作業經驗。 4. 受邀出席中央及地方政府公務人員教育訓練，分享航空產業環保經驗。 5. 積極響應及簽署綠色辦公聯盟、減塑倡議，以及毒災區域聯防等作業。
國內環保永續推動組織	航空業環保永續治理、減碳	1. 受邀擔任台灣企業永續研訓中心諮議理事，並依會議主題不定期擔任講者分享航空業永續資訊及推動經驗，並協助推動重要議題議合及推廣作業。 2. 擔任中華民國大氣層保護協會 (Association of Atmosphere Protection in Taiwan, AAPT) 常務理事，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。

華航企業環境委員會透過每季管理會議，有效整合環境、能源、氣候變遷、自然暨生物多樣性風險與機會的因應策略及管理資源，相關關鍵決策亦透過例行性報告予董事會及其相應委員會。此外，華航也成立若干功能性專案小組，包括碳管理、永續替代燃油研究和 TCFD 工作小組，以促進跨部門協作和靈活調配資源。2023 年，華航進一步發展了「企業環境暨能源管理資訊系統」，提升數據蒐集效率和正確性。未來，將持續擴展視覺化功能和擴大適用範圍，以更全面地管理環境和能源相關資訊。



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

為了激發員工對環保節能的關注及行動意識，華航每年舉辦「績優環管會評鑑」，表揚當年度環境績效優異的小組，包括環境管理和用油小組，由總經理親自頒獎，同時提供行政和獎金獎勵。此外，華航也在企業網站上設有「員工提案」平台，鼓勵員工提出建議，並予以相應獎金。在推動航機節油措施方面，華航強調「執行率」的重要性，以確保在「安全第一」的前提下最佳化各項節油措施的實施績效，並制訂了「節油獎勵作業辦法」和「優質運行激勵專案」，以鼓勵同仁發掘具安全性，且兼顧省油與省時效益之可行節油措施，並對執行優良的飛航組員進行獎勵。

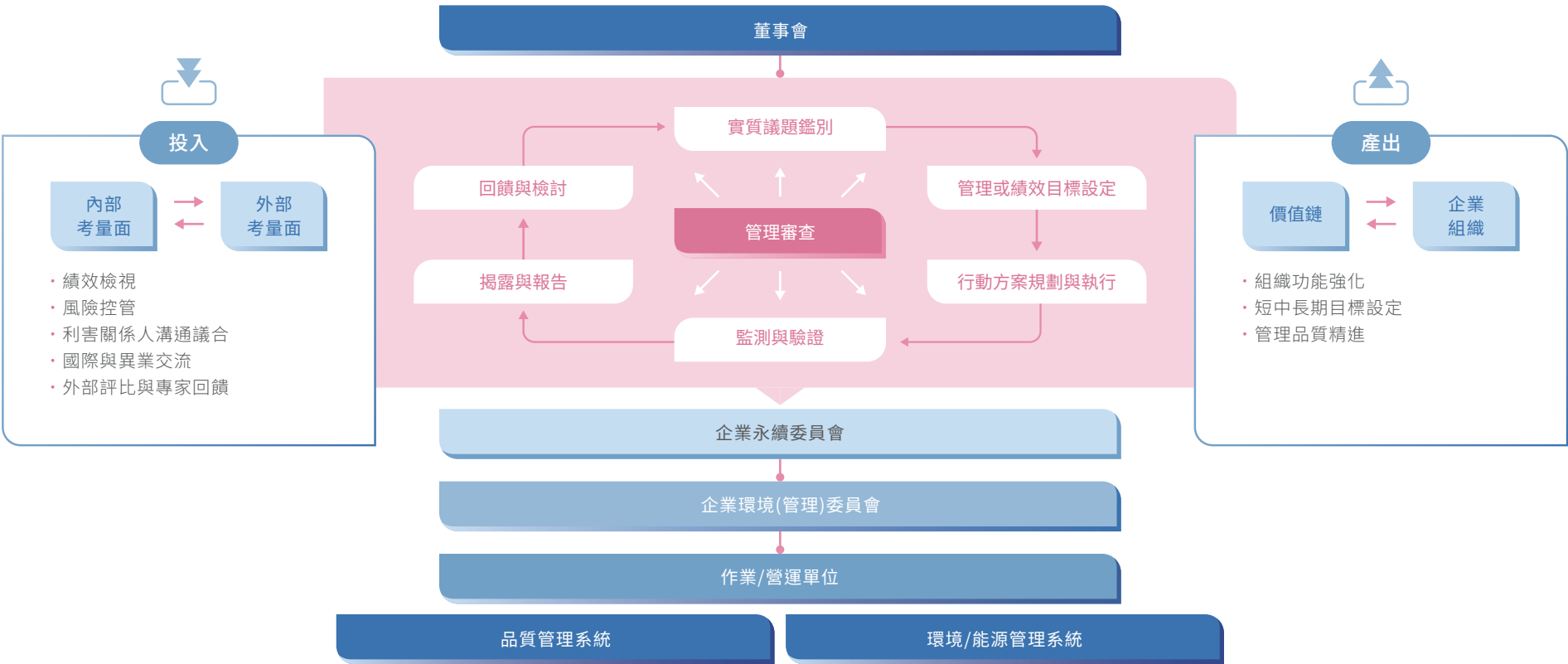
註：TCFD 為 Task Force on Climate-related Financial Disclosures 氣候相關財務揭露

詳細管理資訊請詳華航永續網環境永續－環保作為。

主題	管理工具 *	目標	管理權責 / 組織
氣候變遷	ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1、TCFD、CDP、SBTi	達成 2050 淨零碳排，提升氣候變遷因應韌性	企業環境委員會、碳管理專案小組、TCFD 工作小組
航機用油 (含 SAF)	ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1	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、DJSI、TNFD、國內外永續評鑑指標	提升營運生態效益，打造環境永續品牌 提升供應鏈、價值鏈 (商業夥伴) 永續價值	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：<https://calec.china-airlines.com/csr/certification.html>

華航環境風險管理作業邏輯



目錄

前言

1 永續管理

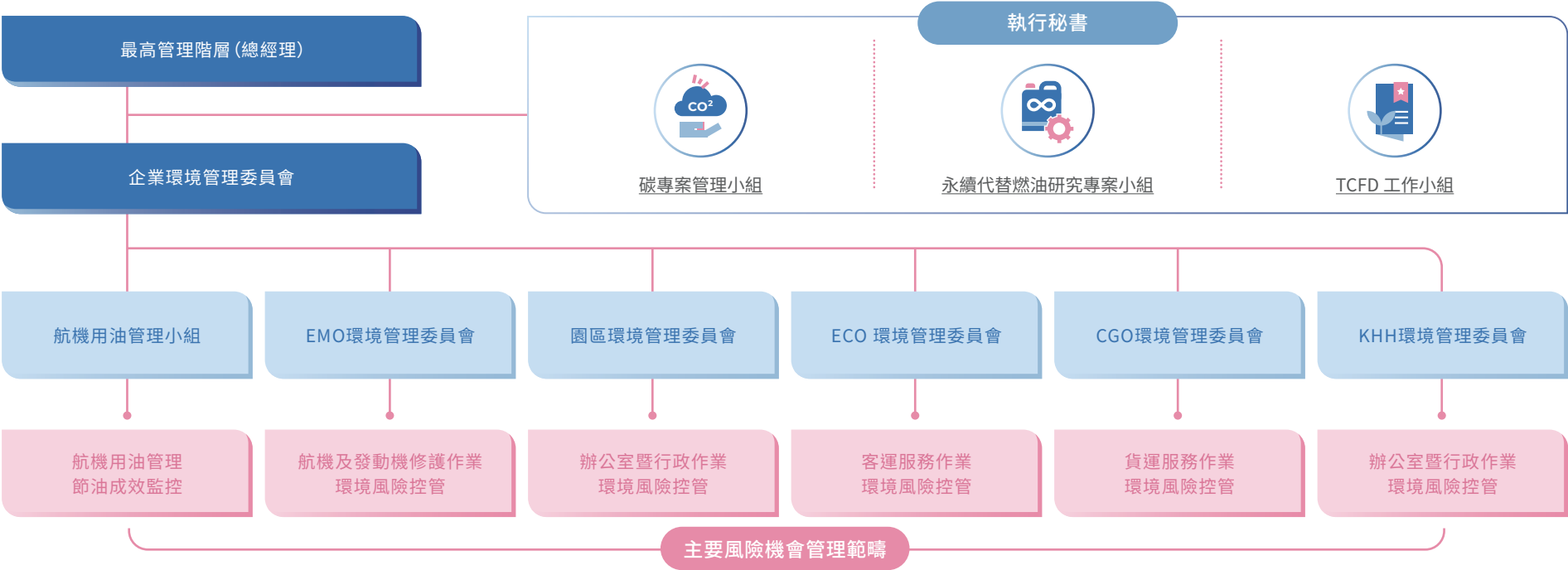
2 多元價值創造

- 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

企業環境委員會組織圖



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、毒化物管理，一次性塑料製品減量暨替代及生物多樣性保育等議題。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统運作持續改善。

註：() 內數字代表適應性，即下圖圖圈大小

2023 年排序					
1	航空碳排管制 (3)	8	機艙廢棄物與剩食管理 (2)	15	地面水資源管理 (3)
2	氣候變遷調適 (3)	9	一次性塑膠用品 (Single Use Plastic, SUP)(2)	16	航機起降噪音管制 (3)
3	綠色供應鏈管理要求 (2)	10	新技術與新能源發展 (1)	17	地面作業空污管制 (3)
4	航空器能源效率提升 (2)	11	有毒、化學物質管制 (2)	18	航空器空污管制 (2)
5	生物多樣性保育 (3)	12	機上飲用水管制 (3)	19	乘客環保意識提升 (3)
6	循環經濟與創新模式 (2)	13	廢、污水管制 (3)		
7	地面作業能源 (碳) 管理 (3)	14	地面作業廢棄物管制 (2)		



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	國際碳排放管制及公眾意識日益加嚴，增加減碳行動壓力及符規成本。	藉由減少碳排及創造碳權，可節約成本及增加收益。	循 TCFD 作業機制推動氣候治理，推動減緩及調適措施，包括： 1. 積極參與國內外議合作業，掌握規範及市場最新發展。 2. 循 TCFD 機制，強化管理機制及各單位因應能力。 3. 強化氣候變化預測、整備及緊急應變機制。 4. 持續支持 IAGOS-PGGM 及 IATA 等組織科學研究專案。 詳如 2-3-2 自然暨氣候變遷減緩與調適章節說明
2. 氣候變遷調適	極端天氣及氣候事件，如熱浪、強降雨等發生頻率增加，衝擊公司日常營運條件。	妥善因應可強化企業韌性、降低衝擊成本並維護聲譽。	持續推動供應商行為準則，強化永續風險控管，並加強議合及專案合作以提升供應商、價值鏈夥伴環保永續績效。
3. 綠色供應鏈管理要求	國際金融體系高度關注永續議題，陸續增訂治理及揭露要求以促進永續投資，符規風險與營運成本增加。	提升產業價值鏈永續競爭力，帶動綠色商機與新商業模式。	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. 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，並擴大永續航空燃油添加佔比，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強度，降低營運及符規成本。	納入企業環境風險控管機制；已訂定「森林暨生物多樣性承諾」，並運用生物多樣性風險分析工具、參酌 TNFD(註)、自然資本議定書、科學基礎自然目標網絡等工具，鑑別自身及上下游營運活動生物多樣性衝擊、依賴、風險與機會，研訂因應策略及相應管理目標與指標，包括支持生態倡議及落實永續採購。 詳如 2-3-2 自然暨氣候變遷減緩與調適章節說明
5. 生物多樣性保育	生物多樣性損失、毀林將加劇氣候變遷衝擊，不當管理亦將衍生商譽損失。	國內外生態系統變化，衍生新生態旅遊景點及需求；生態友善農產品及自然資源包材之市場需求提高。	透過產業合作與互相學習，與供應商合作，創新設計產品，並重塑設計、生產及消費模式。
6. 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。	導入能源效率監控系統、持續擴建再生能源設置與充電樁，並輔導集團企業完備溫室氣體盤查作業能量，包括盤查工具、內部查證及管理機制建立。
7. 地面作業能源 (碳) 管理	國內碳費機制刻正規劃實施中，另金管會擴大溫室氣體盤查及查證範圍要求，預期未來加強碳排管制力道，增加營運成本。	及早佈建再生能源設施及相關基礎韌性建設符合國際趨勢，可節約電費並減輕長期符規成本。	成立作業小組，檢視及持續優化作業流程，如：推動 777/A350 機型機上資源分類回收作業、超餐率控管，制定減量目標並積極與供應商議合管理方案。
8. 機艙廢棄物管制	永續機艙 (含剩食管理) 議題受國際關注，機艙廢棄物減量涉及作業流程調整及供應商議合，增加營運成本。	減少機艙廢棄物產出可減少廢棄物處理成本、避免糧食浪費，並創造循環經濟機會及效益。	掌握管制趨勢及替代品市場化發展，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。
9. 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，亦關注包裝減量議題，符規成本增加。	系統性盤點與規劃替代用品，綜合考量用油、減廢、減塑等績效，降低違規風險及符規成本，加值永續服務價值。	

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

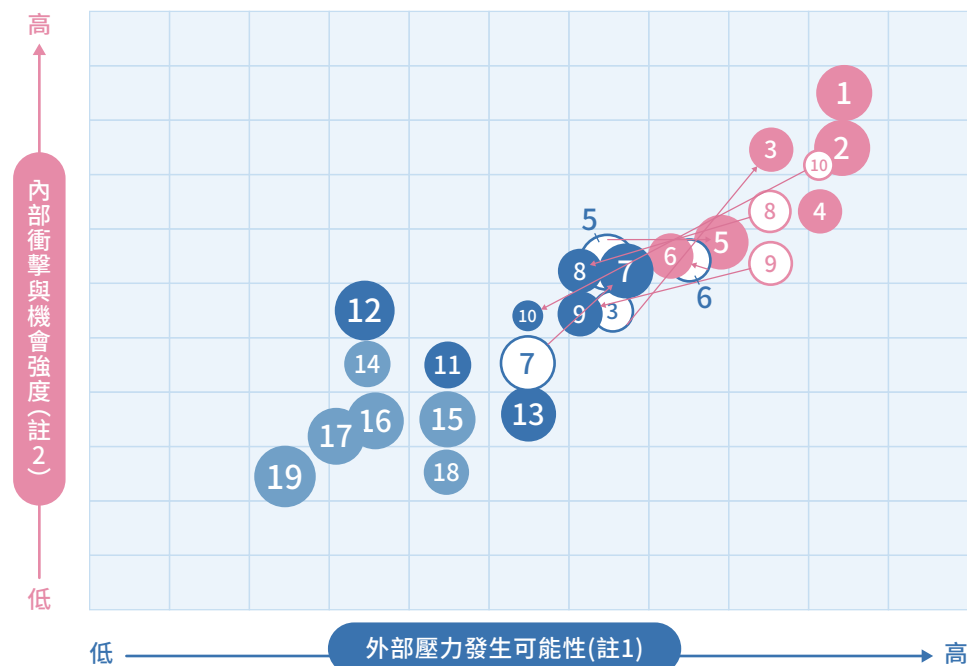
2 多元價值創造

- 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

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

2-3-2 自然暨氣候變遷減緩與調適 304-1, 304-2, 304-3, 304-4

落實自然暨氣候變遷管理機制

華航為台灣首家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，並每年對外發布獨立「氣候相關財務揭露報告」。今 (2024) 年進一步依循自然相關財務揭露 (Task Force on Nature-Related Financial Disclosures, TNFD) 建議原則，整合 TCFD 作業機制，完備自然與氣候變遷議題之管理範疇。



關注氣候變遷

自然暨氣候變遷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；2024 年進一步整合自然與氣候相關議題，納入 TNFD 考量範圍，重點成果亦每年提報董事會監督管理；華航自然與氣候治理架構如下圖所示。

華航於 2022 年訂定及發布由董事長、總經理簽署之「森林暨生物多樣性承諾」，2023 年進一步運用生物多樣性風險分析工具、參酌 TNFD、自然資本議定書、科學基礎自然目標網絡等工具，鑑別自身及上下游營運活動生物多樣性衝擊、依賴、風險與機會，研訂因應策略及相應管理目標與指標，包括增訂 2 項生物多樣性保育永續發展作業目標。

自然與氣候治理架構



圖說：華航整合自然與氣候變遷議題，循 TCFD、TNFD 作業流程導入公司管理機制，建立內部作業程序，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，完善整體自然與氣候相關風險機會管理作業。



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

利害關係人議合

華航致力實現永續發展，追求環境共存、社會共榮的理念。我們理解氣候變遷與生物多樣性密切相關，對於企業而言，推動減緩氣候變遷作業同時應平衡生態保育和社區福祉。因此，華航已將生物多樣性議題納入集團、外站及供應商風險管理調查問卷及分析、評估、因應作業，以全面了解自身及上下游營運的風險。同時，我們遵循公司人權政策，維護利害關係人權益，透過教育訓練、集團、供應商行為準則，要求同仁及供應商履行盡職調查的責任。有關人權政策的詳細內容。[請參閱 2-4-1 人權管理架構](#)

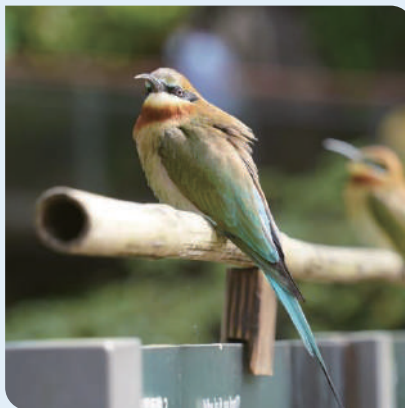
HIGHLIGHT

飛航支援生態保育

華信航空持續協助臺北市立動物園執行「金門栗喉蜂虎棄蛋孵育計畫」，每年研究團隊都會在金門栗喉蜂虎的棲息地，撿拾栗喉蜂虎的棄蛋，由華信航空負責由金門運送到台北，後續由動物園送至動物園鳥類孵化室進行研究；截至目前為止共協助運送 464 顆棄蛋，並成功孵育照養 10 隻栗喉蜂虎 (7 公 3 母)。華信航空長期且持續協助動物保育，為大自然保育盡一份心力。



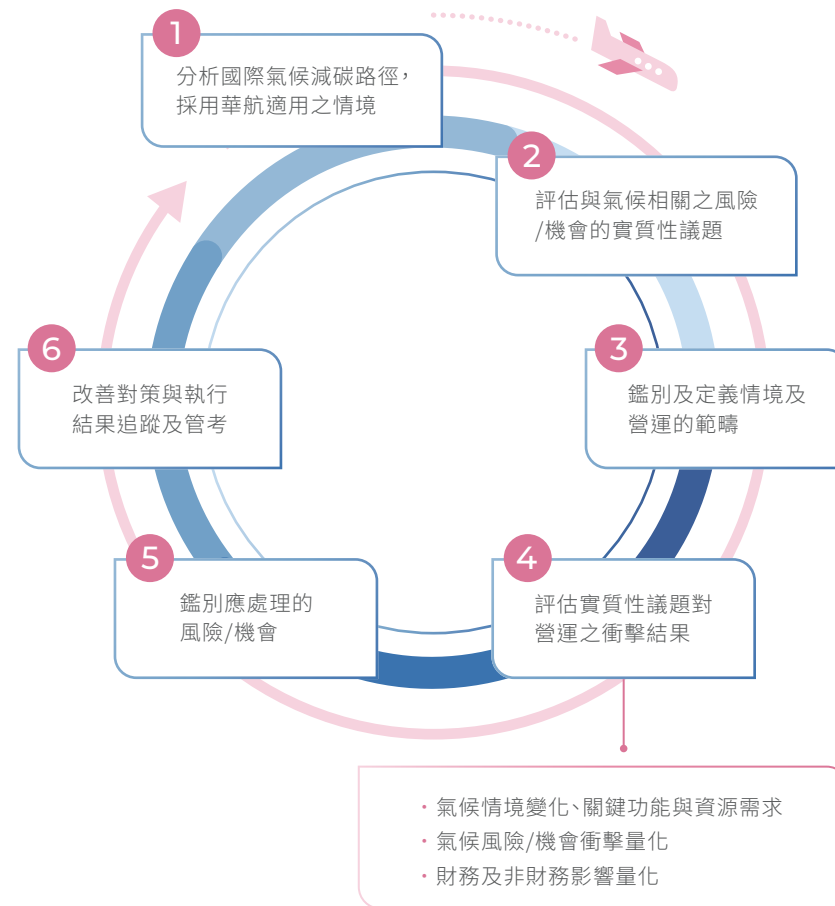
華信航空協助栗喉蜂虎棄蛋運送



美麗的栗喉蜂虎身影

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)、IEA B2DS、國家 NDC 等，設定 1.5°C、2°C 及 3°C 的情境，評估法令規範、市場需求與變化、科技發展與趨勢、市場競爭、自然環境因素等影響因子，分析對公司短中長期在全球營運據點、財務情況、資源與聲譽等之影響程度。氣候情境之影響分析流程與結果如下：



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

營運衝擊議題分析 (以 1.5°C 為例)



上游活動

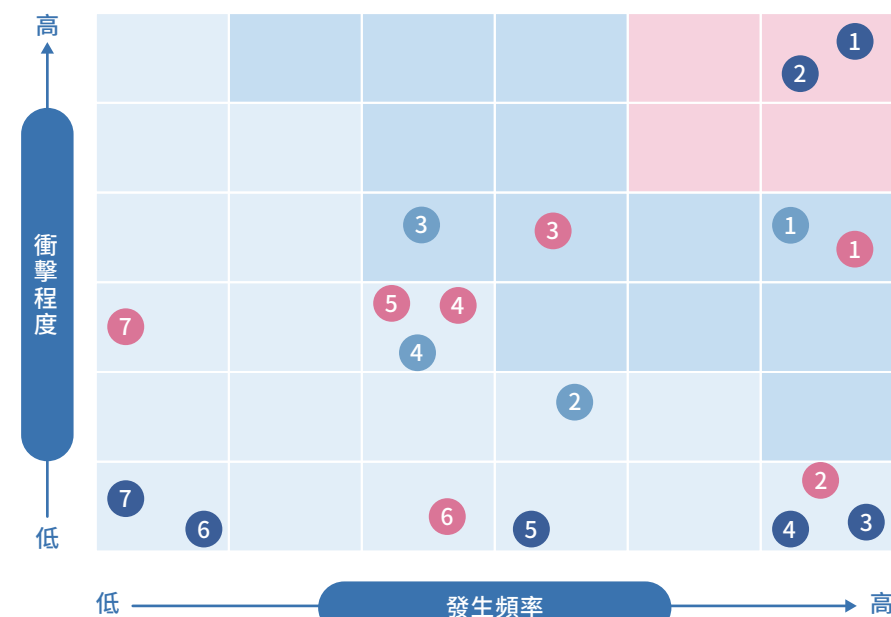
商業運作

下游活動

- 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

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，進行上述各項氣候議題對公司短（2025 年）、中（2030 年）、長（2040 至 2050 年）期之風險矩陣分析（如下圖）與財務影響量化作業；完整作業分析結果請參閱「華航氣候相關財務揭露報告」。



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

實體風險

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

轉型風險

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

氣候變遷目標及其減緩與調適策略與作為

	對策項目	目標	2023 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	1. 已向董事會風險委員會提報氣候治理（含自然資源及生物多樣性議題）報告 2. 每季向董事會提報企業暨集團溫室氣體管理進度及績效
	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. 落實推動 TCFD 與參照 SASB、IFRS S2、TNFD 等相關標準、指引要求 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. 落實 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 3. 制定森林暨生物多樣性保育政策與管理措施，納入供應鏈管理作業
	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 等組織國際氣候變遷科學研究專案 4. 參與並落實森林暨生物多樣性保育倡議
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環境（含自然資源）暨能源風險評估，並延伸氣候變遷風險機會偵知與管理縱深，強化因應極端氣候之持續營運能力 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。



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

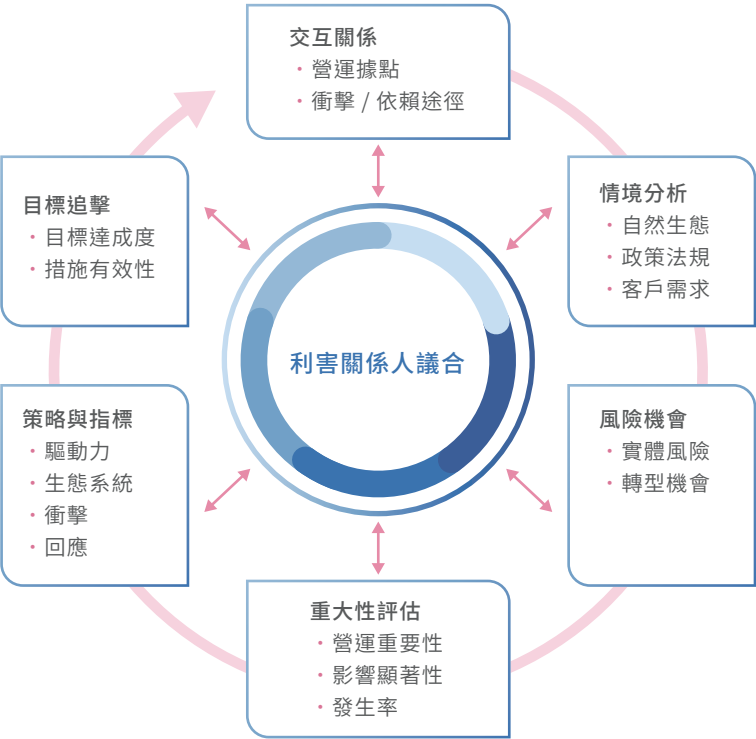
3 公司治理

ESG 數據與附錄

	對策項目	目標	2023 年具體作為
風險管理	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	1. 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 2. 結合 IAGOS-PGGM 計畫及所蒐集之數據資訊及本公司 777F 亂流偵測演算技術軟體輸出成果，除了貢獻聯合國國際氣候變遷、IATA 全球亂流研究，亦強化本身航路管理及營運之氣候韌性
	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、CORSA 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訂訂及落實裝置容量目標 4. 能源管理系統持續運作並精進管理效益 5. 與國際油商合作 SAF 推廣計畫
指標與目標	持續優化溫室氣體盤查	擴大盤查範疇，提升數據品質	1. 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 2. 深化並擴大集團公司及海外分公司溫室氣體盤查及查證作業
	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) 研訂 2030 年用油效率提升 26% 2. 建立約 82 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」、「維護精進」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. 持續推動永續航空燃油添加作業，邀請企業客戶共同支持與參與
	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

自然衝擊減緩相關策略與風險管理

華航認知，我們與野生動植物以及其他物種，共享同一個地球和環境。更重要的是，我們只是其中的一份子，我們應與其他物種和諧共生，以確保地球和環境的永續。為鑑別出營運模式與生物多樣性的影響與依賴關係、辨識風險與機會議題，華航參考 TNFD 架構及 LEAP 方法學，運用資料庫及空間分析工具，盤點華航本站及外站、具直接管理權之集團公司、採購金額前 10% 關鍵一階供應商及下游夥伴（如機場旅館）之空間風險，再鑑別不同情境下之重大風險或機會議題，據以擬定因應策略及作業目標，並擇選適用之管理指標。相關作業成果則循企業氣候風險提報機制，提報企業永續委員會與環境委員會控管風險與機會，並摘要提報董事會監督管理。



空間風險鑑別結果

華航運用國際組織 WWF 推出之 Biodiversity Risk Filter (BRF) 生物多樣性評估工具，搭配林業及自然保育署開發之整合性工具，套疊生物多樣性熱區、野生動物重要棲息環境、野生動物保護區、自然保護區、保留區及國有林事業區等圖資予以檢核。結果顯示，本公司臺灣營運據點皆未座落於或鄰近前述區域；外站營運據點雖約有 3% 屬於生物多樣性高風險場域，惟現行 BRF 工具將航空



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

業歸類於運輸服務中之機場產業，與航空公司實際營運及其潛在衝擊仍有些微差異，經細部檢視與評估，前述各高風險機場區域均受當地政府嚴格規範及嚴謹監控，而華航主要營運活動均座落機場區域內，且嚴格遵循機場管理單位及政府相關規定，華航營業銷售據點則位於市中心商業區域，對當地生態與生物多樣性衝擊風險已相對輕微，應屬低衝擊。

