



目錄

前言	3	02 多元價值創造	34	ESG 數據與附錄	134
關於本報告書	4	G 2.1 信賴價值	35	財務績效展現	135
經營者的話	6	G 2.2 共創價值	58	信賴價值相關數據資料	138
企業概況	8	E 2.3 環境價值	68	環境價值績效一覽表	138
2025 年 ESG 績效及外部肯定	9	S 2.4 人才價值	91	上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形	140
		S 2.5 社會價值	109	TCFD 索引表	141
				TNFD 索引表	141
				人才價值相關數據資料	142
				IFRS S1/S2 導入進度說明	146
				GRI 內容索引	146
				永續會計準則委員會（SASB）對照表	148
				聯合國全球盟約對照表	148
				第三方確信聲明書	149
01 永續管理	13	03 公司治理	120		
1.1 永續願景與策略	14	3.1 治理架構	122		
1.2 永續管理架構	15	3.2 經營成效	125		
1.3 華航永續價值	16	3.3 風險管理	128		
1.4 利害關係人溝通與重大主題分析	20	3.4 法規遵循	132		
1.5 實踐永續發展目標	30				

目錄

前言

關於本報告書
經營者的話
企業概況
2025 年 ESG 績效及外部肯定

01 永續管理

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



前言

目錄

前言

關於本報告書

經營者的話

企業概況

2025 年 ESG 績效及外部肯定

01 永續管理

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄

關於本報告書

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

中華航空股份有限公司（以下簡稱華航），常年致力推動環境、社會、公司治理（以下簡稱 ESG）各面向永續作為，永續績效持續受到外界肯定，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，以具體永續政策及行動計畫回應八大利害關係人關注永續議題。華航積極響應國際永續倡議，持續深化氣候行動與治理作為，除依循科學基礎減量目標（SBTi）推動溫室氣體減量路徑，並以 2050 年達成淨零排放為長期目標，持續進行機隊汰舊換新計畫，加速引進新世代高效節能航機，以提升燃油效率與整體營運效益；同時，華航持續扮演臺灣航空業低碳轉型的關鍵推動者，除擴大永續航空燃油（以下簡稱 SAF）之實際應用，透過示範航班、企業差旅減碳合作及價值鏈夥伴協作，逐步提升客、貨運航班 SAF 使用比例，支持國內 SAF 供應鏈發展，促進低碳運輸與能源轉型；華航持續投入生物多樣性保育行動，響應自然碳匯與永續林業相關倡議，展現企業對自然與生態永續之承諾。

封面故事



蝴蝶飛揚，永續蛻變—每一次振翅，都是對綠色未來的承諾。以臺灣「蝴蝶王國」的意象為靈感，將色彩鮮豔的蝴蝶羽翼與華航企業主色曙光藍及調配之梅花紅相互交織，及∞符號相應，呈現輕盈飛揚的動態之美。採用幾何色塊堆疊，對應了數位驅動的核心與永續發展，象徵華航將各項 ESG 指標，嚴謹構築成紮實的永續成果。

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，參照國際財務報導準則基金會（IFRS Foundation）之整合性報告書框架（IR Framework），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](#)、[上市上櫃公司氣候相關資訊對照表](#)、[TCFD 索引表](#)、[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
- 國際財務報導準則基金會（IFRS Foundation）之國際整合性報告書框架
- 國際財務報導準則基金會（IFRS Foundation）之 SASB 永續指標
- 氣候相關財務揭露 TCFD
- 聯合國全球盟約 UN Global Compact
- 聯合國永續發展目標 SDGs
- 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- 上市上櫃公司永續發展實務守則
- 公司治理 3.0
- 上市櫃公司永續發展路徑圖
- 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 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間的內容，本報告書報導期間與財報相同，惟部分重大事件揭露時間截至 2026 年 5 月 31 日。

資料內容邊界

本報告書之財務數據與華航合併財務報告邊界一致，永續相關指標資訊的揭露邊界基於產業關聯性，及財務重大性（註）以華航為主，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；本年度重大主題邊界及議題與前一年度無重大改變，針對重編之揭露資訊皆於各章節註解說明，另強化揭露 IFRS 導入進度資訊，以因應金管會接軌國際財務報導準則（IFRS）永續揭露準則藍圖。

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 年已正式掛牌上市並編寫個別台灣虎航永續報告書。（參考 [台灣虎航網站](#)）

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，依企業永續發展暨資訊揭露管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（企業發展室永續發展中心）彙整陳報企業永續委員會，並將本報告書內容（含重大性分析）提報至董事會永續暨風險委員會及董事會，經董事會決議後核准發行。

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。

項目	外部查驗證機構
永續報告書 ISAE 3000	安侯建業（KPMG）
財務數據	勤業眾信（Deloitte）
品質管理 ISO 9001	DNV
資訊安全 ISO 27001	SGS
隱私資訊管理 ISO 27701	SGS
環境管理 ISO 14001	DNV
能源管理 ISO 50001	DNV
溫室氣體 ISO 14064-1	DNV
職業安全衛生管理系統 ISO 45001	SGS
臺灣職業安全衛生管理系統 TOSHMS	SGS



認驗證資訊

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	2025 年 8 月
現行版本	2026 年 8 月
下一版本	2027 年 8 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。

意見回饋

如對本報告書有任何指教或疑問，歡迎聯繫：



經營者的話

GRI 2-22

穩健經營 創造歷史佳績

回顧 2025 年，全球航空產業在挑戰與機會交織中持續前行。一方面，地緣政治風險升溫、航太產業供應鏈失衡、貿易壁壘及成本波動，考驗著企業營運韌性與風險管理能力；另一方面，全球經濟逐步復甦，帶動客運需求穩健回升，加上 AI 與高科技產業快速發展、供應鏈重組趨勢延續，推升航空貨運需求，並在能源價格相對穩定的環境下，為航空業營運動能提供支撐。

面對外部環境的快速變化，華航以「客貨並進」為策略主軸，結合集團及供應商夥伴的密切合作，靈活調配航線運能、精準投入資源，並持續優化機隊結構與營運效率。2025 年，我們陸續引進 A321neo 客機及 777F 貨機，強化區域客運與貨運服務能量，進一步提升營運彈性、市場應變與獲利能力。感謝全體華航同仁、集團夥伴、供應商及客戶的支持與肯定，華航 2025 年整體營運表現再創歷史新高，營收、獲利與每股盈餘（EPS）三項財務指標皆寫下歷史紀錄，展現華航集團穩健經營、敏捷應變與持續創造價值的實力。

在營運成長的同時，我們持續深化公司治理之永續內涵。2025 年，董事會調整成立「永續暨風險委員會」，依據航空運輸業營運特性及國內外治理趨勢，強化原有風險委員會之職掌、提報與督導機制，進一步整合企業治理架構之營運風險、永續發展、氣候與自然相關風險管理職能，以提升決策一致性與治理效能。透過更完善的治理機制，華航將持續兼顧營運成長、股東權益與永續價值，奠定穩健且具韌性的經營基礎。

永續融入營運 行動推進轉型

華航以安全、風險管理與公司治理為根基，已將永續（ESG）全面納入公司發展策略與年度目標，並透過企業永續委員會及轄下各價值小組的作業平台，定期研訂、執行與追蹤短中長期及年度永續目標。在 2025 年營運擴展的同時，我們亦有效控管並提升多項環境績效及生態效益。同時，我們持續深化 TCFD/TNFD 相關作業，並因應 IFRS S1、S2 等國際永續揭露趨勢，強化資訊揭露品質與管理機制的連結，為利害關係人創造長期、穩健且正向的價值。

面對氣候變遷與能源轉型挑戰，華航持續透過機隊更新、航網管理、用油效率提升及添加 SAF 等作業，降低航空運輸對環境的影響並提升客貨運服務效能。2025 年，我們宣布引進 15 架 A350-1000、15 架 777-9 及 8 架 777-8F 等新一代高效環保機型，並啟動 A350-900 全艙升級作業，使中長程客貨服務持續朝高效率、低碳化與高品質創新服務方向邁進；A321neo 機隊於 2025 年底已達 21 架，逐步汰換老舊 737-800 機型，成為區域航線的重要主力與環保尖兵。

在永續航空燃油（SAF）推動方面，華航在過往引領臺灣航空業先行添加並與利害關係人議合的成果基礎上，持續深化並擴大相關布局，包括落實添加目標、簽署合作備忘錄穩健布局全球供應鏈。同時，我們以具體行動支持政府 SAF 試行計畫，並參與後續因應策略的議合與行動。華航亦參考國際趨勢與實務，引領臺灣同業推出「SAF 企業客戶合作方案」，並獲得標竿企業夥伴的行動支持，共同推動供應商及企業客戶範疇三碳排減量合作，為我國航空業跨產業合作因應氣候變遷立下重要里程碑。

華航亦重視天合聯盟「航空飛行挑戰賽（The Aviation Challenge, TAC）」在國際同業標竿學習、價值鏈永續合作、利害關係人創新溝通及對臺灣航空業永續領航的意義，於 2025 年連續第四度參與 TAC，在既有環保服務元素基礎上持續導入創新作為，包括於指定航班添加 40% SAF、擴大推廣臺灣特色蔬食等，並以卓越表現榮獲「組織轉型獎」類「永續航空燃油轉型影響獎」，展現華航促進航空低碳轉型的實際成果與臺灣航空業價值鏈的永續競爭力。

目錄

前言

關於本報告書
經營者的話
企業概況
2025 年 ESG 績效及外部肯定

01 永續管理

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄

人才是企業營運與永續發展的根本。華航秉持「以人為本」理念，持續深耕航空專業人才培育，打造安全、健康、友善且勞資和諧的職場環境，再度榮獲「亞洲最佳企業雇主獎」肯定。我們以「多元、平等、共融」為原則，2025 年推動多項具包容性且具臺灣同業領先的職場措施，亮點成果包括開放女性員工穿著褲裝制服、允許空服員執勤時配戴眼鏡及著黑色運動鞋等措施，維護員工健康並營造更具包容性的企業文化。

在社會公益方面，華航長期善用航空運輸專業與營運資源回饋社會，聚焦「教育國際化」、「醫療與人道援助」、「弱勢就業支持」及「環保生態共行」等面向，持續投入偏鄉教育、弱勢照護、淨灘環保行動、生態保育、里山倡議與國際急難救助等行動，並攜手利害關係人與夥伴共同實踐聯合國永續發展目標（SDGs），朝向「永續、關懷、共好」的願景前進。

華航多年持續深耕 ESG 的成果，於 2025 年持續獲得國內外權威評比肯定，包含：第二度於標普全球企業永續評比（CSA）獲全球航空產業最高分，並第九度入選標普永續年鑑，於「2026 年永續年鑑」獲選全球航空業唯一 Top 1% 殊榮；同時，華航第二度榮獲臺灣企業永續獎（TCSA）「臺灣十大永續典範企業獎」、連續四年蟬聯「服務業年度最佳報告書」最高榮譽；連續兩屆勇奪「ESG 交通運輸永續獎」金獎；並因支持國內能源轉型獲民航局頒發「永續發展獎」。這些肯定不僅是對華航永續治理與創新實踐的鼓勵，也提供我們持續精進的動力與信心。

強化韌性 迎接未來挑戰及機會

展望 2026 年，全球政經環境仍存在諸多不確定性，區域戰爭所引發的地緣政治風險、能源價格波動、產業供應鏈重組與斷鏈風險，將持續考驗航空業的經營韌性；同時，AI 科技發展與臺灣在全球供應鏈中關鍵地位的持續深化，也將為客、貨運市場帶來新的成長契機。面對挑戰與機會交織的未來，華航及集團夥伴將秉持「領先亞太、展翼全球」的企業願景與「華航品質，從心做起」的服務宣言，以積極布局、穩健規劃與謹慎風控的經營策略，持續健全公司治理、強化營運韌性，並深化利害關係人溝通與價值鏈合作。

華航將在企業發展過程中持續落實利害關係人溝通與議合，兼顧環境生態效益並善盡社會責任，結合價值鏈夥伴合作及供應鏈管理，妥善鑑別並因應短中長期永續發展議題，從營運創新、低碳轉型、人才發展到社會與環境共榮等面向持續精進作業品質，擴大品牌價值與永續影響力。我們將以穩健經營與永續行動，確保華航及集團在 ESG 各面向持續深化發展，並為當代與跨世代利害關係人創造長期信賴且幸福永續的價值與發展利基。

高量邁

董事長



陳漢敏

總經理



目錄

前言

關於本報告書
經營者的話
企業概況
2025 年 ESG 績效及外部肯定

01 永續管理

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



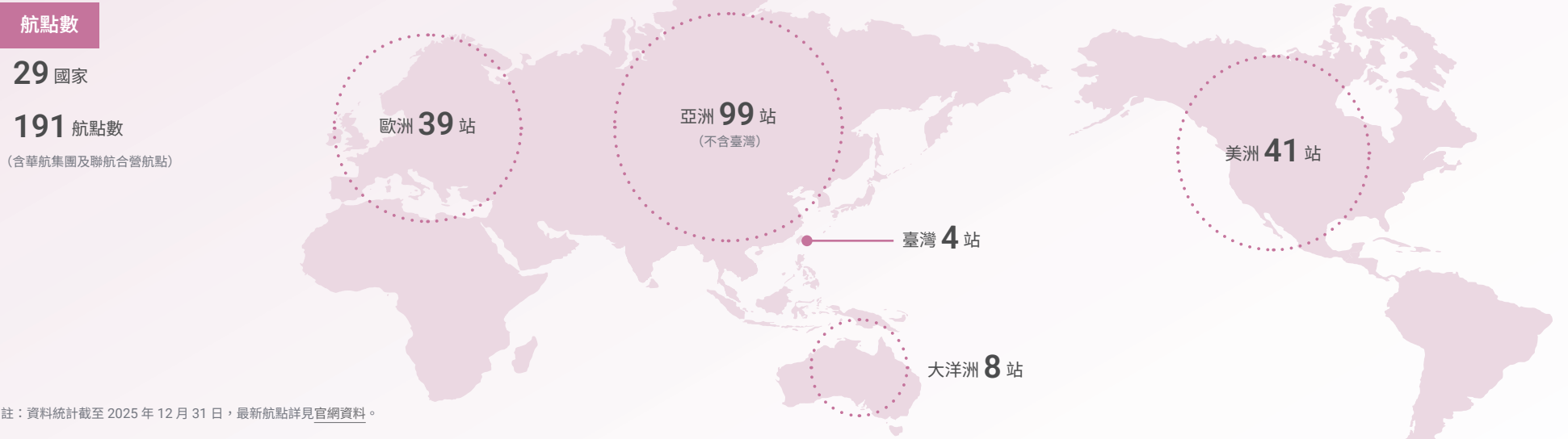
企業概況

GRI 2-1, 2-6

華航（2610）為臺灣規模最大航空集團，隸屬航空運輸產業，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，以不同品牌深耕臺灣市場，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。2025 年華航及華信與其他業者合營共飛航 29 個國家 / 地區，191 個航點；台虎服務 30 個航點、45 條航線。2025 年上半年，

全球貿易保護主義升溫並造成市場波動，惟其對經濟的實質影響相對有限，跨境旅遊與物流需求仍維持高韌性，支撐航空運輸市場穩健發展。雖然供應鏈缺口、飛機交付延遲及勞動力短缺等因素限制運能擴張，卻在需求強勁的前提下搭配有效的市場策略、營運調度及管理，使載客率 / 載貨率維持高檔，進而支撐機票收益與企業營收表現。隨著客、貨運需求同步暢旺，為華航實現突破性的營收成長帶來有利條件。華航集團合併稅前淨利達 200.59 億元，歸屬母公司稅後淨利達 147.00 億元。

詳 3.2 華航集團經營成效



華航	
資本額	員工數
608 億元	11,803 人
營運總部	
桃園市大園區航站南路 1 號	
機隊數及平均機齡	
86 架 ^(註) /9.5 年	客機 68 架 / 9.1 年 貨機 18 架 / 11.1 年

華信	
資本額	員工數
40 億元	954 人
營運總部	
台北市松山區敦化北路 405 巷 123 弄 3 號	
機隊數及平均機齡	
13 架 ^(註) /3.7 年	

台虎	
資本額	員工數
45.95 億元	874 人
營運總部	
台北市松山區敦化北路 405 巷 123 弄 3 號	
機隊數及平均機齡	
17 架 ^(註) /6.9 年	

載客率（整體華航集團）	
大洋洲	83.3%
東北亞	81.1%
歐洲	80.6%
東南亞	77.8%
北美	75.9%
中國大陸	75.6%
港澳	68.5%

註：截至 2026 年 4 月 30 日，最新營運機隊數及機齡詳見官網資料。

2025 年 ESG 績效及外部肯定



10 度入選富時永續指數系列成分股

連續十年入選富時永續指數系列（FTSE4Good Index Series）成分股。



9 度入選永續年鑑

2025 S&P Global CSA 成績於全球航空業者獲得最高分的佳績，為臺灣唯一九度入選永續年鑑航空業者，2026 年獲永續年鑑航空業 Top 1% 殊榮。



4 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。



2 度獲「台灣十大永續典範企業獎」

華航於 2025 年第二度榮獲 TAISE「台灣十大永續典範企業獎」、連續十二年獲台灣企業永續獎殊榮、連續七年獲「全球企業永續獎-Sustainability Reporting」獎，及蟬聯四年「年度最佳報告書（服務業）」。



2 度獲 ESG 交通運輸永續獎金獎

華航憑藉完善且明確的 ESG 治理架構及具體永續作為，連續兩屆榮獲交通部指導之「ESG 交通運輸永續獎-金獎」殊榮，並為唯一獲「精進創新」肯定。



10 度獲 APEX 5 星航空

華航落實「華航品質從心做起」之服務宣言，精進相關營運及服務品質，蟬聯 10 屆國際航空乘客體驗協會 APEX 5 星航空獎。



長期信用評等 twA-

中華信用評等公司於 2025 年 10 月公布維持華航長期信用評等為「twA-」、短期信用評等維持「twA-2」，展望為「穩定」。



前 6%-20% 優良廠商

第十二屆公司治理評鑑獲評前 6%-20% 優良廠商。



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%。



獲國際 AirlineRatings 7 星評級

華航於 AirlineRatings 安全評等中獲得最高 7 星 (7/7) 安全評級，該評等依據航空公司之安全稽核結果、營運安全標準、重大事故紀錄及監管機關相關評估等指標進行綜合評定；華航目前持續維持 7 星安全評等，展現符合國際航空業安全標準之營運能力與安全管理水準。



12 度取得 IOSA 安全認證

華航自 2005 年首次取得 IOSA (IATA Operational Safety Audit) 認證後，即持續依照 IATA 規範，每兩年接受重新認證查核，以確保飛航安全品質；2025 年華航持續取得 IOSA 認證（下次認證時間為 2026 年），持續保持國際安全最高標準。



9 度入選臺灣就業 99、臺灣高薪指數 100

連續九年入選臺灣就業 99、高薪 100 指數。

環境面



S&P Global CSA 環境成績最高分

2025 年 S&P Global CSA 評鑑環境面向總分獲評 90，為航空業最高分，其中環境政策及管理、能源、水資源、氣候變遷議題獲滿分評價。



連續 5 年榮獲 CDP SER 領導等級

自 2012 年起，連續 13 年回應 CDP 氣候問卷評比，積極推動與落實供應鏈 / 價值鏈管理，連續 5 年獲 CDP SER 評比獲領導等級，2025 年第二度獲列最高等級 A List。

目錄

前言

關於本報告書

經營者的話

企業概況

2025 年 ESG 績效及外部肯定

01 永續管理

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



環境面



12 度獲頒 TCSA 氣候領袖獎

華航自 2014 年起連續十二度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」，為台灣運輸服務業唯一。



領航並擴大推動價值鏈 SAF 合作計畫

華航積極響應支持政府淨零轉型政策，參與政府試行計畫，並積極布局台灣及國際 SAF 供應商網絡，同時率先台灣同業引進企業 SAF 合作模式，與客、貨運企業客戶合作使用 SAF，共同減少飛航碳排放及客戶員工搭機及貨物運輸碳足跡，帶動與產業供應鏈合作促進航空業能源轉型。



4 度參與航空飛行挑戰 (TAC) 並獲肯定

華航 2025 年第四度參與天合聯盟 SkyTeam 航空飛行挑戰 (The Aviation Challenge, TAC)，憑藉首度於台灣添加 40% 永續航空燃油的示範航班，並積極推動在地與國際組織及產業價值鏈轉型影響力，勇奪「組織轉型獎—永續航空燃油轉型影響獎」。同時在過往多項環保永續作為措施成果基礎上，持續擴大推出低碳蔬食，全面導入電子菜單與再生材質用品，實踐全方位減碳。



守護生物多樣性發展 支持生態及碳匯永續倡議

華航持續透過淨灘、參與國家南庄植林及步道維護方案、支援動物救傷救援及保育、推動公益環境教育、落實國際白金漢宮宣言、里山倡議等具體行動作為，積極實踐企業對生物多樣性及森林保育承諾，創造環境與社會永續共好價值。



接軌國際機艙廢棄物調查機制 創新循環經濟可能性

華航透過空服、空品及地勤代理團隊三方溝通，持續優化作業流程，落實減廢作業並提供可回收物融入循環經濟圈；此外也參與國內相關倡議組織平台，結合產學資源、能量，擴大影響力及總體效益。



持續獲國內指標媒體永續評比肯定

華航 2025 年持續獲《天下雜誌》減碳溫度計評比為符合 1.5° C 路徑之最高等級，並連續 4 年蟬聯《商業週刊》碳競爭力 100 強企業，展現低碳轉型競爭力與領導力；同時持續維持國際 SBTi 科學基礎減碳目標驗證，確保減碳策略與國際接軌。

社會面



S&P Global CSA 社會面成績最高分

2025 年 S&P Global CSA 評鑑社會面向總分為航空業最高分，其中人權、安全、顧客關係議題獲滿分及最高分評價。



連續 3 年榮獲亞洲最佳企業雇主獎肯定

榮獲 2025 亞洲最佳企業雇主獎 (HR Asia Best Companies to Work for In Asia)。



8 度獲頒 TCSA 社會共融領袖獎

華航自 2017 年起連續 8 年獲得 TCSA 台灣企業永續獎「社會共融領袖獎」。



99.14% 工會參與

員工參與工會比例 99.14%。



持續響應「臺灣人才永續行動聯盟」

2026 年 3 月 24 日宣布持續響應「TALENT, in Taiwan，臺灣人才永續行動聯盟」



員工訓練投入 4.56 億

積極辦理管理及各類專業訓練，總投入約 4.56 億。



7,169 萬以上公益投入

2025 年華航總社會公益投入金額為新台幣 71,694,349 元。年度商業活動、慈善活動、社區投資總受惠人數高達 1,950,189 人。



近 2,000 位偏鄉學童受惠

2025 年華航志工社、深耕偏鄉社團、愛心趴趴走社團自發性至偏鄉地區傳授航空知識，共計近 2,000 位學童受惠。



關懷 506 名長者

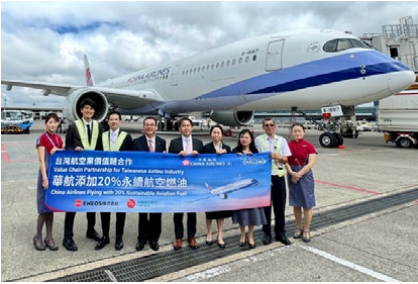
2025 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數 506 位。

2025 獲獎紀錄



1

天合聯盟 SkyTeam 航空飛行挑戰「最佳前瞻策略獎」(Future Proofing Strategies)，並入圍「TAC 解決方案最佳應用獎」(Maximized Adoption of TAC Solutions)、「最佳團隊合作獎」(Best Team Collaborations)及「氣候變遷管理卓越獎」(Best Climate Literacy)等四項大獎殊榮。



2

八度入選 2025 年標普全球永續年鑑評比全球航空產業 Top 5% (2026 年 2 月再度入選標普全球永續年鑑並獲 Top 1%)



《全球品牌雜誌 Global Brands》頒發「亞洲最佳航空領航獎」。



4

全球專業航空雜誌《PAX International》讀者票選評比「亞洲最佳商務艙旅行包 (Best Business Class Amenity Asia)」和「亞洲最佳豪華經濟艙旅行包 (Best Premium Economy Class Amenity Asia)」雙料殊榮。



《Onboard Hospitality》雜誌「最佳機上特色餐或產品 (Best Onboard Special Meal or Product)」。



6

連續九年入選「臺灣高薪 100 指數」。

七度入選「臺灣永續指數」成分股。



TAIWAN INDEX PLUS
A wholly-owned subsidiary of TWSE



FTSE4Good
TIP Taiwan ESG Index

目錄

前言

關於本報告書
經營者的話
企業概況
2025 年 ESG 績效及外部肯定

01 永續管理

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄

2025 獲獎紀錄

7

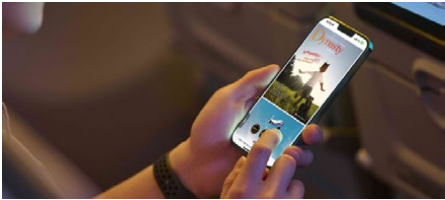
標普全球 2024 年 S&P Global CSA 評比，CSA 分數經 S&P Global 重評後位居全球航空產業第一名。

連續九年入選「臺灣就業 99 指數」。

連續 十 年入選富時永續指數系列 (FTSE4Good) 成分股。

8

華航雜誌《Dynasty》獲 2025 年美國 APEX 年度優秀出版 (Awards for Publication Excellence) 雙料獎項，含「雜誌版面設計卓越獎」(Design & Layout) 及「電子期刊卓越獎」(Electronic)。



連續十年獲頒 APEX 國際航空乘客體驗協會五星航空獎殊榮 (Five Star Global Airline)。



9

中華信評長期信用評等「twA-」。



11

連三年獲桃園市政府頒發「綠色採購」績優企業。



連續 12 年獲「2025 第十八屆全球暨臺灣企業永續獎」殊榮，囊括五項大獎，含永續報告類連四年蟬聯「服務業年度最佳報告書」、二度獲「臺灣十大永續典範企業獎」、永續單項績效「氣候領袖獎」與「社會共融領袖獎」各為獲獎企業第一名，以及全球企業永續獎「永續報告書銀獎」，連七年獲獎。



12

榮獲第 2 屆「ESG 交通運輸永續獎」金獎殊榮，唯一蟬聯兩屆獲獎的航空業者。



APEX「2026 大中華地區最佳客艙服務獎」。



01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



01 永續管理

1.1 永續願景與策略	14	1.4 利害關係人溝通與重大主題分析	20
1.2 永續管理架構	15	1.5 實踐永續發展目標	30
1.3 華航永續價值	16		

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄

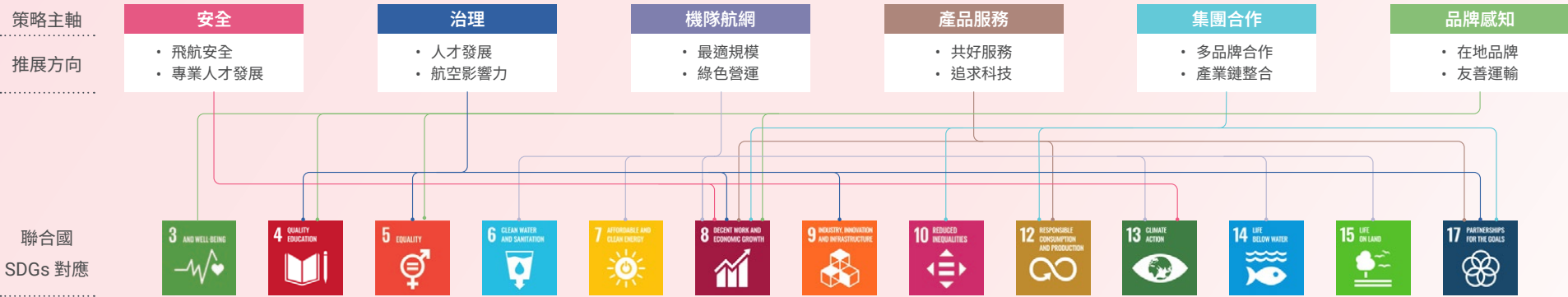
1.1 永續願景與策略

1.1.1 華航永續願景

華航因應市場與營運需求的變化，持續滾動檢視策略指標，經研析內外部競爭環境，重新檢視華航中長期策略發展，於 2024 年修訂華航願景、使命與價值觀，華航秉持「相信我們能做得更好」之價值觀，「用飛行與你我創造更多美好」為使命，以達成「領先亞太，展翼全球」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）並依循聯合國 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。

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「領先亞太，展翼全球」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績效，重點包括「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：承載臺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，2025 年持續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，並由董事會層級永續暨風險委員會及最高治理單位董事會負責監督。



華航重點落實 13 項永續發展目標



華航永續策略



01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



1.2 永續管理架構

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

1.2.1 企業永續委員會

華航於 2014 年成立「企業永續委員會（Corporate Sustainability Committee）」決策和管理公司營運活動對經濟、環境和人群（包括人權）之衝擊與影響因應作業，並於 2024 年企業發展室成立「永續發展中心」擔任企業永續委員會執行秘書並設置永續長，專責協助並推動永續業務。為因應公司永續發展趨勢及企業治理需求，已於 2025 年設置董事會層級功能性委員會「永續暨風險委員會（Sustainability & Risk Management Committee）」強化董事會對 ESG 相關議題之監督與指導職能。企業永續委員會 2025 年共召開三次會議，由本公司總經理擔任主席，董事長列席指導，帶領六大價值工作小組及風險管理組，依據華航永續發展實務守則，制定永續策略及永續發展目標，落實企業永續發展；企業永續治理成果與對外報導資訊（註 1）每年二次由永續長提報至永續暨風險委員會與董事會；另自 2025 年起由永續長每季向董事會永續暨風險委員會及董事會報告國際財務報導準則 - 永續揭露準則導入計畫 (IFRS S1/S2) 導入進度。

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，針對鑑別出之衝擊與利害關係人進行議合 [詳 1.4.1 利害關係人議合](#)；2025 年經由召開董事會共 10 次會議監督公司對於關鍵重大事件（註 2）、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應對情形，包含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。 [詳 3.1 治理架構](#)

註 1：2025 年度 ESG 永續發展作業成果提報於 2026 年 3 月 11 日永續暨風險委員會、董事會決議通過；2025 年永續報告書揭露內容提報於 2026 年 8 月 5 日永續暨風險委員會，並於 2026 年 8 月 7 日經董事會決議通過。
註 2：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；2025 年董事會重要決議共有 68 案，詳細內容請詳年報 P.69-70。



中華航空公司
永續發展實務守則

每年 2 次呈報成效至董事會永續暨風險委員會與董事會 (董事會永續暨風險委員會決議永續相關風險與機會)
每年至少 2 次召開企業永續委員會
每季 1 次價值工作小組提報執行進度至企業永續委員會

企業永續委員會組織圖



01 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

02 多元價值創造

03 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	紮根安全文化至產品和服務中
品牌感知	刻劃臺灣在地特色形象與友善運輸服務，型塑在地品牌與企業公民角色
機隊航網	推動高效機隊航網，將環境友善寫入飛航本業 DNA
產品服務	以永續價值和科技服務闡釋並創造華航永續服務
集團合作	擴展華航永續思維至集團事業，整合並深化彼此合作的鏈結，健全產業鏈永續發展



目錄

前言

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



創造價值				
項目	產出		績效	報告書相關章節
 財務資本	營業收入	178,953,945,000	營業收入較 2024 年增加 2%，傳統財務績效 (EBITDA) 較 2024 年增加 0%	3.2 經營成效 (P.125)
	新機隊數量	1 架 777F 貨機 7 架 A321neo (4 架自有機及 3 架租機，其中 2 架租機尚未完成五階段審查，2025 年未執行飛航任務)	- 過去 2014—2016 年間引進 10 架 777-300ER 客機，節省油耗效益顯著，此次與波音公司合作研議之 777F 為同系列貨機，其配置 GE90 型發動機與客機同型，有助發動機管理優化並降低維修成本。飛航組員完成差異訓練後，即可執行飛行任務，有助機組人力彈性運用。 - A321neo 為新型窄體客機，優勢包括油耗、單位成本、航程、酬載、噪音值等改善，透過節省油的機型效益，除有助於減少碳排放、落實環境友善外，將提升本公司區域航線營運效益與整體競爭力。	3.2 經營成效 (P.125) 2.1 信賴價值 (P.35)
 製造資本	新機隊可創造的載客數量	增加 900 個座位	A321neo 配置全新設計之客艙產品，提供多元新穎的軟硬體設備，以彰顯華航品牌獨特性及產品競爭優勢。	
	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%)	
	造成人員死亡或航機全毀之失事件數	0 件	0 件	
	航點數量 (含新增)	- 客運：72 個航點，2025 新增 PHX 站，RPK：37,336,000,000 - 貨運：33 個貨機航點 (含客貨機航點及純貨機航點)，2025 年新增 YYZ 站，FRTK：5,673,947,899	2025 年新增 1 個客運航點 PHX 2025 年新增 1 個貨機航點 YYZ	
	新增航點		RPK 較 2024 年 (37,267,000,000) 增加 0.2%。	
	全球客 / 貨運載運量 (RPK/FRTK)		貨運載運量 2025 年達 5,674 百萬噸延噸公里，較 2024 年 5,285 百萬噸延噸公里，年增 7.35%	
 智慧資本	新推出之產品或服務數	1 架 777F 貨機 7 架 A321neo (4 架自有機及 3 架租機，其中 2 架租機尚未完成五階段審查，2025 年未執行飛航任務)	節油與降低噪音	2.1 信賴價值 (P.35) 2.4 人才價值 (P.91)
	研發成果	0	NIL	
	新推出之產品或服務數所創造的收益 / 旅客數	787 新機專案 - 配合 Boeing 規劃時程，787-9 座椅等設備進入測試認證階段，並逐步完成各項設備成品驗收會議 (FAI, First Article Inspection)，規劃今 (2026) 年上線營運。 787-10 依時程完成客艙設備技術協調會議 (ITCM) 與初始設計會議 (PDR, Preliminary Design Review) 會議。 A350 改艙案 - 配合 Airbus 規劃時程，完成標準設備規格定義，座椅等設備完成初始設計會議 (PDR, Preliminary Design Review)，規劃今 (2026) 年召開客艙設備技術檢視會議 (CDR) 並進入測試認證階段。 A330-300 Wireless IFE - 完成「攜帶型機上無線串流影音」設備軟硬體認證及裝機作業。 A321neo 新機專案 - 新增 3 架 A321neo 租機，配合 Airbus 規劃時程，完成標準設備規格定義並完成座椅等設備客艙設備技術協調會議 (ITCM)，規劃今 (2026) 年召開客艙設備技術檢視會議 (CDR)。 - 自有機接機客艙檢查 777-9 與 A350-1000 新機專案 - 配合 Boeing / Airbus 規劃時程，完成專案起始會議與客艙設計顧問選商，規劃今 (2026) 年推展客艙設計作業與召開客艙設備技術檢視會議 (ITCM)。	787 新機專案 - 完成 16 架 787-9 與 8 架 787-10 相關技術會議與規格定義。 A350 改艙案 - 完成 15 架機，包含 14 架自有機及 1 架租機相關技術會議與規格定義。 A330-300 Wireless IFE - 全機隊共 13 架機完成設備軟硬體認證及裝機作業。 A321neo 新機專案 - 完成 3 架新增租機成標準設備規格定義。 - 完成 4 架自有機接收與客艙檢查。 777-9 與 A350-1000 新機專案 - 完成 15 架 777-9 與 15 架 A350-1000 起始會議，續啟動相關規格定義與客艙設計。	
	節省之成本 (如人力、物力等)	99 項	節省人力 61 人月 / 年	
	專利數量	1	1	
	研發人力培訓人數	1,058	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 99 個專案計畫	
	年度新進員工人數	645	持續吸引多元人才加入公司服務，充實公司營運量能	
 人力資本	員工留任率	2025 年新雇用 / 招募員工留任率 89.15% 2025 年前雇用員工留任率 94.46%	較 2024 年，2025 年前員工留任率增加約 2%	2.4 人才價值 (P.91)
	員工離職率	4.41%	較 2024 年離職率下降約 0.85%	
	員工培訓總時數	427,669 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	13,087 小時	辦理職務有關教育訓練，並提供更多培育資源，提升管理知能及凝聚共識，	

目錄

前言

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



創造價值				
項目	產出		績效	報告書相關章節
 自然資本	用電量	31,679 千度	2,193 千度	2.3 環境價值 (P.68)
	排碳量	8,074,239 噸	減碳量：49,780 噸	
	廢棄物量	4,854,521 公斤	廢棄物減量：11,498 公斤	
	用水量	105.90 噸	無	
	綠建築數量	2 棟	無	
	綠建築占總建築數量百分比	66.67%	66.67%	
	太陽能光電投資	發電 369 千度	節電 369 千度	
	永續替代燃油	10,264.70 噸	減碳 27,605.18 噸	
	公益活動數量	10	華航以回饋社會為核心價值，結合自身條件與航空專長，長期投入公益行動。今年於重要三節期間，持續關懷桃園在地「三失」（失能、失依、失智）長者，並致送慰問物資傳遞佳節祝福與溫暖；同時運用運輸能量，協助災害救援物資之轉運與支援。此外，為深化永續發展並擴大公益影響力，亦陸續挹注資源予多個弱勢團體、基金會及偏鄉學童，使各項支持行動得以延續並發揮更長遠效益，展現企業承擔，促進社會共好。	
	受惠人次	263,284	華航每年定期前往企業所在地鄰近學校與偏鄉辦理教學活動，透過實際行動分享航空專業知識與英語教學資源，促進在地教育發展並強化國際化視野。同時，藉由淨灘行動及動物保育宣導，具體落實本公司 ESG 永續理念。華航期盼透過持續投入社區發展，與企業經營形成良性循環，攜手社會共創永續未來。此外，2025 年舉辦 1 場公益籃球營、1 場公益棒球營及 1 場公益桌球營，結合運動推廣與公益理念，陪伴孩童勇敢追逐夢想起飛。	
 社會與 關係資本	社區活動數量	18	華航每年定期前往企業所在地鄰近學校與偏鄉辦理教學活動，透過實際行動分享航空專業知識與英語教學資源，促進在地教育發展並強化國際化視野。同時，藉由淨灘行動及動物保育宣導，具體落實本公司 ESG 永續理念。華航期盼透過持續投入社區發展，與企業經營形成良性循環，攜手社會共創永續未來。此外，2025 年舉辦 1 場公益籃球營、1 場公益棒球營及 1 場公益桌球營，結合運動推廣與公益理念，陪伴孩童勇敢追逐夢想起飛。	2.1 信賴價值 (P.35) 2.2 共創價值 (P.58) 2.4 人才價值 (P.91) 2.5 社會價值 (P.109)
	社區參與人次	28,006	作為國際社會的一份子，華航長期投入公益與人道行動，將企業責任視為核心使命。2025 年持續參與跨國救援與關懷計畫，運用航空專業優勢，支援「0328 緬甸地震」救災作業，提供緬泰地區救援賑災物資之無償運送服務，同時攜手「無國界醫生」與「第三屆愛無限國際義診」等公益專案，實際投入國際醫療與救援行列，展現企業對人道價值的承諾，並以行動實踐社會影響力的擴散。	
	外部贊助數量	45	此外，華航亦長期投入臺灣觀光推廣、藝文發展，以及各類體育選手於國際賽事之支持，協助深化臺灣品牌形象，拓展其於全球舞台的能見度。	
	品牌推廣宣傳專案數量	4	永續環保作為	
	品牌推廣專案成果	101,000,000	2026 桌曆編製全面導入環保措施，首次取得 FSC 認證標章，紙材及印刷油墨皆具 FSC 認證；2025 ITF 展場燈字及空飄氣球延續前一年度既有製作，兼顧視覺一致性與資源再利用，落實永續精神。公關室並透過自有平台及公關年報揭露 ESG 獲獎與實際作為，強化品牌於永續發展之形象定位。	
			鳳凰城開航整合行銷	
			因應美國鳳凰城（PHX）開航，自 7 月起陸續推出「華航首家直飛鳳凰城」兩波平面廣告及形象影片《開路的人》。媒體涵蓋台北捷運、桃園捷運、臺灣高鐵、信義及新竹商園等戶外媒體，以及電視新聞台、計程車媒體、數位聯播網與平面媒體等，整體媒體觸及達 4.6 億人次，成功帶動開航後平均載客率近 8 成。	
			2025 ITF 台北國際旅展	
	客戶滿意度結果	旅客淨推薦值 (NPS)：73.3	歷經 8 個月籌備及跨單位協調，展場以高空懸吊造景與 LINE 數位集章結合科技互動，展現創新品牌形象，榮獲大會「最佳展館獎」。四日入場總人次達 36.5 萬人次，華航攤位參與人次創近年新高，發放闖關禮品 22,000 份，LINE 官方好友新增 9,493 人；線上及實體旅展共開立 28,802 張，較去年成長 71.98%，有效挹注銷售動能。	
			動物方城市 2 彩繪機專案	
			完成彩繪機貼材施工及相關協調作業，10 月推出平面稿《彩繪機篇》、《鳳凰城篇》及影片《起飛篇》，11 月起於新光三越 A8 戶外版位投放，觸及逾 425 萬人次；另完成紀錄影片製作，並支援電影包場活動視覺製作及各單位廣宣素材應用，延續話題聲量。	
			2026 桌曆宣傳	
	客訴數量	23,675	10 月 28 日發布新聞稿，獲網路媒體報導 20 則；桌曆宣傳影片社群曝光逾 2.8 萬次，並於 ITF 旅展現場結合打卡活動，提升互動與品牌能見度。	
			根據 2025 年 1 月至 12 月旅客滿意度問卷調查結果，旅客淨推薦值 (NPS) 達到 73.3，高於目標值 69，亦較 2024 年度的 72.5 有所提升，顯示旅客對華航整體服務品質的高度肯定。展望 2026 年度，華航除將持續運用旅客滿意度問卷作為服務改善之重要管理工具外，並已完成問卷整體架構之優化作業，以更精準蒐集旅客服務體驗，作為強化後續服務之改善。同時，NPS 目標值將由 2025 年的 69 提高至 70.5，持續回應旅客期待，打造更具競爭力的飛航體驗。	
			2025 年全年載客共計 11,746,082 人次，相較 2024 年全年 11,464,422 人次，增加 281,660 人次，	
			增幅 2.46 %；2025 年客訴數量 (23,675 件) 相較 2024 年 (20,770 件) 增加 2,905 次 ,增幅 13.99%。	
	貨運滿意度結果	89.1	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，同時亦強化對多樣化商品的安全運送服務、擴增電子商務服務、追蹤及反應改善客戶的服務要求。	
	貨運客訴數量	0	全線場站持續提供客戶相關貨運服務並繼續精進服務品質。	
	合作夥伴數量	20	持續培育國家航空人才	
	合作專案數量	5	持續培育國家航空人才	
	產學合作人數	40	持續培育國家航空人才	
	當年度鑑別之永續供應鏈風險評估家數	121	・永續供應鏈風險評估家數 2025 年較 2024 年成長約 109%，四個面向題組分數及整體平均皆較去年提高，當中環境面及社會面平均分數皆提高	
	當年度鑑別之永續供應鏈稽核家數	79	・超過 5 分，每一面向平均分數皆超過 90 分。 永續供應鏈稽核家數 2025 年較 2024 年增加約 14%。	

01 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

02 多元價值創造

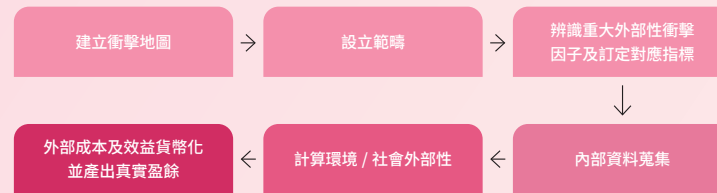
03 公司治理

ESG 數據與附錄

1.3.2 華航真實價值

為與利害關係人共存共榮並邁向永續，致力追求創造內外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。

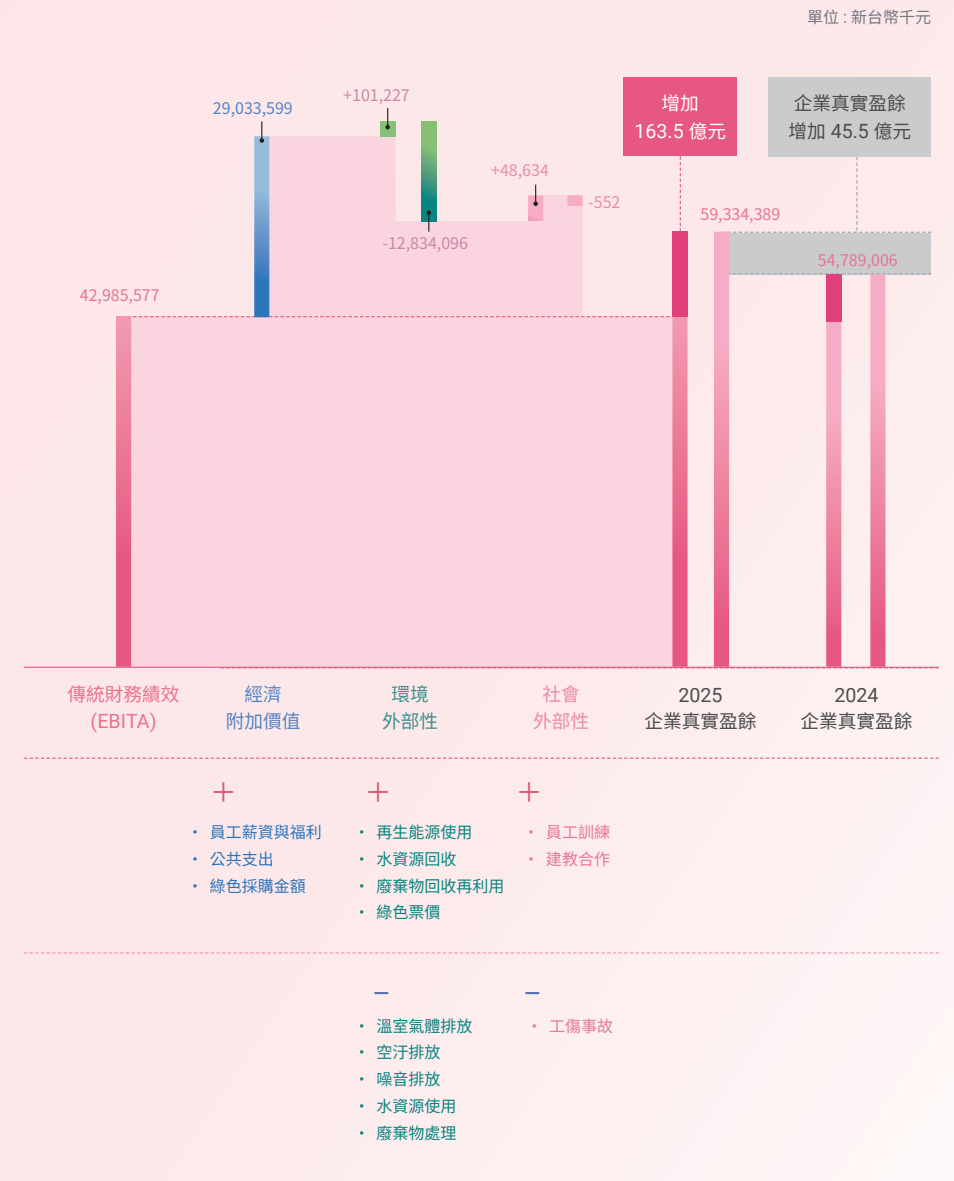
真實價值評估流程



真實價值

評估結果顯示，華航於 2025 年，傳統財務績效（EBITA）較 2024 年微幅成長（達 429.9 億元），華航於經濟、環境與社會面向所創造之 2025 年真實盈餘約為 593.3 億元，相較於傳統財務績效（EBITA）增加約 163.5 億元，也較 2024 年所創造之真實盈餘增加 45.5 億元，其中「再生能源使用」、「廢棄物回收再利用」此兩項環境面向正衝擊於 2025 年較 2024 年皆有顯著的提升，增加 99.54% 及 14.33%。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，此兩項負面衝擊分別較 2024 年減少 1.47% 及降低 22.85%。顯現華航積極投入「機隊更新」、「再生能源使用」、「廢棄物回收再利用」等環境永續相關行動績效顯著，針對負面衝擊「溫室氣體減量」，華航除持續投入資源，推動機隊更新外，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以努力降低溫室氣體排放衝擊。整體而言，華航 2025 年真實盈餘中環境面向外部性成本約為新台幣 127.3 億元，但在經濟附加價值及社會外部性上則創造約新台幣 290.8 億元的正向效益。

華航企業真實價值圖



01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



1.4 利害關係人溝通與重大主題分析

GRI 2-26, 2-29

1.4.1 利害關係人議合

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，除透過重大性分析問卷了解利害關係人關注永續主題外，另依各利害關係人屬性及需求，於華航官網建立對應之利害關係人專區，提供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，同時華航每年至少一次定期將各利害關係人溝通情形、頻率以及實際執行內容向董事會提報（2025 年利害關係人溝通及議合結果已於 2026 年 3 月 11 日董事會提報）。



利害關係人專區

溝通頻率
icon
示意圖解



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	溝通重點
- G 治理與誠信經營 - G 客戶滿意度 - G 資訊安全 - S 飛航安全管理 - S 職業安全健康	- 人員雇用與留任 - 員工發展、權益、健康與安全職場
回應章節	溝通管道與頻率
2.4 人才價值 2.3 環境價值	4-6 365 勞資會議 - 有話直說網站 - 員工關懷信箱 - M 職業安全衛生委員會 - 工會 - 華航園地 - 退休退職人員專屬網站

溝通成效

- 員工敬業度：最近乙次員工敬業度調查於 2024 年 12 月進行，結果為 7.9（滿分為 10 分），分數較前次（2022 年）調查結果為高（本公司原則二至三年進行一次調查）。
- 人才吸引、培育及留任：對員工訓練與培育不吝投資，2025 年培訓投入達約 4.56 億，持續培養專業及管理人才。

- 勞資關係與溝通：公司除明訂政策禁止歧視外亦設有多樣化溝通方式與申訴辦法，申訴辦理統計亦公開揭露；2025 年辦理 6 次總公司勞資會議，過程平和無惡化情形
- 資訊安全以及隱私管理員工教育訓練：公司透過每年舉辦的多場教育訓練，致力於向全體員工傳達資訊安全以及個資保護的重要觀念及行為規範。2025 年針對隱私管理教育訓練，共有 10,950 人次參與。

溝通亮點成果
2025 年 1 月 15 日華航與企業工會第 7 次簽訂團體協約，共達成 79 條共識，期限訂為 3 年，雙方持續提升現有的勞動條件與福利，在現行穩健基礎上持續樹立良好的勞資關係，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。另華航與桃園市機師職業工會已於 2021 年 12 月 29 日簽訂團體協約。團體協約原則上於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。 - 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 2025 年獲得「亞洲最佳企業雇主獎」(HR Asia Best Companies to Work for In Asia)，連續三年獲此殊榮。

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	溝通重點
- G 治理與誠信經營 - G 客戶滿意度 - G 資訊安全 - S 飛航安全管理 - S 隱私管理	- 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
回應章節	溝通管道與頻率
2.1 信賴價值 2.3 環境價值	- 顧客滿意度調查 1 365 全球營業會議 2 365 臺灣區營業會議 - N 旅行社業者座談 - 客服專線 - N 企業客戶拜訪 - 企業網站、企業永續網站、Facebook / Instagram、e-mail、簡訊、機上娛樂系統

溝通成效
- 整體旅客淨推薦值（NPS）73.3 - 貨運滿意度 89.1 分 - 修護工廠滿意度 9.0（滿分為 10 分） - 永續主題登機影片，精選影片 23 部 - 華航官網「隱私保護政策」載明，於授權目的內，合理安全地蒐集、處理、利用個人資料。

溝通亮點成果
- 華航以提升旅客體驗為核心，持續優化網站與訂位購票功能，透過整合與簡化系統架構，讓旅客能於官方網站一站式完成旅程相關服務，強化整體數位平台服務品質。同時利用社群媒體如 FB/IG 及 Line 與粉絲及消費者溝通，提昇消費者整體滿意度。 - 華航以「臺灣之美 永續華航，我們一直都在」為題製播登機影片，邀請顧客與華航航班一同啟程，帶旅客從高空見證臺灣之美，並向世界宣告環保的事就是我們的事。

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



投資人	
投資人不論出資額大小，均為公司出資者，應予以公平對待，使其取得之資訊儘量一致。	
關注主題	溝通重點
G 治理與誠信經營 G 資訊安全 S 隱私管理 G 客戶滿意度 S 飛航安全管理	營運成果 風險管理模式 飛航安全與客運服務
回應章節	溝通管道與頻率
3.1 治理架構 2.1 信賴價值 2.3 環境價值	36% 股東大會 股東專線 / 信箱 136% 法人說明會 N 接受法人受訪
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 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。	
溝通亮點成果	
2025 年於 5 月 28 日召開股東大會，會上股東就財務報告及購機評估等事項提出問題，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 114 年股東常會議事錄。 2025 年分別於 3 月 12 日、6 月 5 日、8 月 26 日及 11 月 12 日受邀參加券商舉辦之法人說明會，共計四場次，會中向各法人說明本公司整體營運概況、經營規劃及展望，詳參 2025 年歷次法說會簡報。 受惠客運市場需求持續回溫、AI 產業蓬勃發展帶動貨運暢旺，公司營運表現亮眼，預期將持續帶動整體營運現金流及提升獲利能力，中華信用評等公司於 2025 年 10 月公佈維持華航長期信用評等為 twA-、短期信用評等為 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、連續獨立發布 TCFD 報告書。	

政府	
航空業為特許行業；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	溝通重點
G 治理與誠信經營 G 資訊安全 S 機隊發展與創新 S 飛航安全管理	溝通及配合法規事項推動 協助推展民航相關事業發展、建設及研究活動等 分享重要產業資訊
回應章節	溝通管道與頻率
3.1 治理架構 2.1 信賴價值 2.3 環境價值	N 公文 N 主動拜會 N 參與專案計畫 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	
入選第十二屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商。 入選「臺灣高薪 100 指數」及「臺灣就業 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	
民航局主辦之「2025 飛航安全管理國際峰會」，本公司代表就「GNSS 干擾對飛航操作之影響」發表專題報告，分享營運實務與風險管理經驗，並與國際航空主管機關及業界交流，持續深化飛航安全研究與國際合作，強化營運韌性，落實飛安文化，為旅客安全與公司永續經營積極努力。 為強化並鞏固航空保安從業人員之觀點及認知，以因應未來航空保安環境的高度不確定性與多樣化威脅，並汲取相關經驗，持續增進航空保安意識，真正落實『全員保安』的精神，本公司於 2025 年假民航局舉辦「航空保安研討會」，計有民航局、航警局、桃機公司、國內航空業者及關係企業等約 140 人共襄盛舉。 參與 6 場次民航局全球碳市場機制 (GMBM) 工作小組會議、交通部運輸部門減碳旗艦行動計畫社會溝通會議、SAF 研商會議。	

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	溝通重點
G 治理與誠信經營 G 資訊安全 S 隱私管理 G 客戶滿意度 S 飛航安全管理	永續供應鏈管理
回應章節	溝通管道與頻率
2.1 信賴價值 2.2 共創價值 2.3 環境價值	N 電話 N e-mail N 協調會議 N 業務拜訪 16% 實地審查
溝通成效	
關鍵一階供應商行為準則簽署率達 100% 2025 年綠色採購金額較 2024 年增加 62% 2025 年召開集團永續治理溝通會議暨集團環境管理溝通會議	

溝通亮點成果	
於 2025 年 11 月辦理供應商大會，23 家供應商出席參與，共計 30 人，除解析國際永續趨勢，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，並深化對減碳與保護生物多樣性的認知，亦分享航空業如何響應永續發展，探討國內外永續治理與揭露趨勢、華航永續經營與發展，以及減碳與永續航空燃料 (SAF) 應用等熱門議題。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。 華航另於 2018 年起，針對集團夥伴每年召開集團經營會議及價值鏈永續溝通會議。	

