永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

目錄
前言
1 永續管理
2 多元價值創造
- 2-1 信賴價值
- 2-2 共創價值
- 2-3 環境價值
- 2-4 人才價值
- 2-5 社會價值

3 公司治理
ESG 數據與附錄

2-4 人才價值

HIGHLIGHTS

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。

永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

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

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

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)。

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

2-4-1 人權管理架構 GRI 2-23, 2-25, 406-1

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屬供應商行為準則，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。

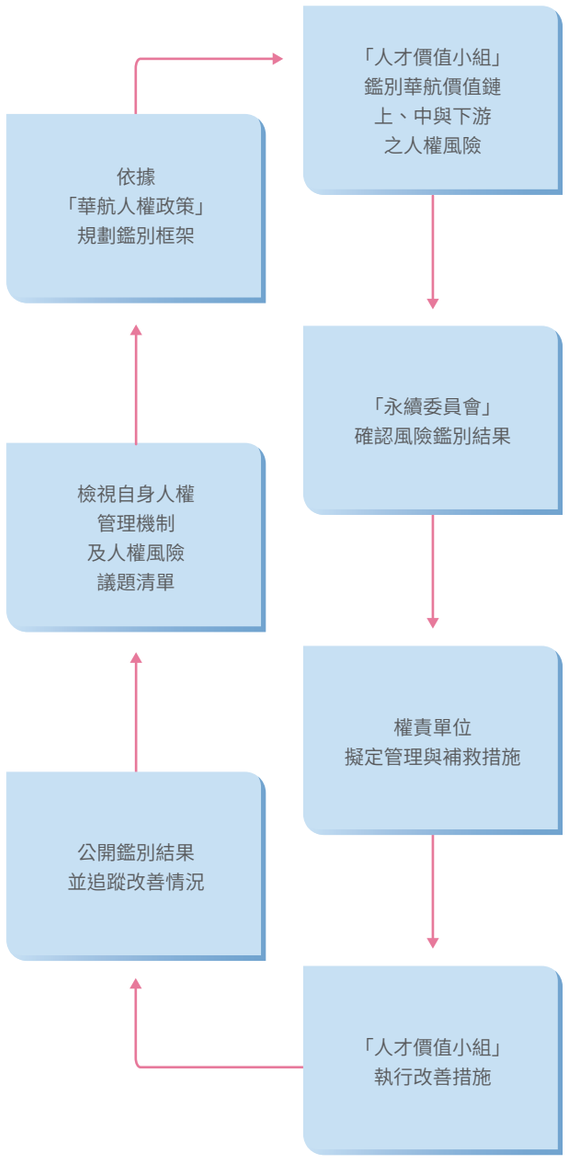
華信除響應集團人權政策之外，在員工管理制度中也將平等、反歧視、以及溝通管道等精神和措施明文規範在管理辦法中，並且定期辦理教育訓練，華信於 2023 年辦理華信與我講習課程、性平友善職場與性騷擾防治主管班及一般員工班及安全衛生教育訓練之不法侵害課程。

