



# 2022

## 中華航空年報

CHINA AIRLINES  
Annual Report



Looking Forward to Seeing You Again

你好!  
你好!  
こんにちは  
Xin chào  
Hi!  
Ho Seh Bo  
안녕하세요  
G'day!  
Hello!  
Hi!



# 2022 Annual Report

# CONTENTS

中華航空 2022 年報

02	年度摘要
05	董事長序言
06	總經理的話
07	董事會成員
09	2022 年營運概況及 2023 年營運展望
	掌握契機 永續獲利
	創新加創意 再創卓越體驗
	人性 e 化 落實數位化更減碳
	集團整合 提升綜效
	用心守護員工健康 打造安全幸福職場
	良善永續 共創共榮共好
43	安全零妥協 航機務能量豐沛
48	環保趨勢
53	華航榮耀
58	財務概況目錄
59	財務營運分析
63	2022 財務報表

年度摘要

財務營運  
分析表

財務分析	單位	2022	2021	增（減）率
<b>財務績效</b>				
營業收入	( Million TWD )	141,070	132,140	6.76%
客運收入	( Million TWD )	20,479	3,434	496.36%
貨運收入	( Million TWD )	115,864	124,249	-6.75%
其他收入	( Million TWD )	4,727	4,457	6.06%
營業成本及費用	( Million TWD )	135,153	112,820	19.80%
營業淨利	( Million TWD )	5,917	19,320	-69.37%
本期淨利	( Million TWD )	2,860	9,380	-69.51%
營業獲利率	( % )	4.19	14.62	-10.43ppt
純益率	( % )	2.03	7.10	-5.07ppt
<b>財務狀況</b>				
資產總額	( Million TWD )	268,092	270,651	-0.95%
負債總額	( Million TWD )	198,092	196,607	0.76%
權益總額	( Million TWD )	70,000	74,044	-5.46%
負債占資產比率	( % )	73.89	72.64	1.25ppt
資產報酬率 (ROA)	( % )	1.72	4.18	-2.46ppt
權益報酬率 (ROE)	( % )	3.97	14.25	-10.28ppt
每股淨值	( TWD )	11.64	12.47	-6.66%



營運分析	單位	2022	2021	增（減）率
載客人數	( 1,000 )	1,503	173	768.79%
客運運能	( Million ASK )	14,879	3,829	288.59%
客運運量	( Million RPK )	6,583	639	930.20%
載客率	( % )	44.25	16.67	27.58ppt
客運單位收益	( TWD/RPK )	3.11	5.38	-42.19%
載貨噸數	( 1,000 kg )	932,812	1,052,159	-11.34%
貨運運能	( Million FATK )	8,265	10,003	-17.37%
貨運運量	( Million FRTK )	6,362	7,551	-15.75%
載貨率	( % )	76.97	75.49	1.48ppt
貨運單位收益	( TWD/FRTK )	18.21	16.45	10.70%
總運能	( Million ATK )	9,605	10,348	-7.18%
總運量	( Million RTK )	6,954	7,609	-8.61%
整體單位收益	( TWD/RTK )	20.29	17.37	16.81%
整體單位成本	( TWD/ATK )	14.07	10.90	29.08%
兩平率	( % )	69.37	62.78	6.59ppt



員工生產力	單位	2022	2021	增（減）率
營收與員工比	(1,000TWD/Person)	13,080	11,938	9.57%
供給量與員工比	(ATK/Person)	890,548	934,841	-4.74%
載運量與員工比	(RTK/Person)	644,801	687,366	-6.19%

#### 附註

RPK	酬載旅客延人公里	酬載旅客人數乘以飛行距離（公里）
ASK	可用座位延人公里	可承載旅客座位乘以飛行距離（公里）
客運載客率		酬載旅客延人公里除以可用座位延人公里
FRTK	酬載貨物延噸公里	酬載貨物重量（噸）乘以飛行距離（公里）
FATK	可用貨物延噸公里	可承載貨物重量（噸）乘以飛行距離（公里）
貨運載貨率		酬載貨物延噸公里除以可用貨物延噸公里
RTK	總酬載重量延噸公里	客機與貨機總酬載重量（噸）乘以飛行距離（公里）
ATK	可用延噸公里	客機與貨機可承載重量（噸）乘以飛行距離（公里）

## 董事長序言

# 掌握疫後商機 再創永續佳績

2022 年全球經濟表現並不理想，在疫情反覆、俄烏戰爭、能源危機、高通膨、經濟衰退、產業鏈調整庫存和氣候變遷等多重因素影響下，持續衝擊全球經濟及各項產業。隨著各國重啟國門衝刺觀光，客運復甦露出曙光，華航以「超前部署、穩健佈局、精準佈點」三大策略，全面搶攻客運復甦商機；航空貨運下半年受終端需求趨緩、高庫存水位、全球景氣衰退影響下，面臨供過於求的壓力，儘管價量持續下滑，華航團隊仍持續努力爭取開發各潛力航點，並積極佈局貨運服務，充分運用既有機隊妥善規劃，彈性調度運能，把握商機，提升整體客貨運營收，締造營運佳績。2022 年在全體員工堅守崗位、齊心協力下，華航為全球少數於疫情期間持續獲利的航空公司。

華航重視旅客航程中每項搭乘體驗，連續 7 年榮獲航空乘客體驗協會（APEX, Airline Passenger Experience Association）「國際航空公司評鑑」五星航空獎（2023 APEX Five Star Global Airline）；作為台灣航空貨運市場先驅，除了貨運服務具有多項特殊物品載運經驗，更擁有備受信賴的專業冷鏈管理及運送經驗，貨運專業深獲國際肯定，榮獲 2022 年《航空貨運新聞》（Air Cargo News）期刊評選為「亞洲最佳航空貨運」（Best Cargo Airline – Asia），同時延續取得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證（The IATA Center of Excellence for Independent Validators in Pharmaceutical Logistics, CEIV Pharma）。

華航肩負企業永續經營的使命與責任，持續推動 ESG（環境保護、社會責任和公司治理）三面向之永續作為，成果屢獲肯定。華航在 2022 年勇奪道瓊永續指數（DJSI）全球航空產業第一名，也是唯一且連續 7 年入選新興市場成分股的航空公司，創下台灣運輸業新里程碑，以及首度參選即獲頒行政院國家永續發展委員會「國家永續發展獎」；另連續 7 年入選英國富時永續指數系列成分股（FTSE4Good Index Series）、連續 9 年獲得台灣企業永續獎（TCSA）、連續 4 年獲得全球企業永續獎（GCSA）等，已然為全球航空 ESG 永續發展的龍頭。此外，華航歡慶 63 周年之際，特別首創台灣「淨零碳飛行」，同時響應天合聯盟 SkyTeam「永續飛行挑戰」，推出永續示範航班，並參與寶可夢公司的「飛翔皮卡丘計畫」，皆體現了企業永續的理念與精神。

展望 2023 年，市場仍受全球通膨升息等因素影響，且新冠疫情（COVID-19）警報尚未解除，加上美中科技戰、俄烏戰爭持續、庫存調整週期，全球景氣前景仍面臨許多變數與疑慮，仍須密切關注市場變化並妥善因應。華航將維持審慎穩健的腳步，面對瞬息萬變的後疫情時代，並與關係企業及全體員工攜手，持續運用創新的方式，強化企業永續競爭力，以卓越的管理彈性與靈活的運營能力，盡力推展 ESG 各面向作為，落實成為可永續發展的領先企業。



中華航空董事長  
Chairman of China Airlines

謝世謙

## 總經理的話

# 高效整合運能 航向疫後時代



中華航空總經理  
President of China Airlines

高聖遠

2022 年為充滿動盪與挑戰的一年，面對全球經貿成長放緩、地緣政治緊張升級、能源、糧食價格高漲帶動全球通膨壓力、各國央行同步緊縮貨幣政策、疫情反覆、極端氣候導致供應鏈中斷，油價、工資等上漲，大幅增加營運成本，壓縮企業獲利空間，面對眾多挑戰，華航展現營運韌性，除了全年營收正成長維持千億的水準，更繳出連續獲利的優異表現。

2022 年上半年華航延續以「貨運為主、客運為輔」的策略，持續衝刺貨運營收；下半年隨著各國及台灣邊境開放，加上貨運市場需求滑落，華航彈性因應市場變化，轉向為後疫情的「客貨兼具」策略，除透過滾動式調整航網、運能、班表，妥善整合客貨運資源，動態調整客貨運最佳配置，藉以強化收益管理，同時為應對營運需求，積極招募機師、修護及內勤等各類型人才，以及在職訓練強化員工職能，並安排員工配合政府防疫指引施打疫苗，搭配常態化的非接觸式服務，持續提升疫後旅客搭機安全。

華航力行減碳環保，以「機隊更新」、「機身減重」、「航務優化」、「維運精進」等四大節油策略以落實 2050 年淨零碳排目標。華航配合航網發展策略及衝刺後疫情時代，持續進行航機汰舊換新計畫，自 2020 年底陸續引進新世代 777F 貨機，另於 2022 年初增購 4 架 777F 貨機，逐步汰換 747-400F 貨機，截至 2022 年底已交付 5 架，預計在 2024 年交付完畢後，777F 貨機規模將達 10 架。在強化區域線競爭力方面，華航自 2021 年底陸續引進空

中巴士 A321neo 新世代客機，逐步汰換波音 737-800 客機；另在廣體客機汰換計畫方面，2022 年決議訂購 16 架波音 787-9 客機（外加 8 架選購權），並自 2025 年起陸續引進，藉以汰換 A330-300 客機，擔綱未來中運量廣體新世代客機主力；新世代機隊具備節油減碳高效能的優勢，大幅優化成本結構，為華航後疫情時代挹注營運成長動能。全新世代的客艙產品規劃，講求零接觸服務及創新先進的客艙設施，可帶給旅客更加優質的搭乘體驗。

華航看好國際客運市場復甦，逐步恢復各航線營運，同時依市場需求增加班次密集度，更積極開發東南亞潛力航點，包括宿霧、峴港、清邁，並增班東南亞航線並銜接歐美，搶攻轉機客源，強化台灣轉運樞紐的地位。華航長期深耕貨運市場，除鞏固既有市場外，亦積極佈建開發潛力市場，如 5G 產業、微型高科技、車用電子、半導體等產業，充分使用航權及 22 架全貨機、66 架客機腹艙運能；另配合產業訊息、市場動態、急貨運送需求，如救援醫療、資通、疫苗、晶圓機台、汽車及成衣、電商等貨源，安排不定期加班機及包機，使整體運能發揮至最大，全力搶攻貨運商機。

展望 2023 年，在全球面臨通膨升息壓力、油價震盪、地緣政治引發的經濟風險下，華航除嚴密管控各項風險並建置相對因應措施外，持續以六大永續發展策略主軸，落實永續治理，並攜手全體員工以創新思維，讓華航成為友善環境與促進社會經濟發展的永續標竿企業。

## 董事會成員



董事長  
謝世謙

中華航空公司  
董事長

華航園區公司  
董事長

華航大飯店公司  
董事長

華航亞洲公司  
董事長

華美投資公司  
董事長



董事  
高星漢

中華航空公司  
總經理

華信航空  
董事長

華航大飯店公司  
董事

華航亞洲公司  
董事

華航園區公司  
董事兼總經理

華美投資公司  
董事

中美企業公司  
董事



董事  
陳致遠

誼遠控股體系  
董事長

華儲公司  
副董事長

泰安產物保險公司  
副董事長

士林紙業股份有限公司  
董事

萬海國際有限公司  
董事長

萬海航運新加坡  
有限公司 副董事長

勇源基金會  
執行長



董事  
丁廣鎰

富美鑫控股集團  
總裁

聯利媒體公司  
副董事長



董事  
陳漢銘

台灣虎航股份有限公司  
董事長

博宇開發股份有限公司  
董事長

勤泰軸承股份有限公司  
董事



董事  
陳茂仁

春迪企業（股）公司  
董事長

春元車輛科技公司  
董事長

茂元科技公司  
董事長



董事

危永業

中華航空公司企業工會  
理事

中華航空公司修護工廠  
航線修護本部 領班



董事

趙剛

中華航空公司企業工會  
理事



董事

張惠娟

中裕新藥股份有限公司  
董事



董事

王時思

文化部政務次長



獨立董事

黃協興

中華航空公司  
審計委員會 召集人

東元電機股份有限公司  
獨立董事



獨立董事

張謝金森

中華航空公司  
風險委員會 召集人

環保署基金管理會 委員  
光群雷射公司 獨立董事



獨立董事

黃欽勇

中華航空公司  
薪酬委員會 召集人

大橡股份有限公司  
總經理暨電子時報社長  
全科科技股份有限公司  
獨立董事

## 2022 年營運概況及 2023 年營運展望 掌握契機 永續獲利

2022 年新冠疫情（COVID-19）延續，隨著各國邊境開放，客運雖開始復甦，全球航空業者在多重不確定性因素衝擊下，仍面臨虧損的壓力。在此之中，華航猶如嚴冬中綻放的梅花，連續三年繳出獲利成績單，此亮眼成果仰賴專業的經營團隊及全體員工的齊心合作。華航的永續表現同樣出色，2022 年道瓊永續指數評選結果（Dow Jones Sustainability Indices, DJSI）從全球參與評選的 57 家航空公司脫穎而出，整體成績為全球航空產業第一名，展現企業營運策略成功結合永續理念，凸顯華航在營運上的韌性與卓越的治理能力。2023 年在客運邁向復甦之際，華航將持續善用營運規模與人才優勢，與員工在互信基礎上建立連結，強化團隊合作組織文化，恢復疫前營運規模與保持獲利能力。



## 擴大競爭優勢 搶攻復甦商機

2022 年受到新冠疫情（COVID-19）、地緣政治緊張（俄烏戰爭）、中國嚴格封控及能源危機影響，造成全球性通膨與供應鏈吃緊，依據國際貨幣基金組織（International Monetary Fund, IMF）於 2023 年 1 月的報告指出，2022 年全球經濟成長率為 3.4%，其中先進經濟體成長率達 2.7%，新興市場成長率達 3.9%；2023 年在美歐需求意外強韌、能源成本和緩以及中國全面解封經濟重啟開放下，全球經濟成長率為 2.9%，先進經濟體成長率達 1.2%，新興市場成長率達 4.0%。關於通膨趨勢，IMF 表示，2022 年強勢美元除了導致跨國貿易關係緊張之外，也在通膨持續高漲的情況下，額外增添輸入性通膨的壓力，迫使各國採取緊縮貨幣政策（升息）。IMF 預估全球通膨率—消費者物價指數（CPI）於 2022 年觸頂達 8.8% 後，2023 年將放緩至 6.6%，2024 年再降至 4.3%。

## 2022 年客運市場

依據 IATA 報告指出，2022 年全球客運運量（RPK）恢復達疫情前 68.5% 的水準；全球各區復甦步調不一，其中北美市場復甦最快，達 88.7% 水準，中南美洲達 85.8%，歐洲達 77.8%；亞太地區受到嚴格防疫措施及邊境開放較慢等因素影響，復甦僅達疫情前 44.4%。受惠於疫後國際觀光逐漸復甦，整體客運收入預計達 4,380 億美元（疫情前 72% 水準）。展望 2023 年，市場仍處於復甦階段，國籍航空業者積極佈局客運業務，持續客機汰舊換新計畫，引進新世代客機，提升整體營運效益，並導入零接觸服務，全力搶攻復甦商機。

## 2022 年貨運市場

全球航空貨運市場在 2022 年面臨經濟成長放緩、高通膨、終端需求疲弱等挑戰，IATA 預估 2022、2023 年全球航空貨運運量（FRTK）分別年減 8.0% 及 4.1%，受到客運復甦，客機腹艙運能恢復，海運運價下跌，空運與海運運價比拉大，航空貨運在供過於求的壓力下，2022 年整體航空貨運收入由 2021 年的 2,042 億美元減至 2,014 億美元；貨運收入占比也將由 2021 年的 40.3% 降至 2022 年的 27.7%。展望 2023 年，通膨、升息、俄烏戰爭、美科技戰、高庫存等變數將持續影響全球經貿成長力道及空運表現，將密切關注後續發展及市場變化並妥善因應。





## 提升客艙品質 業界最佳體驗

配合航網發展策略及疫後市場復甦態勢，華航持續推動航機引進與汰換計畫，以期提升整體營運效益。截至 2022 年底，華航營運機隊共計有 88 架，包括 66 架客機、22 架貨機，平均機齡 9.9 年。在短程機隊將不息汰舊換新，同時引進 777F 貨機，不斷強化營運效益、提升市場競爭優勢。

此外，華航持續提升客艙服務品質，因應後疫情時期業界機上影視系統，朝「減少接觸、去實體化」數位平台之發展方向，於 2022 年正式啟用 737-800 機隊客艙 Fantasy Sky 無線影音娛樂系統，提供乘客於航機內使用個人手機或智慧型行動裝置等，享受機上娛樂精彩內容，感受安心的客艙體驗。

華航 A321neo 新機全艙總計共 180 個座位，設有全平躺商務艙 12 席，及新型寬敞經濟艙 168 席之兩艙等，皆配備最新一代機上影視娛樂系統，擁有領先業界的 4K 個人電視螢幕且可支援藍牙耳機服務，旅客可使用自攜藍牙耳機欣賞影音娛樂節目內容，機上搭載業界最高速無線上網功能，提供旅客精彩、舒適之旅程體驗。

