

GLOBAL HARMONY

with People, Society & Environment



Contents

Inspire the World Create the Future!

“인재와 기술을 바탕으로
최고의 제품과 서비스를 창출하여
인류사회에 공헌한다.”

보고서 작성 개요

삼성전자는 경제적 가치 창출과 더불어 환경을 보호하고, 사회적 발전을 추구하는 지속가능경영을 통해 세상에 긍정적인 가치를 제공할 수 있다고 믿고 있습니다. 이러한 지속가능경영 활동 성과를 투명하게 공개하고, 이를 바탕으로 다양한 이해관계자들과 소통하기 위해 2015년 여덟 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다.

보고기간 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일
(2015년 5월까지 일부 성과 포함)

보고범위 국내외 전 사업장 및 공급망 (K-IFRS 연결기준 재무정보 반영)

작성기준 GRI G4 가이드라인

검증기관 KPMG 삼정회계법인



임직원



협력사



고객



주주/투자자



지역사회



정부/언론/NGO

OVERVIEW · 4

PEOPLE

- 1. 정도경영 · 28
- 2. 인재경영 · 34
- 3. 근로환경 · 46

SOCIETY

- 4. 사업생태계 · 64
- 5. 나눔경영 · 80
- 6. 지속가능 혁신 · 91

ENVIRONMENT

- 7. 녹색경영 · 110
- 8. 친환경 제품 · 120
- 9. 녹색 사업장 · 127

행동규범 가이드라인 · 139

APPENDICES

- 외부 검증인의 검증보고서 · 152
- GRI G4 Index · 154

추가정보

- 삼성전자 대표 홈페이지 <http://www.samsung.com/sec>
- 지속가능경영 홈페이지 <http://www.samsung.com/sec/aboutsamsung/Sustainability/sustainability.html>
- IR 홈페이지 <http://www.samsung.com/sec/aboutsamsung/ir/newsMain.do>
- 삼성전자 공식 블로그 <http://www.samsungtomorrow.com/>

작성자 삼성전자 커뮤니케이션팀 지속가능경영사무국
 주소 서울시 서초구 서초대로 74길 11 삼성전자
 전화 +82-2-2255-7342 이메일 csr.partner@samsung.com

OVERVIEW

대표이사 인사말

경영철학

회사 소개

경영 현황

글로벌 네트워크

기업지배구조

리스크 관리

중요 이슈 분석

이해관계자 소통

대표이사 인사말

존경하는 이해관계자 여러분,
삼성전자에 보내 주시는 따뜻한 관심과 성원에 감사드립니다.

시장과 사업환경이 급변하는 가운데 삼성전자는 1997년 세계 경제 위기 이후 지난해 처음으로 매출과 이익이 역성장하는 어려움을 겪었습니다. 그러나 모든 임직원들이 헌신적으로 사업 경쟁력 강화를 위한 노력을 지속하여 현재의 역경을 새로운 성장 기반으로 다져가고 있습니다.

삼성전자는 이윤을 추구하고 주주 가치를 극대화하는 경영의 기본 활동뿐 아니라, 글로벌 선도기업으로서 사회적 책임감을 가지고 다양한 이해관계자들과 적극적으로 소통하며 현안을 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 올해는 지속가능경영을 구체적으로 실천하기 위한 '행동규범 가이드라인'을 제정하였습니다. 이는 회사의 모든 임직원이 지켜야 할 약속을 스스로 정리하고 공개함으로써 보다 책임 있는 경영활동을 수행하겠다는 의지의 표현입니다.

2015년 지속가능경영보고서에는 사회적 책임 경영을 위한 저희의 구체적인 활동을 '사람', '사회', '환경' 등 세 가지 부문으로 정리하였습니다.

우선 '사람' 부문에는 회사 경영철학의 중심인 인재의 중요성을 기반으로 정도경영, 인재경영, 근로환경 개선을 위한 노력을 담았습니다. 우수한 글로벌 인재를 영입하여 일선 현장에 투입하고, 이들이 지속적으로 성장할 수 있도록 다양한 교육 프로그램을 운영하며, 당사 및 협력사의 근로환경을 개선하기 위해 펼치는 노력들이 이 부문의 주요 내용입니다.

다음으로, '사회' 부문에는 회사의 내부조직만이 아니라 경영에 연계된 협력사, 유통망, 고객 등을 사업생태계 관점에서 이해하고, 혁신을 통해 회사의 지속가능성을 제고하며, 따뜻한 세상을 만들기 위해 펼치는 사회공헌 노력을 소개하였습니다. 특히 공급망 관리의 중요 이슈에 대해 사전예방 차원에서 펼치는 상생경영과 협력사 교육 프로그램들을 상세히 담았습니다.

마지막으로 '환경' 부문에는 회사의 친환경 정책을 바탕으로 하여, 사업장 관리와 제품 혁신 활동을 통한 녹색성장 노력을 수록하였습니다. 친환경 소재 및 제품 개발 확대와 온실가스 감축을 통한 기후변화 대응 노력을 확인하실 수 있습니다.

삼성전자는 '인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다'는 경영이념을 실천하기 위해 계속 노력할 것을 약속드립니다. 감사합니다.

삼성전자 대표이사 부회장 권오현

권 오 현



경영철학

삼성전자는 창업 이후 오늘에 이르기까지 인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다는 소명의식을 바탕으로 도전과 개척을 통해 성장해 왔습니다. 삼성전자 가치체계인 '경영이념, 핵심가치, 경영원칙'은 삼성의 경영철학에 뿌리를 두고 있으며, 회사의 모든 경영진과 임직원들이 중요한 의사 결정을 내릴 때 중추적인 역할을 하고 있습니다.

경영이념 Philosophy

인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다.

'기업은 사람이다'라는 신념을 바탕으로 인재를 소중히 여기고
마음껏 능력을 발휘할 수 있는 기회의 장을 만든다.



경영원칙 Principles

- 1 법과 윤리를 준수한다.
- 2 깨끗한 조직문화를 유지한다.
- 3 고객 · 주주 · 종업원을 존중한다.
- 4 환경 · 안전 · 건강을 중시한다.
- 5 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다.

회사 소개

1969년에 설립된 삼성전자는 전 세계 모든 고객들이 보다 편리하고 스마트한 생활을 즐길 수 있도록 최고의 제품과 서비스를 창출하여 더욱 혁신적인 변화와 새로운 가치를 만들어 나가기 위해 노력하고 있습니다.

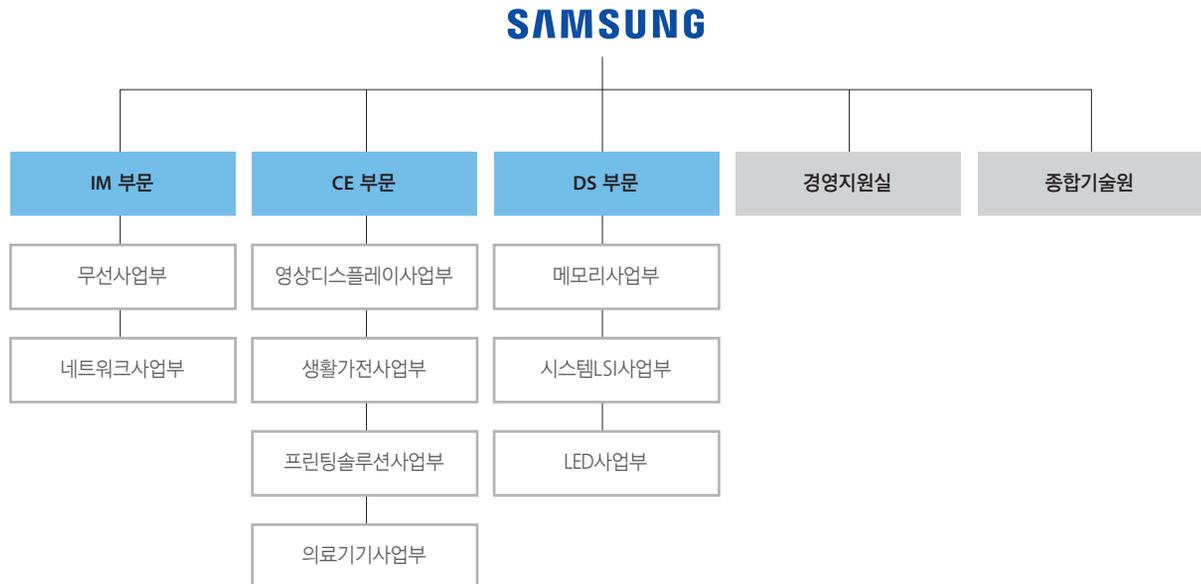
2013년부터 IT & Mobile Communications(이하 'IM'), Consumer Electronics(이하 'CE'), Device Solutions(이하 'DS') 3개 부문 체제를 주축으로 글로벌 책임경영체제를 강화하는 한편 부문간 시너지 창출에도 많은 노력을 기울이고 있습니다. 또한 전 세계에 진출해 있는 지역총괄 산하 현지법인을 통해 지역별로 차별화된 제품 생산 및 연구개발, 마케팅, 서비스를 수행하며 글로벌 기업으로서의 역량을 키워 나가고 있습니다.

삼성전자는 대한민국 경기도 수원에 본사를 두고 IM, CE 부문이 전 세계에 지역총괄 10개를, DS 부문이 지역총괄 5개를 운영하고 있으며 생산법인, 판매법인, 연구소 등 210여 개의 거점을 보유하고 있습니다.

조직 구성

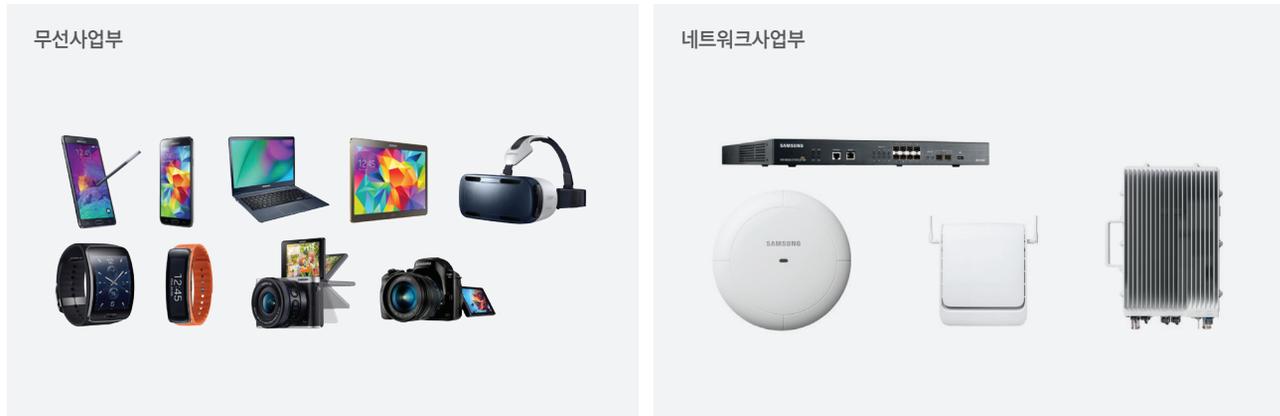
삼성전자는 제품 특성에 따라 IM, CE, DS 3개 부문이 독립적인 경영을 통해 각 부문의 경쟁력을 강화하고 있습니다. IM 부문은 스마트폰, 컴퓨터, 네트워크 시스템 등의 통신기기를, CE 부문은 TV와 모니터, 냉장고, 세탁기, 프린터, 의료기기 등 각종 전자제품을 생산·판매하고 있습니다. DS 부문은 DRAM, NAND, 모바일 AP 등을 생산·판매하고 있습니다.

삼성전자 조직도



사업부문별 주요 제품

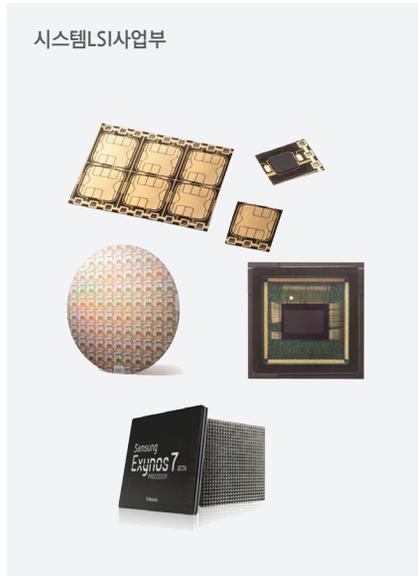
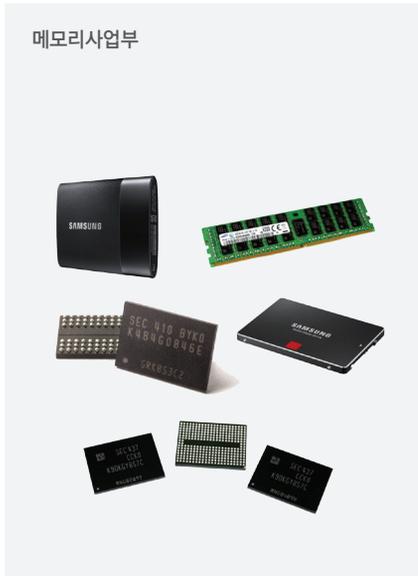
IM 부문 삼성전자는 프리미엄 스마트폰 시장 리더십을 기반으로 다양한 라인업 전략을 성공적으로 추진하여 글로벌 스마트폰 1위 위상을 유지하고 있습니다. 네트워크사업부의 장비와 솔루션 또한 지구촌 곳곳에 4세대 통신망을 보급하는데 기여하고 있습니다. 2014년에는 모바일 헬스케어, B2B 등 미래 성장을 위한 투자를 지속하고, 업계 최고의 R&D 역량을 바탕으로 고객에게 새로운 가치를 제공하는 기업으로서 위상을 더욱 높여 나가기 위해 노력했습니다.



CE 부문 삼성전자는 2006년 이후 2014년까지 FPTV, LCD TV, 전체 TV 시장에서 세계 1위를 유지하고 있습니다. 2013년에는 기존 대비 화질 및 해상도를 혁신적으로 개선한 UHD TV, OLED TV를 출시했고, 2014년에는 UHD TV, Curved TV 등 프리미엄 시장을 주도하며 업계 리더십을 유지했습니다. 냉장고, 세탁기 등 생활가전 사업 역시 혁신적인 신제품 출시와 차별화된 디자인으로 프리미엄 시장에서 큰 성장을 이루었습니다.



DS 부문 2014년 삼성전자는 세계 최초로 DRAM 20나노 제품의 개발과 양산 안정화를 완료해 기술과 원가 경쟁력을 바탕으로 초격차를 실현하고 있습니다. 모바일 중심의 고수익 차별화 제품을 확대하고 공정의 전환을 가속화하는 한편, 차세대 신제품 개발에도 집중하고 있습니다. 앞으로 클라우드용 서버와 중저가 모바일 시장이 성장할 것으로 예상됨에 따라, DS 부문은 첨단공정을 기반으로 차별화된 제품 라인업을 확대하고, 이를 통해 응용처별로 최적화된 제품을 공급함으로써 반도체 업계 리더로서 시장을 선도해 나갈 것입니다.



2014년 주요 성과



경영 현황

2014년 세계 경제는 미국 경제의 점진적 회복에도 불구하고 중국의 성장률 둔화와 신흥시장의 정치·경제적 불확실성이 상존하는 가운데 국내 경기 위축 상황이 지속되었습니다. 그러나 삼성전자는 이러한 불투명한 경제상황 속에서도 2014년 연결기준 매출 206.2조 원, 영업이익 25조 원을 달성하였습니다.

재무적인 측면에서는 연결기준 부채비율 37.1%, 자기자본비율 72.9%, 자기자본이익률 14.7%를 기록하는 등 건실한 재무구조를 유지하였으며, 브랜드 가치는 2014년 455억 달러로 전년대비 15% 상승하며 2014년 10월 인터브랜드 발표 기준 전 세계 기업 중 7위에 선정되었습니다. 사업적인 측면에서는 핵심 기술과 디자인 역량을 바탕으로 세계 최대 용량의 서버용 DRAM 모듈 양산, UHD TV 및 Curved TV 등 프리미엄 TV 시장을 선도하며 시장에서의 위상을 더욱 공고히 하였습니다.

주요 재무 실적 (조 원)

매출액



영업이익



당기순이익



지역별 매출 실적 및 비중 (조 원, %)

	2012	2013	2014
미주	58.2 (29)	69.4 (30)	68.7 (33)
유럽 (CIS 포함)	49.5 (25)	52.7 (23)	43.0 (21)
중국	28.2 (14)	40.1 (18)	33.0 (16)
국내	29.2 (14)	22.8 (10)	20.7 (10)
아시아 및 아프리카	36.1 (18)	43.7 (19)	40.8 (20)

부문별 매출 실적 및 비중 (조 원, %)

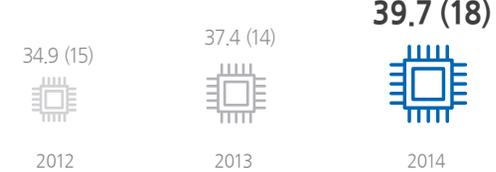
IM



CE



반도체



디스플레이

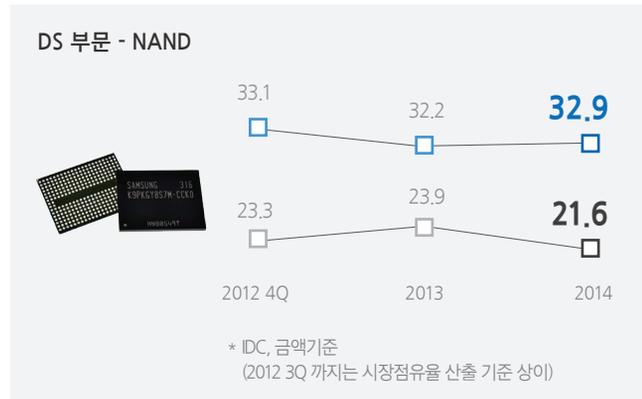
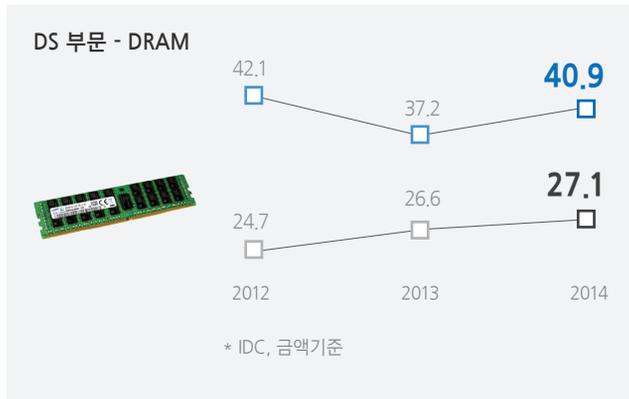
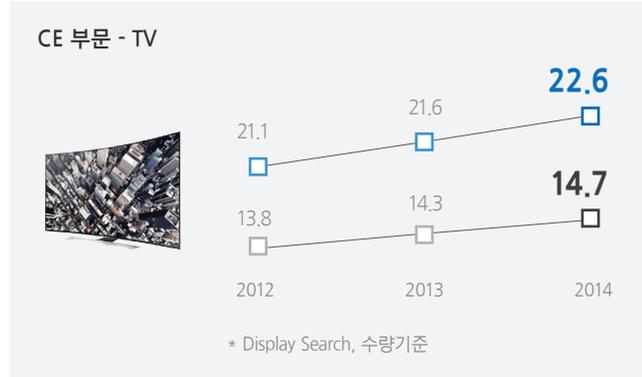


시장점유율 1위 제품



시장점유율 (%)

■ 삼성전자 ■ 2위 기업



대외 평가 주요 성과

2 Fast Company 2015
가장 혁신적인 기업
(IoT 부문)

7 Interbrand 2014
베스트 글로벌 브랜드

11 Interbrand 2014
베스트 글로벌 그린 브랜드

3 BCG 2014
가장 혁신적인 기업

13 Fortune 2014
글로벌 500대 기업

10 Forbes 2014
세계에서 가장 평판 좋은 100대 기업

글로벌 네트워크

삼성전자는 2014년말 기준 전 세계에 생산법인, 판매법인, 디자인센터, 연구소 등 210여 개의 거점을 보유하고 있습니다. 조직의 효율적 운영을 위해 현지화 전략을 펼치고 있으며 한국을 비롯해 북미, 유럽, 동남아, 아프리카 등에 15개 지역별 총괄체제를 운영하고 있습니다.

지역총괄

15개

글로벌 생산거점

38개

자체생산률 90%

글로벌 판매거점

54개

글로벌 R&D 센터

36개

연구개발비 15.3조 원

글로벌 디자인센터

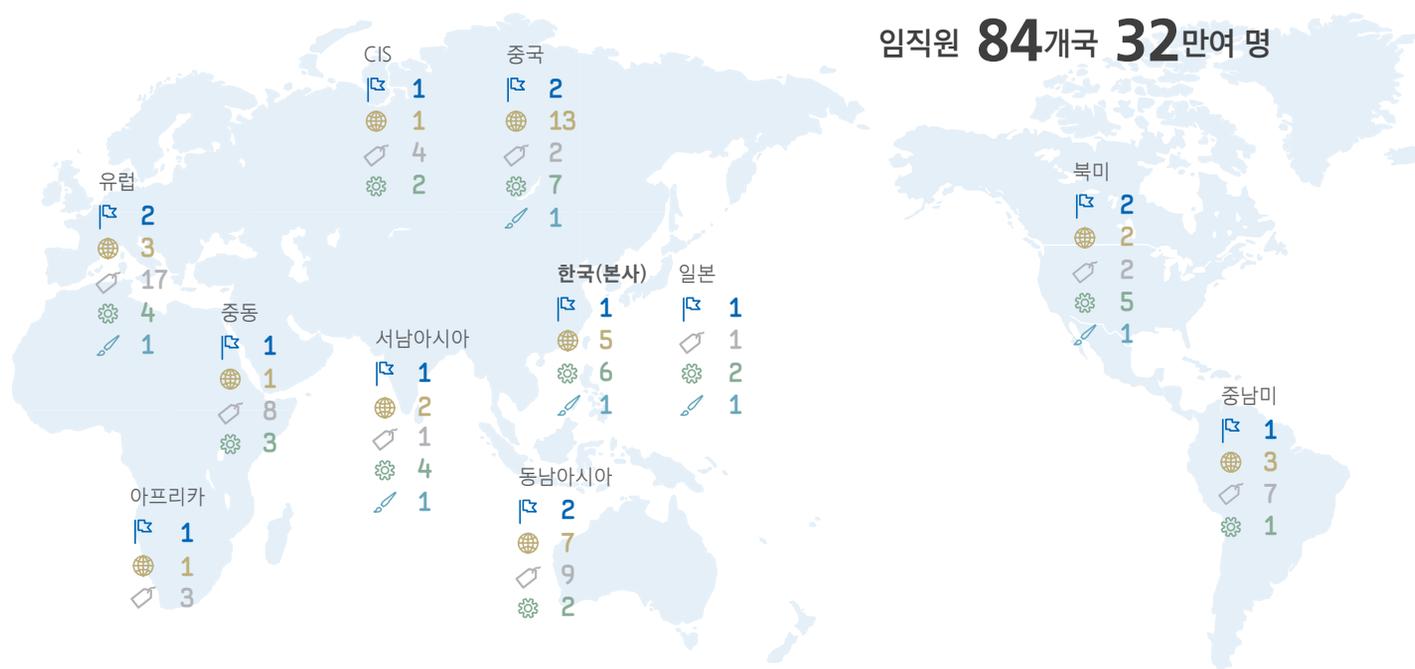
6개

지역특화 디자이너 1,700여 명

기타*

64개

* 판매지점, 서비스센터, 물류법인 등



기업지배구조

삼성전자는 투명경영과 책임경영 원칙 아래 경영자들이 창조적이고 진취적인 기업가정신을 발휘할 수 있도록 함으로써 궁극적으로 기업가치의 극대화를 지향하고 있습니다. 이러한 정신에 따라 이사회는 법령 또는 정관에 규정하고 있는 사항, 주주총회로부터 위임 받은 사항, 회사 경영의 기본 방침 및 업무 집행에 관한 중요 사항을 의결하고 있으며, 경영진의 업무 집행을 감독하고 있습니다. 또한 관련 법규와 사업환경의 변화에 능동적으로 대처하고 효율적인 의사결정을 내리기 위해 이사회 내 6개 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다.

이사회 구성

이사의 독립성을 제고하고, 다각적인 논의를 통해 투명한 의사 결정을 내릴 수 있도록 사내이사 4명, 사외이사 5명으로 구성되어 있습니다. 또한 경영 전반에 대한 자유롭고 공정한 의견 교류와 수렴이 이루어질 수 있도록 사외이사만으로 구성된 회의도 개최하고 있습니다.

이사 선임 제도

삼성전자 이사회는 정관 24조에 따라 이사 3인 이상 14인 이하의 이사로 구성되며, 정기 주주총회 의결을 통해 선임됩니다. 상법과 회사 정관상 겸업금지 조항에 따라 모든 이사는 이사회 의 승인 없이 회사와 동일한 종류의 영업을 할 수 없습니다.

사외이사 독립성 기준 삼성전자는 사외이사의 '독립성'을 판단함에 있어 상법에서 정하고 있는 기준에 따릅니다. 사외이사 후보는 법에 따라 추천되며, 회사와의 이해관계 상충 여부 등 결격 사유에 대한 철저한 검증을 거쳐 충분한 독립성과 객관성을 갖춘 인물을 선정하고 있습니다. 회사상근자, 최대주주의 특수관계인, 금전대차 관계자, 이사의 직계 존·비속 등은 사외이사 자격이 주어지지 않습니다. 대주주나 최근 2년 이내 재직했던 임직원의 사외이사 활동도 허용되지 않습니다.

사외이사 전문성·다양성 기준 사외이사는 정관에 따라 경영·경제·재무·법률·IT기술 분야 전문지식과 경험이 풍부한 외부전문가 중 사외이사후보 추천위원회가 추천한 이를 주주총회에서 선임하고 있습니다. 또한 이사회는 다양성을 중요하게 생각하여 다양한 인종, 성별, 나이, 국적 등 다양한 배경을 가진 이사를 사외이사로 추천하기 위해 노력하고 있습니다. 이 결과 2013년부터는 여성 사외이사가 선임되어 활동하고 있습니다.

이사회 운영과 결의 방법

삼성전자의 이사회 운영은 정기이사회와 임시이사회로 구분되어 있습니다. 정기이사회는 정관에 따라 매 분기 1회 개최되고 있으며, 임시이사회는 필요에 따라 수시로 개최됩니다. 이사회 소집은 의장이 소집하는 것을 원칙으로 하되, 각 이사가 업무수행상 필요하다고 인정되는 경우 의안과 그 사유를 밝혀 의장에게 이사회 소집을 요구할 수 있습니다. 이사회 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수로 하고, 관계법령이 허용하는 범위 내에서 화상 회의 등 통신수단을 사용할 수 있습니다. 이사의 의결권은 사내 이사와 사외이사 모두 동등하게 1인 1표권을 원칙으로 하고, 특별한 이해관계가 있는 안건에 대해서는 해당 이사의 의결권 행사가 금지됩니다.

이사회 평가와 보상

이사회와 각 위원회는 매년 참석률을 비롯해 연간 활동 내역을 자체적으로 평가하고 있습니다. 사외이사의 독립성을 보장하기 위하여 기본급여와 회사 업무로 인한 국내외 출장비 외에 성과 평가에 따른 보수는 별도로 지급하지 않습니다.

이사회 산하 위원회

삼성전자 이사회는 2014년 한 해 동안 7회의 이사회를 열어 총 26건의 안건을 상정, 처리했습니다. 신속하고 효율적인 의사 결정을 위해 관련 법규에 따라 이사회 내에 위원회를 설치했으며, 이사회 의 권한사항 중 일부를 위임하여 전문적 지식과 경험을 필요로 하는 주요 안건에 대해서 해당 위원회가 집중 검토·처리하고 있습니다. 현재 이사회 산하에는 경영위원회, 감사위원회, 사외이사 후보 추천위원회, 내부거래위원회, 보상위원회, CSR위원회 등 총 6개의 위원회를 운영하고 있습니다.

경영위원회 업무 수행의 전문성과 효율성을 높이기 위하여 정관 또는 이사회 규정 및 결의에 따라 이사회가 위임한 사안을 심의·결의하고 그 결과를 이사회에 보고합니다. 2014년에는 총 13회 개최되었습니다.

감사위원회 견제와 균형을 통해 경영진이 기업가치 극대화를 이루어낼 수 있도록 감독·지원하기 위한 감사 기구로서 위원 3인 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 이사회에 대한 조사·보고 및 재무 리스크 관리 의무를 수행하고 있습니다. 2014년에는 총 5회 개최되었습니다.

사외이사후보 추천위원회 사외이사후보 선임의 공정성과 독립성을 확보하기 위해 설치된 위원회로서, 위원 4인 중 3인이 사외이사로 구성되어 있습니다. 2015년 1분기에 사외이사 선임을 위해 총 2회 개최되었습니다.

내부거래위원회 자율적인 공정거래 준수를 통해 회사 경영의 투명성을 제고하기 위한 위원회로서, 위원 3인 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 2014년에는 총 6회 개최되었습니다.

보상위원회 이사 보수 결정 과정의 객관성과 투명성을 확보하기 위한 위원회로서, 위원 3인 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 2014년에는 총 2회 개최되었습니다.

CSR위원회 기업의 사회적 책임을 다하고 공익에 이바지하기 위한 위원회로서 위원 5인 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 필요에 따라 외부와 연계한 연구를 운영하고 있습니다. CSR 위원회에서 운영한 기업생태계발전연구회에서는 비즈니스 생태계의 상호 발전을 위해 벤처·중소기업에 대한 표준정보 제공 확대, 글로벌 기업 생태계의 발전 등 8개 분야에서 52건의 주제에 대한 연구과제가 수행되었습니다.

이사 프로필

사내이사



권오현

- 대표이사 부회장 (2012~현재)
- 종합기술원 원장 (2013~현재)
- DS 부문장 (2011~현재)
- 반도체사업부장 (2008~2011)
- System LSI사업부장 (2004~2008)



윤부근

- 대표이사 사장 (2013~현재)
- CE 부문장 (2012~현재)
- CE담당 (2011~2012)
- 영상디스플레이사업부장 (2007~2011)
- 영상디스플레이사업부 개발팀장 (2003~2007)



신종균

- 대표이사 사장 (2013~현재)
- IM 부문장 (2012~현재)
- IM담당 (2011~2012)
- 무선사업부장 (2009~2011)
- 무선사업부 개발실장 (2006~2009)



이상훈

- 경영지원실장 (2012~현재)
- 미래전략실 전략1팀장 (2010~2012)
- 사업지원팀장 (2008~2010)
- 전략기획실 전략지원팀 (2006~2008)

사외이사



이인호

- 사외이사 (2010~현재)
- 신한은행 고문 (2009~2011)
- 신한금융지주회사 대표이사 사장 (2005~2009)
- 신한은행 은행장 (1999~2003)
- 신한은행 이사, 상무이사, 전무이사 (1991~1999)



김한중

- 사외이사 (2012~현재)
- 차병원그룹 미래전략위원회 위원장 (2012~현재)
- 연세대학교 총장 (2008~2012)
- 대한예방의학회 이사장 (2006~2008)
- 연세대학교 의과대학 교수 (1982~2012)



송광수

- 사외이사 (2013~현재)
- 김·장 법률사무소 고문 (2007~현재)
- 제33대 대검찰청 검찰총장 (2003~2005)
- 대구고등검찰청 검사장 (2002~2003)
- 법무부 검찰국 국장 (2001~2002)



이병기

- 사외이사 (2012~현재)
- 서울대학교 전기정보공학부 교수 (1986~현재)
- IEEE Communications Society, President (2010~2011)
- 방송통신위원회 상임위원 (2008~2010)
- 한국통신학회 (KICS) 회장 (2007)



김은미

- 사외이사 (2013~현재)
- 이화여자대학교 국제대학원 원장 (2005~2007, 2011~현재)
- 이화여자대학교 국제대학원 교수 (1997~현재)
- 국제개발협력학회 학회장 (2011~2012)
- University of Southern California 사회학과 교수 (1987~1997)

이사회 산하 연구회를 통한 실질적인 사회적 책임 이행

이병기 사외이사는 이사회 산하 CSR위원회의 위원장을 담당하고 있으며, CSR위원회 산하 기업생태계발전연구회의 회장도 맡고 있습니다. 기업생태계발전연구회에서는 객관적이고 전문성 있는 연구 결과를 도출하기 위해 벤처기업 또는 중소기업 분야 전문가와 삼성전자 상생협력 분야 임원 등 각계의 전문가를 모아서 연구회를 운영하고 있습니다.



CSR위원회 이병기 이사

이병기 이사는 “사회의 요구사항을 대변할 외부 전문가와 회사의 경영상황을 대변할 임원들이 한자리에 모여서 주기적으로 토론하고 연구함으로써 중소벤처기업들과 삼성전자가 상생발전을 위해 협력할 항목들을 발굴했습니다. 이 연구회 활동이 장차 우리나라 기업생태계 발전의 새로운 지평을 열 수 있기를 기대합니다.” 라고 연구회의 성과와 향후 계획을 밝혔습니다. 연구회는 벤처기업과 삼성간의 협력방안, 해외 네트워크와 오픈이노베이션센터 활용 등 기업생태계 발전을 위해 삼성전자가 기여할 수 있는 내용을 다각적으로 연구하고 있습니다. 연구회가 수행한 연구결과를 CSR 위원회가 의결하여 이사회에 보고하면 회사에서도 실행에 옮기기 위해 많은 노력을 기울이고 있습니다.

“회사에서 연구회의 연구 결과를 경영에 적극 반영하고자 노력하고 있어 매우 고무적입니다. 이사회 산하 기구에서 외부 전문가들과 공동으로 연구하는 최초의 시도인 만큼 참신한 결실을 얻을 수 있도록 2015년 2기 연구회에서도 최선의 노력을 다 할 것입니다.”

이병기 사외이사는 연구회 활동 결과가 삼성전자 CSR 활동에 반영되어, 기업 생태계 발전에 도움이 되기를 희망한다고 밝혔습니다.

글로벌 선도기업으로서 사회적 책임에 대한 적극적 참여 필요



CSR위원회 김은미 이사

김은미 사외이사는 국제협력 및 개발도상국 사회공헌 분야의 전문가로서 CSR위원회를 통해 삼성전자의 사회공헌 방향을 제시하는데 관심이 높습니다.

“사회는 글로벌 기업에게 기대하는 바가 큼니다. 이런 관점에서, 전 세계를 대상으로 시행하는 삼성의 최근 사회공헌 활동은 매우 인상적입니다.”

직접 개발도상국 현장을 찾아 발로 뛰는 연구를 진행하고 있는 김은미 이사는 지난 2013년 케냐의 삼성전자 엔지니어링 아카데미 방문이 인상 깊은 경험이었다고 말했습니다. 삼성전자는 교육시설을 건축하고 무상으로 IT 교육을 제공할 뿐만 아니라, 일부 수료자들을 서비스 엔지니어로 채용했습니다. 김은미 이사는 “이같은 프로그램은 교육 제공과 일자리 창출을 통해 개인의 삶을 지원할 뿐만 아니라 개발도상국 국가 경제에도 보탬이 되는 활동”이라고 평가했습니다.

“삼성전자는 글로벌 선도기업으로서 단기적인 이익과 분리하여 장기적인 안목에서 더 적극적으로 사회적 책임 활동을 전개해야 할 때라고 생각해요. IT 인력 양성뿐 아니라, 개발도상국에서 필요로 하는 인성·언어교육 등에도 관심을 갖고 남녀 학생들이 고루 교육을 받을 수 있는 기회를 제공하면 좋을 것 같습니다.” 그는 삼성전자가 세계적인 인재양성과 상생협력 프로그램을 통해 글로벌 기업 시민으로서 사회적 책임을 다할 수 있도록 적극적인 자문과 조언을 지속할 계획이라고 밝혔습니다.

리스크 관리

삼성전자는 글로벌화에 따른 재무적, 사업적 리스크 및 각국 규제 강화 등에 대응하는 시스템을 갖추고 이를 효율적으로 관리함으로써 사업 경쟁력을 강화하고 있습니다. 재무적인 리스크를 분석하는 G-ERP(Global Enterprise Resource Planning), 공급망 리스크를 관리하는 G-SCM(Global Supply Chain Management) 등 다양한 시스템 구축을 통해 전사적인 리스크를 관리하고, 자가진단 시스템을 통해 위험요소를 사전에 예방하고 있습니다. 또한 전 세계에 산재해 있는 각종 프로세스와 시스템을 표준화함으로써 경영효율성과 생산성을 향상시키고 있습니다.

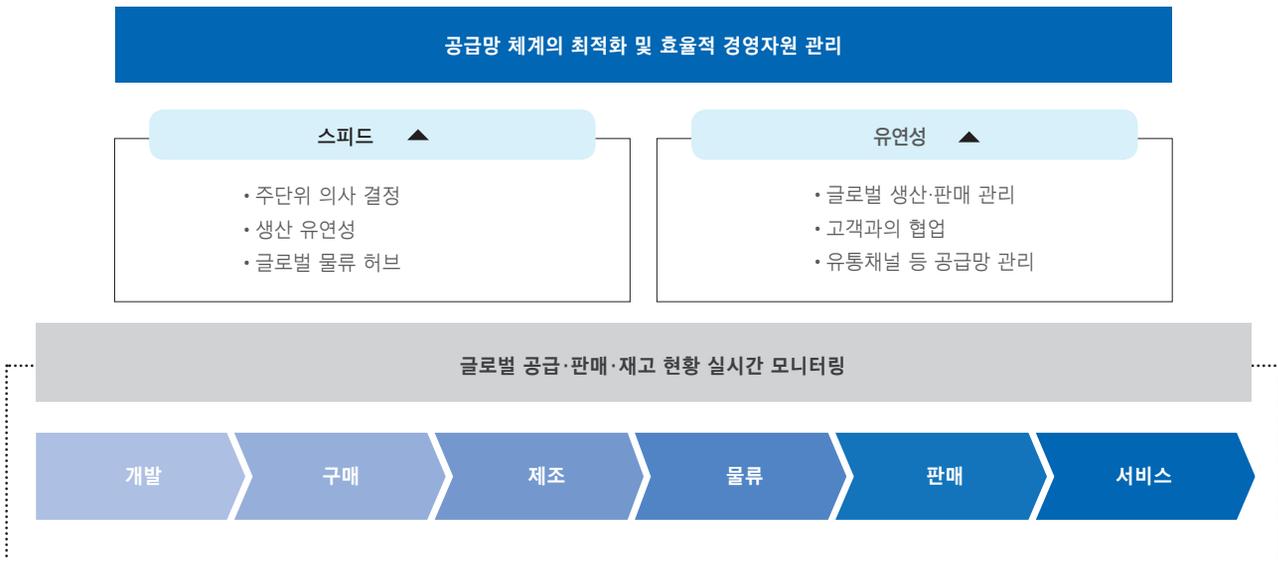
Global SCM을 통한 리스크 관리

삼성전자는 글로벌 IT 기업으로서 시장환경 변화에 신속하게 대처하고 치열한 경쟁에서 우위를 확보하기 위해 최고 수준의 물류 혁신 경쟁력을 유지하고 있습니다. 세계 최고 수준의 글로벌 공급망을 운영하기 위해 IT 인프라를 기반으로 한 공급망 프로세스를 지속적으로 혁신하고 있습니다. 개발, 구매, 제조, 물류, 판매, 서비스에 이르는 글로벌 공급망에 대해 실시간으로 모니터링해 시장 변화와 이상 상황을 감지하고 주요 제품군별로 주단위 글로벌 생산·판매 관리체계를 구축하여 리스크를 최소화할 수 있는 경영환경을 구현했습니다. 또한 회사의 전반적인 재무적·사업적 리스크 관리를 위해 CFO가 주관하는 운영협의체와 사업부 최고경영진이 참여하는 경영위원회를 통해 월간·연간 경영계획, 실적·성과 및 목표를 관리하고 있습니다.

특히 2014년도에는 휴대폰의 유통망 리스크 관리를 위해 주요 고객사와 '상호 공급계획 예측 프로그램(CPFR, Collaborative Planning Forecasting & Replenishment)'이라는 협업 프로그램을 통해 정보를 공유함으로써, 재고를 감축하고 판매 효율을 향상시켰습니다. 그 결과 유통 고객사의 재고를 상당부분 개선했고, 전 세계 거래선과 판매장까지 실시간 정보 공유를 가능하게 했습니다.



리스크 관리 체계



세무 관리 체계

삼성전자는 모든 사업활동에 있어 '법규 준수와 성실한 세무신고·납부 의무 이행' 및 '국가 재정에의 기여와 세무 정책 발전을 통한 사회 공헌'을 최우선의 세무정책으로 삼고 있습니다. 또한, 다양한 측면에서 세무 리스크를 평가하며, 리스크 관리를 위해 컴플라이언스 준수를 가장 중요하게 생각합니다.

세무관리 정책

법규 준수 및 세무신고·납부 의무의 성실 이행

- 삼성전자는 사업활동을 수행하는 각 국가에서 법규를 준수하고 성실하게 세무 신고 및 납부 의무를 이행하고 있습니다. 이를 위해 각 국가의 과세당국과 정직하고 열린 관계를 유지하며, 요청에 따라 관련된 사실관계와 증빙을 제공하고 있습니다.
- 삼성전자는 많은 국가에서 활발한 사업활동을 펼치고 있는 기업으로서 각 국가별 세법의 차이점을 인식하고 세무 리스크를 방지하고, 모든 거래 수행 시 관련된 법규 및 관행을 분석하여 세법의 범주 내에서 사업을 수행합니다.
- 모든 법인의 세무담당 임직원은 삼성전자의 세무정책에 따라 법규를 준수하며 과세당국과 투명한 관계를 유지한다는 원칙하에 업무를 수행 합니다.

세무 리스크 평가 삼성전자는 사업과 관련된 모든 재화와 용역의 거래, 인수·합병, 기업 구조 변경, 국제거래, 신규 사업 추진, 거래 구조 변경시 발생할 수 있는 모든 세무상의 리스크를 방지하기 위해 노력하고 있습니다. 따라서 사업상의 의사결정이 필요할 때, 회사의 세무조직은 외부전문가와 공조하여 세무 리스크를 신중하게 평가하며, 유관부서에서는 세무 리스크 검토 결과를 다른 여러가지 요소와 함께 고려하여 최종적인 의사결정을 하게 됩니다.

사업상의 활동과 관련하여 세무 리스크를 평가할 때, 당사는 다음과 같은 내용을 중점적으로 검토합니다.

- 구체적인 사실관계의 철저한 분석
- 관련된 국내외의 법규 및 과세관행의 검토
- 가능한 여러가지 방안에 따른 수익과 비용 시나리오
- 잠재적인 리스크 여부 및 가능성
- 리스크 발생 시 대응 방안

세무 리스크 관리

각종 세무 리스크 관리를 위해, 삼성전자는 컴플라이언스 준수를 가장 중요하게 생각합니다. 모든 거래시에 법규와 관행을 지키기 위해 삼성전자는 신중한 세무 리스크 평가·검토와 이를 바탕으로 하는 의사결정 체계를 구비하고 있습니다. 또한 모든 세무신고와 납부 기한을 준수하며, 거래와 관련된 적격 증빙과 의사결정 근거를 문서화하여 보관합니다. 뿐만 아니라 과세당국과 투명한 관계를 유지하고, 과세당국의 자료 요청에 대해 신속하고 정확하게 대응하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 특히, 삼성전자는 국내거래에서는 관련법률에 따라 제3자 및 특수관계자와의 거래에서 공정한 거래 가격을 유지하고 있습니다. 국제거래에 있어서도 정상가격에 따라 거래하여 리스크 방지를 위한 노력을 하고 있습니다.

세무관리를 통한 지역사회 발전 기여

삼성전자는 전세계적으로 경제발전에 많은 기여를 하고 있습니다. 각 국가에서 주요 납세자 및 투자자로서의 입지를 다지고 있으며, 매년 고용창출에도 상당한 기여를 합니다. 또한, 전세계적으로 제품과 용역을 구입하면서 지역경제의 활성화에도 큰 역할을 하고 있습니다. 특히, 삼성전자는 각 국에서 납세의무를 성실히 수행하여 재정경제에 기여합니다. 법인의 소득에 대해 법인세를 납부하고 있으며, 그 밖에 간접적으로도 부가세, 원천세 등의 세수 창출에도 큰 공헌을 하고 있습니다.

중요 이슈 분석

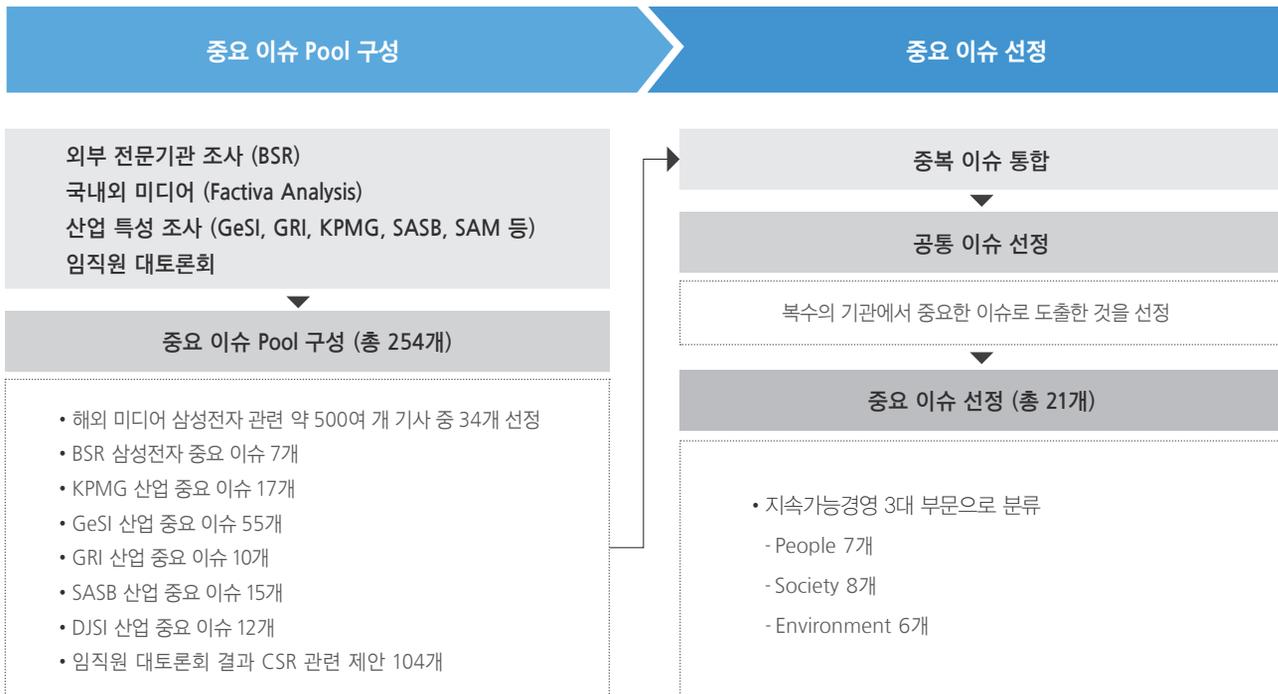
삼성전자는 국내외 주요 이해관계자들이 제기한 이슈에 대해 정확한 현황과 개선사항을 기반으로 진정성 있는 소통을 하고자 노력하고 있습니다. 2015년 지속가능경영보고서는 기존의 중요 이슈 선정 프로세스를 보완하였습니다. 전년도 대비 가장 크게 보완된 점은 CSR 자문기관인 BSR(Business Social Responsibility)이 진행한 이해관계자 설문조사 결과가 반영되어, 이해관계자들로부터 보다 진솔한 의견을 들을 수 있었다는 점입니다. 또한 임직원 대토론회와 해외 사회공헌 활동 관련 미팅을 통해 회사의 사회적 책임과 관련해 임직원들이 중요하게 생각하고 있는 점들에 대해서도 반영할 수 있도록 노력했습니다.

이해관계자 설문조사, 미디어 분석, 산업환경 분석 등을 통해 도출된 중요성 평가 결과는 관련 부서와의 지속적인 협의 및 논의를 통해 이슈 관리 수준과 범위를 명확히 했으며, 내부 경영진 및 외부 이해관계자들의 평가 결과는 다음 해 경영계획에 반영되도록 프로세스를 정립했습니다. 삼성전자는 이러한 중요성 평가 결과가 경영진의 의사 결정 및 관련 부서들의 경영계획에 반영되어 연속성을 확보해 나가도록 노력하고 있습니다.

분야별 중요 이슈

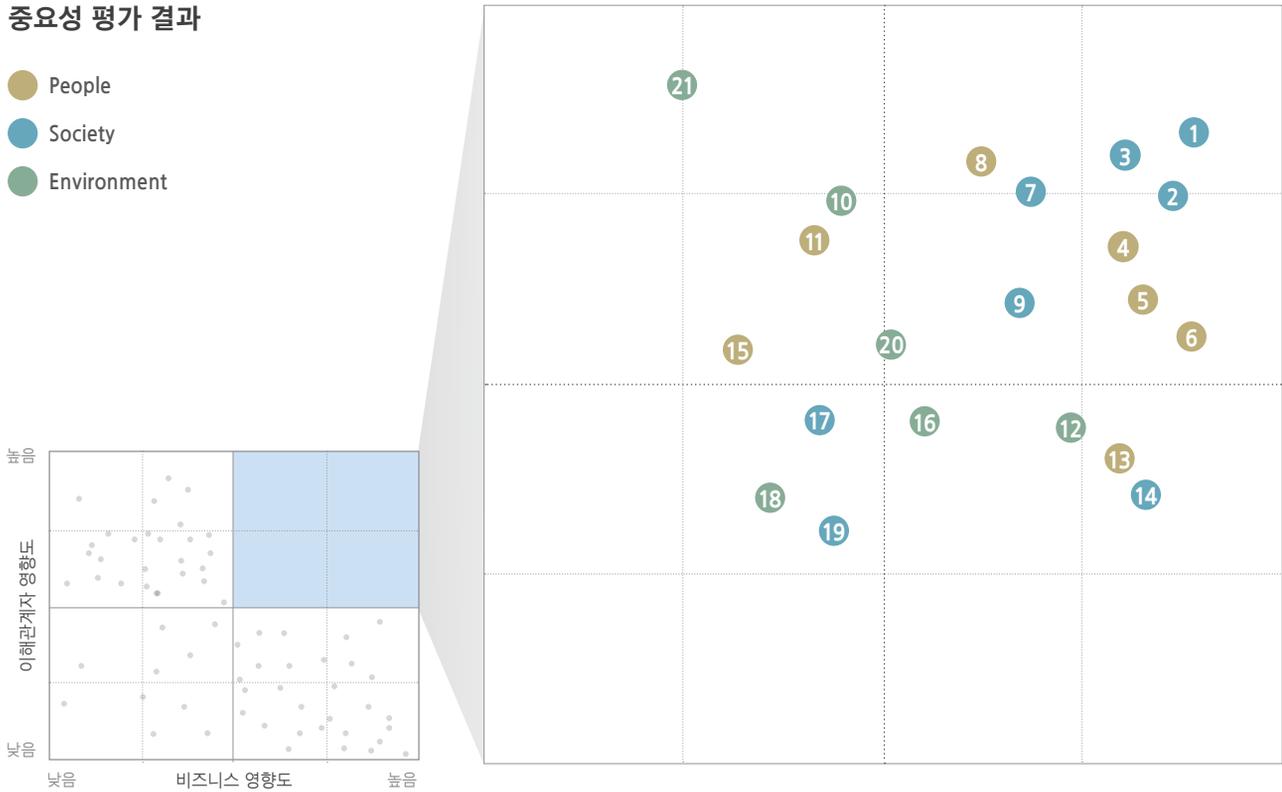
People	Society	Environment
<ul style="list-style-type: none"> ④ 협력사 노동 인권 관리 ⑤ 임직원 인권 및 다양성 ⑥ 전문인력 양성 ⑧ 준법경영 관리 ⑪ 사업장 보건안전 ⑬ 지적재산권 보호 ⑮ 이사회 독립성 및 다양성 향상 	<ul style="list-style-type: none"> ① 사회와 환경을 위한 기술 혁신 ② 정보보안 및 사이버 테러 예방 ③ 지역사회 발전 기여 ⑦ 투명한 정보 공개 ⑨ 분쟁 광물 관리 ⑭ 고객/제품 품질 관리 ⑰ 협력사 환경 관리 ⑲ 자재 조달 리스크 관리 	<ul style="list-style-type: none"> ⑩ 친환경 제품 개발 ⑫ 물 리스크 관리 ⑮ 온실가스-에너지 관리 ⑱ 폐제품 회수-재활용 관리 ⑳ 폐기물 처리 ㉑ 녹색경영 정책 및 체계 운영

중요성 평가 프로세스



중요성 평가 결과

- People
- Society
- Environment



우선 순위화

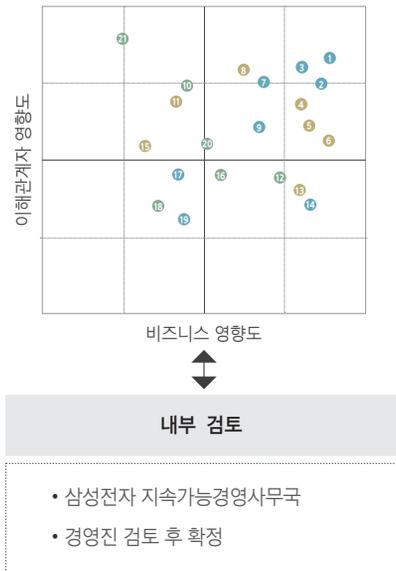
중요도 Mapping

이해관계자 영향 분석

- 고객, 협력사, 정부, 주주, 임직원, 지역사회, 미디어, NGOs
- 중요 이슈에 대해 경제, 환경, 사회 측면의 영향 평가

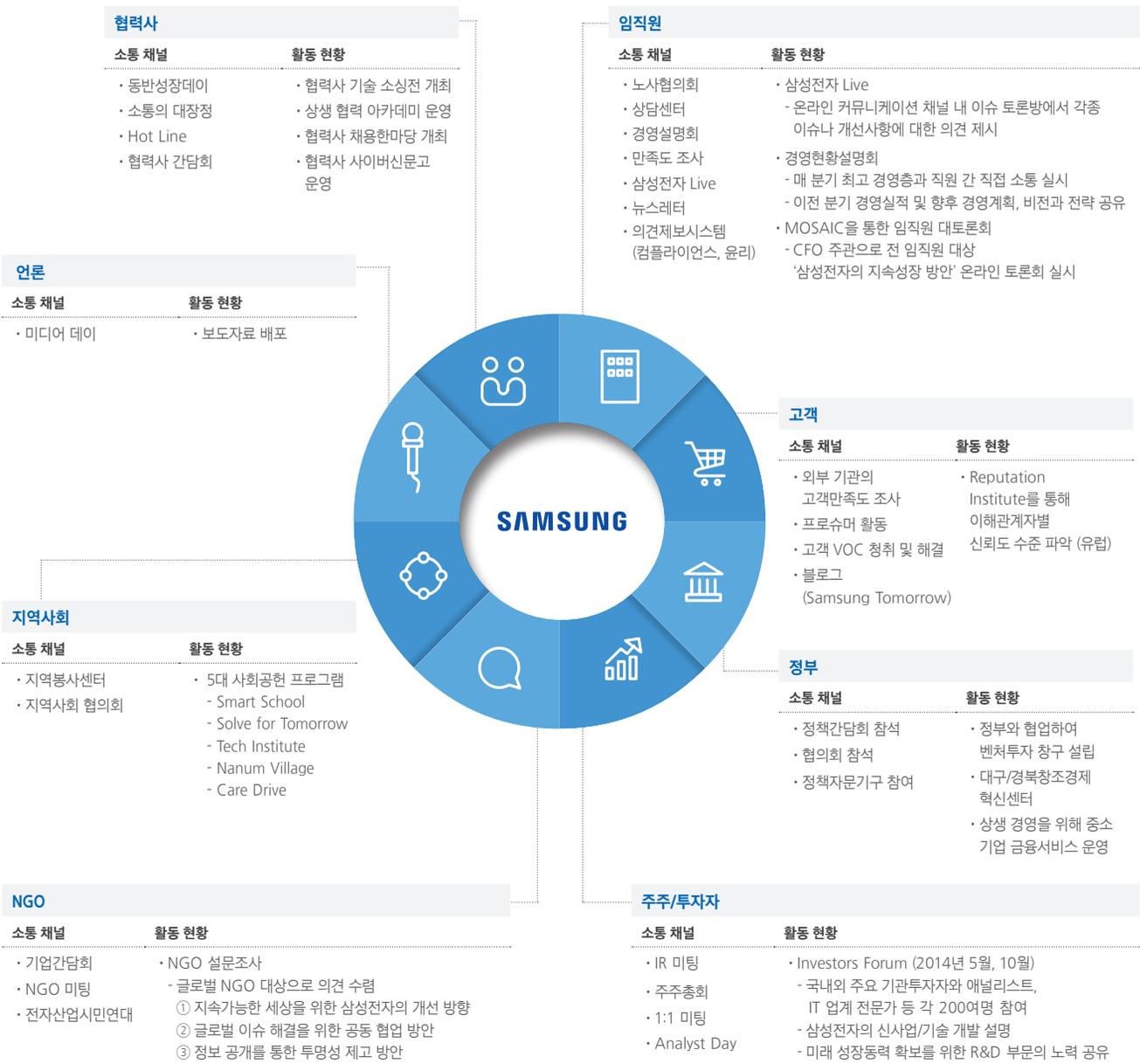
삼성전자 비즈니스 영향 분석

- 매출, 비용, 명성, 규제에 미치는 영향 평가
- Global Corporate Citizenship 담당자 의견 수렴



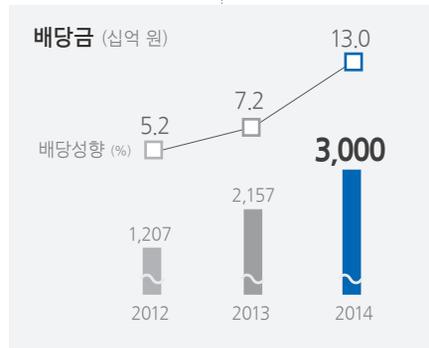
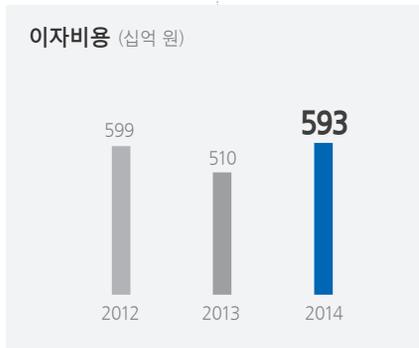
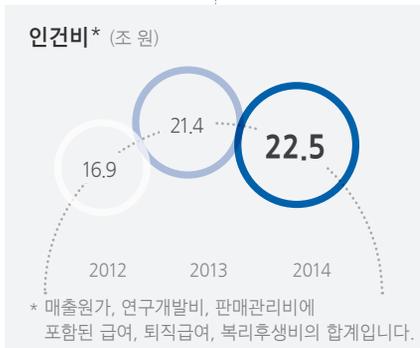
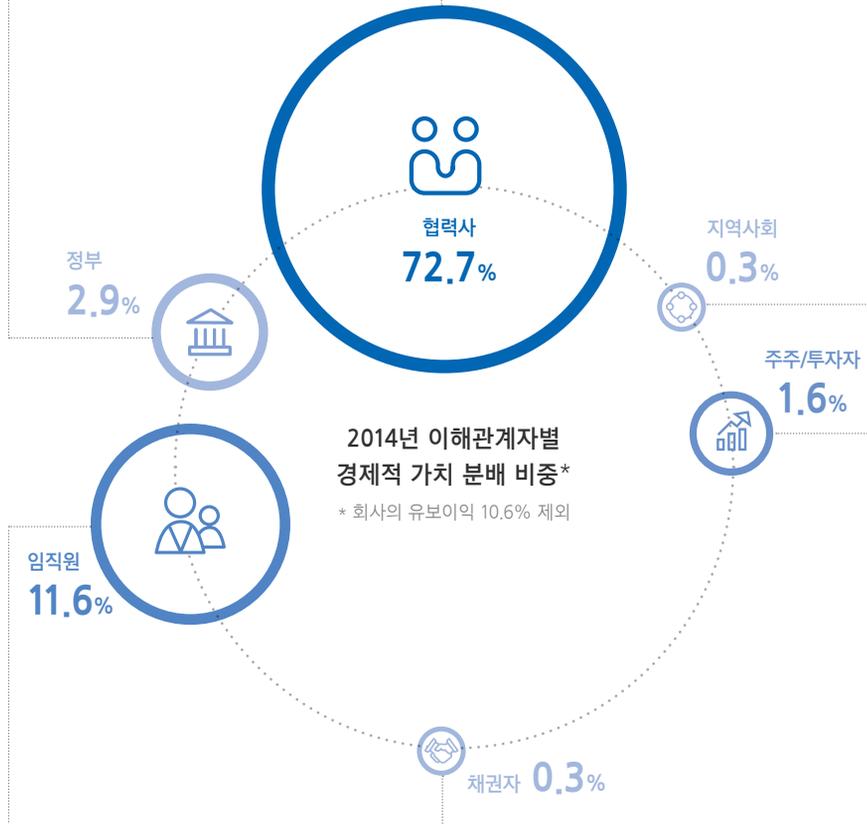
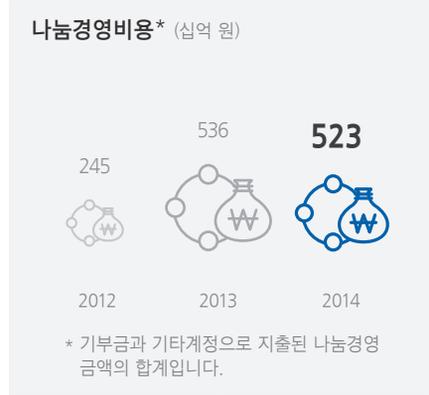
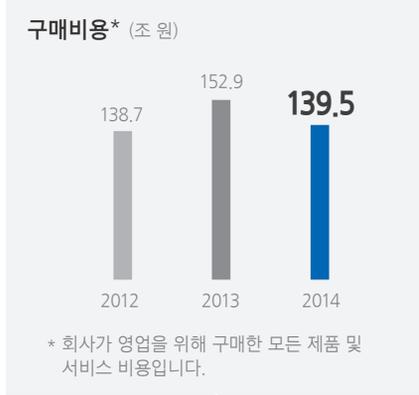
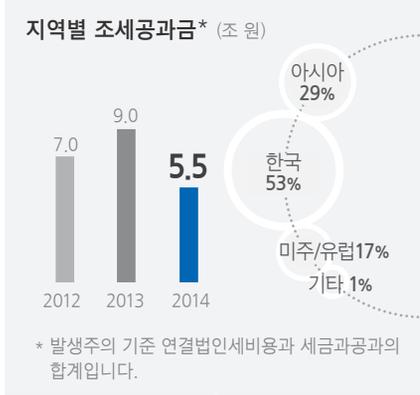
이해관계자 소통

글로벌 기업시민으로서의 책임을 다하기 위해서는 다양한 이해관계자와의 커뮤니케이션이 필수적입니다. 삼성전자는 지속가능경영 이슈에 대한 공감대를 형성하고 장기적인 관점에서 협력관계를 구축하기 위해 다양한 채널을 운영하고 있으며, 각 이해관계자별 소통 채널 담당 부서를 선정하여 이해관계자 포럼, 설문조사, 현장 방문 등을 통해 의견을 경청하고 있습니다. 이러한 활동 등을 통해 글로벌 동향을 파악하고 기업 운영과 관련된 환경, 사회적 측면의 기회와 위험 요소를 조기에 감지하여 일차적으로 문제를 함께 해결할 뿐만 아니라 핵심 요소들을 기업 경영에 반영하여 성장의 계기로 삼기 위해 노력하고 있습니다. 2014년에도 임직원, 협력사, NGO, 주주·투자자 등 주요 이해관계자들과의 활발한 커뮤니케이션을 통해 공감대를 구축하고 다양한 의견을 수렴하였습니다.