永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

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

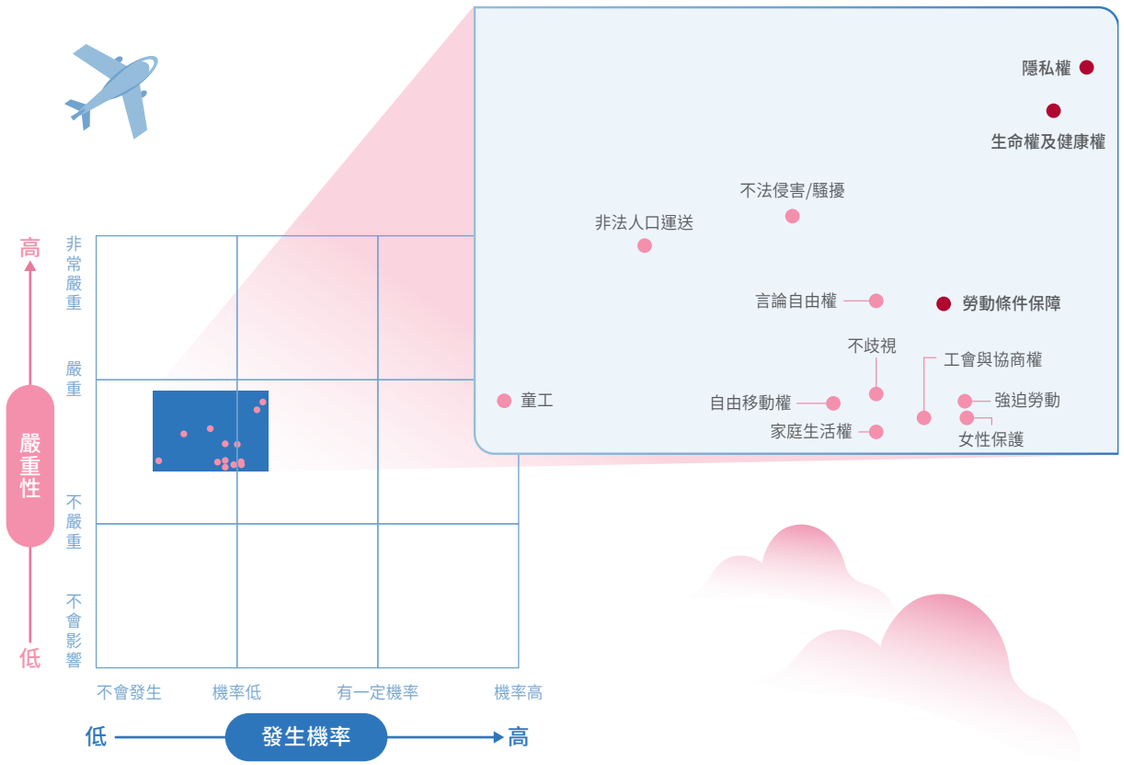
人權風險鑑別流程



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

多元價值創造 2

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

永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

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。 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

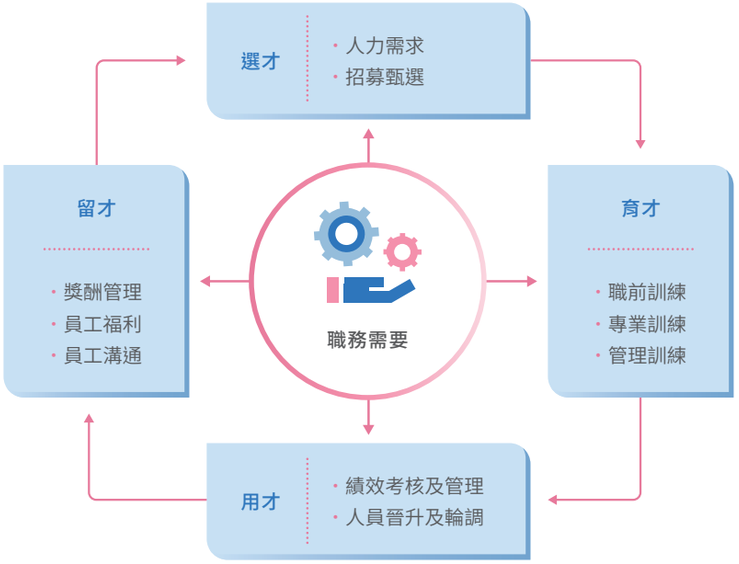
華航 2021-2023 年性騷擾申訴統計

	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酬；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。



永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

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)		

