INSPIRE THE WORLD

삼성전자 지속가능경영보고서 2017

CREATE THE FUTURE

SAMSUNG

ABOUT THIS REPORT

보고서 개요

삼성전자는 경제 · 사회 · 환경적 가치창출의 통합적인 성과를 다양한 이해관계자에게 투명하게 소통하고자 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있으며, 2017년 열 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다.

보고기간

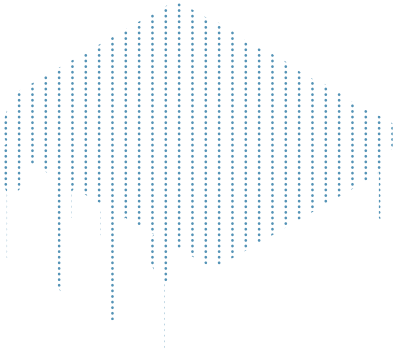
본 보고서는 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지의 경제 · 사회 · 환경적 성과와 활동을 담고 있으며, 일부 정성 성과에 대해서는 2017년 5월까지의 자료를 포함하고 있습니다. 정량성과는 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년 수치를 제공하고 있습니다.

보고범위

보고범위는 국내와 해외 전 사업장과 공급망을 포함합니다. 재무성과는 K-IFRS 연결기준으로 작성하였으며, 사업장 환경 정량성과는 국내외 38개 생산 법인에서 수집한 데이터를 기준으로 작성하였습니다.

작성기준

GRI(Global Reporting Initiative) G4 가이드라인의 핵심적 부합 방법(Core Option)에 따라 작성하였습니다.



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/ir/

삼성전자 뉴스룸
http://news.samsung.com/kr
http://news.samsung.com/global

작성자: 삼성전자 커뮤니케이션팀 지속가능경영사무국
주소: 04514 서울시 중구 세종대로 67 삼성본관빌딩
이메일: csr.partner@samsung.com

CONTENTS

	보고서 개요	02
	대표이사 인사말	04
Company Overview	경영 철학	06
	회사 소개	07
	글로벌 네트워크	08
	사업부문 소개	10
Sustainability Strategy	지속가능경영 체계	18
	기업 지배구조	20
	리스크 관리	22
	이해관계자 소통	24
	중요이슈 분석	25
	지속가능경영 가치창출	28
	정량성과표	30
Key Impacts	품질에 대한 약속	42
	경영 투명성 강화	44
	인사 혁신	45
	사회적 약자의 인권 보호	46
	순환경제 이행	47
Creating Value	고객 가치 증대	50
	제품 혁신	56
	환경 친화적이고 안전한 사업장	66
	지속가능한 공급망	76
Our Core Value	인재제일	86
	정도경영	94
	나눔	100
Appendix	재무제표	109
	외부 검증인의 검증보고서	114
	온실가스 배출량 검증보고서	116
	GRI 대조표	117

CEO MESSAGE

대표이사 인사말

존경하는 이해관계자 여러분,

세계 경제는 저성장 기조가 지속되는 가운데 글로벌 지정학적 변수까지 더해져 불확실성이 증대되었습니다. 아울러 4차 산업혁명의 도래 등 사회의 큰 패러다임 변화는 업계간 전례 없는 치열한 경쟁을 가져올 것입니다. 이러한 여건 아래 기업은 지속가능경영을 위한 가치 제고 필요성이 그 어느 때보다도 중요합니다. 이에 삼성전자는 지속가능경영을 강화하기 위해 다음과 같은 방향을 추구하고 있습니다.

첫째, 4차 산업혁명 시대의 리더십을 확보할 것입니다.

4차 산업은 각 산업 분야와의 시너지를 필요로 하고 있고, 삼성전자의 강점인 ICT 분야 경쟁력 활용이 중요하다고 판단됩니다. 또한 산업 · 기술간 융복합을 위한 신기술 확보는 미래 경쟁력과 신성장 동력의 근간이 됩니다. 삼성전자는 인공 지능, 빅데이터, 5G, 고성능 반도체 등 핵심 기술에서의 확실한 우위를 견지하기 위해 R&D와 오픈 이노베이션을 추진해 오고 있으며, 지속적인 혁신으로 인류 사회에 공헌하겠습니다.

둘째, 글로벌 기업시민으로서 기업의 사회적책임을 제고하겠습니다.

삼성전자는 기업의 참여와 가치창출 활동을 통해 전 세계 경제 · 사회 · 환경의 균형 발전을 달성하고자 하는 UN 지속가능개발목표(UN Sustainable Development Goals, 이하 UN SDGs)를 지지합니다. 또한 순환경제와 관련된 사내 정책을 수립하고 있으며 이를 비즈니스에 적용할 예정입니다. 사회공헌 활동과 공급망 정책을 강화하여 기업의 사회적 책임 수준을 높이고 있습니다. 2017년 4월에 사외이사 중심의 거버넌스위원회를 설치하여 주주 가치에 중대한 영향을 미치는 주요 경영 사항의 심의를 강화하는 등 지배구조 개선을 위한 노력도 지속할 것입니다.

셋째, 이해관계자 커뮤니케이션을 강화하겠습니다.

삼성전자는 경영활동의 핵심가치가 이해관계자 의견으로부터 시작됨을 잘 알고 있습니다. 고객, 투자자, 시민사회단체, 지역사회, 정부, 국제기구 등과 소통하여, 이해관계자 의견이 경영활동에 반영될 수 있도록 노력하겠습니다. 또한 삼성전자 의견은 뉴스룸 채널 등을 통해 회사 의견과 입장도 분명하게 전달하겠습니다.

지난 한 해는 우리에게 많은 교훈을 준 성장의 시간이었습니다. 이해관계자 여러분의 관심을 변화의 원동력으로 삼아 위기 관리 시스템을 개선하고, 제품과 공정의 검증을 강화하여 품질 경쟁력도 확보하겠습니다. 올해 지속가능경영 보고서는 이러한 내용은 물론 이해관계자 여러분이 궁금해하는 내용을 핵심테마로 구성하여 삼성전자의 사회적 책임과 영향, 그리고 가치를 잘 전달하고자 합니다.

삼성전자는 앞으로도 이해관계자 여러분들의 의견을 경청하고 반영하여 Inspire the World, Create the Future를 실현하기 위한 새로운 가치창출을 지속적으로 추진하겠습니다.

감사합니다.

삼성전자주식회사 대표이사 부회장 **권오현**



COMPANY OVERVIEW

경영 철학(Management Philosophy)

삼성전자는 사람과 사회를 생각하는 글로벌 일류기업을 추구합니다. '경영이념, 핵심가치, 경영원칙'의 가치체계를 경영의 나침반으로 삼고, 인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌하는 것을 궁극적인 목표로 삼고 있습니다. 이를 위해 삼성전자가 지켜나갈 약속인 5가지 경영원칙을 세부원칙과 행동지침으로 구체화하여 삼성전자 임직원이 지켜야 할 행동규범(Global Code of Conduct)으로 제정하였으며, 모든 임직원의 사고와 행동에 5가지 핵심가치를 내재화하여 삼성전자의 지속적인 성장을 견인하고 미래 방향성을 제시하고자 합니다.

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.

핵심가치

인재제일

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

최고지향

끊임없는 열정과 도전정신으로 모든 면에서 세계 최고가 되기 위해 최선을 다한다.

변화선도

변화하지 않으면 살아남을 수 없다는 위기의식을 가지고 신속하고 주도적으로 변화와 혁신을 실행한다.

정도경영

곧은 마음과 진실되고 바른 행동으로 명예와 품위를 지키며 모든 일에 있어서 항상 정도를 추구한다.

상생추구

우리는 사회의 일원으로서 더불어 살아간다는 마음을 가지고 지역사회, 국가, 인류의 공동 번영을 위해 노력한다.





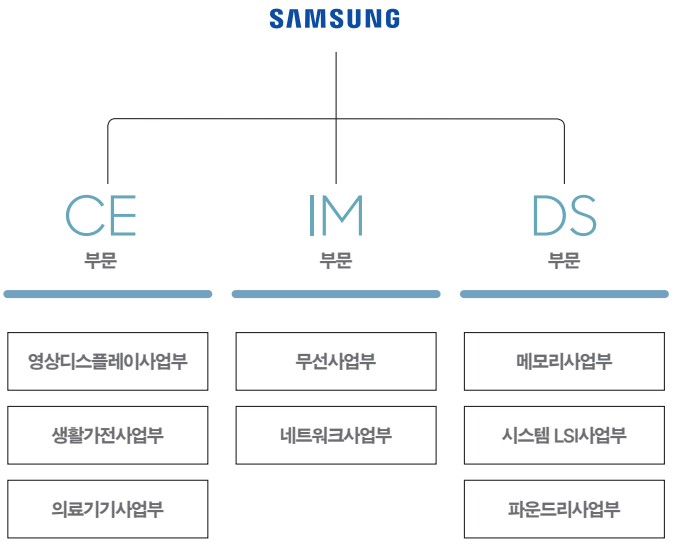
회사 소개

1969년에 생활가전 제품 생산으로 시작한 삼성전자는 정보, 통신, 오디오 · 비디오의 인포테인먼트(Infotainment) 사업과 헬스케어, 환경에너지, 편의 서비스 등 라이프케어(Life Care) 사업으로 모든 사람이 흥미를 느끼고 기대하는 미래를 만들고자 합니다. 전 세계 모든 고객들이 보다 편리하고 스마트한 생활을 즐길 수 있도록 Consumer Electronics(이하 'CE'), IT & Mobile Communications(이하 'IM'), Device Solutions(이하 'DS') 3개 부문 체제를 주축으로 부문간 시너지를 창출하여 최고의 제품과 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 삼성전자는 전 세계 약 200개의 자회사를 가진 글로벌 IT 리더로서 각 지역의 현지 법인을 통해 지역별로 차별화된 제품 생산 및 연구개발, 마케팅, 서비스를 수행하며 과감한 혁신과 가치 창조를 지속적으로 추구합니다.

조직 구성

삼성전자는 제품 특성에 따라 CE, IM, DS 3개 부문이 독립적인 경영을 통해 각 부문의 경쟁력을 강화하고 있습니다. CE부문은 TV와 모니터, 냉장고, 세탁기, 의료기기 등 각종 전자제품을, IM부문은 스마트폰, 컴퓨터, 네트워크 시스템 등의 통신기기를 생산 · 판매하고 있습니다. DS부문은 D램, 낸드플래시, 모바일 SoC(System-on-Chip) 등 IT · 모바일 기기의 핵심 부품을 생산 · 판매하고 있습니다.

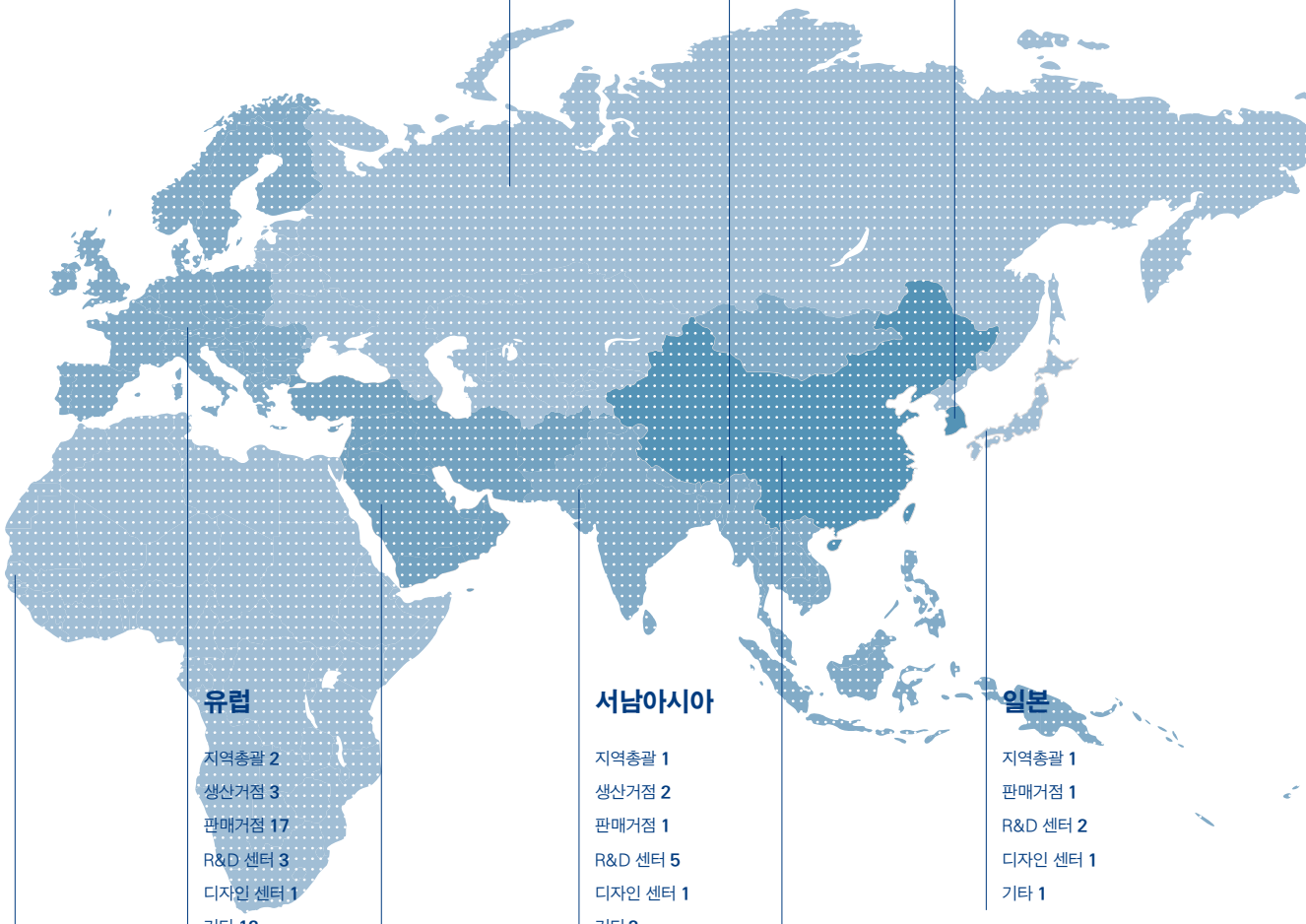
삼성전자 주요 사업부문



GLOBAL NETWORK

글로벌 네트워크

삼성전자는 2016년 말 기준 전 세계에 생산거점, 판매거점, 디자인 센터, 연구소 등 220개의 거점을 보유하고 있으며, 한국을 비롯해 북미, 유럽, 동남아, 아프리카 등에 15개 지역별 총괄체제를 운영하고 있습니다.



CIS

지역총괄 1
생산거점 1
판매거점 3
R&D 센터 2
기타 4

동남아시아

지역총괄 2
생산거점 8
판매거점 9
R&D 센터 2
기타 8

한국

지역총괄 1
생산거점 5
R&D 센터 6
디자인 센터 1

유럽

지역총괄 2
생산거점 3
판매거점 17
R&D 센터 3
디자인 센터 1
기타 12

서남아시아

지역총괄 1
생산거점 2
판매거점 1
R&D 센터 5
디자인 센터 1
기타 3

일본

지역총괄 1
판매거점 1
R&D 센터 2
디자인 센터 1
기타 1

아프리카

지역총괄 1
생산거점 1
판매거점 3
기타 10

중동

지역총괄 1
생산거점 1
판매거점 7
R&D 센터 3
기타 12

중국

지역총괄 2
생산거점 12
판매거점 3
R&D 센터 7
디자인 센터 1
기타 5

* 내부관리 기준에 따른 지역구분
* 기타: 판매지점, 서비스센터, 물류 법인 등



북미

지역총괄 **2**
생산거점 **2**
판매거점 **2**
R&D 센터 **3**
디자인 센터 **1**
기타 **7**

중남미

지역총괄 **1**
생산거점 **3**
판매거점 **7**
R&D 센터 **1**
디자인 센터 **1**
기타 **11**

TOTAL

(단위: 개)

지역총괄	15
생산거점	38
판매거점	53
R&D 센터	34
디자인 센터	7
기타	73

임직원
308,745 명

진출 국가
79 개국

협력사
2,468 개

연구개발비
14.8 조 원

BUSINESS DIVISIONS

CE Consumer Electronics Division

사업부문 소개



QLED TV 65Q8C

Visual Display Business

영상디스플레이사업부

2016년 삼성전자 영상디스플레이사업부는 11년 연속 세계 시장점유율 1위를 기록하며, 글로벌 1위 기업으로서의 위상을 더욱 공고히 했습니다. 2016년형 퀀텀닷 TV를 통해서 최상의 화질을 전 세계적으로 인정받았고, 세리프 TV를 통해 TV업계에 새로운 디자인적 패러다임을 제시하며 선도기업으로서의 위상을 드높였습니다.

2017년에는 고해상도/고화질에 대한 소비자 인식이 확대되어 UHD TV 및 커브드 TV 시장의 가파른 성장이 예상됩니다. 삼성전자는 소비자에게 최고의 시청 경험을 제공하기 위해, 새로운 화질측정 기준으로 대두된 컬러볼륨 100%를 세계 최초이자 유일하게 만족시키는 QLED TV를 출시하여 프리미엄 TV 시장에서의 리더십을 더욱 공고히 할 것입니다. 이어 소비자의 공간을 갤러리로 탈바꿈시키는 '더 프레임', 모든 제품군에 적용되는 다채로운 액세서리 등을 통해 다양한 소비자의 기호를 만족시킬 것입니다.

CES 2017 BEST OF INNOVATION AWARDS

더 프레임

또한 더욱 진화된 스마트 허브를 통해 다양한 타입의 컨텐츠를 한 화면에서 즐기고, 하나의 리모컨으로 셋톱박스, 게임기 및 모든 주변기기를 제어할 수 있는 우월한 사용자 경험을 제공할 것입니다.

Digital Appliances Business

생활가전사업부

삼성전자는 소비자에게 보다 편리한 삶을 제공하기 위해 끊임없이 노력하고 있으며, 소비자를 배려하는 혁신제품을 지속 출시하고 있습니다.
2016년에는 프리미엄 가전 시장인 북미, 유럽, 한국 시장뿐만 아니라 아시아에서도 매출이 성장하였습니다. 무엇보다, 생활가전의 메인 시장인 미국에서 시장점유율 1위에 올랐습니다. 시장의 새로운 패러다임을 불러온 패밀리허브 냉장고, 애드워시 세탁기, 무풍에어컨에 대한 소비자의 뜨거운 관심과 호평이 지속되었으며, 빌트인 가전과 시스템에어컨은 사업강화를 위한 인프라를 확보하였습니다.
2017년에도 차별화된 혁신제품 출시를 확대하여 소비자에게 새로운 가치를 제공하겠습니다. 즉, 일상의 익숙함과 고정관념의 틀을 깨고 소비자를 진정으로 배려하는 다양한 혁신 제품들로 시장을 선도하며 소비자에게 더 큰 혜택을 안겨 드리기 위한 노력을 지속해 나갈 것입니다. 음성인식 기능을 더욱 향상시키고 가족간 소통기능을 한층 강화한 패밀리허브 냉장고 그리고 대용량과 소용량, 소재가 다른 두 종류의 세탁물을 동시 혹은 분리하여 세탁할 수 있는 플렉스워시 그리고 무풍에어컨 등 혁신제품을 지속 도입해 프리미엄 리더십을 선도해 나갈 것입니다. 이와 함께, 성장성과 수익성이 높은 B2B 사업은 제품과 유통을 지속 강화할 계획입니다.

CES 2017 INNOVATION AWARDS

패밀리허브 냉장고, 플렉스워시,
플렉스드라이, 파워봇 청소기,
무풍에어컨



패밀리허브


플렉스워시



동물용 혈액검사기 PT10V

Health & Medical Equipment Business

의료기기사업부

삼성전자는 대형 영상진단장비를 주력으로 초음파 진단기, 디지털 엑스레이, 이동형 CT, 체외 진단기를 전 세계의 다양한 의료기관에 개발 · 판매하고 있습니다. 2016년에 출시한 프리미엄 이동형 디지털 엑스레이 GM85는 삼성전자의 앞선 디자인과 디스플레이 역량을 집중시켜 기존 제품 대비 40% 가볍고 컴팩트한 디자인을 적용하고 배터리 지속력을 강화하여 사용 편의성을 대폭 향상시켰습니다. 이외에도 고화질 영상과 직관적인 디자인이 특징인 고급형/중급형 초음파 진단기기 HS60/HS50, 절차를 간소화하고 검사 시간을 줄인 동물용 혈액검사기 PT10V 등 삼성전자만의 혁신기술을 활용한 다양한 제품을 시장에 선보였습니다.
2017년 4월에는 오랜 기간 산부인과 진단에서의 노하우와 정밀한 영상 표현 소프트웨어 기술을 담은 여성 통합 초음파 진단기기 WS80A with Elite 업그레이드 버전과 국제 디자인 공모전 'iF 디자인 어워드 2017(International Forum Design Award 2017)'에서 제품 디자인 부문을 수상한 보급형 초음파 진단기기 HS40을 새롭게 출시하였습니다.

IM

IT & Mobile Communications Division



기어 360

Mobile Communications Business

무선사업부

삼성전자는 제품을 통해 다양한 소비자 경험을 확대하고 제품력을 강화하여 2016년도 글로벌 스마트폰 부문 1위를 유지하며 시장 리더십을 더욱 공고히 다졌습니다. 프리미엄 스마트폰 시장과 더불어 중저가 라인업으로 더 많은 시장으로부터 좋은 반응을 얻었습니다. 또한 웨어러블, 사물인터넷(Internet of Things, 이하 IoT), 액세서리 등으로 제품 생태계를 강화했으며 모바일 결제, 보안솔루션 등의 서비스와 B2B 영역도 확장하며 시장경쟁력을 강화했습니다.

2017년은 생활을 풍요롭게 하는 의미 있는 혁신으로 향상된 소비자 경험을 제공하는 한편, 철저한 시장환경 분석을 바탕으로 글로벌 라인업 전략을 전개해 수익성을 높여나갈 계획입니다. 세계 최고 수준의 연구개발 역량을 바탕으로 기존 스마트폰의 틀을 깨는 혁신제품을 소개하고 최고 수준의 품질관리를 통해 소비자 편익을 증진시킬 것입니다. 또한 IoT, 인공지능, 컨버전스형 서비스, B2B 등에도 꾸준한 투자와 연구를 통해 미래 성장동력으로 성장시킬 것입니다.

2016년 휴대폰 시장점유율

1위 19.2%

2016년 스마트폰 시장점유율

1위 20.8%

2016년 태블릿 시장점유율

2위 13.4%

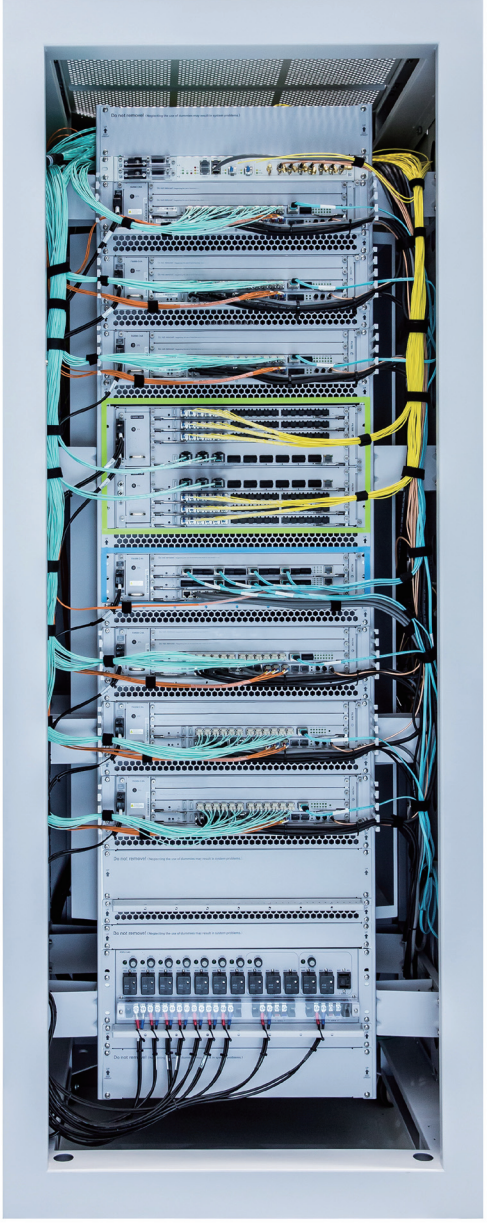
2016년 스마트워치 시장점유율

2위 11.4%

(판매량 기준, 출처: Strategy Analytics)



갤럭시 S8



LTE 집중화 기지국 Digital Unit, C-RAN

Networks Business

네트워크사업부

삼성전자는 인도에서 주요 고객사와 함께 세계 최대규모의 LTE 신규통신망(Greenfield)을 구축하고, 2016년 9월부터는 인도 최초의 LTE 전국망 서비스를 개시하였습니다. 말레이시아에서도 최초로 VoLTE를 지원하는 TD-LTE 통신망을 개통하는 등 신흥시장 사업확대 노력의 성과를 거두고 있습니다. 이동통신 선도시장인 한국, 미국, 일본에서는 신규 기지국 제품인 DU30을 공급해 4G LTE 최종 진화 단계인 LTE-Advanced Pro 도입을 주도하고 있으며, 세계 최초 5G FWA(Fixed Wireless Access) 상용화를 목표로 각국의 선도사업자들과 실제환경에서의 차세대 통신 기술테스트를 진행하고 있습니다.

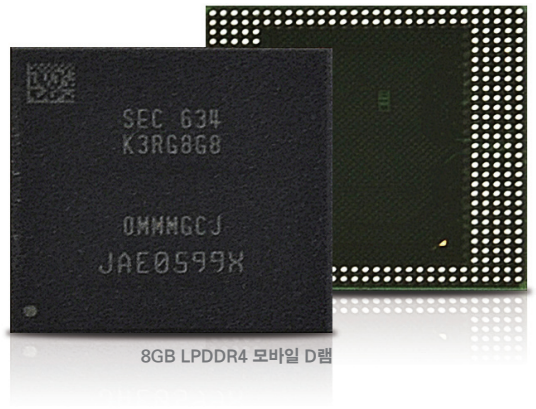
2017년에는 인도에서 서비스 커버리지 및 망용량(Capacity) 확대를 위한 'Infill & Growth' 프로젝트를 지속적으로 진행하고, VoMA, DMA 등의 다양한 통신망 품질 관리 솔루션 적용을 확대할 계획입니다. 선진 시장에서는 세계 최초 5밴드 주파수 집성(Carrier Aggregation) 기술, 4x4 다중안테나(MIMO), 협대역 IoT(NB-IoT) 기술의 상용화를 선도하고, 다양한 소형기지국(Smallcell) 제품 포트폴리오를 발표하여 신규고객사 발굴을 추진할 것입니다. 아울러 모바일월드콩그레스 2017(MWC2017)에서 발표한 세계 최초 5G FWA 엔드투엔드(End-to-End) 제품 포트폴리오의 상용제품 연내 출시를 추진 중이며, FD-MIMO 기술 등 5G 밀리미터파 및 Below 6GHz 기술 동시 개발을 통해 차세대 통신기술 상용화 노력을 계속할 계획입니다.

MWC 2017 GLOMO AWARD

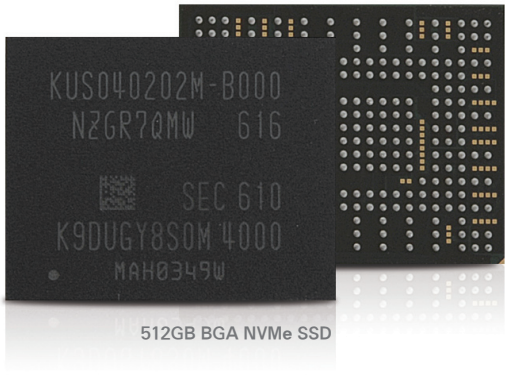
"신흥시장 최고 혁신상" 수상

DS

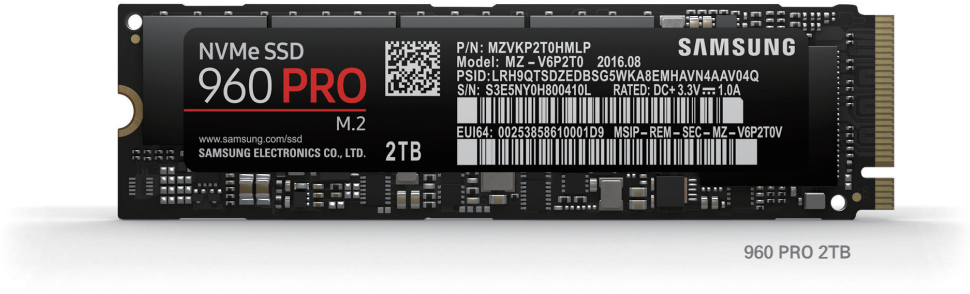
Device
Solutions
Division



8GB LPDDR4 모바일 D램



512GB BGA NVMe SSD



960 PRO 2TB

Memory Business

메모리사업부

삼성전자는 1993년 이래 세계 메모리 반도체 시장에서 선두를 유지하며 독보적인 경쟁력으로 글로벌 IT 시장의 성장에 기여하고 있습니다.

2016년에는 반도체 기술의 한계를 돌파한 10나노급 16Gb 모바일 D램을 양산했고, 3세대(48단) 3D V낸드를 기반으로 스토리지 분야 역대 최고 용량인 15.36TB SAS SSD를 양산하는 등 차세대 프리미엄 제품을 출시했습니다. 또한 초고속, 초소형, 초절전 차세대 시스템 설계를 위한 8GB HBM2 D램, 8GB LPDDR4/4X 모바일 D램, M.2 NVMe SSD 960 PRO 2TB, 무게 1g의 패키지에 모든 반도체를 집적한 512GB BGA NVMe SSD 등을 업계에서 유일하게 공급하며 프리미엄 메모리 시장을 창출하고 있습니다.

2017년에는 모바일, PC, 엔터프라이즈, 클라우드 서비스, 가상현실(VR), 증강현실(AR), Automotive 등 더욱 다양한 분야에서의 고객 요구에 대응하기 위해 4세대(64단) 3D V낸드 기반 SSD 양산을 시작으로, 512GB 3D V낸드 기반 초고용량 서버 SSD, 초소형 eUFS, 초고속 Z-SSD 등 기존 대비 속도와 용량을 더욱 높인 차세대 라인업을 선보일 예정입니다. 특히 차세대 10나노급 D램과 5세대 3D V낸드 등 첨단 공정을 적기에 개발해 프리미엄 메모리 시장 성장을 지속적으로 주도할 것입니다.

2016년 D램 시장점유율

1위 47.1%

2016년 낸드플래시 시장점유율

1위 35.2%

2016년 SSD 시장점유율

1위 34.7%

(2016년 매출 기준, 출처: IHS)

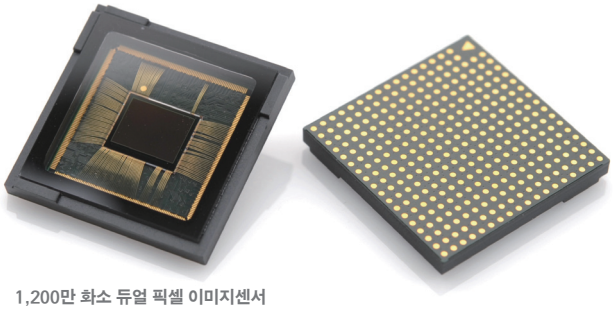
System LSI Business

시스템 LSI사업부

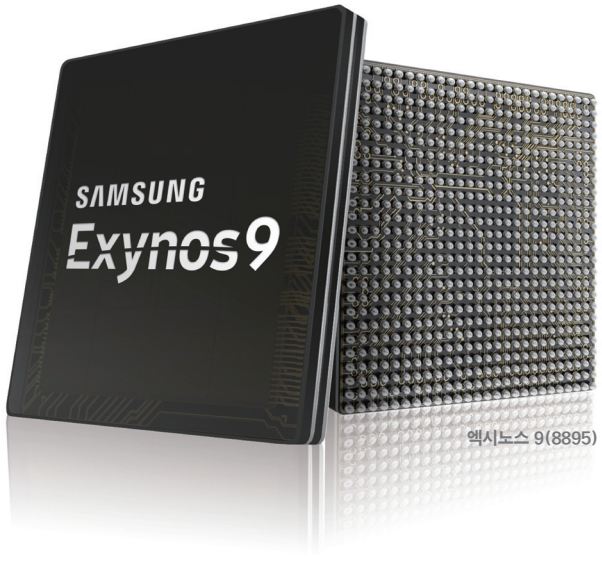
시스템 LSI사업부는 팹리스(Fabless · 반도체 설계 전문) 분야에서 기술 경쟁력을 확대하고 세계 시장에서의 입지를 강화하기 위해 차세대 제품 개발에 집중하고 있습니다.

2016년에는 프리미엄 모바일 SoC(System-on-Chip)인 '엑시노스 8 옥타'부터 보급형 모바일 AP, 커넥티비티 기능을 통합한 저가형 모바일 SoC까지 14나노 공정을 적용한 풀 라인업을 구축하였으며, 업계 최초로 14나노 2세대 핀펫 로직 공정을 적용한 웨어러블 AP를 양산하였습니다. 이 외에도 모바일 제품 사용자들이 어두운 환경에서도 빠르고 선명한 이미지를 촬영할 수 있도록 DSLR 카메라 수준의 위상차 자동초점 기능을 모바일에서 구현하는 '듀얼 픽셀' 이미지센서를 양산하였습니다.

2017년에는 10나노 공정을 기반으로 고성능 LTE 모뎀을 통합한 프리미엄 모바일 SoC '엑시노스 9'을 출시하여 차세대 스마트폰, 가상현실(VR)과 증강현실(AR) 기기 등 혁신적인 제품 개발에 초석을 제공할 것입니다. 또한 향후에는 주력 사업 포트폴리오 외에도 FPGA(프로그래밍 가능한 반도체), 5G 모뎀, 차세대 이미지센서 및 PMIC 등 주요 시스템 반도체 분야의 핵심 설계 역량을 강화하여 사업 고도화에 힘쓸 예정입니다.



1,200만 화소 듀얼 픽셀 이미지센서



엑시노스 9(8895)

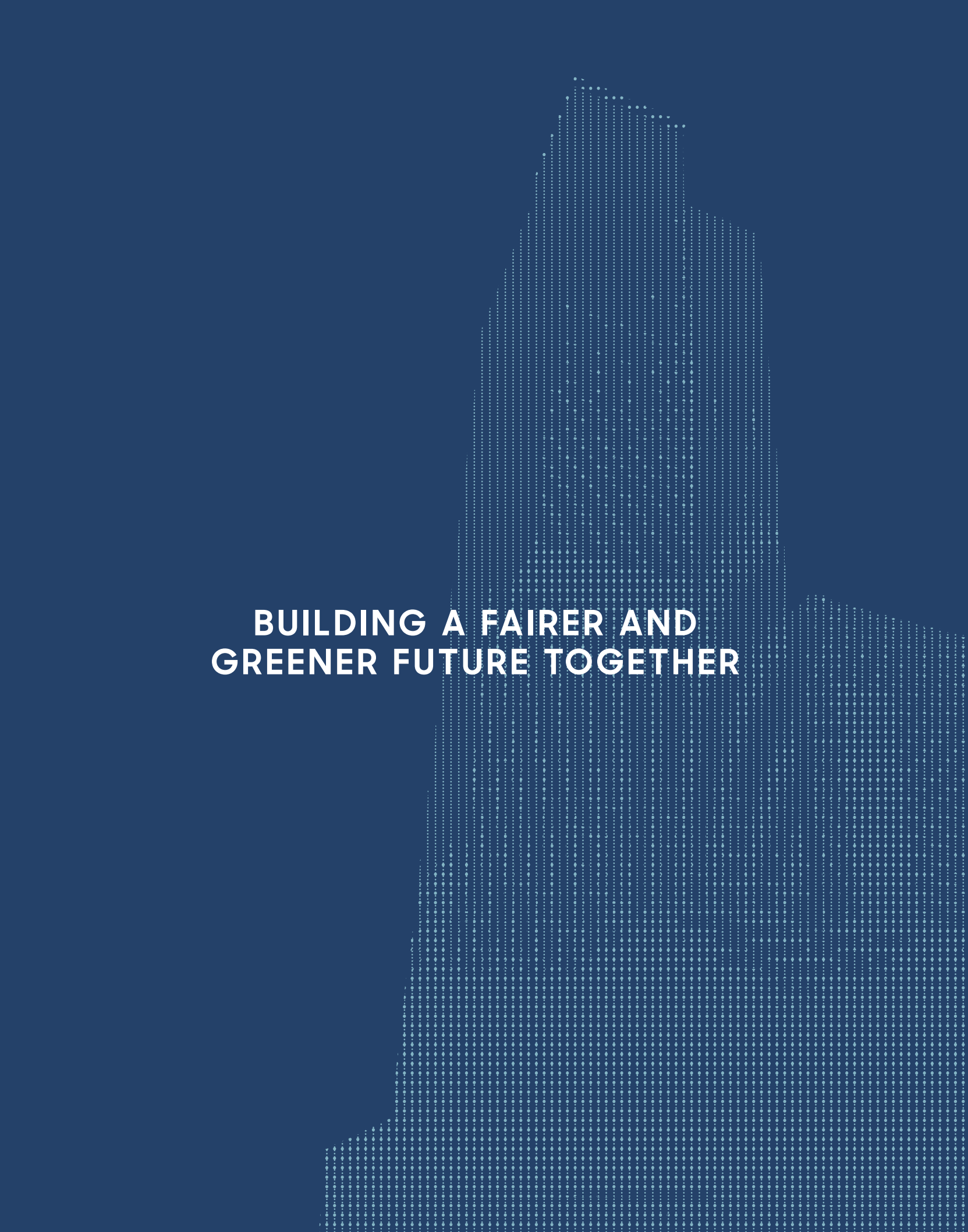
Foundry Business

파운드리사업부

삼성전자는 지난 2005년 파운드리 사업을 처음 시작한 이래, 고객에게 최적화된 제품과 서비스를 제공해오고 있습니다. 전문성을 강화하여 파운드리 사업의 성장을 한층 더 가속화하기 위해 2017년 5월 시스템 LSI사업부에서 분리되어 '파운드리사업부'가 공식 출범하였습니다.

2016년 1월에는 모바일 기기와 IoT 제품에 최적화된 기술로 평가받고 있는 14나노 2세대 핀펫(FinFET) 로직 공정으로 모바일 SoC 제품을 양산하여 기술 리더십을 입증하였으며, 이후 10월에는 업계 최초로 기존 14나노 공정 대비 성능은 더욱 향상되고 소비전력은 크게 절감된 차세대 10나노 로직 공정 양산에 성공하였습니다. 10나노 공정 기술은 면적 효율을 높여 모바일 제품 설계 시 공간활용도를 높이는 장점이 있으며, 이러한 기술력을 바탕으로 글로벌 주요 고객들과 전략적 파운드리 협력 관계를 확대하고 차세대 프리미엄 모바일 AP를 양산하고 있습니다.

2017년에는 10나노 핀펫 공정으로 차세대 프리미엄 AP를 양산하고 연말까지 10나노 2세대 핀펫 공정을 적용한 제품 양산에 돌입할 계획입니다. 또한 10나노 파운드리 수요 증가에 대비하기 위해 10나노 생산설비를 증설하여 보다 안정적인 양산체계를 구축할 예정입니다. 향후 삼성전자는 8~4나노 등의 최첨단 미세 공정과 18나노 FD-SOI(Fully Depleted Silicon on Insulator)등의 혁신적 공정기술을 적기 개발해 시장의 다양한 요구에 맞춰 최적의 솔루션을 지속 제공해 나갈 계획입니다.

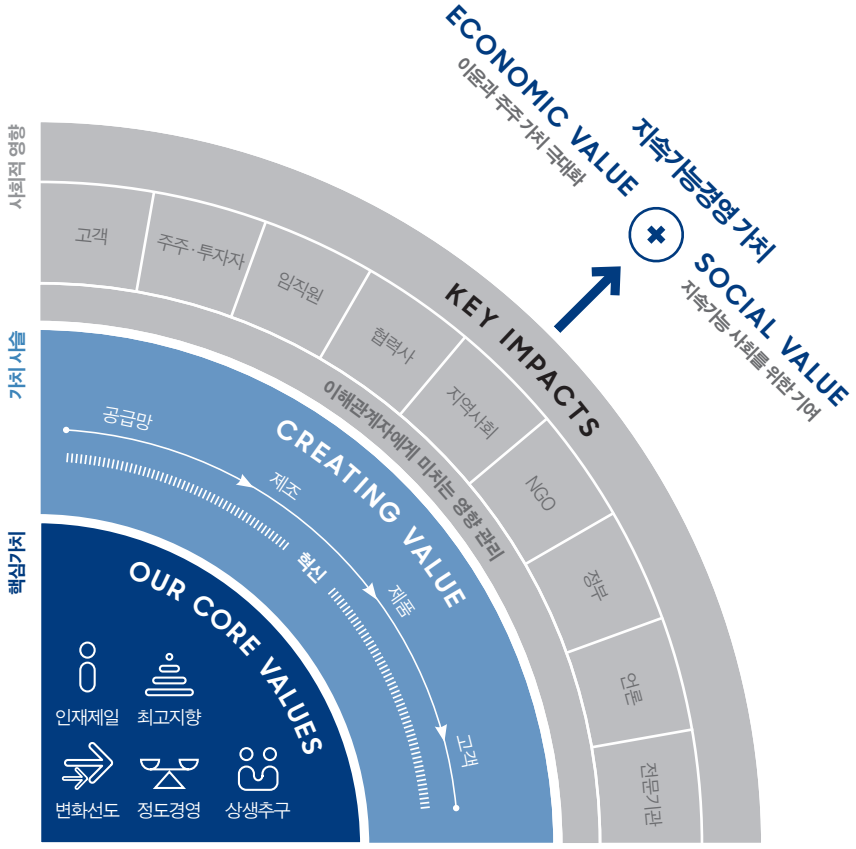

BUILDING A FAIRER AND
GREENER FUTURE TOGETHER

SUSTAINABILITY STRATEGY

사회 · 환경적 가치창출 중심의 통합적 지속가능경영 전략과 활동체계를 보고합니다.

SUSTAINABILITY STRATEGY

지속가능경영 체계



삼성전자의 지속가능경영은 이윤과 주주가치 극대화를 통한 경제적 가치와 글로벌 시민사회의 일원으로서 사회적 가치를 결합한 통합적 가치창출을 목표로 합니다. 사회적 가치는 직 · 간접적인 인과관계에 따른 영향의 총체적인 누적으로, 더 나은 세상을 만드는 자원이 됩니다. 삼성전자는 핵심가치인 인재제일, 최고지향, 변화선도, 정도경영, 상생추구를 근간으로, 사회에 기여하는 혁신적 제품과 서비스를 제공하는 가치 사슬을 통해 경제 · 사회 · 환경적 가치를 창출합니다. 이 과정에서 삼성전자가 사회에 미치는 재무적/비재무적 영향을 모니터링하여 긍정적인 영향을 극대화하고 부정적인 영향을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 삼성전자는 이와 같은 선도적인 운영과 혁신으로 사회적 책임을 다하며 인류의 지속가능한 미래에 공헌하는 제품과 서비스를 창출하여 향후 맞이하게 될 새로운 도전과 기회를 준비하고자 합니다.

UN SDGs

글로벌 시민사회의 일원으로서 삼성전자의 사회적 가치창출 활동은 UN SDGs의 방향성에 보조를 맞추고자 노력하고 있습니다. 특히 회사의 사업과 연관성이 높은 지속가능발전목표를 우선 선정하고 경영활동이 지속가능발전목표 달성에 미치는 긍정 또는 부정적인 영향을 분석하고 있으며, 더 나아가 지속가능발전목표와 연계된 비즈니스 기회를 발굴하여 인류 현안 해결에 기여하겠습니다.



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 양성 평등 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

삼성전자의 UN SDGs 연관 활동 현황

목표	부합도[1]	잠재적 영향[2]	활동 현황	향후 계획
 SDGs #1		⊕ 적정 가격의 정보통신 서비스 제공으로 경제 수단 접근성 강화 등 ⊖ 지역주민 생계 수단 유실을 초래하는 환경 파괴에 대한 직 · 간접적 영향 등	• 취약계층의 정보 접근성을 보장하는 제품 개발 • 취약계층의 경제적 자립을 위한 취업 교육 프로그램 테크인스티튜트	• 사회적 니즈를 해결하는 기술 혁신 추진 • 취업 교육 프로그램 질적 제고 및 고용 지원 확대
 SDGs #4		⊕ ICT를 활용한 교육 접근성 증대 등	• ICT 활용 취약계층 교육 프로그램 스마트 스쿨 • 임직원 대상 생애주기에 따른 경력개발 프로그램	• 스마트 스쿨 프로그램 확대와 컨텐츠 강화 • 직무 전문성 강화를 통한 개인의 성장 지원
 SDGs #5		⊕ 사내 여성 리더십 강화와 여성 운영 기업 지원 등	• 여학생 STEM 교육 프로그램, 여성 전자정비사 육성 프로그램 • 모성보호 여성 근무 배려 제도	• 여성 대상 디지털 교육 지원 확대 • 양성 평등 문화 강화
 SDGs #6		⊕ 수자원의 지속가능한 사용과 관리 등 ⊖ 지역사회 수자원 부족에 대한 간접적 영향 등	• 사업장 수자원 리스크 관리, 방류수 수질 모니터링	• 2020년까지 수자원 사용 원단위 50톤/억 원 달성
 SDGs #7		⊕ IoT 기술 활용 에너지 고효율 제품(예. 스마트 홈) 개발 등	• 에너지 저감 기술 연구하여 제품에 적용 • 해외 사업장 에너지 감축과제 추진	• 신재생에너지 사용 확대
 SDGs #8		⊕ 안전한 근무환경과 지역사회 경제 개발 등 ⊖ 인권침해 및 공급망 내 아동/강제노동 등	• 국내외 협력사 혁신활동 지원 프로그램, 스마트공장 구축 지원 등 • 사업장과 공급망의 건강한 근로환경 구축	• 공급망 내 노동인권, 안전보건, 환경보호, 윤리경영, 경영시스템 등 점검 강화, 개선 지원 확대
 SDGs #9		⊕ ICT 인프라 구축하여 소외된 지역 연결 및 경제활동 참여 지원 등 ⊖ 개발도상국의 무분별한 산업화에 대한 간접적 영향 등	• 인도와 말레이시아 등 신흥시장 통신망 구축과 개선 지원 • 재난안전통신망 기술 발전 지원	• 개발도상국 ICT 접근성 증대를 위한 인프라 구축 지속 지원
 SDGs #10		⊕ 일자리 창출로 지역사회 빈곤 저감하여 소득불평등 해소에 기여 등 ⊖ 개발도상국 내 소득불평등과 빈곤에 대한 간접적 영향 등	• 취약계층 고객을 위한 맞춤형 서비스 • 아동, 실습생, 이주근로자 등 사회적 약자의 권익 보호 정책 제정	• 사회계층 맞춤형 서비스 지속 발굴 • 사회적 약자 권익보호 정책 이행 지속적으로 모니터링
 SDGs #12		⊕ 자원의 지속가능한 사용과 관리 등 ⊖ 천연자원 고갈에 대한 직 · 간접적 영향 등	• 제품 개발 시 에코디자인 프로세스와 자체 친환경 제품 등급 도입 • 글로벌 폐제품 회수 및 재활용 삼성Re+ 프로그램	• 2020년까지 친환경 제품 90% 기획 · 출시해 지속가능소비증진에 기여 • 2020년까지 폐전자제품 회수 누적 380만 톤 달성
 SDGs #13		⊕ 자원 추출 및 생산 과정에서 발생하는 이산화탄소 배출량 저감 등 ⊖ 기후변화와 대기 오염에 대한 직 · 간접적 영향 등	• 사업장 온실가스 절감, 신재생 에너지 사용 확대 • 서울대학교 환경대학원과 기후변화 적응 시범과제 추진	• 2020년까지 사업장 온실가스 배출량 70% 저감(2008년 대비) • 2020년까지 제품 사용단계 온실가스 누적 감축량 250백만 톤
 SDGs #15		⊕ 생태계 복원과 복구 및 지속가능한 관리 등 ⊖ 서식지 파괴와 생태계 교란에 대한 간접적 영향 등	• 생물다양성 보존 방침 수립, 사업장 인근 수생태계 및 멸종위기종 서식지 영향 파악과 개선활동 실시	• 지역사회와 함께하는 생태계 보존 활동 확대
 SDGs #16		⊕ 인권침해와 부정부패에 대한 감시, 퇴치 등 ⊖ 개발도상국 정경유착 등 부정부패에 대한 직 · 간접적 영향 등	• 삼성전자 행동규범과 행동규범 가이드 라인 기반으로 준법과 윤리 리스크 체계적 관리	• 정기 설문을 통해 임직원 정도경영 의식수준 현황 모니터링 • 해외 비즈니스 관리 기능 강화
 SDGs #17		⊕ 개발도상국 기술 이전과 보급, 역량 강화 지원 등	• 글로벌, 지역사회 전문기관과 협업하여 해외 사업장 임직원 교육 • 국제기구, NGO 등과 글로벌 파트너십을 통해 지역사회 맞춤형 사회공헌 활동 추진	• 지역사회 맞춤형 프로그램 개발을 위해 글로벌 연구기관, NGO 등과 협력 확대

1) SDGs 대비 자사활동 부합도 ◔ 저 ◕ 중 ● 고 2) 잠재적 영향: + 긍정, – 부정

CORPORATE GOVERNANCE

기업 지배구조

삼성전자는 투명경영과 책임경영 원칙 아래 경영자들이 창조적이고 진취적인 기업가정신을 발휘할 수 있도록 함으로써 궁극적으로 기업가치의 극대화를 추구하고 있습니다. 이러한 정신에 따라 이사회는 법령 또는 정관이 규정하고 있는 사항, 주주총회를 통해 위임 받은 사항, 회사 경영의 기본 방침과 업무 집행에 관한 중요 사항을 의결하고 있으며, 경영진의 업무를 감독하고 있습니다. 관련 법규와 사업환경의 변화에 능동적으로 대처하고 효율적인 의사결정을 내리기 위해, 삼성전자는 이사회 내 6개 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 특히 위원회 활동을 통해 다양한 이해관계자의 목소리를 청취하여 경제 · 사회 · 환경적 영향을 고려한 경영활동을 추구하고 있습니다.

