

中華航空公司

員工職場行為規範

1. 作業內容：

1.1. 服務理念與職業道德

- 1.1.1...本公司是交通運輸服務業，將每位旅客及每件託運貨物「平安送抵正確目的地」，是最基本的工作要求；而「服務」則是本公司每位員工的工作本質。
- 1.1.2...「服務」是對顧客及各人下游業務單位應有之態度。執行職務時應力求切實，迅速回應需求，不得互相推諉或無故稽延；應以同理心關懷協助，主動積極並先一步設想，以爭取信賴與認同。
- 1.1.3...服從公司合理的工作指派並忠勤完成，保守業務機密，尊重顧客也尊重自己的專業，是表現職業道德的具體方式。
- 1.1.4. 每位員工均必須了解、熟悉及遵守與自己業務有關的國家法令及公司規範，不確定時應盡速釐清而不應擅作主張。使自己的工作過程及成果符合法令規章，是本公司每位員工的義務。

1.2. 安全及平等的職場環境

1.2.1. 維護隱私

- 1.2.1.1. 公司及每位員工依業務需求均須確實遵守各國個人資料保護相關法規之規定管理及按業務之必要，蒐集、處理、保存及銷毀本公司員工及顧客的個人資料，並要求合作廠商共同遵守。
- 1.2.1.2. 個人的薪資及獎金亦屬隱私保護範圍，不可公開討論或洩漏自己或他人之薪資資料。
- 1.2.1.3. 顧客資料應謹慎處理並妥善保管，不得任意洩漏或移作他用，更不得擅自變造、偽造或模仿簽字於各項文件上；談論顧客情況時應注意場合及態度，無關人員不應在場。

1.2.2. 工作安全

- 1.2.2.1. 員工應按專業訓練及安全規定，確實執行安全措施，並正確佩帶使用各項安全裝備。
- 1.2.2.2. 禁止在工作場所及可能影響工作的時間內使用酒精性飲料及不當藥物，以免影響自身及他人安全。
- 1.2.2.3. 基於飛航安全，公司及同仁雙方均有必要配合任何因提升安全而產生的合理要求。
- 1.2.2.4. 在發現有可能影響安全或健康的情形時，每位同仁都有義務主動儘速向有關單位提報，以免自身及他人遭受傷害。
- 1.2.2.5. 每位員工應接受公司所提供之定期健康檢查，並進行自我健康管理。

中華航空公司

員工職場行為規範

1.2.3. 免於歧視與騷擾

- 1.2.3.1. 禁止在任何時間及狀況內對任何人因為性別、性傾向、種族、國籍、信仰、年齡、身心障礙、婚姻狀況、家庭狀況、社經地位及其他各項差異而產生之冒犯言語或行為。
- 1.2.3.2. 公司致力對全體員工提供尊重差異的工作環境及條件。員工亦應以尊重及專業的態度，公平對待能夠觸及之人事物。
- 1.2.3.3. 對於性騷擾事件，公司悉依政府法規處理。如遇相關事件，可向人力處性騷擾申訴專用信箱：shc@china-airlines.com 提出申訴。

1.2.4. 公正公開的選才原則

- 1.2.4.1. 招募、任用、晉升、考核等各項事務上一律禁止外力關說、黑函攻訐、施壓、賄賂，如有相關情況者不得晉用。
- 1.2.4.2. 公司以員工的人品操守、專業能力、工作態度與表現、以及發展潛力作為選才的標準。員工應與時俱進，積極充實專業職能，培養優異的專業能力，並發揮團隊合作精神，以提高工作績效。

1.3. 個人品德與操守

- 1.3.1. 避免接觸、協助或執行任何犯罪行為。
- 1.3.2. 不可說謊、偷盜、作偽證。誠實清白為最上策。
- 1.3.3. 避免涉入他人婚外情及不當性關係。交往關係應保持純正，並重視家庭價值。
- 1.3.4. 員工應重視榮譽與誠信，待人處事熱心正直，並具公德心與責任感。
- 1.3.5. 公司尊重每位員工的成熟人格，員工亦應隨時表現國民應有風範，能夠自我約束，對一般道德操守有正確的判斷。

1.4. 媒體互動及公眾形象

- 1.4.1. 非經公司同意或指派，任何員工不得於任何情況下主動或被動對外發表有關公司之言論、文章及各類書面或電子資料，以免洩漏公司機密或造成不必要之困擾。
- 1.4.2. 不可在未經公司同意前，在非工作場所穿著制服、或以足以辨識本公司的圖像文字，發表或展示各類資訊或從事私人活動。
- 1.4.3. 員工之各項意見應循公司內部所提供多元的溝通管道表達，或透過員工申訴專用信箱：wecare@china-airlines.com提出，不得逕向外部爆料，亦不得利用社群網站對他人及公司任意批評、謾罵、散佈謠言及做不當串聯之行為。
- 1.4.4. 公司以員工優秀的表現為榮，惟員工於各類場合均應行止合宜，以免因個人行為損及公司公眾形象。

