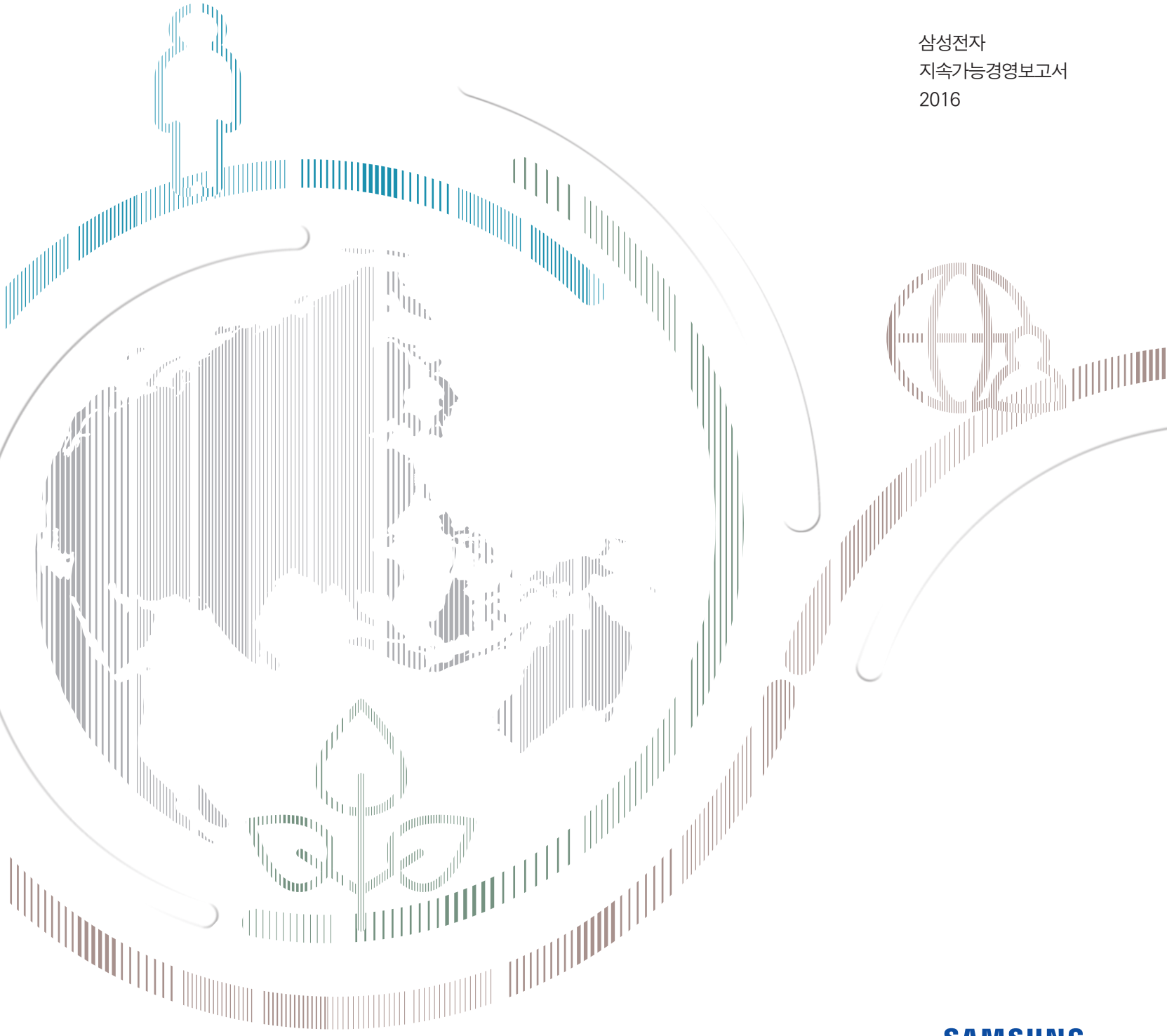
GLOBAL HARMONY with PEOPLE, SOCIETY & ENVIRONMENT

삼성전자
지속가능경영보고서
2016



SAMSUNG

삼성전자 지속가능경영보고서 2016

Cover Story

삼성전자가 추구하는 지속가능경영은 사람과 사회 그리고 환경이 조화롭게 공존하고 함께 발전하는 것입니다. 이러한 'Global Harmony with People, Society & Environment'의 가치를 컬러와 그래픽이 조화롭게 구성된 심플한 톤앤매너로 표지에서 전달하고자 하였습니다. 또한 "인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다"는 경영이념 하에 전개되고 있는 사람, 사회, 환경을 포괄하는 10개 영역에서의 삼성전자의 활동을 세분화된 라인들이 조합되어 완성된 형태를 만들어가는 움직임을 통해 표현하였습니다.

About This Report

보고서 작성 개요

삼성전자는 경제적 가치 창출과 더불어 환경을 보호하고, 사회적 발전을 추구하는 지속가능경영을 통해 세상에 긍정적인 가치를 제공할 수 있다고 믿고 있습니다. 이러한 지속가능경영 활동 성과를 투명하게 공개하고, 이를 바탕으로 다양한 이해관계자들과 소통하기 위해 2016년 아홉 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다.

보고기간 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일 (2016년 5월까지 일부 성과 포함)

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

작성기준 GRI G4 가이드라인

검증기관 KPMG 삼정회계법인

추가정보

삼성전자 대표 홈페이지 http://www.samsung.com/sec

지속가능경영 홈페이지 http://www.samsung.com/sec/aboutsamsung/Sustainability/sustainability.html

IR 홈페이지 http://www.samsung.com/sec/aboutsamsung/ir/newsMain.do

삼성전자 뉴스룸 http://news.samsung.com

작성자 삼성전자 커뮤니케이션팀 지속가능경영사무국

주소 04514 서울시 중구 세종대로 67 삼성본관빌딩 10층

전화 02-2255-7342 이메일 csr.partner@samsung.com

Inspire the World, Create the Future!

인재와 기술을 바탕으로
최고의 제품과 서비스를 창출하여
인류사회에 공헌한다

CONTENTS

OVERVIEW

대표이사 인사말 4
지속가능경영 체계 6
경영 철학 8
회사 소개 9
경영 현황 10
글로벌 네트워크 11
사업부문 소개 12
기업 지배구조 22
리스크 관리 24
중요이슈 분석 26
경제적 가치 분배 30
사회적 가치 창출 31
이해관계자 소통 32

SPECIAL ARTICLE 34

PEOPLE 37
1. Our People 인재경영 40
2. Compliance 컴플라이언스 52
3. Human Rights 인권 64

SOCIETY 79
4. Supply Chain 공급망 82
5. Corporate Citizenship 나눔 108
6. Innovation 혁신 124

ENVIRONMENT 141
7. Green Policy 녹색정책 144
8. Eco-Products 친환경 제품 152
9. EHS Management 환경안전 166

행동규범 가이드라인 185
재무제표 197
부록 203

"급변하는 경영 환경과 글로벌 동향에 대한 모니터링"

"여러 이해관계자들과 공동의 노력을 통한 문제 해결"

"경제적 가치와 사회적 가치를 연계하여 시너지 추구"

CEO MESSAGE

대표이사 인사말

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

최근 몇 년 동안 글로벌 시장과 경영환경이 급속히 변화하는 가운데 회사는 많은 어려움을 겪었지만 이를 도전과 혁신을 통해 극복해 왔습니다.

이 과정에서 회사를 아끼는 마음으로 열정을 다해 준 임직원, 상생의 정신으로 훌륭한 파트너십을 보여준 협력사, 아울러 따뜻한 격려와 사랑을 전해 주신 고객 여러분이 있었기에 오늘날의 삼성전자로 성장할 수 있었다고 생각합니다.

삼성전자는 이윤과 주주가치의 극대화를 추구하는 기업 본연의 경영활동뿐만 아니라, 글로벌 시민사회의 일원으로서 사회적 책임을 다하려 노력하고 있습니다. 이를 구체적으로 실천하기 위해 지속가능경영의 주요 추진방향을 다음과 같이 설정하였습니다.

우선, 급속히 변화하는 경영환경 하에서 글로벌 동향을 지속적으로 모니터링하고 리스크와 기회 요인을 파악하는 것을 출발점으로 삼겠습니다. 이를 바탕으로 아직 미진한 분야가 어디인지 스스로를 점검해보고 우리의 현재 상황을 정확히 인식한 다음, 미래의 추진방향을 설정함으로써 지속가능경영 전략을 수립하겠습니다.

또한, 개별기업으로서 해결하기 어려운 문제에 대해서는 여러 이해관계자들과 함께 글로벌 이니셔티브에 참여함으로써, 공동의 노력을 통해 개선방안을 모색하겠습니다. 삼성전자와 같이 복잡한 공급망 체계를 가진 회사일수록 동종 업계, 각국 정부, 국제 기구, NGO 등 다양한 이해관계자들과 함께 노력할 필요가 있다고 생각합니다.

마지막으로, 기업 경영활동과 사회적 책임활동을 별개로 보지 않고, 경제적 가치 추구와 사회적 가치 추구를 동시에 진행하면서 시너지를 낼 수 있도록 지속가능경영의 핵심성과지표(KPI)를 점검하겠습니다. 아울러, UN에서 제시한 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals)의 방향에 공감하며, 회사의 사업활동이 지속가능발전목표와 보조를 맞추어 추진될 수 있도록 노력하겠습니다.

2015년에는 행동규범 가이드라인을 제정하여 회사와 모든 임직원이 지켜야 할 약속을 공개함으로써 책임있는 경영활동의 의지를 표현한 바 있습니다. 2016년에는 이를 보완하기 위해 여러 이해관계자들의 의견을 청취하였으며, 특히 노동 · 인권 분야의 정책을 개선하여 정리하였습니다.

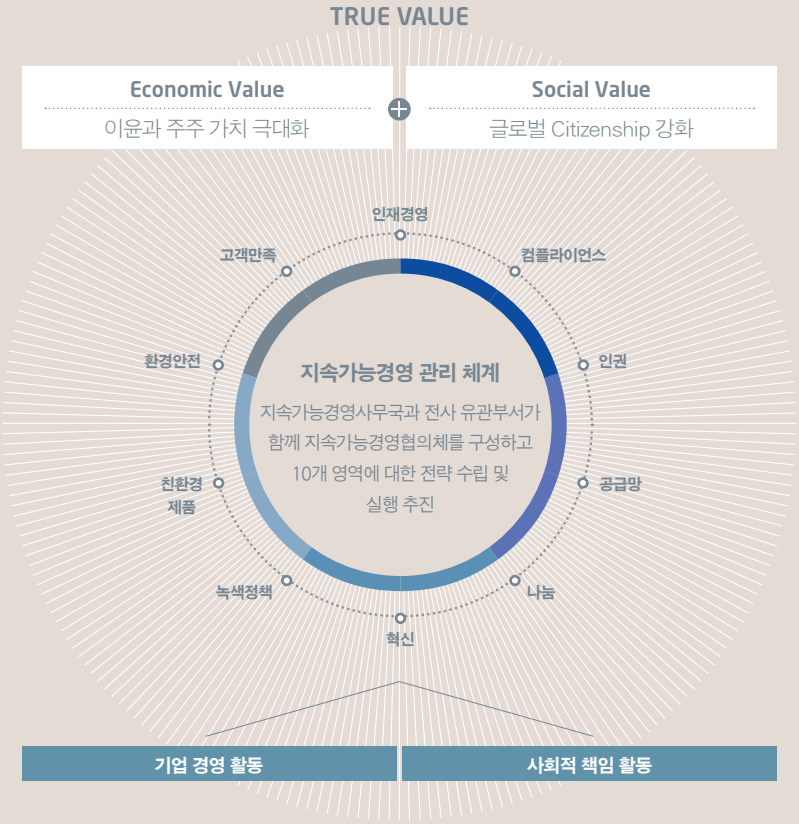
삼성전자는 앞으로도 '최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다'는 회사의 경영이념을 바탕으로 사회적 책임을 실천하고자 계속 노력하겠습니다. 감사합니다.

삼성전자 대표이사 **부회장** 권 오 현

SUSTAINABILITY MANAGEMENT FRAMEWORK

지속가능경영 체계

"인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 **인류사회에 공헌**한다"



*** 삼성전자 지속가능경영 관리체계(Samsung Sustainability Management System)**

- 10개 영역: Our People, Compliance, Human Rights, Supply Chain, Corporate Citizenship, Innovation, Green Policy, Eco-Products, EHS Management, Customer Satisfaction
- 조직 체계: 지속가능경영사무국(Corporate Sustainability Management Office)을 중심으로 14개 유관부서가 함께 지속가능경영협의체(Sustainability Management Council)를 구성하여, 전략적 방향을 공유하고 이를 실행에 옮김

삼성전자는 1969년 창립 이래, 인재와 기술 중시, 인류사회 공헌이라는 경영이념 하에 최고의 제품과 서비스를 창출하기 위해 지속적으로 매진해왔습니다. 이와 같은 철학을 나침반 삼아 경제적 가치 제고를 위한 기업 본연의 경영활동뿐만 아니라 글로벌 시민사회의 일원(Citizenship)으로서 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 사람, 사회, 환경을 포괄하는 10개 영역을 대상으로 14개 유관부서로 구성된 지속가능경영협의체를 통해 다양한 활동과 프로그램을 추진하고 있습니다. 2015년의 영역별 구체적 성과와 향후 계획은 본 보고서 각 장 앞부분의 요약 페이지에 설명되어있습니다. 삼성전자의 지속가능경영은 이윤과 주주가치 극대화를 통한 경제적 가치, 그리고 글로벌 Citizenship 강화에 따른 사회적 가치의 통합을 목표로 합니다. 재무와 비재무적 요소를 모두 고려한 통합적인 관점을 내재화하기 위해 사회적 가치 창출 활동에 대한 성과관리지표를 정립하여 체계화하였으며, 2015년에는 비재무 성과의 화폐적 가치 측정을 처음으로 시도하였습니다(보고서 31 페이지 참조). 삼성전자는 이와 같은 선도적인 노력을 통해 사회적 책임을 준수하고 보다 지속가능한 기업으로 거듭나기 위해 노력하겠습니다.

2015 지속가능경영 추진 방향

사회적 책임을 수행하기 위한 삼성전자의 지속가능경영 활동은 세 가지 영역에서 중점 추진되고 있으며, 2015년의 주요 추진 내용은 다음과 같습니다.

1. 지속가능경영 리스크 인식 및 기회 발굴

지속가능경영 분야의 글로벌 정책 및 규제 동향, 경영환경 변화, 국내외 시장 여건과 전망 분석 등 대내외 리스크와 기회 요인들을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 이를 통해 재무/비재무 리스크를 파악하고 동향 변화에 신속히 대응함으로써 경쟁우위 선점, 차별화의 기회를 확보하고자 노력합니다. 이러한 활동은 보고서 내 각 장별로 '동향(Trends & Challenges)', '현황(What We Are Doing)', '계획(Future Plans)'으로 정리하여 공개하고 있습니다.

Trends & Challenges → What We Are Doing → Future Plans

2. 글로벌 지속가능경영 이니셔티브 참여

지속가능경영과 사회적 책임을 수행하기 위한 활동은 개별 기업 차원에서만 추진하기보다는 동종 업계의 다양한 이해관계자들과 공동의 노력이 중요함을 인식하고 있습니다. 삼성전자는 다양한 지속가능경영 이니셔티브에 관심을 가지고 이에 동참하기 위해 노력하고 있습니다. 2007년부터 EICC(Electronic Industry Citizenship Coalition)에 가입하여 활동하고 있으며, 2015년에는 GeSI(Global e-Sustainability Initiative)에 추가로 가입하고 Human Rights Working Group 등 분과활동에 참여하고 있습니다. 또한 다양한 국제규범의 정신과 취지를 존중하며 이와 보조를 같이하기 위한 노력을 하고 있습니다. 2015년에는 유엔 기업과 인권 이행지침(UNGP, United Nations Guiding Principles on Human Rights)을 참고하여 인권과 노동환경을 개선하고자 행동규범 가이드라인을 업데이트하는 등 점검 및 관리 활동을 추진하였습니다.

3. 사회책임 이슈와 사업화 연계

오늘날에는 사회적 요구를 충족하는 동시에 기업가치 제고에 기여하는 방향으로 경영 전략을 수립해야 할 필요성이 증대하고 있습니다. 사회적 책임 수행과 경영활동을 별개의 것으로 인식하기 보다는, 사업활동 자체가 사회에 대한 공헌으로 이어질 수 있도록 지속가능경영의 주요 KPI를 점검하고 이를 바탕으로 전략적 방향을 설정하기 위해 노력하겠습니다. 그런 노력의 일환으로서 삼성전자는 UN에서 2015년 발표한 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)의 방향에 공감하고, 앞으로 회사 사업 활동 및 프로젝트 구상 시 글로벌 시민사회의 일원으로서 보조를 맞추고자 합니다.

UN SDGs (Sustainable Development Goals)

UN에서는 새천년개발목표(MDGs, Millennium Development Goals)를 수립하여 2000년-2015년 기간 동안 이를 추진한 이후, 2015년 9월 UN 총회에서 전 세계적으로 지속가능한 사회를 건설하기 위한 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)를 채택하고 2016년-2030년 기간 동안 추진 중에 있습니다. 지속가능발전목표의 주요 내용은 17개의 추진 목표와 169개의 세부목표로 구성되어 있으며, 특히 절대빈곤의 종식(End Extreme Poverty), 불평등과 부정 해소(Fight Inequality And Injustice), 기후변화의 해결(Fix Climate Change) 등을 핵심목표로 하고 있습니다. 삼성전자는 UN 의 이러한 노력과 방향 제시에 공감하고, 지속가능경영 활동을 이와 연계하여 보조를 맞추고자 노력할 것입니다. 우선 올해는 당사가 추진하는 지속가능경영의 방향과 UN 지속가능발전목표를 분야별로 분류하였으며, 향후 매년 지속적으로 구체적인 추진 과제를 발전시켜 나갈 계획입니다.

1 — 모든 곳에서 모든 형태의 빈곤 해소
2 — 기아 근절, 식량안보 개선, 지속가능한 농업의 발전 증진
3 — 건강한 삶 보장, 전 연령 인구의 복지 증진
4 — 양질의 교육 보장, 모두를 위한 평생학습 기회 증진
5 — 양성평등 달성, 모든 여성과 여아의 역량 강화
6 — 모두를 위한 지속가능한 식수 및 위생관리
7 — 모두를 위한 지속가능한 에너지 보장
8 — 지속가능한 경제성장, 완전고용, 양질의 일자리 증진
9 — 복원력 높은 사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화 증진
10 — 국가 내, 국가 간 불평등 완화
11 — 포괄적이고 안전하며 지속가능한 도시 및 거주지 조성
12 — 지속가능한 생산 및 소비문화 구축
13 — 기후변화 및 기후변화의 영향에 대한 긴급조치 시행
14 — 해양, 바다, 해양자원 보존 및 지속가능 이용
15 — 생태계 보호 및 생물다양성 보존 (산림, 사막, 토지 등)
16 — 모두를 위한 정의로운 사법제도 확립
17 — 이행목표 강화, 글로벌 파트너십 활성화

MANAGEMENT IDEOLOGY

경영 철학

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

경영이념

인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여
인류사회에 공헌한다.

경영원칙

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

COMPANY PROFILE

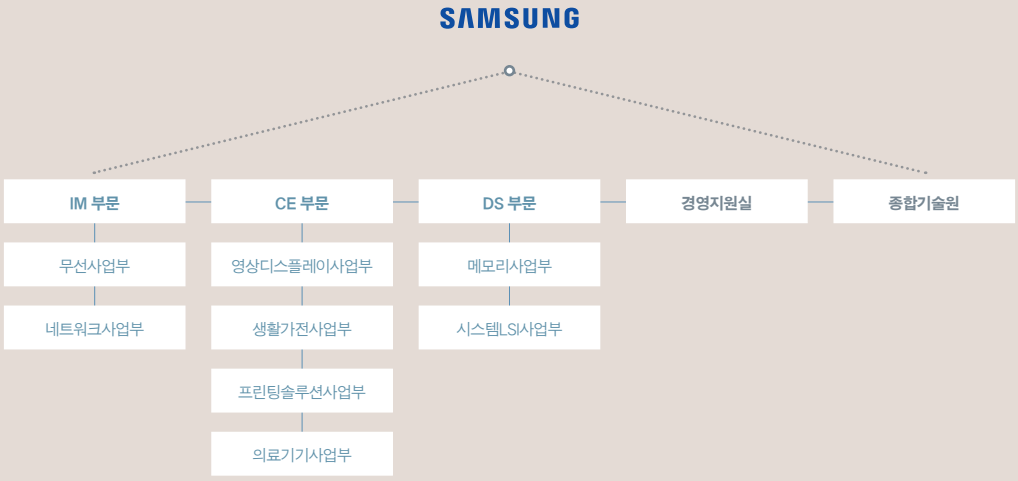
회사 소개

1969년에 설립된 삼성전자는 전 세계 모든 고객들이 보다 편리하고 스마트한 생활을 즐길 수 있도록 최고의 제품과 서비스를 창출하여 더욱 혁신적인 변화와 새로운 가치를 만들어 나가기 위해 노력하고 있습니다. 2013년부터 IT & Mobile Communications(이하 'IM'), Consumer Electronics(이하 'CE'), Device Solutions(이하 'DS') 3개 부문 체제를 주축으로 글로벌 책임경영 체제를 강화하는 한편 부문간 시너지 창출에도 많은 노력을 기울이고 있습니다. 또한 전 세계에 진출해 있는 지역총괄 산하 현지법인을 통해 지역별로 차별화된 제품 생산 및 연구개발, 마케팅, 서비스를 수행하며 글로벌 기업으로서의 역량을 키워 나가고 있습니다.

조직 구성

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

삼성전자 조직도

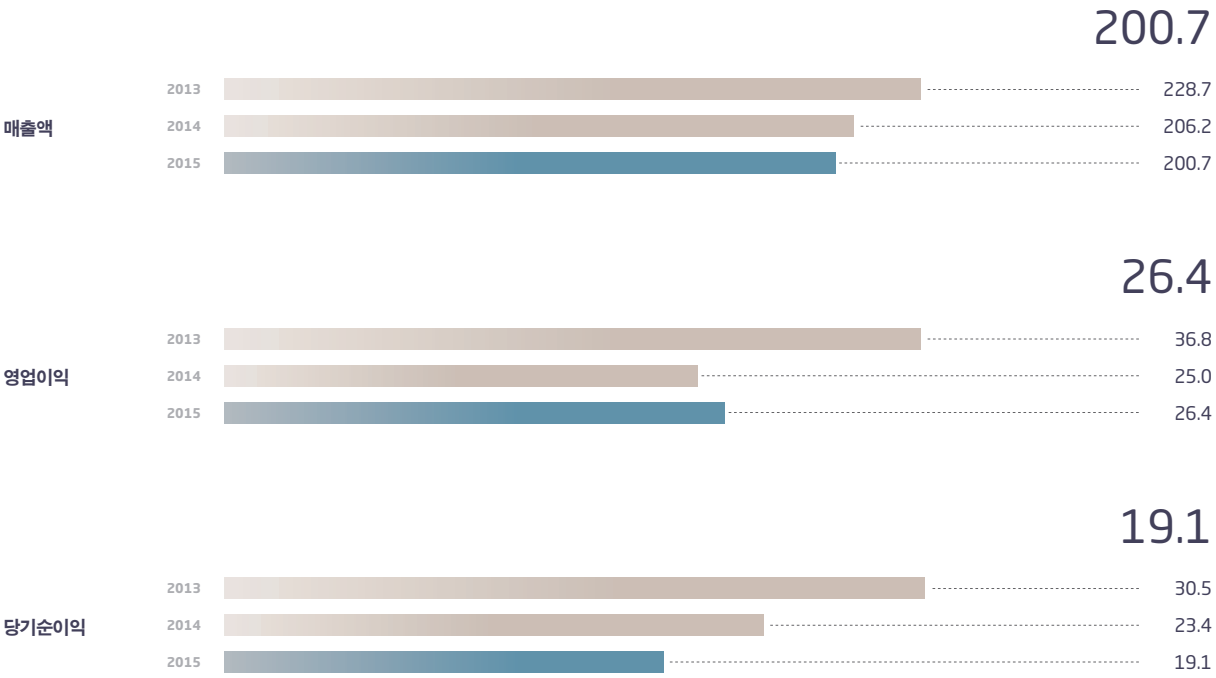


BUSINESS PERFORMANCE

경영 현황

2015년 세계경제는 미국의 통화정책 변화, 이머징마켓 증시 및 환율 변동성 확대, 국제유가 급락 등 경제적 불확실성이 상존한 가운데, 국내도 가계부채증가, 조선 · 철강업계 구조조정 등 어려운 상황이 지속되었습니다. 그러나 삼성전자는 이러한 불투명한 경제상황 속에서도 2015년 연결기준 매출 200.7조 원, 영업이익 26.4조 원을 달성하였습니다. 재무적인 측면에서는 연결기준 부채비율 35.3%, 자기자본비율 73.9%, 자기자본이익률 11.0%를 기록하는 등 견실한 재무구조를 유지하였으며, 2015년 10월 인터브랜드 발표 기준 2015년 브랜드 가치는 453억 달러로 전 세계 기업 중 7위를 유지하였습니다.

주요 재무 실적 (단위: 조 원)



사업부문별 매출 및 비중 (단위: 조 원)

		2013	2014	2015
IM		138.8 (54%)	111.8 (49%)	103.6 (46%)
CE		50.3 (20%)	50.2 (22%)	46.9 (21%)
DS	반도체	37.4 (14%)	39.7 (18%)	47.6 (21%)
	DP	29.8 (12%)	25.7 (11%)	27.5 (12%)

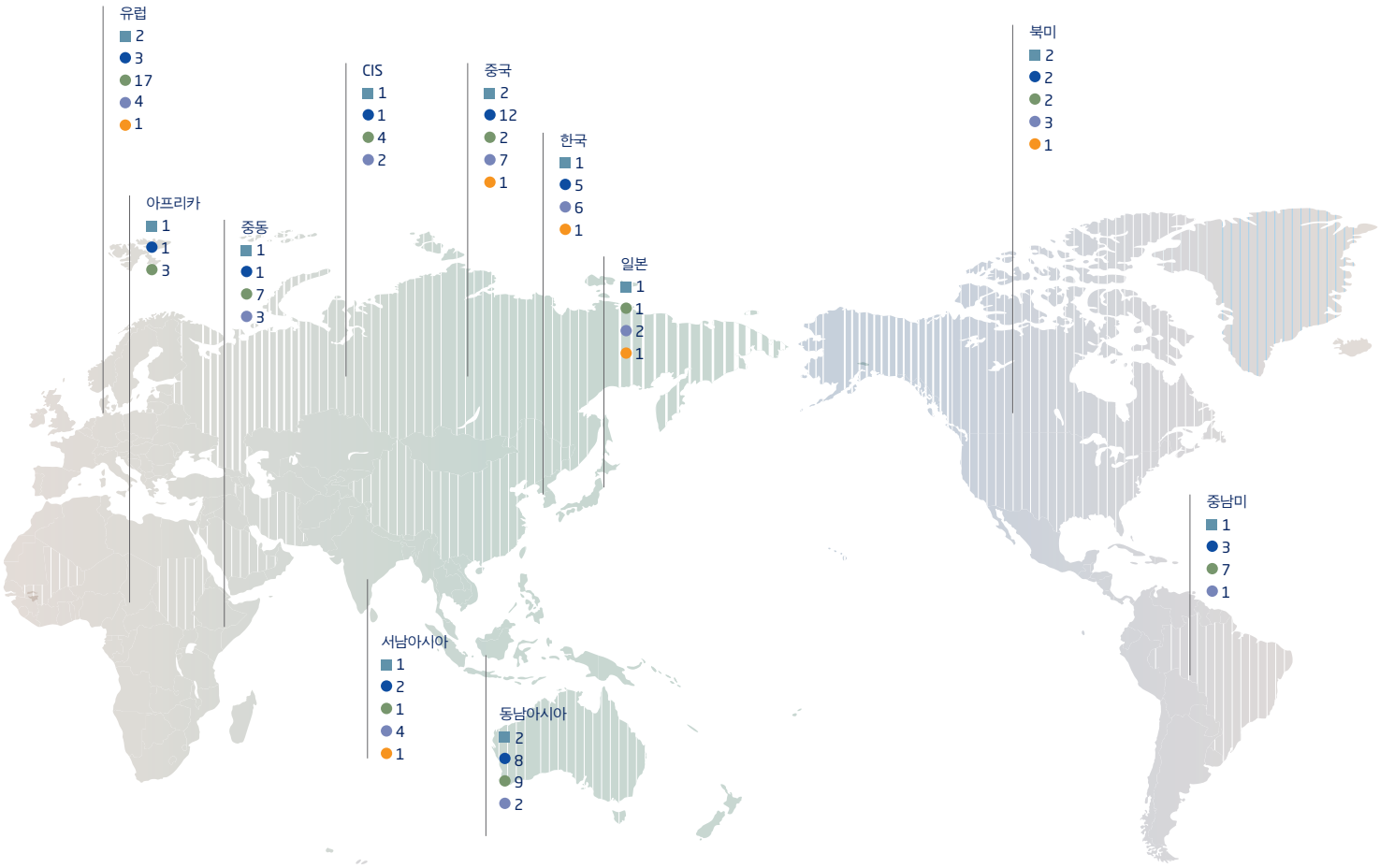
지역별 매출 및 비중 (단위: 조 원)

	2013	2014	2015
미주	69.4 (30%)	68.7 (33%)	68.9 (34%)
유럽 (CIS포함)	52.7 (23%)	43.0 (21%)	38.6 (19%)
중국	40.1 (18%)	33.0 (16%)	31.0 (15%)
한국	22.8 (10%)	20.7 (10%)	20.8 (10%)
아시아 및 아프리카	43.7 (19%)	40.8 (20%)	41.3 (22%)

GLOBAL NETWORK

글로벌 네트워크

삼성전자는 2015년 말 기준 전 세계에 생산법인, 판매법인, 디자인센터, 연구소 등 199개의 거점을 보유하고 있으며, 한국을 비롯해 북미, 유럽, 동남아, 아프리카 등에 15개 지역별 총괄체제를 운영하고 있습니다.



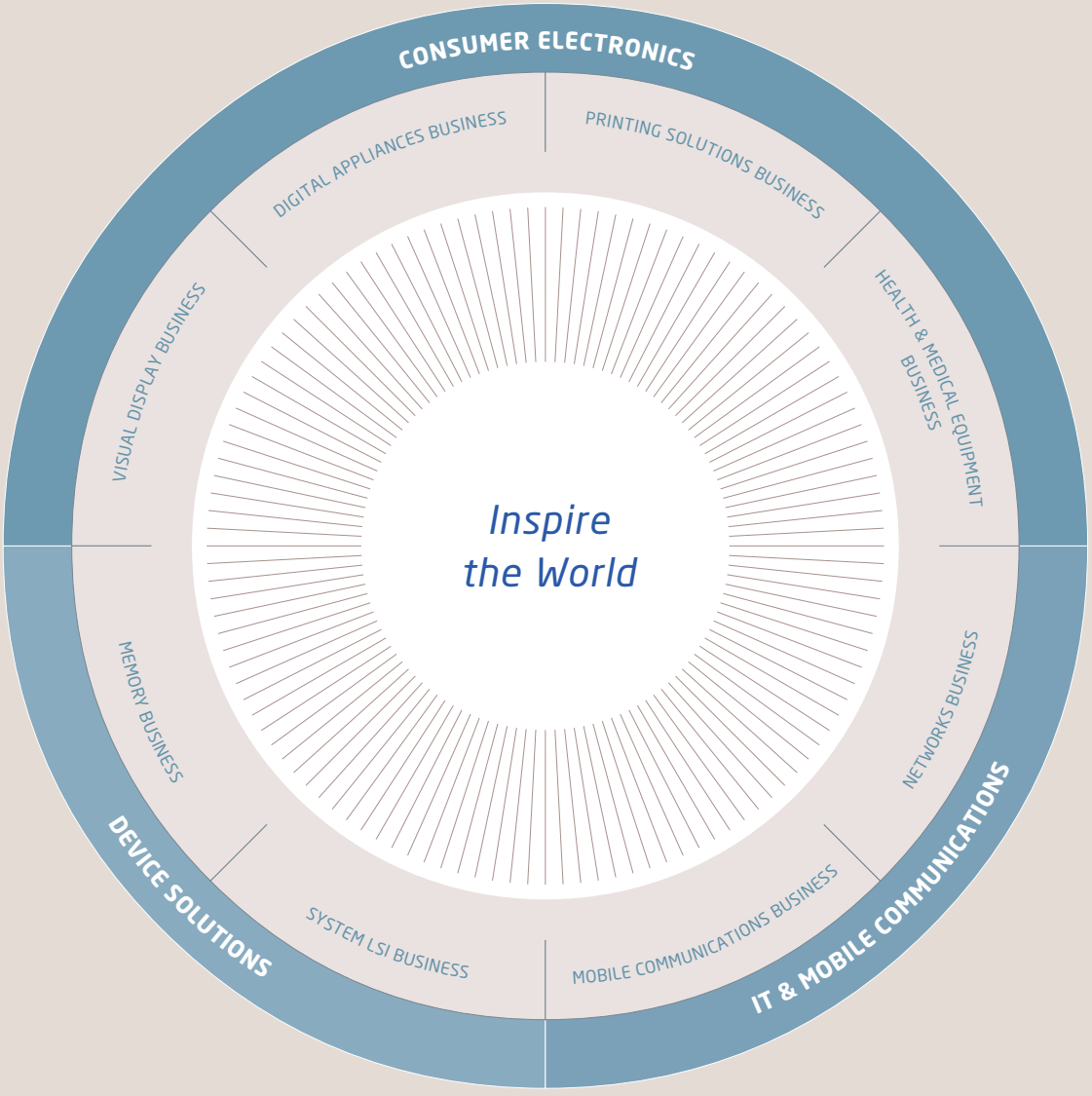
임직원 80 개국 325,677 명

연구개발비 14.8 조 원

디자이너 1,921 명

15 ■ 지역총괄	38 ● 글로벌 생산거점	53 ● 글로벌 판매거점
34 ● 글로벌 R&D 센터	6 ● 글로벌 디자인센터	etc. 53 ● 기타*

*기타: 판매지점, 서비스센터, 물류법인 등



BUSINESS DIVISIONS

사업부문 소개

CONSUMER ELECTRONICS DIVISION

VISUAL DISPLAY BUSINESS

영상디스플레이사업부

삼성전자는 2015년 10년 연속 세계 TV 시장 점유율 1위를 기록하며 글로벌 1위 선도기업으로서의 위상을 더욱 확고히 했습니다. 새로운 카테고리의 프리미엄 제품인 SUHD TV를 선보여 최상의 화질 기술을 전 세계적으로 인정받았습니다. 또한, 독자적인 '링 라디에이터' 기술의 적용으로 음향이 360도로 퍼져 어느 위치에서나 고음질의 사운드를 즐길 수 있는 무선 360 오디오를 출시했습니다.

2016년에는 UHD TV 시장은 물론 커브드 TV 시장도 지속적으로 성장할 것으로 예상되며, 삼성전자는 다양한 제품 라인업을 출시하여 프리미엄 TV 시장에서의 리더십을 더욱 공고히 할 것입니다. 아울러, 소비자에게 최고의 시청 경험을 제공하기 위해 세계 유일의 친환경 퀀텀닷 차세대 디스플레이를 채용한 SUHD TV의 대중화를 선도할 계획입니다. 또한, 새로워진 스마트 허브를 통해 한 화면에서 방송, 동영상, 게임 등 다양한 컨텐츠를 쉽게 즐길 수 있으며 리모컨 하나로 TV 뿐 아니라 셋톱박스 등 주변 기기들까지 제어할 수 있어 더욱 향상된 사용경험을 제공할 것입니다.

Create the Future

TV 시장점유율 10년 연속 1위
(2015년 매출 기준, 출처: IHS)

27.6%

UHD TV 시장점유율 1위
(2015년 매출 기준, 출처: IHS)

34.1%

무선 360 오디오

SUHD TV

애드워시 세탁기

Inspire the World

패밀리 허브 냉장고

DIGITAL APPLIANCES BUSINESS

생활가전사업부

삼성전자는 소비자를 배려하는 혁신적인 제품으로 소비자에게 보다 편리한 삶을 제공하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 2015년에는 프리미엄 가전 시장을 공략하여 북미, 유럽 시장에서 매출이 크게 성장했습니다. 프렌치 도어 냉장고(FDR)의 판매 성장과 더불어, 푸드쇼케이스 등의 판매 호조로 글로벌 시장 점유율을 확대해 나가고 있으며, 소비자의 니즈를 반영한 애드워시, 액티브워시도 국내외 소비자의 호평 속에 판매가 증가하고 있습니다.

2016년에는 생활가전제품에 IoT 기술을 본격적으로 적용한 패밀리 허브 냉장고 등을 출시하여 소비자에게 새로운 키친 라이프 스타일을 선보일 계획입니다. 패밀리 허브 냉장고는 도어에 탑재된 터치스크린과 스마트폰을 통해 저장실별 기능 설정 및 내부 식재료 확인은 물론, 유통업체와 카드사와의 협업을 통해 실시간으로 물건을 구매할 수 있습니다. 또한, 지역별 니즈에 맞는 라인업을 강화하여 세계 가전 시장에서 확고한 리더십을 구축해 나갈 것이며, 시스템 에어컨 솔루션 사업을 확대하고 당사의 강점인 IoT 기술을 결합하여 스마트홈 시장을 선도할 계획입니다.

패밀리허브 냉장고 / 애드워시 세탁기

CES 2016 Innovation Awards

PRINTING SOLUTIONS BUSINESS

프린팅솔루션사업부

삼성전자는 사무환경에 최적화된 프린팅 솔루션과 서비스를 제공하여 생산성과 효율성 향상에 기여합니다. 2015년에는 모바일과 클라우드 프린팅 시장이 본격화되었습니다. 삼성전자는 전자문서 기반의 서비스와 솔루션을 강화했으며, 효율적이고 스마트한 사무환경 구축을 위해 더욱 향상된 '삼성 스마트 UX 센터'를 선보였습니다. 또한, 디지털 기술을 적용한 새로운 방식의 '스마트 문서관리 에코시스템'으로 보다 효율적인 품질 및 서비스 관리를 제공합니다. 삼성전자는 2015년 미국 프린터 평가 기관인 '인더스트리 애널리스트(Industry Analysts)'가 진행한 MX7 백만 장 테스트를 성공적으로 통과하는 등 여러 기관으로부터 호평을 받았습니다.

2016년에는 스마트폰을 활용한 '모바일 스마트 UX 센터'를 새롭게 선보이며 '복합기-모바일-사무실'을 아우른 프린팅 에코시스템으로 확대할 계획입니다. 글로벌 시장에서 높은 고객 만족도를 기록하고 있는 대표적인 A3 복합기 '스마트 멀티익스프레스' 시리즈의 판매를 확대하여 고부가가치 시장을 본격 공략할 것이며, 파트너 대상 '통합문서관리서비스(Managed Print Service)'를 통해 기업 시장에서 수익성 있는 비즈니스를 창출하고 글로벌 기업과의 파트너십을 강화할 계획입니다.

Create the Future

8개 부문 최우수 제품상 수상

BLI Summer Pick Award

100만장 테스트 통과

Industry Analysts

MX7 금상 수상

2015 iF Design

스마트 멀티익스프레스 7 (MX7)

초음파 진단기 HS70A

Inspire the World

GC85A

HEALTH & MEDICAL EQUIPMENT BUSINESS

의료기기사업부

삼성전자는 대형 영상진단장비를 주력으로 초음파 진단기, 디지털 엑스레이, 이동형 CT, 체외 진단기를 전 세계의 다양한 의료기관에 개발・판매하고 있습니다. 이들 의료기기는 영상, IT 반도체, 통신 등 다양한 분야의 첨단 기술을 접목한 것이 큰 강점입니다. 2015년 출시된 고급형 초음파 진단기인 'HS70A'는 영상의학과, 내과, 심혈관과, 근골격계 등 다양한 분야에서 활용이 가능한 제품으로 전 세계 의료기관에 공급하고 있습니다. 또한, 프리미엄 디지털 엑스레이와 초음파 진단기인 GC85A, RS80A, WS80A 등 영상의학과와 산부인과에 걸쳐 다양한 기능을 강화하여 진단의 편의성과 우수한 영상 품질을 제공하는 의료기기 제품군들을 선보였습니다.

2016년에는 전 세계 진단장비 시장 규모가 지속적으로 확대될 것으로 예상됩니다. 삼성전자는 초음파 진단기의 라인업 확대와 영상 품질 제고를 통해 대형 유통 채널을 확대하고 공공 입찰 시장에서의 경쟁력을 제고해 나갈 것입니다. 또한, 엑스레이는 영상엔진, 저선량 등 차별화된 기술의 확보로 사업 역량을 강화하고 혁신적인 의료기기를 제공해 나가겠습니다.

IT & MOBILE COMMUNICATIONS DIVISION

MOBILE COMMUNICATIONS BUSINESS

무선사업부

삼성전자는 프리미엄 스마트폰 시장 리더십을 기반으로 다양한 라인업 전략을 성공적으로 추진하여 글로벌 스마트폰 부문 1위의 위상을 확고히 유지하고 있습니다. 2015년에는 B2B, 모바일페이먼트, 웨어러블 기기, IoT 등 미래 성장을 위한 투자를 지속하고 업계 최고의 R&D 역량을 바탕으로 고객에게 새로운 가치를 제공하는 기업으로서의 위상을 더욱 높이기 위해 노력했습니다.

2016년에는 제품력 강화와 지속적인 라인업 효율화로 시장 환경 변화에 적절히 대응하여 스마트폰 판매 확대를 추진하겠습니다. 또한, 기술혁신을 통해 시장 성장을 이끌고, 중저가 시장에서도 경쟁력 있는 모델중심의 라인업 운영을 바탕으로 물량을 확대하고 수익성을 지속적으로 개선할 계획입니다. 이를 위해 소비자의 니즈를 철저히 분석해 보다 혁신적인 제품으로 최고의 모바일 경험을 제공할 것이며, 제품 라인업 개발은 물론, 삼성페이와 삼성녹스를 통해 모바일 결제와 모바일 보안플랫폼 혁신을, 기어 VR과 기어 360을 통해 가상현실 혁신을 주도해 나갈 것입니다.

Create the Future

Galaxy S7 edge

Gear S2

Gear 360

2015년 휴대폰 시장점유율 1위
(출처 : Strategy Analytics)

21.1%

2015년 스마트폰 시장점유율 1위
(출처 : Strategy Analytics)

22.2%

2015년 태블릿 시장점유율 2위
(출처 : Strategy Analytics)

15.0%

NETWORKS BUSINESS

네트워크사업부

4G LTE 통신 기술 리더십을 바탕으로 네트워크 장비 시장을 선도하고 있는 삼성전자는 글로벌 시장에서의 입지를 확대하고 있으며, 새로운 5G 통신 기술과 표준 분야에서의 리더십 확보를 추진하고 있습니다. LTE 선도시장인 한국, 미국, 일본에서 주요 사업자와 3밴드 주파수집성(CA), 가상화(NFV) 기술 등 최신 LTE 기술을 제공해 고품질의 통신서비스를 가능하게 하고 차세대 통신기술 개발에도 앞장서고 있습니다.

2016년에는 LTE 선도시장에 256QAM(통신속도 향상), 인터사이트 CA(서로 다른 Cell간 CA 적용), TDD-FDD 3밴드 CA 등 고도화된 LTE 기술을 지속 제공할 예정이며, 이러한 경험을 바탕으로 동남아 및 글로벌 통신사업자의 신규 LTE 시장 진입을 계속 타진할 것입니다. 아울러, 5G 분야 솔루션 개발을 선도하기 위해 국내외 선도사업자들과 MoU체결, 신기술 시연 등을 진행해 기술 리더십을 공고히 하고, 5G 표준화를 주도하기 위한 글로벌 공조를 확대해 나갈 것입니다.

Inspire the World

sFemto

C-RAN

DEVICE SOLUTIONS DIVISION

15.36TB SAS SSD
(256Gb 3D V낸드 512개 탑재)

Create the Future

10나노급 16GB DDR4 SoDIMM
(10나노급 8Gb DDR4 16개 탑재)

D램 시장점유율
(2015년 매출 기준, 출처: IHS)

45.3%

낸드플래시 시장점유율
(2015년 매출 기준, 출처: IHS)

39.1%

MEMORY BUSINESS

메모리사업부

2015년 삼성전자는 3세대(48단) 256Gb 3D V낸드, 128GB 3D TSV D램 모듈의 양산으로 3차원 메모리 시대를 주도하고 프리미엄 시장의 매출 비중을 지속적으로 높여 왔습니다. 또한, 차세대 메모리 시장의 창출을 위해 초고속, 초절전, 대용량 프리미엄 메모리 제품의 라인업을 대폭 강화했습니다.

1993년 이래 23년 연속 세계 메모리반도체 시장 1위를 지켜온 삼성전자는 2016년에도 메모리 세계 시장 리더십을 더욱 확대해 나가는 한편, 사업 위상을 지속적으로 높여 나갈 것입니다. D램 분야에서는 12Gb LPDDR4, 4GB HBM2 등 초고속 제품으로 차별화 시장을 지속 선점하고, 10나노급 초고용량 D램 양산을 통해 제품 경쟁력을 강화해 나갈 계획입니다. 낸드플래시 분야에서도 256Gb 3D V낸드 기반의 세계 최대 용량 SSD와 메모리카드 라인업 확대를 통해 프리미엄 스토리지 시장의 성장을 지속적으로 주도할 계획입니다.

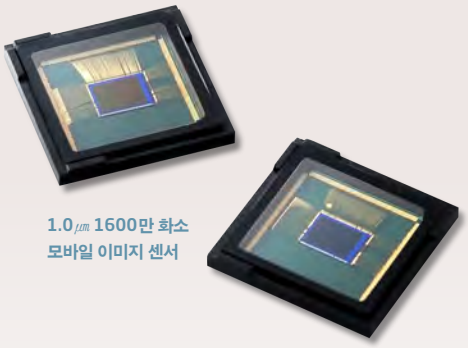
SYSTEM LSI BUSINESS

시스템 LSI사업부

삼성전자는 최첨단 공정 기술력과 차세대 제품 개발 역량을 기반으로 SoC, LSI, 파운드리 사업에 집중하여 세계 시장에서의 입지를 지속적으로 강화하고 있습니다. 2015년에는 업계 최초로 14나노 핀펫 공정을 적용한 모바일 AP인 엑시노스 7 옥타(7420)를 양산했습니다. 업계 최초로 화소 크기를 1.0㎛까지 줄였으며, 독자 기술인 '아이소셀' 공정 기술을 통해 고화질의 초소형 1600만 화소 모바일 이미지 센서를 양산했습니다.

2016년에는 2세대 14나노 핀펫 공정을 적용한 프리미엄 모바일 AP, 엑시노스 8 옥타(8890)를 선보였으며, 고성능, 저전력 특성을 요구하는 시장 수요에 대응하기 위해, 최첨단 14나노 핀펫 공정 적용 분야를 확대해 나갈 계획입니다. 또한 경쟁력이 높은 우수제품 라인업을 확대해 중장기 성장 기반을 강화하고, 차세대 10나노 공정 개발과 고객 다변화를 통해 파운드리 리더십을 한층 강화해 나가겠습니다.

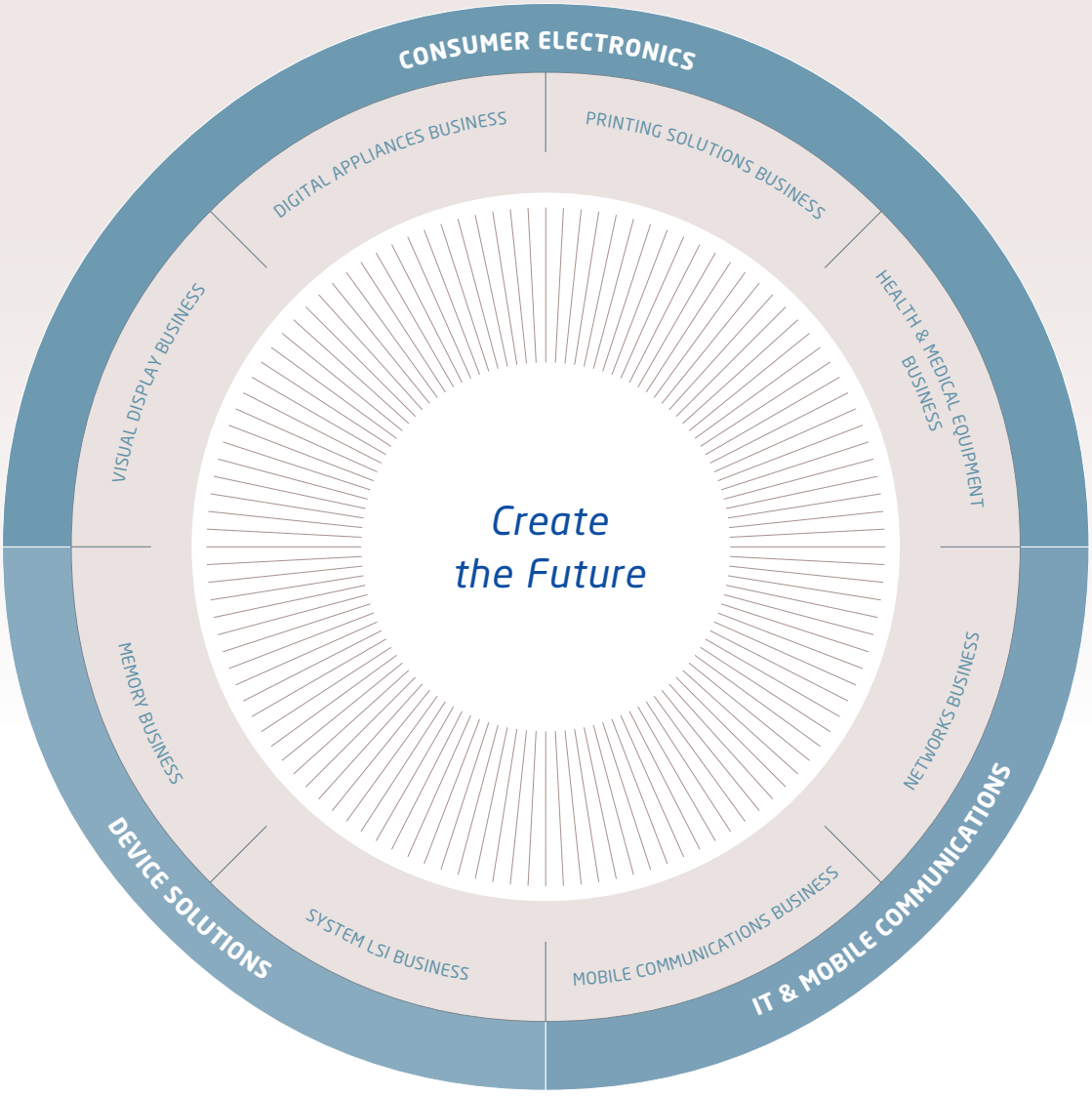
Inspire the World



1.0㎛ 1600만 화소 모바일 이미지 센서

차세대 모바일 헬스케어에 최적화된 바이오 프로세서

2세대 14나노 기반 모바일향 통합칩 엑시노스 8 옥타(8890)


CONSUMER ELECTRONICS
DIGITAL APPLIANCES BUSINESS
PRINTING SOLUTIONS BUSINESS
HEALTH & MEDICAL EQUIPMENT BUSINESS
VISUAL DISPLAY BUSINESS
Create the Future
MEMORY BUSINESS
NETWORKS BUSINESS
DEVICE SOLUTIONS
SYSTEM LSI BUSINESS
MOBILE COMMUNICATIONS BUSINESS
IT & MOBILE COMMUNICATIONS

CORPORATE GOVERNANCE

기업 지배구조

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

이사회 구성

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

이사 선임 제도

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

사외이사 독립성 기준 삼성전자는 사외이사의 '독립성'을 판단 함에 있어 상법의 기준을 따릅니다. 사외이사 후보는 관련 법규에 따라 사외이사후보 추천위원회가 추천하며, 회사와의 이해관계 상충 여부 등 결격 사유에 대한 철저한 검증을 거쳐 충분한 독립성과 객관성을 갖춘 인물을 선정하고 있습니다. 회사 상무에 종사하는 자, 회사의 최대 주주 및 회사와 중요한 이해관계가 있는 자 등은 사외이사 자격이 주어지지 않습니다. 최근 2년 이내 재직했던 임직원의 사외이사 활동도 허용되지 않습니다.

사외이사 전문성 다양성 기준 사외이사는 정관에 따라 경영 · 경제 · 회계 · 법률 · 관련기술 등에 관한 전문 지식과 경험이 풍부하여 객관적인 시각으로 당사 경영을 감독하고 조언할 수 있는 외부전문가 중 사외이사후보 추천위원회가 추천한 이를 주주총회에서 선임하고 있습니다. 후보 선정 시 인종, 성별, 출신 지역, 전문 분야를 특별히 한정하지 않고 새롭고 다양한 시각으로 이사회에 참여할 수 있는 인사를 적극적으로 고려하고 있습니다.

이사회 운영과 결의 방법

삼성전자의 이사회 운영은 매 분기 1회 정기적인 개최를 기본으로 하며, 추가로 필요에 따라 수시 개최됩니다. 이사회 소집은 의장이 소집하는 것을 원칙으로 하되, 각 이사가 업무수행상 필요 하다고 인정되는 경우 의안과 그 사유를 밝혀 의장에게 이사회 소집을 요구할 수 있습니다. 이사회 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수로 하고, 관계 법령이 허용하는 범위 내에서 원격통신수단을 사용할 수 있습니다. 이사의 의결권은 사내이사와 사외이사 모두 동등하게 1인 1표권을 원칙으로 하고, 특별한 이해관계가 있는 안건에 대해서는 해당 이사의 의결권 행사가 제한됩니다.

이사회 평가와 보상

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

이사회 산하 위원회

삼성전자 이사회는 2015년 한 해 동안 8회의 이사회를 열어 총 21건의 안건을 상정, 처리했습니다. 신속하고 효율적인 의사 결정을 위해 관련 법규에 따라 이사회 내에 위원회를 설치했으며, 이사회의 권한사항 중 일부를 위임하여 전문적 지식과 경험을 필요로 하는 주요 안건에 대해서 해당 위원회가 집중 검토 · 처리하고 있습니다. 현재 이사회 산하에는 경영위원회, 감사위원회, 사외이사후보 추천위원회, 내부거래위원회, 보상위원회, CSR위원회 등 총 6개의 위원회를 운영하고 있습니다.

경영위원회 업무 수행의 전문성과 효율성을 높이기 위하여 정관 또는 이사회 규정 및 결의에 따라 이사회가 위임한 사안을 심의 · 결의하고 그 결과를 이사회에 보고합니다. 2015년에는 총 11회 개최되었습니다.

감사위원회 견제와 균형을 통해 경영진이 기업가치 극대화를 이루어낼 수 있도록 감독 · 지원하기 위한 감사 기구로서 위원 3인 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 이사회에 대한 조사 · 보고 및 재무 리스크 관리 의무를 수행하고 있습니다. 2015년에는 총 5회 개최되었습니다.

사외이사후보 추천위원회 사외이사후보 선임의 공정성과 독립성을 확보하기 위해 설치된 위원회로서, 위원 4인 중 3인이 사외이사로 구성되어 있습니다. 2016년 1분기에 사외이사 선임을 위해 총 2회 개최되었습니다.

내부거래위원회 자율적인 공정거래 준수를 통해 회사 경영의 투명성을 제고하기 위한 위원회로서, 위원 3인 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 2015년에는 총 7회 개최되었습니다.

보상위원회 이사 보수 결정 과정의 객관성과 투명성을 확보하기 위한 위원회로서, 위원 3인 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 2015년에는 총 1회 개최되었습니다.

CSR위원회 기업의 사회적 책임을 다하고 공익에 이바지하기 위한 위원회로서 위원 5인 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 필요에 따라 외부와 연계한 연구회를 운영하고 있습니다. CSR위원회 산하 기업생태계 발전 연구회는 제1기에서 기업생태계 발전을 위한 회사의 역할과 변혁을 연구한데 이어, 제2기에서 글로벌 기업환경 변화에 따른 변혁의 방향과 미래형 상생협력 모델을 제안하였습니다. 또한 환경안전 연구회는 보건 현안 해결을 위한 연구를 진행한 후 실무부서로 이관되어 운영 중입니다. CSR위원회에서는 향후 사회적 책임과 관련된 리스크를 감독하는 기구를 설치하여 운영할 예정입니다.

이사회 프로필

사내이사

권오현
- 대표이사 부회장 (2012~현재)
- 종합기술원 원장 (2013~2015)
- DS부문장 (2011~현재)
- 반도체사업부장 (2008~2011)
- System LSI사업부장 (2004~2008)

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

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

이상훈
- 경영지원실 실장 (2012~현재)
- 미래전략실 전략1팀장 (2010~2012)
- 사업지원팀장 (2008~2010)
- 전략기획실 전략지원팀 (2006~2008)

사외이사

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

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

박재완
- 사외이사 (2016~현재)
- 성균관대학교 국정전문대학원 원장 (2015~현재), 행정학과 교수 (1996~현재)
- 기획재정부장관 (2011~2013)
- 고용노동부장관 (2010~2011)
- 제17대 국회의원 (2004~2008)

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

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

RISK MANAGEMENT

리스크 관리

삼성전자는 급변하는 글로벌 경영환경 하에서 불확실성과 리스크 요인이 증가함에 따라, 능동적 · 선제적인 대응과 체계적인 리스크 관리를 위해 노력하고 있습니다. 리스크 관리에 대한 최고경영진의 관심과 의지를 바탕으로, 각 조직 부문별 체계화된 리스크 대응 정책과 프로세스를 확립하였습니다. 임직원들의 상시적인 리스크 관리 활동을 통해 리스크 요인이 경영층에게 효율적으로 보고되는 체계를 구축하였으며, 비상상황에서 효과적으로 대처할 뿐만아니라 평상시에도 리스크 요인의 사전감지와 발굴이 원활히 이루어지도록 노력하고 있습니다.

각 조직 부문별 체계적인 리스크 대응

사업운영의 핵심조직인 3개 부문 8개 사업부와 경영지원실은 사업부 최고경영진 주관의 경영위원회 및 CFO 주관의 운영협의체를 통해 시장 리스크, 유동성 리스크, 신용 리스크 등 재무적 리스크 관리를 담당하고 있습니다.

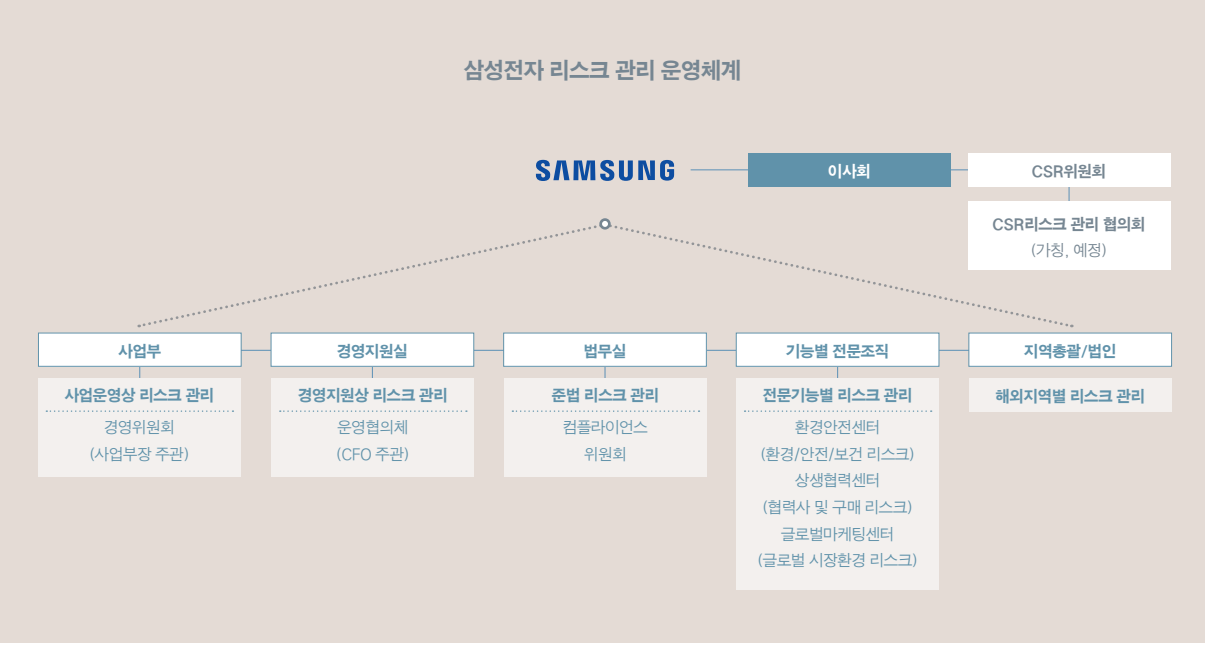
법무실은 준법 리스크 관리를 위해 컴플라이언스위원회를 운영하고 변화하는 외부환경과 법적 규제 동향에 따른 선제적 대응을 목표로 하고 있습니다. 기능별 전문조직으로는 사업장 환경/안전/보건 분야의 리스크를 관리하는 환경안전센터, 협력사 및 구매 분야 리스크를 관리하는 상생협력센터, 글로벌 시장환경 리스크를 관리하는 글로벌마케팅센터 등이 있습니다. 아울러, 세계 각 지역별 총괄 및 법인조직에서는 해당 지역에서 발생되는 리스크 요인을 상시적으로 모니터링하고 본사로 보고하는 체계를 갖추고 있습니다.

리스크 관리에 대한 이사회의 감독 강화

리스크 관리에 대한 이사회의 감독을 강화하기 위해 CSR위원회 산하에 'CSR리스크 관리 협의회(가칭)' 설치를 검토 중입니다.

회사의 글로벌 위상이 높아짐에 따라, 재무적 경영성과 외에 기업의 사회적 책임과 지속가능성 측면의 리스크에 대해 외부 이해관계자의 관심이 증대하고 있습니다.

CSR리스크 관리 협의회는 이러한 리스크와 관련된 현안을 분석하여 공유하고, 사외이사가 객관적인 시각으로 사내 관리체계를 감독함으로써 해결방안을 협의하는 기능을 수행할 예정입니다.



시스템을 활용한 전사적 리스크 관리

삼성전자는 각 조직 부문별 리스크 관리 기능과 함께 전사적 시스템을 통한 상시적 리스크 관리 활동체계를 구축하고 있습니다. G-ERP(-Global Enterprise Resource Planning)와 G-SCM(Global Supply Chain Management)을 활용하여 재무 및 공급망 Risk를 관리하고, 환경 · 안전 · 보건 리스크의 통합관리를 위한 G-EHS(Global Environment, Health & Safety System), 협력사 리스크 통합관리를 위한 G-SRM(Global Supplier Relationship Management) 등 다양한 시스템 구축을 통해 전사적인 리스크를 관리하고, 자가진단 시스템을 활용해 위험요소를 사전에 예방하고 있습니다. 또한, 전 세계에 산재해 있는 각종 프로세스와 시스템을 표준화함으로써 경영 효율성과 생산성을 향상시키기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

특히 삼성전자는 글로벌 IT 기업으로서 시장경쟁력을 확보하기 위해 최고 수준의 공급망 운영 능력을 갖추는 것이 중요하다는 것을 인식하고 있습니다. 개발, 구매, 제조, 물류, 판매, 서비스에 이르는 글로벌 공급망을 실시간으로 모니터링하여 시장변화와 이상상황을 감지함으로써 공급망 리스크를 최소화하고 있습니다.

사업 연속성 관리

(BCM: Business Continuity Management)

삼성전자는 세계적인 기상이변과 자연재해, 지역별 테러, 전염병 등 환경적, 사회적, 시설적 리스크 유입을 사전에 차단하기 위해 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 불가피하게 사고가 발생하더라도 피해 발생을 최소화하고 사고 발생 후 운영 정상화 시점까지의 시간을 단축함으로써, 고객에게 제공하기로 한 제품과 서비스를 약속한 시간 내에 공급할 수 있도록 각 사업장별로 사업 연속성 관리 체계를 구축하고 있습니다.

* 관련 내용은 176 페이지 참조

MATERIALITY ANALYSIS

중요이슈 분석

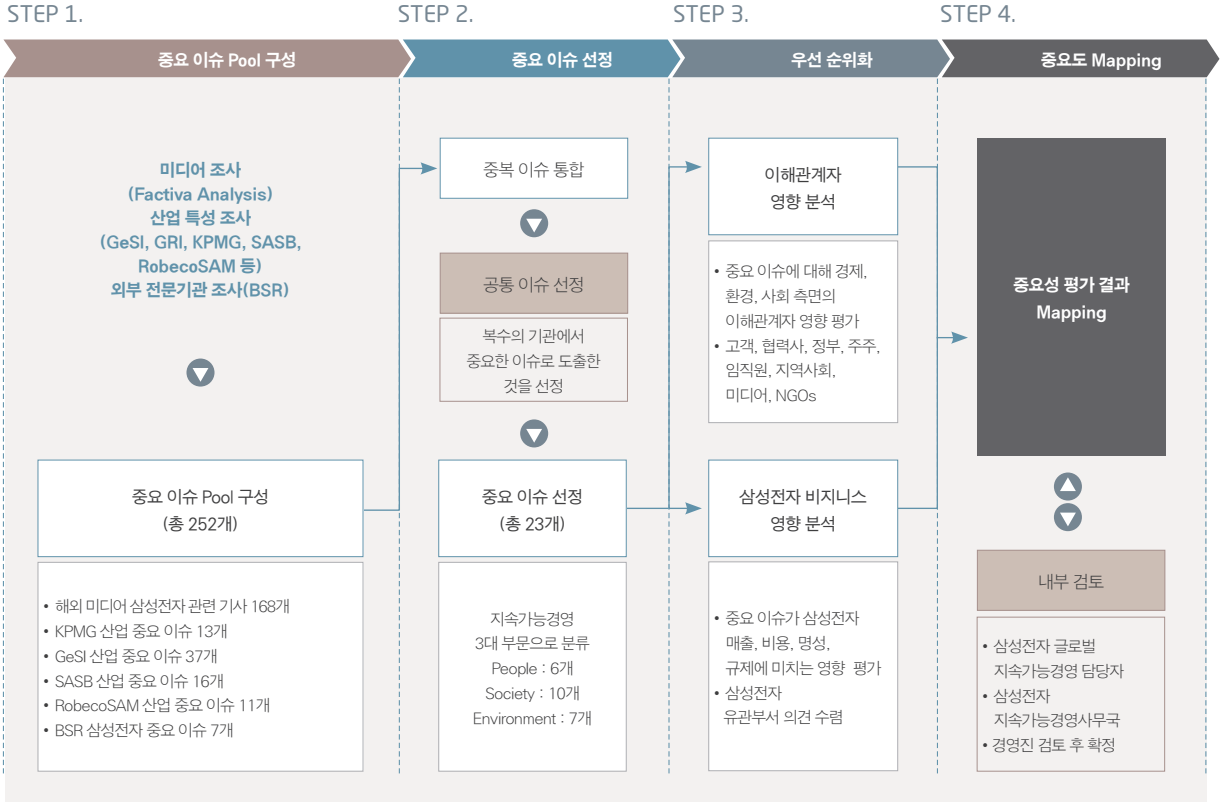
삼성전자는 국내외 주요 이해관계자들이 제기한 이슈의 현황과 개선 사항을 정확히 파악하여 투명하고 진정성 있게 소통하고자, 매년 중요성 평가 프로세스를 통해 중요 이슈를 도출하고 지속가능경영보고서에 관련 정보를 공개하고 있습니다. 중요 이슈란 주요 이해관계자(임직원, 고객, 정부, 주주/투자자, NGO, 지역사회 등)의 의사결정에 필요한 기업정보로서, 경제적 · 환경적 · 사회적 측면에서 삼성전자가 미치는 영향을 반영하여 산출됩니다. 2016년 중요성 평가는 글로벌 지속가능경영 전문기관인 CSR Europe 의 자문 의견을 추가로 반영할 수 있도록 프로세스를 보완하여 진행하였습니다.

미디어 분석, 산업환경 분석, 글로벌 스탠다드 동향, 다양한 이니셔티브 및 전문가 의견 등을 기반으로 중요 이슈 풀(Pool)을 구성하고 내부 유관부서 논의를 통해 중요성 평가를 위한 23개 이슈를 도출하였습니다. 중요 이슈에 대한 우선 순위 평가는 주요 외부 이해관계자를 대상으로 경제, 환경, 사회 측면에 대한 이해관계자 영향도를 반영하고, 당사 유관부서 임직원을 대상으로 조사된 매출, 비용, 명성, 규제 등 비즈니스 영향도를 종합하여 진행하였습니다. 특히, 2016년에는 중요성 평가 결과에 대해 글로벌(대륙별) 지속가능경영 담당 임직원의 피드백과 검토를 추가 반영하는 한편, 유럽 내 정부, NGO 등 주요 이해관계자와 일대일 인터뷰를 통해 의견을 수렴하였습니다. 이후 지속가능경영 사무국 내부 검토와 경영진의 최종 확정을 통해 중요성 평가 결과를 도출하였습니다.

본 보고서에는 23개 이슈에 대한 삼성전자의 2015년 활동과 경제 · 환경 · 사회적 영향을 공개하고 있습니다. 해당 이슈의 유관부서와 지속적인 협의를 통해 관리 수준과 범위를 명확히 하고, 경영계획에 반영하여 업무 프로세스에 적용하는 등 중요성 평가 결과가 실제로 경영진의 의사결정과 실행 측면에서 연속성을 확보할 수 있도록 노력하고 있습니다.

향후 이해관계자의 중요성 평가 참여를 확대하고, 중요성 평가 결과에 대한 이해관계자 피드백 청취, 중요 이슈에 대한 대응 방안 및 보완 계획 수립 등을 진행하여 중요성 평가 체계를 지속적으로 발전시켜 나갈 계획입니다.

중요성 평가 프로세스



분야별 중요 이슈와 중요성 평가 결과

PEOPLE

1 윤리경영 및 컴플라이언스
2 이사회 독립성 및 기능 확대
3 데이터 및 정보보안
4 인재 육성 및 관리
5 공정한 노동관행 및 인권
6 사업장 보건 · 안전

SOCIETY

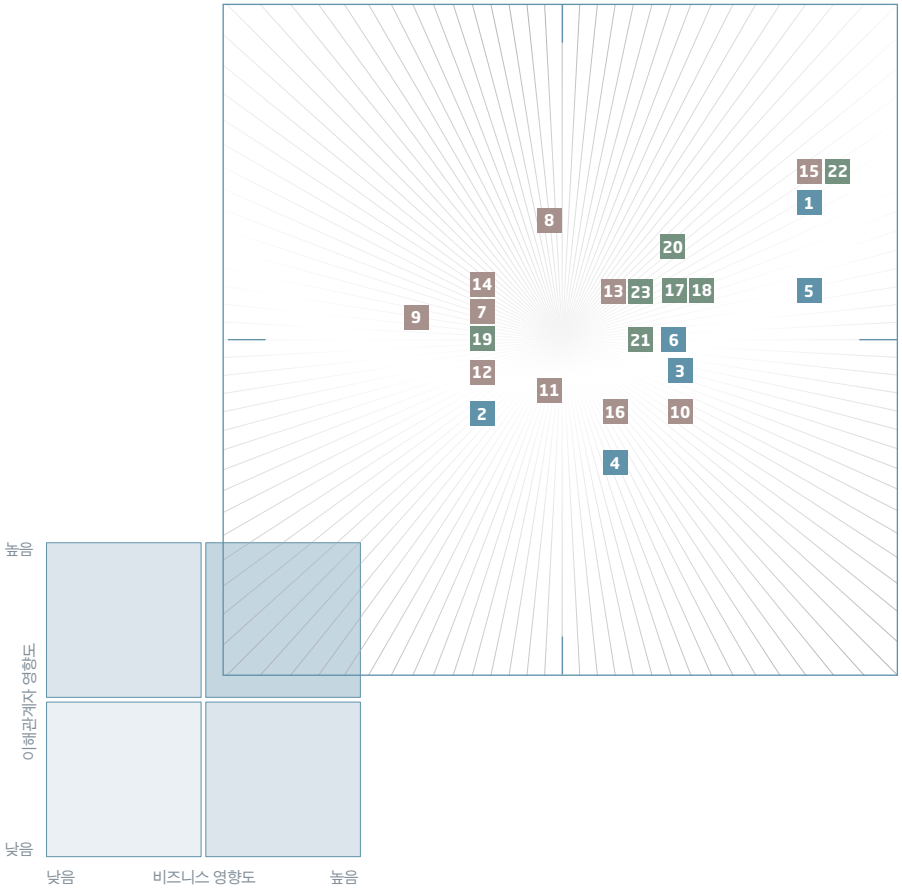
7 협력사 노동기준
8 정보공개 투명성
9 이해관계자 참여
10 책임조달
11 원자재 리스크 관리
12 협력사 환경 · 보건 · 안전관리
13 협력사 상생경영
14 지역사회 발전
15 기술혁신
16 접근성 증대

ENVIRONMENT

17 사업장 온실가스 저감
18 에너지 효율성
19 물 리스크 관리
20 친환경 제품 및 서비스
21 폐기물 관리
22 유해물질 관리
23 폐전자제품 회수 · 재활용

중요성 평가 결과

PEOPLE
SOCIETY
ENVIRONMENT



중요 이슈 세부 목표

중요이슈	목표	목표 시점	진행 현황 미진	진행 현황 정상	진행 현황 완료	페이지
윤리경영 및 컴플라이언스	컴플라이언스 위반 사례 감소를 위한 지속 노력	매년		●		56–58
이사회 독립성 및 기능 확대	대표이사로 한정된 이사회 의장을 이사 중에서 선임하는 방식으로 변경	2016			●	22–23
	리스크 관리에 대한 이사회의 감독 강화	2016		●		24
데이터 및 정보보안	개인정보보호 전담 조직 및 정책 강화	2017		●		59–60
인재 육성 및 관리	체계적 인재 육성과 직무역량 개발을 위한 프로세스 확립 (EDP, STaR Session)	2015			●	43–44
공정한 노동관행 및 인권	근로환경 개선을 위한 인권영향평가 실시	2017		●		58, 68–76
	주요 인권 이슈에 대해 NGO 등 외부기관 협력 강화	매년		●		66–67
사업장 보건 · 안전	제조사업장 안전보건 경영시스템 100% 인증 유지	매년			●	168
협력사 노동기준	협력사 사업장 아동공 철폐	매년			●	96–97
	중점관리협력사 현장점검 100% 실시	매년			●	95–96
정보공개 투명성	공급망 내 강제노동 방지를 위한 정책과 활동 공개	2017		●		96, 189
이해관계자 참여	인권분야 글로벌 오피니언 리더의 의견 청취를 통한 개선분야 발굴	2016			●	26, 34–35
책임조달	분쟁광물 중 탄탈륨 제련소의 제3자 인증 100% 달성	매년			●	103
원자재 리스크 관리	자연재해로 인한 공급망 리스크 최소화를 위한 시스템 구축	2016			●	86, 176
협력사 환경 · 보건 · 안전관리	협력사 제조라인의 유해물질(벤젠, n-헥산) 사용 금지	매년		●		174
협력사 상생경영	2차 협력사와 미거래 중소기업의 생산성 혁신을 위한 비용 500억 원 지원	2017		●		91
	국내 중소기업의 스마트공장 1,000여 개사로 확대	2017		●		92
지역사회 발전	지역사회 발전 프로그램 확산을 위한 정부, NGO 등 지역 이해관계자 협력 강화	매년		●		108–110
기술혁신	모든 제품의 IoT 연결 기반 구축	2020		●		135–136
	국내 R&D 인력의 1% 이상 C-Lab 경험	2020		●		126–128
접근성 증대	모든 고객이 동등하게 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 접근성 확대	매년		●		138–140
사업장 온실가스 저감	온실가스 원단위 배출량 70% 감축(2008년 대비)	2020		●		146
에너지 효율성	제조공정의 에너지 효율 지속 향상	2020		●		168–170
물 리스크 관리	수자원 원단위 사용량 50톤/억 원 달성	2020		●		172–174
친환경 제품 및 서비스	자체 친환경 제품 등급 중 Good Eco Product 이상 90% 달성 (제품 개발 과제 기준)	2020		●		157
	제품 에너지 효율개선을 통한 사용단계 온실가스 누적 감축량 250백만 톤 달성(2009년 이후)	2020		●		146
폐기물 관리	사업장 폐기물 재자원화율 95% 달성	2020		●		179–180
유해물질 관리	제조공정의 유해물질 관리 강화, 제품 내 유해물질 관리(폴리염화비닐, 브롬계난연제, 프탈레이트 등)	매년		●		157–159, 174
폐전자제품 회수 · 재활용	폐전자제품 누적 회수량 380만 톤 달성(2009년 이후)	2020		●		156–166

중요 이슈 비즈니스 영향 평가

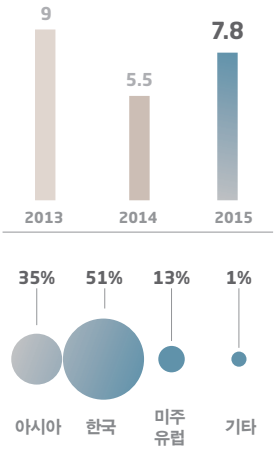
삼성전자 지속가능경영 중요이슈	재무적 영향	삼성전자 지속가능경영 가치	사업적 영향
이해관계자 참여	이해관계자 커뮤니케이션 확대로 관계증진, 신상품 개발, 신규 고객확보로 수익성 증대	Innovation/New Products/ Market Share/Reputation	REVENUE
기술혁신	혁신적 제품 개발, 특허(Patents) 확보로 수익 증대	Innovation/New Products	
친환경 제품 및 서비스	사회와 환경적 요구에 대응을 위한 기술개발, 혁신적 제품 및 서비스 창출로 수익 증대	Innovation/New Products	
접근성 증대	사회적 약자를 비롯한 모든 고객이 동등하고 편리하게 사용할 수 있는 제품과 서비스 개발로 신규 고객과 시장 점유율 증가로 수익 증대	New Customers/Market Share	
지역사회 발전	지역사회 개발, 복지 지원을 통한 고객 구매력 증대로 신규고객 확보, 기업 브랜드 이미지 강화로 간적접 수익성 증대	Market Share/Reputation	
사업장 온실가스 저감	환경친화적 에너지 운영으로 중장기 비용 절감	Operational Efficiency	RETURN ON CAPITAL
에너지 효율성	에너지 사용 개선으로 비용 절감	Operational Efficiency	
물 리스크 관리	용수사용 효율성과 폐수배출량 저감으로 비용 절감	Operational Efficiency	
폐전자제품 회수 · 재활용	회수된 물질을 신제품의 원료로 재활용하는 Closed Loop 재활용 체계를 통해 비용 절감	Operational Efficiency	
인재 육성 및 관리	직원 역량과 사기 향상, 채용 및 퇴사 관련 비용 절감으로 인력의 생산성 증대	Human Efficiency	
윤리경영 및 컴플라이언스	윤리적 기업운영, 정부정책과 산업표준 준수로 리스크 저감	Ethics/Trust/Reputation/ Consumer Branding	RISK PREMIUM
데이터 및 정보보안	기업과 고객 정보 보호로 기술유출, 소송비용, 고객 이탈에 의한 리스크 저감	Trust/Reputation	
공정한 노동관행 및 인권	글로벌 인권 기준을 고려한 운영으로 기업 평판증대와 리스크 저감	Ethics/Reputation	
사업장 보건안전	사업장 안전, 사고 예방으로 임직원과 협력사 보호, 관련 정책과 내부 방침 준수로 리스크 저감	Compliance	
유해물질 관리	임직원과 고객 보건안전 리스크 저감	Compliance	
폐기물 관리	폐기물 최소화, 재활용 증대, 적정처리로 규제 요건과 NGO 요구 대응으로 리스크 저감	Compliance	
원자재 리스크 관리	원자재 안정수급, 환리스크 대응으로 리스크 저감	Supply Chain	
협력사 환경보건안전관리	협력사 역량 강화로 기업 지속가능경영 역량 간접적 증대	Supply Chain	MANAGEMENT QUALITY
협력사 노동기준	협력사 역량 강화로 기업 지속가능경영 역량 간접적 증대	Supply Chain	
협력사 상생경영	협력사 기술, 자금, 경영 지원으로 기업 지속가능경영 역량 간접적 증대	Supply Chain/Ethics/Reputation	
책임조달	사회적 이슈를 고려한 원부자재 조달로 사회책임역량 증대	Supply Chain/Ethics/Reputation	
정보공개 투명성	기업과 이해관계자 소통 강화, 신뢰성 증대로 지속가능경영 역량 증대	Stakeholder Goodwill/Reputation	
이사회 독립성 및 기능 확대	기업의 ESG(경제, 사회, 지배구조) 책임을 포괄하는 지속가능경영 역량 강화	Innovation/New Products	

ECONOMIC VALUE DISTRIBUTION

경제적 가치 분배

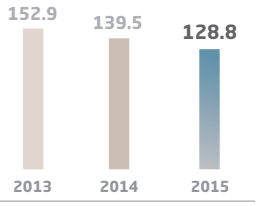
삼성전자는 각 이해관계자들에게 다음과 같이 경제적 가치를 분배하고 있습니다.