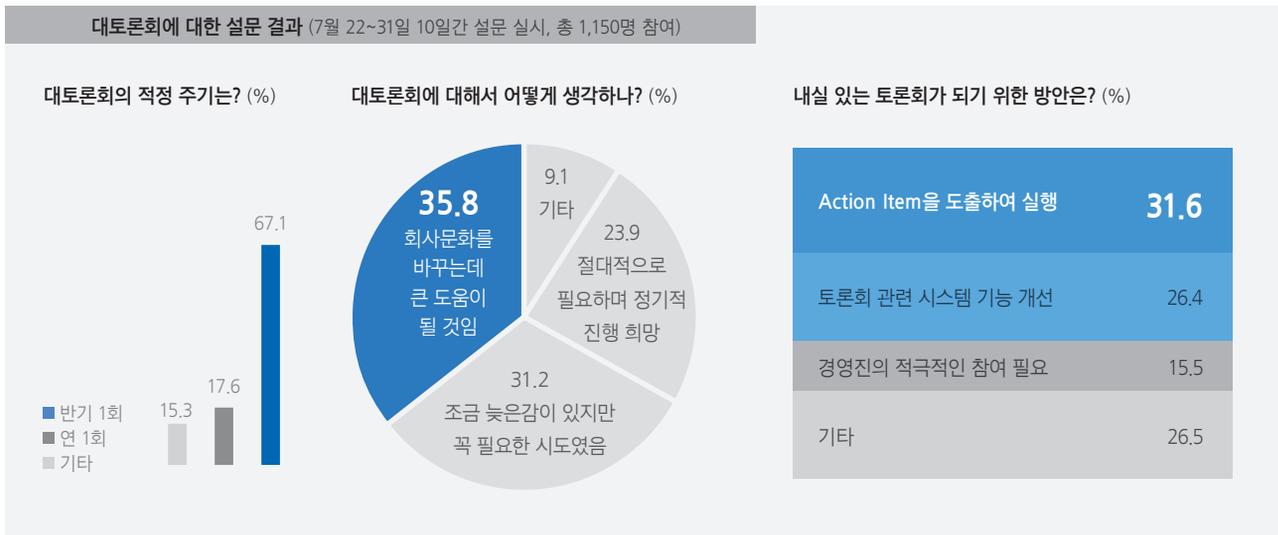
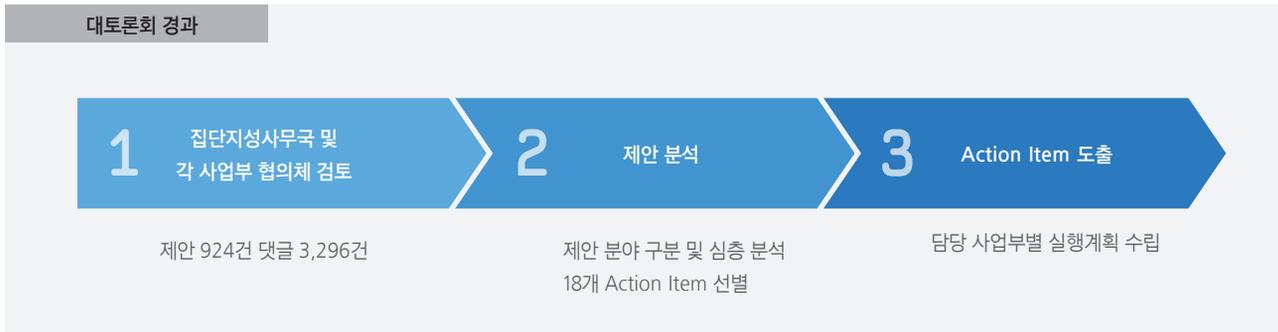
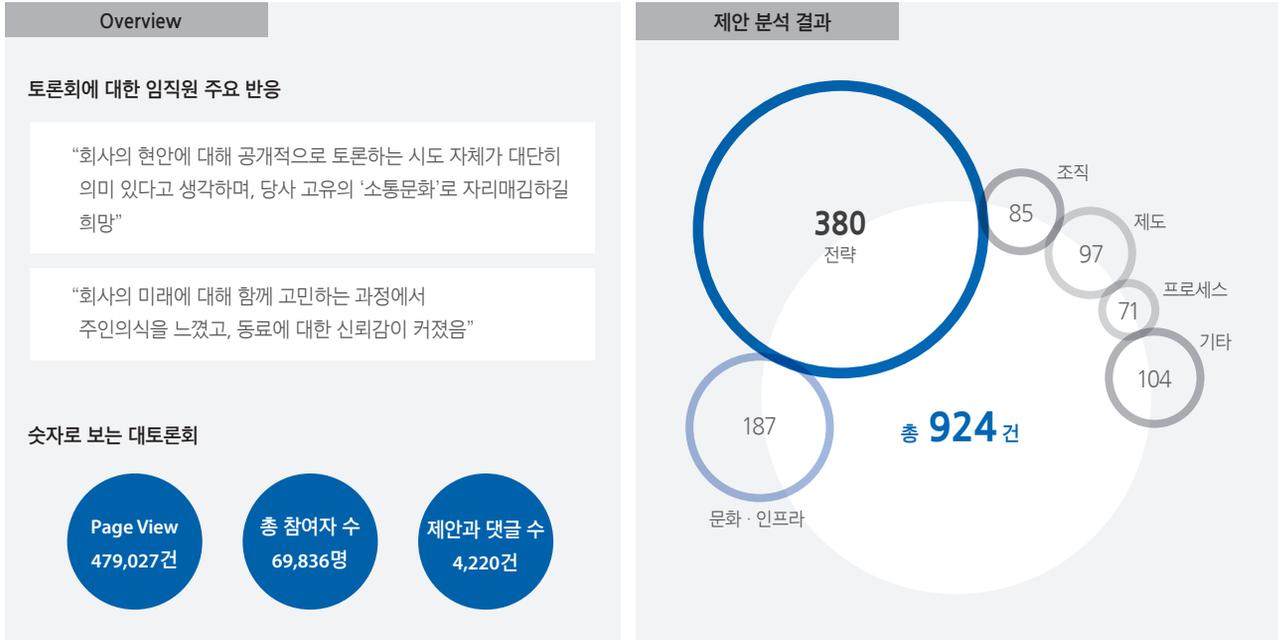
경제적 가치의 분배

삼성전자는 각 이해관계자들에게 다음과 같이 경제적 가치를 분배하고 있습니다.



이해관계자 소통 사례: 임직원 대토론회

삼성전자는 사내 집단지성 시스템인 MOSAIC을 통해 2014년 7월 1일부터 총 9일간 회사의 지속성장 방안을 공개적으로 고민하는 온라인 대토론회를 실시했습니다. 2014년 처음으로 시도한 온라인 대토론회는 임직원과 경영진 간의 혁신적인 소통수단으로 자리매김했습니다.





PEOPLE

삼성전자는 법과 원칙을 지키는 정도경영을 실천함으로써 글로벌 초일류 기업으로서의 사회적 역할과 책임을 다하고자 합니다.

기업을 이끌어가는 중심은 '사람'이라는 생각으로 글로벌 우수 인재들이 모여 자부심을 가지고 근무할 수 있는 창의적인 환경을 조성하고 다양한 성장의 기회를 제공하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

1

Compliance
Management

2

Human Resource
Development

3

Workplace
Environment

PEOPLE - Special Report

지속가능경영 전문가와의 대화



데이비드 그레이슨 교수
크랜필드경영대학원

최근 기업 경영의 중요한 화두를 이야기할 때 빠지지 않고 거론되는 것이 '지속가능성(Sustainability)'입니다. 높은 성과를 추구하는 것이 기업의 경영활동의 기본이지만, 그 과정에서 발생할 수 있는 여러 가지 사회적 영향을 효과적으로 관리하지 못할 경우 심각한 위기에 봉착할 수 있기 때문입니다.

삼성전자는 이 같은 인식을 바탕으로 지속가능성을 높이기 위한 노력을 꾸준히 펼치고 있습니다. 그런 노력의 일환으로 기업의 사회적 책임과 지속가능경영 분야에서 세계적 권위자로 꼽히는 '데이비드 그레이슨(David R. Grayson) 교수'를 인터뷰해 글로벌 기업들의 대표적 지속가능경영 활동과 관련 이슈들에 대해 들어봤습니다.

'지속가능경영'을 어떻게 정의하십니까?

“ 지속가능경영은 한마디로 기업이 사회와 맺는 약속이라고 정의할 수 있습니다. 즉 기업과 사회가 처해 있는 사회적, 환경적, 경제적 위험 요인을 사전에 감지해 예방책을 마련하고, 이 과정에서 새로운 사업 기회를 찾아냄으로써 기업과 그 사회가 지속적으로 발전하는데 필요한 일들을 실천하겠다는 약속이 지속가능경영 활동입니다. ”

최근까지 이윤의 일부를 사회에 환원하는 '기업의 사회적 책임'이 곧 '지속가능경영'과 같은 의미로 해석됐지만, 보다 장기적 안목에서 이해관계자와 사회에 가치를 주는 활동을 아우르는 개념으로 성숙한 단계에 이른 것입니다. 다른 각도에서 정의한다면, 기업의 사회적 책임은 방법론으로, 지속가능경영은 지향점으로 볼 수도 있겠습니다.

삼성전자와 같은 글로벌 기업들이 지속가능경영을 적극적으로 실천하도록 촉진하는 요소들은 어떤 것들이 있습니까?

‘21세기 중반이면 세계 인구가 90억을 넘어설텐데, 어떻게 해야 이 인구가 자원이 한정된 지구에서 행복한 삶을 이어갈 수 있는가?’라는 질문은 인류에게 던져진 가장 심각한 과제 가운데 하나입니다. 삼성전자와 같은 글로벌 기업들에게도 이 질문은 피해갈 수 없는 과제인 것이 사실입니다.

글로벌 기업들이야말로 이런 과제를 해결할 수 있는 역량을 갖추고 있다는 점에 주목해야 합니다. 세계화와 함께 성장해온 글로벌 기업들은 기술과 자본, 글로벌 네트워크 등을 기초로 전지구적 문제를 고민하고 해결할 수 있는 핵심 주체이기 때문입니다. 이런 이유로 기후변화, 천연자원 고갈, 인권보호 등 다양한 문제들에 대한 글로벌 기업들의 역할이 요구되고 있으며, 이런 요구들이 기업으로 하여금 지속가능경영을 적극 실천하도록 촉진하는 요소로 작용하고 있습니다.

최근 많은 사람들이 분쟁광물과 근로환경 등의 이슈들이 삼성전자와 같은 ICT 기업들이 해결해야 할 사회적 이슈라고 보고 있습니다. 이 때문에 정부와 NGO 등 이해관계자들의 기대가 지속적으로 증가하고 있습니다. 이런 요구에 효과적으로 대응할 수 있는 방법에 대해 말씀해 주십시오.

우선 기업을 둘러싼 사회, 환경, 경제적 상황과 그 상황이 기업에 미칠 영향에 대해 정확히 이해해야 합니다. 상황에 대한 잘못된 이해는 엉뚱한 처방으로 인한 부작용을 낳을 수 있기 때문입니다. 주변 상황에 대한 이해를 바탕으로 리스크를 분석해야 합니다. 문제는 주변 상황과 리스크가 지속적으로 변화한다는 것인데, 이 때문에 정기적인 분석 노력이 수반되어야 합니다. 리스크 분석을 통해 부정적 영향을 최소화하고 긍정적 효과를 최대화하는 전략을 세워야 합니다. 하지만 모든 전략이 계획대로 달성되지 않을 수 있는 만큼 이해관계자들과의 지속적인 소통이 전략 못지 않게 중요합니다. 리스크를 해소하기 위한 전략을 수립하고, 그것을 달성하기 위해 노력하는 과정을 지속적으로 알린다면 설혹 그 전략이 성공하지 못한다고 해도 그에 따른 부정적 영향을 최소화하고, 이해관계자들의 기대를 충족시킬 수 있는 효과적인 방법이라고 봅니다. 여기서 강조하고 싶은 것이 기업문화입니다. 기업의 임직원들이야말로 기업과 사회의 소통을 실천하는 최고의 ‘홍보대사’이며, 그 소통의 과정에서 시장과 사회에 대한 통찰력을 기르고 시장과 사회의 피드백을 기업에 전할 수 있기 때문입니다.

삼성전자는 전세계 총 210여개 거점에 임직원 32만여명이 근무하고 있습니다. 다양한 임직원들이 근무하고 있는 삼성전자와 같은 글로벌 기업에서는 인사부서가 지속가능경영 활동에 차지하는 중요성이 크다고 봅니다. 인사 전담부서가 지속가능경영을 강화하는데 기여할 수 있는 방법을 제안해 주시겠습니까?

지속가능경영을 구현하는 것은 기업 경영과 리스크 예방과 연관된 일부 활동에 국한된 것이 아니라, 기업 전체의 다양한 부서들이 서로 유기적으로 관리 체계를 만들어 모든 방면에서 자사의 성장을 이끌어낼 수 있는 인프라를 만들어내는 것을 의미합니다. 그런 측면에서, 한 기업의 임직원들이 각각 지속가능경영의 중요성을 인지하지 못한다면, 그 기업이 지속가능하기는 어려울 것 입니다. 그런 측면에서 임직원을 관리하는 인사부서는 지속가능경영을 도모하는데 매우 중요한 역할을 담당하고 있습니다.

인사가 담당하는 업무 중에서도 다양성, 인권 보호, 학습하는 조직문화 구축 등은 지속가능경영에도 큰 의미가 있는 것으로, 인사 부서와 지속가능경영 부서가 같이 고민하고 연계된 솔루션을 찾아낼 수 있습니다.

또한, 인사는 기업의 사회적 책임과 윤리성을 고려한 업무 추진 문화를 구축하기 위해 임직원 평가 제도에 지속가능경영 성과 지표를 반영하여 지속가능경영의 목표, 조직의 사업 목표, 그리고 임직원들의 기대치 모두가 일치할 수 있도록 전략을 수립하는데 도움을 줄 수 있습니다.

인사가 리더십을 발휘하여, 기업의 임직원들에게 지속가능경영의 중요성을 신입사원 오리엔테이션과 임직원 교육과정 등을 통해 지속적으로 전파한다면, 지속가능경영 활동이 경영활동의 곳곳에 자연스럽게 녹아들어 미래의 우수한 인재들이 진심으로 일하고 싶어하는 회사를 만들어낼 수 있을 것입니다.

오늘날 삼성전자는 다양한 기기와 미디어 채널의 발전으로 끊임없이 이해관계자들의 관심을 받고 있습니다. 이에, 회사는 보다 높은 수준의 고객 관리를 통해 고객의 신뢰도를 유지하는 것이 매우 중요합니다. 고객과의 소통을 강화하기 위해 어떤 리더십 또는 커뮤니케이션 전략이 필요한지 말씀해 주시기 바랍니다.

말씀하신 바와 같이 현대사회는 매우 급격하게 진화하고 있습니다. 미국의 전문 투자자 워렌 버핏은 “명성을 쌓기까지는 20년이 걸리지만 그 명성이 무너지는 데는 채 5분도 걸리지 않는다”고 말했습니다.

저는 캐나다의 미래학자 돈 탭스콧의 저서 ‘벌거벗은 기업’을 좋아하는데, 그는 ‘벌거벗은 기업’의 시대를 예측했고, 이 시대에는 기업이 벌거벗은 편이 낫다고 말했습니다. 즉, 오늘날 글로벌 기업들이 이해관계자들과 우호적인 관계를 만들어 가기 위해서는, 먼저 기업이 진실하고 투명하게 소통해야 하며, 기업을 이끄는 경영진이 말을 하는 것뿐만 아니라, 동시에 들을 준비가 되어 있어야 합니다.

지속가능경영은 수치로 측정하기 어려운 부분이 있습니다. 삼성전자가 지속가능관련 지표를 어떻게 측정하고 커뮤니케이션 해야 할 지 조언해주시 수 있으신지요?

가장 우선적으로 지속가능경영 성과를 정량화하기 위한 첫 단계는 기업이 시급히 다뤄야 할 환경, 사회 분야에서 현재와 중장기적 위험요인을 규명하고, 이를 해결하기 위한 목표를 Global Reporting Initiative 등을 활용하여 설정해야 합니다. 또한, 설정된 목표의 중요성을 이해관계자들에게 설명하고, 해당 목표를 달성하기 위한 프로세스와 이에 수반되는 어려움 등을 주기적으로 투명하게 공유하는 노력이 필요합니다. 추가적으로 정량화된 목표를 커뮤니케이션 할 때에는 성공적인 이행 사례만 공개하는 것보다, 어려움을 겪는 부분에 대해서도 기업이 솔직하게 이야기하는 것이 중요합니다.

'지속가능경영의 미래'에 대해 어떻게 생각하십니까? 지속가능경영을 경영 패러다임의 변화로 보시는지요, 아니면 하나의 트렌드로 보시는지요?

머지않아 '지속가능경영'은 새로운 비즈니스 기준으로 정착할 것으로 봅니다. '패러다임 쉬프트(Paradigm Shift)'라는 용어가 적합한지는 모르겠으나, 제가 앞서 언급했던 여러가지 이유를 감안해 볼 때 사회가 기업을 바라보는 시각이 근본적으로 변화하고 있고, 앞으로도 지속적으로 변화할 것이라고 생각합니다.



제가 운영하고 있는 연구소가 2014년 가을에 유럽 전역의 CEO 50명과 150여명의 MBA 학생들을 대상으로 그들이 생각하는 기업의 변화를 설문조사했습니다. 조사 결과, 응답자들 중 약 90%가 '기업이 단순히 돈을 버는 것 뿐만 아니라, 사회적 가치도 함께 추구해야 한다'는 점에 동의했습니다.

이와 같은 현재와 미래의 비즈니스 리더들의 생각이 변화가 곧 지속가능경영의 중요성을 대변한다고 생각합니다.

☰ "목적 있는 이유" 보고서 링크 ↗

<http://www.som.cranfield.ac.uk/som/p23150/Knowledge-Interchange/Management-Themes/Corporate-Responsibility-and-Sustainability/Corporate-Responsibility-and-Sustainability-News/New-research-for-Coca-Cola-Enterprises>

마지막으로, 지금으로부터 10년 뒤의 지속가능경영을 어떻게 예측하시나요?

지속가능경영은 아직 많은 개선이 필요하며, 앞으로 지속적으로 발전할 것입니다.

향후 10년은 우리 모두에게 있어 굉장히 중요한 시기입니다. 다시 말해,

우리는 기후변화의 영향을 받는 첫 번째 세대이자 동시에, 이에 대처할 수 있는 마지막 세대가 될 것입니다.

말씀 잘 들었습니다. 귀중한 시간 내주셔서 감사합니다.



데이비드 R. 그레이슨(David R. Grayson) 교수는

책임경영, 다양성 그리고 소기업 개발을 위한 사회적기업가 및 운동가로서 30년간 활동해 왔으며, 2007년 4월 크랜필드경영대학원 산하의 다우티지속가능경영센터장으로 부임했습니다. 하버드대학 케네디행정대학원 CSR 이니셔티브(CSR Initiative of the Kennedy School of Government, Harvard)에서 객원선임연구원으로, 영국 및 미국 경영대학원에서 객원연구원으로 근무했을 뿐만 아니라 지난 20여년간 영국 국가협력개발기관위원회(UK National Co-operative Development Agency), 웨일즈왕자 혁신신뢰위원회(The Prince of Wales' Innovation Trust)를 포함한 다양한 자선단체 및 공공부문위원회에서 활동했습니다. 또한 영국 국가장애위원회(UK National Disability Council)와 비즈니스링크인증원(Business Link Accreditation Board)의 의장을 역임했습니다. 다양한 저서와 기고문을 발표했으며, 최근에는 하버드대학 케네디행정대학원 CRS 이니셔티브의 대표인 제인 넬슨(Jane Nelson) 과 함께 '지속가능경영연합 : 지속가능 자본주의 연합의 과거, 현재 그리고 미래(Corporate Responsibility Coalitions: The Past, Present, and Future of Alliances for Sustainability Capitalism)'를 출간했습니다.

PEOPLE

1 COMPLIANCE MANAGEMENT

정도경영

삼성전자는 법과 원칙을 지키는 정도경영을 실천함으로써 글로벌 초일류 기업으로서의 사회적 역할과 책임을 다하고자 합니다. 이를 위해 각종 위법과 부정행위를 근절하고 깨끗한 조직문화를 만들기 위해 총력을 기울이고 있습니다.

기업의 사회적 책임 중 가장 기본이 되는 정도경영 문화를 정착시키기 위해 컴플라이언스(Compliance) 관리체계를 지속적으로 강화하고 있으며 교육 및 시스템 재정비를 통해 준법의식이 모든 사업활동과 의사 결정에 있어 기본이 될 수 있도록 하고 있습니다. 또한 담합, 지적재산권 침해 등의 문제로 인해 발생할 수 있는 경영 리스크를 최소화하고 인권, 안전보건, 환경 등에 대한 책임을 강화하기 위해 컴플라이언스 프로그램을 운영하고 있습니다. 삼성전자는 2005년 임직원 행동규범을 제정한 이후, 2015년에는 임직원의 자율적 법규 준수를 강화하고자 행동규범 가이드라인을 처음으로 공개했습니다.





정도경영 조직 및 운영체계

삼성전자는 정도경영을 실천하기 위해 최고의사결정기구인 컴플라이언스위원회 아래 준법지원팀과 각 사업부 및 해외 지역 총괄별 전담조직을 운영하고 있습니다. 특히 지역총괄 조직은 해당 지역의 법인 또는 지점을 대상으로 준법감시 역할 및 컴플라이언스 프로그램 운영을 담당하고 있습니다.

현업의 실행력을 높이기 위해 컴플라이언스 담당자 400여 명이 기능별 전문조직과 각 사업부 및 해외법인의 준법경영을 관리하고 있습니다. 기능별 전문조직 담당자들은 준법지원팀을 지원하면서 고유 업무와 관련된 컴플라이언스 항목에 대해 관련 법규를 센싱하고, 준법지원팀의 가이드 하에 현업의 이슈 대응을 수행하고 있습니다. 또한 사업부 및 해외법인에 별도의 컴플라이언스 담당자들을 배치해 지역별 컴플라이언스 이슈에 대응하고 있습니다.

특히 2014년에는 내부 프로세스와 사내규정 준수 여부를 상시적으로 진단하기 위하여 내부 감사 기능을 강화했고, 이사회 산하 내부 거래위원회는 내부거래 기준 및 관리감독을 강화했습니다. 이사회 산하 CSR위원회에서는 컴플라이언스 전문성 확보를 위해 관련 연구를 진행했습니다.

조직별 역할과 책임

운영 관리

컴플라이언스 위원회

컴플라이언스 관련 회사 정책 수립

- 주요 사안에 대한 최고경영진 의사 결정 지원
- 컴플라이언스 프로그램 운영 감독

준법지원팀

전사 컴플라이언스 프로그램 운영 및 통합 관리

- 컴플라이언스 프로그램 운영기준 제·개정
- 임직원 교육 및 법규 정보 통합 관리
- 컴플라이언스 실태 점검 및 위반자에 대한 조치
- 이슈 발생 시 대응방향 제시 및 사후관리 등

점검 및 리스크 센싱

사업부 컴플라이언스 담당

사업부 내 컴플라이언스 프로그램 점검·교육

- 이슈 발생 시 신속한 보고 및 사후관리 등

지역총괄 컴플라이언스 담당조직

해당 지역 총괄 및 법인의 컴플라이언스 프로그램 운영

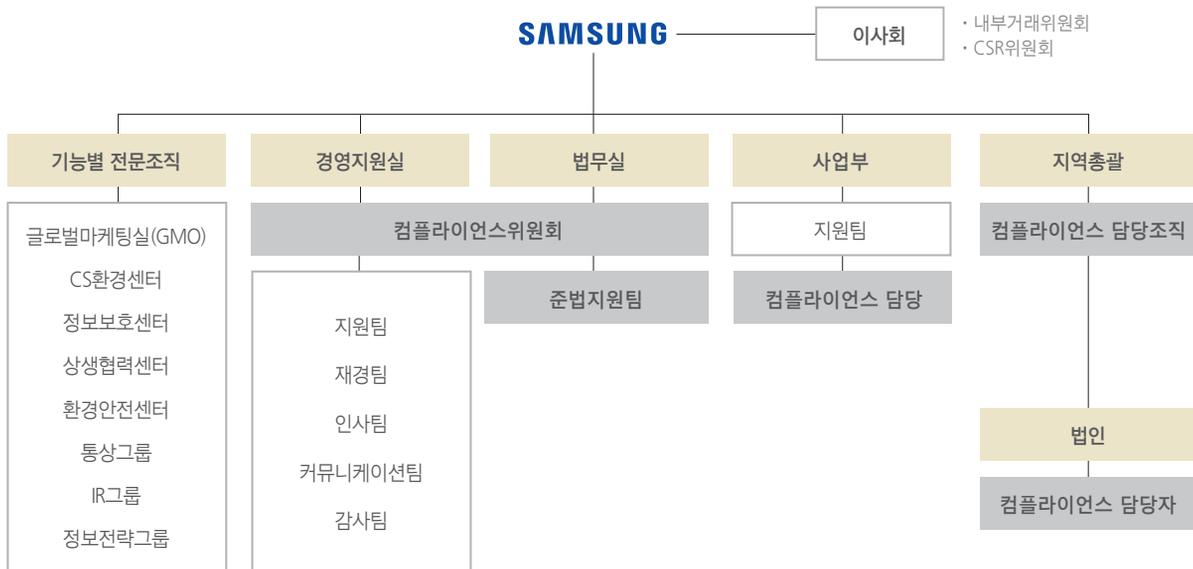
- 이슈 발생 시 신속한 보고 및 사후관리
- 지역 내 자문(헬프데스크) 및 교육 수행 등

기능별 전문조직

해당 기능 관련 컴플라이언스에 대한 대응 주체

- 관련 법규 센싱 및 매뉴얼 구축
- 해당 분야에 대한 컨설팅 및 교육

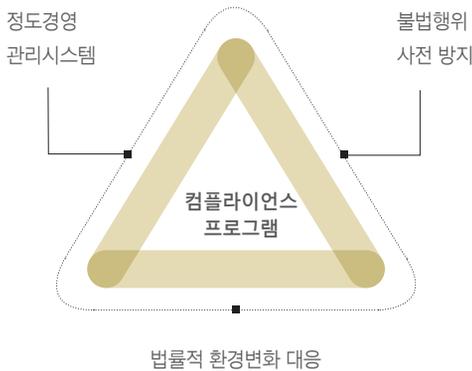
정도경영 조직체계



정도경영 추진방향

삼성전자는 정도경영을 조직문화로 정착시키기 위해 정도경영 관리시스템, 불법행위 사전 방지, 법률적 환경변화 대응 등 3가지 프로그램을 추진하고 있습니다.

컴플라이언스 프로그램 추진 방향



삼성전자는 정도경영 실천을 위해 법률적 환경변화 센싱 및 임직원 교육을 통한 컴플라이언스 리스크 사전 방지를 최우선으로 하고 있습니다. 또한 정기·비정기 모니터링을 실시하고 이슈 대응 결과를 평가 분석하여 재발 방지를 위한 컴플라이언스 활동 프로세스를 운영하고 있습니다.

컴플라이언스 활동 프로세스

- 

사전예방

임직원 교육, 컴플라이언스 항목별 매뉴얼 제공, 시스템을 통한 자가점검, 헬프데스크 운영, 법규의 생성, 변경 등 센싱 및 관리
- 

모니터링

전담조직 또는 전담인력에 의한 정기·비정기 모니터링 수행
- 

사후관리

과정 및 결과 분석을 통한 문제의 근본 원인 파악, 개선 활동 추진, 교육 시 사례 소개 등 재발 방지 노력

정도경영 관리시스템

삼성전자는 컴플라이언스, 인사, IT, 윤리경영 등 다양한 정도경영 관리시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.

관리 항목	관리 목표	관리 시스템
준법	자가점검, 컴플라이언스 위반 제보	컴플라이언스시스템 (CPMS)
윤리규정	부패 방지, 위반 제보	윤리경영관리시스템
노사	고용평등, 평가기준	삼성 채용사이트 HR-Partner
	근로기준 준수	통합근태시스템 (My Portal)
지적자산	SW 불법사용 금지	IT4U
환경	사업장·제품 환경안전	녹색경영통합시스템
통상·기타	관세·원산지 규정	해외법인 매뉴얼 관리(GPPM) 계약관리시스템

컴플라이언스 시스템 삼성전자는 임직원들이 업무 중에 의문 사항이 생기거나 가이드라인만으로 위법 여부를 판단하기 어려울 때 전문가에게 일대일 문의가 가능한 헬프데스크를 컴플라이언스 시스템인 CPMS(Compliance Program Management System) 내에 운영하고 있습니다. 헬프데스크에 접수되는 문의는 준법경영 선언문이 선포된 2011년 4월 이후 이용도가 지속 증가하고 있어 헬프데스크가 임직원들의 준법의식 확립과 실제 업무 활용에 기여하고 있는 것으로 평가되고 있습니다. 또한 CPMS 내에는 위법 행위의 신속한 인지와 사전 방지를 위한 제보시스템이 함께 운영되고 있습니다. 삼성전자는 제보자의 인적 사항과 제보 내용을 철저히 비공개로 관리함으로써 제보자가 제보로 인한 불이익을 받지 않도록 보호하고 있습니다.

헬프데스크 문의 현황 (건)





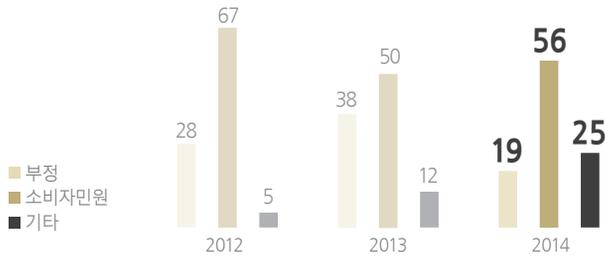
윤리경영(부정) 관리시스템 삼성전자는 전화, 팩스, 윤리경영 웹사이트(http://sec-audit.com) 등을 통해 국내외에서 윤리경영 위반사례 접수창구를 운영하고 있습니다. 윤리경영 웹사이트는 영어, 일어, 중국어, 스페인어 등 14개 현지어로 67개 사이트에서 제공되고 있습니다. 다양한 경로로 접수된 제보는 유형별로 분류하여 처리하고 있습니다.

최근 3년간 접수된 제보 1,820건 중 내용이 미흡하여 사실을 확인할 수 없거나 삼성전자와 무관한 내용, 사실과 다른 것으로 확인된 제보를 제외하고, 부정이나 소비자 민원과 관련한 내용은 조치 완료했습니다. 2014년 조치된 제보 중 소비자 민원이 56%를 차지하고 있으며 부정에 관련된 사항은 19% 수준입니다. 부정에 관련된 사항은 조사 후 사실로 확인된 경우 사안의 경중을 가려 징계조치하고 있습니다.

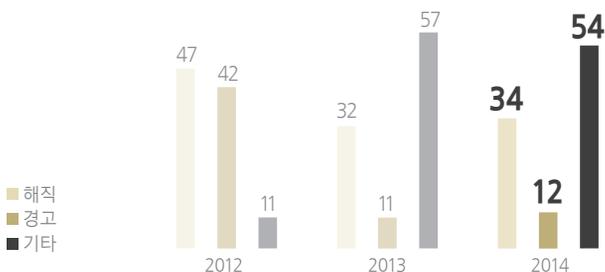
윤리경영 위반사례 제보 현황 (건)



유형별 제보 현황 (%)



부정 제보 조치 현황 (%)



불법행위 사전 방지

준법경영 인식 제고 국내외 전 임직원들에게 삼성전자의 준법경영 의지를 전파하고 임직원 개개인의 준법의식을 제고하기 위하여 노력하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 연 1회 이상 컴플라이언스 기본교육을 실시하고 있으며, 직군·직급별로 업무 특성을 고려하여 차별화된 심화교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

컴플라이언스 교육 현황 (명)



구분	교육과정 수
기본-변화	신입, 경력 입문 등 6개 과정
오프라인 교육	사업-직무별 테마 하도급, 전략물자 등 10개 과정 Global Mobility 우수인력, 본사파견인력 등 5개 과정 경영진 심화 글로벌 전략협의회 등 2개 과정
온라인 교육	웹진 공정거래, 내부자거래 등 2개 과정 e-러닝 개인정보보호 등 2개 과정

부정예방 교육 삼성전자는 깨끗하고 투명한 기업문화 정착을 위해 매년 국내외 전 임직원을 대상으로 직급, 직책, 직무별 부정 예방 교육을 연 1회 이상 실시하고 있으며, 교육 효과를 높이기 위하여 집합, 온라인, 시청각 교육 등 다양한 교육과정을 개발하여 운영하고 있습니다.

또한 '임직원 가이드라인'을 사내 인트라넷에 게시하여 임직원이 부정 판단기준을 자체 학습하도록 하고 있으며, 거래업체 대상 주요 포털 사이트에는 '거래선 가이드라인'을 게시하여 당사의 정책을 거래업체와 공유하고 있습니다.

부정예방 교육 현황 (명)



법률적 환경변화 대응

삼성전자는 글로벌 기업으로서 세계 각국의 현지 법률과 규정을 엄격히 준수하는 조직문화를 구축하기 위해 지속적으로 노력해 왔습니다. 최근에는 기업의 사회적 책임에 대한 각 국가별 법률과 주요 국제기구들의 방침이 강화되는 추세에 있습니다. 따라서 법률적 환경변화를 센싱하고 선제적으로 대응하는 것이 더욱 중요해졌습니다.

이를 위해 삼성전자는 환경, 인권, 반독점 등 경영활동에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 이슈에 대한 관리를 강화하고 있습니다. 특히 '세계인권선언' 및 '기업과 인권에 관한 UN 이행 지침'의 정신과 취지를 존중하여 아동공, 이주노동자, 분쟁광물, 개인정보보호 등 중요한 인권 문제에 대한 리스크 관리 및 개선 방안 도출을 위해 노력하고 있습니다. 또한 다음과 같은 다양한 채널을 통해 준법 및 윤리적인 의무에 관하여 임직원들과 지속적으로 소통하고 있습니다.

법률적 환경변화 센싱 및 관리체계

안심경영 (주 3회)	주요 법규 제·개정 관련 내용을 분석하여 관련 임원진에 송부
안심경영 스크랩 (매일)	법규, 제재 관련 신문 기사를 스크랩하여 관련 담당자 공유
지법인 뉴스레터 발행 (월 1회)	본사에서 법인에 센싱 정보 및 전달 사항 공유
GPRS* (수시)	국가별 주요 정책 및 법규 제정 동향 공유
인권영향 평가보고서 (연 2회)	주요 국가 및 국제기관의 인권 정책 및 법규 제정 동향 분석, Ruggie Framework에 따른 기업의 의무 및 영향 분석

* Global Policy & Relations System

임직원 행동규범

삼성전자는 고객, 주주, 임직원 등 다양한 이해관계자들 및 국제사회에서 기대하고 있는 글로벌 기업시민으로서 책임을 다하기 위해 2005년 임직원 행동규범을 제정했습니다. 삼성전자 임직원 행동규범은 서문과 5대 원칙, 17개 세부원칙, 60개 행동지침으로 구성되어 있으며, 5대 원칙은 규범적 차원에서 법과 윤리 준수를 바탕으로 기업의 모든 활동에 대한 원칙과 함께 글로벌 기업시민으로서 지켜야 할 행동지침들을 순서대로 명시하고 있습니다.

임직원 행동규범 구성

서문	5대 원칙	17개 세부원칙	60개 행동지침
제정 목적 및 취지	원칙 1. 법과 윤리를 준수한다	1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다 1-2 법과 상도에 따라 공정하게 경쟁한다 1-3 정확한 회계 처리 및 공시를 통해 회계의 투명성을 유지한다 1-4 정치에 개입하지 않으며 중립을 유지한다 1-5 개인 및 사업파트너의 정보를 보호한다	구체적 행동실천 지침
	원칙 2. 청결한 조직문화를 유지한다	2-1 모든 업무활동에서 공과 사를 엄격히 구분한다 2-2 회사와 타인의 지적 재산을 보호하고 존중한다 2-3 건전한 조직 분위기를 조성한다 2-4 외부활동 시 삼성전자인으로서의 품위를 지킨다	
	원칙 3. 고객·주주·임직원을 존중한다	3-1 고객만족을 경영활동의 우선적 가치로 삼는다 3-2 주주 가치 중심의 경영을 추구한다 3-3 임직원의 '삶의 질' 향상을 위해 노력한다	
	원칙 4. 환경·안전·건강을 중시한다	4-1 환경친화적 경영을 추구한다 4-2 인류의 안전과 건강을 중시한다	
	원칙 5. 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다	5-1 기업시민으로서 지켜야 할 기본적 책무를 성실히 수행한다 5-2 현지의 사회·문화적 특성을 존중하고 상생을 실천한다 5-3 사업파트너와 공존공영의 관계를 구축한다	



행동규범 가이드라인

2015년 삼성전자는 경영원칙에 대하여 대내외 이해관계자들과 투명하게 소통하고자 행동규범 가이드라인을 처음으로 공개했습니다. 행동규범 가이드라인은 회사의 5대 핵심가치를 기반으로, 서문을 포함한 14개 소항목과 38개의 기본 지침으로 구성했으며 다양한 사업활동을 추진함에 있어 임직원이 준수해야 할 기준을 제시하고 있습니다.

행동규범 가이드라인 구성

	서문	기업 핵심가치 리스크 관리 가이드라인 적용 범위 가이드라인 활용 방법 위반 신고		
인재 제일	근로환경	건전한 근무환경 임직원 고충처리 인권 존중 다양성 존중		
	보건 및 안전	보건 및 안전		
최고 지향	고객과 제품 관리	마케팅 및 판매 제품 품질 관리		
	녹색 경영	환경 안전 방침 친환경 제품 및 기술		
변화 선도	IT 접근성	IT 접근성 향상		
	기술 혁신	R&D 및 혁신		
정도 경영	정보 보호	재산적 가치가 있는 정보 임직원 개인정보 보호 타인에 대한 정보 보호 정보의 취득과 사용 정보관리 내부자 거래		
		자산 관리	지적재산권 자산 및 시설 사용	
			공정한 경쟁	공정한 거래 공정한 계약 무역 규제 준수 세무 정책
		부정부패 방지		선물, 접대 및 뇌물 정부와의 거래 정치적 활동
				이해상충 방지
	상생 추구	공급망 관리	협력사 관리 상생경영 책임 있는 구매	
			지역사회 공헌	사회공헌 진출국 지역사회 기여

행동규범 가이드라인 제정 배경 및 운영 방안

삼성전자는 지속가능경영을 구체적으로 실천하기 위한 행동규범 가이드라인을 제정하고, 2015년 지속가능경영보고서에 게재했습니다(139페이지 참조). 모든 임직원이 지켜야 할 약속을 저희 스스로 정리하고 공개함으로써 보다 책임있는 경영활동을 수행하려는 노력의 일환입니다.

가이드라인의 제정을 위해서 OECD 가이드라인 등 다양한 CSR 관련 국제기준에 명시된 주요 사항과 정신을 참고하였으며, 글로벌 모범 사례도 벤치마킹했습니다. 이렇게 작성된 초안을 바탕으로 사내 유관부서와 긴밀한 협의를 거쳐서 가이드라인을 완성했습니다.

삼성전자는 이미 2005년에 임직원 행동규범을 제정하여 공표한 바 있습니다. 이번에 추가로 제정한 가이드라인은 행동규범에 상세히 담지 못한 구체적인 행동지침과 세부 원칙을 정리하고, 최근 강화된 주요 국가의 법규와 국제기구 등 다양한 이해관계자들의 요구를 반영하고자 노력했습니다. 또한, 기업이 사회와 함께 성장하는 지속가능한 혁신을 정책적으로 지향하고자 했습니다.

저희는 이 가이드라인이 글로벌 선도기업으로서 삼성전자가 사회적 책임을 다하는 경영을 수행하는데 도움이 될 것으로 기대합니다. 물론 기존에도 삼성전자는 준법경영과 정도경영을 지속적으로 추진해 왔으나, 회사 경영과 관련된 여러 분야의 전반적인 가이드라인을 공개하는 것은 이번이 처음입니다. 이 가이드라인은 임직원들이 보다 명확하게 책임감을 가지고 담당업무를 수행하는 데 기준으로 사용될 것입니다.

앞으로도 사업 활동에서 새로운 정책이 필요하거나 국가별 법규가 변경되어 개선이 필요한 부분을 반영해 가이드라인을 지속적으로 발전시켜 나갈 것이며, 매년 이를 지속가능경영보고서에 게재할 예정입니다.

PEOPLE

2 HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

인재경영

“인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류 사회에 공헌한다.”

삼성전자의 경영이념이 ‘인재’라는 단어로 시작한다는 것은 큰 의미가 있습니다. 이러한 경영이념을 바탕으로 삼성전자는 창업 초기부터 기업의 중심은 결국 ‘사람’이라는 생각으로 인재경영에 집중해 왔습니다.

더불어 글로벌 우수 인재들의 자율성과 창의성을 북돋아주고, 다양성을 인정하며 성과에 따른 보상 정책을 시행하여 최고의 성과를 낼 수 있도록 끊임없이 노력하고 있습니다.

삼성전자는 깨끗한 조직문화를 바탕으로 철저한 준법경영을 실천하고 있습니다. 성별, 학력, 인종, 나이 등에 대한 차별을 금지하고 있으며, 사업이 이루어지는 국가와 지역사회의 각종 법률과 규정을 준수하고, 모든 근로자의 권리를 존중합니다. 또한, 구체적인 실행을 위해 임직원 행동규범과 가이드라인을 수립하고 업무를 추진함에 있어 이를 준수하기 위해 노력하고 있습니다.

인재경영 추진 방향

삼성전자는 글로벌 초일류기업으로 지속 성장하기 위해 훌륭한 인재를 발굴하고 육성하는 것을 가장 중요한 과제로 삼고 있습니다. 이 같은 관점에서 미래대비 인재양성(세계화 및 현지화), 창조적 성과주의, 다양성 관리 등 세 가지 핵심 역량을 강화하기 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

미래대비 인재양성	창조적 성과주의	다양성 관리
글로벌 표준교육 체계 지역전문가 Global Mobility	C-Lab MOSAIC	여성근무 배려정책 Samsung Barrier Free



인재경영 체계

삼성전자는 인재양성, 조직문화, 인재활용 등 기능별 전문조직을 갖추어 인사시스템을 체계적으로 운영하고 있습니다. 또한 각 사업부를 현장에서 지원하기 위한 인사 조직도 운영하고 있습니다.

특히 인재양성은 인재개발원을 중심으로 임직원의 역량 개발 및 핵심 인재 육성을 위한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 2014년에는 지상 5층, 지하 2층 규모에 하루 교육인원 2,500명, 숙박인원 500명을 수용할 수 있는 전용 연수시설을 신축하여 연간 1,800회, 27만 명의 임직원이 활용했습니다.

또한, 임직원들이 자율적인 분위기에서 창의적인 사고를 할 수 있도록 다양한 제도를 도입했습니다. 2013년 창의개발센터를 설립하여 임직원의 혁신활동이 실질적인 경영성과로 연결될 수 있도록 지원하고 있습니다. 대표적으로, 임직원이 제안한 아이디어에 대해 회사가 인력과 예산을 투입하고, 원하는 기간동안 아이디어 실현에 전념하는 C-Lab (Creative-Lab)과 글로벌 32만여 임직원의 지식과 아이디어를 공유하는 집단지성시스템 MOSAIC을 운영하고 있습니다.

인재경영 주요 제도



인재양성 프로세스

삼성전자는 전 세계 모든 임직원이 동일한 교육체계 내에서 성장할 수 있도록 표준화된 교육체계를 운영하고 있습니다. 회사의 내부 양성 교육 체계는 Core, Leadership, Expertise 3대 축으로 구성되어 있습니다. 이를 기반으로 임직원이 매년 수행하는 EDP(Expertise Development Process) 진단 결과에 따라 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한 삼성전자는 혁신적인 외부 협력 과정 및 해외 파견 등을 통해 전략적으로 조직에 필요한 핵심 인력을 양성하고 있습니다.

인재양성 프레임워크



*8대 프로세스: 개발, 구매, 제조, 영업, 마케팅, 물류, 서비스, 경영지원

2014년 주요 교육지표

	국내	해외	계
교육인원 (중복포함)	129만 명	219만 명	348만 명
교육과정	5,295개	22,136개	27,431개
인당 교육시간	95시간	64시간	74시간
교육담당자	317명	669명	986명

교육비 현황 (국내)

총교육비 (억 원)



인당 교육비 (천 원)

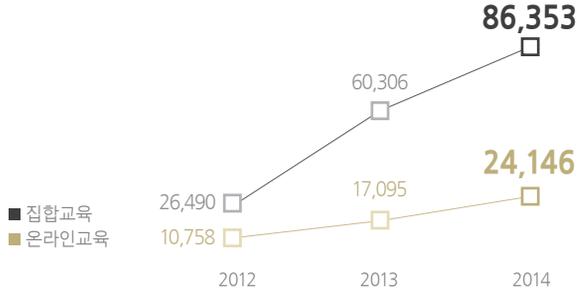


	2012	2013	2014
매출액 대비 교육비 비율 (%)	0.06	0.05	0.06
인건비 대비 교육비 비율 (%)	1.3	1.1	1.1
연간 인당 교육시간 (시간)	120	107.2	95.2



교육 성과 사례

R&D 전문 교육과정 (최근 3년 누적, 명)



미국 특허 등록 건수 (최근 3년 누적, 건)



인재개발원 인재양성 프로그램에 대해 들어보다

창조적 미래인재 양성의 요람, 삼성전자 인재개발원

삼성전자가 오늘날 글로벌 기업으로 성장할 수 있었던 핵심 원동력은 바로 ‘인재’입니다. 창립 이래 ‘기업은 사람이다’라는 경영철학을 바탕으로 인재 양성에 많은 투자와 노력을 기울여 왔으며 그 결과, 수많은 위기의 순간도 인재들의 역량을 통해 극복할 수 있었습니다. ‘인재제일’은 삼성의 설립 이후 현재까지 가장 중요한 핵심 가치 중 하나이며, 미래에도 삼성전자의 가장 소중한 철학이자 자산이 될 것입니다.

2014년 6월 개원한 인재개발원은 ‘인재제일’에 대한 삼성의 의지를 보여주는 상징입니다. 하루 2천 명 이상을 교육할 수 있는 인재개발원은 최고수준의 교육환경에서 전 세계 임직원을 위한 리더육성 프로그램을 제공하고 있습니다. 삼성전자 인재개발원 이영순 상무는 “인재개발원은 경영의 전략적 파트너로서 조직문화 변화를 선도하며 삼성의 미래를 이끌 창조적 인재 양성에 힘쓰고 있다”고 강조하며

“임직원에 대한 교육 훈련 기능이 그치지 않고 콘서트홀, 명상실, 휴파크 등의 다양한 인프라를 갖춰 리프레시와 감성충전을 위한 공간으로 활용되고 있다”고 설명합니다.



삼성의 가치와 문화를 공유하는 ‘Samsung Core Program’

삼성전자는 2014년말 기준 전 세계 84개국, 213개 거점에 약 32만 명의 임직원이 근무하고 있습니다. 다양한 언어와 문화 속에서 일하고 있는 삼성전자 전 임직원들이 하나의 통일된 방향과 목표를 갖기 위해서는 회사의 핵심 가치, 문화, 전략을 이해하는 것이 중요합니다. 이에 따라 인재개발원은 삼성전자 임직원이 어느 국가에서 일하더라도 동일한 성장 비전과 기회를 가질 수 있도록 글로벌 공통 육성체계와 프로그램을 전파하는 데 힘쓰고 있습니다. 모든 임직원이 동일한 가치, 비전, 문화를 공유할 수 있도록 국내외를 막론하고 신규 입사 인력 전원을 대상으로 동일한 내용의 입문 교육을 실시하고 있습니다. 매년 전 임직원을 대상으로 진행하는 변화리더십 교육을 통해 회사의 전략과 변화방향을 전파하여 조직이 한 방향으로 갈 수 있도록 힘쓰고 있습니다.



인재개발원 이영순 상무

차세대 글로벌 리더를 양성하는 'Samsung Leadership Program'

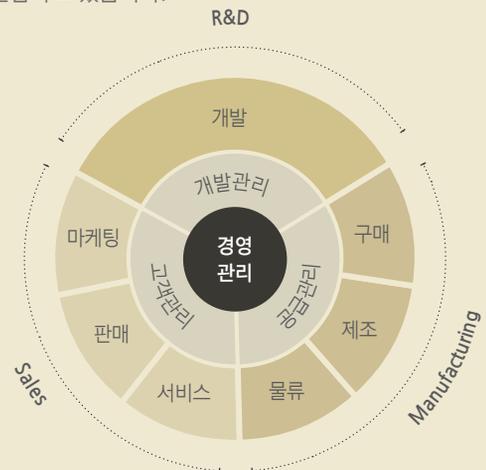
삼성의 리더육성 프로그램은 Samsung Leadership Framework에 따라 삼성전자 리더에게 요구되는 핵심 역량을 육성하는데 초점을 맞추고 있습니다. Driving for Results, Creative Intelligence, Navigating Organizations, Building the Best Teams, Inspiring Others의 5대 리더십 역량은 삼성전자 임직원들이 리더로 성장하는 과정에서 나침반 역할을 하고 있습니다. Samsung Leadership Framework는 양성뿐만 아니라 채용, 평가 등 HR 전체 프로세스와 유기적으로 연계되어 일관된 역량기반 인사관리를 가능하게 합니다. Samsung Leadership Framework에 따른 글로벌 표준 프로그램이 전 법인에 전파되고 있으며, 인재개발원에서는 전 세계에서 선발된 인력을 대상으로 Global Manager Course, Global Director Course, Global Executive Course와 같은 프로그램들을 운영하고 있습니다. 이러한 교육을 통해 준비된 차세대 리더를 길러내는 동시에, 글로벌 인력들이 인적 네트워크를 형성할 수 있도록 돕고 있습니다.



분야별 최고의 전문가를 육성하는 'Samsung Expertise Program'

삼성전자는 임직원들이 각자의 업무 분야에서 최고의 전문가로 성장할 수 있도록 다양한 교육기회를 통해 직무역량 개발을 지원하고 있습니다. R&D, 마케팅, 판매, 서비스, 물류, 구매, 제조, 경영지원 등 8대 직무에 따라 첨단기술연수소(R&D), Samsung Marketing Academy (마케팅, 판매), Global Technology Center(제조) 등 각 분야의 전문조직이 직무교육을 전담하고 있습니다.

매년 실시하는 EDP(Expertise Development Process)를 통해 임직원은 스스로의 전문지식, 기술 등의 직무역량 수준을 파악하고, 이를 바탕으로 개인별로 필요한 교육 프로그램을 선택할 수 있습니다. 이 과정은 개인역량을 진단하고 역량개발계획을 수립하는 5주간의 'STaR Session(Samsung Talent Review Session)' 동안 진행됩니다. STaR Session에 대해 이영순 상무는 "임직원이 자신의 코치인 상사와 함께 성장 경로를 설계할 수 있도록 지원하는 종합적 육성 프로세스"라며 "이 과정을 통해 임직원 개개인이 명확한 성장 비전을 수립할 수 있도록 노력하고 있다"고 설명했습니다. 또한 "삼성전자 인재개발원은 인재육성에 있어서도 최고의 사례로 인정받을 수 있도록 지속적으로 프로그램을 혁신해 나갈 것"이라면서 "인재개발원이 삼성전자의 미래를 위한 핵심적인 역할을 담당할 것"이라고 강조했습니다.





글로벌 역량 강화

삼성전자의 급속한 글로벌 시장 확장을 가능하게 한 핵심 성공요인은 '인재'였습니다. 지난 20년간 지역 전문가 제도를 통해 현지 전문가를 육성하고 글로벌 시장 확대에 기여하는 한편, Global Mobility 프로그램을 통해 우수한 해외 임직원들이 한국 문화와 본사의 업무 방식을 이해할 수 있도록 했습니다. 앞으로도 삼성전자는 글로벌 인력간 상호교류와 이해를 기반으로 글로벌 경쟁력을 강화하도록 노력하겠습니다.

지역전문가

지난 1990년 도입된 지역전문가 제도는 25년의 역사를 가진 삼성의 대표적인 양성제도입니다. 1인당 연간 1억 원 이상의 비용을 투자하고 1~2년동안 업무에서 벗어나 현지 언어와 문화를 익히는 자율관리형 해외연수입니다. 지난 25년간 약 3천 명(2014년 200명)의 글로벌 전문인력을 양성했다는 점에서 삼성의 글로벌 시장 개척과 인재양성에 대한 의지를 보여주는 상징적인 프로그램입니다. 지역전문가로 선발되면 1년 이상 해당 지역에 파견되어 현지 문화와 언어를 익히는데 전념하고 현지인들과 원활한 인적 네트워크 구축을 위한 활동을 수행하게 됩니다. 이러한 활동을 통해 얻은 값진 경험은 전 임직원에게 공유되어 해당 국가에 대한 이해도를 높이는데 활용되고 있습니다. 지역전문가제도는 삼성의 글로벌 성공 요인을 분석한 하버드 비즈니스 리뷰 논문에서도 핵심 제도로 소개되었습니다.

INTERVIEW

“임직원 최초로 아프리카 세네갈 지역에 파견되어 새로운 언어와 문화, 환경에 적응하기 위해 많은 노력을 기울였던 기억이 납니다. 숙소나 교통편 등 현지 생활 적응에 필요한 모든 것을 처음부터 끝까지 본인이 직접 알아봐야 하는 어려움도 있었지만, 그 기간만큼은 회사와 업무로부터 온전히 벗어나 세네갈 현지의 문화와 정서를 배우고 느끼는 데 최대한 집중할 수 있었습니다. 그렇게 형성된 세네갈 지역주민들과의 인적 네트워크 덕분에 프랑스어 실력 향상은 물론 지역 내 꽤 큰 규모의 식품가공업체를 방문하는 기회도 가질 수 있었습니다. 그때 쌓은 어학 실력과 인적 네트워크는 지금까지도 업무에 많은 도움이 되고 있습니다.”

김혜민 과장 (생활가전사업부, 2013년 아프리카 세네갈 파견)



세네갈 전통 바틱 체험



임직원 현지 봉사단과 함께

Global Mobility

Global Mobility 제도는 해외 인력을 본사 또는 다른 법인으로 파견하여 다양한 경험을 쌓게 함으로써 글로벌 리더로 성장할 수 있는 기회를 부여하는 제도입니다. 2009년 글로벌 공모를 시작으로 현재까지 1천여 명의 인력이 본사 파견 또는 해외법인간 파견으로 글로벌 체험을 쌓았습니다.

INTERVIEW

“2013년에 Global Mobility 대상자로 선정되어 1년 6개월 동안 수원시 삼성디지털시티에서 근무했습니다. ‘본사에서 중요한 비즈니스 의사 결정이 어떻게 이루어질까?’라는 호기심에서 이 프로그램을 지원하게 되었습니다. 해당 기간 동안 외부 고객과의 관계 관리를 위한 신규 프로세스 개발 업무를 담당했는데, 다양한 관계자들을 만나면서 앞으로 직면하게 될 글로벌 비즈니스 파트너를 대상으로 한 전략적 프로젝트에 대한 자신감을 가질 수 있었습니다. 업무적으로는 보다 확대된 전문영역에 대한 배움, 개인적으로는 새로운 동료, 선배와의 만남, 그리고 한국 문화와 정서에 대한 이해가 큰 소득이었습니다”

Sean Lin (미국법인, 2013년 본사 파견)



삼성디지털시티에서



본사 동료들과 함께한 봉사활동

창조적 성과주의

삼성전자는 우수한 인력들이 안정적이고 열정적으로 업무에 몰입할 수 있도록 공정한 평가 및 성과 보상과 복리후생 제도를 운영하고 있습니다.

평가제도

삼성전자는 역량평가와 업적평가 제도를 운영하여 임직원의 역량 수준을 진단하고, 목표관리에 기반한 성과를 측정하여 개인의 보상, 승격, 육성, 리더 선발 등의 중요한 인사 기초자료로 활용하고 있습니다. 공정한 평가를 통한 피드백으로 조직에 건전한 긴장감을 불어넣고 있습니다.

삼성전자는 매년 임직원 개인이 직접 업무목표를 수립하고 목표에 따라 연간실적을 평가하는 업적평가와 개인별 역량을 기초로 한 역량평가를 실시합니다. 평가 결과를 종합하여 개인별 연봉등급을 결정하고, 이에 따라 연봉 계약을 체결하고 있습니다. 모든 평가는 전산화된 평가시스템을 통해 진행됩니다. 평가 후에는 평가자와의 면담을 실시하고, 평가 결과에 이의가 있는 경우 공식 이의 제기 프로세스를 통해 재심사를 받을 수 있습니다. 또한 업무목표에 대하여 상시적으로 성과를 관리함으로써 회사와 개인의 성과 창출이 연계되어 궁극적으로 경영 성과를 극대화할 수 있도록 평가제도를 활용하고 있습니다.

이 외에도 공정한 평가를 위해 수시평가, 중간면담, 결과면담까지 내실있는 과정 관리를 통해 평가절차의 공정성을 높이는데 주력하고 있으며, 평가의 중요한 운영주체인 평가자의 역량 개발을 위해 평가자 교육을 정기적으로 실시하고 있습니다.

성과주의 인사

‘성과가 있는 곳에 보상이 있다’라는 성과주의 인사 철학을 바탕으로 우수 인력의 역량을 최대한 발휘하고 최대의 성과를 올릴 수 있는 보상 프로그램을 운영하고 있습니다. 1997년 삼성형 연봉제를 도입한 이후 2010년 누적 연봉제를 도입하여 우수한 성과를 올린 임직원에게 더 많은 보상이 돌아갈 수 있도록 제도를 개선해 왔습니다.

‘자랑스런 삼성인상’은 탁월한 업무 성과를 낸 임직원에게 수여하는 제도로, 연 1회 수여합니다. 영업, 마케팅, 개발 등 분야별 수상자를 대상으로 1직급 승격과 포상으로 우수 인력의 역량을 최대화할 수 있도록 지원하고 있습니다.

발탁승격

삼성전자는 회사의 성과 창출에 크게 기여한 인재들을 대상으로 발탁승격을 단행함으로써 차세대 리더를 지속적으로 양성하고 있습니다. 전자업계의 심화되는 경쟁과 불황을 이겨내고 업적을 달성한 임직원들에게 성과주의 인사원칙을 적용하고 있으며, 미래 성장의 근간이 되는 R&D, 영업마케팅 등 현장 중심으로 발탁승격을 시행하고 있습니다. 아울러 여성, 외국인 등 성별, 국적과 관계없이 우수 인력을 중용하여 발탁하는 등 세계적인 인재가 모여서 최고의 성과를 낼 수 있는 초일류 글로벌 기업에 걸맞은 인사제도를 운영하고 있습니다.

임직원 복리후생

삼성전자는 임직원의 삶의 질을 향상하기 위한 다양한 복리후생 제도를 각 사업장이 위치한 지역별 특성에 맞게 운영하고 있습니다. 사회보장성 의료서비스와 보험 등 국가별 법정 기준에 따른 복리후생 제도를 적용하는 것은 물론, 건강 검진, 의료비, 경조사, 학자금, 휴양 시설, 건강관리 시설, 선택적 복리후생, 화재피해 위로금 등을 지역별 특성과 상황에 맞게 지원하고 있습니다. 임직원의 복리후생을 위한 지출규모는 매년 증가하고 있으며, 2014년 기준으로 3조 4,790억원이 사용되었습니다.

복리후생비 (십억 원)



창의적 조직문화

삼성전자는 임직원들이 자율적인 분위기에서 창의적인 사고를 할 수 있도록 C-Lab, MOSAIC 등 창의적 조직문화를 강화하기 위한 프로그램을 운영하고 있습니다.

C-Lab

삼성전자는 C-Lab제도 도입을 통해 창의적 조직문화가 실질적인 경영성으로 이어지는 파괴적 혁신 실험을 현실로 만들어 가고 있습니다. 이 제도는 직원들이 제안한 과제를 대상으로 회사가 인력과 예산을 투입하여 본인이 원하는 최적의 장소에서 원하는 기간 동안 과제를 수행할 수 있도록 하는 제도입니다. 2012년 4개 과제로 시작한 C-Lab은, 2013년에는 '창의개발센터'라는 전담 조직을 통해 전사적인 운영체제로 확대되었습니다. 2014년까지 모두 70여개 과제가 수행되었으며, 70여 건의 특허 출원 성과를 거뒀습니다.



C-Lab Fair



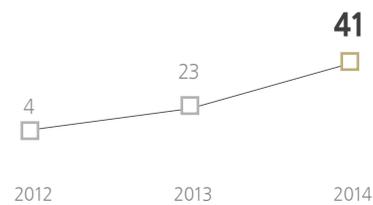
방갈로르 연구소 C-Lab 심사

C-Lab 운영 성과

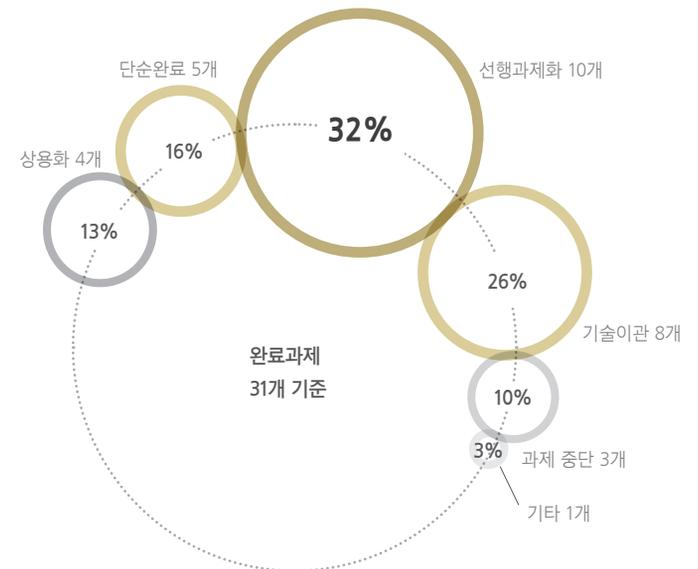
참여인력 (명)



운영과제 수 (개)



완료과제 성과



집단지성 시스템 MOSAIC

삼성전자는 임직원의 창의적인 아이디어와 비즈니스 개선점을 발굴하는 집단지성 시스템인 MOSAIC를 운영하고 있습니다. MOSAIC 시스템은 직무·직급에 상관없이 자유롭게 의견을 개진하는 플랫폼으로, 제품뿐만 아니라 회사 경영 전반에 대해 자유롭게 토론하는 '조직 소통문화 구축의 장'으로 적극 활용되고 있습니다. 대표적인 예로 2014년에는 MOSAIC 시스템을 활용하여 온라인 임직원 대토론회를 개최했습니다. 온라인 토론회에는 경영진과 임직원 7만여 명이 참여하여 회사의 미래에 대해 진지하게 의견을 나눴습니다. 이밖에도 아이디어 제안, 심사 및 토론에 참여하는 임직원들에게는 보상을 실시해 적극 참여할 수 있도록 동기를 부여하고 있습니다.