目錄

前言

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



社會

社會支持是推升華航成功要素，華航作為社會的經濟主體，既是經濟人同時也是社會人，華航持續貢獻己力並踐履企業社會責任。

關注主題			溝通重點	
G 治理與誠信經營 G 客戶滿意度	G 資訊安全 S 飛航安全管理	S 綠色服務與永續餐飲 S 隱私管理	• 支持社會發展 • 承擔社會責任	• 共創永續社會
回應章節		溝通管道與頻率		
2.1 信賴價值	2.3 環境價值	N 舉辦公益活動 R/A 訊息發布	N 參與社區活動 D 網路信箱	
2.4 人才價值	2.5 社會價值			
溝通成效				
• 2025 年華航投入的慈善與公益總計 1,950,189 人次受惠 • 華航將環境保護列為企業營運重點，2025 年未發生重大環境污染事件，並持續推動節能減碳與環境管理措施，確實落實環境永續理念與相關政策。				
溝通亮點成果				
• 作為國際社會的一份子，華航長期投入公益與人道行動，將企業責任視為核心使命。2025 年持續參與跨國救援與關懷計畫，運用航空專業優勢，支援「0328 緬甸地震」救災作業，提供緬泰地區救援賑災物資之無償運送服務，同時攜手「無國界醫生」與「第三屆愛無限國際義診」等公益專案，實際投入國際醫療與救援行列，展現企業對人道價值的承諾，並以行動實踐社會影響力的擴散。此外，華航亦長期投入臺灣觀光推廣、藝文發展，以及各類體育選手於國際賽事之支持，協助深化臺灣品牌形象，拓展其於全球舞台的能見度。2025 年舉辦了 3 場公益體育營，將體育活動結合社會公益，鼓勵孩童勇敢追逐夢想起飛。				

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			溝通重點		
G 旅客服務 G 企業永續發展	G 營運財務績效 S 飛航安全管理	S 職業安全健康 S 勞資關係與溝通	• 蒐集利害關係人關切議題、促進透明溝通		
回應章節		溝通管道與頻率			
2.1 信賴價值	2.3 環境價值	N 訊息發布 N 接受採訪			N 記者會 N 主動溝通說明，提供產業訊
2.4 人才價值					
溝通成效					
• 2025 年共發布 150 則訊息（含新聞稿、說明稿、營收稿及訊息稿）。					
溝通亮點成果					
• 華航長期深耕 ESG 永續發展，持續主動對外揭露各項永續行動成果，包含每年舉辦弱勢關懷活動、員工淨灘與公益體育營，參與天合聯盟永續航班挑戰，並於 2025 年再度舉辦馬拉松賽事。對於不同活動屬性，規劃相應之新聞稿發布、媒體採訪與專題報導，強化華航在永續發展上的正面企業形象。2025 年舉辦記者會及媒體採訪活動共 25 次；專題訪談共 10 次。					

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		溝通重點	
G 永續供應鏈管理 G 資訊安全	S 飛航安全管理 S 隱私管理	• 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	
回應章節		溝通管道與頻率	
2.1 信賴價值	M 參與專案會議 R 電話、e-mail、平台交流	R 參與工作研討會議	R 參與政府召集之會議 R 舉辦或參與層峰大會、高層峰會、委員會、協調會
2.3 環境價值			
溝通成效			
• 2025 年積極參與國內、國際組織及航空聯盟如 TAA、ICAO、IATA、SkyTeam 及 AAPA 會議等溝通平台，共計超過 46 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航空飛行挑戰 (TAC) 計畫競賽，榮獲 2025 年「最佳前瞻策略獎」 • 華航定期參與 IATA 環保永續政策溝通會議；透過 AAPA 環境委員會 (Environmental Committee, EC) 倡導和推動航空永續，並藉由國內、國際組織及航空聯盟參與超過 20 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，包括航空飛行挑戰會前會、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。			

1.4.2 參與外部倡議組織

GRI 2-28

華航基於秉持政治中立之立場，並避免遊說支出或對其他免稅團體的捐助可能會損害公司的聲譽並產生貪腐風險。華航從未參與政治遊說支出或提供政治獻金，華航參與組織倡議及投入會員費之政策考量主要著重於國際性環境倡議組織及國際航空產業具影響公共政策之公協會等非營利組織，期透過參與各倡議及組織帶動產業交流與發展以發揮貢獻與效益，因此華航積極參與航空產業經營發展、企業永續發展、環境及其他專業領域各類倡議及組織，2025 年投入約新台幣 4,853 萬元參與組織倡議活動（航空產業經營發展類 4,511 萬約占 92.96%，其餘包含企業永續發展、環境及其他專業領域類 341 萬約占 7.04%），實際參與費用詳 ESG 數據與附錄 - 組織倡議政策捐贈和其他支出。

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



外部組織參與

航空產業發展類

國際航空運輸協會

International Air Transport Association, IATA
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（為 SEAC, Operation 諮詢委員會成員）；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。

2025 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，並加入 IATA SAF Matchmaker，透過平台取得供應商與報價相關產業資訊。
- 2025 年持續參與 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。
- 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。

亞太航空公司協會

Association of Asia Pacific Airlines, AAPA
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之串聯不遺餘力，並致力為亞太地區航空業者之發展發聲。本公司亦積極參與 Environmental Working Group (EWG) 會議。

2025 年貢獻與效益

- 2025 年 AAPA 持續關注環境議題，蒐羅會員航減碳推動作為與經驗，並舉行實體及視訊會議以吸收學習其他會員航作法。
- 呼應巴黎協定倡議，並致力於實現 2030 年 SAF 使用比例達 5% 之 AAPA 會員航共同目標，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 / 實體會議蒐羅會員航及各國航空永續發展策略及相關法規資訊演變，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。

天合聯盟

SkyTeam
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。

2025 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，連結臺灣與世界各國之主要航點。
- 參與 2025 年度 The Aviation Challenge (TAC) 航空飛行挑戰計劃，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。

台北市航空運輸商業同業公會

Taipei Airlines Association, TAA
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。

2025 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。
- 鑑於全球暖化和極端氣候變遷，航空公司於我國各機場執行飛航任務時，航機遭受鳥擊之風險有升高之趨勢，TAA 遂協助發函民航局及桃園機場公司，反映國內相關機場鳥擊事件風險狀況及建議，以達有效精進防治飛安管理之目的。

財團法人中華民國臺灣飛行安全基金會

Flight Safety Foundation-Taiwan, FSFT
常務董事、董事



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、相關國際法規蒐集、策略研究及議合作業。

2025 年貢獻與效益

- 推動並建立國際飛航安全、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，以完善國內法規與提升產業競爭力。

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄

企業永續發展類

中華民國大氣層保護協會

Association of Atmosphere Protection in Taiwan, AAPT
常務理事



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。

2025 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。

臺灣企業永續研訓中心

Taiwan Center for Corporate Sustainability, TCCS
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。

2025 年貢獻與效益

- 華航透過擔任臺灣企業永續研訓中心最高決策單位「諮議理事會」之理事，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。

廢塑膠包材轉化循環輕油應用示範聯盟

Demonstration Alliance for Circular Light Oil from Waste Plastic Packaging
「廢棄塑膠轉化為循環輕油」聯盟會員

華航角色與參與

參與聯盟活動，提供企業或相關企業有可做為轉化輕油的廢塑膠資訊，促進廢塑膠製作 SAF 產業鏈及相關技術發展，建構國內低碳循環聚烯烴原料供應鏈。

2025 年貢獻與效益

- 2025 年 10 月 31 日參與聯盟交流會議，與其他六家業者與工研院就「廢棄塑膠轉化為循環輕油」的技術與市場資訊進展進行交流。
- 透過跨產業合作，航空業得以將既有廢棄物轉化為可再利用的循環原料，實踐資源循環與減碳目標，攜手產業夥伴共同推動永續發展。

環境部淨零綠生活大聯盟

聯盟副會長、諮詢小組成員

華航角色與參與

「淨零綠生活大聯盟」是臺灣達成 2050 淨零排放國家氣候變遷目標的十二項關鍵戰略之一，華航受邀擔任副會長及諮詢小組成員，協助環境部串聯百工百業，從各生活面向建立綠色新概念，打造淨零好生活。

2025 年貢獻與效益

- 受環境部邀請於成立大會中進行專題演講分享。
- 受邀參與「2025 資訊月 x 臺灣教育科技展」展覽，提供商務旅行減碳經驗並擔任專題演講者。

對外倡議與評比支持

2017-2025

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 79 家航空公司共同努力，杜絕非法野生動植物輸運，落實聯合國永續目標推展。



簽署禁運非法野生動植物倡議

2016-2025

S&P Global 企業永續評比（Corporate Sustainability Assessment, CSA）

華航支持標普全球 S&P Global 推動全球永續發展資訊揭露，自 2015 年起主動填復 CSA 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。2025 年 CSA 成績位列全球航空產業第一高分，並獲 2026 年永續年鑑航空產業 Top 1% 殊榮。



2012-2025

太平洋溫室氣體觀測計畫（Pacific Greenhouse Gases Measurement, 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。為強化溫室氣體觀測作業，收集更多高空氣體種類及變化數據供全球大氣及溫室氣體研究，2023 年華航與中央大學、歐洲 IAGOS 團隊、日本宇宙航空研究開發機構 (JAXA) 共同合作，安裝 Package-1 之附屬組件 Package-2，觀測氮氧化物 (NOx)、二氧化碳 (CO2) 與甲烷 (CH4) 濃度變化，華航為全球第二、太平洋地區第一，安裝雷射感測儀精確觀測 CO2 與 CH4 之航空公司，並促進臺灣與日本、歐盟國際科研合作之實質利益。本項作業至 2025 年 12 月底，華航共計協助蒐集 23,167 個航次的高空氣體資料。

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



2012-2025

國際 CDP 組織問卷專案

華航支持 CDP 推動全球環境揭露系統，促進全球增進碳、水、森林等議題之管理。華航為臺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。連續七年獲 CDP 組織評比 Supplier Engagement Assessment (SEA) 為領導等級 (Leadership)。



2022-2025

科學基礎減碳目標 (SBTi)

華航積極響應國際減碳倡議，2022 年率先簽署參與科學基礎減碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi)，持續依規範指引精進減碳目標，2024 年 6 月成為臺灣首家正式通過 SBTi 組織審查的運輸服務業者，也獲其認可符合《聯合國氣候變化綱要公約 - 巴黎協定》限制全球平均升溫 1.5°C 科學基礎路徑，顯見華航減碳目標與國際永續趨勢相符，已為國內業界翹楚。

2008-2025

「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。

2018-2025

TCFD 氣候相關財務揭露 / TNFD 自然相關財務揭露

華航於 2018 年成為臺灣首家且唯一公開簽署並導入氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 倡議的航空公司，積極落實將 TCFD 作業導入公司管理機制。2019 年協助完成 TCFD 指引繁體中文版翻譯作業並參與多場產官學推廣作業，2021 年起每年公開發表獨立之「氣候相關財務揭露報告」，透過新聞稿發佈、社群媒體等管道，展現管理內化成果。2024 年進一步依循自然相關財務揭露 (Task Force on Nature-Related Financial Disclosures, TNFD)，整合 TCFD 作業機制，完善自然與氣候議題管理。另因應我國金融監理法規及國際永續揭露趨勢，本公司於 2025 年度推動「國際財務報導準則—永續揭露準則導入計畫 (IFRS S1/S2)」專案，鑒於 TCFD 所揭露之氣候相關資訊與 IFRS S2 要求具高度一致性與延續性，本公司以 TCFD 管理與揭露基礎，作為銜接 IFRS S2 氣候揭露規範之重要依據。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，作為公司營運與減碳方案推動之決策參考。華航持續藉由永續委員會、環境委員會及 TCFD 作業平台，建立氣候治理架構，每年將執行成果提報董事會監督管理，確保依循減碳路徑之方向持續前進。



TCFD/TNFD 報告

氣候相關遊說活動與行業公協會參與評估

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 - 公共關係系公共事務部之「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，華航積極參與臺灣政府氣候相關溝通討論會議及

產業公協會活動，自 2018-2019 年華航主辦召開 SAF 產官學研討及座談會邀請臺灣政府及產業參與，以促進國內 SAF 議題認知，並自 2022 年起主動研擬 SAF 說帖並結合台北市航空運輸商業同業公會直接向台灣政府遊說氣候相關活動，催生我國本土 SAF 供應鏈成形，並支持民航局於 2025 年 4 月 23 日辦理 SAF 試行計畫。華航響應民航局 SAF 實際應用更與國內外油商、供應鏈企業共同合作，攜手中油添加 40% 具國際認證的 SAF，為國內試行計畫國籍航空業者添加量之冠，展現華航對於國內 SAF 發展的高度重視，共同見證臺灣機場供應 SAF 里程碑。

此外華航透過活動和產業界密切交流關心公共議題，2025 年出席 AAPA 第 38 屆環境小組 (EWG) 對國際組織提出 SAF 相關建議，並於 2025 年 12 月參與 AAPA SAF 政策倡議，華航每年針對公協會參與及活動建立審查與監督機制，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，以確保氣候相關公共事務參與符合永續發展政策、環境及能源政策與「巴黎協定」，華航 2025 年持續評估參與之氣候相關遊說活動及外部組織（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，2025 年新增參與廢棄塑膠轉化為循環輕油聯盟倡議，前述倡議具國家政策與產業指標性，契合循環經濟趨勢，其技術有望推動 WPP0（廢塑膠熱解油）在 SAF 產業之應用發展，華航於相關研討會中進行遊說，如透過協會、聯盟等向政府建議放寬跨部會法規，提升資源循環效益，華航將持續與相關組織共同致力於將全球暖化控制在低於攝氏 1.5~2 度以下。

華航 2025 年所參與公協會包含航空產業發展類及企業永續發展類，氣候相關公協會遵從巴黎協定年度評估及分析結果如下：

組織名稱	分析結果			遵從情形 (目標是否一致)
	有公開支持 巴黎協定	未公開支持巴黎協定但宣 示符合 2050 淨零碳排目標	查無支持巴黎協 定相關作為	
國際航空運輸協會 (IATA)	●			●
亞太航空公司協會 (AAPA)	●			●
天合聯盟 (SkyTeam)	●			●
台北市航空運輸商業同業公會 (TAA)		●		●
財團法人中華民國臺灣飛行安全基金會 (FSFT)		●		●
中華民國大氣層保護協 (AAPT)	●			●
臺灣企業永續研訓中心 (TCCS)	●			●
廢塑膠包材轉化循環輕油應用示範聯盟 (Demonstration Alliance for Circular Light Oil from Waste Plastic Packaging)	●			●
環境部淨零綠生活大聯盟 (Net-Zero Net-Zero Green Lifestyle Partnership)	●			●

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



1.4.3 重大性分析

GRI 3-1, 3-2, 3-3

華航依 AA1000 議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) 五大原則鑑別 8 類利害關係人，續依循 GRI Standards 報導原則 (準確性、平衡性、清晰性、可比性、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。



企業永續網站

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 34 項，華航永續委員會小組成員、公司各單位主管討論及八大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 2026 年初針對八大利害關係人進行關注永續議題之問卷調查，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，最後納入八大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。

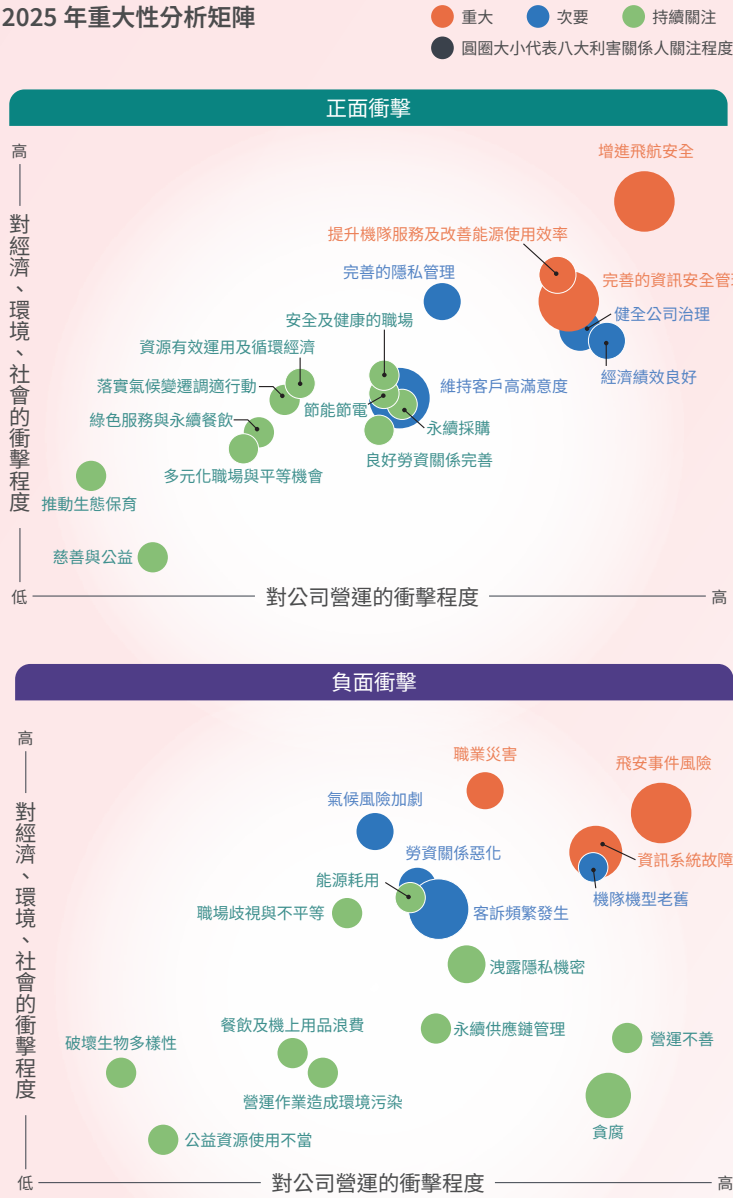
- 負面衝擊：依嚴重性、發生可能性進行評估，並考量議題的負面人權衝擊
- 正面衝擊：依影響規模與範疇大小、發生可能性進行評估

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 409 份有效問卷) 進行永續議題的衝擊程度評分，並經各部門主管奉核。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 2025 年重大性分析矩陣結果，經陳報至企業永續委員會決議，並提報董事會審核通過，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。

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 軸圓圈大小代表八大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 10 項；負面衝擊重大主題 3 項、次要主題 4 項及持續關注主題 10 項，共計 34 項永續主題，並於重大性分析矩陣以紅字標示出重大主題。

2025 年重大性分析矩陣



目錄

前言

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄

2025 年永續主題衝擊意涵與變動說明

● 重大 ● 次要 ● 持續關注 + 正面 - 負面 ↗ 上升 ↘ 下降 ≈ 維持 ☆ 新增

	項次	2025 年 永續議題	與華航企業 人權高度 相關議題	正面 / 負面衝擊	衝擊意涵	永續議題分類	對應 2024 年重 大主題變動情形
經濟面衝擊	1	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。	●	↘
			↓	- 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。	●	≈
	2	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。	●	≈
	3	機隊發展與創新		+ 提升機隊服務及改善能源使用效率 (註 1)	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。	●	↗
				- 機隊機型老舊	未能以新機型提供創新服務，使企業競爭力下降進而影響營收表現，且可能影響飛航安全及溫室氣體減量目標無法達成。	●	↘
	4	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。	●	↗
				- 客訴頻繁發生	未能滿足顧客期望，導致客訴發生甚至產生消費糾紛，對企業形象產生負面影響並進而影響營收表現。	●	≈
	5	永續供應鏈管理	↓	+ 永續採購	透過公正公平的遴選程序，考量品質、交期、在地原物料優先採購及供應商永續表現等各種因素，藉此在整體價值鏈中創造正向回饋。	●	≈
			↓	- 永續供應鏈管理	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。	●	≈
	6	資訊安全		+ 完善的資訊安全管理 (註 2)	落實資安管理，確保企業符合政府資安相關法規要求，避免因資安事件遭受裁罰，同時確保營業秘密受良好保護，保障企業及股東權益。	●	↗
				- 資訊系統故障 (註 3)	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。	●	↗
環境面衝擊	7	氣候變遷 減緩與調適		+ 落實氣候變遷調適行動	企業內部辨識氣候變遷相關風險，並提出具體調適作為以成功降低氣候風險所帶來的衝擊。	●	≈
				- 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。	●	↗
	8	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。	●	≈
				- 能源耗用	未積極針對飛航作業及地面作業的能源使用進行轉型規劃，能源使用量持續增加，導致淨零目標難以達成，進而影響企業永續及營運競爭力，並對於環境造成額外影響。	●	≈
	9	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。	●	≈
				- 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。	●	≈
	10	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。	●	≈
			↓	- 餐飲及機上用品浪費	未能順利推廣綠色消費及資源循環，造成機上餐飲及各類用品不必要的浪費，進而產生額外處理成本，並可能造成額外廢棄物產生。	●	≈
	11	生物多樣性		+ 推動生態保育	企業正確辨識其營運活動對自然環境可能產生的影響，並主動投入各類生態保育活動，提升企業永續影響力及企業形象。	●	≈
				- 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。	●	≈
人群面衝擊	12	飛航安全管理	↓	+ 增進飛航安全	以成為最安全的航空公司之一為期許，持續進行安全性評估及人員訓練，保障顧客及機組員的飛行安全。	●	≈
			↓	- 飛安事件風險 (註 4)	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。	●	↗
	13	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。	●	≈
			↓	- 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。	●	≈

目錄

前言

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



人 群 面 衝 擊	項次	2025 年 永續議題	與華航企業 人權高度 相關議題	正面 / 負面衝擊		衝擊意涵	永續議題分類	對應 2024 年重 大主題變動情形
	14	勞資關係與溝通			良好勞資關係	勞資之間有良好交流機制，增進互動並減少衝突，有效增進員工對於企業的認同及信任。		
					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。		
	15	職業安全健康			安全及健康的職場	營造健康工作環境，持續推動促進員工健康相關計畫以幫助員工做好健康管理，確保員工身心健康。		
					職業災害	因為職場環境及勞動條件不佳，發生職災或危害員工健康等問題，長久下來將可能影響服務品質。		
	16	隱私管理			完善的隱私管理	企業建立完善的個資管理機制，避免任何顧客或員工個資外洩及被不當使用的風險，避免受罰的同時也提高顧客信任度。		
					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。		
	17	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。		
					公益資源使用不當	企業未建立完善公益團體選避機制，導致資源投入不適當或有負面形象之公益團體，造成企業社會觀感不佳。		

註 1：此議題經華航內部問卷問卷鑑別對外部經濟、環境、社會衝擊程度高，且考量華航亦持續規劃引入新機隊，故建議納入 2025 年重大主題。

註 2：此議題為利害關係人關注的議題之一，共有 6 類利害關係人列為其關注的前 30% 議題，且資訊安全為 2025 年 S&P Global CSA 大幅度變動的題組之一，故建議納入 2025 年重大主題。

註 3：此議題為利害關係人關注的議題之一，共有 6 類利害關係人列為其關注的前 30% 議題，且資訊安全為 2025 年 S&P Global CSA 大幅度變動的題組之一，故建議納入 2025 年重大主題。

註 4：此議題為利害關係人關注的議題之一，共有 7 類利害關係人列為其關注的前 30% 議題，故建議納入 2025 年重大主題。

永續主題對應 GRI Standards

	永續議題	正面 / 負面衝擊 永續主題	對應 GRI Standards 特定主題準則	加入的 倡議及組織	永續議題的衝擊在價值鏈上的位置			管理方針 (回應章節頁碼)	
					上游 (如供應 商、承攬商)	華航內部	下游 (如顧 客、旅行社)		
經濟面衝擊	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選避 • GRI 2-11 最高治理單位的主席 • GRI 2-15 利益衝突	• GRI 2-17 最高治理單位的群體智識 • GRI 2-19 薪酬政策 • GRI 2-20 薪酬決定流程	TAA、TCCS、 聯合國全球盟約			3.1 治理架構 3.4 法規遵循 ESG 數據與附錄 - GRI 內容索引	
		貪腐	• GRI 2-23 政策承諾 • GRI 2-24 納入政策承諾 • GRI 2-25 補救負面衝擊的程序 • GRI 2-27 法規遵循	• GRI 412-2 人權政策或程序的員工訓練 • GRI 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 • GRI 206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	TAA、TCCS、 聯合國全球盟約				3.4 法規遵循 2.4.1 人權盡職調查
	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	
		營運不善						ESG 數據與附錄 - 財務績效展現	
	機隊發展 與創新	提升機隊服務及改善 能源使用效率	• GRI 2 一般揭露 2021 • 2-1 組織詳細資訊	IATA、SkyTeam、AAPA				前言 企業概況	
		機隊機型老舊	• 2-6 活動、價值鏈和其他商業關係					2.1 信賴價值	
	客戶 滿意度	維持客戶高滿意度							2.1.4 顧客關係管理
		客訴頻繁發生							
	永續 供應鏈 管理	永續採購	• 2-6 活動、價值鏈和其他商業關係 • GRI 204-1 來自當地供應商的採購支出比例	聯合國全球盟約				2.2 共創價值	
		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						

目錄

前言

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄

經濟面衝擊	永續議題	正面 / 負面衝擊 永續主題	對應 GRI Standards 特定主題準則	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)			
	資訊安全	+ 完善的資訊安全管理						2.1.5 資訊安全管理		
		- 資訊系統故障								
環境面衝擊	氣候變遷 減緩與 調適	+ 落實氣候變遷調適行動	• 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	
		- 氣候風險加劇								
	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	
		- 能源耗用								
	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	• GRI 306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊 • GRI 306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理 • GRI 306-3 廢棄物的產生 • GRI 306-4 廢棄物的處置移轉 • GRI 306-5 廢棄物的直接處置	ITRI 廢棄塑膠轉化為循環輕油聯盟 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	
		- 餐飲及機上用品浪費								
	生物 多樣性	+ 推動生態保育	• GRI 101-1 停止和扭轉生物多樣性喪失之政策 • GRI 101-4 生物多樣性衝擊之鑑別		白金漢宮宣言				2.3 環境價值 ESG 數據與附錄 - TNFD 一覽表	
		- 破壞生物多樣性								
	人群面衝擊	飛航 安全管理	+ 增進飛航安全	• GRI 404 教育與訓練		FSFT				2.1 信賴價值
			- 飛航事件風險							
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	聯合國全球盟約				2.4 人才價值 ESG 數據與附錄 - 人才價值相關數據資料	
		- 職場歧視與不平等								
勞資關係 與溝通		+ 良好勞資關係	• 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 • GRI 412-1 接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	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	
		- 勞資關係惡化								
職業 安全健康		+ 安全及健康的職場	• 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 403-3 職業健康服務 • GRI 403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通 • GRI 403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練 • GRI 403-6 工作者健康促進 • GRI 403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	• 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 - 人才價值相關數據資料	
		- 職業災害								
	隱私管理	+ 完善的隱私管理	• 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	
		- 洩露隱私機密								
	社會 回饋參與	+ 慈善與公益							2.5 社會價值	
		- 公益資源使用不當								

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

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



1.5 實踐永續發展目標

六大價值小組永續發展目標

主要對應永續議題 主要回應的 SDGs	2025 年目標	達成 進度	重點成果及績效	短期目標（2027 年）	中期目標（2030 年）	長期目標（2040 年）
永續發展基礎 ● 治理與誠信經營 ● 營運財務績效 ● 機隊發展與創新  	定期與企業永續委員會呈報 ESG 工作進度，並累積提供 2 場以上關係企業 ESG 訓練	✓	- 每年滾動檢視各工作小組 SDGs 永續目標及行動方案；工作小組每季提報執行進度，並由企業永續委員會每季檢視小組落實進度 - 落實員工 ESG 意識教育訓練，除列入每年新進人員必修線上課程項目外，為加強全員 ESG 觀念並協助落實公司及集團政策，2025 年辦理「ESG 永續發展暨環保意識教育訓練」全員 e-Learning 訓練，共完訓練 11,763 員 - 自 2018 年起至 2025 年累積已提供 4 場關係企業「永續發展意識教育訓練」全員 e-Learning 訓練 2025 年 11 月 25 日辦理永續講座，邀請拍攝氣候變遷與生態紀錄片「守護我們的星球」導演舒夢蘭分享「從主舞台到守護我們的星球」，包括員工及集團關係企業超過 100 人參與，透過講座及視覺化方式呈現氣候暖化對自然環境與人類生活之影響	定期於企業永續委員會呈報 ESG 工作進度，並累積提供 4 場以上關係企業 ESG 訓練	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	持續配合主管機關與國際趨勢，完整集團揭露邊界
	協助產業夥伴永續能力建置	✓	- 因應 IFRS 溫室氣體盤查標準，2025 年 12 月辦理溫室氣體盤查議定書 GHG protocol 介紹講座，協助集團意識提升並建立溫室氣體盤查盤查能力 - 支持國際永續倡議發揮產業影響力，華航 2025 年 12 月參與經濟部國家科技工業研究院技術團隊「廢棄塑膠轉化為循環輕油」聯盟，倡議建構國內低碳循環聚烯烴原料供應鏈	支持國際永續倡議發揮產業影響力，累積參與 1 項倡議或公協會	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	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 ● 客戶滿意度 ● 資訊安全 ● 飛航安全管理 ● 隱私管理      	為保護旅客個資安全，期望於「旅客服務管理流程（含臺灣地區及歐盟總部）」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	✓	- 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 - 持續辦理個資盤點，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 - 依職能所需，定期施行全員個資教育訓練，包含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等，並於每季發行資安、個資報知電子報 - 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 - 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 - 客運處、地勤服務處及各分公司（台北、高雄及歐洲各站）之旅客航空訂位、票務及行銷營業流程，通過 ISO 27701 隱私資訊管理系統驗證	為保護旅客個資安全，擴大「旅客服務管理流程」之個資蒐集、處理與利用驗證範圍，並持續通過 ISO 27701 隱私資訊管理驗證	持續維持 ISO 27701 隱私資訊管理驗證證書有效性	持續維持 ISO 27701 隱私資訊管理驗證證書有效性 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
	貨運客戶滿意度 89 分	✓	2025 年度貨運客戶滿意度 89.1 分	貨運客戶滿意度：89 分	貨運客戶滿意度：89 分	貨運客戶滿意度：90 分
	公開發表航務研究結果以提升航空產業技術能量	✓	- 主辦「2025 年航空保安研討會」 - 協辦「2025 飛航安全管理國際峰會」：華航針對 GNSS 干擾對飛航操作之影響發表專題報告，分享營運實務與風險管理經驗，並與國際航空主管機關及業界交流，期透過持續深化飛航安全研究與國際合作，強化營運韌性，落實安全文化，為旅客安全與公司永續經營積極努力 - 國內飛安研討會：「地面安全管理研討會」、「關係企業及代理商保安會議」	公開發表或交流航務研究結果以提升航空產業技術能量	和同業共同發展創新計劃，強化航空產業創新動能	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	✓	- 本公司 2025 年持續取得第十二次 IOSA 重新認證查核後，每兩年需再重新認證查核，現將於 2026 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 - 為強化全體員工安全意識，提升公司安全文化之認同及推廣公司安全政策、安全目標及安全績效指標，2025 年完成安全風險管理 (Safety Risk Management, SRM) 訓練、安全事件調查、安全種子等訓練課程，共計 264 人次完訓 2025 年為深化主管對安全管理系統 (Safety Management System, SMS) 的瞭解、全員安全報告系統使用之熟悉度及對匿名報告處理和公正文化運用之瞭解，華航針對國內一線作業單位基層主管執行進階安全管理系統線上教育訓練，希冀透過持續訓練，以精進安全管理推展	持續通過 IOSA 認證標準、精進安全管理系統	持續通過 IOSA 認證標準，精進公司安全文化	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

★ 超標 ✓ 達標 ✕ 未達標

目錄

前言

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



主要對應永續議題 主要回應的 SDGs	2025 年目標	達成 進度	重點成果及績效	短期目標（2027 年）	中期目標（2030 年）	長期目標（2040 年）
信賴價值 客戶滿意度 資訊安全 飛航安全管理 隱私管理 	1. 促進智慧機場：與桃園機場公司合作，利用創新科技應用建置 Smart Airport 第三航廈、並透過數位創新提升客戶滿意度 2. 高速資通訊網路：建置專屬光纖及終端系統網路，提升數據及語音連結效能，提高作業效率 3. 持續精進災害復原計畫：針對核心資料庫系統異常，提供現地備援充足軟體能量，確保資料庫系統高可用運能		1. 促進智慧機場： - Apple Air Tag 行李追蹤應用：使用 Air Tag 的旅客可透過 Apple 的「尋找」功能查詢配件所在，整合現行航空公司行李系統，透過網站或至服務櫃檯與航空公司共享旅客 Air Tag 訊息，有助於找到遺失或延誤的行李。2025 年 4 月上線。 - AI 客服升級：升級後的線上客服系統導入生成式 AI 平台，運用語意分析與邏輯推理技術，突破傳統關鍵字比對的限制，能更深入理解旅客多元且複雜的提問，提供更貼近需求的回應與建議，2025 年 5 月上線。 - Tibi 地服小幫手：應用生成式 AI 平台（達哥），以運務作業手冊及地勤作業相關規範與新會員制度 Q&A 為訓練文本，採 team+ 服務頻道介面，提供對話式 AI 小幫手功能，協助地勤服務處及各分公司地勤同仁即時查詢作業規範與回應旅客問題，降低查詢與溝通成本，提升第一線服務品質與作業效率，於 2025 年 8 月上線啟用。 - 透明螢幕雙向翻譯系統：導入 AI 語音即時翻譯設備，結合生成式人工智慧與語音辨識技術，增加跨語言溝通之效率，並提高旅客服務品質。2025 年 5 月啟始，2025 年 12 月完工。 - AI 互動虛擬人：以生成式 AI 創建虛擬真人客服 Aria 與 Miles，於 ITF 台北國際旅展亮相，透過大型透明螢幕，民眾可與虛擬真人互動，進行即時回答與拍照留念。2025 年 12 月完成於台北與高雄旅展展示，後續規劃設置於貴賓室提供服務。 - 智能手機行李託運服務：香港機管局（Airport Authority Hong Kong, AAHK）要求於香港國際機場每天運營超過五班航班之航空公司，必須遵守採用 Flight Token Journey 的實施期限並配合機管局之相關政策實行。2025 年 9 月完工。 - 貴賓室數位化：旅客登入會員專區後，可透過貴賓室服務進行貴賓室邀請、淋浴間預約、查看各貴賓室人流壅擠程度與桌邊掃碼點餐。2025 年 11 月完工。 - 機場告示電子版型設計：因應禁止旅客於機上使用行動電源政策，依地服處需求設計「A4 直式公告」及「航班訊息顯示系統橫式版型」，並提供行動電源禁止符號圖案。2025 年 3 月使用。 2. 高速資通訊網路： - 持續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。 2025 年更換總公司對外連網 (internet) 之高速網路交換器共 12 座，提升為 10G 頻寬網路，以支援新郵件系統及微軟各項服務。 3. 持續精進災害復原計畫： - 擴大雲端災備系統應用範圍，優化自動化程序縮短復原時間，定期執行災害復原演練驗證計劃有效性。2025 年 12 月完成。	- 資安與 AI 趨勢：資訊安全持續為首要重點。因應 AI 技術，特別是代理型 AI (agentic AI) 興起，將加強防範 AI 相關攻擊，持續投入資安防護。 - AI 落地與應用：持續以 3E（Explore, Empower, Enrich）為進程，將整合生成式 AI 與預測型 AI，並推動 AI 地端落地，提升企業應用普及度。 - 行動應用與邊緣運算：強調邊緣運算於行動裝置應用，未來將導入 AI 元件於 mobile device，減少對雲端的依賴，提升即時反應能力。 - 虛擬員工與數位員工：以內部各類 AI 小幫手作為虛擬員工應用實踐，並積極推廣 M365 工具與 Copilot 應用，透過持續開設相關課程，協助員工數位轉型。 - 外部 AI 服務：客運已導入 AI 客服，將進一步建置與交易相關的動態服務，預計於 2027 年推出「訂位購票」及「行程管理」等 AI 代理服務；貨運方面則優先推出「貨況查詢」服務，續以「文字訂位」為目標逐步進行功能建置。	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。	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 客戶滿意度 勞資關係與溝通 職業安全健康 多元人才吸引、培育及留任 	完成公司內 4 場次航空達人分享會，提供內部跨領域交流機會		2025 年完成 4 場次航空達人分享會（包含客運、機務、營業推廣、公關相關活動管理等議題），合計 502 人次參與。	2026-2027 年辦理 6 場次內部航空通識分享，參與人次達 600 人。	2026-2030 年間累積辦理 15 場次內部航空通識分享，參與人次累積達 1,800 人	2031-2040 年間累積辦理 30 場次內部航空通識分享，參與人次累積達 3,600 人
	優化公司航空管理人才培育機制		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，為公司長期整體人才培育與世代傳承奠定穩定基礎。	2026-2027 年航空管理人才培育人數達 50 人。	航空管理人才培育人數至 2030 年累積達 150 人	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 26%		女性主管至 2025 年已逐步提升至 30.76%	女性主管比例目標達：26%	女性主管比例目標達：27%	女性主管比例目標達：30%

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄



主要對應永續議題 主要回應的 SDGs	2025 年目標	達成 進度	重點成果及績效	短期目標（2027 年）	中期目標（2030 年）	長期目標（2040 年）
共創價值 G 永續供應鏈管理  	- 永續風險評估調查 (SAQ) 關鍵一階供應商 100%、所有一階供應商 20% - 請購單位納入 ESG 表現 5% 至採購評選項目佔比：視個案情形訂定評選規劃 - 供應商簽署「遵循森林暨生物多樣性保育承諾」佔比：新供應商簽約與既有供應商重新簽約時	✓	- 永續風險評估調查 (SAQ) 風險評估比例： 關鍵一階供應商 100%、所有一階供應商 55% - 請購單位納入 ESG 表現 5% 至採購評選項目佔比：視個案情形訂定評選規劃 - 新供應商簽約及既有供應商重新簽約時 100%	- 關鍵一階供應商「永續風險評估調查 (SAQ)」風險評估覆蓋率比例達 100%；所有一階供應商達 25%。 - 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。	- 有關鍵一階供應商覆蓋率 100% 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。	- 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。
	- 建立非一階關鍵供應商供應商清冊 - 供應商稽核佔比：100% 關鍵一階供應商及高風險供應商 - 建立完整供應鏈改善措施及能力建立計畫：50% 實施改善措施、50% 實施能力建立計畫	✓	- 完成建立 5% 非一階關鍵供應商供應商清冊。 - 關鍵一階供應商及高風險供應商審查覆蓋率 100%。 - 建立完整供應鏈改善措施及能力建立計畫：50% 實施改善措施、50% 實施能力建立計畫。	- 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。	- 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，且稽核 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。	- 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。
環境價值               	- 航空用油效率每年提升 1.5%（飛航作業） - SAF 達 0.5% 目標	✓	- 用油效率為 0.2292 噸 / 千 RTK，持續維持亞太航空公司領先地位 - 推動 11 項飛航用油改善方案 - SAF 達 0.5% 目標	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）		
	地面作業碳排放量較 2023 年減量達 5%	✗	- 地面作業碳排放較 2023 年增加 3% - 推動 89 項環境能源改善方案	地面作業碳排放量較 2023 年減量：10%	地面作業碳排放量較 2023 年減量：15%	地面作業碳排放量較 2023 年減量：60%
	地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 7%	★	2025 年產出量較 2018 年減量 32% - 加強資源回收走動式管理	地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量：10%	12%	15%
	事業廢棄物回收再利用率 45%	✗	2025 年事廢回收再利用率 35.8% - 整建廢棄物暫存區並優化配置	事業廢棄物回收再利用率 47%	50%	58%
	地面用水量較 2018 年減少 7%	★	2025 年用水量較 2018 年減少 28.55% - 重新檢視及優化澆灌作業流程與時機	地面用水量較 2018 年減少 8%	10%	12%
	用紙量較 2018 年減少 30%	★	2025 年用紙量較 2018 年減少 55.2% - 持續推動空服 / 空品作業流程電子化	2025 年用紙量較 2018 年減少 40%	用紙量較 2018 年減少 50%	用紙量較 2018 年減少 52%

01 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

02 多元價值創造

03 公司治理

ESG 數據與附錄

主要對應永續議題 主要回應的 SDGs	2025 年目標	達成 進度	重點成果及績效	短期目標（2027 年）	中期目標（2030 年）	長期目標（2040 年）
環境價值  氣候變遷減緩與調適  能源管理  環境營運效益及資源管理  綠色服務與永續餐飲 	禁運保育類動物並禁用保育類食材		• 無運輸非法野生動植物行為 • 擴大與林署保育署合作案，委由當地賽夏族部落協作造林及撫育工作，2025 年擴大認養面積 3.5 公頃，亦持續支持永續旅遊熱點：加里山步道之維護作業	禁運保育類動物並禁用保育類食材 自 2023 年起，累計參與並落實生物多樣性保育相關活動或倡議場次：3 場	禁運保育類動物並禁用保育類食材 自 2023 年起，累計參與並落實生物多樣性保育相關活動或倡議場次：4 場	禁運保育類動物並禁用保育類食材 自 2023 年起，累計參與並落實生物多樣性保育相關活動或倡議場次：10 場
	空中廢棄物總量較 2018 年減量 50%		• 2025 年空中廢棄物總量較 2018 年增加 7.8% 註：原機上人均餐損目標整併於空中廢棄物總量目標	空中廢棄物較 2023 年減量 10%	空中廢棄物較 2023 年減量 25%	空中廢棄物較 2023 年減量 50%
社會價值  社會回饋與參與  3  4  8	響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案		2025 年，本公司持續關注國際人道議題，回應全球情勢發展，與國際救援組織「無國界醫生」進行年度合作贊助，以及長期贊助「愛無限國際義診」活動。透過企業資源投入，實踐社會責任，與社會共同促進共創、共榮、共好的永續價值。	響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案	響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案	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
	辦理至少一場偏鄉教育活動，促進青年學子國際教育機會		志工授課活動：2025 年延續前往企業鄰近四所國小，以及偏鄉三所國小進行志工授課，傳遞企業核心航空知識，提升臺灣教育品質。 公益體育營：與 P.League+ 桃園領航猿於桃園舉辦一場公益籃球營；與球星鄭宗哲、陳柏毓至新竹舉辦一場公益棒球營；與桌球教父莊智淵至彰化舉辦一場公益桌球營。三場公益體育營皆透過球星自身經驗分享，鼓勵小球員勇敢追夢。	辦理至少兩場偏鄉教育活動，促進青年學子國際教育機會	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	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
	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		華航 2025 年特挑選台灣南投信義鄉產銷在地梅子釀造梅酒、並於禮品內精選南投鹿谷凍頂烏龍茶與桃竹苗東方美人茶，全面支持台灣在地小農產品。另本公司長年與台灣好農合作於機上 Sky Lounge 提供台灣小點，持續推廣在地農產製品，增加農民和生產者的收入，期能促進當地農業的發展，並將在地農特產品帶上萬呎高空。亦持續與華山基金會合作，提供在地農產製品關懷禮予桃園在地三失（失能、失依、失智）長者，透過雙向互惠的方式能達成平等社會福祉的承諾。	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	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	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。



2.1 信賴價值

Highlights



獲國際 AirlineRatings 7 星評級
華航獲 AirlineRatings 安全評等最高 7 星評級，展現符合國際航空業安全標準之營運能力與安全管理水準。該評等依據航空公司之安全稽核結果、營運安全標準、重大事故紀錄及監管機關相關評估等指標進行綜合評定。



主辦 2025 航空保安研討會
為強化並鞏固航空保安從業人員對航空保安之觀點及認知，增進保安意識，以因應未來航空保安環境的高度不確定性與多樣化威脅，真正落實『全員保安』的精神。華航偕同民航局、中華航空事業發展基金會及飛安基金會，主辦「2025 航空保安研討會」。



協辦 2025 飛航安全管理國際峰會
民航局主辦之「2025 飛航安全管理國際峰會」，華航針對 GNSS 干擾對飛航操作之影響發表專題報告，分享營運實務與風險管理經驗，並與國際航空主管機關及業界交流，期透過持續深化飛航安全研究與國際合作，強化營運韌性，落實安全文化，為旅客安全與公司永續經營積極努力。



12 度取得 IOSA 安全認證
華航自 2005 年首次取得 IOSA (IATA Operational Safety Audit) 認證後，即持續依照 IATA 規範，每兩年接受重新認證查核，以確保飛航安全品質；2025 年華航持續取得 IOSA 認證（下次認證時間為 2026 年），持續保持國際安全最高標準。



數位 × 服務 × 人本的永續躍升
華航推動客艙作業數位化、國際評鑑對標與服務精進，並強化人力補充與專業訓練；同時成立 CSS (Customer Service System 顧客服務系統) 專責小組提升服務治理，積極深耕公益教育，優化服務政策與職場環境，打造高效、友善且具韌性的永續服務團隊。



10 度獲 APEX 5 星航空
華航落實「華航品質從心做起」之服務宣言，精進相關營運及服務品質，蟬聯 10 屆國際航空乘客體驗協會 APEX 5 星航空獎。

管理方針

重大議題

- 飛航安全管理
- 客戶滿意度
- 資訊安全
- 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。除了主動向搭乘旅客發送問卷調查外，並在多重管道設置問卷或連結，方便所有旅客填答。透過持續收集並分析問卷數據，將結果提交給相關部門，以研究和改進需要加強的領域，力求在每次航班中為旅客提供最優質的服務。

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。

華航的承諾

飛航安全是華航成立 65 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



2027

- 為保護旅客個資安全，擴大「旅客服務管理流程」之個資蒐集、處理與利用驗證範圍，並持續通過 ISO 27701 隱私資訊管理驗證
- 貨運客戶滿意度 89 分
- 公開發表航務研究結果以提升航空產業技術能量
- 持續符合 IOSA 認證標準，精進安全管理系統
- 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
- 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

- 持續維持 ISO27701 隱私資訊管理 (Privacy Information Management System, PIMS) 國際標準證書有效性
- 貨運客戶滿意度 90 分
- 和同業共同發展創新計劃，強化航空產業創新動能
- 持續符合 IOSA 認證標準，強化公司安全文化
- 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

2040

- 持續維持 ISO27701 隱私資訊管理 (Privacy Information Management System, PIMS) 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
- 維持貨運客戶滿意度 90 分
- 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
- 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
- 信賴價值小組每季提報 KPI 進度至企業永續委員會
- 企業安全委員會每季定期召開
- 資安暨個資管理審查會每年定期召開
- 品質審查暨目標制訂會每年定期召開

目標及規劃

重點	SPI ^{註1} / KPI	2025 年			2026 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2}	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	整體旅客淨推薦值 (NPS)	69	73.3	100%	70.5
	整體貨運滿意度 (分數)	89	89.1	100%	89
	整體維修滿意度 (分數)	8.4	9.0	100%	8.4

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

註 2：Fatal & Hull loss Accidents 指造成人員死亡 (Passenger Fatalities) 或航機全毀之飛安事故，本公司近四年 (2022-2025) 未發生因飛安意外造成人員死亡或航機全毀事件。

申訴機制



利害關係人專區



客運全球營業所



貨運全球營業所



修護服務
修護組織
emo.customer@china-airlines.com

- 2.1 信賴價值
- 2.2 共創價值
- 2.3 環境價值
- 2.4 人才價值
- 2.5 社會價值



2.1.1 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 2025 年持續取得 IOSA (IATA Operational Safety Audit) 認證 (下次認證時間為 2026 年)，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。



中華航空安全政策

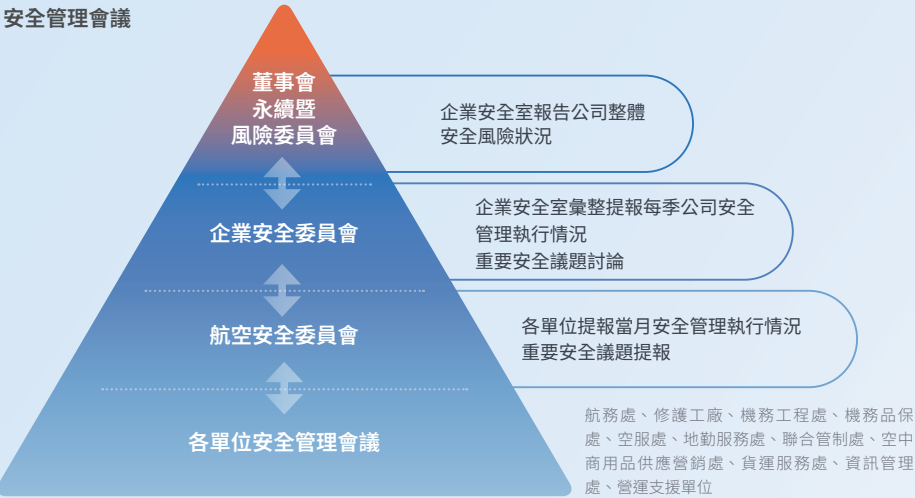


安全風險管理具體作為

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 (AQD) 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 2025 年度危害報告共計提報 1,012 件，獎勵 150 人次 (包含獎品及獎金)，顯示自主提報推動成效顯著。



- 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



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，並透過危害識別、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督及評估。華航將作業中的主要危害與風險進行辨識、統計與分析，2025 年主要辨識之安全風險為工程類及飛航操作類事件，其中在工程機械類議題，修護單位已完成相關檢討並提出風險管控作為；飛航操作類議題，航務單位已進行系統面改善並對飛航組員進行宣導，包括對涉事組員進行加強訓練並列入監控計畫，同時透過全機隊通告與月訊案例宣導以提升組員操作品質，華航將持續按我國民航局發布之要求落實監控作為。



2025 年民航局公告對中華航空裁罰共計 5 件罰鍰

重點	事件發生時間	總件數	裁罰內容
航機修護類	2023.11 / 2024.10	2	分別為新台幣 12 及 18 萬元罰鍰
航管違規類	2024.01 / 2024.02	2	兩件均為新台幣 90 萬元罰鍰
簽派管理類	2025.04	1	新台幣 60 萬元罰鍰

本公司 2025 年無重大（罰款超過新臺幣 100 萬元）飛安違規事件，包括非金錢裁罰之違法情事。

1 飛航操作品質保作業

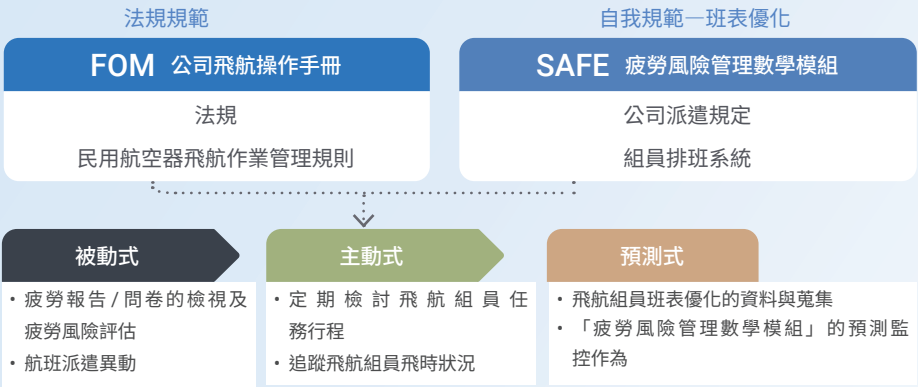
華航遵循國內民航法規及國際民用航空公約訂定飛航操作品質（Flight Operations Quality Assurance, FOQA）作業辦法，透過飛行數據軟體及自行研發之飛行操作品質資訊系統（Flight Operations Quality Information System, FOQIS），快速辨識組員操作的潛在風險，及時給予導正措施。除定期製作 FOQA 趨勢分析月報，提供各機隊案例宣導參考外，於

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。

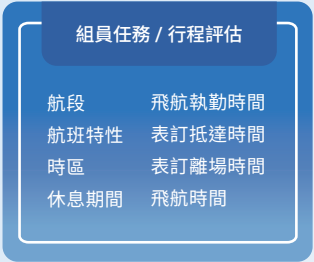
2 空勤組員疲勞管理推動

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。華航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。

2025 年共計收受 10 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主要係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。



空勤組員任務行程評量



3 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，華航制定酒精檢測自我管理機制，以確保公司飛航組員、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。藉由酒精檢測管理制度，提高相關人員之警覺，確保飛航安全品質。

- 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

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。2025 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，2025 年主辦航空保安研討會、協辦飛航安全管理國際峰會。

①「主管進階安全管理系統訓練」及「全員安全管理系統 e-Learning 課程訓練」

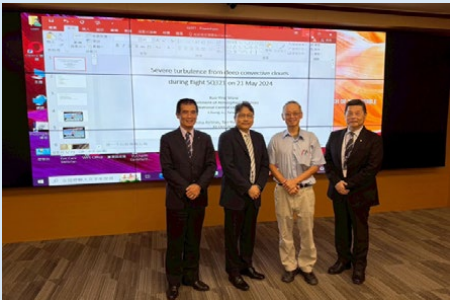
華航為強化全體員工安全意識，提升公司安全文化之認同及推廣公司安全政策、安全目標及安全績效指標，2025 年完成安全風險管理 (Safety Risk Management, SRM)、安全事件調查、安全種子等訓練課程，共計 264 人次完訓。本公司每三年執行安全管理系統全員複訓課程，近期 (2023 年) 執行國內外各單位共計 11,191 人完訓。2025 年為深化主管對安全管理系統 (Safety Management System, SMS) 的瞭解、全員安全報告系統使用之熟悉度及對匿名報告處理和公正文化運用之瞭解，華航針對國內一線作業單位基層主管執行進階安全管理系統線上教育訓練，希冀透過持續訓練，以精進安全管理推展。

② 航空實務專題演講

2025 年華航共舉辦兩場航空實務專題演講：鑒於現有飛安相關事件有 80% 以上與人為因素有關，但人為因素並非僅有「人員未遵守 SOP」，亦有可能是由工作環境、設備設計到操作流程所導致，為提升華航同仁對潛在風險的敏感度，預防因設計或使用不當而引發的人為錯誤，華航於 2025 年 7 月 24 日邀請國立臺灣科技大學工業管理系以「人因工程與航空安全」為主題進行專題演講。此外，隨全球氣候及環境變遷之衝擊，造成航空產業、民航業者飛行安全相當程度的影響，華航於 2025 年 10 月 31 日邀請國立中央大學學術團隊以「飛行安全：剖析 20240521 SQ321 班機遭遇劇烈亂流」為主題進行專題演講，期藉由本次分享對於華航之飛航安全有所助益。



2025 年 7 月 24 日 舉辦「人因工程與航空安全」專題演講。



2025 年 10 月 31 日 舉辦「飛行安全：剖析 20240521 SQ321 班機遭遇劇烈亂流」專題演講。

③ 協辦「2025 飛航安全管理國際峰會」

民航局主辦之「2025 飛航安全管理國際峰會」，華航派員代表公司發表「GNSS 干擾對飛航操作之影響」專題報告，分享第一線營運觀察、風險評估及安全管理經驗。報告說明近年於多個區域 GNSS 干擾日益頻繁，對航機導航、地形警告、ADS-B、時間同步及資料鏈等系統造成影響，並增加飛航組員工作負荷與情境感知挑戰。華航同時介紹公司因應作為，包括持續更新操作程序、發布飛航通告、加強組員教育訓練，以及系統性蒐集與分析相關案例回饋相關單位。透過與各國主管機關及業界專家交流，華航展現對飛航安全的高度重視，透過深化國際合作，強化營運韌性，持續為旅客安全與公司永續經營努力。

2025 年舉辦「地面安全管理研討會」邀請來自民航局、桃機公司、關係企業、代理商及本公司相關單位近 90 位人員參加，並特邀 IATA 就「地面作業標準及安全資訊」、以及代理商就「地安事件防範」議題進行演講，持續與各關係企業、集團公司及代理商就地面作業安全資訊等議題進行交流。另為持續推廣和健全航空保安文化，舉辦「關係企業及代理商保安會議」，透過經驗分享，建立堅實的航空保安防護網，並提升個人保安警覺意識。會議邀請前刑事警察局主任就「航空業面對恐嚇電話的策略與案例」議題進行演講。華信航空、台灣虎航等關係企業亦就其航空保安演練及測試，與與會單位交流經驗。

此外，為強化並鞏固航空保安從業人員之觀點及認知，增進航空保安意識，以因應未來航空保安環境的高度不確定性與多樣化威脅，真正落實『全員保安』的精神，華航偕同民航局、中華航空事業發展基金會及飛安基金會，假民航局國際會議廳舉辦「2025 航空保安研討會」，計有民航局、航警局、桃機公司、國內航空業者及關係企業等約 140 人共襄盛舉。特邀前中央警察大學教授就「航空恐怖主義案例及因應」議題進行專題演講。華航企業安全室並以「航空業內部威脅造成之非法干擾行為」為主題，與與會人員分享並進行座談。