華航配合新廣體 787-9 客機首架機規劃於 2025 第一季交付時程，自 2022 年第四季已正式啟動新機客艙規劃專案，完成客艙座椅及影視系統等設備選商，新機隊將採用最新型客艙座椅設備，配置高畫質個人影視娛樂系統及機上網路，期能提供旅客更優質的舒適旅程。



機型	777-300ER 客機	A350-900 客機	A330-300 客機	737-800 客機	A321neo 客機	747-400F 貨機	777F 貨機
架數	10 架	14 架	20 架	12 架	10 架	17 架	5 架
合計							88 架



## 掌握疫後復甦 拓展航網佈局

2022年隨著全球疫苗施打率普及，各國邊境管制政策陸續鬆綁，整體航空市場逐漸回復；我國自10月中起開放國門，華航隨即因應疫後市場需求復甦同步增班，以提供旅客綿密的航班選擇；同時更伺機開發疫後潛力市場，於12月開闢新航線宿霧，優化區域航線產品並強化航網佈局。

展望2023年，華航將滿足國人持續成長之旅運需求，進一步滾動調整航班以回復各航點航班數，並逐步回復疫前航線暨班次規模、強化桃園機場中轉樞紐地位。除了深耕既有市場，亦積極掌握疫後新市場商機，於1月陸續開航峴港及復航清邁、7月開航布拉格；後續將持續關注市場動態，評估潛力市場開闢及增班，以進一步拓展航網。



## 有效機動調整 優化載運營收

受到新冠肺炎疫情影響，在 2022 年 10 月 13 日正式解除入境隔離前，國人出國、以及來台觀光休閒旅客人數需求甚微，旅客多為商務差旅、勞工、學生等剛性需求，因此 10 月中以前仍調整客運載客航班數量，配合我國中央流行疫情指揮中心入境總人數管制與各國入境防疫政策機動調整班次與可售機位。同時配合貨運需求，調整客運航班為純客機載貨，或以貨運為主、客運為輔方式派飛以達最大營收。2022 全年度客機調整為純客機載貨航班約計 20,616 趟次，約占全部客機航班的 61.4%，較 2021 年的 88% 減少 26.6%。在收益管理層面，參考市場供給，聯航售價動態及可售機位，積極調整票價、以優化提升合理收益。2022 年起，歐洲、美加、紐澳、東南亞及東北亞各國陸續鬆綁入境條件，運能與載客數遂漸次回升，至 10 月中台灣解除入境隔離後，市場各聯航機位供給均大幅提升，市場售價逐步回復疫前水位，故全航線平均售價較 2021 年減少 25.4%，惟全年度收益旅客人數較 2021 年提升 765%，客運航收提升 545.6%。

## 強化機隊規模 客製包機顯優勢

依據 IATA 統計資料，以國際航空貨運重量而言，華航在 2021 年承運約 177.5 百萬噸，排名全球第七位；國際貨物延噸公里（FRTK）2021 年的載貨量達 7,551 百萬延噸公里，排名全球第 11 位。2022 年受到通膨、地緣政治緊張、庫存週期延長及訂單減少等因素影響，全球經濟增長放緩且市場變化較大，2022 年本公司承運約 149.1 百萬噸，貨運運能（FATK，可售貨物 8,265 百萬延噸公里）及運量（FRTK，酬載貨物 6,361 百萬延噸公里）分別較 2021 年減少 17.4% 及 15.7%。

華航透過 22 架全貨機，包含 17 架具備對特殊大型、可開鼻頭裝載貨物優勢的 747-400F，以及 5 架節油效能較佳的 777F 貨機，配合 777F 新機持續引進，同



時逐漸取代油耗較高的 747F 貨機，優化機隊規模。華航按不同的市場需求調派不同機種派飛，大幅降低油耗及維修成本，佈建最具效益航網，並可提供不同需求客製定期包機及固定包艙合作，爭取包機運送機會，包括：救援醫療、資通、疫苗、晶圓機台及成衣、電商等貨源，以精進收益管理，創造最大營收。現行本公司以 22 架貨機飛航包含亞、歐、美洲共 14 個國家、36 個航點，每週平均營運班次約 97 班。



**Deliver Our Commitment**

**中華航空 安全乘載您的貨運需求**

台灣第一家獲得 CEIV Pharma 認證的航空公司，迄今運輸超過億萬劑疫苗及醫療藥物用品，華航冷鏈物流應變各種需求，確保貨物安穩送達世界各地。

**中華航空 CHINA AIRLINES**

## 獲選亞洲最佳航空貨運 冷鏈運輸受肯定

中華航空榮獲 2022 年《航空貨運新聞》(Air Cargo News) 期刊評選為「亞洲最佳航空貨運」(Best Cargo Airline - Asia)，同時延續取得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證 (The IATA Center of Excellence for Independent Validators in Pharmaceutical Logistics, CEIV Pharma)，貨運專業深獲國際肯定。華航自 2013 年開始佈局

醫藥冷鏈物流，2014 年引領潮流推出主動式溫控集裝箱，2019 年為台灣首家取得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證的航空公司，冷鏈運輸服務品質優良穩定。溫控櫃在疫苗及各式醫藥品等運輸上扮演舉足輕重的角色。2022 年華航共承運 1,900 多個溫控櫃，較 2021 年的 1,200 餘個成長幅度達 61%。同時在疫情期間華航承載許多防疫物資，在歐洲、美洲、亞洲、大洋洲往來運送口罩、快篩試劑與超過一億二千萬劑的新冠疫苗。

## 參與 TSFC 永續飛行挑戰榮獲佳績

響應天合聯盟 SkyTeam「永續飛行挑戰」(The Sustainable Flight Challenge, TSFC) 所推出之永續示範航班，華航以「機坪行動化」、「採用輕量櫃取代鋁製櫃」、「使用電動拖車取代燃油拖車」等多項作業提報參與，獲評審青睞並榮獲「最佳貨運永續創新獎」(Best Sustainable Innovation Cargo)。

## 參與第四屆「國家企業環保獎」評選

華航以「機坪行動化」、「航空貨運電子化 (e-Freight)」、「採用輕量櫃取代鋁製櫃」、「綁帶回收再利用」等多項作業參與第四屆國家企業環保獎，經評審以包含企業整體環境管理作業、落實企業社會責任、推動綠色供應鏈、綠色採購、能資源節用、污染防治等多面向進行綜合評選，最終獲得最高榮譽巨擘獎肯定。

## AEO 安全認證優質企業

華航於 2022 年取得 AEO 安全優質企業許可，提升本公司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。

## 創新加創意 再創卓越體驗

全球在 2022 年仍受新冠疫情影響，華航肩負重任，執行國家與各邦交國間外交專機任務。同時在各國疫情逐漸鬆綁、重開國門之際，華航首創與日本出入國在留管理廳合作，農曆年期間試辦實施入境事先確認試營運，便利旅客的通關流程；桃機貴賓室聘請專業主廚設計在地創意餐食並回歸 BUFFET 服務形式，大獲旅客好評；此外持續配合國家防疫政策，落實機組員健康，持續強化內部訓練，提升專業與服務品質：自彩繪專機、機上餐點、與台灣優質小農結合策展，不斷創新以提供旅客更卓越的體驗。





## 配合政府企業需求 提供專屬包機服務

2022 年全球新冠疫情急速升溫，各國邊防政策趨嚴，跨國旅行極具風險且多所不便，華航肩負重任，執行國家與各邦交國間外交專機任務。以滴水不漏的防疫措施，透過專業地勤服務，出訪官員與來訪友邦貴賓均能在舒適、安心的旅程中，順利完成外交親善使命。

華航高規格的專案包機服務在企業界向來頗負盛名，截至 2022 年底，華航圓滿完成五架次包機任務。為能滿足搭機貴賓需求，華航提供優質的報到、貴賓室及登機等地面服務。

## 貴賓室強化消毒 BUFFET 服務回歸深獲好評

2022 年年中，各國陸續調整防疫政策，邊境政策逐漸鬆綁，旅客也紛紛重新開始規劃商務及個人旅遊，隨著搭機人數陸續增多，華航順應時勢，桃園機場中華航空貴賓室（第一航廈 A 側及第二航廈三樓）於 10 月 13 日解禁開放，並重金邀請 NOVOTEL 及華膳空廚兩大專業餐商入駐營運，在強化消毒的前提下，開放 BUFFET 自助取餐的形式，除了重現旅客最引頸期盼的現煮牛肉麵外，並聘請專業主廚設計吸睛在地創意餐食。

華航第一航廈 A 側貴賓室由 NOVOTEL 設計的蝦餅荷葉夾，使用西式烹調料理方式搭配中式荷葉夾，在創新中保留傳統元素，並烙上華航專屬梅花 LOGO，一躍成為網紅商品。麻辣堅果乾拌麵更是一絕，椒麻鹹香搭配滿滿堅果，讓人讚不絕口。另一主打餐點為 2018 年世界盃麵包大師賽冠軍王鵬傑以麵包配合松露蘑菇湯及南瓜湯，搭配台灣在地食材做佐料，讓全世界旅客品嚐得到濃濃的台灣味。

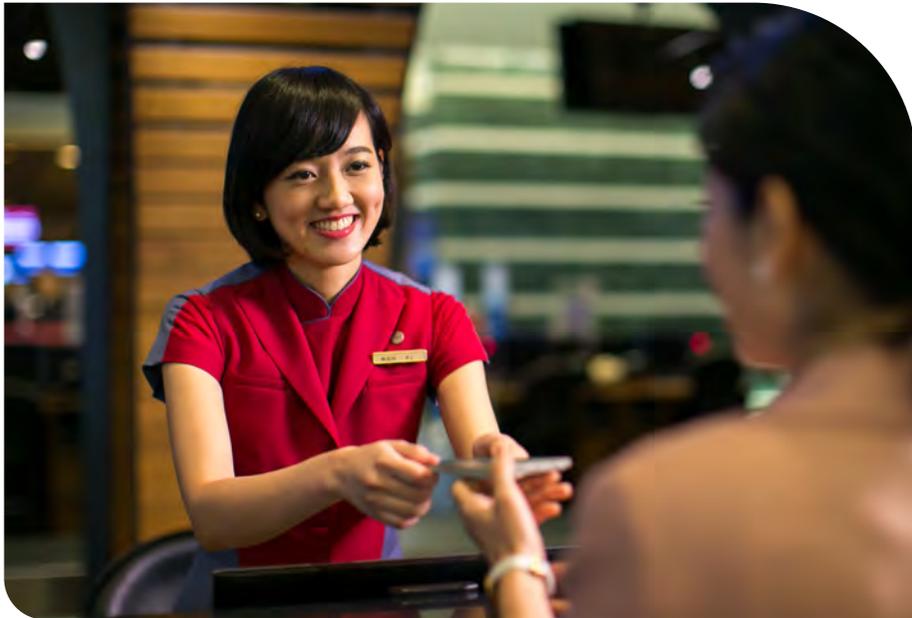
華膳空廚在華航第二航廈三樓貴賓室除了重現華航貴賓室經典的三寶：牛肉麵、茶葉蛋、冰心地瓜之外，更精心設計提供早餐富貴鮑魚粥及洽富氣冷雞滴雞精，午晚餐則提供米蘭燉豬蹄與各式粵式點心，以及主廚特調醃製搭配紅袍花椒製成之椒麻滷味，屢獲旅客好評。隨著旅客人潮持續升溫，華航也繼續提升服務水平及餐點項目，同時配合季節及節慶，不定期調整菜單，期能帶給高艙等旅客及會員更加豐富的候機體驗，同時將台灣特色分享給各國旅客。



## 攜手日本移民署 入境事前審查提升便利

華航與日本出入國在留管理廳合作，在農曆年期間於桃園機場實施入境事先確認。日方移民審查官於登機前辦理日本入境事先確認作業，旅客經此程序後，飛抵日本時即可自專用通道辦理入境審查，大幅減低通關時間。華航則於報到櫃台配合日方推廣作業，發放宣傳單及入境卡，並於登機門廣播宣導協助推行措施，雙方良好溝通及配合下，各指定航班搭機旅客均踴躍申辦。

本次試營運作業成功培養兩方合作默契，期許往後雙邊合作能更為密切，藉此推行更便利的審查作業，滿足眾多國人赴日旅遊需求。



## 聚焦專業技能 展現核心價值

因應全球逐步開放邊境及境內防疫等級調降，面對新常態的服務指標能更上軌道，華航除了調整組織以強化客艙組員管理效能，並依民航法規執行例行性年度定期訓練外，衡諸產業復甦趨勢及優化服務嫻熟度，規劃辦理服務複訓，視訊、課室實作與考核交互搭配，以檢核適職資格，寄寓客艙組員做好準備重回主場；座艙長則依客艙管理人才選訓用作業辦法，完成客艙管理者年度職能評鑑／精進，系統性強化團隊專業職能的廣、深度；另逐步實施越洋雙座艙長派遣、搭配航班客艙組員雙向考核制度，及由空勤教師執行機上查核，全面檢視客艙安全、航空保安及整體客艙服務之核心績效，配合內、外環境變動與時俱進，以行動落實客艙組員管理。



## 組員任務報到 e 化 具體作為落實永續

為推動綠能環保、達成減碳行動目標、提升卓越競爭力，華航自作業手冊、表單、文件無紙化開始，擴大至管理平台，積極推動 e 化作業，於疫情期間為減少組員接觸感染的機會，在個人行動裝置全面普及與 Mobile App 益趨完備契機下，自 2022 年 4 月起，開放組員使用個人手機 eCrew App 搭配報到系統刷卡併行方式辦理任務報到，慣用行為調整後逐月攀升，8 月 eCrew App 報到使用率已達 8 成，結合管理、派遣等應用控管機制，減少值班櫃台人工受理報到時間成本、整體提升作業效率，落實永續政策。

## 傾聽組員需求 建立互信共好夥伴關係

為凝聚共識及延伸 2021 年「空服處電話關懷小組」有效互動機制，在 2022 年 3 至 4 月規劃辦理客艙組員「全員懇談」，以電子問卷意見調查、輔以聆聽交流方



式，營造相互尊重且樂於表達氛圍，並配合國內、外不定期調修防疫管制，除即時更新公告傳遞相關規範異動外，自同年 7 月起持續舉辦「空服員讀書會」、「客艙管理者會議」，透過主題式導引、小團隊共學等開放與包容的軟性激勵，形塑符合多元現況的職場脈動，組員除釋放潛能、並獲成就感外，集體產出亦增進團隊向心；另透過顧客服務系統（CSS）反饋及具體建議，滾動式追蹤、導正，以驗收應變處置、執行技能與協作程度，確保顧客滿意度達標。

## 客艙洗手間整潔滿意度內控分析

呼應疫後產業發展趨勢及符合旅客預期，除持恆落實人員防護標準、加強客艙洗手間清潔頻率外，逐步調整機上服務流程，展現「以客為尊」與「健康防疫」平衡的客艙服務體驗。2022 年客艙洗手間整潔滿意度（KPI）每月達標，為持續提供旅客安心搭機環境，空服處將定期自商業智慧入口網站（BIP）依機型、航班編號、日期、航段、艙等、卡別、旅客數等導入數據，透過內控分析航點特性及旅客期待，藉定期公告及會議分享資訊，期提升機上服務及旅客滿意度。

## 配合國家防疫措施 持續落實機組員健康管控

華航鼓勵客艙組員及地勤同仁施打以提升群體及自身免疫力，第三劑疫苗接種率達 98%。同時因應指揮中心調整邊境檢疫措施，自 2022 年 10 月 13 日起，入境人員免除居家檢疫、同步停止適用「國籍航空公司實施機組人員防疫健康管控措施作業原則」，華航續配合主管機關「航空產業防疫持續維運計畫（BCP）」指引，修訂並公告「中華航空公司因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情持續營運計畫」；自 11 月 15 日起，取消當班往返且未入境其它國家航班任務返台後，每 5 天執行快篩相關規定，惟機組員仍須注意自我防護，自任務報到起，除飲食外，值勤期間仍應全程佩戴口罩，外站則配合當地防疫管制措施調整對應防護裝備，持續落實自主管理防疫政策。



## 提升專業職能 凝鍊內訓蓄勢待發

2022 年華航除各機種資格、空勤資格維護訓練，亦為 A321neo 新機引進添購緊急訓練設備，提升 A321neo 新機安全與服務訓練效能；同時為減少疫情期間接觸感染，製作沙包人替代真人緊急撤離演練實作，並採買艙門易拉展，以增進訓練擬真感；另設計「空服魔法頻道」課程，透過情境、角色扮演、直播互動，以貼近跨世代組員方式溝通，數位、遠距訓練總時數超過 95,000 小時，較 2021 年持續增長 153%，深化多元、永續課程規劃與實踐。

除內部訓練外，華航秉持回饋社會的企業責任，提供外部企業專業服務的訓練課程。2022 年辦理外訓課程包括福特六和汽車「全員禮儀／進階禮儀訓練」、財政部台北國稅局「溝通心技巧」、國立成功大學產學創新總中心「服務禮儀及旅客溝通」、華膳空廚「服務接待禮儀」、台灣保時捷車業「最佳顧客體驗專題分享」等，課程皆獲得學員高滿意度之評價，也為提升個別產業、公家及學術機構的服務品質善盡心力。