2014 MOSAIC 운영 성과

MOSAIC
COLLECTIVE INTELLIGENCE OFFICE



총 Page View
5,147만회



총 참여자
19.5만명



총 게시글
193만건
(제안, 댓글 포함)



기술자산화
99건

다양성 추구

글로벌 사회로의 진전과 함께 다양성은 기업경영의 주요 고려 요소가 되고 있습니다. 성별, 나이, 국적, 종교 등 각기 다른 배경과 사고방식을 가진 구성원들이 모여 신속한 의사 결정을 내리고, 조직의 비전과 목표를 공유하여, 이를 통해 조직의 일체감을 유지하는 일은 무엇보다 중요합니다. 삼성전자는 다양성을 인정하는 문화를 구축하기 위해 여성 근무지원 및 장애인 고용 프로그램을 운영하고 있습니다.

여성 근무배려 정책

삼성전자 임직원 중 여성 임직원의 비중은 2014년에 국내 27%, 해외 49% 수준으로 매년 그 비중이 증가하고 있습니다. 출산 후 경력 단절 문제를 최소화하기 위해 노력하고 있으며 난임 휴직제 실시, 육아휴직 대상기간 확대, 어린이집 증축 및 신축 등 일과 가정의 양립을 위한 제도와 프로그램을 추진하고 있습니다. 또한 여성 임원 및 부서장 확대, 리더십 교육과 멘토링 지원 등 차세대 여성 리더 발굴 및 육성을 병행하고 있습니다.

여성인력 비중

직무별 (%)

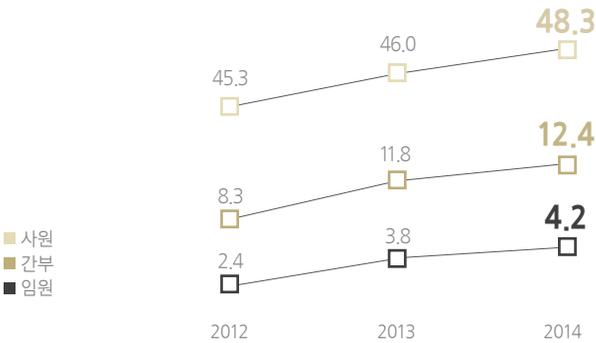
	2012	2013	2014
전체	39	40	42
영업	30	31	30
제조	52	53	54
개발	16	16	17

지역별 (%)

	2012	2013	2014
한국	27.1	26.8	26.9
동남아/ 서남아/일본	51.7	52.5	57.2
중국	49.2	48.9	45.2
북미/중남미	37.6	37.5	36.6
유럽/CIS	33.0	32.7	33.6
중동	24.1	18.6	15.1
아프리카	32.0	31.2	34.1



직급별 (%)



여성인력 지원 (국내)



	2012	2013	2014
육아휴직 후 복귀율 (%)	89.3	92.0	91.0
어린이집 정원 (명)	1,434	2,431	2,551
어린이집 수 (개)	10	12	12

삼성전자 여성 과학인을 소개합니다!

자신의 분야에서 전문가로 활동하고 있는 삼성전자 연구개발 분야 여성 임원들의 성공 노하우를 들어보았습니다.

종합기술원 최초 여성 마스터, '나노 전문가' 장은주 마스터

13년 동안 나노소재 한 분야를 연구해온 장은주 마스터는 삼성전자에서 '기술 분야 최고 전문가'를 지칭하는 '마스터(master)'로 2013년도에 선정되었습니다. 지난2013년도에 새롭게 선임된 11명 중 유일한 여성 마스터 입니다.

“나노크리스탈 기술은 2002년 당시 기술원 차원에서 착수했던 원천기술 개발 과제였어요. 처음엔 연구원이 저 하나였는데 과제의 목표와 일정에 따라 점차 투입 인력이 늘며 규모가 커졌습니다.” 장마스터는 입사 이후 줄곧 LCD, LED TV 패널에 포함되는 나노크리스탈 연구에 집중해 왔습니다. 최근 출시된 삼성전자 SUHD TV에 탑재된 친환경 나노크리스탈 기술이 바로 그의 작품입니다. 장은주 마스터는 그의 경험을 통해 회사에서도 얼마든지 개인의 성장 비전을 찾을 수 있고, 긍정적인 마인드가 중요하다고 조언합니다. “무슨 일이든 장기적으로 바라보고 일단 시작해보길 권합니다. 이곳을 떠난다면 결코 경험하지 못할 멋진 기회가 바로 여기에 있다고 생각해보세요. 가장 중요한 건 큰 배움을 얻을 수 있을 것”이란 긍정적 자신감입니다.”



종합기술원 장은주 마스터

영상디스플레이사업부 상품소프트웨어개발팀 유미영 상무

“소프트웨어는 여성이 특기를 잘 살릴 수 있는 분야입니다. 소프트웨어 개발이라는 것이 결국 여러 요소를 종합하는 일이고, 여성이 이 부문에 특히 강하니까요.” 라고 유미영 상무는 말합니다. 지난 2000년 삼성전자에 입사 후 줄곧 소프트웨어 분야에서 근무하고 있는 유미영 상무는 지난 2004년 TV 업계 흐름을 바꿔놓은 '디지털 TV 프로젝트'를 성공시킨 주인공입니다. 당시 삼성전자는 내로라하는 글로벌 TV 업체들도 선보이지 못한 초대형 TV를 세계 최초로 출시하겠다는 계획을 발표하고 그것을 현실로 만들었습니다.

“그때 아날로그 TV가 처음 디지털 TV로 전환되기 시작했어요. 디지털 TV 개발엔 엄청난 투자가 필요했죠. 성공 가능성도 자신하기 어려운 상황이었지요. 경영진의 의지와 발 빠른 실행력이 무엇보다 중요한 상황이었습니다. 다행히 팀원들에게 목표의식을 고취시키며 팀워크를 다졌고, 그 덕에 성공할 수 있었어요.”



영상디스플레이사업부 유미영 상무

장애인 채용 및 지원 제도

삼성전자는 2005년 신입사원 공채 시 장애인에게 가산점을 부여한 것을 시작으로 2006년 장애인 맞춤형 직업훈련, 2010년 장애인 대학생 대상 디딤돌 인턴십, 2011년에는 장애인 신입사원 공채 도입 등 장애인의 사회활동을 위한 단계적 지원을 지속적으로 추진해오고 있습니다. 삼성전자는 장애인의 사회 진출을 위한 기업 차원의 노력이 단지 채용으로 끝나는 것이 아니라, 이들이 실질적으로 회사 내에서 능력을 발휘할 수 있는 환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 장애 정도와 역량에 따라 개개인별로 부서와 직무를 찾아주고 있으며, 장애인 임직원들이 실제 업무를 수행하는 과정에서 마주칠 수 있는 불편을 최소화하기 위해 편의시설을 보완하고 있습니다.

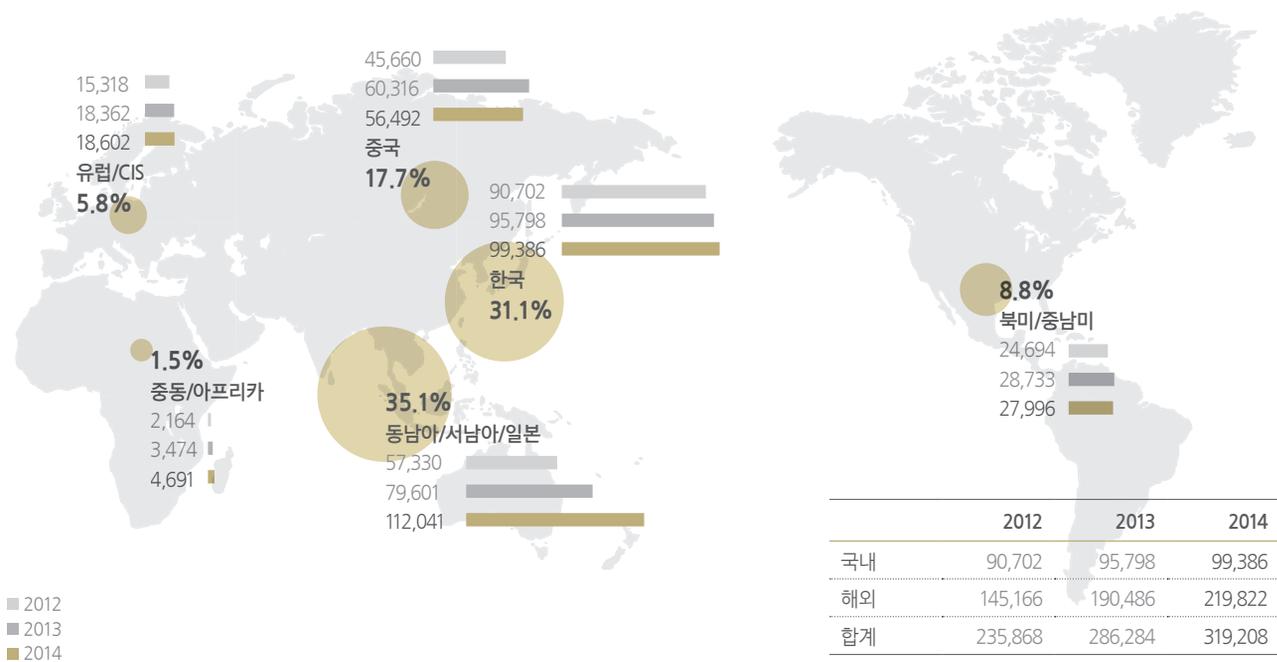
그 일환으로 신체가 불편한 임직원들이 회사생활을 편안하고 안정감 있게 유지할 수 있도록 법 기준 이상의 '삼성배리어프리(SBF: Samsung Barrier Free)'라는 삼성전자 자체 인증제도를 도입했습니다. 이 제도는 장애인 임직원의 편의를 증진하기 위한 것으로, 2011년부터 국내 주요 건물과 시설에 대한 장애인 이용 편의도를 심사하고 각 사업장마다 장애인용 승강기, 화장실, 저상버스 등의 편의시설을 보완·설치하고 있습니다.

장애인 임직원 현황 (국내)



인력 현황 (명)

글로벌 임직원



*지역별 인력비중은 2014년도만 표기



계약유형별

	2012	2013	2014
정규직	223,408	275,133	310,036
계약직	12,460	11,151	9,172

연령별

	2012	2013	2014
20대 이하	129,398	164,173	187,052
30대	76,494	87,134	92,874
40대 이상	29,976	34,977	39,282

직무별

	2012	2013	2014
개발(R&D)	60,495	69,230	70,398
제조	127,284	159,488	188,235
영업	24,340	29,794	31,785
기타	23,749	27,772	28,790

해외채용 인원 (명)

고용유형별

합계



	2012	2013	2014
신입	41,597	49,299	62,548
경력	29,822	48,638	27,019

직급별

	2012	2013	2014
사원	192,188	236,777	261,751
간부	42,422	48,078	54,447
임원	1,258	1,429	1,518
기타 (시간선택제 등)	-	-	1,492

S/W 인력

	2012	2013	2014
국내	18,574	20,097	21,015
해외	14,875	20,409	19,512
합계	33,449	40,506	40,527

퇴직관리 현황

		2012	2013	2014
퇴직 인력 수	국내	3,527	2,719	3,101
	해외	22,068	28,906	39,116
퇴직률 (%)	국내	3.9	2.9	3.1
	해외	17.2	16.9	19.1

지역별

	2012	2013	2014
동남아/서남아/일본	34,520	43,776	55,095
중국	21,329	35,634	22,780
북미/중남미	9,713	10,744	5,220
유럽/CIS	4,978	5,887	4,010
중동	615	1,495	1,992
아프리카	264	401	470
합계	71,419	97,937	89,567

PEOPLE

3 WORKPLACE ENVIRONMENT

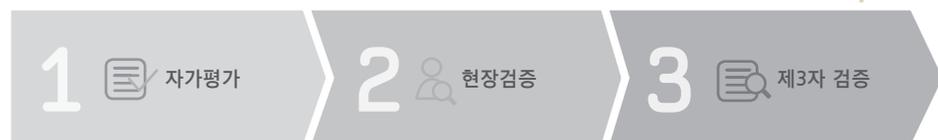
근로환경

삼성전자는 글로벌 기업으로서 건전하고 안전한 근로환경을 조성하기 위해 회사의 준법경영 원칙을 기반으로 국내외 모든 사업장과 협력사들까지 엄격한 글로벌 기준을 적용하여 관리하고 있습니다. 사업장의 근로환경 개선을 위해 관리조직을 강화하고 안전사고 예방을 위해 체계적인 시스템을 구축했습니다. 또한 협력사 개선 필요 항목을 발굴하여 해결할 뿐만 아니라 협력사 스스로 준법경영 체제를 구축하고 체질화할 수 있도록 지원하고 있습니다.

사업장 관리 



협력사 관리 





공급망 근로환경 관리체계

삼성전자는 전 세계 17개국에 38개 생산거점을 운영하여 90% 이상의 제품을 직접 생산하고 있습니다. 이를 위해 회사의 사업장은 물론, 협력사의 사업장도 안전하고 깨끗한 작업환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 모든 사업장 임직원들에게 '삼성전자 행동규범'을 준수하도록 독려하고 있으며, 체계적인 교육을 통해 준법의식을 제고하고 있습니다. 또한 정기적인 모니터링을 통해 문제점을 사전에 파악하여 개선할 수 있도록 지원하고 있습니다.

공급망 근로환경 관리정책

2005년에 선포된 5대 경영원칙에 의거한 '삼성전자 행동규범'을 모든 경영활동에서 임직원의 행동과 가치판단 기준으로 활용하고 있으며, 2012년에는 '삼성전자 협력사 행동규범'을 제정하고 협력사 사업장에도 이를 공유하여 함께 실천해 나갈 수 있도록 독려하고 있습니다. 아울러 모든 공급망 내 인력들의 준법의식 제고를 위해 EICC(Electronic Industry Citizenship Coalition, 전자산업시민연대) 행동규범을 바탕으로 임직원 교육 프로그램과 점검 프로세스를 운영하고 있습니다.

공급망 근로환경 관리조직

삼성전자는 글로벌 공급망 내 준법경영과 근로환경 개선의 중요성을 인식하고 모든 사업활동에서 관리체계를 지속적으로 강화하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 2012년에는 협력사 준법관리 전담조직을 신설하고, 2013년에는 해외 생산거점 근로환경 관리를 담당하는 조직을 구축하여 운영하고 있습니다. 아울러 노동·인권, 안전·보건, 환경, 기업윤리에 대한 전반적인 관리 감독과 전 임직원을 대상으로 다양한 교육 활동을 전개하고 있습니다.

근로환경 전담조직은 각 사업부 해외지역 담당자들과 협력체계를 구축하여 사업장의 현지 법률 준수 여부 진단과 근로환경 개선 등 지역별 특성에 따른 애로사항을 해결하고 맞춤형 지원을 제공하고자 노력하고 있습니다. 이와 더불어 본사 환경안전센터, 지속가능경영사무국 등 유관부서와의 긴밀한 협업을 통해 공급망 근로환경 관련 이슈 센싱 및 대응을 강화하고 있습니다.

공급망 근로환경 리스크 관리

삼성전자는 사내 시스템에 축적된 다양한 데이터를 종합적으로 분석하여 공급망 내 전 사업장의 근로환경과 관련된 리스크를 평가하고 위험 요소에 선제 대응하고 있습니다. 2014년에 새롭게 강화된 리스크 평가 시스템은 근로환경, 법규준수 등 사내 운영 지표와 정치, 사회 등 대외 환경 지표를 포함한 총 58개 항목으로 이루어져 있으며, 지표 분석을 통해 사업장의 준법관리 리스크 척도를 평가하여 관리하고 있습니다.

또한 공급망 근로환경 전담조직 주관으로 주기적으로 평가결과를 분석하여 리스크가 높은 사업장을 대상으로 집중 컨설팅을 시행하고, 생산법인 소재 국가의 대내외 현황과 노동법 관련 정보는 물론 법인 및 협력사 소통채널 운영, 조직운영 우수 사례와 준법경영 현황 등 67개 항목에 대한 정보를 제공하고 있습니다. 이 외에도 EICC의 멤버 기업으로서 EICC의 자가평가 기준을 활용하여 모든 사업장을 대상으로 매년 CSR 리스크를 평가하고 있습니다.

공급망 리스크 평가 항목

사내 운영 지표	대외 환경 지표
<ul style="list-style-type: none"> · 법정근로시간 · 휴무일수 · 물량 증감 · 소통채널 운영 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 실업률 · 경제성장률 · 물가성장률 · 발전불균형 등

사업장 근로환경 관리

사업장의 준법경영 수준을 진단하기 위해 매년 근로환경에 대한 '삼성전자 전문가 진단'을 실시하고 있습니다. 리스크 평가를 바탕으로 점검 대상을 선정하여 점검을 실시하고 점검 결과에서 발견된 문제점은 원인 분석을 통해 개선하고 있습니다. 평가항목은 총 11개 부문 120개 항목(자체 선정 53개, EICC 기준 51개, 협력사 관리항목 16개)으로 이루어져 있습니다.

사업장 점검 주요 내용

근로자 인권보호와 존중, 안전한 근무환경 조성, 기업의 사회적 책임, 노동·인권, 안전·보건, 환경, 윤리 등 사업장 정기점검은 본사와 사업부의 각 분야별 전문가로 구성된 점검 인력이 실시하며, 총 4주에 걸친 점검 프로세스로 진행되고 있습니다. 특히 신뢰성과 객관성을 확보하기 위해 총 6명의 점검 인력이 1주일간 현장 점검을 실시하며, 임직원과 1:1 심층 면접을 의무화했습니다.

점검 프로세스

사전검토 점검 2주 전 사업장 점검에 필요한 자료를 취합하고 EICC 기준을 반영한 점검 체크리스트를 기반으로 자가진단을 실시하고 있습니다. 자가진단 결과를 기준으로 해당 사업장의 주요 이슈와 리스크를 분석해 현장점검 시 중점적으로 확인할 항목을 선정하고 점검 방향과 계획을 수립합니다.

현장점검 각 사업장이 삼성전자 행동규범과 현지법률 등의 준수 여부를 확인하고자 현장점검을 실시합니다. 현장점검은 1주일간 진행되며, 서류 점검과 임직원 인터뷰, 현장 실사, 협력사 점검 등으로 이루어집니다. 현장점검 시에는 추가로 점검 사업장과 관련된 협력사를 샘플링하여 점검하고 있습니다. 점검 결과 근로환경에 부적절한 사항이 발견될 경우, 해당 항목에 대한 개선을 요청하고 있습니다.

사후관리 점검 결과 도출된 개선 사항은 해당 사업장의 경영진과 함께 공유하고, 해당 사업장은 결과 통보 후 1주일 이내 장·단기 개선대책을 수립하여 소속 사업부와 본사에 통보합니다. 각 사업부와 본사는 사후관리 담당자를 지정해 6개월 이내 개선 과제 해결을 목표로 개선 현황을 월 단위로 관리하고 있습니다. 사내 시스템을 통해 점검 결과와 점검 후 개선 실적을 종합하여 하위 실적의 사업장은 별도의 집중 컨설팅을 진행하고 있습니다.

사업장 정기점검 프로세스

1

사전검토

구분	내용
사전 자료 취합	· 사업장 점검에 필요한 사전 자료 취합
자가 진단	· 사업장 현황, 주요 이슈 검토, 리스크 분석
점검전략 수립	· 현장점검 중점 확인 항목 선정, 점검 방향 수립

2

현장점검

서류점검	· 법규준수 · 기업윤리	· 근로환경
인터뷰	· 현장관리자 · 사원대표	· 작업자
현장 실사	· 작업장	· 환경안전시스템
협력사 점검	· 근로환경	· 개선 현황

3

사후관리

- 점검 결과 보고·사업장에 공유
- 결과 공유 후 1주일 이내 주요 개선 사항에 대한 조치계획 수립
- 6개월 이내 개선 완료 목표, 월단위 모니터링



2014년 점검 활동

상반기 정기점검 2013년 점검을 실시하지 않은 사업장과 사내 리스크 평가 시스템을 통해 확인된 고위험군 사업장을 대상으로 2014년 상반기 중 10개 사업장을 선정하여 자체 전문가 진단을 실시했습니다. 중국 4개, 동남아 2개, 북미·유럽·CIS·중동 4개 사업장을 점검한 결과 총 223개의 개선 과제를 도출했습니다. 개선 현황을 지속적으로 모니터링하여 10개 사업장 중 5개 사업장이 모든 과제에 대해 100% 개선을 완료했으며, 전 사업장에서 213개 (95.9%) 개선 사항을 완료했습니다.

하반기 정기점검 2014년 하반기에는 자체 역량 부족으로 근로 환경 개선에 어려움을 겪는 중동·북미 지역 3개 사업장을 대상으로 집중 컨설팅을 실시했습니다. 본사와 사업부, 각 사업장 소속 전문가 12명으로 구성된 점검 인력이 총 8개의 개선과제를 도출해 개선 대책 수립을 지원하고 사업장 담당자를 대상으로 교육을 실시했습니다.



브라질 사업장 집중 컨설팅 - 상)현장관리자 교육, 하) SCI 진단결과 분석 교육

제3자 점검 삼성전자는 내부 전문가 진단 외에도 고객사 요청 등에 따라 외부의 제3자 전문기관을 통해 사업장 근로환경 점검을 실시하고 있습니다. 2014년에는 총 6개 사업장에 대한 현장 점검을 실시했으며, EICC 등 업계의 표준화된 기준을 적용하여 객관적인 리스크 분석과 효율적인 개선 조치를 이행하고 있습니다.

노동인권 개선 활동

삼성전자는 다양한 국제기구 및 단체의 기준과 지침을 존중하며 EICC의 행동규범도 준수하고 있습니다. 2015년 삼성전자는 '삼성전자 행동규범 가이드라인'을 공개했으며, 가이드라인 내에 임직원 인권 보호, 미성년 근로자 보호, 자발적 근로규범 준수, 협조적인 노사 관계를 유지하겠다는 내용을 담아 회사의 인권 방침을 공개했습니다.

노사협의회 운영

삼성전자는 근로자 복지증진과 권익향상을 도모하기 위해 국내외 생산법인, 판매법인, 연구소 등에 47개 노사협의회를 운영하고 있습니다. 2014년 기준으로 전체 임직원의 83%에 해당하는 26만 여명이 노사협의회를 통해 주요 의사결정에 참여하고 있습니다. 노사협의회는 노사간 상호존중과 배려의 문화를 바탕으로 경영자와 근로자가 근로조건 및 근무환경 등에 관한 사항에 대해 함께 논의하고 해결해 나가는 성숙된 노사문화를 실현하고 있습니다.

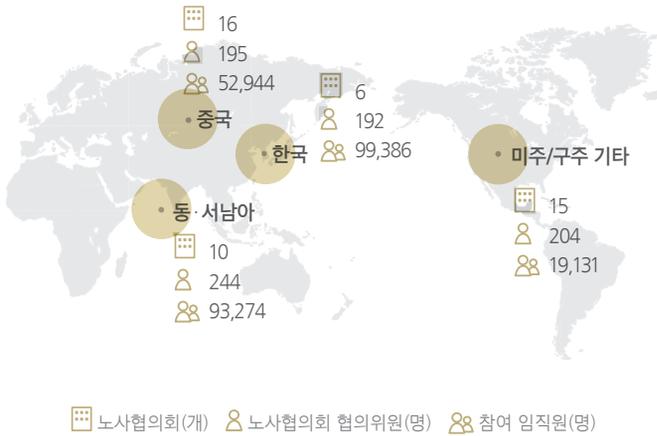
직접·비밀 투표를 원칙으로 직원 스스로 근로자위원을 선출하고 있으며, 선출된 근로자대표는 책임의식을 가지고 현장 근로자와의 간담회 및 인터뷰를 통해 고충사항의 발굴, 처리 및 근무환경 개선을 위해 활동하고 있습니다.

노사협의회 위원수는 해당 국가 법령 및 사업장별 특성에 맞게 운영 중이며, 2014년말 기준 835명의 근로자위원이 활동하고 있습니다. 각 사업장 노사협의회는 정기적으로 회의를 개최하여 임금 및 근로조건 개선 등 임직원 권익 확대와 관련된 안건을 협의하고 있으며, 회사는 근로자대표를 경영의 파트너로 인식하고 노사협의회에 경영실적, 생산·인력 계획 등 회사의 재정적 상황을 성실하게 공유하고 있습니다.

한국의 경우, 노사협의회에서는 2014년 12월부터 3개월 동안 임금 조정에 관한 일급 차례 협의를 거쳐 전 임직원에게 임금 및 복리후생 조정결과를 발표했습니다.

임금·복리후생 조정 외에도 상시적으로 인사제도 변경, 잔업시간 조정, 사업장 인프라 (식당, 기숙사, 버스 등) 개선 등 수많은 안건이 상정되어 처리되고 있습니다. 2014년에는 전 세계에서 총 1,677개의 안건이 상정되었고, 이 중 90%가 처리되었으며, 2012년 부터 처리된 안건 수가 매년 7% 증가 되었습니다.

지역별 노사협의회 현황

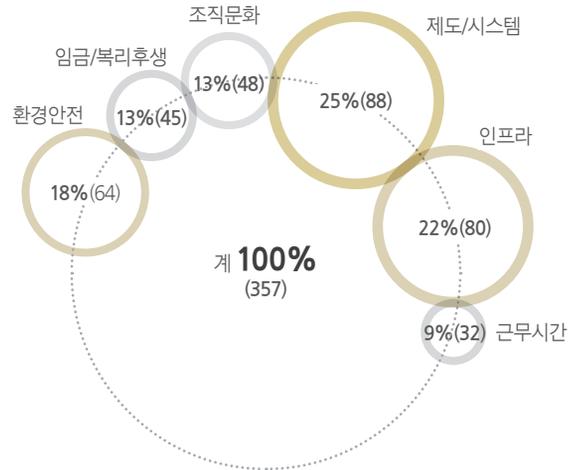


고충처리 체계

삼성전자는 임직원의 고충에 귀 기울이고 이를 합리적으로 처리함으로써 임직원의 인권을 보장하고 건전한 근로환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 고충 접수, 해결, 피드백으로 이어지는 고충처리 프로세스를 운영하고 있습니다. 고충의 유형을 크게 경력개발·인사제도·인간관계·근로조건·근무환경 등으로 구분하고 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 근로자의 고충을 빠른 시간 내에 해결하기 위해 노력하고 있습니다.

다양한 소통채널 운영을 통한 임직원 VOC 청취 각 사업장은 온·오프라인 커뮤니케이션 채널을 구축해 임직원의 의견을 가감 없이 청취하고 있습니다. 최고 경영진과 사원 간 직접 소통을 보장하는 경영현황 설명회, 간담회 등은 물론 익명성이 보장되는 온·오프라인 및 모바일 고충처리 채널을 통해 임직원의 VOC를 청취하고 있으며, 사안에 따라 24시간에서 최대 1주일 이내에 처리

2014년 국내 노사협의회 처리 안건 현황 (% , 건)



결과를 전달하고 있습니다. 이밖에도 사업장별로 사내 변호사를 통한 법률상담 서비스, 임직원 정신건강을 위한 상담 서비스도 제공하고 있습니다. 나아가 소통형 조직문화를 구축하기 위한 노력의 일환으로 온라인 커뮤니케이션 채널 '삼성전자 Live'를 구축하여 임직원들의 의견을 수렴하고 있습니다.

임직원 상담센터 삼성전자는 임직원의 마음건강 관리를 위해 Life Coaching 센터 등 다양한 임직원 상담센터를 운영하고 있습니다. 임직원들의 부부, 자녀, 직장생활 등의 고충을 상담하고, 성격 검사와 스트레스 관리 교육 등 다양한 프로그램을 도입해 전문적인 심리학적 서비스를 제공하고 있습니다. Life Coaching 센터의 상담진은 공인된 자격을 가진 전문가로 구성되어 있으며, 상담 내용을 보호하고 있어 임직원이 자유롭게 이용할 수 있도록 하고 있습니다.

여성 근로자를 위한 NGO 협업 프로젝트

중국 여성근로자 역량강화 프로젝트

삼성전자는 CSR 전문기관인 BSR(Business for Social Responsibility)이 2011년에 출범한 'Women in Factories China'에 참여하고 있습니다. 이 프로젝트는 여성근로자를 대상으로 생활기술교육과 중간관리자 양성교육을 실시하는 것으로, 여러 글로벌 기업들과 함께 참여하고 있습니다. 생산현장에서 근무하는 여성근로자들의 잠재된 가능성을 개발하고 몸과 마음 관리를 통해 자신감을 키울 수 있도록 하는 것이 교육과정의 목표입니다. 생산직 여성 근로자들은 스트레스 관리 및 건강증진에 대한 노하우를 교육받게 되며, 교육을 이수한 인사담당자들은 다른 직원들에게 이를 전파하는 교육을 진행하게 됩니다.



생활기술교육

협력사 준법경영 지원

삼성전자는 IM, CE, DS 등 3개 부문의 9개 사업부에서 다양한 제품을 생산하는 사업구조를 보유하고 있으며, 전 세계 다양한 업종의 2,800여 개 협력사와 함께 하는 공급망 체계를 갖추고 있습니다.

삼성전자는 국내외 사업장은 물론 모든 협력사까지 글로벌 기준의 안전한 근로환경을 조성하기 위해 준법경영 정책을 수립하고 이를 지속적으로 관리하고 있습니다. 이를 위해 협력사가 CSR 리스크를 사전에 파악하고 개선 과제를 발굴할 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 협력사 스스로 준법경영 체계를 정비하고 이를 체질화해 자율적으로 실천할 수 있도록 자율관리 시스템과 통합관리 프로세스를 등을 구축했습니다.

준법경영 정책

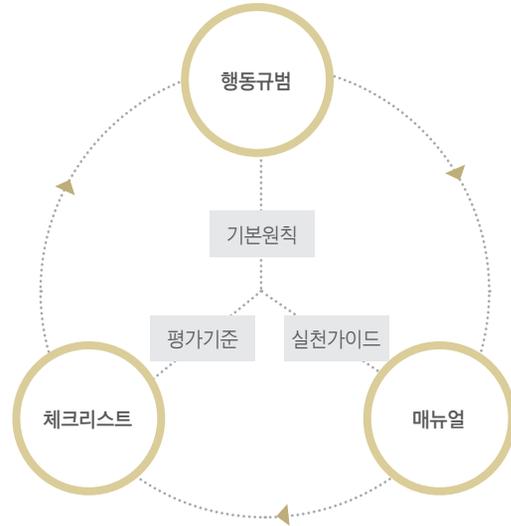
협력사 행동규범 삼성전자는 근로환경 개선을 위해 EICC 행동규범을 기반으로 협력사 행동규범(Supplier Code of Conduct)을 수립하고, 협력사들과 공유하고 있습니다. 특히 2015년 EICC 행동규범 개정에 맞춰 이주노동자 권리 보호에 관한 항목을 포함하여 삼성전자 협력사 행동규범을 운영하고 있습니다.

행동규범 매뉴얼 협력사의 자율적인 행동규범 준수와 준법경영 실천을 돕기 위해 '협력사 행동규범 매뉴얼'을 제작하고 모든 협력사들에게 제공했습니다. 협력사는 매뉴얼을 통해 준법경영을 위한 세부 실천 내용을 확인할 수 있습니다.

자가평가 체크리스트 협력사 자체역량으로 준법경영 수준을 파악하고 개선점을 도출할 수 있도록 지원하는 '자가평가(Self-Assessment) 체크리스트'도 공유했습니다. 이를 통해 각 협력사는 자율적으로 자가평가를 진행하고 준법경영 관련 개선이 필요한 분야를 확인할 수 있습니다.

삼성전자는 협력사 준법경영을 실천하기 위해 직접 협력사를 방문하여 협력사 행동규범과 세부 실천사항에 대해 설명하는 현장 교육도 함께 실시했습니다.

준법경영 정책



직무별, 직급별 교육 현황 협력사의 경영진 및 준법 담당자들과 지속적인 커뮤니케이션을 위한 소통의 장, 지역별 워크숍, 협력사 대표 간담회 등을 실시하고 있습니다. 이와 같은 소통 기회를 통해 협력사와 삼성전자는 준법경영에 대한 강력한 의지를 확고히 하고 있습니다.

지역별 협력사 준법경영 교육 강화 국가별로 다른 법 기준에 따른 맞춤형 교육을 지원하기 위해 정기회의, 워크숍 또는 간담회 등의 형태로 각 지역법인별 '현지 법인 및 협력사 실무자 대상 준법경영 교육'을 실시하고 있습니다.

자율관리 시스템

삼성전자는 협력사들에게 자체 준법경영 관리시스템을 제공하기 위해 삼성전자-협력사 간 구매지원시스템(G-SRM)에 협력사용 준법경영 통합관리 기능을 추가했습니다. G-SRM 시스템을 통해 행동규범 매뉴얼과 자가평가 체크리스트를 공유하고 있습니다. 통합지원 시스템을 통해 협력사들은 준법 관련 개선과제를 등록하고 개선활동 현황을 기록하고 있습니다. 개선활동 중 우수 사례는 협력사들과 공유하여 전 공급망을 대상으로 개선활동을 강화하고 있습니다.

삼성전자는 시스템상의 데이터를 기반으로 협력사 CSR 리스크를 센싱하고 선형 지표 관리를 통해 보다 효과적으로 협력사를 지원하고 있습니다. 특히 근로시간 관리는 협력사 생산능력과 물량 등의 데이터를 분석하여 향후의 잔업 발생량을 예측하고 해당 정보를 협력사와 공유함으로써 보다 선진적인 근로시간 관리가 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

자율관리 시스템



협력사 관리 프로세스

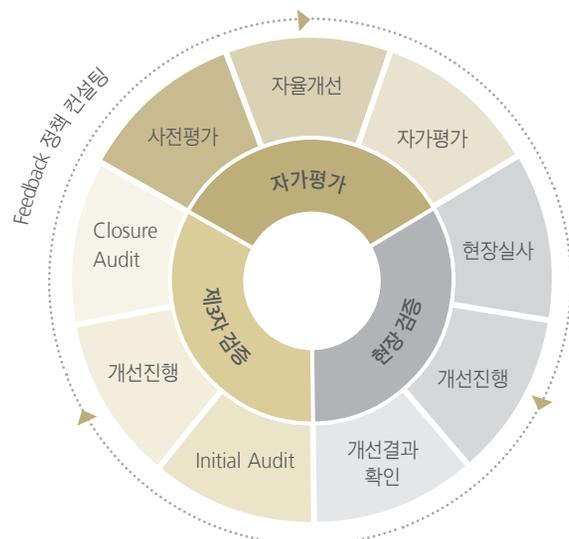
공급망 전체의 준법경영 수준 향상을 위한 주체는 바로 협력사 자신입니다. 협력사와 삼성전자는 이러한 원칙 아래 근본적으로 협력사의 준법경영 수준을 향상시킬 수 있는 프로세스를 확립했습니다.

1단계 자가평가 협력사는 자가평가를 통해 자사의 문제점을 파악하고 개선과제를 도출합니다. 개선과제 이행도 협력사가 자율적으로 진행합니다. 협력사의 임직원과 CEO가 자가평가 전과정에 직접 참여하고 있습니다.

2단계 현장검증 삼성전자는 협력사가 실시한 자가점검에 대해 검증하고 진행 중인 개선과제에 대한 효과적인 해결 방법을 지원합니다. 자가점검이 불성실하게 진행됐거나 문제가 있다고 판단되는 경우에는 경고와 함께 차년도 거래 유지를 위한 협력사 평가자료에 반영합니다.

3단계 제3자 검증 준법경영 수준을 지속적으로 향상시키기 위해 삼성전자는 매년 EICC 공인 검증기관에 제3자 검증을 의뢰하여 협력사의 준법경영 관리수준을 객관적으로 평가하고 있습니다. 제3자 검증기관은 협력사 평가 자료를 바탕으로 협력사의 개선 과제 진행 방향과 함께 삼성전자의 협력사 정책에 대해서도 조언하며, 협력사와 삼성전자는 실질적인 개선을 위해 제3자 검증기관의 의견을 적극적으로 수용하고 있습니다.

통합 관리 프로세스





협력사 관리 현황

자가평가: 공급망 내 CSR 리스크 센싱

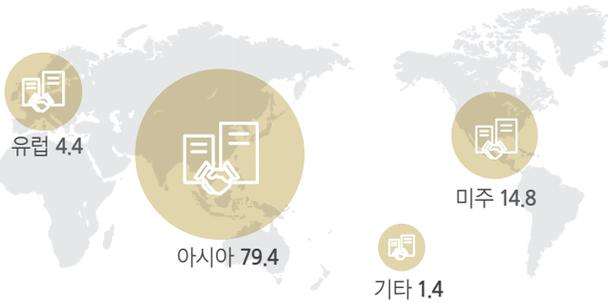
2014년에는 삼성전자 공급망 내 모든 협력사들이 자가평가에 참여했습니다. 협력사는 평가를 통해 자체 CSR 위험요인을 분석하고, 발굴된 취약분야를 개선과제로 선정하여 자율 개선을 시행하고 있습니다. 또한 협력사는 시스템을 통해 삼성전자와 개선과제 정보를 공유하고 있으며, 삼성전자는 협력사에 개선 방법을 알려주고 외부 협력을 지원하고 있습니다.

자가평가는 EICC 기준을 기반으로 작성된 총 104개 항목의 체크리스트를 활용해 진행했으며, 노동인권과 환경안전 두 분야로 구성되어 있습니다. 노동인권 분야는 윤리와 경영시스템에 대한 항목을 추가적으로 포함하고 있습니다. 8월부터 9월까지 진행된 협력사 자가평가 결과는 협력사 통합관리시스템에 등록되어 차년도 거래를 위한 협력사 평가항목에 포함됩니다.

현장검증: 공급망 내 CSR 개선 지원

삼성전자는 글로벌 공급망의 지속가능성을 확보하기 위해 핵심 협력사를 대상으로 CSR 개선에 대한 현장지원을 하고 있습니다. 2014년에는 지역별 거래 비중이 높은 중국 240개, 동·서남아 160여 개의 협력사를 대상으로 현장 점검을 진행했습니다.

지역별 구매 현황 (%)



현장검증 결과를 토대로 올바르게 효과적인 개선 진행을 위한 자문 등을 실시하고 있습니다. 또한 현장점검 과정에서 자가평가 결과와 다른 미진 사항이 발견될 경우 패네틸리를 적용하고 있습니다.

2014년 현장검증 결과 삼성전자는 구매조직과 별개로 독립적인 검증기능을 수행하는 본사 준법지원 조직 인력과 노동·인권 관련 사내 전문인력 주관으로 협력사 검증 및 개선과제 발굴을 진행했습니다.

현장검증 기준은 자가 평가와 같은 기준으로 구성되어 있습니다. 철저한 검증을 위해 협력사 사업장 근로환경 현장조사와 근로자 인터뷰를 실시해 협력사 임직원들의 애로사항을 청취하고 협력사와 삼성전자가 함께 최종 개선과제를 발굴했습니다. 도출된 개선과제는 협력사 준법경영 지원시스템에 등록해 관리하는 한편 협력사 중심으로 자체적인 개선을 진행하고 삼성전자는 협력사 자체 개선에 대해 정책 확인, 개선 방향 컨설팅, 개선 결과 확인 등으로 지원하고 있습니다.

2013년에 발굴되었던 개선과제는 2014년초 모두 개선을 완료하였으며, 2014년 더욱 강화된 기준에 따라 새롭게 발굴된 개선과제에 대해서는 2015년 3월 현재 총 93% 수준으로 개선이 완료되었습니다. 기타 중기 개선 과제는 2015년 상반기까지 개선을 완료할 예정입니다.

2014년 개선과제에 대해 중국에서는 95%까지 개선을 완료했으며, 동·서남아에서도 91%의 개선 이행률을 보이는 등 활발한 개선 활동을 추진하고 있습니다.

아시아지역 협력사 개선과제 이행률 (%)

	노동인권	환경안전
중국	95	95
동·서남아	94	90

협력사 맞춤형 지원체계 수립

시스템 내 등록된 자료를 바탕으로 협력사를 A~D의 4개 군으로 분류했습니다. 이는 협력사의 준법경영 현 수준과 개선활동에 대한 평가를 통해 진행되었으며, 삼성전자는 각 분류군에 속하는 기업에 대한 맞춤형 지원을 지속적으로 제공할 예정입니다.



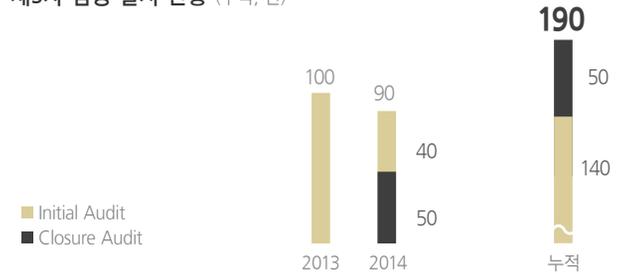
제3자 검증: 객관적인 협력사 CSR 검증

더 높은 수준의 준법경영을 달성하기 위해서는 현 수준에 대한 객관적인 현황 분석이 필요합니다. 이를 위해 삼성전자는 협력사에 EICC 공인 기관을 통한 제3자 검증을 실시했습니다. 제3자 검증 대상 협력사는 임의로 선정했으며, 검증에 소요되는 비용은 삼성전자에서 지원했습니다. 2014년에는 총 90회(Initial Audit 40회, Closure Audit 50회)의 제3자 검증을 실시했으며, 2013년부터 총 190회에 걸친 제3자 검증이 이루어졌습니다.

검증 결과 2013년에 비해 많은 부분에서 개선이 이루어진 것을 확인할 수 있었지만, 작업시간 관리·환경안전 인허가 취득 등 점진적 개선이 필요한 부분에 있어 더 많은 노력이 필요하다는 평가를 받았습니다. 전반적인 준수율은 2013년 대비 17% 상승했고, 취약분야별로는 보건·안전, 노동·인권, 경영시스템, 환경, 윤리 순입니다. 2013년 대비 'Priority와 Major' 위반건수가 대폭 축소되어, 전반적인 근로환경 개선 현황을 확인할 수 있었습니다.

제3자 검증 결과를 바탕으로 협력사는 개선이 필요한 항목에 대해 근본적인 원인을 분석하고 개선 일정을 수립해 관리하고 있습니다. 개선 목표를 달성하지 못한 협력사에 대해서는 제품 개발에 참여를 제한하는 등 거래 전반에 대한 패널티를 부과할 방침입니다. 또한 삼성전자는 2015년 제3자 검증 지원에 있어 보다 투명한 검증을 위해 대상 협력사 선정 방법을 더욱 심층화하는 한편, 검증 방식에도 변화를 주는 등 다양한 방안을 검토할 예정입니다.

제3자 검증 실시 현황 (누적, 건)



제3자 검증 주요 항목별 준수율

노동·인권		보건·안전		경영시스템	
자발적 근로	99%	산업안전	83%	준수의지	95%
아동공 고용 금지	100%	비상사태 대비	88%	관리책임	93%
미성년 근로자 보호	90%	산업재해 및 질병	95%	리스크 평가	93%
근로시간 관리	94%	육체적 과중업무	98%	교육	95%
주1회 휴무 보장	96%	위험장비 안전관리	90%	의사소통	93%
임금/복리후생	94%	위생/식품/주거	91%	임직원 피드백	100%
인도적 대우	100%			시정조치	98%
차별 금지	100%			경영 개선목표 관리	83%
윤리		환경			
기업윤리	95%	오염방지	88%		
부당이익 금지	93%	취급주의 물질 관리	87%		
정보공개	100%	폐수/고형폐기물 관리	96%		
지적재산	98%	대기오염	96%		
신원보호	95%	제품 함유물 규제	100%		
개인정보보호	95%				
보복 금지	100%				



항목별 제3자 검증 결과 요약

1. 노동·인권

• 아동공 고용 금지 및 예방 활동

검증 결과 아동공 고용 사례는 발견되지 않았습니다. 위험공정에서 미성년 근로자를 배제하는 등 미성년 근로자 보호에 있어서는 대부분의 협력사가 기준을 지키고 있는 것으로 확인되었습니다. 일부 미성년 근로자 보호 관리가 미진한 협력사에 대해서는 즉시 시정조치를 요구했고, 근본적인 보호 정책과 절차를 수립하는 추가 예방 활동을 요구했습니다. 또한 신분증 도용을 통한 아동공 입사 가능성을 차단하기 위해 안면인식기 도입 등 사전 차단 조치를 강화했습니다.



• 근로시간 준수 및 휴무 보장을 위한 노력

검증 결과 대부분의 협력사는 근로시간 관리와 주1회 휴무 보장을 지키고 있었습니다. 단, 일부 협력사의 경우 인력 충원 및 시설 확충 등 근본적인 개선 노력에도 불구하고 성수기 일부 기간 중 몰량 급증과 인력 부족으로 인한 어려움이 확인되었습니다. 삼성전자는 협력사의 작업시간 기준 준수에 대한 필요성과 의지를 전달하고, 정확한 정보 공유를 통해 통제 불가능한 작업 발생을 억제하도록 노력하고 있으며, 협력사와 협업해 월기준 근로자 작업시간을 선행 관리하기 위한 시스템을 구축했습니다.



• 전 근로자 사회보험 가입 추진

대부분의 협력사가 사회보험 법정기준을 준수하고 있었지만, 일부 협력사는 사회적 관행과 근로자의 자발적 의사를 이유로 사회보험 가입을 유예하는 등 기준 위반 사례가 발견되었습니다. 이에 대해 삼성전자는 협력사에게 해당 정책에 대한 교육을 실시함과 동시에 근본적 시정조치와 절차 수립을 요구했으며, 2015년 말까지 전원 가입이 이루어지도록 독려하고 있습니다.



2. 보건·안전

• 임직원 건강검진 프로그램 강화

대부분의 협력사가 유해공정에 근무하는 작업자에 대한 관리 기준을 준수하고 있으나, 근로자의 잦은 임·퇴사로 인해 교체가 빈번한 유해공정 근로자들의 건강검진을 놓치고 있는 협력사가 일부 발견되었습니다. 삼성전자는 관리가 미흡한 협력사에 대해 현지 기준에 따라 모니터링을 실시하고 있습니다. 또한 개인보호장비 지급 여부에 대해 지속적으로 확인하고 이와 관련된 교육, 건강검진 프로그램의 철저한 운영을 요구하고 있습니다.



3. 환경

• 취급주의 물질 관리

일부 협력사에서 저장용기에 라벨을 부착하지 않거나 누출에 대비한 2차용기가 설치되지 않는 등 미흡한 관리운영이 발견되었습니다. 삼성전자는 협력사를 대상으로 취급주의 물질 관리에 대한 교육을 진행하고 개선을 요구했습니다. 이와 함께 삼성전자의 '작업장 환경안전 전문가'를 협력사에 정기적으로 파견해 컨설팅을 진행하고 있습니다.



4. 윤리

• 내부고발자 보호정책 준수

거의 모든 협력사들은 내부고발자를 보호하는 정책과 절차를 준수하고 있었습니다. 다만 일부 협력사에서 내부고발을 위한 익명성 보장 절차가 부족한 것이 확인되었습니다. 삼성전자는 이에 대해 즉시 시정을 요구했으며, 협력사의 전 임직원을 대상으로 교육을 실시하고 해당 규정에 관한 게시물을 부착하도록 요구했습니다.



5. 경영시스템

• 경영 개선목표 수립 지원

일부 B2B 전문 입가공 중심 협력사에서 기업의 지속적 성장을 위한 경영 개선목표 수립이 미흡한 것으로 나타났습니다. 경영 전문성 제고, 재원 마련 등 협력사 자체적으로 계획 수립이 어려운 부분은 삼성전자의 ERP시스템, 경영혁신 프로그램을 통해 개선을 추진할 예정입니다.



근로환경 개선 노력

채용 프로세스 개선을 위한 안전인식기 도입

삼성전자는 협력사의 올바른 채용 프로세스 확립을 위해 협력사에 신분증 판독기를 무상으로 제공하고 있습니다. 2014년에는 현장 점검을 진행한 중국 내 240여 개 협력사에 안전인식기를 추가적으로 도입했습니다. 안전인식기와 신분증 판독기를 통해, 아동고용 금지를 위한 프로세스를 강화하였습니다. 또한 타 지역의 협력사에도 안전인식기 도입을 검토하고 있습니다.

잔업시간 축소를 위한 시스템 선행관리체계 운영

협력사는 월별 인력변동과 주수 물량 변화 등 여러 가지 변수로 인해 잔업시간 관리에 어려움이 많습니다. 삼성전자는 이러한 부분에 주목하고, 협력사의 효율적인 잔업시간 관리를 지원하기 위해 협력사의 생산능력과 삼성전자 물량 주문 데이터를 토대로 잔업시간을 예측하고 알려주는 '선행관리체계'를 구축했습니다.

잔업 및 급여 지급 모니터링 시스템 강화

협력사 실사 중 잔업시간과 관련한 문서화 자료 부족 등 관리상의 허점을 발견했습니다. 이에 즉시 해당 협력사에 대해 개선 대책서 제출을 요구하고, 개선 대책서에 대한 내용이 실제 이행되고 있는지에 대해 지속적으로 확인하고 있습니다.

본 사례를 바탕으로 삼성전자는 잔업 관리 시스템에 문서화 자료 여부를 모니터링하고 있습니다. 이에 따라 잔업시간 문서화 자료가 부족한 협력사는 인력을 파견하여 잔업시간에 대해 확인하고, 임금은 기준에 맞게 지급되고 있는지를 실시하는 등 관리체계를 더욱 강화했습니다.

주요 관심사안에 대한 소통 노력

삼성전자는 다양한 이슈에 대하여 삼성전자 블로그를 통해 커뮤니케이션하고 있습니다. 최근에는 준법경영과 관련하여 자주 문의해오는 질문에 대해 Q&A로 정리하여 블로그에 게재했습니다.

🔗 관련 블로그 <http://global.samsungtomorrow.com/supplier-compliance/>

협력사와 삼성전자는 법과 규정에 의거한 근무환경을 유지하고, 이를 철저히 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 일환으로 대외 이해관계자를 통해 제기된 협력사 근로환경 이슈는 항상 심각하게 받아들이고, 철저한 조사와 함께 진행 경과를 공개했습니다.

특히 2014년 일부 이해관계자를 통해 제기된 협력사 채용 관련 이슈에

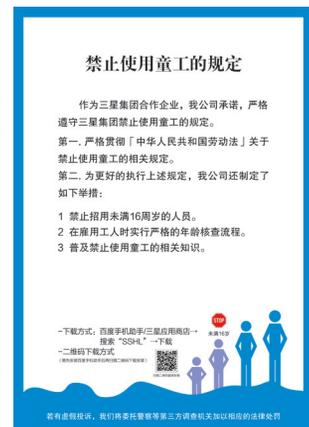
대해서는, 해당 협력사에 삼성전자 전문인력을 즉각 파견해 근로자에 대한 전수조사를 진행했습니다. 파견된 조사관은 채용 프로세스 조사는 물론 근로환경에 대해서도 확인하는 등 다각적인 조사를 철저히 실시했습니다. 그 결과 근로환경상 우려가 되는 문제 등 부족한 부분이 일부 발견되었으며, 삼성전자는 이를 개선하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

삼성전자는 이에 대한 오해를 풀고자 협력사 그리고 이슈를 제기한 대외 이해관계자와 함께 하는 현지 공동조사를 제안했으나 진행되지는 못했습니다. 향후에도 협력사 준법경영 관련 개선 노력에 대해 모든 이해관계자들과 보다 투명하고 객관적인 방법을 통해 소통할 수 있도록 노력하겠습니다.

VOC Hot Line 강화

삼성전자는 협력사 내부에서 발생할 수 있는 준법경영 위반 또는 인권 침해로부터 근로자를 보호하기 위해 2013년부터 Hot Line 신고체계를 구축하고 협력사에 Hot Line 신고방법이 담긴 포스터를 게시하고 있습니다. 특히 2014년에는 기존 유선전화 및 이메일과 더불어 QR코드 스캔을 통해 모바일에서도 제보할 수 있도록 지원하고 있습니다.

Hot Line을 통해 접수된 모든 사례는 삼성전자 담당 인력이 직접 사실관계를 확인하며, 제보자의 익명 보장과 보복 금지를 의무화하고 있습니다. 제보자는 접수부터 1주일 이내에 조치 내용에 대해 유선 또는 이메일로 피드백을 받을 수 있습니다. 또한 부적절한 사례가 확인될 경우 협력사에 1개월 이내 개선을 요구하며 개선 결과에 대해서도 검증하고 있습니다.



Hot Line 포스터



준법경영 현장 선포

2014년 협력사와 삼성전자는 중국에서 '준법경영 선서'와 함께 '기업의 사회적 책임 교류대회'를 가졌습니다. 150개 이상 협력사가 참여한 이 대회에서 인권, 노동, 안전규정 준수를 독려하고, 아동공을 고용하는 협력사와는 거래를 즉시 중단하는 '무관용 원칙'을 재확인했습니다.



준법경영 관련 교육을 받고 있는 협력사 임직원들

협력사 환경안전 집중 현장진단 실시

삼성전자는 협력사의 환경안전 수준 향상을 지원하기 위해 2014년부터 협력사를 대상으로 현장진단을 실시하고 있습니다. 사고 발생과 직결되는 소방시설, 건축자재, 법적사항 위반 등에 대한 개선활동을 통해 환경안전사고를 예방하는 한편, 동절기에는 화재 리스크가 높은 공정을 보유한 협력사를 대상으로 화재예방 특별점검을 실시했습니다.



유틸리티 설비 현장점검

환경 설비 현장점검

대·중소 에너지 동행사업 지원 및 우수 협력사 육성활동

그린비즈니스협회가 주관하는 대·중소 에너지 동행사업에 참여하여 심텍사 등 4개 협력사를 대상으로 에너지 효율 극대화 및 낭비요소 절감을 위한 에너지컨설팅을 지원했습니다. 그 결과 협력사는 에너지 절감을 인정받고, 삼성전자는 협력 활동을 인정받아 에너지관리공단 이사장 표창을 공동 수상했습니다. 또한 2014년부터 EHS 베스트 파트너 육성을 실시하고 환경안전 우수 사례를 전파하여 전 공급망 내 환경안전 수준을 제고하고자 노력하고 있습니다. 2015년에는 그린비즈니스협회뿐만 아니라 에너지관리공단과도 추가 협약하여 지원 대상을 확대할 예정입니다.

아동노동 금지를 위한 NGO 협업 프로젝트

아동노동은 생산의 어느 단계에서도 인정될 수 없는 심각한 범죄 행위로, 삼성전자는 국제기준과 법률에서 금지하고 있는 아동 노동에 대해 무관용 정책을 적용하고 있습니다.

삼성전자는 '세이브더칠드런(Save the Children)스웨덴'이 설립한 사회적 기업 'CCR CSR(The Center for Child Rights and Corporate Social Responsibility)'과 함께 아동노동 철폐 및 예방에 대한 강력한 의지를 담은 아동노동 금지 정책을 개발한 바 있습니다. 삼성전자의 아동노동 금지 정책은 'UN 아동권리협약', 'UNICEF 아동권리와 경영원칙', 'ILO협약'에 기반하고 있습니다.

삼성전자는 아동노동 금지 정책을 대외에 공표하고 삼성의 모든 사업체뿐만 아니라 삼성전자와 거래하는 모든 협력사에도 준수할 것을 요구하고 있습니다. 이에 따라 아동노동 유입 방지를 위한 엄격한 채용 프로세스(연령 검증)를 철저히 준수해야 하며, 사업장에서 아동공이 발견될 경우 해당 아동의 최선의 이익을 고려하여 학교 교육을 이수할 수 있도록 지원하고 향후 법정 고용 최저연령 이후에 재취업의 기회를 제공하고 있습니다.

삼성전자는 협력사 대표와 담당자에게 아동노동 금지 정책을 정기적으로 교육하고 현장실사를 실시하고 있습니다. 특히 아동이 구직활동을 할 수 있는 위험 기간인 중·고등학교의 방학 기간 동안에는 아동노동 단속을 통한 예방 점검으로 협력사의 채용 프로세스 준수여부를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 2015년 상반기에 235개 협력사를 대상으로 업체당 평균 4회에 걸쳐 순찰활동을 실시했습니다.

공급망 근로환경 개선 교육 프로그램

사업장별 특화 교육 프로그램 개발

삼성전자는 임직원 역량 강화를 위한 특화 교육과정을 개발하여 2014년부터 생산직에서 관리자에 이르기까지 직급별·직무별 최적화된 오프라인교육을 실시하고 있습니다. 본 교육과정은 임직원의 의식 변화와 현장 관리자의 관리기법 향상을 목표로 다양성 존중, 차별금지, 원활한 소통 등 노동·인권 분야는 물론 준법의식 향상을 위한 문화 정착에 이르기까지 총 6개 영역 13개 항목이 포함되어 있습니다.

중국, 동·서남아, 미주, 유럽 등 4개 권역의 문화적 특성을 반영한 지역 특화 교육 프로그램으로 기본과정 26시간, 심화과정 34시간으로 구성했으며, 전 생산거점에 약 500여 명의 교육전담 강사를 양성해 현지 임직원 대상 교육을 진행하고 있습니다.

2014년 각 사업장의 전 임직원 대상으로 교육을 실시한 결과, 25만 명(중복인원 포함)이 과정을 수료했으며, 2015년에는 전 임직원 100% 수료를 목표로 사업장별 교육을 진행하고 있습니다.



중국 해주 사업장 교육 (강사교육)



태국 사업장 (강사교육)



중국 해주 사업장 교육 (임직원 교육)



태국 사업장 (임직원 교육)

협력사 준법경영 교육 실시

국가별로 다른 법 기준에 따른 맞춤형 교육을 지원하기 위해 각 법인별로 현지법인과 협력사 실무자 대상으로 준법경영 교육을 실시하고 있습니다. 교육은 협력사와의 정기회의, 워크숍 또는 간담회 형태로 진행하고 있으며, 협력사의 경영진 및 준법 담당자들과의 지속적인 커뮤니케이션을 위한 소통의 장으로도 활용하고 있습니다. 이와 같은 소통 기회를 통해 협력사와 삼성전자는 준법경영에 대한 의지를 확고히 하고 있습니다.

교육과정 구성

Goal	Integrity	Stability
Category	Building Internal Values	Improving Managing Skills
Target	All Employees	Manager
Contents	Self Competency	Principles
	Positive Thinking Career Philosophy Passionate Life	Back To Basics Proactive Work Behavior
	Relationship Management	Team Management
	Workforce Diversity Worker Representatives	Effective Communication Leader's R&R
	Organizational Commitments	Advanced Skills
	Production Process System Basics	Counseling Skills Fair Evaluation Production Process System Advanced

중국지역 협력사 워크숍

삼성전자는 협력사들의 준법 경영 의식을 고취하고 협력사 간 관리 프로세스와 효율적 개선에 관한 우수 사례를 공유 할 수 있도록 협력사 준법경영 워크숍을 진행하고 있습니다.



2014년 10월에는 중국 천진과 해주에서 삼성전자와 주요 협력사 대표 150여 명이 참석한 가운데 워크숍을 개최하고, 현지 노동법을 준수하고 안전한 사업장을 구축할 것을 선포하는 준법경영 선포식을 가졌습니다. 특히 이 자리에서는 아동공 채용 금지와 미성년 근로자의 야간 근로 및 잔업 금지 등 삼성전자의 준법경영 방침을 다시 한 번 확인했으며, 우수 사례로 M&C사가 '근로시간 관리를 통한 잔업 시간 축소'를, 유아이텍사가 '종업원 애로사항 해결을 통한 퇴직률 감소'를 발표해 준법경영 노하우를 공유했습니다.



SOCIETY

삼성전자는 제품 기획부터 판매에 이르는 모든 활동에서 고객 및 파트너와의 협력을 중요하게 생각하고 고객 중심의 경영을 실천하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 지속가능한 사회 발전과 더 나은 인류의 삶을 도모하기 위한 사업생태계 구축을 위해 노력하는 한편, 다양한 사회적 이슈를 해결하기 위한 사회공헌 활동에도 적극 참여하고 있습니다.

4

Business Ecosystem

5

Social Contributions

6

Sustainable Innovation

SOCIETY - Special Report

베트남과 함께 성장하는 ‘삼성전자 베트남복합단지’를 가다

“300만㎡의 1·2공장에 10만 명 근무”

삼성전자 베트남복합단지는 하노이시 동쪽 박닌성(省)에 위치한 1공장(SEV)과 북쪽 타이응웬성(省)의 2공장(SEVT)으로 구성되어 있습니다. 이곳에서는 전 세계에 수출할 스마트폰과 태블릿, 카메라, 청소기, PC 등 삼성전자의 다양한 제품이 매일 활발하게 생산되고 있습니다. 전량 외주 방식으로 제품을 생산하는 전자업계의 여느 기업들과는 달리, 삼성전자는 전 세계 17개국에 생산기지를 세우고 현지 임직원은 물론, 지역사회까지 끌어안으며 ‘현지화’를 위한 부단한 노력을 기울이고 있습니다.



1공장(SEV) 전경

베트남복합단지는 삼성전자의 이같은 노력을 확인할 수 있는 대표적 생산법인입니다. 노이바이국제공항(항공)과 하이퐁항(해상), 중국 국경(육상)과 모두 인접해 최적의 물류 환경을 갖추고 있는 베트남복합단지는 300만㎡에 육박하는 물리적 공간에 근무인력도 10만 명을 넘는 등 웅만한 대도시 못지 않은 규모를 자랑합니다. 임직원의 출퇴근을 위해 매일 480대 이상의 셔틀버스가 운행되고, 하루 쌀 소비량만 20톤이나 됩니다.



휴대폰 생산라인

환경안전 관리 강화

최근 빠르게 성장한 대규모 단지인만큼 베트남복합단지의 모든 설비는 ‘안전’을 최우선으로 고려해 첨단 공법으로 설계했습니다. 특히 유해 화학물질 취급 설비는 여러 겹의 차폐장치를 갖춰 작업자에게 노출되는 것을 철저히 차단하고 있습니다. 단지 내 기계 설비는 베트남 임직원의 평균 신장에 맞춰 설계해 안전사고 발생 가능성을 미연에 방지했습니다. 이같은 예방 조치와 별도로 매월 한 차례씩 열리는 환경안전위원회 활동을 통해 부서별 대표가 제조 현장에서 느끼는 개선 요구사항을 발제하고 운영진은 이를 수렴, 반영합니다.

철저한 환경안전 관리기준은 협력사들에게도 엄격하게 요구됩니다. 바쁘게 돌아가는 작업 물량을 지속적으로 소화하려면 현지 협력사의 생산성과 환경안전 관리는 매우 중요한 일입니다. 인사담당 이철구 상무는 “베트남복합단지가 안정적으로 운영되려면 협력사와의 상생협력은 필수”라고 강조합니다. 현지 협력사 중에는 수준급 설비를 갖춘 곳도 있지만 그렇지 못한 곳도 있기 때문에 1·2차 협력사를 구분하여 개선 계획을 세우고, 분기별로 소방·안전·보건 등 제반 시설에 대한 점검을 지원하고 있습니다. 환경안전 담당자가 협력사를 직접 방문해서 환경안전 분야 개선에 대한 애로 사항을 청취하고, 필요시 해당 협력사의 본사를 통해 개선을 요청하기도 합니다.