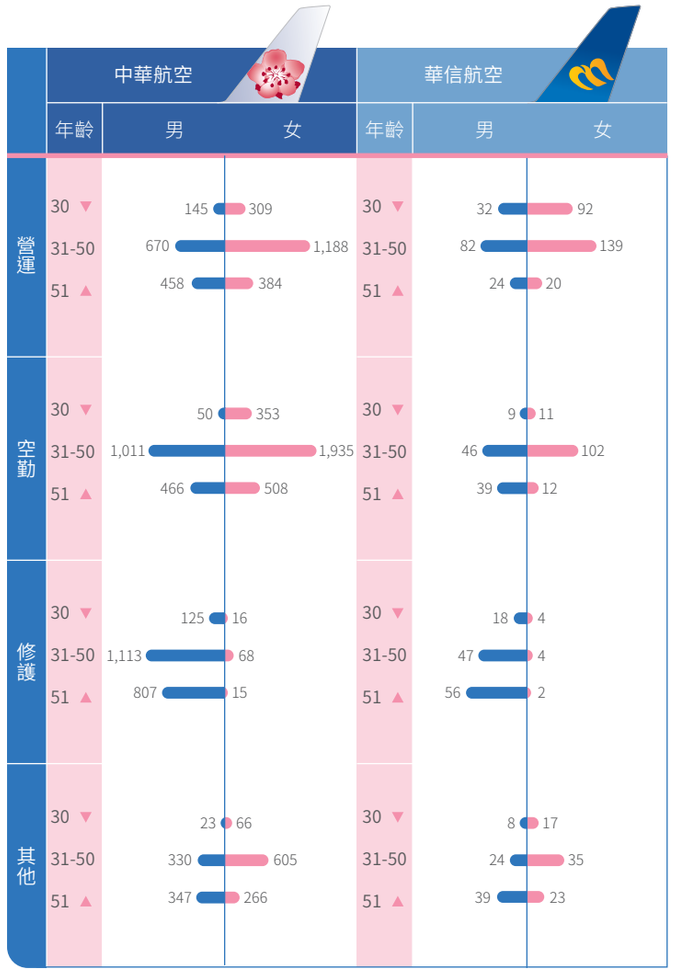
註 1：全職即公司正式員工中約定工作時數屬正常工作時數者。
註 2：非全時員工即公司正式員工中約定工作時數低於正常工作時數者。

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

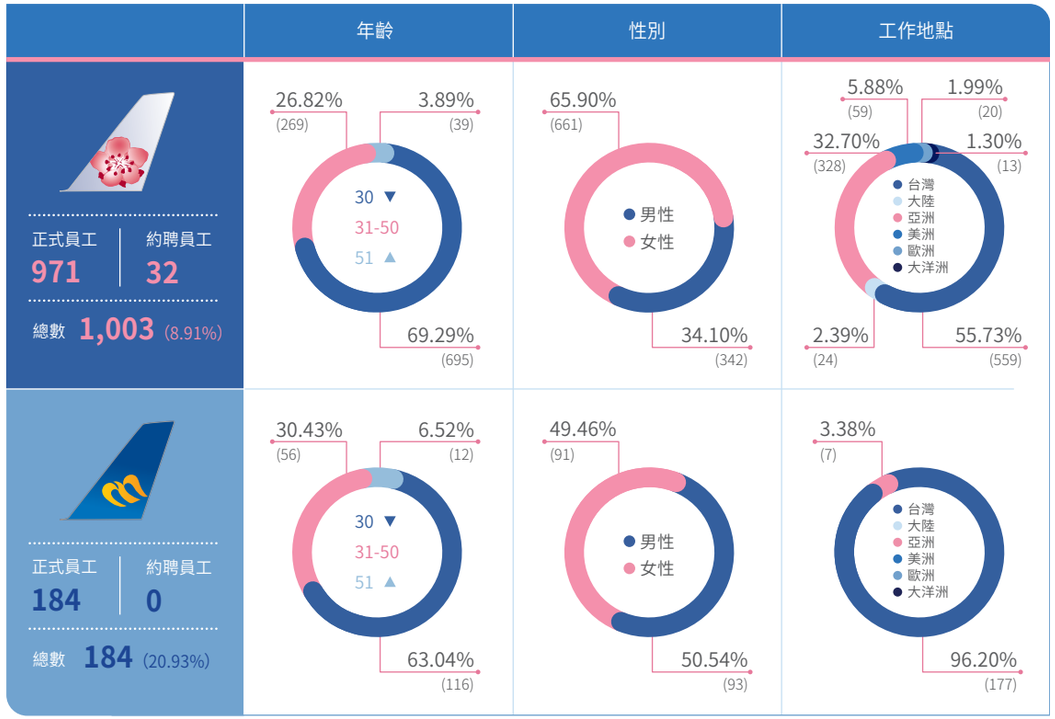
公司	地區	員工	管理階層
	台灣	98.44%	100.00%
	大陸	96.27%	40.00%
	亞洲	94.41%	43.00%
	美洲	64.89%	24.39%
	歐洲	48.31%	25.93%
	大洋洲	33.33%	14.29%
	台灣	100.00%	100.00%
	大陸	77.78%	27.78%