이사회 구성

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

이사회 구성원

● 위원회 위원장

구분	이름	담당 업무/주요 경력	경영위원회	감사위원회	사외이사후보추천위원회	내부거래위원회	보상위원회	거버넌스위원회
사내이사	권오현	이사회 의장, DS부문 경영전반 총괄	●		●			
	윤부근	CE부문 경영전반 총괄	●					
	신종균	IM부문 경영전반 총괄	●					
	이재용	경영전반 총괄						
사외이사	이인호	전 신한금융지주회사 대표이사 전 신한은행 은행장		●		●	●	●
	김한중	차병원그룹 미래전략위원회 위원장 전 연세대학교 총장		●	●	●		●
	송광수	김&장 법률사무소 고문 전 검찰총장		●		●	●	●
	이병기	현 서울대 전기정보공학부 명예교수 전 IEEE Communications Society 의장			●		●	●
	박재완	성균관대 행정학과 교수 전 기획재정부 장관			●			●

* 송광수, 박재완 사외이사는 현재 각각 상장회사 1곳의 사외이사도 겸임

이사회 특징

투명성

- 모든 이사는 주주총회 결의로 선임
- 사내이사 후보는 이사회의 추천을, 사외이사 후보는 사외이사후보추천위원회의 추천을 통해 선정

독립성

- 이사회 승인 없이 회사와 동일한 종류의 영업 금지
- 회사 상무에 종사하는 자, 회사의 최대주주 및 회사와 중요한 이해관계가 있는 자, 최근 2년 이내 재직했던 임직원 등은 사외이사 활동 제한
- 이사회 의장은 정관 및 이사회 규정에 따라 이사회 결의로 이사 중에서 선임
- 의결 시 특별한 이해관계가 있는 안건에 대해 해당이사의 의결권 행사 제한

전문성과 다양성

- 경영 · 경제 · 회계 · 법률 · 관련기술 등에 관한 전문 지식이나 경험이 풍부한 자를 사외이사 후보로 선정
- 사외이사 대상 정기적인 국내외 경영현장 방문과 현황보고 등 내부교육 실시
- 후보 선정 시 종교, 인종, 성별, 출신 국가/지역, 전문 분야 등을 제한하지 않음

이사회 운영

삼성전자의 이사회는 정관 24조에 따라 3인 이상 14인 이하의 이사로 구성되며, 정기적인 회의 외에도 필요에 따라 수시 개최됩니다. 이사회 소집은 의장이 소집하는 것을 원칙으로 하되, 각 이사가 업무수행상 필요하다고 인정되는 경우 의안과 그 사유를 밝혀 의장에게 이사회 소집을 요구할 수 있습니다. 이사회 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사 과반수 찬성을 기본으로 하고, 관계 법령이 허용하는 범위 내에서 원격통신수단을 사용할 수 있습니다.

이사회 평가와 보상

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

이사회 산하 위원회

삼성전자 이사회는 2016년 한 해 동안 11회의 이사회를 열어 총 50건의 안건을 상정, 의결하였으며, 이사회 구성원 중 사외이사 출석률은 96%입니다. 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 · 의사결정하고 있습니다. 현재 이사회 산하에는 경영위원회, 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 내부거래위원회, 보상위원회, 거버넌스위원회(구 CSR위원회) 등 총 6개의 위원회를 운영하고 있습니다.

위원회 현황

위원회명	기능	2016년 운영 현황
경영위원회	• 경영일반, 재무 및 이사회가 위임한 사안을 심의 · 결의	• 총 14회 개최
감사위원회	• 재무상태를 포함한 회사업무 전반에 대한 감사 업무를 수행, 위원 3인 전원이 사외이사로 구성	• 총 6회 개최
사외이사후보 추천위원회	• 사외이사 후보의 독립성, 다양성, 역량 등을 검증하여 추천, 위원 4인 중 3인이 사외이사로 구성	• 1분기에 사외이사 선임을 위해 총 2회 개최
내부거래위원회	• 자율적인 공정거래 준수를 통해 회사 경영의 투명성을 제고하기 위한 위원회로서, 위원 3인 전원이 사외이사로 구성	• 총 9회 개최
보상위원회	• 이사 보수 결정 과정의 객관성과 투명성을 확보하기 위한 위원회로서, 위원 3인 전원이 사외이사로 구성	• 총 1회 개최
거버넌스위원회 (구 CSR위원회)	• CSR위원회를 확대하여 개편(2017년 4월) • 사회적 책임을 다하고 주주가치를 제고하기 위한 역할 수행, 위원 5인 전원이 사외이사로 구성 • 위원회 산하 CSR리스크관리협의회는 CSR리스크에 대한 사내 관리체계 감독 및 이슈사항 해결방안 협의	• CSR위원회 총 4회 개최

2016년 중요 의결사항

개최일자	주요 내용	사외이사 참석[1]
1.28	제 47기 재무제표 및 영업보고서 승인의 건 외 4건	4/5
2.12	제 47기 정기주주총회 소집 결정의 건 외 2건	5/5
3.11	이사회 규정 개정의 건 외 6건	5/6[2]
4.28	제 48기 1/4분기 재무제표 및 분기보고서 승인의 건 외 5건	5/5
5.20	삼성디스플레이㈜와 임대차계약 체결의 건 외 1건	5/5
7.28	제 48기 상반기 재무제표, 반기보고서 및 6월 분기배당 승인의 건 외 5건	5/5
9.12	프린팅솔루션 사업 매각의 건 외 5건	5/5
10.27	제 48기 3/4분기 재무제표 및 분기보고서 승인의 건 외 7건	5/5
11.2	프린팅솔루션 사업부 분할 종료 보고 및 공고 결의의 건 외 1건	5/5
11.14	미국 하만(Harman)사 인수의 건	5/5
11.29	특수관계인과의 거래 승인의 건 외 3건	5/5

1) 참석인원/총원

2) 임기만료자 퇴임 전 일시적으로 6인

2016년 CSR위원회[1] 운영

개최일자	주요 내용	사외이사 참석[2]
4.28	리스크관리협의회 설치 검토의 건	5/5
5.20	리스크 관리방안 검토의 건, 기업생태계발전연구회 제2기 연구결과 보고의 건	5/5
7.28	CSR리스크관리협의회 설치의 건	5/5
11.29	2016년 4분기 CSR리스크관리협의회 결과 보고의 건	5/5

1) 2017년 4월부터 거버넌스위원회로 개편됨

2) 참석인원/총원

RISK MANAGEMENT

리스크 관리

삼성전자는 기업 경영 환경의 불확실성이 증가함에 따라 능동적이고 선제적으로 리스크를 대응하고 관리하고자 노력하고 있습니다. 삼성전자는 글로벌 IT 시장을 선도하는 기업으로서 시장 경쟁력을 지속적으로 확보하기 위해 경영 불확실성에 대한 대내외적인 리스크 요인을 선제적으로 센싱하고 체계적인 대응을 강화하고 있습니다.

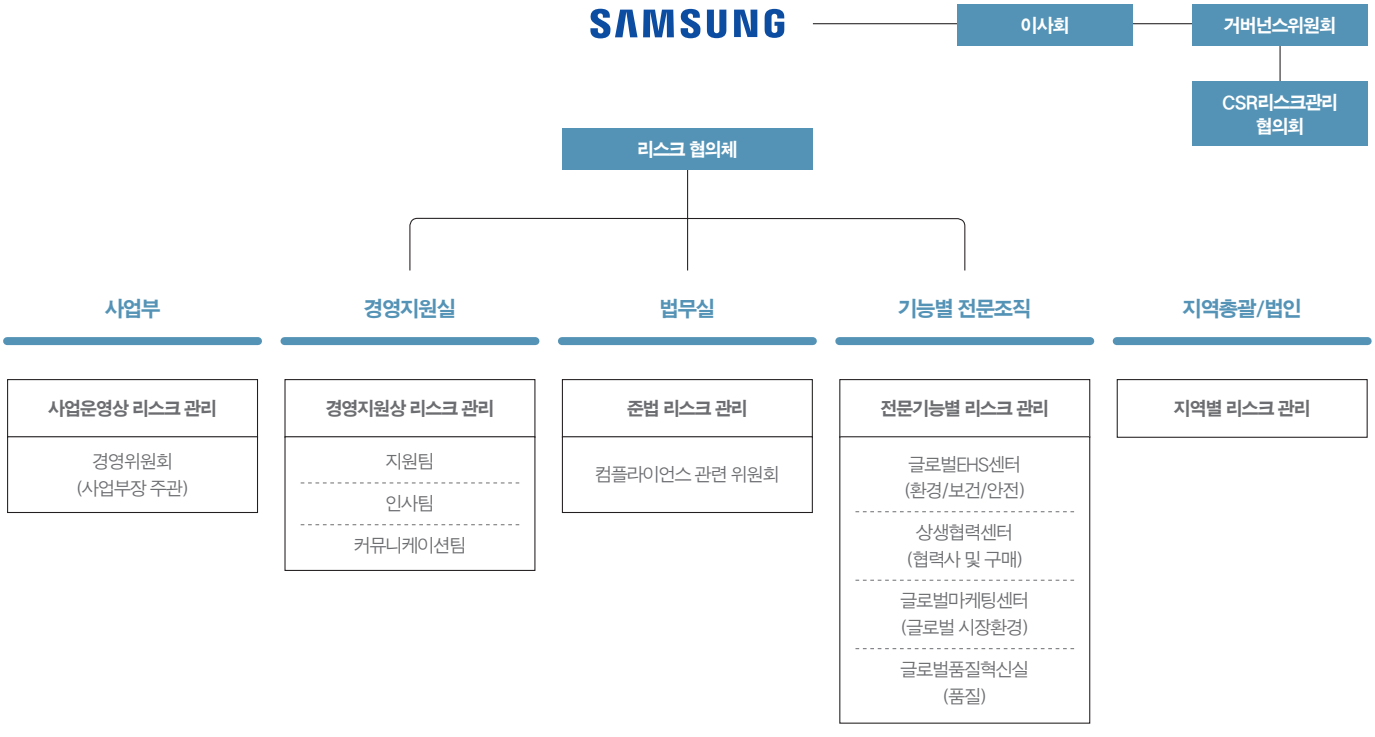
글로벌 현안과 리스크 센싱

삼성전자는 글로벌 주요 현안에 대해 경제 · 사회 · 환경적 측면의 리스크를 파악하고 선제적으로 대응하고자 전문 컨설팅펌, 정부, 학계, NGO 등 외부 전문가들과의 네트워크를 통해서 다양한 리스크 요인에 대한 자문을 구하고 있습니다.

부문별 리스크 대응

각 부문별로 체계적인 리스크 대응 정책과 프로세스를 확립하였습니다. 효과적인 대처를 위해 사전에 감지하고 발굴한 리스크 요인을 최고경영진에 보고합니다. 사업 운영의 핵심 조직인 3개 부문 사업부와 경영지원실은 사업부 최고경영진 주관의 경영위원회와 CFO(Chief Financial Officer) 주관의 리스크 협의체를 통해 시장 리스크, 유동성 리스크, 신용 리스크 등 재무적 리스크 관리뿐 아니라 기업의 지속가능경영 관점에서의 비재무적 리스크 등을 세분화하여 점검하고 관리하고 있습니다. 특히 CFO는 전사 CRO(Chief Risk Officer)로서 매주 법무, 인사, 컴플라이언스, 커뮤니케이션, 대외협력, 환경, 상생, 품질 등 각 기능별 최고 책임자들과 함께 리스크 협의체를 운영하고 있습니다.

삼성전자 리스크 관리 운영체계



리스크 관리에 대한 이사회의 감독 강화

삼성전자는 리스크 대응과 관리에 대한 이사회의 감독을 강화하기 위해서, 거버넌스위원회 산하에 사외이사 5명으로 구성된 CSR리스크관리협의회를 운영하고 있습니다. 재무적 경영성과 외에 기업의 사회적 책임과 지속가능성 측면의 리스크에 대해 독립적 시각으로 감독하고 있습니다.

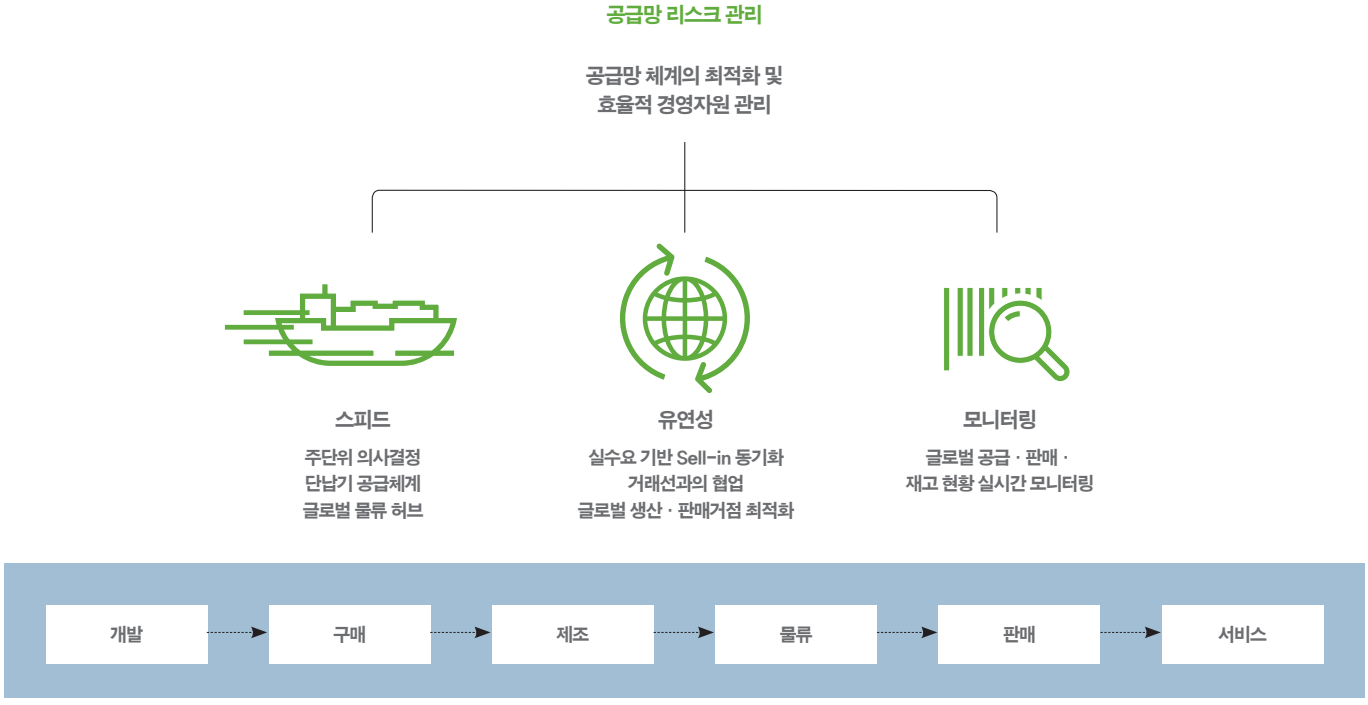
시스템을 활용한 전사적 리스크 관리

삼성전자는 실시간으로 개발, 구매, 제조, 물류, 판매, 서비스에 이르는 글로벌 공급망을 모니터링하며 시장변화와 이상상황을 감지하여 공급망 리스크를 최소화하고 있습니다.
전사적인 재무 리스크 관리를 위해 2004년부터 DC&P(Disclosure Control and Procedures) 시스템을 도입하였고, 효율적으로 재무 리스크를 관리하고자 체계적인 CEO/CFO 인증 절차와 내부 통제 절차를 마련하였습니다. 재무 및 공급망 리스크 관리를 위한 G-ERP(Global Enterprise Resource Planning)와 G-SCM(Global Supply Chain Management), 환경 · 보건 · 안전 리스크의 통합관리를 위한 G-EHS(Global Environment, Health & Safety System), 협력사 리스크 통합관리를 위한 G-SRM(Global Supplier Relationship Management) 등 다양한 IT 시스템으로 전사적으로 리스크를 관리하며 위험요소를 사전에 예방하기 위해 자가진단 시스템을 운영하고 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.



STAKEHOLDER ENGAGEMENT

이해관계자 소통

8대 주요 이해관계자

이해관계자	이해관계자 주요 관심사항	소통 채널	삼성전자의 주요 활동*
고객	• 제품과 서비스 품질 • 안전한 제품 사용 • 정확한 제품 정보 제공 • 투명한 커뮤니케이션	• 외부 기관의 고객만족도 조사 • 콜센터, 서비스센터 • 프로슈머 활동 • 삼성전자 뉴스룸 • 삼성반도체이야기 • 영삼성(YoungSamsung)	• 품질과 안전성 관리체계 강화 • 국가별 홈페이지 구축하여 제품 정보 제공 • 고객 VOC 청취 및 해결 • Reputation Institute를 통해 고객 평판 수준 파악 및 컨설팅(구주/ 중남미)
주주 · 투자자	• 경제 성과 • 리스크 관리 • 정보 공유 • 비재무적 요소(환경, 사회, 거버넌스 등)	• IR 미팅 • 주주총회 • 1:1 미팅 • 애널리스트 데이 • 삼성전자 기업 이미지 영상 유튜브 URL: www.youtube.com/samsungelectronics	• 안정적 수익 창출 • 주주환원 정책 강화 • 이사회 산하 거버넌스위원회 설치 • 대외 후원금 운영 투명성 강화 • Investors Forum 개최(2016년 6월) – 국내외 주요 기관투자자와 애널리스트, IT업체 전문가 등 참여 – '아틱', '퀀텀닷', 'PLP' 등 차세대 선도기술 설명
임직원	• 안전하고 건강한 근로환경 • 다양성 인정 및 균등한 기회 제공 • 교육과 경력개발 • 고용과 복리후생 • 노사관계	• 노사협의회 • 상담센터 • 만족도 조사 • 삼성전자 LiVE • 뉴스레터 • 제보시스템(컴플라이언스, 윤리)	• 사업장 근로환경 관리 • 창의적 조직문화 구축 • Diversity & Inclusion 3개년 계획 선포(북미) • 경력설계 주기 맞춤형 프로그램 운영 • 경영현황설명회 개최
협력사	• 공정거래 • 동반성장 • 근로자 인권보호 • 협력사가 사회에 미치는 영향 평가	• 핫라인, 사이버신문고 등 • 협력사 간담회, 상생협력데이 등 • 상생협력 아카데미 • 협력사 경영자문단	• 공정거래, 동반성장 추진 • 협력사 혁신활동 지원 • 기술 이전 박람회 (Tech Trans Fair) 실시 • 협력사 지원 펀드 운영 • 협력사 근로환경 책임관리
지역사회	• 현지 채용, 지역경제 활성화 등 간접경제효과 • 지역사회 환경보호 • 기부, 봉사 등 공헌활동	• 지역봉사센터 • 지역사회 협의회 • 삼성 나눔 빌리지 • 삼행시(수원 · 구미 · 광주) 블로그 • 용인 · 화성 소통블로그	• 스마트공장 구축 등 지역사회 중소기업 지원 • 사업장 인근 하천생태계 보존활동 실시 • 교육과 취업 사회공헌 프로그램 추진 • 임직원 봉사단 운영
NGO, CSR협회, 전문기관	• 지역사회, 환경에 대한 사회적 책임 • UN SDGs에 대한 기여 • 투명하고 신속한 정보 공개	• 기업간담회 • NGO 미팅	• 글로벌 NGO 대상 의견 수렴 • EICC(Electronic Industry Citizenship Coalition), GeSI(Global e-Sustainability Initiative) 활동 참여 • BSR(Business for Social Responsibility) 협업 인권정책 개발
정부	• 간접경제효과 • 공정거래 • 안전보건 • 컴플라이언스	• 정책간담회 참석 • 협의회 참석 • 정책자문기구 참여	• 정부기관과 공동으로 중소기업 지원 프로그램 운영 • 공정거래, 사업장 안전보건, 환경 등 국가별 관련 법규 준수 • 정부와 협업하여 벤처투자 창구 설립 · 운영
언론	• 투명하고 신속한 정보 공개	• 보도자료 • 삼성전자 뉴스룸	• 취재 지원 • 미디어데이 개최

* 이해관계자의 주요 관심사항과 영향에 대한 삼성전자 2016-2017 대응 활동의 상세 내용은 본 보고서 Key Impacts 섹션(40페이지)에서 확인하실 수 있습니다.

MATERIALITY ANALYSIS

중요이슈 분석

삼성전자는 국내외 주요 이해관계자들이 제기한 이슈의 현황과 개선사항을 정확히 파악하여 투명하고 진정성 있게 소통하고자 매년 중요성 평가를 통해 중요이슈를 도출하여 지속가능경영보고서에 관련 정보를 공개하고 있습니다. 중요이슈란 주요 이해관계자(고객, 주주 · 투자자, 임직원, 협력사, 지역사회, NGO, 정부, 언론 등)의 의사결정에 필요한 기업정보로서, 경제 · 사회 · 환경적 측면에서 삼성전자가 미치는 영향을 반영하여 도출됩니다.
언론, 산업환경, 글로벌 스탠다드 및 이니셔티브, 전문가 의견 등을 기반으로 중요이슈 Pool을 구성하고 내부 유관부서 논의를 통해 중요성 평가를 위한 24개 중요이슈를 도출하였습니다. 중요이슈에 대한 우선 순위 평가는 주요 외부 이해관계자 대상으로 경제 · 사회 · 환경 측면에 대한 이해관계자 영향도를, 유관부서 임직원 대상으로 매출, 비용, 명성, 규제 등 비즈니스 영향도를 종합하여 진행하였습니다. 중요성 평가 결과는 지속가능경영사무국 내부 및 경영진의 최종 검토에 따라 확정되었습니다.

STEP 1
중요이슈 선정



중요이슈 Pool 구성

총 332 개

- 삼성전자 관련 주요 기사 122개
- KPMG 분석 UN SDGs와 미래 트렌드 이슈 41개
- 산업 중요이슈 169개 (GeSI 55개, EICC 30개, GRI 43개, SASB 23개, RobecoSAM 18개)

→ 중복 이슈 통합하고 복수 기관에서 도출한 중요이슈 선정(총 24개)

STEP 2
우선순위화





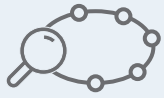
비즈니스 영향 분석

중요이슈가 삼성전자 매출, 비용, 명성, 규제에 미치는 영향 평가



이해관계자 영향 분석

중요이슈에 대해 이해관계자(고객, 주주 · 투자자, 임직원, 협력사, 지역 사회, NGO, CSR협회, 전문기관, 정부, 언론 등) 영향 평가



가치사슬 영향 분석

중요이슈가 원료구매, 생산, 제품, 수송, 서비스, 사용, 폐기 단계별로 경제 · 사회 · 환경에 미치는 영향 평가

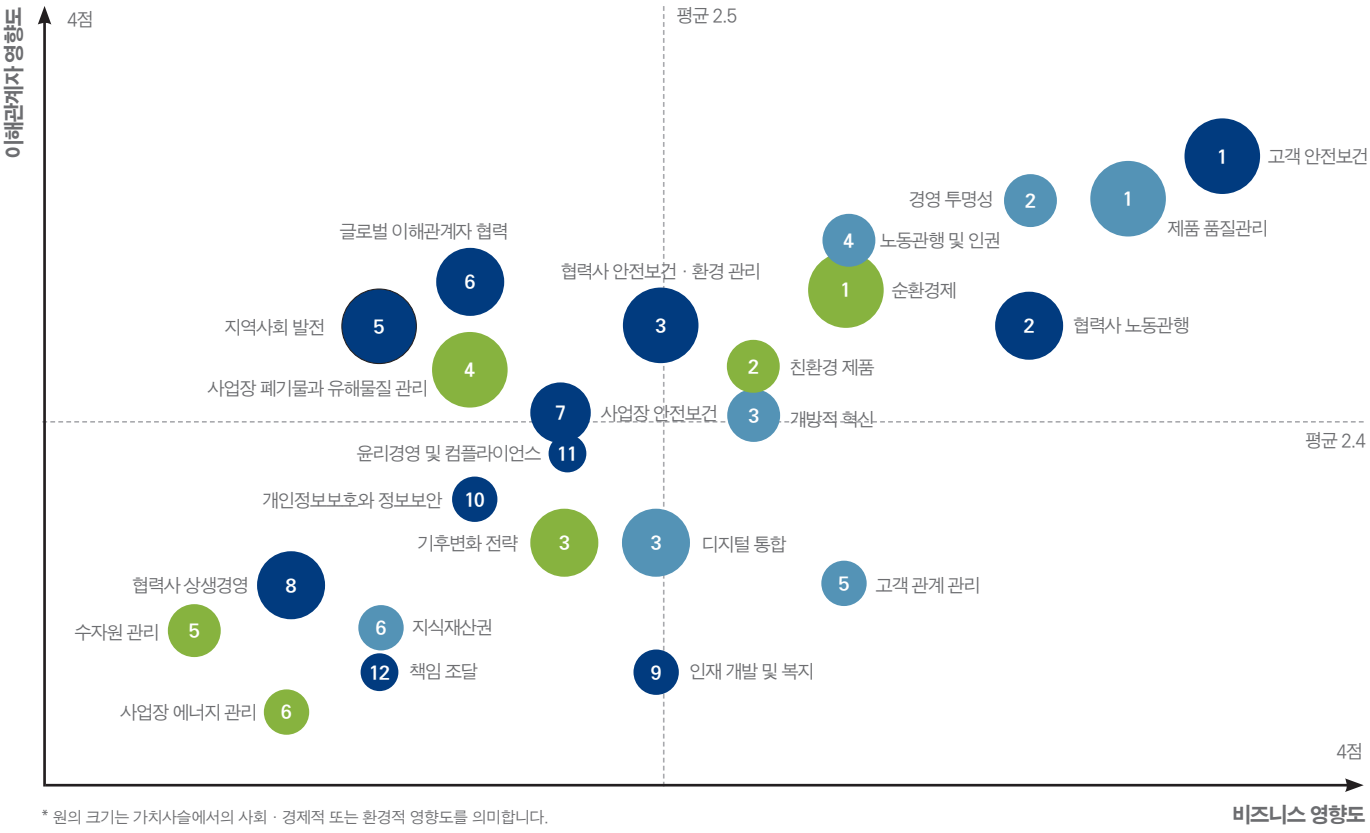
STEP 3
리뷰/검증



삼성전자 경영진 및 지속가능경영사무국 검토

삼성전자 경영활동과의 연계성을 기준으로 최종 검토하여 확정





* 원의 크기는 가치사슬에서의 사회 · 경제적 또는 환경적 영향도를 의미합니다.

경제
1. 제품 품질관리
2. 경영 투명성
3. 개방적 혁신
4. 디지털 통합
5. 고객 관계 관리
6. 지식재산권

사회
1. 고객 안전보건
2. 협력사 노동관행
3. 협력사 안전보건 · 환경 관리
4. 노동관행 및 인권
5. 지역사회 발전
6. 글로벌 이해관계자 협력
7. 사업장 안전보건
8. 협력사 상생경영
9. 인재 개발 및 복지
10. 개인정보보호와 정보보안
11. 윤리경영 및 컴플라이언스
12. 책임 조달

환경
1. 순환경제
2. 친환경 제품
3. 기후변화 전략
4. 사업장 폐기물과 유해물질 관리
5. 수자원 관리
6. 사업장 에너지 관리

중요이슈 세부 목표

중요이슈	목표	목표 시점	진행	완료
제품 품질관리	• 품질관리 체계 혁신(생산 공정 혁신, 부품 협력사 지원, 리스크 검증 강화, 품질 시스템 최적화 등)	2017	●	
	• 국제 공인 품질자격 인증 취득 지원 등을 통한 사내 품질전문가 육성	매년	●	
경영 투명성	• 이사회의 리스크 감독 기능 강화를 위한 CSR리스크관리협의회 설치	2016		●
	• 대외 후원금 운영 프로세스 개편 및 집행 내역 공개	매년	●	
개방적 혁신	• 모든 제품의 IoT 연결 기반 구축	2020	●	
	• 국내 R&D 인력의 1% 이상 C-Lab 경험	2020	●	
디지털 통합	• 사회적 약자의 정보 접근성 향상을 위한 제품 기능과 서비스 개발 확대	매년	●	
고객 관계 관리	• 현지화된 고객 감성 서비스 확대	매년	●	
지식재산권	• 지식재산권 리스크 지속 관리(소프트웨어 사용 관리 IT 시스템 운영, 임직원 컴플라이언스 교육 실시)	매년	●	
고객 안전보건	• 제품 안전성 검증 체계 강화 및 신규 안전 규격 대응 기술력 확보	매년	●	
협력사 노동관행	• 협력사 사업장 아동공 철폐	매년	●	
	• 중점관리협력사 현장점검 100% 실시	매년		●
협력사 안전보건 · 환경 관리	• 협력사 제조라인의 유해물질(벤젠, n-헥산) 사용 금지	매년	●	
노동관행 및 인권	• 공급망 내 강제노동 방지를 위한 정책과 활동 공개	2017		●
	• 조직별 여성인력 Employee Resource Group 설립	2018	●	
지역사회 발전	• 지역사회 발전 프로그램 확산을 위한 정부, NGO 등 지역 이해관계자 협력 강화	매년	●	
글로벌 이해관계자 협력	• 주요 인권 이슈에 대해 NGO 등 외부기관 협력 강화	매년	●	
사업장 안전보건	• 전 사업장 안전문화 수준 평가 기준 A등급 달성	2020	●	
	• 제조사업장 안전보건 경영시스템 100% 인증 유지	매년		●
협력사 상생경영	• 2차 협력사와 미거래 중소기업의 생산성 혁신을 위한 비용 500억 원 지원	2017	●	
	• 국내 중소기업의 스마트공장 1,000여 개사로 확대	2017	●	
인재 개발 및 복지	• 글로벌 인사혁신 추진(수평적 조직문화 정착, 직무중심 인사체계와 현장중심 인사운영 확립)	2020	●	
개인정보보호와 정보보안	• 개인정보보호 전담 조직 및 정책 강화	2017	●	
윤리경영 및 컴플라이언스	• 컴플라이언스 위반 사례 감소를 위한 지속 노력	매년	●	
책임조달	• 제련소 분쟁광물 CFSP(Conflict Free Smelter Program) 100% 참여 달성	2016		●
순환경제	• 폐전자제품 누적 회수량 380만 톤 달성	2020	●	
친환경 제품	• 자체 친환경 제품 등급 중 Good Eco-Product 이상 90% 달성(제품 개발 과제 기준)	2020	●	
	• 제품 에너지 효율개선을 통한 사용단계 온실가스 누적 감축량 250백만 톤 달성(2009년 이후)	2020	●	
기후변화 전략	• 온실가스 원단위 배출량 70% 감축(2008년 대비)	2020	●	
사업장 폐기물과 유해물질 관리	• 사업장 폐기물 재자원화율 95% 달성	2020	●	
	• 제조공정의 유해물질 관리 강화, 제품 내 유해물질 관리(폴리염화비닐, 브롬계난연제, 프탈레이트 등)	매년	●	
수자원 관리	• 자원 원단위 사용량 50톤/억 원 달성	2020	●	
사업장 에너지 관리	• 연간 에너지 사용목표 달성(2016년 목표: 22,735 GWh)	매년		●

SUSTAINABILITY MANAGEMENT VALUE CREATION

지속가능경영 가치창출

삼성전자는 지속가능경영을 통해 경제적 가치뿐만 아니라 사회 · 환경적 가치를 창출하여 글로벌 인류사회에 기여하고자 노력하고 있습니다. 이러한 사회적 · 환경적 가치창출 활동은 계량화하기 어렵기 때문에 정량적 목표와 성과 관리보다는 정성적인 목표를 설정해 왔습니다. 그럼에도 삼성전자는 사회적 가치창출을 통한 일련의 노력을 스스로 돌아보고 더욱 집중해야 할 방향을 모색하는 도구로 삼기 위해, 2016년부터 사회 · 환경적 지표를 계량화할 수 있는 KPMG의 'True Value' 방법을 활용하여 가치창출 성과를 가시화하고 있습니다. 2017년에는 가치산정 방법론을 재검토하여 보완하였고, 구체적인 수행 방법 설명을 추가하여 데이터의 신뢰성을 제고하고자 노력하였습니다.

삼성전자는 경영활동이 사회와 환경에 미치는 긍 · 부정적 영향을 파악하고 이를 대표할 수 있는 정량적 지표를 선정하고, 각 지표의 단위 당 화폐적 가치를 산정하기 위해 사회 · 환경적 이슈가 가지는 경제적 가치를 분석한 전 세계 연구 결과들을 분석하였습니다. 선정한 지표의 총 가격은 Positive(+) 또는 Negative(−) 수치로 나타나며, 이는 2016년 12월 31일까지 1년간 삼성전자가 창출하고 감소시킨 총 사회적 가치(편익과 비용)를 의미합니다. 이러한 방법을 통해 경영활동에 의한 재무적 성과 가치(Financial Value)를 확장하여 사회 · 경제 · 환경적 영향 가치를 반영한 삼성전자 성과 가치(True Value)를 통합적으로 표현하였습니다.

현재까지 개발된 지표로 모든 지속가능경영 활동의 가치를 산정하기는 어렵기 때문에 삼성전자는 관리 지표의 확대를 위해 지속적으로 가치측정 연구 동향을 모니터링하고 있습니다. 향후 최대한 다양한 관점에서 자사의 사회 · 환경적 영향을 측정하고 관리할 수 있도록 노력하겠습니다.

삼성전자의 2016년 Financial Value는 약 22.7조 원이며 사회 · 경제 · 환경적 가치를 포함한 True Value는 약 26조 원입니다. 이는 Financial Value 대비 약 14.4%, 2015년 True Value* 대비 약 14.0% 증가된 수치입니다.

* 2015년 True Value 수치는 신재생 에너지 사용과 GHG 배출 통합, 수계 환경영향 가치 변경으로 22,787,178 백만 원으로 조정되었습니다.

가치측정 방법

구분		유형	산정 방법[1]
사회 · 경제적 가치	투자자 가치	⊕	투자자 및 채권자에 지급된 배당금과 이자지급액으로 산정
	협력사 지원	⊕	상생펀드 지원금으로 산정
	지역사회 개발	⊕	교육 프로젝트 투자 비용의 투자수익률(118%) 산정[2] 인프라 구축 프로젝트 투자 비용의 투자수익률(250%) 산정[3] 위생시설 개발 프로젝트 투자 비용의 투자수익률(550%) 산정[4]
환경적 가치	사업장 온실가스 배출	⊖	온실가스 배출의 사회적 비용 산정[5]
	대기 환경영향	⊖	대기오염물질(NOx, SOx, PM) 배출의 사회적 비용 산정[6]
	수계 환경영향	⊖	사업장이 위치한 지역 물 부족 정도에 기반하여 용수 사용량의 사회적 비용 산정[7]
	폐기물 환경영향	⊖	폐기물의 매립, 소각, 재활용 각각에 따른 사회적 비용 산정[8]

1) 비용과 편익은 물가변동률을 고려하여 조정하며, 환율은 2016년 12월 31일 기준 USD당 1,205원, EURO당 1,270.19원으로 환산합니다.
2) G.Psacharopoulos and H.A. Patrinos, Returns to investment in education: a further update(2004)
3) BCG, The cement sector: a strategic contributor to Europe's future
4) G. Hutton, Global costs and benefits of drinking-water supply and sanitation interventions to reach the MDG target and universal coverage(2012)
5) EPA, Technical update of the social cost of carbon for regulatory impact analysis(2013)
6) EEA, Revealing the cost of air pollution from industrial facilities in Europe(2011)
7) TruCost PLC, Natural capital at risk: the top 100 externalities of business(2013)
8) A. Rabl, J. V. Spadaro and A. Zoughaib, Environmental impacts and costs of solid waste: a comparison of landfill and incineration(2009)

산정 방법

예시

경영활동 투자
- 사회공헌 프로그램 투자액
- 환경 배출 데이터
- 협력사 지원액 등

스마트 스쿨 지원금액
286 억 원

×

화폐적 가치
- 글로벌 연구기관의 연구 결과
- 해당 국가 탄소 가격 등

학생 교육 사회적 효익 투자수익률
118%

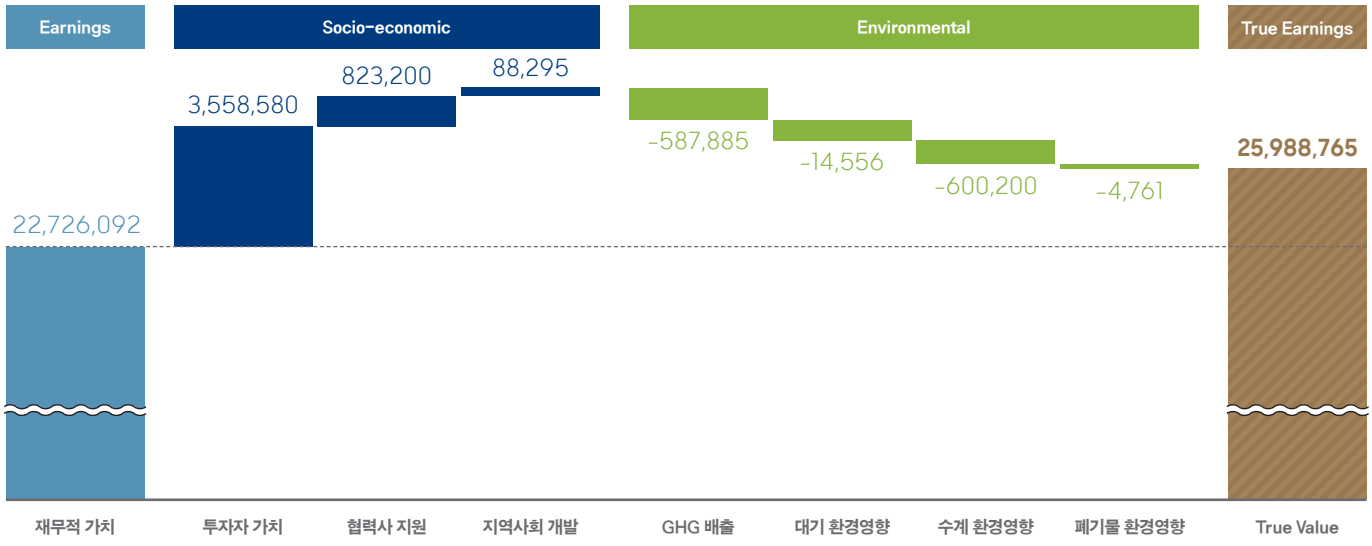
=

사회 · 경제 · 환경적 영향의 가치

스마트 스쿨 사회적 가치
337 억 원

2016 삼성전자 지속가능경영 가치

(단위: 백만 원)



통합 성과 가치와 중요이슈 연계

True Value 지표		2016년~2017년 중요이슈	페이지
재무적 가치	매출 및 영업이익	고객 관계 관리	53-55
		개방적 혁신	59
		디지털 통합	59-60
사회 · 경제적 가치	투자자 가치	제품 품질관리	42-43, 51-53
		고객 안전보건	42-43, 53
		지식재산권 보호	96
		개인정보보호와 정보보안	98-99
		윤리경영 및 컴플라이언스	94-99
		경영 투명성	44
	협력사 지원	협력사 노동관행	46, 76-83
		협력사 환경안전보건관리	76-83
		협력사 상생경영	76-83
	지역사회 개발	책임조달	76-83
		글로벌 이해관계자 협력	24, 89, 100-107
		지역사회 발전	100-107
	산업재해*	사업장 안전보건	74-75
	인적자원 개발*	인재개발 및 복지	45, 86-93
	인권*	노동관행 및 인권	46, 86-93
환경적 가치	사업장 온실가스 배출	사업장 에너지 관리	70-71
		기후변화 전략	68-71
	제품 사용 시 온실가스 배출*	친환경 제품	61-65
	대기 환경영향	사업장 폐기물과 유해물질 관리	72-73, 75
	수계 환경영향	수자원 관리	71-72
	폐기물 환경영향	순환경제	47, 61-65

* 해당 지표는 가치 산정에 포함되지 않았습니다.

PERFORMANCE SUMMARY

정량성과표

경제

	2014	2015	2016	단위
주요 재무 실적[1)]				
매출액	206.2	200.7	201.9	조 원
영업이익	25.0	26.4	29.2	조 원
당기순이익	23.4	19.1	22.7	조 원
사업부문별[2)]/지역별 매출				
Consumer Electronics	50.2(22)	46.9(21)	47.0(21)	조 원(%)
IT & Mobile Communications	111.8(49)	103.6(46)	100.3(44)	조 원(%)
Device Solutions_반도체	39.7(18)	47.6(21)	51.2(23)	조 원(%)
Device Solutions _디스플레이	25.7(11)	27.5(12)	26.9(12)	조 원(%)
미주	68.7(33)	68.9(34)	68.7(34)	조 원(%)
유럽/CIS	43.0(21)	38.6(19)	38.3(19)	조 원(%)
중국	33.0(16)	31.0(15)	35.6(18)	조 원(%)
한국	20.7(10)	20.8(10)	20.2(10)	조 원(%)
아시아/아프리카	40.8(20)	41.3(22)	39.1(19)	조 원(%)
경제적 가치 분배				
[협력사] 구매비용	139.5	128.8	127.0	조 원
[지역사회] 나눔경영 비용	523	523	445	십억 원
[주주/투자자] 배당금	3,000	3,069	3,992	십억 원
[주주/투자자] 배당성향	13.0	16.4	17.8	%
[채권자] 이자비용	593	777	588	십억 원
[임직원] 인건비	22.5	23.5	24.0	조 원
[정부] 지역별 조세공과금	5.5	7.8	8.9	조 원
아시아	29	35	19	%
한국	53	51	67	%
미주/유럽	17	13	13	%
기타	1	1	1	%

1) 연결 재무제표 기준, 2) 순매출액 기준

2016년 경제적 가치 분배 비중(회사의 유보이익 10.2% 제외)

협력사[1)]	지역사회[2)]	주주/투자자[3)]	채권자[4)]	임직원[5)]	정부[6)]
69.2%	0.2%	2.2%	0.3%	13.1%	4.8%

1) 회사가 영업을 위해 구매한 모든 제품 및 서비스 비용, 2) 기부금과 기타계정으로 지출된 나눔경영 금액 합계, 3) 배당금, 4) 이자비용, 5) 매출원가, 연구개발비, 판매관리비에 포함된 급여, 퇴직급여, 복리후생비의 합계, 6) 발생주의 기준 연결법인세비용과 세금과 공과의 합계

경영 현황과 전망

2016년 세계 경제는 미국 금리 인상 및 영국의 유럽연합 탈퇴 등으로 인한 글로벌 저성장 속에 국내 경기 또한 불확실성으로 위축되며 전반적으로 어려운 경영 여건이 지속되었습니다. 그러나 이러한 어려움 속에서도 삼성전자는 반도체 등 부품 사업의 사상 최대 실적 달성 등으로 전년 대비 실적을 개선하였습니다. 2016년 매출은 약 202조 원으로 지난해 대비 소폭 증가하였으며, 영업이익 및 순이익은 각각 11%, 19% 증가한 약 29조 원, 약 23조 원을 기록하였습니다. 재무적인 측면에서는 연결기준 부채비율 35.9%, 자기자본비율 73.6%, 자기자본이익률 12.2%를 기록하는 등 견실한 재무구조를 유지하였으며, 2016년 10월 인터브랜드(Interbrand) 발표 브랜드 가치는 전년 대비 14% 증가한 518억 달러로 3년 연속 세계 전체 기업 중 7위를 차지하였습니다.

2017년은 글로벌 저성장 국면 속에 세계 경제 불확실성이 더욱 커질 것으로 전망되며, 경쟁업체의 과감한 투자와 기술추격이 예상됩니다. 삼성전자는 기존 사업의 기술 경쟁력을 강화하며 전략적 M&A와 연구개발을 통해 신사업을 발굴하고 육성하여 미래기회 선점에 총력을 기울이겠습니다.

Consumer Electronics (CE)부문

2016년 매출은 47조 454억 원으로 전년 대비 0.3% 증가하였습니다. TV 사업은 퀀텀닷 기술을 기반으로 더욱 업그레이드된 SUHD TV 출시를 통해 프리미엄 제품 역량을 강화하여 2006년 이후 11년 연속 시장점유율 세계 1위를 유지하고 있습니다. 생활가전에서도 스마트기능을 강화한 패밀리허브 냉장고와 액티브/애드워시 세탁기 등 지속적인 혁신제품 소개로 프리미엄 시장 내 경쟁력을 더욱 강화하였습니다.

2017년도에도 삼성전자 고유의 퀀텀닷 기술을 적용하여 궁극의 화질을 제공하는 QLED TV 등의 제품들을 통해 프리미엄 시장을 주도하며 업계 리더십을 유지하겠습니다.

IT & Mobile Communications (IM)부문

2016년 매출은 100조 3,021억 원으로 전년 대비 3.1% 감소하였으나, 영업이익은 10조 8,076억 원으로 전년 대비 6.6% 증가하였습니다. 상반기 출시된 플래그십(Flagship) 제품인 갤럭시 S7의 글로벌 판매가 확대된 가운데 중저가 갤럭시 A, 갤럭시 J 시리즈가 시장의 호응을 얻었으나, 갤럭시 노트7의 품질이슈로 인한 판매 중단 등 뼈아픈 경험을 하였습니다.

2017년은 기어 S3, VR 등 고객 니즈에 맞춘 웨어러블 제품과 단말 사용성과 편의성을 높여주는 액세서리 제품으로 고객의 다양한 요구에 대응하고, 삼성페이(Samsung Pay)와 같은 모바일 결제, 클라우드, 인텔리전스 서비스와 모바일 B2B 등 신성장 동력에 대한 투자를 지속하겠습니다.

Device Solutions (DS)부문

2016년 반도체 사업부문의 매출은 전년 대비 7.5% 증가한 51조 1,570억 원으로, 영업이익은 전년 대비 6.3% 증가한 13조 5,950억 원입니다. 메모리 사업은 모바일과 서버 등 주요 응용처의 시장 수요가 지속되는 가운데, 공정기술 차별화와 원가절감, 고부가 제품 판매 확대를 통해 역대 최고의 경영 실적을 달성하였습니다. D램의 경우 모바일 분야 신제품 개발과 타 공급업체의 고성능 제품 개발 지연 등의 영향으로 시장 공급초과 상황에서 공급부족 상황으로 전환되었으며, 이러한 현상은 당분간 계속되어 삼성전자로 제품 수요가 집중되는 현상이 지속될 전망입니다. 시스템 LSI 사업은 14나노 공정 경쟁력을 바탕으로 모바일 AP와 파운드리 사업 경쟁력을 강화하였으며, 이미지센서, DDI 등 고부가 LSI 제품 판매를 확대하여 전년 대비 실적이 개선되었습니다.

2017년에도 메모리 반도체 시장의 성장이 지속될 것으로 전망되며, 삼성전자는 선단공정을 기반으로 한 기술과 제품 차별화로 메모리 1위 업체로서 시장을 선도해나갈 것입니다. 시스템 LSI 사업의 경우 2017년에는 스마트폰, 태블릿 등 모바일 제품 중심 시장 성장의 둔화가 예상되지만, IoT, 웨어러블, 전장 사업, 헬스케어 등 신규 시장 형성으로 전체 수요는 유지될 것으로 전망됩니다.

2016년 디스플레이 사업부문의 매출은 26조 9,286억 원으로 전년 대비 2.0% 감소하였으며 영업이익은 전년 대비 3.0% 감소한 2조 2,266억 원입니다. 디스플레이 사업은 LCD 업계 수급 개선 속에서 고부가가치 제품 비중을 확대하여 하반기부터 실적이 본격 개선되었으며, OLED 거래선 확대, 수익성 개선, 지속 증가하는 수요에 대비한 선제적 투자를 통해 향후 성장 기반을 공고히 하였습니다.

향후 모바일 디스플레이 시장에서는 주요 스마트폰 고객사들의 제품 차별화 니즈로 OLED 패널 채용이 지속적으로 증가할 것으로 전망되고 있습니다. 또한 스마트폰 패널의 고해상도화, 사이즈 대형화 추세, Flexible 제품군 수요 확대도 계속될 것으로 보입니다. 이에 삼성전자는 IoT, 인공지능, 전장 등 IT 업계의 패러다임 변화에 대응하여 전략적 투자와 신기술 개발을 적극 추진할 예정입니다.