關鍵一階供應商部份，採購金額前 10% 者皆為油品供應商，受其產業影響，生物多樣性衝擊受各界關注。其中 40% 已採用空間分析工具，鑑別高生物多樣性風險營運據點，並採取相應之減緩措施；80% 已推動現 / 異地復育倡議。本公司將持續與關鍵供應商議合，並促進其降低營運活動造成之生態擾動，及投入更多資源進行風險鑑別、採取減緩措施（避免、最小化、復育、補償）。

衝擊 / 依賴與風險 / 機會評估結果

華航以整體運輸服務流程為範疇，涵蓋規劃、採購、用品供應、飛行、維護等作業流程之自身營運及上下游業務，運用 ISO 14001 生命週期思維及環境考量面鑑別邏輯，參考 TNFD 架構所述之情境設定、LEAP 分析工具及生態領域與群系分類，以 2035 年作為短期與中長期之分界，綜合考量自然生態的變化、國家政策法規與行動規模，以及客戶意識的影響等情境條件，包括情境 1-Ahead of the game，及情境 2-Go fast or go home，分析可能的衝擊與依賴，鑑別及評估衍生之風險與機會及重大性；摘要短期及中長期重大風險 / 機會議如表。

短期 重大性議題	衝擊 / 依賴	風險 / 機會類別	因應策略
航機技術提升可減少溫室氣體及空氣污染排放	衝擊	轉型機會	1. 參與國際議會平台加強對話 2. 購機時綜合考量節油效益及 ESG 績效 3. 參與航機及設備製造商相關 ESG 相關對話與議合作業
使用一次性使用塑膠用品或包材	衝擊	轉型風險	1. 邀請供應商簽署供應商行為準則 2. 包裝減量、替代塑膠 / 一次性、回收再利用、使用再生料
非法野生動植物運輸	衝擊	轉型風險	落實白金漢宮宣言及行動方案
航機起降及飛行過程排放溫室氣體及空氣污染物 (GHG/SOx/NOx)	衝擊	實體風險	1. 持續推動節油操作 2. 添加永續航空燃油 3. 持續推動機隊更新 4. 推廣碳抵換專案

中長期 重大性議題	衝擊 / 依賴	風險 / 機會類別	因應策略
場站因失去生態系統庇護而受損，影響營運	依賴	實體風險	1. 落實減碳、氣候變遷減緩暨調適措施 2. 合宜推動 TCFD、TNFD 作業 3. 關注場站營運條件變化並採取合宜應變措施
生態系統劣化影響客 / 貨運需求	依賴	轉型風險	1. 落實減碳、氣候變遷減緩暨調適措施 2. 合宜推動 TCFD、TNFD 作業 3. 關注客 / 貨源變化趨勢並採取合宜應變措施
國內外生態系統變化，衍生生態旅遊景點及需求	依賴	轉型機會	1. 關注旅客旅遊意願變化並採取合宜應變措施 2. 強化供應商 / 產業鏈議合 3. 提升生態旅遊意識並採取支持維護措施
客 / 貨運誤購毀林或破壞生態之燃油、高生物多樣性風險食材、產品或包材	衝擊	實體風險	1. 要求供應商落實供應商行為準則 2. 強化溯源管理、落實採購盡職調查 3. 提高永續採購，例如紙 / 木類空 / 地服務用品永續認證佔比 4. 提高資源回收再利用比例、使用再生料 5. 強化供應商 / 產業鏈議合
生態系統供應農產品及自然資源包材	依賴	實體機會	1. 與在地小農合作，落實國際里山倡議 2. 推動永續標章，落實在地採購 3. 強化與供應商合作生態友善設計與商品開發
生態系統劣化衍生大規模爆發傳染病，運輸需求降低	依賴	轉型風險	1. 強化機艙清潔 2. 加強防疫計畫整備及演練 3. 支持生態保育，健全多樣生態系，強化生態韌性

註：若屬短期重大性議題，不重複列於此表因應策略及管理目標與指標

為確實控管因應策略及其行動措施之作業進程、績效，華航亦參考 TNFD、自然資本議定書、科學基礎自然目標網絡等目 / 指標訂定建議，擬定相應之作業目標及管理指標；各類別指標及整體作業目標摘列如表。

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

指標類別	指標內容	作業目標
驅動力指標	碳排放量、燃油採購量	1. 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 2. 2050 年達成淨零碳排放 3. 2025、2030、2040 年前，地面作業碳排放量較 2023 年減量 5%、15%、60% 4. 2025、2030、2040 年前，添加 2%、5%、40% 永續航空燃油
	食材、產品、木 / 紙類包材使用量	2025 年空中服務一次性塑膠用品及包材減量 90%，2030 年全數淘汰 SUP；禁運非法野生動植物並禁用保育類食材
衝擊程度指標	場站營運條件 (淹水 / 降雨 / 高溫等) 變化，如異常次數、暴露於物理風險的企業據點、生產線、設施 / 備數量	自 2023 年起，於 2025、2030、2040 年累計參與並落實至少 2、4、10 場生物多样性保育相關活動或倡議
	生態旅遊受物理風險影響區域之資產價值及年收益	自 2023 年起，於 2025、2030、2040 年累計參與並落實至少 2、4、10 場生物多样性保育相關活動或倡議
行動指標	在地食材 / 產品、永續標章 / 認證採購佔比	2025、2030、2040 年前，使用 10%、50%、80% 永續認證紙 / 木類空 / 地服務用品，以達成零毀林目標

HIGHLIGHT

生態保育暨植林專案

華航為台灣唯一簽署「白金漢宮保育宣言」及發佈企業「森林暨生物多樣性保育承諾」的運輸業，每年邀請閱歷豐富的生態保育工作者，進行如「保護環境—從老鷹紅豆、黑翅鳶米到官田菱雉菱」、「追尋那巨大的湛藍」、「福爾摩沙山林永續的靈魂：台灣黑熊的故事」等講座分享，啟發同仁及集團夥伴生態保育意識。在實務作業方面，華航支持生物多樣性保育與復育、植林碳匯相關倡議，2022 年於桃園市文化地標「橫山書法藝術公園」，種植上百株台灣原生樹苗，養護期間預計可達 1,100 公斤碳吸附量；2023 年進一步參與台灣農業部林業保育署國家級植林專案，在苗栗南庄認養近 2 公頃林地，並由當地賽夏族部落協作造林及撫育工作，種植 4,250 株原生樹種「台灣杉」，成熟為林後 2 年推估可減碳達 65 公噸，該林地疏伐作業前後皆嚴謹的使用監視器監測是否有珍稀動 (植) 物出沒，集伐過程兼顧植被保護，多方顧及生態、環境及生態補償，此林區已獲得森林管理委員會 (Forest Stewardship Council, FSC) 永續森林管理作業原則認證通過，為台灣原住民聚落及文化保存、永續林業、碳匯營造立下典範，並為國際里山倡議夥伴關係網路 (IPSI) 列為重要發展案例。2024 年華航將持續支持林業保育署永續林業政策與山民夥伴關係，擴大升級認養近 6 公頃林地種植萬棵樹苗，並增加支持加里山步道維護經費，用認養行動支持山林共生及原住民社群共好理念。



華航認養苗栗南庄近 2 公頃林地 2 年，並種植 4250 株原生樹種「台灣杉」

2-3-3 環保永續績效 GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

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，如以單發動機滑行操作、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。機隊更新部份，華航 15 架 A350-900 航機已全數到位，A340-300 及 747 客機已全數除役；今年將持續進行機隊汰舊換新，截至 2024 年 2 月，777F 貨機已交付 7 架，後續將引進 5 架 A321neo 客機及 3 架 777F 貨機，2025 年則將迎接全新 787 機隊，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机制，持續達成無重大裁罰之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環境永續 - 環保作為

2023 年華航推動 70 項地面、空中環保節能措施及 12 項飛航節油措施，共計減碳 54,834 噸，達成率為 149%；2024 年進一步規劃推動 82 項措施，預計減碳 32,919 噸。



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

管理目標	重要管理策略 / 措施		2023 年作業成果與績效
提升航機用油效率	推動綠能飛航	1. 持續推動機隊更新，包括引進 A321neo、777F 貨機及規劃 787 新世代節能航機引進時程。 2. 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。 3. 優化航機用油監督量測機制，並針對落後項目加強根因分析及採取改善措施。 4. 落實獎勵機制，提高節油操作執行率。	共推動 12 項節油措施，節約 21,025 公秉用油，達成度 151%。
	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. 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	1. 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。 2. 推行駕駛紙本手冊電子化作業。	
提升建築能源效率	維持綠建築標章認證、擴大設置再生能源設施、擴大能源監控系統涵蓋範圍，及老舊耗能設備汰換等節電措施方案，並評估能源韌性設施。		節約 1,431 千度用電，達成度 68%。(註 1)
提升地面運具用油效率	加強公務車使用及效率控管、推動運具 / 設備電動化、完備充電樁等基礎設施推廣電動運具、推動併班 / 共乘機制、怠速熄火政策等節油措施方案。		節約 273 公秉用油，減碳 702 噸，達成度 146%。
提高再生能源佔比	訂定永續航空燃油添加目標、增設地面太陽光電設施。		添加 30.6 公秉永續航空燃油；太陽能發電 119 千度，減碳約 137 噸；增設 193 kWp 太陽能設施及 178 kWp 技術規劃，執行率 100%。 華信航空推動台灣首次 ATR 新機飛渡添加 SAF 作業。
減少資源耗用及環保意識提升	持續精進貨運、航務、空服、行政等作業流程電子化、優化廢污水管理並回收再利用、擴大電子公文適用範圍、影印紙用量管理、廢紙餐盒 / 溶漿回收再利用等多項其他環保措施。		減少 515 噸紙張使用與廢棄，減碳 196 噸，執行率 100%。

註 1：因設施更新、安裝工期受外在因素延宕影響，節電措施效益未達預期。
註 2：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

空中與地面碳排放量 GRI 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，華航持續依循及運作 ISO 50001、ISO 14001 等管理系統，系統性地推動各項節能、環保措施，除減少用電、用油等能源耗用外，亦透過作業流程電子化、廢棄物管理、在地食材、推廣共乘等作為，減少類別三～六之碳排放量，並依循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。為落實溫室氣體管理，華航自 2009 年起即每年邀請 IAF 體系認證合格之第三方查驗單位，依循 ISO 14064-1 合理保證等級及 ISO 14064-3 準則進行查證作業。

2023 年華航因國際邊境解封營運復甦 (RTK 較 2022 年增加 20.3%，合併營收年增幅 22.62%)，致總排放量為 7,458,888 噸 CO₂e，較 2022 年增加 11.4%，其中，地面作業碳排放量為 18,795 噸，較 2022 年減少 8.4%，達成 2023 年地面作業較 2009 年減量 41% 之目標。另因應營運環境及作業條件變化，於 2024 年調整短中程長之地面作業減碳目標及基準年：2025、2030 及 2040 年地面作業碳排放量分別較 2023 年減少 5%、15%、60%。

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	2023
類別一		飛航作業	7,059,083	5,787,751	5,875,531	5,435,050	6,048,568
		台灣區地面作業	4,981	3,051	2,897	4,041	3,028
		外站地面作業 (註 2)	362	211	197	497	1,242
		碳排密集度 (噸 CO ₂ e / 百萬元)	48.26	54.46	44.49	38.56	37.44
		飛航作業	237,701	106,600	63,987	89,500	120,439
		飛航作業	362,794	53,514	988	31,306	305,107
類別二		地面作業	18,169	17,572	16,697	16,468	15,767
		外站地面作業	1,033	801	551	863	1,072
		碳排密集度 (噸 CO ₂ e / 百萬元)	0.13	0.17	0.13	0.12	0.10
		地面作業	901	904	839	805	763
		地面作業	106	87	108	265	223
類別三～六 (註 3)	華航營運活動	地面作業	1,607,690	1,326,227	1,364,016	1,240,935	1,389,211
		碳排密集度 (噸 CO ₂ e / 百萬元)	10.98	12.47	10.32	8.80	8.59

註 1：數據計算範圍為華航（包含海內外分公司 / 外站）、華信、台虎 100% 的飛航用油。

註 2：華航 2023 年溫室氣體總排放量中，7,458,888 公噸 CO₂e (佔總排放量之 100%) 為查證機構依據 14064-1：2018 盤查標準及 ISO 14066：2011、ISO 14065：2020、ISO 14064-3：2019 認證標準、查證準則進行合理保證等級查證作業，結論為通過。2022 年前僅外站地面作業數據 (< 總量 0.03%) 未受外部查證。

註 3：華航依據 ISO 14064-1：2018 及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。

註 4：碳排密集度 (噸 CO₂e / 百萬元) = 溫室氣體排放量 / 營業額。

註 5：其他華航集團企業 2023 年類別 1、2 總排放量為 643,002 噸 CO₂e，類別 3~6 總排放量為 307,579 噸 CO₂e。

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

HIGHLIGHT

持續深化集團溫室氣體管理能量

華航已將集團及重點供應鏈納入企業碳管理範疇，2014 年即率先台灣航空運輸業啟動「碳管理中衛體系發展計畫」，針對集團企業及重點供應商進行碳管理輔導與教育訓練，並每年掌握華航集團及供應鏈溫室氣體盤排放資訊。為持續深化碳管理能量，華航 2023 年持續推動集團溫室氣體輔導專案，確保各集團公司落實溫室氣體管理、建立完整作業程序及盤查資料通過內 / 外部查證。華航整合環保永續議題，每年召開年度集團環境管理會議，分享國際環保、節能減碳趨勢及追蹤年度目標達成情形，落實持續改善。



集團溫室氣體盤查精進會議



集團溫室氣體盤查現場輔導

航空燃油效率表現 GRI 302-3, 305-4

2023 航空整體用油效率表現為 0.2287 噸 / 千 RTK，相較於 2023 年目標值 (0.2373 噸 / 千 RTK)，達成度約為 104%。2023 年總用油量較 2022 年增加 11.3%，每單位收益噸數公里 (Revenue Ton Kilometer, RTK) 表現降幅為 20.3%。未來將持續精進與落實節油措施，以達成每年提升 1.5% 用油效率之作業目標 (2024 年應達目標為 0.2338 噸 / 千 RTK)。

項目	2009						2020				2021			
	2009	2019	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
燃油使用量 (噸 / PJ)	1,927,803 / 85	2,230,971 / 98	1,829,328 / 81	1,857,073 / 82	1,717,758 / 76	1,911,669 / 84	35,395 / 1.56	26,614 / 1.17	29,709 / 1.31	39,903 / 1.76	21,178 / 0.93	308 / 0.01	9,895 / 0.41	91,738 / 4.04
CO ₂ 排放量 (噸 CO ₂ e)	6,099,820	7,059,083	5,787,751	5,875,530	5,435,050	6,048,568	111,849	84,101	93,881	126,093	53,422	973	31,268	289,892
運量 (千 RTK)	7,721,089	9,072,762	7,075,331	7,605,201	6,949,143	8,359,335	47,373	25,723	41,169	66,367	59,347	521	27,129	380,879
用油效率 (噸 / 千 RTK)	0.2497	0.2459	0.2586	0.2442	0.2472	0.2287	0.7472	1.0346	0.7216	0.6012	0.3569	0.5910	0.3647	0.2409
碳排密集度 (噸 CO ₂ e / 千 RTK)	0.7900	0.7781	0.8180	0.7726	0.7821	0.7236	2.3610	3.2694	2.2804	1.900	0.9002	1.8676	1.1526	0.7611

註 1：用油效率及排碳強度愈低表現愈好

註 2：碳排密集度 (噸 CO₂e / 千 RTK) = 溫室氣體排放量 / 總酬載重量收益噸數公里；(噸 CO₂e / 百萬元) = 溫室氣體排放量 / 營業額。

註 3：2020 年未使用替代燃油及永續航空燃油。

註 4：航空燃油熱值採用 IPCC 公告係數計算，來源：2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, TABLE 1.2

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

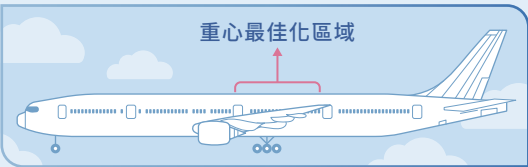
HIGHLIGHT

機型別用油效率追蹤及節油措施改善

2023 年 Q3 開始，用油小組以機型別追蹤各機型用油效率表現，並依照機型進行航機派遣、地面作業等節油精進作業。因各種機型適用之航線、場站、營業特性皆有差異，用油小組針對各項節油措施於不同場站之適用性進行檢視，並依照各機型差異推動各項節油措施，針對「可執行性」較佳之場站加強宣導，以確保達成節油目標。

措施精進案例一、實施機型別航機重心最佳化

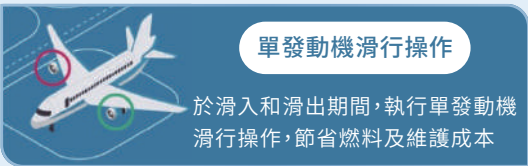
航機最佳重心位置根據不同機型設計，可於飛行過程中降低航機阻力同時提升燃油效率。華航於每趟航班裝載前依據貨物重量、尺寸及旅客人數規劃裝載位置、乘客座位區域等，讓航班以最佳重心位置營運，進而精進航班節油效果。2023 年度華航共計完成 25,696 班航班最佳重心裝載，約計節省 3,409,591 磅航空燃油。



航機重心最佳化措施示意圖

措施精進案例二、加強合適場站單發滑行執行率

疫情後航運復甦、航班流量忙碌壅塞，平均滑行時間相較疫情期間增加近一倍。針對此項轉變，華航持續於合適場站積極推動單具發動機滑行作業，透過關閉一顆發動機運轉減少落地後至靠橋期間之滑行油量。經過數據蒐集、分析各場站之特性，用油小組於具執行優勢之機場，例如香港、成田及仁川等地，鼓勵飛航組員執行單發滑行操作。2023 年度華航共執行 8,370 班單發滑行作業，優勢機場執行率達 81%，總計節油量達 90 萬磅。



單發滑行措施示意圖

華航將持續精進強化此項作為，優化航空用油效率、降低地面作業碳排放及噪音影響。

[相關作業說明請詳華航永續網環境永續 - 環保作為。](#)

台灣國內航線新機飛渡採用 SAF

為響應集團環保暨節能減碳政策，華航集團華信航空於 2023 年即積極規劃 ATR 新機飛渡返台航程中，添加 30% 永續航空燃料 (SAF)，首架 (B-16861) 已於 2024/1/3 順利抵達台北松山機場，為台灣國內航線航機及螺旋槳客機首次添加永續航空燃油，此新機亦為台灣首架 ATR 配備 PW127XT-M 升級新型發動機，其具有高效、節油及低排碳等優點，可較同型機減少至少 3% 的燃油消耗及二氧化碳排放。

能源使用 GRI 302-1, 302-2, 302-4, 302-5

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，建置優於法規之能源資訊監控設備與機制、優化公務車用油管理、落實內部稽核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。在教育宣導方面，華航亦於 2023 年辦理「環保及能源法規」教育訓練，針對近年環保暨能源法規之變革、日常運作實務上，較易混淆之規定及改善作法進行說明，以提升華航環境暨能源績效。

2023 年華航持續汰換更新耗能設備 / 施、研發及建置優於法規之能源資訊監控設備與機制，並完成規劃增設 2 處太陽能光電發電設施，其中 193kWp 已於 2023 年 12 月啟用，另 178kWp 預

計於今 2024 年 Q3 啟用；此外，於華航園區停車場設置電動車充電樁設備，完善運具電動化基礎設施，鼓勵員工使用電動運具。

華航 2023 年總用電量為 31,972 千度，較 2022 年 (32,624 千度) 減少 1.5%。而既存之 98.21kWp 太陽光電發電效率維持在 9,800 度 / 月，2018 年完工後至 2023 年已取得 475 張經濟部標準檢驗局國家再生能源憑證中心核發之再生能源憑證。地面作業汽 / 柴油用量部份，因 2023 年營運航班數增加導致支援量增加，2023 年共計耗用 921 公秉，較 2022 年 (812 公秉) 增加 13%，然單位耗用量仍呈下降趨勢。華航後續將持續加強公務車用油管理，並落實提醒機制，並加速老舊車輛汰換及電動化作業。此外，航空部分也持續添加 30.6 公秉永續航空燃油。



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

為達成 2050 淨零目標，華航將持續盤點及增設再生能源設備，並透過落實推動綠色辦公各項措施，以達成 2030 年再生能源裝置容量達契約容量 10%、2040 年達 15% 之作業目標。華航亦於 2023 年底，積極與政府及國內外供應商議合，優先台灣同業加入國際知名油商與區塊鏈平台建立永續航空燃油計畫，首度引進企業採購永續航空燃油合作模式，後續將持續結合企業自身採購及企業合作等策略，穩健循序達成 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。

能源消耗數據

能源種類	單位	2020	2021	2022	2023
非再生燃料	MWh/GJ	22,422,258 / 80,713,671	22,761,510 / 81,934,882	21,053,443 / 75,786,331	23,429,847 / 84,340,702
再生燃料 (航空永續燃油)	MWh/GJ	-	94 / 338	181 / 650	299 / 1,076
電力 (購買使用)	MWh/GJ	34,523 / 124,272	33,260 / 119,728	32,354 / 116,465	31,853 / 114,662
太陽光電系統 發電量自發自用)	MWh/GJ	117 / 421	127 / 457	110 / 396	119 / 428
電梯電力回收系統 (回收自用)	KWh/GJ	1,177 / 4.24	889 / 3.20	11,213 / 40.36	12,111 / 43.60

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：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，2023 年購買電力包含 9.9%，約 3,153MWh 之再生能源 (資料來源：<https://reurl.cc/eXMEr7>)。
註 3：2023 年非再生能源總消耗量為 84,455,364 GJ，再生能源總消耗量為 1,504 GJ；總計為 84,456,868 GJ。
註 4：航空燃油熱值採用 IPCC 公告係數、天然氣及永續航空燃油採用供應商提供之實際熱值、餘汽 / 柴油熱值採用能源局最新版能源產品單位熱值表計算。

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

華航透過水平衡調查，盤點出水資源消耗熱點，包括洗機用水消耗、生活用水及空調用水，進而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廢水。

一、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，用於園區植栽澆灌與衛生沖水用，回收率達 39%。修護廠區則透過管線及廢水處理優化工程，將事業 (有機) 廢水依規範及許可措施妥善處理後應用於洗車與澆灌等，2023 年回收量約 4,108 噸，回收率達 6.7%。

二、節約使用 (節流)

華航園區已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%；此外，亦全面增設水表監控水資源流向，並進行熱點盤點控管。

三、強化管理

華航致力於水資源管理，積極設定短、中、長期節水和年度績效目標，並納入企業環境委員會控管。我們不斷進行投資和升級廢水處理設備，以提升處理效能，同時透過內 / 外部稽核和緊急應變演練，確保高品質處理效率及防範未然。為維持污水場處理量和穩定性，修護廠區的生活污水經過截油槽、前處理設施降低 BOD 濃度後，方能排入污水處理廠。

為提升水資源管理知能，華航於 2023 年舉辦之「環保及能源法規」教育訓練中，除摘要說明水污染防治的重點外，更強化飲用水管理實務及查核經驗分享。在日常運作中，亦持續透過開機畫面、螢幕提醒等方式宣導員工節約用水。

2023 年，華航持續增設中水回收管線，確保在符合防疫需求的同時，維持政府公衛要求的清潔效果，持續節約用水。然而，松山園區的用水量於 2023 年出現異常且顯著增加的現象，經用水度數檢核、水錶申請送驗、逐管線確認後，最終確認因為地下儲水設施洩漏所致，後續已完成緊急搶修及調整使用方式，經觀察後用水量已回穩。此外，修護園區因製程、廠房更新工程及養護需要，用水量也較往年有所增加。

2023 年，因營業復甦 (RTK 較 2022 年增加 20.3%，合併營收年增幅 22.62%)，華航自來水取水量計為 118,158 度，較 2022 年增加 19%，但仍成功達成 2023 年用水量較 2018 年節約 5% 的 SDG 目標。華航將持續透過節水宣導、污 / 廢水處理效率提升、技術升級等方式，強化變動管理，致力實現 2025、2030、2040 年用水量較 2018 年減少 7%、10%、12% 的目標。

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 鎘：< 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 -N：< 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 2：2023 年未發生廢污水違規事件。



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

用水區域 (來源類別)	取水量 (註 1) (千噸)				耗水量 (註 2) (千噸)	排水量 (註 3) (千噸)	回收量 (註 4) (千噸)	回收比例 (%)
	2020	2021	2022	2023	2023	2023	2023	2023
華航園區 (自來水)	49.1	33.42	28.70	36.46	20.22	22.31	16.73	39%
華航園區 (雨水)	8.05	5.65	9.35	6.07				
修護廠區 (自來水)	59.78	65.4	55.81	61.55	35.41	生活：9.00	NA	--
						事業：17.14	事業：4.11	6.7%
台北分公司 (自來水)	5.41	4.56	4.02	4.18	2.20	1.98	NA	--
松山園區 (自來水)	12.48	9.39	10.68	15.97	5.19	10.78	NA	--
總計	134.82	118.42	108.56	124.23	63.02	61.21	20.84	16.77%

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。

氣體排放 GRI 305-7

飛機引擎所排放的氣體中，氮氧化物 (NOx) 及硫氧化物 (SOx) 對當地空氣品質造成衝擊，華航持續透過機隊更新，飛航操作及營運改善等措施，持續降低單位排放量，提升排放效率，致力降至環境衝擊。此外，飛機塗裝時，也會排放些許揮發性有機物 (VOC)，華航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。2023 年修護作業排放之 VOCs 約為 20 噸，較 2022 年度之 22 噸減少 10%。此外，為維護員工職場工作環境，我們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。



項目			單位				
				2020	2021	2022	2023
客機	SOx	排放量	噸	30.41	27.43	29.59	38.36
		排放效率	克 / RTK	0.0133	0.0150	0.0130	0.0094
	NOx	排放量	噸	317.03	34.18	120.64	400.60
		排放效率	克 / RPK	0.0400	0.0538	0.0183	0.0119
貨機	SOx	排放量	噸	14.58	16.06	13.03	11.37
		排放效率	克 / RTK	0.0030	0.0028	0.0028	0.0027
	NOx	排放量	噸	152.04	167.43	135.84	118.79
		排放效率	克 / RTK	0.0317	0.0290	0.0291	0.0278

項目			單位	2020	2022	2023
客機	SOx	排放量	噸	16.85	24.99	26.58
		排放效率	克 / RTK	0.6549	0.6070	0.4004
	NOx	排放量	噸	175.61	260.49	277.54
		排放效率	克 / RPK	0.6802	0.5908	0.3863

項目			單位	2021	2022	2023
客機	SOx	排放量	噸	0.04	1.24	11.56
		排放效率	克 / RTK	0.0838	0.0458	0.0304
	NOx	排放量	噸	0.46	12.95	120.77
		排放效率	克 / RPK	0.0784	0.0434	0.0279

註 1：SOx 及 NOx 排放量以「年度總排放量 = 航班飛航架次 * SOx / NOx 排放係數 (Tons / LTO)」之公式計算，其中排放係數採用美國環保署 (EPA) 當年度最新公告之數值。
註 2：LTO：航機起降循環 (The Landing Take-off) 架次。
註 3：華信、台虎無貨機。
註 4：2021 年～2022 年調整 NOx 排放量及效率之計算範疇，以符合疫情期間實際營運狀況。

