

## 目錄

### 前言

#### 1 永續管理

#### 2 多元價值創造

##### •2-1 信賴價值

##### •2-2 共創價值

##### •2-3 環境價值

##### •2-4 人才價值

##### •2-5 社會價值

#### 3 公司治理

#### ESG數據與附錄

### 溝通管道

1. 客服專線
2. 一般信函
3. 臉書粉絲專頁：透過線上與粉絲互動，了解客戶需求及問題，據以優化服務，提高現有會員及粉絲的黏著度並開發新客戶。
4. E-mail客服：可進行「更改訂位」或「再確認行程」，不需再耗費寶貴時間撥電話。
5. 顧客迴響——線上回饋系統
6. 線上滿意度調查

為帶給旅客「心選返 新體驗」之官網購票體驗，華航致力於優化官網之航班營運資訊、提供更多元之電子支付方式與最即時之旅遊服務資訊，藉以帶動後疫情時代網路營銷之新契機，2022年華航全年官網銷售佔比提升至27.81% 未來將持續深耕官網經營，期能更切合旅客旅運服務需求、更加貼近消費者的心。



社群貼文「開燈一小時」推廣



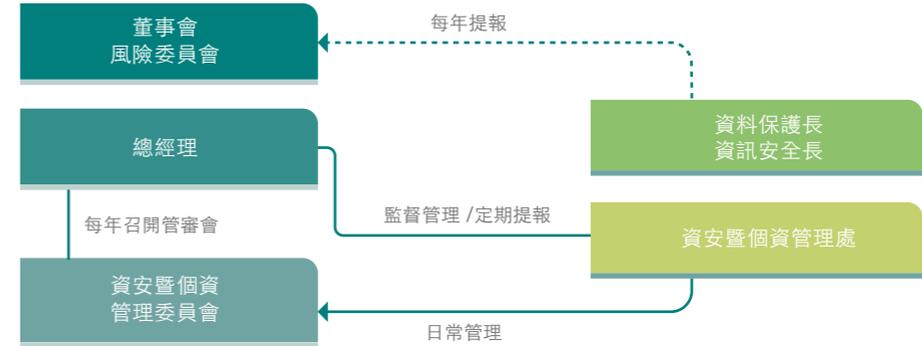
### 2-1-5 資訊安全管理 (GRI 418-1)

#### 資安管理架構

為使華航資訊安全管理作業符合國際資安標準及國內資訊安全法規，本公司於2022年3月進行組織調整，成立資訊安全管理專責單位，將資安管理業務整併納入「資安暨個資管理處」規劃辦理，由資料保護長（Data Protection Officer, DPO）及資訊安全長（Chief Information Security Officer, CISO）共同帶領個資與資安專責團隊，使資訊安全長職權獨立於資訊管理單位之外，以確保資安管理之獨立性。此外，本公司每年定期舉行「資安暨個資管理審查會」，以確認資安及個資管理制度之持續有效運作；資訊安全長與資料保護

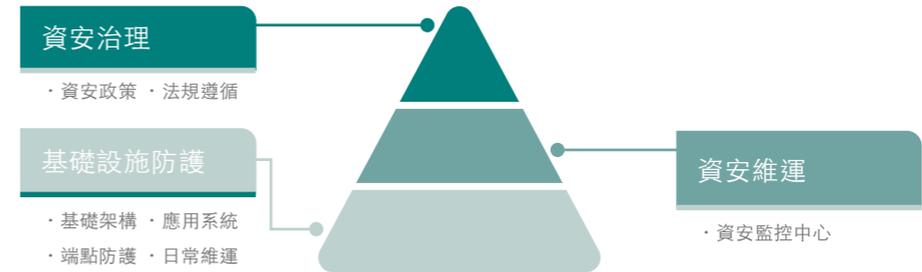
長亦每年均董事會提報資通安全及個資保護業務。此外，目前的董事會成員中，黃欽勇獨立董事具豐富管理及資訊相關背景，可秉持獨立客觀立場適時監督。

#### 資安與個資管理架構



#### 資安管理做法

為了因應國際局勢中持續的網路攻擊、資訊戰，本公司不斷提升資安防禦及應變的能力，持續強化資安防護框架，有效的進行監控與防護，確保本公司穩定與發展以及服務使用安全。



#### 資安維運

##### 1. 定期評估及演練

本公司每年針對資訊及資通系統資產進行風險評估，除就資安三要素：機密性、完整性、可用性及法律遵循等構面評估資通系統防護需求分級外，特依據國際民航組織航空保安手冊（Doc. 8973）分別就航空安全、航空保安及航空便利等3個構面進行核心資通系統之評估作業，並針對核心資通系統制訂業務持續運作計畫。2022年度計辦理2次資通系統持續運作演練及2次電腦災害備援暨回復演練，針對影響層面最廣之資安及骨幹網路設備，確保資通系統能迅速有效地回復正常運作狀態之計畫，將可能產生的損失降至最低，另定期重新檢視及評估營運持續計畫，以確保計畫可用性與完整性。