2022 年底本國邊境解封後，日本線客運航班激增，為提升國籍組員語言能力，及維持日本線航班服務水平，廣攬具備日語專長之國籍組員以儲備人力支援，以達與日籍旅客良性互動與溝通之效。

## 迎接疫後旅遊潮 推出皮卡丘彩繪機

華航參與 The Pokémon Company「飛翔皮卡丘計畫」，推出台灣第一架「皮卡丘彩繪機 CI」深受大眾喜愛，帶動與寶可夢一同搭機成為疫後出遊的新潮流。為了讓民眾更貼近寶可夢，與 The Pokémon Company



精心設計共 14 項專屬機上限定用品，包含枕頭套、盤墊紙、紙杯、清潔袋、綜合果豆等，空服員也身著飛翔皮卡丘的圍裙服務，讓旅客隨處可見皮卡丘可愛的身影；影視系統還有精選 10 部寶可夢卡通動畫，旅客搭乘「皮卡丘彩繪機 CI」時，可享受被寶可夢包圍的幸福感。



## 空中異業合作迎疫後旅遊熱潮

華航 A321neo 新機於 2022 年 5 月 4 日首飛松山—東京羽田航線，為與旅客同慶，特別與素有甜點界香奈兒之稱的法朋烘焙甜點工作坊合作，推出當季阿露斯哈密瓜修多蛋糕與經典老奶奶檸檬蛋糕，同年 9 月再度攜手，融入台灣在地當令食材，打造獨家聯名系列甜點，夏季推出「漫步百香果慕斯蛋糕」，秋季推出「栗子蒙布朗」，供應於日本旗艦線豪華商務艙與商務艙。

減碳永續風潮席捲全球，華航於 2022 年 12 月起與連續兩屆榮獲米其林綠星殊榮的「陽明春天」共同打造空中旅人純淨蔬食機上餐點，寫下首次米其林綠星餐點高空上菜的紀錄。豪華商務艙／商務艙以春天盛合沙拉揭開序幕；主菜打破以往中式素食料理烹調思維，以松露炊飯搭配法式芥子醬新魚排，淺嚐入口回味無



窮；湯品則精選十多種珍貴中藥材熬煮而成的首烏養生湯；豪華經濟艙以水果莎莎松子味噌黃瓜與橙蜜香蘋秋葵為前菜，搭配經濟艙四種隨機主菜如紅醬植物肉貝殼麵、白醬植物排藜麥飯、咖哩杏鮑菇燴飯及紅燒植物肉薑黃飯。有別於以往的東方素食餐點，台灣地區出發的全艙等旅客皆能品嚐純淨蔬食米其林綠星料理，豪華商務艙／商務艙、豪華經濟艙旅客可藉由網路獨享餐或中式素食（VOML）預訂；經濟艙旅客則透過特別餐中式素食（VOML）預訂。

## 結合台灣好農 展現台灣農產好滋味

台灣好農深耕台灣在地農產品多年，華航在 2022 年下半年起，攜手與台灣在地優質小農合作，以主題策展的方式，每次精選五種各縣市特色產品，讓消費者在飛機上也能探索台灣鄉鎮好味道。主題策展每兩個月為一期，優質在地產品除可讓旅客在空中享受味蕾的體驗，並藉此機會將精緻台灣農產小品推廣到國際。





## 保障會籍權益 創新服務體驗

華夏會員人數於 2022 年底超過 245 萬人。2022 年 10 月配合國境解封，為感謝會員一路支持，中華航空推出最新優惠續卡方案，依卡別與條件主動展延會籍，並延長座艙升等、酬賓獎項、酬賓機票之效期。

為提供會員多樣性哩程獎項兌換服務，中華航空亦於同年 12 月 30 日發布會員公告，將自臺北時間 2023 年 3 月 29 日（含）起調整座艙升等與酬賓機票兌換標準，會員可預先規劃旅行計畫，依個人帳戶哩程數、搭乘航線及購票艙等，選擇相對應的哩程獎項進行兌換。

企業會員方面，啟動「企業卡電子化」專案。企業卡禮遇自 2016 年實施，為實體卡形式，考量疫情改變國內外企業辦公型態，遠距辦公、居家辦公等甚為常見，企業卡電子化提供企業會員透過線上綁定，並支援不同裝置服務，打造 24 小時便捷友善的企業差旅禮遇體驗，於 2023 年 2 月 1 日上線。

華航與中國信託銀行合作持續推動華航聯名卡，提供聯名卡持卡人享有各種優惠及高額回饋，其他會員異業合作對象包含聯航、銀行業、全球連鎖旅館、網路訂房中心及全球連鎖租車公司。此外，華航拓展與國際連鎖星級旅宿餐飲合作，並與高鐵、三井 Outlet 等聯手招募海外旅客，提供華航旅客或會員限定優惠。

## 行李服務再升級 全航線改採計件制

華航以提供旅客最大利益為考量，自 2022 年 8 月 2 日起，除原先已採計件制的往返美國、加拿大等航線，在亞洲、歐洲及大洋洲航班也由計重制改為計件制，全航線實施行李計件制，提供旅客更多免費託運行李

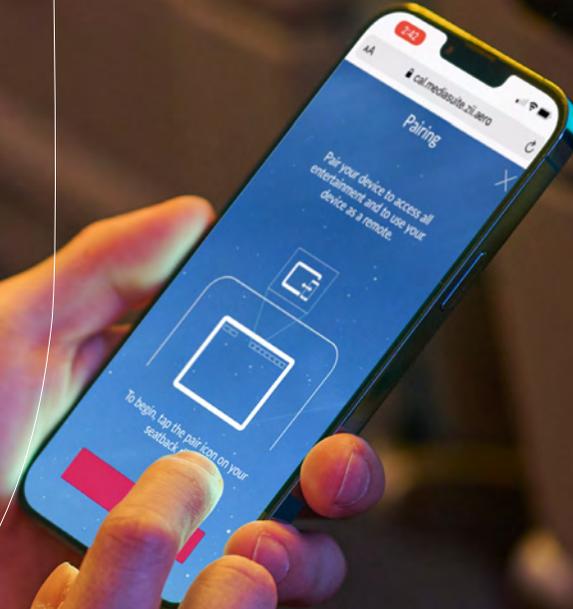
額度。商務艙調整為兩件託運行李各 32 公斤，豪華經濟艙兩件託運行李各 28 公斤，經濟艙則依航線及不同票價產品最高可享有兩件託運行李各 23 公斤。

華夏會員包括晶鑽卡、翡翠卡及金卡旅客，全航線亦適用計件制額外免費託運行李禮遇。並根據旅客需求，陸續調整兒童免費託運行李規範及樂器、運動器材的收費及包裝規定，期予提供旅客優質的服務。



## 人性 e 化 落實數位化更減碳

華航持續優化官網與 App，提供更完整的功能性與人性化操作；因應後疫情時代趨勢，新增多元支付，並推出嶄新的華航雲端書坊電子刊物服務，為零接觸貢獻心力；運用社群創造話題加強溝通，同時深耕與會員的連結；在落實環保理念方面，推出網路獨享菜單，達成減碳目的，並推動貨運電子化及提單無紙化作業，同時持續加速推動數位化貨運系統，為完備機坪行動化系統，更將此系統功能延伸至上游倉庫端之調貨及拖貨作業。A321neo 客機腹艙選擇配置之貨物裝卸系統，節省人力搬運、縮短地停時間外，更可增加載貨量，有助延攬貨運量。





## 優化官網資訊 體貼旅客購票感受

各國雖在 2022 年陸續解封國境，但執飛載客航班仍然受到影響，華航網站持續不斷以旅客角度出發，優化網站班表資訊。

此外，為提供旅客疫情期間所需之防疫訊息與相關服務，華航網站原成立「冠狀病毒資訊服務專區」，整合防疫旅館及防疫接送車預訂、核酸檢測醫院資訊、Wi-Fi 分享器租用、各國入出境規範等五大功能；後因應國境解封之後疫情時代來臨，華航網站將原首頁「冠狀病毒資訊服務專區」移至「COVID-19 疫情服務資訊」，提供各國入境規定等旅客須知；旅客行程提醒－旅遊小叮嚀資訊亦同步配合將原首頁「冠狀病毒資訊服務專區」更改為各國入境規定，期給予旅客更貼心之旅遊「心」感受外，務求帶給旅客全球各地最即時之境管限制及旅遊相關服務資訊。

## 新增多元支付方式 零接觸更安心

為提供旅客更便利之多元支付方式，華航自 2022 年 7 月 19 日起陸續於華航網站、華航 App 上線 LINE Pay 支付功能，並首次以 LINE Pay 支付搭配 ITF 台北國際旅展行銷活動，獲得旅客廣大迴響。





## 創造話題產品 強化社群溝通

因應旅運市場復甦，華航持續於社群規劃多元主題活動，2022年9月搭配開學季話題，舉辦「小花學堂 online」線上會員系列活動，以「小花學堂」主題式情境貼文，搭配輕鬆活潑的貼文問答與抽獎方式，為旅客複習搭乘華航的「旅遊學分」，課程包含「聰明行李課—介紹行李新制」、「哩程好好用—介紹哩程使用方式」、「小花飛哪裡—推廣重點航線」、「優惠情報站—學生／打工渡假等優惠情報」，首波新會員簽到單日限定活動即吸引數百位新會員加入，比較前月份同管道入會人數成長 33%。

中華航空

Facebook



皮卡丘

彩繪機 CI 網站



為推廣與寶可夢合作計劃，設立皮卡丘彩繪機 CI 專屬網站，提供旅客最新航線情報、週邊商品等資訊；在彩繪機發表會、微旅行活動時，啟動部落客行銷，邀請主流部落客參與活動，放大活動社群話題聲量，後續吸引影音部落客合作拍攝彩繪機開箱文，持續新機話題。

社群平台在國際疫情下發揮重大影響力，成為全球旅客溝通的重要環節，華航全球社群皆開啟私訊服務功能，即時回應旅客需求，2022年官方社群平台粉絲數達 1,781,169 人，成長 4%。在旅運逐漸復甦之際，華航社群粉絲專頁規劃多元化主題，提供全球旅客最新服務產品訊息，推出一系列「A321neo 新機」、「航空專業知識主題」、「空中聯名餐飲」等航空主題內容，建立品牌正面形象，增進旅客認同感。

## 空中閱讀零時差 蕪新推出「華航雲端書坊」 電子刊物服務

華航優化高規格防疫與零接觸服務，並落實環保永續理念，蕪新推出「華航雲端書坊 Dynasty Sky Reading」電子刊物服務，透過「中華航空」手機應用程式 App，全艙等旅客均可於出發前至航班抵達後的 48 小時內，使用手機等個人電子設備登入會員卡號、訂位代號或機票號碼，自由下載喜愛的報章雜誌，為旅程增添樂趣。天合聯盟會員及代理航旅客進入華航自營貴室，亦可於登入 Wi-Fi 後，瀏覽華航雲端書坊的書海資源，提供更優質之加值服務。

## 佈局電商 深耕會員連結

2022 年，華航 eMall 以擴增集團子公司產品以達綜效，並以服務會員、鞏固會員忠誠度為營運主要目標。延續開放哩程折抵，並加碼會員哩程兌換 eMall 購物金價值，每 1,000 哩可現折 eMall 購物金新台幣 100 元，單品項最高折抵金額為新台幣 12,000 元。此外，每月推出主題規劃與滿額加價購活動，使會員多元運用剩餘哩程購買優質商品。華航持續進行 Logo 商品開發，除熱銷的飛行夾克外，另著重於華航珍藏品、熱門用品之銷售，如「華航 747 飛機造型附蓋馬克杯組」、「中華航空商務艙米果」等，深獲會員之好評與支持。

## 網路獨享菜單 友善地球蔬食入菜

為響應天合聯盟「永續飛行挑戰」，華航特別安排於 2022 年 5 月 4 日飛航台北一新加坡航班作為永續示範航班，機上餐點以台灣在地當季食材為主，降低餐點生命週期碳排放量，並執行精確量化製餐及供餐作



業，創新推出「蔬食套餐」與「低碳套餐」，推廣台灣精緻蔬食文化及低碳飲食，一同守護美好地球。同年 7 月 1 日起更推出網路獨享菜單，所有台灣出發的豪華商務艙／商務艙旅客可上網預選限定主餐餐點，首波主打「福袋釀蔬寶佐綠蘆筍紫米飯」及「茄醬植物肉漢堡佐帕米桑起士寬麵」，餐點多採用台灣在地食材製作，以美味蔬食中西式饗宴為概念，提供創新飲食體驗，也為旅客健康把關。



## 建立環保概念 推動貨運電子化及提單無紙化作業

配合國際航協 IATA 並建立環保概念，推動貨運電子化，與各航空公司及地勤代理公司進行電子數據交換，提供客戶即時貨物動態資訊，持續進行貨運提單無紙化作業，鼓勵客戶簽署 MeA（Multilateral e-AWB Agreement）以去除紙本提單，透過電子傳輸方式與承攬業者系統交換訊息，降低航空公司與承攬業者之營運成本，避免提單鍵輸錯誤與文件遺失造成延誤。

## 加速數位化貨運系統 預計 2024 年完成建置

為加速推動數位化貨運系統，貨運團隊於 2022 年進行系統與廠商選評作業，同年完成簽約，次世代系統預計於 2024 年第二季完成建置，邁向數位化貨運發展進程。

## 溫控貨物全程紀錄服務 安全運送零時差

為提升客戶便利性，華航自 2016 年以來積極協助業者向民航局申請各項貨物追蹤裝置核備，以利貨運業者於貨物上附掛追蹤裝置，即時傳輸位置、溫／濕度等訊息，有效監控高價精密敏感貨物完整運送流程；2022 年進一步協助業者順利使用附有 e-tech 即時監控設備之 Envirotainer，業者使用附有此設備之 Envirotainer，無須於貨物上個別附加追蹤裝置即可獲得同等即時資訊，有效加強業者便利性及 Envirotainer 之推廣。



## 配置貨物裝卸系統 A321neo 節省時間更加大裝載貨量

A321neo 客機的引進也進一步優化區間貨運競爭力，A321neo 客機腹艙特別選擇可彈性配置的「貨物裝卸系統」(Cargo Loading System)，以盤櫃裝載貨物，有效節省人力搬運、縮短航機過境的地停時間，保護貨物及旅客行李；並可新增重型貨物貨源，且更易於裝卸；另可配合各地機場需求，調整腹艙為散裝形式，航機調度更靈活。A321neo 新機相較 738 機型預估可增加 10% 至 20% 的貨量，對於貨運的增攬有正面助益。

## 機坪行動化系統

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。機坪行動化計劃於 2017 年啟動並自 2018 年 8 月起開始應用，以手持式行動裝置做為地勤代理訊息傳遞管道，避免貨盤／櫃於航機裝載作業時之錯裝、漏裝，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為目標。

2021 年 11 月起，為使整個機坪行動化系統更加完備，華航開始將此一系統功能延伸至上游倉庫端之調貨及拖貨作業，除更有效掌握進出口盤櫃各節點交接及貨盤動向，亦更容易了解貨物自倉儲拖至機坪端之時間及其正確性，後接續已成熟之機下裝載行動化作業，將使整個貨物運送作業更加順暢。



## 集團整合 提升綜效

為建立完整航空服務網，華航集團已直接、間接投資 30 家轉投資事業，其產業範疇遍及航空運輸、地勤服務、空運輔助、航太科技、倉儲物流、觀光休閒、控股租賃等七大類，深化彼此合作的鏈結，並提升整體服務鏈品質，以增加集團整體的競爭力。



## 華信航空 提供客貨運及物流全方位服務

華信航空為華航持股 96.96% 的子公司，成立於 1991 年。目前擁有 9 架 ATR72-600 70 人座螺旋槳客機飛航國內航線，並向母公司華航租用 737-800、A330-300、777-300ER、A350-900 等機型飛航亞洲國際區域航線及兩岸航線。

華信航空積極佈局國內航線及擴增營運規模，除航空客貨運交通運輸服務外，並取得自辦航空站地勤業務許可證，提升整體優質服務。華信航空以臺中為營運基地，是唯一在臺中同時設置專業維修廠，並提供空運倉儲服務的航空公司，藉以提供中台灣客、貨運及物流全方位的服務。

華信航空為國際航空運輸協會（IATA）正式會員，並取得 IOSA 飛安查核認證及 ISO 9001 認證。華信航空同時致力於推動環保議題，2017 年創國內航空業先例，榮獲環保署碳標籤與 ISO14067 碳足跡認證後，透過精進各項作業效率及多元管理方式，達成節能減碳的目標。2020 年



12 月再度獲得行政院環保署核發首張航空業「減碳標籤證書」殊榮。2021 年 11 月在「110 年度低碳產品獎勵頒獎典禮」受頒贈優等獎座，2022 年 12 月獲臺北市政府頒發綠色採購績優民間企業。