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

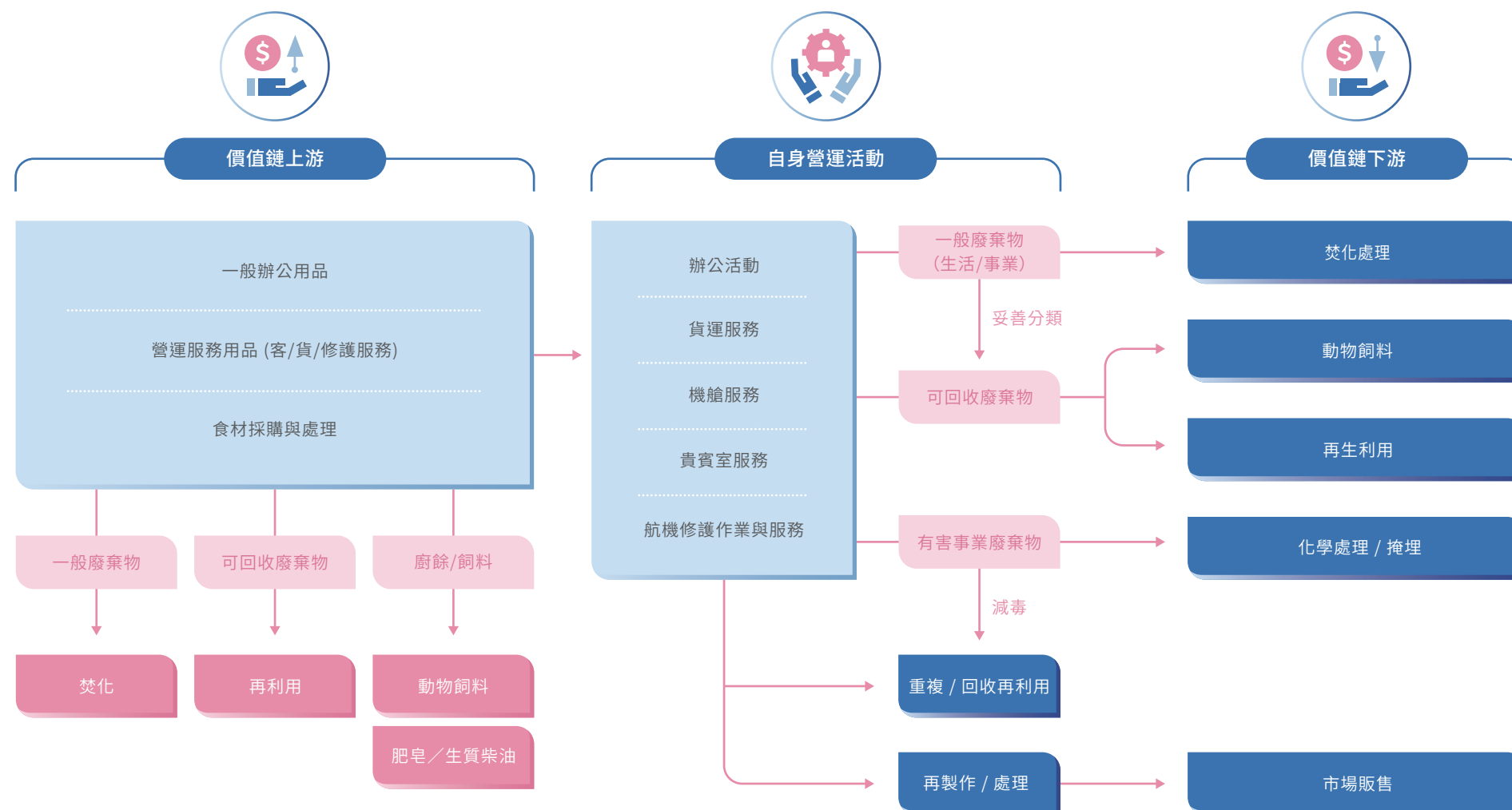
3 公司治理

ESG 數據與附錄

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、清廁及包材廢棄物等（詳廢棄物流程圖）。為最小化掩埋處理之廢棄物量（zero waste to landfill），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，包括透過妥善分類流程，搭配推動減毒措施，提高一般廢棄物回收再利用機會，提升重複 / 回收再利用可行性，以減少送至焚化 / 掩埋之廢棄物量。而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包材、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，合作開發及設計數項環保友善 / 減塑之空中服務用品及包材。

此外，為回應國際關注之機艙廢棄物減量議題，2023 年華航針對 A350 及 777 機型之空中服務，實施越洋航線之機上資源分類及回收服務，並裝載回收專用餐車（eco-cart）供空服組員妥善分類可資收及其他物品；此外，為精進廢棄物實務管理及掌握盡職調查作業重點，華航召集各場域廢棄物處理承辦同仁拜訪台灣專業廢棄物管理顧問智庫，透過教育訓練了解台灣廢棄物處理現況、政府規範發展及合約簽訂注意事項，以減少廢棄物產生、最小化廢棄物相關法規違規風險，並強化供應商管理。





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)	1. 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。 2. 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。	1. 選購非一次性塑料及環保可回收產品 (如：木質調酒棒)、短程航班提供環保餐具包 (採用木質湯 / 匙及紙質外袋包裝)，並與供應商合作開發無塑紙杯，減輕廢棄處理階段環境衝擊。 2. 與供應商合作研發再生材料侍應品 (如：咖啡紗再製枕頭套、再生塑膠製 (RPET) 頭墊紙等)。 3. 外賓會議試行循環餐盒，減少一次性餐盒具使用。	1. 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，與全球空廚間密切執行餐點核對作業，精準掌控訂餐數。 2. 與知名餐飲品牌合作，推出聯名特色餐點，並透過預選餐點限定套餐，推廣機上預選餐點服務，提高完食率。 3. 與空廚合作精準設計餐量，減少剩食。
減少使用 (Reduce)	1. 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。 2. 優化維修流程，減少末端廢棄物產生。	1. 精準規劃營業及空服用品，並與空廚廠商議合，減少包材使用及廢棄物，例如：冰淇淋捨棄塑膠盒裝改以冰棒棍或紙質包裝供應。 2. 辦公環境落實自備環保杯政策，取消一次性會議備品。 3. 鼓勵旅客自帶個人用品，如耳機、環保杯及餐具。	1. 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。 2. 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。 3. 定期檢視貴賓室服務人均剩食產生量績效，並訂定剩食管理目標及改善措施。
重複使用 (Reuse)	1. 媒合增加事業廢棄物再利用比率 (如：廢塑膠桶、廢潤滑油)。 2. 客、貨運裝備 (如：盤櫃 / 網等) 修理後再使用。 3. 積極尋求有害廢棄物減毒作法，提升重複 / 回收再使用可行性。	1. 開發並鼓勵旅客以可重複利用，取代一次性使用產品 (如：矽織摺疊隨行杯)、商務艙環保筷 / 拖鞋、免稅品提袋等。 2. 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。	1. 創新開發新菜色，提高食材運用度。 2. 多元使用邊角料，落實零食材廢棄。
循環再造 (Recycle)	1. 機敏資料廢紙，經碎紙、溶漿後再製為紙漿。 2. 廢紙餐盒回收，經清洗後再製為紙漿。 3. 回收 TPE 站貨運服務衍生之廢棄雨布及塑膠包膜，提供廠商再利用。 4. 修護作業產生之廢航空燃油，回收精煉後循環使用。	1. 優先採購並使用由 40%~60% 回收料製成之混料雨布。 2. 機上垃圾袋 100% 再生塑料製成，再生塑膠膠杯及沙拉碗蓋亦陸續上線。 3. 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：機上退役餐車、餐鋁箱、退役救生衣再製環保包款)。 4. 與供應商合作，調整空服及機艙清潔流程，推行機上資源回收作業。 5. 要求電商平台合作廠商，使用再生紙漿再製之紙箱進行包裝。	1. 備餐廚餘，提供養豬廠等回收再利用。 2. 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)	1. 依檢疫法規焚化之廚餘及多數員工無法回收之一般生活廢棄物，皆透過焚化廠汽電共生設備供發電使用 (Waste To Energy, WTE)；如依環境部 2023 年臺灣焚化廠發電效率估算，約可供給 883 MWh 電力予國家電網。 2. 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。		

2023 年華航持續推動多項資源回收再利用、開發、設計環保友善 / 減塑侍應品、異業合作供應低碳餐飲，以及電子化服務，如雲端書坊等措施，總廢棄物產生量為 4,553 噸；一般地面、空中及事業廢棄物回收率分別為 21.54%、26.2% 及 58%。其中，2023 年地面作業一般廢棄物 (不可回收) 因前述營業復甦、廠區優化專案執行等因素產生量為 531 噸，較 2022 年增加 16%；華航園區微幅增加 6%；然修護廠區 2023 年因新增還機作業達 10 架，以及廠區優化裝修等特殊專案作業工程影響，增加 18%。華航後續將針對因專案性 / 非常態業務衍生之廢棄物，進行源頭控管，以確實檢核減廢措施之有效性及績效。空中廢棄物部份，2023 年受營運量大幅增加

影響，空中廢棄物總量較 2022 年增幅達 178%；惟若以 2023 年單位返台航班人次 - 餐計，每人次 - 餐廢棄物產生量為 0.33 公斤，較 2022 年之 0.65 公斤進步近 50%。

另為驗證廢棄物數據準確性，華航每年依據 ISO 14001 條文，進行至少一次之內部稽核和一次外部稽核。此外，華航規劃於 2024 年調查員工廢棄物分類習慣，以及外包供應商的收集 / 重新分類的流程，以尋求進一步廢棄物減量的機會。機艙廢棄物部份，華航則參考國際航空運輸協會 (IATA)「跨大西洋回收試驗計劃」的方法進行組成分析，以評估透過優化空服用品達成廢棄物減量的潛在機會。2023 年廢棄物管理相關之 SDG 作業目標達成情形摘要如表：



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

廢棄物管理 2023 年 SDG 作業目標	2023 年作業績效	達成度	短中長程目標
不可回收之地面一般生活廢棄物產生量較 2018 年減少 5%	較 2018 年增加 33%	未達成	2025 年、2030 年及 2040 年分別較 2018 年減量 7%、12 及 14%
空中機艙廢棄物產生量較 2018 年減少 25%	較 2018 年減少 25%	100%	2025 年、2030 年及 2040 年分別較 2018 年減量 50%、65 及 70%
相較於 2018 年，取代 50% 一次性塑膠產品及包材	相較於 2018 年，替代率達 50%	100%	2025 年空中服務一次性塑膠用品及包材減量 90%，2030 年全數淘汰
桃園機場機上服務人均餐損較 2020 年降低 5%	較 2020 年降低 5%	100%	2025 年、2030 年及 2040 年分別較 2023 年減量 5%、10 及 25% 2025 年、2030 年及 2040 年分別使用 10%、50%、80% 永續認證紙 / 木類空 / 地服用品

華航將持續與供應夥伴議合，尋求更多源頭環保永續設計、資源回收再利用及去化管理之合作機會，並持續落實及擴大推動資源回收機制，落實零廢棄掩埋以進一步邁向零廢棄之永續願景。

廢棄物資訊

(單位：公噸)

項目	產生量			處置方式
	2021	2022	2023	
一般生活	94	113	122	焚化 - 含能源回收
	410	629	986	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	507	622	973	再生利用 - 資源回收
廚餘 / 廢料	68	142	529	再生利用 - 堆肥 / 養豬
	177	632	1,610	焚化 - 含能源回收 (依檢疫要求)
修護有害事業廢棄物	12	12	11	其他處置 - 熱處理 (如電鍍污泥)
	1	2	1	其他處置 - 境外處理 (如含鋰電池)
修護非有害事業廢棄物	100	147	194	再生利用 - 資源回收 (如廢潤滑油)
	64	47	127	其他處置 - 熱處理 (如廢油漆)
總計	1,433	2,346	4,553	--

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。

HIGHLIGHT

創新開發 RPET 環保頭墊紙

為持續提升機上用品綠色材質使用率，華航自 2023 年起，偕同 EcoVadis 金獎認證之不織布頭墊紙供應商，率先將其最新開發之 RPET 環保頭墊紙，於機上試行使用，共同克服因回收塑膠再製材質硬挺，較難與魔鬼氈貼合之物性弱點，與供應商議合並分階段改善完成。

1. 調整厚度與尺寸：因 RPET 採用回收寶特瓶再製而成，其材質物性較硬不易貼合不如原不織布材質柔軟，故經過重複調整產品規格與測試，使產品舒適性可滿足旅客需求。
2. 強化與座椅貼合度：以「增加貼合棉線與魔鬼氈的咬合度」、「清除魔鬼氈棉絮」以強化貼合度並符合安全性。



與供應商合作開發之 RPET 環保頭墊紙

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

HIGHLIGHT

時尚潮流 永續轉型

華航 2023 年與潮流奢華品牌 MOSCHINO 跨界合作，推出全新機上旅行包，融合華航的環保永續理念，為客艙注入青春活力元素，打造旅客專屬航空時尚單品，即日起陸續於長程航線豪華商務艙嶄新登場。

豪華商務艙旅行包與潮流奢華品牌 #MOSCHINO 合作，豪華經濟艙與加拿大簡約舒適戶外品牌 #Roots 合作，提供攜帶方便的隨身小包包款；內容物則與廣受好評的 #moroccanoil 品牌合作，提供實用的護膚系列保養品。而為實踐環保永續理念，包款、內容及包材，均以環境友善構思，其中：包款、保養品瓶身、眼罩、梳子使用回收塑膠再製而成，牙刷使用小麥材質、潔齒套組以蠟紙包裝、保養品以 PLA 包裝、耳塞以牛皮紙盒包裝、外包裝的紙腰封及紙卡均採用 FSC 認證的紙，外袋也使用 CPE 生物可降解塑膠袋，期最小化產品及包材對環境的衝擊。



以環境友善構思設計之全新機上旅行包—豪華商務艙



以環境友善構思設計之全新機上旅行包—豪華經濟艙

HIGHLIGHT

救生衣重獲新生

華航於 2022 年永續示範航班首度推出由機上救生衣再製而成的「華航環保旅行包」，廣受好評與關注，上架銷售更立即搶購一空。2023 年再推出新品「中華航空永續救生衣包」，推出限量「中華航空永續救生衣包」共計三種款式，分別為鳳梨包、小郵差包以及日用長包，將機上功成身退救生衣環保再利用，化身成為日常實用的包款，每個包包因裁剪救生衣的位置不同，圖案呈現都是獨一無二，精細的縫製、鮮明又具標誌性的視覺美感，大容量加上具有巧思的分層設計，外觀吸睛兼具實用的防水功能，不僅時尚質感滿分，更能實踐永續循環的理念。

華信航空也同步配合 ERJ 機隊除役，於 2022 年將作廢之救生衣作為材料，環保再製，打造成「束口包、三折收納包」等環保時尚系列小包商品，受到熱烈迴響；2023 年再推出二代環保時尚小包、零錢包、飲料杯袋等再製商品，以提供更多航空迷一同加入永續環保的行列。



華航 2023 年推出永續救生衣包三種款式



受熱烈歡迎的環保再製時尚小包，華信 2023 年推出二代版，更附上救生衣拉扣，增加整體感，讓永續生活更加分



大家必備的零錢包，也以環保永續的樣貌出現，讓救生衣再製品，變得更生活化，提醒旅客時時做環保



不浪費救生衣上任何可利用的小細節，製作符合最新潮流的環保飲料杯袋，讓旅客將永續環保理念帶著走

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。華航提供多元化的環保友善服務，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，華航每年也透過有獎徵答活動，調查員工對環保資訊推廣之滿意度及改善建議，2023 年共計 2,809 人次同仁參與，整體滿意度達 95.7%。

綠色服務



旅程階段	綠色服務成果
地面作業	1. 推動 e 化登機作業及數位企業會員，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. 持續執行夏季閘窗作業，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。
航行階段	1. 機上餐飲持續優先使用在地當季食材，致力達成零碳足跡的目標，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，2023 年預選比例提升至 22.86%。 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	2023 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 • 辦理體驗活動，凝聚環保永續共識	• 新進員工「華航與我」課程 • 公司信箱、華航園地、開機畫面、問卷及有獎徵答	• 環保 e-learning 為新進員工必修課，並透過 23 場新進員工實體課程，宣達本公司環保節能政策及作法，凝聚全員共識，執行率 100% • 發布 28 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 2,809 人次參與，年度滿意度 96%。
		• 環保講座	• 推動辦理 1 場次環保講座，以賽夏族群發展與生態保育議題為主軸，提升全員環保意識，共計 90 位同仁參與。  邀請「苗栗縣賽夏族原住民林業暨勞動合作社」理事主席根誌優長老演講  根誌優長老與實體及線上與會同仁合影
		• 異業交流	• 2023 年辦理 2 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動本公司環保理念。  赴歐萊德交流永續策略推動與經驗
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」、「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 7 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 263 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 17 部環境生態主題影片於機上播放；另於社群媒體揭露 11 篇環保專題與報導，總觸及人數為 320,321 人次。 • 華航持續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 • 華航月桌曆選用大豆油墨印製
集團 (含資) 公司及商業夥伴	• 精進環境風險機會管理、碳管理與調適作業能量 • 擴大永續影響力，加值產品及服務	• 定期 / 不定期風險機會調查問內、實體 / 線上課程邀請、年度管理溝通會議、專案合作等	• 建立並執行半年能資源耗用及年度碳排放數據蒐集機制，持續推動環境風險機會調查作業，並循企業環境委員會各環管會運作，針對高環境風險作業進行 2 場次現場稽核。2023 年計邀請推動 8 項環保節能措施，減少 42 千度電、5,000 公升汽柴油使用，減少約 32.6 噸碳排放。 • 推動溫室氣體盤查輔導專案，厚植碳盤查及管理作業能量半年能資源追蹤、溫室盤查結果。2023 年作業成果： 1. 13 家集團夥伴 100% 完成能資源數據蒐集、碳盤查，並輔導其建構內部查證作業能量；2023 年類別 1、2 總排放量為 643,002 噸 CO ₂ e，類別 3~6 總排放量為 307,579 噸 CO ₂ e。 2. 13 家集團夥伴設定 26 項能資源管理目標，其中 21 項 100% 達成。 3. 辦理 1 場次價值鏈溝通 / 管理會議，分享國際資訊、訂定與追蹤年度作業目標及環境績效表現。 • 定期檢視及更新發布華航集團行為規範，溝通集團環保、能源及生態保育政策與理念。 • 邀請參與各類環保講座、環境 / 能源管理系統運作人員專業訓練、碳管理相關工作坊等。專案研發環保待應品，如 rPET/ 咖啡紗產品。

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

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. 落實措施環保節能措施，達成 SDG 短中長期目標 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	強化供應 / 價值鏈及商業夥伴之環保永續議合	1. 完備供應 / 價值鏈及商業夥伴環保永續管理機制 2. 精進外站環境、能資源、氣候變遷及自然資源風險評估、碳排放管理及調適作業 3. 協助集團企業精進碳、環境管理及氣候變遷調適作業能量
3	符合國際航空碳管理機制	1. 持續參與 IATA、AAPA 及中華民國 (台灣) 政府因應 CORSIA、SAF 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 5. 推展並落實 SAF 添加目標
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. 推動內部定價，及研擬符合 SBTi 目標之減碳策略與路徑 4. 擴大再生能源使用並推動植林等碳匯專案
6	持續提升環境資源利用效益	1. 推廣及落實綠色辦公及綠色餐廳，打造環保永續作業環境 2. 完善水資源、廢棄物管理作業，擴大並精進管理目標 3. 持續精進環保節能措施，提升能源資源利用效益 4. 與空服用品供應廠商合作，創新開發環保友善商品 5. 增進環保永續標章認知，提高永續採購佔比
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 添加作業及客戶專案機制，穩健落實 SAF 添加目標 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 4. 優化生物多樣性保育及相關揭露資訊
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，包括太平洋觀測計畫 (PGGM) 及 IATA 亂流偵測計畫 2. 創造內外部多元推廣管道，提升創新議合動力



- 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

2-4 人才價值

HIGHLIGHTS



106 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 106 名。



174.85 億薪資與福利投入

薪資與福利投資金額 174.85 億。



99.17% 工會參與

員工參與工會比例 99.17%。



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 3.64 億

積極辦理管理及各類專業訓練，總投入約 3.64 億。



持續響應「台灣人才永續行動聯盟」

2024 年 2 月 29 日宣布持續響應「TALENT, in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」。



榮獲亞洲最佳企業雇主獎肯定

榮獲 2023 亞洲最佳企業雇主獎 (HR Asia Best Companies to Work for In Asia)。

管理方針

重大議題

- 多元人才吸引、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，追求永續發展的未來。

華航的承諾及長期目標

承諾

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

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

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

長期目標



2025

- 1. 100% 完成建置公司內各專業領域通識線上教材
- 2. 建置公司航空管理人才庫最適學習路徑
- 3. 女性主管比例目標達 26%

2030

- 1. 內招報考者通過報考單位線上通識課程者 (完訓率) 達 75%
- 2. 航空管理人才培育累積達 150 人
- 3. 女性主管比例目標達 27%

2040

- 1. 內招報考者通過報考單位線上通識課程者 (完訓率) 達 100%
- 2. 航空管理人才培育累積達 400 人
- 3. 女性主管比例目標達 30%

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	2023			2024 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 0.33	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)=√ (失能傷害頻率 (Disabling Injury Frequency Rate,FR)× 失能傷害嚴重率 (Disabling Injury Severity Rate,SR)÷ 1,000)

註 2：2021-2023 年勞動部公布航空運輸業之平均值：FR(1.37)、SR(28) 及 FSI(0.19)。

- 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

2-4-1 人權管理架構 GRI 2-23, 2-25, 406-1

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，其適用範疇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。 • 2023 年 10 月辦理「性騷擾防治」e 化教育訓練課程，計有 9,648 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 2023 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。

目錄

前言

1 永續管理

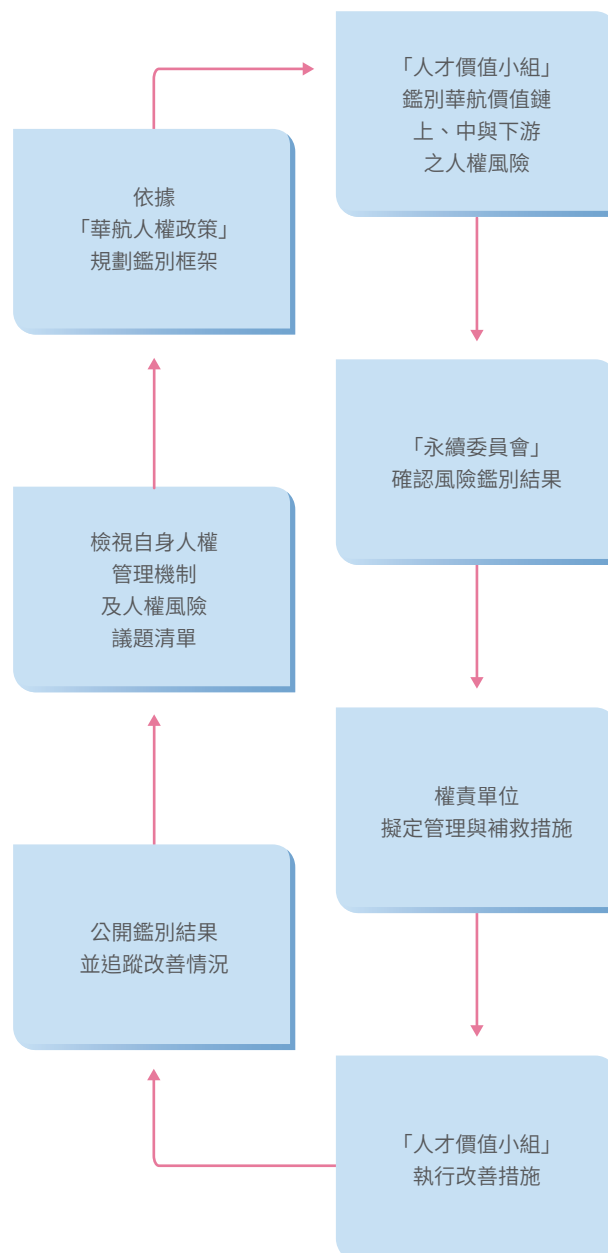
2 多元價值創造

- 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

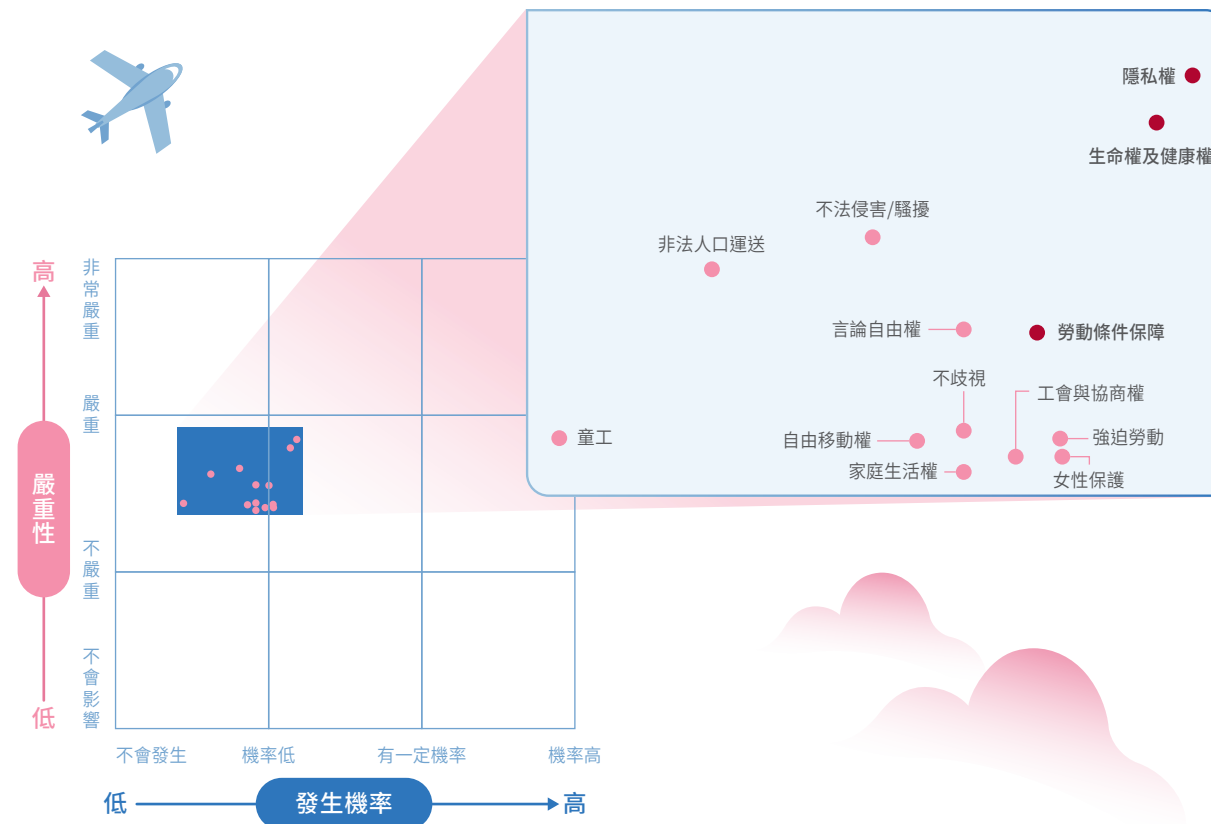
人權風險鑑別流程



人權風險鑑別結果

華航依據聯合國人權指導原則獨立進行人權風險鑑別。人才價值小組透過內外部利害關係人的議合，先篩選當年度重大人權議題，並發放風險鑑別問卷予整體價值鏈 (2023 年未有新商業關係建立，如重大收購併購等) 中之利害關係人，2023 年依 518 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。2023 年華航人權風險程度整體而言尚屬低度風險，惟仍相對主要之三項風險議題進行回應，包括隱私權、生命與健康權、與勞動條件保障。

2023 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 2023 年所鑑別之三項主要風險，除勞動條件保障不適用於華航價值鏈下游之外，華航於價值鏈各節點皆有三項主要風險之減緩與補救措施，對象涵蓋各類群體 (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，相關資訊如下表描述。

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

人權風險管理一覽表

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」，以規範委外廠商及其人員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
		生命及健康權	針對一般物品供應商於採購合約條文訂有品質保證義務，載明供應商須保證其產品無安全上或衛生上之危險；若其產品性質原具有危害性，應於明顯處標明警告標示及處理方法	
		勞動條件保障	• 訂有「中華航空永續供應鏈管理政策聲明」和「中華航空供應商行為準則」，要求所有供應商皆須依循其中之資訊安全、勞動人權與勞動條件，以及職業安全精神落實管理 • 透過週期性之供應鏈永續風險評估調查 (SAQ) 問卷，掌握關鍵供應商管理現狀 • 於 2023 年供應商大會宣導關於人權政策與管理案例解析	
中游	華航自身營運	隱私權	• 依華航「個資保護管理制度」，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，並辦理相關教育訓練及講座強化個資保護意識	• 依華航「個資保護管理制度」，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
		生命及健康權	• 華航設有「職業安全衛生委員會」，每三個月定期召開會議，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項 • 華航獲 ISO45001：2018、CNS45001：2018 及 TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統驗證合格，定期每年執行內部稽核一次及每年執行外部追查稽核一次。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 • 定期辦理員工健康檢查，達到早期發現、早期預防及早期治療的目標 • 建置「員工健康管理系統」，員工可查詢歷年健檢報告、預約醫師諮詢服務、紀錄自我監測指數，以利自主健康管理與疾病預防 • 每年定期辦理免費流感疫苗駐點接種，並提供多元接種管道（各工作場所駐點、外院補助、機場醫療中心定點接種）照顧員工健康 • 飛航安全方面，華航推動「安全管理系統」，藉由持續性的風險辨識與管理，預防潛在風險或危險因子之衝擊 • 建置全員安全報告系統，鼓勵全體員工主動辨識可能的安全影響因子，強化風險控管力道	• 藉由「職業安全衛生委員會」之運作與 ISO 45001：2018 及 TOSHMS 職業安全衛生管理系統之指引，華航定期針對公司之職業災害案件進行統計、分析，並提報與追蹤後續安全衛生管理方案（詳參本報告書 2-4-5 健康與安全職場章節） • 依健康檢查結果分級管理，篩選出高風險族群，交由公司醫護人員進行一對一的健康關懷訪談，提供個人客製化的健康指導及轉介門診資訊 • 藉由「安全管理系統」進行相關調查作業，透過風險辨識及主動作為持續優化管理，並建立防堵機制