사회

	2014	2015	2016	단위	페이지
고객 가치 증대					
자체 CS 교육 인증제도(CS Career Path) 자격 취득율[1]	97	97	95	%	53
고객 만족도	84.1	83.7	84.0	점	55
환경 친화적이고 안전한 사업장					
사업장 안전보건					
도수율[2] [3]	0.289	0.240	0.227		74
재해율[2] [4]	0.054	0.045	0.044		74
지속가능한 공급망					
지속가능한 협력사 경쟁력 확보_협력사 종합평가					
협력사 종합평가 받은 협력사[5]	71	86	83	%	79
협력사 종합평가 결과 우수등급 협력사		70	70	%	79
협력사 ISO 14001 인증 비율[6]	76	87	86	%	79
협력사 OSHAS 18001 인증 비율	40	46	39	%	79
지속가능한 협력사 경쟁력 확보_상생협력 프로그램 운영					
상생펀드 지원금액	7,952	8,649	8,232	억 원	80
1차 협력사	5,567	6,121	6,015	억 원	80
2차 협력사	2,385	2,528	2,217	억 원	80
성과 공유 금액[7]	123	173	162	억 원	80
협력사 교육 참여업체	577	615	759	개 사	80
1차 협력사	460	517	664	개 사	80
2차 협력사	117	98	95	개 사	80
협력사 교육 참여인원[8]	11,927	12,694	13,089	명	80
1차 협력사	10,796	11,002	12,673	명	80
2차 협력사	1,131	1,692	416	명	80
혁신활동 지원 1차 협력사	60	53	64	개 사	80
한국	60	53	45	개 사	80
해외			19	개 사	80
산업혁신운동[9] 지원 업체	428	433	562	개 사	80
2차 협력사	345	310	436	개 사	80
미거래 중소기업	83	123	126	개 사	80
스마트공장 지원업체[10]		120	479	개 사	80
거래 협력사		22	31	개 사	80
미거래 중소/중견기업		98	448	개 사	80

1) 전체 CS 업무 인력 대상, 2) 국내 전 임직원과 해외 생산법인 임직원 기준, 3) (재해건수 ÷ 연근로시간) x 1,000,000, 4) (재해자수 ÷ 근무자수) x 100, 5) 연 1회 등록 2년 미만 협력사 제외한 전체 협력사 대상으로 8개 분야 평가 실시, 6) 협력사 거래 기본 계약서에 ISO 14001 또는 이와 동등한 표준 준수 요구, 7) 2016년 총 92개사 지원, 8) 중복 포함, 2015년 2차 협력사 일부가 2016년 1차 협력사로 변동, 9) 2014년: 2차년도(2014년 8월~2015년 7월), 2015년: 3차년도(2015년 8월~2016년 7월), 2016년: 4차년도(2016년 8월~2017년 7월), 10) 2017년까지 총 1,000개사 이상 지원 목표

협력사 근로환경 책임 관리

협력사 근로환경 제3자 Initial Audit*

(단위: 건)



협력사 근로환경 제3자 Closure Audit*

(단위: 건)



광물 관리 투명성 확보

협력사 분쟁광물 관리 현장 점검 사업장*

(단위: 개)



* 2013년부터 누적 횟수

협력사 제3자 검증 주요 항목별 준수율*

(단위: %)

분야	항목	2014	2015	2016
노동 · 인권	자발적 근로	99	99	97
	아동공 고용금지	100	100	100
	미성년 근로자 보호	90	100	100
	근로시간 관리	94	89	83
	주1회 휴무 보장	96	95	94
	임금 및 복리후생	94	98	99
	인도적 대우	100	100	98
	차별 금지	100	100	100
안전 · 보건	산업안전	83	89	98
	비상사태 대비	88	94	91
	산업재해와 질병	95	96	99
	육체적 과중업무	98	90	100
	위험장비 안전 관리	90	100	100
	위생, 식품, 주거	91	98	98
환경	오염방지	88	100	100
	취급주의 물질 관리	87	99	100
	폐수/고형폐기물 관리	96	88	100

분야	항목	2014	2015	2016
환경	대기오염	96	98	100
	제품 함유물 규제	100	100	100
윤리	기업윤리	95	100	100
	부당이익 금지	93	100	100
	정보공개	100	100	100
	지적재산	98	100	100
	신원보호	95	100	100
	개인정보보호	95	100	100
	보복 금지	100	100	100
경영시스템	준수의지	95	100	100
	관리책임	93	100	100
	리스크 평가	93	100	100
	교육	95	100	100
	의사소통	93	100	100
	임직원 피드백	100	100	100
	시정조치	98	100	100
	경영 개선목표 관리	83	100	100

* 개선결과를 반영한 수치

	2014	2015	2016	단위	페이지
인재 제일					
총 임직원[1]	319,208	325,677	308,745	명	86
국내	99,386	96,902	93,204	명	86
해외	219,822	228,775	215,541	명	86
기간의 정함이 없는 근로자	310,036	318,965	304,715	명	86
기간제 근로자[2]	9,172	6,712	4,030	명	86
30대 미만	187,052	191,986	172,272	명	86
30대	92,874	92,701	93,348	명	86
40대 이상	39,282	40,990	43,125	명	86
개발 직무	70,398	65,602	62,546	명	86
제조 직무	188,235	204,943	194,669	명	86
영업/마케팅 직무	31,785	27,788	25,836	명	86
기타 직무	28,790	27,344	25,694	명	86
사원[3]	263,093[4]	265,944	248,415	명	86
간부	54,420[4]	58,105	59,014	명	86
임원	1,695[4]	1,628	1,316	명	86
한국	99,386	96,902	93,204	명	86
동남아/서남아/일본	112,041	140,437	134,386	명	86
중국	56,492	44,948	37,070	명	86
북미/중남미	27,996	23,947	25,988	명	86
유럽/CIS	18,602	15,487	14,445	명	86
중동	3,565	2,998	2,810	명	86
아프리카	1,126	958	842	명	86
국내 퇴직률[5]	3.1	5	5.5	%	86
해외 퇴직률[5]	19.1	15.9	16.9	%	86
인권_다양성과 포용					
육아휴직자 수[6] [7]	3,376	3,816	3,818	명	91
육아휴직 후 복귀율[6] [7]	91	93.3	93.8	%	91
어린이집 정원[6]	2,551	2,551	2,905	명	91
어린이집 개수[6]	12	12	14	개	91
장애인 임직원 수[6]	1,668	1,649	1,550	명	91
장애인 고용률[6]	1.68	1.7	1.7	%	91

1) 연말 기준, 파견직, 휴직, 인턴, Fulltime 학위과정 제외, 2) 국내: 촉탁 + 시간제, 해외: Contractor + Apprentice, 3) 시간선택제 등 기타직급 포함, 4) 수치오류 수정, 5) 기간의 정함이 없는 근로자 기준, 평균 임직원 수 대비 회계연도 동안 퇴직한 인원의 비율, 6) 수집 범위: 국내 임직원, 7) 기간의 정함이 없는 근로자 기준

	2014	2015	2016	단위	페이지
여성 인력 비중[1]	42	46	44	%	91
개발 직무	17	17	17	%	91
제조 직무	54	58	56	%	91
영업/마케팅 직무	30	29	29	%	91
기타 직무	38	39	37	%	91
한국	26.9	26.2	25.3	%	91
동남아/서남아/일본	57.2	63.5	63.2	%	91
중국	45.2	43.2	41.4	%	91
북미/중남미	36.6	35	34.9	%	91
유럽/CIS	33.6	34.3	35	%	91
중동	15.1	13.4	14.1	%	91
아프리카	34.1	32.8	32.5	%	91
사원	48.3	53.1	51.8	%	91
간부	12.4	12.4	12.7	%	91
임원	4.2	4.5	6.3	%	91
경력개발					
임직원 교육 인원[2]	348	419	477	만 명	92
국내	129	107	109	만 명	92
해외	219	312	368	만 명	92
인당 평균 교육시간[3]	74	78	71	시간	92
국내	95	80	80	시간	92
해외	64	77	67	시간	92
총 교육비[4]	1,281	1,294	1,117	억 원	92
인당 교육비[5]	1,299	1,335	1,198	천 원	92
매출액 대비 교육비[6]	0.06	0.06	0.06	%	92
인건비 대비 교육비[7]	1.1	1.1	1.1	%	92
경력개발센터를 통한 재취업 지원자[8]		5,500	6,400	명	92
경력개발센터를 통한 재취업자[8]		4,823	5,508	명	92
경력개발센터를 통한 재취업률		87.7	86.1	%	92
조직문화					
국내외 복리후생비	3,479	3,853	3,459	십억 원	93
정도 경영					
컴플라이언스 교육 이수자 수[4] [9]	247,985	190,919	210,229	명	97
윤리경영 위반사례 제보 건 수[10]	894	903	628	건	98
부정 제보 비중	19	13	18	%	98
소비자 민원 비중	56	58	52	%	98
기타 비중	25	29	31	%	98
부정예방 교육 이수자 수[1]	336,287	320,399	313,590	명	98

1) 수집 범위: 국내외 전 임직원, 2) 온라인/집합교육 기준, 중복 포함, 3) 온라인/집합교육 기준, 4) 수집 범위: 국내 임직원 5) 총 교육비 ÷ 국내 총 임직원 수, 6) 총 교육비 ÷ 연결기준 매출액,
7) 총 교육비 ÷ 인건비, 8) 2001년~2016년 누적 기준, 9) 중복 포함, 10) 삼성전자 윤리경영 사이트(sec-audit.com) 집계 기준

	2014	2015	2016	단위	페이지
나눔					
나눔경영 총 비용	523,109	523,395	444,789	백만 원	100
임직원 봉사활동 총 시간	1,162,824	1,044,847	1,083,849	시간	100
국내 임직원 봉사활동 총 팀 수	1,997	2,263	1,860	개 팀	100
임직원 인당 봉사시간[1]	3.64	3.21	3.51	시간	100
사회공헌활동 프로그램					
삼성 스마트 스쿨 비용	73,690	47,198	28,579	백만 원	101
삼성 스마트 스쿨 누적 수혜자 수		667,326	1,401,776	명	101
삼성 스마트 스쿨 프로그램 수[2]	1,209	2,360	3,231	개	102
유럽	460	1,378	1,997	개	102
북미	21	24	35	개	102
중남미	114	137	166	개	102
중국	3	4[3]	4	개	102
동남아시아	85	102[3]	129	개	102
중동	137	139[3]	167	개	102
CIS	39	44[3]	51	개	102
서남아시아	201	376[3]	508	개	102
아프리카	55	62	66	개	102
일본	18	18	18	개	102
한국	76	76	90	개	102
삼성 테크인스티튜트 비용	2,876	18,598	15,033	백만 원	103
삼성 테크인스티튜트 누적 수혜자 수		39,659	74,192	명	103
삼성 테크인스티튜트 프로그램 수[2]	123[3]	191	231	개	103
유럽	42[3]	65	71	개	103
북미	4	10	10	개	103
중남미	20	39	46	개	103
중국	4	10[3]	10	개	103
동남아시아	14	21[3]	37	개	103
중동	10	12	19	개	103
CIS	3	3	3	개	103
서남아시아	19	22	24	개	103
아프리카	6	8	10	개	103
일본	1	1	1	개	103
솔브 포 투모로우 비용	21,395	16,367	12,674	백만 원	104
솔브 포 투모로우 누적 수혜자 수		212,135	324,961	명	104
솔브 포 투모로우 총 경진 횟수	18	17	18	회	104

1) 국내 임직원 인당 봉사시간은 2014년 11.3시간, 2015년 9.9시간, 2016년 10.4시간, 2) 2013년부터 누적, 3) 수치 오류 수정

환경

	2014	2015	2016	단위	페이지
제품 혁신					
환경 혁신					
친환경 제품 개발 비율[1]	58	74	86	%	61
환경 혁신 _ 에너지 사용 효율화					
제품[2] 사용단계 온실가스 누적 감축량[3]	123	156	188	백만 톤CO_2e	65
제품[2] 사용단계 온실가스 당해년도 감축량	34,500	32,805	32,232	천 톤CO_2e	65
제품[2] 에너지 사용량 절감율[4]	42	47	49	%	65
환경 혁신 _ 자원 사용 효율화					
폐제품 누적 회수량[3]	191	226	264	만 톤	64
폐제품 당해년도 회수량	371,931	355,683	381,667	톤	64
아시아/오세아니아	59,890	86,102	105,429	톤	64
유럽	259,906	215,227	222,620	톤	64
미주	52,135	54,354	53,618	톤	64
포장재 재활용[5]	6,549	7,040	7,911	톤	64
제품 재활용량[5]	59,044	73,677[6]	93,852	톤	64
냉장고		41,609[6]	52,163	톤	64
세탁기		17,089[6]	21,639	톤	64
디스플레이		11,987[6]	13,659	톤	64
기타		2,992[6]	6,391	톤	64
재자원화량[5]	50,965	69,010	79,165	톤	64
고철	23,938	32,414	37,184	톤	64
비철	8,875	12,017	13,786	톤	64
합성수지	14,454	19,572	22,452	톤	64
유리	1,056	1,430	1,640	톤	64
기타	2,642	3,577	4,103	톤	64
재생 플라스틱 사용량	33,628	34,322	30,849	톤	64
재생 플라스틱 적용률	5	6.3	5	%	64

1) 제품 개발 과제 중 Good Eco-Product 이상 등급의 비율, 2) 수집 범위: 주요 8대 제품군(휴대폰, 노트북, TV, 모니터, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 프린터), 3) 2009년 이후 누적,
4) 2008년 평균 연간 에너지 사용량 대비 평균 연간 에너지 사용량, 5) 수집 범위: 국내, 6) 수치 오류 수정

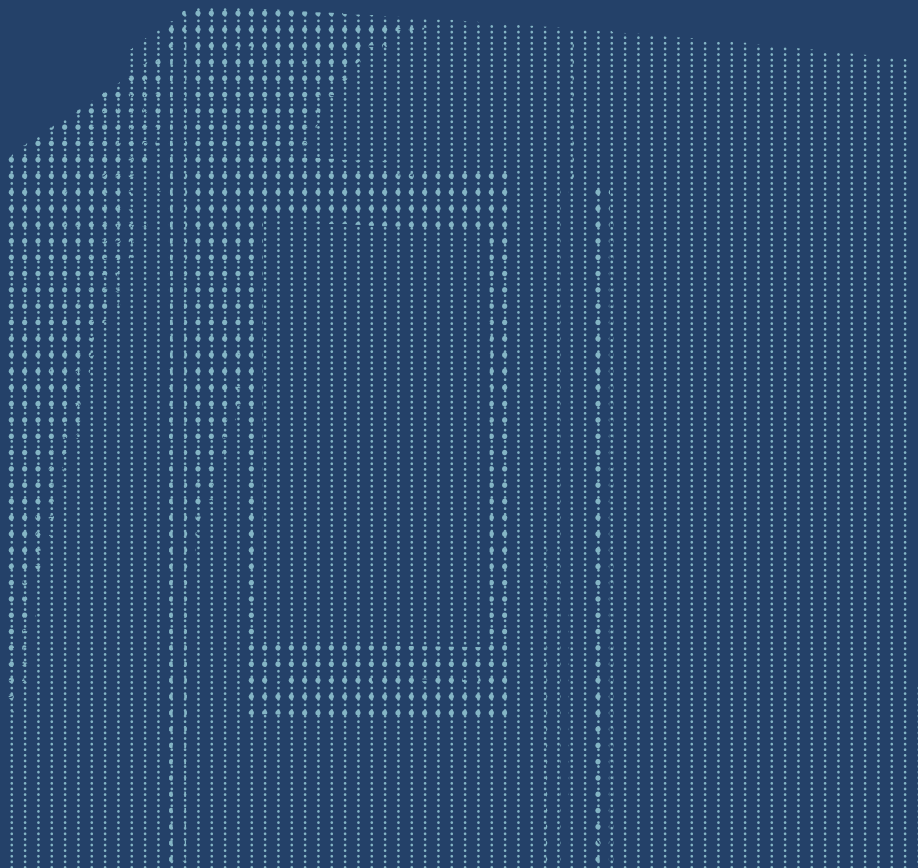
	2014	2015	2016	단위	페이지
환경 친화적이고 안전한 사업장					
환경안전 투자 비용[1]	6,883	6,590	9,334	억 원	68
환경법규 위반	0	0	0	건	68
기후변화					
신재생에너지 사용량	31.6	92.06	181.77	GWh	70
사업장 온실가스 배출량[2]	9,290	10,192	11,600	천 톤CO_2e	70
Scope 1	2,620	2,445	2,554	천 톤CO_2e	70
Scope 2	6,670	7,747	9,046	천 톤CO_2e	70
CO_2	7,366	8,524	9,909	천 톤CO_2e	70
CH_4	2	2	2	천 톤CO_2e	70
N2O	290	305	264	천 톤CO_2e	70
HFCs	207	218	218	천 톤CO_2e	70
PFCs	1,271	1,018	1,115	천 톤CO_2e	70
SF_6	153	124	92	천 톤CO_2e	70
온실가스 배출 원단위[3]	2.72	2.64	3.04	톤CO_2e/억 원	70
기타 온실가스(Scope 3) 배출량	23,470	18,528	7,649	천 톤CO_2e	70
협력사 배출량[4]	12,741	7,942	N/A[5]	천 톤CO_2e	70
물류 배출량	10,608	10,478	7,562	천 톤CO_2e	70
임직원 출장 배출량[1]	121	108	87	천 톤CO_2e	70
사업장 에너지 사용량[6]	17,082	19,478	21,073	GWh	70
전력	13,315	15,368	16,587	GWh	70
기타	3,767	4,110	4,486	GWh	70
사업장 에너지 사용 원단위[3]	4.5	4.8	5.0	MWh/억 원	70
환경 자원 관리 _ 수자원 관리					
용수 사용량	74,684	92,414	104,253	천 톤	71
공업용수	49,806	58,444	62,986	천 톤	71
시수(상수)	23,659	32,830	40,147	천 톤	71
지하수	1,219	1,140	1,120	천 톤	71
용수 사용 원단위[7]	41	53	60	톤/억 원	71
폐수 방류량	55,428	72,583	81,716	천 톤	72
용수 재사용량	37,594	46,200	48,602	천 톤	72
용수 재사용률	50.3	50	46.6	%	72
초순수 재사용 공급량	31,782	34,397	37,770	천 톤	72
초순수 재사용 회수량	14,067	14,632	15,529	천 톤	72
초순수 회수율	44.3	42.5	41.1	%	72
협력사 용수 사용량[4]	327,638	134,733	N/A[5]	천 톤	72

1) 수집 범위: 국내 사업장, 2) 국가별 온실가스 관리지침, IPCC 가이드라인, ISO 14064 기준 적용하여 산정, 3) (총 배출량/총 사용량/총 발생량) ÷ 글로벌 연결 매출액, 디스플레이사업부 매출액 제외, 물가지수: 한국은행 고시 해당연도 생산자물가지수(2005년 = 1 기준), 4) 모든 1차 협력사 대상, 2015년과 2016년에 각각 전년도 전력과 연료 또는 용수 사용량 조사 후 협력사별 삼성전자 거래비중을 고려하여 산정, 5) 해당사항 없음(Not Applicable), 6) 글로벌 사업장 기준, 보고 단위를 TJ에서 GWh로 변경하여 2014년과 2015년 수치 변경, 7) 총 사용량 ÷ 글로벌 연결 매출액, 디스플레이사업부 매출액 제외

	2014	2015	2016	단위	페이지
환경 자원 관리 _ 폐기물 관리					
폐기물 발생량	778,430	937,341	1,078,309	톤	72
일반폐기물	606,495	680,614	728,905	톤	72
유해폐기물[1]	171,935	256,727	349,404	톤	72
폐기물 처리량	778,430	937,341	1,078,309	톤	72
재자원화	718,251	875,828	1,022,686	톤	72
소각(사외)	32,089	31,123	26,622	톤	72
매립(사외)	28,090	30,390	29,001	톤	72
폐기물 재자원화율	92	93	95	%	72
환경 자원 관리 _ 오염물질 관리					
대기오염물질 배출량	1,019[2]	1,222[2]	2,062	톤	73
NOx	612	642	635	톤	73
SOx	164	117	196	톤	73
Dust	225	438	1,197	톤	73
NH_3[2]	12	18	27	톤	73
HF[2]	6	7	7	톤	73
VOC 배출량	106,695	118,258	130,576	kg	73
수질오염물질 배출량	1,086	1,936	3,055	톤	73
COD	540	970	1,639	톤	73
BOD	128	277	520	톤	73
SS	200	436	598	톤	73
F	211	240	253	톤	73
중금속	7.2	12.7	45	톤	73
오존층 파괴물질(CFC-eq) 사용량[3]	10	13	5	톤	73
사업장 안전보건 _ 사업장 화학물질 관리					
화학물질 사용량[3]	472	588[4]	577	천 톤	75
주요 유해물질 유출	0	0	0	건	75

1) 각 사업장이 위치한 국가의 산정기준 적용, 2) 2014년과 2015년 데이터 수집하여 추가 보고, 총합 재산정함 3) 수집 범위: 국내, 4) 수치오류 수정

SHOWING LEADERSHIP AND SETTING INDUSTRY BENCHMARKS



KEY IMPACTS

이해관계자들이 관심을 가지는 주요 현안들에 대한 사회적 영향을 분석하고, 현안별 주요 활동과 성과, 계획을 보고합니다.

Key Impacts

품질에 대한 약속

삼성전자는 갤럭시 노트7의 배터리 소손 현상으로 불편을 겪으신 고객들과 삼성전자의 제품을 사랑해주시는 모든 분들께 사과의 말씀을 전하는 한편, 리콜 조치, 판매 중단, 원인 조사를 위한 정밀 분석 진행 등 발 빠른 대응으로 고객 불편을 최소화하고자 노력하였습니다.

경험을 통해 배우다

삼성전자는 갤럭시 노트7의 소손 현상의 원인 조사를 위해 대규모의 조사 인력을 구성하고 이후 수 개월간 완제품 및 각 검증 단계와 제조 · 물류 · 보관 등 전 공정에서 조사를 실시했습니다. 700명의 수석 엔지니어들이 소손 현상을 재현하여 정밀 분석하였고, 20만 대 이상의 제품과 3만 개 이상의 배터리를 테스트했습니다. 또한 미국 안전규격과 인증 분야에서 최고 권위를 지닌 전문기관 'UL(Underwriters Laboratory)', 미국 과학기술 분야 분석 전문기관 '엑스포넌트(Exponent)', 독일에 본사를 둔 글로벌 검인증 기관 'TÜV 라인란드(TÜV Rheinland)' 등 3개의 외부 전문 조사 기관에 독립적인 원인 규명 조사를 의뢰했습니다. 하드웨어, 소프트웨어, 조립 그리고 테스트부터 운송 과정에 이르기까지 모든 과정에 대해 검토한 결과 배터리 셀 자체에서 원인이 발견되었으며, 1차 리콜된 A 배터리와 2차 리콜된 B 배터리에서 서로 다른 현상이 발견됐습니다.

해결을 위한 다방면의 노력

삼성전자는 아직 회수되지 못한 제품의 소손 현상을 사전에 방지하고자 배터리 충전 용량을 제한하는 소프트웨어 업데이트와 각국 통신사 등과 협력하여 통신 서비스 차단조치를 실시했습니다. 이뿐만 아니라 삼성전자는 이번 갤럭시 노트7 리콜 조치로 인한 사회 · 환경적 영향에 대해 명확히 인지하고 이를 개선하고자 노력했습니다. 갤럭시 노트7 리콜로 인해 재정적 영향을 받았을 많은 협력사들을 대상으로 구체적인 보상을 실시했으며, 회수된 갤럭시 노트7의 제품을 재사용하고 부품과 자원을 재활용하는 등 자원의 선순환을 통한 환경 영향 최소화 처리 원칙을 세웠습니다.

2016년 8월 19일
갤럭시 노트7 출시

2016년 9월 2일
배터리 소손 사례 발생 이후 갤럭시 노트7 전량 리콜 발표, 새로운 배터리 탑재 갤럭시 노트7으로 교환 프로그램 실시

2016년 9월 8~9일
미국 소비자 안전위원회(CPSC), 연방항공청(FAA) 갤럭시 노트7 충전 및 사용 중지 권고

2016년 9월 10일
소비자를 대상 제품 사용 중지 권고, 제품 교환 안내 문자 메시지 발송

2016년 10월 11일
교환 제품 재결함으로 모든 갤럭시 노트7의 판매, 교환 및 생산 중단 발표

2016년 10월 29일
배터리 충전율 최대 60% 제한 소프트웨어 적용, 이후 충전률 0%까지 점차적으로 업데이트

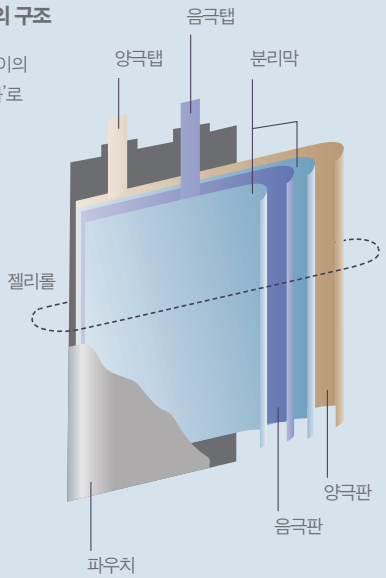
2017년 1월 23일
갤럭시 노트7 프레스 컨퍼런스 개최, 제품 소손 원인 분석결과와 재발 방지 대책 발표

2017년 4월
판매된 306만 대 중 97% 회수 완료

배터리 주요 소손 원인

갤럭시 노트7 리튬 이온 배터리의 구조

- 양극판과 음극판, 그리고 두 판 사이의 분리막이 두루마리 형태의 '젤리롤'로 말려 파우치 안에 포함된 구조
- 일반적으로 배터리 내부의 합선 현상은 '젤리롤' 안의 분리막이 손상되어 음극과 양극판이 만나게 되었을 때 발생



A 문제 배터리 / **정상 배터리**



'젤리'롤 우측 상단의 음극판에 눌림 현상으로 음극 끝 단이 곡면부분까지 넘어와 음극과 양극판이 만나 합선 현상이 발생

B 문제 배터리 / **정상 배터리**



양극탭 내 비정상적으로 큰 융착 돌기가 절연테이프와 분리막을 뚫고 나와 음극기재를 만나게 되거나 일부 배터리에 절연 테이프가 미 부착되어 합선 현상 발생

다시, 제품 안전을 최우선으로

삼성전자는 이번 갤럭시 노트7의 결함과 같은 사건이 재발하지 않도록 스마트폰의 제조 과정의 단계별 재검토, 품질 보증 프로그램 개선 등 전사적인 프로세스 개선과 함께 다음과 같은 즉각적인 조치를 실시하였습니다.

- **8 포인트 배터리 안전성 검사 _** 부품, 제조, 출고 등 전 단계에 걸쳐 더욱 강화된 8 가지 항목의 배터리 안전성 검사를 도입하였습니다. 배터리 내부 문제를 확인할 수 있는 특수 장비를 도입하고 배터리와 완제품에 대한 대량 충 · 방전 테스트를 실시하며 실제 사용 환경을 고려한 가속 시험 강화 등을 진행했습니다.
- **다중 안전 설계 시행 _** 제품 기획 단계에서부터 다중 안전 설계를 적용, 배터리 설계 기준을 강화하고 제품을 떨어뜨리는 경우에도 배터리에 가해지는 물리적 충격을 완화하는 장치를 추가하였습니다. 또한 충전 온도와 전류, 충전 속도에 대해 보다 안전한 알고리즘을 적용하였습니다.
- **배터리 전문 자문 그룹 구성 _** 리튬 이온 배터리 관련 전문가들로 배터리 전문 자문 그룹을 구성하여 배터리 안전과 보증에 대한 객관적 분석 자료를 지속적으로 관리합니다.

삼성전자는 이번 사건을 통해 휴대폰과 배터리뿐 아니라 삼성전자의 모든 제품과 서비스의 품질과 안전을 보증하는 프로세스 전반을 재검토하고 대책을 수립하였습니다. 강화된 삼성전자의 품질과 안전 보증체계와 활동의 상세한 내용은 보고서의 50페이지에서 확인하실 수 있습니다.

8 포인트 배터리 안전 체크리스트



①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
안전성 검사	배터리 외관 검사	X-레이 검사	충 · 방전 검사	TVOC[1] 검사	배터리 해체 검사	소비자 조건 가속 시험	Δ OCV[2] 측정
강화	강화	강화	신규	신규	강화	신규	강화

1) 총휘발성유기화합물(Total Volatile Organic Compound)
2) 개방회로전압변화(Delta Open Circuit Voltage)

고객 불편 개선 조치와 사회 · 환경적 영향 관리

1	미회수 제품 소손 현상 사전 방지 조치	• 배터리 충전용량 0% 제한(미국, 한국, 중국, 유럽 등) • 2016년 12월 갤럭시 노트7 통신서비스 차단(호주, 캐나다, 뉴질랜드)
2	협력사 보상 실시	• 협력사 보유 완제품, 반제품, 원부자재 재고 전액 보상 및 다른 스마트폰 물량 배정 검토(1차 협력사) • 협력사가 투자한 갤럭시 노트7 전용 설비를 다른 제품에 활용하는 방안 마련 • 보상이 1차 협력사를 거쳐 2차(부품 공급), 3차(가공 등 담당) 협력사에 전달되도록 점검
3	회수 제품 친환경 처리	• 미사용한 갤럭시 노트7 제품의 부품을 활용한 갤럭시 노트 팬 에디션 신제품 출시 • 재사용 가능한 부품 추출하여 판매, 활용(반도체, 카메라 모듈의 테스트용 시료 제작 등) • 희귀 금속(구리, 니켈, 금, 은 등) 추출하여 친환경 재활용 업체를 통해 처리 • 새로운 친환경 처리 방식 연구과 테스트 개발 과제 참여

Key Impacts

경영 투명성 강화

삼성전자는 2016년부터 주주를 비롯한 이해관계자에게 지배구조 강화 방안, 후원금 운영 개선 방안 등을 발표하여 경영 쇄신을 추진하고 있습니다.

이사회의 관리감독 강화

삼성전자 이사회는 리스크 감독 기능을 강화하고 투명성 확보를 위한 제도적인 장치를 마련하고자 노력해 왔습니다.

이사회 차원의 리스크 감독을 강화하기 위해 CSR위원회는 2016년에 3차례의 회의를 거쳐 관리방안을 검토하였고, 그 결과 CSR위원회 산하조직으로 CSR리스크관리협의회를 설치하였습니다. 사외이사 5인 전원과 유관부서가 참여하여, CSR리스크에 대한 사내 관리체계를 감독하고 이슈사항 해결방안을 협의하여 경영활동에 반영하고 있습니다.

투명성을 강화하기 위해 제도적인 장치도 보완하였습니다. 2016년에는 정관과 이사회 규정을 개정하여, 기존에 대표이사가 맡게 되어 있던 이사회 의장을 이사회 결의로 이사 중에서 선임하도록 변경하였습니다. 또한 이사회 결의 시 이해상충 가능성이 있는 이사는 의결권을 행사할 수 없도록 이사회 규정을 개정하였습니다.

한편 외부 이해관계자와의 소통을 강화하기 위해 2016년에는 아시아기업지배구조협회(Asia Corporate Governance Association, ACGA)와 이사회 멤버간 바람직한 기업지배구조 및 기업의 사회적 책임과 관련한 토의를 진행한 바 있습니다. 2016년 11월에 이사회 결의로 발표한 중장기 주주가치 제고방안의 일환으로 2017년 4월에 CSR위원회를 확대하여 거버넌스위원회로 개편하였으며, 주주환원 정책 등 주주가치 제고와 관련된 역할을 추가적으로 수행 중입니다.

대외 후원금 운영 투명성 강화



대상

모든 후원금과 사회공헌기금(CSR 기금)

- 후원금: 외부 단체나 기관의 요청에 따른 기부, 후원, 협찬 등
- 사회공헌기금: 삼성전자의 사회봉사활동, 대가를 바라지 않는 산학지원, 재단을 통한 기부 등



사전심사

법무, 재무, 인사, 커뮤니케이션 등 관련 부서의 팀장이 참여하는 심의회의를 신설(1천만 원 이상의 모든 대외후원금 심사)



이사회 의결

10억 원 이상의 모든 후원금과 사회공헌기금에 대해 이사회 의결 수행

- 기존에는 500억 원 이상의 기부금은 경영위원회에서 승인, 자기자본의 0.5%(약 6,800억 원) 이상인 기부금만 이사회에서 의결(특수관계인은 50억 원 이상)

집행 내역 공개



금융감독원 및 한국거래소 전자공시시스템 (DART, KIND), 분기별 발간 사업보고서 및 지속가능경영보고서에 공시

사후 점검



분기에 한 번씩 모든 후원금과 사회공헌기금의 운영현황과 집행결과를 심의회의, 경영진, 이사회 산하 감사위원회에서 점검

인사 혁신

삼성전자는 국내외 경제 위기 등 끊임없이 변화하는 경영환경 속에서도 인사 혁신을 중심으로 경쟁력을 강화하여 왔습니다. 2016년에는 글로벌 기업에 걸맞은 창의적인 조직문화와 스타트업처럼 빠르고 유연한 업무 환경을 조성하기 위해 인사제도와 조직문화 혁신을 선언하였습니다.

삼성전자는 2015년 7월 집단지성 온라인 플랫폼인 모자이크(MOSAIC)에서 '글로벌 인사 혁신'을 주제로 대토론회를 실시하였습니다. 총 26,000여 명의 국내외 임직원으로부터 1,200여 건의 제안과 댓글을 수렴하여 현 조직문화의 문제점을 분석하고 조직문화 혁신 추진 3대 전략을 마련하였습니다.

2017년 3월 1일자로 삼성전자 인사운영이 업무와 전문성을 중시하는 직무 · 역할 중심 체제로 개편되었습니다.

구분	기존	개편 이후
직급체계	• 연공중심 7단계: 사원 1/2/3, 대리, 과장, 차장, 부장	• 경력개발단계 도입(Career Level)
호칭	• 직급 호칭	• 수평호칭 도입*
보상	• 고정형 성과인상률	• 변동형 성과인상률(매년 경영성과와 연동) • 개인별 성과와 기여도에 따른 성과형 보상 강화

* 부서 내 업무 성격에 따라 '님', '프로', '영어 이름' 등 자율적인 호칭 도입, 단, 보직장은 직책으로 호칭

인사 혁신 연혁

1987~1993
연공주의 인사
- 연공적 승격
- 월급제 / 호봉제

1993년 경쟁력 위기

1993~1997
능력주의 인사
- 포인트 승격제
- 능력급제 도입
- 직군별 채용

1997년 외환위기

1998~2008
성과주의 인사
- 직군별 인사제도 확대
- 연봉제/PS 도입
- 능력 → 역량 평가 전환

2008년 금융위기

2010~
성과주의 고도화
- 누적연봉제 도입
- 평가 등급 축소(8 → 5)

2016~
글로벌 인사혁신
- 수평적 조직문화 구축
- 업무 생산성 제고
- 자발적 몰입 강화

조직문화 혁신 추진방향

수평적 조직문화 구축



- 경영진 권위주의 타파 선언문 서명
- 집단지성 플랫폼을 통한 최고 경영층과 직원 간 토론회 개최, 수평적 소통 확대

업무 생산성 제고



- 회의문화 개선(회의 절반 통합 · 축소)
- 스피드보고 3대 원칙 이행(동시보고, 실무보고, 심플보고)

자발적 몰입 강화



- 불필요한 잔업과 특근 근절
- 장기휴가 문화 정착

Key Impacts

사회적 약자의 인권 보호

삼성전자는 노동기본권을 침해 받기 쉬운 아동, 실습생, 이주근로자를 주요 인권보호 대상으로 선정하고, 이들의 권익을 보호하기 위한 정책을 개발하였습니다. 삼성전자의 모든 사업장을 포함한 공급망에서 관련 정책이 성실히 이행될 수 있도록 인식제고 교육, 리스크 평가툴 개발, 정기적인 현장점검 및 모니터링 등을 실시하고 있습니다. 또한 EICC 회원사로서 다양한 이해관계자와 국제사회에서 요구하는 인권존중 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.

정책과 가이드라인 개발

사회적 약자 보호를 위한 정책과 가이드라인은 관련 부문에 전문성을 갖춘 외부 이해관계자와의 협업을 통해 지역적 특성을 반영하여 개발되었으며, 글로벌 사업장과 공급망에서도 이를 준용할 수 있도록 확대 적용하고 있습니다.

정책과 가이드라인 이행 관리

- **인식제고 교육** _ 삼성전자 사업장과 협력사, 인력공급업체 등의 경영진 및 인사담당자를 대상으로 정책과 가이드라인 개발 취지와 내용을 설명하고 EICC 행동강령, 지역별 노동관련법 제 · 개정 현황, 근로환경 관리에 대한 우수사례 등을 공유하여 실질적인 인권보호 역량 강화를 지원하고 있습니다. 또한 협력사의 자발적인 준수 의지를 확고히 하기 위해 정책과 가이드라인 준수 서약서를 받고 있습니다.
- **리스크 평가툴 개발** _ 각 정책 및 가이드라인의 이행수준과 강제근로, 차별, 불합리한 처우 등 취약계층 인권침해 여부를 확인하기 위해 자가평가 체크리스트와 현장점검 매뉴얼을 개발하여 각 사업장과 협력사 등에 배포하였습니다. 현장점검 매뉴얼의 경우 각 사업장 준법경영 담당자를 대상으로 활용법을 교육하고 있으며, 2017년 1월에는 이주근로자 대상 설문지를 방글라데시, 캄보디아, 인도네시아, 네팔, 베트남, 미얀마 등 10개 국어로 개발하여 전 사업장에 배포해 이주근로자 관련 리스크를 파악할 수 있도록 지원하고 있습니다.
- **현장점검과 모니터링** _ 현장점검 매뉴얼과 자가평가 체크리스트를 활용하여 삼성전자 사업장과 협력사, 인력공급업체 등을 대상으로 현장점검을 실시하고 있습니다. 점검 결과 문제점이 확인될 경우 원인분석을 바탕으로 단기, 중장기 개선대책을 마련하고 지속적인 모니터링을 통해 개선여부를 확인하는 등 관련 정책 이행 여부를 면밀히 관리하고 있습니다.



아동노동 금지정책
(2014년 6월)

CCR CSR[1] 협업

- 아동노동 무관용 원칙, 예방 및 사후조치
- 청소년 근로자 보호 및 실습생 활용기준 수립



실습생 가이드라인
(2016년 4월)

BSR[2]/PIC[3] 협업

- 실습생 모집규모, 실습시간, 실습비 등에 대한 현지법 준수
- 전문성 향상 교육 실시, 고충처리 시스템 구비 등 권익보호



이주근로자 가이드라인
(2016년 12월)

BSR[2] 협업

- 채용수수료 부과 금지, 모국어 근로계약서 제공 등 자유로운 구직 보장
- 비인도적 대우와 차별적 처우 근절

1) Center for Child Right and Corporate Social Responsibility
2) Business for Social Responsibility
3) Partners in Change

현장점검 실적

구분	내용
중국법인 아동공 패트롤(2016년)	179개 협력사 대상 연 4회 이상 실시(방학기간 중 집중 점검)
실습생 가이드라인 준수 점검(2016년)	인도 사업장 및 협력사 대상 점검 실시(19개 개선과제 발굴, 100% 개선 완료 확인)
이주근로자 가이드라인 준수 점검	2017년 상반기 중 태국 협력사, 말레이시아 내 법인과 협력사, 인력 공급업체 현장 점검 실시

Key Impacts

순환경제 이행

순환경제는 자원을 일회성으로 소비하는 단선형 경제(Linear Economy)와 달리 제품 생산에 사용되는 자원량을 줄이고 제품 수리를 용이하게 하며, 재활용 · 재사용하여 버려지는 자원을 최소화하는 선순환적 생산과 소비 흐름을 말합니다. 전 세계는 소비 증가로 인한 천연 자원 고갈, 폐기물 증가, 기후변화 등의 문제에 직면하고 있습니다. 기업은 순환경제를 이행하여 자원 희소성 증가로 인한 원자재 가격 변동, 환경 규제 강화 등의 리스크에 대응할 수 있으며, UN SDGs를 비롯한 전 세계적인 지속가능발전 움직임에 기여하고 경제 · 사회 · 환경적 가치를 창출하는 기회를 만들어 나갈 수 있습니다.

삼성전자의 '자원순환형' 관리 체계

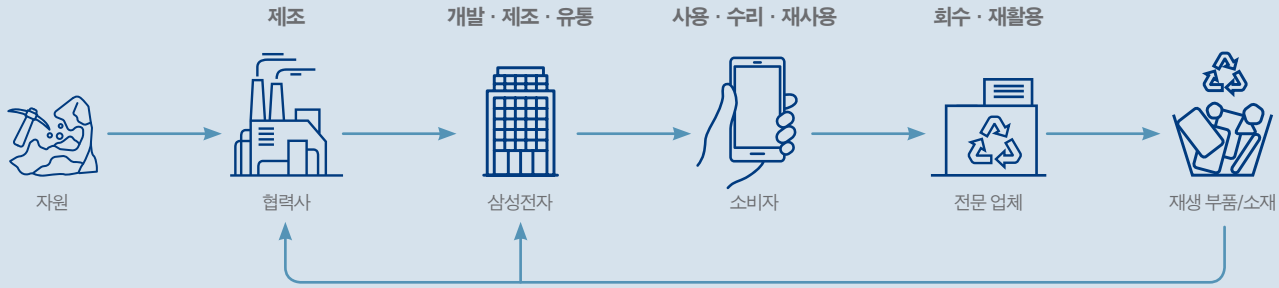
삼성전자는 '제품 전 과정 책임주의' 원칙과 '환경 방침'에 의거, 제품의 개발, 생산, 사용, 폐기 전 과정에 걸친 부정적인 사회 · 환경 영향을 최소화하기 위해 자원순환형 관리 체계를 운영하고 있습니다. 에코디자인 프로세스를 통한 에너지 및 자원 사용량 저감 제품 기획, 생산 과정에서의 폐기물 재자원화, 제품 사용 기간 연장을 위한 펌웨어 업그레이드 서비스 제공, 국가별 폐제품 회수 프로그램 운영 등 다양한 자원사용 효율화 활동을 전개 중입니다.

한번 더, 더 오래

삼성전자 순환경제의 핵심은 처음부터 오래 쓸 수 있는 제품을 만드는 것과 그러한 제품을 재활용하여 자원을 더욱 효율적으로 사용하는 것에 있습니다.

- **자원효율성 향상 서비스 _** 제품 성능을 지속적으로 개선하는 펌웨어 업그레이드를 제공하고 보증 기간을 연장하여 제품을 오래 사용할 수 있도록 했습니다. 특히 휴대폰 펌웨어를 무선으로 업그레이드 할 수 있는 FOTA(Firmware Over The Air) 서비스를 통해 Wi-Fi 또는 3G 환경에서 언제라도 펌웨어를 최신 버전으로 업그레이드 할 수 있습니다. 또한 사용 기한이 다한 제품들도 부품 교체와 수리로 수명을 연장하여 자원 효율성을 극대화하고 폐기 제품량도 줄이고 있습니다.
- **글로벌 폐제품 회수 및 재활용 프로그램(삼성 Re+) _** 각국의 폐제품 회수 현황 및 재활용 시스템 운영 현황을 관리하여 자원 재활용에 기여하며, 제품 개발단계부터 재활용이 용이하도록 설계하고 있습니다. 회수 체계와 프로그램의 상세한 내용은 보고서 64페이지에서 확인하실 수 있습니다.

자원순환 단계



단계	삼성전자의 활동
개발	• 자원과 에너지 사용량을 저감한 제품 기획(환경마크 인증)
	• 수리, 분해와 재활용이 용이하도록 제품 설계(에코디자인 프로세스)
	• 환경 유해요소가 적고 재활용이 쉬운 친환경 원자재 구매(녹색구매 규정)
	• 환경성이 검증된 협력사에 한하여 거래(에코파트너 인증제도)
제조	• 사업장 에너지와 용수 소비 최소화, 용수 재사용, 폐기물 재자원화, 온실가스 배출 저감, 화학물질 사용 대체 노력 등
유통	• 친환경 포장재 소재 적용으로 폐기 시 환경영향을 최소화하고, 포장재의 소형화 및 경량화로 운반 시 연료사용량 및 온실가스 발생량을 감축
사용	• 에너지 고효율 제품 소비로 간접 온실가스 배출량 감축
	• 제품 성능 개선 펌웨어 업그레이드, 보증 기간 연장
수리 · 재사용	• 전 세계 수리 서비스센터 운영, 애플리케이션과 홈페이지 자가 점검 안내
회수 · 재활용	• 국가별 폐제품 회수 프로그램 운영, 일부 폐제품은 수리하여 재생산, 나머지 폐제품은 플라스틱 등 재질별로 분리, 세척, 가공하여 제품 생산 시 재사용(삼성 Re+ 프로그램)



DRIVING INNOVATION FOR THE COMMON GOOD



CREATING VALUE



고객 가치 증대

OUR VISION FOR VALUE

고객 만족은 글로벌 경쟁시대를 맞아 기업 경쟁력을 확보하는 데 가장 근본적인 요소 중 하나입니다. 삼성전자는 '제품 품질 및 서비스 혁신을 통한 고객만족 실현'이라는 비전을 바탕으로 고객 가치를 극대화하고 삶의 질을 향상시켜 인류사회에 공헌하는 기업이 되고자 합니다. 2016년에 발생한 품질 이슈는 삼성전자의 품질경영을 다시 돌아보는 계기가 되었으며, 재발 방지뿐 아니라 삼성전자의 지향점인 고객의 가치와 행복을 위해 지속적인 품질과 서비스의 개선으로 초일류 품질을 추구하겠습니다.

TRENDS & CHALLENGES (동향)

제조물 책임 강화 _ 최근 산업계는 고객의 안전보건을 위협하는 각종 PL(Product Liability) 사고들로 인해 제조자에게 제품의 품질과 안전 보증에 대한 책임을 요구하는 이해관계자(국제기구, 정부, 고객, NGO 등)의 목소리가 높아지고 있습니다(UN SDGs 3번). 산업계는 고객의 안전보건을 위한 철저한 제품 검증 체계를 마련하고, 사고 발생 시 신속하고 투명한 대응과 진정성 있는 커뮤니케이션, 효과적인 해결방안 제공으로 고객의 신뢰를 유지할 수 있습니다.

모두를 위한 제품 혁신(Inclusive Innovation) _ UN SDGs는 ICT 등 기술을 통해 취약계층의 정보 접근성을 향상시켜 경제적 자립과 소득 불평등 해소, 사회 발전을 추구하고 있습니다(UN SDGs 5, 8, 10번). 기업은 기존에는 제품과 서비스를 이용하기가 어려웠던 소비자 그룹의 니즈를 파악하고 장애인 등 모든 계층의 접근성을 강화시킨 제품과 서비스를 제공하여 UN SDGs 달성에 기여할 수 있습니다.

맞춤형 사후관리 서비스 _ 소득수준 별 계층, 문화권이나 지역별 다양한 고객군을 위한 제품은 현지화된 맞춤형 사후관리 서비스가 수반되어야 합니다. 기업이 이러한 서비스의 운영 과정에서 지역사회 취약계층 고용 시 지역사회 경제 발전을 지원하고 직접적인 사회문제 해결 방안을 제시할 수 있습니다(UN SDGs 1, 10번).

고객정보보호 _ 전 세계가 네트워크로 연결되고 ICT 기술이 발전할수록 해킹과 고객 개인정보 유출 리스크가 증대하고 있습니다. 최근 온라인 쇼핑몰, 금융사 등 대량의 개인정보를 보유하고 있는 기업의 유출 사고로 인해 소비자들이 우려를 표하고 있습니다. 기업은 제품의 구매와 사용 단계에서 수집되는 개인정보의 체계적인 보호와 관리 프로세스를 마련해야 하며, 삼성전자의 개인정보 보호 체계는 보고서 98페이지에서 확인하실 수 있습니다.

OUR COMMITMENT (약속)

삼성전자는 품질과 고객의 안전보건을 최우선으로 고려한 제품과 서비스로 고객 감동을 추구하고 있을 뿐만 아니라 제품 판매 후에도 지속적인 고객 커뮤니케이션을 통해 고객 목소리(VOC)를 수렴하여 제품 설계, 유통, 서비스 등의 개선에 반영하고 있습니다. 전 임직원이 고객 니즈, 라이프스타일, 행동변화에 대해 깊이 있게 분석하여 고객 관점에서의 제품과 서비스의 문제점 파악과 해결을 추구합니다. 지속적으로 기술과 제품을 혁신하고, 고객에 대한 이해를 바탕으로 감동을 전달하는 서비스를 제공하여 고객 가치 극대화를 위해 노력하겠습니다.

WHAT WE ACHIEVED IN 2016-2017 (현황)

- **[제품 품질과 고객 안전보건]** 글로벌품질혁신실 신설, 스마트 품질관리체계 구축, 품질 표준 기준 강화, 협력사 품질 지원 전담조직 신설, 제품 안전성 검증 강화(이중 안전 설계, 고객 사용 환경 조건 반영, 부품 안전성) 등
- **[고객 서비스]** 판매매장의 서비스 기능 확대, 고객 감성 서비스(청각장애인을 위한 수화 안내, 중동의 여성 수리기사 방문 서비스) 실시 등

FUTURE PLANS (계획)

1. **지속적인 품질보증체계 혁신 _** 제품 기획부터 출시 후까지 전 단계에서 발생하는 품질 데이터를 연계 분석하는 스마트 품질관리 체계를 구축하고, 개발 단계 품질과 안전성 검증 기준을 지속적으로 강화할 것입니다.
2. **현지화된 고객 감성 서비스 개발 _** 각 지역 법인에서 지역별 특성과 상황에 맞는 현지화된 서비스를 발굴하고 우수 사례를 공유하여 전사 서비스 품질 수준을 제고할 것입니다.

Management Approach(추진 체계)

삼성전자는 제품 기획 · 개발 단계에서부터 제품 품질과 고객 안전보건을 고려하며, 제품 사용 중 문제가 발생할 경우 신속히 편의 서비스를 제공하고자 노력합니다. 고객의 피드백은 유관부서(고객서비스, 연구개발, 마케팅, 영업 등)의 협업을 통해 신제품 개발 시 반영하고 있습니다. 2017년 3월에는 삼성전자의 품질관리체계 수준을 한단계 높이기 위해 글로벌품질혁신실을 신설하였습니다. 기존 글로벌기술센터와 글로벌CS(Customer Satisfaction)센터를 통합 관장하는 조직으로, 제조기술 역량과 품질관리 노하우를 접목하여 삼성전자의 품질관리 체계의 지속적인 혁신을 추진하고 있습니다. 또한 CEO 직속 조직으로서, 제품 품질과 고객 안전에 대한 사전 예방을 위해 모니터링을 하고, 사고가 발생할 경우 경영층에 즉시 보고할 수 있는 사고 대응 프로세스를 운영하고 있습니다.