中華航空公司

員工職場行為規範

1.4.5. 員工不得利用職務之便，以本公司員工或其他任何名義利用各管道或網路進行代購、售賣等商業化利益交易行為。

1.5. 利益衝突及迴避

1.5.1. 員工應專心擔任本公司委任之職務，避免任何可能影響本公司工作或發生利益衝突的兼職，以免影響個人身心健康及本公司整體利益。

1.5.2. 如有必要從事任何可能與公司職務有利益衝突之業務或活動時，應事先提報本公司主管，以取得協調及許可。

1.5.3. 配偶、親戚之間不得於公司職務上有從屬或考核關係，如有可能的業務或活動所使，例如招募考核等等，亦應主動迴避。

1.6. 反托拉斯和公平競爭

1.6.1. 為保持企業之間的公平競爭，不可與航空同業討論或商議運價、佣金、營收分配、客戶及市場劃分、聯合抵制等可能影響市場競爭機制事項。如有違法疑慮，應先行徵詢當地法律顧問或法律保險處。

1.6.2. 對於競爭者價格等商業敏感資訊應取自公開來源；蒐集市場資訊時，不可與航空同業以任何方式（諸如電子郵件、電話、簡訊等）交換或討論非公開之商業敏感資訊。

1.6.3. 當航空同業有意討論與競爭有關之非公開商業敏感資訊時，應立即表示未獲授權並儘速迴避，後續應即向主管報告並保存書面記錄。

1.6.4. 無正當理由不應拒絕交易，或對交易相對人為差別待遇，亦不得從事任何足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。

1.6.5. 如遇有當地司法機關持法院批准文件要求搜索或當地反托拉斯法主管機關進行行政調查時，應立即通知業務督導單位、法律保險處及當地法律顧問以尋求法律協助。

1.7. 交際及餽贈反貪腐規範

1.7.1. 禁止因爭取業務商機或其他目的，以直接或間接方式提供或支付任何有價支出予政府官員、政黨或任一競選候選人；亦不得收受任一單位提供之回扣或任何形式之賄賂。

1.7.2. 員工應遵循各在地國之反賄賂法律，以及各國反海外貪污行為法，如美國境外貪瀆法案（FCPA）、英國賄賂法案（UKBA）或中國反不當競爭法等。

1.7.3. 為維持業務關係執行之餽贈招待及交際活動時，應遵循各國適用之法律規範並以一般社會習俗為度，不得私下收受及賄賂，亦不可過度奢華，同時儘量採用具有公司標誌之公關禮品，並先獲得主管之同意。

1.7.4. 任何情況之交際應酬，均不得出入不正當場所及活動，並禁止傷風敗俗之行為。

中華航空公司

員工職場行為規範

1.8. 保護公司資產及智慧財產權

- 1.8.1. 員工於受僱或受聘期間，於公司企劃下完成其職務上之著作，以中華航空公司為著作人。非經公司同意下，不得有擅自洩漏、交付、移轉、公開發表、出租或出售等各項妨害公司權益之行為。
- 1.8.2. 為遵守著作權法並保護本公司資訊作業環境安全，公司之電腦設備僅得使用由本公司提供之合法軟體，其他未經授權者一律不得使用。如因公務另有需求，應主動與權責單位聯繫辦理。
- 1.8.3. 公司提供之各項軟硬體辦公設備及用品資源均係以提供公務運用為旨，不得將公物、服制、設備、網路、電郵等資源移作私用或刻意耗費；前述資源之使用得隨時接受公司之監督。

1.9. 舉報之責任與義務

- 1.9.1. 員工須依照公正文化精神，對於已發生之影響飛航及地面安全、貪瀆、或有違操守各類事件，具主動向所屬主管或業管單位舉報之義務；對於正在發生之事件，具主動制止及舉發之義務；對於可能存有潛在風險或疏失事件，具主動提報之義務。員工應瞭解，重大疏失或蓄意違反公司規定程序為不可接受之行為。
- 1.9.2. 提報內容應具體載明該情況發生之相關人事時地物，並註明提報者之姓名及單位。對於舉發違法或參與調查之人員，公司有義務予以保護並嚴禁報復。
- 1.9.3. 黑函提報者，公司有不處理之權利；刻意誣告、濫告者，公司將追查懲處。

1.10. 尊重人權

- 1.10.1. 每位員工皆應受到公平的對待與尊重，避免侵害他人人權或成為人權傷害之共犯，除支持公司對於人權的政策外，並致力及尊重國際公認人權規範／原則（含聯合國世界人權宣言(UDHR)、聯合國全球盟約(UNGIC)、國際勞動組織(ILO)基本公約的核心勞動標準、聯合國工商企業與人權指導原則(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)與當地法令規範。
- 1.10.2. 尊重員工結社自由與集體談判的權利。
- 1.10.3. 各單位應恪遵政府勞動法令，不使用強迫勞力或僱用未滿 16 歲之兒童勞工。

1.11. 環境友善承諾

- 1.11.1. 員工應熟悉並落實本公司「環境暨能源管理理念」與「環境暨能源政策」。
- 1.11.2. 員工應更有效率地使用現有資源，減少污染，善待動物並保護自然生態。

中華航空公司

員工職場行為規範

- 1.11.3. 公司依照相關法規制定各項環境保護措施及節能方案，以減緩地球暖化並加強環境之維護，員工應予關注並力行配合。
 - 1.11.4. 本公司已簽署白金漢宮宣言，支持全球生態多樣性保育與遏止非法動植物貿易行動；員工應關注、遵守及支持相關法規規範，不得參與並協助遏止非法動植物運輸與貿易行為。
- 1.12. 本公司員工就前述各項職場行為規範之遵循實踐，將納入年度績效評估考量；未能遵守或違反前述職場行為規範者，視情節輕重，依本公司相關獎懲規定懲處。