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

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）
中游	華航 自身營運	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溝通，以確保員工權益。 - 與員工代表共同組織並運作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，就職場安全、勞工福利等事項進行溝通，共同保障員工勞動權益與提升職場環境。 2021 年末，分別與中華航空企業工會及桃園市機師職業工會簽訂團體協約。	設立多元化申訴管道，確保員工於勞動權益受損時可即時妥善處理（更多細節可參考本報告書 2-4-4 員工權益 - 員工溝通章節）
下游	客戶	隱私權	為創造消費者可信賴的個資保護及隱私環境，本公司確實遵循中華民國個人資料保護法、民用航空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，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
		生命及 健康權	- 飛航安全方面，華航推動「安全管理系統」，藉由持續性的風險辨識與管理，預防潛在風險或危險因子之衝擊。 - 機上飲食安全方面，華航訂有「餐商評選作業辦法」，各地餐商具備與食品安全相關之第 3 方認證，或當地政府衛生機構發出證書或證明文件，始得成為華航機上餐點供應商	- 飛航安全方面，華航推動「安全管理系統」，藉由持續性的風險辨識與管理，預防潛在風險或危險因子之衝擊 - 華航設有「飛行醫療諮詢服務」，當旅客於報到、登機或乘機等時刻，有身體不適情況發生，可藉此系統取得專業醫療建議。華航也獲得中華民國醫師公會全國聯合會支持，共同推出「機上愛心醫師」專案，在機內發生緊急醫療需求時，愛心醫師可即時提供專業協助
		勞動條件 保障	不適用（客戶非受雇者，無勞動條件議題）	不適用（客戶非受雇者，無勞動條件議題）

註：有關更多相關隱私權管理措施，請參考本報告書 2-1-6 隱私管理章節。 [Q 2-1-6 隱私管理](#)

除上述 2023 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。2023 年華航員工申訴共計 14 件，申訴類型主要為優待機票使用與職場不法侵害（本項均為性騷擾申訴）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

華航承諾杜絕性騷擾，透過新進及在職員工教育訓練，每年實施性騷擾教育訓練課程，並於公司網頁、職場張貼宣傳海報，宣導何謂性騷擾、性騷擾種類及申訴管道等；若有性騷擾情事，員工可透過性騷擾申訴專用信箱與專線提出申訴；被訴人如為內部人員，人力處在接獲申訴 7 日內開始進行調查，並召開申訴會，前揭申訴會組成之女性委員人數比例不低於 1/2，倘性騷擾行為成立，即進行懲處或其他處理之決議，視情況提供雙方心理輔導。被訴人如為外部人員，將協助員工申訴並提供法律協助。華信依公司規定，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。2023 年華航計 5 件性騷擾案件，按情節輕重進行調職或給予行政懲處，並依現行法令規定，如屬性騷擾防治法範疇之性騷擾案件，亦依法呈報主管機關；2023 年華信無性騷擾案。

華航 2021-2023 年員工申訴案件

	2021	2022	2023
考績	1	0	1
優待機票	0	1	3
請假	3	1	0
懲處	6	5	1
職災	0	0	0
薪資	1	0	1
職場不法侵害	4	1	6
其他	0	2	2
合計	15	10	14

中華航空

華航員工申訴管道

• 電子信箱：wecare@china-airlines.com

華航性騷擾申訴管道

• 專線：(03)399-8922

• 電子信箱：SHC@china-airlines.com

華信航空

華信員工申訴/性騷擾申訴管道

• 專線：(02) 2514-2050

• 電子信箱：SHC@email.mandarin-airlines.com

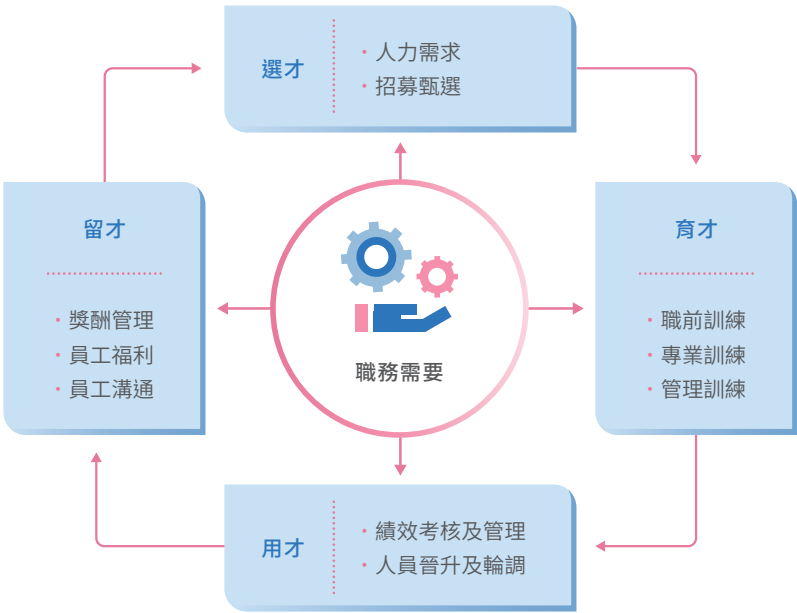
華航 2021-2023 年性騷擾申訴統計

	2021	2022	2023
申訴次數	3	5	6
成案件數	3	3	5
類型	行為不當	行為不當	行為不當
處理結果	行政懲處	行政懲處	行政懲處

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。





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

華航集團員工總覽

截至 2023 年 12 月 31 日止，華航、華信分別為 11,258 人、885 人，相較 2022 年華航員工總數增加 526 人，華信增加 75 人，二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 165 員派遣人力。[附錄 - 人力結構表](#)

員工						
	總數	男性	女性	總數	男性	女性
全職員工 (註 1)	11,127	5,508	5,619	872	422	450
非全時員工 (註 2)	112	23	89	13	2	11
臨時員工	19	14	5	0	0	0
總數	11,258	5,545	5,713	885	424	461
實習生 (不列入員工人數)	35	11	24	14	3	11
	總人數包含原住民 76 位 (男性 38 人、女性 38 人) 及身障人員 106 位 (男性 71 人、女性 35 人)			總人數包含原住民 11 位 (男性 1 人、女性 10 人) 及身障人員 6 位 (男性 4 人、女性 2 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。

平權及多元化

我們重視性別平等，2023 年華航女性員工占總員工 50.49%，女性主管比例為 28.68%；華信女性員工占總員工 52.09%，女性主管比例為 24.44%。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 7 日全薪之陪產假；另為均衡員工家庭生活，本公司 2023 年與 7 家托嬰中心或幼兒園簽訂協議，提供優惠方案。

人力多元化方面，2023 年華航僱用了 76 位原住民 (占全員比 0.68%) 及 106 位身障人員 (占全員比 0.94%)。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。

2023 年華航、華信員工多元化分布



當地雇員

華航航網遍布全球，在國內、外地區均提供當地眾多工作機會，以促進當地就業及經濟發展；總計約 85.96% 華航員工工作地點位於台灣。在外籍員工方面，我們有來自 22 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 25 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。



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 年華航、華信聘用當地人員比例

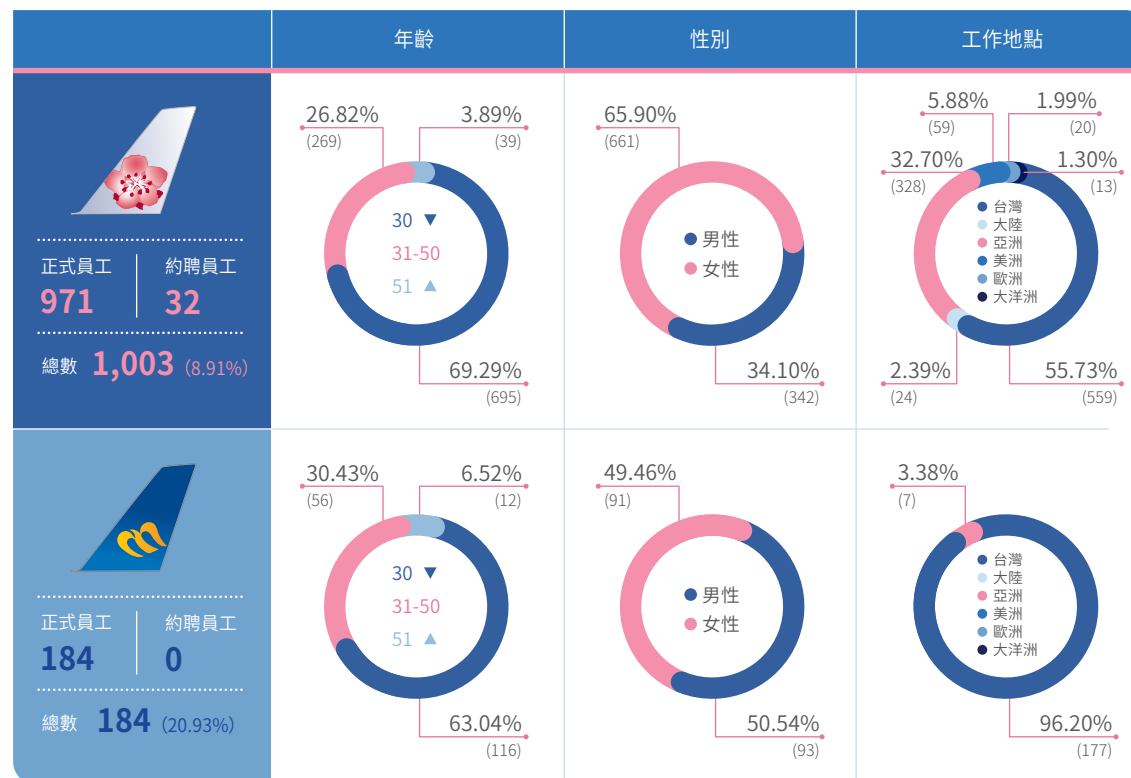
公司	地區	員工	管理階層
	台灣	98.44%	100.00%
	大陸	96.27%	40.00%
	亞洲	94.41%	43.00%
	美洲	64.89%	24.39%
	歐洲	48.31%	25.93%
	大洋洲	33.33%	14.29%
	台灣	100.00%	100.00%
	大陸	77.78%	27.78%

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；2023 年華航共招募 1003 名新進人員，其中正式員工 971 位、約聘員工 32 位，共占整體人力 8.91%；華信招募 184 名新進人員，約占整體人力 20.79%。

2023 年華航、華信新進員工統計



員工流動

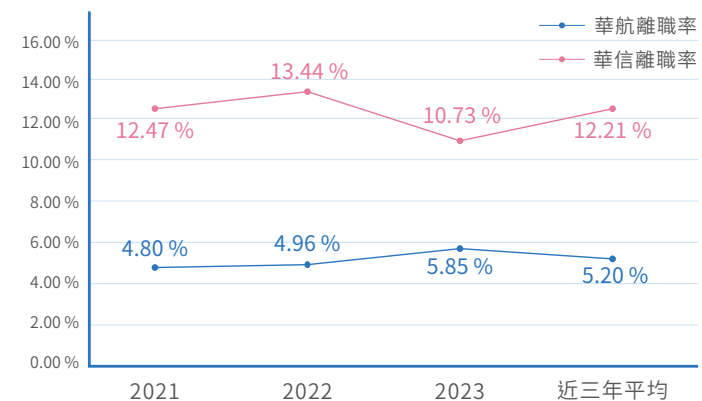
華航近三年平均離職率為 5.20%，全體員工均受勞動契約保障，並訂有獎懲與終止僱用規定，另於員工離職規定、離職預告日數之規定均依循勞基法；針對高離職率之地區，除檢視當地勞動相關法令與薪資水平外，並參考離職員工訪談及與管轄當地主管意見，了解主要離職原因，適時修訂薪資福利制度，並持續透過公司內部管理制度與激勵制度以降低離職率。 [附錄 - 離職統計表](#)

華航 2023 年離職人數較 2022 年略為上升約 0.89%，其中非自願離職率占比較 2022 年上升 0.02%，自願離職率因受近年科技業、旅運觀光等產業復甦大舉招募影響而上升 0.91%，惟無大幅波動。華航將繼續優化內部管理與時俱進，維持既有之低離職率。

華信 2023 年離職人數較 2022 年降幅約 2.71%，其中離職主因多為個人職涯規劃而申請退休或離職，雖離職率下降華信仍將持續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。

2021-2023 年華航、華信離職統計

年份	華航離職率	華航離職率 (自願)	華航離職率 (非自願)	華信離職率
2021	4.80%	3.41%	1.39%	12.47%
2022	4.96%	3.66%	1.30%	13.44%
2023	5.85%	4.57%	1.28%	10.73%
近三年平均	5.20%	3.88%	1.32%	12.21%





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；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，如同仁工作表現上需要協助其改善或其他有關諮商時，所屬單位亦會視需要安排面談，以促進主管與員工的溝通和連結。

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，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)。

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。

為使員工能長期留任，公司設有逐年提升工作津貼辦法，以及在員工持股信託中亦設計隨年資提升公司獎勵金額之機制。

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，就其階層特性規劃為期二年之課程，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。

2023 年，華航投入訓練發展費用約為新台幣 3.64 億元 (平均每位員工約新台幣 3.23 萬元)，總參訓時數 (含實體及線上課程) 約 53 萬小時 (平均每位員工約 43 小時)，完訓率達 99.44%。

 附錄 - 員工訓練統計表

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 56.18%，因內招職缺以理工相關背景較多，故其遞補情形略低於 2022 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。



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，2023 年客貨運市場恢復正常，公司營收顯著增加；惟受物價、油價等營運成本有關項目持續上漲，另為照顧員工提升其薪資福利投入，致使本項較去年微幅下降。

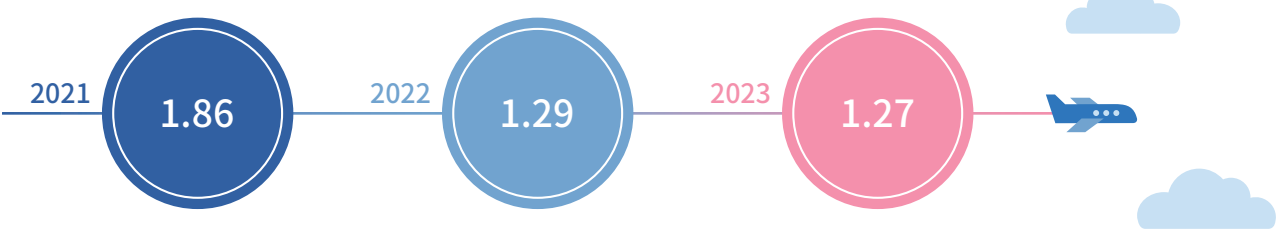
2023 年度配合公司營運目標、同仁職涯所執行之員工發展專案內容

 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
提升客運營收管理及行銷知識 配合客運復甦，提升客運營業類人員票務、訂位、票價管理、營收分析、行銷工具等專業知識	提升客運營業人員營業管理與行銷分析知能，以增裕客運營收	2023 年客運營收約為新台幣 990.1 億，較 2022 年客運營收 204.8 億增加 785.3 億	18.7%
提升修護技能訓練 強化修護人員提升客戶機機種系統及修護技術知識	提升修護品質，增進修護顧客滿意度	2023 年修護顧客滿意度為 8.8 分 (滿分為 10 分)，較 2022 年 8.24 分增加 0.56 分	5.0%

以訓練提升「多元、平等、共融」意識

為打造良好的職場環境，促進「多元、平等、共融」的工作環境，華航於 2023 年亦辦理多項有關課程，包含對國內一級正副以下主管及同仁就「跨世代共好與溝通」議題辦理訓練，期以提升跨世代間不同價值觀的相互了解、尊重、包容以及促進傳承；亦持續舉辦達人分享系列課程增進單位間相互了解，提升跨部門合作氛圍，並增加提供基層同仁各類增進工作效能 / 技能之課程 (包含工作管理、商務談判、問題解決等)，盡力提供各級同仁自我成長資源；另自 2023 年起針對滿一年新進人員開辦「我與華航」回訓，了解學習發展情形。

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)

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。

2023 年疫情已緩解，營運逐漸恢復正常，故恢復辦理各類產學合作 (計辦理 51 員 /16 校)，華信 2023 年辦理產學合作 (計 14 員／6 校)。



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

宣示持續響應「台灣人才永續行動聯盟」

為了強化台灣社會人才競爭力，全球企業對人才的看重，華航於 2024 年 2 月 29 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》、《人才永續頻道》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 (2024) 年聯盟倡議之「多元、平等、共融」主題，華航年度訓練主軸維持「永續、關懷、共好」規劃辦理各階層有關課程，提供更多同仁自我成長資源與學習機會，期使各世代同仁能相互共融、共榮，發揮最佳團隊戰術，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。



2-4-4 員工權益 GRI 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；2023 年調薪幅度平均約 4.45%，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。

2023 年華航、華信男女性薪資比例 (女性薪酬為 1)

公司	類別	本俸	酬金	薪酬
	營運人員	1.16	1.04	1.10
	空勤人員	1.10	1.02	1.06
	醫護人員	1.10	1.02	1.06
	其他人員	1.11	1.01	1.07
	營運人員	1.05	1.13	1.10
	空勤人員	1.46	2.99	2.42
	醫護人員	1.24	1.63	1.44
	其他人員	1.11	1.2	1.15

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，駕駛機師以男性為多數，客艙空服人員以女性為主，前者薪資高於後者導致空勤人員男女薪資比率差異較大；其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。

註 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 2023 年華航非擔任主管職之全時員工共 9,653 人，較前一年度增加 110 人，薪資總額為新台幣 2,002,899 萬元，薪資平均數為新台幣 207.5 萬元，中位數為新台幣 154.5 萬元；與前一年度相比較薪資總額增加新台幣 439,619 萬元，薪資平均數增加新台幣 43.7 萬元，薪資中位數增加新台幣 38.6 萬元，年度總薪酬比率詳附錄。

[附錄 年度總薪酬比率](#)

2023 年華航、華信男女性薪資比例 (女性薪酬為 1)

非擔任主管職務之全時員工	數值	與前一年度之差異
人數	9,653	110 ▲
薪資總額 (新台幣萬元)	2,002,899	439,619 ▲
薪資平均數 (新台幣萬元)	207.5	43.7 ▲
薪資中位數 (新台幣萬元)	154.5	38.6 ▲

註：其他薪酬性別差異資訊詳附錄。



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

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。

2023 華航、華信薪資、福利與勞退金

(單位：新台幣百萬元)

公司	項目	2021	2022	2023
	薪資	13,660	17,372	17,291
	福利	216	197	194
	退休準備金	6,514	7,437	7,740
	薪資	896	740	800
	福利	2.48	3.6	4.8
	退休準備金	436	409	437

註：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。

員工支持與福利制度

華航響應政府推行育嬰留職停薪政策，讓同仁能兼顧家庭、安穩工作，依性別平等工作法之規定，於子女滿三歲止，皆得申請兩年的育嬰留職停薪；員工得依家庭需求或生涯規劃，於留職停薪期滿前申請復職，經統計 2023 年度共 549 人次申請育嬰留職停薪。

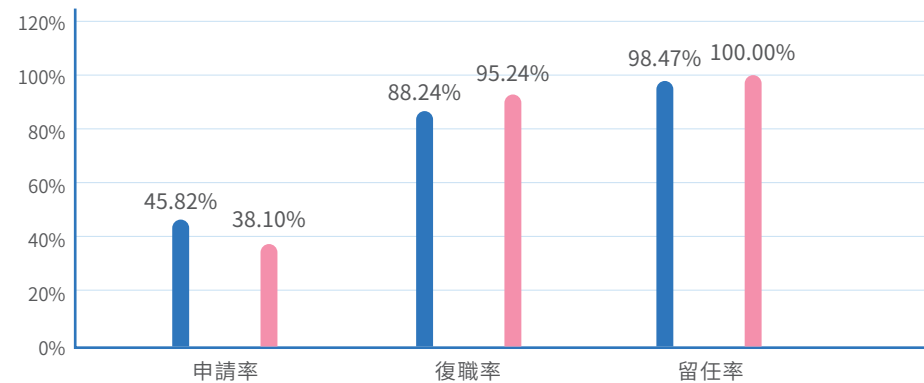
另同仁分娩前後依規享有 8 週帶薪產假，於配偶分娩前後，亦可申請 7 日帶薪陪產假，如其陪產假適逢公差、例假、國定假日，可於差假結束之次日起 15 日內實施完畢，整體制度設計優於性別平等工作法之規定。

此外，華航每年提供優於法令的福利休假 7 日，給予員工工作之餘，得以更彈性的安排與家人相聚、旅行、或照顧家人等共處時間，員工如因家庭成員重病須親人照顧時，華航提供優於法令的照顧親屬留停，最長可申請六個月，讓員工可安心照護與陪伴家人後，仍可再返回職場；另外華航也提供時薪同仁轉為全職員工的機會。

 附錄 - 育嬰留停統計表

2023 華航、華信育嬰留停統計圖

● 華航 / ● 華信



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。	



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

項目	說明	優於法規
中華航空 聯誼協會	協助成立華航退休職人員的聯誼組織，聯誼協會每季舉辦聯誼活動，促進退休職人員交流，公司並提供補助，對聯誼協會發展給予正面協助及鼓勵。	
職工福利	結婚禮金、生育祝賀禮金、災害補助、旅遊補助、職工與子女獎學金、重陽敬老金、急難貸款、生日禮金、勞動節禮卷 / 禮金、喪葬補助。	
特休制度	優於勞基法之規定。	
托兒優惠	與全台 7 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。	
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。	

項目	說明	優於法規
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。隨著員工平均年齡層上升，中高齡占比 48%，自 2023 年起，特增加與「常見癌症、腦心血管疾病」相關之高階檢查項目 (腸胃鏡、肺部電腦斷層、心臟超音波 ... 等)，使員工獲得更完善照顧，且員工眷屬享有優惠健檢價格。 本公司建置「E 化員工健康管理系統」，員工可進入系統中查詢歷年健檢報告、預約醫師諮詢服務、紀錄自我監測指數，以利自主健康管理與疾病預防；年度健康檢查數據及問卷匯入員工健康管理系統，依檢查結果分級管理，經由系統中設定的條件篩選出高風險族群，交由醫護人員進行一對一的健康關懷訪談，提供個人客製化的健康指導及轉介門診資訊。	
職務轉換	提供時薪同仁轉為全職機會。	
運動相關	華航於松山園區設有籃球場、羽球場、健身室等運動設施；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

華航重視每一位員工，設立多元化的溝通管道與員工進行互動，並定期舉辦勞資協商會議，合力尋求後續解決方案；內部設置員關信箱、性騷擾信箱及相關申訴專線、有話直說員工溝通信箱等管道，並為即時溝通，再建置 Team+ 內部即時通訊軟體，員工可隨時反映意見或提出建議。當公司發生重大營運變化致影響員工權益情況，依勞動相關法令辦理預告、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，2023 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：高雄分公司、高雄貨運部、高雄維護組。

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、南竿站）

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。華航於 2023 年與企業工會，勞資共組召開 6 次勞資會議，以確保雙方溝通管道順暢；華信於 2023 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	2021	2022	2023
	參與人數	9,526	9,382	9,621
	參與率	99.41%	98.41%	99.17%
	參與人數	797	747	829
	參與率	99.75%	99.34%	98.57%

註 1：華航參與人數是指當年度在會人數（在台工作者及外派人員）；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）、以時薪計工讀生、華航轉任主管、大陸地區員工。

註 3：華航／華信團體協約涵蓋率同工會參與率。

員工敬業度

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」、「主管領導」、「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，相較於前次施測（2019 年，華航原則 2 至 3 年施測乙次）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。

2023 年，公司以「家庭」為核心，規劃了一系列的「幸福專機飛翔計畫」，共分為三條線，有促進親子關係的「攜手線」，藉由企業參訪，讓員工眷屬更加

了解同仁的工作環境，促進員工家庭成員之間的體恤及共榮感；幫助單身同仁認識新朋友的「心跳線」，帶領單身同仁至郊外踏青，透過輕旅行增加與異性互動的機會；最後一條線則是幫助同仁成家立業的「永恆線」，透過辦理聯合證婚典禮，提供因疫情或生活壓力而遞延、甚至放棄白紗、紅毯的同仁，一個圓夢的機會及最深遠的祝福。除了前述的「幸福專機飛翔計畫」，公司還辦理了數場員工活動，包含辦理退休同仁退休金準備規劃講座、企業健康紓壓日活動、節慶關懷活動等，透過各項活動，增進員工幸福與企業永續的議題。華航經由三個面向，給予同仁更佳的職場環境：「工作面」建立愉悅職場環境、「家庭面」友善家庭措施，及「健康面」的身心健康促進，營造正向支持的工作環境。自本年起對滿一年新進人員開辦「我與華航」回訓，除了解學習發展情形外，同時予以關懷，並蒐集其建議事項作為公司相關提升作為參考。

榮獲 2023 亞洲最佳企業雇主獎



亞洲最佳企業雇主獎是由亞洲資深人力資源專業雜誌刊物《HR Asia》主辦，為亞洲區人力資源管理領域具指標性的獎項，華航首次參加評選即自 339 家企業中脫穎而出。

華航視員工為公司最重要的資產，提供具市場競爭力的薪資報酬、優質的工作條件與環境，並設有完善職務培訓和多元的職涯規劃，確保員工就業安全與成長。華航也有多項優於業界的福利和各項健康保護措施，尤其優待機票福利是業界最佳，透過多元平等共融職場、員工健康福祉、員工敬業度等面向，同步打造更友善的職場環境，讓員工樂在工作，以華航人為榮！

2-4-5 健康與安全職場

GRI 403

健康與安全職場

GRI403-1, 403-8

- 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效率及推動系統化管理措施，自 2016 年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。
- 總公司桃園地區 2016 ～ 2018 年起獲 OHSAS18001 及 TOSHMS 合格；2019 年轉換為 ISO45001：2018、CNS45001：2018 及 TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統驗證合格，並依「安全衛生內部稽核管理程序」，每年執行各單位內部稽核一次，每年持續接受外部稽核委託 SGS 進行一次定期追查稽核。透過風險管理机制，依據各作業型態、職種類別進行風險分級管理。適用範圍包含員工 9,869 人（占比 96.7%）及非員工 335 人（占比 3.3%），占華航員工及非員工總數之百分比皆為 100%，除海外員工及非員工之原因，例如國外據點為依據各國當地法規建立職安衛管理系統，因此不納入合併統計。



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

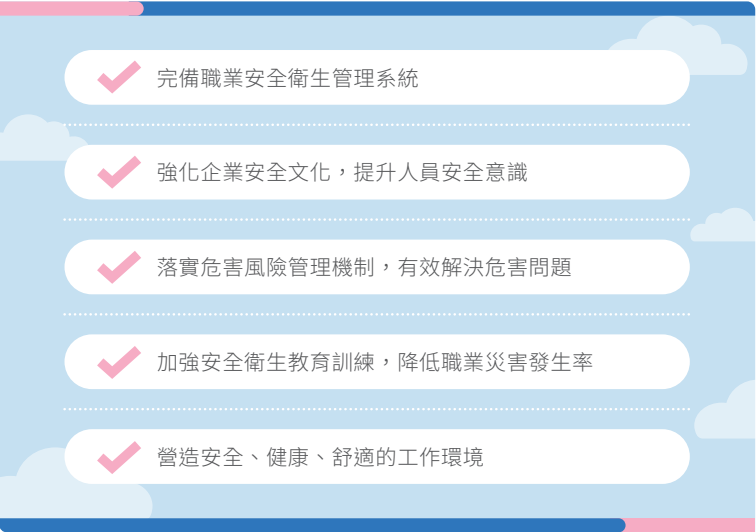
ESG 數據與附錄

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、運務人員、貨運裝載人員等
第二類	具中度職災風險者	資訊設備、廠房機電空調設備維護人員等
第三類	具低度職災風險者	辦公室行政人員等