조직 체계



품질경영 정책

삼성전자는 2009년 '고객의 가치와 행복을 위한 초일류 품질 추구(Perfection in Quality Beyond Your Imagination)'라는 품질비전 아래 행동강령을 선포하여 품질 책임주의를 실천하고 있습니다.

품질경영 행동강령

구분	내용
고객 중심	고객의 잠재적 요구사항까지 소중히 여기고 이를 제품에 적극 반영함으로써 고객가치를 높여 나간다.
기본 충실	품질은 우리의 양심이며 결코 타협의 대상이 아니므로 규칙과 프로세스를 철저히 준수한다.
프로 의식	무결점 품질 의식으로 품질은 내 손에서 완결한다는 책임주의를 실천한다.
명품 창조	매력적인 품질의 제품에만 SAMSUNG를 사용한다는 의지로 명품 품질을 구현한다.
고객 창출	고객의 VOC를 신속 · 정확 · 친절하게 해결하여 신뢰와 믿음을 바탕으로 평생 고객을 만들어 나간다.

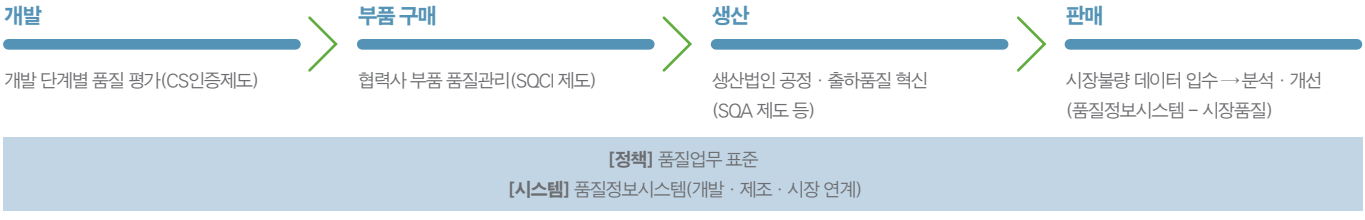
제품 품질과 고객 안전보건

품질보증체계

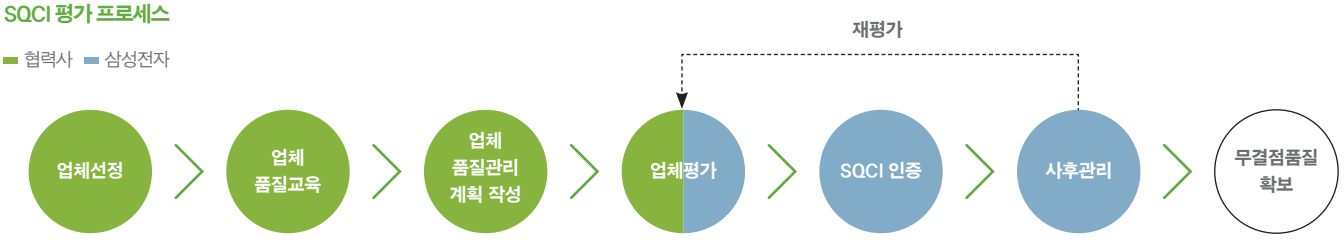
삼성전자는 상품 기획, 개발, 생산, 판매 전 단계에 걸쳐 품질을 관리하는 품질보증체계를 운영하고 있으며, 전 직원을 대상으로 품질교육을 실시하고 있습니다. 2017년에는 고객 신뢰 회복을 위해 전반적인 품질보증체계를 혁신하여 품질관리를 강화하고 있습니다.

- **품질정보시스템 _** 전 세계에서 발생하는 모든 품질 데이터를 취합 · 분석 · 처리하며 데이터베이스로 구축하고, 불량 발생 매커니즘 규명을 통해 불량 요인을 사전에 관리할 수 있는 스마트 품질관리체계를 운영하고 있습니다. 특히 품질 데이터와 고객의 A/S 정보를 분석하여 제품 품질에 문제가 있을 경우 조기 경보, 제품 생산 중단 등 긴급 개선조치를 실시하고 있습니다. 최근에는 개발, 생산, 출하, 판매 등 각 단계에서 발생하는 품질 관련 데이터간 연계 분석을 강화하기 위해 시스템과 데이터베이스의 통합 · 최적화를 추진하고 있습니다.
- **품질업무 표준 _** 품질 부문 모든 프로세스에 대하여 문서화된 표준을 운영하고 있으며, 규칙과 프로세스 위반 시 기준에 따라 패널티를 부여하고 있습니다. 최근에는 품질기준 위반 사례 징계 강화, 협력사 품질 규칙과 프로세스 위반 시 거래 중지 등 품질업무 표준에 대한 기준을 대폭 강화하였습니다.
- **CS인증제도 _** 제품품질 확보를 위해 정해진 필수 인증 항목에 대하여 개발단계별 기준 만족 여부를 평가하는 품질수준 사전 검증제도이며, 경영진 참석 임원협의회를 통해 제품 품질 수준을 최종 검증하여 생산을 시작합니다. 검증 항목의 지속적인 혁신을 위하여 신제품/신기능에 대한 신규 검증기법과 고객의 비정상적 사용 및 열악환경 조건 등 실사용 조건의 시험법을 개발하여 적용하고 있습니다.
- **SQCI(Supplier Quality Control Innovation) 제도 _** 협력사 공급 부품의 무결점 품질 확보를 위해 삼성전자 거래 협력사가 의무적으로 취득해야 하는 품질

품질보증체계



SQCI 평가 프로세스



인증제도입니다. 핵심부품을 공급하는 협력사와는 품질혁신 협의체를 운영하고 품질 정기 점검을 실시하고 있습니다. 2017년에는 글로벌품질혁신실 산하 협력사 지원 전담조직을 신설하여 품질 관련 기술을 지원하고 있습니다.

- **삼성전자 품질 대상(Samsung Electronics Quality Award, SQA)** _ 1993년부터 각 사업부와 해외 생산법인의 품질경영 성과와 보증체계를 점검하고 우수 부문을 시상하고 있습니다. 이를 통해 전사 품질보증체계를 상향 평준화하고 품질 의식을 확산시키는 성과를 거두었습니다.

제품 안전성 확보

- **공인시험소 운영 및 안전 규격 인증** _ 세계 각국의 다양한 공인 자격을 취득한 국제공인 시험소를 운영하여 전자파적합성(Electromagnetic Compatibility, EMC), 제품 안전, 통신에 대한 규격 평가와 인증을 실시하고 있습니다. 또한 새롭게 규제화되는 규격에 대해서도 지속적인 기술력 확보와 설비투자를 통해 적기에 대응하고 있습니다.
- **제품 안전성 검증** _ 제품 소손 등 사고 시 상해 예방을 위해 제품과 부품의 이중 안전 설계를 도입하였으며, 고객의 비정상 사용과 열악환경 조건을 반영한 안전성 검증을 실시하고 있습니다. 또한 안전 사고와 관련성이 큰 주요 부품(배터리, 전원공급장치, 충전기 등)은 여러 단계에 걸친 안전성 집중 검사를 실시하고 있습니다.

품질 교육

- **CS인재경영** _ 전 CS인력 대상 체계적 양성 프로그램을 운영하고 국제 공인 품질자격 인증 취득을 지원하여, 세부 직무와 계층별로 CS업무 전문성을 확보하고 있습니다. 2016년 기준 95%의 CS인력이 삼성전자 자체 교육 인증제도인 CS Career Path 자격을 보유하고 있으며, 50% 이상이 국제 공인 품질인증 자격(ISO 9001 등)을 보유하고 있습니다.
- **임직원 대상 품질교육 확대** _ 2017년부터 임직원의 품질의식을 확고히 하기 위해 임직원 정규교육 과정(기본 입문교육, 리더십교육 등)에 품질교육을 의무화하고 품질과 관련성이 높은 개발 · 구매 · 제조 인력 직무교육 과정에 품질 전문교육 내용을 추가하였으며, 기존 CS인력 교육과정의 전문성 또한 강화하였습니다.

고객 서비스

서비스 운영 목표

삼성전자의 서비스는 고객의 요구사항을 제대로 인지하여 신속하고 정확한 조치를 제공하며 감성까지 고려하여 고객의 가치를 증대시키는 것을 목표로 하고 있습니다. 서비스 운영체계를 혁신하여 수리 속도 및 정확도 향상, 고객 감성 케어를 추구하며, 제품 서비스의 모든 과정을 시스템과 연계하여 실시간으로 서비스 현황을 관리하고 있습니다.

고객 서비스 채널

삼성전자는 글로벌 공통으로 운영되는 서비스 채널과 국가별 특성에 최적화된 서비스 채널을 제공하여 글로벌 고객들이 신속하고 편리하게 사후관리 서비스를 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 각 지역의 법인들은 장애인 등 다양한 고객층에 맞춘 감성 서비스로 좋은 반응을 얻고 있습니다. 또한 전 세계 각지에서 운용되는 다양한 서비스의 품질을 일정 수준 이상으로 유지하기 위해 서비스 표준 준수 여부 현장 점검과 인력 교육 등의 활동을 실시하고 있습니다.

- **갤럭시 컨설턴트** _ 판매 매장에서도 간단한 수리가 가능하도록 스마트폰 전문상담사 서비스를 확대하고 있습니다. 갤럭시 컨설턴트는 OS 업그레이드, 계정 설정, 데이터 이동 등 간단한 제품 조치, 애플리케이션 설치와 활용 상담, 시연, 고객 대상 제품 사용 교육 등을 수행합니다.
- **삼성 멤버스(Samsung Members) 애플리케이션** _ 고객이 제품 사용 중 발생한 문제를 스스로 해결할 수 있도록 FAQ, 문의하기, 자가해결 기능을 제공합니다. 서비스 허브로서의 기능을 강화하기 위해 2017년까지 수리 사전 예약, 인근 서비스센터 검색, 실시간 수리상황 조회, 상담원 채팅 기능을 추가 예정이며 스마트폰에서 전 제품으로 대상 제품을 확대할 계획입니다.

삼성전자 서비스 채널

서비스 접수 및 제품 문의



- 콜센터: 전화, 이메일, 네트워크로 고객 제품 접속하여 원격 상담, 홈페이지 제공 라이브챗(Live Chat)
- 홈페이지 고객지원 메뉴: 고객 자가진단, 제품 사용법 설명 등
- 매장 방문: 갤럭시 컨설턴트
- 삼성 멤버스 애플리케이션

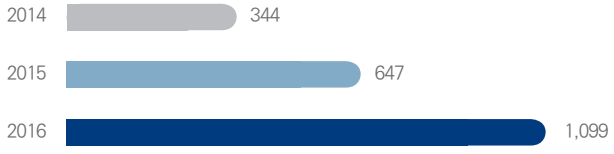
제품 수리



- 고객 서비스 센터 방문
- 가정방문 수리, 집하 수리 등

갤럭시 컨설턴트

(단위: 명)



Case

수화 안내 서비스

삼성전자 폴란드법인은 2015년 9월부터 불편한 신체 조건을 가진 고객들이 보다 편하게 서비스를 받을 수 있도록 폴란드 전역 브랜드 스토어와 서비스센터에 수화 통역원과 화상 연결이 가능한 부스와 태블릿을 배치하였습니다. 삼성전자의 서비스는 폴란드 청각장애인협회로부터 감사패를 수여 받고 주요 방송사에도 소개되는 등 현지에서 좋은 반응을 얻고 있습니다.



중동지역 여성 수리기사 방문 서비스

여성 수리기사 방문 서비스는 중동 문화권의 여성이 집에 혼자 있는 경우 남자 수리기사의 방문을 불편하게 느끼고 수리기사와 커뮤니케이션을 꺼려하는 측면을 반영하여 도입된 서비스입니다. 여성 고객의 자택 방문수리 접수 시 고객에게 여성 수리기사 제도(Lady 서비스)를 소개하며 고객이 원할 경우 여성인 전담 Lady 서비스 인력이 방문하여 제품 수리 및 고객 커뮤니케이션을 진행합니다. 2016년 3월부터 두 달간 카타르에서 시범 서비스 운영하여 높은 고객 만족도를 확인하였으며, 이후 UAE의 두바이와 요르단의 암만까지 서비스를 확대하였습니다.



서비스 품질관리

- **서비스 표준 운영** _ 서비스센터와 콜센터의 기준과 프로세스에 대한 가이드를 제작하고 전사 업무표준시스템을 통해 국내외 전 법인과 공유하여 표준화된 서비스를 제공합니다. 각 지역 법인에서는 글로벌 가이드를 기반으로 시장 특성에 맞게 현지화한 매뉴얼로 교육을 실시하고 사내 시스템인 '지식포털'을 통해 매뉴얼을 공유하고 있습니다.

서비스 표준	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
기술 가이드	• 제품 수리를 위한 기술 가이드

- **서비스현장의 품질 점검** _ 정기적으로 서비스센터의 서비스 표준 적용 여부와 기술력, 수리장비, 인프라, 자재관리, 재무 건전성 등을 평가하고 있습니다. 서비스센터 규모별로 개선 목표를 수립하고 달성 정도에 따라 수수료 인상 또는 우수 센터 시상 등의 인센티브를 제공합니다.
- **서비스 기술 교육** _ 서비스센터 관리자와 수리기사를 대상으로 신제품 수리 기술, 고객 응대와 관련한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 국가별 · 제품별 특성에 따라 원격화상교육 또는 집합교육으로 실시하며, 사내 시스템을 통해 교육 동영상과 기술자료를 언제든지 조회하고 습득할 수 있습니다. 매년 12월에는 본사 주관으로 각 법인의 서비스 주재원이 참석하는 CS전략 워크숍을 진행하여 1년간의 성과를 점검하고 다음 해의 서비스 전략을 수립합니다. 또한 북미 · 중국 · 유럽 등 지역총괄별로 워크숍을 개최하여 지역별 서비스 차별화 전략을 수립하고 있습니다.

고객 커뮤니케이션

- **글로벌 VOC 통합관리시스템** _ 콜센터와 홈페이지를 통해 제품 구입, 수리, 사용법 문의 등의 고객 VOC를 수집하여 고객 불편사항을 해결하고 있으며, 시스템을 통해 고객의 니즈를 분석하고 사내 각 부문에 공유하여 제품과 서비스 개선에 활용하고 있습니다.
- **서비스 고객 만족도 조사** _ 서비스 경험 고객을 대상으로 정기적으로 고객만족도 조사를 실시하고 있으며, 조사 결과는 관련 부서와 공유하여 만족도가 낮거나 경쟁력이 부족한 항목은 개선 활동을 실시하고 있습니다. 이러한 활동으로 1994년 최초 도입 이후 서비스 만족도가 지속적으로 향상되고 있습니다.

2016 고객만족성과

미국

Consumer Report 매거진 주관
고객만족도
1위
대상 제품/서비스
19개 제품

영국

Which 매거진 주관
고객만족도
1위
대상 제품/서비스
8개 제품

독일

TEST 매거진 주관
고객만족도
1위
대상 제품/서비스
9개 제품

프랑스

Que Choisir 매거진 주관
고객만족도
1위
대상 제품/서비스
6개 제품

폴란드

Jakosci Obslugi 등 3개 기관 주관
소비자만족
대상
대상 제품/서비스
전자업종 부문

그리스

EIEP* 주관
VOC · 고객요구사항 대응 부문
1위
대상 제품/서비스
콜센터 부문
* The Greek Institute of Customer Service

중동(두바이)

Insight Middle East and Asia* 주관
Best Industry Call Center
1위
대상 제품/서비스
콜센터 부문
* 중동 콜센터 전문기관

한국

한국능률협회컨설팅 주관
한국산업 고객만족도(KCSI[1])
1위
대상 제품/서비스
TV, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 김치냉장고, 스마트폰, PC, 복합기

한국산업 서비스 품질지수(KSQI[2])
1위
대상 제품/서비스
콜센터, 내 · 외근 서비스 부문(휴대폰, 가전제품)

한국표준협회 주관
품질만족지수(KS-QEI[3])
1위
대상 제품/서비스
TV, 냉장고, 드럼세탁기, 에어컨, 김치냉장고, 스마트폰, 태블릿, PC, 레이저프린터

서비스 품질지수(KS-SQI[4])
1위
대상 제품/서비스
가전, PC, 스마트폰 서비스

콜센터 품질지수(KS-CQI[5])
1위
대상 제품/서비스
콜센터

한국생산성본부 주관
국가 고객만족도(NCSI[6])
1위
대상 제품/서비스
TV, 세탁기, 스마트폰, PC

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

제품 혁신

OUR VISION FOR VALUE

삼성전자는 기술과 제품, 솔루션 혁신을 선도하는 창조경영을 실천합니다. 경영활동의 경제적 이익은 사회적 가치창출을 기반으로 함을 이해하고 있으며, 궁극적으로 글로벌 사회와 지구가 곧 고객이라는 마음으로 더 나은 세상에 공헌하는 혁신제품 개발에 매진하고 있습니다.

TRENDS & CHALLENGES (동향)

최첨단 기술 혁신 _ 전 세계는 빠르게 발전하는 ICT 기술을 활용하여 사람, 사물, 사업 간 복잡한 네트워크를 구축하는 연결과 융합 기술을 선보이고 있습니다. 5G 기술 상용화, 머신러닝을 통한 인공지능 발전, 클라우드와 빅데이터 활용 활성화 등의 트렌드는 제4차 산업혁명이라고 불리우는 새로운 산업시대로의 전환을 가속화하고 있습니다. 기업은 제조와 시스템 경쟁력에서 더 나아가 로봇, IoT, 가상현실, 증강현실 등 서비스와 콘텐츠의 경쟁력을 확보하여 새로 도래할 초연결사회에서의 리더십을 확보할 수 있습니다.

개방형 혁신(Open Innovation) _ 혁신적인 제품과 서비스의 개발은 조직 내부에서 축적한 지식, 경험 등의 자원과 개방과 협력으로 얻은 제 3자 자원의 시너지를 필요로 합니다. 기업은 사업 파트너와의 협업, 크라우드소싱을 통한 창의적 사고 수집, 기술 이전, 오픈소스 이니셔티브 등 외부와의 협력으로 제품 혁신 생태계를 구축할 수 있습니다.

사회적 니즈 해결형 혁신 _ 국제사회는 UN SDGs를 통해 인류가 직면한 사회 · 환경적 이슈 해결에 산업계의 적극적인 동참을 요구하고 있습니다. 취약계층의 기술과 서비스 접근성을 보장하여 경제적 자립을 지원하고 불평등을 해소하며(UN SDGs 1, 4, 8, 10번), 지속가능한 소비생산을 추구하여(UN SDGs 7, 12번) 천연자원 고갈에 대응하고 환경 보존에 힘써야 합니다. 이에 기업은 '업계 최초'에 초점을 둔 신기록 달성의 혁신에서 벗어나 글로벌 사회 · 환경적 이슈를 해결하기 위한 기술 개발과 혁신으로 안전하고 편리한 사회에 기여하고 사회적 가치를 창출할 수 있습니다.

OUR COMMITMENT (약속)

삼성전자의 혁신은 최고의 기술을 추구할 뿐만 아니라, 사회의 지속가능성과 함께해야 한다는 정신에 바탕을 두고 발전해왔습니다. 'Making It Meaningful'이라는 디자인 전략을 바탕으로 사회와 삼성전자의 다양한 이해관계자가 진정으로 필요로 하는 제품을 제공하고자 합니다. 개방과 협력, 지속적인 신기술 연구로 사회 · 환경 문제를 해결하는 혁신적인 제품을 개발하여 긍정적인 영향의 시너지(Collective Positive Impact)를 전파하고 제품 전과정의 환경 영향을 저감하고자 노력하고 있습니다.

WHAT WE ACHIEVED IN 2016-2017 (현황)

- **[기술 혁신]** 다양한 분야 글로벌 기업들과 협업, 인수 · 합병 등 개방적 혁신을 통한 미래 제품 개발 등
- **[사회 혁신]** 모든 고객이 동등하게 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 접근성을 향상시킨 제품 개발, 사내벤처를 사외 사업화하여 사회에 혁신 성과 공유 등
- **[친환경 혁신]** 자체 친환경 제품 등급 중 Good Eco-Product 이상 비율 86% 달성, 제품 사용단계 온실가스 배출량 누적 188백만 톤 감축, 삼성Re+ 프로그램으로 폐전자제품 누적 264만 톤 회수 등

FUTURE PLANS (계획)

1. **제품혁신 생태계 조성** _ 삼성전자 내부와 외부 아이디어를 적극 수용하고 다양한 방법으로 외부 자원을 활용하여 신기술을 도입하고, 이를 활용하여 혁신제품을 개발하고자 합니다.
2. **사회적 니즈 해결** _ 사회적 약자의 정보 접근성 향상을 위한 제품 기능 및 서비스를 개발하여 사회적 가치를 창출하고 UN SDGs 달성에 기여하고자 합니다.
3. **Eco-Management 2020** _ 2020년까지 친환경 제품 개발율 90%, 제품 사용단계 온실가스 누적 감축량 250백만 톤, 폐전자제품 회수 누적 380만 톤을 달성을 목표로 하고 있습니다.

Management Approach(추진 체계)

삼성전자는 혁신성과 신성장동력을 확보하여 관련 기술과 제품을 사회와 공유하고자 적극적인 노력을 기울이고 있습니다. 회사 내부적으로는 혁신 문화가 자리잡을 수 있도록 '창의개발센터' 에서 소규모 혁신조직 'C-Lab(Creative Lab)'과 집단지성 온라인 플랫폼 '모자이크(MOSAIC)' 등을 운영하고 있습니다. 대외적으로는 Samsung Next, SSIC(Samsung Strategy & Innovation Center) 등의 '개방형 혁신(Open Innovation)' 전담조직에서 다양한 아이디어와 사업기회를 확보하고자 노력하고 있습니다. 제품 · 서비스의 접근성 확보를 위해서는 각각의 사업부문 제품 기획 · 개발 담당자와 디자인, 컴플라이언스, 사회공헌 담당자들이 함께 'Accessibility 협의체'를 통해 협력하고 있으며, 사회적 약자를 위한 다양한 프로그램 운영 역시 전문 역량을 갖춘 별도의 기능 조직을 통해 운영하고 있습니다. '글로벌CS센터'는 제품의 환경 혁신을 총괄하고, 연 2회 모든 사업 부문의 친환경 제품 관련부서가 참여하는 '에코협의회'를 주관하여 에너지 고효율, 친환경 제품 개발목표와 실천전략을 수립하고 있습니다.

삼성전자의 제품 혁신 방향성

기술 혁신



- 사내: 혁신 문화 조성 (C-Lab, 모자이크 등)
- 사외: 개방형 혁신 (전략적 협업, 인수 · 합병)

사회 혁신



- 제품과 서비스의 접근성 보장
- 사회적 약자를 위한 제품 개발
- 혁신 기술 사회 공유

환경 혁신



- 친환경 제품 개발
- 고효율 에너지 제품
- 제품에 사용된 자원 효율화
- 제품에 포함된 유해물질 관리

2016년 삼성전자 혁신의 발자취

1월
2016년형 퀀텀닷 TV 공개
투인원(2 in 1) 태블릿 '탭 프로 S' 공개
세계 최초 '4GB HBM2 D램' 양산
바람 없는 '무풍에어컨 Q9500' 출시
정온냉동 구현 '세프컬렉션' 냉장고 출시


퀀텀닷 TV(1월)

2월
플래그십 스마트폰 '갤럭시 S7/S7 엣지' 공개
360도 카메라 '기어 360' 공개
미국 Verizon 5G 기술 시연(mmWave 실내 커버리지, 이동성)
IoT 플랫폼 '아틱(ARTIK)' 상용 제품 출시
세계 최초 '256GB UFS' 양산

3월
세계 최초 '15.36TB 서버 SSD' 출시

4월
세계 최초 '10나노급 8Gb D램' 양산

5월
세계 최초 '512GB BGA NVMe SSD' 양산

6월
GPS 피트니스 밴드 '기어 핏 2' 공개

7월
세계 최초 '256GB UFS 카드' 공개

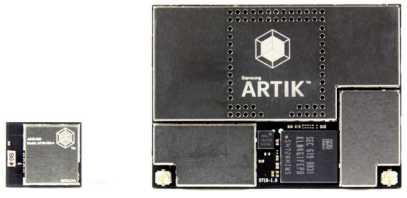
8월
스마트워치 '기어 S3' 공개
美 럭셔리 가전업체 '데이코(Dacor)' 인수 계약


기어 S3 프론티어(8월)

9월
인도 최초 4G LTE 전국망 서비스 개시
세계 최고 성능 M.2 NVMe SSD '960 PRO 2TB' 공개

10월
기존 대비 40% 경량화한 프리미엄 디지털 엑스레이 'GM85' 출시
업계 최초 10나노 로직 공정 양산
세계 최초 '8GB LPDDR4 모바일 D램' 출시
업계 최초 14나노 핀펫(FinFET) 웨어러블 AP 양산
IoT 플랫폼 '아틱(ARTIK)' 신제품 공개

11월
삼성전자-퀄컴, 차세대 모바일 AP 양산 협력



아틱(ARTIK) 신제품 'ARTIK 0'과 'ARTIK 7'(10월)

혁신문화 구축

창사 이래 지속되어 온 삼성전자의 혁신 기술과 제품 개발의 기반에는 탄탄한 혁신문화가 있습니다. 삼성전자는 임직원이 업무와 생활, 사회 이슈에서 발굴한 아이디어의 제안과 발전을 지원하고 창의적인 업무 환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

- **C-Lab _** 2012년 말 도입한 사내벤처 육성제도로, 임직원의 다양한 아이디어를 실현하고 있습니다. C-Lab 아이디어로 채택되면 1년간 현업 부서에서 벗어나 아이디어의 사업화에 집중할 수 있도록 지원하며, 2015년부터는 우수 아이디어를 사외 사업화(스핀오프)하여 스타트업 생태계 조성에 기여하고 있습니다. 2020년까지 국내 R&D 인력의 1%가 C-Lab을 경험할 수 있도록 추진할 예정입니다.
- **모자이크(MOSAIC) 시스템 _** 임직원이 각종 현안과 사업 아이디어를 자유롭게 제안하고 토론하여 발전시키는 사내 플랫폼으로, 최신 IT기술(지능형 추천 등)을 적용하여 축적된 컨텐츠를 적재적소에 활용할 수 있도록 지원합니다. 모자이크를 통해 발전한 아이디어들은 특허 출원, 과제 제안, 업무 프로세스 효율화, 업무환경 개선 등의 실질적 성과까지 연결되고 있습니다.

개방형 혁신

삼성전자는 다양한 형태(전략적 파트너십, 인수, 합병 등)의 혁신 방법들을 활용하여 빠르게 변화하는 시장에 대응하고 제품 혁신 시너지 창출 및 상용화를 실현하고 있습니다. 특히 2016년에는 데이터 관리, 인공지능 등 빠르게 변하는 기술 분야에 전문 노하우를 가진 기업을 적극적으로 인수하였습니다. 이를 통해 차별화된 스마트폰 서비스 제공, IoT와 클라우드 수요 증가에 대응하는 자체 기술 역량 확보 등 혁신 제품을 개발할 수 있는 생태계 구축에 집중하였습니다.

2016년 삼성전자 인수 · 합병

대상 기업	사업 내용
조이언트(Joyent)	미국 클라우드 서비스 업체
애드기어(AdGear Technologies)	캐나다 스마트TV 디지털 광고 스타트업
데이코(Dacor)	미국 럭셔리 가전 브랜드
비브랩스(VIV Labs Inc.)	미국 인공지능 플랫폼 개발기업
하만(Harman)	미국 전장 및 오디오 전문기업
뉴넷캐나다(NewNet Canada)	차세대 문자메시지(RCS) 기술 기업

* 비야디(BYD): 중국 전기차 · 스마트폰용 부품 생산 기업 지분투자

Case

전략적 협업 사례

삼성전자는 푸조(Peugeot)와 함께 삼성전자의 IoT 플랫폼인 '아틱 클라우드(ARTIK Cloud)'가 적용된 자율주행 컨셉트카 '인스팅트'를 모바일월드 콩그레스 2017(MWC2017)에 전시했습니다. 인스팅트에서 아틱 클라우드는 운전자의 라이프 스타일을 학습하여 운전자 탑승 전에 주행 모드, 시트 포지션, 실내 조명, 오디오 설정, 인터페이스 설정을 조절하는 등 운전 환경을 최적화하는 기능을 수행합니다. 이 외에도 태블릿 신제품 '갤럭시 북'에 마이크로소프트 운영체제를 탑재하고, 프랑스 출신의 세계적 가구 디자이너인 로낭 · 에르완 부훌렉(Ronan & Erwan Bouroullec)과 함께 집안 환경과 조화로운 디자인의 '세리프 TV'를 개발하는 등 동종 IT기업뿐 아니라 자동차 · 패션 · 금융 · 엔터테인먼트 등 다양한 파트너십과 협업하고 있습니다.

Case

인수 · 합병 사례

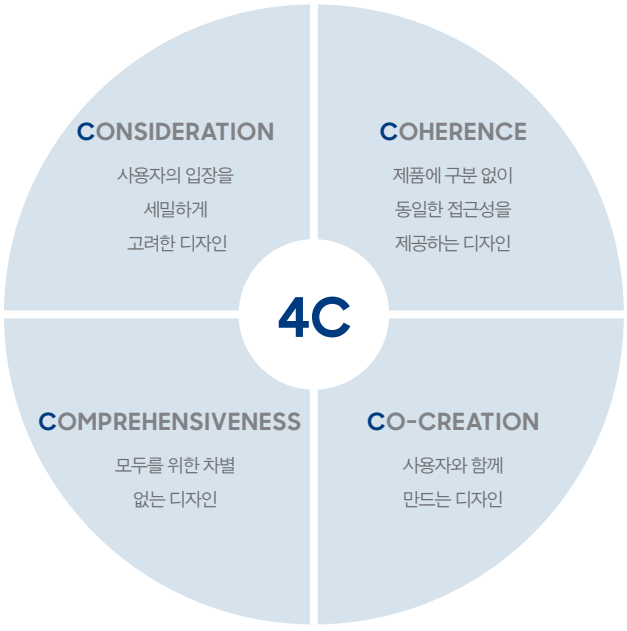
삼성전자는 국내 기업의 해외 기업 M&A 사상 최대 규모로 투자하여 미국의 대표적 전장 전문기업 하만(Harman)을 인수했습니다. 하만의 전장 사업 혁신 기술과 노하우를 공유하고 삼성전자만의 노하우(5G · OLED · 인공지능 · 음성인식 등)를 접목하여 향후 전장사업 분야에서 혁신적이고 차별화된 서비스를 제공할 예정입니다. 이 외에도 럭셔리 가전 브랜드인 데이코를 인수하여 함께 럭셔리 빌트인 가전인 '모더니스트 컬렉션'을 개발하였습니다.

사회 혁신

접근성

삼성전자는 ICT 기업으로서의 특성과 역량을 최대로 활용할 수 있는 방안을 모색하여 사회적 문제 해결에 기여하고자 합니다. 이에 장애인, 경제적 저소득층, 재난피해자 등 사회적 약자를 포함한 모든 고객이 동등한 정보 접근성을 보장받고 편리하게 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다. 제품 개발 시에는 '4C 접근성 경험 디자인 원칙'을 적용하고 있으며, 'Accessibility UX(User Experience) 디자인가이드'와 'Accessibility UX 디자인 체크리스트'를 제작 · 배포하여 실제 제품 디자인 과정에서 디자이너와 개발 실무자들이 접근성을 고려하고 구현하는데 활용하고 있습니다.

삼성전자의 4C 접근성 경험 디자인 원칙



삼성전자 컴플라이언스팀은 미국의 '21세기 통신 및 비디오 접근성법(CVAA, 21st Century Communications and Video Accessibility Act)' 등 장애인 접근성 관련 규제에 대응하기 위해 제품 개발 전 과정에서 규제 준수 여부를 확인하는 접근성 프로세스를 정립하고 컴플라이언스 사전예방활동을 강화했습니다. 제품기획 단계부터 접근성 기능을 고려하고 제품 출시 전 접근성 기능의 유효성 검증을 실시하고 있습니다. 또한 전담조직을 지정하여 국가별 접근성 관련 법규를 센싱하고 규제 준수 여부를 점검하고 있습니다.

Case

사회적 약자를 위한 서비스 개발

재난안전통신망 기술 _ 삼성전자는 2017년 세계 최초로 재난 상황에서 원활한 영상 통신이 가능한 기술 시연에 성공하였습니다. 재난안전통신망(PS-LTE: Public Safety-LTE)을 통해 개별통화, 그룹통화, 비상통화를 지원하는 국제표준 무전통신기술(MCPTT, Mission Critical Push To Talk)을 활용하여 다자간 고화질 영상통화를 시연하였으며, 통신체계 일원화와 신속한 상황 공유 등으로 구난 활동에 기여할 것으로 예상됩니다.

릴루미노 _ 기어 VR을 활용한 시각 보조 솔루션으로, VR을 통해 보는 영상을 이미지 프로세싱하여 시각장애인들이 세상을 밝고 선명하게 볼 수 있도록 도와줍니다. 릴루미노는 빛을 되돌려준다는 뜻의 라틴어로 시각장애인의 86%는 빛을 감지할 수 있다는 사실에 착안하여 개발하였으며, C-Lab 우수과제로 선정되어 모바일월드콩그레스 2017(MWC2017)에서 선보였습니다. 각막/유리체 혼탁 등에 의한 초저시력장애, 시야결손장애, 굴절장애 등 다양한 시각장애 증상을 개선할 수 있는 것이 특징이며, 시력 0.1 미만의 저시력자도 0.8~0.9 사이의 시력으로 볼 수 있도록 도움을 줍니다. 향후에는 VR 기기를 활용하지 않고 안경처럼 이질감 없이 릴루미노를 사용할 수 있도록 연구를 확장할 계획입니다.



혁신 기술 확산

삼성전자의 C-Lab은 임직원들의 창의적인 아이디어를 실현하는데 집중하는 기회를 제공하고, 나아가 직접 스타트업 기업을 설립하여 삼성전자의 기술력을 사회에 확산할 수 있도록 하는 제도입니다. 제품 혁신 과정에서 발전시킨 아이디어와 기술은 사회문제를 더욱 적극적으로 해결할 수 있는 기반이 됩니다. 2016년에는 11개 스타트업 법인이 회사로부터 독립했습니다(2015년 8월부터 누적 25개).

C-Lab 우수과제 스타트업 독립 지원

스핀오프 기업	설명
웰트(WELT)	비만과 과식을 관리해 주는 스마트 벨트
망고슬래브(MANGOSLAB)	아이디어나 메모를 붙임쪽지로 간단하게 출력하는 소형 스마트 프린터
라이클리(Likely)	사진을 스마트하게 관리하고 공유할 수 있는 서비스
이지이노랩(EzInno Lab)	미국/일본형 최적 전기요금제를 추천해주는 지능형 서비스
에임트(AIMT)	세계 최고의 단열 효율을 가진 진공단열재
쿨잼컴퍼니 (COOLJAMM Company)	허밍만으로 쉽게 작곡하는 앱
제이킨(Jaikin)	자신이 올린 콘텐츠에 최대 25명까지 그림을 그리거나 낙서할 수 있는 SNS
로켓뷰(RocketView)	스마트폰으로 IoT 기기를 쉽게 조작하는 솔루션
아날로그플러스 (analogue+)	헬멧 사용자의 안전을 위한 통신 디바이스
링크플로우(LINKFLOW)	넥밴드 형태의 웨어러블 360도 카메라
키즈소프트(Kidsoft)	아이에게 올바른 습관을 길러주는 유아용 스마트워치

친환경 혁신

녹색경영

삼성전자는 경영활동에 있어 환경적 책임을 다하기 위해 1992년 삼성 환경선언과 1996년 녹색경영을 대내외에 공표하고 2008년 녹색경영 가치체계를 새롭게 정립하였습니다. 이후 2014년 수립한 중장기 로드맵 Eco-Management 2020(EM2020)를 기반으로 다양한 환경 혁신활동을 통해 환경적 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다.

녹색경영 가치체계

기본이념

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

비전

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

슬로건

Planet First

- 지구보존을 최우선으로 하는 경영활동을 통해 기업의 사회적 책임과 지속가능경영을 추구하고자 하는 삼성전자의 의지를 나타낸 슬로건
- 로고의 원형모양은 시작과 지구를 의미, 녹색과 파란색은 오랫동안 유지될 수 있는 비옥한 지구와 물을 형상화

EM2020 주요 KPI

2009년부터 2020년까지
제품 사용단계 온실가스 누적 감축량

250 백만 톤 달성

2008년 대비 2020년까지
사업장 온실가스 배출 원단위

70% 감축

친환경 제품 개발 정책

삼성전자는 개발 단계부터 제품의 친환경성을 고려한 에코디자인 프로세스를 구축하여 품질인증 활동과 연계하여 운영 중입니다. 또한 부품과 원재료 구매 시 유해물질 함유 여부를 파악하기 위해 유해물질관리체계를 운영하고 있습니다.

- **에코디자인 및 친환경 등급제도 _** 2005년부터 자체 에코디자인 프로세스를 개발하여 운영 중이며 2014년에는 국가별 환경마크 평가기준을 추가 반영하여 제품 개발 과제의 친환경 수준에 따라 3단계 친환경 등급제도를 시행 중입니다. 2016년말 기준으로 Good Eco-Product 이상의 등급 비율이 86%를 달성했습니다. 2017년부터는 내부 평가기준을 대외공인기관의 환경마크 인증기준과 동일하게 개정하여 친환경제품 개발률을 산정할 계획입니다. 2020년까지 제품 신규 개발 과제 90%가 환경마크 기준에 부합하도록 개발하는 것을 목표로 하고 있습니다.
- **협력사 환경유해물질통합관리시스템(e-CIMS, Environmental Chemicals Integrated Management System) 운영 _** 협력사의 환경경영시스템(ISO 14001) 인증 여부와 부품의 유해물질 함유 여부를 파악해, 삼성전자의 제품에 유해물질이 포함되지 않도록 철저히 사전관리를 하고 있습니다.
- **에코파트너(Eco-Partner) 인증 _** 협력사의 부품, 원료, 생산공정의 환경영향을 평가하여 인증을 취득한 협력사에 한해 거래하고 있습니다.

에코디자인 프로세스

에코디자인 활동

목표 설정 → 평가 및 개선 → 최종 검증

평가 항목


에너지 효율성


자원 효율성


환경 유해성

제품개발 프로세스

상품 기획 → 개발 계획 → 개발 구현 → 제품 양산

2016 친환경 제품 하이라이트

스마트폰
(Galaxy S7 edge)

- 고효율 충전기 적용
  (충전효율 86%, 대기전력 0.02W)
- 울트라 파워 세이빙 모드
- 충전기 PCM[1] 20%,
  이어폰 케이스 PCM[1] 60%



LED TV
(SUHD UE65KS9000)

- 카드뮴 Free 퀀텀닷 기술
- EU 에너지라벨 A+
- 에너지 세이빙모드 적용
- 나사없는 디자인
  (생산성과 재활용 용이성 증가)



모니터
(LS27E65UDS)

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



냉장고
(RT21M6215SG)

- 미국 ENERGY STAR 인증
- 트윈 쿨링+기술
- Flex 변온기능(냉장↔냉동)
- 친환경냉매(R600a)
  – 미국 환경청이 선정한
  2017 Emerging Technology
  Award 수상



세탁기
(WF50K7500A)

- 미국 ENERGY STAR Most Efficient 2017
- Super Speed(30분 세탁)
- DD 인버터 모터 적용
- 세탁물 추가 가능하여 물 사용량 저감
  (물 배수 불필요)



에어컨
(무풍에어컨 AF18K9970WFK)

- 세계 최초 무풍냉방
  (3구 운전 대비 전기요금 최대 85% 저감)
- 초절전 인버터 적용
- 고효율 저소음 실외기팬
- 전력량 목표 관리 프로그램
- 자동 청소 건조 기능



노트북
(NP900X3L)

- 고효율 충전기 적용
  (충전효율 89%, 대기전력 0.08W)
- 경량화 설계(무게 850g)
- EPEAT Silver 인증
- 유니바디 설계, 재활용 용이



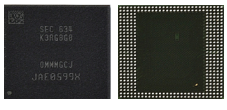
SSD
(15.36TB SAS SSD, 3D V낸드 기반, 2.5인치 타입)

- TCO[2] 절감효과 800% 개선(비교: 15K/10K HDD)
- 세계 최초 15.36TB(초고용량) 개발
- 대용량 분산 시스템 기술 적용(최고 성능/신뢰성 확보)
- 무소음, 무진동, 초절전



메모리
(10나노급 8GB LPDDR4/4X 모바일 D램, 16Gb 기반)

- 소비전력 효율 2배 향상
  (비교: 20나노 4GB D램)
- 소비전력량 30% 절감
  (I/O Power 감소 설계)
- 모바일 D램 속도 1.3배 향상(4.2Gbps)
  (세계 최초 LPDDR4X기술 적용)



1) 폐제품에서 재활용된 소재(Post Consumer Material), 2) 총 소유비용(Total Cost of Ownership)

삼성전자는 친환경 제품을 개발하고 대외적으로 공인된 환경마크 인증을 취득하고 있습니다. 한국, 미국, 유럽 등 총 11개 국가의 환경마크와 미국 UL, 캐나다 CSA(Canadian Standards Association) 규격기관의 친환경 인증을 취득하고 있으며, 2016년 말 누적 기준 총 2,054개 모델이 환경마크 인증을 취득했습니다. 또한 휴대폰, TV, 세탁기, 청소기 등 다양한 제품군의 전과정 탄소배출량을 파악하여 제품의 환경영향 개선에 활용하기 위해 제3자 인증기관으로부터 탄소라벨링을 인증받고 있습니다.

각국 정부, 단체 등에서는 제품의 친환경 우수성을 소비자에게 알리고 기업의 녹색경영 활동을 촉진하기 위해 다양한 형태의 친환경 시상제도를 운영하고 있습니다. 삼성전자는 에너지 고효율 제품, 재활용 용이성 향상 제품 등 친환경 제품과 국가별로 시행하는 자발적 폐제품 회수 · 재활용 활동, 친환경 교육 프로그램 운영 등 녹색경영 활동으로 수상을 하였습니다.

글로벌 환경마크 인증 및 탄소라벨링 인증

글로벌 환경마크 인증

아시아

한국 (Korea Eco-Label)

중국

유럽

EU, 독일, 스웨덴, 북유럽, 오스트리아, 러시아

북미

미국 (epeat), UL, CSA

중남미

브라질

탄소라벨링

한국 탄소성적표지

(탄소배출량 + 저탄소제품 + 탄소중립제품)

영국

Carbon Trust

2016 주요 친환경 어워드 수상

구분	국가	명칭	주관	수상월	수상 결과
기업	미국	ENERGY STAR Award	미국환경청 (EPA)	2월	• Product Brand Owner 부문 4년 연속 Sustained Excellence 수상 • Communications 부문 3년 연속 Partner of the Year 수상
		Green Power Partnership	미국환경청 (EPA)	7월	• 신재생 에너지 사용량 기술 및 통신 분야 9위
제품	한국	올해의 녹색상품	녹색구매네트워크(GPN)	6월	• 올해의 녹색상품 선정(노트북 9 metal 경량화, 대기전력 저감)
		그린패키징 공모전	한국환경포장진흥원(KEPI)	11월	• 천연 돌가루 포장재(자원, 탄소배출 저감) 우수상 수상
	미국	Design for Recycling Award	북미재활용산업협회(ISRI)	2월	• FHD 커브드 TV 수상 (재활용 용이 설계, 폴리케톤 적용)
		CES 2017 Innovation Awards	소비자기술협회(CTA)	10월	• Eco-Design and Sustainable Technologies 부문 수상(SUHD TV 카드뮴 미사용 퀀텀닷, 나사없는 디자인)
		SMM Electronics Challenge Champion Award	미국환경청 (EPA)	11월	• 첨단 기술(Cutting Edge)부문 수상 (카드뮴 미사용 퀀텀닷 기술 TV 최초 적용, OLED 대비 우수성 등)
	러시아	ENES Awards	러시아연방 에너지국	11월	• 애드워시 세탁기 수상 (애드워시, 에코버블 테크)

Case

천연 돌가루 성분 포장재 그린패키징 공모전 수상

석유계 자원 절감률
40%

CO_2 저감 비율
15%

삼성전자는 친환경 포장재를 개발하여 포장재에 의한 환경영향을 줄이는 데 기여하고 있습니다. 2016년 12월에는 한국환경포장진흥원에서 주관하는 제 6회 그린패키징 공모전에서 천연 돌가루 성분을 함유한 플라스틱 소재를 휴대폰 액세서리 포장재에 적용하여 우수상을 수상하였습니다. 기존에 폴리프로필렌(PP) 재질로 만들었던 휴대폰 액세서리 포장재를 천연 돌가루 성분으로 부분 대체하여 석유계 자원을 40% 가량 절감하는 친환경 기술 공법으로, 이를 통해 연간 약 500톤의 석유계 자원을 절감하고, CO_2 발생량을 기존 대비 약 15% 수준까지 줄일 수 있을 것으로 전망됩니다.

자원 사용 효율화

삼성전자는 개별 생산자 책임 원칙(Individual Producer Responsibility)을 지지하며 글로벌 폐제품의 회수 및 재활용 프로그램인 삼성 Re+(리플러스)를 운영하고 있습니다. 삼성전자의 자원순환형 관리체계는 보고서 47페이지에서 상세히 확인하실 수 있습니다. 2009년부터는 폐제품 회수과정에서 재활용을 강화하고 환경영향과 작업자 안전·보건 이슈를 최소화하기 위해 '재활용 협력사 요건(Samsung Requirements for WEEE Managing)'을 제정하여 운영하고 있습니다.

삼성전자는 2009년부터 2016년까지 누적 264만 톤의 폐제품을 회수하였으며, 2020년까지 누적 380만 톤의 폐제품 회수를 목표로 하고 있습니다. 또한 재활용을 활성화하기 위해 가전제품에서 회수된 플라스틱을 신제품의 원료로 활용하고 있습니다. 2016년에는 전체 플라스틱 사용량의 5%에 해당하는 총 30,849톤의 재생 플라스틱을 모니터, 프린터, 냉장고, 청소기, 이어폰 케이스에 적용하였습니다.

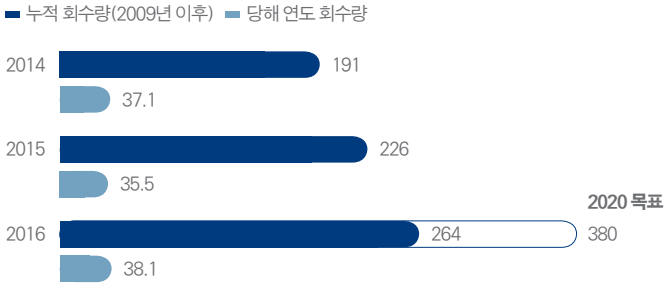
자원순환을 향한 삼성전자의 의지, 삼성 Re+

SAMSUNG Re+ Recycling Program

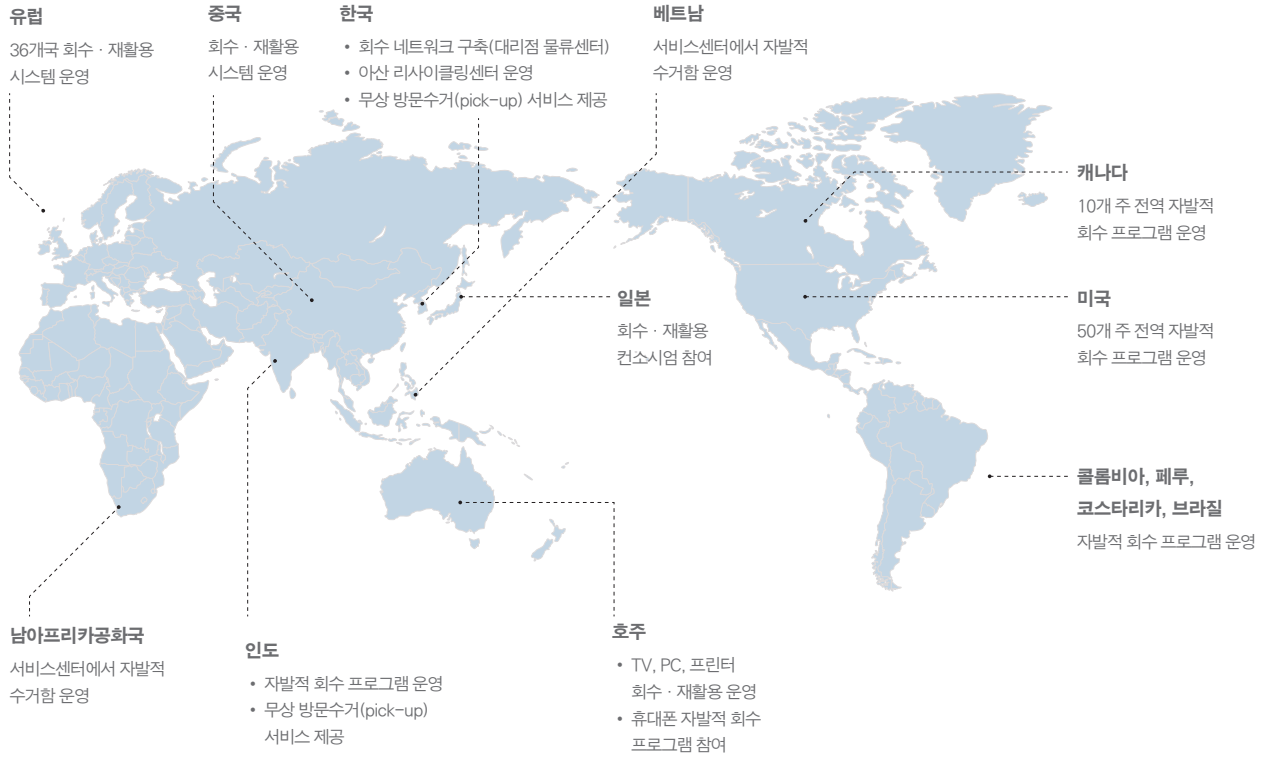
- 'Samsung Recycling Program, Re+ makes 'PLUS' to the Environment'라는 슬로건을 지닌 삼성전자의 대표 자원효율화 활동입니다.

