



본 보고서는 친환경 용지에 콩기름으로 인쇄하였습니다.

2011 지속가능경영보고서

# Global Harmony with People, Society & Environment



삼성전자



# About This Report

삼성전자는 경제적 창출과 더불어 환경을 보호하고, 사회적 발전을 추구하는 지속가능경영이 세상에 긍정적인 가치를 제공할 수 있다고 믿고 있습니다. 이러한 지속가능경영 활동 성과를 다양한 이해관계자들과 공유하고 소통하기 위해 2011년 4번째 지속가능경영보고서를 발간합니다.

## 보고기간

보고기간은 2010년 1월 1일부터 2010년 12월 31일까지이며, 정량적 정보의 경우 과거 성과와의 비교 및 추이에 대한 정보 제공을 위해 원칙적으로 2008년부터 2010년까지 3년간의 정보를 보고하였습니다. 주요 이슈의 경우 2011년 3월까지의 정보를 반영하였습니다.

## 보고범위

보고 범위는 재무정보의 경우 K-IFRS를 적용한 연결기준으로 작성되었으며, 환경, 사회 정보의 경우 국내 및 해외 성과를 기반으로 보고하였습니다. 본사 성과만을 보고한 경우 이에 대한 설명을 별도 표시하였습니다.

## 검증

삼성전자는 지속가능경영 성과 정보의 신뢰를 높이고 지속가능경영보고서 작성 프로세스에 대한 적절성을 검토하기 위해 독립적인 검증기관인 PwC로부터 검증을 받았습니다. 검증 기준은 ISAE3000과 AA1000AS Type II를 적용하였으며, 제3자 검증보고서는 86페이지에서 확인하실 수 있습니다.

## 보고기준

2011년 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative)의 G3.1 가이드라인과 지속가능발전을 위한 설명의무표준인 AA1000APS 2008 3대 원칙(포괄성, 중요성, 대응성)을 적용한 보고서 작성 절차에 따라 작성하였습니다. 또한 2010년 11월 공표된 ISO26000 관련 정보를 제공하였습니다.

과거 보고서에 적용되었던 산출 기준이 변경된 경우 해당 내용에 대한 설명을 기술했습니다. 삼성전자 2011년 지속가능경영보고서의 GRI G3.1 가이드라인 적용 수준은 A+입니다.

기업의 경영 활동과 지속가능발전(Sustainable Development)을 접목시키기 위한 노력이 활발한 가운데, 기업 경영 활동으로 인한 사회적, 환경적 영향에 대해 보다 책임 있는 행동을 기대하는 이해관계자들의 요구가 증대되고 있습니다. 이에 삼성전자는 이해관계자들의 의견을 수렴하기 위한 내부 프로세스를 개선하고, 전사 차원의 비전과 전략을 수립하기 위하여 노력하고 있습니다.

### 추가 정보 및 관련 홈페이지

추가정보	웹사이트
지속가능경영보고서	<a href="http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/sustainability/sustainablemanagement/sustainablemanagement.html">http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/sustainability/sustainablemanagement/sustainablemanagement.html</a>
IR 홈페이지	<a href="http://www.samsung.com/sec/aboutsamsung/ir/newsMain.do">http://www.samsung.com/sec/aboutsamsung/ir/newsMain.do</a>
삼성 녹색경영	<a href="http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/sustainability/environment/environment.html">http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/sustainability/environment/environment.html</a>
삼성 반도체	<a href="http://www.samsung.com/sec/business/semiconductor">http://www.samsung.com/sec/business/semiconductor</a>
삼성 휴대폰	<a href="http://kr.samsungmobile.com/index.do">http://kr.samsungmobile.com/index.do</a>
프린터 재활용 프로그램	<a href="http://www.samsung.com/printer/star">http://www.samsung.com/printer/star</a>
삼성 공식 블로그	<a href="http://www.samsungtomorrow.com">http://www.samsungtomorrow.com</a>
삼성 페이스북	<a href="http://www.facebook.com/samsungtomorrow">http://www.facebook.com/samsungtomorrow</a>
삼성 트위터	<a href="http://www.twitter.com/@samsungtomorrow">http://www.twitter.com/@samsungtomorrow</a>

### 지속가능경영보고서 담당

상생협력센터 상생협력팀 CSR 사무국  
 경기도 수원시 영통구 매탄 3동 416번지 삼성전자 주식회사  
 Tel: 82-31-277-0147  
 Fax: 82-31-277-0425  
 Email: csr.partner@samsung.com

# “Inspire the World Create the Future”

## Contents

02	CEO Message	75	부가정보
04	2010년 하이라이트	76	주요 성과지표
06	삼성전자 소개	80	수상내역
10	글로벌 네트워크	81	GRI 대조표
12	경제적 가치 창출	84	ISO26000 대조표
14	지속성장을 위한 연구 역량 및 신수종 사업 강화	86	외부검증인의 검증보고서
17	사전적 Risk 관리	88	참여자 정보
18	삼성전자 CSR		
19	Stakeholder Engagement		
21	주요 이슈 도출		
22	지속가능경영 주요성과 및 계획		



24	인재채용
26	다양성관리
28	노동 및 인권
30	Work Smart, Think Hard, Build Trust
33	임직원 역량 개발
35	임직원 건강



36	Compliance 운영 체계
37	Compliance 조직
38	Compliance 교육 및 점검
39	Compliance 시스템



40	녹색경영 비전 및 추진체계
42	친환경제품 개발 강화
45	기후변화 대응 리더십 확보
48	자원순환, 재활용 확대
50	수자원 관리
52	글로벌 녹색사업장
54	글로벌 그린커뮤니케이션



- 56 사회공헌 철학 및 방향
- 58 해외 사회공헌
- 62 국내 사회공헌
- 63 주요 파트너십 기관



- 64 동반성장
- 68 협력사 CSR 지원 확대



- 70 제품 품질 향상
- 71 고객 감동 서비스 혁신
- 73 고객 VOC 관리
- 73 고객 커뮤니케이션
- 74 제품 안전성 향상
- 74 적정기술 개발
- 74 고객 정보 보호

## CEO Message



존경하는 이해관계자 여러분,  
삼성전자에 보내주시는 많은 관심과 성원에 감사드립니다.

삼성전자는 인간과 사회, 환경 측면의 지속가능 경영 성과를 스스로 되돌아 보고, 그 의미를 다양한 이해관계자들과 공유하고자 '2011년 지속가능경영보고서'를 발간하게 되었습니다. 지난 2010년, 삼성전자는 유럽발 금융 불안에 따른 유로화 약세, 세계 각국의 출구 전략 추진, 전자산업의 수익성 악화 등 산재한 위기 속에서도 창사 이래 최대의 매출과 손익을 달성하였습니다.

또한 삼성전자의 신비전인 'Vision 2020'을 실현하기 위한 원년으로 새로운 성장동력을 집중 발굴하고 최고 수준의 사업역량을 갖추기 위해 노력한 한 해였습니다. 이러한 경영 성과는 다양한 이해관계자들의 소통과 협력을 바탕으로 인재경영, 정도경영, 녹색경영, 사회공헌, 협력사상생, 제품서비스의 6대 영역에서 지속가능경영을 충실히 실천한 결과라고 생각합니다. 앞으로도 삼성전자는 지속 가능한 미래를 위해 꾸준히 노력하겠다는 약속과 함께 2010년 지속가능경영의 주요 활동을 소개 드리고자 합니다.

먼저, 우수한 인재들이 창의적 사고를 가지고 자신의 역량을 마음껏 펼칠 수 있도록, '꿈의 일터 만들기'와 '임직원 아이디어 공모제'를 시행하는 등 창조적 조직문화를 만들기 위해 꾸준히 노력하였습니다. 또한, 글로벌 기업으로서 위상이 높아짐에 따라 법적 리스크를 사전에 예방하고 '윤리경영, 정도경영'을 지속적으로 추구하기 위한 노력의 일환으로, 2010년 4월 전사 Compliance 조직을 신설함으로써 준법경영에 대한 삼성전자의 의지를 대내외에 표명하였습니다.

삼성전자는 친환경 일류 기업으로서 녹색 경영 비전인 '친환경 혁신 활동을 통한 새로운 가치창출'을 실현하고자 제품 개발단계부터 친환경성을 고려한 에코 디자인 프로세스를 운영중이며, 온실가스 감축, 수자원 관리, 재활용 확대 등 지구환경을 보전하기 위한 활동도 적극 추진하고 있습니다.

그리고 보다 실질적인 사회공헌을 위해 지역 사회에 도움이 될 뿐만 아니라, 나아가 기업의 가치 제고에까지 연결될 수 있는 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 최근 협력사와의 동반성장이 국내 주요 이슈로 대두됨에 따라 2, 3차 협력사까지 지원을 확대하기 위한 7대 동반성장 프로그램을 마련하였으며, 상생협력센터를 확대 개편하여 협력사 지원이 단순히 선언에 그치지 않고, 지속적으로 실천될 수 있도록 노력하고 있습니다.

또한 인류사회에 최고의 품질과 서비스를 제공하기 위해 품질 행동강령을 제정, 운영하고 있으며, 다양한 프로슈머 활동과 소셜 네트워크 서비스를 통해 고객과의 양방향 소통 또한 강화하였습니다. 이와 같은 다양한 노력의 결과, 글로벌 IT 기업들 중 탄소공개 프로젝트(CDP) 최우수기업으로 인정 받았으며, DJSI(다우존스 지속가능성지수)에 2년 연속 편입 및 Global Sustainability 100대 기업에 선정되었습니다.

이해관계자 여러분,

삼성전자는 'Inspire the World, Create the Future' 라는 비전에 한 걸음 더 다가서기 위해, 원천기술을 확보하고 신성장 동력을 개발함과 동시에 동반성장, 준법경영, 친환경 경영, 고객중시, 사회적 책임 수행 등 지속가능경영을 통한 가치창출을 위해 더욱 노력할 것입니다.

또한, 존경받고 사랑받는 글로벌 초일류 기업으로 도약하기 위해 다양한 이해관계자들과의 하모니를 이끌어 내어 보다 밝은 미래를 선도해 나갈 것입니다.

삼성전자의 끊임없는 노력에 여러분의 아낌없는 사랑과 격려를 부탁드립니다.

감사합니다.

崔志成

최지성  
삼성전자 대표이사 부회장





# 2010년 하이라이트

글로벌 매출 **154.6** 조 원

전자업계 매출액 1위 달성

반도체 부문의 선전과 갤럭시S 등의 스마트폰 돌풍에 힘입어 국내 기업 최초로 '154.6조 원(매출), 17조 원(영업이익)' 시대를 열었습니다. 글로벌 IT 업체 중 매출 기준으로 지난해에 이어 세계 1위를 달성하였습니다.

**No.1**

탄소정보공개리더십 IT 부문 1위

삼성전자는 기업들의 기후변화 대응 활동 및 정책을 평가해 발표하는 탄소정보공개프로젝트(CDP)의 탄소정보공개리더십지수(CDLI) 평가에서 글로벌 IT 기업 중 1위에 선정되었습니다. 또한 2010년 처음 실시된 탄소성과리더십지수(CPLI) 평가에서 최상위 등급인 'A밴드'에 포함되어 온실가스 감축성과에서도 우수한 평가를 받았습니다.

**31%** 감축

삼성전자 온실가스 31% 감축

삼성전자는 2010년 국내 사업장의 온실가스 발생량을 2008년 대비 원단위 기준 31% 저감하였습니다. 삼성전자 LCD사업부는 2010년 7월 SF<sub>6</sub>(육불화황)를 감축하는 CDM(청정개발체제) 사업에 대한 유엔 승인을 얻어 향후 10년간 최대 550만 톤 가량의 탄소배출권을 확보하게 되었습니다.

GALAXY S

Galaxy S 2010년 안드로이드 대표 스마트폰

스마트폰 갤럭시S가 미국 경제전문지 포브스가 선정한 '2010년 가장 성공한 휴대폰 제품'으로 선정되었습니다. 이 선전을 기반으로 2010년 시장점유율 기준 안드로이드의 대표 스마트폰으로 자리 잡았습니다. 갤럭시S는 2010년 6월 출시 이래 7개월 만에 1,000만 대 이상 판매된 텐밀리언셀러, 글로벌 Hit 상품입니다.



**37** 개

CES 2011 혁신상 37개 제품 수상

삼성전자는 CES (Consumer Electronics Show) 2011에서 TV, 휴대폰 등 세트 부문 33개 제품 및 반도체, LCD 부품 부문 4개 제품 등 총 37개 제품이 CES 2011 혁신상을 수상하였습니다. 이중 친환경 혁신 제품상에 역대 최다인 6개 제품이 선정 되었습니다. CES 혁신상은 CES에 출품하는 제품을 대상으로 미국산업디자인학회와 미국가전협회가 공동 심사해 기술과 디자인이 우수한 제품에 주는 상입니다.



**2,210**  
환경마크 인증 모델 수

전자업계  
최다 친환경 모델 보유

2010년 기준 삼성전자는 글로벌 총 2,210개 모델의 환경마크 인증을 취득하여 전세계 9대 친환경 인증기관에 등록된 219개 전자업체 중 가장 많은 친환경제품을 보유하고 있습니다. 대표적인 친환경제품으로는 휴대폰에 장착된 태양광 패널을 통해 충전하는 '블루어스'와 옥수수 전분을 재료로 한 'Rant2' 등이 있습니다.

상위 **10%**

DJSI  
Gold Class 편입



삼성전자는 다우존스지속가능성지수(DJSI)에 2년 연속 편입되었습니다. 이 지수는 지속가능경영 평가 전문기관인 SAM사가 매년 지속가능경영 우수 상위 10%에 속한 300여개사를 선정 발표합니다. 삼성전자는 지난해보다 환경부문 18점, 사회부문 8점이 향상되어 Silver Class에서 Gold Class로 상향 편입되었습니다.

**100**  
대 기업

Global Sustainability  
100대 기업 선정

삼성전자는 2011년 2월 세계경제포럼에서 발표하는 지속가능경영 우수 100대 기업에 국내 기업으로는 유일하게 선정되었습니다. 삼성전자는 온실가스 감축 등의 우수한 녹색경영 성과 및 지속가능경영보고서 가이드라인 준수 부문에서 높은 평가를 받았습니다.



**1<sup>st</sup>**  
제품출시

헬스케어  
사업 진출

삼성전자는 2010년 첫번째 의료기기 제품을 선보였습니다. 출시된 혈액 검사기는 기존 혈액검사기의 성능과 정확도를 갖추면서 크기와 가격을 10분의 1 수준으로 낮춘 중소병원용 혈액검사기(모델명 IVD-A10A)입니다. 당뇨와 간, 콜레스테롤, 심장 질환 등 19개 진단 기능을 갖추었으며, 혈액 검사에 소요되는 시간이 단 12분에 불과해 내원 당일 결과를 받아볼 수 있습니다. 통상 채혈 후 2~3일을 기다려야 했던 불편함을 해소할 수 있고, 사전 예방 활동을 통해 질병을 조기에 치료하는 데 큰 도움이 될 전망입니다.

**662**  
개사

협력사 온실가스  
인벤토리 구축 지원

삼성전자는 협력사와의 녹색파트너십 강화를 위해 2013년까지 글로벌 협력사 전체에 대한 온실가스 인벤토리 구축을 지원할 예정입니다. 삼성전자는 이를 위해 국내 1차 협력사를 대상으로 광주, 구미, 수원 등 3개 지역에 교육 과정을 개설·운영하고 있습니다. 또한 협력사 인벤토리 관리시스템을 개발, 온실가스 유발물질 사용량 입력 시 온실가스 배출량이 자동 산정되어 인벤토리 관리를 쉽게 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

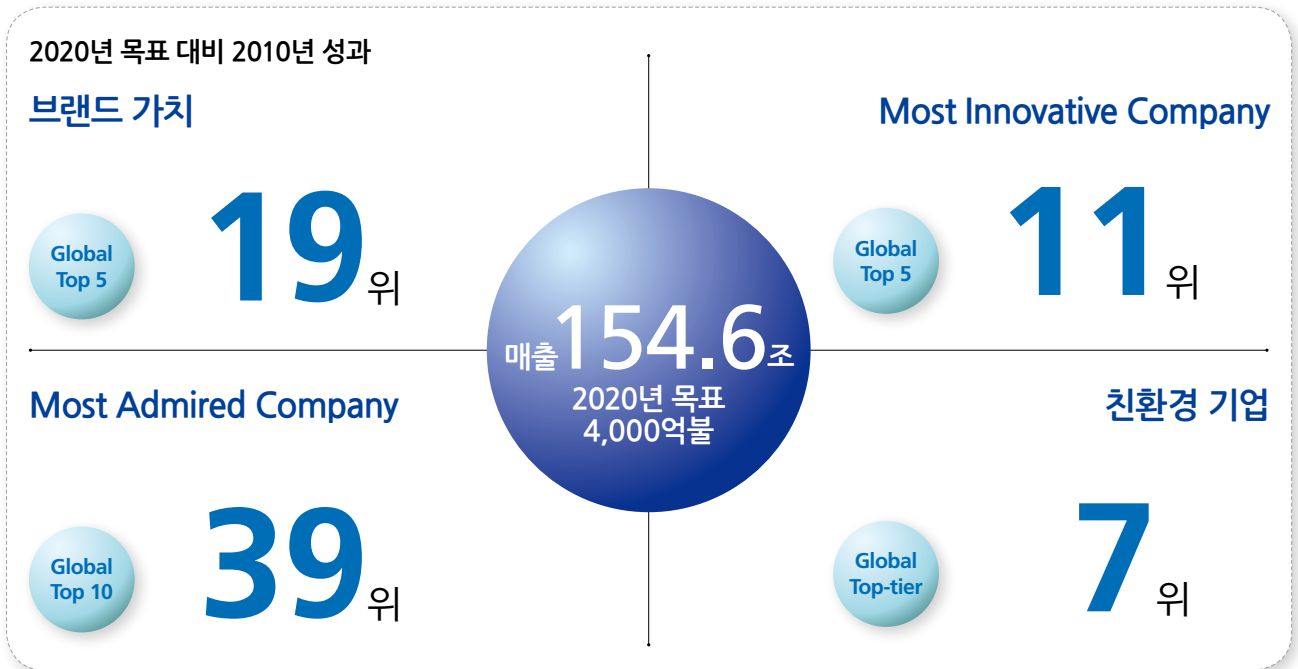


# 삼성전자 소개

삼성전자는 '인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다'는 기업 이념을 바탕으로 지속적인 성장과 더불어 다양한 이해관계자의 가치 창출을 위한 지속가능경영을 강화할 것입니다.

## Vision 2020

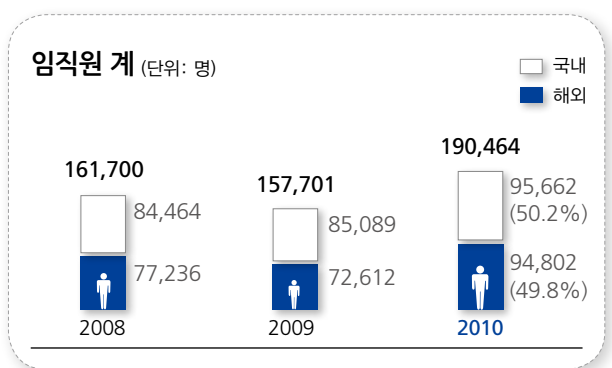
1969년 설립된 삼성전자는 세계 전자 업계를 선도하는 기업으로 성장하였습니다. 하지만 이러한 성장에 안주하지 않고 새로운 성장을 위해 2009년 창립 40주년을 맞아 'Inspire the World, Create the Future'를 2020 비전으로 수립하였습니다. 삼성전자는 새로운 기술, 혁신적 제품과 창의적인 솔루션을 통하여 미래사회에 영감을 불어 넣고, 이해관계자의 가치를 증진하여 인류사회의 번영을 가져오는 새로운 미래를 창조하고자 합니다.



## 임직원 현황

삼성전자의 임직원은 2010년말 기준으로 190,464명입니다. 이 중 국내에 근무하는 임직원은 약 95,662명(계약직 1,370명 포함), 해외 근무 인력 94,802명(계약직 5,374명 포함)입니다. 도급, 파견, 프로모터 인력은 67,750명입니다.

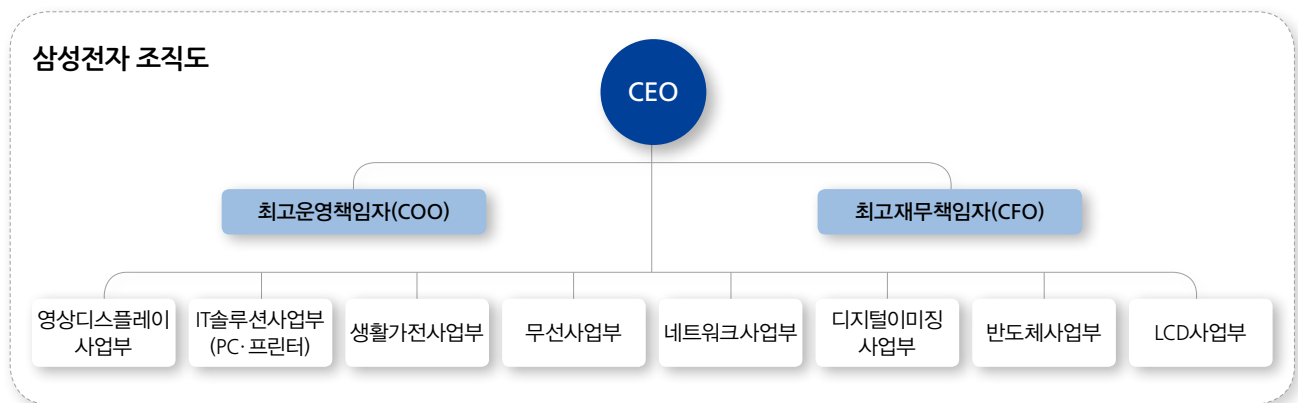
삼성전자는 제조업의 특성상 제품별, 국가별 성수기와 비수기를 가지고 있습니다. 성수기에는 자원 운영의 효율을 극대화하기 위해 일정 규모의 비정규 인력을 활용하고 있으며 필요시 비정규 인력의 일부를 정규직으로 전환하여 제조숙련도를 제고하고, 장기 근속을 유도하고 있습니다.



## 사업부문 및 주요 제품

삼성전자는 2010년 사업 시너지 강화 차원에서 완제품 사업조직을 재편하고, 해외사업 거점 조정을 진행하였습니다. 에어컨사업을 담당하고 있는 디지털 에어 솔루션(DAS)사업팀과 삼성광주전자를 생활가전사업부로 통합하여 원자재 구매와 핵심부품인 모터 및 컴프레서 개발, 해외 거점 통합 등을 통해 운영 효율과 시너지를 제고하였습니다.

또한 네트워크사업부의 셋톱박스 사업을 영상디스플레이사업부로 통합하여 칩셋이나 에코시스템 등 핵심역량 공유가 가능하도록 하였습니다. 해외 사업의 경우 시장 특성을 반영한 권역별 대응체계를 갖추고 세트부문은 유럽의 신흥시장인 중동구시장 공략을 가속화하기 위해 구주총괄 내 중동구담당을 신설하였습니다. 국가별 부품 판매법인을 부품 지역총괄(미주, 구주, 동남아)로 확대 재편하여 부품사업을 강화하였습니다.



## 사업부와 주요제품

<p><b>영상디스플레이사업부</b></p> <p>TV, 모니터, 셋톱박스</p>	<p><b>IT솔루션사업부</b></p> <p>Notebook, PC, 프린터, 복합기</p>	<p><b>생활가전사업부</b></p> <p>냉장고, 세탁기, 에어컨, 청소기</p>	<p><b>무선사업부</b></p> <p>스마트폰, 피쳐폰, MID, MP3플레이어</p>
<p><b>네트워크사업부</b></p> <p>모바일 와이맥스, LTE 솔루션, W/CDMA 솔루션</p>	<p><b>디지털이미징사업부</b></p> <p>디지털카메라, 캠코더</p>	<p><b>반도체사업부</b></p> <p>DRAM, Flash메모리, SSD, System LSI</p>	<p><b>LCD사업부</b></p> <p>LCD 패널</p>

## 기업 지배구조

삼성전자는 이사회 중심의 선진 기업지배구조를 기반으로 투명경영과 책임경영을 실천하고 있습니다. 삼성전자 이사회는 경영자들이 창조적으로 기업을 경영할 수 있도록 적극 지원하여 궁극적으로 기업가치의 극대화를 추구하며 철저한 주주중시 경영을 통해 주주 가치 제고와 권익 증진을 위해 노력하고 있습니다. 이사회는 법령 또는 정관에 정해진 사항, 주주총회로부터 위임 받은 사항, 회사 경영의 기본방침과 업무 집행에 관한 중요 사항을 의결하고 이사의 업무 집행을 감독합니다.

## 이사회 구성

삼성전자는 이사회의 독립성을 제고하고 투명한 의사결정 체계의 확립을 위해 사내이사 3명, 사외이사 4명으로 이사회를 구성하고 있습니다. 사외이사는 정관에 따라 경영·경제·회계·법률 또는 관련 기술 등에 관한 전문지식이나 경험이 풍부한 외부전문가 중 사외이사후보 추천위원회가 추천한 이를 주주총회에서 선임하고 있습니다. 사외이사들은 경영 전반에 대해 상호 의견을 교류하고 건의 사항 등을 수렴할 수 있도록 경영진이 배제된 사외이사들만의 모임을 개최하고 있습니다. 이사와 회사와의 이해관계에 따른 충돌을 방지하기 위해 상법과 회사 정관상 겸업금지 조항에 따라 모든 이사는 이사회의 승인 없이 회사와 동일한 종류의 영업행위를 할 수 없습니다.

### 지배구조와 IR 관련 주요 수상 내역

수여 기관	수상시기	수상 내용
Euromoney誌	2010. 1	Governance in Korea 1위
Finance Asia誌	2010. 5	Best Corporate Social Responsibility
머니투데이(주)	2010. 9	2010년 머니투데이 IR 전기전자 부문 최우수상
한국 IR 서비스	2010.10	2010년 한국 IR 大賞 유가증권시장 부문 우수상

### 이사 프로필

직명	성명	성별	현직책	담당업무
대표이사 부회장	최지성	남	삼성전자 대표이사 부회장	이사회 의장, 전사 경영전반 총괄
부회장	이윤우	남	삼성전자 부회장	대외협력에 대한 업무
사장	윤주화	남	삼성전자 경영지원실장	전사 경영지원업무 총괄
사외이사	윤동민	남	김&장 법률사무소 변호사	
사외이사	이재웅	남	성균관대학교 경제학부 명예교수	전사 경영전반에 대한 업무
사외이사	이인호	남	前 신한은행 고문	
사외이사	박오수	남	서울대학교 경영학부 교수	

\* 2011년 4월기준

## 이사회 역할과 운영

삼성전자는 2010년 총 9회의 이사회를 열어 31건의 안건을 상정, 처리하였습니다. 과거 3년간(2008년~2010년) 이사의 이사회 평균 참석률은 91%입니다. 삼성전자는 신속하고 효율적인 의사결정을 위해 관련 법규에 따라 이사회 내에 위원회를 설치하고 이사회의 권한사항 중 일부를 위임하여 경험과 전문적 지식을 가진 이사들에게 집중적으로 검토, 처리하도록 하고 있습니다. 현재 이사회 산하에는 경영위원회, 감사위원회, 사외이사후보 추천위원회, 내부거래위원회, 보상위원회 등 5개 위원회가 운영되고 있습니다.

특히, 내부거래위원회는 공정거래 자율준수 체제의 구축을 통해 회사 경영의 투명성을 제고하는 역할과 함께 지배구조 개선 활동도 병행하고 있습니다. 사외이사 3인으로 구성된 감사위원회는 견제와 균형을 통해 경영진이 궁극적으로 기업가치를 극대화할 수 있도록 감독하며 지원하고 있습니다.

### 위원회 현황

위원회	설치목적	위원
경영위원회	업무수행의 전문성과 효율성을 높이기 위하여 정관 또는 이사회 규정 및 결의에 따라 이사회가 위임한 사안을 심의 결의하고 그 결과를 이사회에 보고함	최자성(위원장), 윤주화
감사위원회	관련 법령, 정관 및 감사위원회 규정에 의거한 감사 업무를 수행하기 위함	이재웅(위원장), 이인호, 박오수
사외이사후보 추천위원회	관련 법령, 정관 및 이사회 규정에 따라 회사의 사외이사 후보를 추천하기 위함	박오수(위원장), 이재웅, 최자성, 이윤우
내부거래위원회	공정거래 자율준수 체제 구축을 통해 회사 경영의 투명성을 제고하기 위함	이재웅(위원장), 이인호, 박오수
보상위원회	이사 보수 결정 과정의 객관성, 투명성을 제고하기 위함	박오수(위원장), 윤동민, 이재웅

의안내용 등 위원회별 세부내용은 금융감독원전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>)을 참고하시기 바랍니다.

### 2010년 이사회 주요 활동 내역

개최일자	의안 내용	가결 여부	사외이사 참석
2010. 01. 19	특허 라이선스 계약 체결 및 지분투자의 건	가결	3/5
2010. 01. 29	제41기 재무제표 및 영업보고서 승인의 건 외 3건	가결	5/5
2010. 02. 23	제41기 정기주주총회 소집결정의 건 외 3건	가결	5/5
2010. 03. 22	이사 업무위촉의 건 외 2건	가결	4/4
2010. 04. 01	삼성디지털이미징(주)와의 합병 보고 및 공고 결의의 건	가결	4/4
2010. 04. 30	제42기 1/4분기 재무제표 및 분기보고서 승인의 건 외 3건	가결	4/4
2010. 07. 30	제42기 상반기 연결재무제표, 반기보고서 및 중간배당 승인의 건 외 7건	가결	3/4
2010. 09. 17	삼성광주전자(주)와의 합병의 건	가결	4/4
2010. 10. 29	제42기 3/4분기 연결재무제표 및 분기보고서 승인의 건 외 4건	가결	3/4

더 자세한 내용은 삼성전자 IR 홈페이지를 참고하시기 바랍니다.

### 평가와 보상

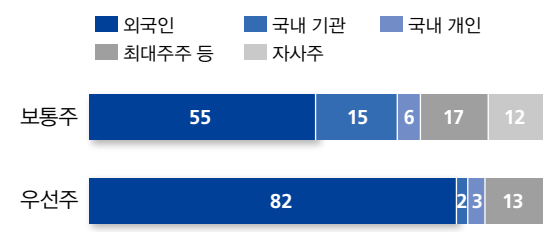
이사회와 각 위원회는 매년 참석률을 비롯한 연간 활동 내역을 자체적으로 평가하고 있습니다. 보상과 관련해서는 사외이사의 독립성을 보장하기 위하여 기본 급여와 회사 업무로 인한 국내외 출장비 지급 외 성과 평가에 따른 보수를 지급하지 않습니다.

### 주주구성

삼성전자의 주식은 한국거래소(KRX)에 상장되어 있고, 2010년 말 현재 총 발행주식수는 170,132,764주(보통주 147,299,337주, 우선주 22,833,427주)입니다. 해외 투자자의 편의를 위해 외국에서 주식예탁증서(GDR)를 발행하고 있고, 런던증권거래소에서 보통주가, 룩셈부르크증권거래소에서 우선주가 거래되고 있습니다.

2010년말 현재 최대주주와 특수관계자는 우선주 포함 전체 지분의 약 15%를 보유하고 있으며 의결권이 없는 자사주 지분율도 약 12%에 이르고 있습니다. 외국인 지분은 약 55%입니다.

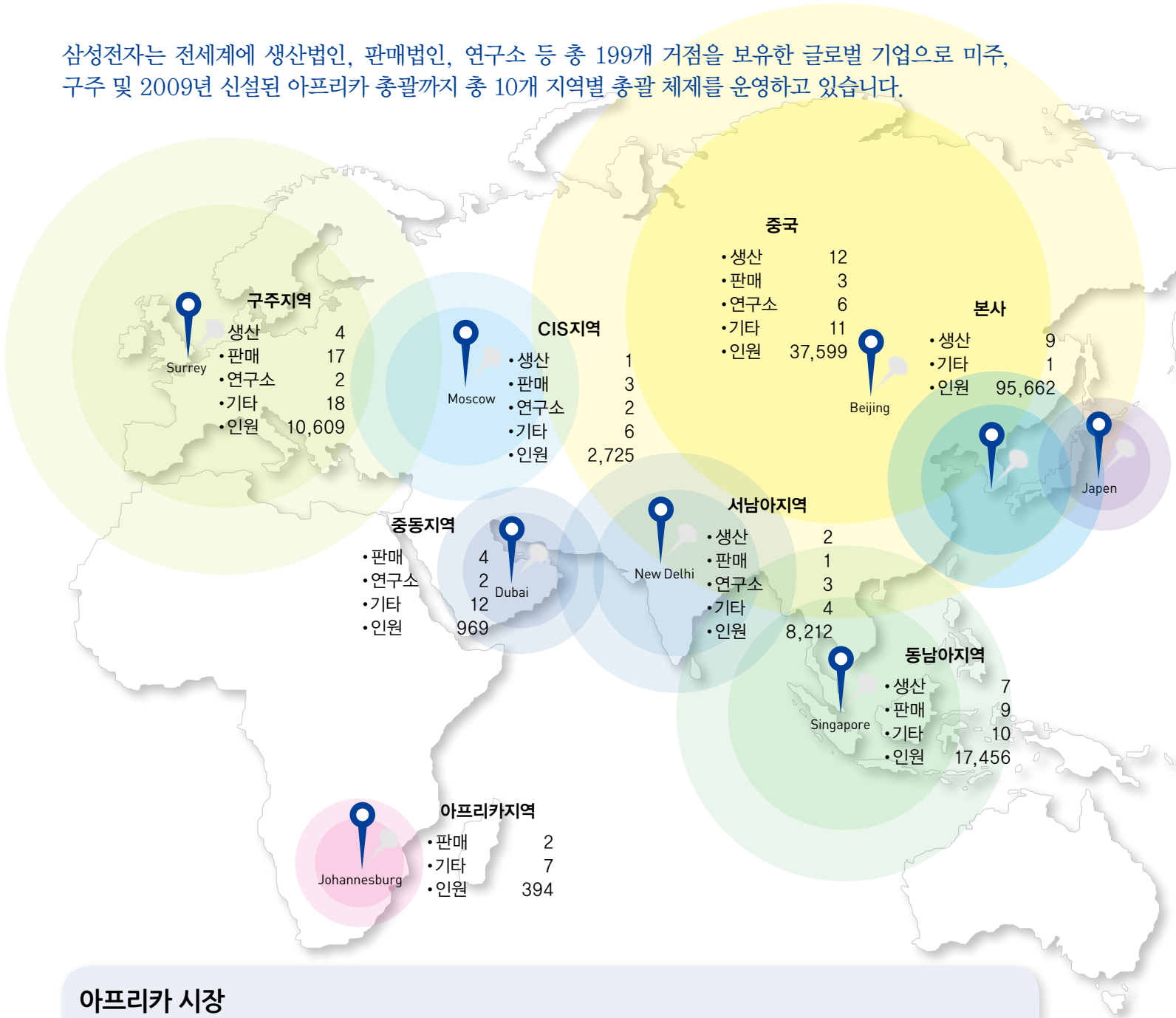
#### 주주 구성 현황 (단위: %)



자세한 내용은 삼성전자 IR 홈페이지를 참조 바랍니다.