訂定職業安全衛生政策 GRI 403-4

華航秉持「尊重生命，安全第一」職業安全衛生政策，以總合傷害指數 FSI 低於 0.42、員工年度健康檢查參與率達 70% 以上及重大異常者衛教達成率達 80% 以上為目標，承諾「預防職業災害、營造健康職場」。建置職業安全衛生管理系統，積極提供必要的資源及訓練，落實風險管理，消除潛在危害，並持續進行危害辨識評估及實施改善，以追求企業永續發展。會同勞工代表研議並由董事長、總經理共同簽署後，2016.12.01 依循 ISO45001 標準制定公告發布「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，提供多元管道如問卷調查、委員會、職安專區等推動工作者職安衛諮商和參與。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、醫護人員及超過 1/3 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，2023 年度會中審議、協調及建議之安全衛生提案總計 5 件，已辦理完成 4 件，辦理中案件 1 件，相關會議紀錄公告於 EIP 網站。

華航職業安全衛生五大目標



- 台北分公司及高雄分公司依據總公司桃園地區職業安全衛生管理系統規範辦理，修護工廠 2022 年起更獲 ISO45001：2018 合格認證。
- 安全衛生政策承諾以「預防職業災害、營造健康職場」為目標，建置職業安全衛生管理系統，積極提供必要的資源及訓練，落實風險管理，消除潛在危害，並持續改善，以追求企業永續發展。2023 年透過安衛績效指標持續追蹤改善，分為主動式（安全衛生管理方案類提案）及被動式（職災事故、主管機關懲處、稽核結果）兩種指標類型，並定期於職業安全衛生委員會會議檢討各單位績效指標，提升同仁工作環境的安全、促進健康照護，並已達成 2023 年所訂之員工失能傷害頻率、承攬商失能傷害頻率達零災害及零重大職災等項目目標。
- 2023 年度針對各作業場所實施職業安全衛生巡檢次數，總計共 916 次，發現缺點計 101 次，均立即協調相關單位完成改善，並由職安管理單位追蹤改善，完成率 100%。



職業安全衛生政策

華航、華信職業安全衛生委員會組成勞方比例

(單位：%)

公司		2021	2022	2023	2023 工作者代表人數	2023 總委員人數
	台北分公司	36.36	36.36	36.00	4	11
	桃園地區 (%)	37.73	37.73	40.00	20	53
	高雄分公司 (%)	37.5	35.29	35.00	6	17
	修護廠區 (%)	34.78	34.78	35.00	8	23
		33.33	33.33	33.33	5	15

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%。



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

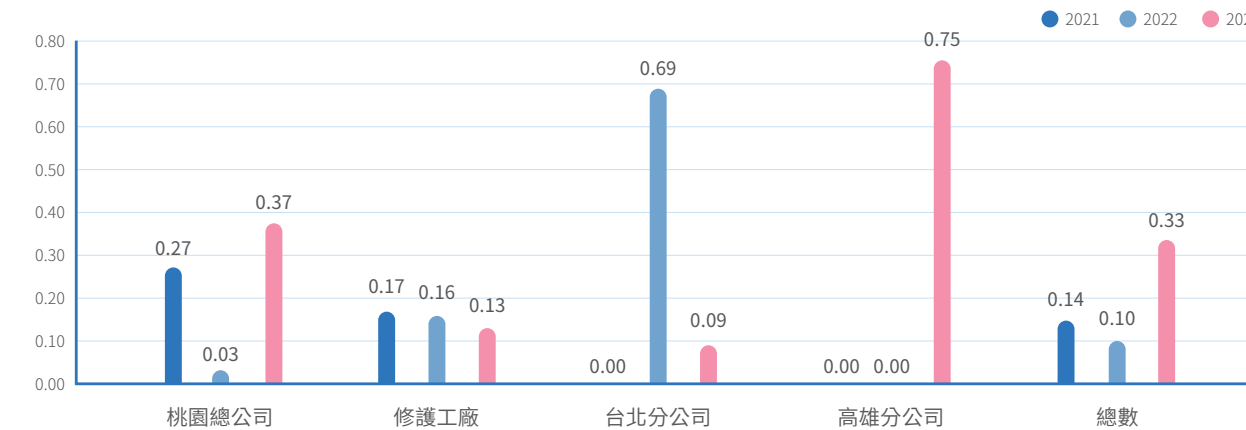
ESG 數據與附錄

提升作業安全 落實危害辨識、風險評估及事故調查 GRI 403-2, 403-9

- 制訂「職業安全衛生管理規章」，並依「緊急事件準備與應變程序」、「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」，提升作業安全。執行工作時有立即性危害發生，員工可以自行停止或離開，並立即通報可保護工作者免予處分。
- 華航 2023 年之全體職業災害失能傷害頻率 (FR) 為 2.80，失能傷害嚴重率 (SR) 為 39，總和傷害指數 (FSI)0.33，缺勤率 (AR) 為 0.78%，分析原因多為員工之不安全行為，略高於勞動部 2021-2023 年航空運輸業之平均 FR(1.37)、SR(28) 及 FSI(0.19)；外包人力 (非工作者) 人數共 165 人，承攬商共 170 人，皆無職災發生，將持續實施職災預防宣導及相關教育訓練。

附錄 - 近三年總合傷害指數比較表 附錄 - 職業災害統計表

華航近三年總合傷害指數 (FSI) 比較



- 依「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」，藉由 PDCA 循環持續改善，職安類全員安全報告共 122 件，已獲處理改善結案者計 122 件，改善完成率 100%，相較於 2022 年虛驚事故提報率提高 8%。
- 輔導各單位針對職業危害類型、特定敏感族群實施風險評估，落實執行職業危害辨識與風險評估；制定職業安全衛生管理方案及應用分級管控策略，消除危害並將風險降至最低；建立績效評估考核制度，持續改善職業安全衛生管理系統。2023 年各單位制定之職業安全衛生管理方案共 57 件，目標達成率 80% 以上。

主要危害辨識

1. 各單位依工作場所特性實施職業安全危害類型，包括跌倒 / 被撞 / 墜落 / 切割 / 亂流及交通事件等，實施危害辨識、風險評估，完成率 100%。其中因個人不安全行為發生跌到傷害為最主要傷害類型，皆已實施宣導改善措施。
2. 各單位依工作場所特性實施職業衛生危害類型，包括物理性、人因性、化學性、生物性及心理性等，實施危害辨識、風險評估，完成率 100%。評估以辦公室人因性危害及物理性 - 噪音危害為多。
 - 人因性危害：「人因性危害預防計畫」實施 613 人主動傷病現況調查後，針對疑似有危害 39 人均已完成工作現場作業環境訪查，瞭解同仁工作型態，並視情況提供職業安全衛生相關建議。
 - 噪音危害：依「聽力保護計畫」提供防音防護具及教育訓練供有關勞工使用，每半年實施 6 人次機坪噪音監測及每年特別危害健康作業健康檢查，保障勞工健康。
3. 有母性健康危害之虞之員工，實施工作環境危害辨識評估共 205 人，風險評估結果均為第一級管理。

4. 2023 年各級及新任主管實施不法侵害行為自主檢核共 129 人，各單位依工作場所特性實施不法侵害風險危害辨識及風險評估，完成率 100%，打造安全、友善的職場環境。
5. 提升危害預防認知，進行各類型危害預防宣導及地震事故緊急應變演練 1 場次，共 108 人次完訓。

主要危害減緩行動計畫

1. 實施職業事故調查並完成調查報告 91 件 (含通勤 36 件)，矯正比例達 100%。
2. 建置完成化學品管理機制，危害性化學品張貼危害標示、製備清單及揭露安全資料表，並採取必要危害預防措施，完成率達 100%。
3. 每年實施作業環境監測 2 次，二氧化碳監測共執行 122 處，監測結果均符合法定值 5000PPM 以下；噪音環境監測共執行 12 人次採樣，並針對噪音暴露工作日八小時日時量平均音壓級均超過法定 85 分貝以上單位及人員實施職業醫學科醫師工作場所現場訪視評估，並提供防護具及教育訓練，加強員工聽力保護。

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

職業安全衛生教育訓練 GRI 403-5

依本公司「安全衛生教育訓練管理程序」，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每年定期內、外部稽核，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。

項次	項目	內容
1	新進人員安全衛生教育訓練	2023 年全年配合人力處「華航與我」課程實施 21 梯次新進人員一般安全衛生教育訓練 3 小時，共計 629 人完訓。完訓率：100%，訓練滿意度：98%。
2	在職人員安全衛生教育訓練	2023 年度辦理在職人員安全衛生教育訓練情況如下： 1. 06/13、06/15 辦理兩梯次「承攬、採購及變更管理」內訓課程 2 小時，共計 52 員完訓。完訓率：100%，訓練滿意度：95%。 2. 09/01-09/30 辦理「2023 年職業安全衛生教育訓練 (防禦駕駛 e-learning) 1 小時」，完訓人數共計 9502 人。完訓率：100%，訓練滿意度：92%。 3. 10/27 於華航園區辦理 2023 年職業安全危害預防暨地震體驗防災宣導訓練 2 小時，共計 108 人參訓。完訓率：100%，訓練滿意度：100%。
3	主管人員安全衛生教育訓練	1. 09/01 辦理一梯次新任主管職業安全衛生教育訓練 6 小時，共計 35 人完訓。完訓率：100%，訓練滿意度：95%。 2. 2023 年全年配合人力處辦理 9 梯次新任外站主管職業安全衛生教育訓練 0.5 小時，共計 18 人完訓，訓練滿意度：97.1%。
4	其他相關安全衛生教育訓練	2023 年職安部參加職安外部訓練及職安研討會共 21 梯次，共計 30 人次。
5	安全衛生宣導	2023 年度發佈安全衛生宣導共計 27 則。

預防及降低與企業直接關聯者之職業健康與安全衝擊 GRI 403-7

依「採購安全衛生管理程序」及「承攬商安全衛生管理程序」，確保承攬商作業人員的工作安全，現有固定承攬商 8 家於各交付承攬主辦單位於交付承攬時，皆將華航「承攬商作業安全衛生規範」納入「投標須知」及「承攬契約」內，以做為後續雙方執行之依據。

另對於未簽訂承攬合約 或承攬合約未納入安全衛生規範者，則交付承攬主辦單位應提供「承攬商作業安全衛生規範」交予承攬商簽收後，留存簽收紀錄備查。

各交付承攬主辦單位於承攬商實際作業前、中、後階段，皆依職業安全衛生相關法令及「承攬商安全衛生管理程序」，召開承攬商作業安全協調會議、實施危害告知並落實協調、指揮、監督及巡檢等作為，以提升承攬作業施工品質及預防職災發生。完工後，實施承攬商評鑑，以辨識職業健康與安全高風險廠商並進行定期審核，作為下一次招商時之參考依據。

職業健康服務、工作者健康及促進工作相關疾病預防 GRI 403-3, 403-6, 403-10

落實健康管理分級制度



1. 華航配置優於法規的專業醫護團隊，協助雇主依新進人員體格檢查結果進行選配工，2023 年共審核 922 件。
2. 在職員工每年度均以優於法規之檢查項目與頻率進行，並依健康檢查結果及狀況進行健康風險分級管理，由醫護人員進行一對一健康關懷訪談，提供個人客製化的健康指導及轉介門診資訊，受檢率達 92.25%。
3. 針對異常工作負荷風險辨識評估問卷進行風險分析，心血管風險大於 20% 者總計 (249) 員，均已提供衛教指導及醫師諮詢、適性配工，針對 48% 的中高齡員工，增加與「常見癌症、腦心血管疾病」相關之高階檢查項目 (腸胃鏡、肺部電腦斷層、心臟超音波 .. 等)，使員工獲得更完善照顧，同時員工眷屬亦享有優惠健檢價格。
4. 2023 年度共進行了 (234) 位母性健康保護員工健康風險分級管理，由職業安全衛生部及各所屬單位執行工作場所環境危害風險評估，辨識工作場所及相關作業顯性及隱性危害，均列為第一級管理；調整懷孕同仁至最低危害風險之單位執勤，接受醫師面談共 (214) 人，達成率 91.45%，告知孕期、生產後工作應注意安全及相關衛教。華航也配置 4 間哺乳室提供奶瓶消毒鍋、母乳專用冰箱，設置門禁系統並專人維運，增加安全性。
5. 2023 年共計 1794 人次接受醫師諮詢服務。為鼓勵員工積極便於自主健康管理與疾病預防，除了各辦公場所設置「隧道式」血壓計，提供同仁隨時測量個人血壓及脈搏，養成自我健康管理之習慣外，更建置「E 化員工健康管理系統」，員工可隨時自行查詢歷年健檢報告、預約醫師諮詢服務、紀錄自我監測指數等。
6. 除此之外，華航因行業特性，另針對飛航組員進行符合國際民航法規、民用航空法及航空人員體格檢查標準的健康管理機制。



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

建立安全健康職場



1. 公司為提供員工安全無虞的工作環境，除於客機上依法設置 AED 外，各辦公場所均優於法規設置 AED；並不定期舉辦全員 CPR+AED 訓練課程，使同仁於緊急時刻不僅能立刻知悉 AED 地點且能熟練使用，爭取搶救時間。同時急救人員與勞工人數比也以優於法規設置「工作場所急救人員」，共 277 人，均登錄於企業網站供單位查詢。



2. 為避免傳染性疾病對於員工、旅客造成威脅，引發公共衛生事件，本公司為提升疫苗接種可近性，每年提供多元的接種管道（各工作場所駐點、外院補助、機場醫療中心定點接種），辦理各類免費疫苗接種方案，以維護職場健康及降低感染後引發重症之風險，2023 年員工流感疫苗接種率為 28%（共計 2,661 員接種），相較 2019 年 22% 提升 6%；同時 2023 年空服組員共計 1,111 員接種麻疹、腮腺炎、德國麻疹混合疫苗（MMR 疫苗），麻疹保護力已達 75%、地勤運務員共計 463 員接種，保護力則達 70%。因此華航 2023 年更榮獲 TIVS 台灣疫苗推動協會辦理之「第八屆企業防疫聯盟 - 防疫尖兵獎」。

多元健康促進活動



1. 公司每年由職業安全衛生委員會審查通過制定年度「員工健康服務計畫」，辦理多元主題健康講座與活動，如正念對睡眠及壓力的幫助，積極推動正確使用鎮靜安眠藥暨藥物濫用防制教育宣導，獲衛生福利部頒發感謝狀；公益捐血，與「台灣血液基金會 - 新竹捐血中心」共同合作，贈送來自「桃園市庇護工場」的環保餐具產品與諾富特麵包餐盒予捐血的同仁以支持公益單位，員工熱情響應募集逾 87 袋、21,750cc 熱血、由知名眼科團隊至本公司駐診進行多項眼睛檢查服務，並由眼科醫師為同仁解說檢查結果與指導、職場藥物濫用防制，2023 年華航配合政府推動全民反毒之政策，與桃園市政府毒品危害防制中心、聯新國際醫院攜手合作，設置反毒衛教宣導攤位，針對當今充斥社會上且包裝精美的新興毒品逐一介紹毒品的危害、新興毒品樣貌與預防接觸之技巧，並可親身體驗仿真毒品氣味。整體滿意度達 95%。



2. 2019 年 12 月至 2023 年 5 月期間，因應 COVID-19 疫情，建立疫情緊急應變機制。配合我國行政院中央疫情指揮中心防疫措施，建置跨單位分級動員機制、指揮體系及作業程序，整合相關單位共同應變，提醒員工提高警覺，隨時依據疫情爆發之規模，依序啟動公司之應變機制，並由企業安全室統整各項防治作為，制定持續維運計畫（BCP）自主管理，不定期召開防疫會議；鼓勵員工接種四劑疫苗，滾動式調整因應。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。依 2023/04/27 中央流行疫情指揮中心公告，隨著嚴重特殊傳染性肺炎將自第 5 類法定傳染病改為第 4 類，配合指揮中心於 5/01 同步解編，防疫回歸常態化。

未來規劃



1. 人員招募

2024 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及服務人員、恢復辦理產學合作，亦持續聘僱身心障礙人員善盡華航企業社會責任承諾。



2. 多元化目標

近三年來，華航女性員工比例已穩定維持在 48.00% 上下，2024 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 2024 年維持 25% 為目標。



3. 人員訓練

2024 年華航已進入 64 年，除配合公司營運策略持續強化產品服務及辦理各職類專業職能訓練外，訓練主軸持續以「永續、關懷、共好」為題進行管理與共通職能課程規劃並擴大辦理，持續將公司文化與價值向下紮根，預計辦理課程包含：共通管理職能如管理講座、團隊領導即戰力等課程；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、跨部門溝通等課程，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畫，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。



4. 落實職業安全衛生管理系統，塑造安全衛生績效文化

續推動落實華航集團建置職業安全衛生管理系統，深化職業安全衛生管理稽核與改善。藉由凝聚而成的安全認知、信念及價值觀，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、安心的工作場所，追求華航永續發展的未來。

2-5 社會價值

HIGHLIGHTS



4,646 萬以上公益投入

2023 年華航總社會公益投入金額為新台幣 46,466,520 元。



1,100 箱以上水果公益認購

為支持台灣優質農產品及公益組織商品，協助認購 1,170 箱台東鳳梨釋迦、22 箱金鑽鳳梨價值約新台幣 61.5 萬。



2023 年永續年鑑 ESG — 社會責任 獲評全球航空產業最高分

華航 2023 年永續年鑑 (The Sustainability Yearbook 2023) 獲國際永續評比機構 S&P Global 評為前 1% 最高殊榮，ESG- 社會責任 獲評全球航空產業最高分，也是台灣唯一六度入榜的運輸業者。



420 名長者

2023 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數 420 位。



1,300 位以上學童

2023 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 1,369 位學童受惠。



六度獲頒「TCSA 台灣企業永續獎」之「社會共融領袖獎」

本獎為表揚組織在特定單項永續議題之績優表現並具有標竿作用及領導性地位者，此為華航第六度獲獎。

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

沒有社會的支持，就沒有現今的華航，「社會支持」是推升華航成功要素，華航持續貢獻己力並秉持「取之於社會、用之於社會」核心理念，打造大愛社會、帶動社會良善風氣，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

中華航空身為台灣航空產業的領導者及世界公民的一份子，每年響應國際情勢，擔負社會責任，以回饋社會的理念、創造社會價值的使命，做為華航永續發展的重要承諾



長期目標

2025

1. 響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案
2. 辦理至少一場偏鄉教育活動，促進青年學子國際教育機會
3. 舉辦一場能促進偏鄉經濟成長及就業輔助專案，改善社會福祉

2030

1. 響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案
2. 整合中央、地方資源，辦理至少一場偏鄉教育活動，確保有教無類
3. 提升贊助案效益，贊助一場能促進偏鄉地區經濟成長及就業輔助專案，改善社會福祉

2040

1. 與國際救援組織建立長期合作，辦理至少一項長期慈善類公益專案
2. 與國際教育組織合作舉辦至少一場偏鄉教育活動，提升國家教育品質
3. 辦理一項扶持落後地區 / 發展中國家之經濟發展專案，提升該地區之就業機會



3 良好
信譽與福祉



4 優質教育



8 穩固工作
經濟成長

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 — 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	2023 年			2024 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	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	除了延續以往前往企業鄰近六間國小、台東偏鄉三間國中 / 小進行志工授課 (註 1) 外，今年更邀請南投縣信義鄉「原聲童聲合唱團」部落原住民學童參與小小機師體驗營，藉此活動傳遞企業核心航空知識，為提升台灣教育品質盡一份心力。	100%	本公司長期深耕之公益體育營及志工授課活動，各舉辦至少一場桃園以外之偏鄉教育公益活動，擴大受益對象
強化台灣國際能見度	增加贊助國際交流活動場次數	透過贊助案提升台灣在國際能見度	與林書豪、P.League+ 桃園領航猿各舉辦一場公益籃球營；與球星陳偉殷、張育成舉辦一場公益棒球營；與莊智淵舉辦一場公益桌球營，四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) 今年持續響應國際救援，贊助嘉義基督教醫院「緬甸華僑廖小妹妹海外人道醫療」，發揮企業力量提升台灣在地品牌國際能見度，與社會共創、共榮、共好。	100%	透過贊助案提升台灣在國際能見度，並持續發揮企業力量，響應國際救援之人道精神
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	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	2023 年持續參與及辦理三項長期公益專案 (註 3) 外，亦與家扶基金會、中華民國自閉症基金會進行慈善公益專案。 此外並增購小農及原住民出產食禮品，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。	100%	與原住民或台灣在地小農合作一樣公關禮品，並回饋予另一弱勢族群，達到雙向互惠，提升贊助案價值

註 1：2023 年由華航志工社前往桃園鄰近六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兩場公益籃球營、一場公益棒球營、一場公益桌球營，藉由整合行銷方式，增強其贊助效益及與在地連結度。
註 3：2023 年除持續參與華山基金會三節公益活動專案。
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

身為航空產業先驅及台灣企業公民的一份子，「回饋社會、創造社會價值」是華航永續發展的重要承諾，長年善盡社會公民責任，發揮影響力並投入資源至社會公益，致力為社會大眾盡一份心力。2023 年華航持續以永續策略主軸「品牌感知」為推展面向，延伸發展社會永續發展策略，以「促進本土教育國際化發展」、「增進醫療援助發揮人道救援」、「提供弱勢族群就業發展機會」，全面推升台灣在地品牌國際能見度，並符合聯合國永續策略目標【SDG4 優質及平等教育】、【SDG3 健康與福祉】、【SDG8 就業與經濟發展】，期待對於社會發展的投入能夠與華航商業經營形成正向循環的目標，與社會共創永續。

華航永續發展策略



共創永續社會

2023 年疫情漸趨明朗，華航調整營運重心，逐步恢復客運航班；同時持續投入社會公益、支持社會平等發展，積極善用自身運能優勢善盡企業社會責任，並適時進行調整，讓華航能與社會共同創造更高價值，持續朝永續社會發展的目標邁進。此外，更藉由量化的方式評估社會投資之貢獻，結合財務資訊，以分析並了解社會投資對華航經營之影響，並適時進行調整，讓華航能與社會共同創造更高價值。

社會投資評估

華航自 2015 年起採用 LBQ(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。2023 年續以中華航空公益體育營為計算標的，依 SROI 評估方法，此活動計算結果為 10.6，意味每投入 1 元，可產生 10.6 元之社會效益。



2023 年華航總社會公益投入金額為台幣 46,466,520 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 79%、13% 及 8%；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 41.2%、46.5%、0.5% 及 11.8%，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)			2023	
	2021	2022	2023	內容	比例
商業活動	11,629,340	16,763,394	36,594,093	• 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	79%
慈善活動	2,671,500	14,687,100	3,822,991	• 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	13%
社區投資	4,955,660	7,950,552	6,049,436	• 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 • 公益籃球營、棒球營、桌球營	8%
總計	19,256,500	39,401,046	46,466,520	綜合以上商業活動、慈善活動、社區投資之所有活動內容	100%



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

社會參與投入

項目	金額 (新台幣)			2023	
	2021	2022	2023	內容	比例
物品捐贈	8,764,000	5,602,870	19,119,980	機票捐贈	41.2%
現金捐贈	4,845,000	30,697,624	21,622,104	各類活動投入之現金金額及運費折扣優惠	46.5%
志工人力	134,962	149,376	226,336	志工教學、淨灘 / 植樹、公益運動營活動等投入之志工人力	0.5%
管理成本	4,512,410	2,951,176	5,498,100	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	11.8%

社會參與效益

項目	2021(註 1)	2022	2023
社會效益金額 (新台幣)	26,378,062	63,496,247	41,145,948
受益人次 (人)	203,758	4,913,310	1,285,784
新聞訊息露出數 (則) / 官方臉書粉絲數	95 / 1,063,177	123 / 1,106,652	148 / 1,141,233
機票贊助數 (張)	59	75	1,095

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	2023 台灣燈會、總統府音樂會、華山基金會、國家交響樂巡演、中華文化總會國外參展、波隆那世界插畫大獎展、世界客家博覽會、國慶表演團體來台、台東鳳梨釋迦、金鑽鳳梨認購…等，約 1,282,233 次受惠	20,049,122
員工愛心義賣收益捐贈	約 300 人次受惠	300,000
淨灘活動	約 450 人次參與	680,524 (註 1)
公益籃球營 (2 場)	約 442 人次受惠	942,610 (註 2)
公益棒球營	約 416 人次受惠	618,448 (註 3)
公益桌球營	約 90 人次受惠	649,690 (註 4)
公益機師體驗營 (2 場)	約 68 人次參與	130,864 (註 5)
公益空服體驗營 (2 場)	約 416 人次受惠	787,372 (註 6)
偏鄉地區航空知識教學	1,369 人次國小學童受惠	1,437,450 (註 7)

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：148 則 • 官方臉書粉絲數：1,141,233	14,800,000 (註 8)
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	34,250,035 (註 9)
贊助機票	總計贊助 113 張機票	15,549,868

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 676,300 + 志工成本以 8 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 3 小時 = 新台幣 680,524。

註 2：第一場餐點、活動、交通及雜支約新台幣 642,650 + 志工成本以 20 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 2 小時 + 第二場餐點、活動、交通及雜支約新台幣 285,000 + 志工成本以 15 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 3 小時 = 新台幣 942,610。

註 3：餐點、活動、交通及雜支約新台幣 610,000 + 志工成本以 16 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 3 小時 = 新台幣 618,448。

註 4：餐點、活動、交通及雜支約新台幣 642,650 + 志工成本以 20 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 2 小時 = 新台幣 649,690。

註 5：第一場餐點、活動、交通及雜支約新台幣 50,000 + 第一場志工成本以 8 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 4 小時 + 第二場餐點、活動、交通及雜支約新台幣 69,600 + 第一場志工成本以 8 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 4 小時 = 新台幣 130,864。

註 6：第一場餐點、活動、交通及雜支約新台幣 95,500 + 第一場志工成本以 5 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 5 小時 + 第二場餐點、活動、交通及雜支約新台幣 44,352 + 第一場志工成本以 4 人 * 勞基法最低工資時薪新台幣 176 * 4 小時 = 新台幣 787,372。

註 7：參與人次 1,369 * 每堂課 3 小時含教材以新台幣 350 計 = 新台幣 1,437,450。

註 8：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 * 148 則 = 新台幣 14,800,000。

註 9：以機票 / 運費折扣優惠方式贊助，總機票 / 運費款新台幣 45,681,062，贊助折扣金額新台幣 11,431,027，實際機票營收新台幣 34,250,035。

註 10：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

華航集團長期重視教育深耕、環境共存及文化傳承，除了利用集團資源投入社會發展，確保學童教育獲得實質改善外，長年舉辦淨灘活動倡導環境永續議題，並以實際行動促進本土體育選手穩定發展、提升國際競技舞台參與機會。

主題	項目	2023 成果	
		參與 / 受益人次 (人)	投入金額 (新台幣)
教育扎根	企業參訪、志工授課、公益體育營、體育推手、公益小小機師體驗營、打造小學共同知識平台	42,039	4,891,434
環境共存	淨灘活動、愛心公益捐贈	750 人次	980,524
文化傳承	推廣台灣文化走向國際舞台	174 人次	1,837,338

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

華航集團長期致力於提升台灣本土教育國際化發展，以實際行動確保學童教育獲得實質改善，並秉持有教無類的精神，結合航空特有資源，每年開放大專院校申請企業參訪，自 2010 年起，更透過志工授課鼓勵學童多元學習成長，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；同時，長年舉辦公益體育營，並積極推廣環保意識，以期落實社會正向永續發展。

企業參訪

華航每年開放大專院校相關科系參訪企業園區，提供專人導覽介紹企業文化、空服訓練設施、緊急逃生訓練設施及航務訓練設施等，透過實務交流，培養學生航空產業視野。2023 年辦理 17 場大專院校參訪活動，共計 586 名學生受惠，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。



大專院校生參與機組員逃生訓練介紹



大專院校生於企業參訪後合影紀念

志工授課

華航志工社 鼓勵孩童培養國際觀 促進多元成長機會

「中華航空公司志工社」自 2011 年成立至今，每年定期前往企業在地鄰近學校授課，透過具體行動示範，傳遞企業核心之航空知識及英語教學，促進本土教育及國際化發展，呼應聯合國 SDG4 永續發展目標「提供優質及平等教育」，並鼓勵學童培養國際觀及求知習慣養成，提升學童多元成長的機會。2023 年辦理 11 場涵蓋大園區溪海國小、竹圍國小、山豐國小、菓林國小、青溪國小、南勢國小等學校授課活動，共計 1,000 名學童受惠，祈未來能至更多學校進行航空知識分享，豐富學習樂趣，促進孩童多元成長的機會。