지역별 조세공과금*(조 원)



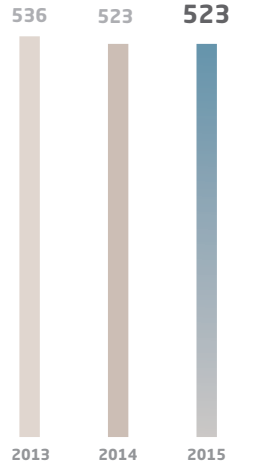
* 발생주의 기준 연결법인세비용과 세금과공과의 합계입니다.

구매비용*(조 원)



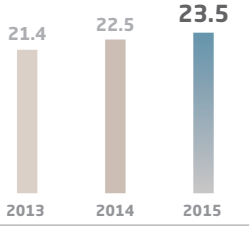
* 회사가 영업을 위해 구매한 모든 제품 및 서비스 비용입니다.

나눔경영 비용*(십억 원)



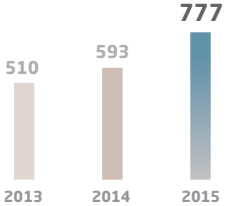
* 기부금과 기타계정으로 지출된 나눔경영 금액의 합계입니다.

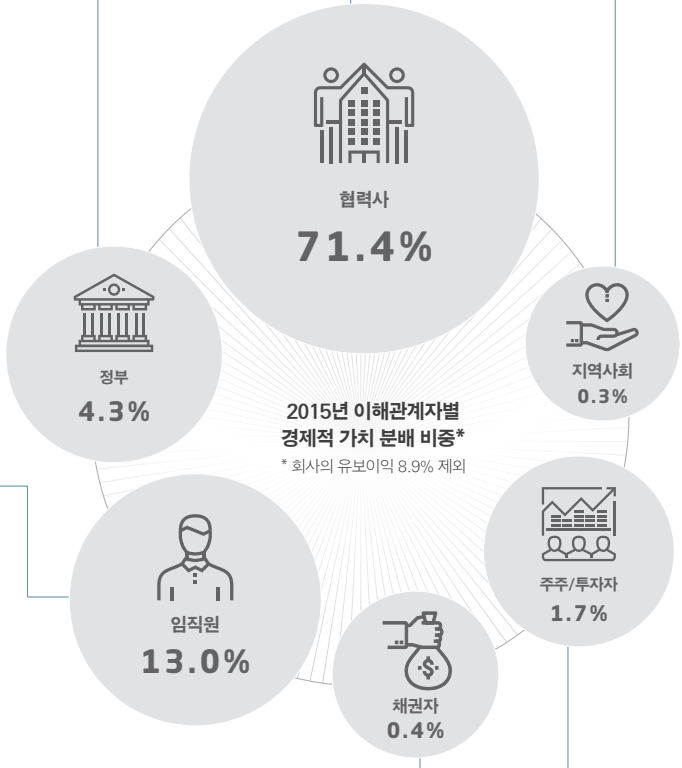
인건비* (조 원)



* 매출원가, 연구개발비, 판매관리비에 포함된 급여, 퇴직급여, 복리후생비의 합계입니다.

이자비용 (십억 원)



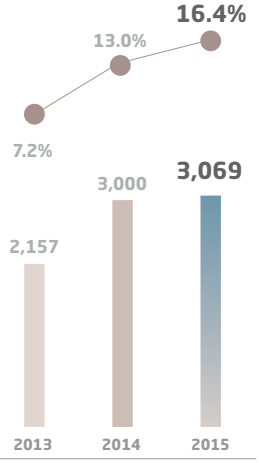


2015년 이해관계자별 경제적 가치 분배 비중*

* 회사의 유보이익 8.9% 제외

배당금 (십억 원)

배당성향 (%)



SOCIETAL VALUE CREATION

사회적 가치 창출

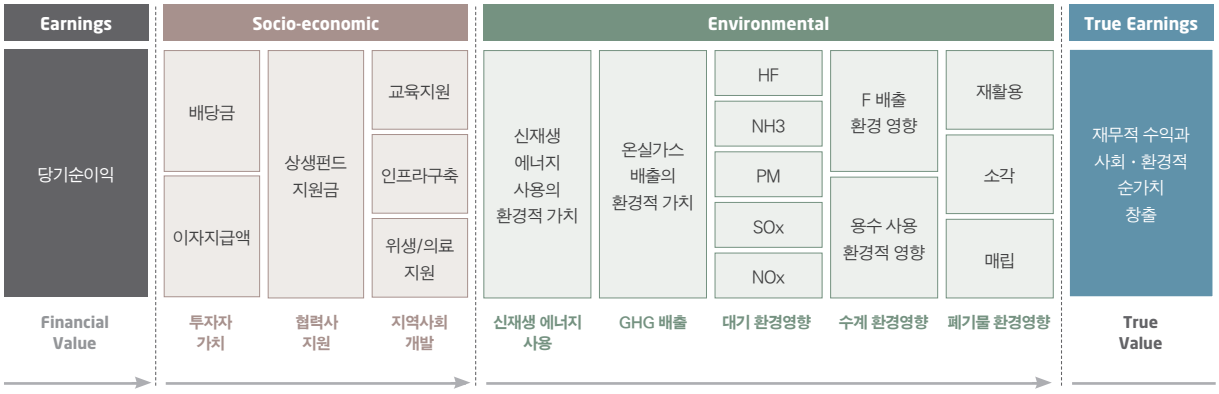
삼성전자는 사업활동을 통해 나타나는 경제적 가치의 분배를 통해 기업 본연의 목적을 달성할 뿐만 아니라, 사회적 가치를 창출함으로써 글로벌 인류사회에 기여하고자 노력하고 있습니다. 이러한 사회적 가치 창출 활동은 실제로 계량화하기 어렵기 때문에 정량적 목표 관리보다는 정성적인 목표를 설정해 왔습니다. 그럼에도 삼성전자는 사회적 가치창출을 통한 일련의 노력을 스스로 돌아보고 더욱 집중해야 할 방향을 모색하는 도구로 삼기 위해, 사회 · 환경적 지표를 계량화할 수 있는 노력을 시도해 보고자 합니다.

이를 위해 삼성전자는 KPMG의 'True Value' 방법을 활용해 사회경제적 · 환경적 영향을 화폐 가치로 환산했습니다. 각 지표의 Positive(+)와 Negative(−) 수치는 2015년 12월 31일까지 1년간 삼성전자가 창출하고 감소시킨 총 사회적 가치를 의미합니다. 이는 경영활동에 의한 재무적 성과 가치(Financial Value)를 확장하여 사회경제적 · 환경적 영향 가치를 반영한 삼성전자 성과 가치(True Value)를 통합적으로 표현하는 것입니다.

사회경제적 지표를 선정하기 위해서 삼성전자의 이해관계자인 투자자, 협력사, 지역사회의 가치 창출에 기여하는 대표적인 활동을 다음과 같이 정리하였습니다. 또한 환경적 영향지표의 선정을 위해서 신재생에너지 사용에 의한 긍정적인 환경적 가치와 대기, 수계, 폐기물 배출에 의한 부정적 환경영향을 측정하여 반영하였습니다. 물론 이와 같은 지표들이 모든 활동을 반영한다고 보기는 어렵지만, 사회 · 환경적 목표 관리와 방향 설정을 위해 이를 지속적으로 체계화하고 보완하도록 노력하겠습니다.

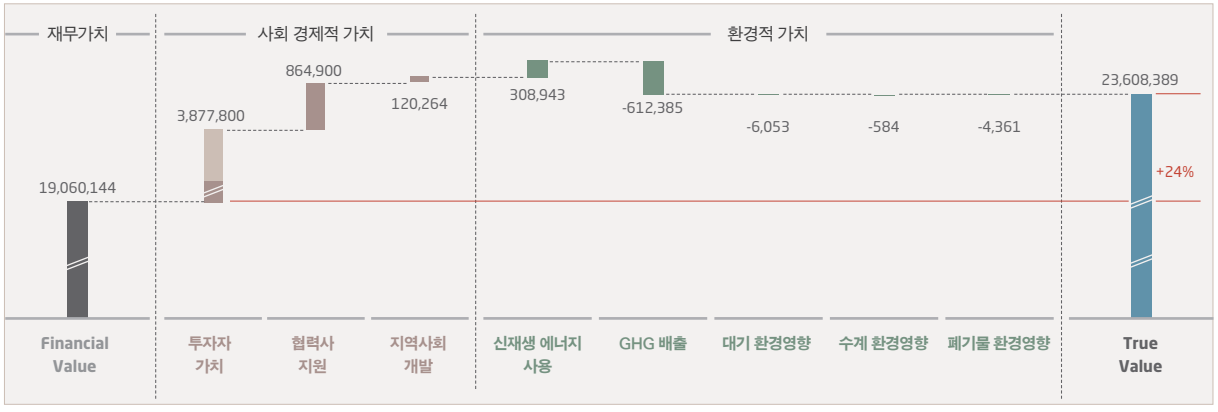
True Value 도출은 삼성전자 지속가능경영사무국과 KPMG 삼정회계법인 전문가가 협력하여 진행 하였습니다.

삼성전자 True Value 구성



삼성전자 Financial Value는 약 19조 원이며 사회경제적 · 환경적 가치를 포함한 True Value는 약 23조 6천억 원으로 약 24% 증가되었습니다.

(단위: 백만 원)



STAKEHOLDER ENGAGEMENT

이해관계자 소통

글로벌 기업시민으로서의 책임을 다하기 위해서는 다양한 이해관계자와의 커뮤니케이션이 필수적이라는 점을 잘 인지하고 있습니다. 이에 따라 지속가능경영 이슈에 대한 공감대를 형성하고 장기적인 관점에서 협력관계를 구축하기 위해 다양한 채널을 운영하고 있으며, 각 이해관계자별 소통채널 담당부서를 선정해 이해관계자포럼, 설문조사, 현장방문 등 의견 청취를 위해 노력하고 있습니다. 2015년에도 삼성전자는 임직원, 협력사, NGO, 주주 · 투자자 등 주요 이해관계자들과의 활발한 커뮤니케이션을 통해 공감대를 형성하고 다양한 의견을 수렴하는 것은 물론, 보다 투명하고 적극적으로 다양한 정보를 공개하고자 노력해왔습니다. 이러한 노력을 통해 삼성전자는 글로벌 산업동향과 기회영역을 파악하고, 기업운영과 관련된 사회 · 환경적인 위험요소들을 조기에 감지해 문제를 해결해 나가고 있습니다. 또한 다양한 이해관계자의 의견을 기업 경영에 반영하려는 시도를 통해 한 차원 더 성숙한 기업으로 거듭나고자 노력하고 있습니다.

협력사

소통 채널
협력사 경쟁력 강화 지원 프로그램
핫라인
협력사 간담회
상생협력 아카데미
협력사 경영자문단

활동 현황
기술 이전 박람회(Tech Trans Fair) 실시
협력사 '채용 한마당' 개최
협력사 지원 펀드 운영
'상생협력데이' 개최
대금지급주기 개선
협력사 사이버신문고 운영

언론

소통 채널
보도자료 배포
삼성전자 뉴스룸 (news.samsung.com)

활동 현황
취재 지원
미디어 데이

지역사회

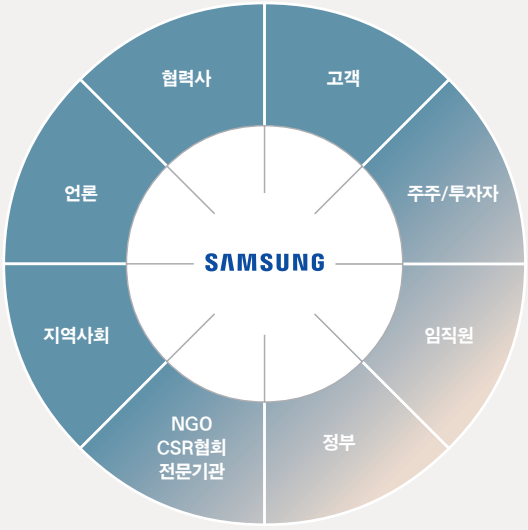
소통 채널
지역봉사센터
지역사회 협의회
대구/경북창조경제혁신센터

활동 현황
5대 사회공헌 프로그램
- Smart School
- Solve for Tomorrow
- Tech Institute
- Nanum Village
- Care Drive

고객

소통 채널
외부 기관의고객만족도 조사
프로슈머 활동
고객 VOC 청취 및 해결
삼성전자 뉴스룸(news.samsung.com)

활동 현황
Reputation Institute를 통해이해관계자별
신뢰도 수준 파악(유럽)



NGO/CSR협회/전문기관

소통 채널
기업간담회
NGO 미팅
전자산업시민연대(EICC)
GeSI, BSR, CSR Europe

활동 현황
글로벌 NGO 대상 의견 수렴
BSR 협업 인권정책 개발
GeSI 인권, SDGs 워킹그룹 참여
CSR Europe 이사회 참여 및 중요 이슈 선정 관련 협의

주주/투자자

소통 채널
IR 미팅
주주총회
1:1 미팅
애널리스트 데이

활동 현황
Investors Forum (2015년 6월, 11월)
- 국내외 주요 기관투자자와 애널리스트, IT 업계 전문가 등 각 200여 명 참여
- '삼성 페이', '삼성 녹스(Knox)', 차세대 '낸드플래시' 등 삼성전자의 신사업/기술 개발 설명

임직원

소통 채널
노사협의회
상담센터
경영설명회
만족도 조사
삼성전자 LiVE
뉴스레터
의견제보시스템(컴플라이언스, 윤리)

활동 현황
삼성전자 LiVE
- 온라인 사내커뮤니케이션 채널을 통해 이슈나 개선사항에 대한 의견 제시

경영현황설명회
- 매 분기 최고 경영층과 직원 간 직접 소통 실시
- 이전 분기 경영실적 및 향후 경영계획, 비전과 전략 공유
- 모자이크(MOSAIC)를 통한 임직원 대토론회(2015년 7월)
- '글로벌 인사제도 혁신'을 주제로 온라인 대토론회 실시
- 총 26,000여 명 임직원 참여, 1,200여 건 제안과 댓글 등록

정부

소통 채널
정책간담회 참석
협의회 참석
정책자문기구 참여

활동 현황
정부와 협업하여 벤처투자 창구 설립
대구/경북창조경제 혁신센터
상생경영을 위해 중소기업 금융서비스 운영

이해관계자 소통 사례

반도체 백혈병 이슈 해결을 위한 노력

반도체 백혈병 논란은 2000년대 후반 삼성전자 반도체 생산라인에 근무하던 근로자 가운데 백혈병 발병자가 나오면서 시작됐습니다. 당시 시민단체인 반올림은 이를 계기로 직업병 의혹을 제기하고 나섰습니다. 논란이 일자 산업안전보건연구원이 역학조사에 나서고, 미국의 환경안전 전문기업인 인바이런이 노출평가를 실시했지만 반도체 생산라인에서 작업환경과 백혈병 발병 사이의 과학적 인과관계를 찾지 못했습니다. 과거 미국과 영국 등에서도 유사한 논란이 제기된 적이 있었고 관련 학술연구도 여러 차례 진행됐지만, 어떤 조사나 연구에서도 통계적으로 의미 있는 결과가 나온 경우는 없었습니다. 그럼에도 삼성전자는 이 사안을 사회적 문제로 인식하고 과학적 인과관계 규명과는 별도로 이해당사자들과의 대화를 통해 해결 노력을 지속해왔습니다.

"성의있는 해결" 기자회견 계기로 협상 본격화

2014년 삼성전자는 보상 · 사과 · 예방 등 3개 의제를 채택해 반올림과 본격적으로 협상을 시작했습니다. 여러가지 쟁점에도 불구하고 권오현 대표이사가 기자회견을 통해 유감의 뜻을 표하고 성심성의껏 해결하겠다는 의지를 밝힌 것이 결정적 계기가 됐습니다. 그러나 협상 시작 4개월 만에 반올림 내부의 이견이 노출되면서 대화가 심각한 위기를 맞게 됐습니다. 반올림 협상대표였던 당사자 및 가족 8명 가운데 6명이 반올림을 떠나 별도의 단체인 가족대책위원회를 구성하고 개별협상을 요구했기 때문입니다. 3자협상을 진행해야 하는 복잡한 상황에서 가족대책위원회가 '조정' 절차를 통한 해결방안을 제안하면서 해결의 실마리가 마련됐습니다.

조정위원회, '사회적 부조' 차원 보상 권고

가족대책위원회의 추천으로 대법관 출신의 노동법 전문가인 김지형 변호사를 위원장으로 하는 조정위원회가 2014년 12월 발족했습니다. 조정위원회는 6차례의 회의를 갖고 조정을 진행한 뒤 2015년 7월 23일 조정권고안을 발표했습니다. 권고안의 핵심 내용은 '사회적 부조' 차원에서 삼성전자가 1,000억 원을 출연하라는 것과 보상 대상 질병 등 보상 원칙과 기준을 제시한 것이었습니다. 삼성전자는 권고안의 취지를 받아들여 1,000억 원의 기금을 조성하고 원칙과 기준 또한 대부분 원안대로 수용했습니다. 특히 보상 대상에 협력사 퇴직자를 포함하고 보상액 산정의 기준을 현재 임금 수준으로 높였는데, 이는 가족대책위원회의 요구를 전폭 수용한 결과입니다. 이렇게 마련된 원칙과 기준을 기초로 2015년 9월 대학교수 등 외부 전문가들로 독립적인 보상위원회가 구성됐으며, 위원회에서 보상의 세부 시행기준을 마련해 보상에 들어갔습니다. 삼성전자는 9월18일 인터넷 홈페이지와 전화, 우편 등을 통해 보상 신청 접수를 시작했으며 접수자들을 대상으로 변호사와 노무사 등으로 구성된 전문가들이 직접 방문 상담을 진행하는 등 적극적으로 보상 신청을 도왔습니다. 가족대책위원회도 보상접수 지원창구를 개설하는 등 보상 과정에 적극 참여했습니다.

신청자 150여 명 중 110여 명 보상금 지급 완료

2015년 말 현재 150여 명이 보상을 신청했고, 보상위원회 심의 결과 보상 대상으로 판정된 110여 명에게 보상금이 지급됐습니다. 보상 내역에 합의한 분들에게 보상금과 함께 대표이사 명의의 사과문도 전달됐습니다. 2016년 5월 말까지 추가접수자는 1명에 불과하지만 아직 보상 신청을 하지 않은 분들을 위해 보상신청 접수창구는 계속 가동되고 있습니다.

당사자간 합의로 예방대책 타결

2016년 1월12일에는 조정위원회의 주재로 삼성전자와 가족대책위원회, 반올림 3자가 옴부즈만위원회를 통한 예방대책에 최종 합의했습니다. 노동법 전문가인 서울대학교 법과대학 이철수 교수를 위원장으로 선임하는데 3자의 합의가 이뤄졌고, 위원장은 예방의학 분야 전문가 2명을 위원으로 선임해 옴부즈만위원회를 구성했습니다. 옴부즈만위원회는 3년 동안 삼성전자 반도체 생산라인을 진단하고 개선사항을 권고하며, 이행상황을 점검할 예정입니다. 삼성전자가 옴부즈만위원회에 사업장을 투명하게 공개하는 데 대해 언론들은 사회와의 소통에 적극 나서기로 한 결정으로 평가하고 있습니다.

1.

2.

1. 2016년 1월 12일 법무법인 지평에서 진행된 예방합의안 서명식 사진. 왼쪽부터 삼성전자 협상대표 백수현 전무, 조정위원장 김지형 전 대법관, 송창호 가족대책위원회 대표, 황상기 반올림 대표

2. 2016년 1월 14일 권오현 대표이사가 가족대책위원회를 만나 사과문을 전달하고 위로의 뜻을 전한 뒤 촬영

SAMSUNG'S CONTINUOUS EFFORTS FOR SOCIAL RESPONSIBILITY

사회적 책임경영을 위한 삼성의 끊임없는 노력

유럽지역 임직원의 목소리를 듣다

지속가능경영을 위한 삼성전자의 노력을 가장 잘 확인해 볼 수 있는 곳은 어디일까요? 전 세계의 모든 사업장에서 사회적 책임경영을 위한 삼성 임직원의 노력을 살펴볼 수 있지만, 유럽지역은 그 중에서도 가장 활발한 곳 중의 하나입니다. 특히 역사적으로도 기업의 사회적 책임에 대한 요구와 노력이 오래 전부터 있어 왔고, 많은 NGO와 전문기관, CSR 협회가 활동하고 있는 지역이기도 합니다. 이에 따라, 33년간의 비즈니스를 통해 유럽 지역에 단단히 뿌리를 내린 삼성전자 유럽 법인은 글로벌 지속가능경영 활동의 벤치마크가 되었습니다. 현지에서 실무를 담당하고 있는 직원들의 생생한 목소리를 통해서 CSR 관련 최근 동향과 삼성의 노력에 대해서 알아보도록 하겠습니다.

Annachiara Torciano

Sustainability Manager,
삼성전자 SENA 법인
(Samsung Electronics Nordic AB)

"만일 지속가능성이 어딘가에서는 비즈니스 자체를 의미한다면, 북유럽국가들이 그에 해당합니다. 우리 고객들은 오래 전부터 상품을 구매할 때 환경을 통합적으로 고려해왔습니다. 하지만 두 가지 새로운 트렌드가 더 있습니다. 사회적 책임에 초점을 두고 더 높은 투명성을 기대하는 것입니다. 우리는 이런 주제에 대해 고객의 말에 귀 기울이고, 공적인 통로와 직접적인 대화를 통해 고객과 교류했습니다. 북유럽국가들은 트렌드세터입니다. 삼성전자가 이곳에서 성공한다면 세계의 다른 지역에서도 지속가능한 비즈니스를 하기에 유리합니다."

사회적 책임에 대한 B2B/B2G 등 고객사의 관심 증대

북유럽지역은 높은 수준의 사회적 책임을 요구하고 있어 전 세계 다른 지역을 선도하는 역할을 하고 있다고 자부하고 있습니다. 특히, B2B/B2G 입찰시에 회사가 사회적 책임 경영을 위해 노력하고 있음을 증명하는 구체적인 자료제출을 요구하기도 합니다. 북유럽지역을 담당하는 SENA 법인의 Sustainability Manager인 Annachiara Torciano는 이런 점에서 우리의 비즈니스 활동을 현지 이해관계자의 필요와 기대에 부합하게 하는 열정적 임직원 중 하나입니다.

이해관계자 의견 청취를 위한 참여 세션 마련

삼성전자는 지속가능경영을 향상시키기 위한 중요한 노력 중 하나로 다양한 이해관계자로부터의 의견을 청취하는 기회를 마련했습니다. 우리가 어떤 점에서 부족한지, 개선의 노력을 집중해야 할 부분은 어디인지, 내부 임직원의 목소리뿐만 아니라 외부 여러 이해관계자의 의견을 들어보는 소중한 기회를 가졌습니다. 특히 노동 · 인권을 개선하기 위한 인권 영향 평가의 첫 단계로서 이해관계자 참여 세션은 큰 의미가 있습니다. 삼성전자 브뤼셀 사무소의 구주총괄 Sustainability Manager인 Violeta Nikolova는 이 과정을 준비했던 실무자로서, 전자업계의 지속가능경영 추진 협의체인 GeSI(Global e-Sustainability Initiative)의 Human Rights Working Committee에도 참여하고 있습니다.

ADVICE FROM OUTSIDE STAKEHOLDER

외부 이해관계자 조언

지속가능경영을 위한 GeSI* 회장의 조언

삼성전자는 2016년 상반기 이해관계자 참여 행사를 통해 국제기구, NGO, 기업, 학계 등을 대표하는 다양한 이해관계자들과 교류할 기회를 가졌으며, CSR Europe으로부터 중요 이슈분석을 진행하였습니다. 여러 이해관계자 중에서도 GeSI 회장이자 Deutsche Telekom Group의 Sustainability and Climate Protection Officer인 Luise Neves는 삼성이 앞으로 나아가야 할 방향에 대해서 매우 의미 깊고 소중한 의견을 주었습니다.

* Global e-Sustainability Initiative

"GeSI의 회장이자 주요 고객으로서 삼성전자가 더욱 적극적으로 이해관계자와 관계를 맺고, 환경 · 사회 이슈 측면에서 우선 순위가 무엇인지 진정으로 이해하고자 구체적인 단계를 밟는 모습을 보니 매우 고무적입니다. 저는 삼성전자가 우선 UN의 지침을 바탕으로 공급망 안에서 발생하는 인권문제에 초점을 두어야 한다고 생각합니다. 또한 삼성전자는 사물인터넷과 개인정보보호 문제, 표현의 자유와 데이터 보안 문제 등에 관여할 수 있는 매우 유리한 입장임을 인식하고 더욱 활발하게 논의에 참여하기를 권유합니다."

Luis Neves

Chairman of GeSI and Group Sustainability & Climate Protection Officer of Deutsche Telekom Group

GeSI 회장 및 도이치텔레콤그룹 부사장

Violeta Nikolova

Sustainability & NGO Manager,
삼성전자 구주총괄 대외협력팀
(Samsung Electronics Europe Office)

"유럽에서 삼성전자 이해관계자들의 참여는 새로운 일이 아닙니다. 예를 들어 2014년과 2015년에는 브뤼셀에서 청년 고용과 디지털 활용 능력을 주제로 일련의 이해관계자 원탁회의를 열었습니다. 2016년에 우리 팀은 비즈니스와 인권분야의 선구적인 리더들과 심층 인터뷰를 진행했습니다. 확실히 이들이 제시한 의견은 삼성전자가 이 문제에 관하여 세계적인 수준으로 접근 방향을 설정하는 데 도움이 되었습니다. 그러나 그만큼이나 중요한 것은 이런 대화로 인해 상호 이해가 증진되었다는 점일 것입니다."

분쟁광물 및 공급망 관리를 위한 업계 공동의 노력

삼성전자의 지속가능경영 범위는 직접 운영하는 사업장에만 머물지 않고 공급망 내의 협력사들과 긴밀히 협조하며 잠정적인 이슈들을 파악하여 다루고 있습니다. 예를 들어, 공급망에서 발생하는 사회적 책임 이슈 중 하나인 분쟁광물 공급망의 문제점을 해결하기 위해 CFSI(Conflict-Free Sourcing Initiative)에 가입하였고, 좀 더 지속가능한 인도네시아 주석 채굴을 목표로 하는 TWG(Tin Working Group)에도 참여하고 있습니다. 여러 단계를 거치는 다양한 공급망에서 발생하는 노동인권 및 환경문제를 다루는 것은 분명 쉬운 일은 아닙니다. 이 문제는 특성상 어떤 개별 회사차원에서 완벽한 해결책을 제시하기도 불가능한 것이 사실입니다. 따라서 삼성전자는 다양한 이해관계자들의 조언을 청취하면서, 동종업계 기업, NGO, CSR 협회, 현지정부 등과 공동으로 해결책을 찾아가는 노력을 지속할 것입니다. 브뤼셀 사무소의 Environment & Consumer Policy Manager인 Guillaume Poullaouec는 그 역할을 충실히 수행하기 위해 노력하고 있습니다.

Guillaume Poullaouec

Environment & Consumer Policy Manager,
삼성전자 구주총괄 대외협력팀
(Samsung Electronics Europe Office)

"자원이 제한된 세계에서 삼성전자는 자사의 환경영향뿐만 아니라 광물자원에 의존하는 지역공동체의 상황을 개선하는 해결책 모색에도 관심을 가지고 있습니다. 최근까지 유럽연합의 정책결정에만 초점을 두었던 저는 2015년에 Tin Working Group(TWG)에 참여하게 되었습니다. 인도네시아의 주석 공급과정에 대한 정부지원을 이끌어 내고자 TWG 대표단의 일원으로 인도네시아를 방문했습니다. 현재 우리는 2016년에 착수할 만한 시범사업을 검토 중입니다."

정부의 CSR 정책 및 규제 동향 모니터링

삼성전자는 정부 정책 및 규제의 동향 변화를 긴밀하게 모니터링하고 이를 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 예를 들어, 2015년 영국에서 발표한 노예노동 및 강제노동 금지 법안에 주목할 필요가 있습니다. 이러한 사례는 정부와 기업, 시민사회가 함께 사회 변화를 시도해 볼 수 있는 좋은 기회라고 생각합니다. 삼성전자는 이 공동의 노력에 참여하여 기업으로서 책임과 역할을 다하기 위해 노력할 것입니다.

Wouter van Tol

Sustainability & Citizenship, Director
삼성전자 구주총괄 대외협력팀
(Samsung Electronics Europe Office)

UN SDGs와 경영 활동의 연계성 강화

삼성전자의 사회공헌활동은 사업과의 연계성을 강화하기 위해 노력하고 있습니다. 기업활동의 경제적 이윤추구와 사회적 책임 수행을 분리된 것으로 생각하지 않고, 경영활동을 곧 사회적 책임을 수행하는 과정으로 인식하고 이들을 직접 연결시키려는 것입니다. 따라서, 사회공헌활동의 방향도 좀 더 구체적인 경영활동과 연계하기 위해 아이디어를 구상하고 있습니다. 그러한 노력의 일환으로 UN에서 제안하고 있는 SDGs(Sustainable Development Goals)의 추진방향에 동감하고, 이와 연계한 사회공헌활동을 추진하고자 합니다. 구주총괄의Corporate Citizenship Manager인 Evelyn Nicola는 그러한 방향에서 새로운 아이디어를 실현할 수 있기를 기대하고 있습니다.

Evelyn Nicola

Sustainability & Citizenship Manager,
삼성전자 구주총괄 대외협력팀
(Samsung Electronics Europe Office)

"UN SDGs의 주요 추진목표에 따라서 회사의 중요 이슈를 연계하는 작업을 진행해 보았습니다. 이미 삼성은 UN에서 추진하는 방향과 많은 부분을 공유하고 있다고 느꼈습니다. 예를 들어, 저는 지난 3년간, 열악한 환경의 젊은이들에게 더 나은 취업 기회를 주려는 취지로 28개국에서 진행 중인 삼성전자의 대규모 디지털 활용 능력 프로그램 관련 업무를 해 왔습니다. 이는 'SDG 4: 양질의 교육'에 부합하는 사업이며, 우리는 SDGs를 통해 앞으로 이 분야의 프로젝트를 어떻게 발전시켜 나갈지 영감을 얻기도 합니다."

"우리는 최근 몇 년 동안 이해관계자들의 시도에 동참하기 위해 진지한 노력을 기울여 왔습니다. 2016년 초 삼성전자는 CSR Europe의 이사회 회원으로 선정되었고, European Pact 4 Youth에서도 기업 및 유럽연합의 리더들과 협력하였습니다. 이해관계자들의 의견은 비즈니스와 인권 분야에서 특히 중요합니다. 우리가 회사의 자원을 올바른 우선순위에 따라 집중적으로 사용하는가? 최근 떠오르는 이슈 중에서 우리가 고려해야 할 것은 무엇인가? 외부 전문가들의 인식에 비추어 우리는 어떤 생각을 가질 것인가? 이런 질문들에 대하여 이해관계자들과 소통할 때에만 우리가 올바른 방향으로 가고 있는지 여부를 확인할 수 있다고 생각합니다."

PEOPLE

1. OUR PEOPLE – 인재경영
2. COMPLIANCE - 컴플라이언스
3. HUMAN RIGHTS – 인권

삼성전자는 기업을 이끌어 가는 중심은 '사람'이라는 생각을 바탕으로, 모든 임직원이 자부심을 가지고 근무할 수 있는 창의적인 환경을 조성하고 다양한 성장의 기회를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 법과 원칙을 지키는 윤리적 경영을 실천함으로써 글로벌 기업으로서 사회적 역할과 책임을 다하고자 합니다. 아울러 글로벌 시민사회의 일원으로서 가장 중요하고 기본적인 책무인 인권존중과 보호를 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

PEOPLE

1. OUR PEOPLE 인재경영	40
인재경영 철학과 원칙	42
인재경영 체계	42
미래대비 인재양성	43
창조적 성과주의	46
역동적 조직문화	48
2. COMPLIANCE 컴플라이언스	52
조직 및 운영체계	54
컴플라이언스	56
개인정보보호	59
삼성전자 행동규범	61
행동규범 가이드라인	62
세무 리스크 관리	63
3. HUMAN RIGHT 인권	64
철학과 원칙	66
주요 인권보호 영역	66
사업장 인권 영향	68
다양성 추구	77

1/ PEOPLE

OUR PEOPLE

인재경영

Material issues

1. 인재 육성 및 관리 (Talent management and development)
2. 이해관계자 참여 (Stakeholder engagement and dialogue)

OUR VISION

비전

삼성전자는 인재를 중시하고 키우는 기업문화, 기업의 중심은 '사람'이라는 신념을 바탕으로 모든 사람이 각자 고유한 역량과 잠재력을 가진 우수한 인재이며 세상을 움직이는 원동력임을 믿습니다. 이러한 이유로 삼성전자는 'VISION 2020: Inspire the World, Create the Future'의 3대 전략 방향 중 하나를 인재경영으로 삼았습니다.

OUR COMMITMENT

약속

성별, 학력, 인종, 나이 등에 대한 차별을 금지하고 있으며, 사업이 이루어지는 국가와 지역사회의 각종 법률과 규정을 준수하고, 모든 근로자의 권리를 존중합니다. 더불어 글로벌 우수인재들의 자율성과 창의성을 북돋아주고 다양성을 인정하며, 성과에 따른 보상 정책을 시행하여 최고의 성과를 낼 수 있도록 끊임없이 노력하고 있습니다.

IN THIS REPORT

보고

삼성전자는 임직원들이 자신의 역량을 마음껏 펼치고 성과를 낼 수 있는 환경을 제공합니다. 본 장에서는 인재양성을 위한 삼성전자의 교육체계와 프로그램, 역동적인 조직문화를 위한 다양한 활동들을 제시합니다.

TRENDS & CHALLENGES

동향

경기침체와 청년고용 회복세가 더딘 글로벌 경기 속에서 경쟁우위를 선점하기 위해 기업은 최고의 인재를 확보, 유지해야 함. 청년실업 위기는 전 세계적으로 직면한 심각한 이슈이며, 한국의 경우 2013년을 기준으로 30~54세의 핵심 생산인구 실업률 대비 16~29세의 청년 실업률이 OECD 회원국 중 가장 높음. 인재경영은 기업의 경쟁력 확보 및 일자리 창출의 측면뿐만 아니라, 글로벌 기업으로서 사회적 책임이라는 관점에서도 중요한 이슈임.

성장 지원 및 역량 발현 기업으로부터 임직원 개개인(현직, 퇴직)의 성장과 역량개발에 대한 사회 및 이해관계자 기대가 높아지는 추세. 이에 따라 개별 경력관리 및 경력컨설팅 서비스 제공 등이 요구되며, 임직원의 창의적이고 다양한 의견을 수렴하기 위해 이에 적합한 근무환경과 조직문화가 조성되어야 함. 글로벌 사업장의 경우, 다양한 사고 및 생활방식 수용, 대내외 소통 활성화를 위해 공정한 성과주의에 기반한 현지인 고용 신장이 이루어져야 함.

WHAT WE ARE DOING

현황

미래대비 인재양성

임직원의 역량 개발 및 핵심 인재 육성을 위해 CORE, LEADERSHIP, EXPERTISE 3대 축으로 구성된 교육체계를 운영하며 이를 기반으로 한 자체진단 결과에 따라 다양한 교육 프로그램을 제공. 개인별 의사를 존중하여 사내직무전환 제도와 경력컨설팅센터를 지속 운영.

창조적 성과주의

성과에 기반한 공정한 평가와 보상, 혜택을 제공할 뿐만 아니라,시상제도를 운영하여 임직원 참여 및 역량개발을 도모.

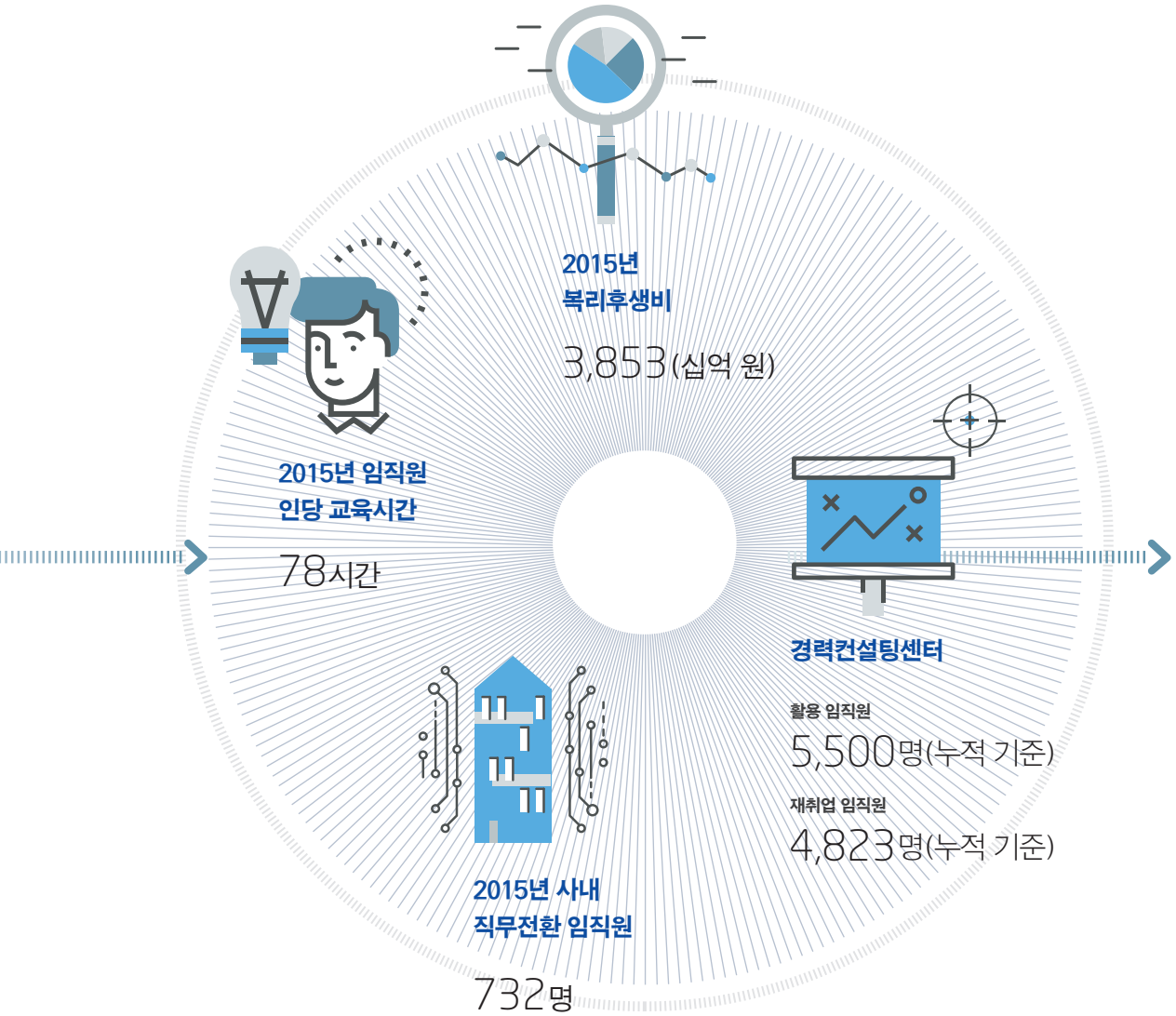
역동적 조직문화

임직원 모두가 자유롭고 창의적인 문화 속에서 자신의 개성과 끼를 발산할 수 있는 환경을 조성하고 있음. 특히 사내동호회 활동, 마음건강관리 프로그램을 통해 조직의 활력을 제고하는데 힘쓰고 있음.

Link to SDGs

[목표 8] 지속적, 포괄적, 지속가능한 경제성장 및 생산적 완전고용과 양질의 일자리 증진

- 8.5. 2030년까지 청년 및 장애인을 포함한 모든 여성과 남성을 위한 생산적 완전고용과 양질의 일자리 창출 및 동일가치노동에 대한 동일임금을 달성.



FUTURE PLANS
계획

1

세계 최고의 인재가 일하고 싶어하는 기업

삼성전자 Vision 2020의 정성목표 중 하나는 '세계 최고의 인재가 일하고 싶어하는 기업'이 되는 것.

2

임직원 만족도 제고

임직원을 대상으로 설문을 실시하는 등 지속적으로 피드백을 수렴함으로써 인재경영 성과를 모니터링하고 향후 방향성을 수립하여 나아가고자 함.

1

인재경영 철학과 원칙

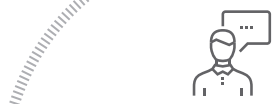
사업보국, 인재제일, 합리추구라는 삼성의 창업이념에서 알 수 있듯이, 삼성전자는 창업초기부터 인재경영에 집중해 온 대표적인 기업입니다. 특히 "인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다"라는 경영이념이 '인재'라는 단어로 시작한다는 것은 큰 의미가 있습니다. 기업의 중심은 결국 '사람'이라는 인재경영 철학은 삼성의 가장 중요한 가치입니다. 이에 삼성전자는 글로벌 우수 인재들이 각자의 분야에서 최고의 성과를 낼 수 있도록 자율적이며 창의적인 환경을 제공하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 더불어 임직원의 다양성을 존중하여 성별, 학력, 인종, 나이 등에 대한 차별을 금지하고 있으며, 사업이 이루어지는 국가와 지역사회의 각종 법률과 규정을 준수하고, 모든 근로자의 권리를 존중합니다. 또한, 구체적인 실천을 위해 임직원 행동규범과 가이드라인을 수립해 업무를 추진하고 있습니다.

인재경영 체계

삼성전자는 미래대비 인재양성, 임직원 성장지원, 창의적 문화조성, 다양성 추구를 위해 각 기능별 전문조직을 바탕으로 체계적인 시스템을 운영하고 있습니다. 본사 및 사업부별 인사조직을 통해 현장의 의견을 청취함은 물론 인사전략 수립부터 실행까지 유기적으로 협력하고 있습니다.

인재경영 체계

인재제일



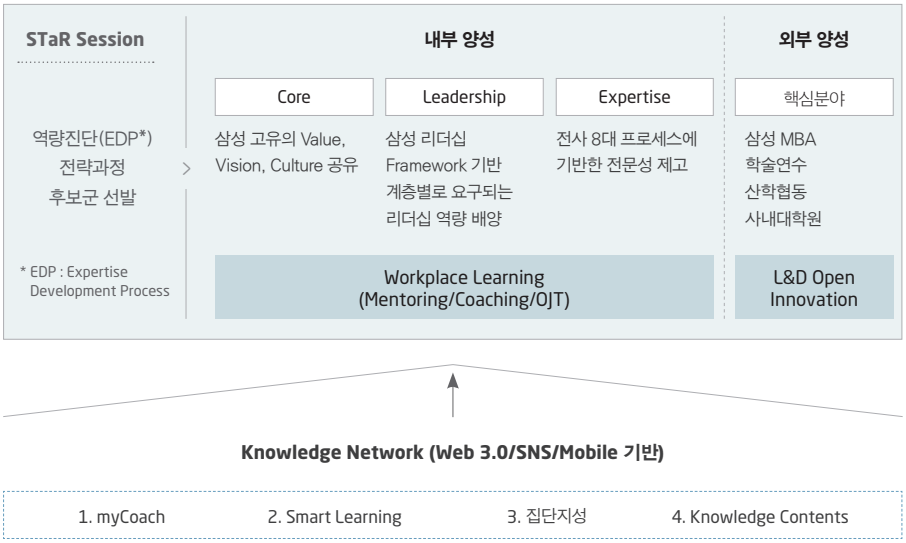
미래대비 인재양성	역동적 조직 문화	창조적 성과주의
개인 역량에 기반한 양성	유연한 근무환경	공정한 평가체계
· 체계적 진단 및 후보군 발굴 (EDP / STaR Session) · 다양한 교육 프로그램 (Core / Leadership / Expertise)	· 자율출퇴근제 · 모바일 오피스	· 평가 프로세스 · 평가자 정기교육
	문화활동 지원	성과에 기반한 보상
	· 콘서트홀 공연 · 사내 동호회 지원	· 시상제도 · 발탁승격
체계적 경력관리 지원	마음건강 관리	
· Job Posting · 경력컨설팅센터	· 라이프코칭 센터 · 힐링캠퍼스 운영	

미래대비 인재양성

인재양성 프로세스

삼성전자는 글로벌 전 임직원이 동일한 교육체계 내에서 체계적으로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다. 매년 전 임직원을 대상으로 EDP(Expertise Development Process) 직무역량 진단을 실시하고 있으며, 전문지식, 기술 등의 개인별 역량수준을 진단한 결과를 바탕으로 본인의 연간 육성계획을 수립하는 등 Self-Directed Learning 중심의 역량개발을 실시하고 있습니다.

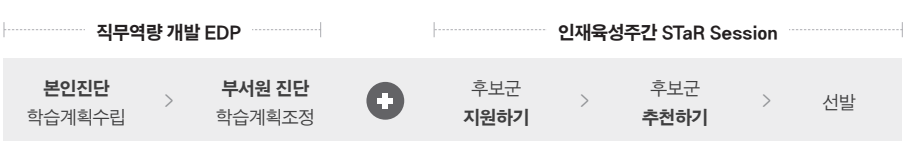
인재양성 Framework



역량 진단 및 후보군 선발

삼성전자는 EDP(Expertise Development Process)와 연계하여 인재육성주간인 STaR Session(Samsung Talent Review)을 실시하고 있습니다. STaR Session은 임직원들이 자신의 코치인 상사와 함께 성장경로를 설계하고 명확한 비전을 수립할 수 있도록 지원하는 종합 육성 프로세스로, MBA, 학술연수, 지역전문가, 직무전문가 과정 등 다양한 양성 프로그램을 신청할 수 있습니다. STaR Session은 임직원들에게는 다양한 양성 프로그램에 참여할 수 있는 공정하고 투명한 기회가 되고, 회사에게는 기업의 전략방향에 부합하는 우수한 양성 후보군 Pool을 구축하는 계기가 됩니다. 매년 2천명 이상이 STaR Session을 통해 인재양성 프로그램에 지원하고 있으며, 이를 바탕으로 선발된 주요 양성 대상자를 인재양성 Pool로 구축해 중장기적으로 관리하고 있습니다.

역량 진단 및 후보군 선발 프로세스



STaR Session 지원자

교육 프로그램

삼성전자는 Core, Leadership, Expertise의 3대 축을 기반으로 전 세계 임직원이 동일한 성장 비전과 기회를 가질 수 있도록 계층별, 직무별 맞춤 교육 프로그램을 제공하며, 글로벌 기준으로 연간 4백만 명, 매년 인당 평균 78시간 이루어지고 있습니다.

Samsung Core Program: 삼성 가치, 문화, 조직의 전략방향 이해 Core Program의 목표는 전 임직원이 회사에 대한 소속감을 가지고 자긍심을 높일 수 있도록 돕는 것입니다. 신규입사자를 대상으로 입문교육을 실시하고 있으며, 매년 글로벌 전 임직원을 대상으로 변화리더십 교육을 실시하여 회사의 전략방향을 공유하고 한 방향으로 나아갈 수 있도록 합니다.

Samsung Leadership Program: 차세대 핵심리더 양성 삼성전자 고유의 리더십 역량을 정의한 Samsung Leadership Framework을 바탕으로 계층별 교육이 운영되고 있습니다. 단순 교육과정뿐만 아니라 채용, 평가, 인력운영 등 HR 전 프로세스와 유기적으로 연계되어 일관된 역량 기반의 인사관리를 진행하고 있습니다. 또한, 차세대 리더 육성을 위해 Global Manager Course, Global Director Course, Global Executive Course 등과 같은 프로그램을 운영하여 체계적인 핵심인재 육성을 지원합니다.

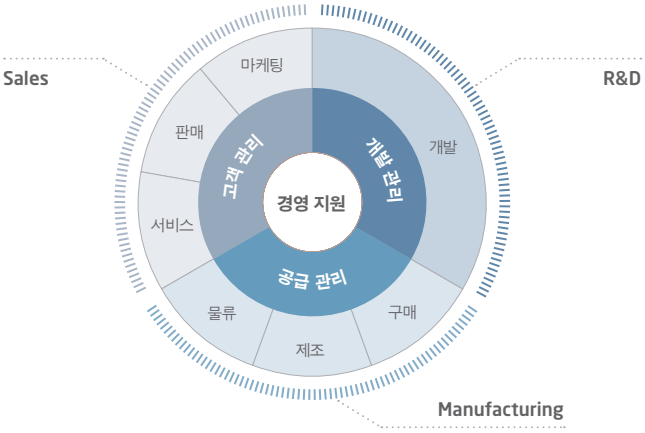
Samsung Leadership Framework

5 Leadership Levels	Succession	Leadership Development	Promotion
법인장급			
팀장급	GEC (Global Executive Course)	SLE* Lv.3	
그룹장급	GDC (Global Director Course)	SLE Lv.2	Promotion Training
파트장급	GMC (Global Manager Course)	SLE Lv.1	Promotion Training
담당자급			

*SLE: Samsung Leadership Essentials

Samsung Expertise Program: 분야별 최고 전문가 육성 삼성전자는 임직원들이 자신의 직무에서 최고의 전문가로 성장할 수 있도록 체계적인 교육기회를 제공합니다. R&D, 마케팅, 판매, 서비스, 물류, 구매, 제조, 경영지원 등 8대 직무에 따라, 첨단기술연구소(R&D), Samsung Marketing Academy(영업/마케팅), Global Technology Center(제조), Global CS센터(서비스) 등 각 전문조직에서 직무교육을 전담하고 있습니다.

Samsung Expertise Program



2015년 주요 교육지표

구분	교육인원/중복포함 (만 명)	교육과정 (개)	인당 교육시간 (평균)	교육담당자 (명)
국내	107	5,295	80	287
해외	312	17,907	77	478
계	419	23,202	78	765

교육비 현황 (국내)

	2013	2014	2015
매출액 대비 교육비 비율 (%)	0.05	0.06	0.06
인건비 대비 교육비 비율 (%)	1.1	1.1	1.1
연간 인당 교육시간 (시간)	107.2	95.2	80.0

2015 ATD Best Awards 3위 입상

세계 최대 교육협회 ATD(Association for Talent Development)가 주관하는 ATD Best Award에서 삼성전자가 3위에 입상하였습니다.

주요 평가 항목

① 인재육성 문화: 경영진의 육성에 대한 관심/체계적 육성 시스템 등
② 전략수행 지원: 전사 전략과 연계된 교육과정 운영
③ 성과창출에 기여: 교육 효과성/혁신성 등

총교육비(국내)

(억 원)

인당 교육비(국내)

(천 원)

2015년 R&D 전문 교육과정

집합과정

18,234 개

온라인

10,387 개

2015년 미국 특허 등록 건수

5,072 개

1 서울R&D캠퍼스
2 피트니스 센터

서울R&D캠퍼스 소개

개방과 혁신의 메카

삼성전자는 2015년 디자인 및 연구개발 시너지 창출과 미래성장 동력 발굴을 목적으로 R&D 센터를 건립하였습니다. 삼성전자 서울R&D캠퍼스는 33만m^2 규모의 부지에 10층 건물 5개, 8층 건물 1개를 포함해 모두 6개 동으로 구성되어 있으며, 디자인경영센터, 소프트웨어센터, DMC연구소 등에 4,000여 명의 임직원들이 입주하여 근무하고 있습니다.

창의적 근무환경

삼성전자 서울R&D캠퍼스는 '혁신'과 '개방'을 키워드로 임직원들의 창의적인 발상을 자극하고 협업이 이루어질 수 있는 사무공간으로 조성되었으며, 아이디어를 자유롭게 공유하고 논의할 수 있는 회의공간을 마련하였습니다. 특히 디자인경영센터는 개방형 천장 및 각 층을 연결하는 수직 계단을 통해 부서간의 협업과 소통이 원활하도록 했습니다. 이 밖에도 피트니스 센터, 부속의원, 리프레쉬룸, 명상실 등을 마련하여 휴식과 함께 업무 효율을 높일 수 있는 환경을 지원하고 있습니다.

창조적 성과주의

삼성전자는 '성과가 있는 곳에 보상이 있다'라는 성과주의 철학을 바탕으로 우수한 인재들이 집중적으로 업무에 몰입하여 성과를 창출할 수 있도록 공정한 평가 및 보상체계를 갖추고 있습니다. 또한 개인의 성장을 위해 재직기간뿐만 아니라 퇴직 후까지 경력관리를 지원하고 있습니다.

공정한 평가체계

삼성전자는 목표에 기반한 성과를 측정하여 개인의 보상, 승격, 육성, 리더 선발 등의 기초 자료로 활용하고 있습니다. 성과관리를 조직과 개인역량 향상을 위한 핵심적인 일로 규정하고, 공정한 평가가 이루어질 수 있도록 다방면의 노력을 지속하고 있습니다. 목표설정→ 중간면담→ 평가 → 결과면담의 평가절차를 준수하여 연중 상시 성과관리를 실시하고 있으며, 모든 평가절차는 전산화하여 시스템을 통해 진행됩니다. 또한 평가자 역량 향상을 위해 매뉴얼 제공, 정기적인 온/오프라인 교육 실시 등 지속적인 노력을 해오고 있습니다.

성과에 기반한 보상

시상제도

삼성전자는 다양한 분야에서 탁월한 업무 성과를 이뤄낸 우수 인력을 시상함으로써 개인의 역량을 제고할 뿐만 아니라 동기를 부여하고 있습니다. 대표적인 시상인 '자랑스런 삼성인상'은 뛰어난 업적에 대한 포상뿐만 아니라, 조직 내 성공 DNA를 전파하는 역할을 하고 있습니다. 북미총괄 SEA법인은 2012년 조셉스 틴지아노 수상을 시작으로, 2014년 데이브 다스, 2015년 쉐인 힉비가 자랑스런 삼성인상을 수상하였습니다. 3명의 수상자 모두 같은 SEA법인 소속이며 10년 연속 세계 TV 판매 1위에 빛나는 영상디스플레이 사업부 출신이라는 점은 자랑스런 삼성인상이 갖고 있는 성공 DNA 전파의 힘을 여실히 보여주는 사례입니다.

발탁승격

삼성전자는 회사의 성과창출에 크게 기여한 인재들을 대상으로 한 발탁승격을 통해 차세대 리더를 지속적으로 양성하고 있습니다. 특히, 미래 성장의 근간이 되는 R&D, 영업마케팅 등 현장을 중심으로 발탁승격을 시행하고 있습니다. 아울러 여성, 외국인 등 성별, 국적과 관계없이 우수 인력을 중용하여 발탁하는 등 세계적인 인재가 모여서 최고의 성과를 낼 수 있는 초일류 글로벌 기업에 걸맞은 인사제도를 갖추고 있습니다.

경력관리

사내직무전환제도 – Job Posting

삼성전자는 Job Posting제도를 통해 전 임직원에게 직무 전환의 기회를 제공함으로써, 회사 내부에서 경력개발에 대한 니즈를 해소할 수 있도록 지원하고 있습니다. Job Posting은 인력 수요 발생 시 수시로 시행할 수 있으며 실시 공지, 지원서 접수, 서류 및 면접전형 등의 모든 절차가 전산화된 시스템을 통해 진행됩니다. 지난 3년간 총 1,700여 명이 희망하는 직무로 전환하는데 성공하였고 새로운 성장의 기회를 부여받았습니다.

경력컨설팅센터

삼성전자는 퇴직자에게는 새로운 출발의 기회를 제공하고, 재직 임직원에게는 미래에 대한 준비를 하도록 2001년부터 경력컨설팅센터를 운영하고 있습니다. 임직원에게 미래를 준비할 수 있는 기회를 제공하고 실질적인 도움을 주는 회사의 대표적인 미래설계 프로그램입니다.

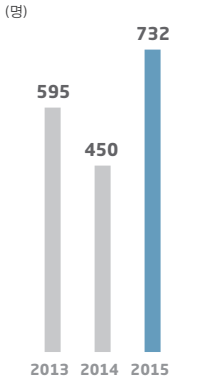
주요 기능은 전직교육 및 컨설팅, 재직자 경력상담, 외부 잡매칭으로 이루어져 있습니다. 전직교육은 임원과 간부대상 프로그램, 창업프로그램이 운영되며, 개인 컨설팅을 통해 외부의 중견, 중소기업 취업으로 연계하고 있습니다. 이를 통해 임직원의 고민 해결을 돕고 미래를 준비할 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 합니다. 대표적인 사례로, 모니터와 TV 집적회로 개발 25년, 품질보증 5년 경력의 임직원이 2013년 정년퇴직 후 '전직실행 프로그램'을 수료하여 중견기업의 공장장으로 입사한 후 현재까지 재직하고 있습니다.

1,2 경력컨설팅센터 전경

경력컨설팅 센터

교육 제공	외부 프로그램	취업 알선
· Life Design(재직 임직원 대상) · 전직실행, 창업지원 등	· 지자체 연계(귀농/귀어/귀촌) · 전문 자격취득 등	· 정부, 공공기관 · 일반업체 등

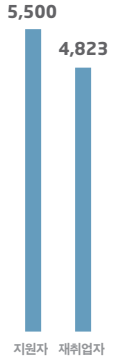
사내직무전환 연도별 규모



1,777 명

경력컨설팅센터를 통한 재취업 현황

(명, 2001–2015 누적 기준)



재취업률

87.7%

역동적 조직문화

업무몰입 강화

자율적 근무환경

삼성전자는 업무방식을 질 중심으로 전환하기 위해 지속적인 노력을 하고 있습니다. 대표적으로 출퇴근 시간을 개인의 상황에 맞게 자유롭게 조정할 수 있는 자율출퇴근제, 획일적 근무 공간을 탈피한 원격근무/재택근무제 도입, 스마트폰으로 업무가 가능한 모바일 오피스 등 언제 어디서든 업무에 몰입할 수 있도록 근무 시간과 공간의 혁신을 지속하고 있습니다.

감성관리

인재개발원 콘서트홀 공연

인재개발원 콘서트홀은 2014년 11월 1일에 개관한 1,200석 규모의 클래식 전용 공연장으로서, 매월 1~2회 국내외 유명 오케스트라와 앙상블 등을 초청하고 임직원/가족과 매회 200명 내외의 지역주민을 포함한 외부인이 함께 참석하여 지역사회의 문화 수준을 높이는 데 기여하고 있습니다. 또한 문화공헌 차원에서 유망한 클래식 인재들에게 공연 기회를 제공하는 '재능나눔 힐링 콘서트'를 2015년부터 운영하여 신진 예술가들이 향후 훌륭한 연주자로 성장하도록 지원하고 있습니다.

1 오케스트라 공연
2 앙상블 공연

사내 동호회

삼성전자는 임직원이 취미생활을 통해 다양한 소양을 습득하고 활력을 유지할 수 있도록 사내동호회 활동을 지원하고 있습니다. 스포츠, 레포츠, 문화/예술, 재능나눔 분야 1,956개의 동호회가 개설되어 있으며, 69,954명의 임직원이 활동하고 있습니다. 사내 동호회 활동은 회사 안에서뿐만 아니라 '지역주민 초청 공연', '지역사회 동호회 스포츠 교류전', '장애인 시설 방문공연' 등 지역사회 공헌 및 소외계층 지원도 병행하여 회사 이미지 제고에 긍정적인 영향을 미치고 있습니다.

임직원 복리후생

삼성전자는 임직원의 삶의 질을 향상하기 위한 다양한 복리후생 제도를 각 사업장이 위치한 지역별 특성에 맞게 운영하고 있습니다. 사회보장성 의료서비스와 보험 등 국가별 법정 기준에 따른 복리후생 제도를 적용하는 것은 물론, 건강 검진, 의료비, 경조사, 학자금, 휴양 시설, 건강관리 시설, 선택적 복리후생, 화재피해 위로금 등을 지역별 특성과 상황에 맞게 지원하고 있습니다. 임직원의 복리후생을 위한 지출규모는 매년 증가하고 있으며, 2015년 기준으로 3조 8,530억 원이 사용되었습니다.

국내외 복리후생비

(십억 원)

마음건강 관리

라이프코칭센터

삼성전자는 임직원의 정신건강 강화 및 스트레스 해소를 목적으로 사내 14개 전문상담센터와 8개 마음건강 클리닉을 운영하고 있습니다. 상담센터는 공인 자격증을 보유한 상담진으로 구성된 전문상담기관이며, 마음건강클리닉은 정신과 전문의가 상주하고 있는 의료기관으로 부부, 자녀, 직장생활, 대인관계, 고충상담, 스트레스 관리 등의 다양한 주제로 1:1상담 및 치료를 제공하고 있습니다. 또한 업무과다자, Burn-out 우려자를 대상으로 힐링프로그램을 제공하여 임직원들의 마음건강 리스크를 사전에 관리하고 있습니다. 각 사업장 상담센터에는 명상실을 마련, 먹기 명상 · 걷기 명상 · 컬러테라피 · 통증 완화 프로그램 등 일상생활에서도 쉽게 접근할 수 있는 테마의 프로그램을 운영하여, 스트레스를 효과적으로 예방 · 대처할 수 있는 방법을 제공하고 있습니다. 개인상담 및 진료내용은 상담사 윤리강령 및 의료법에 의해 익명성이 보장되고 있습니다.

주요 프로그램

일 · 가정 양립 지원	정신건강 강화	동료와의 관계 증진
· 자녀 양육 코칭, 부부 행복수업 등	· 수면개선, 분노조절 코칭 등	· 성격유형 검사 W/S, 대화법 코칭 등

삼성전자 상담센터 & 정신과 현황

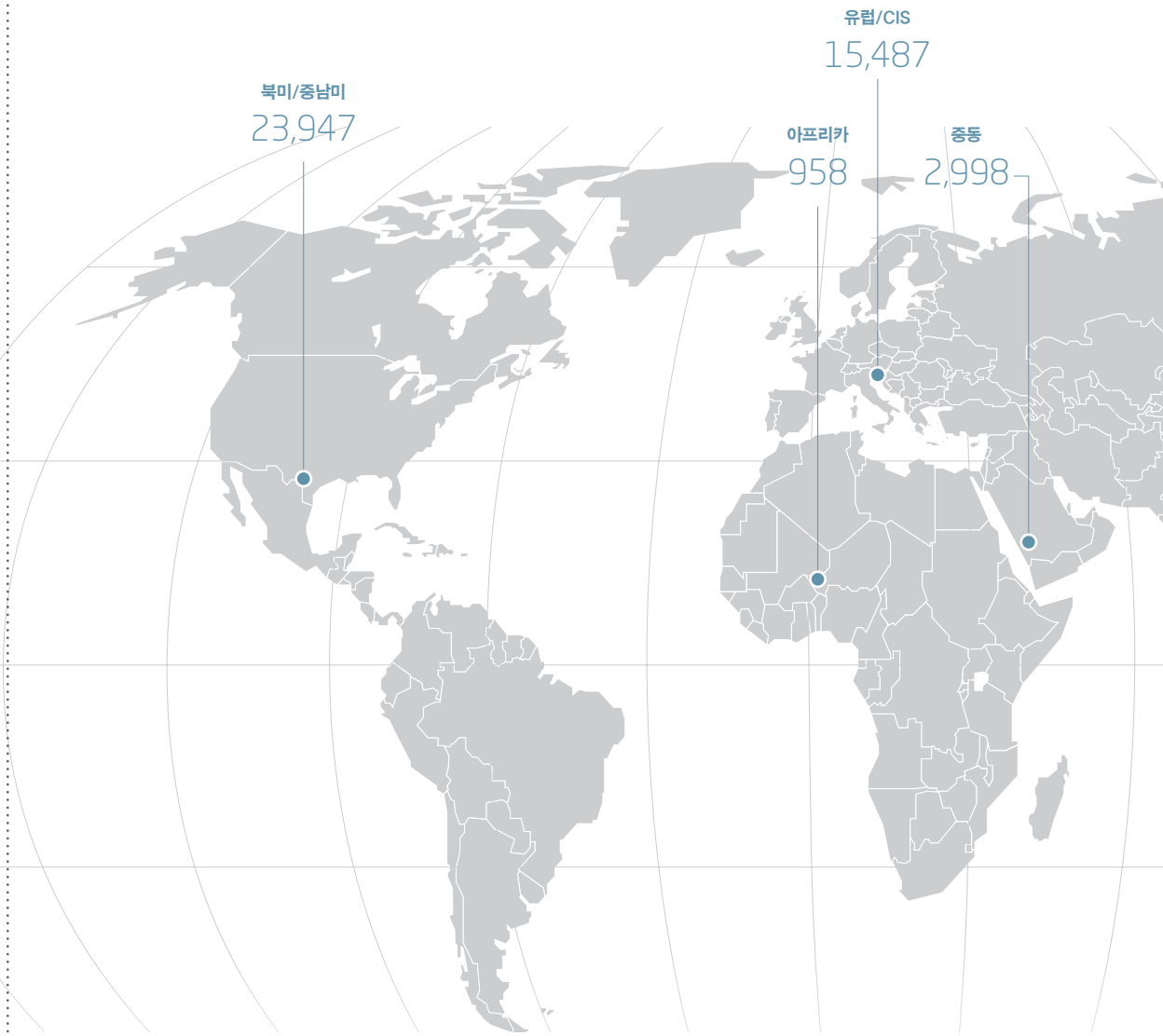
구분	상담센터 (개)	전문상담사 (명)	정신과 (개)	정신과전문의 (명)
수원	3	14	1	2
구미	2	5	1	1
광주	2	3	1	1
서울	2	3	1	1
기흥	1	4	1	1
화성	3	10	2	3
온양	1	2	1	1
계	**14**	**41**	**8**	**10**

힐링캠퍼스

인재개발원에서는 주말을 이용하여 임직원과 가족을 위한 힐링캠퍼스를 운영하고 있습니다. 콘서트홀, 명상실, 휴(休)파크, 체육관 등 인재개발원의 특화시설을 활용하여 다양한 힐링프로그램을 제공하고 있으며 자율명상, 산책 등을 통해 심신을 재충전하는 '주말 가족 휴(休) 나들이'와 1박 2일 동안 부부간 소통의 시간을 갖는 '부부 애(愛) 힐링 스테이'로 구성되어 있습니다.

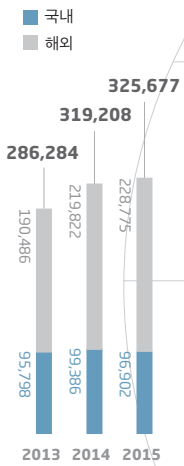
부부 명상

Employees Data



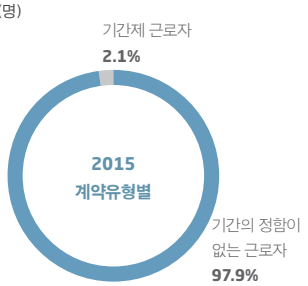
글로벌 인력 현황*

(명)



* 기준: 기간의 정함이 없는 근로자 + 기간제 근로자

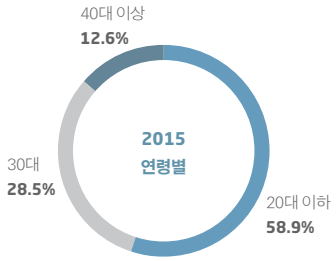
계약유형별 (명)



	2013	2014	2015
기간의 정함이 없는 근로자	275,133	310,036	318,965
기간제 근로자*	11,151	9,172	6,712

* 국내: 촉탁 + 시간제 / 해외: Contractor + Apprentice

연령별 (명)



	2013	2014	2015
20대 이하	164,173	187,052	191,986
30대	87,134	92,874	92,701
40대 이상	34,977	39,282	40,990

지역별 임직원 (명)

	2013	2014	2015
한국	95,798	99,386	96,902
동남아/서남아/일본	79,601	112,041	140,437
중국	60,316	56,492	44,948
북미/중남미	28,733	27,996	23,947
유럽/CIS	18,362	18,602	15,487
중동	2,612	3,565	2,998
아프리카	862	1,126	958

지역별 채용현황 (명)

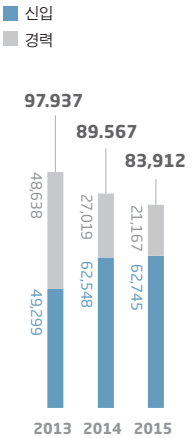
	2013	2014	2015
동남아/서남아/일본	43,776	55,095	66,695
중국	35,634	22,780	8,580
북미/중남미	10,744	5,220	6,186
유럽/CIS	5,887	4,010	2,007
중동	1,495	1,992	293
아프리카	401	470	151
합계	97,937	89,567	83,912

퇴직률 (%)

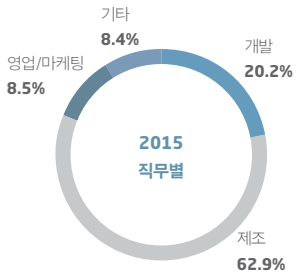
	2013	2014	2015
국내	2.9	3.1	5.0
해외	16.9	19.1	15.9

해외 고용 유형별 채용 현황

(명)

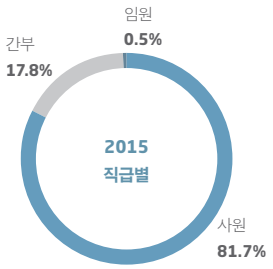


직무별 (명)



	2013	2014	2015
개발	69,230	70,398	65,602
제조	159,488	188,235	204,943
영업/마케팅	29,794	31,785	27,788
기타	27,772	28,790	27,344

직급별 (명)



	2013	2014	2015
사원*	236,777	261,751	265,944
간부	48,078	54,447	58,105
임원	1,429	1,518	1,628

* 기타(시간선택제 등) 포함

2/

PEOPLE

COMPLIANCE

컴플라이언스

Material issues

1. 윤리경영 및 컴플라이언스 (Ethical Management and Compliance)
2. 데이터 및 정보보안 (Data and Information Security)

OUR VISION

비전

삼성전자는 법과 원칙을 지키는 정도경영을 실천함으로써 글로벌 초일류 기업으로서의 사회적 역할과 책임을 다하고자 합니다. 법과 윤리의 준수는 제 1의 경영원칙이며, 이를 위해 각종 위법과 부정행위를 근절하고 깨끗한 조직문화를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

약속

삼성전자는 많은 국가에서 활발한 사업활동을 펼치고 있는 기업으로서, 국가별 법률 · 규정과 관행의 차이점을 인지, 분석하며 정당하고 윤리적인 방법으로 사업을 수행하고 있습니다. 또한, 정상적인 업무과정의 일환으로서면 및 전자 형식의 업무기록과 정보자산을 생성, 보관 및 처분합니다. 더불어 회사의 현직 및 퇴직 임직원의 사생활을 존중하고 개인정보를 보호합니다.

IN THIS REPORT

보고

세계 각지의 규제 변화와 더불어 경영환경의 글로벌화, 사업 다각화에 적절히 대응하기 위해 삼성전자는 글로벌 동향을 모니터링하며 행동규범 가이드라인 등을 통해 자율적 법규 준수를 강화하고 있습니다. 본 장에서는 컴플라이언스 관리, 개인정보보호를 통해 공유가치를 창출하기 위한 노력을 소개합니다.

TRENDS & CHALLENGES

동향

컴플라이언스와 반부패 뇌물수수나 부패를 방지하기 위한 자사 관리시스템이 최신 동향에 부합하며 대내외 활용 가능한지 지속적인 점검이 필요. 더불어, 삼성전자 임직원 및 삼성전자로부터 영향을 주고받는 대내외 이해관계자 모두 이에 대해 숙지할 수 있도록 해야 함.

경영환경 다변화 신기술 개발로 인한 지적 재산권 리스크, 글로벌 시장에서의 치열한 경쟁, 개발도상국 내 공급망 확대 등 사업활동 중 발생하는 무수한 변화와 이에 따른 리스크를 사전에 예방하며 적극적으로 대응해야 함.

WHAT WE ARE DOING

현황

정도경영의 원칙

정도경영 요소를 컴플라이언스, 개인정보보호, 보안, 부정, 지적 재산권 등으로 세분화하여 체계적으로 관리. 또한, 임직원들이 보다 명확하게 준법 의식과 책임감을 갖고 업무를 수행할 수 있도록 삼성전자 행동규범과 행동규범 가이드라인을 제정하여 적용.

관리시스템

컴플라이언스, 윤리경영, 개인정보 법무검토, 특허관리와 세무관리를 시스템화하여 관리. 특히 2015년에는 개인정보보호사무국을 신설하여 해당 리스크 관리를 더욱 강화.

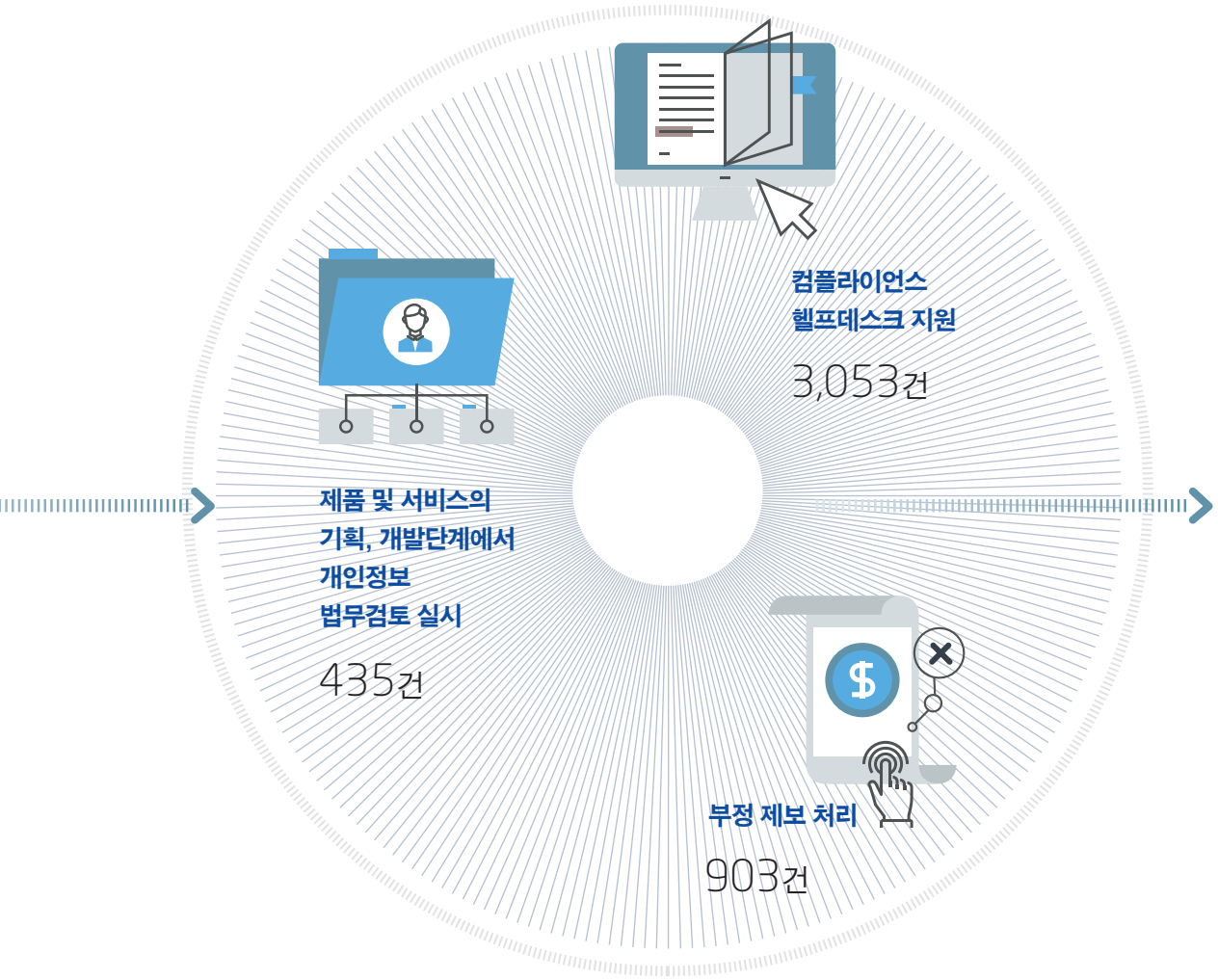
활동과 프로그램

2014년에 이어 전사 임직원 대상 컴플라이언스 교육과 부정방지활동 추진. 2015년에는 개인정보 보호를 위한 프로그램 강화.

Link to SDGs

[목표 16] 지속가능발전을 위한 평화적이고 포괄적인 사회 증진과 모두가 접근할 수 있는 사법제도, 모든 수준에서 효과적이고 책임 있는 포용적 제도 구축

- 16.5. 모든 형태의 부패와 뇌물수수의 실질적 감소



FUTURE PLANS
계획

1

임직원 정도경영 인식 제고

윤리경영 및 컴플라이언스 인식을 글로벌 거점 (생산법인, 판매법인, 연구소 등)을 포함한 전사 차원에서 제고하기 위해 관련 교육을 지속적으로 제공, 업데이트할 계획.

2

지역총괄 거점 협업 강화

지역총괄 거점 내 유관부서 (법무, 감사 등)간 협업을 체계적으로 강화함으로써 행동규범 준수는 물론, 지역별 맞춤형 활동과 프로그램 추진을 고려하는 등 전사 윤리경영 수준을 향상하고 글로벌 컴플라이언스를 확고히 하고자 함.

2

조직 및 운영체계

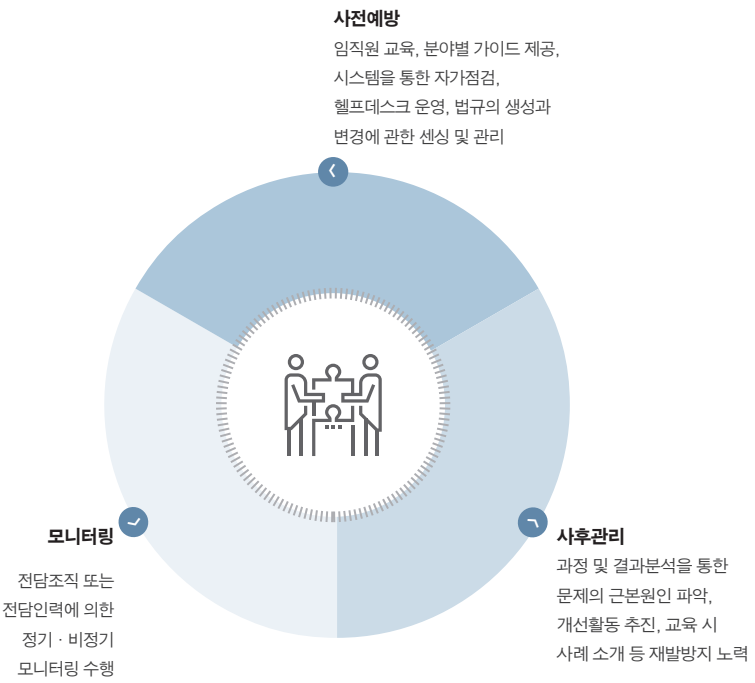
정도경영 추진체계

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

정도경영 추진체계

삼성전자는 정도경영 실천을 위해 법률적 환경변화 센싱 및 임직원 교육을 통한 컴플라이언스 리스크 사전관리를 최우선으로 하고 있습니다. 또한 정기 · 비정기 모니터링을 실시하고, 확인된 이슈에 대한 대응결과를 분석하여 재발방지를 위한 컴플라이언스 활동 프로세스를 운영하고 있습니다.

정도경영 관리 프로세스



조직체계

삼성전자는 정도경영을 실천하기 위해 최고 의사결정 기구인 컴플라이언스위원회와 개인정보보호운영위원회를 중심으로 컴플라이언스팀과 개인정보보호사무국이 운영되고 있으며, 각 사업부 및 해외 지역총괄별 전담조직을 운영하고 있습니다. 지역총괄 조직은 해당 지역의 법인 또는 지점을 대상으로 준법감시 역할 및 정도경영을 위한 프로그램 운영을 담당하고 있습니다.

정도경영 조직체계

관리시스템

삼성전자는 컴플라이언스, 윤리경영, 개인정보보호, 인사, IT 등 업무 분야별 정도경영 관리시스템을 구축하여 운영하고 있습니다

분야별 정도경영 관리시스템

구분	관리 분야	관리시스템
준법	자가점검, 컴플라이언스 위반 제보	컴플라이언스시스템(CPMS)
윤리규정	부패방지, 위반 제보	윤리경영시스템
개인정보	제품과 서비스의 개인정보보호 관리	개인정보법무검토시스템(PLMS)
노사	고용평등, 평가기준	삼성 채용사이트
		HR-Partner
	근로기준 준수	통합근태시스템(My Portal)
지적자산	S/W 불법사용 금지	IT4U
환경	사업장과 제품의 환경안전	글로벌 녹색경영시스템(G-EHS)
통상 · 기타	관세 · 원산지 규정	해외법인 매뉴얼 관리(GPPM)
		계약관리시스템

컴플라이언스

추진 방향

기업의 사회적 책임 중 가장 기본이 되는 준법문화를 정착시키기 위해 컴플라이언스 관리체계를 지속적으로 강화하고 있으며 교육 및 시스템의 재정비를 통해 준법의식이 모든 사업활동과 의사 결정에 있어 근간이 될 수 있도록 하고 있습니다. 또한 담합, 지적재산권 침해 등의 문제로 인해 발생할 수 있는 경영 리스크를 최소화하고 인권, 안전 · 보건, 환경 등에 대한 책임을 강화하기 위해 컴플라이언스 프로그램을 운영하고 있습니다.