2025 年 4 月 10 日
舉辦「地面安全管理研討會」
2025 年 10 月 22 日
協辦「2025 年飛航安全管理國際峰會」

2025 年 5 月 16 日
主辦「關係企業及代理商保安會議」
2025 年 11 月 28 日
主辦「2025 年航空保安研討會」





2025 「小花在華航的一天 - 線上闖關活動 (SMS 篇)」



2025 年 5 月 13 - 16 日「安全知識問答彩球活動」

④「小花在華航的一天 - 線上闖關活動 (SMS 篇)」及「安全知識問答活動」

華航於 2025 年發布「小花在華航的一天 - 線上闖關活動 (SMS 篇)」，藉由一線同仁於平日作業中與 SMS 領域主題相關之實際日常情境操作，透過寓教於樂的情境互動學習，鼓勵不同單位間之相互學習，將正確的安全觀念及工作態度深植在每一位同仁心中；且為促進全員積極參與安全管理系統之運作，2025 年舉辦四場安全知識問答彩球活動，藉由實際深入各一線作業單位，邀請同仁填答線上問卷，增加同仁對於公司安全及保安管理相關知識之理解。

⑤ 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，每半年評分並發放獎金，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

GRI 404-2

專業訓練及考核

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。

為取代傳統制式之定期複訓及考驗方式，引進實證訓練 (Evidence-Based Training, EBT)。實證訓練以風險管理與危機處理為導向，透過大數據分析，並以個人、機隊、操作場站及歷來飛行事件記錄為基礎，針對需強化之能力項目加強訓練，以提升飛航組員之適職性及處理不正常事件

之能力；華航以「飛航組員 - 實證訓練」作為年度複訓與適職性考驗之實施方式，2025 年共執行 2,531 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，並展現飛機設計性能極限及忠實反映操作回饋，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，可供國內外其他航空公司訓練之用。因應航空貨運市場蓬勃發展，公司已向製造商訂購 B777 貨機構型之飛行模擬機，並進行 A350 飛行模擬機系統更新升級，持續投資並提升訓練設備，以業界最高標準展現保障飛安決心。

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 陸續完成系統交接、整合，並預計於 2026 Q3 全面升級為「組員訓練資源管理系統」(Flight Operations Resource Management System, FORMS)，以進一步提升訓練資源有效整合與運用。定期檢視各機型飛航組員訓練相關計劃與課程內容，以強化訓練品質目標並進行調整，希冀藉此提升飛航操作安全品質。為因應 A321neo、A350、B777F 以及 B787 等新機引進，持續安排飛航組員進行相關訓練，2025 年共計完成 278 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培訓計 57 人次以擴充訓練能量。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，另由主管針對特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，以維護航務操作之安全。

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，2025 年度總計完成 456 架次督察飛行。

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 風險作業與健康管理

為維護飛航組員之健康與作業安全，華航於飛航組員初訓及複訓中安排組員資源管理（Crew Resource Management, CRM）訓練，納入團隊合作與威脅／錯誤管理（Threat and Error Management, TEM）相關訓練，透過專業溝通、風險辨識與相互支援，協助組員有效管理作業負荷與突發狀況。課程內容涵蓋亂流傷害預防、值勤限制案例研討，以及客艙異常狀況處置與團體演練，藉由制度化訓練與情境演練，降低人員受傷與疲勞風險，強化組員於高壓環境下之協同作業能力，進而確保飛航作業安全，落實對員工健康管理與永續營運之承諾。

③ 酒精藥物管理

華航除了明文禁止或規範酒精及藥物之使用限制，包括針對員工飲用或食用含酒精性飲料及食物、服用麻醉藥物或其他可能影響員工正常表現之藥物。飛航組員於執行飛航任務前 12 小時不得飲用含酒精性飲料，並於 2017 年 4 月 10 日起針對臺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。

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

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，持續追蹤各國健康相關規範，並將其納入評估要項

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。

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，並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	監視各地機場運作是否正常，並掌握航機在空位置以符合民航法規要求
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。

各類異常情形主要受天候因素、機場運作條件、空域管制及國際情勢等影響。本公司持續透過即時調度及風險控管機制，降低異常事件對航班及旅客服務之衝擊。

① 氣候風險管理 2025 年受多個颱風影響，對航班運作造成不同程度干擾。本公司透過事前應變規劃、跨單位協調及動態調整航班作業，有效降低營運影響，並持續精進颱風應變機制。

② 強化跨單位應變協調透過定期應變演練及作業檢討，整合營運、地面服務及客服等單位作業，提升面對突發事件之應變效率，並降低旅客影響及客訴風險。

③ 國際情勢風險因應面對國際地緣政治變化及空域限制，本公司持續監控航路安全及場站條件，適時調整航班時間、航路及營運策略，以確保飛航安全並降低營運風險。

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

華航修護工廠具備臺灣民用航空局 (CAA)、美國聯邦航空總署 (FAA) 及歐洲航空安全局 (EASA) 等 11 個民航主管機關維修廠證照，並計畫於 2026 取得澳門民航局 (AACM) 維修廠證照，為國內具規模的現代化機體維修中心，擁有可容納 5 架廣體飛機及 1 架窄體飛機同時執行高階維護的維修棚廠、12 萬磅大型發動機試車台，及各式零附件修理等先進設施，可提供航機、發動機及零附件等各項高階維修業務。

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，為臺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 355 班，完訓學員 3,658 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 4 月通過由 IAQG (International Aerospace Quality Group) ^(註) 發佈之 AS9110 航太品質管理系統驗證，成為臺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

升級數位平台體驗，優化訂位購票體驗

華航致力於提供華航網站與 App 使用者最佳化體驗，2025 年 11 月上線新版 App，導入全新介面設計與更直覺的操作流程，包含個人化首頁、Widget 功能、報到 / 選位 / 選餐動態提醒、快速開啟登機證與會員、快速訂位購票，及圖文並茂的選餐體驗等。

推動客艙數位化與智慧服務，落實低碳永續營運策

為響應公司積極推動綠能環保及深化減碳行動，客艙組員自 2023 年起全面配發 iPad mini 作為任務隨身工具。2025 年，本公司持續推動客艙作業數位化，除優化電子設備應用外，亦整合電子書、客艙廣播語音檔與相關服務資訊資源，以建構完整且高效的資訊支持環境。同時，客艙管理者換發具備行動網路功能之 iPad，使管理流程更即時、作業流程更順暢，全面提升客艙營運效率。

此外，亦積極規劃將 iPad 應用拓展至商務艙點餐服務，透過電子化流程優化旅客服務體驗，強化作業準確性與服務效率，提供更貼近時代趨勢的精緻機上服務。

國際評鑑對標與服務精進，塑造五星級專業空服形象

為實現「領先亞太，展翼全球」之企業願景，2025 年以「FLY WITH US」為年度主題，全面推動服務品質提升及國際評鑑準備作業，強化組員即戰力，打造兼具專業、自信與溫度的五星級品牌形象。

透過服務細節優化與作業標準精進，建立一致的服務節奏，提升服務體驗，讓飛行更舒適。推動服務精進計畫，同步對標國際評鑑指標與服務細節要求，作為各項服務提升之檢核基準，以強化評鑑整備成效。並結合內部訓練與宣導，採分階段推動服務提升重點，服務標準一致性，提升競爭力。

2025 年度持續聚焦四大服務目標，以具體行動展現邁向國際的服務水準：

- 落實責任區權責制－即時回應旅客需求，主動協助解決問題，確保服務品質。
- 提升高艙貴賓服務－強調服務態度與專業知識，提供細緻入微的高艙服務體驗。
- 高卡貴賓問候－組員依責任區主動問候貴賓，座艙長代表公司致意，深化顧客關係。
- 主動協助老幼婦孺－關懷特別旅客需求，適時提供協助，進一步提升品牌競爭力與形象。

透過上述服務目標的深化與落實，公司持續提升國際化服務標準，並致力向五星級航空品牌形象邁進。

強化人力韌性與專業培育，建構永續服務人才鏈

隨著全球航線逐步恢復與公司機隊持續擴編，華航近年積極補充並培育空服人力，以確保營運需求與服務品質兼具。在疫情趨緩後的競爭環境中，優秀客艙組員成為業界爭取的關鍵人才，公司秉持「人才是品牌翱翔的核心力量」之理念，積極推動各項招募與培訓策略。



華航網站



華航 App



除了外部引進新血，空服處亦重視內部晉升與領導人才養成，於 2025 年 11 月辦理座艙長選拔，最終錄取 48 名。新進座艙長須接受強化管理技能及服務領導力訓練，並透過考核取得正式管理資格，以確保各航班具備足夠的客艙管理能量，並為員工建立清晰的職涯發展途徑，提升整體留任意願。在組員專業能力維護方面，2025 年持續強化適職性管理，全面落實年度法規訓練。全年共辦理 198 班在職組員適職性維護訓練（年度複訓），訓練人次達 3,154 人，並以「FLY WITH US」為服務複訓主軸，透過討論與實作深化服務技巧，累計完訓 119 班次。

為提升人力運用彈性與營運效率，同步辦理新進組員初階訓練、全艙等資格訓練及客艙管理者晉升課程。2025 年共完成 5 班國籍及 3 班外籍新進組員訓練，培育 173 名新進人才（含 112 名國籍及 61 名外籍組員）；全艙等訓練亦有 448 名組員通過認證。透過紮實完整的訓練制度與人才發展架構，不僅強化組織運作韌性與管理效能，更期望將專業培訓成果轉化為卓越的旅客服務體驗，進一步提升旅客滿意度與品牌忠誠度，為永續服務品質奠定堅實基礎。

建置 CSS 專責小組，提升服務治理與旅客滿意度

為強化客艙服務品質管理並提升顧客滿意度，空服管理部於 2025 年正式成立 CSS（Customer Service System 顧客服務系統）專責小組，以集中化與制度化模式處理客艙服務相關客訴，建立一致且專業的服務改善機制。

CSS 小組的核心任務為受理並研判旅客反映之案件，明確區分「空服疏失」與「非組員責任」類型，避免責任判定不一致，並於調查後即時通知相關單位進行組員行為輔導與必要之矯正措施。此舉不僅提升客訴處理的專業度，也有助於深化組織對服務品質的系統性管理。

小組運作聚焦於客艙服務全流程的改善，透過深入分析旅客體驗痛點，提出具體且可執行的改善建議，落實企業永續中「以客為尊」的核心價值。藉由標準化作業模式與一致的回覆流程，CSS 小組有效提升客訴處理效率與準確性，同時強化品牌在服務上的信賴感。

整合華航集團客運機隊資源

2025 年華信航空陸續引進二架 ATR 新機，B-16865 新機從法國 ATR 交機中心飛渡，特別使用添加生質燃油之永續航空燃料 (SAF)，為國內航線首創添加永續航空燃油的航空公司。二架 ATR 新機皆配有 PW127XT-M 升級新型發動機，其高效、節油及低排碳等優點，除節省至少 3% 的燃油消耗外，亦可減少二氧化碳排放量，顯現華信航空對環保減碳之重視，並為國內航線提供更優質



及便捷的服務。藉由華航集團機隊資源整合優勢，提供國內航線含離島總機位，滿足民眾返鄉、旅遊等需求。

為提升離島航線更完整的航網服務，華信航空 2025 年 06 月 06 日首航高雄 - 南竿定期航線，讓離島居民大幅減少與本島往來的交通時間，也拉近高雄與馬祖之間觀光旅客的距離，進而促進兩地的觀光發展。這條中斷 20

餘年的高雄 - 馬祖航線在多方努力下，順利復航。首航當日在南竿機場舉辦慶祝儀式，當首航班機抵達南竿機場時，安排灑水祈福儀式，華信航空總經理、連江縣縣長等貴賓親自前往機邊接機，並與搭乘首航班機的高雄市政府貴賓旅客在機邊拉紅布條大合照，留下歷史性的畫面。



擴大公益參與及產學連結，深化社會教育影響力

為落實企業社會責任並展現空服處在永續發展上的積極作為，本年度持續發揮部門專業優勢，透過多元形式擴大公益教育之影響力。年度共指派 33 場次具備教學與實務經驗的講師，受邀前往各產業機構授課，內容涵蓋服務理念、接待禮儀與顧客關懷等主題，促進跨產業交流，進一步提升社會整體的服務文化。



此外，積極接待企業團體與大專院校來訪，共計 59 場次，透過華航博物館導覽、訓練設施體驗等活動，展現航空服務專業，協助學子拓展對航空產業的理解與職涯探索視野，強化產學交流成效。

同時，空服處與凱悅飯店合作舉辦「小小空服員體驗營」，以寓教于樂的方式推廣航空知識與服務精神，讓兒童在互動體驗中建立正向價值觀。此活動不僅提升企業在公益教育領域的能見度，更深化華航在社會關懷與人才培育上的永續影響力。

航機準時率

2025 年本公司客運航班計 63,950 班，其中載客航班為 63,403 班，較 2024 年同期成長 1.76%，顯示整體客運需求穩定成長。整體航線準時率平均為 84.80%，較去年同期（84.96%）略有波動，主要受部分航段航路壅塞及地面作業環境影響。貨運航班方面，全年共執飛 15,573 班，較 2024 年同期成長 13.8%，反映全球航空貨運需求回溫；整體準時率為 80.97%，較去年同期（80.83%）小幅提升，營運效率持續優化。另依民航局統計資料，本公司於臺灣出發航班 15 分鐘準時率為 80.06%。整體市場表現仍有精進空間。未來將持續透過航班預先規劃、強化轉機與地面作業協調機制，以及提升航網調度彈性等措施，進一步提升航班準點率與整體服務品質。

本公司持續精進航班準時率管理機制，透過跨單位協調與作業優化，強化整體營運穩定性，主要措施如下：

- 建立常態化檢討與改善機制：透過每日及定期檢討會議，分析航班延誤原因，並與相關單位共同研擬改善方案，持續追蹤執行情形，以提升整體準點表現。

② 優化轉機作業流程：針對轉機旅客及行李作業進行流程優化，強化關鍵場站協調機制，提升轉機效率，降低對航班準時率之影響。

③ 推動重點航班管理：針對高影響航班進行專案管理，強化離到場監控與即時調度能力，以確保關鍵航班運作穩定。

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。

華航品質，從心做起

依循永續策略中「品牌感知」主軸，華航品牌核心深耕於「以同理心從旅客的視角出發」，確保資源精準投入於能創造旅客共鳴與品牌溢價的關鍵領域，讓產品與服務從「合規標準」提升至「暖心體驗」，打造員工能落實、旅客有共鳴的高品質服務循環，從機上 Wi-Fi、影音娛樂到餐飲美饌，不斷精進每一項服務細節；737-800、A330-300 客艙影視系統導入 Fantasy Sky 無線影音娛樂系統（Wireless In-flight Entertainment），結合旅客個人電子用品，讓旅客於高空暢享電影、電視、音樂等多媒體影音串流；777、A350、A321neo 三大機型全航線、全艙等開放機上 Wi-Fi 體驗，提供無限網頁瀏覽或文字訊息傳輸，真正實現數位飛行零時差。除了視聽饗宴，華航亦致力於打造味蕾感動，旅客可於不同航線品嚐米其林星級餐廳及知名品牌打造聯名私房菜單，及獨家開發、機上限定之特色甜點及飲品，並攜手國際知名 IP(Intellectual Property) 注入新穎巧思，以繽紛的機身彩繪及專屬設計的機上用品，為每位旅客營造獨一無二的空中旅程，持續實踐華航「用飛行與你我創造更多美好」的使命。

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。華航屢獲國際獎項肯定，連續 6 年榮獲《環旅世界 Global Traveler》評選「北亞最佳航空」，以及蟬聯 10 年獲國際航空乘客體驗協會《APEX》頒發「全球五星航空 Five Star Global Airline）」最佳榮譽。

跨機隊產品一致並提升客艙產品競爭力

1 在 A330-300、737-800 及 A321neo(32c) 的飛機上可使用個人電子用品連結機上影音娛樂系統，讓旅客於高空暢享多媒體串流服務。

2 為提升跨機隊產品一致性及客艙產品競爭力，華航啟動 A350-900 客艙設備升級，將採用最新型客艙座椅設備，配置新世代高畫質個人影視娛樂系統，並依業界最新趨勢，高規格客製化客艙設備。

以嶄新機隊邁向永續飛行，打造頂尖優質的空中服務

華航持續推動機隊汰舊換新計畫，以穩健策略布局全球客貨運市場。2024 年，華航已引進 1 架 A350-900 租機、4 架 A321neo 客機以及 2 架 777F 貨機；2025 年，除持續引進 A321neo 客機外，華航將迎接全新波音 787 機隊，藉由嶄新且年輕化的機隊，提供卓越的客貨運輸服務。另外，本公司現有 10 架 737-800 客機，平均機齡為 9.5 年，配合 A321neo 引進，預計於 2028 年前逐步汰除。

為滿足客貨機隊運能調整及航網發展需求，華航於 2024 年 12 月 19 日宣布新增採購 10 架空中巴士 A350-1000 客機、10 架波音 777-9 客機及 4 架波音 777-8F 貨機。新機隊預計自 2029 年開始交付，未來將投入北美與歐洲的長程客運及貨運航線。

新廣體客機將延續豪華商務艙、豪華經濟艙及經濟艙的三艙等配置，為旅客提供更為寬敞、舒適且寧靜的飛行環境，帶來前所未有的旅程體驗，並讓長途旅行更加輕鬆愉快。同時，華航秉持企業永續經營理念，聚焦新機隊引進計畫，以提升客貨運服務品質並強化整體營運效益。

新航機在節能效益方面表現卓越，與前一代機型相比，預估可減少約 25% 的燃油消耗與碳排放量，充分展現環境友善的飛行承諾。華航將持續邁向 2050 年淨零碳排放的永續發展目標，為全球航空業的永續經營樹立標竿。

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

顧客健康安全與永續

航餐食品安全

中華航空對於旅客航餐食品安全甚為重視，為了顧客「食的安全與健康」，華航嚴格要求製餐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，從食材進貨、烹製、餐點保存到輸運，皆必須在標準規範溫度環境下進行，每個作業流程皆須建置符合規範的衛生安全標準，進貨食品、物料等須進行化驗及微生物抽檢，此外，更不定期對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空廚限期改善，或依約進行處罰。為鞏固完整食安觀念，內部人員皆須進行 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認知，為旅客餐點品質做好嚴格把關。



3 萬英尺高空的在地永續：舌尖上的福爾摩沙

華航為全球航空產業 ESG 永續發展標竿，機上餐飲的規劃與設計以「責任消費與生產」為目標，以綠能、減碳及在地採購為主旨，向「就業與經濟成長」而努力，呼應聯合國永續發展目標。華航持續以「永續、環保、在地」的精神，積極推廣機上低碳飲食及零剩食文化，並以環保及健康取向，從飲品、點心、麵包到熟食主餐，優先選用具備食材溯源及國際認證標章之臺灣在地食品，亦積極與擁有共同永續理念的國內在地餐飲商家展開異業合作，實踐支持在地產品及邁向共好之永續發展。

華航空中饗宴



豪華商務艙 / 商務艙綜合纖果

商務艙持續供應擁有 Clean Label 慈悅雙潔淨認證國際標章之綜合纖果，內含採低溫烘焙、非油炸、自然無調味的爽脆雙堅果，搭配南瓜籽、蔓越莓、葡萄乾等，果香濃郁，營養兼具，讓旅客享受天然美味且健康無負擔。



華航 X 小小樹食 空中獨享創意蔬食料理

中華航空持續將永續理念融入空中餐飲，積極推廣蔬食文化，亦期提升及滿足全球不同文化旅客之機上蔬食餐飲需求及多元服務。自 2025 年 10 月 1 日起，攜手米其林綠星及必比登推薦餐廳「小小樹食」，推出全新聯名蛋奶素蔬食餐點。搭乘桃園出發之越洋航線及全航線旅客，可選用中華航空與「小小樹食」共同推出之西式早餐或蛋奶素特別餐。透過機上餐飲服務，將蔬食選擇延伸至更多旅客日常體驗。

「小小樹食」長期致力於提升植物性飲食的接受度與可及性，強調以健康、美味的料理，並以優質食材善待身心。其品牌理念與中華航空永續精神及重視旅客飲食體驗的初衷相契合，期望將此生活態度與心意傳遞給更多旅客，共同實踐永續飲食。

華航 X 陽明春天 空中旅人純淨蔬食

自 2022 年開始，華航持續與榮獲米其林綠星認證之高端素食餐飲品牌「陽明春天」餐廳合作，設計全艙等空中純淨素食餐。陽明春天團隊堅持嚴選天然在地食材，透過不同料理方式呈現純素食菜單，更在豪華經濟艙及經濟艙點心中注入永續思維及在地文化推廣，2025 年第四季首度推出全素食餅乾「鹽之花牛舌餅」，手工擀製的台式傳統點心，餅身選用喜願有機全麥粉製作，保留胚芽與麩皮，富含膳食纖維與堅果香氣，遵循無農藥、無除草劑、無化學肥料、不捕（毒）鳥原則，確保原料純淨。經慢火烘烤，散發濃郁麥香，餅面點綴法國細緻鹽之花（Fleur de Sel），微妙鹹香與低升糖椰糖甜味層次交錯，每一口都是傳統工藝的細膩與純粹。不僅兼顧健康亦提供旅客驚豔且滿足之高空純淨餐飲體驗。



商務艙迎賓冷壓蔬果汁

華航商務艙迎賓飲料持續與「純在冷壓蔬果汁」合作，依循時令季節嚴選不同蔬果更換飲品口味，為旅客帶來自然、清新的味蕾體驗。

純在冷壓蔬果汁以友善自然為核心，透過簡單且低破壞的製程，保留食材的原型樣貌與風味，縮短食物從產地到餐桌的距離。此項合作不僅以實際行動落實永續精神，更體現華航支持「進口轉在地」農產、深化在地連結的永續願景。

機上餐飲為客艙服務重要環節，華航不斷追求以環保且具體的永續作為，提供旅客優質之機上餐飲服務。為避免剩食及減少機上餐點浪費，除統計各場站訂餐數量及監督餐損情況，亦積極推廣並優化機上餐點網路預選服務。透過信件、簡訊、APP 推播提醒豪華商務艙 / 商務艙及豪經艙旅客於搭機前完成選餐，更積極優化華航網站及 APP 選餐介面及提供餐點照片預覽，引導旅客依喜好選擇機上佳餚，此外，為滿足宗教信仰、健康因素等多元飲食需求，目前提供 20 種特別餐供全艙等旅客事先預訂，為旅客提供貼心周到及便利的行前服務。機上餐飲服務期間，豪華商務艙 / 商務艙紙本菜酒單已採用環保大豆油墨及具有 FSC 認證可回收紙張印製，並於 B777、A359 及 A321neo 機型提供電子菜單服務，讓全艙等旅客於用餐同時可閱覽菜單內容，提升搭機服務體驗並傳遞華航環保及永續理念。

創新服務

在 2025 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. 「軍人優先登機」專案推動成果

華航長期致力於實踐企業社會責任，於 2025 年軍人節起推動「軍人優先登機」專案，涵蓋松山、桃園及高雄等臺灣主要場站。地服處指派專責人員規劃現役軍人優先登機專案時程，並重新製作廣播詞發予各場站，確保本公司服務品質一致性。軍人節活動當日，軍人旅客除享有優先登機權益外，亦提供軍人本人升等服務及同行軍眷優先登機等禮遇，廣受旅客與社會各界肯定。此專案彰顯華航對國軍人員之敬意，並進一步強化企業與社會之正向連結，實踐以「用飛行與你我創造更多美好」為使命。

2. AirTag 行李追蹤應用推廣與服務優化

為提升旅客對行李安全與資訊透明度的信賴感，中華航空於 2025 年正式加入 Apple AirTag 數據共享計畫。成為亞太地區率先導入該項功能的航空公司之一。旅客可透過 Apple 裝置內建的「尋找」功能即時掌握行李位置，並於需要時主動生成「分享物品位置」連結，透過網站或服務櫃檯與本公司共享資訊，協助加速尋回延誤或遺失行李。該服務與現行華航行李追蹤系統相輔相成，提供更智慧化的行李管理選項，優化旅客整體飛行體驗。

3. 智慧 AI 助理「Tibi」系統導入與應用成效

地服處於 2025 年導入 AI 人工智慧輔助系統「地服小幫手（Tibi）」，該系統整合運務作業手冊（PSM）詳細內容，提供第一線同仁快速、準確的作業查詢指引，協助提升現場應變能力，降低人工判讀失誤的風險，並有效縮短翻查紙本作業處理時間。測試階段邀集各場站參與試用，回饋結果均具獲正面肯定，展現其實用性與發展潛力。此外，Tibi 亦透過減少紙本查詢、降低往返溝通需求與縮短等待時間，進一步減少冗贅流程，提升整體服務效率與一致性。此 AI 工具的導入，不僅優化內部作業流程，更體現本公司持續追求卓越、精進服務品質的承諾。

4. 強化溝通與員工關懷，打造凝聚向心力的服務團隊

2025 年，空服處持續推動全員溝通與服務文化深化，並延續往年模式，以視訊形式辦理共 46 場「工作研討會」，計 672 人次參與；同時召開 113 場「客艙管理者會議」，參與人數達 1,374 人。透過定期、制度化的溝通機制，使全體組員充分理解年度服務目標的重要性，並熟悉相關標準作業程序。在會議中結合主題式導引與小團隊互動，強化組員對服務使命的認同感，並藉由關懷與同理心的交流，提升團隊士氣。公司同時鼓勵組員自主思考如何提供貼心且尊榮的客製化服務，以深化旅客服務體驗，塑造獨具華航特色的專業服務品牌識別。

此外，本年度亦舉辦三場「空服處地勤人員 Town Hall Meeting」，展現管理階層對員工的主動關懷與支持。會中除針對同仁需求提供即時協助外，也透過多元化情緒抒發與反饋管道的建置，將人性化需求納入管理考量，以提升員工幸福感與滿意度。此舉不僅強化團隊向心力，有助於穩定服務品質，更能提升企業整體競爭力，推動組織向更卓越的永續發展邁進。

5. 以人本設計優化服儀政策，打造健康友善工作體驗

隨著社會對職場友善與性別平權的重視提升，航空業組員服儀政策亦逐步朝向更具彈性與人本的方向調整。華航秉持關懷員工健康與營造友善職場的原則，持續檢視並調整客艙組員服裝規範，使其更貼近實際執勤需求並兼顧專業形象。自 2025 年起，華航開放女性空服員穿著褲裝執勤，提供組員更具舒適性與機動性的服裝選擇，並展現對性別友善與多元職場的支持。同年 12 月 4 日，公司同步開放所有客艙組員於執勤期間配戴框架眼鏡，並規範鏡框為簡約單色與透明鏡片，以兼顧視力保護與專業形象。此調整大幅提升組員在長程飛行中的舒適度及工作效率。此外，2025 年底公司決議開放組員在機上執勤時可穿著黑色運動便鞋，並自 2026 年 1 月 1 日起實施。運動便鞋具備更佳支撐性，能有效減輕長時間站立與行走帶來的負擔，並降低職業傷害風險。

藉由服儀政策的優化，使組員在執勤過程中能更專注於服務工作，並提升健康福祉，同時也獲得旅客的理解與支持，展現華航朝向人本、安全與現代化服務形象的持續努力。

6. 改善工作場域設施，營造安全舒適的職場環境

為提供空勤組員更優質、友善的工作環境，並落實公司永續發展理念，空服處自 2024 年起陸續推動華航園區與松山園區多項整修工程，旨在全面提升作業空間的功能性、舒適度與安全性，同時回應組員實際需求，打造符合現代航空運作的職場環境。

華航園區空服處待命大廳與任務簡報室整新工程於 2024 年 12 月 27 日開工，並於 2025 年 5 月 18 日順利完工。新空間以華航色系營造整體風格，規劃明亮開放的大廳、舒適的閱讀與休憩區，以及提供充電與查詢資料的電腦座位。組員動線亦重新整合，簡報室空間與設備統一標準，並將組員服務櫃台移至簡報室對面，使日常業務處理更便利高效。

在環境細節方面，走道改採耐污抗磨的防踢板設計，以提升整體清潔度與明亮感；更衣室則重新配置為男女分設，並增設個人式隱蔽空間及兼具梳妝與更衣功能的多用途間，提升使用舒適度與隱私性。

華航園區整新工程完成後，空服處亦於 2025 年第四季啟動松山園區組員中心整新計畫。新設施延續明亮、開放的設計風格，提供更佳的報到與待命環境，同時增加更衣室數量，並將待命室改為自動門並增設門禁系統，營造更安心、安靜的休息空間。

整體整新工程廣受組員好評，不僅展現公司對員工的重視與關懷，更與永續發展政策相呼應。藉由打造舒適、友善且安全的職場環境，有效提升組員的工作體驗與幸福感，凝聚團隊向心力並提升工作士氣，為服務品質的持續精進奠定堅實基礎。

華航園區環境改善工程



待命大廳



簡報室



派遣外櫃台



女性更衣室



茶水間



組員服務櫃檯

松山園區客艙組員待命區整修工程



待命室



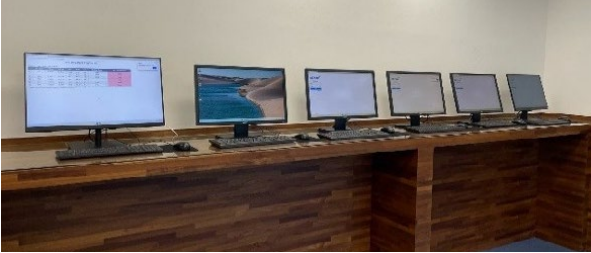
簡報室



更衣室



個人電腦區



報到電腦區

2.1.3 貨運服務

貨運營運動能

2025 年空運市場持續展現強勁韌性與成長動能。上半年，受美國關稅政策影響下，部分企業採取海轉空或提前拉貨的策略，帶動市場整體貨量提升；下半年，則受 AI 產業快速成長的帶動，相關產品如 AI 伺服器、機櫃等出貨量顯著提升，進一步推升航空貨運需求。空運主力貨源之高價值和時間敏感產品，包括半導體相關機台設備、生技藥品、鮮貨蔬果和汽車零件等需求依然穩健。本公司持續依不同市場特性，綜效發揮兩種貨機機型特性，在 777F 持續引進加上既有 744F 有效利用下，航機使用率、油耗均可有效改善和提升。777F 油耗表現佳，派飛長程航線節油效能顯著；而 744F 酬載量大，在區域線集貨及特殊貨物裝載上展現不可替代的優勢，如超大、超長需要鼻頭裝載等類型貨物均只能透過 744F 來運輸，可見 777F/744F 雙機種搭配對於貨源多元化有所助益；本公司將配合各地營業狀況靈活調度貨機機型，彈性分配運能以提升整體貨機效益，強化亞太貨物轉運樞紐角色，並持續維持國籍航空之領先地位。

本公司近年來持續積極爭攬冷鏈貨物及航材發動機等高價貨物，2025 年溫控專櫃承運量更已達到 2,677 櫃，近三年承運量年均成長率達 11.21%，除挹注營收外，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、疫苗等冷鏈運送已達國際標準。



機坪裝卸載作業

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，2025 年承運發動機數量已達 800 件，足見華航承攬特殊貨物的專業能力已獲客戶信任與肯定。



特殊貨（發動機）運送



特殊貨（超長貨）運送



冷鏈運送

優質
貨運服務

依據 IATA 統計資料顯示，華航在 2024 年國際酬載貨物延噸公里（FRTK）全球排名第 15 名，居國籍航空之冠。本公司持續針對貨機機隊汰舊換新，並依市場趨勢與營運需求靈活優化貨運機隊航網。華航預計於 2027 年引進 4 架 777F，屆時 777F 機隊規模將達 14 架，同步汰除 4 架服役多年的 744F 航機，進一步提升機隊整體效能及穩定度。同時隨著客機新機交機，腹艙酬載運量持續增加，本公司持續調節配置各地貨機航班，依市場狀況優化客貨機貨運運能，並善用貨機雙機種優勢，強化整體營運效率及獲利能力，全力發展全球貨運商機。



機坪作業



活體動物載運（狗）



溫控櫃

多樣化的運送服務

1. 持續開發特殊貨運專業

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，如研發新型航機發動機裝載，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 全系列發動機也已開放波音 777 貨機全面裝載。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。

2. 冷鏈服務再升級

因應貨物（如藥品、疫苗等）空運需求提升，華航大幅提升冷鏈貨物服務，推展溫控櫃運送、發展主 / 被動溫控貨物全程作業標準、全線貨運冷藏 / 冷凍設備升級等。華航為臺灣首家獲得 CEIV Pharma 認證的航空公司，並於 2025 年 10 月再次獲 IATA 展延認證資格，提供全球客戶多元化及高品質的溫控貨運服務，並展現貨運團隊靈活、彈性的創新思維與全球客戶共同迎接後疫情時代。

3. 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。

專業團隊的安全堅持

1. 貨運安全管理

強化全員安全報告系統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。

2. 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；2025 年貨運危險品訓練課程已達成電子版教材取代傳統紙本，同步達到提升學習效率以及無紙化的目的。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。



裝載管制員手持行動化裝置進行監裝作業



2025 年 AEO 管審會議

3. 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，於 2023 年底，關務署台北關關員已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；貨運服務處於 2025 年 8 月份起召集管理委員會成員：貨運服務處、企安室、人力處、資管處、行政處、臺灣貨運中心、機務工程處及空品處承辦人員執行 2025 年度公司自我檢查並提報關務署核檢。

高效率的運輸流程

1. 透過數位化整合拓展銷售管道

華航貨運於 2025 年完成核心系統與 WebCargo、Cargo.one 等國際知名銷售平台的串接，實現航班、運價與訂艙資訊的即時整合，擴大市場觸及並簡化客戶訂位流程，優化員工工作效率。未來將進一步強化大數據與動態運價分析，結合標準化資料結構與雲端分析能力，記錄顧客習性，實現客製化服務，更精準掌握市場運價波動，強化收益管理及市場滲透；提升服務體驗的溫度。

2. 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。

3. 藉由數位化、透明化與國際標準全面提升服務品質

為推動華航貨運作業流程數位化與透明化，實現低碳轉型與永續經營，不僅持續推展 eAWB 作業以減少紙本文件，更透過即時連線提升報關與電子安檢的正確性與效率。預自 2026 年起開始規劃導入 IoT 裝置進行盤櫃追蹤，以強化貨運運送透明度；同時積極參與桃園機場資訊整合平台專案，除支持 IATA ONE Record 標準推行外，更藉由國際標準化方式提升供應鏈資訊共享能力，幫助上下游客戶減碳，體現對綠色供應鏈共同責任，全面升級服務品質。



2.1.4 顧客關係管理

客運顧客滿意度

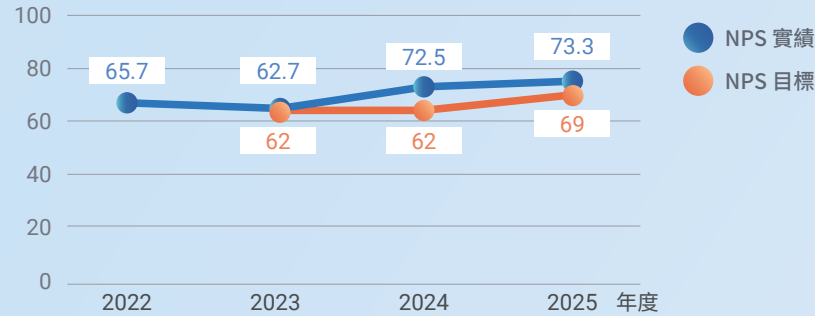
為持續提升旅客整體旅遊體驗，華航透過旅客滿意度調查問卷，系統性蒐集旅客對服務品質的滿意度及推薦意願，作為精進服務的重要依據。透過定期分析問卷調查結果，我們得以掌握旅客關注重點，並持續優化各項服務流程，以提升旅客滿意度與品牌忠誠度。

本公司透過線上問卷每月主動發送問卷邀請信，調查對象涵蓋會員及提供電子郵件之非會員旅客，並於官網首頁設置問卷入口供所有旅客反映意見，以全面蒐集旅客對本公司服務感受之回饋。2025 年全年載客量為 11,419,585 人，依統計原則計算所需之最低樣本數約 1.6 萬至 1.7 萬份；實際回收有效問卷數達 40 多萬份，顯示樣本具統計代表性，能有效作為提升整體旅客服務體驗與滿意度之依據。另為確保服務品質，本公司定期檢視問卷設計與調查方式之適切性，並納為後續服務改善與管理追蹤機制。

根據 2025 年 1 月至 12 月旅客滿意度問卷調查結果，旅客淨推薦值（NPS）達到 73.3，高於目標值 69，亦較 2024 年度的 72.5 有所提升，顯示旅客對華航整體服務品質的高度肯定。

展望 2026 年度，華航除將持續運用旅客滿意度問卷作為服務改善之重要管理工具外，並已完成問卷整體架構之優化作業，以更精準蒐集旅客服務體驗，作為強化後續服務之改善。同時，NPS 目標值將由 2025 年的 69 提高至 70.5，持續回應旅客期待，打造更具競爭力的飛航體驗。

- 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



貨運顧客滿意度

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，2025 年度滿意度為 89.1 分，適逢 2024 年下半年引進貨運新系統，部分客戶反映操作介面使用不熟悉，顧客滿意度分數相較 2024 年 89.8 分略為下降，貨運處將持續請各場站加強客戶訓練及輔導，以增進使用新系統熟悉度。

修護顧客滿意度

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，2025 年上下半年總共回收 20 份問卷，年度滿意度為 9.05。

滿意度類別	2022	2023	2024	2025	2025 目標	2025 符合度	2026 目標
旅客淨推薦值 (NPS)	65.7	62.7	72.5	73.3	69	100%	70.5
貨運顧客滿意度 (分數)	89.5	91.6	89.8	89.1	89	100%	89
修護顧客滿意度 (分數)	8.24	8.8	9.0	9.05	8.4	100%	8.4

註 1：修護顧客滿意度係以十分制方式進行統計。

此外亦針對需求設立多元、即時且便利的溝通平台，接軌現今科技趨勢，優先同業首創官方臉書（Facebook）客服、Instagram 與 WeChat 公佈欄等官方社群，透過同理心及真心回應，即時服務廣大旅客，解決顧客旅程遇到的任何問題，以提升旅程體驗價值。另就官方社群之維運，華航除結合當地時事議題以因地制宜之網路語言與粉絲進行互動、舉辦不定期之粉絲活動活絡華航網路銷售通路外，亦針對企業永續之議題，響應各樣綠能活動，期能拋磚引玉，以行動代替口號，善盡企業永續經營之責。



溝通管道

1. AI 客服：導入生成式 AI 平台，具備更強大的語言理解、智慧應答能力並支援多國語言，深入理解旅客多元且複雜的提問。

2. 客服專線

3. 一般信函

4. 票務櫃台：提供旅客臨櫃服務
5. 臉書粉絲專頁：透過線上與粉絲互動，了解客戶需求及問題，據以優化服務，提高現有會員及粉絲的黏著度並開發新客戶。

6. E-mail 客服：可進行「更改訂位」或「再確認行程」，不需再耗費寶貴時間撥電話。

7. 顧客迴響 - 線上回饋系統

8. 線上滿意度調查

華航持續從旅客角度出發，推動網站功能優化，包括整合一站式行程管理頁面，提供更流暢的使用體驗。同時，網站首頁引進動態票價功能，讓旅客可隨時掌握動即時票價資訊。2026 年 1 月 App 全新改版，並續整合會員專區，提升哩程資訊查詢便利性、打造更直覺的行動操作流程。2025 年華航網站購票比例穩健成長，全年華航網站銷售張數佔比提升至 36.6%，銷售金額為 USD 1,052M，佔比為 37.2%。

詳附錄 - 華航線上銷售通路人數與銷售金額表

顧客迴響

中華航空致力於建立完善且多元之旅客意見溝通機制，提供包含客服專線、官方網站、客服信箱及書面來函等多元反映管道，並受理外部機關轉介之申訴與建議，以確保旅客意見得以及時接收、妥適處理並回應。

於意見處理機制方面，本公司依循「受理立案、查證分析、回應處理、持續精進」之作業流程，由權責單位進行跨部門查證與旅客意見分析，針對個案情形檢視相關作業環節，並依案件性質提供必要之說明、關懷或服務調整措施，以兼顧處理效率、事實基礎及旅客權益維護。此外，華航並將旅客反映事項納入服務優化及作業精進之參考依據，持續滾動檢討相關流程與制度，以提升整體服務品質。

接獲立案

透過標準化流程確保意見受理與內部轉介之即時性與一致性。

查證分析

由相關單位進行跨部門查證與中立客觀分析，以維持處理過程之客觀與公正。

多元回饋

依個案性質提供適切之說明、關懷或其他回應方式，回應旅客關切。

持續精進

定期透過服務品質檢討機制，將顧客回饋轉化為流程優化與服務改善之參考依據，持續提升整體服務品質。

客服專線

一般書面來函

顧客迴響線上系統

跨部門合作查證

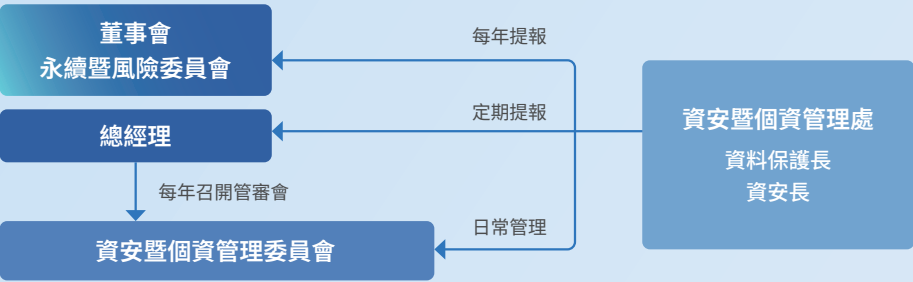
- 2.1 信賴價值
- 2.2 共創價值
- 2.3 環境價值
- 2.4 人才價值
- 2.5 社會價值



2.1.5 資訊安全管理

華航將資訊安全視為企業永續經營與營運韌性之核心議題，並納入整體風險管理架構，由高階管理階層定期督導相關策略與執行成果。公司訂有完整之資訊安全政策與管理規範，明確界定各單位權責，並設置專責組織統籌資安治理、資訊資產盤點及事故應變作業，以確保制度有效運作與持續精進。

華航設有「資安暨個資管理處」作為資訊安全及個資保護之專責管理單位，由資料保護長及資安長統籌推動資安政策、跨部門協調及相關制度之導入，並帶領資安專業團隊，依循國際標準與最佳實務建置管理機制，持續強化整體資訊防護能力，以確保營運穩定並維護利害關係人權益。



資訊安全治理

為持續提升旅客整體旅遊體驗，華航透過旅客滿意度調查問卷，系統性蒐集旅客對服務品質的滿意度及推薦意願，作為精進服務的重要依據。透過定期分析問卷調查結果，我們得以掌握旅客關注重點，並持續優化各項服務流程，以提升旅客滿意度與品牌忠誠度。

1. 資安管理制度

華航由「資安暨個資管理處」統籌規劃全公司資安政策、法規遵循及資安治理相關措施；日常資訊安全維運作業與基礎設施防護，則由資訊管理處依權責分工負責執行。資安長之職權獨立於資訊管理單位之外，以確保資訊安全管理之客觀性與獨立性。

公司同步設置「資安暨個資管理委員會」，由總經理擔任召集人，每年至少召開一次管理審查會議，檢視資訊安全及相關管理制度之適切性與持續有效運作情形，並由資安暨個資管理處資料保護長及資安長將執行情形每年提報董事會永續暨風險委員會，以強化最高治理層之監督機制。

在目前的董事會成員中，魏健宏董事曾任成功大學 FinTech 商創研究中心金融資安實驗室成員，具金融資訊安全相關專業背景，並結合電信管理及智慧運輸領域經驗，對資訊安全管理及數位風險治理具備跨領域理解能力。



資訊安全暨
人工智慧政策

2. 資安教育訓練

2025 年公司全體員工接受資安暨個資認知教育訓練共 1 次，總訓練時數共 0.5 小時；為提升單位承辦窗口之資安職能，發揮知識種子功能，擔任業務溝通橋樑，特辦理 1 場 3 小時之研討會。另針對派外站主管亦施予資安管理須知訓練。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電子報，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。

資安教育訓練施訓人次

2025 年 7 月 辦理 1 次 全
員資安暨個資認知教育訓
練，以提升全員資安意
識，總共完訓 10,260 人次



國際資安標準導入與制度精進

華航持續依循國際資訊安全管理標準，建置完善之治理制度與技術防護架構。自 2022 年設立資安專責單位以來，逐步推動 ISO 27001 資訊安全管理系統（Information Security Management System, ISMS）之導入，並將驗證範圍涵蓋客運核心資訊系統及資通訊基礎設施環境，同時透過強化各單位資安作業執行與改善機制，以及定期辦理內部稽核作業，確保各項控制措施持續落實。

因應國際標準組織公告之 ISO 27001:2022 新版規範，公司自 2025 年起全面完成資訊安全管理制度之調整與控制項強化，內部作業程序與資訊安全內部稽核作業亦已全面採用 ISO 27001:2022 版標準辦理。同年度辦理之資訊安全外部稽核作業，由第三方驗證機構完成實地驗證審查，確認公司資訊安全管理制度符合 ISO 27001:2022 規範要求，並於 2025 年 10 月取得更新版合規證書，為後續資安治理與法規遵循奠定穩固基礎。

此外，華航依循支付卡產業資料安全標準（Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS）相關規範，每兩年接受外部合格安全評估機構（Qualified Security Assessor, QSA）之合規核查，以確保信用卡交易環境安全並保障旅客權益；最近一次 PCI DSS 標準合規驗證已於 2024 年 11 月完成。

面對資安威脅日益複雜之趨勢，公司資安維運單位持續建置主動監控與即時防護機制，強化資安防禦與威脅偵測能力。以 2025 年為例，公司未發生因資安事故而遭主管機關裁罰之情事，關鍵資訊系統維持正常運作，顯示現行防護作為有助於維持營運穩定。

資訊安全防護韌性

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。2025 年度計辦理 1 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，2025 年 10、12 月完成 2 次年度資安健診，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 2025 年 10、12 月完成 2 次作業，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. 負責任人工智慧與數位治理

本公司推動 Responsible AI Program（負責任 AI 管理方案），將 AI 相關應用納入既有資訊安全治理架構、內部政策及資訊系統開發與維運程序進行管理，並依適用之治理、資安及內部控制要求，落實相關技術控制、作業程序與支援措施，以確保 AI 應用具備適當監督、風險管理及可佐證之執行紀錄。

在 Responsible AI Program 之實施面，本公司針對敏感 AI 功能建立存取控管機制（access control），例如涉及人臉辨識及監控技術等高敏感應用，均須依相關法規、資安及內部管理要求進行審慎評估與控管。另為提升 AI 應用之透明度與可追溯性，本公司持續強化 AI 生成內容及 AI 輔助決策結果之標示與說明機制（distinct labeling），使使用者能清楚辨識 AI 產出或 AI 輔助判斷之情形。

本公司提供客服專線、線上顧客迴響表單及電子郵件等多元意見反映與申訴管道，由相關權責單位依既有客戶服務流程辦理回覆、追蹤及改善。如使用者對 AI 客服產出內容有疑義，可透過 AI 客服提出，系統將引導使用者透過既有客服管道進一步反映，確保 AI 應用具備回饋受理、人工介入及後續處理機制。

此外，本公司針對已導入之 AI 模型及相關應用，建立模型效能監控、異常偵測及定期檢視機制，以辨識並修正模型隨時間可能產生之偏移或退化情形（model drift or degradation）。同時，於 AI 應用生命週期中納入公平性及偏誤風險檢視（fairness / bias assessment），透過資料、模型及應用結果之持續評估，降低 AI 應用可能產生之不公平或偏誤風險，確保 AI 技術發展兼顧安全、透明、公平及負責任之治理原則。

3. 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，2025 年共計發出 11 篇，持續提醒全體同仁維持資安威脅的警覺。

2023	8 篇
2024	4 篇
2025	11 篇

4. 資安事故應變通報

華航訂有資訊安全事故應變管理程序，適用於全體員工，明確規定當員工發現事故、弱點或可疑活動時的通報流程，並藉由企業內部即時通訊系統執行通報作業。當事故發生時，將依照既定程序啟動應變機制，及時控制損害並迅速展開災後復原；如依法需通報主管機關，則會於規定時限內完成通知。公司每年會至少執行一次資安事故模擬演練，依據不同情境進行模擬應變，使各單位更熟悉資訊安全事故應變管理程序，發生事故時能有效掌握與應對。

2.1.6 隱私管理

GRI 418-1

個資與隱私保護

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」。

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；委外供應商合約除納入個資保護條款或另簽訂個資保護附約，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。



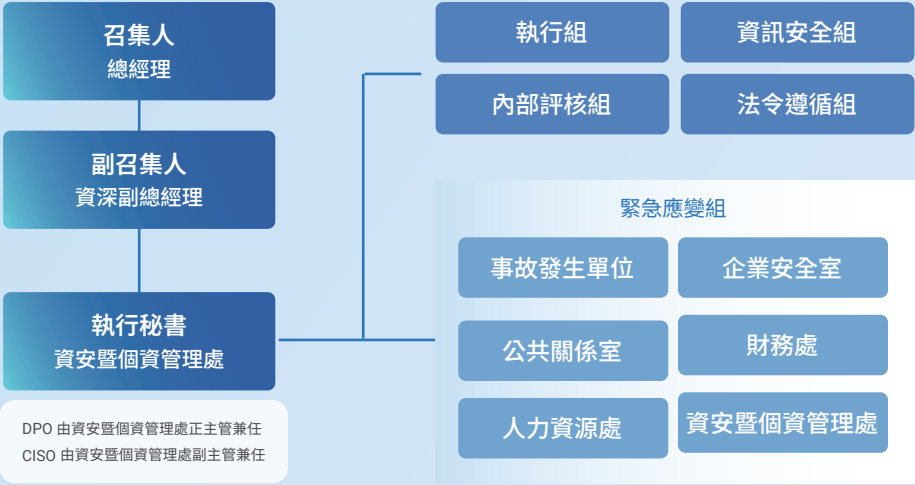
隱私保護政策及聲明

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 Office, 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、資安暨個資管理處擔任執行秘書，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相關規範。



資安暨個資管理委員會組織架構



個資權利諮詢管道

華航官網「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。2025 年公司未發生當事人向主管機關投訴導致裁罰之個資暨隱私案件。

個資風險評鑑

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、自我督察及風險評估作業；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。執行秘書資安暨個資管理處於資安暨個資管理審查會議提報年度風險評鑑執行情形，及下一年度建議可接受風險值，由召集人總經理核定。

個資事故應變機制

華航訂有「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、未經當事人授權使用或有其他侵害情事，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

行事故應變演練，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要求個資事故之通報時限與事故證據資料之保全。



個資事故應變流程

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，華航制訂內部稽核標準作業程序，於每年第四季規劃下一年度之稽核方案，並按既定時程辦理受稽單位個資稽核作業，於「資安暨個資管理審查會議」提報年度稽核結果由召集人總經理審查，以確保個資管理制度運作之有效性。

華航每年均辦理多場次的教育訓練，對全體員工宣導個資保護觀念及行為準則；另針對各階層主管與內部個資管理人員依職能所需，不定期舉辦個資講座。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。

2025 年度各項個資保護相關講座及教育訓練成果如下表：

訓練名稱	次數	對象	人數
資安及個資保護教育訓練	23	新進員工	509
2025 年第一次資安暨個資認知教育訓練	1	全員	10,260
資安、個資管理須知	12	全公司二級（含）以下主管	87
資安 / 個資窗口職能研討會	1	各單位個資管理窗口	75
資安、個資報您知電子報	4	全員	全員

2025 年度華航個資保護作業重點

1. 持續通過 ISO 27701 隱私資訊管理（Personal Information Management System, PIMS）外部驗證；現行證書效期為 2025 年 10 月 31 日至 2028 年 10 月 31 日，並揭露於華航企業永續認證資訊項下。
2. 持續辦理國內外單位之個資盤點、內部稽核及風險評鑑作業。
3. 透過認知教育訓練及每季資安、個資報您知電子報，進行全員個資保護認知宣導。
4. 舉辦年度個資事故緊急應變演練。
5. 辦理年度資安暨個資管理審查會議。

- 2.1 信賴價值
- 2.2 共創價值
- 2.3 環境價值
- 2.4 人才價值
- 2.5 社會價值



2.1.7 AI 應用服務發展

華航自 2023 年起推動 AI 應用發展計劃，以 3E (Explore > Empower > Enrich) 為推進階段，並以「科技創新」為核心主軸，系統性推動數位化、智慧化與雲端化轉型，全面提升營運效率與顧客體驗，驅動企業穩健邁向數位轉型。

至 2025 年，AI 推動成果已涵蓋運務、行政、客服、航務、貨運等多項核心應用領域，不僅有效提升整體作業效能，也持續擴展創新應用的深度與廣度，為後續智慧化發展奠定更為穩固的基礎。

內部營運：優化內部流程效率，培養員工 AI 素養

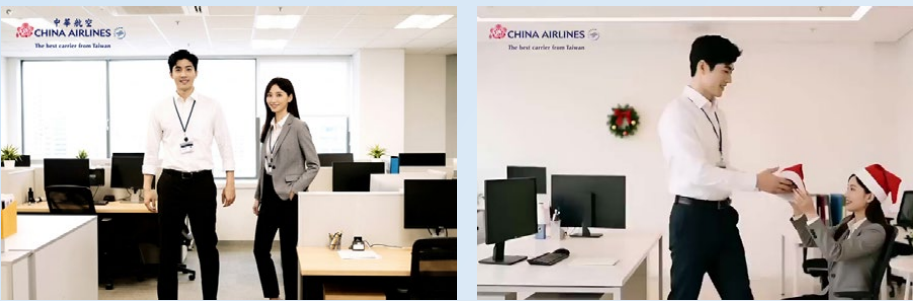
1. 內部智能小幫手

2025 年陸續推出「AI 人資小幫手」、「AI 資管小幫手」、「AI 地服小幫手」及「AI 航務小幫手」等多項內部智慧助理，協助員工快速取得作業所需資訊與資源，降低繁複性作業負擔，使人力得以更專注於高價值與專業判斷任務。



2. 運用生成式 AI 打造華航虛擬真人形象

運用生成式 AI 技術，將 Q 版虛擬人物進行真人化呈現，應用於企業內部溝通場景，並進一步嘗試以生成式影像技術打造虛擬真人互動對話，持續發展 CI Family 虛擬世界故事線，豐富企業內部文化與溝通體驗。



3. 積極推廣 M365 Copilot 辦公室協作工具於日常作業

導入微軟新一代 AI 助理 Microsoft 365 Copilot，透過系統化教育訓練、專家實體講座、短影音教學、創意競賽及數位大使制度，賦能員工對 AI 工具的實務应用能力。藉由將 AI 無縫整合至員工日常使用的 Office 辦公軟體，提升個人生產力與團隊協作品質，逐步奠定人機協作與智慧營運的辦公環境基礎。



對外服務：推動創新應用，優化旅客數位體驗及服務品質

1. 全新升級「AI 客服」

華航成為全球航空業率先導入生成式 AI 技術的先驅之一，亦為國籍航空中首家以生成式 AI 為核心思維全面優化線上客服體驗的航空公司。升級後的「AI 客服」具備更高階的語意理解與動態查詢能力，支援數十種語言，並整合計算推理與行程推薦等智慧功能，能更深入理解旅客多元且複雜的提問情境，提供貼近需求的即時回應與建議。華航於 AI 客服之對話介面中亦明確標示回應內容屬生成式 AI 產出，使旅客在使用服務時得以即時辨識資訊來源性質，落實使用者知情權之保障與提升 AI 應用透明度。

目錄

前言

01 永續管理

02 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

03 公司治理

ESG 數據與附錄



2. 「AI 雙向翻譯」旅客服務

建置可即時辨識並翻譯雙方語言的智慧服務系統，使不同語言背景的旅客與服務人員得以自然溝通。華航持續推動智慧服務升級，於 2025 年 10 月在桃園國際機場第一、第二航廈票務櫃檯正式導入 AI 雙向翻譯互動螢幕，採用高透光互動面板設計，提供清晰、即時且高效率的跨語言溝通體驗，支援 32 種語言即時互譯，大幅提升國際旅客服務品質。



3. 華航品牌形象大使

推出全新 AI 虛擬人互動面板，結合智慧對話與拍照功能，打造具沉浸感的虛擬互動體驗 - 華航延伸虛擬真人形象與 AI 客服應用基礎，將 AI 虛擬人物 Aria 與 Miles 化身為品牌形象大使，於 2025 年 11 月 ITF 台北國際旅展首次亮相，提供民眾沉浸式互動體驗，並作為大型國內旅展、新航點開站等活動之創新展示服務，成功展現華航於智慧互動、品牌行銷與體驗創新上的多元應用成果。



男女空服角色化身 Aria & Miles
首次在 ITF 旅展公開亮相

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) 認證以來，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。為因應國際航空安全管理的最新趨勢，IATA 目前導入更為嚴謹的 IOSA 認證方式 (Risk-based IOSA)，以強化航空公司在安全管理上的實質落實。本公司除持續掌握國際最新規範與標準，並將其融入日常作業流程外，亦積極參與國際研討會及訓練課程，汲取業界安全新知，精進組織整體安全管理能力。華航秉持一貫對安全的堅持與不妥協的態度，持續落實國際安全最高標準，並致力提升公司的安全文化，為提供旅客優質且值得信賴的服務。