志工授課同仁獲頒學校感謝狀



志工社授課同仁與學童開心留念

「深耕偏鄉」社團 深入台灣偏鄉學校傳遞航空知識

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，2023 年前往台東縣海端鄉加拿國小、加拿國中，辦了 3 場偏鄉教育授課活動，共 339 位學童受惠；另本公司地勤同仁今年也前往陸祥育幼院進行機場工作分享，共 30 位學童受惠。



「深耕偏鄉」團隊發送飛機墊板給加拿國小 加拿國中學生開心與飛機模型合影



華信航空愛心社 透過在地社區深耕呼應優質教育理念

華信航空 2023 年正式成立愛心社，以離松山機場最近的民權國小為首發站，由空服員及維修員與五、六年級共 400 多位學童進行航空職涯及知識分享，並以活潑的問答方式與學童互動，受到學童們熱情回應。學童們經由這次的航空知識分享，也紛紛表示未來要加入航空產業的行列。這次的活動透過在地社區深耕宣導，亦呼應了 SDG4 優質教育的理念。



熱情的學童與華信愛心社成員合影



民權國小宮校長特別頒發謝狀，感謝華信航空與民權學童分享航空知識與實務

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

打造小學共同知識平台

華航自 2014 年起，參與遠見天下文化教育基金會「共同知識平台公益專案」贊助計畫，將企業訂閱《未來兒童》及《未來少年》雜誌月刊贈送桃園市、台東縣、南投縣、花蓮縣等多所小學，增進學童閱讀、求知習慣，以實際行動為文化教育扎根盡力。2023 年共嘉惠 90 所學校，約 38,652 名學童受惠。



苗栗蟠桃國小學童開心閱讀《未來兒童》雜誌



桃園八德大成國小開心與雜誌合影並感謝華航公益捐書

公益小小機師體驗營

考量公司永續策略及目標，本室於 2023 年寒假舉辦公益小小機師營，邀請南投縣信義鄉「原聲童聲合唱團」共 33 名部落原住民學童參與，藉此傳遞企業核心航空知識，讓偏鄉地區小朋友能夠透過活動瞭解鮮少觸及的航空產業，開拓另類視野，同時也為提升台灣教育品質盡一份心力；另亦於暑假期間邀請桃園家扶兒少參與公益機師體驗營，讓弱勢兒少能夠透過活動瞭解鮮少觸及的航空產業，藉此傳遞企業核心航空知識。



原聲童聲合唱團學童於「模擬機艙」觀摩開心合影



家扶兒少孩童與飛機模型合影

公益體育營 / 體育推手

華航秉持中華挺中華精神，長期支持本土體育發展，期待孕育更多為國爭光之明日新星，2023 年贊助多位國內運動選手出賽，藉由自身航空運輸專業，力挺中華健兒參與國際體育盛事。此外更與職棒好手陳偉殷、張育成舉辦公益棒球營一場；與知名球星林書豪、桃園璞園領航猿籃球隊各舉辦一場公益籃球營；與桌球教父莊智淵舉辦公益桌球營一場，並將體育活動結合公益，認購流浪動物繪本『不完美的寶貝』給小朋友，達成教育意義，全面提高活動價值。華航長年邀集各方知名體育好手親臨指導年輕選手，將體育活動結合公益，提供經驗傳承，鼓勵孩童勇敢追夢，做好未來展翅高飛的萬全準備，共計 948 名孩童受惠。

支持項目	項目 / 選手	2023 年成果
體育賽事	2023 CTC Cup 世界盃國際標準舞公開賽、新光人壽「為永續共好而跑」登高大賽	TWD 32,541
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「勇闖世界六大馬拉松 - 東京馬拉松」贊助案、棒球選手張育成、極地超馬選手陳彥博、桌球選手莊智淵、擊劍選手陳奕通、網球選手楊亞依、網球選手曾俊欣、高爾夫球選手蔡佩穎、擊劍選手陳奕通、桌球選手林晉霆、羽球選手林俊易	TWD 21,323,987



華航與棒球好手陳偉殷、張育成舉辦公益棒球營



桃園璞園領航猿籃球隊球員於公益籃球營與學童經驗分享



桌球教父莊智淵於公益桌球營與學童賽後握手



知名球星林書豪於公益籃球營教導小球員基本動作



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

環境共存

華航集團致力於投入企業社會責任及永續經營並存發展，積極重視地球環境改善與保護，肩起環保意識傳承的精神，朝向環境永續保育的目標邁進。

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，2023 年於 04 月 22 日 世界地球日首度舉辦南北串聯淨灘活動，邀請北、高兩地華航各單位同仁及親朋好友、華航志工社參與淨灘，共有 450 名同仁參與，一同參與這項世界性的運動，落實本公司 ESG 永續作為，以實際行動愛地球。



華航集團共同響應國際淨灘活動 2023 年收集垃圾總重高達 800 公斤

植樹活動

中華航空與行政院農委會林務局新竹林區管理處合作，在苗栗南庄認養近 2 公頃林地，並由當地山林共管夥伴賽夏族部落協作造林及撫育工作，種植 4,250 株原生樹種「台灣杉」，碳吸附能力佳，預期成熟為林後 2 年可固碳約 65 公噸，具體實踐聯合國永續發展目標，讓社會、經濟與環境資源，形成 ESG 永續發展正向循環。



華航集團認養南庄林地 一同守護環境

愛心公益捐贈 提倡環保再生

華航長年深耕環境永續，2023 年於中元普渡物資捐贈予私立睦祥育幼院及蘆竹區私立懷德育幼院，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。

文化傳承

華航深知文化建構是學習，也是傳承，運用自身航空產業優勢，2023 年提供「雙躍關懷成長協會 2023 年世界童軍大露營 (WSJ)」及「屏東 Puzangalan 希望合唱團」購票優惠，以實際行動幫助偏鄉部落原住民青年參加國際賽事，擴充原住民青少年多元力，推廣台灣文化走向國際舞台。



2023 年世界童軍大露營 (WSJ) 讓世界看見台灣文化魅力

2-5-3 增進弱勢族群醫療援助發揮人道救援

社會責任推動為華航落實社會永續策略的基礎，華航長年響應國際情勢，進行國內外愛心救援不遺餘力，將社會永續視為重要使命，善用核心優勢及能力，持續落實創造社會價值的承諾。

主題	項目	2023 成果
		投入金額
國際急難救助	嘉義基督教醫院「緬甸華僑廖誠心小妹妹海外人道醫療」公益行動贊助案	TWD 133,024
國內愛心救援	企業捐血活動、關懷年長者	TWD 241,130

國際急難救援

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，每年響應國際救援，2023 年加入嘉義基督教醫院「緬甸華僑廖小妹妹海外人道醫療」專案，與許多台灣醫療相關企業共同合作延續愛心，讓緬甸華僑廖小妹妹來台獲得國際援助，發揮企業力量展現國際救援之人道精神，與社會共創、共榮、共好。



緬甸分公司連建章總經理及同仁於仰光機場與廖小妹妹一家合照



華航高雄分公司馮震宇總經理致贈音樂鈴予廖小妹妹

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

國內愛心救助

企業捐血活動 實踐企業關懷社會之責任

華航人力處於 2023 年發起捐血活動，獲公司各單位同仁熱情響應募集逾 87 袋、21,750cc 熱血，充分實踐企業關懷社會之責任。



華航同仁透過捐血活動落實關懷社會責任

關懷年老長者

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 420 位。



華航志工社提供中秋節關懷禮給獨居長者



華航致贈關懷禮予華山基金會年老長者

2-5-4 促進弱勢族群就業發展機會

華航集團深知企業社會責任，不是上對下的資金贊助，而是善用自身所擁有的資源與航空專業，以實際行動關懷並促進社會弱勢就業發展機會，致力達到社會平等共榮的目標，期盼能幫助更多人擁有追求幸福與成就的機會。

主題	項目	2023 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	91,285	4,507,776
	支持在地小農、公益團體	12,446	615,984
	愛心義賣捐贈	300	310,560

關懷弱勢

華航集團深知企業社會責任，不是上對下的資金贊助，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、並幫助幫助更多人擁有就業發展機會。

波隆那世界插畫大獎公益場 邀請中華民國自閉症基金會家庭看展

本公司今年邀請中華民國自閉症基金會家庭、學童及相關志工共計約 40 位同仁免費參觀波隆那世界插畫大獎展覽，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。



中華民國自閉症基金會致贈感謝狀予華航

愛心趴趴走 x 喜願協會合作「MAKE A WISH 圓夢計畫」

2023 年本公司機師、空服員自發組成的「愛心趴趴走」團隊，「愛心趴趴走」與中華民國喜願協會合作舉辦一場航空體驗營「MAKE A WISH 圓夢計畫」，透過飛行、空服員訓練等體驗活動，幫助重症病童圓夢，為喜願兒及其家人共計約 50 人帶來喜悅和歡樂，期能激勵他們對於治療的堅持，增加改變生命的力量。



「MAKE A WISH 圓夢計畫」替喜願兒帶來希望

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

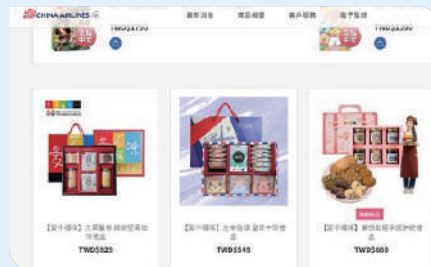
- 2-1 信賴價值
- 2-2 共創價值
- 2-3 環境價值
- 2-4 人才價值
- 2-5 社會價值

3 公司治理

ESG 數據與附錄

在地認助小農及公益團體

為善盡企業社會責任並支持台灣優質農產品，本公司除了在機上使用小農食材製作餐點外，亦向「臺東好釋」採購鳳梨釋迦一批共計 1,000 箱慰勞，價值約新台幣 60 萬，以實際行動力挺農民，藉此舉讓員工認識在地特色農產，同時對公益單位盡一份心力；本公司空中用品營銷處將唐氏基金會年節禮盒放置 eMall【愛不囉嗦】專區販售，2023 年透過平台共賣出 570 份禮盒，透過正向影響力讓社會更加美好，提升弱勢團體相關就業機會及經濟協助。



華航 eMall【愛不囉嗦】專區以實際行動促進弱勢族群就業機會

愛心義賣捐贈

為落實本公司永續發展政策，並符合聯合國永續發展目標，公關室於 2023 年歲末年終之際規劃「公關室絕版商品愛心義賣會」，除汰換陳舊之公關禮品外，該義賣所得全數捐給桃園家扶基金會，以實際行動關懷並幫助社會弱勢改善生活品質，致力達到社會平等共榮的目標。



桃園家扶基金會致贈小朋友感謝卡片予華航

認購原住民食產品 增加就業發展機會

為幫助更多人擁有就業發展機會，華航今年增購 140 罐原住民生產之糙米餅置於關懷禮包內，提供給華山基金會桃園在地三失（失能、失依、失智）長者，受益人數 / 家庭達 140 人 / 戶，採用部落所種植的高雄 147 號香米，期透過雙向互惠的方式能達成平等社會福祉的承諾。



華航增購原住民糙米餅 致力幫助弱勢族獲得平等機會

偏鄉學童學習營

華信航空協辦「逗。留。台灣」兒童影像記錄學習營，本活動為公益性質，提供偏鄉學童全程免費參加。經遴選結果，其中決選出一名學童來自金門離島，華信航空特別贊助該名學童從金門到台北往返機票，讓離島孩子，也能有更好的機會參與教育活動。



來自金門離島的學童，手持感謝卡與金門站地勤合照

愛心義賣會

華信航空配合公司 32 周年慶，於松山機場樞台舉辦愛心義賣會，所得 101,200 元全數捐贈台東哈拿之家。華信航空總經理將義賣所得款項送至台東哈拿之家，由董事長吳方芳收下這份來自華信的捐款和滿滿愛心，並致贈「華愛綿綿赤子情 信達天際護哈拿」獎牌，感謝華信長期關照「哈拿之家」的偏鄉賣賣們，讓賣賣們感受到溫暖及關懷。



華信航空義賣收入全數捐贈台東哈拿之家



哈拿之家董事長、執行長收下這份來自華信的捐款



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

偏鄉虛擬客艙之旅

華信航空落實社會偏鄉弱勢關懷，攜手一粒麥子基金會到台東舉辦虛擬客艙之旅，有 50 多名日間照顧中心的爺爺奶奶開心模擬體驗搭乘飛機。來自華信航空的機師、空服員等愛心社成員特地來到台東新生日照中心，讓長輩從登機開始全程模擬搭乘飛機流程，體驗華信航空溫馨的機上服務。華信航空在寒冷的耶誕節前夕，特別送上毛毯，以及台東在地護性牧心烘焙工場裡，身心障礙者製作的餐盒，在關懷失能、失智的長輩之餘，也多一份鼓勵給予弱勢團體。為了感謝華信航空安排這場難得的體驗，日照中心長輩在手工藝老師的指導下，用乾燥花製作一張張美麗的聖誕賀卡，送給此次前來的華信航空員工，更以「普世歡騰」、「平安夜」等聖誕歌曲表達感謝之意。一粒麥子基金會董事長代表基金會感謝華信航空及職工愛心社對台東失能者或失智長輩的關心，並表示華信航空長期關注偏鄉公益，最早從 2014 年即開始幫助「東基公益」伙伴，陸續與家立基金會、哈拿之家合作，而這次關懷的腳步更擴及一粒麥子基金會照顧的失能者或失智長輩。



空服員從長輩們登機起，就提供無微不至的關懷



救生衣示範也是虛擬客艙不可或缺的環節之一



空服員為長輩蓋上溫暖的毛毯



華信航空愛心社、基金會與爺爺奶奶們開心合影

未來規劃

1. 促進本土教育及國際化發展

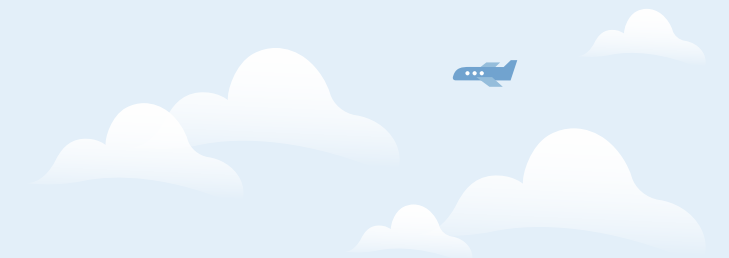
為持續深耕教育，善用航空資源介紹華航品牌，未來相關授課活動將遍及全台，以擴大參與和贊助效益，期能豐富更多偏鄉學童教育品質；另，未來也將視國際航空情勢評估投入促進青年學子國際教育機會，結合本業優勢鼓勵學子提升學術交流視野，並提升落後地區 / 發展中國家教育品質，培育未來航空專業人才。

2. 增進醫療援助發揮人道救援 (強化台灣國際能見度)

華航進行國際救援不遺餘力，除了長年支援政府專案外，亦響應國際情勢辦理長期慈善類公益專案，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. 提供弱勢族群就業發展機會

2023 年華航共辦理 3 場長期公益專案、1 場公益棒球營、2 場公益籃球營、1 場公益桌球營，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

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



3 公司治理

3-1 治理架構	125
3-2 經營成效	129
3-3 風險管理	132
3-4 法規遵循	137



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

HIGHLIGHT



八度入選 DJSI 新興市場

為台灣唯一連續八年入選道瓊永續指數 (DJSI) 新興市場成分股航空業者，並獲全球航空業者第二名殊榮。



七度入選 臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續七年入選臺灣就業 99、高薪 100 指數。



前 21%-35% 優良廠商

入選第九屆公司治理評鑑前 21%-35% 優良廠商。



十度獲台灣企業永續獎

連續十年摘下台灣企業永續獎殊榮，2023 年首獲「台灣十大永續典範企業獎」、並蟬聯二年獲永續報告類 - 年度最佳報告書 (服務業)。



七度入選永續年鑑

為台灣唯一七度入選永續年鑑航空業者，2024 年獲永續年鑑航空業 Top 5% 殊榮。



八度入選 FTSE4Good 新興市場

連續八年入選富時永續指數系列 (FTSE4Good Index Series) 成分股。



二度入選 MSCI 明晟指數

2022 年起納入 MSCI 明晟全球標準型指數成分股。



五度 獲全球企業永續獎

5 度榮獲全球企業永續獎「Sustainability Reporting」獎，2023 年獲 Silver Award。



五度入選台灣永續指數

五度入選成為台灣永續指數成分股。



獲中華信用評等公司維持展望為「穩定」

鑑於國際間於 2022 年底陸續解封，客運量在 2023 年強勁復甦，抵銷航空貨運轉弱影響，並預期公司 2023-2024 年之總營收將超越 2019 年水準，中華信用評等公司於 2023 年 10 月公布維持華航長、短期信用評等為「twBBB+ / twA-2」，展望為「穩定」。

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 (23) 屆 13 名董事，含 5 名獨立董事，其中女性獨立董事 2 名。董事任期為 3 年 (本屆自 2024 年 5 月 30 日起至 2027 年 5 月 30 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。

2023 年度董事進修為企業新興風險：氣候變遷、人工智慧大爆發之 3 小時進修課程：聊天機器人 ChatGPT 的技術發展與應用商機之 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執行 8 架 787 選購機轉訂購機案、5 架 747-400F 貨機出售案、A350-900 租機引進案、747-400F 貨機之處置案及 A330-300 及 737-800 租機短期續租案等，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。

截至 2023 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。	30.85%
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。	8.58%

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

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

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，董事平均任期為 6.3 年。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：

● 指具有能力 / ● 指具有部分能力

董事姓名	基本組成								產業經驗 (註2)	專業背景								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				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													
謝世謙	董事長	獨立性董事	-	中華民國		-	-		運輸					-	-			-	-		
陳致遠	董事	獨立性董事	-	中華民國		-		-	運輸	-				-				-	-	-	
丁廣鉉	董事	獨立性董事	-	中華民國			-	-	專業服務及商業	-	-						-	-	-		
陳漢銘	董事	獨立性董事	-	中華民國			-	-	運輸		-						-		-	-	
陳茂仁	董事	獨立性董事	-	中華民國		-	-		專業服務及商業	-	-	-	-	-	-				-	-	
蘇沛絃	董事	執行董事		中華民國			-	-	運輸			-	-	-	-	-	-	-	-	-	
黃慧甄	董事	執行董事		中華民國			-	-	運輸			-	-	-	-	-	-	-	-	-	



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 (註2)	專業背景								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				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													
魏健宏	董事	獨立性董事	-	中華民國	♂	-	-	✓	運輸	-	✓	-	-	-	●	-	✓	-	●	-	✓
林國漳	獨立董事	獨立性董事	-	中華民國	♂	-	✓	-	專業服務 商業及	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	✓	-	-
黃協興	獨立董事	獨立性董事	-	中華民國	♂	-	✓	-	金融服務	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	✓	✓	✓
張謝金森	獨立董事	獨立性董事	-	中華民國	♀	-	-	✓	金融服務	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	✓	●
黃奕睿	獨立董事	獨立性董事	-	中華民國	♂	-	✓	-	金融服務	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	✓	✓	✓
林玉芬	獨立董事	獨立性董事	-	中華民國	♀	-	✓	-	專業服務 商業及	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	✓	-	-

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：此處

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：係依全球行業分類標準第二層級產業 (GICS Level 2) 區分。

註 3：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。

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 獨立董事 - 林國璋 獨立董事 - 張謝金森 獨立董事 - 黃奕睿 獨立董事 - 林玉芬 獨立董事	- 黃協興 獨立董事 (召集人) - 張謝金森 獨立董事 - 何俊輝 委員 (外部專業人士)	- 黃奕睿 獨立董事 (召集人) - 林玉芬 獨立董事 - 林國璋 獨立董事 - 陳致遠 董事 - 丁廣銘 董事 - 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 2023 年)，透過績效評估、薪酬制度來提升管理階層對企業的長期價值，建立良好公司治理制度進而達成永續發展經營目標。 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 (績效目標項目包含 ESG 永續發展及成本控制項目)、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，2023 年全年查核案件依分類統計查核案件如下表，所有矯正措施均提報總稽核室核備。

2023 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	11	77	77
分公司	24	145	145
子公司	9	57	57
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。



目錄

前言

1 永續管理

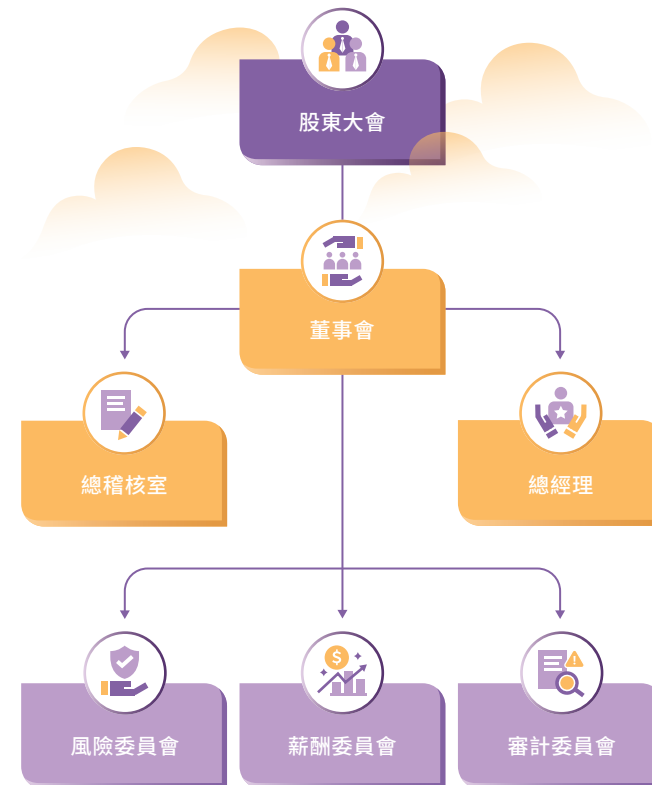
2 多元價值創造

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

公司治理架構圖



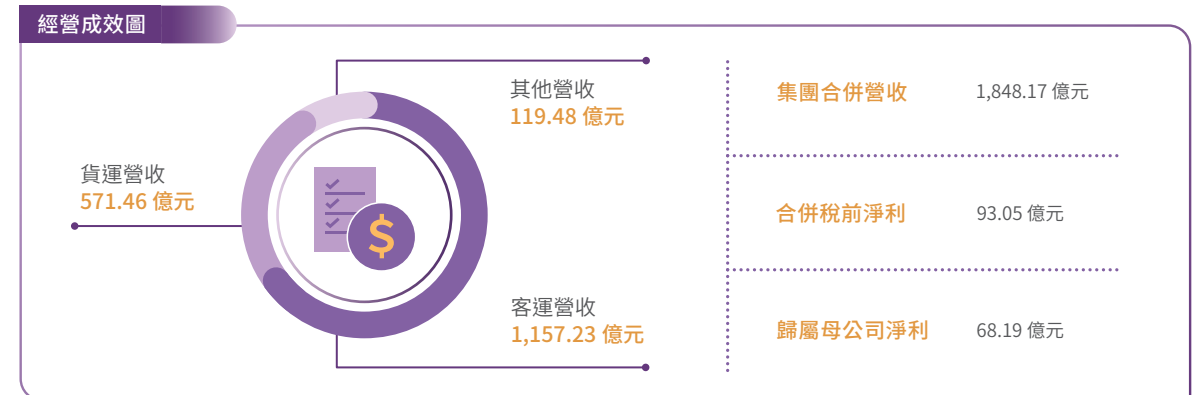
3-2 經營成效

GRI GRI 201-1

3-2-1 華航集團經營成效

隨著全球疫後致力重振旅遊觀光，越來越多的航空公司將運力和航線恢復至疫情前水平，市場競爭趨於激烈，惟亞洲地區開放較慢，復甦情況顯著落後於歐美，加諸經營環境持續面臨極大挑戰，包含地緣政治衝突（俄烏戰爭、以巴衝突）、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，加上油料及人事成本費用增加，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，訂購 18 架波音 787-9 及 6 架 787-10 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，提供更具競爭力的產品和服務來滿足乘客需要，以積極搶攻客貨商機，全力衝刺後疫情時代；2023 年合併營業收入 1,848.17 億元（其中客運營收 1,157.23 億元，貨運營收 571.46 億元，其他營收 119.48 億元），合併營業淨利 101.57 億元，合併稅前淨利 93.05 億元，最後歸屬母公司稅後淨利達 68.19 億元。

詳細資訊請見附錄財務績效展現



合併財務數據

(單位：新台幣億元)

項目	2020	2021	2022	2023
客運營收	257.04	60.64	254.81	1,157.23
貨運營收	8191.8	1,245.41	1,162.5	571.46
其他營收	76.28	82.36	89.91	119.48
集團合併營收	1,152.5	1,388.41	1,507.22	1,848.17
集團合併稅前盈餘	-6.54	111.27	26.61	93.05

個體財務數據

(單位：新台幣億元)

項目	2020	2021	2022	2023
營業收入	1,063.27	1,321.4	1,410.7	1,616.76
營業成本	951.9	1,062.3	1,280.89	1,440.4
營業費用	62.52	65.9	70.63	110.41
所得稅費用(利益)	0.31	25.94	10.29	12.37
薪資總額	128.92	161.88	144.94	168.37
員工福利總額	189.31	225.96	204.65	244.58
退休金總額	15.87	15.27	14.66	14.76



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

2023 年華航集團國際客貨營運實績

航線	航空公司	離場班次數 (飛行架次)	客運					貨運				
			載客人數 (人)	市占率 (%)	載客公里 (RPK)	可售座位公里 (ASK)	載客率 (%)	貨運噸數 (公噸)	市占率 (%)	載貨噸公里 (FRTK)	可售貨噸公里 (FATK)	載貨率 (%)
國際線		56,746	9,386,420	36.3	33,607,788,336	42,938,122,905	78.3	1,210,580	59.6	5,3260	7,922,304,869	67.3
		1,732	213,933	0.8	203,961,311	307,131,958	66.4	10,234	0.5	2,890,204	8,758,193	33.0
		14,300	2,222,450	8.6	4,350,550,454	5,058,950,050	86.0	24,691	1.2	49,432,960	98,368,473	50.3
	集團合計	72,778	11,822,803	45.7	38,162,300,101	48,304,204,913	79.0	1,245,505	61.4	5,382,034,424	8,029,431,535	67.0
國內線		31,200	2,222,211	40.5	956,409,351	1,230,518,549	77.7	18,829	37.8	2,107,703	11,354,005	18.6
全球	集團合計	103,978	14,045,014	44.8	39,118,709,452	49,534,723,462	79.0	1,264,334	60.8	5,384,142,127	8,040,785,540	67.0

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)」。

3-2-2 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)2023 年 12 月公布報告顯示，2023 年全球航空市場持續恢復中，預估載客人數增至 42.87 億人次，產值回升近 9,360 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	2022	2023 預估	2023 與 2022 年比較	
產值 (億美元)	7,630	9,360	+1,730	+22.67%
貢獻全球 GDP(%)	0.7%	0.9%	+0.2ppt	
載客人數 (億人次)	34.86	42.87	+8.01	+22.98%
客運量 RPK(兆公里)	5.974	8.271	+2.297	+38.45%
客運營收 (億美元)	4,360	6,420	+2,060	+47.25%
載貨噸數 (萬公噸)	2,500	2,410	-718	-34.77%
貨運量 FRTK(億公里)	2,065	1,347	+271	+613.16%
貨運營收 (億美元)	-38	233	+8.01	+22.98%
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

航空客運疫後商機

隨著全球疫後致力重振旅遊觀光，出國旅遊需求大增；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，瞄準後疫情時代商機。根據 IATA 於 2023 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，惟亞太地區較為落後預計 2025 年可完全恢復到疫前水準。而臺灣在航空客運復甦方面處於較有利的位置，疫後東南亞—北美中轉需求大增，惟中國、香港機場長程航線恢復緩慢，使鄰近的桃機享轉機人流外溢紅利。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，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，依據臺灣桃園國際機場園區綱要計畫第二版（第三版將於 2025 年核定），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）。

新世代機隊陸續到位 提升營運綜效

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。預計 2024 年 777F 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 18 架波音 787-9 客機及 6 架波音 787-10 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 2021 年陸續引進引進的 A321neo 新機隊，引進多元新穎軟硬體設備，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 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 6 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，持續優化各項服務，使每一趟飛行都能有賓至如歸的感受，讓每趟旅程都是精彩、安心、舒適、愉快的體驗。

經營挑戰

全球經濟存在變數

受到經濟成長放緩、缺工、地緣政治衝突等挑戰，持續影響全球經貿成長力道及空運表現，全球航空業需要應對多重變化。

IATA 預估 2023 年整體客運量年增 38.4%，達 42.87 億人次（疫情前 94.4% 水準），客運收入年增 47.2%，達 6,420 億美元；貨運收入則年減 34.8%，達 1,347 億美元。展望 2024 年，航空業在動態變化的環境下，需要保持靈活性，隨著各國政策的調整和經濟動向，機動調整運能，擴大營業規模，並精進營業及收益管理、提升服務品質，以確保航空業能夠持續穩健地發展。

