

삼성전자 지속가능경영보고서 2021

A JOURNEY TOWARDS A SUSTAINABLE FUTURE



A JOURNEY TOWARDS A SUSTAINABLE FUTURE

Interactive 사용자 가이드

삼성전자 지속가능경영보고서는 Interactive PDF로 제작되었으며, 독자의 이해를 돋기 위해 관련 웹페이지로의 이동이 용이하게 구성했습니다. 홈이나 목차, 이전 페이지로 돌아가기를 클릭하면 해당 페이지로의 이동 및 출력이 가능하며, 페이지 상단에 위치한 아이콘을 클릭하면 원하는 페이지를 볼 수 있습니다.

 — 본 보고서의 표지 페이지로 이동할 수 있습니다.

 — 현재 페이지에서 직전에 봤던 페이지로 돌아갈 수 있습니다.

 — 본 보고서의 목차 페이지로 이동할 수 있습니다.

 — 사용자가 원하는 정보를 검색할 수 있습니다.

 — 본 보고서의 이전 페이지로 이동할 수 있습니다.

 — 사용자가 원하는 페이지를 설정하여 출력할 수 있습니다.

 — 본 보고서의 다음 페이지로 이동할 수 있습니다.

 — 삼성전자 공식 홈페이지 또는 외부 웹사이트에 공시되어 있는 관련 정보에 접근할 수 있습니다.

Our Company	Environment	Our Employees	
CEO 인사말	2 기후행동	51 노동인권	
회사 소개	3 거버넌스	52 다양성과 포용	
글로벌 네트워크	4 리스크 관리	59 안전·보건	
지배구조	5 사업장 온실가스 감축	62 인재 양성	
준법·윤리경영	7 제품 에너지 효율	63 조직 문화	
비즈니스 지속가능성	10 기타 온실가스 감축		
Approach to Sustainability	15	Sustainable Supply Chain	65
분야별 주요 성과	16 기후변화 대응을 위한 협력	함께 성장하는 공급망	66
대외 평가·수상	17 온실가스 배출량	책임 있는 공급망	68
지속가능경영 추진 체계	18 순환경재	환경친화적인 공급망	70
이해관계자 소통	20 자원 사용 효율화	책임광물 관리 투명성 확보	71
팬데믹 시대의 지속가능경영	21 제품 수명 연장		
	폐전자제품의 회수와 재활용		
	폐기물 매립		
	수자원		
	화학물질 관리		
Empowering Communities	37	Sustainability Foundation	72
사회공헌	38 중요성 평가	73	
중소기업·스타트업 지원	41 UN SDGs 연계 활동	74	
	75 지속가능경영 가치 창출		
Digital Responsibility	42	Facts & Figures	76
개인정보보호	43 경제 성과	77	
사이버 보안	45 사회 성과	78	
AI 윤리	47 환경 성과	81	
접근성	48 사업부문별 성과	84	
디지털 웰빙	50		
Appendix	85	독립된 검증인의 검증 보고서	86
		온실가스 배출량 검증 의견서	87
		GRI 대조표	88
		TCFD 대조표	91
		SASB 대조표	92
		고객 커뮤니케이션과 고객 만족도	94
		About This Report	95

CEO 인사말



삼성전자주식회사
대표이사 부회장
김기남

주주, 고객, 협력회사 그리고 임직원 여러분, 삼성전자에 항상 큰 관심과 응원을 보내주셔서 감사합니다.

2020년은 예상치 못한 코로나19 팬데믹으로 공공 보건과 경제 위기, 인종 차별, 디지털 격차 등 다양한 사회 문제들이 대두되는 한편 기후변화 대응의 필요성이 어느 때보다 중요해진 한 해였습니다.

특히 공공 보건의 위기 속에서 소비자의 행동 양식은 건강과 안전, 삶의 지속가능성을 가장 중요하게 생각하는 방향으로 크게 변화했으며, 기업의 지속가능경영 실천 요구도 더욱 높아지고 있습니다.

삼성전자는 '지속가능한 100년 기업'이 되기 위해서는 사회와 더불어 성장해야 함을 다시금 깨닫고, 지역사회와 임직원 등 이해관계자들이 조속히 일상으로 복귀할 수 있도록 다양한 노력을 기울였습니다.

먼저 코로나19로 어려움을 겪고 있는 협력회사에 경영안정 자금을 제공하고, 의료진과 취약계층을 위해 의료용품 및 구호용품과 성금을 지원했습니다. 또한 진단 키트와 최소 잔여형 백신 주사기를 생산하는 중소기업들에게 삼성전자의 제조 노하우를 전수하고 생산성을 향상시켜 코로나19 진단과 백신 보급이 원활하게 이뤄질 수 있도록 노력했습니다.

또한 '함께가요 미래로! Enabling People' 비전 아래 청소년들이 팬데믹 상황에서도 온라인으로 학업을 지속할 수 있도록 태블릿 등 교육 장비를 지원해 디지털 격차를 줄이는 데 힘을 보탰습니다.

팬데믹 상황은 전세계 시민들에게 환경 문제의 심각성을 더욱 일깨워주는 계기가 되었고, 특히 2021년부터 파리협정에 따른 신기후체제가 본격 시작됨에 따라 국제사회는 기후변화 대응에 큰 전환점을 맞이하고 있습니다.

삼성전자도 책임있는 글로벌 기업시민으로서 제품 개발과 생산, 폐기 등 전 과정에서 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

먼저 기후변화 대응을 위해 2020년까지 미국, 유럽, 중국 지역의 모든 사업장에서 100% 재생에너지 사용하겠다는 목표를 달성했으며, 다른 지역에서도 재생에너지 사용을 확대하기 위한 방안을 모색하고 있습니다.

또한 고효율 에너지 제품과 내구성을 강화한 제품을 개발하여 기후변화 대응 및 자원순환 활동에 동참하고 있고, 종고 갤럭시 스마트폰에 새로운 가치를 부여해 다른 용도로 활용할 수 있도록 재탄생시키는 '갤럭시 업사이클링(Galaxy Upcycling)' 프로그램과 TV, 가전제품 패키지를 활용해 생활 소품을 만들 수 있도록 하는 '에코 패키지(Eco-Package)' 프로그램 등을 통해 소비자들이 일상생활에서 지속가능성의 가치를 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다.

삼성전자는 지속가능경영의 근간이 준법, 윤리경영임을 깊이 인식하고 있습니다. 조직 전반에 준법 문화가 더욱 깊이 뿌리내리도록 글로벌 반부패 및 뇌물방지 정책을 개정했으며, 외부에 별도의 독립조직으로 설치된 준법감시위원회와 함께 회사와 최고경영진의 준법 의무 위반 리스크를 철저히 관리하고 있습니다.

현재 전 세계는 전례없는 위기 상황으로 인해 급격한 변화를 겪고 있습니다. 삼성전자는 "인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다"는 경영이념 아래 그동안 쌓아온 혁신 기술과 노하우를 적극적으로 활용하여, 전 세계가 코로나19 팬데믹을 극복하고 평범한 일상을 회복할 수 있도록 지속적인 노력과 지원을 아끼지 않겠습니다.

감사합니다.

회사 소개

삼성전자는 뛰어난 인재와 기술로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌하는 것을 궁극적인 목표로 삼고 있습니다.

이를 달성하기 위해 삼성전자의 5가지 경영원칙을 세부원칙과 행동지침으로 구체화하여 임직원이 지켜야 할 행동규범을 제정했습니다.

삼성전자는 모든 임직원의 사고와 행동에 이 같은 핵심가치를 내재화하여 지속적인 성장을 이루어 나가겠습니다.

사업부문별 현황

삼성전자의 사업은 제품의 특성에 따라 CE(Consumer Electronics), IM(Information technology & Mobile communications), DS(Device Solutions) 3개 부문으로 구성되어 있으며 각각 독립적으로 운영되고 있습니다. CE 부문은 TV를 비롯해 모니터, 냉장고, 세탁기, 에어컨 등을 생산판매하고, IM 부문은 HHP(스마트폰 등), 네트워크시스템, 컴퓨터 등을 생산판매합니다. DS 부문은 DRAM, NAND Flash, 모바일AP 등의 반도체를 생산판매합니다.

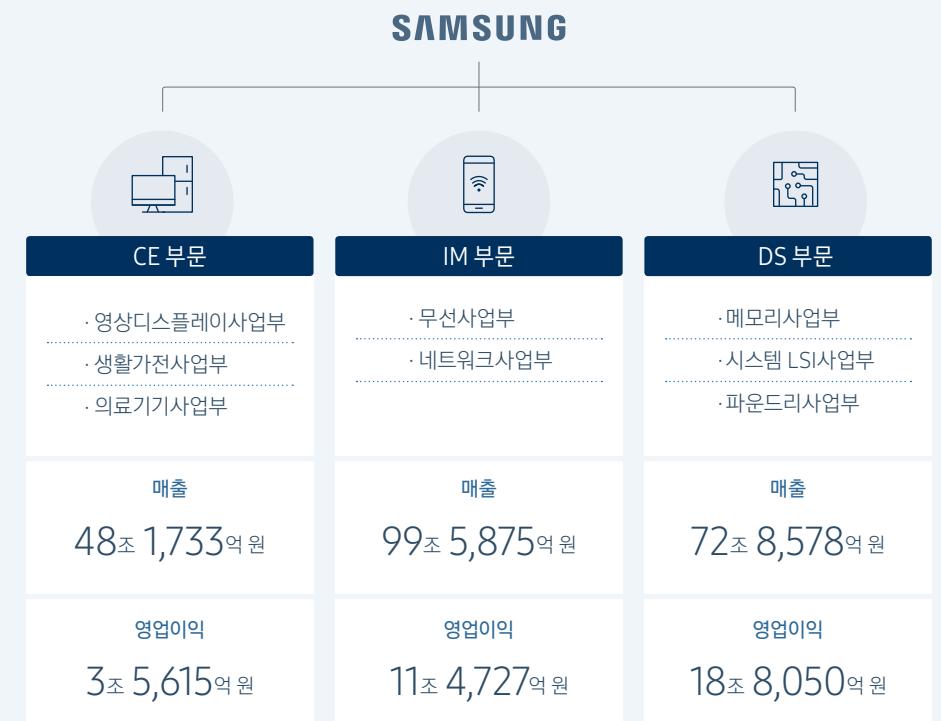
삼성전자는 한국 본사와 CE·IM 부문 산하 해외 9개 지역총괄, DS 부문 산하 해외 5개 지역총괄의 생산판매법인 등으로 구성되어 있습니다.

부문별 주요 제품

부문	주요 제품
CE 부문	TV, 모니터, 냉장고, 세탁기, 에어컨 등
IM 부문	HHP, 네트워크시스템, 컴퓨터 등
DS 부문	반도체 사업

삼성전자 경영원칙 ▶ 삼성전자 행동규범 ▶ 사업보고서 ▶

삼성전자 주요 사업부문



* 매출과 영업이익은 DS 부문 디스플레이 사업, 하만 부문 제외 수치

글로벌 네트워크

삼성전자는 2020년 말 기준 전 세계에 230여 개의 생산거점, 판매거점, R&D 센터, 디자인 센터를 보유하고 있으며, 본사가 있는 한국을 비롯해 북미, 동남아, 유럽, 아프리카 등에 15개 지역별 총괄 체제를 운영하고 있습니다.

임직원
267,937명

협력회사
2,122개

진출국가
74개국

연구개발비
21.2조 원



구분 ¹⁾	지역총괄	판매거점	생산거점	R&D 센터	디자인 센터	기타 ²⁾
합계	15	53	36	39	7	83

1) 내부관리 기준에 따른 지역구분 2) 판매지점, 서비스센터, 물류 법인 등

지배구조

삼성전자는 투명경영과 책임경영 원칙 아래 경영진이 창조적이고 진취적으로 기업가 정신을 발휘할 수 있도록 이사회를 운영하고 있습니다. 이사회는 법령 또는 정관이 규정하고 있는 사항, 주주총회를 통해 위임받은 사항, 회사 경영의 기본 방침과 업무 집행에 관한 중요 사항을 의결해 경영진의 올바른 의사 결정을 돋고 업무 집행을 감독합니다. 삼성전자의 이사회 구성 및 운영에 대한 회사 정관과 이사회 규정은 상법보다 더 엄격한 기준을 적용하여 이사회의 독립성, 투명성, 전문성, 다양성을 제고하고 있습니다.

이사회 구성 현황

구분	성명	전문 분야	주요 경력
이사회 의장	박재완	공공부문, 재무	· 성균관대학교 행정학과 명예교수 · 전) 기획재정부 장관
사외이사	김기남	DS 부문	· 삼성전자 대표이사 부회장 · DS 부문장
	김현석	CE 부문	· 삼성전자 대표이사 사장 · CE 부문장
	고동진	IM 부문	· 삼성전자 대표이사 사장 · IM 부문장
	한종희	VD 사업	· 삼성전자 영상디스플레이사업부장 사장
	최윤호	경영지원	· 삼성전자 경영지원실장 사장
사외이사	김선욱	법률, 인권	· 이화여자대학교 법학전문대학원 명예교수 · 전) 법제처 처장
	박병국	반도체	· 서울대학교 전기정보공학부 교수 · 전) 대한전자공학회 회장
	김종훈	IT, 경영	· Kiswe Mobile 회장 · 전) Alcatel-Lucent 벨 연구소 사장
	안규리	의료, 사회공헌, 인권	· 국립중앙의료원 신장내과 전임의 · 사단법인 라파엘인터내셔널 이사장
	김한조	재무, 사회공헌	· 전) 하나금융공익재단 이사장 · 전) 하나금융지주 부회장

이사회 구성

삼성전자 이사회는 정관 제24조에 따라 3인 이상 14인 이하로 구성됩니다. 상법 제383조는 3인 이상의 이사를 두도록 규정하고 있지만 삼성전자는 회사의 규모, 회의 운영과 의사결정의 효율성 등을 감안해 최대 14인까지 둘 수 있도록 했습니다.

2021년 3월 말 기준 이사회는 사외이사 6인을 포함한 11인으로 구성되어 있습니다. 사외이사를 3인 이상으로 하고 이사 총수의 과반수로 구성한다는 상법 제 542조의 8을 충족합니다.

이사회 독립성 및 투명성

이사회의 독립성과 투명성을 높이기 위해 2018년 이사회 의장과 대표 이사(CEO)를 분리했습니다. 2020년에는 이사회 중심의 책임경영을 강화하기 위해 사외이사를 의장으로 선임해 기업 지배구조를 개선했습니다.

이사회 의장은 이사회가 더욱 객관적으로 기업 경영을 감독하도록 사내 이사와 사외이사의 의견을 두루 청취하며 중재자 역할을 수행하고 있습니다. 이 밖에도 사외이사들은 별도의 협의체를 통해 주주가치 제고를 비롯한 경영 전반에 대한 의견을 자유롭게 교환하고 있습니다.

이사 선임 및 임기

이는 상법 제382조에 따라 주주총회에서 주주들의 결의로 선임합니다. 사내이사는 이사회의 추천을 받은 후보 중에서 선임하고, 사외이사는 상법 제542조의 8에 따라 사외이사 후보추천위원회의 추천을 받은 후보 중에서 선임합니다. 동 규정에 따라 사외이사 후보추천위원회의 과반수는 사외이사로 구성되어야 합니다. 삼성전자는 사외이사 후보추천위원회 전원을 사외이사로 구성해 해당 규정을 준수하고 있으며, 공정한 절차에 따라 사외이사 후보를 추천하고 있습니다.

이사의 임기는 3년으로, 임기 만료 후 주주총회를 통해 재선임될 수 있습니다. 단, 상법에 따라 사외이사의 임기는 6년으로 제한됩니다.

이사회 전문성 및 다양성

급변하는 경영환경 속에서 이사회의 전략적인 판단이 지속적으로 요구되고 있으며, 이를 위해 이사회 구성원의 전문성과 다양성이 중요합니다. 주력 사업부문인 CE 부문, IM 부문, DS 부문은 해당 분야 사내 최고 전문가가 사업을 총괄하며, 이들은 사내이사이자 대표이사로서 이사회에 참여해 책임경영을 실천하고 있습니다.

삼성전자는 인종, 성별, 종교, 출신 지역, 국적 등의 다양성을 고려해 이사회가 구성될 수 있도록 노력하고 있습니다. 특히 사외이사는 재무, 법률, 공학, IT, 공공부문 및 EHS 분야의 전문가로서 국적, 성별 등을 제한하지 않고 선임되었습니다. 사외이사는 다양한 관점에서 이사회 안건을 논의하고, 객관적이며 전문적인 시각으로 경영진을 감독하고 조언을 제공하고 있습니다.

이사회 특징



독립성

회사 상무에 종사하는 자, 회사의 최대주주 및 회사와 중요한 이해관계가 있는 자, 최근 2년 이내 재직했던 임직원 등은 사외이사 활동 제한



투명성

모든 이사는 주주총회 결의로 선임



전문성

경영·경제·회계·법률·기술·지속가능경영 등에 관한 전문 지식이나 경험이 풍부한 자를 사외이사 후보로 선정



다양성

후보 선정 시 종교, 인종, 성별, 출신 국가·지역, 전문 분야 등을 제한하지 않음

이사회 운영

삼성전자는 분기별 재무제표 승인과 정기 주주총회 소집 등을 위해 연 7~8회 정기 이사회를 개최하며, 긴급 사안 발생 시 수시로 임시 이사회를 개최합니다.

이사회 소집

정관 제30조 및 이사회 규정 제8조에 따라 의장이 이사회를 소집하고, 최소 24시간 전에 각 이사에게 회의 일시와 장소, 안건을 통지합니다. 각 이사는 업무 수행상 필요하다고 인정되는 경우, 의안과 사유를 밝히고 의장에게 이사회 소집을 요구할 수 있으며, 의장이 정당한 이유 없이 이사회 소집을 거절할 경우 해당 이사가 직접 이사회를 소집할 수 있습니다.

이사회 결의

정관 제31조 및 이사회 규정 제9조에 따라 이사회 결의는 이사 과반수의 출석과 출석 이사 과반수로 합니다(관련 법령에서 다르게 정한 경우는 예외). 상법 제391조에 따라 모든 이사가 음성을 동시에 송수신하는 원격 통신 수단을 활용하여 이사회를 진행할 수 있습니다.

삼성전자는 이사회 규정 제9조에 따라 이사회 결의 안건에 대해 특별한 이해관계가 있는 이사는 의결권 행사를 제한하여 이해 상충 가능성을 제도적으로 차단하고 있습니다.

이사회 산하 위원회

이사회는 운영의 효율성을 제고하기 위해 정관 제28조의 2 및 이사회 규정 제11조의 2에 따라 총 6개의 위원회에 전문적인 권한을 위임하고 있습니다. 경영위원회는 경영 일반에 관한 사항을 신속히 결정하기 위해 이사회로부터 권한을 위임받은 사내이사 5명으로 구성하고, 이를 제외한 5개 위원회는 전원 사외이사로 구성해 독립성을 강화했습니다. 각 위원회의 조직과 운영, 권한은 이사회 결의로 제정된 위원회 규정에 따라 명문화하고 있습니다.

위원회가 결의한 사항은 모든 이사에게 2일 이내에 통지됩니다. 각 이사는 필요하다고 판단하는 경우 이사회 의장에게 이사회 소집을 요구할 수 있고, 이사회는 위원회가 결의한 사항을 다시 결의할 수 있습니다. 단, 감사위원회가 결의한 사항은 재결의 대상에서 제외하여 독립성을 보장하고 있습니다.

위원회 현황

경영위원회	<ul style="list-style-type: none">· 경영일반, 재무 관련사항 및 이사회가 위임한 사안을 심의·결의· 위원 5인 전원 사내이사로 구성
감사위원회	<ul style="list-style-type: none">· 재무 상태를 포함한 회사 업무 전반에 대한 감사· 위원 3인 전원 사외이사로 구성
보상위원회	<ul style="list-style-type: none">· 이사 보수 결정 과정의 객관성과 투명성을 확보· 위원 3인 전원 사외이사로 구성
거버넌스위원회	<ul style="list-style-type: none">· 사회적 책임을 다하고 주주가치를 제고하기 위한 역할 수행· 위원 6인 전원 사외이사로 구성
사외이사 후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none">· 사외이사후보의 독립성, 다양성, 역량 등을 검증하여 추천· 위원 3인 전원 사외이사로 구성
내부거래위원회	<ul style="list-style-type: none">· 자율적인 공정거래 준수를 통해 경영의 투명성 제고· 위원 3인 전원 사외이사로 구성

“최근 지속가능경영이 부각되면서,

이사회의 역할이 그 어느 때보다 중요함을 절감합니다.

삼성전자 이사회는 지속가능경영에 관한 주요 현안을 보고받고, 인권존중·준법문화·탄소중립·지역공동체 지원 등에 관한 이해관계자들의 의견을 폭넓게 수렴하여, 장기 시계에서 기업가치를 드높이는 항로를 진지하게 탐색합니다.”

박재완 이사회 의장

준법·윤리경영

준법경영

삼성전자는 '법과 윤리 준수'를 최우선 경영원칙으로 삼고 있으며, 글로벌 선도기업으로서 합법적이고 윤리적인 방식으로 사업을 수행하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

준법경영의 확립을 위해 컴플라이언스 관리 체계를 지속적으로 강화하고 있으며, 각 사업부와 해외 지역총괄에 별도의 전담조직을 두어 사업별·지역별로 컴플라이언스를 체계적으로 관리하고 있습니다. 아울러 공정거래, 지식재산권, 개인정보보호, 인권과 노사, 환경안전 등 다양한 영역에서 관련 부서가 협업하여 리스크를 관리하고 필요한 준법 활동을 지원합니다.

삼성전자는 사전예방, 모니터링, 사후관리의 3단계 컴플라이언스 관리 프로세스를 운영하고 있으며, 이를 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 또한 컴플라이언스를 효율적으로 관리하기 위해 IT 시스템인 CPMS(Compliance Program Management System)를 운영하고 있습니다.

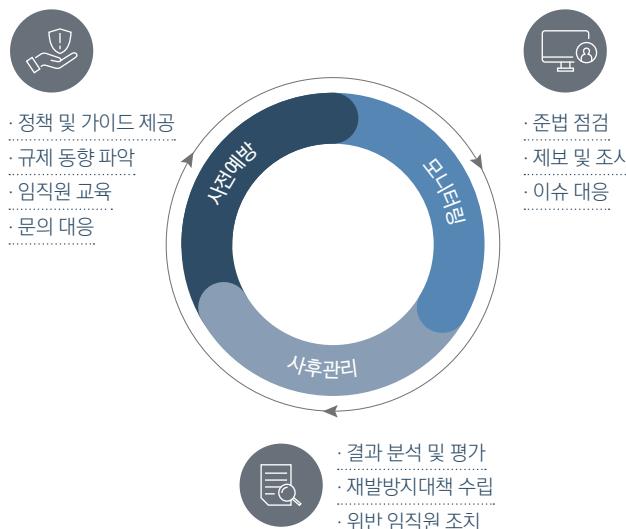
사전예방 단계에서는 임직원들이 업무 수행 시 참고할 수 있는 컴플라이언스 정책과 가이드를 CPMS를 통해 제공합니다. 또한 법규 위반 리스크를 최소화하기 위해 규제 동향을 파악하고 이를 바탕으로 임직원 컴플라이언스 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 임직원들은 업무 수행 중 질문이 있거나 가이드만으로 위법 여부를 판단하기 어려운 경우, CPMS 문의 기능을 통해 담당자에게 개별 상담을 받을 수 있습니다.

모니터링 단계에서는 매년 준법 점검을 실시하고, 그 결과를 연 1회 이상 이사회에 보고합니다. 또한 법 위반 제보 시스템을 구축하고, 준법통제기준에 근거하여 제보자의 신원을 보호하며 제보자가 불이익을 당하지 않도록 운영하고 있습니다.

사후관리 단계에서는 준법 점검, 제보 및 이슈 대응 결과를 분석해 프로세스 개선 등 재발방지 대책을 수립하고 있으며, 준법의무 위반자가 발생할 경우에는 내부 기준에 따라 징계, 교육 등 적절한 조치를 취하고 있습니다.

또한 주기적인 법적 위험 평가를 통해 컴플라이언스 관리 프로세스를 운영하고 있으며, 컴플라이언스 관리 프로세스를 포함한 준법통제체제의 유효성을 평가하고 그 결과를 연 1회 이사회에 보고합니다.

컴플라이언스 관리 프로세스



컴플라이언스 주요 관리 분야



영역별 컴플라이언스 관리 체계

구분	시스템	주요 기능	담당조직
컴플라이언스	컴플라이언스 시스템(CPMS ¹⁾)	정책 및 가이드 게시, 법 위반 제보, 1:1 문의	Compliance팀
윤리경영	윤리경영시스템	경영원칙 게시, 부정 제보	감사팀
개인정보보호	개인정보 법무검토시스템(PLMS ²⁾)	제품과 서비스의 개인정보보호 관리	개인정보보호사무국
지식재산권	IT4U	소프트웨어 불법 사용 방지	정보전략그룹
인권과 노사	인사 포털(GHRP Portal)	근로기준 준수, 인사규정 제시	인사팀
환경안전	글로벌 환경안전시스템(G-EHS ³⁾)	사업장과 제품의 환경안전	Global EHS센터
기타	해외법인 매뉴얼 관리(GPPM ⁴⁾)	글로벌 업무 프로세스 표준화	지원팀
	계약관리시스템	계약 규정 준수 및 관리 현황 모니터링	법무실

1) Compliance Program Management System 2) Privacy Legal Management System 3) Global Environment, Health & Safety System

4) Global Policies & Procedures Manuals

2020년, 강화된 준법경영 주요 내용

1. 준법지원인의 독립성과 권한 강화

삼성전자는 2020년 기존 법무실 산하의 Compliance팀을 CEO 직속 조직으로 격상시키고 준법통제기준을 개정해 준법지원인의 독립성과 권한을 강화했습니다. 직무 수행을 이유로 준법지원인에게 인사상 불이익이 발생하는 것을 방지하고자 준법지원인을 해임할 경우 사유를 명확히 밝히도록 했습니다. 또한 준법통제활동 수행에 필요한 경우 관련 부서에 인력, 자금 등의 지원을 요청할 수 있게 했고, 준법지원인에게 이사회 출석, 의견 진술권과 소집 요청권을 부여해 이사회 관련 권한을 강화했습니다. 이에 따라 준법지원인은 모든 이사회 및 경영위원회에 참석해 회사의 의사결정이 합법적으로 이루어지도록 지원하고 있습니다.

2. 제보 시스템 강화

2020년에는 기존 운영하던 CPMS 내 사내 법 위반 제보 기능 외에도 외부 이해관계자가 법 위반에 대해 익명으로 제보할 수 있도록 제보 시스템을 추가 개설하고, 제보용 이메일 주소, 전화번호, 팩스번호를 공개하여 더욱 실효성이 있는 제보 시스템을 구축했습니다.

제보 시스템

 <u>사내 법 위반 제보 기능</u> (CPMS)	 <u>법 위반 제보 시스템</u> (https://sec-compliance.net)	 <u>이메일</u> (cp.wb.sec@samsung.com)
 <u>전화</u> (1811-6341)	 <u>팩스</u> (031-277-1166)	<small>* 일부 채널은 국내 한정</small>

3. 반부패 분야 준법경영 강화

반부패 정책 및 세부 가이드 정비

국내외 부패 방지 법규를 준수하고 윤리적으로 사업을 수행하겠다는 의지를 표명하기 위해 2020년 '글로벌 반부패 및 뇌물방지 정책'을 개정했습니다. 개정된 정책은 모든 임직원에게 공지되었고, 정책과 연계된 세부 가이드도 CPMS에 게시되었습니다.

[글로벌 반부패 및 뇌물방지 정책 주요 내용](#)

삼성 준법감시위원회

목적 및 구성 삼성 준법감시위원회(이하 '준감위')는 삼성의 7개 주요 관계사¹⁾의 준법감시 및 통제 기능을 강화하여 삼성의 핵심가치인 정도 경영을 실천하고자 2020년 2월 5일 공식 출범했습니다.

준감위는 삼성전자 외부의 독립조직으로 독립성과 자율성을 보장받습니다. 준감위는 위원장을 포함한 6인의 외부위원과 1인의 내부위원으로 구성되어 있으며, 김지형 전 대법관이 위원장을 맡고 있습니다. 외부위원들은 법률, 회계, 경제, 행정 등 준법감시 분야에 전문적인 지식과 경험이 있는 전문가들이 위촉되었습니다.

1) 삼성전자, 삼성물산, 삼성SDI, 삼성전기, 삼성SDS, 삼성생명보험, 삼성화재해상보험

주요 활동 준감위는 관계사 준법지원인들과 월 1회 정기 회의를 진행하고 있으며, 필요한 경우 수시로 임시 회의를 개최하고 있습니다.¹⁾ 준감위는 관계사의 대외후원금 및 내부거래 안건을 독립적으로 검토하고 있으며, 우편, 이메일 등 별도의 제보 채널을 통해 관계사의 준법 위반에 대한 신고를 받고 있습니다. 또한 자체 홈페이지를 운영하여 회의 개최 내역과 대외 입장문 등을 공개하고 있습니다.

또한 관계사 대표이사 등 최고경영진과 간담회(2021년 1월)를 실시하고, 관계사 준법지원인 및 담당자들과 준법경영 강화를 위한 워크숍(2020년 7월)을 진행했으며, 외부 전문가와 지배구조 이슈 등에 대한 간담회(2020년 11월, 2021년 1월), 삼성전자 노사관계 자문그룹과 간담회(2021년 4월)를 실시하는 등 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

1) 2020년 2월 ~ 2021년 1월, 총 32회 개최

위원회 권고 및 의견 제시에 대한 이행 삼성전자는 준법경영체계 개선을 위해 준감위가 권고 또는 의견을 제시한 사항을 성실히 이행하고 있습니다.

이사회 산하에 노사관계 자문그룹을 신설하고 노동3권 보장을 위한 노동 제규정을 정비했습니다. 시민사회 원로인사들과 주요 경영진 간 간담회를 실시하는 등 시민사회와의 신뢰 회복을 위해 노력하고 있습니다. 또한 협약 관계사 준법지원인 정기 협의체를 구성해 분기별로 회의를 진행하는 등 준법감시제도를 개선해 나가고 있습니다.

삼성전자는 준감위와 함께 선진적인 준법감시 프로그램과 시스템을 갖추고 회사와 최고경영진의 법 위반 리스크를 철저히 관리하여, 회사의 핵심 가치인 정도경영을 실천하며 사회로부터 신뢰와 존경을 받는 기업이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.



삼성 준법감시위원회와 관계사 최고경영진 간담회(2021년 1월)

윤리경영

삼성전자는 협력회사, 고객 등을 포함한 외부 이해관계자에게 삼성전자의 경영원칙을 공개하고, 이를 위반하는 행위에 대해 신고할 수 있는 제보 채널을 운영하고 있습니다. 또한 '임직원 가이드라인'을 사내 인트라넷에 게시해 임직원 스스로 정도경영을 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 경영원칙, 제보 채널, 임직원 가이드라인은 한국어를 포함한 총 15개 언어로 게시하고 있습니다.

전세계 제보 채널을 통해 2020년 접수된 제보 건수는 총 728건이며, 이 중 소비자 민원은 28%, 부정 관련 사항은 11%를 차지했습니다. 접수된 부정 제보에 대해서는 조사를 통해 사실관계를 확인한 후 사안의 경증에 따라 징계 조치를 취하고, 그 결과를 연 2회 감사위원회에 보고합니다.

국내외 전 임직원을 대상으로 다양한 형태의 부정 예방 교육을 연 1회 이상 실시하고 있습니다. 또한 협력회사 사이트에도 부정, 비리 등 업무상 주요 금지행위가 수록된 '삼성전자 비즈니스 가이드라인'을 게시하는 등 깨끗한 거래문화 정착을 위해 노력하고 있습니다.

부정 제보 채널

제보 현황 및 유형



1) 삼성전자와 관련 없는 내용, 임직원의 사생활 관련 내용, 제보 내용이 불충분하여 사실확인이 불가한 내용 등

비즈니스 지속가능성

CE | Consumer Electronics
Division

삼성전자 영상디스플레이사업부는 'Screens Everywhere, Screens for All'이라는 비전 아래 지속가능한 세상을 만들어 나갈 솔루션을 개발하고 있습니다. 생활가전사업부는 '믿고 오래 쓸 수 있고, 환경을 생각하며, 누구나 사용하기 편리한 제품'을 만들고자 노력하고 있습니다.