2022 年全球受新冠肺炎疫情持續嚴峻，除 ATR72-600 機隊外，華信航空藉由華航集團機隊資源整合，向台灣虎航租用 180 人座的 A320，以及華航 158 人座的 B737-800，在旅遊旺季及年節重要時段增加班次數或放大機型，提供民眾充分的班次數及總座位數。

為擴大服務往來金門的旅客，華信航空於 2022 年 1 月 27 日起開闢高雄—金門航線，提供北、中、高搭機民眾往來金門更便捷的飛航服務。

為符合防疫新觀念及未來科技趨勢，華信航空自 2022 年 1 月起引進全新 Kiosk 自助報到機，以華信航空的企業標誌海東青造型設計 Kiosk 外觀，採用非接觸式觸控螢幕，無須接觸機身即可快速完成報到並領取登機證，深受民眾好評。華信航空也與臺北市立動物園長期合作「金門栗喉蜂虎棄蛋孵育計畫」，由臺大野生動物研究團隊負責「棄蛋」撿拾、華信負責「棄蛋」即時運送、動物園進行人工孵育。2022 年 10 月成功孵育 7 隻栗喉蜂虎，在臺北市立動物園即可欣賞到栗喉蜂虎身影。



## 台灣虎航 獲獎不斷有口皆碑

華航集團旗下的低成本航空「台灣虎航」成立至今即將滿九年，從 2019 年的 11 架擴張至 15 架航機，包含 11 架 A320ceo 機型及 4 架 A320neo，皆採單一艙等及座位數 180 個，總機隊數達 15 架，預計至 2027 年將再交付 13 架 A320neo，並逐步汰換舊機型，屆時平均機齡將從 5.7 年降至 3.3 年，為亞太地區平均機齡最年輕的航空公司之一。

台灣虎航目標客群以年輕旅客為主力，鎖定 20 至 40 歲的自由行旅客與學生族群市場，主要佈局亞洲航網，尤以東北亞為重，提供消費者多樣化的產品選擇。2014 年 9 月首航後，陸續開航澳門、東京成田、沖繩、大阪、名古屋、釜山、仁川、巴拉望等國際航線，並於 2022 年第四季開航札幌及峴港航線。台灣虎航於疫情前（2019 年）「在台營運低成本航空」的整體市占率中，占比約 22%，穩居台灣低成本航空市場的龍頭。至 2022 年 12 月止，旅客載運人次已超過千萬人次。

2022 年前三季受到新型冠狀病毒肺炎的影響，台灣虎航將航空器與機組員濕租給

其他航空業者執飛特定航線，另推出亞洲首架文字「虎虎生風」及樂天桃猿棒球隊聯名彩繪機，領先推出航空業界首發限量 NFT，並與台灣樂天聯手發行航空聯名卡「樂虎卡」等，同時發展「複合式空中商城」創新經營模式，結合大數據交叉分析使用者行為並推薦合適產品，未來更計劃與會員系統整合，提升客戶黏著度，以靈活且具彈性的組織架構，創造收益並獲得產業市場之認同。

隨著 2022 年第四季邊境解封效應已逐漸發酵，國人陸續恢復出國旅遊，台灣虎航隨即重拾航空的專業並伺機推出強力促銷活動，為低迷許久的旅遊市場注入一股活水，讓外界看到台灣虎航靈活應變的市場反應與活力。

台灣虎航於 2019 年 12 月 16 日以每股 41 元成功登錄興櫃，成為華航集團轉投資公司中，第一家申請掛牌興櫃的子公司，歷經疫情的考驗，於 2022 年 12 月 21 日向臺灣證券交易所申請有價證券創新板上市，並於 2023 年 2 月 21 日經交易所董事會通過。





## 華夏公司 專業優質躍升國際

華夏航科國際為華航 100% 全資子公司，成立於 1989 年，核心業務為航機內艙清潔及外部清洗、飛機零附件清洗、航空貨櫃（盤、網）維修及空服餐車修理等。為提升技術能力與服務品質，華夏航科國際於 2016 年引進法國環保省水飛機清洗技術並成為臺灣地區獨家代理商。華夏航科國際為台灣唯一榮獲美國 FAA 與台灣交通部民航局認證的「航空貨櫃維修中心」，配合朝航空貨櫃維修新業務的營業方向，自 2018 年起由「華夏股份有限公司」更名為「華夏航科國際股份有限公司」，朝向「國際化」與「科技化」的目標發展，除滿足華航航空貨櫃維修需求外，亦提升專業維修能力及服務品質以拓展國際商機；2020 年至 2021 年間全球航空業受疫情影響，華夏航科國際則同步致力於航機防疫消毒工作，業績持續成長，至 2022 年 11 月，隨疫情趨緩，貨運航班之消毒業務完成階段性任務功成身退。展望 2023 年華夏航科國際將持續於航空地勤服務、航空貨櫃維修等領域上擴展營收提供更優質的服務。

## 桃園航勤 整合服務地勤領先典範

桃園航勤於 1978 年成立，為華航持股 49% 之子公司，提供往返桃園國際機場航機所需之地勤服務，為國內最具規模之專業地勤服務公司，於桃園國際機場航

機作業架次之市占率約達 62%。2011 年率先取得國際航空運輸協會（IATA）之 ISAGO 地面作業安全認證，此認證為對地勤供應商評鑑之最高安全查核標準，並依認證規範，持續每兩年通過續審認證至今。桃勤於 2016 年配合交通部民航局推動建置地勤業者安全管理系統（Safety Management System），全面提升地勤作業安全。近年配合國際低碳機場及綠能趨勢，陸續引進電動化地勤裝備，亦透過電子公文交換系統、地勤風險管理系統、航勤管理系統等各項 e 化管理應用系統及行動載具 App 強化公司治理及作業管理。

為拓展業務範圍，桃勤於 2020 年 1 月取得桃園機場地服業務營運許可，於 2 月成立運務單位，逐步承接外航地服運務代理；現已承接樂桃航空、宿霧太平洋航空及汶萊皇家航空、大灣區航空、亞洲航空集團等指標性客戶；整合機坪（below the wing）及運務（above the wing）之包裹式服務，規劃逐步成為具提供 GHA 全方位代理能量之地勤公司。

2020 年初爆發新冠疫情嚴重衝擊全球航空產業，至 2022 年 10 月邊境管制始逐步放寬，客運航班逐步復甦，桃勤公司身負社會責任，積極配合集團策略及政府政策，以專業地勤公司經驗，為市場復甦後之客戶需求及標準做好能量儲備及落實相關訓練，適時拓展服務範圍，維繫航空站地勤業領先地位。





## 華膳空廚 空地美食服務龍頭

華膳空廚為華航持股 51% 的子公司，自 1996 年營運，為台灣最具規模的空廚公司，提供多家航空公司之機上餐點，並提供機上侍應品庫管、整備及運送業務。華膳空廚具有高標準食品安全之 HACCP、ISO22000 及清真 HALAL 認證，2020 年以來航空相關產業面臨嚴峻疫情考驗，在兼顧嚴格防疫政策及維持國際空港運行原則下，華膳空廚仍堅守崗位，提供旅客及機組員安心無虞的機上餐點，及準確到位的機上裝載作業。憑藉空廚業界卓越實力，在 2021 年及 2022 年持續積極拓展非航膳業務市場，尋求多元化發展，包括電商、外店經營、聯名產品、代工、展銷、外燴、學校食堂及節慶商品等業務，期創新商業模式、提升市場價值。

## 高雄空廚 全方位美食產品領導供應者

高雄空廚成立於 1999 年，於 2018 年首次成為華航子公司。高雄空廚提供臺北松山機場、臺中機場、高雄小港機場往返航班之空中餐點，為唯一於北、中、南三地提供航空餐點服務之業者，並於松山機場代理營運機場貴賓室餐飲服務。北、中、南各廠區均取得 ISO22000 之食品安全認證，並於 2022 年取得 ISO45001 職安認證系統，高雄廠亦取得 ISO50001 能源管理系統認證。除供應航空餐外，高雄空廚長期與統一超商合作代工生產各類鮮食及烘焙商品，亦與台灣高鐵合作推出高鐵便當，並承接機關團體便當，另自創品牌經營連鎖餐飲店面業務，近年來亦深耕網購及團購平台，販售各式冷凍即食餐點與團購烘焙美食，也推出常溫調理包，在團購美食中也有一席之地。產品項目多元而豐富，充分展現其卓越之製餐能力及餐點品質。

## 華航諾富特飯店 優越服務綠色認證

華航諾富特飯店是華航 100% 全資子公司，2009 年 11 月正式營運，委由歐洲飯店業領導品牌—法國雅高國際飯店集團「諾富特品牌」經營管理，為台灣唯一五星級國際機場觀光旅館，擁有 516 間客房及匯集全球餐飲美食特色的中西式餐廳，地處桃園國際機場旁，緊鄰 A14a 機場捷運站，並可銜接桃園高鐵站，擁有優越便利的地理優勢。諾富特品牌全球網絡已加入綠色環球環境認證，為環境發展領域的品牌先驅，2019 年起進行本館客房整新工程，提供旅客更舒適新穎的住房空間，提升更優質的休旅環境。因應新冠疫情衝擊，華航諾富特於 2021 年 5 月起轉型為華航機組員專責防疫飯店，為華航機組員居檢處所，暫時不對外營業。於 2022 年 6 月 30 日全面斬新啟動恢復正常營運並結束防疫旅館專責。





## 臺灣航勤 安全專業的地勤品牌

臺灣航勤為華航持股 47.35% 的子公司，於 1966 年成立，為台灣第一家專業地勤公司，提供航空公司航機安全、服務、效率、品質的專業地勤服務。2017 年為使服務更具全面性，新增開拓運務代理業務，分別於花蓮、高雄承接華信航空國內線、以及台灣虎航和其他航空公司國際線運務作業。

為強化地面代理競爭力，臺灣航勤於 2014 年正式向 IATA 申請 ISAGO\_HS 認證，2015 年通過 ISAGO 認證，成為臺北國際航空站第一家通過 ISAGO 認證之地勤代理公司，高雄站亦於 2017 年底取得 ISAGO 認證。2022 年總公司、臺北松山及高雄亦皆已通過認證，獲 IATA 正式註冊為地面作業安全認證之合格供應商（ISAGO Provider），係我國第一家榮獲參認證之專業地勤服務公司。地勤作業將接軌國際地勤標準，更強化組織內標準手冊內容，提升機坪服務作業及競爭力，以提供更安全及優質的地勤服務。

## 華儲公司 不斷創新屢締佳績

華儲公司為華航持股 54% 之子公司，於 2000 年正式營運，為全台唯一同時擁有北、高兩地集散站經營業者，秉持著「親切、安全、效率、創新」的品質政策，提供專業優質的進、出、轉口與快遞空運貨物倉儲服務，擁有充足作業面積、各種標準倉儲及拆打盤設備與系統。

2022 年持續受新冠變種病毒衝擊，華儲公司以豐富熟練的航空倉儲經驗，靈活運用場地空間，配合政府順利完成多次新冠肺炎疫苗及快篩試劑進口專案，同時配合集團執行外交救援物資出口，如援助烏克蘭藥品、藥材之運送計畫。另華儲以一貫專業優質的客製化服務，處理各承攬業者客貨機包機（艙）出口作業、半導體大廠精密溫控機台進出口專案作業，深獲市場肯定與好評。

## 用心守護員工健康 打造安全幸福職場

受新冠疫情影響，華航除秉持「永續治理，獲利續航」目標，配合政府防疫措施，彈性滾動調整防疫規範，提供乘客與集團員工健康安全的職場環境，更提供優於法規項目與頻率的的健康檢查服務，全力守護全員健康。同時延續關懷、溝通與傳承規劃課程，提升人力素質，塑造開心幸福職場，全員攜手共創營業佳績。



## 關懷溝通傳承 強化人力素質

2022 年的公司訓練課程主軸仍以「永續發展策略」為目標，並延續「關懷、溝通、傳承」之規劃進行，除在疫情嚴峻期間將部分實體課程改為 e-learning 方式施訓外，亦配合防疫政策適時調整訓練方式，以維各職類同仁職能，為恢復營運做好準備。為落實疫情期間主管對同仁之關懷不間斷，強化主管溝通、激勵員工之管理職能，亦舉辦主管管理複訓及各項專業、共通職能課程，藉由單位分享專業知識，促進跨單位間業務資訊的交流及相互了解，提升人力素質，達成企業共榮共好目標。

## 彈性精實組織 善盡社會責任

華航善盡企業社會責任，在客運航班仍未恢復正常營運情況下持續聘僱身心障礙人員；同時調整營運重心，精實組織，即時、彈性之用人機制因應公司用人政策及多角化經營，適時補充相關人力以持續推廣全球貨運營運，創造公司最大營收及獲利。

2022 年，國內招募人數 250 名，國外 154 名，總計 404 名新進人員，包含一線服務類及後勤支援類等人員。

## 重視互動分享 塑造幸福職場

每季發行員工關懷電子報與分享各種健康小常識，透過文字傳遞正能量，並開辦員工手作互動分享活動，以調適工作、生活及人際關係上的各種壓力，達到身心平衡，進而提升工作動力與熱忱，塑造開心幸福職場。



華航不定時舉辦員工手作課程，緩解員工工作壓力、豐富興趣。



## 投資員工健康 積極落實防疫

國際間交流熱絡，傳染病跨境傳播的風險也隨之增加，唯有透過落實航空防疫，才能降低境外傳染病威脅。華航配合交通部民航局及勞動部職業安全衛生署辦理之「2022 航空公司傳染病防治整備及應變管理計畫」，2022 年 5 月起配合疫情指揮中心防疫政策彙編「華航防疫大攻略」公告週知，針對三大重點防疫指標「平時整備」、「職場安全衛生」及「緊急應變」，以滾動式方式檢討調整並提供員工及時且正確防疫訊息因應，共同渡過全國疫情大爆發時期。華航積極落實航空防疫，確保旅客健康權益，也提供員工更安全的工作環境。

配合政府各項防疫規範，共計辦理 30 場新冠肺炎疫苗內部駐點接種活動，積極安排員工接種新冠疫苗，鼓勵員工保護自身及家人健康，共同打造優良的職場環境。

華航提供優於法規項目與頻率的健康檢查服務，透過健康檢查結果及健康管理系

統，達到有效性、系統性且持續性的管理並辦理多場健促活動，著重預防重於治療的概念。增進員工健康知識與預防保健觀念，以多元健康照護方案，全方位守護同仁職場之健康，落實企業社會責任。

## 國際疫情趨緩 守護華航全員健康不鬆懈

隨國際疫情趨緩，各國陸續解封並開放邊境管制措施，中央流行疫情指揮中心宣布，自 2022 年 10 月 13 日起，入境人員免除居家檢疫並同步停止適用「國籍航空公司實施機組人員防疫健康管控措施作業原則」，本公司續配合主管機關「航空產業防疫持續維運計畫（BCP）」指引修訂，並公告「中華航空公司因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情持續營運計畫」，以保護員工降低感染風險，持續朝穩健開放方向邁進。另亦關注航空相關產業營運情況，檢視核心任務，適時滾動檢討，以因應後疫情時代的變化。



華航員工踴躍參加健康相關講座，全神貫注聆聽課程內容。



為預防傳染病跨境傳播，並保護員工與旅客的健康安全，華航持續主動舉辦疫苗接種、健康宣導等活動，落實航空防疫。

## 良善永續 共創共榮共好

2022 年華航盡心延續多年永續策略藍圖，以「活絡本土教育國際化發展」、「推升台灣在地品牌國際能見度」、「促進弱勢族群獲得社會平等機會」作為主要方向，長年關懷偏鄉弱勢族群公益活動、航空知識分享教學、響應國際情勢進行醫療物資載運或捐助，透過具體行動落實聯合國 SDG3、SDG4、SDG8 目標，推廣台灣在地品牌，促進國際交流機會，與社會共創並共榮共好。



## 活絡本土教育國際化發展

### 產學合作

2022 年華航總經理高星漢受邀至國立海洋大學，與航運管理系碩博士班學生交流，推動人才永續發展與培育，共計 100 名學生受惠。



### 公益體育營



### 志工授課

2022 年前往溪海國小、竹圍國小、菓林國小、山豐國小、青溪國小等五所學校進行授課活動，共計 865 名學童受惠。



2022 年邀請知名台灣體育好手共同舉辦公益棒球營一場、公益籃球營一場，共計 86 名孩童受惠。





## 淨灘活動

2022 年在放寬防疫規範條件下，共有 **273** 名華航集團各單位員工、家眷參與淨灘。



## 植樹活動

2022 年於桃園市橫山書法藝術公園舉辦植樹活動，共計種下約 **140** 餘株，5 年養護期間預計可達 **1,100** 公斤碳吸附量。

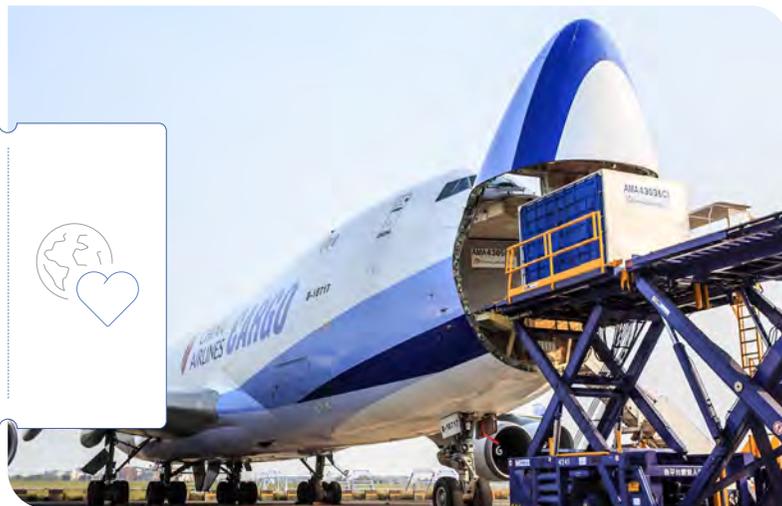




## 推升台灣在地品牌國際能見度

### 愛心救援

2022 年疫情期間運送醫療救援物資 10,000 份試劑及 60,000 份口罩予帛琉人民；俄烏戰火延燒，以華航集團名義捐款新台幣 1,000 萬元，受惠人數 400 萬人。