주요 관리 분야

1 공정거래
2 지적재산권
3 부패방지
4 소비자 보호
5 통상
6 노사
7 환경안전
8 하도급

조직

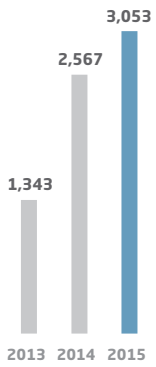
최고 의사결정 기구인 컴플라이언스위원회를 중심으로 전사 컴플라이언스팀을 포함해 현업의 실행력을 높이기 위한 컴플라이언스 담당자 400여 명이 기능별 전문조직과 각 사업부 및 해외법인의 준법경영을 관리하고 있습니다. 기능별 전문조직 담당자들은 컴플라이언스팀을 지원하면서 고유 업무와 관련된 컴플라이언스 항목에 대해 관련 법규를 센싱하고, 컴플라이언스팀의 가이드를 기반으로 현업의 이슈 대응을 수행하고 있습니다. 또한 사업부 및 해외법인에 별도의 컴플라이언스 담당자들을 배치해 지역별 컴플라이언스 이슈에 대응하고 있습니다.

조직별 역할과 책임

운영 관리	점검 및 리스크 센싱
컴플라이언스위원회 컴플라이언스 관련 글로벌 정책 수립 · 주요 사안에 대한 최고경영진 의사결정 지원 · 컴플라이언스 프로그램 운영 감독	**사업부 컴플라이언스 담당** 사업부 내 컴플라이언스 프로그램 점검 · 교육 · 이슈 발생 시 신속한 보고 및 사후관리 등
컴플라이언스팀 전사 컴플라이언스 프로그램 운영 및 통합 관리 · 컴플라이언스 프로그램 운영기준 제 · 개정 · 임직원 교육 및 법규정보 통합 관리	**지역총괄 컴플라이언스 담당조직** 해당 지역총괄 및 법인의 컴플라이언스 프로그램 운영 · 이슈 발생 시 신속한 보고 및 사후관리 · 지역 내 자문(헬프데스크) 및 교육 수행 등

헬프데스크 문의 현황

(건)



컴플라이언스 관리시스템

컴플라이언스 시스템

삼성전자는 컴플라이언스 시스템인 CPMS(Compliance Program Management System)를 통해 분야별 세부 정책을 제공하고 지역별 이슈 모니터링 내용을 공유하고 있습니다. 또한 임직원들이 업무 중에 의문사항이 생기거나 가이드라인만으로 위법 여부를 판단하기 어려울 때, 전문가에게 일대일 문의가 가능한 헬프데스크를 CPMS 내에 운영하고 있습니다.

헬프데스크에 접수되는 문의는 준법경영 선언문이 선포된 2011년 4월 이후 이용도가 지속 증가하여 헬프데스크가 임직원들의 준법의식 확립과 실제 업무활용에 기여하고 있는 것으로 평가되고 있습니다. 또한 CPMS 내에는 위법행위의 신속한 인지와 사전 방지를 위한 제보시스템이 함께 운영되고 있습니다. 삼성전자는 제보자의 인적사항과 제보내용을 철저히 비공개로 관리하여 제보자가 제보로 인한 불이익을 받지 않도록 보호하고 있습니다.

윤리경영 시스템

삼성전자는 전화, 팩스, 윤리경영 웹사이트 등을 통해 각 지역별 부정 위반 사례에 대한 제보 채널을 운영하고 있습니다. 윤리경영 웹사이트는 영어, 일어, 중국어, 스페인어 등 14개 현지어로 67개 삼성전자 웹사이트에서 제공되고 있습니다. 다양한 경로로 접수된 제보는 유형별로 분류하여 처리하고 있습니다.

윤리경영 제보채널을 통해 접수된 제보 중 내용이 미흡하여 사실을 확인할 수 없거나 삼성전자와 무관한 내용, 사실과 다른 것으로 확인된 제보를 제외하고, 부정이나 소비자 민원과 관련한 내용은 조치를 완료했습니다. 2015년 조치된 제보 중 소비자 민원이 58%를 차지하고 있으며 부정에 관련된 사항은 13% 수준입니다. 부정에 관련된 사항은 조사 후 사실로 확인된 경우 사안의 경중을 고려하여 징계조치하고 있습니다.

유형별 제보 현황

(%)

	2013	2014	2015
부정	38	19	13
소비자 민원	50	56	58
기타	12	25	29

교육

준법경영 인식 제고

글로벌 사업장의 모든 임직원들에게 삼성전자의 준법경영 의지를 전파하고 임직원 개개인의 준법 의식을 제고하기 위하여 노력하고 있습니다. 모든 임직원을 대상으로 연 1회 이상 컴플라이언스 기본교육을 실시하고 있으며, 직군 · 직급별로 업무 특성을 고려하여 차별화된 심화교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

컴플라이언스 교육 내용

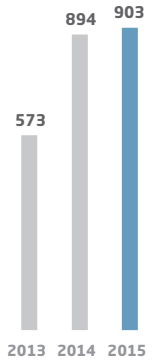
오프라인 교육				온라인 교육
기본 · 변화	사업 · 직무별 테마	Global Mobility	경영진 심화	e-러닝
신입, 경력 입문 교육	하도급, 부패방지 교육 등	본사파견 인력 교육	글로벌 전략협의회 등	개인정보보호, 거래상지위남용 금지 교육 등

윤리경영 웹사이트

http://sec-audit.com

윤리경영 위반사례 제보 현황

(건)



컴플라이언스 교육 현황

(명)

부정예방 교육 현황

부정예방 교육

삼성전자는 깨끗하고 투명한 기업문화 정착을 위해 매년 국내외 전 임직원을 대상으로 집합, 온라인, 시청각 교육 등 다양한 형태로 부정예방 교육을 연 1회 이상 실시하고 있습니다.
또한 '임직원 가이드라인'을 사내 인트라넷에 게시하여 임직원이 부정 판단기준을 스스로 학습할 수 있도록 지원하고 있으며, 거래업체를 대상으로 '거래선 가이드라인'을 제공하여 당사의 정책을 거래업체와 공유하고 있습니다.

센싱 및 모니터링

삼성전자는 글로벌 기업으로서 세계 각국의 현지 법률과 규정을 엄격히 준수하는 조직문화를 구축하기 위해 지속적으로 노력해 왔습니다. 최근에는 기업의 사회적 책임에 대한 각 국가별 법률과 주요 국제기구들의 방침이 강화되는 추세에 있습니다. 따라서 법률적 환경변화를 센싱하고 선제적으로 대응하는 것이 더욱 중요해졌습니다. 이를 위해 삼성전자는 환경, 인권, 반독점 등 경영활동에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 이슈에 대한 관리를 강화하고 있습니다. 특히 '세계인권선언' 및 '기업과 인권에 관한 UN 이행 지침'의 정신과 취지를 존중하여 아동공, 이주노동자, 분쟁광물, 개인정보보호 등 중요한 인권문제에 대한 리스크 관리 및 개선방안 도출을 위해 노력하고 있습니다. 또한 다음과 같은 다양한 채널을 통해 준법 및 윤리적인 의무에 관하여 임직원들과 지속적으로 소통하고 있습니다.
아울러, 매년 각 법인을 대상으로 컴플라이언스 운영에 관한 정기점검을 실시하여 취약점을 도출하고, 근본적인 원인분석을 통해 개선활동을 추진하고 있습니다. 이를 통해 컴플라이언스 리스크를 완화하고 궁극적으로 리스크를 사전에 예방하는 체계를 운영하고 있습니다.

법률적 환경변화 센싱 및 관리체계

구분	주기	내용
안심경영	주 2회	주요 법규 제 · 개정 관련 내용을 분석하여 관련 임원진에 송부
안심경영 스크랩	매일	법규 관련 신문기사를 스크랩하여 관련 담당자 공유
법인 안심 뉴스레터	월간	본사에서 각 법인에 센싱 정보와 전달사항 공유
글로벌 정책관리시스템 (GPRS[1)])	수시	국가별 주요 정책 및 법규 제정 동향 공유
인권영향평가보고서	연 2회	주요 국가 및 국제기관의 인권 정책 및 법규 제정 동향 분석, UNGP[2)]에 따른 기업의 의무와 영향 분석

1) GPRS: Global Policy & Relations System / 2) UNGP: United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights

인수 · 합병 법인 컴플라이언스 체계 구축

삼성전자는 최근 미래성장 동력에 대한 기술을 선도하기 위해 다양한 방안을 추진하고 있으며, 신기술 관련 기업과 스타트업 등에 대한 인수 · 합병 · 투자를 진행하고 있습니다. 2015년에는 M&A를 통해 인수한 법인에 대해 컴플라이언스 점검을 새롭게 추진했습니다.
개인정보, 영업비밀 등 인수한 법인을 통해 추진하려는 비즈니스에 위법 리스크를 평가하고, 회사의 글로벌 컴플라이언스 기준에 미치지 못하는 부분들에 대해서는 가이드를 제공하고 컴플라이언스 체계를 강화하도록 PMI(Post Merger Integration) 프로그램을 운영하고 있습니다.

– 컴플라이언스 관리 활동: 법무자문 공유 서비스 체계 구축 및 시행, 계약 관리 프로세스 구축, 컴플라이언스 담당자 지정, 컴플라이언스 교육 실시 등

개인정보보호

개인정보보호 정책

삼성전자는 고객의 개인정보보호 강화를 위해 글로벌 표준 개인정보보호 정책을 공표하고, 지역별 규제 환경과 현지 특성을 반영한 정책을 수립하여 시행하고 있습니다. 개인정보보호 관리시스템을 통해 제품과 서비스의 기획, 개발, 운영, 폐기까지 각 단계별 개인정보 리스크를 점검하기 위한 체크 리스트를 작성하여 사전 예방조치를 의무화했습니다. 또한 '프라이버시 가이드라인', '개인정보보호 임직원 가이드라인' 등의 관리 규정 제공을 통해 모든 임직원들이 업무상 취득할 수 있는 개인정보를 철저히 관리하도록 지원하고 있습니다. 이를 위해 전담조직을 구성하고, 모든 임직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 실시하고 있습니다.

개인정보보호 추진 방향

전담 조직 강화	임직원 교육 강화	개인정보보호 관리시스템 구축
CEO 직속 법무실 내에 개인정보보호를 위한 담당조직을 운영하고 있습니다. 또한, 각 사업부별로 개인정보보호 담당 변호사를 선임하여 전문성을 제고했습니다.	모든 임직원을 대상으로 기획, R&D, 마케팅 등 각 부서별 직무 특성을 고려한 온 · 오프라인 개인정보보호 교육을 시행하고 있습니다.	제품 및 서비스의 개발 초기 단계부터 개인정보보호를 강화하기 위해 개인정보법무검토시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 해당 시스템을 통해 모든 단계에서 회사의 정책이 반영되었는지 전담 변호사를 통해 검토하고 있습니다.

* 개인정보보호와 관련된 삼성전자의 원칙에 대한 추가 정보는 '행동규범 가이드라인' 191-193페이지를 참조하시기 바랍니다.

조직

삼성전자는 개인정보보호를 강화하기 위해 2015년 전담조직을 구성하고, 법무실장 직속으로 전담조직을 통합 재편했습니다. 전담조직은 개인정보보호 전략 수립과 정책 운영, 프로세스 구축 및 강화, 개인정보 법무 대응 및 지원, 제품과 서비스의 보안 예방 및 점검 등을 담당합니다. 또한 사업부, 각 지역총괄과 주요 법인에 DPO(Data Protection Officer)를 지정하여 운영하고, 각 거점의 DPM(Data Protection Manager)을 통해 개인정보보호를 강화하고 있습니다.

조직별 역할과 책임

구분	구분	내용
운영 관리	개인정보보호운영위원회	개인정보관련 주요 보호 조치 결정
		· 주요 정책 의사 결정
		· 기술적/관리적 보호조치 협의
		· 제품/사업부별 현안 공유 및 대책 협의
	개인정보보호사무국	개인정보보호 전략 및 정책 운영, 프로세스 구축
		개인정보 법률 자문 및 지원
		제품 및 서비스의 보안 예방 및 점검
		임직원 교육 및 홍보
점검 및 리스크 센싱	사업부 개인정보보호 담당	사업부 내 개인정보보호 프로그램 점검 · 교육
		· 이슈 발생 시 신속한 보고 및 사후관리
	지역총괄 개인정보보호 담당조직	해당 지역 총괄 및 법인의 개인정보보호 프로그램 운영
		· 이슈 발생 시 신속한 보고 및 사후관리
		· 지역 내 자문 및 교육 수행 등

제품 개발 프로젝트의 PLMS 운영 현황(프로젝트 수)

기획
129

개발
305

사용
1

제품과 서비스의 개인정보보호 강화

삼성전자는 제품과 서비스의 기획, 개발 등 전 과정에 걸쳐 사용자의 개인정보를 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 각 단계별 개인정보에 대한 법적, 기술적인 검토를 위해 '프라이버시 중심 디자인(Privacy by Design)'에 기반한 개인정보법무검토시스템인 PLMS(Privacy Legal Management System)를 구축하여 운영하고 있습니다. PLMS는 글로벌 R&D 프로젝트 관리시스템인 PLM(Product Life-cycle Management)과 연계되며, 이를 통해 삼성전자의 제품과 서비스는 기획, 개발 단계부터 개인정보보호를 고려하고 있습니다. 이러한 회사의 노력은 다양한 제품과 서비스를 통해 실현되고 있습니다.

개인정보보호 강화 사례: 삼성페이

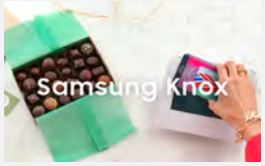
삼성페이는 2015년 출시 이후로 한국과 미국에서 모바일 간편 결제 시장의 최강자로 자리매김하고 있습니다. 사용자 편의를 위해 끊임 없이 노력하고 있지만 보안에 대한 우려로 인해 사용을 주저하는 경우도 있습니다. 삼성페이가 안전한 3가지 이유는 다음과 같습니다.

Reason 1. 지문 인증 시스템으로 오직 나만 사용 가능

일반 신용카드의 가장 큰 단점은 카드 주인이 아니더라도, 비밀번호를 몰라도 카드를 사용하는데 아무런 문제가 없다는 점입니다. 그래서 카드를 분실하거나 도난을 당하면 걱정이 앞서게 됩니다. 하지만 삼성페이로 결제하기 위해서는 매번 지문(핀번호도 가능) 인증 과정을 거쳐야 하기 때문에 도용당할 위험이 훨씬 줄어들었습니다.

Reason 2. '디지털 토큰'으로 모든 정보 철통 보안

삼성페이는 결제 시 카드정보를 암호화된 1회용 가상번호인 '디지털 토큰'으로 대체합니다. 이를 가능하게 해주는 '토큰화 기술(Tokenization)' 덕분에 모든 거래는 사용자의 신용카드 번호 대신 결제 때마다 달라지는 가상 카드번호인 '1회용 토큰 번호'를 통해 이뤄집니다. 해킹이 되더라도 1회용 토큰 번호로는 실제 카드번호를 유추할 수 없기 때문에 안전합니다. 또 결제 중에도 스마트폰 화면에는 카드번호가 전혀 나타나지 않아 다른 사람들에게 자신의 카드번호가 노출되지 않습니다.



Reason 3. 각국 정부가 인정한 최고의 보안 솔루션 '녹스(KNOX)' 탑재

도용에 대한 걱정이 사라져도 여전히 해킹에 대해 불안해 하는 분들이 계십니다. 언론을 통해 스마트폰 해킹에 관한 뉴스를 자주 접하게 되면서 이런 걱정은 더욱 커지고 있습니다. 하지만 삼성페이는 최강의 보안 솔루션 녹스를 탑재하고 있습니다. 삼성전자의 갤럭시 시리즈에 탑재된 녹스는 실시간으로 악성 소프트웨어 활동을 감시하고 결제 기록과 같은 개인정보를 해킹의 위험으로부터 철저하게 보호하는 기능을 합니다. 녹스의 보안기술은 해외에도 정평이 나있어 미국 국방부, 영국정부의 통신전자보안그룹(CESG)뿐만 아니라, 중국, 프랑스, 핀란드와 러시아 정부 등으로부터 다수의 모바일 보안인증을 획득하기도 했습니다.

삼성전자 행동규범(Global Code of Conduct)

삼성전자는 고객, 주주, 임직원 등 다양한 이해관계자들 및 국제사회에서 기대하고 있는 글로벌 기업시민으로서 책임을 다하기 위해 2005년 '삼성전자 행동규범'을 제정했습니다. 삼성전자 행동규범은 서문과 5대 경영원칙, 17개 세부원칙, 59개 행동지침으로 구성되어 있으며, 규범적 차원에서 법과 윤리 준수를 바탕으로 기업의 모든 활동에 대한 원칙과 함께 글로벌 기업시민으로서 지켜야 할 행동지침들을 순서대로 명시하고 있습니다.

삼성전자 행동규범 구성

서문	5대 경영원칙	17개 세부원칙	59개 행동지침
제정 목적 및 취지	원칙 1. 법과 윤리를 준수한다	1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다	구체적 행동실천 지침
		1-2 법과 상도의에 따라 공정하게 경쟁한다	
		1-3 정확한 회계 처리 및 공시를 통해 회계의 투명성을 유지한다	
		1-4 정치에 개입하지 않으며 중립을 유지한다	
		1-5 개인 및 사업파트너의 정보를 보호한다	
	원칙 2. 청결한 조직문화를 유지한다	2-1 모든 업무활동에서 공과 사를 엄격히 구분한다	
		2-2 회사와 타인의 지적 재산을 보호하고 존중한다	
		2-3 건전한 조직 분위기를 조성한다	
		2-4 외부활동 시 삼성전자인으로서의 품위를 지킨다	
	원칙 3. 고객 · 주주 · 임직원을 존중한다	3-1 고객만족을 경영활동의 우선적 가치로 삼는다	
		3-2 주주가치 중심의 경영을 추구한다	
		3-3 임직원의 '삶의 질' 향상을 위해 노력한다	
	원칙 4. 환경 · 안전 · 건강을 중시한다	4-1 환경친화적 경영을 추구한다	
		4-2 인류의 안전과 건강을 중시한다	
	원칙 5. 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다	5-1 기업시민으로서 지켜야 할 기본적 책무를 성실히 수행한다	
		5-2 현지의 사회 · 문화적 특성을 존중하고 상생을 실천한다	
		5-3 사업파트너와 공존공영의 관계를 구축한다	

행동규범 가이드라인(Business Conduct Guidelines)

2015년 삼성전자는 지속가능경영을 보다 구체적으로 실천하기 위해 '행동규범 가이드라인'을 제정하고 지속가능경영보고서에 공개하였습니다. 행동규범 가이드라인은 회사의 5대 핵심가치를 기반으로, 서문을 포함한 14개 소항목과 41개의 기본지침으로 구성되어 있으며 다양한 사업활동을 추진함에 있어 임직원이 준수해야 할 기준을 제시하고 있습니다.

오늘날에는 고객, 주주, 임직원, 협력사, NGO, 국제기구 등 다양한 이해관계자들의 요구가 점점 증대하고, 기업의 사회적 책임에 대한 국제사회의 기대 수준이 높아지고 있습니다. 변화하는 글로벌 동향 및 정책에 따라 행동규범 가이드라인도 지속적으로 보완해 나갈 예정입니다.

행동규범 가이드라인 구성

서문
1. 준수 선언 및 정책
2. 리스크 관리
3. 가이드라인 적용 범위
4. 가이드라인 활용 방법
5. 위반 신고

인재제일

인권
6. 근무 환경
7. 고용 조건
8. 임직원 고충처리
9. 임직원 정보보호
10. 평등 및 다양성
11. 아동노동 금지
12. 강제노동 금지
13. 책임있는 조달

보건 및 안전
14. 임직원 안전보건

최고지향

고객과 품질 관리
15. 마케팅 및 판매
16. 제품 품질 관리

녹색 경영
17. 환경 안전 방침
18. 친환경 제품 및 기술

변화선도

접근성
19. IT 접근성 향상

기술 혁신
20. R&D 및 혁신

정도경영

정보 보호
21. 재산적 가치가 있는 정보
22. 타인에 대한 정보 보호
23. 제3자 정보의 취득과 사용
24. 정보 관리
25. 내부자 거래

자산 관리
26. 지적재산권
27. 자산 및 시설 사용

공정한 경쟁
28. 독점 금지
29. 공정한 계약
30. 공정한 거래
31. 세무 정책

부정부패 방지
32. 선물, 접대 및 뇌물
33. 정부와의 거래
34. 정치적 활동

이해상충 방지
35. 공과 사의 구분
36. 공개발표 및 소셜미디어 사용

상생추구

공급망 관리
37. 협력사 관리
38. 상생 경영
39. 제품 화학물질 관리

지역사회 공헌
40. 공유가치 창출
41. 진출국 지역사회 기여

세무 리스크 관리

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

세무관리 정책

법규 준수 및 세무신고 · 납부의무의 성실 이행

1	2	3
삼성전자는 사업활동을 수행하는 각 국가에서 법규를 준수하고 성실하게 세무신고 및 납부의무를 이행하고 있습니다. 이를 위해 각 국가의 과세당국과 정직하고 열린 관계를 유지하며, 요청에 따라 관련된 사실관계와 증빙을 제공하고 있습니다.	많은 국가에서 활발한 사업활동을 펼치고 있는 기업으로서 각 국가별 세법의 차이점을 인식하여 세무 리스크를 방지하고, 모든 거래 수행 시 관련된 법규 및 관행을 분석하여 세법의 범주 내에서 사업을 수행합니다.	모든 법인의 세무담당 임직원은 삼성전자의 세무정책에 따라 법규를 준수하며 과세당국과 투명한 관계를 유지한다는 원칙하에 업무를 수행합니다.

세무 리스크 평가

삼성전자는 사업과 관련된 모든 재화와 용역의 거래, 인수 · 합병, 기업구조 변경, 국제거래, 신규 사업 추진, 거래구조 변경 시 발생할 수 있는 모든 세무상의 리스크를 방지하기 위해 노력하고 있습니다. 이에 따라 사업상의 의사결정이 필요할 때, 회사의 세무조직은 외부전문가와 공조하여 세무 리스크를 신중하게 평가하며, 유관부서에서는 세무 리스크 검토 결과를 다른 여러 가지 요소와 함께 고려하여 최종적인 의사결정을 하게 됩니다. 사업상의 활동과 관련하여 세무 리스크를 평가할 때, 당사는 우측에 명시된 주요 항목을 중점적으로 검토합니다.

세무 리스크 관리 활동

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

세무관리를 통한 지역사회 발전 기여

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

세무 리스크 평가 주요항목

1. 구체적 사실관계의 철저한 분석
2. 관련된 국내외 법규 및 과세관행의 검토
3. 가능한 여러 가지 방안에 따른 수익과 비용 시나리오
4. 잠재적 리스크 여부 및 가능성
5. 리스크 발생 시 대응 방안

3/ PEOPLE

HUMAN RIGHTS

인권

Material issues

1. 공정한 노동관행 및 인권 (Fair labour practices and human rights)
2. 사업장 보건 · 안전 (Workplace health and safety)
3. 이해관계자 참여 (Stakeholder engagement)

OUR VISION

비전

삼성전자는 글로벌 시민사회의 일원으로서 가장 중요하고 기본적인 책무인 인권존중과 보호를 위해 노력합니다. 인권과 관련된 다양한 국제기구의 협약 및 권고사항을 이해하고 보조를 같이 하며, 사업을 영위하는 국가와 지역사회의 법규를 준수합니다.

OUR COMMITMENT

약속

삼성전자는 임직원, 고객 등 다양한 이해관계자에 대해 국적, 인종, 성별, 종교에 따른 차별을 하지 않으며, 강제노동, 임금착취 및 아동노동은 어떠한 경우에도 허용하지 않겠습니다. 또한 근로환경에 대한 국제기준, 관계법령, 내부규정을 준수함으로써 쾌적한 근무환경을 조성하고 안전사고를 예방하기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

IN THIS REPORT

보고

인권 존중, 보호, 구제에 대해 증가하는 사회의 요구에 따라 삼성전자는 임직원의 권리를 보장하고 보건안전 및 근로환경을 개선하기 위해 지속적으로 최선을 다해 노력하고 있습니다. 본 장에서는 사업활동을 통해 일어날 수 있는 각종 인권침해를 방지하고 인권에 미치는 부정적인 영향을 완화하기 위한 노력을 소개합니다. 또한 신의를 바탕으로 상호 협조적인 공존공영의 노사관계를 유지 발전시키기 위한 노력과 임직원의 의견을 상시 청취하기 위한 고충처리 채널에 대해 소개합니다.

TRENDS & CHALLENGES

동향

가치사슬 내 인권과 근로환경 일부 글로벌 기업의 협력사의 열악한 근로환경이 밝혀지면서 이해관계자들은 원청사의 관리부족을 질책하기도 함. 기업에게 기대하는 책임범위가 임직원에서 사내외 협력사, 사내외 협력사에서 궁극적으로는 가치사슬 전반으로 확대되고 있기 때문임. 이는 글로벌 사업을 영위하는 다국적 기업이 직면한 이슈 중 하나로, 해결을 위해서는 업계, 정부와 시민사회 공동의 지속적인 노력이 필요함.

다양성 확보 글로벌 사회로의 진전과 함께 다양성은 기업경영의 주요한 요소임. 출산 후 경력 단절 문제나 일과 가정의 양립에 대한 어려움 등이 커리어 개발에 여전히 장애물로 작용. 여성과 장애인을 포함한 모든 사람에게 공평한 고용의 기회를 보장하고 사회 진출을 돕는 것은 기업의 사회적 책임 중 하나임.

안전경영 리더십 요구 각종 산업 안전사고는 사전 보호조치가 미흡하거나 산재보고가 체계적이지 못한 데에 기인. 산업계는 작업환경의 안전보건을 보장하여 인권을 존중하고, 리스크를 최소화함과 동시에 기업 생산성을 향상시키고, 나아가 국가경제발전에 이바지하는 역할이 요구.

WHAT WE ARE DOING

현황

1	철학과 원칙	국제노동인권 기준을 존중하며, 전자산업 시민연대(EICC)의 회원사로서 다양한 국제규범과 기준을 참고한 EICC 행동강령을 준수.
2	인권과 근로환경 주요 관리분야	대내외 여건을 고려하여 파악, 선정된 주요 관리분야로는 자발적 근로 보장, 근로시간 준수, 다양성 존중, 사업장 보건안전이 있음.
3	사업장 인권침해 여부 조사	사업장 인권영향을 진단하여 개선사항을 도출, 이행. 또한, 인권 영향 개선을 위해 임직원 교육 실시, 고충처리 채널 및 프로그램 운영, 노사협의회 개최 등 노력을 지속적으로 추진.
4	사업장 보건안전	OHSAS18001에 기반한 체계적인 재해현황 관리와 더불어 인간공학적 작업환경을 구축하기 위해 생산공정에서 발생할 수 있는 신체 부담요인을 분석, 데이터베이스화하고 있음.
5	다양성 추구	다양성을 위해 여성 근무배려 정책을 추진. 또한, 장애인 임직원의 편의를 증진하기 위한 자체 인증제도 삼성 배리어프리(SBF, Samsung Barrier Free) 도입.

Link to SDGs

[목표 3] 모든 사람의 건강한 삶 보장 및 웰빙 증진

- 3.9 유독화학물질과 공기, 토양, 수질 및 환경오염에서 야기되는 질병과 사망을 실질적으로 경감

[목표 5] 성평등 달성 및 여성/여아 역량강화

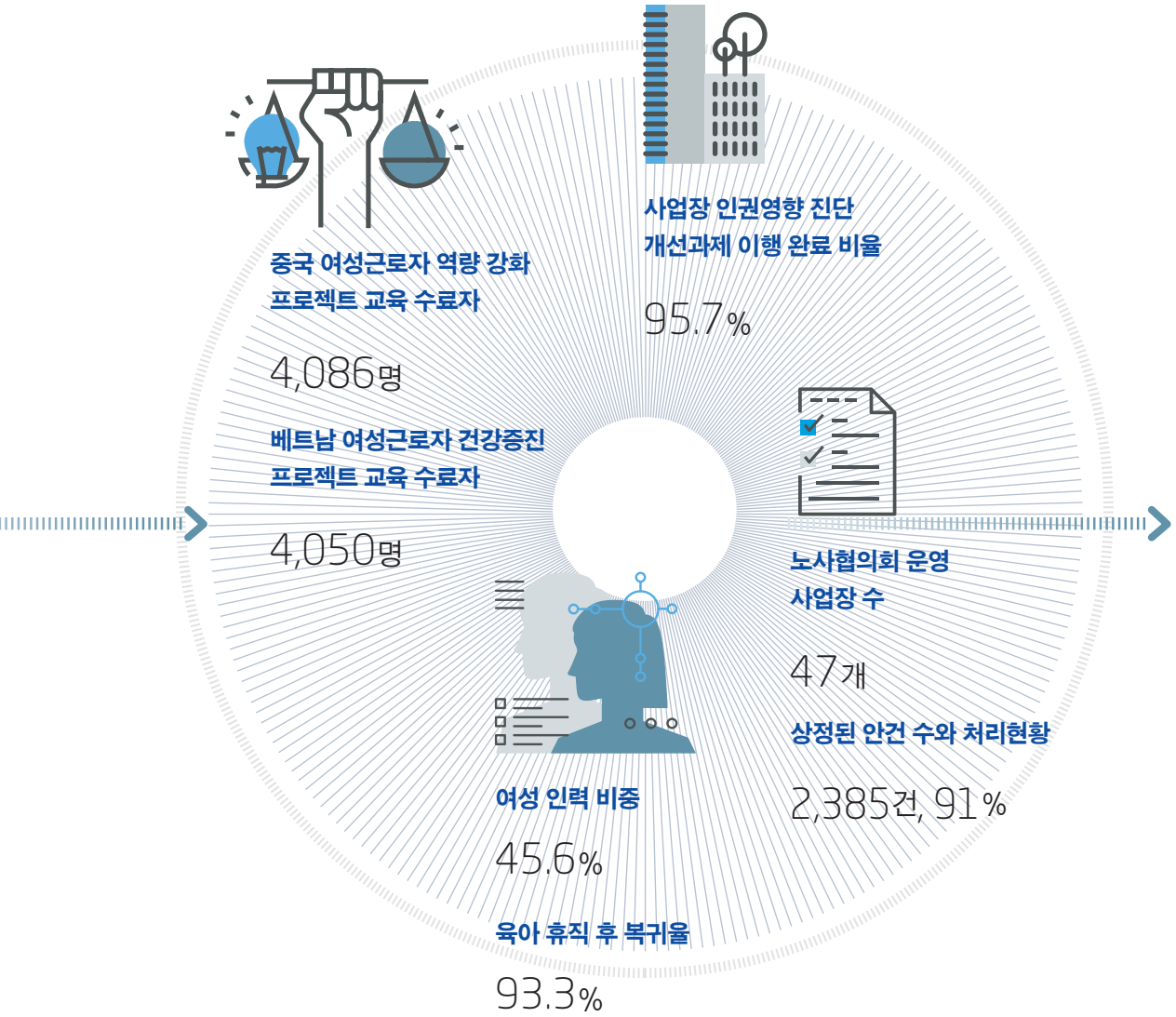
- 5.1. 모든 국가의 모든 여성 및 여아에 대한 모든 형태의 차별 종식
- 5.5. 정치, 경제 및 공적인 생활에서 모든 차원의 의사결정 시 여성의 전면적 · 효과적인 참여와 리더십의 공평한 기회 보장

[목표 8] 지속적, 포괄적, 지속가능한 경제성장 및 생산적 완전고용과 양질의 일자리 증진

- 8.7 최악의 아동노동을 금지 및 제거하는 효과적인 정책을 즉각 추진하고, 강제노동을 근절하며, 2025년까지 소년병의 징집과 사용을 포함한 모든 형태의 아동노동을 종식
- 8.8 노동권을 보호하고, 이주노동자(그 중에서도 특히 여성이주자)와 불안정한 고용상태에 있는 사람들을 포함한 모든 근로자들의 안전한 근로환경 조성

[목표 10] 국가 내, 국가 간 불평등 완화

- 10.2 2030년까지 연령, 성별, 장애, 인종, 민족, 종교, 경제적 혹은 여타 지위에 상관없이 모든 사람들을 사회, 경제, 정치적으로 포용할 수 있도록 노력



FUTURE PLANS
계획

1

인권존중에 대한 임직원 인식 제고

전 임직원 대상 사례 중심의 인권존중 심층교육 진행

2

인권 영향 평가

근로환경 개선을 위해 인권 리스크와 영향을 분석

3

대외 협력/파트너십 확대

외부 이해관계자들의 기대 수준에 맞는 기업활동 전개

3

주요 관리분야

1 자발적 근로 보장

2 근로시간 준수

3 다양성 존중

4 사업장 보건 · 안전

철학과 원칙

삼성전자는 글로벌 기업으로서 모든 사람의 기본적인 인권과 각국의 법률로 보장된 근로자의 권리를 존중하며, 청렴한 조직문화를 바탕으로 사업을 영위하는 국가와 지역사회의 법규를 준수하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 또한 '세계인권선언' 및 '기업과 인권에 관한 UN 이행 지침'의 정신과 취지를 존중하며, 전자산업시민연대(EICC)의 회원사로서 다양한 국제 규범과 기준을 참고한 핵심적 요구사항인 EICC 행동강령을 준수하고 있습니다. 이를 구체적으로 실행하기 위해 2005년에 선포된 5대 경영원칙에 의거한 '삼성전자 행동규범(Global Code of Conduct)'을 모든 경영활동에서 임직원의 행동과 가치판단 기준으로 활용하고 있으며, 2015년 제정된 '행동규범 가이드라인(Business Conduct Guidelines)'에 당사의 인권경영 방침을 천명하는 등 높은 수준의 자체 규정을 바탕으로 다양한 이해관계자들 및 국제사회에서 기대하는 사회적, 윤리적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.

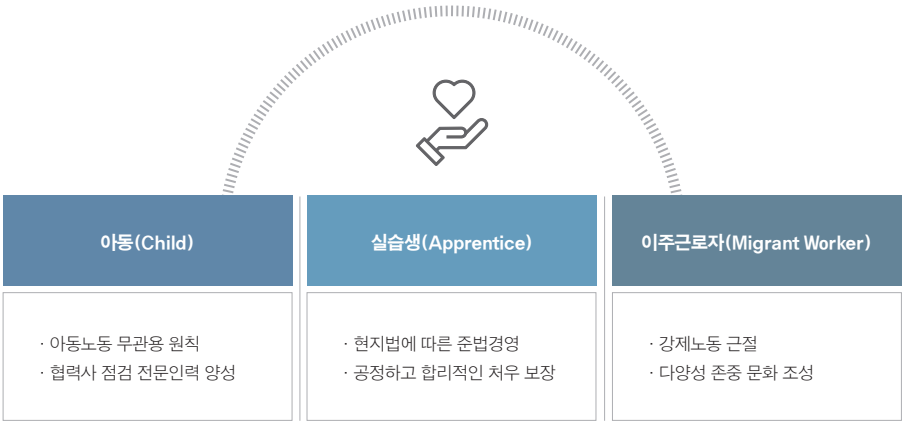
주요 인권보호 영역

삼성전자는 인권보호를 위한 기업의 책임과 의무를 인식하고 있으며, 모든 경영활동에 있어 인권에 미치는 부정적 영향을 완화하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 자발적 근로 보장, 근로시간 준수, 다양성 존중, 사업장 보건 · 안전 등과 관련된 사항을 지속적으로 관리하고 있습니다.

아울러 CSR 및 인권 전문가, NGO 등 외부 이해관계자와 협력하여 인권에 대한 자사 이해를 증대시키는 한편, 국가나 지역별 여건에 맞춘 정책 개발에 힘쓰고 있습니다. 특히, 아동, 실습생, 이주근로자 등 노동 기본권을 침해 받기 쉬운 취약계층을 주요 인권보호 대상으로 선정하고, 이들의 권익을 보호하기 위한 정책을 개발하고 있습니다. 여기에는 아동노동에 대한 무관용 원칙은 물론, 비인도적 대우나 차별적 처우 금지 등 근로자의 기본권을 존중하는 내용이 포함되어 있습니다.

2014년 중국의 아동노동 금지정책 개발을 완료하였고, 2016년에는 인도 실습생 가이드라인과 말레이시아 이주근로자 가이드라인을 개발하고 있습니다. 삼성전자의 모든 사업장뿐만 아니라 삼성전자와 거래를 하고 있는 공급망 내 협력사까지 이에 대한 준수를 요구하고 있으며 정책의 올바른 이행을 위해 현장실사와 준법교육을 병행하고 있습니다. 또한 삼성전자는 현대판 노예제, 강제노동 근절의 필요성과 이를 위한 기업의 책임을 인식하고 있으며 '캘리포니아 공급망 투명성 법률(California Transparency in Supply Chains Act)' 및 '영국 현대 노예 금지법(UK Slavery Act)' 제정 등 법률적 환경변화를 인지하고, 관련 법령에서 명시된 내용들을 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 강제노동과 관련된 회사의 정책과 활동을 재검토하여 보완해야 할 점을 확인하고, 강제노동 근절을 위한 당사의 의지와 활동을 공시하는 등 다양한 이해관계자와 투명하게 소통할 것입니다.

취약계층 보호



중국

아동노동 금지정책(Child Labor Prohibition Policy)

2014년 삼성전자는 세이브더칠드런(Save the Children) 스웨덴이 설립한 사회적 기업 CCR CSR(Center for Child Right and Corporate Social Responsibility)과 공동으로 아동노동 근절 및 예방에 대한 강력한 의지를 담은 아동노동 금지정책을 개발하였습니다. 또한, 2015년에는 정책 이행여부를 확인하기 위한 현장점검 매뉴얼을 제작하고 협력사 관리 담당자를 대상으로 아동노동 금지정책 내용과 현장점검 방법을 교육하였습니다. 협력사 관리 담당자는 아동이 구직활동을 할 수 있는 방학기간 동안 아동공 유입 차단을 위한 순찰활동을 진행하였으며, 2015년 235개 협력사를 대상으로 업체당 평균 3회 이상의 점검을 실시한 결과, 해당 협력사들이 아동노동 금지 원칙을 철저하게 준수하고 있음을 재확인 하였습니다.

말레이시아

이주근로자 가이드라인(Guidelines for Migrant Workers)

삼성전자 말레이시아 사업장에서는 인도네시아, 네팔, 파키스탄 등 다양한 국적의 임직원들이 함께 근무를 하고 있습니다. 따라서 임직원간 문화적 다양성을 존중하고 원활한 소통을 통해 활기찬 업무 분위기를 조성하는 것이 중요합니다. 이를 위해 2015년에는 이문화 체험, 조직활성화 행사, 이주근로자 본국 방문행사를 시행하였으며, 임직원의 고충을 청취하고 해결하기 위해 오프라인 건의함 마련, 이주근로자 대상 간담회 진행 등 여러가지 고충처리 채널을 구축하고 직접 소통하도록 노력하였습니다. 상호 이해 증진을 위한 다양한 활동과 더불어 2016년에는 강제근로, 과도한 채용 수수료, 비인도적 대우 및 차별적 처우 근절의 의지가 담긴 이주근로자 가이드라인을 BSR(Business for Social Responsibility)과 함께 개발하여 발표할 예정입니다.

인도

실습생 가이드라인(Guidelines for Apprenticeship Training)

2016년 삼성전자는 BSR(Business for Social Responsibility)과 인도 NGO, PIC(Partners in Change)와 함께 실습생 활용에 있어 현지법을 준수하고 공정한 처우와 인도적 대우를 보장하기 위한 실습생 가이드라인을 개발하였습니다. 실습생 가이드라인은 인도 실습생법(Apprentice Act, 1961) 및 개정법에서 규정하고 있는 실습 연령, 최저 실습비, 실습 기간 등의 법적 기준 준수 의무를 명시하고 있으며, 이외에도 고충처리, 직무교육, 우선 채용기회, 정책교육 등의 내용을 포함하고 있습니다. 아울러 2016년 하반기부터는 실습생 가이드라인을 대외에 공표하고 생산법인, 연구소, 협력사까지 이를 준수하도록 요구할 예정입니다. 또한 가이드라인의 이행을 확인하기 위한 현장점검 매뉴얼을 개발하고 정기적으로 가이드라인 교육 및 현장점검을 병행하여 추진할 예정입니다.

협력사 아동노동 금지 점검

235 개사

(하절기/동절기 중
평균 3회 이상 점검)

삼성전자 글로벌 생산거점

세계거점 국가 수

17개

생산거점

38개

직접 생산물량

90%

해외 사업장 모니터링 시스템

평가항목

영역

7개

항목

56개

항목 정보 제공

언어

12개

(영어, 중국어, 베트남어, 스페인어 등)

사업장 인권 영향

진단 체계

삼성전자는 전 세계 17개국에서 38개 생산거점을 운영하는 글로벌 기업으로 제품 생산물량의 90% 이상을 세계 최고 수준의 사업장에서 직접 생산하고 있습니다. 각 사업장은 건전하고 안전한 근무환경을 조성하기 위해 높은 수준의 자체 규정을 바탕으로 현지법 및 국제표준 이상을 지키도록 노력하고 있습니다.

삼성전자는 해외 사업장의 규모가 급속하게 성장함에 따라 2013년부터 해외 사업장 근로환경 관리를 담당하는 조직을 구축하여 운영하고 있습니다. 본사 차원의 전담조직은 각 사업부, 해외 사업장과의 협업을 통해 준법경영 여부 진단 및 근로환경 개선활동을 진행하고 있습니다. 특히, 노동인권, 보건 · 안전, 환경, 기업윤리 등에 대한 명확하고 표준화된 기준을 마련하는 한편, 사업장이 위치한 국가와 지역에서 요구되는 다양한 규범을 빠짐없이 이행할 수 있도록 글로벌 관리체계를 구축하였으며, 지역별 특성에 따른 문제를 신속하게 해결하고 각 사업장에 최적화 된 맞춤형 지원을 제공하고자 노력하고 있습니다. 삼성전자는 이러한 노력의 일환으로 2013년부터 해외 사업장 모니터링 시스템을 도입하여 각 사업장의 준법경영 수준과 개선활동에 대해 월별, 분기별 평가를 진행하고 있습니다. 각 사업장은 사내 시스템에 축적된 다양한 데이터를 종합적으로 확인하고 준법경영 현황에 대해 자가진단을 할 수 있는 평가 수단을 활용하여 사업장의 취약분야를 진단하고 있습니다. 모니터링 시스템의 평가항목은 각 사업장의 임직원 의견과 노동인권 관련 규범의 주요 개정 사항 등을 반영하여 매년 업데이트 되고 있으며, 7개 영역 56개 항목에 대한 정보가 영어, 중국어, 베트남어, 스페인어 등 12개 언어로 제공되고 있습니다. 삼성전자는 인권경영에 영향을 줄 수 있는 리스크 요인을 확인하기 위해 사업장 리스크 분석 시스템을 개발하였으며, 2014년 말부터 전 사업장을 대상으로 매월, 분기별 리스크 평가를 진행하고 있습니다. 근로환경, 근로조건, 인력운영, 제도 등에 대한 내부 관리 지표 32개와 사업장이 위치한 국가의 대내외 환경과 관련된 지표 25개 등 총 57개 지표가 주요 분석 대상입니다.

리스크 센싱

1	2	3	4
사업장 모니터링 시스템 소통채널, 사원 대의기구 활동, 컴플라이언스, 노동인권 관련 교육 등	**사업장 리스크 분석 시스템** 근로환경, 조건 등 사내지표, 정치 · 경제 · 사회 등 대외환경 지표	**내부 임직원과의 주기적 소통**	**외부 이해관계와의 네트워크**

리스크 관리

1	2	3
고위험군 사업장 대상 정기 점검	**고위험군 사업장 대상 집중 컨설팅**	**점검/컨설팅 결과를 바탕으로 한 시정조치**

이 외에도 최고 경영진과 임직원간, 관리자와 임직원간 주기적인 소통 및 정부, NGO, 학계 등 외부 이해관계자와의 네트워크를 통해 글로벌 사업장에서 발생할 수 있는 다양한 리스크 요인과 문제점을 사전에 파악하고 이를 개선하도록 노력하고 있습니다. 삼성전자는 글로벌 사업장에 적용 가능한 표준 시스템을 운영하고, 이해당사자간 소통을 확대함으로써 사업장별 인권경영 및 준법경영 수준의 편차를 최소화하기 위해 노력하고 있으며, 그 결과 각 사업장의 노동인권분야 관리 역량을 상향 평준화시키는 효과를 거두었습니다. 또한 인사제도, 인력운영, 근로환경 등 다양한 리스크 요인들에 대해 지속적으로 관심을 가지고 개선 노력을 기울임으로써 임직원의 만족도 역시 향상되고 있습니다.

진단 활동 및 개선사항 도출

진단 활동 및 절차

삼성전자는 해외 사업장의 준법경영 수준을 진단하기 위해 매년 근로환경에 대한 '삼성전자 전문가 진단'을 실시하고 있습니다. 사업장 정기점검은 해외 사업장에서 근무 경험이 있는 현장전문가, 현지 문화와 언어에 이해도가 높은 지역전문가 출신의 글로벌 인재와 EICC 심사원 등 글로벌 노동인권 전문가가 포함된 인력 풀(Pool)에서 분기별로 각 사업장에 최적화 된 6명을 점검단원으로 선발하여 사업장 점검의 신뢰성과 객관성을 높이고 있으며, 총 4주에 걸친 점검 프로세스가 종료된 후에는 해당 사업부 소속 인사, 환경안전 전문가로 구성된 T/F가 발굴된 문제를 해결할 때까지 사업장별 개선활동을 지원하고 있습니다.

점검 대상의 경우 사업장 모니터링 및 리스크 분석 시스템에 등록된 자료를 바탕으로 매 분기마다 사업장 관리수준과 위험도를 4개 등급으로 분류한 뒤, 관리실적이 저조하거나 고위험군에 해당하는 사업장을 선정하고 있으며, 이는 매년 점검 대상을 선정하던 것과 대비해 글로벌 노동인권 이슈에 대한 신속한 대응과 사업장별 리스크 요인에 대한 즉각적인 시정 조치를 가능하게 해주었습니다. 리스크 평가를 바탕으로 점검 대상이 선정되면 대상 사업장에 점검 여부를 사전에 통보하며, 점검단은 2주 동안 사업장 현황 및 주요 법적 기준 등 법인 점검에 필요한 사전자료를 취합하고, 대상 사업장은 점검 체크리스트를 기준으로 준법경영 준수여부에 대한 자가진단을 실시합니다. 점검단은 자가진단 결과의 신뢰성에 대해 면밀히 검토한 뒤 현장점검 단계에서 중점적으로 확인할 내용을 선정하는 등 세부 계획을 수립합니다. 사전검토 과정에서 분석한 주요 리스크와 자가진단 결과를 기반으로 1주간의 현장점검을 실시합니다. 이 때 자가진단 결과를 검증할 각종 서류점검을 진행하며, 사업장 관리수준을 보다 정확하게 확인하기 위해 임직원에 대한 일대일 면담을 의무화 하고 있습니다. 면담자 규모는 EICC 권장 기준을 상회하는 인원으로 선정하며, 직급별, 직무별 특성을 고려한 무작위 표본 추출 방법을 사용하고 있습니다. 이외에도 사업장 인프라에 대한 현장실사와 주요 협력사를 대상 샘플링 조사를 실시하고 있습니다.

점검기준은 총 11개 부문 120개 항목(자체선정 53개, EICC 기준 51개 항목, 협력사 관리 항목 11개, 기타 5개)으로 이루어져 있으며, 사업장 점검 결과는 각 사업장의 경영진과 함께 공유하고, 점검 후 1주일 이내에 발굴된 과제를 유형별로 분류하여 향후 개선계획 및 재발방지 대책을 수립하도록 하고 있습니다.

2016년 4월부터 사업장의 개선대책 이행 여부를 실시간으로 확인할 수 있도록 사업장 모니터링 시스템 내에 점검 결과와 개선대책 내용, 후속조치에 대한 월별 진행상황을 관리 항목으로 추가하였습니다. 특히 사업부 주관 전문가 T/F의 현지 지원을 의무화하여 발굴된 과제를 보다 신속하고 효율적으로 개선하고 있으며, 발굴된 과제들은 6개월 내 개선 완료를 목표로 매월 개선실적을 관리하고 있습니다.

점검 대상 선정 및 후속조치 진행

점검법인 선정	점검단 구성	전문가 T/F 운영
· 사업장 모니터링 시스템 실적 하위 5개 사업장 중 최근 3개월 간 지수 하락 법인 · 리스크 분석 시스템 상 고위험군 5개 법인 중 최근 3개월 간 위험도 상승 추세 법인을 종합 고려하여 2~3개 사업장 선정	사업부별 글로벌 노동인권 전문가 6명 선발	문제 해결시까지 해당 사업부인사, 환경 · 안전 등 전문가 출장 지원

진단 절차

1. **리스크 평가**
   - 분기마다 사업장 관리수준과 위험도 분류(4개 등급)
2. **대상 사업장 선정**
   - 고위험군 사업장 선정
3. **자가진단 실시**
   - 점검 체크리스트 기준 자가진단
4. **현장점검**
   - 점검단 현장점검(1주)
   - 서류 점검 및 임직원 일대일 면담
5. **점검결과 경영진 공유**
   - 향후 개선계획 및 재발방지 대책 수립

점검기준

1. **자체선정 항목(53개)**
   - 의사소통, 조직운영, 사원대의기구, 비상대응시스템, 인권노동 관련 교육
2. **EICC 기준 항목(51개)**
   - 노동 · 인권, 안전 · 보건, 환경, 기업윤리
3. **협력사 관리 항목(11개)**
   - 협력사 준법경영

사업장 진단 결과

사업장별 평균 문제점

16.5개

전 사업장 과제 이행 완료

95.5%

(126개)

진단 결과

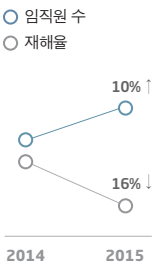
2015년에는 문제 발굴 중심에서 더 나아가 발굴된 문제를 신속하게 해결하기 위해 점검 대상 사업장 선정 절차를 개선하고 점검 후 사후관리를 강화하는 등 점검 프로세스를 내실화하였습니다. 미주 2개, 동서남아 6개 등 사내 시스템을 통해 확인된 고위험군 사업장 8개를 대상으로 자체 전문가 진단을 실시한 결과, 총 132개의 문제점을 발굴하였습니다. 점검 결과 확인된 문제들은 사안에 따라 단기, 중기, 장기과제로 분류하고, 단기과제의 경우 점검 기간 내 즉시 개선을 원칙으로 하고 있으며, 중기, 장기과제는 6개월 이내 개선 완료를 목표로 개선 대책을 수립하였습니다. 그 결과 8개 사업장 중 5개 사업장이 모든 과제에 대해 100% 개선을 완료했으며, 전 사업장에서 126개(95.5%) 과제 이행을 완료 했습니다. 삼성전자는 매 분기별로 각 사업부 전문가가 시행하는 특별진단도 시행하고 있습니다. 특별진단의 경우 해외 사업장의 관리역량 향상을 목적으로 진행되며, 근로시간 관리, 취약계층 임직원 보호, 모니터링 시스템 활용 숙련도 제고, 조직문화 개선 등 특정 영역에 대한 리스크 요인을 발굴하고 개선 방안에 대한 집중 컨설팅을 실시합니다. 2015년에는 중국, 미주, 동서남아 소재 총 10개 사업장을 대상으로 특별진단을 진행하였습니다. 아울러 삼성전자는 글로벌 통신사를 포함한 고객사 요청 등에 따라 외부의 제3자 전문기관을 통한 사업장 근로환경 점검을 실시하고 있습니다. 2015년에는 국내외 총 5개 사업장을 대상으로 7회에 걸친 현장 점검을 실시했습니다. 제3자 점검 시에는 EICC 등 업계의 표준화된 기준을 적용하여 객관적인 리스크 분석과 효율적인 개선 조치를 이행하고 있습니다.

인권영향 개선을 위한 노력

근로자 안전관리

삼성전자의 궁극적인 목표는 무재해 사업장을 구축하는 것입니다. 무재해 작업환경 조성을 위하여 삼성전자의 전 제조사업장에서는 국제 안전보건경영 시스템(OHSAS18001)에 의거한 위험성 평가를 실시하고, 이를 토대로 지속적인 개선활동을 추진하고 있습니다. 만일 작업 중 재해가 발생할 경우, 해당부서에 대해서 정밀 안전진단을 실시하여 동일사고 또는 유사한 사고가 재발되지 않도록 사고의 근본원인은 무엇인지 파악하고 개선하는 노력을 하고 있습니다. 또한, 사내 보행 중 넘어짐, 사내 체육행사 중 부상 등 작업 외 재해를 예방하기 위해서 체육활동 등의 사내행사 시 안전수칙을 고려하도록 별도의 안내를 통해 부서에 권고하고 있으며, 보행 중 휴대전화 사용 자제와 같은 교통 안전 캠페인을 지속적으로 실시하고 있습니다. 삼성전자는 생산법인의 신규 증설로 인해 2015년 임직원 수는 2014년 대비 10% 가량 증가하였으나 지속적인 잠재 위험요인 발굴 및 개선활동을 통해 재해율은 16% 가량 감소하였습니다.

근로자 안전 관리



근로자 재해관리

구분		임직원		비고	
		도수율[1]	재해율[2]	국가 재해율	제조업 재해율
국내	2013	0.528	0.086	0.59	0.78
	2014	0.358	0.052	0.53	0.72
	2015	0.332	0.051	-	-
글로벌	2013	0.328	0.064		
	2014	0.289	0.054		
	2015	0.240	0.045		

1) 도수율=(재해건수/연근로시간)X1,000,000 / 2) 재해율=(재해자수/근무자수)X100

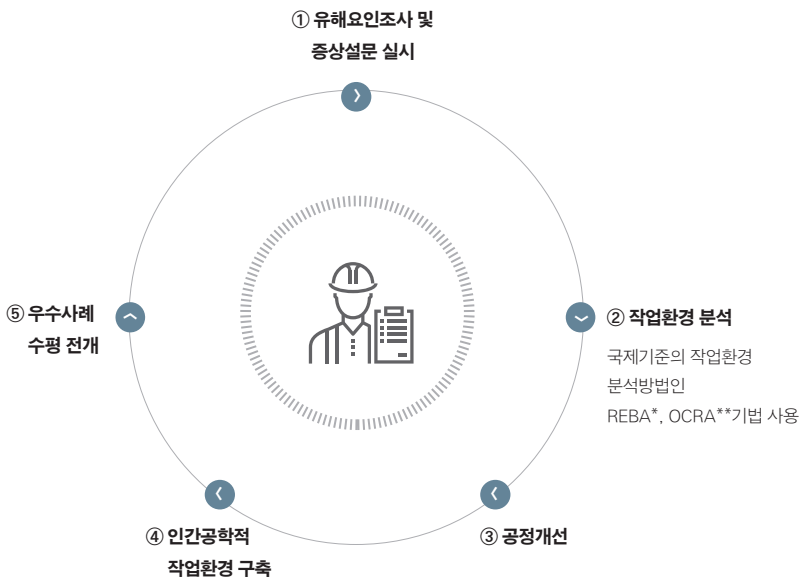
인간공학적 작업환경 구축 삼성전자는 임직원이 안전하고 건강하게 근무할 수 있는 인간공학적 작업환경 구축을 위해 제조공정에 대한 근골격계 리스크 분석, 개선안 도출 및 공정개선을 추진하고 있습니다. 제조라인 설계 및 설치 시 작업자의 신체치수 및 작업특성을 고려하여 부담작업을 제거하고, 행복한 작업환경을 구축할 수 있도록 10개 카테고리, 93개 항목으로 구성된 '인간공학적 작업설계 가이드'를 제작하였습니다.

인간공학적 작업설계 가이드

카테고리	항목수	카테고리	항목수
입 · 좌식작업 공통가이드	4	조립대상 부품 배치 설계	4
입식작업 설계	10	동작 최소화 설계	10
좌식작업 설계	4	인체 측정치 DB 사용 및 가이드라인	22
중량물 취급작업 설계	7		
수공구 설계 및 적용기준	16	건강증진센터 및 휴게실 설치기준	2
작업자세 기준 설계	14		

2015년에는 인간공학 종합관리 시스템을 구축하여 국내 법적 의무 사항인 유해요인 조사, 증상 설문 실시 등을 시스템 기반으로 적용하여 업무를 수행하게 되었습니다. 인간공학 개선 우수사례 및 표준작업 절차서(SOP)는 시스템을 활용하여 국 · 내외 생산법인에 전파하고 있으며, 지속적인 개선활동을 통해 인간공학적 작업환경을 구축하고 임직원의 업무 만족도를 향상시키고 있습니다. 제조라인 근로자의 피로회복, 부상방지 예방활동을 효과적으로 지원하기 위해 제조현장 근로자 맞춤형 체조 동영상 및 간단한 소도구를 활용한 근골격계질환 예방프로그램을 개발하여 국내 · 외 사업장에 제공하였습니다. 삼성전자는 편안하고 근골격계 부담이 없는 작업환경을 구축하는데 만족하지 않고 체계적인 관리 프로세스를 통해 공정 설계 단계에서부터 신체에 부담이 가는 작업을 원천적으로 제거하고, 작업자 삶의 질 향상을 통해 행복하게 일할 수 있는 'Happy Work' 작업환경을 구축하기 위해 노력하겠습니다.

인간공학 종합관리 체계



전염병 예방 매년 전 세계적으로 에볼라, 메르스, 지카 바이러스 등의 전염병이 발생하고 있습니다. 이러한 전염병은 아직까지 확실한 치료방법이 개발되지 않아서 감염 예방이 최우선입니다. 삼성전자는 이러한 전염병이 발생하는 지역에 대해서 지속적으로 모니터링을 실시하고 있으며, 위험등급을 세분화하여 위험성이 높은 지역에 대해서는 임직원 출장금지 등과 같은 조치를 실시하고 있습니다. 2015년 중동지역에서 발생한 급성호흡기 질환(메르스)가 한국으로 유입되어 확산되었습니다. 삼성전자는 임직원 전염병 예방을 위해서 출입문에 열화상 카메라를 설치하여 발열여부를 체크하고 감염자가 방문한 병원을 다니는 임직원에 대해서 격리조치 등을 실시하였습니다. 그 결과 삼성전자의 한국 내 6개 사업장에서는 전염병 확산이 발생하지 않았습니다.

메르스 예방 활동
(출입문에서 열화상 카메라로 측정 중)

WiF 성과(중국)

교육 수료자
4,086명

교육 실적
36,000시간

노동인권 역량 증진 교육 활동

전문기관과의 파트너십을 통한 임직원 교육 프로그램 삼성전자는 임직원을 대상으로 다양한 역량 강화 교육기회를 제공하여 임직원의 삶의 질을 향상시키는 것을 궁극적인 목표로 삼고 있습니다. 특히, CSR 전문기관과의 파트너십을 통해 다양한 교육 프로그램을 제공하는 것은 물론, 임직원들의 노동인권 관련 의식제고를 위해 해외 사업장의 문화적 특성을 반영한 지역 특화 교육 프로그램을 자체 개발하여 전 사원을 대상으로 의무 교육 과정을 운영하고 있습니다.

중국 여성근로자 역량 강화 프로젝트(WiF) 삼성전자는 CSR 전문기관인 BSR(Business for Social Responsibility)이 2011년에 출범한 'Women in Factories China'에 참여하고 있습니다. 이 프로젝트는 여성 근로자를 대상으로 중간관리자 양성 교육과 생활기술 교육을 실시하는 것으로, 생산현장에서 여성 근로자들의 잠재된 가능성을 개발하는 것이 교육과정의 목표입니다. 생산직 여성 근로자들은 리더십 강화 교육과 함께 스트레스 관리 및 건강증진 등에 대한 노하우를 교육받게 되며, 교육을 이수한 이후 다른 직원들에게 전파교육을 실시하고 있습니다. 2015년에는 중국 내 여성 근로자 4,086여 명을 대상으로 총 36,000시간 동안 교육을 진행 하였습니다.

여성근로자 건강증진 프로젝트(HERhealth) 삼성전자는 여성 근로자의 권익을 보호하기 위해 건강정보 제공 및 건강의식 개선을 위한 '여성건강 증진 프로젝트((Health Enables Returns)'도 진행하고 있습니다. CSR 전문기관인 BSR이 2007년부터 세계 10개국, 250,000여 명의 여성근로자들을 대상으로 진행해 온 HERhealth 프로젝트는 생산현장에서 근무하는 여성근로자들에게 건강한 식생활, HIV/AIDS 간염 및 결핵과 같은 질병의 예방 방법 등 기본적인 건강 관련 지식을 교육하는 것은 물론 사회구성원으로서 여성건강의 중요성을 인식시키는 것을 목표로 하고 있습니다.

베트남의 경우 저소득층과 지역사회의 삶의 질 향상을 위해 2005년에 설립된 현지 NGO이자 건강교육 전문 단체인, 'Life Centre'와 파트너십을 구축하여 베트남 내 여성근로자들을 대상으로 교육을 진행하였습니다. 교육을 이수한 인사담당자 및 생산직 여성임직원들은 동료 근로자에게 이를 전파하는 활동을 전개하였습니다. 그 결과 총 4,050여 명이 교육을 수료하였고, 총 3,700시간 동안 교육이 진행되었습니다. 2016년 하반기에는 양성된 사내강사를 통해 신입 임직원뿐만 아니라, 협력사 소속 근로자까지 대상을 확대하여 전파교육을 진행할 예정입니다. 삼성전자는 NGO와의 협업을 통해 생산현장에서 근무하는 여성근로자들의 역량강화뿐만 아니라 정신적/육체적 마음건강 관리 활동을 지원함으로써 여성의 권익 향상을 위한 노력을 지속하고 있습니다.

근로자 재무역량강화 프로젝트(HERfinance) 삼성전자는 2015년 BSR과 함께 근로자 재무역량강화 프로젝트를 런칭하였으며, 2015년 인도를 시작으로 2016년 브라질, 멕시코에서 현지 NGO와 함께 교육을 진행하고 있습니다. 근로자 재무역량강화 프로젝트는 저축, 이율, 대출 및 금융 관련 기본 정보의 제공뿐만 아니라 근로자의 수입을 바탕으로 근로자 가족 구성원의 재무설계 방법을 교육함으로써, 근로자 스스로 재정 자립을 이룰 수 있는 자신감을 교육시키는데 목적을 두고 있습니다. 2015년부터 인도 NGO 'Sanchayan'과 함께 생산직 임직원을 포함하여 사내강사 50명을 양성하고 총 2,000명의 생산직 남녀 근로자를 대상으로 전파교육을 실시하고 있습니다. 인도뿐만 아니라 다른 국가에 근로자 재무역량 교육을 확대하기 위해서 멕시코 NGO 'Yo quiero Yo puedo'와 브라질 NGO 'Positive Planet'과 파트너십을 맺고 2016년 하반기 교육계획을 수립, 시행할 예정입니다.

인도 노이다 생산법인 제조직원 교육

지역별 교육 프로그램 진행 현황 및 협업대상

생산직 여성근로자 역량강화 교육
- BSR
(2015.1월~)

생산직 근로자 재무역량강화 교육
- Sanchayan(인도)
(2015.10월~)

생산직 여성근로자 건강위생강화 교육
- Life Centre(베트남)
(2015.5월~)

생산직 근로자 재무역량강화 교육
- Yo quiero Yo puedo(멕시코)
- Positive Planet(브라질)
(2016.7월~)

HERhealth 성과(베트남)

교육 수료자
4,050명

교육 실적
3,700시간

HERfinance성과(인도)

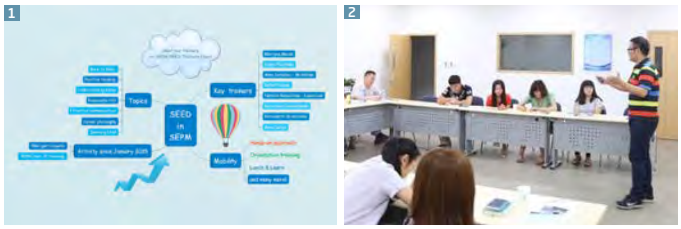
사내강사 양성
50명

교육 수료자
2,000명

글로벌 사업장별 현지화 교육 프로그램 삼성전자는 다양한 문화적 배경과 가치관을 지닌 임직원들이 회사의 경영철학과 핵심가치를 충분히 이해함으로써 조직의 비전과 목표를 공유하고 이를 통해 조직의 일체감을 유지하는 것을 매우 중요하게 생각하고 있습니다. 이에 삼성전자는 외부 이해관계자들과의 파트너십을 통한 역량강화 교육 프로그램을 운영하는 것은 물론, 2014년부터 해외 생산법인 내 모든 임직원들이 당사 인권경영의 가치를 내재화하고 동일한 비전과 문화를 공유할 수 있도록 자체 교육 프로그램을 개발하여 매년 1회 이상 전 임직원을 대상으로 의무교육을 진행하고 있습니다. 본 프로그램에는 업무를 통한 자아실현 등 자발적 역량강화 컨텐츠부터, 상호신뢰를 바탕으로 한 다양성 존중, 임직원간 차별, 괴롭힘 금지와 같은 관계관리 컨텐츠에 이르기까지 총 6개 영역 15개 과정이 포함되어 있으며, 국가별 문화적 배경과 임직원의 직급, 직무별 특성을 반영하여 사업장별로 현지화된 특화교육 과정을 운영하고 있습니다.

1-3 폴란드 생산법인 제조직원 교육
4 러시아 생산법인 제조직원 교육

2016년 3월 현재 각 사업장에서 내부 전문가 양성과정을 이수한 670명의 사내강사들이 동료 직원들을 대상으로 동 프로그램에 대한 전파교육을 진행 중이며, 2015년 약 24.5만 명(중복인원 포함)의 임직원들을 대상으로 평균 3시간 이상 교육을 실시하였습니다. 2016년에는 임직원의 일과 삶의 균형을 위해 직장 내 스트레스 관리, 감정 조절 등 마음건강 관리 프로그램을 신규로 개설하였으며, 성별, 인종, 민족, 종교, 학력, 장애 등을 이유로 한 차별 금지에서 더 나아가 세대와 가치관 등 다양한 구성원간의 차이를 열린사고와 개방성을 바탕으로 포용하는 것을 돕는 인식제고 교육도 진행할 예정입니다.

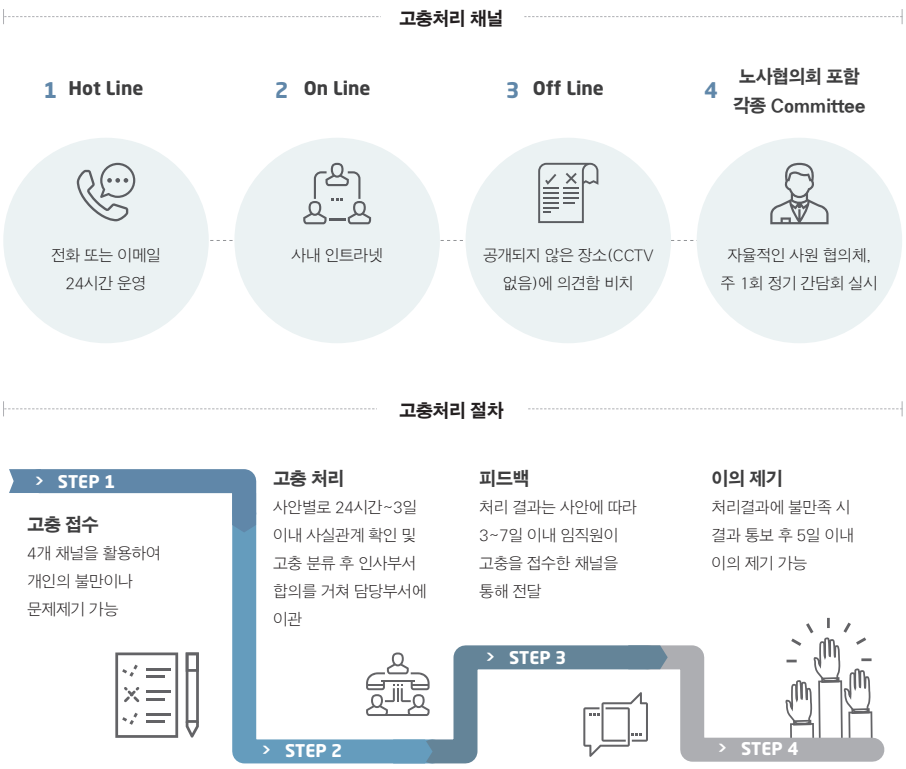


1 폴란드 생산법인 사내강사 차트
2 천진 생산법인 사내강사 양성과정

고충처리 채널 및 처리 절차

삼성전자는 임직원의 권리를 보호하고 일하기 즐거운 근로환경을 조성하기 위해 다양한 커뮤니케이션 채널을 구축하여 임직원의 의견을 청취하고 있습니다. 정기적으로 실시되는 경영현황 설명회와 직급별 간담회 등을 통해 최고 경영진과 임직원간 직접적인 소통을 보장하는 것은 물론, 사업장별 온 · 오프라인 고충처리 채널을 운영하여 임직원의 의견과 제안을 수렴하고 빠른 시일 내에 이를 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 2015년에는 임직원들이 일상 업무 중 느끼는 불편사항을 보다 공정하고 즉각적으로 해결하기 위해, 고충처리 채널개설 – 고충접수 – 고충처리 – 피드백으로 이어지는 '글로벌 고충처리 표준절차(Grievance Resolution Guidelines)'를 마련하였습니다. 해외 생산법인의 경우 글로벌 가이드라인을 바탕으로 사업장별 특성에 맞게 핫라인, 온라인, 오프라인, 사원대의기구 등 네 가지 종류의 고충처리 채널을 구축하였으며, 2016년 3월 현재 27개 사업장에서 총 247개의 채널을 운영하고 있습니다.

글로벌 고충처리 표준절차(Grievance Resolution Guidelines)



고충의 유형은 근로조건, 근로환경, 인간관계, 업무 외 개인적 고충 등 8가지 사항으로 구분하여 접수하고 있으며, 제도적 문제나 불법, 불합리 제보의 경우 내부기준에 따라 일반 복리후생 관련 고충보다 우선하여 처리하고 있습니다. 또한 고충처리 채널을 다양화하여 임직원의 접근성을 높이는 것은 물론, 고충 제안으로 인한 불이익 금지, 고충 제안자 추적 금지 등의 조치를 통해 제안자의 익명성을 보장하여 소통에 대한 부담을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 특히, 2016년부터 각 사업장에서 운영 중인 고충처리 채널의 인지도 제고를 위해 전 사원을 대상으로 사업장별 운영현황과 처리절차를 안내하는 교육을 진행하고 있으며, 사업장 모니터링 시스템을 통해 고충 접수 유형, 처리 진행상황, 처리결과를 추적하고, 고충유형/채널별 처리기한 준수율, 접수건수 대비 처리율, 제안자 만족도, 고충처리 채널에 대한 임직원 인지도 등을 모든 사업장에서 성과지표로 관리하고 있습니다.

처리 절차

1 **핫라인/온라인**
– 3일 이내

2 **오프라인/대의기구**
– 7일 이내

3 **만족도**
– 고충 제안자 대상 사후설문 실시(5점 척도)

4 **임직원 인지도**
– 임직원 교육 이수율

근로자 대표 주관 간담회 실시 현황

실시 횟수
1,921회

총 참석자 수
24,997명

노사협의회

삼성전자는 임직원의 권익을 보호하고 증진하는 것을 매우 중요하게 생각하며, 사업을 영위하는 국가와 지역사회의 법률과 규정을 준수하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 경영진과 임직원간 상호존중과 배려의 문화를 바탕으로 상호 이익을 추구하는 것은 물론, 신뢰를 기반으로 건설적 기업문화를 조성하기 위해 지속적으로 노력하여 왔습니다. 삼성전자는 상호 협조적인 공존공영의 노사관계를 유지하고 발전시키기 위해 국내외 47개 사업장에서 노사협의회를 운영 중이며, 경영진과 임직원이 근로조건 및 근로환경 등에 대한 사항을 함께 논의하며 임직원의 복지증진과 권익향상을 도모하기 위한 다양한 해결책을 도출하고 있습니다.

노사협의회는 해당 국가의 법령과 사업장별 특성에 맞게 운영 중이며, 2015년 말 기준 총 973명의 근로자 위원이 활동하고 있습니다. 직접 · 비밀 투표의 원칙 하에 임직원들이 스스로 선출한 근로자 대표는 주 1회 이상 현장 근로자들과 간담회나 면담을 진행하며 임직원의 고충사항을 청취하고, 경영진이 포함된 공식 협의체에서 관련 안건을 협의하고 있습니다. 각 사업장 노사협의회는 임금 및 복리 후생 조정과 관련된 내용 이외에도, 사내 시스템이나 프로세스 개선, 근무시간 조정, 작업장 안전이나 건강검진 등 임직원의 권익 확대를 위한 다양한 안건을 상정하여 처리하고 있으며, 결과는 협의기구 게시판 등을 통해 전 임직원에게 공개되고 있습니다. 한국의 경우 2015년 12월부터 3개월 동안 임금 조정에 관한 협의를 세 차례 진행하였으며, 전 임직원에게 임금 및 복리후생 조정결과가 발표되었습니다. 2015년에는 전 세계에서 총 2,385건의 안건이 상정되었으며, 이 중 2,182건(91%)이 처리되었습니다.

1 중국 혜주 생산법인 대의기구 주관 간담회
2 중국 천진 생산법인 대의기구 주관 간담회

노사협의회 처리 안건 현황

2015년 안건 상정
2,385건

지역별 노사협의회 현황(2015년 12월 기준)

구분	협의회 운영(개)	근로자 위원(명)	참여 임직원(명)
한국	6	180	96,902
중국	16	322	41,591
동남아/서남아/일본	15	241	125,170
유럽/북미/중남미/기타	10	230	17,003
계	**47**	**973**	**280,666**
			(전체 임직원 중 87.9%)

국내외 노사협의회 안건 현황(2015년 총계)

구분	접수 안건(개)	비율	비고
임금/복리후생	286	12%	임금인상율, 복리후생 조정
제도/시스템	288	12%	인사제도, 시스템/프로세스 개선
조직문화	262	11%	조직활성화, 의식변화, 캠페인 등
근무시간	285	12%	잔 · 특근시간 조정, 대근대휴 등
인프라	596	25%	식당, 버스, 기숙사, 피트니스 센터, 주차장 등
환경안전	193	8%	작업장 안전, 건강검진, 근골격계질환 예방
기타	475	20%	–
계	**2,385**	**100%**	-

다양성 추구

삼성전자는 다양한 배경과 사고방식을 가진 사람들이 역량을 극대화할 수 있는 조직 분위기와 환경을 조성하고자 노력합니다. 이를 위해 소수의 의견과 개성을 중요하게 여기는 문화가 구축되어야 그 문화를 기반으로 창의적인 아이디어가 나오고 성과가 창출될 수 있다고 믿습니다. 삼성전자는 다양성을 인정하는 문화를 구축하기 위해 여성 근무지원 및 장애인 고용 프로그램을 운영하고 있습니다.

여성 근무배려

삼성전자는 여성의 근무지원을 위한 제도 마련과 양성을 강화해 나가고 있습니다. 또한 여성 임직원의 출산 후 경력 단절 문제를 최소화하기 위해 많은 노력을 기울이고 있으며, 그 결과 육아휴직 후 복귀율도 매년 증가하고 있습니다. 구체적으로는 난임 휴직제 실시, 육아휴직 대상기간 확대, 어린이집 증축 및 신축 등 일과 가정의 양립을 위한 제도와 프로그램을 추진하고 있습니다.

여성인력 비중

직무별 여성인력 비중 (%)

	2013	2014	2015
영업/마케팅	31	30	29
제조	53	54	58
개발	16	17	17
기타	37	38	39
전체	40	42	46

지역별 여성인력 비중 (%)

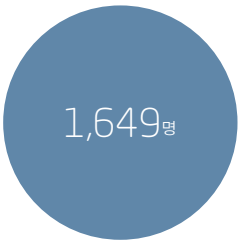
	2013	2014	2015
한국	26.8	26.9	26.2
동남아/서남아/일본	52.5	57.2	63.5
중국	48.9	45.2	43.2
북미/중남미	37.5	36.6	35.0
유럽/CIS	32.7	33.6	34.3
중동	18.6	15.1	13.4
아프리카	31.2	34.1	32.8

여성인력 지원 (명, %)

	2013	2014	2015
육아휴직자 수	1,985	3,376	3,816
육아휴직 후 복귀율	92.0	91.0	93.3
어린이집 운영현황(정원/개수)	2,431(12개)	2,551(12개)	2,551(12개)

직급별 여성인력 비중

2015년 장애인 임직원(국내)



장애인 사회진출 지원

채용 및 근무 지원

삼성전자는 장애인의 사회진출을 위한 노력이 단지 채용으로 끝나는 것이 아니라, 회사 내에서 능력을 발휘할 수 있는 환경 제공으로 이어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 2005년 신입사원 공채 시 장애인에게 가산점을 부여한 것을 시작으로 2006년 장애인 맞춤형 직업훈련, 2011년에는 장애인 신입사원 공채 도입 등 장애인의 사회활동을 위한 단계적 지원을 지속적으로 추진해오고 있습니다. 또한 장애 정도와 역량, 개인의 니즈를 고려하여 부서를 매칭해주고 있습니다.

삼성 배리어 프리(Samsung Barrier Free)

장애인 임직원들이 실제 업무를 수행하는 과정에서 느낄 수 있는 불편을 최소화하기 위해 편의시설을 보완하고 있습니다. 법 기준 이상의 '삼성 배리어 프리(SBF, Samsung Barrier Free)'라는 삼성전자 자체 인증제도를 도입했습니다. 이 제도는 장애인 임직원의 편의를 증진하기 위한 것으로, 2011년부터 국내 주요 건물과 시설에 대한 장애인 이용 편의도를 심사하고 각 사업장마다 장애인용 승강기, 화장실, 저상버스 등의 편의시설을 보완 · 설치하고 있습니다.

장애인 임직원(국내)

	2013	2014	2015
장애인 임직원 수(명)	1,532	1,668	1,649
장애인 고용률(%)	1.60	1.68	1.70

SOCIETY

4. SUPPLY CHAIN – 공급망
5. CORPORATE CITIZENSHIP - 나눔
6. INNOVATION – 혁신

삼성전자는 제품의 기획부터 판매에 이르는 모든 과정에서 고객 및 파트너와의 관계를 중요하게 생각하고, 고객 중심의 경영 및 협력사와의 상생경영을 실천하고 있습니다. 또한 혁신기술을 활용하여 보다 나은 인류의 삶을 지향하는 한편, 사회적 약자에게 IT 기술의 접근성을 높이기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 이를 통해 궁극적으로는 기업 본연의 사업활동과 사회공헌 활동을 연계하여 추진함으로써 지속가능한 사회로의 발전을 도모하고 있습니다.

SOCIETY

4. SUPPLY CHAIN 공급망	82
공급망 관리 체계	84
상생협력	89
협력사 근로환경 책임 관리	94
분쟁 및 이슈광물	101
고객 · 제품 서비스	104
5. CORPORATE CITIZENSHIP 나눔	108
삼성 스마트 스쿨	111
솔브 포 투모로우	115
삼성 테크인스티튜트	117
삼성 나눔 빌리지	118
삼성 케어 드라이브	119
임직원 참여	120
6. INNOVATION 혁신	124
혁신문화 조성	126
혁신 투자	130
개방형 혁신	132
혁신 제품과 신성장동력	134
사회부문 혁신	138

4/

SOCIETY

SUPPLY CHAIN

공급망

Material issues

1. 협력사 노동기준 (Supplier Labour Practices)
2. 정보공개 투명성 (Transparency in Disclosure)
3. 이해관계자 참여 (Stakeholder Engagement)
4. 책임조달(분쟁광물 등) (Responsible Sourcing)
5. 원자재 리스크 관리 (Raw Material Risk Management)
6. 협력사 환경 · 보건 · 안전관리 (Environmental, Health and Safety Management for Suppliers)
7. 협력사 상생경영 (Shared Growth with Suppliers)

OUR VISION

비전

삼성전자는 글로벌 사회의 일원으로서 더불어 살아간다는 경영철학을 바탕으로, 지역사회, 국가, 인류의 공동번영을 추구합니다. 특히 사업 파트너인 협력사를 전략적 동반자로 인식하고, 지속가능한 공급망을 구축하고자 합니다. 또한 고객의 가치와 행복을 위해 초일류 품질의 제품과 서비스를 제공하기 위해 노력합니다.

OUR COMMITMENT

약속

모든 협력사가 '삼성전자 협력사 행동규범'에 명시된 기준을 준수하고 관련 현지 법률 및 국제표준에 맞춰 운영할 수 있도록 지원합니다. 협력사 근로환경 진단을 통해 환경, 인권 등 지속가능성 측면도 고려하여 리스크를 관리합니다. 또한 지속적인 협력사 지원을 통해 공동의 경쟁력 강화와 발전을 추구합니다. 비윤리적으로 채굴된 광물의 사용을 금지하기 위해 노력하고, 이를 위한 제반활동을 충실히 수행합니다. 고객의 니즈, 라이프스타일, 행동변화를 이해하려고 노력하며, 고객 및 파트너의 요구와 제안을 수용하여 제품과 서비스의 개선에 우선적으로 반영합니다.