에코 패키지

- TV, 가전제품 패키지를 활용해 생활 소품을 만들 수 있도록 하는 업사이클링 프로그램
- 2020년 라이프스타일 TV 패키지에 시범 적용
- 2021년 TV 전 제품 및 사운드바 제품 패키지에 확대 적용
- 2021년 청소기, 공기청정기 등 소형가전 패키지에 적용
- 2020 CES 혁신상(Innovation Awards) 수상 (Sustainability, Eco Design & Smart Energy 부문)
- 2020 국제 디자인 공모전(IDEA) 은상 수상(Packaging 부문)
- 2020 우수디자인(GD) 공모전(국내) 산업통상자원부장관상 수상
- 2020 월드스타 글로벌 패키징 어워즈 (World Star Global Packaging Awards) 수상



TV 포장재의 착한 변신, 에코 패키지 디자인 스토리

재생·재활용 소재

- 2020년 CE 부문 재생 플라스틱 2만 5천 톤 사용
향후 지속적으로 확대 예정
- 포장재에 사용된 종이는 지속가능산림인증(FSC) 종이와
재생 종이를 100% 적용

접근성

- 모든 고객이 편리하게 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 TV와
가전제품의 접근성 기능 강화

- 2021 CES 최고 혁신상 (Best of Innovation Award) 수상
(스마트 TV 접근성, 2회 수상: 2016년, 2021년)
- TV 제품 최초 영국 왕립 시각장애인협회(RNIB)
시각장애인 접근성 인증 취득
- 한국시각장애인연합회와 '삼성TV 접근성 향상 MOU' 체결
- 그랑데 AI 세탁기·건조기, 대한인간공학회 인간공학 디자인상 그랑프리
(대상) 수상



'누구나 TV 속 세상을 누릴 수 있게' 모두를 위한 TV

"삼성전자는 환경을 생각하며 모두를 위한
제품을 개발해 앞으로도 변함없이 소비자에게
신뢰받는 기업이 되겠습니다."

이기수 부사장

생활가전사업부 지속가능경영사무국장

태양전지 리모컨

- 일회용 배터리 대신 태양전지 패널이 내장되어 태양광이나
실내조명으로 충전해 사용할 수 있는 친환경 리모컨
- 2021년형 QLED 제품에 적용
- 태양전지만으로 부족한 에너지를 충당하기 위해 소비전력량을 기존
리모컨 대비 86% 줄인 저전력 리모컨
- 약 6,000톤에 달하는 온실가스 감축 효과 예상
(TV 제품 예상 사용 주기인 7년 기준)
- 에어컨 등 가전제품에도 태양전지 리모컨 확대 적용 예정



일회용 건전지로 인한 환경오염을 막기 위해... 솔라셀 리모컨 탄생 스토리

비즈니스 지속가능성

IM | IT & Mobile Communications
Division

삼성전자는 갤럭시 브랜드의 제품과 서비스를 통해 지난 30여 년간 모바일 기술 분야에서 의미 있는 혁신을 이뤄왔습니다. 글로벌 기업시민으로서 앞으로도 세계가 직면한 복잡한 과제를 해결하고, 지속 가능한 세상을 만들어 나가는 데 기여하겠습니다.

갤럭시 업사이클링

중고 갤럭시 단말기에 새로운 가치를 부여해 다른 용도로 활용할 수 있도록 재탄생시키는 프로그램

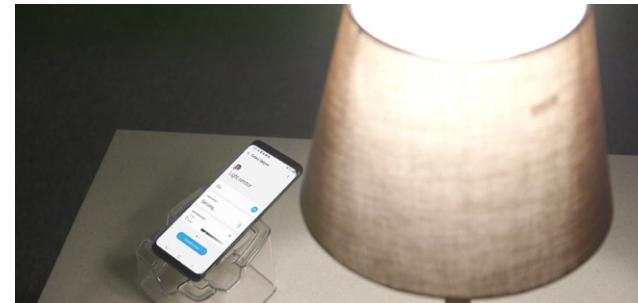
- 미국 환경보호청 주관 SMM 어워드 수상¹⁾

1) 'Sustainable Materials Management Awards' 챔피언 어워즈(Champion Awards) 부문 신기술상(Cutting-Edge Award)



중고 갤럭시 스마트폰을 활용해 디지털 검안기 EYELIKE™ 개발 ▶

- 디지털 검안기(EYELIKE™): 중고 갤럭시 스마트폰을 활용해 실명의 원인이 되는 각종 안저질환을 진단하는 기기(베트남 90대, 인도 200대, 모로코 60대, 파푸아뉴기니 40대 지원)
- 갤럭시 업사이클링 앱 흄: '스마트싱스(SmartThings)' 앱으로 중고 스마트폰과 사용 중인 스마트폰을 연동하여 소리 감지 및 알림, 조도 감지 및 조명 점등-소등 등 스마트 흄 시나리오를 구현할 수 있는 프로그램
- 1,500 대 이상의 중고 갤럭시 스마트폰을 한국과 베트남 제조 현장에서 제조 현황 모니터링, 재고 관리 바코드 스캔, 작업 현장 교육, 무전 등에 활용



갤럭시 업사이클링 앱 흄: 중고 갤럭시 스마트폰을 IoT (사물인터넷) 디바이스로 재활용 ▶

"삼성전자는 기술을 연구하고, 자원 순환에 동참하여 모든 사람이 지속 가능한 세상을 누릴 수 있도록 노력하겠습니다."

김성구 상무

무선사업부 지속가능경영사무국장

삼성 글로벌 골즈(Samsung Global Goals) ▶

- 삼성 글로벌 골즈 앱: 17가지 UN 지속가능발전목표를 소개하고, 관심 있는 목표에 소비자가 직접 기부할 수 있는 애플리케이션
- 누적 기부금액 약 150만 달러(2020년 12월 말 기준)

· CES 혁신상 수상¹⁾(2020년)

· 로이터 책임있는 비즈니스 어워드(Responsible Business Awards) 수상²⁾(2020년)

· SDG 액션 어워즈(SDG Action Awards) 수상³⁾(2021년)

1) Software & Mobile Apps (Honoree), Tech for a Better World (Honoree)

2) SDG Impact Awards (Highly Commended)

3) Honorable mention



갤럭시 사용자들과 함께 하는 삼성 글로벌 골즈 앱 ▶
삼성전자-UNDP, 청년 리더들과 손잡고 글로벌 골즈 달성을 위한 Generation17 발표 ▶

비즈니스 지속가능성

DS | Device Solutions
Division

삼성전자는 세계 메모리 업계를 선도하는 기업으로 차별화된 메모리 솔루션을 제공하고 있습니다. 파운드리(Foundry: 반도체 위탁생산) 사업은 2018년 업계 최초 극자외선(Extreme Ultra-violet, EUV) 노광 기술을 상용화하는 등 고객에게 최적의 기술과 서비스를 제공하고 있습니다.

제품 소비전력 절감

- D램 업계 최초 극자외선 도입으로 에너지 효율 개선
- 시스템 LSI 사업부 주력 제품인 모바일 AP, 5G SoC(System on Chip), CIS(CMOS Image Sensor), DDI(Display Driver IC) 등의 공정과 제품 회로 설계를 개선하여 에너지 효율 향상

제품별 소비전력 절감 현황

구분	제품	소비전력 절감률	비고
메모리	D램	매년 24% ↓	*DRAM 2010~2020년, SSD 2018~2020년 기준
	Mobile	매년 18% ↓	
	SSD	매년 38% ↓	
시스템 LSI	SoC	41% ↓	*2010년 대비
	Mobile DDI	93% ↓	

제조 공정에서의 온실가스 감축

- 메모리 제조 과정에서 온실가스 배출량 감축
- 공정기술 개선: 메모리 제조 공정 내 온실가스 배출을 유발하는 공정가스 감축
- 전력 사용량 절감: 고효율 저전력 설비 및 부품 도입과 설비 전원 관리
- 파운드리 사업부는 2020년 상반기 저전력 선단 공정인 5나노 공정 도입으로 7나노 공정 대비 전력 소모 20% 절감

메모리 제조 과정에서의 온실가스 감축량: 252만 9,411톤

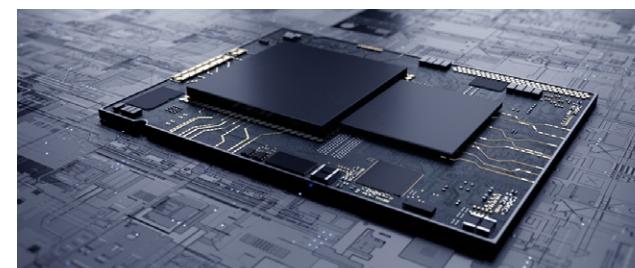
- 전력 사용량 절감에 의한 온실가스 감축량 21만 2,881톤
- 공정가스 감축에 의한 온실가스 감축량 231만 6,530톤



파운드리 공정 'IR52 장영실상' 수상

- 제품 분야: LPDDR¹⁾ 4-5를 적용한 SSD²⁾ 컨트롤러칩
- 기술혁신 분야: CIS³⁾용 FDT⁴⁾

- 1) Low Power Double Data Rate
- 2) Solid State Drive
- 3) CMOS Image Sensor
- 4) Front-side Deep Trench Isolation



"삼성전자는 에너지 효율을 극대화하는
'저전력 친환경 반도체'를 생산해
온실가스 감축에 기여하는 등 인류사회를 위해
최선의 노력을 다하고 있습니다."

장성대 전무
DS 부문 지속가능경영사무국장

친환경 제품

- 총 9종의 메모리 제품이 카본 트러스트(Carbon Trust)의 '제품 탄소 발자국' 인증 취득
- LED 사업팀, 식물 생장·인간 중심의 스마트 조명 제품 출시

친환경 인증 취득 메모리 제품

SODIMM, HBM2, LPDDR5, GDDR5, UFS3.1, SSD(860 EVO, T7 Touch, PM1733 U.2), EVO Plus microSD Card



인간 중심 조명 수상

- 2020 국제광융합엑스포 대한민국 대통령상 수상(2020년 11월)
- CES 혁신 건강 및 웰빙(Health & Wealth) 부문 수상(2021년 1월)

친환경 포장재

- TV용 LED Bar Tray 포장재 디자인 개선으로 플라스틱 사용량 20% 절감

* 목표 감축량 791톤 → 실제 감축량 953톤



주요 제품 지속가능성 하이라이트



UHD TV(KU75UT8070FXKR)

- 조도 센서, 절전모드 기능 적용
- 에너지소비효율 1등급
- 액세서리 백에 바이오 소재 적용
- 지속가능산림인증(FSC) 종이 사용
(포장재, 매뉴얼, 간지 등)



메모리(SODIMM)

- 고성능 게이밍 노트북 최적의 솔루션 32GB DDR4.
64GB까지 D램 용량 확장 가능
- 16GB 메모리 4개로 64GB 구성에 비해 소비전력 감소
(동작모드 최대 39%, 대기모드 최대 25%)
- PC 용량, 성능, 배터리 사용시간 개선



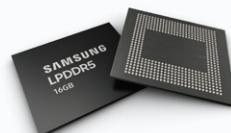
모니터(T45F)

- 대기전력 0.00W 달성
- 제품 뒷면 커버에 재생 플라스틱 적용
- 에너지 절약 기능 탑재
(에코 세이빙 플러스, 절전 타이머)



스마트폰(Galaxy S21+)

- 폴리케톤(Polyketone) 소재 적용으로
온실가스 감축
(사이드키 내장 브라켓)
- 포장재 절감으로 온실가스 감축
(카본 트러스트 '단소 저감' 인증 획득)
- 친환경 포장재 적용
(플라스틱 최소화, FSC 인증 종이)



모바일 D램(16GB LPDDR5)

- LPDDR4X 대비 1.3배 빠른
5,500MB/s 성능 구현
- 기존 모델(LPDDR4X) 패키지
대비 용량 2배 증가, 소비 전력
20% 이상 감소



무풍에어컨 갤러리 청정 (AF25AX975VAS)

- 최대 90% 소비전력 절약
(무풍모드 사용 기준)
- 미세먼지 99.95% 제거
(청정 면적 34평 기준)
- 물 세척이 가능해 반영구적
필터 사용

주요 제품 지속가능성 하이라이트



BESPOKE 냉장고 (RF85A98T1AP)

- 정수기가 적용된 냉장고 모델
최초 에너지소비효율 1등급
- 트리플 독립 냉각 시스템
- 고효율 진공 단열재 적용
- 맞춤형 도어 컬러·소재 조합
- 이온살균청정
(냉장고 내부 99% 이상 살균)
- 유해균 99.9% 감소 항균 작용



BESPOKE 그랑데 세탁기 AI (WF24A9500YE)

- 에너지소비효율 1등급
- AI 맞춤 세탁
(정량의 세제 자동 투입,
오염도 감지 기술로 세탁과
헹굼 시간 최적화)
- 친환경 버블워시 기술 적용
- 모터 평생 보증



Baseband(CDU50)

- 저전력 기술 적용
(최대 운용 전력 소모량 대비 20~38% 절감)
- 트래픽 처리 용량 3.6배 증가
- 4G·5G 동시 지원으로 자원 절감



전력관리통합칩(PMIC)

- 서버 메모리용 저전력 VRoD¹⁾ PMIC
 - 최대 구동시 90% 이상의 효율을 확보하여 전력 소모 절감
- 1) VRoD: Voltage Regulator on DIMM(Dual-Inline Memory Module)

차량용 LED 모듈(PixCell LED)

- 전장용 지능형 헤드램프 솔루션
- 300:1 최고 명암비의 100+ 픽셀 개별 구동 시스템
- 기존 LED 대비 광학 시스템 단순 설계로 헤드램프
크기를 30~50% 줄여 탄소 배출 저감에 기여
- LED-professional Symposium & Trends in
Lighting 어워드 최고 솔루션상 수상



BESPOKE 그랑데 건조기 AI (DV19A9740YE)

- 에너지소비효율 1등급
- 고효율 인버터 히트펌프
- AI 맞춤 건조
(내부 온·습도 최적 감지로 에너지 절약)
- 세탁실 제습 키트로 주변 공간까지
쾌적 관리
- 모터·압축기 평생 보증
- 녹색기술 인증 취득

A photograph of a young girl with curly hair, wearing a bright yellow puffy jacket, hugging a large, textured tree trunk. She is smiling with her eyes closed. The background is a lush green forest with sunlight filtering through the leaves.

16 분야별 주요 성과 | 17 대외 평가·수상 | 18 지속가능경영 추진 체계 | 20 이해관계자 소통 | 21 팬데믹 시대의 지속가능경영

Approach to Sustainability

분야별 주요 성과

Environment

미국, 유럽, 중국 사업장 전력

100 % 재생에너지 사용



제조사업장 EHS 경영시스템

100 % 인증



제조사업장 폐기물

95 % 재활용



폐전자제품

454 만 톤 회수

* 2009~2020년 누적



Empowering Communities

임직원 봉사활동

907 만 **8,857** 시간



사회공헌 수혜자 수

2,149 만 **7,633** 명

* 2012~2020년 누적

스마트공장 지원 사업 수혜 기업 수

2,530 개사

* 2015~2020년 누적



Digital Responsibility

개인정보 관련 사내 컨설팅 수

전년 대비 **20** % 증가



스마트 TV, 스마트폰 제품에 접근성 기능

100 % 적용



* 모델별로 적용된 접근성 기능 상이

Our Employees

여성 리더십 확대

여성 임원 **5** 배, 여성 간부 **2** 배 증가

* 2010년과 비교시



임직원 만족도

최근 3년간 **80** 점 이상 유지

* 2018~2020년



Sustainable Supply Chain

협력회사 종합평가 우수 등급 취득률

73 %

* 협력회사의 종합 경쟁력을 연 1회 평가



공급망 내 분쟁광물 제련소

100 % RMAP¹⁾ 인증



1) Responsible Minerals Assurance Process

대외 평가·수상

랭킹

2020 글로벌 100대 브랜드

5 위, 인터브랜드(Interbrand)



2020 디지털 포용성 평가(DIB³⁾)

10 위, 월드 벤치마킹 얼라이언스(WBA)



2021 그린 파워 파트너십
(Green Power Partnership)

11 위, 미국 환경보호청



2020 세계 최고의 고용주

1 위, 포브스(Forbes)

2020 인권수준 평가(CHRB¹⁾) 정보통신기술(ICT) 부문

6 위, 월드 벤치마킹 얼라이언스(WBA²⁾)



2020 공급망 인권관리 평가 정보통신기술(ICT) 부문

2 위, 노더체인(KnowTheChain)



1) Corporate Human Rights Benchmark
2) World Benchmarking Alliance
3) Digital Inclusion Benchmark

수상

CES 최고 혁신상(Best of Innovation Award)

2 회 수상(2016년, 2021년)

* 스마트 TV 접근성



2020 SMM¹⁾ 어워드, 미국 환경보호청

- 챔피언 부문 프로그램상 수상
 - * 갤럭시 S10 친환경 포장재 성과
 - 티어 부문 골드 티어(Gold Tier) 수상
 - * 폐전자제품 회수·재활용 활동 성과
- 1) Sustainable Materials Management

인증

반도체 업계 최초 모든 반도체 사업장 트리플 스탠다드(Triple Standard) 인증¹⁾ 획득,
카본 트러스트(Carbon Trust)



동반성장지수

9 년 연속 최우수 등급 획득, 중소벤처기업부



에너지스타 어워드, 미국 환경보호청

- 기업공로 대상(Corporate Commitment) 수상
- 지속가능 최우수상(Sustained Excellence)
8회 수상



제23회 올해의 에너지위너상, 산업통상자원부

* 8개 제품 수상(국무총리상 등)



인간공학 디자인상 그랑프리(대상) 수상,
대한인간공학회

* 그랑데 AI 세탁기·건조기



TV 제품 최초 시각장애인 접근성 인증²⁾ 획득,
영국 왕립 시각장애인협회³⁾



스마트폰 제조 기업 최초 아모빌 접근성 인증⁴⁾ 획득

* 갤럭시 S20, 갤럭시 노트10



1) 단소·물폐기물 저감 기업에게 수여

2) Tried and Tested Accreditation

3) Royal National Institute of Blind People

4) 아모빌 인증(Amobil seal): 스페인 비영리기관인 '온세재단'(ONCE Foundation)과 보편적 접근성 컨설팅 기업 'ILUNION Tecnología y Accesibilidad'이 만든 접근성 인증

지속가능경영 추진 체계

최고 의사결정 기구인 이사회가 회사의 지속가능경영을 감독합니다. 이사회 산하의 거버넌스위원회는 삼성전자가 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다할 수 있도록 이해관계자들이 관심을 갖는 사안과 지속가능경영 관련 현안을 보고 받고, 지속가능경영 추진 방향과 의견을 제시합니다.

경영진 차원에서는 2020년부터 지속가능경영협의회를 한층 강화해 운영하고 있습니다. 지속가능경영협의회는 경영지원실장이 주관하고, 필요할 경우 각 사업부장이 참여하며, 각 분야의 책임자들이 참석하여 다양한 사안에 대해 논의합니다.

삼성전자는 보다 전문적이고 체계적으로 지속가능경영을 추진하기 위해 2020년 지속가능경영추진센터를 CEO 직속 조직으로 격상했습니다. 또한 제품·서비스의 기획부터 R&D·마케팅·서비스까지 지속가능경영 실행력을 강화하기 위해 주요 사업부에 지속가능경영사무국을 신설했습니다. 지속가능경영추진센터는 지속가능경영 전반에 대한 전략을 수립하고 성과 모니터링, 대외 협력 및 커뮤니케이션 등을 담당합니다. 이를 위해 환경, 노동인권, 안전보건, 공급망 책임 등의 다양한 주제에 대해 분야별 전담 부서·협의회와 협력합니다. 각 사업부의 지속가능경영사무국은 비즈니스 특성을 고려하여 사업부별 지속가능경영 전략을 수립하고, 사업부 내 전담 부서들의 지속가능경영 실행을 지원합니다.

성과 평가·보상 체계에 지속가능경영 연계

2021년부터는 정규 임원의 성과 평가 체계에 지속가능경영 관련 항목을 포함하여 경영총이 사업 전반에서 지속가능경영을 고려하도록 했습니다. 각 사업부와 부서별 업무 특성에 적합한 항목이 반영되었으며, 앞으로 지속적으로 성과 지표를 개발하여 성과 평가·보상 체계를 보완해 나갈 계획입니다.



- 정기적으로 개최되는 이사회와 이사회 산하 거버넌스위원회 등을 통해 회사의 지속가능경영 방향성과 이행 성과 감독
- 이사회가 검토하는 지속가능경영 안건
: 기후변화 및 순환경제 등 환경 분야, 사회적 기여, 노동인권, 안전보건, 윤리·준법경영 등
- 지속가능경영추진센터장은 지속가능경영협의회에서 논의된 주요 안건을 이사회와 거버넌스위원회에 보고

- 전사 지속가능경영협의회를 정기적으로 개최하여, 경영진이 분야별 책임자들과 함께 지속가능경영 관련 사안을 검토
- 지속가능경영협의회에서 논의된 안건은 사안에 따라 이사회와 거버넌스위원회에 보고
- 지속가능경영협의회 주관: 경영지원실장
- 지속가능경영협의회 참석 부서

[경영지원 부서] 지속가능경영추진센터, 인사팀, 지원팀, 상생협력센터, Global EHS센터, Global CS센터, Compliance팀, IR팀, 글로벌마케팅센터, 커뮤니케이션팀

[사업부] CE-IM-DS 부문 주요 사업부 지속가능경영사무국

지속가능경영 전담 부서

- 지속가능경영추진센터
- 사업부 지속가능경영사무국

주요 분야별 협의회 (전담 부서와 각 사업부의 유관 부서가 참여)

- [환경] 환경안전 회의, 에코협의회
- [디지털 책임] 개인정보보호 협의회, 사이버 보안 협의회
- [임직원] 노동인권 협의회
- [공급망] 협력회사 상생 협의회



최윤호 사장
경영지원실장

"지속가능경영은 비용보다는 미래를 위한 투자의 관점에서 추진해야"

지속가능경영은 기업이 직면할 수 있는 다양한 리스크 관리 차원을 넘어, 급변하는 경영환경에서 지속 성장하기 위한 기반을 강화하는 측면에서 매우 중요합니다. 이제 지속가능경영은 모든 기업 활동 전반에 영향을 미치고 있습니다. 따라서 지속가능경영을 비용보다는 미래를 위한 투자의 관점에서 바라보고 추진해야 한다고 생각합니다.

"실행 중심의 지속가능경영을 위해 사업부문에 전담조직 설치"

삼성전자는 지속가능경영을 체계적으로 추진하기 위한 토대를 마련하는데 많은 노력을 기울여 왔습니다. 2020년 말 경영지원실 산하의 지속가능

경영사무국을 CEO 직속 조직인 지속가능경영추진센터로 격상시켰으며, 제품의 설계·디자인·생산·판매 등 전 과정에 지속가능경영 요소를 반영하기 위해 주요 사업부에도 지속가능경영 전담조직을 구축했습니다.

지속가능경영협의회를 통해 전사와 사업부의 주요 전략과 활동을 논의하고, 협의회의 주요 결정사항은 이사회에 보고함으로써 이사회 중심의 책임경영을 강화하고 있습니다. 뿐만 아니라 지속가능경영의 토대인 준법문화를 조직 전반에 더욱 굳건히 정착시키기 위해 외부에 독립적인 삼성 준법감시위원회를 설치하는 등 최선을 다하고 있습니다. 아울러 윤리, 사회, 환경적 가치들이 사업 전반에 고려될 수 있도록 조직과 임원 평가에 지속가능경영 항목을 반영하는 한편, 임직원 대상의 지속가능경영 교육도 의무화했습니다.

이와 같은 추진 체계를 바탕으로 삼성전자는 지속가능경영을 강력하게 추진해 나가겠습니다.

"혁신적인 제품을 통해 소비자들이 일상에서 지속가능한 사회와 환경을 만들어 나가도록 돋고, 이해관계자와 함께 성장할 것"

기업이 속한 지역사회와 신뢰를 얻고 사업을 지속적으로 영위하려면 기업 활동이 사회와 환경에 미치는 영향을 고려하고, 이해관계자들과 함께 성장해야 합니다.

삼성전자의 제품과 기술을 통해 소비자들이 생활 속에서 지속가능한 가치를 실천할 수 있도록 돋는 것은 우리의 중요한 사명 중 하나입니다.

삼성전자는 앞으로 지속가능경영을 위한 도전적인 목표를 수립하고 이를 착실히 이행하여 그 결과를 이해관계자들과 투명하게 소통하겠습니다.

MZ세대 임직원 의견 청취

미래의 주역인 젊은 임직원들의 솔직한 의견과 최신 트렌드를 지속가능경영에 반영하기 위해 MZ세대 임직원들을 인터뷰한 내용을 경영진에 가감없이 전달하고 있습니다.

[한국] 사업부별 임직원 오프라인 인터뷰

[유럽] 지속가능경영 유관 업무 담당자 서면 인터뷰

[북미] NGL(Next Generation Leaders) 멤버 서면 인터뷰

주요 의견

"MZ세대는 기성세대가 간과할 수 있는 요소들을 잘 파악하고 이것들에 주목할 수 있다. 이런 점들이 SNS 등을 통해 빠르게 전파되고 공감을 얻을 수 있기에 중요하다."

"사회·환경적 책임을 고려하는 기업은 5년 뒤가 더 기대된다. 그런 기업과 함께 성장하고 싶다."

"삼성전자의 다양한 지속가능경영 관련 활동을 대내외에 좀 더 적극적으로 알렸으면 좋겠다."

"지속가능성이 삼성전자의 경영활동에 더 잘 녹아 들었으면 좋겠다"

"삼성전자는 최근 몇 년간 지속가능성을 강화해 왔지만, 회사의 영향력을 생각할 때 더욱 분발해야 한다."

"삼성전자가 가진 기술적 리더십을 활용해 사회·환경적 측면에서도 업계를 이끌어가는 리더가 되길 바란다."

"구성원 모두가 지속가능성에 대한 비전과 역할을 깊이 있게 이해해야 하고, 업무를 진행할 때도 이를 고려해야 한다. 작은 변화가 결국 진정한 성장과 발전으로 이어질 것이다."

이해관계자 소통

글로벌 기업시민으로서 책임을 다하기 위해 다양한 이해관계자와 소통하는 것은 매우 중요합니다. 삼성전자는 이해관계자 포럼, 설문조사, 현장방문을 통한 의견 청취 등 다양한 활동을 통해 이해관계자와 지속가능경영 이슈에 대한 공감대를 형성하고, 협력관계를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

이해관계자	주요 관심사	소통 채널	주요 활동
고객	<ul style="list-style-type: none"> 제품과 서비스 품질 안전한 제품 사용 정확한 제품 정보 제공 투명한 커뮤니케이션 	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족도 조사 컨택센터, 서비스센터 삼성전자 뉴스룸 삼성반도체이야기 영삼성(YoungSamsung) 	<ul style="list-style-type: none"> 품질과 안전성 관리체계 강화 국가별 홈페이지 구축 및 제품 정보 제공 고객의 소리(VOC) 청취 및 해결
주주 & 투자자	<ul style="list-style-type: none"> 경제 성과 리스크 관리 정보 공유 지속가능성 이슈(환경, 사회, 거버넌스 등) 	<ul style="list-style-type: none"> IR 미팅 주주총회 1:1 미팅 애널리스트 데이 	<ul style="list-style-type: none"> 안정적 수익창출 주주환원 정책 강화 대외 후원금 운영 투명성 강화
임직원	<ul style="list-style-type: none"> 안전하고 건강한 근로환경 다양성과 포용 교육과 경력개발 고용과 복리후생 노사관계 	<ul style="list-style-type: none"> 노동조합, 노사협의회 상담센터 만족도 조사 사내 소통 채널 제보시스템(컴플라이언스, 윤리) 	<ul style="list-style-type: none"> MZ세대 임직원의 경영진 멘토링 사업장 근로환경 관리 창의적 조직문화 구축 주기 맞춤형 경력설계 프로그램 운영 사업부 타운홀 행사 개최(경영현황 설명 등)
협력회사	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 동반성장 근로자 인권보호 	<ul style="list-style-type: none"> 핫라인, 사이버신문고 등 협력회사 간담회 상생협력데이 상생협력 아카데미 협력회사 경영자문단 	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래, 동반성장 추진 협력회사 혁신활동 지원 기술 이전 박람회 실시 협력회사 지원 펀드 운영 협력회사 근로환경 책임관리
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> 현지 채용 및 지역경제 활성화 간접 경제효과 지역사회 환경보호 기부, 봉사 등 사회공헌 활동 	<ul style="list-style-type: none"> 지역봉사센터 지역사회 협의회 삼행시(수원·구미·광주) 블로그 용인·화성 소통 블로그 	<ul style="list-style-type: none"> 스마트공장 구축 등 중소기업 지원 사업장 인근 하천생태계 보존활동 교육과 취업 관련 사회공헌 프로그램 운영 임직원 봉사단 운영
NGO, 협회, 전문기관	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회와 환경에 대한 사회적 책임 UN SDGs에 대한 기여 투명하고 신속한 정보 공개 	<ul style="list-style-type: none"> 기업 간담회 NGO 미팅 시민사회 간담회 	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 NGO 대상 의견 수렴 RBA, BSR 활동 EPRM과 RMI 활동
정부	<ul style="list-style-type: none"> 간접 경제 효과 공정거래 안전 및 보건 컴플라이언스 	<ul style="list-style-type: none"> 정책 간담회 의회 정책자문기구 	<ul style="list-style-type: none"> 정부와 협업을 통해 중소기업 지원 프로그램 운영 및 벤처투자 창구 설립·운영
언론	투명하고 신속한 정보 공개	<ul style="list-style-type: none"> 보도자료 삼성전자 뉴스룸 	<ul style="list-style-type: none"> 취재 지원 미디어데이 개최

"노동인권, 제품의 친환경성, 사업장의 환경 효율성 측면에서 리스크 관리가 우수하나, 주요 분야별 목표와 이행 현황에 대해서는 보다 투명하게 정보를 공개하고 소통할 필요가 있습니다."

マイケル 로워(Michael Rohwer),

Director, Information and Communications Technology, BSR

"삼성전자는 사업적인 특성을 고려한 혁신적 솔루션 개발로 기후변화 대응에 기여하고, AI 인권, 기술 접근성 등 디지털 포용성에 관심을 기울여야 할 것입니다. 또한 R&D 등 다양한 직군과 직급에서 임직원의 다양성을 확대하고, ESG 성과에 대한 긍정적·부정적 측면을 함께 소통해 주길 기대합니다."

루르드 몬테네그로(Lourdes O. Montenegro),

Digital Sector Lead, World Benchmarking Alliance

팬데믹 시대의 지속가능경영

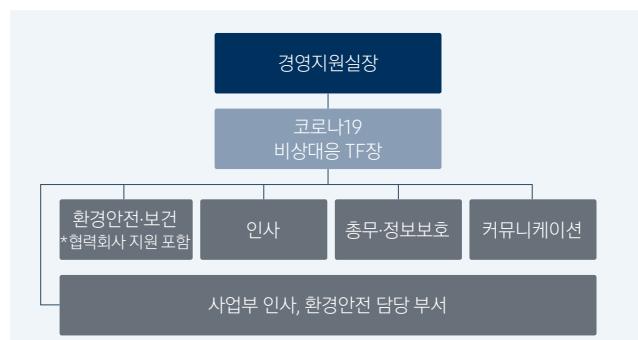
2020년 3월 세계보건기구(WHO)가 코로나19 팬데믹을 선언한 이후 전 세계는 사회적·경제적 위기에 봉착했습니다. 이러한 위기 상황에서 삼성 전자는 임직원, 협력회사, 고객, 지역사회의 안전을 위해 최선을 다하고 있습니다. 또한 어려운 경제 상황에서도 인재 채용과 R&D 투자를 지속하여 지역사회의 경제적 안정에도 기여하고 있습니다.

코로나19 대응 체계

삼성전자는 2020년 1월 코로나19 대응을 위해 Global EHS센터, 인사팀, 커뮤니케이션팀 등 관련 부서와 TF를 구축해 운영하고 있으며, 사내 코로나 발생 현황과 조치 사항을 경영진과 임직원들에게 실시간 공유하고 있습니다.

임직원 감염 예방

삼성전자는 코로나19 감염을 예방하기 위해 임직원 대상의 모바일 문진을 실시하여 고위험·다중시설 방문자와 유증상을 선별하고 있습니다. 또한 사업장 출입구에 열화상 카메라와 자동 체온측정기를 도입해 임직원의 감염을 예방하고 있습니다. 아울러 국내 기업 최초로 사내 선별진료소를 구축해 삼성전자 임직원 뿐만 아니라 협력회사 임직원도 신속하게 검사를 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 현재 화성, 수원, 구미 사업장에서 총 3개의 사내 선별진료소를 운영하고 있습니다.