글로벌 폐제품회수 현황

(단위: 만 톤)



글로벌 회수 · 재활용 시스템 운영 현황

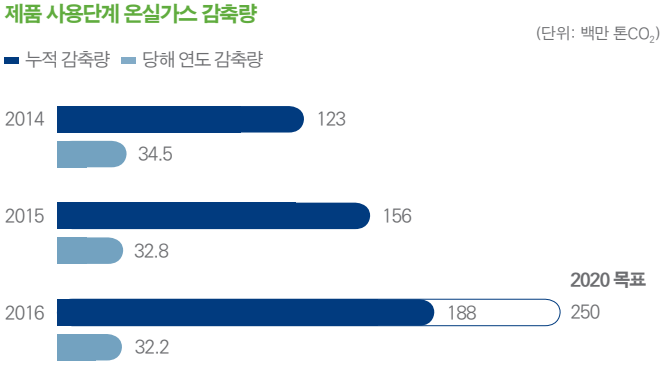


에너지 사용 효율화

삼성전자는 매년 두 차례의 전사 에코협의체를 운영하여 사업부별 환경분야 전문 인력간 환경규제와 친환경 기술 개발 동향을 공유하고, 에너지 저감 기술 연구를 통해 에너지 고효율 제품을 개발하고 있습니다. 2016년에는 냉장고의 고효율 단열재, 에어컨의 인버터 압축기 등의 다양한 에너지 절감 기술을 적용하여 2008년 대비 평균 49%의 연간 에너지 사용량을 절감*하였습니다. 또한 제품 사용 시 소비되는 전력에 의한 간접 온실가스 배출량을 '제품 사용단계 배출량'으로 정의하고 삼성전자 녹색경영 중장기 로드맵 EM2020의 주요 KPI로 선정하여 집중 관리하고 있습니다. 2016년에는 2008년 배출전망치(BAU) 대비 누적 188백만 톤의 온실가스 사용량을 절감하였습니다.

* 2016년 출시 8대 제품 기준

제품 사용단계 온실가스 감축량



Case

Tab S2의 LCA 수행 사례

삼성전자는 제품 전과정에서 발생하는 잠재적 환경영향을 파악하기 위해 전과정평가(Life Cycle Assessment) 기법을 활용하고 있습니다. 2016년에는 휴대폰, 태블릿 제품 대상으로 제품 전과정의 단계별 환경 영향을 분석하였고 그 결과를 바탕으로 온실가스 배출량을 최소화 시키는 제품 개발을 위해 노력하고 있습니다. Tab S2의 원자재 제조, 제품 조립, 유통, 사용, 폐기 각 단계의 LCA 결과는 아래와 같으며 이를 바탕으로 지속적으로 제품 환경영향을 저감할 계획입니다.

Tab S2 지구 온난화 영향 평가결과

제조 이전	제조	유통	사용	폐기
61.7%	3.2%	22.7%	11.2%	1.2%

유해물질 관리

삼성전자는 EU RoHS(전기전자제품 유해물질 사용제한 지침), EU REACH(화학물질의 등록, 평가, 허가, 제한제도) 등 국제 환경규제 강화에 발맞춘 '제품환경 관리물질 운영규칙'을 제정하여 제품에 사용되는 모든 부품과 원재료에 대해 엄격한 검사와 관리를 실시하고 있습니다. 2005년부터 유해물질, 휘발성 유기화합물을 분석할 수 있는 환경분석 실험실을 구축하고, 한국의 KOLAS(Korea Laboratory Accreditation Scheme) 인증과 독일의 BAM(Bundesanstalt für Materialforschung und-prüfung) 공인시험소 자격을 취득하여, 화학물질 분석의 신뢰성을 향상시키고 규제물질 자체 모니터링 프로세스를 정착시켰습니다.

유해물질 관리 연혁

- **2003** • 제품 내 유해물질 관리규칙 제정
- **2005** • BFRs[1] 개선 Technical-Tree 구축(공급망 개선 추진)
  • 포장재에 BFRs 사용 금지
- **2006** • BFRs과 PVC[2] 저감 계획 수립
- **2008** • BFRs과 PVC 전폐 휴대폰제품 출시(일부 모델)
  • PFOS[3]와 안티몬화합물 사용 금지
- **2010** • 신규 개발 휴대전화, 카메라, MP3의 BFRs/PVC 전폐제품 출시
  • 염화코발트 사용 금지
- **2011** • 휴대폰 베릴륨화합물 전폐제품 출시
- **2012** • 휴대폰, MP3 내 염소계 난연제 사용 금지
  • PVC 전폐제품 출시(노트북 · TV · 모니터 · 홈씨어터 일부 부품)
- **2013** • 프탈레이트/안티몬 전폐제품 출시(노트북 · TV · 모니터 · 홈씨어터 일부 부품)
- **2015** • HBCD[4], 노닐페놀 사용 금지
- **2016** • 신규부품 프탈레이트 4종물질 사용제한(DEHP[5], BBP[6], DBP[7], DIBP[8]), 2018년까지 모든 부품에 사용제한

1) 브롬계난연제(Brominated Flame Retardants, BFRs)
2) 폴리염화비닐(Polyvinyl Chloride, PVC)
3) 탄화플루오르옥탄술폰산(Perfluorooctanesulfonate, PFOS)
4) 헥사브로모사이클로도데칸(Hexabromocyclododecane, HBCD)
5) 디에틸헥실프탈레이트(Bis(2-ethylhexyl) phthalate, DEHP)
6) 프탈산부틸벤질(Butyl benzyl phthalate, BBP)
7) 프탈산디부틸(Dibutyl phthalate, DBP)
8) 프탈산디이소부틸(Diisobutyl phthalate, DIBP)

환경 친화적이고 안전한 사업장

OUR VISION FOR VALUE

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 녹색경영 비전과 'PlanetFirst'라는 슬로건 아래 전 제조사업장에서 제품의 원료 구매, 개발, 생산, 유통, 사용, 폐기 등 전 과정에 걸쳐 환경 영향을 최소화하는 녹색경영을 실천하고 있습니다.

TRENDS & CHALLENGES (동향)

새로운 기후체제 출범 _ 2015년 12월 파리기후협약의 발효와 발맞추어 이해관계자들은 지구 온도 상승을 2도 이내로 억제하고 가치창출에 기여하는 기업의 적극적인 노력을 기대하고 있습니다. 이러한 환경은 기업에게 과학적 근거에 기반한 배출 저감목표와 자연재해 등과 같은 기후변화 리스크에 대한 대응 전략 수립을 요구하기도 하지만 사업기회 창출을 통한 기업가치 향상의 발판으로 작용할 수 있습니다.

천연 자원의 지속가능성 _ UN은 지속가능한 천연 자원의 활용과 인류의 발전을 위한 대기, 토양, 수질 오염 저감, 화학물질 사용 최소화 및 적절한 처리, 에너지 효율 개선, 생물다양성과 생태계 보존 등의 목표를 수립하였습니다(UN SDGs 3, 6, 7, 12, 15번). 기업은 순환경제로의 전환으로 제품과 서비스의 생산, 소비, 폐기에 이르기까지 전 단계에서 인류의 건강과 환경에 미치는 부정적 영향을 최소화하고 환경 가치를 창출하여 UN SDGs 달성에 기여할 수 있습니다.

안전문화 구축 _ 안전한 근무 환경은 안전 시설 확보와 관리체계 수립 뿐 아니라 안전문화 구축에서 완성됩니다. 효과적인 교육과 캠페인, 시나리오 기반의 정기 비상훈련 실시 등으로 전 임직원의 안전 의식을 고취시킬 수 있습니다. 장기적 관점에서 기업은 안전문화 구축을 통해 내부적으로는 근로자의 생산성과 사기를 증대시키고, 대외적으로는 안전한 기업이미지를 정립할 수 있습니다.

OUR COMMITMENT (약속)

삼성전자는 국내외 전 사업장과 협력사, 지역사회에 이르기까지 환경보전을 위한 활동을 전개하며, 회사와 밀접한 연관이 있는 환경 이슈에 대해 '환경안전방침'을 수립해 준수하고 있습니다. 모든 제품과 서비스를 임직원, 고객의 안전과 환경보호를 최우선으로 고려하여 개발하고 생산하며, 쾌적한 근무환경을 조성하고 안전사고를 예방하기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

WHAT WE ACHIEVED IN 2016-2017 (현황)

- **[기후변화]** 기후변화 완화와 적응 측면 리스크와 기회 분석, 대응 전략과 목표 수립, 기후변화 적응 사회공헌 연계 시범과제 추진, 사업장별 온실가스 배출저감 실행과제 추진 강화 등
- **[환경 자원 관리]** 세계식량기구(Food and Agriculture Organization, FAO), 세계지속가능발전기업협의회(World Business Council For Sustainable Development, WBCSD)의 수자원관리기법 사용하여 사업장 수자원 리스크 검토 및 대응 등
- **[생물다양성]** 지역사회와의 협력을 통한 사업장 인근 수생태계 및 멸종위기종 서식지 영향 파악과 개선활동 진행 등
- **[사업장 안전]** 안전문화사무국을 통해 사업장 안전보건을 통합관리하고, 친환경 냉각제 개발하여 전 협력사에 적용 등

FUTURE PLANS (계획)

1. **환경안전경영 중장기 목표 추진 _** 기존 EM2020 중기목표(환경안전경영시스템 인증, 온실가스 배출저감, 수자원 사용저감, 폐기물 재활용의 4대 핵심지표)를 지속적으로 추진하는 한편 핵심 환경안전지표를 분석하여 EM2030 장기목표(온실가스, 에너지, 수자원, 폐기물, 오염물질, 안전보건 등)를 추가 확대하여 수립할 계획입니다.
2. **안전문화 수준 향상 _** OHSAS 18001에 기반한 체계적인 보건안전 관리와 안전문화 수준 평가 등의 개선 활동으로 2020년까지 안전문화 수준 평가 A등급*을 달성할 것입니다.

* 삼성안전환경연구소 안전문화평가 가이드라인 기준

Management Approach(추진 체계)

환경안전 정책

삼성전자는 환경안전방침과 환경안전경영시스템(ISO 14001, OHSAS 18001), 그리고 에너지경영시스템(ISO 50001, 국가별 규격)에 의거하여 환경안전을 관리하고 있습니다. 경영시스템은 연 1회 사후심사와 3년 마다 갱신심사를 실시하여 인증을 유지하고 있으며, 2016년 기준, 환경안전경영 내부심사 결과 총 2,077개의 과제를 발굴하여 개선을 진행하였습니다.

삼성전자는 녹색경영 중장기 로드맵인 Eco-Management 2020(EM2020)에 따라 환경안전경영 시스템, 온실가스, 수자원, 폐기물 분야의 4대 핵심성과지표(KPI)를 설정하여 2020년까지의 중기목표 추진경과와 달성여부를 관리하고 있습니다. 또한 기존 지표 외에 오염물질, 안전보건 등의 분야를 추가 고려하여 2030년 장기 목표 수립을 추진 중에 있습니다.

핵심성과지표(KPI) 목표와 성과

	실적			목표		
지표	2014	2015	2016	2016	2020	달성 여부[4]
환경안전경영시스템 인증률[1](%)	100	100	100	100	100	●
온실가스 배출 원단위[2](톤CO_2e/억 원)	2.72	2.64	3.04	2.50	1.55	○
용수 사용 원단위[2](톤/억 원)	41	53	60	55	50	○
폐기물 재활용률[3](%)	92	93	95	93	95	●

지표	2020 목표 세부 내용	2017년 전망
환경안전경영시스템 인증률[1](%)	글로벌 제조사업장의 인증취득 및 유지	100% 인증유지
온실가스 배출 원단위[2] (톤CO_2e/억 원)	2008년 대비 70% 저감	배출량 기준 13,416천 톤 CO_2e
용수 사용 원단위[2](톤/억 원)	50톤/억 원 달성	사용량 기준 127 백만 톤
폐기물 재활용률[3](%)	95% 달성	93.5% 달성

1) 글로벌 36개 제조사업장 대상 ISO 14001, OHSAS 18001 인증률
2) 산출식: 글로벌 사업장 CO_2e(Scope 1, 2) 총 배출량 또는 용수 총 사용량
÷ 글로벌 연결 매출액 ÷ 물가지수
– 글로벌 연결 매출액: 디스플레이 매출액 제외
– 물가지수: 한국은행 고시 해당연도 생산자물가지수(2005년 = 1 기준)
3) 산출식: 폐기물 재활용량 ÷ 총 폐기물 배출량 x 100
4) 2016년 목표달성, ●는 달성, ○는 미달성

안전문화 추진전략

삼성전자는 2020년까지 Global Top 수준의 안전문화 정착을 위해 중장기 전략 수립, 경영진 성과 목표에 안전관리 수준 반영, 안전문화 수준 평가, 임직원 교육 등의 활동을 추진하고 있습니다.

모든 제조사업장은 안전보건 경영시스템(OHSAS 18001)에 의한 잠재위험 발굴 및 위험성 평가를 실시하여 개선활동을 추진하고 있으며, 동시에 매년 모든 사업장을 대상으로 안전문화 수준을 평가하고 있습니다. 2016년 국내 사업장의 평가결과는 2015년 대비 한 단계 향상된 '자율적 단계'를 획득하였습니다.

안전문화 성숙도 평가기준



* 출처: DuPont의 Bradly 커브

환경안전 관리 체계

삼성전자는 CEO 직속부서인 글로벌EHS센터와 글로벌CS센터가 각각 사업장의 환경안전관리와 제품의 환경영향을 담당하고 있으며, 전사 안전문화 구축을 위한 안전문화사무국, 정기적으로 전 사업 부문의 관련부서가 참여하는 경영진 주관 회의체를 운영하고 있습니다. 또한 글로벌녹색경영시스템(G-EHS, Global Environment, Health & Safety System)을 통해 환경 · 보건 · 안전 · 분야의 통합 운영관리 및 주요 경영지표를 정기적으로 산출하고 있습니다.

삼성전자는 2016년 기준, 총 9,334억 원의 환경안전 설비투자 및 운영비용을 집행했으며, 매년 고효율화 설비 교체와 사업장 확대로 환경안전 비용은 지속 증가추세에 있습니다.

환경안전 관리 전사 협의체

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

환경관리 기준은 국내외 환경법규 수준 대비 평균 20% 수준으로 강화하여 운영하고 있습니다. 또한 법규 제 · 개정 현황을 모니터링하여 내부 관리기준에 사전 반영하고 리스크를 분석한 결과 지난 3년간 모든 제조사업장에서 환경법규 위반 사례가 발생하지 않았습니다.

삼성전자는 사내외 이해관계자의 환경영향과 관련된 요청사항에 적극 대응하고 있습니다. 국내 반도체 사업장은 용인과 화성지역 주민을 대상으로 월 1회 소통협의체를 개최하여 의견을 수렴하고 있으며, 폴란드 사업장은 임직원과 사내협력사의 환경안전 요청사항을 실시간으로 처리하는 프로세스를 구축하여 다른 사업장에 확대를 추진하고 있습니다.

2016년에는 신규 제조사업장 설립, 대규모 설비 도입, 생산량과 제품 판매량 증가 등의 원인으로 온실가스 배출량, 에너지 · 수자원 사용량, 대기 · 수질오염물질 발생량, 폐수 방류량이 모두 증가하였습니다. 삼성전자는 이에 따른 부정적 환경 영향 발생을 인지하고, 환경영향을 줄이기 위한 시설과 시스템 보완, 신재생 에너지 사용 확대, 기후변화 적응 사회공헌 사업 추진, 협력사 환경영향 관리, 지역사회와 함께 사업장 인근 생태계 보호 등의 활동을 통해 환경에 긍정적인 영향을 창출하고자 노력하고 있습니다.

기후변화

기후변화 대응 전략

삼성전자는 기후변화 완화와 적응을 모두 포괄하는 대응 전략을 수립하고 이행 프로세스를 운영하고 있습니다. 기후변화 주요 이슈는 중요도와 영향에 따라 우선 순위를 파악하여 정책 결정에 반영하고 있습니다. 삼성의 기후변화 관리체계는 기후변화 분야의 전문 평가인 '2016 CDP(Carbon Disclosure Project) Climate Change' 평가 결과로 Leadership A 등급을 달성하여 7년 연속 글로벌 CDP 인덱스에 편입되는 등 대외적으로 인정받고 있습니다.

기후변화 대응 프로세스

이슈 파악

리스크 및 기회 분석

전략 수립

실행

결과 분석

목표 재수립

리스크와 기회활용

	기후변화 리스크와 대응 방안		기후변화 기회활용	
규제적	탄소세	지구온난화 지수가 낮은 냉매 제품 개발	국제협약	사업장 CDM(Clean Development Mechanism) 사업 추진, 배출권 확보
	온실가스 배출권 거래제	배출량 저감 및 배출권 거래제 대응체계 구축	제품 표시 관련 규제 및 기준	친환경 및 에너지 라벨 취득 확대
	제품 에너지 효율 규제	에너지 고효율 제품 개발		
물리적	태풍/홍수	자연재해 예방 및 복구 설비 투자 확대	기후변화 영향	기후변화 적응 사회공헌 사업 추진
	황사	피해방지 및 복구 시나리오 수립, 공조시설 투자	대기오염 악화	공기청정기, 건조기 등 생활가전 신규 비지니스 창출
기타	기업 명성	사내 친환경 활동 및 대외 커뮤니케이션 강화	기업 평가	기업 이미지 제고
	소비자 행동 변화	소비자 성향 조사 및 친환경 제품 개발 확대	소비자 요구	친환경 제품 선제 대응

기후변화 대응전략

사업장 온실가스 저감

- 반도체 생산공정의 F-Gas 저감설비 운영
- 에너지 저감 프로젝트 관리, 에너지 효율 개선

사업장 에너지 경영 확대

- 모든 사업장의 에너지 경영체계 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 결과 및 계획

	공정가스 사용량 저감	설비운영 최적화	에너지 고효율 설비 도입	폐열 회수	신재생 에너지 사용	LED 조명 교체
2016년 온실가스 감축결과	80.1%	14.2%	1.6%	0.2%	3.7%	0.2%
2017년 온실가스 감축계획	78.1%	15.4%	2.1%	0.1%	4.2%	0.1%

- **기후변화 완화_사업장 온실가스 저감 _** 매년 제조사업장 확대와 신규 설비 도입에 따라 온실가스 절대 배출량이 증가하는 추세이나, 각 사업장에서 추진한 온실가스 저감과제(F-Gas 저감설비 도입, 고효율 설비교체, 설비운영 최적화 등 총 2,305개)를 통해 총 2.2백만 톤CO_2e 를 절감하였습니다.
- **기후변화 완화 _ 신재생 에너지 도입 _** 신축건물 건립 시 일정비율 이상의 신재생에너지 시설 도입을 의무화하고, 사업장 내 가로등과 교통시설, 식당 등 지원시설을 점차 신재생에너지로 대체하고 있습니다. 녹색전력 구매 또는 신재생에너지 인증서 구매가 가능한 국가에서는 지속적으로 구매량을 확대하여 2016년 총 181.77 GWh의 에너지를 신재생에너지로 대체하였습니다.
- **기후변화 적응 연구 _** 2015년에 서울대학교 환경대학원과 '기후변화 적응을 위한 기업의 사회적 활동' 공동연구를 진행하였으며, 이후 3개의 시범과제를 선정하여 추진 중입니다.

Case

기후변화 적응 사회공헌 시범과제

기후변화 취약국가 식수시설 지원



국경없는과학기술자회와 함께 기후변화 리스크가 있는 베트남 지역 10개 교육시설에 반영구적인 식수시설을 설치 완료하였으며(2017년 5월), 성과 모니터링 후 점차 확대할 계획입니다.

저탄소 기후변화 적응 주거환경 개선



국내 취약계층 대상의 주택 개보수 사회공헌 사업을 환경에너지재단과 함께하는 주택 에너지효율화 시공사업으로 전환하였습니다. 2016년 10가구 대상 시범사업 진행결과, 가구당 연평균 에너지사용량이 57% 저감되어 총 8.6톤CO_2e를 저감하였습니다. 2017년부터는 국내 주택관련 사회공헌 사업을 모두 에너지효율화 시공사업으로 전환하여 사업을 확대하고 있습니다.

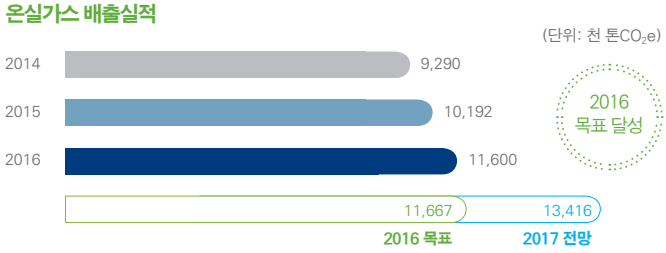
삼성 스마트 스쿨 기후변화 적응교육 개발



환경교육센터와 함께 사회 전반의 기후변화에 대한 인식 증대를 위해 지도자와 학생을 대상으로 기후변화 특화 교육컨텐츠를 개발하고 있습니다. 2017년에는 개발된 교재와 교구를 활용하여 국내 초등학교 대상 시범교육을 실시할 예정입니다.

온실가스 관리

온실가스 배출실적



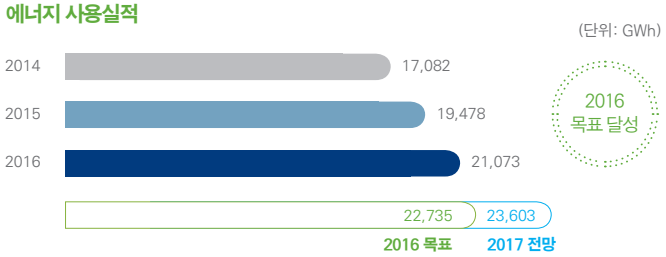
삼성전자는 G-EHS 시스템을 통해 매월 전 사업장의 온실가스 배출량(Scope 1, Scope 2)과 배출목표를 확인하여 성과를 관리하고 있습니다. 2016년에는 사업장별 배출저감 목표 설정과 실행과제 추진 강화로 온실가스 배출량의 연간목표를 약 1% 초과 달성하였습니다.

삼성전자는 사업장 외에서 발생하는 기타 온실가스(Scope 3)로 제품 물류 및 임직원 출장 시 발생하는 온실가스 배출량, 협력사 온실가스 배출량을 파악하여 사업운영에 따른 부가적인 환경영향을 고려하고 있습니다.

물류 과정 중 발생하는 온실가스에 대해서는 운송 경로변경, 적재효율 향상, 운송관리 효율화 등 국내에서 39개의 절감과제를 추진하여 2016년 총 2,583톤CO_2e를 절감하였으며, 2017년에는 전년 대비 2% 절감 목표를 설정하였습니다. 임직원 출장은 화상회의 시스템 도입을 통해 최소화 하고 있으며, 2016년에는 총 153,738건의 화상회의가 진행되어 2015년 대비 임직원 해외출장이 12% 감소를 달성하였습니다. 협력사 온실가스 배출량의 경우 연 1회 모든 협력사의 전력, 화석연료 등 에너지 사용량을 파악하여 산정하고 있으며, 에너지 관리체계가 취약한 협력사는 현장 컨설팅과 절감과제 발굴을 지원하고 있습니다. 2016년에는 총 10개 협력사에서 62개 절감과제를 발굴하여 약 4,920톤CO_2e를 감축하였습니다.

에너지 관리

에너지 사용실적



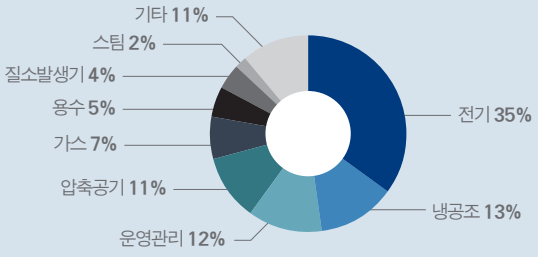
삼성전자 사업장의 에너지 사용량은 신규 제조시설이 도입되고 매년 생산량이 증가함에 따라 지속적으로 증가하는 추세입니다. 이에 각 사업장에서는 에너지 절감활동과 감축과제를 발굴하여 연간 추진계획을 수립하고, 매월 이행

현황을 관리하고 있습니다. 2016년에는 에너지 연간 사용목표를 7% 초과 달성하였습니다.

Case

해외사업장 에너지, 용수, 가스절감 활동

삼성전자는 해외 제조사업장의 에너지 절감을 위해 24대 에너지 절감 운영 기준과 프로세스를 수립하였으며, 이를 적용하여 절감과제를 표준화하고 사업장별 취약점을 개선하였습니다. 2016년에는 전 해외사업장 에너지, 용수, 가스 절감 개선과제 총 1,580건을 발굴하여 1,523건(96%)의 이행을 완료하였습니다. 총 1,520GWh의 에너지 사용을 절감하여 해외사업장 에너지 비용의 약 10%인 585.4억 원을 절감하였습니다.



2016년 절감실적(억 원)

전력분야	유틸리티분야
349	236.4

2017년 절감계획(억 원)

전력분야	연료분야	용수분야
397	42	21

환경 자원 관리

수자원 관리

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.

삼성전자는 수자원 3R(Reduce, Reuse, Recycle) 활동과 방류수 모니터링 활동 등을 통해 EM2020 원단위 용수사용량 50톤/억 원의 목표 달성을 위해 노력하고 있습니다.

세계식량기구(Food and Agriculture Organization, FAO)와 세계지속가능발전기업협의회(World Business Council For Sustainable Development, WBCSD), 세계자원연구소(World Resource Institute, WRI)의 수자원 관리기법을 적용하여 글로벌 제조사업장의 수자원 리스크 현황을 모니터링하고 대응 전략을 수립하고 있습니다. 리스크 분석 결과, 삼성전자가 사업장을 운영하는 국가 중 물 스트레스 국가는 5개국(12개 법인)으로 파악되었으며, CDP Water 가이드라인을 이용하여 리스크 대응 전략을 수립하고 있습니다.

권역별 취수 현황

(단위: 개, 천 톤)

취수 법인	법인	취수량	방류량	비고
전체	36	104,253	81,716	-
물 스트레스* 법인	12	69,770 (67%)	55,302 (68%)	한국(7), 인도(2), 폴란드(1), 이집트(1), 남아공(1)

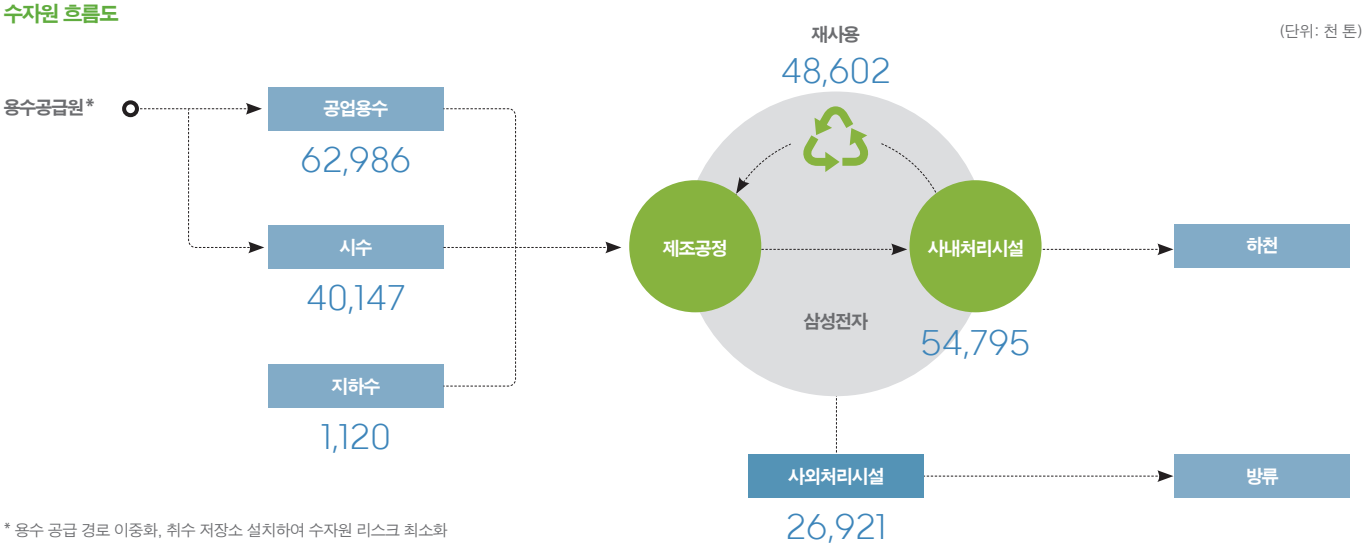
* 세계식량기구(FAO)의 수자원 관리기법 적용하여 도출

글로벌 수자원 리스크 분석 및 대응 전략

국가	유형	대응 전략
대한민국	물리적리스크(홍수)	• 사업장 주변 하천 범람 대비 습지 조성, 제방 설치 • 매년 재해보상보험 가입 및 수방 장구류 정기 점검
인도	물리적리스크(수질저하)	• 자체 수질분석 횟수 증가 및 처리시설 효율 향상
폴란드	평판리스크(폐수누출)	• 폐수누출 대비 비상대응 체계 구축, 정기 훈련 실시
이집트	물리적리스크(가뭄)	• 평균 1일간 사업장 생산설비를 가동할 수 있는 용수 저장 탱크 확보
남아공	규제적리스크(배출)	• 사업장 오폐수는 공단 종말처리장으로 유입 처리되어 환경사고 발생위험 낮음(사내 오폐수처리장 미운영)
공통	물리적리스크(수질 악화)	• 취수 전처리 과정을 거쳐서 수질 확보
	물리적리스크(단수)	• 생산지연 방지를 위한 취수 이중화 시설 및 집수시설 설치
	규제적리스크(물 사용, 배출에 관한 규제변화)	• 국가별 법적 배출 기준보다 엄격한 사내 기준 준수 • 용수 재사용량을 향상시켜 배출량 저감
	규제적리스크(효율성 기준의 법제화)	• 시설 신축시 물 효율성 검토 및 기존시설의 물 효율성 향상을 위한 설비투자
	규제적리스크(새로운 규제의 불확실성)	• 지속적인 글로벌 환경 법규 모니터링
	평판리스크(폐수로 인한 법적 소송)	• 방류수에 대한 지속적인 모니터링 • 신규 제조사업자의 경우 환경경영시스템 조기구축

수자원 흐름도

(단위: 천 톤)



* 용수 공급 경로 이중화, 취수 저장소 설치하여 수자원 리스크 최소화

삼성전자는 노후 밸브 교체, 냉각탑 드레인 밸브 제어 개선 등의 일상적인 절감활동부터 제조공정 개선, 재활용 시스템 구축 등의 구조적 개선활동을 통해 용수 활용을 최대화하고 있습니다. 그 결과 2016년에는 전년 대비 5.2% 증가한 48,602천 톤의 용수를 재사용하였습니다.

- **3R 활동으로 용수 인입량과 폐수 방류량 절감 _** 생산공정에서 사용되는 용수의 표준화 및 자동화 작업으로 공정간 용수를 재사용하고 폐수를 공정용수로 재사용 하는 등의 활동을 통해 일 평균 6만 3천 톤을 절감하고 있습니다.
- **Water Showring System(WSS) Reuse 개선 _** WSS는 공조기에서 외부 대기 오염물질을 제거하기 위해 가동하는 시설입니다. WSS에서 사용한 용수는 폐수처리 후 공정용수로 재사용하여 일 평균1,776톤의 용수를 절감하고 있습니다.
- **Scrubber Drain 방식 변경 _** 알칼리 배기의 경우, 관리기준을 대기방지시설의 수질관리 기준 중 전기전도도 관리로 변경하여 일 평균 480톤의 용수를 절감하고 있습니다.

이 외에도 거래하는 1차 협력사에 대해 연 1회 전년도 물 사용량 및 오폐수 처리시설 운영을 조사하여 관리하고 있으며, 2015년 협력사 물 사용량은 134,733천 톤입니다(544개사 기준).

폐기물 관리

삼성전자는 EM2020 폐기물 재자원화율 95% 달성을 목표로 매월 각 사업장 폐기물 발생량과 재활용량을 모니터링하여 관리합니다. 목표 미달 사업장은 발생량 최소화와 재활용량 확대 관리방안을 수립하는 등 매년 폐기물 재활용률 목표 달성을 위해 노력하고 있습니다. 2016년 폐기물 발생량은 1,078,309톤으로 사업장 신설과 생산량 증가에 따라 2015년 937,341톤 대비 약 15% 증가되었으나, 재활용업체 발굴 활동으로 전년 대비 재활용량이 약 17% 증가하여 재활용률 95%를 달성했으며 소각 및 매립량도 2015년 대비 약 10% 감소하였습니다.

폐기물 처리 프로세스



폐기물 관리 전략

절차	관리 방안
제품 개발	• 에코 디자인 평가 프로세스 운영 • 개발단계 친환경성 평가(자원효율성, 환경유해성, 에너지효율성)
폐기물배출	• 폐기물 재활용률 목표 수립 • 환경유해성 저감 활동 강화 저독성물질 개발 및 대체사용, 중화처리 등)
폐기물운반	• 국가간 폐기물 이동 금지 조약 준수 • 폐기물 운반차량 이동 경로 모니터링
폐기물처리	• 처리업체 지속 방문하여 적법처리 여부 확인 • 매년 처리업체 대상 환경성 평가 실시(운영능력, 환경경영 등)

오염물질 관리

삼성전자는 대기오염물질 배출량 감소를 위해 저NOx 버너 보일러로 교체, 신규 라인 증설 시 최적방지시설 설치, 방지시설의 효율 향상 등을 추진하고 있습니다. 또한 수질오염물질 처리시설을 최적 조건으로 운영하여 국내 사업장 기준 수질오염물질의 97.6%를 제거하였습니다(인입 총량 122,420Kg 중 2,998Kg만 배출).

삼성전자는 몬트리올 의정서에 의거하여 오존층 파괴지수가 높은 CFC계열 물질을 사용하지 않으며, 사업장의 냉동기와 냉방기기의 냉매로 오존층 파괴지수가 상대적으로 낮은 HCFC계열 물질을 사용하고 있습니다. 향후 2019년까지 사업장에서 사용하는 물질 전부를 오존층을 파괴하지 않는 물질로 대체할 계획입니다.

생물다양성

생물다양성 보존 방침

기본이념

삼성전자는 생태계와 생물다양성으로 인한 혜택과 영향을 인식하고 생물다양성에 미치는 부정적인 영향을 최소화하며 생태계 보전 활동을 적극 추진한다.

행동방침

1	2	3	4
전 임직원은 생물다양성 보존 활동을 녹색경영의 중요한 가치로 인식한다.	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 향상에 공헌한다.

삼성전자 국내 5개 사업장(수원, 화성, 기흥, 구미, 온양)에서는 주기적으로 외부시험기관 의뢰를 통해 COD, BOD, pH 등 주변 하천의 수질지표를 측정하여 생태영향에 대해 관리하고 있으며, 사업장 인근 멸종위기종을 파악하여 서식지 보호 활동을 추진하고 있습니다. 또한 지역 NGO, 임직원 가족, 지역 학교 학생들과 함께하는 하천 생태계 보존 활동을 실시하고 있습니다.

하천 생태영향 조사

관리하천	생태현황	
화성 원천리천	측정	경희대학교
	수온	동절기 수온강하시설 가동으로 방류수 수온이 원천리천과 유사하여 생태계 영향 없음
	어류	15종 954개체 확인(피라미 69.8%, 붕어 9.9%)
	생태계	저서성 무척추 동물 확인(곤충류 60%/비곤충류 40%) → 우점종: 돌거머리(60.9%)
	생태독성	방류수 측정결과 하천에 미치는 영향 없음
기흥 오산천	측정	한국생태환경연구소(오산환경운동연합)
	수온	동절기 수온강하시설 가동으로 방류수 수온이 오산천과 유사하여 생태계 영향 없음
	어류	25종 2,068개체 확인(붕어 70%, 잉어 19%)
	생태계	저서성 무척추 동물 확인(곤충류 68.4%/비곤충류 31.6%) → 우점종: 꼬마줄날도래(39.7%)
	생태독성	방류수 측정결과 하천에 미치는 영향 없음

국내 사업장 지역별 멸종위기종

(단위: 종)

서식지	수원시 디지털시티	용인시 나노시티 기흥캠퍼스	화성시 나노시티 화성캠퍼스	구미시 스마트시티	광주광역시 그린시티	아산시 나노시티 온양캠퍼스
포유류	1		1	2	5	1
조류	6		26	7	6	19
어류				1	1	
양서류	2	2	3			3
곤충류		1	1			
식물	1		2	3	1	
기타						2

- **재두루미 보존활동** _ 구미사업장은 2013년 국내 최초로 정부, 지자체, 대학과 함께 생물다양성 보존 파트너십을 체결하였고, 대구지방환경청과 구미시의 지원으로 네덜란드에서 재두루미(천연기념물 203호) 2쌍을 들여와 인공 증식을 위한 노력을 해왔습니다. 철새도래지인 해평습지의 생태계 회복을 위한 3년여의 지원 끝에 2016년 4월 21일 구미 조류생태환경연구소에서 재두루미 인공증식에 성공하였습니다.

- **해안사구 보존활동 _** 온양사업장은 2008년부터 금강유역환경청과 함께 해양정화활동, 생태계 교란식물 제거, 보령시 소황사구와 아산시 억새군락지 조성 등의 활동을 통해 멸종위기종인 노랑부리백로와 표범장지뱀 서식지인 해안사구 보존을 지원하고 있습니다.
- **외래어종/외래식물 퇴치활동 _** 기흥과 화성 사업장은 매년 지역사회와 협업하여 오산천과 원천리천에서 외래어종 · 외래식물 퇴치활동, 야생동물 먹이주기 등 생태보전활동을 실시하고 있으며, 2016년에는 총 8회 진행하였습니다.

사업장 안전보건

안전한 작업환경 구축

사고 예방 프로세스



1 위험요소 발굴	2 대응방안 수립	3 개선활동	4 모니터링
• 설비노후화 • 안전규정 미준수 • 현장관리 부실	• 설비수명 예측 • 안전규정준수방안 수립 • 현장관리체계 재검토	• 설비 모니터링 • 안전교육 실시 • 현장점검	• 실적 평가 • 원칙 & 프로세스

사고 대응 프로세스



1 사고발생	2 긴급조치	3 사고조사	4 복구활동	5 재발방지 활동
• 상황전파 • 사고유형 파악 및 위기단계 분석	• 위기관리위원회 구성 • 비상대피/응급조치 시행	• 사고조사를 통한 원인분석 • 2차사고 방지 활동	• 복구대책 수립 및 이행 • 사업 연속성 계획 시행	• 재발방지대책 수립 • 사고대응체계 유효성 검토

- **안전사고 비상대응 훈련 실시 _** 사고 유형별 다양한 비상사태 시나리오를 적용한 정기 훈련을 통해 대응 체계의 유효성을 검증하고 있습니다. 훈련은 화재대피, 지진대응, 화학물질 유출대응, 체험식 소방훈련의 유형으로 실시하며, 2016년 537건의 비상훈련을 실시하였고, 임직원 1인당 평균 1.15건의 훈련에 참가하였습니다.
- **환경안전 혁신대회 _** 2016년에는 10월 19일부터 3일간 서울 R&D캠퍼스에서 CFO 주관으로 실시하였으며, 협력사, 자문교수 등과 함께 1,200여 명의 삼성전자 임직원과 163개사 300여명의 협력사 임직원이 참여하였습니다.
- **임직원 환경안전 역량 강화 _** 사업장 환경안전 관련 차별화되고 전문화된 교육 커리큘럼을 제공하고 있으며, 2016년 임직원 1인당 평균 13시간의 교육을 이수하였습니다.

환경안전 혁신대회 프로그램

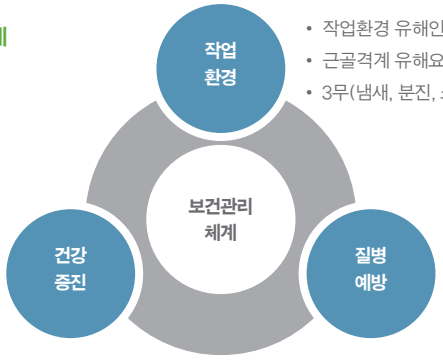
구분	주요내용
혁신사례 전시회	최근 1년 동안 국내외 생산 법인, 협력사에서 진행한 현장 개선사례 중 우수사례를 선정하여 실물과 함께 전시
우수현장 벤치마킹	매년 다양한 안전 체험 현장을 마련하여, 행사에 참석한 임직원이 관심 있는 분야를 벤치마킹하고, 우수사례에 대해 해당 사업장에 적용할 수 있도록 기회 제공
안전문화 특강	환경안전 선진 기업의 인사를 초빙하여 환경안전 리스크 극복 사례와 안전 문화의 중요성 소개
우수사례 발표대회	매년 사업장 우수사례를 공모하고 최종 선정된 사례를 발표하여 임직원들의 배움의 자리가 되도록 마련

임직원 환경안전 교육

교육 대상	교육 내용	2016년 성과
전 임직원	입문교육, 기본 법정 교육, 임원 안전리더십 교육	총 3,682,408시간 교육 실시, 635,039명 임직원 이수
환경안전인력	내부 심사원과정, 전문 자격증 취득과정(기능장, 기사 등)	총 29,657시간 교육 실시, 1,077명 임직원 이수
해외 제조 사업장 임직원	Global EHS Conference, 핵심리더 과정, 오폐수처리 전문가 과정 등	총 5,130시간 교육 실시, 147명 임직원 이수

보건관리

보건관리 체계



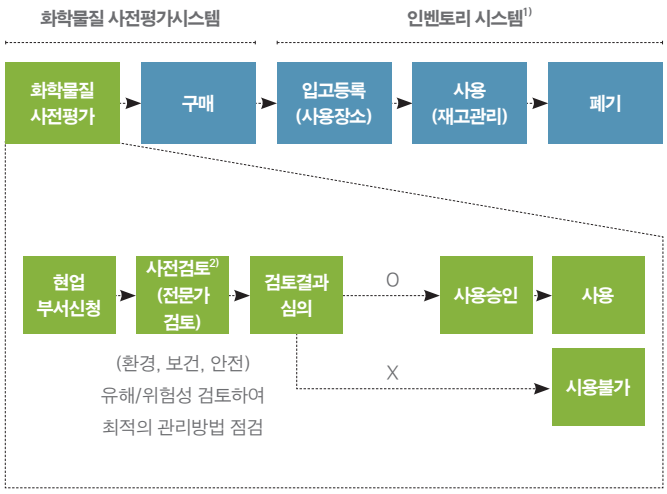
- 작업환경 유해인자 측정
- 근골격계 유해요인 조사
- 3무(냄새, 분진, 소음) 활동

- 건강검진 실시
- 사내 체육시설 운영: 헬스장, 근골격계운동센터
- 건강증진 활동: 금연/절주 캠페인, 계단 오르기, 건강식단 제공 등

- 전염병 모니터링, 예방수칙 안내
- 사내 건강 클리닉 운영: 인플루엔자, 간염 등 예방 접종
- 출장자 건강관리: 제한/금지 국가 관리 및 상비약품지급 등

- **인간공학 기반 제조현장 설계 _** 근로자의 근골격계 질환 예방을 위해 신규 공장 설립, 공장 이전 시 인간공학 인증 후 운영을 시작합니다. CE, IM부문의 모든 제조사업장 대상 매년 등급평가를 실시하여 근골격계에 부담이 가는 공정을 개선하고 있으며, 2016년에는 제조사업장 중 23개 사업장에서 인간공학 라인 인증제를 실시하였습니다. 이러한 노력의 성과로 삼성전자 말레이시아법인은 2016년 9월 말레이시아 정부 주관의 인간공학경진대회(Ergonomics Cup)에서 금상을 수상하기도 하였습니다.
- **쾌적한 작업환경 구축 _** 외부 전문가와 협업하여 작업장 환기 개선, 설비구조 개선, 방진벽 설치 등 제조공정의 냄새와 소음, 분진 제거 활동을 추진하고 있습니다. 그 결과 냄새는 총휘발성유기화합물(TVOC) 기준 5ppm, 소음은 3.4dB감소하였습니다.
- **건강 증진 활동 _** 걷기와 계단 오르기 캠페인을 진행하고, 사업장 내 공원과 산책로에 설치된 NFC Tag와 운동기록을 확인할 수 있는 애플리케이션을 연동하여 임직원들의 자발적인 운동 참여를 유도하고 있으며 해외 사업장에도 점차 확대를 검토하고 있습니다. 사내 식당에서는 임직원의 건강한 식습관을 유지하기 위하여 저염 식단 등 건강식을 제공합니다.

화학물질 관리 프로세스



1) 인벤토리 시스템: 소재단지에서는 화학물질 바코드 부착하여 전산화하여 관리
2) 사전검토: MSDS(Material Safety Data Sheet), 화학물질보증서, 확인명세서 등 자료 토대로 검토

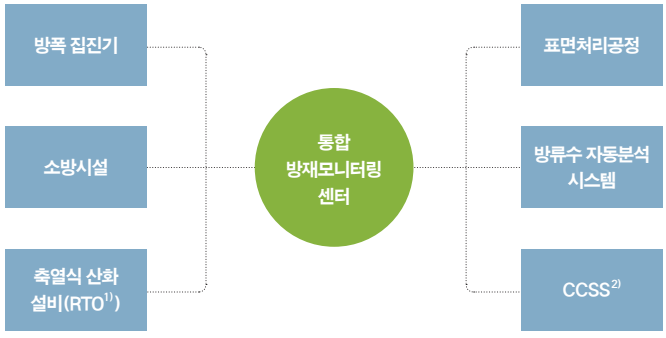
사업장 화학물질 관리

삼성전자는 화학물질 취급자 정기교육, 화학물질 저장과 취급 시설 점검 등의 활동을 통해 화학물질을 관리하고 전문가 진단 후 화학물질취급시설 안전대책을 수립하여 화학물질 안전성을 확보하고 있습니다. 신규 화학물질 도입 전 화학물질 사전평가제를 통해 사내규제물질(벤젠, n-헥산 등) 사용을 금지하고 있으며, 2016년 총 6,446건의 사전평가를 진행하였습니다. 이 외에도 체계적인 화학물질 관리를 위해 환경시설, 화학물질 취급시설, 방재시설을 통합한 모니터링 시스템을 구축하였습니다.

삼성전자는 화학물질 사용량을 줄이기 위해 1)대체물질 개발, 2)농도 저감, 3)사용중지의 3단계 관리와 공정변경 및 재이용, 사용방법 개선 등 다양한 활동을 통해 2015년 대비 화학물질 사용량을 약 2% 절감하였습니다.

이와 같은 노력으로 지난 3년간 국내외 전 사업장에서 유해화학물질이 단 한 건도 발생하지 않았습니다.

화학물질 통합 모니터링 시스템



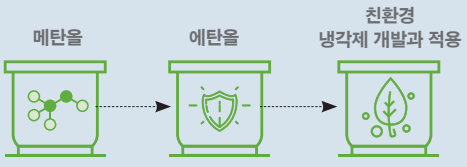
1) 축열식 산화 설비(Regenerative Thermal Oxidizer)
2) 케미컬 중앙공급 장치(Central Chemical Supply System)

Case

친환경 냉각제 개발 사례

삼성전자는 최근 사회적으로 이슈가 되고 있는 유해물질의 사용저감을 위해 사업장뿐 아니라 1차 협력사를 대상으로 대체제의 개발과 유해물질 사용 점검과 개선 활동을 지원하였습니다. 유해화학물질을 취급하는 협력사의 현장진단을 통해 메탄올을 취급상 위험성이 낮은 에탄올로 우선 대체하고 작업환경 개선과 안전교육을 실시하였습니다. 이후 보호구 착용 불편에 따른 생산성 저하를 개선하기 위해 친환경 냉각제를 개발하여 2016년 기준 국내외의 모든 협력사에 적용을 완료하였습니다.

안전성을 높이고 생산성 향상



지속가능한 공급망

OUR VISION FOR VALUE

삼성전자는 글로벌 사회의 일원으로서 더불어 살아간다는 경영철학을 실천하기 위해, 지역사회, 국가, 인류와의 공동번영을 추구합니다. 특히 사업 파트너인 협력사를 전략적 동반자로 인식하고 상호 신뢰를 기반으로 호혜적인 관계를 맺고 있습니다. 이에 따라 'We Buy Value, We Pay Trust'라는 공급망 비전을 가지고 지원과 협력으로 협력사의 경쟁력을 강화하여 건전한 기업생태계와 지속가능한 공급망을 구축하고자 합니다.

TRENDS & CHALLENGES (동향)

글로벌 공급망 인권과 근로환경 _ 기업은 글로벌 시민사회의 일원으로서 고객과 임직원뿐 아니라 공급망 전반에 걸쳐 경제 · 사회 · 환경적 영향을 미치고 있어 기대되는 책임범위가 점차 확대되고 있습니다. UN SDGs 역시 아동노동과 강제노동 근절, 모든 근로자의 안전한 근로환경 보장, 영세기업과 중소기업의 성장 장려를 추구하고 있습니다(UN SDGs 8번). 영국 현대판 노예제 근절법 등 각국 정부도 기업에 자사 공급망에 대한 노동인권 관리 책임을 촉구하는 규제를 도입하고 있습니다.

책임있는 광물조달 _ 국제사회는 광물 채굴 과정에서 인권침해, 환경파괴 등 사회와 환경에 미치는 부정적 영향을 최소화하기 위해 관련 기업활동에 대해 지속적으로 관심을 보이고 있습니다. 국제앰네스티는 2016년 콩고 코발트 광산 아동노동 실태를 고발하여 기업의 대응을 요구한 바 있으며, 투자자 역시 기업에 공급망 투명성 강화를 촉구하고 있습니다. 미국 증권거래소는 분쟁광물 사용여부의 정보공개를 의무화하였고 유럽 역시 공급망의 분쟁광물 원산지 실사를 요구하는 규제를 도입하고 있습니다.