이밖에도 베트남복합단지는 크고 작은 협력사와의 정기 회의를 통해 환경안전과 조직관리 등 협력사간 필요한 부분을 벤치마킹할 수 있도록 돕는 한편, 기술 지원도 병행하고 있습니다. 한국 본사에서도 복합단지와 협력사의 환경안전 관리를 지원하기 위해 최근 사내 EHS(Environment, Health & Safety) 전문가를 파견했습니다.

20대 여성이 80%... '여성친화적 사업장'

베트남복합단지의 근무환경은 수준급입니다. 임직원 대부분이 지방 출신인 만큼 기숙사 시설을 최대화하려고 노력하고 있습니다. 기숙사 내부엔 PC방과 다리미실, 조리실이 마련돼 있고 임직원이 업무시간 외 여가를 다채롭게 활용할 수 있도록 슈퍼마켓·노래방·미용실·피트니스센터·도서관 등 각종 부대시설도 갖춰져 있습니다.

임직원 의료 지원 혜택 역시 베트남복합단지가 각별히 관리하는 부분입니다. 단지 내 2개 공장에 각각 사내 병원이 있는데, 한 곳당 전문의 3명, 간호사 8명 등 11명의 전문 의료인력이 24시간 상근하며 임직원의 건강을 돌보고 있습니다. 여성 임직원이 대다수인 점을 고려해 다양한 임신·출산 관련 프로그램도 운영하고 있습니다. 600여 명의 임신부 직원들을 배려해 사내 식당에선 임신부용 특식이 제공됩니다. 월 1회 배포하는 사보에는 전문 의료진이 작성한 여성 건강 정보를 매회 게재하고 있습니다.



피트니스센터



슈퍼마켓



삼성탈런트프로그램



휠체어 기증 행사

지역사회와의 '윈-윈' 방안을 실행하다

임직원의 근무환경을 개선하고 협력사를 포함한 작업장의 환경안전을 관리하는 것이 복합단지의 단기과제라면, 단지가 속해 있는 지역사회 발전에 기여함으로써 단지와 해당 지역이 '윈-윈(win-win)'할 수 있는 방안을 찾는 일은 장기과제입니다. 이를 위해 삼성전자는 교육 프로그램 제공 및 장학금 지급, 그 외 다양한 사회공헌 활동을 실행에 옮기고 있습니다. 베트남을 이끌어갈 미래 R&D 인재 양성을 위해 2012년부터 하노이공과대학, 2014년부터는 우정통신기술대, 하노이 국립대와 삼성탈런트프로그램(Samsung Talent Program, STP)을 진행하여, 2016년까지 우수 대학생 420명에게 19만 2천 달러 상당의 장학금을 지급할 예정입니다. STP에 선발된 학생들은 1년간 학교 내 최첨단 제품이 비치된 삼성 Lab에서 안드로이드, 자바, 한국어 교육과정을 이수할 수 있습니다. 하노이에 위치한 삼성전자 R&D 센터(SVMC)에서 인턴십 과정을 거친 후 원할 경우에는 입사 기회를 부여받습니다. 현재 베트남 및 동남아용 모바일 소프트웨어를 연구하는 SVMC에는 우정통신기술대 졸업생 100명을 포함하여 약 1,200명의 소프트웨어 엔지니어가 근무하고 있습니다.

이 외에도 현지 지역사회 발전을 위해 다음과 같은 다양한 활동을 펼쳤습니다.

- ▶ 학교 개보수, 보건소 및 주민센터 등의 시설을 설립하는 '나눔 빌리지'
- ▶ 국제기능올림픽 베트남 국가대표 양성
- ▶ 본사 임직원 해외봉사단과 협력한 지역 환경보호 활동
- ▶ 휠체어 기증 및 임직원 헌혈 등

과감한 기술 전수... “고마워요, 삼성전자!”

복합단지는 베트남 현지 인력과 함께 핵심 기술역량을 개발하고 전파하여 현지 기술역량을 강화하는데 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 2014년부터 ‘베트남 기술교육센터’를 설립하여 현지 강사를 체계적으로 육성하고, 직원들에게 기술교육도 실시하고 있습니다. 기술교육센터는 본사 첨단기술연구소와 협력하여 2014년에 설립한 곳으로, 2014년 한 해 동안 사내강사 130여 명을 배출했습니다. 이와 별도로 본사 엔지니어도 수시로 현장을 방문해 최신 기술을 전수하고 있습니다.

앞으로 기술교육센터는 보다 다양한 교육 프로그램을 운영하기 위해 메탈 가공, 자동화 등 기술분야 교육 콘텐츠를 본격적으로 개발할 계획입니다. 2015년 들어서도 약 80여 명의 사내강사 교육을 완료했으며, 연간 2만 4천 명의 임직원에게 교육 기회를 제공할 계획입니다.

한명섭 단지장이 말하는 ‘베트남복합단지 원-원 전략’

삼성전자 베트남복합단지의 ‘총사령관’ 역할을 수행하는 한명섭 단지장(부사장)은 “삼성전자의 글로벌 생산전략을 한 마디로 표현한 것이 바로 ‘복합단지’라는 명칭”이라고 강조합니다.

“전량 외주 방식으로 제품을 생산하는 기업들과 달리, 삼성전자는 해외에 생산기지를 세운 뒤 현지 임직원을 고용하고 기술을 전수해 세계 최고의 제품을 만들어낸다”며 “사람과 기술 그리고 협력사가 우수한 근무환경 속에서 유기적으로 연계된 생산체계를 바로 이 복합단지 안에서 구축하려고 한다”고 설명했습니다.

한 단지장은 “세계 최고의 제품을 만드는 일은 우리 혼자만 잘 한다고 되는 일이 아니라는 인식이 있었기 때문에 복합단지를 구축한 것”이라며 “이 때문에 삼성전자는 베트남 복합단지 안에서 최고의 스마트폰 제조 생태계를 만드는데 주력하고 있다”고 덧붙였습니다.



“우리가 이곳을 ‘베트남 생산공장’이 아니고 ‘베트남복합단지’라고 부르는 것에 주목할 필요가 있습니다.”

한명섭
베트남복합단지장(부사장)



인력 양성과 관련해 한 단지장은 “단지 10만 명에 이르는 현지인력을 고용하는 데 그치는 것이 아니라, 이들을 뛰어난 기술인력으로 육성하는 데에도 힘쓰고 있다”며 “인재제일 철학을 가지고 있는 삼성전자는 3년 과정의 전문대학을 사내에 개설해 우수 기술인력을 배출하고 있다”고 말했습니다.

실제로 하노이에 설립된 소프트웨어연구소에는 1,200여 명에 이르는 연구인력이 근무하고 있는데, 이들은 전원 현지 채용 인력으로 베트남을 포함한 동남아시아 지역에서 판매되는 스마트폰용 소프트웨어와 앱(App)을 개발하고 있습니다. 아울러 하노이공과대학, 현지 정보

통신부 산하 우정통신기술대 등에 산학협력 교육과정인 STP를 개설하고 실험실을 지원하는 등 맞춤형 인재 양성을 추진하고 있습니다.

“현지 협력사와 함께 기술-제품 역량을 일류화하는 것도 복합단지의 핵심 과제 중 하나”라는 한 단지장은 “삼성전자는 반도체, 디스플레이, 휴대폰 사업 등에서 세계 최고 수준의 기업으로 도약하는 과정에서 부품과 장비 생태계의 역할이 얼마나 중요한지를 경험했다”며 “이 때문에 협력사들을 글로벌 수준으로 끌어올리기 위한 다양한 지원정책을 시행하고 있다”고 강조했습니다.

삼성전자가 베트남복합단지 안에서 현지 기업들의 부품 분야 역량을 키울 수 있도록 교육과 기술이전, 업무환경 개선 지원 등에 나서고 있는 것도 이같은 맥락이라는 것이 한 단지장의 설명입니다.

그는 “2014년 9월에는 베트남 정부와 현지 기업 20여 곳 그리고 삼성전자의 1·2차 협력사들이 참여하는 부품산업 관련 세미나를 열기도 했다”며 “올해도 세미나, 전시회 등을 확대해 현지 기업들이 글로벌 수준의 부품업체로 성장할 수 있도록 지원할 계획”이라고 말했습니다.

한 단지장은 “특허를 비롯해 보호해야 할 지적 자산을 제외하고는 주요 기술들을 과감하게 현지에 이전하려고 한다”면서 “당장은 스마트폰 생산과 관련한 주요 기술과 제조공정을 삼성 안에서 갖춰 시작하고 있지만, 향후 많은 부분을 협력사에 넘겨 제조 생태계가 한층 공고해질 수 있도록 할 것”이라고 밝혔습니다.

“안전하고 편안한 근무환경을 갖추는 일은 삼성전자가 복합단지에서 무엇보다 신경 쓰는 일 가운데 하나입니다.”

부품부터 완제품까지 ‘원스톱’으로 생산하는 베트남복합단지는 공정도 복잡하고 투입 인원도 많기 때문에 환경안전에 각별한 주의를 기울인다는 것이 한 단지장의 설명입니다.

한 단지장은 “환경안전 업무를 전담하는 조직을 만들고 고위 임원이 직접 전담하도록 했다”며 “환경안전팀은 단지 내 임직원뿐만 아니라 1·2차 협력사들의 작업환경까지 살필 수 있도록 지원하고 있다”고 말합니다.

또 “고용창출과 임직원 역량 강화, 기술이전은 물론 베트남 사회의 일원으로서 공존하기 위한 나눔빌리지 등 사회공헌 활동에도 적극 나서고 있다”며 “이는 최고의 스마트폰을 생산할 수 있도록 지원하는 베트남 사회에 대한 삼성전자의 작은 보답”이라고 강조했습니다.

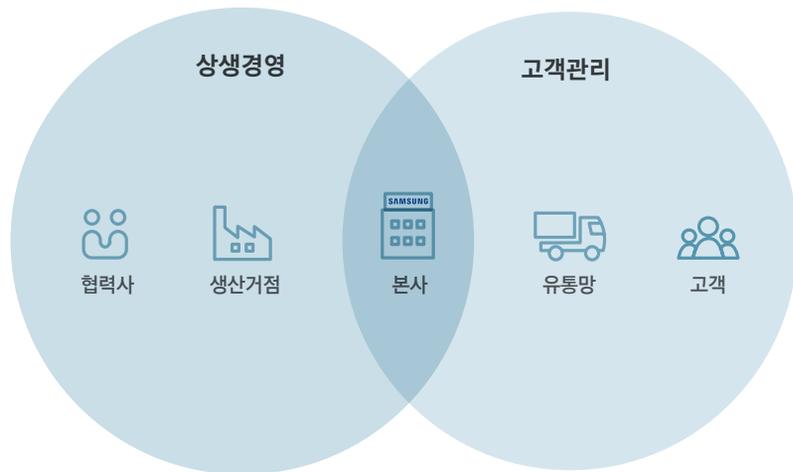
SOCIETY

4 BUSINESS ECOSYSTEM

사업생태계

삼성전자는 제품 기획부터 판매에 이르는 모든 사업활동 영역에서 다양한 협력사 및 고객과의 관계를 중요하게 생각합니다. 책임 있는 구매와 상생 전략을 통해 협력사와의 신뢰를 제고하고, 생산·마케팅·판매·서비스에 이르는 모든 단계에서 고객 중심의 경영을 실천하고 있습니다. 이러한 활동을 통해 사업생태계의 모든 파트너들과 서로 상생하는 지속가능한 성장을 추구하는 것이 삼성전자의 경영철학입니다.

협력사 > 생산거점 > 유통망 > 고객을 모두 연결하는 사업생태계 구조





공급망 관리체계

삼성전자는 지속가능한 사업생태계를 구축하기 위해 협력사와 책임 있는 상생경영 활동을 전개해 나가고 있으며, 중소기업들이 성장할 수 있도록 적극적으로 지원하고 있습니다. 삼성전자는 다음과 같은 비전과 원칙을 가지고 공정, 개방, 상생협력의 공급망 관리 전략을 추진하고 있습니다.

비전 We Buy Value, We Pay Trust

원칙

내부적으로 구매인력·프로세스·시스템이 최적화된 선진 구매를 실현하여 구매 전 부문의 시너지, 스피드 및 효율을 극대화하고, 외부적으로 협력사의 근원적 경쟁력과 신뢰 관계를 바탕으로 지속 성장 가능한 기업생태계를 구축한다

공급망 관리 전략



- 공정 (Fairness)**
 삼성전자는 구매활동을 진행하는 전 세계 모든 국가의 법규를 준수하고, 제반 업무를 공정하고 윤리적으로 수행합니다.
- 개방 (Openness)**
 삼성전자는 협력사의 경쟁력이 곧 삼성전자의 경쟁력이라는 철학을 가지고 있습니다. 기술, 원가 등 경쟁력을 보유한 기업은 언제든지 삼성전자와의 거래를 제안할 수 있습니다.
- 상생협력 (Win-Win)**
 삼성전자는 협력사가 우리와 한 배를 타고 있는 공동운명체라는 인식을 바탕으로 협력사가 경쟁력을 키울 수 있도록 상호 협력하고 있습니다.

공정한 공급망

삼성전자는 공정구매를 실천하기 위해 협력사와 투명한 거래 문화가 정착될 수 있도록 노력하고 있으며, 매년 협력사 평가를 통해 공정한 기회를 부여하고 있습니다.

글로벌 구매 행동규범

삼성전자는 2013년 8월 글로벌 구매 행동규범을 제정해 글로벌 전 구매 임직원을 대상으로 교육을 실시하고 있습니다. 글로벌 구매 행동규범은 ‘구매현장’, ‘구매업무 기준과 원칙’, ‘구매 윤리규범’, ‘구매 부문의 사회적 책임’으로 구성되어 있으며 ‘구매 윤리규범’에서는 삼성전자 구매인으로서 지켜야 할 직무 윤리와 비즈니스 에티켓을 명시하고 있습니다. 아울러 2014년 1월부터 온라인 강좌를 개설하여 전 임직원이 업무에 상시 활용할 수 있도록 교육하고 있습니다.

구매 윤리규범

- 삼성전자 구매인은 건전하고 합리적인 구매활동을 수행하며, 각 개인의 행위가 회사의 명예와 부합됨을 인식하여 도덕적·윤리적으로 행동한다.
- 구매 직무 수행에 있어 전 세계 현지 국가의 법규와 상도의를 준수한다.
- 직무가 갖는 우월적 지위 또는 호의적 관계를 이용하여 거래 관계가 있거나 이를 희망하는 업체(이하 거래업체)로부터 사익을 도모하지 않는다.
- 거래업체에 금전적·물적 피해를 입히거나 부당한 청탁을 하는 행위, 직무상 주어진 권한을 이용하여 거래업체에 특혜를 제공하는 모든 행위를 금지한다.
- 당사 또는 거래업체 소유의 유·무형 자산이나 업무상 취득한 정보를 무단으로 유출하거나 사적으로 이용하지 않는다.
- 협력사 등 이해관계자와 업무상 대화 시에는 적절한 용어를 선택하고 예의 바른 태도를 유지하며, 협력사 임직원을 필요 이상으로 호출하거나 방문하여 협력사 업무에 지장을 초래하지 않도록 한다.
- 삼성전자 구매인은 깨끗하고 투명한 구매조직 정착을 위해 상기 사항의 위반 시 어떠한 민·형사, 사내 인사상의 불이익도 감수하며, 본 행동규범이 규정하지 않은 부분은 ‘삼성전자 임직원 가이드라인’ 및 윤리경영 웹사이트를 준용한다.

공정거래위원회 가이드라인 준수

삼성전자는 국내 중소기업과의 공정거래질서를 구축하기 위해 공정거래위원회 가이드라인 4대 실천사항을 준수하고, 표준 하도급 계약서를 도입하였습니다. 삼성전자 임직원뿐만 아니라 협력사 임직원들도 언제든지 조회하고 활용할 수 있도록 가이드라인 세부 내용을 상생협력포털(www.secpartner.com)을 통해 게시하고 있습니다.

가이드라인 4대 실천사항

투명한 계약체결, 협력사 등록	공정한 거래 기회 부여	심의위원회 설치 및 운영	서면 발급 및 보존
1	2	3	4

삼성전자, 동반성장지수 평가에서 3년 연속 최고 등급 획득

삼성전자는 상생협력 활동에 대한 노력의 결과로 동반성장위원회의 동반성장지수 평가에서 2012년부터 2014년까지 3년 연속 최고 등급을 받아 명예 우수기업으로 선정되었습니다. 한국의 100개 대기업을 대상으로 공정거래위원회의 '공정거래 및 동반성장 협약 이행 실적'과 동반성장위원회의 '중소기업 체감도 조사' 평가 결과를 합산하여 산출하는 동반성장지수 평가에서 최고등급을 받았습니다.

협력사 관리 프로세스

삼성전자는 2014년 5월 구매 부품에 대해 다각도의 비용분석이 가능한 전산 시스템을 구축하여 글로벌 전 사업장에서 사용하고 있습니다. 시스템을 통해 구매하는 부품의 100%를 700여 개의 부품군으로 분류하여 세부 비용 분석과 비용 효율성, 지역별 협력사 구매 현황 등을 분석하는데 활용하고 있습니다.

삼성전자의 1차 협력사 2,800여 개 업체 중 전체 구매금액의 90%를 차지하는 대량 공급 업체를 핵심 협력사(Critical Suppliers)로 선정하여 집중적으로 관리하고 있습니다. 핵심 협력사는 업체 수 기준으로 전체 협력사 중 30% 수준이며, 핵심 협력사 중 당사와 거래비중이 30%를 넘는 업체는 약 45%에 해당됩니다.

협력사 계약 관리 삼성전자는 공정한 거래를 실천하기 위해 계약 체결시 협력사들에게 일정수준 이상의 역량을 요구하고 있습니다. 삼성전자와 거래하는 협력사는 품질경영시스템 보증을 위한 ISO 9001, 환경경영시스템 보증을 위한 ISO 14001, 유해화학물질 관리를 위한 삼성 환경 표준을 준수하고 아동공, 강제노동, 차별 금지 등 국제인권기준에 부적합한 노동 관행과 관련되지 않아야 합니다.

협력사 계약서 표준 예시

- 공급사는 ISO 9001, ISO 14001 또는 삼성에 의해 승인되고 이와 동등한 다른 품질 보증 표준에 명시된 요구사항을 준수해야 한다. 또한 공급사는 환경적으로 유해한 물질을 통제하기 위해 제품에 환경적인 영향을 주는 물질의 통제에 관한 삼성 표준을 준수해야 한다.
- 공급사는 제품이 통상적이고 예측 가능한 이용에 있어서 안전하고, 인체에 해롭거나 위험을 가져다 줄 수 있는 물질을 포함하고 있지는 않는지 삼성에게 보증해야 한다. 또한 제품의 제조, 배급 및 사용에 있어서 제3자의 지적 재산권을 침해하거나 부정유용 하지는 않는지를 삼성에게 보증해야 한다.
- 공급사는 공급사가 제품을 팔거나 사업을 영위하는 곳의 모든 법, 규정, 규칙, 기준, 법령을 따를 것을 보증하여야 한다. 환경 보호, 직원 보건 및 사업장 안전, 공정한 노동 및 고용, 아동 노동, 인권, 그리고 인종 및 성 차별, 반부패 및 분쟁지역(공고공화국 포함) 광물과 관련된 법, 규정, 규칙, 기준 및 법령을 포함하며, 이와 관련된 국제 협정 또는 협약이 포함된다. 그리고 적용 가능한 관할 법에 명시되지 않은 범위에서, 공급사는 제품과 서비스를 공급하는 데 있어 16세 미만의 아동을 강제 노동 또는 노동에 연관시키는 것을 포함하여, 국제적 인권 기준에 부적합하다고 간주되는 노동 관행에 관련되지 않아야 한다. 또한 공급사는 고용에 있어 모든 직원 또는 지원자에 대해 인종, 피부색, 종교, 성별, 국적, 나이 또는 장애 유무, 그리고 기타 적용 기준에 의해 보호되는 사항에 따라 차별하지 않을 것을 약속한다. 공급사는 삼성의 요청이 있을 경우 이것을 준수하고 있음을 서면으로 증명하여야 한다. 더불어 삼성전자의 공급사로서, 공급사는 삼성전자 협력사 행동규범을 준수하여야 한다.

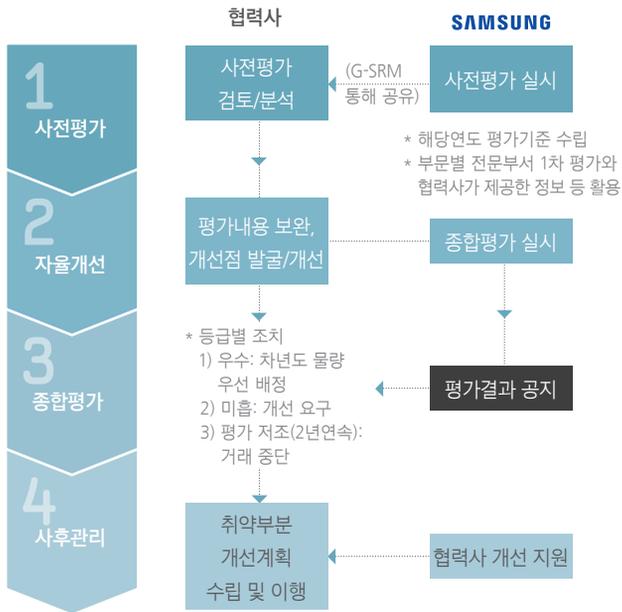


협력사 종합평가 제도

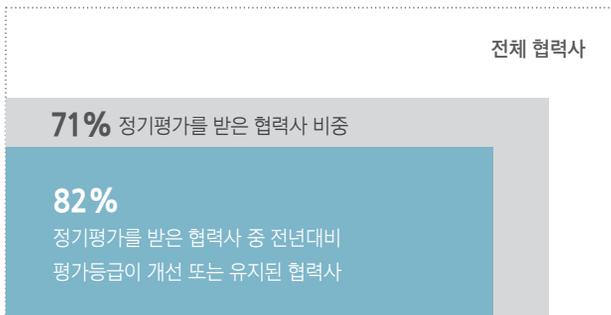
삼성전자는 공급망 경쟁력 제고를 위해 등록 2년 미만 협력사를 제외한 전체 협력사를 대상으로 T(기술), Q(품질), R(반응성), D(납기), C(가격), E(환경), F(재무), L(준법) 항목에 대해 매년 정기적인 종합평가를 실시하고 있습니다. 공정한 평가를 위해 항목별 평가기준과 취합된 정보를 사전에 공개하여, 협력사들이 자율적으로 보완하고 취약분야는 개선할 수 있도록 충분한 시간과 자원을 지원하고 있습니다.

매년 8개 항목에 대한 종합적인 평가를 통해 우수한 업체로 평가된 협력사는 차년도 물량을 우선 배정하고, 협력사 지원 프로그램의 기회가 부여됩니다. 평가 결과가 저조한 업체에 대해서는 구체적인 개선 대책을 요구하고 있으며, 해당 기업들이 차기년도 평가에서 동일한 평가를 받는 경우에는 거래 중단 프로세스를 진행하게 됩니다.

종합평가 프로세스



2014년 협력사 정기평가 현황



TQRCEFL 평가항목

- Technology** - 기술특허 보유, 연구개발 투자비중 등 8개 항목
- Quality** - 불량발생률, ISO 9000 인증 등 5개 항목
- Responsiveness** - 삼성전자 정책 참여, 분쟁광물 사용여부 등 6개 항목
- Delivery** - 적기입고율, RTP 회신율 등 6개 항목
- Cost** - 거래금액 증가율, 원가경쟁력 보유 등 5개 항목
- Environment&Safety** - 사업장 안전, 국제인증 보유 등 5개 항목
- Finance** - 신용평가등급, 부채비율 등 3개 항목
- Law** - 사업장 노동인권, 부정 등 5개 항목

* TQRDC는 협력사가 제출한 실적을 기반으로 평가
 ** EFL은 제3자 혹은 사내 구매부서가 아닌 전문부서에서 검증하며, 신규 등록된 협력사에 대해서는 별도 평가 실시

협력사 리스크 관리 매년 제3자 전문신용평가기관을 통해 협력사 재무데이터를 기반으로 신용등급을 평가하여 재무리스크를 관리하고 있습니다. 이 결과를 바탕으로 삼성전자는 일정 신용등급 이하의 업체에 대해 모니터링을 강화하고 있으며, 신용 리스크가 업체와의 거래에 미치는 영향을 사전 분석하여 관리하고 있습니다(2014년 전체 협력사 중 D&B 신용평가 기준 4(limited) 등급 이하 2.4% 수준). 협력사의 환경안전 리스크에 대해서는 사업장에서 꼭 지켜야 할 8개 필수항목을 선정하여 관리하고, ISO 14000(환경경영시스템), OHSAS 18000(안전보건경영시스템) 인증을 보유하도록 요구하고 있습니다.

2014년 협력사 리스크 분석 결과 리스크가 확인된 6.6%의 협력사는 별도 관리를 통해 개선사항을 지속 모니터링하고 있습니다. 또한 2004년부터 협력사 유해화학물질 사용여부를 관리하기 위해 에코 파트너(Eco-Partner) 인증제도를 운영하여 유해화학물질을 사용하지 않는 업체만 거래가 가능하도록 관리하고 있습니다.

협력사 환경안전 관리 8개 필수항목

- 자동화재탐지설비
- 대기오염 방지시설
- 소방펌프
- 오폐수 처리시설
- 자동소화설비
- 지정폐기물 보관시설
- 위험물 저장시설
- 건물 불연재 설치



개방적 공급망

삼성전자는 열린구매를 실천하기 위해 미래 신기술과 혁신적인 아이디어를 보유하고 있는 파트너를 발굴하는 제도를 운영하고 있습니다. 전세계 전략적 요충지에 한국을 포함하여 7개 IPC(International Procurement Center)를 운영하여 권역 내 신규 기술과 업체를 발굴하는 업무를 수행하고 있습니다.

국내

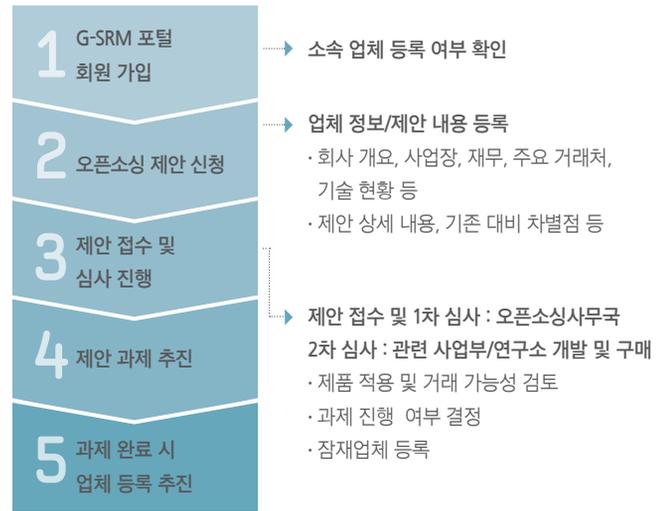
삼성전자는 정부 산하기관인 중소기업청과 연계하여 개발자금을 지원하는 민간공동투자기술개발사업에 2013년 11월부터 참여하고 있습니다. 삼성전자와 중소기업청이 각 100억 원씩 총 200억 원의 개발자금을 공동으로 조성하여 중소기업 R&D 과제의 개발비를 지원합니다(www.smtech.or.kr 또는 www.secbuy.com). 개별 중소기업은 총 개발비의 75% 이내에서 최대 10억 원까지 지원받을 수 있으며, 2014년에는 9개사에 약 72억 원의 개발 자금을 지원함으로써 중소기업 발전에 기여했습니다.

삼성전자는 자체적으로 우수 벤처 및 중소기업을 발굴하고 비즈니스 파트너로 육성하기 위한 '혁신기술기업협의회(혁기회)'를 운영하고 있습니다. 혁기회 회원사를 대상으로 기술개발 자금 지원, 공동 개발과제 추진, 신제품 개발 참여 등 다양한 지원을 하고 있습니다. 삼성전자는 2014년에 협력사에 개발자금 163억 원과 운영자금 48억 원을 지원하여 총 44건의 공동과제를 진행한 결과, 이 중 11건의 기술이 상품화되어 98억 원의 협력사 신규 매출이 발생했습니다.

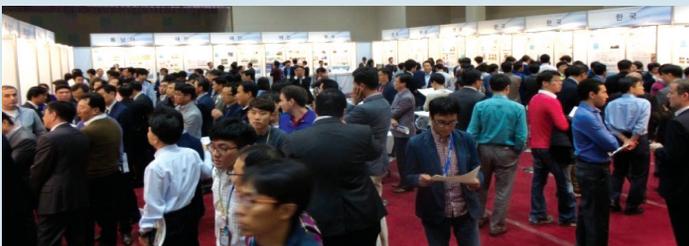
글로벌

2011년 상생협력센터 산하에 오픈소싱사무국을 신설하여 IPC와 연계하여 해외의 우수 기술 및 원가 경쟁력 보유 업체가 언제든지 거래를 제안할 수 있는 오픈소싱 제도를 운영하고 있습니다. 특히 2014년에는 구매포털 사이트(www.secbuy.com) 내 온라인 시스템을 구축하여 거래를 제안하고 검토 현황을 확인할 수 있도록 개선했습니다. 그 결과 2014년 총 1,000여 건의 제안이 검토되었으며, 70여개 업체가 채택되어 공동연구가 진행되고 있습니다.

구매 오픈소싱 프로세스



2014년 소싱전 개최, 166개 업체 참가



삼성전자는 기존 거래업체의 신기술과 저가공급 제안 및 IPC에서 발굴한 업체들의 신규 제안을 수렴하여 사내 개발/구매 담당 임직원들에게 소개하고 업체와 정보를 공유할 수 있는 소싱전을 개최하고 있습니다. 2014년 총 7회에 걸쳐 신소재, 센서, 초저가 부품에 대한 소싱전을 열었으며 166개 업체가 참가하여 제품 적용을 검토했습니다.



상생협력

삼성전자는 협력사가 성장할 수 있도록 경쟁력 향상을 위한 다양한 상생 프로그램을 운영하고 있으며, 상호 신뢰를 기반으로 한 파트너십 구축을 위해 노력하고 있습니다.

협력사 경영 지원

삼성전자는 자금 조달에 어려움을 겪고 있는 중소기업을 지원하기 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 기업·산업·우리은행과 함께 1조 원 규모의 상생펀드를 조성하여 일정 자격 기준을 갖춘 협력사 대상 기술개발, 설비투자, 운전자금 등의 목적으로 최대 90억 원까지 저금리 대출 프로그램을 운영하고 있습니다. 2011년부터는 2차 협력사까지 지원대상을 확대했고, 2014년에는 512개 협력사에 총 7,952억 원(2차 협력사 219개사 2,385억 원)을 지원했습니다. 이 외에도 신용보증기금, 기술보증기금이 보증서를 발급하면 은행의 별도 심사나 담보 없이 최대 2% 포인트까지 금리 우대를 받을 수 있는 상생보증프로그램과 수출용 자금을 지원받을 수 있는 수출입은행 연계 자금지원 프로그램도 운영하고 있습니다. 또한 현금 지급 및 거래 대금 조기 지급 등의 제도를 운영하여 중소기업의 자금 운용이 원활하도록 노력하고 있습니다.

강소기업 육성

삼성전자는 2011년부터 잠재 기술역량을 보유한 협력사가 세계 5위 또는 국내 2위 이내의 경쟁력을 갖출 수 있도록 기술, 자금, 인력 등을 종합적으로 지원하는 강소기업 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. 강소기업 후보로 선정된 협력사를 대상으로 공동개발과제 수행, 전문가 컨설팅 등을 통해 성공 DNA를 전파하고 있습니다. 또한 내외부 전문가로 구성된 공정한 심사를 통해 2013년 14개사, 2014년 10개사, 2015년 13개사 등 총 37개사를 ‘올해의 강소기업’으로 선정하였고, 올해 말까지 총 50개사로 확대할 예정입니다.

상생협력아카데미

삼성전자는 1, 2차 협력사를 종합적이고 체계적으로 지원, 육성하기 위해 2013년 6월에 교육센터, 청년일자리센터, 컨설팅센터, 상생협력 연구실로 구성된 상생협력아카데미를 신설했습니다.

교육센터에서는 협력사 임직원의 역량 강화를 위해 협력사에서 필요로 하는 맞춤형 교육 프로그램을 개발하여 무상으로 지원하고 있습니다. 2014년에는 협력사 임직원 전용 교육시설을 수원에 확보하고, 총 110개 과정을 개설하여 577개사 1만 1,927명에게 교육 기회를 제공했습니다.

원익큐엔씨

국내 최초로 쿼츠웨어 표면 처리기술을 개발해서 전량 외국 기술에 의존해 오던 제품의 국산화에 성공하여 반도체 설비 노즐에 적용했습니다.

“성장의 한계가 있음을 절실히 느끼고 있던 중, 삼성전자의 강소기업 지원 활동을 통해 주도적으로 문제를 해결할 수 있는 능력을 키웠습니다.”
- 박근원 대표 -

후성테크

사출성형 신공법 개발로 제조 공정을 대폭 개선하여 연간 50억 원의 비용을 절감하고 저가 제품이 늘어난 HDMI 커넥터 시장에서 원가 경쟁력을 확보할 수 있었습니다.

“삼성전자의 다양한 맞춤형 지원으로 임직원들이 혁신에 눈을 뜰 수 있었으며, 강소기업 선정으로 기술 개발과 혁신활동을 지속해 글로벌 전문기업으로 발돋움하겠습니다.”
- 이기천 대표 -

2014년 협력사 교육 체계 및 실적



리더십교육



직무별교육



온라인교육



글로벌교육



계층교육

협력사 맞춤형 교육을 통한 경쟁력 제고

		2012	2013	2014
참여업체 (개)	1차 협력사	206	329	460
	2차 협력사	13	55	117
계		219	384	577
교육인원 (명) (중복포함)	1차 협력사	5,233	7,556	10,796
	2차 협력사	28	424	1,131
계		5,261	7,980	11,927

협력사 채용한마당

삼성전자는 2012년부터 '삼성 협력사 채용한마당'을 개최하여 협력사와 일자리를 희망하는 구직자 간 만남의 장을 제공하고 중소기업의 우수 인력 확보와 청년 실업난 해소에 기여하고 있습니다. 2012년 158개 1차 협력사, 2013년에는 1, 2차 협력사 포함 250개사가 참가했으며, 2014년에는 삼성 10개 계열사와 189개 1,2차 협력사가 참여하여 우수 인재 채용의 기회를 마련했습니다. 또한 협력사 신규 채용 인력에게는 삼성 신입사원 교육에 준하는 입문 교육 과정을 제공하여 조기에 적응할 수 있도록 지원하고 있습니다.

퇴사율을 현격히 낮춘 협력사 채용한마당

2014년 6월에 열린 채용한마당을 통해 7명의 인재를 채용한 삼성전자 협력사인 국제엘렉트릭코리아를 방문했습니다. 채용을 담당하는 표대일 팀장에 따르면, 사전 매칭 프로그램과 컨설턴트의 추천, 그리고 현장 면접을 신청한 구직자들 덕분에 준비한 면접 서류가 동날 정도로 부스가 붐볐다고 합니다.

“저희는 사전 매칭 프로그램을 심분 활용했습니다. 추천받은 구직자들을 사전에 회사로 초청해서 실제 업무 현장을 돌아보고 회사문화도 설명한 뒤에, 채용한마당에서 본면접을 진행했습니다.” 지난해 채용한마당을 통해 국제 엘렉트릭에 입사한 배한솔 사원은 삼성전자 나노시티가 위치한 화성 사무실에서 반도체 장비 전문가로 일하고 있습니다. “채용한마당을 알게 된 것은 행운이었습니다. 여러 회사를 헤매지 않고 제게 맞는 회사를 단번에 찾아갈 수 있었어요. 메카트로닉스 공학을 전공한 뒤 엔지니어가 되고자 했던 제게 매칭 컨설턴트는 지금의 회사를 추천해 주었습니다.” 그는 기업 견학을 통해 막연히 꿈꿨던 반도체엔지니어가 어떤 일을 하는지 명확히 알 수 있었고, 좋은 회사에 취업하게 됐다고 말했습니다.



국제엘렉트릭 사전탐사



국제엘렉트릭 배한솔사원

협력사에 따르면, 신입사원들이 업무 특성상 기술을 오래 익혀야 하는 것을 견디지 못하고 1년이 채 되지 않아 퇴사하는 경우도 있다고 합니다. 하지만 채용한마당에서 채용한 사원들은 미리 직무와 회사에 대한 설명을 듣고 입사해 업무 이해도가 높을 뿐만 아니라 퇴사율도 현격히 낮으며 만족을 표시했습니다. 채용한마당은 단순히 기업과 구직자를 대면시키는 데 그치지 않고, 지속적인 인재 양성을 돕고 있습니다. 또한 신입사원 입문교육과 온라인 OA(Office Automation) 교육 등을 제공함으로써 상호 발전의 발판이 되고 있습니다.

협력사 혁신활동 지원

삼성전자는 산업통상자원부가 2013년부터 추진하고 있는 '산업 혁신운동'에 동참하여 산업계 전반에 혁신활동을 전파하기 위해 힘쓰고 있습니다. 삼성전자는 2013년부터 2017년까지 5년간 총 500억 원을 출연하여 2차 협력사뿐만 아니라, 거래관계가 없는 중소기업에 대해서도 생산성 혁신을 위한 컨설팅과 설비 구입 비용을 지원하고 있습니다. 2014년에는 345개 2차 협력사, 83개 미거래 중소기업 등 총 428개사를 지원했으며, 외부 컨설턴트 외에도 삼성전자 컨설팅센터의 분야별 전문가를 현장에 파견해

경영 관리, 제조현장 개선, 생산기술 등 협력사 경영활동의 전반적인 혁신을 지원하고 있습니다. 또한 협력사 경쟁력 제고를 위해 공동 개선활동을 수행하고 그 성과를 공유하는 성과공유제를 시행하고 있습니다. 삼성전자와 협력사는 재료비 및 가공비 절감, 품질 및 생산성 향상, 신기술 개발 등 공동 목표를 수립하고 사전 약정을 체결해 혁신 성과를 공유하고 있습니다. 삼성전자는 공동 목표 달성을 위해 인력, 자금, 기술 등을 지원하여 2014년에 총 123억 원의 성과를 협력사와 공유했습니다.



협력사 커뮤니케이션

삼성전자는 매년 3월 상생협력데이를 개최하여 혁신활동 우수 협력사 시상 및 우수 사례 전시를 통해 협력사 상호 벤치마킹의 장을 제공하고 있습니다. 매년 10월에는 상생협력 워크숍을 개최하여 삼성전자 경영진과 협력사 대표간 격의 없는 대화의 장을 통해 상생협력 정책에 대한 다양한 의견을 교류하고 있습니다. 또한 매년 상·하반기에 1,2차 협력사를 대상으로 '상생협력 소통의 장'을 열어 경제전망 및 기술 트렌드를 공유하고, 삼성전자 상생협력 정책을 소개하고 있습니다.

이밖에도 격월로 각 사업부장이 협력사 현장을 직접 방문하는 동반성장데이를 개최하여 제품 로드맵 및 제품 개발 관련 협의를 진행하고 있으며, 협력사의 애로사항과 VOC를 청취하여 필요한 경우 현장에서 원스톱 솔루션으로 어려움을 해결해 주는 등 협력사와의 활발한 소통 활동을 전개해 나가고 있습니다.

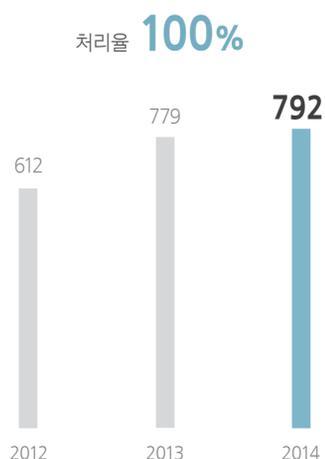
협력사 VOC 청취

삼성전자는 협력사의 진솔한 목소리를 듣는 것이 무엇보다 중요하다고 생각하여 2008년부터 직통전화(+82-80-200-3300), 이메일(ssvoc@samsung.com) 등을 통해 1차 협력사뿐만 아니라 2차 이하 협력사의 불편사항을 수렴하고, 이를 협력사 운영 정책에 반영하고 있습니다. 또한 2010년부터는 삼성전자 상생협력포털(www.secpartner.com)에 사이버 신문고를 개설하여 협력사의 VOC를 들을 수 있도록 커뮤니케이션 채널을 확대했습니다.

VOC 접수 채널



VOC 접수 및 처리 현황 (건)



1,2차 협력사간 상생협력 문화 확산

삼성전자 협력사 협의체인 '협성회' 회원사는 2차 협력사와 수탁기업협의회를 구성하여 1,2차 협력사간 공정거래 및 동반성장 문화 정착을 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 매년 상·하반기에 협성회 주관으로 2차 협력사 대표들과 간담회를 개최하여 VOC를 수렴하고 개선방향에 대해 논의하고 있습니다. 또한 2차 협력사가 삼성전자의 다양한 상생협력 프로그램을 통해 경쟁력을 제고할 수 있도록 유도하고 있습니다.

분쟁 및 이슈광물 관리

삼성전자는 인류의 미래와 환경을 생각하는 글로벌 기업으로서 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다. 최근 아프리카 분쟁 지역 및 인도네시아 등지에서 광물 채굴 시 발생하는 인권 침해, 환경 파괴 등의 이슈가 부각되고 있습니다. 이에 따라 삼성전자는 책임있는 공급망 관리체계를 구축하여 분쟁 및 이슈광물 지역의 환경과 인권을 개선하고자 지속적으로 노력하고 있습니다.

분쟁광물 관리 체계

분쟁광물 기본 방침 삼성전자는 분쟁지역의 환경과 인권을 매우 심각한 윤리적 문제로 생각하고 있으며, 콩고민주공화국과 그 주변국 등 10개국 분쟁지역에서 비윤리적으로 채굴되는 분쟁광물(3TG: Tantalum, Tin, Tungsten, Gold) 사용을 금지하고 있습니다. 이에 회사는 제품 내 분쟁광물 포함여부에 대해 철저히 조사하여, 소비자들에게 윤리적인 유통과정을 거친 제품을 제공한다는 기본 방침을 수립하고 협력사 관리 프로세스를 운영하고 있습니다.

분쟁광물 관리 체계

기본방침	소비자에게 윤리적인 유통과정을 거친 제품 제공				
프로세스	 협력사 인식 제고	 공급망 내 분쟁광물 사용 현황 조사	 조사 결과에 대한 합리적 실사 및 검증	 공급망 내 위험요소 확인 및 평가	 위험 개선 계획 수립 및 관련 정보 보고
관리 시스템	자체 CMRT 온라인 시스템 구축, TCS 시스템 구축(자재 단위 분쟁광물 관리)				
협력체계	EICC, GeSI, CFSI 활동 참여				

* CMRT : Conflict Minerals Reporting Template
* TCS : Trade Compliance System

* EICC : Electronic Industry Citizenship Coalition
* GeSI : Global e-Sustainability Initiative

* CFSI : Conflict-Free Sourcing Initiative

관리 프로세스 삼성전자는 분쟁광물 미사용(Conflict-Free) 체제 구축을 위해 OECD 가이드라인에 따른 분쟁광물 관리(Due Diligence) 프로세스를 수립하여 이행하고 있습니다. 또한 모든 협력사를 대상으로 분쟁광물 이슈에 대한 교육 및 지원 등을 통해 인식을 제고하고, 분쟁광물 사용 현황을 정기적으로 조사하고 있습니다. 이와 같은 활동을 통해 협력사들이 CFSP(Conflict-Free Smelter Program) 인증을 취득한 제련소와 거래하도록 독려하고 있으며, CFSP 미인증 제련소에 대해서는 인증을 받도록 요구하고 있습니다.

관리 시스템 운영 글로벌 전자기업으로서 삼성전자는 생산법인에서 수많은 글로벌 협력사들과 거래하고 있으므로, 다양한 생산 제품에 대한 공급망 내 분쟁광물의 현황 파악과 분쟁광물 미사용 제련소로의 전환 활동을 체계적으로 관리하기는 쉽지 않습니다.

이에 삼성전자는 분쟁광물 정보의 효율적인 관리를 위해 CFSI의 분쟁광물 조사양식인 CMRT를 시스템화하여, 협력사에게 입력의 편의성을 제공했습니다. 또한 시스템을 통해 CFSP 인증을 완료한 제련소 정보를 제공함으로써 협력사가 자사의 공급망 내 분쟁광물 미사용 제련소를 파악할 수 있도록 지원하고 있습니다.

추가로 제품 개발의 초기 단계에서부터 협력사의 분쟁광물 사용을 제재하기 위해 부품 단위로 분쟁광물 정보를 관리하는 자체 시스템(TCS)을 구축하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 협력사들이 공급하는 부품별로 분쟁광물 사용 여부 및 원산지를 모니터링하고 있습니다.

협력 체계 삼성전자는 EICC와 GeSI가 공동 설립한 'CFSI' 및 한국 전자정보통신산업진흥회(KEA, Korea Electronics Association)가



주관하는 ‘분쟁광물프리협회’에 참여하여 공급망 내 분쟁광물 리스크를 관리하고 회원사들과 함께 현실적인 대응 방안을 고민하고 있습니다.

CFSI 소개

CFSI(Conflict-Free Sourcing Initiative)는 EICC와 GeSI가 공동으로 설립한 협의체로, 200여 회원사들이 협력을 통해 글로벌 공급망에서 유통되는 광물들의 원산지를 파악하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 분쟁광물 정보 보고 양식인 CMRT를 개발하여 제련소에 관한 정보 수집과 공개를 강화하고 있으며, 분쟁광물 미사용 제련소 인증 프로그램인 CFSP를 통해 분쟁광물 미사용 여부가 확인된 제련소들에게 독립적인 제3자 인증 표준화를 진행하고 있습니다.

주요 활동

협력사 인식 제고

협력사 대상 분쟁광물 미사용 준수 동의서 입수 삼성전자는 모든 협력사를 대상으로 콩고민주공화국 등 인근 10개국 분쟁지역에서 인권, 환경문제를 일으키는 광물을 사용하지 않겠다는 동의서를 요청하고 시스템을 통해 입수하고 있습니다.

분쟁광물 교육 실시 분쟁광물 이슈에 대한 협력사의 인식 제고를 위해 지난 2011년부터 매년 협력사를 대상으로 분쟁광물 관련 교육 및 설명회를 개최하고 있습니다. 2014년에는 600여 개 협력사의 경영진과 실무자를 대상으로 삼성전자의 분쟁광물 정책, 관리 시스템 사용법, CFSP 인증 제련소로의 전환 등에 관한 교육을 실시했습니다. 또한 삼성전자의 분쟁광물 정책을 포함하는 가이드를 관리 시스템을 통해 전 협력사들과 공유하고, 협력사가 자체적인 교육과 실무에

사용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 추가적으로 3,800여 명의 삼성 전자 구매 담당 임직원들을 대상으로 분쟁광물 정책에 대한 교육을 완료했습니다.

협력사 조사 및 분쟁광물 전환 활동 2015년 1월부터 3월까지 전 협력사를 대상으로 CMRT를 활용하여 협력사의 분쟁광물 현황 정보와 공급망 내 제련소 정보를 입수했습니다. 또한 협력사들에게 삼성전자의 분쟁광물 정책에 따라 자사의 협력사들에게도 분쟁광물 미사용 정책을 확대 시행하도록 요청했습니다.

조사 결과 협력사들이 제출한 제련소 정보를 바탕으로 분쟁광물 사용 여부와 광물 원산지를 확인했으며, 원산지가 불분명하거나 CFSP 인증을 받지 못한 제련소를 대상으로 분쟁광물 사용여부를 확인하고 CFSP 인증을 권고했습니다. 이 결과 탄탈륨의 경우 분쟁광물을 사용하지 않는다고 확인된 협력사가 2014년 97% 수준에서 2015년 4월 말 현재 99%로 증가했습니다. 삼성전자 공급망 내 탄탈륨 사용 제련소는 총 45개로 확인되었으며, 이 중 44개 제련소가 CFSP 인증을 완료한 제련소로 파악되었습니다. 또한 주석, 금, 텅스텐에 대해서도 삼성전자의 분쟁광물 미사용 정책을 기반으로, CFSP 미인증 제련소에 대해서는 지속적으로 CFSP 인증을 독려하고 광물 원산지를 확인하는 활동을 진행하고 있습니다.

협력사 현장 지원 2014년에는 당사 공급망 내 3TG를 사용하고 있는 협력사를 대상으로 현장점검을 실시했습니다. 이러한 활동을 통해 협력사들이 분쟁광물 정책, 관리조직체계, 분쟁광물 정보관리체계 등을 점검하고 미진 사항을 개선할 수 있도록 지원했습니다. 추가적으로 2016년까지 3TG를 사용하는 모든 협력사를 대상으로 현장점검을 실시하여, 협력사들의 분쟁광물 관리 역량을 제고하고 Due Diligence 체계를 강화할 수 있도록 노력할 예정입니다.

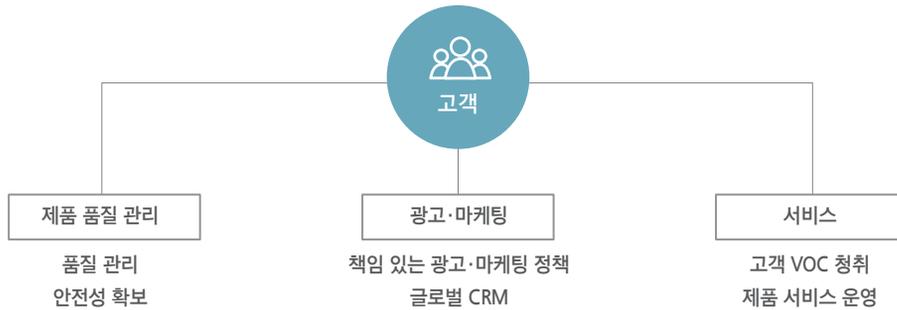
방카산 주석

주석은 전자제품, 자동차, 패키징 등 산업 전반에 사용되는 광물로서 중국, 인도네시아, 말레이시아 등에서 주로 생산되고 있습니다. 글로벌 NGO 단체인 FoE(Friends of the Earth)는 인도네시아 방카섬의 주석 채굴이 산호초 등 해양 생태계를 파괴하고 농업, 어업 등 주변 산업에 해를 끼치고 있다고 주장하며 문제 해결을 위해 기업들이 동참해 줄 것을 촉구했습니다. 방카섬의 이슈 해결을 위해서는 현지 정부, 제련소, 기업, NGO 등 다양한 이해관계자들의 협력이 필수적이므로, 삼성전자는 EICC 회원사들과 공동으로 해결 방안을 모색해 왔습니다. 이러한 활동의 일환으로 2013년부터 EICC 및 IDH(지속가능한 무역이니셔티브)와 함께 방카섬 주석 이슈 관련 워킹 그룹에 참여하고 있습니다. 워킹 그룹에 참여하는 지역 파트너 및 기업들과 협력하여 주요 제련소를 대상으로 방카섬 이슈 해결을 위한 노력에 동참해 달라는 요청을 하는 등 공동의 노력을 진행하고 있습니다.

고객 관리 체계

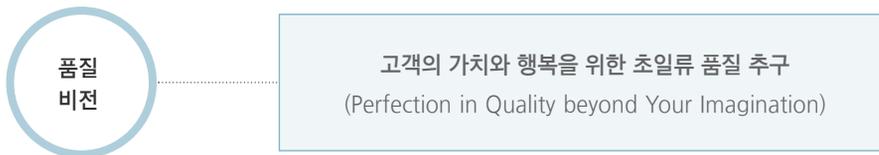
세계 초일류 기업으로서 삼성전자는 세계에서 가장 사랑 받는 브랜드가 되기 위해 제품 생산, 마케팅, 판매에 이르기까지 End-to-End 공급 활동에서 준수되어야 하는 기본원칙을 제시하고 있습니다. 글로벌 시스템을 통해 고객 정보를 관리하고, 고객의 니즈를 신속하게 파악해 더욱 개인화된 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 또한, 고객의 개인정보 보호를 위한 정책을 재정비하고 시스템을 구축하여 리스크 관리를 강화하고 있습니다.

고객 관리 체계



제품 품질 관리

삼성전자는 '고객의 가치와 행복을 위한 초일류 품질 추구'를 품질 비전으로 수립하여 전 임직원이 품질 관리의 중요성을 최우선에 두고 제품을 생산하고 있습니다.



품질 관리 삼성전자는 제품 품질 확보를 위해 'CS인증제'를 통해 신제품 개발 단계에서 새로운 기술을 적용할 때 발생할 수 있는 문제를 사전에 파악하여 해결하고 있습니다. 품질인증 필수 항목을 선정한 후 각 개발 단계별로 완성도를 평가하고 제품 출시 전 임원협의회를 통해 최종 점검하여 최고의 품질을 확보한 제품을 판매하고 있습니다. 이와 함께 다양한 소비자 사용환경을 고려한 신뢰성 시험법을 개발하여 제품의 내구성 개선을 위해 노력하고 있습니다. 제품이 시장에 출시된 이후에는 고객문의 및 수리정보를 집중 분석하여 예상되는 문제점을 조기에 발견하여 개선하고 있습니다.

안전성 확보 고객이 안전한 제품을 사용할 수 있도록 실제 사용 환경을 고려하여 감전, 화재, 상해 등 제품의 안전성을 저해할 수 있는 요소와 비정상적인 동작 상태를 평가하고 있습니다. 이를 위해 글로벌 29개의 인증기관으로부터 자체 시험 권한을 인증받은 국제 공인 규격 시험소를 운영하고 있습니다.



책임 있는 광고·마케팅

삼성전자는 표시광고에 대한 행동강령 및 온라인 마케팅 활동 시 점검항목을 준수하고 지적재산권 또는 출판권 등의 권리 침해를 방지하기 위해 임직원을 대상으로 광고·마케팅 가이드라인을 배포하여 관리하고 있습니다. 뿐만 아니라 광고 대행사들의 광고물 제작 시 컴플라이언스 리스크 검토 여부, 삼성 CI·로고·브랜드 가이드라인 준수 여부 등을 엄격히 관리하고 있습니다.

삼성전자의 모든 광고 및 캠페인은 글로벌 브랜드 위상에 부합하는 브랜드 가치와 철학을 일관성 있게 전달할 수 있도록 노력하고 있습니다. 이를 위해 삼성전자는 안심광고 프로세스를 개발하고 행동 강령과 표시광고 컴플라이언스 체크리스트를 모든 임직원과 공유하여 소비자를 대상으로 하는 마케팅 활동, 표시광고물 등을 제작부터 집행 단계까지 통합적으로 관리하고 있습니다.

브랜드
모든 광고 등 소비자 대상 노출물은 삼성의 브랜드 요소를 포함합니다.

Brand Ideal	Accelerating Discoveries and Possibilities 삼성은 혁신을 통해 세상의 모든 사람들이 삶의 새로운 가능성을 경험할 수 있게 해줍니다.	Brand Visual Identity	· 지정 컬러 · 지정 프레임 · 지정 폰트
Brand Personality	· Inviting · Dynamic · Imaginative	Brand Guide	· 삼성 CI 가이드라인 · 삼성전자 CI 로고 · 판촉 브랜드 가이드 · 판촉 브랜드 로고

광고 콘텐츠
대외적으로 커뮤니케이션하는 모든 광고물은 집행전 법무검토를 필수적으로 실시합니다. 개별 사업부는 법무시스템을 활용하고, 각 판매법인은 내부 컴플라이언스 관리 시스템을 통해 법무검토를 실시하고 있습니다.

사례 - 부적절한 광고의 예

· 경쟁업체 또는 제품의 부정적 또는 부정확한 묘사	· 인종, 종교, 장애, 연령, 성적 정체성이나 지역의 문화 비방 또는 부정적인 묘사	· 폭탄·무기 제조 조장
· 허위 주장 및 제품 정보	· 특정 정당이나 후보에 대한 편향	· 어린이나 청소년들이 쉽게 모방할 수 있는 위험한 장면 묘사
· 성적으로 노골적인 주제	· 약물이나 알코올 남용, 조장	· 장애 또는 건강상태를 비하하는 묘사
· 폭력이나 범죄 행위를 도발하는 내용	· 동물 학대	· 기타 분열을 조장하는 주제

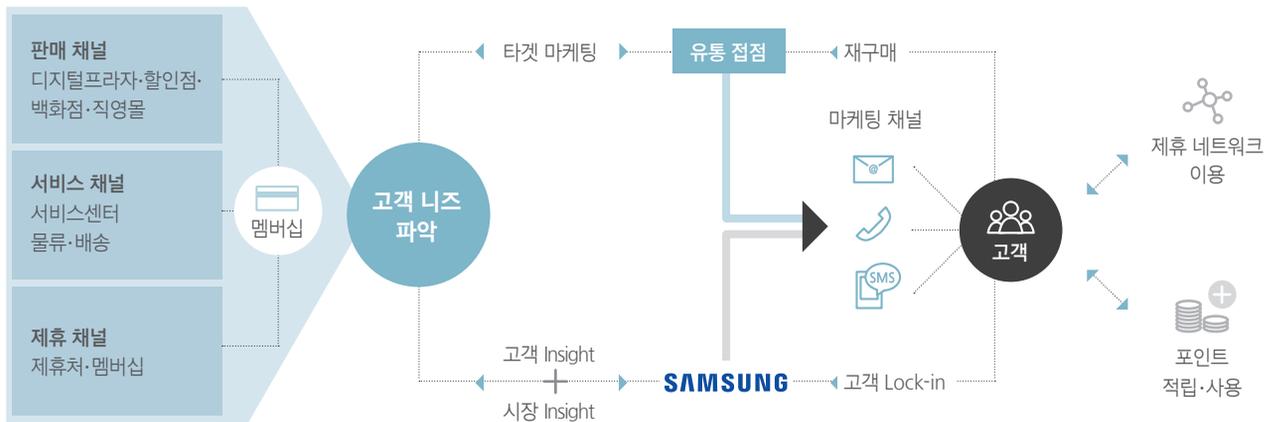
글로벌 CRM 운영

삼성전자는 고객의 니즈를 파악하여 지속적인 구매로 이어질 수 있도록 CRM(Customer Relationship Management) 체계를 강화하고 있습니다. 대표적으로 한국총괄은 2004년 CRM 시스템을 도입하고 제품의 배송과 서비스 관리를 통해 고객 니즈에 대응해 왔으며, 2009년에는 멤버십 제도를 도입해 개별 고객 성향에 따른 다양한 혜택을 제공해 오고 있습니다. 특히 2014년에는 온라인, 모바일 등 다양한 마케팅 채널 확대 및 Global CRM(G-CRM) 시스템을 도입했습니다.

CRM 주요 기능



G-CRM 시스템 운영 프로세스



활용 범위

G-CRM 시스템을 통해 오프라인뿐만 아니라 온라인, 모바일, 소셜미디어 등 다양한 채널을 통해 고객 관리를 강화하고 있습니다. 또한 멤버십 제도를 통한 마케팅 활동으로 신규 고객 확보에도 노력하고 있습니다.

CRM 마케팅 사례

① 서비스 정보를 활용한 판매 연계

수리불가, 유상수리 거부 고객을 이탈 가능시점을 적시에 파악하여 고객 관리

② 모바일 정보를 활용한 고객 마케팅

SNS, 1:1 판촉채널 등을 활용하여 단말기 출시 시점에 마케팅 CRM·빅데이터 정보 분석을 통한 고객 관리

2014년 멤버십 제도 도입 성과 (국내)

	8월	10월
고객 수 증가 (만 명)	933	1,152
판촉가능 고객 수 (만 명)	787	883
기여 매출 (억 원)	412	552



고객·제품 서비스

고객 VOC 청취

다양한 고객의 요구사항을 처리하기 위해 고객컨택센터와 인터넷 홈페이지를 운영하고 있으며, 이를 통해 제품 구입, 수리, 사용법 문의 등의 VOC를 처리함으로써 고객 불편사항을 해결하고 있습니다. 글로벌 VOC 통합관리시스템을 통해 다양한 고객의 니즈를 분석하고 전사적으로 공유하여 제품과 서비스 개선에 활용하고 있습니다.

고객만족도 조사 서비스 경험 고객을 대상으로 정기적으로 고객 만족도 조사를 실시하여 개선점을 도출하고 고객 입장의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 조사 결과는 관련 부서와 공유하고 만족도가 낮거나 경쟁력이 부족한 항목은 개선 방안을 수립하여 지속적으로 고객만족 향상을 도모하고 있습니다. 이러한 활동으로 1994년 최초 도입 이후 서비스 만족도가 지속 향상되고 있습니다.

2014 고객만족 대외 성과 제품 및 서비스 품질 개선활동 결과, 삼성 전자는 대외기관 주관의 고객만족도 조사에서 1위를 달성하는 등 고객으로부터 우수한 평가를 받았습니다.

국내

한국능률협회컨설팅 KCSI 1위	TV, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 김치냉장고, 스마트폰, PC, 복합기
한국표준협회 KS-QEI 1위	TV, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 김치냉장고, 스마트폰, 태블릿, PC, 레이저프린터, 디지털카메라
한국생산성본부 NCSI 1위	TV, 냉장고, 세탁기, 스마트폰, 태블릿, PC
한국능률협회컨설팅 KSQI 1위	콜센터, 고객접점 부문 (휴대폰, 가전제품)
한국표준협회 KS-SQI 1위	가전, PC, 스마트폰 서비스
한국표준협회 KS-CQI 1위	콜센터

해외

미국	Consumer Report 매거진 19개 제품 1위
영국	Which 매거진 7개 제품 1위
독일	TEST 매거진 10개 제품 1위
프랑스	Que Choisir 매거진 7개 제품 1위
폴란드	Jakosc Obslugi 등 3개 기관 주관 소비자만족 대상 (White Good 및 AV 제품 서비스 1위)
브라질	Consumidor Moderno 주관 서비스 우수기업상 수상
태국	태국 산업자원부 주관 품질 우수기업상 수상 (The Prime Minister's Industry Award)

제품 서비스센터

신속하고 편리한 사후관리 서비스를 제공하기 위해 2만 여개의 글로벌 서비스센터와 59개의 고객컨택센터(국내 1, 해외 58)를 운영하고 있습니다. 서비스센터는 국가별 시장 특성에 따라 유통매장과 전문 서비스 업체를 통해 운영되며 아프리카, 중동 등 제품 판매가 확산되는 지역에는 서비스센터를 지속 확충하고 있습니다.

고객지원 서비스 채널



이메일



채팅상담



원격지원 서비스



전화



서비스센터

고객지원 웹사이트 <http://www.samsung.com/sec/support>

컨택센터에서는 1만여 명의 전문교육을 받은 상담원이 서비스 접수와 제품 관련 문의에 대응하고 있습니다. 국가별 홈페이지에서도 고객자가진단, 제품 사용법 설명 등 고객지원 메뉴를 구성하여 고객이 언제든지 활용할 수 있도록 하고 있습니다. 또한 고객이 직접 서비스센터를 방문하는 불편함을 최소화하기 위해 온라인 서비스 기능을 확대해 나가고 있습니다. 컨택센터에서 네트워크를 통해 고객의 제품에 접속하여 문제점을 해결해 주는 원격상담, 홈페이지에서 제공하는 Live Chat, Email 상담 등 국가별 특성에 맞게 다양한 방법을 활용하고 있습니다.