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

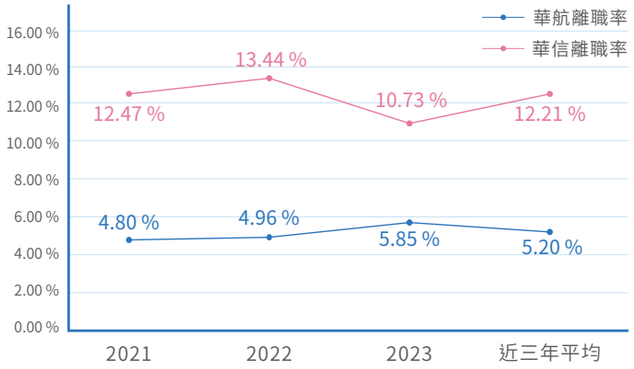
華航近三年平均離職率為 5.20%，全體員工均受勞動契約保障，並訂有獎懲與終止僱用規定，另於員工離職規定、離職預告日數之規定均依循勞基法；針對高離職率之地區，除檢視當地勞動相關法令與薪資水平外，並參考離職員工訪談及與管轄當地主管意見，了解主要離職原因，適時修訂薪資福利制度，並持續透過公司內部管理制度與激勵制度以降低離職率。 附錄 - 離職統計表

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%，其中離職主因多為因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%



永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

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募機制，員工可依其意願與志向參加甄試報名，以達公司整體人力活化運用，員工適職發展之雙贏目標；本年內部職缺遞補率為 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。

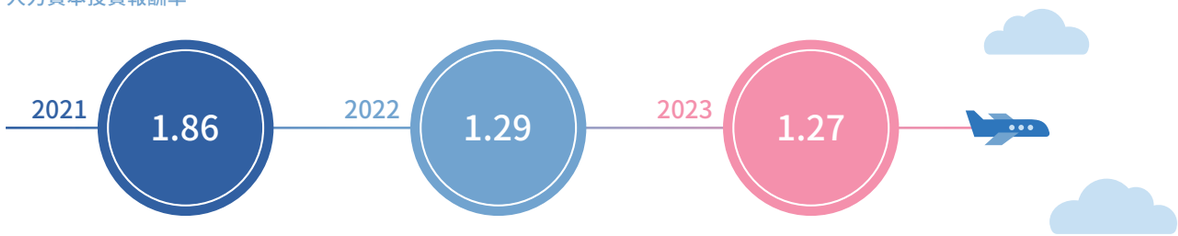
另為活化公司管理人才資源，活絡主管發展管道並厚植其管理職能，使主管適職適所，華航定期檢視主管論調之必要性，原則上國內各單位主管及派外站或派調轉投資事業之主管，任本職屆滿三年者，將納入當期檢視名單，並按相關規範進行調任之評鑑。

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。

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)

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。

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，發揮最佳團隊戰力，助益公司永續發展。希望透過人才培育的希望工程，讓每一個工作人，都能有感於培育力，強化職能，創造更好的職涯發展與未來。

華航宣示持續加入台灣人才永續行動聯盟

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
	修護人員	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
	修護人員	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，駕艙機師以男性為多數，客艙空服人員以女性為主，前者薪資高於後者導致空勤人員男女薪資比率差異較大；其他：包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。
註 4：本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付。