OUR COMMITMENT (약속)

모든 협력사가 '삼성전자 협력사 행동규범'에 명시된 기준을 준수하고 관련 현지 법률 및 국제표준에 맞춰 운영할 수 있도록 점검하고 개선을 지원합니다, 협력사 진단을 통해 환경, 인권, 재무 등 지속가능성 측면을 고려한 공급망 리스크를 관리합니다. 또한 지속적인 협력사 지원을 통해 공동의 경쟁력 강화와 발전을 추구합니다. 비윤리적으로 채굴된 광물의 사용을 금지하기 위해 노력하고, 이를 위한 제반 활동을 충실히 수행합니다.

WHAT WE ACHIEVED IN 2016-2017 (현황)

- **[지속가능한 협력사 경쟁력 확보]** 연간 종합평가 실시 협력사 중 70%가 우수등급 획득, 해외 현지 협력사 대상의 상생협력 프로그램 확대 등
- **[협력사 근로환경 책임 관리]** 중점관리협력사 현장점검 준수율 95% 달성
- **[광물 관리 투명성 확보]** 공급망 내 분쟁광물 제련소의 CFSP (Conflict Free Smelter Program) 100% 참여

FUTURE PLANS (계획)

1. **공급망 경쟁력 강화 _** 종합적인 리스크 관리 및 다양한 상생협력 프로그램들을 통해 경쟁력을 보유한 협력사 중심의 지속가능한 공급 체계를 지속적으로 강화해 나갈 것입니다.
2. **협력사 근로환경 관리 _** 공급망 내 건강한 근로환경 구축을 위해 노동인권, 안전 · 보건, 환경보호, 윤리경영, 경영시스템 등 분야의 점검을 강화하고 개선에 대한 지원을 확대할 것입니다.
3. **책임광물 관리 _** 3TG(탄탈륨, 주석, 텅스텐, 금)뿐 아니라 분쟁광물 이슈에 대한 선도적 해결을 위해 현지 정부, 제련소, 기업, NGO 등 다양한 이해관계자들과 협력하고 관련 이니셔티브에 참여하는 등 공동의 노력을 진행할 계획입니다.

Management Approach(추진 체계)

삼성전자는 공정(Fairness), 개방(Openness), 상생(Win-win)의 이념을 바탕으로 전 세계의 약 2,500여 개 협력사와 함께하는 공급망을 운영하고 있습니다.

공급망 관리 전략

- **Economic _** 원가, 납기, 품질, 기술, 인력 등 종합적인 경쟁력 확보를 통해 삼성전자와 협력사의 시너지, 스피드, 효율을 극대화하고 지속 성장이 가능한 기업생태계를 추구합니다.
- **Social _** 인권경영, 근로환경, 윤리, 분쟁광물 등 국제적 기준과 법규의 준수를 요구하여 공급망 이해관계자 모두가 참여하는 개방적이고 투명한 책임경영 체제를 지향합니다.
- **Environmental _** 에코파트너 인증을 취득한 협력사에 한해서만 거래를 하고 협력사의 부품, 원료, 생산공정에서 발생할 수 있는 환경영향을 평가하고 관리하고 있습니다.

공급망 관리 5대 영역

1. 원가 경쟁력
- 품목별 특성에 따라 G-SRM[1] 기반의 합리적 원가분석 수행
- 글로벌 구매거점 및 오픈소싱 제도 등을 통한 경쟁력 보유 협력사 지속 발굴

2. 적기 공급력
- G-SRM을 통한 공급망 가시성 확보 및 양방향 정보 공유 체계 운영
- 글로벌 자재물류 최적화를 통한 적기 공급 대응력 강화

3. 협력사 경쟁력
- 비즈니스 경쟁력과 함께 지속가능성을 위한 ESG[2] 요소를 고려하여 협력사 운영(신규등록, 계약, 종합평가 등)
- 상생협력 프로그램을 통해 주요 협력사들과 중장기 파트너십 구축

4. 리스크 대응력
- 시스템 기반의 공급망 리스크 모니터링 및 종합적 관리 체계 운영
- 협력사 근로환경 책임 관리, 분쟁광물 투명성 등 지속가능 리스크 집중 관리

5. 인적 역량
- 구매 전문역량 강화를 통한 글로벌 구매 전문가 및 리더 양성
- 협력사 임직원 전용 교육시설을 활용한 무상 교육 프로그램 지원

1) 구매 통합 시스템(Global Supplier Relationship Management)
2) 환경, 사회, 지배구조(Environment, Society, Governance)

삼성전자는 구매 및 협력사 행동규범을 기반으로 구매 통합 시스템(G-SRM)을 통해서 모든 업무를 진행하고 있으며, 전방위적 공급망 관리를 위한 전담 조직을 구성하여 운영하고 있습니다.

- **글로벌 구매 행동규범(Procurement Code of Conduct) _** 삼성전자 구매 담당자가 준수해야 할 기준과 원칙, 직무윤리, 비즈니스 에티켓 등으로 구성되어 있으며 국내외 전 구매 임직원을 대상으로 온 · 오프라인 교육을 실시하고 있습니다.
- **협력사 행동규범(Supplier Code of Conduct) _** 협력사의 책임있는 근로환경 개선을 위해 EICC 행동규범을 기반으로 2013년 수립하여 협력사와 공유해 오고 있습니다. 2015년부터는 행동규범 준수와 실천을 돕기 위한 '협력사 행동규범 가이드'를 협력사에 배포하고 있습니다.
- **구매 통합 시스템(G-SRM) _** 모든 구매 부품의 다각도 분석(세부비용, 비용 효율성, 지역별 협력사 구매현황 등)에 활용하고 있습니다. 또한 양방향 정보공유, 협력사 평가와 등록 관리, 리스크 관리, 협력사 준법경영 및 근로환경 통합 관리, 행동규범 및 자가평가 체크리스트 공유 등에 활용하고 있습니다.
- **전담 조직 운영 _** 2012년에는 협력사 근로환경 관리 전담조직을 신설하여 협력사를 점검 및 지원해 오고 있으며, 2013년부터는 협력사 교육을 전담하는 교육센터와 협력사의 혁신활동 현장 지원을 전담하는 컨설팅센터를 운영하고 있습니다.

공급망 리스크 관리 체계

삼성전자는 공급망에서 발생 가능한 리스크 요인을 외부 협력사와 내부 구매 프로세스로 분류하고 있으며, 사업 연속성과 관련된 자연재해 리스크를 추가로 관리하고 있습니다. 공급망 리스크 관련 취약점은 G-SRM 시스템과 현장 점검 등을 통해 지속적으로 모니터링 및 관리하고 있습니다. 이 중 협력사 리스크는 신규 업체 등록평가와 기존 업체들의 연간 종합평가를 통해서도 관리되고 있습니다.

공급망 리스크 관리

구분	관리 방안	
협력사 리스크 (외부)	항목	재무상태, 노동인권, 환경안전, 분쟁광물, 유해물질 등
	목적	경제 · 사회 · 환경적 측면에서 발생 가능한 리스크 조기 감지 및 적기 조치
	모니터링 방법	• 재무 – 외부 신용평가사를 활용한 신용평가 및 변동사항 모니터링 • 준법/환경 – 자가평가, 현장점검, 제3자 검증의 3단계 프로세스 운영
구매 프로세스 리스크 (내부)	항목	국내외 법규 및 구매 프로세스/원칙 준수 관련 항목
	목적	구매 업무와 관련된 부정부실 및 법규 위반 예방
	모니터링 방법	• 시스템 내 비정상 업무 프로세스 원천 통제 • 시나리오에 따른 이상징후 사전 감지 및 현장 실사 진행

이와 함께 삼성전자는 2016년부터 지진, 화산 활동, 태풍, 홍수 등 자연재해로 인해 사업 연속성이 위협을 받는 비상사태 대응 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 글로벌 주요 재해정보기관 시스템과 연계하여 자연재해를 신속하게 감지하고, G-SRM 시스템의 협력사 위치정보를 통해 재해 영향도를 분석하여 담당자에게 재해 상황과 영향권내 있는 협력사 및 품목 현황을 이메일과 문자 메시지로 제공합니다. 2016년에는 20여 회의 지진 및 태풍이 회사의 공급망에 영향을 미쳤으며, 신속한 감지 및 대응으로 자재 공급 단절로 인한 경영손실을 최소화 할 수 있었습니다.

지속가능한 협력사 경쟁력 확보

신규 협력사 등록

삼성전자는 신규 협력사 선정 시 구매 · 품질, 환경안전, 노동인권, 에코파트너, 재무현황의 5개 영역에 대해 평가를 진행하며, 모든 영역에서 80점 이상을 받은 협력사를 대상으로 거래 협력사 등록을 진행합니다. 환경안전, 노동인권, 에코파트너 영역은 EICC 체크리스트를 준용하여 집중적으로 점검하고 있습니다. 실태평가는 각 영역별 사내 평가 인력이 직접 현장을 방문하여 체크리스트에 따라 실시하며, 재무상태(신용등급)는 외부 전문기관을 활용하여 점검하고 있습니다.

- **환경안전 영역 _** 산업안전, 소방시설, 산업보건, 유해물질, 환경시설 등 22개 조항의 기준을 충족해야 합니다. 특히 소화설비, 위험물 및 폐기물, 오폐수 시설 등 8대 항목은 필수 준수 항목입니다.
- **노동인권 영역 _** 자발적 근로, 근로시간 준수, 차별금지 등 20개 조항에 대한 현장 점검을 의무적으로 실시합니다. 특히 아동근로 금지, 최저임금 보장, 비인도적 대우 금지 등 3대 항목은 필수 준수 항목입니다.
- **에코파트너 영역 _** 제품환경 정책, 교육훈련, 유해물질 포함 여부 등을 체크하고 있으며, 삼성전자 에코파트너 인증을 취득한 업체에 한해 거래 하고 있습니다.

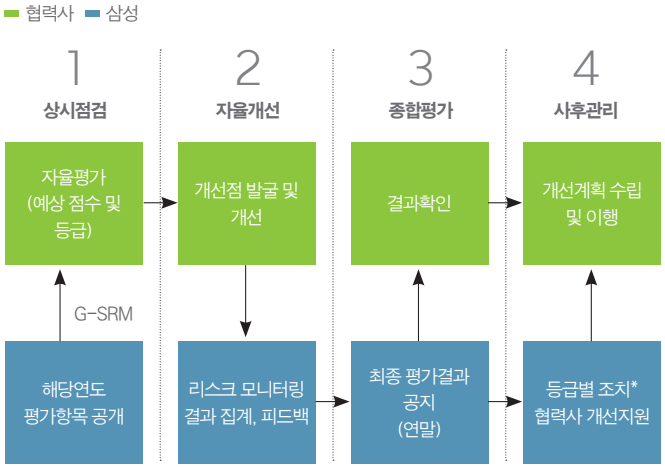
삼성전자와 1차 협력사 간 거래 기본 계약서에는 삼성 환경표준, 국제 인권기준과 노동 관행, 삼성전자 협력사 행동규범 준수 등 ESG와 관련 내용을 포함하여 협력사 납품 품질과 사회 · 환경적 영향을 관리하고 있습니다.

또한 삼성전자는 글로벌 전략적 요충지의 기술동향을 센싱하고 우수한 신규 업체를 발굴하기 위해 구매 거점인 IPC(International Procurement Center)를 운영하고 있습니다. 삼성전자와 거래를 희망하는 기업이 언제든 G-SRM 시스템의 구매포털(www.secbuy.com)을 통해 신규거래를 제안할 수 있는 오픈소싱 제도도 운영하고 있습니다. 2016년에는 총 520건의 제안이 검토되었으며, 58건의 제안이 채택되어 제품에 적용되었습니다.

협력사 종합평가

삼성전자는 연 단위로 종합평가를 실시하여 협력사의 경쟁력과 지속가능성 리스크를 평가, 통제하고 있습니다.

종합평가 프로세스



*등급별 조치 내용: 1)우수:차년도 물량 우선배정 2)미흡: 개선 요구 3)평가저조(2년 연속): 거래중단

종합평가 항목

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

* 발주회신(Return To Purchasing order)

2016년에는 전체 협력사 중 등록 2년 미만 협력사를 제외한 83%가 종합평가를 받았고, 그 중 70%가 우수 등급을 받았습니다. 우수 협력사는 다음해 물량 우선배정 및 지원 프로그램의 기회 등 인센티브를 부여하게 되고, 부진 업체는 개선대책 시행과 함께 물량축소 및 추가거래 제한의 패널티를 받게 됩니다.

- **Finance _** Dun & Bradstreet(D&B) 신용평가 기준 4등급(Poor) 이하 고위험군 협력사는 분기별 재무정보를 지속적으로 점검하여 경영리스크가 발생하지 않도록 사전에 대책을 수립하고 관리를 실시합니다.
- **Law(Social) _** 현장점검을 통해 EICC 기반 필수 항목의 준수여부를 집중 관리합니다. 현장점검 결과 준수율이 90점 미만인 협력사는 고위험군으로 분류하여 개선활동을 적극 지원합니다. 삼성전자는 아동공 고용에 관해서는 무관용 원칙을 견지하고 있으며, 부정부실 등 중대 위반 발생 협력사는 종합평가 등급을 하향 조정하는 패널티를 부과합니다.
- **Environment & Safety _** 협력사 환경안전 평가 결과 10점 미만의 고위험군 협력사는 별도로 관리하고 있으며, 개선사항을 지속적으로 모니터링합니다.

지속가능성 항목별 2016년 평가 결과

구분	평균 점수	고위험군 비중
Finance	3등급 이상	2.2%
Law	88.6점	2.1%
Environment & Safety	88.5점	0.4%

핵심 협력사 운영

삼성전자는 매년 구매실적과 종합평가 결과 등을 바탕으로 거래규모, 비즈니스 연관성과 삼성전자 의존도가 높은 핵심 협력사(Critical Supplier)를 선정하여 집중 관리하고 있습니다. 이들 협력사와는 신규 거래기회 우선 제공, 상생협력 프로그램 지원 등의 인센티브와 함께 중장기적 사업 파트너십을 구축해 나가고 있습니다. 2016년 선정된 핵심 협력사는 총 업체 수 기준으로 약 30%의 비중을 차지하고 있으며, 이들로부터의 구매금액은 2016년 기준 전체 삼성전자 구매금액의 약 94%를 차지하고 있습니다.

2차 협력사 관리

삼성전자는 1차 협력사 외에도 한국 소재의 2차 협력사까지 관리를 확대하여 전체 공급망의 경쟁력을 강화해 나가기 위해 노력하고 있습니다.

- **1~2차 간 거래 계약 체결 _** 1차 협력사가 2차사와 삼성전자의 거래 기본 계약서 수준의 계약 체결을 요구하도록 하고 있습니다.
- **대금 지급 _** 2차 협력사의 자금 여건 개선을 위한 목적으로 1차 협력사가 2차 협력사에 지급하는 대금의 현금결제 비율을 확대하고, 60일 내 지급될 수 있도록 관리하고 있습니다.
- **작업장 환경안전 _** 1차 협력사에 2차 이하 협력사의 안전한 작업환경 구축과 지원에 대한 책임을 부여하고 이를 협력사 평가에 반영하고 있습니다. 화학물질

등 환경안전 이슈 발생 위험이 높은 항목에 대해 안전한 취급과 사용 가이드를 제작하여 배포하였고, 1차 협력사가 2차 이하 협력사의 환경안전 수준을 점검할 수 있도록 점검기준을 수립하여 공유하였습니다.

- **공정거래 확산** _ 삼성전자 협력사 협의회인 '협성회'와 협성회의 2차사들로 구성된 '수탁기업협의회'의 운영을 통해 1 · 2차 협력사간 공정거래 문화 정착 및 동반성장을 위한 프로그램을 지원하고 있습니다.

삼성전자는 2차 협력사 근로환경 개선을 위해 글로벌 1차사와의 거래기본 계약서 내에 1차사 하위 협력사의 근로환경을 관리해야 하는 책임을 명기하여 1차사의 2차사 점검 여부와 관리 수준 등을 확인하고 있습니다. 그리고, 삼성전자의 협력사 행동규범에서 지향하는 책임있는 기업 활동에 협력사들이 동참하여 2차사들에게 지원 및 감독의 의무를 수행할 것을 요구하고 있습니다.

상생협력 프로그램 운영

삼성전자는 '협력사의 경쟁력이 삼성전자 경쟁력의 근간'이라는 경영철학을 실천하기 위해 국내외 협력사로 상생경영 활동의 폭을 더욱 넓혀가고 있습니다. 자금, 교육, 혁신활동을 지원하는 다양한 프로그램을 운영하여 협력사의 글로벌 경쟁력 확보를 지원하고 있습니다.

또한 삼성전자는 1 · 2차 이하 협력사의 애로사항 수렴을 위해 직통전화(+82-80-200-3300)와 이메일(ssvoc@samsung.com), 상생협력포털(www.secbuy.com)의 사이버신문고, 협력사 방문 협의, 교류회 등 채널을 운영합니다.

삼성전자의 협력사 상생협력 프로그램

자금지원



- 협력사 대출 지원(상생펀드, 상생보증, 수출입은행 연계 자금지원 등)
- 2차 협력사 대금 결제 지원(상생결제시스템)

인적역량 개발 지원



- 청년구직자 대상 직무교육과 협력사 현장훈련 지원
- 협력사 맞춤형 인재 채용 지원 및 미래 경영자 양성 지원

혁신활동 지원



- 협력사 현장의 맞춤형 혁신활동 컨설팅[1](기술, 원가, 제조, 프로세스)
- 삼성전자와 협력사가 수립한 공동목표 달성 시 성과 공유(성과공유제)
- 2차사와 미거래 중소기업 대상 컨설팅과 자금 지원(산업혁신운동[2])
- 협력사 및 미거래 중소기업 제조현장 스마트화(스마트공장 지원[2])
- 중소기업 기술경쟁력 강화를 위한 보유 특허 개방(특허공유)

1) 협력사 현장의 맞춤형 혁신활동 컨설팅은 제조현장 중심으로 해외 협력사도 지원
2) 국내 산업통상자원부 추진 프로그램

Case

1차 협력사 혁신활동 지원 사례

검사 생산성 개선률

160%

고객 유출불량 감소율

83%

삼성전자는 2016년부터 국내 협력사들 중심으로 지원해온 혁신활동 컨설팅을 해외 협력사로 확대하였습니다. **SI FLEX**는 베트남에서 카메라 모듈의 FPCB(Flexible PCB)를 생산하는 협력사로, 생산성 향상과 품질 개선에 어려움을 겪어오다 삼성전자 컨설팅센터에 도움을 요청하였습니다. 삼성전자는 제조, 품질 전문가를 현지에 파견하여 공정분석 작업 등 경영노하우를 전수하고 FPCB의 최종 외관검사를 자동화하도록 공정 변경을 지원했습니다. 컨설팅 결과, 검사 생산성은 160% 향상되었고, 고객 유출불량은 83% 감소하였습니다.

또한 베트남 현지 기업인 **Gold Sun**은 휴대폰 박스와 매뉴얼 등을 제작하여 삼성전자에 납품하는 기업으로, 국내 협력사에 비해 전반적으로 제조 경쟁력이 열악한 상태였습니다. 삼성전자의 설비 재배치와 체계적인 생산계획 관리 컨설팅을 통해 정량생산률이 94% 향상되었고, 재고는 65% 줄일 수 있었습니다.

2차 협력사 혁신활동 지원 사례

생산성 향상률

23%

매출 증가율

150%

삼성전자는 산업통상자원부와 함께 국내 2차 협력사와 미거래 협력사를 대상으로한 혁신활동도 지원하고 있습니다. **헤드라인**은 자사가 생산하는 의류건조기용 가스켓 패드 부품 전량을 삼성전자에 공급하고 있습니다. 봉제가공업의 특성상 제조 원가의 상당 부분을 인건비가 차지하고, 그 비율이 점차 증가하는 여건 속에서 자체 역량 만으로는 혁신이 어렵다고 판단하여 산업혁신운동 프로그램에 지원했습니다. 컨설턴트의 지도로 자동화 설비를 개발하여 컷팅과 연결의 2개 분리공정을 1개의 라인으로 결합시켜 생산성이 23% 향상하였고, 지원받은 900만 원으로 고성능 금속탐지기를 도입하여 지연공정을 해결하는 동시에 연간 2,400만 원의 불량 손실 비용을 절감할 수 있었습니다. 헤드라인은 산업혁신운동으로 혁신이 활성화되고 성과가 가시화되자 2, 3, 4차 산업혁신운동 사업에도 지속 참여하여 혁신활동을 내재화하고 있으며, 이를 통해 매출은 2014년 25억원에서 2016년 37억원으로 1.5배 상승하였고, 생산량은 2014년 210만개에서 2016년 420만개로 2배 증가하였습니다.

Case



스마트공장

스마트공장 도입 및 구축 지원

479 개

스마트팩토리 아카데미 교육

1,015 명

삼성전자는 산업통상자원부, 경상북도와 공동으로 조성한 210억 원의 자금과 삼성전자 전문멘토의 노하우 전수를 통해 2016년에 479개의 전국 중소 · 중견기업에 스마트공장 도입 및 구축을 지원했습니다(삼성 거래협력사 9%, 미거래 중소 · 중견기업 91%).

이 중 프리미엄 화장품 용기업체 **연우**는 전사정보 시스템과 연계된 MES(Manufacturing Execution System) 시스템을 구축하여 업무 생산성이 23% 향상되고 설비가동률이 8% 증가하였습니다.

모바일 포토프린터 전문업체인 **디에스글로벌**은 바코드를 통해 자재물류, 공정불량, 생산실적 등의 데이터를 실시간 수집 · 집계하는 MES시스템을 구축하여 생산성은 26% 향상, 불량률은 36% 감소시켰습니다. 스마트공장 도입은 휴렛팩커드(HP)와 신규 계약 체결, 277억 원 매출 증가, 77명 신규인력 채용 등의 경영성과로 이어질 수 있었습니다.

이 밖에도 중소 · 중견기업이 스마트공장 구축 후에도 자생력을 갖고 유지관리될 수 있도록 경상북도에 스마트팩토리 아카데미를 개설하여 기업의 CEO 및 종업원 1,015명을 대상으로 중소기업형 경영자과정, 스마트공장 리더양성 과정, MES 등 스마트공장 관련 교육을 실시하였습니다.

협력사 근로환경 책임 관리

삼성전자는 당사 사업장과 동일 수준의 기준으로 전 협력사의 노동인권, 환경, 보건, 안전 등의 리스크를 평가합니다.

근로환경 통합 관리 프로세스

1 자가평가
- EICC 기준을 활용한 체크리스트(40개 항목)로 자가평가 연 1회 실시 (전체 1차 협력사 대상)
- 자가평가 결과는 협력사 CEO 최종 승인 후 삼성전자에 제출
- 전체 협력사의 20% 대상으로 현장 확인을 통해 자가평가 신뢰성 확보

2 현장점검
- 지정학적 위치, 거래규모, 과거 이슈내역, 자가평가 결과 등을 고려하여 중점관리협력사 선정, 현장점검 실시하여 개선과제 발굴
- 현장점검은 구매조직과 별개로 독립적인 검증기능을 수행하는 담당 조직이 수행하며 EICC Auditor 자격을 취득한 인력이 주도하여 점검함
- 정기 현장점검 외 방학기간 실습생 · 학생공 고용 점검 등 항목별 수시 및 특화점검 실시
- 2016년 362개사 대상 현장점검 실시, 현장점검 준수율 95% 달성

3 제3자 검증
- EICC가 공인한 제3자 검증기관이 협력사를 무작위로 선정하여 EICC 검증기준으로 Initial Audit 실시(2013년 이후 누적 190개사)
- 검증결과 도출된 모든 개선과제는 3개월 내 이행, Closure Audit을 통해 개선 이행결과 확인(2013년 이후 누적 92개사)

제3자 검증 결과

자가평가 및 현장점검을 시행 후, 제3자 검증을 실시하여 개선활동에 대한 신뢰성을 확보하고 있습니다. 꾸준한 개선 노력을 통해 지난 3년간 제3자 검증 기준 주요 항목의 준수율이 지속적으로 개선되고 있습니다.

영역별 준수율

(단위: %)

구분	2014	2015	2016
전체	91	95	95
노동인권	92	92	90
안전보건	88	95	96
환경	90	97	97
윤리	97	100	100
경영시스템	92	99	100

제3자 검증 결과 중 근로시간과 휴무 보장 항목의 준수율이 다소 낮아져 노동인권 영역의 준수율이 소폭 하락하였습니다. 이는 2016년 신모델 출시로 협력사의 생산공정 수시 전환 및 양산성 제고 과정에서 불규칙적인 잔업이 발생한 데 따른 것으로 파악되었습니다. 삼성전자는 해당 협력사의 인원 충원과 시설 확충, 공정 개선, 잔업시간 예측 관리 등 근본적인 개선 노력을 지원하여 근로시간을 준수할 수 있도록 주의를 기울이고 있습니다. 또한 매월 잔업 관리가 필요한 협력사의 모든 근로자의 주별 잔업시간을 모니터링하고 개인별 근로시간 준수를 위한 맞춤형 지원 활동을 지속해서 실시하고 있습니다.

근로시간 관리[1)]

(단위: 시간, %)

구분	2014	2015	2016
주간 근로시간[2)] 평균 준수율	94	89	83
주별 평균 근로시간	48	48	53
최대 주간 평균 근로시간	50 ⇩	52 ⇩	57 ⇩
주 40시간 이상 근무자의 평균 근로시간	51	52	55
주1회 휴무보장 준수율	96	95	94

1) 글로벌 협력사 기준
2) 주 60시간 이하(EICC 기준)

근로환경 개선 주요 활동

- **노동인권 _** 아동공 고용 예방을 위해 협력사 관리자와 인사 담당자 대상으로 채용 프로세스를 교육하여 채용 과정에서 입사지원자 전원에 대해 신분 확인과 근로자 대면 인터뷰를 실시하도록 의무화하고 있습니다. 중국의 경우에는 안면인식시스템 도입을 지원하여 신분증 도용을 통한 아동공 입사를 원천 차단하고 있습니다. 이 외에도 근로시간 기록을 샘플링하여 근로시간 준수와 휴무 보장을 점검하고 있으며, 협력사의 생산 능력과 생산량 등의 데이터를 분석하여 예상 잔업시간을 도출하여 선행적으로 근로시간을 관리하고 있습니다. 협력사 실사를 통해 잔업 관리 시스템과 개인별 급여지급 명세서의 내용을 분석하여 부당한 임금 지급과 편법 관리 사례가 발생하지 않도록 관리하고 있습니다.
- **안전보건 _** 비상구 확보, 열 · 연기 감지기 구비, 대피 훈련 실시 등을 점검하고 체계적인 비상사태 예방과 대응절차를 구축하고 있습니다. 화학물질 사용 공정에서 근무하는 근로자에게 적절한 보호구 제공과 착용을 의무화하였으며, 중점관리 협력사의 모든 근로자들이 법정 건강검진을 받을 수 있도록 협력사 지원 시스템을 통해 건강검진 현황을 모니터링하고 있습니다. 육체적 과중업무 통제, 위험장비 안전 관리, 절연기구 정기 검사 여부 등을 점검하고 근로자의 안전에 위협이 되는 모든 위험요소에 대한 안전장치 구축을 요구하며, 매년 '환경안전 혁신대회 협력사데이'를 개최하여 협력사의 환경안전 혁신사례를 공유하고 우수 협력사를 시상하고 있습니다.
- **환경 _** 저장용기 라벨 부착, 누출 대비 2차 용기 설치, 작업장 내 MSDS(Material Safety Data Sheet) 구비 등 유해물질 취급 근로자 보호프로그램 운영을 의무화하고 삼성전자의 '작업장 환경안전 전문가'를 정기적으로 파견해 컨설팅을 진행하고 있습니다. 작업장의 폐수 및 폐기물 관리에 개선점이 발견된 경우 해당 정책에 대한 교육을 실시하고, 협력사와 함께 공정과 프로세스를 개선하고 있습니다.
- **윤리 _** 협력사에 고충처리 및 내부고발자 보호 정책 수립과 익명성 보장 절차 구축을 요구하고 근로자 인터뷰, 관련 기록 검토 등을 통해 준수 여부를 모니터링하고 있습니다.
- **경영시스템 _** 협력사의 지속가능성 리스크 식별, 평가, 통제 등 관리 체계가 미흡한 경우 프로세스 구축과 경영 전문성 제고, 재원 마련 등을 지원하고 있습니다. 이 외에도 국가별로 다른 법 기준에 따른 맞춤형 교육을 지원하기 위해 각 사업장별로 협력사의 실무자를 대상으로 현지어로 개발된 협력사 근로환경 교육을 실시하고 있습니다.

협력사 환경안전 관리

삼성전자는 2014년 협력사 환경안전 관리를 지원하는 별도 조직을 구성하여 국내외 주요 협력사를 대상으로 노하우 전수, 교육 등 환경안전 개선활동을 지원하고 있습니다.

- **작업환경 개선 _** 2016년 금속가공 30개 협력사(국내 13개, 해외 17개)의 안전한 작업환경 구축을 지원하고, 업종별 우수 협력사를 EHS Best Partner로 육성하고 있습니다. 육성 대상 우수 협력사를 매년 확대하여 국내외 전 협력사의 환경안전 리스크 제거를 목표로 하고 있습니다.
- **교육 _** 연 1회 이상 협력사 대표, 환경안전 책임임원, 담당 실무자 등 계층별로 환경안전 교육을 실시하고 있습니다. 교육과정은 환경안전에 대한 이해, 주요 개정 법안, 분야별 전문화된 내용 등으로 구성되며, 무상으로 제공하고 있습니다.
- **공유와 확산 _** 정기적으로 협력사의 환경안전 부서장 회의를 개최하여 각 사업장의 환경안전 현안을 공유하고, 우수 협력사 사례를 타 협력사에 확산하고 있습니다.

고충처리 채널 및 책임경영 교육

삼성전자는 협력사 내부에서 발생할 수 있는 근로환경 기준 위반 또는 인권침해 제보를 받기 위해 2013년부터 유선전화, 이메일, 모바일 등 핫라인 체계를 운영하고 있습니다. 접수된 모든 사례는 삼성전자 담당부서가 직접 사실관계 확인, 접수 1주일 이내 제보자에게 조치 계획 회신 후 개선 여부를 점검하고 있습니다. 2016년에는 환경 · 보건 · 안전 분야의 개인보호구 지급, 건강검진 제공, 산재 처리 등 제보가 증가하였으며, 사실로 확인된 제보 내용은 100% 개선조치 완료를 확인하였습니다.

핫라인 제보 유형

(단위: 건, %)

구분	2015	2016
총 제보 건수	127	74
관리자 관련 불만	52.8	41.9
임금	26.0	20.3
안전 · 보건 · 환경	3.9	16.2
복리후생	11.0	13.5
근로시간	5.5	2.7
기타	0.8	5.4

또한 삼성전자 중점관리협력사의 책임관리자와 실무자를 대상으로 협력사 근로환경 책임 관리 역량강화 교육을 실시하고 있습니다. 온라인 교육과정은 현지 문화적 특성과 국가별 법규를 반영하였으며, 다양한 현지어로 제공됩니다. 2016년에는 삼성전자 사업장의 모든 전문 인력과 협력사 인사, 환경안전 관리자 및 담당자 7,818명이 해당 교육을 수료했습니다.

광물 관리 투명성 확보

분쟁광물

삼성전자는 콩고민주공화국 및 주변 9개국의 분쟁지역에서 비윤리적으로 채굴되는 광물(탄탈륨, 주석, 텅스텐, 금)의 사용을 금지합니다. 이를 위해 G-SRM내 OECD Due Diligence Guidance 기반의 분쟁광물 관리 시스템(Trade Compliance System, 이하 TCS)을 운영하여 TCS내 구축된 분쟁광물 현황조사 양식인 CMRT(Conflict Minerals Reporting Template)를 통해 전 협력사의 분쟁광물 사용현황을 조사하고, 전 협력사에 실시간으로 분쟁광물 관련 정보를 공유하여, 협력사가 분쟁광물을 포함한 자재를 사용하지 않도록 예방하고 있습니다.

이 밖에도 삼성전자는 EICC와 GeSI가 공동 설립한 CFSI(Conflict-Free Sourcing Initiative)에도 참여하여 글로벌 산업계와 공동으로 공급망 내 분쟁광물 이슈에 대응하고 있습니다.

이와 같은 노력을 통해 협력사에 제3자 인증 제련소에서 공급하는 자재로 전환하여 구매하도록 요구하는 한편, 공급망 내 국내외 제련소의 CFSP 참여를 적극 독려하여 전체 거래 제련소의 CFSP 인증 참여를 달성하였습니다(2016년 12월말 기준).

분쟁광물 관리 프로세스

1 **협력사 인식 제고**
- 전 1차 협력사 대상 분쟁광물 미사용 준수 동의서 수령
- 삼성전자 분쟁광물 관리 가이드 배포 및 실무 교육 지원
- 하위 협력사에도 분쟁광물 미사용 정책 확대 시행 요청

2 **공급망 내 분쟁광물 현황 조사**
- 전 1차 협력사 분쟁광물 정보와 공급망 내 사용제련소 현황 조사 및 모니터링(CMRT 활용)

3 **조사결과에 대한 합리적인 실사 및 검증**
- 협력사 제출 정보에 대한 현장 점검 실시
- 협력사 분쟁광물 관리 우수사례 발굴, 공유

4 **공급망 내 위험요소 확인 및 평가**
- 현장점검 결과에 따라 4개 등급으로 분류 및 사후관리 실시 (제출자료의 신뢰성과 분쟁광물 관리 수준 기준)

5 **위험개선 계획 수립 및 관련 정보 보고**
- CFSP 미인증받은 제련소 사용 협력사 거래 제재
- 공급망 내 제련소 대상 CFSP 인증 권고

공급망 내 분쟁광물 관련 제련소 CFSP 인증 현황(2016년 12월말 기준)

(단위: 개소)

구분	합계	완료	진행
탄탈륨	46	46	-
주석	75	64	11
텅스텐	38	38	-
금	95	88	7
합계	254	236	18

책임광물

책임광물은 아프리카 지역 분쟁광물 외에도 채굴 과정에서 인권침해나 환경파괴 이슈가 제기되는 광물을 의미합니다. 글로벌 NGO 단체인 Friends of the Earth는 인도네시아 방카섬의 주석 채굴이 산호섬 등 해양 생태계를 파괴하고 농업, 어업 등 주변 산업에 미치는 영향에 대해 이슈를 제기한 바 있습니다. 삼성전자는 2013년부터 TWG(Tin Working Group)에 참여하여 동종 업계 기업과 해결 방안을 모색하고 있으며, 2017년에는 방카섬 현지 소상공민들에게 주석 채굴 활동에 대한 안전보건 교육에 관한 사회공헌 활동을 전문 NGO인 IDH, 현지 NGO 등과 추진할 예정입니다.

이 외에도 콩고민주공화국 코발트 광산의 아동공 이슈 관련하여 공급망의 해당 광물 사용 실태를 점검하고 있습니다.

GROWING SUSTAINABILITY POLICY FROM OUR CORE BUSINESS PRINCIPLES

OUR CORE VALUES

인재제일, 정도경영, 사회공헌 등 삼성전자의 핵심가치이자 지속가능경영활동의 근간이 되는 활동을 보고합니다.

인재제일

OUR VISION FOR VALUE

삼성전자의 경영이념은 인재로 시작합니다. 창업 초기부터 '기업은 곧 사람이다(People First).'라는 믿음으로 회사의 우수 인재들이 최고의 성과를 낼 수 있도록 창의적이고 자율적인 환경을 제공하고 있습니다. 더불어 삼성전자는 글로벌 기업시민으로서 모든 근로자의 인권존중과 보호가 가장 중요하고 기본적인 책무임을 인지하고 있으며, 인권과 관련된 다양한 국제기구의 협약 및 권고사항과 보조를 같이하고자 노력합니다.

TRENDS & CHALLENGES (동향)

경기침체와 청년고용 _ 회복세가 더딘 글로벌 경기로 인한 청년실업 위기는 전 세계적으로 직면한 심각한 이슈입니다. UN 산하 국제노동기구(ILO)는 2017년 전세계 15~24세 청년 실업률이 13.1%를 기록하여 사상 최고치에 육박할 것으로 전망했습니다. UN SDGs 역시 지속가능한 경제성장을 위한 양질의 일자리 증진을 추구하는 등(UN SDGs 8번) 인재경영은 기업의 경쟁력 확보 및 일자리 창출의 측면뿐만 아니라, 글로벌 기업으로서 사회적 책임이라는 관점에서도 중요한 이슈입니다.

성장지원과 역량발현 _ 기업에서 임직원 개개인(현직, 퇴직)의 성장과 역량개발에 대한 사회 및 이해관계자 기대가 높아지는 추세입니다. 이에 기업은 개별 경력관리 및 경력컨설팅 서비스 등을 제공하고, 임직원의 창의적이고 다양한 의견을 수렴하기에 적합한 근무환경과 조직문화를 조성하여 임직원의 성장을 지원해야 합니다. 글로벌 사업을 영위하는 기업으로서 현지인 고용을 증대하여 다양한 사고와 생활방식을 수용하고, 대내외 소통을 활성화하는 노력이 필요합니다.

노동인권의 중요성 부각 _ 인권은 노동환경, 인종이나 성별에 의한 차별, 지역주민 생활환경, 사생활 침해 등을 포괄하는 광범위한 이슈이며, UN SDGs의 169개 세부 목표 중 92%가 인권과 관련이 있습니다. 특히 기업에 노동인권 관리 책임을 촉구하는 규제가 도입되고 시민사회의 공평한 고용 기회 제공 요구가 증가하면서 기업경영 측면에서의 근로환경과 다양성이 중요한 이슈로 부상하였습니다.

OUR COMMITMENT (약속)

삼성전자는 글로벌 우수인재들의 자율성과 창의성을 북돋아 주고 다양성을 인정하며, 성과에 따른 보상정책을 시행하여 최고의 성과를 낼 수 있도록 끊임없이 노력하고 있습니다. 임직원의 다양성을 존중하여 국적, 인종, 성별, 학력, 나이, 종교 등에 따른 차별을 금지하고 있으며, 사업이 이루어지는 국가와 지역사회의 각종 법률과 규정, 국제 기준을 준수하고, 어떠한 경우에도 강제노동, 임금착취 및 아동노동은 허용하지 않겠습니다.

WHAT WE ACHIEVED IN 2016-2017 (현황)

- **[인권]** 사회적 약자의 권익 보호 정책 제정, 사업장 근로환경 리스크 파악과 관리, 임직원 다양성 존중 제도 운영과 문화 구축 활동 등
- **[경력개발]** 직무중심 인사체제 전환, 생애주기에 따른 경력개발 프로그램 강화 등
- **[조직문화]** 권위주의 타파 경영진 선언, 임직원 만족도 모니터링 등

FUTURE PLANS (계획)

1. **글로벌 최고 인재가 일하고 싶어하는 기업 _** 삼성전자 Vision 2020의 정성목표 중 하나는 '세계 최고의 인재가 일하고 싶어하는 기업'이 되는 것입니다. 인사혁신을 통해 창의적인 조직문화를 구축하고 임직원 만족도 조사를 통해 인재경영 성과를 모니터링할 것입니다.
2. **사업장 노동인권 관리 _** 삼성전자의 전 사업장이 안전하고 건전한 근무환경을 유지할 수 있도록 지속적인 점검과 개선활동을 실시할 것입니다.
3. **다양성 존중 _** 다양한 배경, 출신의 우수한 인재들이 자신의 역량을 충분히 발휘하고 글로벌 리더로 성장할 수 있도록 양성 평등과 다양성 포용 문화를 강화할 것 입니다.

Management Approach(추진 체계)

삼성전자는 인재경영의 원칙 아래 다양한 정책을 마련하여 기업의 인권존중 책임을 이행하기 위해 노력하고 있습니다. 더불어 '세계인권선언' 및 'UN 기업과 인권에 관한 이행 지침'의 정신과 취지를 존중하고 EICC의 행동강령을 준수하고 있습니다.

삼성전자 행동규범 (Code of Conduct)



글로벌 기업시민으로서 책임을 다하기 위해 2005년에 선포된 5대 경영원칙에 의거하여 제정되었으며, 모든 경영활동에서 임직원의 행동과 가치판단 기준으로 활용하고 있습니다.

행동규범 가이드라인 (Business Conduct Guidelines)



행동규범을 보다 구체적으로 실천하기 위해 2015년에 제정하였으며, 회사의 인권경영 방침을 포함하여 다양한 사업활동을 추진함에 있어 임직원이 준수해야 할 기준을 제시하고 있습니다.

사회적 약자 권익 보호 정책

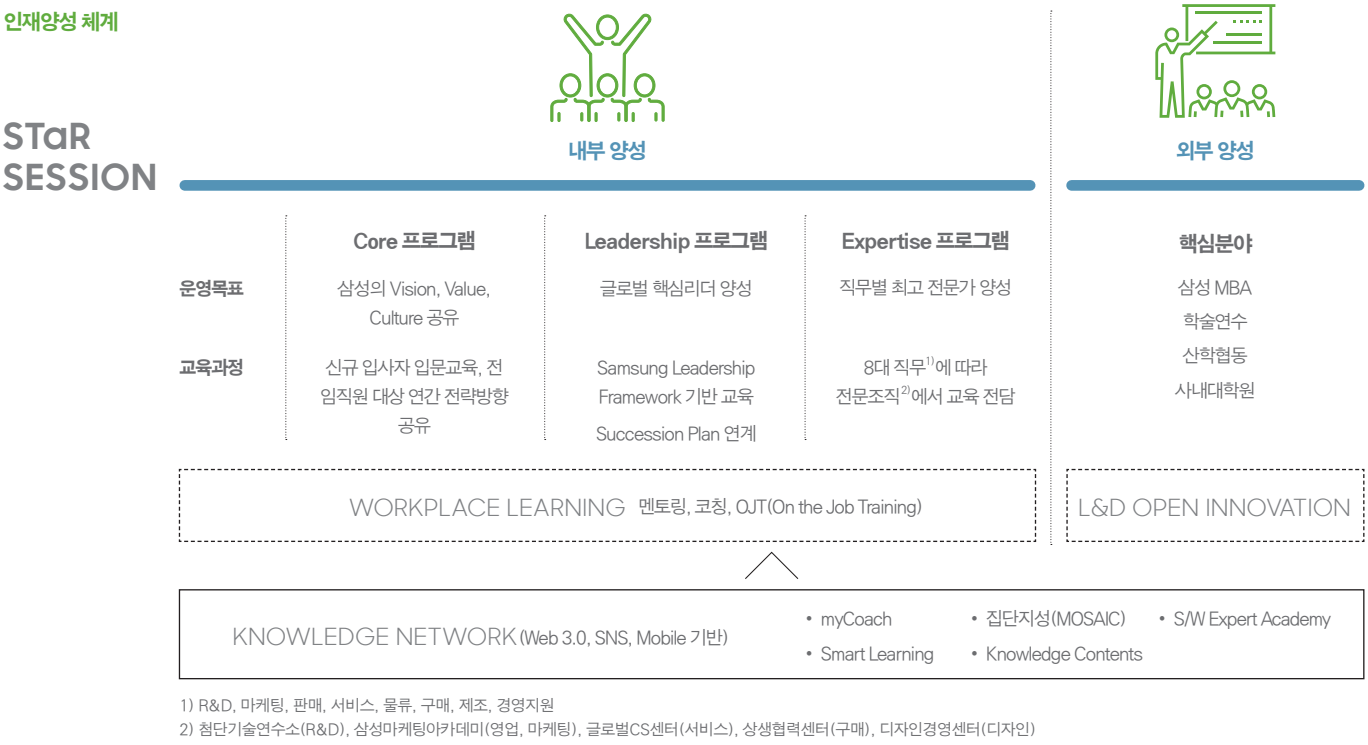


아동, 실습생, 이주근로자 등 노동 기본권을 침해 받기 쉬운 사회적 약자의 권익을 보호하기 위해 아동노동 금지정책, 이주근로자 가이드라인, 실습생 가이드라인을 개발하였습니다. 정책과 가이드라인의 상세 내용은 보고서 46페이지에서 확인하실 수 있습니다.

2016년부터 국내외 인사제도를 통합하고 직무중심 인사로 전환하여 Global One HR 구현을 추진하고 있습니다. 또한 경력개발단계 도입, 수평적 호칭 도입, 성과형 보상 강화를 핵심으로 하는 인사혁신 제도를 이행 중이며, 상세한 내용은 보고서 45페이지에서 확인하실 수 있습니다.

매년 전 임직원 대상으로 직무역량진단(Expertise Development Process, 이하 EDP)을 실시하여 임직원 스스로 본인의 전문지식, 기술 등의 역량 수준을 파악하고, 진단 결과를 바탕으로 개별 연간 육성 계획을 수립합니다.

인재양성 체계



1) R&D, 마케팅, 판매, 서비스, 물류, 구매, 제조, 경영지원
2) 첨단기술연수소(R&D), 삼성마케팅아카데미(영업, 마케팅), 글로벌CS센터(서비스), 상생협력센터(구매), 디자인경영센터(디자인)

인권

노동인권 관리

삼성전자는 2013년 해외 사업장 근로환경 관리 전담조직을 신설하고, 각 사업장에서 활용할 수 있는 모니터링 시스템을 도입하였습니다. 2014년에는 리스크 분석 시스템을 개발하여 사업장 인권에 영향을 줄 수 있는 요인을 확인하고 고위험군 사업장을 파악하고 있습니다. 국내 사업장의 경우 준법사항 점검활동을 통해 근로환경 관리 수준을 파악하고 개선활동을 실시하고 있습니다.

삼성전자는 사업장 모니터링 시스템과 리스크 분석 시스템에 등록된 데이터를 바탕으로 노동인권 분야 관리실적이 저조하거나 고위험군에 해당하는 사업장을 선정하여 매년 '삼성전자 전문가 진단'을 실시하고 있습니다. 2016년에는 미주 4개, 동서남아 2개 등 고위험군 사업장 11개를 대상으로 전문가 진단을 실시하였으며, 총 227개의 개선 과제를 발굴하였습니다. 이 중 3개 사업장은 모든 과제에 대해 100% 개선을 완료했으며, 전 사업장에서 211개(93%) 과제 이행을 완료했습니다.

전문가 진단을 보완하기 위해 매 분기별로 각 사업부 주관 하에 특별진단을 진행하고 있으며, 고객사 요청 등에 따라 외부의 제3자 전문기관을 통한 점검도 실시하고 있습니다. 사업부 특별진단은 근로시간 관리, 취약계층 임직원 보호, 모니터링 시스템 활용 숙련도 제고, 조직문화 개선 등 특정 영역에 대한 리스크 요인을 점검하여 개선 방안을 집중 컨설팅합니다. 2016년에는 미주, 유럽, 동남아 지역 등 총 9개 사업장을 대상으로 특별진단을 진행하여 해외사업장의 관리역량을 향상시켰습니다. 제3자 점검 시에는 EICC 등 업계에 표준화된 기준을 적용하여 객관적인 리스크 분석과 효율적인 개선 조치를 이행하고 있습니다. 2016년에는 국내외 총 6개 사업장을 대상으로 7회에 걸친 제3자 현장 점검을 실시했습니다.

리스크 센싱

1	사업장 모니터링 시스템	• 준법경영 수준과 개선활동에 대해 매월 평가 실시 • 7개 영역의 55개 평가 항목을 영어, 중국어, 베트남어, 스페인어 등 12개 언어로 제공
2	사업장 리스크 분석 시스템	• 분기별 리스크 평가 실시 • 근로환경, 근로조건, 인력운영, 제도 등 내부 관리 지표 32개와 사업장이 위치한 국가의 대내외 환경 지표 25개 등 총 57개 지표 분석
3	내부 임직원 소통	• 사내 고충처리 채널 운영 • 경영진, 관리자, 사원대의기구 주관 정기 간담회 및 면담 진행
4	외부 이해관계자 네트워크	• 정부, NGO, 학계 등 네트워크를 통해 글로벌 사업장에서 발생할 수 있는 다양한 리스크 요인과 문제점 파악

삼성전자 전문가 진단 프로세스

점검대상 선정	• 사업장 모니터링 시스템 실적 하위 5개 사업장 중 최근 3개월간 실적 저조 사업장 선정 • 리스크 분석 시스템 상 고위험군 5개 사업장 중 최근 3개월간 위험도 상승 사업장을 고려하여 분기마다 2~3개 선정
점검단 구성	• 사업부별 글로벌 노동인권 전문가[1] 6명 선발
자가진단	• 점검 체크리스트 기반으로 대상 사업장 준법경영 자가진단 실시
현장점검	• 일주일 간 현장점검 진행(임직원 일대일 면담, 사업장 인프라 현장실사, 주요 협력사 대상 샘플링 조사 등) • 점검 기준은 EICC 기준 항목[2]과 자체 점검 항목[3] 포함하여 총 120개 항목으로 구성, 2017년 노동인권 부분 집중 점검을 위한 신규 체크리스트(85개)와 인터뷰 질문 리스트 추가 개발
사후관리	• 사업장 경영진과 점검 결과 공유 • 점검 후 1주일 이내 향후 개선계획 및 재발방지 대책 수립 • 인사, 환경안전 등 전문가 Task Force를 구성하여 개선과제 이행 • 사업장 모니터링 시스템을 통해 개선과제의 월별 진행상황 관리

1) EICC 심사원 등 글로벌 노동인권 전문가
2) 노동 · 인권, 안전 · 보건, 환경, 기업윤리 등 51개
3) 의사소통, 조직운영, 사원대의기구, 비상대응시스템, 노동인권 관련 교육 등 53개

삼성전자는 전문기관과의 파트너십을 통해 임직원 역량 강화를 위한 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한 임직원들의 노동인권 관련 의식제고를 위해 해외 사업장의 문화적 특성을 반영한 지역 특화 교육 프로그램을 자체 개발하여 전 사원을 대상으로 의무교육 과정을 운영하고 있습니다.

