

各部門主要所營業務

截至113年4月1日

單位	單位職掌
總稽核室	負責稽核內部控制制度、年度業務計畫之執行成效。
董事會業務小組	負責董事會籌開、議事錄整理寄發與決議事項列管、泛公股股東協調窗口及法人代表事務之處理、董事之聯繫與服務事宜及董事會暨各功能性委員預算編列與控管。
企業發展室	負責公司中長程經營策略規劃、機隊計畫及年度計畫、爭取航權並參與國際航空組織事務、建立本公司共用班號合作夥伴關係、策定品牌定位與發展策略、規劃中長期客艙與影視系統之設計與發展、飛機購、售、租及客運班表策劃等業務。
企業安全室	策訂公司安全、保安、品保、環境及緊急應變政策與制度，建立相關管理系統並辦理教育訓練，執行相關事件之調查、分析與查核，協調政府機構及各國民航管理單位、廠商、團體處理公司安全、保安、品保、環境及緊急應變相關業務。
公共關係室	負責公司對外發言、國會及媒體之溝通聯繫、策劃社會公益活動、贊助慈善愛心活動、籌辦公司首航及公司周年慶活動、華航園地編撰、華航雜誌編務之監督及協調、策訂公司形象廣告策略。
法律保險處	綜理法律諮詢、合約審查、司法與強制執行案件處理、行政救濟、法規遵循、法制教育、商標註冊登記、及各項保險續保理賠、小額客訴案件處理等作業。
財務處	負責規劃公司資金來源、管理資金運用、控管預算，審核記錄收付事項，編製財務報表，管理稅務、油料採購、提供會計及成本分析資訊等業務，負責督導轉投資事業之經營績效與管理等業務。
行政處	負責辦理一般性物品採購、營繕工程及土地不動產管理、陸路輸運管理及車輛保養維修；一般性庶務、辦理公司證照、印信保管監用、年鑑、公文總收發、文書檔案管理等業務。
空服處	負責制訂空服作業標準、管理培訓空服人員、規劃空服人力需求、執行空服簽派等業務。
地勤服務處	負責制訂地勤服務作業標準、發展地服作業系統、全線地服訓練計畫與執行、督導各站地服業務、提供桃園及松山機場地勤服務、綜理地勤代理合約等業務。
空中商用品供應營銷處	負責各項空服用品、銷售商品之研發、行銷與規劃；全線班機餐點與飲料之規劃及供應管理；督導與控管各項空服用品之申購、倉儲、整備與裝載等後勤供應管理；依據顧客意見及市場趨勢，研究各項空服用品品質之改善。
資安暨個資管理處	建置本公司資訊安全管理系統(ISMS)、個人資料保護管理系統(PIMS)及品質管理系統(QMS)，依據管理政策及目標，推動及監督各單位依相關規範有效運作，綜理內、外部稽核以及相關績效評估業務。定期檢視並向管理階層提報資安、個資暨品質管理實施成效與改善措施。
客運處	負責督導全線客運航網規劃暨航線管理、控管機位、營業促銷、數位行銷、會員行銷暨聯航合作、異業合作、釐訂客運運價及各項配額、評估績效，以及發展建立及維護各層次營收管理系統與客運商務訓練。
資訊管理處	結合資訊科技與業務知識，推動公司資訊化，以提昇企業營運競爭能力。
人力資源處	負責規劃公司組織與人力資源、制訂人事管理制度及給與標準、提供人員招募服務、督導人事管理、規劃員工培訓體系與前程發展、提供員工健康管理及派任關係企業人員管理。
職業安全衛生部	策訂公司職業安全衛生管理手冊與規章，擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項，並指導有關部門實施，以期防止職業災害，保障員工安全與健康。透過SGS驗證機構取得ISO45001:2018及CNS45001:2018職業安全衛生管理系統驗證，有效控制職業災害風險，提升職業安全衛生管理績效。
貨運處	釐定貨運發展策略、督導全線貨運營業、規劃貨運班表及管制艙位分配、制定並控管貨運運價及營業配額、評估營業績效、擬定並督導全線貨運服務及作業標準、貨運訓練及地勤代理合約審核、策劃貨運資訊系統、客貨機裝載管制作業、貨運裝備控管及運補、臺北貨運場站之作業、貨運處及台貨中心之會計業務等。

單位	單位職掌
航務處	負責飛航組員之人力需求計畫、飛航組員之訓練與管理、制訂飛航作業標準、制定油料政策及執行節油措施、管理飛航組員任務簽派、維護機上手冊、維護飛航訓練設備等業務。
聯合管制處	綜理全線機場整體航班運作協調作業、監管班機動態、協調處理異常狀況之班機調度、保障航班準時率、即時提供資訊給在空航機、確保飛行安全，調查班機重大延誤原因、建立完整航機及統計分析資料；執行、督導航機簽派作業，規劃及辦理航班飛越許可；負責業務相關之安全管理責任。
修護工廠	負責航機維修執行、顧客機修護服務、各站修護支援與督導、修護能量建立等業務。
機務工程處	負責航機維修之規劃與管制、航材補給管理、修護成本控制、售還機之交機及機務資訊系統發展策略之規劃等業務。
機務品保處	負責各國民航主管機關之協調聯繫，維持營運規範、修理廠執照及航空器適航證之有效性、維修人員之教育訓練與簽放之授權管理、品質稽核系統之制定及實施、航機品質管理與現場檢驗系統之建立及執行、依機隊計畫執行新機引進並協助航空器事件調查之處理等業務。
飛機修護訓練中心	開發符合民航局標準之機種訓練及民航證照轉換訓練課程，因應機務組織與外部顧客教育訓練需求，制定訓練計畫並據以執行教育訓練。
國內外各分公司	開發及推廣各分公司客貨運營業。