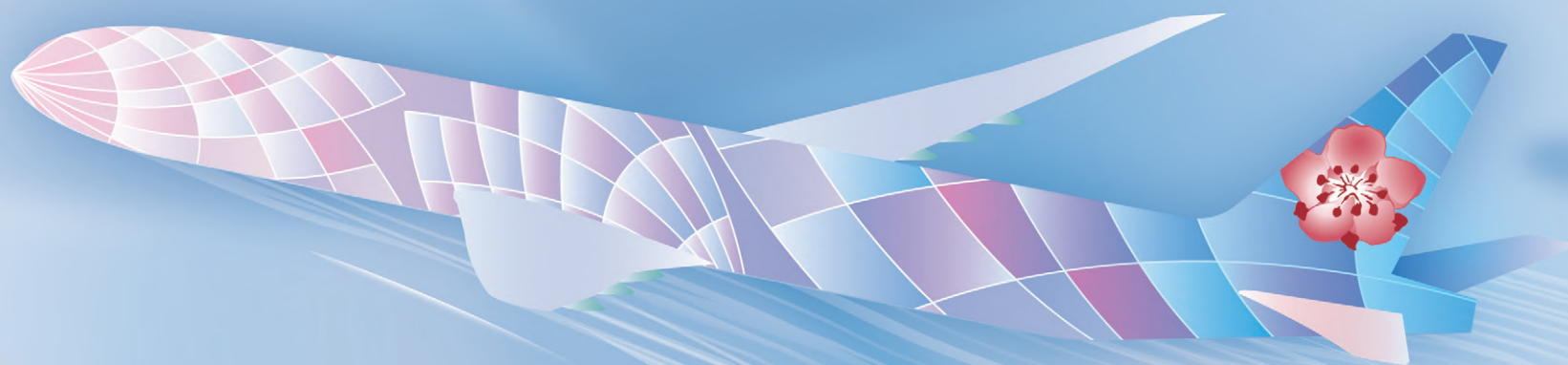




02 多元價值創造

2.1 信賴價值	35	2.4 人才價值	91
2.2 共創價值	58	2.5 社會價值	109
2.3 環境價值	68		

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，優化儀政政策與職場環境，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

2.1.1 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

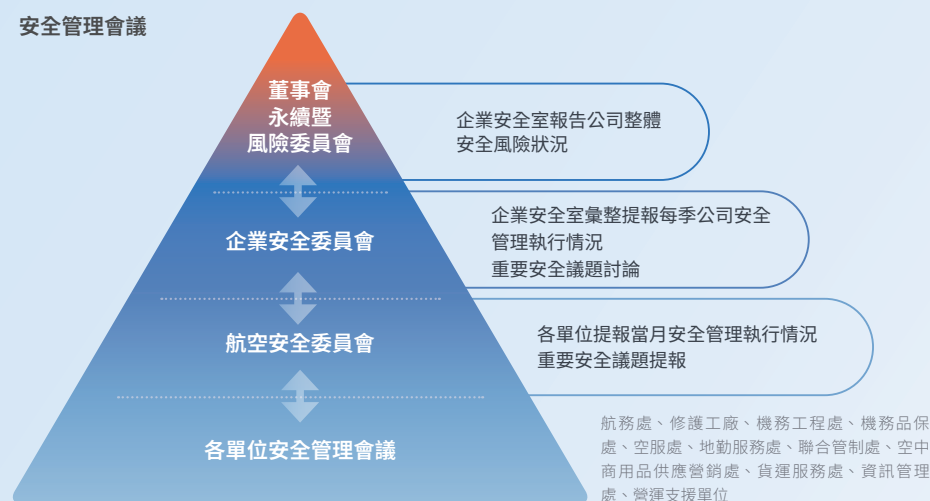


安全風險管理具體作為

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。



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。

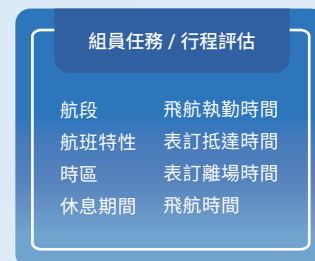
2 空勤組員疲勞管理推動

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。

安全推廣與教育訓練成果

華航為確保飛航安全，每年策劃主題性的年度安全活動，以寓教於樂的方式讓安全意識內化至全體員工的心中，不斷強化全體員工對安全的認知。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」