스마트폰 판매 확대에 따라 2014년에는 기존의 서비스센터를 통한 서비스 외에 소프트웨어 업그레이드 등 간단한 수리는 판매 매장에서도 서비스를 받을 수 있도록 갤럭시 컨설턴트 제도를 도입했습니다. 판매매장에 배치된 갤럭시 컨설턴트는 스마트폰 전문 상담사로 한국의 경우 140여 개 직영 매장에서 근무하고 있습니다. 신속하고 정확한 서비스 제공으로 고객들에게 좋은 반응을 얻고 있으며, 한국 시장의 성공에 힘입어 중국 등 여러 국가로 확대해 나가고 있습니다.

또한 해외 30여 개 대도시를 대상으로 스마트폰은 접수 후 1시간 내, TV·냉장고·세탁기 등 대형제품은 1일 내에 서비스를 완료하기 위한 제도 개선과 인력·인프라 투자를 진행했으며, 2015년에는 대상 도시를 확대할 예정입니다.



갤럭시 컨설턴트

제품 서비스 표준

삼성전자는 고객에게 제공되는 서비스 품질을 확보하기 위해 서비스센터와 컨택센터의 운영 기준, 제반 서비스 프로세스에 대한 가이드를 제작하고 전사 업무표준시스템을 통해 글로벌 전 법인과 공유하여 표준화된 서비스를 제공하고 있습니다. 전사 가이드를 기반으로 각 지역 법인에서는 시장의 특성에 맞게 매뉴얼을 현지화해 교육을 실시하고 사내 시스템인 지식포털을 통해 매뉴얼을 공유하고 있습니다. 2014년에는 고객의 감성을 이해하고 불편한 상황을 배려하는 'Empathy(공감)' 서비스를 전파하기 위해 고객 접점 행동 가이드를 제작하여 배포했습니다.

서비스 품질관리를 위한 표준 가이드 배포 프로세스



서비스 표준 유형	세부 내용
SVC 표준 운영 매뉴얼	서비스 프로세스별 운영 매뉴얼 - 컨택센터, 기술상담, 서비스접수, 기술교육, 고장수리, 결과보고, 해피콜, 비용정산, 클레임 대응
Empathy Guide	고객 감성 케어를 위한 고객접점 행동 가이드
Technical Guide	제품 수리를 위한 기술 가이드

제품 서비스 관리

2014년부터 서비스 표준이 현장에 제대로 적용되고 있는지 확인하기 위해 서비스 현장 품질 점검을 정례화하여 운영하고 있습니다. 서비스센터 규모별로 개선 목표를 수립하고 정기적으로 평가하여 수수료 인상 또는 우수 센터 시상 등의 인센티브를 제공하고 있습니다.

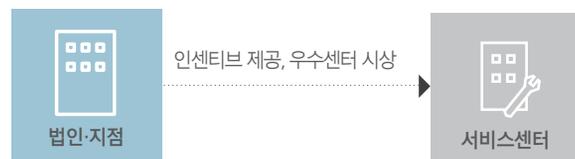
서비스센터 실사



주기 : 대형센터 1년, 중소형센터 격년

내용 : 기술력, 수리장비 및 인프라, 자재관리, 재무 건전성 등

우수 센터 인센티브 제공





서비스 품질 관리

전자 서비스 표준을 정착시키기 위해 서비스센터 관리자, 수리기사를 대상으로 신제품 수리 기술 및 고객 응대와 관련한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 국가별·제품별 특성에 따라 원격화상교육 또는 집합교육을 통해 사내 시스템의 동영상 및 기술자료를 언제든지 조회하고 습득할 수 있습니다. 매년 12월에는 본사 주관으로 각 법인의 서비스 주재원이 참석하는 CS전략워크숍을 진행하여 1년간의 성과를 점검하고 차년도 서비스 전략을 수립합니다. 또한 북미·중국·유럽 등 지역총괄별로 워크숍을 수시로 개최하여 지역별 서비스 차별화 전략을 수립하고 있습니다.



CS전략워크숍

고객 정보 보호

삼성전자는 고객의 개인 정보 보호 강화를 위해 글로벌 표준 개인정보 보호정책을 공표하고, 지역별 규제 환경과 현지 특성을 반영한 정책을 수립하여 시행하고 있습니다. 개인정보 보호 관련 법무관리시스템을 구축하고 제품과 서비스의 기획, 개발, 운영, 종료 시까지 각 단계별 개인정보 리스크를 점검하기 위한 체크 리스트를 작성하여 사전 예방 조치를 의무화했습니다. 또한 '개인정보 보호 임직원 가이드라인'을 통해 모든 임직원들이 업무상 취득할 수 있는 개인 정보 관리를 철저히 하도록 하고 있습니다. 이를 위해 전담조직을 구성하고, 모든 임직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시하고 있습니다.

개인정보보호 3대 전략

전담 조직 운영 1	임직원 교육 강화 2	개인정보보호 관리시스템 구축 3
삼성전자는 CEO 직속의 준법지원팀 내에 개인정보보호를 위한 전담조직을 운영하고 있습니다. 또한, 각 사업부별로 개인정보보호 담당 변호사를 선임하여 전문성을 제고했습니다.	삼성전자는 모든 임직원을 대상으로 기획, R&D, 마케팅 등 각 부서별로 직무 특성을 고려한 온·오프라인 개인정보보호 교육을 시행하고 있습니다.	제품 및 서비스의 개발 초기 단계부터 개인정보보호를 강화하기 위해 2014년 개인정보보호 법률관리시스템을 구축했습니다. 해당 시스템을 통해 모든 단계에서 회사의 정책이 반영되었는지 전담 변호사를 통해 검토하고 있습니다.

SOCIETY

5 SOCIAL CONTRIBUTIONS

나눔경영

삼성전자는 지속가능한 사회 발전과 인류의 더 나은 삶을 위한 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다. 나아가 대부분의 이해관계자들에게 중요한 관심사인 교육, 의료, 고용, 환경 등 다양한 사회적 이슈들을 해결하고자 지역사회 공헌 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다. 이를 위해 삼성전자는 핵심 역량인 첨단 기술을 공유하고, 임직원의 재능 기부를 통해 지역사회의 변화를 창출하는 차별화된 프로그램을 운영하고 있습니다.

나눔경영 연혁



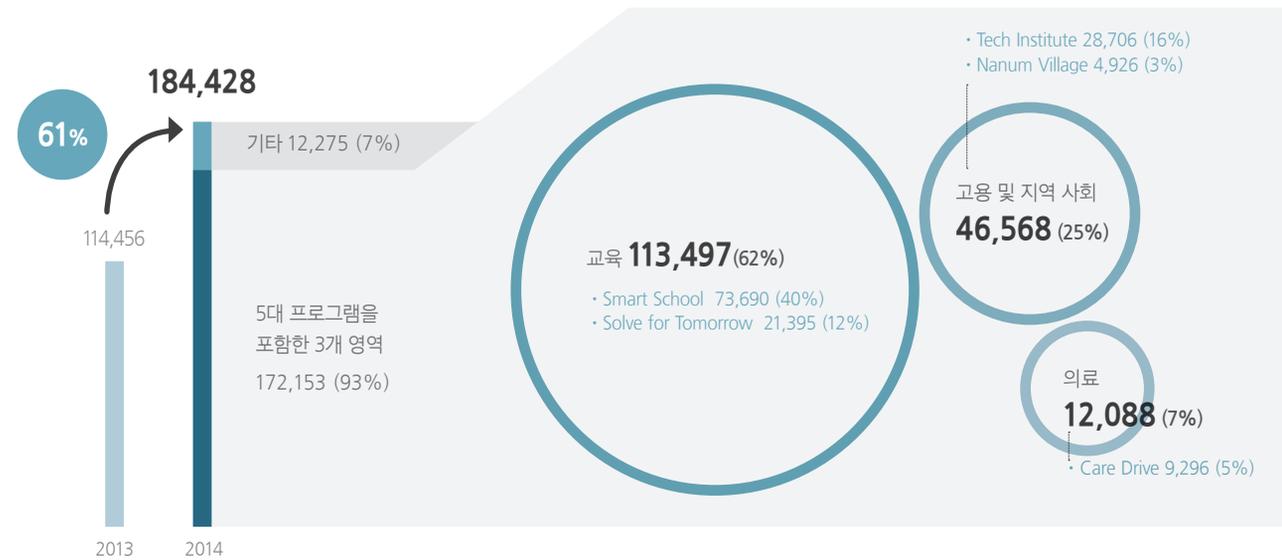


삼성전자는 글로벌 사회 현안을 심도 있게 분석하기 위해 유엔개발계획 조사를 참고하여 양질의 교육, 고용, 의료보건 등 3대 주요 이슈를 우선 과제로 선정하고 글로벌 사회공헌 프로그램을 재정비했습니다. 이에 따라 2013년부터는 3개 영역인 교육, 고용과 지역사회, 의료보건 분야에 해당하는 5대 대표 프로그램을 선정해 지역 현안 해결을 위한 현지 맞춤형 프로그램을 전개하고 있습니다.

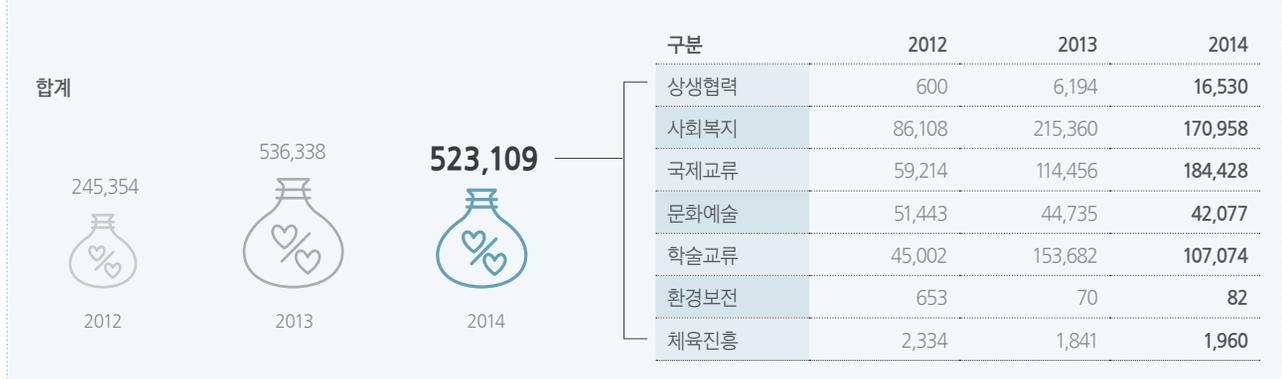
글로벌 사회공헌 프로그램 (3개 영역 5대 프로그램)



2014년 해외지역 사회공헌 비용 (백만 원)



나눔경영 비용 (백만 원)



Samsung Smart School

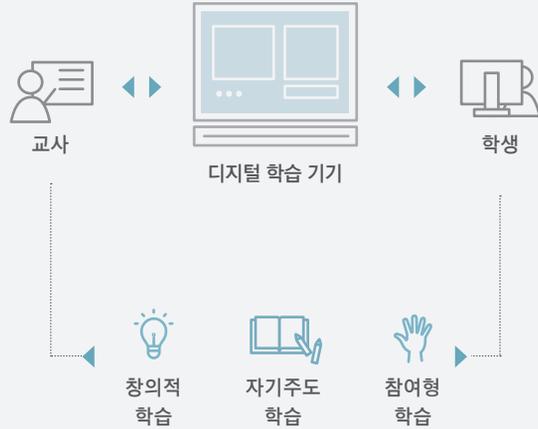
 736억 9000만 원 |  245,759명

삼성전자는 빈부 격차에 따른 IT 접근성의 격차와 높은 청년 실업률로 인한 경제적 생산성 저하 등의 문제를 해결하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 디지털 기기를 활용한 참여형 교육을 제공하여 창의적 인재를 육성하는 스마트스쿨 프로그램을 운영하고 있습니다.

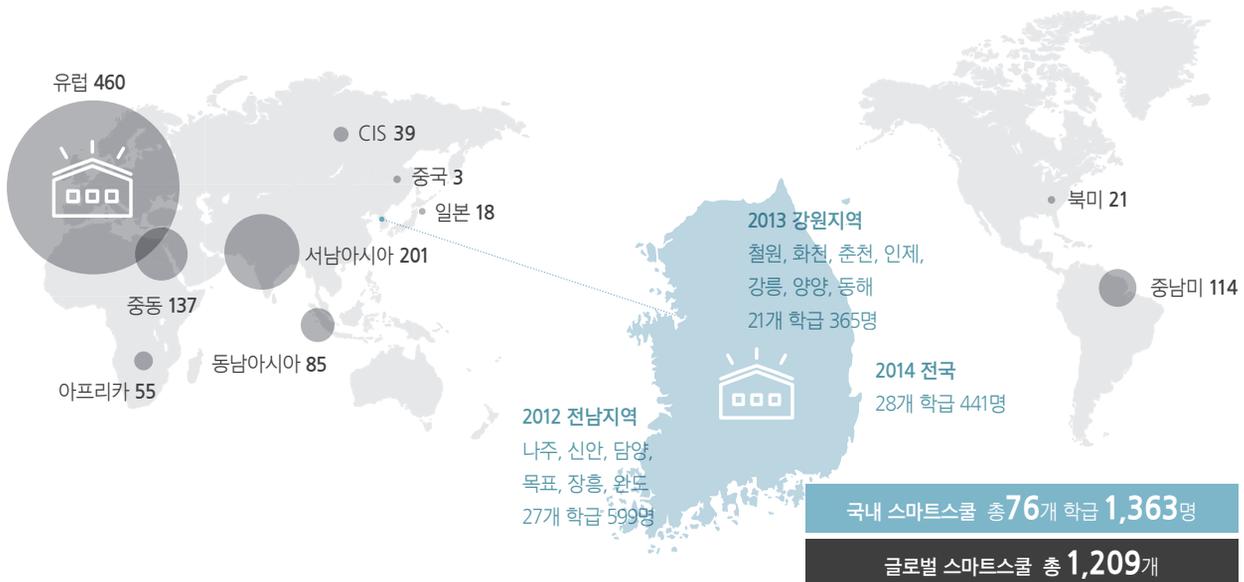
스마트스쿨 프로그램은 각 지역의 수준에 맞춰 소외지역 학생들에게 한 단계 높은 교육환경을 제공하여 지역별 교육격차 해소에 기여합니다. 기본적인 네트워크 등의 인프라가 지원되는 고소득 국가의 경우 스마트스쿨 솔루션을 지원하여 교육혜택을 받지 못하는 청소년들에게 선진 교육 및 수업을 제공하고 있으며, 중·저소득 국가의 경우 기본적인 교육 인프라 제공을 중심으로 건물, 교육 기자재, 도서 기증 등의 활동을 실시하고 있습니다.

2014년말 기준 글로벌 총 1,209개의 스마트스쿨이 운영되고 있습니다.

최첨단 IT를 활용한 스마트 교육환경을 조성해
창의적인 글로벌 인재의 성장을 도움



2014 글로벌 삼성 스마트스쿨 운영 현황 (2012-2014년 누적, 개)



“ 우리 학교는 삼성 스마트스쿨 도입 이후 학교에 대한 외부의 관심이 높아지면서 학생 수가 줄어드는 위기 상황을 벗어날 수 있었습니다.
춘천 서상초등학교 교사 구선모

처음에는 수업시간에 전자기기를 만질 수 있다는 것 때문에 좋아했죠. 하지만 이제는 제가 문제 폰 방식을 클라우드에 올려서 친구들과 공유하고, 친구들의 풀이법을 볼 수 있어서 재미있어요.
함양 안의중학교 2학년 권민오



국내 주니어 소프트웨어 아카데미

삼성전자는 소프트웨어 학습을 통해 학생들이 논리적 사고와 창의적 문제 해결 능력을 갖춘 미래 인재로 성장할 수 있도록 ‘주니어 소프트웨어 아카데미’를 운영하고 있습니다. 임직원과 현직 교사들이 직접 개발한 교육과정을 통해 소프트웨어를 처음 접하는 학생들도 쉽고 재미있게 배울 수 있습니다. 깊이 있는 사고를 통해 학생들은 스스로 결과물을 만들어내는 프로젝트를 진행하고, 팀 학습을 통해 창의력, 논리력, 문제 해결능력 그리고 융합적 사고력을 갖춘 미래 인재로 성장하게 됩니다.

2014년 주요 성과

			<p>“ 저는 선생님이 되는 게 꿈이라 나중에 학생들을 지도하기 위한 프로그램을 만들어보고 싶어요. 학생들에게 도움이 되는 좋은 프로그램을 만들 수 있도록 열심히 배우겠습니다. ”</p> <p>주니어 소프트웨어 아카데미 참가자 강원도 화천초등학교 5학년 엄윤경</p>
<p>총 225개의 전국 초·중·고교 8,838명 대상 소프트웨어 교육 실시</p>	<p>300여 명의 소프트웨어 교사 양성</p>	<p>정부, 학교, 학생 등 주요 관계자 대상 소프트웨어 봄 조성, 특히 정부 ‘소프트웨어 정규 과목화’ 채택에 결정적 기여</p>	

전 세계 아이들을 향한 프리포즈, 삼성 스마트스쿨

삼성 스마트스쿨은 지역별 빈부 격차로 교육혜택을 받지 못하는 전 세계 학생들에게 평등한 기회를 제공하기 위한 목적으로 시작하게 되었습니다. 전 세계 어린이를 찾아 나선지 벌써 3년차, 전세계 90여 개국에 1,209개 삼성 스마트스쿨이 운영 중입니다.

학교 수업방식과 교육환경 개선

삼성 스마트스쿨은 단순히 최신 스마트 기기로 수업환경을 바꾸는 것만이 아니라, 현지의 교육방식을 개선하는데도 앞장서고 있습니다. 대표적 사례인 삼성 코딩 마스터(Samsung Coding Master) 프로젝트는 MIT에서 개발한 교육용 코딩 언어에 따라 학생들이 원하는 프로그램을 직접 개발할 수 있는 소프트웨어 교육과정입니다. 폴란드에서는 삼성전자 현지법인이 직접 나서서 저소득층, 저개발 지역의 630개 학교 5만여 명의 학생들을 대상으로 이 프로젝트를 지원했습니다. 장비가 충분하지 않은 학교에는 최신 노트북과 대형 스크린을 설치해 주고, 전문 교사가 부족한 지역에는 바르샤바에 위치한 삼성 유럽 R&D센터 직원들이 특강 강사로 나섰습니다.



터치스크린으로 코딩 연습 중인 학생(좌) 코딩 교육을 받는 학생들(우)

삼성전자는 스마트스쿨을 세계 각지에 확산시키면서 스마트 기기 보급 못지 않게 현지 교사 트레이닝에도 집중하고 있습니다. 각 법인의 임직원들이 직접 나서서 전자칠판과 갤럭시탭 등 스마트 기기 사용법을 가르치는 것은 물론 교육 콘텐츠도 함께 제공하여 교사와 학생 모두 큰 어려움 없이 스마트스쿨 시스템에 적응할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.



인도 스마트스쿨

병원과 재활센터에 스마트스쿨 오픈

삼성 스마트스쿨은 학교뿐만 아니라 병원에도 오픈했습니다. 멕시코 법인은 현지 보건복지부와 함께 Ignacio Chavez 심장병원에 ‘병원에서도 배움을 이어 나가자(Sigamos Aprendiendo en el hospital!)’라는 프로그램을 만들어 삼성 스마트스쿨 시스템을 구축했습니다. 병원에 장기 입원하여 학교에 갈 수 없는 아이들의 어려움을 직접 해결하고자 나선 것입니다. 멕시코 보건복지부 장관인 후안 로페즈(Dr. Mercedes Juan Lopez)는 “휴머니즘, 교육 그리고 통합의 정책 아래 만들어진 이 프로그램은 입원한 학생들에게 학습 기회를 주고 퇴원 후에도 문제 없이 학교에 적응할 수 있도록 하기 위한 목적이며, 삼성의 스마트스쿨 덕분에 아이들이 학습에 재미를 붙일 수 있게 되어 기쁩니다”라고 감사의 인사를 전했습니다. 멕시코 법인은 지난해 10월 어린이병원 ‘Hospital Infantil de Mexico Federico Gomez’에, 12월에는 국립재활센터 ‘Gaby Brimmer’에도 삼성 스마트스쿨을 추가로 오픈했습니다.



멕시코 Ignacio Chavez 및 Federico Gomez 병원 내에 오픈한 스마트스쿨

박물관과 공연시설에도 적용

영국에서는 대영박물관과 왕실문화예술의 전당인 로열알버트홀에 삼성 스마트스쿨을 설치했습니다. 대영박물관에서는 증강현실을 통한 교육용 게임 앱을 이용할 수 있고, 로열알버트홀에서는 ‘음악을 통한 수학, 과학 배우기’ 교실을 운영하고 있습니다.



대영박물관 내 모바일 앱 이용(좌)
로열알버트홀 내 삼성 디지털 교실(우)

이처럼 삼성 스마트스쿨은 교실뿐만 아니라 병원과 박물관, 공연장과 도서관 등 다양한 형태로 전 세계 어린이들을 찾아가고 있습니다. 삼성전자는 스마트 기기 보급과 설치에 그치지 않고, 현지 교사들을 위한 트레이닝 프로그램을 강화하고 다양한 디지털 교육 콘텐츠를 제공함으로써 지속가능한 스마트 교육환경 구축을 위해 끊임없이 노력할 것입니다.



Solve for Tomorrow

 213억 9500만 원 |  111,534명

많은 사람들의 다양한 생각이 모여서 더 좋은 생각이 된다는 일념으로 삼성전자는 사회적 문제 해결을 위한 혁신적 아이디어를 모집합니다. 창의적 문제 해결 능력을 배양하고 미래 리더를 육성하기 위한 활동으로 ‘Solve for Tomorrow’ 프로그램을 진행하고 있습니다. 이 프로그램은 학생들을 대상으로 STEM(과학, 기술, 공학, 수학)을 활용해 지역 환경을 발전시킬 수 있는 아이디어를 공모하는 경진대회입니다. 선정된 우수 아이디어는 사회적 문제 해결 및 지역 환경 발전을 위한 방안으로 실행될 수 있도록 지원하고 있습니다. 2014년 기준 글로벌 24회의 경진대회를 개최했습니다.

North & Latin America

2014년에는 ‘과학, 기술, 공학, 수학을 이용한 지역사회의 문제해결 방안’을 주제로 동영상 공모전을 개최했습니다. 미국 전역의 2,300여 개의 학교가 참가했고, 온라인 투표와 전문가 평가를 통해 최종 우승팀 5개 학교를 선정하여 4월 30일 워싱턴 D.C에서 시상식을 개최했습니다.

또한 중남미 지역 최초로 브라질, 멕시코, 아르헨티나, 콜롬비아, 페루, 칠레, 파나마 등 7개국을 연계하여 ‘Solve for Tomorrow’ 경진대회를 실시했습니다. 중남미 전역에서 2,200여 개 학교가 참가한 가운데 최종 우승팀으로 9개 학교를 선정하여 12월 8일 브라질 상파울루에서 시상식을 가졌습니다.



China & Singapore

2014년 중국에서는 에너지 절약, 환경 보호, 안전 건강 등 6개 분야에 대한 동영상 공모전과 과학실험 경진대회를 실시했습니다. 중국 전역의 1,000여 개 학교가 참가하여, 전문가 심사를 통해 각 분야별 최종 우승팀 6개 학교가 선정되었습니다. 최종 우승팀에게는 세계 최대의 전자제품 전시회인 CES(Consumer Electronics Show)에 참가 기회를 제공했습니다.

싱가포르에서는 싱가포르 경영대학 등 11개 대학의 학생 500여 명을 대상으로 IT 기술을 활용해 사회문제에 대한 해결책을 제시하는 동영상 공모전을 실시했습니다. 사회적 기업과 함께하는 워크숍과 기업인, 기자 등의 전문가 세미나를 개최하여 학생들의 문제 해결을 지원했습니다. 최종 우승한 2개 팀에게는 한국 삼성전자 본사에 초청하여 최신 IT 기술을 경험할 수 있는 기회를 제공했습니다.



삼성 투모로우솔루션 공모전 (국내)

‘삼성 투모로우 솔루션 공모전’은 누구나 참여 가능하며 사회 현안과 우리 주변의 불편함을 해결하기 위한 참신한 아이디어를 제안하고 직접 실천하는 프로그램입니다. 삼성전자 임직원과 전문가 멘토가 공모전에 함께 참여하여, 우수한 솔루션은 실제 사회에 적용하여 사회문제를 해결할 수 있도록 실행까지 적극 지원하고 있습니다. 2014년에는 전국에서 총 4,097명이 1,502건의 아이디어를 제안했습니다.

삼성 투모로우솔루션 랩 (국내)

삼성전자는 회사의 핵심 역량 및 임직원의 재능을 활용한 사회 현안 해결에도 적극 참여하고 있습니다. ‘삼성 투모로우솔루션 랩’에는 3D 프린터, 레이저 커팅기 등 다양한 첨단 장비들이 준비되어 있어 임직원들은 랩을 활용해 자발적으로 사회공헌 프로젝트를 기획하고 운영할 수 있습니다.

급성심정지 환자를 살리는 CPR 보조기기



급성심정지 환자 발생시 심폐 소생술을 시행할 수 있도록 안내하는 장치로 적정 강도와 횟수를 빛과 소리로 안내해 정확한 심폐소생술을 가이드 합니다.

영어 스피킹 학습 어플리케이션



학생들이 영어 말하기를 연습하고 어플리케이션에 녹음하면 같은 반 친구들이 듣고 피드백을 줍니다. 토론 수업, 음악 수업에도 활용하고 있습니다.

Samsung Tech Institute



287억 600만 원



15,779명

삼성전자는 현지 고용을 통해 해당 국가의 경제적 성장 기반을 제공하는 한편 청년들이 미래를 설계하고 자립할 수 있도록 대학교, 지역 정부와 협력하여 Samsung Tech Institute를 운영하고 있습니다.

각 국가의 상황에 맞게 선진국에서는 소프트웨어 인력을 양성하고, 개발도상국에서는 서비스 엔지니어 교육을 진행하는 등 지역별 차별화된 운영을 통해 우수 인력을 양성하고 있습니다. 또한 체계적인 교육을 위해 표준화된 서비스 교육 커리큘럼을 개발했으며, 앱 개발 교육을 위한 교육 콘텐츠를 제공했습니다. 2014년 기준 유럽, 중남미, 동남아, 중동, 아프리카 등 전 세계에 총 116개의 교육시설을 운영하고 있습니다.



실습 교육장 제공

최신 장비와 당사 제품을 갖춘 교육장



청년층 대상 기술교육 제공

어플리케이션 개발, 프로그래밍 등



공인자격증 발급

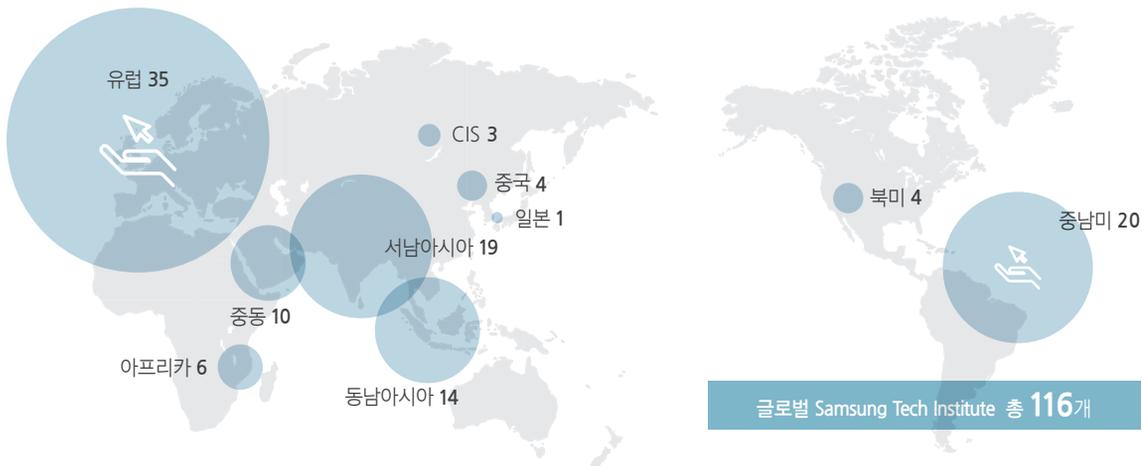
정부 등 발급기관과 협의하여 수료 시 공인자격증 발급



취업 프로그램 지원

멘토를 통한 진로상담 인턴십 기회 제공

글로벌 Samsung Tech Institute 운영 현황 (2013-2014년 누적, 개)



유럽 Tech Institute 스토리 2014년 9월 프랑스 법인이 위치한 생투앙 지역에 2년 과정의 웹 디자이너 양성 프로그램인 삼성 캠퍼스(Samsung Campus)를 설립하여 50명의 학생을 교육하고 있습니다. 또한 프랑스 내 경영대학원인 에섹(ESSEC)과 협력하여 마케팅 교육을 제공하고, 프랑스 법인의 임직원과 1:1 멘토링 프로그램도 운영하고 있습니다. 폴란드에서는 2014년 소프트웨어 개발 및 생산기술을 교육하는 삼성 라보(Samsung Labo) 2개소를 설립하여 스마트 TV, 안드로이드 OS 관련 소프트웨어 개발과 마케팅 등 경영 지식을 교육하고 있습니다.

중동·아프리카 Tech Institute 스토리 2014년 중동·아프리카 지역에 10개의 Samsung Tech Institute를 설립하고 전자제품 설치와 애프터서비스 교육을 실시해 서비스 엔지니어를 양성 중입니다. 대표적으로 요르단대학교 공과대학에 삼성아카데미를 설립하여 전자제품 수리와 IT 교육을 받을 수 있도록 기자재와 커리큘럼을 제공했으며, 남아프리카공화국에서는 에어컨 설치 등을 포함한 제품 서비스 교육을 실시해 청년 구직자들이 기술 학교를 졸업하고 서비스 기사로 취업할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

Samsung Nanum Village

 **49억 2600만 원** |  **198,110명**

‘나눔’은 ‘하나를 둘 이상으로 가르다’라는 의미도 있지만, ‘즐거움 또는 고통을 함께 한다’는 의미도 지니고 있습니다. 삼성전자는 낙후된 지역의 다양한 사회적 문제를 함께 고민하고, 해결책을 마련하여 지역사회의 행복을 함께 만들어가고자 노력하고 있습니다. 나눔 빌리지는 저소득 낙후지역을 대상으로 기본적인 생활에 필요한 종합적인 인프라를 지원하여 빈곤 원인을 해소하고 자립 기반을 마련하기 위해 계획된 프로그램입니다. 각 나라 정부와 연계하여 사회적 인프라 개선에 대해 논의할 뿐만 아니라, 임직원들 또한 나눔 빌리지 구축에 적극적으로 참여하고 있습니다.

Nanum Village in Africa 삼성전자는 전력이 부족한 아프리카 낙후 지역에 태양광 발전기, 학교, 이동식 병원, 원격 진료소 등을 지원하는 삼성 디지털 빌리지를 구축했습니다. 2014년까지 남아프리카공화국, 가봉, 콩고, 가나, 나이지리아, 탄자니아에 각 1개씩 총 6개를 구축했으며, 2015년에는 케냐, 짐바브웨, 수단으로 확대할 계획입니다. 남아프리카공화국에서는 매년 약 5만 명의 주민들이 이동식 병원과 태양광 인터넷 스쿨을 이용하고 있으며, 태양광 발전기에서 생산되는 전기로 운영하는 마을 공동 빵집을 통해 경제적 자립을 이루어내고 있습니다.

Samsung Care Drive

 **92억 9600만원** |  **72,576명**

삼성전자는 언제 어디서나 접근 가능한 스마트 헬스케어 시스템으로 누구나 건강한 삶을 누릴 수 있도록 지원합니다. 최근에는 인구의 고령화로 인해 ‘단순히 오래 사는 것(기대수명)’이 아닌, ‘건강하게 오래 사는 것(건강수명)’에 대한 욕구가 늘어나고 있습니다. 이러한 환경에서 삼성전자는 사용 편의성이 뛰어난 의료기기 개발과 IT 산업과의 융합을 모색하고 있습니다. 뿐만 아니라 개발도상국에 삼성전자의 제품과 서비스를 활용한 헬스케어 프로그램을 통해 진단 의료인 양성(Sono School)과 이동의료센터를 운영하여 기본 건강검진을 실시하고 지역주민의 건강 증진과 삶의 질 향상을 지원하고 있습니다. 2014년 기준 중국, 러시아, 아프리카를 중심으로 총 30개의 프로그램이 운영되고 있습니다.

Sono School



+

모바일 헬스케어 센터



중국 Care Drive 스토리 삼성전자는 2014년 아시아 지역에 의료지원센터 10개소를 설립했습니다. 중국에서는 중국의학기금회와 협력하여 2013년 2개소를 설립한 후 2014년에 4개소를 추가 설립하고 초음파 장비와 교육기자재를 설치하여 현지 병원의 의료진 2,000여 명을 대상으로 부인과 및 태아 초음파의 이론과 실습 등을 교육했습니다.

동남아 Care Drive 스토리 베트남, 태국, 인도네시아, 필리핀, 말레이시아에 소노스쿨 6개소를 설립했습니다. 현지 병원 내 의료교육 시설에 교육장을 마련하여 1,500여 명의 의료진을 대상으로 부인과, 태아, 심장 등에 대한 교육을 실시했습니다.

기타 글로벌 사회공헌 활동

삼성전자는 세계 각 지역에서 회사의 강점과 역량을 활용한 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다.



북미 모바일 어플리케이션 아카데미 (Mobile Application Academy) 삼성전자 미국법인(SEA)은 2012년부터 고등학생을 대상으로 모바일 어플리케이션 산업을 소개하고 실제로 어플리케이션을 개발하는 캠프를 개최하여 모바일 산업의 리더, 어플리케이션 개발자 등을 통해 최신 모바일 기술 동향을 습득할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 2014년에는 6~8월까지 버클리대학교, 조지아공과대학교, MIT, 마이애미대학, 미시간대학, Upenn, 시카고대학 등에서 열린 10개 캠프에 150명의 고등학생이 참가했습니다. 또한 참가 학생들을 대상으로 모바일 어플리케이션 아이디어 경진대회를 열어 우수 학생 5명을 선발해 1,2,3등에게 각각 2만 달러, 1만 달러, 5천 달러의 장학금을 지급하고, 전원에게 스마트폰을 부상으로 수여했습니다.



유럽 아바타 키즈 (Avatar Kids) 삼성전자는 스위스 통신사인 스위스컴, 아동후원단체인 킨더시티(Kindercity) 및 여러 아동 병원과 협력하여 장기 입원 중인 아동 환자들을 대상으로 로봇과 태블릿PC를 통해 학교수업에 참여하고 학우들과 소통할 수 있는 '아바타 키즈' 프로그램을 지원했습니다. 병원에 있는 학생이 태블릿PC로 로봇을 원격 조정하는 방식으로, 로봇의 손을 들어서 선생님의 질문에 대답할 수도 있습니다. 삼성전자는 이러한 기술이 구현될 수 있도록 갤럭시 탭과 로봇과의 연계를 위한 소프트웨어를 개발하여 2014년에는 6명의 환아를 지원했습니다.



브라질 아마존 밀림생태계 지원 삼성전자는 브라질의 아마존보호재단(Amazon Sustainable Foundation)과 협력하여 아마존 밀림의 생태계와 원주민 보호를 위한 다양한 환경보호 활동을 진행하고 있습니다. 원주민 거주지역 내 8개 학교를 운영하여 800여 학생의 교육을 지원하고, 원주민 100여 가족을 정기 후원하고 있습니다.



브라질 교육혁신 프로젝트 삼성전자는 2012년 미주개발은행(IDB)과 협업하여 브라질 교육혁신 프로젝트를 진행 중에 있습니다. IDB의 재원을 기반으로 삼성전자의 노하우와 현지 네트워크를 활용, 초·중학생 대상 수학·포르투갈어 등 교육 콘텐츠를 제작하여 2015년 이후 스마트스쿨의 교육 콘텐츠로 활용할 예정입니다. 삼성전자는 향후 학교별 우수 사례를 DB화하고 현지 정부와 협력하여 중남미 교육정책에 반영될 수 있도록 지원할 예정입니다.

이 외에도 브라질에서는 Telefonica재단과 협업하여 500개 공립학교의 온라인교육 인프라를 구축했습니다. 삼성전자에서 PC를 지원하고 Telefonica재단에서 각 학교의 인터넷 구축 및 교사들을 대상으로 교육을 실시하여 교육환경이 열악한 지역의 학생들이 온라인교육의 혜택을 받도록 했습니다.



유네스코 협업 글로벌 교육 프로젝트 삼성전자는 2014년 3월 유네스코와 교육, 문화 등 포괄적 협업에 대한 파트너십을 체결한 이후 중남미, 베트남, 러시아, 리투아니아, 폴란드 등에서 스마트스쿨에 관해 협력하고 있습니다. 삼성전자는 교육장 제공 및 교재비 등을 후원하고, 유네스코는 풍부한 교육 데이터베이스를 바탕으로 환경, 수학, 과학 교육자료 개발 및 교사 양성과정을 진행하고 있습니다. 중남미 7개국(브라질, 멕시코, 아르헨티나, 파나마, 칠레, 콜롬비아, 페루)에서는 국가별 유네스코 지부와 파트너십을 체결해 Solve for Tomorrow 대회 관련 자문 및 심사기준 수립, 과제 심사 등을 협업하고 있습니다.



봉사활동

임직원 해외봉사단

‘삼성전자 임직원 해외봉사단’은 임직원이 자발적으로 지원하여 약 일주일간 해외로 봉사활동을 떠나는 프로그램입니다. 2014년에는 브라질, 베트남, 인도, 우즈베키스탄, 말라위 등 5개국에서 봉사활동을 진행했습니다. 임직원 봉사단은 현지 학생들을 대상으로 중·고급 IT 수업을 실시하여 학생들의 취업 경쟁력을 높이고 경제적으로 자립할 수 있는 기반을 마련하는 활동을 하고 있습니다. 2014년부터는 프로젝트 봉사팀을 신설하여 개발도상국 현지의 사회문제를 해결하는 프로젝트도 진행했습니다.

2014년 임직원 해외봉사단 활동 현황



5개국 6차수 183명 참여

우즈베키스탄의 전기를 만드는 자전거

정전이 잦고 인구 중 하지정맥류 환자가 많다는 점에 착안한 봉사팀은 현지에서 구할 수 있는 자전거, 모터 등을 활용하여 전기 자전거를 개발했습니다. 페달을 돌리면 전기도 생산하고 하체 운동도 할 수 있는 자가발전 자전거가 우즈베키스탄의 밤을 밝히고 있습니다.

브라질의 해충을 퇴치하는 자가발전 손전등

아마존에 사는 주민들은 전기가 부족하여 활동에 제약이 많습니다. 밀림의 모기 때문에 말라리아 감염률도 매우 높은 편입니다. 이러한 현지 상황을 고려하여 전지 없이 흔들기만 해도 충전이 되는 손전등을 만들었습니다. 손전등 빛으로 해충 퇴치까지 된다고 하니 이제 아마존 사람들은 밤이 되어도 걱정이 없게 되었습니다.

베트남 투이화 마을에서 온 편지

Dear. 언니, 오빠 그리고 사랑하는 친구들

우리가 헤어진 지 벌써 두달이나 지났네요. 베트남 현지인인 저도 힘들었는데, 힘든 내색 없이 항상 미소 띤 얼굴로 아이들과 함께 해 주어서 진심으로 고마웠어요.

이번 봉사활동을 통해 삼성전자 해외봉사단원들은 투이화 마을 아이들에게 넓은 세상을 보여주고 희망을 주었을 뿐 아니라 저한테도 많은 것을 깨닫게 해주었어요. 이제 언니, 오빠들은 모두 일상으로 복귀해서 많이 바쁘시겠어요. 항상 건강하고 즐겁게 지냈으면 좋겠어요. 그리고 삼성전자 해외봉사단이 앞으로도 더 발전해서 계속 의미 있는 활동을 많이 할 수 있기를 바랍니다.

2014년 11월, 베트남에서 Doan Van Thuy



봉사활동 참여율 (국내) (%)



인당 평균 봉사시간 (국내)



임직원 자원봉사 (국내)

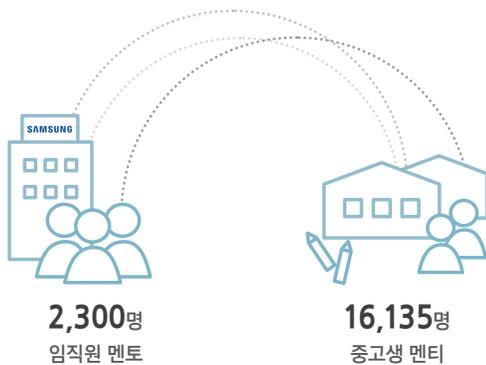
구분	2012	2013	2014
자원봉사 총 시간	857,672	1,063,835	1,090,150
자원봉사 총 인원 (명*)	212,209	282,840	282,373
봉사팀 수	1,419	956	1,997

* 중복 포함

멘토링 프로그램

꿈 멘토링 '꿈 멘토링'은 청소년들의 진로와 꿈에 대해 삼성전자 임직원이 함께 고민하고 그 꿈을 향해 한 발 더 나아갈 수 있도록 도와주는 프로그램입니다. 청소년들에게 다양한 직업세계에 대한 소개와 적성을 찾을 수 있는 기회를 지원하기 위해 학생들을 삼성전자 사업장으로 초청하여 관심 분야의 실무자가 멘토링을 제공하고 있습니다.

2014년 꿈 멘토링



프로젝트 멘토링 '프로젝트 멘토링'은 IT, 디자인, 마케팅 분야를 공부하는 고등학생과 대학생이 참여하는 프로그램입니다. 프로젝트 멘토링에 참여한 학생들은 더 나은 세상을 만들기 위한 아이디어를 제안하고, 이를 실행해 가는 과정에서 삼성전자 임직원 멘토는 지식을 전수하고 실무 역량을 발전시킬 수 있는 기회를 제공합니다.

대학생 봉사단

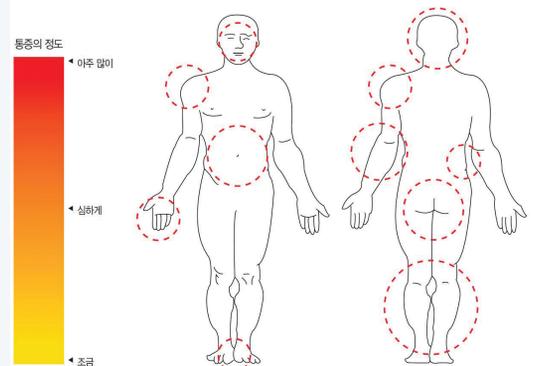
삼성전자는 2013년부터 나눔의 가치를 공유하고 함께 실천하는 대학생 봉사단 '나눔 Volunteer Membership'을 운영하고 있습니다. 대학생 봉사단은 1년 동안 임직원과 함께 지역별 니즈를 반영한 정기봉사를 직접 기획해서 실행하고 스스로 발견한 사회 문제를 창의적인 아이디어로 해결하는 창의 미션을 수행합니다.



창의 미션 수행 사례

대학생 봉사단의 창의 미션 중 '지체장애인의 의사표현을 도와주는 글자판'은 루게릭 환우회를 통해 긍정적인 피드백을 받고 있습니다. 환자들의 심리적 상태를 표현하는 얼굴 표정 및 통증 정도와 부위를 선택할 수 있는 글자판은 현재 루게릭 환자 가족 60가구에서 사용되고 있습니다.

즐러요 (웃음)	목말라요 (혀)	배고파요 (배)	답답해요 (눈)	미안해요 (눈)
시끄러워요 (귀)	어지러워요 (머리)	심심해요 (눈)	기뻐요 (웃음)	피곤해요 (눈)
슬퍼요 (눈)	화나요 (눈)	우울해요 (눈)	짜증나요 (눈)	놀라요 (눈)



SOCIETY

6 SUSTAINABLE INNOVATION

지속가능 혁신

삼성의 창업이념은 '사업보국, 인재제일, 합리추구'였습니다. 이 중 '국가와 인류에 봉사한다'는 사업보국(事業報國)의 정신은 창업이념의 핵심입니다. 1938년 삼성상회 설립으로 시작된 삼성은, 1950년대 한국전쟁 이후 전후부흥과 수입대체를 위한 산업 분야에 뛰어 들었습니다. 경공업 중심이던 당시 한국사회의 미래를 위해 전자산업 육성을 목표로 1969년 삼성전자를 창업한 것은 '사업보국'의 실천이자, 사업을 통해 사회적 책임을 다하고자 하는 의지의 발로였습니다.

이러한 창업정신은 삼성전자의 경영이념과 핵심가치로 발전하여 삼성의 DNA를 이루고 있습니다. "인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다"는 삼성의 경영이념은 '인재제일, 최고지향, 변화선도, 정도경영, 상생추구'라는 혁신가치로 구현되고 있습니다. 즉, 삼성의 혁신은 최고의 기술을 추구할 뿐만 아니라, 사회의 지속가능성과 함께해야 한다는 정신에 바탕을 두고 발전해 왔습니다.

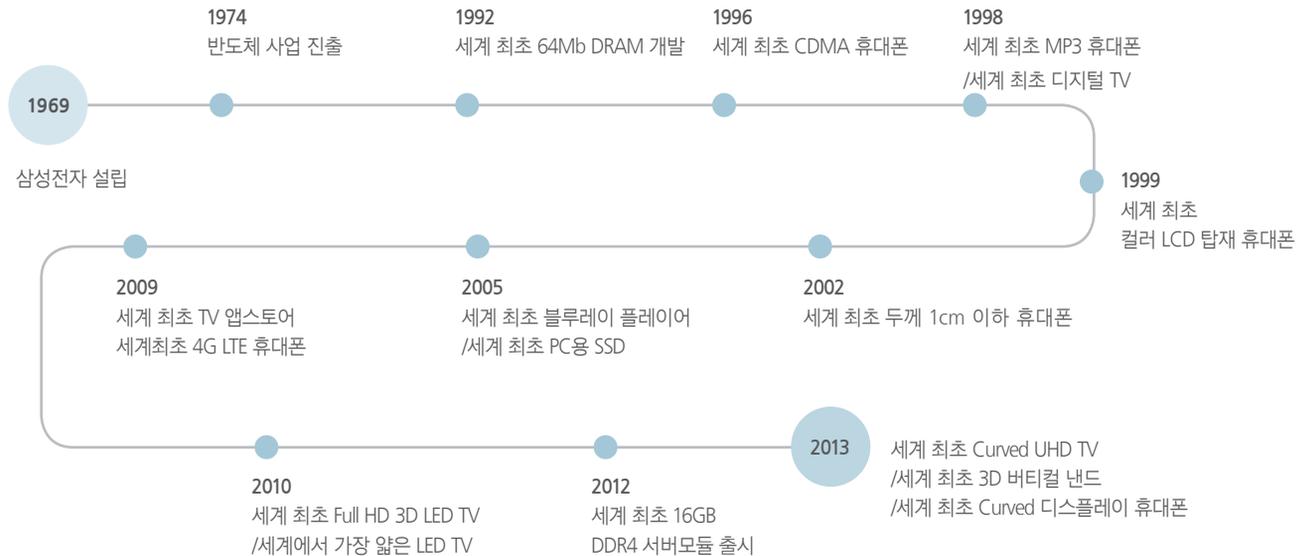
삼성전자는 지속가능한 성장을 위해 적극적인 R&D 투자와 신사업 발굴을 추진해 왔습니다. 이를 위해 사내에 R&D 조직체계를 갖추고 있으며, 외부로부터 다양한 사업 아이디어와 기술을 발굴하는 'Open Innovation'에도 힘써 왔습니다. 최근에는 IoT(Internet of Things)와 건강 분야를 중심으로 새로운 사업 기회를 선점하기 위해 노력하고 있습니다. 삼성전자는 이와 같은 기술 혁신의 추구를 통해 지역사회 발전에 기여하고 보다 많은 사회적 약자가 혜택을 볼 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

R&D를 통한 혁신 추구

삼성전자는 1974년 반도체 사업에 처음으로 진출한 이후 부단한 기술개발과 투자를 거듭하여 1992년 DRAM 메모리 반도체 시장에서 세계 1위에 올랐습니다. 반도체 분야의 성공 DNA는 타 사업분야에도 전수되어 제품 개발과 생산기술 역량 강화로 이어졌습니다. 삼성전자는 1998년 세계 최초로 디지털 TV를 출시했고, 2000년도 이후 세계 최초로 4세대·5세대 통신망 기술을 시연하는 등 선도적인 제품과 통신기술을 개발하여 IT 산업의 기술과 혁신의 리더로 자리매김했습니다.

최근 삼성전자는 기술과 디자인 혁신을 바탕으로 한 프리미엄 갤럭시 모델로 스마트폰 시장의 성장을 주도하며 전 세계 스마트폰 분야에서 확고한 리더십을 구축하고 있습니다. 가전, 모바일 기기 등의 하드웨어 차별화와 소프트웨어 역량 강화 그리고 부품 리더십 지속 확보를 통한 선도적 기술 에코시스템을 구축하기 위해 세계 각국에 R&D 전담조직을 설립하여 운영하고 있습니다.

삼성전자 기술 혁신의 역사



삼성전자의 글로벌 R&D센터에서는 전체 임직원의 1/4에 해당하는 약 7만 명이 연구·개발 업무를 수행하고 있습니다. 또한 제조 R&D 역량을 높여 통합화, 자동화된 시스템을 도입하여 90%의 제품을 38개 생산법인을 통해 신속하게 생산하고 있습니다.

신규 기술을 개발하고 특허를 확보하기 위한 노력도 지속하여 2006년부터 미국 특허무역청(US Patent & Trade Office)의 2위 특허보유 업체 자리를 유지하고 있으며, 유럽(European Patent Office)에서도 2014년에 2,541개의 특허를 등록하여 1위 특허 보유사에 올랐습니다.

R&D 인력



2014년 전체 인력의 **1/4**

R&D 투자



매일 **4천만 달러**



2006년부터 미국 특허보유 2위

2014년 미국 특허무역청에 **4,952개** 등록



2014년 유럽 특허보유 1위

2014년 유럽 특허청에 **2,541개** 등록



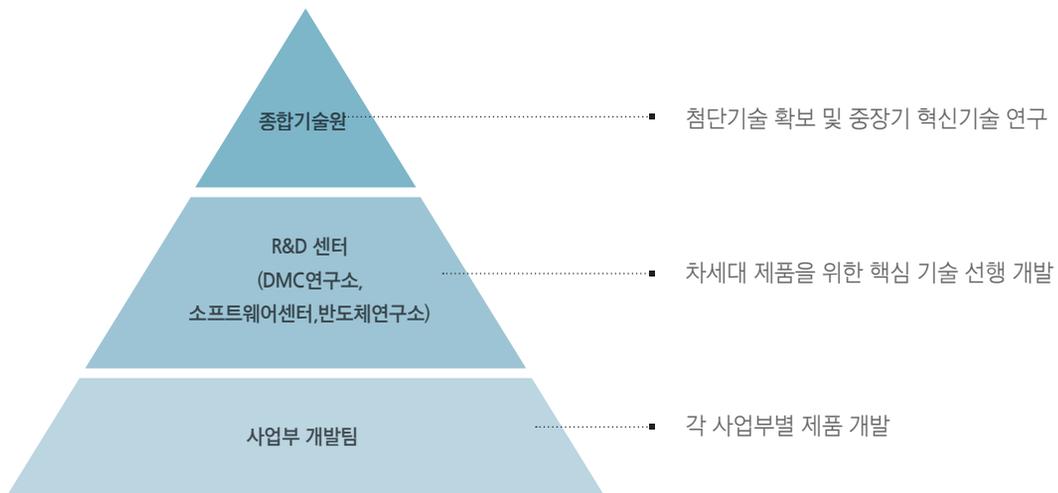
R&D 및 프로세스 혁신

삼성전자는 R&D 기술 혁신을 위해 각 기능별로 다양한 R&D 센터를 두고 기술 개발 및 확산을 위해 노력하고 있습니다. 삼성전자의 종합기술원, 반도체연구소, DMC연구소, 소프트웨어센터에서는 선행 개발을 통해 제품화에 필요한 요소기술을 개발하고, 각 사업부 개발팀은 혁신적인 기술을 제품에 적용하고 있습니다.

개발된 신제품을 효율적으로 생산하기 위해 제조기술 혁신을 주도하고 제조 부문의 전사적 시너지 창출을 전담하는 글로벌 기술센터를 운영하고 있습니다. 아울러 경영혁신팀은 전사적인 공급망 관리 프로세스 최적화 및 시스템 표준화를 통해 시장 변화에 신속하게 대응할 수 있도록 역량을 강화하는 한편 프로세스 효율화를 추진하고 있습니다.

R&D 조직 구성

삼성전자의 R&D 조직체계는 종합기술원 및 각 부문별 R&D 센터와 사업부별 개발팀으로 구성되어 있습니다.



종합기술원 (Samsung Advanced Institute of Technology) 1987년 삼성의 R&D 허브로 설립된 종합기술원은 2008년 삼성전자로 합병된 후 장기적인 안목으로 첨단 기술 분야 및 중장기 혁신 기술을 연구하며 지속적인 미래 성장동력 확보를 위해 노력하고 있습니다.

종합기술원 중점 연구 분야

미래 IT	선행 기기	신소재
<ul style="list-style-type: none"> · Real 3D · High Performance Computing · Big Data Analytics · Mobile Healthcare · Recognition · Mechatronics 	<ul style="list-style-type: none"> · Advanced Sensors · Graphene · Metaphotonics · Computational Science 	<ul style="list-style-type: none"> · Organic Emitting Materials · Flexible Electronics · Advanced Optical Film · Functional Inorganics · Nano Carbon Composite · Quantum Dot · Next-Generation Battery · Biomaterials



R&D 센터

DMC(Digital Media Communications) 연구소 IM과 CE 부문의 제품 변화를 주도할 혁신기술을 적기에 확보하고, 미래 성장동력인 특히 기술력을 강화하고자 노력하고 있습니다. 모바일, 디지털 TV, 생활가전 등 기존 사업 분야와 신사업 추진 가능 분야에 대한 선행 기술을 중심으로 연구하고 있습니다. 또한 해외 15개국에 24개 연구소를 두고 글로벌 R&D 역량 강화와 지역별 특화 기술을 확보하기 위해 노력하고 있습니다.

소프트웨어센터 최근 글로벌 R&D 투자는 하드웨어에서 소프트웨어로 비중이 옮겨가고 있습니다. 이에 따라 삼성전자는 2012년 소프트웨어센터를 설립하고 IM과 CE 부문 제품의 소프트웨어 역량 제고를 목표로 독자적인 소프트웨어 플랫폼인 Tizen과 보안솔루션, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅 등의 기술을 연구하고 있습니다. 또한 영국, 러시아, 인도 등 글로벌 11개 연구소를 통해 지역별로 특화된 소프트웨어를 개발하고 있습니다.

반도체연구소 1982년 반도체연구소를 설립한 이래 지속적인 신규 기술 확보와 혁신을 위한 끊임없는 노력을 통해 1993년부터 메모리 부문 1위, 2009년부터 모바일 AP 부문 1위의 시장점유율을 확보했습니다. 2014년 반도체연구소는 세계 7개국 14개 연구소로 확장하여 반도체 기술을 연구하고 있으며, 세계 약 30개 대학과 제휴하여 차세대 반도체 기술을 연구하고, 5개 기술 컨소시엄에 참여하고 있습니다.

사업부 개발팀

9개 사업부는 각각 제품에 최적화된 기술을 개발하여 적용할 수 있도록 사업부별 개발팀을 운영하고 있습니다. IM과 CE 부문은 하드웨어, 소프트웨어, 선행상품 개발 등 제품 기능별 개발팀을 운영하고 있습니다. DS 부문 개발팀은 각 사업부별 제품설계, 공정개발, 소프트웨어를 비롯한 솔루션 등을 연구하고 있습니다.

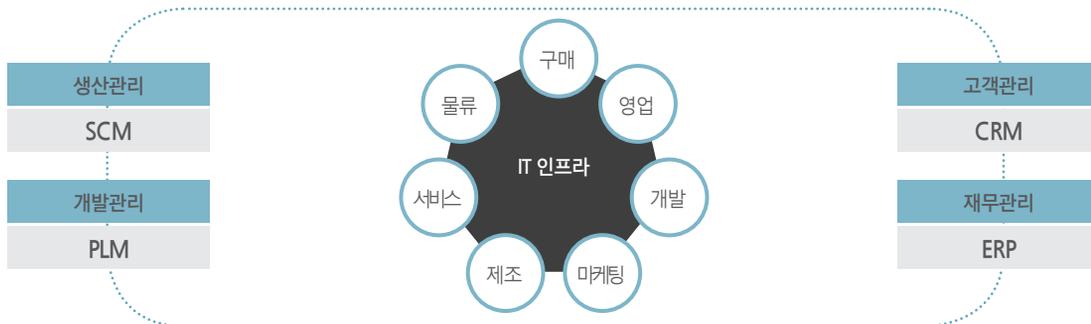
9개 사업부 현황



프로세스 혁신 조직

삼성전자는 제조 기술의 혁신을 주도하고 제조 부문의 전사 시너지 창출을 담당하는 글로벌기술센터를 운영하고 있습니다. 또한 경영혁신팀 주관으로 개발, 영업, 제조, 마케팅, 물류 등 운영 프로세스를 최적화하고 글로벌 표준 시스템을 구축하여 경영관리를 고도화하고자 노력하고 있습니다.

7대 프로세스 효율화 시스템





글로벌기술센터 전 세계에 있는 생산거점의 제조 경쟁력 강화를 위한 컨트롤 타워입니다. 제조라인의 표준화 및 자동화, 핵심 부품의 내재화를 통해 제조 경쟁력을 높이는데 주력하고 있습니다. 최근에는 프리미엄 제품 생산에 적용하는 초정밀 메탈가공 신공법을 확보하는 등 신속하고 완성도 높은 제품을 만드는 핵심 공정 개발을 담당하고 있습니다. 동시에 제조현장에 필요한 글로벌 제조현장통합관리시스템 (G-MES), 공급관리시스템(G-SCM) 등 제조효율 극대화를 위해 유관 시스템을 활용하여 제조 부문의 시너지를 강화하고 있습니다.

경영혁신팀 사업 운영 최적화를 위하여 프로세스의 가시성, 속도, 유연성을 강화하고 있으며, 개발, 영업, 제조, 물류 등의 부문에서 필요한 시스템을 표준화하여 전 세계 사업장의 판매 및 공급 계획 수립과 실행이 신속하고 정확하게 이루어질 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 사내 여러 조직간의 정보 공유 뿐만 아니라, 삼성전자와 거래선을 연계하여 정보 공유를 강화하고, 시장 변화에 신속하게 대응하고 있습니다.

Global ERP 전사 프로세스 표준화, 글로벌 통합 추진

삼성전자는 2006년부터 3년간 사업부별, 사업장별 프로세스가 서로 달랐던 ERP 시스템의 표준화 작업을 진행했습니다. 글로벌 성공 사례를 기반으로 전사 차원의 표준 프로세스를 구축하여 전 세계를 하나의 시스템으로 연결함으로써 효율성을 제고하는 한편 사업부별, 지역별로 특징적인 프로세스도 반영하여 편리성을 향상시켰습니다. 글로벌 경영 현황의 실시간 정보를 바탕으로 본사 정책의 전 법인 동시 적용, 거점전략 변화에 따른 시스템 구축 시간 단축 등 스피드 경영의 기반을 확고히 했습니다.

비표준화된 ERP 시스템 통합 글로벌 ERP 시스템

오픈 이노베이션

삼성전자는 새로운 R&D 기회를 창출하기 위해 독자적인 연구개발뿐만 아니라 오픈 이노베이션을 통해 혁신 역량을 확대하고 있습니다. 해외 우수 서비스와 기술에 대한 투자와 인수를 전담하는 조직을 설립하고, 제품과 부품에 필요한 성장 동력을 지속적으로 확보하고 있습니다.

아이디어 마켓 (Idea Market)

2014년, 사내 임직원들의 참신한 아이디어를 반영하여 사업과도 연계할 수 있는 집단지성 시스템인 'MOSAIC'을 오픈했습니다. MOSAIC의 핵심 서비스 중 하나인 아이디어마켓은 모든 임직원이 수시로 제품이나 서비스에 대한 아이디어를 제안할 수 있는 공간입니다. 'Fresh 냉장고', 'Perfect 세탁기' 등 새로운 제품에 대한

아이디어 공모전을 진행하여 임직원들의 제안을 반영하고 있습니다. 2015년 2월 인도 벵갈로르 연구소에서는 가상 현실 아이디어 공모전을 실시하는 등 국가별 특화 제품 개발에도 임직원들이 활발하게 참여하고 있습니다.

(2014년 오픈 이후 12월까지)



9,890건의
신규 아이디어 제안



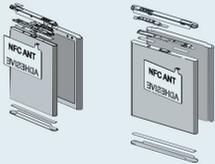
공동참여비율
17%



91건이 사업화에 기여
(상품화 연계 31건, A급 특허출원 51건 등)

상품화 대표 사례

NFC 안테나 공용화



- NFC칩 성능 향상으로 면적 최소화를 통해 안테나 사이즈 표준화
- 스마트폰 6종, 2억 대에 적용해 650억 원 비용 절감

갤럭시 노트 기반 모공카메라 결합 솔루션



- 갤럭시 노트와 모공카메라를 결합하여 고객의 피부를 체크
- 갤럭시 노트 기반 파코메리 화장품 판매 중

특허 출원 대표 사례

운전자 시야 확보를 위한 시스템



- 야간 운전 시 눈부심을 방지하는 시스템 개발
- 당사 사업분야 외 미래 신사업 관련 특허 조기 확보

기어를 착용한 부모에게 정보 제공



- 웨어러블 디바이스의 키즈모드시 동작 제한 방법
- 웨어러블 기능 차별화를 위한 A급 특허 출원

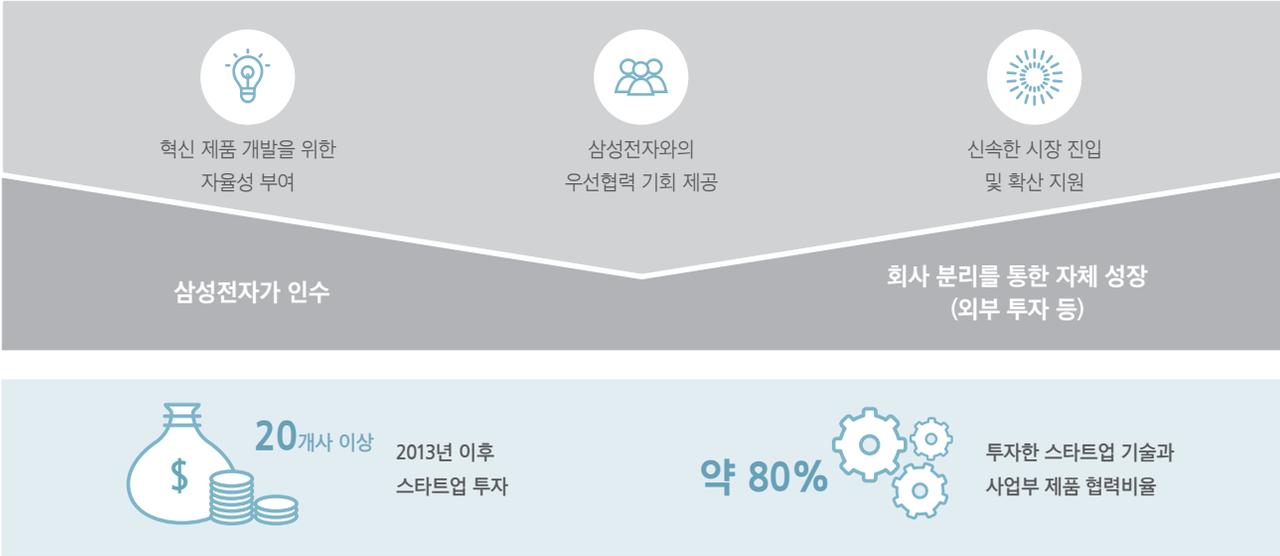
글로벌이노베이션센터 (Global Innovation Center)

삼성전자는 자체 기술개발을 통한 경쟁력 강화뿐만 아니라 외부로부터 혁신적인 아이디어와 기술 및 서비스를 적극적으로 발굴하고 있습니다. 미국 뉴욕, 실리콘밸리와 수원에 설립된 글로벌이노베이션센터는 2013년부터 소프트웨어와 서비스 중심의 유망 스타트업을 발굴하여 파트너십, M&A, 지분투자 등 다양한 방법으로 협력을 추진하고 있습니다. 예를 들어 '삼성 액셀러레이터(Samsung

Accelerator)' 프로그램은 경험 있고 유능한 벤처 기업가를 대상으로 운영자금 지원뿐만 아니라 삼성전자 로드맵을 공유하여 시너지를 창출하고 있습니다. 이를 통해 IoT, 모바일 결제 등 삼성전자 전략 분야의 기술을 확보하여 신규 사업 진출 기반을 마련했습니다.