임직원 위생용품 지급

삼성전자는 임직원의 안전을 위해 위생용품을 지급하고 있습니다. 마스크는 1인당 주 2매를 지급하고 있으며, 사무실과 회의실 등 공용시설에 손세정제를 비치하고 있습니다. 또한 일부 사업장에서는 추석 등 연휴에 임직원에게 방역 키트(마스크, 마스크 목걸이, 파우치)를 제공했습니다.

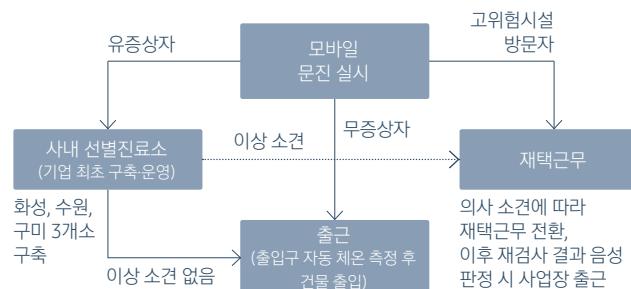
임직원 안내 및 콜센터 운영

삼성전자는 코로나19와 관련하여 회사 방침, 확진자 이동 동선, 사내 확진자 발생 현황, 방역수칙 등을 임직원에게 수시로 안내하고 있습니다. 또한 코로나19 대응 콜센터를 운영해 집단 감염 장소 또는 확진자 동선과 관련된 조사 결과, 유증상 및 검사 기준, 격리 후 복귀 절차 등에 대한 임직원 문의에 적극 대응하고 있습니다.

코로나19 방역 및 방역수칙 준수 특별점검

삼성전자는 국내 사업장 총 2,888개 시설에 대해 주 3회 방역을 실시하고 있습니다. 사무공간의 경우 임직원 편의를 위해 야간에 방역을 실시하고 있으며, 동절기에는 실내 인구 밀도 증가에 대비해 공용시설에 대해 주 5회 방역을 실시합니다. 한편 코로나19 유입과 확산을 사전에 차단하기 위해 각 사업장에서 마스크 착용, 거리두기, 위생용품 비치 등 방역수칙 이행 여부를 매일 점검하고 있습니다. 또한 사내 카페와 은행 등 공용시설, 회의실, 교육장, 사무실, 기숙사 등 사업장 내의 모든 시설을 26개 유형으로 분류해 매주 점검하고 있습니다.

임직원 사업장 출입 프로세스



코로나19 백신 접종 지원

2021년 코로나19 백신 접종이 본격화됨에 따라 임직원이 안전하게 백신을 접종하고 충분히 휴식을 취할 수 있도록 '코로나 백신 휴가'를 도입하여 운영하고 있습니다. 국내 임직원들은 백신 접종 당일에 백신 휴가를 사용하고 이상 증상이 있을 경우 유급휴가 2일을 추가로 사용할 수 있습니다.

트윈데믹(Twindemic) 대비 임직원 독감 예방접종

겨울철 독감과 코로나19가 동시에 유행하는 트윈데믹 상황에 대비해 국내 임직원을 대상으로 독감 백신 무료 접종을 실시했으며, 임직원의 약 76%가 자발적으로 독감 백신을 접종했습니다.

* 국내 임직원 중 76,779명(76.2%) 독감백신(4가 백신) 예방 접종
(CEIM 부문: 35,850명(75.0%), DS 부문: 40,929명(77.4%))

유증상 임직원 지원

삼성전자는 임직원들이 안전한 환경에서 업무를 지속할 수 있도록 유연한 근무 제도를 활용하고 있습니다. 특히 재택근무를 위해 가상 서버를 개설하고 전용 프로그램을 개발하는 등 사무실과 유사한 인프라를 구축했습니다. 또한 각국 정부의 공식 권고사항을 준수하기 위해 사내 유증상자와 접촉자는 즉시 검사를 실시하고 격리 조치하고 있으며, 검사 비용을 지원하고 유급 휴가를 제공하고 있습니다. 코로나19 감염시 완치 판정을 받을 때 까지 격리 조치하고 유급 휴가를 제공하고 있으며, 이에 대한 인사상 불이익이 발생하지 않도록 관리하고 있습니다.

한편 팬데믹으로 인해 임직원이 우울증 등 마음건강 문제를 겪지 않도록 지원하고 있습니다. 특히 코로나19 완치 후 복귀한 임직원에게는 사내 상담센터에서 심층 심리검사(Full Battery)를 실시해 스트레스 지수와 마음건강을 점검할 수 있도록 하고, 사내 정신건강의학과 진료를 지원해 일상 복귀를 돋고 있습니다.

사업 리스크 대응

코로나19 팬데믹으로 국가별 봉쇄 조치, 물류 운송 차질 등이 발생함에 따라 국가별로 다양한 양상으로 전개되는 비즈니스 환경 변화에 적기에 대응하는 것이 중요해지고 있습니다. 삼성전자는 글로벌기술센터 주관의 비축 대책위원회를 구성하여 위기 대응 시나리오를 마련하여 대응하고 있습니다. 특히 비즈니스 유형과 제품별 특성을 고려하여 자재 조달, 제품 생산, 물류, 판매·재고 및 유통채널 관리 등으로 영역을 나누어 관리하고 있습니다.

사업 리스크 대응 활동

구매	· 자재 조달 관련 공급망 다변화
제조	· 수요 예측하여 필요 물량 미리 생산, 제조 거점 다변화
물류	· 안정적인 제품 공급을 위해 대체 물류 경로를 사전에 확보
재고 관리	· 글로벌 판매·재고 일일 모니터링, AI 기반 수요 예측, 매장 폐쇄율 등 지역별 수요 관리 강화
유통 채널	· 거래선의 판매 실적과 재고 상황 파악, 유통 재고 관리 최적화 · 온라인 유통 채널 확대

협력회사 및 고객 보호

협력회사

삼성전자는 협력회사 임직원을 보호하기 위해 코로나19 초기 확산세가 큰 지역에 위치한 협력회사에 마스크를 지원했습니다. 또한 코로나19 상황으로 아동 근로, 강제 노동 등 인권 문제 발생 가능성이 높아진 점을 고려해 협력회사 임직원의 안전보건 및 인권 보호 가이드라인을 배포했습니다. 코로나19로 인해 사업 운영에 어려움을 겪고 있는 협력회사를 대상으로는 경영안정 자금과 물류 비용 등을 지원하기도 했습니다. 경영안정 자금은 상생펀드와 물대지원 펀드 등 상생협력 프로그램과 연계해 지원했으며, 코로나19 발생 초기에는 긴급히 자재를 공급하기 위해 발생된 물류 비용을 지원했습니다.

Case: 콜센터 인력 재택 근무 지원

삼성전자는 전세계 콜센터 직원들의 안전을 위해 근무 좌석 간 거리 유지, 마스크 착용 의무화, 손 세정제 등 위생용품 배치 등을 실시했습니다. 또한 2020년 5월 말부터 재택근무 인프라를 구축해, 필요시 모든 인력이 재택 근무로 전환할 수 있도록 지원하고 있습니다.

고객

삼성전자는 고객의 안전을 최우선 가치로 여김과 동시에 코로나19로 인한 불편함은 최소화하고자 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 국가별 이동 제한 및 봉쇄 조치로 인해 서비스센터 방문에 어려움이 있을 경우, 고객을 직접 방문해 픽업과 배송을 지원하고 있습니다. 또한 콜센터 상담원이 직접 제품을 확인하며 상담을 제공하는 화상 상담 서비스를 운영하고 있습니다.

지역사회 지원

온라인 교육 인프라 지원

삼성전자는 코로나19로 인해 교육 환경이 더욱 열악해진 아프리카 난민촌 청소년들을 위해 유엔난민기구(UNHCR)에 태블릿 '갤럭시탭' 1,000 대를 기부했습니다. 기부된 갤럭시탭은 케냐의 카쿠마(Kakuma)와 담пад(Dadaab) 지역의 난민촌에 위치한 학교와 커뮤니티 센터 15곳에 전달되었으며, 유엔난민기구에서 운영하는 난민 청소년 온라인 교육 프로그램인 '인스턴트 네트워크 스쿨(Instant Network Schools)'에 활용되고 있습니다.

의료 지원

2020년 3월, 삼성전자는 삼성인력개발원 영덕연수원을 '영덕 생활치료센터'로 긴급 전환했습니다. 생활치료센터에서는 무증상 및 경증 환자를 치료하여 병원의 병상 부족 문제를 해소하는데 기여했습니다. 영덕 생활치료센터에는 삼성서울병원, 강북삼성병원, 삼성창원병원 3개 병원에서 자원한 의료진이 파견되었고, 지자체와 정부, 군·경·소방관 및 자원봉사자 등의 협력으로 '합동 지원단'이 꾸려져 코로나19 환자들을 보살폈습니다.

또한 자가 격리자와 취약계층을 위해 생필품 키트와 손 소독제, 소독 티슈 등 위생용품을 제공했으며, 의료진을 위한 면역력 강화 건강식품세트 등의 구호 물품과 구호 성금 총 230억 원을 전국재해구호협회에 긴급 지원했습니다.

방역 제품 생산 중소기업 지원

삼성전자는 스마트공장 지원 프로그램을 통해 마스크, 진단키트, 백신 주사기 업체에 기술 노하우를 전수했습니다.

마스크 제조 인프라 개선 지원 코로나19가 급격히 확산되던 2020년 초, 마스크 생산 업체인 '레스텍'은 밀려오는 주문을 소화하기 어려운 상황이었습니다. 삼성전자는 7명의 제조 전문가를 레스텍에 파견해 생산부터 포장, 물류까지 단계별로 개선점을 발굴하여 생산성과 제조 인프라를 향상 시킬 수 있도록 지원했습니다. 그 결과 레스텍의 일간 생산 능력은 기존 13만 장에서 35만 장(2020년 12월 기준)으로 향상되었습니다.

진단키트 업체 생산성 향상 지원 삼성전자는 2020년 4월 유전자 분석 전문 업체 '코젠판이오텍'에 전문가 16명을 파견해 생산성 향상을 위한 과제 40개를 발굴하고 해결책을 제시했습니다. 코젠판이오텍은 수작업으로 진행되던 캡핑(마개 봉인) 작업에 지그(가공 보조기구)를 도입해 작업 속도를 시간당 33개에서 125개 키트로 늘렸습니다. 이 밖에도 물류를 최적화하고 자동화 설비를 도입했습니다. 그 결과 주간 생산량이 5,600개 키트에서 1만 개 키트로 증가해, 한 달여 만에 생산성이 79% 향상됐습니다.

백신 주사기 개발 및 대량 생산 지원 삼성전자는 2020년 말부터 전문가 30명을 '풀림파마텍'에 파견해 최소잔여형 주사기(LDS)의 개발·시제품 생산·양산 준비·대량 생산 체계 구축을 지원했습니다. 이를 통해 해당 업체는 1개월 만에 월 1,000만 개 이상의 주사기를 생산할 수 있는 양산 체계를 구축했습니다. 국립중앙의료원에 따르면 백신 1병으로 일반 주사기는 5명, 일반 최소잔여형 주사기(LDS)는 6명에게 접종 가능한 반면, 풀림파마텍의 최소잔여형 주사기(LDS)는 최대 7명까지 접종이 가능하며, 이는 백신 생산량이 20~40% 증대되는 것과 동일한 효과입니다.

Environment

삼성전자는 사람과 자연을 존중하며 인류의 삶과 지구환경 보전에 기여한다는
녹색경영 이념을 견지하고 있습니다. 이를 바탕으로 고객에게
친환경 가치를 제공하고 지속 가능한 미래를 선도하기 위해 노력합니다.
환경이 바로 우리의 미래이기 때문입니다.



PlanetFirst, 지구를 최우선으로 생각합니다.

“삼성전자는 제품의 전 생애주기에 걸쳐
지구환경에 미치는 부정적 영향을
최소화하기 위해 노력합니다.”

박찬훈 부사장
DS 부문 글로벌인프라총괄

2020년 목표 → 2020년 성과 → 향후 계획

재생에너지

100% 사용
(미국, 유럽, 중국)

재생에너지

100% 사용
(미국, 유럽, 중국)

지역별 재생에너지 사용
지속 확대

제품 사용단계 온실가스

250
억 백만 톤 감축
(2009~2020년 누적)

제품 사용단계 온실가스

31
억 백만 톤 감축
(2009~2020년 누적)

주요 제품의
소비·대기전력 지속 절감

제조사업장 폐기물

95% 재활용

제조사업장 폐기물

95% 재활용

모든 제조사업장 폐기물
매립 제로 인증 획득

폐전자제품

380
만 톤 회수
(2009~2020년 누적)

폐전자제품

454
만 톤 회수
(2009~2020년 누적)

2030년 폐전자제품

750
만 톤 회수
(2009~2030년 누적)

밸류체인 단계별 친환경 활동

삼성전자는 개발, 구매, 제조, 유통, 사용, 폐기 등 제품의 전 생애주기에 걸쳐 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위해, 각 밸류체인 단계별로 다양한 프로그램을 운영합니다. 특히 전 지구적인 대응이 시급히 요구되는 기후변화 문제에 효율적으로 대처하기 위해, 관련 리스크와 기회 요인을 분석하고 대응 전략을 수립해 실행합니다. 또한 자원을 재사용·재활용하는 여러 프로그램들을 운영하여 순환경제를 실현하기 위해 노력합니다.



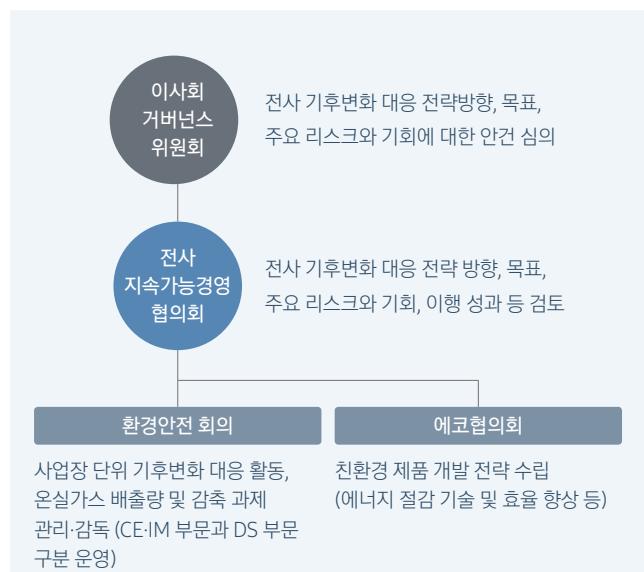
기후행동

거버넌스

기후변화는 삼성전자가 매우 중요하게 생각하는 분야입니다. 기후변화 리스크가 사업의 운영과 재무적 성과에 직접적인 영향을 미치기 때문입니다. 최근 의사결정기구인 이사회에서도 기후변화 관련 안건을 보고 받고 있습니다.

기후변화 대응을 위한 전략 수립과 이행 과제 발굴, 투자 집행 등의 주요 사안은 경영지원실장이 직접 관리하고 있습니다. 경영지원실장은 주요 분야별 최고 책임자들과 함께 전사 지속가능경영협의회와 환경 분야 임원들로 구성된 전사 협의체를 운영하여 기후변화 대응 계획을 수립하고 이행 성과를 검토합니다.

사업부문별 환경안전 회의에서는 사업장의 기후변화 이슈를 모니터링하고 온실가스 감축 과제의 이행 현황 등을 감독합니다. 에코협의회는 에너지 고효율 제품 등 친환경 제품을 개발하기 위한 전략을 수립합니다.



리스크 관리

삼성전자는 환경안전, 에너지, 컴플라이언스 등 각 분야의 리스크 관리 프로세스와 매뉴얼에 따라 기후변화 리스크를 포함하여 글로벌 사업장에서 발생하는 리스크를 상시 모니터링합니다. 각 사업장의 분야별 담당자는 이슈 발생 시 본사에 즉시 보고합니다. 전사 지속가능경영협의회와 환경 안전 회의를 통해 정기적으로 기후변화 이슈들을 점검하고 조치가 필요한 사항은 의사 결정 후 윤관 부서에 전달합니다.

기후변화 리스크 관리 프로세스

삼성전자는 기후변화 리스크와 기회를 분석하고 이슈의 중요도와 사업에 미치는 영향에 따라 우선순위를 파악해 의사 결정에 반영하고 있습니다.



기후변화 리스크 식별·평가

ISO 14001·50001·45001 등 환경안전경영 시스템을 기반으로 EHS, 마케팅, 영업, 컴플라이언스 등 유관 부서가 사업 운영 제품 기획, 외부 동향 등 리스크를 살시 평가



리스크·기회 관리

- EHS 담당 부서가 에너지 사용, 온실가스 배출, 재생에너지 현황 등을 모니터링
 - 환경안전 회의 등 정기 회의체에서 글로벌 사업장의 이슈 논의·관리
 - 지속가능경영협의회에서 기후변화 리스크·기회 관련 논의
 - 에코협의회에서 비즈니스 기회 관련 논의 후 각 사업부 및 윤관 분서로 이관하여 실행



전사 리스크 관리 프로세스에 반영

- 기후변화 관련 국가별 규제 리스크는 전사 리스크 관리 체계에 포함하여 통합관리
 - 리스크는 비즈니스와 평판에 영향을 줄 수 있는 지역별 글로벌 규제 및 시장 변화를 포함

기후변화 대응

기후변화 리스크와 기회는 제품과 서비스는 물론 제조공정, 공급망, 연구 개발, 기타 영업 활동까지 영향을 주고 있습니다. 삼성전자는 이에 대응하기 위해 에너지 고효율 제품 개발과 제조사업장의 온실가스 감축을 위해 적극 노력하고 있습니다. 기후변화로 인한 영향을 파악하기 위해 다양한 기후변화 시나리오¹⁾를 고려하며, 이를 바탕으로 대응 방안을 수립합니다.

단기적으로는 탄소가격(온실가스 배출권 가격) 상승과 기상이변, 고효율 기술 도입을 잠재적인 리스크로 보고 있으며, 탄소배출권 확보와 에너지 비용 절감을 기회요인으로 인식하고 있습니다.

중기적으로는 소비패턴 변화와 재생에너지 사용 확대를 기회 요인으로 예상하며, 기온 상승과 같은 물리적 영향을 장기적인 리스크 요인으로 예상합니다.

1) 기후변화에 관한 정부 간 협의체(IPCC) 제5차 평가보고서의 대표 농도 경로 시나리오와 국제에너지기구(IEA)의 에너지 기술 전망, 파리협정에 따른 국가결정기여를 활용

각 단계별 기후변화 대응

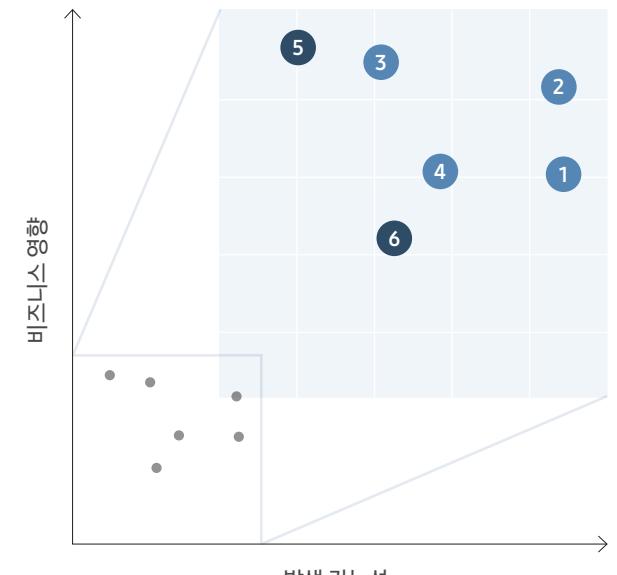
사업장 온실가스 감축	<ul style="list-style-type: none"> 반도체 생산공정의 F-Gas¹⁾ 감축설비 운영 제조 공정 에너지 효율 개선 프로젝트 실행 재생에너지 사용 확대
제품 사용단계 온실가스 감축	<ul style="list-style-type: none"> 에너지 고효율 제품 개발로 사용단계의 온실가스 배출량 감축 이전 세대 제품에 비해 전력 효율이 10% 이상 개선된 저전력 반도체 개발
기타 밸류체인 온실가스 감축	<ul style="list-style-type: none"> 협력회사, 물류, 임직원 출장, 전기차 확대 등의 온실가스 배출량 관리
사업장 외부 온실가스 감축	<ul style="list-style-type: none"> CDM²⁾ 등 외부 감축 프로젝트를 통해 탄소배출권 확보

1) 불소화가스(fluorinated gas)

2) 청정개발체제(Clean Development Mechanism)

기후변화 리스크·기회 요인 분석

기후변화 리스크·기회 요인		기후변화 리스크·기회 전략	기후변화 리스크의 재무적 영향	기후변화 기회의 재무적 영향
기후변화 리스크·기회 전략	① 온실가스 배출권 거래제도	단기 →	<ul style="list-style-type: none"> · 탄소배출권 가격 상승과 배출 규제 강화로 배출권 구매 비용 증가 * 사업보고서 참조 	<ul style="list-style-type: none"> · 온실가스 감축 활동으로 배출권 구매 최소화 · 외부 탄소배출권 확보로 탄소가격 민감도 완화
	② 고효율 기술 도입	단기 →	<ul style="list-style-type: none"> · 온실가스 감축설비, 고효율 설비, 수자원 재활용 설비 등 시설투자 증가 · 신규 탄소감축 기술 확보를 위한 R&D 투자 확대 	<ul style="list-style-type: none"> · 사업장 온실가스 배출 저감 및 에너지 비용 절감 · 에너지 관리 시스템 등 사업기회 창출
	③ 소비자 행동 변화	중기 →	<ul style="list-style-type: none"> · 고효율·친환경 제품 인증 비용 증가 · 에너지 등급이 낮은 제품의 매출 감소 · 고효율·친환경 제품 R&D 투자 증가 	<ul style="list-style-type: none"> · 고효율·친환경 제품 출시로 매출 증대 · 소비자 인지도 상승
	④ 재생에너지 사용 확대	중기 →	<ul style="list-style-type: none"> · 단기 전력비용 상승에 따른 생산비용 증가 · 고객의 재생에너지 사용 요구로 B2B 매출 감소 	<ul style="list-style-type: none"> · 재생에너지 공급계약, 발전사업 참여를 통한 전력비용 절감
	⑤ 태풍·홍수 등 자연재해	단기 →	<ul style="list-style-type: none"> · 자연재해 예방 환경·안전·방재 설비투자 증가 · 재해 발생시 복구 및 사업기회 손실 비용 증가 	<ul style="list-style-type: none"> · 자연재해 대응을 위한 보험료 인하 · 국가 재난망, 안전 통신망 등 신규 비즈니스 기회 창출
	⑥ 기온 상승, 황사	장기 →	<ul style="list-style-type: none"> · 냉방, 난방 설비 등 사업장 운영비용 증가 · 대기오염 방지설비 투자 증가 	<ul style="list-style-type: none"> · 고효율 에어컨, 공기청정기, 건조기 등 사업 확대 및 매출 증대



사업보고서 ↗

CDP 기후변화 보고서 ↗

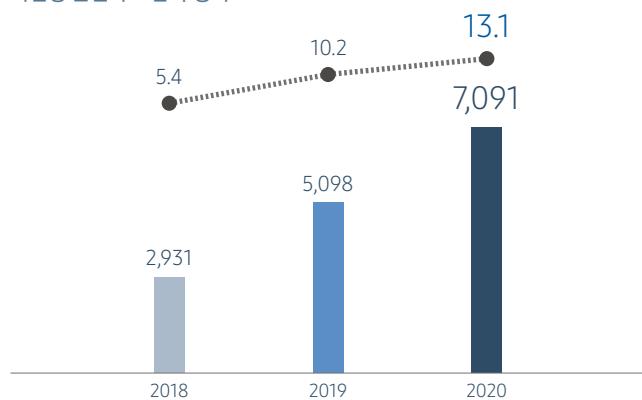
사업장 온실가스 감축

삼성전자는 사업장의 온실가스 배출 저감을 위해 공정가스 처리와 재생에너지 사용 확대에 집중하고 있으며, 제조 공정의 효율성을 높여 배출 전망치에 비해 감축량은 극대화하고 배출 증가량은 최소화하고 있습니다. 각 사업장은 매년 온실가스 배출량을 예상해 제조 공정에 최적화된 온실가스 감축 과제를 발굴하고 감축 계획을 수립하여 이행합니다.

2020년에는 공정가스 처리 설비 효율 개선, 고효율 설비 교체 및 제조공정 효율화 등 총 540개의 온실가스 감축 프로젝트를 통해 예상 배출량 대비 총 709만 1,000톤의 온실가스를 감축했습니다. 이는 2019년 온실가스 감축량 대비 39% 증가한 성과입니다.

향후에도 공정가스 사용량 저감과 처리율 향상, 재생에너지 사용 확대, 공정 효율화를 통한 에너지 사용량 절감 등의 과제를 추진해 온실가스를 지속적으로 감축할 계획입니다.

사업장 온실가스 감축 성과



■ 온실가스 감축량 ● 온실가스 감축 과제별 평균 감축량
(단위: 천 톤 CO₂e) (단위: 천 톤 CO₂e/건)

2020년 온실가스 감축 비율



반도체 공정가스 감축

공정가스 사용량 절감 공정가스 투입량을 줄이기 위해 공정 시간, 공정 단계 및 공정법(Clean Recipe)을 최적화하여 적용하고 있습니다. 이를 통해 온실가스 약 9만 톤을 감축했습니다.

공정가스 처리 효율 향상 공정가스 처리 시설의 효율을 향상시키기 위해 설비에 투입되는 RCS(Regenerative Catalytic System) 촉매에 금속을 첨가하여 공정가스 처리율을 기존 87%에서 90%로 높였습니다.

대체가스 개발 지구온난화지수가 낮은 공정가스를 개발하고 있습니다. 반도체 주요 공정 중에서 4대 공정(Etch, Diff, CVD, Metal)에 적용되는 PFCs¹⁾의 대체가스를 개발해 적용하고 있습니다. 2018년부터 일부 제품의 공정에서 PFCs 가스를 약 23% 대체하고 있으며, 반도체연구소는 대체가스의 연구 개발을 지속하고 있습니다.

1) 과불화탄소(Perfluorocarbons)

제조 공정 에너지 절감

제조 사업장에서는 에너지 사용을 절감하기 위해 각 사업장 특성에 맞는 프로젝트를 추진합니다. 주요 에너지 절감 활동은 다음과 같습니다.

- ▶ 공조기, 냉동기, 공압기, 펌프 등의 설비 가동률 최적화
- ▶ 클린룸 입출구의 누기차단 및 양압 유지용 외기공급량 조정
- ▶ 냉동기 효율 향상을 위한 응축기 자동 세정장치 설치
- ▶ 스티로폼 성형기의 공정용 증기압력 조정

인프라 설비에 IoT 기술 적용 사업장의 에너지 사용량을 모니터링하고 효율성을 높이기 위해 빌딩의 주요 공조 설비에 빌딩 IoT 솔루션 기술을 적용하고 있습니다. 특히 기온이 높은 지역의 경우 공조 설비의 에너지 사용량이 크므로 인프라 설비의 최적화된 운전 제어가 필요합니다. 국내 및 베트남 사업장에서 시작해 북미, 중남미, 동남아 사업장으로 인프라 설비에 IoT 기술을 적용해 나가고 있습니다. 향후에는 IoT 기반의 원격제어 시스템을 구축하고, 서남아 지역 등 다른 사업장까지 확대 적용할 예정입니다.

반도체 제조 공정 에너지 절감 전력 사용량을 절감하기 위해 공정 개선, 전력 운전 최적화를 통해 메인 설비 테스트 시간 단축, 부대설비 운전 온도 조건 개선, 고효율 설비 및 습식 스크러버(유해가스 정화장치) 증성화 등을 실행하고 있습니다.

또한 냉각수 시스템과 열 교환기를 활용한 폐열 회수, 외조기 공기 온도 및 유량 조정 등을 통해 LNG 사용량도 줄이고 있습니다.

재생에너지 사용 확대

지난 2018년, 삼성전자는 2020년까지 미국, 유럽, 중국 지역의 모든 사업장에서 100% 재생에너지를 사용하겠다는 계획을 발표했습니다. 또한 국내 사업장의 재생에너지 사용 확산을 위해 주요 사업장의 주차장, 건물 옥상, 신축부지 등의 공간에 태양광·지열 설비의 설치도 약속했습니다.

지난 3년간 태양광 발전설비 설치, 재생에너지 인증서(Renewable Energy Certificate, REC) 구매, 재생에너지 공급계약(Power Purchasing Agreement, PPA), 재생전력 요금제(Green Pricing) 등 지역별 최적화된 이행계획을 수립하여 추진했습니다. 그 결과 2020년 재생에너지 사용량이 2018년 대비 약 3배 증가했으며, 목표한 추진 계획도 모두 이행했습니다.

삼성전자는 제도와 여건이 마련된 다른 지역에서도 재생에너지 사용을 확대하기 위한 기회를 모색하고 있습니다. 국가별 재생에너지 사용 여건이 점차 개선됨에 따라 향후 재생에너지 사용량은 지속적으로 증가할 것으로 예상됩니다.

미국, 유럽, 중국 미국, 유럽, 중국 지역의 모든 사업장은 2020년 기준 사용하는 전력의 100%를 재생에너지로 전환했습니다. 단기적으로는 태양광 발전설비 설치, 재생에너지 인증서 구매와 재생전력 요금제를 활용하고 있으며, 중장기적으로는 재생에너지 공급계약을 순차적으로 확대하고 있습니다.

국내 수원사업장과 기흥사업장에 각각 1.9MW, 1.5MW 규모의 태양광 발전설비를 설치했으며, 평택사업장에 0.4MW 규모의 태양광 발전설비와 200RT 규모의 지열 발전설비를 추가로 설치했습니다. 또한 2021년부터 시행되는 녹색프리미엄 제도를 활용해 재생에너지 사용을 확대하고 있습니다.

중남미 브라질 사업장은 풍력 및 수력 발전 사업자와 재생에너지 공급 계약을 맺고 100% 재생에너지 사용을 추진하고 있습니다. 멕시코 사업장은 재생에너지 인증서 구매를 포함한 전력 계약을 통해 재생에너지 사용량을 확대하고 있습니다. 중남미 지역은 재생에너지 확보 여건을 고려할 때 2025년까지 100% 사용이 가능할 것으로 예상합니다.

서남아 인도 사업장은 풍력 및 바이오매스 발전 사업자와 재생에너지 공급 계약을 체결해 사용량을 확대하고 있으며, 건물 옥상과 주차장 등에 1.8MW 규모의 태양광 발전설비를 설치했습니다. 서남아 지역은 재생에너지 공급계약을 중심으로 이행계획을 수립하여 재생에너지를 확대하고 있습니다.

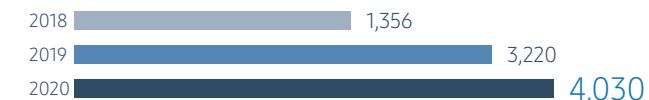
Case: 미국 사업장 재생에너지 확대 노력

미국 법인은 2017년과 2018년에 걸쳐 풍력발전소뿐 아니라 태양광 발전설비 설치, 재생에너지 인증서(REC) 구입 등을 통해 재생에너지 사용을 늘려왔습니다. 또한 미국 오스틴 반도체 사업장은 2019년 11월 애플, 이베이, 스프린트 등과 함께 75MW 규모의 풍력발전 PPA를 체결하는 등 재생에너지 공급계약을 점진적으로 확대하기 위해 노력하고 있습니다.

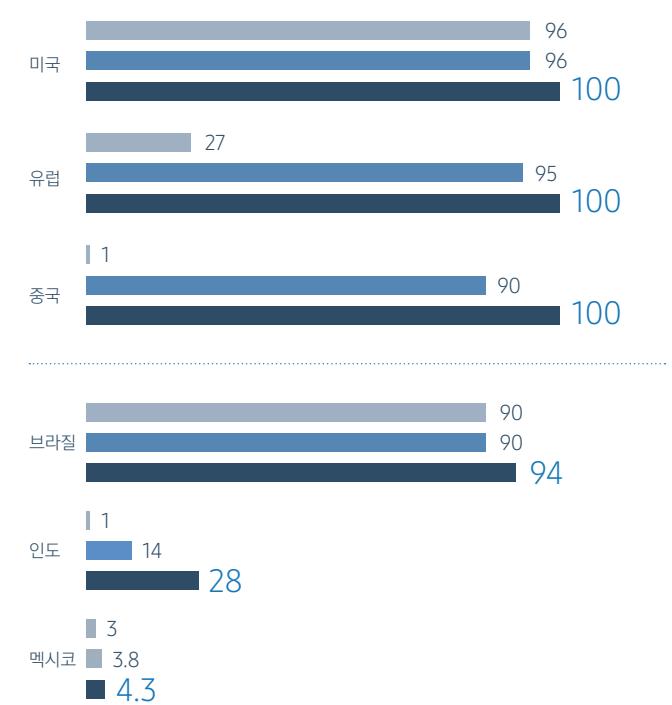
이러한 재생에너지 성과를 인정받아 미국 법인은 2019년 9월 미국 환경보호청(EPA)으로부터 2019 그린파워 리더십 우수상¹⁾을 수상했으며, 2021년 5월 기준 환경보호청 그린 파워 파트너십(Green Power Partnership) 프로그램에 참여한 700여 개 기업 중에서 11위, 기술 & 통신(Tech & Telecom) 업종에서 7위를 기록했습니다.