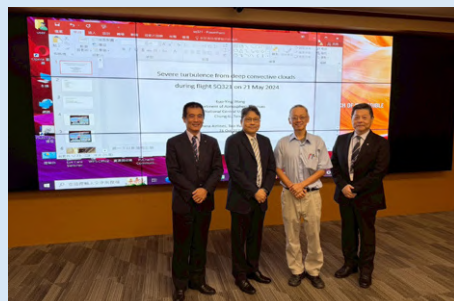
華航為強化全體員工安全意識，提升公司安全文化之認同及推廣公司安全政策、安全目標及安全績效指標，2025 年完成安全風險管理 (Safety Risk Management, SRM)、安全事件調查、安全種子等訓練課程，共計 264 人次完訓。本公司每三年執行安全管理系統全員複訓課程，近期 (2023 年) 執行國內外各單位共計 11,191 人完訓。2025 年為深化主管對安全管理系統 (Safety Management System, SMS) 的瞭解、全員安全報告系統使用之熟悉度及對匿名報告處理和公正文化運用之瞭解，華航針對國內一線作業單位基層主管執行進階安全管理系統線上教育訓練，希冀透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

- ❶ 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。

❷ **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。

❸ **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、機上限定的特色甜點及飲品，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：

- ❶ 對所有產品及服務提供精確且平衡的資訊；
- ❷ 據實揭露公司 ESG 相關作為；
- ❸ 保護資訊接收能力較弱的顧客，提供正確且充分的訊息；
- ❹ 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。

航食國際認證標章範例



HACCP



ISO 22000



Halal 清真廚房

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軸，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，並將組員服務櫃檯移至簡報室對面，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。

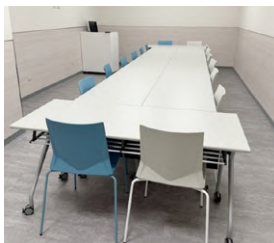
華航園區整新工程完成後，空服處亦於 2025 年第四季啟動松山園區組員中心整新計畫。新設施延續明亮、開放的設計風格，提供更佳的報到與待命環境，同時增加更衣室數量，並將待命室改為自動門並增設門禁系統，營造更安心、安靜的休息空間。