2. 常態性進行異常應變演練、並透過檢視異常應變程序精進各項作業

建立完善的異常應變機制為確保業務持續運作的重要一環，因此中華航空公司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。2025 年本公司定期進行應變演練並檢視應變程序，確保人員能夠迅速、準確地依標準作業程序 (SOP) 應對突發事件，並於演練過程中發現的問題進行分析與改進，以提升整體作業效率與應變能力。本公司過持續精進，組織才能在瞬息萬變的環境中保持競爭優勢，確保營運的穩定與安全。

3. 飛行計畫電子化建置

中華航空公司推行駕駛艙飛航文件電子化，以提升飛航組員執行飛航任務時工作效益。以電子方式取代紙本文件，讓飛行組員經由 iPad APP 即時檢視飛航文件、航路氣象、機場資訊和飛航通告等必要資訊，進行飛航任務，強化飛行安全。建置飛行計畫電子化系統，亦可免除每趟航班印製大量紙本飛行計畫及節省各地機場以遞送紙本飛行計畫至駕駛艙之地勤代理費用支出，符合環保趨勢。

客運服務相關

1. 全新官網與行動服務體驗

為持續強化旅客於行動裝置與官方網站的使用體驗，未來將全面推動官網與 App 的優化計畫。網站方面，將調整使用者操作介面並簡化資訊架構，首頁提供「動態票價」功能，提供旅客精選航點即時票價，點擊後即可直接進入購票流程。此外，也將導入更具彈性的折扣碼機制，讓旅客能於多元情境中靈活運用優惠；並規劃導入更完整的一站式行程管理服務，新增「行程管理動態顯示」功能。在行動端方面，App 亦將持續升級優化，使操作直覺、設計更友善，打造跨平台一致且完整的數位服務體驗。

2. 跨機型一致化機上 Wi-Fi 體驗

華航於 2025 年 8 月全面提供搭乘 777/350/A321 旅客免費 Wi-Fi 上網方案，包含全機旅客免費文字傳輸服務，高艙等機票以及金卡以上會員亦規劃享有專屬無限時限量免費上網服務。為進一步優化旅客上網體驗，華航持續與國際機上網路供應商合作，提升連線速率與穩定性，突破不同機型系統限制，整合提供跨機型一致化旅客使用體驗，簡化使用步驟，強化介面易用性與清楚的操作指引，確保提供更直覺、流暢與高品質的機上網路服務。

貨運服務相關

1. 因應市場需求變化，機動檢視並優化航網

本公司除承運臺灣地區進出口貨源，亦充分發揮臺灣地理位置優勢，長期發展經台中轉貨物。藉由客貨運綿密之航網布建及彈性調整航網與班表，持續強化本公司臺灣轉運樞紐地位，針對各地市場特性差異，將採用因地制宜策略運營，分述如下：

- 計畫 2026 年 3 月起加拿大多倫多 (YYZ) 航線改為定期商業航班，並增加航班次數，以擴展北美市場份額。

- 著眼日本機台、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，亦藉洛杉磯 (LAX)- 東京 (NRT) 航班，調節日本單飛航班數，提升運能使用效率。

- 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)、西雅圖 (SEA) 與飛時較長之紐約 (JFK)、亞特蘭大 (ATL)、邁阿密 (MIA)、芝加哥 (ORD)、歐洲線法蘭克福 (FRA)、阿姆斯特丹 (AMS) 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，透過持續加密的客貨運網路連結臺灣、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，亦搭配貨機派飛，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. 機隊持續汰舊換新，提升節油效能

本公司 2025 年新引進 1 架 777F，777F 整體機隊以 10 架次運行，而 744F 維持 8 架次運行。計畫於 2027 年再引進 4 架 777F，同時汰換 4 架 744F，屆時，華航貨機機隊將以 14 架 777F 搭配 4 架 744F，維持 18 架次運行。

777F 其裝載能力具備相當之競爭力，且節油效益優異（相較 744F 可節油 20-25%）、穩定性較佳，可提升準時率、降低油料及維修成本，同時與 777 客機共用組員及發動機，有利航機調度、發動機管理以及組員任務調派，主力派飛長程線，如越洋線洛杉磯 (LAX)、舊金山 (SFO)、西雅圖 (SEA) 與飛時較長之紐約 (JFK)、亞特蘭大 (ATL)、邁阿密 (MIA)、芝加哥 (ORD)、歐洲線法蘭克福 (FRA)、阿姆斯特丹 (AMS) 等航線均優先採用 777F 派飛，以強化成本節省優勢，提高貨運收益。此外，華航亦已新購 8 架 777-8F，預計將於 2031 年起陸續交機，新機種預估可較前一代機型進一步減少燃油消耗與碳排放量，可實踐更多環境友善的飛行。

3. 綜效多方位營運策略，綜效運用客貨機運能

華航現為臺灣唯一具有雙機種貨運航機優勢之航空公司，可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，充分發揮優勢。隨著航空貨運產品如半導體相關設備、AI 伺服器、引擎、機台需求持續提升，744F 具備高酬載能力及獨特的上艙裝載設計，能有效承攬超高機台、高價引擎等特殊貨物，主力派飛日本、東南亞等區域線航班，可強化區間集貨能力提升轉運效能，爭取多方商機。

此外，搭配客機之綿密航網，綜效發揮客機腹艙及貨機運力，可使整體機隊運作符合市場發展趨勢及貨運營業需求。除固定班表航班外，本公司因應個別客戶需求拓展客製化包機 / 包艙、加班機業務，再強化整合型快遞與聯航合作，掌握貨運成長契機。華航在貨運的專業深獲客戶信賴，尤其運送高單價或精密貨物，特別是晶圓半導體設備、醫藥生技冷鏈產品，飛機航材等貨源，均有豐富熟練的操作經驗，貨運團隊在各個環節努力確保貨品運送品質，為爭攬貨源最有力的後盾。

顧客關係管理相關

客運旅客滿意度

2025 年旅客淨推薦值 (NPS) 達到 73.3，高於目標值 69，亦較 2024 年度的表現 72.5 有所提升。展望 2026 年度，NPS 目標值將由 2025 年的 69 提高至 70.5，持續精進旅客服務體驗，回應旅客期待，提升整體競爭力。

資訊安全相關

① 資安管理驗證

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 PCI DSS 合規

公司已於 2024 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 2026 年底辦理。

隱私資訊相關

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自 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及國際標準。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 2025 年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管理制度及當地法規之要求。

AI 應用服務規劃

華航持續在系統開發領域導入創新技術，以強化整體技術創新能力並有效降低營運成本。同時，透過數據分析擷取關鍵洞察，推動精準決策與資源最佳化配置，進一步深化企業創新思維的落實，使其成為公司長期競爭優勢與永續發展的核心動能。

2025 年下半年擬定 AI 策略 3 大方向

2026 年華航 AI 應用服務將對外聚焦於貨運、客運及服務面向的代理型 AI 應用，積極推動 AI 地端落地，並強調邊緣運算於行動裝置上的實際應用，以提升即時反應與營運敏捷度。對內則持續擴充虛擬員工應用，協助支援人力需求，同步強化實體員工的數位能力，深化 AI 於內外部流程優化、預測式決策支援與個人化服務體驗中的實務應用。

面對航空產業高度複雜的營運環境與全球化挑戰，華航將結合第一線單位的業務洞察與主動提案能量，結合資訊單位的技術整合與轉譯優勢，建立跨部門、跨專業的協同創新模式，共同推動智慧航空的全面實現，引領產業升級與服務創新。

- 1 加入產業先進生態系，俾未來與百工百業連結。
- 2 與先進機構合作，形成 Partner 以加速 AI 業務發展。
- 3 自有大型語言模型 (LLM) 落地，以利積累、訓練本公司各單位業管知識。

2.2 共創價值

Highlights

100 %

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%



支持 綠色採購 並榮獲肯定

華航園區、修護工廠、華信航空皆積極落實綠色採購，獲頒當地政府綠色採購相關獎項



擴大 SAF 應用 引領低碳飛行趨勢

華航領先業界推出「企業商務旅行 SAF 減碳計畫」，廣邀供應鏈廠商及企業客戶共襄盛舉



首家執行並持續深化供應商永續管理

率先於國內航空業推動供應商永續稽核計畫，透過持續深化與改善輔導，有效減緩供應鏈風險。

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

華航的承諾

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

- 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。
- 考量環境衝擊與社會成本，選擇經濟合理的產品與服務。
- 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

- 恪遵國際與當地法規及法律。
- 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。
- 建立資訊安全機制，預防機密與敏感性資料的不當使用。
- 遵循國際與當地人權及勞動標準，拒絕童工並反對歧視。
- 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。
- 杜絕強迫勞動，保障結社自由，與適法的勞動條件與薪資。
- 降低產品與服務對環境與社會的負面衝擊，並符合永續相關規範。



中華航空永續供應
鏈管理政策聲明

長期目標



2027

- 關鍵一階供應商「永續風險評估調查 (SAQ)」風險評估覆蓋率比例達 100%；所有一階供應商覆蓋率達 25%
- 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
- 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

2030

- 所有關鍵一階供應商風險評估覆蓋率比例達 100% 及一階供應商 SAQ 風險評估比例達 40%；非一階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
- 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

2040

- 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
- 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

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

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

一般物品	行政處	tpeuo@china-airlines.com
航材	機務工程處	AOG_DESK@email.china-airlines.com
免稅品	空中商用品 供應營銷處	eShopping@china-airlines.com

目標及規劃

KPI	2025 年		
	目標	績效	符合程度
召開年度供應商大會	舉辦一場	11 月 21 日於桃園國際機場 凱悅酒店舉行	100%
進行供應商永續風險調查	覆蓋率達 75% 以上	覆蓋率 100%	100%
供應商永續分數	89 分	97.45 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%
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%	新 (既有) 供應商簽約 (重新簽約) 時 皆已完成	100%
建立供應鏈改善措施 及能力建立計畫	實施改善措施達 50% 實施能力建立措施達 50%	對 4 家高風險供應商實施改善措施 對 46 家供應商進行能力建置	100%
2025 年度高風險供應商審查	覆蓋率 100%	完成	100%

註：為延續 2024 年永續報告書目標與規劃內容，2025 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，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。

申訴機制

利害關係人之一之供應鏈夥伴可透過 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

2.2.1 華航價值鏈

GRI 2-6

華航為臺灣規模最大航空集團，隸屬航空運輸產業，主要經營國際航空客貨運航線。華航及華信（經營國內及區域航線市場為主）與其他業者合營共飛航 29 個國家／地區，191 個航點；台虎服務 30 個航點、45 條航線。產業鏈相較於其他產業具高度獨特性，截至 2025 年

底華航集團已擁有 26 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。

華航採購類別與供應商定義

類別 (一階供應商家數 / 關鍵一階供應商家數)	航材 飛機零件 (26/22)	航油 飛航所需燃油 (22 / 5)	航食 機上提供乘客餐食 (21 / 3)	勞務 機場人力等 (26 / 1)	一般性庶務 整體營運所需物品 (76/15) (註)
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	• 不可取代／獨家之國內外供應商 • 年度累計採購金額比例前 80%	• 不可取代／獨家之國內外供應商 • 採購金額占全年油料支出比例	• 長程航線之國內外供餐餐商達 4 站以上回程餐點（含台北站華膳空廚）	• 不可取代／獨家 • 獨立地勤代理商公司（非航空公司附屬或其部門之一） • 每年處理航班架次量	• 不可取代／獨家之國內外供應商 • 年度採購金額前 15 名
一階供應商定義	年度下訂採購金額超過美金 100 萬	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	年度採購金額占年度總採購金額 0.1% 以上
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，篩選“五大類別供應商中”分數最低的 1%。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，如供應商同時為關鍵供應商及高風險供應商則不重複列計。				

註：一般性庶務：2024 年一階供應商定義為「當年度有交易之供應商」，2025 年調整為「年度採購金額占年度總採購金額 0.1% 以上」為 76 家、有交易之供應商為 168 家。

上游



飛機製造業



飛機引擎製造業



地面勤務設備製造業



飛機租賃業

中游

倉儲物流業

- 華儲公司
- 元翔空運貨站（廈門）公司
- 元翔空運貨服（廈門）公司
- 東聯國際貨運（香港）公司

航太科技業

- 中國飛機服務公司
- 廈門太古起落架維修服務公司
- 臺灣飛機維修公司
- 晉江太古飛機複合材料公司

空運輔助業

- 先啟資訊
- EVEREST
- 華潔洗滌
- 華膳空廚^{註1}
- 高雄空廚

地勤服務業

- 桃園航勤
- 臺灣航勤
- 華夏航科

航空運輸業

- 華信航空
- 台灣虎航

控股租賃業

- 華美投資
- 中美企業
- 華航園區
- 華航亞洲
- 臺勤薩摩亞

下游



觀光休閒業

- 華航大飯店
- 夏威夷酒店



顧客



快遞業

- 中華快遞公司

註1：本公司於2026年1月19日經董事會決議取得華膳空廚公司原合資股東49%之持股，並已於2026年2月25日完成交割，成為本公司100%持有子公司。

註2：全球聯運已於2024年9月解散，2025年12月完成解散清算程序。



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。

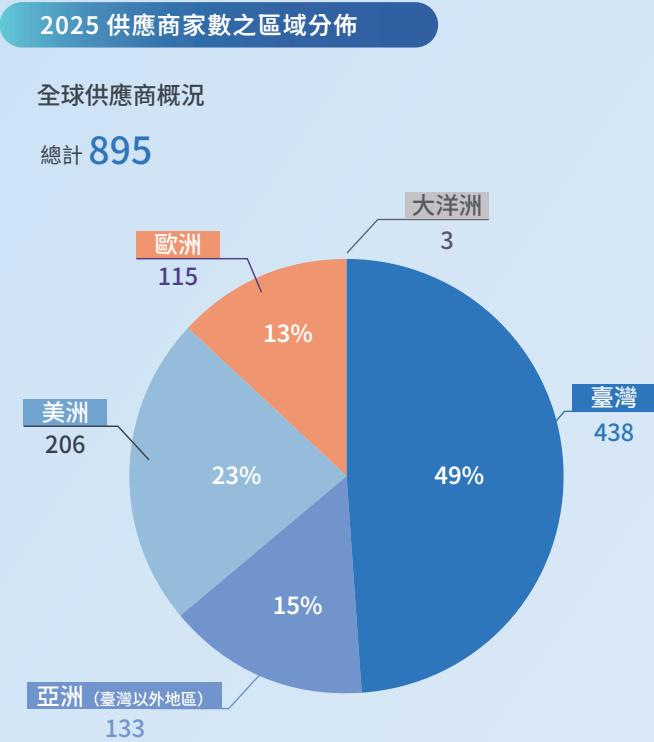


中華航空供應商行為準則

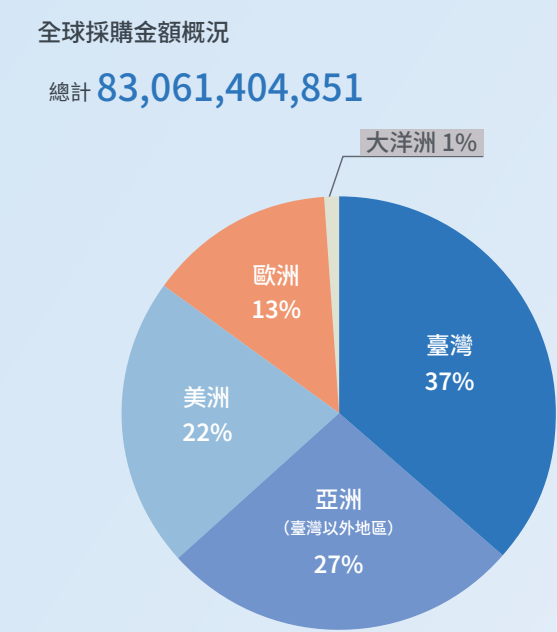
供應鏈管理目標與退場機制

華航主要經營及供應鏈所在地為臺灣，其供應商家數佔全部供應商 49%；採購金額佔整體採購總額 37%，皆為全球之最高佔比，其次為亞洲、美洲、歐洲及大洋洲。此外，華航營運據點與供應商皆無違反工作者結社自由或團體協商權利的情況，亦持續關注合作供應商對於人權議題是否有違法之強迫勞動..等，並優先選擇 ESG 表現良好供應商合作，確保供應鏈之穩定。每年亦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，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，可能終止雙方合作關係，然未來仍會持續追蹤，以提升供應鏈全面性永續績效表現，此外，於新供應商評選流程中，納入 ESG 相關考量，並透過供應商自評問卷蒐集資訊，作為選商階段之整體評估參考，以持續強化供應鏈之永續管理。

供應商家數 (含關鍵一階) 之區域分佈



供應商採購金額之區域分佈

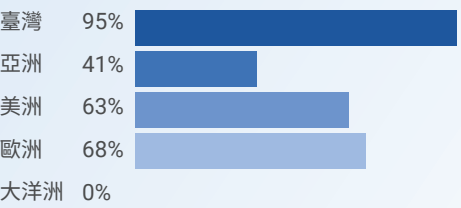


關鍵供應商採購金額佔比

關鍵供應商採購金額

總計 57,444,298,324

地區	關鍵一階採購金額
臺灣	29,290,956,017
亞洲 (臺灣以外地區)	9,166,931,497
美洲	11,328,534,207
歐洲	7,657,876,604
大洋洲	-



- 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

1. 永續供應鏈採購實務

華航自 2025 年起攜手台灣中油與台塑石化，採購符合 ISCC CORSIA 國際認證之永續航空燃油（Sustainable Aviation Fuel, SAF），並與台塑簽署三年期國產 SAF 合作備忘錄，推動國內低碳能源發展。在此基礎上，持續拓展國際供應合作，配合英國及歐洲 SAF 規範使用，亦於新加坡、日本東京及泰國曼谷等地推動 SAF 使用，並與全球主要供應商 Neste 建立策略夥伴關係，延伸至美國出發航班，於洛杉磯—台北航線導入約 160 班 SAF 航班，逐步落實航空減碳轉型，及強化航空價值鏈的韌性。

在社會影響力方面，華航領先業界推出「企業商務旅行 SAF 減碳計畫」，2025 年與科技大廠及國際會計師事務所合作，將永續燃油應用與碳抵換機制導入商務差旅，提供企業客戶降低其商務差旅或商品運輸之碳排放方案。華航次世代飛機引進規劃，包含空巴 A350-1000 及波音 787/777-9/777-8F 機隊共 62 架，採用卓越的燃油效益與環保性能，預估可節省 25% 的油耗以及碳排放量，廣邀供應鏈廠商及企業客戶共襄盛舉，為臺灣航空運輸業的能源轉型奠定基石，持續朝向淨零排放目標邁進。

華航持續透過空中服務傳達永續理念，積極推廣素蔬食之低碳飲食文化。2025 年度持續與異業合作夥伴「陽明春天」合作，推出全新純素菜單內容；另於 2025 年第四季，首度攜手榮獲米其林綠星及必比登推薦之蔬食餐廳「小小樹食」，共同推出西式早餐及西式蛋奶素特別餐，期以滿足來自全球旅客多元之飲食需求，並深化旅客對機上素蔬食餐飲之認同。同時，華航持續推行機上電子菜單服務，除適用於日常定期航班外，亦考量專案包機航班短期營運特性，避免紙本菜單印製所造成之資源浪費，以機上電子菜單方式呈現，落實環保減碳之永續作為。華航持續鼓勵旅客以個人行動裝置使用 e 化服務 - 雲端書坊閱讀電子報章雜誌，同時推廣免稅品網路預購服務，減少實體裝載；機上娛樂系統則提供環保登機影片、環保精選短片，邀請旅客響應綠色行動。全航線全面採用環保再製不鏽鋼餐具，並選購環保材質製成之枕套、頭墊紙、各類盤蓋、膠杯、牙線棒及洗手間用品容器等，鼓勵供應商攜手實踐循環經濟。 地面服務提供網路報到、預選餐點減少廢餐、自動化報到、數位電子登機證，便捷旅客旅程減紙護林，另還有電動化地面車隊，減少年碳排放 2,000 公噸，華航服務逐步實踐永續理念。

單位：千元

項目	涵蓋範疇	2021	2022	2023	2024	2025
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	29,811	27,081	25,357	25,960	32,329
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	6,455	9,221	46,844	79,894	129,257
廢棄物管理	廢棄物清理費用	4,107	4,261	5,980	6,307	8,201
噪音防制	噪音防制費	136,136	129,674	151,005	153,881	167,496
空氣污染防制	空污防制費用	589	615	384	461	295
總投資金額		177,098	170,852	229,570	266,503	337,578

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）

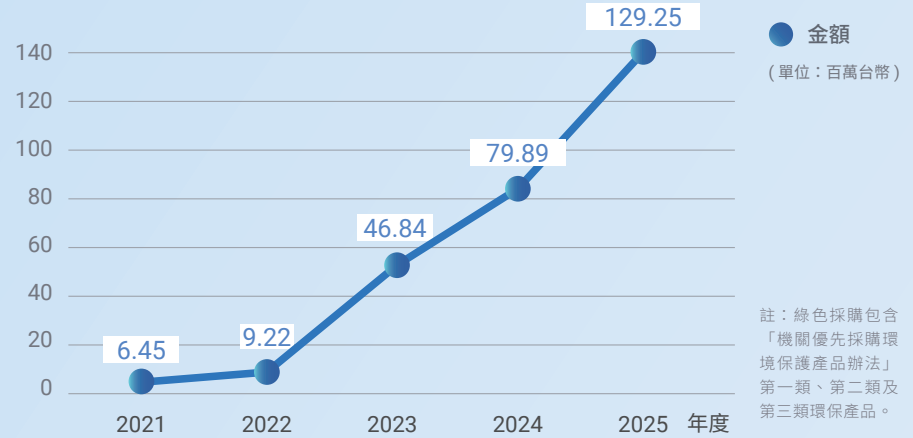
- 2.1 信賴價值
- 2.2 共創價值
- 2.3 環境價值
- 2.4 人才價值
- 2.5 社會價值



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，2025 年綠色採購金額較 2024 年增加 62%，並獲桃園市政府表揚為綠色採購績優企業；除日常使用的文具與辦公設備（含電腦）選購具環保標章的產品，以及選用一級能效空調設備 / 家電外，我們也逐年編列預算，在兼顧作業效能、空污與碳排減量效益下，持續推動老舊運具及裝備電動化。此外，華航在選用旅客服務品項時，亦將永續相關認證納為重要考量，選用具 FSC/PEFC 認證產品，如熱感應登機證、行李姓名掛籤、杯墊紙、雙層三折紙餐巾、機上環保擦手紙及影印紙等，並採用 rPET 枕頭套、穿繩環保垃圾袋等，以落實本公司森林暨生物多樣性保育承諾，並持續推動各項系統化、資訊化、行動化作業等作為，期帶動綠色消費意識及源頭降低環境衝擊。

綠色採購金額



華航集團華信航空為落實環境暨能源管理理念，確保永續發展，亦從採購面著手，實踐綠色消費，為環境永續盡一份心力；2025 年 5 月 07 日，華信航空獲台北市環保局表揚為綠色採購績優民間企業。



華信航空安全管理室陳經理代表接受
台北市綠色採購績優企業表揚



修護工廠曾協理代表接受桃園市綠色採購績優企業表揚

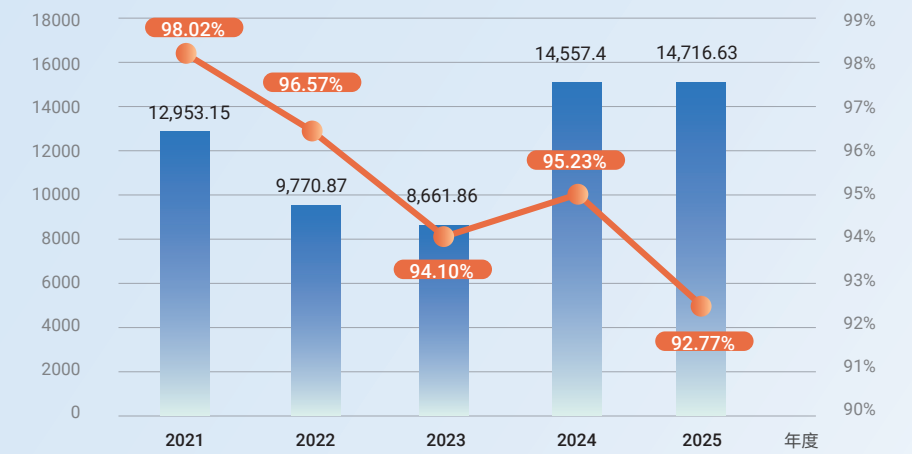


「綠色採購」績優
企業榮耀

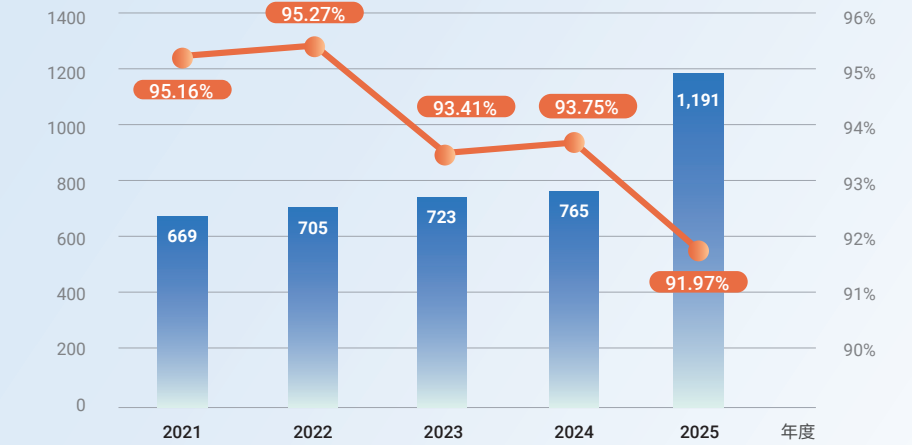
當地採購

2021-2025 年間，華航持續優化採購策略，以提升當地採購比例並降低碳足跡，透過重新定義與調整採購策略，當地採購家數較去年成長 56%。綜觀 2021-2025 年，華航積極推動當地採購（於當地設有營運據點，且透過華航班機運輸），逐步提高當地採購金額與合作供應商數量，透過重新定義與調整採購策略，華航強化當地供應鏈韌性，兼顧營運效率與環保目標，展現對企業社會責任的承諾。

當地採購金額



當地採購家數



註：統計資料範圍涵蓋行政處及修護廠區。

2. 永續供應鏈風險評估

為嚴格控管永續供應鏈風險，華航自 2015 年起展開永續供應鏈風險調查，並參考 GRI 新準則、ILO、UNGC、S&P Global CSA、CDP 及聯合國人權宣言（Universal Declaration of Human Rights）及 RBA 行為準則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，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 2025 年度共調查 46 家關鍵一階供應商，問卷回收率為 59%。分析問卷調查結果，2025 年度整體有效問卷數達到 121 家，較 2024 年增加 63 家，平均分數為 97.45 分，較前一年度 94.38 分明顯提升，進一步檢視四個調查面向（註）分數介於 95-99 分，顯示關鍵供應商於此四個面向皆具有永續概念。

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

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

商業相關性 (Business Relevance)

不可取代 / 獨家之國內外供應商，並且為重要之主要交易供應商，確保華航、產品或行為具有價值、實用性、創新性，以維持競爭優勢，積極參與產業事務。

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		2024	2025
供應商數量	數量	295	218
	採購金額占比	98%	98%
關鍵一階供應商	數量	49	46
	採購金額占比	68%	69%
一階關注供應商	數量	53	49
	採購金額占比	72%	69%

註：供應商數量為一階供應商加上關鍵一階供應商

永續供應鏈風險評估	2024	2025
當年度鑑別之一階供應商家數	58	121
當年度鑑別之關注供應商家數	38	30

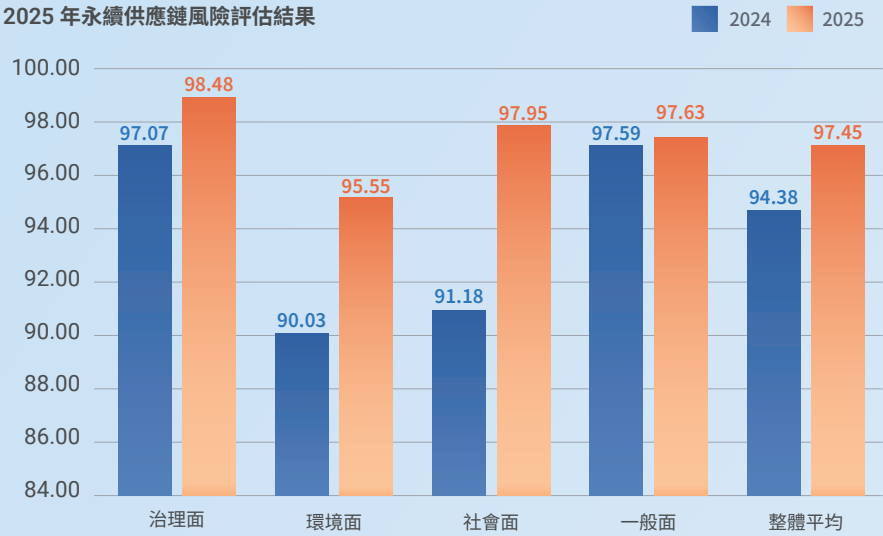
註：關注供應商為關鍵供應商加上高風險供應商，數量計算時若供應商同時為關鍵供應商及高風險供應商則不重複計算

供應商整體永續績效

- 2025 年永續供應鏈風險評估分數為 97.45 分，較 2024 年 94.38 顯著提升
- 治理面：分數 (98.48) 相較去年 (97.07) 提升，顯示供應商於法規遵循及治理制度面向持續強化
- 環境面：分數 (95.55) 相較去年 (90.03) 較前一年度大幅提升，可見供應商對於環境議題持續重視
- 社會面：分數 (97.95) 相較去年 (91.18) 較前一年度顯著提升，反映供應商於人權保障及職業安全衛生管理之成熟度提升
- 一般面：分數 (97.63) 相較去年 (97.59) 與前一年度表現相當，整體維持良好水準



2025 年永續供應鏈風險評估結果



3. 永續供應鏈稽核

依據 2025 年供應鏈 SAQ 分析結果，高風險供應商共計 4 家，主要集中於航材類供應商。分析顯示，部分供應商於環境面及一般面向（尤其資訊安全題組）之表現仍有改善空間。華航據此辨識關鍵風險來源，作為後續供應商管理與輔導之依據。此外，華航持續依據 SAQ 分析結果滾動調整供應商稽核問卷與後續稽核規劃，並透過分階段稽核及管理機制，掌握供應商於環境與社會面向之實際執行情形，以確保供應鏈夥伴能逐步達成更高之永續標準。

永續供應鏈稽核落實情形

供應商	2024	2025
個別關注供應商中，獲得企業提供發展措施支持的家數	20	49
個別重要供應商中，經過書面評估或現場評估的家數 (佔整體關注供應商比例)	22 (45%)	14 (29%)
經過書面評估或現場評估的個別重要供應商中，具重大實際或潛在負面衝擊的家數	4	4
具重大實際或潛在負面衝擊的個別關注供應商中，已有經企業認可之改正行動或改善計畫的家數	0	1
具有重大實際 / 潛在負面影響且已被終止的關注供應商數量	0	0
現場稽核 + 書面稽核總家數	69	79

4. 協助供應商降低風險

改善措施及能力建立

2025 年華航依供應鏈稽核管理流程，選定一家國內知名食品公司作為能力建置對象。華航偕同第三方專業顧問團隊與供應商進行多次訪談與文件審查，協助供應商補強相關管理制度及內部規範，並確認改善措施之完整性與有效性。在能力建置過程中，華航亦同步分享國際永續發展趨勢、相關法規動向及標竿企業實務，協助供應商提升其永續治理成熟度。未來，華航將持續透過風險評估、稽核與能力建置機制，與供應鏈夥伴深化合作，共同提升供應鏈整體之永續韌性與價值創造能力。



深化環境與永續治理

能力建立計畫內容

為提升華航集團環境與永續治理完整性與績效，華航於 2025/12/17 召開之「集團永續治理溝通會議」，邀集各集團公司總經理齊聚一堂，掌握國際永續與環境治理趨勢、市場競爭壓力與發展機會，凝聚華航集團環境與永續治理共識。

2025 年推動績效 / 成果

會中邀請各集團子公司設立環境或 ESG 委員會等跨單位推動組織，以持續精進環境 / 能源績效與目標。此外，華航集團亦承諾，將依循企業規模、環境風險及競爭優勢等考量，分階段推展及擴大環境管理系統建置作業。

提升環境與碳管理績效

能力建立計畫內容

- 由華航定期發放調查問卷，盤點能資源耗用情形，並調查營運業務潛在之環境風險與機會議題；另委託外部顧問輔導各集團夥伴建置 ISO 14064-1 溫室氣體盤查作業量能，包括條文要求解析、數據蒐集作業流程、內部查證技巧等。
- 依循企業環境委員會、ISO 14001 運作機制，實施供應商管理、稽核及環保節能措施推展作業。

2025 年推動績效 / 成果

- 協助 12 家集團夥伴設定 24 項能資源管理目標，其中 15 項 100% 達成。
- 協助 13 家集團夥伴 100% 完成溫室氣體範疇一、二、三之盤查，並全數通過第三方驗證。

凝聚環保永續共識

能力建立計畫內容

依國際趨勢、實務作業需求，不定期辦理主題性工作坊 / 課程、溝通會議及講座，並邀請集團夥伴參與。

2025 年推動績效 / 成果

2025 年共辦理 6 場次環保永續主題課程，包括：「環境能源管理系統」、「供應鏈管理及資訊揭露原則」、「全員永續講座 - 從主舞台到守護我們的星球」、「ESG 永續發展暨環保意識教育訓練」、「溫室氣體盤查議定書 GHG protocol 介紹」、「ISO 14001 精進訓練」；以及舉辦一場集團治理溝通會議。

配合現行國際趨勢持續進行永續教育訓練

華航持續參加國際會議，如參加 IATA 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，對內全員辦理線上教育課程，如：ESG 永續發展暨環保意識教育訓練，永續供應鏈管理及資訊揭露等。

另藉由外部顧問輔導員工建立永續供應鏈管理標準作業流程與程序，及供應鏈管理標準化作業，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。

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 2025 年 11 月 21 日於桃園國際機場凱悅酒店舉辦年度永續供應商大會，邀請供應商夥伴共同參與，協助供應商掌握國際永續趨勢，並促進與華航攜手共創價值鏈永續發展。

華航永續發展中心經理分享淨零時代下的永續發展策略，設立空中與地面的減碳目標，以及偕同供應商價值鏈夥伴推動淨零轉型；亦有外部專業顧問分享國際永續發展趨勢，說明全球氣候變遷、地緣政治及供應鏈風險對企業營運之影響，協助供應商掌握最新永續議題與法規動向，透過供應鏈永續風險意識工作坊，說明華航永續供應鏈管理策略、風險評估及稽核作法，強化供應商對人權、職業安全衛生及營運風險管理之認知，期許華航與供應商夥伴攜手提升整體價值鏈之永續韌性。

華航邀請同業 Menzies Aviation 於會中分享，透過「All In」永續策略，從環境、人才、安全、道德、社群與治理六大面向推動 ESG 管理，並與 UN Global Compact 及 SDGs 對齊。在環境面，已設定 2045 年淨零排放目標，推動電動地勤設備（2025 年 25%、2030 年 50%）及 IEnvA 環境管理制度導入（2026 年 75% 據點），並透過生質燃料與循環經濟降低營運碳排。在社會面，強調員工安全（零事故目標）、多元共融與女性領導發展，並推動難民就業與社區參與。在治理面，則透過行為準則、供應鏈永續及國際標準（SBTi、IEnvA）強化透明度與責任。整體而言，Menzies 已建立具體量化、制度化且符合航空產業特性的 ESG 管理模式。



未來規劃

1

華航積極發揮供應鏈影響力，透過年度永續問卷（SAQ）持續深耕供應商管理機制。為展現價值鏈韌性，設定 2030 年具體目標：關鍵一階供應商將達成 100% 風險評估，並將範圍延伸至 40% 的一階供應商及 30% 非一階供應商。同時規劃於 40% 的採購評選中，將 ESG 指標納入權重至少 5%，並完備 100% 供應商改善與能力建構計畫，攜手夥伴邁向永續轉型。

2

為落實永續治理目標，我們持續推動永續教育訓練，結合內外部資源提升員工對永續議題的掌握度。針對供應鏈管理，則透過實體課程與書面推廣，強化國內外合作夥伴的 ESG 意識與實務能力，確保採購作業與永續知識高度接軌，強化價值鏈韌性

3

華航將進一步與供應商合作驅動航空業低碳轉型，透過營運優化與創新環境管理策略，極大化資源效率並最小化環境影響足跡。未來將邁向『綠色供應鏈』，將減碳技術與循環經濟導入採購體系，偕同價值鏈夥伴邁向 2050 淨零排放目標。



2.3 環境價值

Highlights



S&P Global CSA 環境成績最高分

2025 年 S&P Global CSA 評鑑環境面向總分獲評 90，為航空業最高分，其中環境政策及管理、能源、水資源、氣候變遷議題獲滿分評價。



連續 5 年榮獲 CDP SEA 領導等級

自 2012 年起，連續 13 年回應 CDP 氣候問卷評比，積極推動與落實供應鏈 / 價值鏈管理，連續 5 年獲 CDP SEA 評比獲領導等級，2025 年第二度獲列最高等級 A List。



12 度獲頒 TCSA 氣候領袖獎

華航自 2014 年起連續十二度獲得 TCSA 台灣企業永續獎「氣候領袖獎」，為台灣運輸服務業唯一。



領航並擴大推動價值鏈 SAF 合作計畫

中華航積極響應支持政府淨零轉型政策，參與政府試行計畫，並積極布局台灣及國際 SAF 供應商網絡，同時率先台灣同業引進企業 SAF 合作模式，與客、貨運企業客戶合作使用 SAF，共同減少飛航碳排放及客戶員工搭機及貨物運輸碳足跡，帶動與產業供應鏈合作促進航空業能源轉型。



4 度參與航空飛行挑戰 (TAC) 並獲肯定

華航 2025 年第四度參與天合聯盟 SkyTeam 航空飛行挑戰 (The Aviation Challenge, TAC)，憑藉首度於台灣添加 40% 永續航空燃油的示範航班，並積極推動在地與國際組織及產業價值鏈轉型影響力，勇奪「組織轉型獎—永續航空燃油轉型影響獎」。同時在過往多項環保永續作為措施成果基礎上，持續擴大推出低碳蔬食，全面導入電子菜單與再生材質用品，實踐全方位減碳。



守護生物多樣性發展 支持生態及碳匯永續倡議

華航持續透過淨灘、參與國家南庄植林及步道維護方案、支援動物救傷救援及保育、推動公益環境教育、落實國際白金漢宮宣言、里山倡議等具體行動作為，積極實踐企業對生物多樣性及森林保育承諾，創造環境與社會永續共好價值。



接軌國際機艙廢棄物調查機制 創新循環經濟可能性

華航透過空服、空品及地勤代理團隊三方溝通，持續優化作業流程，落實減廢作業並提供可回收物融入循環經濟圈；此外也參與國內相關倡議組織平台，結合產學資源、能量，擴大影響力及總體效益。



持續獲國內指標媒體永續評比肯定

華航 2025 年持續獲《天下雜誌》減碳溫度計評比為符合 1.5°C 路徑之最高等級，並連續 4 年蟬聯《商業週刊》破競爭力 100 強企業，展現低碳轉型競爭力與領導力；同時持續維持國際 SBTi 科學基礎減碳目標驗證，確保減碳策略與國際接軌。

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

華航的承諾

華航的承諾：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。

長期目標

	2027	2030	2040
 	- 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 - 添加 0.5%SAF - 地面作業碳排放量較 2023 年減量 10%	- 落實航空用油效率平均每年提升 1.5% 及 CORSIA CNG2020 零碳成長（另訂 SBTi 目標：用油效率較 2019 年基準提升 26%） - 添加 5%SAF - 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%（註 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） - 添加 40%SAF - 地面作業碳排放量較 2023 年減量 60%（2050 年達淨零碳排放） - 再生能源裝置容量達契約容量 15%*（註 1）
	自來水取水量較 2018 年減量 8%	自來水取水量較 2018 年減量 10%	自來水取水量較 2018 年減量 12%
	- 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 10% - 事業廢棄物回收再利用率 47% - 用紙量較 2018 年減少 40% - 空中廢棄物總量較 2023 年減量 10%（註 2）	- 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 12% - 事業廢棄物回收再利用率 50% - 用紙量較 2018 年減少 50% - 空中廢棄物總量較 2023 年減量 25%（註 2）	- 地面一般生活廢棄物（不可回收）產出量較 2018 年減量 15% - 事業廢棄物回收再利用率 58% - 用紙量較 2018 年減少 52% - 空中廢棄物總量較 2023 年減量 50%（註 2）
 	- 禁運非法野生動植物並禁用保育類食材 - 自 2023 年起，累計參與並落實 3 場生物多樣性保育相關活動或倡議	- 禁運非法野生動植物並禁用保育類食材 - 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	- 禁運非法野生動植物並禁用保育類食材 - 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

重大議題對華航重要性

根據世界經濟論壇最新發布之《全球風險報告 2026》，極端天氣事件持續被列為短期最具衝擊性的全球性風險之一，顯示氣候變遷已由長期環境議題轉為對產業營運造成即時影響的系統性風險。對航空業而言，極端天氣將直接衝擊飛航安全與營運穩定性。颱風、熱浪與強降雨等異常氣候事件頻率上升，增加航班延誤、取消與轉降風險，影響準點率及機組與地勤調度效率；同時，極端高溫亦可能限制航機起飛性能與機場運作，進一步推升營運成本與安全管理壓力。身為永續領導航空公司，華航將極端氣候視為影響產業長期發展的關鍵挑戰，並從公司治理與策略層面積極回應，透過整合氣候風險管理、強化營運韌性與推動低碳轉型，提升對氣候不確定性的因應能力，持續兼顧營運穩定、飛航安全與永續價值創造。

註 1：非電力使用占比；為中華民國（臺灣）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
註 2：機上服務人均餐損減量目標已整合於空中廢棄物總量減量目標，另以「超餐率」為績效指標追蹤考考。

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）

申訴機制

企業永續發展：永續發展中心
E-Mail：csr@china-airlines.com



利害關係人專區

目標及規劃

議題	KPI	2025 年			2026 目標
		目標	績效	符合程度	
氣候行動及 再生能源	提升航空用油效率	提升 1.5%	提升 3.7%	>100%	提升 1.5%
	添加永續航空燃油	添加 0.5%	>0.5%	>100%	添加 0.5%
	減少地面作業碳排放量	較 2023 年減少 5%	減少 2%	未達成（註 1）	較 2023 年減少 8%
水資源節約	減少自來水取水量	較 2018 年減少 7%	減少 23%	>100%	較 2018 年減少 8%
責任消費與 廢棄物管理	減少地面一般生活廢棄物	較 2018 年減少 7%	減少 7%	>100%	較 2018 年減少 8%
	減少空中廢棄物產生量	較 2018 年減少 50%	增加 7.7%	未達成（註 2）	較 2023 年減少 5%
	減少影印紙使用量	較 2018 年減少 30%	減少 30%	>100%	較 2018 年減少 35%
	提升事業廢棄物回收再利用率	45%	35.8%	未達成（註 3）	45%
生態保育行動	參與生物多樣性保育活動 / 倡議	自 2023 年累計 2 場次	3 場次	>100%	自 2023 年累計 3 場次

註 1: 因應作業量增加，已重新檢討並規劃適當減碳方法。
註 2: 因航班作業量增加趨勢，已重新檢討，並透過基準年範疇調整，重新設立較符合營運模式之目標。
註 3: 已加強員工垃圾分類之宣傳，並提醒廢棄物承運業者每月進行垃圾秤重及分類。

管理機制

- 董事會及其永續暨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 CSA, FTSE, CDP 等國際重要永續環保問卷

2.3.1 環境永續治理

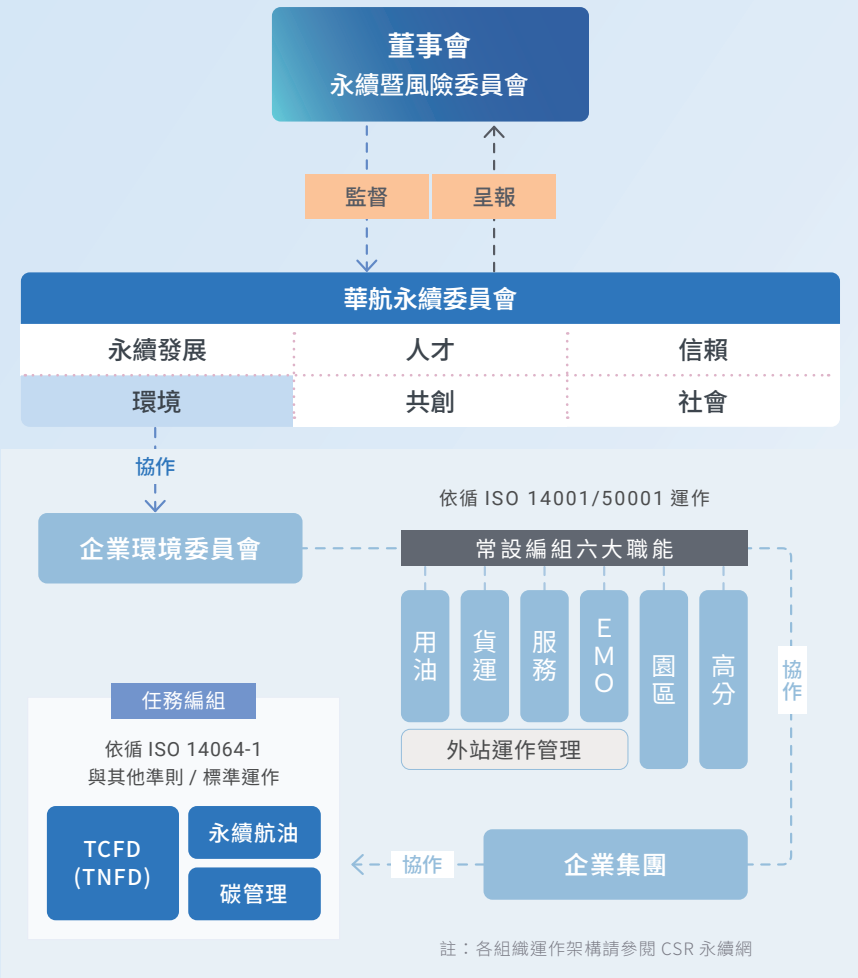
「2050 淨零碳排」已成為國內外、社會關注焦點，我國政府亦於 2025 年 5 月核定「第三期溫室氣體階段管制目標」，提升 2030 年溫室氣體淨排放量減量目標為「較基準年（2005 年）減量 28±2%」。華航除了透過服務型態、營運模式、價值觀的轉型，減少原物料消耗與碳排，亦戮力於提升營運生態效益、推動循環經濟，降低環境衝擊，與生態共好，共同對抗氣候變遷。

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」，陸續訂定及修訂涵蓋範疇擴及本公司直接管理之集團營運、供應商、合資公司及其他商業合作夥伴之「環境暨能源政策聲明」、「森林暨生物多樣性保育承諾」，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；享受地球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。

為落實「環境暨能源政策聲明」及「森林暨生物多樣性保育承諾」，華航依循 ISO 14001、ISO 50001 及 ISO 14064-1 等國際標準建構環境與能源管理制度，由總經理擔任最高管理階層，透過「企業環境委員會」其下之五大環境管理委員會與用油管理小組，定期辨識並管理總部、國內外分公司、修護作業、客運及貨運服務等營運活動，以及供應鏈、價值鏈與集團夥伴之環境、能源與氣候變遷相關風險與機會，據以推動多元環保節能措施；同時藉由內部定期稽核與查證，以及外部稽核與驗證機制，持續確保華航集團各項環保永續目標與績效之有效落實，如：能源、水資源、廢棄物等環境考量面之達成與持續改善。

2024 年華航正式整併相關單位，升級成立「永續發展中心」，並設置「永續長」一名，作為統籌全公司永續治理與績效之專責組織，並藉由擔任「企業環境委員會」之執行秘書，與不同業務屬性之五大環境管理委員會及航機用油管理小組合作推動華航環境永續治理，建立健全環境治理政策與架構。此外，永續發展中心亦需定期呈報永續、環境相關風險及因應對策予董事會「永續暨風險委員會」，完備華航集團永續與環境風險機會管理機制。



會議頻率	
永續暨風險委員會	每季召開 1 次
永續委員會	每年召開 3 次
環境委員會	每季召開 1 次
集團治理會議	每年召開 1 次



碳管理



永續航油



TCFD/TNFD

- 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



華航環境暨能源政策

華航承諾達成 2050 淨零排放、零毀林及生物多樣性淨正向影響，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，並合宜考量利害相關者之需求及期望，鑑別相關風險與機會，制定並檢視管理績效指標，同時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	推動策略
履行守規義務 善盡環保節能責任	- 透過定期 / 不定期守規義務盤點、內外部稽核機制，落實零裁罰目標 - 擔任 IATA SEAC 委員，掌握國際環保趨勢以落實風險機會管理
健全環境及能源管理系統 制定並達成管理績效目標	- 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 - 舉辦「績優環管會評鑑」，表揚 2025 年績優環管會 / 用油小組，由總經理親自頒獎，同時提供行政和獎金獎勵 - 鼓勵員工循「員工提案」、「節省飛行用油提案」等平台提出建議，並予以相應獎金
落實環保節能教育 培養員工自主環保永續意識	多元管道提供適切訓練，宣導活動獎勵機制，以促進員工對其業務活動對環境衝擊的了解
支持綠色設計與採購 提升整體生態效益	- 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
推展低碳作業環境 持續改善環保節能績效	- 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、全價值鏈運輸服務之低碳與再生能源使用佔比
實踐廢棄物管理及循環經濟， 最小化能資源耗用與環境衝擊	- 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
強化夥伴關係 落實綠色供應鏈管理	- 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

環境價值小組管理工具、目標與推動組織

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 與各環管會、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、CSA、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 1：以集團營收為涵蓋率計算基礎 (包含場站及集團企業營運)，100% 全球場站與集團營運管理通過 ISO 14001 管理系統外部驗證，認證資訊請參閱企業永續網。

註 2：TCFD 為 Task Force on Climate-related Financial Disclosures 氣候相關財務揭露。

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六大議題，納為企業環境風險與機會管理重點，積極控管因應，其他議題亦透過企業環境管理系統運作持續改善。

2025 年排序

1. 航空碳排管制 (3)

2. 氣候變遷調適 (3)

3. 綠色供應鏈管理要求 (2)

4. 航空器能源效率提升 (2)

5. 地面作業能源 (碳) 管理 (3)

6. 循環經濟與創新模式 (2)

7. 環保意識 (2)

8. 生物多樣性保育 (2)

9. 機艙廢棄物與剩食管理 (3)

10. 新技術與新能源發展 (1)
11. 一次性塑膠用品 (Single Use Plastic, SUP)(2)

12. 有毒、化學物質管制 (2)

13. 機上飲用水管制 (3)

14. 廢、污水管制 (3)

15. 地面作業廢棄物管制 (2)

16. 地面水資源管理 (3)

17. 航機起降噪音管制 (3)

18. 地面作業空污管制 (3)

19. 航空器空污管制 (2)

註：() 內數字代表適應性，即下圖圖圈大小

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	已訂定華航「淨零碳減碳路徑」及相應策略，包括飛航操作燃油效率提升、機隊更新及永續航空燃油推展等。華航亦攜手供應鏈廠商及客貨運企業客戶夥伴加入 SAF 合作計畫，使用可較傳統航空燃油減少 80% 以上碳排之 SAF，共同降低碳足跡。 每年調查並評估全球場站減緩及調適風險。 詳見 2.3.3 淨零轉型
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	
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	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。為提升華航集團環境與永續治理完整性與績效，華航 2025 年召開「集團永續治理溝通會議」，邀集各集團公司一級主管齊聚一堂，凝聚華航集團環境與永續治理共識。 華航業已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。
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	執行機隊更新、引進節油技術 / 永續燃油、提升載客 / 貨率、優化航線與航管作業 詳見 2.1.2 客運服務及 2.1.3 貨運服務
5. 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	除導入優於法規要求之能源效率監控系統，亦持續擴建再生能源設置與充電樁；華航園區、修護廠區已建置太陽能發電案場；員工停車場亦建置充電樁，並施以優惠停車方案鼓勵使用。修護廠區則逐步推動作業裝備、運具電動化，搭配機場及修護廠區充電設備使用，逐步完備機場作業電動化作業環境。此外，在建築能效提升方面，華航園區於 2025 年啟動電梯改裝作業，選購創新技術電力再生系統，以持續符合綠建築標準與精神。
6. 循環經濟創新	供應鏈與營運調整的平衡不確定性、再生材料品質與法規差異帶來的合規與服務影響，容易增加營運成本及衝擊公司現有制度	提升資源效率與廢棄物減量，促進供應鏈永續轉型、提升品牌形象與 ESG 評比表現，亦有助於開發再生材料與循環產品等新商業模式	透過推動各項電子化作業，減少紙張消耗；推動 18 項一次性塑膠空服用品 / 包裝減量；推動資源回收再利用，並將機上退役救生衣環保再製為「永續救生衣包」等有利循環經濟之作為，為永續環保增添助力。

華航環境風險機會矩陣

○ 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

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。





2025 年「集團永續治理溝通會議」凝聚永續共識



會中華航集團宣示持續精進環境 / 能源績效與目標，並將依循企業規模、環境風險及競爭優勢等考量，分階段推展及擴大環境管理系統建置作業，提升華航集團永續價值。

2.3.2 自然暨氣候變遷減緩與調適

GRI 101-1, 101-4

落實自然暨氣候變遷管理機制

華航為臺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」，2024 年進一步整合自然相關財務揭露（Task Force on Nature-Related Financial Disclosures, TNFD）建議原則與 TCFD 作業機制，完備自然與氣候變遷議題之管理範疇，並呼應「昆明-蒙特婁全球生物多樣性框架」。因應我國金融監理法規及國際永續揭露趨勢，本公司於 2025 年度推動「國際財務報導準則—永續揭露準則導入計畫（IFRS S1/S2）」專案，鑒於 TCFD 所揭露之氣候相關資訊與 IFRS S2 要求具高度一致性與延續性，本公司以 TCFD 管理與揭露基礎，作為銜接 IFRS S2 氣候揭露規範之重要依據。

自然與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。此外，2025 年以既有 TCFD 作業架構為基礎，進一步導入國際財務報導永續揭露準則第 2 號（IFRS S2），強化氣候相關財務資訊揭露之完整性與一致性，以接軌國際揭露標準及監理要求。



關注氣候變遷



TCFD/TNFD

氣候情境對企業營運之影響分析

GRI 201-2

華航 TCFD 工作小組，每年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）之 SSP1 1.9/ SSP2 4.5/ SSP5 8.5、IEA 2DS 與 B2DS、國家 NDC 等，設定 1.5°C、2°C 及 4°C 等情境，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。