IN THIS REPORT

보고

본 장에서는 건전한 기업생태계와 지속가능한 공급망을 구축하기 위한 삼성전자의 다양한 활동을 소개합니다. 삼성전자의 공급망 관리 전략과 리스크 관리 체계를 추가하였고, 다양한 상생 프로그램들을 통한 성과와 사례를 확대하여 제시합니다. 또한 협력사 근로환경 관련 현장점검 결과의 투명성과 신뢰성을 제고하기 위한 프로세스 개선도 포함했습니다. 분쟁광물과 관련해서는 광물별 제련소 인증 현황과 협력사 현장점검 실적을 추가로 공개합니다.

TRENDS & CHALLENGES

동향

공급망 리스크 지속가능한 공급망 구축에 대한 이해관계자들의 요구와 기대 증가. 시스템을 통해 공급망 단절을 야기할 수 있는 다양한 이슈의 사전 대응 체계를 갖추고, 리스크가 발생하면 빠르게 회복할 수 있는 대응 시나리오 필요.

고객 다변화 사업영역이 확장될수록 해당 지역 내 고객의 특성과 니즈에 맞는 고품질 서비스를 제공함으로써 고객 만족도를 제고해야 함. 특히 개발도상국 등 신규 시장 내 서비스 체계 강화와 콜센터 증설 등 신속한 조치가 필요.

WHAT WE ARE DOING

현황

1	공급망 리스크 관리	협력사, 구매 프로세스, 자연재해 분야 50여 개 항목에 대한 리스크 상시 모니터링.
2	상생협력	협력사의 경쟁력 강화를 위해 자금, 인적역량 개발, 경쟁력 제고 등 다양한 상생 지원 프로그램 운영.
3	협력사 근로환경 관리	삼성전자 협력사 행동규범을 바탕으로 자가평가와 현장점검, 핫라인 운영 등 활동 전개.
4	분쟁 및 이슈 광물 관리	콩고민주공화국과 그 주변국 등 10개국 분쟁지역에서 비윤리적으로 채굴되는 분쟁광물(3TG: TANTALUM, TIN, TUNGSTEN, GOLD) 사용을 금하며, 이에 따른 협력사 인식 제고와 관리실태 점검 추진.
5	고객 VOC 청취	고객컨택센터와 인터넷 홈페이지 등 소통창구를 운영하며, 국내외 각종 고객만족 평가에서 매년 1위 차지.
6	제품 서비스	표준화된 프로세스를 통해 글로벌 서비스센터와 고객컨택센터에서 서비스 품질관리를 위해 현장 품질점검, 교육 및 워크숍 실시.

Link to SDGs

[목표 3] 모든 사람의 건강한 삶 보장 및 웰빙 증진

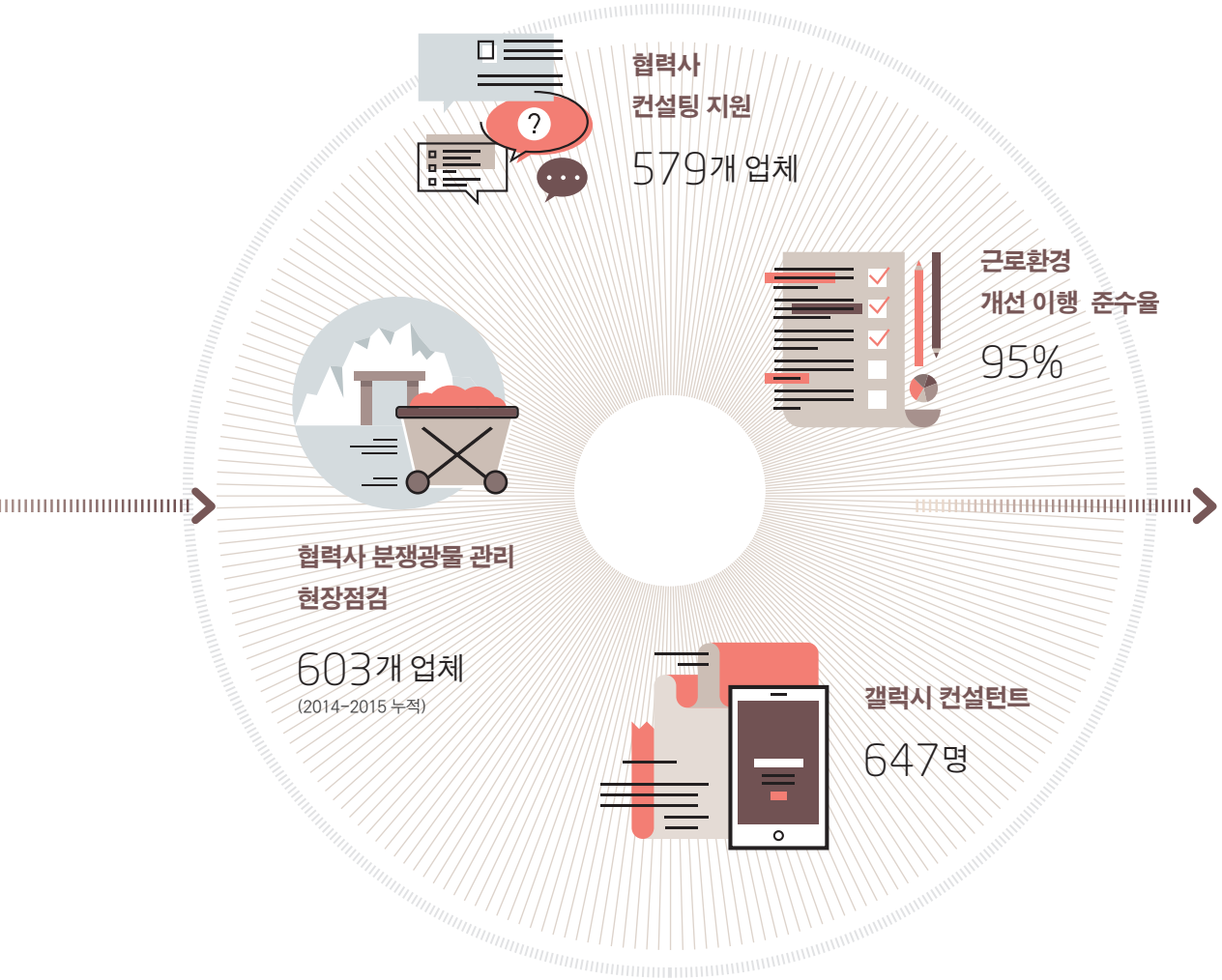
- 3.9 유독화학물질과 공기, 토양, 수질오염 및 환경오염에서 야기되는 질병과 사망을 실질적으로 경감

[목표 8] 지속적, 포괄적, 지속가능한 경제성장 및 생산적 완전고용과 양질의 일자리 증진

- 8.3 생산적 활동, 질 높은 고용 창출, 기업가 정신, 창조와 혁신을 지원하는 발전지향적 정책을 진흥. 또한 금융 서비스 개선을 포함하는 영세기업과 중소기업의 공식화 및 성장 장려
- 8.7 최악의 아동노동을 금지 및 제거하는 효과적인 정책을 즉각 추진하고 강제노동을 근절하며, 2025년까지 소년병의 징집과 사용을 포함한 모든 형태의 아동노동 종식
- 8.8 노동권을 보호하고 이주노동자(특히, 여성이주자)와 불안정한 고용상태에 있는 사람들을 포함한 모든 근로자들의 안전한 근로환경 조성

[목표 12] 지속가능한 소비 및 생산패턴 확립

- 12.6 대기업과 다국적기업을 포함한 모든 기업들이 지속가능한 관행을 채택하고, 지속성에 관한 정보 보고



FUTURE PLANS
계획

1

해외 현지 협력사 대상 상생 프로그램 지원 확대

2

분쟁광물 사용하는 협력사 대상 현장점검 확대

4

공급망 관리 체계

삼성전자는 전 세계 다양한 업종의 2,700여 개 협력사와 함께하는 공급망 체계를 가지고 있습니다. 지속가능한 공급망과 경쟁력있는 사업생태계 구축을 위해, 삼성전자는 다음과 같은 비전, 미션 및 이념을 가지고 공급망 관리전략을 추진하고 있습니다.

공급망 관리 체계

비전(Vision)
We Buy Value, We Pay Trust

미션(Mission)
- 내부 구매인력을 육성하고 프로세스와 시스템을 최적화하여 구매 전 부문의 시너지, 스피드 및 효율 극대화
- 협력사의 근원적 경쟁력과 신뢰관계를 바탕으로 지속 성장이 가능한 기업생태계 구축

이념
Philosophy

1. 공정 Fairness
구매활동을 진행하는 모든 국가의 법규를 준수하고, 제반 업무를 공정하고 윤리적으로 수행

2. 개방 Openness
기술, 원가 등 경쟁력을 보유한 기업은 언제든지 삼성전자와 거래를 제안할 수 있는 기회를 제공

3. 상생 Win-Win
협력사의 경쟁력이 삼성전자의 경쟁력이라는 철학으로, 협력사가 글로벌 경쟁력을 키울 수 있도록 상호협력

공급망 관리 전략

삼성전자는 공정하고 투명한 정책을 바탕으로 공급망을 관리하고 있습니다. 이러한 정책은 구매 행동규범과 협력사 행동규범에 명시되어 있으며, 구매시스템에도 반영되어 있습니다. 또한 공급망에서 발생할 수 있는 다양한 리스크를 최소화하기 위해, 리스크를 정의하고 시스템 기반으로 통합관리하는 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 마지막으로 협력사들과 중장기 파트너십을 구축하기 위한 다양한 상생협력 활동을 전개하여, 협력사들이 지속적으로 성장할 수 있도록 적극적으로 지원하고 있습니다.

공급망 관리 전략

We Buy Value, We Pay Trust

공급망 정책	리스크 관리	협력사 운영 체계
· 구매 행동규범 · 협력사 행동규범 · 구매 통합시스템	· 협력사 리스크 · 구매 프로세스 리스크 · 자연재해 리스크	· 핵심 협력사 관리 · 협력사 평가 · 지속가능 리스크 관리

공급망 정책

삼성전자는 공급망 내에 공정하고 투명한 거래문화가 정착될 수 있도록 노력하고 있습니다. 이를 위해 구매 및 협력사 행동규범을 바탕으로 업무를 수행하고 있으며, 모든 공급망 관련 업무는 구매 통합 시스템인 G-SRM(Global Supplier Relationship Management)을 통해서 진행하고 있습니다.

글로벌 구매 행동규범

삼성전자 구매 담당자가 준수해야 할 기준과 원칙으로 구성된 '글로벌 구매 행동규범(Procurement Code of Conduct)'을 2013년 8월 제정하였습니다. 이후 매년 주요 변경사항에 대한 업데이트를 진행하여 G-SRM 시스템을 통해 배포하고, 이를 통해 글로벌 구매 임직원이 내용을 충분히 숙지하고 업무 수행 시 실천할 수 있도록 하고 있습니다. 글로벌 구매 행동규범은 '구매헌장', '구매업무 기준과 원칙', '구매 윤리규범', '구매 부문의 사회적 책임' 영역으로 구성되어 있으며, '구매 윤리규범'에서는 삼성전자 구매 담당자로서 지켜야 할 직무윤리와 비즈니스 에티켓을 명시하고 있습니다. 구매 행동규범, 구매윤리, 부정부실 예방 등과 관련된 내용은 오프라인 교육과 온라인 강좌를 통해 글로벌 구매 임직원에게 매년 지속적으로 교육을 진행하고 있으며, 2015년의 경우 전 구매인력의 85%가 온 · 오프라인을 통해 교육을 수료하였습니다.

협력사 행동규범

삼성전자는 협력사의 근로환경 개선을 위해 EICC 행동규범을 기반으로 '협력사 행동규범(Supplier Code of Conduct)'을 수립하여 협력사들과 공유해오고 있습니다. 특히 2015년에는 협력사의 자율적인 행동규범 준수와 준법경영 실천을 돕기 위해, '협력사 행동규범 가이드'를 제작하여 모든 협력사들에게 제공하였습니다. 이를 통해 협력사가 가이드를 활용하여 근로환경 관리를 위한 세부 실천내용을 스스로 확인할 수 있도록 하였습니다. 아울러, 삼성전자가 직접 협력사를 방문하여 협력사 행동규범과 세부 실천사항에 대해 설명하는 현장 교육도 병행하였습니다. 또한 환경안전 사고 예방을 위하여 '협력사 환경안전 행동규범 가이드'와 '협력사 환경안전 매뉴얼'을 별도로 배포하고, 교육을 실시하여 협력사 자체적으로 환경 · 안전 위험요소를 발굴하고 개선활동이 이루어질 수 있도록 독려하고 있습니다.

구매 통합 시스템

삼성전자는 2014년 5월 구매부문의 통합 시스템인 G-SRM(Global Supplier Relationship Management)을 구축하여 글로벌 모든 사업장과 협력사들이 사용하고 있습니다. G-SRM을 통해 구매하는 부품의 100%에 대해 세부비용, 비용 효율성, 지역별 협력사 구매현황 등을 다각도로 분석하는데 활용하고 있습니다. 또한 공급망의 구성원인 협력사와 거래에 필요한 SCM 정보를 시스템을 통해 양방향으로 공유하고 있으며, 전반적인 협력사 운영 관리, 공급망리스크 관리와 관련된 업무도 G-SRM을 활용하고 있습니다. 협력사들이 자체 근로환경 관리시스템으로 활용할 수 있도록 G-SRM에 협력사용 근로환경 통합관리 기능을 추가하여 운영하고 있습니다. G-SRM을 통해 협력사 행동규범, 협력사행동규범 가이드와 자가평가 체크리스트를 공유하고 있으며, 협력사들은 근로환경 개선과제를 등록하고 개선활동 진행현황을 기록하는 등 협력사 근로환경 개선의 수단으로 적극 활용하고 있습니다.

G-SRM 시스템

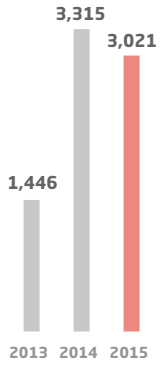
공급망 통합 관리

구매현황 분석	SCM 정보공유	협력사 관리 (평가, 등록 등)	리스크 통합 관리	협력사 준법경영 관리	오픈소싱

구매 행동규범 교육 현황

(명)

교육 수료 인원



* 2013년 구매 행동규범 제정 후 온라인강좌를 개설하여 2014년부터 해외로 교육 확대

공급망 리스크 관리 분야

1

협력사 리스크
- 경영 및 재무
- 분쟁광물 · 전략물자
- 환경안전 · 인권노동
- 유해물질

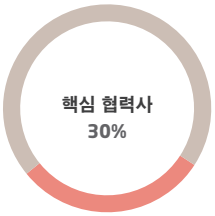
2

구매 프로세스 리스크
- 부정 · 부실
- 공정거래 및 하도급

3

자연재해 리스크
- 지진
- 태풍
- 홍수
- 화산

2015년
핵심 협력사 구매비중



구매비중
93%

리스크 관리

삼성전자는 내외부공급망에서 발생 가능한 리스크에 적기 대응하여 지속가능한 공급망을 운영하기 위해 노력하고 있습니다. 협력사, 구매 프로세스, 자연재해 분야 50여 개의 리스크 항목을 정의하였고 G-SRM 시스템을 통한 통합 관리체계를 구축하여 운영 중입니다.

협력사 리스크

삼성전자는 공급망에서 발생 가능한 협력사 관련 리스크를 조기에 감지하여 조치할 수 있는 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 협력사 재무현황, 인권 · 노동과 환경 · 안전 준수 여부, 분쟁광물 관리, 전략물자 규제 준수, 유해물질 미사용 등과 관련된 항목들을 정기적으로 모니터링하고, 시스템을 활용하여 리스크가 발생하지 않도록 사전에 관리하고 있습니다.

구매 프로세스 리스크

삼성전자는 구매 프로세스에서 발생 가능한 부정부실 및 법규위반을 집중 관리하여 근절하기 위해 노력하고 있습니다. 부정부실과 관련된 비정상적 업무 프로세스는 시스템을 통하여 원천 차단하고 있으며, 모든 업무는 시스템을 통해 투명하게 처리하고 있습니다. 또한 공정거래 및 하도급 관련 법규준수 여부를 정기적으로 현장점검 및 모니터링하고 있습니다.

자연재해 리스크

삼성전자는 자연재해가 발생했을 경우, 시스템을 통해 빠른 시간 안에 감지하고 공급망의 재해 영향도를 분석하여 제공하는 체계를 구축하여 2016년부터 운영하고 있습니다. 재해감지는 글로벌 주요 재해정보 기관 시스템과 연계하여 매시간 관련정보를 입수하고 있으며, 재해발생 시 G-SRM 시스템에 구축된 협력사 위치정보를 활용하여 재해 영향권에 있는 협력사를 자동분석하고 협력사 담당자에게 이메일과 문자메세지를 통해 알람을 제공합니다. 이를 통해 자연재해로 인한 공급망의 리스크를 적기에 분산시키고 경영활동에 미치는 영향을 최소화할 수 있도록 노력하고 있습니다.

협력사 운영 체계

삼성전자는 우수한 협력사와 상호신뢰를 기반으로 전략적 파트너십을 구축하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 협력사 등록과 관련하여 공정하고 투명한 프로세스를 운영하고 있으며, 매년 정기적인 평가를 통해 협력사 경쟁력을 강화하고 리스크를 최소화하고 있습니다.

핵심 협력사

삼성전자는 당사와의 거래 규모가 크고, 비즈니스 연관성과 삼성전자에 의존도가 높은 공급업체를 핵심 협력사(Critical Supplier)로 선정하여 집중적으로 관리하고 있습니다. 핵심 협력사는 매년 구매실적 분석과 종합평가 결과 등을 바탕으로 선정됩니다. 이들 협력사를 대상으로 혁신활동 지원, 자금지원, 공동 기술개발 등 지속가능한 공급망 구축을 위한 다양한 활동을 지원하고 있습니다. 2015년 선정된 핵심 협력사는 총 업체수 기준으로 약 30%의 비중을 차지하고 있으며, 이들로부터의 구매금액은 2015년 기준으로 전체 구매금액의 93%를 차지하고 있습니다. 핵심 협력사 중 당사와 거래비중이 30%를 넘는 업체는 약 49%에 해당됩니다.

협력사 계약관리

삼성전자는 공정한 거래를 실천하기 위해 계약체결시 협력사들에게 일정 수준 이상의 역량을 요구하고 있습니다. 거래 기본 계약서에는 삼성전자와 거래하는 전 협력사가 품질경영시스템 보증을 위한 ISO 9001, 환경경영시스템 보증을 위한 ISO 14001, 유해화학물질 관리를 위한 삼성 환경표준을 준수할 것을 포함하고 있습니다. 또한 아

동공, 강제노동, 차별금지 등 국제인권기준에 부합하지 않는 노동 관행과 관련되지 않아야 한다는 조항도 포함되어 있습니다. 모든 협력사는 삼성전자 협력사 행동규범을 준수해야 합니다. 특히, 1차 협력사는 삼성전자에 공급하는 품목 생산을 목적으로 거래하고 있는 모든 2차 협력사와 당사가 요구하는 수준의 내용을 포함하는 기본거래계약서를 의무적으로 체결하도록 하여 관리를 강화하고 있습니다.

협력사 계약서 표준 예시

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

협력사 종합평가

삼성전자는 등록 2년 미만 협력사를 제외한 전체 협력사를 대상으로 기술(T), 품질(Q), 대응력(R), 납기(D), 가격(C), 환경(E), 재무(F), 준법(L) 등 8가지 항목에 대해 매년 정기적으로 평가를 실시하고 있습니다. 협력사 평가는 자율적인 평가, 취약부분 공동 개선활동, 지속적 사후관리 등을 통해서 협력사의 자체 경쟁력 제고와 지속가능한 공급망 구축을 목적으로 하고 있습니다. TQRDCEFL의 8가지 평가영역 중에서, TQRDC 5개 영역은 삼성전자의 내부적인 기준을 적용한 비즈니스 경쟁력 측면의 평가영역입니다. 나머지 EFL 3개 영역은 공급망의 지속가능경영 측면의 협력사 리스크 분석에 활용되는데, 경제적 리스크는 재무(F)영역, 환경 리스크는 환경(E)영역, 사회적 리스크는 준법(L)영역에서 분석됩니다. 매년 8개 영역에 대한 종합적인 평가를 통해 우수한 업체로 평가된 협력사에 다음해 물량을 우선 배정하고, 협력사 지원 프로그램의 기회를 부여합니다. 평가결과가 저조한 업체에 대해서는 구체적인 개선대책을 요구하고 있으며, 해당 기업들이 다음해 평가에서 동일한 평가를 받는 경우에는 거래 중단 프로세스를 진행하게 됩니다.

종합평가 프로세스

2015년 협력사 종합평가 현황

전체 협력사 중
종합평가를 받은 협력사
86%

종합평가 받은 협력사 중
우수등급 협력사
70%

전년 대비 평가등급 개선
또는 유지 협력사
86%

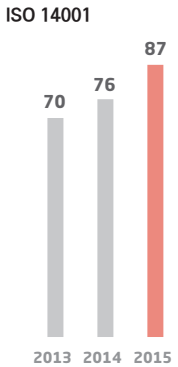
8개 종합평가 항목

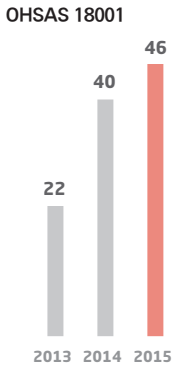
비즈니스 경쟁력	지속가능 리스크
TECHNOLOGY 기술특허 보유, 연구개발 투자비중 등 8개 항목	**ENVIRONMENT & SAFETY** 사업장 안전, 국제인증 보유 등 5개 항목
QUALITY 불량발생률, ISO 9000 인증 등 5개 항목	**FINANCE** 신용평가등급, 부채비율 등 3개 항목
RESPONSIVENESS 삼성전자 정책 참여, 분쟁광물 사용여부 등 6개 항목	**LAW** 사업장 노동인권, 부정 등 5개 항목
DELIVERY 적기입고율, RTP[1] 회신율 등 6개 항목	
COST 거래금액 증가율, 원가경쟁력 보유 등 5개 항목	

1) RTP: Return to Purchasing Order

협력사 환경안전 인증 현황

(%)





협력사 지속가능 리스크 관리

협력사의 재무 리스크는 제3자 전문 신용평가기관을 통해 협력사 재무 데이터를 기반으로 신용등급을 평가하여 관리하고 있습니다. 이 결과를 바탕으로 삼성전자는 일정 신용등급 이하의 업체에 대해 모니터링을 강화하고 있으며, 신용 리스크가 업체와의 거래에 미치는 영향을 사전 분석하여 관리하고 있습니다. 2015년 전체 협력사 중 D&B(Dun&Bradstreet) 신용평가 기준 4등급(Poor) 이하 협력사는 2.1% 수준이었고, 해당 협력사들은 분기별 재무정보 데이터와 연계하여 경영 리스크가 발생하지 않도록 대책을 수립하고 사전관리를 실시하였습니다. 협력사의 환경안전 리스크는 사업장에서 꼭 지켜야 할 필수항목을 선정하여 ISO 14001(환경경영시스템)과 OHSAS 18001(안전보건경영시스템) 인증을 보유하도록 요구하는 등의 방식으로 집중관리하고 있습니다. 2015년 평가 결과 분석을 통해 리스크 발생 가능성이 있는 3.8%의 협력사는 별도로 관리하여 개선사항을 지속 모니터링하고 있습니다. 아울러 2004년부터 협력사 유해화학물질 사용여부를 관리하기 위해 에코파트너(Eco-Partner) 인증 제도를 운영하여 유해화학물질을 사용하지 않는 업체만 거래가 가능하도록 사전관리하고 있습니다. 협력사 준법 리스크는 인권노동 기준 미준수, 부정적 사회이슈 발생, 부정부실 등의 항목을 선정하여 현장점검 등을 통해 준수 여부를 집중관리하고 있습니다. 특히 아동공 고용에 관해서는 무관용 원칙을 견지하고 있으며, 부정부실 등 중대한 위반이 발생된 협력사는 종합평가 결과를 하위 등급으로 조정하는 등 페널티를 부과하고 있습니다.

오픈소싱 제도

삼성전자는 미래 신기술과 혁신적 아이디어를 보유하고 있는 파트너를 발굴하는 제도를 꾸준히 운영하고 있습니다. 글로벌 전략적 요충지에서 해당 권역의 기술동향을 센싱하고 신규업체를 발굴하는 구매 거점인 IPC(International Procurement Center)와 연계하여, 우수기술과 원가경쟁력을 보유한 업체가 언제든 거래를 제안할 수 있는 오픈소싱 제도를 2011년부터 운영해오고 있습니다. 삼성전자와 거래를 희망하는 기업은 G-SRM 시스템의 구매포털 사이트(www.secbuy.com)를 통해서 거래를 제안하고 진행현황을 확인할 수 있습니다. 그 결과 2015년에는 총 900여 건의 제안이 검토되었으며, 45건의 제안이 채택되어 제품에 적용되었습니다.

상생협력

삼성전자는 협력사가 우리와 같은 배를 타고 있는 공동운명체라는 인식을 바탕으로 협력사가 글로벌 경쟁력을 갖춰 성장할 수 있도록 인적역량 개발 지원, 경쟁력 제고 지원 등 다양한 상생협력 프로그램을 운영하고 있습니다.

자금지원 프로그램

삼성전자는 자금 조달에 어려움을 겪고 있는 중소기업의 자금 유동성 확보를 지원하기 위해 다양한 자금 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 2005년부터 국내 최초로 거래대금을 전액 현금으로 지급하고, 2011년부터는 대금지급 횟수를 월 2회에서 4회로 변경하는 등 대금지급 조건을 개선하였으며, 설 · 추석 등 명절 시 구매대금을 조기에 지급하여 중소기업의 원활한 자금운용에 도움을 주고 있습니다.

상생펀드

2010년부터 기업은행, 산업은행, 우리은행과 함께 1조 원 규모의 상생펀드를 조성하여 자금이 필요한 협력사에게 기술개발, 설비투자, 운전자금 등을 업체별 최대 90억 원까지 저리로 대출해 주는 프로그램을 운영하고 있습니다. 2011년부터는 1차 협력사뿐만 아니라 2차 협력사까지 지원대상을 확대하여 운영하고 있습니다.

상생보증 프로그램, 수출입은행 연계 자금지원 프로그램

신용보증기금 또는 기술보증기금이 보증서를 발급하면 은행의 별도 심사나 담보 없이 금리 우대를 받아 대출을 받을 수 있는 상생보증 프로그램을 운영하여 2015년에 19개사에 총 126억 원을 지원하였으며, 해외진출 또는 수출용 자재 납품 중소기업이 수출용 자금을 지원받을 수 있는 수출입은행 연계 자금지원 프로그램도 운영하여 2015년 58개사가 2,512억 원을 활용하였습니다.

민관 공동투자 기술개발

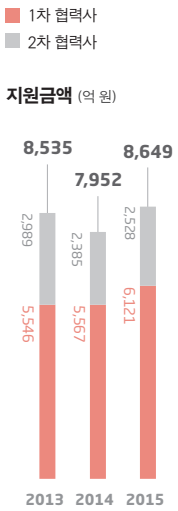
삼성전자는 아이디어와 기술력은 있지만 자금여력이 부족한 국내 중소기업의 기술개발 활성화를 위해 중소기업청에서 추진하고 있는 민관공동투자 기술개발사업에 2013년 11월부터 참여하고 있습니다. 삼성전자와 중소기업청은 각 100억 원씩 총 200억 원의 개발기금을 공동으로 조성하여 중소기업 R&D 과제의 개발비를 지원하고 있으며, 중소기업은 총 개발비의 75% 이내에서 최대 10억 원까지 지원받을 수 있습니다. 2015년에는 5개사에 약 24억 원의 개발자금을 지원하였습니다.

상생결제시스템

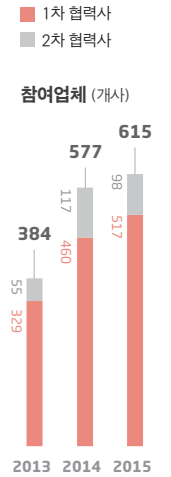
특히, 2015년에는 1차 협력사뿐만 아니라 2차 협력사까지 대금이 원활히 지급될 수 있도록 산업통상자원부가 추진 중인 '상생결제시스템'을 적극 도입하였습니다. '상생결제시스템'은 삼성전자가 1차 협력사에, 그리고 1차 협력사는 2차 협력사에게 '상생결제 연계 시스템'을 활용하여 대금을 지급하면, 2차 협력사는 삼성전자의 신용도를 적용받아 저리로 조기에 납품대금을 현금화 할 수 있는 프로그램입니다. 2016년에는 1차 협력사 평가에 상생결제시스템 도입 실적을 반영하여 더 많은 2차 협력사에 혜택이 미칠 수 있도록 적극 지원할 계획입니다.

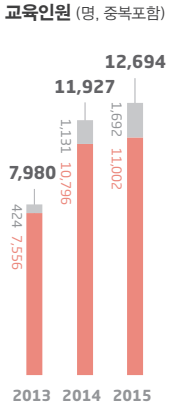
동반성장위원회의
동반성장지수 평가에서
2012년부터 4년 연속
최고 등급 획득으로
명예 우수기업으로 선정

상생펀드 지원 현황

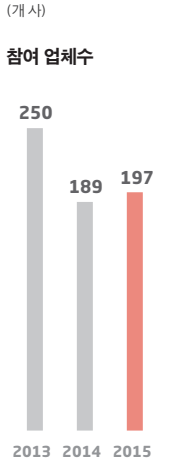


협력사 교육 현황





삼성 협력사
채용한마당 운영 현황



인적역량 개발 지원 프로그램

협력사 맞춤형 교육 프로그램

교육센터는 협력사 임직원의 역량강화를 위해 협력사에서 필요한 다양한 맞춤형 교육과정을 개발하여 무상으로 지원하고 있습니다. 2015년에는 교육에 대한 협력사 니즈를 반영하여, 총 290여 개의 다양한 온 · 오프라인 과정을 개설하여 운영하였습니다. 경기도 수원에 위치한 협력사 전용 교육시설을 활용하여 신입사원 입문 및 간부승격 과정과 같은 계층별 교육, 개발 · 제조 · 품질 · 구매 등 수준별 전문직무교육, 글로벌 및 리더십 교육 등 다양한 과정을 총 615개의 1, 2차 협력사 임직원 12,694명에게 교육기회를 제공하였습니다.

협력사 교육 체계

협력사 맞춤형 교육을 통한 경쟁력 제고

리더십 교육	직무별 교육	온라인 교육	글로벌 교육	계층별 교육

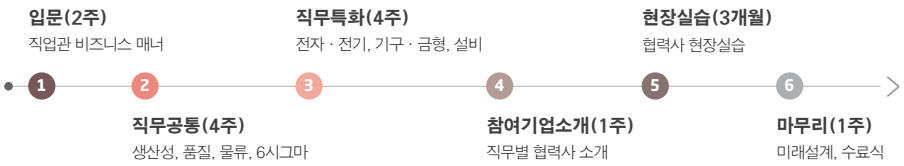
협력사 인재 채용 지원

삼성 협력사 채용한마당 청년일자리센터는 청년 구직자 취업 및 협력사 우수인력 채용을 지원하고 있습니다. 2012년부터 매년 '삼성 협력사 채용한마당'을 개최하여 우수인재를 원하는 협력사와 일자리를 희망하는 구직자간 만남의 장을 제공함으로써 중소기업 우수인력 확보와 청년 실업난 해소에 기여하고 있습니다. 2015년에는 기존 전자, 중공업, 건설 업종 중심에서 제일모직, 호텔신라 등 서비스 업종 계열사까지 확대하여 총 12개 계열사, 197개 1, 2차 협력사에게 우수인재 채용의 기회를 제공하였습니다. 또한, 협력사 신규 채용인력에게는 삼성 신입사원 교육에 준한 신입 입문 교육과정을 무상으로 지원하여 협력사 신입인력이 조기에 적응할 수 있도록 지원하였습니다.

1 2015년 삼성 협력사 채용한마당 개막식
2 2015년 삼성 협력사 채용한마당 현장

고용 디딤돌 삼성전자는 2015년부터 협력사에 취업을 희망하는 청년구직자에게 취업 디딤돌 역할을 할 수 있는 '고용 디딤돌' 제도를 시행하고 있습니다. 고용 디딤돌 프로그램을 통해 2년간 3천 명의 청년 구직자에게 전자 · 전기, 기구 · 금형, 설비 등 분야와 관련한 3개월의 직무교육과 3개월의 협력사 현장훈련 기회를 제공하며, 교육 훈련기간 동안의 비용은 삼성에서 전액 지원합니다.

고용 디딤돌 운영 과정(6개월)



경쟁력 제고 지원 프로그램

협력사 혁신활동 컨설팅

컨설팅센터는 경영관리, 제조, 개발, 품질 등 해당 전문분야에서 20년 이상의 노하우를 가진 삼성전자 임원과 부장급 100여 명으로 상생컨설팅팀을 구성, 협력사 현장의 맞춤형 혁신활동을 지원하고 있습니다. 2013년 협력사 제조현장 개선활동을 시작으로 2015년에는 마케팅, 개발, 제조, 품질, 구매 등 8대 분야로 확대하여 총 146개의 1, 2차 협력사를 대상으로 컨설팅을 지원했습니다. 2016년에는 협력사 혁신활동 지원을 확대하여 국내뿐만 아니라 해외 진출 국내 협력사의 글로벌 제조 경쟁력 향상을 위한 지원을 강화해 나갈 계획입니다.

컨설팅센터 지원 사례: 성일이노텍

성일이노텍은 2005년 설립 이후, 가전제품 내외장재 인쇄분야에서 차별화된 기술을 바탕으로 2012년 204억 원, 2013년 303억 원, 2014년 414억 원 등 지속적 매출 상승을 이루었습니다. 하지만, 2014년에 영업이익 적자 발생으로 많은 어려움을 겪었으며, 회사 전반의 혁신으로 경영 위기를 극복하고자 삼성전자 컨설팅센터에 도움을 요청하였습니다. 삼성전자는 제조, 품질 전문가 등 4명을 현장에 투입하여 성일이노텍의 대대적인 혁신활동을 지원하였으며, 성일이노텍은 삼성전자 상생컨설턴트로부터 경영 노하우를 전수받아 생산성 30% 향상, 제조가공비 20% 절감, 고질 불량율 54% 개선과 함께 ERP 시스템 도입을 통해 재고일수를 12일에서 3.5일로 단축하는 등 큰 성과를 달성하였습니다. 성일이노텍 임민자 대표는 "회사가 성장할 땐 혁신의 필요성을 못 느꼈습니다. 지속된 매출 성장에도 영업이익 적자가 발생하자, 비로소 문제로 인식하여 회사 전반의 혁신이 필요하다는 것을 느끼게 되었습니다. 삼성전자 상생컨설턴트가 현장에서 직접 혁신 방법을 전수해 임직원들은 효율적으로 일하는 방법을 배울 수 있었고, 경영체질을 개선함으로써 2014년 적자에서 흑자경영으로 전환할 수 있었습니다. 앞으로도 삼성전자로부터 전수받은 노하우를 바탕으로 지속된 혁신활동을 통해 경쟁력을 확보할 수 있도록 노력할 것입니다."라고 소감을 전했습니다.

산업혁신운동

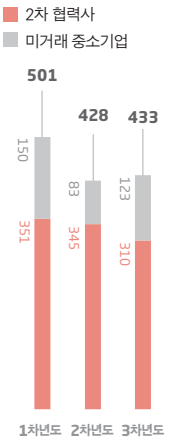
삼성전자는 대기업과 1차 협력사 중심의 동반성장을 2차 이하 협력사로 확대하여 중소기업의 생산성 혁신을 지원하기 위해 산업통상자원부가 2013년부터 추진하고 있는 '산업혁신운동'에 적극 동참하고 있습니다. 2013년부터 2017년까지 5년간 총 500억 원을 출연하여 2차 협력사뿐만 아니라 미거래 중소기업의 생산성 혁신을 위한 컨설팅과 설비 구입비용 등을 지원하고 있습니다. 삼성전자 내부의 상생컨설턴트 외에도 외부 컨설턴트를 현장에 파견해 경영 관리, 제조현장 개선, 생산기술 등 협력사 경영활동의 전반적인 혁신을 지원하여 열악한 제조환경과 혁신 기반 부족으로 생산성 혁신을 통한 성장을 도모하지 못했던 2차 협력사와 중소기업이 혁신과제를 수행할 수 있도록 다각적인 지원을 펼치고 있습니다.

강소기업 육성

삼성전자는 2011년부터 잠재 기술역량을 보유하고 혁신 의지가 강한 협력사를 후보사로 선정하여 해당 기업이 각 분야에서 세계 5위 또는 국내 2위 이내의 시장 점유율을 확보할 수 있도록 자금, 기술, 인력 등을 종합적으로 지원하는 강소기업 육성 프로그램을 운영해 왔습니다. 강소기업 후보로 선정된 협력사를 대상으로 자금지원, 삼성전자 연구개발, 제조인력과의 협업, 현장지도 컨설팅 등을 통해 협력사 스스로 근본적인 체질을 개선하여 자생력을 확보할 수 있도록 다각적으로 지원했습니다. 그 결과, 삼성전자는 강소기업 후보사 중 내외부 전문가의 공정한 심사를 통해 2013년 14개사, 2014년 10개사, 2015년 13개사, 2016년 11개사 등 총 48개사를 강소기업으로 선정하였습니다.

산업혁신운동 지원 현황

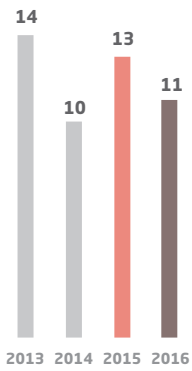
(개 사)



*1차년도: 2013년 8월~2014년 7월
*2차년도: 2014년 8월~2015년 7월
*3차년도: 2015년 8월~2016년 7월

강소기업 선정 현황

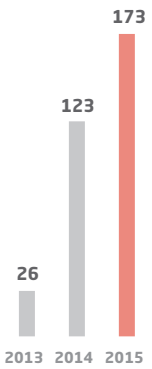
(개 사)



성과공유제 현황

(억 원)

성과 공유 금액



성과공유제

삼성전자는 협력사와 공동으로 개선활동을 수행하고, 그 성과를 공유하는 성과공유제를 시행하고 있습니다. 삼성전자와 협력사는 원가절감, 품질 및 생산성 향상, 신기술 개발 등 공동 목표를 수립하고, 목표 달성을 위해 기술, 자금, 인력 등을 지원하며 개발 성공 시에는 현금 보상, 물량 확대, 특허공유 등의 형태로 그 성과를 협력사와 공유하고 있습니다.

특허 공유

삼성전자는 중소기업의 기술 경쟁력 강화를 위해 2015년에 보유 특허 총 2만 7천 여건을 개방하였으며, 중소기업이 언제든 자유롭게 활용할 수 있도록 대구 · 경북창조경제혁신센터 홈페이지에 개방 특허를 게시하였습니다. 특허 활용을 희망하는 중소기업은 대구 · 경북창조경제혁신센터 홈페이지에서 특허 열람 후 필요 분야의 특허 공유를 신청하면 삼성전자의 특허 전문가와 계약 조건 등 협의를 거쳐 특허를 제공받을 수 있습니다. 또한, 삼성전자는 대구 · 경북 창조경제혁신센터에 사내 특허 전문가를 파견하여 중소기업이 필요한 기술 분야에 대한 특허 매칭 및 특허 출원 지원, 활용 방법 등에 대한 컨설팅을 지원함으로써 중소기업이 개방 특허를 적극 활용할 수 있도록 지원하고 있습니다.

* 특허 개방 사례에 대한 추가 정보는 6장을 참조하시기 바랍니다.

스마트공장

삼성전자는 협력사와 미거래 중소기업의 제조현장을 ICT(Information & Communications Technologies)와의 융합을 통해 스마트화하여 국내기업의 제조 역량 향상에 기여하고 경쟁력 있는 기업생태계가 구축될 수 있도록 노력하고 있습니다. 이를 위해 삼성전자는 창조경제혁신센터와 함께 중소 · 중견 제조업체를 대상으로 한 제조 자동화, 공정 시뮬레이션, 초정밀 금형, 공장운영 시스템 등 4대 분야에 대한 스마트공장 프로그램을 2017년까지 전국 1,000여 개사로 확산할 예정입니다. 2015년 8월 산업통상자원부와 MOU를 체결했으며 이어 10월에는 삼성전자 내에 총 250여 명 규모의 '창조경제지원센터'를 구축하여 삼성전자의 세계 1등 제조 노하우를 협력사와 국내 중소기업에 전수하고 있습니다.

스마트공장 사례: 경북창조경제혁신센터

경북창조경제혁신센터는 삼성전자와 경상북도가 공동으로 조성한 200억 원의 자금과 삼성전자 전문 멘토의 노하우 전수를 통해 2015년에 100여 개의 경상북도 중소 · 중견기업에 스마트공장 도입 및 구축을 지원했습니다. (삼성 거래협력사 20%, 미거래 중소 · 중견기업 80% 수준) 이중 사출 전문업체 디피엠테크는 생산관리 시스템 MES와 부품 커팅 자동화설비를 도입했습니다. 또한, 스마트공장 도입 외에도 삼성전자 사내 제조 전문가가 상주해 400여 건의 제조현장 개선과제를 발굴, 혁신활동을 추진함으로써, 휴대폰 및 자동차 부품 수주 물량이 월 200만 대에서 290만 대로 45% 증가하는 성과를 보였습니다. 항공기 · 선박용 정밀주조부품 전문업체 현우정밀은 스마트공장 도입을 위해 경북창조경제혁신센터에 직접 지원을 요청해 공정 3D 시뮬레이션 기법을 도입, 공정간에 이동 낭비를 최소화해 물류 동선을 기존 5.13km에서 2.33km로 55% 줄였습니다. 또, 연마자동화시스템을 도입해 생산성이 10% 향상되었습니다.

디피엠테크

수주물량

현우정밀

물류동선

협력사 커뮤니케이션

삼성전자는 협력사와 상호신뢰를 기반으로 한 파트너십 구축을 위해 다양한 소통활동을 추진하고 있습니다.

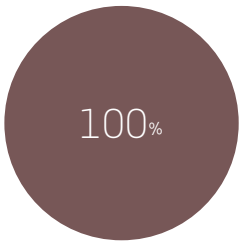
커뮤니케이션 프로그램

2015년 3월에는 '상생협력데이'를 개최하여 혁신활동 우수 협력사 시상 및 우수사례 전시를 통해 협력사 상호 벤치마킹의 장을 제공하였으며, 5월에는 '상생협력 소통의 장'을 통해 1, 2차 협력사에게 삼성전자 상생협력 정책과 협력사 지원제도를 공유하여 상생협력 활동을 확산하였습니다. 이외에도 매년 10월에 '상생협력 워크샵'을 개최하여 삼성전자 경영진과 협력사 대표가 함께 상생협력 활동에 대해 격의없이 논의하는 등 삼성전자와 협력사간에 상호 발전적인 상생협력 방안을 모색하고 있습니다. 또한, 격월로 삼성전자 경영진이 협력사 현장을 직접 방문하는 '동반성장데이'를 통해 제품 로드맵 및 제품 개발 관련 협의를 진행하고, 협력사 애로사항과 VOC를 청취하여 협력사의 어려움을 해결해 주는 등 협력사와의 파트너십 구축을 위한 활발한 소통활동을 지속적으로 전개해 나가고 있습니다.

커뮤니케이션 채널

삼성전자는 2008년부터 직통전화(+82-80-200-3300)와 이메일(ssvoc@samsung.com) 등 다양한 채널을 통해 1차 협력사뿐만 아니라 2차 이하 협력사의 애로사항을 수렴하고 있으며, 상생협력에 관한 제안사항을 접수받아 이를 상생협력 정책에 반영하고 있습니다. 2010년부터 1, 2차 협력사가 시간에 상관없이 언제든 비실명으로 애로사항을 제보할 수 있도록 삼성전자 상생협력포털(www.secbuy.com)에 사이버 신문고를 개설하여 운영하고 있으며, 이외에도 협력사 방문, 교류회 등 커뮤니케이션 채널을 확대하여 상생협력 관련 VOC를 수렴하고 있습니다. 2015년에는 국내 293건, 해외 14건 등 총 307건의 VOC를 접수하여 100% 처리함으로써 1, 2차 협력사의 애로 및 불편사항을 해결하였습니다.

VOC 처리율



1, 2차 협력사간 상생협력 문화 확산

삼성전자는 1차 협력사와의 상생협력 활동을 2차 협력사까지 확대하여 지원하고 있으며, 1, 2차 협력사간 상생협력 활동 또한 적극 유도하는 등 2차 협력사까지 상생협력 활동의 온기가 전파될 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다. 삼성전자 협력사 협의회인 '협성회' 회원사는 2차 협력사와 '수탁기업협의회'를 구성하여 1, 2차 협력사간 공정거래 및 동반성장 문화 정착을 위해 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 매년 협성회 주관으로 2차 협력사 대표들과 간담회를 개최하여 VOC를 수렴하고, 2차 협력사가 삼성전자의 다양한 상생협력 프로그램에 참여하여 경쟁력을 제고할 수 있도록 지원하고 있습니다.

1,2 협력사 간담회를 통해 경영현안을 공유하고 애로사항을 청취하고 있는 톱텍

수탁기업협의회 활동 사례: 톱텍

삼성전자 1차 협력사인 톱텍은 자사의 협력사와 파트너십을 강화하기 위해 2013년에 12개 협력사와 '톱텍 수탁기업협의회'를 구성하였습니다. 협의회 구성 초기 상생협력 활동 전개는 삼성전자의 도움으로 시작하였으며, 협의회 회원사의 적극적인 참여를 유도하기 위하여 결제대금 조기지급, 혁신활동 지원 등을 통해 협력사가 자생력을 갖도록 상생협력 활동을 적극적으로 전개하고 있습니다. 톱텍 이재환 대표는 "삼성전자로부터 상생협력 지원정책의 혜택을 받아 경쟁력있는 기업으로 성장하게 된 것을 기반으로 톱텍 협력사의 경쟁력이 강화될 수 있도록 협력사 지원을 아끼지 않겠다"고 말하였습니다.

협력사 근로환경 책임 관리

추진 방향

삼성전자는 전 공급망에 걸쳐 책임있는 인권 경영을 실천하고 작업장의 안전 보장을 위한 제반 국제인권 관련 규약을 존중합니다. 제품 생산과 관련된 모든 사업장의 근무환경은 국제 표준 또는 가이드라인 이상의 수준을 유지하기 위해 노력합니다. 삼성전자와 거래하는 모든 협력사는 삼성전자의 협력사 행동규범을 준수해야 하며 정기적인 모니터링을 통해 문제점을 파악하고 개선을 이행합니다. 아울러 협력사의 자발적 실천을 위한 인권 및 준법의식 교육, 점검 프로세스 구축을 통한 문제점 도출과 개선 등 근로환경 관리 역량을 제고하기 위한 다각적인 지원을 합니다. 또한 공급망의 지속가능한 근로환경 구축을 위해 공급망의 이해관계자 모두가 참여하고 협력하는 개방적이고 투명한 협력사 책임경영 체제를 지향합니다.

관리 체계

2012년부터 전사의 전담 조직을 신설하고, 2013년에는 해외 생산사업장의 근로환경 관리를 담당하는 조직을 구축하여 운영하고 있습니다. 전사 조직은 글로벌 기준의 안전한 근로환경을 조성하기 위해 협력사 책임경영 정책을 수립하고 이를 지속적으로 관리하고 있습니다. 이를 위해 협력사가 스스로 근로환경 리스크를 사전에 파악하고 개선 과제를 발굴할 수 있도록 지원합니다. 또한 각 사업부 소속의 해외 지역 담당자들과 협력체계를 구축하여 사업장의 현지 법률 준수 여부 진단과 근로환경 개선 등 지역별 특성에 따른 애로사항을 해결하고 맞춤형 지원을 제공합니다.

협력사 책임경영 정책

협력사 책임경영 정책

협력사 행동규범 삼성전자는 근로환경 개선을 위해 EICC 행동규범을 기반으로 '협력사 행동규범(Supplier Code of Conduct)'을 수립하고, 협력사들과 공유하고 있습니다. 매년 EICC 행동규범 개정 등에 맞춰 근로자 권리 보호에 관한 최신 기준을 반영하여 삼성전자 협력사 행동규범을 운영하고 있습니다.

협력사 행동규범 가이드 협력사의 자율적인 행동규범 준수와 협력사 책임경영 실천을 돕기 위해 '협력사 행동규범 가이드'를 제작하고 모든 협력사들에게 제공했습니다. 협력사는 가이드를 통해 세부 실천 내용을 확인할 수 있습니다.

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

근로환경 리스크 관리

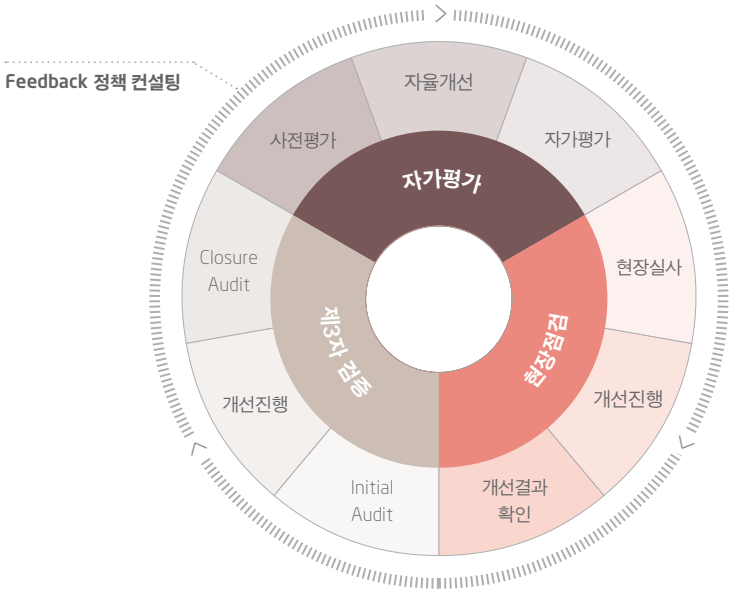
관리 대상

삼성전자는 제품과 관련된 생산 공정에 참여하는 모든 협력사 근로환경에 대한 리스크를 상시 관리합니다. 협력사는 EICC 등 산업계 공동 기준을 기반으로 하는 삼성전자 협력사 행동규범에 의거 노동 · 인권, 보건 · 안전, 환경 등 근로환경 기준을 충족해야 하며, 삼성전자는 현장 점검 및 제3자를 통한 엄정한 검증 절차에 따라 관리합니다. 또한 매년 진행하는 협력사 종합 평가에 근로환경 리스크 평가 결과를 반영하여 거래의 지속 여부를 판단하는데 활용하고 있습니다.

통합 관리 프로세스

삼성전자는 내부 시스템에 축적된 다양한 데이터를 종합적으로 분석하여 공급망 내 모든 사업장의 근로환경과 관련된 리스크를 평가하고 인지된 위험 요소에 대해 선제적으로 대응하고 있습니다. 2014년에 강화된 리스크 평가 시스템은 근로환경, 법규준수 등 사내 운영 지표와 정치, 사회 등 대외 환경 지표를 포함한 항목으로 이루어져 있으며, 지표 분석을 통해 협력사의 근로환경 리스크 척도를 평가합니다. 주기적으로 평가 결과를 분석하여 리스크가 높은 협력사를 대상으로 집중 컨설팅을 시행하고, 우수 사례 등의 정보를 공유합니다. 또한 EICC의 자가평가 기준을 기반으로 대상 협력사의 모든 사업장에 대한 리스크를 매년 평가합니다.

근로환경 통합 관리 프로세스



자가평가 삼성전자의 모든 1차 협력사를 대상으로 연 1회 자가평가를 시행하고 있습니다. 자가평가는 EICC 기준을 기반으로 현지의 사회적 책임 요구 등을 반영한 총 104개 항목의 체크리스트를 활용해 진행합니다. 체크리스트는 노동 · 인권과 환경 · 안전 두 분야로 구성되어 있으며, 노동 · 인권 분야는 윤리와 경영시스템에 대한 항목을 포함하고 있습니다. 협력사는 자가평가를 통해 자사의 취약점을 파악하고 개선과제를 도출합니다. 개선과제 이행 또한 협력사가 자율적으로 진행합니다. 자가평가 결과는 협력사의 CEO가 최종 승인한 후에 삼성전자에 제출하며 삼성전자는 전체 협력사의 10%를 대상으로 현장 확인을 통해 자가평가의 신뢰성을 확보하고 있습니다. 자가평가가 불성실하게 진행됐거나 문제가 있다고 판단되는 경우에는 경고와 함께 협력사 종합평가에 반영합니다. 2016년에는 전체 협력사의 20% 수준으로 확대하여 자가평가에 대한 현장 확인을 실시할 예정입니다.

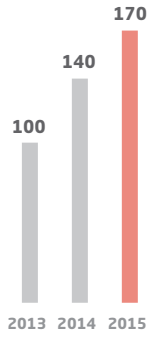
현장점검 전체 협력사 중 지정학적 위치, 거래규모, 과거 이슈내역, 자가평가 결과 등을 고려하여 중점관리협력사로 선정하고, 선정된 협력사 100%를 대상으로 현장점검을 실시합니다. 2015년에는 455개사를 중점관리협력사로 선정하여 현장점검을 실시하였습니다. 삼성전자는 구매조직과 별개로 독립적인 검증기능을 수행하는 전사 협력사 책임조직과 노동 · 인권, 환경 · 안전 관련 사업장 담당조직이 주관하여 협력사 현장점검을 수행하고 있습니다. 현장점검 기준은 자가평가와 동일한 기준으로 구성되어 있습니다. 2015년에는 정기 현

2015년 근로환경 개선

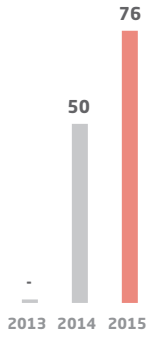
제3자 검증 실시 현황

(건, 누적)

Initial Audit



Closure Audit



장점검과 아동공패트롤, 채용 프로세스, 방학기간 실습생 · 학생공 고용 점검 등 수시 · 특화점검을 협력사당 평균 4.8회 실시하였습니다. 철저한 검증을 위해 협력사 사업장의 근로환경 현장조사와 근로자 인터뷰를 실시해 협력사 임직원들의 애로사항을 청취하고 협력사와 삼성전자가 함께 최종 개선과제를 도출했습니다. 도출된 과제는 협력사 근로환경 관리 시스템에 등록해 협력사 중심으로 자체적인 개선을 진행합니다. 삼성전자는 협력사가 정책을 수립할 수 있도록 지원하고, 개선사항 이행을 위해 컨설팅을 제공합니다. 2015년에 발굴된 과제에 대해서는 95% 수준으로 개선이 완료되었습니다.

제3자 검증 제3자 검증은 EICC의 공인기관을 활용하여 EICC와 동일한 검증기준을 적용하고 있으며, 자체 점검의 투명성과 신뢰성을 제고하기 위해 2015년에 30개사를 샘플링하여 검증을 실시하였습니다. 특히 2015년에는 검증 전 협력사의 사전준비를 방지하고 더욱 정확한 실태를 검증하기 위해, 정확한 점검일정을 사전에 통보하지 않는 'Semi-announced' 방식으로 진행하였습니다. 이중 6개사는 근로자가 소속 협력사의 간섭없이 근로환경에 대해 자유롭게 진술할 수 있도록 전문 심사위원이 사외에서 근로자와 개별 인터뷰를 실시하였습니다. 제3자 검증결과 도출된 개선과제는 3개월 이내에 개선하도록 협력사에 요구하며, 협력사는 위반항목별 회사정책 · 절차 보완, 근로자 교육, 현장개선 등 시정조치 계획을 수립하고 개선활동을 이행합니다. 개선 이행결과에 대해 3개월 후 전문 심사기관이 Closure Audit을 통해 확인합니다.

제3자 검증 결과

현장점검과 제3자 검증 내용을 비교한 결과 유사한 수준의 준수율을 보였습니다. 이를 통해 회사가 진행하고 있는 현장점검과 개선활동에 대한 신뢰성을 확인할 수 있었습니다. 각 부문별 주요 이슈에 대한 점검결과는 다음과 같습니다.

주요 항목별 준수율

구분	항목	2014	2015
노동 · 인권	자발적 근로	99%	99%
	아동공 고용금지	100%	100%
	미성년 근로자 보호	90%	100%
	근로시간 관리	94%	89%
	주1회 휴무 보장	96%	95%
	임금 · 복리후생	94%	98%
	인도적 대우	100%	100%
	차별 금지	100%	100%
보건 · 안전	산업안전	83%	89%
	비상사태 대비	88%	94%
	산업재해와 질병	95%	96%
	육체적 과중업무	98%	90%
	위험장비 안전 관리	90%	100%
	위생 · 식품 · 주거	91%	98%
환경	오염방지	88%	100%
	취급주의 물질 관리	87%	99%
	폐수/고형폐기물 관리	96%	88%
	대기오염	96%	98%
	제품 함유물 규제	100%	100%

구분	항목	2014	2015
윤리	기업윤리	95%	100%
	부당이익 금지	93%	100%
	정보공개	100%	100%
	지적재산	98%	100%
	신원보호	95%	100%
	개인정보보호	95%	100%
	보복 금지	100%	100%
경영시스템	준수의지	95%	100%
	관리책임	93%	100%
	리스크 평가	93%	100%
	교육	95%	100%
	의사소통	93%	100%
	임직원 피드백	100%	100%
	시정조치	98%	100%
	경영 개선목표 관리	83%	100%

* 제3자 검증의 개선결과를 반영한 최종 준수율

노동 · 인권

아동공 고용 금지 · 예방 활동 검증 결과 아동공 고용 사례는 발견되지 않았습니다. 삼성전자는 협력사 관리자와 인사 담당자를 대상으로 채용 프로세스에 대해 지속적으로 교육하고 있으며, 협력사는 채용 과정에서 입사지원자 전원에 대해 신분 확인과 근로자 대면 인터뷰를 실시하고 매월 확인 결과를 삼성전자 G-SRM 시스템에 공유하고 있습니다. 특히, 중국의 경우 아동공, 실습생, 미성년 근로자의 유입 가능성이 높은 방학 기간에 현장 전담조직의 패트롤 활동을 강화해서 협력사의 채용 프로세스 준수 여부를 연 2회 점검하고 있습니다. 또한 신분증 도용을 통한 아동공 입사를 차단하기 위해 안면인식시스템을 전면 확산하는 등 원천 차단 조치를 강화했습니다.

근로시간 준수 및 휴무 보장을 위한 노력 지난 1년간 근로시간 기록에서 성수기, 비수기, 평균 물량 기간의 3개월에 대한 샘플링 점검 결과, 3개월간의 주별 평균 근로시간은 48시간, 성수기에도 주간 평균 근로시간은 최대 52시간 이하였고, 주당 근로시간 60시간의 준수율은 평균 89%였습니다. 이는 전년 대비 소폭 하락한 결과로, 일부 협력사의 경우 인력 충원과 시설 확충 등 근본적인 개선 노력에도 불구하고 신제품 생산을 위한 신기술 공정 도입과 성수기의 일시적인 생산량 급증에 따른 것으로 확인되었습니다. 이를 개선하기 위해 협력사의 생산 능력과 생산량 등의 데이터를 분석하여 예상 잔업시간을 예측하고 해당 정보를 협력사와 공유함으로써 보다 선행적인 근로시간 관리가 이루어지도록 하고 있습니다. 또한 매월 잔업 관리가 필요한 협력사의 모든 근로자의 주별 잔업시간 모니터링과 함께 기계 유지, 보수 등 잔업이 과다한 공정 개선 등 협력사별 개인별 근로시간 준수를 위한 맞춤형 지원 활동을 지속해서 실시하고 있습니다.

정확한 임금 지급 및 복리후생 보장 모든 협력사는 지역별 최저임금 이상의 급여를 근로자에게 지급해야 하며, 법정 휴가와 휴일을 제공해야 합니다. 이를 회사의 규정에 적절히 반영하지 않았거나, 사내 도급회사의 급여를 지연해서 지급한 협력사에 대해 해당 정책에 대한 교육을 실시함과 동시에 근본적인 시정조치와 절차 수립을 요구하였습니다. 개선이 부진한 협력사는 삼성전자 페널티 프로세스에 의거 종합평가 등급 조정과 물량 축소 등의 조치를 엄중히 적용하였습니다. 2015년부터는 개인별 급여지급 명세서의 내용 등을 분석하여 부당한 임금 지급과 편법 관리 사례를 방지하기 위해 주의를 기울이고 있습니다.

페널티 사례

중국 혜주에 소재한 1차 협력사의 사내도급회사가 근로자 급여를 1~2개월 지연 지급하여 협력사에게 1차로 개선을 요구했습니다. 3개월 후 개선 여부 확인 결과 개선이 미진하고 동일한 문제가 다시 발견되어 다음의 조치를 취하였습니다.

2차 협력사 관리부실에 대한 책임을 물어, 협력사 종합평가에서 평가등급 1등급 하향 조치

최종 평가결과, 해당협력사는 D등급 확정

2015년 대비 2016년 거래물량의 30%를 축소할 예정

보건 · 안전

비상사태 대응 프로그램 구축 지원 일부 협력사에서 적절한 비상구 미확보, 열 · 연기 감지기 수량 부족, 대피 훈련 실시 미흡, 사업 재개 절차 미비 등의 취약점이 발견되었습니다. 비상구 확보 문제는 현장검증 과정에서 즉시 개선하였고 사업장별로 소화장비를 충분히 갖추는 한편, 대피 지도와 비상출구 표지판을 부착하고 최소 월 1회 점검하도록 요구했습니다. 비상사태 대응 훈련에 모든 근로자가 참여하고 교육시간 등 관련 기록은 반드시 문서로 남기도록 조치했습니다. 또한, 이러한 활동들이 일회성에 그치지 않고 지속해서 관리되도록 비상사태 예방과 대응을 위한 체계적 관리 절차를 구축, 확산하고 있습니다.

임직원 건강검진 프로그램 강화 근로자의 잦은 입 · 퇴사로 인해 교체가 빈번한 화학물질 사용 공정 근로자들의 건강검진을 실시하지 않은 협력사가 일부 발견되었습니다. 화학물질을 사용하는 공정에서 근무하는 근로자에게 적절한 보호구 제공과 착용을 의무화 하였으며, 매월 중점관리 협력사의 모든 근로자의 건강검진 현황을 G-SRM 시스템을 통해 모니터링하여, 전원 법정 건강검진을 받을 수 있도록 독려하고 있습니다.

육체적 과중업무 통제 일부 협력사에서 육체 노동의 위험에 대한 근로자 노출을 파악, 평가하고 통제하기 위한 프로그램의 운영이 미흡한 것을 발견했습니다. 삼성전자는 해당 협력사에게 팔레트화, 높이 조절 가능 작업대 설치 등 엔지니어링적인 통제와 함께 근로자의 육체적 업무 노출시간 제한, 직무 순환 등 행정적 통제를 시행하고 그 효과에 대해 최소 연 1회 평가를 통해 모니터링하도록 조치했습니다.

위험장비 안전 관리 기계 설비에 적절한 안전장치를 구비하지 않거나 절연기구의 정기 검사를 실시하지 않은 것으로 확인된 협력사에 대해서는 근로자의 안전에 위협이 되는 모든 위험요소에 대해 물리적 방호물, 안전장치, 방호벽 등을 즉시 구축하도록 해당 협력사에 요구했습니다. 필수 허가, 면허, 검사 보고서 등 법에서 요구하는 모든 기계설비에 대한 안전 허가를 구비하고 항상 최신 상태로 보장하는 프로세스를 이행하고 있습니다.

환경

취급주의 물질 관리 협력사는 근로자가 안전하게 취급주의 물질을 다룰 수 있도록 저장용기에 적절한 라벨 부착, 누출에 대비한 2차용기 설치, 작업장내 MSDS(Material Safety Data Sheet) 구비 등 보호 프로그램을 운영해야 합니다. 삼성전자는 취급주의 물질 관리에 대한 교육 외에도 삼성전자의 '작업장 환경안전 전문가'를 협력사에 정기적으로 파견해 컨설팅을 진행하고 있습니다.

폐수 및 고형폐기물 관리 작업장의 기름폐수를 빗물 관로에 직접 방류하거나 무허가 음식물쓰레기 처리업체를 활용한 사례가 발견되었습니다. 삼성전자는 협력사에게 해당 정책에 대한 교육을 실시함과 동시에 근본적 시정조치와 절차 수립을 요구하였으며, 협력사와 함께 공정 및 프로세스 개선을 진행하고 있습니다.

윤리

내부고발자 보호정책 준수 협력사는 내부고발자 보호 정책을 수립하고 익명성 보장 절차를 구축해야 합니다. 삼성전자는 해당 규정에 관한 게시물 부착과 협력사의 운영 프로세스를 확인하고 근로자 인터뷰, 관련 기록 검토를 통해 준수 여부를 모니터링하고 있습니다.

경영시스템

리스크 평가 및 경영 개선목표 수립 지원 노동 · 인권, 보건 · 안전, 환경, 윤리 분야의 리스크를 식별, 평가, 최소화/완화/통제하는 관리 프로세스가 미흡한 것으로 확인된 협력사에 대해서는 근로환경 관리체계 정비와 프로세스 구축을 지원하고 있으며, 경영 전문성 제고, 재원 마련 등 협력사 자체적으로 계획 수립이 어려운 부분은 삼성전자의 ERP시스템, 경영혁신 프로그램을 통해 개선을 진행하였습니다.

2015년 근로환경 개선 주요 활동

고충처리 채널

삼성전자는 협력사 내부에서 발생할 수 있는 근로환경 기준 위반 또는 인권침해로부터 근로자를 보호하기 위해 2013년부터 핫라인 신고체계를 구축하고 협력사에 핫라인 신고방법이 담긴 포스터를 게시하고 있습니다. 특히 2014년에는 기존의 유선전화, 이메일과 더불어 QR코드 스캔을 통해 모바일에서도 제보할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 삼성전자가 직접 운영하는 협력사의 핫라인 외에도 협력사가 자체적으로 핫라인을 운영하도록 요구하고 있고, 핫라인 운영 현황에 대해 현장점검을 통해 확인하고 있습니다. 삼성전자가 직접 운영하는 협력사의 핫라인을 통해 접수된 모든 사례는 삼성전자 담당 부서가 직접 사실관계를 확인하며, 제보자의 익명 보장과 보복 금지를 의무화하고 있습니다. 제보자는 접수부터 1주일 이내에 조치 내용에 대해 유선 또는 이메일로 피드백을 받을 수 있습니다. 또한 부적절한 사례가 확인될 경우 협력사에 1개월 이내 개선을 요구하며 개선 결과에 대해서도 검증하고 있습니다. 2015년에는 해외 협력사의 근로자로부터 127건의 신고를 접수했으며, 접수 1주일 이내 제보자에게 조치 계획을 100% 회신하였습니다.

지원 프로그램

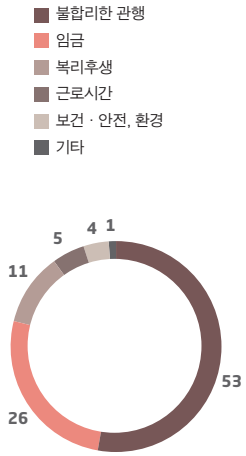
아동공 금지를 위한 채용 프로세스 개선 삼성전자는 협력사의 올바른 채용 프로세스 확립을 위해 협력사에 신분증 판독기를 무상으로 제공하고 있습니다. 특히 중국에서는 안면인식기와 신분증 판독기를 통해, 아동공 고용 금지를 위한 프로세스를 강화하였습니다. 또한 타 지역의 협력사에도 안면인식기 도입을 검토하고 있습니다.

잔업시간 축소를 위한 시스템 선행관리체계 운영 협력사는 월별 인력 변동과 수주 물량 변화 등 여러 가지 변수로 인해 잔업시간 관리에 어려움이 많습니다. 삼성전자는 이러한 점에 주목해 협력사의 효율적인 잔업시간 관리를 지원하기 위해 협력사의 생산능력과 삼성전자 물량 주문 데이터를 토대로 잔업시간을 예측하고 알려주는 '선행관리체계'를 구축했습니다.

잔업 및 급여 지급 모니터링 시스템 강화 협력사 실사 중 잔업시간과 관련한 문서화 자료 부족 등 관리상의 허점을 발견했습니다. 이에 즉시 해당 협력사에 대해 개선 대책서 제출을 요구하고, 개선 대책서에 대한 내용이 실제 이행되고 있는지에 대해 지속적으로 확인하고 있습니다. 본 사례를 바탕으로 삼성전자는 잔업 관리 시스템에 문서화 자료여부를 모니터링하고 있습니다. 이에 따라 잔업시간 문서화 자료가 부족한 협력사는 인력을 파견하여 잔업시간에 대해 확인하고, 임금은 기준에 맞게 지급되고 있는지를 실사하는 등 관리체계를 더욱 강화했습니다.

협력사 맞춤형 지원 컨설팅 G-SRM 시스템에 등록된 자료를 바탕으로 협력사를 A~D의 4개 군으로 분류했습니다. 이는 협력사의 현재 근로환경 수준과 개선활동에 대한 평가를 통해 진행되었으며, 삼성전자는 각 분류군에 속하는 기업에 대해 사내 전문인력 등을 활용하여 맞춤형 지원을 지속적으로 제공할 예정입니다.

핫라인 제보 유형



사업장 상주 협력사 EHS 관리 삼성전자는 각 사업장에 상주하여 근무하는 협력사의 근로자에 대해서도 삼성전자의 임직원과 동일한 환경 · 안전 · 보건기준을 준수하도록 관리하고 있습니다. 또한, 상주 협력사의 경영권을 존중하며 상주 협력사 대표자 정기회의체에 참여하여 삼성전자의 사업장 안전기준과 이슈사항을 공유하고 상주 협력사의 건의 사항을 청취하고 있습니다. 상주협력사는 근로자를 대상으로 작업 중 위험요인에 대해 충분히 인지할 수 있도록 개인보호구 착용기준, MSDS(Material Safety Data Sheet), 화학물질 관리 등 삼성전자의 안전기준에 대한 교육을 제공하고 있습니다. 삼성전자의 EHS 전담부서는 주기적인 협력사 점검을 통해, 안전교육 실시현황과 작업환경에 대해 평가하여 상주 협력사 선정 절차에 반영하고 있습니다.

환경안전혁신대회 협력사 데이 2015년 10월 20일부터 3일간 '환경안전혁신대회'를 개최하여 약 1,000여 명의 인원이 참석하는 행사를 개최했습니다. 환경안전혁신대회 2일차에는 '협력사 데이'를 개최했습니다. 협력사의 환경안전 혁신사례를 소개하고, 우수협력사 로디에이피 등 6개 협력사를 선정하여 시상하였으며, 우수협력사의 사례를 벤치마킹 할 수 있는 자리를 마련했습니다. 앞으로도 환경안전혁신대회에서 협력사 데이를 확대 운영하여, 협력사와 삼성전자의 환경안전문화 동반성장의 자리로 만들고자 합니다.

협력사 책임 경영 교육

삼성전자 전문인력 교육 협력사 근로환경 책임 관리에 대한 역량 강화를 위해 특화 교육과정을 개발하여, 삼성전자의 협력사 책임 관리자들을 대상으로 직급별, 직무별 최적화된 오프라인 교육을 실시하고 있습니다. 본 교육과정은 임직원의 의식 변화와 현장 관리자의 관리기법 향상을 목표로 다양성 존중, 차별금지, 원활한 소통 등 노동 · 인권 분야는 물론 준법의식 향상을 위한 문화 정착에 이르기까지 총 6개 영역 13개 항목이 포함되어 있습니다. 중국, 동 · 서남아, 미주, 유럽 등 4개 권역의 문화적 특성을 반영한 지역특화 교육 프로그램으로 현지 임직원들을 대상으로 교육을 진행하고 있습니다. 2015년 각 사업장의 전문 인력을 대상으로 교육을 실시한 결과 854명(중복인원 포함)이 교육과정을 수료했으며, 2016년에는 사업장의 모든 전문 인력을 대상으로 100% 수료를 목표로 교육을 진행하고 있습니다. 이와 함께 EICC 전문 심사원 인력 양성을 통해 2015년 총 44명의 전문 인력을 확보하였습니다.

협력사 맞춤형 교육 국가별로 다른 법 기준에 따른 맞춤형 교육을 지원하기 위해 각 사업장별로 협력사의 실무자를 대상으로 협력사 근로환경 교육을 실시하고 있습니다. 교육은 협력사와의 정기회의, 워크숍 또는 간담회 형태와 함께 현장 생산직 인력의 편의를 위한 온라인 교육과정과 동영상 컨텐츠를 개발하고 영문, 중문, 베트남어 등 다양한 현지어로 프로그램을 운영하고 있습니다. 이는 협력사의 경영진, 근로환경 관리 담당자들과의 지속적인 커뮤니케이션을 위한 소통의 장으로도 활용하고 있습니다. 이와 같은 소통의 기회를 통해 협력사와 삼성전자는기업의 근로환경 책임에 대한 의지를 확고히 하고 있습니다.

글로벌 이니셔티브 활동 참여

삼성전자는 회사의 공급망뿐만 아니라 글로벌 협력사 책임 생태계의 건전한 발전을 위한 다양한 이니셔티브 활동에 참여하고 있습니다. 이를 통해 현재 시장에서 요구하는 기업 인권 책임만이 아닌 미래 세대에 대한 책임 있는 기업 활동을 통해 인류의 지속가능성 활동 노력에 동참하는 책임있는 기업으로 거듭나고자 합니다.

1 협력사 맞춤형 교육
2 환경안전혁신대회 협력사 데이

분쟁 및 이슈광물

최근 아프리카 분쟁지역, 인도네시아 등지에서 광물 채굴 시 발생하는 인권침해, 환경파괴 등의 이슈가 부각되고 있습니다. 삼성전자는 책임있는 공급망 관리체계를 구축하고 협력사의 동참을 유도하는 등 지속적으로 분쟁 및 이슈광물 지역의 환경과 인권을 개선하고자 노력하고 있습니다.

분쟁광물 관리체계

1) EICC : Electronic Industry Citizenship Coalition
2) GeSI : Global e-Sustainability Initiative
3) CFSI : Conflict-Free Sourcing Initiative
4) KEA : Korea Electronics Association

분쟁광물 관리 체계

분쟁광물 기본 방침

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

분쟁광물 관리 프로세스

삼성전자는 분쟁광물 미사용(Conflict-Free)체제 구축을 위해 'OECD Due Diligence Guidance'를 기반으로 분쟁광물 공급망에 대한 관리 프로세스를 수립하여 이행하고 있습니다. 협력사를 대상으로 분쟁광물 관리 가이드를 제공하고 교육지원 등을 통해 인식을 제고하고 있으며, 모든 협력사를 대상으로 분쟁광물 사용 현황을 정기적으로 조사하고 있습니다. 협력사가 제출한 정보를 내부적으로 검토하고, 추가 확인이 필요한 협력사에 대해서는 현장 점검을 실시하고 있습니다. 미인증 제련소와 거래를 하는 협력사에 대해서는 CFSP(Conflict Free Smelter Program) 인증을 취득한 제련소와 거래하도록 독려하고 있으며, 삼성전자 공급망 내에서 확인된 제련소 중 CFSP에 참여하지 않은 제련소에 대해서는 인증을 받도록 요구하고 있습니다. 또한, 분쟁광물 관리를 위해 G-SRM에 분쟁광물 관리 시스템을 구축하여 효율적으로 관리하고 있습니다. 삼성전자는 EICC와 GeSI가 공동 설립한 CFSI와 한국전자정보통신산업진흥회(KEA, Korea Electronics Association)가 주관하는 '분쟁광물프리협의회'에도 참여하여 글로벌 산업계와 공동으로 공급망 내 분쟁광물 리스크를 관리하고 현실적인 개선이 될 수 있도록 함께 노력하고 있습니다.

2015년 분쟁광물 관리 주요 활동

협력사 인식 제고

분쟁광물 미사용 준수 동의서 입수 삼성전자는 모든 협력사를 대상으로 콩고민주공화국 등 인근 10개국 분쟁지역에서 인권, 환경문제를 일으키는 광물을 사용하지 않겠다는 동의서를 요청하고 시스템을 통해 입수하고 있습니다. 또한 협력사들에게 삼성전자의 분쟁광물 정책에 따라 자사의 협력사들에게도 분쟁광물 미사용 정책을 확대 시행하도록 요구했습니다.

분쟁광물 교육 실시 삼성전자는 글로벌 구매담당 임직원에 대한 온 · 오프라인 교육을 통해 분쟁광물 내부 관리역량을 지속적으로 강화하고 있으며, 체계적인 협력사 지원과 가이드를 제공하고 있습니다. 분쟁광물 온라인 교육의 경우 직무 필수과정으로 지정하여 모든 구매담당자의 교육기회를 확대하였고, 2015년까지 1,096명의 삼성전자 임직원들을 대상으로 분쟁광물 정책에 대한 집합교육을 실시했습니다. 또한, 삼성전자 분쟁광물 정책을 포함한 분쟁광물 관리 가이드를 개발하여 모든 협력사에 공유하고 협력사에서 자체적으로 교육과 실무에 사용할 수 있도록 지원했습니다. 분쟁광물 이슈에 대한 협력사의 인식제고를 위해 지난 2011년부터 매년 협력사를 대상으로 분쟁광물 관련 교육과 설명회를 개최하고 있습니다. 2015년에는 협력사의 경영진과 실무자 310명을 대상으로 삼성전자의 정책, 분쟁광물 관리 시스템 사용법, CFSP 인증 제련소로의 전환 등에 관한 교육을 실시했습니다. 특히, 협력사 현장점검 결과 관리가 미진한 협력사에 대해서는 추가로 개별 교육을 진행했습니다.

협력사 분쟁광물 사용현황 조사

2015년 기준 분쟁광물 사용현황에 대하여 모든 협력사 사업장을 대상으로 2015년 12월부터 2016년 2월까지 CMRT(Conflict Minerals Reporting Template)를 활용하여 협력사의 분쟁광물 현황 정보와 공급망 내 제련소 정보를 입수하였습니다. 또한 협력사들에게 삼성전자의 분쟁광물 정책에 따라 하위 협력사에도 분쟁광물 미사용 정책을 확대 시행하도록 요청했습니다.

협력사 현장 점검

삼성전자는 협력사가 제출한 정보에 대해 합리적인 검증을 실시하고 있습니다. 모든 협력사를 대상으로 협력사가 제출한 정보에 대해 내부검토를 실시하였고, 제출정보에 대해 추가 확인이 필요한 483개 글로벌 협력사에 대해서는 현장점검을 실시하여 정보의 신뢰성과 분쟁광물정책 운영현황을 점검하였습니다. 현장점검 결과, 제출 자료의 신뢰성과 분쟁광물 관리 실태에 따라 협력사를 A ~ D등급으로 구분하여 A등급 업체의 우수사례를 발굴하고 다른 협력사에 벤치마킹 사례로 공유하고 있습니다. 또한, B, C등급 협력사에 대해서는 증빙자료에 대한 보강을 실시하고, D등급 협력사를 대상으로는 추가 교육과 제출 자료에 대한 보강을 실시하고 있습니다. 이러한 활동을 통해 협력사들이 분쟁광물 정책, 관리 조직체계, 분쟁광물 정보관리체계 등을 점검하고 미진한 사항을 개선할 수 있도록 지원하여 협력사가 분쟁광물 관리역량을 제고하고 Due Diligence 체계를 강화할 수 있도록 지원하고 있습니다.

2015년 협력사 현장 점검 현황(협력사 사업장 수)

총 합계 483

공급망 내 리스크 평가 및 개선 노력

삼성전자는 전 공급망의 Conflict-Free 체제를 구축하고자 모든 협력사를 대상으로 분쟁광물을 사용하지 않도록 요청하고 있으며, CFSP 인증 제련소로의 전환을 지속적으로 촉구하고 있습니다. 또한, 협력사들이 제출한 제련소 정보를 바탕으로 분쟁광물 사용여부와 광물 원산지를 확인하고 있으며, 원산지가 불분명하거나 CFSP 인증을 받지 못한 제련소를 대상으로 분쟁광물 사용여부를 확인하고, CFSP 인증을 권고하고 있습니다.

협력사 대상 인증 제련소로의 전환 노력 분쟁광물 현황 조사결과 CFSP 미인증 제련소와 거래하는 협력사에게는 제3자 인증 제련소에서 공급하는 자재로 전환하여 구매하도록 지속적으로 요구하고 있습니다. 이 결과 탄탈륨의 경우, 2015년 99% 수준에서 2016년 4월 말 기준 광물을 사용하는 모든 협력사가 CFSP에 참여 중인 제련소와 거래하고 있습니다. 주석, 텅스텐, 금에 대해서도 지속적으로 불법 분쟁광물 미사용 정책을 추진하고 있습니다.

제련소 대상 CFSP 인증 권고 공급망 내 탄탈륨 관련 제련소는 2016년 4월 말 기준 총 45개로 확인되었으며, 모두 CFSP 인증을 완료한 제련소로 파악되었습니다. CFSP 인증을 받지 않은 제련소에 대해서는 삼성전자의 분쟁광물 미사용 정책을 기반으로 CFSP 참여를 독려하고 있습니다. 국내 제련소의 경우 직접 방문을 통해 CFSP 참여를 권고해 현재 7개 제련소가 CFSI에 이름이 게시되었으며, 해외 제련소의 경우 현지 구매조직을 통해 지속적으로 CFSP 참여를 권고해나가고 있습니다.