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

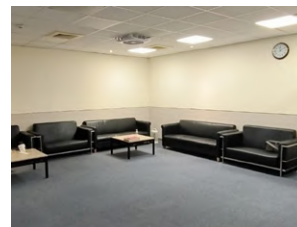


茶水間



組員服務櫃檯

松山園區客艙組員待命區整修工程



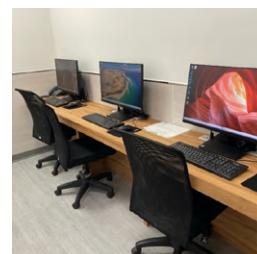
待命室



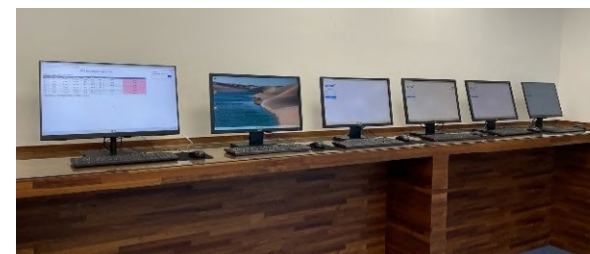
簡報室



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

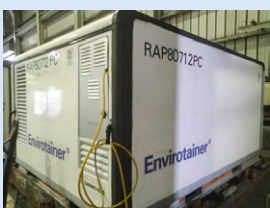
依據 IATA 統計資料顯示，華航在 2024 年國際酬載貨物延噸公里（FRTK）全球排名第 15 名，居國籍航空之冠。本公司持續針對貨機機隊汰舊換新，並依市場趨勢與營運需求靈活優化貨運機隊航網。華航預計於 2027 年引進 4 架 777F，屆時 777F 機隊規模將達 14 架，同步汰除 4 架服役多年的 744F 航機，進一步提升機隊整體效能及穩定度。同時隨著客機新機交機，腹艙酬載運量持續增加，本公司持續調節配置各地貨機航班，依市場狀況優化客貨機貨運運能，並善用貨機雙機種優勢，強化整體營運效率及獲利能力，全力發展全球貨運商機。



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，為因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

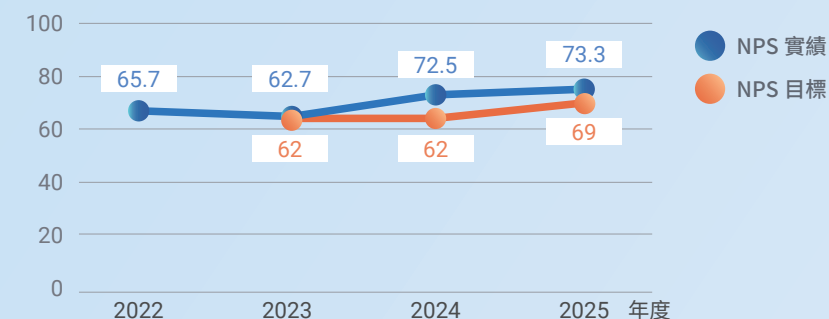
客運顧客滿意度

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。



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

- 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。
- 客服專線**
- 一般信函**
- 票務櫃台**：提供旅客臨櫃服務
- 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。
- 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。
- 顧客迴響 - 線上回饋系統**
- 線上滿意度調查**

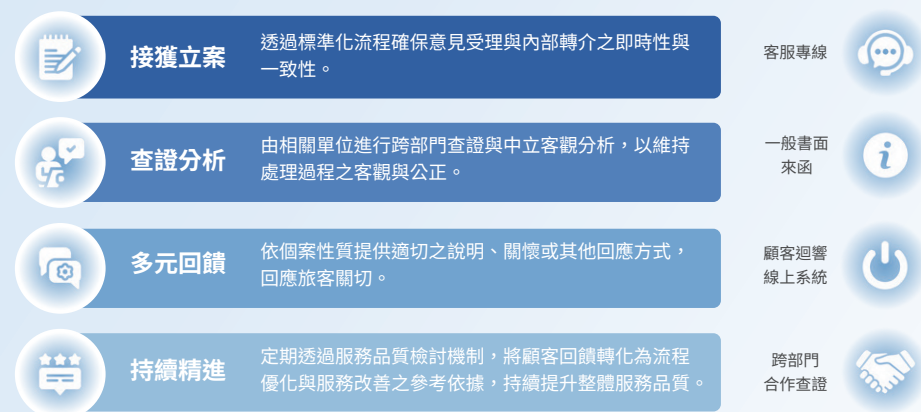
華航持續從旅客角度出發，推動網站功能優化，包括整合一站式行程管理頁面，提供更流暢的使用體驗。同時，網站首頁引進動態票價功能，讓旅客可隨時掌握動即時票價資訊。2026 年 1 月 App 全新改版，並續整合會員專區，提升哩程資訊查詢便利性、打造更直覺的行動操作流程。2025 年華航網站購票比例穩健成長，全年華航網站銷售張數佔比提升至 36.6%，銷售金額為 USD 1,052M，佔比為 37.2%。