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

01 永續管理

02 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

03 公司治理

ESG 數據與附錄

議題	風險類型	情境分析	影響時程 (衝擊程度)	影響層面	風險及財務影響	機會及財務效益	因應管理方法
國際環保節 能、碳管制規 範	轉型風險－ 現行法規風 險	• IEA 2DS (對應巴 黎協定目標，將溫 升控制在 2° C 以 內) • IEA B2DS (對應巴 黎協定目標，將溫 升控制朝 1.5° C 接 近) • NDCs (依據巴黎 協定，我國提出之 國家自定貢獻，包 含 2050 年淨零碳 目標)	短、中、長期 (高 / 影響 EBITDA 約 1.9~3.7%)	自身營運	• 國際碳管制措施加嚴 (如 ICAO CORSIA、EUETS 等)，符規成 本增加	• 提升用油效率，減少公司能源採 購、碳抵換交易及法規符規成本。 • 碳權銷售衍生收益	• 持續強化因應 CORSIA、EUETS 等機制 MRV 作 業 • 碳權 / 額度交易機制操作研究與執行 • 規劃與落實各項減碳措施
			短、中、長期 (高 / 影響 EBITDA 約 5.6%)	自身營運 / 上 游供應鏈	• EU ReFuelEU Aviation 規範歐 盟機場須逐步增加 SAF 供應比 例，從 2025 年 0.5%到 2050 年須達 70%，影響公司燃油採 購策略與成本	• 使用燃油效率較佳之航空器，有效 降低營運成本 • 使用 SAF 以滿足 ICAO 要求及應各 國減碳政策 • 投資再生能源產生碳資產之機會	• 建立 SAF 採購與合作合約，確保燃油供應與價 格穩定 • 推動我國 SAF 議合作業，與政府與供應商合 作，促進 SAF 產業發展，減少供應風險 • 邀請企業客戶參與 SAF 合作計畫
	轉型風險－ 新興法規風 險		中、長期 (低 / 影響 EBITDA<0.1%)	自身營運 / 上 下游供應鏈	• 各國持續推動環境能源 / 碳稅費 徵收政策，致營運成本增加 • 環保主管機關針對交通部門進 行碳排申報與管制，增加行政成 本	• 提高載客率納入公司提升營運策 略，有助創造營收之機會 • 因應碳排申報，推動資訊化作業， 提升作業效率、降低行政成本	• 落實執行環境暨能源管理系統，設定每年環保節 能與能源效率目標 • 推動集團公司溫室氣體盤查與管理
			中、長期 (中 / 影響 EBITDA<1%)	自身營運 / 上 下游供應鏈	• 大用電戶須使用 10% 再生能源 及供應商成本上漲	• 投資再生能源產生碳資產之機會	• 持續規劃增設再生能源設施
能源轉型	轉型風險－ 技術風險		中、長期 (中 / 影響 EBITDA<1%)	自身營運 (客 運服務 / 貨運 服務 / 飛航安 全) / 上下游供 應鏈	• SAF 供應有限，價格昂貴 • 氫能與電動飛機技術尚未成熟	• 參與飛行效率提升技術發展。 • 投資 SAF、新節能技術	• 持續評估新科技 (新節能飛機、節油技術) 引進 功效 • 加速採購更高效低碳機型、參與技術研發、透過 航班規劃與操作最佳化，降低燃油消耗與碳排放
企業聲譽、低 碳環保形象	轉型風險－ 法律風險		短、中期 (低 / 影響 EBITDA<0.1%)	自身營運 / 上 下游供應鏈	• 各國環境罰則更為嚴格，增加 財務風險 • 環保團體控告企業漂綠壓力持 續增加，面臨漂綠訴訟風險	• 提供透明的 ESG 資訊，建立可信度 並吸引 ESG 投資人與客戶	• 消費市場重視企業低碳環保作為，影響品牌信 任度，而致營收降低 • 違反法規要求，遭受裁罰
	轉型風險－ 市場風險		中、長期 (中 / 影響 EBITDA<1%)	自身營運 (客 運服務 / 貨運 服務) / 上下游 供應鏈	• 高碳排放航班可能遭受額外成 本與限制 • 市場對低碳運輸需求增加，如 以陸運取代短程航班	• 消費者偏好轉變，低碳旅行成為趨 勢 • 提供客戶碳抵換 / 綠色票價，讓旅 客自主選擇減碳方案	• 開發各類新產品 / 新型態服務 (如直飛)，提高 服務效能並滿足市場需求 • 提供客戶碳抵換 / 綠色票價與 SAF 合作方案， 降低客戶溫室氣體範疇三碳排
	轉型風險－ 聲譽風險		短、中期 (低 / 影響 EBITDA<0.1%)	自身營運 (客 運服務 / 貨運 服務)	• 消費市場重視企業低碳環保作 為，影響品牌信任度，而致營 收降低 • 違反法規要求，遭受裁罰	• 促進與利害關係人溝通企業環 保理念與作為，爭取認同與支持， 並提升企業聲譽與品牌價值 • 支持及配合政府環保政策，增進 產業合作機會，帶動產業競爭力	• 持續強化外部利害相關人溝通， 支持科學研究、參與環保永續相 關國際評比，提升企業環保永續 形象 • 強化與國內外低碳產品供應商之 合作，提升供應鏈永續價值

目錄

前言

01 永續管理

02 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

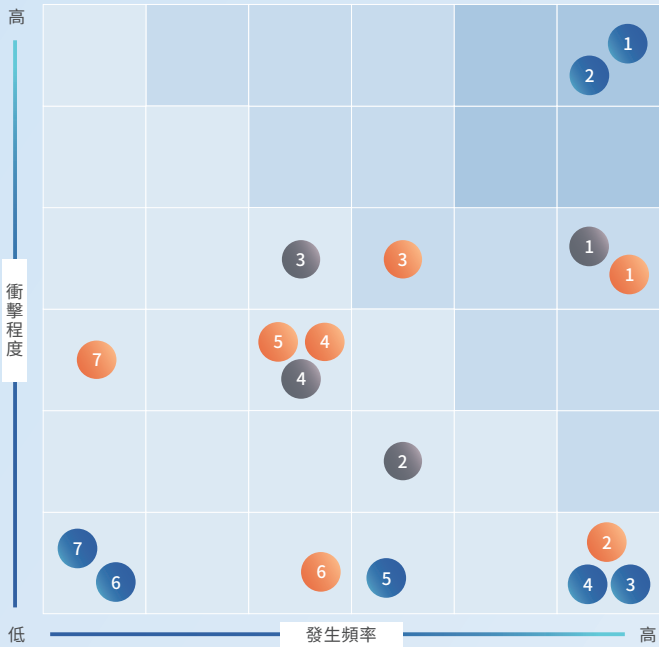
03 公司治理

ESG 數據與附錄

議題	風險類型	情境分析	影響時程 (衝擊程度)	影響層面	風險及財務影響	機會及財務效益	因應管理方法
極端氣候發生頻率增加衍生之飛航安全風險	實體風險－急性實體風險	參考 IPCC 第六次科學報告之情境，如：RCP 1.9 / SSP1 1.9 (2100 年全球升溫 ≤1.5° C) / RCP 4.5 / SSP2 4.5 (2100 年全球升溫 2.4-2.6° C) / RCP 8.5 / SSP5 8.5 (2100 年全球升溫 4.3-4.8° C)	短、中期 (中 / 影響 EBITDA<1%)	自身營運 (經營發展 / 客運服務 / 貨運服務 / 飛航安全) / 上下游供應鏈	- 受到淹水、強風、雨、霧等異常氣候影響，致航班變動或取消、旅客聯外交通受阻、貨運運輸受阻 (貨機延遲)，增加公司營運成本 (轉降、旅客安排) - 極端氣候影響原物料供給，衝擊市場景氣循環，減少裝載率及收益	- 增強風險預告及緊急應變能力，妥善處理客戶需求與協助行程管理，提高服務品質、聲譽 - 航班變動時，妥善處理客戶需求，有助於提升客戶忠誠度及回頭率，擴大收益 - 客貨運整合及調度能力提升，強化營運效率及收益能力	- 擴大與強化作業程序內涵及緊急應變機制，加強所有作業人員訓練，提升組織內跨單位協調度與營運效率 - 引進氣象專業團隊，增進氣象預測準確度，及早啟動航機調度作業 - 增進供應鏈管理協調性與夥伴合作關係，確保貨物與人員之運輸各項環節之安全與順暢
平均溫度上升、降雨強度不均對企業之影響	實體風險－慢性實體風險		長期 (低 / 影響 EBITDA<0.1%)	自身營運 (經營發展 / 客運服務 / 貨運服務 / 飛航安全) / 上下游供應鏈	- 平均溫度上升致能耗需求與成本增加 - 受到降雨型態改變影響，旱災發生頻率、長度 增加，影響供水、旅客、員工服務品質、衛生安全與餐飲安全等，並增加因應成本	- 作業流程與行為改變，減少成本支出 - 規劃再生能源，減少石化燃料依賴度、缺電風險及其衍生成本 - 開發或引進製程節水措施，減少耗水及其成本 - 服務流程與工具改善、新生態旅遊景點開發，增加集團收益與競爭力	- 每年研訂減量目標及推動能資源節約措施，減少不必要的能資源耗用 - 規劃再生能源設施，申請再生能源憑證。 - 改善節水、儲水設備、雨水回收措施。 - 強化飲用水管理程序與品質 - 改善服務流程，創新商業模式

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（2027 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](#)」。



- 機會**
- 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	2025 年具體作為
 治理	強化氣候治理作業	每年持續向董事會提報氣候治理報告	- 已向永續暨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 - 向董事會提報企業暨集團溫室氣體管理績效及 IFRS 作業進度
	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	- 落實推動 TCFD 與導入 SASB、IFRS S2、TNFD 等相關標準、指引要求 - 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	- 落實 SOP 作業程序 - 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	- 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 - 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 - 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	- 實質參與國際及臺灣重要氣候政策議合平台，掌握政策發展趨勢及發言權 - 推動產官學界催生本土永續航空燃油之發展策略，參與國家 SAF 試行計畫及議合作業 - 持續深化參與 IAGOS-PGGM 等組織國際氣候變遷科學研究專案 - 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	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
	強化既有企業風險管理機制	落實風險控管與強化緊急應變機制	- 於現有企業風險管理機制納入氣候因子，強化各單位氣候風險 / 機會偵知、應變、控管機能 - 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，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	- 參與國際航空業碳抵換及減量計畫 - 持續強化因應 EU ETS、UK ETS、CORSIA、Refuel EU 等機制 MRV 作業 - 推行碳權 / 額度交易制度操作的研究與執行作業
	推動減碳與能源轉型	2050 年營運作業達淨零碳排放	- 強化電力監控，耗能設備 / 環節加裝電表 - 持續執行高耗能設備汰換 / 更新 - 增設太陽能等再生能源發電設施並研訂及落實裝置容量目標 - 能源管理系統持續運作並精進管理效益 - 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	- 持續執行全球營運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 - 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 淨零碳排目標，並通過 SBTi	- 通過科學基礎減碳目標（SBTi）：2030 年用油效率較 2019 年基準提升 26%，其排放量包含範疇 1(類別 1) 及範疇 3 與燃料及能源相關活動 (類別 4)。 - 建立約 76 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 淨零碳排目標	- 持續推動「機隊更新」、「機身減重」、「航務優化」、「維運精進」等方案 - 依中、長期業務成長及減碳趨勢進行機隊規劃 - 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 - 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	- 持續推動飛航節油作業，每年持續精進燃油使用效率 - 優化航網規劃，因應疫情與國際發展趨勢，最適化客 / 貨機隊規模

- 2.1 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

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。為落實「森林暨生物多樣性承諾」，華航已參考 TNFD 架構及 LEAP 方法學，運用生物多樣性資料庫及風險分析工具，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，並參考自然資本議定書、科學基礎自然目標網絡等工具及資源，鑑別自身及上下游營運活動之高衝擊商品清單，以及不同情境下與生物多樣性的影響與依賴關係、辨識風險與機會議題，研訂因應策略及相應之管理指標與作業目標，並循「供應商行為準則」及永續、綠色採購機制，控管上游高風險服務及產品；本年度依循 LEAP 方法學，透過 ENCORE 資料庫評級系統，完整評估華航價值鏈上游、自身營運及下游營運活動對自然之依賴和影響程度，鑑別出「航空客 / 貨運運輸業」具顯著之自然依賴與影響程度，並擇定服務運量最高之桃園國際機場為核心據點，以其自身及周遭 7 公里範圍進行自然生態敏感區域及物種分析，結合重要野鳥棲地及 GBIF 等國際資料庫與臺灣在地生態圖資，辨識生態熱點。並考量華航營運與自然環境連結情形，透過依賴及影響矩陣分析評估重大因子，以及相應之重大自然風險與機會，規劃完整之因應對策及指標與目標，落實自然風險與機會管理，鑑別結果可詳 TCFD 報告書。 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。



1. 具顯著衝擊場域及供應商產品及服務鑑別結果

GRI 101-4

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。本公司亦循 SBTN 高衝擊商品清單鑑別供應鏈具顯著衝擊產品及服務，其中紙木類產品及咖啡豆為第一階段關注及因應品項。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）。

2. 衝擊 / 依賴與風險 / 機會評估結果

華航以位於桃園機場特區之營運總部為標的，鑑別整體運輸服務流程，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，分析直接驅動因子及生態系統服務可能的衝擊與依賴，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	因應策略	對應之昆明 - 蒙特婁全球生物多樣性框架行動目標
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	• 參與國際議合平台加強對話 • 購機時綜合考量節油效益及 ESG 績效 • 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	• 邀請供應商簽署供應商行為準則 • 包裝減量、替代塑膠 / 一次性、回收再利用、使用再生料	 
非法野生動物運輸	衝擊	轉型風險	落實白金漢宮宣言及行動方案	 

目錄

前言

01 永續管理

02 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

03 公司治理

ESG 數據與附錄

短期				
重大性議題	衝擊 / 依賴	風險 / 機會	因應策略	對應之昆明 - 蒙特婁全球生物多樣性框架行動目標
航機起降及飛行過程排放溫室氣體、空氣污染物 (GHG/SOx/NOx) 及噪音	衝擊	實體風險	- 持續推動節油、降噪操作 - 添加永續航空燃油 - 持續推動機隊更新 - 推廣生態友善碳抵換專案 - 支持鳥類保育及復育倡議	

中長期				
重大性議題	衝擊 / 依賴	風險 / 機會	因應策略	對應之昆明 - 蒙特婁全球生物多樣性框架行動目標
場站因失去生態系統底護而受損，影響營運	依賴	實體風險	- 落實減碳、氣候變遷減緩暨調適措施 - 合宜推動 TCFD、TNFD 作業 - 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	- 落實減碳、氣候變遷減緩暨調適措施 - 合宜推動 TCFD、TNFD 作業 - 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	- 關注旅客旅遊意願變化並採取合宜應變措施 - 強化供應商 / 產業鏈議合 - 提升生態旅遊意識並採取支持維運措施	
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	- 要求供應商落實供應商行為準則 - 強化溯源管理、落實採購盡職調查 - 提高永續採購佔比 - 提高資源回收再利用比例、使用再生料 - 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	- 與在地小農合作，落實國際里山倡議 - 推動永續標章，落實在地採購 - 強化與供應商合作生態友善設計與商品開發	
生態系統劣化衍生效應大規模爆發傳染病，運輸需求降低	依賴	轉型風險	- 強化機艙清潔 - 加強防疫計畫整備及演練 - 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，擬定相應之管理指標及作業目標。

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. 2027、2030、2040 年前，地面作業碳排放量較 2023 年減量 10%、15%、60% 4. 2030、2040 年前，再生能源裝置容量達契約容量 10%、15%。 5. 2027、2030、2040 年前，添加 0.5%、5%、40% 永續航空燃油
	食材來源	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 2027、2030、2040 年累計參與並落實至少 3、4、10 場生物多樣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	

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。華航善用合作中之南庄植林場域辦理生態之旅，邀請商業夥伴共同走進山林，感受森之呼吸。同時，我們遵循公司人權政策，維護此議題之利害關係人權益，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。

詳附參閱 2.4.1 人權管理架構



支持公民協作 共譜生態旅程

華航深知生態資源之於對抗氣候變遷、提供人類社會經濟、服務、資訊與心理價值的多重重要性，自 2022 年與桃園市政府合作，於文化地標「橫山書法藝術公園」種植上百株臺灣原生樹苗後，2023 年起參與臺灣農業部林業保育署國家級植林專案，於苗栗南庄認養近 10 公頃林地，並由當地賽夏族部落協作造林及撫育工作，種植 27,000 株原生樹種「臺灣杉」與「臺灣櫟」，並支持永續旅遊熱點：加里山步道之維護作業，用以實際行動支持山林共生及原住民社群共好理念。

2025 年，華航持續深化與農業部林業保育署新竹分署之合作方案，認養面積再擴大 3.5 公頃，並新栽種 8750 株臺灣杉 (或其他原生樹種)，及新增步道維護認養「加里山步道大坪段 0.3-0.6K」，並邀請商業夥伴參與「森呼吸」活動，深入探索這塊，獲森林管理委員會 (Forest Stewardship Council, FSC)「永續森林管理作業標準認證」的場域，期拋磚引玉並擴散永續意識，落實里山倡議精神，結合更多力量促成社會、經濟與森林資源維護三贏之永續願景。



華航邀請商業夥伴探索山林之美，以行動支持山林共生及與原住民社群共好共榮，並擴散永續意識，落實里山倡議精神。「加里山步道大坪段 0.3K-0.6K」的步道維護與設施新設任務，由當地賽夏族部落承擔執行，透過原民社群參與，推動在地就業與技術傳承，深化與地方社群的共榮關係。

2.3.3 淨零轉型

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 月引領臺灣同業宣示「2050 年達成淨零碳排放目標」，及依此規劃飛航作業、地面作業及永續航空燃油使用之短中長期目標。華航早於 2017 年參與 SBT 減碳技術討論，也持續透過 IATA 平台討論航空業減量策略目標，續依此作業基礎於 2022 年簽署參與科學減碳目標倡議（Science Based Targets initiative, SBTi），設定：2030 年用油效率較 2019 年基準提升 26%，其排放量包含範疇 1(類別 1) 及範疇 3 與燃料及能源相關活動(類別 4)。該目標已於 2024 年通過 SBTi 審核，確保符合聯合國巴黎協定之全球減碳目標。

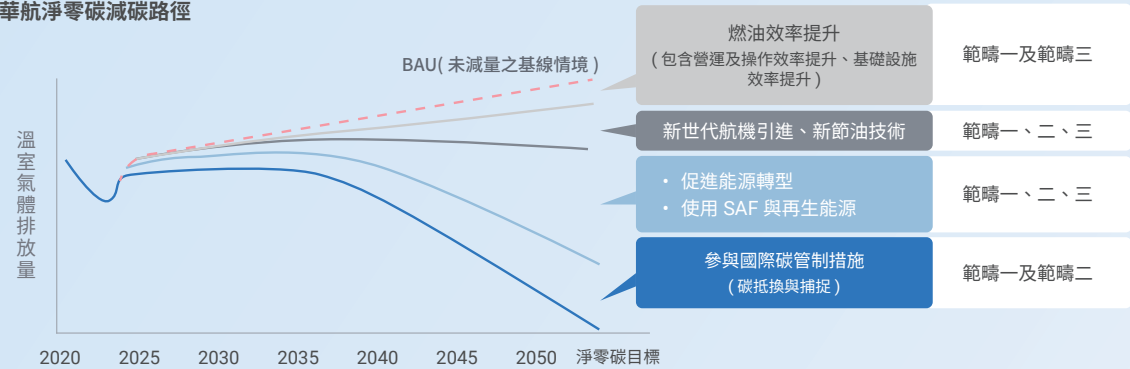
邁向淨零碳之策略方法與減碳路徑

為達成長期減碳目標，華航推動 5 大減碳核心策略。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，包括持續引進高燃油效率機型、評估永久碳移除技術投資，以及追蹤氫能與電動航空技術發展趨勢，掌握最佳導入時機與成本效益。

此外，華航導入內部碳定價機制，涵蓋範疇一與範疇二排放，綜合考量國內外溫室氣體相關法規(如國際碳管制規範)、永續航空燃油(SAF)作業成本、低碳投資(如再生能源)及內部行為調整等因素，以影子價格方式擬訂碳定價為每噸 100 歐元(約 117 美元)。該機制除用於成本效益分析外，亦作為公司風險分析、營運決策、能源效率提升與減碳方案推動、識別並掌握低碳機會及低碳投資評估之重要依據，並逐步納入營運決策流程與整體風險評估架構，以支援上游價值鏈減碳、氣候政策與減碳目標之設定與達成，同時作為碳抵換預算編列之參考，持續推動減碳措施與低碳投資。另華航持續強化價值鏈減碳管理機制，以提升整體減碳成效與轉型能力。在治理架構方面，華航透過企業永續委員會、企業環境委員會及 TCFF 作業平台，建立完整氣候治理機制，並每年將執行成果提報董事會監督管理，確保依循既定減碳路徑持續推進。

(相關管理架構與流程參考 [2.3.2 氣候變遷減緩與調適](#))

華航淨零碳減碳路徑



華航淨零碳目標及策略重點

淨零排放策略	2030 年用油效率提升 26%之貢獻	2025 年推動重點
持續提升燃油效率	2-4%	- 推動 11 項飛航節油減碳作業，總計減碳約 47,755 噸 - 提升載客與載貨率
支持新技術發展	10-15%	持續引進 A321neo、777F 貨機，並於 2026 年起引進 787 新世代節能航機。
推廣永續航空燃油	3-5%	- 在臺灣及海外固定使用 SAF，使用量達 0.5% - 執行企業客戶 SAF 合作計畫 - 參與政府及油商 SAF 議合作業 - 支持政府 SAF 試行計畫
參與國際碳管制機制	2-11%	- 完成 CORSIA 國際航線碳排放 MRV 作業 - 評估碳權購買與管理作業

參與國際合作，為全球減碳貢獻己力

華航自 2023 年與 IATA 合作 CO2 Connect 計畫，分享飛航碳排放數據，提升航空碳排放資訊應用。2024 年起，華航加入 IATA CO2 Connect 諮詢小組，協助監測客貨運模型並提供修正建議，以利航空運輸碳排放計算更精確。此外，華航持續深化 IAGOS-PGGM 國際合作，結合其蒐集之數據資訊，於 2023 年啟用 IAGOS 最新之 P2b 與 P2d 觀測儀器，協助國際氣候研究團隊比對與校驗日本宇宙航空研究開發機構(JAXA)溫室氣體觀測衛星遙測暨推測數據，促進台灣與日本、歐盟國際科研合作之實質利益，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。

持續邀請企業客戶及供應鏈夥伴，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，華航為臺灣首家添加 SAF 的航空公司，自 2017 年起已於 A350-900、A321neo 新機飛渡添加 SAF（2017 至 2022 年為臺灣唯一添加 SAF 之航空業者）。

此外，華航 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，同時亦為優先台灣航空業將 SAF 應用於商業航班，訂定 SAF 添加目標。華航攜手供應鏈廠商及客貨運企業客戶夥伴加入 SAF 合作計畫，使用可較傳統航空燃油減少 80% 以上碳排之 SAF，共同降低碳足跡，華航 2023-2025 年持續推動商業示範航班添加 SAF（Skyteam 飛行挑戰），持續累積自身作業經驗，總計減少華航直接溫室氣體排放（範疇一）及客戶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。

2025 年華航年度添加目標已超過總添加目標 0.5%，並於同年起與國內油商（中油及台塑）合作，於松山、桃園及高雄三大機場導入永續航空燃料（SAF）使用，並簽訂為期三年之合作備忘錄（MOU），支持本土 SAF 供應及產業發展；同時亦積極與科技大廠推動商務差旅導入 SAF 應用，以協助客戶達成減碳目標並擴大永續轉型影響力。

在 2026 年規劃方面，華航持續掌握國內外 SAF 技術與供應市場發展，並依據全球 SAF 訪商與採購經驗，適時評估國內外供應可行性、政策要求及營運條件，積極參與政府及生產供應商相關倡議合作，務實推展 SAF 採購布局，以落實短中長期目標。

華航與台塑石化擴大採購萬噸永續航空燃油，航向淨零未來

2.3.4 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

在提供客戶優質服務的同時，我們也透過企業環境委員會之運作，依業務屬性規劃及推展多元環保節能措施，持續提升企業營運生態效益。2025 年，華航引進 7 架 A321neo 客機以及 1 架 777F 貨機；2026 年，除持續引進 A321neo 客機外，華航將迎接全新波音 787 機隊，藉由嶄新且年輕化的機隊，為提升航機用油效率奠定基礎，再經由航機用油管理小組追蹤各機隊用油效率，採取計畫、操作、後勤及管理面向之節油措施，最小化客 / 貨運服務產生之環境負面衝擊。總部 / 外站營運及修護作業，則依循生命週期流程思維，考量設計、採購、使用、維護及廢棄階段與環境與生態的互動關係，透過健全之環境暨能源管理機制，持續達成無重大裁罰之作業目標及提升能資源利用效率，減少廢棄並邁向循環經濟。

2025 年華航推動 65 項環保節能及 11 項飛航節油措施，共計減碳 49,780 噸，達成率為 128%；2026 年進一步規劃推動 76 項措施，預計減碳 40,510 噸。

管理目標	重要管理策略 / 措施	2025 年作業成果與績效
零裁罰與落實環境管理循環 (PDCA)	- 每季鑑別守規義務及查核符合性 - 依循 ISO 14001/50001 標準推動環境管理稽核：每年辦理 2 次內部稽核及 1 次外部稽核作業、各環管會 / 用油小組依業務屬性執行外站及供應商稽核作業	無重大環境裁罰事件 ^{註1}
提升航機用油效率	推動綠能飛航 ① 持續推動機隊更新，增購空中巴士 A350-1000 客機、波音 777-9 客機及波音 777-8F 貨機，預計自 2029 年開始交付，投入北美與歐洲的長程客運及貨運航線。 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 優化機隊用油效率監督量測機制，尋求能源績效提升機會 ④ 落實場站稽核作業，提高節油措施執行率 ⑤ 推動陸空聯運，建構低碳運輸網路，偕同陸運業者共同發揮轉運旅客的綜效，降低旅客產生的碳排放與等候時間」等效益 提升地勤控管 - 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 - 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	共推動 11 項節油措施，節約 18,866 公秉用油，達成度 129%

- 2.1 信賴價值
- 2.2 共創價值
- 2.3 環境價值
- 2.4 人才價值
- 2.5 社會價值



管理目標	重要管理策略 / 措施		2025 年作業 成果與績效
提升航機 用油效率	持續定期維運	- 持續監控與維持航機性能、管理並精進節油措施效益 - 定期清洗關鍵設備，保持航機最佳狀態 - 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 - 選用環保塗漆 / 除漆劑，兼顧油效與減少空污 - A350 與 787 航機採用低阻力 BC/CC(色漆 / 透明漆) 塗層	共推動 11 項節油措施， 節約 18,866 公乘用油， 達成度 129%
	進行機身減重	- 完成 CORSIA 國際航線碳排放 MRV 作業 - 評估碳權購買與管理作業	
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、總部電梯全面導入電力回生系統，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 219 千度用電，達 成度 99%
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、急速熄火政策等節油措施方案		節 約 257 公 乘 用 油， 減 碳 665 噸， 達 成 度 107%
提高再生 能源佔比	開發多元合作方案，促進永續航空燃油使用量、增設地面太陽光電設施		添加 13,154 公乘永續航 空 燃 油， 相 較 2024 年 提 升 503% 比 例；太 陽 能發電 197 千度
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、導入廚餘機、優化廢污水處理設備效能、選用及租賃環保節能影印機、廢紙餐盒 / 溶漿回收再利用等多項其他環保措施。		減少 56 噸紙張使用與廢 棄， 減 碳 241 噸， 執 行 率 100%。

註 1：10,000 美元以上屬重大環境裁罰事件，2022-2025 無重大環境裁罰事件。
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)。

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，[詳情參閱](#)

2.1.2 客運服務 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。

2025 年華航溫室氣體總排放量 8,074,239 噸 CO₂e，較 2024 年微幅增加 5.17%，然地面作業之排放量較 2024 年減少 0.06%。

華航集團溫室氣體資訊

單位：噸 CO₂e

盤查主體	GHG 範疇	項目	2019	2022	2023	2024	2025	
	類別一	飛航作業	7,059,083	5,435,050	6,048,568	6,224,228	6,525,728	
		地面作業	4,981	4,041	3,028	3,328	3,114	
		碳排密集度 (噸 CO ₂ e/ 百萬元)	48.26	38.56	37.44	35.55	36.48	
			飛航作業	237,701	89,500	126,743	119,492	120,024
			飛航作業	362,794	31,306	289,358	399,684	422,563
	類別二	地面作業	18,169	16,468	15,767	15,079	16,138	
		碳排密集度 (噸 CO ₂ e/ 百萬元)	0.13	0.12	0.10	0.09	0.09	
			地面作業	901	805	742	735	718
			地面作業	106	265	220	240	245
類別三～六註		地面作業	1,607,690	1,240,935	1,389,211	1,432,790	1,529,257	
華航營運活動		碳排密集度 (噸 CO ₂ e/ 百萬元)	10.98	8.80	8.59	8.18	8.55	

註 1：此表格數據計算範圍為華航（包含全球營運據點包含海內外分公司 / 辦事處，自 2023 年起納入第三方查證）、華信、台虎 100% 的飛航用油。
註 2：華航 2025 年溫室氣體總排放量中，8,074,237 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。
註 3：類別三 ~ 六之依據為 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 / 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。

航空燃油效率表現

GRI 302-3, 305-4

2025 航空整體用油效率表現為 0.2292 噸 / 千 RTK，較目標值（0.2373 噸 / 千 RTK），達成度約為 103%。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。

	項目	2021	2022	2023	2024	2025
	燃油使用量（噸 / PJ）	1,857,073/82	1,717,758/76	1,911,669/84	1,967,183/87	2,064,318/91
	CO2 排放量（噸 CO2e）	5,875,530	5,435,050	6,048,568	6,224,228	6,525,728
	運量（千 RTK）	7,605,201	6,949,143	8,359,335	8,611,404	9,007,557
	用油效率（噸 / 千 RTK）	0.2442	0.2472	0.2287	0.2284	0.2292
	碳排密集度（噸 CO2e / 千 RTK）	0.7726	0.7821	0.7236	0.7228	0.7245
	燃油使用量（噸 / PJ）	-	29,709 /1.31	39,903/1.76	37,676/1.66	37,723/1.66
	CO2 排放量（噸 CO2e）	-	93,881	126,093	119,055	119,203
	運量（千 RTK）	-	41,169	66,367	69,250	72,720
	用油效率（噸 / 千 RTK）	-	0.7216	0.6012	0.5441	0.5188
	碳排密集度（噸 CO2e / 千 RTK）	-	2.2804	1.8999	1.7192	1.6392
	燃油使用量（噸 / PJ）	-	9,895/0.41	91,738/4.04	125,882/5.55	133,169/5.87
	CO2 排放量（噸 CO2e）	-	31,268	289,892	397,787	421,073
	運量（千 RTK）	-	27,129	380,879	560,068	597,629
	用油效率（噸 / 千 RTK）	-	0.3647	0.2409	0.2248	0.2228
	碳排密集度（噸 CO2e / 千 RTK）	-	1.1526	0.7611	0.7102	0.7046

註 1：用油效率及排碳強度愈低表現愈好
註 2：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

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，如能源大用戶申報與節電目標調整、儲能系統效益評估等，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。

自 2023 年起全面優化之能源資訊監控設備與機制，2025 年邀請外部顧問分享近期國內外管理趨勢與法規變革，並透過教育訓練課程，說明績效指標建立，提升員工節能意識。

華航 2025 年總用電量為 34,456 千度，較 2024 年（31,921 千度）增加 1.07%。截至 2025 年，華航已設置 4 座太陽能光電發電設施，包括華航園區之 276 kW、178KW，以及修護廠區之 193 kW、197kW 設施，太陽光電發電效率維持在 9,800 度 /kW；為支持運具 / 裝備電動化作業，華航園區及修護廠區持續設置充電樁設備，完善運具電動化基礎設施。此外，在建築能效提升方面，華航園區於 2025 年啟動電梯改裝作業，選購創新技術電力回生系統，以持續符合綠建築標準與精神。

地面作業汽 / 柴油用量部份，2025 年共計耗用 1057 公秉，較 2024 年 886 公秉增加 19%，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 13,154 公秉永續航空燃油，達年度總添加 SAF 用油 0.5% 目標。

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。

能源消耗數據

能源種類	單位	2022	2023	2024	2025
非再生燃料	MWh/GJ	21,053,443 / 75,786,331	23,429,847 / 84,340,702	24,109,748 / 86,788,148	25,454,114 / 91,627,481
再生燃料	MWh/GJ	291/1,046	418 / 1,505	369 / 1,327	128,633/463,041
電力（購買使用）	MWh/GJ	32,354 / 116,465	31,853 / 114,662	31,813 / 114,518	34,259 / 123,321
太陽光電系統發電量（自發自用）	MWh/GJ	110/396	119/428	108/389	197/710

註 1：非再生燃料包含：汽油、柴油、液化石油氣（LPG）、天然氣（LNG）、航空燃油。航空燃油的範圍為華航所有班號。
註 2：再生燃料包含：航空永續燃油、太陽能光電系統發電。
註 3：航空燃油熱值採用 IPCC 公告係數、天然氣及永續航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。
註 4：皆納入海外分公司數據且 2023 年起經外部查證。
註 5：2019 年華航獲得再生能源憑證，太陽能光電開始自發自用，故 2019 年尚無太陽能光電系統發電量，自 2020 年開始統計。



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 1,300 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 44%。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，2025 年回收量約 5,263 噸，回收率達 8%。

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。華航透過員工教育訓練，講解日常節約用水之重要性，並於用水區塊（如洗手間 / 洗手台）張貼文宣，亦於公司內部網頁上架相關文宣，宣導節約用水之重要性。

2025 年華航自來水取水量計為 105,904 度，較 2024 年減少 7.4%，亦達成 2025 年用水量較 2018 年節約 7% 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 2027、2030、2040 年用水量較 2018 年減少 8%、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	臺灣自來水公司 （淡水）	生活污水：桃園機場污水處理廠（二級處理）	南崁溪 （地表	pH：6 ~ 9 COD：<100 mg / L BOD：<30 mg / L SS：<30 mg / L
			生活污水：桃園機場污水處理廠（二級處理）	水丙類 水體河 段）	
修護廠區			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

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
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 NH3-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 2：2025 年末發生廢污水違規事件。

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 （%）
	2022	2023	2024	2025	2025	2025	2025	2025
華航園區 （自來水）	28.70	36.46	40.82	39.30	19.03	27.05	14.36	31.16%
華航園區 （雨水）	9.35	6.07	9.65	6.79				
修護廠區 （自來水）	55.81	61.55	58.17	63.93	38.33	生活：11.50	NA	—
						事業：14.10	事業：3.51	5.49%
台北分公司 （自來水）	4.02	4.18	3.91	4.23	2.07	2.17	NA	—
松山園區 （自來水）	10.68	15.97	11.53	12.65	4.88	7.77	NA	—
總計	108.56	124.23	124.08	126.90	64.31	62.59	17.87	14.08%

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臺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，致力降低環境衝擊。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。因航班營運量增加，2025 年修護作業排放之 VOCs 約為 20 噸，較 2024 年度之 19 噸增加 5%，已重新檢討並適時提醒修護工廠廠區作業。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。

目錄

前言

01 永續管理

02 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

03 公司治理

ESG 數據與附錄

華航集團 SOx 、 NOx 排放資訊

							
項目		單位	2022	2023	2024	2025	
客機	SOx	排放量	噸	29.59	38.36	46.17	47.27
		排放效率	克 / RTK	0.0130	0.0094	0.0104	0.0108
	NOx	排放量	噸	120.64	400.60	482.23	493.70
		排放效率	克 / RPK	0.0183	0.0119	0.0130	0.0133
貨機	SOx	排放量	噸	13.03	11.37	11.02	12.56
		排放效率	克 / RTK	0.0028	0.0027	0.0026	0.0027
	NOx	排放量	噸	135.84	118.79	115.14	131.22
		排放效率	克 / RTK	0.0291	0.0278	0.0276	0.0284

								
項目		單位	2023	2024	2025	2023	2024	2025
客機	SOx 排放量	噸	26.58	27.81	28.66	11.56	15.17	16.04
	排放效率	克 / RTK	0.4004	0.4016	0.3941	0.0304	0.0271	0.0268
	NOx 排放量	噸	277.54	290.45	299.30	120.77	158.41	167.50
	排放效率	克 / RPK	0.3863	0.3933	0.3951	0.0279	0.0285	0.0283

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。



循環經濟

GRI 306-2, 306-3

華航於日常營運中落實工作場域垃圾分類管理，各單位依廢棄物類別進行分類後，委託清潔公司於垃圾收運後再次進行檢查與分類確認，並落實垃圾逐袋秤重作業，以掌握及控管廢棄物產生量，提升分類品質與資源回收成效。為強化廢棄物分類管理與查核機制，華航每年定期執行兩次內部稽核及一次外部稽核，透過現場查核、作業流程檢視及分類情形確認等方式，定期檢視垃圾分類執行情形及管理成效。2025 年內部及外部稽核結果均符合相關要求並順利通過，顯示華航持續落實廢棄物分類管理及查核作業。華航透過員工教育訓練，講解廢棄物分類之重要性，並於垃圾 / 回收區域張貼文宣，亦於公司內部網頁上架相關文宣，宣導廢棄物垃圾分類之重要性。

華航廢棄物主要來自地面作業產生之事業廢棄物（一般 / 有害）、生活廢棄物，以及餐商備餐與機艙服務產生之廚餘、清廁廢棄物等（詳廢棄物流程圖）。為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，積極媒合回收廠商，建立回收再利用流程，確保集團營運產生之包材等廢棄物確實回收再利用，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。

另為降低剩食衍生之環境及生態衝擊，華航與旗下空廚夥伴華膳空廚攜手推動綠色轉型，從食材採購、製程管理到餐點配送，以節能減碳、廚餘減量及環保包裝等三大核心策略，打造全方位的永續空廚管理。華膳空廚已通過 ISO 與 HACCP 國際品質認證，以全球標準確保食品衛生與安全，且每月固定進行一次廚房查核與兩次餐點查核，確保製作流程透明、品質穩定，讓乘客在萬米高空安心享用每一餐。除了機上餐飲，華膳也積極拓展非航業務領域，開發冷凍即食食品、便當外賣、企業團膳等多元產品線，打造空廚品牌的新價值鏈，將食品製造的高品質標準延伸到日常生活，讓永續理念走得更遠。



剩食減量

- 導入智慧分析系統，精準預估旅客餐點需求，有效降低多餘製作與食材浪費。特殊餐點亦採預訂制，確保「每一份被製作的餐點，都能被珍惜地享用」。
- 100% 回收廢食用油、製程汙泥與廚餘廢棄物，轉化為能源或再生資源，實現廢棄物資源化。



節能減碳

實踐綠色採購，選購新型環保冷媒餐車、導入高能源效率設施，提升作業效能與永續效益。



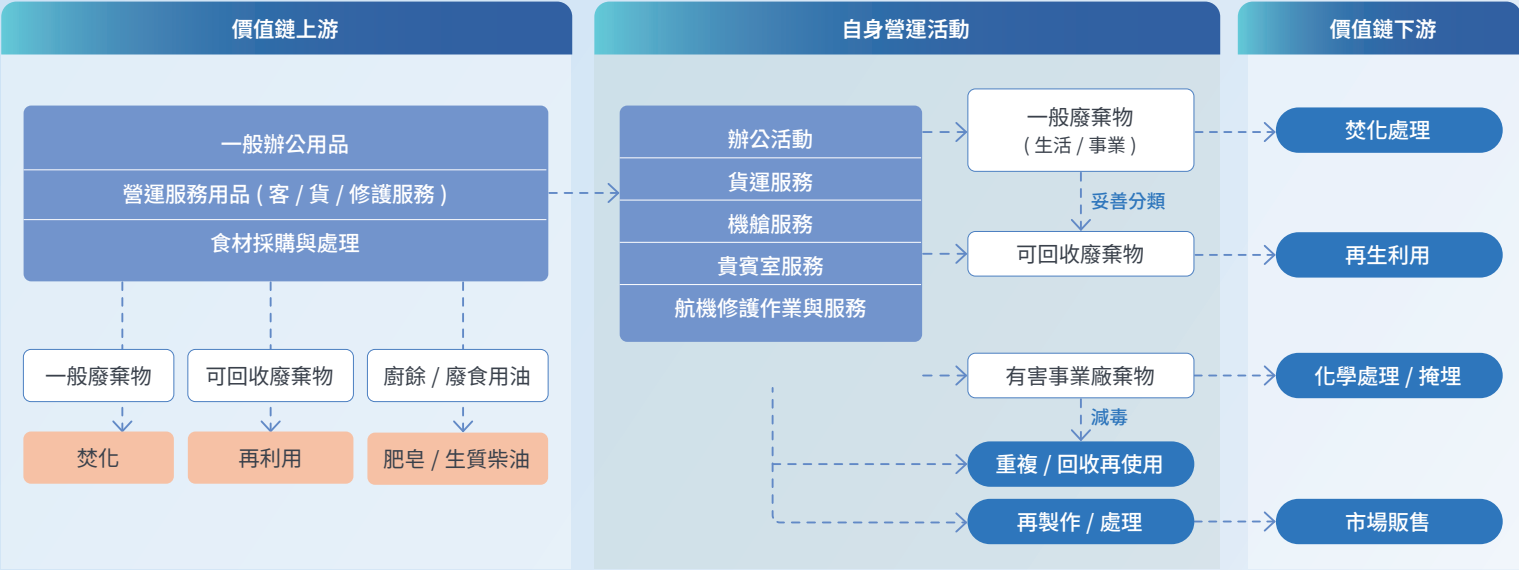
環保包裝

實踐綠色設計，與供應商議合、開發、選購符合國際標準的環保包裝材料，從源頭減少碳足跡。

地面廢棄物回收率自 2025 年 32.1% 提升至 35.8%，2025 年總廢棄物產生量為 2,441 噸。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。

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：範疇涵蓋修護園區、華航園區、高雄分公司員工餐廳、臺灣據點貴賓室服務、返 TPE 航班賓及桃機備餐資訊。
註 3：2024 年因申報流程異動，自 2024 年新增統計非有害事業廢 - 廢木材品項，2025 年該品項係 166.41 公噸 (再生利用)。

廢棄物流程圖



廢棄物資訊	產生量 (單位：公噸)				處置方式
	2022	2023	2024	2025	
一般生活	113	122	118	138	焚化 - 含能源回收
	629	986	948	839	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	622	973	1,112	1,098	再生利用 - 資源回收
修護有害事業廢棄物	12	11	7	12	其他處置 - 化學處理 (如電鍍液)
	2	1	1	0.72	其他處置 - 境外處理 (如含鋇電池)
修護非有害事業廢棄物	147	194	193	153	再生利用 - 資源回收 (如廢潤滑油)
	47	127	113	200	其他處置 - 熱處理 (如廢油漆)
總計	1,572	2,414	2,491	2,441	

- 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

剩食管理

因應剩食議題日漸受國際關注，華航自 2024 年個別計算及檢視剩食管理績效，2025 年在總部華航園區設置廚餘機，透過加熱脫水及研磨絞碎方式處理廚餘，處理完後之廚餘渣較原型廚餘體積減少 90%，2025 年廚餘投入量共 5637.8 公斤，並產出 1021 公斤之廚餘渣，用於園區堆肥及園藝補土，充分達到減廢並物盡其用之目的。華航盤查運輸服務過程中產生之所有食物損失與浪費，包括地面作業期間辦公室員工餐廳之廚餘、餐點備製階段航空餐剩餘食材，以及服務階段貴賓室與機上服務所產生之食物廢棄物，透過依服務階段蒐集與分類相關數據，華航得以針對不同來源之食物損失與浪費特性，設計相應之減量措施。機上服務單位返台航班每人次-餐廢棄物產生量為 0.35 公斤；另為降低旅客行程異動所致之廢餐，2025 年藉由經濟誘因調整，將人均廢餐量由 2024 年的 0.76 克降至 0.33 克，順利達成年度控管目標。考量不同艙等差異性，華航規劃以各艙等超餐率 (0.09%~0.28%) 為機艙剩食管理之控管標的；2025 年各艙等超餐率目標分別為：商務艙 0.25%、豪華經濟艙 0.28%、經濟艙 0.09%，而 2025 年各艙等實際超餐率為商務艙 0.15%(達標)、豪華經濟艙 0.08%(達標)、經濟艙 0.11%(未達標)；2026 年各艙等超餐率目標分別為：商務艙 0.24%(較 2025 年降低 2.5%)、豪華經濟艙 0.27%(較 2025 年降低 2.5%)、經濟艙 0.09%(2025 年度全航線表現之平均值 0.11% 未能達標，然實際達成 KPI 場站計 30 站，故 2026 年仍維持原目標值 0.09%)，持續透過系統相關作業優化及加強宣導，促使各場站努力推動精準訂餐。

績效指標		產生量 (單位：公噸) (註 2)				處置方式
		2022	2023	2024	2025	
貴賓室、員工餐廳及機上餐點備餐	產生量 (公噸)	142	541	462	370	再生利用
	貴賓室服務					
	人均產生比 (公斤 / 人)	0.017	0.034	0.032	0.029	
機上餐點服務	產生量 (公噸)	632	1,610	1,863	2,095	焚化 - 含能源回收 (依檢疫要求) ^{註 1}
	機上服務					
	人均產生比 (公斤 / 人)	0.65	0.33	0.31	0.35	
總計		774	2,151	2,324	2,465	

註 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)。

註 2：範疇涵蓋修護園區、華航園區、高雄分公司員工餐廳、臺灣據點貴賓室服務、返 TPE 航班賓及桃機備餐資訊；已扣除 2025 年華航園區員工餐廳廚餘產生量，因其已經廚餘機製成土壤資材。



為持續精進機艙廢棄物管理，華航除已於雙走道機型實施機上資源分類及回收服務，透過裝載回收專用餐車 (eco-cart) 供空服組員妥善分類可資收及其他物品；亦持續從材質選用、餐點優化等源頭管理策略，包括汰換一次性使用塑膠用品包材、提升再生 / 永續認證材料使用比例、推動預選餐點及開發聯名特色餐食等，期在迎接跨境旅遊需求復甦、兼顧機艙服務品質的同時，最小化營運衍生之環境衝擊。

包裝材料管理

配合階段性服務品項更新，華航於 2025 年重新盤點客運服務流程中，面向旅客之品項及其包裝材料材質，透過掌握包裝材料使用情形，尋求包材進一步減量的機會。華航除聯名旅行 / 盥洗包外包裝、內容物皆融入環保友善設計理念 (亮點作業—環保過夜包)、全艙等頭墊紙皆以 100%RPET 回收材再製外，各項空中服務備品裝載用塑膠袋、塑膠封條、垃圾袋、膠杯，皆採用 100% 環保回收材 RPET 再製而成；單支包裝用之紙材包裝皆要求環保無塑紙材及具 FSC 認證；各項木 / 紙材 (如：撲克牌、紙杯、攪拌棒等) 皆指定具 FSC/PFRC 認證。受限航班飛時限制所使用之拋棄式餐具包，其木 / 竹製餐具、餐巾紙及包裝袋皆具 FSC 認證及無塑無淋膜紙。

此外，華航亦期許發揮自身影響力，透過與供應商之溝通與議合，提高物流階段使用回收料包裝材之比例，包括攜手電商平台 (EMall) 合作廠商持續提高紙類包材回收紙含量、增加塑膠包材再生料比例，並訂定 2030 年平均包材較 2023 年減重 35% 之目標。貨物包裝材料部份，華航則已採用 40%~ 60% 回收料製成之混料雨布進行包覆，並連同塑膠包膜進行回收及再利用，貨盤 / 櫃則依安全規定定期維護，經評估需汰換者，則批次進行拍售作業予以回收再利用。

包裝材料資訊

項目		2025
塑膠類	包材重量 (公斤)	1,638,374
	再生材料佔比 (%)	37.39%
	生物可分解佔比 (%)	1.05%
	回收再利用佔比 (%)	61.56%
木紙類	包材重量 (公斤)	254,798
	回收材料佔比 (%)	0%
	認證材料佔比 (%)	18.14% (FSC/PEFC 認證)
金屬類	包材重量 (公斤)	147,605
	回收及認證材料佔比 (%)	33.96%
玻璃類	包材重量 (公斤)	35,875
	回收及認證材料佔比 (%)	0%

註 1：範疇涵蓋 100% 面向旅客客運服務及貨運服務品項採購占比。

註 2：木紙類認證機構為 FSC/PEFC 認證

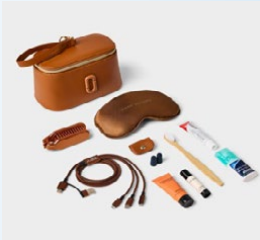
包材管理關鍵策略

- **提高可重複使用包裝比例**：豪華商務艙竹筷、拖鞋標註「請愛惜地球資源，使用後請攜帶下機，供重複使用」
- **提高可回收包裝比例**：優先選用 RPET 材質產品與包材，提高回收再利用可行性
- **淘汰一次性使用塑膠包材**：攪拌棒、牙線棒 / 牙籤刷、環保牙刷組等改以 FSC 認證紙張包裝
- **確保可回收包材被回收**：提供環保服務用車進行機艙資源回收作業，並加強外站供應商及代理商議合作業
- **增加再生材料使用佔比**：裝載用塑膠袋、垃圾袋、碗 / 盤蓋、PY/EY 頭墊紙等，皆採用 100% 環保回收材 (RPET) 再製而成
- **投入永續包裝解決方案研發**：針對特規品項專案研發，包括
 1. 旅行 / 盥洗包外包裝、內容物皆選用環保材質 / 包裝；經濟艙牙刷組柄身及牙刷頭保護套為 20% 環保回收材質，包裝亦為非塑材質。
 2. 受限航班飛時限制需使用之拋棄式餐具包，其木 / 竹製餐具、餐巾紙及包裝袋皆具 FSC 認證及無塑無淋膜紙。



環保時尚機上旅行包

中華航空推出全新升級機上旅行包，首度攜手 Marc Jacobs 與 FRAMA，以「為旅程而生」為核心理念，結合永續設計與實用機能，提升備品之循環使用價值，減少一次性用品使用。本次旅行包與廠商合作研發，導入環保材質與永續思維，包含竹製潔齒組等低環境負荷產品，並透過高質感設計提升重複使用率，使機上備品延伸至日常生活，降低廢棄物產生。同時選用兼具品質與環境理念之品牌（如 FRAMA），其產品強調天然成分與簡約設計，有助於減少不必要包裝與資源消耗。透過機上用品升級與設計優化，持續推動源頭減量與循環利用，落實減塑與永續採購策略，強化航空服務與環境責任之整合。



以環境友善構思設計之全新機上旅行包—豪華商務艙（上）、豪華經濟艙（下）



支持綠色服務 你可以…



地面作業

- 使用華航 app 預辦登機 (如仍需紙本，紙本登機證全面以 FSC 認證標章紙張印製)、預選餐點。
- 享用桃園機場貴賓室 e 化菜單服務。
- 參與自願性碳抵換方案「環保旅程碳抵換 ECO Travel」。
- 不非法運送保育類動植物。



起降過程

- (於夏季) 配合關閉向陽面遮陽板，共同節約能源。
- 感受節油飛航操作，如：執行連續直降達節油效益。



航行階段

- 享用來自在地或當季食材的機上餐飲。
- 提供預選餐點服務及客艙 (部分機型) 提供電子菜單，提升餐點供應管理效率。
- 瀏覽雲端書坊多元刊物，支持機艙減重節油。
- 支持雙走道機型資源回收作業。
- 享用並支持環保空中服務用品、使用自備耳機聆聽音樂。



準備下一段旅程

- eMALL 電商及綠色消費。
- 支持並關注華航參與的「太平洋溫室效應氣體觀測 (PGGM)」倡議、SkyTeam 永續飛行挑戰



數位化服務懶人包

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，邀請旅客共同響應環保永續，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，2025 年共計 4,236 人次同仁參與，整體滿意度達 94.7%。

2025 年共計 4,236 人次同仁參與

滿意度達 94.7%

環境溝通

溝通對象	溝通重點	溝通管道	2025 年作業實績
新生及全體員工	培養員工永續意識，內塑環保文化	新進員工訓練「華航與我」公司信箱、華航園地、開機畫面、問卷及有獎徵答	新進員工、外站主管環境教育訓練執行率 100% 環境 / 能源 / 碳管理系統專業知能訓練執行率 100% 互動性員工活動，計 4,236 人次參與
	辦理體驗活動，凝聚環保永續共識	環保講座	1 場次環保講座 「守護我們的星球」，共計 94 位同仁參與  講師：舒夢蘭 主播  講師與實體及線上與會同仁合影
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	實體課程 / 工作坊、線上 e-learning 課程	8 場次氣候、永續治理相關專業訓練 1 場次集團企業「永續治理溝通會議暨環境管理溝通會議」 總計 610 參與人次
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	精選 23 部環境生態機上影片 社群媒體揭露 7 篇環保專題與報導，總觸及人數約 269,629 人次
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、年度管理溝通會議等	華航集團子公司分階段推展及擴大環境管理系統建置作業。 本集團已完成碳盤查，相關範疇溫室氣體排放量皆已全數取得第三方查證聲明書。  詳請參閱 ESG 附錄 - 環境價值績效一覽表 集團夥伴設定 24 項能源資源管理目標，其中 15 項已 100% 達成。 與時俱進的華航集團行為規範、供應商行為準則

未來規劃

作業主軸	推動策略	未來發展規劃
優化氣候治理	• 穩健實踐減碳路徑 • 妥善應對氣候變遷	• 強化減碳路徑管理與實踐，包括科學基礎減碳目標 (SBTs)：依自訂減碳路徑穩健推動淨零碳排措施，符合國際氣候法規與市場期待。 • 推動低碳技術與綠色創新：擴大建置再生能源設施及儲能系統，投資新興低碳技術，如永續航空燃料 (SAF) 及新型航機，並持續推動飛航操作及創新節油措施。 • 深化氣候風險管理與調適策略：依實務作業需求優化氣候風險評估機制，持續提升供應鏈與營運模式的氣候韌性，確保企業穩健發展。
支持環境永續	• 精進價值鏈環境永續 • 深化永續意識溝通	• 推動供應鏈綠色轉型：循多元管道與供應商議合，確保符合環保法規或標準並協同提升環境績效，包括：鼓勵使用可再生資源及減碳製程，並建立綠色採購及議合機制。 • 加強內部與外部永續教育：內部深化員工環境永續意識與專業技能，外部攜手供應商並強化與旅客、貨主溝通，共同推動永續行動。 • 擴大綠色倡議與利害關係人合作：與政府、NGO 及產業夥伴合作，共同推動環境友善政策與行動，提高並擴大企業影響力

2.4 人才價值

Highlight



S&P Global CSA 社會面成績最高分

2025 年 S&P Global CSA 評鑑社會面向總分獲評航空業最高分，其中人權、安全、顧客關係議題獲滿分及最高分評價



連續 3 年榮獲亞洲最佳企業雇主獎肯定

榮獲 2025 亞洲最佳企業雇主獎 (HR Asia Best Companies to Work for In Asia)。



99.14% 工會參與

員工參與工會比例 99.14%



持續響應「臺灣人才永續行動聯盟」

2026 年 3 月 24 日宣布持續響應「TALENT, in Taiwan, 臺灣人才永續行動聯盟」



242.8 億薪資與福利投入

薪資與福利投資金額 242.8 億



員工訓練投入 4.56 億

積極辦理管理及各類專業訓練，總投入約 4.56 億

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

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

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

長期目標



2027

- 2026-2027 年間辦理 6 場次內部航空通識分享，參與人次達 600 人
- 2026-2027 年航空管理人才培育人數達 50 人
- 2026-2027 年女性主管比例目標達 26%

2030

- 2026-2030 年間累積辦理 15 場次內部航空通識分享，參與人次累積達 1,800 人
- 航空管理人才培育人數至 2030 年累積達 150 人
- 女性主管比例目標達 27%

2040

- 2031-2040 年間累積辦理 30 場次內部航空通識分享，參與人次累積達 3,600 人
- 航空管理人才培育累積達 400 人
- 女性主管比例目標達 30%



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

註：台灣虎航已獨立發布永續報告書，相關資訊請參閱《台灣虎航永續報告書》。

目標及規劃

議題	KPI	2025 年			2026 目標
		目標	績效	符合程度	
職業安全與健康 (IS)	總合傷害指數 FSI 降低 5%	FSI 0.42	FSI 0.19	優於目標值	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 (FSI，Frequency Severity Indicator)，係 (FR) 與 (SR) 相乘續除以一千的平方根。FSI= $\sqrt{((FR \times SR)/1000)}$ 計算結果數值精度：採計至小數點以後取兩位，第三位以後捨棄。
註 2：2023-2025 年勞動部公布航空運輸業之平均值：FR (3.59)、SR (48) 及 FSI (0.41)。

管理權責單位

企業永續委員會 — 人才價值小組

申訴機制

員工：人力資源處員工關係部
wecare@china-airlines.com



利害關係人專區

2.4.1 人權盡職調查

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 406-1,412-1,412-2

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。



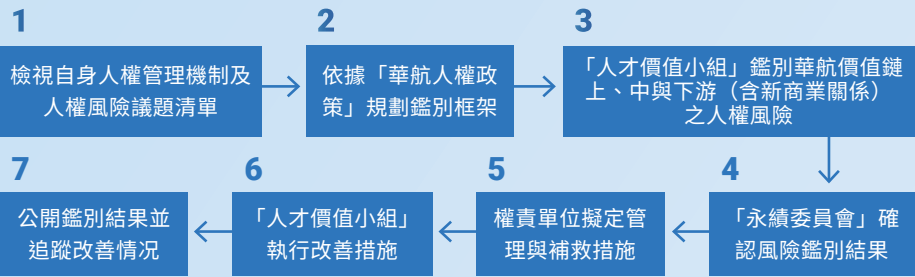
中華航空人權政策

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。 • 2025 年 10 月辦理「性騷擾防治」e 化教育訓練課程，計共有 10,479 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 2025 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。