삼성 액셀러레이터 프로그램 운영체계



신사업 추진

삼성전자는 보다 편리하고 건강한 삶을 위한 혁신기술 개발과 신규 사업 발굴에 노력하고 있습니다. 특히 최근에는 모바일 기기를 활용해 건강을 모니터링하는 스마트헬스와 일상생활의 다양한 기기를 연결하는 사물인터넷(Internet of Things) 분야의 제품과 서비스 개발을 적극 추진하고 있습니다.

스마트헬스

삼성전자는 인구가 건강하고 행복한 삶을 사는데 관심을 갖고 다양한 건강관리 제품과 서비스를 개발했습니다. 2013년 갤럭시 S4에 S 헬스 서비스를 탑재하여 걷기, 달리기와 같은 운동량을 측정할 수 있도록 함으로써 소비자들이 일상생활에서의 운동량을 쉽게 모니터링할 수 있게 했습니다. 갤럭시 S5에는 심박수 측정 기능을 추가했고, 다양한 센서를 탑재했습니다. 앞으로도 삼성전자는 특화된 의료 서비스와 제품을 지속적으로 개발하여 만성질환을 치료할 수 있는 융합 건강관리 서비스를 제공할 계획입니다.

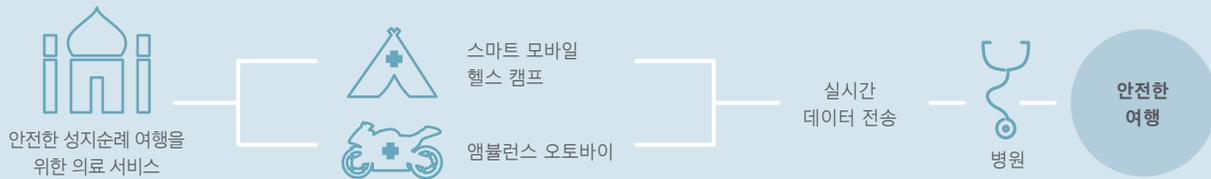
S 헬스 서비스와 탑재 센서



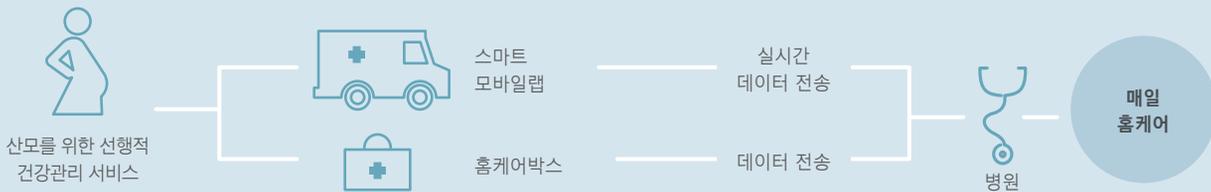
중동 고객의 경험을 혁신한 스마트 헬스 솔루션

지역별 환경과 문화적 특성을 반영한 스마트헬스 솔루션을 제공하는 방안으로, 중동 지역의 더운 기후와 기름진 식사습관에서 나오는 질병에 특화된 의료기기와 서비스를 개발했습니다. 5~9월의 기온이 섭씨 45도까지 오르는 기후 조건 때문에 활동량은 적고, 비만율이 높습니다. 종교의 영향으로 노인과 함께 사는 대가족 형태가 대부분이고, 여성이 가사와 자녀 양육을 도맡아 하고 있습니다. 또한 노인이 많은 가족의 특성상 만성질환에 무더져 있습니다. 해외에서 온 외국인 의료진과의 의사소통은 쉽지 않고, 의사 숫자도 부족해서 예약을 하더라도 2~3개월이 걸리는 상황입니다. 삼성전자 의료팀은 중동지역 특성에 적합한 새로운 의료 인프라 구축을 위해 서비스 솔루션 4종을 개발했습니다.

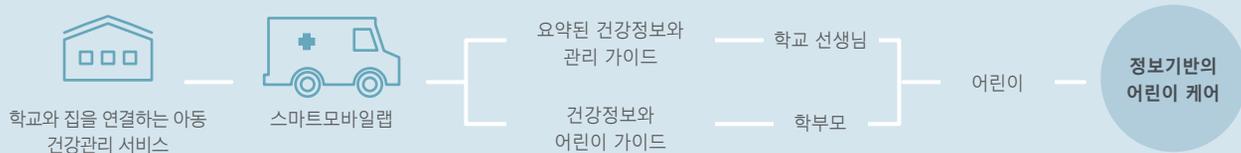
솔루션 1: Public Care 이슬람 순례 기간에는 많은 무슬림들이 신전에 모이는데, 화재나 압사 등의 사고뿐만 아니라 심장질환, 열병, 탈수 등으로 대규모 인원이 밀집할 경우 빠르게 환자를 이송하여 순례자들의 건강과 안전을 지킬 수 있도록 IVD(In-Vitro Diagnostics)가 설치된 구급바이크를 운영하고, 환자의 데이터를 인접 병원에 실시간 전송합니다.



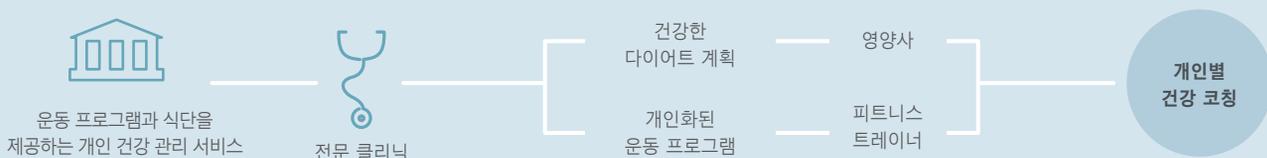
솔루션 2: Home Care 대가족을 선호하고 다자녀를 원하는 중동 여성들에게 임신성당뇨병은 친숙한 병입니다. 삼성 스마트모바일랩의 간호사는 가정에 찾아가 MD와 초음파기기로 산모의 상태를 점검하고 이후 자가진단을 할 수 있도록 홈케어박스를 전달합니다. 박스 안의 스마트 혈당측정기, 스마트 체중계, 갤럭시 기어로 임신부는 당뇨를 매일 측정하고, 데이터를 병원으로 전송합니다.



솔루션 3: School Care 서구화되는 식단과 기후특성에 따른 활동량 부족으로 매년 소아 비만율이 높아지고 있어, 현재 중동지역 어린이의 1/4이 비만이며, 2030년에는 어린이의 약 20%가 당뇨병에 걸릴 수 있습니다. 삼성 스마트모바일랩은 학교로 어린이들을 찾아가서 정기적인 검진을 실시하고, 관리가 필요할 경우 지속적으로 원격 진료와 처방을 할 수 있습니다.



솔루션 4: Personal Care 중동의 더운 날씨로 인해 운동이 어렵고 기름진 식단에서 비롯된 만성질환이 건강에 악영향을 미치고 있습니다. 삼성 케어솔루션은 의사가 MD를 통해 건강상태를 체크하고 필요한 운동 프로그램과 최적화된 식단을 제공합니다. 트레이너와 영양사, 의사로 구성된 전문가와 지속적인 건강관리를 할 수 있습니다.





IoT 추진 방향

IoT의 가치는 이종산업간 협업이 활발할 때 크게 증가합니다. 삼성전자는 개방형 플랫폼 구축과 제품의 IoT화 전략을 기반으로 사물인터넷 사업을 추진하고 있습니다. 다양한 가전제품을 생산하고 있는 장점을 이용하여 2017년까지 삼성전자의 모든 TV에, 그리고 2020년까지는 모든 제품이 IoT로 연결될 수 있도록 제품과 서비스 기반을 구축하고자 합니다. 이미 초소형 후각센서, 미세 움직임을 파악하는 동작인식 센서 등 지능화된 센서와 반도체 칩들이 개발되어 있습니다. 이종기기간 연결성의 기반이 되는 플랫폼을 구현하기

위해 삼성전자는 2014년 8월에 개방형 플랫폼 업체 'SmartThings'를 인수했습니다. 인수 4개월만에 개발자가 2배로 급증했고, 글로벌 기업들과의 파트너십을 통해 새로운 IoT 서비스 개발을 적극 추진하고 있습니다. 2015년에는 개발자들이 개방형 플랫폼 영역의 서비스를 개발하는데 1억 달러를 투자할 예정입니다. 앞으로 자동차, 의료, 교육 외에 금융, 공공 서비스 등 다양한 산업 분야의 업체들과 협업을 통해 전방위적으로 사업을 확대해 나갈 계획입니다.

IoT로 편리해지는 세상: CES 2015

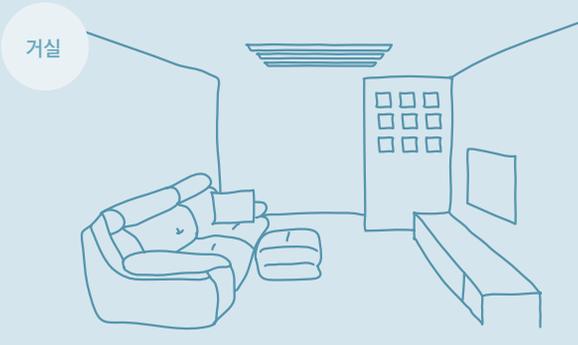
삼성전자는 사물인터넷 서비스 구현을 위해 2015년 1월 CES에 부스를 설치하여 집안에서 이용하는 IoT 편리성을 시연했습니다.



침실

안전과 절약 스마트 TV는 보안 IP 카메라로 집 안팎의 상황을 실시간으로 보여주고 에너지 소비 현황을 알려줘 에너지를 효과적으로 사용할 수 있게 합니다.

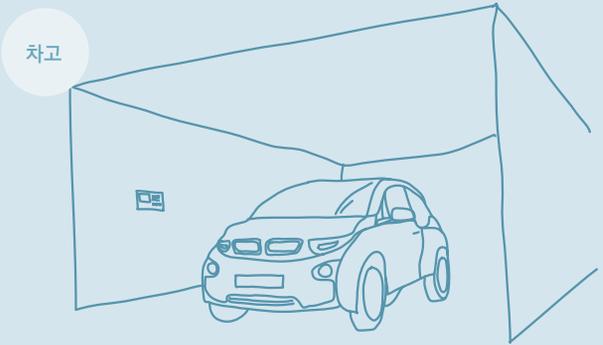
즐거움 아침 아침에 일어나 삼성 기어S에 'Good Morning'이라고 말하면 자동으로 조명, 스피커, 블라인드, 커피메이커가 작동됩니다.



거실

안락한 귀가 당신이 집에 돌아왔을 때 빌트인 센서가 당신을 인식해 현관등을 켜주고 문을 열어줍니다. 집안으로 들어오면 내부 램프가 작동하고 스피커를 통해 음악이 재생됩니다.

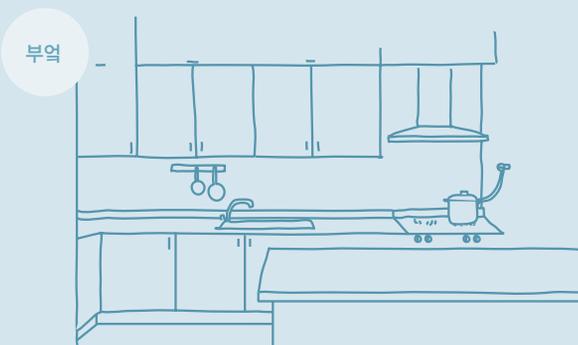
방문자 확인 집에 방문자가 있으면 스마트센스 멀티 센서는 IP 카메라를 통해 외부 방문자를 확인시켜 주고, 이를 스마트 TV로 보여 줍니다. 리모컨으로 현관문을 열어 줄 수도 있습니다.



차고

자동 주차 삼성 기어S에 "Pick me up(나를 데리러 와)"이라고 말하면 차고에 주차된 차량이 차량 진입로로 이동, 대기합니다.

자동차 제어 삼성 스마트 TV 어플리케이션은 자동차 상태를 확인해 줄 뿐 아니라 자동차 에어컨, 내비게이션 작동 등도 지원합니다.



부엌

사고 방지 특수 센서가 누수를 인식해 밸브를 잠가 주며 배관공을 부르라고 제안합니다.

안심 외출 당신이 외출하면 자동으로 에어컨, 조명, 보일러 등이 꺼지고 블라인드가 닫힙니다. 아무도 없는 시간 동안 청소기는 자동으로 작동됩니다.



전 세계에 창조경제 구현을 위한 혁신기술 전파

대구·경북창조경제혁신센터 지원

삼성전자는 벤처기업의 혁신적인 아이디어를 사업으로 발전시키는 창업 인큐베이터의 역할을 위해 대구광역시와 협력하여 2014년 9월 창조경제혁신센터를 확대 출범시켰습니다. 대기업-벤처-창업기업가 간 유기적 협력을 통해 새로운 부가가치를 창출하는 한편 일자리를 만들어 지역 및 국가 경제를 되살린다는 목적을 가지고 대구창조경제혁신센터의 운영을 지원하고 있습니다. 벤처 및 청년 창업가를 대상으로 창업·기술 멘토링과 교육을 제공하고 있으며, 2015년부터는 향후 5년간 벤처 육성기금을 출연하여 스타트업 시점부터 사업화까지 자금 지원을 지속하고 우수한 성과를 창출하는 벤처에 대해서는 추가 투자는 물론 해외 진출도 지원할 예정입니다.

대구창조경제혁신센터의 핵심은 벤처 육성의 요람인 'C-Lab(Creative Lab)'입니다. C-Lab은 삼성전자가 창의에 바탕을 둔 혁신문화를 확산하고 임직원들의 기업가정신 고양을 위해 운영중인 사내 벤처 육성 프로그램으로 시작하여 대구센터에 확산한 프로그램으로, 현재 18개 팀이 참여하고 있습니다. 과제에 참여하고 있는 팀들은 207대 1의 치열한 경쟁을 뚫고 선발되었으며, 사업 분야는 IoT, 웨어러블 기기, 패션, 게임/영상 등 다양합니다. C-Lab을 위해 대구시와 삼성전자는 각각 100억씩 출자해 200억 원 규모의 펀드를 조성했습니다.

2014년 12월에는 새롭게 문을 연 경북창조경제혁신센터의 성공을 위해 삼성전자는 주요 사업을 홍보하고 추진할 수 있도록 팩토리랩을 구축했습니다. 팩토리랩은 스마트공장 육성을 핵심 사업으로 추진하고 있는데, 이는 경북 지역 내 중소기업의 제조역량을 혁신하여 경쟁력을 높이는 사업입니다. 세계적인 제조경쟁력을 보유한 삼성전자는 전문인력을 상주시켜 맞춤형 컨설팅을 제공하고, 파트너 업체와 공동 개발한 알뜰형 생산관리시스템 등 각종 솔루션도 보급하고 있습니다.

또한 중소기업들이 필요한 설비나 솔루션을 구입할 수 있도록 지원기금을 출연하고 있습니다. 이와 함께 중소기업과 상생협력 과제를 공동 추진하고 있으며, 신규 사업에 진출하는 중소기업에 기술, 노하우, 자금을 지원하는 프로그램도 운영 중입니다.



C-Lab에 모인 스타트업 팀

브라질에 창조경제 모델 수출

대구창조경제혁신센터의 창조경제 모델의 가능성을 확인한 삼성전자는 이와 같은 선도적인 모델을 글로벌로 전파하기 위해 노력하고 있습니다. 첫 번째 사례로 브라질 창업지원단체인 ANPROTEC과 함께 브라질 청년 창업과 스타트업 육성을 지원하고자 2015년 4월 삼성전자와 대구창조경제혁신센터, 브라질 ANPROTEC 3자간에 MOU를 체결했습니다. 삼성전자는 브라질 연구소에서 브라질의 청년 창업, 스타트업을 대상으로 교육과 연구·개발을 포함한 다양한 영역에서 지원할 방침이며, 이를 위해 향후 5년간 500만불 규모의 투자도 집행할 계획입니다.

이머징마켓을 향한 삼성의 혁신 사례, 터키에서 확인하다

삼성전자는 미래의 성장과 혁신의 원동력이 될 수 있는 이머징마켓 진출을 위해 각별히 정성을 들이고 있습니다. 특히 R&D센터와 연계하여 지역별로 특화된 전략을 수립하고 세계 각국의 서로 다른 문화와 관습, 지역환경에 적합한 제품을 만들어 소비자의 필요를 충족시키기 위해 노력하고 있습니다.

새로운 이머징마켓 R&D 협력 모델, 터키의 'S랩'

2015년 2월 설립된 터키의 'S랩'은 그 설립 방식에 있어서 이머징마켓 전략을 한층 다양하게 발전시킨 사례입니다. 올해 2월 삼성전자 터키법인인 터키 IT 기업인 '셈페르 테크(SEMPER Tech)'와 협력하여 함께 설립한 연구소로서, '터키의 실리콘밸리'로 불리는 테크노파크에

위치하고 있습니다. 지역 특성을 잘 아는 현지 기업과의 새로운 R&D 협력 모델을 제시하고 있는 S랩은 터키 과학부의 적극적 지원 아래 운영되고 있으며, 터키 정부가 주목하고 있는 교육 솔루션, 헬스케어, 4세대 통신망 분야의 과제를 수행할 예정입니다. 현지 기업과 정부, 학계와 협력하는 삼성전자의 현지화 노력을 잘 보여주는 사례입니다.

기술 혁신으로 사회적 약자에게 한 발 더 다가서는 노력

삼성전자 터키법인은 청각장애인을 대상으로 하는 수화 콜센터 서비스를 시작했습니다. 터키어로 'Duyan Eller', 영어로 'Hearing Hands'로 불리는 이 캠페인은 PC나 휴대폰을 통해 홈페이지에 접속하여 수화로 삼성전자 제품에 대한 문의와 수리 접수를 가능하게 하는 서비스입니다. 이러한 노력에 대해 터키 사회는 매우 뜨겁게 반응하였는데, 청각장애인만이 아니라 많은 일반인들도 접속해서 서비스의 오픈을 축하해 주었습니다. 이 서비스를 홍보하기 위해 제작된 청각장애인 몰래카메라 동영상은 페이스북에서 3일만에 7백만에 가까운 조회수를 기록했습니다. 이 프로젝트에 참여한 터키법인의 임직원 Nevra Sezer는 이번 캠페인이 “우수한 제품과 서비스를 통해 기술로써 인류사회에 공헌한다는 삼성의 철학과 의지를 잘 보여주는 사례”라고 말했습니다.

사회적 약자를 위한 접근성 확대

삼성전자는 인터넷과 모바일의 발전으로 나타난 계층별, 지역별 정보 격차를 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 모든 사람들이 인터넷과 디지털 기기의 접근성을 동등하게 확보하여 삶의 질을 향상시킬 수 있는 기술 개발을 추진하고 있습니다.

장애인을 위한 혁신 기술

PC와 스마트기기의 발달에 따라 세상이 매우 빠르게 변해가고 있음에도, 신체적 제약으로 인해 스마트기기를 사용할 수 없는 장애인이 많이 있습니다. 삼성전자는 모든 고객이 신체 장애 여부에 구애받지 않고 첨단 기술의 혜택을 누릴 수 있도록 스마트 제품에 대한 접근성 향상을 위해 특수 기술을 연구하여 상용화해 나가고 있습니다. 이번 아니라, 자체적인 R&D 기술을 활용하여 장애인 전용 기기와 소프트웨어를 제작하고 보다 많은 사람들이 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

사회적 약자를 위한 제품 수상 사례



오프그리드 TV (H4060)

- 태양열과 배터리 사용
- 전기가 공급되지 않는 지역주민을 위한 제품
- 2014년 글로벌 LEAP 오프그리드 수상



갤럭시 코어 어드밴스

- 시각 또는 청각 장애인을 위한 접근성 최대화
- 시각장애인을 위한 전용 액세서리 개발
- 2014년 Lions Award 수상

▶ 눈동자로 PC를 조작하는 안구 마우스 'EYECAN+'

안구 마우스 EYECAN+는 컴퓨터 마우스 조작을 손 대신 눈동자로 할 수 있게 해주는 장치입니다. 2011년 삼성전자 임직원들이 자발적으로 아이디어를 내어 개발한 EYECAN 제품을 이용하면 몸을 전혀 움직일 수 없는 사람도 눈동자의 움직임만으로 PC 모니터 화면에 글을 쓰고, 컴퓨터를 제어해 인터넷을 이용할 수 있습니다. 2014년에는 DMC연구소에서 실제 장애를 가지고 있는 제품 수요자들로부터 불편사항을 적극 반영하여 성능과 편의성을 획기적으로 개선한 EYECAN+를 선보였습니다.

사용자가 편리하도록 하드웨어는 안경형에서 모니터 거치형으로 변경했고 소프트웨어 역시 신체활동이 불편한 분들에 맞춰 UX를 개선했습니다. 몇 번의 눈동자 움직임만으로 각 메뉴에 접근할 수 있도록 원 형태로 메뉴를 배치했습니다. 삼성전자는 올해부터 EYECAN+를 개인과 사회단체에 무료로 보급할 예정이며, 관련 하드웨어와 소프트웨어 기술을 외부에 공개하여 사회적 기업과 일반 벤처기업들이 안구 마우스를 더욱 발전시킬 수 있도록 '기술기부'에도 나설 예정입니다.



▶ 스마트폰을 사용하는 장애인을 위한 'DOWELL 런처'

보통 사람들에게 스마트폰은 생활 필수품이지만, 몸이 불편한 지체장애인들에게 스마트폰은 여전히 접근하기 어려울뿐만 아니라, 오히려 극심한 정보 격차를 느끼게 하는 기기입니다. 2014년 삼성전자 소프트웨어 & 디자인 멤버십은 이러한 문제에 착안하여 근육병이나 척수손상 등으로 정밀한 손동작이 어려운 상지운동장애인을 위한 스마트폰용 'DOWELL 런처'를 개발했습니다. 기존에는 PC에 안구마우스를 설치하여 이용하는 방식이었다면, 스마트폰에 DOWELL 런처를 설치하고, 시선이 한 장소에 머무르기만 하면 버튼을 누르지 않고도 클릭할 수 있게 된 것입니다.

본 프로젝트는 기획부터 개발까지 일반인의 관점이 아닌, 철저하게 장애인의 관점으로 접근하여 실제 장애인들이 직접 써보고 피드백을 반영하는 방식으로 진행되었습니다. 또한 장애인들의 경우 불편한 정도와 신체 부위에 따라 사용하는 보조기구도 다양하기 때문에 최대한 많은 장애인들이 혜택을 누릴 수 있도록 하는데 집중했습니다. 기존에 보유한 PC 보조기구와 스마트폰을 USB 케이블로 연결하고, DOWELL 런처를 설치하면 별도 기구를 추가 구매하지 않고도 사용할 수 있습니다.

향후 삼성전자는 DOWELL 사용법 관련 교육과정을 직접 운영할 뿐만 아니라, 안드로이드 마켓에도 무료 배포하여 장애인들의 접근성 개선을 위해 노력할 계획입니다.



소외된 지역의 접근성 개선

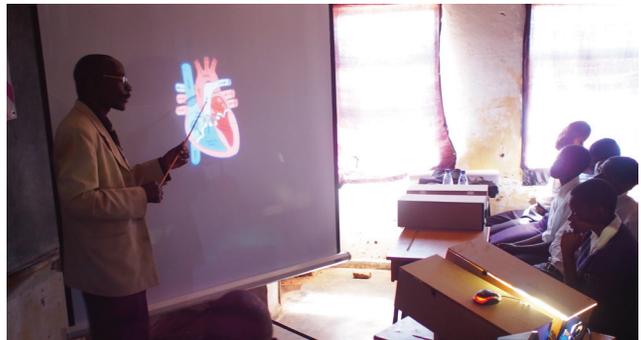
삼성전자는 경제적으로 낙후되거나 사회적으로 소외된 지역주민들의 IT 제품과 서비스 접근성을 높이고자 노력하고 있습니다. IT 기술과 인프라가 낙후된 지역에 삼성전자가 보유한 기술을 다양한 교육과 사회공헌 활동을 통해 전달하고 있으며, 임직원들의 재능을 활용한 IT 제품과 서비스를 개발하여 지역간 디지털 정보 격차를 해소하는데 앞장서고 있습니다. 이를 통해 소외된 지역주민들의 삶의 질을 향상시키고, IT 기술과 디지털 정보 접근성을 높이고자 노력하고 있습니다.

아프리카 태양광 프로젝트: 햇빛 영화관 '전기가 부족한 아프리카 지역에서 지역 주민들이 함께 소통할 수 있는 기회가 필요하다'는 말라위의 18세 소년 Martin의 아이디어를 듣고 삼성전자 임직원 봉사단이 나섰습니다. 현지에 도착한 임직원 봉사단은 주변에서 쉽게 구할 수 있는 손전등이나 간단한 전구를 광원으로 하고, 돋보기를 확대경으로 사용하여 폐휴대폰과 태양광 패널을 연결하는 방식으로 '이동식 태양광 충전 프로젝트'를 만들었습니다.

현지에서 성공적인 기술이란 '지속가능하면서도 실용성 있는 기술'이어야 합니다. 상용 프로젝터가 40만 원 정도인 점을 감안하면, 햇빛 영화관은 중고 휴대폰, 태양광 패널 등을 사용해 약 9만 원 수준에서 누구나 손쉽게 개발할 수 있습니다. 삼성전자 임직원 봉사단은 이렇게 탄생한 햇빛 영화관 1호를 에티오피아 아둘랄라 마을에 설립하고, 30여 명의 지역 주민을 대상으로 기본 운영과 제작 기술도 전수했습니다. 이제 에티오피아 주민들은 전기가 끊긴 밤에도 태양광 충전 패널을 활용하여 각종 영화와 애니메이션을 즐길 수 있게 되었습니다.

삼성전자 임직원 봉사단은 '교육용 햇빛 영화관'을 제작하여 아프리카 말라위 소재 치탄지루 고등학교의 수업환경도 개선했습니다. 교실 내에 심하게 날리는 분필가루와 10명당 1권 수준으로 가지고 있는 교과서 등 열악한 수업환경을 개선하는데 집중했습니다. 기존 햇빛 영화관에 OHP(오버헤드 프로젝터) 기기의 원리를 적용하여 이미지나 텍스트를 비출 수 있게 해준 것입니다. 기본적으로 태양광 패널을 충전하여 에너지원으로 활용하되, '지속가능한 수업모델'을 구축하기 위해 비상시에는 미리 충전해 놓은 자동차 배터리를 사용하는 방식으로 안정적인 전력 공급 문제를 해결했습니다.

삼성전자 '햇빛 영화관' 프로젝트는 단순히 영화를 상영하는 공간만을 제공하는 것이 아니라 문화와 배움을 전달하여 현지인들의 삶과 생활방식에 변화의 기회를 마련해 주었습니다. 아프리카 한 소년의 아이디어가 삼성전자 임직원의 핵심 기술 역량을 더해 현실이 되었듯, 삼성전자는 전 세계 어린이들의 꿈과 희망을 응원하며 지속가능한 혁신을 위해 끊임없이 노력할 것입니다.





ENVIRONMENT

삼성전자는 사람과 자연을 존중하는 경영활동을 통해 인류의 삶과 지구환경 보전에 이바지한다는 녹색경영 이념을 바탕으로 고객에게 새로운 친환경 경험을 제공하고 있습니다. 삼성전자의 전 제조사업장은 제품의 원료 구매, 개발, 생산, 유통, 사용, 폐기 등 전과정에 걸쳐 환경영향을 최소화하며 지구의 지속가능한 미래를 위해 녹색경영을 실천하고 있습니다.

7

Green Management

8

Eco-Products

9

Green Operation

ENVIRONMENT - Special Report

삼성전자 무선사업부 친환경협의회 이야기

“녹색경영이란 이런 것!”

무선사업부 내 환경담당 인력이 총 집합한 친환경협의회는 개별 부서 차원에서 다루기 어려운 프로젝트도 같이 힘을 모아서 해결책을 찾고 있습니다. ‘갤럭시 영2’ 스마트폰의 친환경 비밀, UAE 정부의 환경규제에 대응한 자연분해 비닐 포장재 개발 등이 바로 이들의 작품. 무선사업부 친환경협회의 활약 덕분에 삼성전자의 친환경 인증 실적은 지속적으로 증가했으며, 화려한 국내외 수상 실적이 지난 4년간 기울인 이들의 노력을 대변해 줍니다.

2011년 6월, 친환경경영의 성과를 극대화하고 크고 작은 환경 이슈에 보다 긴밀하게 대응하기 위해 무선사업부 친환경협의회를 발족했습니다. 무선사업부 친환경협의회 구성원은 총 38명으로 상품기획·개발·구매·디자인 등 무선사업부 내 주요 담당자는 물론, CS환경센터와 DMC연구소, 상생협력센터까지 참여 부서만 13개에 이릅니다. 이들은 출범 후 4년간 40여 회에 걸쳐 회의를 진행하며 환경 현안을 공유하는 틈틈이 친환경 신기술을 발굴, 실제 제품에 적용하기까지 노력을 아끼지 않고 있습니다.

‘갤럭시 영2’ 스마트폰의 세 가지 비밀

지난해 7월 삼성전자는 ‘갤럭시 영2(Galaxy Young2)’라는 스마트폰을 출시했습니다. 유럽 시장을 겨냥해 선보인 이 제품은 언뜻 봐서는 다른 스마트폰과 크게 다르지 않습니다. 하지만 눈으로 보이는 외관에만 세 가지 비밀이 숨어 있습니다.

첫 번째 비밀은 이어폰 잭입니다. 갤럭시 영2의 이어폰 잭을 감싸고 있는 부품은 일반 플라스틱과는 그 재질이 좀 다릅니다. 피마자유 오일을 나일론과 합성, 내열성·흡습성을 강화한 ‘바이오 나일론(20%)’과 석유계 수지를 혼합하여 플라스틱처럼 만든 것이기 때문입니다. 이 공정은 기존 폴리아미드 계열 소재 (PA9T)를 사용할 때보다 10% 가량 원가를 낮출 수 있습니다.



두 번째 비밀은 케이스입니다. 평범한 플라스틱처럼 보이는 갤럭시 영2 케이스는 일명 ‘바이오 플라스틱’으로 구성되어 있습니다. 바이오 플라스틱은 일반 플라스틱(60%)에 재활용 플라스틱(20%)과 바이오 레진(20%)을 섞어 만듭니다. 바이오 레진은 공업용 옥수수에서 추출한 오일을 수지형태로 합성한 후 특수 공법을 적용, 충격에 견디는 성질을 강화한 물질입니다.

삼성전자는 스마트폰 케이스 소재로는 최초로 갤럭시 영2에 바이오 플라스틱을 채택했습니다. 이로써 일반 플라스틱으로 생산했을 때와 비교해 10%의 원가를 절감할 수 있을 뿐 아니라 1억 대 판매를 가정하면 나무 40만 그루를 심은 것과 동일한 이산화탄소 저감효과를 거둘 수 있습니다.

세 번째 비밀은 배터리 커버입니다. 갤럭시 영2의 배터리 커버에는 사탕수수과 유채꽃 씨앗 추출물로 만든 플라스틱 표면 코팅 도료가 사용되었습니다. 이전까지의 배터리 커버 소재가 100% 석유계 원료였던 점을 감안하면, 1억 대 판매를 가정할 경우 소재 교체만으로도 25톤의 석유계 원료 절감 효과를 거둔 셈입니다. 이로 인한 탄소 저감량은 76톤에 이릅니다.



특명! 달라진 UAE 환경 규제에 대응하라

무선사업부 친환경협회의 경우 유관부서 환경담당 인력이 총출동, 정기적으로 회의하며 특정 이슈를 다각도로 검토하다 보니 개별 부서 차원에서는 다루기 어려운 대형 프로젝트도 추진력 있게 진행할 수 있었습니다. 대표적 사례가 아랍에미리트(UAE) 정부 대응 프로젝트입니다.

지난해 1월 UAE 정부는 생태계 보호를 위해 자국으로 수입되는 모든 제품에 자연분해 포장재를 사용하도록 관련 법규를 개정했습니다. 발 빠르게 대응하지 못할 경우 자칫 UAE 수출길이 막힐 수도 있는 상황이었지만, 무선사업부 친환경협회는 전년도에 이미 자외선과 토양 중 미생물에 의해 자연분해되는 비닐 포장재 개발을 마치고 그 해 4월 출시 제품(갤럭시 S4 충전기 보호 비닐과 배터리)에 적용을 끝낸 상황이었습니다. 비닐 원단 제조과정에서 생분해 물질을 첨가해 완성한 자연분해 비닐 포장재는 태양광 아래에서는 80 일 이후, 미생물에 의해서는 2년 내 완전히 분해되는 특성을 지닙니다. 변경된 포장재를 적용할 경우 원가 상승의 부담을 떠안아야 하는 상황이었지만 삼성전자는 신속하게 UAE로 수출되는 모바일 제품 전 모델에 자연분해 비닐 포장재를 채택했습니다. 그 결과, 지난해 3월 UAE 비닐 포장재 통관 규제 시 아무런 문제 없이 대응할 수 있었습니다.

4년간 친환경 인증 637건, 각종 수상 13개

무선사업부 친환경협회가 지난 4년간 기울인 노력은 화려한 국내외 수상 실적에서도 알 수 있습니다. 2013년 9월 수상한 'EISA Green Mobile Award'가 대표적인 사례입니다. 유럽영상음향협회(EISA, European Imaging and Sound Association)가 매년 부문별 친환경 제품을 엄선해 수여하는 상으로, 삼성전자는 갤럭시 S4로 스마트폰 부문 'Best Product'에 올랐습니다.

모바일 분야 국내외 친환경 수상 실적 (2014년 말 기준)

수상시기	수상명	국가	주관	수상부문
2011년 4월	TreeHugger's Best of Green Awards	미국	TreeHugger	친환경 최고 휴대폰 선정
2011년 6월	Green Millennium Awards	미국	Global Green USA	Replenish 모델 (Sprint 공동)
2011년 8월	2011 한국소비자웰빙지수 인증상	한국	한국표준협회	Anycall 휴대폰 부문 1위
2012년 2월	iF Material Award	독일	International Forum Design	외부케이스에 천연소재 자개 적용
2012년 4월	TreeHugger's Best of Green Awards	미국	TreeHugger	Evergreen 모델
2012년 8월	2012 한국소비자웰빙지수 인증상	한국	한국표준협회	갤럭시 S3 1위
2013년 5월	Green IT Award	영국	The Green Award Council	갤럭시 노트 2위 수상
2013년 8월	2013 한국소비자웰빙지수 인증상	한국	한국표준협회	갤럭시 S4, 스마트 TV 1위
2013년 9월	EISA Green Mobile Award	독일	EISA	갤럭시 S4 휴대폰
2013년 10월	Ecotech Award	이탈리아	Assodel	갤럭시 S4, 탄소배출량 저감 수상
2014년 2월	iF Material Award	독일	International Forum Design	갤럭시 S4 100% 재생지 포장재 수상
2014년 6월	미래패키징 신기술 정부 포상	한국	산업통상자원부	휴대폰 100% 재생박스 최우수상 수상
2014년 8월	2014 한국소비자웰빙지수 인증상	한국	한국표준협회	갤럭시 S5 1위

갤럭시 S4를 시작으로 삼성전자의 스마트폰은

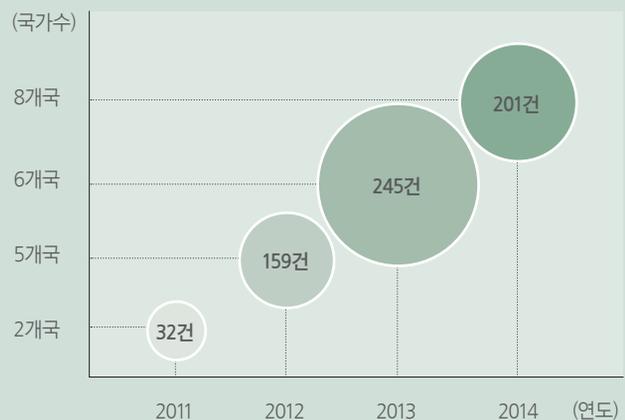
- ▶ 75%의 충전 효율로 5스타 등급을 획득한 고효율 충전기
- ▶ 배터리 사용량 조절을 통해 사용시간을 향상시키는 저전력 기술
- ▶ PVC·베릴륨·안티몬·프탈레이트 등 유해물질 미사용
- ▶ 100% 재생용지와 식물성 잉크 인쇄로 제작된 친환경 포장재 등
무선사업부 친환경협의회의 주요 성과가 집약된 제품입니다.



갤럭시 S4 갤럭시 S6

무선사업부 친환경협의회의 활약 덕분에 삼성전자가 세계 각국에서 획득한 친환경 인증 실적도 지속적으로 증가했습니다. 출범 첫 해였던 2011년 32건(2개국)이었던 친환경 인증 건수와 국가는 2012년 159건(5개국), 2013년 245건(6개국), 2014년 201건(8개국) 등 해마다 유의미하게 증가했습니다. 친환경협회를 이끌고 있는 삼성전자 무선사업부 이상규 상무는 “갤럭시 S2 이후 플래그십 제품에서 줄곧 받아온 영국 카본 트러스트(Carbon Trust) 사의 탄소 인증은 특히 우리 협의회의 자랑거리”라고 말합니다. 카본 트러스트 탄소 인증은 제품 생산의 전 공정을 통해 탄소 배출량을 산정한 결과를 바탕으로 이루어져 전 세계적으로 인지도가 높습니다.

국내의 친환경 인증 획득 현황 (2014년 말 기준)



아이디어가 제품으로 바뀌는 인큐베이터

Idea	Solution
‘압축강도를 높여 잘 터지지 않으면서도 유해성은 낮은 첨가제를 골판지에 적용해볼까?’	2011년 9월, 친환경 보강제 폴리비닐아민을 적용한 무독성 골판지 도입
‘유통단계에서 친환경 소재를 사용하면서도 비용을 절감할 수 있는 방법이 있을까?’	2013년 3월, 제품 매뉴얼을 간단한 설명서로 전환, 폐지 100% 재활용 포장재 도입
‘충전기 케이스를 만들 때 사용 후 버린 플라스틱 소재를 활용하면 어떨까?’	2013년 6월, 충전기 케이스에 재활용 플라스틱 소재 20% 적용

시작은 그저 ‘소소한 아이디어’였습니다. 하지만 무선사업부 친환경협회는 두둑한 배경과 과감한 추진력으로 실현 가능성을 장담하기 어려웠던 친환경 프로젝트를 하나 둘 실현해 나가고 있습니다. 무선사업부 배대식 과장은 친환경협회에 대해 “특정 개인이나 부서의 생각이 아이디어에 그치지 않고 제품 개발로 이어지도록 지원하는 인큐베이터”라고 설명합니다. 이 인큐베이터가 앞으로도 단단히 제 몫을 다해 조직 곳곳에 산재한 환경친화적 아이디어가 한데 모이고 발전하여 보다 많은 제품에 반영될 수 있길 기대합니다.

ENVIRONMENT

7 GREEN MANAGEMENT

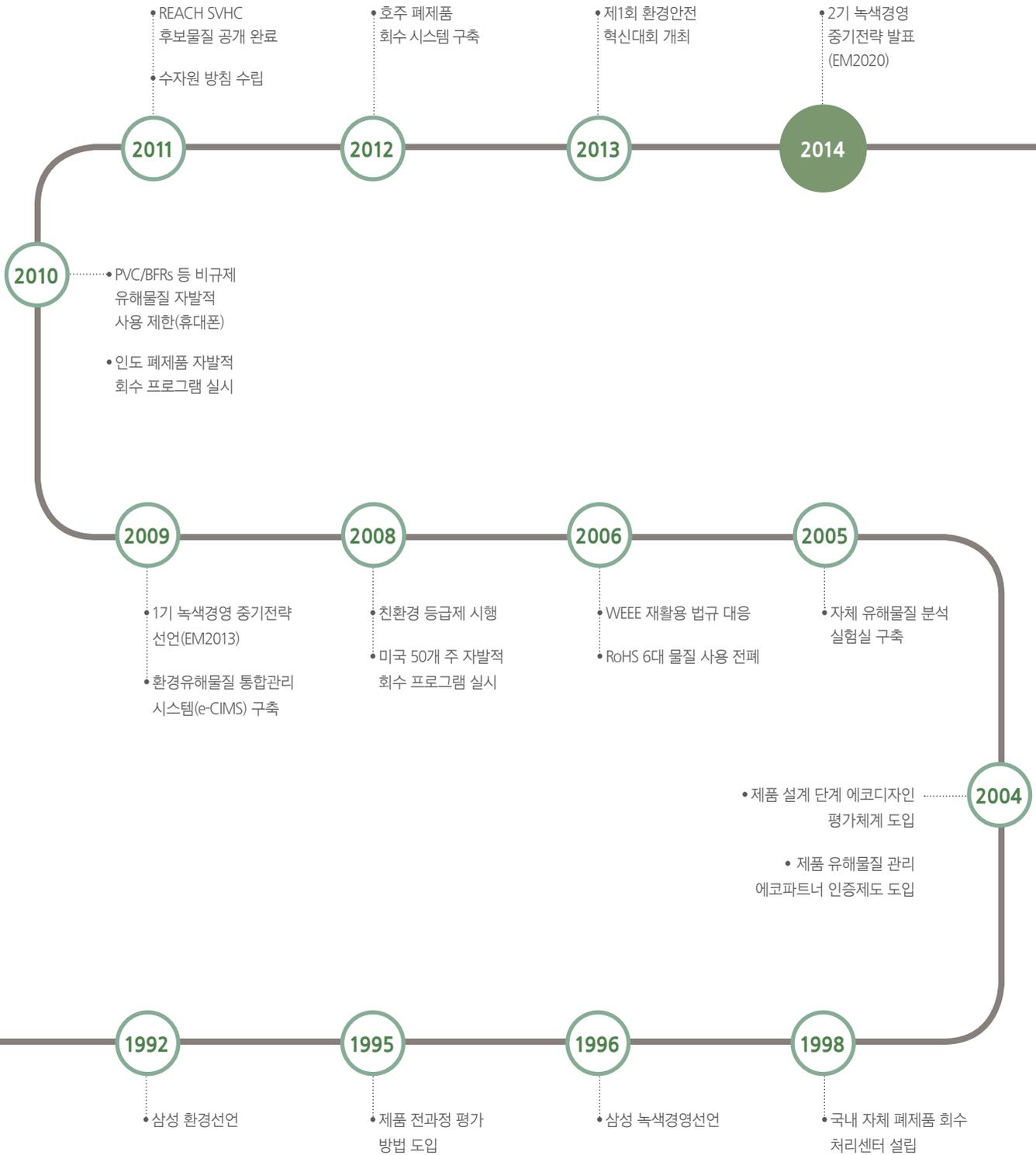
녹색경영

1992년 삼성 환경선언으로 시작된 삼성전자의 환경보호활동은 1996년 녹색경영선언을 통해 강화되었으며, 2009년에는 녹색경영 중장기 로드맵인 ‘Eco-Management 2013 (EM2013)’을 발표하고 회사의 경영이념과 경영원칙에 근거한 녹색경영 가치체계를 새롭게 정립했습니다. 삼성전자는 사람과 자연을 존중하는 기업 활동을 통해 인류의 삶과 지구 환경 보전에 이바지하기 위해, “고객에게 새로운 친환경 경험을 제공하고 지속 가능한 미래를 선도한다”는 비전과 ‘PlanetFirst’라는 슬로건 아래 녹색경영을 시행하고 있습니다.





녹색경영 연혁



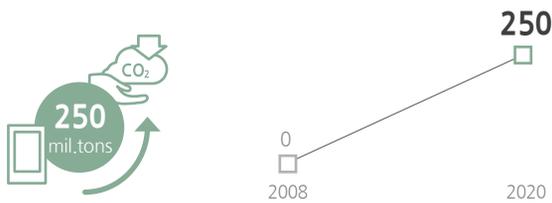
Eco-Management 2020 수립

삼성전자는 2009년 9월 녹색경영 중장기 로드맵인 'Eco-Management 2013(EM2013)'을 수립하여 녹색경영 가치체계를 새롭게 정립하고, 제품과 사업장을 환경친화적으로 전환하는 활동을 추진했습니다. 이를 통해 2013년 말 삼성전자가 개발한 전 제품이 자체 친환경 제품 기준인 Good Eco 등급 이상을 만족했으며, 2008년 대비 사업장 온실가스 배출 원단위를 53% 감축했습니다.

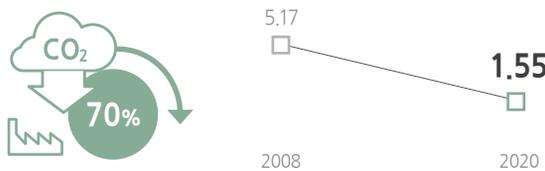
1차 녹색경영 중기목표를 성공적으로 달성함에 따라 2014년에는 2차 중장기 전략인 'Eco-Management 2020(EM2020)'을 수립했습니다. 2020년까지 2008년 대비 제품의 에너지 효율을 개선하여 사용단계 온실가스 누적 감축량 250백만톤, 온실가스 원단위 70% 감축을 달성할 계획입니다. 이 외 친환경제품, 사업장, 이해관계자 소통 3대 부문에서 폐제품 회수-재활용, 수자원 사용 효율화, 청소년 친환경 교육 확대 등의 전략과제를 추진하여 글로벌 녹색경영을 선도하는 기업이 되고자 합니다.

Eco-Management 2020 핵심 목표

제품 사용단계 온실가스 누적 감축량 (백만톤CO₂, 2009~2020년)



온실가스 원단위 감축 (톤CO₂/억 원, 2008년 대비)



녹색경영 운영 및 협의체

삼성전자는 CEO 직속 부서인 CS환경센터와 환경안전센터가 주관하여 녹색경영을 체계적으로 추진하고 있습니다. CS환경센터는 글로벌 녹색경영 전략을 수립하고 친환경 제품 개발을 위한 에코 디자인, 제품 유해물질 관리, 제품 에너지 규제 대응 및 글로벌 폐전자 제품 재활용 등 녹색경영 활동을 총괄하고 있으며, 환경안전센터는 제품의 생산, 유통, 사용 등 전과정에서 발생하는 온실가스와 수자원 관리를 포함하는 글로벌 사업장의 환경안전업무를 총괄하고 있습니다. 또한 전사적인 환경안전 관련 리스크 관리를 위해 체계적으로 녹색경영 협의체를 운영하고 있습니다.

녹색경영 전사 협의체

위원회	내용	주관	시행횟수
환경안전 위원회	전사 녹색경영전략 심의, 주요 현안 등 협의	CFO	연 3회
에코 협의회	친환경 제품 개발 목표 및 시행 전략 수립	CS환경 센터장	연 2회
DS부문 환경안전회의	환경안전 주요 현안 협의	대표이사	연 12회
IM/CE부문 시너지 협의회	사업장 환경안전 이슈, 우수 혁신 사례, 건강 관리 등 협의	환경안전 센터장	연 3회
EHS부서장 회의	안전문화 구축, 법규준수, 화학물질관리 등 협의	환경안전 센터장	연 6회
기후변화 실무회의	기후변화 대응 실천과제 선정 및 이행 관리	환경안전 센터장	연 5회

환경안전센터 주관으로 녹색경영 운영 현황을 파악하고 문제점을 개선하기 위해 전 사업장과 공급망 내 협력사를 대상으로 환경감사를 시행하는 한편 매년 유해물질과 에너지 관리 현황 등을 점검하고 있습니다. 해외 사업장 신규 설립 및 증축 시 기준에 따라 환경안전 시설과 인프라를 점검하고 글로벌 사업장 환경경영시스템(ISO14001), 안전보건경영시스템(OHSAS18001) 인증 유지를 위해 정기적으로 제3자 검증을 받고 있습니다.



녹색경영 추진체계

녹색경영시스템을 통한 녹색경영 관리

삼성전자는 글로벌 녹색경영시스템(G-EHS, Global Environment, Health & Safety System) 운영을 통해 온실가스 감축, 제품환경 규제 대응, 환경안전 사고예방 목표 및 성과 관리 등 녹색경영 관련 정보를 통합적으로 관리하고 있습니다. 또한 협력사의 경우 환경유해물질통합관리시스템(e-CIMS, Environmental Chemicals Integrated Management System)을 통해 구매 단계에서 협력사의 환경경영시스템(ISO 14001) 인증 여부와 부품의 유해물질 함유 여부를 파악해 제품 내 유해물질이 포함되지 않도록 철저한 사전 관리를 하고 있습니다. 2014년 기준 삼성전자가 거래하는 약 2,800개 협력사 중 1,325개의 협력사가 ISO 14001 인증을 취득해 체계적인 환경경영을 추진하고 있습니다.

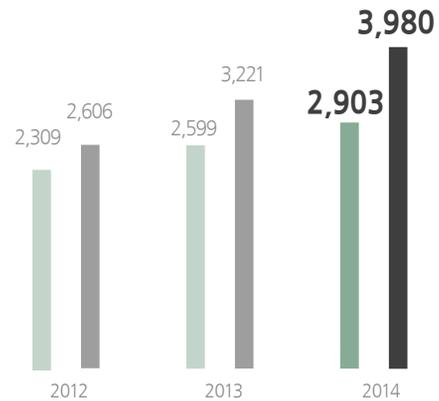
녹색경영시스템(G-EHS)



친환경 투자 및 운영 비용 관리

삼성전자의 환경설비투자, 시설운영비용 등의 환경비용을 통합적으로 관리하고, 객관적 비용 정보를 기업 내부의 합리적인 녹색경영 의사결정에 활용하고 있습니다.

사업장 친환경 투자 (국내, 억 원)



- 시설투자 비용
사업장 대기, 수질, 폐기물 오염 방지 설비 투자 비용
- 운영 비용
환경오염 방지설비 운영에 소요되는 비용과 기타 경비

친환경 제품 개발 및 구매

삼성전자는 친환경 및 에너지 고효율 기술이 적용된 제품 개발을 위해 노력함은 물론 협력사들의 부품, 원료 생산과정 단계에서의 유해물질 관리 등 환경영향까지 철저히 평가함으로써 녹색경영을 실천하고자 노력하고 있습니다. 또한 사업장 내 친환경 상품 구매를 확대하고 녹색 소비문화를 전파하기 위해 2007년 친환경 상품 우선 구매 지침과 환경 매뉴얼, 녹색구매 규정을 제정하여 상품 구매 프로세스에 적용하고 있습니다.

친환경 사회공헌 활동

삼성전자는 임직원 및 지역사회와 함께 하는 다양한 친환경 봉사 활동, 친환경 제품 사용 캠페인 및 생물 다양성 보존활동을 실시하고 있습니다. 임직원들은 친환경 활동에 참여하여 환경의 소중함과 기업의 사회적 책임을 느끼며 지역사회의 실질적 환경 개선에 기여하고 있습니다.

아프리카에 오프그리드 TV 공급 전력수급이 불안정한 아프리카 지역 주민들의 삶의 질 개선을 위해 삼성전자는 오프그리드 TV를 개발했습니다. 오프그리드 TV는 태양광 충전 배터리와 일반 직류, 교류 전원을 모두 이용할 수 있어 어디서나 TV를 시청할 수 있습니다. 삼성전자는 그동안 무료 위성 TV, 서지세이프 TV(Surge Safe TV) 등을 공급해 왔으며, 앞으로도 전기가 들어오지 않는 지역에서도 사용할 수 있는 TV를 지속 개발하여 보급할 계획입니다.



헝가리 폐휴대폰 회수 캠페인 헝가리 법인은 폐전자제품의 자원재활용을 활성화하고 어린이들에게 재활용 습관을 심어주기 위해 2013년부터 PontVelem 캠페인을 시행하고 있습니다. 학생들이 폐휴대폰을 반납하면 휴대폰 개수에 따라 포인트를 지급하는데, 이 포인트로 학용품이나 삼성전자의 전자제품으로 교환할 수 있습니다. 2014년에는 403개 학교 소속 4천여 명의 학생이 참여했습니다.



인도네시아 맹그로브 숲 가꾸기 인도네시아 법인은 2011년부터 사업장 인근 생태계 보호를 위한 다양한 환경정화활동을 실시하고 있습니다. 2014년 4월에는 120여 명의 임직원들이 인도네시아 마룬다 해변에 맹그로브 나무를 심어 해양생태계를 보호하는 행사를 가졌습니다.

맹그로브는 해양 생태계 전반에 양분을 공급하고 탄소 저장소의 역할을 하며 해일이나 태풍으로부터 지역주민을 보호하는 귀중한 생태자원입니다.



대내외 커뮤니케이션 강화를 통한 투명성 제고

삼성전자는 매년 이해관계자 대상 정보 공개를 목적으로 지속가능 경영보고서를 발간하고 웹사이트를 통해 환경성과와 친환경 활동을 공개하고 있습니다. 특히 기후변화와 물 관련 성과와 정보를 공개하기 위해 CDP에서 진행하는 탄소정보공개프로젝트(Carbon Disclosure Project)와 물정보공개프로젝트(Water Disclosure Project)에 참여하고 있습니다.

그린 커뮤니케이션 채널

글로벌 친환경 파트너십

- UNIDO* 캄보디아 파트너십
- 재두루미 복원 파트너십
- 대외 친환경 협회 활동

* United Nations Industrial Development Organization

임직원 친환경 소통

- 광릉숲 생태보존 활동
- 사랑가득 봄나들이 행사
- 폐휴대폰 회수 캠페인
- 삼성전자 Live 게재
- 모바일을 활용한 사고예방 시스템



소비자 맞춤형 캠페인

- 녹색매장
- PlanetFirst Summer School
- 브라질 'Global Action' 행사
- 어린이 환경교실

지역사회 녹색 프로그램

- 반도체 사업장 소통협의회
- 독일 '쓰레기 없는 날'
- '세계 물의 날' 기념행사
- 브라질 산림보호 행사
- 인도 나무심기 행사



기후변화 대응

기후변화 대응 프로세스 주요 이슈 파악에서 목표 재수립까지 6단계의 대응 프로세스를 운영하고 있습니다.



기후변화 리스크 및 기회 분석

아래의 5개 기준을 수립하고 다방면에 걸친 평가를 진행하여 각 이슈사항의 중요도와 우선순위를 결정하고 있습니다.

이해관계자 중요성	산업계 동향	삼성전자 영향도	삼성전자 내부역량	발생 가능성
내외부 고객, 투자자, 평가자 등 이해관계자의 관심사	해당 이슈에 대한 경쟁사 및 동종업계의 관심도·반응	회사 전반적 전략·목표에 영향을 미치는 정도 (재무적 영향 포함)	해당 이슈에 대응할 수 있는 인적·물적 자원의 유무	해당 이슈의 발생 가능성 및 관련 규제의 시행까지 남은 시간

기후변화 리스크 관리 및 기회 활용



추진전략 및 실행 결과

삼성전자는 기후변화 대응을 위해 녹색경영 중기목표(EM 2020)에 따라 사업장 온실가스 원단위 감축과 제품 사용단계 온실가스 저감을 핵심 목표로 설정하고 실행전략을 수립했습니다. 또한 임직원 출장, 물류 및 협력사 등 간접부문 온실가스(Scope 3) 배출량을 관리하여 협력사의 에너지 절감활동을 지원하고 있습니다.

기후변화 대응 현황

실행목표	결과
사업장 온실가스 저감	반도체 생산공정의 F-Gas 저감설비 운영 및 에너지 사용 효율화
사업장 에너지경영	2013년 글로벌 전 사업장 에너지경영체계 구축 2008년 기준 2014년 에너지 비용 18% 저감(1.01%→0.83%)
제품 사용단계 온실가스 저감	2008년 기준 2014년까지 제품 평균 소비전력 42% 저감
온실가스 Scope 3 배출량 관리	물류, 임직원 출장 등 온실가스 배출량 관리(2009년 이후)
협력사 지원	협력사 온실가스 배출량 산정 교육 및 배출량 관리(2012년 이후)

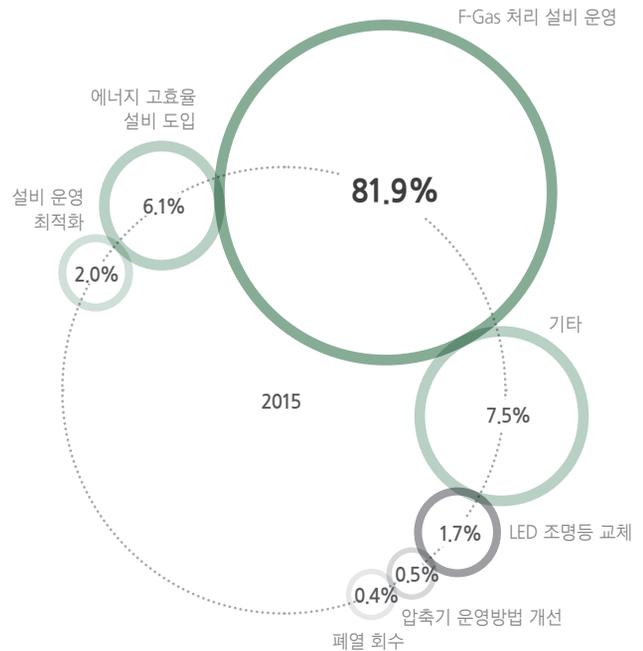
목표 및 계획

온실가스 감축 KPI 선정 삼성전자의 온실가스 감축 관련 첫 번째 KPI는 매출액 대비 온실가스 배출량입니다. 매년 사업이 확장됨에 따라 온실가스 절대량을 줄이는데 한계가 있어 온실가스 집약도를 줄이는 것으로 KPI를 선정했습니다.

두 번째 KPI는 제품 사용단계의 간접 온실가스 저감량입니다. 전자 제품 사용 시 전기 소비로 인한 간접 온실가스 배출량이 제조단계에서 발생하는 온실가스보다 더 많기 때문에 제품의 에너지효율을 높여 제품 사용단계의 온실가스 배출량을 줄이는 것을 또 다른 KPI로 선정했습니다.

2015년 온실가스 감축 계획 삼성전자는 2015년 온실가스 배출 목표를 달성하기 위해 F-Gas 처리설비를 적정하게 운영하며, 추가 저감설비도 도입할 계획입니다. 또한 고효율 에너지 설비 도입, LED 조명과 같은 고효율 조명기기 도입 등 설비운영 최적화 활동을 지속적으로 추진할 예정입니다.

2015년 부문별 온실가스 감축 계획





대외 평가 및 수상

삼성전자는 지속적인 온실가스 저감 및 친환경 사업장 관리, 다양한 친환경 제품 출시를 통해 다우존스 지속가능지수(DJSI) 등 글로벌 친환경 평가에서 우수한 성적을 거두고 있으며, 31건의 글로벌 친환경 어워드를 수상하여 국제적으로 인정받고 있습니다.

2014 친환경 대외평가 실적

삼성전자는 2009년 다우존스 지속가능지수 월드(DJSI WORLD)에 첫 편입된 이후 2014년까지 6년 연속 우수기업으로 선정되었습니다. 또한 탄소정보공개프로젝트인 CDP(Carbon Disclosure Project)의 CDLI(Carbon Disclosure Leadership Index)지수에도 2009년 이후 6년 연속 글로벌 50대 기업으로 편입되는 등 다양한 친환경 관련 대외 평가에서 우수한 평가를 받고 있습니다.

평가명	시기	내용
다우존스 지속가능지수(DJSI) 평가	9월	다우존스 3,000대 기업 중 반도체산업그룹 환경 부문 우수기업 선정
탄소정보공개프로젝트(CDP) 평가	9월	국내 기업 최초 탄소정보공개 우수기업(CDLI) 6년 연속 편입
인터브랜드 베스트 글로벌 그린 브랜드 평가	6월	글로벌 50대 친환경 브랜드 중 11위 선정
한국기업지배구조원 ESG 평가	10월	국내 상장기업 대상 환경부문 A등급 획득

2014 친환경 수상 실적

각국 정부 및 단체 등에서는 제품의 친환경 우수성을 소비자에게 알리고 기업의 녹색경영 활동을 촉진하기 위해 다양한 형태의 친환경 시상제도를 운영하고 있습니다. 삼성전자는 에너지 고효율 냉장고와 TV, 물 절약 세탁기 등의 친환경 제품과 국가별로 시행하는 자발적 폐제품 재활용 프로그램 등 녹색경영 활동으로 다양한 상을 수상하고 있습니다.