공급망 내 분쟁광물 관련 제련소 현황

구분	CFSP					
	인증 완료	진행 중	기타 인증	제련소 자체 미사용 확인	인증 권고 중	합계(개)
탄탈륨	45	-	-	-	-	45
주석	59	9	-	1	5	74
텅스텐	30	5	4 (TI-CMC[1])	-	2	41
금	81	11	2 (LBMA[2])	3	16	113

1) TI-CMC: Tungsten Industry Conflict Minerals Council
2) LBMA: London Bullion Market Association

전산 시스템 기반 운영

분쟁광물 정보의 효율적인 관리를 위하여 G-SRM 내에 자체 분쟁광물 관리 시스템인 TCS(Trade Compliance System)를 구축하여 운영하고 있습니다. TCS에 CFSI의 분쟁광물 현황 조사 양식인 CMRT를 시스템화하여 협력사들이 편하게 정보를 입력할 수 있도록 했습니다. 또한 시스템을 통해 CFSP 인증을 완료한 제련소 정보를 제공하여 협력사가 자사의 공급망 내 분쟁광물 미사용 제련소를 파악할 수 있도록 지원하고 있습니다. 아울러 협력사와 신규 거래 시점부터 분쟁광물을 관리하기 위해 신규 협력사 등록 시 분쟁광물 미사용 준수동의서와 CMRT를 의무적으로 제출하는 프로세스를 적용했습니다. 제품 개발의 초기 단계에서부터 분쟁광물 사용을 제재하기 위해 자재 단위로 분쟁광물 정보를 관리하는 자체 시스템을 운영하고 있습니다. 이를 통해 자재 단위의 분쟁광물 사용 여부와 원산지를 모니터링하고, 인증 제련소로의 전환을 추진하고 있습니다. 특히 분쟁광물 사용정보를 제출하지 않았거나 미인증 제련소에서 구입한 광물을 사용하는 협력사의 자재에 대해서는 거래계약을 할 수 없도록 시스템화하여 Conflict-Free를 위한 활동을 강화하고 있습니다.

이슈광물 관리

분쟁광물 이슈 외에도 인도네시아 방카섬 주석, 콩고민주공화국 코발트 등 광물 채굴 과정에서 야기되는 인권침해, 환경파괴 이슈가 지속해서 제기되고 있고, 이에 대해 다양한 이해관계자들의 관심과 우려가 높아지

고 있습니다. 글로벌 NGO 단체인 FoE(Friends of the Earth)는 인도네시아 방카섬의 주석 채굴이 산호섬 등 해양 생태계를 파괴하고 농업, 어업 등 주변 산업에 해를 끼치고 있다고 주장하며 문제 해결을 위해 기업들이 동참해 줄 것을 촉구했습니다. 방카섬의 이슈 해결을 위해서는 현지 정부, 제련소, 기업, NGO 등 다양한 이해관계자들의 협력이 필수적이므로, 삼성전자는 EICC 회원사들과 공동으로 해결 방안을 모색해 왔습니다. 이러한 활동의 일환으로 2013년부터 EICC, 동종 업계의 기업들, 전문 조직인 IDH(The Sustainable Trade Initiative)와 함께 방카섬 주석 이슈 해결을 위한 워킹그룹인 TWG(Tin Working Group)에 참여하고 있습니다. 워킹그룹에 참여하는 지역 파트너, 기업들과 협력하여 주요 제련소를 대상으로 방카섬 이슈 해결을 위한 노력에 동참해 달라는 요청을 하는 등 공동의 노력을 진행하고 있습니다. 또한, 최근 콩고민주공화국의 코발트 광산의 아동공 문제가 부각되고 있으나, 이러한 이슈의 특성상 현지 정부, NGO, 기업 등 공동의 노력이 필요합니다. 삼성전자는 광물 채취 과정에서 야기될 수 있는 문제에 대해서, 기업의 책임과 역할을 인식하고 있고, 이러한 문제를 해결하기 위해 업계의 다양한 이해관계자들의 조언을 청취하고 공동의 이니셔티브에 적극적으로 참여하는 등 해결 방안을 모색해 나가겠습니다.

고객 · 제품 서비스

삼성전자는 '고객의 가치와 행복을 위한 초일류 품질 추구'라는 품질 비전에 따라, 임직원이 품질 관리의 중요성을 최우선에 두고 제품과 서비스를 제공하고 있습니다.

품질 관리 삼성전자는 최고의 제품 품질을 확보하기 위해 'CS인증제'를 실시하고 있습니다. 신제품의 개발 단계부터 고객의 소리를 청취하고 이를 적용합니다. 품질과 관련된 부서간의 협력을 통해 CS인증을 위한 평가 항목을 선정하고, 개발 단계별로 품질 수준을 평가하고 있습니다. 제품 출시 전에 경영진이 참여하는 협의체를 통해 해당 제품이 고객의 니즈에 충족되는지를 검증하여, 프리미엄 품질을 확보한 제품만을 고객에게 제공하고 있습니다. 또한 소비자의 다양한 사용 환경에서도 제품을 문제없이 사용할 수 있도록 시험방법을 개발, 적용하여 제품의 내구성을 강화하고 있습니다. 제품이 시장에 출시된 이후에는 고객의 사용 과정에서 불편한 점이나 수리 정보 등을 분석하여 개선하고 이를 차기 신모델에 적용하고 있습니다.

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

고객커뮤니케이션

고객으로부터의 다양한 요구를 지원하기 위해 고객컨택센터, 홈페이지 등을 운영하고 있으며, 이를 통해 제품 구입, 수리, 사용법 문의 등의 VOC를 처리하여 고객의 불편사항을 해결하고 있습니다. '글로벌 VOC 통합관리 시스템'을 통해 다양한 고객의 니즈를 분석하고 전사적으로 공유하여 제품과 서비스 개선에 활용하고 있습니다.

고객만족도 조사

삼성전자의 서비스를 경험한 고객을 대상으로 정기적으로 고객만족도 조사를 실시하여 개선점을 도출하고, 고객 입장을 고려한 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 조사결과는 관련부서와 공유하고 만족도가 낮거나 경쟁력이 부족한 항목은 개선방안을 수립하여 지속적으로 고객만족도 향상을 도모하고 있습니다. 이러한 활동으로 1994년 최초 도입 이후, 서비스 만족도가 지속적으로 향상되고 있습니다.

2015 고객만족성과

제품 · 서비스 품질개선을 위한 다양한 활동의 결과로, 삼성전자는 외부기관에서 주관하는 지역별 고객만족도 조사에서 1위를 달성하는 등 고객으로부터 우수한 평가를 받고 있습니다.

2015년 고객만족성과

국내

한국능률협회컨설팅	한국표준협회	한국생산성본부
KCSI[1](한국산업 고객만족도)1위	KS-QEI[3](품질만족지수)1위	NCSI[6](국가 고객만족도) 1위
TV, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 김치냉장고, 스마트폰, PC, 복합기	TV, 냉장고, 드럼세탁기, 에어컨, 김치냉장고, 스마트폰, 태블릿, PC, 레이저프린터	TV, 김치냉장고, 에어컨, 스마트폰, 태블릿, PC
KSQI[2](한국산업 서비스 품질지수) 1위	KS-SQI[4](서비스 품질지수) 1위	
콜센터, 내 · 외근 서비스 부문 (휴대폰, 가전제품)	가전 · PC · 스마트폰 서비스	
	KS-CQI[5](콜센터 품질지수) 1위	
	콜센터	

1) KCSI: Korean Customer Satisfaction Index
2) KSQI: Korean Service Quality Index
3) KS-QEI: Korean Standard Quality Excellence Index
4) KS-SQI: Korean Standard Service Quality Index
5) KS-CQI: Korean Standard Contact Service Quality Index
6) NCSI: National Customer Satisfaction Index

해외

국가	주관	성과	대상 제품/서비스
미국	Consumer Report 매거진	고객만족도 1위	20개 제품
영국	Which 매거진	고객만족도 1위	10개 제품
독일	TEST 매거진	고객만족도 1위	10개 제품
	Finanzen	서비스 평가 1위	스마트폰 제조사 서비스 평가
프랑스	Que Choisir 매거진	고객만족도 1위	7개 제품
폴란드	Jakosci Obslugi 등 3개 기관	소비자만족 대상	전자업종 부문
콜롬비아	중남미콜센터협회	콜센터 Award 동상	전자제품 제조사 중 유일 수상

고객지원 웹사이트

http://www.samsung.com/sec/support

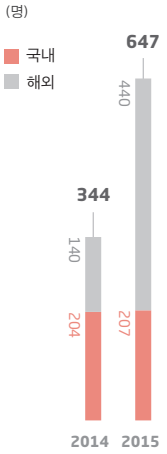
고객 서비스 채널

신속하고 편리한 사후관리 서비스를 제공하기 위해 2만 여개의 글로벌 서비스센터와 61개의 고객컨택센터(국내 1개, 해외 60개)를 운영하고 있습니다. 서비스센터는 국가별 시장 특성에 따라 유통매장과 전문 서비스 업체를 통해 운영되며 중남미, 아프리카, 중동 등 제품 판매가 확산되는 지역에는 서비스센터를 지속적으로 확대하고 있습니다. 고객컨택센터에서는 1만여 명의 전문교육을 받은 상담원이 서비스접수와 제품 관련 문의에 응대하고, 국가별 홈페이지에서도 고객 자가진단, 제품 사용법 설명 등 고객지원 메뉴를 통해 고객이 언제든지 활용할 수 있도록 지원합니다. 또한 고객이 직접 서비스센터를 방문하는 불편함을 최소화하기 위해 온라인서비스 기능을 확대해 나가고 있습니다. 고객컨택센터에서 네트워크를 통해 고객의 제품에 접속하여 문제점을 해결해 주는 원격상담, 홈페이지에서 제공하는 라이브 첫, 이메일 상담 등 국가별 특성에 맞게 다양한 채널을 제공합니다.

고객 서비스 채널

1 이메일 ····· 2 채팅상담 ····· 3 원격지원 서비스 ····· 4 전화 ····· 5 서비스센터

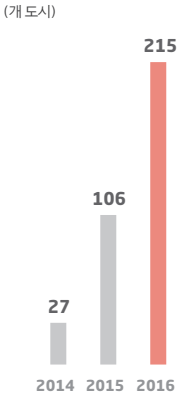
갤럭시 컨설턴트 현황



갤럭시 컨설턴트 스마트폰 판매확대에 따라 2014년부터 기존 서비스센터를 통한 서비스 외에도 소프트웨어 업그레이드 등 간단한 수리는 판매매장에서도 서비스를 받을 수 있도록 매장 내 서비스를 확대하고 있습니다. 이를 위해 스마트폰 전문상담사인 '갤럭시 컨설턴트 제도'를 도입하여 고객들에게 좋은 반응을 얻고 있습니다. 2015년 기준 158개 직영매장에서 컨설턴트들이 활동하고 있으며 한국시장에서의 성공에 힘입어 중국 등 여러 국가로 확대해 나가고 있습니다. 컨설턴트가 없는 해외매장의 경우 매장 내 일반 판매 직원을 통해 간단한 수리 서비스를 제공합니다.

서비스 전략도시 국가별 주요 대도시를 대상으로 스마트폰은 접수 후 1시간 이내, TV · 냉장고 · 세탁기 등 대형제품은 24시간 이내에 서비스를 완료하기 위해 제도개선과 인력 · 인프라 투자를 진행하여 서비스 수준을 향상시키고 있습니다. 2014년 27개 도시에서 2015년에는106개, 2016년에는 215개 도시로 확대하고 있습니다.

서비스 혁신 전략도시 현황



제품 서비스 표준

삼성전자는 고객에게 제공되는 서비스 품질을 확보하기 위해 서비스센터와 고객컨택센터의 운영기준, 제반 서비스 프로세스에 대한 가이드를 제작하고 '글로벌 업무표준시스템'을 통해 전 세계 모든 판매법인과 공유하여 표준화된 서비스를 제공합니다. 글로벌 가이드를 기반으로 각 지역의 법인에서는 시장의 특성에 맞게 매뉴얼을 현지화해 교육을 실시하고 사내 시스템인 '지식포털'을 통해 매뉴얼을 공유하고 있습니다. 2015년에는 판매매장의 서비스 기능을 확대하기 위하여 '매장 내 서비스 가이드'를 제작하여 배포했습니다.

주요 서비스 표준

서비스 표준 유형	세부 내용
서비스 표준 운영 매뉴얼	서비스 프로세스별 운영 매뉴얼
	· 고객컨택센터, 기술상담, 서비스접수, 기술교육, 고장수리, 결과보고, 해피콜, 비용정산, 클레임 대응 등
매장 내 서비스 가이드	매장 내 서비스 기능 추가를 위한 가이드
	· 매장 내 서비스 정의, 서비스 기능, 레이아웃 등
Technical Guide	제품 수리를 위한 기술 가이드

서비스 품질 관리

현장 실사

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

서비스센터 실사

서비스 교육

글로벌 서비스 표준을 정착시키기 위해 서비스센터 관리자와 수리기사를 대상으로 신제품 수리 기술, 고객응대와 관련한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 국가별 · 제품별 특성에 따라 화상교육 또는 집합교육으로 실시하며, 사내 시스템을 통해 교육 동영상과 기술자료를 언제든지 조회하고 습득할 수 있습니다. 매년 12월에는 본사 주관으로 판매법인의 서비스 관리자가 참석하는 'CS전략워크숍'을 진행하여 1년간의 성과를 점검하고 다음 해의 서비스 전략을 수립합니다. 또한 북미 · 중국 · 유럽 등 지역별로 워크숍을 수시로 개최하여 지역별 서비스 차별화 전략을 강화하고 있습니다.

1 서비스센터 교육
2 CS전략워크숍

서비스 품질관리를 위한 표준 가이드 배포 프로세스

5/ SOCIETY

CORPORATE CITIZENSHIP

나눔

Material issues

1. 지역사회 발전 (Developing Local Communities)
2. 이해관계자 참여 (Stakeholder Engagement)

OUR VISION

비전

삼성전자는 글로벌 시민사회의 일원으로서 모두의 이익에 기여를 생각하며 우리의 기술과 혁신을 바탕으로 공유가치를 창출합니다.

OUR COMMITMENT

약속

삼성전자는 지속가능한 사회발전과 인류의 더 나은 삶을 위한 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다. 나아가 교육, 의료, 고용, 환경 등 다양한 사회적 이슈들을 해결하고자 핵심역량인 첨단기술을 공유하고 임직원의 재능기부를 활성화하는 등 사회 공헌 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다.

IN THIS REPORT

보고

삼성전자는 지역사회 발전을 위해 현지 맞춤형 교육 프로그램을 지속적으로 운영하고 있으며, 회사의 기술, 전문인력을 통해 지역주민들이 더 나은 미래를 만드는데 필요한 역량을 기를 수 있도록 다양한 지원을 하고 있습니다. 특히 지역사회의 경제적 · 사회적 발전에 기여하면서도 환경적 영향을 최소화하는 지속가능한 발전을 추구하며 지역주민의 삶의 질 향상을 위해 노력하고 있습니다. 본 장에서는 교육, 지역사회, 의료 등 다양한 영역에서 나눔경영을 실천하기 위한 각국의 사례를 소개합니다.

TRENDS & CHALLENGES

동향

사회공헌에 대한 인식 변화 최근에는 사회문제를 해결하면서 기업의 가치 또한 창출하는 지속가능한 사회공헌 프로그램에 대한 기대 증대. 공유가치 창출(CSV, Creating Shared Value)과 UN SDGs 연계를 통해 직접적인 사회적 문제 대응을 위한 기업의 노력이 필요.

성과 측정과 평가 글로벌 유수기업에서 사회공헌 활동에 대한 성과 공개 시 기업에서 지원, 투입한 비용과 1차적인 산출(수혜자 수, 수혜시간 등) 외에 사회적인 영향에 대한 분석을 중요시 여김.

WHAT WE ARE DOING

현황

교육 지원

독일, 태국, 러시아 등 각국 청소년의 IT 역량 강화를 위해 삼성의 디지털 기기와 교육 제공.

지역사회 개발

소외 및 빈곤지역에 대한 통합적 지역 서비스를 제공함으로써 인프라 구축, 실업난 해소, 기술 인력 양성 등 경제적 자립 기반 마련.

의료 지원

모바일을 이용한 원격지원 의료서비스 제공, 초음파 장비와 교육 기자재 설치 등 당사 역량을 활용한 의료 지원 추진.

임직원 참여

세계 각지의 삼성전자 글로벌 임직원이 자발적으로 참여하여 다양한 자원봉사 프로그램을 직접 기획, 시행.

기타 이외에도 각국에서 현지 맞춤형으로 나눔경영을 실천하며, 무엇보다도 삼성전자는 글로벌 재난재해 대응 프로세스를 구축, 재난 발생 시 즉각적인 지원과 임직원 봉사를 진행.

Link to SDGs

[목표 1] 모든 국가에서 모든 형태의 빈곤 종식

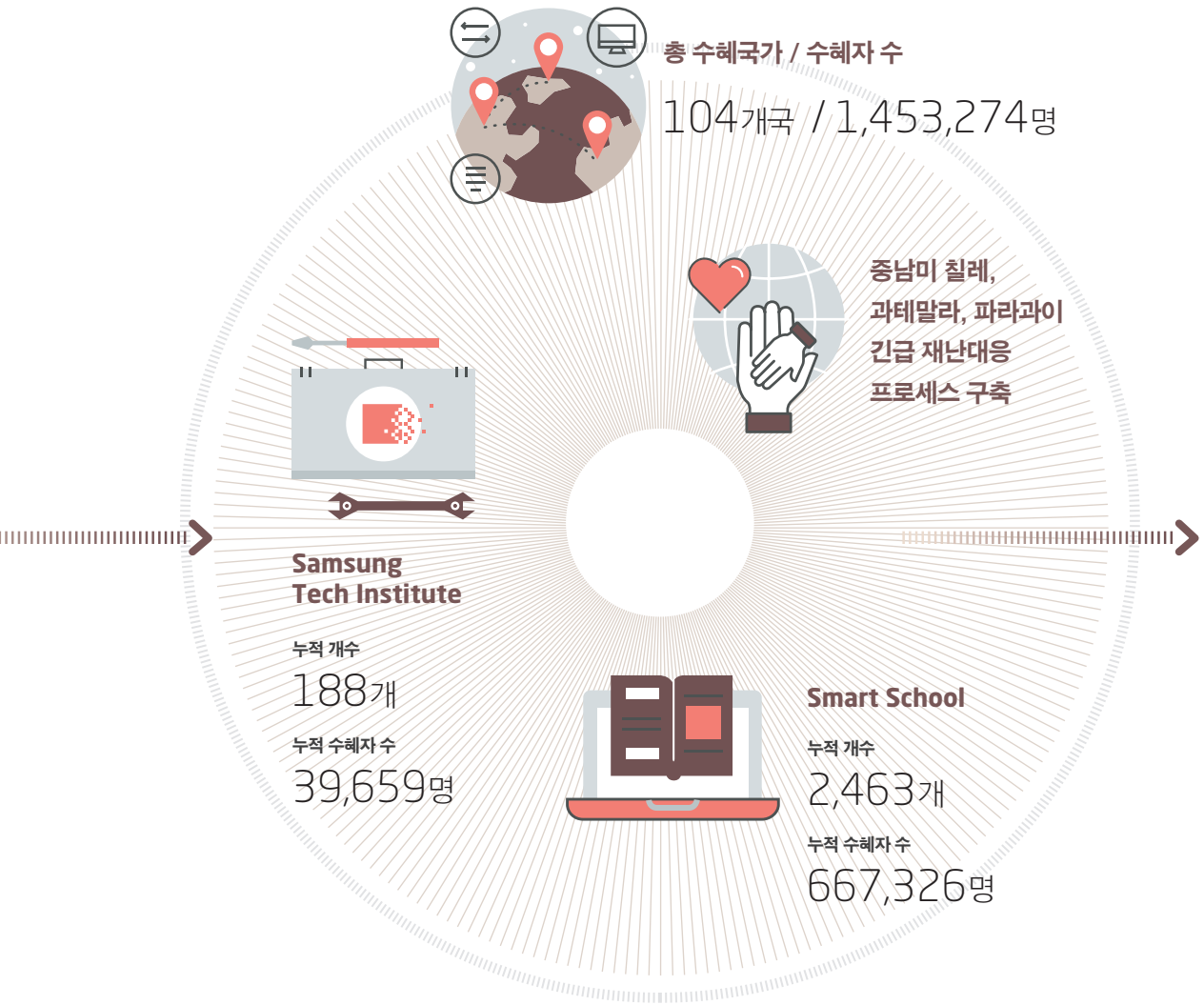
- 1.a 개발도상국, 특히 최빈국이 모든 형태의 빈곤을 종식하기 위한 프로그램과 정책을 이행할 수 있도록 충분하고 예측 가능한 도구를 제공하기 위해 개발협력 강화를 포함한 다양한 자원의 활용 보장

[목표 4] 모든 사람을 위한 포용적이고 형평성 있는 양질의 교육 보장 및 평생교육 기회 증진

- 4.5 2030년까지 교육분야에서 성차별 해소 및 장애인, 원주민 및 취약상황에 처한 아동을 포함한 취약계층을 위한 교육 및 직업훈련에 대한 접근성 전면적 보장

[목표 17] 지속가능발전을 위한 이행수단 강화 및 글로벌 파트너십 재활성화

- 17.7 상호합의에 의한 양허 및 특혜조건을 포함하여 개도국에게 유리한 조건으로 환경적으로 건전한 기술을 개발, 이전, 보급, 확산 노력 강화
- 17.8 2017년까지 최빈국을 위한 기술은행, 과학기술혁신 역량강화 메커니즘을 완전히 가동하고 ICT 등의 적정기술 사용 확산



FUTURE PLANS
계획

1

대외 협력/파트너십 강화

현지 여건과 특정 사회공헌 영역에 대한 전문가 및 NGO 등 대내외 이해관계자와 협력을 통해 니즈 파악 후 지역사회의 맞춤형 프로그램 개발 계획.

2

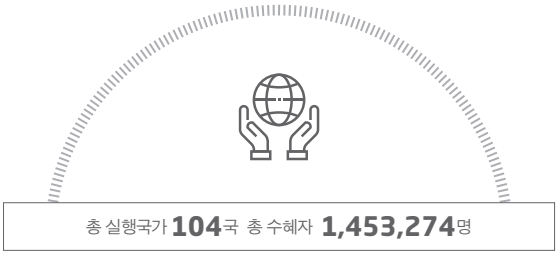
글로벌 나눔경영 현황 공유

글로벌 다양한 사회공헌과 나눔경영 활동을 주기적으로 취합하여 DB 구축, 전사 공유함으로써, 향후 임직원 자긍심을 고취하고 참여도를 향상시키고자 함.

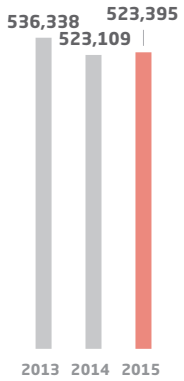
5

삼성전자는 지속가능한 사회 발전과 인류의 더 나은 삶에 기여하기 위한 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 지역별 사회 현안을 보다 심도 있게 분석하고 정부나 학계 등 지역별 이해관계자와 긴밀히 협력하여 사회적인 문제 해결에 적극 동참하고자 합니다. 이를 위해 UN 지속가능발전목표(SDGs)의 방향에 발맞춰 교육, 지역사회 개발, 의료, 환경 등 다양한 영역에 걸쳐 사회적 이슈들을 해결하고자 사회공헌 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다. 또한, 임직원의 다양한 재능 기부와 자발적인 참여를 통해 임직원 봉사단, 멘토링 프로그램 등 지역사회의 보다 나은 변화를 위해 임직원이 함께하는 삼성전자만의 차별화된 프로그램을 운영하고 있습니다. 삼성전자는 '우리의 제품과 기술이 이웃의 더 나은 미래를 위해 쓰일 수 있다'는 믿음을 바탕으로 더 나은 미래를 위해 삼성전자만의 가치를 공유하고 활용하고자 합니다. 단순한 기부나 기여가 아닌 근본적인 지역사회 문제 해결에 기여할 수 있도록 전 세계 사업장에서 삼성 스마트 스쿨(Samsung Smart School), 솔브 포 투모로우(Solve for Tomorrow), 삼성 테크인스티튜트(Samsung Tech Institute), 삼성 나눔 빌리지(Samsung Nanum Village), 삼성 케어 드라이브(Samsung Care Drive) 등 글로벌 5대 나눔 프로그램을 중심으로 다양한 현지 맞춤형 프로그램을 전개하고 있습니다.

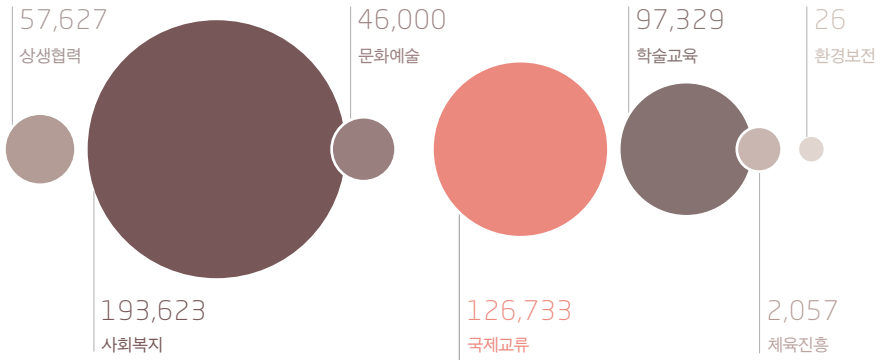
사회공헌 활동 현황



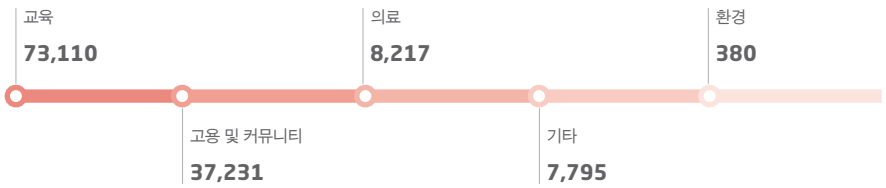
나눔경영 비용(백만 원)



나눔경영 비용 (단위: 백만 원)



국제교류 5대 분야별 비용 (단위: 백만 원)



삼성 스마트 스쿨(Samsung Smart School)

삼성전자는 빈부에 따른 IT 접근성의 격차를 해소하기 위해 디지털 기기를 활용한 참여형 교육을 제공하여 창의적 인재를 육성하는 '삼성 스마트 스쿨' 프로그램을 운영하고 있습니다. '삼성 스마트 스쿨'은 교사와 학생들이 실시간으로 소통하며 수업할 수 있도록 지원하는 교육 프로그램으로, 단순한 기기 지원이 아닌 지역별 상황에 맞춰 교육으로부터 소외된 학생들이 보다 쉽게 IT환경에 접근하여 동등한 교육의 기회를 제공받을 수 있도록 도와주는 역할을 합니다. 정부, 교육계와 협업하여 학생들의 소프트웨어 역량 강화를 위해 코딩 교육을 강화하고 있으며 이와 함께 다양한 디지털 교육 컨텐츠를 개발하여 교육의 질을 높이고 교사와 학생들에게 보다 효과적인 교육방법을 찾아서 공유할 수 있게 제공합니다. 2015년에는 224,753명의 학생들이 보다 나은 환경에서 교육을 받을 수 있도록 지원했으며, 앞으로도 삼성 스마트 스쿨의 수혜를 받는 학생 수를 지속 확대하여 더 많은 학생들이 IT교육을 통해 IT기술 역량을 향상시킬 수 있도록 노력해 나갈 예정입니다.

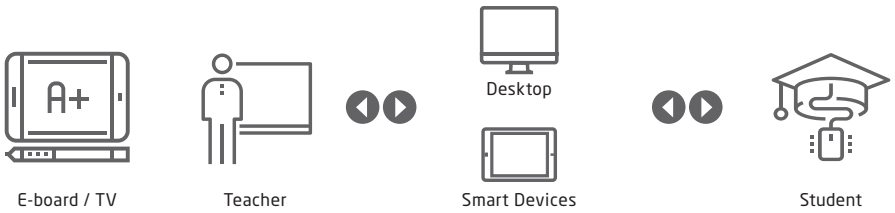
2015년 비용

471억 9,800만원

누적 수혜자 수

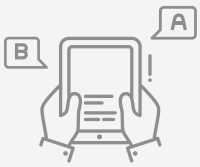
667, 326명

최첨단 IT를 활용한 스마트 교육환경



참여형 수업
Interactive Class

개별 태블릿 또는 PC화면의 실시간 공유와 원격 모니터링을 통해 교사와 학생 간 자유로운 의견 교환이 이루어집니다.



협동활동
Collaborative Activities

태블릿을 통해 조별 활동, 그룹과제, 그룹 토론방 등을 쉽게 활성화할 수 있으며 사회에서 필요한 협동심을 길러줍니다.

BENEFIT

동기부여형 교육환경
Motivating Environment

교사는 퀴즈 및 투표 형태로 학생의 수업 이해도와 성과를 수시 점검하며 필요 시 개인학습을 제공합니다.

디지털 학습자료
Digital Content

태블릿에서 강좌별 커리큘럼, 교재와 각종 보충자료(문서, 사진, 음성녹음, 영상, 어플리케이션, URL 등)를 학생들이 언제 어디서나 직접 받아볼 수 있어 학습능률을 높일 수 있습니다.

“

스마트 클래스룸을 구축하고 교실을 지나가면서 학생들이 완전히 열성적으로 집중하고 수업에 열중하는 것을 보고 매우 놀랐습니다. 예전 학습 방법에서는 볼 수 없는 차원이 다른 학생들의 참여 학습이였습니다.

– Jacqueline Willer, Head Teacher of Henwick Primary School (London, UK)

“

스마트 스쿨 도입 이전과 이후의 변화를 피부로 느껴요. 학생들 스스로 갤럭시 노트를 이용해 수업 관련 자료를 찾고 내용을 서로 공유하게 됐습니다. 아이들이 수업을 '공부'가 아닌 '놀이'로 받아들이게 된거죠.

– 경기 연천 백학초 교사 김승준

삼성 스마트 스쿨 : 독일

(2013~2015년 누적)

스마트스쿨

187 개

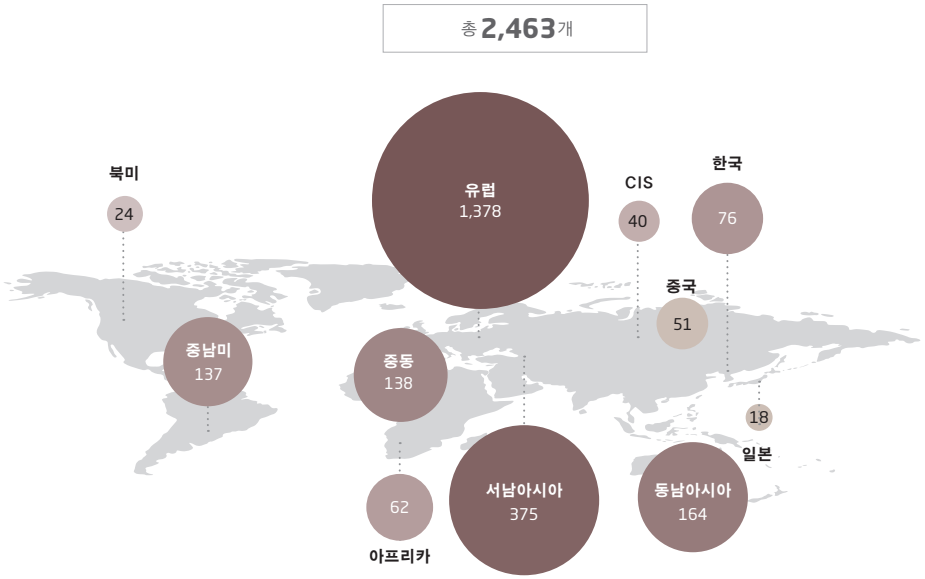
학생

4,675 명

교사

561 명

글로벌 삼성 스마트 스쿨 현황 (2013~2015년 누적, 개)



· 한국 소프트웨어 교육(주니어소프트웨어 아카데미)은 미포함 – 120 페이지 참조

독일의 디지털 교실 프로젝트

독일에서는 청소년 디지털 역량 강화를 목적으로 디지털 공교육 강화 지원 활동(Rethinking Digital Education)과 프로그래밍 교육(Code Week Award)을 지원하여, 청소년 스스로 미래를 개척해 나갈 수 있는 디지털 엔지니어 정신을 배양하는 활동을 독일 전역에서 진행합니다. 낙후된 디지털 교육 개혁을 위해, 독일 법인은 정부와 긴밀히 협조하며 디지털 경쟁력을 필수 역량으로 강조하며 IT교육에 대한 정부, 교육계 및 지역 사회의 관심을 유도하고 있습니다. 디지털 교실 프로젝트를 통해서 학생과 교사들에게 디지털 교육환경을 체험하게 하고 혁신적인 IT 교육방식을 개발하여 교류할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2013년 시작되어 2015년까지 총 187개의 디지털 교실 프로젝트를 수행하여 학생 4,675명과 교사 561명이 참여했으며, 2016년까지 293개 학교, 학생 7,334명과 교사 806명으로 확대할 예정입니다. 또한 청년들이 디지털 시대의 다양한 직업 분야에서 탁월한 역량을 발휘할 수 있도록 독일 국제기능올림픽대회 (World Skills Germany)와 협업하여 교육을 지원하고 있습니다.

태국의 삼성 스마트 러닝센터

태국에서는 저소득층 지역을 중심으로 초등학교 41개교에 스마트 스쿨을 '삼성 스마트 러닝센터'라는 이름으로 구축하였고, 2016년에는 6개, 나아가 2018년까지 총 60개를 설립하여 태국 내 IT교육의 질을 개선하

고자 합니다. 현재까지 8만여 명의 태국학생들이 삼성 스마트 러닝센터에 참여하여(졸업생 6만여 명) 디지털 기기를 활용하여 지역사회의 문제를 해결하는 교육과정에 함께 했으며 다양한 디지털 교육의 수혜를 받았습니다. 올해부터는 학생들의 올바른 직업선택을 도울 수 있도록 제작된 교육용 컨텐츠가 포함된 '삼성 디스커버리 키트'를 만들어 태국 600여 개의 학교에 배포할 예정이며, 약 6만여 명의 학생들이 이를 통해 진로선택에 도움을 받을 예정입니다.

러시아의 소아 환우를 위한 삼성 스마트 스쿨

러시아에서는 러시아 연방 아동 종양학 임상센터(Dmitry Rogachev)에 장기입원 중인 소아 환우와 이들을 위한 교사 교육을 위해, 병원 내 삼성 스마트 스쿨을 개소하여 전 과목에 대한 교육과정을 제공합니다. 러시아 교육부와 러시아 국립과학원(Russian Academy of Science)의 얌부르그(Gazprom Dobycha Yamburg) 명예교수를 비롯한 저명한 교수들이 협업하여 교육 컨텐츠를 공동 개발하고, 삼성전자는 전자칠판과 태블릿 등 전자기기를 제공합니다. 삼성 스마트 스쿨에서 교육과정을 이수한 환우들은 러시아 연방시험(Unified State Exam)을 치를 수 있는 자격을 부여받으며 일반 학교와 동일한 졸업장을 받을 수 있습니다. 일례로 병원에 입원 중이던 종양암 환자 Anna는 스마트 스쿨로 공부를 지속할 수 있었던 덕분에 2016년에 러시아 대통령 경제대학(Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration)의 국제 관광학과에 입학할 수 있었습니다. 러시아총괄은 2015년에 약 12만 불을 지원하여 3개 병원에 삼성 스마트 스쿨을 구축했고, 이 중 하나는 병원 스마트 스쿨에서 활동하는 교사교육을 위한 첨단 디지털 교실로 활용하고 있습니다. 이외에도 러시아 전역에서 삼성 스마트 스쿨 30개소를 운영 중입니다.

중남미의 NGO와 함께 하는 스마트 스쿨

중남미 캐리비안 지역에서는 2013년부터 파나마, 코스타리카, 과테말라, 에콰도르, 도미니칸 공화국, 엘살바도르, 베네수엘라 등 13개국의 교육부 및 교육 관련 NGO 단체인 Glasswing International과 협업하여 38개 스마트 스쿨을 설립해 교사 733명, 학생 29,000여 명에게 디지털교육을 제공하고 있습니다. 중남미총괄은 각국 교육부와 긴밀한 협업을 바탕으로 디지털교육 정규화를 위한 재정을 마련하고, 대상학교 선정부터 교사교육과 커리큘럼 개발 등을 진행했습니다. 삼성 스마트 스쿨을 정착시켜 교육 시스템을 마련하고자 19개 과정으로 구성된 교사 교육 커리큘럼을 통해 교사들을 지속적으로 교육하고 교사와 학생의 스마트 러닝을 지원하는 코치를 상주시켰으며, 지역 내 학교 교사와 주민들을 교육하여 자원봉사자로 활동할 수 있게 함으로써 스마트스쿨 시스템이 보다 원활히 구축될 수 있도록 적극 노력하고 있습니다.

삼성 스마트 스쿨 : 태국

(2013~2015년 누적)

스마트 스쿨
41 개

학생
80,000 여 명

삼성 스마트 스쿨 : 러시아

(2013~2015년 누적)

스마트 스쿨
30 개

삼성 스마트 스쿨 : 중남미 캐리비안 지역 13개국

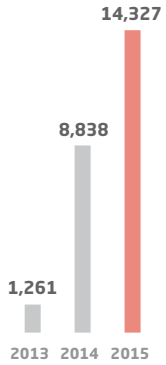
(2013~2015년 누적)

스마트 스쿨
38 개

학생
29,000 여 명

교사
733 명

소프트웨어 교육 학생 수



2015년 주니어 소프트웨어 창작대회

총 팀 수

923개

총 참가 인원

2,940명

주니어 소프트웨어 아카데미

삼성전자는 지난 2013년 7월부터 국내 기업 최초로 소프트웨어 저변 확대와 창의적 인재 육성을 목표로 '주니어 소프트웨어 아카데미'를 운영하고 있습니다. 주니어 소프트웨어 아카데미는 초 · 중 · 고교생이 방과 후에 다양한 소프트웨어 교육을 받을 수 있도록 지원하는 사회공헌 활동으로, 학생들이 소프트웨어를 배우며 논리적으로 생각하고 창의적으로 문제를 해결하는 미래인재로 성장하도록 지원하는 교육 프로그램입니다. 삼성전자는 주니어 소프트웨어 아카데미(이하 주소아)를 통해 2013년 1,261명, 2014년 8,838명, 2015년 14,327명의 학생들에게 소프트웨어 교육을 실시했습니다. 또한 삼성의 독자적인 교육 컨텐츠를 개발하고 교육 활성화를 위해서는 교사에 대한 교육도 중요하다고 판단하여, 2013년 이후 약 1,000명의 교사에게 소프트웨어 교육을 제공하였습니다. 이를 통해 정부, 학교, 학생, 학부모 등을 대상으로 소프트웨어 붐을 조성했으며, 특히 정부가 소프트웨어를 정규과목으로 채택하는 데 결정적인 기여를 했습니다.

2015년 전국 초 · 중 · 고교 소프트웨어 교육 현황

전국 초 · 중 · 고교	소프트웨어 교육 학생 수	소프트웨어 교사 양성
258개	14,327명	600명

이와 함께, 주니어 소프트웨어 창작대회를 개최하여 전국 청소년들이 소프트웨어에 관심을 갖고 직접 구현하며 성장할 수 있도록 돕고 있습니다. 2015년 총 923개 팀, 2,940명이 참가하여 '가족을 위한 소프트웨어 만들기'라는 주제로 대회가 시행되었으며, 많은 청소년들이 소프트웨어에 관심을 갖고 적성을 계발할 수 있는 계기로 자리잡았습니다.

INTERVIEW

"'주소아'에 참여하기 전까진 특별히 장래희망이 없었는데 이젠 우리나라를 빛낼 멋진 프로그래머가 되고 싶다는 새로운 꿈이 생겼어요. 그전까진 생각하지 못했던 프로그래머란 '꿈'과 세상을 바꿀 멋진 프로그램을 만들 수 있는 '재능'. 이 두 가지 보물을 찾아준 주소아에 정말 고맙습니다 앞으로 사람들을 도울 수 있는 멋진 프로그램을 만들어 보고 싶어요."

– 2015년 주니어 소프트웨어 아카데미에 참가한 서울 유석초등학교 노유빈 학생

"주니어 소프트웨어 아카데미는 단순히 소프트웨어 다루는 법을 배우는 교육이 아니라 협력형 학습을 통해 자신의 창의성을 소프트웨어로 펼치는 플랫폼입니다. 주니어 소프트웨어 아카데미에 참여했던 우리학교 5학년생 두 명은 지역교육지원청 융합정보영재 4차 전형까지 합격했습니다. 학생뿐만 아니라 학부모 만족도도 매우 높은 프로그램입니다."

– 2015년 주니어 소프트웨어 아카데미에 참가한 서울 양강초등학교 교사

솔브 포 투모로우(Solve for Tomorrow)

삼성전자는 글로벌 IT 선두기업으로서 '과학, 공학, 기술, 수학(Science, Engineering, Technology, Mathematics, 이하 STEM)분야의 인재양성을 중요하게 생각하고 있습니다. 이에 과학, 공학, 기술, 수학을 이용한 창의적인 문제 해결능력을 통해 사회적인 문제를 함께 고민하고 지역사회에 공헌하는 아이디어를 발굴하고 실행하는 '솔브 포 투모로우' 프로그램을 진행하고 있습니다. 학생들이 직접 사회에 관심을 갖고 사회적 문제나 이슈, 지역환경 발전에 관해 아이디어와 제안서를 제출하고, 우수 아이디어로 선정될 경우 이를 실행할 수 있는 기회와 다양한 지원이 제공됩니다. 학생들의 기업가 정신을 배양하는 한편, 과학기술이 지역사회와 환경에 어떻게 기여할 수 있는지 보여주는 좋은 사례가 되고 있으며 사회적 문제를 직접 해결하며 인재양성과 학생들이 꿈을 키울 수 있는 프로그램으로 자리잡고 있습니다.

2015년 비용

163억 6,700만원

누적 수혜자 수

212,135명

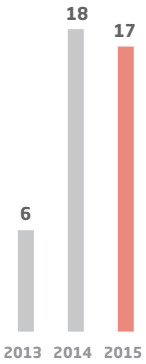
미국

미국에서는 2011년부터 초중고교 학생을 대상으로 '과학, 공학, 기술, 수학(Science, Engineering, Technology, Mathematics, 이하 STEM)을 이용한 지역사회의 문제해결 방안'을 주제로 전국 단위로 과학경진대회를 개최합니다. 매년 최종 우승 5개 학교팀을 선정하고 시상식은 워싱턴 D.C.에서 연방의원이 STEM 챔피언 어워드를 수여합니다. 시상식에는 상원의원, 주지사, 백악관 교육담당 보좌관 등이 참여하여 수상팀을 격려하고, 삼성전자의 STEM에 대한 사회공헌 활동에 대한 논의를 주제로 하는 라운드테이블도 진행합니다. 2015년 수상작 중, 미시시피주에 소재한 니콜슨초등학교는 지역사회에서 발생하는 홍수를 대비하기 위해 지역 하수구에 투입하여 장애물을 감지 할 수 있는 이동식 로봇을 개발했으며, 노스웨스트 펜실베니아컬리지에잇 아카데미 우승팀은 식물 재배공간이 부족한 도심지역에 적용할 수 있는 버티컬 베지터블 가든(Vertical Vegetable Garden)을 개발했습니다.

중국

대학생을 대상으로 과학기술을 통한 사회 변혁 아이디어 공모전 형태로 진행하는 중국의 '솔브 포 투모로우 프로그램'은 2013년 시작 이래, 지난 3년간 약 7만 5천여 명의 학생이 참여하는 성과를 거두었습니다. 중국 전역의 유수 대학에서 명사 스피치와 과학제품 체험 위주로 진행되며 학생들의 참가율과 관심이 점차 높아지고 있습니다. 2014년 본선 진출자인 쓰촨대학 량펑위엔 학생은 친환경 액체발전기술로 발명 특허를 획득하였고, 졸업 후 중문대학대학원 과정에 초청 입학하게 되어 과학자의 진로를 시작하였습니다.

솔브 포 투모로우



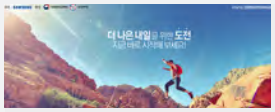
2015년 삼성 투모로우 솔루션 공모전

총 팀 수

1,235 개 팀

총 참가 인원

5,823 명



삼성 투모로우 솔루션 공모전

국내에서 매년 개최하는 '삼성 투모로우 솔루션 공모전'은 사회 현안과 우리 주변의 불편함을 해결하기 위한 참신한 아이디어를 제안하고 직접 실천하는 프로그램으로 누구나 참여가 가능합니다. 삼성전자 임직원과 전문가 멘토가 공모전에 함께 참여하여, 우수한 솔루션은 실제 사회에 적용하여 사회문제를 해결할 수 있도록 실행까지 적극 지원하고 있습니다. 2015년 제 3회 삼성 투모로우 솔루션 공모전을 개최하였으며 총 1,235개 팀, 5,823명이 참가했습니다.

아동학대 문제 해결 애플리케이션 (아이위시(I wish))

국내에서 아동학대 사건이 5년간 10배 넘게 지속 증가해오는 반면, 신고는 잘 이루어 지지 않는 문제를 조금이나마 개선하고자 만들어진 '아동학대를 쉽게 신고할 수 있는 앱'(앱명: 아이위시)이 2015년 투모로우 솔루션 공모전 아이디어 부문 대상을 차지했습니다. 아동학대 목격 시, 아동학대 의심상황의 판별을 돕고 누구나 쉽고 정확하게 신고할 수 있도록 솔루션을 개발하고 있습니다.

1 학대 의심 → 2 신고 접수 → 3 현장 출동 → 4 후속 조치 → 5 안전확보

INTERVIEW

"투모로우 솔루션 수상 전에는 이 앱이 실행되는 것에 장애가 많았지만 투모로우 솔루션 공모전을 통해서 사회의 관심을 받으며 경찰청, 아동보호 전문기관의 협조를 받을 수 있었습니다. 이 앱을 통해서 아동학대 문제 해결에 실질적으로 기여하고 싶습니다."

– '아이스트' 팀(대상 수상) –

시각장애인 버스탑승 솔루션

2014년 투모로우 솔루션 공모전 아이디어 부문에서는 버스를 타려는 시각장애인과 탑승을 도울 수 있는 버스기사를 연결해주는 버스 알림 애플리케이션이 대상을 받았습니다. 이 솔루션은 시각장애인이 휴대폰 어플리케이션으로 탑승하고자 하는 버스의 번호를 입력하면 교통정보시스템을 통해 버스로 전송, 버스에 설치된 단말기를 통해 기사가 상황을 인지하고 해당 정류장에서 시각장애인의 탑승을 도와주는 방식입니다. 시각장애인이 화면의 텍스트를 음성으로 읽어주는 스마트폰의 토크백(TalkBack) 기능을 이용합니다. 2014년 대상을 받은 후, 아이디어 기획에 그치지 않고 문제점을 보완하고 솔루션을 안정화하여 2016년 서울시 전 버스노선에 적용 후 다른 지역으로 확대할 예정입니다. 삼성 투모로우 솔루션을 통해 더 나은 세상을 위한 아이디어를 모색하고, 이를 실행하기까지 삼성전자는 꾸준히 변화를 위해 노력하고 있습니다.

삼성 테크인스티튜트(Samsung Tech Institute)

삼성전자는 현지 고용을 통해 해당 국가의 경제적 성장 기반을 제공하는 한편, IT분야의 직업교육을 통해 젊은 인력을 양성하고 고용창출을 돕기 위해 대학교, 지역 정부와 협력하여 삼성 테크인스티튜트를 운영하고 있습니다. 국가별 상황에 맞춰 선진국에서는 소프트웨어 인력을 양성하고 개발도상국에서는 서비스 엔지니어 교육을 진행하는 등 지역별 차별화된 운영을 통해 우수인력을 양성하고 있습니다. 현재까지 아프리카, 중동, 동남아, 중남미 유럽 등지에서 총 188개의 프로그램을 운영했습니다.

글로벌 삼성 테크인스티튜트 현황 (2013~ 2015년 누적, 개)

총 **188**개

유럽	65	동남아	20	아프리카	8
북미	10	중동	12	일본	1
중남미	39	CIS	3		
중국	8	서남아	22		

프랑스

프랑스에서는 불우한 가정 환경에서 자란 청소년들이 꿈을 잃지 않도록 졸업생 전원의 실질적인 취업을 목표로 웹개발자를 양성하는 2년제 테크인스티튜트인 '삼성 캠퍼스'를 2014년에 개설했습니다. 삼성 캠퍼스는 불우 청소년을 지원하는 NGO인 ZUP de CO와 IT교육 전문기관인 EPITECH와 협업하여 2년간 웹과 모바일앱 개발을 위한 1,600 시간 이상의 학습 커리큘럼을 갖췄습니다. 2014년 9월 개소하여 2016년 하반기에 최초로 졸업생을 배출하고 세 번째로 신규 50명이 입학할 예정으로, 지속적으로 학생들의 꿈을 지원할 계획입니다. 삼성 캠퍼스는 2015년에 프랑스 유통업계를 선도하는 주간 잡지, LSA에서 시상하는 LSA어워드를 수상했습니다.

중국

중국에서는 2015년 브라질에서 개최된 국제기능올림픽대회에서 사상 최초로 금메달을 획득하며 기술과 직업교육에 대한 관심이 더욱 높아지고 있습니다. 삼성전자는 중국의 이런 사회적 이슈를 고려하여 삼성 테크인스티튜트를 설립하여 청년 실업난 해소에 기여하고 기술 인력에 대한 인식을 향상시키고자 청년 인력양성에 노력하고 있습니다. 2013년부터 8개의 삼성 테크인스티튜트를 운영하고 있으며 삼성전자 중국 서비스법인(SBSC)과 연계하여 800여 명의 청년에게 서비스기술교육을 지원하고 있습니다. 수료과정을 마친 총 300여 명의 졸업생 가운데 50명이 중국삼성에 서비스 엔지니어로 취업하여 근무 중입니다.

2015년 비용

185억 9,800만원

누적 수혜자 수

39,659명

"비디오게임 개발은 제 오랜 꿈이었습니다. 꿈을 이루기 위해 몇 년간 애니메이션센터에서 일도 했었지만, 제가 하고 싶은 일을 위해 스크래치의 기초부터 배우는 것에 대해서는 일말의 주저도 없었습니다. 물론, 때론 포기하고 싶을 정도로 힘든 순간도 있습니다. 하지만 삼성 캠퍼스에서 교육을 받으면서 저의 개발능력이나 문제해결 능력이 월등히 향상되었고, 저는 이제 그 어떤 웹개발 언어로도 작업할 수 있게 됐습니다. 비디오게임 분야에서 일하고 싶은 제 꿈을 삼성 캠퍼스 덕분에 이룰 수 있을 것 같습니다.

– 프랑스, 크리스토프 오페

"샨시성 대표로 국제기능올림픽대회 선수로도 활동하였지만 만족스러운 취업의 기회를 얻지 못하던 중, 삼성 테크인스티튜트를 통해 삼성전자 상하이 서비스센터에서 일하게 되었습니다. 반년 동안 업무를 익히면서 서비스 지점장님과 고객들의 칭찬을 들어 업무에 자신감이 붙었습니다. 삼성 테크인스티튜트 덕분에 제가 직접 제품 수리점을 창업하고 싶은 꿈이 생겼어요.

– 중국, 런캉(任康)

2015년 비용

29억 6,100만원

누적 수혜자 수

204,608명

삼성 나눔 빌리지(Samsung Nanum Village)

나눔은 즐거움과 고통을 함께 한다는 의미에서 삼성전자는 낙후된 지역의 다양한 사회적 문제를 고민하고 해결책을 찾아 지역사회의 행복을 함께 만들어 가고자 노력하고 있습니다. '삼성 나눔 빌리지'는 저소득 낙후 지역을 대상으로 기본적인 생활에 필요한 종합적인 인프라를 지원하여 빈곤의 원인을 해소하고 자립 기반을 마련하기 위해 계획된 프로그램입니다. 베트남과 인도에서 처음 시작된 이 프로그램은 각 지역에 의료시설과 학교, 지역주민센터 등을 갖춘 '디지털 빌리지'를 세워 사회적 인프라를 개선하는 데 노력하고 있습니다. 삼성 나눔 빌리지는 자선이나 기부가 아닌 낙후지역 주민들의 실질적인 삶의 개선과 경제적 자립에 기여하는 것을 목표로 하고 있으며, 이 프로그램의 실효성에 대해 글로벌 기관이나 미디어에서도 좋은 평가를 받고 있습니다.

아프리카

삼성 디지털 빌리지

삼성전자는 2013년 10월부터 전력이 부족한 아프리카 남아프리카공화국, 나이지리아, 가나 등 소외 지역을 대상으로 디지털 빌리지를 운영하고 있습니다. 태양광 설비를 이용하여 태양광 인터넷스쿨, 이동식 진료센터, 발전기, LED 조명 등을 종합적으로 제공함으로써 지역사회의 교육, 의료 및 생활의 질을 향상시키고자 합니다. 더 나아가, 지역주민의 소규모 사업을 지원하고 경제적 자립 기반을 마련하는 종합적인 공유가치 창조에 기여하는 활동을 목적으로 합니다. 2015년까지 7개 디지털 빌리지를 구축했으며, 2016년에는 탄자니아, 에티오피아, 케냐, 짐바브웨 등을 대상으로 추가 4개소를 개설할 예정입니다. 이러한 삼성 아프리카 디지털 빌리지 운영 성과로 삼성전자 아프리카총괄은 '2016. 2월 美 경제지 Fast Company에서 매년 발표하는 'Most Innovative Companies 랭킹'에서 아프리카 지역 혁신기업 4위에 선정되었습니다.

중남미

아르헨티나 Gran Chaco 나눔 빌리지

삼성전자는 2013년부터 아르헨티나 북서부 최고 빈곤 지역인 그란차코지역에 삼성 나눔 빌리지를 설립하여 지원하고 있습니다. 그란차코지역은 전력, 인터넷, 식수 등 기초적인 생활 인프라도 부족한 고립지역으로 위치(Wichi), 콤(Qom)부족 등 다양한 토착 원주민이 거주하고 있습니다. 삼성전자는 그란차코지역에 사는 원주민의 삶의 질을 향상시키기 위해 아르헨티나 정부와 지역 NGO(Avina, ACDI, Fundacion Gran Chaco, Habitat, Fundacion Mundo Sano, Fundacion Educando 등)와 협업하며 현지에 최적화된 인프라를 구축했습니다. 디지털 기기 사용과 인터넷 교육 등 타 지역과의 사회적 교류를 원활하게 할 수 있도록 IT 환경을 개선하고, 경제적 자립지원 등 통합적인 지역 서비스를 제공하고 있습니다. 그란차코지역에 설립된 삼성 나눔 빌리지는 지역사회에 대한 기여를 인정받아 영-아 상공회의소(British-Argentina Chamber of Commerce)의 2015년 혁신적인 기관 부문 시상에서 2위를 수상했습니다.

삼성 케어 드라이브(Samsung Care Drive)

빈민 지역이나 의료서비스가 낙후된 아프리카와 아시아지역의 개발도상국에서는 산모가 의사의 도움을 받지 못해 아이들이 세상 빛을 보지 못하는 안타까운 일들이 빈번히 일어나고 있습니다. 삼성전자는 이러한 문제해결에 조금이나마 기여하고자 기본 의료시설조차 부족한 지역사회에서 임산부와 태아의 사망률을 낮추고 의료 서비스를 지원하기 위해, 2013년부터 '삼성 케어 드라이브'를 시작했습니다. 삼성 케어 드라이브는 두 가지 형태로 진행되고 있습니다. 소노 스쿨(Sono School)을 통해 의료 취약지역의 초급 의사들에게 삼성전자의 첨단장비와 시설은 물론 교육 프로그램을 제공하여 전문 진단 의료인을 양성하고, 의료시설을 짓기 어려운 지역에 이동의료센터인 모바일 헬스케어 센터(Mobile Healthcare Center)를 지원해 지역주민의 기본 건강검진을 통해 건강증진과 삶의 질 향상을 지원하고 있습니다. 모바일 헬스케어 센터가 구축된 차량은 간단한 검사(눈 · 치아 · 혈액)와 외상처치가 가능한 설비를 갖추고 있습니다. 또한 태양광 패널을 장착, 자체 전기수급을 통해 오지에서도 서비스 지원이 가능하도록 설계되었습니다.

2015년 비용

64억 400만원

누적 수혜자 수

152,560명

미국

어린이 의료재단과의 협업을 통한 삼성 모바일 헬스케어 센터 지원

삼성전자는 미국에서 의사, 치과 전문의, 시민 봉사자로 구성된 어린이 의료재단과 함께 도시 빈민 어린이를 대상으로 2014년부터 이동식 병원서비스를 진행하고 있습니다. 콜롬비아 의과대학 교수진과 협업하여 이동식 병원 버스 내 삼성 이노베이션 센터를 구축하여 모바일을 이용한 원격지원 의료서비스도 제공하고 있습니다. 어린이 의료재단이 운영 중인 모바일 헬스 버스를 40대를 지원하며, 현재까지 의료보험 혜택을 받지 못하는 어린이와 청소년, 노숙자들을 포함하여 2만여 명이 방문하여 의료혜택을 받았습니다.

동남아

산모와 태아 건강을 위한 소노 스쿨 설립

동남아 지역에서는 전문 의료진이나 의료장비가 많이 부족하여 산모나 태아의 건강을 돌보기 어려운 지역이 많이 있습니다. 이에 삼성전자는 베트남, 태국, 인도네시아, 필리핀, 말레이시아 5개 지역 내에 총 7개의 소노 스쿨을 설립하여 전문 의료인을 양성, 지역주민들의 건강증진을 위한 지원사업을 진행 중에 있습니다. 해당 지역 내에 초음파 장비와 교육기자재를 설치하여 의료진을 대상으로 산부인과, 태아, 심장 관련 의료지식에 대한 무상교육을 실시하고 있으며, 자체 의료교육을 위한 커리큘럼을 제작하여 현지 의료진 인력양성에 이바지하고 있습니다.

삼성 케어 드라이브 : 미국

모바일 헬스 버스

40대

의료혜택

20,000여 명

삼성 케어 드라이브 : 동남아

소노 스쿨 설립

7개

임직원 참여

삼성전자는 국내외 임직원들의 자발적인 참여를 통해 지역사회의 사회문제를 해결하고 더불어 사는 사회를 만들기 위해 지역별 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 특히, 국내에서는 매년 '임직원 해외봉사단'이라는 프로그램을 운영하여 자발적으로 지원한 임직원들이 약 일주일간 해외 소외 및 빈곤지역으로 봉사활동을 떠나서 생활환경과 교육환경을 개선하고 IT 수업을 실시하는 등 다양한 프로젝트를 진행하고 있습니다. 또한 지역별 이슈나 상황에 맞춰 현지의 사회문제를 해결하는 프로젝트도 진행하고 있습니다.

임직원 해외봉사단

삼성전자 임직원 해외봉사단은 2010년 31명을 시작으로 현재까지 누적 28개국에서 1,121명의 임직원이 봉사활동을 진행하였습니다. PC 설치와 과학 교실 진행, 의료 구호 활동은 물론, 현지 주민의 교육 환경을 개선하는 IT 교육과 교육 기반 시설을 직접 지어주기도 했으며 지역 특화 문제를 해결하고자 다양한 프로젝트 봉사도 진행했습니다. 2015년에는 DR콩고, 잠비아, 우즈베키스탄, 아제르바이잔, 멕시코, 베트남 등 6개국에서 봉사활동을 진행했습니다.

임직원 해외봉사단 누적 현황

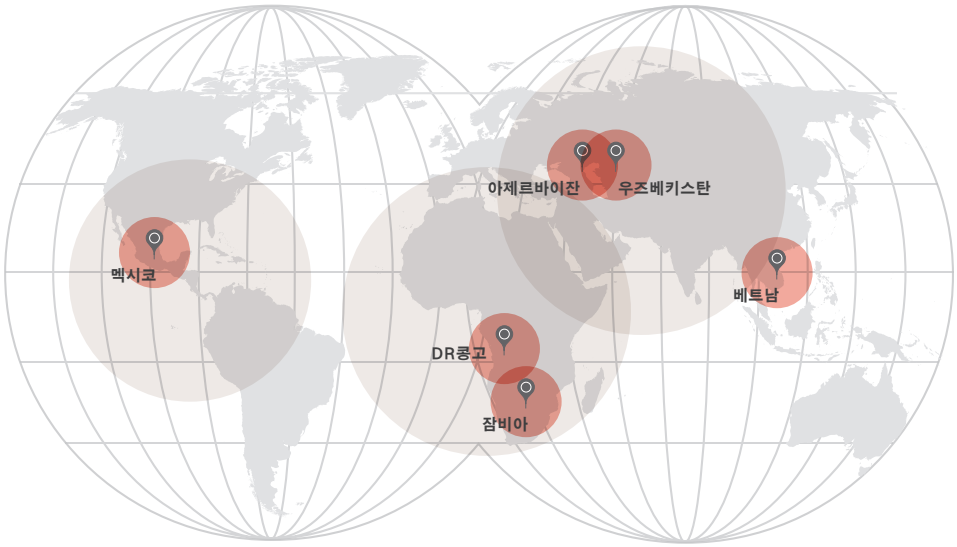
누적 봉사단 인원

1,121 명

파견국

28 개국

임직원 해외봉사단 활동 현황



	봉사단 인원	준비기간	수혜자
2010 1대륙 1개국	31 명	15 일	50 명
2015 4대륙 6개국	195 명	95 일	1,000 명

우즈베키스탄 우즈베키스탄의 수도, 타슈켄트에 위치한 명문대학 '타슈켄트 정보 통신대학(Tashkent University of Information Technologies)'에서 어려운 환경 속에서도 프로그래밍을 배우고자 노력하는 개도국 학생들을 위해 안드로이드, 드론, 멀티미디어, 3D 프린팅 교육을 진행하였습니다. 임직원 봉사단으로부터 교육을 받은 학생들이 우즈베키스탄에서 열리는 소프트웨어 경진대회, 안드로이드와 웹 프로그래밍 분야에서 수상자 명단에 올랐습니다. 또한, 학교나 사회에서 느꼈던 불편함을 개선하기 위해 교통안전 법규앱, 3차원 이미지 게임, 원격 진료앱 등 다양한 프로그램을 만드는 데 도움을 주었으며, 이렇게 청소년 개발자들을 지원하는 활동을 통해 우즈베키스탄 정보통신 기술발전에 기여하는 계기가 되었습니다.

우즈베키스탄 타슈켄트 정보 통신대학 학생

베트남 베트남 타이응웬 지역은 전형적인 농촌지역입니다. 변변한 놀이시설이 없고 오토바이로 매연이 심한 이 마을 아이들을 위하여 임직원 봉사단은 페달을 돌리면 불빛이 나는 친환경 교통수단 '달베 자전거'를 선물하였습니다. 아이들은 '달베 자전거'를 통해 놀이도 즐기며 환경도 지키게 되었습니다.

베트남에 선물한 친환경 교통수단 '달베 자전거'

DR콩고 전기가 부족한 DR콩고에서는 학생의 학업 활동에 도움을 주고 야간 보행 시 발생하는 안전 사고 대비책을 마련하고자 친환경 자가발전 LED랜턴을 개발했습니다. 상용 손전등을 활용하여 전지 없이 흔들기만 해도 충전이 가능하도록 만들어 어둠을 밝혀주었습니다.

DR콩고의 어둠을 밝힌 '쉐이크 딜라이트'

아제르바이잔 유전 사업, 에너지 개발 등 급격한 산업화로 아제르바이잔의 대기오염은 점점 심각해지고 있습니다. 각종 유해공기를 정화하기 위해 저렴하고 간단하게 제작할 수 있는 공기청정기를 제작했습니다. 주위에서 쉽게 구할 수 있는 컴퓨터 쿨링팬, 자동차 먼지 필터 등으로 청정기를 만들어 NGO와 주민들에게 제작방법을 전파하였습니다.

아제르바이잔에 맑은 공기를! '간이 공기청정기'

잠비아 잠비아의 수도 루사카에서 100km 떨어진 카브웨(Kabwe)의 마쿨룰루 마을은 세상에서 가장 오염된 장소로 소개될 정도로 현지 주민들이 살기 힘든 공간입니다. 지역정부, 해비타트와 협력하여 주민들에게 살 집을 마련해주고 삶의 희망을 심어 주었습니다. 또한, 야간 교통사고 사망률이 높은 점을 감안하여 폐휴대폰 배터리를 활용한 전등을 제작하여 보급하였습니다.

잠비아의 안전, 내게 맡겨라! '선라이트'

"개인의 공부 스케줄을 정리하는데 보다 편리한 방법을 찾다가 학내 인프라를 구축하고 과제를 점검할 수 있는 학사관리 시스템을 만들게 되었습니다. 머리속에서만 맴돌던 생각이 삼성 선생님들과 수업하면서 만들어낼 수 있다는 자신감을 얻게 되었습니다

– 웹프로그래밍 분야에서 1등을 한 사마도브(Samadov) 학생

국내 임직원들의 2015년 봉사활동

총 시간

933,061 시간

총 팀 수

2,263 개팀

인당 봉사시간

9.9 시간

“

삼성전자 임직원과 학생들이 함께 보낸 시간은 비록 짧았지만 임직원이 학생들에게 보여준 진심은 오랫동안 기억될 것입니다. 삼성전자가 기증한 최첨단 TV와 태블릿 덕분에 학생들에게 세계 각국에서 벌어지는 다양한 얘기들을 더욱 생생하게 전할 수 있게 됐어요.

– 아쉰 핀 니유 반타(Ashin Phin Nyaw BhanTha) 판 표 레트 모나스틱 학교장

지역별 봉사활동

청각장애 환아 인공와우 수술 · 재활치료 지원

한국 한국에서는 지역 마을과 상생하기 위해 농촌 일손 돕기, 농수산물 직거래 장터 등 다양한 활동을 수행하여 경제활성화를 이끌어 내고자 노력하고 있으며 사회적 취약계층, 노인들의 삶의 질을 높이기 위해 급식과 연탄을 제공하는 등 다양한 지원을 하고 있습니다. 또한, 보육 시설 보호가 만료된 청소년들이 자립할 수 있는 프로그램과 시설을 지원하여 저소득층 청소년이 건강한 사회 구성원으로 성장할 수 있도록 돕고 있습니다. 올해로 여섯번째 희망하우스를 개소하여 열악한 지역아동센터의 환경을 개선해오고 있습니다. 경제적인 어려움으로 제대로 된 치료를 받지 못하는 사람들에게 2006년부터 꾸준히 청각장애 환아 인공와우 수술과 재활치료를 지원하고 있으며 2015년 6월부터 신경영 20주년 특별 기부금으로 암, 심장, 희귀난치성 질환 등을 앓고 있는 만 24세 소아 청소년을 대상으로 치료비를 지원하고 있습니다.

미얀마 삼성전자 동남아총괄은 동남아에 소재한 8개 법인에 소속된 임직원이 참여하는 봉사 프로그램인 ‘러브앤케어(Love and Care)’를 운영합니다. ‘러브앤케어’는 삼성그룹이 주관하는 글로벌 자원봉사 페스티벌 행사로 10월에 진행하며, 2015년에는 동남아총괄, 호주법인 등에서 54명이 임직원이 미얀마 양곤에 소재한 판 표 레트 모나스틱(Pann Pyo Let Monastic) 학교를 방문하여 재학생 400여 명에게 학습 멘토링, IT교육, 음식 제공 및 학용품 전달 등의 봉사활동을 했습니다. 2016년 제 2회 러브앤케어 임직원 봉사 프로그램은 10월 첫 주에 캄보디아에서 진행할 예정이며, 지속적으로 범 아시아권 임직원 자원봉사 활동으로 뿌리를 내릴 예정입니다.

인도 삼성전자 인도 방갈로연구소(SRI-B)는 자원봉사팀인 SEVA(산스크리트어로 문화, 종교, 지역을 넘은 이타적 서비스를 의미함)는 2005년 ‘지역사회에 비전을 제시하고 환경에 긍정적 영향에 기여하자’라는 비전을 가지고 10년 이상 지속적인 자원봉사 활동을 시행하고 있습니다. SEVA는 연구소 임직원들의 자발적 참여를 통해 구성되었으며, 현재 약 150명이 인근 지역 학교 학생들의 교육 지원 활동을 펼치고 있습니다. 2012년부터 임직원 재능기부를 중심으로 75개 초중고생 5,000명에게 꿈 멘토링을 시작해 영어, 컴퓨터 교육까지 지속 확대하며 2015년에는 대학생 대상 소프트웨어 교육도 지원하고 있습니다. 지난 10년간 약 200여 학교의 12,000명 학생들을 만나 꿈 멘토링과 영어, 컴퓨터 교육 강의 등을 진행했습니다. 또한, SEVA는 삼성전자 독자 스마트폰 O/S인 타이젠 앱을 개발하는 삼성 디지털 아카데미(인도 내 삼성 테크인스티튜트)에 임직원 강사로 강사 85명에게 앱 개발 방법을 정기적으로 가르치고 있으며, 2015년 8시간씩 4회에 걸쳐 진행하였습니다. 또한, 삼성 디지털 아카데미와 협업하는 중소기업청에서 운영하는 직업학교에도 정기 방문하여, 재학생들에게 취업 기술을 익히고 기술직에 대한 이해도를 높여 궁극적으로 취업 역량을 쌓는데 도움을 주고 있습니다.

브라질 중남미총괄(LAHQ)과 브라질법인(SEDA-S)은 매년 임직원들이 참여하는 다양한 자원봉사 활동을 마련하여 임직원 참여도를 확대하고, 삼성 임직원으로서의 자긍심을 높이고 있습니다. 브라질 불우청소년을 위한 멘토링, 시각장애인의 공연관람 지원, 한국문화 교육 등 9개 자원봉사 프로그램을 기획하고, 전 임직원에게 연간 봉사활동 캘린더를 사전에 배포함으로써 참여도를 높이고자 노력합니다. 매년 임직원 참가가 증가하여 2015년에는 전년 대비 6배가 증가한 법인 임직원의 56%가 참여하는 성과를 이뤘고, 브라질 불우 청소년, 장애인 등 1,300여 명을 만나 뜻깊은 시간을 보냈습니다.

중남미총괄(칠레, 과테말라, 파라과이 긴급 재난 대응)

중남미총괄은 재난재해가 빈번한 지역 특성을 고려하여 신속히 대응 가능한 '재난대응 프로세스'를 구축했습니다. 삼성전자는 재난이 발생하는 즉시 신속하게 피해를 파악하고, 복구하는 동시에 지역사회 이재민의 생활불편을 최소화하고자 합니다.

1

칠레 2015년 3월, 칠레 북부 홍수로 24명 사망, 69명 실종, 이재민 2만 6천명이 발생하였습니다. 칠레 통신교통부의 요청으로 이재민 수해 뉴스와 가족 소식을 파악하는데 사용하고자 침수 지역에 당사 50인치 LED TV 30대를 기증하고, 제품 수리시설을 갖춘 서비스 트럭을 지원하였습니다.

2

과테말라 2015년 10월 Santa Catarina Pinula 지역 원주민 마을 뒷산의 토사 붕괴로 125가구 매몰, 161명 사망, 300명의 실종자가 발생하였습니다. 삼성전자는 2개 대피소에 12,000불 상당의 TV, 세탁기 등 긴급 구호물품을 지원했으며 SELA법인(중미/캐리비안 지역) 임직원들은 자원봉사단을 구성하여 피해복구 현장에서 봉사활동을 진행했습니다.

3

파라과이 2015년 12월, 파라과이 수도 아순시온 위주에 홍수로 이재민 13만명(2만 5천가구)이 발생하여 국가적으로 비상사태를 선포했습니다. 삼성전자는 정부 재난국에 3만불 상당의 세탁기를 기증하여 30개 대피소(교회, 학교, 동사무소 등 공공 시설)에 설치하여 이재민의 불편을 해소하는데 기여했습니다.

6/

SOCIETY

INNOVATION

혁신

Material issues

1. 기술혁신 (Innovating Technology)
2. 접근성 증대 (Support for Technology Access)

OUR VISION

비전

삼성전자의 미래비전을 규정하는 기본원칙은 '미래사회에 대한 영감, 새로운 미래 창조'입니다. 글로벌 사회에서 창의적인 리더로서의 책임을 인식할 때 임직원과 협력사 간의 공유된 가치를 만들 수 있으며, 동시에 산업과 고객에게 새로운 가치를 제공할 수 있는 노력과 자원을 투입할 수 있습니다. 삼성전자는 모든 사람이 흥미를 느끼고 기대하는 미래를 만들고자 합니다. 이를 위해 3대 전략방향 중 하나인 창조경영에 매진하여 인간의 삶을 풍요롭게 하고, 사회적 책임을 다하는 지속가능한 미래에 공헌하는 혁신적 기술, 제품 그리고 디자인을 통해 미래사회에 대한 영감을 고취하고자 노력하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

약속

삼성의 혁신은 최고의 기술을 추구할 뿐만 아니라, 사회의 지속가능성과 함께해야 한다는 정신에 바탕을 두고 발전해 왔습니다. 'Make It Meaningful'이라는 디자인 테마를 바탕으로 기술과의 교감을 이끄는 디자인 혁신을 통해 신제품을 개발하고, 글로벌 컨소시엄 참여, 학계와의 협력, 협력사와의 시너지 창출, 리서치센터 운영 활동 등을 통해 혁신적인 기술개발을 위해 노력하고 있습니다. 또한, 사회계층 구분 없이 모든 사람들이 동등한 첨단기술의 혜택을 누릴 수 있도록 IT기기들과 기술의 접근성 향상에 대해 연구하여 제품 및 서비스를 개발하고 있습니다.

IN THIS REPORT

보고

글로벌 시장의 치열한 경쟁에서 주도권을 잡을 수 있는 역량은 창조와 혁신에 있습니다. 빠르게 변화하는 기술 트렌드와 사회흐름 속에서 맥락을 파악하고 미래 사업 전략에 선제적으로 반영하기 위해서는 전 임직원이 한 마음, 한 방향으로 움직여야 합니다. 본 장에서는 기업 내 혁신문화 조성, 꾸준한 R&D 투자와 다양한 혁신노력 및 성과들을 제시합니다.

TRENDS & CHALLENGES

동향

사회적 니즈 해결형 혁신 '업계 최초'에 초점을 둔 신기록 달성을 위한 혁신에서 벗어나 글로벌 사회적 이슈를 해결하기 위한 기술 개발과 혁신이 요구됨. 안전하고 편리한 사회에 기여하고 사회적 가치를 창출하기 위한 제품과 서비스 개발 필요. 이를 위해 지속적인 사회동향 모니터링과 현상분석이 이루어져야 함.

WHAT WE ARE DOING

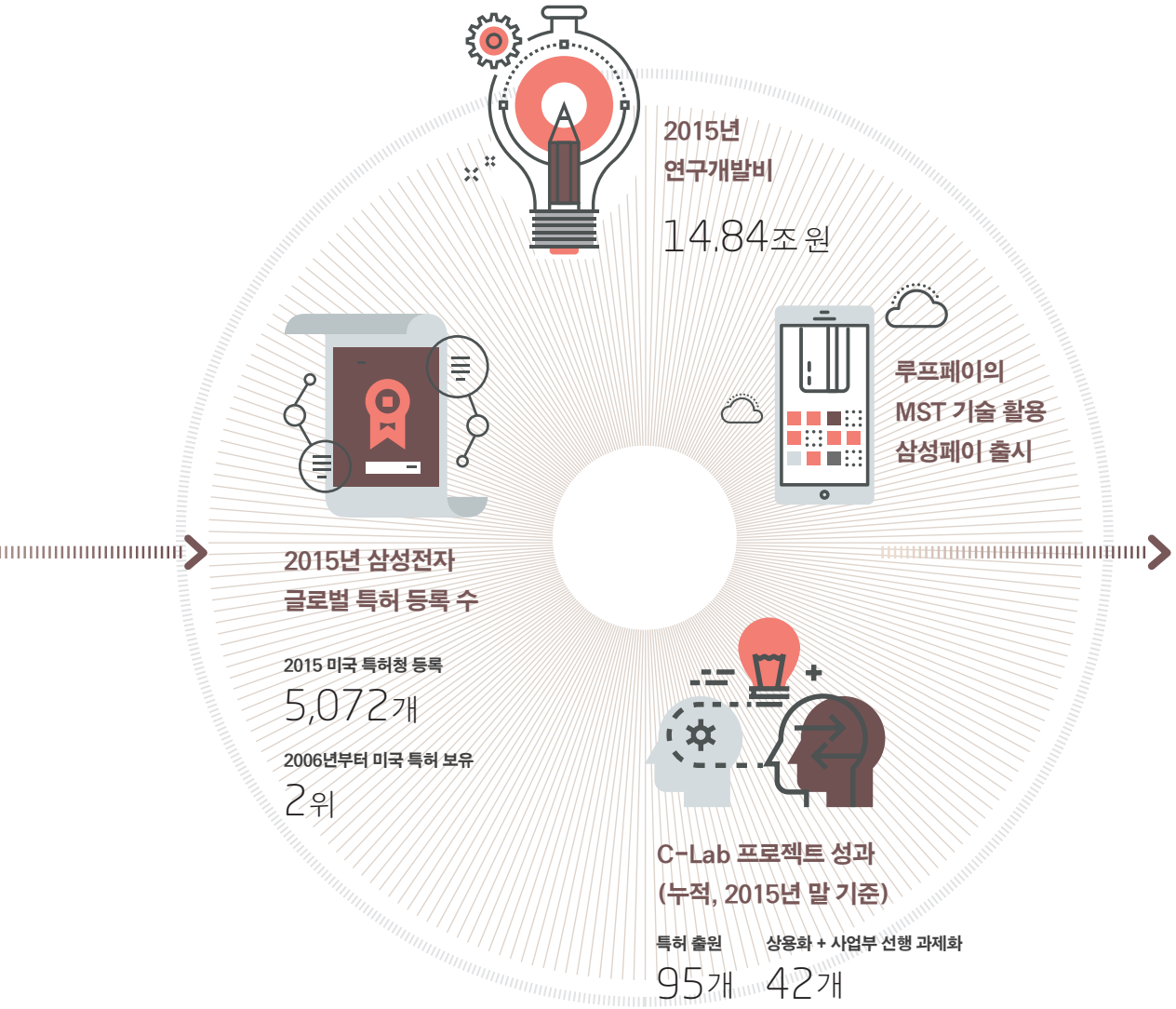
현황

1	혁신문화 조성	사내 창의문화 확산을 위해 소규모 혁신조직 C-Lab과 사내 크라우드소싱 모자이크(MOSAIC) 운영.
2	R&D 투자	당해 연도 매출과 무관하게 꾸준한 R&D 투자를 통해 사업경쟁력 강화.
3	개방형 혁신	전략적 파트너십과 인수합병 등으로 당사 기술력을 제고할 뿐 아니라 혁신기업을 육성하기 위한 이니셔티브 추진.
4	생산성 혁신	제조 경쟁력 확보 및 전반적인 공정 프로세스 혁신을 통해 생산성 향상.
5	제품 혁신	다양한 제품과 서비스 부문에서 시장리더십 확보를 위해 노력.
6	사회부문 혁신	모든 고객이 동등하고 편리하게 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 '4C(Considerate, Comprehensive, Coherent, Co-create) 접근성 경험 디자인 원칙' 적용.

Link to SDGs

[목표 9] 건실한 인프라 구축, 포용적이고 지속가능한 산업화 진흥 및 혁신

- 9.b 국내 기술개발과 연구 · 혁신을 위한 정책환경 조성, 특히 산업을 다각화하고 제품의 가치를 제고할 수 있도록 개발도상국 지원



FUTURE PLANS
계획

1

시장동향 모니터링

국내외 시장과 고객의 요구 및 니즈를 직간접적 소통채널을 통해 상시 수렴, 분석하여 혁신 아이템을 도출.

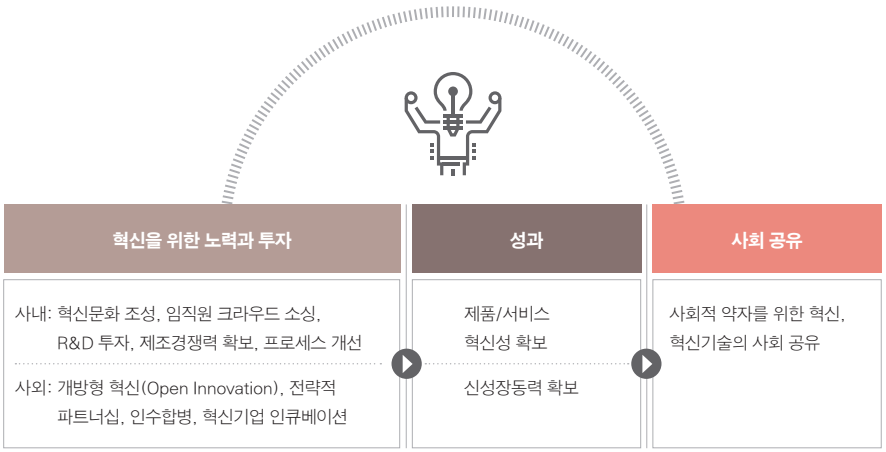
2

통합적 혁신 추구

사업부문간 협력, 타기업의 인수합병, 전략적 파트너십 등 다양한 방법을 통해 여러 부문과 주체 간 시너지를 도모하는 '통합적 혁신'을 추구하고 이를 통해 신규가치 창출.