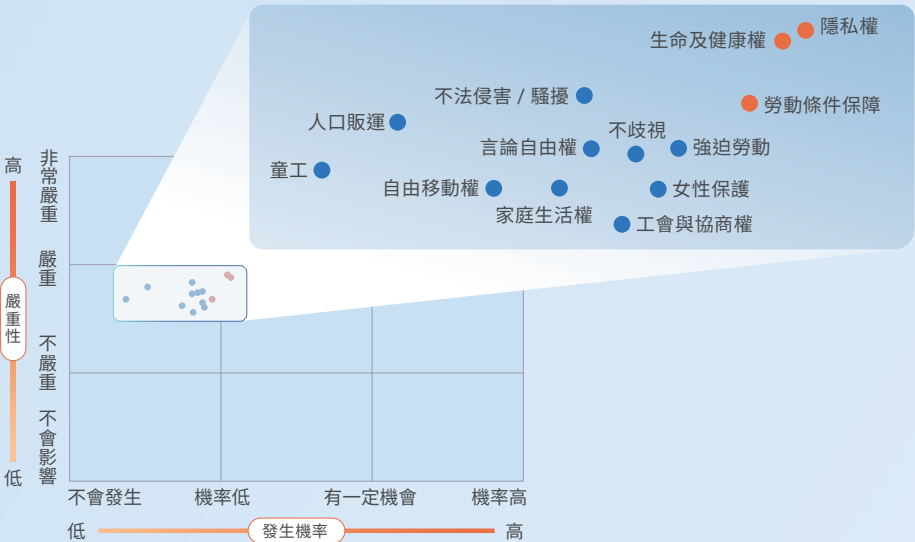
人權風險鑑別流程



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（2025 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，2025 年依 265 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。2025 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。

2025 年人權風險鑑別結果



主要人權風險減緩與補救措施

GRI 2-25, 406-1

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。依據所鑑別之三項主要風險，除強迫勞動不適用於華航價值鏈下游之外，華航於價值鏈各節點皆有三項主要風險之減緩與補救措施，對象涵蓋各類群體（含自身員工、女性、孩童、原住民、移工、派遣員工、當地社區等），另視當地法規國情等情形適用於全球各營運據點（66 個分公司 / 站，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。

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	訂有「個人資料委託管理程序」，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委外供應商、旅行社、聯運合作夥伴等特定第三方使用時，將要求第三方配合遵守	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	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」，要求所有供應商建立品質管控系統，確保產品或服務的品質與安全 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	
中游 華航自身營運	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杜絕強迫勞動，保障勞動自由 透過週期性之供應鏈永續性風險調查，掌握關鍵供應商管理現狀 透過 2025 年供應商大會，宣導關於人權與勞動條件規範	
	隱私權	華航依適用法規及 ISO 國際標準架構，建立「個人資料管理制度」，對於個資蒐集、處理及利用設有標準作業程序，並採行組織上與技術上之個資安全維護措施，對於人員另施予相關教育訓練及講座，強化個資保護意識	華航訂有「個人資料事故應變管理程序」，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
下游 客貨及社區	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。透過風險管理机制，依據各作業型態、職種類別進行風險分級管理 建置「職業災害管理系統」可查詢歷職業災害相關資訊，並據以實施統計分析，以利職災控管及預防 提供優於法規之員工健康檢查，達到早期發現、早期預防及早期治療的目標	華航藉由「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，以及利用「職業災害管理系統」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 2.4.5 健康與安全職場

目錄

前言

01 永續管理

02 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

03 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	生命及健康權	- 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、記錄自我監測指數，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；另外，亦推動多項強化麻疹防護措施，提供MMR 疫苗接種及補助方案，提升各職務別員工之麻疹免疫力 - 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	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
		- 於人權政策中聲明禁制強迫勞動，於人事業務手冊中及員工工作規則已訂有員工執行勤務等作業辦法 - 空勤組員排班採優於法規派遣方式，輔以疲勞管理機制及系統檢視，定期會議檢視改進，避免超出工時限制 - 地勤同仁以排班或考勤系統控管每日上班工時以符工時上限（每月加班不超過 46 小時，一日工時不超過 12 小時）	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 有關勞動裁罰情形請參考 詳請參閱 ESG 附錄 - 人才價值相關數據資料
	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 - 與員工代表共組退休金委員會及職工福利委員會等，共同保障員工勞動權益與提升職場環境 - 運行具有員工共同參與之各類委員會，就勞動條件、工作環境、職場安全等事項進行溝通，並確保權益侵害之補救改善與預防措施 2021 年末與與桃園市機師職業工會簽訂團體協約、2025 年初與中華航空公司企業工會簽訂團體協約。團體協約效期均為三年，惟團體協約具有餘後效力，故於下次續約前，原有勞動條件仍依法適用，以確實保障員工權益	
		- 隱私權 - 依據「臺灣個人資料保護與管理制度」之系統化標準，建立完善的標準作業程序，以確保個人資料的蒐集、處理及利用均符合相關法規要求 - 辦理相關教育訓練及講座強化個資保護意識	依個人資料管理制度，對於個資蒐集、處理及利用設有標準作業程序，以落實法規遵循
下游	客戶	- 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 - 配合簽約健檢醫院，實施員工健康管理，可查詢歷年健檢報告、預約醫師諮詢服務、記錄自我監測指數，以利自主健康管理與疾病預防 - 設有「職業安全衛生委員會」，每季定期召開會議，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項 - 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	- 依據定期員工健康檢查，篩選出各項高風險族群，由公司醫護人員進行健康關懷及衛教，或建議進一步門診 - 經由職安會議運作及各項作業預防及準則，定期進行各項職業災害統計及分析，並做後續彙報及追蹤。藉由風險辨識及主動積極作為，提早預防並防堵事件發生
		- 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 - 落實起飛前及航程中之餐飲品質確認，並依標準化服務流程執行相關作業 - 客艙組員持續依作業手冊及安全程序執行客艙作業，並於年度緊急救護訓練中進行案例解析，強化機上醫療處置	華航官網設有「個資權利諮詢與申請」線上連結及 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
上游	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 - 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 - 落實起飛前及航程中之餐飲品質確認，並依標準化服務流程執行相關作業 - 客艙組員持續依作業手冊及安全程序執行客艙作業，並於年度緊急救護訓練中進行案例解析，強化機上醫療處置	華航官網設有「個資權利諮詢與申請」線上連結及 DPO 公用信箱供當事人諮詢及申請個資權利，並於適用之個資法令規定期限內回覆當事人
		- 勞動條件保障 - 不適用（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）

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	合資企業	- 於員工工作規則訂有員工執行勤務等作業辦法以符人權政策 - 依法定期舉辦勞資會議進行雙向溝通，建立雙方良性溝通機制，就各項勞動條件、工作環境等各項議題進行廣泛意見交流；另不定期就員工各項事項，邀請工會代表進行討論 - 與員工代表共組職工福利委員會等，共同保障員工勞動權益與提升職場環境 - 彈性排班，減少員工過勞；避免強迫加班，尊重個人加班意願	設立申訴通報管道，確保員工於勞動權益受損時，知悉求助管道，以即時妥善處理
		- 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	華航官網設有「個資權利諮詢與申請」線上連結及 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
下游	客戶	- 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 - 落實起飛前及航程中之餐飲品質確認，並依標準化服務流程執行相關作業 - 客艙組員持續依作業手冊及安全程序執行客艙作業，並於年度緊急救護訓練中進行案例解析，強化機上醫療處置	- 藉由「安全管理系統」執行相關評估作業，透過風險管控、監督與檢討，消弭危害因子，以維護旅客飛航安全 - 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。

除上述 2025 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選選為工會幹部。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。2025 年華航員工申訴共計 15 件，申訴類型主要為優待機票使用與職場不法侵害等事項，所有申訴均已回覆並結案，亦無歧視事件產生。

- 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



華航 2023-2025 年員工申訴案件

	考績	優待機票	請假	懲處	職災	薪資	職場不法侵害	其他	合計
2023	1	3	0	1	0	1	6	2	14
2024	2	0	0	2	0	0	3	4	11
2025	0	4	1	4	0	1	4	1	15

華航承諾杜絕性騷擾，透過新進及在職員工教育訓練，每年實施性騷擾防治之教育訓練課程，並於公司網頁、工作場域張貼宣傳海報，宣導性騷擾定義、性騷擾類型及公司申訴管道等；若有性騷擾情事，員工可透過性騷擾申訴專用信箱或專線提出申訴；如屬性別平等工作法範疇之性騷擾案件，人力處於接獲申訴 7 日內組成調查小組，其中包含一名外部律師參與調查，調查完畢後製成「性騷擾事件申訴調查報告及處理建議」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。行為人如為外部人員，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。2025 年華航計 9 件性騷擾案件，依案情之情節輕重進行調職或給予行政懲處，並自 2024 年 3 月 8 日起依法令規定，在接獲同性騷擾申訴案件時，於勞動部職場性騷擾案件通報系統進行通報作業；2025 年華信無發生性騷擾事件，為持續防範性騷擾，每年透過員工教育訓練，及實施相關性騷擾防治訓練課程，並於辦公場域張貼防治海報，宣導性騷擾定義、類型及申訴管道等。

華航 2023-2025 年性騷擾申訴統計

	申訴次數	成案件數	類型	處理結果
2023	6	5	行為不當	行政懲處
2024	8	5	行為不當	行政懲處
2025	15	9	行為不當	行政懲處



華航員工申訴管道

wecare@china-airlines.com

華航性騷擾申訴管道

(03) 399-8922

SHC@china-airlines.com



華信員工申訴 / 性騷擾申訴管道

(02) 2514-2050

SHC@email.mandarin-airlines.com

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，定期辦理員工敬業度調查，持續檢視回饋結果作為後續相關精進參考，以提升優秀同仁留任意願。



華航集團員工總覽

截至 2025 年 12 月 31 日止，華航、華信分別為 11,640 人、954 人，相較 2024 年華航員工總數增加 122 人，華信無人數增減，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 145 員派遣人力。[詳附錄 - 人力結構表](#)

2025 年華航集團員工總覽

員工	總數	男性	女性	總數	男性	女性
全職員工 (註 1)	11,530	5,637	5,893	949	449	500
非全職員工 (註 2)	94	17	77	5	2	3
臨時員工	16	14	2	0	0	0
總數	11,640	5,668	5,972	954	451	503
實習生 (不列入員工人數)	58	16	42	29	10	19
總人數包含原住民 87 位 (男性 44 人、女性 43 人) 及身障人員 99 位 (男性 69 人、女性 30 人)				總人數包含原住民 9 位 (男性 0 人、女性 9 人) 及身障人員 7 位 (男性 4 人、女性 3 人)		

註 1：全職即公司正式員工中約定工作時數屬正常工作時數者。

註 2：非全時員工即公司正式員工中約定工作時數低於正常工作時數者。

- 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



平權及多元化

我們重視性別平等，2025 年華航女性員工占總員工 51.31%，女性主管比例為 30.76%；華信女性員工占總員工 52.73%，女性主管比例為 28.57%。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 2025 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，2025 年華航僱用了 87 位原住民（占全員比 0.74%）及 99 位身障人員（占全員比 0.85%）。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。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。

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 98.21% 華航員工工作地點位於臺灣。在外籍員工方面，我們有來自 22 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。

2025 年華航、華信員工多元化分布



2025 年華航華信聘用當地人員比例

地區	華航						華信	
	臺灣	大陸	亞洲	美洲	歐洲	大洋洲	臺灣	大陸
員工	98.21%	95.27%	94.60%	63.07%	45.36%	35.90%	100.00%	75.00%
管理階層	100.00%	44.44%	40.57%	22.45%	11.54%	28.57%	100.00%	29.17%

註：當地僱員為具有當地國籍之員工。

- 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



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；2025 年華航共招募 645 名新進人員，其中正式員工 623 位、約聘員工 22 位，共占整體人力 5.6%；華信招募 75 名新進人員，約占整體人力 7.86%。

2025 年華航、華信新進員工統計

			
正式員工 623	約聘員工 22	正式員工 75	約聘員工 0
總數 645		總數 75	



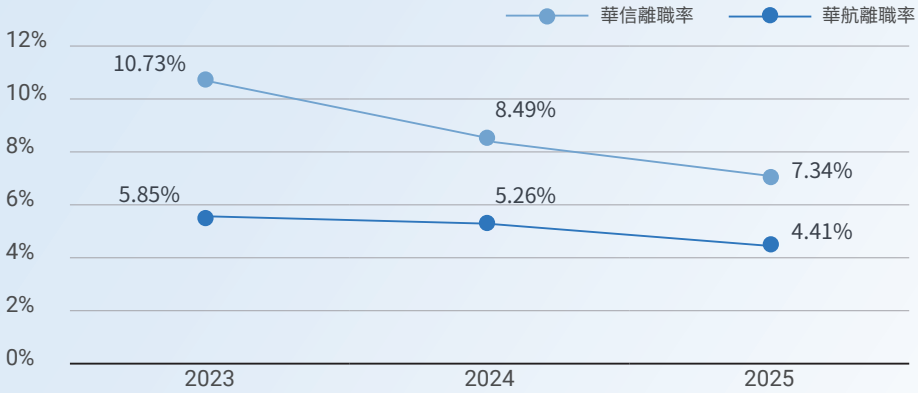
員工流動

華航近三年平均離職率為 5.17%，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。[詳附錄 - 離職統計表](#)

華航 2025 年離職人數較 2024 年略為下降約 0.85%，其中非自願離職率占比較 2024 年下降 0.58%，自願離職率下降 0.27%。本公司近年除了致力提升員工福利，亦持續進行管理訓練加強領導力，也辦理新人回訓加強關懷，以及持續辦理多元員工活動提升凝聚力；以上作為有助於提升公司留才能力，故離職率較去年下降。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 2025 年離職人數較 2024 年降幅約 1.15%，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。

年份	華航離職率	自願	非自願	華信離職率
2023	5.85%	4.57%	1.28%	10.73%
2024	5.26%	3.63%	1.63%	8.49%
2025	4.41%	3.36%	1.05%	7.34%
近三年平均	5.17%	3.85%	1.32%	8.85%



以公平客觀原則定期進行績效評估

華航建立完善的績效管理制度，每年定期進行三次員工績效評估，涵蓋原則為全體員工，除在職未滿一定期限者，皆百分之百納入績效評估範圍；另為使考績能對員工有正向回饋與協助，公司除定期評估外，亦設有績效面談機制，主管透過面談不僅提供員工工作表現的回饋，也協助同仁釐清改善方向，並在需要時安排即時諮詢與支持，以促進主管與員工之間的雙向溝通和連結，提升工作投入度與組織凝聚力，進而推動人才培育與企業永續發展。

為求公平與客觀，每位員工均由多位主管進行多面向之綜合評核，考績績等也依照不同職等分配；在評核指標設計上，除共通核心職能外，亦依各專業領域訂定不同之評核職能指標與評核方式，以更貼近員工實際工作情境，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)，將績效與營運目標進行連結。

空服員除上述機制外並採雙向績效回饋，對於年資滿一年以上之人員，依照出勤、獎懲績效，合理範圍訂定考評績等分配比例，依人員類別進行分層評比，避免因主觀印象影響評比作業公正性。

同時，為激勵同仁，華航設有「團體獎金」制度。凡能發揮團隊精神、結合群體智慧、運用 全員力量、圓滿達成重大任務、對公司有重大貢獻之單位，或事蹟特殊，得以作為全體同仁表率者，得視貢獻與事蹟發給之。

完善的薪資福利制度

華航每年依整體薪資政策及營運績效與收益情形，提供具競爭力且合理之薪酬、相關福利與保險，並設有績效調薪及晉升調薪機制，以拔擢並留任優秀員工，使晉升作業符合公平、透明之原則。於薪酬規劃與檢討過程中，公司亦定期參考公司營運狀況、最低工資調整情形、物價變動及整體生活水準，以及同業薪資水準等相關資訊，綜合評估薪酬之合理性與競爭力，以確保員工薪酬符合當地生活水準並具市場競爭力。

此外，公司提供多元之津貼及福利項目（如股利分紅、教育訓練、員工認股、優待機票及工作津貼），並規劃彈性福利措施（如退職福利），以符合員工不同階段之需求，除有助於強化勞資間之夥伴關係，亦可提升員工滿意度與留任率。員工之工作時數及相關勞動條件，均依各地適用之勞動法令辦理，符合當地法定工時及相關規範。

為使員工能長期留任並發揮所長，除每年視營運狀況發放年終獎金等酬賞外，公司亦設有逐年提升工作津貼辦法與考績連結，以及在員工持股信託中亦設計逐年提升公司獎勵金額之機制，均以滿五年為最高額度比例。

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。

2025 年，華航投入訓練發展費用約為新台幣 4.56 億元（平均每位員工約新台幣 3.92 萬元），總參訓時數（含實體及線上課程）約 42.77 萬小時（平均每位員工約 33.76 小時），完訓率達 98.03%。

詳附錄 - 員工訓練統計

員工平均受訓時數與投入金額

	2022	2023	2024	2025
平均員工受訓時數	38.76	43.00	37.18	33.76
平均員工訓練投入金額 (萬)	2.12	3.23	3.76	3.92

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（依屬性分為空勤、修護、營運、其他等四大類）	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 58.74%，遞補情形略高於 2024 年。

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

人力資本投資報酬率

藉由教育訓練，可促使員工與公司策略、經營目標一起成長，亦同時讓企業資產不斷增值，建立企業永續經營之根基；華航近年引用人力資本投資報酬率（Human Capital ROI）之指標，除估算人力資本投資所能創造的收益，並可依此作為公司中長期績效表現之指標，2025 年雖受物價、油價等營運成本有關項目持續上漲，員工薪資福利亦提升；惟在客運與貨運市場需求持續增長下，公司營收顯著增加，故本項指標較去年提升。

人力資本投資報酬率

	2022	2023	2024	2025
人力資本投資報酬率*	1.29	1.27	1.42	1.50

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）

2025 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

配合公司營運發展，人才培育及留才需要，以及面對數位轉型趨勢等環境變化，公司辦理多項相關訓練以及學習活動；在本公司持續辦理之人才培育專班（管理精進班及管理訓練班，每期培育期間為二年）計畫中，即包含領導力發展以及數位轉型趨勢等相關課程（包含承上啟下溝通、團隊士氣激勵、當責領導力、新科技應用趨勢分享等），同時安排導師輔導學員發展，亦安排學員組成讀書會及內部分享團體相互學習。該計畫已養成多位領導管理人才帶領團隊，另輔以開辦多項「多元、平等、共融」有關課程提供各級同仁學習（如下述以訓練提升「多元、平等、共融」意識段落），有效地降低人員自願離職率（2025 年為 3.36%，低於 2024 年之 3.63%），並提升員工敬業度。

詳 2.4.4 員工權益 / 員工溝通 / 員工敬業度章節

另在推動員工數位轉型部分，公司持續辦理 AI 與大數據相關應用工具訓練課程，並辦理競賽活動促進同仁應用 AI 相關工具作為輔助以提升其工作技能與效率，使同仁能充分因應航空產業趨勢變遷。

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 2025 年亦持續辦理有關課程，包含對國內主管辦理「勇於行動與靈活應變」主管複訓以提升主管的多元思考，並藉以活絡跨團隊間腦力激盪與合作氛圍，對於一線督導同仁則持續開辦「團隊領導即戰力」課程強化現場領導溝通能力，也提供一般同仁（不分全時/部分工時同仁）「跨部門合作」課程，亦持續舉辦航空通識達人分享系列課程，期以提升跨世代、跨部門間不同文化與價值觀的意識，提升相互了解、尊重、包容以及促進公司知識傳承，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；另於 2025 年持續針對滿一年一年新進人員開辦「我與華航」回訓，了解學習發展情形及回饋，亦作為關懷與雙向溝通管道之一。

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，近年亦至有關高中職辦理職涯說明會向下紮根。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。

2025 年華航辦理 40 員/20 校，華信辦理 29 員/9 校。

* 勘誤：華航 2024 年產學合作辦理數量應為 43 員/16 校。

★

宣示持續響應「台灣人才永續行動聯盟」

人才培育一直是公司重視的發展目標之一，為強化臺灣社會人才競爭力，同時因應 ESG 趨勢以及全球企業對人才的看重，華航於 2026 年 3 月 24 日宣布持續響應「TALENT, in Taiwan，臺灣人才永續行動聯盟」，與《天下學習》及臺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（2026）年聯盟倡議之「多元、平等、共融」，華航年度訓練提供同仁更多自我成長與學習資源，以及跨單位交流機會，期使全員共融、共榮，發揮最佳團隊戰力，共同實踐公司永續發展。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。

天下學習

2026

台灣人才永續行動聯盟

TALENT, in Taiwan

中華航空



2.4.4 員工權益

GRI 2-30, 201-3, 401-2, 401-3, 402-1, 405-2

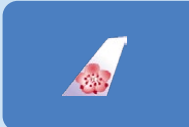
華航重視員工的聲音及福祉，除對於薪酬福利定期檢視、定期依法規辦理相關勞資溝通會議外，亦設立多項員工溝通管道及辦理員工活動凝聚向心力，並依法尊重工會自主，期待良性互動。

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；2025 年調薪幅度平均約 4.36%，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。

另依上市公司編製與申報永續報告書作業辦法規定揭露 2025 年華航非擔任主管職之全時員工共 9,921 人，較前一年度增加 45 人，薪資總額為新台幣 2,334,514.9 萬元，薪資平均數為新台幣 235.3 萬元，中位數為新台幣 179.3 萬元；與前一年度相比較薪資總額增加新台幣 119,598.7 萬元，薪資平均數增加新台幣 11 萬元，薪資中位數增加新台幣 7.1 萬元，年度總薪酬比率詳附錄。

2025 年華航、華信男女性薪資比例（女性薪酬為 1）				
	類別	本俸	酬金	薪酬
	營運人員	1.13	1.11	1.12
	空勤人員	1.06	1.06	1.06
	修護人員	1.12	1.07	1.10
	其他人員	1.14	1.09	1.12
	營運人員	1.03	1.08	1.06
	空勤人員	1.39	2.70	2.27
	修護人員	1.13	1.25	1.20
	其他人員	1.07	1.15	1.12

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：華航：本俸：基本薪資與其他津貼；酬金：扣除本俸以外之給付（如：獎金、激勵金）
華信：本俸：基本薪資；酬金：基本薪資以外之給付

非擔任主管職務之全時員工	人數	薪資總額 (新台幣萬元)	薪資平均數 (新台幣萬元)	薪資中位數 (新台幣萬元)
數值	9921	2334514.9	235.3	179.3
與前一年度之差異	↑ 45	↑ 119598.7	↑ 11	↑ 7.1

註：其他薪酬性別差異資訊詳附錄。

退休金制度

華航重視員工權益，每季向「勞工退休準備金監督委員會」報告退休準備金之管理情形，並於年度終了前依法完成次年應提撥金額之精算。在提撥率方面，新制提撥率為 6%；舊制提撥率 15%，達法定上限，且已依勞基法五十六條第二項完成足額提撥，確保員工退休後可享應有之權益。

2025 華航、華信薪資、福利與勞退金

單位：新台幣百萬元

項目						
	薪資	福利	退休準備金	薪資	福利	退休準備金
2023	17,291	194	7,740	800	4.8	437
2024	20,756	197	8,469	990	5.3	465
2025	24,037	241	9,473	1,174	5.4	513

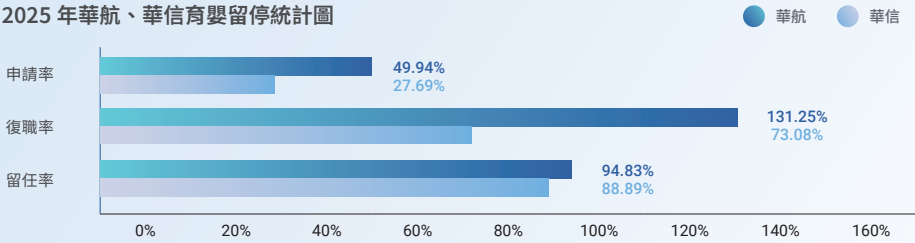
註：華航 / 華信福利包含如旅遊補助、敬老津貼、子女獎學金、勞動節獎金、春酒及週年慶活動費用等項目。

育嬰留停制度

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 2025 年度共 439 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。[詳附錄 - 育嬰留停統計表](#)

2025 年華航、華信育嬰留停統計圖



目錄

前言

01 永續管理

02 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

03 公司治理

ESG 數據與附錄



華航員工福利

項目	說明	優於法規
留職停薪	照顧親屬 員工於配偶、直系親屬罹患重病或需要時，可申請留職停薪。	✓
	因病 員工因患有疾病，且依規定請完相關假別後，身體仍未康復時，可申請留職停薪。	✓
	外派依親 員工奉調外派國外任職，其任職本公司之眷屬可申請留職停薪。	✓
	進修 全體員工，不限學校、科系申請就讀的科系須與目前職務相關或配合公司需要，且為我國教育部所承認。	✓
福利補休	地勤同仁每年本公司共計給予 7 日福利補休予同仁安排休假（包含 2025 年度新增之 3 日國定假日及另 4 日只紀念不放假之國定紀念日）	✓
給薪病假	年度 5 日內之未住院病假工資照發，第 6 日至 30 日部分，工資折半發給；住院病假 45 日內工資照發。	✓
年終獎金 / 紅利發給	營業年度結算而有盈餘時，提撥固定比例之員工年終獎金，並為獎勵工作績效，另有發放員工酬勞。	✓
中華航空聯誼協會	協助成立華航退休職人員的聯誼組織，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、勞動節禮券 / 禮金、喪葬補助。	✓
特休制度	給予天數優於勞基法之規定。	✓
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	華航於各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。	✓
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。	✓
健康檢查與促進	提供優於法規之健康檢查項目與頻率，涵蓋常見癌症指標、腦心血管疾病等高階檢查，並延伸提供員工眷屬專屬健檢優惠。針對健檢結果進行健康風險分析，由醫護人員提供個人化健康指導及必要之醫療轉介建議；同時關注女性員工於孕期及哺乳期間之健康需求，透過問卷調查並由醫師進行專業評估與訪談。此外，持續邀請各領域專家辦理多元健康促進活動，並推動傳染病預防疫苗接種，以落實員工健康管理並提升整體職場健康韌性。	✓
運動相關	航於松山園區設有籃球場及羽球場等運動設施；職工福利委員會亦舉辦壘球、籃球、羽球、桌球、高爾夫球及網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。	✓
職務轉換	提供時薪同仁轉為全職機會	✓

- 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



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：

- [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。
- [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。
- [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。
- [wecare@china-airlines.com 專用信箱](#)
由人力處設置專用信箱，提供同仁申訴管道，保障員工權益。
- [性騷擾信箱及專線](#)
由人力處設置保密信箱 (SHC@china-airlines.com) 及專線 (03-399-8922)，並由專人處理案件。
- [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 2-30

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，2025 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	公司各單位	第四分會	修護工廠、機務工程處、機務品保處
第二分會	航務處	第五分會	台北分公司、地勤服務處、貨運處
第三分會	空中商用品供應營銷處、空服處	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	第四分會	顧服部（台北站、金門站、台東站、南竿站）
第二分會	航務部、聯管中心	第五分會	機務部
第三分會	顧服部空服科	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 2025 年 1 月 15 日第 7 次簽訂團體協約；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 2025 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 2025 年與企業工會依法規每季召開勞資會議共召開 4 次。

華航 / 華信參與工會比率					
	項目	2022	2023	2024	2025
	參與人數	9,382	9,621	9,794	9,918
	參與率	98.41%	99.17%	99.14%	99.14%
	參與人數	747	829	902	923
	參與率	99.34%	98.57%	97.72%	99.78%

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。
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 2024 年進行員工敬業度調查，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」、「主管領導文化」、「工作與發展」、「員工敬業度」、「工作環境」及「薪資福利」等六大向度，問卷中亦對工作的滿意、目的、愉悅感、壓力、心理彈性、多元文化等面向設計題項，例如「我以為在中華航空公司服務為榮」、「整體而言，我對我的薪資感到滿意」、「我的主管能有效地向同仁傳達公司政策與目標」、「我所屬的團隊的工作氣氛重視多元的價值觀」、「我能夠維持工作與個人生活之間的平衡」及「因顧客的無理要求所產生的無力感，我能自我調適及找到抒發的管道」等。有效問卷為 6,161 份（有效填答率為 61.6%，其中男性為 3,126 人占 50.74%、女性為 3,035 人占 49.26%），為歷年調查最高。總體而言相較前次 2022 年，有效填答率提升 8.62%，有效填答人數增加 1,104 人、相較 2019 年（再前次），有效填答率提升 16.95%，有效填答人數增加 1,325 人。顯示同仁對於員工意見調查以及公司後續之改善作為越趨正向及樂觀。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、企業文化及工作發展、主管領導文化、工作環境，整體分數為 7.9，相較於前次施測（2022 年，華航原則 2 至 3 年施測乙次）之 7.8 分成長，與再前次施測（2019 年）之 6.4 分相比，更顯示持續穩定提升。本次施測，以工作發展及主管領導文化向度之認同度提升最為顯著。

2025 年，公司辦理了數場員工活動，包含 6 場員工眷屬參訪活動（其中 2 場為重陽節孝親主題），藉由向眷屬介紹同仁的工作環境，促進員工家庭成員之間的體恤及對華航的共榮感，以及辦理企業健康紓壓日活動、節慶關懷活動及電影包場活動等，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。另，針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後續相關提升措施參考。

此外，為讓同仁能更舒適便利的工作以提升工作品質，華航自 2025 年起開放現有女性褲裝制服，供一線服務人員選用；更於 2025 年 12 月 4 日起率先開放客艙組員依自身健康需求配戴框架眼鏡值勤，以及於 2026 年 1 月 1 日起開放客艙組員自購黑色運動便鞋，打造友善幸福職場，亦符合現今追求多元、平等、包容趨勢。

榮獲 2025 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，華航連續三年參加評選傲人成績自 360 家優秀企業脫穎而出。

華航積極扶植航空產業專才，提供完善訓練計畫及多元職涯發展、建立順暢溝通管道，同時打造健康及安全職場環境，也擁有具市場競爭力的薪酬條件與員工福利，此次蟬聯三屆「亞洲最佳企業雇主獎」，展現身為臺灣首選航空公司的人才永續精神，攜手員工共好共榮，再創下一個里程碑。

2.4.5 健康與安全職場

GRI 403

國際職業安全衛生管理系統雙認證

GRI 403-1, 403-8

因應全球化及國際勞動發展趨勢，依循國內外職業安全衛生相關標準，推動系統化管理措施並提升職業安全衛生管理效能。公司自 2016 年起建置自主性職業安全衛生管理體制，持續強化風險管控能力，與國際管理趨勢接軌。

總公司桃園地區於 2016 年至 2018 年間取得 OHSAS18001 及 TOSHMS 合格認證，並於 2019 年完成系統轉換，通過 ISO 45001:2018、CNS 45001:2018 及 TOSHMS 臺灣職業安全衛生管理系統驗證。為確保職業安全衛生管理系統之有效運作，公司每年依據「安全衛生內部稽核管理程序」，依作業型態及職種類別建立分級管理機制，定期辦理內部稽核；並委託第三方驗證機構 SGS 執行年度外部追查稽核，以持續檢視並精進管理成效。

2025 年總公司桃園地區及修護工廠，分別於 2 月及 9 月再次通過 ISO 45001:2018、CNS 45001:2018 及 TOSHMS 驗證更新，驗證範圍涵蓋航空運輸之營運管理、客貨運服務及航空器修護作業等核心營運項目。本公司職業安全衛生管理系統適用對象涵蓋華航營運範圍內之所有工作者，包括員工 10,313 人（占 95.3%）及非員工 505 人（占 4.7%），合計涵蓋率達 100%；海外據點則依循當地法規及集團職業安全衛生管理原則辦理，以確保管理水準一致性。

註：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；修護工廠自 2022 年起取得 ISO 45001:2018 合格認證，驗證範圍為航空器修護作業。

強化風險分級管理制度

鑑於公司營運型態多元，員工作業內容、工作環境及潛在危害風險存在差異，本公司依據作業型態及職種類別進行風險辨識與評估，建立風險分級管理機制，作為職業安全衛生管理之重要基礎。透過系統化的風險分級，將各類工作者依其暴露風險程度加以區分，確保管理資源能聚焦於高風險作業及關鍵族群。

風險分級結果除作為內部稽核分級管理與稽核頻率規劃之依據外，亦運用於教育訓練規劃及健康管理措施之設計。針對高風險作業及職類，強化專業安全衛生教育訓練內容與訓練頻率，並提高健康監測及作業現場查核之密度，以即時掌握風險變化；相對風險較低之職類，則依其風險特性採取適切之管理及追蹤方式，確保整體防護措施之有效性。

第一類	具顯著職災風險者	修護人員、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、鼓勵員工參與決策

職業安全衛生政策與治理承諾

GRI 403-4

本公司依循 ISO 45001 標準訂定並公告「職業安全衛生政策」，以「遵守法令規範、落實風險管理、鼓勵員工參與、實踐持續改善與身心健康支持」為核心原則。該政策適用於公司營運範圍內之所有員工、約聘人員、外包人力及承攬商。為確保政策之適切性與有效性，公司每年定期進行檢視與審查，並會同勞工代表研議後，經董事長及總經理共同簽署公告施行，最近一次修訂日期為 2025 年 4 月 30 日。

依循 PDCA（計畫－執行－查核－行動）管理循環，本公司依據職業安全衛生政策訂定年度管理目標，重點包含：總合傷害指數（FSI）維持於 0.42 以下；員工年度健康檢查參與率達 70% 以上；重大異常個案衛教達成率達 80% 以上。

華航職業安全衛生政策五大目標

- 1. 遵守法令規範：嚴格遵守與營運相關的職業安全衛生法規和標準
- 2. 落實風險管理：辨識及評估危害同時控管職業安全衛生相關風險
- 3. 鼓勵員工參與：提供必要的訓練和資源，並且鼓勵員工積極參與
- 4. 實踐持續改善：持續精進安全衛生管理系統，並定期審查和更新
- 5. 身心健康支持：提供必要的資源及協助，以促進員工的身心健康



職業安全衛生政策

勞工參與及溝通機制

為促進工作者參與職業安全衛生相關決策，本公司依法設置「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主任委員，一般委員由各一級主管、工程技術人員、醫護人員、職安人員及勞工代表共 52 位組成，勞工代表比例均超過三分之一。委員會每季定期召開，並針對員工關切職安相關議題及職業災害案件進行討論、協調與改善。

2025 年度，職業安全衛生委員會共審議、協調及處理各單位提出之安全衛生管理方案 58 項，以及各地區委員安全衛生提案 25 件，共 83 件均已全數辦理或改善，完成率 100%，展現公司對持續改善職場安全與健康之承諾。

註：台北分公司、高雄分公司及修護工廠亦依據組織編制設置各自「職業安全衛生委員會」，並由該地區總經理或總廠長擔任主任委員，委員編制均符合法規要求。

（單位：%）

	華信航空職安委員會組成勞方代表比例 %									
	華信	2023	2024	2025	2025 工作者 代表人數	2025 總委員 人數	2024 工作者 代表人數	2024 總委員 人數	2023 工作者 代表人數	2023 總委員 人數
公司		33.33	33.33	33.33	5	15	5	15	5	15

	華航	2023			2024			2025		
		勞方比例	工作者 代表人數	總委員人 數	勞方比例	工作者 代表人數	總委員人 數	勞方比例	工作者 代表人數	總委員 人數
台北分公司		36.36	4	11	33.33	3	9	33.33	3	9
桃園總公司		37.74	20	53	38.46	20	52	38.46	20	52
高雄分公司		35.29	6	17	37.50	6	16	37.50	6	16
修護廠區		34.78	8	23	34.29	12	35	42.86	15	35

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%。

多元管道參與及溝通

為促進工作者主動且持續參與職業安全衛生相關事項，本公司重視員工意見表達與雙向溝通，並建置多元、暢通且具可近性的溝通與回饋管道，以提升職場安全文化與管理透明度。公司透過「全員安全報告系統（HSE 類）」、「UIP 疑似職場霸凌申訴專線電話」及「職安專區」等多元平台，鼓勵員工即時通報潛在危害、異常事件及改善建議，確保各類職業安全衛生資訊得以及時揭露、有效傳遞與妥善處理。2025 年度，透過全員安全報告系統提報之職安類案件共計 191 件，均已納入管制並完成改善，改善完成率達 100%。

透過上述機制，公司不僅強化第一線人員對風險辨識與預防之參與度，亦建立由下而上的溝通管道，使管理階層能即時掌握現場安全衛生狀況，作為持續改善管理措施之重要依據。同時，公司定期彙整與分析相關回饋內容，納入職業安全衛生管理系統運作與決策考量，以確保員工意見能實質反映於制度優化與風險控管作為中，進一步營造安全、健康且具信任感之工作環境。

註：HSE（Health, Safety and Environment）；UIP（Unlawful Infringement Prevention）

提升作業安全，完善危害辨識、風險評估及事故調查

GRI 403-2, 403-9

職業安全衛生管理制度與程序

為提升員工作業安全，本公司依相關法規制定「職業安全衛生管理規章」，並依規章建置「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」、「變更管理程序」及「職業災害認定與協助作業辦法」等職業安全衛生管理相關作業程序，以系統性推動並落實各項職業安全衛生管理措施。此外，為保障工作者安全與基本權益，員工於執行職務時如發現有立即發生危險之虞，得依程序停止作業或撤離作業場所，且不受任何不利處分。

危害辨識與風險評估機制

本公司依據職業安全衛生管理系統 ISO 45001:2018、CNS 45001:2018 及 TOSHMS 規範，要求各單位依其業務性質及工作場所特性，定期執行工作場所危害辨識與風險評估。評估內容涵蓋歷年常見之職業災害類型，包括跌倒、被撞、墜落、切割、亂流及通勤事故等，相關預防與管控措施均已依內部管理程序落實執行。同時，各單位亦就工作場所可能存在之物理性、人因性、化學性、生物性、社會心理性危害及其它可能之危害，進行全面性評估及持續改善，摘要說明如下：

1

物理性危害（噪音） 疑似噪音作業場所每半年辦理作業環境監測；2025 年各地區監測結果皆符合法規，管理等級均屬第一級健康管理。依據「聽力保護計畫」，對於作業區位於噪音高風險區之員工提供防音防護具及定期辦理教育訓練，並視監測結果安排特殊（體格）健康檢查。

2

人因性危害 依據「人因性危害預防計畫」辦理骨骼傷病調查，共 334 人；結果顯示 1 員（辦公室作業員工）疑似有危害。經現場觀察與訪談評估，作業環境「未具人因性危害風險」。

3

化學性危害 公司使用之化學品均依法規建置完整清單，並依規定辦理危害標示及安全資料表（SDS）管理。修護工廠為主要單位，化學品之採購、儲存、使用及廢棄均依法規及內部程序執行。另定期辦理化學品安全教育訓練及作業宣導，提供必要之個人防護具，以降低暴露風險，確保作業安全與人員健康。

4

生物性危害 主動提供流感疫苗接種服務，2025 年度全公司接種 3067 人，接種率為 30.2%；另持續推動多項麻疹防護強化措施，包括 MMR 疫苗接種計畫，除定點接種外亦提供外院接種補助，各職務別員工之具麻疹免疫力比例均顯著提升，較前一年度呈現八倍數成長。

5

社會心理性危害 配合政府法令修訂，完成增（修）訂「執行職務遭受不法侵害預防計畫及員工職場霸凌防治申訴及處理規範」，並受理相關申訴。2025 年職場不法侵害申訴案件計 55 件，含性騷擾案 16 件，職場霸凌（暴力）案 39 件，就業歧視案 0 件，均已依規定妥善處理，維護員工身心健康。

職業災害通報、調查與改善

公司已建置「職業災害管理系統」，以系統化方式辦理職業災害事件申報、案件調查與原因分析，並追蹤改善對策之執行情形，以持續強化事故預防與管理成效。2025 年度共完成職業事故調查報告 79 件（含通勤事故 37 件），相關矯正與改善措施均已完成，改善達成率達 100%。

同時，公司持續推動虛驚事故通報機制，鼓勵員工主動辨識並回報潛在風險，以提前採取預防措施。2025 年虛驚事故提報共計 27 件，較 2024 年之 20 件增加約 35%，顯示員工風險意識及主動通報之安全文化持續深化。

2025 年度本公司共發生職業災害 42 件、通勤事故 37 件，職業病 0 件。全體員工年度失能傷害頻率（FR）為 2.06，失能傷害嚴重率（SR）為 18，總合傷害指數（FSI）為 0.19，缺勤率（AR）為 1.42%。相關指標均低於勞動部公告航空運輸業 2023 至 2025 年平均值（FR 3.59、SR 48 及 FSI 0.41）。顯示本公司透過高風險作業管控、行為安全管理及教育訓練強化等措施，已有效降低職業災害風險。

 詳附錄 - 近三年總合傷害指數比較表 / 職業災害統計表

近三年各主要營運據點之總合傷害指數（FSI）比較情形：



	單位	桃園總公司	修護工廠	台北分公司	高雄分公司	總數
2023	FSI	0.37	0.13	0.09	0.75	0.33
2024		0.32	1.51	0.0	0.07	0.88
2025		0.21	0.04	0.0	0.62	0.19

職業災害原因分析與預防作為

統計 2025 年全公司 42 件職業災害進行原因調查及分析結果顯示，以不安全行為計 22 件為主要肇因，其次為不安全狀況 13 件，另有不可控制之亂流事故計 7 件。職業災害之類型則以跌（絆）倒、碰撞及捲夾、切割傷、物體飛落及扭拉傷等為主，顯示人因行為與作業環境安全仍為風險管控重點。另就 37 件通勤事故進行原因分析，結果顯示以對方汽（機）車駕駛人過失 22 件為最多、其次為自我過失（騎車自摔、走路跌倒）9 件，另有我方汽（機）車駕駛人過失計 6 件。通勤事故之主要媒介物以機車 23 件為主，反映通勤交通風險仍以機車事故為主要關注議題。

為有效預防職業災害之發生，公司針對歷年常見之職業災害類型，除規劃並落實安全衛生教育訓練外，亦持續進行工作場所風險評估與作業環境改善，系統性消除潛在危害因素。另為強化通勤事故風險管理，公司持續規劃並實施相關安全衛生教育訓練及交通安全宣導措施，以提升員工風險辨識與自我防護意識，進而降低事故發生率。

主要危害減緩行動計畫

- ① 為進一步提升事故預防成效及深化安全文化，本公司持續就承攬管理、採購管理及變更管理等職業安全衛生關鍵環節進行嚴謹管制，並依內部規範落實各項審查與管理作業。2025 年度，承攬管理案件共計 509 件、採購管理案件 51 件、變更管理案件 19 件，均依內部規範完成相關審查與管制程序。此外，當承攬作業執行完成或採購案件結案後，將實施廠商評鑑作業，以辨識職業安全衛生高風險廠商並進行定期審核，其評鑑結果作為後續招商與合作之重要參考依據，藉此強化供應鏈職業安全衛生管理。
- ② 2025 年度主動推動事故調查作業，完成虛驚事件 27 件及職災事故調查 79 件（其中通勤 37 件），合計 106 件，均已完成原因分析並落實矯正與改善措施。
- ③ 自主建置並完成化學品管理機制，包括危害性化學品張貼危害標示、製備清單及揭露安全資料表，同時採取必要危害預防措施，完成率達 100%。
- ④ 公司每半年主動辦理物理性及化學性作業環境監測，年度各地區監測結果均符合法規要求。倘監測結果發現異常，將由職安單位會同醫務部及職業醫學科醫師至作業現場進行訪視評估及改善，同時視情況增購必要防護用具及辦理教育訓練，以加強員工聽力保護。

職業安全衛生教育訓練

GRI 403-5

華航制定「安全衛生教育訓練管理程序」，以系統性方式規劃與辦理新進人員、在職人員、主管人員、安全衛生幹事及其他各項安全衛生教育訓練。2025 年合計訓練 111 班，共 12,897 人次完訓，確保各職務層級員工具備執行職務所需之安全衛生知識與能力。其中，針對主管及安全衛生幹事，特別加強專業訓練內容，包含作業場所危害鑑別方法、風險分級原則、職業安全衛生管理方案撰寫，以及職業災害認定流程與處理流程等，並同步輔導各級單位落實風險評估作業、職業災害預防及改善措施之規劃與執行，以強化管理階層於職業安全衛生管理之專業能力與責任。

此外，公司依據職業安全衛生管理系統運作之五大目標及其相關執行要項，透過每年定期辦理內部及外部稽核，持續檢視教育訓練與管理制度之有效性，以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，並貫徹職業安全政策，確保員工能於安全、健康、舒適之工作環境中執行職務。

年度教育訓練及宣導執行情況

- 新進人員：2025 年全年新進人員一般安全衛生教育訓練，計 46 班，共 845 人完訓。
- 在職人員：2025 年度辦理在職人員安全衛生教育訓練，計 37 班，共 9,302 人完訓。
- 主管人員：2025 年度辦理主管人員安全安全衛生教育訓練，計 13 班，共 256 人完訓。
- 其他相關：2025 年參加職安外部訓練及職安研討會，計 15 班，共 2,494 人次。
- 安全衛生宣導：2025 年度發佈安全衛生宣導共計 105 則。

預防與降低因工作活動所造成的健康衝擊

GRI 403-7

公司為預防及降低工作活動對工作者健康所造成之衝擊，已建置完整之職業安全衛生管理機制，並依年度風險評估結果，持續規劃與執行具系統性之預防與控制措施。相關作為涵蓋作業環境監測、危害辨識與風險評估、人因性危害預防，以及工作相關健康風險管理等面向，以降低工作活動對健康之不利影響。

針對可能影響工作者健康之物理性、化學性、生物性及人因性危害，公司依法規定期辦理作業環境監測，並依監測結果採取必要之工程改善、作業管理及個人防護措施；同時，透過人因性危害預防計畫及主動式調查，掌握肌肉骨骼傷病等風險暴露情形，作為改善作業設計與工作負荷之依據。

此外，考量工作型態及作業特性可能衍生之社會心理性健康風險，公司每年提供 6 次免費心理健康諮詢與支持管道，並配合健康檢查與異常工作負荷評估結果，針對高風險族群提供醫師諮詢與健康指導，以降低工作相關疾病發生風險。透過上述預防與管制機制之持續運作，公司得以有效降低工作活動對健康所造成之衝擊，並促進工作者身心健康。

職業健康服務、工作者健康促進及工作相關疾病預防

GRI 403-3, 403-6, 403-10

健康風險辨識與分級健康管理

- ① 華航設有專責醫務部門，配置優於法規的專業醫護團隊，依法配置職業衛生護理師，並辦理醫師臨場服務。醫務部門除提供員工健康諮詢服務外，亦協助雇主依新進人員體格檢查結果，辦理選、配工與復工評估，並推動「職場母性健康保護」及「異常工作負荷促發疾病預防」計畫，以確保員工適任性與作業安全。同時透過員工健康檢查資訊與作業型態整合，進行危害評估及高風險族群辨識，據以制定相應改善與追蹤管理措施，落實保障員工安全與健康。2025 年醫療諮詢案件共審核 1,825 件。
- ② 2025 年度由職業安全衛生單位及醫務部門分工合作，完成 170 位母性健康保護員工之健康風險分級管理；其中，職安部門及各級單位負責母性健康保護員工之作業場所環境危害檢核及改善，醫務部門負責安排醫師面談，並提供作業期間應注意事項及衛教資訊。年度完成醫師面談或健康指導者共計 157 人，完成率为 93%，評估結果均屬第一級健康管理。此外，公司設置 4 間哺（集）乳室，提供奶瓶消毒鍋、母乳專用冰箱，並設置門禁系統及專人維護，以提升使用安全性；年度統計本公司活產嬰兒計 80 人，年生育率達千分之二十點一。
- ③ 2025 年健康檢查受檢率为 96.8%（參檢人數共 7,198 人次），特殊作業健檢計 418 人次，受檢率为 100%，針對健康檢查結果具重大異常者計 70 人，提供健康指導及追蹤管理，完成率達 100%。另依健康檢查結果進行健康風險分級管理，並由醫護人員提供一對一個化健康指導及門診轉介資訊。
- ④ 飛航組員如健康狀態異常須暫緩執勤，將依民用航空法及航空人員體格檢查標準等相關規定，提報航醫中心辦理停、復飛評估及後續程序，以確保飛航安全。
- ⑤ 依據健檢結果以及透過異常工作負荷風險辨識評估問卷進行風險分析，10 年內心血管疾病發病高度風險者 140 人（空勤 13 人、地勤 127 人）、職業促發腦心血管疾病高風險 135 人（空勤 9 人、地勤 126 人），上述人員皆主動安排醫師諮詢及衛教指導，完成醫師評估諮詢 66 人、持續追蹤個案 91 人、離 / 退職結案 10 人。
- ⑥ 中高齡工作適能管理方面，搭配異常工作負荷、高階主管健康關懷計畫及健康促進活動完成工作適能評估共 186 人（空勤 13 人、地勤 173 人），對於疑似有過負荷人員，已提供衛教或納入後續追蹤。

多元健康促進活動

- ① 為鼓勵員工建立自主健康管理與疾病預防之習慣，公司依據健檢結果、員工需求及季節變化，規劃並辦理多元健康促進活動與健康講座，涵蓋體重管理、營養、運動、人因性傷害預防及心理健康等主題。
- ② 2025 年度針對中高齡同仁辦理「年齡成迷、身材無敵」健康挑戰賽，共 41 人參與，完成率为 84%，其中約兩成參與者減重超過 4 公斤，體重控制成效明顯。
- ③ 此外，亦陸續辦理多場健康促進講座及全員健康活動，包括營養、運動、人因性傷害預防及壓力管理等主題，整體滿意度均達九成以上，顯示健康促進措施已獲員工正向回饋。

03/07

●

辦理減重專醫師「壓力肥如何解？擺脫代謝症候群」講座，共計 143 員參與，整體滿意度為 91%。

03/26

●

辦理營養師「打造能吃又能瘦的好體質」講座，共計 104 員參與，整體滿意度為 96.5%。

04/09

●

辦理運動教練「工作 不累、身體更強！全方位運動講座」，共計 84 員參與，整體滿意度為 93.4%。

07/29

●

邀請專業物理治療師，辦理健康促進講座「舒筋整骨不求人 - 物理治療師教你彈力帶與按摩球這樣用」，參考人數共計 103 員，整體滿意度 93.2%。

08/06

●

邀請專業物理治療師，辦理健康促進講座「改變工作姿勢，再也不當痛痛人」，參與人數共計 93 員，整體滿意度 93.2%。

08/25

●

辦理全體員工「華航園區健康紓壓日」，設置靜態人因 AI 動作分析、足壓檢測服務、電子菸與藥物濫用防制宣導、按摩舒壓坊、AED 及 CPR 之闖關救護小站等六大項健康主題攤位搭配行動餐車，整體滿意度 為 91.03%，共計 342 人次參與活動。

10/01

●

邀請專業物理治療師，辦理健康促進講座「遠離人因傷害，打造健康辦公生活」，參與人數共計 80 員，整體滿意度 99%。

- ④ 2025 年度號召員工共同熱心「捐血」，與臺灣血液基金會 - 新竹捐血中心共同合作，募集逾 80 袋、20,250cc 熱血。

建立安全健康職場

- ① 因應國際間交流頻繁，為避免傳染性疾病對於一線員工及旅客造成健康威脅，進而引發公共衛生事件，公司持續推動傳染病預防與健康防護措施，建置「疫苗登錄系統」提供同仁即時查閱自身免疫力相關資訊，並主動提供一線員工免費接種麻疹（MMR 疫苗）。各職務別員工之「具麻疹免疫力」比例均顯著提升，較前一年成長近八倍；2025 年麻疹保護力分別為：飛航組員 69%、客艙組員 95%、運務員 74%。另公司每年皆實施工作場所流感疫苗接種服務，並考量輪班作業性質，提供員工多元化的疫苗接種管道，如各地區駐點接種、機場定點接種與外院補助等方式。統計 2025 年國內全體員工流感疫苗接種率為 30.2%，共計 3067 人接種，相較 2024 年接種率 27.3%，略為提升。
- ② 為提供員工更完善之健康照顧，公司提供多項優於法規之檢查項目與檢查頻率，隨著員工平均年齡層上升，中高齡員工占比達 44%，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（如腸胃鏡、肺部電腦斷層及心臟超音波等），以強化疾病早期發現與預防成效；同時，員工眷屬亦享有優惠健檢價格，擴大健康促進效益。
- ③ 為提供員工安全無虞的工作環境與即時救護支援，公司除於客機上依法設置自動體外心臟電擊去顫器（AED）外，各辦公場所亦優於法規設置 AED，並不定期舉辦全員 CPR+AED 訓練課程，使同仁於緊急時刻能即時辨識 AED 設置位置並熟練操作，以爭取黃金搶救時間。另本公司急救人員共 311 人，均已登錄於企業網站供單位查詢，且急救人員配置比例亦優於法規所定之「工作場所急救人員」最低設置標準。
- ④ 為鼓勵員工養成自主健康管理與疾病預防之習慣，公司除於各辦公場所設置「隧道式」血壓計，提供同仁隨時量測血壓與脈搏外，亦建置「E 化員工健康管理系統」，使員工可隨時自行查詢歷年健檢報告、預約醫師諮詢服務及紀錄個人健康監測指數，提升健康管理之便利性與參與度。

未來規劃

- 1. 人員招募

2026 年除持續招募飛航組員、修護人員，並配合營運計畫招募其他相關專業及服務人員、加強辦理產學合作，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，2026 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 2026 年達 26% 為目標。
- 3. 人員訓練

2026 年華航已進入 66 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「創新、突破、即戰力」為題進行管理與共通職能課程規畫並擴大辦理，持續將公司文化與價值向下紮根並提升創新力，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、提升市場敏銳度、跨世代溝通、應用 AI 提升工作效能等課程，並持續優化管理人才培育機制以培育符合未來公司發展所需人才。

華信為提升企業整體競爭力，配合公司整體策略目標，並在符合相關適用之法令與法規為依循下制定完整的訓練計劃，以培養航空專業人才，結合 e 化課程等多元學習方式，確保落實訓用合一，辦理航空專業基礎訓練，同時配合公司營運發展策略，不定期辦理管理職能與航空通識訓練，精進員工所需知識與技能，並加深不同專業間了解促進跨單位合作效益。
- 4. 建構安衛家族合作平台，推動智慧安全管理

未來將主動成立「華航安衛家族」，透過「大廠帶小廠」模式，攜手提升職場安全衛生管理效能。同時導入 AI 法規鑑別系統、智慧工安平台及數據分析技術，強化風險預警與自主管理能力。

2.5 社會價值

Highlight



7,169 萬以上公益投入

2025 年華航總社會公益投入金額為新台幣 71,694,349 元。



受惠人數高達 195 萬人

2025 年度商業活動、慈善活動、社區投資總受惠人數高達 1,950,189 人。



關懷 506 名長者

2025 年度共舉辦 3 場關懷弱勢長者，關懷人數 506 位。



近 2,000 位偏鄉學童受惠

2025 華航志工社、深耕偏鄉社團、愛心趴趴走社團自發性至偏鄉地區傳授航空知識，共計近 2,000 位學童受惠。



8 度獲頒「TCSA 臺灣企業永續獎」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，此為華航第八度獲獎。

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，並踐履身為臺灣一份子的企業責任。

華航的承諾

中華航空身為臺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

- 2027

 - 響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案
 - 辦理至少兩場偏鄉教育活動，促進青年學子國際教育機會
 - 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

 - 響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案
 - 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
 - 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

 - 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
 - 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
 - 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