1) 2019 Green Power Leadership Award for Excellence in Green Power Use

재생에너지 사용량 (단위: GWh)



주요 지역별 재생에너지 현황 (단위: %)



제품 에너지 효율

삼성전자는 환경분야 전문 인력으로 구성된 에코협의회와 사업부 실무협의체를 통해 에너지 절감 기술과 환경 규제 동향을 모니터링하고, 제품 사용단계의 온실가스를 감축하기 위해 제품별 에너지 효율 향상 전략을 수립하여 신제품에 적용하고 있습니다.

2020년에는 TV 백라이트 효율 개선과 냉장고 고효율 컴프레서 적용 등을 통해 연간 에너지 사용량을 2008년 대비 평균 32% 절감했으며, 최근 3년간 사용단계 온실가스 감축량도 지속해서 늘려나가고 있습니다.

제품 사용단계 온실가스 누적 감축량¹⁾ (단위: 백만 톤 CO₂e)



1) 2009년부터 누적 기준 ● 당해년도 감축량 ● 전체 누적 감축량

디스플레이

2021년형 QLED 제품에 적용되는 태양전지 리모컨은 내장된 태양전지 패널을 활용해 일회용 배터리 없이 태양광이나 실내조명으로 충전하여 사용할 수 있습니다. 이를 통해 AA 배터리 9,900만 개를 절약하는 효과가 예상됩니다.¹⁾

1) TV 제품 예상 사용 주기인 7년 기준(한국 '환경성적표지' TV 사용 시나리오 기준)

가전

비스포크 냉장고(RF85A98T1AP)는 고효율 인버터 압축기와 에너지 손실을 최소화하는 초고성능 진공 단열재를 적용해 에너지소비효율 1등급을 달성했습니다. 특히 냉장고의 핵심 부품인 컴프레서의 경우, 냉장고 사용 빈도에 따라 1,050RPM부터 4,300RPM까지의 속도 범위 내에서 에너지 사용량을 조절하는 '디지털 인버터 컴프레서'를 적용해 에너지 소비량을 약 30% 절약할 수 있습니다.

또한 비스포크 식기세척기(DW60A8575FG)는 기존 모델에 비해 건조에 사용하는 에너지를 약 22% 절약할 수 있습니다.

모바일

스마트폰과 태블릿 제품에 친환경 소재를 적용하기 위해 노력하고 있습니다. 갤럭시 S21은 사이드 키 내장 브라켓에 한국 녹색기술 인증을 취득한 폴리케톤(Polyketone) 소재를 적용하였고, 포장재를 줄이고 재질을 변경하는 등 기존 모델 대비 온실가스를 감축해 영국 '카본 트러스트(Carbon Trust)'로부터 '탄소 저감(Reducing CO₂)' 인증을 받았습니다. 또한 에너지 고효율 충전기¹⁾를 적용하여 소비전력을 줄이기 위해 노력하고 있습니다.

1) 충전 효율 86%, 대기전력 0.02W

반도체

삼성전자는 2009년 '그린 메모리 캠페인'을 시작으로 매년 저전력 특성을 극대화한 메모리 솔루션을 선보이며 IT 산업 발전이 지구환경에 도움이 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

2020년에는 D램 4종, SSD 3종, e스토리지(eStorage) 2종 등 삼성전자 메모리 제품군의 전략제품 9개 모두가 카본 트러스트로부터 '제품 탄소 발자국(Product Carbon Footprint, PCF)' 인증을 받았습니다. 특히 스마트폰용 메모리인 512GB eUFS 3.1은 반도체 업계 최초로 탄소 저감 제품으로 인정받았습니다.

녹색기술 인증

삼성전자는 기술 혁신을 통해 제품의 에너지 효율을 지속해서 향상시키고, 이를 바탕으로 한국 정부가 주관하는 '녹색기술 인증'을 취득하고 있습니다. 국내 녹색기술 인증 제도가 시작된 2010년부터 2020년말까지 총 10건의 유효 녹색기술 인증을 확보하고 있으며, 해당 기술이 적용된 202개 제품이 '녹색기술 제품' 인증을 받았습니다.

녹색기술 인증 현황

녹색 기술	인증 건수	
CE 부문	→ · 고효율 히트펌프와 열교환기를 적용한 의류 건조기 에너지 효율 향상 기술 · 모니터 대기전력 저감 기술 등	9건
IM 부문	→ · 사용자 및 스케줄 기반 무선랜 전력 절감 자동화 기술	1건

Case: 모니터 대기전력 저감 기술

삼성 모니터 T45F는 전원 회로에 셀프 웨이크업(Self Wake-up) 기능을 적용해 전력변환 손실을 개선했습니다. 이를 통해 대기 전력을 엑스 쇼운인 0.000W~0.005W로 낮췄습니다. 사용자가 장기간 외출할 때 모니터의 전원선을 뽑지 않고도 의미없이 소모되는 전기 사용을 줄일 수 있습니다.



기타 온실가스 감축

협력회사 관리 및 지원 □

삼성전자는 2019년 CDP¹⁾ 공급망 프로그램에 가입해 주요 협력회사의 온실가스 배출량을 모니터링하고, 재생에너지 사용 확대를 장려하기 위해 인센티브를 제공하고 있습니다.

1) 탄소정보공개 프로젝트(Carbon Disclosure Project)

물류 효율화

제품의 운송 과정에서 운송경로 변경, 적재효율 향상, 운송관리 효율화 등의 과제를 추진하고 있습니다. 2020년에는 물류량의 증가에도 불구하고 총 668만 톤의 온실가스를 감축했습니다. 이는 2019년 배출량에 비해 19% 감소한 수치입니다.

임직원 출장 감소·화상회의 장려

2020년은 코로나19의 영향으로 임직원의 출장이 제한되어, 이로 인한 온실가스 배출량이 2019년 대비 약 87% 감소했습니다. 또한 화상회의 시스템을 적극 사용하도록 장려해, 연간 총 20만여 건(하루 평균 558건)의 화상회의가 진행됐습니다. 이는 2019년에 비해 약 9% 증가한 수치로, 향후 화상회의 접근성과 편의성을 지속적으로 개선해나갈 계획입니다.

전기차 전환 확대

삼성전자는 한국 환경부가 주관하는 '한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)' 캠페인에 참여해, 국내 사업장에서 사용하는 모든 차량을 2030년까지 전기차로 전환할 계획입니다. 전환 대상 차량은 일반 업무용 승용차, 임직원용 셔틀버스, 화물 트럭 등을 포함합니다. 또한 각 사업장에 전기차 충전 인프라를 확대 구축할 계획입니다.

기후변화 대응을 위한 협력

저탄소 친환경 쿠스토브 보급

삼성전자는 2017년부터 케냐 몸바사 인근 지역과 유엔난민기구가 관리하는 카쿠마(Kakuma) 지역의 난민캠프에 저탄소 친환경 쿠스토브(cook stove)를 지원하고 있습니다. 해당 쿠스토브는 제당공장에서 버려지는 폐당밀을 발효해 얻은 바이오에탄올을 연료로 활용할 수 있으며, 바이오에탄올은 흔히 사용되는 숯보다 열 효율이 6배 높아 온실가스 배출을 크게 줄일 수 있습니다.

탄소배출권 확보

삼성전자는 케냐 쿠스토브 보급 활동을 유엔기후변화협약(UNFCCC)에 청정개발체제(CDM) 사업으로 등록하여, 온실가스 감축 실적에 따라 탄소배출권을 확보하고 있습니다. 2020년까지 총 1만여 대의 쿠스토브를 보급했으며, 이를 통해 약 20만 톤 CO₂e의 탄소배출권을 확보했습니다.

국내에서는 대규모 쓰레기매립장에서 발생하는 매립가스 처리 및 질산 생산 공정에서의 N₂O 저감 활동으로 발행된 탄소배출권을 구입하고 있습니다.

Case: '탄소중립'을 위한 업계 협력

삼성전자는 SK하이닉스, 삼성디스플레이, LG디스플레이 등 반도체·디스플레이 업계와 함께 '반도체·디스플레이 탄소중립위원회'에 참여하여, 탄소중립 시대를 선도하겠다는 의지를 표명했습니다. 이를 위해 재생에너지 사용, 전기차 전환, 에너지 효율 혁신을 중점적으로 추진할 예정입니다. 또한 온실가스 배출 제어기술, 친환경 공정가스 개발 등 공동 과제를 지속해서 논의할 계획입니다.

또한 LG전자, 삼성전기, LG이노텍, 삼성 SDI, LG 에너지솔루션 등 주요 전자·전기 업계와 함께 탄소중립 공동선언문을 발표해 탄소중립에 대한 동참 의지를 표명했습니다. 앞으로 탄소중립 실행을 위해 공동 과제를 지속적으로 발굴하고 상호 협력을 강화해 나갈 계획입니다.

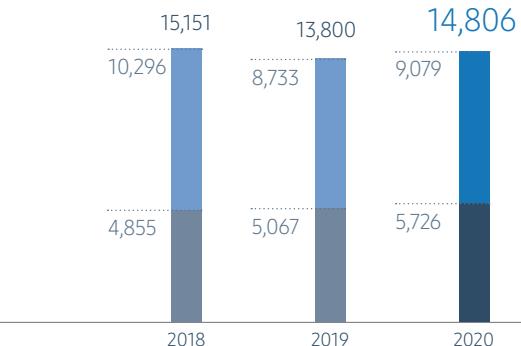
온실가스 배출량

삼성전자의 2020년 매출액 대비 온실가스 배출량 목표는 1.55톤 CO₂e/억 원으로, 이는 2008년 5.17톤 CO₂e/억 원에서 70% 감축한 수치입니다.

2020년 신규 반도체 제조 라인의 본격적인 가동과 제품 생산량 증가로 인해 온실가스 배출량이 2019년에 비해 증가했고, 온실가스 배출 원단위는 3.2톤 CO₂e/억 원으로 2019년에 비해 5.1% 증가했습니다.

향후 재생에너지 사용 확대, 공정가스 처리 효율 향상 및 대체가스 개발, 고효율 설비 교체 등 체계적인 계획을 수립하여 지속적으로 온실가스 감축 활동을 추진할 예정입니다.

온실가스 배출량 (단위: 천 톤 CO₂e)



● 직접 배출량 (Scope 1) ● 간접 배출량 (Scope 2)¹⁾

1) 재생에너지 사용량을 반영한 온실가스 배출량(Market-based)

순환경

삼성전자는 천연자원 고갈의 심각성을 인지하고, 자원을 일회성으로 소비하는 기존의 선형경제(Linear Economy)에서 벗어나 재사용·재활용을 확대해 자원을 효율적으로 사용하는 순환경(Circular Economy)로 전환하기 위해 노력합니다. 이를 위해 순환경 원칙을 수립하고 자원순환형 제품 개발, 수리 용이성 개선, 폐전자제품 회수 등 제품 전 과정에 걸쳐 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

순환경 원칙 [↗](#)

자원 사용 효율화

재생·재활용 소재

삼성전자는 냉장고, 세탁기, 에어컨, TV, 모니터, 휴대전화 충전기 등 다양한 제품군에 재생 플라스틱을 사용하고 있습니다. 삼성전자의 폐가전 제품에서 재활용한 PCM(Post Consumer Materials) 플라스틱을 포함해 2018년 이후 연간 3만 톤 이상의 재생 플라스틱을 사용하고 있습니다. 2020년에는 3.1만 톤의 재생 플라스틱을 사용하여, 2009년부터 누적 기준 총 27.6만 톤을 사용해 왔습니다. 삼성전자는 재생 플라스틱의 사용량을 지속 확대하여 2021년부터 2030년까지 총 25만 톤의 재생 플라스틱을 사용할 계획입니다.

재생플라스틱 누적 사용량¹⁾ (단위: 만 톤)



1) 2009년부터 누적 기준

● 당해년도 사용량 ● 전체 누적 사용량

친환경 포장재

삼성전자는 제품 포장재가 환경에 미치는 영향을 줄이기 위해 기존 플라스틱, 비닐 등의 포장재를 종이, 재생 소재 등으로 교체하고 있습니다. 또한 포장재를 소형화·경량화하여 운송 과정에서 발생하는 온실가스를 저감하기 위해 노력하고 있습니다. 종이 포장재의 경우 지속가능산림(FSC) 인증을 받은 종이와 재생 종이를 사용합니다.

TV와 가전제품 포장재에는 업사이클링 개념을 도입해 반려동물 물품, 소형 가구 등 다양한 물건을 제작할 수 있도록 만들었습니다. 포장 박스에 인쇄된 QR코드를 통해 다양한 물건 제작에 필요한 매뉴얼을 확인할 수 있고, 골판지 포장 박스의 각 면에는 점(Dot) 디자인을 적용해 소비자가 원하는 모양으로 손쉽게 자르고 조립할 수 있습니다.

모든 갤럭시 스마트폰의 포장재에 사용된 종이는 지속가능산림인증(FSC) 종이 또는 재생 종이를 100% 적용하고 있습니다. 갤럭시 S21의 포장재에 포함된 플라스틱의 비율은 중량 기준 4% 수준이며, 해당 제품의 포장재 중량을 갤럭시 S7의 51% 수준으로 최소·경량화하여 포장재 제작과 운반에 소비되는 자원을 절감했습니다.

반도체 포장재는 재활용 및 재사용이 용이하도록 재질 구조를 개선하고, 모든 제품의 포장재를 지속가능한 소재로 대체할 계획입니다. 2020년에는 포터블 SSD의 포장재를 플라스틱에서 종이로 교체했고, 2022년까지 소비자용 SSD의 모든 포장재를 종이 혹은 재활용·바이오 소재로 전환할 계획입니다.

모듈형 디자인

모듈형 디자인을 적용한 맞춤형 냉장고 '비스포크'는 기존 제품을 폐기하지 않고 도어 교체만으로 새로운 디자인을 적용할 수 있어 불필요한 자원 낭비를 줄일 수 있습니다. 또한 분리와 결합이 가능한 모듈형 공기청정기 '무풍큐브'는 소비자가 원하는 용량에 맞춰 제품을 구성하고 필요시 추가로 구입할 수 있어 자원을 보다 효율적으로 사용할 수 있습니다.

제품 수명 연장

내구성 향상

소비자가 보다 오랫동안 제품의 성능을 유지하며 사용할 수 있도록, 제품 개발 단계에서 강도, 낙하, 방수, 수명 등 국제 규격을 만족시키는 테스트를 실시합니다. 또한 각도 및 바닥 재질별 자유낙하 시험, 다양한 방수 조건 테스트 등 제품 내구성 향상을 위한 삼성전자만의 한계 테스트를 실시합니다.

수리 용이성

수리 용이성은 삼성전자가 제품 생산시 기본적으로 고려하는 요소 중 하나입니다. 삼성전자는 분해하기 쉽고 수리 비용이 경제적이며 부품의 재활용이 용이한 제품을 개발하기 위해 끊임없이 연구합니다.

Case: 프랑스 수리 용이성 평가 최고 등급 획득

2021년1월부터 프랑스에서는 판매되는 모든 전자제품에 '수리 용이성(Indice de réparabilité)' 등급이 의무적으로 표기되고 있습니다. 갤럭시 S21 등 다양한 스마트폰 모델과 드럼세탁기 모든 모델이 최고 등급(Dark Green)을 획득했습니다. 삼성전자는 앞으로도 소비자들이 참고할 수 있는 수리 매뉴얼 등의 정보 제공을 확대하고, 자재와 부품을 합리적인 가격으로 원활하게 공급하기 위해 지속해서 노력하겠습니다.

*제품별 등급 등 세부 내용은 홈페이지 참조 [↗](#)

소프트웨어 업데이트

삼성전자는 2020년 8월 갤럭시 모바일 기기의 안드로이드 운영체제 업그레이드를 3세대까지 확대 지원하겠다는 계획을 발표했습니다. 예를 들어 안드로이드 10을 탑재해 출시된 '갤럭시 S20' 시리즈의 경우, 안드로이드 11을 시작으로 총 세 차례 안드로이드 운영체제 업그레이드를 지원받을 수 있게 됩니다. 이를 통해 고객들이 오랫동안 더욱 안정적으로 갤럭시 모바일 기기를 사용할 수 있을 것으로 기대합니다.

수리 서비스

제품 오작동에 대한 정확한 진단과 신속한 수리는 제품의 성능을 유지시키고 수명을 연장하여 자원효율성을 향상시킵니다.

삼성전자는 글로벌 공통 서비스 채널과 지역별로 최적화된 서비스 채널을 동시에 운영해 소비자의 서비스 접근성을 높이고, 디지털 기술을 접목한 서비스를 제공해 편의성을 개선하고 있습니다.

글로벌 공통 서비스 채널 - 서비스센터

전세계 고객의 이용 편의를 위해 2020년 기준 총 183개 국가에서 1만 2,386개소의 서비스센터를 운영하고 있습니다. 서비스센터 관리자와 수리기사는 전문성을 바탕으로 서비스 프로세스 가이드에 따라 고객에게 최상의 서비스를 제공합니다. 제품 수리 외에도 제품 사용 가이드, 신제품 기능 소개 등 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

지역별 최적화 서비스

중동 라마단 – 서비스센터 운영시간 연장

이슬람 최대 연례 의식인 라마단 기간에는 현지 고객의 생활 패턴을 고려한 맞춤형 서비스를 제공합니다. 금식이 진행되는 낮시간에는 지친 고객이 서비스센터에서 대기할 필요가 없도록 수리를 원료한 제품을 고객에게 배송합니다. 또한 저녁 시간에 활동이 시작되는 점을 고려해 서비스 센터 운영시간을 자정까지 연장해 운영하고 있습니다.

인도네시아 르바란 – 스마트 서비스 부스

귀성객이 집중되는 인도네시아 최대 명절 르바란 기간 동안 공항과 고속도로 휴게소 등 교통 요지에 스마트 서비스 부스를 설치해 제품을 점검하고 소프트웨어 업그레이드를 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

차별화 서비스

화상 상담

2019년부터 상담원이 원격으로 고객의 제품과 사용 환경을 확인하며 상담을 제공하는 '화상 상담 서비스'를 운영하고 있습니다. 고객은 별도의 애플리케이션을 설치할 필요없이 상담원이 발송하는 문자메시지(SMS) 링크를 통해 화상으로 상담을 받을 수 있습니다. 상담원은 화상 상담으로 즉시 문제를 해결하거나 수리 절차를 진행합니다. 이에 따라 고객은 수리 시간과 비용을 절감할 수 있습니다. 화상 상담은 2020년 기준 미국, 영국, 스페인, 인도, 브라질 등 총 40개 국가에서 제공하고 있습니다.

보이는 ARS

고객이 서비스 콜센터에 전화했을 때 스마트폰 화면을 통해 서비스를 이용할 수 있도록 '보이는 ARS 서비스'를 실시하고 있습니다. 이를 통해 청각장애인과 장년층 등의 이용 편의를 높일 수 있을 것으로 기대합니다. 2020년 기준 한국, 호주, 태국에서 운영하고 있으며, 향후 서비스 대상 지역을 확대할 예정입니다.

자동상담 챗봇

365일 24시간 신속한 상담이 가능한 '챗봇 서비스'를 운영하고 있습니다. 2017년 삼성리서치가 AI 기술을 활용해 챗봇 서비스를 개발했고, 2020년 기준 한국, 미국, 영국 등 6개 국가에서 서비스를 제공하고 있습니다.

수어 서비스

청각장애 고객을 위해 '수어 서비스'를 제공하고 있습니다. 2015년 터키에서 최초로 도입한 이후 2020년 기준 6개 국가에서 수어 통역 서비스를 제공하고 있습니다.

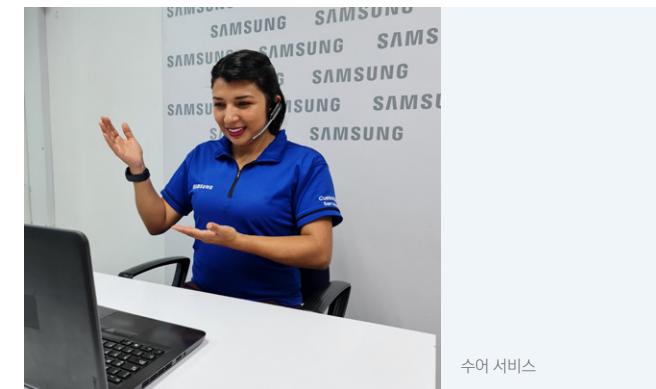
서비스 품질 관리

서비스 표준 운영 및 현장점검

서비스센터와 컨택센터의 업무 기준과 프로세스 가이드를 제작해 표준화된 서비스를 제공합니다. 각 지역 법인에서는 글로벌 가이드를 기반으로 현지 특성에 맞게 매뉴얼 교육을 실시하고, 고객서비스 정보 공유 시스템인 'CS(Customer Service) 포털'을 통해 매뉴얼을 공유합니다. 또한 현장에서 표준 프로세스에 맞춰 업무가 진행되고 있는지 정기적으로 평가하여 개선하고 있습니다.

서비스 기술 교육

서비스센터 관리자와 수리기사를 대상으로 신제품 수리 기술 및 고객 응대 교육 프로그램을 운영하며, 국가별, 제품별 특성에 따라 원격 화상교육 또는 집합교육을 진행합니다. 관리자와 수리기사는 교육 동영상과 기술자료를 통해 필요한 사항을 언제든지 확인할 수 있습니다.



수어 서비스

폐전자제품의 회수와 재활용

삼성전자는 한국을 포함해 전세계 55개국에서 다양한 재활용 프로그램을 운영하며, 폐전자제품의 회수와 재활용을 촉진하여 순환경체를 실현하기 위해 노력하고 있습니다. 1998년부터 국내 최초 폐전자제품 종합 재활용 센터인 '아산 리사이클링 센터'를 운영하고 있으며, 지역별 물류센터에 회수 체계를 구축해 폐전자제품을 수거하고 있습니다. 해외에서는 재활용 협회 및 재활용 업체와 협업하여 지역별 특성을 고려한 폐전자제품 회수·재활용 활동을 이행하고 있습니다.

수거된 폐전자제품은 선별, 전처리, 파쇄 등의 처리 과정을 거쳐 금속, 플라스틱 등의 원료로 활용됩니다. 플라스틱 등 일부 원료는 삼성전자의 신제품 생산에 투입되고 있습니다. 또한 환경·안전·보건 법규 준수, 협력회사 요건 만족, 폐기물 불법수출 금지 등을 포함한 '재활용 협력회사 요건'을 제정해 운영하고 있습니다.

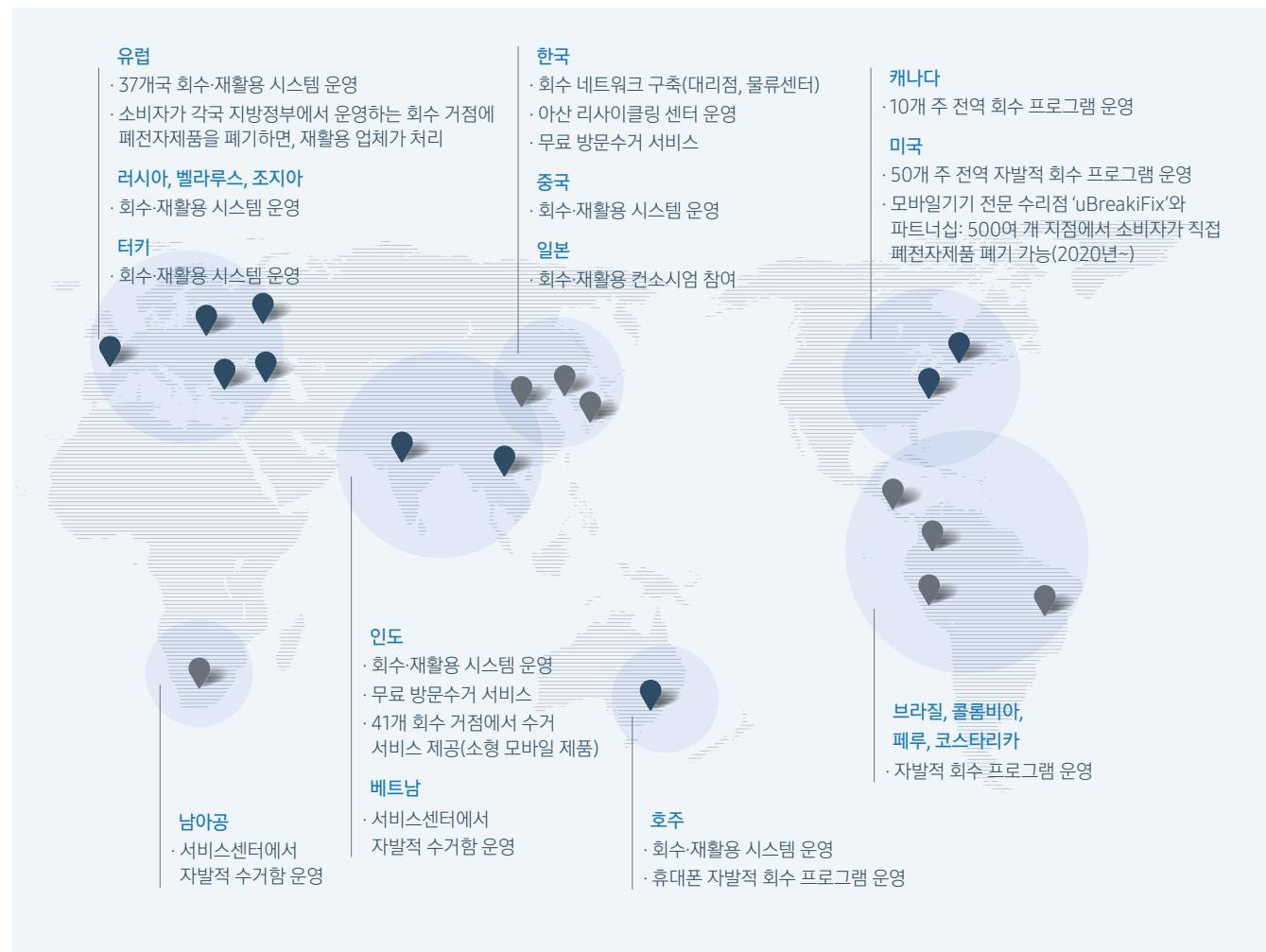
회수와 재활용 성과

삼성전자는 전 세계적으로 2009년부터 2020년까지 누적 454만 톤의 폐전자제품을 회수했으며, 글로벌 회수 프로그램을 확대하여 최근 3년간 연도별 회수량이 증가하고 있습니다. 국내에서는 아산 리사이클링 센터에서 2020년 한 해 동안 총 2만 9,435톤의 구리, 알루미늄, 철, 플라스틱 등 유가자원을 추출했습니다. 또한 폐전자제품에서 추출한 플라스틱으로 만든 3,366톤의 재생 플라스틱을 제품 제조에 다시 활용해 플라스틱 폐기물을 줄이고, 새로운 제품 생산에 필요한 석유화학 원료 사용을 최소화했습니다.

폐전자제품 누적 회수량¹⁾ (단위: 만 톤)



글로벌 폐제품 회수 및 재활용 프로그램 운영 현황



지역별 폐전자제품 회수 체계 ↗

재활용 협력회사 요건 ↗

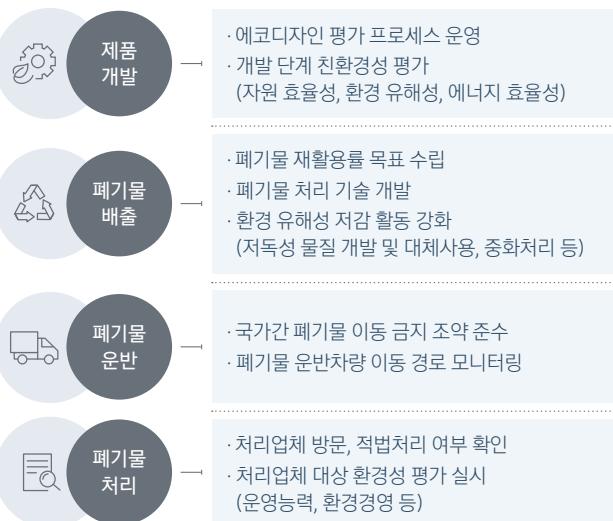
아산 리사이클링 센터의 폐플라스틱 순환형 ↗
(Closed-loop) 재활용 체계 사례

폐기물 매립

삼성전자는 폐기물 발생을 최소화하기 위해 자원 효율성을 고려한 제품을 설계하고, 제조 공정 프로세스를 개선하고 있습니다. 모든 글로벌 사업장은 매월 폐기물 발생량과 재활용률을 점검하고, 목표를 달성하지 못할 경우 폐기물 처리 방법을 분석해 재활용률을 높이기 위한 방안을 강구합니다.

2020년 삼성전자는 폐기물 재자원화율 95%를 달성했습니다. 향후 모든 제조사업장이 폐기물 매립 제로 인증을 획득할 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.

폐기물 관리 활동



폐기물 재자원화율 (단위: %)



폐기물 처리 기술 개발과 프로세스 혁신

삼성전자는 자원순환체계 활성화를 목표로 폐기물 매립 제로화를 위해 폐기물 처리 기술 개발, 분리 배출 확대 등을 추진하고 있습니다.

매립 폐기물 저감 기존에 매립 처리하던 폐수 슬러지(찌꺼기)에서 구리를 추출해 조동(구리 97%)으로 제조하는 기술을 적용하여 구리를 재활용하고 있습니다. 또한 클린룸에서 발생하는 분진에서 텅스텐을 추출하기 위한 기술을 개발하고 있고, 반도체 패키징 공정에서 발생하는 밀봉재인 EMC(Epoxy Molding Compound)를 파쇄해 플라스틱 원료로 재활용하는 기술을 개발하여 매립 폐기물을 재활용하고 있습니다.

소각 폐기물 저감 기존에 소각 처리되었던 폐합성수지를 고형 연료로 재활용하거나 분리 배출하여 연간 약 1,650톤을 재활용하고 있습니다.

폐기물 부가가치 향상 반도체 공정에서 24시간 발생하는 폐수 슬러지는 상시 폐기물 처리가 가능한 시멘트의 제조 원료로 전량 재활용하고 있습니다. 폐기물의 부가가치를 높이기 위해, 슬러지 내에 불소 성분을 활용하여 제철 공정의 부원료로 적용하기 위한 재활용 신기술을 개발하고 있습니다. 2021년까지 기술 개발을 완료하고 양산에 적용할 예정입니다.

또한 반도체 제조 공정의 폐액을 시멘트 석고 원료 혹은 시멘트 탈거제 등으로 재활용할 수 있는 기술을 개발하고 있습니다.

Case: 모든 반도체 사업장 폐기물 매립 제로 인증 획득

삼성전자의 모든 반도체 사업장¹⁾은 폐기물 자원순환율 97% 이상을 달성하여 글로벌 안전 인증 기관인 UL(Underwriters Laboratories)로부터 폐기물 매립 제로(Zero Waste to Landfill) 인증²⁾를 획득했습니다. 특히 화성 DSR 타워는 국내 최초로 자원순환율 100%를 달성해 최고 등급인 플래티넘을 획득했습니다. 한편, 스마트폰을 제조하는 구미 사업장도 국내 완제품 생산 사업장으로서는 최초로 폐기물 매립 제로 인증을 획득했습니다.

- 1) 국내 5개(기흥, 화성, 평택, 온양, 천안), 미국 1개(오스틴), 중국 2개(시안, 쑤저우)
- 2) 기업의 자원순환 노력을 평가하는 지표로, 사업장에서 발생하는 폐기물을 다시 자원으로 활용하는 비율에 따라 플래티넘(100%), 골드(99~95%), 실버(94~90%), 인증(80%이상)의 등급을 부여

수자원

수자원은 제품 생산과 사업장 운영을 위한 필수 자원인 동시에, 흥수·가뭄 등의 자연재해 리스크와 밀접하게 연관되어 있습니다. 수자원의 사용과 처리는 사업장 소재지의 생물다양성에 영향을 끼칠 수 있으므로 지역사회와의 협력이 필수적입니다. 삼성전자는 수자원 관련 안건에 대해 각 사업장의 환경안전 회의에서 정기적으로 논의하고, 사안에 따라 지속가능경영 협의회에 안건을 상정하여 논의하고 관리합니다.