삼성전자는 혁신성과 신성장동력을 확보하여 관련 기술과 제품을 사회와 공유하고자 적극적인 노력을 기울이고 있습니다. 회사 내부적으로는 혁신의 문화가 자리잡을 수 있도록 획기적인 프로그램과 시스템을 운영하고, 연구개발과 생산성 증대를 위한 투자도 아끼지 않고 있습니다. 최근에는 외부로부터 다양한 아이디어와 사업 기회를 발굴하는 '개방형 혁신(Open Innovation)'에도 힘써 주목할 만한 성공사례를 만들기도 했습니다. 이러한 노력을 통해 삼성전자는 제품과 솔루션에 혁신성을 확보하고 체계화된 미래 신성장동력을 확보해 나가고 있습니다. 또한 혁신적인 기술을 내부적인 수익창출에만 활용하는 것이 아니라, 외부사회와도 적극적으로 공유해 함께 지속가능한 사회를 만들어가는 데 앞장서고 있습니다.

삼성전자의 혁신



'실패해도 괜찮다. 마음껏 도전하라'

혁신문화 조성

소규모 혁신 조직: C-Lab(Creative Lab)

C-Lab(Creative Lab, 이하 C-Lab) 이란 삼성전자 임직원들이 사내 아이디어 공모전에 자신의 아이디어를 출품하고, 아이디어가 당선되면 해당 아이디어를 실현하는데 집중하는 기회를 제공하는 제도입니다. 선정된 아이디어는 삼성전자 내부적으로 상품화 되거나 기술적인 연구가 지속되는 경우도 있고, 외부 스타트업에서 상용화가 진행되기도 합니다. '실패해도 괜찮다, 마음껏 도전하라'라는 모토아래 임직원들의 자발적이고 창의적인 도전을 장려하기 위한 삼성전자의 새로운 시도입니다.

C-Lab 연도별 주요 성과

	2013	2014	2015	누계
C-Lab 과제 발굴 수	27	38	39	104개
완료 과제 수	12	22	38	72개
상용화 + 사업부 선행과제화 과제 수	9	16	17	42개
상품화를 위한 사외 사업화 과제 수(스핀오프)	-	-	10	10개
참여인력 수	108	160	148	416명

C-Lab 아이디어 제안 개수 : 2013~2015년 3년간 총 2,700여 개 아이디어 제안

매년 2,000여 명의 임직원들이 C-Lab 공모전에 자유롭게 아이디어를 제안하고 이 가운데 C-Lab으로 선정된 임직원들은 3~4명이 팀을 이뤄 6개월~1년간 해당 아이디어 실현에만 집중할 수 있도록 회사의 지원을 받게 됩니다. C-Lab 임직원은 직급이나 호칭, 근태관리에 구애 받지 않으며 보다 자율적인 분위기 속에서 근무하게 됩니다. 또한 과제결과와 직접 연결된 새로운 평가, 보상제도를 도입해 성과창출에만 매진할 수 있도록 하고 있습니다. 2015년까지 약 104개의 C-Lab 프로젝트가 진행됐고 그 중 완료된 과제 72건 중 52개가 상용화되거나 실제 각 사업부문으로 전달되어 개발이 진행되고, 사외사업화(스핀오프) 되는 등 높은 성과를 보이고 있습니다. 또한 C-Lab을 통해 총 95개의 특허를 출원하기도 했습니다. C-Lab 프로젝트 가운데 외부에서 사업화 가능성이 높다고 판단된 C-Lab 프로젝트는 외부 스타트업 기업을 설립할 수 있도록 지원하고, 본인이 원할 경우 삼성전자에 재입사할 수 있는 기회도 제공하고 있습니다. (140 페이지에서 상세 내용 확인) 지난 3년간 총 416명, 연평균 140여 명이 C-Lab에 참여했습니다. 이는 삼성전자 국내 R&D 인력의 0.6%에 해당하는(SET부문 기준) 인원으로, 삼성전자는 2020년까지 국내 R&D 인력의 1%(누적 기준)가 C-Lab을 경험할 수 있도록 장기적인 목표를 세우고 있습니다. 삼성전자를 이를 통해 자연스럽게 미래 성장동력이 될 수 있는 창의적인 비즈니스 영역을 발굴하고, C-Lab을 경험한 임직원들이 자유롭게 도전하는 스타트업(Start-up) 스타일의 연구문화를 경험해 프로젝트가 종료된 이후 현업에서도 창의적인 조직문화를 확산하기를 기대하고 있습니다.

기존 조직 + 소규모 혁신조직 → 하이브리드 조직 운영

기존 조직	소규모 혁신조직	하이브리드형 혁신
· 선택과 집중 · 강력한 리더십 · 일사분란한 조직문화	· 도전정신 · 빠른 실행력 · 실패 용인	. 기존 조직체계의 강점은 유지, 소규모 혁신조직의 강점 추가 . 특정 조직/인력 대상으로 운영

1 'C-Lab 선배' 자격으로 'C-Lab 과제 공모전'에 참가한 김재원(사진 왼쪽) 팀원과 음악에 맞는 운동을 추천해주는 애플리케이션을 제안한 원동일 도전자(사진 오른쪽)
2-4 2015년 5월 2일 삼성디지털시티에 새롭게 문을 연 C-Lab 전용 공간 'C-Lab 스페이스' 전경

C-Lab 프로젝트 성과

(누적기준)

아이디어 제안
2,700개

선정 프로젝트
104개

특허출원
95개

국내 R&D 인력의 1% C-Lab 경험 목표

C-Lab

2020년까지

C-Lab 아이디어 국제박람회 전시

C-Lab에서 시작된 몇몇 우수 프로젝트들은 그 혁신성을 인정받아 세계적인 박람회인 국제 전시회를 통해 세계시장의 문을 두드렸습니다. 삼성전자는 우수 프로젝트를 미리 국제박람회 참관 고객에게 선보여 시장 반응을 사전에 점검하고 이를 통해 얻은 피드백을 추후 프로젝트 개선에 활용할 계획입니다.

CES 2016 삼성전자 스타트업관

1 모바일VR용 핸드모션 컨트롤러 링크(rink)
2 스마트벨트 웰트(WELT)
3 신개념 통화 UX 팁톡(TipTalk)

가상현실(VR) 콘텐츠를 손동작으로 조작할 수 있는 모바일VR용 핸드모션 컨트롤러 링크(rink)

링크는 현실에서 사물을 손으로 조작하듯 가상현실용 게임/멀티미디어 콘텐츠를 즐길 때 손으로 직관적인 조작을 가능하게 하는 신개념 컨트롤러입니다. 특히, 링크는 PC에 비해 하드웨어 제약이 많은 모바일 VR기기에서 사용할 수 있도록 개발된 것이 특징입니다.

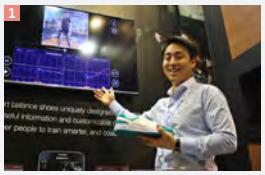
사용자 생활습관을 측정해 복부비만을 관리하는 스마트벨트 웰트(WELT)

웰트는 벨트에 내장된 센서를 통해 사용자의 허리둘레, 식습관, 운동량, 의자에 앉아있는 시간 등을 감지하고, 전용 애플리케이션이 이를 분석, 사용자에게 맞춤형 비만 관리 서비스를 제공합니다. 일반 벨트처럼 다양한 디자인 적용이 가능한 웰트는 패션 아이템으로도 손색이 없으며, 삼성물산 패션부문과 협업을 통해 '더휴먼핏(The Humanfit)' 브랜드의 제품군으로 삼성전자 메인 전시관에서도 소개됐습니다.

인체를 매질로 활용해 소리를 전송하는 신개념 통화 UX 팁톡(TipTalk)

팁톡은 C-Lab으로 시작해 2015년 8월 삼성전자에서 독립한 스타트업 '이놈들연구소(Innomdle Lab)'가 개발한 신개념 통화 UX입니다. 웨어러블 기기를 쓸 때 손가락을 귀에 갖다 대면 이어폰이나 헤드셋 없이도 소리를 들을 수 있습니다. 통화내용을 다른 사람이 들을 수 없어 공공장소에서 사용하기 편리할 뿐 아니라, 공연장, 공사장과 같이 주변이 시끄러운 장소에서도 또렷하게 들을 수 있는 장점이 있고, 시곗줄 모양의 팁톡은 일반 아날로그 시계, 스마트 시계에 상관없이 스마트폰과 연동이 가능해 통화와 문자를 소리를 읽어주는 TTS(Text-To-Speech) 기능을 사용할 수 있게 해줍니다.

MWC 2016 솔티드벤처의 '아이오핏(IOFIT)' 단독 부스



'스마트 슈즈 솔루션' 아이오핏(IOFIT)

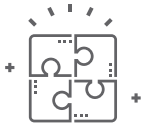
아이오핏(IOFIT)은 C-Lab을 통해 진행되다가 지금은 독립한 '솔티드벤처'가 만든 '스마트 슈즈 솔루션'입니다. 운동화 밑창(Outsole)에 압력센서를 부착해 시간당 주행 스텝(Step) 수는 물론, 발이 땅에 닿는 시간과 압력, 양 발의 지지력, 무게중심 이동 정도 등 다양한 데이터를 통합적으로 분석해 실시간으로 사용자에게 적합한 운동정보를 제시해주는 서비스입니다. 아이오핏 단일 제품으로만 구성된 MWC 내 부스는 시제품 전시 공간은 물론 체험 공간으로 꾸며져 스포츠용품 매장처럼 활기찬 분위기로 전시회를 찾은 관람객들의 주목을 끌었습니다.

임직원 크라우드 소싱[1] 모자이크(MOSAIC)

삼성전자는 '우리는 나보다 똑똑하다'라는 슬로건 아래 만들어진 사내 시스템인 '모자이크(MOSAIC)'를 통해 임직원의 '집단지성'의 힘을 적극적으로 모아 혁신을 창출하고 있습니다. 2014년 3월 오픈한 '모자이크(MOSAIC)'라는 집단지성 사내망을 통해 30만 명의 임직원들은 각종 현안과 사업 아이디어에 대해 자유롭게 공유하고 토론하고 있습니다.

모자이크를 통한 2015년 12월까지 페이지뷰(Page View)는 7,400만여 회, 참여자 수는 19만 4,000명에 이르고 있습니다. 제안과 게시글 수는 160만 건을 넘어섰고, 하루 평균 모자이크를 이용하는 임직원 수는 6만 2,000명, 하루 평균 등록되는 아이디어 수는 155건, 업무 현안에 대한 토론 수는 77건을 기록하며 임직원들에게 큰 인기를 얻고 있습니다. 또한 플랫폼을 통해 임직원 역량을 결집하고 창조적 성과창출로 이어지고 있습니다. 대표적으로 'NFC 안테나 공용화'는 스마트폰 6종(2억 대)에 적용돼 650억 원의 비용을 절감하는 데 기여했고, '야간 운전자 시야 확보 시스템', '웨어러블 디바이스 키즈모드 시동작 제어방법' 등은 특허로 이어지기도 했습니다. 이러한 성과를 인정받아 모자이크는 2015년 9월 제4회 대한민국 지식대상에서 대통령상을 수상하기도 했습니다. 최근에는 임직원들이 자발적으로 모자이크를 통해 업무 프로세스를 효율화하거나, 업무환경을 개선하는 하는 등 적극적으로 활용하고 있습니다. 삼성전자는 2015년 모자이크의 적용 범위를 20만여 명의 해외 임직원으로 확대했습니다. 2015년 4월부터 번역 서비스가 연계되고 글로벌 설문 서비스도 새롭게 제공됐습니다. 이를 통해 더욱 많은 아이디어가 확보되고 발전을 걸쳐 더욱 견고한 '크라우드 소싱'의 힘을 발휘할 수 있을 것으로 기대됩니다.

1) 크라우드 소싱(Crowd Sourcing): 대중을 제품이나 창작물 생산 과정에 참여시키는 방식



'우리는 나보다 똑똑하다'

모자이크를 통한 성과

아이디어 마켓(Idea Market)

스퀘어 내 '아이디어 마켓'을 통해 임직원들의 아이디어는 사업화 되거나 특허를 출원하게 되는 등 실질적인 경영성과 창출로 이어지고 있습니다. 2015년에는 이러한 실질적인 성과로 이어진 비율이 2014년에 비해 60%나 증가했습니다. '아이디어 마켓'이 임직원들이 자유롭게 아이디어를 제안하고 여러 사람의 의견을 통해 발전시키고 이를 실제로 실현시키는 하나의 장으로 자리매김한 것입니다.

한 예로, 2015년 무선사업부에서는 '아이디어 마켓'을 통해 개발의 효율을 가져올 수 있는 방안에 대해 임직원들의 의견을 공모했는데 총 1,387건의 아이디어가 접수되었고 이는 20여 건의 제품에 실제로 적용되기도 했습니다. 갤럭시 S6 모델의 카메라 화질을 개선하는 방안도 이 공모전을 통해 제안된 것입니다.

아이디어 마켓을 통한 무선사업부 개발 효율 개선 공모전 결과

구분	제안 건수 (건)	우수제안 개수 (건)	예상 효과 금액 (억 원)
2014	1,257	26	2,524
2015	4,132	152	1,605
합계	5,389	178	4,129

엠프로젝트(M-Project)

엠프로젝트(M-Project)는 임직원이 직접 과제를 제안하면 공개적으로 팀원을 모집해 아이디어를 실행하도록 도와주는 서비스입니다. 2015년에는 임직원들의 큰 불편 중 하나였던 화장실 이용에 관한 문제를 해결하고자 임직원 5명이 자발적으로 팀을 꾸려 사내 일부 화장실을 '스마트 화장실'로 변신시켜 큰 주목을 받았습니다. 팀원들은 삼성의 IoT 플랫폼인 '스마트싱스(SmartThings)'를 활용해 문을 여닫을 때마다 이를

모자이크(MOSAIC) 주요 기능

IDEA MARTKET
아이디어에 집단지성을 더하다.

DOCS
문서를 효율적으로 작성한다.

M-STORE
APP을 공개하여 평가 받는다.

SPARK
집단 토론으로 현안을 해결하다.

QUESTIONS
문제와 전문가를 연결하다.

M-PROJECT
과제 기획 크라우드 소싱으로 해결한다.

SQUARE
관심 있는 사람들을 모은다.

COMMUNITY
공유와 협업이 쉬워진다.

인식하는 '도어센서'와 데이터를 수집해 메인서버로 전달하는 '허브' 등을 통해 임직원들이 실시간으로 화장실의 빈칸을 조회할 수 있는 서비스를 개발했습니다. 이렇게 개발된 스마트 화장실 서비스는 경기도 수원의 삼성디지털시티 일부 건물에 시범 적용되고 있습니다.
사용자들이 화장실의 빈칸을 조회할 수 있는 '푸로젝트(Pooroject, 대변(Poo)과 과제(Project)의 합성어)' 애플리케이션은 다운로드 건수가 1,500건을 돌파하며 큰 인기를 끌고 있습니다. 해당 건물의 상주 임직원이 6,000명인 점을 감안하면 4분의 1이 이 서비스를 사용하는 결과를 가져온 것입니다.

혁신 투자

R&D 투자

삼성전자는 미래 핵심기술 확보를 위해 국내를 포함해 전 세계에 36개의 연구소를 두고 2015년에는 14조 8,488억 원을 연구개발에 투자했습니다. 또한 삼성전자는 특허 확보를 위한 노력도 지속하고 있습니다. 2006년부터 미국 특허청(US Patent & Trade Office)의 2위 특허 보유 업체 자리를 유지하고 있습니다.

2015년 삼성전자 글로벌 특허 등록수

2006년부터 미국 특허 보유 2위

• 2015년 미국 특허청에 디자인 특허
1,342개 등록

• 2015년 미국 특허청에 특허
5,072개 등록

삼성전자는 통신 특허 획득에도 투자를 아끼지 않고 있습니다. 2015년 4월 대만특허청이 발표한 '2014 통신산업 특허 트랜드와 특허소송 분석 연구 결과 보고서'에서는 '삼성전자가 제조업체 중 가장 많은 LTE/LTE-A 관련 표준필수특허(SEP)를 보유했다'는 내용이 담겨 있습니다. 이 보고서에 따르면 삼성전자는 LTE/LTE-A 표준필수특허(3,600여 건)의 17%를 보유, 전체 35개 업체 가운데 1위를 차지했습니다. 이 같은 결과는 대만특허청이 국책연구기관인 NAR연구소(National Applied Research Lab.)에 의뢰, 미국특허청에 출원된 LTE/LTE-A 관련 특허 6,000여 건을 2년간 분석한 데 따른 것입니다. 삼성전자는 2014년 발표된 동일 보고서에서도 17% 비중으로 1위에 올라 2년 연속 1위자리를 유지하고 있습니다. 삼성전자는 4G LTE 분야에 특허 보유 업체가 갈수록 늘며 시장 경쟁이 가속화되고 있는 만큼 앞으로도 LTE/LTE-A 표준필수특허 부문에서의 경쟁력을 지속적으로 선도할 수 있도록 최선의 노력을 다할 예정입니다.

2015년 삼성전자 글로벌 특허 등록수

(2015년 말 누적 기준, 건)

한국	30,741
미국	38,809
유럽	15,654
중국	10,030
일본	6,746
기타	8,165

삼성전자 LTE/LTE-A 표준필수특허

특허 보유 비중
17%
(총 3,600여 건 중)

특허 보유 순위
1위
(총 35개 업체 중)

* 2015년 4월 대만특허청 발표 '2014 통신산업 특허 트랜드와 특허소송 분석 연구 결과 보고서'

마스터 제도

마스터(Master) 제도는 삼성전자가 사내 연구 · 개발(R&D) 분야별 전문가를 육성하기 위해 지난 2009년부터 운영하고 있는 제도입니다. 일종의 '기술 부문 리더'로서, 연구원들이 해당분야 전문가로 연구에만 전념하면서 지속성장할 수 있도록 도입한 제도입니다. 마스터가 되면 본인의 전문 분야 연구에 전념하며 특허 출원과 논문 발표, 학회 참석 등 다양한 대내외 활동에 참여하게 됩니다. 삼성전자가 치열한 글로벌 시장에서 기술 리더십을 확보할 수 있었던 배경에는 기술 중시 기업 철학은 물론, 각자의 분야에서 전문성을 유감 없이 발휘 중인 마스터의 활약이 큰 비중을 차지합니다. 2015년 12월에는 디지털TV 시스템 S/W, 차세대 3D 디스플레이, 차세대 반도체 핵심공정과 설비분야에서 세계 최고 전문성을 보유한 인력 6명을 2016년 신규 마스터로 선임했습니다. 이로서 현재까지 총 58명의 마스터가 활동하고 있습니다. 이러한 마스터 제도를 통해 삼성전자는 기술 한계를 돌파하고 업계 리더십과 미래 사업 경쟁력을 더욱 강화할 예정입니다.

2016년 신규 마스터

제조 경쟁력 확보를 위한 노력

삼성전자 글로벌기술센터는 전 세계에서 운영 중인 31개 생산거점의 제조경쟁력 강화를 위한 컨트롤타워 역할을 수행하고 있습니다. 제조라인의 표준화 및 자동화, 핵심부품 내재화는 물론, 시스템과 프로세스 혁신 등을 통한 세계 최고의 제조경쟁력을 유지 발전시키는데 주력하고 있습니다. 특히, 신제품 생산에 필요한 신공법 및 신기술 개발, 제조 프로세스 및 시스템 표준화, 우수사례 등을 전 세계 생산법인에 적용하여 글로벌 제조 역량 상향 평준화를 위해 노력하고 있습니다. 최근에는 프리미엄 제품생산을 위해 초정밀 메탈가공 기술, 3D Glass 신공법 등 고정밀, 고난이도 기술을 개발하여 외관부품의 균일 품질 및 원가경쟁력 확보에 주력하고 있습니다. 또한, IoT기술 및 로봇을 접목한 자동화라인 확대와 더불어 제조현장 관리시스템(G-MES), 공급관리시스템(G-SCM) 등을 통해 미래 스마트 팩토리 구현을 추진하고 있습니다.

스마트 팩토리 구현

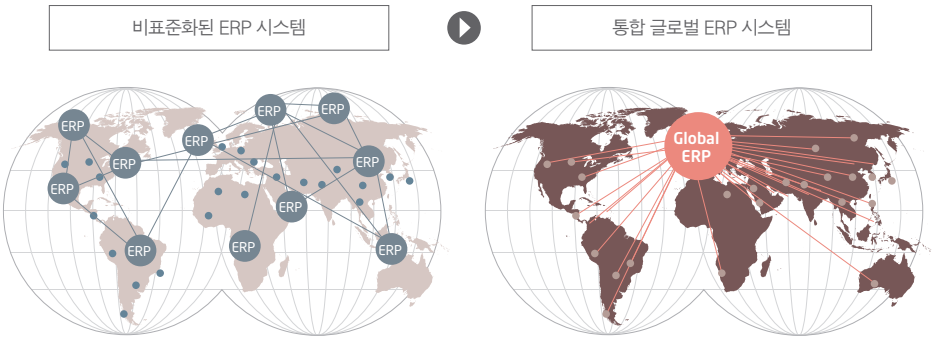
공급관리시스템
(G-SCM)

제조현장 관리시스템
(G-MES)

프로세스 혁신 관리

삼성전자는 사업 운영 최적화를 위하여 프로세스의 가시성, 속도, 유연성을 강화하고 있으며, 개발, 영업, 제조, 물류 등의 부문에서 필요한 시스템을 표준화하여 전 세계 사업장의 판매 및 공급 계획수립과 실행이 신속하고 정확하게 이루어질 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 사내 여러 조직간의 정보 공유뿐만 아니라, 삼성전자와 거래선을 연계하여 정보공유를 강화하고, 시장변화에 신속하게 대응하고 있습니다.

글로벌 ERP 전사 프로세스 글로벌 통합



ERP는 기업의 경영자원을 체계적으로 계획하고 통합 관리하는 시스템으로 구매, 제조, 물류, 판매, 서비스의 물동 기능과 경리, 원가의 재무기능이 유기적으로 연계되어 있어 판매, 재고, 손익 같은 경영정보를 실시간으로 제공하여 경영의 신속한 의사결정을 지원하는 역할을 수행하고 있습니다. 삼성전자는 2006년부터 3년간 사업부별, 사업장별로 개별적으로 구축되어 운영되던 ERP 시스템을 전 세계 사업장을 대상으로 프로세스 표준화시스템 통합작업을 진행하였습니다. 또한 사업부/지역별로 자체 운영하던 프로세스 중 베스트 프렉티스(Best Practice)를 선별하여 전사 표준프로세스로 재정립하고 전 세계를 하나의 시스템으로 연결함으로써, 글로벌 오퍼레이션의 효율성을 제고하는 한편 사업부별, 지역별로 특징적인 프로세스도 반영하여 편리성을 향상시켰습니다. 글로벌 경영현황의 실시간 정보를 바탕으로 본사 정책의 전 법인 동시 적용, 거점전략 변화에 따른 시스템 구축 시간 단축 등 스피드경영의 기반을 확고히 했습니다.

개방형 혁신(Open Innovation)

전략적 파트너십

산업간 경계가 무너지면서 다양한 분야의 융합형 혁신이 날이 갈수록 중요해지고 있습니다. 이에 삼성전자는 다양한 분야의 글로벌 기업들과 전략적 파트너십을 통해 시장 경쟁력을 강화하고, 소비자들에게 보다 새롭고 신선한 제품과 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 동종 IT기업은 물론 패션 · SNS(소셜네트워크서비스) · 금융 · 엔터테인먼트 등 다양한 파트너십과 협업을 통해 새로운 기회영역을 창출하고 있습니다.

인수 · 합병

삼성전자는 외부의 혁신적인 기업을 적극적으로 인수 · 합병하는 방법을 통해 시장리더십을 확보하는 데에도 노력을 기울이고 있습니다. 대표적인 인수 · 합병 사례는 2014년 8월 미국의 사물인터넷 개방형 플랫폼 개발 회사인 '스마트싱스'와 2015년 2월 미국의 '루프페이'의 인수입니다. 루프페이가 보유한 MST(Magnetic Secure Transmission) 기술은 2015년 출시된 삼성페이의 핵심 기능으로 포함됐고, 스마트싱스가 가진 사물인터넷 개방형 플랫폼 역시 삼성전자가 스마트홈 기술을 확보하고, 아틱 등 사물인터넷용 모듈을 개발하는 데 기여하고 있습니다.

1,2 '루프페이'사의 MST(Magnetic Secure Transmission) 기술이 적용된 삼성페이

혁신기업 인큐베이션

삼성전자는 기술의 발전이 단순히 한 기업의 힘으로 이루어지는 것이 아니라 연령과 국가를 넘어 다양한 협력을 통해 가능하다는 것을 인지하고 이를 적극적으로 실현하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 특히 '창업가 지원을 통한 소프트웨어 혁신제품 창출'을 미션으로 2012년에 설립된 글로벌 이노베이션센터 GIC(Global Innovation Center)를 통해 혁신기업의 인수 · 합병, 전략적 투자, 신생 스타트업 기업에 대한 인큐베이션을 진행해오고 있습니다. 실리콘밸리 인근 샌프란시스코와 세계 경제의 중심지인 뉴욕 등에 액셀레이터(Accelerator)팀을 신설해 스타트업 기업의 기술, 인재, 벤처문화가 기존 조직에 수혈 될 수 있도록 하고 있습니다. 업계 경험이 풍부한 우수인력을 채용하고, 혁신적인 소프트웨어 제품을 개발할 수 있도록 충분한 자본, 제품, 독립성을 제공하는 '삼성 액셀러레이터(Samsung Accelerator) 프로그램'을 운영하고 있습니다. 6명 내외의 소규모 스타트업 팀으로 이루어진 현지 창업가들은 삼성 액셀러레이터를 통해 본인들이 개발한 제품과 서비스가 삼성의 글로벌 제품에 탑재되어 확산될 수 있는 기회를 갖게 됩니다. 반대로 삼성전자는 기존의 개발 프로세스가 아닌 실리콘밸리 방식의 개발 프로세스를 통해 개발한 혁신적인 제품과 서비스를 내재화할 수 있는 기회를 얻게 되고, 현지의 우수인력들을 활용할 수 있게 됩니다. 또한 미국 내 스타트업 커뮤니티가 가장 활발한 샌프란시스코와 뉴욕 맨하튼, 그리고 이스라엘의 스타트업 수도 텔아비브에 사무실을 운영하며 지역 내 스타트업 커뮤니티와 활발한 교류를 이어가고 있습니다.
2015년에는 삼성 액셀러레이터 프로그램 최초로 실제 사업화로 이어지는 성과를 거두었습니다. Pixie팀은 약 1년간 삼성 액셀러레이터에서 제품을 개발한 끝에 삼성전자의 VD(Visual Display) 사업부로 연계되어 2015년 Smart TV에 '부가정보'라는 기능으로 탑재되는 성과를 거두었습니다.

1,2 삼성 액셀러레이터 프로그램

혁신 제품과 신성장동력

삼성전자의 혁신제품

삼성전자의 혁신을 위한 부단한 노력은 제품과 서비스의 성과로 이어지고 있습니다. 다양한 부문에서 지속적인 시장 리더십을 유지하는 것은 물론, 국제적인 소비자 조사와 각종 시상에서도 업계 1위의 면모를 보여주고 있습니다. 또한 각종 디자인 시상식에서도 다년간 좋은 성적을 거두고 있습니다.

삼성전자의 시장선도제품

GLOBAL LEADING PRODUCTS

TV
- 글로벌 TV 시장점유율 10년 연속 1위 (매출기준, 출처: IHS)
- 2015년 글로벌 UHD TV 시장점유율 1위 (매출기준, 출처: IHS)

Mobile Phone
- 2015년 휴대폰 시장점유율 1위 (출처 : Strategy Analytics)
- 2015년 스마트폰 시장점유율 1위 (출처 : Strategy Analytics)
- 2015년 태블릿 시장점유율 2위 (출처 : Strategy Analytics)

Memory
- 글로벌 메모리 시장점유율 연속 1위 (1993년 이래, 출처: IHS)
- 글로벌 DRAM 시장점유율 연속 1위 (1992년 이래, 출처: IHS)
- 글로벌 NAND 시장점유율 연속 1위 (2002년 이래, 출처: IHS)
- 글로벌 SSD 시장점유율 연속 1위 (2006년 이래, 출처: IHS)

Signage
- 글로벌 사이니지(상업용 디스플레이) 시장점유율 7년 연속 1위 (수량기준, 2009년 이래, 출처: IHS)

어워드 수상

iF 최근 3년 수상 결과

종합1위

2013~2015년

IDEA 최근 5년 수상 결과 종합

종합1위

2011~2015년

2015년 삼성전자 혁신의 발자취

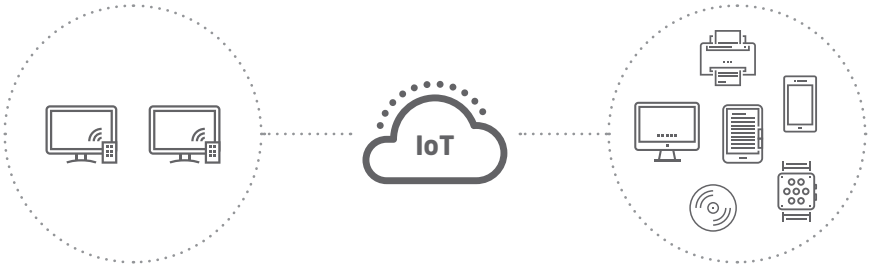
- **1월**
  - 신규 2015 SUHD TV 공개
  - 첫 Tizen OS 스마트폰 Samsung Z1 런칭
  - 프리미엄 가전라인 쉐프콜렉션(Chef Collection), 액티브 듀얼워시(activ dualwash) 소개
- **2월**
  - 업계 최초 14나노 모바일 AP 양산
- **3월**
  - 갤럭시S6, 갤럭시 S6 엣지 공개
  - 신규 LED 상업용 디스플레이(디지털 사이니지) 비즈니스 공개
- **4월**
  - 무선 Audio 360 출시
- **7월**
  - 휴대폰 무선 충전 기능 탑재 모니터 SE370 출시
- **8월**
  - 갤럭시 S6 엣지+, 갤럭시 노트5 공개
  - 세계 최초 '256기가비트 V낸드' 양산 성공
  - 삼성페이 한국 출시
- **9월**
  - 기어 S2 런칭
  - 세계 최초 '12기가비트(Gb) 모바일 D램' 양산
  - 수면 패턴 분석 기기 '슬립센스(SLEEPsense)' 공개
- **10월**
  - 18.4형 안드로이드 대화면 태블릿 '갤럭시 뷰' 출시
- **11월**
  - 14나노 핀펫(FinFET) 공정 적용 '엑시노스 8 옥타(8890)' 공개
  - 기어 VR 상용화버전 런칭
  - 세계 최초 '128기가바이트 D램 모듈' 양산

삼성전자의 신성장동력

사물인터넷(Internet of Things, IoT)

삼성전자는 다가올 사물인터넷(IoT, Internet of Things) 시대를 맞이해 만반의 준비를 다하고 있습니다. 2014년 8월에 미국의 '스마트싱스(SmartThings)'를 인수해 사물인터넷 개방형 플랫폼 개발에 박차를 가하고 있고, 사물 인터넷 시대의 실현을 앞당겨줄 다양한 제품과 서비스도 잇달아 출시하고 있습니다. 2017년까지 삼성전자의 모든 TV, 2020년까지 삼성전자의 모든 제품이 IoT로 연결될 수 있게 한다는 비전을 실현하고자 주도적으로 서비스 기반 구축에 최선을 다하고 있습니다.

삼성전자의 사물인터넷(IoT) 비전



2017년까지 삼성전자의 모든 TV를 IoT로 연결

2020년까지 삼성전자의 모든 제품을 IoT로 연결

개방형 IoT 플랫폼 '아틱(ARTIK)' 2015년 5월에는 미국에서 개최된 '제2회 IoT World'에서 개방형 IoT 플랫폼 '아틱(ARTIK)'을 처음으로 공개했고, 2016년 2월 상용제품을 출시하고 공식 파트너 프로그램을 개시하는 등 본격적인 '아틱 생태계' 형성에 나섰습니다. 아틱 플랫폼은 미국 실리콘밸리에 위치한 삼성전략혁신센터(Samsung Strategy & Innovation Center)가 주도하여 개발한 개방형 플랫폼으로, 프로세서와 스토리지 등 하드웨어 개발자 키트를 포함하여 보안과 운영체제 등 소프트웨어까지 제공하는 '종합 IoT 개발 플랫폼'입니다. 아틱 플랫폼을 활용하여 IoT 서비스와 기기를 개발할 경우, 개발자는 시간과 비용을 크게 줄임으로써 아이디어를 빠르게 현실화시킬 수 있습니다. '아틱1' 은 초소형 모듈로 블루투스 연결기능을 제공하며 저전력 소비를 요구하는 소형기기에 적합하고, '아틱5'는 홈 허브, 드론 및 웨어러블 기기에, '아틱10' 은 와이파이와 블루투스 연결기능을 제공해 홈 서버와 미디어 장치 등에 적합합니다. 삼성전략혁신센터 커티스 사사키(Curtis Sasaki) 전무는 "삼성전자는 반도체 같은 부품뿐만 아니라 TV, 모바일, 가전기기 등 다양한 제품군을 생산하기 때문에 개방형 에코시스템만 잘 구축한다면 IoT 시장에서 충분히 새로운 변화를 주도할 수 있을 것"이라고 강조했습니다.

ARTIK(아틱) 파트너사 생태계

운영체제(OS)	솔루션 툴	클라우드	보안
· 스내피 우분투 (Snappy Ubuntu) · 타이젠(Tizen) · 페도라(Fedora) · 뉴클리어스(Nucleus) 등	· 미디엄 원(Medium One)사의 데이터 처리 분석 기술 · 센서리(Sensory)사/사운드하운드(Soundhound)사의 음성인식기술 · 바이야(Vayyar)사의 3D 레이더기술 등	· 마이크로소프트(Microsoft)사의 클라우드 플랫폼 애저(Azure) 개발자 키트 · 삼성전자 데이터 수집 플랫폼 사미IO(SAMIIO)	· 트러스토닉(Trustonic)사의 TEE 보안 솔루션 및 서비스

IoT를 통한 사회적 문제 해결 삼성전자는 IoT를 통해 기술혁신뿐만 아니라 물 부족, 교통체증, 환경오염 등 인류가 직면한 다양한 사회적 문제를 해결하는 일과 관련해서도 노력하고 있습니다. 예를 들어 캘리포니아는 날씨가 따뜻하고 가뭄이 심한 편이라 물 부족 문제를 해결하기 위해 엄청난 예산을 지출하고 있는 상황입니다. 삼성전자는 이러한 사회적 이슈를 발견한 후 IoT 측면에서 아틱을 활용하여 어떻게 하면 낭비되고 있는 물을 실제로 필요로 하는 곳에 보낼 수 있을까 고민하게 되었습니다. 보다 다양한 아이디어를 얻고자 2015년 'ARTIK Challenge'를 실시해 총 577개의 아이디어가 접수되었고, 2016년 4월 27-28일(현지시간) 개최된 '삼성 개발자 콘퍼런스 2016 (Samsung Developer Conference 2016)'에서 파이널리스트가 공개됐습니다. 최종 우승 아이디어는 2016년 7월 경 공개될 예정입니다.

또한 삼성전자는 IoT 관련 다양한 업체와의 협력을 통해서도 사회적 이슈를 해결하고자 노력하고 있습니다. 부기오(Boogio)라는 신생 업체와 협력하여 균형이나 움직임에 어려움이 있는 환자들의 재활치료를 위한 센서패드를 개발한 것이 대표적인 사례입니다. 이 패드가 부착된 신발을 신을 경우 움직임과 압력을 감지하여 실시간 데이터를 의사에게 전송하는 방식으로 미국 플로리다 병원과 협약을 맺고 테스트 중에 있습니다. 또한 프랑스 농업관련 솔루션 업체인 위낫(Weenat)과는 흙과 공기에 대한 데이터를 실시간으로 측정하여 농부의 스마트폰으로 전송하고 적절한 물 사용량을 알려줌으로써 수자원 낭비를 해결하기 위한 방법을 모색하고 있습니다. 앞으로 삼성전자는 자동차, 의료, 공공서비스 등 다양한 산업분야 업체들과의 협업을 통해 전방위적으로 IoT 사업을 확대해 나갈 계획이며, 이러한 노력이 기술혁신을 넘어 사회적 문제해결에도 기여할 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

삼성전자의 실리콘밸리 혁신조직 및 주요 성과

1

SSIC 최첨단 반도체 솔루션을 기반으로 한 IoT 기기 개발 플랫폼인 '아틱(ARTIK)' 모듈 공개

ARTIK

2

GIC 스마트싱스, 루프페이 인수

SAMSUNG SmartThings

LoopPay

3

SRA 기어 S2의 라운드형 디스플레이와 회전형베젤, 삼성페이의 지문인식 기능 개발

신성장동력 발굴 이끄는 삼성전자의 실리콘밸리 혁신조직

삼성전자가 혁신의 중심지인 실리콘밸리에서 IoT, 디지털 헬스케어 등 신성장동력을 발굴하고 새로운 IT 생태계를 주도하기 위해 발 빠르게 움직이고 있습니다. 삼성전자는 실리콘밸리에 하드웨어와 소프트웨어는 물론 플랫폼까지 아우르는 개방형 혁신조직을 만들고 미래 핵심기술 확보를 위해 현지에 산재된 연구소를 한 곳으로 집결시키는 등 차세대 IT시장의 생태계에서 주도적 역할을 하기 위한 기반을 마련해 나가고 있습니다.

실리콘밸리에 위치한 SSIC, GIC, SRA는 삼성전자의 신성장동력 발굴을 위해 각 조직간 적극적인 교류는 물론 다양한 혁신기업들과의 전략적 투자, 파트너십 체결 및 인수합병을 통해 혁신적인 성과를 내고 있습니다. SSIC는 2015년 삼성전자의 최첨단 반도체 솔루션을 기반으로 한 IoT 기기 개발 플랫폼인 '아틱(ARTIK)' 모듈을 공개하고 다양한 기업들과 사업화를 진행해 나가고 있으며, GIC는 미국의 '스마트싱스'와 '루프페이'를 인수함으로써 삼성전자가 미래 핵심기술을 확보하는데 크게 기여했습니다. '스마트싱스'는 IoT 관련 개방형 플랫폼 회사로 삼성전자의 반도체, 스마트폰, TV, 가전 등 기존의 제품들과 함께 향후 스마트홈 분야에서 큰 시너지 효과를 낼 수 있을 것으로 기대되고 있습니다. 또한 루프페이가 보유한 MST(Magnetic Secure Transmission)는 2015년 출시된 삼성페이의 핵심기술로 사용됐습니다. SRA는 삼성전자의 미래핵심 기술확보를 위해 하드웨어, 소프트웨어, 서비스, 플랫폼 등 다양한 주제에 대해 연구하고, 여러 연구기관과의 적극적인 교류활동을 진행하고 있습니다. 2015년 출시된 기어 S2의 라운드형 디스플레이와 회전형 베젤, 삼성페이의 지문인식 기능 등이 SRA의 주요성과로 꼽을 수 있습니다.

삼성전자는 실리콘밸리의 혁신조직을 통해 다양한 기업들과의 개방형 혁신을 지속하고, 국내를 포함한 전 세계 다양한 연구개발센터에서도 중장기적인 안목을 바탕으로 기술개발에 매진해, 기술 리더십을 더욱 강화해 나갈 계획입니다.

SSIC(Samsung Strategy & Innovation Center)

2013년 DS부문 산하로 설립된 SSIC는 삼성의 글로벌 플랫폼을 활용하여 새로 등장하는 신기술과 혁신의 가능성을 발굴하는 개방형 혁신(Open Innovation)을 추구하고 있습니다. SSIC는 한국을 비롯, 이스라엘, 런던 등에도 사무소를 두고 전략적 파트너를 발굴해 상호 윈윈할 수 있는 생태계를 구축하고 있으며, 주요 연구분야로는 디지털 헬스케어, 데이터 센터, 클라우드 컴퓨팅, 인간과 컴퓨터의 소통을 위한 휴먼컴퓨터 소통기술(Human-computer Interface Technologies), 더 나아가 IoT부문에 대해 전략적으로 관심을 기울이고 있습니다. 이러한 분야의 전략적 파트너인 스타트업, 벤처회사 등 혁신적인 개발자(Strategic Partner)를 위해 삼성전자만의 특화된 환경생태계와 자원을 제공하고 있습니다. SSIC는 2015년 5월 소프트웨어, 드라이버, 스토리지, 보안 솔루션, 개발 보드, 클라우드 등이 종합적으로 지원되는 개방형 플랫폼인 아틱(ARTIK)을 공개한 바 있으며, 6월에는 프랑스 파리에서 사물인터넷 관련 통신장비 기술 벤처회사인 시그폭스(Sigfox)와 지분투자 계약을 맺은 바 있습니다. 또한, 2016년 4월에 열린 '삼성 개발자 콘퍼런스'에서 IoT기기와 클라우드 서비스를 연결할 수 있는 개방형 데이터 교환 플랫폼 '삼성 아틱 클라우드(ARTIK Cloud)'를 공개했습니다. SSIC는 개방형 표준(Open Standard)을 전제로 미래 기술발전을 위해 삼성전자만이 제공할 수 있는 솔루션을 바탕으로 전 세계 비즈니스 리더, 기술혁신가, 투자자 등과 적극 교류하고 있습니다.

GIC(Global Innovation Center)

데이비드 은 사장이 이끌고 있는 GIC는 2012년 하반기 설립된 이후, 혁신기업의 인수합병, 전략적 투자, 신생 스타트업 기업에 대한 인큐베이션을 진행해 오고 있습니다. GIC의 대표적인 인수합병 사례는 2014년 8월 미국의 사물인터넷 개방형 플랫폼 개발 회사인 '스마트싱스'와 2015년 2월 미국 '루프페이'의 인수로, 루프페이가 보유한 MST(Magnetic Secure Transmission) 기술은 2015년 출시된 삼성페이의 핵심 기능으로 포함됐습니다. 스마트싱스가 가진 사물인터넷 개방형 플랫폼 역시 삼성전자가 스마트홈 기술을 확보하고, 사물인터넷용 모듈을 개발하는데 기여하고 있습니다. 또한 GIC는 실리콘밸리 인근 샌프란시스코와 세계 경제의 중심지인 뉴욕 등에 액셀레이터(Accelerator)팀을 신설해 스타트업 기업의 기술, 인재, 벤처 문화가 기존 조직에 수혈될 수 있도록 하고 있습니다. GIC는 여러 기업에 투자자로도 참여해 주로 초기투자를 지원하는 형식으로 IoT, 보안솔루션, 디지털 헬스, 가상 현실 등 미래 먹거리로 평가 받는 분야의 기업들과 전략적 협력관계를 구축해 나가고 있습니다.

SRA(Samsung Research America)

실리콘밸리 마운틴뷰에 위치한 SRA(Samsung Research America)는 하드웨어, 소프트웨어, 서비스, 플랫폼에 이르기까지 다양한 주제에 대해 연구개발을 하고 있습니다. SRA의 연구개발 주요 키워드는 디바이스가 주변 환경과 조건을 인식하고 학습하는 '인텔리전스', 개인의 삶과 관련된 '빅데이터'의 분석, 사물인터넷에 '5G' 기술 적용, 사용자 경험 분석을 통한 '사용자 편의성 극대화' 등이 있습니다. 2015년 출시된 기어 S2의 혁신적 라운드형 디스플레이와 회전형 베젤, 모바일향 보안 플랫폼(KNOX), 지문인식 등이 SRA의 주요 연구개발 성과입니다. 또한, 리모콘의 엑스트라 버튼을 누르면 스마트 TV 화면에 방송내용에 대한 SNS 내용이 보이거나, 스포츠 경기 시청 시에 해당팀의 선수정보 등을 확인할 수 있는 TV 상호작용(Interaction) 플랫폼을 미국에서 출시하는 등 하드웨어, 소프트웨어, 플랫폼에 이르기까지 혁신적인 성과를 내고 있습니다.

사회부문 혁신

사회적 약자를 위한 혁신

접근성 확대

삼성전자는 모든 사람들의 삶에 의미와 즐거움을 주는 '사람을 위한 기술혁신'을 추구합니다. 이를 위해 모든 고객이 동등하고 편리하게 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 '4C 접근성 경험 디자인 원칙'을 적용하고 있습니다. '4C'는 'Considerate, Comprehencive, Coherent, Co-create'로, 이러한 원칙을 통해 삼성전자의 모든 제품과 콘텐츠, 서비스에 다양성을 인정하고, 다름을 포용하는 인간중심의 철학을 담고자 노력하고 있습니다.

삼성전자의 4C 접근성 경험 디자인 원칙

Considerate	Comprehensive	Coherent	Co-Create
사용자의 입장에서 세밀하게 고려한 디자인	모두를 위한 차별 없는 디자인	제품에 구분 없이 동일한 접근성을 제공하는 디자인	사용자와 함께 만드는 디자인

삼성전자는 이러한 원칙에 따른 제품과 서비스를 개발하기 위해 'Accessibility UX(User Experience) 디자인 가이드라인'과 'Accessibility UX(User Experience) 디자인 체크리스트'를 수립하고 전사적으로 배포하고 있습니다. 이러한 가이드/체크리스트는 실제 제품의 디자인 과정에서 디자이너와 개발 실무자들이 접근성을 고려하고 구현하는데 나침반같은 역할을 하고 있습니다.

삼성 스마트 TV, 영국 왕립시각장애인협회 '사회공헌상' 수상

삼성전자는 2016년 3월 영국 왕립시각장애인협회(RNIB, Royal National Institute of Blind People)로부터 '사회공헌상(Inclusive Society Award)'을 수상했습니다. 이는 그동안 장애인들도 TV를 손쉽게 시청할 수 있도록 지속적인 기술 개발에 힘써온 공을 인정받은 것으로, 삼성전자가 2014년부터 시각이 불편한 TV 사용자들을 위해 접근성 특화기능을 강화하는데 노력한 결과입니다. 삼성전자는 프로그램 정보와 TV 설정을 읽어주는 '음성안내' 기능과 그래픽 정보를 불투명한 검정색 배경에 흰색 글씨로 표현해 또렷한 화면으로 사용자가 더 읽기 쉽도록 하는 '고대비 화면' 기능 등을 스마트 TV에 탑재해 시각 장애인들의 TV 시청환경을 획기적으로 개선했습니다. 삼성전자는 2012년부터 영국 왕립시각장애인협회와의 협업을 통해 장애인들의 TV 접근성을 높이기 위한 기술개발에 지속적으로 힘써왔습니다. 또한 국제기관들과의 유기적인 협력으로 많은 장애인들이 불편함을 느끼는 TV 사용환경에 대한 다양한 의견을 수렴해, 보다 쉬운 TV 시청 경험을 제공하기 위한 기능을 개발하고 이를 실제 제품에 반영해오고 있습니다.

사회적 약자를 위한 서비스

삼성전자는 내부 역량과 기술을 활용해 사회적 문제를 해결하는 데에도 꾸준한 노력을 기울이고 있습니다. 특히 사회적 약자를 위한 서비스나 애플리케이션 등을 별도로 선보이고 적극적으로 운영하는 방법을 통해 전 세계 다양한 사람들이 장애를 극복하고 새롭고 힘차게 출발할 수 있도록 돕고 있습니다.

룩앳미(Look At Me)

https://youtu.be/99TL3hGPw5I

사회적 약자를 위한 서비스

룩앳미(Look At Me)

룩앳미는 자폐를 겪는 어린이들의 소통을 돕는 모바일 애플리케이션으로 다른 사람과 눈을 맞추거나 자신과 타인의 감정을 표현하는 방법을 훈련할 수 있습니다. 룩앳미는 디지털 테크놀로지와 휴머니티가 조화를 이룬 프로젝트로, 모바일 기기를 통해 인간의 삶에 유익한 가치를 가져올 수 있다는 점에서 많은 이들의 주목을 집중시켰습니다. 2015년 칸광고제에서는 사이버 부문 금상, 모바일 부문에서 은상 등 5개 부문을 수상하기도 했습니다. 삼성전자 캐나다법인(SECA)에서도 2015년 룩앳미를 도입, 캐나다법인(SECA)이 252,000 달러를 기부하여 캐나다 자폐아단체인 'Autism Speaks Canada'와 함께 선보이며 자폐아동을 둔 200여 가정에 갤럭시 탭S 기계와 룩앳미앱을 전달했고, 많은 자폐아동이 대인관계와 안면인식 등에서 현저한 개선을 보였습니다. 캐나다 룩앳미 프로젝트에는 2,846명이 프로젝트에 참가 의사를 표시하여 뜨거운 경쟁을 펼쳤으며, 30개 이상의 현지 미디어(Toronto Star, PSFK, Adweek 등)에 기사화 됐습니다. 2016년 5월 현재, 룩앳미 프로젝트를 소개하는 동영상은 삼성전자 뉴스룸 유튜브채널에서 12만 클릭수를 기록하고 있습니다.

히어링 핸즈(Hearing Hands)

http://youtu.be/otUJzNtRPhw

히어링 핸즈(Hearing Hands)

삼성전자 터키법인(SETK)은 2015년 1월부터 화상으로 수화서비스를 제공하는 콜센터를 운영하고 있습니다. 터키에는 약 350만 명에 달하는 청각장애인들이 있는데 이들의 제품 및 수리요청 등의 문의를 일반적인 콜센터에서 진행할 수 없는 불편함을 해결하기 위해 혁신적인 방법인 온라인 수화서비스를 기획하였습니다. Samsung Duyaneller(터키어로 Hearing Hands를 의미)는 터키 국회위원, 공무원을 포함한 시민들에게 청각 장애인에 대한 인식을 제고하였고, 수화 트레이닝에 관심을 갖게 하는 한편, 터키국회가 '장애에 대한 차별 없는 국회' 프로젝트를 시작하는 계기가 됐습니다.

소셜 미디어 관련 히어링 핸즈 성과

삼성터키 공식 채널 990만 이상 (2016년 5월 기준, 건)

외부 채널 1,300백만 이상

국내외 수상 10회

혁신 기술의 사회 공유

무상 특허 공개

삼성전자는 2015년 6월 2만 7,000건의 등록 특허를 국내 중소기업에 개방하고 이 중 3,000건을 무상으로 제공해왔습니다. 2015년 11월부터는 중소기업들의 부담을 줄여주기 위해 그 범위를 확대해 2만 7,000건 모두 무상으로 전환해 제공하고 있습니다. 이러한 결정으로 삼성전자는 국내 중소기업들이 모바일기기, 오디오 · 비디오, 통신 · 네트워크, 가전, 반도체 분야의 양질의 특허를 활용해 경쟁력을 제고하는데 실질적인 도움이 될 것으로 기대하고 있습니다.

중소기업 무상 특허 제공

2015년, 한국

27,000건

무상특허로 세계 최소형 내시경 품질 향상

GSM코리아는 의료기기 부문의 신생업계로 2015년 세계에서 가장 가는 내시경을 개발하는 데 성공했습니다. 두께 0.7㎜의 내시경으로, 흔히 볼 수 있는 내시경 두께의 1/3에 불과한 혁신적인 기술을 개발한 것입니다. 그동안 내시경 검사나 수술에서 문제점으로 꼽혔던 극심한 통증과 긴 수술시간 등을 독보적으로 줄일 수 있다는 점에서 큰 기대를 모았습니다. 하지만 워낙 가늘게 만들다보니 화면 해상도가 떨어지는 단점이 GSM코리아의 발목을 잡았습니다. 정교함이 생명인 의료분야에서 이 문제는 치명적이었습니다. 바로 이때 GSM코리아는 삼성전자로부터 2건의 특허를 무상으로 양도받아 문제를 해결할 수 있었습니다. 삼성전자가 제공한 이미지 프로세싱 기술을 통해 오히려 기존 제품보다 해상도가 더 높은 화면을 구현할 수 있게 된 것입니다. 상대적으로 국내 인프라가 열악한 의료기기 사업에서 일궈낸 성과여서 그 의미가 컸습니다.

C-Lab 우수과제 스타트업 독립 지원

Innomdle Lab

인체를 매질로 소리를 전송하는 신개념 통화 UX (시계줄 형태 가능)

Salted Venture

실시간 데이터 분석을 통해 피트니스 운동 및 골프스윙을 코칭해 주는 스마트 슈즈 솔루션

sWallaby

걷기 목표를 달성하면 쿠폰을 제공하는 형태의 모바일 서비스 앱

jameasy

악기(바이올린)를 쉽고 재미있게 배울 수 있는 솔루션

Pastel Lab

붙이는 곳이 바로 인터랙션 화면이 되는 프로젝터 서비스 솔루션

Blue Hack

Fingo

Deep Link 기술을 활용하여 원하는 앱을 가장 빠르게 실행할 수 있는 솔루션

SketchOn

Skin Printer

이미지를 피부에 출력해주는 모바일 프린터 (인체무해)

E2E Health

만성질환 예방, 관리 서비스

사용자의 건강 상태를 지속적으로 기록하여 '맞춤형 의료 서비스'를 제공하는 원격 질병관리 서비스 플랫폼

MOPIC

착탈식 무안경 3D 액세서리

모바일용 무(無)안경 3D 필름과 이를 통해 3D 입체 영상을 맘껏 즐길 수 있는 온라인 플랫폼

삼성전자는 2015년부터 외부에서 사업화 가능성이 높다고 판단된 C-Lab 프로젝트를 내부적으로 발전시키는데 그치는 것이 아니라, 임직원들이 직접 스타트업 기업을 설립할 수 있도록 지원하고 완전한 독립경영을 할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 2015년에만 10개 과제가 9개의 자체적인 스타트업 법인을 설립해 회사로부터 독립했습니다. 삼성전자는 독립한 스타트업 기업에 경영 · 기술 노하우를 전수하고 사업의 조기안정과 성장을 지원하고 있습니다. 또한 창업에 도전한 임직원들의 기업가정신과 창업경험의 가치를 인정해 본인이 원할 경우 삼성전자에 재입사할 수 있는 기회도 제공합니다. 이를 통해 삼성전자는 임직원들의 창의적인 아이디어와 도전의식을 독려하고 기업가정신을 가진 숨은 인재를 발굴해, 회사에도 새로운 변화와 혁신의 분위기를 가져올 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

ENVIRONMENT

7. GREEN POLICY – 녹색정책
8. ECO-PRODUCTS - 친환경 제품
9. EHS MANAGEMENT – 환경안전

삼성전자는 사람과 자연을 존중하는 경영활동을 통해 인류의 삶과 지구환경 보전에 기여한다는 녹색경영 이념을 바탕으로, 고객에게 친환경 제품과 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 모든 사업장에서 제품의 원료 구매, 개발, 생산, 유통, 사용, 폐기 등 전 과정에 걸쳐 환경 영향을 최소화하고, 제조과정에서 사용되는 유해물질 관리에 보다 엄격한 기준을 적용함으로써 임직원과 지역 사회를 위한 환경 · 보건 · 안전관리를 실천하고 있습니다.

ENVIRONMENT

7. GREEN POLICY 녹색정책	144
녹색경영 History	146
중장기 로드맵: Eco-Management 2020	146
녹색경영 운영체계	146
그린 커뮤니케이션	147
기후변화 대응	148
외부 평가 & 수상	151
8. ECO-PRODUCTS 친환경 제품	152
친환경 제품 하이라이트(2015년 출시)	154
자원 순환형 관리	156
구매	156
설계 · 생산	157
유통	160
사용 · 재사용	161
회수 · 재활용	163
글로벌 친환경 인증	164
9. EHS MANAGEMENT 환경안전	166
EHS 중점 분야	168
사업장 온실가스 & 에너지 관리	168
수자원	171
화학물질 관리	174
사업장 안전	175
폐기물 관리	179
오염물질관리	181
생물다양성 보존	182

7 /

ENVIRONMENT

GREEN POLICY

녹색정책

Material issues

1. 사업장 온실가스 저감 (GHG reduction at worksites)
2. 친환경 제품 및 서비스 (Environmentally-friendly products and services)

OUR VISION

비전

삼성전자는 경영원칙에 환경친화적 경영을 포함하고 있으며, 사람과 자연을 존중하는 경영활동을 통해 인류의 삶과 지구환경 보전에 이바지하기 위해 노력합니다. '고객에게 새로운 친환경 경험을 제공하고 지속가능한 미래를 선도한다'는 비전과 'PlanetFirst'라는 슬로건 아래 녹색경영을 시행하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

약속

삼성전자는 글로벌 기업으로서 국내외 모든 사업장과 협력사, 지역사회에 이르기까지 환경보전을 위한 활동을 전개하며, 회사와 밀접한 연관을 갖는 환경 이슈에 대해 '환경안전방침'을 수립해 준수하고 있습니다.

IN THIS REPORT

보고

2015년 12월 UN 기후변화협약(COP21)으로 2020년 새로운 기후체제와 세계 경제의 저탄소 모델로의 전환이 본격적으로 시작되었습니다. 2016년 1월 다보스 세계경제포럼 역시 기후변화 완화와 적응을 세계경제의 최대 리스크로 꼽았습니다. 본 장에서는 녹색경영 중장기 로드맵 EM2020을 통해 기후변화 대응을 위한 회사의 노력을 소개합니다. 또한 전사 녹색경영을 추진하기 위한 운영체계와 커뮤니케이션 활동, 외부 주요 수상 실적도 포함하였습니다.

TRENDS & CHALLENGES

동향

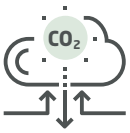
기후변화에 따른 기업의 책임 요구 증대 IPCC에 따르면 현 추세대로 온실가스가 배출될 경우, 2050년까지 지구 기온은 연평균 1.8도 상승할 전망. 기후변화 완화 및 적응을 위해 2050년까지 전 세계적으로 연간 GDP 대비 1%의 비용 또는 연간 USD 700~1,000억 규모의 투자 예상. 기후변화 대응은 가장 시급한 인류의 과제인 동시에 산업계의 신성장동력으로 해석할 수 있음. 온실가스 배출 저감, 청정기술을 통해 지구환경 보호에 기여하고 사업기회 창출과 기업가치 증대 노력 요구.

WHAT WE ARE DOING

현황

녹색경영선언 및 추진체계 수립

1992년 삼성 환경선언을 시작으로 1996년 삼성 녹색경영선언, 2009년 중장기 로드맵 EM2013 발표를 통해 친환경 이념과 비전 공유 및 다양한 녹색경영 협의체 운영, 글로벌 녹색경영시스템 구축



EM2020

EM2020은 제 2기 중장기 로드맵으로, 제품 사용 단계의 온실가스 감축량과 사업장의 연간 사업장 온실가스 원단위 저감율을 성과 지표로 관리

기후변화 대응

기후변화 리스크와 기회 분석 후 중요도에 따라 정책 결정 시 반영. 기후변화 적응을 위해 외부 전문기관과 공동연구 진행

녹색 커뮤니케이션

탄소정보공개프로젝트와 물정보공개프로젝트에 참여하고 있으며, 다양한 이해관계자와 녹색 활동에 대해 소통

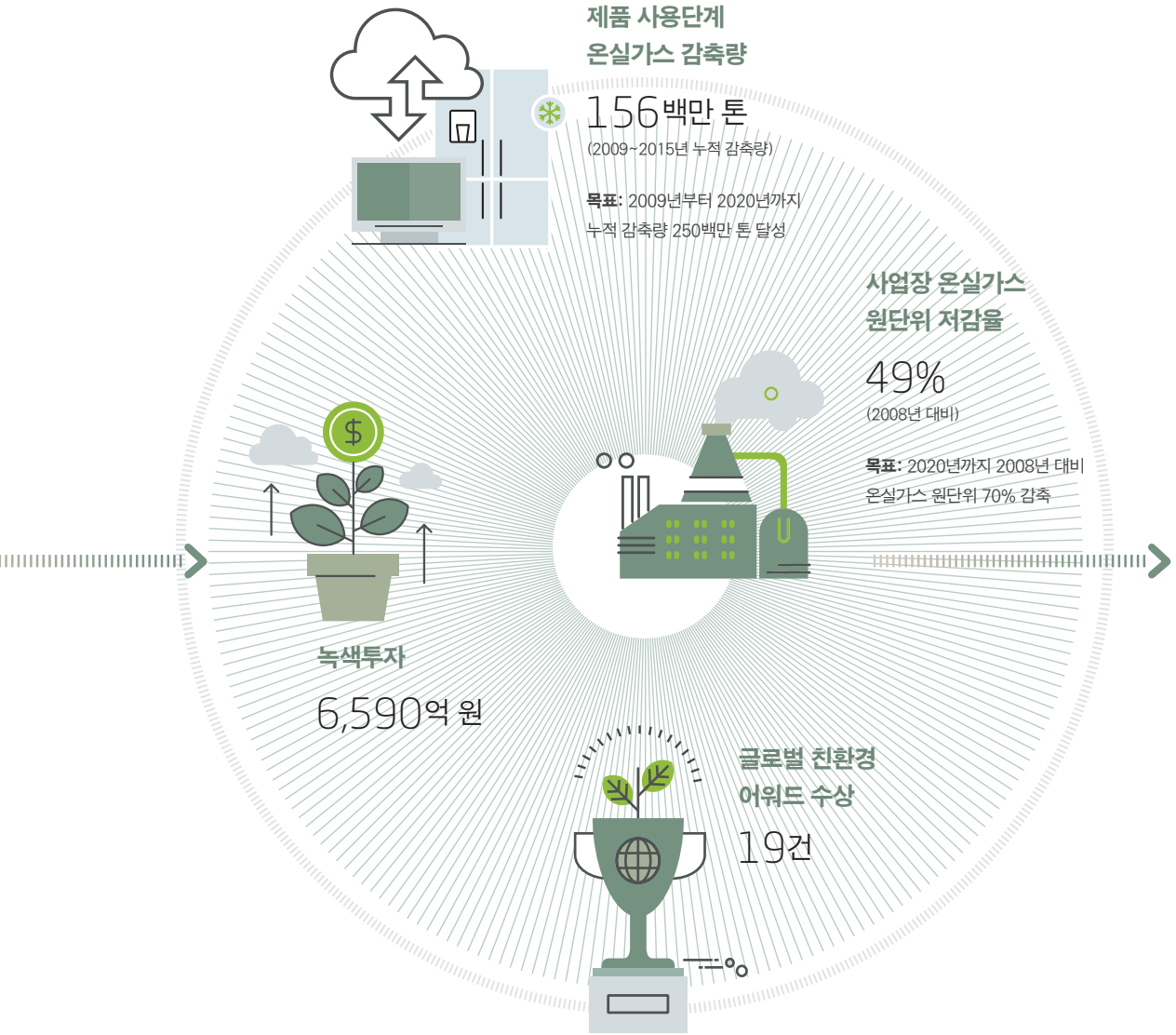
Link to SDGs

[목표 7] 지불가능하고 믿을 수 있으며 지속가능한 현대식 에너지원에 대한 접근성 확보

- 7.a 2030년까지 고도화된 청정화석연료 기술, 신재생에너지, 에너지 효율 등 청정에너지 연구와 기술에 대한 접근성을 높이기 위한 국제협력 증대와 에너지 인프라 및 청정에너지 기술에 대한 투자 촉진

[목표 13] 기후변화와 그 영향에 대처하는 긴급 조치 시행

- 13.1 모든 국가에서 기후 관련 위험과 자연재해에 대한 회복력과 적응 역량 강화



FUTURE PLANS
계획

1

녹색경영 활동 지속 추진

녹색경영 협의체, 외부평가 대응, 산학연구 등 다양한 녹색경영 활동을 지속적이고 적극적으로 추진 예정

7

녹색경영 History

삼성전자는 환경친화경영을 경영원칙의 하나로 삼을 만큼 창사 이래 꾸준히 환경적 책임을 다하기 위해 고민하고 있습니다. 1992년 삼성 환경선언과 1996년 녹색경영선언으로 환경보호를 위한 노력을 대내외에 공표하고 강화하였으며, 2009년 독자적인 녹색경영 중장기 로드맵인 Eco-Management 2013(EM2013)과 'PlanetFirst' 슬로건을 공표하며 녹색경영 가치체계를 새롭게 정립하였습니다.

녹색경영 가치체계

녹색경영 기본이념

생명외경 사상을 바탕으로 사람과 자연을 존중하는 기업활동을 통하여 인류의 풍요로운 삶과 지구 환경 보전에 이바지한다.

비전

Providing Green Experience, Creating Sustainable Future

혁신적인 친환경 제품과 기술을 통해 고객에게 새로운 친환경 경험을 제공하고 글로벌 사회의 지속가능한 미래를 선도한다.

슬로건

'PlanetFirst'라는 슬로건은 지구를 최우선으로 하는 경영활동을 통해 기업의 사회적 책임과 지속가능경영을 추구하고자 하는 삼성전자의 의지를 나타낸 것입니다. 'PlanetFirst' 로고의 원형모양은 시작과 지구를 의미하며, 녹색과 파란색은 오랫동안 유지될 수 있는 비옥한 지구와 물을 형상화하였습니다.

중장기 로드맵 Eco-Management 2020

삼성전자는 2014년 녹색경영 중장기 로드맵 EM2020을 수립하여 제품 사용단계의 온실가스 감축과 제조과정의 온실가스 저감을 주요 KPI로 선정하여 관리하고 있으며, 앞으로도 모든 임직원이 친환경 혁신활동을 통해 고객, 환경, 사회에 새로운 가치를 제공하기 위해 노력할 것입니다.

제품 사용단계 온실가스 감축: 2009년부터 2020년까지 누적 감축량 250백만 톤 달성

제품 사용단계 온실가스 배출 저감을 위해 지속적인 제품의 에너지 효율 개선을 추진하고 있으며, 2009년부터 2020년까지 제품 사용단계의 온실가스 배출량 250백만 톤의 감축을 목표로 하고 있습니다. 2015년에는 약 33백만 톤의 온실가스를 감축하였습니다.

사업장 온실가스 원단위 배출 감축: 2020년까지 2008년 대비 온실가스 원단위 70%감축

제조 사업장의 온실가스 배출 저감을 위해 에너지 고효율 설비 도입, F-Gas 등 공정가스 처리를 추진하고 있습니다. 이를 통해 2020년까지 2008년 온실가스 원단위 배출량의 70% 감축을 목표로 하고 있습니다. 최근 글로벌 제조 사업장 확대와 생산설비 증가로 온실가스 배출량은 증가하는 추세이나, 사업장별 에너지 효율성을 지속적으로 높여 절대 배출량 저감이 이뤄지도록 노력하겠습니다.

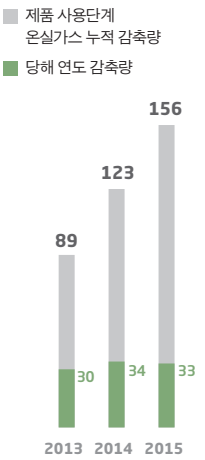
녹색경영 운영체계

운영 조직

삼성전자는 CEO 직속부서인 Global CS센터와 환경안전센터가 각각 제품과 사업장의 환경을 총괄 담당하고 있습니다. Global CS센터는 글로벌 녹색경영 전략 수립 및 친환경 제품 개발을 위한 에코디자인 프로세스 운영, 제품 유해물질 관리, 제품 에너지 규제 대응, 글로벌 폐전자제품 재활용 등 친환경 제품 분야를 총괄하고 있으며, 환경안전센터는 온실가스, 수자원, 안전 · 보건 관리를 포함하는 글로벌 제조 사업장의 환경안전 분야를 총괄하고 있습니다. 또한, 녹색경영 강화를 위한 전사적인 협력과 노력을 위해 유관 부서가 참여하는 다양한 녹색경영 협

제품 사용단계 온실가스 감축

(백만 톤 CO_2)



* 제품의 온실가스 배출과 관련된 세부정보는 8장 참조

사업장 온실가스 원단위 배출량

(톤 CO_2/억 원- 매출액)

* 온실가스 배출과 관련된 세부 정보는 9장 참조

의체를 주기적으로 운영하고 있습니다. 글로벌 동향 모니터링과 선제적 대응, 사업 전략 내 환경요소 고려, 친환경 제품 개발을 위한 관련부서 협력, 사업부문간 우수사례 공유를 통한 시너지 극대화 등을 논의하고 있습니다.

녹색경영 전사 협의체

협의체	내용	주관	시행주기
환경안전위원회	전사 환경전략 심의 및 사업장 현안 협의	CFO	연 3회
에코협의회	에너지 고효율, 친환경 제품 개발목표와 실천전략 수립	Global CS센터장	연 2회
IM/CE부문 시너지협의회	사업장 환경안전 이슈, 우수사례, 건강관리 등 협의	환경안전센터장	연 3회
DS부문 환경안전회의	환경안전 주요 현안 협의	CEO	연 6회
EHS부서장 회의	안전문화 구축, 법규준수, 화학물질 관리 등 협의	환경안전센터장	연 6회
전사 온실가스회의	기후변화대응 실천과제 결정 및 이행관리	환경안전센터장	연 4회

글로벌 녹색경영시스템: G-EHS, e-CIMS

삼성전자는 환경과 안전, 보건 분야의 통합관리를 위해 글로벌 녹색경영시스템(G-EHS, Global Environment, Health & Safety System)을 개발하여 운영하고 있습니다. G-EHS를 통해 온실가스 감축, 제품환경 규제대응, 환경안전 사고예방, 성과관리 등 녹색경영 전반의 정보공유체계를 확립하였으며, 관리 효율도 극대화하였습니다. 협력사의 경우, 환경유해물질통합관리시스템(e-CIMS, Environmental Chemicals Integrated Management System)을 통해 구매단계에서 협력사의 환경경영시스템(ISO 14001) 인증 여부와 공급하는 부품의 유해물질 함유 여부를 파악해, 삼성전자의 제품에 유해물질이 포함되지 않도록 철저히 사전관리를 하고 있습니다. 2015년 기준 삼성전자가 거래하는 협력사 중 2,018개의 협력사가 ISO 14001 인증을 취득하여 환경경영을 추진하고 있습니다.

녹색투자

삼성전자는 녹색경영을 통한 경제적 수익성과 환경적 지속성을 함께 고려하기 위해 친환경 투자비용을 정기적으로 집계하여 관리하고 있으며, 각각의 비용정보는 합리적인 녹색경영 의사결정에 활용되고 있습니다.

2015년 녹색투자 현황

사업장 시설 투자

3,267 억 원

사업장 대기, 수질, 폐기물 오염 방지설비 투자 비용

사업장 운영 비용

3,323 억 원

환경오염 방지설비 운영에 소요되는 비용과 기타 경비

합계

6,590 억 원

그린 커뮤니케이션

삼성전자는 매년 녹색경영 추진 전략과 목표를 공개하고 온실가스 배출량, 친환경 제품 정보, 친환경 사회공헌 활동, 이해관계자 소통 프로그램 등 녹색경영의 각 부문별 활동을 이해관계자들에게 알리고 있습니다. 또한, 회사의 노력에 대한 투명한 공개에서 더 나아가 지속적으로 이해관계자들의 환경인식을 제고하기 위한 채널을 운영하고 있습니다. 특히, 기후변화와 물 관련 성과와 정보를 공개하기 위해 CDP에서 진행하는 탄소정보공개프로젝트(Carbon Disclosure Project)와 물정보공개프로젝트(Water Disclosure Project)에 참여하고 있습니다.

그린 커뮤니케이션 채널

소비자	협력사	지역사회	임직원
· 녹색매장 운영 · 한국 초등학생 교육: PlanetFirst 친환경 스쿨 · 에너지 고효율제품 홍보 행사 · 미국 초등학생 교육: Climate Superstar	· 온실가스 인벤토리 구축 지원 · 녹색구매 · 기후변화 대응 교육	· 반도체 사업장 소통 협의회 · '세계 물의 날' 기념 행사 · 독일 '쓰레기 없는 날' 봉사활동	· 폐휴대폰 회수 캠페인 · 사내 소통채널 (삼성전자 LiVE)

1 스웨덴, Upcycling of Electronics
2 독일, 쓰레기 없는 날

친환경 사회공헌 활동

삼성전자는 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 임직원, 지역사회와 함께하는 에너지고효율 제품 사용, 폐휴대폰 회수 · 재활용 캠페인, 해양보존 봉사활동 등 다양한 친환경 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다. 특히, 한국, 스웨덴 등에서는 임직원들이 초중고 학생들을 대상으로 친환경 교육 강사가 되어 참여 학생들에게 환경의 중요성을 알리고 에너지 · 자원 절약과 재활용 등 환경 보호를 위한 생활 습관 개선을 교육하고 있습니다.

기후변화 대응

기후변화에 대응하기 위해 주요 이슈를 파악하고 관련 전략을 수립하여 실행하고 있으며, 전사 기후변화 대응 회의를 통해 주기적으로 결과를 분석하고 목표를 재수립하고 있습니다.

기후변화 대응 프로세스

1. 이슈 파악
2. 리스크 및 기회 분석
3. 전략 수립
4. 실행
5. 결과 분석
6. 목표 재수립

리스크와 기회요인 분석

삼성전자는 기후변화와 관련된 위기와 기회에 대해 분석하고 있으며, 이슈사항의 중요도와 영향에 따라 우선순위를 파악하여 정책 결정에 반영하고 있습니다.

리스크와 기회 분석 기준

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

리스크와 기회 활용

리스크 관리				기회 활용	
대응활동	구분			구분	창출활동
지구온난화 지수가 낮은 냉매 제품 개발	탄소세		규제적	국제협약	사업장 CDM사업 추진, 배출권 확보
배출량 저감 및 배출권 거래제 대응체계 구축	온실가스 배출권 거래제 규제			제품 표시 관련 규제 및 기준	친환경 및 에너지 라벨 취득 확대
에너지 고효율 제품 개발 및 에너지 인증마크 취득	제품 에너지 효율 규제				
자연재해 예방 및 복구 설비 투자 확대	태풍 · 홍수 피해		물리적	평균기온 상승	에어컨 및 빌딩 에너지 솔루션 사업 강화
피해방지 및 복구 시나리오 수립, 공조시설 투자	황사			황사, 미세먼지 등 대기오염 악화	공기청정기 및 살균세탁기 출시 확대
사내 친환경 활동 및 대외 커뮤니케이션 강화	기업의 명성		기타	기업 평가	기업 이미지 제고
소비자 성향 조사 및 친환경 제품 개발 확대	소비자 행동 변화			소비자 요구	소비자 요구 친환경 제품 선제 대응

전략 수립과 이행

삼성전자는 기후변화 대응을 위해 녹색경영 중장기 로드맵 EM2020에 사업장의 온실가스 원단위 배출 감축과 제품 사용단계의 온실가스 감축을 핵심목표로 설정하고 실행전략을 수립하였습니다. 또한, 임직원 출장, 물류, 협력사 등 간접부문의 온실가스 배출량을 모니터링하여 감축 방안을 모색하고 있습니다.

기후변화 대응 전략

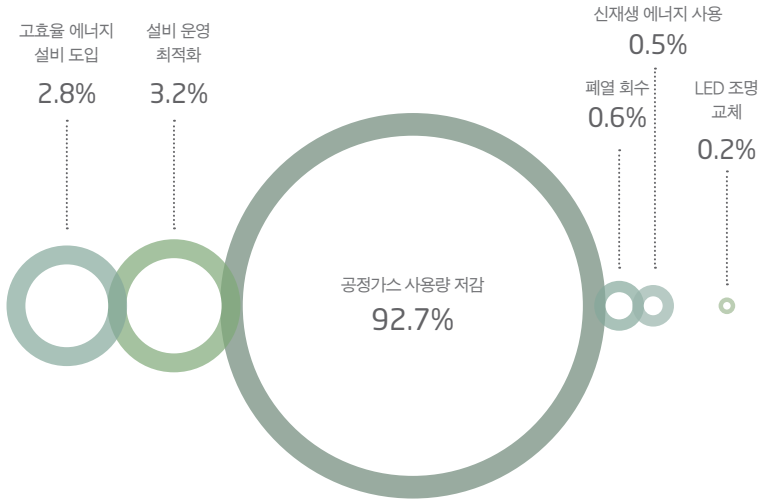
주요 분야	추진 전략
사업장 온실가스 저감	· 반도체 생산공정의 F-Gas 저감설비 운영
	· 에너지 저감 프로젝트 관리, 효율적 에너지 사용
사업장 에너지경영 확대	· 모든 사업장의 에너지경영체계 구축과 인증 유지(2013년 이후)
	· 사업장별 에너지 비용과 지표 관리
제품 사용단계 온실가스 저감	· 에너지 고효율 제품 개발, 출시
Scope 3 배출량 관리	· 물류, 임직원 출장 등 온실가스 배출량 관리(2009년 이후)
협력사 지원	· 협력사 온실가스 배출량 모니터링(2012년 이후)

온실가스 감축 목표와 감축 계획

삼성전자는 제조사업장에서 발생하는 온실가스 배출량과 판매된 제품의 사용단계 온실가스 배출량에 대해 감축목표를 수립하여 관리하고 있습니다. 제품의 경우, 전자제품 사용 과정에서 전기 소비로 인한 간접 온실가스 배출량이 제조, 폐기단계에서 발생되는 배출량보다 더 많기 때문에 제품의 에너지효율을 높여 제품 사용단계의 온실가스 배출량을 줄이는 것을 목표로 선정하였습니다. 사업장의 경우, 매년 제조 사업장 확대와 신규 설비 도입에 따라 온실가스 절대 배출량은 지속해서 증가하는 추세이나, 배출량을 저감하기 위해 온실가스 집약도인 매출액 대비 온실가스 배출량을 산정하고 있습니다.

삼성전자는 제품의 에너지효율을 체계적으로 관리하기 위해 2009년부터 친환경 제품 등급제를 시행하고 있으며, 2020년도까지 제품 사용단계의 온실가스 배출량 250백만 톤 감축을 목표로 하고 있습니다. 또한 2016년 사업장 온실가스 감축 목표를 달성하기 위해 F-Gas 처리설비의 효율적인 운영 및 추가적인 저감설비 도입이 계획되어 있으며, 고효율 에너지 설비 도입, LED조명 교체, 설비운영 최적화 활동 등을 지속적으로 추진할 예정입니다.

2016년 부문별 온실가스 감축 계획 (국내)



기후변화 적응 분야 연구

삼성전자는 온실가스 배출량을 저감하는 기후변화 완화노력과 더불어 기후변화 적응분야에 대해 관심을 기울이고 있습니다. 기후변화 적응은 실제 혹은 예측되는 기후변화로 인한 생태계 변화, 산업 변화, 재난 발생 등 위험을 최소화하고 지속가능한 발전의 기회를 최대화하는 전략입니다. 향후, 온실가스 배출을 저감해 나가더라도 이미 배출된 온실가스로 인해 기후변화가 전 세계적으로 현실화 될 수 있으므로 기후변화 적응 분야에 대해 연구를 계속해 나갈 것입니다.

서울대학교 협력 기후변화 적응 연구

삼성전자는 2015년 서울대학교 환경대학원과 '기후변화 적응을 위한 기업의 사회적 책임활동'에 대해 공동연구를 진행하였습니다. 본 연구에서는 사회적 취약계층의 기후변화 리스크와 기업의 역할에 대해 분석하였으며, 과제의 효용성과 추진 가능성을 고려하여 최종적으로 3개의 실천과제를 선정하였습니다. 선정된 과제는 회사의 내부적인 준비를 통해 향후 적극적으로 추진해 나갈 예정입니다.

기후변화 적응을 위한 사회적 책임활동

과제1
기후변화 취약국가 식수 시설 지원

과제2
저탄소 기후변화 적응 주거환경 개선

과제3
삼성 스마트 스쿨 기후변화 적응 교육 개발

INTERVIEW

서울대 환경대학원
윤순진 교수

삼성전자를 비롯한 기업들의 기후변화 대응 활동에 대해 어떻게 생각하십니까?

최근 기후변화가 급속히 진행되고 있는 상황에서 에너지를 많이 쓰는 기업들이 그만큼 기후변화에 책임이 있다고 생각합니다. 보통은 기업들이 에너지 사용에 대해 비용적 측면만 고려하고 결과에 대해서는 심각하게 생각하지 않는 것 같습니다만, 에너지는 결국 자연으로부터 얻는 것임을 반드시 자각하고 보다 더 진지하게 받아들여야 한다고 생각합니다. 금번 산학연구를 계기로 삼성전자가 글로벌 기업으로서 기후변화 대응에 좀더 선도적 위치에서 앞장서 주시고, 향후에도 더욱 많은 관심을 기울여 주길 기대합니다.

삼성전자와 기후변화 사회적 책임활동에 대한 산학연구를 진행하면서 느꼈던 소감은 무엇입니까?

삼성전자는 공동 산학연구 진행 시, 기후변화를 위한 진정성과 사명감을 늘 보여주었습니다. 특히 연구 종료 후 최고 경영진에게 연구성과를 보고하는 등 실천적 의지도 함께 보여주었다고 봅니다. 앞으로 글로벌 기업으로서 삼성전자가 기후변화에 관심을 기울이는 만큼 전 세계적으로 긍정적인 파급효과가 있을 것으로 기대가 됩니다.