2022 年與寶可夢公司合作「飛翔皮卡丘計畫」公益活動，除推出皮卡丘彩繪機，並將首航微旅行收益捐贈予家扶基金會，共計約 50,000 人受惠。



另致贈防疫前線醫護、航警局、防疫計程車司機等單位餐盒，共計 1,443 份。



### 體育推手

華航長年支持國家體育發展，2022 年華航贊助多項體育賽事，共同健全台灣體育環境，以推升台灣國際知名度。

(照片來源：桃園領航猿)





## 促進弱勢族群獲 社會平等機會

### 弱勢學童及大眾

華航自主團隊「深耕偏鄉」，2022年辦了3場偏鄉教育授課活動，共164位學童受惠。



地勤同仁也前往平鎮樂活育幼院幫忙刷油漆，讓弱勢孩童有更好的環境。



另，本公司三熊彩繪機推出之三熊玩偶組539組贈予多家醫療／公益單位及偏鄉小學，盼能幫助弱勢族獲得社會平等機會。



### 小農及公益團體

為支持台灣優質農產品，認購2,443箱台東鳳梨釋迦、800箱文旦價值，共約新台幣211萬。



另，本公司職福會於華航周年慶認購「喜憨兒基金會」價值新台幣485萬商品禮券贈與員工，盼透過企業力量，邀請更多企業一同做公益。





## 年老長者



2022 年持續與華山基金會大園站合作，共計舉辦「愛老人愛團員」、「愛老人動起來」、「愛老人中秋亮起來」等 3 場公益活動，總計關懷長者人數為 370 位。



## 屏東地區新創幸福巴士 2.0



2022 年續辦理「屏東地區新創幸福巴士 2.0 整合服務示範計畫」，全年度挹注交通營運費用新台幣 150 萬元。

支持屏東縣政府改善偏遠地區公共運輸服務品質，共計 17,416 民眾受惠。

(照片來源：屏東縣政府)





安全零妥協 航機務能量豐沛

## 飛安為首 嚴密佈局

華航持續落實安全管理系統，主動積極參與認證，致力飛安零事故的目標。同時強化航訓，升級多項訓練設備提高擬真度，精進訓練品質。受新冠疫情影響期間，華航持續豐富修護能量，看準疫情後全球維修市場的潛在商機，持續以整體性安全為最高原則，實踐安全飛行的承諾。

## 多項 e 化升級 落實安全管理

華航依據我國民航法規要求，並參考 ICAO（International Civil Aviation Organization, 國際民航組織）DOC. 9859（Safety Management Manual, SMM）手冊，2007 年即推動實施「安全管理系統」（Safety Management System, SMS），迄今施行成效漸趨成熟。SMS 主要核心為安全風險管理，透過持續的風險辨識及風險管理作為，將飛航作業風險進行系統性分析與管理，同時訂定安全績效指標與目標執行整體性的追蹤、管控或緩解風險。2016 年起，民航局每年針對國內民航業者進行 SMS 績效查核，以確認安全管理落實情形及實施效果；為落實 SMS 推動及執行之成效，華航亦參考民航局 SMS 評估工具，執行各作業單位 SMS 運作檢查，全面落實安全管理。

為加強員工對安全文化的認識，華航在 2022 年舉辦全員公正文化 e-learning 課程，透過線上學習課程，讓全體員工更加了解公正文化，提升正向的公司

安全文化及整體安全意識。針對現行使用之 SMS 操作系統 Rolls-Royce SMS Solution，於 2022 第三季完成系統軟體升級作業，以符合國際更新之作業及使用規範；同時並導入報告提報之行動載具應用軟體（App），增加全員提報報告之便利性及意願。同時辦理員工優良危害報告評選，鼓勵同仁發現影響整體安全運作具有立即、明顯或潛在風險之危害因子時能適時提出口頭或書面報告，期制止並降低各項危及安全事件發生。延續走動式學習的精神，於 2022 第四季透過安排桃園捷運公司的參訪，進行實務經驗及安全分享與交流。另邀請民航局舉辦「民航法規修訂演進及航空資通科技」講座，讓同仁了解民航法規修訂案由及學習現今航空科技發展，使相關人員透過講座活動參與提升安全知識並運用於工作當中。



## 持續認證 對安全零妥協

由 IATA 所訂定之 IOSA ( IATA Operational Safety Audit ) 安全查核，為國際航空界最高之安全查核標準；依照 IATA 規範，全球 300 家會員航空均須通過 IOSA 認證，每兩年進行一次重新認證查核，以持續確保飛行安全品質。

華航於 2022 年 10 月 24 日至 28 日期間，委由法國 Quali-Audit 稽核公司以 on-site 方式完成第 11 次 IOSA Renewal Audit；依 IOSA 標準規範執行全面性檢查並順利通過認證，IOSA 證書已更新至 2025 年 2 月 25 日止。華航將於 2024 年再次籌辦第 12 次 IOSA Renewal Audit，以持續符合國際安全最高標準。

IOSA 認證範圍涵蓋航空公司安全相關之八大作業領域，包含組織與管理、航務、機務、簽派與管制、空服、地服、貨運、保安，此認證由 IATA 核可之稽核公司進行實地全面系統性查核。

華航於 2005 年首次取得 IOSA 認證後，持續提升各項安全品質，包括嚴選機師及考核，引用 FOQA 飛航操作品質保 ( Flight Operational Quality Assurance )、FORAS 飛航風險評估 ( Flight Operations Risk Assessment System ) 等作業系統監督飛航紀錄，並由專責單位執行各項安全查核工作，落實品質及安全管理系統 SMS ( Safety Management System )。華航秉持一貫對安全的堅持及不妥協態度，使安全防護滴水不漏，落實 IOSA 認證標準及國際規範要求，以實際行動確保飛安，提供旅客最優質、信賴的服務。

## 強化航訓 嚴密維護飛安品質

2022 年隨著新冠肺炎疫情趨緩，各國陸續開放邊境，客運航班也較過去兩年逐漸回復。華航除依據民航法規安排全體飛航組員定期執行飛航模擬機及實機訓練、考驗外，亦針對長程機型中落地次數相對較少之副駕駛員，擬訂及執行重點性模擬機熟飛計畫，以維持其飛航操作熟練度，達到飛航操作安全之品質目標。



同時因應景氣逐漸復甦及營運政策之調整，配合飛航組員人力計畫進行組員機型轉換及升等訓練，透過周嚴審視及執行相關訓練計畫，除能適時完成組員人力訓練補充、達成航班派遣需求、增裕公司營收外，同時亦對飛航安全進行嚴格把關。

在面對疫情後逐年提升之機師人力需求及 2025 年 787-9 新機型引進，華航也提前佈局增加年度國外培訓機師人數，同時為確保培訓機師之訓練品質及訓程穩定性，除現有兩家合作之飛行學校外，另尋訪評估多家飛行學校做為儲備訓練資源。

在提升學科訓練品質上，2022 年引進新的 e-learning 系統，以優化組員學習成效；另為使訓練制度與國際接軌，亦派員前往波音公司學習 Competency-Based Training and Assessment ( CBTA, ICAO 主導之新型訓練制度 )，利用職能 Competency 進行訓練與考核之指標，與華航現實施之 Evidence Based Training ( EBT ) 相近，未來並將參考波音 CBTA 概念精進強化訓練。



## 升級設備 航組員訓練更擬真

華航航務訓練設備取得本國民航局認證，除提供國內外各航空公司飛航組員進行飛行模擬機訓練、陸上及水上逃生訓練外，亦提供客艙組員緊急應變訓練，提升整體訓練品質，並持續更新訓練設施。

2022 年 3 月啟用全新 A320neo 飛行模擬機，此為全球首架採用 Airbus 標準版 2.1 版並與飛機構型保持一致的動態模擬機，能配合駕駛員訓練需求、減少訓練差異並確保飛航安全。

2022 年 6 月採購全新 A330 1L Slide/Raft 替代舊有救生艇，除完全符合法規要求、顧及人員安全與耐用性，更能提升訓練品質。

2022 年 5 月配合波音 747F 航機全面升級新一代飛航管理系統（Next Generation Flight Management System, NG FMS），於收到發布之技術通報（Service Bulletin）後立即依控管機制針對飛行模擬機改裝啟動技術評估程序並獲得核准，將使其與實機性能維持一致，有利於駕駛員快速熟悉操作介面，強化訓練效益，規劃於 2023 年底完成改裝。

配合波音 787-9 新世代客機引進，擬訂計畫引進飛行模擬機及飛行訓練器各一部，預計將於 2024 年 12 月啟用，屆時可完全滿足飛航組員訓練需求。亦將引進同機種客艙緊急逃生訓練器（Cabin Emergency Evacuation Trainer）預計於 2024 年第三季完成引進，將可實施更多元化的緊急逃生訓練項目。

華航依相關作業程序持續修訂飛航模擬訓練設備品質管理系統（Simulation Quality Management System, SQMS）以符合實際作業，2022 年 11 月最新版本獲民航局核備，並同步正式啟用新引進之補管及維護管理系統（Logistics & Maintenance Management System, LMMS）。LMMS 可針對各項訓練設備提供詳盡的維護工作紀錄、故障排除追蹤、定期檢查管理、零備件出入庫管控等完整的系統功能，也具有靈活的通知功能與操作介面，大幅完備及強化各項設備維護之工作流程及提升物料採購作業效率。另配合公司表單無紙化趨勢，多項實體紙本表單，已由此系統建立之電子化表單所取代，除了強化資料保存的可靠度及可用性外，並為地球環保盡一份心力。

## 豐富修護能量 因應疫後復甦

受到新冠疫情影響的過去三年間，華航肩負國家防疫物資需求及國際運輸貨運市場需求，貨機派遣頻率因而大增，隨之而來的是相關維修保養及後勤支援的工作增加，有賴華航修護工廠所有一線及後勤同仁共同齊心協力、合作無間，完成每一次的航機派遣任務，使公司機隊在疫情期間仍然順利營運，無畏疫情衝擊。2022 年全球疫情趨緩，航空客運量也日漸復甦，修護工廠同仁已做好各項準備，迎接疫後增量的航班及相關修護作業。

華航修護工廠具備豐富的修護能量，設有可容納五架大型廣體機的維修棚廠、發動機測試推力可達 12 萬磅的大型試車台及各式裝備齊全的發動機、零附件維修工場。能同時提供高階維護、航線維護、飛機機體、發動機及零附件等相關維修服務，除能滿足集團機隊各類修護需求外，亦服務國內外超過 40 家客戶。

華航修護工廠擁有專業修護能力，同時積極爭取各民航主管機關及相關協會之認證。目前獲得交通部民用航空局（CAA）認證外，亦擁有美國聯邦航空總署（FAA）、歐洲航空安全局（EASA）、日本航空局（JCAB）、新加坡民航局（CAAS）、馬來西亞民航局（CAAM）等多個民航機關的國際標準認證，並獲得全台第一張法國標準協會（AFNOR）AS9110 認證，此為進入國際航太維修產業的必備條件。

受新冠疫情影響，全球航空貨運市場需求大增、各貨運公司航機班次陡升，因華航修護工廠提供可靠且完善的修護品質，自 2021 年起提供聯邦快遞（FedEx Express）A300-600 機型兩條高階維護生產線，雙方五年（2021 至 2025）合約能帶來穩定商機，並藉此讓華航修護工廠在 MRO 機體維修事業向下深化扎根、厚植實力，共創雙贏的局面。2022 全年共完成 11 架次、合約累計完成 21 架次航機高階維護。

「諾騰亞洲股份有限公司」為華航與美國航太集團 NORDAM 合資成立的複合材料維修廠。2017 年雙方完成簽署合作，協議由華航出資 49%、NORDAM 出資 51%。諾騰亞洲於 2021 年底完成建廠相關事宜，2022 年初隆重開幕，預計 2023 年 6 月取得美國 FAA 認證。

華航看好 PW1100G 型發動機未來在全球維修市場的潛在商機，歷經多次與美國發動機製造大廠普惠公司談判協商後，終獲得加入其 PW1100G 發動機維修聯盟，承攬普惠公司同型發動機之維修業務。此合作案使華航新舊世代發動機能量順利成功接軌，同時大幅提高發動機維修產值，使華航維修版圖持續擴展。雙方於 2020 年 12 月完成合約簽署，並於 2021 年開始調整維修產能、進行廠房改造及引進新型設備，預計 2023 年第三季引進第一部發動機維修。



環保趨勢

## 屢創環保里程碑 展現永續力

華航繼 2018 年成為台灣首家且唯一公開簽署並導入氣候相關財務揭露倡議的航空公司後，逐年陸續彙整相關財務揭露報告，2022 年更發布第二版氣象相關財務資訊揭露獨立報告書，新增 2050 淨零碳排五大核心減碳策略；推出 ECO 服務，將環保概念導入地面及空中服務流程；2022 年華航也推出台灣第一個永續示範航班，並響應國際生物多樣性保育，簽署多份環保倡議與承諾；在道瓊永續指數評比中奪下全球第一殊榮，更榮獲行政院環境保護署第四屆國家企業環保獎之巨擘獎。華航落實企業環境暨能源管理及全員環保永續教育，引領台灣運輸業在全球環保趨勢中永續發展。

華航企業社會  
責任 CSR 環境  
永續專頁



## 響應國際趨勢引領產業 推動環保永續治理

華航援引國際標竿，率先台灣服務業成立「環境部」及「企業環境委員會」實質運作，引領產業推動完善企業環境風險管理機制（涵蓋 ISO 14001/50001/14064），系統化鑑別與管理環境風險與機會議題，每年積極設定年度節能目標及推動各項能資源效率提升與各項環保專案，並由環境委員會督考並執行滾動管理。

華航自 2018 年即參酌產業國際情勢、聯合國永續發展目標、國際 ESG 趨勢及國家永續政策，針對環境永續訂定 11 項短中長程（2020、2025、2030 年）作業目標，其中 2022 年更提高地面減碳、用水及節紙目標，同時增訂三項空中廢棄物減量目標，包含空中廢棄物總量、空中服務一次性使用塑膠用品及機上服務人均餐損，以呼應國際趨勢並展現推動環境永續的決心。華航每年亦在前述目標下執行 70 多項 KPI 方案，如 2022 年已執行 78 項，減碳量達 53,750 噸 CO<sub>2</sub>，達成率 138%；貨運用油效率亦獲 DJSI 評比滿分，為全球航空業最高分。

華航永續  
環保行動





## 妥善因應氣候變遷減緩與調適 強化價值鏈環境風險管理能量

華航積極因應全球氣候變遷及淨零碳排趨勢，率先台灣運輸業宣示 2050 年達到淨零碳排及減碳路徑，華航於 2018 年成為台灣首家且唯一公開簽署並導入氣候相關財務揭露<sup>1</sup>（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，2020 年進一步彙整獨立之「氣候相關財務揭露報告」，於 2021 年元月公開台灣服務、運輸業首份「氣候相關財務揭露獨立報告」；2022 年再發布第二版氣候相關財務資訊揭露獨立報告書<sup>2</sup>，除依循第一版作業基礎，強化企業風險管理資訊，並新增 2050 淨零碳排五大核心減碳策略，包括：燃油效率提升、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及適時引進新科技，持續掌握內外部風險、機會議題管控及議合因應能力，深化企業相關財務因應資訊與決策管理作為，華航不僅為全球航空業首家、也是台灣唯一連續兩年發表獨立報告的航空公司，於我國航空永續發展再創新猷。

華航為符合國際減碳管理趨勢，參考科學基礎減量目標（SBT）思維，為台灣首家運輸業者同時訂定飛航與地面溫室氣體自願減量目標，並於 2022 年正式簽署科學基礎減量目標倡議（SBTi）承諾，亦訂定永續航空燃油（SAF）短中長程使用目標：2025 年添加 2%；2030 年添加 5%；2040 年添加 40%；2050 年添加 65%；華航同時積極響應政府再生能源政策，於 2019 年建置桃園機場第一座太陽能設施，並於 2022 年宣示在 2030 年前提升裝置容量至契約容量 10%。