# 글로벌 네트워크

삼성전자는 전세계에 생산법인, 판매법인, 연구소 등 총 199개 거점을 보유한 글로벌 기업으로 미주, 구주 및 2009년 신설된 아프리카 총괄까지 총 10개 지역별 총괄 체제를 운영하고 있습니다.



## 아프리카 시장

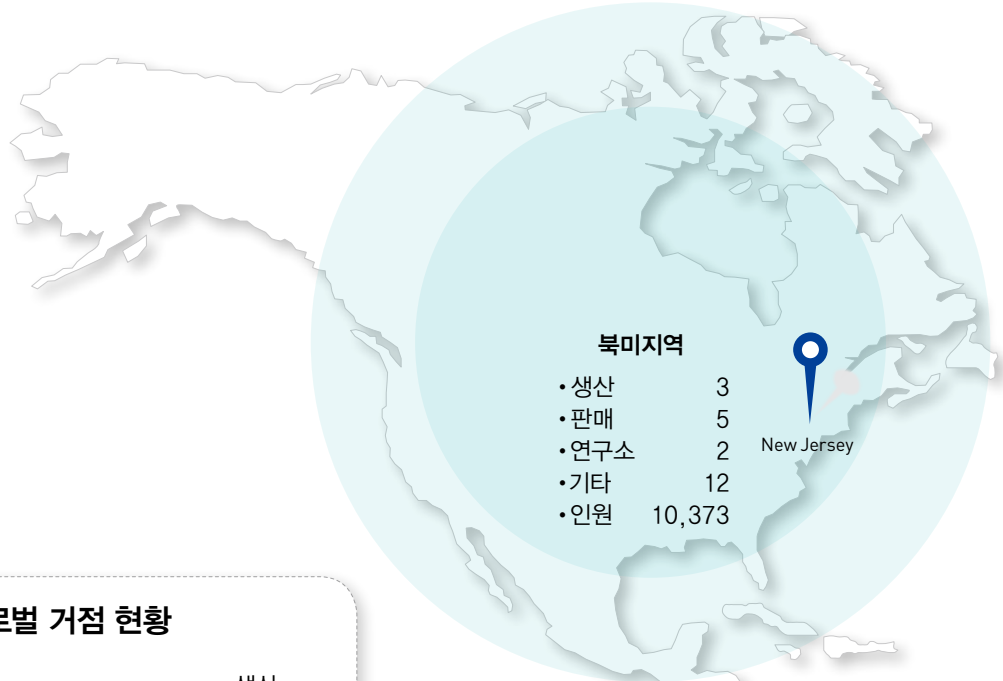
아프리카 대륙은 연평균 5%가 넘는 경제성장을 지속하며 유망시장으로 급성장하고 있습니다. 이러한 경제적 성장을 기회로 확보하기 위해 삼성전자는 2009년 말 '아프리카 총괄' 조직을 새롭게 구성하였습니다. 기존 중아총괄을 중동과 아프리카 총괄로 분리하여 아프리카 지역에서도 적극적인 현장 밀착형 사업을 추진하고자 합니다. 또한 나이지리아에는 판매법인을 설립하여 사업을 적극적으로 확대하고 있습니다. 아프리카 지역 개발을 위해 현지 인력 채용을 확대하고 있으며 2010년 5월에는 아프리카 핵심 인력 20여명을 국내 본사로 초청해 삼성의 비전과 조직문화를 공유하였습니다. 또한 아프리카 현지인들을 대상으로 기술자 1만명 양성, 문맹 퇴치 등 다양한 사회공헌 활동을 동시에 전개하고 있습니다.





**일본**

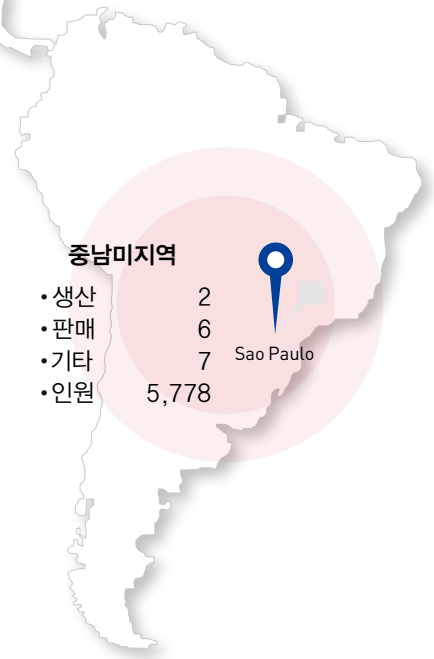
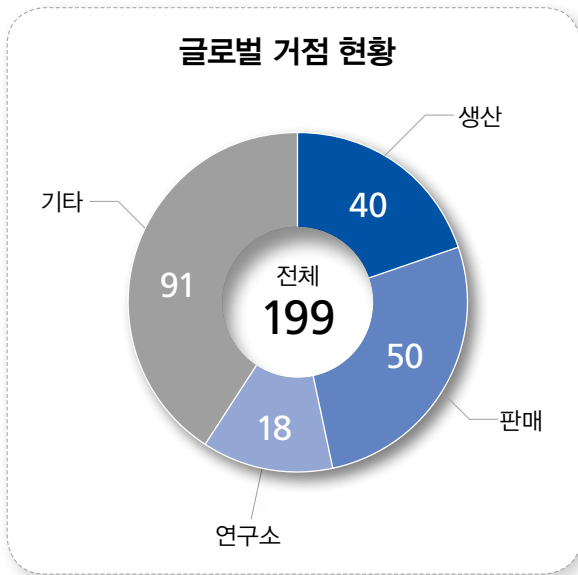
- 연구소 1
- 기타 3
- 인원 687



**북미지역**

- 생산 3
- 판매 5
- 연구소 2
- 기타 12
- 인원 10,373

New Jersey



**중남미지역**

- 생산 2
- 판매 6
- 기타 7
- 인원 5,778

Sao Paulo



# 경제적 가치 창출

경제적 성장에 기반한 채용 확대, 세금 납부, 구매 비용 증대, 직·간접적인 산업발전 등의 사회·경제적 가치 창출은 삼성전자 지속가능경영의 시작입니다. 삼성전자는 2010년 글로벌 전자업계 매출 1위 달성과 높은 이익을 기반으로 주주·투자자, 협력사, 임직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자에게 재무·비재무적 가치를 제공하였습니다.

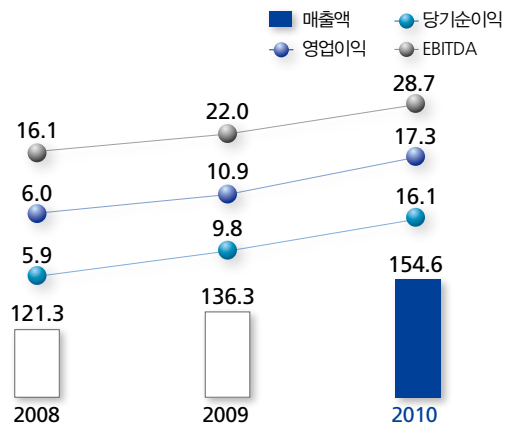
## 최대 매출·이익 달성

2010년 삼성전자는 선진국 경기회복 지연, 유럽 재정위기, 환율변동성 확대 등 어려운 여건에서도 사상최대 매출 및 영업이익을 달성하였습니다.

특히 메모리, TV, 휴대폰 등 주력사업에서 시장지배력을 확대하는 한편, 제품차별화를 통해 시장경쟁의 심화에도 불구하고 높은 이익을 달성하였습니다.

2010년 연결기준 154.6조 원의 매출로 사상 최대실적을 기록하였으며, 이는 전년도 매출액 136.3조 원에 비해 13.4% 증가한 것입니다. 또한, 영업이익은 17.3조 원, 당기순이익은 16.1조 원, EBITDA 28.7조 원을 각각 달성하였습니다.

주요 재무 실적 (단위: 조 원)

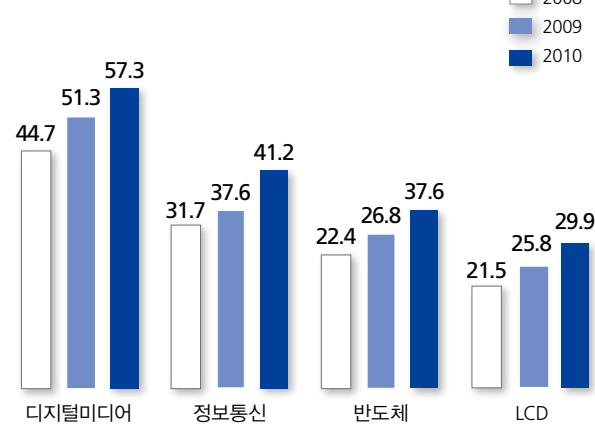


\* 회계 기준 변화로 인해 2010년 보고내용과 차이 발생

## 사업 부문별 매출

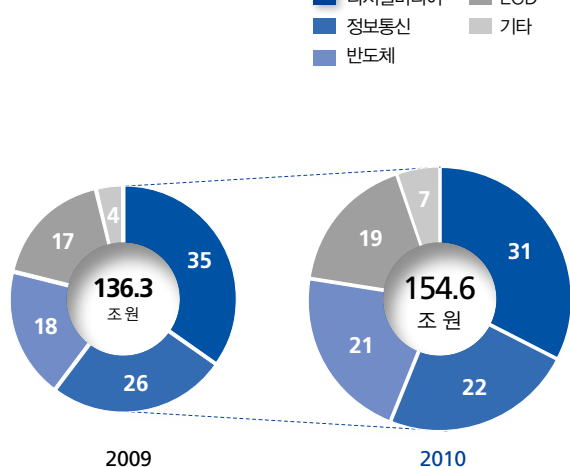
디지털미디어는 미주, 구주 등 선진시장의 물량 증가로 매출이 크게 확대되어 5년 연속 세계 시장점유율 1위를 고수하였으며, 정보통신은 프리미엄 스마트폰 등 신제품 출시 및 판매 호조로 전년 대비 매출이 3.6조 증가했습니다. 반도체는 메모리가격 안정세 유지 및 고용량 칩셋의 판매 확대로 전년 대비 매출이 10.8조 급증하였으며, LCD도 하반기 물량 감소에도 불구하고, LED패널 및 스마트폰용 AMOLED패널 등 프리미엄 제품의 판매 확대로 전년 대비 4.1조 매출이 증가하였습니다.

부문별 매출 추이 (단위: 조 원)



\* 본사 및 연결대상 해외법인 부문간 내부매출 포함, 2008년은 K-GAAP, 2009~2010년은 K-IFRS 기준

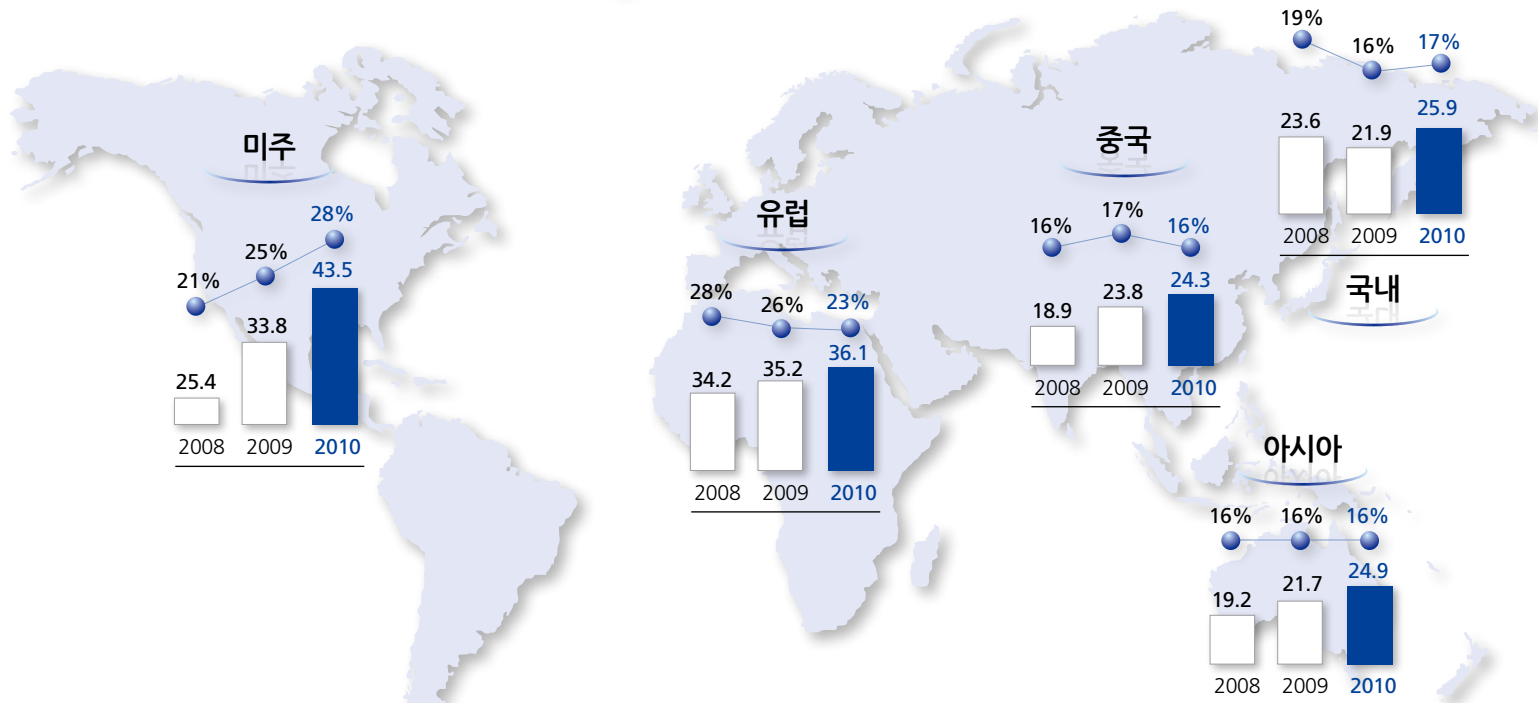
매출 비중 (단위: %)



## 지역별 매출

2010년 미주와 유럽지역에서 TV와 휴대폰 판매가 크게 증가하며 매출 증가를 주도하였고, 중국지역에서는 휴대폰 생산량 증가로 인한 매출 증가가 두드러졌습니다.

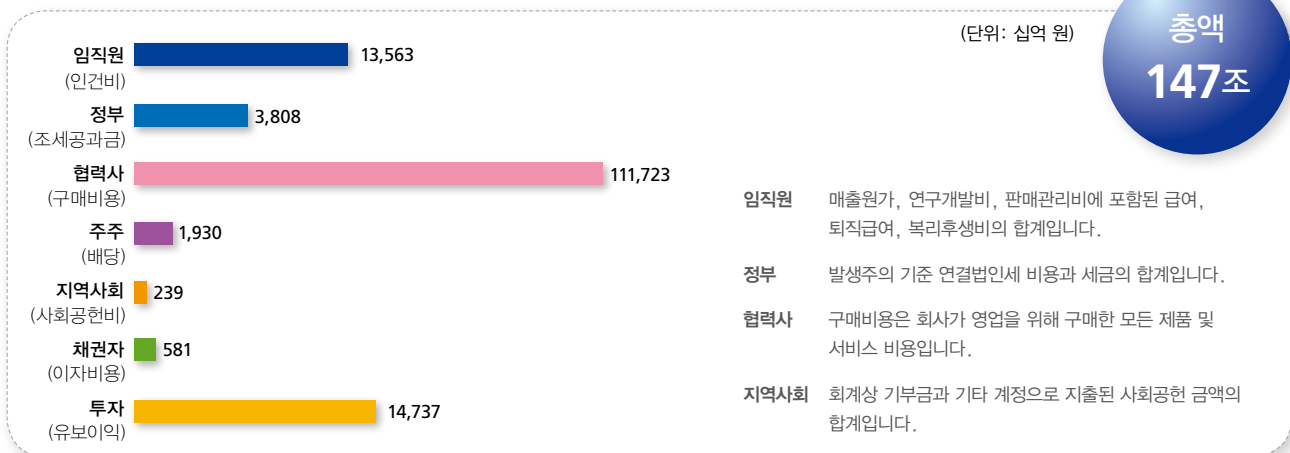
지역별 매출액 (단위: 조 원) ■ 매출액 ● 비중



\* 2008년은 K-GAAP기준, 2009-2010년은 K-IFRS기준  
 \* 회계 기준 변화로 인해 2010년 보고내용과 차이 발생

## 직접적 경제 가치 배분

삼성전자는 상생의 가치를 실현하기 위해 사업 활동을 통해 창출된 경제적 가치를 주주, 임직원, 정부, 지역사회 등 주요 이해관계자들에게 분배하고 있으며, 헬스케어, 태양전지 등 신사업 분야 등에 적극적으로 투자하였습니다.



# 지속성장을 위한 연구 역량 및 신수종 사업 강화

지속가능한 성장은 기업의 미래를 보장합니다. 지속가능한 성장을 위해 끊임없이 변화하고, 최고의 제품 및 서비스를 제공해야 합니다. 삼성전자는 지속적인 성장을 위한 기반 확충을 위해 적극적인 R&D 투자 및 전략적 특허 관리를 강화하고 있으며, 신수종 사업에 투자를 확대해 나가고 있습니다.

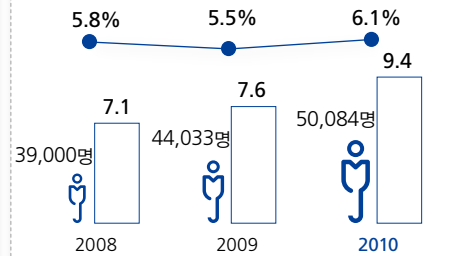
## R&D 및 투자

삼성전자는 2010년 연결매출액 대비 6.1% 규모인 9.4조 원을 연구개발에 투자하였습니다. 현재 삼성전자의 R&D 인력은 총 50,084명으로 전체 인력 중 26%를 차지하고 있으며 우수한 인력의 확보를 확대해 나갈 계획입니다. 이러한 연구개발의 성과를 대외적으로 인정받아 삼성전자는 영국 기업기술혁신부가 발표하는 글로벌 R&D 투자 순위 Top 10에 선정되었습니다.

### R5: 창조력 발전소

삼성전자는 R&D 역량을 더욱 강화하기 위해 새로운 연구 센터인 R5 건립을 위한 기공식을 2010년 12월에 수원 디지털 시티에서 가졌습니다. 2013년 R5가 준공되면 '삼성 디지털 시티'는 연구 인력 약 2만 3,000명이 상주하는 삼성전자의 '글로벌 연구개발 메카'로서의 역할을 수행하게 될 것입니다.

연구개발비 (단위: 조 원) □ 연구개발비 ● 매출액 대비 비중 ∩ 연구인력



\* 연구개발투자금액은 손익계산서 상 연구개발비용과 무형자산개발비를 포함한 금액입니다.  
\* 회계 기준 변화로 인해 2010년 보고내용과 차이 발생

선도사업들에 대한 근원적 차별화를 위해서는 지속적인 투자가 이루어져야 합니다. 삼성전자는 2009년 대비 69% 증가한 24조 원의 투자를 진행하였습니다.

총 투자액 (단위: 조 원)



\* 회계 기준 변화로 인해 2010년 보고내용과 차이 발생

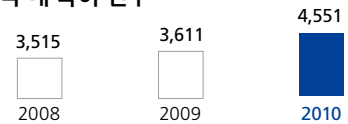
## 전략적 특허 관리

삼성전자는 미래 성장을 위해 전략적인 특허 관리를 수행하고 있습니다. 그 결과 2006년 이후 5년 동안 미국 내 신규 특허 등록 2위를 차지하며 특허 관리의 우수한 성과를 나타내었습니다.

### 특허 포트폴리오 전략

주력사업분야의 특허분쟁 위험 해소를 위해 주요 업체와의 특허협력을 확대하고 있습니다. 2010년에는 미국 내 최대 특허보유 회사인 IBM과 특허 크로스라이선스 계약을 체결하였고, 세계 최대 특허 관리 전문회사인 Intellectual Ventures와 라이선스 및 특허 협력 계약을 체결하였습니다. 또한, LCD 분야의 신기술 확보를 위해

미국 내 특허 건수



\* Source: IFI Patent Intelligence

Nanosys사 및 Unidyme사와 특허매입 및 라이선스 계약 체결을 완료하였습니다.

# Lifecare

삼성전자는 2020년 매출 4,000억달러 달성을 통한 글로벌 매출 10대 기업으로의 도약을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 삼성전자는 세트와 부품 위주인 정보·통신·AV를 중심으로 한 인포테인먼트 사업구조에서 의료·바이오, 환경·에너지, 편의·안락 등 삶의 질 향상 부분을 새로운 사업 영역으로 추가하였습니다.

## 사회변화

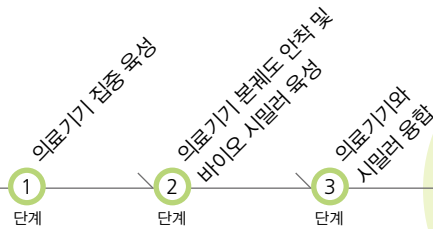


\*Source: World Population Prospects

\*Source: WHO

삼성전자는 사회적 이슈 해결과 기업의 성장을 동시에 이루는 것이 기업의 사회적 책임이라고 생각합니다. 전 세계적으로 인구의 노령화가 급격한 속도로 진행되고, 건강한 삶에 대한 욕구가 증대되고 있습니다. 삼성전자는 인류의 삶의 질을 향상시키고, 기업의 지속적인 성장을 위해 2010년 인수종사업으로 Healthcare 분야를 선정하여 적극적인 투자를 진행하고 있습니다.

## 삼성 바이오·헬스케어 사업 추이



### 바이오시밀러



삼성전자는 바이오제약 사업 추진을 위해 2011년 합작 회사인 삼성바이오제약을 설립하였습니다. 삼성바이오제약에는 삼성전자가 40%, 삼성에버랜드가 40%, 삼성물산이 10%, 퀀타일즈(Quintiles)가 10%의 지분을 2012년까지 단계적으로 투자할 계획입니다. 2011년 3월 삼성전자의 바이오시밀러 제품인 로슈의 맘테라 바이오시밀러에 대한 임상 시험이 승인되었습니다. 조인트벤처 설립 발표에 이어 첫번째 바이오 제품에 대한 승인이 이루어지면서 사업 추진이 본격화되고 있습니다.

### 의료기기 사업

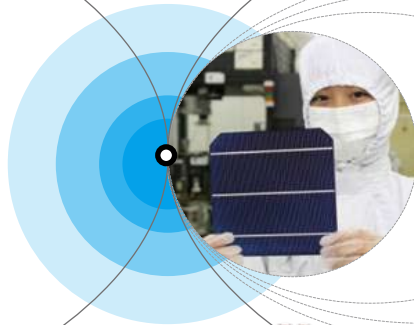
삼성전자는 2010년 12월 인수종사업 분야인 헬스케어 사업의 성장을 위해 국내 최대 의료기기 전문업체인 메디슨을 인수했습니다. 삼성전자의 세계 최고 수준의 CE, IT 기술 역량, 초일류 글로벌 기업으로의 성공 경험과 메디슨의 의료 기기 부분의 노하우와 기술력이 시너지 효과를 발휘하여 글로벌 일류 의료기기 기업 도약으로의 성장을 준비하고 있습니다.

앞으로 메디슨은 기존 업체와 차별화된 신제품, 신기술 개발에 더욱 박차를 가하고, 글로벌 마케팅, 영업망 확충을 통해 글로벌 의료 기기 시장을 선도해 나갈 수 있도록 노력할 계획입니다.

# 태양전지

삼성전자는 기후변화 대응 및 에너지 절감을 위한 전 세계적 노력에 동참하기 위해 태양전지 및 모듈 사업에 진출하였습니다. 'Samsung Delivers High Efficiency: 업계 최고 수준의 고효율 광에너지 제품을 제공하는 삼성'을 목표로 LCD, 반도체 생산의 최고 기술력을 활용하여 태양광 사업의 경쟁력을 강화할 것입니다.

2008년 대비 2020년 까지  
대한민국 온실가스 감축 목표량



## 삼성전자 성과

삼성전자는 매년 20% 이상의 고성장을 거듭하고 있는 태양광 시장에서 고효율, 고품질 프리미엄 제품을 적극 개발해 향후 사업을 확대할 계획입니다. 삼성전자는 2010년 스크린 프린팅(Screen Printing, 이하 SP) 방식으로는 세계 최고 출력인 260W 크리스탈 화이트 모듈과 250W 프리미엄 블랙 모듈을 공개하였습니다. 삼성전자의 260W 고효율 태양전지 모듈은 현재 태양광 시장을 주도하고 있는 유럽과 미국의 Rooftop(옥상용) 시장공략을 위한 제품으로, 이미 출시 중인 독일·일본·중국 경쟁사의 230W 일반제품 대비 약 30W 높은 출력을 제공합니다. 또한, 효율성에서도 경쟁사의 14%대 모듈 대비 15.9%의 높은 효율로 차별화를 달성하였습니다.

## 사전적 Risk 관리 \_ Quality Assurance



기연개요

삼성전자는 전 사업장 설립 전 투자 의사결정을 위해 현지 지역사회 이슈를 고려하는 절차인 QA제도를 운영하고 있습니다. QA제도는 노동법, 인권, 환경, 사업장 안전 등 현지 법규를 삼성전자 내부 기준으로 평가한 후 사업 진행을 최종적으로 승인하는 제도로서 최근 인권, 환경·안전 등에 대한 검토를 강화하고 있습니다. QA제도는 사전검토 및 사업 준비, 사업계획, 법인화 준비, 설립 및 사후안정화 단계로 구성되어 있으며, 투자 전 반드시 시행되는 프로세스로 전체 투자 의사 결정 시 중요한 기준으로 활용되고 있습니다.

1 단계

### 사전검토 및 사업 준비

현지 노동법, 인권 보호, 보상 수준 등 지역별 특화 이슈 검토

2 단계

### 사업계획

내부 조직 구성, 현지 법 적용 등 법인 운영 계획 수립

3 단계

### 법인화 준비

글로벌 HR Policy에 의거한 법인 세부 원칙 수립, 급여 및 복리후생 결정, 인권 및 노동 이슈 등에 대한 법인 교육, 환경 안전법 준수 등

4 단계

### 설립 및 사후 안정화 단계

고충상담 기구 설립, 임직원 커뮤니케이션 방안 수립 등

# 삼성전자 CSR

삼성전자는 경영활동 내 CSR 통합이 기업의 지속가능한 성장에 필수적인 것으로 인식하고, 대내외 이해관계자들의 의견을 청취하여 이를 CSR 활동에 반영하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

삼성전자는 2009년 1월 체계적인 CSR 추진을 위해 CEO 직속의 CSR사무국을 신설하여 운영하고 있습니다. 대외 이해관계자들로 부터 제기되는 CSR 관련 주요 이슈 및 질의 등에 대해서는 CSR 관련 부서 임원들이 참여한 임원협의회를 통해 각 부문별 해결 방안을 논의하고 있습니다.

최근 CSR 관련 대외 질의가 증가함에 따라 신속하고 투명한 정보 공개 필요성이 높아졌습니다. 이를 위해 삼성전자는 대외 질의 시스템 및 프로세스를 새롭게 구축하여 이해관계자들과 원활한 커뮤니케이션을 수행하고 있습니다. 2010년에는 96건의 대외 질의가 접수 되었으며, 효과적 대응을 위해 인사, 환경, IR 등의 관련 부서와 협업하여 대외 요청 사항에 부합할 수 있도록 대응하였습니다. 또한 CSR 이슈에 대한 효율적인 커뮤니케이션을 위해 지속가능경영보고서 및 삼성전자 홈페이지를 통한 정보 공개를 점진적으로 확대해 나가고 있습니다.



## 내부 운영

삼성전자는 2010년 5월 인사, 환경, 법무, 마케팅 등 관련 부서 임원들이 참여하는 CSR 임원 회의를 개최하였습니다. 본 회의를 통해 2010년 11월 공표된 ISO26000 대응 방안과 주요 평가기관에서 지적한 문제점에 대해 각 부문별 개선방안 등을 논의하였습니다. 또한 임직원들의 CSR 마인드를 고취하여 의사결정 시 CSR 기준에 따른 올바른 가치 판단을 내릴 수 있도록 지속적인 교육을 수행하였습니다. 특히 2010년에는 신입·경력 입문 및 구매 직무 교육 등 주요 교육 과정 내 CSR 교과목을 신규 개설하였으며, 이를 통해 임직원들에게 CSR 추진의 중요성을 인식시켜 주었습니다.

### 2011년 주요 계획

1. 전사 CSR 중장기 목표 수립
2. 임직원 행동규범 개정
3. 국내 전 사업장에 대한 EICC 자가평가 실시
4. 협력사 CSR 지원 확대
5. 아프리카 분쟁지역 광물 사용 금지  
전 협력사 확대



# Stakeholder Engagement

## 투명, 정직, 적시

삼성전자는 이해관계자들의 다양한 의견 및 문제제기에 경청하고, 이슈 대응 현황 등에 대해서는 투명하고, 신속하게 알리는 것을 소통의 원칙으로 삼고 있습니다.

주요 8대 이해관계자들과 다양한 채널을 통해 삼성전자는 활발한 커뮤니케이션을 수행하고 있습니다. 특히 2010년에는 기존 설문 및 인터뷰 요청 외 사업장에 대한 제3자 검증 요청이 증가하였으며 이에 CSR사무국과 사업장 관련부서가 공동으로 대응하였습니다. 현장 실사 결과를 통해 도출된 초과 근무 시간 등의 문제점들을 해결하기 위한 지속적인 개선 활동을 수행하고 있습니다.



- 무선사업부 구미, 중국 해주 사업장 검증: 프랑스, 이태리, 독일 통신 고객 3사, 소비연합단체(ICRT: International Consumer Research and Test)
- 반도체사업부 온양 사업장 검증: IBM

### 이해관계자 참여 활동 및 주요 이슈

이해관계자	주요 커뮤니케이션 활동	2010 주요 이슈
고객	• 외부 기관의 조사를 통한 고객만족도 조사, 프로슈머 활동, CSR 질의 대응	• 신제품 적기 출시, 제품 안전성 강화 • 협력사 CSR 지원 확대, 아프리카 분쟁지역 광물 사용 금지
협력사	• Family Satisfaction Index, 현장인터뷰, 협성회, 교류회 및 사례발표회	• 안정적 물량 확보, 합리적 가격 결정 • 동반성장 프로그램 강화
주주/투자자	• One on One Meeting	• 인수종사업 추진 • 리스크 매니지먼트
NGO	• 기업간담회, CSR 질의 대응	• 아프리카 분쟁지역 광물 사용 금지 • 임직원 보건 및 안전
임직원	• 임직원 만족도 조사, 노사협의회, 열린상담센터	• 일과 삶의 균형, 창조적 조직문화 구축 • 임직원 Diversity
지역사회	• 지역사회 간담회, 자원봉사센터 운영	• 사회공헌 활동 • 지역사회와의 파트너십 강화
정부	• 간담회, 협의회, 워크숍	• 기후변화 대응 강화 • 동반성장 프로그램 강화
언론	• 포럼, 취재지원, 기자간담회	• 임직원 안전보건, 인수종사업 추진 • 정도경영



## 소셜네트워크서비스(SNS: Social Network Services) 강화

삼성전자는 대내외 소통 강화를 위해 소셜네트워크서비스를 확대 운영하였습니다. 단순히 일반적 사실을 전달하는 수단을 넘어 경영 상황이나 제품과 관련된 중요 사항들을 SNS를 통해 전달하고 있습니다. 삼성전자는 현재 블로그(www.samsungtomorrow.com), 트위터(@samsungtomorrow) 및 페이스북(/samsungtomorrow)을 운영하고 있습니다. 2010년 12월 블로그 누적 방문객은 80만명을 넘었으며 트위터의 팔로워는 4만여명에 달하고 있습니다.

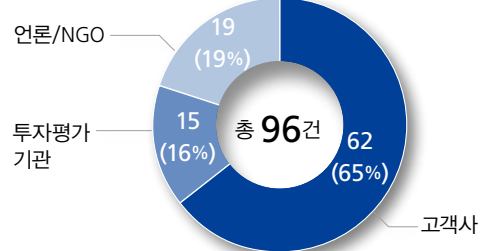
삼성전자는 소비자들이 관심있어 하는 콘텐츠를 발굴하기 위해 대학생 34명과 임직원 72명을 블로거로 선정하였습니다. 이러한 활동의 결과로 한국인터넷전문가협회에서 주관하는 웹 어워드 코리아에서 블로그 및 커뮤니티 대상 외 1개 부문을 수상하였으며, 한국인터넷커뮤니케이션협회에서 주관하는 '제3회 대한민국 소통 대상'에서 소통 경영 대상 외 총 3개 부문을 수상하였습니다.

## 대외 질의 현황

2010년에는 이해관계자들로부터 접수되는 CSR 질의가 증가되었으며, 특히 언론사 및 NGO들로 부터의 질의가 증가하고 있는 추세입니다. (2009: 13% → 2010: 19%)

다양한 이해관계자들의 CSR 요청사항에 대해서는 지속가능경영 보고서를 통해 공개하였습니다. 또한 2011년에는 www.samsung.com을 통해 정기적으로 정보를 제공할 계획입니다.