삼성전자는 2015년에 수립한 '글로벌 고충처리 표준절차(Grievance Resolution Guideline)'를 바탕으로 사업장별 특성에 맞게 핫라인, 온라인, 오프라인, 사원대의기구 등 네 가지 유형의 고충처리 채널을 운영하고 있습니다(2017년 3월 기준, 25개 사업장, 276개 채널).

2016년부터 사업장 모니터링 시스템을 통해 고충접수 유형, 처리 진행상황, 처리 결과를 추적하고, 고충유형과 채널별 처리기한 준수율, 처리율, 임직원 만족도와 인지도 등을 성과지표로 관리하고 있습니다. 특히 이주근로자를 채용하고 있는 사업장의 경우 모국어로 된 고충처리 채널 소개자료 제공을 의무화하여 임직원의 접근성을 높이고 있습니다. 2016년 접수된 고충건수는 총 9,278건이며 이 중 9,265건(99.8%)에 대한 처리를 완료하였습니다.

삼성전자는 UN 기업과 인권 이행지침 제31항의 '비사법적 고충처리 제도에 대한 효과성 기준'을 고려하여, 고충처리 과정 및 결과에 대한 정확한 정보제공, 고충 제안으로 인한 불이익 금지, 고충처리시 차별 금지 등 임직원의 실체적, 절차적 권리를 보장하기 위한 방법을 지속적으로 고민하고 있습니다.

노동인권 증진 교육활동

여성근로자 건강증진 교육	대상	베트남법인 소속 생산직 여성 임직원
	파트너십	BSR 'Health Enables Returns(HERhealth)' 프로젝트, 현지 건강교육 전문단체 Life Center
	주요 내용	건강한 식생활, 질병 예방 방법(HIV/AIDS, 간염, 결핵 등)
	성과	사내강사 90명 양성, 4,050명 대상 전파교육(2015년 7월~2016년 9월)
	2017년 계획	미혼 여성 임직원 2천명 대상 개인위생, 성교육 등 진행, '여성건강교육' 모바일 앱을 개발하여 교육 수혜자 확대(2017년 하반기)
근로자 기초경제 교육	대상	인도, 브라질, 멕시코법인 소속 생산직 임직원
	파트너십	BSR 'HERfinance 프로젝트', 현지 NGO Sanchayan(인도), Positive Planet(브라질), Yo quiero Yo puedo(멕시코)
	주요 내용	금융 관련 기본 정보(저축, 이율, 대출 등)와 재무설계 방법
	성과	인도 45/2,137명, 브라질 63/1,956명, 멕시코 64/1,050명(사내강사/수료인원, 2015년~2016년)
	2017년 계획	인도에서 2,000명 대상 교육, 교육 프로그램 업데이트
EICC e-Learning Academy	대상	생산 법인 인사 및 협력사 관리 담당자
	파트너십	EICC에서 제공하는 온라인 교육 프로그램
	주요 내용	공급망 이해, EICC 행동규범, EICC 자가점검 방법, 근로환경 개선, 강제근로 등 노동인권 의식 제고를 위한 62개 과정
	성과	207명 대상 교육 진행 중(중국어 102명, 영어 95명, 한국어 10명)
	2017년 계획	중점 협력사 인사 담당자까지 교육 확대 추진
글로벌 사업장별 자체 의무교육 프로그램	대상	해외 생산 법인 전 임직원
	주요 내용	인권경영 비전, 임직원 인권존중 정책(강제노동, 차별, 직장 내 괴롭힘 금지 등), 다양성 존중, 사내 소통 활성화, 임직원 마음건강 관리, 사내 고충처리 채널 소개 등 총 6개 영역 15개 과정
	성과	사내강사 112명 대상 역량강화 교육 실시, 약 17.1만명* 대상 평균 3시간 이상 교육
	2017년 계획	총원 대비 80% 이상 수료 목표, 신입사원 입문 교육 필수 과정으로 회사 인권존중 정책과 사내 고충처리 채널 소개

* 중복인원 포함

글로벌 고충처리 표준절차

고충처리 절차

STEP 1	STEP 2	STEP 3	STEP 4
고충접수	**고충 처리**	**피드백**	**이의 제기**
4개 채널을 활용하여 임직원들이 일상업무 중 불편사항을 문제 제기	사안별로 24시간~3일 이내 사실관계 확인 및 고충 분류 후 인사부서 합의를 거쳐 담당부서에 이관 및 조치	처리결과는 사안에 따라 3~7일 이내 임직원이 고충을 접수한 채널을 통해 전달	처리결과에 불만족 시 결과 통보 후 5일 이내 이의 제기 가능

고충처리 채널

HOT LINE	ONLINE	OFFLINE	노사협의회 포함 각종 협의체
전화 또는 이메일 24시간 운영	사내 인트라넷	공개되지 않은 장소(CCTV 없음)에 의견함 비치	자율적인 사원 협의체, 주 1회 정기 간담회 실시






고충처리 접수 현황(2016년 총계)

(단위: 건)

접수 채널	고충 건수
Hot Line	2,214
Online	1,378
Offline	3,496
사원 대의기구	2,190
계	9,278

(단위: 건)

고충 유형	고충 건수
근로환경	3,213
근로조건	1,951
대인관계	1,309
안전보건	1,199
업무변화	271
조직변경	161
차별대우	77
괴롭힘	48
기타	1,049
계	9,278

삼성전자는 국내외 46개 사업장에서 해당 국가의 법규와 사업장별 특성에 맞게 노사협의회를 운영 중입니다. 임직원들은 직접 · 비밀 투표의 원칙 아래 스스로 근로자 대표를 선출하며, 근로자 대표는 주 1회 이상 현장 근로자들과 간담회나 면담을 진행합니다. 2016년에는 1,671회의 간담회가 실시되었으며 총 20,950명이 참석하였습니다. 각 사업장의 노사협의회는 정기적으로 회의를 개최하여, 임금, 근로조건, 복리후생 등 임직원 권익을 확대하기 위한 다양한 안건들에 대해 협의하고 있으며, 협의 결과는 게시판 등을 통해 전 임직원에게 공개되고 있습니다. 2016년에는 전 세계에서 총 2,101건의 안건이 상정되었으며, 이 중 1,921건(91%)이 처리되었습니다.

지역별 노사협의회 현황(2016년 12월말 기준)

(단위: 개, 명)

구분	운영 협의회	근로자 위원	참여 임직원
한국	6	162	88,238
중국	15	164	32,143
동서남아 · 기타	14	288	122,549
유럽 · 북미 · 중남미	11	117	21,939
계	46	731	264,868*

* 전체 임직원 중 86%

국내외 노사협의회 안건 현황(2016년 총계)

(단위: 건, %)

구분	접수 안건	비율	비고
임금/복리후생	411	20	인상률, 복리후생 조정
제도/시스템	212	10	인사제도, 시스템/프로세스 개선
조직문화	209	10	조직활성화, 의식변화, 캠페인 등
근무시간	59	3	잔 · 특근시간 조정, 대근대휴 등
인프라	734	35	식당, 버스, 기숙사, 피트니스 센터, 주차장 등
환경안전	194	9	작업장 안전, 건강검진, 근골격계 질환 예방
기타	282	13	-
계	2,101	100	

다양성과 포용

삼성전자의 다양성 정책은 여성, 장애인, 이문화 등을 대상으로 하며, 본사 중심의 획일적인 전개가 아니라 각 국가별 상황, 문화적 특수성을 고려하여 법인별 상황에 맞는 맞춤형 D&I(Diversity & Inclusion) 활동으로 전개합니다.

- **모성보호 배려 근무제도(국내) _** 여성의 근무지원을 위해 난임 휴직제 실시, 육아휴직 대상기간 2년으로 확대(CE & IM부문), 어린이집 증축 및 신축 등 여성 임직원의 일과 가정의 양립을 위한 제도와 프로그램을 추진하여 출산 후 경력 단절 문제를 최소화하고 있습니다.
- **장애인 사회진출 지원 _** 신입사원 공채 시 장애인에게 가산점을 부여한 것을 시작으로(2005년) 장애인 맞춤형 직업훈련(2006년), 장애인 신입사원 공채 도입(2011년) 등 장애인의 사회활동을 단계적으로 지원해오고 있습니다. 2011년부터 법 기준 이상의 '삼성배리어프리(Samsung Barrier Free, SBF)'라는 자체 인증제도를 도입하여 국내 주요 건물과 시설의 장애인 이용 편의도를 심사하고 각 사업장의 장애인용 승강기, 화장실, 저상버스 등 편의시설을 보완하였습니다.
- **임직원 동호회 _** 다양한 계층의 직원들이 참여하는 2,108개의 사내동호회 활동을 지원하고 있습니다(스포츠, 레포츠, 문화/예술, 재능나눔 분야). 총 68,182명의 임직원들이 활동하고 있으며, 회사 안에서뿐만 아니라 지역사회와의 정기적인 교류회와 공헌활동도 실시하고 있습니다.

경력개발

성과기반의 보상

- **목표 기반 성과 관리 _** 목표에 기반한 성과를 측정하여 개인의 보상, 승격, 육성, 리더 선발 등의 기초 자료로 활용하고 있습니다. 업무의 과정과 결과 측면의 업적평가와 개인의 역량과 경력관리 측면의 역량평가를 실시하여 성과를 관리하며, 반드시 목표설정 → 중간 · 상시면담 → 평가 → 결과면담의 4단계로 평가를 실시합니다. 공정성을 높이기 위해 전산화된 시스템으로 평가를 진행하고, 평가자 역량 향상을 위해 매뉴얼 제공, 정기적인 교육을 실시하고 있습니다.
- **발탁 승격 _** 미래 성장의 근간이 되는 R&D, 영업마케팅 등 현장 중심으로 회사 성과창출에 크게 기여한 인재의 발탁 승격을 시행하여 차세대 리더를 양성하고 있습니다.
- **Annual Awards _** 매년 개발, 영업 · 마케팅, 디자인, 생산, 혁신 등 부문별로 탁월한 업무 성과를 이뤄낸 개인과 단체를 선정하여 시상하고 있습니다. 수상자는 시상금과 함께 인사가점의 특혜가 주어지며, 2016년에는 총 11개 부문 91건이 선정되었습니다.

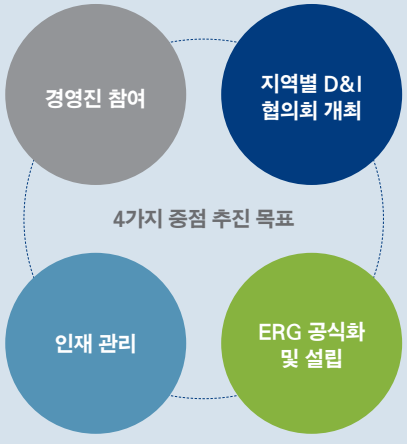
Case

미국과 캐나다 법인의 Diversity & Inclusion 강화 활동

미국지역 법인들과 캐나다법인은 2016년 D&I 3개년 추진 계획을 선포하고 4가지 중점 추진 목표를 공유했습니다.

특히 2017년부터는 D&I 교육에 집중하여 D&I 개념 전파 및 여성 경력개발 교육에 집중하고 있습니다. 각 조직별로 여성인력 ERG를 런칭하고 여성 리더십 강화를 위해 꾸준히 활동할 계획입니다.

미국지역 법인들[1]과 캐나다법인에서는 WISE(Women in Samsung Electronics)와 Women@SECA라는 ERG[2]를 운영하고 있습니다.



1) 미국지역 법인: Samsung Electronics America, Samsung Research America, Samsung Semiconductor Inc., Samsung Austin Semiconductor
2) ERG: Employee Resource Group

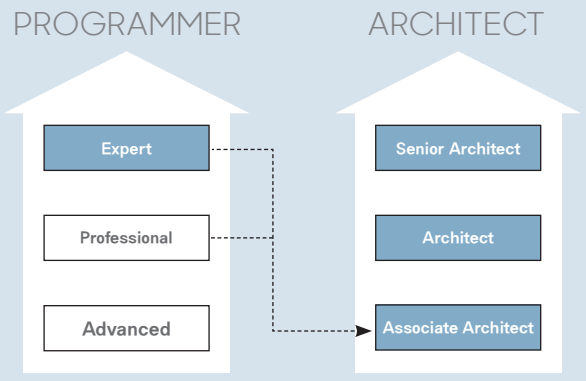
직무 전문성 강화

Case

소프트웨어 인적역량 강화를 위한 인증 제도 도입

삼성전자는 직무 전문성 강화를 위해 인증제도를 도입하여 임직원의 동기부여와 성과향상을 지원하고 있습니다. 특히 미래 비즈니스 핵심 경쟁력인 소프트웨어(S/W)역량을 키우기 위해 별도의 양성체계를 구축하고 Certificate 제도를 도입하여, 구조설계를 담당하는 Architect와 결과물을 코드로 구현하는 Programmer로 구분하여 운영하고 있습니다. 국내외 전 S/W 개발자를 대상으로 S/W 문제해결 역량 평가를 실시하고, 결과에 따라 수준별 교육을 실시합니다. 또한 S/W 핵심 우수인력이 S/W 설계역량을 갖춘 S/W 리더로 성장할 수 있도록 S/W Architect 양성 과정을 운영하고 있습니다. 2017년에는 S/W 직군 Advanced 등급* 취득률 100% 달성을 목표로 하고 있습니다.

소프트웨어 역량 강화 체계

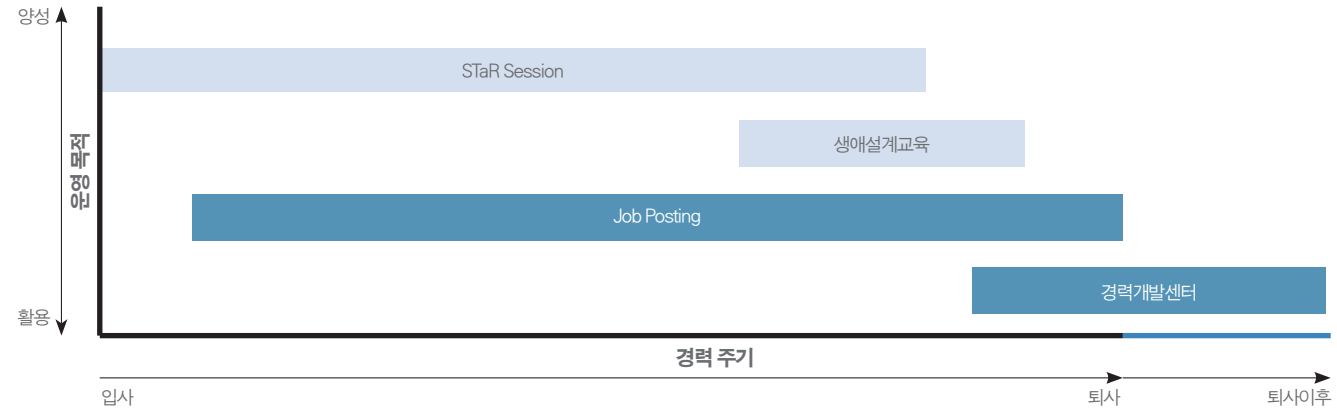


* S/W 등급: Advanced -> Professional -> Expert

경력설계 프로그램 지원(국내)

- **STaR Session(Samsung Talent Review Session) _** 임직원들이 상사와 함께 성장 경로를 설계하고 향상 프로그램을 지원하는 종합 육성 프로세스로, 자신의 경력개발 단계에 맞춰 MBA, 학술연수, 직무전문가 등 다양한 양성 프로그램에 신청할 수 있습니다. 전 임직원 대상의 직무역량진단(EDP)과 연계하여 실시하며, STaR Session을 통해 인재양성 프로그램에 지원하고 있습니다.
- **Job Posting _** 임직원에게 직무 전환의 기회를 제공하는 제도로, 인력 소요 발생 시 수시로 운영하고 있습니다. 사내 시스템을 통해 실시 공지, 지원서 접수, 서류전형 및 면접전형 등의 프로세스가 체계적으로 진행됩니다. Job Posting을 통해 지난 3년간 총 2,312명이 본인이 희망하는 직무로 전환하였습니다.
- **생애설계 교육 _** 정년연장과 고령화를 대비한 전 임직원 대상 미래 설계 프로그램으로 45세-50세-55세의 3단계로 체계적으로 구성되어 있습니다. 매년 대상이 되는 임직원에게 미래에 대한 깊은 고민과 성찰의 계기를 제공하여 미래에 대한 불안감 해소와 업무에 몰입할 수 있도록 지원하고 있으며 기업의 사회적 책임도 함께 수행하고 있습니다.
- **경력컨설팅 센터 _** 재직 임직원뿐만 아니라 퇴직자에게 새로운 출발의 기회를 제공하고, 미래를 준비하도록 2001년부터 경력컨설팅센터를 운영하고 있습니다. 전직교육 및 컨설팅, 재직자 경력상담, 외부 잡매칭을 주로 지원하며 현재까지 약 6,400명이 지원 받아 5,508명이 재취업에 성공하였습니다.

경력설계 주기 맞춤형 프로그램

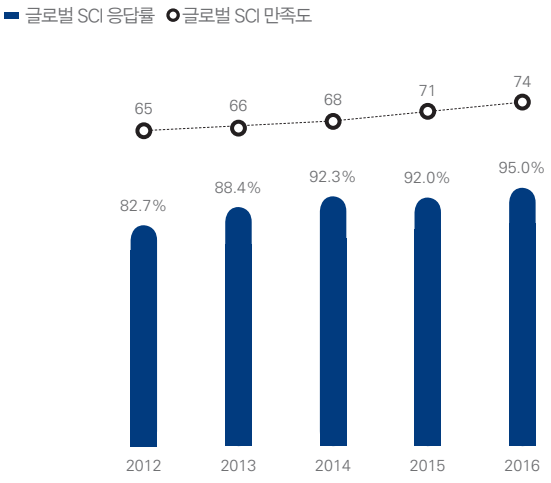


조직문화

자발적 몰입환경 조성

- **Work Smart _** 출퇴근 시간을 본인의 상황에 맞게 자유롭게 조정할 수 있는 자율출퇴근제, 획일적 근무 공간을 탈피한 원격 · 재택근무제, 스마트폰으로 업무가 가능한 '모바일 오피스' 등을 도입하여 업무방식 혁신을 추진하고 있습니다. 또한 사내 공모전을 통해 임직원 스스로 기존의 업무 방식을 효율적으로 변화시켜 성과를 높인 우수사례를 시상하고 있습니다.
- **임직원 만족도 조사 SCI(Samsung Culture Index) _** 2012년부터 매년 글로벌 전 임직원을 대상으로 업무 만족도, 신뢰도, 피로도 등을 조사하고 있습니다. 점검 결과 점수가 저조한 부서는 맞춤형 컨설팅을 실시하여 근무 환경을 개선하고 있으며, 2012년 도입 이후 만족도가 매년 상승하고 있습니다. SCI 진단은 Work Smart, Think Hard, Build Trust, Leadership, Policy 5개 항목에 대한 설문조사로 구성되어 있습니다. 직원들은 특히 MOSAIC(집단지성 시스템)을 통한 아이디어 공모전, GWP(Great Work Place) 활동을 통한 신뢰구축 활동 등 창의 · 신뢰 영역에서 가장 높은 만족도를 보이고 있습니다.

임직원 만족도 조사 SCI 결과



건강한 조직문화

- **건강 관리 _** 국내 사업장에는 약 3,700여 명이 이용할 수 있는 피트니스 시설을 마련하고, 전문가의 상담과 운동 처방을 제공하고 있습니다. 특히 근골격계 질환 예방과 체력 증진을 위한 전문가의 코칭을 지원합니다.
- **마음건강 관리 _** 국내 15개 상담센터와 8개 마음건강클리닉, 해외 13개 생산법인에 총 20개 상담센터를 운영하고 있습니다. 공인 자격증을 보유한 상담진으로 구성된 전문상담기관(상담센터)과 정신과 전문의가 상주하고 있는 의료기관(마음건강클리닉)으로서 부부, 자녀, 직장생활, 대인관계, 고충상담, 스트레스 관리 등의 다양한 주제로 1:1 상담 및 치료를 제공합니다. 각 상담센터에는 명상실을 마련하여 긴장이완 · 명상법 · 컬러테라피 · 통증완화 프로그램 등 일상생활에서도 쉽게 접근 할 수 있는 테마 프로그램을 운영하여 스트레스를 예방하고 대처하도록 지원하고 있습니다.
- **감성 관리 _** 인재개발원 콘서트홀은 2014년 11월 1일에 개관한 1,200석 규모의 클래식 전용 공연장으로서, 임직원 가족과 매회 200명 내외의 지역주민을 포함한 외부인이 함께 국내외 유명 오케스트라와 앙상블의 연주를 즐길 수 있는 공간입니다.

삼성전자 상담센터와 마음건강클리닉 현황

(단위: 개, 명)

구분	상담센터	전문상담사	마음건강클리닉	정신과전문의
국내 사업장[1]	15	44	8	10
해외 사업장[2]	20	24	–	–

1) 수원, 구미, 광주, 서울, 기흥, 화성, 온양, 평택
2) 중국, 베트남







디지털시티 상담센터(라이프 코칭 센터)

정도경영

OUR VISION FOR VALUE

삼성전자는 법과 원칙을 지키는 정도경영*을 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.

TRENDS & CHALLENGES (동향)

컴플라이언스와 반부패 _ UN SDGs는 정의, 평화, 효과적인 제도 구축을 추구하며(UN SDGs 16번), 모든 형태의 부패와 뇌물수수의 감소를 목표로 합니다. 특히 여러 국가에서 사업을 수행하는 다국적 기업은 법규제가 미비한 일부 국가에서의 반부패 · 반독점 관련 법규 위반 위험에 대응하기 위해 전사적으로 체계화된 글로벌 스탠더드 적용이 필요합니다. 글로벌 기업으로서 법규를 준수하고 공정한 거래 문화를 정착시켜 경영환경의 글로벌화, 사업 다각화에 대응할 필요가 있습니다.

경영환경 다변화 _ 신기술 개발로 인한 지식재산권 리스크, 글로벌 시장에서의 치열한 경쟁, 개발도상국 내 공급망 확대 등 사업활동 중 예측이 어려운 변화와 이에 따른 리스크 발생 가능성이 높아지고 있습니다.

개인정보보호 _ 개인정보는 전자상거래, 고객관리, 금융거래 등 사회 기능의 핵심 요소로서 기능하고 있습니다. 데이터베이스와 네트워크 보호 방안이나 개인정보 관리 방안이 부적절한 경우 개인정보 유출과 오용의 위험이 높아질 수 있습니다. 기업은 전체 사업 영역에 걸쳐 종합적인 개인정보보호정책을 수립하고 이행하여 법적 리스크와 평판 리스크를 예방하는 한편, 고객과 임직원의 소중한 개인정보를 안전하게 보호함은 물론 나아가 인권보호와 안전을 보장할 수 있습니다.

OUR COMMITMENT (약속)

삼성전자는 많은 국가에서 활발한 사업을 펼치고 있는 기업으로서, 국가별 법률 · 규정과 관행의 차이점을 인지, 분석하며 적법하고 윤리적인 방법으로 사업을 수행하고 있습니다. 또한 고객 및 임직원의 사생활을 존중하고 개인정보를 보호하기 위해 글로벌한 개인정보보호정책을 수립하고 이행하고 있습니다.

WHAT WE ACHIEVED IN 2016-2017 (현황)

- **[컴플라이언스 및 반부패]** 삼성전자 행동규범과 행동규범 가이드라인을 기반으로 준법과 윤리 리스크 체계적 관리, 임직원 준법 의식 제고 교육 등
- **[개인정보보호]** 개인정보보호 관리 체계 운영 및 점검 강화, 직무 특성별 온 · 오프라인 개인정보보호 교육 실시 등

FUTURE PLANS (계획)

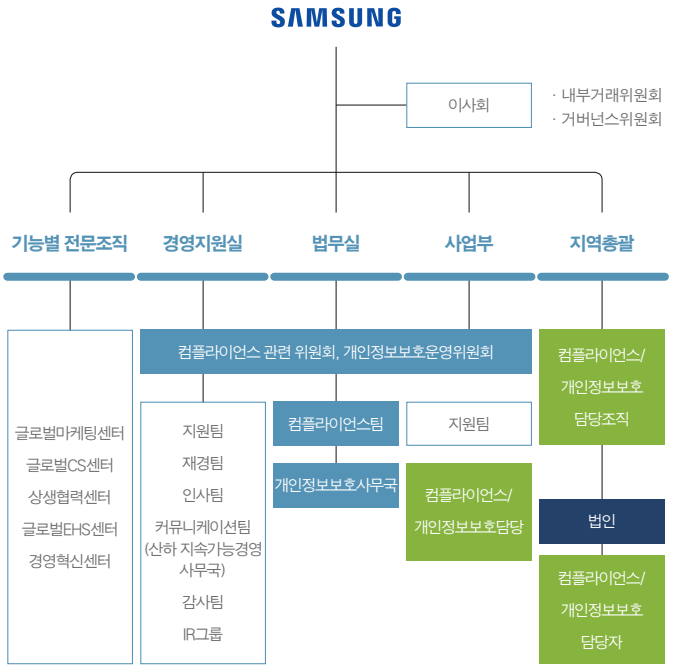
1. **임직원 정도경영 의식 제고 _** 전사 교육을 지속적으로 실시하고, 임직원 정도경영 의식수준에 대한 정기 설문을 통해 현황을 모니터링할 계획입니다.
2. **준법 모니터링 활동 강화 _** 회사가 법규를 준수하며 사업활동을 하는지 모니터링을 강화하고 발견되는 문제에 대해서 근본적인 개선 활동을 추진할 계획입니다.
3. **해외거점 관리 강화 _** 일부 신흥시장에 전담조직 구축 등을 통해 해외 비즈니스 활동 시 발생할 수 있는 위법 사안을 예방하기 위한 내부통제 · 관리 기능을 더욱 강화할 예정입니다.
4. **개인정보보호 강화 _** 최신 개인정보보호 이슈와 사례, 실생활 시나리오로 구성된 교육을 실시하고 지속적으로 개인정보 관리 활동을 점검할 계획입니다.

* 삼성전자의 정도경영은 준법, 정보 보호, 자산 관리, 공정한 경쟁, 부정부패 방지, 이해상충 방지 등 분야를 포함하여 행동규범(Code of Conduct)에 의거한 경영활동을 의미합니다.

Management Approach(추진 체계)

삼성전자는 정도경영을 위해 CEO 직속 조직인 법무실 내에 컴플라이언스팀과 개인정보보호사무국을 운영하고 있으며, 컴플라이언스 관련 위원회 및 개인정보보호운영위원회를 통하여 최고 경영진의 의사결정을 지원하고 있습니다. 각 사업부 및 해외 지역총괄별로 해당 지역 법인과 지점 대상 준법감시 및 컴플라이언스 프로그램 운영을 담당할 컴플라이언스와 개인정보보호 전담조직을 운영하고 있습니다.

조직체계



컴플라이언스 담당 조직은 전사 컴플라이언스팀과 각 조직별 컴플라이언스 담당자 400여 명으로 구성되어 기능별 전문조직과 각 사업부 및 해외 법인의 준법경영을 관리하고 있습니다. 기능별 전문조직 담당자들은 컴플라이언스팀을 지원하면서 담당 업무와 관련된 컴플라이언스 항목에 대해 관련 법규를 센싱하고, 컴플라이언스팀의 가이드를 기반으로 각 분야의 이슈 대응을 수행하고 있습니다. 또한 사업부 및 해외 법인에 컴플라이언스 담당자들을 배치해 지역별 컴플라이언스 이슈에 대응하고 있습니다.

정도경영 분야별 관리시스템

구분	시스템	주요 기능	담당조직
컴플라이언스	컴플라이언스 시스템 (CPMS[1])	컴플라이언스 위반 제보, 헬프데스크, 자가점검, 매뉴얼 및 가이드 게시	컴플라이언스팀, 개인정보보호사무국
윤리경영	윤리경영시스템	경영원칙 · 행동강령 게시, 부정 제보	감사팀
개인정보보호	개인정보법무검토 시스템(PLMS[2])	제품과 서비스의 개인정보 보호 관리	개인정보보호 사무국
지식재산권	IT4U	소프트웨어 불법사용 금지	정보전략그룹
노사	HR-Partner	근로기준 준수, 인사규정 게시	인사팀
	통합근태시스템 (My Portal)		인사팀
환경	글로벌 녹색경영시스템 (G-EHS[3])	사업장과 제품의 환경안전	글로벌EHS센터
통상	분쟁광물 관리 시스템 (TCS[4])	전략물자, 분쟁광물 사용 관리	컴플라이언스팀
기타	해외 법인 매뉴얼 관리 (GPPM[5])	글로벌 업무 프로세스 표준화	지원팀
	계약관리시스템		해외법무팀, 법무팀

1) Compliance Program Management System
2) Privacy Legal Management System
3) Global Environment, Health & Safety System
4) Trade Compliance System
5) Global Policy & Procedure Manuals

컴플라이언스

컴플라이언스 관리 체계

삼성전자는 준법 문화를 정착시켜 담합, 지식재산권 침해 등의 문제로 인해 발생할 수 있는 경영 리스크를 최소화하고 인권, 안전보건, 환경 등에 대한 책임을 강화하기 위해 컴플라이언스 프로그램을 운영하고 있으며, 주요 관리 분야는 다음과 같습니다.

컴플라이언스 주요 관리 분야



공정거래 | 지식재산권 | 부패방지 | 소비자 보호
통상 | 노사 | 환경안전 | 하도급

컴플라이언스 관리 프로세스

사전예방



임직원 교육, 분야별 가이드 제공, 시스템을 통한 자가점검, 헬프데스크 운영, 법규의 생성과 변경에 관한 센싱 및 관리

모니터링



전담조직 또는 전담인력에 의한 정기 · 비정기 모니터링 수행

사후관리



과정 및 결과분석을 통한 문제의 근본원인 파악, 개선활동 추진, 교육 시 사례 소개 등 재발방지 노력

컴플라이언스 관련 리스크 관리 IT 시스템인 CPMS(Compliance Program Management System)에는 분야별 세부 정책과 지역별 이슈 모니터링 내용을 제공하고, 헬프데스크를 운영하여 임직원들이 업무 중에 의문사항이 생기거나 가이드라인만으로 위법 여부를 판단하기 어려울 때 전문가에게 일대일 문의가 가능하도록 하였습니다. 헬프데스크에 접수되는 문의는 준법경영 선언문이 선포된 2011년 4월 이후 이용도가 지속 증가하고 있습니다. CPMS 내 내부 임직원을 위한 제보시스템은 제보자의 익명성을 철저히 보장하여 운영되고 있습니다.

헬프데스크 문의 현황

(단위: 건)



리스크 관리 활동

컴플라이언스 교육(연 1회 실시)

방식	주제	내용
오프라인	기본 변화	신입과 경력 입문 교육 시 및 연 1회 전 임직원 대상 컴플라이언스 기본과 주요 이슈
	사무직무별 테마	업무 특성을 고려하여 부패방지, 영업비밀, 저작권 등 심화 교육
	글로벌 모빌리티	본사 파견 인력 대상 컴플라이언스 기본 교육
	경영진 심화	글로벌 전략협의회 시 부패방지, 주요이슈 등 내용
온라인	임직원 심화	e-러닝을 통해 지식재산권, 개인정보보호 내용

삼성전자는 임직원 뿐 아니라 공급망 전반에 걸쳐 담당 부서와 함께 아동공, 이주노동자, 분쟁광물, 개인정보보호 등 중요한 인권문제에 대해 리스크를 관리하고 개선방안을 도출하고 있습니다. 또한 매년 각 법인을 대상으로 컴플라이언스 운영에 관한 정기점검을 실시하여 취약점을 도출하고, 근본적인 원인 분석을 통해 개선활동을 추진하고 있습니다.

법률적 환경변화 센싱 및 관리 체계

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 정책관리 시스템(GPRS*)	수시	국가별 주요 정책 및 법규 제정 동향 공유

* Global Policy & Relations System

Case

청탁금지법 대응 활동

부패방지 관련 헬프데스크 문의 검토 건수

447건

오프라인 교육 국내 임직원 이수자

2,800명

특별 온라인 교육 국내 임직원 이수자

90,000명

2016년 9월 한국 내 부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률(이하 '청탁금지법') 시행을 계기로 전사적 차원에서 부패방지 활동을 강화하였습니다.

2016년 하반기에는 국내외 임직원에게 청탁금지법 특화 가이드라인과 교육을 제공하였습니다. 컴플라이언스팀 변호사가 업무 관련성이 높은 국내 임직원 2,800여 명을 대상으로 오프라인 교육을 실시하였으며, 국내 전 임직원 9만여 명과 해외 주재원 1,800여 명을 대상으로 주기적으로 특별 온라인 교육을 실시하고 있습니다. 청탁금지법 위반 리스크를 최소화하기 위해 엄격한 사내 정책을 구축하고, 의문점은 사소한 경우라도 모두 헬프 데스크를 통해 문의토록 하고 있습니다. 2016년에는 부패 방지 관련하여 전년 대비 약 12배 증가한 총 447건의 헬프 테스크 문의에 대한 검토를 수행하였습니다.

이 밖에도 공문 발송, 청탁금지법 안내서 온 · 오프라인 배포 등 다양한 경로를 통한 임직원 홍보활동을 통해 부패 방지에 관한 경각심을 고취하고 주의 사항을 안내하고 있습니다.

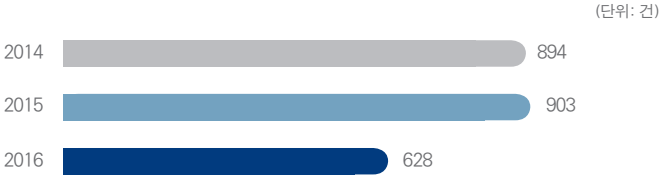
윤리경영

삼성전자는 윤리경영 사이트(www.sec-audit.com)를 통해 임직원뿐만 아니라 협력사와 고객을 포함한 외부 이해관계자를 대상으로 삼성전자의 행동규범을 공개하고, 위반 행위를 신고할 수 있는 제보 채널을 운영하고 있습니다. 또한 '임직원 가이드라인'은 사내 인트라넷에 게시되며, 한국어를 포함한 총 15개 언어로 번역하여 제공되고 있습니다. 관련 내용은 국내외 전 임직원을 대상으로 연 1회 이상 집합, 온라인, 시청각 교육 등으로 전파 및 공유하고 있습니다.

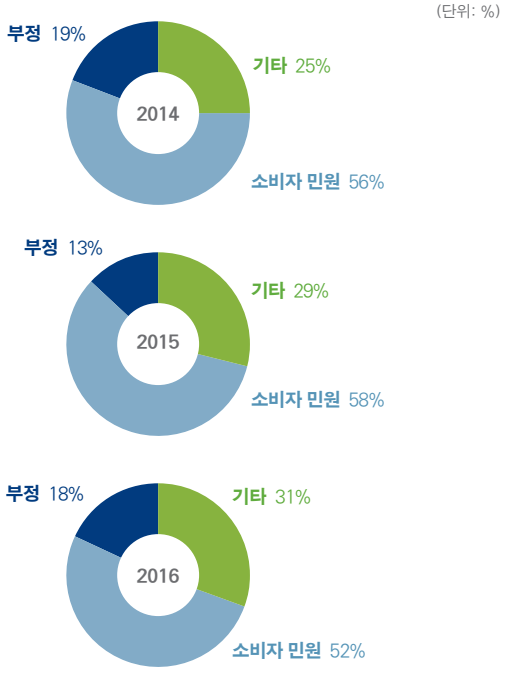
2016년 전세계 제보 채널을 통해 접수된 제보는 총 628건이었으며 이 중 소비자 민원이 52%를 차지하고 부정에 관련된 사항은 18% 수준입니다. 부정에 관련된 사항은 조사 후 사실로 확인된 경우 사안의 경중에 따라 징계조치하고 있습니다.

거래업체 대상으로 별도의 '비즈니스 가이드라인'을 제공하는 등 투명한 거래 문화 정착을 위해 노력하고 있습니다.

제보 현황



제보 유형



개인정보보호

삼성전자는 글로벌 표준 개인정보보호 정책을 공표하고 지역별 규제 환경과 현지 특성을 반영한 정책을 수립하여 '글로벌 개인정보 가이드', '개인정보 처리위탁 가이드' 등의 관리 규정을 임직원에게 제공하고 있습니다. 정책이 업무에 반영될 수 있도록 프로세스와 시스템을 운영하고 있으며 관련 점검과 전 임직원 대상 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다.

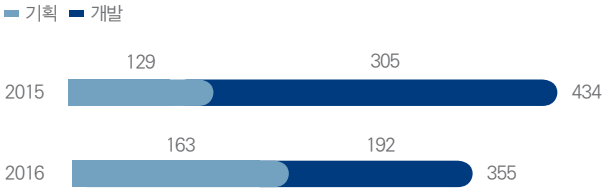
- **전담 조직 운영 _** CEO 직속 법무실 내 개인정보보호사무국을 설치하고 사업부별 개인정보보호 담당 변호사를 선임하였습니다.
- **개인정보보호 운영 및 관리 체계 점검 강화 _** 고객 및 임직원을 대상으로 운영되는 시스템과 서비스의 개인정보 수집 · 운영 · 파기 전반에 대한 관리 · 기술 · 물리적 보호 체계를 정기적으로 점검하고 미흡한 사항을 보완하여 개인정보관련 리스크를 최소화하고 있습니다.
- **개인정보관련교육 강화 _** 전 임직원 대상으로 기본 교육 뿐 아니라 기획, R&D, 마케팅 등 각 부서별 직무 특성을 고려한 온 · 오프라인 개인정보보호 교육을 지속적으로 실시하고 있습니다.
- **개인정보법무검토시스템 PLMS(Privacy Legal Management System) 운영 _** 제품 및 서비스의 기획, 개발, 운영, 단종 시 까지 각 단계별 개인정보 리스크 점검 체크리스트를 작성하여 사전 예방조치를 의무화하고 전담 변호사를 통해 검토하고 있습니다.

개인정보보호 담당 조직별 역할

조직	역할
개인정보보호운영위원회	• 개인정보관련 주요 정책 및 보호 조치 의사결정 • 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
사업부 개인정보보호 담당	• 사업부 내 개인정보보호 프로그램 점검 · 교육 • 이슈 발생 시 신속한 보고 및 사후 처리
지역총괄 개인정보보호 담당	• 해당지역 총괄 및 법인의 개인정보 프로그램 점검 · 교육 • 이슈 발생 시 신속한 보고 및 사후 처리

제품 개발 프로젝트의 PLMS 활용 현황

(단위: 건)



세무리스크 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	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.
2	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.
3	모든 법인의 세무담당 임직원은 삼성전자의 세무정책에 따라 법규를 준수하며 과세당국과 투명한 관계를 유지한다는 원칙 아래 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, 삼성전자는 다음에 명시된 주요 항목을 중점적으로 검토합니다.

세무리스크 평가 주요 항목



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 적격증빙을 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.

나눔

OUR VISION FOR VALUE

삼성전자는 글로벌 기업시민으로서 모두의 이익에 기여를 생각하며 우리의 기술과 혁신을 바탕으로 공유가치를 창출합니다. 이를 통해 전세계 인류 개개인의 가능성을 실현시키고 보다 근본적인 사회 문제 해결에 누구보다 앞장서고자 합니다.

TRENDS & CHALLENGES (동향)

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

교육과 취업 기회 균등 _ 2016년 UN SDGs 보고서에 따르면 2013년 기준으로 1억 2,400만의 어린이와 청소년들이 비용과 접근성의 문제로 교육을 받지 못하고 있습니다. 양질의 교육은 좋은 일자리와 삶의 질을 결정하는 중요한 요소이기 때문에 UN SDGs는 모든 사람을 위한 교육 보장을 추구하고 있습니다(UN SDGs 4번). 기업은 소외된 계층의 교육 접근성을 개선하고 취업 교육을 제공하여 전반적인 UN SDGs 달성에 기여할 수 있습니다.

여성의 경제적 자립 _ UN SDGs는 양성 평등 달성을 위해 여성의 경제적 자립을 추구하고 있습니다(UN SDGs 5번). 전 세계적으로 여성의 경제활동 시간 비율은 남성에 비해 절반 수준이며, 이는 여학생에게 교육 기회를 제공하여 일부 해소할 수 있습니다. 특히 국가의 교육 체계가 잘 갖춰지지 않은 개발도상국에서 여성 취업 교육을 실시하여 기업에게 필요한 인력을 확보하는 동시에 사회적 발전을 달성할 수 있습니다.

기술 이전, 보급, 확산 _ 전 세계가 함께 지속가능한 발전을 달성하기 위해서는 파트너십을 통한 협력과 선진국으로부터의 적정 기술의 확산이 요구됩니다(UN SDGs 17번). 특히 ICT 기술은 취약계층에게 경제 수단에 대한 거리와 비용 등 물리적 한계 극복, 연결성을 강화하여 더 나은 삶을 보장해줄 수 있는 수단으로 각광받고 있습니다(UN SDGs 1번).

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.

WHAT WE ACHIEVED IN 2016-2017 (현황)

- **[가능성의 실현]** 글로벌 주요 나눔 프로그램 중 스마트 스쿨, 테크인스티튜트를 통해 교육 접근성 강화, 취업 기회 제공 등
- **[혁신 기술 나눔]** ICT 기술을 활용한 사회 문제 대응 솔루션 개발 지원 등
- **[PlanetFirst]** 에너지 절약을 위한 Global Earth Hour 참여, 폐 휴대폰 수거 및 교육 활용, 친환경 스쿨 운영 등

FUTURE PLANS (계획)

1. **우선순위 이슈 집중 _** 회사의 역량을 효과적으로 활용하여 가치를 창출할 수 있고 전 세계적으로 중요성이 높은 환경 프로그램과 여성 및 소외계층의 교육 접근성을 개선하는 프로그램을 확대하고자 합니다.
2. **대외 협력/파트너십 강화 _** 현지 여건과 특정 사회공헌 영역에 대한 글로벌 연구기관과 NGO 등 대내외 이해관계자와 협력하여 지역사회의 맞춤형 프로그램을 개발하고, 성과가 우수한 기관과의 파트너십을 확대하여 긍정적 영향의 시너지(Collective Impact)를 창출할 것입니다.
3. **성과 측정 방안 도출 _** 학계와 글로벌 연구기관과 협업하여 스마트스쿨 등 프로그램의 교육적 효과를 연구하여 실직적인 기여도(Outcome과 Impact)를 측정할 수 있는 시스템을 구축하고자 합니다. 또한 모든 후원금과 사회공헌기금 운영의 투명성을 강화할 계획이며, 상세한 내용은 보고서 44페이지에서 확인하실 수 있습니다.



Management Approach(추진 체계)

개인의 성장을 위한 교육과 취업 프로그램에 우선순위를 두고 있으며, ICT 기술을 이용하여 사회적 이슈를 해결하는 솔루션 개발과 프로그램을 추진하고 있습니다. 또한 임직원 봉사단과 멘토링 등 임직원의 재능기부와 참여 프로그램도 지속적으로 운영하고 있습니다.

슬로건

Believe in Potential

사람이 가진 잠재력을 믿습니다.

핵심가치

Human-centric

최고의 기술을 바탕으로 모든 인간 개개인이 존중 받고 더 나은,
더 풍요로운 삶을 살아갈 수 있는 세상을 설계합니다.

Innovative

혁신적인 기술력과 뛰어난 제품을 사회공헌활동에도 적극 활용하여
모두가 더욱 편리하고 진화된 세상을 만날 수 있도록 지원합니다.

Fundamental

표면적인 봉사활동을 넘어 인간 개개인의 잠재된 가능성을 최대치로 높여
스스로 삶을 개척해 나갈 수 있는 근본적인 해결책에 집중합니다.

Proactive

가장 먼저 전 세계의 사회문제에 관심을 갖고 도움을 필요로 하는 곳에 가장
빠르고 효율적인 해결책을 제공합니다.

가능성의 실현

삼성 스마트 스쿨(Samsung Smart School)

'삼성 스마트 스쿨'은 디지털 기기를 활용하여 교사와 학생들이 실시간으로 소통하며 수업하는 참여형 교육을 지원하는 프로그램으로 교육으로부터 소외된 학생들이 보다 쉽게 IT 환경에 접근하여 동등한 교육의 기회를 제공받을 수 있도록 지원합니다. 2016년에는 전 세계 72개국에서 857개 스마트 스쿨을 지원하였습니다.

향후 교사간 상호 벤치마킹을 활성화하기 위해 지역별 온라인 교사 커뮤니티 플랫폼을 구축하는 등 교사 교육을 강화할 예정입니다. 또한 태국에서는 중·고등학교 학생들이 자신의 적성을 미리 파악하여 자신에게 적합한 직업을 선택할 수 있도록 도와주는 인터넷 기반의 진로 교육 컨텐츠를 도입하여 확산 시킬 예정입니다.



포르투갈과 한국 스마트 스쿨 화상 교류

포르투갈 남부 알렌테주(Alentejo) 소재 비디게이라(Vidigueira) 초등학교와 한국 군산의 대야남초등학교는 스마트 스쿨을 통해 교육격차를 해소하고 있습니다. 포르투갈에는 2014년부터 최빈민 지역 7개 학교에 스마트 스쿨을 도입하였으며, 도입 전 15% 낙제율이 스마트 스쿨 도입 후 0%로 감소했습니다. 2016년에는 양국 스마트스쿨 간 화상통화를 통해 문화교류를 실시하였습니다. 태권도 시범, 한국 전통음식과 놀이, 포르투갈 민요, 한국 동요 등의 교류 모습은 포르투갈 국영 TV와 한국 지상파 방송에도 우수한 교육과 문화 교류 사례로 소개되었습니다.



여학생 코딩 교육 삼성 emPOWER Tomorrow

북미총괄은 2015년부터 코딩 교육 NGO 단체 Discovery Education와 함께 4학년~5학년(9살~11살) 여학생을 대상으로 컴퓨터 프로그래밍, 전기 · 전자 수업 등을 진행하고 있습니다. 일주일에 6시간 씩 방과후 시간을 활용하는 3개월 과정이며, 여학생들이 과학, 기술, 코딩에 흥미를 가질 수 있도록 다양한 체험형 수업으로 진행합니다. 이 밖에도 삼성전자에 근무하는 여성 과학자와의 만남을 통해 과학기술 분야 직업 탐색의 기회를 제공하고 있습니다.



콜롬비아 이동형 스마트 스쿨

삼성전자는 아마존 강변에 위치한 콜롬비아 오지 마을 타라포토(Tarapoto) 학생들의 통학길이 위험한 것에서 착안하여 최초의 이동형 스마트 스쿨 'NOMAD'를 개발하였습니다. NOMAD는 교사가 휴대하여 이동하기에 용이하도록 콜롬비아 유목 원주민이 거주하는 움막을 본 따 디자인하고 태블릿과 간이 책상으로 구성하였습니다. 2016년 6월 프로그램 시작부터 연말까지 40개 지역 5,100여 명의 학생이 NOMAD를 활용하여 교육을 받았으며, 콜롬비아 정부와 교육단체로부터 그 우수성을 인정 받아 현재는 정부 요청으로 콜롬비아 내 8개의 NOMAD를 운영 중입니다. 2017년에는 콜롬비아 6개와 엘살바도르, 코스타리카, 니카라과, 도미니카, 파나마, 칠레에 9개 스마트 스쿨을 추가로 확산할 예정입니다.



IT 기술 활용한 스마트 도서관 지원

베트남법인은 삼성전자 스마트 도서관 2.0 프로젝트의 일환으로 베트남국립도서관(National Library of Vietnam)의 낡은 관사를 개조 · 보수하고 터치스크린 모니터와 태블릿 PC 등 최신 장비를 설치하여 'S허브(S. Hub)' 라는 스마트 도서관을 개관했습니다. 2015년 S허브 호치민(S. Hub Ho Chi Minh), 2016년 S허브 하노이(S. Hub Hanoi)에 이어 다낭(Danang) 등 베트남 전역으로 확대할 예정입니다. 삼성전자는 베트남뿐 아니라 인도네시아의 도서관에 디지털 책과 디지털 도서관 애플리케이션을 활용할 수 있는 시설을 제공하고, 이스라엘 텔아비브 외곽 지역 어린이 병원에 '드림 라이브러리(Dream Library)'를 설립하는 등 스마트 도서관 프로그램을 추진하고 있습니다.



아프리카 지역 교육 접근성을 개선하는 태양광 인터넷 스쿨

아프리카총괄은 2011년부터 교육부 산하의 한국교육학술정보원(KERIS, Korea Education & Research Information Service)과 협력하여 가나, 케냐, 에티오피아 3개국에서 태양광 인터넷 스쿨을 공동으로 운영하고 있으며, 2016년에는 우간다 등으로 프로그램을 확대하였습니다. 삼성전자는 태양광 인터넷 스쿨에 필요한 태블릿 PC, 전자칠판 등의 기기를 제공하고, 한국교육학술정보원은 현지 교사들을 대상으로 디지털 교육 교수법 연수를 실시하고 있습니다. 아프리카에는 현재 10개국에서 태양광 인터넷 스쿨을 포함하여 78개의 스마트 스쿨이 운영 중입니다.



창의적 인재를 육성하는 삼성 주니어 소프트웨어 창작대회

한국에서는 전국 초 · 중 · 고교생들을 대상으로 소프트웨어 교육을 실시하는 주니어 소프트웨어 아카데미 외에도 주니어 소프트웨어 창작대회를 개최하여 삼성전자 임직원 멘토링을 통해 청소년들이 자신의 아이디어를 소프트웨어로 직접 구현할 수 있도록 지원합니다. 2016년에는 2015년에 비해 2배 이상의 인원인 2,294 팀의 6,125 명이 참가하였고, 개인 알레르기 정보를 연계한 학교 급식 솔루션인 Swift:meal 애플리케이션과 교실 소음을 이미지로 전환하여 학습 분위기를 조성하는 '우리반 소음 지킴이' 애플리케이션이 대상을 수상하였습니다.