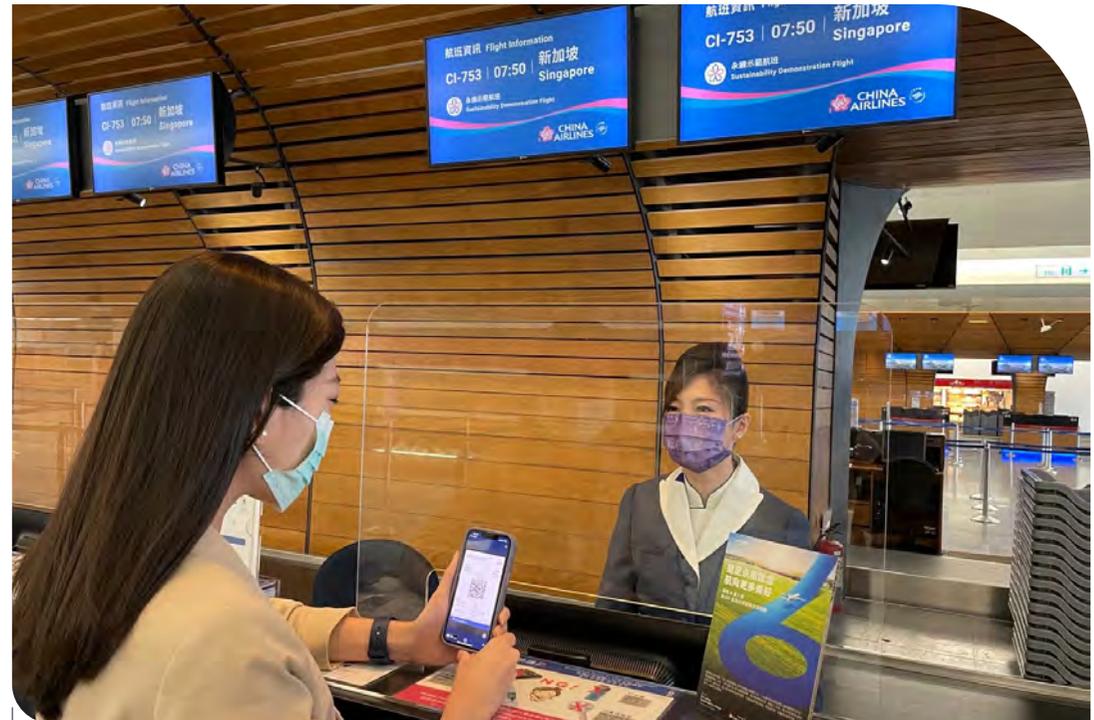
為落實華航集團企業永續營運之目標，華航除強化自身環境永續管理能量，更發揮自身影響力，強化綠色供應鏈<sup>3</sup>的永續價值。因此，華航於 2018 年在過往關鍵供應商溫室氣體輔導基礎上啟動集團價值鏈環境管理作業，2019 年至 2022 年持續透過價值鏈夥伴環境風險機會調查問卷及溝通機制，共同設定管理方案及作業目標，逐步培植集團企業環境能源風險管理能量。

## 營造永續環保文化 創造環境友善營運

華航將環保概念導入地面及空中服務流程，推動「ECO 服務」<sup>1</sup>，2022 年雖受疫情影響，華航仍利用疫情期間強化相關數據蒐集流程、符規性查核與供應鏈管理，確保廢棄物妥善處理，也透過空服侍應品導入限塑及循環經濟理念，並全面推展雲端書坊<sup>2</sup>，提供優質空中服務同時降低對環境的衝擊，積極持續向顧客傳遞珍惜地球環境的意識。

華航深知企業對自然資源與環境保護應有的責任與義務，2022 年 9 月舉辦「皮卡丘彩繪機 CI」微旅行公益活動，藉由英國環保專業組織 Climate Impact Partners 合作的「環保旅程 (ECO Travel)」<sup>3</sup> 碳抵換平台，為全機旅客捐贈共 100 噸減碳額度，用以抵換本次微旅行所產生之碳排放量，讓每位旅客都能體驗並達到碳中和飛行，為台灣航空業首創。在前述基礎上，於同年的 63 周年當日擴大規模至所有台灣出發的客貨航班執行「淨零碳飛行」，總計抵換 7,000 噸碳排放量，透過國際認證的高品質碳抵換額度，以行動支持再生能源專案發展，促進全球能源轉型。華航透過這項國內運輸業首創的大規模「碳中和」作為，實踐 ESG 永續經營，並拋磚引玉邀請旅客共同響應環保，鼓勵乘坐大眾交通工具前往機場、使用網路報到、預選餐點及自備免稅品環保袋等作為支持減碳，一同減輕地球負擔。

華航參與天合聯盟 (SkyTeam) 永續飛行挑戰<sup>4</sup>，推出台灣第一個永續示範航班<sup>5</sup>，實踐環保再生材質的客艙服務用品、低碳餐點及剩食管理等作為。此外，華航響應國際生物多樣性保育，不僅簽署「國際禁運非法野生動植物倡議」(白金漢宮宣言)，也訂定台灣服務業首份「森林暨生物多樣性保育承諾」<sup>6</sup>，展現華航保護生態、自然環境的決心，2022 年起更與桃園市政府合作「森愛桃園—生態城市造林」計畫，於大園區橫



山書法藝術公園認養種植上百株高碳吸附能力的本土原生植物，並為首家企業以植樹成林之理念認養五年，養護期間預計可達 1,100 公斤碳吸附量，以行動支持在地植林計畫，齊心打造綠色永續環境。

華航持續透過多元管道推動全員環保教育，定期發送環保訊息至全員信箱，辦理國內外員工與關係企業訓練實體及線上課程、環保講座、全員環保競賽活動等，由內而外深化同仁的環保共識，積極建立企業環保文化，落實「執行環境及節能教育，培養員工自主環保意識」之環境暨能源政策，以達成「全員環保」目標，2022 年完成 13,640 人次員工教育活動。

## 邁向卓越 飛向美好永續的願景

華航連續 7 度入選 DJSI 道瓊永續指數  
榮獲全球航空產業第 1 名



致力永續發展，共創美好未來。華航連續 7 年入選 DJSI 道瓊指數，2022 年更榮獲「全球航空產業第 1 名」的殊榮。華航始終以具體行動支持聯合國永續發展目標 SDGs，積極推動環境、社會、公司治理 (ESG) 各永續面向的表現，獲得國際高度評價。今年取得至高榮譽的佳績，更是肯定華航在全球疫情之際，仍堅定向前，全心追求卓越與永續的實踐，引進省油節能的機種，高效能的客、貨運機隊往來全球，未來更將朝向淨零碳排放，永續飛行。

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



企業永續網

## 積極響應環保倡議 引領同業屢創佳績

華航長年耕耘企業永續發展治理，2022 年再獲道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Indices, DJSI) 評比肯定，榮獲全球第一，為台灣運輸業者首度奪冠，也是唯一且連續七年入選新興市場成分股的航空公司，創下台灣運輸業嶄新里程碑。華航在環境面獲全球航空產業最高分，也於環境報告拿下滿分，連同環境政策與管理系統、營運生態效益、氣候策略、剩食與廢棄物等題項取得航空產業最高分，展現企業營運策略成功結合永續理念，實踐永續經營的決心，讓世界看見台灣運輸業的永續力。此外，華航為台灣首家運輸業最早並連續 11 年參與國際碳揭露 (CDP) 評比，2022 公布碳管理執行績效獲評為 B 等級，高於亞洲及全球航空運輸業平均；同時連續三年 (2019 ~ 2021 年) 獲供應鏈議合評比 (Supplier Engagement Rating, SER) 領導等級 (A-) 肯定。

華航長期積極推動環保節能減碳作業，各單位在辦公設備、資訊設備、電器類、紙類、清潔用品等一般用品，均在符合環保、節能、省水、綠建材及碳足跡標章之前提下辦理採購，善盡企業社會責任。2022 年更榮獲行政院環境保護署第四屆「國家企業環保獎」巨擘獎最高殊榮，華航致力於實踐企業社會責任，長期推展永續環保成果再獲國家級肯定。

此外，華航以實際行動支持國際環保活動，多年來參與由中央大學主導、行政院環保署與歐盟 IAGOS-ERI 合作支持推動的「太平洋溫室效應氣體觀測計畫」(Pacific Greenhouse Gases Measurement, PGGM)，其豐碩傑出的執行成果獲得中華民國及歐盟政府、國立中央大學、歐盟駐台經貿辦事處等單位一致肯定；本項作業至 2022 年 12 月底，華航共計協助蒐集 16,456 個航次的高空氣體資料，相關成果已貢獻至世界氣象組織 (WMO) 研究，做為聯合國氣候變遷綱要公約 (UNFCCC) 相關決策參考，並獲選列入國家年鑑重要事蹟中，為台灣氣候外交工作立下典範，2023 年華航將持續擴大安裝 IAGOS Package II 儀器至兩架航機上，擴大國際研究績效。

華航榮耀

## 亮眼實績 廣續獲獎

華航持續推動永續經營，落實企業社會責任，2022年獲得多項殊榮，表現亮眼、深獲肯定。於公司治理、運輸品質、減碳管理、綠色採購、服務品質與飛安等各方面，皆以實績榮耀實績展現實力。



### 自行車遊台灣躍國際 華航獲 2022 年美國玫瑰花車首獎

被譽為美國新年三大慶典之一的玫瑰花車遊行，2022 年元旦於洛杉磯帕薩迪納市盛大舉辦，中華航空以「Biking Around Taiwan 自行車遊台灣」的主題亮相，蟬聯國際花車首獎（International Award）。



### 華航蟬聯 2022 年永續年鑑全球第二名 評列「航空業銀獎」

國際永續評比機構 S&P Global 公布 2022 年永續年鑑（The Sustainability Yearbook 2022）結果，中華航空再傳佳績，蟬聯全球第二名，評列「航空業銀獎（Silver Class）」，為國內 ESG 整體分數最高的運輸業者，全球僅七家永續績優航空公司入列年鑑。



### 華航首創百項環保作為 永續示範航班啟航奪兩大獎

中華航空響應天合聯盟 SkyTeam「永續飛行挑戰」（The Sustainable Flight Challenge, TSFC），特別於 2022 年 5 月 4 日安排 CI753 台北—新加坡班機做為永續示範航班，以 ECO 服務為核心理念，從航路節油、機坪作業、網路報到至機上餐點與服務用品等，首創高達近百項環保、減碳作為，整體碳排放量減少近兩成約 10 公噸，相當於造林 25 座籃球場，獲頒「最佳貨運永續創新獎」及「最佳員工參與獎」，華航 ESG 優異成績持續傲視全球。

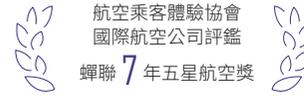


## 華航獲選為「臺灣高薪 100 指數」及「臺灣就業 99 指數」成分股

中華航空積極推動企業社會責任，持續落實公司治理制度，長期重視員工權益，提供具市場競爭力的薪資報酬及員工福利，展現本公司在員工合理薪酬、盈餘回饋、以及對創造台灣員工就業等方面的貢獻度，獲選為「臺灣高薪 100 指數」及「臺灣就業 99 指數」成分股。

## 華航獲評亞洲最佳航空貨運 醫藥品冷鏈運輸延續認證肯定

中華航空榮獲 2022 年《航空貨運新聞》（Air Cargo News）期刊評選為「亞洲最佳航空貨運」（Best Cargo Airline – Asia），同時延續取得國際航空運輸協會醫藥品冷鏈運輸認證（The IATA Center of Excellence for Independent Validators in Pharmaceutical Logistics, CEIV Pharma），貨運專業深獲國際肯定。



## 華航蟬聯七年 APEX 五星航空獎

華航連續七年榮獲航空乘客體驗協會（APEX, Airline Passenger Experience Association）「國際航空公司評鑑」五星航空獎（2023 APEX Five Star Global Airline），該獎項按照座椅舒適度、客艙服務、餐飲、娛樂和 Wi-Fi 等五項標準，於知名旅遊網《TripIt》進行票選，華航贏得國際旅客認可，脫穎而出。



## 華航榮獲美國《Global Traveler》北亞最佳航空殊榮

美國知名旅遊雜誌《Global Traveler》舉辦「第 19 屆年度讀者大調查」，中華航空再度獲選「北亞最佳航空」大獎（Best Airline in North Asia），各項表現獲國際認可。

Deliver Our Commitment

中華航空 提供高效運輸服務

往返世界 50 座城市，每月平均超過 500 架貨運航班，綿密航網，只為及時高效送達各項貨物，協助您與世界各地連結的最佳空運夥伴。

## 華航總部園區行政中心大樓獲內政部延續「鑽石級」綠建築標章

中華航空宣布將在 2050 年達到淨零碳排放目標，地面作業的減碳工作也是重要的一環，而綠建築更是扮演關鍵重要的角色，綠建築以環保、節能、永續為出發點，共有九大評估指標系統，華航不斷提升總部園區建築能源效率，獲內政部延續「鑽石級」綠建築標章。

## 華航九度蟬聯企業永續獎 喜奪四大獎獲最高榮譽肯定

中華航空重視永續發展並持續創造亮眼成績，斬獲台灣企業永續獎（TCSA）及全球企業永續獎（GCSA）四大獎，包括台灣企業永續獎永續報告類「年度最佳報告書」、永續單項績效「氣候領袖獎」及「社會共融領袖獎」，其中「年度最佳報告書」為永續報告類最高榮譽獎項；以及全球企業永續獎「永續報告書金獎」。

企業永續獎永續報告類  
年度最佳報告書

企業永續獎永續單項績效  
氣候領袖獎  
社會共融領袖獎

全球企業永續獎  
永續報告書金獎

111 年度國家永續發展獎  
企業類  
國家永續發展獎

## 華航首獲國家永續發展獎 再創航空業永續典範

中華航空永續理念與成果備受肯定，於行政院「111 年度國家永續發展獎」再傳捷報，從上百家企業團體中脫穎而出，拿下企業類國家永續發展獎殊榮。華航首度參選即獲獎，在永續營運、社會服務、數位創新及綠色採購等面向表現傑出，為國內第一個獲頒此獎項的航空業者。



## 唯一運輸服務業榮獲行政院環境保護署「國家企業環保獎—巨擘獎」

華航長期推展永續環保成果再獲國家級肯定，榮獲行政院環境保護署第四屆「國家企業環保獎」最高殊榮巨擘獎，在環境政策與管理、能資源節用貢獻、污染防治減量成效及環境參與等項目面面俱到摘下桂冠，為國內運輸服務業唯一獲獎企業，並獲總統召見及擔任企業晉見代表團唯一致詞代表。



## 七度 DJSI 評比入選 環境面向 獲全球航空產業最高分

道瓊永續指數評選結果（Dow Jones Sustainability Indices, DJSI）為全球最具公信力的企業永續績效評比指數，華航連續七度獲 DJSI 評比入選新興市場成分股，刷新歷史排名及得分雙紀錄，勇獲全球第一，為台灣運輸業者首度奪冠，環境總分為



DJSI 評比入選  
新興市場成分股  
連續 7 年



全球最高，環境報告評選題組拿下滿分，環境政策與管理系統、營運生態效益、氣候策略、剩食與廢棄物等題項取得航空產業最高分，也是唯一且連續七年入選新興市場成分股的航空公司，創下台灣運輸業嶄新里程碑。

## 連續 11 年參與 CDP 評比 並獲 領導等級

華航自 2012 年起每年回覆 CDP 碳管理問卷，主動向國際主流投資機構揭露華航整體企業因應氣候變遷之風險管理與推動作為，2022 年碳管理執行績效獲評為 B 等級，高於亞洲及全球航空運輸業平均；同時連續三年（2019 ~ 2021 年）獲供應鏈議合評比（Supplier Engagement Rating, SER）領導等級（A-）肯定。

## 11 度通過 IOSA 飛安認證

「安全」為中華航空公司核心價值，華航自 2005 年首次取得 IATA 國際航空運輸協會「IOSA 作業安全查核認證」，迄今已第 11 次順利通過 IOSA Renewal Audit；本公司持續依 IATA 規範接受 IOSA 重新認證查核，以實際行動持續符合國際最高認證標準，確保各項安全防護作業滴水不漏。



IOSA 作業安全查核認證  
通過 11 次



# 財務概況目錄

財務營運分析  
2022 財務報表

## 財務營運分析

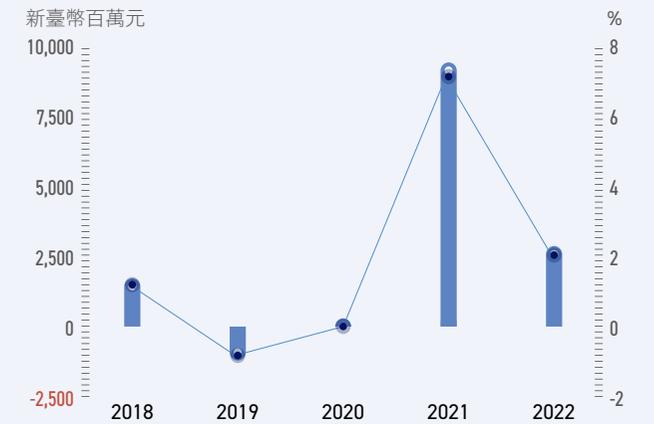
### 營業淨利及稅後淨利（損）

2022 年營業淨利為新臺幣 59.17 億元（營業獲利率 4.19%），較 2021 年營業淨利減少新臺幣 134.03 億元；稅後淨利為新臺幣 28.60 億元（純益率 2.03%），較 2021 年稅後淨利相差 65.20 億元。