2010년 질의 건수



## 2010년 주요 질의 항목

번호	주요 질의 사항	보고서 페이지
1	삼성전자의 CSR 정책 및 조직, 실행 계획	18
2	삼성전자의 비노조 정책	28
3	아프리카 분쟁지역 광물 사용 금지 정책	69
4	협력사 CSR 지원 정책 및 실행 계획	68
5	환경 관리 시스템 운영 및 기후변화 대응	40~55
6	반부패 정책 및 윤리교육 실시 현황	36~39
7	인권 존중, 아동 노동 및 차별 금지 정책	26~29
8	사회공헌 활동 및 지원 프로그램 현황	56~63
9	반도체 임직원 건강 관련 이슈에 대한 입장	35
10	삼성전자 행동규범 운영 수준	36~39

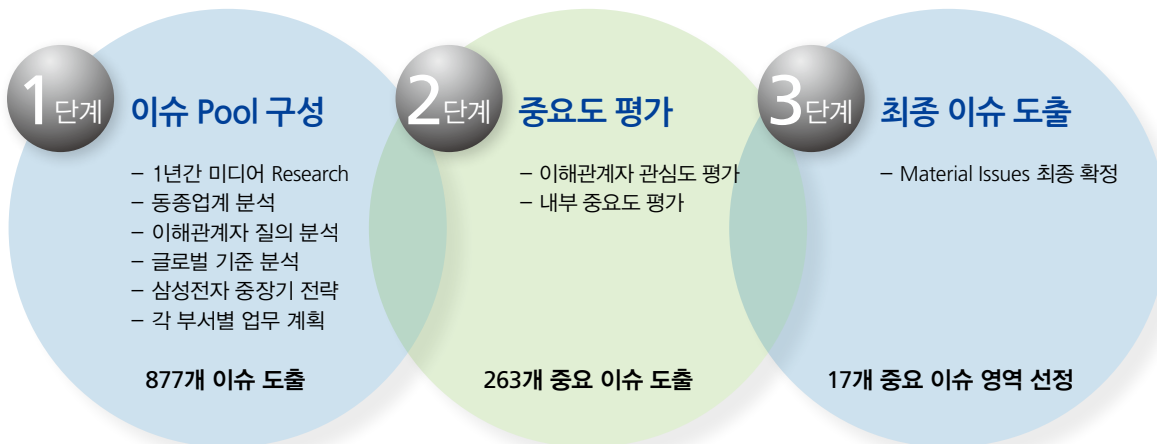
## 주요 이슈 도출

삼성전자 Materiality Test Process는 이슈 Pool 구성, 중요도 평가, 최종 이슈 도출 등 3단계로 구성되어 있습니다. 이를 통해 기업을 둘러싼 사회경제적 주요 이슈에 선제적으로 대응하여 리스크를 최소화하고 기업의 지속가능성을 증대하고 있습니다.

2010년에는 이슈 Pool 구성을 위해 국내외 미디어 분석 397건, 8개 동종 산업 내 주요 기업 지속가능경영보고서 분석, 대외 이해관계자 질의 대응 96건, 삼성전자 Vision 2020, 주요 KPI 등을 검토하여 총 877개 이슈 Pool을 구성 하였습니다.

중요도 평가는 사회적 관심도와 내부 중요도 평가를 기준으로 이루어집니다. 이를 위해 CSR사무국 내부 검토 후 인사, Compliance, 감사, 사회공헌, CS환경 등 실무 부서 담당자 논의를 거쳐 주요 이슈를 선정하였습니다. 이후 CSR 임원 회의시 최종적으로 Material Issues를 선정하였으며 이를 2011년 보고서에 반영하였습니다.

### Materiality Test Process



### 삼성전자 주요 이슈

<p><b>인재경영</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 임직원 건강관리</li> <li>· Work Smart, Think Hard, Build Trust</li> <li>· 임직원 역량 개발</li> <li>· 다양성, 인권 및 노동</li> <li>· 인재 채용</li> </ul>	<p><b>정도경영</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Compliance Management</li> <li>· 부정 예방</li> </ul>	<p><b>녹색경영</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 기후변화 대응</li> <li>· 친환경제품 개발</li> <li>· 수자원 관리</li> <li>· e-Waste</li> </ul>
<p><b>협력사 상생</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 동반성장</li> <li>· 협력사 CSR 확대</li> </ul>	<p><b>사회공헌</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역별 특화 사회공헌 활동</li> <li>· 지역사회 커뮤니케이션</li> </ul>	<p><b>제품 서비스</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객불만관리</li> <li>· 고객 커뮤니케이션 강화</li> </ul>

# 지속가능경영 주요성과 및 계획

## 인재경영



- 2010 성과**
- Diversity T/F 운영 및 전략 수립
  - 생동감(근무인프라 개선) 프로젝트 전사 확대
  - 글로벌 인력 50% 달성
  - 국내 전사업장 금연 사업장 지정
- 2011 계획**
- 기혼인력을 대상으로 재택근무 및 원격근무 제도 도입
  - 여성 임원 비율 확대
  - 해외 연구소 아이디어 제안 시스템 구축
  - 장애인 신입 공채

## 녹색경영



- 2010 성과**
- 친환경제품(Good Eco Product) 개발 비율 91%
  - 온실가스 원단위 감축량 31% (2008년 대비)
  - 에코파트너 재인증율 100%(1,899개사)
  - 글로벌 환경마크 2, 210 모델 인증
  - LCD사업부 SF<sub>6</sub> 저감사업 UN 인증
- 2011 계획**
- 친환경제품 개발 비율 96% 달성
  - 온실가스 원단위: 4.62톤/억 원
  - 수자원 관리 중장기 목표 수립
  - 글로벌 환경 관리 시스템 구축
  - 해외 협력사 인벤토리 구축 지원

## 협력사 상생



- 2010 성과**
- 동반성장 7대 방안 수립
  - 협력사 VOC 해결율 99% 달성
  - 분쟁지역 광물 사용 금지 서약서 발송
- 2011 계획**
- 동반성장 협약식 체결
  - VOC 해결율 100% 달성
  - 동반성장 추진 실태조사
  - 협력사 CSR 지원 및 추진 성과 평가 강화

## 정도경영



- 2010 성과**
- 전사 Compliance 조직 설립
  - 글로벌 Compliance 운영 체계 확립 (교육, 매뉴얼 등)
  - Compliance 업무 지원 시스템 운영
- 2011 계획**
- 준법/윤리경영 강화 및 기업문화 정착
  - Compliance 프로그램 안정화 및 역량 강화
  - 준법경영 선포식
  - 임직원 준법서약서 서명

## 사회공헌



- 2010 성과**
- 글로벌 사회공헌 가이드라인 개발 및 공유
  - 아프리카 지역 사회공헌 활동 강화
- 2011 계획**
- 글로벌 사회공헌 가이드라인에 의거한 지역별 사회공헌 활동 수립 및 진행 (Samsung Hope for Children)
  - 사회공헌 프로그램 영향 평가 Tool 개발

## 제품/서비스



- 2010 성과**
- 국내 CS 인력 97% CS 자격 취득
  - 수리비 상한제 도입
  - 국내외 고객만족도 대외 수상
- 2011 계획**
- 해외 서비스 거점 확대 및 CCMS 인증 도입 법인 확대
  - 국내외 제품·서비스 인증 및 수상 획득 확대

**Performance Highlights**

인재경영	2008	2009	2010
Global 인력 비율(%)	47.8	46.0	49.8
여성 임직원 비율(%)	40.9	39.3	39.0
국내 임직원 인당교육 시간(시)	109	90	87
국내 임직원 인당교육 비용(만 원)	112	95	110
국내 임직원 재해율(%)	0.063	0.040	0.035

정도경영	2008	2009	2010
국내 부정예방 집합교육(명)	7,718	8,347	19,981
부정 제보입수(건수)	323	417	472
국내 Compliance 교육(명)*	-	-	59,227

녹색경영	2008	2009	2010
국내 온실가스 원단위(톤CO <sub>2</sub> /억 원)	7.44	5.83	5.11
온실가스 배출량[Scope 1, 2](천 톤CO <sub>2</sub> )	9,226	9,121	9,910
온실가스 배출량[Scope 3](천 톤CO <sub>2</sub> )	-	40,587	38,273
국내 에너지 원단위(TOE/억 원)	4.39	3.50	2.78
Good Eco-Product 출시율(%)*	-	69	91
Good Eco-Device 출시율(%)*	-	-	72
글로벌 환경마크 인증(모델수)	-	1,729	2,210
용수 사용량(천 톤)	78,856	85,964	96,076
폐수 발생량(천 톤)	67,107	78,745	87,639
유해물질 사용량(톤)	253,700	228,959	251,990
글로벌 폐제품 재활용량(톤)	219,492	250,209	308,506
사업장 폐기물 발생량(톤)	452,136	466,941	520,917
사업장 폐기물 재자원화율(%)	83	92	94

사회공헌	2008	2009	2010
사회공헌비용(억 원)	1,910	1,466	2,399
국내 자원봉사 총 시간	821,590	656,851	860,563
국내 평균 인시(시간)	9.7	7.8	9.2
국내 봉사팀(수)	1,532	1,300	1,181
국내 자원봉사 참여 연인원(명)	246,485	187,553	270,221

협력사 상생	2008	2009	2010
협력사 직무 교육(명)	4,182	5,397	5,357
협력사 CSR 교육(개사)	430	211	378 (해외 331포함)

제품서비스	2008	2009	2010
국내 CS 자격 취득률(%)	94.1	97.2	97.4
CCMS 인증 도입 법인(수)	7	14	45
한국표준협회 서비스 품질 조사	컴퓨터, 가전, 휴대전화 1위	컴퓨터, 가전, 휴대전화 1위	컴퓨터, 가전, 휴대전화 1위

\* 데이터 관리 시점을 기준으로 보고함에 따라 이전 실적은 보고하지 않음

# 인재경영

오늘날처럼 변화가 빠르고 미래를 예측하기 어려운 경영환경속에서 핵심 인재를 확보·유지하고, 모든 임직원의 역량을 제고하는 등 인재경영의 필요성이 중요시 되고 있습니다.

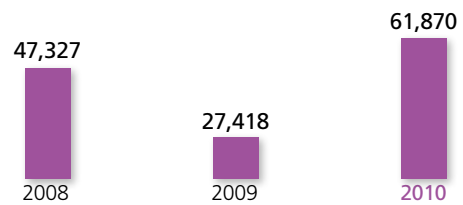
이에 삼성전자는 여성 및 글로벌 인력 채용 확대를 통해 다양성을 구현하고, 임직원 역량개발을 강화하여 창조적인 조직문화를 구축해 나갈 것입니다.

## 인재채용

삼성전자는 2010년 SW개발 등 솔루션개발과 해외생산 물량의 증가로 해외 생산법인의 채용이 크게 증가하여 전년대비 34,452명이 증가한 61,870명을 채용하였습니다.

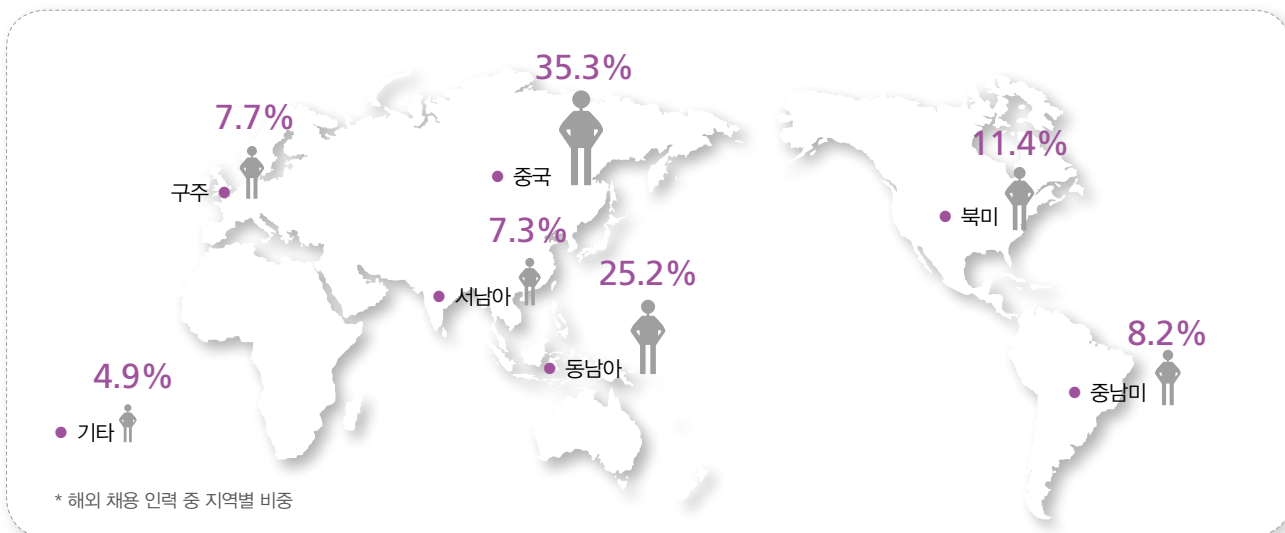
특히 부품 부문 투자 확대에 의한 제조 인력 및 바이오, 헬스케어, 태양전지 등 신사업 분야 인력이 크게 증대되었습니다. 또한 생산물량이 증대된 중국, 동남아 지역의 인력 채용이 큰 폭으로 증가하였습니다.

채용 실적 (단위: 명)



## 해외지역별 채용 실적

삼성전자는 2010년 다양한 인력을 해외 현지에서 채용하였으며, 신규 인력의 고용 창출을 통해 지역사회 발전에 기여하였습니다.



## 목차

1. 인재채용
2. 다양성 관리
3. 노동 및 인권
4. Work Smart, Think Hard, Build Trust
5. 임직원 역량 개발
6. 임직원 건강



## 채용 프로그램

### 인턴십 프로그램

삼성전자는 대학생들의 실무역량 향상을 위한 기업체험 프로그램의 일환으로 2009년부터 현장 실습 중심의 인턴십 제도를 운영하고 있습니다. 인턴십 제도는 방학 중 실시하는 '대학생 인턴십'(9주)과 학기중 실시하는 '산학인턴십'(16주)으로 구성되어 있습니다. 인턴십 수료자들에게는 희망자에 한하여 삼성전자 채용전형에 응시할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

### 해외지역 인재 채용

삼성전자는 글로벌 역량 강화를 위해, 현지 시장에 대한 뛰어난 이해와 국가별로 특화된 선진 기술을 보유한 현지 우수 외국인을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 해외지역은 지역·거점별 특성에 맞추어 채용 규모 및 형태가 다양합니다. 미주 및 구주지역에서 대학별로 매년 2회 대규모 채용 설명회 및 캠퍼스 리크루팅을 진행하고 있으며, 중국, 인도, 러시아 등 신흥국가에서는 Job Fair를 실시하고 있습니다.

### 마이스터고 우수 기능인재 채용

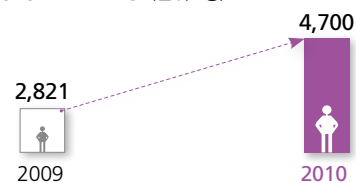
삼성전자는 마이스터고 1학년 학생 중 연 100여 명을 삼성전자 채용 예정자로 선발하고 졸업 후 즉시 정규직으로 채용하는 내용의 약정을 교육과학기술부와 체결하였습니다. 선발된 학생들은 졸업 전까지 2년간 삼성전자에서 1인당 500만원의 학업 보조 장학금을 받게 되며 방학 기간 동안 삼성전자 현장 실습을 통해 실무 역량을 배양하게 됩니다. 마이스터고 졸업생을 우선 채용키로 한 것은 능력과 성과 중심의 삼성전자 인사 정책을 반영한 결과입니다.

\*마이스터고: 모바일, 반도체, 에너지 등 다양한 분야의 명장을 길러내기 위한 산업 수요 맞춤형 고교

### 커리어 포럼

2009년부터 도입한 커리어 포럼은 입사 지원 대상자를 삼성전자 사업장으로 초청하여 조직문화, Career Vision을 소개하고 채용담당자 및 선배사원들과의 커뮤니케이션을 통해 삼성전자 관련 궁금증을 해결할 수 있도록 지원하는 프로그램입니다. 2010년에는 4,700명을 대상으로 4회를 실시하였으며, 국내 대학에 유학 중인 외국인 학생을 대상으로 '글로벌 커리어 포럼' 행사도 2회 실시하였습니다.

국내 커리어 포럼 운영 (단위: 명)



# 다양성 관리

삼성전자는 다양성 관리에 있어 차별금지나 고용의무 등 사회적·법적 기준 준수 차원의 수동적인 관리를 넘어, 다양성을 통해 핵심역량과 경쟁우위를 확보하는 것을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 2010년 다양성관리 T/F를 구성하여 체계적인 다양성관리 전략을 수립, 많은 프로그램을 실행하고 있습니다.

## 다양성 관리 추진 방향

삼성전자는 전세계에 다양한 고객 기반을 갖고 있으며, 이러한 고객의 니즈를 파악하여 고객에게 감동을 줄 수 있는 제품을 만들고자 노력하고 있습니다. 또한 조직 내 인적 구성도 급격히 다양해지고 있어 제품 개발 및 인재경영 측면에서 다양성 관리(Diversity Management)를 비즈니스 전략의 핵심적인 요소로 인식하고 있습니다. 삼성전자는 외국인, 여성, 장애인 등 소수 인력들이 갖고 있는 잠재능력을 중요하게 생각하고 있으며, 이들이 어떠한 차별이나 불편 없이 동등한 기회를 갖고 일할 수 있는 근무환경을 만들고자 합니다. 단순히 소수자의 양적 증가가 아니라 다양한 가치관과 사고방식이 공존하며 창의적 아이디어를 공유하고, 이것이 기업 경쟁력으로 연결되는 조직문화를 구축하는 것이 우리의 궁극적 목표입니다.

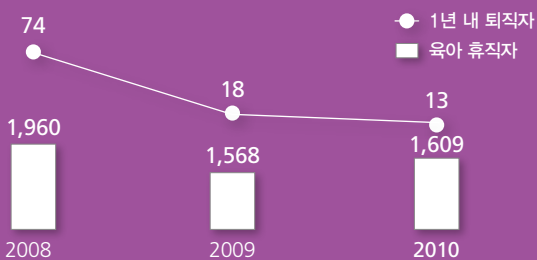
### Diversity 운영 체계



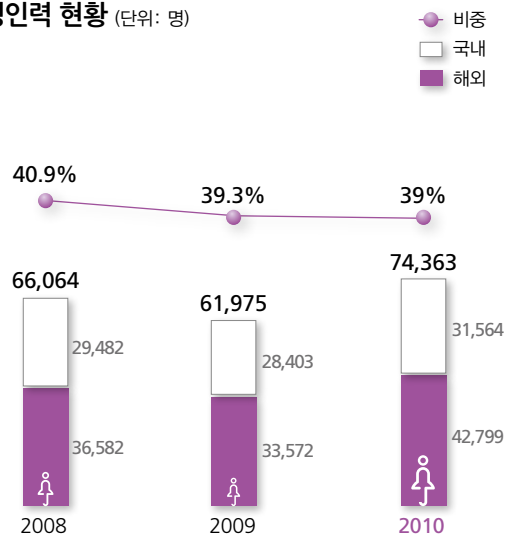
## 여성인력 확대

삼성전자는 여성이 근무하기 좋은 환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 육아로 인해 경력에 단절되는 것을 개선하기 위해 원격·재택 근무 시범 도입과 Work & Life Balance 지원, Career Coaching을 통한 경력관리 지원 등을 운영하고 있습니다.

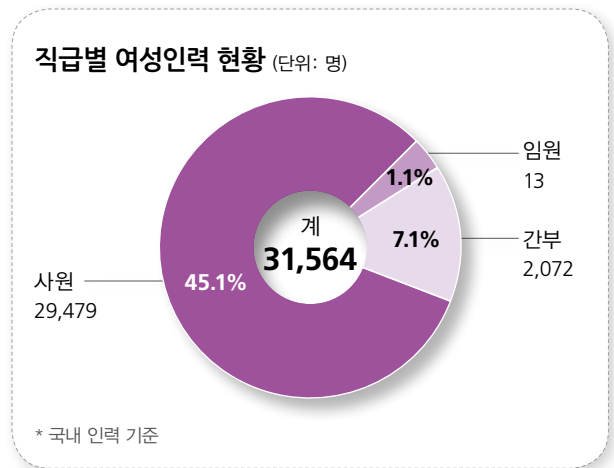
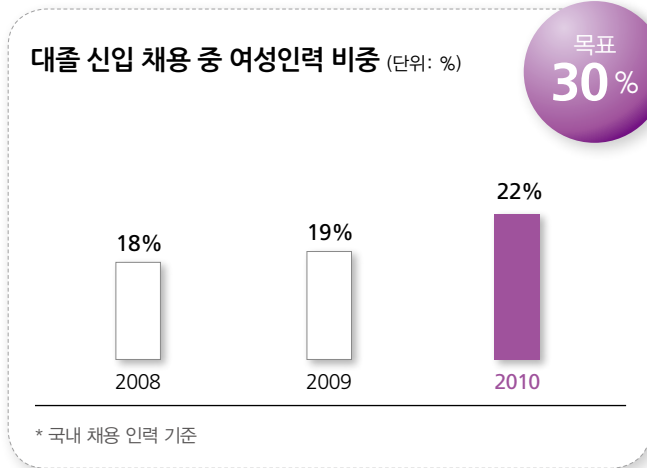
### 육아 휴직 현황 (단위: 명)



### 여성인력 현황 (단위: 명)



여성들의 적극적인 사회 진출 촉진과 Diversity 확대를 위해 대졸신입 채용인력 중 여성인력의 비율을 현재 20% 수준에서 30%까지 확대할 계획입니다. 또한 여성 임원 비중을 확대하기 위해 삼성전자는 향후 10년 이내 임원의 10% 이상을 여성으로 구성한다는 목표를 설정하고, 이를 달성하기 위해 발굴 프로세스 강화, 여성 리더 Pool 확대 등을 계획하고 있습니다.

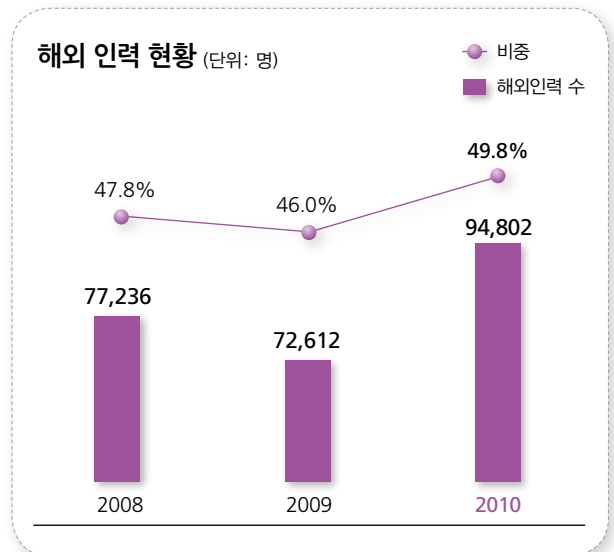


## 글로벌 다양성 확대

해외 인력 비중 확대에 따라 해외 법인 임직원들에게 글로벌 리더로서의 성장 비전을 제시하고, 본사의 문화를 경험하는 동시에 현지의 생생한 근무경험을 본사에 전달할 수 있도록 본사 역파견 제도를 실시하고 있습니다. 2010년에는 84명을 대상으로 본사 역파견을 실시하였으며, 2011년에는 구매, 품질, 제품기술 직무를 포함하여 약 120명을 본사에 역파견할 계획입니다.

또한 현지 우수성과 인력 7명을 2010년 12월 정기 임원 인사를 통해 본사 임원으로 승진 발탁하였습니다. 현재 외국인 임원은 총 13명으로 향후 외국인 본사 임원의 규모를 지속적으로 확대할 계획입니다.

한편 삼성전자 국내사업장에도 50개국 이상에서 온 외국인 직원 약 1천명이 근무하고 있어, 이들이 어려움 없이 근무할 수 있도록 글로벌 Help Desk 운영을 비롯하여 각종 지원 프로그램을 운영하고 있습니다.



## 장애인 채용

삼성전자는 장애인 등 소수 인력에 대한 고용 창출에도 노력하고 있습니다. 2010년에는 본격적으로 장애인 인력의 채용을 확대하여 300여명을 채용하였습니다. 2011년에는 장애인 대학생을 대상으로 한 '디딤돌인턴십'을 확대하고, '장애인 신입공채' 제도를 신설하여 장애인에 대한 고용을 지속적으로 확대할 예정입니다. 또한 장애인이 근무하는데 불편함이 없도록 장애인 고용활동과 더불어 인사 제도를 정비하고, 사내 시설도 장애인의 편의를 고려해 보완할 계획입니다.



# 노동 및 인권

## 자율출근제 등 Work & Life Balance 적극 추진

삼성전자는 임직원의 Work & Life Balance 향상을 위해 법정 근로시간을 준수할 수 있도록 근로시간을 관리하고 있으며, 특히, 사무직군에 대해서는 출퇴근 시간을 근로자 본인이 결정토록 자율출근제를 시행하는 등 임직원들의 근로생활의 질 향상을 위해 적극 노력하고 있습니다. 해외 생산법인 역시 현지 근로기준 및 EICC(전자산업 시민 연대)가 정하는 범위에서 근로토록 근로시간을 관리하고 있습니다.

## 노사관계 정책과 노사협의회 운영 현황

삼성의 HR Policy는 “노사관계는 종업원과 회사가 서로 협조하며 공동발전을 추구하는 공존공영, 상생상화의 관계가 되어야 한다”는 것이 기본적인 입장입니다. 삼성전자는 다른 경쟁사에 비하여 우수한 근로환경을 조성함으로써 전 임직원이 자주적으로 노동조합을 조직할 필요성을 느끼지 않도록 최선의 노력을 다하고 있습니다. 당사는 전 글로벌 사업장에서 노사협의회를 운영하고 있으며, GWP 위원회, 안전보건위원회 등의 의사대표 기구를 설치하여 임직원과의 다양한 의사소통 채널을 운영하고 있습니다.

국내에서는 사업장별 사원협의회가 운영되고 있습니다. 사원협의회는 최소 분기 1회 정기회의를 실시하고 임금조정 및 기타 이슈 발생시 수시로 협의하고, 임직원의 의견을 경영진에 즉시 전달하여 개선하고 있습니다.

2010년에는 사원협의회를 통해 자율출근제 도입 확대, 임직원 스트레스 해소를 위한 인프라 구축, 사무환경 개선 등을 개선하여 임직원들의 다양한 요구사항들이 근무 환경 개선에 반영되도록 노력하였습니다.

### 주요 논의 사항

- 자율 출근제 도입 확대
- 휴가 사용 활성화
- 잔특근 관리 시스템 개선
- 임직원 스트레스 해소를 위한 인프라 구축
- 노사협의회 운영규정 개정
- 사무환경 개선

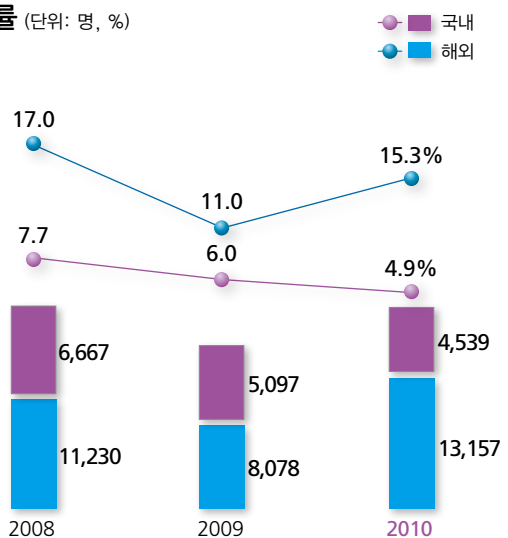
## 퇴직 관리

### 퇴직자 지원 프로그램 운영



삼성전자는 경력개발센터를 통해 2010년까지 2,216명의 퇴직 인력의 재취업 및 창업을 지원하였습니다. 특히 2010년에는 중소기업중앙회와 중견 전문인력 중소기업 고용지원 협약을 통하여 퇴직 임직원들의 재취업을 적극적으로 지원하기로 하였습니다. 2011년에는 재직중인 임직원을 대상으로 생애설계 교육을 실시할 계획입니다.

### 퇴직률 (단위: 명, %)



\* 해외의 경우 자발적 퇴직 기준 산정 결과입니다.

### 주요 퇴직 사유

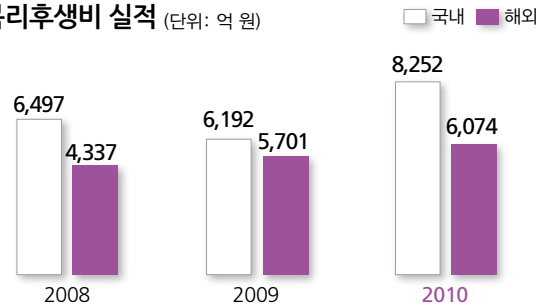
국내 퇴직 사유 순위	해외 퇴직 사유 순위
1. 학업(Study)	1. 이직(Change of Occupation)
2. 이직(Change of Occupation)	2. 가족 문제(Family Reason)
3. 건강(Health Problem)	3. 학업(Study)
4. 가사(Domestic Affairs)	4. 건강(Health Problem)
5. 계약 종료(Contract Expiration)	5. 직무 불만족(Dissatisfied w/Type of Work)

### 성과 평가 및 복리후생

삼성전자는 2010년 전 임직원의 급여를 상향 조정하여 급여 경쟁력을 한층 강화하였고 개인별 누적연봉제를 적용하여 성과에 따라 보상이 더욱 차별화 될 수 있도록 하였습니다.

삼성전자는 법정 복리후생 외 임직원 삶의 질 향상을 위한 사내 복지제도를 운영하고 있습니다. 정규직 및 계약직에게 단체보험 건강진단, 임직원 본인 및 배우자 의료비 지원, 경조사 지원, 휴양소 및 워터파크 이용권 등의 복리후생을 제공하고 있습니다. 2010년에는 임직원들의 건강한 삶을 지원하기 위해 건강진단 항목을 확대 하였습니다.

복리후생비 실적 (단위: 억 원)



\* 2010년 공개된 성과의 오류를 바로 잡아 재 보고합니다.

### 아동노동, 강제노동 금지

삼성전자 취업규칙 제4조와 6조, 16조 규정에 의거, 차별과 강제노동, 아동노동을 금하고 있으며, 대한민국이 비준한 24개 ILO 항목을 철저히 준수하고 있습니다. 2010년에는 아동노동, 강제노동 관련하여 단 한 건의 위반도 발생하지 않았습니다.



# Work Smart, Think Hard, Build Trust

삼성전자는 급변하는 글로벌 경영환경에 능동적으로 대응하고, VISION 2020에서 선언한 소프트웨어와 솔루션 사업 확대에 부합하는 창조적 조직문화를 조성하고자 2010년에도 많은 노력을 기울였습니다. Work Smart, Think Hard, Build Trust를 3대 축으로 조직문화를 유연하게 개선하고, 임직원 개개인의 창의성을 최대한 발휘할 수 있는 꿈의 일터 조성을 위해 노사가 하나 되어 지속적인 개선을 추구해 나갈 계획입니다.

## Work Smart 주요 활동 및 성과

### Work Smart Conference

삼성전자는 2010년 12월 CEO와 임직원들이 참여한 Work Smart Conference를 개최하였습니다. 최고경영자(CEO)가 직접 임직원의 생각을 여과 없이 경청하고, 자유롭게 소통을 할 수 있었던 행사로 임직원 700여명이 참석한 가운데 '창조적 조직문화' 구축을 위한 'Work Smart'에 대해 자유롭게 토론하였습니다.

### CEO와의 대화: 주요 Q&A



#### Q CEO가 생각하는 Work Smart란 무엇인가?

- A
- 우수한 인재들이 창의적으로 일할 수 있도록 효율적인 경영 시스템과 조직문화를 구축해 개개인이 자신의 분야에서 프로그래머가 되어 가치 있는 일에 집중할 수 있도록 하는 것.
  - 회사 때문에 가정을 소홀히 하지 말고 개인의 삶과 업무를 균형있고 스마트하게 관리해 업무 의욕을 높이는 것이 'Work Smart'의 핵심 가치인 만큼 자기계발은 물론 행복한 가정을 꾸리는 데 최선을 다해 주기 바랍니다.

### 생동감(근무 인프라 개선) 프로젝트

'꿈의 일터 만들기'는 전 사업장의 근무환경을 캠퍼스처럼 조성하는 프로젝트로 수원 디지털시티를 시작으로 기흥, 탕정, 구미 등 국내 전 사업장으로 확대 적용하고 있습니다. 기흥 사업장은 나노시티, 탕정 사업장은 디스플레이시티, 구미 사업장은 스마트시티 등 사업의 특성을 반영하여 사업장을 새롭게 명명하고 산책로 조성, 기숙사 리노베이션 등 지속적으로 변화를 시도하고 있습니다.

### GWP 근무 만족도 조사

삼성전자는 매년 Great Work Place 조사를 통해 근무만족도를 점검하고 있습니다. GWP 조사 결과를 토대로 부서장의 리더십을 점검하고 전년 대비 점수가 크게 낮아졌거나 만족도가 낮은 부서는 컨설팅을 통해 개선 방안을 제안하고 있습니다. 특히 2010년에는 글로벌 사업장에 대한 GWP 조사를 통해 근무 만족도가 낮은 법인을 대상으로 집중적인 컨설팅을 실시하여 인사제도, 인프라, 리더십이 개선될 수 있도록 하였습니다.



## 모바일 오피스 구축

삼성전자는 2010년 말부터 스마트폰을 이용하여 어디서나 회사 생활에 필요한 정보를 조회하고 업무를 처리할 수 있도록 모바일 오피스 시스템을 도입하였습니다. 2011년에는 기존 메일 확인, 임직원 조회, 결재 업무 외 e-Learning, SNS 등의 콘텐츠를 순차적으로 확대 제공할 예정입니다. 또한, 2011년에는 기혼인력을 대상으로 재택 근무 및 원격 근무제도를 시범적으로 운영할 계획입니다.

### 모바일 오피스를 활용한 Smart Work! Smart Life!















					
일정 관리	메일 확인	사내 식당 메뉴	FMC (사내 인터넷 전화)	결재 확인	사내 교육 학습

## 삼성전자 모바일 콘텐츠

### 전사공통

커뮤니케이션  
공동업무  
지식공유  
경영정보 등

### 삼성전자 모바일 콘텐츠

						
해외출장	식단조회	생활가이드	삼성지식인	사내게시	근퇴조회	HR
						
업무서비스	사내교육	BI	CRM	물류관리	외국어교육	주요전화

## 삼성전자 Biz 앱스토어

### 사내 모바일 콘텐츠

	<b>스마트 워크</b> 개발관리, 공급관리, 고객관리, 경영관리 등
	<b>커뮤니케이션</b> 사내SNS, 전자LIVE, 온라인설문, 메신저 등
	<b>사내 업무용</b> 근태관리, 업무버스, 식단조회, 주요전화 등
	<b>자기계발·교육</b> 사내교육, 동영상시청, 도서정보, 외국어교육 등

### 권한별 맞춤 App 공급



### 업무별 다양한 App 공급



\* 위의 모바일 콘텐츠 리스트는 예시이며, 2011년 2월부터 일부 콘텐츠가 순차적으로 제공되고 있습니다.  
\* 임직원의 콘텐츠 아이디어 제안 및 임직원 앱 등록·신청 서비스는 2011년 3월 중순 이후 오픈되었습니다.