'기후변화 적응' 부문으로 산학연구가 주로 진행되었는데, 기존 기후변화 대응과 비교하여 다른 점은 무엇입니까?

이미 배출된 온실가스는 대기에 누적되어 기후변화를 지속적으로 야기하므로, 사실 당장 배출량을 절반으로 줄이더라도 기후변화 자체를 막을 수는 없습니다. 따라서 우리에게 이미 직면한 기후변화의 적응 부분은 반드시 신경을 써야 하며, 특히 기후변화 취약계층 및 지역에 대해서는 기업의 CSR차원의 관심이 필요합니다. 현재 많은 기업들은 기후변화 완화 측면에는 관심이 많지만, 기후변화 적응 부분에 대한 관심은 부족하여 선도적 측면에서 삼성전자가 접근해 주기를 기대합니다.

외부 평가 & 수상

삼성전자는 지속적인 온실가스 감축, 친환경 사업장 관리, 친환경 제품 출시 등을 통해 다우존스 지속가능지수(DJSI) 등 글로벌 친환경 평가에서 우수기업으로 선정되고 있으며, 다양한 글로벌 친환경 어워드를 수상하며 친환경활동 성과를 인정받고 있습니다.

다우존스 지속가능지수
월드 7년 연속 우수기업

Dow Jones Sustainability Indexes

친환경 대외평가

삼성전자는 2009년 다우존스 지속가능지수월드(DJSI WORLD)에 최초 편입된 이후 2015년까지 7년 연속 우수기업으로 선정되었습니다. 또한 탄소정보공개프로젝트인 CDP(Carbon Disclosure Project)의 CDLI(Carbon Disclosure Leadership Index)지수에도 2009년 이후 7년 연속 글로벌 50대 기업으로 편입되는 등 다양한 친환경 관련 대외평가에서 우수한 평가를 받고 있습니다.

주요 대외평가 결과

명칭	발표일	평가 결과
다우존스 지속가능지수(DJSI) 평가	2015년 9월	다우존스 3,000대 기업 중 기술 · 하드웨어 그룹 환경부문 우수기업 선정
탄소정보공개프로젝트(CDP) 평가	2015년 9월	국내 기업 최초 탄소정보공개 우수기업(CDLI) 7년 연속 편입
한국기업지배구조원 ESG 평가	2015년 10월	국내 상장기업 대상 환경부문 A+등급 획득

친환경 어워드 수상

각국 정부, 단체 등에서는 제품의 친환경 우수성을 소비자에게 알리고 기업의 녹색경영 활동을 촉진하기 위해 다양한 형태의 친환경 시상제도를 운영하고 있습니다. 삼성전자는 에너지고효율TV와 냉장고, 물 절약 세탁기 등 친환경 제품과 국가별로 시행하는 자발적 폐제품 회수 · 재활용 활동, 친환경 교육 프로그램 운영 등 녹색경영 활동으로 다수의 상을 수상하고 있습니다.

주요 친환경 어워드 수상 결과

구분	국가	명칭	주관	수상일	수상 결과
기업	한국	환경마크 대상	환경부	2015년 11월	· 사무기기부문 대상 수상
					· 환경마크 활용 우수
	미국	ENERGY STAR Award	미국환경청 (EPA)	2015년 4월	· 제조사 부문 최고상 3년 연속 수상
					· 기후변화대응 우수상 2년 연속 수상
					· ENERGY STAR 인증 취득
					· 뉴욕 타임스퀘어 홍보 활동
		SMM Electronics Challenge Tier Award	미국환경청(EPA)	2016년 2월	· 전자기업 제조사 부문 수상
					· 미국 회수 · 재활용 프로그램 활동 공로 인정
		Green Power Partnership	미국환경청(EPA)	2016년 2월	· 파트너십 우수기업 Top 100 선정
제품	한국	미래 패키징 신기술 정부 포상	산업통상자원부	2015년 5월	· 스마트폰 & 태블릿제품 수상
					· 포장박스 효율화 및 100% 재생지 사용
		에너지위너상	소비자시민모임	2015년 7월	· 천장형에어컨 대상 외 9개 제품 수상
		올해의 녹색상품	녹색구매네트워크	2015년 9월	· TV, 세탁기 제품 수상(소비자 직접 투표 참여)
	영국	Best in Carbon	Carbon Trust	2015년 8월	· 업계 최초 스마트폰 저탄소 인증
	미국	CES 2016 Innovation Awards	미국가전협회 (CEA)	2016년 1월	· Eco-Design 부문 수상
					· 폴리케톤 최초 적용 커브드 FHD TV
		SMM Electronics Challenge Champion Award	미국환경청 (EPA)	2016년 2월	· 제품 부문 갤럭시 S6 수상
					· 99.9% 재활용률
					· 100% 재생지 포장박스

8 / ENVIRONMENT

ECO-PRODUCTS

친환경 제품

Material issues

1. 친환경 제품과 서비스 (Environmentally-friendly products and services)
2. 에너지 효율성 (Energy efficiency)
3. 폐전자제품 회수 · 재활용 (E-waste take-back & recycling)

OUR VISION

비전

삼성전자는 제품 기획 및 개발 단계에서부터 제품 전 과정에 걸쳐 환경영향을 최소화하고 자원효율성을 높이는 '제품 전 과정 책임주의' 원칙을 적용합니다.

OUR COMMITMENT

약속

삼성전자는 제품 설계, 생산, 구매, 사용, 폐기 등 제품 전 과정(Life Cycle)의 각 단계에서 에너지 사용량, 유해물질 함유량 등 환경영향을 분석하여 글로벌 제품 환경 규제를 충족하고, 보다 다양한 친환경 제품을 고객들에게 제공하기 위해 노력합니다. 이를 위해 제품의 기획, 디자인, 개발 단계부터 친환경성을 평가하는 '에코디자인 프로세스'와 '친환경 제품 등급제'를 통해 제품의 에너지 효율과 재활용성을 개선하고 제품 내 유해물질을 저감하고 있습니다.

IN THIS REPORT

보고

지속가능성은 고객들로 하여금 삼성전자를 믿고 삼성의 제품을 선택할 이유를 제공하는 한편, 임직원과 외부 이해관계자의 기대치를 의미합니다. 본 장에서는 삼성전자 제품의 전 과정 단계별 환경영향을 줄이기 위한 노력과 친환경 제품 특성을 소개합니다.

TRENDS & CHALLENGES

동향

자원순환형 패러다임으로의 전환 기업 간, 업종 간, 그리고 다양한 이해관계자와의 협력관계를 통해 원재료 채취에서부터 사용, 폐기단계까지 선형이었던 모델이 자원고갈 문제로 인해 점진적으로 자원순환형 패러다임으로 전환. 이와 같은 긍정적인 변화를 가속화하기 위해 산업계는 자원소비 절감, 재생자원 사용 강화 등의 노력으로 제품과 서비스에서 부가가치를 창출해야 함.

WHAT WE ARE DOING

현황

친환경제품 목표

제품 사용단계의 온실가스 배출량을 줄이는 EM2020 목표 외에, 친환경 제품 개발률과 글로벌 폐전자제품 재활용량을 성과지표로 관리

'자원 순환형' 관리

제품 전 과정에 걸친 환경영향을 최소화하고 단계별 자원효율성을 높이기 위해 '자원 순환형' 관리 체계를 구축하여 운영

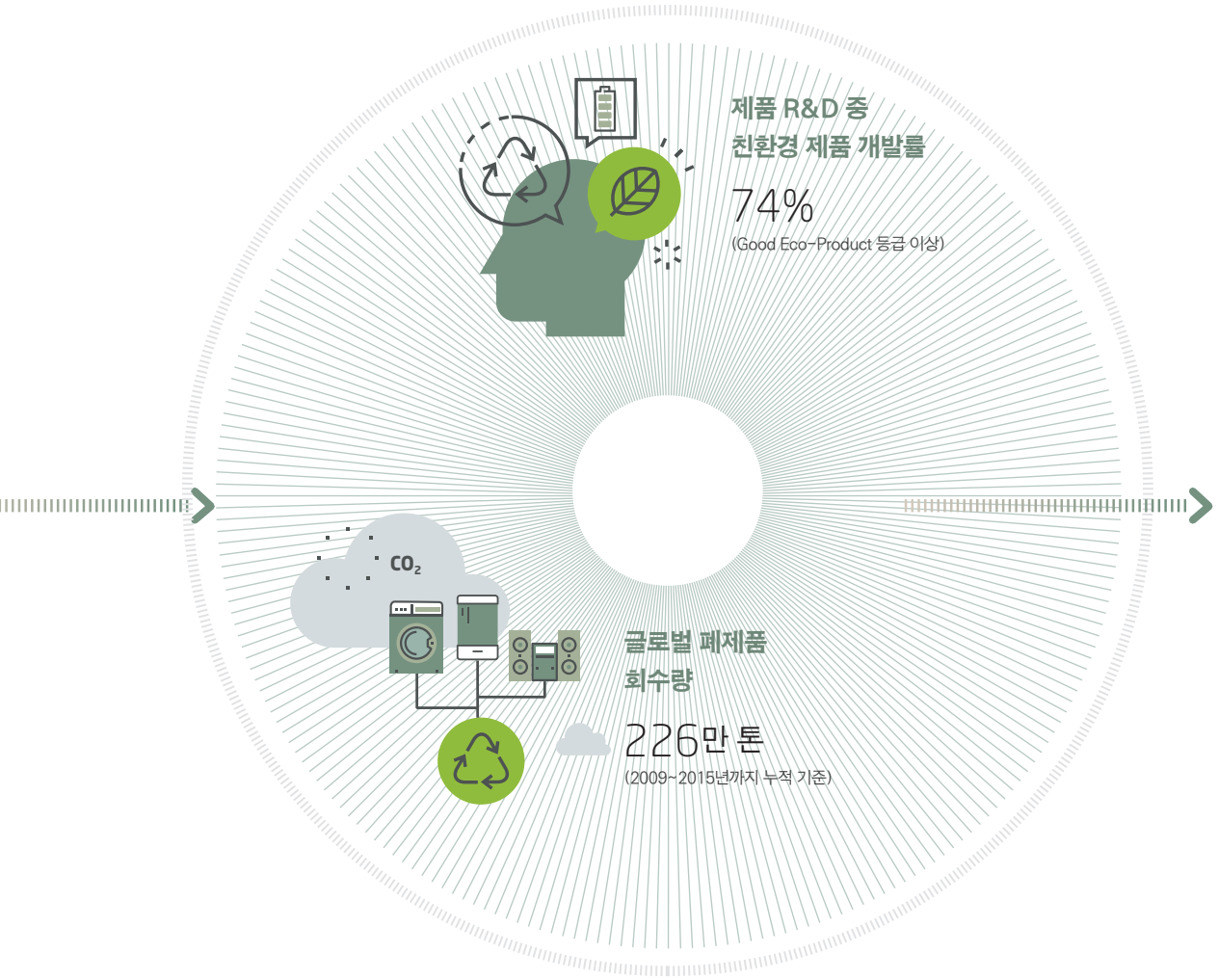
Link to SDGs

[목표 7] 지불가능하고 믿을 수 있으며 지속가능한 현대식 에너지원에 대한 접근성 확보

- 7.3 2030년까지 전 세계 에너지 효율 개선 비율의 2배 확대

[목표 12] 지속가능한 소비 및 생산 패턴 확립

- 12.4 2030년까지 화학물질과 모든 폐기물을 국제규범에 따라 잔존 연한까지 환경친화적으로 관리. 인류의 건강과 환경에 끼치는 악영향을 최소화할 수 있도록 화학물질과 폐기물의 대기, 물, 토지에 대한 방출을 효과적으로 감축
- 12.5 2030년까지 예방, 감축, 재활용, 재사용을 통해 폐기물 발생을 획기적으로 감소



FUTURE PLANS
계획

1

친환경 제품 개발률

2020년까지
90% 달성

2

폐전자제품 회수량

2020년까지
누적 380만 톤 달성

8

친환경 제품 하이라이트(2015년 출시)

삼성전자는 제품 설계단계부터 에너지, 유해물질, 자원 저감의 관점에서 다양한 친환경 기술을 적용한 제품을 개발하고 있습니다. 2015년 출시한 주요 친환경 제품은 다음과 같습니다.

LED TV

(UE60J6150)

- EU 에너지라벨 A++
- 조도센서 적용
- 에너지 세이빙모드 적용
- 오토 파워 다운 기능
- 제품 중량 27% 저감
  (비교모델: UE58H5270AS)

모니터

(LS27E65UDS)

- 연간 소비전력 36%↓
  (비교모델: LS27C65UDS)
- 에코 세이빙 기능
- 재생플라스틱 30% 적용
- 액세서리백 사탕수수 20% 적용
- Intertek Greenleaf 인증

냉장고

(RB41J7359SR)

- EU 에너지라벨 A+++
- 트윈쿨링 기술
- 신선보관기능(정온유지)
- 메탈쿨링 시스템 적용
- 친환경냉매(R600a)

에어컨

(AF18J9975WWK)

- 초절전 인버터 적용,
  전기요금 75% 절약가능
  (비교모델: 기존 인버터)
- PM2.5 필터 시스템
  (미세먼지 제거)

세탁기

(WD9500J)

- 에코버블 기술 적용
- 인버터 모터 적용
- 애드워시 적용
  (물 배수 없이 세탁물 추가 가능)
- 절전모드

프린터

(SL-C2680FX)

- 연간 소비전력 15%↓
  (비교모델: SL-C2670FW)
- 부품 수 25% 감소
  (321종 → 242종)
- 독일 블루엔젤 취득

노트북

(NT110S1J)

- 무수은 LED 백라이트
- 소비전력량 57% 저감
  (비교모델: NT900X3C)
- 고효율 배터리 탑재
  (최대 8시간 사용)
- 재생플라스틱 20% 적용

태블릿

(Galaxy TabS)

- 고효율 충전기 적용
  (충전효율 75%)
- 충전기 PCM 20% 적용
- 100% 재생용지 포장재
- 포장재 콩기름 인쇄

스마트폰

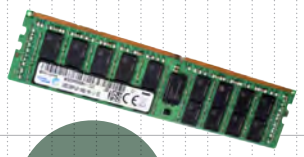
(Galaxy S6 edge)

- 고효율 충전기 적용
  (충전효율 82%)
  (대기전력 0.02W)
- 울트라 파워 세이빙 모드
- 충전기 PCM 20% 적용
- 100% 재생용지 포장재

SSD

(V-NAND, 2.5" Type)

- 소비전력량 30% 절감
  (엔터프라이즈 스토리지 시스템)
  (비교모델: 동급 HDD)
- 할로겐 화합물 미사용(PVC, BFRs, 염소계)
- 무소음, 무진동, 저발열



메모리

(20nm 8Gb DDR4)

- 소비전력량 50% 절감
  (비교모델: 64GB DDR4 LRDIMM)
- 서버 탑재효율 2배 향상(구동 서버 1/2 감축)
- 할로겐 화합물 미사용(PVC, BFRs, 염소계)

자원 순환형 관리

삼성전자는 제품 전 과정에 걸친 환경영향을 최소화하고, 부품 재사용, 재활용 용이성 등 자원 효율을 고려한 친환경 제품 출시를 위해 '자원순환형' 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

자원순환 체계 & 전 과정 단계별 친환경 활동

구매

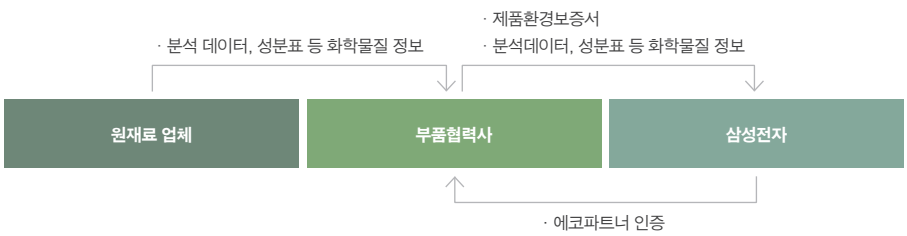
녹색구매

삼성전자는 녹색생산과 소비문화 확산의 중요성을 인식하고 2007년부터 친환경 상품 우선구매 지침과 녹색구매 규정을 제정하여 운영하고 있습니다. 회사의 상품 구매 프로세스에 친환경 상품을 우선적으로 구매하도록 체계를 구축하여, 회사 업무와 제조과정에서 사용되는 사무용품과 소모품을 친환경 상품으로 구매하도록 권장하고 있습니다.

에코파트너 인증

삼성전자 제품에 적용되는 부품과 원재료에 대하여 유해물질관리체계를 구축하고 협력사의 부품, 원료, 생산공정의 환경영향을 평가하는 에코파트너(Eco-Partner) 인증제도를 운영하여, 인증을 취득한 협력사에 한해 거래하고 있습니다. 에코파트너 인증제도를 효율적으로 관리하기 위해 협력사 유해물질관리시스템인 e-CIMS(Environmental-Chemicals Integrated Management System)를 구축하여 운영하고 있습니다.

에코파트너 인증 프로세스

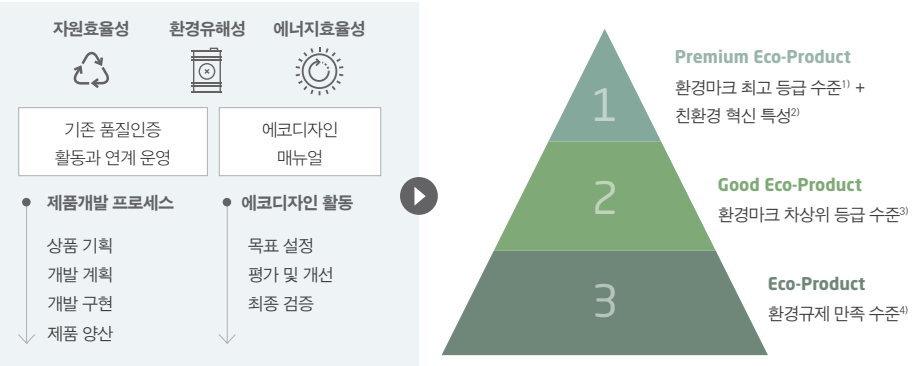


설계 · 생산

에코디자인과 친환경 등급제

삼성전자는 2005년부터 자체 에코디자인 프로세스를 통해 개발단계에서부터 제품의 친환경성을 확보하고 있습니다. 2014년부터는 국가별 환경마크 평가기준을 고려하여, 제품 개발 과제의 친환경 수준에 따라 Premium Eco-Product, Good Eco-Product, Eco-Product 3단계의 자체 친환경 등급제도를 운영하고 있습니다. 제품의 에너지효율, 자원효율성, 환경유해성 등 환경항목에 대한 기본적인 법규사항에서부터 차별화된 신규 환경특성까지 다각도에서 제품을 평가하고 있으며, 지속적인 평가기준 갱신을 통해 신규 환경기준을 반영하고 있습니다. 삼성전자는 매년 Good Eco-Product 등급 이상의 제품 개발 과제비율을 관리하여, 2020년까지 신규개발과제 중 90%가 Good Eco-Product 이상의 등급을 확보하도록 노력하겠습니다.

에코디자인 프로세스 및 친환경 등급제



1) EPEAT Gold, UL Platinum 등
2) 국가별 에너지 최고 등급(한국 에너지소비효율 1등급, EU Energy Label A+++, 미국 에너지스타 Most Efficient 등), 녹색기술 인증(한국산업기술진흥원 주관) 등
3) EPEAT Silver, UL Platinum 85~90% 만족 등
4) EU RoHS, 포장재, WEEE 규제 준수 등

제품 유해물질 관리

삼성전자는 EU RoHS(전기전자제품 유해물질 사용제한 지침), EU REACH(화학물질의 등록, 평가, 허가, 제한 제도) 등 국제 환경규제의 강화와 더불어 소비자에게 안전하고 친환경적인 제품을 제공하기 위해, 제품에 사용되는 모든 부품과 원재료에 대해 엄격한 검사와 관리를 실시하고 있습니다. 이를 통해 부품의 원류단계에서부터 제품에 유해물질이 포함되지 않도록 관리하고 있습니다.

관리물질 등급

회사의 '제품환경 관리물질 운영규칙'에 따라 제품에 포함될 수 있는 관리 대상 물질을 아래의 4단계로 구분하여 관리하고 있습니다.

관리물질 등급

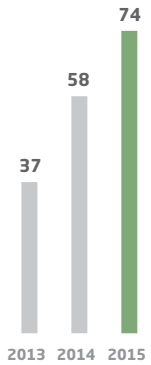
Class I(금지 물질)	EU RoHS 규제물질
Class II(금지 물질)	EU RoHS 외 국가법률 또는 국제 협약에서 관리하는 물질(예: 오존층 파괴, 지구온난화 물질 등)
Class III(저감계획 물질)	환경과 인체에 미치는 영향을 감안, 자발적으로 저감계획이 있는 물질 (예: 브롬계난연제(BFRs), 프탈레이트 등)
Others(관찰 물질)	향후 규제가 예상되는 물질 (예: EU REACH의 SVHC1) 후보물질 등)

1) Substance of Very High Concern: 고위험 관찰물질

친환경 제품 개발 현황

(%)

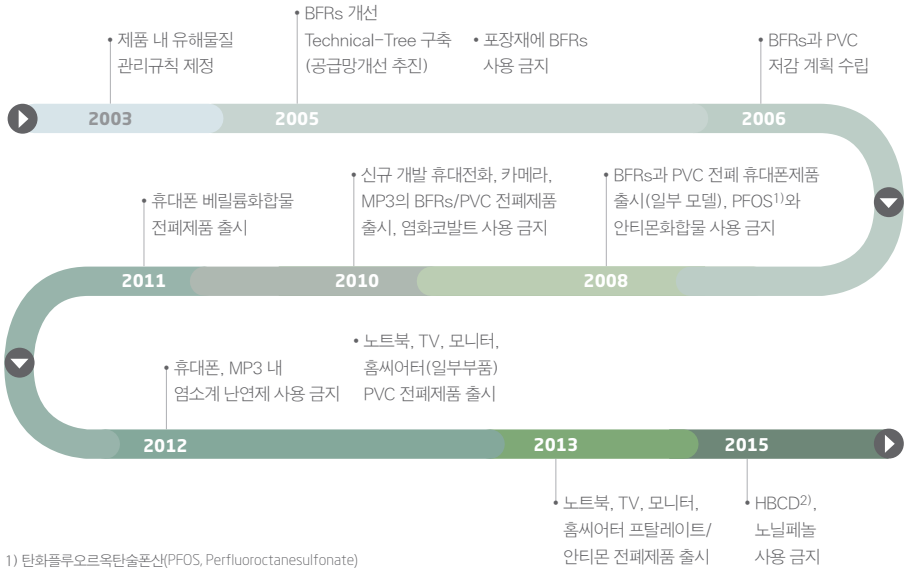
제품 개발 과제 중 Good Eco-Product 이상 등급 비율



유해물질 관리 연혁

2005년부터 유해물질, 휘발성 유기화합물을 분석할 수 있는 환경분석 Lab을 구축하고, 한국의 KOLAS(Korea Laboratory Accreditation Scheme) 인증, 독일의 BAM(Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung) 공인시험소 자격을 취득하여, 화학물질 분석의 신뢰성을 향상시키고 규제물질에 대한 자체 모니터링이 가능한 프로세스를 정착시켰습니다. 특히, 폴리염화비닐(PVC), 브롬계난연제(BFRs), 프탈레이트 등과 같은 잠재위험 화학물질의 경우 자발적으로 사용 중단 계획을 수립하여 제품 내 유해물질 사용량을 지속적으로 저감하고 있습니다.

유해물질 관리 연혁



1) 탄화플루오르옥탄술폰산(PFOS, Perfluoroctanesulfonate)
2) 헥사브로모사이클로도데칸(HBCD, Hexabromocyclododecane)

삼성전자의 제품 화학물질 관리 세부내용은 아래 사이트에서 확인할 수 있습니다.

www.samsung.com/uk > About us > Environment > Chemical Management

주요 제품 유해물질 저감 사례

TV

- 2008.1~ **TBBP-A free** All parts
- 2012.1~ **PVC free** Internal wires
- 2013.1~ **Phthalate free** Internal wires
- 2013.1~ **Antimony free** Internal wires
- 2015.1~ **Cadmium free** LED panel(일부 모델)

스마트폰

- 2008.1~ **TBBP-A free** All parts
- 2010.1~ **BFRs free** All parts
- 2010.4~ **PVC free** All parts
- 2011.1~ **Phthalate free** All parts
- 2011.1~ **Beryllium free** All parts
- 2012.1~ **Chlorinated Flame Retardants free** All parts
- 2013.1~ **Antimony free** All parts

친환경 소재 개발 확대

삼성전자는 연구 · 개발, 품질관리 등 다양한 부서들이 협력하여 친환경 소재를 개발하고 있습니다. 2015년에 출시한 스마트폰 갤럭시 J2, 갤럭시 Z3, Banyan(SM-B350E), 갤럭시 O5의 커버는 산업용 옥수수를 활용한 바이오 소재를 적용하였고, TV에는 석유 정제과정에서 발생하는 일산화탄소를 원료로 하는 신소재 폴리케톤을 당사 최초로 적용하였습니다.

재활용이 용이한 제품

삼성전자는 상품화를 목적으로 하는 모든 제품의 플라스틱부품에 재질명을 표기하고 있습니다. 이를 통해, 제품 폐기 과정에서 재질을 쉽게 구별하고 플라스틱 부품의 재활용률을 높일 수 있을 것으로 기대합니다. 또한, 제품을 분해하기 쉽도록 디자인하여 분해에 소요되는 작업 시간을 단축하고 재활용 효율을 높이고 있습니다.

친환경 소재 및 재활용률 개선 제품 사례

1

2

3

1 폴리케톤 소재 적용 FHD TV
2 재활용 소재 적용 갤럭시 S6
3 분해가 쉬운 노트북

폴리케톤 소재를 적용한 FHD TV

삼성전자의 FHD Curved TV(UN55K6200)는 당사 최초로 폴리케톤 소재를 적용하였습니다. 폴리케톤은 일산화탄소를 사용하여 만든 고분자 물질로, 기존 플라스틱에 비해 대기오염물질인 일산화탄소를 플라스틱 원료의 일부로 사용하여 환경오염을 줄일 수 있고, 일산화탄소 사용량만큼 석유를 적게 사용하여 자원 절감이 가능한 신소재입니다. 이 소재는 TV 스피커에 일부 적용되었고 점차 확대하여 적용할 계획입니다.

100% 재활용 가능한 알루미늄 소재를 적용한 갤럭시 S6

삼성전자는 대표 스마트폰 갤럭시 S6부터 100% 재활용이 가능한 알루미늄 소재를 적용하였습니다. 제품 폐기 과정에서 재질별로 분류하여 재활용하는 플라스틱과 달리 알루미늄은 단일소재로 별도의 복잡한 처리없이 재활용이 가능합니다. 2016년 출시한 갤럭시 S7에도 동일한 소재를 적용하고 있습니다.

분해가 쉬운 노트북

2015년 출시한 노트북(XE500C13 외 22모델)의 경우 부품에 커넥터 체결 방식을 적용하여 부품을 쉽게 분리하거나 교체할 수 있도록 개선했습니다. 또한 제품에 적용된 25g 이상의 플라스틱은 드라이버와 같은 일반도구를 이용해 누구나 손으로 쉽게 분해가 가능하도록 설계하였습니다.

유통

물류 효율화

삼성전자는 제품의 소형화 · 경량화로 제품생산 과정에서 소비되는 자원을 최소화하고, 1회 운송 과정에서 보다 많은 제품의 운반으로 연료사용과 온실가스 발생을 줄이기 위해 노력하고 있습니다.

친환경 포장

친환경 포장재를 개발하여 포장재에 의한 환경영향을 줄이는데 기여하고 있습니다. 친환경 포장재가 적용된 사례는 세탁기의 수축포장, 냉장고의 재사용 가능포장재, 갤럭시 시리즈 스마트폰의 100% 재생지 포장박스, TV의 바이오비닐 액세서리 포장재 등이 있으며, 앞으로도 친환경 포장재를 확대 적용할 예정입니다.

물류효율화 및 친환경 포장 사례

노트북 운송효율 향상

2015년에 출시한 노트북 NT110S1J은 제품과 포장재의 경량화를 통해 물류효율을 획기적으로 개선하였습니다. 이전 모델에 비해 박스 부피를 약 54% 줄여 운송효율을 약 2.2배 향상시켰고, 이를 통해 운송과정에서 발생하는 온실가스를 50% 저감, 포장 폐기물의 발생을 35% 저감하였습니다.

2.2배 향상

박스 부피:
410x369x104
3,240 박스

박스 부피:
360x330x60
7,153 박스

* 기준 모델: NT110S1J(비교 모델: NT900X18)
* 40ft 컨테이너 기준

1

2

3

갤럭시 시리즈 친환경 포장재 적용

삼성전자는 FSC(국제삼림관리협의회)의 재생지 인증마크를 획득한 100% 재생용지인 SERP(Samsung Eco-Recycled Paper)를 자체 개발하여 갤럭시 시리즈 스마트폰의 포장재에 적용하고 있습니다. 해당 포장재는 포장중량을 줄여 온실가스 14,398톤을 저감하였고, 이는 물류비 437억 원 저감, 나무 518만 그루의 식수 효과와 같습니다. 또한, 콩기름 원료의 식물성 무용제 잉크를 포장재와 매뉴얼 인쇄에 사용했습니다.

온실가스 저감
14,398톤

물류비 저감
437억 원

1 갤럭시 시리즈 포장박스
2 친환경 잉크 마크
3 FSC인증

사용 · 재사용

제품 에너지 효율 향상

삼성전자는 글로벌 에너지 규제 이상의 기준을 만족하는 에너지 고효율 제품을 지속적으로 개발하고 있으며, 회사의 친환경 등급제를 통해 친환경 제품 출시를 관리하고 있습니다. 이를 통해 제품 사용단계에서 소비되는 전력과 온실가스의 발생을 줄이기 위해 노력하고 있습니다.

제품 에너지 사용량 절감

매년 두 차례의 전사 에코협의체 운영을 통해 환경분야 전문 인력간 환경규제와 친환경기술 개발 동향을 공유하고, 에너지 저감 기술 연구를 통해 에너지 고효율 제품을 개발하고 있습니다. 그 결과 2008년 대비 평균 47%의 연간 에너지 사용량을 절감하였습니다.(2015년 출시된 8대 제품 기준)

제품 사용단계의 온실가스 배출 저감

소비자가 제품을 사용할 때 소비되는 전력에 의한 간접 온실가스 배출량을 '제품 사용단계 배출량'으로 정의하고 제품별 에너지효율의 연간 개선효과를 온실가스로 환산하여 성과를 관리하고 있습니다. 2015년에 출시된 8대 제품을 기준으로, 2008년 배출전망치(BAU) 대비 평균 57%의 온실가스 사용량을 절감하였습니다.

2015 주요 에너지 절감 기술

삼성전자는 2015년 칩셋 동작모드 제어를 이용한 PC 절전기능 S/W, 프린터와 복합기의 슬립모드 소비전력 절감 등 다양한 에너지 절감 기술을 개발해 제품에 적용하였습니다. 특히 한국에서는 에너지 절감 기술에 부여하는 녹색기술인증을 취득해 에너지 절감 기술의 우수성을 인정받고 있습니다.

2015년 주요 에너지 절감 기술

TV	프린터	PC	WAP(네트워크)
저전력 SoC설계 기술	슬립모드 소비전력 절감 기술	칩셋 동작모드 제어를 이용한 PC 절전기능 구현 S/W	사용자 및 스케쥴 기반 무선랜 전력 절감 자동화 기술

제품 에너지 사용량 절감율

(%)

* 주요 8대 제품(휴대폰, 노트북, TV, 모니터, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 프린터)의 2008년 평균 에너지 사용량 대비 연간 평균 에너지 사용량을 의미

제품 사용단계 온실가스 감축량

(천 톤 CO_2)

* 산출범위: 8대 제품군(냉장고, 에어컨, 세탁기, TV, 모니터, 노트북, 프린터, 휴대폰)

에너지 고효율 히트펌프

에너지 절감기술 사례

히트펌프 고효율 열교환기

삼성전자는 에어컨 실내기와 실외기의 열교환기에 마이크로 채널구조를 적용해 에어컨 열교환기의 성능을 약 20~30% 가량 개선하였습니다. 이에 에너지 효율 개선의 기술적 우수성을 인정받아 한국의 녹색기술인증을 취득하였습니다.

열교환기 성능 개선
20~30%

기술 우수성 인정
녹색기술인증

자원효율성 향상 서비스

삼성전자는 자원효율성 향상을 위해 폐제품 수리, 제품 성능 개선을 위한 펌웨어 업그레이드, 제품 보증기간 연장 등의 서비스를 제공하여 제품 사용기간을 연장할 수 있도록 노력하고 있으며, 다양한 폐제품 재사용 방안을 지속해서 발굴해 나갈 예정입니다.

리퍼폰 판매 서비스

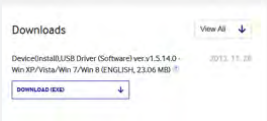
https://www.samsung-outlet.com/uk-outlet/home/

리퍼폰 판매 서비스

삼성전자는 판매 후 작동 이상으로 반품된 제품들을 부품교환, 소프트웨어 재설치, 제품 라벨교체 등의 과정을 거쳐 정가대비 할인된 가격의 리퍼폰으로 재판매하고 있습니다. 미국, 영국 등지에서 시행 중인 해당 서비스는 폐제품으로 폐기될 예정이었던 제품들을 재사용할 수 있도록 하여 자원효율성 향상에 기여하고 있습니다.

펌웨어 업그레이드 소프트웨어 제공

삼성전자는 스마트폰, TV, 모니터, 프린터, PC 제품군에 대해 무선 네트워크망과 홈페이지를 이용한 펌웨어 업그레이드 프로그램을 제공하고 있으며, 이를 통해 제품의 기능과 성능을 향상시켜 제품을 더 오래 사용할 수 있도록 하였습니다.



자원효율성 향상 서비스 사례

펌웨어 업그레이드

2015년 스마트폰 제품의 경우 펌웨어 프로그램 제공을 통해 속도 향상, 버벅거림 개선 등 성능을 향상시켰고, 이로 인해 소비자들이 신규 제품 구입 없이도 보다 최적화된 환경에서 스마트폰을 사용할 수 있게 되었습니다.

회수 · 재활용

제품 설계단계에서부터 제품 분해가 쉬운 디자인의 적용 외에도 폐제품 회수체계 구축, 재활용 및 재자원화 활성화, 재생 플라스틱 사용 확대 등의 활동을 추진함으로써 자원순환 사회를 위한 다각적인 노력을 하고 있습니다.

글로벌 회수 · 재활용 시스템 운영 현황

글로벌 폐제품회수 현황 (톤)

	2013	2014	2015
아시아/오세아니아	58,447	59,890	86,102
유럽	213,638	259,906	215,227
미주	51,936	52,135	54,354
합계	324,021	371,931	355,683

* 연도별 최종 집계 실적 기준, 2014년 수치 조정

제품 및 포장재 재활용 현황 (국내, 톤)

	2013	2014	2015
제품	58,447	59,044	79,950
포장재	4,984	6,549	7,040

제품별 재활용 현황

구분	냉장고	세탁기	디스플레이	기타
재활용량	37,689	13,016	4,672	24,573
			계	79,950

물질별 재자원화 현황

구분	고철	비철	합성수지	유리	기타
재자원화량	32,414	12,017	19,572	1,430	3,577
				계	69,010

글로벌 누적 회수량

(2009년 이후, 만 톤)

회수 · 재활용 활동

삼성전자는 각 지역의 특성에 맞는 폐제품 회수체계를 구축하고, 폐제품의 회수와 재활용 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 2009년부터 폐제품 회수과정에서 재활용을 극대화하고 환경영향과 작업자 안전 · 보건 이슈를 최소화하기 위해 '재활용 협력사 요건(Samsung Requirements for WEEE Managing)'을 제정하여 운영하고 있습니다. 해당 요건은 재활용 협력사가 환경 · 안전 · 보건 관련 법규를 준수하고, 하위 협력사 관리, 아동노동과 노예노동, 폐기물 불법수출 금지 등의 내용도 포함하고 있습니다. 특히, 재활용을 활성화하기 위해 가전제품에서 회수된 플라스틱을 신제품의 원료로 활용하는 Closed Loop 재활용 체계를 확대하고 있습니다.

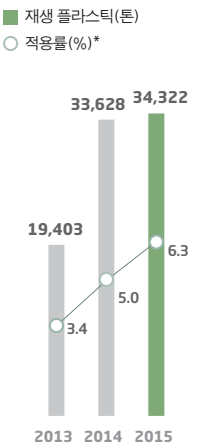
폐제품 회수 · 재활용 성과

2009년부터 2015년까지 누적 기준 226만 톤의 폐제품을 회수하였으며, 2020년까지 누적 380만 톤의 폐제품 회수를 목표로 하고 있습니다.

재생 플라스틱 적용

삼성전자는 석유계 플라스틱의 생산과정에서 발생하는 환경영향을 저감하고 자원순환형 사회를 구축하기 위해 재활용 업체와 협력하여 수거된 폐제품을 플라스틱 재질별로 분리, 세척, 성형하여 일부 제품에 재사용하고 있습니다. 재생 플라스틱의 구매를 확대하고 재생수지 공급사와 정기적으로 신기술을 공유하는 등 재생 플라스틱을 확대 적용하기 위해 노력하고 있습니다. 2015년에는 전체 플라스틱 사용량의 6.3%에 해당하는 총 34,322톤의 재생 플라스틱을 모니터, 프린터, 세탁기, 냉장고, 청소기, 이어폰 케이스에 적용하였습니다.

재생 플라스틱 누적 사용량



* 적용률(%): 총 플라스틱 사용량 대비 재생 플라스틱 사용량(%)

글로벌 친환경 인증

글로벌 환경마크

삼성전자는 친환경 제품의 확산을 위해 제품의 친환경 특성을 제3자가 인증하는 환경마크를 취득하고 있습니다. 한국, 미국, 유럽 등 총 11개 국가 정부의 환경마크와 미국 UL(Underwriters Laboratory), 캐나다 CSA(Canadian Standards Association) 규격기관의 친환경 인증을 취득하고 있으며, 2015년 말 누적 기준 총 2,218개 모델이 환경마크 인증을 취득했습니다.

글로벌 환경마크 인증 현황

아시아
846
한국 중국

유럽
826
EU 독일 스웨덴 북유럽 오스트리아 러시아

북미
537
미국 UL CSA

중남미
9
브라질

글로벌 탄소라벨링

휴대폰, TV, 세탁기, 청소기 등 다양한 제품군의 탄소배출량을 산정하고 그 결과를 한국, 영국, 일본의 3자 인증기관에서 인증받고 있습니다. 이를 통해 각 단계별 탄소배출량을 파악하여 제품의 환경영향 개선에 활용하고 있습니다.

한국 탄소성적표지
(탄소배출량 + 저탄소제품 + 탄소중립제품)

영국
Carbon Trust

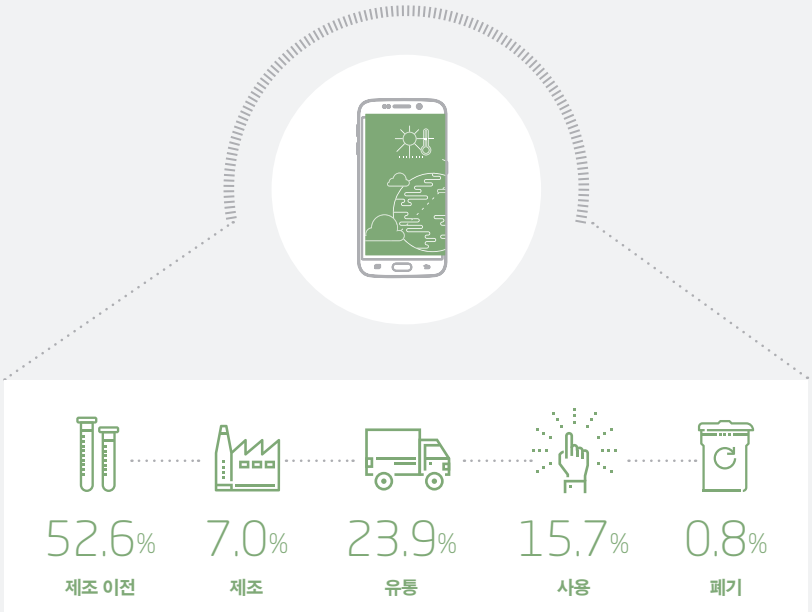
일본
Carbon Footprint

스마트폰 LCA 수행 사례

삼성전자는 UL의 친환경 제품 인증인 SPC(Sustainable Product Certification)를 취득하는 과정에서, 2015년 대표 스마트폰인 갤럭시 S6, 갤럭시 Note5를 대상으로 제품 전 과정 평가를 수행하고, 제품의 제조 이전부터, 제조, 유통, 사용, 폐기의 각 단계별로 잠재적인 환경영향을 파악했습니다. 지구온난화, 오존층파괴 등 12개의 환경영향 범주[1]에 대해 평가했고, 휴대폰의 경우 대부분의 환경영향이 제조 이전 즉, 부품의 생산 과정에서 기인함을 확인했습니다. 이러한 분석을 바탕으로 환경영향이 적은 원료물질을 선택하고, 부품의 에너지효율 개선에 더욱 노력을 기울일 것입니다.

1) 12대 환경영향 범주: 지구온난화, 산성화, 부영양화, 오존층파괴, 광화학적 산화물생성, 인간독성, 담수생태독성, 해양생태독성, 토양생태독성, 1차 에너지소비, 물소비, 폐기물 발생

갤럭시 S6의 지구온난화 영향 평가결과



9/ ENVIRONMENT

EHS MANAGEMENT

환경안전

Material issues

1. 사업장 온실가스 저감 (GHG reduction at worksites)
2. 에너지 효율성 (Energy efficiency)
3. 물 리스크 관리 (Water risk management)
4. 폐기물 관리 (Waste management)
5. 유해물질 관리 (Hazardous substance management)

OUR VISION

비전

삼성전자의 전 제조사업장은 제품의 원료 구매, 개발, 생산, 유통, 사용, 폐기 등 전 과정에 걸쳐 환 영향을 최소화하며, 지구의 지속가능한 미래를 위해 녹색 경영을 실천하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

약속

삼성전자는 환경 · 안전 · 건강을 중시하는 경영원칙에 따라 인류의 풍요로운 삶과 지구환경 보전에 기여하고 지속가능한 사회 구현을 선도합니다. 회사는 모든 제품과 서비스를 임직원, 고객의 안전과 환경보호를 최우선으로 고려하여 개발하고 생산합니다.

IN THIS REPORT

보고

고갈 이슈는 전 지구적으로 다방면에서 발생하고 있습니다. UN에 의하면 전 세계는 2030년까지 에너지 45%, 물 30%를 더 필요로 할 것입니다. 물 부족 증가, 자원고갈 심화, 생물다양성 파괴, 그리고 이 모든 현상을 가속화시키는 기후변화 속에서 삼성전자는 지속가능한 미래를 위해 올바른 선택을 하고자 합니다. 그 시작점이자 기초가 되는 출발선이 바로 녹색 사업장 관리입니다. 본 장에서는 사업장 환경안전관리 4대 핵심 목표를 비롯하여 온실가스, 수자원, 화학물질, 안전, 폐기물 등의 분야별 친환경 노력을 제시합니다.

TRENDS & CHALLENGES

동향

에너지 수요 증가 전 세계적으로 증가하는 인구와 도심 집중화, 삶의 질 향상으로 인해 글로벌 에너지 수요는 지속적으로 증가할 전망. 화석연료 사용을 반대하는 글로벌 이니셔티브의 확산. 기업은 사업장 내 에너지 효율을 극대화하고, 신재생에너지 도입을 적극 추진할 필요가 있음.

물 부족 2030년 전 세계 물 수요와 물 공급의 격차는 40%에 달할 것으로 예측. 물은 가정에서부터 농업,에너지, 산업에 이르기까지 인간활동의 모든 분야에서 필수적인 요소이기 때문에 수급격차로 인한 물 부족 문제는 인류의 건강과 환경, 경제 발전에 지대한 영향을 미치게 됨. 물의 상당부분을 사용하는 산업계는 수자원의 효율적인 관리 및 재사용을 적극 추진해야 함.

WHAT WE ARE DOING

현황

환경안전 경영

사업장 환경안전 관리를 위한 4대 중장기 핵심목표를 수립하여 성과 관리

온실가스와 에너지

글로벌 사업장의 Scope 1, 2, 3 관리

수자원 관리

수자원리스크 검토, 수자원 절감 노력은 물론 사업장 인근 수자원과 생태계 영향 검토

화학물질 관리

2015년부터 본격 시행된 화평법, 화관법 등 규제 대응과 화학물질 관리체계 구축

폐기물 관리 폐기물 저감 관리, 재자원화 방안을 수립 · 운영

오염물질 관리 생산라인 증설로 인한 대기 및 수질 오염물질 관리

생물다양성 보존 생물다양성 보존의 중요성을 임직원에게 알리고 사업계획에 반영

Link to SDGs

[목표 3] 모든 사람의 건강한 삶 보장 및 웰빙 증진

- 3.9. 유독화학물질과 공기, 토양, 수질오염 및 환경오염에서 야기되는 질병과 사망을 실질적으로 경감

[목표 6] 모두를 위한 식수와 위생시설 접근성 및 지속가능한 관리 확립

- 6.3 2030년까지 공해 저감, 위험 화학약품 및 유해물질의 투기 근절 및 발생 최소화, 미처리 폐수의 비율 절반 이하로 감소, 재활용 및 재사용율을 증가시켜 수질 개선

[목표 7] 지불가능하고 믿을 수 있으며 지속가능한 현대식 에너지원에 대한 접근성 확보

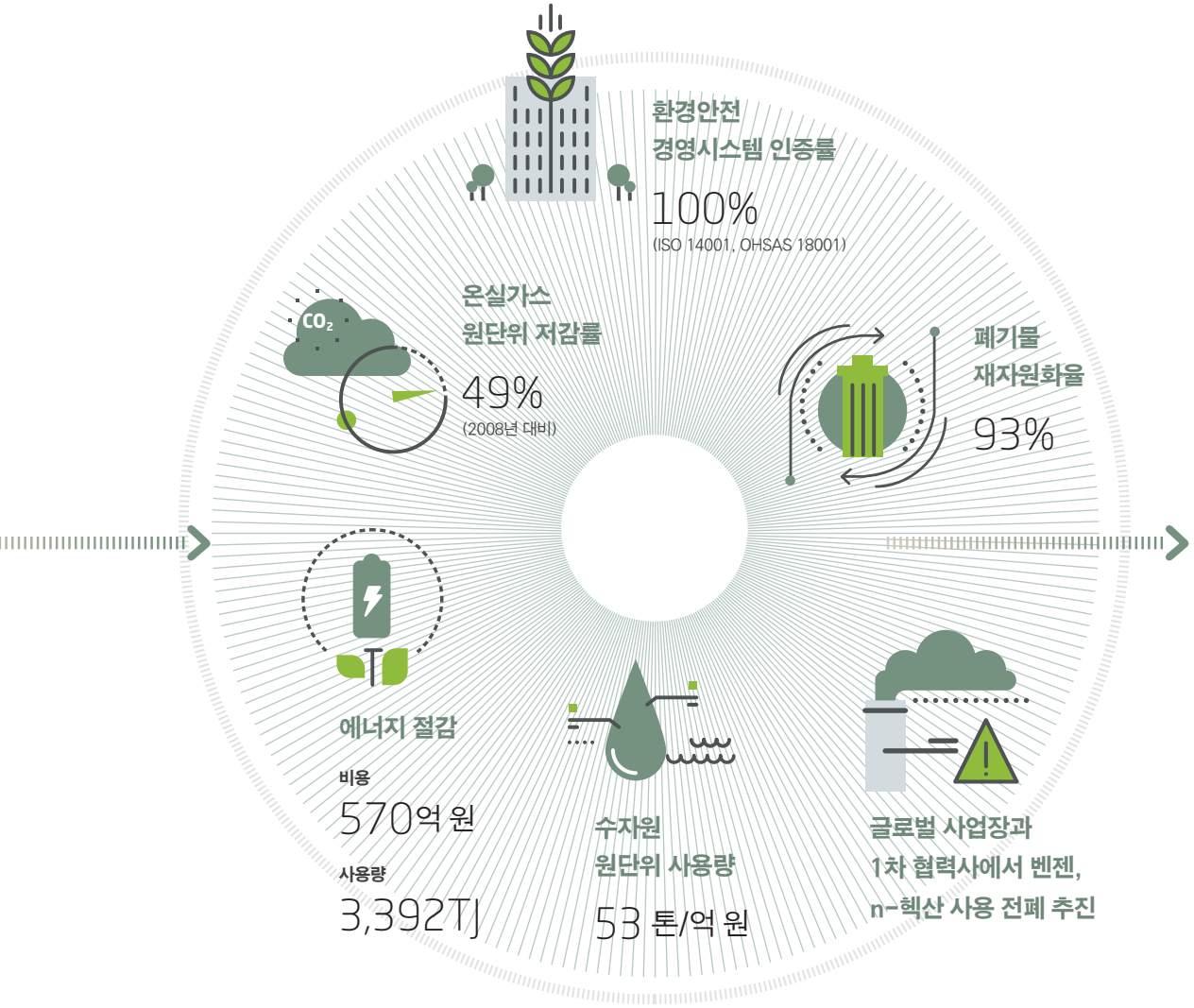
- 7.3 2030년까지 전 세계 에너지 효율 개선 비율의 2배 확대

[목표 12] 지속가능한 소비 및 생산 패턴 확립

- 12.4 2030년까지 화학물질과 모든 폐기물을 국제규범에 따라 잔존 연한까지 환경친화적으로 관리. 인류의 건강과 환경에 끼치는 악영향을 최소화할 수 있도록 화학물질과 폐기물의 대기, 물, 토지에 대한 방출을 현저히 감축

[목표 15] 육지생태계 보호와 복구 및 지속가능한 수준에서의 사용 증진 및 산림의 지속가능한 관리, 사막화 대처, 토지 황폐화 중단 및 회복, 생물다양성 손실 중단

- 15.a 생물다양성과 생태계를 보전하고, 지속가능한 이용을 위하여 모든 자원, 재정적 재원들을 동원하고 중대하게 확충



FUTURE PLANS
계획

1

환경안전 경영시스템 인증률 100% 유지

2

온실가스 원단위 배출량 2020년까지 70% 감축 (2008년 대비)

3

수자원 원단위 사용량 2020년까지 50톤/억 원 달성

4

폐기물 재자원화율 2020년까지 95% 달성

9

EHS 중점 분야

삼성전자는 사업장의 환경안전 관리를 위해 4대 중장기 핵심목표를 설정하고 그 성과를 중점적으로 관리하고 있습니다.

EHS 중점 분야

중점 방향	KPI		2020 목표	2015 실적	내용
환경안전 경영시스템 운영	환경안전 경영시스템 인증률[1]	ISO14001	100%	100%	사업장의 세부목표 수립 및 활동, 검토과정이 체계적으로 운영되고 있는지를 나타내는 지표로서, 모든 생산법인은 인증시스템을 취득하고 유지하는 것을 목표로 함
		OHSAS18001	100%	100%	
온실가스 배출 저감	온실가스 원단위 배출량		1.55톤/억 원 (2008년 대비 70% 저감)	2.64톤/억 원 (2008년 대비 49% 저감)	글로벌 기후변화 대응을 위해 Scope 1, 2 범위의 온실가스 배출량을 관리하는 지표로서, 모든 범위에서 발생되는 온실가스 배출량 저감을 목표로 함
수자원 사용량 절감	수자원 원단위 사용량		50톤/억 원	53톤/억 원	사업장의 수자원 관리 및 절감성과를 나타내는 지표로서, 안정적인 수자원 확보를 통해 재사용 확대를 목표로 함
폐기물 재자원화 확대	폐기물 재자원화율		95%	93%	자원의 순환효율을 나타내는 지표로서, 사업장에서 발생하는 모든 폐기물을 재자원화 하는 것을 궁극적인 목표로 함

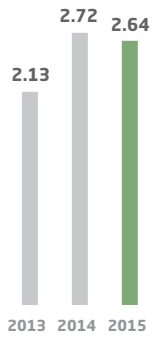
1) 글로벌 37개 제조 사업장 기준

온실가스 원단위 배출량

(톤CO_2/억 원-매출액)

국내[1]

글로벌[2]



1) 국내 원단위 배출량 산출식:
국내 CO_2 총 배출량 ÷
(본사기준 매출액 / 물가지수(1))
2) 글로벌 원단위 배출량 산출식:
글로벌 CO_2 총배출량 ÷
(글로벌 연결 매출액(2)) /
물가지수(1))
(1) 한국은행 고시 해당 연도 생산자 물가지수(2005년 = 1 기준)
(2) 디스플레이 매출액 제외

사업장 온실가스 & 에너지 관리

삼성전자는 온실가스 감축을 위한 국제협약 및 국내기준에 근거하여 사업장 내 온실가스 배출량을 관리하고 있습니다. 사업장에서 직접 배출하는 Scope 1과 사업장에서 사용하는 전기, 스팀 등을 통해 간접적으로 발생하는 Scope 2로 구분하여 관리하고 있습니다. 또한, 제품의 소비자 사용단계에서 발생하는 온실가스와 유통, 임직원 출장 등으로 발생하는 기타 간접 배출인 Scope 3 배출량도 관리범위에 포함시키고 있습니다.

사업장 온실가스 관리(Scope 1, 2)

사업장에서 발생하는 온실가스 배출량을 모니터링하고 있으며, 매월 G-EHS시스템을 통해 배출 목표와 실적을 확인하여 성과를 관리하고 있습니다. 온실가스 배출량은 국가별 온실가스 관리지침에서 제시하고 있는 방법에 따라 모니터링하며, 지침에서 제시하지 않은 부분에 대해서는 IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change) 가이드라인, ISO 14064 등의 국제기준을 따르고 있습니다. 삼성전자는 최근 베트남과 중국 등에 대규모 신규 제조사업장을 완공하여 운영하는 등 온실가스 배출원이 계속 증가하고 있으나, 고효율 설비 도입, 공정가스 감축 등을 지속적으로 추진하여 전년 대비 원단위 배출량이 소폭 감소하였습니다.

온실가스 배출 현황 (천 톤CO_2)

지역	구분	2013	2014	2015
국내	Scope 1	2,031	2,275	1,821
	Scope 2	4,272	4,500	4,908
	합계	6,303	6,775	6,729
글로벌	Scope 1	2,221	2,620	2,445
	Scope 2	5,797	6,670	7,747
	합계	8,018	9,290	10,192

6대 온실가스 배출 현황 (천 톤CO_2)

구분	2013	2014	2015
CO_2	6,394	7,366	8,524
CH_4	2	2	2
N_2O	254	290	305
HFC_s	149	207	218
PFC_s	1,079	1,271	1,018
SF_6	139	153	124
합계	8,018	9,290	10,192

온실가스 배출량 검증

삼성전자는 온실가스 배출량에 대한 신뢰성을 높이기 위해 매년 글로벌 온실가스 배출량에 대한 제3자 검증을 실시하고 있습니다. 2015년 온실가스 배출량에 대한 검증은 한국품질재단이 실시하였으며, 문서 검토, 현장심사 등을 통해 배출량을 확인하였습니다.

기타 온실가스 관리(Scope 3)

삼성전자는 사업추진에 따른 잠재적 기후변화 영향을 파악하여 이와 관련된 리스크 관리와 기회요인을 발굴하기 위해 온실가스 Scope 3의 관리범위를 협력회사, 부품과 제품의 유통, 임직원 출장, 제품의 사용단계 등으로 설정하여 관리하고 있습니다.

협력사

2009년부터 협력사 사업장의 온실가스 배출량을 모니터링하고 있으며, 2015년부터는 모든 협력회사로 대상을 확대하여 모니터링하고 있습니다.

유통

판매제품, 자재, 부품 등의 유통 과정에서 발생하는 온실가스 배출량은 글로벌 사업 확대에 따라 제조 사업장의 확장, 생산량과 제품 판매량 증가에 따라 매년 증가하는 추세입니다.

운송수단별 물류 배출량 (천 톤CO_2)

지역	2013	2014	2015
철도/도로	98(1%)	92(1%)	43(0.4%)
항공	2,652(26%)	4,739(45%)	4,457(42.5%)
해운	7,455(73%)	5,777(54%)	5,978(57.1%)

총 배출량

임직원 출장

삼성전자는 출장에 따른 온실가스 배출을 최소화하기 위해 임직원들의 해외출장을 줄이는 캠페인을 지속하고 있습니다. 이를 위해 글로벌 모든 사업장에서 화상회의를 진행할 수 있도록 지원하며, 대중교통 이용을 장려하고 있습니다. 이 결과 임직원 출장에 의해 발생된 온실가스 배출량은 지속적으로 감소하는 추세입니다.

이동수단별 임직원 출장 배출량(국내) (톤CO_2)

구분	2013	2014	2015
항공	123,137	115,592	104,050
승용차	6,268	4,529	3,091
택시	530	415	344
기차	456	376	347
버스	278	230	185

총 배출량(국내)

온실가스 배출량 검증서

협력사 배출량

(천 톤CO_2)

12,741

2014

* 2015년 모든 협력회사로 대상범위 변경

** 협력사별 삼성전자 거래비중을 고려하여 산정

에너지 원단위 사용량

(GJ/억 원-매출액)

국내[1)]

글로벌[2)]

1) 국내 에너지 원단위 산출식: 국내 에너지 사용량÷ (본사기준 매출액 / 물가지수(1))
2) 글로벌 에너지 원단위 산출식: 글로벌 에너지 총사용량 ÷ (글로벌 연결 매출액(2) / 물가지수(1))
(1) 한국은행 고시 해당 연도 생산자 물가지수 (2005년 = 1 기준)
(2) 디스플레이 매출액 제외

사업장 에너지 관리

삼성전자의 사업장 에너지 사용량은 신규 생산시설이 도입되고 매년 생산량이 증가함에 따라 지속적으로 증가하는 추세입니다. 이에 각 사업장에서는 지속적으로 에너지 절감활동과 감축과제를 발굴하고 연간 추진계획을 수립하여, 분기별 이행현황을 관리하고 있습니다.

전력 및 LNG 사용량

구분	지역	2013	2014	2015
전력(TJ)	국내	87,826	92,471	100,873
	글로벌	113,452	127,821	147,530
LNG(TJ)	국내	8,111	8,500	9,885
	글로벌	10,369	11,411	13,096

온실가스 & 에너지 절감활동

사업장 감축 활동

삼성전자는 체계적인 사업장 에너지 사용 관리를 위해 정기적으로 에너지 사용량을 분석하고, 목표 수립 후 절감 활동을 추진하는 에너지경영체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 2015년 한 해 동안 국내 사업장에서 1,710개의 감축활동을 통해 123만 톤의 온실가스를 감축하고 3,392TJ의 에너지를 절감하여 570억 원의 에너지 비용을 절감했습니다. 이 중 F-Gas 처리를 통한 온실가스 감축량이 87%를 차지하며, 태양광 설비 도입, 에너지 고효율 설비 도입, 폐열 재이용과 재활용, 에너지 사용 설비의 운전방법 개선 등의 저감 활동을 추진하고 있습니다.

신재생에너지 확대

삼성전자는 사업장과 신축건물에 신재생에너지 도입을 확대하고 있습니다. 2015년에는 총 92.06GWh의 전력사용량을 신재생에너지로 대체했고, 향후에도 직접 전력생산을 비롯한 녹색전력구매, 신재생에너지 인증서 구매 등의 활동을 통해 신재생에너지 사용량을 지속적으로 늘려나갈 계획입니다.

온실가스 & 에너지 저감 활동 사례

F-Gas 처리설비 도입을 통한 온실가스 감축

삼성전자는 반도체 식각공정에서 배출되는 F-Gas를 처리하기 위해 촉매산화분해 설비를 도입하여 온실가스 배출량을 저감하였습니다. 반도체 식각공정은 웨이퍼에서 불필요한 부분의 박막을 선택적으로 제거하는 공정으로 F-Gas가 공정물질로 사용 및 배출되어 왔습니다. F-Gas 처리설비는 일정 온도영역에서 촉매반응으로 F-Gas를 분해하며, CF4 물질 기준 약 90% 이상의 처리가 가능하게 되었습니다. 이를 통해 2015년 총 1,012 천 톤CO_2 의 온실가스를 감축하였습니다.

미국 환경청 그린파워 파트너십 (EPA Green Power Partnership)

삼성전자 미국법인은 2010년부터 미국 환경청(EPA)과 신재생에너지 사용에 대한 파트너십을 체결하고 지속적으로 신재생에너지 사용량을 확대한 결과, 2015년 총 1,400여 참여기업 가운데 기술 및 통신분야(Tech and Telecom)에서 신재생에너지 사용량 기준 Top 10 기업으로 선정되었습니다.

수자원

전 세계적으로 수자원 부족현상이 글로벌 이슈로 부각되고 있습니다. 삼성전자는 글로벌 IT업계 선도기업으로서의 책임감을 바탕으로 수자원 관리 정책과 저감목표를 수립하고 대응전략을 마련하여 실행하고 있습니다. 이를 통해 수자원 고갈 문제 해결에 동참하고 기업경영의 중대한 리스크를 최소화하고 있습니다.

수자원 방침

기본이념

'삼성전자는 지속가능한 사회 유지와 기업경영에 있어 수자원이 중요한 자원임을 인식하고, 이를 보호하기 위한 글로벌 기업으로서 사회적 책임을 다한다.'

행동방침

1	2	3	4
사업운영상 수자원 리스크를 최소화하도록 노력한다.	**수자원의 중요성을 우리의 기업문화로 인식한다.**	**대외 수자원 정책에 적극 협조한다.**	**우리의 수자원 방침 및 활동을 공개한다.**
제품 생산 등의 활동으로 발생하는 수자원 영향을 평가하여 리스크를 최소화하고 신기술 발굴 및 도입을 지속적으로 추진한다.	수자원 보존 및 지속가능성을 기업문화로 구축하여 임직원들이 수자원에 대한 관리 책임을 인식하고, 지역사회 및 환경에 미치는 영향을 최우선적으로 고려한다.	국내외 수자원 가이드라인을 바탕으로 사업을 운영하는 지역의 자치단체, 중앙정부 및 국제기구과의 수자원 정책 수립, 실행에 적극 협조한다.	수자원 사용과 관련된 회사 방침 및 활동을 지역사회 등 이해관계자에게 투명하게 공개한다.

수자원 리스크 관리

삼성전자는 글로벌 환경이슈로 부각되고 있는 수자원 고갈문제에 대해 각 사업장의 리스크를 검토하여 안정적 수자원 공급처 확보는 물론, 사업장 운영으로 인한 인근 수자원과 생태계에 대한 영향도 검토하고 있습니다. 사업장의 수자원 리스크 검토를 위해 국제연합식량농업기구(FAO, Food and Agriculture Organization), 세계 지속가능발전 기업협의회(WBCSD, World Business Council for Sustainable Development) 등의 수자원 관리 기법을 글로벌 제조사업장에 적용하여 관리하고 있으며, CDP Water Disclosure 가이드라인을 이용하여 물 스트레스 국가에 위치한 사업장이 직면할 수 있는 수자원 리스크를 분석하고 대응전략을 수립하고 있습니다.

권역별 물취수 현황

지역	법인(개)	취수량(천 톤)	방류량(천 톤)	물스트레스 국가[1](사업장 수)
아시아	27	84,816	67,147	대한민국(7), 인도(2)
중남미	5	7,162	5,215	
유럽/아프리카	6	436	221	폴란드(1), 이집트(1), 남아프리카공화국[2](1)

1) 선정 기준: 국제연합식량농업기구(FAO, Food and Agriculture Organization) 수자원 관리 기법
2) 2015년 시범 운영을 시작한 남아프리카공화국 사업장 포함

리스크 대응 전략

	구분	위기 대응 전략
물리적 리스크	수질 악화	· 취수 전처리 과정을 거쳐서 수질 확보
	홍수	· 사업장 주변 하천 범람을 대비하여 습지 조성 및 제방설치 · 재해보상 보험 가입
	단수	· 생산지연 방지를 위해 취수 이중화 시설 및 집수시설 설치
규제적 리스크	물 사용 및 배출에 관한 규제 변화	· 국가별 법적 배출 기준보다 엄격한 사내 기준 준수 · 용수 재사용량을 향상시켜 배출량 저감
	효율성 기준의 법제화	· 시설 신축시 물 효율성 검토 및 기존시설의 물 효율성 향상을 위한 설비투자
	새로운 규제의 불확실성	· 지속적인 글로벌 환경 법규 모니터링
평판 리스크	폐수로 인한 법적 소송	· 방류수에 대한 지속적인 모니터링 · 신규 제조사업자의 경우 환경경영시스템 조기구축
	폐수 누출 등의 이미지 실추	· 사고대비 비상대응체계 운영 · 수자원 관련 대내외 커뮤니케이션 강화

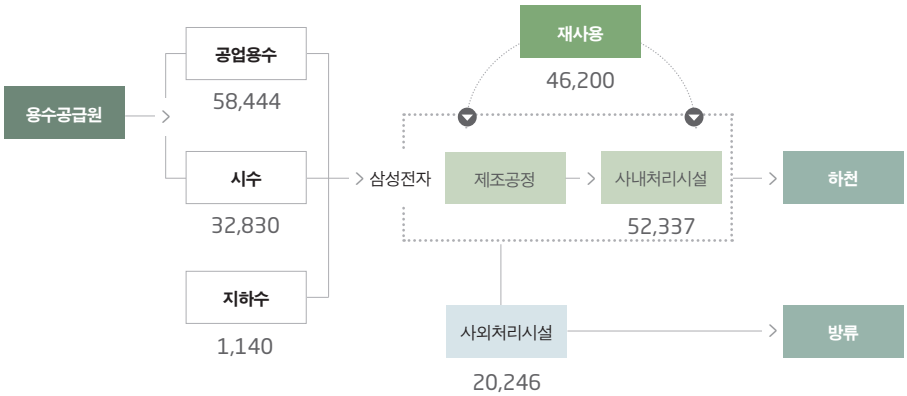
수자원 현황

삼성전자는 용수 공급 경로를 이중화하고 취수 저장소를 갖춰 수자원 리스크를 최소화하고 있습니다. 한편, 사업장에서 배출되는 방류수는 사내 처리시설 및 사외 처리시설을 이용하여 안전하게 처리되고 있으며, 특히 사내 처리시설을 이용하여 하천에 직접 방류하는 경우에는 법적 기준치보다 더 엄격한 사내기준을 적용하고 있습니다.

삼성전자는 사업장별 생산량 확대 및 해외 생산법인의 신설로 수자원 사용량은 지속적으로 증가하고 있으나, 수자원 절감을 위해 3R활동(Reduce, Reuse, Recycle)을 전개하여 용수 사용량을 줄이고, 용수 재이용률이 향상되도록 지속적으로 노력하고 있습니다. 초순수를 생산하는데 소요되는 용수사용량을 최적화하고, 폐수 재처리 시스템을 설치하여 처리된 용수를 재이용하는 등의 다양한 활동으로 용수 사용량을 감소시켰습니다. 반도체 공정이 미세화되면서 초순수 회수율은 감소 추세지만, 그 밖의 폐수 및 오수 재사용을 향상시켜서 전년 대비 용수 재사용량은 22.9% 증가했습니다. 삼성전자는 2020년까지 원단위 용수사용량 50톤/억 원 목표를 달성하기 위하여 수자원 절감활동을 지속적으로 추진할 계획입니다.

수자원 흐름도

(천 톤)



용수 사용량

구분		취수원별 용수 사용량(천 톤)				원단위 사용량
		공업용수	시수(상수)	지하수	계	(톤/억 원[1])
국내	2013	47,765	6,080	232	54,077	34
	2014	49,806	7,202	247	57,255	42
	2015	58,444	6,271	203	64,918	48
글로벌	2013	47,765	19,847	1,069	68,681	35
	2014	49,806	23,659	1,219	74,684	41
	2015	58,444	32,830	1,140	92,414	53

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

수자원 절감 활동

삼성전자의 수자원 절감활동은 제조공정을 개선하여 용수사용량을 최소화하고, 공정에서 사용된 용수를 정화 처리 후 재사용하여 용수활용을 최대화하는 것입니다. 그 결과 2015년에 46,200천 톤의 용수를 재사용하였습니다.

주요 절감 활동

유틸리티 시스템 및 반도체공정 내 용수관리 프로세스 최적화	폐수 재처리 시스템을 설치하여 처리된 용수의 재사용	공정에서 사용된 용수를 2차 용수로 재사용
· 초순수 생산, Wet Scrubber, 냉각탑, 폐수처리 시설 등에 사용되는 용수 최적화	· 산/알칼리, 유기물폐수를 재처리하여 초순수 생산 시스템에 사용 · 오수를 재처리하여 소방용수 및 조경용수로 사용	· 초순수를 사용한 후 다른 공정에서 재사용 · 외조기에서 발생한 응축수, 냉각탑에서 배출된 농축수를 Wet Scrubber에서 재사용

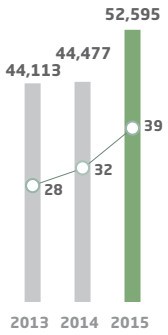
재사용 현황

구분		용수재사용		초순수재사용		
		재사용량(천 톤)	재사용률(%)	공급량(천 톤)	회수량(천 톤)	회수율(%)
국내	2013	34,571	63.9	27,357	12,525	45.8
	2014	32,295	56.4	25,490	11,273	44.2
	2015	37,014	57.0	26,757	11,516	43.0
글로벌	2013	45,262	65.9	41,143	20,932	50.9
	2014	37,594	50.3	31,782	14,067	44.3
	2015	46,200	50.0	34,397	14,632	42.5

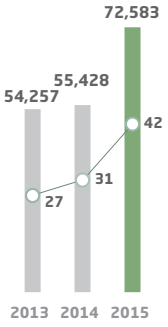
폐수 방류 현황

■ 방류량(천 톤)
○ 방류량 원단위(톤/억 원[1])

국내



글로벌



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

2014년 협력사 물 사용량

(천 톤)

327,638

* 협력사별 삼성전자 거래비중을 고려하여 산정

협력사 수자원 관리

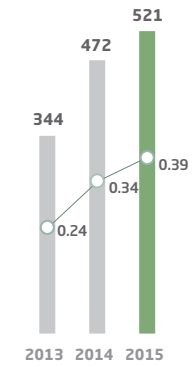
삼성전자는 2014년부터 협력사에 대해 수자원 사용량과 오폐수 처리시설 운영 현황을 관리하고 있습니다. 이를 통해 공급망내 종합적인 수자원관리 체계를 강화해 나갈 예정입니다 .

화학물질 관리

사업장 화학물질 관리 정책

삼성전자는 화학물질을 관리하기 위해 제조, R&D, 구매부서 등 유관부서가 유기적으로 협력하고 있습니다. 사업장에서 신규로 구매하는 화학물질에 대해서는 MSDS(Material Safety Data Sheet), 화학물질보증서, 화학물질확인명세서, LOC(Letter of Confirmation) 등의 자료를 토대로 G-EHS 시스템 내 화학물질관리시스템을 통해 관리하고 있습니다. 화학물질 구매 시에는 사내 '규제물질 관리 규정'을 기준으로 해당 물질의 사용가능 여부를 사전 검토하고 있으며, 사용이 허가된 화학물질에 대해서도 저장, 취급시설의 보호구함과 방재약품함을 보강하여 배치하는 등 만일의 사고에 대한 대비를 강화해 나가고 있습니다. 또한, 공급망 관리를 위해 1차 협력사에 대해서는 매년 화학물질보증서를 통해 유해화학물질(벤젠, n-헥산 등)의 사용제한을 확인하고, 사업장 반입을 원천적으로 차단하고 있습니다. 각 사업장에서는 화학물질을 취급하는 임직원을 대상으로 화학물질에 대한 사용목적, 사용방법, 사고발생 시 대처방법 등을 정기적으로 교육하는 한편, 저장 · 취급시설에 대한 점검을 지속적으로 수행하고 있습니다.

화학물질 사용량(국내)



1) 본사기준 매출액

화학물질 규제 대응 강화

2015년부터 국내에서는 '화학물질의 등록 및 평가 등에 관한 법률(화평법)', '화학물질관리법(화관법)'이 시행되었습니다. 이에 삼성전자는 제품 단위로 화학물질을 관리하던 시스템을 화학물질통합관리시스템으로 전환하여 제품 및 사업장에서 사용되는 화학물질을 통합하여 관리하는 체계를 구축하고 있습니다.

화학물질 사용 현황과 저감 노력

삼성전자는 반도체 생산량 증가에 따라 화학물질 사용량이 증가 추세에 있으나, 화학물질 취급공정에 탈이온장치(CEDI) 등의 대체 설비를 적용하여 화학물질 사용량을 줄여나가고 있습니다. 또한, 부품 세척과 공정 내 배관 세정용으로 사용되던 화학물질도 사용량을 저감하기 위해 공정개선을 추진하고 있습니다.

1 화학물질 물질별 보관 관리
2 화학물질 전용 저장소

전자소재연구단지 화학물질 관리

삼성전자는 유해물질 유 · 누출 등으로 인한 화학물질 관리에 대한 책임이 높아짐에 따라, 전자소재연구단지 내 화학물질 전용 저장소를 설치하여 위험물 안전관리법에 의한 성상별, 위험물별로 별도 보관함으로써 안전성을 확보하였습니다. 또한, 화학물질관리시스템과는 별도의 시약관리시스템을 구축하여 화학물질의 보관량, 사용량 관리를 철저히 하고 있습니다.

사업장 안전

삼성전자는 모든 임직원들에게 안전하고 쾌적한 작업환경을 조성하기 위해 안전사고 관리프로세스를 구축하여 임직원 안전관리를 강화하는 한편, 지속적인 환경안전교육을 통해 안전관리문화를 체질화하고 있습니다.

안전사고 관리 체계

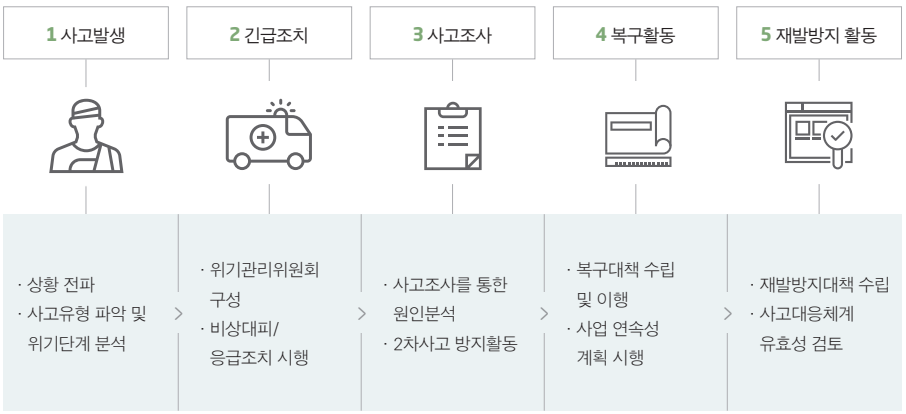
삼성전자는 설비 노후화에 의한 문제점을 사전에 발굴하고, 안전규정 미준수로 인한 위험요소를 제거하기 위해 지속적인 안전교육을 실시하고 있습니다. 잠재 위험요소를 지속적으로 발굴해서 개선대책을 수립하고 지속적인 모니터링을 통해 환경안전 리스크를 사전에 제거하고 있습니다.

사고 예방 프로세스

안전사고 대응 절차

삼성전자는 비상상황에 대비하기 위해 사고유형별 비상사태 시나리오를 구축하고 있으며, 정기적인 훈련을 통해 대응체계의 유효성을 검증하고 있습니다. 사고 발생 시 임직원이 신속하고 안전하게 대피할 수 있도록 비상대피 훈련과 응급조치 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다.

사고 대응 프로세스



사업 연속성 계획

전 세계적으로 기후변화로 인한 홍수, 가뭄, 폭염, 강력한 태풍 등의 기상이변이 발생하고 있습니다. 또한 국가간 분쟁이나 지역별로 테러가 발생하는 등 사회 불안정이 심화되고 있으며, 에볼라, 메르스, 지카 바이러스 등 매년 다른 형태의 전염병이 전 세계적으로 발병하고 있습니다. 삼성전자는 환경적, 사회적, 시설적 리스크 유입을 사전에 차단하기 위해 다양한 활동을 수행하고 있으며, 불가피하게 사고가 발생하더라도 고객에게 제공하기로 한 제품과 서비스를 약속한 시간 내에 공급할 수 있도록 각 사업장별로 사업 연속성 체계를 구축하고 있습니다.

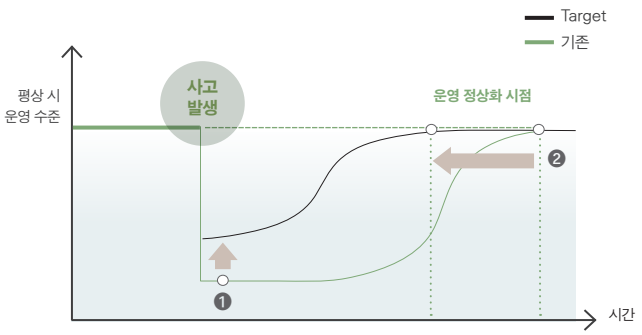
리스크 현황

자연적	사회적	시설적
기후변화 홍수, 가뭄, 폭염, 태풍	**분쟁** 테러, 국가간 전쟁, 사회적 폭동	**시설오류** 정전, 단수, 연료공급 중단
복합요인 지진, 화재, 폭발	**전염병** 감염병 유입	**관리소홀** 화학물질 및 오염물질 누출

사업 연속성 활동 계략도

❶ 사고 시 생산 중단 최소화 및 피해 저감 활동

❷ 사업연속성 계획을 통한 생산 차질 최소화 활동



사업 연속성 관리 인증취득 사례

삼성전자 구미사업장은 사업 연속성 체계에 대해 ISO 22301 인증을 취득하여 고객에게 안정적으로 제품을 공급할 수 있는 체계를 갖춘 사업장임을 공인 받았습니다. 불의의 사고가 발생할 경우, 피해발생을 최소화하고 사고 발생 후 운영 정상화 시점까지의 시간을 단축할 수 있도록 사업 연속성 체계의 유효성을 검토하여 강화하고 있습니다.

환경안전 역량 강화

삼성전자는 임직원의 환경안전 의식향상을 위해 안전문화사무국을 신설하여 다양한 활동을 추진하고 있으며, 매년 환경안전 혁신대회를 실시하여 선진 우수사례를 발표하고 토론하는 행사를 개최하고 있습니다. 또한, 모든 임직원을 대상으로 환경안전교육을 실시하고, 환경안전 실무분야에 대한 전문교육도 강화해 나가고 있습니다.

안전문화사무국 신설

삼성전자는 2018년까지 세계 최고 수준의 안전문화 정착을 목표로 2016년 1월 안전문화사무국 조직을 신설하고, 안전문화를 확산시키고 있습니다. 최근에는 보행 중 스마트폰 사용 자제, 횡단보도 이용 등 보행안전을 위한 'WALK SMART' 캠페인을 대대적으로 시행하였습니다. 또한, 안전문화 수준평가를 위한 설문문항을 개발하여 2015년부터 글로벌 사업장을 대상으로 정기평가를 실시하고 있습니다. 미흡한 항목을 분석하여 중장기 전략을 수립하고 임직원을 대상으로 교육, 홍보를 강화하는 등의 노력 외에도 모든 경영진의 성과 목표에 안전관리 수준을 반영하는 제도적 장치를 도입하였습니다. 앞으로도 임직원 스스로 필요성을 인식하고 적극적인 참여를 통해 안전문화 수준을 높이기 위해 노력하겠습니다.

안전문화 중장기 목표

1. 체계화 단계	2. 선제적 단계	3. 창의적 단계
· 안전문화 픽토그램 개발	· 경영층 안전의식 메시지 전달	· 임직원 참여형 캠페인 확대
· 안전문화 교육 강화	· 사내방송, 현수막 등 홍보 실시	

1,2 보행 중 스마트폰 자제 캠페인 활동

환경안전 혁신대회

삼성전자는 환경안전 우수사례 공유의 장을 통하여 환경안전 역량을 결집하고, 사업장 관리수준을 상향 평준화하기 위하여 환경안전 혁신대회를 매년 실시하고 있습니다. 환경안전 혁신대회는 국내외 사업장의 환경안전 사고예방을 위한 혁신사례 전시와 개선 현장에 대한 벤치마킹, 사업장별 우수사례 발표회를 통해 경영층은 물론 전 임직원들이 자연스럽게 안전의 중요성을 공감하고, 환경안전이 문화로 정착할 수 있도록 기여하고 있습니다. 특히, 2015년 환경안전 혁신대회에서는 157개 협력사 대표와 관계자를 초청하여 '협력사 DAY'를 진행하였습니다. 지난 1년간 'EHS 최고 파트너사' 육성 프로그램에 대한 성과를 공유하고 우수협력사를 벤치마킹하는 시간을 가졌습니다. 앞으로도 환경안전 혁신대회를 통해 임직원 및 협력사가 안전에 대한 변화와 혁신의 필요성을 직접 체험하고, 회사 내부에 안전문화를 정착시킬 수 있는 기회로 확대해 나갈 예정입니다.