지역	수상명	주관기관	시기	수상 내용
글로벌	Global LEAP Award	청정에너지 장관회의	5월	오프그리드 TV 2개 제품 수상
	이데일리 천사기업대상	이데일리	2월	친환경 활동 부문 대상 수상
	그린스타 인증상	한국능률협회 컨설팅	3월	친환경 브랜드 5개 제품 수상 (TV, 세탁기, 냉장고, 김치냉장고, 에어컨)
	대한민국 녹색경영대상	산업통상자원부, 환경부	6월	냉장고 제품 대통령상 수상
한국	미래패키징 신기술 정부포상	산업통상자원부	6월	최우수상 2건, 우수상 1건 수상 (휴대폰, 청소기, 흡시어터)
	올해의 녹색 상품상	녹색구매 네트워크	6월	TV 제품 올해의 녹색 상품 수상
	에너지 위너상	소비자시민모임	7월	에너지 고효율 제품 11개 수상 (SSD, TV, 에어컨, 노트북 등)
	한국소비자 웰빙지수	표준협회	8월	웰빙브랜드 4개 부문 수상 (휴대폰, 세탁기, 냉장고, 김치냉장고)
	착한 브랜드 대상	동아일보	8월	친환경 브랜드로 2개 제품 수상 (냉장고, 에어컨)

지역	수상명	주관기관	시기	수상 내용
한국	그린패키징 공모전	환경포장 진흥원	10월	TV 제품 우수상 수상
	한국 CDP 어워드	CDP 위원회	10월	탄소경영 글로벌 리더스 수상
	그린휠(Green Wheel)	환경부	12월	사내 자전거 사용 활성화로 에너지·온실가스 저감
	대중소 에너지 동행사업	에너지관리공단	12월	협력사 에너지 절감 지원
미국	CES Innovations Award	미국 가전협회(CEA)	1월	Eco-Design 부문 4개 제품 수상 (TV, 세탁기 등)
	Call2Recycle Recognition	Call2Recycle	4월	제품 배터리 재활용 공로 수상
	Energy Star Top Pledge Driver-Recognition	미국 환경청(EPA)	4월	친환경 캠페인 우수기업 선정
	Energy Star Award	미국 환경청(EPA)	4월	제조사 부문 최고상 2년 연속 수상 및 기후변화대응 우수상
	Green Power Partnership Top 100	미국 환경청(EPA)	4월	파트너십 우수기업 Top 100 선정
	Outstanding Achievement Award	Buyers Lab In	7월	복합기 2개 제품 에너지효율 부문 수상
	SMM Champion Award	미국 환경청(EPA)	9월	재활용 공로 Gold Tier 및 Champion 수상
	State Electronics Challenge Award	북미재활용위원회(NERC)	10월	미주 친환경 활동 공로 수상
	Workplace Charging Challenge Recognition	미국 에너지부(DoE)	11월	전기차 충전소 설치 공로 수상
독일	iF Design Award	International Forum Design	3월	갤럭시S4 재생 포장재 디자인 수상
스웨덴	Sustainable Brand Index	Sustainable Brand Insight	3월	지속가능 브랜드 기술부문 Top 10 선정
이탈리아	Sustainable Development Award	Sustainable Development Foundation	11월	TV 제품 지속가능디자인 부문 수상
러시아	Readers Digest Trusted Brands	Readers Digest	9월	TV 부문 친환경 브랜드 선정
	Green Office Award	모스크바	11월	삼성 러시아 서비스 Green Office 프로젝트 수상
	The Best CO ₂ Accounting Recognition	Ecobureau GREENS	11월	삼성 러시아 서비스 탄소저감 실적 공로 수상
중국	Top Green Company Award	Daonong Center for Enterprise	5월	중국삼성 녹색경영 활동 공로 수상
	사회적 책임기업 어워드	중국 사회과학원	11월	사회책임발전지수 외자기업 1위 선정
인도	Golden Peacock Award	인도환경재단 인도지도자협회	7월	에어컨 제품 소비자 가전부문 수상



캄보디아 청년으로부터 온 편지

삼성전자는 2012년 7월부터 유엔산업개발기구(UNIDO, United Nations Industrial Development Organization), 한국국제협력단(KOICA, Korea International Cooperation Agency)과 함께 캄보디아에서 전자제품 수리와 전기전자 폐기물 처리 분야의 인력을 양성해 녹색 일자리를 창출하고 환경을 보전하는 국제 녹색성장 프로젝트를 진행하고 있습니다. 또한 캄보디아 노동부, 환경부, 국립기술훈련원과 함께 전자제품 수리 서비스와 폐전자제품 재활용 기술교육을 실시해 전자제품 수리 전문강사도 양성하고 있습니다. 전문교육을 수료한 수리 전문강사들은 캄보디아 5개 도시에서 전자제품 수리 서비스 기사를 양성해 폐전자제품의 불법매립으로 인한 환경오염을 예방하고, 캄보디아 청년들에게 일자리를 제공하고 있습니다. 국제 녹색성장 파트너십 프로그램을 통해 취업한 캄보디아 수리 전문강사 Ren의 편지를 소개합니다.

Dear 삼성전자 관계자 여러분

저는 캄보디아 시엠립에 위치한 삼성 서비스센터에서 일하고 있는 Ren Sarath입니다.

저에게 새로운 기회를 주신 삼성전자에 감사하는 마음으로 이 편지를 씁니다.

저는 가난한 집안형편 때문에 가족들의 생계를 책임지기 위해 고등학교를 다니는 중에도 일을 해야만 했고,

대학 입학도 포기해야 했습니다.

힘들게 생활하던 저는 2012년 삼성전자의 지원을 받는 캄보디아 국립기술훈련원에서 무료로

폐전자제품의 수리기술 및 재활용 교육을 해준다는 소식을 접했습니다.

은 좋게도 저는 교육생 자격을 얻어 교육을 수료하고, 현재 시엠립 소재 삼성전자 서비스센터에서 일하고 있습니다.

이런 저를 제 가족들도 무척 자랑스러워하고 있습니다.

삼성전자의 서비스 및 폐제품 재활용 관련 우수한 기술을 배울 수 있는 기회를 주셔서 감사합니다.

이를 통해 저와 제 가족의 삶이 얼마나 달라졌는지 전하고 싶습니다.

저는 삼성전자가 제공한 무상교육 프로그램을 통해 좋은 일자리를 얻게 되었으며

제 가족은 현재 경제적 안정과 행복함을 동시에 느끼고 있습니다.

저에게 기회를 주시고 새로운 삶을 살게 해준

삼성전자 여러분께 다시 한 번 감사의 말씀을 드립니다.

From Ren Sarath



Dear Samsung Electronics
My name is Ren Sarath working for Samsung Electronics' service center branch in Siem Reap, Cambodia. I am writing this letter to thank you for providing me a lifetime opportunity.
I could not afford higher education because my family was poor. Also, even during my school years, I had to work to support my family. But since I did not have any specific technical skills, my job were not secure and did not offer enough pay.
Fortunately, I heard there was a free technical training course for electronics products from NITTE supported by Samsung Electronics. I believe that joining the course was my life time learning point to be a better person for my family and myself. After completed the training course, I was offered by Samsung Electronics' service center to be an intern. I was very happy to learn more hands-on experience for servicing all Samsung Electronics products. It was not the end. Samsung Electronics' products offered to be a full time service technician after the return program. With my current job, I feel more responsible for my family. Samsung Electronics for the opportunity you gave me.
Ren Sarath

ENVIRONMENT

8 ECO-PRODUCTS

친환경 제품

친환경 제품 관리 프로세스

삼성전자는 제품의 원료 구매, 개발, 생산, 유통, 사용, 폐기 등 전과정에 걸쳐 환경영향을 최소화하기 위해 '제품 전과정 책임주의'를 채택하고 있습니다.

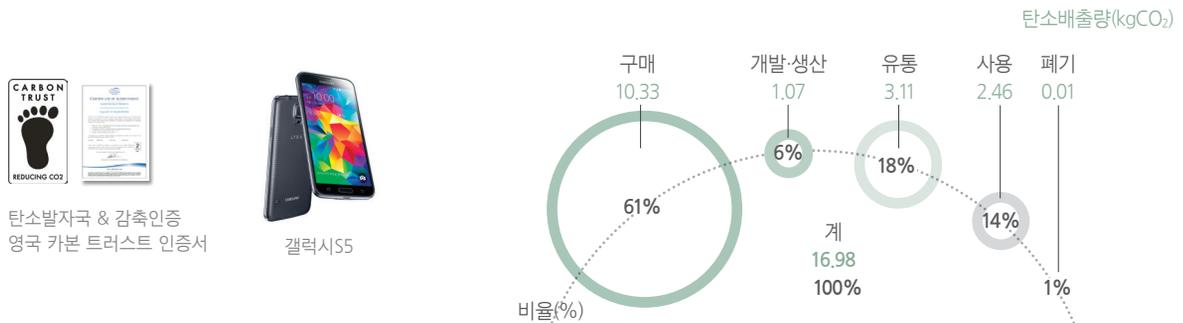
제품 전과정 책임주의



제품 전과정 평가

삼성전자는 제품 전과정 평가인 LCA(Life-Cycle Assessment)를 수행하여 구매, 개발·생산, 유통, 사용, 폐기 등 각 단계에서 잠재적인 환경영향을 파악하고 있습니다. 현재 한국, 영국, 일본 등에서 '탄소발자국(Carbon Footprint)' 인증을 통해 온실가스 배출량을 산정하고 있으며, 2014년 대표 스마트폰인 갤럭시 S5의 경우 영국 인증기관인 카본 트러스트의 탄소발자국 인증을 받았습니다. 뿐만 아니라 이전 모델인 갤럭시 S4 대비 탄소저감량을 인정받아 '탄소발자국 감축' 인증도 취득했습니다. 삼성전자는 LCA 결과를 활용해 제품 사용단계에서 온실가스 저감 등 환경영향을 줄이기 위한 활동을 지속적으로 추진할 예정입니다.

갤럭시 S5 탄소배출량(영국 카본 트러스트 인증 기준)

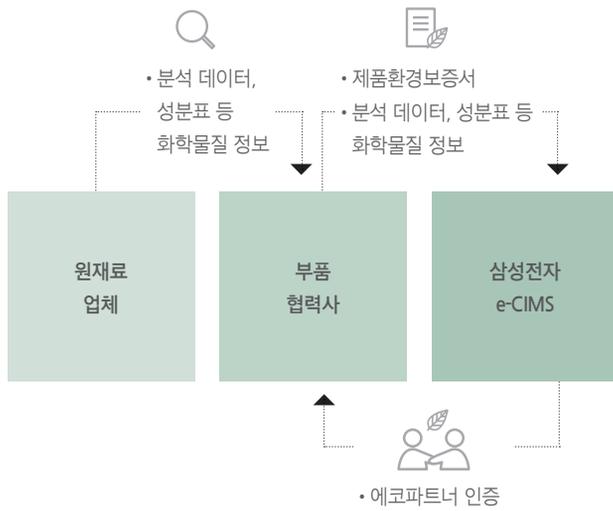




구매 단계

삼성전자는 협력사 부품 및 생산공정의 환경영향을 평가하는 에코파트너(Eco-Partner) 인증제도를 통해 거래대상 업체를 선별하고 있으며, 이를 위해 협력사 환경유해물질 통합관리시스템(e-CIMS, Environmental-Chemicals Integrated Management System)을 구축하여 운영하고 있습니다.

에코파트너 인증 프로세스



개발·생산 단계

친환경 제품 등급제

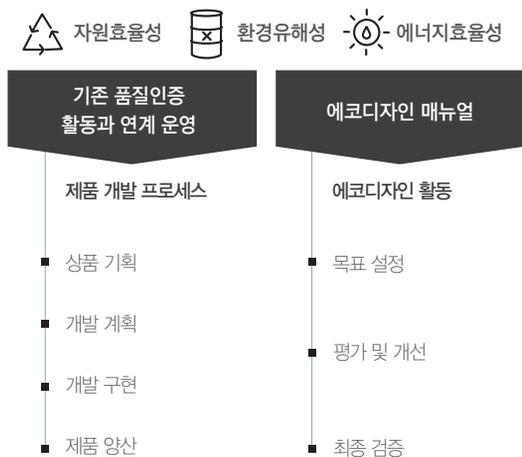
삼성전자는 2008년부터 개발 과제 의 친환경성에 따라 Premium Eco, Good Eco, Eco 등 3단계로 구분하는 친환경 등급제도를 도입하여 관리하고 있습니다.

제품 유해물질 관리

EU RoHS(전기전자제품 유해물질 사용제한 지침) 등 국제 환경규제 강화에 따라 삼성전자는 제품에 사용되는 모든 부품과 원재료에 대한 엄격한 검사, 관리를 통해 근본적으로 제품 내 유해물질이 포함되지 않도록 관리하고 있습니다. 규제물질뿐만 아니라 유해성이 거론되는 물질들에 대한 선제 대응을 강화하기 위해 2005년 유해물질 및 휘발성 유기화합물 등을 분석할 수 있는 환경분석 랩을 구축하고 관리 프로세스를 정착했습니다. 또한 폴리염화비닐(PVC), 브롬계 난연제(BFRs), 프탈레이트 등과 같은 화학물질도 자발적으로 전폐 계획을 수립해 사용량을 저감하고 있습니다.

삼성전자의 제품 화학물질 관리 세부내용은 아래 사이트에서 확인할 수 있습니다.
 * www.samsung.com/us>About us > Sustainability > Environment > Chemical Management

에코디자인 프로세스 및 친환경 등급제



1) EPEAT Gold, UL Platinum 등
 2) 국가별 에너지 최고 등급 (한국 에너지소비효율 1등급, EU energy label A+++
 미국 에너지스타 Most Efficient 등), 녹색기술 인증 (한국산업기술진흥원 주관) 등

3) EPEAT Silver, UL Platinum 85~90% 만족 등
 4) EU RoHS, 포장재, WEEE 규제 준수 등

유통 단계

친환경 소재 및 재생 플라스틱

제품 폐기 단계의 환경영향을 최소화하고 자원순환에 기여하기 위해 바이오 플라스틱과 재생 플라스틱 등 친환경 소재를 개발, 적용하고 있습니다. 2014년 출시한 친환경 스마트폰에는 식물성 성분이 20% 함유된 배터리 커버, 이어폰 잭 등을 적용했고 냉장고, 세탁기 등에도 재생 플라스틱을 적용했습니다. 2014년 사용한 재생 플라스틱은 전체 플라스틱 사용량의 3.56%이며 지속적으로 확대 적용할 계획입니다.

재생 플라스틱 사용 현황

구분	2012	2013	2014
재생 플라스틱(톤)	15,467	19,403	23,561
비중(%)	3.12	3.36	3.56

환경을 생각하는 TV

전자제품 교체주기가 빨라지면서 자원 낭비와 폐제품 회수 과정에서 발생하는 환경문제가 사회적 문제로 대두되고 있습니다. 세계 1위 TV 판매량을 기록하고 있는 삼성전자는 제품 외관에 재생 플라스틱이 20% 함유된 소재를 적용하여 자원을 효율적으로 사용하고 있습니다. 재생 플라스틱은 플라스틱의 원재료인 석유계 화합물의 사용을 줄이고 동시에 플라스틱 폐기물 처리 시 발생하는 환경오염도 줄여 줍니다.



재생 플라스틱 적용 TV 백커버

스마트폰 충전기에 숨은 재생 플라스틱

삼성전자 스마트폰 충전기는 충전효율 75%의 고효율 충전기로 충전시간은 물론 전기사용량까지 줄일 수 있는 친환경 충전기입니다. 이 충전기에 숨은 또 다른 친환경 요소는 재생 플라스틱입니다. 삼성전자는 TV 백커버, 휴대폰 충전기 등에 재생 플라스틱을 적용해 자원 사용을 저감하고 있으며, 앞으로 재생 플라스틱 적용을 지속 확대할 예정입니다.



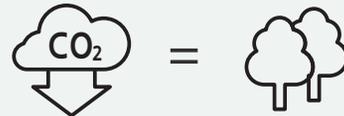
재생 플라스틱 적용 스마트폰 충전기

친환경 포장재

삼성전자는 유통단계에서 친환경 소재 사용을 늘리고 물류 비용을 절감하기 위해 친환경 포장재 개발에 노력하고 있습니다. 현재 냉장고 포장재 내·외부 구조를 40여회 이상 재사용이 가능하도록 설계하고 TV와 휴대폰의 포장재에 100% 재생용지와 친환경 공기를 잉크를 사용하고 있습니다.

재생용지를 사용한 갤럭시 시리즈

삼성전자를 대표하는 제품인 갤럭시 시리즈는 스마트폰 제조업계 최초로 제품 포장재에 100% 재생용지를 사용했습니다. 또한 포장박스 구조를 기존 덮개형에서 종이를 절약할 수 있는 접이형 구조로 바꿈으로써 자원 저감은 물론, 포장 중량을 55% 저감하여 포장박스 이동 시 발생하는 화석연료와 온실가스를 저감했습니다. 2014년에는 갤럭시 친환경 포장재를 적용하여 연간 3만 3,140톤의 탄소를 저감했는데, 이 수치는 무려 나무 1,193만 그루를 심은 효과와 같습니다. 온실가스 저감 등의 환경적인 영향 외에도 포장중량을 줄여 2014년 한 해 동안 289억 원의 물류 비용을 절감했습니다.



3만 3,140 톤

1,193만 그루

TV 친환경 포장재

삼성전자는 스마트폰 뿐만 아니라 TV 액세서리 포장재에도 친환경 포장을 적용하고 있습니다. 제품 사용 매뉴얼, 리모콘 등에 사탕수수를 원료로 한 바이오 필름을 적용하여 기존 석유계 필름 대비 25% 정도의 온실가스를 저감했습니다. 또한 100% 재생용지 포장재를 사용해 제품중량도 절감했습니다.



100% 재생용지 포장재

바이오 필름 포장재

사용 단계

에너지 고효율 제품 개발

삼성전자는 제품의 소비전력량을 줄이기 위해 제품 설계 단계에서부터 에너지 저감 기술을 개발해 적용하고 있습니다. 2014년에 출시한 TV, 냉장고, 세탁기는 기존 제품 대비 에너지 사용량을 30~55% 저감해 그 우수성을 인정받아 유럽 전자제품의 에너지등급인 에너지라벨에서 최고 등급을 받았습니다. 한국에서는 SSD, 스마트 에어컨 등 11개의 제품이 소비자시민모임이 주관하는 에너지위너상을 수상했습니다.

제품 소비전력량 개선율* (%)



* 주요 8대 제품(휴대폰, TV, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 모니터, 노트북, 프린터)의 2008년 평균 소비전력량 대비 연간 평균 소비전력량의 개선율을 의미

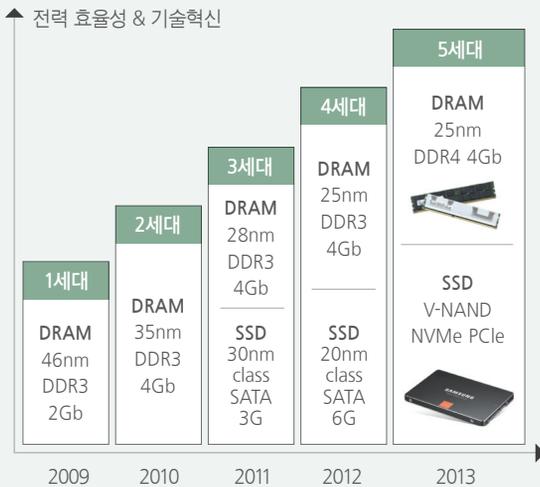
소비전력을 줄여 주는 그린 메모리

삼성전자는 지속적으로 그린메모리를 개발하여 제품의 에너지 효율 향상에 기여할 뿐만 아니라 지구온난화 방지를 위해서도 노력하고 있습니다.

삼성전자의 20nm DDR4 메모리는 저전력 설계를 통해 기존 DDR3 대비 약 26% 소비전력을 저감하고, 환경호르몬을 유발하는 할로겐 화합물질을 사용하지 않아 제품 폐기 후에도 환경 오염을 최소화할 수 있습니다.

전 세계의 서버를 삼성전자의 DDR4와 SSD로 교체할 경우 약 3,800만 톤의 온실가스 배출을 줄일 수 있는데, 이 수치는 10년생 소나무 9.9억 그루 심기, 화력발전소 10개 대체, 328만 가구의 1년 전기사용 대체와 동일한 온실가스 저감 효과입니다.

삼성전자 그린 메모리 연혁



전기요금을 줄여 주는 냉장고

1년 365일 24시간 작동하는 냉장고는 에너지효율을 높이는 것이 친환경 실천의 첫 번째 요소입니다.

2014년 삼성전자는 트윈쿨링 기술과 고효율 진공 단열재를 적용한 양문형 냉장고를 출시하여 소비전력을 획기적으로 저감했습니다. 트윈쿨링 기술은 냉장실과 냉동실을 분리 생각하는 기술로 각 실의 기준 온도에 맞는 맞춤형 냉각을 통해 불필요한 에너지 소비를 줄여 줍니다. 그리고 냉각된 공기를 유지하기 위해 성능이 우수한 단열재를 사용하여 냉장고의 냉기가 빠져나가지 않도록 막아줍니다.

이같은 기술력을 인정받아 삼성전자는 양문형 정수기 냉장고 (RS54HDPBSR)가 2014년 기준 EU(European Commission) 에너지등급 중 최고 등급을 취득했습니다.



폐기 단계

회수·재활용 시스템

삼성전자는 생산자 책임 재활용제도(EPR, Extended Producer Responsibility)를 도입해 폐제품의 회수 및 재활용 활성화를 위해 노력 중이며, 글로벌 60개국에서 폐전자제품 회수 프로그램을 운영하고 있습니다.

글로벌 회수 재활용 시스템



회수·재활용 성과

삼성전자는 2014년 글로벌 60개국에서 총 29만 4,567톤의 폐전자제품을 회수, 재활용했습니다.

글로벌 회수·재활용량 (톤)

구분	2012*	2013*	2014
아시아	52,266	58,447	59,890
유럽	228,114	213,638	182,542
북미	41,965	51,936	52,135
합계	322,345	324,021	294,567

* 2014년 기준으로 재산정한 수치입니다.

재자원화 현황 (국내, 톤)

구분	고철	비철	합성수지	유리	기타	폐기물	계
재자원화량	23,938	8,875	14,454	1,056	2,642	8,079	59,044

제품별 재활용 현황 (국내, 톤)

구분	대형	통신사무	중형	소형	휴대폰	계
재활용량	50,452	4,938	807	2,580	267	59,044

* 대형(TV, 냉장고, 세탁기, 에어컨), 통신사무(컴퓨터, 프린터, 복사기), 중형(오븐, 전자레인지, 식기세척기), 소형(공기청정기, 오디오, 청소기 등)

제품 및 포장재 재활용 현황 (국내, 톤)

구분	2012	2013	2014
제품	49,677	58,447	59,044
포장재	4,993	4,984	6,549

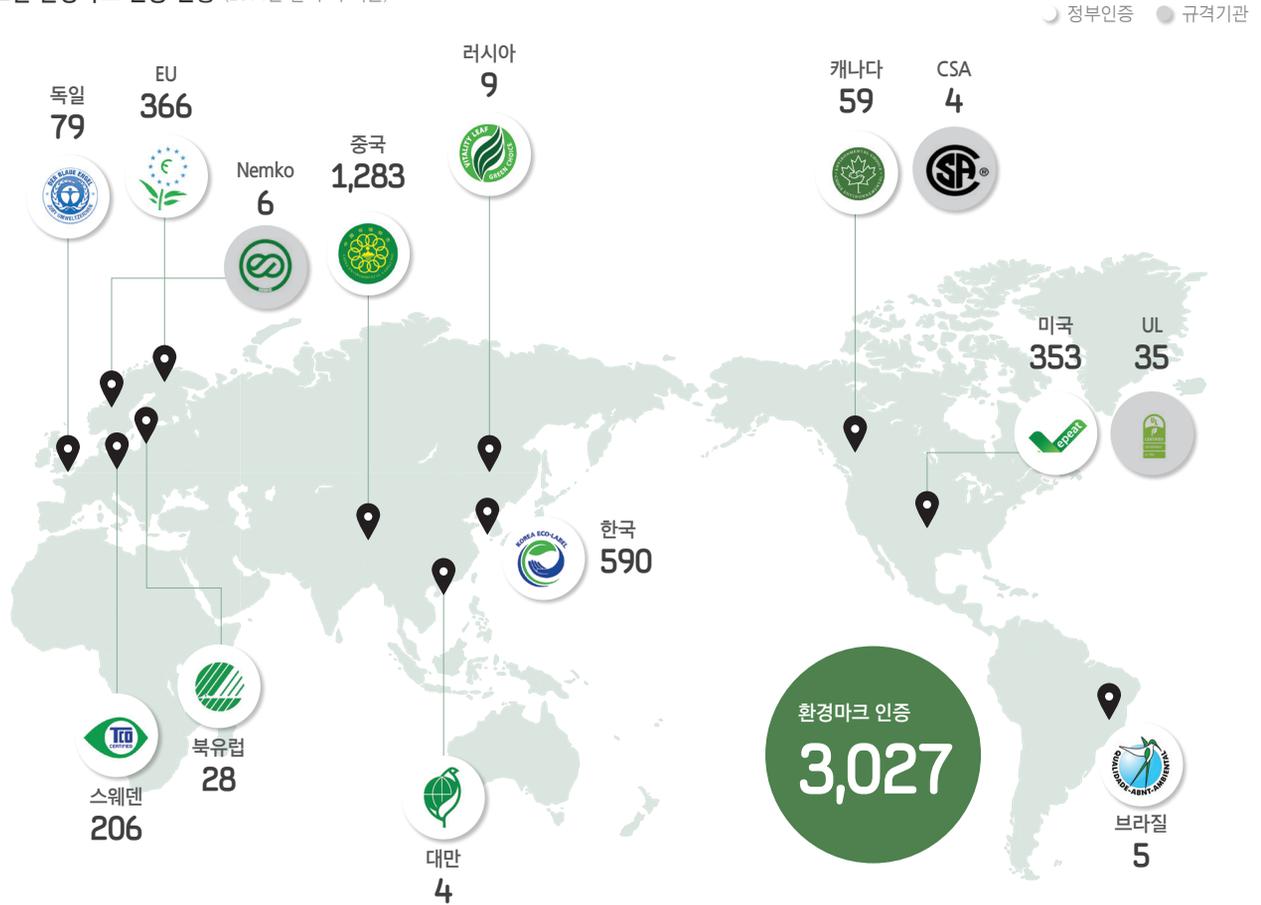


친환경 제품 인증

글로벌 환경마크 인증

삼성전자는 한국, 미국, 유럽 등 11개 국가의 친환경 인증과 미국 UL 등 3개 규격기관의 인증을 취득해 제품의 친환경성을 국제적으로 인정받고 있습니다. 2014년 말 누적 기준 총 3,027개 모델의 환경마크 인증을 취득했습니다.

글로벌 환경마크 인증 현황 (2014년 말 누적 기준)



글로벌 탄소라벨링

삼성전자는 제품 전과정에서 발생 가능한 잠재적인 탄소 배출량을 분석하여 제품 개선에 활용하고 있습니다. 분석결과를 토대로 한국, 영국, 일본 등 제3자 인증기관으로부터 공인받아 탄소라벨링 인증을 지속적으로 취득하고 있습니다.



2014 친환경 제품 하이라이트

삼성전자는 제품 설계단계부터 에너지, 유해물질, 자원 저감의 관점에서 다양한 친환경 기술을 적용한 제품을 개발하고 있습니다. 2014년 출시한 주요 친환경 제품은 다음과 같습니다.

LED TV (UE48H5500)

- EU 에너지라벨 A++
- 조도센서 적용
- 에너지 세이빙모드 적용
- EU 에코플라워 인증
- EU 노르딕스완 인증

냉장고 (RS54HDRPBSR)

- EU 에너지라벨 A+++
- 트윈쿨링 기술
- 고효율 진공단열재 적용
- 내부 에코센서 적용
- 친환경냉매 (R600a)

에어컨 (AR09HSSDAWKNEU)

- 냉방 에너지효율 최고 (SEER 10.1/A+++ , SCOP 5.1/A+++)
- 디지털인버터 기술
- 친환경냉매 (R410a)

세탁기 (WW10H9600EW)

- EU 에너지라벨 A+++
- 세제자동투입 기술
- 자동세탁코스
- 진동저감 기술 구현

노트북 (NT930X5J)

- 무수은 LED 백라이트
- 고효율 배터리 탑재 (최대 14시간 사용)
- 친환경 알루미늄 소재
- 에너지스타 인증

스마트폰 (갤럭시 S5)

- 고효율 충전기 적용 (대기전력 0.02W)
- 100% 재생용지 포장재
- 할로겐 화합물 미사용 (PVC, BFR, 염소계 난연제)
- 미국 UL 친환경인증
- 브라질, 러시아 환경마크

태블릿 (SM-T800)

- 고효율 충전기 적용 (대기전력 0.02W)
- 100% 재생용지 포장재
- 할로겐 화합물 미사용 (PVC, BFR, 염소계 난연제)
- 미국 UL 친환경인증

메모리 (20nm DDR4)

- 에너지 사용량 26% 개선 (비교 : 2ynm DDR3)
- 에너지 사용량 28% 개선 (서버 적용 시)
- 할로겐 화합물 미사용 (PVC, BFR, 염소계 난연제)

스마트폰 (갤럭시 알파)

- 고효율 충전기 적용 (대기전력 0.02W)
- 충전기 PCM 20% 적용
- 100% 재생용지 포장재
- 할로겐 화합물 미사용 (PVC, BFR, 염소계 난연제)

SSD (V-NAND PCIe SSD)

- 에너지효율 167% 개선 (비교 : 동급 HDD)
- 할로겐 화합물 미사용 (PVC, BFR, 염소계 난연제)
- 무소음, 무진동, 저발열

ENVIRONMENT

9 GREEN OPERATION

녹색 사업장

임직원들에게 안전한 일터를 제공하기 위해 CEO 직속 조직으로 설립된 환경안전센터는 제품의 생산, 사용, 유통 등 전과정에서 발생하는 온실가스와 수자원 관리뿐만 아니라 삼성전자의 모든 글로벌 사업장의 환경, 에너지 및 안전보건 업무를 총괄하고 있습니다. 또한 글로벌 환경규제 변화와 국가별 정책을 모니터링하며 각 사업장의 담당부서와 긴밀하게 협업하고 있습니다. 특히 연 3회 운영되고 있는 환경안전위원회에서 사업장 안전보건 이슈를 최고 경영진에게 보고하고 안전문화를 체질화하는데 노력하고 있습니다.

삼성전자는 2013년부터 모든 제조사업장이 에너지경영체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한 환경경영시스템 ISO 14001, 안전보건경영시스템 OHSAS 18001을 취득하여 사후 심사 및 재인증심사를 통해 녹색경영체계를 유지하고 있습니다.

사업장 환경안전 관리 중점 분야



환경안전
경영시스템



안전·보건



온실가스·에너지



수자원



폐기물

환경안전 관리

삼성전자는 환경안전 관리를 위해 환경안전 방침을 수립하고 4개의 핵심 지표를 선정하여 중점 관리하고 있습니다.

환경안전 방침

삼성전자는 환경·안전·건강을 중시하는 경영원칙에 따라 인류의 풍요로운 삶과 지구환경 보전에 기여하고 지속가능한 사회 구현을 선도한다. 삼성전자는 모든 제품을 임직원, 고객의 안전과 환경 보호를 최우선으로 고려하여 개발하고 생산한다.

글로벌 환경안전경영체계 강화

환경, 안전보건, 에너지 관련 국내외 법규 및 협약을 준수하고, 환경안전사고를 예방하기 위해서 모든 사업활동에 엄격한 내부 관리기준을 적용하여 충실히 이행한다. 환경안전경영체계를 이해하고 실천할 수 있도록 교육을 실시하며, 환경안전 방침 및 경영 성과를 대내외 이해관계자에게 공개한다.

제품 전과정 책임주의 실천

유해물질을 함유하지 않는 원자재, 부품, 포장재를 구매하며 제품의 개발, 제조, 물류, 사용, 폐기에 이르는 모든 단계에서 환경부하 저감과 지구환경을 고려한 전과정 책임주의를 실천한다.

친환경 생산공정 구축

최적의 청정생산기술을 도입하여 화학물질·에너지·수자원 사용을 저감하고, 폐수·폐기물 재이용 및 재활용을 활성화하며, 오염물질·온실가스 배출을 줄이도록 지속적으로 노력한다.

안전한 사업장 구현

안전한 작업환경 확보를 위해 모든 임직원이 동참하는 안전문화를 조성하고, 임직원 건강증진 활동 및 안전위험요인 개선활동을 지속하여 무사고 사업장을 구현한다. 또한 외부위험요인(자연재해, 화재, 전염병 등)으로부터 임직원 및 지역주민을 보호하고, 사업 연속성을 유지하도록 비상대응체계를 상시 유지한다.

상생 파트너십 형성

당사의 협력사 행동규범을 준수하도록 협력사와 지속적인 협력체계를 유지하고, 환경안전 경영체계 및 환경안전 기술을 공유하여 친환경적 사업관계를 형성한다. 또한 지역주민과 소통하며 지역사회 발전에 이바지한다.

환경안전 관리 4대 핵심 지표

경영시스템 인증 취득률 사업장의 세부 목표 수립 및 활동, 검토 과정이 체계적으로 운영되고 있는지를 나타내는 지표로서, 모든 생산 법인은 인증시스템을 취득하고 유지하는 것을 목표로 하고 있습니다.

경영시스템 인증 취득률

구분	취득률	취득률		추진전략
		ISO 14001	OHSAS 18001	
2014년 달성수준	글로벌* (37개)	100%	100%	· 경영시스템 운영 표준화
2020년 목표	글로벌	100%	100%	· 신규 법인 1년 내 인증 취득

* 2015년부터 제품 생산을 시작한 남아공 법인은 제외

온실가스 배출량 글로벌 기후변화 대응을 위한 지표로서, 삼성전자는 사업장(Scope 1,2) 및 물류, 출장, 소비자 사용 등(Scope 3)에 대하여 온실가스 배출 감축 목표를 설정하여 관리하고 있습니다.

온실가스 원단위 배출량 (톤CO₂/억 원)



수자원 사용량 사업장의 수자원 절감 성과를 지표로 선정하여 관리하고 있습니다.

수자원 원단위 사용량 (톤/억 원)



폐기물 재자원화 자원의 순환효율을 나타내는 지표로서, 사업장에서 발생하는 모든 폐기물을 재자원화하는 것을 궁극적인 목표로 하고 있습니다.

폐기물 재자원화율 (%)





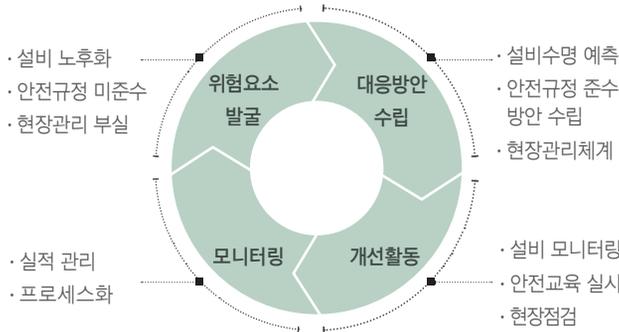
안전사고 관리

삼성전자는 모든 임직원들에게 안전하고 쾌적한 작업환경을 조성하기 위해 안전사고 관리 프로세스를 구축하여 임직원 안전 관리를 강화하는 한편, 지속적인 환경안전 교육을 통해 안전관리 문화를 체질화하고 있습니다.

안전사고 관리 체계

삼성전자는 설비수명 예측 프로그램을 통해 노후화에 따른 문제점을 사전에 확인하는 등 잠재 위험요소를 발굴해서 개선대책을 수립하고 지속적인 모니터링을 통해 환경안전 리스크를 사전에 제거하고 있습니다.

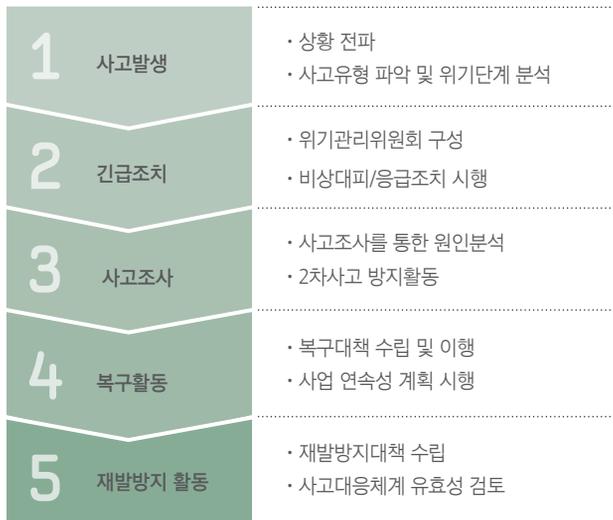
사고 예방 프로세스



안전사고 대응 절차

비상상황에 대비하기 위해 사고유형별 시나리오를 구축하고 사고 발생 시 임직원이 신속하고 안전하게 대피할 수 있도록 비상대피 및 응급조치 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다.

사고 대응 절차



임직원 재해 관리

삼성전자의 모든 제조사업장은 안전·보건 관리를 위해 OHSAS 18001에 의거한 위험성 평가를 실시하고 이를 토대로 지속적인 개선활동을 추진하고 있습니다. 2014년 제조 사업장 신설로 인해 근무자 수는 2013년 대비 17.9% 증가했으나 지속적인 잠재위험요인 발굴 및 개선활동을 통해 재해율은 15.6% 감소했습니다. 삼성전자는 앞으로도 임직원들이 안전하게 일할 수 있도록 근로환경 개선 및 위험요소를 사전에 발굴해 무재해 제조 사업장을 구축하기 위해 노력하겠습니다.

재해 관리 현황

구분		임직원		비고	
		도수율**	재해율***	국가 재해율	제조업 재해율
국내*	2012	0.452	0.072	0.59	0.84
	2013	0.528	0.086	0.59	0.78
	2014	0.358	0.052	-	-
글로벌	2012	0.347	0.063		
	2013	0.328	0.064		
	2014	0.289	0.054		

* 2014년도 국내 산업재해 총 52건 중 작업 외 재해(체육행사 중 상해 등) 39건 (75%)

** 도수율=(재해건수/연 근로시간)*1,000,000

***재해율=(재해자 수/임직원 수)*100

인간공학적 작업환경 관리

삼성전자는 보다 안전한 작업환경을 구축하기 위해 인간공학 전문가들과 협업하여 생산공정에서 발생할 수 있는 신체 부담요인을 분석하고 작업 정보를 데이터베이스화하여 관리하고 있습니다.

2015년부터는 작업자의 신체치수 및 인지 특성을 반영한 최적의 제조설비 구축을 위해 '인간공학 QA(Quality Assurance) 제도'를 도입했습니다. 모든 생산라인을 설계할 때 표준작업설계 기준을 적용하고, 가동 전 검증을 실시하여 기준을 만족하는 생산라인에 대해서만 가동을 개시하여 제품 출하가 가능하도록 했습니다.

이러한 체계적인 관리를 통해 생산라인의 설계부터 가동까지 최적의 작업환경을 구축하는 등 근골격계 질환 예방 및 작업자에게 부담이 되는 작업환경을 개선할 수 있도록 노력하고 있습니다.

임직원 안전 관리

임직원 안전 보호구 삼성전자는 임직원들이 작업 상황에 맞는 보호구를 착용하도록 국내외 법규보다 엄격한 사내 기준을 수립하여 운영하고 있습니다. 또한 화학물질 누출과 같은 비상사태에 대비한 대응 체계를 구축하고 있으며, 즉시 물로 씻어낼 수 있도록 긴급 세면, 비상 샤워시설을 설치하여 만약의 사태를 대비하고 있습니다.

작업별 보호구 착용 기준

구분	작업	대상	착용 보호구
일반	고소작업	기계실, 옥상 등	안전모, 안전화, 안전대, 귀마개 등
	분진	그라인딩, 용접 등	보안경, 보호복, 방진마스크 등
밀폐공간	탱크내부, 맨홀 등	안전모, 안전화, 보안경, 보호장갑, 송기마스크 등	
화학 물질	취급/저장	유틸리티	보안경, 보호복, 보호장갑, 안전화, 방독마스크 등
	합성/분석	시험실	보안경, 보호가운, 안전화, 방독면, 보호장갑 등
	도장/도포	사용시설	보안경, 보호복, 보호 장갑, 방독마스크 등



실외 비상세척 시설



실내 비상세척 시설



개인 보호구 보관함



비상 안전 보호구

모바일을 활용한 사고예방 시스템 삼성전자는 임직원의 안전보건 관리를 강화하기 위해 2014년 12월부터 스마트폰 앱을 이용한 'Safety Contact(안전해결 팜팡)'을 개발했습니다. '내 작업장의 안전은 내가 지킨다'라는 안전문화 정착을 목표로 생산법인 내 임직원이 불안정한 상태를 발견했을 경우 스마트폰 앱을 이용해서 제보하면, 환경안전 담당자가 개선 조치 후 결과를 등록하고 제한한 임직원에게 메일로 통보해주는 시스템입니다.



위험요인 발견 시 Safety Contact 앱에 등록

Safety Contact 앱에 등록된 위험요인을 담당자에게 통보

전염병 예방 서아프리카를 중심으로 에볼라 바이러스가 확산되고 있으며, 에볼라 바이러스는 아직까지 확실한 치료방법이 개발되지 않았기 때문에 감염 예방이 최우선입니다. 삼성전자는 에볼라 위험지역에 대해서 임직원 출장을 금지하여 감염을 사전 예방하고 있으며, 인근지역을 방문한 임직원에게 대해서는 출장복귀 후 건강검진을 실시하여 관리하고 있습니다. 삼성전자 임직원 출장 기준에 따라 에볼라뿐만 아니라 기타 다른 전염병 확산지역에 대해서도 출장 제한 및 금지 지역을 설정하여 질병으로부터 임직원을 보호하기 위해 노력하고 있습니다.



환경안전보건교육

체험식 환경안전교육 안전의식 고취를 위해 임직원 대상 '환경 안전 체험교육'을 실시하고 있습니다. 체험실습장을 조성하여 환경 안전 관리의 중요성 및 상황별(안전사고 발생, 화학물질 노출, 화재 등) 대처 방법을 교육하여 사고를 사전에 예방하고, 실제 사고 발생 시 임직원이 안전하게 대처할 수 있도록 노력하고 있습니다. 2014년에는 총 4만 명의 임직원이 환경안전 체험교육을 이수했습니다.

환경안전 교육 체계

교육과정	내용	주기
법정교육	채용 시 교육	매월
	정기교육	분기
	관리감독자 교육	반기
전문교육	체험식 환경안전교육	연중
	직무교육(환경·안전·보건·방재)	연중

체험실습장 교육 내용



2014년 체험식 환경안전교육 현황 (국내) (명)

직급	교육 인원
수석, 부장	5,013
과장, 차장	14,097
사원, 대리	20,858
합계	39,968

글로벌 환경안전보건 컨퍼런스

해외 제조사업장의 환경안전 관리수준을 향상시키기 위해 매년 글로벌 환경안전보건 컨퍼런스를 개최하고 있습니다. 2014년에는 해외 제조사업장의 환경안전·유틸리티 담당자 40명을 대상으로 혁신사례를 공유하고 직무교육, 환경안전보건 관련 이슈에 대해 토론했습니다. 또한 비제조 거점인 25개 해외 연구소에도 환경안전 전문조직을 신설하여 신규 채용된 환경안전·유틸리티 담당자 32명을 대상으로 화재예방, 법인별 현황 공유 및 개선방안 도출, 유틸리티 시설 현장견학을 실시했습니다. 이처럼 삼성전자는 본사의 환경안전 정책 및 우수 환경안전 관리 기법을 전파하는 등 해외 사업장의 안전하고 쾌적한 작업환경을 조성하는데 힘쓰고 있습니다.



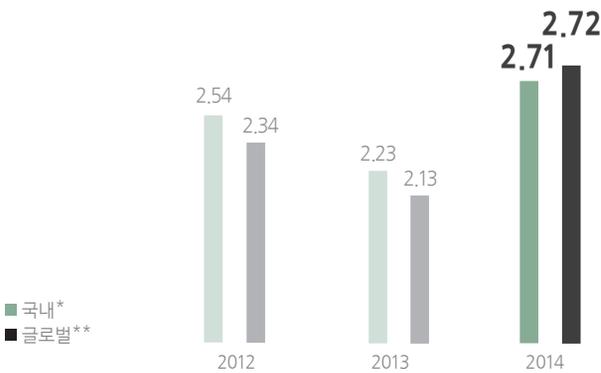
온실가스 감축 및 에너지 관리

온실가스 배출로 인한 환경영향을 줄이기 위해 사업장에서 직접 배출하는 Scope 1과 사업장에서 사용하는 에너지, 전기 등을 통해 간접적으로 발생하는 Scope 2를 함께 관리하고 있습니다. 또한 제품의 소비자 사용단계에서 발생하는 온실가스와 유통 및 임직원 출장 등에서 발생하는 기타 간접 배출인 Scope 3 배출량도 관리하고 있습니다. 이를 위해 에너지 고효율 제품 개발, 사업장 운영설비 효율화 등 온실가스 저감을 위해 노력하고 있습니다.

Scope 1,2

삼성전자는 글로벌 모든 사업장에서 발생하는 온실가스 배출량, 배출 목표 및 실적을 매일 녹색경영시스템인 G-EHS를 통해 집계하고 있습니다. 온실가스 배출량은 국가별 온실가스 관리지침에서 제공하는 방법에 따라 산출하며, 지침에 기재되지 않은 내용에 대해서는 IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change) 가이드라인, ISO 14064 등 국제기준을 따르고 있습니다.

온실가스 원단위 배출량 (톤CO₂/억원)



* 국내 원단위 배출량 산출식 : CO₂ 총배출량⁽¹⁾ ÷ (본사기준 매출액 / 물가지수⁽²⁾)
 ** 글로벌 원단위 배출량 산출식 : 글로벌 CO₂ 총배출량 ÷ (글로벌 연계 매출액⁽³⁾ / 물가지수⁽²⁾)
 (1) 국내 제조사업장의 온실가스(CO₂ 환산) 총배출량
 (2) 한국은행 고시 해당연도 생산자물가지수(2005년 = 1 기준)
 (3) 디스플레이 매출액 제외

온실가스 배출 현황 (천톤CO₂)

지역	구분	2012	2013	2014
국내*	Scope 1	1,943	2,031	2,275
	Scope 2	4,061	4,272	4,500
	합계	6,004	6,303	6,775
글로벌	Scope 1	2,098	2,221	2,620
	Scope 2	5,388	5,797	6,670
	합계	7,486	8,018	9,290

* 2009년 이후 국내 온실가스 배출량은 국가 온실가스 목표관리제 지침에 따라 2011년 6월 제3차 검증 후 변경된 값으로 과거 지속가능성 보고서의 수치와 상이합니다.

온실가스별 배출량 (천톤CO₂)

구분	2012	2013	2014
CO ₂	5,943	6,394	7,366
CH ₄	2	2	2
N ₂ O	278	254	290
HFCs	134	149	207
PFCs	1,015	1,079	1,271
SF ₆	115	139	153
합계	7,486	8,018	9,290

온실가스 배출량 제3자 검증 의견서

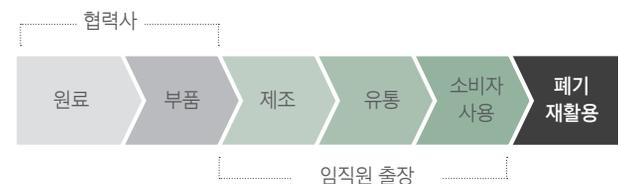
삼성전자는 온실가스 배출량에 대한 신뢰성을 높이기 위해, 제3자 검증기관인 한국품질재단으로부터 2014년 국내외 온실가스 배출량을 검증 받았습니다.



Scope 3

삼성전자는 온실가스 Scope 3의 관리범위를 협력사, 부품과 제품의 유통, 임직원 출장, 제품의 사용단계로 설정하여 관리하고 있습니다.

Scope 3 관리범위





협력사 삼성전자는 2009년부터 협력사 사업장의 온실가스 배출량을 모니터링하고 있으며, 2014년부터는 삼성전자와의 거래비중을 고려한 글로벌 협력사를 대상으로 모니터링을 실시하고 있습니다.

협력사 배출량 (천톤CO₂)



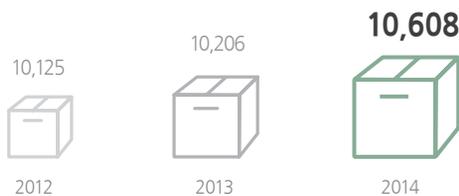
구분	2012	2013	2014
원단위 (톤CO ₂ /억원·구매액)	10	N/A	21.1
에너지 사용량 (TJ)	69,207	N/A	70,709

※ 2014년 협력사 대상 범위 변경(당사 중점관리 대상 기업)
 ※ 협력사 조사 범위: 2012년 글로벌 구매액 기준 54%, 2014년 글로벌 구매액 기준 23%

유통 판매제품, 자재, 부품 등의 국내외 유통 과정에서 발생하는 온실가스 배출량은 글로벌 사업 확대에 따른 현지 생산법인의 확장, 생산량과 글로벌 제품 판매량 증가에 따라 매년 늘어나는 추세입니다.

운송수단별 온실가스 배출량 (천톤CO₂)

총배출량



	2012	2013	2014
철도/도로*	87(1%)	98(1%)	92(1%)
항공	2,952(29%)	2,652(26%)	4,739(45%)
해운	7,086(70%)	7,455(73%)	5,777(54%)

* 철도/도로는 국내에 한함

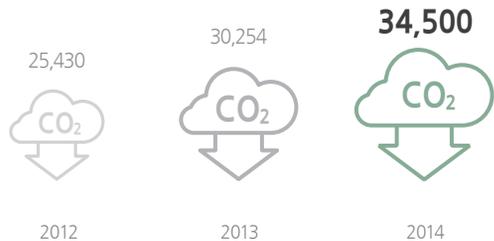
임직원 출장 삼성전자는 불필요한 해외 출장 자제, 화상회의 확대, 대중교통 이용 장려 등을 통해 온실가스 배출량 증가를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 이 결과 2014년에는 임직원 출장에 의해 발생한 온실가스 배출량이 소폭 감소하였습니다.

이동수단별 온실가스 배출량(국내) (톤CO₂)

구분	2012	2013	2014
총배출량	128,042	130,669	121,142
항공	120,621	123,137	115,592
승용차	6,219	6,268	4,529
택시	513	530	415
기차	415	456	376
버스	274	278	230

제품 사용단계 삼성전자가 판매한 제품을 소비자가 사용할 때 소모되는 전력에 의한 간접 온실가스 배출량을 '제품 사용단계 배출량'으로 정의하고 제품별 에너지효율의 연간 개선 효과를 온실가스로 환산하여 성과를 관리하고 있습니다.

제품 사용단계 온실가스 감축량 (천톤CO₂)

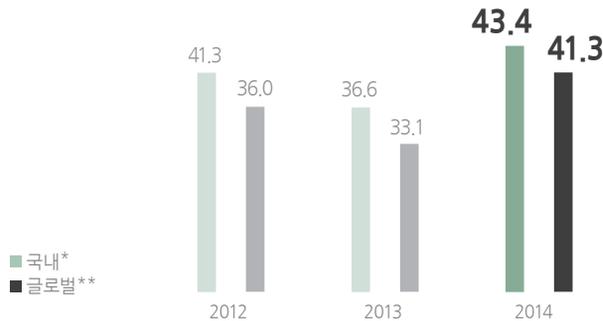


※ 산출범위 : 글로벌 판매 전체 완제품(부품 제외)

사업장 에너지 관리

삼성전자는 매출액 대비 에너지 사용량을 나타내는 '에너지 원단위 사용량'을 통해 에너지 사용 효율을 관리하고 있습니다. 현재, 매년 생산량이 증가하고 신규 생산시설이 도입됨에 따라 사업장의 에너지 사용량은 증가하고 있는 상황입니다.

에너지 원단위 사용량 (GJ/억 원)

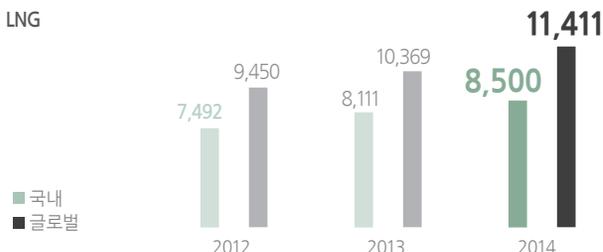
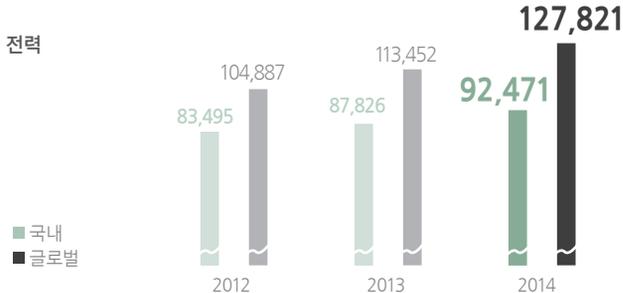


* 국내 에너지 원단위 환산식 = 국내 에너지 사용량⁽¹⁾ ÷ (본사기준 매출액 / 물가지수⁽²⁾)

** 글로벌 에너지 원단위 환산식 = 글로벌 에너지 총사용량 ÷ (글로벌 연계 매출액⁽³⁾ / 물가지수⁽²⁾)

- (1) 국내의 에너지 총사용량 (GJ)
- (2) 한국은행 고시 해당연도 생산물가지수 (2005년 = 1 기준)
- (3) 디스플레이 매출액 제외

전력 및 LNG 사용량 (TJ)



에너지 저감활동 및 성과 삼성전자는 체계적인 사업장 에너지 사용 관리를 위해 정기적으로 에너지 사용량을 분석하고, 목표 수립 후 저감 활동을 추진하는 에너지경영체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

2014년 한 해 동안 F-GAS 처리, 태양광 설비 도입, 에너지 절감 활동 등 1,524개의 감축활동을 통해 총 114만 톤의 온실가스를 감축하고 875억 원의 비용을 절감했습니다.

이 중 F-GAS처리를 통한 온실가스 감축량이 92%를 차지하며, 에너지 부문의 고효율 설비 도입, 폐열 재이용 및 재활용, 에너지 사용 설비의 운전방법 개선 등을 통해 총 172만 GJ의 에너지를 절감했습니다.

기타 온실가스 감축활동

신재생에너지 삼성전자는 국내의 사업장과 신축건물에 신재생 에너지 도입을 확대해 나가고 있습니다. 2014년에는 총 57.8GWh의 전력사용량을 신재생에너지로 대체했고, 향후에도 직접 전력생산을 비롯한 녹색전력구매, 신재생에너지 인증서 구매 등의 활동을 통해 신재생에너지 사용량을 지속적으로 늘려나갈 계획입니다. 최근에는 국내 수원 모바일연구소와 전자소재연구소, 화성 부품연구소 등의 신축건물에 태양광발전, 지열시스템을 설치하여 건물 내 일부 전원으로 사용하고 있으며, 냉·난방 시 에너지 절감에도 기여하고 있습니다.

그린빌딩 삼성전자는 2010년 미국 캘리포니아 Rancho Domingues 지역의 업무용 건물에 태양광발전 설비와 전기자동차 충전소를 설치하여 임직원들의 친환경 의식 제고 및 관련 인프라를 확대해 나가고 있습니다. 지난해에는 미국 에너지국 (Department of Energy)과 전기자동차 충전 네트워크 확대를 위해 'Everywhere Grand Challenge 2022' 파트너십을 체결했습니다. 2014년 캐나다 법인은 LEED(Leadership in Energy & Environment Design) Gold 인증을 획득했고, 이 외에도 미국 캘리포니아 실리콘밸리에 입주한 미국 연구소는 총 3만 5,768m² 규모의 2개동 모두 LEED Platinum 등급으로 디자인되었습니다.



수자원 관리

수자원 리스크 관리

삼성전자는 세계식량기구(FAO), 세계지속가능발전기업협의(WBCSD)에서 배포하는 수자원 관리기법을 사용해 모든 제조사업장의 수자원 리스크를 관리하고 있습니다. 또한, CDP Water Disclosure 가이드라인을 이용해 물 스트레스 국가에 위치한 사업장이 직면할 수 있는 수자원 리스크를 면밀히 분석하고 대응 전략을 수립했습니다.

권역별 물 사용 현황

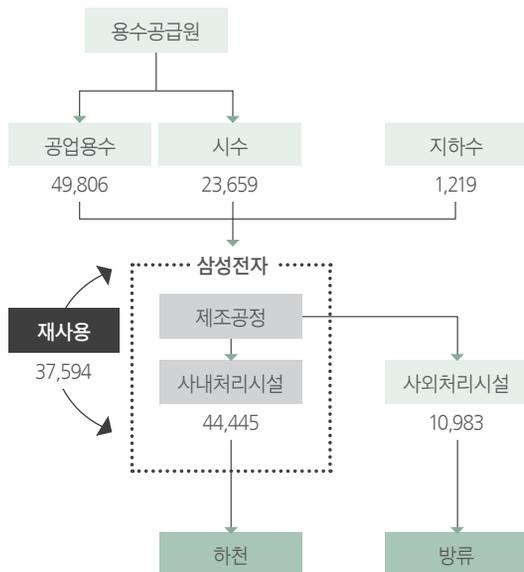
지역	사업장 (개)	취수량 (천 톤)	방류량 (천 톤)	물스트레스국가 (해당 사업장 수)
아시아	27	68,114	50,946	한국(5), 인도(2)
중남미	5	6,189	4,238	
유럽·아프리카	5	381	244	폴란드(1), 이집트(1)

※ 세계식량기구(FAO) 수자원 관리기법 사용
 ※ 2015년부터 제품 생산을 시작한 남아공 법인은 제외

수자원 관리체계

삼성전자는 용수 공급경로를 이중화하고 취수 저장소를 구비해 수자원 리스크를 최소화하고 있습니다. 한편, 사업장에서 배출되는 방류수는 사내외 처리시설을 이용해 안전하게 처리되고 있으며, 특히 사내 처리시설은 법적 기준치보다 더 엄격한 하천 방류 기준을 적용하고 있습니다.

수자원 흐름도 (2014년 기준, 천 톤)



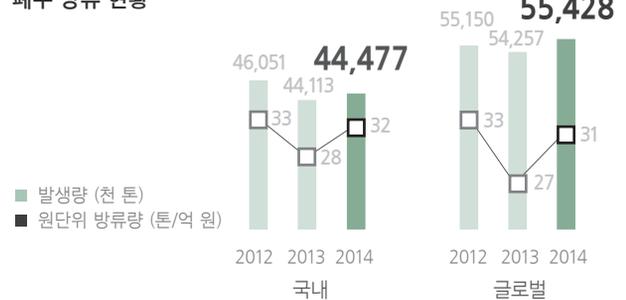
해외 생산법인이 신설되어 수자원 사용량은 증가했지만, 삼성전자는 수자원 절감을 위해 3R활동(Reduce, Reuse, Recycle)을 전개하여 용수 사용량을 줄이고, 용수 재사용량 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

용수 사용량

구분	연도	취수원별 용수 사용량(천 톤)				원단위 사용량 (톤/억 원*)
		공업용수	시수(상수)	지하수	계	
국내	2012	49,003	6,014	235	55,252	39
	2013	47,765	6,080	232	54,077	34
	2014	49,806	7,202	247	57,255	42
글로벌	2012	49,003	18,806	827	68,636	41
	2013	47,765	19,847	1,069	68,681	35
	2014	49,806	23,659	1,219	74,684	41

* 국내: 본사기준 매출액, 글로벌: 글로벌 연계 매출액(디스플레이 제외)

폐수 방류 현황



재사용 현황

구분	연도	용수재사용		초순수재활용		
		재사용량 (천 톤)	재사용률 (%)	공급량 (천 톤)	회수량 (천 톤)	회수율 (%)
국내	2012	34,225	61.9	29,226	13,917	47.6
	2013	34,571	63.9	27,357	12,525	45.8
	2014	32,295	56.4	25,490	11,273	44.2
글로벌	2012	42,104	61.3	40,988	21,510	52.5
	2013	45,262	65.9	41,143	20,932	50.9
	2014	37,594	50.3	31,782	14,067	44.3

수생태계 보호

삼성전자는 사업장에서 발생하는 모든 폐수를 적법한 처리를 거쳐 방류하고 있습니다. 방류하천에 대해서는 수질 및 수생태계 모니터링을 지속적으로 실시하고 주기적으로 지역 NGO, 임직원 가족 및 지역 학교 학생들과 함께 하천 생태계 보존 활동을 추진하고 있습니다.

폐기물 관리

폐기물 처리 프로세스 구축 및 관리전략

삼성전자는 제품 생산과정에서 발생하는 폐기물을 최소화하기 위해 환경을 고려한 제품 설계 및 제조 공정을 구현하고자 노력하고 있습니다. 또한 발생한 폐기물을 적법하게 처리하도록 폐기물 처리 프로세스를 구축하고 단계별 관리전략을 수립하여 운영하고 있습니다.

폐기물 처리 프로세스



제품 생산 시 발생하는 폐기물을 줄이기 위해 4개의 전략을 따르고 있습니다.

절차	내용
1 제품 개발	에코 디자인 평가 프로세스 운영 개발단계부터 친환경성 평가 (자원 효율성, 환경 유해성, 에너지 효율성)
2 폐기물 배출	폐기물 재활용률 목표 수립 환경 유해성 저감 활동 강화 (저독성물질 개발 및 대체 사용, 중화처리 등)
3 폐기물 운반	국가간 폐기물 이동 금지 조약 준수 폐기물 운반차량 이동경로 모니터링
4 폐기물 처리	처리업체를 지속 방문하여 적법처리 여부 확인 처리업체 환경성 평가 매년 실시 (운영능력, 환경경영 등)

폐기물 배출 및 재자원화 현황

삼성전자는 소각·매립 폐기물 저감활동을 지속적으로 진행하고, 발생 폐기물을 재자원화하기 위해 재자원화 품목을 확대하고 있습니다.

폐기물 발생량

구분	연도	폐기물 발생량 (톤)		원단위 (톤/억 원**)	
		일반폐기물	유해폐기물*		
국내	2012	317,905	61,859	379,764	0.27
	2013	318,104	75,938	394,042	0.25
	2014	369,257	104,643	473,900	0.34
글로벌	2012	493,349	86,125	579,474	0.34
	2013	544,472	108,853	653,325	0.33
	2014	606,495	171,935	778,430	0.43

* 국가별 산정기준이 상이하여 사업장 기준으로 산정
** 국내: 분사기준 매출액, 글로벌: 글로벌 연계 매출액(디스플레이 제외)

폐기물 처리 및 재자원화 현황

구분	연도	폐기물 처리량 (톤)			재자원화율 (%)	
		재자원화	소각	매립		
국내	2012	364,588	9,277	5,899	379,764	96
	2013	374,694	15,626	3,722	394,042	95
	2014	455,437	12,609	5,854	473,900	96
글로벌	2012	543,233	16,627	19,614	579,474	94
	2013	601,827	32,340	19,158	653,325	92
	2014	718,251	32,089	28,090	778,430	92



오염물질 관리

대기오염물질 관리

저녹스(NOx) 버너 보일러로의 교체, 신규 라인 증설 시 최적방지시설 설치, 방지시설의 성능 향상 등을 통해 오염물질 배출량을 감소시키고자 노력하고 있습니다.

대기오염물질 배출량 (톤)

구분	NOx*	SOx	Dust	NH ₃	HF	
국내	2012*	284	0.008	21	1	8
	2013	342	극소량	21	2	5
	2014	338	0.1	22	3	5
글로벌	2012	446	9	45	NA	NA
	2013	585	76	84	NA	NA
	2014	617	164	459	NA	NA

* NOx 배출량 재산정

수질오염물질 관리

삼성전자는 사외 배출량을 감소시키기 위해 오염물질 중화처리를 실시하고 있으며, 중화반응 최적 조건을 지속적으로 연구하고 있습니다.

수질오염물질 배출량 (톤)

구분	COD	BOD	SS	F	중금속	
국내	2012	143	85	91	175	20.2
	2013	149	55	61	142	9.7
	2014	143	42	35	163	7.0
글로벌	2012	300	85	154	241	20.6
	2013	376	61	110	188	10.1
	2014	540	128	200	211	7.2

사업장 화학물질 관리

삼성전자는 구매단계에서 MSDS(Material Safety Data Sheet) 및 화학물질보증서, 확인명세서 등의 자료를 토대로 사전평가를 실시합니다. 사용이 허가된 화학물질에 대해 사용방법, 사용처 및 사고 발생 시 대처방법을 관리하고 있으며 취급 임직원을 대상으로 정기교육을 실시하는 한편 저장, 취급시설에 대한 점검을 지속적으로

수행하고 있습니다. 국내 반도체 생산라인 신설로 인해 화학물질 사용량이 증가했지만 '화학물질 재사용'을 위한 노력을 강화하고 있으며, 공정개선을 통해 화학물질 사용량 또한 줄여나가고 있습니다.