## Think Hard 주요 활동 및 성과

### 아이디어 제안 활성화

임직원들의 창의적인 아이디어 제안을 활성화하기 위한 제안 제도가 2009년 9월에 본격적으로 시작되었고, 현재까지 약 12,000건의 아이디어가 제안되었습니다. 이 중 약 70여건이 우수 아이디어로 채택되었으며, 그 중 30여건은 실제 사업화 또는 특허 출원 진행 중입니다. 2011년에는 글로벌 임직원들의 창의적인 아이디어를 발굴하기 위해 아이디어 제안시스템(IDEA Open Space)을 해외 연구소로 확산할 계획입니다.

### 지식 공유 활성화

삼성전자는 임직원들의 자발적 참여를 유도하는 개방형 지식 공유 사이트를 운영하고 있습니다. R&D KMS(Knowledge Management System)는 개발·기술 관련 지식이 공유되는 포털로, 전문가 커뮤니티, 기술 용어집, 지식인, 기술 블로그, Idea 제안시스템 등을 통해 기술, 전략, 대내외 협력정보 등 다양한 지식이 사내에 공유되고 있습니다.

### Master 제도 전사 확대

삼성전자는 최고 연구개발 전문가인 'Master'를 2009년에 이어 2010년에 8명을 신규로 선임하였습니다. 특히 외국인 연구원들의 성장비전 제시를 위해 외국인 Master도 최초로 선발하였습니다. 1, 2기는 반도체 및 LCD 사업부 등 부품 부문에서만 마스터가 선임되었으나 2010년 3기에는 전 사업부로 확대하였습니다.

Master 현황 (단위: 명)



## Build Trust 주요 활동 및 성과

### 임직원 고충현황

삼성전자는 사내 인트라넷, 사업장별 포탈 시스템을 통해 임직원의 다양한 고충 및 건의 사항을 지속적으로 수렴하고, 이를 해결하기 위해 총무, 인사 등 관련 부서들이 사안별 신속한 대응 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 수원 사업장의 경우 2010년 총 2,379건의 고충 및 건의사항이 접수되어 모든 건에 대한 대응을 완료하였습니다.

고충접수 처리현황(수원사업장)

No.	내용	건수(비율)	No.	내용	건수(비율)
1	보안(Security)	612(26%)	6	복리후생(Welfare)	182(8%)
2	차량/통신(Vehicle/Communications)	338(14%)	7	환경안전(Environment Safety)	121(5%)
3	전산(Calculation)	329(14%)	8	인사(HR)	102(4%)
4	식당/시설/공사(Restaurant/Facility/Construction)	305(13%)	9	재무/경리/구매(Finance/Accounting/Purchase)	44(2%)
5	총무(General Affairs)	302(12%)	10	교육/어학(Education)	44(2%)

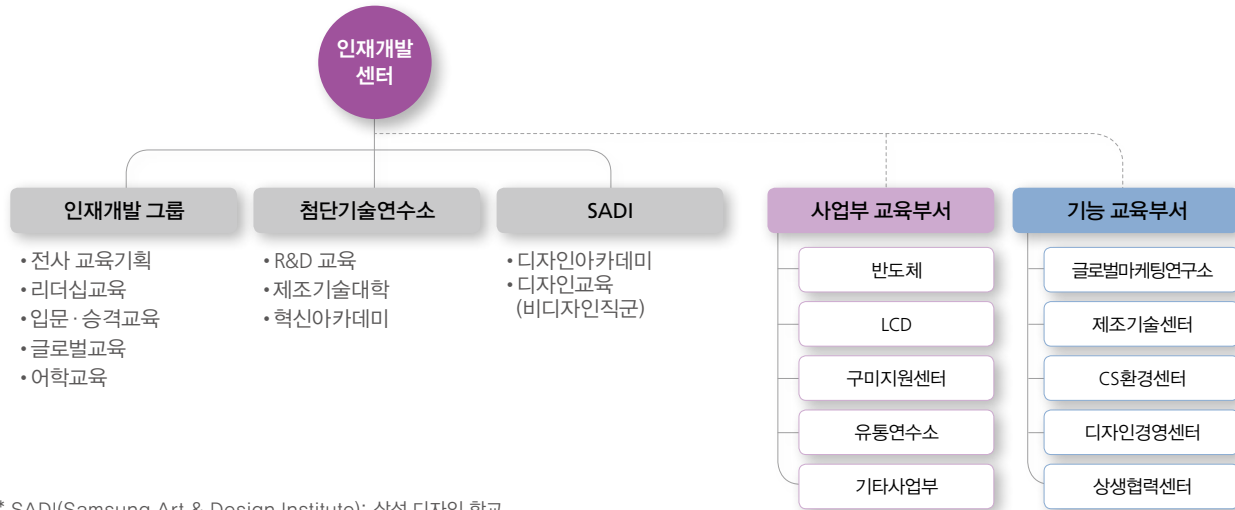
### 경영현황 설명회

삼성전자는 각 사업부별로 최고경영자 주관하에 분기별 경영현황 설명회를 실시하여 경영현황 및 사업 추진전략을 전 임직원에게 공유하고 있습니다. 또한 해당분기에 우수한 실적을 보인 임직원에게 시상도 함께 실시하고 있습니다.

## 임직원 역량 개발

삼성전자는 모든 임직원을 해당 분야의 전문가로 양성하기 위하여 직무별 역량수준을 진단하고 수준에 맞는 다양한 직능교육을 실시하고 있습니다. 그리고 글로벌 교육포탈 및 모바일 교육 시스템을 구축하여 해외 임직원을 포함한 모든 임직원이 동일한 수준의 교육을 어디서나 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 인재개발센터를 중심으로 사업부별 교육부서와 기능별 교육조직을 통해 직무별, 사업장별 교육을 효과적으로 운영할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 교육관련 조직도



\* SADI(Samsung Art & Design Institute): 삼성 디자인 학교

## 교육 실적

삼성전자 임직원들은 온·오프라인 교육을 통해 개인별 역량을 지속적으로 배양하고 있습니다. 최근에는 집합교육 외 온라인교육, 모바일교육 확대에 의해, 임직원들의 교육 참여가 활성화 되었습니다. 향후 온라인·모바일 교육을 활용한 교육으로 교육 효율화를 추구할 계획입니다.

### 연도별 교육 현황(국내 기준)

	2008	2009	2010
총교육인원(만명)	29.3 (17.1)	29.5 (17.8)	29.3 (12.1)
교육누적시간(만시)	918 (379)	786 (372)	825 (276)
인당 교육시간 (연시/기준인원)	109	90	87
교육경비(백만원)	94,800	83,615	104,475
인당 교육경비(만원)	112	95	110

\* 연도별 실적은 과정별 수료인원  
 \* ( ) 실적은 온라인교육 현황임  
 \* 온라인교육 및 모바일 교육 확대에 따라 실제 교육시간은 축소되었으나, 효율적인 교육실시로 효과는 증대되었음  
 \* 2009년 성과를 수정하여 보고합니다

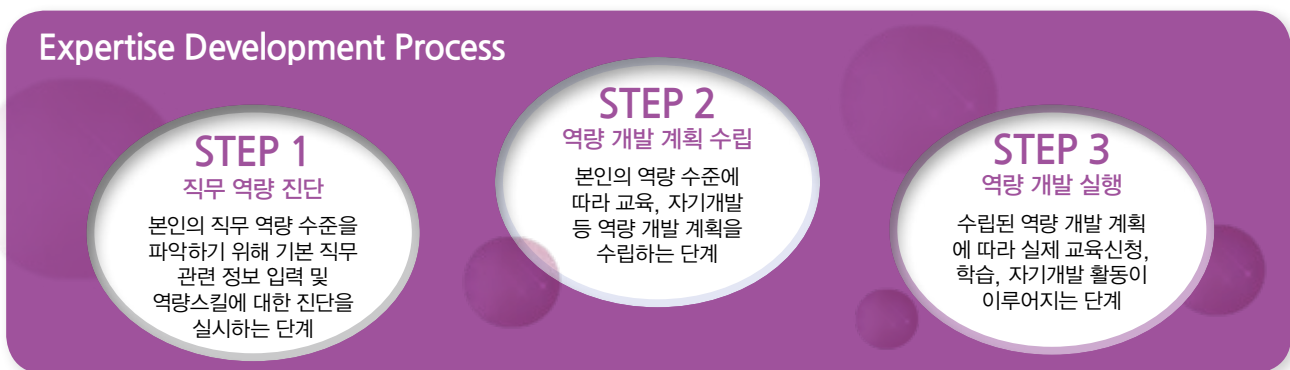


## 직무전문가 양성

임직원들을 직무별 최고의 전문가로 육성하기 위한 역량개발 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 2010년에는 기존 소프트웨어 및 마케팅 인력 중심으로 운영되었던 직무역량 개발체계(Expertise Development Process)를 전 직무로 확대 운영하고 있습니다.

직무역량 개발체계의 목적은 임직원이 본인의 직무역량 수준을 파악하여 부족한 역량을 향상시키기 위해 자기 개발계획을 수립하고 이를 부서장과 회사에서 지원하며, 이러한 일련의 활동들을 통해 개인의 성장을 돕고 업무 만족도를 높이기 위함입니다.

매년 3월 3주차에 정기적으로 역량진단을 실시할 예정이며, 3월에 실시하는 이유는 승격자 발표 후 인재육성 주간을 보다 효율적으로 활용하기 위함입니다.

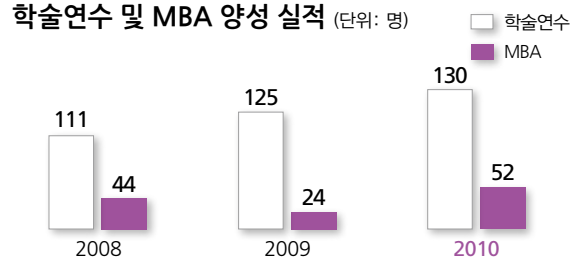


### 사내 캠퍼스 (단위: 명)

학위	운영대학	재학생	졸업생
전문학사	장안대학 외 5개 대학	1,640	5,767
학사	(일반) SSIT 외 3개 대학	426	668
	(사이버) 경희사이버대 외 5개 대학	809	280
석사	성균관대, SSIT, 경북대	160	331
박사	SSIT, 경북대	27	13

\* SSIT: 삼성전자 공과대학

### 학술연수 및 MBA 양성 실적 (단위: 명)



\* 파견연도 기준으로 데이터 산정기준 변경

\* 2009년 경영 약화로 파견 보류된 인력이 2010년 중반 파견

## Global교육 확대

2010년에는 해외법인 우수인력 양성을 위해 본사 주관의 Global SMA(Samsung Manager Academy), GEC(Global Executive Course) 과정을 더욱 확대하였으며 국내 주재 외국인 신입 인력을 대상으로 삼성전자의 경영철학, 가치 및 경영전략을 소개하는 Global Orientation도 실시하였습니다. 특히, 글로벌 초일류 기업 성장의 첨병 역할을 수행할 해외 전문 인력 양성을 위해 실시중인 지역전문가 제도를 해외 법인 비즈니스를 주도할 주재원 파견과 연계하여 양성할 수 있도록 제도를 개선하였습니다. 최근 빠른 속도로 확대되고 있는 글로벌 오퍼레이션에 대응하기 위해 전략국가 중심으로 지역전문가 파견 규모를 지속적으로 확대해 나가고 있습니다.

누계  
**3,812명**

### 지역전문가 양성 실적 현황 (단위: 명)

	2008	2009	2010
중국, 인도, 러시아	31	19	65
동남아, 중남미, 동구, 중동아	26	50	20
북미, 구주, 일본	10	4	76
계	67	73	161

## 임직원 건강

삼성전자는 안전한 근무 환경 구축을 위해 안전보건 경영시스템(OHSAS18001)을 국내외 전 사업장에서 취득하였으며, 경영진을 주축으로 안전하고 쾌적한 사업장 구현을 위해 최선을 다하고 있습니다. 최근 직업성 암 이슈에 대해서는 전 경영진이 높은 관심을 가지고 투명하게 의혹을 해소하고자 노력하고 있습니다. 2010년 7월부터 세계적으로 권위있는 전문기관을 통해 객관적이고 투명한 조사를 실시 중이며, 금번 조사를 통해 모든 가능성과 문제점을 정확히 조사하여 한 점 의혹도 남기지 않도록 노력할 계획입니다. 특히 투명한 정보공개에 대해 반도체 공정 설립 이후 최초로 언론 및 전문가들에게 공정을 공개하기도 하였습니다. 향후 전문기관의 조사결과에 대해서는 지속가능경영보고서 등을 통해 대외에 공개하도록 하겠습니다.



## 임직원 건강 및 질병 관리

### 건강연구소 설립

삼성전자는 2010년 건강연구소를 개설하였습니다. '삼성전자 건강연구소'는 임직원의 건강 증진을 위한 중장기 연구과제 수행을 위해 지난 4월 자체적으로 설립한 반도체사업부 산하의 산업보건분야 민간연구소입니다. '삼성전자 건강연구소'는 보건학, 의학, 화학공학, 약학, 간호학 분야 등의 전문 연구 인력으로 구성되어 있으며 현재 화학물질 및 독성, 작업환경 역학 등 중장기적인 연구 활동을 통해 사전예방적 원칙에 근거하여 보다 쾌적한 근무 환경을 추구하고자 노력하고 있습니다.

### 마음건강 관리

삼성전자는 임직원들의 정신적 고통 및 스트레스 관리를 위해 2011년부터 정기 건강검진시 정신과 검진을 확대할 계획입니다. 임직원이 회사업무 또는 개인생활에서 발생하는 스트레스에 따른 우울증 등 심리상태를 점검하여, 전문가에게 상담을 받고 증세를 완화할 수 있도록 온·오프라인 진단을 실시하고, 이를 통해 임직원들이 더욱 건강하고 활기찬 회사 생활을 할 수 있도록 지원할 것입니다.

### 임직원 건강 증진 강화

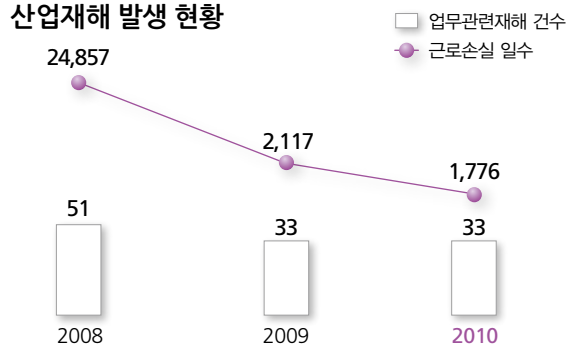
삼성전자는 임직원의 건강증진과 쾌적한 작업환경을 유지하기 위해 비만관리, 금연, 마음건강 등 특화된 보건관리 프로그램을 운영하고 있습니다. 근골격계 질환 예방을 위해 '근골격계 질환예방 운동센터'를 운영 중에 있으며 이 곳에서는 개인별 척추 상태를 과학적으로 진단하여 임직원에게 대한 세심한 건강관리를 지원하고 있습니다.

국내 재해율 (단위: %)

	2008	2009	2010
제조업 재해율	1.15	1.04	2011년 6월말 발표 예정
국가 재해율	0.71	0.70	
삼성전자 재해율	0.063	0.040	0.035

\* 2010년 발생 산재 중 64%는 사내 체육대회 중 다리골절 등의 사고로 업무와 무관한 재해입니다.

산업재해 발생 현황



\* 산업재해 건수 및 근로손실 일수를 소급 적용하여 수정 보고함.



# 정도경영

최근 전 세계적으로 공정거래, 환경보호, 부패방지 등에 대한 규제가 엄격해지고 있습니다. 삼성전자는 글로벌 초일류 기업으로서 지속 성장 발전하기 위하여 법과 윤리를 준수하는 준법경영, 윤리경영을 더욱 강화해 나가고자 합니다.

## Compliance 운영 체계

삼성전자는 최근 담합, 지적재산권 침해 등의 문제로 인해 발생할 수 있는 경영 리스크를 최소화하고 사전 예방을 강화하기 위해 Compliance 프로그램 운영 체계를 새롭게 구축하였습니다. 이러한 Compliance 프로그램을 통해 회사 및 임직원이 제반 법규를 준수하도록 사전적·상시적으로 교육·통제·감독함으로써 법규 위반에 따르는 모든 위험을 예방 및 최소화하고 나아가 준법경영을 조직 문화로 정착시키고자 합니다.

삼성전자의 Compliance 활동은 크게 사전예방, 모니터링, 사후관리 프로세스로 운영됩니다. 사전예방을 위해 임직원 교육, 업무에 참고할 수 있는 Compliance 항목별 매뉴얼 제공, 시스템을 통한 자가점검, 위법여부에 대한 사항이나 기타 문의를 처리할 Help desk 운영, 그리고 각종 법규의 생성, 변경 등을 센싱하고, 그 내용을 관리하는 활동을 진행하고 있습니다. 모니터링은 전담 조직에 의해 수행되고 있습니다. 또한, 이슈 대응 후에는 과정 및 결과분석을 통해 문제의 근본 원인을 찾아내어 개선 활동을 추진하고 있으며, 임직원 교육시 사례소개 및 전파 등을 통해 재발방지에 노력하고 있습니다.

### 법 위반 사례

	재제 기관	금액	내용
국내	공정거래위원회	160억 원	시스템 에어컨 담합
해외	유럽연합 집행위원회	1억 4,573만 유로	D램 반도체 가격 담합

### Compliance 프로그램

Compliance 프로그램은 기업의 자율적 법규 준수를 위한 종합적, 체계적인 지원시스템으로 임직원이 업무 수행시 법규를 준수하도록 함으로써 법적 리스크를 예방 및 최소화하고 회사와 임직원을 보호하는 상시적, 통합적인 체계 및 활동으로 준법경영 실천을 위한 핵심수단입니다.

Compliance 프로그램은 운영기준 및 매뉴얼, 전담조직, 프로세스, 시스템, 경영진의 의지 및 조직문화로 구성되어 있습니다. 삼성전자는 사후대응 위주의 활동에서 사전 예방 활동으로 무게 중심을 이동하여 문제 발생을 사전에 방지하고, 상시 관리 기능을 강화함으로 전사적인 관리수준을 상향평준화해 나가고 있습니다.

### Compliance 활동 프로세스

- 사전 예방** 임직원 교육, Compliance 항목별 매뉴얼 제공, 시스템을 통한 자가점검, Help desk 운영, 법규의 생성, 변경 등 센싱 및 관리
- 모니터링** 전담조직 또는 전담인력에 의한 정기·비정기 모니터링 수행
- 사후 관리** 과정 및 결과분석을 통한 문제의 근본 원인 파악, 개선 활동 추진, 교육시 사례소개 등 재발방지 노력

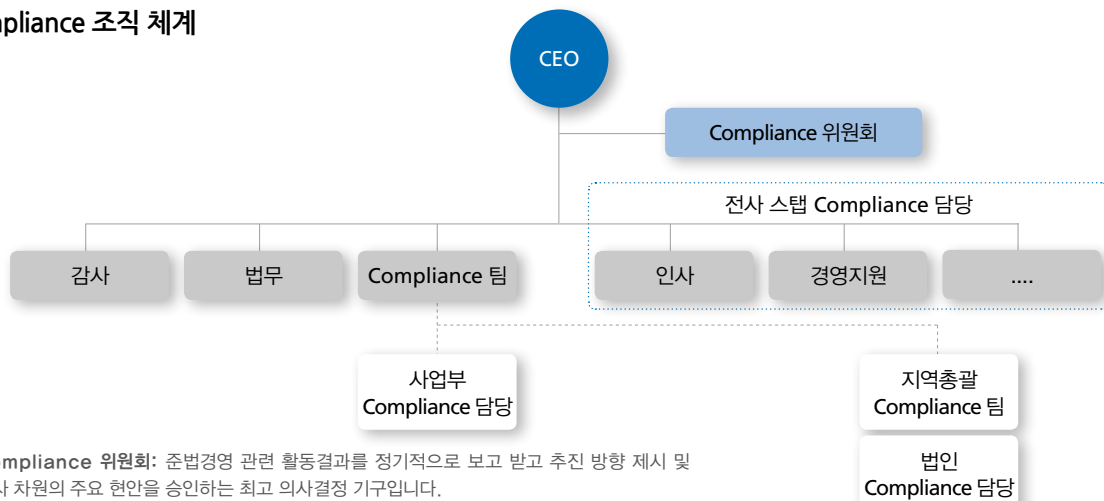
## 목차

1. Compliance 운영 체계
2. Compliance 조직
3. Compliance 교육 및 점검
4. Compliance 시스템

## Compliance 조직

전사 조직으로는 최고 의사결정 기구인 Compliance 위원회, Compliance 총괄전담 조직인 전사 Compliance 팀, 전사 기능 스텍 담당자가 있으며, 현업의 실행력을 높이기 위해 각 사업부내 Compliance 담당자, 지역 총괄내 Compliance팀 및 현지법인 Compliance 담당자를 구성하여 운영 중입니다. Global Compliance 조직은 전사 Compliance팀, 사업부 및 기능스텍 조직, 해외 지역총괄 및 법인을 포함해 대략 200여명으로 구성되어 있습니다.

### Compliance 조직 체계



- **Compliance 위원회:** 준법경영 관련 활동결과를 정기적으로 보고 받고 추진 방향 제시 및 전사 차원의 주요 현안을 승인하는 최고 의사결정 기구입니다.
- **전사 Compliance 팀:** Compliance 업무 총괄조직으로서, 정책 및 방향제시, 전사차원의 통합·조정 역할을 수행하고 있으며, Help desk, 제보관리 등을 책임집니다.

또한 전문성 확보를 위해 기능 스텍, 본사 스텍은 전사 Compliance팀을 지원하면서 고유업무와 관련된 Compliance 항목을 책임지며 관련법규 센싱, 업무관련 컨설팅을 수행하고 전사 Compliance팀의 가이드하에 현업용 매뉴얼 제작, 이슈 대응 등을 수행하고 있습니다.

해당 사업부 또는 지역총괄·법인의 Compliance 이슈 관리, 상시점검, 정보 및 동향 공유 등을 위해 각 사업부 및 해외 지역총괄에 Compliance 조직을 운영 중입니다. 특히 해외 지역 총괄조직은 지역내 지·법인 대상의 준법감시 및 Compliance Program 운영 외 내부 프로세스와 사내규정 준수 여부를 상시 진단하는 내부 감사와 진단을 수행할 수 있도록 기능을 강화하였습니다.

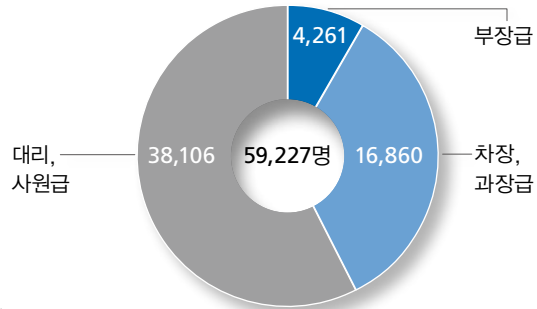
# Compliance 교육 및 점검

## Compliance 교육

2010년 7월, 전 임직원을 대상으로 CEO 메시지를 전달하여 전사적인 준법경영 의지를 표명한 것을 시작으로 조직문화 구축을 위한 활동을 진행하였습니다. 회사 및 임직원의 업무수행 중 발생할 수 있는 법규 위반 행위를 예방하고 리스크를 최소화 하기 위해 상시적, 체계적인 Compliance 교육을 실시하고 있습니다.

전 임직원 대상 직급별 공통 필수 과정에 Compliance Program 과목을 포함시켜 준법경영의 중요성을 강조하고, 위법행위가 초래한 결과의 심각성을 인지시켰습니다. 이밖에 특정 법규와 관련된 업무를 수행하는 인원을 대상으로 분야별 직무 특성에 맞는 전문교육을 실시하고 있습니다.

직급별 Compliance 교육 (단위: 명)

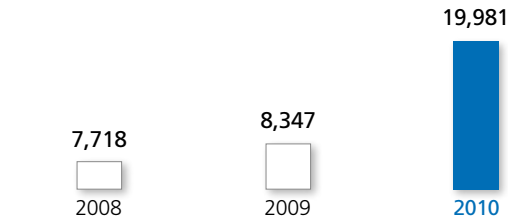


## 부정예방 교육 실시

삼성전자는 감사팀 내 계층별 전담 강사진을 편성하여 국내외 신입 임원 교육, 신입사원 입문교육, 승격자 과정, 주재원 양성과정 등 집합교육을 운영하고 있으며, 전체 임직원을 대상으로 온라인 교육 등 주기적인 부정 예방 교육을 실시하고 있습니다.

2010년 특별 온라인 부정예방 교육을 실시하여 임직원 66,025명이 교육을 이수하였으며 해외 법인의 현지 채용인력에 대한 체계적인 부정예방 교육을 위해 임직원들의 행동규범을 안내하는 삼성윤리강령 (Samsung's Global Code of Conduct) 동영상을 22개 현지어로 제작·배포하여 법인별 임직원 교육시 활용하고 있습니다.

집합교육 계 (단위: 명)



\* 2010년 CEO주관 전사 간부급 집합교육 실시로 교육인원 증가

## 자가 점검

### 자가 점검을 통한 Compliance 수준 제고

2010년 9월 반도체부문의 국내 및 해외 영업, 마케팅 인력을 대상으로 공정거래관련 자가 점검을 통한 교육을 실시하였으며, 자가 점검 범위를 휴대폰, TV, 생활가전 등의 세트 제품 부문까지 확대하여 국내외 영업·마케팅 직군 전원을 대상으로 공정거래관련 자가 점검을 통한 교육을 실시하였습니다. 또한 자가 점검 결과 주요 취약부으로 나타난 영역에 대해서는 제도 개선시 내용이 반영되었으며, 현장 중심의 실질적 교육 강화에 활용되고 있습니다. 사례 중심의 교육을 통한 공감대 형성 및 인식 제고를 위해 교육 과정도 지속적으로 보완해 나가고 있습니다.



# Compliance 시스템

## Compliance 업무지원 시스템 운영



2010년 10월에 국내외 전 임직원 대상 Compliance 업무지원 시스템인 CPMS(Compliance Program Management System)를 오픈하여 임직원이 보다 쉽게 일상 업무에 활용할 수 있도록 하였으며, 현재 한국어·영어·중국어 3개 언어로 된 시스템을 운영하고 있습니다.

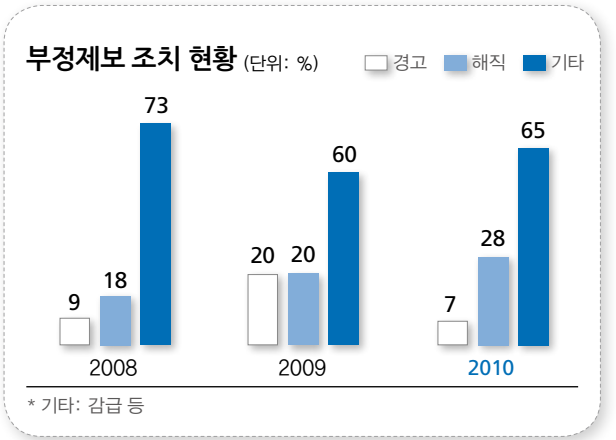
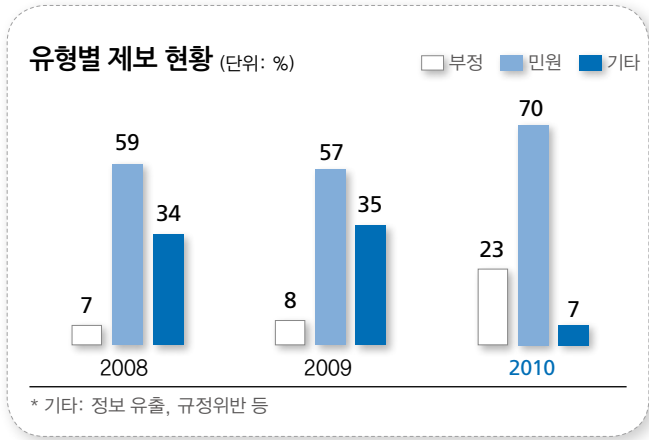
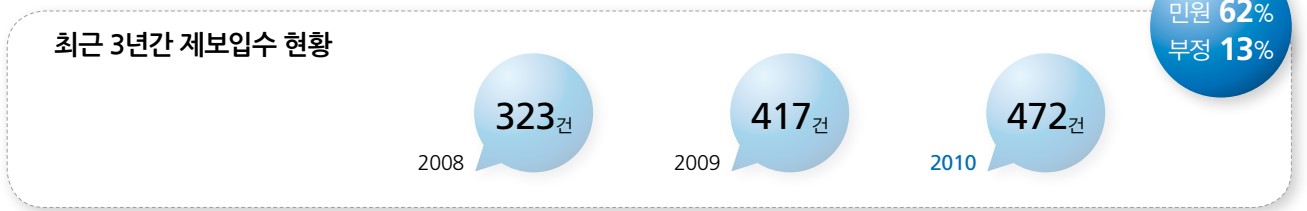
## 윤리경영사이트(사이버 감사팀) 운영



2002년 이후 국내외 청결한 조직문화 풍토를 조성하기 위해 사이버 감사팀을 운영하고 있습니다. 현재 국내 웹사이트 외 영어, 일어, 중국어, 러시아어 등 11개 현지어 사이트를 운영하고 있으며, 향후 이를 확대해 나갈 계획입니다.

감사팀에 접수된 제보는 유형별로 분류하여 처리하고 처리결과를 시스템에 등록하여 관리하고 있습니다. 최근 3년간 사이버 감사팀을 통해 접수된 제보는 총 1,212건입니다. 이를 연도별로 살펴보면 다음과 같습니다.

입수된 제보 1,212건 중 내용이 미흡하여 사실을 확인할 수 없거나 삼성전자와 무관한 내용, 사실과 다른 것으로 확인된 제보를 제외하고 부정이나 소비자 민원에 관련된 내용은 조치 완료하였습니다. 최근 3년간 조치된 제보의 유형별 분포를 보면 소비자 민원이 62%를 차지하고 있으며 부정에 관련된 사항은 13% 정도입니다.



# 녹색경영



삼성전자는 친환경 제품 출시 확대와 온실가스 감축 등 인류사회와 지구 환경을 배려하는 녹색경영을 지속적으로 추진하고 있습니다.

이를 위해 '친환경 혁신활동을 통한 새로운 가치 창출(Creating New Value through Eco-innovation)'이라는 비전 아래 2013년 녹색경영 중기 목표를 수립하여 추진중입니다.

## 녹색경영 비전 및 추진체계

### 녹색경영 비전

삼성그룹은 2011년 1월 녹색경영을 강화하여 2020년까지 태양전지, 자동차용 2차전지, 발광다이오드(LED) 등 그린비즈니스 분야에서 23조 원을 투자한다는 계획의 '삼성 녹색경영비전 2020'을 발표했습니다. 삼성그룹 차원에서의 녹색경영 강화와 더불어 삼성전자는 2009년부터 시행 중인 2013년까지의 중기목표인 'Eco-Management 2013'(이하 EM-2013)을 지속적으로 추진하고 있습니다.

#### 녹색경영 기본이념

- 이념** 생명외경 사상을 바탕으로 사람과 자연을 존중하는 기업 활동을 통하여 인류의 풍요로운 삶과 지구 환경 보전에 이바지한다.
- 비전** **Creating New Value through Eco-innovation**  
친환경 혁신 활동을 통한 새로운 가치 창출.
- 슬로건** 지구를 최우선으로 하는 경영활동을 통해 기업의 사회적 책임 및 지속가능경영을 추구한다.



#### 녹색경영 비전





## 목차

1. 녹색경영 비전 및 추진체계
2. 친환경제품 개발 강화
3. 기후변화 대응 리더십 확보
4. 자원순환, 재활용 확대
5. 수자원 관리
6. 글로벌 녹색사업장
7. 글로벌 그린커뮤니케이션

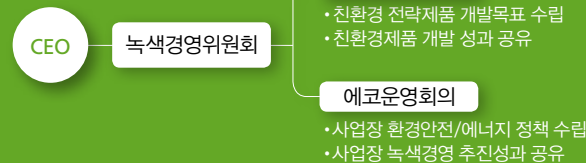
### 환경부문 주요 KPI

구분	항목	단위	2010년 성과	2013년 목표
기후변화 대응	국내 온실가스 배출량 (원단위)	(톤CO <sub>2</sub> /억 원)	5.11	3.72
	사용단계 온실가스 저감율	(%)	23	40
친환경제품	Eco Product ↑ 개발율	(%)	91	100
	Eco Device ↑ 개발율	(%)	72	100
녹색사업장	국제 환경·안전·보건 인증 취득율 (ISO14001/OHSAS18001)	(%)	100	100

### 녹색경영 추진체계

삼성전자는 녹색경영 비전 및 중기목표를 달성하기 위해 전사적으로 녹색경영 활동을 총괄하는 CEO 주관 녹색경영위원회와 녹색경영위원회 산하 에코협의회 및 에코운영회의를 운영하며 친환경 전략제품 개발 및 저탄소 녹색사업장 구축을 위해 노력하고 있습니다.

#### 녹색경영 추진조직



### 글로벌 친환경 Award 수상

삼성전자는 세계 최고 수준의 친환경 제품을 출시하고 있으며 다양한 녹색경영 활동 및 캠페인을 전개하고 있습니다. 그 결과 2010년 국내 9개, 미주 4개, 기타지역 6개 등 총 19개의 친환경상을 수상하였습니다. (수상실적 80페이지 참조)

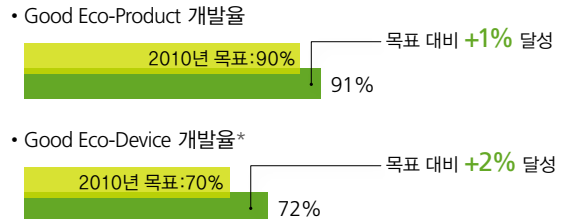
# 친환경제품 개발 강화

## 에코디자인

삼성전자는 제품 개발단계부터 친환경성을 고려한 '에코디자인 프로세스'를 2004년부터 구축하여 운영하고 있습니다. 2009년부터 제품의 친환경 차별화를 위해 '친환경제품 등급제'를 시행 중이며, 기존 완제품 사업 외 2010년부터는 반도체 및 LCD 부품까지 확대하여 시행하고 있습니다.

**친환경 등급제:** 삼성전자는 제품 및 부품에 친환경 차별화 요소 적용에 따라 3단계인 Premium Eco, Good Eco, Eco 등급으로 구분합니다. 일반적으로 Good Eco Product는 글로벌 환경마크 인증 수준의 제품을 말하며 Premium Eco Product는 친환경 혁신제품, Eco Product는 글로벌 환경규제 준수 제품을 의미합니다.