[수자원 정책 ↗](#)

수자원 리스크 평가

삼성전자는 매년 사업장이 물 스트레스 또는 물 부족 지역에 위치하고 있는지 여부를 검토하고, 수자원 리스크를 세분화하여 대응 전략을 수립합니다.

물 스트레스 및 물 리스크 지역 파악을 위해 세계식량농업기구(FAO)의 관리기법을 활용하고 있고, 사업장 인근 유역의 물 스트레스와 10년 단위 리스크 파악을 위해 세계지속가능발전기업협의회(WBCSD), 세계자연기금(WWF), 세계수자원연구소(WRI)의 관리기법을 활용합니다. 이 밖에도 CDP 수자원 평가 방법론(Water Guidance)을 활용해 수자원 리스크별 대응 전략을 수립하여 이행하고 있습니다.

[수자원 리스크 지역별 대응 전략 ↗](#)

수자원 리스크 사업장 현황 (2020년 기준) (단위: 천 톤)

구분	사업장 수	취수량	방류량
전체	36개	142,294	109,201
수자원 리스크 지역	14개 ¹⁾	107,382	84,101

1) 수자원 리스크 지역 사업장 수: 한국(10), 인도(2), 이집트(1), 남아공(1)

[CDP Water 보고서 ↗](#)

수자원 관리 프로세스

삼성전자는 수자원 사용의 효율성을 극대화하기 위해 용수 사용을 최소화하고, 사용된 용수를 정화해 재사용하고 있습니다. 특히 제조공정의 용수 재사용률을 높이기 위해 사업장별로 수자원을 오수, 폐수, 공정용수, 초순수 항목으로 분류해 관리하고, 매월 각 사업장은 수자원 항목별 재사용량을 산출하여 전사 환경정보 통합관리 시스템인 글로벌녹색경영시스템에 입력해 관리합니다.

또한 사업장에 지하수 오염방지 시설을 설치하여 오염을 예방하고, 방류수는 사내외 처리시설을 통해 안전하게 처리하고 있습니다. 특히 사내 처리시설을 이용해 하천에 직접 방류할 때는 법적 기준보다 더 엄격한 자체 기준을 적용하고 있습니다.

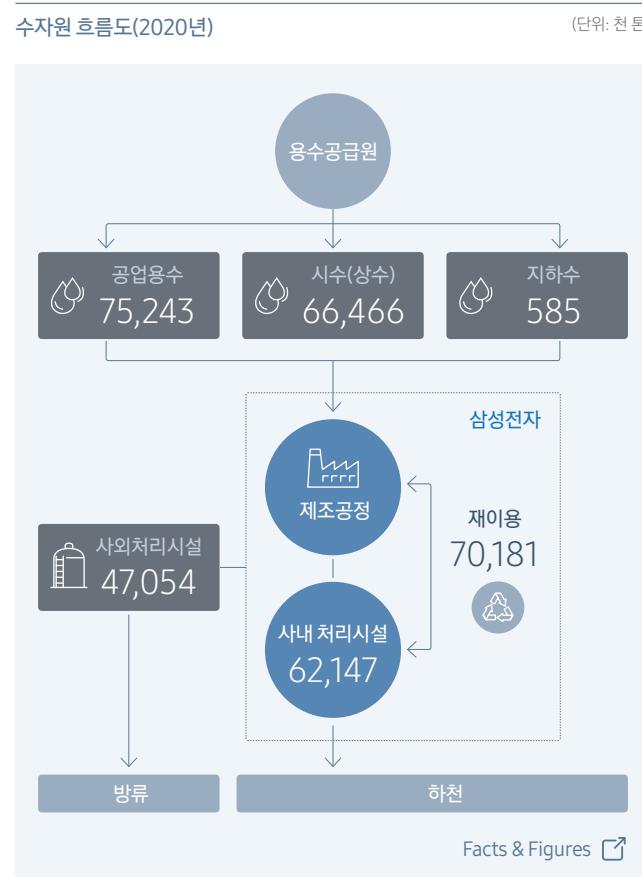
수자원 절감 활동

삼성전자는 사업장 운영 최적화, 노후 설비 교체, 운영기준 개선 등 일상적인 절감 활동과 제조공정 개선, 재활용 시스템 구축 등 구조적 개선 활동을 통해 용수 재활용률을 극대화하고 있습니다.

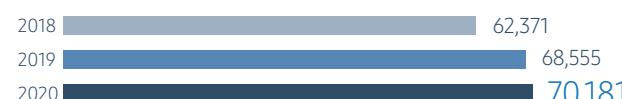
용수 사용량이 많은 반도체 사업장에서는 공정의 제어값 변경, 폐수처리 방식의 전환, 운영 최적화 등을 통해 국내에서 하루 평균 4,953톤의 용수를 절감했습니다. 2020년에는 전년 대비 1.2% 증가한 총 7,018만 1,000톤의 용수를 재사용했습니다.

Case: 세계 물의 날 기념행사

매년 세계 물의 날을 기념하여 글로벌 제조사업장들은 지방자치단체, 시민 단체, 인근 학교 등과 함께 하천과 해양 생태계 보존 활동을 수행하고 있습니다. 2020년에는 총 22개 사업장이 참여했고, 코로나19 상황을 고려해 환경 아이디어 공모전, 환경 교육, 생태 전시회 등 비대면 위주의 행사를 진행했습니다.



용수 재사용량 (단위: 천 톤)



Case: 화성사업장, 반도체 업계 최초 물발자국 인증 취득

삼성전자 DS 부문은 지속적인 수자원 관리 노력을 통해 2020년 글로벌 반도체 업계 최초로 '물 사용량 저감 사업장'으로 인정받았습니다. 반도체 생산시설과 연구소가 있는 화성사업장은 영국 카본 트러스트(Carbon Trust)의 조직 단위 '물 사용량 저감' 인증을 취득했습니다. 조직 단위 물 사용량 저감 인증은 3년간 사업장에서 사용하는 용수량과 용수 관리 경영시스템을 종합적으로 평가합니다. 화성사업장은 용수 사용량을 2017~2018년 평균 5,015만 톤에서 2019년 4,911만 톤으로 약 104만 톤 절감했습니다. 이는 약 20만 명이 한 달 동안 사용할 수 있는 양과 비슷한 수준입니다.



Case: 생태환경 개선 - 오산천 살리기

용인에서 평택까지 흐르는 약 15km 길이의 국가하천인 오산천은 수량 부족으로 수질이 악화된 대표적인 하천 중 하나였습니다. 지역사회와 환경단체, 삼성전자는 오산천을 살리기 위해 뜻을 모았고, 2007년부터 반도체 제조 과정에서 사용한 물을 국가에서 정한 수질 기준보다 엄격하게 정화하여 하루 평균 4.5만 톤을 오산천으로 방류했습니다. 그 결과 현재는 깨끗한 하천에서 서식하는 희귀한 야생동물인 수달이 발견될 정도로 오산천의 생태환경이 크게 개선됐습니다.

하천 생물다양성 개선 활동

국내 사업장에서는 화학적 산소요구량(COD), 생화학적 산소요구량(BOD), 산성도(PH) 등 주변 하천의 수질 지표를 주기적으로 측정해 생태영향을 관리하고 있습니다. 아울러 사업장 인근의 멸종위기종을 파악해 서식지를 보호하고, 환경단체, 임직원 가족, 지역 학교 학생들과 함께 하천생태계 보존 활동을 전개하고 있습니다.

하천 생태영향 조사



총점 경희대학교 주요 결과

- 어류: 12종 1,493개체 확인 (잉어 88%, 망둥어과 5%)
- 생태계: 저서성 무척추동물 확인 (곤충류 45%, 우점종: 파리류 40%)
- 생태독성: 방류수 측정 결과 하천에 미치는 영향 없음



총점 한국생태환경연구소 주요 결과

- 어류: 14종 169개체 확인 (붕어 36%, 잉어 16%)
- 생태계: 저서성 무척추동물 확인 (곤충류 64%, 우점종: 꼬마줄넓도래 12%)
- 생태독성: 방류수 측정 결과 하천에 미치는 영향 없음



총점 평택대학교 주요 결과

- 어류: 10종 195개체 확인 (우점종: 붕어, 애우점종: 대루 송사리)
- 생태계: 저서성 무척추동물 확인 (우점종: 깔따구류, 애우점종: 실지렁이)
- 생태독성: 방류수 측정 결과 하천에 미치는 영향 없음

화학물질 관리

삼성전자는 생산현장에서 사용되거나 제품에 포함될 수 있는 화학물질이 고객 및 임직원의 건강에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. EU 전기전자제품 유해물질 사용제한 지침(RoHS)과 EU 화학물질의 등록, 평가, 허가, 제한 제도(REACH) 등 글로벌 환경 기준을 반영하여 사내 규칙을 제정하고 엄격하게 관리합니다.

제품 내 화학물질

삼성전자는 제품 내 화학물질을 엄격하게 관리하기 위해 부품과 원자재를 대상으로 철저한 사전검사 및 사후관리 체계를 운영하고 있습니다. 글로벌 환경기준을 반영한 '제품환경 관리물질 운영규칙'을 제정하고, 규제 물질뿐 아니라 잠재 위험 물질인 폴리염화비닐(PVC), 브롬계 난연제(BFRs), 알리지성 염료 등에 대해서도 자발적으로 사용 저감 계획을 수립합니다. 또한 협력회사로부터 구매하는 부품과 제품 내 유해물질 함유 여부를 파악하기 위해 화학물질통합관리시스템(e-CIMS)을 운영하고 있습니다.

건강·위생 관련 물질 분석 에코라이프랩 운영 삼성전자는 2004년부터 '환경분석랩'을 운영하여, EU RoHS의 6대 규제 물질을 시작으로 매년 자체 분석이 가능한 잠재 리스크 물질의 수를 확대하고 모니터링하여 제품에 유해물질이 포함되지 않도록 철저히 관리하고 있습니다. 2020년부터는 환경 분석랩을 '에코라이프랩'으로 확대하고, 미생물을 분석할 수 있는 시험 챔버와 정밀 분석 장비를 추가로 도입했습니다. 이를 통해 소비자의 사용 환경에서 발생할 수 있는 제품의 냄새 발생 원인과 개선책을 찾는 것까지 연구 영역을 확장했습니다. 에코라이프랩은 독일의 연방물질연구소(BAM)와 국제 인증기관 TÜV 라인란드(TÜV Rheinland)로부터 인증을 취득하여 물질 분석의 전문성과 공신력을 인정받았습니다.

삼성전자 화학물질 관리 연혁 [↗](#)

제조 공정 화학물질

삼성전자의 모든 사업장에서 사용하는 화학물질은 각 국가별 관련 법규와 '사내 규제물질 목록'에 따라 사용처를 엄격하게 제한합니다. 또한 협력회사

가 화학물질을 안전한 작업 환경에서 사용할 수 있도록 정기적 현장조사와 작업환경 개선 등 다양한 활동을 지원하고 있습니다. 삼성전자는 화학물질의 안전한 관리를 위해 취급자 정기교육, 저장 및 취급시설 점검 등을 실시하고, 환경안전 전문가의 진단을 바탕으로 화학물질 취급시설의 안전 대책을 수립하고 있습니다. 또한 화학물질 사용량을 줄이기 위해 3단계 관리활동(대체물질 개발, 농도 저감, 사용중지)을 수행하고 있습니다.

화학물질 관리 프로세스 삼성전자는 화학물질 사용에 대한 안전성을 확보하기 위해 화학물질 구매부터 폐기까지 모든 과정을 시스템으로 관리합니다. 각 사업장의 화학물질 취급자는 화학물질 구매 전 전문가 그룹에 사전평가를 의뢰하고, 적합 판정을 받은 경우에만 화학물질을 구매하여 사용하고 있습니다. 2020년에는 국내외 총 7,829건의 사전평가를 진행했습니다. 화학물질이 입고된 후에는 정확한 사용량과 재고를 파악하고 최종적으로 폐기할 때까지 전 과정을 추적합니다. 사용을 완료한 화학물질은 별도 폐기 절차를 거쳐 안전하게 폐기합니다.

제조 공정 화학물질 관리 프로세스 [↗](#)

반도체 사업장 화학물질 관리 강화 화학물질 관련 사고가 발생할 경우 피해를 최소화할 수 있도록 반도체 사업장 내 모든 건물을 대상으로 화학물질 관리를 강화했습니다. 약품 주입 자동화, 방재 및 소화장비 확보, 방류벽 설치 등 물리적인 조치와 함께 설비별 정밀 점검, 화학물질 누출 조기감지 및 전파 시스템 구축 등 프로세스도 강화했습니다. 또한 화학물질이 누출될 경우 건물 내부-건물 외부-우수관-사업장 외곽 펜스 등 여러 단계별로 누출을 감지하고 조치할 수 있는 시스템을 강화해 위험을 최소화했습니다.

해외 화학물질 규제 대응 강화 전 세계적으로 화학물질에 대한 규제가 강화되고 국가별 규제 대상과 기준이 다양해지면서 보다 전문적인 화학물질 데이터베이스 관리가 요구되고 있습니다. 삼성전자는 제조사업장이 위치한 중국, 베트남, 인도 등 총 15개국의 화학물질 관련 법규를 검토하고 이를 자체 화학물질 관리 기준과 데이터베이스에 반영하여 관련 리스크를 최소화하고 있습니다.

제품환경 관리물질 운영 규칙 [↗](#) 제조 공정 사용규제 물질 목록 [↗](#)
REACH SVHC(Substances of Very High Concern) 준수 선언 [↗](#)

Empowering Communities



삼성전자는 지역사회뿐 아니라 인류의 더 나은 삶을 위해 사회적 책임을 다하고 있습니다.

삼성전자의 사회공헌은 삼성전자의 핵심가치인 '인재제일'과 '상생추구'를 바탕으로

잠재된 개인 역량의 최대치를 발휘하도록 돋는 것을 목표로 합니다.

삼성전자는 그동안의 인재육성 경험을 살려 미래의 주역이 될 청소년들의 역량을 개발하는데

힘쓰고, 삼성전자가 쌓아온 기술과 혁신의 노하우를 나누어 더 많은 이들에게 가능성의

기회를 제공하고 있습니다.

"삼성전자는 미래의 주역인 청소년들의 꿈을
응원하며, 더 나은 세상이 실현되기를 희망합니다.

미래 세대들이 사회가 요구하는 역량을 개발할 수 있도록
회사가 보유한 전문 기술, 지식, 경험 및 자원을 활용하여
교육을 지속 전개할 것입니다."

나기홍 부사장
사회공헌단장

임직원 봉사활동 총 시간

9,078,857 시간



(2012~2020년 누적)

사회공헌 누적 수혜자 수

21,497,633 명



(2012~2020년 누적)

스마트공장 지원 사업 수혜 기업 수

2,530 개



(2015~2020년 누적)

사회공헌 ↗

삼성전자는 '함께가요 미래로! Enabling People'이라는 CSR 비전 아래 미래 세대인 청소년들이 미래 기술 역량을 강화할 수 있도록 교육 지원 활동에 집중하고 있으며, 청소년들이 아이디어와 상상력을 통해 더 나은 세상을 이끌어 갈 수 있도록 지원하고 있습니다.

창의적 문제 해결 능력 향상

삼성 솔브 포 투모로우 ↗

삼성전자는 중고생들이 과학, 기술, 공학, 수학(STEM : Science, Technology, Engineering and Math) 관련 지식을 활용해 지역 현안을 해결하는 창의 경진 교육 프로그램인 '삼성 솔브 포 투모로우(Samsung Solve for Tomorrow)'를 2010년부터 시행하고 있습니다. 삼성 솔브 포 투모로우에 참여하는 학생들은 문제에 직면한 당사자의 관점에서 근본적인 원인과 최선의 해결책을 모색하고, 교사와 삼성전자 임직원들은 학생들의 멘토가 되어 효과적으로 아이디어를 구체화할 수 있도록 지원합니다. 2020년에는 코로나19에도 불구하고 20여 개 국가에서 학생 15만 3,883명과 교사 8,619명이 프로그램에 참가했으며, 현재까지 누적 참가 학생수는 183만여 명에 달하고 있습니다. 삼성 솔브 포 투모로우는 청소년들의 STEM 능력 향상과 지역사회 문제 해결에 기여하고 있습니다.

글로벌 수혜자 수 (삼성 솔브 포 투모로우)



Case: ① 콜롬비아 친환경 연료

콜롬비아 메데인 지역 전문학교 콜레히오 로올라(Colegio Loyola)의 학생들은 2030년에는 전 세계적으로 석탄으로 인한 이산화탄소 배출량이 전체의 60%를 차지할 것으로 예측된다는 점에 주목했습니다. 학생들은 석탄 대체재로 탄소 배출량이 석탄보다 10% 적은 커피 쪼诂기 연료탄을 개발하는 아이디어로 2020년도 삼성 솔브 포 투모로우에 참가한 콜롬비아 전체 1,500개 팀 중에서 우승을 차지했습니다.

Case: ② 미국 산불 방지 솔루션

미국 캘리포니아주 도허티밸리 고등학교(Dougherty Valley High School) 학생들은 정부의 화재 예방 노력에도 불구하고 산불 피해가 잦은 원인을 연구하던 중, 산불 위치 정보의 정확도에 문제가 있다는 것을 발견했습니다. 이를 해결하기 위해 산악 지형에서도 정확하고 빠르게 산불을 감지 할 수 있는 저전력 광역 네트워크 솔루션을 개발했습니다. 산불로 인한 피해는 물론 탄소 배출량도 획기적으로 줄일 수 있는 이 아이디어로 도허티밸리 고등학교 학생들은 전체 2,070개 팀 중에서 우승을 차지했고, 현지 기후행동 행사에서 프로젝트 결과를 발표하여 전문가들의 큰 관심을 받았습니다.

삼성 주니어 SW 아카데미 ↗

삼성전자는 청소년들이 다양한 지식의 융합을 통해 인공지능 시대에 걸맞는 인재로 성장할 수 있도록 국내에서 '삼성 주니어 SW 아카데미'를 운영하고 있습니다. 2013년 시작된 삼성 주니어 SW 아카데미는 학생들의 논리적·절차적 사고력과 소프트웨어 기반의 문제해결 능력 증진을 위한 프로그램입니다. 2020년까지 약 2,400여 명의 교사와 8만 1,000여 명의 청소년들에게 소프트웨어 교육 프로그램을 제공했으며, 교사의 역량 강화를 위한 프로그램도 운영하고 있습니다.

삼성 주니어 SW 창작대회 ↗

2015년부터 국내에서 개최되고 있는 '삼성 주니어 SW 창작대회'는 소프트웨어 인재를 양성하는 경진대회입니다. 청소년들은 대회에 참가하여 디자인 씽킹(Design Thinking)과 소프트웨어에 대해 배우고, 이를 활용하여 주변의 문제를 발견하고 해결책을 제시합니다. 2020년에는 총 1,747개 팀, 4,604명이 참여했으며, 대회 시작 이후 누적 총 1만 1,354팀, 3만 967명이 참가했습니다.



Case: ③ 말하는 마스크

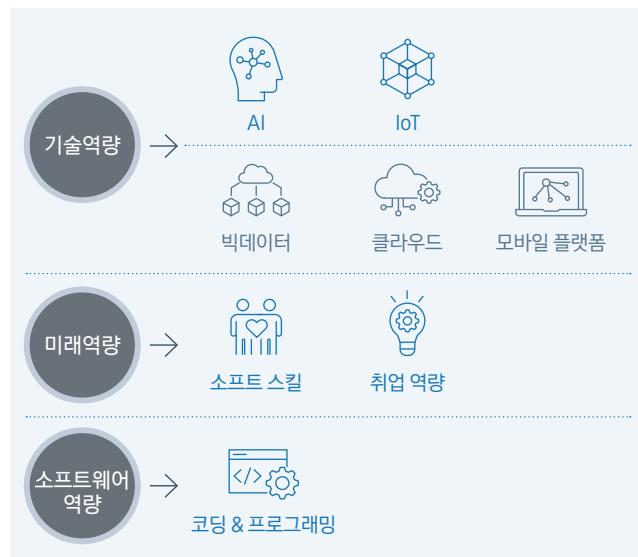
2020년 삼성 주니어 SW 창작대회 대상은 '평범한 걸스' 팀의 '말하는 마스크'가 수상했습니다. 말하는 마스크는 입 모양을 보며 의사소통을 해야 하는 청각 장애인 친구가 코로나19 이후 마스크를 착용해야 하는 상황에서 겪는 어려움을 해결하고자 만든 작품입니다. 마스크를 쓴 사람이 말을 하면 마스크에 부착된 디스플레이에 글자가 표시돼 의사소통에 도움을 준다는 독특한 발상으로 심사위원들의 높은 평가를 받았습니다.

청소년 미래기술 역량 강화

삼성 이노베이션 캠퍼스 ↗

삼성전자는 2013년부터 청소년들과 미취업 청년을 대상으로 취업 지원 기술 교육 프로그램을 운영해 왔습니다. 2019년부터는 그동안의 노하우를 집대성하고 새로운 시대 흐름을 반영한 '삼성 이노베이션 캠퍼스 (Samsung Innovation Campus)'를 운영하고 있습니다. 삼성 이노베이션 캠퍼스는 각국의 교육 환경을 고려하여 현지 교육부, 학교, NGO 등과 협업해 현지 니즈에 맞춘 다양한 커리큘럼을 제공하고 있습니다. 특히 IT 관련 직무에 필요한 프로그래밍, AI, IoT(사물인터넷) 등에 대해 이론뿐 아니라 실습 교육을 지원하여 취업 역량 강화에 기여하고 있습니다.

2020년에는 13개 국가에서 총 1만 8,527명의 학생들이 기술 교육을 받았으며, 교육 전후 시험 결과를 비교한 결과 참여 학생들의 기술 역량이 교육 후 평균 88% 향상된 것으로 나타났습니다.



Case: ❶ 러시아 앱 개발 교육 ↗

러시아에서는 50여 개 도시의 고등학생과 대학생을 대상으로 삼성 이노베이션 캠퍼스를 운영하고 있습니다. 교육과정 개발과 교육 진행에 러시아 법인 및 연구소 임직원들이 직접 참여하고 있으며, 연평균 3천여 명의 학생이 교육을 받고 있습니다. 교육에 참여한 학생들은 기초 프로그래밍부터 모바일 앱 개발, AI, IoT 등 다양한 기술을 학습하며, 직접 배운 내용을 실습해보는 과정까지 참여합니다. 2020년 교육에 참여한 학생은 스마트폰으로 노래를 작곡하고 연주할 수 있는 앱을 개발하기도 했습니다.

Case: ❷ 스페인 여성 공학 인력 양성 ↗

스페인에서는 마드리드 폴리테크닉 대학-말라가 대학 등과 협력하여 삼성 이노베이션 캠퍼스 AI 과정을 운영하고 있습니다. 교육에 참여한 학생들은 총 240여 시간의 교육을 통해 AI, 머신러닝 등 IT 기술 분야 전문성을 기를 수 있습니다. 일부 과정은 스페인 IT 분야에 부족한 여성 인력 양성에 집중하여 젠더 캡(성별 격차) 해소에 기여하고 있습니다. 교육을 수료한 모든 참가자에게는 대학의 공식 인증서가 수여됩니다.



삼성 청년 SW 아카데미

삼성전자는 2018년부터 고용노동부와 함께 국내에서 '삼성 청년 SW 아카데미'를 운영하고 있습니다. 소프트웨어 개발자를 꿈꾸는 청년들의 취업 경쟁력을 높일 수 있도록 1년간 이론과 실습 교육을 지원합니다. 참가자들은 먼저 알고리즘, 코딩 프로그래밍 언어와 데이터베이스 등 소프트웨어의 기본기를 다지고, 이후 심화과정을 통해 AI와 IoT 등 4차 산업혁명 기술을 활용할 수 있는 소프트웨어 실전 역량을 기릅니다. 1기부터 3기까지 총 1,623명이 교육을 수료했고, 2020년 말 기준 1,009명이 IT, 금융권 등 다양한 분야의 기업에 취업해 62%의 취업률을 기록했습니다. 2021년 현재 4기와 5기 1,250명이 교육을 받고 있습니다.



Interview: IT 비전공자(인문계) 취업 성공 소감

저는 문헌정보학과를 전공하고 현재 신세계I&C에서 스타벅스 홈페이지 및 앱 개발 업무를 담당하고 있습니다. 비전공자이지만 데이터분석가가 되고 싶어 삼성 청년 SW 아카데미에 지원했습니다. 처음에는 기초 지식이 부족해 공부하기가 어려웠으나 실습 과정을 통해 코딩 스킬을 제 것으로 습득하게 되었습니다. 또한 자기소개서에 대한 구체적인 피드백은 취업을 하는 데 큰 도움이 되었습니다.



미래 세대를 위한 맞춤형 교육

삼성전자는 지역사회의 특성을 고려하여 현지 맞춤형 청소년 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

삼성 드림클래스

2012년 시작된 '삼성 드림클래스'는 국내에서 교육 여건이 부족한 중학생에게 영어, 수학 및 SW 교육 기회를 제공해 교육 격차를 해소하고, 멘토로 참가하는 대학생들에게 장학금을 지원하고 있습니다. 2020년에는 코로나19의 장기화로 학교 개학이 지연되면서 학생들이 온·오프라인 수업을 병행하는 등 변화가 큰 한 해를 보냈습니다. 삼성 드림클래스는 학생들이 이 처한 어려움을 조금이나마 덜어주고자 온라인 실시간 강의와 함께 개별 학생들을 위한 1:1 맞춤형 튜터링을 제공했습니다. 2020년에는 중학생 2,875명과 대학생 1,052명이 삼성 드림클래스에 참여했습니다.

2021년에는 교육 여건이 부족한 중학생들에게 학습 동기를 부여하고 꿈의 격차를 해소하기 위해 교육 과정과 방식을 전면 개편했습니다. 기존 영어·수학 기초 학습 뿐만 아니라 진로탐색, 미래역량 교육과정을 추가했습니다. 또한 온라인 교육 시스템을 도입하여 학생들이 언제 어디서나 주도적으로 학습에 참여할 수 있는 환경을 제공합니다. 이외에도 삼성전자 임직원들이 멘토로 참여하여 진로에 대해 고민이 많은 학생들에게 멘토링을 제공할 예정입니다.



반도체과학교실

한국 | 2013년 삼성전자 DS 부문 임직원들의 재능기부로 시작된 '반도체과학교실'은 사업장 인근 지역 중학교 1학년 학생들을 대상으로 운영되고 있습니다. 임직원이 직접 강사가 되어 학생들과 함께 전기전자, 반도체의 기본 원리를 탐구하고 실습하는 과정으로, 이공계 분야에 대한 학생들의 관심과 흥미를 높여 미래 과학 인재로 성장할 수 있도록 지원합니다. 2020년에는 코로나19로 인해 프로그램을 온라인으로 전환해 총 32개교 3,531명을 대상으로 교육을 진행했습니다.



중국 | 소주 법인은 2019년부터 인근 동사호소학교와 광태소학교 학생들을 대상으로 반도체과학교실을 운영하고 있습니다. 반도체의 기본 원리에 대한 교육과 블루투스 스피커, 스마트 휴지통 등을 제작하는 실습을 병행하여 학생들로부터 좋은 반응을 얻고 있습니다. 2020년에는 소주시 공업원구 자원봉사협회가 주관한 청소년 여름캠프에서 반도체과학교실을 개최하여 큰 호응을 얻었습니다.



청소년 과학교실

중국 | 서안 법인은 지역 초·중·고교생을 대상으로 과학교실, 언어교실, 건강지원 프로그램 등을 진행하고 있습니다. 과학교실은 로봇 프로그래밍, 무인 비행기 조립, 반도체 기초 등을 교육하며, 이 밖에도 축구교실, 한국어 교육, 영어 쓰기와 그림 그리기 대회 등 다양한 활동을 지속적으로 전개하고 있습니다.



청소년 진학 멘토링 및 교육 지원

미국 | 오스틴 법인은 2018년부터 현지 공립학교 Manor ISD와 함께 장애인 및 빈곤가정 청소년을 위한 진학 멘토링 프로그램을 운영하고 취업 지원 프로그램을 후원하고 있습니다. 또한 저소득층, 소수민족, 여성 및 일반 청소년을 대상으로 실시하는 STEM 교육, 진로 교육에 4억 원을 후원했습니다.



중소기업·스타트업 지원

삼성전자는 2015년부터 스마트공장 지원 사업을 통해 중소기업에 제조혁신 기술과 성공 노하우를 제공하여 국내 제조업의 발전과 지역사회 경제 성장에 기여하고 있습니다. 또한 경쟁력 있는 스타트업을 선별해 사업지원금, 컨설팅, 인프라 등을 지원하고 있습니다.

스마트공장 구축

삼성전자는 품질·물류·금형 등 각 분야 전문가 200명을 중소기업에 파견하여 생산 시스템과 자동화 솔루션 구축 및 제조 현장 혁신을 지원합니다. 2015년부터 2020년까지 중소·중견기업 2,530개 업체를 지원했습니다.

스마트공장 지원 분야

	공장 운영 시스템 MES(공장 운영), ERP(전사적 자원관리), SCM(공급망 관리), PLM(제품수명 관리)
	제조 자동화 ICT연계 제조 로봇, 무인 자동운반차 등 도입
	공정 시뮬레이션 공장 레이아웃 시뮬레이션 및 데이터 해석
	초정밀 가공 금속소재 설계, 가공 솔루션 제공

경쟁력 강화 지원

삼성전자는 현장 혁신 활동, 판로 개척, 인력 양성, 기술 노하우 전수 등 다양한 방법으로 중소기업의 경쟁력 강화를 지원하고 있습니다.

경쟁력 강화 지원 분야

현장 혁신 활동	혁신 전문가가 3인 1조로 중소기업에 8~10주 동안 상주하며 혁신 노하우를 전수하고 제조 공정 간편 자동화(LCIa) 지원
판로 개척	스마트 비즈엑스포, 아리랑 TV 연계 글로벌 홍보 등을 통한 바이어 발굴, 삼성 사내 온라인몰 입점 지원, 삼성 사내 명절장터 초청, 마케팅 컨설팅 등을 통한 판로 개척 지원
인력 양성	직무별 특화교육, 스마트공장 전문가 양성 등 교육 프로그램을 통해 2016년부터 1만 1,773명의 인력 양성, 2020년부터는 코로나19로 인해 비대면 교육 확대
기술 노하우 전수	2018년부터 금형·자동화 등 분야별 전문가의 기술 노하우 264개사에 전수
'패밀리혁신' 프로그램	지원 대상 기업과 해당 기업에 부품을 공급하는 협력회사 동반 지원
'스마트 365 센터' 운영	지속적인 유지관리 및 스마트공장 고도화 지원

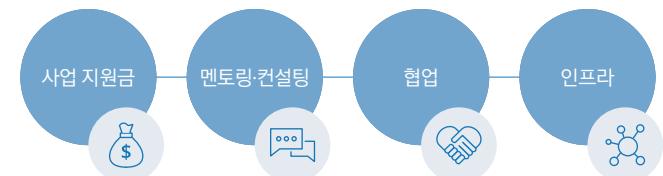
Case: 스마트공장 지원 사례

경기도 김포에 위치한 'SBB테크'는 국내 최초로 일본에서 독점하고 있던 로봇 정밀제어 감속기의 국산화에 성공했지만, 양산품의 품질 향상에 어려움을 겪고 있었습니다. SBB테크는 2019년 소부장(소재·부품·장비) 상생형 스마트공장 1호로 선정되어 삼성의 초정밀 가공·측정 기술과 현장 혁신 노하우를 전수받았습니다. 2020년에는 SBB테크에 부품을 공급하는 협력회사 2곳과 함께 '패밀리혁신' 프로그램에 참여하여 동반혁신을 추진했습니다. 그 결과 불량률이 73% 감소했고, 생산성이 43% 증가했습니다. 현재는 설비업체와 로봇 전문 업체에 감속기를 납품하며 뛰어난 성과를 거두고 있으며, 2021년 1월에는 산업부가 지원하는 소부장 유통기업으로 선정됐습니다.