유해화학물질 사용 현황* (국내)

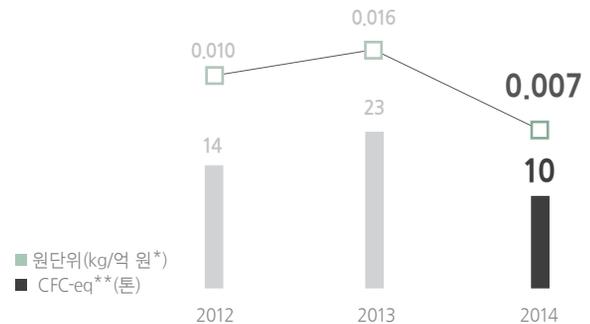


* 국내 화학물질 관리법 기준
** 본사기준 매출액

오존층 파괴물질 관리

삼성전자 국내 사업장은 몬트리올의정서에서 규정하고 있는 오존층 파괴물질 중 오존층 파괴지수가 높은 염화불화탄소(CFC) 계열 물질을 사용하지 않고 있으며, 오존층 파괴지수가 상대적으로 낮은 수소염화불화탄소(HCFC) 계열 물질을 사업장 내 냉동기, 냉방기기 냉매 및 세정제로 사용하고 있습니다. 향후, 새로운 기술을 도입해 HCFC 계열 물질 사용을 저감하고 오존층 파괴가 없는 수소불화탄소(HFC) 계열 물질로 대체하여 오존층 파괴물질 사용을 저감할 계획입니다.

오존층 파괴물질 사용량(국내)



* 본사기준 매출액
** 물질별 오존층 파괴지수를 반영한 환산지표임

토양오염물질 관리

삼성전자는 생산공정에서 사용하는 화학물질을 불투과 처리된 저장 시설 내에 분리 보관하여 화학물질로 인한 토양오염을 원천적으로 차단하고 있습니다. 또한 사업장에서 발생하는 매립용 폐기물의 성분을 분석하고 법적으로 지정된 처리업체를 이용하여 적법하게 처리하고 있습니다. 더불어 폐기물 처리업체를 정기적으로 방문하여 관련 법규와 삼성전자 기준을 준수하고 있는지 여부를 확인하고 있습니다.

생물다양성 보존

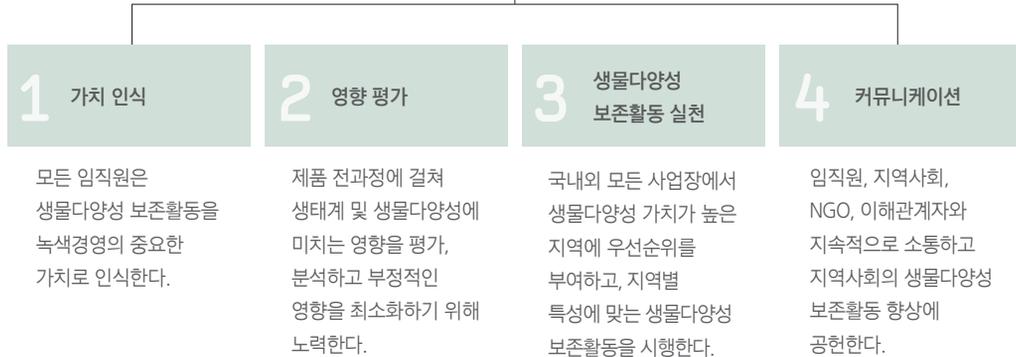
1992년 생물다양성 국제협약이 채택된 이후 생물다양성 보존 및 지속가능한 이용에 기업의 동참을 촉구하는 사회적 요구가 높아지고 있습니다. 이에 삼성전자는 생물다양성 보존의 중요성을 임직원들과 공유하고 사업계획에 반영하는 등 생물다양성 가치를 지키기 위한 기본 이념 및 행동 방침을 수립했습니다.

생물다양성 보존을 위한 기본 이념 및 행동 방침


생물다양성 보존
기본 이념




생물다양성 보존
행동 방침



BUSINESS CONDUCT GUIDELINES 2015

삼성전자는 글로벌 기업시민으로서 책임을 다하기 위해 2005년에 임직원 행동규범을 제정한 바 있습니다. 오늘날에는 고객, 주주, 임직원, 협력사, 지역사회, NGO 등 다양한 이해관계자들의 요구가 점점 증대하고 기업의 사회적 책임에 대한 국제사회의 기대 수준이 높아짐에 따라, 지속가능경영을 보다 구체적으로 실천하기 위한 행동규범 가이드라인을 제정하고 이를 2015년 지속가능경영보고서에 게재합니다. 모든 임직원이 지켜야 할 약속을 저희 스스로 정리하고 공개함으로써 더욱 책임 있는 경영활동을 수행하려는 노력의 일환입니다.

Table of Contents

 인재 제일		서문	<ul style="list-style-type: none"> ① 기업 핵심가치 ② 리스크 관리 ③ 가이드라인 적용 범위 ④ 가이드라인 활용 방법 ⑤ 위반 신고 	 정도 경영		정보 보호	<ul style="list-style-type: none"> ⑰ 재산적 가치가 있는 정보 ⑱ 임직원 개인정보 보호 ⑲ 타인에 대한 정보 보호 ⑳ 정보의 취득과 사용 ㉑ 정보관리 ㉒ 내부자 거래
		근로환경	<ul style="list-style-type: none"> ⑥ 건전한 근무환경 ⑦ 임직원 고충처리 ⑧ 인권 존중 ⑨ 다양성 존중 			자산 관리	<ul style="list-style-type: none"> ㉓ 지적재산권 ㉔ 자산 및 시설 사용
		보건 및 안전	<ul style="list-style-type: none"> ⑩ 보건 및 안전 			공정한 경쟁	<ul style="list-style-type: none"> ㉕ 공정한 거래 ㉖ 공정한 계약 ㉗ 무역 규제 준수 ㉘ 세무 정책
		고객과 품질 관리	<ul style="list-style-type: none"> ⑪ 마케팅 및 판매 ⑫ 제품 품질 관리 			부정부패 방지	<ul style="list-style-type: none"> ㉙ 선물, 접대 및 뇌물 ㉚ 정부와의 거래 ㉛ 정치적 활동
		녹색 경영	<ul style="list-style-type: none"> ⑬ 환경 안전 방침 ⑭ 친환경 제품 및 기술 			이해상충 방지	<ul style="list-style-type: none"> ㉜ 공과 사의 구분 ㉝ 공개발표 및 소셜미디어 사용
 변화 선도		IT 접근성	<ul style="list-style-type: none"> ⑮ IT 접근성 향상 	 상생 추구		공급망 관리	<ul style="list-style-type: none"> ⑳ 협력사 관리 ㉞ 상생경영 ㉟ 책임 있는 구매
		기술혁신	<ul style="list-style-type: none"> ⑯ R&D 및 혁신 			지역사회 공헌	<ul style="list-style-type: none"> ㊱ 사회공헌 ㊲ 진출국 지역사회 기여

1. 서문



1 기업 핵심가치

삼성전자는 인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌하는 글로벌 초일류 기업을 지향합니다. 이를 위해 인재제일, 최고지향, 변화선도, 정도경영, 상생추구를 회사의 핵심가치로 삼고 있습니다. 삼성전자는 법과 윤리를 준수하고 기업 본연의 역할과 사회적 책임을 다하기 위해 다음과 같은 5가지 삼성 경영원칙(Samsung Business Principle)에 따른 삼성전자 '행동규범'을 제정하였습니다. 이는 삼성전자의 모든 경영활동에 있어서 임직원의 행동과 가치판단의 기준이 됩니다.

	원칙1. 법과 윤리를 준수한다.	원칙4. 환경, 안전, 건강을 중시한다.
	원칙2. 깨끗한 조직문화를 유지한다.	원칙5. 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다.
	원칙3. 고객, 주주, 종업원을 존중한다.	

모든 임직원은 회사의 기업가치와 명성이 자신에게 달려 있다는 것을 항상 인식하고, 핵심가치를 기반으로 법을 준수하여 윤리적으로 행동해야 합니다. 본 '행동규범 가이드라인'은 삼성전자 '행동규범'을 토대로 삼아 삼성전자 임직원들이 올바른 가치판단을 내리고 행동을 할 수 있도록 지원하기 위해 작성되었습니다.

2 리스크 관리

- 기업에 작용하는 리스크는 경영 성과와 명성에만 영향을 주는 것이 아니라 환경, 안전 및 사회적 측면에서도 부정적 결과를 초래할 수 있습니다. 삼성전자는 불확실한 경영환경 전반에서 회사에 위협요인으로 작용할 수 있는 요소를 다각적으로 검토하고 대응방안을 수립하여 효과적으로 리스크를 관리하고 있습니다.
- 모든 임직원은 급변하는 글로벌 사회에서 다양한 리스크에 직면할 수 있음을 인지하고 자신의 업무와 역할에 따라 신속하고 적절하게 대응하기 위해 노력해야 합니다.
- 모든 임직원은 자신의 업무와 관련된 행동규범과 행동규범 가이드라인을 숙지하고 준수함으로써 리스크를 사전에 방지할 수 있도록 노력해야 합니다.

3 가이드라인 적용범위

- 삼성전자의 정책, 규정, 지침과 행동규범 가이드라인은 회사에 소속되어 있는 모든 임직원에게 적용됩니다. 특히, 구매, 조세, 마케팅, 영업, 환경 등의 부문에서 근무하는 임직원은 업무와 관련된 별도의 세부 정책도 함께 준수해야 합니다.
- 본 행동규범 가이드라인은 삼성전자 자회사 및 종속기업의 모든 임직원에게 적용됩니다.
- 삼성전자 협력사의 경우, 필수적으로 준수해야 하는 '삼성전자 협력사 행동규범'과 함께 본 행동규범 가이드라인 내용 중 자사의 운영관리에 적용되는 항목을 검토하여 적극 반영해야 합니다.

4 가이드라인 활용 방법

- 모든 임직원은 업무상 충분한 정보를 바탕으로 올바른 판단을 내리기 위해 노력해야 합니다.
- 모든 임직원은 업무 결정 시 행동규범 가이드라인을 활용한 자가진단을 통해 결정에 따른 문제점과 영향이 적절히 검토되었는지 확인해야 합니다.
- 모든 임직원은 보다 올바른 판단을 내리기 위해 본 행동규범 가이드라인과 더불어 사내 인트라넷에 게시된 '임직원 가이드라인' 및 세부 정책을 참고해야 합니다.

5 위반 신고

- 삼성전자는 전화, 팩스 및 윤리경영 홈페이지 등을 통해 국내외에서 윤리경영 위반사례 접수창구를 운영하고 있습니다. 윤리경영 웹사이트는 영어, 일어, 중국어, 스페인어 등 14개 언어로 67개국 사이트에서 제공하고 있으며, 다양한 경로로 접수된 제보는 유형별로 분류하여 처리하고 있습니다.
- 모든 임직원은 행동규범 가이드라인 위반 행위, 혹은 위반 가능성이 있는 행위를 인지했을 시에는 즉시 해당 내용을 윤리경영 홈페이지의 부정제보 경로, 감사팀 이메일(audit.sec@samsung.com), 준법 업무지원 시스템 내의 제보 경로, 준법지원팀 컴플라이언스그룹 이메일(cp.

wb.sec@samsung.com) 등을 통해 직접 신고할 수 있습니다. 또한 불법적이거나 비윤리적 상황 및 직장 내 금지된 행동으로 인해 피해를 입었다고 판단된다면 즉시 해당 문제를 보고하기를 권장합니다.

- 삼성전자는 임직원이 보복에 대한 두려움 없이 문제를 제기할 수 있도록 위반을 신고한 제보자의 익명성을 보장하고, 제보자에게 불이익을 주는 어떠한 행위도 금지합니다.
- 삼성전자는 거래업체 등 외부 이해관계자와 관련된 위반 행위를 제보하여 회사의 손실을 방지한 공로가 인정되는 임직원에게 적절한 포상을 제공하기 위해 신고자 보상제도를 운영하고 있습니다.
- 삼성전자는 아동공 고용 등 협력사 내부에서 발생하기 쉬운 각종 인권 침해 사례를 예방하기 위해 모든 협력사 사업장에 인권보호신고를 위한 핫라인(Hot-line)을 운영하고 있으며, 협력사 현장 내 근로자가 쉽게 식별할 수 있는 주요 장소에 핫라인 이메일과 전화번호가 담긴 포스터를 게시하고 있습니다.

2. 근로환경



6. 건전한 근무환경

- 삼성전자는 '임금 및 복리후생 정책'에 따라 각 국가별로 명시된 최저임금 보장, 초과근로수당 지급, 사회보험 가입, 휴식/휴가 제공 의무 등을 준수합니다.
- 글로벌 표준 성과 평가제도를 도입하여 모든 임직원을 능력과 성과에 따라 공정하게 대우함으로써 우수한 인재들이 전문가로 성장할 수 있는 기회를 제공합니다.
- 상사는 부하직원에게 회사의 규정 및 프로세스에 위반되거나 업무와 무관한 작업을 수행하도록 부당한 지시를 하지 않으며, 정신적, 육체적 강요에 의해 비자발적으로 업무에 임하게 해서는 안됩니다.
- 삼성전자는 임직원의 정신적, 육체적 건강을 보장하는 적절한 근무환경을 조성하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 이를 위해 성희롱, 성적 학대, 체벌, 정신적·신체적 강압, 욕설 등 불쾌하거나 부적절한 근무환경을 조성하는 어떠한 행위와 언동도 금지합니다.
- 삼성전자는 다양한 임직원 복지 제도와 프로그램 확대를 통해 임직원의 삶의 질을 향상하도록 노력하고 있습니다. 또한, 근무공간을 개선하여 장애인 임직원들이 회사에서 불편 없이 생활할 수 있도록 노력하고 있습니다.

7. 임직원 고충처리

- 삼성전자는 최상의 작업 환경을 조성하고 임직원들과 소통하기 위해 노력하고 있습니다. 모든 사업장에 온라인/오프라인 커뮤니티를 운영하고 임직원의 의견을 상시 청취하고 있으며, 모든 임직원은 업무 중 불편사항을 느낄 경우 사업장별 고충처리 채널을 통해 해당 문제를 제기할 수 있습니다. 또한, 삼성전자의 경영진은 개방적 소통 문화를 원칙으로 임직원의 고충을 청취하고 있으며, 모든 의사전달 창구를 통해 접수된 정보는 제보자의 익명을 보장합니다.

8. 인권 존중

- 삼성전자는 인권과 관련된 다양한 국제기구의 협약 및 권고 사항을 이해하고 보조를 같이합니다. 또한, 임직원과 협력사 임직원의 인권 보호를 위해 고민하고 최선을 다해 노력하며, 신의를 바탕으로 성실하고 상호 협조적인 공존공영의 노사관계를 유지하고 발전시키기 위해 노력합니다.
- 삼성전자는 각 국가의 법률 및 관습을 존중하고 사업 활동을 통해 일어날 수 있는 인권 침해 방지를 위해 노력합니다. 또한, 문제 발생 시 신속한 조사 분석을 통해 인권에 미치는 모든 부정적인 영향을 완화하도록 노력합니다.
- 삼성전자는 '협력사 행동규범'에 따라 아동공 고용에 대한 무관용 원칙을 견지하고 있으며, 협력사가 이를 위반하는 경우 해당 협력사와의 거래를 중단합니다. 신규 인력 채용 시 연령 검증, 신분증 검사, 본인 확인 등의 절차를 준수하며, 미성년자(법정 최소 고용연령 이상~18세 미만) 고용 시 야간 작업 금지, 유해 작업 금지 등 현지 법규를 준수합니다.
- 삼성전자는 인신구속, 인신매매 등 모든 형태의 강제근로를 금지하며, 정부가 발행한 신분증 원본을 보관하지 않습니다.
- 삼성전자는 업무특성 및 국가별 관련법규를 준수하여 임직원의 근무시간을 정하되 상호 동의 없이 연장근무를 강요하지 않습니다.
- 삼성전자는 모든 근로자가 이해할 수 있는 언어로 근로조건을 문서화한 후 전달하며, 국제기준 및 국가별 법규를 고려하여 임직원의 고용 및 임금 조건을 정당하게 결정합니다.

9. 다양성 존중

- 삼성전자는 다양한 인재를 확보, 유지할 수 있는 근무환경을 조성하기 위해 '차별금지 지침'에 따라 모든 임직원과 지원자에게 동등한 기회를

제공합니다. 업무, 승진, 보상 및 징계를 비롯한 인사관행에서 성별, 피부색, 인종, 민족, 국적, 종교, 나이, 결혼 여부, 성적 지향, 성 정체성/성적 발현, 사회적 신분, 장애, 임신, 군 복무 여부, 정치적 성향 등을 이유로 직원이나 지원자를 차별하지 않습니다.

3. 보건 및 안전



10 보건 및 안전

- 삼성전자는 임직원의 안전, 건강, 보안을 강화하기 위해 관련된 국제기준, 관계 법령 및 '환경안전 방침' 등을 준수하며 근무장소의 청결 및 안전수칙 준수를 생활화하고 있습니다.
- 삼성전자는 '작업환경관리 지침'에 따라 근로자가 잠재적 위험요인(감전, 화재, 추락 등)에 노출되지 않도록 안전한 작업장 설계, 작업 수행 절차 수립, 개인 보호장비 제공, 지속적인 안전교육 등을 실시합니다. 또한, '비상사태 준비 및 대응 지침'에 따라 화재, 악천후, 화학물질 누출 등 발생할 수 있는 비상사태와 사고에 대해서도 사전에 파악하고 평가하며 대응할 수 있는 절차를 수립해 관리하고 있습니다.
- 삼성전자는 '화학물질 관리 지침'에 따라 작업 시 사용되는 각종 유해화학물질 노출 정도를 파악하고 통제합니다.
- 삼성전자는 사업장 설비 노후화로 인해 발생할 수 있는 위험요인을 제거하기 위하여 설비 수명 예측 프로그램을 운영하고, 안전규정 준수 및 사업장 안전문화 정착을 위한 정기 안전교육을 실시합니다.

4. 고객과 품질 관리



11 마케팅 및 판매

- 모든 임직원은 삼성전자의 '표시광고 행동강령'을 기준으로 회사 브랜드와 상표를 보호해야 하며 브랜드와 상표는 적절한 승인을 받은 경우에만 활용할 수 있습니다..
- 삼성전자는 제품 및 서비스 관련 허위·과장 광고를 금지하고 있습니다. 담당 임직원은 제품 및 서비스의 표시, 광고에 있어 성분·품질·성능규격 등을 정확히 기재하고, 언제나 실증할 수 있는 내용만을 기재해야 합니다.
- 광고, 마케팅, 판매자로 또는 프레젠테이션에서도 고객의 오해를 유발할 수 있는 제품의 품질, 성능에 대한 과장 광고 또는 구매 강요 행위를 하지 않으며, 고객이 합리적으로 제품을 선택할 수 있는 권리를 존중해야 합니다. 또한, 경쟁사 또는 경쟁사의 제품 및 서비스에 대해 허위/불법적 주장을 하는 것은 금지되어 있습니다.

12 제품 품질 관리

- 삼성전자는 '고객의 가치와 행복을 위한 초일류 품질 추구'를 품질 비전으로 수립하여 전 임직원이 품질 관리의 중요성을 최우선으로 생각하며 제품을 생산하고 있습니다.
- 모든 임직원은 고객의 니즈, 라이프스타일, 행동 변화에 대해 깊이 이해하고, 고객 및 파트너의 요구와 제안을 최대한 수용하여 제품설계, 유통, 서비스 등의 개선에 우선적으로 반영하도록 권장합니다.

5. 녹색 경영



13 환경 안전 방침

- 삼성전자는 글로벌 기업으로서 국내뿐만 아니라 해외 사업장, 협력사, 지역사회에 이르기까지 환경보전을 위한 활동을 전개하며 회사와 밀접한 연관을 갖는 환경 이슈에 대해 '환경안전방침'을 수립해 준수하고 있습니다.

14 친환경 제품 및 기술

- 삼성전자는 제품의 원료 구매, 개발, 생산, 유통, 사용 및 폐기의 전 과정에 걸쳐 환경영향을 최소화하기 위해 '제품 전과정 책임주의' 원칙에 입각해 친환경 제품을 개발하고 있습니다. 전 과정의 각 단계에서 에너지 사용량, 유해물질 함유량 등 환경영향을 분석하여 국내외 제품환경 규제에 대응하고, 탄소성적표지 및 환경성적표지 등 다양한 친환경 제품 인증을 획득하고 있습니다.
- 삼성전자는 제품의 기획, 디자인, 개발 단계부터 친환경성을 평가하는 '에코디자인 프로세스' 및 '친환경제품 등급제'를 통해 제품의 에너지 효율 및 재활용성을 개선하고 유해물질을 저감하기 위해 노력해야 합니다.

6. IT 접근성



15 IT 접근성 향상

- 삼성전자는 사회계층 구분 없이 모든 사람들이 동등한 첨단 기술 혜택을 누릴 수 있도록 IT기기와 기술의 접근성 향상에 대해 연구하고 제품/서비스를 개발하고 있습니다.
- 장애인의 제품 및 서비스 접근성 향상을 위해 장애인의 특성 및 장애 유형별로 IT제품 사용 시 문제점을 분석하고, 직관적인 사용 방법 개발 등 관련 기술을 확보하고자 노력하고 있습니다.

7. 기술 혁신



16 R&D 및 혁신

- 삼성전자는 빠르게 변화하는 기술 트렌드 및 사회 흐름을 파악하여 미래 사업 전략에 선제적으로 반영하기 위해 노력하고 있습니다.
- 삼성전자는 'Make It Meaningful'이라는 디자인 모토를 바탕으로 기술과의 교감을 이끄는 디자인 혁신을 통해 신제품을 개발하고, 글로벌 컨소시엄 참여, 학계와의 협력, 협력업체와의 시너지 창출, 리서치센터 운영활동 등을 통해 혁신적인 기술 개발을 위해 노력하고 있습니다.

8. 정보 보호



17 재산적 가치가 있는 정보

- 삼성전자 임직원은 재산적 가치가 있는 회사의 정보를 보호하기 위해 안전조치를 준수하고 사업을 영위하는데 필요한 경우에만 회사로부터 승인을 받아 관련 정보를 공개해야 합니다.
- 부주의로 인해 재산적 가치가 있는 정보가 유출되지 않도록 주의해야 하며, 회사와의 고용관계가 종료된 이후에도 고용 중 알게 된 회사의 정보에 대해 비밀을 유지해야 합니다.
- 부당한 방법으로 타사의 영업기밀이나 기타 기밀정보를 취득해서는 안되며, 경쟁업체의 중요한 정보를 수집하기 위한 불법적인 행위에 관여하거나 이를 조장하는 행위도 금해야 합니다.
- 모든 임직원은 고객, 사업파트너 또는 공급업체의 비밀 정보에 대하여 비밀을 유지해야 합니다.



자산적 가치가 있는 정보

- 수익 및 기타 재무자료, 사업 계획, 현재 및 장래 제품/서비스에 대한 정보, 고객 또는 소스 코드 양식의 소프트웨어, 중역과 조직변화를 포함한 인사 정보

정보 유출 주의 사례

- 회사의 재산적 가치가 있는 정보를 친구, 가족, 임직원 또는 전직 동료와 공유하지 않습니다.
- 공공장소나 소셜네트워크에서 비밀 정보를 논의해서는 안됩니다.
- 제3자가 볼 수 있는 공공장소에서 비밀 정보가 담긴 문서 또는 전자문서로 작업하는 것을 지양합니다.

18 임직원 개인정보 보호

- 삼성전자는 현직 및 퇴직 임직원의 사생활을 존중하고 개인정보를 보호합니다.
- 다음 3가지 경우 이외에는 본인의 동의가 있어야만 해당 임직원의 개인정보를 외부로 공개 할 수 있습니다.
 - 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
 - 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
 - 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제 3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우

19 타인에 대한 정보 보호

- 모든 임직원은 회사를 위한 업무를 수행하는 중에 고객, 협력사, 구직자, 온라인 사이트 방문자 및 기타 관련자의 개인정보를 취득할 수 있습니다. 이 경우 업무 수행에 반드시 필요한 경우에 한하여 삼성전자 내부의 관련 정책, 규정 및 지침에 의거하여 해당 정보를 사용할 수 있습니다. 그러나 타인의 개인정보를 정당한 권한 또는 사유 없이 변경하거나 정당한 법적 권한이 없는 자에게 공개할 수 없습니다.
- 업무 중 개인정보가 필요한 경우에는 개인정보 사항과 정보가 필요한 이유를 구체적이고 명확하게 제시하고, 관련 사항이 업무상의 목적, 관련 법령 및 회사 관련 정책에 부합하는지 확인해야 합니다.
- 온라인 플랫폼을 활용하는 삼성전자의 제품/서비스의 경우 개인정보 보호에 각별히 유의해야 합니다. 개인정보 수집 및 처리시에는 본인의 동의를 얻어야 하며 제품/서비스 사용자를 포함한 개인정보 수집 및 처리 대상자에게 개인정보 활용 여부 또는 범위에 대한 선택권을 제공해야 합니다. 해당 정보는 지정된 기간 동안만 제한적으로 보유하고 이 기간 이후에는 즉시 법에서 정한 방법에 따라 폐기해야 합니다.
- 모든 임직원은 각 국가별 개인정보보호법을 준수하고, 삼성전자 홈페이지를 통해 '글로벌 개인정보 정책'을 확인하고 준수해야 합니다.

20 정보의 취득과 사용

- 경쟁업체나 외부기관에 대한 정보를 취득할 경우 정당한 경로를 통해 '경쟁사 정보수집에 관한 가이드라인'에 기반하여 정직하고 윤리적인 방법으로 수집해야 합니다.
- 정보수집과 관련된 부적절하거나 불법적인 행위는 아래와 같습니다.
 - 도청, 감시, 해킹, 뇌물, 절도 또는 불법 침해 행위
 - 경쟁업체 직원을 통해 해당 업체의 정보를 입수하는 행위



예시

정당한 정보 수집 방법

- 시장조사기관, 언론 (신문과 산업 잡지 등), 공시된 정보 (사업보고서, 감사보고서 등)

21 정보관리

- 삼성전자는 정상적인 업무 과정의 일환으로 서면 및 전자 형식의 업무 기록과 정보 자산을 생성, 보관 및 처분합니다. 이를 위해 모든 임직원이 장기적 비즈니스 요구 사항에 부합하는 정보관리를 합법적인 틀 안에서 이행할 수 있도록 '정보관리 가이드라인'을 제공하고 있습니다.
- 모든 임직원은 정보관리 가이드라인을 기반으로 정보를 정확하고 완전하고 정직하게 기록하고 관리해야 합니다. 부정확하거나 불완전한 정보를 보고하거나, 듣는 사람에게 오해를 유발할 수 있는 잘못된 정보를 보고하는 것은 금지되어 있습니다.
- 삼성전자는 상장되어 있는 국가의 공시 규정을 준수하고 회계/재무 매뉴얼, 정책과 보고지침에 따라 주주 및 이해관계자에게 재무적 변동 등 주요 경영정보를 적시에 공개해야 합니다. 국제기준 및 해당 국가의 회계법규, 회사규정에 의거하여 모든 거래를 사실에 입각하여 정확하게 기록하고 관리하며, 정기적으로 외부 감사인으로부터 감사를 받습니다.
- 모든 임직원은 법률상의 조사 및 검사가 진행되는 경우, 법무전담 부서와 협력하여 정보 요청에 신속하게 대응하고 조사에 성실히 협조해야 합니다.

22 내부자 거래

- 삼성전자 또는 외부 기관에 대한 중요 정보를 임직원 개인의 금전적 또는 다른 사적 이익을 위하여 사용하거나 공개하는 것은 금지되어 있습니다.
- '중요 정보'란 대중에게 공개되지 않는 정보로, 합리적인 투자자가 주식이나 유가증권을 사고 팔거나 보유하는데 영향을 미칠 수 있는 정보를 의미합니다.



예시

중요정보의 예

- 수익 및 이익 배당과 같은 삼성전자의 재무성과
- 영업양수 또는 기타 사업적인 조직 변화
- 주요 신제품 또는 서비스의 발표, 연구분야에서의 중대한 진전 등

- 내부 정보의 부당한 사용은 용납되지 않으며, 이는 사업을 수행하는 모든 국가에서 동일하게 적용됩니다.
- 고객, 공급업체나 다른 회사의 유가증권에 영향을 줄 수 있는 협력, 신제품 발표 또는 구매 결정에 대해 미리 알게 된 경우, 그 정보가 실제 공개되기 전까지는 해당 회사의 유가증권 및 고객 또는 합작회사에 대한 내부정보에 근거하여 해당 회사의 유가증권을 매매하지 않습니다.

9. 자산 관리



23 지적재산권

- 삼성전자는 저작권, 상표권, 특허권, 영업비밀을 비롯하여 회사 및 타인의 지적재산권에 대한 권리와 보호를 규율하는 법률 및 규정을 준수합니다.
- 모든 임직원은 '영업비밀 가이드'에 따라 보유하고 있는 지적재산권과 영업비밀 등의 모든 자산을 보호해야 합니다.
- 모든 임직원은 업무와 관련하여 발명한 지적 재산을 회사에 공개해야 하며, 회사를 통하지 않고 직접 특허를 출원하는 경우에는 출원 전 지적 재산 담당부서의 조언과 지침을 구할 것을 권장합니다.
- 모든 임직원은 회사에 의해 제공되었거나 업무 수행을 위해 사용되는 장치에 소프트웨어를 설치하기 이전에 해당 부서 또는 관련 부서의 업무 절차와 담당자의 지시를 따라야 합니다. 또한, 삼성전자의 '불법 SW 사용 금지 가이드'를 준수해 불법 소프트웨어 사용으로 인한 고객, 임직원, 회사의 피해를 사전에 예방해야 합니다. 인터넷 사용시 바이러스 유입 또는 IT 보안 위반 등을 유발하는 사용은 금지되어 있습니다.
- 임직원이 삼성전자를 떠나게 되는 경우에는 삼성전자의 재산적 가치가 있는 정보를 담고 있는 서류나 매체를 포함한 모든 자산은 반환해야 하며, 정보의 공개 및 사용은 금지되어 있습니다. 임직원으로 재직하는 동안 그 직무에 관하여 창작한 지적 재산에 대해서는 회사를 떠난 후에도 삼성전자가 소유권을 갖습니다.

24 자산 및 시설 사용

- 삼성전자의 자산 및 시설은 사업을 수행하거나, 경영진이 승인한 목적을 위해서만 사용해야 합니다. 자산 및 시설의 절도, 손상, 무단 점유나 무단 사용, 친구나 가족 등 외부인이 회사 자산과 시설을 부적절하게 사용하는 것을 금지합니다.
- 삼성전자의 자산 및 시설은 물리적 자산, 금융 자산, 지적 자산, 인적 자산, 통신 시스템, 비품, 법인카드, 소모품 및 장비 등을 포함합니다.
- 모든 임직원은 삼성전자의 자산 및 시설을 개인 용도로 사용하지 않습니다. 단, 자산 및 시설의 개인적 사용이 불법적이지 않고, 이해 상충을 유발시키지 않고, 추가 비용이 많이 들지 않고, 업무를 수행하는 데 방해가 되지 않는다면 경영진의 승인을 받고 예외적으로 사용할 수 있습니다.

10. 공정한 경쟁



25 공정한 거래

- 모든 임직원은 각 국가별 독점금지법, 공정경쟁법 등 건전한 경쟁을 촉진하는 법률 및 규정을 준수해야 하며, 회사의 '공정거래관련 정책'에 따라 가격고정, 입찰담합, 시장의 분배 및 분할, 시장지배적 지위 남용, 구속 조건부 거래 등 불공정행위를 금해야 합니다.
- 삼성전자의 임직원뿐만 아니라 회사의 계약업자와 공급업자 또한 관련된 독점금지법 및 규범을 준수 하도록 노력해야 하며, 비윤리적이고 부당한 입찰 조작이나 부정한 행위는 무관용의 원칙에 따라 제재됩니다.

26 공정한 계약

- 삼성전자는 구매 의사 결정, 협상, 계약서 작성 및 계약 관리 과정에서 관련 법규를 준수하며, 삼성전자의 공급업체도 동일한 법률과 규정을 준수하도록 해야 합니다.
- 모든 임직원은 적절한 승인 없이는 계약이나 업무와 관련된 약속을 해서는 안되며, 사업파트너 및 협력사와의 모든 업무 관계는 삼성전자 표준계약 프로세스를 기반으로 합법적인 서면 계약서의 작성을 통해 이루어져야 합니다.
- 모든 임직원은 위임된 권한 밖에서 승인 없이 제3자와 구두나 서면으로 새로운 합의를 하거나 기존 계약서 내용을 변경해서는 안됩니다. 가격, 계약 또는 서비스 조건에 대한 수정이 필요한 경우 경영진 또는 해당 권한을 보유한 부서의 승인을 받아야 합니다.
- 개인의 이익이나 제3자의 부적절한 혜택을 위해 계약을 체결하거나 조작하는 행위는 철저히 금지되어 있습니다.
- 신원이 불확실하거나 거래관행이 투명하지 않은 개인, 거래선 및 국가와의 거래를 금지하며, 불법적인 허위/변칙 거래에 대해서는 관여하거나, 협조하지 않습니다.

27 무역 규제 준수

- 삼성전자는 국제거래 시 각 국가별 관련 법규를 준수합니다. 제품 및 서비스와 기술을 수출하기 위하여 각 국가별 법규에 따른 수출 허가 인증 관련 제도를 준수합니다.
- 국제 제재 대상 국가 및 정부와의 국제거래와 관련하여 제재대상 목록을 기반으로 고객 및 비즈니스 파트너를 선별해야 합니다. 이러한 국제거래의 모든 협력사와 파트너사에게 규정 준수 책임을 권장해야 합니다.

28 세무 정책

- 삼성전자는 사업활동을 수행하는 각 국가에서 법규를 준수하고 성실하게 세무 신고 및 납부 의무를 이행하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 각 국가의 과세당국과 정직하고 열린 관계를 유지하며, 당국의 요청이 있을 경우 관련된 사실관계 자료와 증빙을 제출합니다.
- 삼성전자는 많은 국가에서 활발한 사업활동을 펼치고 있는 기업으로서, 각 국가별 세법의 차이점을 인지하여 세무 리스크를 방지하고, 모든 거래 수행 시 관련된 법규 및 관행을 분석하여 세법의 범주 내에서 사업을 수행합니다.
- 모든 법인의 세무 담당 임직원은 삼성전자의 세무 정책에 따라 법규를 준수하며 과세당국과 투명한 관계를 유지한다는 원칙하에 업무를 수행해야 합니다.

11. 부정부패 방지



29 선물, 접대 및 뇌물

- 삼성전자는 '반부패 및 뇌물방지 정책'에 따라 각 국가별 부패방지 법규를 준수하며, 정당하고 윤리적인 방법으로 사업을 수행하고 있습니다.
- 모든 임직원은 사업상 부정한 이익을 획득하거나 부정한 이익에 대한 대가로 금품 등을 직접 또는 간접적으로 제의, 약속, 승인 또는 제공하지 않습니다. 업무와 관련하여 일체의 선물이나 접대를 받을 수 없습니다.
- 모든 임직원은 행동규범 가이드라인, 세무정책 또는 부패방지 법규의 위반 사실을 알게 되었거나 의심이 가는 경우 해당 내용을 제보할 수 있습니다.

30 정부와의 거래

- 삼성전자는 각 국가의 대 정부 활동 관련 법률을 준수하며 공무원에게 부적절한 영향력 행사를 금하는 법을 포함하여 관련 법과 규정을 준수합니다.
- 삼성전자 임직원은 정부 및 공공기관 등 공공 발주기관에서 추진하는 사업의 계약을 수주하기 위해 경쟁하는 과정에서 투명하고 정직하고 정확하게 행동해야 합니다.
- 정부 및 공공기관과 거래할 경우에는 삼성전자 공정거래 정책을 엄격히 따라야 하며, 내부 정책 또는 해당 정부의 관련 법령이나 규정을 위반하거나 위반할 가능성이 있는 경우 즉시 경영진과 준법지원팀 의사전달 창구를 통해 보고해야 합니다.

31 정치적 활동

- 삼성전자는 개인의 정치 활동에 대한 참정권과 정치적 의사표현을 존중합니다. 정치적 활동 참여 결정은 임직원의 개인적이고 자발적인 것이며, 업무시간 외의 개인적인 시간을 사용하여 수행해야 합니다.
- 공무원을 포함한 정부 관계자를 방문하는 것은 삼성전자의 제품 및 공공정책에 대한 삼성전자의 견해를 나누는 데에 목적이 있는 것으로 보아 장려될 수 있습니다. 그러나, 법률전담 부서가 승인하지 않는 경우에는 선거에 출마하는 공무원을 포함한 정부 관계자를 선거 60일 전부터 방문하지 않아야 합니다.

12. 이해상충 방지



32 공과 사의 구분

- 모든 임직원은 개인과 회사의 이해가 충돌할 수 있는 경우, 이해관계 상충 상황을 보고해야 하며 필요하다고 판단될 때는 관리자 또는 인사팀에 자문을 구해야 합니다.
- 모든 임직원은 재직 중 삼성전자를 위한 업무에 지장을 주는 외부겸직, 겸업, 부업 등은 지양하되, 사전 허가를 받은 경우는 예외로 합니다. 부업을 할 경우 반드시 이를 회사에 알리고 서면 허락을 받아야 합니다. 또한 재직 중 삼성전자와 이해관계가 있는 조직의 임직원으로 활동하지 않습니다.

33 공개발표 및 소셜미디어 사용

- 강연 및 인터뷰 등 회사 정보의 공개가 필요한 경우, 반드시 관련부서의 승인을 얻어야 합니다.
- 공개발표나 소셜미디어를 통해 의견을 말할 때는 직원 개인의 의견임을 밝히고, 삼성전자 또는 임직원 전체의 의견으로 오인되지 않도록 주의해야 합니다.
- '임직원 소셜미디어 이용 가이드'에 따라 SNS, 블로그 등 소셜미디어를 사용할 경우에는 회사의 비밀정보가 유출되지 않게 주의해야 합니다.

13. 공급망 관리



34 협력사 관리

- 삼성전자는 모든 협력사가 '삼성전자 협력사 행동규범'에 명시된 기준을 준수하고 관련 현지 법률 및 국제 표준에 맞춰 운영할 수 있도록 지원하고 있습니다.
- 삼성전자는 협력사 준법경영 진단을 위해 환경, 인권 등 CSR 측면을 포함하여 협력사에 대한 종합평가를 실시합니다.
- 삼성전자는 협력사들의 자가평가(Self-Check Sheet)를 지원하고 삼성전자 전문가를 통한 현장진단 및 외부 전문가의 객관적인 진단을 통해 지속가능한 공급망을 관리하고 있습니다.
- 삼성전자는 중대 항목을 위반한 협력사에 대해 개선과제를 함께 도출하고, 개선방안과 재발방지 대책 수립을 지원합니다. 또한, 신규 협력사 등록 시에도 준법경영에 대한 평가를 시행해 기준을 충족하는 경우에만 해당 협력회사와 거래합니다.
- 삼성전자 임직원은 특정 협력사에 특혜를 위한 영향력을 행사하지 않습니다.

35 상생경영

- 삼성전자는 합법적인 협력사 지원을 통해 공동의 경쟁력 강화와 발전을 추구합니다. 이를 위해 회사는 상생경영 실천 방안을 수립하고 건전한 상생협력 생태계를 구축하여, 궁극적으로 삼성전자와 이해관계자와의 공유가치를 창출하고자 노력합니다.

36 책임 있는 구매

- 삼성전자는 공급망 내 유해화학물질 관리를 통해 제품에 사용되는 화학물질을 엄격하게 관리합니다. 사용이 제한되는 법정 규제물질과 자발적 제한물질을 '제품환경 관리물질 운영규칙'에 의해 관리하고 있으며, 제품에 관리대상물질이 포함 되는 것을 근본적으로 방지하기 위해 모든 생산 현장에서 사용되는 부품과 완제품에 대해 대상물질 함유 여부를 엄격하게 검사·관리하고 있습니다.
- 삼성전자는 DR콩고 및 그 인접국가의 광물채굴 과정에서 발생하는 인권침해, 환경오염 등을 매우 심각한 윤리적 문제로 이해하고 있습니다. 이에 따라 삼성전자는 분쟁광물의 사용을 강력히 금지하기 위해 노력하고, 이를 위한 제반 활동을 충실히 수행합니다.

14. 지역사회 공헌



37 사회공헌

- 모든 임직원은 지역사회의 일원으로서 책임과 의무를 다할 수 있도록 노력해야 합니다.
- 삼성전자는 지역사회 발전을 위해 현지 맞춤형 교육 프로그램을 지속적으로 개발·운영하고 있으며, 회사의 기술, 서비스, 전문인력을 통해 지역주민들이 더 나은 미래를 만드는데 필요한 역량과 직업 교육을 제공하고 있습니다. 또한, 임직원의 자원봉사, 재난구호 등 사회봉사활동 참여를 장려합니다.

38 진출국 지역사회 기여

- 삼성전자는 진출국 지역의 경제적·사회적 발전에 기여하면서도, 환경적 영향을 최소화하는 지속가능한 발전을 추구합니다. 또한, 지역의 법규, 문화와 가치관을 존중하며 지역주민의 삶의 질 향상을 위해 노력하고 있습니다.
- 삼성전자는 기업활동을 통해 진출국의 현지 고용기회를 창출하고 임직원의 훈련 기회를 활성화함으로써 해당 국가의 인적자원 개발에 기여합니다.

APPENDICES

외부 검증인의 검증보고서

GRI 대조표

외부검증인의 검증보고서

KPMG 삼정회계법인은 삼성전자의 2014년 12월 31일 기준 '삼성전자 2015 지속가능경영보고서' (이하 '보고서')에 대해 검증을 수행하도록 요청 받았습니다.

목적 및 범위

본 검증은 삼성전자의 보고서가 중요성 관점에서 GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4)에 따라 공정하고 적정하게 표시되었는지 여부에 대한 제한적 검증을 제공하기 위해 계획되었습니다. 본 검증인은 삼성전자의 목표나 기대치의 실현가능성에 대해 검증을 제공하지 않습니다.

본 검증인은 KPMG Sustainability Assurance Manual(KSAM)TM에 따라 비재무 정보의 신뢰성을 검토하였으며, 보고서에 수록된 재무정보가 삼성전자의 감사 받은 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인했습니다. 삼성전자의 경영성과 및 재무 상태에 대한 완전한 이해를 위해서 회사가 2015년 2월 24일자로 외부감사인의 감사를 받은 재무제표를 참조하시기 바랍니다.

책임사항

삼성전자는 '보고서 작성 기준 및 보고 원칙'에 명시한 바와 같이 GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4)에 준한 보고서 모든 내용에 대한 책임이 있습니다. 경영진은 삼성전자의 지속가능경영에 대한 성과 목표와 보고된 성과 정보에 부합하는 관리 및 내부 통제체계를 확립하고 유지할 책임이 있습니다.

본 검증인은 제한적 검증을 수행하고 검증 결과를 바탕으로 결론을 제시해야 할 책임이 있습니다.

독립성

본 검증인은 IFAC(International Federation of Accountants)의 윤리현장을 준수하며, 보고서 작성 업무를 포함한 독립적인 검증 활동과 의견 표명에 영향을 줄 수 있는 여타 업무 수행을 금지하고 있습니다. KPMG는 독립성 문제 발생 예방 및 윤리현장 준수 모니터링에 관한 적절한 시스템과 프로세스를 보유하고 있습니다.

검증기준

검증활동은 IAASB가 발행한 ISAE3000 Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information과 AA1000AS를 바탕으로 실시되었습니다. 본 기준은 검증인의 독립성 요건과 관련 윤리적 요건을 포함하며, 보고서가 올바르게 작성되도록 제한적 검증을 계획, 수행할 요건 또한 포함합니다.

제한사항

제한적 검증은 합리적 검증범위와 차이가 있으며, 본 검증인이 합리적 검증을 통해서도 확인할 수 있을 모든 중요 사항을 인지하지 못 할 수도 있습니다. 따라서, 본 검증인은 합리적 검증 결론을 내리지 않습니다.

본 검증인의 검증 보고서는 전적으로 계약에 따라 삼성전자를 위해 발간된 것입니다. 본 검증인은 검증 결과와 검증 보고를 통해 내린 결론에 대하여 삼성전자 외의 인원에 대한 책임을 지지 않습니다.

주요 검증절차

지속가능경영 보고서에 대한 제한적 검증은 보고서 내 정보를 준비할 책임이 있는 업무 담당자 위주의 질문, 적합한 분석 및 기타 증거 수집 절차의 활용을 포함합니다. 절차에는 아래 사항이 포함되었습니다.

- 보고서에 수록된 재무정보가 삼성전자의 감사 받은 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인
- 삼성전자 주요 이해관계자의 중요 이슈 선정 절차에 관한 문의
- 전사 또는 사업 수준에서의 보고서 자료 제공 책임이 있는 실무담당자와 인터뷰 실시
- 삼성전자 수원사업장, 서초사옥 현장 방문
- 보고서 내용을 읽고 삼성전자의 지속가능경영 성과에 대한 본 검증인의 전반적 지식 및 경험과 일치 여부 판단

검증의견

· 이해관계자 포괄성(Stakeholder Inclusiveness)

- 삼성전자는 주요 이해관계자인 고객, 협력사, 정부, 주주/투자자, 임직원, 지역사회, 언론, NGO와의 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다.
- 본 검증인은 보고서 작성 프로세스 검토를 통해 이해관계자 참여과정에서 배제된 주요 이해관계자 그룹을 발견하지 못했습니다.

· 지속가능성 배경(Sustainability Context)

- 삼성전자는 CSR 이슈에 대한 정확한 현황과 개선사항을 경영진의 의사 결정 및 관련 부서들의 경영계획에 반영하는 프로세스를 정립하여 연속성을 확보하였습니다.
- 본 검증인은 삼성전자가 기업경영과 지속가능성의 맥락을 적절히 이해하여 보고 내용을 구성한 것으로 확인하였습니다.

· 중요성(Materiality)

- 삼성전자는 보고서 작성 시 핵심보고 내용을 결정하는 중요성 평가 프로세스를 적용하고 있습니다.
- 본 검증인은 보고서에서 누락된 중요한 지속가능경영 성과를 발견하지 못했습니다.

· 완전성(Completeness)

- 삼성전자는 보고서 작성 시 보고범위, 경계, 시간적 기준을 적용하고 있습니다.
- 본 검증인은 본 보고서가 상기 기준 측면에서 이해관계자가 삼성전자의 지속가능경영 성과를 평가하기에 적절한 것으로 확인하였습니다.

상기 내용과 같이 수행한 결과, 본 검증인은 '삼성전자 지속가능경영보고서 2015'가 보고내용 결정 원칙 적용 측면에서 부적정하게 기술되었다고 보이지 않습니다.

권고사항

다음은 본 검증인의 결론에는 영향을 미치지 아니하나, 향후 삼성전자의 발전된 Sustainability Report 발간을 위해 중요하다고 판단되는 사항입니다.

- 삼성전자는 기업의 지속가능한 성장에 영향을 주는 주요 영향요소, 리스크와 기회를 분석하여 공개하고 있으나, 기업 경쟁력을 해치지 않는 범위에서 관련된 관리, 대응 전략 및 방향성 공개를 확대할 것을 권고합니다. 이는 이해관계자들로 하여금 삼성전자의 지속가능한 성장에 대한 신뢰성을 증대시킬 수 있습니다.
- 삼성전자는 지속가능경영 주요 활동에 대해 정량적 목표의 설정과 관련 성과에 대한 지속적인 모니터링을 확대할 것을 권고합니다. 이를 통해 삼성전자가 주요 지속가능경영 이슈를 체계적이고 효과적으로 관리하고 있음을 보다 투명하게 이해관계자들에게 전달할 수 있습니다.

본 검증인은 삼성전자의 보고서 발간 담당부서와 보고 프로세스 및 보고서 관련 관찰 사항에 대해서도 논의하였습니다. 삼성전자는 이에 대한 본 검증인의 의견을 잘 수용하였습니다.



2015년 6월

KPMG 삼성회계법인 대표이사 김 교 태

Kyo Tai Kim

GRI G4 Core 일반표준공시

No.	지표명	보고 수준	외부 검증	반영현황	페이지
전략 및 분석					
G4-1	최고 의사결정권자가 지속가능성과 조직과의 관계, 조직의 지속가능성을 위한 전략에 대해 밝힌 성명서	●	√	대표이사 인사말	5
조직 프로필					
G4-3	조직 명칭	●	√	회사 소개	7-9
G4-4	주력 브랜드, 제품 및 서비스	●	√	사업부문별 주요 제품	8-9
G4-5	본사 위치	●	√	회사 소개	7-9
G4-6	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	●	√	글로벌 네트워크	12
G4-7	조직 소유 형태와 법적 형태	○	√	사업보고서에서 공개	-
G4-8	시장 영역 (지리적 분할, 서비스 분야, 고객유형 및 수혜자 등 포함)	●	√	회사 소개, 글로벌 네트워크	7-9, 12
G4-9	조직의 규모 (직원수, 사업장 수, 순매출액/순수익, 총 자본, 제품 및 서비스 규모)	●	√	경영 현황, 글로벌 네트워크	10-11, 12
G4-10	인력 현황 (고용계약, 성별, 고용유형, 지역별 등)	●	√	2.인재경영	34-45
G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	●	√	3.근로환경	46-58
G4-12	조직의 공급망	●	√	4.사업생태계	64-79
G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망 관련 중요한 변화	●	√	회사 소개, 글로벌 네트워크	7-9, 12
G4-14	조직의 사전예방 접근법 및 원칙	●	√	7.녹색경영, 8.친환경 제품, 9.녹색 사업장	110, 120, 127
G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록	●	√	1.정도경영, 3.근로환경, 4.사업생태계	32, 49, 57, 72-73
G4-16	산업 협회 등 국가별, 국제적 정책기구 멤버십 현황	●	√	1.정도경영, 3.근로환경, 4.사업생태계	32, 49, 57, 72-73
파악된 중대측면과 경계					
G4-17	조직의 연결재무제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록	○	√	사업보고서 참조	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/investor_relations/financial_information/financial_statement.html
G4-18	보고 내용 및 측면경계의 결정 과정, 결정 과정에 보고원칙 적용 방법	●	√	중요 이슈 분석	18-19
G4-19	보고 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중대측면의 목록	●	√	중요 이슈 분석	18-19
G4-20	각 중요측면 별 조직 내 측면경계에 대한 설명	●	√	중요 이슈 분석	18-19
G4-21	각 중요측면 별 조직 외 측면경계에 대한 설명	●	√	중요 이슈 분석	18-19
G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보의 수정이 미치는 영향과 그 사유	●	√	사유 제시	각 해당 부문
G4-23	이전 보고기간 이후 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화	●	√	중요 이슈 분석	18-19
이해관계자 참여					
G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단의 목록	●	√	이해관계자 소통	20-22
G4-25	조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	●	√	이해관계자 소통	20-22
G4-26	조직의 이해관계자 참여 방식 (유형별, 집단별 참여 빈도)	●	√	이해관계자 소통	20-22
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제 및 관심사와 조직의 대응 방법 (보고를 통한 방식 포함) (관심사를 제기한 이해관계자 집단 포함)	●	√	이해관계자 소통	20-22
보고서 프로필					
G4-28	제공한 정보의 보고기간(회계연도 또는 연년)	●	√	보고서 작성 개요	2-3
G4-29	최근에 보고서를 작성한 경우 그 보고일자	○	√	삼성전자 홈페이지에서 연도 별 보고서 확인 가능	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/sustainability/sustainabilityreports/
G4-30	보고주기(매년, 격년 등)	○	√	삼성전자 홈페이지에서 연도 별 보고서 확인 가능	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/sustainability/sustainabilityreports/
G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 연락처	●	√	보고서 작성 개요	2-3
G4-32	GRI G4 선택 옵션, GRI 인덱스, 제3자 검증보고서	●	√	외부검증인의 검증보고서, GRI G4 Core 일반표준공시	152-153, 154-159

No.	지표명	보고 수준	외부 검증	반영현황	페이지
G4-33	외부 검증 관련 정책 및 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관과의 관계, 보고서 신뢰성 확보를 위한 최고 의사결정기구 및 경영진의 역할	●	√	외부검증인의 검증보고서	152-153
거버넌스					
G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조, 경제, 환경, 사회적 주제의 의사결정 책임이 있는 위원회	●	√	기업지배구조	13-15
윤리성 및 청렴성					
G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범	●	√	경영철학, 1.정도경영	6, 28-33

GRI G4 Core 특정 표준 공시

No.	지표명	보고 수준	외부 검증	반영현황	페이지
경제					
경제성과					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	경영 현황	10-11
G4-EC1	직접적인 경제가치 발생과 분배	●	√	경영 현황, 경제적 가치의 분배	10-11, 21
G4-EC2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	●	√	7.녹색경영_기후변화 대응	115-116
G4-EC3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	○	√	경제적 가치의 분배	21
G4-EC4	정부의 재정지원	○	√	-	-
시장지위					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	2.인재경영	142
G4-EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임임금 비율	○	√	행동규범 가이드라인_6)건강한 근무환경	142
G4-EC6	주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진의 비율	○	√	2.인재경영	45
간접 경제효과					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	4.사업생태계, 5.나눔경영, 6.지속가능 혁신	64, 80, 91
G4-EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	●	√	4.사업생태계, 5.나눔경영, 6.지속가능 혁신	64, 80, 91
G4-EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	●	√	4.사업생태계, 5.나눔경영, 6.지속가능 혁신	64, 80, 91
조달관행					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	4.사업생태계	65-68
G4-EC9	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	●	√	경제적 가치의 분배, 4.사업생태계	21
환경					
원재료					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	8.친환경 제품	120-123
G4-EN1	사용 원재료의 중량이나 부피	●	√	8.친환경 제품	120-123
G4-EN2	재생투입 원재료 사용 비율	●	√	8.친환경 제품	120-123
에너지					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	7.녹색경영, 8.친환경 제품, 9.녹색사업장	110, 120, 127
G4-EN3	조직 내 에너지 소비	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
G4-EN4	조직 밖에서의 에너지 소비	○	√	온실가스 배출량으로 공개	-
G4-EN5	에너지 집약도	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
G4-EN6	에너지 소비 감축	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
G4-EN7	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	●	√	8.친환경 제품_에너지 고효율 제품 개발	123

No.	지표명	보고 수준 외부 검증 반영현황			페이지
용수					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	9.녹색사업장_수자원 관리	135
G4-EN8	수원별 총 취수량	●	√	9.녹색사업장_수자원 관리	135
G4-EN9	취수에 의해 중요한 영향을 받는 수원	●	√	9.녹색사업장_수자원 관리	135
G4-EN10	재생 및 재사용 용수의 비율과 총량	●	√	9.녹색사업장_수자원 관리	135
생물다양성					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	9.녹색사업장_생물다양성 보존	138
G4-EN11	생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리되는 사업장	○	√	N/A	-
G4-EN12	생태계 보호지역/주변지역에서의 사업활동으로 인한 영향	○	√	N/A	-
G4-EN13	서식지 보호 또는 복구	○	√	N/A	-
G4-EN14	사업장에 의해 영향을 받는 지역에 서식지를 둔 세계자연보호연맹(IUCN)의 멸종위기 종의 수 및 국가 보존 종의 수 (멸종 위기 단계별로)	○	√	N/A	-
배출					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	9.녹색사업장	127
G4-EN15	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
G4-EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
G4-EN17	기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 3)	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
G4-EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
G4-EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
G4-EN20	오존파괴물질 배출(ODS)	●	√	9.녹색사업장_오염물질 관리	137-138
G4-EN21	NOx, SOx, 및 기타 중요한 대기 배출물	●	√	9.녹색사업장_오염물질 관리	137-138
폐수 및 폐기물					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	9.녹색사업장	127
G4-EN22	수질 및 도축지별 총 방류량	●	√	9.녹색사업장_수자원 관리	135
G4-EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	●	√	9.녹색사업장_폐기물 관리	136
G4-EN24	중요한 유해물질 유출 건수 및 유출량	○	√	보고기간 동안 유해물질 유출 없음	-
G4-EN25	바젤협약 부속서에 규정된 유해 폐기물 중 운송/수입/수출 또는 처리된 폐기물의 중량, 국제적으로 출하되는 유해 폐기물의 비율	●	√	9.녹색사업장_폐기물 관리	136
G4-EN26	조각의 폐수 배출로 인해 중요한 영향을 받는 수역과 관련 서식지의 성격, 규모, 보호상태, 생물다양성 가치	①	√	9.녹색사업장_수자원 관리	135
제품 및 서비스					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	8.친환경 제품	120
G4-EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	●	√	8.친환경 제품	122-126
G4-EN28	범주별, 판매된 제품 및 그 포장재 중 재생된 것의 비율	●	√	8.친환경 제품_친환경 포장재	122
컴플라이언스					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	○	√	보고기간 동안 위반 사례 없음	-
G4-EN29	환경법 및 규정 위반으로 부과된 중요한 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	○	√	보고기간 동안 위반 사례 없음	-
운송					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
G4-EN30	사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	●	√	9.녹색사업장_온실가스 감축 및 에너지 관리	132-134
종합					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	7.녹색경영	110-113
G4-EN31	유형별 환경보호를 위한 총 지출과 투자	●	√	7.녹색경영_친환경 투자 및 운영 비용 관리	113

No.	지표명	보고 수준	외부 검증	반영현황	페이지
공급업체 환경평가					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경	51-52
G4-EN32	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	√	3.근로환경	53-54
G4-EN33	공급망 내 실제적 또는 잠재적인 중대한 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	●	√	3.근로환경	54-57
환경고충처리제도					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	9.녹색사업장	130
G4-EN34	공식 고충처리제도를 통해 제기, 처리, 해결된 환경영향 관련 고충 건수	○	√	N/A	-
사회					
노동관행 및 양질의 일자리					
고용					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	2.인재경영	44-45
G4-LA1	신규 채용 근로자 및 이직 근로자 인원수, 비율 (연령별, 성별, 지역별)	●	√	2.인재경영_인력 현황	44-45
G4-LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	●	√	2.인재경영_임직원 복리후생	40
G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 회사 복귀 및 근속 비율	①	√	2.인재경영_다양성 추구	42-44
노사관계					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경	49-50
G4-LA4	경영상 변동에 관한 최소 통지기간 (단체협약 상의 명시여부 포함)	○	√	-	-
산업안전보건					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	9.녹색사업장_안전사고 관리	129-131
G4-LA5	산업안전보건 프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율	○	√	-	-
G4-LA6	지역별, 성별에 따른 부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	①	√	9.녹색사업장_임직원 재해 관리	129
G4-LA7	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	○	√	-	-
G4-LA8	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	○	√	-	-
훈련 및 교육					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	2.인재경영	34
G4-LA9	성별, 근로자 범주별 근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	①	√	2.인재경영_인재양성 프로세스	36-38
G4-LA10	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	①	√	2.인재경영	36-38
G4-LA11	성별, 근로자 범주별 업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율	①	√	2.인재경영	36-38
다양성과 기회 균등					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	2.인재경영_다양성 추구	42-44
G4-LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황 (성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	●	√	2.인재경영_다양성 추구	42-44
남녀 동등 보수					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	행동규범 가이드라인_9)다양성 존중	143
G4-LA13	근로자 범주별, 주요 사업장별, 남성 대비 여성의 기본급료 및 보수 비율	①	√	행동규범 가이드라인_9)다양성 존중	143
공급업체 노동관행 평가					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경	53-54
G4-LA14	노동환경 기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	√	3.근로환경	53-54
G4-LA15	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 노동관행에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	●	√	3.근로환경_협력사 준법경영 관리	54-57
노동관행 고충처리제도					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경	49-50
G4-LA16	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	●	√	3.근로환경_노동인권 개선 활동	49-50

No.	지표명	보고 수준	외부 검증	반영현황	페이지
인권					
인권 투자					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	4.사업생태계	66
G4-HR1	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약의 수와 비율	①	√	4.사업생태계_협력사 계약 관리	66
G4-HR2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 근로자 훈련 시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율	●	√	3.근로환경_공급망 근로환경 개선 교육 프로그램	58
차별금지					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	행동규범 가이드라인_9)다양성 존중	143
G4-HR3	차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치	○	√	-	-
결사 및 단체교섭의 자유					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경, 행동규범 가이드라인_8)인권 존중	49, 143
G4-HR4	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해될 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체와 결사 및 단체교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	●	√	3.근로환경	49
아동노동					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경, 행동규범 가이드라인_8)인권 존중	57, 143
G4-HR5	아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	●	√	3.근로환경	54-55
강제노동					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경, 행동규범 가이드라인_8)인권 존중	47, 143
G4-HR6	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지하기 위해 취한 조치	●	√	3.근로환경	54-55
보안 관행					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	행동규범 가이드라인_8)인권 존중	143
G4-HR7	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원의 비율	○	√	-	-
원주민 권리					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	○	√	-	-
G4-HR8	원주민 권리 침해 사건의 수와 이에 대한 조치	○	√	보고기간 동안 원주민 권리 침해 사건 없음	-
평가					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	1.정도경영	32
G4-HR9	인권검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율	①	√	1.정도경영_법률적 환경변화 대응	32
공급업체 인권 평가					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경	53-54
G4-HR10	인권기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	√	3.근로환경	53-54
G4-HR11	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 인권에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	●	√	3.근로환경	54-57
인권 고충처리제도					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경	49-50
G4-HR12	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권고충 건수	●	√	3.근로환경_노동인권 개선 활동	49-50
사회					
지역사회					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	5.나눔경영	80
G4-S01	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	●	√	5.나눔경영	82, 86
G4-S02	실질적이거나 잠재적으로 지역사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 것으로 파악된 사업장 없음	○	√	보고기간 동안 부정적 영향을 미치는 것으로 파악된 사업장 없음	-
반부패					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	1.정도경영	28

No.	지표명	보고 수준	외부 검증	반영현황	페이지
G4-S03	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	●	√	1.정도경영	29-33
G4-S04	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	●	√	1.정도경영	29-33
G4-S05	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	●	√	1.정도경영	29-33
공공정책					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	1.정도경영	28
G4-S06	국가별, 수령인/수혜자별 기부한 정치자금의 총 규모	○	√	회사 행동규범 내 회사의 자금 등을 정치적 목적으로 사용하는 것을 금지	-
경쟁저해행위					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	1.정도경영, 행동규범 가이드라인_25) 공정한 거래	28, 148
G4-S07	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	○	√	-	-
컴플라이언스					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	1.정도경영	28
G4-S08	법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	○	√	-	-
공급업체가 사회에 미치는 영향 평가					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	3.근로환경	53-54
G4-S09	사회에 미치는 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체의 비율	●	√	3.근로환경	53-54
G4-S010	공급망 안에서 사회에 미치는 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	●	√	3.근로환경	54-57
사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	1.정도경영	49-50
G4-S011	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수	●	√	1.정도경영	49-50
제품 책임					
고객 안전보건					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	4.사업생태계_제품 품질 관리	74
G4-PR1	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품/서비스 군의 비율	●	√	4.사업생태계_제품 품질 관리	74
G4-PR2	제품생명주기 동안 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수 (처분 결과)	○	√	보고기간 동안 위반 사례 없음	-
제품 및 서비스 라벨링					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	8.친환경 제품	120
G4-PR3	정보 및 라벨을 위해 필요한 제품/서비스 정보 유형, 그리고 정보 조건을 갖춰야 하는 주요 제품/서비스 군의 비율	●	√	8.친환경 제품	125
G4-PR4	위반의 결과별, 제품/서비스의 정보 및 라벨에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	○	√	-	-
G4-PR5	고객 만족도 조사결과	①	√	4.사업생태계_고객·제품 서비스	77-79
마케팅 커뮤니케이션					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	4.사업생태계_책임 있는 광고·마케팅	75
G4-PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	●	√	4.사업생태계_책임 있는 광고·마케팅	75
G4-PR7	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과별)	○	√	-	-
고객개인정보보호					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	4.사업생태계_고객 정보 보호	79
G4-PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	○	√	-	-
컴플라이언스					
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	√	4.사업생태계	77-79
G4-PR9	제품, 서비스공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수	○	√	-	-

SAMSUNG