### 2010년 친환경제품 개발율



\* Eco Device에 포함되는 LCD는 3월, 반도체는 7월 이후 적용 실적임

## 친환경 수축 포장 개발



삼성전자는 2010년 세탁기 친환경 포장 기술인 수축 포장(Shrink Package)을 개발하여 세탁기 포장에 적용하였습니다. 이 성과를 인정받아 일본에서 열린 국제 아시아 패키징 협회 '2010 아시아 스타 어워드 ECO 부문'을 수상하였습니다.



## 2011년 CES 친환경 혁신상

삼성전자는 친환경 전략제품 출시를 위해 23개의 개발 과제를 추진하였습니다. 이를 통해 2011년 북미 최대 가전쇼 CES에서 Eco-Design 혁신상 부문에서 최다인 6개 제품을 수상하였습니다.

- 세탁기 (WF520ABP)
- 전기오븐 (FE710DRS)
- LED 모니터 (SA550)
- DDR3 (DDR3 RDIMM)
- LED Panel (LTA550HQ)
- HDD (HD204UI)

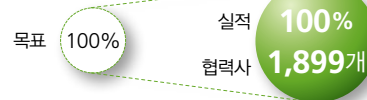


## 화학물질 관리

삼성전자는 친환경제품 생산을 위해 환경부하가 적고 환경규제 물질을 함유하지 않은 부품만을 구매하는 녹색구매 정책을 시행하고 있습니다. 이를 위해, 글로벌 전 협력사의 부품 및 원재료 내 환경규제물질 관리를 위한 에코파트너 인증제도를 2004년부터 시행하고 있습니다.

**에코파트너 인증제도:** 삼성전자의 공급망 친환경 평가제로서 부품과 원료의 유해성 뿐 아니라 공정에서 친환경관리 체제를 평가하여 '에코파트너(Eco-Partner)' 인증을 부여합니다. 삼성전자의 전 협력사가 대상이며, 협력사 공급 부품 위험도에 따라 현장평가 또는 자가평가로 재인증을 실시하고 있습니다.

### 2010년 에코파트너 재인증율



지역	구주	동남아	미주	서남아	아프리카
협력사수	69	419	133	76	1
지역	일본	중국	중동	한국	계
협력사수	37	825	2	337	1,899

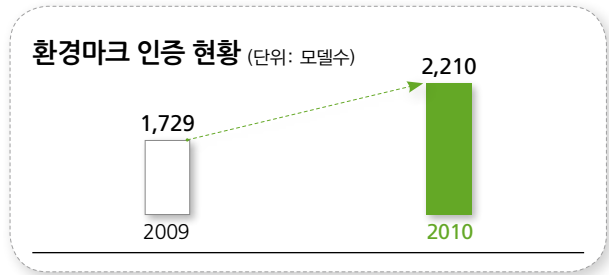
글로벌 유해물질 및 화학물질 규제대응을 위해 화학물질 통합관리 시스템을 구축하고 기존 부품정보를 신규 시스템(e-CIMS) 기준으로 재승인하였습니다. 이를 통해 EU RoHS(규제물질 대응), REACH(SVHC 화학물질 정보전달 및 신고) 등 국제적 유해화학물질 규제에 대응하고 있습니다. 한국 KOLAS 및 미국 UL, 독일 BAM 등 국제적 시험소로부터 공인을 받은 환경분석실은 제품 내 유해물질 모니터링 및 휘발성유기화합물(VOCs) 분석을 정기적으로 실시하고 있습니다. 2010년에는 신규 규제가 예상되는 10종류의 물질에 대한 분석 프로세스를 표준화하여 현재 누적 60종의 분석법을 보유하고 있습니다.

삼성전자는 환경영향 가능성이 있는 PVC(폴리염화비닐), BFRs(브롬계 난연제)를 자발적으로 저감하고 있으며, 2010년 4월부터 전세계 시장판매 휴대폰 및 MP3 플레이어 전 모델에서 PVC·BFR을 제거하였습니다. 2010년에는 PVC·BFR-free 노트북 시범모델(P580)을 출시하였으며, 2011년에는 노트북 전 모델에 확대 적용할 예정입니다

### 글로벌 환경마크 인증

삼성전자는 각국 정부에서 공인하는 환경마크의 지속적인 인증 취득을 통해 전 세계에 친환경제품 출시를 확대하여 소비자의 녹색 소비 활성화를 위해 노력 중입니다.

2010년 기준으로 삼성전자는 국제적으로 총 2,210개 모델의 환경마크 인증을 취득하여 전세계 9대 친환경 인증기관에 등록된 219개 전자업체 중 가장 많은 친환경제품을 보유하고 있습니다.



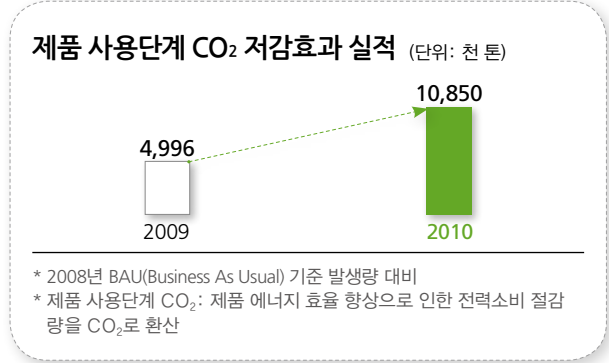
### 국제 환경마크 인증 현황

환경마크 인증 모델수  
**2,210개**

한국	중국	미국	EU	독일	스웨덴	북유럽	캐나다	대만
								
723	527	227	115	50	475	63	26	4

### 제품 에너지효율 향상

삼성전자는 국제적인 에너지 문제에 대응하기 위해 제품 에너지 효율을 향상 시키기 위한 저전력 기술 개발을 적극적으로 추진하고 있습니다. EU 지역의 경우 ErP(에너지 관련 제품에 대한 친환경 설계 요구조건 달성을 위한 지침) 에너지 규제 대상제품의 사전 대응 활동을 추진하였습니다. 미주 지역에 출시하는 모든 제품군에 대해서는 미국 환경청(EPA) Energy Star 기준 준수 활동을 추진하였습니다. 국내의 경우 LED TV(2010.1월), 천정형 에어컨(2010.5월) 탄소성적표지인증을 국내 최초로 취득하였습니다.





## 미국 환경청 에너지스타 '올해의 파트너상' 수상

미국 환경청(EPA) · 에너지국(DoE) 주관으로 1993년부터 시행된 미국 최고 권위의 친환경 Award로서, '에너지스타 프로그램'에 참여하는 기업 및 단체를 평가, 시상하는 제도입니다. 삼성전자는 녹색경영 활동 및 에너지 고효율제품 출시 우수 기업으로 인정받아 이 상을 수상하였습니다.



### 2010년 주요 친환경제품\*

제품	모델명	주요특징	제품	모델명	주요특징
	LED TV UN46C7000WF	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 23% 개선</li> <li>자원효율성 6% 개선</li> <li>제품 운송효율 46% 개선</li> <li>무수은 친환경 Edge LED 적용</li> </ul>		HDD (외장하드)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eco Triangle™ 기술 적용</li> <li>소비전력 24% 저감</li> <li>재활용가능 알루미늄 케이스</li> </ul>
	PDP TV PN50C7000WF	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 45% 개선</li> <li>자원효율성 12% 개선</li> <li>PDP 패널 내 납(Pb) 미사용</li> </ul>		휴대폰 SPH-M570	<ul style="list-style-type: none"> <li>재생 플라스틱(PCM) 적용</li> <li>PVC · BFR · 베릴륨 · 프탈레이트 미사용</li> <li>재생용지 포장재 사용</li> </ul>
	모니터 FX2490HD	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 19% 개선</li> <li>무수은 친환경 LED 적용</li> <li>자원효율성 12% 개선</li> </ul>		세탁기 WR-HD139UW	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 61% 저감</li> <li>연간 물 사용량 29% 개선</li> <li>저소음 불밸런스 기술 적용 (66dB)</li> </ul>
	홈시어터 HT-C5500	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 37% 개선</li> <li>천연 해조류(Bio-kelp) 소재 적용</li> <li>자원효율성 30% 개선</li> </ul>		냉장고 SRT82HBCDP	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 5% 개선</li> <li>친환경 냉매(R-600a) 적용</li> <li>재생 플라스틱 적용</li> </ul>
	블루레이 플레이어 BD-C5500	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 50% 개선</li> <li>자원효율성 27% 개선</li> <li>재생용지 포장재 적용</li> </ul>		에어컨 AF-HD231PCB	<ul style="list-style-type: none"> <li>월간 소비전력량 17% 개선</li> <li>친환경 냉매(R-410A) 적용</li> <li>친환경 HEPA 필터 적용</li> </ul>
	컬러레이저프린터 CLP-325	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 52% 개선</li> <li>자원효율성 69% 개선</li> <li>No-Noise™ 기술 적용 (45dB)</li> </ul>		로봇청소기 VC-RAB4V	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 88% 개선</li> <li>자원효율성 33% 개선</li> <li>친환경 HEPA 필터 적용</li> </ul>
	노트북 NT-Q330	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 28% 개선</li> <li>자원효율성 11% 개선</li> <li>무수은 친환경 LED광원 적용</li> </ul>		바이러스닥터 SA-T501BA	<ul style="list-style-type: none"> <li>유해 활성산소 중화 기능</li> <li>독감원인 H1N1 바이러스 제거</li> <li>S-Plasmaion 기술 적용</li> </ul>
	데스크탑 DM-U200	<ul style="list-style-type: none"> <li>연간 에너지효율 8% 개선</li> <li>대기전력 저감 1W 달성</li> <li>자원효율성 36% 향상</li> </ul>		메모리 DDR3 2GB	<ul style="list-style-type: none"> <li>메모리 소비전력 73% 개선</li> <li>서버제품 소비전력 38% 개선</li> <li>할로겐물질 미사용</li> </ul>

\* 2009년 출시 제품 대비 효율 향상을 나타냄

# 기후변화 대응 리더십 확보

## 기후변화 대응전략

### 추진 목표 (2013년 달성)

- 2008년 대비 사업장 온실가스 배출량 배출기준 원단위 50% 감축
- 2009년부터 2013년까지 제품 사용단계의 누적 간접배출량 84백만 톤 저감
- 전 협력사 온실가스 인벤토리 구축

### 추진전략

- 사업장 온실가스 감축설비 도입
- 에너지경영시스템 도입 및 신규 설비 도입 인증제 적용
- 제품 에너지효율 향상

### 관리체계

- 기후변화 대응 회의체 녹색경영위원회, 애코운영회의, 온실가스/에너지 실무협의회
- 온실가스 전과정 관리 환경안전(사업장), 개발(제품사용), 경영혁신(물류), 구매(협력사), 총무(임직원이동) 등

**관리범위**

- 조직경계: 글로벌 제조, 비제조 전 사업장(통제접근법)
- 운영경계: 사업장 내 직접 배출량 및 전기/스팀 (Scope 1&2), 물류·제품사용·임직원출장·협력사(Scope3)

## 온실가스 배출량

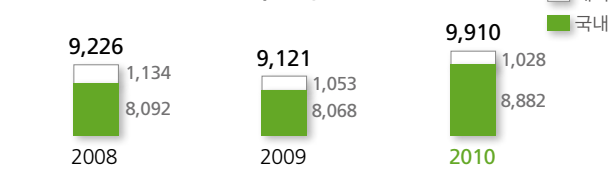
삼성전자는 2010년 온실가스를 원단위 기준 5.11톤CO<sub>2</sub>을 배출하였습니다. 이는 2009년에 5.83톤CO<sub>2</sub>에 비해 12% 감축된 양으로 삼성전자는 앞으로도 온실가스 감축을 위해 다양한 활동을 지속적으로 전개할 것입니다.

2013년 목표  
**3.72**

### 온실가스 배출량 원단위 (단위: 톤CO<sub>2</sub>/억 원)

	2008	2009	2010
국	7.44	6.85	5.65
내	7.44	5.83	5.11
글로벌 실적	7.68	6.56	6.41

### 온실가스 배출현황(Scope 1, 2) (단위: 천 톤CO<sub>2</sub>)



\* 2008, 2009년 배출량은 2010년 7월 제3차 검증 후 변경된 값으로 과거 지속가능경영보고서의 수치와 상이함  
 \*\* 2010년 배출량은 제3차 검증 진행 중임  
 \*\*\* 상세 배출량 데이터는 Appendix 내 지표 참조

국내 원단위 배출량 환산식: CO<sub>2</sub> 총배출량\* ÷ (본사기준 매출액/물가지수\*\*) \* 국내 제조사업장의 온실가스(CO<sub>2</sub> 환산) 총 배출량  
 \*\* 한국은행 고시 해당연도 생산물가지수(2005년 = 1 기준) (반도체·LCD·전자부품·컴퓨터·영상음향 및 통신장비 3개 지수 이용)  
 글로벌 원단위 배출량 환산식: 글로벌 CO<sub>2</sub> 총배출량 ÷ 글로벌 매출액

## Scope 3 배출량

(단위: 천 톤CO<sub>2</sub>)

분야	제품사용	물류	임직원 출장	협력사
배출량	37,340	7,433	121	812*
대상 범위	글로벌 판매 8대 제품 (2010년 개발 모델 기준)	글로벌 항공/해운 국내 내륙 운송 (삼성전자 및 거래선 물류 포함)	국내외 임직원	국내 662개사(국내 98%)

\* 협력사 배출량은 2009년 데이터, 2010년 데이터는 조사 중

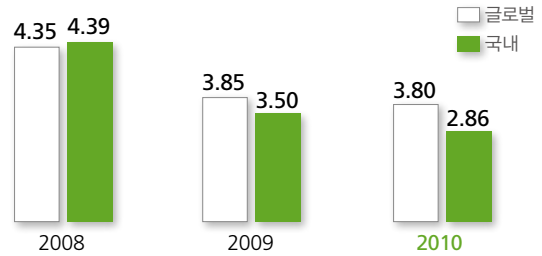
## 에너지 사용현황

삼성전자는 사업장의 에너지 저감활동을 통해 매출 대비 에너지사용량을 지속적으로 감축하고 있습니다.

### 전력 및 LNG 사용량

구분		2008	2009	2010
국내	전력(Gwh)	10,260	10,577	11,708
	LNG(백만Nm <sup>3</sup> )	140	141	160
해외	전력(Gwh)	1,360	1,421	1,540
	LNG(백만Nm <sup>3</sup> )	21	23	27
합계	전력(Gwh)	11,620	11,998	13,248
	LNG(백만Nm <sup>3</sup> )	161	164	187

### 에너지 사용량 원단위 (단위: 톤CO<sub>2</sub>/억 원)

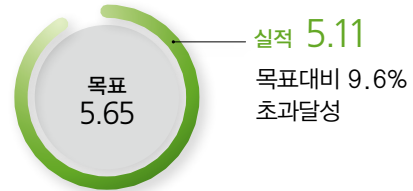


## 온실가스 저감활동

삼성전자는 2010년 국내 9개, 해외 30개 생산현장의 온실가스 인벤토리 구축을 완료하였습니다. 또한 온실가스 배출량의 신뢰도를 확보하기 위해 외부 검증기관으로부터 온실가스 배출량 검증을 받았습니다.

온실가스 감축 활동의 범위를 확대하기 위해 삼성전자는 국내 662개 협력사들의 온실가스 관리를 위한 인벤토리 구축을 지원하였으며, 2011년에는 해외 협력사로 확대할 계획입니다.

### 온실가스 원단위 배출량 (단위: 톤CO<sub>2</sub>/억 원)



## 생산공정 에너지 효율 최적화

삼성전자는 2010년 에너지 사용량 135천 TOE를 저감하여 총 519억 원의 에너지비용을 저감하였습니다. 이로 인해 온실가스를 총 27만 톤 감축하는 성과를 나타내었습니다.

감축 비용  
**111억 원**

감축활동	세부내용	감축 비용	온실가스 감축량(톤 CO <sub>2</sub> )
폐열회수 재사용	생산공정 후 버려지는 냉각수 재사용	28억 원	10,500
시설 효율화 운전	Non-Purge 건조기 도입 등 공압시스템 개선	49억 원	29,000
고효율설비 대체	에너지고효율 보일러 시설 도입	34억 원	15,000

## 에너지경영시스템 시범사업 인증(KSA4000)

삼성전자 LCD사업부는 전자업계 최초로 에너지경영시스템 인증을 취득하였습니다. 에너지경영시스템 인증은 에너지 사용현황 분석을 통한 에너지 목표수립 및 에너지 저감활동 기반을 구축하여 체계화되고 정량화된 에너지경영체계를 구축하기 위함입니다. 시스템 구축을 통해 에너지를 공급하는 일부부서 중심의 에너지관리에서 사용부서 중심의 전사적 에너지관리로 전환하여 120억 원 이상의 저감 효과를 달성하였습니다.

## 신재생에너지 개발활동

삼성전자는 미래 녹색성장 동력으로 태양전지, 스마트그리드, 지열 냉난방 개발활동을 비롯하여 관계사와 함께 배터리, 연료전지 등의 신재생 에너지에 대한 연구개발을 확대하고 있습니다.



이탈리아에 설치된 태양광모듈

### LCD사업부 태양광 제품개발 현황

LCD사업부는 태양광 발전시설의 기초가 되는 태양전지모듈 생산능력을 130MW 규모로 확대하였습니다. 현재 단결정 실리콘 제품을 생산 중이며 향후 효율이 높은 박막형 실리콘으로 제품생산 범위를 확대할 예정입니다.



북미 QA-Lab에 설치된 태양광 패널

### 북미 규격 시험소에 태양광발전시스템 가동

미국 환경청(EPA) Greenhouse gas mitigation program에 부응하기 위해 삼성전자 북미 규격시험소는 태양광발전시스템을 설치하고 2011년 2월부터 시험가동을 하고 있습니다. 약 1,800개의 태양광 패널을 건물 지붕에 설치했으며 연간 전력소요량의 75%이상을 대체할 수 있습니다.

### 지열냉난방시스템 개발

삼성전자 생활가전사업부는 지열을 이용한 냉·난방 공조시스템과 시스템에어컨을 출시하고 다양한 국제냉난방 공조전에 참가하여 지열, 공기열, 태양열 등 다양한 신재생에너지를 활용한 '그린 홈 솔루션'을 공개하였습니다.



시스템에어컨 솔루션

## CDM사업 추진

LCD사업부는 2008년부터 추진해온 SF<sub>6</sub> 저감사업을 바탕으로 2010년 7월 UN으로부터 CDM 사업계획 승인을 받았습니다. 이를 통하여 삼성전자는 향후 10년간 550만 톤의 탄소배출권 확보가 예상되며, 현재 배출권 확보를 위한 온실가스 감축량 모니터링 검증을 추진하고 있습니다. 또한 2단계 SF<sub>6</sub> 저감사업에 대해 UN 사업승인을 추진하고 있으며, 이외 고효율 냉장고 등 제품에 대한 CDM사업도 준비하고 있습니다.

## 탄소성적표지 인증

삼성전자 반도체사업부는 환경부에서 주관하는 탄소성적표지 인증제도에 참여하여 반도체 2개 제품(2Gb DDR3 SDRAM, 16Gb NAND Flash MLC)에 대해 탄소성적표지 인증을 취득하였습니다. 탄소성적표지는 제품의 생산, 수송, 사용, 폐기 등의 전 과정에서 발생하는 온실가스 발생량을 CO<sub>2</sub> 배출량으로 환산하여, 라벨 형태로 제품에 부착하는 것을 말합니다.

향후 탄소성적관리 전산화를 기반으로 전력/LNG 절감, 제조단계의 온실가스(PFC) 배출량 저감, 회로선폭 축소 등 저탄소기술 도입을 통해 2012년 저탄소 상품인증을 추진할 예정이며, 이를 통해 고객의 요구에 신속히 대응하고, 글로벌 녹색경영을 실천하고자 합니다.



# 자원순환, 재활용 확대

## 글로벌 폐전자 제품 회수 및 재활용

삼성전자는 미주, 캐나다, 유럽, 인도 등 전세계 60개국에서 다양한 회수프로그램을 운영하고 있으며, 2005년부터 사회적 기업에 폐전자 제품을 무상으로 제공하여 환경보호 및 사회적 취약계층 배려활동을 전개하고 있습니다.

특히 2010년에는 북미지역의 자발적 재활용 프로그램인 SRD(Samsung Recycling Direct) 회수거점을 1,151개로 확대하였고, 인도지역에도 자발적 재활용 프로그램을 소형 Mobile제품 회수거점 235개, 가전제품 회수거점 291개를 구축하였으며 소비자 재활용 정보 제공을 위한 웹사이트를 운영하고 있습니다. 국내의 경우 재활용대안기업연합회와 재활용 공동사업을 운영하고 있습니다.

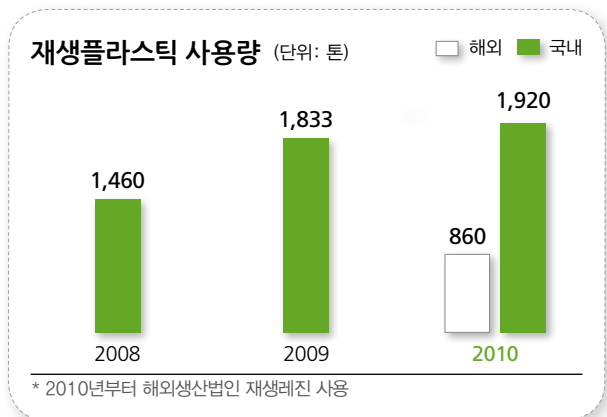
### 글로벌 회수·재활용 시스템



## 제품 자원효율성 강화

삼성전자는 자원순환을 통한 환경오염 예방 및 제품의 전과정 책임 주위에 입각하여 폐플라스틱을 재생원료로 사용하고 있습니다.

삼성전자는 2010년 재생플라스틱 적용제품을 냉장고에서 청소기, 세탁기 제품군으로 확대하였습니다. 또한 해외 생산법인(중국, 태국, 멕시코) 재생플라스틱 공급체계를 구축하고 생산에 적용하였습니다.



### S.T.A.R 프로그램



삼성전자는 토너카트리지 소모품을 100% 재활용하기 위해 S.T.A.R (Samsung Takeback and Recycling Programme)를 유럽, 미주 아시아 등 21개국에서 시행 중입니다.

### 모바일제품 수거



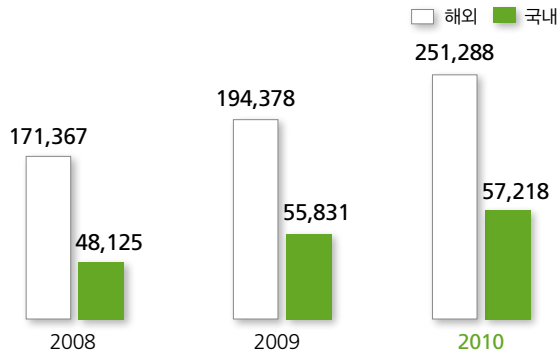
삼성전자는 모바일제품을 대상으로 전세계 61개국에서 2,000여개의 회수거점을 운영하고 있으며, 이를 통해 생산자 주도의 자발적 회수에 앞장서고 있습니다.

### 폐전자 제품 회수캠페인

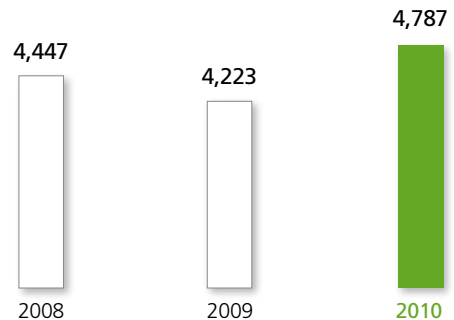


삼성전자는 폐전자제품 처리가 어려운 도서산간지역의 지방자치단체와 '폐전자제품 무상수거' 협약을 체결하고 폐전자제품의 회수 및 재활용을 지원하고 있으며, 이해관계자들과 함께 '범국민 휴대폰 모으기' 캠페인을 전개하여 총 106만여대의 폐휴대폰을 회수하여 재활용 하였습니다.

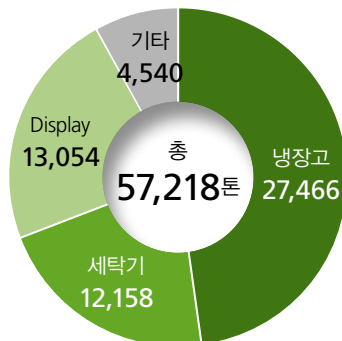
글로벌 제품 재활용 현황 (단위: 톤)



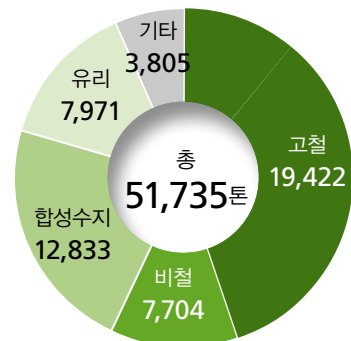
국내 포장재 재활용 현황 (단위: 톤)



국내 폐제품 재활용 현황 (단위: 톤)



국내 재자원화 현황 (단위: 톤)



\* 국내 폐제품 재활용 현황에서 폐기물 5,483톤을 제외한 실적임

# 수자원 관리

## 수자원 관리 전략

삼성전자는 ISO14001과 해외법인 업무매뉴얼에 준해 수자원 관련 데이터 및 리스크를 관리하고 수자원 관리계획을 수립하여 시행하고 있습니다. 글로벌 사업장에서는 사업장에 유입, 방류되는 용수의 양과 질을 관리하고 안정적인 수자원 확보를 위해 노력하고 있으며, 국내 전 사업장 용수사용량을 2012년까지 매출 원단위 기준 2008년 대비 5% 감축할 계획입니다. 특히 용수의 안정적 공급에 중대한 이슈가 발생할 경우 CEO 주관 녹색경영회의 산하 예코운영회의에서 논의된 후 관련 조치가 시행됩니다.

## 수자원 관련 대외 커뮤니케이션 활동

삼성전자는 용수의 확보와 유지를 위해 중앙정부, 지방정부, 물 공급자와 긴밀하게 협조하고 있습니다. ISO14001에 근거하여 공장 설립 및 운영에 따른 잠재적 물 관련 리스크 및 이해관계자와의 갈등 요소를 정기적으로 분석하고 있습니다.

삼성전자의 국내 사업장에서는 1산 1하천 운동(one mountain, one stream campaign)을 통해 주변 산과 하천을 정화하고 있습니다. 또한 수질 오염에 관한 지역주민들과의 갈등을 사전에 예방하고 있으며 이슈 발생 시 지역주민을 대상으로 설명회를 실시하여 삼성전자의 수자원 관련 정보를 투명하게 공개하는 등 지역 사회와 활발한 커뮤니케이션을 하고 있습니다.

한편 해외사업장에서도 지역별 특성에 맞는 활동을 전개하고 있습니다.

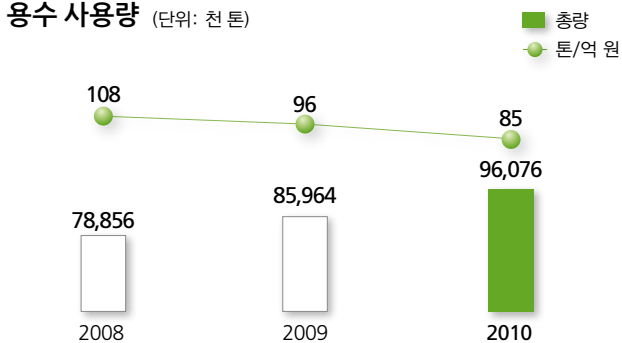


### 수생태계 보전 및 수질개선 활동

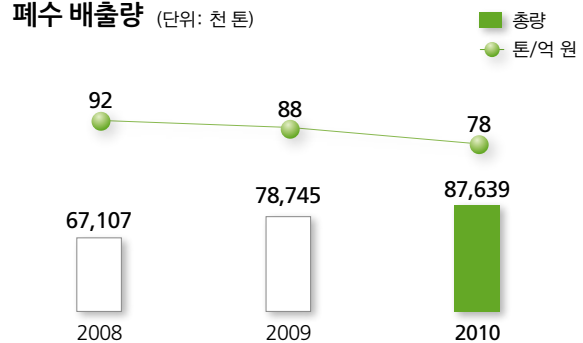
사업장	활동내용	하천
수원	- 생태계 복원사업으로 건천화 방지활동 - EM 흡공을 통한 수질개선활동	원천천
기흥, 화성, 천안 온양, 탕정, 광주	- 정기적 하천정화활동 (연2~3회) - 사업장 주변 수질평가 실시	오산천 곡교천 풍서천 풍영정천
구미	- 정기적 하천정화활동 (연2~3회) - 주변 하천에 폐수 처리 수 무방류 (폐수 무방류시스템 이용 전량 재사용)	낙동강 이계천

## 국내 수자원 사용 현황

용수 사용량 (단위: 천 톤)

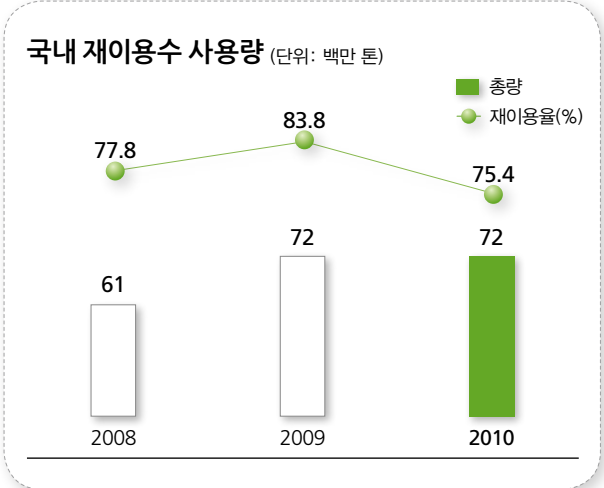


폐수 배출량 (단위: 천 톤)



### 재이용수 사용

삼성전자는 그린사업장 구현을 위해 폐수 재이용기술 개발 및 검증 절차를 거쳐 2010년 11월 유기폐수 재이용시설을 도입하여 운영하고 있습니다. 유기폐수 처리에 MBR(Membrane Bioreactor, 막여과공법) 및 재이용기술을 적용하고 있으며, 단계적으로 재이용시설 증설을 통해 폐수 재이용 규모를 확대할 예정입니다.



### 생태독성 모니터링 시스템 구축

삼성전자 반도체사업부는 2011년 1월부터 수처리 방류수, 우수의 독성여부를 실시간 모니터링하는 시스템을 구축하였습니다.

국내에서 처음 시행되는 본 시스템은 최종 방류수 및 우수가 유입되는 시료 채취조에 4단 수조를 설치하여 물벼룩과 어류(2, 3급수)의 유영 상태를 CCTV로 실시간 모니터링하고, 이상 발생 시 즉각 방류 중지 및 이상처리 체계로 전환함으로써 독성물질이 포함된 방류수 및 우수의 하천 유출을 방지하는 효과를 기대할 수 있습니다.

### 초순수 재활용

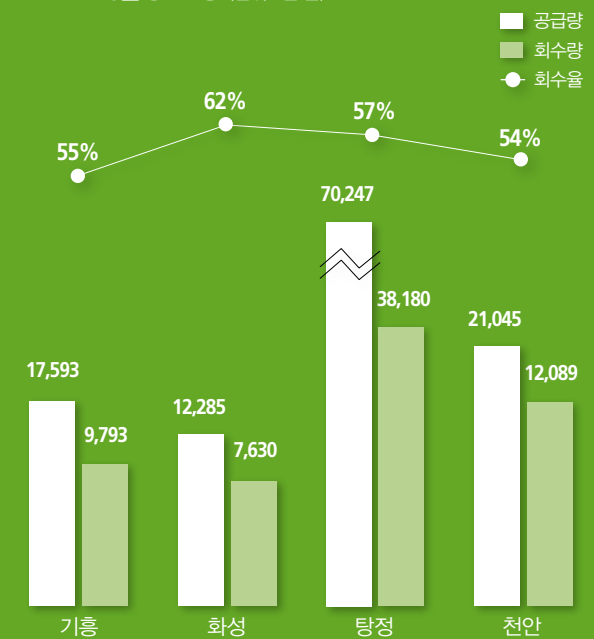
삼성전자는 생산공정 후 폐기되는 초순수의 일부를 회수하여 재사용함으로써 공업용수의 총사용량을 저감하고 있습니다. 특히 용수 사용량이 많은 반도체, LCD사업부는 초순수의 재활용 비율을 높이기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

총 회수량  
**67,692**  
천 톤

회수율  
**56%**

### 초순수 재활용 현황

(단위: 천 톤)



**초순수:** 물 속의 염분이나 미생물 등의 불순물을 제거한 최대한 순수한 상태의 물로 주로 LCD, 반도체 등의 초정밀 제조 공정에 사용됩니다.



# 글로벌 녹색사업장

## 글로벌 ESH(환경 안전 보건) 경영 체제

삼성전자는 국제표준인 환경경영시스템(ISO14001) 및 안전보건경영시스템(OHSAS18001)에 따라 전세계 생산법인에 환경안전보건 경영체제를 구축하였습니다. 국내 9개 사업장과 해외 31개 생산법인은 ISO14001 및 OHSAS8001 인증을 모두 취득하였습니다. 생산시설 뿐 아니라 R&D 센터에서도 동일한 글로벌 기준을 적용하여 안전한 근무 환경을 확보하기 위해 노력하고 있습니다.

### 2010년 성과

ISO14001, OHSAS18001 인증율(%)



## 오염, 유해물질 관리

### 대기/수질 오염물질 관리

삼성전자는 법 기준 대비 50% 이내로 자체기준을 적용하고 사업장별 감축목표를 수립하여 오염물질을 관리하고 있습니다. 또한, 배출 물질을 정기적으로 분석하여 환경개선에 노력하고 있습니다. 2010년도 국내 9개 사업장 내에서 배출되는 대기 및 수질 오염물질로 인한 사고는 없었습니다.

#### 국내 대기오염물질 배출량

(단위: 톤)

구분	2008	2009	2010
SOx*	13	0.024	0.059
NOx*	104	192	261
Dust	22	38	40
NH <sub>3</sub>	11	8	10
HF	11	10	12

\* 생산량 증가에 따라 배출량은 증가 하지만 법 기준 대비 매우 낮은 수준임

#### 국내 수질오염물질 배출량

(단위: 톤)

구분	2008	2009	2010
COD	1,048	808	1,123
BOD	974	834	1,013
SS	781	477	768
F	227	201	240
중금속*	0.5	3	4

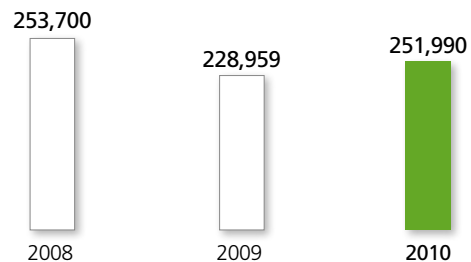
\* 생산량 증가에 따라 배출량은 증가 하지만 법 기준 대비 매우 낮은 수준임

## 유해물질 관리

삼성전자는 유해화학물질 사전평가제도를 운영하여 유해화학물질이 유출되지 않도록 철저히 관리하고 있습니다. 2010년 국내 9개 사업장에서 유해화학물질이 유출되지 않았습니다.