스타트업 지원 : C랩 아웃사이드

'C랩 아웃사이드'는 삼성전자의 사외 스타트업 육성 프로그램으로, 임직원 대상의 사내 벤처인 'C랩 인사이드' 운영 경험과 노하우를 외부로 개방하고 국내 스타트업 생태계 활성화에 기여하기 위해 2018년에 출범하였습니다. C랩 아웃사이드에 선별된 스타트업에게는 최대 1억 원의 사업 지원금, 전용 사무공간, 국내외 전시회 참가, 판로 개척 등을 1년간 지원하고 있습니다. 특히 심층 고객 조사, 데이터 기반 마케팅(Growth Hacking), 재무 역량 등 성장 단계별 맞춤형 컨설팅을 제공해 실질적으로 스타트업의 매출 증가 등 비즈니스 경쟁력으로 이어질 수 있도록 돋고 있습니다.

C랩 아웃사이드 지원 항목



삼성전자는 C랩 아웃사이드를 통해 2018년부터 2020년까지 182개의 경쟁력 있는 스타트업을 육성했으며, 2022년까지 총 300개의 스타트업을 지원할 계획입니다.

2020년 12월에는 '스타트업과 삼성전자가 함께하는 혁신, 크리에이트 그레이트(Create, Great)'라는 주제로 'C랩 아웃사이드 데모데이'를 온라인으로 개최해 지난 1년간 스타트업의 사업 성과를 외부에 알리고 투자자, 기업 관계자 등과 사업·기술 협력 등을 논의할 수 있는 기회를 마련했습니다. 또한 협업 가능성이 있는 스타트업과는 파트너십 기회를 활성화하여, 동반성장의 기회를 만들어 나가고 있습니다.

Digital Responsibility

코로나19로 인해 디지털 전환이 가속화되면서, 앞으로 기업은 디지털 기술과 관련된 더 크고 중요한 도전에 직면하게 될 것입니다. 삼성전자는 세계 최고의 제품과 서비스를 만들기 위해 개인정보를 보호하고 최고 수준의 보안 기능을 갖추는 것이 무엇보다 중요함을 잘 알고 있습니다. 이에 제품 기획·디자인·테스트·출시 각 단계 뿐만 아니라, 제품 출시 후에도 사용자들의 개인정보가 투명하고 안전하게 보호될 수 있도록 보안성을 검토하고 있습니다. 또한 빠르게 성장하고 있는 AI 기술을 윤리적으로 사용하고자 노력하고 있습니다. 누구나 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 접근성을 강화하고, 소비자들의 균형 잡힌 디지털 기기 사용에 도움을 줄 수 있는 방법을 지속해서 고민하고 있습니다.

“삼성전자는 단지 기술적 혁신을 추구하는
것이 아니라, 윤리와 사회적 책임까지
고려하는 기술을 개발하기 위해 끊임없이
노력하고 있습니다.”

최승범 부사장
삼성리서치

2020 디지털 포용성 평가
(Digital Inclusion Benchmark, WBA¹⁾ 주관)

10
위

1) World Benchmarking Alliance



개인정보 관련 사내 컨설팅 수

전년 대비 20 % 증가



스마트 TV, 스마트폰 제품에

접근성 기능 100 % 적용

* 모델별로 적용된 접근성 기능 상이



개인정보보호

모든 것이 연결되는 디지털 시대에 개인정보는 아주 중요한 역할을 담당하게 될 것입니다. 삼성전자는 개인정보를 투명하게 수집·사용하고 안전하게 운영하며, 사용자의 선택권을 존중합니다. 또한 개인정보를 활용하여 사용자의 경험이 더욱 편리해지고 풍부해질 수 있도록 창조적이고 혁신적인 솔루션을 만들어가고 있습니다.

개인정보보호 담당조직

개인정보보호 사무국	개인정보보호 운영위원회
<ul style="list-style-type: none">개인정보보호 전략과 정책 운영, 프로세스 구축개인정보 법률 자문과 지원제품과 서비스의 보안 예방과 점검임직원 교육과 인식 제고	<ul style="list-style-type: none">개인정보 관련 주요 정책과 보호 조치 의사결정제품·서비스, 사업부별 현안 공유와 대책 협의

사업부 개인정보보호 담당	지역총괄 개인정보보호 담당
<ul style="list-style-type: none">사업부 내 개인정보보호 점검과 교육개인정보보호 기술 적용 및 관리	<ul style="list-style-type: none">해당지역 총괄·법인의 개인정보 보호 점검과 교육이슈 발생시 신속한 대응

개인정보보호 원칙

삼성전자는 개인정보를 안전하게 보호하고 사용 내역을 투명하게 공개하여 고객으로부터 신뢰받을 수 있도록 노력합니다. 이를 위해 개인정보보호 원칙에 따라 제품과 서비스를 제공하고 있습니다.

개인정보보호 관리

삼성전자는 개인정보보호를 위해 '글로벌 개인정보보호 정책'을 수립·시행하고, 국가별 주요 법·제도를 반영해 지역별 상황에 적합한 정책을 운영하고 있습니다. 또한 '개인정보보호 임직원 가이드라인'과 '개인정보 처리 위탁 가이드' 등 개인정보보호 관련 가이드라인을 임직원들에게 제공하고 이해도를 높이기 위한 교육을 실시하고 있습니다. 삼성전자는 임직원이 개인정보보호의 중요성을 인식하고, 관련 정책과 규정을 실무에 활용할 수 있도록 관련 프로세스를 지속적으로 강화해 나가겠습니다.

개인정보보호 원칙



보다 투명하게

삼성전자는 어떤 개인정보를 수집하고, 어떻게 이용하는지 등 개인정보의 수집과 사용에 대한 내용을 투명하게 공개합니다.



보다 안전하게

모든 제품은 항상 최상의 서비스를 제공하며, 사용자의 개인정보를 안전하게 보호할 수 있도록 설계합니다.



사용자의 선택을 최우선으로

삼성전자는 어떠한 데이터를 수집, 접근, 공유할 것인지 사용자가 스스로 선택할 수 있는 환경을 제공합니다.

개인정보보호 관리 프로세스



1 동향 모니터링

개인정보보호 관련 법규
제·개정 현황 분석, 협회 가입 등을
통한 국내외 개인정보보호
동향 모니터링



2 정책 수립 및 교육

개인정보보호 정책,
개인정보 처리 위탁 가이드,
개인정보 유출 대응 등 정책
수립 및 임직원 교육



3 프로그램 운영

사업부별, 지역별
개인정보보호
프로그램 운영



4 점검과 개선

개인정보보호 정책
적용 및 운영에 대한
점검 실시, 발행 사항에
대해 개선 조치

개인정보보호 교육

최고경영진을 포함한 모든 국내 임직원은 매년 개인정보보호 교육을 필수적으로 이수해야 합니다. 업무상 개인정보를 취급하는 직원은 매년 해당 업무에 특화된 개인정보 교육을 이수하고 있습니다. 또한 2020년부터는 글로벌 개인정보보호 정책을 기반으로 업무 단계별(수집-활용-파기) 유의사항에 대한 동영상 가이드를 제공하여, 각 부서의 담당자가 개인정보보호 교육 진행시에 활용하고 있습니다.

개인정보보호 교육 수료 임직원 수¹⁾ (단위: 명)



1) 범위: 국내 임직원

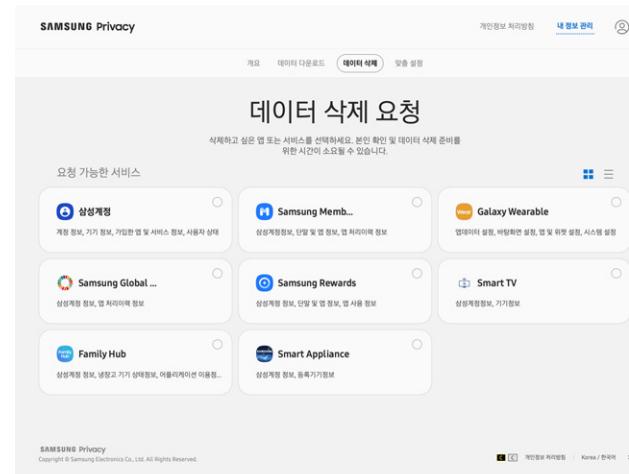
개인정보 법무관리시스템 운영

삼성전자는 개인정보 관련 법규를 준수하기 위해 개인정보 법무관리시스템(Privacy Legal Management System, PLMS)을 운영하고 있습니다. 이 시스템은 제품 R&D 및 수명관리시스템¹⁾에 연동되어 제품과 서비스의 기획, 개발, 운영, 단종에 이르기까지 단계별로 개인정보 관련 사항을 점검해 리스크를 예방하고 있습니다. 또한 개인정보보호 뉴스와 자료를 제공해 임직원이 지속적으로 최신 동향을 파악할 수 있도록 지원하고 있습니다.

1) Product Life-cycle Management System

삼성 프라이버시 포털 운영 ↗

삼성전자는 개인정보에 관한 사용자의 선택권을 존중합니다. 2019년 런칭한 '삼성 프라이버시 포털'은 고객이 직접 자신의 개인정보가 어떻게 관리되고 있는지 종합적으로 확인할 수 있는 시스템입니다. 고객은 이를 통해 '삼성 어카운트'에 연결된 본인의 삼성 제품과 서비스에서 처리되고 있는 데이터의 현황을 확인하고 일괄적으로 삭제할 수 있습니다. 또한 마케팅 수신 동의를 취소하거나, 최신 개인정보 처리방침 등을 확인할 수 있습니다.



Case: 영상디스플레이사업부, 국제표준 정보보호 및

개인정보보호 인증 취득 ↗

영상디스플레이사업부는 2021년 3월 업계 최초로 디지털 사이니지 비즈니스에 대해 국제 표준 정보보호 관리체계 인증(ISO/IEC 27001) 및 개인정보보호 관리체계 인증(ISO/IEC 27701)을 동시에 취득했습니다.

ISO 27001 인증과 ISO 27701 인증은 국제 표준화 기구에서 제정하는 정보보호와 개인정보보호 경영시스템에 대한 국제 표준으로, 영상디스플레이 사업부는 정보보호와 개인정보보호를 위해 갖추어야 할 228개 요구사항과 개인정보처리자(Controller) 및 개인정보수탁자(Processor)로서의 49개 요구사항을 모두 충족해 해당 인증을 취득했습니다. 본 인증 획득은 정보보호 및 개인정보보호에 대한 잠재적인 위험요인들을 제거하고 효과적인 대응체계를 갖춰 비즈니스 경쟁력을 확보하는 중요한 기회가 될 것으로 기대됩니다.



사이버 보안

최근 다양한 유형의 사이버 공격과 위협에 따른 피해가 증가하면서 사이버 보안에 대한 관심이 급증하고 있습니다.

삼성전자는 사용자가 안심하고 디지털 환경을 이용할 수 있도록 제품 기획에서 실제 사용단계에 이르기까지 업계 최고 수준의 보안을 유지하기 위해 노력하고 있습니다.

사이버 보안을 위한 4대 방향성



엄격한 기준의 보안 시스템을 구성합니다

온라인 서비스가 늘어나면서 기기 안에 저장되는 정보의 중요도가 높아지는 동시에 유출 방식도 점점 다양화되고 있습니다. 삼성전자는 독자적인 기술력이 담긴 하드웨어 칩셋을 모바일에 탑재해 물리적 해킹에 대비하고, 별도의 전용 보안 프로세서를 제공하는 등 생산 부터 사용단계까지 보안 시스템을 구축하고 강화해 나가고 있습니다.



모든 순간을 놓치지 않습니다

해킹과 정보 유출은 사용자도 모르게 짧은 시간에 이루어집니다. 삼성전자는 디지털 기기와 네트워크에서 발생하는 일들을 꼼꼼하게 모니터링하여 악의적인 침입을 탐지하고 즉각적인 방어 체계를 구축합니다. 또한 일상 생활에서 악성 앱이나 피싱 등의 위협을 탐지하고 미리 차단하여 사용자의 데이터를 안전하게 보호합니다.



빠르고 정확하게 대응합니다

삼성전자는 문제에 빠르게 대응하고 피해를 최소화하기 위해 노력합니다. 발견된 문제점과 취약한 환경, 예상되는 피해 등을 정확하게 분석하고, 보안 관제 시스템을 통해 탐지된 해킹 시도에 대해 빠르고 정확하게 대응합니다. 상황별 최적의 보안 패치를 제공하여 사용자가 가장 최신의 보안 솔루션을 사용하도록 돕습니다.



한발 앞서 미래에 대비합니다

유동적으로 진화하는 위험 요소에 대응하기 위해서는 선제적인 대비가 필요합니다. 이에 삼성전자는 정기적인 모의 진단을 통해 솔루션의 유효성을 검증하고 있습니다. 갈수록 심각해지는 보안의 위협에 대비하기 위해 세계적으로 인정 받는 모바일 보안 전문성과 빅데이터 분석 및 AI 기술을 결합하여 더 나은 보안 시스템을 제공하기 위해 노력합니다.

보안 취약점 탐색 활동

삼성전자는 외부 개발자들과 적극적으로 소통하며 보다 완벽한 보안 시스템을 구현하기 위해 노력하고 있습니다. 삼성전자 제품과 소프트웨어의 보안 취약점을 발견하여 제보할 경우 보상을 제공하는 '버그 바운티 프로그램(Bug Bounty Program)'도 운영하고 있습니다. 시큐리티 리포팅 웹사이트, 이메일 등 다양한 채널을 통해 보안 취약점에 대한 접수를 받고 있으며 접수된 취약점을 빠르게 확인하여 수정합니다.

삼성 시큐리티 리포팅 [↗](#) 모바일 시큐리티 리포팅 [↗](#)
TV 시큐리티 리포팅 [↗](#)

보안 개발 프로세스



보안 플랫폼 삼성 뉴스(Samsung Knox)

삼성전자는 독자적인 보안 플랫폼인 '삼성 뉴스'와 업계 최고 수준의 보안 칩셋(embedded Secure Element, eSE), 하드웨어 차원의 공격도 막아 주는 보안 프로세서(Secure Processor)에 이어 최근 갤럭시 S21 시리즈에 탑재된 '삼성 뉴스 볼트(Samsung Knox Vault)'에 이르기까지 지속적인 보안 플랫폼 개발을 통해 보안 경쟁력을 강화하고 있습니다.

삼성 뉴스는 악성 소프트웨어와 악의적인 위협으로부터 데이터를 보호하는 다중 방어 및 보안 메커니즘으로 구성되며, 삼성 뉴스 보안 플랫폼 기본 원칙을 만족하고 있습니다. 삼성 뉴스는 정부의 다양한 인증 프로그램과 기업들의 엄격한 보안 요구 사항을 성공적으로 충족하며 전세계 비즈니스 고객들에게 강력한 보안 솔루션을 제공하고 있습니다.

또한 스마트폰, 태블릿, 스마트TV에서 스마트 가전, IoT, 5G 디바이스로 적용 범위를 확장하고 있습니다. '삼성 뉴스 볼트'는 기존 보안 프로세서에 면조 방지(tamper-resistant) 보안 메모리를 추가해 PIN·암호·생체인식·블록체인·인증 키 등을 안전하게 보관합니다.

삼성 뉴스 웹사이트 [↗](#)

모바일 보안 업데이트 강화

삼성전자는 정기적으로 신속하게 보안을 업데이트하고 있습니다. 안드로이드 운영체제(OS)-칩셋 파트너뿐 아니라 200개 이상의 전세계 이동통신사 업자와 긴밀히 협력해, 보안 취약점 발견시 수십억 대의 갤럭시 기기에 보안 패치 업데이트를 진행하고 있습니다. 모든 안드로이드 기기 대상의 보안 표준을 확립하기 위해 1,000개 이상의 파트너와 협력하고 있으며, 사용자들에게 가장 안전한 모바일 경험을 제공하기 위해 다양한 보안 연구 커뮤니티와 협력하고 있습니다.

2021년 2월에는 갤럭시 모바일 기기의 보안 업데이트 지원 기간을 최소 4년 이상으로 확대했습니다. 지원 대상은 2019년 이후 출시된 모델이며, 전 세계적으로 130개 이상의 모델에 대해 정기 업데이트를 제공할 계획입니다. 2020년 8월에는 갤럭시 모바일 기기의 안드로이드 운영체제 업그레이드를 3세대까지 확대 지원한다는 계획을 발표했습니다. 예를 들어 안드로이드 10을 탑재해 출시된 '갤럭시 S20' 시리즈의 경우, 총 3차례 안드로이드 운영체제 업그레이드를 지원할 예정입니다.

뉴스 보안 플랫폼 기본 원칙



Case: 갤럭시 S20, 독일 최초 모바일 전자신분증(eID) 서비스 제공

갤럭시 S20 시리즈는 독일 국가 전자신분증(eID) 규격을 충족하는 최초의 모바일 eID 솔루션을 제공하고 있습니다. 삼성전자는 독일 연방 정보보안청(Federal Office for Information Security, BSI), 국가신분증을 제조하는 독일 연방 조폐 공사(Bundesdruckerei, BDr), 도이치텔레콤 시큐리티(Deutsche Telekom Security GmbH)와 협업해 스마트폰을 eID로 활용할 수 있는 모바일 전자신분증 보안 구조를 개발했습니다.

갤럭시 S20 시리즈는 독일 연방 정보보안청의 eID 보안 기준을 충족하는 최초의 스마트폰으로, 유럽연합(EU)의 '전자본인확인·인증·서명(eIDAS)에 관한 법'에서 규정한 세 개의 등급 중 'Substantial(상당 수준)' 등급의 서비스를 제공하고 있습니다.

갤럭시 S20 시리즈는 '보안 국제 공통 평가 기준(Common Criteria, CC)'에서 'EAL(Evaluation Assurance Level) 6+' 등급을 획득한 최고 수준의 보안 칩셋을 내장하고 있으며, EAL 6+는 현재까지 모바일 기기용 보안 칩이 획득한 가장 높은 보안 등급입니다. 내장된 최고 수준의 보안 칩셋(eSE)에는 데이터와 개인 정보, 신용카드 정보, 신분증, 자동차 키 등 민감 정보가 더욱 안전하게 저장됩니다.



국가별 뉴스 인증 취득현황

Common Criteria	DISA	FIPS 140-2	FIPS 140-2
NCSC	ASD	ANSSI	CCN
AIVD	Traficom	ISCCC	STRK
BSI			

AI 윤리

삼성전자는 '인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다'는 경영이념을 추구합니다. AI 기술 역시 다양한 제품에 적용하여 궁극적으로 인류에 공헌하는 것을 지향합니다. 이를 위해 'User Centric', 'Always There', 'Always Safe', 'Always Helpful', 'Always Learning'이라는 AI 비전을 수립했습니다. 이는 AI 기술을 제품과 서비스에 적용함에 있어 언제 어디서나, 안전하고, 도움을 주며, 지속적으로 학습하는 사용자 중심 기기를 만들겠다는 의미입니다.

AI 윤리 원칙

사회를 변화시킬 무한한 잠재력이 있는 AI 기술을 바탕으로 인류에 기여하기 위해서는 AI에 대한 사회적·윤리적 접근 방식이 중요합니다. 이에 삼성전자는 최고 수준의 AI 기반 제품과 서비스를 제공함에 있어 관련 법규를 준수하는 것은 물론 사회적·윤리적 책임을 다하기 위해 '공정성', '투명성', '책임성'이라는 AI 윤리 원칙을 정하고 제품과 서비스 개발·운영 시에 이를 준수하기 위해 노력하고 있습니다.

AI 윤리 원칙



- AI 시스템의 모든 단계에서 공정성 및 다양성을 추구합니다.
- AI로 인해 불공정한 편견이 조장되거나 강화되지 않도록 노력합니다.
- 누구나 쉽게 접근할 수 있는 AI를 만들기 위해 노력합니다.



- 사용자가 자신이 AI와 상호 작용한다는 것을 인지할 수 있도록 합니다.
- 기술적으로 가능한 범위 내에서 설명 가능한 AI를 추구합니다.
- AI 서비스를 위해 수집 활용하는 개인정보의 처리 프로세스를 투명하게 공개합니다.



- AI 시스템의 모든 단계에서 사회적·윤리적 책임을 다할 수 있도록 노력합니다.
- AI 시스템이 안전하게 관리되도록 노력하고, 해킹과 같은 공격에 취약점이 없도록 보안 프로세스를 강화합니다.
- AI를 통한 사회 기여가 기업의 문화가 될 수 있도록 노력합니다.

임직원 AI 윤리 인식 제고

임직원들이 실제 업무 과정에서 AI 윤리 원칙을 실천할 수 있도록 임직원을 위한 'AI 윤리 가이드라인'을 마련해 배포하고, AI 기술이 활용되는 제품과 서비스를 설계, 개발, 배포, 구현, 운용하는 과정에서 해당 가이드라인을 준수하도록 권고하고 있습니다. 또한 임직원들의 AI 윤리에 대한 이해도와 중요성에 대한 인식을 제고하기 위해 임직원 교육도 실시하고 있습니다. 우선 시범적으로 2020년 7월 삼성전자 캠브리지 AI센터 (SAIC-Cambridge) 임직원을 대상으로 원격 AI 윤리 교육을 진행했고, 이를 바탕으로 AI 윤리 교육 프로그램을 마련해 임직원을 대상으로 AI 윤리 교육을 진행할 예정입니다.

AI 윤리를 위한 파트너십

삼성전자는 AI의 사회적 영향에 대한 이해를 높이고, AI 기술을 책임있는 방식으로 활용하기 위해 다양한 이해관계자들과 협력하고 있습니다. 2018년 AI 윤리를 위한 국제 협의체인 'PAI(Partnership on AI)'에 가입해 다양한 주제별 전문가 그룹 논의에 지속적으로 참여하고, 책임 있는 AI를 위한 준비와 AI 기술의 모범 사례를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 또한 국내 '지능정보사회 이용자보호 민관협의회'에 참여해 AI 등 지능정보 서비스 이용자 보호의 필요성과 방향에 대해 이용자, 전문가, 관련 기업 등과 소통하고 있습니다.

Case: 생활가전 제품 AI+ 인증 취득

삼성전자의 로봇청소기 제트봇 AI, 비스포크 패밀리허브 냉장고, 그랑데 AI 세탁·건조기, 무풍 에어컨 갤러리·벽걸이 와이드 등 총 6개 제품이 한국표준협회 'AI+ 인증'을 취득했습니다.

AI+ 인증은 한국표준협회가 국제표준화기구(International Organization for Standardization, ISO)와 국제전기기술위원회(International Electrotechnical Commission, IEC) 국제표준을 참고해 만든 인공지능(AI) 기술이 적용된 제품의 품질을 증명하는 인증입니다. 이는 AI 알고리즘을 적용했을 때 해당 제품들의 성능이 동일하게 유지되는지, 이에 대해 충분한 검증을 거쳤는지 등을 공신력 있는 외부기관으로부터 인정받은 것으로, AI 윤리의 중요한 요소 중 하나인 '기술 견고성 및 안전성'(Technical Robustness & Safety)을 확보했다는 점에서 의미가 큽니다.



Case: 빅스비(Bixby) 서비스에 적용된 AI 윤리

'빅스비' 서비스 또한 AI 윤리 원칙을 준수해 설계·운영되고 있습니다. 빅스비 서비스로 인해 불공정한 편견이 조장되거나 강화되지 않도록 서비스 전반에 걸쳐 다양한 가능성을 고려하고 준비합니다. 특히 각 국가의 법규와 사회적 윤리, 소비자 정서 등을 고려하여 자체적으로 '민감어 처리 정책'을 확립·준수하고 있으며, '민감어 데이터 베이스'와 '민감어 인식 엔진'을 개발해 서비스에 적용하고 있습니다. 시시각각 변하는 AI 관련 동향과 사회적 이슈를 감지해 해당 데이터 베이스에 지속적으로 반영하고 있습니다. 이러한 과정을 통해 빅스비가 사회적·윤리적 책임을 다하는 서비스가 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

접근성

삼성전자의 제품과 콘텐츠, 서비스에는 다양성을 인정하고 다른 것을 포용하는 인간 중심의 철학이 담겨 있습니다. 이를 바탕으로 모든 고객이 동등하고 편리하게 제품과 서비스를 이용할 수 있도록 기술 혁신을 추구합니다. 삼성전자의 4C 접근성 디자인 원칙은 모든 제품과 서비스 개발에 적용되며, ‘장애 유형별 UX¹⁾ 디자인 가이드라인’을 통해 제품 디자인 과정에서 접근성 원칙이 보다 실질적으로 준수될 수 있도록 노력하고 있습니다.

1) User experience

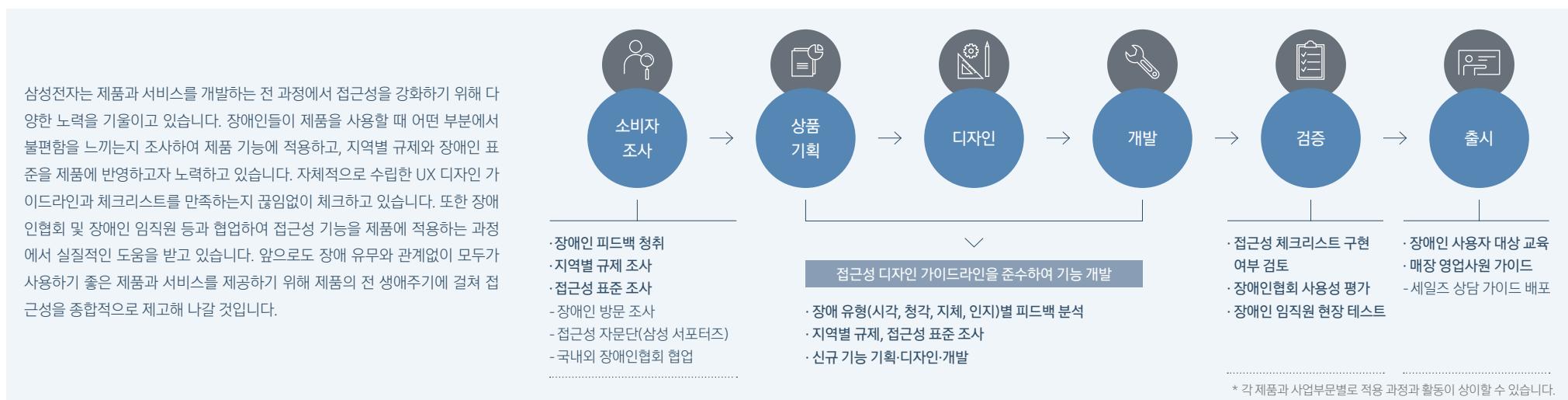
삼성전자의 '4C 접근성 디자인 원칙'

Consideration	Comprehensiveness	Coherence	Co-Creation
사용자의 입장이 되어 세밀하게 고려합니다.	모두를 위한 차별 없는 디자인을 추구합니다.	제품의 구분 없이 동등한 접근성을 제공합니다.	함께 만듭니다.

장애 유형별 UX 디자인 가이드라인

Vision	Hearing	Dexterity-Mobility	Cognition
<ul style="list-style-type: none">기기 사용 기본 접근성 확보음성 피드백 향상보행시 주변 상황 인지영화, 음악, 게임 등의 즐거운 경험	<ul style="list-style-type: none">원활한 의사소통 및 감정 표현문자메시지를 통한 커뮤니케이션주변 상황 인식정보 및 기기 접근 시 피드백	<ul style="list-style-type: none">한 손 조작의 용이함명료한 조작 방식정확한 인터랙션	<ul style="list-style-type: none">의사소통과 감정의 표현주의력 감소와 집중력의 한계를 고려

제품 개발 단계별 접근성 요소 반영



* 각 제품과 사업부문별로 적용 과정과 활동이 상이할 수 있습니다.

주요 접근성 기능과 활동

TV



제품 기능

- '씨컬러스(SeeColors)' 앱** TV에서 곧바로 색상을 보정한 화면을 출력, 색약 시청자를 위한 최적화된 화질 구현
- 수어 화면 확대** AI 기술로 수어 화면 자동 탐색, 수어 화면을 200% 까지 확대
- 소리 다중 출력 기능** 청력이 약하신 분과 가족들이 함께 TV를 시청할 수 있도록 블루투스 기기와 TV 스피커를 동시에 다른 음향으로 작동
- 자막 이동하기** 화면을 가려서 시청에 방해가 될 때 자막의 위치를 옮길 수 있는 기능
- 색상 반전** 화면에 나타난 글자와 배경의 색상을 반전시켜, 보다 읽기 편하게 지원하는 기능

활동·인증·수상

- CES 접근성 부문 수상 5회(2015~2018년, 2021년)
- CES 최고 혁신상(Best of Innovation Award) 수상 2회(2016년, 2021년)
- TV 제품 최초 시각장애인 접근성 인증 취득, 영국 왕립 시각장애인협회(RNIB)(2020년 8월)
- 한국시각장애인연합회와 '삼성 TV 접근성 향상 업무협약' 체결(2020년 10월)
- 시청각 장애인 TV 보급사업 공급자로 선정, 한국방송통신위원회(2020~2021년)

가전



제품 기능

- 점자·촉각 기준점** 주요 기능 버튼에 점자 또는 촉각 기준점을 제공하여 손의 감각만으로도 주요 기능의 위치 파악 가능, 2019년 이후 세탁기 신규 모델 전체에 적용
- 접근성 사운드 UX** 제품 작동음의 높낮이로 기능을 구분할 수 있는 접근성 사운드 UX, 냉장고와 세탁기 전 모델에 적용
- 애드워시** 애드원도우를 통해 작은 힘으로도 세탁물을 추가 투입 가능

활동·인증·수상

- 그랑데 AI 세탁기·건조기, 대한인간공학회 인간공학 디자인상 그랑프리(대상) 수상
- 장애인 방문조사**: 2017년부터 가전제품 실사용 환경 및 특성 분석을 위한 방문조사 진행
- 점자·촉각 기준점 선호도 평가**: 2020년에는 점자·촉각 기준점을 확대 적용하기 위해 사용성 및 위치 선호도 조사

제품 접근성 기능 더 자세히 알아보기 ↗

모바일·웨어러블



제품 기능

- 통합 토크백(Talk Back)** 삼성전자의 '보이스 어시스턴트(Voice Assistant)'와 구글의 '토크백(Talk Back)' 기능의 장점 통합
- 당신을 위한 기능 추천** 다양한 접근성 기능들을 충분히 활용할 수 있도록 함께 사용하면 편리한 기능들을 추천
- 빅스비 비전(Bixby Vision)을 통한 접근성 강화**
바로 읽어주기(Quick Reader): 실시간으로 문자를 음성으로 전달
장면 해설(Scene Describer): 카메라에 비치는 이미지를 실시간으로 묘사
색상 감지(Color Detector): 카메라에 비치는 물체의 색깔을 식별해
음성으로 전달

활동·인증·수상

- 스마트폰 제조 기업 최초 아모발 접근성 인증¹⁾ 획득**
* 갤럭시 S20, 갤럭시 노트10
- 1) 아모발 인증(Amobil seal): 스페인 비영리기관인 '온세재단(ONCE Foundation)'과 보편적 접근성 컨설팅 기업 'ILUNION Tecnología y Accesibilidad'이 만든 접근성 인증
- 삼성 서포터즈**: 2016년부터 장애인 사용자들과 소통하며 사용자 경험을 함께 향상시키는 제도 운영

디지털 웰빙

일상 속에서 디지털 기술이 차지하는 비중이 증가하면서 우리의 디지털 라이프는 빠르게 변화하고 있습니다. 우리는 디지털 기술을 활용해 빠르게 지식을 얻고, 소통하며, 생산성을 높이고, 여가 시간을 보낼 수 있습니다. 하지만 이와 동시에 디지털 기술에 대한 의존도 증가와 위험한 이용 행태에 대한 우려의 목소리도 커지고 있습니다. 삼성전자는 다양한 디지털 웰빙 기능을 개발하여 소비자가 건강하고 균형 있게 디지털 기기를 사용할 수 있도록 돋고 있습니다.

Case: TV 업계 최초 독일 VDE 아이 케어 인증 획득 ↗

Neo QLED를 포함한 2021년형 QLED TV 제품¹⁾이 TV 업계 최초로 독일 인증 기관 VDE(Verband Deutscher Elektrotechniker)의 시청 관련 '아이 케어(Eye Care)' 인증을 받았습니다.

아이 케어는 눈에 대한 안전(Safety for Eyes), 멜라토닌(Gentle to the eyes), 화면 깜빡임(Flicker) 무해성, 화질 균일도(Uniformity), 색 정확도(Color Fidelity) 등의 항목으로 구성된 시청 안전 평가 지표입니다. 눈에 대한 안전 인증은 국제전기기술위원회(International Electrotechnical Commission, IEC)가 규정한 조명의 유해성 등급 분류 방법에 따라 블루라이트, 자외선, 적외선의 방출량을 측정해 인체 유해 수준이 무해 등급(Exempt Group)일 때 부여됩니다. 또한 QLED TV는 눈의 피로감이나 두통에 영향을 미칠 수 있는 화면 깜빡임의 수준이 국제전기기술위원회에서 정한 기준을 충족했으며, TV 시청시 눈이 편안한지 평가하는 '화질 균일도'와 '색 정확도' 항목에서도 우수성을 인정받았습니다.