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

管理權責單位

企業永續委員會 — 社會價值小組

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 tpepp@china-airlines.com



利害關係人專區



投資人服務網站

目標及規劃

議題	KPI	2025 年			2026 目標
		目標	績效	符合程度 註 3	
提升整體臺灣教育品質	辦理長期教育類公益專案	辦理至少一場偏鄉教育活動，促進青年學子國際教育機會	- 志工授課活動：2025 年延續前往企業鄰近四所國小，以及偏鄉三所國小進行志工授課^{註 1}，傳遞企業核心航空知識，提升臺灣教育品質。 - 公益體育營：與 P.League+ 桃園領航猿於桃園舉辦一場公益籃球營；與球星鄭宗哲、陳柏毓至新竹舉辦一場公益棒球營；與桌球教父莊智淵至彰化舉辦一場公益桌球營。三場公益體育營皆透過球星自身經驗分享，鼓勵小球員勇敢追夢。^{註 2}	100%	辦理至少一場偏鄉教育活動，促進青年學子國際教育機會
強化臺灣國際能見度	增加贊助國際交流活動場次數	響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案	2025 年，本公司持續關注國際人道議題，回應全球情勢發展，與國際救援組織「無國界醫生」進行年度合作贊助，透過企業資源投入，實踐社會責任，與社會共同促進共創、共榮、共好的永續價值	100%	響應國際情勢，辦理至少一項長期慈善類公益專案
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	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	- 華航 2025 年特挑選臺灣南投信義鄉產銷在地梅子釀造梅酒、並於禮品內精選南投鹿谷凍頂烏龍茶與桃竹苗東方美人茶，全面支持臺灣在地小農產品。 - 另本公司長期與臺灣好農合作於機上 Sky Lounge 提供臺灣小點，持續推廣在地農產製品，增加農民和生產者的收入，期能促進當地農業的發展，並將在地農特產品帶上萬呎高空。亦持續與華山基金會合作，提供在地農產製品關懷禮予桃園在地三失（失能、失依、失智）長者，透過雙向互惠的方式能達成平等社會福祉的承諾。	100%	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

註 1：2025 年由華航志工社及深耕偏鄉社團前往桃園鄰近四所國小，以及三所偏鄉國小進行志工授課，期透過航空專業，豐富孩童學習樂趣。
註 2：與臺灣在地品牌運動好手辦理一場公益籃球營、一場公益棒球營、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：符合程度為達成率之百分比。



2.5.1 公益策略藍圖

華航身為臺灣航空產業領導者及社會公民的一份子，以「回饋社會、持續創造就業與發展機會」作為永續發展的重要承諾。2025 年持續以永續策略藍圖「品牌感知」為主軸，延伸發展回饋社會之策略，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」，全面推升臺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】，與社會共創、共榮、共好。

華航永續發展策略

關懷弱勢 社會公益 國際急難救援 國內愛心救助 教育扎根環保教育文化傳承體育 / 運動 推手提升 整體臺灣教育品質、強化臺灣國際能見度 社會永續發展策略提供弱勢族群就業發展機會【SDG8 就業與經濟發展】增進醫療援助發揮人道救援【SDG3 健康與福祉】促進本土教育及國際化發展【SDG4 優質及平等教育】永續策略藍圖（其一策略主軸 / 行動方案）協助弱勢族群改善困境強化臺灣國際能見度品牌感知 / 在地國際。

共創永續社會

2025 年華航強化結合本業資源善盡社會責任，並持續投入社會公益、支持社會平等發展，以期能達成社會發展與企業發展正向循環的目標。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 LBG（London Benchmarking Group）模式，進行社會投資效益分析，量化各項投入資源對社會及企業本身所帶來的影響。自 2019 年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。2025 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 8.05，意味每投入 1 元，可產生 8.05 元之社會效益。



2025 年華航總社會公益投入金額為台幣 71,694,349 元，依據商業活動、慈善活動及社區投資種類區分，投入比例占比分別為 75%、20% 及 5%；依據物品捐贈、現金捐贈、志工人力及管理成本區分，投入比例占比分別為 49%、47%、1% 及 3%，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）			2025 年	
	2023	2024	2025	內容	比例
商業活動	36,594,093	54,932,735	53,566,169	• 支持國際活動賽事、公益論壇、藝文活動 • 支持臺灣在地體育選手參加國際賽事及提供體育活動機票	75%
慈善活動	3,822,991	3,602,190	14,052,696	• 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	20%
社區投資	6,049,436	3,849,735	4,075,484	• 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	5%
總計	46,466,520	62,384,660	71,694,349	• 綜合以上商業活動、慈善活動、社區投資之所有活動內容	100%

社會參與投入

項目	金額（新台幣）			2025 年	
	2023	2024	2025	內容	比例
物品捐贈	19,119,980	44,154,350	35,303,430	機票捐贈及運費折扣優惠金額	49%
現金捐贈	21,622,104	14,380,575	33,637,035	各類活動投入之現金金額	47%
志工人力	226,336	286,578	275,388	志工教學、淨灘活動、公益體育營活動等投入之志工人力	1%
管理成本	5,498,100	3,563,157	2,478,496	志工教學、淨灘活動、公益體育營活動等投入之相關管理費用	3%

社會參與效益

贊助項目名稱	2023	2024	2025
社會效益金額（新台幣）	41,145,948	53,810,231	68,826,575
受益人次（人）	1,285,784	1,460,687	1,950,189
新聞訊息露出數（則）／官方臉書粉絲數	148/ 1,141,233	124/ 1,254,622	531/ 1,337,111
機票贊助數（張）	1,095	251	264

環保 / 社會效益

贊助項目名稱	內容 / 觸及人次	金額（新台幣）
藝文、慈善贊助與現金捐贈	贊助 17 項專案 ※	34,703,430
愛心義賣收益捐贈	約 1,000 人次受惠	600,000
淨灘活動	約 400 人次參與	558,150 註 1
公益籃球營	約 60 人次受惠	452,600 註 2
公益棒球營	約 125 人次受惠	661,400 註 3
公益桌球營	約 100 人次受惠	488,400 註 4
公益羽球營	約 35 人次受惠	276,734 註 5
偏鄉地區航空知識教學	1,026 人次國小學童受惠	359,100 註 6

※ 2025 臺灣燈會在桃園贊助案、台北國際觀光博覽會贊助案、「0328 緬甸地震」免費載運緬泰地區賑災物資案、「日本相撲力士南臺灣親善訪問」贊助案、國立成功大學建築系赴歐參加「威尼斯建築雙年展」贊助案、「《疾風魅影-造飛機的人》雙冊圖文小說募書計畫」贊助案、「三合一兒童繪本募書計畫」贊助案、屏東 Puzangalan 希望兒童合唱團贊助案、「第二屆 FOCASA 馬戲藝術節」贊助案、「原聲合唱團日本演出邀請、歐洲巡演文化交流」機票贊助案、遠見・天下出版社合作「共同知識平台公益專案」、「第三屆愛無限國際義診」超額行李贊助案、「清大賽車工廠 2025 歐洲學生方程式賽事」贊助案、Xpark「桃園市海龜保育教育暨救傷中心」機票贊助案、「無國界醫生」機票贊助案、「丹娜絲颱風」賑災捐款案、華山基金會等。

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：531 則 官方臉書粉絲數：1,337,111	53,100,000 註 7
贊助活動之機票 / 運費營收	以折扣優惠方式提供之機票 / 運費贊助	15,977,471 註 8
贊助機票	總計贊助 264 張機票	17,659,564

註 1：餐點、活動、交通及雜支約 546,750 元 + 志工成本以 20 人 x 勞基法最低工資時薪 190 元 x 3 小時 = 新台幣 558,150 元。
註 2：餐點、活動、交通及雜支約 445,000 元 + 志工成本以 10 人 x 勞基法最低工資時薪 190 元 x 4 小時 = 新台幣 452,600 元。
註 3：餐點、活動、交通及雜支約 650,000 元 + 志工成本以 10 人 x 勞基法最低工資時薪 190 元 x 6 小時 = 新台幣 661,400 元。
註 4：因故延期至 2026 年 1 月 5 日舉行。餐點、活動、交通及雜支約新台幣 477,000 元 + 志工成本以 10 人 x 勞基法最低工資時薪新台幣 190 元 x 6 小時 = 新台幣 488,400 元。
註 5：因遇颱風取消，改以捐贈物資形式舉辦，捐贈與雜支約新台幣 276,734 元。
註 6：參與人次 1,026 x 每堂課 4 小時含教材以新台幣 350 元計，總共新台幣 359,100 元。
註 7：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 元 x 531 則 = 新台幣 53,100,000 元。
註 8：以機票 / 運費折扣優惠方式贊助，總機票 / 運費款新台幣 17,659,564 元，贊助折扣金額新台幣 15,977,471 元，實際機票營收新台幣 33,637,035 元。

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

華航集團長期致力於教育扎根、環境共存及文化傳承，將集團資源回饋社會，確保學童教育獲得實質改善，並透過長年舉辦淨灘活動倡導環境永續，另也持續善用企業資源，以實際行動促進本土體育選手穩定發展、提升臺灣國際能見度，並舉辦多場公益體育營，期能透過投入企業資源與社會共創永續。

主題	項目	2025 年	
		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、運動推手、打造學生共同知識平台	9,252	25,161,134
環境共存	淨灘活動、動物保育公益活動	1,650	671,750
文化傳承	推廣臺灣文化走向國際舞台	1,673,555	36,041,003

教育扎根

華航秉持「教育扎根、人才永續」之核心理念，深信唯有長期投入教育，方能培育未來所需之關鍵人才。基於深耕社區、回饋社會與關懷弱勢之精神，自 2010 年起推動教育志工計畫，協助學童拓展國際視野並培養閱讀習慣，落實基礎教育向下扎根。此外，自 2013 年起與國內多所大專院校建立長期合作關係，提供學生接觸專業知識與實作技能之學習機會，強化產學合作機制，促進學用接軌，朝向人才培育之長期目標邁進。同時，本公司亦長年支持體育文化發展，舉辦公益體育營隊，透過公司贊助之運動員親自指導學童球類技巧，進行經驗傳承，深化教育扎根主軸；並於相關活動中融入環保理念之宣導，持續推動社會正向影響，實踐永續發展目標

企業參訪

華航每年持續開放大專院校相關科系參訪企業園區，透過專人導覽，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，促進產學實務交流，協助學生深化對航空產業之認識與理解。2025 年共辦理 40 場大專院校參訪活動，累計 1,000 名學生參與，藉由實務經驗分享，傳遞航空產業經營核心理念，整合學術界與產業界資源，推動航空專業人才之永續培育與發展。



志工授課

「華航志工社」傳遞航空知識 鼓勵學童培養國際觀

「中華航空公司志工社」自 2011 年成立以來，以扶助社會弱勢團體為核心宗旨，長期投入教育志工服務。每年定期前往企業鄰近學校進行志工授課，內容涵蓋航空知識分享與英語教學，協助學童拓展國際視野並培養主動學習與閱讀習慣，透過實際行動支持在地教育發展與國際化接軌，呼應聯合國永續發展目標 SDG 4「優質教育」，提升學童多元學習與成長機會。2025 年共辦理 13 場志工授課活動，服務範圍涵蓋桃園溪海國小、竹圍國小、山豐國小、菓林國小、三民國小、百吉國小及福安國小等 7 所學校，累計 1,206 名學童受惠。華航志工社秉持互助傳愛之精神，持續以具體行動回饋社會與社區，未來亦將擴大服務觸及更多學校，透過航空知識分享豐富學習體驗，促進學童多元且均衡的永續發展。



華航志工與學童開心留念



華航志工獲頒學校感謝狀



華航志工教導小朋友飛機相關知識



華航志工與學童踴躍發言

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。

註：受惠學童人數估算方式參考教育部統計處全台平均單所小學人數 x 贈送學校數

2025 年共嘉惠

84 所學校

約 38,640 名

學童受惠

「深耕偏鄉社團」 深入臺灣偏鄉學校 提升孩童多元成長機會

本公司一自主團隊「深耕偏鄉」，每年固定深入臺灣偏鄉學校傳遞航空專業知識，2025 年前往多所偏鄉學校辦了 7 場偏鄉教育授課活動與 4 次佳節致贈活動，共約 700 位學童受惠。



「愛心趴趴走」 關懷弱勢團體 整合資源傳遞企業核心價值

由空服、修護、航務及運務等單位同仁自發組成之「愛心趴趴走」志工團隊，自 2011 年成立以來，長期投入關懷弱勢族群行動，累積辦理多場公益關懷活動，獲得社會各界與合作團體之肯定與支持。為持續關注特殊孩童及其家庭需求，「愛心趴趴走」團隊於 2025 年前往基隆港西國小，透過航空知識分享與互動體驗活動，協助學童拓展學習視野，傳遞正向價值與希望。藉由實際行動參與在地教育推廣，促進本土教育發展與國際化接軌，實踐企業社會責任，擴大正向社會影響力。



華航「愛心趴趴走」團隊為孩童圓夢

公益體育營 / 運動推手

華航長年支持國家體育發展，2025 年華航贊助多項體育賽事，共同健全臺灣體育環境，以推升臺灣國際知名度。2025 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。此外更與職棒好手鄭宗哲、陳柏毓 舉辦公益棒球營一場；與桃園璞園領航猿籃球隊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。華航長年邀集各方知名體育好手經由公益體育營親臨指導年輕選手，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 320 名孩童受惠。

體育賽事

項目 / 選手	2025 年成果
2025 年世界盃少棒錦標賽 (U12)、亞洲盃青少棒錦標賽 (U15)、2025 寶礦力路跑、2025 英雄聯盟太平洋職業聯賽 (LCP)、2025 六都電競爭霸戰、視障跑者洪國展阿姆斯特丹馬拉松賽道外交、北京世界華人籃球賽	TWD 4,506,580

體育選手及隊伍

項目 / 選手	2025 年成果
高爾夫球選手蔡佩穎、高爾夫球選手林子涵、擊劍選手陳弈通、競速滑冰選手黃芊華、桌球選手林晉霆、桌球選手張佑安、桌球選手莊智淵、棒球選手林昱珉、棒球選手鄭宗哲、棒球選手陳柏毓、網球選手曾俊欣、網球選手楊亞依、羽球選手林俊易、超馬選手陳彥博 及 P.LEAGUE+ 桃園璞園領航猿、智淵乒乓運動館菁英選手、瑞星韻律體操協會	TWD 22,620,000



桃園璞園領航猿籃球隊球員於公益籃球營教導學童運球



球教父莊智淵於公益桌球營教導孩童桌球技巧



棒球好手鄭宗哲、陳柏毓於公益棒球營與學童經驗分享

- 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



環保教育

華航集團在追求企業發展的同時，深刻體認地球環境的珍貴與不可回復性，並理解企業對自然資源與環境保護應有的責任與義務，積極關懷環境，愛護地球，結合社會公益與環境教育，世代傳承「發展永續環境」的重責大任。

淨灘活動

華航長期響應國際淨灘行動，自 2011 年起每年定期於竹圍漁港辦理淨灘活動，持續投入海洋環境保育。2025 年 5 月進一步擴大舉辦南北串聯淨灘活動，邀集北部及高雄地區華航各單位同仁、親朋好友及華航志工社共同參與，展現跨區域合作與員工高度參與的永續行動力。本次活動共吸引約 400 名同仁投入淨灘行列，透過實際行動參與全球性環境保護運動，落實公司 ESG 永續發展承諾，提升同仁環境保護意識，並為海洋與生態保育盡一份企業責任。



華航集團共同響應國際淨灘活動
2025 年收集垃圾總重近 600 公斤

保育動物

中華航空持續落實生物多樣性保育行動，2025 年首次與 Xpark 合作，贊助「桃園市海龜保育教育暨救傷中心」，透過認養行動支持瀕臨絕種保育類動物之救援與教育推廣，期盼發揮企業影響力，拋磚引玉，號召社會大眾共同關注野生動物保育議題。此外，本公司亦邀請桃園市百吉國小師生免費參觀 Xpark 水族館及桃園市海龜保育教育暨救傷中心，透過園方專業導覽與解說，加深學童對海洋生態與動物保育之認識，將環境教育向下扎根，攜手社會各界共創永續未來。



植樹活動

中華航空響應政府生物多樣性倡議，與農業部林業及自然保育署新竹分署合作，2025 年進一步擴大認養南庄 3.5 公頃山林地 8,750 株臺灣杉（或其他原生樹種），並新增加里山步道維護與志工合作，持續以行動支持山林共生及與原住民社群共好共榮理念，不僅呼應國際強化碳匯功能趨勢，亦落實里山倡議精神。

文化傳承

華航深知文化建構是學習，也是傳承，2025 年持續運用自身航空產業優勢，積極推廣臺灣文化走向國際舞台，包括「原聲合唱團歐洲巡演文化交流、日本演出邀請」贊助、中華民國全民舞蹈運動協會「2025 CTC 世界盃國際標準舞公開賽」贊助，以及提供國立成功大學建築系赴歐參加「威尼斯建築雙年展」購票優惠、「清大賽車工廠 2025 歐洲學生方程式賽事」購票優惠；另提供「屏東 Puzangalan 希望合唱團」贊助，以實際行動幫助部落原住民青年參加國際賽事，擴充原住民青少年多元力。

華信航空舉辦航空職涯探索 幫偏鄉學童圓夢飛翔（華信提供）

華信航空長期支持偏鄉學童的教育學習，2025 年與球芽基金合作，在台中國際機場盛大舉辦航空職涯探索公益活動，鼓勵棒球隊孩子在精進球技的同時，也能兼顧課業、培養多元職涯知識。華信航空機師、空服員及機務人員將活動現場打造成模擬飛機客艙，從歡迎登機、機師廣播、空服員示範救生衣到模擬飛機降落流程，全程以中、英文廣播呈現，讓學童彷彿身歷其境；尤其機務人員分享飛機起飛前 360 度檢查，更讓孩子們大開眼界、覺得非常新奇。為加深學童對航空產業的認識，華信航空特別安排參觀機務維修棚廠，讓孩子近距離接觸飛機，由專業機務人員介紹棚廠設施與維修流程。華信航空善盡企業責任，致力關懷弱勢族群，為社會注入溫暖正向力量，未來將持續陪伴偏鄉棒球隊孩子向上飛翔，讓每一顆心中的飛行種子都能發芽茁壯，飛向更高、更遠、更寬廣的天空。



華信航空舉辦航空職涯探索體驗營
幫偏鄉學童圓夢飛翔



球芽基金非常感謝華信航空
協助偏鄉學童多元學習

- 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



華信航空推動栗喉蜂虎保育計畫（華信提供）

華信航空響應飛航做保育，自 2015 年起與臺北市立動物園、臺灣大學森林系合作，共同推動栗喉蜂虎棄蛋保育研究計畫，協助將栗喉蜂虎棄蛋運到台北。栗喉蜂虎是金門夏天獨有的夏候鳥，每年夏季都會飛到金門繁衍下一代，華信航空持續為稀有鳥類保育盡一份心力，連續 10 年研究團隊每年都會前往金門，撿拾被鳥兒踢出巢外的棄蛋，由華信航空從金門小心翼翼、安全平穩地運送至台北，再交由動物園進行後續孵化照養工作。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，2025 年台北市立動物園穿山甲館的栗喉蜂虎首次在館內成功自然繁殖及育幼，也為園方的保育行動寫下新篇章。



華信航空飛航做保育 協助栗喉蜂虎棄蛋運送



美麗的栗喉蜂虎身影

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	2025 成果 投入金額
國際急難救助	「緬甸地震載運緬泰地區賑災物資」貨運運費捐贈、「第三屆愛無限國際義診」行李贊助、國際人道醫療援助「無國界醫生」機票贊助	TWD 3,130,382
國內愛心救援	丹娜絲颱風賑災捐款、關懷年長老者	TWD 10,463,000

國際急難救援

華航秉持「臺灣可以幫忙（Taiwan Can Help）」之精神，作為國際社會的一份子，長期肩負企業社會責任，持續響應國際人道救援行動。2025 年，華航延續不分國籍之關懷理念，善用航空本業核心資源，投入多項國際救援與醫療援助行動，包括協助運送緬甸地震影響之緬泰地區賑災物資、提供「第三屆愛無限國際義診」國際義診團行李贊助，以及支援國際人道醫療組織「無國界醫生」之機票贊助計畫。透過實際行動投入國際救援，華航發揮企業影響力，展現人道關懷精神，攜手社會共創、共榮、共好的永續價值。社會責任之推動為華航落實社會永續策略的重要基礎，除肩負促進全球經濟與人員交流之關鍵角色外，亦以具備社會影響力之企業自許，持續善用核心優勢與專業能力，實踐創造社會價值之長期承諾。



「第三屆愛無限國際義診」醫生及志工團隊於柬埔寨合影

國內愛心救助

關懷年長老者

華航於 2025 年持續與華山基金會大園站合作，於春節、端午節及中秋節三節期間關懷桃園在地「三失」（失能、失依、失智）長者，落實對高齡族群之關懷行動。年度共辦理「愛老人愛團圓」、「愛老人端午動起來」及「愛老人中秋亮起來」等 3 場公益活動，提供關懷禮品予長者，內容包含米、營養麥片等生活與營養補給物資。活動期間亦安排現場血壓量測服務，關注長者身體健康狀況，結合華山基金會之長期照護服務及社會企業資源，提供全方位之身心靈關懷。2025 年累計關懷長者人數達 506 位，透過持續投入在地高齡照護行動，強化社區支持網絡，實踐企業社會責任與社會永續發展承諾。



華航志工社於中秋探視關懷年長老者



華航致贈春節關懷禮予華山基金會年長老者

丹娜絲颱風賑災 捐款助災民重整家園

2025 年丹娜絲颱風重創南臺灣，華航賑災捐款新台幣一千萬元，盼為災區重建盡一份心力，協助受災民眾早日重整家園，充分實踐企業關懷社會之責任。

華信航空啟動澎湖鄉親緊急機位保留機制（華信提供）

近期澎湖航線搭機需求持續攀升，府會高層盼能協調航空公司保留機位，優先協助澎湖鄉親返台就醫及緊急往返搭機需求。交通部部長於 2025 年 11 月 4 日特別召集民航局局長、華信航空召開協商會議，研擬具體配套措施。經部長多方協調，華信航空自 2025 年 11 月 11 日起，將配合離島交通政策，強化運能配置，每日固定保留一定數量機位，提供澎湖鄉民申請辦理就醫、奔喪等緊急往返需求，並每日監控運能狀況適時放大航機。



華信航空啟動澎湖鄉親
緊急機位保留機制

華信航空全力配合離島交通政策，妥善調度運能，在兼顧一般旅客需求的同時，正式啟動澎湖鄉親緊急機位保留機制。未來也將持續履行企業社會責任，協助離島居民在緊急重要時刻的搭機往返需求，以實際行動展現「在地關懷、用心相伴」的服務精神。

華信航空協助花蓮賑災 推出花蓮航線五折優惠（華信提供）

花蓮因水患重創，災後重建工作刻不容緩，華信航空為支援花蓮光復地區重建行動，協助救災志工及當地居民往返交通需求，特別針對台中－花蓮與高雄－花蓮航線，推出五折機票優惠，為賑災工作盡一份心力，同時配合政府與民間救災需求，期盼藉此減輕往返交通負擔，讓救災人員與物資都能及時送達。華信航空長期關懷花東偏鄉弱勢族群，在花蓮災後復原期間，持續提供民眾與志工便捷、安全且可靠的空中交通選擇，與花蓮居民一同攜手共度難關。

2.5.4 促進弱勢族群就業發展機會

華航集團深知社會平等發展的投入，不單只是資金贊助，更強調身體力行，同時善用既有專業及資源，幫助更多弱勢族群改善生活品質及教育水平，致力達到社會均衡發展的目標。

主題	項目	2025 成果	
		受益人次（人）	投入金額（新台幣）
關懷弱勢	弱勢大眾及學童	274,608	TWD 17,280,596
	機上餐點支持在地小農	286,670	TWD 10,320,000
	愛心捐贈	706	TWD 1,123,000

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臺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、並幫助更多人擁有就業發展機會。

善用航空本業優勢 致力達到社會均衡發展目標

華航持續運用本業優勢，提供弱勢族群更多發展機會，2025 年中華航空推出臺灣首架「動物方城市 2 主題彩繪機」，舉辦華航「動物方城市 2」電影特映會，攜手桃園在地的家扶中心、睦祥育幼院、偏鄉國小的的小朋友共賞迪士尼最新動畫電影，希望透過電影傳遞的正面力量，鼓勵觀影者勇敢追夢，現場氣氛歡樂，溫馨滿溢。華航盼以實際行動投入關懷及幫助的社會參與，幫助弱勢族獲得社會平等機會。



華航「動物方城市 2」電影特映會，攜手桃園在地的家扶中心、睦祥育幼院大小朋友共賞

- 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

認購在地農產食品 增加就業發展機會

為幫助更多人擁有就業發展機會，華航今年增購農產品禮盒置於春節關懷禮包內，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 160 人 / 戶，期透過雙向互惠的方式能達成平等社會福祉的承諾。



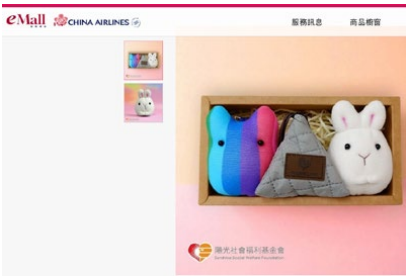
華航增購在地農產品禮盒 致力幫助獲得社會平等機會

愛心捐贈

為落實企業永續社會公益向下扎根及後續關懷，本公司捐贈物資或款項予弱勢團體或偏鄉孩童，延長贊助案成效，發揮企業責任，共創永續。另為符合聯合國永續發展目標，公關室每年皆於公益體育營依偏鄉學校需求捐贈物資，並於歲末年終之際規劃「公關室絕版商品愛心義賣會」，除汰換陳舊之公關禮品外，該義賣所得全數並加碼捐給家扶基金會桃園分院與桃園育德兒童之家，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，期望發揮航空業龍頭之姿，為臺灣永續發展盡一份心力。

在地認助小農及公益團體

為善盡企業社會責任並支持臺灣優質農產品，本公司長期與臺灣好農合作於機上 Sky Lounge 提供臺灣小點，持續推廣在地農產製品，增加農民和生產者的收入，期能促進當地農業的發展，並將農特產品帶上萬呎高空；此外，華航持續將中華民國唐氏症基金會、財團法人陽光社會福利基金會禮盒放置 eMall 販售，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 以實際行動促進弱勢族群就業機會

華信航空新增高雄 馬祖南竿航線 帶動離島鄉親就業發展新契機（華信提供）

華信航空新增高雄 - 馬祖南竿航線！華信航空繼台北 - 馬祖南竿航線後，於 2025 年 6 月 6 日正式從高雄開航直飛馬祖定期航班，每周五往返一班，提供往來高雄、馬祖最便捷的空中交通服務，符合軍民返鄉及兩地民眾觀光旅遊的搭機需求。首航班機 AE7925 上午 11:15 由高雄機場起飛，12:55 抵達馬祖南竿機場。



高雄馬祖定期航班 6 月 6 日起正式啟航

華信航空高雄 - 馬祖南竿首航班機抵達南竿機場接受灑水儀式祝福，搭乘首航班機的貴賓旅客下機後與飛機合影，共同見證這歷史性的一刻。隨著高雄 - 馬祖南竿航線開航，觀光產業與機場周邊服務的需求增加，也為馬祖當地的弱勢族群、高齡者及身心障礙者提供更多元的工作崗位。



搭乘華信航空高雄
馬祖首航的貴賓旅客下機後在機場合影

華信航空為身心障礙族群推出「愛心無價 0 元同行」專案（華信提供）

華信航空為關懷身心障礙朋友，特別推出「愛心同行專案」，為身心障礙族群與家庭設計提供四人同行、買二送二優惠，同行旅客中只要有一人持身心障礙證明，身心障礙者及陪同人員兩人皆免費，讓更多身心障礙家庭能突破日常限制，共享幸福旅程。

華信航空愛心同行套票內容不僅包含機票與住宿，更全面納入無障礙規劃，從機場登機、飛航期間均提供貼心服務，包括地勤人員專業的一對一協助、完善的託運輪椅及輔具服務等，確保旅客從出發到落地全程無憂，真正落實「無礙同行」的承諾。



愛心同行大合照



華信航空愛心同行專案，在機場設置專屬報到櫃台，提供專業的一對一協助

目錄

前言

01 永續管理

02 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

03 公司治理

ESG 數據與附錄



華信航空舉辦聖誕愛心義賣會 (華信提供)

華信航空聖誕節送暖，特於 2025 年聖誕節前夕，在華航集團松山園區舉辦「聖誕節愛心義賣會」，活動現場展出多款絕版飛機模型、LOGO 商品及聯名商品，吸引喜愛收藏飛機模型的航空迷同仁前來尋寶，華信航空透過聖誕義賣方式，將絕版公開商品轉化為支持偏鄉教育的溫暖力量，別具意義。華信航空長期致力於幫助偏鄉球隊孩子的學習與成長，在歡渡溫馨聖誕佳節的同時，特別結合公益送愛到偏鄉，義賣會所得款項 109,500 元全數捐贈給「球芽基金」，協助偏鄉學童能有更好的教育環境、培養閱讀能力，並促進多元發展。



球芽基金執行長收下這份來自華信的捐款



華信航空義賣收入全數捐贈球芽基金

未來規劃

1. 促進本土教育及國際化發展

為持續深化教育扎根與社會影響力，華航將善用航空專業資源與品牌影響力，持續推動相關教育授課與推廣活動，並規劃逐步擴展至全台各地及離島地區，以擴大參與規模與資源投入效益，進一步提升偏鄉及資源相對不足地區之教育品質。同時，未來亦將視國際航空情勢與資源條件，評估投入促進青年學子國際教育與交流機會，結合本業核心優勢，鼓勵學生拓展學術與國際視野，並支持落後地區及發展中國家之教育發展，培育具備國際競爭力之未來航空專業人才，持續創造長期且正向的社會價值。

2. 增進醫療援助發揮人道救援 (強化臺灣國際能見度)

華航於國際人道救援行動中持續投入不遺餘力，除長期配合政府專案外，亦因應國際情勢推動具延續性之慈善公益計畫，積極展現企業社會責任，並協助提升國家於國際社會之正面形象。展望未來，華航將評估與在台相關非營利組織、企業及運動選手等多元夥伴之合作機會，規劃企業聯名公益活動或公益產品，結合企業資源投入與航空本業核心價值，擴大公益影響力。透過跨界合作模式，期望能同步提升在地品牌之國際能見度，並持續落實企業回饋社會、創造共享價值之永續發展理念。

3. 提供弱勢族群就業發展機會

華航集團深信企業社會責任之核心，在於善用自身資源與航空專業，透過具體行動關懷社會弱勢族群，協助改善生活品質並提升教育與就業發展機會。長期以來，華航持續投入高齡長者照護、弱勢學童關懷及公益團體支持等多元面向，期望能促進社會公平與平等福祉，實踐企業對社會之長期承諾。展望未來，華航除持續投入企業資源外，亦規劃攜手在台公益組織、企業及運動選手等多元夥伴，共同參與慈善公益專案，透過跨界合作模式，促進雙向正向溝通，擴大公益影響力。同時，亦將支持小農及部落文化走向國際舞台，提升在地價值能見度，期以整合資源之方式，擴大服務對象與效益，持續提升偏鄉地區及弱勢族群之社會福祉，致力形塑社會「善的循環」，落實永續發展願景。



Highlights



10 度入選富時永續指數系列成分股

華航連續十年入選富時永續指數系列（FTSE4Good Index Series）成分股，並七度入選台灣永續指數成分股



4 度入選 MSCI 明晟指數

華航 2022 年起 4 度納入 MSCI 明晟全球標準型指數成分股



2 度獲 ESG 交通運輸永續獎金獎

華航憑藉完善且明確的 ESG 治理架構及具體永續作為，連續兩屆榮獲交通部指導之「ESG 交通運輸永續獎 - 金獎」殊榮，並為唯一獲「精進創新」肯定



前 6-20% 優良廠商

入選第十二屆公司治理評鑑前 6%-20% 優良廠商



9 度入選 S&P Global 永續年鑑

華航 2025 S&P Global CSA 成績為全球航空業最高分；2026 年九度入選永續年鑑，並二度獲 Top 1% 殊榮，為台灣航空業唯一



2 度獲「台灣十大永續典範企業獎」

華航於 2025 年第二度榮獲 TAISE「台灣十大永續典範企業獎」、連續十二年獲台灣企業永續獎殊榮、連續七年獲「全球企業永續獎 - Sustainability Reporting」獎，及蟬聯四年「年度最佳報告書（服務業）」。



長期信用評等為 twA-

受惠客運市場需求持續回溫、AI 產業蓬勃發展帶動貨運暢旺，公司營運表現亮眼，預期將持續帶動整體營運現金流及提升獲利能力，中華信用評等公司於 2025 年 10 月公佈維持華航長期信用評等為「twA-」、短期信用評等為「twA-2」、展望為「穩定」。

3.1 治理架構

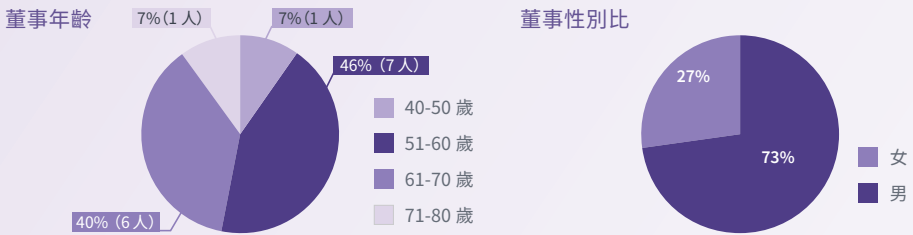
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-17, 2-19, 2-20

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。

1. 董事提名與遴選

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 15 名董事，含 5 名獨立董事。董事任期為 3 年 (本屆自 2024 年 5 月 30 日起至 2027 年 5 月 29 日止)，且有 4 席女性董事，女性董事占比 27%，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。



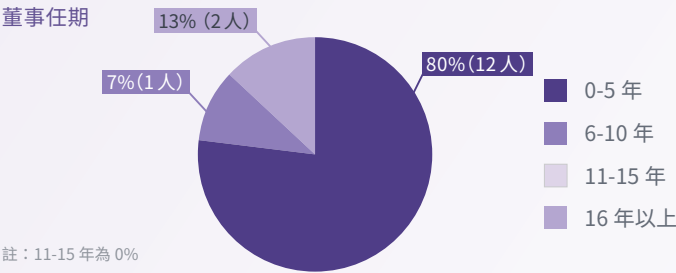
截至 2026 年 3 月，華航股權比例達 5% 以上的股東如下：

主要股東名稱	臺灣貢獻	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。	30.52%
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。	8.50%

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

2. 董事會組成及運作：

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。為利獨立董事客觀行使職權，本公司《公司章程》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，目前現任五位獨立董事平均任期皆未有任期超過 9 年之情形，董事平均任期為 5.5 年。



獨立董事具備主管機關所定獨立性，依據〈公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法〉兼任其他公司獨立董事未逾三家，詳細兼任情形請參閱華航 2025 年年報 P.14-15。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%，2026 年董事符合外部獨立性情形之占比為 100%，已超過目標值。

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。董事會依業務需要召集會議，每季至少召開一次，依據公司《董事會議事規範》董事會需有過半數董事出席，始能宣布開會。董事會運作情形，可參閱華航 2025 年年報 P.35-36；董事會重要決議內容，可參閱華航 2025 年年報 P.69-70。

3. 董事多元化

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請參閱華航 2025 年年報 P.16-18。華航每年依照公司特性及產業需求，為董事舉辦年度進修課程，議題涵蓋公司治理、誠信經營與企業社會責任、風險管理、企業永續、資訊安全等，2025 年每位董事均已依「上市上櫃公司董事進修推行要點」完成進修共計 6 小時，分別為「當前全球經濟情勢與川普新政的效應」之 3 小時進修課程、「永續風險管理與揭露發展趨勢 (含反貪腐)」之 3 小時進修課程。

目錄

前言

01 永續管理

02 多元價值創造

03 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	職稱	外部獨立性 註 1	具有員工身份	職稱 國籍	性別	年齡				產業經驗 註 2	專業背景								專業能力				
						40-50 歲	51-60 歲	61-70 歲	71-80 歲		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	永續相關職能
高星漢	董事長	獨立性董事	-	中華民國	男	-	-	✓	-	工業	✓	✓	✓	○	-	-	✓	○	○	-	○	✓	✓
陳致遠	董事	獨立性董事	-		男	-	-	✓	-	工業	-	✓	✓	○	-	✓	✓	○	-	-	-	✓	✓
丁廣鉉	董事	獨立性董事	-		男	-	✓	-	-	工業	-	-	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	○	✓	✓
陳大鈞	董事	獨立性董事	-		男	-	-	✓	-	工業	✓	✓	✓	○	-	-	✓	-	-	○	-	✓	✓
陳茂仁	董事	獨立性董事	-		男	-	-	-	✓	工業	-	-	✓	-	○	-	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
張國維	董事	獨立性董事	✓		男	-	✓	-	-	工業	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	○	○
黃慧甄	董事	獨立性董事	✓		女	✓	-	-	-	工業	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	○	○
黃世惠	董事	獨立性董事	✓	中華民國	女	-	✓	-	-	工業	✓	✓	✓	○	-	-	✓	○	-	-	○	✓	✓
魏健宏	董事	獨立性董事	-		男	-	-	✓	-	工業	-	✓	✓	-	✓	○	-	✓	-	-	-	✓	✓
熊正一	董事	獨立性董事	-		男	-	✓	-	-	工業	✓	✓	○	○	-	-	○	✓	-	-	○	✓	✓
林國漳	獨立董事	獨立性董事	-		男	-	✓	-	-	工業	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	✓	-	✓	✓
黃協興	獨立董事	獨立性董事	-		男	-	-	✓	-	金融	-	-	✓	✓	-	○	-	-	-	-	✓	✓	○
張謝金森	獨立董事	獨立性董事	-		女	-	-	✓	-	金融	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-	✓	✓	○
黃奕睿	獨立董事	獨立性董事	-		男	-	✓	-	-	金融	-	-	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓
林玉芬	獨立董事	獨立性董事	-		女	-	✓	-	-	工業	-	-	✓	-	-	-	-	✓	-	✓	-	✓	✓

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

- 過去 1 年內，董事未任職本公司高階主管
- 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
- 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
- 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
- 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係

- 董事與公司或經營團隊間沒有服務契約關係
- 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係
- 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
- 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一層級產業 (GICS Level 1) 區分； 董事成員經（學）歷及兼任其他公司職務情形，請參閱華航 2025 年報 P.9-12。

- 3.1 治理架構
- 3.2 經營成效
- 3.3 風險管理
- 3.4 法規遵循



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「永續暨風險委員會」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。

永續暨風險委員會成員具備多元且互補之專業背景與實務經驗，足以支撐董事會對永續及氣候相關風險與機會之有效監督與決策。黃奕睿獨立董事、林玉芬獨立董事及林國漳獨立董事，皆具備財務會計、法律專業能力、永續管理及公司治理與管理實務經驗，能自治理、法遵與風險控管角度，協助審視永續與氣候議題對公司營運及財務之影響；丁廣鉉董事及陳致遠董事則具備營業判斷、領導決策、經營管理、危機處理、永續管理及國際市場觀等能力，能從經營策略與產業實務層面，評估永續及氣候相關風險與機會對公司長期發展與競爭力之影響。透過上述專業能力之整合，委員會得以全面性地督導公司永續及氣候相關議題之治理與因應作為。

	審計委員會	薪資報酬委員會	永續暨風險委員會
成員	黃協興 獨立董事、林國漳 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 召集人 (獨立董事)、張謝金森 獨立董事、何俊輝 委員	黃奕睿 獨立董事、林國漳 獨立董事、林玉芬 獨立董事、丁廣鉉 董事、陳致遠 董事
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，及審訂永續發展政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行成果
提名與遴選流程	全體獨立董事組成，其人數不得少於三人，且至少一人應具備會計或財務專長，最後由董事會決議通過委任	本委員會成員由董事會決議委任之，其人數為三至五人，過半數成員應由獨立董事擔任，其中一人為召集人。其餘成員由獨立董事或具備「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」第五條專業資格及符合第六條獨立性之外部專業人士擔任。	半數以上成員須為獨立董事。舉薦 3 位獨立董事擔任，其餘 2 位委員則由具豐富財務管理經驗之董事擔任，最後由董事會決議通過委任

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

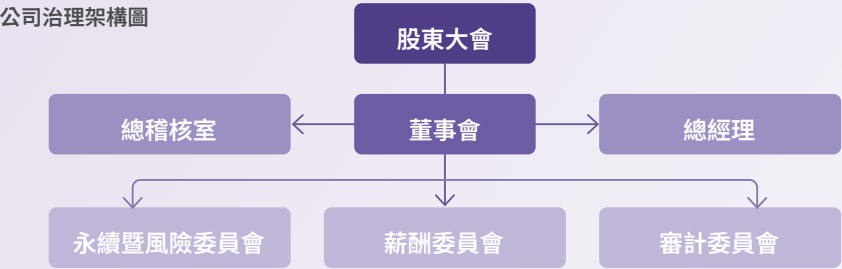
為落實企業永續經營目標，總稽核室善盡監督責任，落實公司治理制度與防止舞弊與貪腐事件發生，並有持續追蹤與限期改善的制度，2025 年全年查核案件依分類統計查核案件如下表，所有矯正措施均提報總稽核室核備。

2025 年全年查核案件

案件類型	查核案件數	稽核建議事項數	矯正措施改善事項數
總公司	15	92	92
分公司	37	208	208
子公司	10	70	70
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	-
對子公司之監督與管理作業	1	無，均符合法規	-
財務報表編製流程之管理作業	1	無，均符合法規	-
董事會及審計委員會議事運作之管理作業	1	無，均符合法規	-
取得或處分資產作業	1	無，均符合法規	-
資通安全檢查作業	1	5	5
法令規章遵循事項作業	1	無，均符合法規	-
薪酬委員會運作之管理作業	1	無，均符合法規	-
關係人交易之管理作業	1	無，均符合法規	-
永續資訊之管理作業	1	3	3



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。



3.2 經營成效

GRI 201-1

3.2.1 華航集團經營成效

2025 年全球經濟在波動中展現韌性，儘管美國對等關稅政策為貿易環境帶來不確定性，但受惠於全球通膨趨緩及主要經濟體轉向寬鬆貨幣政策，有效提振先進經濟體的內需消費與跨洲旅遊動能。華航精準洞察市場脈動，透過歐美長程航線的策略性開航與增班，對接商務及休閒旅遊需求，維持高載客率與營收表現。貨運方面，隨 AI 伺服器與高效能運算產品的創新應用發展，帶動高端電子零組件的運輸需求，加上企業為應對關稅變動而產生的提前備貨效應，推升貨運出口動能。華航透過客貨並重策略，在全球經貿環境變動的關鍵期，將挑戰轉化為成長動能，實現客貨運業務的雙重成長。此外，華航持續進行機隊汰舊換新計畫，持續引進 A321neo、777F 等全新機隊，訂購 18 架波音 787-9 客機、6 架波音 787-10 客機、10 架空中巴士 A350-1000 客機、10 架波音 777-9 客機及 4 架 777-8F 貨機，計畫陸續汰除 737-800、A330-300 客機及 747-400F 貨機；並於 2025 年宣布 A350-1000（5 架）、777-9（5 架）及 777-8F（4 架）選擇權轉正式訂單，未來將投入北美與歐洲長程客運及貨運航線服務。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。

合併財務數據

2025 年合併營業收入 2,091.39 億元（其中客運營收 1,249.08 億元，貨運營收 668.31 億元，其他營收 174.00 億元），合併營業淨利 208.36 億元，合併稅前淨利 200.59 億元，最後歸屬母公司稅後淨利達 147.00 億元。

[詳附錄 - 財務績效展現](#)

經營成效圖

（單位：新台幣億元）

項目	2021	2022	2023	2024	2025
客運營收	60.64	254.81	1,157.23	1,279.19	1,249.08
貨運營收	1,245.41	1,162.5	571.46	607.12	668.31
其他營收	82.36	89.91	119.48	152.48	174.00
集團合併營收	1,388.41	1,507.22	1,848.17	2,038.79	2,091.39
集團合併稅前盈餘	111.27	26.61	93.05	192.76	200.59

個體財務數據

（單位：新台幣億元）

項目	2021	2022	2023	2024	2025
營業收入	1,321.4	1,410.7	1,616.76	1,751.82	1,789.54
營業成本	1,062.3	1,280.89	1,440.4	1,498.99	1,506.38
營業費用	65.9	70.63	110.41	125.03	128.52
所得稅費用（利益）	25.94	10.29	12.37	27.04	28.39
薪資總額	161.88	144.94	168.37	213.73	221.10
員工福利總額	225.96	204.65	244.58	304.98	310.20
退休金總額	15.27	14.66	14.76	15.39	14.22

2025 年華航集團客貨運營運實績

航線	航空公司	離場班次數 (飛行架次)	客運					貨運				
			載客人數 (人)	市占率 (%)	載客公里 (RPK)	可售座位公里 (ASK)	載客率 (%)	貨運噸數 (公噸)	市占率 (%)	載貨噸公里 (FRTK)	可售貨噸公里 (FATK)	載貨率 (%)
國際線		68,884	11,419,585	34.31	37,062,786,539	47,242,956,331	78.45	1,266,861	54.37	5,669,980,574	8,462,118,015	67.00
		2,266	334,159	1.00	281,597,555	357,601,290	78.75	10,132	0.43	2,396,352	8,302,281	28.86
		19,790	3,108,756	9.34	5,922,093,794	6,802,087,761	87.06	33,431	1.43	64,641,036	132,262,818	48.87
	集團合計	90,940	14,862,500	44.66	43,266,477,888	54,402,645,382	79.53	1,310,424	56.24	5,737,017,962	8,602,683,114	66.69
國內線		33,245	2,102,743	39.85	892,734,884	1,092,361,402	81.73	19,019	37.32	2,100,781	13,869,789	15.15
全球	集團合計	124,185	16,965,243	44.00	44,159,212,772	55,495,006,784	79.57	1,329,443	55.83	5,739,118,743	8,616,552,903	66.61

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

根據國際航空運輸協會（International Air Transport Association, IATA）2025 年 12 月報告說明，全球航空市場預估載客人數增至 49.82 億人次（年增 4.36%）。長期而言，客運量（RPK）的成長動能始終強於整體經濟表現，約為全球 GDP 成長率的 2.3 倍，然而在 2024 年至 2026 年期間，趨勢有所放緩，與 GDP 成長率約降為 1.5 倍，此現象主要歸因於持續存在供應鏈問題導致的運能限制，包括飛機交付延遲、維修積壓和勞動力短缺，限制航空公司需求擴大營運規模的能力，同時航空業者面臨減碳轉型、永續燃料（SAF）供應有限、環境法規趨嚴及資本支出壓力上升等風險，對整體營運韌性與成本結構形成長期挑戰。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	2024	2025 預估	2025 與 2024 年比較	
載客人數（億人次）	47.74	49.82	2.08	4.36%
客運量 RPK（兆公里）	9.039	9.505	0.466	5.16%
客運營收（億美元）	6,870	7,160	290	4.22%
貨運量 CTK（億公里）	2,738	2,823	85	3.10%
貨運營收（億美元）	1,510	1,550	40	2.65%
油料成本（億美元）	-2,610	-2,530	80	-3.07%
除油成本（億美元）	-6,450	-6,890	-440	6.82%
稅後盈餘（億美元）	283	395	112	39.58%

資料來源：IATA 國際航空運輸協會。

經營機會

國際旅運需求維持強勁

隨著全球經濟活動持續熱絡，大眾旅遊意願已轉化為長期穩定的消費行為，帶動航空客運需求顯著增長。各航空公司積極優化全球航網佈局，除深化既有核心航線的營運外，更透過策略性開發新航點，全面拓展市場版圖。根據國際航空運輸協會（IATA）最新分析，2025 年全球客運市場展現強勁成長動能，亞太地區為推動全球航空業發展的核心引擎，而臺灣在航空客運復甦方面處於較有利的位置，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。國籍航空業者持續為因應未來市場變化，積極布局客運業務，客機汰舊換新計畫，引進新世代客機，提升整體營運效益，全力搶攻商機。

發揮轉運樞紐地理位置優勢

臺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，依據桃機統計 2025 年轉機旅客量約 669 萬人次，較 2019 年成長 25.8%，顯示航空業者積極布局中轉市場有成，桃機逐步轉變為東亞主力樞紐。為提供更完善的服務，桃機持續投入資源，升級軟硬體設施，以滿足旅客和貨運的需求，依據臺灣桃園國際機場園區綱要計畫第二版，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）以符合未來航空運量的發展需求，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

為落實永續發展，華航持續進行機隊汰舊換新計畫，新世代機隊在航機設計、燃油效率及營運效益都具有優勢，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。2025 年 777F 已交付完畢達 10 架規模，將逐步視市場需求汰換 747-400F 全貨機，客機汰換計畫已於 2021 年底開始，引進空中巴士 A321neo 新世代客機，以計畫汰換波音 737-800 客機，並訂購 18 架波音 787-9 客機及 6 架波音 787-10 客機，以計畫汰換 A330-300 機隊，另於 2024 年宣布採購 10 架空中巴士 A350-1000 客機、10 架波音 777-9 客機及 4 架 777-8F 貨機，新機隊預計自 2029 年開始交付，並於 2025 年宣布 A350-1000（5 架）、777-9（5 架）及 777-8F（4 架）選擇權轉正式訂單，未來將以省油高效能、環保節能的航機優勢迎向新世代。

即將導入的 787 客機為旗艦級新世代產品，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，既有之 A350 機隊已規畫改艙，預計於 2027 年起上線派飛，將以與時俱進的客艙設施，提供跨機隊一致的飛行體驗。華航連續 10 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（2025 APEX Five Star Global



Airline)，透過遍布全球航網，將臺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

經濟展望不確定性

全球經濟展望充滿不確定性，航空業面臨地緣政治動盪與貿易關稅政策變動的雙重考驗，在動態變化的環境下，航空業需要保持靈活性，隨著各國政策的調整和經濟動向，機動調整運能，華航在客運方面，密切觀測經濟下行風險對需求的潛在影響，並透過提升機隊使用率精準應變；貨運部分，因應小額貨物關稅豁免取消及貿易戰趨勢，已預擬航網調整策略，將運能彈性配置至東南亞及歐洲市場，並緊抓 AI 與半導體等高價值貨源，以穩定獲利動能。

供應鏈產能瓶頸仍嚴峻

供應鏈中斷及認證瓶頸形成的壓力，已轉變為結構性問題，飛機製造商訂單積壓已長達十年以上，供應鏈問題預計 2034 年才可能結束，航空公司被迫調整機隊規劃、投資時程，導致航空業者原定的擴張計劃難以實現，迫使航空公司依賴老舊、效率較低的飛機，推高營運成本，導致燃油效率提升停滯不前，延緩機隊更新換代。除航機、發動機製造瓶頸外，客艙座椅因高度客製化而使設計、供應鏈組成複雜，加上認證條件嚴苛，導致製造與認證時間大幅延長。面對此外部壓力，本公司展現積極的營運韌性，主動調整機隊規劃以保障旅客權益，並採取多重因應措施：首先，精準控管波音 787 新機引進時程，並超前啟動 A321neo 與 A350 機隊的增援備案；其次，透過新租、購機引進，穩定銜接汰除航機並增補運能，以維持穩健的運營。

SAF 供給稀缺且價高

IATA 報告指出，航空業正處於能源轉型的十字路口，然而永續航空燃油（Sustainable Aviation Fuels, SAF）的供給稀缺與高昂成本仍是巨大挑戰。根據 IATA 最新數據，2025 年 SAF 產量預計僅能滿足全球 0.6% 的燃油需求，且價格高出傳統燃料 2 至 5 倍，將為產業增加 36 億美元的成本支出。在產能增長放緩與政策激勵不足的雙重壓力下，推動減碳任務艱巨。面對此一挑戰，華航依循國際航空運輸協會（IATA）減碳策略目標，積極擬定 2050 淨零策略及具體的路徑圖，展現了我們在應對氣候變遷上的積極作為。

3.3 風險管理

3.3.1 風險管理機制

風險治理及組織架構

華航定期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「永續暨風險委員會」定期召開會議，「永續暨風險委員會」每季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。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，永續暨風險委員會組成包含董事及獨立董事（由獨立董事擔任召集人且過半成員是獨立董事），除透過永續暨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）。

企業風險管理模式及流程

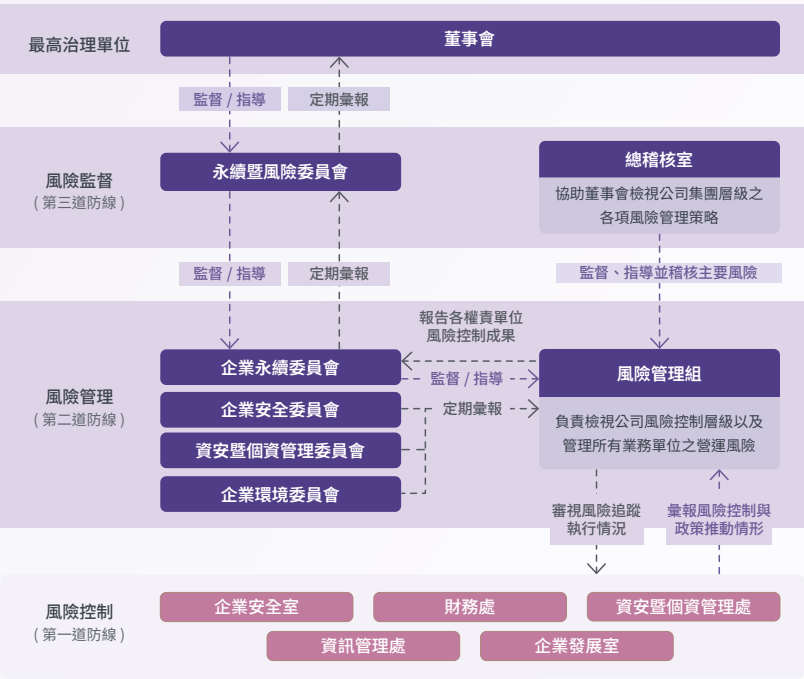
華航風險管理架構主要參考企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 以建立及辨識、準確衡量、有效監督及嚴格控管之風險管理機制，參考 ISO 31000 風險管理指引及精神，持續以多層級組織的方式進行公司總體風險的管理及監控，並重視風險之間可能的相互影響關係，以降低

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，並透過董事會每季永續暨風險委員會、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。2025 年鑑別出三項永續風險，分別為：

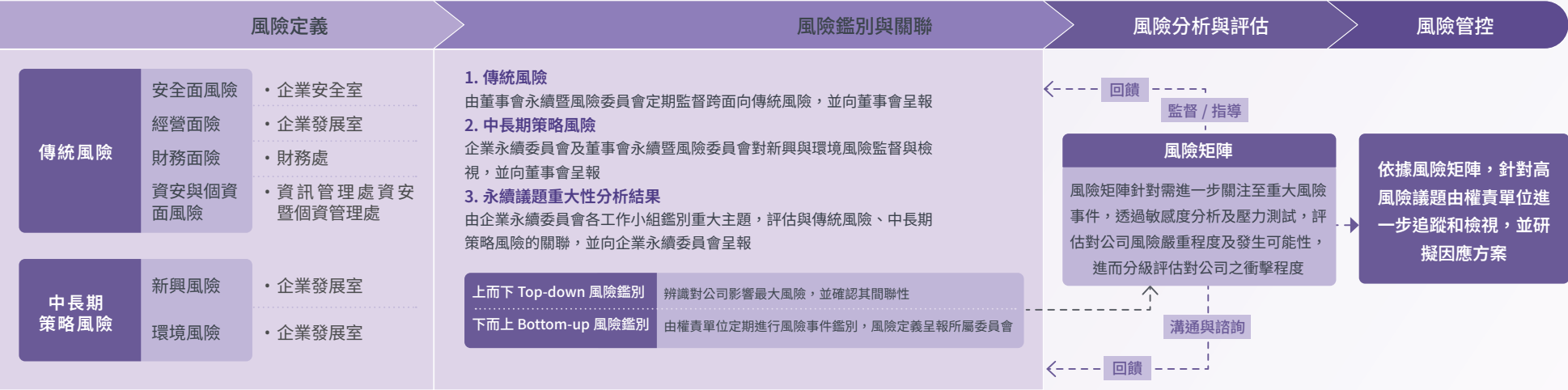
1. 低碳轉型成本上升（與重大主題「機隊發展與創新」關聯，因法規與減碳要求提升，導致營運成本上升）。
2. 維修品質與安全管理不當（與重大主題「飛航安全管理」關聯，維修品質直接影響飛安風險與人員生命安全，為重大營運風險）。
3. 客戶資訊管理與資安防護管理不當（與重大主題「資訊安全」關聯，涉及客戶資料保護與系統穩定性，為高度營運與合規風險）。

華航將重大性分析結果整合至企業風險管理系統中，透過設定管理目標及行動方案、相關減緩措施，嚴謹督考。 [詳 2.1 信賴價值、2.1.5. 資訊安全管理、2.3. 環境價值](#)