#### 營業淨利及營業獲利率



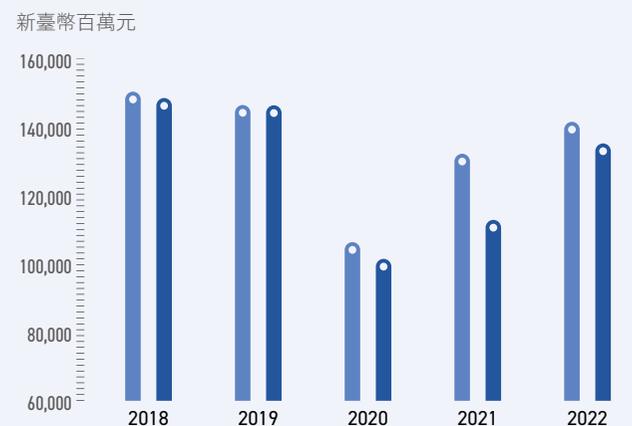
#### 稅後淨利（損）及純益率



### 營業收入

2022 年營業總收入新臺幣 1,410.70 億元，較 2021 年增加 6.76%。營業總支出為新臺幣 1,351.53 億元，較 2021 年增加 19.80%。客運收入新臺幣 204.79 億元，較 2021 年增加 496.36%；貨運收入新臺幣 1,158.64 億元，較 2021 年減少 6.75%；其他營業收入新臺幣 47.27 億元，較 2021 年增加 6.06%。

#### 營業收入及營業成本



#### 2022 年營業收入結構



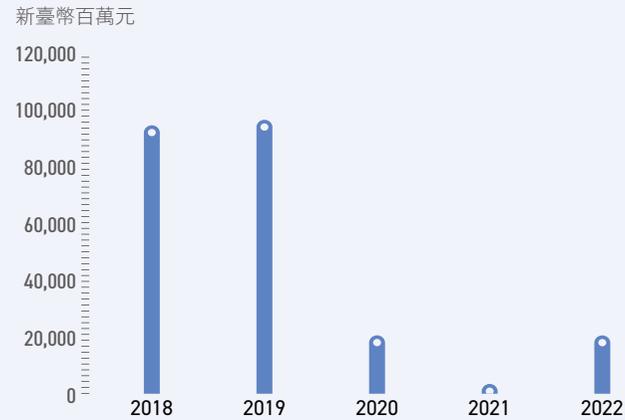


## 客運

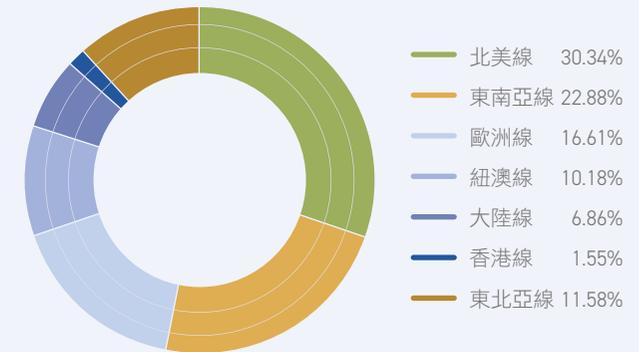
2022 年客運收入為新臺幣 204.79 億元，較 2021 年增加 170.45 億元，增幅 496.36%。各區域航線營收比重以北美線 30.34% 最高，其次為東南亞線、歐洲線及東北亞線，分別為 22.88%、16.61% 及 11.58%。

2022 年客運運能 (ASK) 增加 288.59%、運量 (RPK) 增加 930.20%、平均載客率 44.25%，較 2021 年增加 27.58ppt。單位收益為 3.11 (TWD/RPK)，較 2021 年減少 42.19%。

### 客運收入



### 2022 年客運營收分佈



### 客運運能 / 運量



### 載客率及單位收益



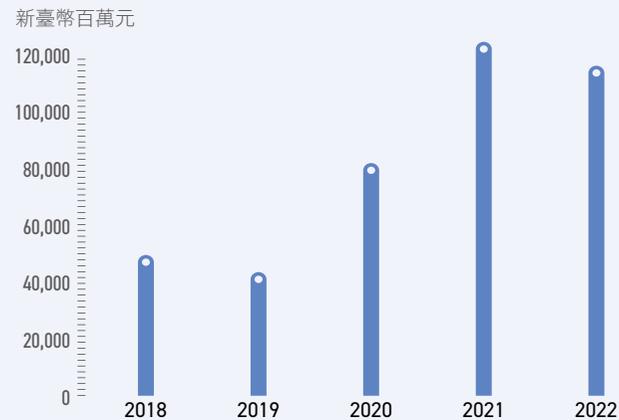


## 貨運

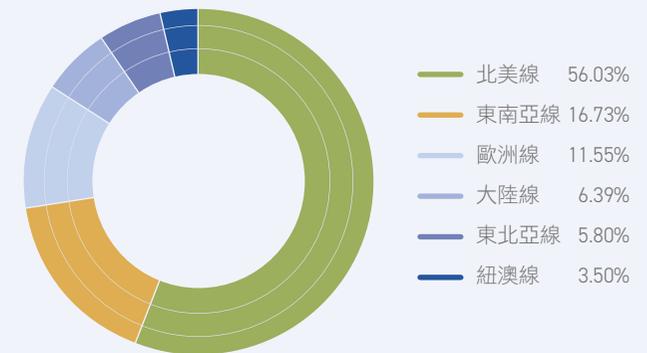
2022 年貨運收入新臺幣 1,158.64 元，較 2021 減少 83.85 億元，減幅 6.75%。各區域航線營收比重以北美線之 56.03% 最多，其次分別為東南亞線、歐洲線及大陸線之 16.73%、11.55% 及 6.39%。

2022 年貨運運能（FATK）較 2021 年減少 17.37%、運量（FRTK）減少 15.75%、平均載貨率 76.97%，較 2021 年增加 1.48ppt。單位收益（TWD/FRTK）為 18.21，較 2021 年增加 10.70%。

### 貨運收入



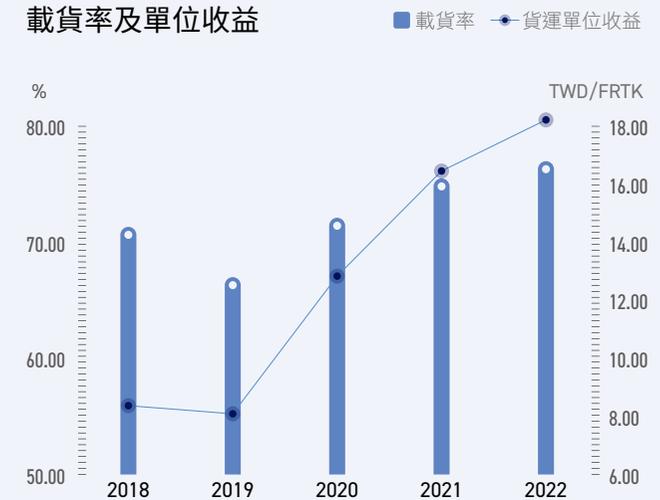
### 2022 年貨運營收分佈



### 貨運運能 / 運量



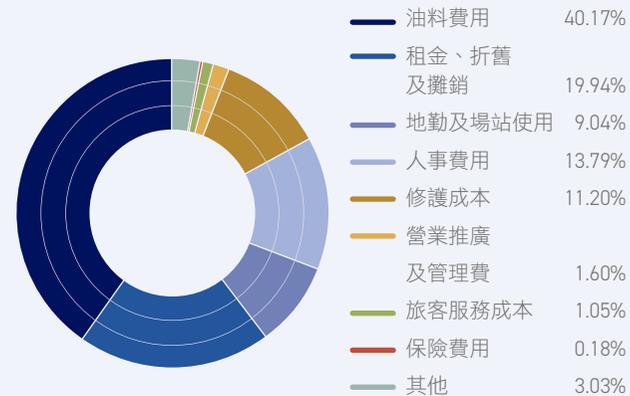
### 載貨率及單位收益



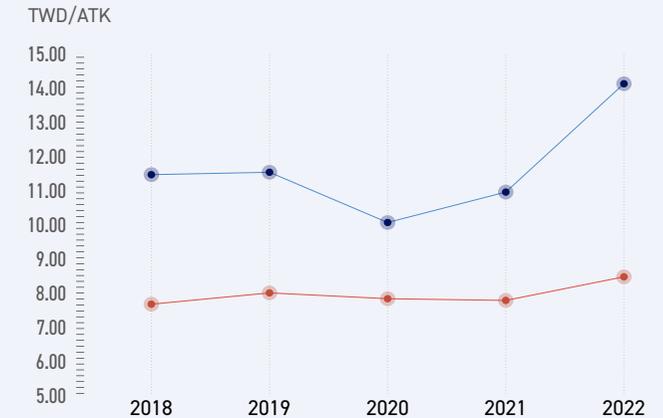
## 成本與生產力分析

2022 年營業支出為 1,351.53 億元，主要成本項目為油料（40.17%）、租金、折舊及攤銷（19.94%）、人事費用（13.79%）。整體單位成本 14.07（TWD/ATK），較 2021 年增加 29.08%。若不含油料成本，2022 年整體單位成本較 2021 年增加 8.93%。

### 2022 年成本結構

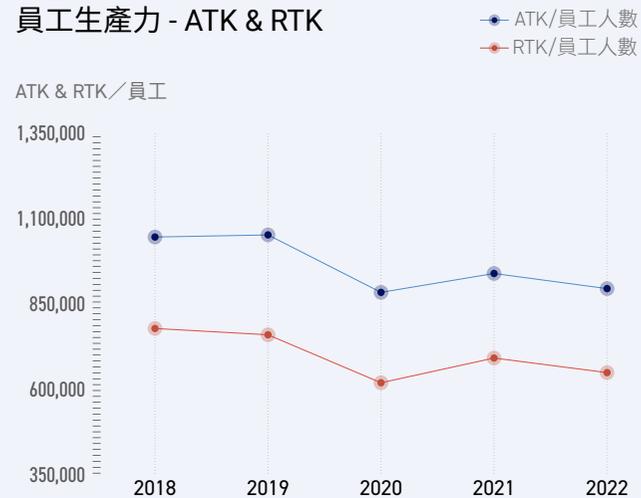


### 整體單位成本

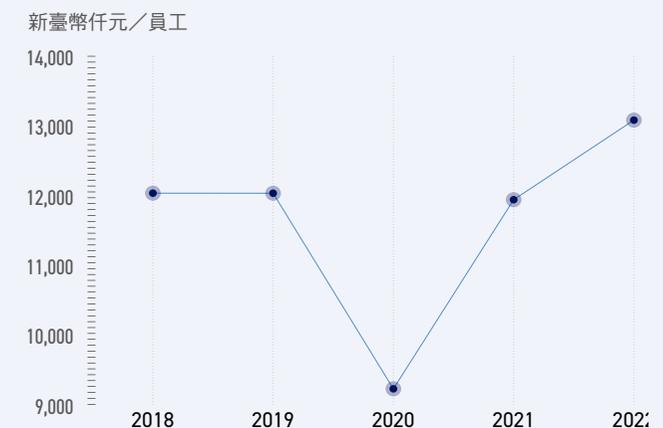


截至 2022 年 12 月 31 日，平均全員人數為 10,785 人。2022 年員工產能生產力指標：總運能與員工比（ATK/員工）較 2021 年減少 4.74%，總運量與員工比（RTK/員工）較 2021 年減少 6.19%，營收與員工比（新臺幣仟元/員工）較 2021 年增加 9.57%。

### 員工生產力 - ATK & RTK



### 員工生產力 - 營收





# 2022 年財務報表

## 會計師查核報告

中華航空股份有限公司 公鑒：

### 查核意見

中華航空股份有限公司民國 111 年及 110 年 12 月 31 日之個體資產負債表，暨民國 111 年及 110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日之個體綜合損益表、個體權益變動表、個體現金流量表以及個體財務報表附註（包括重大會計政策彙總），業經本會計師查核竣事。

依本會計師之意見，上開個體財務報表在所有重大方面係依照證券發行人財務報告編製準則編製，足以允當表達中華航空股份有限公司民國 111 年及 110 年 12 月 31 日之個體財務狀況，暨民國 111 年及 110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日之個體財務績效及個體現金流量。

### 查核意見之基礎

本會計師係依照會計師查核簽證財務報表規則及審計準則執行查核工作。本會計師於該等準則下之責任將於會計師查核個體財務報表之責任段進一步說明。本會計師所隸屬事務所受獨立性規範之人員已依會計師職業道德規範，與中華航空股份有限公司保持超然獨立，並履行該規範之其他責任。本會計師相信已取得足夠及適切之查核證據，以作為表示查核意見之基礎。

### 關鍵查核事項

關鍵查核事項係指依本會計師之專業判斷，對中華航空股份有限公司民國 111 年度個體財務報表之查核最為重要之事項。該等事項已於查核個體財務報表整體及形成查核意見之過程中予以因應，本會計師並不對該等事項單獨表示意見。

茲對中華航空股份有限公司民國 111 年度個體財務報表之關鍵查核事項敘明如下：

### 貨運收入之正確性

依照國際財務報導準則公報第十五號「客戶合約之收入」，貨運銷售款項係於運輸服務提供後認為貨運收入。民國 111 年度貨運收入為 115,864,041 仟元，請詳個體財務報表附註四及二五。

因貨物運輸價格易受市場供需波動，且完成運輸服務後方能轉列貨運收入，而提單資訊之輸入、處理及維護涉及人工作業，因是本會計師將貨運收入之正確性列為關鍵查核事項。

針對前述事項本會計師執行之主要查核程序如下：

1. 瞭解貨運收入相關內部控制作業，包括人工及自動控制。
2. 瞭解並測試貨運收入之攸關資訊系統有效性。
3. 從已轉列收入之提單中，抽核一定筆數驗證計費費率與提單資訊是否相符，並驗算貨運收入計算之正確性。

### 其他事項一提及其他會計師查核

列入中華航空股份有限公司個體財務報表之部分採用權益法之投資及附註十二所揭露之相關資訊，其財務報表及相關資訊未經本會計師查核，而係由其他會計師查核。因此，本會計師對上開個體財務報表所表示之意見中，有關該等投資公司財務報表所表示之意見中，有關該等投資公司財務報表所列之金額及財務報表附註十二所揭露之相關資訊，係依據其他會計師之查核報告。民國 111 年及 110 年 12 月 31 日該等被投資公司採用權益法之投資金額分別為新台幣 725,747 仟元及 2,955,909 仟元，佔個體資產總額之 0.27% 及 1.09%，民國 111 年及 110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日之綜合損益（含採用權益法認列之子公司、關聯企業及合資損益之份額及採用權益法認列之子公司、關聯企業及合資之其他綜合損益之份額）分別為新台幣(2,230,169)仟元及(1,739,024)仟元，佔個體綜合損益總額之 761.22% 及(18.44%)。

### 管理階層與治理單位對個體財務報表之責任

管理階層之責任係依照證券發行人財務報告編製準則編製允當表達之個體財務報表，且維持與個體財務報表編製有關之必要內部控制，以確保個體財務報表未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。



於編製個體財務報表時，管理階層之責任亦包括評估中華航空股份有限公司繼續經營之能力、相關事項之揭露，以及繼續經營會計基礎之採用，除非管理階層意圖清算中華航空股份有限公司或停止營業，或除清算或停業外別無實際可行之其他方案。

中華航空股份有限公司之治理單位（含審計委員會）負有監督財務報導流程之責任。

### 會計師查核個體財務報表之責任

本會計師查核個體財務報表之目的，係對個體財務報表整體是否存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達取得合理確信，並出具查核報告。合理確信係高度確信，惟依照審計準則執行之查核工作無法保證必能偵出個體財務報表存有之重大不實表達。不實表達可能導因於舞弊或錯誤。如不實表達之個別金額或彙總數可合理預期將影響個體財務報表使用者所作之經濟決策，則被認為具有重大性。

本會計師依照審計準則查核時，運用專業判斷及專業懷疑。本會計師亦執行下列工作：

1. 辨認並評估個體財務報表導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險；對所評估之風險設計及執行適當之因應對策；並取得足夠及適切之查核證據以作為查核意見之基礎。因舞弊可能涉及共謀、偽造、故意遺漏、不實聲明或逾越內部控制，故未偵出導因於舞弊之重大不實表達之風險高於導因於錯誤者。
2. 對與查核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查核程序，惟其目的非對中華航空股份有限公司內部控制之有效性表示意見。
3. 評估管理階層所採用會計政策之適當性，及其所作會計估計與相關揭露之合理性。
4. 依據所取得之查核證據，對管理階層採用繼續經營會計基礎之適當性，以及使中華航空股份有限公司繼續經營之能力可能產生重大疑慮之事件或情況是否存在重大不確定性，作出結論。本會計師若認為該等事件或情況存在重大不確定性，則須於查核報告中提醒個體財務報表使用者注意個體財務報表之相關揭露，或於該等揭露係屬不適當時修正查核意