1) 인증 대상 모델: QN900, QN800, QN95, QN90, QN85, Q80, Q70, Q60

디지털 웰빙 4대 가치와 주요 기능



지금 이 순간에 집중할 수 있도록

- 집중모드: 꼭 필요한 애플리케이션 이외 실행과 알림 차단

사랑하는 사람과의 대화, 일상 속의 휴식, 배움을 마음껏 즐길 수 있도록 필요한 앱 외에 당장 필요하지 않은 알람을 차단하는 '집중 모드(Focus mode)'를 제공합니다. 설정한 애플리케이션 이외에는 실행과 알림을 차단해 사용자의 주의 분산을 방지하고 생산성을 높이는 데 도움을 줍니다. 특히 독서, 공부 등 집중력이 필요한 상황에 유용하며, 나만의 휴식이 필요한 시간에도 사용할 수 있습니다.



균형 잡힌 디지털 사용습관

- 주간 리포트: 앱 사용 패턴 확인
- 취침 모드: 숙면에 방해되는 모든 알림을 차단

장기간 누적된 앱 사용 데이터를 기반으로 바람직한 기기 사용을 제안하는 '주간 리포트' 기능을 제공하고 있습니다. 또한 '취침 모드'를 통해 수면 패턴을 한눈에 확인할 수 있고, 숙면에 방해되는 모든 알림을 차단할 수 있습니다. 또한 설정한 수면 시간이 다가오면 화면을 흑백으로 전환해 눈을 보호하고 수면 전 휴대전화 사용을 자제하도록 유도합니다.



건강과 안전을 위한 디지털 사용 제안

- 블루라이트 필터, 볼륨 모니터링: 시력과 청력을 위한 설정
- 주간 리포트: 운전 중 디지털 기기 사용 습관 확인

'블루라이트 필터'는 주변 밝기에 따라 화면의 빛을 조절해 시력에 무리가 가지 않도록 도와줍니다. '볼륨 모니터링' 기능은 무의식적으로 볼륨을 높이는 습관으로부터 청력을 보호해줍니다. 또한 '주간 리포트' 기능을 통해 운전 중 휴대전화 이용 등 사용자도 몰랐던 위험한 디지털 기기 사용 습관을 직접 확인할 수 있습니다.



우리 아이의 디지털 첫 걸음 ↗

- 삼성 키즈: 어린이 전용 콘텐츠에만 접근 허용, 사용시간 제어
- 빠른 설정창(퀵 패널)에서 삼성 키즈 버튼을 터치해 모드를 전환하면 어린이 사용자는 창의력 게임, 그림 그리기 등 다양한 재활 콘텐츠를 즐길 수 있습니다. 또한 부모는 아이의 디지털 기기 사용시간을 설정하고 제어할 수 있습니다. 삼성 키즈는 유해한 정보로부터 어린이를 안전하게 보호하고, 디지털 기기의 올바른 사용 습관을 기를 수 있도록 도와줍니다.



Our Employees

삼성전자는 '인재제일' 경영철학을 바탕으로 인권, 다양성, 포용의 가치를 존중합니다.

이를 실천하기 위해 사업장에서 발생할 수 있는 인권 침해 요소를 사전에 예방하고, 임직원의 역량 개발을 지원하고 있습니다. 매년 임직원 근무 만족도 조사를 실시해 조직문화 개선을 도모하고, 안전한 근로환경을 위해 안전문화 수준 평가, 작업환경 개선, 화학물질 관리 등 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

"삼성전자는 임직원의 인권과 안전을 최우선으로 생각하며, 모든 임직원들이 일과 삶의 균형을 이루고 개개인의 역량을 개발하는데 지원을 아끼지 않고 있습니다."

나기홍 부사장
인사팀장

인권 존중 노력

기업인권벤치마크¹⁾ 6 위



(정보통신기술 부문)

1) Corporate Human Rights Benchmark: 비영리 국제기구 '월드 벤치마킹 얼라이언스(World Benchmarking Alliance)'가 주관하여 'UN 기업과 인권 이행원칙(UNGPs)' 준수를 평가

여성 리더십 확대

여성 임원 5 배, 여성 간부 2 배 증가
(2010년과 비교시)



임직원 만족도 조사

최근 3년간 80 점 이상 유지
(2018~2020년)



노동인권

삼성전자는 모든 사람의 자유와 인권을 존중합니다. 회사의 경영 활동 전반에서 발생할 수 있는 노동인권 리스크를 식별·예방·완화하기 위해 UN 기업과 인권 이행원칙(UNGPs)¹⁾에 따라 노동과 인권 프레임워크를 설계했습니다. 또한 협력회사도 삼성전자와 동일한 수준으로 직원들의 노동인권을 존중할 수 있도록 지원하고 있습니다.

1) UN Guiding Principles on Business and Human Rights

노동인권 프레임워크



노동인권 정책

삼성전자는 글로벌 인권 경영 기반을 강화하기 위해 2020년 노동인권 정책을 재정비했습니다. 2020년 6월 '아동 근로 금지 정책'과 '이주 근로자 정책'을 개정했으며, 글로벌 행동규범에 '결사의 자유'를 명시했습니다.

아동 근로 금지 정책

2014년 사회적 기업 'THE CENTRE'¹⁾와 협력하여 '중국 아동 근로 금지 정책'과 '연소근로자 정책'을 개발했습니다. 이후 두 정책은 글로벌 모든 사업장에 적용되었으며, 2020년에는 THE CENTRE와 함께 두 정책을 통합 개정하는 작업을 진행했습니다. 또한 삼성전자는 모든 사업장 및 공급망에 아동 근로 무관용 원칙을 적용하고 있으며, 아동공이 발견될 경우 해당 아동을 즉시 구제할 수 있는 '아동공 구제조치 가이드라인'을 THE CENTRE와 함께 개발하는 등 아동 근로 균절을 위한 노력을 지속적으로 기울이고 있습니다.

1) The Centre for Child Rights and Business, 아동 근로 균절 등 아동 권리 문제에 대해 기업과 협력하는 사회적 기업 (구 CCR CSR)

이주 근로자 정책

2016년 인권전문 기관인 'BSR'¹⁾과 협력하여 이주 근로자 정책을 개발했습니다. 이후 'RBA'²⁾의 '수수료 정의' 규정에 'ILO'³⁾의 채용 수수료 정의 및 비용 기준 등 최신 국제 표준들이 적용됨에 따라, 이를 반영하기 위해 2020년 이주 근로자 정책을 개정했습니다. 삼성전자는 근로자에게 고용을 담보로 채용 수수료를 부과하는 행위를 용인하지 않으며, 모든 형태의 강제노동에 관여하거나 허용하지 않습니다. 나아가 이주 근로자 정책 중 강제 노동 금지와 관련된 조항들은 이주 근로자 뿐만 아니라 이미 모든 직원들에게 적용하고 있어, 해당 조항들의 적용 범위를 전체 직원으로 명시하였습니다.

1) Business for Social Responsibility

2) Responsible Business Alliance, 사회적 책임을 이행하는 글로벌 기업연합단체

3) International Labour Organization

RBA '수수료 정의' 규정

삼성전자 행동규범

직원들의 노동3권 존중을 명확하게 하기 위하여 '삼성전자 행동규범'에 "상호 신뢰와 성실을 바탕으로 상생 협력하는 노사관계를 유지하고 발전시키기 위해 진출국 현지 노동법에 따라 임직원의 결사의 자유와 단체교섭, 단체행동 권리를 존중한다"는 문구를 추가했습니다.

노동인권 교육

삼성전자는 노동인권 정책 준수와 임직원 인식 제고를 위해 매년 사업장 특성에 맞춘 노동인권 교육을 실시합니다.

교육 현황

삼성전자는 2020년 BSR과 함께 모든 임직원 대상의 노동인권 교육 과정을 개발했습니다. 이 과정은 임직원의 직책에 맞는 콘텐츠를 제공하며, 공통적으로 '임직원의 노동인권', '노동인권의 중요성', '노동인권 존중을 위한 회사와 임직원의 책임', '노동인권 실천방법' 등 다양한 주제를 포함하고 있습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 온라인 교육이 가능한 국내 모든 사업장과 해외 판매법인 및 연구소를 중심으로 교육을 진행했으며, 그 결과 국내 전체 임직원과 해외 임직원의 95%가 교육을 수료했습니다. 2021년에는 코로나19로 인해 교육을 순연했던 해외 생산법인을 대상으로 노동인권 교육을 재개했으며, 해당 국가 및 사업장의 방역 수칙을 준수하며 오프라인 교육도 병행하여 진행하고 있습니다.



Interview: 인권 챔피언 50

2020년 삼성전자는 해외 법인에서 인사, 노사, 교육 담당자 중심으로 총 50명의 직원을 선발해 인권 챔피언으로 육성했습니다. 인권 챔피언들은 BSR과 함께 개발한 인권 전문가 과정에 입과하여 최종 시험을 통과했으며, 소속 법인에서 인권 교육 강사로 활동하고 있습니다. 또한 현장에서 발생 가능한 잠재적인 인권 리스크를 식별하고 동료들과 교류하여 조언을 제공하는 등의 활동도 수행하고 있습니다. 한편 외부에서 영입한 글로벌 인권 전문가들은 인권 챔피언을 대상으로 인권 심화 교육을 위한 정기적인 웨비나를 실시해 이들이 인권 챔피언 역할을 잘 수행할 수 있도록 도움을 주고 있습니다.

인권 챔피언 인터뷰



란 프엉 부이(Lan Phuong Bui),
베트남 복합단지 대외협력팀



크리스티나 셔퍼드(Christina Shepherd),
미국 오스틴 법인 인재개발팀



호세 에스테방(Jesse Estevam Derzi Da Silva),
브라질 마니우스 법인 교육개발팀

'인권 챔피언'들은 국가마다 서로 다른 상황을 이해하고, 새로운 형태의 잠재적 인권 위반 이슈들을 더욱 경계하며, 외부의 인권보호 사례를 학습하는 등 인권을 배우고 성장하고 있습니다. 이를 바탕으로 인권 챔피언들은 각 사업장에서 고려해야 하는 인권과 관련된 이슈에 대해 동료들에게 조언하고 더 나은 환경에서 근무할 수 있도록 지원합니다. 이러한 노력의 결과는 일상 업무에서 즉각적으로 나타날 수도 있고, 장기간에 걸쳐 보다 근본적인 변화로 나타날 수 있겠으나, 이는 분명 우리 직원들과 회사에 매우 고무적인 배움의 과정입니다. 우리는 조직 전반에 '나눔이 곧 배려'라는 문화를 정착시키고, 건강한 소통이 이루어질 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

인권은 모든 다양성과 포용 이니셔티브의 기본 요소이며, 이는 우리 법인의 핵심 관심 영역입니다. 인권 챔피언 프로그램을 통해 글로벌 모든 법인에 영향을 미치는 다양한 인권 이슈에 대해 인사이트를 얻을 수 있었습니다. 우리 법인과 지역사회와의 인권 이슈에 대해 소통하는 것 뿐만 아니라 글로벌 관점에서 인권에 대한 인식을 높이는 것은 직원과 채용 지원자 모두에게 중요합니다. 인권 챔피언으로 활동하면서 '근로자의 권리 존중'과 '책임있는 조달'에 대한 회사의 약속을 직원들에게 전달하고, 삼성의 핵심 가치 중 '인재제일, 정도경영, 상생추구'를 실천하기 위해 노력할 것입니다.

인권 챔피언이 되어 좋은 기회를 얻었고 새로운 책임을 부여받았습니다. BSR의 전문 교육과 내부 전문가들의 정기적인 심층 웨비나를 통해 얻은 풍부한 지식으로 회사와 임직원 간 신뢰를 강화하고, 보다 윤리적이고 포용적인 일터를 구축하겠다는 사명감을 갖게 되었습니다. 인권 챔피언으로서 법인 직원들을 대상으로 인권 교육을 진행하고 있으며, 직원들이 자신의 권리를 더 잘 이해할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이런 활동이 더 많은 인재들과 소통하고 인재를 확보하는데 도움이 되길 기대하며, 우리 회사의 발전과 새로운 기회 창출, 브랜드 이미지 제고에 기여할 수 있기를 희망합니다.

인권 실사

삼성전자는 코로나19를 포함하여 사회적, 지정학적, 환경적 변화에 대응하여 지속가능하고 효과적인 인권실사(Due Diligence) 체계를 구축하기 위해 온라인 점검 등 다양한 실사 방법을 검토하고 있습니다.

RBA 제3자 점검

2020년은 코로나19의 영향으로 각국 정부의 봉쇄 조치에 따라 이동이 제한되고 입국이 금지되는 등 현장 실사를 진행하기에 많은 어려움이 있었습니다. 그럼에도 불구하고 삼성전자는 해당 지역의 코로나 확산 현황과 제3자 기관의 점검 가능 여부, 임직원 안전 등을 고려해 국내 사업장 5곳과 해외 사업장 4곳에 대해 RBA VAP¹⁾ 점검을 실시했습니다.

점검 결과 인도네시아, 태국, 중국, 한국(2개 사업장) 등 총 5개 사업장이 200점 만점을 받아 RBA 플래티넘 등급을 획득했으며, 3개 사업장이 골드 등급을, 1개 사업장이 실버 등급을 획득했습니다.

1) Validated Assessment Program

*RBA VAP 등급 기준

이주 근로자를 고용하고 있는 4개 법인(말레이시아, 슬로바키아, 헝가리, 폴란드)을 대상으로 해당 가이드라인의 이행 수준을 점검한 결과, 모든 법인이 특이사항 없이 정책과 가이드라인을 준수하고 있음을 확인했습니다. 삼성전자는 앞으로도 이주 근로자 가이드라인의 이행 여부를 정기적으로 점검하고, 잠재적인 리스크를 파악하여 해결해 나갈 예정입니다.

이해관계자 소통

삼성전자는 외부 이해관계자의 관심사항에 대한 삼성전자의 입장과 주요 활동을 다양한 채널을 통해 소통하고 있습니다. 또한 직원의 권리를 존중하고 근로조건을 개선하기 위해 사원 대의 기구와 소통하고 있습니다.

이해관계자 포럼 개최

베트남 복합단지는 2018년부터 이해관계자들과 함께 적극적으로 소통하고 협업을 통한 시너지를 모색하기 위해 매년 '이해관계자 포럼'을 개최하고 있으며, 이는 베트남 복합단지의 전통이 되었습니다. 2020년에는 '베트남상공회의소(VCCI)¹⁾' 및 '베트남노동총연맹(VGCL)²⁾'과 협력하여 제3회 이해관계자 포럼을 개최했습니다.

패널 토의는 코로나19 상황을 고려해 온라인으로 중계했으며, 정부기관, NGO, 기업, 노동단체, 언론 분야에서 총 270여 명의 다양한 이해관계자가 참가했습니다. 이번 포럼은 '팬데믹 시대의 책임있는 위기관리와 지속 가능한 리더십', '팬데믹 이후 회복과 재건을 위한 인적자원 관리와 기술'이라는 주제로 진행되었으며, 행사 전 이해관계자들의 의견을 수렴해 주제를 선정하고 패널리스트에 대한 질문을 접수하여 이해관계자들의 관심과 참여를 유도했습니다.



제3회 베트남 이해관계자 포럼에서 오프닝 스피치를 하는 베트남 복합단지장 최주호 부사장

삼성전자의 코로나 방역 활동을 담은 영상, 코로나를 극복할 수 있다는 임직원들의 희망이 담긴 메시지, 베트남 법인(SEV) 합창단의 "Thank you Vietnam" 영상을 외부 이해관계자와 공유하여 코로나19 상황 속에서 임직원의 안전을 최우선으로 한다는 점을 강조했습니다.

외부 이해관계자들은 "포럼의 주제와 각 세션 운영의 연속성, 패널리스트의 전문성이 돋보였고, 다양한 목소리와 견해가 포럼 참여자들에게 큰 도움이 되었다"고 평가했습니다. 삼성전자는 2021년에도 다양한 이해관계자들의 의견을 수렴하여 포럼의 주제를 선정하고 소통을 강화해 나갈 예정입니다.

1) Vietnam Chamber of Commerce and Industry

2) Vietnam General Confederation of Labour

고충처리 절차 실효성 평가

베트남 법인(SEV)은 2018년 BSR과 함께 실시한 베트남 인권영향평가의 후속 조치의 일환으로, 2020년 8~12월 고충처리 절차에 대한 운영 수준을 평가했습니다. 객관성 확보를 위해 해당 평가는 외부 기관인 'CSR Europe¹⁾'이 주관하여 진행됐습니다. UN 기업과 인권 이행원칙 제31항 '비사법적 고충처리 제도에 대한 효과성 원칙'을 기준으로 평가한 결과, 전반적으로 우수한 평가를 받았습니다. 특히 임직원과 투명하게 소통을 할 수 있는 다양한 고충 채널과 프로세스가 구축되어 있고, 고충처리 방안을 검토할 때 고충 제기자의 의견을 반영하고 있으며, 고충처리 절차에 관한 명확한 역할과 책임이 정립되어 있다는 점이 좋은 평가를 받았습니다. 베트남 법인(SEV)은 직원들과 보다 열린 소통을 위해 고충처리 SNS 채널 확대, 핫라인 관련 인프라 보완, 고충 채널 홍보 강화 등 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

1) 지속가능경영 관련 기업연합단체

글로벌 투자자 소통

글로벌 투자자를 대상으로 ESG¹⁾ 로드쇼를 실시해 노동인권 정책 제·개정, 인권영향 평가 등 주요 활동을 공유하고 주요 이슈에 대해 소통하고 있습니다. 2020년에는 공급망에서의 인권 리스크 관리 프로세스, 협력회사 점검 현황 등에 대해 질의 응답 시간을 갖고 향후 활동 계획을 공유했습니다. 삼성전자는 투자자들이 요구하는 사항을 지속가능경영 계획과 활동에 반영하고, 다양한 채널을 활용해 투자자와의 소통을 지속적으로 강화해 나갈 것입니다.

1) Environment(환경), Social(사회), Governance(지배구조)

사원 대의 기구와의 소통

글로벌 노동조합 삼성전자는 전세계 사업장에 총 32개의 노동조합이 있습니다. 삼성전자는 해당 국가의 법률에 따라 노동조합과 근로조건을 협상하고, 합의된 내용에 대해 단체협약을 체결하고 있습니다.

글로벌 노사협의회 전세계 36개 사업장에서 해당 국가의 법률과 각 사업장의 특성에 맞게 노사협의회를 운영합니다. 임직원들은 직접·비밀 투표의 원칙 아래 스스로 근로자 대표를 선출합니다.

고충처리

삼성전자의 고충처리 범위에는 UN 기업과 인권 이행원칙에 정의된 '인권에 대한 부정적 영향을 일으키거나 이에 기인하는 일'외에도, 근무환경에 대한 불만사항, 요구와 제안이 포함됩니다.

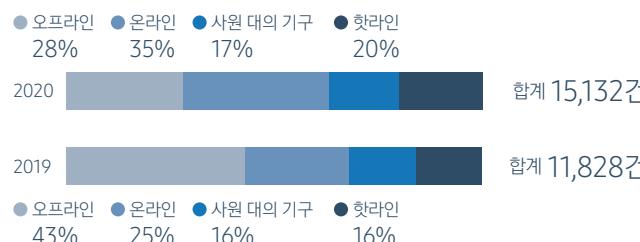
고충처리 채널 및 현황

삼성전자는 핫라인, 온라인, 오프라인, 사원 대의 기구 등 사업장 특성에 따라 다양한 고충접수 채널을 운영합니다. 또한 고충은 익명으로 제보할 수 있으며 아주 근로자를 위해서 모국어로 작성된 고충처리 관련 소개 자료를 제공해 접근성과 실효성을 높이고 있습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 오프라인 채널을 통한 접수는 감소한 반면, 온라인이나 핫라인과 같은 비대면 채널의 이용이 증가했습니다. 또한 사업장 내 방역실시, 사회적 거리두기 준수를 위한 작업환경 개선 등 안전한 근무 환경과 관련된 고충이 증가했습니다. 삼성전자는 코로나19로 인해 임직원들이 겪는 어려움을 최소화하고자, 사업장 안에서 발생한 고충 뿐만 아니라 사업장 밖에서 발생한 개인적인 고충에 대해서도 도움을 주기 위해 노력하고 있습니다.

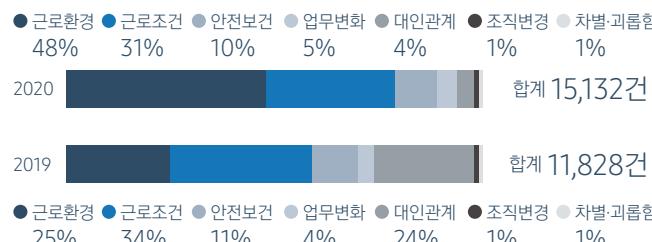
Case: 브라질 법인 고충지원 사례

브라질 캄피나스 법인에서 2020년 핫라인을 통해 접수된 가정폭력 고충 제보 건수는 2019년에 비해 50% 증가했습니다. 삼성전자는 특히 여성 직원들이 가정폭력으로 인해 정상적인 업무 수행에 어려움을 겪고 있는 상황을 인지하고, 이들을 보호하고 지원하기 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 가정폭력과 관련된 고충이 접수되면 여성 담당자를 지정해 피해자와 가정폭력의 근본 원인을 찾기 위한 상담을 실시하고, 담당자는 발생 원인이나 피해 상황에 따라 피해자에게 대처 방안을 조언합니다. 또한 정서적 회복을 위한 휴가를 부여하고, 근무시간을 변경해주는 한편 피해자의 의사에 따라 경찰이나 정부 기관에 신고를 하는 등 다양한 조치를 취하고 있습니다. 또한 접수된 고충에 대해서는 비밀 보장 원칙을 철저히 준수하고 있습니다.

채널별 고충접수 비율



고충 유형별 접수 현황



국내 노동3권 존중 활동

삼성전자는 대한민국 헌법에서 보장하고 있는 노동3권¹⁾을 존중하기 위한 활동을 전개하고 있습니다.

1) 노동3권 : 단결권, 단체교섭권, 단체행동권

노사관계 자문그룹 신설

삼성전자는 상생의 노사관계를 구축하기 위해 2020년 8월 이사회 산하에 노사관계 자문그룹을 신설해 외부 전문가 4명을 자문위원으로 위촉하였습니다. 자문위원들은 경영진과의 간담회 및 인사 임원 자문회의를 통해 회사의 노사 이슈를 청취·검토하고, 중장기적 노사관계 발전에 대해 제언합니다.

노동3권 존중 교육

삼성전자는 최고경영진을 포함한 모든 임직원들을 대상으로 노동3권에 대한 인식 제고 및 권리 존중을 위해 '노동3권 보장 및 부당노동행위 예방 교육'을 실시했습니다.

특히 외부의 시각에서 바라본 삼성전자 노사관계의 개선점과 협력적 노사 관계를 구축하기 위한 제언을 청취하고자 노동계 전문가를 초청해 최고경영진을 대상으로 특강을 진행함으로써 노사 화합을 추진하기 위한 기반을 마련했습니다.

또한 임원과 부서장 및 인사 담당자 대상으로는 조직관리, 인사관리 등 현장에서 발생할 수 있는 부당노동행위를 예방하고자 노동계와 학계 인사, 시민운동가를 포함한 외부 전문가를 초청해 관련 제도와 법령에 대해 교육하고, 외부의 부당노동행위 사례와 시사점을 공유하는 등 한층 강화된 준법 교육을 실시했습니다.

노동조합과의 소통

삼성전자는 노동조합과 상호 신뢰하는 노사관계를 형성하고 소통하기 위해 각 노동조합과 수시로 간담회를 개최하고, 노동조합의 제안사항을 청취하고 개선 항목 등을 협의하고 있습니다.

또한 사내 인트라넷에 각 노동조합의 홈페이지와 연결되는 링크를 신설하여 노동조합의 홍보 활동을 위한 인프라를 지원하고 있습니다.

단체교섭 진행 경과

2020년 8월 4개의 노동조합이 공동교섭단을 구성하여 회사에 단체협약에 관한 교섭을 요구함에 따라, 회사는 정기적으로 노동조합과 단체교섭을 진행하고 있습니다. 또한 삼성전자는 노동조합의 원활한 교섭을 지원하기 위해 단체교섭에 앞서 상호 기본합의서를 체결해 노동조합에 사무실을 제공하고 조합원들에게 교섭에 필요한 시간을 보장해 주는 등 성실히 교섭에 임하고 있습니다.

다양성과 포용

'Be yourself, We build a better tomorrow'. 모든 조직에는 성별, 인종, 장애 등 눈에 보이는 다양성뿐 아니라 가치관이나 경험, 취향 등 눈에 보이지 않는 다양성도 존재합니다. 다양성을 포용한다는 것은 다른을 인정하는 데서 나아가 상대방을 있는 그대로 존중하고, 각자의 영역에서 최고의 역량을 발휘할 수 있도록 심리적 안정감을 제공하는 것을 의미합니다. 삼성전자는 서로의 경험과 생각의 차이를 존중하며 자신의 의견을 자유롭게 개진할 수 있는 수평적 조직문화를 지향합니다.

대외 인증 및 평가

삼성전자는 다양성과 포용을 위한 다양한 노력을 인정받아 2013년부터 8년 연속 여성가족부로부터 '가족친화 인증기업'으로 선정되었습니다. 또한 미국에서는 2020년 텍사스 주정부에서 선정하는 '워킹맘을 위한 직장'으로, 캐나다에서는 2020년 '젊은이들을 위한 최고의 직장'으로 선정되기도 했습니다. 미국 법인은 LGBTQ+ 임직원에 대한 포용 정책을 인정받아 2019년부터 인권캠페인재단(Human Rights Campaign Foundation)이 주관하는 기업평등성지수(Corporate Equality Index)에서 2년 연속 만점을 받았습니다.



정책 및 프로그램

삼성전자는 다양성과 포용을 존중하는 문화가 기반이 될 때 진정한 혁신과 성장이 가능하다고 믿습니다. 다양한 배경과 사고방식을 가진 사람들이 최대한의 역량을 끌어낼 수 있도록 동등한 기회를 부여하고, 임직원 개인이 각자의 역량을 발휘할 수 있는 조직을 만드는 것을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 'Be yourself, We build a better tomorrow'라는 비전과 글로벌 전략을 수립하고, 전세계 임직원들과 함께 체계적이고 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 특히 임직원들에게 다양성과 포용의 가치를 알리기 위한 캠페인과 행사를 진행하고, 전세계 담당자들과 정기적인 네트워킹을 통해 우수사례를 전파하고 있습니다. 나아가 임직원, 소비자, 주주, 투자자 등 이해관계자들로부터 다양성과 포용에 대한 의견을 지속적으로 수렴하고 있습니다.

차별금지 원칙

삼성전자는 차별금지 등 사회적·법적 기준을 준수하는 차원의 수동적인 관리를 넘어, 다양성을 통해 핵심역량과 경쟁우위를 확보하고자 합니다.

삼성전자는 글로벌 기업시민으로서 법과 윤리를 준수하고 사회적 책임을 다하기 위해 '행동규범', '괴롭힘 금지 가이드라인'에 차별금지 원칙을 명시하고 있습니다.

삼성전자 차별금지 원칙

Case: 성별 임금격차(Gender Pay Gap)

영국 법인은 영국 정부의 '평등법(The Equality Act 2010 Regulations 2017)'에 따라 성별 임금격차를 투명하게 공개하고 있으며, 산학 협력을 통한 여성 취업 지원, 여성인재 육성, 리더십 확대 노력 등을 통해 성별 임금격차를 3년간 10% 이상 개선했습니다.

여성

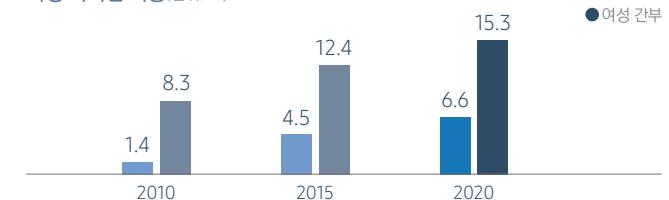
근무 지원 제도 삼성전자는 유능한 여성 인재가 능력을 충분히 발휘해 차세대 리더로 성장하고, 롤모델이 될 수 있는 조직문화를 만들기 위해 노력합니다. 또한 여성 임직원들이 임신, 출산으로 경력이 단절되지 않도록 다양한 제도와 시설을 운영하고 있습니다.

국내에서는 육아·난임·자녀돌봄 휴직제도, 육아기 근로시간 단축제 등을 일찍이 도입했을 뿐 아니라 법정 기준 이상¹⁾으로 제도를 운영하고 있습니다. 2020년 기준 총 3,300여 명 정원의 어린이집 16곳을 운영하고 있으며, 아동 대비 교사 비율을 법정 비율보다 높은 수준으로 유지하고 있습니다. 해외 생산법인에서도 회사 규정에 따라 의무적으로 임산부를 위한 휴게공간을 설치해 임산부 및 태아의 건강 보호와 유휴를 위한 공간으로 활용하고 있습니다. 베트남 법인은 총 22개의 '마미룸(Mommy Room)'을 운영하고 있으며, 사내에 산부인과 의료진이 상주하고 있습니다.

삼성전자는 여성의 의사결정 과정 참여와 리더십에 대한 공평한 기회를 보장하기 위해 노력하고 있습니다. 여성 임원과 간부의 수를 늘리고 여성 리더십 교육과 멘토링 등을 실시하는 등 차세대 여성 리더를 육성하고 있습니다. 이러한 노력을 기울인 결과 지난 10년간 여성 임원 비중은 5배, 여성 간부는 2배 증가했습니다.

- 1) 배우자 출산휴가: (법) 최대 10일 → (삼성전자) 다태아의 경우, 최대 20일
육아휴직: (법) 자녀 1명당 최대 1년 → (삼성전자 CE-IM 부문) 자녀 1명당 최대 2년
(법) 만 8세 또는 초등학교 2학년 이하 → (삼성전자) 만 12세 또는 초등학교 6학년 이하
난임휴직: (법) 없음 → (삼성전자) 최대 1년, 최대 3회 분할 가능
자녀돌봄휴직: (법) 없음 → (삼성전자 DS 부문) 만 12세 또는 초등학교 6학년 이하 최대 3개월
육아기 근로시간 단축제: (법) 최대 1년 → (삼성전자 CE-IM 부문) 최대 2년
*육아휴직과 유아기 근로시간 합산 최대 3년 이내
(법) 만 8세 또는 초등학교 2학년 이하 → (삼성전자) 만 12세 또는 초등학교 6학년 이하

여성 리더십 비중(단위: %)



장애인

근무 지원 제도 삼성전자는 장애를 가진 임직원이 회사 내에서 능력을 발휘할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력합니다. 개인의 니즈와 역량을 고려해 부서를 배정하고, 정기 간담회를 통해 직무와 생활 전반의 고충을 해결하여 업무에 집중할 수 있도록 돋고 있습니다.

또한 장애인 임직원들이 업무를 수행하는 과정에서 겪을 수 있는 불편을 최소화하기 위해 편의시설을 개선하고 있습니다. 국내에서는 장애인 임직원 편의시설에 대한 사내 인증제도인 '삼성 배리어 프리(Samsung Barrier Free, SBF)'에 따라 2011년부터 주요 사업장 건물과 시설에 대해 장애인 이용 편의성을 심사하고 장애인용 승강기, 화장실, 저상버스 등의 편의 시설을 설치·보완하고 있습니다.

Interview: 임직원 인터뷰

Q. 회사의 근무 환경이나 분위기에 대해 소개해주세요.

A. 장애인을 포함한 모든 임직원에게 업무는 물론 업무 외 생활에 있어서도 최고의 환경을 제공하고 있다는 점이 삼성전자의 가장 큰 장점입니다. 휠체어를 이용하는 제가 부서에 배치되자마자 근무하는 총의 여닫이 문이 자동문으로 교체됐고, 휠체어 접근이 용이한 장애인 화장실도 마련됐습니다. 사내 셔틀버스에도 휠체어 리프트가 설치돼 있어 사업장 내부를 이동하기에 편리합니다. 또한 유연근무제에 따라 자유롭게 근무 시간을 조율할 수 있는 점, 수평적인 사내 문화와 다양한 편의 시설, 그리고 회사 식당의 음식도 만족스러운 부분입니다.

김혜미, 네트워크사업부 개발팀



세대

삼성전자는 MZ세대와 경영진이 직접 소통할 수 있는 창구인 밀레니얼 커뮤니티를 운영하여 함께 근무하는 다양한 세대가 서로에 대한 이해도를 높일 수 있도록 돋고 있습니다.