華航風險治理與管理圖



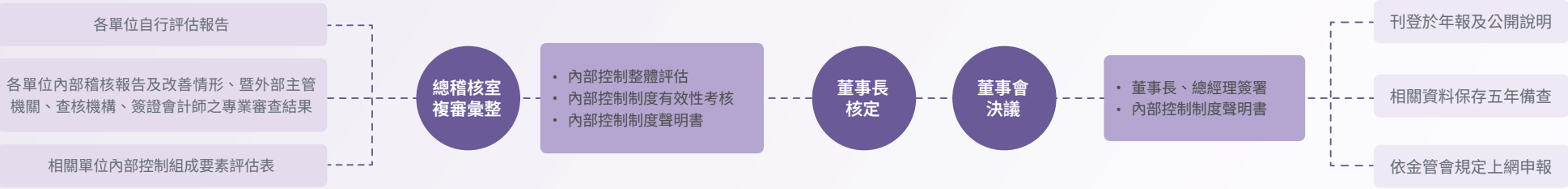
華航風險管理模式 / 流程



此外華航已建立有效內控制度及內部稽核機制，依「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，各權責單位制訂內部控制制度後，由資安暨個資管理處彙整提報董事會通過後實施，總稽核室則制定內部稽核實施細則，提報董事會通過後據以執行內部稽核業務，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，其中內控制度劃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





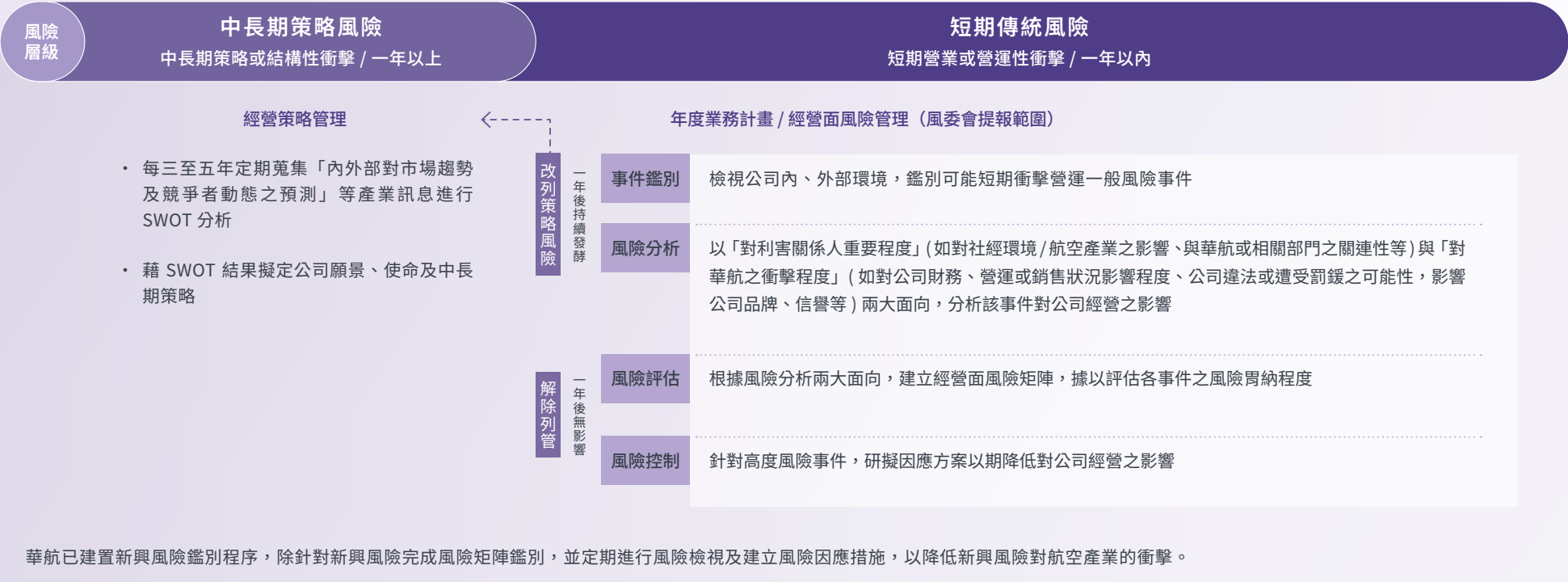
3.3.2 風險鑑別與因應

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，華航每季透過永續暨風險委員會議督導各權責部門落實風險管理政策、風險胃納程度及風險控管之執行與改善進度，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。

華航 2025 年度風險管理運作情形

永續暨風險委員會每季向董事會報告風險管理運作情形，2025 年度已鑑別風險的暴露情形（考量發生可能性與影響程度）與所採取的減緩行動重點摘要如下：

風險管理分析圖



傳統風險

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），分別就安全面、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、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：

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

經營面風險管理

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

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，受國際經濟情勢影響，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

資安與個資面風險管理

依國際標準強化資安與個資防護，並透過分類管理、應變機制及定期演練，降低風險並提升整體防護能力。  詳 2.1.5 資訊安全管理、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。

環境風險管理

華航體認氣候議題對於航空產業的直接影響性與重要性，除支持及響應國際民航組織（ICAO）、國際航空運輸協會（IATA）及中華民國民用航空局推動自願性減碳之倡議，設定企業飛航及地面作業三大階段性目標外，於 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 年進一步整合考量自然與氣候相關議題，納入 TCFD 探討範圍，另於 2025 年進一步配合政府規範進程納入 IFRS 符規作業，重點成果亦每年提報董事會監督管理，以達成及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

新興風險管理

新興風險是尚未完全顯現或被廣泛認識的風險，因具有高度的不確定性，並且可能隨著時間的推移或因技術、法規、社會、環境而變化，對航空公司的營運、財務或聲譽產生重大影響。儘管新興風險尚未完全顯現，但其潛在影響可能重大。因此，航空公司必須定期評估、追蹤和應對這些風險，否則可能會因無法及時應對突發事件，對航空公司的營運和安全造成威脅，新興風險具以下特點：

- ① 風險是新的或重要性正顯著增加的
- ② 風險的潛在影響是長期的，甚至可能已於現在開始產生影響
- ③ 風險的潛在影響是顯著的，有可能嚴重影響公司的營運
- ④ 風險屬於外部風險，是由公司外部的事件所造成
- ⑤ 風險對公司的影響是具體的，而非對全產業皆同
- ⑥ 風險應公開揭露

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

風險鑑別與關聯

- 識別可能影響組織目標的潛在風險，由營運風險權責單位（第一道防線）負責
- 識別新風險或重要性正顯著增加、風險的潛在影響是長期或已開始產生影響

風險分析與評估

- 評估風險的可能性和影響，並確定其優先級，由風險管理與合規性監管（第二道防線）進行監控和評估
- 分析風險的潛在影響是顯著的，有可能嚴重影響公司的營運，風險屬於外部風險，是由公司外部的事件所造成，評估風險對公司的影響是具體的，而非對全產業皆同

風險管控

制定和實施策略來減少或消除風險的影響，這一過程由營運風險權責單位（第一道防線）執行，並由風險管理與合規性監管（第二道防線）進行監督

風險報告

定期報告風險管理活動和結果，並公開揭露，確保透明度和持續改進，這一過程由獨立稽核單位（第三道防線）負責，並透過企業永續委員會 - 風險管理組督導中長期策略風險。

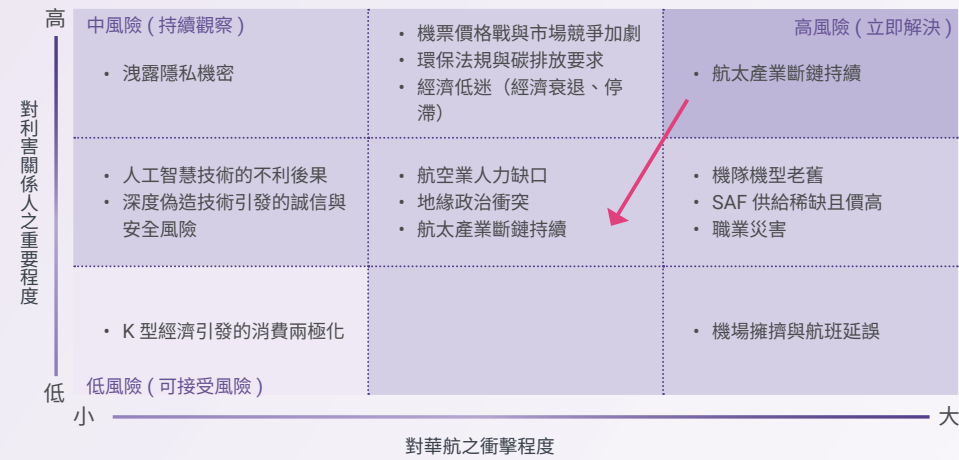
新興風險管理結果

類別	新興風險名稱與描述	影響	因應策略
科技	深度偽造 (Deep fake) 技術引發的誠信與安全風險 隨著生成式人工智慧 (Generative AI) 技術演進，深度偽造技術已能高度擬真地合成影像、聲音與影片。網路犯罪者利用此技術進行身分冒充、詐欺或散播極度真實的虛假資訊 (Misinformation)。這類技術不僅被用於商業郵件詐騙 (BEC) 以誘騙財務匯款，更可能被用來偽造高層主管指示或公司官方聲明，對企業聲譽、社會信任度及法律合規性構成重大挑戰，其威脅程度與技術精密度正隨 AI 發展而迅速飆升。	高層冒充與財務詐騙 (CEO Fraud)：犯罪分子可能利用 Deep fake 偽造公司高層的聲音或視訊影像，在線上會議或電話中要求員工進行緊急撥款、提供機密客戶資料或變更合約帳戶，導致重大財務損失。 品牌商譽與危機處理壓力：社交媒體上若出現偽造的飛安事故影片、空服人員不當行為影像，或不實的官方裁員 / 倒閉聲明，由於其視覺真實度極高，極易引發大眾恐慌、股價波動及客戶退票潮，即便事後澄清，其對品牌造成的負面影響將難以完全恢復。	- 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。 - 建立有效的訊息確認機制，針對網路和媒體上的訊息進行迅速核實，及時澄清任何不實信息，以防止公司品牌形象受損及業務運營受到影響。 - 透過官方渠道發布準確的信息，提醒利害關係人注意釣魚網站和釣魚郵件，避免隨意點擊不明來源的連結或開啟附件。
經濟	K 型經濟引發的消費兩極化 全球經濟在後疫情時代與高通膨環境下呈現「K 型」發展趨勢。高資產族群與科技、數位產業受惠於資產通膨與技術紅利，財富持續增長；然而中低收入族群與傳統製造業則深受物價上漲、貨幣緊縮及實質薪資倒退之苦，導致購買力縮減，中產階級消費力萎縮，市場需求轉向極端高端化與極端平價化，增加企業經營佈局的難度與不確定性。	客運需求兩極化：隨著財富分配不均，高端商務艙與精品旅遊需求保持強勁且具價格韌性；但佔運量大宗的經濟艙旅客對票價敏感度大幅提升，影響本公司在不同客艙配置間的營收最佳化平衡。貨運市場結構轉變：高端電子產品、半導體及奢侈品的空運需求穩健，但一般大眾消費性物資的貨運需求可能因購買力下降而疲軟，影響整體貨運收益結構。	- 推動產品差異化與精準行銷：強化高端客艙服務與數位化個人體驗，提升高收益客群的黏著度；針對價格敏感客群，則透過動態定價與附加收入（如行李、選位加價）提供更具彈性的選擇。 - 優化機隊配置：根據市場需求趨勢評估機隊改艙計畫；引進高燃油效率之新世代機種，降低營運成本，提供符合現代環保標準與舒適度的硬體產品。 - 關注供應鏈變化，爭取供應鏈海外設廠人流、物流商機。 - 運用既有貨機搭配客機腹艙運能，隨供應鏈越趨碎片化，建構高效的貨流及人流網路。

風險鑑別結果

依風險管理流程執行風險評估後，針對 2025 年鑑別的高風險項目為「航太產業斷鏈持續」，已由權責單位採取相對應的因應措施，風險程度已降為可容忍之中度風險，並由企業永續委員會持續追蹤。

詳 3.3.2 風險鑑別與因應



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，華航訂有經董事會通過之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、永續發展實務守則、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、員工職場行為規範，於 2017 年起辦理三年意識提升計畫，新增華航集團行為規範且（含

反賄賂、反貪腐，及檢舉管道使用等) 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)，2025 年華航對新進人員施訓計 698 人次，維持各據點及各類員工之總完訓率 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。2025 年華航員工無發生貪腐 / 賄賂、侵害客戶隱私、利益衝突、或洗錢 / 內線交易等違規情事 (故貪腐 / 賄賂相關罰款金額或定罪數均為 0))；2025 年安排董事參與「永續風險管理與揭露發展趨勢 (含反貪腐)」進修課程，參訓率為 80%，並對新任董事進行「中華航空董事道德行為準則」宣導，宣導率為 100%。

另對關係企業進行宣導行為規範，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 ESG 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 ESG 訓練」；另於 2023 年宣達運用 AI 在資安上及個資法修法重點、2024 年宣達首次公開發行相關上市櫃條件及法規遵循，提供關係企業營運管理面之參考，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 2025 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。

規範文件一覽表

類別	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>員工職場行為準則</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
<u>永續發展實務守則</u>	華航與子公司	為實踐企業社會責任，以達永續發展之目標，訂定本守則以管理本公司經濟、環境及社會之風險與影響，並提升永續競爭力。

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，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。2020 年邀請公平會講授「公平交易法之法規遵循」教育訓練。2021 年針對客、貨運單位同仁加強宣導勿與競爭對手進行協商或聯合行為。2022 年委請有澤法律事務所製作教材，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) 上線供後續存查。2023 年及 2024 年特於美洲區和歐洲區營業會議中辦理反托拉斯法遵課程，由當地律師親自講授，完成兩大營運區域之外站主管反托拉斯法遵教育訓練。2025 年本公司配合公平會舉辦 G2B 直達車企業法規遵循講座，由主管機關科長親臨宣導。

本公司客運處依品質文件規範，每年度須辦理反托拉斯法宣導課程 Antitrust Compliance Training，此為必修課程，全線各分公司及總公司營業單位相關同仁皆須完成此教育訓練，落實定期建立營業同仁之反托拉斯法遵意識。2021 年至 2025 年本公司並無反托拉斯相關違法事件與裁罰。

- 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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	135	TCFD 索引表	141	GRI 內容索引	146
信賴價值相關數據資料	138	TNFD 索引表	141	永續會計準則委員會（SASB）對照表	148
環境價值績效一覽表	138	人才價值相關數據資料	142	聯合國全球盟約對照表	148
上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形	140	IFRS S1/S2 導入進度說明	146	第三方確信聲明書	149

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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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

① 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 / 年度		2021	2022	2023	2024	2025
流動資產		85,849,590	69,822,343	69,693,315	97,806,882	86,902,257
不動產、廠房及設備		129,632,046	128,207,404	123,342,731	125,987,963	133,115,153
無形資產		1,008,992	883,420	791,567	784,799	866,123
其他資產		78,230,453	95,499,026	97,414,818	102,803,894	133,940,384
資產總額		294,721,081	294,412,193	291,242,431	327,383,538	354,823,917
流動負債	分配前	53,239,105	71,255,078	90,045,667	89,484,009	95,442,655
	分配後	58,239,105	74,027,285	94,222,247	94,326,024	-
非流動負債		164,276,958	150,703,673	123,717,894	147,350,672	156,841,044
負債總額	分配前	217,516,063	221,958,751	213,763,561	236,834,681	252,283,699
	分配後	222,516,063	224,730,958	217,940,141	241,676,696	-
歸屬於母公司業主之權益		74,043,573	70,000,201	74,591,115	86,000,631	97,583,792
股 本		59,412,243	60,135,374	60,513,407	60,769,350	60,853,733
資本公積	分配前	2,694,529	3,120,311	3,887,046	5,829,477	5,892,301
	分配後	2,694,529	3,120,311	3,887,046	5,829,477	-
保 留	分配前	9,253,848	7,309,766	10,911,551	20,977,498	31,098,554
盈 餘	分配後	4,253,848	4,537,559	6,734,971	16,135,483	-
其他權益		2,713,828	-534,375	-690,014	-1,544,819	-229,921
庫藏股票		-30,875	-30,875	-30,875	-30,875	-30,875
非控制權益		3,161,445	2,453,241	2,887,755	4,548,226	4,956,426
權 益	分配前	77,205,018	72,453,442	77,478,870	90,548,857	102,540,218
總 額	分配後	72,205,018	69,681,235	73,302,290	85,706,842	-

② 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 / 年度	2021	2022	2023	2024	2025
營業收入	138,841,403	150,722,471	184,816,790	203,879,338	209,138,766
營業毛利	23,354,457	11,370,213	23,830,774	34,160,304	37,226,516
營業（損）益	14,968,035	2,584,734	10,157,421	18,202,347	20,836,218
營業外收入及支出	-3,841,430	76,026	-851,949	1,073,715	-777,608
稅前淨利（損）	11,126,605	2,660,760	9,305,472	19,276,062	20,058,610
繼續營業單位本期淨利（損）	8,956,664	2,245,401	7,471,201	15,495,188	16,173,472
停業單位損失	-	-	-	-	-
本期淨利（損）	8,956,664	2,245,401	7,471,201	15,495,188	16,173,472
本期其他綜合損益（稅後淨額）	30,581	-3,043,929	-902,960	-851,753	1,340,860
本期綜合損益總額	8,987,245	-798,528	6,568,241	14,643,435	17,514,332
淨利（損）歸屬於母公司業主	9,379,905	2,859,503	6,818,552	14,383,345	14,700,319
淨利（損）歸屬於非控制權益	-423,241	-614,102	652,649	1,111,843	1,473,153
綜合損益總額歸屬於母公司業主	9,429,042	-292,972	6,049,509	13,680,658	16,039,805
綜合損益總額歸屬於非控制權益	-441,797	-505,556	518,732	962,777	1,474,527
每股盈餘（淨損）	1.67	0.48	1.13	2.38	2.42

目錄

前言

01 永續管理

02 多元價值創造

03 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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

③ 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 / 年度		2021	2022	2023	2024	2025
流動資產		73,846,790	59,536,245	56,588,780	77,250,911	66,732,777
不動產、廠房及設備		115,174,548	114,770,352	110,932,284	112,582,072	117,804,274
無形資產		754,349	654,596	584,756	607,904	668,109
其他資產		80,875,029	93,131,005	96,860,586	106,944,671	136,599,585
資產總額		270,650,716	268,092,198	264,966,406	297,385,558	321,804,745
流動負債	分配前	45,666,704	62,280,883	79,671,963	76,661,191	80,458,571
	分配後	50,666,704	65,053,090	83,848,543	81,503,206	-
非流動負債		150,940,439	135,811,114	110,703,328	134,723,736	143,762,382
負債總額	分配前	196,607,143	198,091,997	190,375,291	211,384,927	224,220,953
	分配後	201,607,143	200,864,204	194,551,871	216,226,942	-
歸屬於母公司業主之權益		74,043,573	70,000,201	74,591,115	86,000,631	97,583,792
股 本		59,412,243	60,135,374	60,513,407	60,769,350	60,853,733
資本公積	分配前	2,694,529	3,120,311	3,887,046	5,829,477	5,892,301
	分配後	2,694,529	3,120,311	3,887,046	5,829,477	-
保 留	分配前	9,253,848	7,309,766	10,911,551	20,977,498	31,098,554
盈 餘	分配後	4,253,848	4,537,559	6,734,971	16,135,483	-
其他權益		2,713,828	-534,375	-690,014	-1,544,819	-229,921
庫藏股票		-30,875	-30,875	-30,875	-30,875	-30,875
非控制權益		-	-	-	-	-
權 益	分配前	74,043,573	70,000,201	74,591,115	86,000,631	97,583,792
總 額	分配後	69,043,573	67,227,994	70,414,535	81,158,616	-

④ 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 / 年度		2021	2022	2023	2024	2025
營業收入		132,140,248	141,069,849	161,675,533	175,182,455	178,953,945
營業毛利		25,910,694	12,980,501	17,635,529	25,283,107	28,315,846
營業損益		19,320,396	5,917,040	6,594,363	12,780,110	15,464,405
營業外收入及支出		-7,346,456	-2,028,138	1,461,091	4,306,790	2,074,612
稅前淨利（損）		11,973,940	3,888,902	8,055,454	17,086,900	17,539,017
繼續營業單位本期淨利（損）		9,379,905	2,859,503	6,818,552	14,383,345	14,700,319
停業單位損失		-	-	-	-	-
本期淨利（損）		9,379,905	2,859,503	6,818,552	14,383,345	14,700,319
本期其他綜合損益（稅後淨額）		49,137	-3,152,475	-769,043	-702,687	1,339,486
本期綜合損益總額		9,429,042	-292,972	6,049,509	13,680,658	16,039,805
每股盈餘（淨損）		1.67	0.48	1.13	2.38	2.42

⑤ 永續營收

		單位：新臺幣仟元				
項目		2021	2022	2023	2024	2025
永續營收		0	2,178	8,948	5,016	2,489,574
年度總營收		132,140,248	141,069,849	161,675,533	175,182,455	178,953,945
永續營收佔比		0	0	0.006%	0.003%	1.39%

說明：中華航空的主要收入來源為客運與貨運航空運輸，因此參照歐盟分類法（EU taxonomy）第 6.19 條（d）「客運與貨運航空運輸」的標準，自 2022 年起使用永續航空燃料（SAF）運行的飛機也將被視為符合永續經濟活動的要求。自 2022 年營運航班需達 5% SAF，且每年提升 2% 使用量；本公司已持續規劃並推動 SAF 導入，以提升營運之減碳績效。

目錄

前言

01 永續管理

02 多元價值創造

03 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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

① 國際財務報導準則（合併）

項目 \ 年度		2021	2022	2023	2024	2025
財務結構 %	負債占資產比率	72.64	73.89	71.85	71.08	69.68
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	195.34	179.32	167.03	196.06	204.87
償債能力 %	流動比率	161.71	95.59	71.03	100.77	82.94
	速動比率	142.97	77.14	57.27	84.27	68.55
	利息保障倍數	660.63	258.73	401.44	675.64	594.47
經營能力	應收款項週轉率 (次)	11.83	11.90	16.28	18.17	18.17
	平均收現日數	30.86	30.67	22.41	20.08	20.09
	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 (次)	1.09	1.23	1.43	1.57	1.55
	總資產週轉率 (次)	0.50	0.52	0.61	0.62	0.58
	資產報酬率 (%)	4.18	1.72	3.23	5.78	5.42
獲利能力	權益報酬率 (%)	14.25	3.97	9.43	17.91	16.01
	稅前純益 (淨損) 占實收資本比率 (%)	20.15	6.47	13.31	28.12	28.82
	純益率 (%)	7.10	2.03	4.22	8.21	8.21
	每股盈餘 (淨損) (元)	1.67	0.48	1.13	2.38	2.42
	現金流量比率 (%)	109.78	73.20	60.11	57.18	51.02
現金流量	現金流量允當比率 (%)	708.23	600.13	617.51	516.10	499.86
	現金再投資比率 (%)	16.38	13.80	17.64	14.65	11.95
槓桿度	營運槓桿度	2.46	5.82	5.38	3.17	2.79
	財務槓桿度	1.13	1.60	1.52	1.22	1.20

② 國際財務報導準則（個體）

項目 \ 年度		2021	2022	2023	2024	2025
財務結構 %	負債占資產比率	72.64	73.89	71.85	71.08	69.68
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	195.34	179.32	167.03	196.06	204.87
償債能力 %	流動比率	161.71	95.59	71.03	100.77	82.94
	速動比率	142.97	77.14	57.27	84.27	68.55
	利息保障倍數	660.63	258.73	401.44	675.64	594.47
經營能力	應收款項週轉率 (次)	11.83	11.90	16.28	18.17	18.17
	平均收現日數	30.86	30.67	22.41	20.08	20.09
	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 (次)	1.09	1.23	1.43	1.57	1.55
	總資產週轉率 (次)	0.50	0.52	0.61	0.62	0.58
	資產報酬率 (%)	4.18	1.72	3.23	5.78	5.42
獲利能力	權益報酬率 (%)	14.25	3.97	9.43	17.91	16.01
	稅前純益 (淨損) 占實收資本比率 (%)	20.15	6.47	13.31	28.12	28.82
	純益率 (%)	7.10	2.03	4.22	8.21	8.21
	每股盈餘 (淨損) (元)	1.67	0.48	1.13	2.38	2.42
	現金流量比率 (%)	109.78	73.20	60.11	57.18	51.02
現金流量	現金流量允當比率 (%)	708.23	600.13	617.51	516.10	499.86
	現金再投資比率 (%)	16.38	13.80	17.64	14.65	11.95
槓桿度	營運槓桿度	2.46	5.82	5.38	3.17	2.79
	財務槓桿度	1.13	1.60	1.52	1.22	1.20

- 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
遊說、利益代表或類似活動	0	0	0	0	0
地方、區域或國家政治運動 / 組織 / 候選人	0	0	0	0	0
行業協會或免稅團體（例如智囊團）	30,734,332	36,942,418	56,564,101	50,334,643	48,525,167
其他（例如與投票措施或公投相關的支出）	0	0	0	0	0
捐贈總額和其他支出	30,734,332	36,942,418	56,564,101	50,334,643	48,525,167
數據涵蓋率	100	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

信賴價值相關數據資料

一、飛航安全

華航 2022 年至 2025 年未發生人員死亡或航機全毀之失事事件

人員死亡	2022	2023	2024	2025
人數	0	0	0	0

華航於 2025 年已連續十二度順利通過 IOSA
（IATA Operational Safety Audit）認證，最新證書如右：



二、華航近四年平均機隊機齡

4 年份	2022	2023	2024	2025
平均機隊機齡	9.9	9.9	9.6	9.5

三、華航線上銷售通路人數與銷售金額

	2022	2023	2024	2025	2025 目標
購票人數佔比 (%)	25.3	28.2	35.3	36.6	38
銷售金額佔比 (%)	28.5	30.5	37.4	37.2	38

環境價值績效一覽表

CO₂ 華航溫室氣體排放

(單位：噸 CO₂e)

主項目	次項目	2022		2023		2024		2025		2025 目標	達成率
GHG 類別一 排放量	飛航作業	5,435,050	5,439,091	6,048,568	6,052,838	6,224,228	6,228,363	6,525,728	6,528,842	6,851,199	105%
	地面作業	4,041		4,270		4,135		3,114			
GHG 類別二 排放量	地面作業	16,468		16,839		16,124		16,138		17,736	110%
GHG 類別 三 ~ 六排放量	地面作業	1,240,935		1,389,211		1,432,746		1,529,257		1,576,069	103%

註：自 2023 年起，排放量包含全球場站數據，並通過外部查證

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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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



華航能源使用

註：全機隊航空燃油效率包含訓練機及修護用油；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

華航資源管理

- 註 1：採購占比計算方法為：採購金額 / 銷貨成本（cost of goods sold）。
- 註 2：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 3：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 4：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）。

主項目	次項目	單位	2022	2023	2024	2025	2025 目標	達成率
航空燃油使用量	全機隊（非再生能源）	噸	1,717,758	1,911,669	1,967,183	2,053,794	全機隊燃油效率 0.2373 噸 / 千 RTK	100%
	永續航空 / 替代燃油	噸 (%)	23.1	24.05(0.0013)	21.31(0.0011)	10,524 (0.51)	0.5%	100%
航空燃油效率	客機	L/RPK*100	7.2469	4.3343	4.2825	4.3093	4.3343	101%
	貨機	L/FRTK	0.2060	0.2099	0.2039	0.2080	0.2099	101%
	全機隊（註）	噸 / 千 RTK	0.2472	0.2287	0.2284	0.2292	0.2304	100%
航空燃油排碳效率	客機	噸 CO2e/ 千 RPK	0.1834	0.1097	0.1084	0.1091	0.1097	101%
	貨機	噸 CO2e/ 千 RTK	0.5213	0.5313	0.5162	0.5264	0.5313	101%
	全機隊（註）	噸 CO2e/ 千 RTK	0.7821	0.7236	0.7228	0.6992	0.7284	104%
能源消耗	航空燃油	MWh（GJ）	21,044,032 (75,752,456)	23,419,521 (84,303,532)	24,099,663 (86,751,847)	25,160,998 (90,572,348)	能源消耗量 26,568,150 兆瓦時	105%
	汽油	MWh（GJ）	2,248 (8,091)	2,443 (8,795)	2,296 (8,266)	2,485 (8,945)		
	柴油	MWh（GJ）	6,871 (24,733)	7,610 (27,394)	7,545 (27,159)	7,973 (28,702)		
	天然氣	MWh（GJ）	291 (1,049)	272 (978)	243 (875)	698 (2,513)	281,959 (1,014,972)	
	罐裝瓦斯	MWh（GJ）	0.66 (2.38)	0.88 (3.18)	0.22 (0.81)			
	電力購買	MWh（GJ）	32,354 (116,465)	31,853 (114,662)	31,813 (114,518)	34,259 (123,321)		
	再生能源(太陽能)	MWh（GJ）	110 (296)	119 (428)	108 (389)	197 (710)	195	101%

主項目	次項目	單位	2022	2023	2024	2025	2025 目標	達成率
水資源	取水量	百萬噸	0.108553	0.124226	0.124017	0.126897	0.136419	108%
	耗水量	百萬噸	0.05384	0.06302	0.057971	0.064309	0.063768	99%
	排水量	百萬噸	0.05471	0.06121	0.066046	0.062588	無	無
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	1,768	1,915	1,765	1,638	1,915	117%
	塑膠包裝之採購占比（註 1）	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	可回收再利用塑膠包裝占比	%	62.84%	62.40%	63.95%	61.56%	62.40%	101%
	可生物分解塑膠包裝占比	%	0.12%	0.69%	0.88%	1.05%	無	無
	再生塑膠包裝占比（註 2）	%	37.04%	36.91%	35.16%	37.39%	36.91%	99%
環境投資與績效 (註 3)	總投資金額	千元	170,852	229,570	266,503	366,433	無	無
	節約成本	千元	360,552	386,467	331,085	355,033	無	無

- 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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



華航污染與排放

註 1：數據涵蓋 100% 華航營運範疇之空 / 地服務及地勤作業產生之廢棄物。
註 2：數據涵蓋 100% 華航營運範疇之機上、貴賓室服務及員工餐廳之剩食。
註 3：數據涵蓋全球場站機上超餐，範疇涵蓋率為華航營運範疇之 100%。

主項目	次項目	單位	2022	2023	2024	2025	2025 目標	達成率
NOx 排放	客機	克 /RPK	0.0183	0.0119	0.0130	0.0133	0.0183	141%
	貨機	克 /RTK	0.0291	0.0278	0.0276	0.0284	0.0291	103%
廢棄物處置 (註 1)	總廢棄物回收再利用量	噸	769	1,166	1,304	1,251	1,891	151%
	總廢棄物處理量	噸	803	1,247	1,187	1,190	1,722	145%
	焚化處理 (能源回收)	噸	113	122	118	138	171	124%
	焚化處理 (未能源回收)	噸	629	986	948	839	1,375	164%
	其他處置方式廢棄物量 (如化學及穩定化處理)	噸	61	139	121	213	218	102%
剩食管理 (註 2)	剩食產生量	噸	774	2,151	2,324	2,465	3,369	137%
	替代用途處置佔比	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	全球場站人均廢餐重 (註 3)	公克 / 人	1.84	1.15	0.93	0.70	0.93	133%
	返航航班剩食產生比	公斤 / 餐	0.65	0.33	0.31	0.35	0.37	106%

上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形

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.73
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.74-75
3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	P.74-75
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.74-76
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.73-75
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.73-75
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.80
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.80, 82, 83
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.82
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 CO2e)、密集度 (公噸 CO2e/ 百萬元) 及資料涵蓋範圍。	P.141
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。	P.141
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.76, 80, 82

- 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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



1-1 最近二年度公司溫室氣體盤查及確信情形

- 資本額 100 億元以上公司、鋼鐵業、水泥業
- 依上市櫃公司永續發展路徑圖規定至少應揭露：
 1. 母公司個體盤查及合併財務報告子公司盤查
 2. 母公司個體確信及合併財務報告子公司確信

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 CO2e）、密集度（公噸 CO2e/ 佰萬元）及資料涵蓋範圍。

1-1-2 溫室氣體盤查資訊

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。

年度		113 年 (2024)				114 年 (2025)			
項目 (單位)	範疇	排放量 (噸 CO2e)	密集度 (噸 CO2e/ 營業額新臺幣百萬元)	確信機構	確信情形說明	排放量 (噸 CO2e)	密集度 (噸 CO2e/ 營業額新臺幣百萬元)	確信機構	確信情形說明
本公司	範疇一	6,228,363	-	DNV	範疇一、二： 合理保證 範疇三： 有限保證	6,528,842.0	-	DNV	範疇一、二： 合理保證 範疇三： 有限保證
	範疇二	16,124	-			16,138.3	-		
	範疇三	1,432,790	-			1,529,257.2	-		
	小計	7,677,277	-			8,074,237.5	-		
合併財務報告 所有子公司	範疇一	563,145.61	-	• DNV • ETC • TÜV NORD • DestBest • Afnor • ARES • PWC • CPC	範疇一、二： 合理保證 範疇三： 有限保證	590,597.0	-	• DNV • TÜV NORD • DestBest • Afnor • ARES • PWC • CPC	範疇一、二： 合理保證 範疇三： 有限保證
	範疇二	29,578.36	-			29,150.7	-		
	範疇三	135,067.72	-			139,342.5	-		
	小計	727,791.69	-			759,090.2	-		
總計		8,405,069	41.23			8,833,327.7	42.25		

註 1：民國 114 年 (2025) 及 113 年 (2024) 能源密集度分別依華航財務資訊以華航集團營收金額 209,090,310 仟元及 203,873,651 仟元換算。
註 2：範疇三採實質性鑑別評估。

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.73	P.9
	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	P.73	P.10
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.74-75	P.12
	2. 氣候相關風險和機會對組織的業務、策略和財務影響	P.73-75	P.14
	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.75-76	P.19
風險 管理	1. 組織機構識別和評估氣候相關風險的流程	P.75-76	P.21
	2. 組織機構管理氣候相關風險的流程		P.22
	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.23
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.75-77	P.32
	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.32
	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.75-77	P.33

TNFD 索引表

TCFD 及 TNFD 架構對應內容		永續報告書 對應頁碼
治理	1. 董事會對自然相關依賴、衝擊和風險與機會的監督	P.71
	2. 管理階層在評估和管理自然相關依賴、衝擊和風險與機會方面的職責	P.71
	3. 如何與受影響的利害相關人議合，以評估和應對與自然相關的依賴、影響、風險與機會	P.78-80
策略	1. 組織鑑別的短期、中期和長期自然相關依賴、衝擊和風險與機會	P.78-80
	2. 自然相關依賴、衝擊和風險與機會及轉型行動對組織的業務、策略和財務影響	
	3. 考量不同情境下，組織應對自然相關風險之策略韌性	
	4. 揭露直接營運及上下游價值鏈中，具較高生物多樣性風險之資產和 / 活動的地點	
風險 管理	1. 組織鑑別和評估自然相關依賴、衝擊和風險與機會的流程 (含上下游)	P.78
	2. 組織管理自然相關依賴、衝擊和風險與機會的流程	P.71, 78
	3. 鑑別、評估、排序及監測自然相關風險的流程，如何與組織的整體風險管理機制整合	P.71, 78-80
指標 及 目標	1. 組織按照其策略和風險管理流程評估自然相關風險與機會時使用的指標	P.80
	2. 揭露用於評估及管理自然相關依賴與衝擊的指標	P.80
	3. 組織在管理自然相關依賴、衝擊和風險與機會時使用的目標以及目標達成情況	P.70, 80

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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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)

2025 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		11,530	5,637	5,893		949	449	500
	非全時員工		94	17	77		5	2	3
	臨時員工		16	14	2		0	0	0
	年齡	30 歲以下	1,415	528	887		207	82	125
		30-50 歲	6,760	3,028	3,732		505	204	301
		51 歲以上	3,465	2,112	1,353		242	165	77
	工作內容	營運	3,269	1,268	2,001		430	149	281
		空勤	4,461	1,557	2,904		236	103	133
		修護	2,256	2,144	112		143	133	10
		其他 ^{註 1}	1,654	699	955		144	65	79
	職務	高階主管 ^{註 2}	130	90	40		20	17	3
		中階主管	363	246	117		33	22	11
		基層主管	180	130	50		38	26	12
		非主管人員	10,967	5,202	5,765		863	386	477
	工作地點	臺灣	10,022	5,057	4,965		930	440	490
		大陸	175	93	82		24	11	13
		亞洲	977	314	663		-	-	-
		美洲	290	128	162		-	-	-
		歐洲	123	55	68		-	-	-
		大洋洲	53	21	32		-	-	-
	學歷	碩士以上	1,492	837	655		68	42	26
		學士 / 副學士	9,595	4,435	5,160		823	360	463
		高中	470	350	120		62	48	14
		其他	83	46	37		1	1	-
	原住民		87	44	43		9	-	9
	身心障礙		99	69	30		7	4	3
	總數		11,640	5,668	5,972		954	451	503
	實習生 (不列入員工總數)		58	16	42		29	10	19

華航：總人數包含原住民 87 位（男性 44 人、女性 43 人） 及身障人員 99 位（男性 69 人、女性 30 人）
華信：總人數包含原住民 9 位（男性 0 人、女性 9 人） 及身障人員 7 位（男性 4 人、女性 3 人）

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。

2025 年華航、華信人力結構

	類別	臺灣	大陸	亞洲	美洲	歐洲	大洋洲
	全職員工	9,931	175	964	287	122	51
	非全時員工	75	-	13	3	1	2
	臨時員工	16	-	-	-	-	-
	總人數	10,022	175	977	290	123	53
	全職員工	925	24	-	-	-	-
	非全時員工	5	-	-	-	-	-
	臨時員工	-	-	-	-	-	-
	總人數	930	24	-	-	-	-

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。

2025 年華航外包人力（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	77	25	102
文書處理類	5	38	43
總人數	82	63	145

註 1：計算時間以 2025/12/31 人數為準
註 2：華信無外包人力

2025 年華航員工國籍分布

國家	整體員工國籍比例	主管國籍比例
中華民國	86.85%	87.96%
泰國	2.64%	0.59%
日本	1.95%	2.82%
中國大陸	1.57%	1.78%
美國	1.38%	1.63%
其他	5.60%	5.20%

目錄

前言

01 永續管理

02 多元價值創造

03 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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



2025 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	51.31%	48%/ 目標年：2026
女性主管占全體員工比例	30.33%	27%/ 目標年：2030
基層主管女性占比	27.78%	27%/ 目標年：2026
高階主管女性占比	30.77%	25%/ 目標年：2026
創收主管女性占比	39.94%	29%/ 目標年：2026
STEM 員工女性占比 6	11.73%	8%/ 目標年：2026

註：根據 S&P Global CSA 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。

2025 年華航、華信離職統計

類別			2023		2024		2025	
			人數	比例	人數	比例	人數	比例
年齡	30 歲以下		100	15.17%	134	22.11%	100	19.49%
	31-50 歲		297	45.07%	205	33.83%	158	30.80%
	51 歲以上		262	39.76%	267	44.06%	255	49.71%
性別	男性		308	46.74%	295	48.68%	254	49.51%
	女性		351	53.26%	311	51.32%	259	50.49%
工作地點	臺灣		410	62.22%	355	58.58%	310	60.43%
	大陸		14	2.12%	21	3.47%	4	0.78%
	亞洲		155	23.52%	171	28.22%	143	27.88%
	美洲		51	7.74%	41	6.77%	38	7.41%
	歐洲		16	2.73%	16	2.64%	15	2.92%
	大洋洲		8	1.67%	2	0.33%	3	0.58%
自願離職			515	4.57%	418	3.63%	391	3.36%
非自願離職			144	1.28%	188	1.63%	122	1.05%
總數			659	5.85%	606	5.26%	513	4.41%

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。

2025 年華航、華信育嬰留停統計

育嬰留停統計	華航			華信		
	女	男	總數	女	男	總數
符合育嬰留停申請資格人數 (A)	517	362	879	44	21	65
實際申請育嬰留停人數 (B)	401	38	439	16	2	18
育嬰留停申請率 (B/Ax100%)	77.56%	10.50%	49.94%	36.36%	9.52%	27.69%
待復職之育嬰留停人數 (C)	174	18	192	24	2	26
申請育嬰留停復職人數 (D)	231	21	252	17	2	19
育嬰留停復職率 (D/Cx100%)	132.76%	116.67%	131.25%	70.83%	100.00%	73.08%
育嬰留停復職總人數 (E)	208	24	232	26	1	27
申請育嬰留停復職後服務滿一年人數 (F)	199	21	220	23	1	24
育嬰留停復職留存率 (F/E*100%)	95.67%	87.50%	94.83%	88.46%	100.00%	88.89%

註：(A)：員工小孩出生日期在 2022/01/01 ~ 2025/12/31 之間的員工人數

		2023		2024		2025	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例
年齡	30 歲以下	23	24.21%	32	39.51%	32	45.71%
	31-50 歲	52	54.74%	37	45.68%	21	30.00%
	51 歲以上	20	21.05%	12	14.81%	17	24.29%
性別	男性	53	55.79%	42	51.85%	47	67.14%
	女性	42	44.21%	39	48.15%	23	32.86%
工作地點	臺灣	86	90.53%	68	83.95%	68	97.14%
	大陸	9	9.47%	13	16.05%	2	2.86%
	亞洲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	美洲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	歐洲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	大洋洲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
自願離職		77	8.70%	59	6.18%	44	4.61%
非自願離職		18	2.03%	22	2.31%	26	2.73%
總數		95	10.73%	81	8.49%	70	7.34%

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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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



人權評鑑表單

類別	占過去三年評估總額的百分比	已識別風險的評估總額百分比	採取緩解措施的風險百分比
華航	100	26.76	100
承包商和一級供應商	100	50	100
合資企業	100	0	100

2025 年華航薪酬性別差異分析

指標	性別薪資差異 (男 / 女)(%)
薪資性別差異 (平均數)	17%
薪資性別差異 (中位數)	18%
獎金性別差異 (平均數)	10%
獎金性別差異 (中位數)	10%

註 1：因薪資結構差異，故本表計算範圍不含機師及經理人。
註 2：性別薪資差異計算公式為（男性薪資／女性薪資）- 1。
註 3：本公司定期每年檢視並揭露本項資訊。

2025 年度總薪酬比率 (其他員工為 1)

指標	華航	華信
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	3.02	1.92
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	0.79	0.86

註：本公司薪酬最高之個人係不含經理人及機師。

2023-2025 年華航、華信員工訓練統計

公司	類別	2022			2023			2024			2025			總經費	開課堂數	完訓率	
		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	時數	人數	受訓時數 / 人				
	工作內容	營運	90,321	3,282	27.52	84,908	3,506	24.22	75,576	3,515	21.50	76,760	3,582	21.43	456,052,799	4,058	98.03%
		空勤	240,993	4,360	55.27	325,751	4,694	69.40	260,949	4,783	54.56	228,644	4,922	46.45			
		修護	85,491	2,236	38.23	81,264	2,228	36.47	90,258	2,303	39.19	90,571	2,330	38.87			
		其他	34,504	1,767	19.53	35,602	1,843	19.32	34,712	1,809	19.19	31,693	1,834	17.28			
	性別	男性	243,212	5,772	42.14	195,168	5,912	33.01	193,378	5,973	32.38	184,418	6,022	30.62			
		女性	208,097	5,873	35.43	332,357	6,359	52.27	268,117	6,437	41.65	243,251	6,646	36.60			
	工作內容	營運	3,307	239	13.83	6,177.00	331.00	18.66	4,444.34	419.00	10.61	5,629.50	398.00	14.14	37,913,217	12,142	99.99%
		空勤	10,857	223	48.69	17,945.30	246.00	72.95	17,675.00	257.00	68.77	16,089.25	255.00	63.10			
		修護	7,424	134	55.40	12,557.00	139.00	90.34	14,283.10	152.00	93.97	10,157.00	162.00	62.70			
		其他	1,796	65	27.63	1,920.00	56.00	34.29	1,869.62	148.00	12.63	1,822.75	73.00	24.97			
	性別	男性	17,187	349	49.25	10,865.50	379.00	28.67	26,703.73	462.00	57.80	24,561.00	443.00	55.44			
		女性	6,196	312	19.86	27,733.80	393.00	70.57	11,568.33	514.00	22.51	9,137.50	445.00	20.53			

註 1：其他包括副總級以上主管、稽核及財會、資訊人員及非前述類別人員。
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。

其他說明 (重大違規案件)

桃園市政府勞動檢查處於 2025 年 10 月 07 日派員至本公司實施勞動檢查，查核本公司於 2025 年 8 月至 9 月間多班貨機航班之勤務情形，遭認違反《勞動基準法》第 35 條，未安排至少連續 30 分鐘之休息時間，致勞工連續工作超過 4 小時未獲休息，並裁處罰鍰新臺幣 100 萬元。華航現行制度符合國際民航標準，區域線標準 (2 人) 派遣時，仍得如廁、用膳，且除航機起降外，其餘工作時間較屬整備、監控等。有關相關案件，主要係因民航法規與勞動法令衝突所致，現正積極向主管機關提請行政救濟，以維護公司權益。

2025 年勞動類裁罰共計 7 件，罰款總計新台幣 337.5 萬元；2026 年度之相關裁罰資訊，另揭露於本公司年報。

註：重大違規事件定義：係指因違反勞動基準法相關規定，經主管機關裁處罰鍰，且達新臺幣一百萬元 (含) 以上之案件，依《證券交易法》及其相關規定對外公告之重大訊息者。上述認定，係以主管機關正式作成之裁罰處分為依據，並據此依法辦理重大訊息申報與資訊揭露。

目錄

前言

01 永續管理

02 多元價值創造

03 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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

年度	單位	桃園總公司	修護工廠	台北分公司	高雄分公司	總數
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
2024	傷害人次	37	8	0	1	46
	損失日數	583	6,206	0	3	6,792
	FR	2.62	1.72	0	1.43	2.29
	SR	41	1,335	0	4	339
	FSI	0.32	1.51	0	0.07	0.88
2025	傷害人次	33	5	0	4	42
	損失日數	281	11	0	76	368
	FR	2.35	1.06	0	4.56	2.06
	SR	20	2	0	86	18
	FSI	0.21	0.04	0	0.62	0.19

2025 年華航、華信職業災害與職業病統計

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		10	32	42	33	5	0	4		4	1	5
失能傷害頻率		0.96	3.23	2.06	2.35	1.06	0	4.56		4.54	0.99	2.65
失能傷害嚴重率		11	25	18	20	2	0	86		19	57	39
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	0	0	0	0	0	0		0	0	0
職業病率		0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
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	0	0	0	0	0	0		0	0	0
缺勤率		0.65%	2.32%	1.42%	1.72%	0.66%	2.47%	1.23%		0.65%	0.64%	0.64%
總工作時數		10,400,880	9,895,104	20,295,984	14,006,256	4,691,712	722,256	875,760		880,456	1,005,592	1,886,048

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%，2024 年缺勤率目標為 1.8%，因各國勞工法令不同，以臺灣地區所有員工為主。

註 4：失能傷害頻率等同於 GRI 定義可記錄之職業傷害率。

註 5：嚴重的職業傷害率：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 1：每人工時一律以每天 8 小時計算。

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

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

註 4：總合傷害指數 (FSI，Frequency Severity Indicator)，係 (FR) 與 (SR) 相乘積除以一千的平方根。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 2023-2025 年航空運輸業之平均值：FR（3.59）、SR（48）及 FSI（0.41）。

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：台北分公司自 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。

註 6：職業傷害的主要類型為同仁不安全行為造成跌倒事件。

註 7：2025 年全年之全體職業災害失能傷害頻率（FR）為 2.06，失能傷害嚴重率（SR）為 18，總和傷害指數（FSI）0.19，三項皆低於勞動部公告航空運輸業 2023 至 2025 年平均值 FR（3.59）、SR（48）及 FSI（0.41）。總體而言，各項指數 2025 年均獲得有效控制。

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。

註 9：因公死亡事故比例：（職業傷害成之死亡人數 ÷ 工作小時） × 1,000,000。

目錄

前言

01 永續管理

02 多元價值創造

03 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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



2025 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	0
	因公死亡事故數	0	0
	因公死亡事故比例	0	0
	嚴重的職業傷害人次	0	0
	嚴重的職業傷害率	0	0
	總工作時數	285,360	708,480

註：華信無發生非員工職業災害

IFRS S1/S2 導入進度說明

2023 年國際永續準則理事會（ISSB）正式發布 IFRS S1『永續相關財務資訊揭露之一般規定』及 S2『氣候相關揭露』。中華航空積極響應政府政策，依據臺灣證券交易所發布之『IFRS 永續揭露準則導入計畫』接軌 IFRS 永續揭露準則，本公司導入期程於 2024 年第四季至 2025 年第一季完成第一階段工項「分析及規劃」，於 2025 年第二季至年第四季完成第二階段工項「設計及執行」並按季向董事會報告執行進度與控管情形，確保公司治理實務與國際準則保持一致。

目前三階段具體執行內容與因應策略：第一階段，透過成立跨部門 IFRS 專案小組，確定報導個體並完成導入計畫擬定，同步進行現行永續 / 氣候資訊與 IFRS 永續揭露準則重大差異及影響；第二階段辨認永續 / 氣候相關風險、機會及其潛在財務影響，以評估永續 / 氣候相關重大財務資訊，並進一步調整公司流程、財務及非財務報導流程、資訊系統、供應鏈管理流程、內部控制及各部門日常營運作業，確保各部門日常營運與揭露要求貼合；第三階段試行編製年報永續資訊專章。

GRI 內容索引

(GRI 2-4, 2-6)

GRI 1、GRI 2、GRI 3 採用通用準則 2021 版、GRI 101 更新為 2024 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 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間的內容
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)
一般揭露			
GRI 2： 一般揭露 2021	2-1	組織詳細資訊	P.4, 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 (註 1)	P.4
	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, 60
	2-7	員工	P.95
	2-8	非員工的工作者	P.95
	2-9	治理結構及組成 (註 2)	P.15, 122
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	P.122
	2-11	最高治理單位的主席 (註 2)	P.122
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	P.15
	2-13	衝擊管理的負責人	P.15
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色 (註 3)	P.4, 15
	2-15	利益衝突 (註 3)	P.122
	2-16	溝通關鍵重大事件	P.15
	2-17	最高治理單位的群體智識	P.122
	2-18	最高治理單位的績效評估	P.15
	2-19	薪酬政策 (註 4)	P.122
	2-20	薪酬決定流程 (註 5)	P.122
	2-21	年度總薪酬比率	P.142
	2-22	永續發展策略的聲明	P.6
	2-23	政策承諾	P.92, 132
	2-24	納入政策承諾	P.92, 132
	2-25	補救負面衝擊的程序	P.92, 93, 132
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	P.20
	2-27	法規遵循	P.132
	2-28	公協會的會員資格	P.22
	2-29	利害關係人議合方針	P.20
	2-30	團體協約	P.100, 102
重大主題			
GRI 3： 重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	P.26
	3-2	重大主題列表	P.26
	3-3	重大主題管理	P.26

目錄

前言

01 永續管理

02 多元價值創造

03 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會（SASB）對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書



GRI 準則 / 其他來源		揭露項目	位置 (頁碼)
經濟			
GRI 101: 生物多樣性	101-1	停止和扭轉生物多樣性喪失之政策	P.74
	101-4	生物多樣性衝擊之鑑別	P.74, 78
GRI 201: 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	P.125
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	P.72, 74
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	P.100
	201-4	取自政府之財務補助 (註 6)	-
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.95
GRI 204: 採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	P.62
GRI 205: 反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	P.132
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動 (註 7)	-
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.132
環境			
GRI 301: 物料	301-1	所用物料的重量或體積	-
	302-1	組織內部的能源消耗量	P.82, 84
GRI 302: 能源	302-2	組織外部的能源消耗量	P.82, 84
	302-3	能源密集度	P.82, 84
	302-4	減少能源消耗	P.82, 84
	302-5	降低產品和服務的能源需求	P.82, 84
GRI 303: 水與放流水 - 2018	303-1	共享水資源之相互影響	P.82, 85
	303-2	與排水相關衝擊的管理	P.82, 85
	303-3	取水量	P.82, 85
	303-4	排水量	P.82, 85
GRI 305: 排放	303-5	耗水量	P.82, 85
	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	P.82, 83
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	P.82, 83
	305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	P.82, 83
GRI 306: 廢棄物 - 2020	305-4	溫室氣體排放密集度	P.82, 84
	305-5	溫室氣體排放減量	P.82, 83
	305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它重大的氣體排放	P.82, 85
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	P.82, 86
	306-3	廢棄物的產生	P.82, 86
GRI 308: 供應商環境評估	307-1	違反環保法規 (註 8)	-
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	P.62

GRI 準則 / 其他來源		揭露項目	位置 (頁碼)
社會			
GRI 401: 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	P.95
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	P.100
	401-3	育嬰假	P.100
GRI 402: 勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	P.100
	403-1	職業安全衛生管理系統	P.103
GRI 403: 職業安全衛生 - 2018	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	P.105
	403-3	職業健康服務	P.107
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	P.104
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	P.106
	403-6	工作者健康促進	P.107
	403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	P.106
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	P.103
	403-9	職業傷害	P.105
	403-10	職業病	P.107
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	P.98
GRI 404: 訓練與教育	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	P.40
	405-1	治理單位與員工的多元化	P.95
GRI 405: 員工多元化與平等機會	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	P.100
GRI 406: 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	P.92, 93
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.62
GRI 408: 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險 (註 7)	-
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 (註 7)	-
GRI 412: 人權評估	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	P.92
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	P.92
	412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約 (註 7)	-
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.62
GRI 415: 公共政策	415-1	政治捐獻 (註 7)	-
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	P.52

註 1：無資訊重編
註 2：詳閱年報董事會段落
註 3：詳閱年報獨立性情形段落
註 4：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
註 5：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

註 6：無重大補助
註 7：無相關情事發生
註 8：無相關罰款事件

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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- GRI 內容索引
- 永續會計準則委員會（SASB）對照表
- 聯合國全球盟約對照表
- 第三方確信聲明書



永續會計準則委員會（SASB）對照表

航空永續揭露標準

揭露主題	揭露指標	量測單位	性質	指標代碼	數值	報告書對應章節	頁碼
溫室氣體 排放	範疇一總排放量	公噸 (t)CO ₂ e	量化	TR-AL-110a.1	6,528,842	附錄 環境價值績效一覽表	P.138
	研擬短中長期策略或計畫，以管理範疇一總排放量、減排目標及目標績效分析	NA	質化	TR-AL-110a.2	NA	2.3 環境價值	P.82-86
	(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) 90,572,348 (2) 0 (%) (3) 0.51 (%)	附錄 環境價值績效一覽表	P.139
勞工實務	團體協約涵蓋率	百分比 (%)	量化	TR-AL-310a.1	99.14%	2.4.4 員工權益	P.102
	(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.102
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.132
事故與 安全管理	說明安全管理系統實施及成效	NA	質化	TR-AL-540a.1	NA	2.1.1 飛航安全	P.37-42
	航空事件數	次數	量化	TR-AL-540a.2	0	2.1 信賴價值	P.36
	因航空安全法規 政府強制執法次數	次數	量化	TR-AL-540a.3	5	2.1 信賴價值	P.38
活動指標	可售座位公里 (ASK)	ASK	量化	TR-AL-000.A	55,495,006,784	3.2 經營成效	P.126
	載客率	比率	量化	TR-AL-000.B	79.57%	3.2 經營成效	P.126
	收益旅客公里 (RPK)	RPK	量化	TR-AL-000.C	44,159,212,772	3.2 經營成效	P.126
	收益噸數公里 (FRTK)	RTK	量化	TR-AL-000.D	5,739,118,743	3.2 經營成效	P.126
	班次數	數量	量化	TR-AL-000.E	124,185	3.2 經營成效	P.126
	機隊平均機齡	年	量化	TR-AL-000.F	平均機齡：9.5 年 客機：平均機齡 9.1 年 貨機：平均機齡 11.1 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.92-94
	原則 2：保證不與踐踏人權者同流合污	3.4 法規遵循 2.2.2 永續供應鏈管理	P.132 P.62
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.92-94
	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.92-94
	原則 5：切實廢除童工	2.4.1 人權管理架構	P.92-94
	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.92-94
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 自然暨氣候變遷減緩與調適 2.3.3 淨零轉型	P.74-80 P.81-82
	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.71-73
	原則 9：鼓勵開發和推廣環保技術	2.3.4 環保永續績效	P.82-90
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.132

- 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
- 上市上櫃公司氣候相關資訊執行情形
- TCFD 索引表
- TNFD 索引表
- 人才價值相關數據資料
- IFRS S1/S2 導入進度說明
- 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



ISAE 3000

安侯建業聯合會計師事務所
KPMG
台北市110815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 110815, 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，對華航民國一一四年度（2025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一一四年度（2025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一一四年度（2025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。

~1~

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：

- 取得華航民國一一四年度（2025 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；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，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有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠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。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

華航民國一一四年度（2025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

吳政諤

會計師

莊鈞維

會計師

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一五年八月十日

~1-1~

149