삼성전자 LCD 사업장은 화학물질 사용량 절감 활동을 통한 친환경 사업장 구현을 위해 설비농도 Controller개선, 세정기 약액 Drain 주기 조절에 따른 화학물질 사용량 저감, 스크리버 개선을 통한 가스배출농도 감소, 저농도 유해물질 함유 화학물질로의 대체 등을 통해 작업환경 개선, 유독물 취급작업 최소화 등을 통해 연간 1,926톤의 화학물질 사용량을 절감하였습니다.

#### 국내 유해물질\* 사용현황 (단위: 톤)

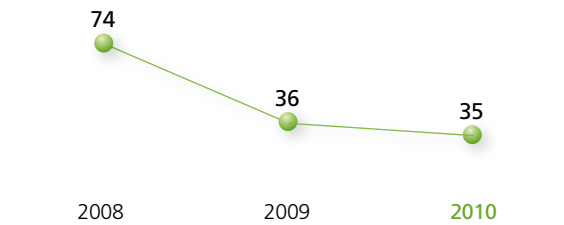


\* 유해물질: 유해 화학물질 관리법에 따라 관리되고 있는 유독 물질

## 오존층 파괴물질 관리

삼성전자는 몬트리올의정서에서 규정하고 있는 오존층 파괴물질의 사용을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 오존층 파괴물질 사용량은 2007년 이후 지속적으로 감소하고 있으며, 2010년 사용량은 35톤으로, 전년 대비 3% 감소하였습니다.

국내사업장 오존층 파괴물질 사용현황 (단위: 톤)



## 폐기물 관리

삼성전자는 사업장에서 발생하는 폐기물에 대한 엄격한 처리기준을 적용하여 폐기물 발생을 억제하고 자원의 재사용을 확대하고 있습니다. 정기적으로 폐기물 처리업체를 방문하여 처리현황을 관리하고 있으며 사업장 내에서도 임직원 및 협력사를 대상으로 분리수거를 장려하고 있습니다. 이를 통해 2013년까지 자원순환형시스템 구축을 통한 폐기물 무배출 사업장을 목표로 노력하고 있습니다.

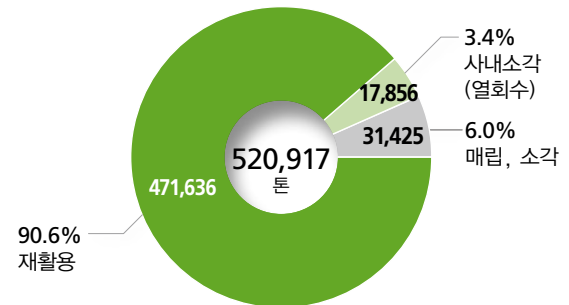
국내사업장 폐기물 현황 (단위: 톤)

구분	2008	2009	2010
총 폐기물량*	452,136	466,941	520,917
폐기물 재자원화량	377,111	427,412	489,492
재자원화율**(%)	83	92	94

\* 데이터 취합 범위 변경으로 인해 2008, 2009년 성과를 수정하여 보고함

\*\* 폐기물 재자원화율(%) = [(reuse, recycle, 열회수량) / 폐기물 총발생량] X 100

폐기물 처리현황 (단위: 톤)



## 부품재이용센터 부품배송시스템 도입

삼성전자 기흥·화성 사업장 부품재이용센터는 폐기대상 설비를 해체하여 사용이 가능한 부품을 분해·보관 후 다시 재이용하고 있습니다.

따라서 신규부품 구매는 줄이고, 재이용 부품사용은 증가시켜 부품구매에 소비되는 비용을 줄이는 효과가 있습니다. 그 결과, 2011년 2월까지(9개월간) 총 3천여 개 부품을 배송하였으며, 2011년 부품재이용 가치창출은 140억 원에 이를 전망입니다.



# 글로벌 그린커뮤니케이션



## 유럽

### 유럽 전역

- Planet First 캠페인 시행
- 친환경 실천 에코홈 정보소개 등 소비자 참여유도

### 이탈리아

- 밀라노 Monza지역 람브로강 정화 활동

### 중국

- 텐진시 칠리해 습지보전 활동
- 세계 물의 날 행사, 하천정화 활동
- 사호, 금계호, 태호 생태자원보호 활동

### 한국

- 1산 1하천 가꾸기 운동, 하천정화 활동 시행
- 자매학교 어린이 대상 생물다양성 보존 교육
- 구미사업장 기후변화대응 캠페인

## 중앙아시아

## 서남아시아

### 인도

- 사업장 내 동지 튼 조류보호 활동
- 임직원 대상 생물다양성 교육



## 동남아시아

### 인도네시아

- Cikarang지역 나무심기 활동

### 태국

- 태국 왕실 주관 나무심기 및 생태보전 홍보

### 필리핀

- 라구나강, 파식강 살리기 운동

### 베트남

- BAC NINH 지역에서 1사 1촌 운동 및 정기적인 하천정화 활동



## 북미



### 미국

- 미주 전역 중고등 학생 대상 'Solve for Tomorrow' 프로그램 시행: 과학 혹은 수학으로 환경을 어떻게 개선할 수 있는지에 대한 아이디어를 학생들로부터 접수받아 우수작에 대한 시상 및 관련내용을 온라인 상에 공유
- Austin지역 조류 먹이주기, 서식지보호 활동



## 중남미

### 브라질

- 2010년 11월 브라질 아마조나스주 마나우스시에서 아마존 밀림 생태계보존 및 원주민 보호를 위해 아마존환경보전재단과 후원 계약 체결
- 원주민에게 특별장학금 지급, 아마존 밀림 내 학교 건설 등 교육 인프라 구축

# 사회공헌

토양이 좋은 곳에서 나무가 잘 자라듯이 기업이 성장해 나가기 위해서는 사회가 튼튼해야 한다는 사회공헌 가치를 토대로 삼성전자는 지속가능한 사회 발전에 기여해왔습니다.

2010년에는 보다 체계적이고 전략적인 사회공헌 활동이 필요하다는 판단 하에 글로벌 사회공헌 전략 및 활동을 강화하였습니다.

## 사회공헌 철학 및 방향

삼성전자 사회공헌의 철학은 '삼성의 유산인 기술 혁신을 통해 공동체와 인류의 삶을 변화시키고 다음 세대를 위하여 환경을 보존하며 보다 많은 사람들에게 새로운 기회를 제공한다' 입니다.

2010년 이러한 철학을 바탕으로 3가지 사회공헌 추진 방향을 수립하였습니다.

### 사회공헌 추진 방향

인류의 더 나은 삶을 도모하는 기술 혁신

Planet First

제품과 연계

### 사회공헌 운영 프로세스

삼성전자는 지역사회 내 주요 이슈들을 발굴하여 지역사회에 특화된 사회공헌 프로그램을 개발하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 이를 통해 현지 지역사회 내에 실질적인 도움이 될 수 있는 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.

#### 사회공헌 프로그램 개발 프로세스



\* GMO: Global Marketing Office



## 목차

1. 사회공헌 철학 및 방향
2. 해외 사회공헌
3. 국내 사회공헌
4. 주요 파트너십 기관



2011년 프로그램 개발

## Samsung Hope for Children

### Samsung Hope for Children

2011년 전세계적으로 새롭게 시작하고자 하는 삼성전자의 사회공헌 프로그램인 'Samsung Hope for Children'은 도움이 필요한 어린이들에게 더 나은 건강과 교육 기회를 제공하는 공익성 프로그램입니다.



#### 프로그램 운영 계획

삼성의 전문성, 기술 및 자원을 활용하며, 소비자들이 적극 참여할 수 있는 프로그램을 기획하고 있습니다. 또한 일회적인 프로그램이 아닌 장기적이고 지속적인 프로그램의 기획 및 실행을 통해 지역사회에 진정으로 도움이 될 수 있도록 하고자 합니다.



#### 임직원 참여

Hope for Children 프로그램은 모든 임직원이 적극적으로 참여할 수 있는 체계를 수립하여 다양한 자원 봉사 기회를 제공하는 것이 주요 계획으로 임직원들은 도움이 필요한 어린이들을 돕는 과정에서 기쁨을 얻을 수 있을 것입니다.



#### 제품과 통합된 프로그램

Hope for Children 프로그램은 삼성의 전자업계 1위 달성을 가능하게 한 '혁신'과 '기술'을 바탕으로 어린이들에게 보다 나은 삶을 제공하는 것을 원칙으로 합니다. 삼성의 제품이 어린이들의 교육과 건강에 기여할 수 있도록 프로그램을 기획하고 있습니다.



#### 소비자 참여 활성화

다양한 소비자들이 자신의 활동을 통해 사회적 이슈에 영향을 주고, 변화를 일으키는 활동에 동참함으로써 삼성전자와 소비자들이 보다 깊은 관계를 형성하고, 사회적 기여를 함께 수행 할 수 있도록 프로그램을 계획하고 있습니다.

# 해외 사회공헌

삼성전자는 인종과 나이, 지역과 성별을 뛰어넘어 어렵고 소외된 글로벌 이웃에게 사랑을 나누는 것을 사회공헌 철학으로 삼고 있습니다. 전체 매출의 80% 이상이 해외에서 이루어짐에 따라 사회공헌 활동도 철저한 글로벌화를 지향하고 있습니다. 글로벌 사회공헌 활동은 지역사회가 당면한 문제를 효과적으로 해결할 뿐만 아니라 전세계의 삼성전자의 이름을 널리 알리는 데에도 공헌하고 있습니다.



## 북미

### Four Seasons of Hope

삼성전자 북미 총괄은 2002년부터 미식축구, 야구, 농구, 골프 등 미국의 4대 인기 스포츠 스타들의 자선재단과 협력하여 자선기금을 모금하는 독창적인 사회공헌 활동인 '삼성 희망의 4계절 캠페인'을 진행하고 있습니다.

2002년부터 2010년까지 총 2,500만 달러, 원화로 300억 원을 모금한 이 캠페인은 소비자가 '베스트 바이', '시어즈', '로우스' 등 유통업체에서 삼성 전자제품을 구입할 때 발생하는 이익금의 일정액을 스포츠 스타나 유명인이 후원하는 자선단체에 기부하는 형태입니다.

삼성전자, 유통업체, 스타의 삼박자가 하모니를 이루어내는 이 사회공헌 활동은 아놀드 파머 재단, 루디 줄리아니 재단, 지미 존슨 재단 등을 후원하며 여성, 어린이, 청소년, 환자 등을 위한 다양한 서비스를 제공하는데 쓰입니다. 2011년부터는 Samsung Hope for Children으로 이름을 변경하여 전세계적으로 확대 진행될 예정입니다.



### Solve for Tomorrow

Solve for Tomorrow는 과학, 수학을 적용해 지역의 환경을 어떻게 발전시킬 수 있을지를 주제로 2010년 9월 시작된 동영상 콘테스트로 초, 중, 고교를 대상으로 합니다.

2010년에는 총 1,100여 개 학교가 참가 지원을 하여 교통, 건축, 에너지, 물 등의 문제에 대해 심도 있는 해결책을 제시하였으며, 최종 10개 학교를 선정하였습니다. 온라인 투표와 전문가 평가를 거쳐 최종 우승학교에는 오레곤 주 웨스트살렘고등학교가 선정되었으며, 15만 5천 불 상당의 디지털 가전 제품과 소프트웨어를 부상으로 수여하였습니다.

이 프로그램은 미국 정부가 주요 과제로 추진하고 있는 과학·수학 교육을 중심으로 한 현지화된 사회공헌 활동으로 평가 받고 있으며, 삼성이 존경받고 사랑받는 브랜드로 발돋움하는데 큰 기여를 하고 있습니다.

Want to be part of a \$1 million technology giveaway?  
Samsung invites teachers and their students to enter our **Solve for Tomorrow** contest today!

- Teachers fill out a short online initial application that could qualify you to participate in our video contest.
- If qualified for the video portion of contest, Samsung will send you a technology kit with cameras, lights and video editing software.
- Contest is open to all public school teachers in grades 6-12.

To apply or learn more about the Samsung Solve for Tomorrow Contest, visit [Samsung.com/solvefortomorrow](http://Samsung.com/solvefortomorrow) today!

Don't wait, application deadline is October 24, 2010



## 유럽

### 핑크 리본 캠페인

핑크 리본은 2006년 처음 시작한 삼성전자의 유럽 지역 대표 사회공헌 활동으로 2010년에는 영국, 이탈리아 등 총 25개 국가에서 참여하였습니다. 이 캠페인은 남성 중심인 전자 산업에서 소외되기 쉬운 여성 고객들을 위해 시작한 사회공헌 활동으로 시작한 것으로 여성 발병률 1위인 유방암을 퇴치하기 위한 캠페인입니다. 유럽의 다양한 NGO 및 지역 자선단체들과 협력하여 교육 및 외부 이벤트를 통해 유방암에 대해 널리 알리고 교육하는 것을 목적으로 합니다.

2010년에는 'Everyone's Art'라는 주제로 캠페인을 진행하였으며 펀드 모금 행사, Race for the cure 등과 같은 이벤트를 통해 총 170만 불의 기부금을 모금하였습니다. 핑크 리본 브랜드의 전자 제품도 출시하여 2010년 한해 동안 총 85만개를 판매하였으며, 온라인 홍보 활동의 중요성을 인지하여 트위터, 페이스북 등의 주요 SNS 서비스를 이용한 캠페인 홍보 및 모금 행사 또한 진행하였습니다.



### Mecenat 활동

삼성전자는 프랑스, 헝가리, 이탈리아 등 문화예술 중심 국가의 문화와 예술활동을 지원하고 전파하기 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 루브르 박물관, 오르세이 미술관, 로댕 미술관, 뽕삐두 미술관 등 세계적인 파리의 미술관에 LED TV, MP3 등을 지원하여 미술관을 찾는 전 세계 사람들에게 삼성의 이름을 널리 각인시켰습니다. 헝가리에서는 1992년부터 Weiner-Szasz 오케스트라를 후원하며 한국과 헝가리의 전통 음악을 널리 알리기 위해 '한국-헝가리 음악' CD를 별도 제작하여 보급하였습니다.



## 중국

### 일심일촌 농촌 지원

삼성전자는 2005년부터 중국에서 한 개 회사와 한 개 농촌마을이 자매 결연을 맺는 '일심일촌 활동'을 전개해 오고 있으며, 중국 내 24개 삼성 전자 지법인에서 총 759차례에 걸쳐 연인원 25,970명이 참가하였습니다. 일심일촌 활동은 1단계 교육지원 및 환경 개선 위주의 의식개혁, 2단계 마을의 인프라시설 개선, 3단계 소득증가 프로젝트로 이루어져 있습니다. 2010년에는 특히 자매마을 소득증가 프로젝트의 일환으로 양돈장, 양어장 등 특색 있는 양식장 건설 지원과 자매마을의 황무지를 개간하여 야채밭, 과수원을 만들고 농업전문가를 초빙하여 농업기술 및 지식 보급 활동에 주력하였습니다.



### 애니콜 희망 소학교 100번째교 건립

2005년 시작된 삼성희망소학교는 중국 내 대표적인 교육 지원 사회공헌 활동으로 중국 낙후 지역의 교육환경을 개선하는 프로그램입니다. 삼성전자는 2010년 쓰촨성 린장시에 100번째 희망소학교 기공식을 개최하였습니다. 삼성전자는 지난 6년 동안 중국 전역에서 100개의 희망 소학교를 건립하였으며, 희망소학교 건립 외에도 희망 소학교 어린이들을 초청하는 과학여행을 실시하여 어린이들에게 올바른 국가관, 역사관, 과학관을 심어주고 있습니다. 2010년에는 희망소학교 어린이들을 초청해 상하이 엑스포와 광저우아시안게임 등을 참관하는 기회를 제공하기도 하였습니다. 삼성전자는 2011년부터 5년 계획으로 다시 100개의 학교를 추가로 건설, 총 200개의 희망 소학교를 건립할 예정입니다.





## 아프리카

### 폴뿌리교육 발전사업 '브릿지'

삼성전자는 유네스코 한국위원회, 한국국제협력단과 함께 연 10억 원 규모의 아프리카 폴뿌리교육 발전사업 '브릿지'를 위한 협약을 맺었습니다. 브릿지사업은 남아공, 레소토, 르완다, 말라위, 짐바브웨 등 아프리카 5개 국가의 15개 지역을 대상으로 하며, 한국의 청년 지역활동가 15명이 현지에 파견되어 지역주민들이 주도적으로 문맹퇴치와 지역개발 사업을 실시하도록 돕습니다.

이번 사업은 한국국제협력단이 2010년 처음 실시하는 PPP(Public Private Partnership, 민관협력사업)사업의 일환으로 삼성전자의 기술과 현지 인프라, 유네스코 한국위원회의 전문성, 한국국제협력단의 자원과 행정지원 등 각 기관들의 장점들을 결합해 아프리카 빈곤퇴치 문제에 기여할 것으로 기대됩니다.

한국국제협력단의 PPP사업을 위해 삼성전자는 수원 디지털시티 임직원 2만 8,000명의 사회공헌기금 2억 5,000만 원과 회사 매칭펀드인 2억 5,000만 원을 더해 총 5억 원을 지원하였습니다.



## CIS

### 우크라이나 'Touch of Hope'

삼성전자는 우크라이나 유통업체 Foxtrot와 함께 2010년 11월 22일부터 2011년 1월 22일까지 'Touch of Hope' 이름의 사회공헌 활동을 진행하였습니다. 이 활동은 Foxtrot에서 소비자들이 구매하는 삼성전자 전자제품 수익금의 일부분을 모금하여 우크라이나의 아동 암 예방 및 퇴치 사업에 지원하는 활동입니다.

활동 기간 중 우크라이나의 암 센터를 방문하여 아동들과 함께 그림을 그리는 활동을 진행하였으며, 페이스북 및 유튜브 등의 SNS 서비스를 활용하여 프로그램 홍보 효과를 극대화 하였습니다. 2달 동안의 활동을 통해 총 120만 그리브나, 한화 약 1.6억 원의 기금을 모금하였으며, 이 기금은 우크라이나 국립 암 센터의 암 진단 검사기 구매와 아동 암환자 치료 지원에 사용되었습니다.



## 서남 아시아

### 제1회 타고르문학상

삼성전자 인도법인은 Samsung India HOPE 프로그램의 일환으로 인도의 대문호인 타고르를 기리는 '타고르 문학상'을 제정하고 2010년 1월 제 1회 시상식을 가졌습니다. 이 문학상은 인도 내 8개 언어로 쓰여진 문학작품을 대상으로 인도 문학협회가 심사하며 향후 수상자들의 한국 방문을 지원하여 한국과 인도 간 문화 교류를 확대할 예정입니다. 타고르는 1913년 아시아인 최초 노벨 문학상 수상인으로 인도 국가인 'Jana Gana Mana'를 작사 작곡하여 인도의 국부로 존경 받는 인물입니다. 이번 사회공헌 활동은 인도 내 삼성전자 인지도를 높일 뿐만 아니라 인도의 문화예술 발전에 기여한다는 데에 큰 의미가 있습니다. 이 밖에 e-Learning center, 국가대표선수단 지원 등 2010년 삼성전자의 우수한 인도 사회공헌 활동 성과를 인정받아 인도의 유일한 CSR 어워드인 Golden Peacock Award를 수상하였습니다.

## 동남 아시아

### Samsung Hope

삼성전자 동남아시아 총괄에서는 'Samsung Hope'이란 이름의 통합된 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 태국 법인에서는 2007년 'Samsung community center of Hope'이라는 복지센터 건립 후 헬스케어, 교육, 레크리에이션 등의 지역 주민들을 위한 다양한 복지 서비스를 제공하고 있습니다.

필리핀 법인에서는 국제 아동 지원 NGO 단체인 '월드비전'의 활동을 지원하고 있습니다. 2010년에는 55명의 학생들이 학업을 유지할 수 있도록 교육 비용을 지원하였으며, '12 Hour Famine'이라는 아동 기근 퇴치 사업에 LED TV, 휴대폰 등의 자사 전자제품을 기증하여 기금 모금 행사에 활용하였습니다.



### 베트남 - 임직원 봉사활동

2010년 8월 21일부터 29일까지 반도체 사업부 임직원이 베트남 법인을 방문하여 지역 봉사활동을 펼쳤습니다. 낙후된 지역 건물을 개보수하고 지역 주민들과 함께 벽화를 그리는 활동을 통해 임직원들의 자긍심을 고취하고 베트남 지역에 삼성의 이름도 널리 알렸습니다.



## 중동

### Samsung Dream

삼성전자 중동 법인은 2010년부터 요르단, 시리아, 레바논 등 긴급 구호가 필요한 마을에 전자제품 지원 및 정기적인 임직원 봉사 활동을 진행하고 있습니다.

매월 1회 마을을 방문하여 고아들을 대상으로 교육 활동을 펼치고 있으며 냉장고, 식기세척기 등의 전자제품 및 학용품을 지원 하였습니다.



# 국내 사회공헌

## 디딤돌 장학회

디딤돌 장학금은 삼성전자 임직원들이 지난 1998년부터 월급의 일부를 모아 조성한 기금으로 '디딤돌 장학회'를 구성, 장애인 대학생과 저소득 장애인가정 대학생을 지원하는 프로그램으로 지금까지 158명을 선발하여 장학금을 지원하였습니다. 2010년에는 뇌성마비 대학생 10명을 선발하여 장학금을 지급하였습니다.

## 지역아동센터 어린이 지원

지역사회 저소득가정 어린이 및 청소년들이 이용하는 전국 총 88개 지역아동센터를 이용하는 어린이들을 대상으로 외국어 교육 및 과학 교육, 경제교육 등의 봉사활동을 펼치고 있습니다. 특히 연구개발 부문에 근무하는 임직원들이 주축이 된 전문봉사단 '신나는 과학교실' 봉사팀은 자신들의 지식을 소외계층 어린이들에게 함께 나누는 프로그램입니다. 과학에 대한 교육과 더불어 실생활에 쓰이는 과학의 기초 원리를 알려주고 재미있는 놀이를 통해 과학원리를 이해할 수 있게 하는 것이 이 프로그램의 목표입니다. 현재 23개의 과학교실 봉사팀은 도서벽지 초등학교 및 지역아동센터 44곳에서 약 900여 명의 임직원이 참여하고 있습니다.

## 시각장애인 컴퓨터 교실 운영

1997년 개소한 시각장애인 컴퓨터 교실은 2002년 기존 오프라인 교육에서 온라인 교육 중심으로 전환하여 더 많은 시각장애인들에게 컴퓨터 교육을 실시하고 있습니다. 현재까지 총 76개 교과목을 운영하여 6,528명의 회원대상 컴퓨터 교육을 실시하고 있습니다.



## 지역사회 연계 사회 공헌

삼성전자는 지역사회와 함께 발전하는 기업이 되기 위해 노력하고 있습니다. 이에 지역사회 문제에 관심을 갖고 이를 해결하고자 지역사회 NGO 등 주요 이해관계자와 파트너십을 구축하여 다양한 사회봉사 활동을 수행하고 있습니다. 특히 임직원들은 자신이 속한 지역사회에서 다양한 봉사활동에 참여하면서 지역시민으로서의 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.



## 치매예방센터 운영

2007년 개소한 용인시 치매예방센터에서는 노인 인구가 많은 용인시를 대상으로 예방 교육과 사전 진단 프로그램을 수행하고 있습니다. 고령화 사회에 대두되고 있는 치매 노인 문제를 해결하기 위한 활동으로 지금까지 용인시 거주 노인 15,000명에게 예방 교육을, 치매환자 5,500명에게 정밀검진 및 홈케어를 실시하였습니다.



## 인공와우 수술 지원

삼성전자는 청각장애아동 대상 인공 와우 수술 및 언어 재활치료 등을 지원하고 있습니다. 2007년부터 2010년까지 총 14억 원의 후원금 지원을 통해 총 120명의 청각장애 아동을 지원하였습니다. 특히 인공 와우 수술 지원금은 임직원들의 지원금에 회사매칭 지원으로 이루어져 그 의미가 더 크다고 할 수 있습니다.



## 다문화가정 지원활동

삼성전자는 다문화 가정의 자녀가 미래의 핵심 인적 자원으로 성장할 수 있도록 민관 협력하에 2010년 안산 We Start 글로벌 아동센터를 개소하였습니다. 글로벌 아동센터는 다문화가정의 12세 이하 아동을 대상으로 전문 인력이 지역과 가정, 아이들이 있는 기관으로 직접 찾아가 아동중심의 건강, 교육, 복지 통합 서비스를 제공하고 있습니다.

또한 결혼 이주 여성들을 구미 지역 아동센터의 다국어 강사로 나서게 하는 '다문화 글로벌스쿨' 사업도 지원하고 있습니다. 2011년 2월부터 시작한 다문화 글로벌스쿨은 결혼 이주 여성들에게 일자리 창출 효과를, 저소득층, 한 부모 가정의 아동들이 많은 지역아동센터의 아동들에게는 원어민 다국어 교육 기회를 제공하는 등 일석이조의 효과가 기대됩니다. 원어민 강사로 나서는 사람들은 구미시 다문화 가족지원센터에서 소정의 교육을 받은 결혼이주 여성들입니다.

탕정과 구미지역의 삼성전자 임직원 부인들로 구성된 '주부봉사단 요리교실'에서는 지역사회 결혼이주 여성에게 한국의 요리 문화를 가르쳐 주고 아시아 각 국의 음식을 함께 만드는 과정을 통해 결혼이주 여성의 한국 적응을 돕고 서로 소통하는 계기를 마련하고 있습니다.



## 1사1촌 농촌지원활동



삼성전자는 2004년 WTO 출범 이후 점점 어려워지는 농촌의 지원에 대한 필요성을 인식하고 전 사업장에서 1사1촌 운동을 적극적으로 실시하고 있습니다. 현재 전국 34개 마을과 자매결연을 맺고 농촌 일손돕기, 농산물구매활동, 농촌 체험활동 등의 프로그램을 실시하고 있습니다.

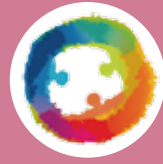


## 주요 파트너십 기관

북미	Four seasons of hope	- Magic Johnson - Arnold Palmer Hospital for Children - The Boomer Esalson Foundation - Joe Torre Safe At Home Foundation - St. Vincent Catholic Medical Center
구주	유방암 예방 캠페인	Pink Ribbon 관련 단체
아프리카	브릿지 사업	유네스코 한국위원회
중국	애니콜희망소학교 청각 장애인 지원	중국청소년기금 중국장애인연합회
서남 아시아	삼성 트윈 e-Learning center	Smile Foundation

아동결연 및 저소득층 자녀 지원활동	월드비전 세이브더칠드런 굿네이버스 기아대책기구 PLAN KOREA 어린이재단
국내 임직원 봉사활동	아산시장애인복지관 탕정복지관 구미종합사회복지관
디딤돌 장학회	한국사회복지협의회
글로벌아동센터	위스타트운동본부

# 협력사 상생



삼성전자는 협력사가 더욱 튼튼하고 강해질 수 있도록 실질적 지원 활동을 수행하고 있습니다. 2011년에는 상생협력에서 동반성장 추구로 상생경영 활동의 패러다임을 변환하여 상호 경쟁력 제고를 위한 노력을 더욱 강화할 것입니다. 또한 협력사의 CSR 추진 활동을 지속적으로 지원해 나갈 계획입니다.

## 동반성장

기업들이 지속가능한 글로벌 경쟁력을 확보하기 위해 협력사와의 동반성장은 반드시 필요합니다. 산업의 융·복합화 추세와 기술의 복잡성 확대 등으로 단일 기업 혼자 모든 것을 하기 어려운 시대가 도래하였으며, 이에 따라 글로벌 경쟁의 양상도 단일 기업간의 경쟁에서 기업 네트워크 간의 경쟁으로 전환하고 있습니다. 기업의 경쟁력은 스스로의 능력 만이 아니라 협력관계에 있는 중소기업을 포함한 기업 네트워크 능력에 좌우되고 있습니다. 특히 전자산업의 경우 부품의 경쟁력이 완성품의 경쟁력을 좌우하고 있습니다. 이에 삼성전자는 네트워크 경쟁력 제고를 위해 협력 중소기업의 역량 강화와 신뢰 구축이 필요하다고 판단하여 2010년 8월 동반성장 7대 프로그램을 제정하였습니다.

## 동반성장 프로그램

2010년 삼성전자는 작지만 강한 협력사를 육성하고, 상호 경쟁력 향상을 도모할 수 있도록 7대 동반성장 방안을 수립하였습니다. 기존 1차 협력사 중심의 동반성장 프로그램을 2, 3차 협력사까지 확대하였습니다.

2011년부터는 7대 프로그램을 중심으로 다양한 활동을 전개할 계획이며, 동반성장 추진 현황에 대한 모니터링을 통해 실행력을 강화할 것입니다. 또한 2010년 12월 상생경영 활동의 실행력을 가속화하기 위해 상생협력센터를 CEO 직속 조직으로 하고, 센터장에 부사장급을 선임하여 조직의 위상과 역할을 한층 더 강화하였습니다. 동반 성장 7대 방안별 주요 성과들은 내년 지속가능경영 보고서를 통해 공개하도록 하겠습니다.

## 동반성장 성과

삼성전자는 2010년 협력사들의 경쟁력 제고를 위해 인력 양성, 혁신역량 강화 및 적극적 커뮤니케이션을 중심으로 다양한 지원을 수행하였습니다.

## 동반성장 7대 프로그램

- [협력업체 상생펀드 운영]
- [원자재가 변동분을 부품단가에 적기 반영]
- [임시등록제 도입을 통한 전자 거래문호 확대]
- [2차 협력업체 지원]
- [공동 기술개발 지원센터 운영]
- [글로벌 Best Company 육성]
- [중소기업 우수인력 구인 지원]

## 목차

1. 동반성장
2. 협력사 CSR 지원 확대



## 인력 양성

### 직무 교육

삼성전자는 협력사 임직원의 업무 스킬 향상을 위한 직무 교육, 기술 교육뿐만 아니라 경영 전반의 역량을 높여주는 혁신 기법 교육, 경영관리 교육까지 다양한 교육 과정을 운영하고 있습니다. 협력사에 실질적인 도움이 될 수 있도록 협력사 VOC를 토대로 직급별, 직무별 총 46개 맞춤형 교육 과정을 개설하여 전액 무상으로 지원하고 있습니다.

### 교육 이수 현황

(단위: 명)

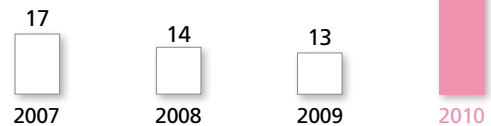
	교육 과정	주요 프로그램	교육 실적		
			2008	2009	2010
국내	경영일반	CEO세미나, 재무/인사/영업/구매실무, 간부승격 등	319	1,542	2,922
	전문기술	금형마스타, 사출금형/사출성형전문가, 기구, 회로	175	230	285
	현장관리	제조전문가, 품질전문가, 제조혁신 등	154	306	368
	혁신기법	GVE전문가, 6시그마, ERP, TRIZ 등	3,285	1,466	847
해외교육	중국상생혁신학교(천진, 소주, 해주), SAMEX, TSE	249	1,853	935	

### 미래경영자 과정

삼성전자는 주요 협력사 대표의 자녀들을 대상으로 '미래경영자 과정'을 2004년부터 실시하고 있습니다. 구매·제조·마케팅 부서에서의 현장 근무, 해외 법인 견학 등 다양한 교육 프로그램을 구성하여 삼성전자의 기업 문화, 경영관리 체계, 혁신 활동을 체험하게 함으로써 차세대 경영자로 성장할 수 있는 기회를 제공합니다.

2010년 부터는 대상 협력사의 문호를 확대하여 더 많은 지원자를 선발하여 인력을 양성하고 있습니다.

### 미래경영자 양성 현황 (단위: 명)



누계  
153명

## 협력사 IT 인프라 개선 지원

삼성전자는 협력사들의 업무 프로세스 및 시스템 운영 역량 향상을 위해 ERP 운영 역량제고와 IT 인프라 개선을 지원하고 있습니다. 이러한 활동을 통해 협력사들의 내부 경영 관리력이 향상되는 효과를 나타내고 있습니다. 국내 협력사의 경우 기존 ERP 구축 협력사들을 대상으로 ERP활용 수준 유지 및 시스템 구현 범위 확대 등에 초점을 맞추어 지원하고 있으며, 해외 협력사들에게는 SCM 운영 기반이 구축될 수 있도록 해외 생산법인 협력사 대상 간이 ERP구축 등의 지원을 수행하고 있습니다.

추진과제 (단위: 개사)

		2009	2010
ERP 운영 역량 제고	ERP 운영 수준 관리	199	190
	MPS/MRP 고도화	13	14
IT 인프라 개선	협력사간 SCM 구축	4	6
	시스템 인프라 개선	7	11
해외협력사 SCM 기반 구축	프로세스 혁신 지도	24	25
	간이 ERP 구축	24	22

## 기술혁신

### 혁신기술 기업 협의회

삼성전자는 거래 여부와 관계없이 핵심기술과 아이디어를 보유하고 있는 중소기업을 대상으로 공동 개발과제 추진을 통해 신규 비즈니스 창출 기회를 제공하고 있습니다. 2010년 기준 거래 10개사와 미거래 14개사를 합쳐 총 24개사가 혁기회 1기로 활동하였으며, 미거래 업체 중 6개사는 1차 협력사로 등록됨에 따라 이들의 2010년 매출이 전년 대비 60% 이상 성장하는 실적을 거두었습니다. 또한 2010년 8월 '혁신기술 전시회'를 개최하여 65건의 신규 제안기술을 삼성전자 임직원과 공유하는 자리를 마련하였습니다. 2011년 2월에는 총 31개사로 구성된 2기 혁기회를 확대 출범하여 스마트폰 애플리케이션, 은나노 코팅 기술 등 다양한 분야의 핵심기술을 보유한 벤처 기업들이 다수 참여하고 있습니다.

### 선진기술 교류회

삼성전자는 협력사 기술 경쟁력 제고를 위해 해외 선진업체와의 교류를 활성화 할 수 있는 채널인 선진기술교류회를 운영하고 있습니다. 이를 통해 협력사들은 선진기술 트렌드를 이해하고, 주요 기술을 도입하고 있습니다. 2004년 이후 총 33회를 실시하여 219건의 기술이 소개되었으며 협력사가 실제 26건의 신기술을 도입하는 성과를 거두었습니다.