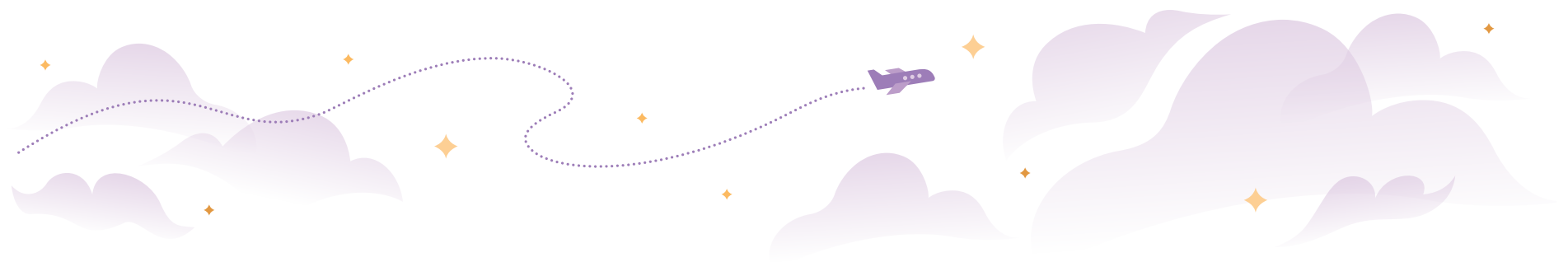
缺工及航空產業交機延遲

在 2023 年，航空業面臨了缺工和航機交機延遲的雙重困境，這對整體航空業產生了重大影響。首先，缺工問題限制了航空公司滿足旅客需求的能力，由於機場服務人員、飛行員、空服員等關鍵職位的人手不足所致，使得航空公司難以有效運作，進而影響了旅客的航班體驗。華航在 2023 年積極招募機師、航務簽派員、資訊、人資、會計、修護、台北客服人員、客艙組員及機場運務員等，並視航班狀況及營運需求，規劃人力配置，以因應強勁復甦的旅遊市場及新機引進計畫。

與此同時，航機交機延遲問題進一步加劇了航空業者的困境，為滿足疫後高漲的旅運需求，航空業者紛紛購買新飛機，然因疫情期間產業急凍造成整體的供應鏈虛弱或其他技術挑戰造成的交機延遲，導致航空業者原定的擴張計劃難以實現。為此華航採取一系列應對措施，包括增租、租機延租及舊機延後汰除，以維持穩健的運營。

有限空運資源的分配

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，隨著外籍業者陸續恢復航班，以及本地主力業者如長榮增班與星宇航空大舉投入市場；「短期航機停駐空間不足」及「第三航廈分配」等問題，為國籍業者現今面臨的最大挑戰，隨著市場需求的增長，必須在不影響現有運營的情況下，合理分配和運用新的航廈資源，以滿足不斷增長的旅客流量和航班需求，航空公司、政府機構等各方的緊密合作是為應對這些挑戰的關鍵。





3-3 風險管理

3-3-1 風險管理機制

風險治理及組織架構

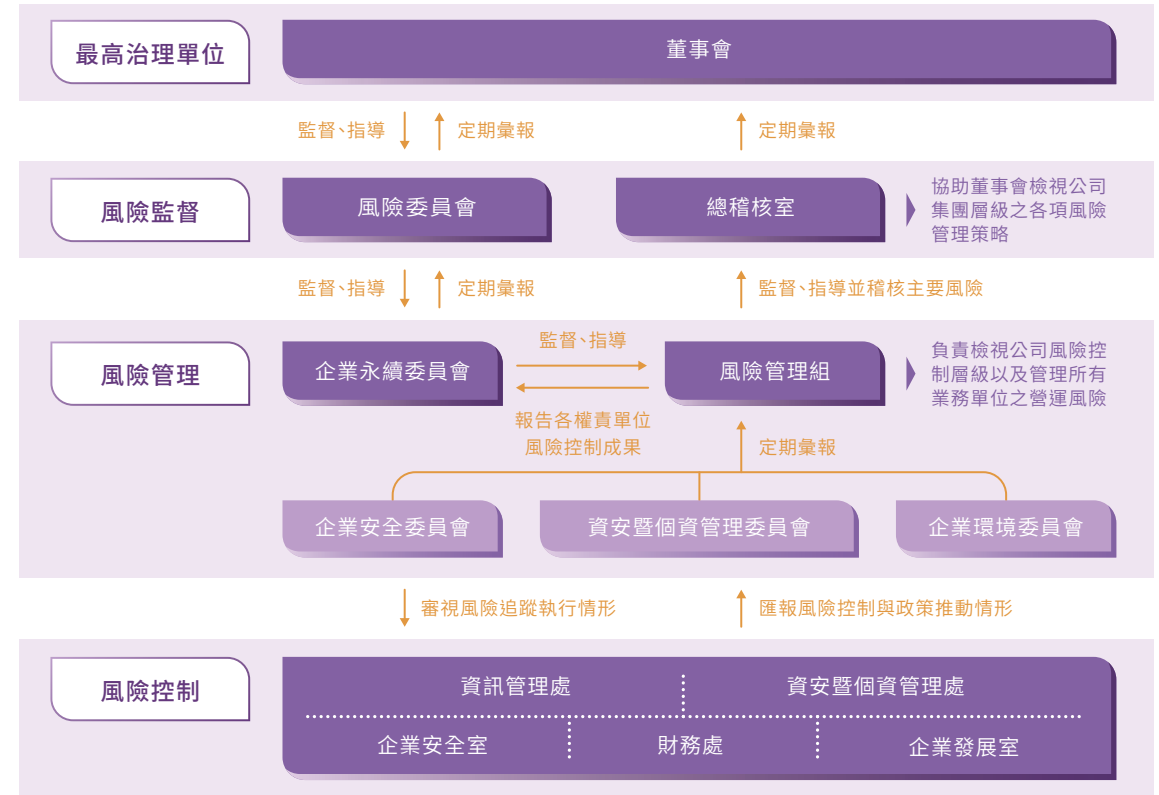
華航於 2023 年初重新審視風險管理治理架構、風險管理組成和運作以及風險管理作業流程，包含營運風險權責單位 (第一道防線) (Operational risk ownership)、風險管理與合規性監管 (第二道防線) (Risk management and compliance oversight)、獨立稽核單位 (第三道防線) (Independent audit Unit) 組成的三道防線 (Three line of defense model) 之風險管理架構，其中第一道防線負責在日常營運中管理及控制風險、第二道防線負責制定控管標準和監督合規性、第三道防線負責稽核及提供建議，確保政策遵守與執行過程符合管理層擇定之績效目標和風險承受能力 (Risk tolerance)，透過前述三道防線明確列出風險管理的責任歸屬，以確保風險管理以更系統化及架構性的方式推動。

華航特別於董事會轄下設置「風險委員會」定期召開會議，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，內部獨立稽核 (第三道防線) 有密切監督甚或協助推動風險管理所有流程並提供意見，每年度都會依據重大性和因應狀況來進行各主要風險之稽核。風險管理組成立於 2023 年，獨立於業務單位，負責風險管理流程的推動以及每季審視風險追蹤執行狀況，當責主管負責擬定風險項目的因應措施以及實際執行，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 (第二道防線)，整合及監督所有業務單位落實各面向的風險管理政策推動，並定期就不同營運風險權責單位 (第一道防線) 控制的結果，提報至企業永續委員會 (主席為總經理)。

董事會為風險管理的最高治理單位，風險委員會組成包含獨立董事或非執行董事，除透過風險委員會直接督導傳統風險 (包括安全面、經營面、財務面、資安與個資面等) 及中長期策略風險外，亦透過企業永續委員會 - 風險管理組督導中長期策略風險 (包括環境風險、新興風險)。

華航部分非執行董事具風險管理相關產業經驗 (包含營運風險和財務風險)，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，2023 年 5 月及 8 月分別為董事講授「企業新興風險：氣候變遷」及「人工智慧大爆發：聊天機器人 ChatGPT 的技術發展與應用商機」等，共 12 名董事參加，施訓率為 92%。

華航風險治理與管理圖



企業風險管理模式及流程

華航風險管理架構主要參考企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 以建立及辨識、準確衡量、有效監督及嚴格控管之風險管理機制，參考 ISO 31000 風險管理指引及精神，持續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，並透過董事會每季風險委員會、企業永續委員會等機制定期追蹤和檢視。華航將重大性分析結果與風險管理機制進行整合，同時考量傳統風險、中長期策略風險與永續議題重大性分析結果的關聯，以確保對經濟、環境和人群 (包含人權) 造成的衝擊與可能帶來的風險已被涵蓋於企業風險管理與鑑別過程中。2023 年鑑別出兩項永續議題，分別為氣候變遷減緩與調適、資訊安全，透過管理目標及行動方案、相關減緩措施，嚴謹督考。

詳 2-3-2 自然暨氣候變遷減緩與調適

詳 2-1-5 資訊安全管理

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

- 3-1 治理架構
- 3-2 經營成效
- 3-3 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

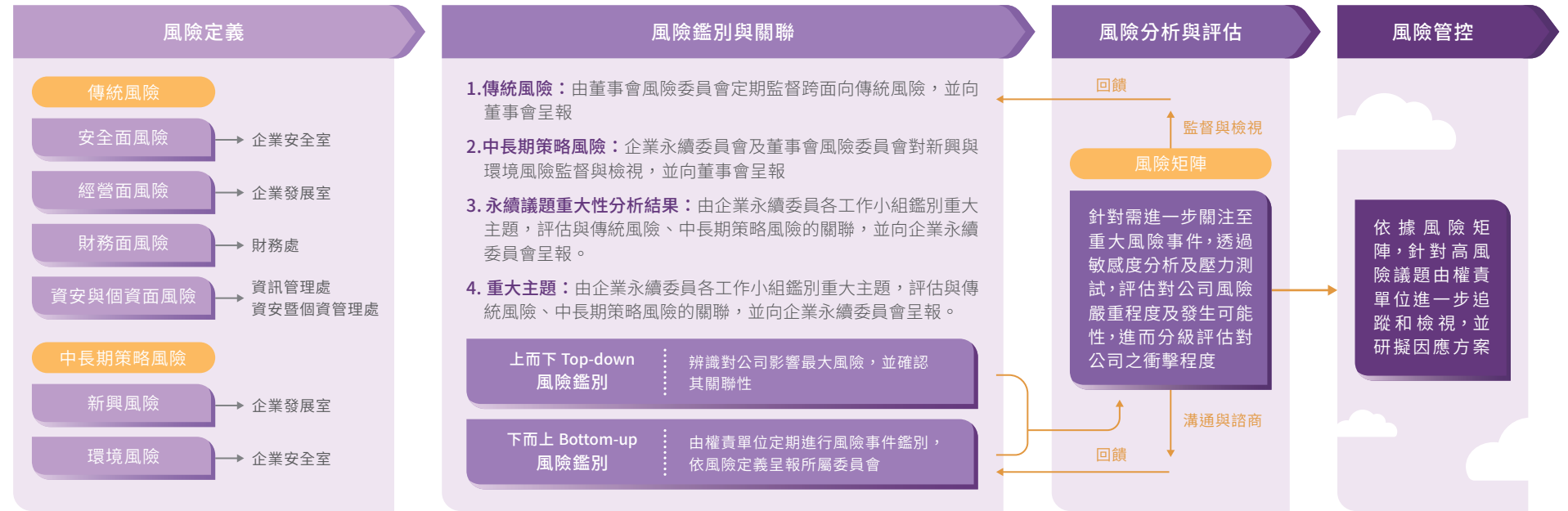
2 多元價值創造

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

華航風險管理模式 / 流程



此外華航已建立有效內控制度及內部稽核機制，由總稽核室隸屬於董事會依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」以書面訂定內部控制制度，含內部稽核實施細則，並經董事會通過，執行內部稽核業務，內部稽核目的在於協助董事會及經理人檢查及覆核內部制度之缺失及衡量營運之效果及效率，作為檢討修正內部控制之依據，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，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，每年擬訂年度稽核計畫（包括日常稽核、年度稽核、金管會規定稽核事項、專案稽核、董事會業務報告、子公司監理、監辦事項、財物庫存盤點、內部控制制度聲明書作業、官網 Auditor 信箱管理等），由內部稽核單位依「內部稽核實施細則」進行評估，就評估結果向適當層級之管理階層、董事會提報與溝通，以及時進行改善，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。

內控制度及內部稽核流程圖





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

華航 2023 年度風險管理運作情形

風險委員會每季向董事會報告風險管理運作情形，2023 年度相關運作情形重點摘要如下：

1. 依「風險管理程序」進行風險鑑別與分類，並擬訂相對應處理措施。
2. 2023 年較高風險項目為 0 項。評估風險項目中航空、航太供應鏈困境屬於較高風險項目，惟已擬訂透過航機延租、增租、引進等改善對策並執行，故降為中風險項目。
3. 選定 4 項新興風險如下，檢討可能衝擊及其因應對策：
 - 經濟變數（景氣緩慢回溫）：依市場脈動與產業發展趨勢，滾動檢視並調整客貨運定價策略。
 - 地緣政治紛擾：依戰爭發展與國際情勢，審慎進行航路調整。
 - 客貨運市場趨穩：依市場需求持續復飛、加密航網，並維持高票價策略，以獲取極大化收益。
 - 航空、航太供應鏈困境：透過航機延租、增租、引進，維繫客機運能；同時提升貨機營運效益，以加速汰舊換新。

風險管理分析圖



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、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，華航每季透過風險委員會議督導各權責部門落實風險管理政策及風險控管之執行與改善進度，及每半年會進行一次風險健檢，透過標準化方式評估控管各項財務風險等級並導入敏感度分析與壓力測試機制，每三至五年定期蒐集「內外部對市場趨勢及競爭者動態之預測」等產業訊息進行 SWOT 分析，以辨別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。

2023 年度財務風險評估暨敏感度分析與壓力測試運作情形

本公司訂定「AC-031 財務風險控管作業辦法」，每半年檢視評估財務風險等級與進行壓力測試，期有效控管風險，2023 年度相關運作情形，重點摘要如下：

1. 依「AC-031 財務風險控管作業辦法」進行財務風險鑑別與分類，並擬訂相對應處理措施。
2. 財務風險之主、次要指標評估結果均為「極低」至「低」。
3. 敏感度分析與壓力測試：於保守情境下，財務風險仍能有效控管。
4. 本公司各項財務風險均屬低風險等級以下，未來亦將配合營運發展需要，並因應籌資市場環境條件變化，動態調整短、中長期財務規劃及避險部位，持續控管財務風險。



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。

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。 [🔗詳 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，企業發展至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，例如當華航部署新航站開闢籌備作業時，相關部門必須遵守作業辦法，執行風險評估，並將風險標準納入產品和服務的開發中，以確保新場站作業符合民航法規及本公司規範。 [🔗詳 3-2-2 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。 [🔗詳 3-2-2 經營環境風險及機會分析](#)

4. 資安與個資面風險管理

華航「資安暨個資管理處」為資訊安全與個資保護專責管理單位，由資料保護長 (Data Protection Officer, DPO) 及資訊安全長 (Chief Information Security Officer, CISO) 綜理資訊安全政策推動及資源調度，領導獨立之資安與個資團隊，採取符合國際標準的管理措施，以落實資訊安全與個資保護。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，降低整體資安風險。 [🔗詳 2-1-5 資訊安全管理](#)

為識別個資處理過程中之相關風險，公司訂有作業程序，將各種個資檔案進行適當分類並定期檢視，以為規劃風險控管機制的基礎；另針對個資事故訂有「個人資料事故應變管理程序」作業文件，針對個資遭不當存取、揭露或未經當事人授權使用，而致使當事人權利受損等事故，設有個資事故應變計畫；每年舉行應變演練，以確保應變機制之有效性，並促使全體人員熟稔應變程序。 [🔗詳 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) 及華人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 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；2022 年訂定及發布由董事長、總經理簽署之「森林暨生物多樣性承諾」，2023 年進一步運用生物多樣性風險分析工具、參酌 TNFD、自然資本議定書、科學基礎自然目標網絡等工具，鑑別自身及上下游營運活動生物多樣性衝擊、依賴、風險與機會，研訂因應策略及相應管理目標與指標，包括增訂 2 項生物多樣性保育永續發展作業目標；2024 年將進一步整合考量自然與氣候相關議題，納入 TCFD 探討範圍，重點成果亦每年提報董事會監督管理，以達成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 自然暨氣候變遷減緩與調適](#)

2. 新興風險管理

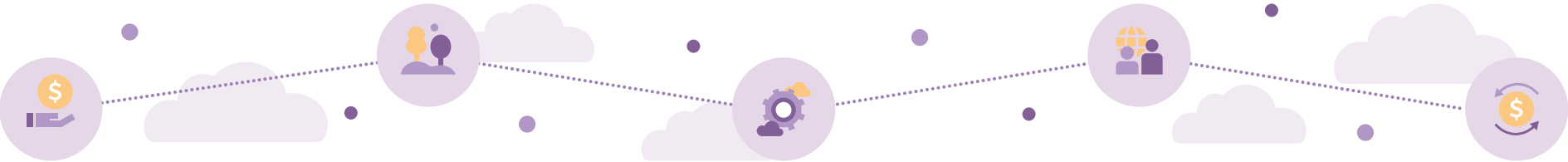
本公司依世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於每年一月發佈《全球風險報告》(The Global Risks Report)，分為經濟、環境、地緣政治、社會、科技等五大類關鍵風險，面對全球新興科技快速發展、氣候、人口結構改變、資訊安全、網路攻擊等新興風險的類別項目增多且發生機率逐漸提高，華航將已辨識之新興風險納入集團風險管理，定期進行新興風險檢視及建立風險因應措施。

新興風險管理機制



新興風險鑑別結果

	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。	國際客運市場需求穩定復甦，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，2023 年客運收入為主要營收來源。	- 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，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	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。
 科技	網路安全風險 網路犯罪使用網路武器和工具，控制數位資料，引發系統性網路漏洞，導致關鍵基礎設施癱瘓，造成營運中斷，例如：勒索軟體、資料詐欺或竊盜。	航空公司網站或行動應用漏洞：隨著 AI 技術的發展，航空公司的網站和行動應用是客戶預訂機票和管理航班的重要途徑。如果這些系統存在漏洞或安全弱點，可能導致客戶獲取錯誤的航班資訊，或因虛假的緊急情況通知引起恐慌或干擾正常運營，對整個航空業造成信心危機。	- 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。 - 將 AI 技術與人工監管相結合，以確保系統的安全性和可靠性。
 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、以哈衝突等，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，高油價衝擊加上酬載限制增加，壓縮獲利空間，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。	- 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。	- 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。





目錄

前言

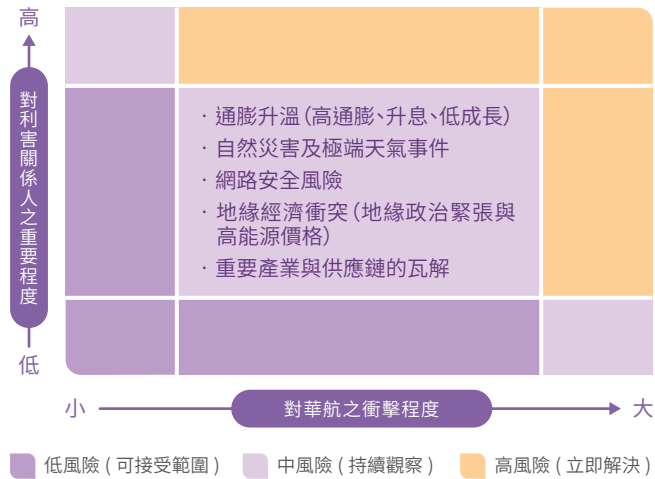
1 永續管理

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



3-4 法規遵循

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-27, 205-2, 206-1

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以維持全員均接受訓練 (2017 年起受訓情形詳各年企業社會責任 / 永續報告書法規遵循篇)，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%，亦持續對新進人員施訓計 1,052

人次，總完訓率維持 100% (註 1、註 2)；另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。2023 年華航員工無發生貪腐、侵害客戶隱私、利益衝突、或洗錢 / 內線交易等違規情事。

另對關係企業於 2018 年宣導行為規範，並於 2020 年及 2023 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，分別實施計 5,140 人次及 7,829 人次，已達成本公司永續短期目標於 2025 年前提供 2 場以上關係企業 CSR 訓練」；另於 2022 年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，2023 年宣達運用 AI 在資安上及個資法修法重點，提供關係企業經營管理面之參考；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 2023 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。

反托拉斯

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。2023 年則特於美洲區營業會議中辦理反托拉斯法遵課程，由當地專業律師向外站主管親自講授，2021 年至 2023 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。

規範文件一覽表

名稱	針對對象	目的
<u>中華航空公司治理守則</u>	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。
<u>誠信經營守則</u>	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。
<u>誠信經營作業程序及行為指南</u>	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。
<u>中華航空內部重大資訊處理作業程序</u>	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。
<u>董事道德行為準則</u>	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。
<u>高階主管道德行為準則</u>	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。
<u>員工職場行為規範</u>	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。
<u>華航集團行為規範</u>	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。
<u>供應商行為準則</u>	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

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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	139	• 人才價值相關數據資料	145
• 環境價值績效一覽表	142	• GRI 內容索引	148
• 信賴價值相關數據資料	142	• 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表	149
• TCFD索引表	144	• 聯合國全球盟約對照表	149
• 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表	144	• 第三方確信聲明書	150
• TNFD索引表	144		

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
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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		2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
流動資產		51,822,342	61,872,468	85,849,590	69,822,343	69,693,315
不動產、廠房及設備		145,886,971	141,481,694	129,632,046	128,207,404	123,342,731
無形資產		1,182,692	1,076,351	1,008,992	883,420	791,567
其他資產		94,155,974	79,763,571	78,230,453	95,499,026	97,414,818
資產總額		293,047,979	284,194,084	294,721,081	294,412,193	291,242,431
流動負債	分配前	76,351,527	62,649,715	53,239,105	71,255,078	90,045,667
	分配後	76,351,527	62,649,715	58,239,105	74,027,285	-
非流動負債		156,564,335	160,832,796	164,276,958	150,703,673	123,717,894
負債總額	分配前	232,915,862	223,482,511	217,516,063	221,958,751	213,763,561
	分配後	232,915,862	223,482,511	222,516,063	224,730,958	-
歸屬於母公司業主之權益		56,553,772	57,559,483	74,043,573	70,000,201	74,591,115
股 本		54,209,846	54,209,846	59,412,243	60,135,374	60,513,407
資本公積	分配前	2,488,907	1,187,327	2,694,529	3,120,311	3,887,046
	分配後	1,191,065	836,746	2,694,529	3,120,311	-
保留盈餘	分配前	-1,297,842	-350,581	9,253,848	7,309,766	10,911,551
	分配後	-	-	4,253,848	4,537,559	-
其他權益		1,196,233	2,543,766	2,713,828	-534,375	-690,014
庫藏股票		43,372	-30,875	-30,875	-30,875	-30,875
非控制權益		3,578,345	3,152,090	3,161,445	2,453,241	2,887,755
權益總額	分配前	60,132,117	60,711,573	77,205,018	72,453,442	77,478,870
	分配後	60,132,117	60,711,573	72,205,018	69,681,235	-

(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	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年
營業收入	168,444,160	115,250,550	138,841,403	150,722,471	184,816,790
營業毛利	16,686,928	10,219,201	23,354,457	11,370,213	23,830,774
營業 (損) 益	2,665,821	2,184,416	14,968,035	2,584,734	10,157,421
營業外收入及支出	-2,762,638	-2,838,213	-3,841,430	76,026	-851,949
稅前淨利 (損)	-96,817	-653,797	11,126,605	2,660,760	9,305,472
繼續營業單位本期淨利 (損)	-675,002	-279,814	8,956,664	2,245,401	7,471,201
停業單位損失	-	-	-	-	-
本期淨利 (損)	-675,002	-279,814	8,956,664	2,245,401	7,471,201
本期其他綜合損益 (稅後淨額)	462,758	864,072	30,581	-3,043,929	-902,960
本期綜合損益總額	-212,244	584,258	8,987,245	-798,528	6,568,241
淨利 (損) 歸屬於母公司業主	-1,199,798	140,000	9,379,905	2,859,503	6,818,552
淨利 (損) 歸屬於非控制權益	524,796	-419,814	-423,241	-614,102	652,649
綜合損益總額歸屬於母公司業主	-647,085	966,968	9,429,042	-292,972	6,049,509
綜合損益總額歸屬於非控制權益	434,841	-382,710	-441,797	-505,556	518,732
每股盈餘 (淨損)	-0.22	0.03	1.67	0.48	1.13

目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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
- 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
- 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		108 年	109 年	110 年	111 年	112 年
流動資產		40,989,612	51,858,785	73,846,790	59,536,245	56,588,780
不動產、廠房及設備		131,029,886	126,414,462	115,174,548	114,770,352	110,932,284
無形資產		971,298	867,453	754,349	654,596	584,756
其他資產		95,885,709	81,769,065	80,875,029	93,131,005	96,860,586
資產總額		268,876,505	260,909,765	270,650,716	268,092,198	264,966,406
流動負債	分配前	68,000,173	56,740,010	45,666,704	62,280,883	79,671,963
	分配後	68,000,173	56,740,010	50,666,704	65,053,090	-
非流動負債		144,322,560	146,610,272	150,940,439	135,811,114	110,703,328
負債總額	分配前	212,322,733	203,350,282	196,607,143	198,091,997	190,375,291
	分配後	212,322,733	203,350,282	201,607,143	200,864,204	-
歸屬於母公司業主之權益		56,553,772	57,559,483	74,043,573	70,000,201	74,591,115
股 本		54,209,846	54,209,846	59,412,243	60,135,374	60,513,407
資本公積	分配前	2,488,907	1,187,327	2,694,529	3,120,311	3,887,046
	分配後	1,191,065	836,746	2,694,529	3,120,311	-
保留盈餘	分配前	-1,297,842	-350,581	9,253,848	7,309,766	10,911,551
	分配後	-	-	4,253,848	4,537,559	-
其他權益		1,196,233	2,543,766	2,713,828	-534,375	-690,014
庫藏股票		-43,372	-30,875	-30,875	-30,875	-30,875
非控制權益		-	-	-	-	-
權益總額	分配前	56,553,772	57,559,483	74,043,573	70,000,201	74,591,115
	分配後	56,553,772	57,559,483	69,043,573	67,227,994	-

(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	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年
營業收入	146,372,401	106,327,123	132,140,248	141,069,849	161,675,533
營業毛利	11,364,235	11,136,944	25,910,694	12,980,501	17,635,529
營業損益	80,235	4,884,855	19,320,396	5,917,040	6,594,363
營業外收入及支出	-1,267,561	-4,713,760	-7,346,456	-2,028,138	1,461,091
稅前淨利 (損)	-1,187,326	171,095	11,973,940	3,888,902	8,055,454
繼續營業單位本期淨利 (損)	-1,199,798	140,000	9,379,905	2,859,503	6,818,552
停業單位損失	-	-	-	-	-
本期淨利 (損)	-1,199,798	140,000	9,379,905	2,859,503	6,818,552
本期其他綜合損益 (稅後淨額)	552,713	826,968	49,137	-3,152,475	-769,043
本期綜合損益總額	-647,085	966,968	9,429,042	-292,972	6,049,509
每股盈餘 (淨損)	-0.22	0.03	1.67	0.48	1.13





目錄

前言

1 永續管理

2 多元價值創造

3 公司治理

ESG 數據與附錄

- 財務績效展現
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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)

項目		2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
財務結構 (%)	負債占資產比率	79.48	78.64	73.80	75.39	73.40
	長期資金占不動產、 廠房及設備比率	148.54	156.59	186.28	174.06	163.12
償債能力 (%)	流動比率	67.87	98.76	161.25	97.99	77.40
	速動比率	54.57	84.18	144.08	81.48	64.73
	利息保障倍數	103.79	74.92	566.29	194.07	406.82
經營能力	應收款項週轉率 (次)	18.13	12.64	11.98	12.25	17.48
	平均收現日數	20.13	28.87	30.46	29.80	20.88
	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)	1.09	0.80	1.02	1.17	1.47
	總資產週轉率 (次)	0.64	0.40	0.48	0.51	0.63
獲利能力	資產報酬率 (%)	0.76	0.75	3.76	1.45	3.26
	權益報酬率 (%)	-1.12	-0.46	12.99	3.00	9.97
	稅前純益 (淨損) 占 實收資本比率 (%)	-0.18	-1.21	18.73	4.42	15.38
	純益率 (%)	-0.40	-0.24	6.45	1.49	4.04
	每股盈餘 (淨損) (元)	-0.22	0.03	1.67	0.48	1.13
	現金流量					
現金流量	現金流量比率 (%)	49.15	15.52	93.70	65.75	62.02
	現金流量允當比率 (%)	518.33	579.28	825.91	678.90	764.39
	現金再投資比率 (%)	12.24	2.98	15.20	13.23	19.12
槓桿度	營運槓桿度	14.20	16.28	3.11	13.40	4.20
	財務槓桿度	-3.95	-2.50	1.19	58.82	1.35