見。本會計師之結論係以截至查核報告日所取得之查核證據為基礎。惟未來事件或情況可能導致中華航空股份有限公司不再具有繼續經營之能力。

5. 評估個體財務報表（包括相關附註）之整體表達、結構及內容，以及個體財務報表是否允當表達相關交易及事件。
6. 對於中華航空股份有限公司內組成個體之財務資訊取得足夠及適切之查核證據，以對個體財務報表表示意見。本會計師負責查核案件之指導、監督及執行，並負責形成中華航空股份有限公司查核意見。

本會計師與治理單位溝通之事項，包括所規劃之查核範圍及時間，以及重大查核發現（包括於查核過程中所辨認之內部控制顯著缺失）。

本會計師亦向治理單位提供本會計師所隸屬事務所受獨立性規範之人員已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性之聲明，並與治理單位溝通所有可能被認為會影響會計師獨立性之關係及其他事項（包括相關防護措施）。

本會計師從與治理單位溝通之事項中，決定對中華航空股份有限公司民國 111 年度個體財務報表查核之關鍵查核事項。本會計師於查核報告中敘明該等事項，除非法令不允許公開揭露特定事項，或在極罕見情況下，本會計師決定不於查核報告中溝通特定事項，因可合理預期此溝通所產生之負面影響大於所增進之公眾利益。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 李冠豪

金融監督管理委員會核准文號

金管證審字第 1100372936 號



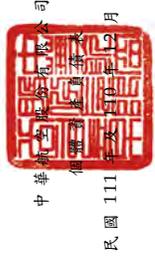
會計師 鄭旭然

金融監督管理委員會核准文號

金管證審字第 1010028123 號



中 華 民 國 112 年 3 月 9 日



中華民國 111 年 12 月 31 日

單位：新臺幣仟元

代碼	資產	110年12月31日		111年12月31日	
		金額	%	金額	%
1100	流動資產				
1136	現金及約當現金(附註四、六及二九)	\$ 35,913,117	10	\$ 27,492,827	10
1139	按攤銷後成本衡量之金融資產—流動(附註四、八及二九)	11,923,194	5	4,764,601	2
1170	遞險之金融資產—流動(附註四、六及二九)	3,563,319	1	4,031,662	2
1180	應收票據及帳款—淨額(附註四、十及二九)	12,990,399	5	10,529,664	4
1200	應收帳款—關係人(附註三十)	54,474	-	130,678	-
1220	其他應收款	543,768	-	709,962	-
1220	本期所得稅資產(附註四及二六)	52,282	-	-	-
130X	存貨(附註四及十)	8,380,327	3	10,568,039	4
1460	待出售非流動資產(附註四及十一)	36,719	-	-	-
1470	其他流動資產(附註一六)	389,191	-	1,308,812	-
11XX	流動資產總計	73,846,790	27	59,536,245	22
1517	非流動資產				
1550	透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產—非流動(附註四、七及二九)	55,458	-	64,028	-
1600	採用權益法之投資(附註四及十二)	12,830,025	5	9,950,532	4
1755	不動產、廠房及設備(附註四、五、十三及三一)	115,174,548	42	114,770,352	43
1760	使用權資產(附註四、十九及三一)	50,965,378	19	52,637,480	20
1780	投資性不動產(附註四及十五)	2,047,448	1	2,047,448	1
1840	其他無形資產(附註四及二六)	754,349	-	654,596	-
1990	遞延所得稅資產(附註四及二六)	5,234,304	2	6,055,811	2
15XX	其他非流動資產(附註一六、十九、二九及三一)	9,742,416	4	22,375,706	8
	非流動資產總計	196,803,926	73	208,555,953	78
1XXX	資產總計	\$ 270,650,716	100	\$ 268,092,198	100
2126	流動負債				
2170	避險之金融負債—流動(附註四、十九及二九)	\$ 8,437,648	3	\$ 9,983,761	4
2180	應付票據及帳款(附註二九)	826,989	-	1,109,292	-
2219	應付帳款—關係人(附註三十)	733,837	-	730,428	-
2230	其他應付款(附註二十及二五)	12,865,006	5	13,265,783	5
2280	本期所得稅負債	2,880,785	1	359,261	-
2130	租賃負債—流動(附註四及十九)	882,538	1	1,185,177	1
2250	合約負債—流動(附註四及二一)	3,416,733	1	15,257,687	6
2321	負債準備—流動(附註四及二二)	2,578,812	1	3,490,653	1
2322	一年內到期或執行重回權應付公司債(附註四、十八及二九)	2,525,000	1	2,350,000	1
2399	一年內到期長期借款(附註一七、二九及三一)	8,351,129	3	11,733,508	4
21XX	其他流動負債	2,168,227	1	2,815,333	1
	流動負債總計	45,666,704	17	62,280,883	23
2510	非流動負債				
2530	避險之金融負債—非流動(附註四、十九及二九)	27,839,847	10	32,190,102	12
2540	應付公司債(附註四、八及二九)	11,125,026	4	7,649,674	3
2527	長期借款(附註一七、二九及三一)	76,804,516	29	56,751,142	21
2550	合約負債—非流動(附註四及二一)	635,633	-	1,280,906	1
2570	負債準備—非流動(附註四及二二)	15,229,888	6	16,927,949	6
2580	遞延所得稅負債(附註四及二六)	822,368	-	8,259	-
2640	租賃負債—非流動(附註四及十九)	9,677,756	4	10,428,091	4
2670	淨確定福利負債—非流動(附註四、五及二二)	8,359,189	3	8,348,163	3
25XX	其他非流動負債	446,216	-	2,226,828	1
	非流動負債總計	150,940,439	56	135,811,114	51
2XXX	負債總計	196,607,143	73	198,091,997	74
3110	權益(附註一八及二四)				
3200	普通股股本	59,412,243	22	60,135,374	22
3310	資本公積	2,694,529	1	3,120,311	1
3350	保留盈餘	-	-	925,385	-
3300	法定盈餘公積	9,253,848	3	6,384,381	3
3400	未分配盈餘	9,253,848	3	7,309,766	3
3500	保留盈餘總計	2,713,828	1	(534,375)	-
3XXX	其他權益	(30,875)	-	(30,875)	-
	庫藏股票	74,043,573	27	70,000,201	26
	權益總計	\$ 270,650,716	100	\$ 268,092,198	100

後附之附註係本個體財務報告之一部分。  
(請參閱勤業眾信聯合會計師事務所民國 112 年 3 月 9 日查核報告)



董事長：謝世謙



經理人：高星淵



會計主管：王薇

中華航空股份有限公司

個體綜合損益表

民國 111 年及 110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

單位：新臺幣仟元，惟  
每股盈餘為元

代碼	111年度		110年度		
	金額	%	金額	%	
4000	營業收入（附註四、二五及三十）	\$ 141,069,849	100	\$ 132,140,248	100
5000	營業成本（附註四、十、二五及三十）	<u>128,089,348</u>	<u>91</u>	<u>106,229,554</u>	<u>80</u>
5900	營業毛利	12,980,501	9	25,910,694	20
6000	營業費用（附註四、二五及三十）	<u>7,063,461</u>	<u>5</u>	<u>6,590,298</u>	<u>5</u>
6900	營業淨利	<u>5,917,040</u>	<u>4</u>	<u>19,320,396</u>	<u>15</u>
	營業外收入及支出				
7010	其他收入（附註二五）	1,307,531	1	374,625	-
7020	其他利益及損失（附註十一、十二、十三及二五）	1,824,894	1	( 1,971,900)	( 1)
7050	財務成本（附註二五）	( 2,220,960)	( 1)	( 2,164,174)	( 2)
7060	採用權益法認列之子公司、關聯企業及合資損益之份額（附註十二）	( <u>2,939,603</u> )	( <u>2</u> )	( <u>3,585,007</u> )	( <u>3</u> )
7000	營業外收入及支出合計	( <u>2,028,138</u> )	( <u>1</u> )	( <u>7,346,456</u> )	( <u>6</u> )
7900	稅前淨利	3,888,902	3	11,973,940	9
7950	所得稅費用（附註四及二六）	<u>1,029,399</u>	<u>1</u>	<u>2,594,035</u>	<u>2</u>
8200	本期淨利	<u>2,859,503</u>	<u>2</u>	<u>9,379,905</u>	<u>7</u>

（承前頁）

代碼	111年度		110年度	
	金額	%	金額	%
8310	其他綜合損益 不重分類至損益之項目：			
8317	適用基礎調整之避險工具損益（附註四、二四及二九）			
8316	(\$ 144,906)	-	(\$ 75,214)	-
8311	透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產未實現損益（附註四及二四）			
8311	8,570	-	( 91,703)	-
8311	確定福利計畫之再衡量數（附註四及二三）			
8311	28,890	-	( 35,512)	-
8320	採用權益法認列之子公司、關聯企業及合資之其他綜合損益之份額（附註四及二四）			
8349	219,689	-	2,831	-
8349	與不重分類之項目相關之所得稅（附註二六）			
8349	( 67,750)	-	21,236	-
8360	後續可能重分類至損益之項目：			
8361	國外營運機構財務報表換算之兌換差額（附註四及二四）			
8361	141,415	-	17,597	-
8370	採用權益法認列之子公司、關聯企業及合資之其他綜合損益之份額（附註四及二四）			
8370	2,814	-	2,087	-

（接次頁）

（接次頁）

(承前頁)

代 碼		111年度		110年度	
		金 額	%	金 額	%
8368	不適用基礎調整之 避險工具損益 (附註四、二四 及二九)	(\$ 4,141,144)	( 3)	\$ 264,168	-
8399	與可能重分類之項 目相關之所得稅 (附註二六)	<u>799,947</u>	<u>1</u>	<u>(56,353)</u>	-
8300	其他綜合損益(淨 額)合計	<u>(3,152,475)</u>	<u>( 2)</u>	<u>49,137</u>	-
8500	本期綜合損益總額	<u>(\$ 292,972)</u>	<u>-</u>	<u>\$ 9,429,042</u>	<u>7</u>
	每股盈餘(附註二七)				
9750	基 本	<u>\$ 0.48</u>		<u>\$ 1.67</u>	
9850	稀 釋	<u>\$ 0.47</u>		<u>\$ 1.54</u>	

後附之附註係本個體財務報告之一部分。

(請參閱勤業眾信聯合會計師事務所民國 112 年 3 月 9 日查核報告)

董事長：謝世謙



經理人：高星潢



會計主管：王薇





中華航空股份有限公司  
個體權益變動表

民國 111 年及 110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

單位：新臺幣仟元

代碼		股	本	資	本	公	積	保 留 盈 餘			其 他 權 益		項	目	權 益 總 額					
								法 定 盈 餘 公 積	未 分 配 盈 餘 (待 彌 補 虧 損)	國 外 營 運 機 構 財 務 報 表 換 算 之 兒 換 差 額	透 過 其 他 綜 合 損 益 按 公 允 價 值 衡 量 之 金 融 資 產 未 實 現 損 益	避 險 工 具 損 益				庫 藏 股 票				
A1	110 年 1 月 1 日 餘 額	\$	54,209,846	\$	1,187,327	\$	-	(\$	350,581)	(\$	134,252)	\$	71,359	\$	2,606,659	(\$	30,875)	\$	57,559,483	
T1	避險工具損益基礎調整	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	99,507	-	-	-	-	99,507		
C11	109 年度彌補虧損 資本公積彌補虧損	-	-	(	350,581)	-	-	350,581	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
N1	子公司發行員工認股權	-	-	-	540	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	540		
M7	對子公司所有權權益變動	-	-	-	-	-	-	(	104,639)	-	-	-	-	-	-	-	-	(	104,639)	
D1	110 年度淨利	-	-	-	-	-	-	9,379,905	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9,379,905		
D3	110 年度其他綜合損益	-	-	-	-	-	-	(	21,418)	14,173	(	76,871)	133,253	-	-	-	-	49,137		
D5	110 年度綜合損益總額	-	-	-	-	-	-	9,358,487	14,173	(	76,871)	133,253	-	-	-	-	-	9,429,042		
C5	發行可轉換公司債	-	-	-	188,862	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	188,862		
I1	可轉換公司債轉換普通股	5,202,397	1,668,381	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,870,778		
Z1	110 年 12 月 31 日 餘 額	59,412,243	2,694,529	-	-	-	-	9,253,848	(	120,079)	(	5,512)	2,839,419	(	30,875)	-	-	74,043,573		
T1	避險工具損益基礎調整	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,687	-	-	-	-	100,687		
B1	110 年度盈餘分配 法定盈餘公積	-	-	-	-	925,385	(	925,385)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
B5	現金股利 - 每股 0.83145736 元	-	-	-	-	-	(	5,000,000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(	5,000,000)	
M1	發放予子公司股利調整資本公積	-	-	-	1,725	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,725		
D1	111 年度淨利	-	-	-	-	-	-	2,859,503	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,859,503		
D3	111 年度其他綜合損益	-	-	-	-	-	-	196,415	115,781	46,430	(	3,511,101)	-	-	-	-	-	(	3,152,475)	
D5	111 年度綜合損益總額	-	-	-	-	-	-	3,055,918	115,781	46,430	(	3,511,101)	-	-	-	-	-	(	292,972)	
I1	可轉換公司債轉換普通股	723,131	424,050	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,147,181		
T1	其 他	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7		
Z1	111 年 12 月 31 日 餘 額	\$	60,135,374	\$	3,120,311	\$	925,385	\$	6,384,381	(\$	4,298)	\$	40,918	(\$	570,995)	(\$	30,875)	-	\$	70,000,201

後附之附註係本個體財務報告之一部分。

(請參閱勤業眾信聯合會計師事務所民國 112 年 3 月 9 日查核報告)

董事長：謝世謙



經理人：高星漢



會計主管：王薇





中華航空股份有限公司

個體現金流量表

民國 111 年及 110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

單位：新臺幣仟元

代 碼	111年度	110年度
營業活動之現金流量		
A10000	\$ 3,888,902	\$ 11,973,940
收益費損項目		
A20100	26,756,562	26,503,214
A20200	181,662	179,111
A20300	38,474	38,474
A21200	( 566,465)	( 132,220)
A21300	( 11,723)	( 8,355)
A22300	2,939,603	3,585,007
A22500	( 19,911)	932,718
A23000	( 558,477)	-
A23100	-	540
A23700	1,641	-
A23700	675,274	1,391,279
A24100	1,580,216	( 895,534)
A29900	-	136,672
A29900	2,220,960	2,164,174
A29900	4,958,429	5,796,335
A29900	-	342,080
A29900	84,406	( 3,625)
A30000	營業活動相關之資產/負債變動數	
A31150	2,515,841	( 3,875,256)
A31160	( 76,204)	46,950
A31180	( 168,077)	( 117,036)
A31200	( 2,504,030)	( 1,009,933)
A31240	( 913,115)	70,928
A32150	209,251	( 278,147)
A32160	( 3,409)	145,603
A32180	692,575	5,815,179
A32125	12,486,227	( 927,584)
A32200	( 3,690,602)	( 1,476,769)

(接次頁)

(承前頁)

代 碼	111年度	110年度
A32230	\$ 660,685	\$ 1,474,423
A32240	17,864	106,282
A32990	72,384	-
A33000	51,468,943	51,978,450
A33100	564,084	129,028
A33200	317,263	213,017
A33300	( 2,361,441)	( 2,140,081)
A33500	( 4,402,059)	( 45,987)
AAAA	45,586,790	50,134,427
投資活動之現金流量		
B00040	( 4,793,951)	( 11,956,286)
B00050	11,923,194	5,863,137
B01500	( 9,535,604)	( 7,126,515)
B01600	9,063,037	11,110,497
B01800	-	( 4,527,062)
B02600	679,951	-
B02700	( 2,269,028)	( 1,702,245)
B02800	25,141	586,395
B03700	( 323,121)	( 79,357)
B03800	472,380	104,584
B07100	( 24,361,989)	( 12,182,071)
B09900	( 70,281)	( 66,007)
B09900	( 28,902)	-
B02300	-	9,730
BBBB	( 19,219,173)	( 19,965,200)
籌資活動之現金流量		
C00600	-	( 8,088,882)
C01200	-	4,500,000
C01300	( 2,525,200)	( 6,300,000)
C01600	4,231,761	40,224,874
C01700	( 20,902,756)	( 38,683,066)
C04020	( 10,194,631)	( 8,769,985)
C03000	58,477	273,890
C03100	( 61,488)	( 200,415)
C09900	-	2,810,098
C04500	( 5,000,000)	-
CCCC	( 34,393,837)	( 14,233,486)

(接次頁)

(承前頁)

代 碼	111年度	110年度
DDDD 匯率變動對現金及約當現金之影響	(\$ 394,070)	\$ 17,556
EEEE 本年度現金及約當現金(減少)增加數	( 8,420,290)	15,953,297
E00100 年初現金及約當現金餘額	35,913,117	19,959,820
E00200 年底現金及約當現金餘額	\$ 27,492,827	\$ 35,913,117

後附之附註係本個體財務報告之一部分。

(請參閱勤業眾信聯合會計師事務所民國 112 年 3 月 9 日查核報告)

董事長：謝世謙



經理人：高星漢



會計主管：王薇



Looking Forward to  
**Seeing You Again**

---

期待與您再次相逢