### 우수기술 소개

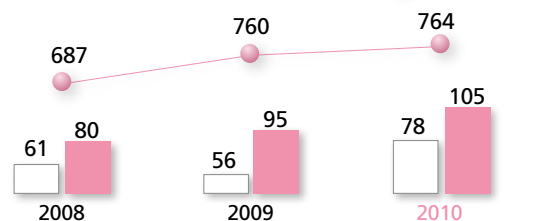
삼성전자는 한국산업기술진흥원과 협업하여 정부 연구기관 및 대학에서 보유한 우수기술을 협력사에 소개하고, 상용화를 추진하는 프로그램을 운영하고 있습니다. 2009년부터 시작된 본 프로그램은 KAIST, 재료연구소, 기계연구소, 한국 전자부품 연구원, 한국광기술원, 한국전자통신 연구원, 성균관대 등 7개 기관 및 대학이 참여하고 있습니다. 2010년에는 전기전자, 재료소재, 기계 등 3개 분야별 우수 기술을 소개하였으며, 삼성전자의 개발 및 개발구매 부서의 인력과 협력사 기술인력이 참여하여 전기·전자분야 21건, 재료·소재분야 10건의 기술을 소개하였습니다.

## 원가 혁신

### 협력사 GVE 추진

삼성전자는 사업부문 전략업체 및 협성회 참여 기업을 대상으로 원가 절감 프로젝트를 지원하고 있습니다. 원가 절감 과제 발굴을 위해 개발, 구매 등 유관부서와 협력사들로부터 제안이 들어온 과제들에 대해 전문가들의 검토를 거쳐 최종 자문 과제를 선정합니다. 선정된 과제들은 전문 컨설턴트의 자문을 받아 진행하고 있으며, 2010년에는 총 105개 과제를 진행하여 764억 원의 재무 성과를 창출하였습니다.

GVE 성과 (단위: 개) □ 추진 업체 ■ 과제 ● 재무성과(억 원)





## 쌍방향 커뮤니케이션

### VOC

삼성전자는 협력사들의 VOC를 체계적으로 수집하고 처리하기 위한 VOC 시스템을 운영하고 있으며, 협력사들의 작은 목소리에도 귀기울이기 위해 이메일, 전화, 익명제보 등 다양한 채널을 통해 의견을 수렴하고 있습니다. 2010년에는 총 702건의 VOC가 접수 되었으며 (2009년: 1,019건), 주요 내용으로는 운영 및 제도 개선, 협력사 지원 및 육성, 단가, 물량 보상 등이 있습니다. 702건의 VOC 중 701건을 처리하였습니다.



2010년 VOC 접수 및 처리 현황 (단위: 건 수)

	접수	완료
언행 및 태도	3	3
운영 및 제도 개선	84	84
단가, 물량, 보상 관련	46	46
협력사 지원·육성	53	53
정보 제공	7	7
2,3차 협력사 관련	29	28
IT-VOC 및 일반 문의	480	480
계	702	701

### Family Satisfaction Index

삼성전자는 협력사의 니즈 및 불편사항을 적극적으로 수용하기 위해 매년 외부 기관을 통해 협력사 만족도 조사(FSI)를 실시하고 있습니다. 2010년 364개사를 대상으로 만족도 조사를 실시하였습니다.

조사 결과 대금지급, 거래 문화 등의 항목은 높은 만족도를 보였으나 업체 선정 및 계약, 발주 및 납품, 협력사 지원 제도 등의 항목은 개선이 필요한 것으로 분석 되었습니다. 삼성전자는 2011년 동반성장 7대 프로그램 추진을 더욱 강화하여 협력사 만족도를 증대시키기 위한 노력을 수행할 것입니다.

### FSI 주요 이슈

1. 경영 환경을 고려한 가격 결정
2. 협력사에 대한 자금 조달 지원 확대
3. 업계 동향이나 기술 트렌드에 대한 정보 제공
4. 협력사 수준을 고려한 기술지도 및 컨설팅
5. 기술 개발에 필요한 정보 제공
6. 적절한 납기 요구

### 사이버 신문고 개설

삼성전자는 2010년 11월 사이버신문고를 개설, 1차 협력사 뿐만 아니라 2, 3차 협력사에서 제기한 VOC를 접수·해결해주는 체계를 구축하였습니다. 삼성전자와 직·간접적으로 거래하는 협력사는 사이버 신문고에 접속하여 애로사항에 대해 해결을 요청할 수 있고 이에 대해 전담인력으로 구성된 '통합지원국'을 통해, VOC 접수에서 결과 회신까지 전 과정을 신속하게 대응하고 있습니다. (전용전화: 080-200-3300, 이메일: ssvoc@samsung.com)





## 협력사 CSR 지원 확대

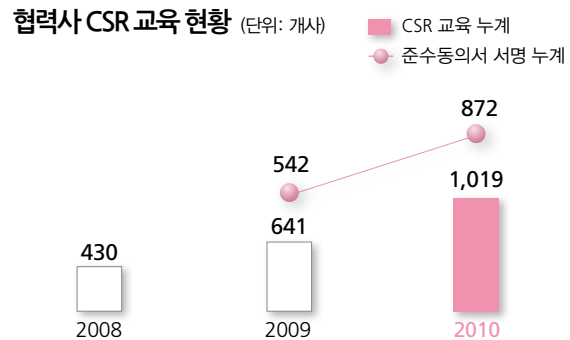


삼성전자는 협력사들이 기업의 사회적 책임에 대한 중요성을 인식하고 경영활동에 접목 시킬 수 있도록 CSR 지원을 지속적으로 추진하고 있습니다. 2009년에 수립된 중장기 협력사 CSR 지원 방침에 따라 국내 전 1차 협력사를 대상으로 CSR의 중요성을 전파하였으며, 2010년에는 EICC의 행동 강령에 기반한 CSR 교육, 자가평가, 준수동의서 서명 등의 활동을 중국 및 동서남아 지역의 협력사로 확대 운영하였습니다.

2011년에는 기존의 협력사 마인드 제고 중심에서 보다 질 높은 CSR 지원을 위한 방안을 수립할 것입니다. 이를 위해 협력사 규모 및 당사와의 거래 규모 등을 감안하여 CSR 추진 중점 지원 및 관리 대상사를 선정하여 자가 평가 확대, 현장 점검 및 지도를 강화해 나갈 계획입니다. 또한 협력사들의 자발적 참여를 유도하기 위해 구매부서의 협력사 종합평가에 CSR 자가평가 결과를 반영할 예정입니다.

### CSR 문화 확산

국내 567개사 및 CSR 취약 지역인 중국, 동서남아 345개사를 대상으로 협력사들의 CSR 인식 향상을 위한 교육을 실시하였습니다. 또한 CSR의 체계적인 운영을 위해 주요 사업부별 CSR 실무자를 선정하여 협력사 교육 등의 활동을 수행하고 있습니다. 삼성전자 협력사 CSR 교육 자료는 한국어, 영어, 중국어 버전으로 개발하여 협력사에 배포하였습니다.

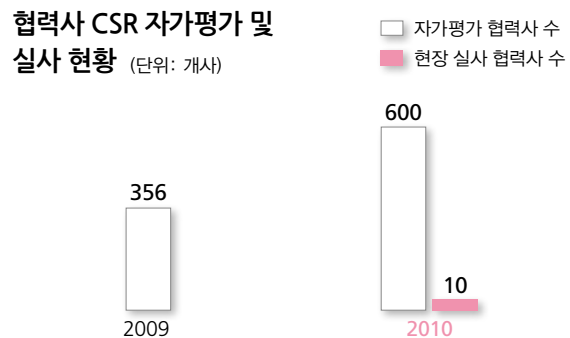


### CSR 평가 및 개선

#### 자가평가 확대

삼성전자는 협력사들이 직접 시스템에 접속하여 준수동의서에 서명하고, 자가평가 결과 등을 확인할 수 있는 CSR 지원 인프라를 구축하여 운영하고 있습니다. 본 시스템을 활용하여 자가평가를 실시한 협력사들은 부진 항목에 대한 개선계획 등을 수립하고 있으며, 삼성전자는 현장지도를 통해 협력사의 지속적인 개선을 지원하고 있습니다.

2010년에는 국내 8개 사업부별 대표 협력사 10개사를 선정하여 CSR 현장지도를 시범적으로 시행하였으며, 2011년에는 이를 더욱 확대 운영하고, 특히 EICC의 제3자 검증인 VAP(Validated Audit Process)를 활용하여 신뢰성을 확보해 나갈 계획입니다.



### 구매 평가 내 CSR 항목 반영 강화

삼성전자는 CSR 추진 성과 등을 반영한 협력사 종합평가 제도를 개선 중에 있습니다. 이를 통해 협력사들의 자발적 참여를 독려하고, CSR 활동의 향상을 지속적으로 지원할 계획입니다.

#### 반영항목

- 노동: 노동시간, 아동 노동 금지, 법적 임금 및 복리후생 수준
- 보건안전: 근로자의 잠재적 산업 안전 보호, 비상사태 대비 및 대응
- 윤리: 기업 거래 간 비즈니스 청렴성
- 환경: 환경 인허가, 위험물질 관리



## 콩고 등 아프리카 분쟁지역 광물 사용 금지

콩고민주공화국 등 아프리카 지역은 지구촌 대표적인 분쟁지역이자 천연자원 매장량이 많은 지역입니다. 이 지역에서 2007년까지 540만 명이 목숨을 잃은 것으로 추정됩니다. 분쟁은 주로 매장된 지하자원을 중심으로 전개되고 있습니다. 무장세력들은 값비싼 지하자원을 팔아 거둬들인 수익으로 전쟁비용을 충당하는 것으로 알려져 있습니다.

분쟁지역에는 다량의 광물질이 매장되어 있는데 이곳에서 착취나 학살 등 인권문제가 집중적으로 발생하고 있는 것으로 보고되고 있습니다. 분쟁지역의 광물인 탄탈륨, 텅스텐, 주석, 금은 전자 산업 내 필수적인 물질입니다. 따라서 다양한 이해관계자들은 글로벌 전자회사들이 부품회사에 대한 분쟁지역 광물 사용 금지 감독과 감시를 강화하도록 요구하고 있습니다.

이에 EICC에서는 분쟁지역 광물채취 인권노동 개선 T/F(Extractives Working Group)을 운영하고 있으며 삼성전자는 본 T/F에 참여하고 있습니다.

현재 EICC에서는 콩고와 같은 고위험 지역이나 개발도상국에서의 광물채굴과 관련된 문제를 중요하게 생각하여 특별 작업반을 구성 회원사 공동으로 광물 공급망에 대한 현황 파악 및 분석, 협력사가 준수할 만한 행동강령 도출을 진행하고 있습니다. 이와 별도로 삼성전자에는 선행적으로 콩고산 콜탄 광물에 대해서는 전사적으로 사용을 금지하였으며, 반도체 협력사를 대상으로는 콜탄 뿐만 아니라 주석(Tin)과 탄탈륨(Tantalum)에 대한 사용 금지를 권고하는 서한을 발행하였습니다.

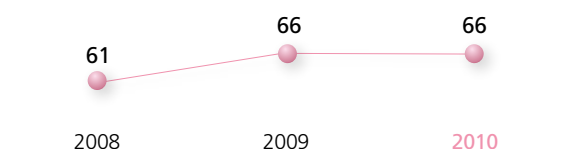
삼성전자는 앞으로도 EICC와 공동으로 콩고산 광물뿐만 아니라 공급망 상에서의 사회적 이슈에 적극적인 해결 방안을 모색해 나갈 계획입니다.

## 공정한 협력사 구매 정책

### 열린구매

삼성전자는 해외 14개 국가에 생산공장을 설립하여 운영 중에 있습니다. 현지 지역사회 발전을 위해 현지인 중심의 현지 친화적 공장을 운영하고 있으며 현지의 경쟁력 있는 업체를 지속적으로 발굴, 거래하는 현지 우선 구매정책을 수행함으로써 지역사회에 이바지하고 있습니다.

해외구매비율 (단위: %)



### 공정구매

협력사간 발생할 수 있는 과당 경쟁이나 상도익에 어긋나는 행위가 발생하지 않도록 현지법을 준수하고 공정하고 합리적인 구매가 될 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 또한, 협력사의 능력을 객관적으로 평가하여 협력사가 부족한 부분을 파악하고 스스로 개선할 수 있도록 지원하고 있으며 협력사 요청시 동반자로서의 노하우 전수, 설비 임대 등을 적극적으로 협조하고 있습니다.

### 상생구매

삼성전자는 협력사와 중장기적인 파트너십을 가지고 동반성장할 수 있는 구매를 지향하고 있습니다. 이를 위해 협력사가 더 나은 품질과 경쟁력을 보유할 수 있도록 협력사와 협력하여 부품의 품질개선과 경쟁력 제고 활동 등을 하고 있으며, 불합리한 행위가 발생하지 않도록 협력사와 상호 협의하여 결정하고 있습니다.

# 제품서비스

삼성전자는 고객을 감동시키고, 고객으로부터 신뢰와 사랑을 받는 동시에 사회발전에도 기여할 수 있는 창조적 리더로 거듭나기 위해 노력하고 있습니다.

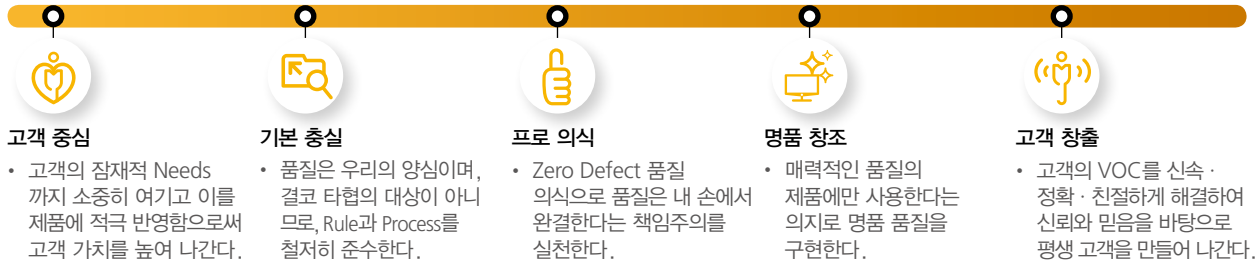
이를 위해 2010년에는 다양한 프로슈머 활동과 소셜 네트워크 서비스를 통해 고객과의 양방향 소통을 강화하였습니다.

## 제품 품질 향상

삼성전자는 '고객의 가치와 행복을 위한 초일류 품질 추구(Perfection in Quality beyond your Imagination)'라는 품질 비전을 바탕으로, '고객 중심', '기본 충실', '프로 의식', '명품 창조', '고객 창출' 등 5대 행동 강령을 제정, 운용하고 있습니다.

### 품질 행동 강령

창조적 혁신과 도전 정신으로 품질 Vision 실현을 위해 다음 사항을 실천한다.



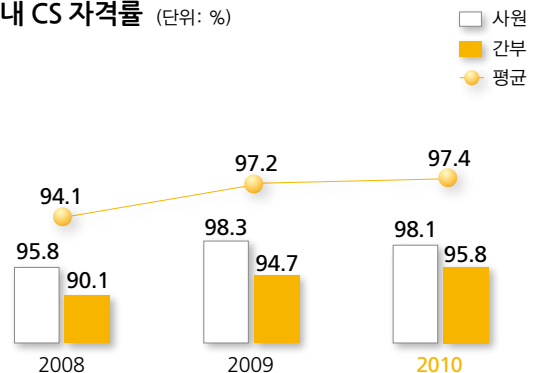
## CS 인재 양성

삼성전자는 CS 업무를 수행하는 인력의 직무·계층별 업무 전문성을 확보하기 위해 관련 인력 전원이 CS 교육을 필수적으로 이수하고 있으며, 당사 자체 인증제도인 CS 자격 인증제를 실시하고 있습니다. 2010년 현재 국내 CS 인력의 97.4%가 CS 자격을 취득하였습니다.

### Excellent Process

CS 인증제는 신제품 개발 단계에서 새로운 기능과 디자인을 적용할 때 발생할 수 있는 문제를 사전에 파악하고 해결하는 제도입니다. 개발 단계에서 필수 인증 항목을 선정한 후 각 단계별 완성도 평가를 통해 차기 단계 진행을 결정하고, 최종적으로 임원 협의회를 통해 최고의 품질을 검증한 제품을 양산하고 있습니다.

국내 CS 자격률 (단위: %)



## 목차

1. 제품 품질 향상
2. 고객 감동 서비스 혁신
3. 고객 VOC 관리
4. 고객 커뮤니케이션
5. 제품 안전성 향상
6. 적정 기술 개발
7. 고객 정보 보호



## 고객 감동 서비스 혁신

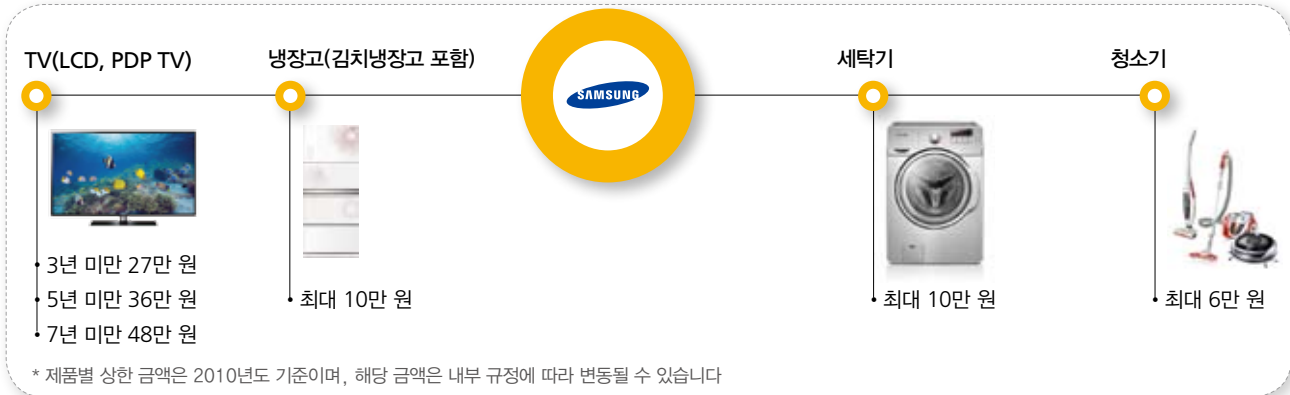
2010년에도 지속적인 서비스 혁신 활동 추진 및 지역별 특화 서비스 제공을 통해 대외적으로 삼성전자의 고객만족 경영에 대하여 좋은 평가를 얻고 있습니다.

### 글로벌 고객 만족부문 수상 실적



## 수리비 상한제 도입

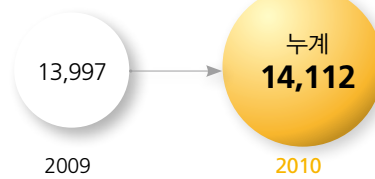
고객의 수리비 부담을 줄이고 고객 만족도를 높이기 위해 수리비 상한제를 도입하였습니다. 이 제도는 제품의 연차별로 수리비에 상한을 두어 상한액까지 고객이 부담하고 나머지 수리비는 회사에서 부담하는 제도로 TV, 냉장고, 세탁기, 청소기 등 4개 자사 가전품목을 대상으로 합니다. 국내외에 전무후무한 제도로 처음 시행되었으며, 삼성전자의 품질에 대한 자신감을 바탕으로 최근 가전제품이 고가로 바뀌면서 늘어난 고객의 수리비 부담에 함께 동참하기 위해 시작되었습니다.



## 서비스 거점 확대

고객에게 신속하고 편리한 서비스를 제공하기 위해 서비스 거점을 확대하여, 2010년 현재 해외 전 지역에 14,000여 개의 서비스 거점을 구축하였습니다. 특히, 상대적으로 수리 서비스가 많이 발생하는 지역에 대해서는 당사가 직접 관리하는 서비스 거점 약 1,490개 소를 운영하고 있으며, 중앙아시아, 아프리카 등 상대적으로 서비스가 취약한 지역에 대해서도 서비스 거점을 확대 구축해 나가고 있습니다.

### 해외 서비스 거점 확대



## 스마트 Delivery

최근 SMART 제품 확대에 따라 배달·설치 서비스도 SMART 하게 진화하고 있습니다. 사용 제품 사전 점검 및 사용 설명서 주요 부문의 체크 표시 등의 차별화된 서비스를 제공하고 있으며, SMART TV의 경우에는 명함에 넣은 QR 코드를 통해 고객이 사용 설명과 관련한 동영상을 볼 수 있도록 하여 제품 사용에 대한 이해도를 높이고 있습니다.



## 엔지니어 교육

수리 서비스가 보다 완벽하게 제공되기 위해서는 서비스 현장의 수리 엔지니어의 역량 강화가 필요합니다. 삼성전자는 웹 기반의 원격교육 시스템을 통하여 실시간 화상 교육을 제공하고 있으며, 신제품에 대한 해외 현지 집합 교육도 실시하고 있습니다.

또한 재수리 예방 가이드를 제작하여 해외 서비스 센터에 배포하고 있으며, 주요 국가의 수리 엔지니어를 대상으로 당사 자체 자격 인증 취득을 유도하는 등 수리 엔지니어의 전문성 제고에도 최선을 다하고 있습니다.

또한, 국내 전자업체로는 최초로 버밍햄 메트로폴리탄 대학과의 전략적 협력 관계를 체결하여 '삼성 디지털 아카데미'를 2010년 4월에 개관함으로써 서비스 부문의 고급 기술 인력 양성을 활성화하였으며 이를 위한 산학 협력 활동도 강화하고 있습니다.



## 고객 VOC 관리

2010년에는 제품구입·수리문의·사용법 문의·불편 상담 등으로 2009년의 4천 9백만 건 대비 16% 정도 증가한 약 5천 7백만 건(국내 3천 4백만 건, 해외 2천 3백만 건)의 고객문의가 접수되었습니다. 삼성전자는 문의 내용에 대해 국가별 Contact Center나 인터넷 홈페이지를 통해 신속히 대응하였습니다.

### 고객만족도 조사 및 목표관리

삼성전자는 제품 사용자와 A/S 고객을 대상으로 전문 조사기관을 통해 글로벌 고객 만족도(CSI) 조사를 실시합니다. 조사결과는 내부 공유하여 부문별 개선 과제의 목표를 수립하여 관리하고 있습니다.

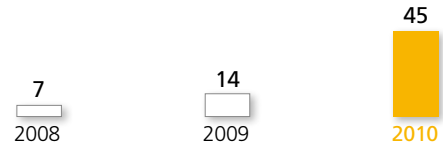
### CCMS 도입

한국의 경우에는, 2008년 공정거래위원회로부터 소비자 불만 자율관리 프로그램(CCMS: Consumer Complaints Management System)에 대한 인증을 획득 하였고 해외의 경우 한국의 CCMS 체계를 기반으로 전 법인에 대해 고객불만관리 시스템을 구축하여 고객불만을 신속하게 관리하고 있습니다.

### 고객 불만 접수 현황

구분	2008	2009	2010
국내	3,500만 건	3,000만 건	3,400만 건
해외	2,000만 건	1,900만 건	2,300만 건

### CCMS 도입 법인 누계 (단위: 개)



## 고객 커뮤니케이션

### 애니콜 드리머즈

삼성전자는 휴대폰에 관심이 많고 열정과 끼가 넘치는 대학생들을 대상으로 애니콜 드리머즈를 2006년부터 운영하고 있습니다. 애니콜 드리머즈는 상품기획, 디자인, 마케팅, 브랜드 홍보 활동 등의 실제 업무에 참여하고 있습니다.

### 애니콜 드리머즈 운영 현황 (단위: 명)

1기	2기	3기	4기	5기	6기	7기	8기
20	20	20	20	25	35	30	48

누계  
218명

### 스프린터

삼성전자는 대학생 프로슈머 그룹인 IT 스프린터를 운영하고 있습니다. IT 스프린터는 IT 트렌드에 민첩하게 대응하는 대학생 그룹을 지향한다는 뜻을 담고 있습니다. 참가자들의 활동을 평가한 후 우수 활동팀에게는 시상금과 해외탐방 체류 기회를 제공하고 우수 활동자에게는 해외 전시회 참여 등의 특전을 제공하고 있습니다.

### 윤리적 커뮤니케이션

삼성전자는 대외 기업 및 제품 홍보시 윤리적 기준을 준수하도록 Legal Compliance Protocol을 운영하고 있습니다. TV와 인쇄 광고 등을 대상으로 컴플라이언스 체크리스트를 적용하여 모든 광고는 체크리스트의 기준을 통과한 후에 대외적으로 커뮤니케이션 할 수 있도록 원칙을 준수하고 있습니다. 이러한 결과로 삼성전자는 2010년에도 마케팅 관련 법적 위반은 한건도 발생하지 않았습니다.

### 체크리스트

- 기업 이미지 통합(CI)
- 로고 및 브랜딩 지침
- 제품 속성(Product Claim)
- 정보 정확성 및 진실성
- 창의적 아이디어
- 내용의 기준 및 진실성
- 경쟁사 언급 및 비교



## 제품 안전성 향상

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, 삼성전자는 국내 및 해외 12개 국 29개 인증기관으로부터 자체 시험 권한을 인증 받은 국제 공인 규격시험소를 운영하고 있습니다.

### 2010년도 성과

- [ 중국 TMC ]
    - 3G휴대폰 인증분야
  - [ 일본 VCCI ]
    - EMI 기가대역 신규 공인 취득
  - [ DNLA 시험소 ]
    - IHCL(In-house Certification Lab)
    - 전세계 제조사 최초 취득
  - [ 중국 텐진 ]
    - 국제 품질 인증연구소 운영
- 
- [ 2011년도 계획 ]
    - 미국 에너지스타 공인
    - CTIA 노트PC 배터리 분야 공인 신규 취득

### Recall

삼성전자는 2009년 미국 내 전자레인지 및 휴대폰에 대해 자발적 리콜을 실시하였으며, 국내 양문형 냉장고에 대해 추가 리콜을 실시하는 등 고객이 안전하게 제품을 사용하도록 최선을 다하고 있으며, 이후 제품 안전에 대한 관리를 더욱 강화한 결과 2010년에는 리콜이 발생하지 않았습니다.



## 적정기술 개발

삼성전자와 특허청은 '적정기술(Appropriate Technology)' 개발과 보급을 위해 협력하기로 하였습니다. '적정기술'이란 적은 자원이나 재생 가능한 자원의 활용도를 높이는 단순하지만 효용가치가 큰 기술을 의미하는 것으로 삼성전자는 향후 연구개발(R&D) 인력을 투입해 적극적으로 적정기술을 개발하고, 해외법인을 앞세워 이를 개발도상국에 보급할 수 있도록 지원할 방침입니다. 특허청은 약 1억 5천만 건에 달하는 특허 데이터를 통해 삼성전자가 적정기술 개발에 필요한 정보를 검색할 수 있게 하며, 해당국가와의 정부 간 협력업무 또한 지원할 계획입니다.

## 고객 정보 보호

삼성전자는 고객의 개인 정보 보호를 고객 신뢰 경영 실천의 첫걸음이라는 믿음을 가지고 다양한 고객 정보 보호 활동을 개진하고 있습니다. '정보통신망 이용촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률' 등 관련 법률을 준수하고 있으며 개인 정보의 접근 및 통제를 위한 시스템 운영 및 민원처리센터를 운영하고 있습니다. 2010년에도 이와 같은 활동의 결과로 고객 정보 보호 관련 법규 위반이 발생하지 않았습니다.



# 부가정보

주요 성과지표

수상 내역

GRI 대조표

ISO26000 대조표

외부검증인의 검증보고서

참여자 정보



# 주요 성과지표

## 인재경영

(단위: 명)

지표	2008	2009	2010
인력 현황(명)	161,700	157,701	190,464
국내	84,464	85,089	95,662
북미	9,481	7,543	10,373
유럽	10,334	8,985	10,609
중국	36,369	31,995	37,599
동남아시아	8,740	9,898	17,456
서남아시아	5,569	6,583	8,212
CIS	1,958	2,174	2,725
중동	724	937	969
아프리카	-	-	394
중남미	3,495	3,904	5,778
일본	566	593	687
계약 형태별 인력 현황(명)			
정규	149,310	149,865	178,732
계약	12,390	7,836	11,732
연령별 인력 현황(명)			
20대	96,333	86,779	106,162
30대	48,932	52,961	61,989
40대 이상	16,435	17,961	22,313
직급별 인력 현황			
임원	938	884	974
간부	26,766	30,380	33,996
사원	133,996	126,437	155,319
채용(명)	47,327	27,418	61,870
여성인력 비중(%)	40.9	39.3	39.0
한국	44.6	45.8	42.4
해외	55.4	54.2	57.6
직급별 여성 인력 현황(명)			
임원	7	7	14
간부	1,742	2,285	2,829
사원	64,315	59,683	71,520
해외인력 비중(%)	47.8	46.0	49.8
퇴직률(%)			
한국	7.7	6	4.9
해외	17	11	15.3
복리후생비(억 원)	-	11,893	14,326
총 교육인원(만 명)	29.3	29.2	29.3
총 교육시간(만 시)	918	779	944
인당 교육 시간(시)	109	90	87
인당 교육 경비(만 원)	112	95	110
재해 건수	51	33	33
재해율	0.063	0.040	0.035
근로손실일수	24,857	2,117	1,776

\* 기존 중앙총괄에서 아프리카총괄이 분리 신설됨에 따라 2010년부터 아프리카 인력에 대한 신규 보고

## 정도경영

지표	2008	2009	2010
Compliance 교육(명)	-	-	59,227
부정예방 교육(명)	7,718	8,347	19,981
부정 제보 건수	323	417	472

\* 2010년 Compliance 교육 도입에 따른 성과 보고

## 녹색경영

지표	2008	2009	2010
Good Eco-Product 개발율(%)	-	69	91
Good Eco-Device 개발율(%)	-	-	72
환경마크 인증 모델수	-	1,729	2,210
제품사용단계 CO <sub>2</sub> 저감량(천 톤)	-	4,996	10,850
협력사 온실가스 인벤토리 구축	-	-	662
국내 수자원 사용 원단위(톤/억 원)	108	96	85
국내 수자원 사용량(톤)	78,856	85,964	96,076
국내 폐수 배출량(톤)	67,107	78,745	87,639
국내 폐전자 제품 재활용(톤)			
제품	48,125	55,831	57,218
포장재	4,447	4,223	4,787
ISO14000 인증 사업장 수	35	38	39
국내 대기오염물질 배출량(톤)			
SOx	13	0.024	0.059
NOx	104	192	261
Dust	22	38	40
NH <sub>3</sub>	11	8	10
HF	11	10	12
국내 수질오염물질 배출량(톤)			
COD	1,048	808	1,123
BOD	974	834	1,013
SS	781	477	768
F	227	201	240
중금속	0.5	3	4
유해물질 사용량(톤)	253,700	228,959	251,990
오존층 파괴물질 사용량(톤)	74	36	35
폐기물량(톤)	452,136	466,941	520,917
지정폐기물	166,317	169,843	199,523
일반폐기물	285,819	297,098	321,393
재자원화량(톤)	377,111	427,412	489,492
재자원화율(%)	83	92	94
원부자재 사용량(천 톤)	287	304	296
재생플라스틱 사용량(톤)	1,460	1,833	2,780
사업장 환경투자 비용(억 원)	-	1,320	1,740

## 사회공헌

지표	2008	2009	2010
사회공헌비용(억원)	1,910	1,466	2,399
국내 자원봉사 총 시간(시)	821,590	656,851	860,503
국내 평균 인시(시)	9.7	7.8	9.2
국내 자원봉사 참여 연인원(명)	246,485	187,553	270,221
국내 봉사팀수(수)	1,532	1,300	1,181

## 협력사 상생

지표	2008	2009	2010
CSR 교육 누계(개사)	430	641	1,019
한국	430	211	47
해외	-	-	331
준수동의서 서명 누계(개사)	-	542	872
한국	-	542	35
해외	-	-	295
자가평가 협력사(개사)	-	356	600
한국	-	356	28
해외	-	-	216
현장 실사 협력사(개사)	-	-	10

## 제품 서비스

지표	2008	2009	2010
CS 자격률(%)	94.1	97.2	97.4
사원	95.8	98.3	98.1
간부	90.1	94.7	95.8
서비스 거점(수)	-	13,997	14,112
고객불만(수)			
해외	3천 5백 만 건	3천만 여건	3천4백 만 건
한국	2천 만 건	1천 900 만 여건	2천3백 만 건
CCMS 도입 법인(개)	7	14	45
마케팅 위반(건 수)	0	0	0
고객정보보호 위반(건 수)	0	0	0

## 경제

지표	2008	2009	2010
매출액(조 원)	121.3	136.3	154.6
한국	23.6	21.9	25.9
미주	25.4	33.8	43.5
구주	34.2	35.2	36.1
아시아	19.2	21.7	24.9
중국	18.9	23.8	24.3
영업이익(조 원)	6.0	10.9	17.3
당기순이익(조 원)	5.9	9.8	16.1
EBITDA(조 원)	16.1	22.0	28.7
이해관계자 가치 배분(십억 원)	112,319	127,099	146,135
임금	8,806	10,270	13,563
정부	1,110	2,942	3,808
사회공헌	191	132	239
배당	808	1,185	1,930
채권자	422	535	581
구매비용	95,900	103,458	111,737
유보이익	5,082	8,577	14,737
연구개발비(조 원)	7.1	7.6	9.4
총 투자액(조 원)	13.1	14.2	24.0

\* 회계 기준 변화로 인해 2010년 보고내용과 차이 발생

## 온실가스 관리 현황

### 온실가스 배출량 및 에너지 사용 현황

지표	2006	2007	2008	2009	2010
국내 온실가스 배출량 원단위(톤CO <sub>2</sub> /억 원)	8.86	7.83	7.44	5.83	5.11
글로벌 온실가스 배출량 원단위(톤CO <sub>2</sub> /억 원)	-	-	7.68	6.56	6.41
온실가스 배출현황(천 톤CO <sub>2</sub> )	8,068	8,041	9,226	9,121	9,910
Scope 1	4,056	3,496	3,921	3,763	4,034
국내	3,625	3,325	3,330	3,577	3,910
해외	431	166	199	186	124
Scope 2	4,012	4,545	5,305	5,358	5,876
국내	3,472	3,873	4,370	4,491	4,972
해외	541	672	935	867	904
국내 에너지 원단위(톤CO <sub>2</sub> /억 원)	6.04	4.63	4.39	3.50	2.86
글로벌 에너지 원단위(톤CO <sub>2</sub> /억 원)	-	-	4.35	3.85	3.80
전력 사용량(Gwh)	7,991	10,753	11,620	11,998	13,248
국내	7,991	9,537	10,260	10,577	11,708
해외	-	1,216	1,360	1,421	1,540
LNG 사용량(백만Nm <sup>3</sup> )	144	166	161	164	187
국내	144	153	140	141	160
해외	-	13	21	23	27