(二) 國際財務報導準則 (個體)

項目		2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
財務結構 (%)	負債占資產比率	78.97	77.94	72.64	73.89	71.85
	長期資金占不動產、 廠房及設備比率	153.31	161.51	195.34	179.32	167.03
償債能力 (%)	流動比率	60.28	91.40	161.71	95.59	71.03
	速動比率	45.87	76.90	142.97	77.14	57.27
	利息保障倍數	60.78	99.48	660.63	258.73	401.44
經營能力	應收款項週轉率 (次)	16.72	12.34	11.83	11.90	16.28
	平均收現日數	21.83	29.57	30.86	30.67	22.41
	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)	1.05	0.83	1.09	1.23	1.43
	總資產週轉率 (次)	0.61	0.40	0.50	0.52	0.61
獲利能力	資產報酬率 (%)	0.51	0.89	4.18	1.72	3.23
	權益報酬率 (%)	-2.11	0.25	14.25	3.97	9.43
	稅前純益 (淨損) 占 實收資本比率 (%)	-2.19	0.32	20.15	6.47	13.31
	純益率 (%)	-0.82	0.13	7.10	2.03	4.22
	每股盈餘 (淨損) (元)	-0.22	0.03	1.67	0.48	1.13
	現金流量					
現金流量	現金流量比率 (%)	48.16	24.19	109.78	73.20	60.11
	現金流量允當比率 (%)	557.30	610.31	708.23	600.13	617.51
	現金再投資比率 (%)	11.34	4.50	16.38	13.80	17.64
槓桿度	營運槓桿度	396.38	7.15	2.46	5.82	5.38
	財務槓桿度	-0.03	2.32	1.13	1.60	1.52



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
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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、組織倡議政策捐贈和其他支出 (單位：新臺幣)

項目	2020 年	2021 年	2022 年	2023 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）	33,250,413	30,734,332	36,942,418	56,564,101
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	33,250,413	30,734,332	36,942,418	56,564,101
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。

環境價值績效一覽表

主項目	次項目	單位	2020		2021		2022		2023		2023 目標	達成率	
GHG 類別一排放量	飛航作業	噸 CO2e	5,787,751	5,790,802	5,875,531	5,878,428	5,435,050	5,439,091	6,048,568	本站：3,028 外站：1,242	6,052,838	5,888,879	97%
	地面作業	噸 CO2e	3,051		2,897		4,041		6,048,568				
GHG 類別二排放量	地面作業	噸 CO2e	17,572		16,697		16,468		本站：15,767 外站：1,072	16,839	18,593	110%	
GHG 類別三 ~ 六排放量 (註 1)	地面作業	噸 CO2e	1,326,227		1,364,016		1,240,935		1,389,211		1,343,555	97%	
航空燃油使用量	全機隊 (非再生能源)	噸	1,829,328		1,857,073		1,717,758		1,911,645		全機隊燃油效率 0.2373 噸 / 千 RTK	104%	
	永續航空 / 替代燃油	噸 (%)	0		7.7(4.15E-4)		23.1(8.6E-4)		24.5(0.0013)		0.001%	100%	
航空燃油效率	客機	L/RPK*100	15.2246		18.9433		7.2469		4.3343		7.1372	164%	
	貨機	L/FRTK	0.2252		0.1830		0.2060		0.2099		0.2060	98%	
	全機隊 (註 2)	噸 / 千 RTK	0.2586		0.2442		0.2472 0.2409*		0.2287		0.2373	104%	
航空燃油效率	客機	噸 CO2e / 千 RPK	0.5952		0.4795		0.1834		0.1097		0.1807	165%	
	貨機	噸 CO2e / 千 RTK	0.5700		0.5334		0.5213		0.5313		0.5214	98%	
	全機隊	噸 CO2e / 千 RTK	0.8180		0.7726		0.7821		0.7236		0.7704	106%	
能源消耗	航空燃油	MWh / GJ	22,411,067 / 80,673,386		22,750,962 / 81,896,910		21,044,032 / 75,752,456		23,419,521 / 84,303,532		能源消耗量 22,829,496 MWh	97%	
	汽油	MWh / GJ	2,429 / 8,744		2,229 / 8,024		2,248 / 8,091		2,443 / 8,795				
	柴油	MWh / GJ	8,257 / 29,721		8,032 / 28,914		6,871 / 24,733		7,610 / 27,394				
	天然氣	MWh / GJ	505 / 1,819		286 / 1,030		291 / 1,049		272 / 978				
	電力購買	MWh / GJ	34,523 / 124,272		33,260 / 119,728		32,354 / 116,465		31,883 / 114,662				
	電力回生電梯	kWh / GJ	1,177 / 4.24		889/3.20		11,213 / 40.36		12,111/ 43.6		全運轉	100%	
	再生能源 (太陽能)	MWh / GJ	117 / 421		127 / 457		110 / 296		119 / 428		120	99%	

信賴價值相關數據資料

一、飛航安全

華航 2020 年至 2023 年未發生因飛安意外事件造成人員死亡

華航於 2022 年已連續十一度順利通過 IOSA(IATA Operational Safety Audit) 認證，最新證書如右：



二、華航線上銷售通路人數與銷售金額

	2020	2021	2022	2023	2023 目標
購票人數佔比 (%)	21.2	20.3	25.3	28.2	26
銷售金額佔比 (%)	23.8	26.5	28.5	30.5	30

註：表列數據更新係因 2020-2022 疫情期間，由於旅客購票需求、模式與以往有相當程度改變，因應前項變化，數據蒐集分析系統亦同步進行調整，以更貼近市況需求。

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
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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

主項目	次項目	單位	2020	2021	2022	2023	2023 目標	達成率
水資源	取水量	百萬噸	0.134820	0.118422	0.108553	0.124226	0.140805	113%
	排水量	百萬噸	0.05953	0.06665	0.05384	0.06302	-	-
	耗水量 (註 3)	百萬噸	0.07529	0.05178	0.05471	0.06121	0.06938	113%
NOx 排放	客機	克 / RPK	0.0400	0.0538	0.0183	0.0119	0.0183	154%
	貨機	克 / RTK	0.0317	0.0290	0.0291	0.0278	0.0291	105%
廢棄物處置 (含空中 / 地面)	總廢棄物回收再利用量	噸	964	675	911	1,696	1,822	107%
	總廢棄物處理量	噸	1,375	758	1,435	2,857	2,871	100%
	焚化處理 (能源回收)	噸	851	271	745	1,732	1,490	86%
	焚化處理 (未能源回收)	噸	425	410	629	986	1,258	128%
	其他處置方式廢棄物量	噸	99	77	61	139	123	88%
剩食管理	剩食產生量 (包含機上、貴賓室服務及員工餐廳)	噸	1018	245	774	2139	1,547	72%
	替代用途處置佔比	%	100	100	100	100	100	100%
	機上剩食產生比	公斤 / 餐	0.58	1.73	0.65	0.33	0.65	195%
塑膠包裝 (客貨運服務相關之塑膠包裝材料)	塑膠包裝重量	噸	350	432	630	867	1,261	145%
	塑膠包裝之採購佔比 (註 4)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	可回收再利用塑膠包裝佔比	%	81.8%	92.2%	86.3%	72.9%	86.3%	84%
	再生塑膠包裝佔比 (註 5)	%	9.51%	3.06%	4.77%	16.56%	4.77%	347%
木材或紙類纖維包裝	包裝重量	噸	96	40	84	251	-	-
	採購佔比	%	100%	100%	100%	100%	-	-
	回收及認證材料之占比 (註 6)	%	74.41%	82.55%	72.12%	79.70%	72%	111%
金屬包裝	包裝重量	噸	85	55	289	123	-	-
	採購佔比	%	100%	100%	100%	100%	-	-
	回收及認證材料之占比 (註 6)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
玻璃包裝	包裝重量	噸	6.90	0.14	45	169	-	-
	採購佔比	%	100%	100%	100%	100%	-	-
	回收及認證材料之占比 (註 6)	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
環境投資與績效 (註 7)	總投資金額	千元	175,074	177,098	170,852	229,570	-	-
	節約成本	千元	864,422	557,807	525,707	588,840	-	-

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 (含訓練機及修護用油) 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。

註 3：依據 GRI 303：水與放流水 2018，耗水量 = 取水量 (取自外部水體，本公司來源為自來水及雨水) - 排水量 (排放至自然水體及外部污水處理廠)。

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：占比計算方法為：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
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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

TCFD 索引表

TCFD 架構對應內容		永續報告書 對應頁碼	氣候治理報告 對應頁碼
治理	1. 董事會對氣候相關風險和機會的監督	P.75	P.6
	2. 管理階層在評估和管理氣候相關風險和機會方面的職責		
策略	1. 組織鑑別的短期、中期和長期氣候相關風險和機會	p.76-78	P.8-10
	2. 氣候相關風險和機會對組織的業務、策略和財務影響		P.11-13
	3. 組織的策略韌性，考慮不同氣候相關情境（包括 2° C 或更嚴苛的情境）	p.77	P.14-15
風險 管理	1. 組織機構識別和評估氣候相關風險的流程	P.79-80	P.16-17
	2. 組織機構管理氣候相關風險的流程		P.17
	3. 鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程如何與組織的整體風險管理機制整合		P.17-24
指標 及目標	1. 組織按照其策略和風險管理流程評估氣候相關風險和機會時使用的指標		P.25-26
	2. 揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3 之溫室氣體排放及相關風險	P.83、P.142	P.25
	3. 組織在管理氣候相關風險和機會時使用的目標以及目標達成情況	P.79-80	P.26-28

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

項目	執行情形 / 頁碼
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	P.75
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會 如何影響企業之業務、策略及財務 短期、中期、長期	P.76-77
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	P.77-78
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	P.76
5. 敘明制定提升氣候及自然相關風險韌性策略所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	P.77
6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	P.80-81
7. 若使用內部碳定價作為氣候治理規劃工具，應說明價格制定基礎	P.12
8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量	P.68、P.83、P.142
9. 溫室氣體盤查與確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫	P.78
1-1-1 溫室氣體盤查資訊：敘明溫室氣體最近兩年度之排放量 (公噸 CO ₂ e)、密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元) 及資料涵蓋範圍	P.83、P.142
1-1-2 溫室氣體確信資訊：敘明最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見	
1-2 溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫：敘明溫室氣體減量基準年及其數據、減量目標、策略及具體行動計畫與減量目標達成情形	P.68、P.80-81、P.142



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
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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

2023 年華航、華信人力結構

類別	組別						
		總數	男性	女性	總數	男性	女性
全職員工		11,127	5,508	5,619	872	422	450
非全時員工		112	23	89	13	2	11
臨時員工		19	14	5	0	0	0
年齡	30 歲以下	1,087	343	744	191	67	124
	31-50 歲	6,920	3,124	3,796	479	199	280
	51 歲以上	3,251	2,078	1,173	215	158	57
工作內容	營運	3,154	1,231	1,881	389	138	251
	空勤	4,323	1,527	2,796	219	94	125
	修護	2,144	2,045	99	131	121	10
	其他 (註 1)	1,637	700	937	146	71	75
職務	高階主管 (註 2)	123	92	31	22	19	3
	中階主管	349	246	103	34	24	10
	基層主管	166	117	49	34	25	9
	非主管人員	10,620	5,090	5,530	795	356	439
工作地點	台灣	9,677	4,935	4,742	850	408	442
	大陸	191	102	89	35	16	19
	亞洲	958	315	643	-	-	-
	美洲	266	115	151	-	-	-
	歐洲	116	54	62	-	-	-
	大洋洲	50	24	26	-	-	-
學歷	碩士以上	1,432	806	626	78	50	28
	學士 / 副學士	9,248	4,328	4,920	751	333	418
	高中	496	361	135	56	41	15
	其他	82	50	32	-	-	-
總數		11,258	5,545	5,713	885	424	461
總人數包含	原住民	76	38	38	11	1	10
	身心障礙	106	71	35	6	4	2
實習生不列入員工總數	實習生	35	11	24	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。

2023 年華航、華信人力結構依地區分類

公司	類別	組別	2023					
			台灣	大陸	亞洲	美洲	歐洲	大洋洲
	全職員工		9,568	191	941	263	116	48
	非全時員工		91	-	16	3	-	2
	臨時員工		18	-	1	-	-	-
	總人數		9,677	191	958	266	116	50
	全職員工		837	35	-	-	-	-
	非全時員工		13	-	-	-	-	-
	總人數		850	35	-	-	-	-

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)

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	74	31	105
文書處理類	11	49	60
總人數	85	80	165

註 1：計算時間以 2023/12/31 人數為準
註 2：華信無外包人力

華航員工國籍分布

國家	整體員工國籍比例	主管國籍比例
中華民國	86.78%	87.62%
泰國	2.63%	0.78%
日本	2.10%	2.82%
中國大陸	1.74%	1.88%
美國	1.39%	1.72%
其他	5.37%	5.17%

2023 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	50.75%	48% / 目標年：2024
女性主管占全體員工比例	28.68%	27% / 目標年：2030
基層主管女性占比	29.52%	27% / 目標年：2025
高階主管女性占比	25.20%	25% / 目標年：2025
創收主管女性占比	30.37%	29% / 目標年：2025
STEM 員工女性占比	11.30%	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
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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

2023 年華航、華信離職統計

類別	組別												
		2021		2022		2023		2021		2022		2023	
		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	152	29.12%	106	20.11%	100	15.17%	44	40.37%	25	23.36%	23	24.21%
	31-50 歲	172	32.95%	227	42.67%	297	45.07%	47	43.12%	58	54.21%	52	54.74%
	51 歲以上	198	37.93%	198	37.22%	262	39.76%	18	16.51%	24	22.43%	20	21.05%
性別	男性	310	59.39%	302	56.77%	308	46.74%	69	63.30%	67	62.62%	53	55.79%
	女性	212	40.61%	230	43.23%	351	53.26%	40	36.70%	40	37.38%	42	44.21%
工作地點	台灣	311	59.58%	310	58.27%	410	62.22%	106	97.25%	75	70.09%	86	90.53%
	大陸	19	3.64%	58	10.90%	14	2.12%	3	2.75%	32	29.91%	9	9.47%
	亞洲	125	23.95%	98	18.42%	155	23.52%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	美洲	49	9.39%	40	7.52%	51	7.74%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	歐洲	10	1.92%	10	1.88%	16	2.73%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	大洋洲	8	1.53%	16	3.01%	8	1.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
自願離職	-	371	3.41%	393	3.66%	515	4.57%	-	-	-	-	-	-
非自願離職	-	151	1.39%	139	1.30%	144	1.28%	-	-	-	-	-	-
總數		522	4.80%	532	4.96%	659	5.85%	109	12.47%	107	13.44%	95	10.73%

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。

2023 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)	16%
薪資性別差異 (中位數)	17%
獎金性別差異 (平均數)	17%
獎金性別差異 (中位數)	16%

註：因薪資結構差異，故本表計算範圍不含機師及經理人。

2023 年度總薪酬比率 (其他員工為 1)

指標		
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	2.8	2.06
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	0.7	0.32

2021-2023 年華航、華信員工訓練統計

公司	類別		2021			2022			2023					
			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	98,204	3,301	29.75	90,321	3,282	27.52	84,908	3,506	24.22	363,965,335	4,534	99.44%
		空勤	134,727	4,408	30.56	240,993	4,360	55.27	325,751	4,694	69.40			
		修護	92,594	2,284	40.54	85,491	2,236	38.23	81,264	2,228	36.47			
		其他	28,970	1,631	17.76	34,504	1,767	19.53	35,602	1,843	19.32			
	性別	男性	167,488	5,705	29.36	243,212	5,772	42.14	195,168	5,912	33.01	41,310,069	16,475	99.92%
		女性	187,007	5,919	31.59	208,097	5,873	35.43	332,357	6,359	52.27			
	工作 內容	營運	5,123	310	16.52	3,307	239	13.83	6,177.00	331.00	18.66	41,310,069	16,475	99.92%
		空勤	10,713	257	41.68	10,857	223	48.69	17,945.30	246.00	72.95			
		修護	9,530	153	62.28	7,424	134	55.40	12,557.00	139.00	90.34			
		其他	886	39	22.71	1,796	65	27.63	1,920.00	56.00	34.29			
	性別	男性	18,657	394	47.35	17,187	349	49.25	10,865.50	379.00	28.67	41,310,069	16,475	99.92%
		女性	7,939	365	21.75	6,196	312	19.86	27,733.80	393.00	70.57			

- 註 1：其他包括副總經理以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。
- 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、華信完訓率 = 各專責單位完訓率受訓單位數。

2023 年華航、華信育嬰留停統計

育嬰留停統計						
	女性	男性	總數	女性	男性	總數
2023 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	550	384	934	61	23	84
2023 年實際申請育嬰留停人數 (B)	505	44	549	32	0	32
2023 年育嬰留停申請率 (B/Ax100%)	91.82%	11.46%	58.78%	52.46%	0%	38.10%
2023 年待復職之育嬰留停人數 (C)	232	10	242	19	2	21
2023 年申請育嬰留停復職人數 (D)	284	35	319	19	1	20
2023 年育嬰留停復職率 (D/Cx100%)	122.41%	350.00%	131.82%	100.00%	50.00%	95.24%
2023 年育嬰留停復職總人數 (E)	177	33	210	5	0	5
2023 年申請育嬰留停復職後服務滿一年人數 (F)	166	30	196	5	0	5
2023 年育嬰留停復職留任率 (F/E*100%)	93.79%	90.91%	93.33%	100.00%	0.00%	100%

註：(A)：員工小孩出生日期在 2020/01/01 ~ 2023/12/31 之間的員工人數



- 目錄
- 前言
- 1 永續管理
- 2 多元價值創造
- 3 公司治理
- ESG 數據與附錄
 - 財務績效展現
 - 信賴價值相關數據資料
 - 環境價值績效一覽表
 - TCFD 索引表
 - 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
 - TNFD 索引表
 - 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	總數
2021	傷害人次	11	7	0	1	19
	損失日數	318	99	0	0	417
	FR	0.84	1.48	0	0.92	0.97
	SR	24	21	0	0	21
	FSI	0.27	0.17	0	0	0.14
2022	傷害人次	7	5	2	0	14
	損失日數	44	119	132	0	295
	FR	0.53	1.11	2.72	0	0.72
	SR	3	26	180	0	15
	FSI	0.03	0.16	0.69	0	0.10
2023	傷害人次	45	4	1	5	55
	損失日數	588	101	5	84	778
	FR	3.33	0.88	1.39	5.84	2.80
	SR	43	22	6	98	39
	FSI	0.37	0.13	0.09	0.75	0.33

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) 相乘績除以一千的平方根。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 2021-2023 年航空運輸業之平均值：FR(1.37)、SR(28) 及 FSI(0.19)。

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：本統計不含非公司安排之交通工具造成之通勤交通事故。



2023 年華航、華信職業災害統計

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	男性	女性	總數
可記錄之職業傷害數	9	46	55	45	4	1	5	2	2	4
失能傷害頻率	0.88	4.86	2.80	3.33	0.88	1.39	5.84	2.57	2.15	2.34
失能傷害嚴重率	12	68	39	43	22	6	98	6	47	28
因公死亡事故數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
因公死亡事故比例	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
職業病率	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
嚴重的職業傷害人次	0	0	0	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	0.00	0.00	0.00
缺勤率	0.50%	1.06%	0.78%	0.70%	0.71%	2.63%	1.04%	0.68%	0.90%	0.80%
總工作時數	10,126,336	9,453,760	19,580,096	13,493,184	4,515,584	716,224	855,104	777,568	926,392	1,703,960

註 1：可紀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%，2023 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 4：華信在台僅有一處營運據點。

註 5：失能傷害頻率等同於 GRI 定義可記錄之職業傷害率。

註 6：嚴重的職業傷害：職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法 / 難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害，嚴重的職業傷害率 (排除死亡人數)= 嚴重的職業傷害數 ((排除死亡人數) ÷ 工作小時) × 1,000,000。

註 7：職業傷害的主要類型為跌倒。

註 8：2023 年全年之全體職業災害失能傷害頻率 (FR) 為 2.80，失能傷害嚴重率 (SR) 為 39，總和傷害指數 (FSI) 0.33，因年度已恢復常態營運模式，故略高於疫情期間勞動部公告航空運輸業 2021-2023 年平均值 FR(1.37)、SR(28) 及 FSI(0.19)，低於疫情前正常模式下勞動部公告航空運輸業 2019 年之平均 FR(4.84)、SR(74) 及 FSI(0.60)。

註 9：本統計不含非公司安排之交通工具造成之通勤交通事故。

2023 年華航、華信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	0	0
	失能傷害頻率	0.00	0.00
	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	327,360	337,280

註：華信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
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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

使用聲明	中華航空股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的内容。			
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021			
適用的 GRI 行業準則	[適用的 GRI 行業準則標題]			
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 202	2-1	組織詳細資訊	P.4、P.8	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	P.4	
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	P.4	
	2-4	資訊重編	-	無資訊重編
	2-5	外部保證 / 確信	P.4	
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	P.8、 P.58、P.148	
	2-7	員工	P.100	
	2-8	非員工的工作者	P.100	
	2-9	治理結構及組成	P.16、P.125	詳閱年報董事會段落
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	P.125	
	2-11	最高治理單位的主席	P.125	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	P.16	
	2-13	衝擊管理的負責人	P.16	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	P.16	詳閱年報獨立性情形段落
	2-15	利益衝突	P.125	詳閱年報獨立性情形段落
	2-16	溝通關鍵重大事件	P.16	
	2-17	最高治理單位的群體智識	P.125	
	2-18	最高治理單位的績效評估	P.16	
	2-19	薪酬政策	P.125	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	P.125	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	P.145、P.146	
	2-22	永續發展策略的聲明	P.6	
	2-23	政策承諾	P.96、P.137	
	2-24	納入政策承諾	P.137	
	2-25	補救負面衝擊的程序	P.96、P.137	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	P.21	
	2-27	法規遵循	P.137	
	2-28	公協會的會員資格	P.25	
	2-29	利害關係人議合方針	P.21	
	2-30	團體協約	P.105	

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				
GRI 3： 重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	P.28	
	3-2	重大主題列表	P.28	
	3-3	重大主題管理	P.28	
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	P.129	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	P.73	
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	P.105	
	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	P.100	
GRI 204： 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	P.60	
GRI 205： 反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	P.137	
	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	P.137	
環境				
GRI 302： 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	P.81、P.85	
	302-2	組織外部的能源消耗量	P.81、P.85	
	302-3	能源密集度	P.81、P.84	
	302-4	減少能源消耗	P.81、P.85	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	P.81、P.85	
GRI 303： 水與放流水 － 2018	303-1	共享水資源之相互影響	P.81、P.86	
	303-2	與排水相關衝擊的管理	P.81、P.86	
	303-3	取水量	P.81、P.86	
	303-4	排水量	P.81、P.86	
	303-5	耗水量	P.81、P.86	
GRI 304： 生物多樣性	304	生物多樣性	-	
	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	P.75	
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊報	P.75	
	304-3	受保護或復育的棲息地	P.75	
	304-4	受營運影響的棲息地中，已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保育名錄的物種	P.75	
GRI 305： 排放	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	P.81、P.83	
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	P.81、P.83	
	305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	P.81、P.84	
	305-4	溫室氣體排放密集度	P.81、P.83	

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
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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 一般揭露	揭露項目		位置 (頁碼)	補充說明 (含省略、要求、理由、解釋)
GRI 305： 排放	305-5	溫室氣體排放減量	P.81、P.87	
	305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它重大的氣體排放	-	
GRI 306： 廢棄物 -2020	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	P.81	
	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	P.81	
	306-3	廢棄物的產生	P.81	
	306-4	廢棄物的處置移轉	P.81	
	306-5	廢棄物的直接處置	P.81	
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	P.60	
社會				
GRI 401： 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	P.100	
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	P.105	
	401-3	育嬰假	P.105	
GRI 402： 勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	P.105	
GRI 403： 職業安全衛生 -2018	403-1	職業安全衛生管理系統	P.109	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	P.111	
	403-3	職業健康服務	P.112	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	P.110	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	P.109	
	403-9	職業傷害	P.111	
	403-10	職業病	P.112	
GRI 404： 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	P.103	
GRI 405： 員工多元化與平等機會	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	P.42	
	405-1	治理單位與員工的多元化	P.100	
GRI 406： 不歧視	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	P.105	
	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	P.96	
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	P.60	
GRI 408： 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	P.112	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	P.110	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	P.60	
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	P.51	

永續會計準則委員會 (SASB) 對照表

航空永續揭露標準

揭露主題	揭露指標	量測單位	性質	指標代碼	數值	報告書 對應章節	頁碼
溫室 氣體 排放	範疇一總排放量	公噸 (t) CO ₂ e	量化	TR-AL-110a.1	5,888,879	ESG 數據與附錄—環境價值績效一覽表	P.142
	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	量化	TR-AL-110a.2	NA	2-3 環境價值	P.69-75
	(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) 84,303,532 (2) 0 (%) (3) 0.0013 (%)	ESG 數據與附錄—環境價值績效一覽表	P.142
勞工 實務	團體協約涵蓋率	百分比 (%)	量化	TR-AL-310a.1	99.17%	2-4-4 員工權益	P.109
	(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	P.108
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	P.137
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	P.39-44
	航空事件數	次數	量化	TR-AL-540a.2	0	2-1 信賴價值	P.38
	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	P.40
活動 指標	可售座位公里 (ASK)	ASK	量化	TR-AL-000.A	49,534,723,462	3-2 經營成效	P.130
	載客率	比率	量化	TR-AL-000.B	79.0%	3-2 經營成效	P.130
	收益旅客公里 (RPK)	RPK	量化	TR-AL-000.C	39,118,709,452	3-2 經營成效	P.130
	收益噸數公里 (FRTK)	RTK	量化	TR-AL-000.D	5,384,142,127	3-2 經營成效	P.130
	班次數	數量	量化	TR-AL-000.E	103,978	3-2 經營成效	P.130
	機隊平均機齡	年	量化	TR-AL-000.F	平均機齡：9.92 年 客機：平均機齡 8.99 年 貨機：平均機齡 13.05 年	前言 企業概況	P.8

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	P.96-100
	原則 2：保證不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	P.137 P.60
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	P.96-100
	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	P.96-100
	原則 5：切實廢除童工	2-4-1 人權管理架構	P.96-100
	原則 6：消除就業和職業方面的歧視	2-4-1 人權管理架構	P.96-100
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	P.75-81
	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	P.69-75
	原則 9：鼓勵開發和推廣環保技術	2-3-3 環保永續績效	P.81-92
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	P.137



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
- 信賴價值相關數據資料
- 環境價值績效一覽表
- TCFD 索引表
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
- TNFD 索引表
- 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



安侯建業聯合會計師事務所
KPMG

台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel + 886 2 8101 6666
傳真 Fax + 886 2 8101 6667
網址 Web kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

中華航空股份有限公司 公鑒：

本會計師接受中華航空股份有限公司（以下簡稱「華航」）之委託，對華航民國一一二年度（2023年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與適用基準

華航依據全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board，「GSSB」）發布之全球永續性報告協會準則（Global Reporting Initiative Standards，「GRI Standards」）所揭露之確信標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

華航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，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一二年度（2023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確信標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據由國際審計與確信準則委員會（International Auditing and Assurance Standards Board）所發佈之國際確信業務準則第3000號—歷史性財務資訊之查核或核閱以外之確信業務（International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸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，惟其目的並非對華航民國一一二年度（2023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，維持完備之品質管理制度，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。

 $\sim 1 \sim$

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得華航民國一一年度（2023 年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談華航管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之確信標的資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存在重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於合理確信案件風險之瞭解及考量低於合理確信案件者，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，因此合理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。

先天限制

華航民國一二二年度（2023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華航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適用基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，華航對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負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

民國一一三年六月十三日

~1-1~



CHINA AIRLINES



守護
森林

本報告書使用環保紙張及
植物性大豆油墨環保產品製作



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 1 號