[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。

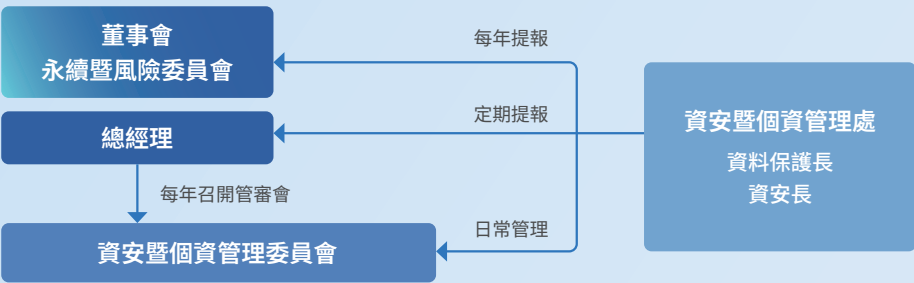
於意見處理機制方面，本公司依循「受理立案、查證分析、回應處理、持續精進」之作業流程，由權責單位進行跨部門查證與旅客意見分析，針對個案情形檢視相關作業環節，並依案件性質提供必要之說明、關懷或服務調整措施，以兼顧處理效率、事實基礎及旅客權益維護。此外，華航並將旅客反映事項納入服務優化及作業精進之參考依據，持續滾動檢討相關流程與制度，以提升整體服務品質。



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

2023 年	2024 年	2025 年
34,104 人次	21,648 人次	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）之合規查核，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。

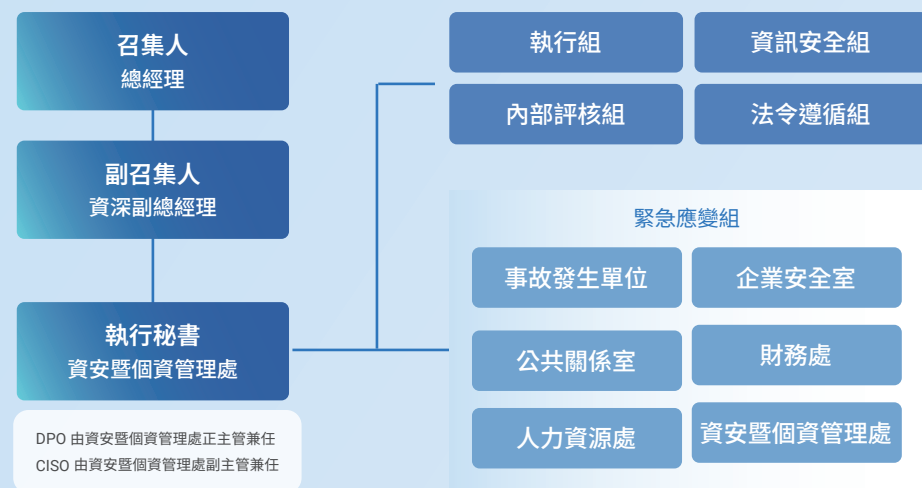


隱私保護政策及聲明

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

- 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。
- 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。
- 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。
- 舉辦年度個資事故緊急應變演練。
- 辦理年度資安暨個資管理審查會議。

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

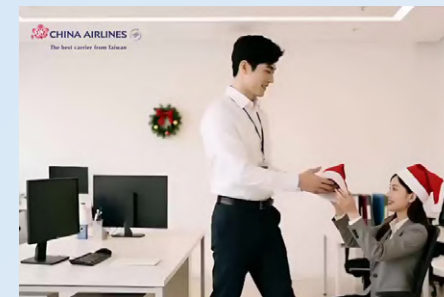
1. 內部智能小幫手

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 工具的實務應用能力。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。



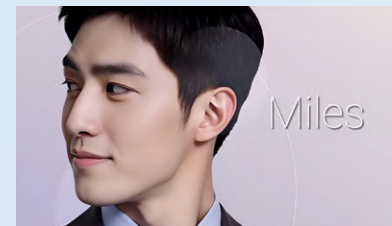
2. 「AI 雙向翻譯」旅客服務

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。