삼성 테크인스티튜트(Samsung Tech Institute)

삼성전자는 대학교, 지역정부와 협력하여 IT 분야 직업교육을 통해 고용창출을 돕는 삼성 테크인스티튜트를 운영하고 있습니다. 국가별 상황에 따라 선진국에서는 소프트웨어 인력을 양성하고 개발도상국에서는 서비스 엔지니어 교육을 진행하는 등 교육과정을 차별화하였으며, 2016년에는 전세계 27개 국 40개 소를 설립하였습니다. 향후에는 교육 인증제도를 도입할 수 있도록 해당 국가 정부 및 산하 교육기관과 협업하고, 자율학습을 위한 온라인 사이트를 구축할 계획입니다.

- **유럽 지역 _** 불가리아법인은 테크인스티튜트 학생들과 전문가 집단을 연결하는 멘토링 프로그램을 운영하고 있습니다. 청각 장애인 지원 재단 '리슨 업(Listen Up)'과 멘토링 프로그램을 통해 다섯 명의 테크인스티튜트 학생들이 불가리아 최초로 실시간으로 음성을 텍스트로 바꿔주는 앱을 개발하였습니다.

- **중남미 지역 _** 멕시코법인은 국립 기술 전문학교(National Polytechnic Institute)와 협업하여 16~22세 학생들을 대상으로 삼성 서비스센터에서 약 4개월간의 기술 교육과 20시간 온라인 트레이닝을 제공하고 있습니다.

- **아시아 지역 _** 인도네시아에서는 정규 교육 과정을 이수하지 못하거나 고등교육 과정을 밟지 못하는 학생들을 위해 '루마 벨라자르 삼성(Rumah Belajar Samsung)' 테크인스티튜트 프로그램을 마련하였습니다. 17세에서 24세 사이 청소년과 청년을 대상으로 가전제품, 컴퓨터, 오디오, 비디오, 휴대전화 등 전자 제품에 대한 교육을 진행하며, 교육 이수 시 삼성전자 서비스 센터에 근무할 수 있는 기회를 제공합니다. 이러한 활동을 바탕으로 인도네시아법인은 인도네시아 중소기업부(Ministry of Small & Medium Enterprise)가 수여하는 베스트 CSR 어워드 2016을 수상했습니다. 이 외에도 중국, 미얀마, 캄보디아, 인도 등에 설치한 테크인스티튜트에서 기술을 전공하는 고등학생과 대학생을 대상으로 모바일 애플리케이션 개발과 전자 제품 수리 교육을 실시하고, 삼성 서비스 센터 취업 기회를 제공하고 있습니다.

가나 여성 전자정비사 양성 직업훈련

2017년 가나 공인 여성 전자정비사 비율

25%

삼성전자는 한국국제협력단(KOICA, Korea International Cooperation Agency)과 독일 원조기관 GIZ(German International Development Cooperation)와 파트너십을 맺어 여성 대상 직업훈련 기술교육 프로젝트를 런칭하였습니다. '여성 전자제품 정비기술 전문가' 양성을 목표로 가나 내 4개 직업훈련학교에 Female Engineering Academy를 신설하고 전자정비 실습장을 구축하여 매년 120명의 여성을 공인 전자정비사로 양성할 계획입니다. 특히 교육의 효과성을 높이기 위해 실습 교육 비중을 50% 이상으로 높이는 등 CBT(Competency-Based-Training) 기반 교육을 실시하고, 마케팅과 현장실습 교육에 삼성전자 기술 전문가들이 직접 참여하는 시장 연계 커리큘럼을 마련하였습니다. 교육생에게는 삼성전자 인턴십 기회를 제공하고 향후 졸업생이 직접 전자제품 수리점을 창업할 수 있도록 지원합니다. 삼성전자의 프로젝트를 통해 가나의 공인 전자정비사 중 여성의 비율이 현재 3% 수준에서 2017년에는 25%까지 높아질 것으로 전망됩니다. 본 프로젝트는 2016년 11월 14일 '제 4회 대한민국 사랑받는기업 정부포상' 시상식에서 산업통상자원부 장관상을 수상하였습니다.



혁신 기술 나눔

솔브 포 투모로우(Solve for Tomorrow)

'솔브 포 투모로우'는 과학, 공학, 기술, 수학을 이용한 창의적인 문제 해결능력을 배양하여 사회적인 문제를 함께 고민하고, 지역사회에 공헌하는 아이디어를 발굴하여 실행하는 프로그램입니다. 2016년에는 미국과 캐나다, 중남미 6개국(브라질, 멕시코, 아르헨티나, 칠레, 페루, 콜롬비아), 중국, 싱가포르 등 18개 국가에서 총 18회의 공모전과 경진대회를 실시하였습니다.

미국에서는 6학년~12학년을 대상으로 공모전을 개최하고 있습니다. 2017년에는 찻길 야생동물사고 예방 감지장치, 필요 지역에만 농약을 살포하여 사용량을 최소화한 드론 농약 살포 기기, 지역사회 결식 아동에게 레스토랑의 남은 음식을 연결하는 애플리케이션을 개발한 세 학교가 우승자로 선정되었습니다. 삼성전자는 우승 학교에 각 학교 당 약 1억 7천만 원(미화 15만 달러) 상당의 LED TV, 노트북, 타블렛 등의 제품을 부상으로 수여하였으며, 각 학교가 선정한 비영리단체에 2,200만 원(미화 2만 달러)을 기부하였습니다.





삼성 투모로우 솔루션

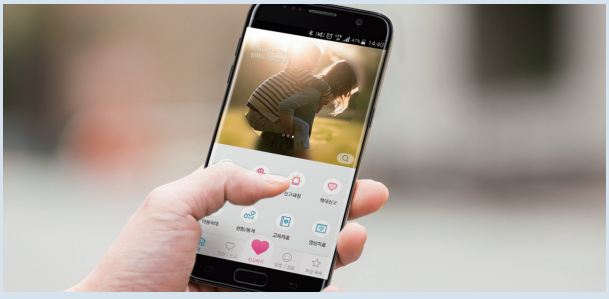
공모전 참여 인원

7,445명

국내에서도 매년 누구나 참여가 가능한 삼성 투모로우 솔루션을 실시하고, Impact와 Idea 두 개 부문으로 나누어 시상합니다. 삼성전자의 임직원 멘토가 개발에 참여하여 우수한 솔루션의 실현을 지원하고, 2016년에는 1,486팀의 7,445 명이 참가하였습니다.

아이지킴콜 112

아동학대 신고 애플리케이션으로, 2015년 Idea 부문 대상, 2016년 Impact 부문 우수상 수상작입니다. 아동학대 징후를 판별할 수 있도록 훈육과 체벌에 대한 자료와 체크리스트를 제공하며, 신고가 어려운 상황에서 문자로 신고할 수 있는 기능을 탑재하고 있습니다. 앱을 통해 신고하면 관할 경찰관과 아동학도보호전문기관이 함께 출동합니다.



보급형 열화상 카메라

실제 소방관이 화재 진압 당시 겪었던 고충에서 착안한 아이디어로, 2016년 Idea 부문 대상을 수상하였습니다. 화재 등 각종 재난 현장의 어둠 속에서 시야를 확보해 인명 구조를 돕는 보급형 열화상 카메라는 수상 후 삼성전자 C-Lab 사회공헌 과제로 발전되어 완성도를 높이고 있습니다. 개발 완료 후 전국 소방서에 보급할 예정입니다.



기술을 통한 사회적 이슈 해결



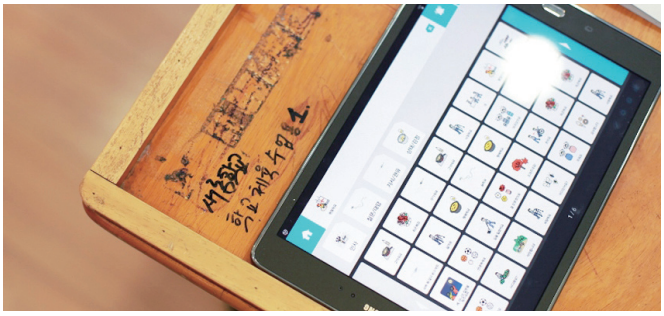
VR 게임을 이용한 캠페인 비트더스트리트(Beat the Street)

네덜란드 청소년의 80%는 매일 자전거로 통학하며, 청소년 교통사고의 18%가 자전거 이동 중 스마트폰 사용으로 발생한다고 합니다. 삼성전자 네덜란드법인은 제일기획과 협업하여 청소년 대상으로 이동 중 스마트폰 사용의 심각한 위험성을 알리는 VR게임을 개발하고 학생들이 직접 참여할 수 있는 교통사고 예방 캠페인을 진행하였습니다. 2017년에는 네덜란드 전역에 로드쇼 형태로 확대 예정입니다.



VR을 활용한 심리적 치유 스타트VR 프로젝트

호주법인은 암 센터 '크리스 오브라이언 라이프하우스(Chris O'BRIEN LIFEHOUSE)'와 함께 VR 기술을 활용하여 암 투병 환자의 심리적 스트레스를 경감시키는 프로젝트를 진행하였습니다. 스타트VR은 '주의분산치료(Distraction Therapy)'의 컨셉을 차용, 가상현실을 통해 치료로 인한 고통과 불안감을 해소할 수 있을 것이라는 의학계 일부의 의견에 착안하여 기획한 프로젝트입니다. 암 센터 환자들이 기어VR을 착용하여 휴양지로의 여행, 스카이다이빙 체험, 보트 항해, 스노클링 등의 가상현실을 체험하였고, 스트레스 경감 효과를 확인하였습니다.



발화 장애인의 의사소통을 돕는 애플리케이션 스마트 AAC 솔루션

보완대체의사소통(Augmentative and Alternative Communication, AAC)은 말이나 글을 사용하기 어려운 사람들이 의사소통할 수 있도록 돕는 기기로, 사용자가 아이콘을 누르거나 문장을 입력하면 음성이 출력되는 방식으로 작동합니다. 2015년 삼성전자 C-Lab 연구진은 경기도 재활공학서비스연구지원센터, 사랑의열매 사회복지공동모금회와 함께 사용성을 개선한 AAC를 개발하여 출시하였습니다. 스마트 AAC 솔루션 애플리케이션은 문자형, 그림형, 키보드형 등 입력방식을 다양화하고 재생 네비게이션을 탑재했으며, 13가지 음색의 음성을 제공합니다. 삼성전자는 개발한 애플리케이션을 태블릿에 탑재해 입력보조장치와 함께 기부하고 있으며, 2017년 1월부터 안드로이드 마켓에서 무료로 다운로드 받을 수 있습니다.



고전 문학 감상 지원 애플리케이션 라이브 페이지(Live Pages)

러시아법인은 전자책(e-book)에 러시아 고전문학 감상을 도와주는 기능을 탑재한 라이브 페이지(Live Pages) 애플리케이션을 개발하였습니다. 문학 작품 속 등장인물 관계도나 시대 배경, 사건 발생 장소의 지도 등을 팝업 창을 통해 확인할 수 있고 러시아 옛 언어와 어려운 단어의 의미를 배울 수 있는 단어 게임 기능을 제공하여 작품을 보다 더 즐겁게 감상할 수 있도록 도와줍니다. 2017년에는 영어 서비스를 개발하여 제공할 예정입니다.



난독증 진단 애플리케이션 디텍티브(Dytective)

스페인법인은 난독증 연구기관 '체인지 디슬렉시아(Change Dyslexia)'와 함께 난독증 진단 태블릿 애플리케이션을 개발하였습니다. 난독증상을 겪고 있는 약 60만 명 이상의 스페인 학생들을 위해 15분 내외의 테스트로 난독증 위험 수준을 쉽게 진단할 수 있도록 하는 애플리케이션입니다. 애플리케이션은 소리를 듣고 음절 맞히기, 낱말 맞히기, 다른 단어 골라내기, 알맞은 알파벳 고르기 등 간단한 몇 가지 문항으로 구성되어 있으며, 약 90%의 정확도를 보이고 있습니다.



난민 어린이들의 스마트 교육 지원

삼성 디스커버리 랩(Samsung Discovery Lab)은 요르단 하야(Haya) 공주의 비전에 따라 설립한 Haya Cultural Center(HCC) 시설 내 위치하고 있습니다. 2016년 삼성전자는 UN난민기구와 HCC와의 파트너십을 통해 삼성 디스커버리 랩에서 요르단 자타리 난민 캠프의 어린 학생들을 대상으로 디지털 제품을 활용한 수업을 진행하였습니다. 2017년에는 난민 어린이 대상의 스마트 스쿨을 설립할 계획입니다.

PlanetFirst

삼성전자의 환경보호는 'PlanetFirst'라는 슬로건으로 각국 사업장이 위치한 지역사회와 협력하여 진행하고 있습니다. 현재 진행 중인 캠페인 외에도 향후에는 글로벌 환경 관련 기관과 파트너십을 구축하여 환경 분야의 사회공헌 활동을 확대할 예정입니다.



Global Earth Hour 캠페인 참여로 전력 나눔

삼성전자는 세계자연기금(World Wildlife Fund, WWF) 주관의 '지구촌 전등 끄기(Global Earth Hour) 캠페인'에 참여하여, 2017년 3월 21일에 한 시간 동안 전 세계 51개 판매 법인과 본사가 소등했습니다. 그 결과, 약 8,000Kg의 탄소 저감 효과를 거뒀습니다. 절약한 전기 비용에 소정의 사회공헌 기금을 더해 지구촌 전력 불평등 해소의 취지로 전력난을 겪고 있는 인도네시아 파푸아 지역 티옴(Tiom) 마을에 LED 랜턴 1,400개를 기부하였습니다.



세계 물의 날 행사를 통한 수자원과 생태계 보존 활동

삼성전자는 매년 세계 물의 날을 기념하여 글로벌 제조사업장 별 하천 및 해양 생태계 보존활동을 진행하고 있습니다. 각 사업장에서는 지방자치단체, 지역 NGO, 학생 등과 함께 사업장 인근 하천의 정화활동을 비롯하여 토종어류 방류, 수생식물 식재 등의 생태계 보존 활동과 물절약 캠페인, 교육 등의 활동을 진행하고 있습니다. 2016년 세계 물의 날에는 국내 온양사업장 임직원들이 하천 정화활동을 실시하였습니다. 또한 중국법인 임직원들이 물절약 캠페인을 개최하고 100 그루의 나무를 심었으며, 폴란드법인은 자매학교의 학생들을 초청하여 수자원에 대한 교육을 실시하였습니다.



폐휴대폰의 재활용을 위한 Trade in Your Best Return 캠페인

칠레법인에서는 신규 휴대폰을 구매하는 소비자로부터 중고 휴대폰을 수거하는 Trade-in 프로그램을 사회공헌과 연계하였습니다. 한 달의 캠페인 기간 동안 수거된 중고 휴대폰을 삼성 테크인스티튜트와 아이들 코딩 교육 단체인 'Apps Club'에 기부하여 애플리케이션 개발 교육에 활용하고 있으며, 해당 기간 동안 Trade-in 활동이 175% 증가하는 성과가 있었습니다. 향후 대상 국가를 확대하여 지속적으로 추진할 예정입니다.



어린이 대상의 친환경 교육

국내에서는 2012년부터 '플래닛퍼스트(PlanetFirst) 친환경 스쿨'을 개최하고 있으며, 2016년에는 25회에 걸쳐 698명의 초등학생을 대상으로 지구온난화 및 신재생에너지에 대한 강의와 자가발전 손전등 만들기 등 체험교육을 실시하였습니다. 친환경스쿨은 2015년 9월 환경부로부터 '환경교육프로그램 인증'을 받아 그 성과를 대외적으로 인정 받았습니다.

미국법인은 2015년부터 미국 환경청, BGCA(Boys and Girls Club of America)와 함께 11세~13세 어린이들 대상의 환경보호 공모전인 'Climate Superstars Challenge'를 개최하고 있습니다. 2016년에는 미국 전역 184개의 그룹이 참여하였으며, 7주 동안의 다양한 활동 끝에 플로리다 Seminole Tribe 그룹이 대상을 수상하였습니다. 대상 그룹에게는 2,800만 원(미화 2만 5천 달러) 상당의 "ENERGY STAR' 인증을 받은 최신 IT 제품을 수여했습니다.

APPENDIX

재무제표

독립된 감사인의 감사보고서

삼성전자주식회사
주주 및 이사회 귀중

우리는 별첨된 삼성전자주식회사와 그 종속기업의 연결재무제표를 감사하였습니다. 동 연결재무제표는 2016년 12월 31일과 2015년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결손익계산서, 연결포괄손익계산서, 연결자본변동 표 및 연결현금흐름표 그리고 유의적인 회계정책의 요약과 그 밖의 설명정보로 구성 되어 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 대한 평가 등 감사인의 판단에 따라 달라집니다. 감사인은 이러한 위험을 평가할 때, 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 기업의 연결재무제표 작성 및 공정한 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 2016년 12월 31일과 2015년 12월 31일 현재의 재무상태, 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

서울특별시 용산구 한강대로 92
삼일회계법인
대표이사 김영식

2017년 2월 27일

이 감사보고서는 감사보고서일(2017년 2월 27일) 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 48기: 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지 **제 47기**: 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 (단위: 백만 원)

과목	제 48 (당)기		제 47 (전)기	
자산				
Ⅰ. 유동자산		141,429,704		124,814,725
1. 현금및현금성자산	32,111,442		22,636,744	
2. 단기금융상품	52,432,411		44,228,800	
3. 단기매도가능금융자산	3,638,460		4,627,530	
4. 매출채권	24,279,211		25,168,026	
5. 미수금	3,521,197		3,352,663	
6. 선급금	1,439,938		1,706,003	
7. 선급비용	3,502,083		3,170,632	
8. 재고자산	18,353,503		18,811,794	
9. 기타유동자산	1,315,653		1,035,460	
10. 매각예정분류자산	835,806		77,073	
Ⅱ. 비유동자산		120,744,620		117,364,796
1. 장기매도가능금융자산	6,804,276		8,332,480	
2. 관계기업 및 공동기업 투자	5,837,884		5,276,348	
3. 유형자산	91,473,041		86,477,110	
4. 무형자산	5,344,020		5,396,311	
5. 장기선급비용	3,834,831		4,294,401	
6. 순확정급여자산	557,091		-	
7. 이연법인세자산	5,321,450		5,589,108	
8. 기타비유동자산	1,572,027		1,999,038	
자산 총계		262,174,324		242,179,521
부채				
Ⅰ. 유동부채		54,704,095		50,502,909
1. 매입채무	6,485,039		6,187,291	
2. 단기차입금	12,746,789		11,155,425	
3. 미지급금	11,525,910		8,864,378	
4. 선수금	1,358,878		1,343,432	
5. 예수금	685,028		992,733	
6. 미지급비용	12,527,300		11,628,739	
7. 미지급법인세	2,837,353		3,401,625	
8. 유동성장기부채	1,232,817		221,548	
9. 충당부채	4,597,417		6,420,603	
10. 기타유동부채	351,176		287,135	
11. 매각예정분류부채	356,388		-	
Ⅱ. 비유동부채		14,507,196		12,616,807
1. 사채	58,542		1,230,448	
2. 장기차입금	1,244,238		266,542	
3. 장기미지급금	3,317,054		3,041,687	
4. 순확정급여부채	173,656		358,820	
5. 이연법인세부채	7,293,514		5,154,792	
6. 장기충당부채	358,126		522,378	
7. 기타비유동부채	2,062,066		2,042,140	
부채 총계		69,211,291		63,119,716
자본				
지배기업 소유주지분		186,424,328		172,876,767
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		193,086,317		185,132,014
Ⅳ. 기타자본항목		(11,934,586)		(17,580,451)
Ⅴ. 매각예정분류기타자본항목		(28,810)		23,797
비지배지분		6,538,705		6,183,038
자본 총계		192,963,033		179,059,805
부채와 자본 총계		262,174,324		242,179,521

연결손익계산서

제 48기: 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지 **제 47기**: 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 (단위: 백만 원)

과목	제 48 (당)기		제 47 (전)기	
Ⅰ. 매출액		201,866,745		200,653,482
Ⅱ. 매출원가		120,277,715		123,482,118
Ⅲ. 매출총이익		81,589,030		77,171,364
판매비와관리비	52,348,358		50,757,922	
Ⅳ. 영업이익		29,240,672		26,413,442
기타수익	3,238,261		1,685,947	
기타비용	2,463,814		3,723,434	
지분법이익	19,501		1,101,932	
금융수익	11,385,645		10,514,879	
금융비용	10,706,613		10,031,771	
Ⅴ. 법인세비용차감전순이익		30,713,652		25,960,995
법인세비용	7,987,560		6,900,851	
Ⅵ. 당기순이익		22,726,092		19,060,144
지배기업 소유주지분	22,415,655		18,694,628	
비지배지분	310,437		365,516	
Ⅶ. 주당이익				
기본주당이익(단위:원)		157,967		126,305
희석주당이익(단위:원)		157,967		126,303

연결포괄손익계산서

제 48기: 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지 **제 47기**: 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 (단위: 백만 원)

과목	제 48 (당)기		제 47 (전)기	
Ⅰ. 연결당기순이익		22,726,092		19,060,144
Ⅱ. 연결기타포괄손익		1,991,400		76,071
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 포괄손익		1,014,040		288,047
1. 순확정급여부채 재측정요소	963,602		263,978	
2. 관계기업 및 공동기업의 기타포괄손익에 대한 지분	50,438		24,069	
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 포괄손익		977,360		(211,976)
1. 매도가능금융자산평가손익	(23,839)		(414,961)	
2. 관계기업 및 공동기업의 기타포괄손익에 대한 지분	(130,337)		(65,330)	
3. 해외사업장환산외환차이	1,131,536		268,315	
Ⅲ. 총포괄이익		24,717,492		19,136,215
지배기업 소유주지분	24,310,814		18,804,189	
비지배지분	406,678		332,026	

연결자본변동표

제 48기: 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지 **제 47기**: 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 (단위: 백만 원)

과목	지배기업 소유주 지분						비지배지분	총계
	자본금	주식발행 초과금	이익잉여금	기타 자본항목	매각예정분류 기타자본항목	소계		
2015.1.1(전기초)	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(전기말)	897,514	4,403,893	185,132,014	(17,580,451)	23,797	172,876,767	6,183,038	179,059,805
2016.1.1(당기초)	897,514	4,403,893	185,132,014	(17,580,451)	23,797	172,876,767	6,183,038	179,059,805
Ⅰ.총포괄이익								
1. 당기순이익	-	-	22,415,655	-	-	22,415,655	310,437	22,726,092
2. 매도가능금융자산평가	-	-	-	(87,706)	(23,797)	(111,503)	87,664	(23,839)
3. 관계기업 및 공동기업의 기타포괄손익에 대한 지분	-	-	-	(80,146)	212	(79,934)	35	(79,899)
4. 해외사업장환산외환차이	-	-	-	1,160,316	-	1,160,316	(28,780)	1,131,536
5. 순확정급여부채 재측정요소	-	-	-	926,280	-	926,280	37,322	963,602
6. 매각예정 분류	-	-	-	29,022	(29,022)	-	-	-
Ⅱ. 자본에 직접 인식된 주주와의 거래								
1. 배당	-	-	(3,061,361)	-	-	(3,061,361)	(65,161)	(3,126,522)
2. 연결실체내 자본거래 등	-	-	-	(37)	-	(37)	12,272	12,235
3. 연결실체의 변동	-	-	-	-	-	-	1,790	1,790
4. 자기주식의 취득	-	-	-	(7,707,938)	-	(7,707,938)	-	(7,707,938)
5. 자기주식의 소각	-	-	(11,399,991)	11,399,991	-	-	-	-
6. 기타	-	-	-	6,083	-	6,083	88	6,171
2016.12.31(당기말)	897,514	4,403,893	193,086,317	(11,934,586)	(28,810)	186,424,328	6,538,705	192,963,033

연결현금흐름표

제 48기: 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지 **제 47기**: 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 (단위: 백만 원)

과목	제 48 (당)기		제 47 (전)기	
Ⅰ. 영업활동 현금흐름		47,385,644		40,061,761
1. 영업에서 창출된 현금흐름	52,299,610		43,989,083	
가. 당기순이익	22,726,092		19,060,144	
나. 조정	30,754,471		29,610,971	
다. 영업활동으로 인한 자산부채의 변동	(1,180,953)		(4,682,032)	
2. 이자의 수취	1,405,085		2,151,741	
3. 이자의 지급	(443,838)		(748,256)	
4. 배당금 수입	256,851		266,369	
5. 법인세 납부액	(6,132,064)		(5,597,176)	
Ⅱ. 투자활동 현금흐름		(29,658,675)		(27,167,787)
1. 단기금융상품의 순증가	(6,780,610)		(5,762,783)	
2. 단기매도가능금융자산의 처분	3,010,003		2,143,384	
3. 단기매도가능금융자산의 취득	(2,129,551)		(509,349)	
4. 장기금융상품의 처분	789,862		3,999,710	
5. 장기금융상품의 취득	(1,741,547)		(132,733)	
6. 장기매도가능금융자산의 처분	2,010,356		200,502	
7. 장기매도가능금융자산의 취득	(1,498,148)		(232,530)	
8. 관계기업 및 공동기업 투자의 처분	2,280,203		278,009	
9. 관계기업 및 공동기업 투자의 취득	(84,306)		(137,917)	
10. 유형자산의 처분	270,874		357,154	
11. 유형자산의 취득	(24,142,973)		(25,880,222)	
12. 무형자산의 처분	6,944		1,083	
13. 무형자산의 취득	(1,047,668)		(1,501,881)	
14. 사업결합으로 인한 현금유출액	(622,050)		(411,445)	
15. 현금의 기타유입	19,936		421,231	
Ⅲ. 재무활동 현금흐름		(8,669,514)		(6,573,509)
1. 단기차입금의 순증가	1,351,037		3,202,416	
2. 자기주식의 취득	(7,707,938)		(5,015,112)	
3. 자기주식의 처분	-		3,034	
4. 사채 및 장기차입금의 차입	1,041,743		192,474	
5. 사채 및 장기차입금의 상환	(252,846)		(1,801,465)	
6. 배당금의 지급	(3,114,742)		(3,129,544)	
7. 비지배지분의 증감	13,232		(25,312)	
Ⅳ. 외화환산으로 인한 현금의 변동		417,243		(524,487)
Ⅴ. 현금및현금성자산의 증가(Ⅰ+Ⅱ+Ⅲ+Ⅳ)		9,474,698		5,795,978
Ⅵ. 기초의 현금및현금성자산		22,636,744		16,840,766
Ⅵ. 기초의 현금및현금성자산		32,111,442		22,636,744

외부 검증인의검증보고서

수신: 삼성전자주식회사 경영진

본 검증인은 삼성전자(이하 "회사")로부터 삼성전자 지속가능경영 보고서 2017(이하 "보고서")의 정보에 대한 검토를 요청받았습니다. 본 보고서를 작성할 책임은 회사의 경영진에게 있으며, 본 검증인의 책임은 보고서에 대하여 제한적 검증 업무를 수행하고 이를 근거로 이 보고서에 대하여 의견을 표명하는 데 있습니다.

회사 및 검증인의 책임

회사는 보고서 내의 정보 수집 및 표시에 대한 책임이 있습니다. 또한 회사는 보고서 준비와 관련된 내부 통제 체계를 설계, 구현 및 유지 관리하여, 사기 또는 오류로 인한 중대한 오류가 없음을 보증할 책임이 있습니다.
회사와의 계약 조건에 따른 본 검증인의 책임은 보고서의 정량성과표 상의 정량적 성과 데이터 중 일부(이하 "선택된 데이터")에 대한 '제한적 수준'의 검증을 수행하는 것입니다. 선택된 데이터는 다음으로 구성됩니다.

사회

- 환경 친화적이고 안전한 사업장 – 사업장 안전보건: 재해율
- 지속가능한 공급망 – 협력사 근로환경 책임 관리: 협력사 근로환경 제3자 Initial Audit, 협력사 근로환경 제3자 Closure Audit
- 지속가능한 공급망 – 협력사 제3자 검증 주요 항목별 준수율: 노동 · 인권 – 근로시간 관리, 안전 · 보건 – 산업 안전, 환경 – 오염 방지
- 인재 제일 – 인권_다양성과 포용: 육아휴직 후 복귀율

환경

- 제품 혁신 – 환경 혁신: 친환경 제품 개발 비율
- 제품 혁신 – 환경 혁신_에너지 사용 효율화: 제품 사용단계 온실가스 누적 감축량, 제품 사용단계 온실가스 당해년도 감축량, 제품 에너지 사용량 절감율
- 제품 혁신 – 환경 혁신_자원 사용 효율화: 폐제품 누적 회수량
- 환경 친화적이고 안전한 사업장 – 환경안전 비용
- 환경 친화적이고 안전한 사업장 – 기후변화: 신재생에너지 사용량
- 환경 친화적이고 안전한 사업장 – 환경 자원 관리: 수자원 관리, 폐기물 관리, 오염물질 관리
- 환경 친화적이고 안전한 사업장 – 사업장 안전보건_사업장 화학물질 관리: 화학물질 사용량

본 검증인은 본 보고서의 선택된 데이터에 대한 제한적 수준의 검증 결과에 대하여 다른 목적이나 다른 사람 혹은 조직에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. 회사외의 제 3자가 본 보고서에 의해 내린 결정은 전적으로 해당 제 3자의 책임입니다.
본 검증인의 검증 활동은 IAASB(International Auditing and Assurance Standards Board)가 발행한 ISAE 3000[1)]을 바탕으로 실시되었습니다.

1) International Standard on Assurance Engagement(Revised): Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information

본 보고서는 다음 기준에 따라 검토되었습니다.

완전성

- 선택된 데이터가 적합한 출처로부터 취합되었고 경계가 적절하게 정의, 적용되었는지의 여부

일관성

- 선택된 데이터들에 대한 회사의 보고 기준이 각각의 적합한 출처로부터 데이터 취합시 일관적으로 적용되었는지의 여부

정확성

- 선택된 데이터가 각각의 적합한 출처로부터 회사의 보고 기준을 준수하여 수집되는 지의 여부
- 선택된 데이터에 대한 글로벌 관리체계가 각각의 적합한 출처로부터 데이터 취합시 근거 정보를 유지하는지의 여부

수행 과업 요약

본 검증인은 전문적인 판단을 기반으로 다음 개요를 포함한 절차를 수행하였습니다.

본 검증인이 검증 결론을 내리기 위해 수행한 절차에는 아래의 내용들이 포함됩니다:

1. 선택된 데이터의 수집과 정확성에 대한 책임이 있는 관리자와의 인터뷰.
2. 선택된 데이터의 보고 과정과 보고 방법, 관련 지침의 유무 확인.
3. 선택된 데이터에 대한 제한 및 가정이 적절하게 표시되었는지의 여부를 포함하여, 보고서에 선택된 데이터가 적합한 방식으로 표시되었는지의 여부 검토.
4. 선택된 데이터의 수집에 사용된 온라인 시스템 및 해당 시스템을 통해 수집된 데이터 샘플 확인.
5. 선택된 데이터에 대한 사업장 수준의 데이터 샘플의 근거 자료 확인.

본 검증의 제한 사항

본 검증인은 제한적 수준의 검증 결론을 전달하기위한 작업을 수행하였습니다. 제한적 수준의 검증 활동에서 수행되는 절차는 합리적 수준의 검증 활동과 그 성격 및 시기가 상이하며, 합리적 수준의 검증 활동보다 그 범위가 협소합니다. 결론적으로, 제한적 검증 활동을 통해 획득할 수 있는 검증 수준은 합리적인 검증 활동을 통한 경우에 얻을 수있는 것 보다 상당히 낮으며, 이에 본 검증인은 합리적 검증 의견을 표명하지 않습니다.
본 검증인의 검증 범위는 보고 기간으로 제한되었으며, 따라서 2016년의 성과 데이터에만 적용됩니다.
본 검증인의 검증은 본 보고서에 포함된 회사의 재무적 성과 및 재무제표로부터 추출된 데이터의 근거 자료는 검토하지 않았습니다.
사기, 오류 및 법률 또는 규정 위반을 예방하고 발견하는 책임은 회사의 경영진에 있습니다. 본 검증인의 업무는 존재할 수있는 중대한 허위 진술, 사기, 오류 또는 위반 사례를 공개하는 데에 활용될 수 없습니다.

결론

본 검증인이 수행한 절차 및 취합된 근거에 따라, 본 검증인은 선택된 데이터가 완전성, 일관성, 정확성 세 가지의 기준에 대하여 적절하게 준비되지 않았다고 판단할 수 있게 하는 어떠한 사항도 발견하지 못하였습니다.

검증인의 독립성

본 검증인은 보고서와 관련하여 본 검증 이외의 다른 서비스를 제공하지 않았습니다. 아울러, 본 검증인은 IFAC(International Federation of Accountants)의 윤리헌장을 준수하였습니다.

수행 업무팀

본 검증 업무팀은 지속가능경영 분야에서 전문 역량과 다년간 검증 경험을 보유한 전문가들로 구성되어 검증 업무를 수행하였습니다.

2017년 6월
한영회계법인
대표이사 서진석



삼성전자㈜ 2016년 온실가스 배출량 보고에 대한 제3자 검증의견서

서 문

한국품질재단은 삼성전자㈜로부터 2016.1.1부터 2016.12.31까지의 온실가스배출량을 수록한 '2016년 국내 모든 사업장의 온실가스 배출량 및 해외 28개 법인의 온실가스 배출량 보고서'에 대한 검증을 요청 받았습니다.

삼성전자㈜는 '온실가스 · 에너지목표관리 운영 등에 관한 지침(환경부고시 2014-186호)'와 '배출권거래제의 배출량보고 및 인증에 관한 지침(기획재정부 고시 2016-15호) 및 'ISO 14064-1:2006'에 근거한 온실가스 배출량 보고서 작성의 책임을 가지며 한국품질재단은 온실가스 배출량 보고서에 수록된 온실가스 배출량 데이터가 검증기준에 따라 작성, 산정되었는지를 'ISO 14064-3:2006'에 근거하여 검증을 수행하고 검증의견을 제공하는 책임을 가지고 있습니다.

검증 범위

본 검증에서는 삼성전자㈜의 운영 통제 하에 있는 국내 모든 사업장 및 해외28개 법인의 온실가스 배출 시설을 대상으로 하며 총 온실가스 배출량은 Scope 1(직접) 및 Scope 2(간접) 온실가스 배출량을 포함하고 있습니다.

검증 결론

ISO '14064-3:2006' 등의 검증절차를 통해 온실가스 배출량 보고서에 수록되어 있는 온실가스 배출량 데이터에 대해 아래와 같은 결론을 제시합니다.

1) 삼성전자㈜의 2016년 온실가스 배출량 보고서는 '온실가스 · 에너지목표관리 운영 등에 관한 지침' 및 'ISO 14064-1:2006' 에 기반을 두고 수립된 삼성전자㈜ 온실가스 산정지침에 따라 적절하게 작성되었습니다.
2) 삼성전자㈜의 2016년 국내 모든 사업장의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, '온실가스 배출권 거래제 운영을 위한 검증지침' 요구사항인 2%(총 배출량 500만 tCO2eq 이상) 미만 기준을 만족하고 있습니다.
3) 삼성전자㈜의 2016년 해외 28개 법인의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가는 해외 법인 전체에 대한 문서검토 및 샘플링 된 4개 법인(멕시코 2개, 헝가리 1개, 슬로바키아 1개)의 현장검증 결과와 삼성전자 자체 내부 평가 결과를 토대로 결정되었으며 중요성 평가 결과 총 배출량의 2%를 초과하지 않는 것으로 판단하였습니다.
4) 보고된 온실가스 배출량의 활동데이터 중 가장 많은 비중을 차지하는 구매전력, F가스에 의한 공정배출, LNG 사용 등에 의한 배출이 전체 배출량의 99% 이상을 차지하고 있으며 전력, F가스 및 도시가스 등의 공급업체에서 제공한 거래용 데이터를 통해서 확인하였으며 해당 사용량에 대한 오류는 없는 것으로 판단되었습니다.
5) 그러나 온실가스 배출량 산정 시 활용된 매개변수 중 공정배출의 저감 기술에 대한 기술 효율 부문이 배출량에 영향을 미치고 있는데, 이 값은 삼성전자㈜ 자체 방법론에 근거해 산정된 값으로 저감 기술 효율에 대한 평가 결정은 정부 및 관련 전문기구에서의 결정이 있어야 하나 이에 대해 있을 수 있는 오류는 검증 의견에 반영되어 있지 않습니다. 해외 법인의 경우, 해당 국가에서 공표된 순발열량 및 전력배출계수를 우선적으로 적용하였으나 공표된 값이 없을 경우 IPCC가이드라인 및 국내 에너지기본법 시행규칙에 명시된 순발열량, IEA 전력계수를 적용하였으며 스팀 배출계수는 스팀 공급업체에서 제공한 값을 적용하는 것을 원칙으로 하고 있어, 향후 매개변수가 변경될 경우 온실가스 배출량 재산정이 필요할 것으로 판단됩니다.
6) 보고서에 수록된 삼성전자㈜의 2016년 온실가스 배출량정보 및 데이터는 삼성전자㈜ 온실가스 산정지침에서 고려하지 않은 배출량 정보를 제외하고는 중대한 오류, 누락 및 부적정한 사항은 발견되지 않았습니다.

기간: 2016.1.1~2016.12.31 (단위: 천 톤 CO_2 eq)

검증범위		국내	해외						총계
			중국	동남아	인도	구주	미주	아프리카	
온실가스	총배출	6,897	2,284	1,453	94	104	754	14	11,600
배출량	직접배출(Scope 1)	1,788	518	100	7	23	115	3	2,554
	간접배출(Scope 2)	5,109	1,766	1,353	87	81	639	11	9,046

[삼성전자㈜ 2016년 온실가스 배출량]

2017년 05월 24일

Raehyun Nam

(재)한국품질재단 대표 남 대 현

GRI 대조표

GRI G4 일반표준공시

측면	번호	지표명	보고수준	페이지	비고
전략 및 분석	G4-1	최고 의사결정권자가 지속가능성과 조직과의 관계, 조직의 지속가능성을 위한 전략에 대해 밝힌 성명서	●	4-5	
조직 프로필	G4-3	조직 명칭	●	7	
	G4-4	주력 브랜드, 제품 및 서비스	●	10-15	
	G4-5	본사 위치	●	2	
	G4-6	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	●	8-9	
	G4-7	조직 소유 형태와 법적 형태	○	-	사업보고서에 공개
	G4-8	시장 영역(지리적 분할, 서비스 분야, 고객 유형 및 수혜자 등 포함)	●	8-15	
	G4-9	조직의 규모(직원수, 사업장 수, 순매출액/순수익, 총 자본, 제품 및 서비스 규모)	●	30-31	
	G4-10	인력 현황(고용계약, 성별, 고용유형, 지역별 등)	●	34	
	G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	●	90	
	G4-12	조직의 공급망	●	8-9	
	G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망 관련 중요한 변화	●	8-9, 59	
	G4-14	조직의 사전예방 접근법 및 원칙	●	22-23	
	G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록	●	83, 87	
	G4-16	산업 협회 등 국가별, 국제적 정책기구 멤버십 현황	●	24	
파악된 중대측면과 경계	G4-17	조직의 연결재무제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록	○	-	사업보고서에 공개
	G4-18	보고 내용 및 측면 경계의 결정 과정, 결정 과정에 보고원칙 적용 방법	●	25-26	
	G4-19	보고 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중대측면의 목록	●	25-26	
	G4-20	각 중요측면 별 조직 내 측면경계에 대한 설명	●	27, 29	
	G4-21	각 중요측면 별 조직 외 측면경계에 대한 설명	●	27, 29	
	G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보의 수정이 미치는 영향과 그 사유	●	32-39	해당 데이터 주석으로 공개
	G4-23	이전 보고기간 이후 범위 및 측면 경계에 발생한 중요한 변화	●	8-15	
이해관계자 참여	G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단의 목록	●	24	
	G4-25	조직이 관여할 이해관계자 파악 및 선정 기준	●	24	
	G4-26	조직의 이해관계자 참여 방식(유형별, 집단별 참여 빈도)	●	24	
	G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제 및 관심사와 조직의 대응 방법(보고를 통한 방식 포함)(관심사를 제기한 이해관계자 집단 포함)	●	24	
보고서 프로필	G4-28	제공한 정보의 보고기간(회계연도 또는 역년)	●	2	
	G4-29	최근에 보고서를 작성한 경우 그 보고일자	●	2	
	G4-30	보고주기(매년, 격년 등)	●	2	
	G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 연락처	●	2	
	G4-32	GRI G4 부합 방법, GRI 인덱스, 제 3자 검증보고서	●	2, 114-115, 117-121	
	G4-33	외부 검증 관련 정책 및 활동, 검증 범위 및 기준, 보고 조직과 검증기관과의 관계, 보고서 신뢰성 확보를 위한 최고의사결정기구 및 경영진의 역할	●	114-115	
거버넌스	G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조, 경제, 환경, 사회적 주제의 의사 결정 책임이 있는 위원회	●	20-21	
윤리성 및 청렴성	G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범	○	-	홈페이지에 공개

GRI G4 특정표준공시

측면	번호	지표명	보고수준	페이지	비고
		경제			
경제성과	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	30-31	
	G4-EC1	직접적인 경제가치 발생과 분배	●	30	
	G4-EC2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	●	69	
	G4-EC3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 충당	○	-	사업보고서에 공개
	G4-EC4	정부의 재정지원	○	-	
시장지위	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	86-87	
	G4-EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임임금 비율	○	-	
	G4-EC6	주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진의 비율	◐	34	
간접 경제효과	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	18, 56, 100-101	
	G4-EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	●	19, 60, 100-107	
	G4-EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	●	29, 30	
조달관행	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	76-77	
	G4-EC9	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	●	32	
		환경			
원재료	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	47, 61	
	G4-EN1	사용 원재료의 중량이나 부피	○	-	
	G4-EN2	재생투입 원재료 사용 비율	●	37	
에너지	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-67, 69	
	G4-EN3	조직 내 에너지 소비	●	38	
	G4-EN4	조직 밖에서의 에너지 소비	◐	38	Scope 3의 온실가스 배출량으로 공개
	G4-EN5	에너지 집약도	●	38	
	G4-EN6	에너지 소비 감축	●	71	
	G4-EN7	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	●	37	
용수	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-67, 71	
	G4-EN8	수원별 총 취수량	●	38	
	G4-EN9	취수에 의해 중요한 영향을 받는 수원	●	71	
	G4-EN10	재생 및 재사용 용수의 비율과 총량	●	38	
생물다양성	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-67, 73	
	G4-EN11	생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리되는 사업장	●	73	
	G4-EN12	생태계 보호지역/주변지역에서의 사업활동으로 인한 영향	●	73	
	G4-EN13	서식지 보호 또는 복구	●	73-74	
	G4-EN14	사업장에 의해 영향을 받는 지역에 서식지를 둔 세계자연보호연맹(IUCN)의 멸종위기 종의 수 및 국가 보존 종의 수(멸종 위기 단계별로)	●	73	
배출	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-70	
	G4-EN15	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	●	38	
	G4-EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	●	38	
	G4-EN17	기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 3)	●	38	
	G4-EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도	●	38	
	G4-EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	●	70	

측면	번호	지표명	보고수준	페이지	비고
	G4-EN20	오존파괴물질 배출(ODS)	●	39	
	G4-EN21	NOx, SOx, 및 기타 중요한 대기 배출물	●	39	
폐수 및 폐기물	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-67	
	G4-EN22	수질 및 도착지별 총 방류량	●	38	
	G4-EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	●	39	
	G4-EN24	중요한 유행물질 유출 건수 및 유출량	●	39	
	G4-EN25	바젤협약 부속서에 규정된 유해 폐기물 중 운송/수입/수출 또는 처리된 폐기물의 중량, 국제적으로 출하되는 유해 폐기물의 비율	●	73	
	G4-EN26	조직의 폐수 배출로 인해 중요한 영향을 받는 수역과 관련 서식지의 성격, 규모, 보호상태, 생물다양성 가치	●	73	
제품 및 서비스	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	61	
	G4-EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	●	37, 62-65	
	G4-EN28	범주별, 판매된 제품 및 그 포장재 중 재생된 것의 비율	◐	37, 62, 64	
컴플라이언스	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-67	
	G4-EN29	환경법 및 규정 위반으로 부과된 중요한 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	●	38	
운송	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-67	
	G4-EN30	사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	●	70	
종합	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-68	
	G4-EN31	유형별 환경보호를 위한 총 지출과 투자	●	38	
공급업체 환경평가	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	76-78	
	G4-EN32	환경 기준 심사를 거친 신규 공급 업체의 비율	●	78	
	G4-EN33	공급망 내 실제적 또는 잠재적인 중대한 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	●	78-79	
환경고충처리제도	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-67	
	G4-EN34	공식 고충처리제도를 통해 제기, 처리, 해결된 환경영향 관련 고충 건수	◐	68	
사회					
노동관행 및 양질의 일자리					
고용	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	86-87	
	G4-LA1	신규 채용 근로자 및 퇴직 근로자 인원수, 비율(연령별, 성별, 지역별)	●	34	
	G4-LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	●	93	
	G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 회사 복귀 및 근속 비율	●	35	
노사관계	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	86-87	
	G4-LA4	경영상 변동에 관한 최소 통지기간(단체협약 상의 명시여부 포함)	○	-	
산업안전보건	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	66-68	
	G4-LA5	산업안전보건 프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율	◐	90	
	G4-LA6	지역별, 성별에 따른 부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	◐	32	
	G4-LA7	업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	◐	74-75	
	G4-LA8	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	◐	90	
훈련 및 교육	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	86-87	
	G4-LA9	성별, 근로자 범주별 근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	●	35	
	G4-LA10	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	●	92	
	G4-LA11	성별, 근로자 범주별 업무성과 경력 개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율	◐	91	

측면	번호	지표명	보고수준	페이지	비고
다양성과 기회 균등	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	86-87	
	G4-LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황(성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	●	35	
남녀 동등 보수	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	○	-	행동규범 가이드라인 10) 평등 및 다양성 항목 참고
	G4-LA13	근로자 범주별, 주요 사업장별, 남성 대비 여성의 기본급료 및 보수 비율	○	-	승진과 보상, 징계를 비롯한 인사관행에서 성별, 국적 등에 의한 차별을 금지함
공급업체 노동관행 평가	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	46, 76-78	
	G4-LA14	노동환경 기준에 의해 심사를 거친 신규 공급 업체 비율	●	78	
	G4-LA15	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 노동관행에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	●	46, 78-79	
노동관행 고충처리제도	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	86-87	
	G4-LA16	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	●	90	
		인권			
인권 투자	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	76-77, 86-87	
	G4-HR1	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약의 수와 비율	●	78	
	G4-HR2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 근로자 훈련 시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율	◐	89	
차별금지	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	86-87	
	G4-HR3	차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치	○	-	
결사 및 단체교섭의 자유	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	90	
	G4-HR4	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해될 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체의 결사 및 단체 교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	●	81-82, 90	
아동노동	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	46, 76-77, 86-87	
	G4-HR5	아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	●	46, 81-83, 88-89	
강제노동	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	46, 76-77, 86-87	
	G4-HR6	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지하기 위해 취한 조치	●	46, 81-83, 88-89	
보안 관행	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	○	-	
	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	●	123	보고기간 동안 원주민 권리 침해 사건 없음
평가	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	G4-HR9	인권검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율	○	-	
공급업체 인권 평가	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	46, 76-77	
	G4-HR10	인권기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	●	78	
	G4-HR11	공급망 내 실질적이거나 잠재적으로 인권에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	●	46, 78-79	
인권 고충처리제도	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	86-87	
	G4-HR12	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권고충 건수	●	90	

측면	번호	지표명	보고수준	페이지	비고
사회					
지역사회	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	100-101	
	G4-SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	◐	36, 101-107	
	G4-SO2	실질적이거나 잠재적으로 지역사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	○	-	
반부패	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	G4-SO3	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	◐	96-98	
	G4-SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	●	35, 97-98	
	G4-SO5	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	●	98	
공공정책	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	G4-SO6	국가별, 수령인/수혜자별 기부한 정치자금의 총 규모	○	-	회사 행동규범 내 회사의 자금 등을 정치적 목적으로 사용하는 것을 금지함
경쟁저해행위	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	G4-SO7	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	○	-	사업보고서에 공개
컴플라이언스	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	G4-SO8	법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	○	-	사업보고서에 공개
공급업체가 사회에 미치는 영향 평가	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	46, 76-77	
	G4-SO9	사회에 미치는 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체의 비율	●	78	
	G4-SO10	공급망 안에서 사회에 미치는 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치	●	46, 78-79	
사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	G4-SO11	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수	●	98	
제품 책임					
고객 안전보건	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	42-43, 50-51	
	G4-PR1	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품/서비스 군의 비율	◐	53	
	G4-PR2	제품생명주기 동안 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수 (처분 결과)	○	-	사업보고서에 공개
제품 및 서비스 라벨링	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	61	
	G4-PR3	정보 및 라벨을 위해 필요한 제품/서비스 정보 유형, 그리고 정보 조건을 갖춰야 하는 주요 제품/서비스 군의 비율	◐	63	
	G4-PR4	위반의 결과별, 제품/서비스 정보 및 라벨에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	○	-	사업보고서에 공개
	G4-PR5	고객 만족도 조사결과	●	32	
마케팅 커뮤니케이션	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	○	-	행동규범 가이드라인 15) 마케팅 및 판매 항목 참고
	G4-PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	●	42-43	
	G4-PR7	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과별)	○	-	사업보고서에 공개
고객개인정보보호	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	G4-PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	●	123	보고기간 동안 위반사항 없음
컴플라이언스	G4-DMA	측면별 경영접근방식 공개	●	94-95	
	G4-PR9	제품, 서비스 공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수	○	-	사업보고서에 공개

발행일 2017년 6월 30일
발행인 권오현
발행처 삼성전자
디자인 하니커뮤니케이션즈
제작 총괄 지속가능경영사무국

SAMSUNG