### 2010년 지역별 배출량 (단위: 천 톤 CO<sub>2</sub>)

국가별	국내	중국	동남아	서남아	유럽	미주	소계
Scope1	3,910	35	21	11	18	39	4,034
Scope2	4,972	454	99	41	38	271	5,876
합계	8,882	489	119	52	56	311	9,910

### 6대 온실가스 배출량 (단위: 천 톤 CO<sub>2</sub>)

GHG 종류	배출량
CO <sub>2</sub>	504
CH <sub>4</sub>	1
H <sub>2</sub> O	3
HFC	225
PFCs	1,040
SF <sub>6</sub>	2,261
소계	4,034

### 배출원별 배출량 (단위: 천 톤 CO<sub>2</sub>)

GHG 배출원	배출량
고정연소	482
공정배출	3,494
이동연소	25
탈루배출	33
소계	4,034

## 환경안전 인증 취득현황

### 국내

구분	수원	구미	광주	기흥	화성	온양	탕정	천안	기흥LCD
ISO14001 (인증기관)	1996.10 UL	1996.11 UL	1996.10 UL	1996.9 BV	2001.11 BV	1996.9 BVQI	2006.12 BVQI	1996.9 BVQI	1994.11 BVQI
OHSAS18001 (인증기관)	2000.11 UL	2001.10 UL	2002.10 UL	1999.12 BV	2001.11 BV	1999.12 BVQI	2006.11 BVQI	2000.5 BVQI	1999.12 BVQI
녹색기업 (환경부)	1996.4	1996.1	1996.1	1995.8	2002.8	1995.11	2008.1	2000.9	1995.8

### 해외

지역	사업장 (법인)	관리사업부	인증취득일자		인증기관
			ISO14001	OHSAS18001	
북미	SAMEX	VD	2000-12-11	2003-12-19	UL
	SAS	반도체	2001-01-16	2007-10-24	BSI-QA
	SEM-P	생활가전	2004-11-24	2006-06-17	UL
중남미	SEDA-P(C)	무선	2009-11-01	2009-11-01	UL
	SEDA-P(M)	제조기술	2001-02-23	2006-03-07	BVQI
CIS	SERK	VD	2009-04-29	2009-04-29	UL
구주	SEH-P	VD	2005-05-25	2005-11-09	BVQI
	SEPM	생활가전	2010-12-12	2010-12-12	IQNet
	SESK	VD	2003-09-23	2003-09-23	UL
	SELSK	LCD	2010.10.28	2010-10-28	BVC
동남아	SEIN-P	VD	2003-04-16	2003-10-09	SUCOFINDO
	SAVINA	VD	2001-12-05	2002-12-10	UL
	SDMA	VD	1999-08-24	2002-08-20	DNV/RvA
	SEV	무선	2009-09-17	2009-09-17	BSI
	TSE	생활가전	2001-12-01	2003-11-04	UL
	SEMA	생활가전	2005-12-10	2005-12-10	DNV
서남아	SEPHIL	반도체	2002-09-13	2003-10-25	UL
	SIEL-P(C)	생활가전	2008-09-29	2008-09-29	BVQI
중국	SIEL-P(N)	VD	2000-06-01	2003-08-27	AFAQ-EAQA
	TSED	VD	2001-01-09	2003-12-09	TUV
	TTSEC	VD	2005-11-06	2005-11-06	TUV
	TSEC	VD	2000-02-18	2004-10-04	UL
	TSOE	디지털이미징	2008-02-21	2010-02-23	CQC
	SEHZ	무선	2005-05-21	2006-03-21	CQC
	TSTC	무선	2005-05-15	2005-05-15	UL
	SSKMT	무선	2005-04-18	2005-04-18	SSCC
	SSDP	IT	2004-09-30	2004-11-07	UL
	SESC	IT	2004-02-23	2004-02-18	CQC
	SESL	LCD	2004-11-24	2004-11-24	BVQI
	SESS	반도체	2004-05-28	2004-05-28	BVQI
	SSEC	생활가전	2003-11-25	2005-06-27	CQC

# 수상내역

## 녹색경영 부문

지역	Award 명칭	주관	수상시기	수상 내용
한국	실내환경산업발전 유공 포상	환경부	2010. 4	친환경 공조사업 연구 부문 환경부장관상 수상
	대한민국 멀티미디어 기술대상	방송통신위원회	2010. 5	갤럭시 S 스마트폰 그린 IT 부문 수상
	세계 환경의날 기념 표창	환경부	2010. 6	구미사업장 대통령 단체표창 수상
	대한민국 녹색경영대상	지경부, 환경부	2010. 6	넷북 제품 국무총리상 수상
	에너지 워너상	소비자시민모임	2010. 7	LED TV 대상 수상 및 7개 제품 에너지 워너상 수상
	글로벌녹색경영대상	능률협회	2010. 10	하우젠 버블, 지펠 냉장고, 김치냉장고 녹색상품 수상
	GPN 올해의 녹색상품	녹색구매 네트워크	2010. 10	태양광 휴대폰, 넷북 녹색상품 선정 수상
	그린에너지 어워드	지경부, 환경부	2010. 10	고효율 히트펌프 시스템 에너지지원기술 부문 수상
	국가녹색기술대상	지경부, 환경부, 교과부	2010. 12	3D LED TV 국무총리상 수상
	미국	달라스 재활용 어워드	달라스시	2010. 2
에너지스타상		환경청(EPA), 에너지국	2010. 3	Excellence in Energy Star Promotion 수상
TreeHugger's Best of Green 어워드		TreeHugger	2010. 4	Reclaim 휴대폰 Best 친환경 제품상 수상
CES Eco-Design 어워드		가전협회(CEA)	2011. 1	전기오븐, 버블세탁기, 모니터, DDR3 메모리, 하드디스크 수상
멕시코	Green Comm 어워드	Expo Comm Mexico	2010. 2	친환경 제품 개발부문 기업상 수상
독일	iF Material 어워드	하노버 국제 디자인 포럼	2010. 4	외장형 HDD 친환경 외관 디자인 수상
중국	중국 절전 공헌상	중국 절전협회	2010. 5	중국상성 절전중국공헌상 부문
인도	Golden Peacock 어워드	IOD(Institute of Directors)	2010. 5	LED TV 제품 Eco Innovation 부문 전자기업 최초 수상
일본	아시아 스타 어워드	국제 아시아 패키징협회	2010. 10	세탁기 수축포장기술 Eco 부문 수상
영국	Green Apple 어워드	The Green Organization	2010. 11	LED TV 친환경 개선 부문 수상

## 제품 / 서비스 부문

시상명	성과
한국표준협회 2010년 서비스 품질지수 조사	컴퓨터, 가전제품 서비스 부문에서 9년 연속 1위 휴대전화 서비스 부문 7년 연속 1위
한국능률협회 컨설팅	콜센터 만족도 1위
태국 정부	최고 권위의 품질 우수 기업상
러시아	Best Russian Company 2010 Contact Center of the Year 2010
네덜란드	2010 NCCA Awards 최우수상
중국전자상회 주관 2010년 고객만족상	10대 소비가전제품 명품상 TV 고객센터 서비스 만족상 가전 고객센터 서비스 만족상
중동지역	최우수 고객 서비스상

## IR 부문

수여 기관	수상시기	수상 내용
Euromoney	2010. 1	Governance in Korea 1위
Finance Asia	2010. 5	Best Corporate Social Responsibility
머니투데이(주)	2010. 9	2010년 머니투데이 IR 전기전자 부문 최우수상
한국 IR 서비스	2010.10	2010년 한국 IR 대상 유가증권시장 부문 우수상

## 기타 수상

- 한국인터넷전문가협회 주관 웹 어워드 코리아에서 블로그 및 커뮤니티 대상
- 한국인터넷커뮤니케이션협회 주관 '제3회 대한민국 소통 대상'에서 소통 경영 대상

# GRI 대조표

G3.1	지표명	삼성전자 보고 내용	페이지
<b>프로필 공시</b>			
전략과 분석	1.1	최고 의사결정권자가 보고 조직, 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	CEO Message 2, 3
	1.2	조직과 지속가능성: 주요 영향, 위험 요인과 기회	지속성장을 위한 연구 역량 및 신수종 사업 강화/주요이슈 도출/녹색경영 14~16, 21
조직 프로필	2.1	조직 명칭	삼성전자주식회사
	2.2	대표 브랜드, 제품과 서비스	삼성전자 소개 7
	2.3	주요 사업부서, 종속회사, 합작회사 등 조직구조	삼성전자 소개 7, 2009년 보고서 7P
	2.4	본사/본부 소재지	삼성전자 소개 10, 11
	2.5	해외 사업장 위치 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적 연관성을 갖는 국가 명	삼성전자 소개 10, 11
	2.6	소유 구조 특성과 법적 형태	기업 지배구조 8, 9
	2.7	대상 시장 (지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자 유형)	경제적 가치창출, 글로벌 네트워크 10~13
	2.8	조직의 규모 (직원수, 순매출/순수익 등)	삼성전자 소개, 경제적 가치창출, 주요 성과 지표 7, 12, 13, 77
	2.9	규모, 구조 또는 소유구조상의 중대한 변화	삼성전자 소개 7
	2.10	보고 기간 중 수상 내역	수상내역 80
보고 매개변수	3.1	보고 대상 기간	About This Report 표지
	3.2	최근 보고서 일자	2010년 5월
	3.3	보고 주기	About This Report 표지
	3.4	보고서 관련 내용에 대한 문이치	About This Report 표지
	3.5	보고 내용 정의 프로세스 (중요성/우선순위 결정, 예상 이해관계자 파악)	주요 이슈 도출 21
	3.6	보고 경계 (국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	About This Report 표지
	3.7	보고 범위 또는 보고 경계상의 제한사항	About This Report 표지
	3.8	조직간 비교가능성에 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준 (합작회사, 자회사, 임대 시설, 외주업무 등)	About This Report 표지
	3.9	정보수집 과정의 가정과 데이터 측정기법과 계산 기준	경제적 가치창출 / 중요성과 지표 12, 13, 24~35, 40~55, 76, 77
	3.10	이전 보고서에 제시된 정보의 재기술 효과와 그 사유	경제적 가치창출, 녹색경영 12, 45
	3.11	이전 보고기간 대비 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화	삼성전자 소개 7
	3.12	GRI 대조표	GRI 대조표 81~83
	3.13	외부검증 관련 정책과 활동, 검증 범위와 기준, 보고 조직과 검증기관의 관계	외부검증인의 검증보고서 86, 87
지배구조, 책임, 참여	4.1	조직 지배구조 (전략수립, 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함)	기업의 지배구조 8, 9
	4.2	이사회 의장의 임원 겸직 여부	기업의 지배구조 8, 9
	4.3	일원화된 이사회의 경우, 사외이사 혹은 독립이사의 수	기업의 지배구조 8, 9
	4.4	이사회에 대한 주주와 직원의 의견 반영 메커니즘	기업의 지배구조 8, 9
	4.5	이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상과 조직 성과간의 관계	기업의 지배구조 8, 9
	4.6	이사회 내의 이해관계 상의 충돌 방지를 위한 프로세스	기업의 지배구조 8, 9
	4.7	경제/사회/환경 전략을 보조하기 위한 이사 자격과 전문성 기준, 결정 프로세스	기업의 지배구조 8, 9
	4.8	경제/환경/사회 성과, 활동과 관련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령, 원칙	삼성전자 지속가능경영 18
	4.9	이사회가 경제/환경/사회 성과 파악과 관리를 관장하는 절차	기업의 지배구조 8, 9
	4.10	이사회 자체의 성과 평가 프로세스 (특히, 경제/사회/환경 관련)	기업의 지배구조 8, 9
	4.11	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부, 채택 방식	지속성장을 위한 연구 역량 및 신수종 사업 강화, 녹색경영 14~17, 40~55
	4.12	경제/환경/사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	인재경영 29
	4.13	산업협회 등 국가별/국제적 정책기구 멤버십 획득	WBCSD, KBCSD, EICC
	4.14	참여한 이해관계자 그룹 목록	Stakeholder Engagement 19, 20
	4.15	참여할 이해관계자 식별, 선정 기준	Stakeholder Engagement 19, 20
	4.16	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	이해관계자 커뮤니케이션 19, 20
	4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처방안	주요 이슈 도출 21

# GRI 대조표

G3.1		지표명	적용수준	보고내용
경제 부문 경영방식에 대한 공시				6, 14~16
경제성과	EC1	직접적 경제적 가치 창출과 배분	●	12, 13
	EC2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	●	45~47
	EC3	연금지원 범위 등 직원들을 위한 퇴직 프로그램	●	28
	EC4	정부의 재정 보조 수혜 실적	●	보조금 수혜 실적 없음
	EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	×	
	EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행과 그 비율	●	69
	EC7	주요 사업장의 현지인 우선채용 절차, 현지출신 고위관리자 비율	●	24, 27
	EC8	공익을 우선한 인프라 투자, 서비스 지원 활동과 효과	●	56~63
	EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 와 설명	●	14~16, 56~63
환경 부문 경영방식에 대한 공시				40, 41
원료	EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	●	46, 50, 76
	EN2	재생원료 사용 비율	●	48
에너지	EN3	1차 에너지원별 직접에너지 소비량	●	46
	EN4	1차 에너지원별 간접에너지 소비량	●	46
	EN5	절약과 효율성 개선으로 절감한 에너지량	●	46~47
	EN6	에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품/서비스 공급 노력과 해당 사업을 통한 에너지 감축량	●	43~44
	EN7	간접에너지 절약사업과 그 성과	●	46
용수	EN8	공급원별 총취수량	●	50, 51
	EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	●	50, 51
	EN10	재사용/ 재활용된 용수 총량과 그 비율	●	50, 51
생물 다양성	EN11	생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리 토지 위치와 크기	▲	10, 11
	EN12	생태계 보호지역/주변지역에서의 사업활동으로 인한 영향	▲	50, 54, 55
	EN13	보호 또는 복원된 서식지	×	파악 불가
	EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치와 향후 계획	▲	50, 54, 55
	EN15	사업영향지역내에 서식하고 있는 멸종위기종수, 멸종위험도	×	파악 불가
대기 배출물, 폐수, 폐기물	EN16	직, 간접 온실가스 총 배출량	●	45, 78
	EN17	기타 간접 온실가스 배출량	●	45, 78
	EN18	온실가스 감축사업과 그 성과	●	46~47
	EN19	오존층파괴물질 배출량	●	53
	EN20	NOx, SOx 등 기타 주요 대기 배출물	●	52
	EN21	최종 배출지별 총 폐수 배출량/ 수질	●	50, 52
	EN22	형태/ 처리방법별 폐기물 배출량	●	49
	EN23	중대한 유해물질 유출 건수/ 유출량	●	52
	EN24	바철협약 부속서에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량, 해외반출 폐기물 비율	●	폐기물 해외 반출 없음
	EN25	보고조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역과 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호상태, 생물 다양성 가치	▲	50
제품 / 서비스	EN26	제품/ 서비스의 환경영향저감활동과 성과	●	42~44
	EN27	판매된 제품/ 관련 포장재의 재생 비율	●	49
법규 준수	EN28	환경법규 위반으로 부과된 벌금액과 비금전적 제재 건수	●	법규위반 건수 없음
운송	EN29	제품/ 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경영향	●	45
전체	EN30	환경보호 지출액과 투자 총액	▲	40, 76
노동 부문 경영방식에 대한 공시				26, 33
고용	LA1	고용유형 고용계약, 지역별 인력 현황	●	6, 10, 11
	LA2	직원 이직 건수와 그 비율 (연령, 성, 지역별)	●	28, 29
	LA3	상근직에게만 제공되는 복지 혜택	●	29
노사관계	LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율	▲	28
	LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보기간 (단체협약에 명시여부 포함)	▲	28
직장 보건 안전	LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	▲	사업장별 보건안전 위원회
	LA7	부상, 직업병, 손실일수, 결근, 업무 관련 재해건수	●	35
	LA8	심각한 질병에 관해 직원과 그 가족, 지역사회 구성원 지원을 위한 교육, 훈련, 상담, 예방, 위험관리 프로그램	●	35
교육과 훈련	LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 안전사항	●	28
	LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	●	33
	LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무교육, 평생 학습 프로그램	●	28
	LA12	정기 성과평가, 경력 개발 심사 대상 직원의 비율	●	29

G3.1		지표명	적용수준	보고내용
다양성과 평등한 기회	LA13	이사회와 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수계층 등)	●	8
	LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	●	남녀 직원간 차별을 두지 않으며, 기본급은 동일함
	LA15	출산 휴가 인원과 복귀 인원	●	26
인권 부문 경영방식에 대한 공시				28, 29
투자와 조달 관행	HR1	인권보호조항이 포함되거나 인권심사를 통과한 주요투자협약 건수와 그 비율	▲	17
	HR2	주요 공급/ 계약업체의 인권심사 비율	●	68, 69
	HR3	업무와 관련한 인권 정책과 절차에 대한 직원교육시수	▲	임직원 교육 과정 내 인권 관련 내용 포함
차별 금지	HR4	총 차별 건수와 관련 조치	●	차별 관련 법적 위반 사항 발생하지 않음
결사와 단체 교섭의 자유	HR5	결사 / 단체교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야와 해당 권리를 보장하기 위한 조치	●	17, 28
아동 노동	HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업분야 와 아동노동 근절을 위한 조치	●	17, 29
강제 노동	HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업분야 와 강제노동 근절을 위한 조치	●	17, 29
보안 관행	HR8	인권관련정책과 절차에 대해 훈련 받은 보안인력의 비율	×	
원주민 권리	HR9	원주민 권리 침해 건수와 관련 조치	●	원주민 권리 침해 관련 사건 발생 없음
평가	HR10	인권 감독 및 영향 평가를 실시하는 사업장 비율 건수	▲	17
개선	HR11	공식적인 불만 전달 메커니즘을 통해 해결되는 인권 관련 불만 해결 수	▲	32
사회 부문 경영방식에 대한 공시				56, 64
지역사회	SO1	업무활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위와 실효성	●	17, 56
부패	SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수와 그 비율	▲	17
	SO3	반부패 정책/ 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●	38
	SO4	부패 사건에 대한 조치	●	39
	SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립/ 로비활동 참여	●	19
공공정책	SO6	정당, 정치인과 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	●	임직원 행동 강령 내 정치 기부를 금지하고 있어 2010년 정치 기부 내용이 존재하지 않음
경쟁저해행위	SO7	부당 경쟁 행위와 독점 행위에 대한 법적 조치 건수와 그 결과	●	36
법규 준수	SO8	비공정적 제재 건수	●	36
지역사회	SO9	지역사회에 중대한/ 실질적 악영향을 미치는 사업장	●	악영향을 미치는 사업장 존재하지 않음
	SO10	지역사회에 중대한 잠재적 혹은 실제적 악영향을 미치는 사업장에서 시행되는 예방 및 완화 수단	●	56~63
제품책임 부문 경영방식에 대한 공시				70
고객 건강과 안전	PR1	제품/ 서비스의 건강과 안전 영향을 평가한 라이프사이클 상의 단계, 주요 제품 / 서비스의 해당평가 실시 비율	●	42, 74
	PR2	제품/ 서비스의 라이프사이클 상에서 고객 건강과 안전 관련 규제와 자발적 규칙 위반 건수	●	관련 위반 사건 발생하지 않음
제품/서비스 라벨링	PR3	절차상 필요한 제품/ 서비스 정보 유형, 그러한 정보요건에 해당되는 주요 제품/ 서비스의 비율	●	42, 43
	PR4	제품/ 서비스 정보와 라벨링 관련 규제와 자발적 규칙 위반 건수	●	관련 위반 사건 발생하지 않음
	PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	●	73
마케팅 커뮤니케이션	PR6	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법, 표준, 자발적 규칙 준수 프로그램	●	73
	PR7	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준, 자발적 규칙 위반 건수	●	73
고객 개인 정보 보호	PR8	고객 개인 정보 보호 위반과 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	●	74
법규 준수	PR9	제품/ 서비스 공급에 관한 법률과 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	●	73, 74

삼성전자는 '2011 지속가능경영보고서' 작성시 GRI의 G3.1 가이드라인을 적용하였습니다. 그 결과 아래 적용수준 평가기준에 따라 본 보고서가 A+수준에 해당하는 요건을 충족시키고 있음을 자체 선언하였습니다. 삼일 PwC는 검증을 통하여 본 보고서의 적용수준이 A+임을 확인하였습니다. (로고에서 +표시는 제3자 검증수행을 의미합니다.)



# ISO26000 대조표

ISO26000 핵심 주제		삼성전자 보고 내용	페이지
6.2 조직 거버넌스	6.2.3 의사결정 프로세스와 구조	CEO 메시지	3
		기업지배구조	8, 9
		삼성전자 CSR	18
		Stakeholder Engagement	19, 20
		중요 이슈 도출 주요 성과 및 계획	21 22, 23
6.3 인권	6.3.3 실사	사전적 Risk 관리	17
	6.3.4 인권 위험상황	사전적 Risk 관리	17
		분쟁지역 광물질 사용 금지	69
	6.3.5 공모 회피	Build Trust 주요 활동 및 성과	32
		협력사 CSR	68
		분쟁지역 광물질 사용 금지	69
	6.3.6 고충처리	Build Trust 주요 활동 및 성과 비노조 정책과 노사협의회 운영 현황	32 28
	6.3.7 차별과 취약그룹 보호	다양성 관리	26, 27
		아동노동 및 강제노동 금지 성과 평가 및 복리후생	29 29
	6.3.8 시민권과 정치적 권리	보고하지 않음	
6.3.9 경제, 사회 및 문화적 권리	사회공헌	56-63	
6.3.10 근로에서의 기본 원칙과 권리	다양성 관리 아동노동 및 강제노동 금지	26, 27 29	
6.4 노동관행	6.4.3 고용과 고용관계	임직원 현황	6, 10, 11
		인재채용	24, 25
		비노조 정책과 노사협의회 운영 현황	28
		퇴직 관리	28, 29
		성과평가 및 복리후생	29
	6.4.4 근로조건과 사회적 보호	사전적 Risk 관리	17
		아동노동 및 강제노동 금지 다양성 관리 노동 및 인권 Work Smart 임직원 건강	29 26, 29 28, 29 30, 31 35
6.4.5 사회적 대화	비노조 정책과 노사협의회 운영 현황	28	
6.4.6 근로에서의 보건과 안전	임직원 건강 글로벌 ESH 경영 체제	35 52	
6.4.7 근로에서의 인적 개발과 훈련	퇴직 관리	28	
	임직원 역량 개발	33	
6.5 환경	6.5.3 오염 방지	녹색경영 비전 및 추진체계	40, 41
		친환경제품 개발 강화	42
		수자원 관리	50, 51
		글로벌 녹색 사업장	52, 53
	6.5.4 지속가능한 자원 이용	친환경제품 개발 강화	42, 43
		에너지 사용 현황	46
		신재생에너지 개발 활동	47
		생산공정 에너지 효율 최적화 자원순환, 재활용 확대 수자원 관리	46 48, 49 50, 51
6.5.5 기후변화 완화와 적응	녹색경영 비전 및 추진체계	40, 41	
	제품에너지 효율 향상 기후변화 대응 리더십 확보	43 45-47	
6.5.6 자연보호, 생물다양성 및 자연서식지 복원	자원 순환, 재활용 확대	48, 49	
	수자원 관리 그린 커뮤니케이션	50, 51 54, 55	

	ISO26000 핵심 주제	삼성전자 보고 내용	페이지
6.6 공정운영관행	6.6.3 반부패	정도경영	36~39
	6.6.4 책임있는 정치 참여	보고하지 않음	2010 보고서 34, 35
	6.6.5 공정 경쟁	정도경영 동반성장	34~37 36~39
	6.6.6 Value Chain 상 사회적 책임 촉진	협력사 CSR	68, 69
	6.6.7 재산권 존중	전략적 특허 관리	16
6.7 소비자 이슈	6.7.3 공정마케팅, 편파적이지 않은 정보와 계약 관행	고객 VOC 관리	73
		윤리적 커뮤니케이션	73
		제품 안전성 향상	74
	6.7.4 소비자 보건 및 안전 보호	친환경제품 개발 강화	42~44
		윤리적 커뮤니케이션 제품 안전성 향상	73 74
	6.7.5 지속가능소비	친환경제품 개발 강화	42~44
		적정기술 보급 협력사 CSR	74 68, 69
	6.7.6 소비자 서비스, 지원 및 불만과 분쟁 해결	수리비 상한제 도입	72
		서비스 거점 확대	72
엔지니어 교육 고객 VOC 관리		72 73	
6.7.7 소비자 정보 및 프라이버시 보호	고객 정보 보호	74	
6.7.8 필수 서비스에 대한 접근	적정 기술 보급	74	
6.7.9 교육과 인식	친환경제품 개발 강화	42~44	
	적정 기술 보급	74	
6.8 지역사회 참여와 발전	6.8.3 지역사회 참여	해외 지역별 채용 실적	24
		그린 커뮤니케이션	54~55
		사회공헌 운영 프로세스	56
		주요 파트너십 기관	63
	6.8.4 교육과 문화	해외 사회공헌	58~61
		국내 사회공헌	62, 63
		적정 기술 보급	74
	6.8.5 고용 창출과 기능 개발	해외 지역별 채용 실적	24
		해외 사회공헌 국내 사회공헌	58~61 62, 63
	6.8.6 기술 개발과 접근성	친환경제품 개발 강화	42~44
적정 기술 보급		74	
6.8.7 부와 소득 창출	경제적 가치 창출	12, 13	
	해외 지역별 채용 실적	24	
	퇴직 관리	28	
	해외 사회공헌	58~61	
	국내 사회공헌 공정한 협력사 구매 정책	62, 63 69	
6.8.8 보건	임직원 건강	35	
	해외 사회공헌 국내 사회공헌	58~61 62, 63	
6.8.9 사회적 투자	해외 사회공헌	58~61	
	국내 사회공헌 적정 기술 보급	62, 63 74	

\* ISO26000 7대 핵심 이슈에 대한 삼성전자 현황을 중심으로 보고함

# 외부검증인의 검증보고서

## 삼성전자주식회사 경영자 귀중

본 검증인은 삼성전자(이하 “회사”)의 2011 지속가능경영 보고서 (이하 “보고서”)에서 다음에 해당하는 내용에 대한 확신을 제공하기 위해 독립적 검증절차를 수행하였습니다.

### 검증범위 및 검증대상

2010년 12월 31일로 종료되는 기간의 정보에 대해 제한적 확신을 제공하는 대상은 다음과 같습니다.

- AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (이하 “AA1000APS”)의 3가지 원칙, 즉 포괄성 · 중요성 · 대응성 적용 여부
- 보고서 23페이지 ‘Performance Highlights’에 수록된 정보(온실가스배출량 Scope 1, 2와 에너지사용량 정보 제외)가 ‘About This Report’에 있는 보고기준에 의거하여 작성되었는지 여부

본 검증인은 보고서에 수록된 재무자료(12에서 13페이지)가 삼성전자의 감사 받은 연결재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인하였습니다.

본 검증인은 보고서에 포함된 다른 정보들이, 검증대상정보와 일관성을 유지하는지 평가하였으며, 평가결과 보고서에서 명백한 오류나 중대한 불일치 사항이 발견된 경우에는 동 사항이 검증보고서에 미치는 영향을 고려하였습니다. 그러나 우리의 책임은 검증 대상 이외의 다른 정보로 확대되지 않습니다.

### 수행한 검증 업무

본 검증인은 ISAE 3000<sup>(1)</sup>과 AA1000AS<sup>(2)</sup>에 근거하여 검증을 수행하였습니다.

ISAE 3000의 제한적 검증은 AA1000AS(2008)에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다. 본 검증인의 검증업무는 AA1000AS(2008)에서 Type2로 정의된 검증업무입니다.

(1) International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) – ‘Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information’ issued by International Auditing and Assurance Standards Board

(2) AA1000 Assurance Standard(2008), issued by AccountAbility

본 검증인의 업무는 다음의 내용을 포함하고 있습니다.

1. 이해관계자의 포괄성, 중요성, 대응성에 대한 접근방법 논의를 위해 회사의 지속가능경영 데이터 내부보고 및 데이터 집계에 책임을 지고 있는 담당자와 인터뷰
2. 지속가능경영 데이터를 관리하고 보고하는 시스템과 프로세스 검토를 위해 3개의 사업장을 방문
3. 위험평가 프로세스의 결과, 지속가능경영 관련 정책 및 기준, 지속가능경영 중요성 평가 매트릭스, 이해관계자 참여활동 관련 기타 문서 검토
4. 보고기간의 지속가능경영 데이터 관리 및 보고를 위한 주요 프로세스와 통제활동의 설계 및 실행 평가
5. 질문과 분석적 검토를 기본으로 검증대상 데이터의 산출 및 수집에 있어 전사차원에서의 제한된 테스트 수행

### 경영진과 검증인의 책임

지속가능경영 데이터 산출 및 AA1000APS 3가지 원칙의 준수를 위한 평가기준의 설정, 동 평가기준에 따른 성과측정 및 이를 보고서에 보고하는 책임은 경영진에게 있습니다.

본 검증인의 책임은 수행한 검증절차에 따라 경영진에게 결론을 제공하는 것입니다.

이 검증보고서는 회사의 지속가능경영성과 및 활동에 대한 경영진의 보고를 위해 작성되었습니다. 법에서 정하는 최대한의 한도 안에서, 본 검증인은 수행한 업무 또는 검증보고서에 대해 경영진 이외에 대해서는 사전에 서면으로 협의되지 않는 한 어떠한 책임도 지지 않습니다.

### 검증의 고유한계

비재무적 성과 정보는 재무적 정보 보다 검증 대상의 성격과 정보의 결정에 대한 산출 방법에서 기인하는 더 많은 고유 한계가 있습니다. 관련성, 중요성, 데이터에 대한 정확성에 대한 질적인 해석은 경영진이 적용한 추정과 판단에 따라 달라질 수 있습니다.

ISAE 3000에 따르면 제한적 확신의 업무는 합리적 확신을 제공하는 검증업무와 비교하여 검증범위가 제한되어 있습니다. 따라서, 적절한 증거를 수집하기 위한 검증절차의 성격, 시기 및 범위가 합리적 확신의 검증업무보다 낮은 확신을 제공하도록 계획되었습니다.

- 본 검증인은 이해관계자 참여활동에 참여하지 않았습니다. 그러므로 우리의 결론은 회사의 담당자와 인터뷰한 내용 및 회사가 제공한 관련문서의 검토를 통해 이루어졌습니다.
- 검증업무의 범위는 2010년 성과에 한정되어 있습니다. 그 이전 데이터는 본 검증인의 검증대상에서 제외됩니다.

### 검증인의 의견

이 검증보고서에 기술된 본 검증인의 수행업무와 제시된 평가기준에 따라, 본 검증인의 검증의견은 다음과 같습니다.

- AA1000APS 원칙 적용에 대한 검증의견은 아래와 같습니다.
  - 포괄성: - 회사는 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 고객, 협력회사, 주주 및 투자자, NGO, 임직원, 지역사회, 정부, 그리고 언론기관의 주요 관심 사항과 의견을 수렴하였습니다.
    - 본 검증인은 회사의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통한 이슈를 수렴하는 절차에서 누락된 중대한 이해관계자 그룹을 발견하지 못하였습니다.
  - 중대성: - 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 지속가능경영 주요 이슈를 확정하였습니다.
    - 본 검증인은 회사의 이슈 도출 프로세스에서 누락된 중대한 이슈를 발견하지 못하였습니다.
  - 대응성: - 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 파악된 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과를 보고서에 포함시켰습니다.
    - 본 검증인은 중대성의 관점에서 보고서상 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과가 대응성의 원칙을 위배하였다는 부분을 발견하지 못하였습니다.
- 본 검증인은 2010년 검증대상 데이터가 중대성의 관점에서 회사의 보고기준에 위배되어 작성되었다는 부분을 발견하지 못하였습니다.

### 검증인의 권고사항

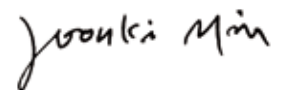
동 검증보고서에서 명시하고 있는 검증절차를 수행한 결과, 본 검증인은 하기 사항을 권고하였습니다.

- 지속가능경영 보고서에 포함되는 데이터를 관리하고 통제하는 프로세스에 대한 개선을 권고하였습니다. 데이터의 정확성, 일관성 및 완전성을 높이기 위해 지속가능경영 성과 보고 기준과 성과지표 및 이에 대한 통제절차의 보완이 필요합니다.
- 지속가능경영 관련 주요 활동 성과에 대해 KPI를 보완할 뿐만 아니라 구체적이고 달성 가능한 목표를 설정하고 진행 현황 및 목표 달성을 위한 회사의 계획을 지속가능경영 보고서에 포함시킬 것을 권고하였습니다. 회사의 지속가능경영 전략 체계의 진행과정에 대해 이해관계자와 보다 적극적인 의사소통을 위해서는 지속가능경영보고서를 통한 목표와 진행 현황에 대한 공시가 필요합니다.
- 지속가능경영 활동 성과가 회사에 미치는 영향에 대한 정확하고 완전한 데이터를 이해관계자들과 커뮤니케이션하고 경영의사 결정에 반영하기 위해서는 보고 경계를 결정하는 방법을 확정하고 회사가 통제력이나 중대한 영향력을 행사하는 모든 부분을 보고경계에 포함시키는 것이 필요합니다.

삼일회계법인

민준기

전무, Assurance



2011년 5월 31일

# 2011 지속가능경영보고서

## 보고서 작성 참여자 정보

- 발행일: 2011년 5월 31일
- 발행인: 최지성
- 발행처: 삼성전자
- 디자인: 삼우커뮤니케이션

- 총괄 진행: 상생협력센터 송성수, 정의현, 박대순, 성연주

### 삼성전자 소개

- |        |     |      |     |
|--------|-----|------|-----|
| • IR   | 이신명 | • 재경 | 김형일 |
| • 총무   | 조우일 | • 홍보 | 이승준 |
| • IP센터 | 정현권 |      |     |

### 인재경영

- |      |     |
|------|-----|
| • 인사 | 문복기 |
|------|-----|

### 정도경영

- |              |     |
|--------------|-----|
| • Compliance | 윤성수 |
| • 법무         | 최윤식 |
| • 감사         | 오재균 |

### 녹색경영

- |        |     |
|--------|-----|
| • CS환경 | 양인희 |
| • 환경안전 | 문병일 |

### 사회공헌

- |         |     |
|---------|-----|
| • 사회봉사단 | 이수경 |
| • GMO   | 정소령 |

### 협력사 상생

- |        |     |
|--------|-----|
| • 상생협력 | 안태훈 |
|--------|-----|

### 제품서비스

- |        |     |
|--------|-----|
| • CS환경 | 심대만 |
|--------|-----|

**여러분의 소중한 의견을 환영합니다.**

삼성전자 CSR e-mail: [csr.partner@samsung.com](mailto:csr.partner@samsung.com)