另依上市公司編製與申報永續報告書作業辦法規定揭露 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

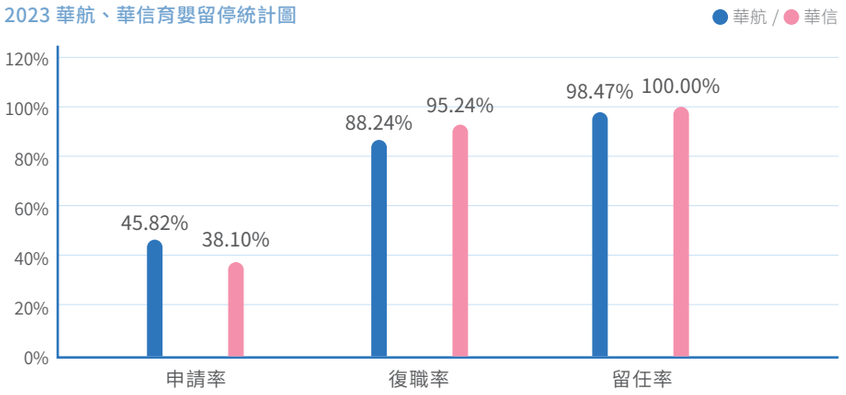
華航響應政府推行育嬰留職停薪政策，讓同仁能兼顧家庭、安穩工作，依性別平等工作法之規定，於子女滿三歲止，皆得申請兩年的育嬰留職停薪；員工得依家庭需求或生涯規劃，於留職停薪期滿前申請復職，經統計 2023 年度共 549 人次申請育嬰留職停薪。

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。	✓

永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

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。	✓

永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

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。

永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

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

HR Asia™
BEST COMPANIES TO WORK FOR IN ASIA

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。透過風險管理機制，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

- 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%。

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。

職業安全衛生政策

華航職業安全衛生五大目標

- 完備職業安全衛生管理系統
- 強化企業安全文化，提升人員安全意識
- 落實危害風險管理機制，有效解決危害問題
- 加強安全衛生教育訓練，降低職業災害發生率
- 營造安全、健康、舒適的工作環境

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%。

永續華航
SUSTAINABILITY WE CARE

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

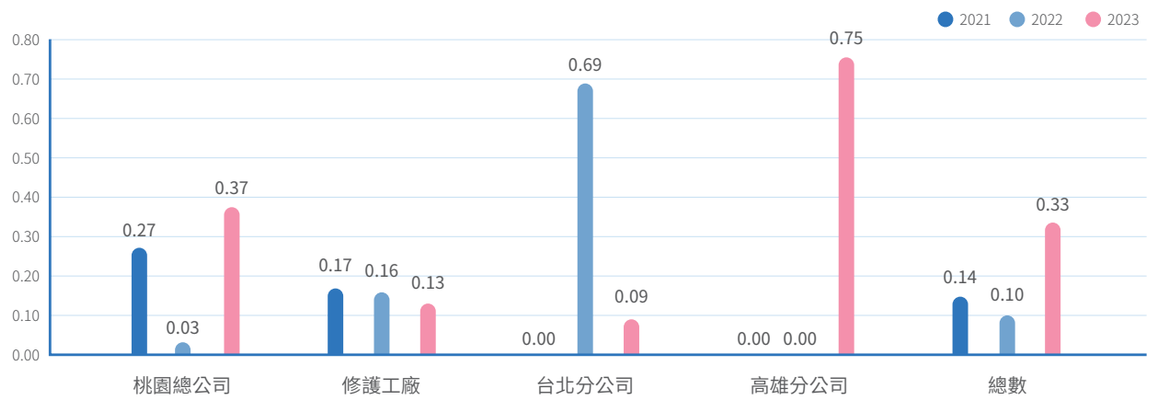
提升作業安全 落實危害辨識、風險評估及事故調查 GRI 403-2, 403-9

・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 間哺集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。