보행 중 스마트폰 자제 캠페인 픽토그램

혁신대회 프로그램

구분	주요 내용
혁신사례 전시회	최근 1년 동안 국내외 생산법인, 협력사에서 진행한 현장 개선사례 중 우수사례를 선정하여 실물과 함께 전시
우수현장 벤치마킹	매년 다양한 안전체험현장을 마련하여, 행사에 참석한 임직원이 관심 있는 분야를 벤치마킹하고, 우수사례에 대해 해당 사업장에 적용할 수 있도록 기회 제공
안전문화 특강	환경안전 선진 기업의 인사를 초빙하여 환경안전 리스크 극복사례와 안전문화의 중요성 소개
우수사례 발표대회	매년 사업장 우수사례를 공모하고 최종 선정된 사례를 발표하여 임직원에게 배움의 자리가 되도록 마련

1 환경안전 우수사례 전시회
2 선진기업 안전문화 특강

환경안전교육

삼성전자는 모든 임직원을 대상으로 기본적인 법정 교육을 실시하고 있으며, 아울러 교육효과를 높이기 위한 체험식 교육도 운영하고 있습니다. 삼성전자 환경안전 체험관에서는 심폐소생술, 비상상황별 대처방법 등을 교육하고 있으며, 주기적인 소방훈련과 안전문화 캠페인 등을 통해 사고예방과 임직원 안전의식 고취에 힘쓰고 있습니다. 또한, 환경안전 담당인력의 직무능력 향상을 위해 삼성전자는 각 분야별 전문과정을 운영하고 있습니다. 환경안전 법규 준수를 위한 다양한 분야의 법규교육을 실시하고 있으며 환경, 안전, 보건, 에너지 경영시스템의 원활한 운영을 위하여 ISO14001/OHSAS18001/ISO50001 내부심사원을 양성하였습니다. 또한 기술사, 기능장, 기사와 같은 전문 자격증 취득 과정을 개설하여 다수의 환경안전 전문가를 배출하고 있습니다.

2015년 환경안전 교육 현황

일반교육 (모든 임직원)	전문교육 (환경안전 담당자)
법정교육 채용 시 교육, 정기교육, 관리감독자 교육, 법적 선임자 교육	**법규 교육** 법규 기본교육(산업안전법, 화관법, 소방방재법), 제 · 개정 법규
체험식 교육 심폐소생술 교육, 소방훈련	**내부심사원 양성과정** ISO 14001(14명), OHSAS 18001(14명), ISO 50001(36명)
	이해관계자 대응 EICC 대응 전문가 과정, 배출권거래제 실무과정
	전문 자격증 취득 과정 기술사, 기능장, 기사, 소방안전관리자 양성과정

1 소방 방재 교육
2 수원사업장 우수사례 벤치마킹

환경안전 역량강화 사례

Global EHS Conference

해외 제조사업장의 환경안전 관리수준 향상을 위해 매년 Global EHS Conference를 개최하고 있습니다. 2015년에는 각 사업장의 환경안전 · 유틸리티 담당자 39명을 대상으로 환경안전 사고사례와 예방대책을 공유하고 우수현장 벤치마킹을 실시하였습니다. 삼성전자는 환경안전 정책과 선진화된 환경안전 관리기법을 전파하는 등 해외 사업장의 안전하고 쾌적한 작업환경을 조성하는데 힘쓰고 있습니다.

1 임직원 참여 행사
2 화성사업장 환경안전 골든벨 행사

환경안전 골든벨 실시

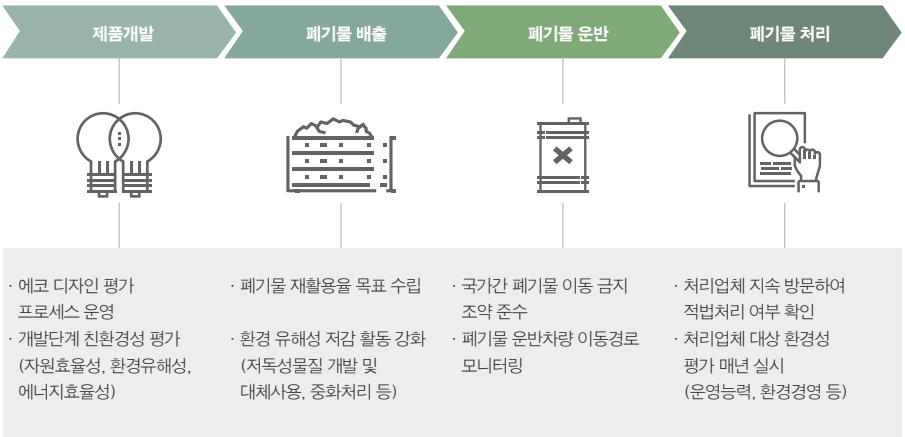
삼성전자는 2014년에 이어 2015년에도 '제 2회 환경안전 골든벨' 행사를 실시하였습니다. 국내 임직원 500여 명이 참석하여 사내규정 및 관련법규에 대한 문제를 함께 풀어봄으로써, 환경안전 기본지식을 공유하고 그 중요성을 인식하는 시간을 가졌습니다. 삼성전자는 임직원들이 자발적으로 참여하는 행사 등을 통해 환경안전을 중요시하는 기업문화 정착과 사고 없는 사업장을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

폐기물 관리

삼성전자는 제품생산 공정에서 발생되는 폐기물의 발생을 최소화하기 위해, 자원효율성을 고려한 제품설계 및 제조공정을 구축하고 있습니다. 또한, 폐기물의 적법한 처리 및 발생량 저감을 위해 프로세스별 관리방안을 수립하여 운영하고 있습니다.

폐기물 처리 프로세스

폐기물 관리 방안



폐기물 배출 및 재자원화

해외 제조사업장 신설과 생산량 증가에 따라 폐기물 발생량이 증가하였지만, 폐기물 소각에 따른 대기오염과 매립에 의한 토양오염을 최소화하기 위해 노력하고 있으며, 발생 폐기물을 재자원화하기 위해서 대상 품목을 확대하고 있습니다.

폐기물 발생량

구분		폐기물 발생량(톤)			
		일반폐기물	유해폐기물[1]	계	원단위(톤/억 원)
국내	2013	318,104	75,938	394,042	0.25
	2014	369,257	104,643	473,900	0.34
	2015	334,897	133,976	468,873	0.35
글로벌	2013	544,472	108,853	653,325	0.33
	2014	606,495	171,935	778,430	0.43
	2015	680,614	256,727	937,341	0.54

1) 각 사업장이 위치한 국가의 산정기준 적용

폐기물 처리 및 재자원화 현황

구분		폐기물 처리량(톤)				
		재자원화	소각(사외)	매립(사외)	계	재자원화율(%)
국내	2013	374,694	15,626	3,722	394,042	95
	2014	455,437	12,609	5,854	473,900	96
	2015	449,954	13,623	5,296	468,873	96
글로벌	2013	601,827	32,340	19,158	653,325	92
	2014	718,251	32,089	28,090	778,430	92
	2015	875,828	31,123	30,390	937,341	93

오염물질관리

대기오염물질

삼성전자는 생산라인 증설과 생산량 증가로 대기오염물질 발생량은 증가하고 있지만, 저 NOx 버너 보일러로 교체, 신규 라인증설 시 최적방지시설 설치, 방지시설의 효율 향상 등을 추진하여 오염물질 배출량을 감소시키기 위해 노력하고 있습니다.

대기오염물질 배출량

(톤)

구분		NO_x	SO_x	Dust	NH_3	HF
국내	2013	342	극소량	21	2	5
	2014	338	0.1	22	3	5
	2015	372	0.01	16	3	3
글로벌	2013	585	76	84	N/A	N/A
	2014[1)]	612	164	225	N/A	N/A
	2015	642	117	438	N/A	N/A

1) 2014년 수치 오류 수정

수질오염물질

해외 생산라인 증설로 인한 폐수 방류량과 수질오염물질 배출량이 증가하고 있지만, 수질오염물질 배출량을 줄이기 위해 오염물질 처리시설을 최적의 조건에서 운영할 수 있도록 연구하고 있습니다.

수질오염물질 배출량

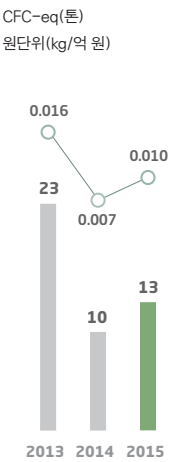
(톤)

구분		COD	BOD	SS	F	중금속
국내	2013	149	55	61	142	9.7
	2014	143	42	35	163	7.0
	2015	165	47	18	166	8.3
글로벌	2013	376	61	110	188	10.1
	2014	540	128	200	211	7.2
	2015	970	277	436	240	12.7

오존층 파괴물질 관리 및 현황

삼성전자 국내사업장은 몬트리올의정서에서 규정하고 있는 오존층 파괴물질 중 오존층 파괴지수가 높은 CFC 계열 물질을 사용하지 않고 있습니다. 또한 오존층 파괴지수가 상대적으로 낮은 HCFC계열 물질을 사업장의 냉동기와 냉방기기의 냉매, 세정제로 사용하고 있습니다. 향후, 새로운 기술을 도입하여 HCFC계열 물질의 사용을 저감할 예정이며, 오존층 파괴가 없는 HFC계열 물질로 대체하여 오존층 파괴물질 사용을 저감할 계획입니다.

오존층 파괴물질 사용량(국내)



토양오염물질

삼성전자는 생산공정에서 사용하는 화학물질을 불투과 처리된 저장시설 내에 분리 보관하여 화학물질로 인한 토양오염을 원천적으로 차단하고 있습니다. 국내의 경우 매년 정기적으로 토양오염도 분석을 실시하여 오염여부를 조사하고 있으며, 사업장에서 발생하는 매립용 폐기물도 성분을 분석하고 법적으로 지정된 처리업체를 이용하여 적법하게 처리하고 있습니다. 또한, 폐기물 처리업체를 정기적으로 방문하여 법규 및 삼성전자 기준을 준수하고 있는지 확인하고 있습니다.

생물다양성 보존

생물다양성 보존 정책

1992년 생물다양성 국제협약이 채택된 이후 생물다양성 보존 및 지속가능한 이용에 기업의 동참을 촉구하는 사회적 목소리가 높아지고 있습니다. 이에 삼성전자는 생물다양성 보존의 중요성을 임직원에게 알리고 사업계획에 반영하는 등 생물다양성 가치를 지키기 위한 기본이념 및 행동방침을 수립하였습니다.

생물다양성 보존

기본이념

'삼성전자는 생태계와 생물다양성으로 인한 혜택과 영향을 인식하고
생물다양성에 미치는 부정적인 영향을 최소화하며 생태계 보전 활동을 적극 추진한다.'

행동방침

1	2	3	4
가치인식	**영향 평가 및 저감**	**생물다양성 보존활동 실천**	**커뮤니케이션**
전 임직원은 생물다양성 보존 활동을 녹색경영의 중요한 가치로 인식하다.	제품 전 과정에 걸쳐 생태계 및 생물다양성에 미치는 영향을 평가, 분석하고 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력한다.	국내외 전 사업장에서 생물다양성 가치가 높은 지역에 우선순위를 부여하고, 지역별 특성에 맞는 생물다양성 보존 활동을 시행한다.	임직원, 지역사회, NGO, 이해관계자와 지속적으로 소통하고 지역사회의 생물다양성 보전 활동 항상에 공헌한다.

수생태계 보전 및 수질 개선활동

삼성전자는 사업장에서 발생하는 모든 폐수를 적법한 처리를 거쳐서 방류하고 있습니다. 사내 처리시설을 갖춘 사업장의 경우 방류수에 대해서 실시간으로 모니터링을 수행하고 있으며, 공단지역 내에 위치한 사업장의 경우 사업장에서 발생된 폐수를 1차 처리 후 사외 종말처리시설에서 재처리한 후 방류하고 있습니다. 방류하천에 대해서는 수질과 수생태계 모니터링을 지속적으로 실시하고 있으며, 주기적으로 지역 NGO, 임직원 가족, 지역 학교 학생들과 함께 하천 생태계 보존활동을 전개하고 있습니다.

세계 물의 날 행사

삼성전자는 매년 세계 물의 날을 기념하여 글로벌 제조사업장별 하천 및 해양생태계 보존활동을 진행하고 있습니다. 각 사업장에서는 지자체, 지역 NGO, 학생 등과 함께 사업장 인근 하천의 정화활동을 비롯한 토종어류 방류, 수생식물 식재 등의 생태계 보존활동과 물절약 캠페인, 교육 등의 활동을 진행하였습니다.

1 국내 온양사업장 하천 정화활동 2 멕시코 SAMEX법인 해변 정화활동 3 인도 SIEL법인 하천 정화활동

수생태계 사업 영향 조사활동

삼성전자는 국내 사업장의 폐수 및 우수 방류에 따른 인근 하천의 수질, 생태영향에 대해 지속적으로 관리하고 있습니다. 사업장에서는 주기적으로 COD, BOD, PH 등의 수질지표를 외부시험기관에 의뢰하여 하천의 수질을 측정 및 관리하고 있으며, 특히 반도체 사업장은 지역대학과 공동으로 방류하천의 수생태계 영향을 파악하여 개선활동을 진행하고 있습니다.

하천 생태영향 조사

화성 원천리천	기흥 오산천	온양 곡교천
측정 : 경희대학교	측정 : 한국생태환경연구소 (오산환경운동연합)	측정 : 충남대학교
· 수온: 방류수 수온이 원천리천과 유사하여 생태계 영향 없음 · 어류: 12종 383개체 확인 (피라미 35.5%, 잉어 20.4%) · 생태계: 저서성 무척추 동물 확인 (깔따구류 78.2%, 아가미 지렁이 11.5%) · 생태독성: 방류수 측정결과 하천에 미치는 영향 없음	· 수온: 방류수 수온이 오산천과 유사하여 생태계 영향 없음 · 어류: 14종 662개체 확인 (붕어 27.3%, 베스 18.9%) · 생태계: 저서성 무척추 동물 확인 (비곤충류 62.5%, 파리목 · 잠자리목 12.5%) · 생태독성: 방류수 측정결과 하천에 미치는 영향 없음	· 수온: 방류수 수온이 곡교천과 유사하여 생태계 영향 없음 · 오염인자: BOD, COD, TOC, SS 등 측정결과 영향 없음 · 부영양화: TN, TP 측정결과 하천에 미치는 영향 거의 없음

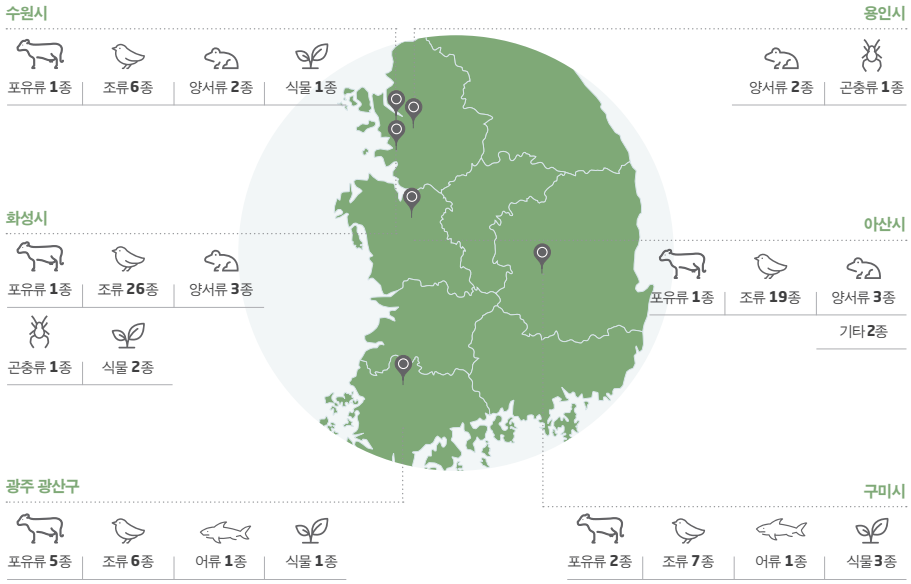
멸종위기종의 서식지 보호 활동

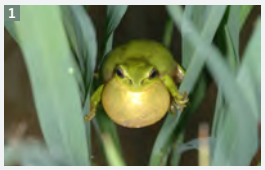
삼성전자는 국내 제조사업장 소재 지역의 멸종 위기종 및 서식지를 파악하고, 당사 사업장과의 연관성 및 영향을 조사하여 연구와 서식지 보호를 지원하고 있습니다.

하천 수질 조사

수원	원천리천
화성	원천리천
기흥	오산천
구미	이계천
온양	곡교천

국내 사업장 지역별 멸종위기종





1 수원사업장 수원청개구리 보존 지원[1)]
2 구미사업장 재두루미 증식 지원
3 온양사업장 해안사구 보존 지원

1) 사진출처: 환경부

멸종위기종 보존활동 및 서식지 보호

수원청개구리 보존 연구

수원사업장은 1급 멸종위기종인 수원청개구리의 보존을 위해 2013년부터 수원시정연구원과 함께 서식지 복원사업과 보존연구를 진행해 왔으며, 그 결과 수원청개구리의 국내 인공서식지 복원에 처음으로 성공하였습니다.

재두루미 증식, 철새도래지 보존

구미사업장은 2013년 국내 최초로 정부, 지자체, 대학과 함께 생물다양성 보존 파트너십을 체결하여, 지역 고유 철새인 재두루미의 증식 및 훈련사업을 비롯하여 철새도래지인 해평습지의 생태계 회복을 위해 지속적으로 지원하고 있습니다.

해안사구 보존

온양사업장은 2008년부터 금강유역환경청과 함께 멸종위기종인 노랑부리백로와 표범장지뱀 등이 서식하는 해안사구를 보존하기 위해 생태학습시설 지원, 해양 정화활동, 생태계교란식물 제거 등의 활동을 꾸준히 지원하고 있습니다.

환경안전 법규위반

(건)

법규 및 규정위반

삼성전자는 국내외 환경안전 법규 준수를 위해 자체 관리기준을 법규 수준보다 강화하여 운영하고 있습니다. 또한, 환경안전 법규 제 · 개정 현황을 모니터링하여 내부 관리기준에 사전 반영하고, 임직원의 다양한 업무 과정에서 발생 가능한 환경안전 법규 위반을 사전에 검토하여 리스크를 관리하고 있습니다.

BUSINESS CONDUCT GUIDELINES 2016

행동규범 가이드라인

삼성전자는 글로벌 기업시민으로서 책임을 다하기 위해 2005년에 '삼성전자 행동규범(Global Code of Conduct)'을 제정한 바 있습니다. 오늘날에는 NGO, 각국 정부, 고객, 주주, 임직원, 협력사 등 다양한 이해관계자들의 요구가 점점 증대하고 기업의 사회적 책임에 대한 국제사회의 기대 수준이 높아지고 있습니다.
이에 따라, 지속가능경영을 보다 구체적으로 실천하기 위한 '행동규범 가이드라인 (Business Conduct Guidelines)'을 2015년에 제정하고 지속가능경영보고서에 처음으로 게재한 바 있으며, 2016년에는 이를 수정하고 보완하였습니다. 모든 임직원이 지켜야 할 약속을 저희 스스로 정리하고 공개함으로써 더욱 책임 있는 경영활동을 수행하려는 노력의 일환입니다.

TABLE OF CONTENTS

서문
1. 준수 선언 및 정책
2. 리스크 관리
3. 가이드라인 적용 범위
4. 가이드라인 활용 방법
5. 위반 신고

인재 제일

인권
6. 근무 환경
7. 고용 조건
8. 임직원 고충처리
9. 임직원 정보보호
10. 평등 및 다양성
11. 아동노동 금지
12. 강제노동 금지
13. 책임있는 조달

보건 및 안전
14. 임직원 안전보건

최고 지향

고객과 품질 관리
15. 마케팅 및 판매
16. 제품 품질 관리

녹색 경영
17. 환경 안전 방침
18. 친환경 제품 및 기술

변화 선도

접근성
19. IT 접근성 향상

기술 혁신
20. R&D 및 혁신

정도 경영

정보 보호
21. 재산적 가치가 있는 정보
22. 타인에 대한 정보 보호
23. 제3자 정보의 취득과 사용
24. 정보 관리
25. 내부자 거래

자산 관리
26. 지식재산권
27. 자산 및 시설 사용

공정한 경쟁
28. 독점 금지
29. 공정한 계약
30. 공정한 거래
31. 세무 정책

부정부패 방지
32. 선물, 접대 및 뇌물
33. 정부와의 거래
34. 정치적 활동

이해상충 방지
35. 공과 사의 구분
36. 공개발표 및 소셜미디어 사용

상생 추구

공급망 관리
37. 협력사 관리
38. 상생 경영
39. 제품 화학물질 관리

지역사회 공헌
40. 공유가치 창출
41. 진출국 지역사회 기여

서문

1. 준수 선언 및 정책

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

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

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

삼성전자는 세계인권선언, UN 기업과 인권 이행지침, OECD 다국적기업 가이드라인, UN 아동권리 협약, 작업장에서의 기본원칙 및 권리에 관한 국제노동기구 선언, 진출 국가의 법규 등 여러 국제인권규범에서 명시하고 있는 기본적인 인권을 존중하고 보호합니다.

삼성전자는 EICC의 회원사로서 사업장 및 협력사 관리를 위해 EICC 행동규범을 준수하며 그에 기반한 행동규범 및 점검 방식을 적용하고 있습니다. EICC 행동규범은 기업의 사회적 · 환경적 책임과 윤리 수준 향상을 위해 여러 국제 규범을 바탕으로 작성되었습니다.

2. 리스크 관리

- 오늘날 세계가 직면하고 있는 사회적 · 환경적 위협은 경영환경의 불확실성을 증대시키고, 이로 인해 발생하는 리스크는 경영 성과와 회사의 명성에도 부정적인 영향을 끼칠 수 있습니다. 삼성전자는 이러한 리스크 관리를 통해 임직원과 환경, 그리고 경영활동에 미치는 피해를 최소화하는 것을 목표로 합니다. 삼성전자는 불확실한 경영환경 전반에서 회사에 위험요인으로 작용할 수 있는 요소를 다각적으로 검토하고 대응방안을 수립하여 효과적으로 리스크를 관리하고 있습니다.
- 모든 임직원은 급변하는 글로벌 사회에서 다양한 리스크에 직면할 수 있음을 인지하고 자신의 업무와 역할에 따라 신속하고 적절하게 대응하기 위해 노력해야 합니다.
- 모든 임직원은 자신의 업무와 관련된 '삼성전자 행동규범'과 '행동규범 가이드라인'을 숙지하고 준수함으로써 리스크를 사전에 방지할 수 있도록 노력해야 합니다.

3. 가이드라인 적용범위

- 삼성전자의 정책, 규정, 지침과 '행동규범 가이드라인'은 회사에 소속되어 있는 모든 임직원에게 적용됩니다. 특히, 구매, 조세, 마케팅, 영업, 환경 등 특정 부문과 관련된 업무에 종사하는 임직원은 해당 업무와 관련된 별도의 세부 정책도 함께 준수해야 합니다.
- 삼성전자 협력사의 경우, 필수적으로 준수해야 하는 '삼성전자 협력사 행동규범'과 함께 본 '행동규범 가이드라인' 내용 중 자사의 운영관리에 적용되는 항목을 검토하여 적극 반영해야 합니다.

4. 가이드라인 활용 방법

- 모든 임직원은 업무상 충분한 정보를 바탕으로 올바른 판단을 내리기 위해 노력해야 합니다.
- 모든 임직원은 업무 결정 시 행동규범 가이드라인을 활용한 자가진단을 통해 해당 결정의 문제점과 영향력을 검토하는 과정을 거쳐야 합니다.
- 모든 임직원은 보다 올바른 판단을 내리기 위해 본 '행동규범 가이드라인'과 더불어 사내 인트라넷에 게시된 '삼성전자 행동규범' 및 세부 정책을 참고해야 합니다.

5. 위반 신고

- 삼성전자는 전화, 팩스 및 윤리경영 홈페이지 등 다양한 수단을 통해 국내외에서 윤리경영 위반사례 접수창구를 운영하고 있습니다. 윤리경영 웹사이트는 영어, 일어, 중국어, 스페인어 등 14개 언어로 67개국 사이트에서 제공하고 있으며, 다양한 경로로 접수된 제보는 철저히 검토한 후 신중하게 처리하고 있습니다.
- 모든 임직원은 행동규범 가이드라인 위반 행위 또는 위반 가능성이 있는 행위를 인지했을 때에는 즉시 해당 내용을 윤리경영 홈페이지 내의 부정제보 경로, 감사팀 이메일(audit.sec@samsung.com), 준법 업무지원 시스템 내의 제보 경로, 컴플라이언스팀 이메일(cp.wb.sec@samsung.com) 등을 통해 직접 신고할 수 있습니다. 또한 불법적이거나 비윤리적 상황 및 직장 내 금지된 행동으로 인해 피해를 입었다고 판단되면 즉시 해당 문제를 보고하기를 권장합니다.
- 삼성전자는 임직원이 보복에 대한 두려움 없이 문제를 제기할 수 있도록 신고한 제보자의 익명성을 보장하고, 제보자에게 불이익을 주는 어떠한 행위도 금지합니다.
- 삼성전자는 내부 이해관계자 또는 협력사 등 외부 이해관계자와 관련된 위반 행위를 제보하여 회사의 손실을 방지한 공로가 인정되는 임직원에게 적절한 포상을 제공하기 위해 신고자 보상제도를 운영하고 있습니다.
- 삼성전자는 아동공 고용 등 협력사 내부에서 발생하기 쉬운 각종 인권 침해 사례를 예방하기 위해 모든 협력사 사업장에 인권보호신고를 위한 핫라인(Hot-line)을 운영하고 있으며, 협력사 현장 내 근로자가 쉽게 접근할 수 있는 주요 장소에 핫라인 이메일과 전화번호가 담긴 포스터를 게시하고 있습니다.

인권

6. 근무 환경

- 삼성전자는 모든 임직원의 권리가 존중되고, 창조적 · 문화적 다양성이 인정되며, 서로 협력하는 근무환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 삼성전자는 인종, 문화, 종교, 나이 또는 현지법에 의해 어떠한 조건을 이유로 차별하는 것을 허용하지 않습니다. 또한 다른 직원의 업무를 방해할 수 있는 괴롭힘이나 공격적인 행동을 허용하지 않습니다.
- 삼성전자는 재택 근무 연장, 불임치료 휴직, 육아 휴직, 보육시설 등 다양한 임직원 복리후생 제도와 프로그램 확대를 통해 임직원의 삶의 질이 향상되도록 노력하고 있습니다. 또한, 장애인 임직원들이 회사에서 불편 없이 생활할 수 있도록 근무환경을 개선하려고 노력하고 있습니다.
- 상사는 부하직원에게 관련법과 회사의 규정 및 프로세스에 위반되거나 업무와 무관한 작업을 수행하도록 부당한 지시를 하지 않으며, 정신적, 육체적 강요에 의해 비자발적으로 업무에 임하게 해서는 안됩니다.

7. 고용 조건

- 삼성전자는 업무특성 및 국가별 관련법규를 준수하여 임직원의 근무시간을 정하며, 국제기준 및 국가별 법규를 고려하여 공정하게 임금조건을 결정합니다.
- 삼성전자는 '임금 및 복리후생 규정'에 따라 각 국가별로 명시된 최저임금 보장, 초과근로수당 지급, 사회보험 가입, 휴식/휴가 제공 의무 등을 준수합니다.

- 글로벌 표준 성과 평가제도를 도입하여 모든 임직원을 능력과 성과에 따라 공정하게 대우함으로써 우수한 인재들이 전문가로 성장할 수 있는 기회를 제공합니다.

8. 임직원 고충처리

- 삼성전자는 최상의 작업 환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 전사에 커뮤니케이션 채널을 운영하고 임직원의 의견을 상시 청취하고 있으며, 삼성전자의 경영진은 개방적 소통 문화를 바탕으로 임직원의 고충을 청취하고 있습니다.
- 삼성전자는 상호 신뢰와 성실을 바탕으로 상생 협력하는 노사관계를 유지하고 발전시키기 위해 현지법에 따른 임직원의 결사의 자유를 존중합니다.
- 모든 임직원은 업무 중 걱정이나 염려 사항을 느낄 경우 사업장별 고충처리 채널을 통해 해당 문제를 제기할 수 있습니다. 삼성전자는 고충 처리 채널을 통해 제보한 임직원의 익명성과 정보의 비밀 유지를 보장합니다.

9. 임직원 정보보호

- 삼성전자는 현직 및 퇴직 임직원의 개인정보를 보호합니다.
- 다음 3가지 경우 이외에는 본인의 동의가 있어야만 해당 임직원의 개인정보를 외부로 공개 할 수 있습니다.
  - 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
  - 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
  - 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우

10. 평등 및 다양성

- 삼성전자는 각 개인의 인권을 존중하기 위한 '차별금지 지침'에 따라 모든 임직원과 지원자에게 동등한 기회를 제공합니다. 업무, 승진, 보상 및 징계를 비롯한 인사관행에서 성별, 인종, 민족, 국적, 종교, 나이, 결혼 여부, 성적 지향, 성 정체성/성적 발현, 사회적 신분, 장애, 임신, 군 복무 여부, 유전적 정보, 정치적 성향 등 어떠한 이유로도 임직원이나 지원자를 차별하지 않습니다.

11. 아동노동 금지

- 삼성전자의 아동노동 금지 정책은 'UN 아동권리 협약', '아동권리와 경영원칙', 'ILO 협약' 등에 기반하고 있으며, 국내외 모든 사업장뿐만 아니라 삼성전자와 거래하는 모든 협력사에서도 준수할 것을 요구하고 있습니다.
- 이에 따라 국내외 모든 사업장 및 협력사는 연령검사 등 엄격한 고용 절차를 준수해야 합니다. 삼성전자는 아동공고용에 대한 무관용 원칙을 견지하고 있으며, 사업장에서 어떠한 형태의 아동 노동도 용인될 수 없습니다. 삼성전자의 아동노동 금지 정책은 아동의 이익을 최우선으로 합니다.

12. 강제노동 금지

- 삼성전자는 자유 의사에 의한 노동을 보장하며, 정신적 또는 육체적 구속에 의한 강제노동에 참여하거나 부과하는 것을 금지합니다. 이는 캘리포니아 공급망 투명성 법안 및 영국 현대 노예법안의 취지에 부합하는 것입니다. 또한 삼성전자의 협력사는 노예노동이나 인신매매와 같은 불법 활동을 어떤 형태로든 지지하지 말아야 합니다.
- 삼성전자는 EICC의 회원사로서 EICC 행동규범(Section A. 1)의 '자유 의사에 따른 고용' 원칙을 준수합니다. 이 행동규범은 삼성전자의 사업장 및 협력사 내 강제노동을 엄격히 금지하고 자유 의사에 따른 근로를 보장합니다.

13. 책임있는 조달

- 삼성전자는 광물채굴 과정에서 발생되는 인권침해 및 환경오염을 매우 심각한 문제로 인식하고 있습니다. 이에 따라 삼성전자는 책임있는 공급망 관리를 통해 윤리적으로 채굴된 광물이 제품에 포함되어 고객에게 제공될 수 있도록 노력하고, 분쟁광물의 사용을 엄격히 통제하고 있습니다.

보건 및 안전

14. 임직원 안전보건

- 삼성전자는 임직원과 지역사회의 안전보건을 최우선으로 하고 있으며, 모든 임직원에게 안전한 작업환경을 제공할 수 있도록 노력하고 있습니다.
- 삼성전자는 업무로 인한 모든 위험으로부터 작업자를 보호하기 위하여 '화학물질 관리 지침'에 따른 프로세스를 확립하고 안전 조치를 취하는 데 주력합니다.
- 삼성전자는 사업장 설비 노후화로 인해 발생할 수 있는 위험요인을 제거하기 위하여 설비 수명 예측 프로그램을 운영하고, 안전규정 준수 및 사업장 안전문화 정착을 위하여 정기적으로 안전교육을 실시합니다.
- 삼성전자는 임직원의 안전, 건강, 보안을 강화하기 위해 관련된 국제기준, 관계 법령 및 '환경안전 방침' 등 관련규정을 준수하며 근무장소의 청결 및 안전수칙 준수를 생활화하고 있습니다.
- 삼성전자는 '작업환경관리 지침'에 따라 근로자가 잠재적 위험요인(감전, 화재, 추락 등)에 노출되지 않도록 안전한 작업장 설계, 작업 수행 절차 수립, 개인 보호장비 제공, 지속적인 안전교육 등을 실시합니다. 또한, '비상사태 준비 및 대응 지침'에 따라 화재, 악천후, 화학물질 누출 등 발생할 수 있는 비상사태와 사고에 대해서도 사전에 파악하고 면밀히 평가하여 대응할 수 있는 절차를 수립해 관리하고 있습니다.

고객과 품질 관리

15. 마케팅 및 판매

- 모든 임직원은 삼성전자의 '표시광고 행동강령'을 기준으로 회사 브랜드와 상표를 보호해야 하며 브랜드와 상표는 적절한 승인을 받은 경우에만 활용할 수 있습니다.
- 삼성전자는 제품 및 서비스 관련 허위 · 과장 광고를 금지하고 있습니다. 담당 임직원은 제품 및 서비스에 관하여 언제나 실증가능한 진실한 내용만을 기재해야 합니다.
- 광고, 마케팅, 판매 등과 관련된 모든 자료에서도 고객의 오해를 유발할 수 있는 제품의 품질, 성능에 대한 과장된 내용을 포함하지 않습니다. 또한, 경쟁사 또는 경쟁사의 제품 및 서비스에 대해 허위 또는 불법적 주장을 하는 것은 금지되어 있습니다.

16. 제품 품질 관리

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

녹색 경영

17. 환경 안전 방침

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

18. 친환경 제품 및 기술

- 삼성전자는 제품의 제조, 유통, 사용 및 폐기의 전 과정에 걸쳐 환경영향을 최소화하기 위해 '제품 전과정 책임주의' 원칙에 입각해 친환경 제품을 개발하고 있습니다. 각 단계에서 환경영향을 분석하여 국내외 제품환경 규제에 대응하고, 글로벌 환경마크, 녹색기술 및 탄소성적표지 등 다양한 친환경 제품 인증을 획득하고 있습니다.
- 삼성전자는 제품의 기획, 디자인, 개발 단계부터 친환경성을 평가하는 '에코디자인 프로세스' 및 '친환경제품 등급제'를 통해 제품의 에너지 효율 및 재활용성을 개선하고 유해물질을 저감하는 활동을 펼치고 있습니다.

접근성

19. IT 접근성 향상

- 삼성전자는 사회계층 구분 없이 모든 사람들이 동등한 첨단 기술 혜택을 누릴 수 있도록 IT기기들과 기술의 접근성 향상을 위해 노력하고 있습니다. 삼성전자의 모든 제품과 컨텐츠 및 서비스는 다양성을 인식하고 차이를 포용하는 인간 중심의 철학을 바탕으로 만들어집니다. 기술 혁신을 통해 모든 사용자에게 활용될 수 있도록 접근성 향상을 추구합니다.
- 장애인의 제품 및 서비스 접근성 향상을 위해 장애인의 특성 및 장애 유형별로 IT제품 사용 시 문제점을 분석하고, 직관적인 사용 방법 개발 등 관련 기술을 확보하고자 노력하고 있습니다.

기술 혁신

20. R&D 및 혁신

- 삼성전자는 인류가 원하는 바가 무엇인지 심도 깊게 이해함으로써 혁신을 통해 더 나은 미래를 창조합니다. 전 세계에서 지속적으로 과감한 R&D 투자를 시행하여 과학과 기술의 경계를 확장시키며 다양한 문화와 라이프스타일의 동향을 탐구합니다.
- 삼성전자는 'Make It Meaningful'이라는 디자인 테마를 바탕으로 기술과의 교감을 이끄는 디자인 혁신을 통해 신제품을 개발합니다.

정보 보호

21. 재산적 가치가 있는 정보

- 삼성전자 임직원은 재산적 가치가 있는 회사의 정보를 보호하기 위해 안전지침을 준수하고 특별한 사유가 있는 경우 회사의 승인을 받은 후 관련 정보를 공개해야 합니다.
- 개인적인 부주의로 인해 재산적 가치가 있는 정보가 유출되지 않도록 주의해야 하며, 회사와의 고용관계가 종료된 이후에도 고용 중 알게 된 회사의 정보에 대해 비밀을 유지해야 합니다.
- 부당한 방법으로 타사의 영업비밀이나 기타 비밀정보를 취득해서는 안되며, 경쟁업체의 중요한 정보를 수집하기 위한 불법적인 행위에 동조하거나 이를 조장하는 행위도 금지해야 합니다.
- 모든 임직원은 고객, 사업파트너 또는 공급업체 등의 일체의 비밀 정보에 대하여 비밀을 유지해야 합니다.

예시

재산적 가치가 있는 정보

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

정보 유출 주의 사례

– 회사의 재산적 가치가 있는 정보를 친구, 가족, 임직원 또는 전직 동료와 공유하지 않습니다.
– 공공장소(오프라인)나 소셜네트워크(온라인)에서 비밀 정보를 유출해서는 안됩니다.
– 공공장소에서 재산적 가치가 있는 정보를 이용한 작업을 지양합니다.

22. 타인에 대한 정보 보호

- 모든 임직원은 회사를 위한 업무를 수행하는 중에 고객, 협력사, 구직자, 온라인 사이트 방문자 및 기타 관련자의 개인정보를 취득할 수 있습니다. 이 경우 업무 수행에 반드시 필요한 경우에 한하여 삼성전자의 내부정책, 관련 규정 및 지침에 의거하여 해당 정보를 사용할 수 있습니다. 그러나 타인의 개인정보를 정당한 권한 또는 사유 없이 변경하거나 정당한 법적 권한이 없는 자에게 공개할 수 없습니다.
- 업무 중 개인정보가 필요한 경우에는 개인정보 사항과 정보가 필요한 이유를 구체적이고 명확하게 제시하고, 관련 사항이 업무상의 목적, 관련 법령 및 회사 관련 정책에 부합하는지 확인해야 합니다.
- 온라인 플랫폼을 활용하는 삼성전자의 제품 및 서비스의 경우 '글로벌 개인보호 정책'에 따라 개인정보 보호에 각별히 유의해야 합니다.
- 모든 임직원은 각 국가별 개인정보보호법을 준수하고, 삼성전자 홈페이지를 통해 '개인정보 처리 · 취급 방침' 및 '글로벌 개인정보 정책'을 확인하고 준수해야 합니다.

23. 제3자 정보의 취득과 사용

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

예시

정당한 정보 수집 방법

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

24. 정보 관리

- 삼성전자는 고객 프라이버시의 중요성을 인식하고 있으며, 정보를 수집, 사용, 폐기, 전달, 보관하는데 있어 투명성을 보장하기 위해 노력합니다. 삼성전자의 '정보보호 정책'은 제품, 웹사이트, 또는 온라인 어플리케이션에 적용되며 정보 관리 절차를 준수합니다.
- 삼성전자는 정상적인 업무 과정의 일환으로 서면 및 전자적 형식의 업무 기록과 정보 자산을 생성, 보관 및 처분합니다. 이를 위해 모든 임직원이 정보관리를 합법적인 틀 안에서 이행할 수 있도록 '정보관리 가이드라인'을 제공하고 있습니다.
- 모든 임직원은 '정보관리 가이드라인'을 기반으로 정보를 정확하고 진실되게 기록하고 관리해야 합니다. 부정확하거나 불완전한 정보를 보고하거나, 듣는 사람에게 오해를 유발할 수 있는 잘못된 정보를 보고하는 것은 금지되어 있습니다.
- 삼성전자는 상장되어 있는 국가의 공시 규정을 준수하고 회계/재무 매뉴얼, 정책과 보고지침에 따라 주주 및 이해관계자에게 재무적 변동 등 주요 경영정보를 적시에 공개해야 합니다. 국제기준 및 해당 국가의 회계법규, 회사규정에 따라 모든 거래를 사실에 입각하여 정확하게 기록하고 관리하며, 정기적으로 외부 감사인으로부터 감사를 받습니다.
- 모든 임직원은 법률상의 조사 및 검사가 진행되는 경우, 법무전담 부서와 협력하여 정보 요청에 신속하게 대응하고 조사에 성실히 협조해야 합니다.

25. 내부자 거래

- 삼성전자 또는 제3자에 대한 중요 정보를 임직원 개인의 금전적 또는 다른 사적 이익을 위하여 사용하거나 공개하는 것은 금지되어 있습니다.
- '중요 정보'란 대중에게 공개되지 않는 정보로, 합리적인 투자자가 주식이나 유가증권을 매매하거나 보유하는 데 영향을 미칠 수 있는 정보를 의미합니다.

예시

중요정보의 예
- 수익 및 이익 배당과 같은 삼성전자의 재무성과
- 인수합병 등 조직 구성상의 변화
- 주요 신제품 또는 서비스의 발표, 연구분야에서의 중대한 진전 등

- 내부 정보의 부당한 사용은 용납되지 않으며, 이는 사업을 수행하는 모든 국가에서 동일하게 적용됩니다.
- 내부 정보에 근거한 유가증권 거래를 금지합니다. 또한 신규 시설 설립이나 기존 시설 증설에 대한 정보를 알게 된 경우, 해당 시설 인근에 위치한 자산에 투자하지 않습니다.

자산 관리

26. 지식재산권

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

27. 자산 및 시설 사용

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

공정한 경쟁

28. 독점 금지

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

29. 공정한 계약

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

30. 무역 규제 준수

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

31. 세무 정책

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

부정부패 방지

32. 선물, 접대 및 뇌물

- 삼성전자는 '반부패 및 뇌물방지 정책'에 따라 각 국가별 부패방지 법규를 준수하고 있습니다.
- 모든 임직원은 사업상 부정한 이익을 획득하거나 부정한 이익에 대한 대가로 금품 등을 직접 또는 간접적으로 제의, 약속, 승인 또는 제공하지 않습니다. 또한 업무와 관련하여 일체의 선물이나 접대를 받을 수 없습니다.
- 모든 임직원은 행동규범 가이드라인, 세부정책 또는 부패방지 법규의 위반 사실을 알게 되었거나 혐의가 의심되는 경우 해당 내용을 제보할 수 있습니다.

33. 정부와의 거래

- 삼성전자는 각 국가의 대정부 활동 관련 법률을 준수하며 공무원에게 부적절한 영향력 행사를 금지합니다.
- 삼성전자 임직원은 정부 및 공공기관 등 공공 발주기관에서 추진하는 사업수주를 위해 경쟁하는 과정에서 윤리적이고 투명하게, 정직하고 정확하게 행동해야 합니다.
- 정부 및 공공기관과 거래할 경우에는 삼성전자 공정거래 정책을 엄격히 따라야 하며, 내부 정책 또는 해당 정부의 관련 법령이나 규정을 위반하거나 위반할 가능성이 있는 경우 즉시 경영진과 컴플라이언스팀 등에게 보고해야 합니다.

34. 정치적 활동

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

이해상충 방지

35. 공과 사의 구분

- 모든 임직원은 개인과 회사의 이해가 충돌할 수 있는 경우, 이해관계 상충 상황을 보고해야 하며 필요하다고 판단될 때는 관리자 또는 인사팀의 자문을 구해야 합니다.
- 이해관계 상충은 임직원의 외부 업무 활동과 관련하여 발생할 수 있습니다. 경우에 따라 관리자의 허가를 받고 이해관계 상충 문제를 해결한 다음에는 외부 활동에 참여할 수도 있습니다. 또한 재직 중 삼성전자와 이해관계가 있는 조직의 임직원으로 활동하지 않습니다.

36. 공개발표 및 소셜미디어 사용

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

공급망 관리

37. 협력사 관리

- 삼성전자는 모든 협력사가 '삼성전자 협력사 행동규범'에 명시된 기준을 준수하도록 하며, 이는 삼성전자 웹사이트 및 협력사와의 계약에 명시되어 있습니다.
- 삼성전자의 협력사들은 '삼성전자 협력사 행동규범'에 따라 인권, 아동 노동, 근로시간, 강제노동, 차별, 환경에 대한 국제 표준과 현지 법률을 준수합니다.
- 삼성전자는 기술, 품질, 기한 내 납품 등 기본적인 역량과 함께 협력사 준법경영을 협력사 종합 평가에 반영하고 있습니다. 삼성전자는 환경, 인권 등 CSR 측면을 협력사 종합평가에 포함하여 협력사가 삼성전자의 정책과 관련 법규 및 국제 표준을 철저히 준수하도록 합니다. 또한 협력사들의 자가평가(Self-Check Sheet)와 내외부 전문가들의 평가를 통해 지속적으로 모니터링하고 있습니다.
- 삼성전자는 중대한 항목을 위반한 협력사에 대해 개선과제를 함께 도출하고, 개선방안과 재발방지 대책 수립을 지원합니다. 또한, 신규 협력사 등록 시에도 준법경영에 대한 평가를 시행해 삼성전자와 동일한 기준을 충족하는 경우에만 해당 협력회사와 거래합니다.
- 삼성전자는 협력사와 파트너들을 고객 만족이라는 공유 가치를 추구하는 전략적 동반자로 생각합니다. 따라서 삼성전자 임직원은 특정 협력사에게 특혜를 주는 권리남용 등 부당한 영향력을 행사하지 않습니다.

38. 상생 경영

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

39. 제품 화학물질 관리

- 삼성전자는 공급망 내 유해화학물질 관리를 통해 제품에 사용되는 화학물질을 엄격하게 관리합니다. 사용이 제한되는 법정 규제물질과 자발적 제한물질을 '제품환경 관리물질 운영규칙'에 의해 관리하고 있으며, 제품에 관리대상물질이 포함 되는 것을 근본적으로 방지하기 위해 모든 생산 현장에서 사용되는 부품과 완제품에 대해 대상물질 함유 여부를 엄격하게 검사 · 관리하고 있습니다.

지역사회 공헌

40. 공유가치 창출

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

41. 진출국 지역사회 기여

- 삼성전자는 진출국 지역사회와 주민의 삶의 질 향상을 위해 노력하는 것을 책임으로 인식하고 있습니다.
- 삼성전자는 사업 활동을 통해 진출국의 현지 고용기회를 창출하고 임직원에게 직업훈련 기회를 제공함으로써, 해당 지역 사회의 인적자원 개발을 통해 결과적으로 장기적이고 중요한 영향을 주기 위해 노력합니다.

FINANCIAL STATEMENTS

재무제표

198 ___ 독립된 감사인의 감사보고서
199 ___ 연결재무상태표
200 ___ 연결손익계산서
200 ___ 연결포괄손익계산서
201 ___ 연결자본변동표
202 ___ 연결현금흐름표

독립된 감사인의 감사보고서

삼성전자주식회사
주주 및 이사회 귀중

우리는 별첨된 삼성전자주식회사와 그 종속기업의 연결재무제표를 감사하였습니다. 동 연결 재무제표는 2015년 12월 31일과 2014년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결손익계산서, 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표 및 연결현금흐름표 그리고 유의적인 회계정책의 요약과 그 밖의 설명정보로 구성되어 있습니다.

연결재무제표에 대한 경영진의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 연결재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 연결재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다.

감사인의 책임

우리의 책임은 우리가 수행한 감사를 근거로 해당 연결재무제표에 대하여 의견을 표명하는데 있습니다. 우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준은 우리가 윤리적 요구사항을 준수하며 연결재무제표에 중요한 왜곡표시가 없는지에 대한 합리적인 확신을 얻도록 감사를 계획하고 수행할 것을 요구하고 있습니다.

감사는 연결재무제표의 금액과 공시에 대한 감사증거를 입수하기 위한 절차의 수행을 포함합니다. 절차의 선택은 부정이나 오류로 인한 연결재무제표의 중요한 왜곡표시위험에 대한평가 등 감사인의 판단에 따라 달라집니다. 감사인은 이러한 위험을 평가할 때, 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 기업의 연결재무제표 작성 및공정한 표시와 관련된 내부통제를 고려합니다.

그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다. 감사는 또한 연결재무제표의 전반적 표시에 대한 평가뿐 아니라, 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치의 합리성에 대한 평가를 포함합니다.

우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

감사의견

우리의 의견으로는 회사의 연결재무제표는 삼성전자주식회사와 그 종속기업의 2015년 12월 31일과 2014년 12월 31일 현재의 재무상태, 동일로 종료되는 양 보고기간의재무성과 및 현 금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

서울특별시 용산구 한강대로 92
삼 일 회 계 법 인
대 표 이 사 **안 경 태**

2016년 2월 25일

이 감사보고서는 감사보고서일(2016년 2월 25일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 이후 이 보고서를 열람하는 시점까지의 기간 사이에 회사의 연결재무제표에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다

연결재무상태표

제 47기 2015년 12월 31일 현재 / 제 46기 2014년 12월 31일

(단위: 백만 원)

과목		제47기		제46기
자산				
Ⅰ. 유동자산		124,814,725		115,146,026
1. 현금및현금성자산	22,636,744		16,840,766	
2. 단기금융상품	44,228,800		41,689,776	
3. 단기매도가능금융자산	4,627,530		3,286,798	
4. 매출채권	25,168,026		24,694,610	
5. 미수금	3,352,663		3,539,875	
6. 선급금	1,706,003		1,989,470	
7. 선급비용	3,170,632		3,346,593	
8. 재고자산	18,811,794		17,317,504	
9. 기타유동자산	1,035,460		1,795,143	
10. 매각예정분류자산	77,073		645,491	
Ⅱ. 비유동자산		117,364,796		115,276,932
1. 장기매도가능금융자산	8,332,480		12,667,509	
2. 관계기업 및 공동기업 투자	5,276,348		5,232,461	
3. 유형자산	86,477,110		80,872,950	
4. 무형자산	5,396,311		4,785,473	
5. 장기선급비용	4,294,401		4,857,126	
6. 이연법인세자산	5,589,108		4,526,595	
7. 기타비유동자산	1,999,038		2,334,818	
자산총계		242,179,521		230,422,958
부채				
Ⅰ. 유동부채		50,502,909		52,013,913
1. 매입채무	6,187,291		7,914,704	
2. 단기차입금	11,155,425		8,029,299	
3. 미지급금	8,864,378		10,318,407	
4. 선수금	1,343,432		1,427,230	
5. 예수금	992,733		1,161,635	
6. 미지급비용	11,628,739		12,876,777	
7. 미지급법인세	3,401,625		2,161,109	
8. 유동성장기부채	221,548		1,778,667	
9. 충당부채	6,420,603		5,991,510	
10. 기타유동부채	287,135		326,259	
11. 매각예정분류부채	-		28,316	
Ⅱ. 비유동부채		12,616,807		10,320,857
1. 사채	1,230,448		1,355,882	
2. 장기차입금	266,542		101,671	
3. 장기미지급금	3,041,687		2,562,271	
4. 순확정급여부채	358,820		201,342	
5. 이연법인세부채	5,154,792		4,097,811	
6. 장기충당부채	522,378		499,290	
7. 기타비유동부채	2,042,140		1,502,590	
부채총계		63,119,716		62,334,770
자본				
지배기업 소유주지분		172,876,767		162,181,725
Ⅰ. 자본금		897,514		897,514
1. 우선주자본금	119,467		119,467	
2. 보통주자본금	778,047		778,047	
Ⅱ. 주식발행초과금		4,403,893		4,403,893
Ⅲ. 이익잉여금		185,132,014		169,529,604
Ⅳ. 기타자본항목		(17,580,451)		(12,729,387)
Ⅴ. 매각예정분류기타자본항목		23,797		80,101
비지배지분		6,183,038		5,906,463
자본총계		179,059,805		168,088,188
부채와 자본총계		242,179,521		230,422,958

연결손익계산서

제 47기 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 / 제 46기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지 (단위: 백만 원)

과목		제47기		제46기
Ⅰ. 매출액		200,653,482		206,205,987
Ⅱ. 매출원가		123,482,118		128,278,800
Ⅲ. 매출총이익		77,171,364		77,927,187
판매비와관리비	50,757,922		52,902,116	
Ⅳ. 영업이익		26,413,442		25,025,071
기타수익	1,685,947		3,801,357	
기타비용	3,723,434		2,259,737	
지분법이익	1,101,932		342,516	
금융수익	10,514,879		8,259,829	
금융비용	10,031,771		7,294,002	
Ⅴ. 법인세비용차감전순이익		25,960,995		27,875,034
법인세비용	6,900,851		4,480,676	
Ⅵ. 당기순이익		19,060,144		23,394,358
지배기업 소유주지분	18,694,628		23,082,499	
비지배지분	365,516		311,859	
Ⅶ. 주당이익				
기본주당이익(단위:원)		126,305		153,105
희석주당이익(단위:원)		126,303		153,096

연결포괄손익계산서

제 47기 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 / 제 46기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지 (단위: 백만 원)

과목		제47기		제46기
Ⅰ. 연결당기순이익		19,060,144		23,394,358
Ⅱ. 연결기타포괄손익		76,071		(1,993,414)
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 포괄손익		263,978		(710,318)
1. 순확정급여부채 재측정요소	263,978		(710,318)	
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 포괄손익		(187,907)		(1,283,096)
1. 매도가능금융자산평가손익	(414,961)		(232,105)	
2. 관계기업 및 공동기업의 기타포괄손익에 대한 지분	(41,261)		(128,932)	
3. 해외사업장환산외환차이	268,315		(922,059)	
Ⅲ. 총포괄이익		19,136,215		21,400,944
지배기업 소유주지분	18,804,189		20,990,732	
비지배지분	332,026		410,212	

연결자본변동표

제 47기 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 / 제 46기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지

(단위: 백만 원)

	지배기업 소유주지분							
과목	자본금	주식발행초과금	이익잉여금	기타자본항목	매각예정분류 기타자본항목	소 계	비지배지분	총계
2014.1.1 (전기초)	897,514	4,403,893	148,600,282	(9,459,073)	-	144,442,616	5,573,394	150,016,010
Ⅰ. 총포괄이익								
1. 당기순이익	-	-	23,082,499	-	-	23,082,499	311,859	23,394,358
2. 매도가능금융자산평가	-	-	-	(314,069)	-	(314,069)	81,964	(232,105)
3. 관계기업 및 공동기업의 기타포괄손익에 대한 지분	-	-	-	(128,495)	-	(128,495)	(437)	(128,932)
4. 해외사업장환산외환차이	-	-	-	(954,999)	-	(954,999)	32,940	(922,059)
5. 순확정급여부채 재측정요소	-	-	-	(694,204)	-	(694,204)	(16,114)	(710,318)
6. 매각예정 분류	-	-	-	(80,101)	80,101	-	-	-
Ⅱ. 자본에 직접 인식된 주주와의 거래								
1. 배당	-	-	(2,157,011)	-	-	(2,157,011)	(74,216)	(2,231,227)
2. 연결실체내 자본거래 등	-	-	-	(158)	-	(158)	244	86
3. 연결실체의 변동	-	-	-	-	-	-	569	569
4. 자기주식의 취득	-	-	-	(1,125,322)	-	(1,125,322)	-	(1,125,322)
5. 자기주식의 처분	-	-	-	32,764	-	32,764	-	32,764
6. 주식선택권	-	-	-	(9,436)	-	(9,436)	-	(9,436)
7. 기타	-	-	3,834	3,706	-	7,540	(3,740)	3,800
2014.12.31 (전기말)	897,514	4,403,893	169,529,604	(12,729,387)	80,101	162,181,725	5,906,463	168,088,188
2015.1.1 (당기초)	897,514	4,403,893	169,529,604	(12,729,387)	80,101	162,181,725	5,906,463	168,088,188
Ⅰ. 총포괄이익								
1. 당기순이익	-	-	18,694,628	-	-	18,694,628	365,516	19,060,144
2. 매도가능금융자산평가	-	-	-	(348,068)	(24,750)	(372,818)	(42,143)	(414,961)
3. 관계기업 및 공동기업의 기타포괄손익에 대한 지분	-	-	-	12,686	(54,118)	(41,432)	171	(41,261)
4. 해외사업장환산외환차이	-	-	-	266,061	(1,233)	264,828	3,487	268,315
5. 순확정급여부채 재측정요소	-	-	-	258,983	-	258,983	4,995	263,978
6. 매각예정 분류	-	-	-	(23,797)	23,797	-	-	-
Ⅱ. 자본에 직접 인식된 주주와의 거래								
1. 배당	-	-	(3,073,481)	-	-	(3,073,481)	(54,603)	(3,128,084)
2. 연결실체내 자본거래 등	-	-	-	(5,314)	-	(5,314)	423	(4,891)
3. 연결실체의 변동	-	-	-	-	-	-	(152)	(152)
4. 자기주식의 취득	-	-	-	(5,015,112)	-	(5,015,112)	-	(5,015,112)
5. 자기주식의 처분	-	-	-	3,406	-	3,406	-	3,406
6. 주식선택권	-	-	-	(806)	-	(806)	-	(806)
7. 기타	-	-	(18,737)	897	-	(17,840)	(1,119)	(18,959)
2015.12.31 (당기말)	897,514	4,403,893	185,132,014	(17,580,451)	23,797	172,876,767	6,183,038	179,059,805

연결현금흐름표

제 47기 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 / 제 46기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지 (단위: 백만 원)

과목		제47기		제46기
Ⅰ. 영업활동 현금흐름		40,061,761		36,975,389
1. 영업에서 창출된 현금흐름	43,989,083		41,880,987	
가. 당기순이익	19,060,144		23,394,358	
나. 조정	29,610,971		22,323,765	
다. 영업활동으로 인한 자산부채의 변동	(4,682,032)		(3,837,136)	
2. 이자의 수취	2,151,741		1,555,373	
3. 이자의 지급	(748,256)		(463,740)	
4. 배당금 수입	266,369		1,495,658	
5. 법인세 납부액	(5,597,176)		(7,492,889)	
Ⅱ. 투자활동 현금흐름		(27,167,787)		(32,806,408)
1. 단기금융상품의 순증가	(5,762,783)		(1,110,842)	
2. 단기매도가능금융자산의 처분	2,143,384		1,954,158	
3. 단기매도가능금융자산의 취득	(509,349)		(2,667,610)	
4. 장기금융상품의 처분	3,999,710		94,089	
5. 장기금융상품의 취득	(132,733)		(3,248,374)	
6. 장기매도가능금융자산의 처분	200,502		202,904	
7. 장기매도가능금융자산의 취득	(232,530)		(6,212,102)	
8. 관계기업 및 공동기업 투자의 처분	278,009		2,014,430	
9. 관계기업 및 공동기업 투자의 취득	(137,917)		(719,800)	
10. 유형자산의 처분	357,154		385,610	
11. 유형자산의 취득	(25,880,222)		(22,042,943)	
12. 무형자산의 처분	1,083		31,731	
13. 무형자산의 취득	(1,501,881)		(1,324,307)	
14. 사업결합으로 인한 현금유출액	(411,445)		(176,625)	
15. 현금의 기타유입	421,231		13,273	
Ⅲ. 재무활동 현금흐름		(6,573,509)		(3,057,109)
1. 단기차입금의 순증가	3,202,416		1,833,419	
2. 자기주식의 취득	(5,015,112)		(1,125,322)	
3. 자기주식의 처분	3,034		27,582	
4. 사채 및 장기차입금의 차입	192,474		1,740,573	
5. 사채 및 장기차입금의 상환	(1,801,465)		(3,299,595)	
6. 배당금의 지급	(3,129,544)		(2,233,905)	
7. 비지배지분의 증감	(25,312)		139	
Ⅳ. 외화환산으로 인한 현금의 변동		(524,487)		(555,886)
Ⅴ. 현금및현금성자산의 증가(Ⅰ+Ⅱ+Ⅲ+Ⅳ)		5,795,978		555,986
Ⅵ. 기초의 현금및현금성자산		16,840,766		16,284,780
Ⅶ. 기말의 현금및현금성자산		22,636,744		16,840,766

APPENDICES

204 ___ 외부 검증인의 검증보고서

206 ___ GRI 대조표

외부검증인의 검증보고서

KPMG 삼정회계법인은 삼성전자의 2015년 12월 31일 기준 '삼성전자 지속가능경영보고서 2016' (이하 '보고서')에 대해 검증을 수행하도록 요청 받았습니다.

목적 및 범위

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

본 검증인은 KPMG Sustainability Assurance Manual(KSAM)™에 따라 비재무 정보의 신뢰성을 검토하였으며, 보고서에 수록된 재무정보가 삼성전자의 감사 받은 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인했습니다. 삼성전자의 경영성과 및 재무 상태에 대한 완전한 이해를 위해서 회사가 2016년 2월 25일자로 외부감사인의 감사를 받은 재무제표를 참조하시기 바랍니다.

책임사항

삼성전자는 '보고서 작성 기준 및 보고 원칙'에 명시한 바와 같이 GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4)에 준한 보고서 모든 내용에 대한 책임이 있습니다. 경영진은 삼성전자의 지속가능경영에 대한 성과 목표와 보고된 성과 정보에 부합하는 관리 및 내부 통제체계를 확립하고 유지할 책임이 있습니다.
본 검증인은 제한적 검증을 수행하고 검증 결과를 바탕으로 결론을 제시해야 할 책임이 있습니다.

독립성

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

검증기준

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

제한사항

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

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

주요 검증절차

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

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

검증의견

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

- **지속가능성 배경(Sustainability Context)**
  - 삼성전자는 지속가능경영 이슈에 대한 정확한 현황과 개선사항을 경영진의 의사 결정 및 관련 부서들의 경영계획에 반영하는 프로세스를 정립하여 연속성을 확보하였습니다.
  - 본 검증인은 삼성전자가 기업경영과 지속가능성의 맥락을 적절히 이해하여 보고 내용을 구성한 것으로 확인하였습니다.

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

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

상기 내용과 같이 수행한 결과, 본 검증인은 '삼성전자 지속가능경영보고서 2016'가 보고내용 결정 원칙 적용 측면에서 부적정하게 기술되었다고 보지 않습니다.

삼정 KPMG

2016년 6월

KPMG 삼정회계법인 대표이사 **김 교 태**

Kyo Tai Kim

GRI G4 Core 일반표준공시

No.	지표명	보고 수준	반영현황	페이지
전략 및 분석				
G4-1	최고 의사결정권자가 지속가능성과 조직과의 관계, 조직의 지속가능성을 위한 전략에 대해 밝힌 성명서	●	대표이사 인사말	5
조직 프로필		●		
G4-3	조직 명칭	●	회사 소개	9
G4-4	주력 브랜드, 제품 및 서비스	●	사업부문 소개	12-20
G4-5	본사 위치	●	회사 소개, 글로벌 네트워크	9, 11
G4-6	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	●	글로벌 네트워크	11
G4-7	조직 소유 형태와 법적 형태	○	사업보고서에서 공개	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/investor_relations/financial_information/business_report.html
G4-8	시장 영역 (지리적 분할, 서비스 분야, 고객유형 및 수혜자 등 포함)	●	회사 소개, 글로벌 네트워크, 사업부문 소개	9, 11, 12-20
G4-9	조직의 규모 (직원수, 사업장 수, 순매출액/순수익, 총 자본, 제품 및 서비스 규모)	●	경영 현황, 글로벌 네트워크	10-11
G4-10	인력 현황(고용계약, 성별, 고용유형, 지역별 등)	●	1.인재경영	50-51
G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	●	3.인권	76
G4-12	조직의 공급망	●	4.공급망	84-88
G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망 관련 중요한 변화	●	회사 소개, 글로벌 네트워크, 리스크관리, 2.컴플라이언스	9-11, 24, 59
G4-14	조직의 사전예방 접근법 및 원칙	●	리스크 관리	24-25
G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록		2015 지속가능경영 추진 방향, 3.인권, 행동규범 가이드라인,	7, 66, 187
G4-16	산업 협회 등 국가별, 국제적 정책기구 멤버십 현황	●	이해관계자 소통	32-36
파악된 중대측면과 경계				
G4-17	조직의 연결재무제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록	○	사업보고서에서 공개	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/investor_relations/financial_information/business_report.html
G4-18	보고 내용 및 측면 경계의 결정 과정, 결정 과정에 보고원칙 적용 방법	●	중요이슈 분석	26-29
G4-19	보고 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중대측면의 목록	●	중요이슈 분석	26-29
G4-20	각 중요측면 별 조직 내 측면경계에 대한 설명	●	중요이슈 분석	26-29
G4-21	각 중요측면 별 조직 외 측면경계에 대한 설명	●	중요이슈 분석	26-29
G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보의 수정이 미치는 영향과 그 사유	●	사유 제시	각 해당 부문
G4-23	이전 보고기간 이후 범위 및 측면 경계에 발생한 중요한 변화	●	중요이슈 분석	26-29
이해관계자 참여				
G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단의 목록	●	이해관계자 소통	32-36
G4-25	조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	●	이해관계자 소통	32-36
G4-26	조직의 이해관계자 참여 방식(유형별, 집단별 참여 빈도)	●	이해관계자 소통	32-36
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제 및 관심사와 조직의 대응 방법 (보고를 통한 방식 포함) (관심사를 제기한 이해관계자 집단 포함)	●	이해관계자 소통	32-36
보고서 프로필				
G4-28	제공한 정보의 보고기간(회계연도 또는 역년)	●	보고서 작성 개요	2
G4-29	최근에 보고서를 작성한 경우 그 보고일자	○	삼성전자 홈페이지에서 연도별 보고서 확인 가능	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/sustainability/sustainabilityreports/
G4-30	보고주기(매년, 격년 등)	○	삼성전자 홈페이지에서 연도별 보고서 확인 가능	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/sustainability/sustainabilityreports/
G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 연락처	●	보고서 작성 개요	2

No.	지표명	보고 수준	반영현황	페이지
G4-32	GRI G4 선택 옵션, GRI 인덱스, 제3자 검증보고서	●	외부검증인의 검증보고서, GRI G4 Core 일반표준공시	204-205, 206-211
G4-33	외부 검증 관련 정책 및 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관과의 관계, 보고서 신뢰성 확보를 위한 최고 의사결정기구 및 경영진의 역할	●	외부검증인의 검증보고서	204-205
거버넌스				
G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조, 경제, 환경, 사회적 주제의 의사결정 책임이 있는 위원회	●	기업지배구조	22-23
윤리성 및 청렴성				
G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범	●	경영철학, 2.컴플라이언스	8, 61-62

GRI G4 Core 특정 표준 공시

No.	지표명	보고 수준	반영현황	페이지
경제				
경제성과				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	경영 현황	10
G4-EC1	직접적인 경제가치 발생과 분배	●	경영 현황, 경제적 가치의 분배	10, 30
G4-EC2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	●	7.녹색경영_기후변화 대응	148-149
G4-EC3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 충당	◐	경제적 가치의 분배	30
G4-EC4	정부의 재정지원	○	-	-
시장지위				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	1.인재경영	40-41
G4-EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임임금 비율	◐	행동규범 가이드라인_7)고용 조건	188
G4-EC6	주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진의 비율	◐	2.인재경영: 글로벌 임원 현황	51
간접 경제효과				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	중요이슈 분석_중요이슈 비즈니스 영향 평가, 사회적 가치 창출, 4.공급망, 5.나눔, 6.혁신	29, 31, 82-83, 108-109, 124-125
G4-EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	●	중요이슈 분석_중요이슈 비즈니스 영향 평가, 사회적 가치 창출, 4.공급망, 5.나눔, 6.혁신	29, 31, 82-83, 108-109, 124-125
G4-EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	●	중요이슈 분석_중요이슈 비즈니스 영향 평가, 사회적 가치 창출, 4.공급망, 5.나눔, 6.혁신	29, 31, 82-83, 108-109, 124-125
조달관행				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	4.공급망	82-83
G4-EC9	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	●	경제적 가치 분배	30
환경				
원재료				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	8.친환경 제품	152-153
G4-EN1	사용 원재료의 중량이나 부피	○	-	-
G4-EN2	재생투입 원재료 사용 비율	●	8.친환경 제품	164
에너지				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	8.친환경 제품, 9.환경안전	152-153, 166-167
G4-EN3	조직 내 에너지 소비	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
G4-EN4	조직 밖에서의 에너지 소비	○	Scope 3의 온실가스 배출량으로 공개	168-170
G4-EN5	에너지 집약도	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
G4-EN6	에너지 소비 감축	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
G4-EN7	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	●	8.친환경 제품_제품 에너지 효율 향상	161

No.	지표명	보고 수준	반영현황	페이지
용수				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	9.환경안전_수자원	171-173
G4-EN8	수원별 총 취수량	●	9.환경안전_수자원	171-173
G4-EN9	취수에 의해 중요한 영향을 받는 수원	●	9.환경안전_수자원	171-173
G4-EN10	재생 및 재사용 용수의 비율과 총량	●	9.환경안전_수자원	171-173
생물다양성				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	9.환경안전_생물다양성 보존	182-184
G4-EN11	생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리되는 사업장	●	9.환경안전_생물다양성 보존	182-184
G4-EN12	생태계 보호지역/주변지역에서의 사업활동으로 인한 영향	●	9.환경안전_생물다양성 보존	182-184
G4-EN13	서식지 보호 또는 복구	●	9.환경안전_생물다양성 보존	182-184
G4-EN14	사업장에 의해 영향을 받는 지역에 서식지를 둔 세계자연보호연맹(IUCN)의 멸종위기 종의 수 및 국가 보존 종의 수 (멸종 위기 단계별로)	●	9.환경안전_생물다양성 보존	182-184
배출				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	9.환경안전	166-167
G4-EN15	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
G4-EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
G4-EN17	기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 3)	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
G4-EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
G4-EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
G4-EN20	오존파괴물질 배출(ODS)	●	9.환경안전_오염물질 관리	181
G4-EN21	NOX, SOX, 및 기타 중요한 대기 배출물	●	10.환경안전_오염물질 관리	181
폐수 및 폐기물				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	9.환경안전	166-167
G4-EN22	수질 및 도착지별 총 방류량	●	9.환경안전_수자원	171-173
G4-EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	●	9.환경안전_폐기물 관리	179-180
G4-EN24	중요한 유해물질 유출 건수 및 유출량	○	보고기간 동안 유해물질 유출 없음	-
G4-EN25	바젤협약 부속서에 규정된 유해 폐기물 중 운송/수입/수출 또는 처리된 폐기물의 중량, 국제적으로 출하되는 유해 폐기물의 비율	●	9.환경안전_폐기물 관리	179-180
G4-EN26	조직의 폐수 배출로 인해 중요한 영향을 받는 수역과 관련 서식지의 성격, 규모, 보호상태, 생물다양성 가치	●	9.환경안전_생물다양성 보존	182-184
제품 및 서비스				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	8.친환경 제품	152-153
G4-EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	●	8.친환경 제품	159-161, 164-165
G4-EN28	범주별, 판매된 제품 및 그 포장재 중 재생된 것의 비율	●	8.친환경 제품_친환경 포장재	160
컴플라이언스				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	9.환경안전_법규 및 규정위반	184
G4-EN29	환경법 및 규정 위반으로 부과된 중요한 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	●	9.환경안전_법규 및 규정위반	184
운송				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
G4-EN30	사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	●	9.환경안전_사업장 온실가스&에너지 관리	168-170
종합				
G4-DMA	측측면별 경영접근방식 공개	●	7.녹색정책_녹색투자	147
G4-EN31	유형별 환경보호를 위한 총 지출과 투자	●	7.녹색정책_녹색투자	147

No.	지표명	보고 수준	반영현황	페이지
공급업체 환경평가				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	4.공급망	82-83
G4-EN32	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	4.공급망_협력사 종합평가	87
G4-EN33	공급망 내 실제적 또는 잠재적인 중대한 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	●	4.공급망_제3자 검증 결과, 2015년 근로환경 개선 주요 활동	96-100
환경고충처리제도				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	이해관계자 소통 사례, 7.환경정책	33, 147
G4-EN34	공식 고충처리제도를 통해 제기, 처리, 해결된 환경영향 관련 고충 건수	○	N/A	-
사회				
노동관행 및 양질의 일자리				
고용				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	1.인재경영	40-41
G4-LA1	신규 채용 근로자 및 퇴직 근로자 인원수, 비율 (연령별, 성별, 지역별)	●	1.인재경영_임직원 현황	50-51
G4-LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	●	1.인재경영_임직원 복리후생	49
G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 회사 복귀 및 근속 비율	●	3.인권_다양성 추구	77
노사관계				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권_노사협의회	76
G4-LA4	경영상 변동에 관한 최소 통지기간 (단체협약 상의 명시여부 포함)	○	-	-
산업안전보건				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권_근로자 안전관리, 9.녹색사업장_안전사고 관리	70-72, 175-176
G4-LA5	산업안전보건 프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율	◐	3.인권_노사협의회	76
G4-LA6	지역별, 성별에 따른 부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	◐	3.인권_근로자 안전관리	70
G4-LA7	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	◐	3.인권_근로자 안전관리	70-71
G4-LA8	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	◐	3.인권_노사협의회	76
훈련 및 교육				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	1.인재경영	43-45, 47
G4-LA9	성별, 근로자 범주별 근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	◐	1.인재경영_교육 프로그램	45
G4-LA10	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	●	1.인재경영_경력관리	47
G4-LA11	성별, 근로자 범주별 업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율	◐	1.인재경영	45
다양성과 기회 균등				
G4-DMA	측측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권_다양성 추구	77
G4-LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황 (성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	●	3.인권_다양성 추구	77
남녀 동등 보수				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	행동규범 가이드라인_10)평등 및 다양성	189
G4-LA13	근로자 범주별, 주요 사업장별, 남성 대비 여성의 기본급료 및 보수 비율	◐	행동규범 가이드라인_10)평등 및 다양성	189
공급업체 노동관행 평가				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	4.공급망	82-83
G4-LA14	노동환경 기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	4.공급망_협력사 종합평가	87
G4-LA15	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 노동관행에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	●	4.공급망_제3자 검증 결과, 2015년 근로환경 개선 주요 활동	96-100
노동관행 고충처리제도				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권_고충처리 채널 및 처리 절차	75
G4-LA16	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	◐	3.인권_고충처리 채널 및 처리 절차	75

No.	지표명	보고 수준	반영현황	페이지
인권				
인권 투자				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권, 4.공급망	72-74, 86-87
G4-HR1	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약의 수와 비율	●	4.공급망_협력사 계약 관리	86-87
G4-HR2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 근로자 훈련 시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율	◐	3.인권_노동인권 역량 증진 교육 활동	72-74
차별금지				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	행동규범 가이드라인_10)평등 및 다양성	189
G4-HR3	차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치	○	-	-
결사 및 단체교섭의 자유				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권_노사협의회, 행동규범 가이드라인_10)임직원 고충처리	49, 143
G4-HR4	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해될 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체와 결사 및 단체교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	◐	4.공급망_제3자 검증 결과	49
아동노동				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권	66-68
G4-HR5	아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	●	3.인권	66-68
강제노동				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권	66-68
G4-HR6	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지하기 위해 취한 조치	●	3.인권	66-68
보안 관행				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권	66-68
G4-HR7	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원의 비율	○	-	-
원주민 권리				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	○	-	-
G4-HR8	원주민 권리 침해 사건의 수와 이에 대한 조치	○	보고기간 동안 원주민 권리 침해 사건 없음	-
평가				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	1.정도경영	32
G4-HR9	인권검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율	◐	1.정도경영_법률적 환경변화 대응	32
공급업체 인권 평가				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	4.공급망	82-83
G4-HR10	인권기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	4.공급망_협력사 종합평가	87
G4-HR11	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 인권에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	●	4.공급망_제3자 검증 결과, 2015년 근로환경 개선 주요 활동	96-100
인권 고충처리제도				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	3.인권_고충처리 채널 및 처리 절차	75
G4-HR12	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권고충 건수	◐	3.인권_고충처리 채널 및 처리 절차	75
사회				
지역사회				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	5.나눔	108-109
G4-SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	●	5.나눔	108-109
G4-SO2	실질적이거나 잠재적으로 지역사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	○	보고기간 동안 부정적 영향을 미치는 것으로 파악된 사업장 없음	-
반부패				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	2.컴플라이언스	52-53
G4-SO3	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	◐	2.컴플라이언스	54-58
G4-SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	●	2.컴플라이언스_교육	57-58
G4-SO5	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	●	2.컴플라이언스_윤리경영 시스템	57

No.	지표명	보고 수준	반영현황	페이지
공공정책				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	2.컴플라이언스, 행동규범 가이드라인_ 32)선물, 접대 및 뇌물	56, 195
G4-SO6	국가별, 수령인/수혜자별 기부한 정치자금의 총 규모	○	회사 행동규범 내 회사의 자금 등을 정치적 목적으로 사용하는 것을 금지	-
경쟁저해행위				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	2.컴플라이언스, 행동규범 가이드라인_ 28)독점 금지	56, 194
G4-SO7	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	○	사업보고서에서 공개	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/investor_relations/financial_information/business_report.html
컴플라이언스				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	2.컴플라이언스	28
G4-SO8	법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	○	사업보고서에서 공개	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/investor_relations/financial_information/business_report.html
공급업체가 사회에 미치는 영향 평가				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	4.공급망	82-83
G4-SO9	사회에 미치는 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체의 비율	●	4.공급망_협력사 종합평가	87
G4-SO10	공급망 안에서 사회에 미치는 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	●	4.공급망_제3자 검증 결과, 2015년 근로환경 개선 주요 활동	96-100
사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	1.정도경영	49-50
G4-SO11	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수	●	1.정도경영	49-50
제품 책임				
고객 안전보건				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	4.사업생태계_제품 품질 관리	74
G4-PR1	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품/서비스 군의 비율	◐	4.사업생태계_제품 품질 관리	74
G4-PR2	제품생명주기 동안 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수 (처분 결과)	○	보고기간 동안 위반 사례 없음	-
제품 및 서비스 라벨링				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	8.친환경 제품_글로벌 친환경 인증	164-165
G4-PR3	정보 및 라벨을 위해 필요한 제품/서비스 정보 유형, 그리고 정보 조건을 갖춰야 하는 주요 제품/서비스 군의 비율	◐	8.친환경 제품_글로벌 친환경 인증	164-165
G4-PR4	위반의 결과별, 제품/서비스의 정보 및 라벨에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	○	-	-
G4-PR5	고객 만족도 조사결과	◐	4.공급망_고객 · 제품 서비스	104-105
마케팅 커뮤니케이션				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	행동규범 가이드라인_15)마케팅 및 판매	190
G4-PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	○	-	-
G4-PR7	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과별)	○	-	-
컴플라이언스				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	2.컴플라이언스_개인정보보호	59-60
G4-PR6	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	○	-	-
고객개인정보보호				
G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	8. 친환경 제품_에코디자인과 친환경 등급제	157
G4-PR9	제품, 서비스 공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수	○	사업보고서에서 공개	http://www.samsung.com/us/aboutsamsung/investor_relations/financial_information/business_report.html

보고서 작성에 도움 주신 분들

북미총괄	**SEA**	Mark Newton
	대외협력팀	Ann Woo, Emily Jansen Prerna Tomar
구주총괄	**SEUK**	Kevin Considine Phillip Carnell
	SEP	Rita Agostinho
	SENA	Annachiara Torciano Elin Wallberg
	마케팅팀	Mark Hutcheon Winston Eavis
	CS팀	David Scuderi Lydia Butler Sandeep Rana Steven Clayton 이광렬
	대외협력팀	Evelyn Nicola Guillaume Poullaouec Marianina Vakontiou Violeta Nikolova
		Wouter van Tol 김상우 김희은 천상필
CE 부문	**영상디스플레이사업부**	윤정희 정득시
	생활가전사업부	이나영 이상명 정지은
	프린팅솔루션사업부	유승민
	의료기기사업부	김동훈
IM 부문	**무선사업부**	김승연 양웅식
	네트워크사업부	윤영석 이도현
DS 부문	**DS 커뮤니케이션팀**	김선범 김인영 배동기 오자넷 이승백
Global Innovation 센터		김인교 이재민 임동재
DMC 연구소	**기술전략팀**	박규식 장흥엽
	지원팀	국은영 김상준 조장하
	창의개발센터	오상윤 오혜정 유채현
	집단지성사무국	강윤경 한솔아
디자인경영센터	**디자인전략팀**	김민정
	UX센터	김현경
글로벌기술센터		김송환
Global CS 센터		서영진 오치영 이길아 지원희 최완수 최화주 함명숙
글로벌마케팅센터		김수정 나병혜
환경안전센터		김선태 박동희 유영석 조정민 홍민
창조경제지원센터		양원준
상생협력센터	**구매전략팀**	김영석 이상원
	상생협력팀	곽종명 김인덕 김재묵 박기영 이상호 황윤성
	대외협력팀	조성택
사회봉사단사무국		강성희
법무실		서원경 성하종 전윤정 정원경 차재원 허유하 홍병희
경영지원실	**지원팀**	김홍성 정세진 정준일
	재경팀	이원준 홍창기
	인사팀	강진규 김도영 나기홍 박은지 박창식 박혜원 서종우 송미영 송정학 이규호
		이선웅 이은희 이주영 조우일 홍영택 황영삼
	커뮤니케이션팀	김도현 김영래 김영진 노승우 배아브라함 백수하 백수현 변소영 신미주 신영준
		유소영 이승준 이인용 이은율 이형섭 임선화 정의헌 조서희 지혜령 채수연
		최대우 피터리 현태일
	경영혁신팀	권태훈 남성호 이지송
	감사팀	원석연
	IR그룹	김상명 김상효 안돈기

발행일	2016년 6월 30일
발행인	권오현
발행처	삼성전자
디자인	IM creative
제작 총괄	**지속가능경영사무국** 임상모, 민경태, 허정수, 김소영, 김승태, 홍세우리

SAMSUNG