영상디스플레이사업부 20~30대의 생각과 경험을 사업부장에게 직접 전달하는 'MZ 보드(MZ Board)'를 운영하고 있습니다. 이를 통해 회사의 제품과 소비자 트렌드에 대한 생각을 공유하고 SNS에서 이슈가 되는 중요 사안들에 대해 의견을 나누며 소통하고 있습니다.

무선사업부 2018년부터 소비자와 MZ세대의 눈높이에서 사업부 현안을 논의하고자 하는 다양한 직군·세대의 임직원 100명을 모집하여 사업부장 등 주요 경영진과 직접 소통하는 채널을 운영하고 있습니다. 이를 통해 임원과 직원이 한 자리에서 회사의 주요 관심 사항에 대해 논의하고, 최신 트렌드를 경영진과 공유하는 한편 회사의 변화 방향에 대한 의견을 전달하기도 합니다.

디자인경영센터 MZ세대의 젊은 디자이너들로 구성된 '크리에이티브 보드(Creative Board)'를 운영하고 있습니다. 크리에이티브 보드는 센터장에게 디자인, 트렌드, 조직문화에 대한 의견을 전달할 뿐만 아니라 프로젝트의 리더들에게도 MZ세대의 시각과 목소리를 전달하는 가교 역할을 합니다.

경영지원실 경영진과 MZ세대간 상호 이해를 위해 'GenZ 멘토단'을 운영하고 있습니다. 온·오프라인 멘토링을 통해 MZ세대의 성장과 고민을 나누고, 고객 관점에서 제품 트렌드 및 인사이트를 전달하고 있습니다.

메모리사업부 경영진부터 사원까지 하나의 방향을 공유하기 위해 매월 사업부장의 주관하에 다양한 직책·세대의 사원들과 대화하는 시간을 갖고 있습니다. 이 자리를 통해 MZ세대를 비롯한 다양한 임직원들의 관심사를 이해하고 의견을 청취하며, 주요 현안에 대한 경영진의 생각을 나누고 있습니다.

시스템LSI사업부 경영현황과 현안을 임직원들과 공유하기 위해 사업부장 주관으로 'S.LSI 어디로' 행사를 진행하고 있습니다. 실시간 질의응답을 통해 회사와 사업부, 주요 사업 등에 대한 다양한 궁금증을 해소하고 이해할 수 있어 MZ세대 임직원들의 큰 호응을 받고 있습니다.

Interview: 임직원 참여 소감

"여러 비즈니스 관련 의사결정에 참여해 안목을 넓히고 성장할 수 있어 좋다."

"우리 회사 제품과 서비스 발전을 위해 내 아이디어와 의견이 반영되는 기회가 있어 좀 더 주인의식을 갖고 일할 수 있는 것 같다."

"경영진과 함께 회사의 성장과 미래에 대한 고민을 나눌 수 있는 기회였고, 우리 회사가 나아가야 할 방향에 대해 이해하고 공감할 수 있는 시간이었다. 또한 다양한 부서와 직무를 담당하는 멘토들과 의견을 나누며 시야를 넓히고 성장할 수 있었다."

Employee Resource Groups

글로벌 ERG 운영

삼성전자의 임직원들은 다양한 아이디어의 원천이자 가장 중요한 자산입니다. 삼성전자는 임직원들이 회사에 소속감을 갖고, 차별 없이 회사의 지원을 받으며 업무에 몰입하고 성장할 수 있는 환경을 조성하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

다양성과 포용 관련 모임인 'ERG(Employee Resource Group)'는 여성, 장애인, 세대, 인종, 재향군인 등 다양한 임직원이 자발적으로 구성하고 운영하는 모임입니다. 북미, 유럽, 중남미 지역 약 3,200명의 임직원들이 17개 이상의 ERG 모임을 운영하고 있으며 임직원 간 네트워킹, 멘토링, 봉사활동, 임직원 교육 등 여러 활동을 진행하고 있습니다.

삼성전자 ERG 현황

여성

- Women in Samsung Electronics (WISE+)
- Women in Technology at Samsung (WITS)
- Women in Tech
- Women@Samsung (W@S)
- Women+
- W+



LGBTQ+

- Samsung Equality Alliance



인종

- Galaxy of Black Professionals (GBP)
- Black, Asian, African ERG
- UNIDOS



재향군인

- Samsung Veterans Community
- Military Appreciation Group (MAG)



세대

- Next Generation Leaders (NGL)
- Leaders of Tomorrow



일하는 부모

- Working Parents



ERG 활동 예시

여성 북미에서는 6개 법인의 여성 ERG들이 협력해 매년 여성 임직원의 네트워킹과 커리어 개발을 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 2017년부터 매년 '서울 시스터즈' 컨퍼런스를 개최하여 여성 리더십 확대 방안과 법인별 노하우를 공유하고 있습니다. 브라질 판매 법인에서도 여성 ERG 활동을 활발하게 진행 중이며, 특히 코로나19 상황에서 여성의 균무환경 개선을 위한 다양한 아이디어를 제안했습니다.

인종 북미 인종 ERG인 'GBP(Galaxy of Black Professionals)'는 흑인 임직원들의 네트워킹 확대와 직무역량 강화를 위해 2020년 2월에 구성되었습니다. 2020년 'Black Lives Matter' 운동의 사회적 확산을 계기로 대규모 오픈 포럼을 개최해 흑인 임직원의 의견을 청취하고, 임직원 간 유대감 형성을 위해 많은 노력을 기울였습니다. 이 밖에 노예해방 기념일에는 인종차별 관련 패널 토의 세션을 개최하고, 전 임직원들에게 인종과 관련한 역사적 이슈를 전달하는 시간을 가졌습니다.

LGBTQ+ 북미 LGBTQ+ ERG인 'Samsung Equality Alliance'는 2017년 설립 이래 매년 LGBTQ+ 커뮤니티 지원, 모금활동, LGBTQ+에 대한 인식개선 캠페인 등 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 특히 2020년에는 GBP(Galaxy of Black Professionals)와 파트너십을 통해 LGBTQ+ 커뮤니티 외에도 모든 임직원이 참석할 수 있는 행사를 개최했습니다. 또한 Samsung Equality Alliance는 지역사회 내 LGBTQ+ 커뮤니티 강화를 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 이의 일환으로 2020년에는 세계 최대의 LGBTQ+ 청소년 지원 단체와 연계하여 임직원 봉사 활동을 진행했습니다.

인식 개선 교육 및 캠페인

삼성전자는 국내외 신규 입사자 교육 프로그램에 다양성과 포용에 대한 이해를 돋는 커리큘럼을 포함하고 있습니다. 2020년 기준 약1만 천여 명의 임직원이 해당 교육을 수료했습니다. 또한 불확실성이 위기에서 구성원의 주도적인 참여와 협업을 이끌어내는 '포용의 리더십'을 주제로 전사부서장들을 대상으로 교육을 진행했습니다. 이와 함께 무의식적 편견이나 다른에 대한 이해, 세대공감 등을 주제로 임직원의 인식을 개선하기 위한 캠페인을 실시했고, 2020년 9월에는 고객에게 전달되는 문서나 업무 시스템, 비즈니스 용어에서 차별적 용어를 사용하지 않도록 '포용적 용어 가이드라인'을 개발해 배포했습니다.

안전·보건

사업장 안전

삼성전자는 글로벌 최고 수준의 안전한 사업장을 구축하기 위해 지속적으로 잠재 위험을 발굴하고 위험성을 평가합니다. 또한 안전문화 정착을 위해 전사 안전관리 지표 운영, 안전문화 수준 평가, 안전한 작업환경 구축, 안전 역량 강화 등 다양한 활동을 수행합니다.

안전보건 경영시스템 인증

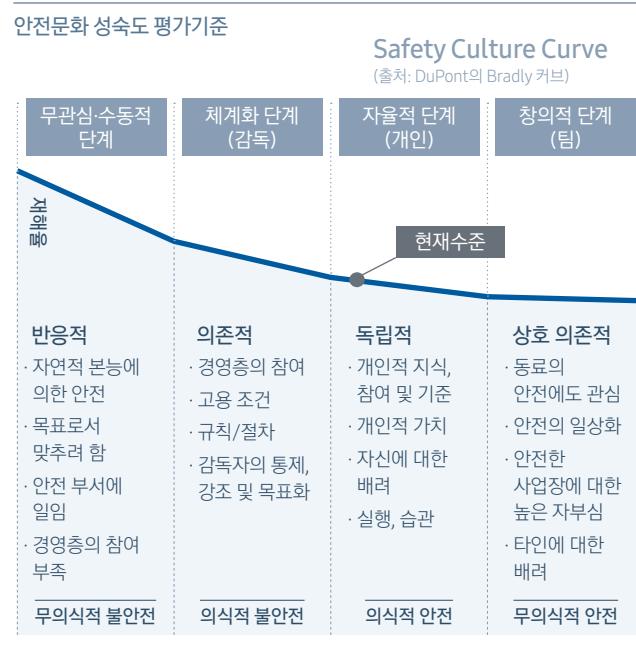
삼성전자의 모든 사업장은 안전보건 경영시스템에 기반하여 운영되고 있습니다. 2018년 산업안전보건 경영시스템 국제 표준인 ISO 45001 인증이 도입된 이후, 국내 사업장을 시작으로 기존 OHSAS 18001 인증을 ISO 45001 인증으로 전환해 왔습니다. 2020년 말 기준 글로벌 모든 제조사 사업장은 ISO 45001 인증을 취득하고 새로운 규격에 적합한 안전보건 관리 체계를 구축했습니다.

안전보건 경영시스템 인증 현황 

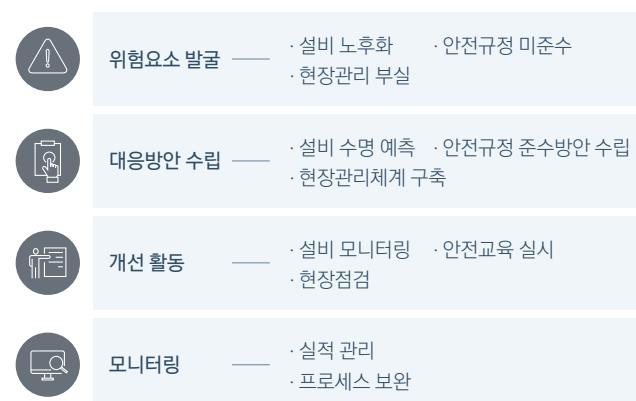
임직원 안전문화 평가

삼성전자는 선진 안전문화를 구축하기 위해 매년 안전문화 수준을 평가하고 있습니다. 평가 항목은 경영진의 의지, 역할과 책임, 리스크 관리, 의사 소통과 참여, 환경안전 역량, 규정 준수, 원인 분석과 시정 조치, 모니터링 및 성과 관리 등을 포함합니다.

2020년에는 글로벌 26개 사업장을 대상으로 성과 관리, 예방 관리, 시정 조치 등의 주요 취약점에 대한 심층 설문을 진행하였고, 주요 개선 과제를 도출하여 개선을 추진하고 있습니다. 철저한 안전 관리가 요구되는 반도체 사업장은 외부 전문기관을 통해 안전문화 수준을 진단한 결과, 총 4단계의 안전문화 단계 중 임직원의 자율적 참여 수준인 3단계를 달성했습니다. 앞으로도 업계 최고 수준의 안전문화를 달성하기 위해 다양한 활동을 추진할 계획입니다.



사고 예방 프로세스



안전한 작업환경 구축

삼성전자는 설비 노후화, 안전규정 미준수, 현장 관리 부실 등의 위험 요소를 사전에 발견하고 대응 방안을 수립하고자 노력하고 있습니다.

인프라 설비 관리 시스템 사업장 인프라 설비와 관련된 위험요인을 관리하기 위해 구매, 수리, 교체 및 폐기 등 전 과정 관리가 가능한 'FLMS(Facility Life Management System)'를 구축했습니다. 이 시스템은 인프라 설비와 자재 정보를 등록하는 단계, 설비별 정비 계획 수립 및 점검 결과를 기록하는 운영단계, 빅데이터 기반 고장 유형을 분석하는 단계의 전 과정을 관리합니다. 또한 현장 관리체계를 주기적으로 점검하고, 안전규정 준수와 사고 유형별 대응방법에 대한 교육을 실시하고 있습니다.

설비 위험요인 점검 삼성전자는 2018년부터 담당자의 접근이 곤란하거나 근접 점검시 위험도가 높은 장소와 설비 점검에 드론을 활용하기 시작했으며, 글로벌 사업장으로 점차 확대하고 있습니다. 베트남 사업장은 2019년에 드론을 도입하여 시설물의 부식, 파손, 균열 등을 점검하고 있습니다. 한편 반도체 사업장에서는 시설물의 상태를 자동으로 인식해 데이터를 수집·분석할 수 있는 기술을 개발해 활용하고 있습니다.

사고 대응 프로세스



안전 역량 강화

임직원 안전 훈련 삼성전자는 안전사고에 대비해 정기 소방훈련을 실시하고 있습니다. 훈련은 화재 대피, 지진 대응, 화학물질 유출 대응 등 체험식으로 진행됩니다. 2020년에는 2,686건의 비상훈련을 실시했고, 임직원 1인당 평균 1.1건의 훈련과 함께 약 17시간의 교육을 이수했습니다.

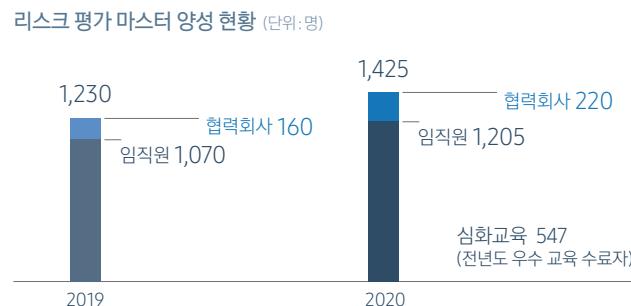
임직원 환경안전 교육

구분	교육 내용	2020년 성과
임직원	입문교육, 기본 법정교육, 임원 안전 리더십 교육	· 총 1,853,706시간 교육 실시 · 임직원 269,462명 이수
환경안전 담당자 (국내)	내부 심사원 과정, 전문 자격증 취득과정(기능장, 기사 등), 법적 보수교육 과정 등	· 총 62,892시간 교육 실시 · 임직원 17,367명 이수
환경안전 담당자 (해외)	글로벌 EHS 컨퍼런스, 핵심리더 과정 국내 초청교육, 해외 사업장 자체 환경안전 교육	· 총 1933,022시간 교육 실시 · 임직원 122,632명 이수

비대면 훈련 및 교육 2020년 주요 환경안전 교육과 비상훈련은 코로나19 상황을 고려해 비대면으로 실시되었습니다. 임직원 대상의 교육은 온라인으로 전환했으며, 퀴즈 이벤트, 보행 및 교통안전 캠페인 등을 통해 비대면 교육 효과를 높였습니다. 또한 정기훈련은 사고 유형별 다양한 비상 사태 시나리오에 대한 사고 대응 체계의 유효성을 검증할 수 있도록 도상 훈련 방식으로 실시했습니다.

위험성 평가 전문가 과정 DS 부문은 안전 위험성 평가 역량을 높이기 위해 '리스크 평가 마스터 양성과정'을 운영하고 있습니다. 해당 과정은 작업 및 공정 위험성에 대한 2가지 교육 과정으로 구성되어 있습니다.

2020년에는 총 1,425명의 '리스크 평가 마스터'를 양성했습니다. 또한 전년도 우수 교육 수료자 547명을 대상으로 복합 유해 위험요인 발굴을 위한 심화교육도 진행했습니다.



교육 과정

구분	교육 내용
작업 위험성	<ul style="list-style-type: none">현장 상황을 반영한 위험요소 발굴 이론, 사고 사례를 활용한 위험성 평가 및 개선활동 교육3자 평가 진행: 작업 운영 실무자, 환경안전 담당자, 외부 전문가로 구성
공정 위험성	<ul style="list-style-type: none">공정별 대표 설비 60대를 선정, HAZOP¹⁾ 및 What-if 평가 툴을 활용해 사례 연구에 기반한 실습 교육

1) 위험 및 운용성 평가(Hazop, Harzard & Operability analysis)

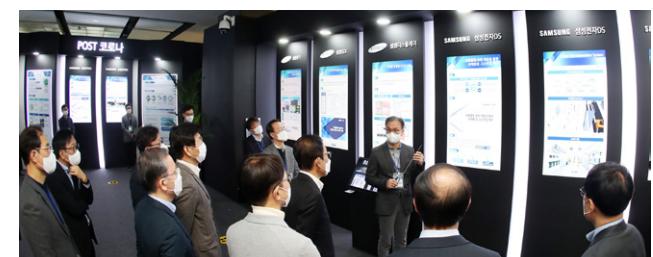
환경안전 혁신 DAY

삼성전자는 사업장의 안전 수준을 높이기 위해 2013년부터 매년 '환경안전 혁신 DAY' 행사를 개최하고 있습니다. 2019년부터는 제조 공정과 사업 운영 특성을 고려하여 CE·IM 부문과 DS 부문의 행사로 이원화하여 개최하고 있습니다. 또한 제조와 환경안전 분야를 통합해 '글로벌 제조·환경 안전 혁신 DAY'로 격상하였고, 제조 공정과 인프라 영역에 대한 환경안전 리스크 분석 및 개선 사례를 공유합니다.

2020년 CE·IM 부문은 온라인으로 행사를 개최하고, 국내 3개, 해외 20개 사업장이 참여하여 기후변화 대응, 보건체계 구축·강화, 안전 리스크 프리 구현을 주제로 발표와 토론을 진행했습니다. DS 부문은 5개 관계사¹⁾가 함께하는 혁신 DAY 활동으로 평택사업장의 최신 설비 도입과 우수 공정 사례에 대해 현장 벤치마킹을 실시하고, 안전의식 개선, 무인화·자동화, 친환경 등 3개 분야에서 61건의 혁신 사례를 공유했습니다.

또한 행사에 참석한 국내외 사업장과 협력회사 임직원들을 대상으로 혁신적이고 안전한 사업장을 구현하는 방법에 관한 전문가 강연과 각 협력사의 우수 혁신 사례 및 노하우를 공유하고 있습니다.

1) 삼성전자, 삼성디스플레이, 삼성SDI, 삼성전기, 삼성바이오로직스

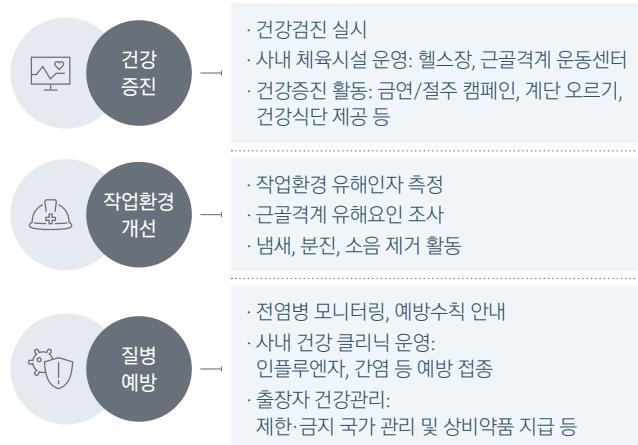


임직원 건강

삼성전자는 임직원의 건강 증진, 작업환경 개선, 질병 예방을 위해 전문 조직과 각 사업장별 담당 부서를 운영하고 있습니다. DS 부문은 국내 최초로 근로자의 직업병 예방과 건강 연구를 위한 전문 조직인 '건강연구소'를 2010년부터 운영하고 있으며, CE·IM 부문은 '건강경영사무국'을 운영합니다.

또한 사내 부속의원과 약국, 피트니스, 물리치료실, 근골격계 질환 예방 센터, 마음건강 상담 센터 등 다양한 보건 시설 및 프로그램을 통해 임직원들의 건강 증진을 지원합니다.

보건관리 체계



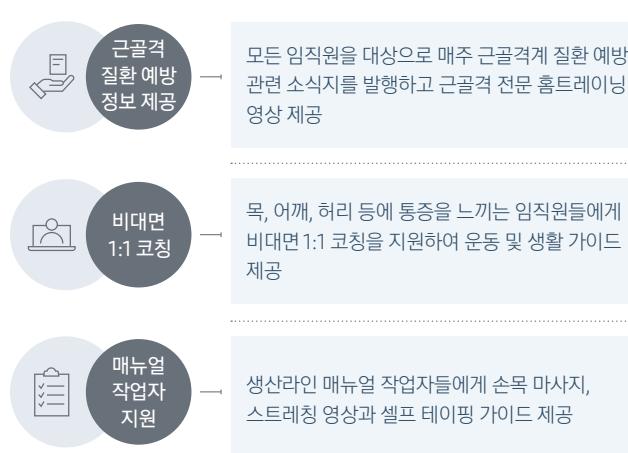
건강 증진 활동

3-케어(Care) 종합 관리 임직원의 건강을 위한 환경안전 부서, 인사팀, 소속 부서장 간의 협업 체계입니다. 주치의 제도를 통해 대면진료를 강화하고, 맞춤형 운동 기회와 건강식 메뉴를 제공하는 등 건강관리 프로그램을 지원합니다. 또한 임직원은 부서장 및 인사팀과 건강 관련 면담을 통해 업무량과 근무 환경을 조정할 수 있습니다.

부스트(BOOST) 솔루션 범아웃(Burnout), 비만(Obesity), 과음(Over-drinking), 흡연(Smoking), 고위험자(Take-care group) 각각의 영문 약자를 딴 '부스트(BOOST) 솔루션'을 도입했습니다. 부스트 솔루션에 따라 4대 고위험 인자 중 최소 1개 이상을 보유한 고위험 그룹을 선정하여 이들의 건강 개선을 집중 지원합니다.

건강 캠페인 모든 임직원을 대상으로 '삼성 헬스' 애플리케이션을 활용한 걷기 운동, 음주문화 개선, 금연 등의 캠페인을 지속적으로 진행하고 있습니다.

비대면 근골격계 건강 증진 프로그램



근골격계 질환 예방 운동센터 삼성전자는 2010년부터 각 사업장에 임직원의 근골격계 질환 예방과 체력 증진을 위해 '근골격계 질환 예방 운동 센터'를 운영하고 있습니다. 임직원은 기초 체성분 검사부터 균형감각 측정, 3D 체형 측정, 심부근력 측정 등 전문적인 검사를 받을 수 있으며, 전문가와 1:1 상담을 통해 건강 증진을 위한 다양한 운동 프로그램에도 참여 할 수 있습니다. 특히 거북목, 척추 측만 등 직장인에게 흔히 나타나는 증상에 대한 교정 운동과 치료 후 재활 운동을 지원하고 있습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 근골격계 건강 증진 프로그램을 비대면으로 운영했습니다.

작업환경 개선

인간공학 라인 인증제 제조공정 분석을 통해 작업 환경이 임직원의 건강에 미치는 영향을 검토합니다. 이를 위해 각 제조공정을 인간공학적으로 분석한 후 이를 백분율로 환산하여 운영 수준을 평가하는 REBA(Rapid Entire Body Assessment)에 기반한 '인간공학 라인 인증제'를 운영하고 있습니다.

2020년에는 인간공학 자동분석 시스템을 개발하여 작업 현장의 영상을 기반으로 작업자의 동작을 분석하고, 인간공학적으로 건강에 부담이 될 수 있는 작업 환경을 확인했습니다. 2020년 총 613개의 제조라인을 분석하여 152건의 개선과제를 도출하였고, 분석 결과를 근거로 작업 환경을 개선하고 있습니다.

해외 사업장 건강관리 통합 시스템 삼성전자는 임직원의 건강 정보와 작업환경 정보를 관리하는 통합 시스템을 구축하여, 개인의 건강과 작업 환경과의 연계성을 분석하는 등의 사전 예방 체계를 강화하고 있습니다.

2020년 베트남 사업장은 건강검진 시스템, 건강 사후관리 시스템, 작업환경 시스템, 사내 진료 시스템, 개인 보건 시스템 등의 다양한 건강 관련 시스템을 개발하고 보완하여 '건강관리 통합 시스템'을 구축했습니다. 이를 통해 임직원 개인별 건강 이력을 관리하고 최적화된 작업 환경에서 근무할 수 있도록 지원할 예정입니다.

인재 양성

삼성전자는 '인재제일'의 핵심가치와 '사람이 곧 기업'이라는 신념을 바탕으로 임직원들이 고유의 역량과 잠재력을 발휘할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.

역량 개발 프로그램

삼성전자는 창의적이고 도전적인 인재를 육성하고 리더십과 전문성을 강화하기 위한 프로그램을 운영하는 동시에, 정년 연장과 고령화에 대비하여 임직원의 미래를 지원하는 프로그램을 제공하고 있습니다.

대표적으로 직원들이 부서장과 함께 개인의 성장 경로를 설계하고, 다양한 경력개발 프로그램을 활용해 역량 개발을 지원하는 인재 양성 제도를 운영하고 있습니다. 직원들은 경력개발 단계에 맞춰 경영학 석사(MBA), 학술연수, 지역전문가 제도, 인공지능(AI) 전문가 제도 등 다양한 양성 프로그램을 통해 역량을 개발할 수 있습니다.

글로벌화 흐름에 맞춰 1990년 도입한 '지역전문가' 제도는 입사 3년차 이상 직원들을 대상으로 1~2년 동안 현지 언어와 문화를 익히도록 지원하는 자율관리형 해외연수 프로그램입니다. 현재까지 이 제도를 통해 세계 80여 개국, 3,500여 명의 지역전문가를 양성했고, 삼성의 글로벌 시장 개척과 인재양성에 대한 의지를 보여주는 상징적인 프로그램으로 자리매김했습니다.

2020년에는 코로나19의 영향으로 해당 프로그램을 일시 중단했으나 대외 환경 변화 등을 고려하여 재개할 계획입니다.

잡 포스팅은 임직원에게 직무 전환의 기회를 제공하는 제도로 사내 시스템을 활용해 수시로 실시되며, 지난 3년 동안 1,657명이 희망 직무로 전환해 조직과 개인이 모두 원원(win-win)하는 효과를 거두고 있습니다.

현장의 기술 역량을 높이기 위해 1989년 반도체 사내 기술대학으로 시작한 삼성전자공과대학교(SSIT)는 2001년 정규대학으로 승인되어, 설비, 인프라, 디스플레이 분야의 4년제 정규 학사과정을 운영하고 있습니다. 아울러 사내 대학원으로 성균관대학교 반도체디스플레이공학과와 DMC 공학과를 개설해 차세대 기술 리더를 양성하고 있습니다. 현재까지 학사 1,002명, 석사 1,150명, 박사 177명을 배출했습니다.

삼성전자는 2014년 경기도 용인시 서천에 교육 인원 2,300명, 숙박 인원 500명을 수용할 수 있는 인재개발원을 건립했습니다. 인재 양성의 요람인 인재개발원에서 폭넓은 교육 프로그램을 운영, 조직에 필요한 핵심 인재를 양성하고 있습니다.



인재양성 체계



1) R&D, 마케팅, 판매, 서비스, 물류, 구매, 제조, 경영지원

2) 첨단기술연수소(R&D), 삼성마케팅아카데미(영업, 마케팅), 글로벌 CS센터(품질, 서비스), 상생협력센터(구매), 디자인경영센터(디자인)

조직 문화

삼성전자는 '효율적 업무방식', '창의성을 촉진하는 업무환경', '구성원간의 신뢰'라는 방향성을 가지고 조직문화를 바꿔 나가고 있습니다.

복리후생

삼성전자는 다양한 복리후생 제도를 통해 임직원의 삶의 질 향상, 근무 만족도 제고, 사기 진작, 업무 몰입을 유도하고 있습니다. 개인연금 지원을 통해 노후 생활 안정을 도모하고, 교육비 및 의료비 지원으로 임직원 가족의 생활 안정에 도움을 주고 있습니다. 또한 다양한 업무가 공존하는 사업장 특성을 고려하여 임직원의 안전과 건강을 위해 건강검진 및 단체보험을 지원하고 있고, 이외에도 개인별 라이프 스타일에 맞춰 혜택을 받을 수 있는 선택적 복리후생 제도를 운영하고 있습니다.

복리후생 제도 현황(국내)

	건강 관리	<ul style="list-style-type: none">· 본인·배우자·자녀 의료비· 장애, 중증질환 의료비 지원· 종합검진· 사내 진료소 운영
	경조사	<ul style="list-style-type: none">· 경조사 휴가, 경조금 지원· 장례용품 및 지원 서비스
	교육 지원	<ul style="list-style-type: none">· 유치원비 지원· 초, 중, 고, 대학교 학자금 지원· 연수휴직, 자기계발 휴직 제도
	휴식	<ul style="list-style-type: none">· 회사 휴양소 운영· 워터파크 이용· 피트니스 센터
	기타	<ul style="list-style-type: none">· 자사 제품 구매지원· 선택적 복리후생· 화재·재난 발생시 피해 위로금· 장기근속휴가 지원제도

일·생활 균형을 위한 제도

삼성전자는 직무별 특성을 고려한 유연하고 효율적인 근무 제도를 지속적으로 확대 도입하고 있습니다. 선택적 근로시간 제도와 연간 휴가 계획 수립을 통해 개인의 상황에 따라 근무시간을 탄력적으로 운영할 수 있도록 하고, 이에 수반되는 임직원의 자율성과 책임을 강화하여 워크 스마트(Work-Smart) 문화를 정착해 나가고 있습니다.

삼성전자는 일·가정의 양립을 위해 재택근무를 시행하고 있습니다. 코로나19로 인해 재택근무 비율이 점차 증가하여 2020년 말 기준 해외 판매 및 연구소 임직원의 66%¹⁾가 재택근무 중입니다. 재택근무자 대상 설문 결과에 따르면 이메일 및 사내 메신저 등 온라인 업무 툴의 사용 증가로 부서장과 부서원 간 소통의 효율성이 향상되었고, 업무성과를 객관적으로 평가하게 되었으며, 업무 효율 만족도 역시 증가한 것으로 나타났습니다.

1) 해외 판매·연구소 인력 22,758명 중 15,070명 재택근무 중

한편 국내의 경우 '저녁이 있는 삶'을 만들기 위해 2016년부터 매월 급여 일을 패밀리데이로 지정하고, 5시 전 퇴근을 유도하고 있습니다. 이 제도는 부서에 따라 매주 또는 격주로 확대 운영하고 있습니다.

또한 2020년에는 코로나19의 여파로 긴급하게 돌봄이 필요한 자녀가 있는 경우 '가족돌봄 휴가'²⁾를 제한 없이 사용할 수 있도록 했고, 국내 약 8,200여명(전체 임직원 중 8.2%)의 임직원이 이 제도를 사용했습니다.

2) 근로자가 가족(조부모, 부모, 배우자, 배우자의 부모, 자녀 또는 손자녀)의 질병·사고·노령으로 인하여 그 가족을 돌보기 위해 신청하는 휴가, 연간 최대 10일(국내에만 적용)

삼성전자는 육아휴직 외에 난임치료를 위한 휴직과 의료비 지원 제도를 운영하고 있으며, 일부 전용 휴게실 및 수유실, 예비맘을 위한 간식 등 일부의 건강관리에도 각별한 관심을 기울이고 있습니다. 또한 사내 어린이집을 운영해 임직원의 육아부담을 함께하고, 일과 가정의 양립을 적극 지원하고 있습니다.

이외에도 회사 내 피트니스 센터와 축구, 야구, 농구, 수영, 탁구, 스쿼시 등 다양한 운동시설을 제공하고 있고, 각종 동호회 운영을 통해 개인의 역량과 창의성을 개발할 수 있도록 임직원의 취미생활을 장려하고 있습니다.



사내 어린이집 운영



사내 피트니스 센터 운영



각종 동호회 운영

임직원 근무 만족도 조사

SCI(Samsung Culture Index)는 매년 전세계 삼성전자 임직원을 대상으로 조직문화의 강점과 개선점을 찾는 근무 만족도 조사입니다. 삼성전자 조직문화의 핵심 항목인 '워크 스마트(Work Smart)', '싱크 하드(Think Hard)', '빌드 트러스트(Build Trust)'에 대해 설문을 진행하고 있으며, 2020년에는 코로나19로 인해 생산법인 내 제조 인력을 제외한 총 135개 사업장에 소속된 17만여 명의 글로벌 임직원이 설문조사에 참여했습니다. 2012년 SCI를 도입한 이래 매년 종합 만족도가 상승하고 있으며, 2020년 글로벌 SCI 종합점수는 84점(제조인력 제외 기준)으로 전년 대비 2점 상승했습니다. 84점은 SCI 조사에 참여한 글로벌 임직원의 84%가 현재 회사의 조직문화에 대해 전반적으로 만족하고 있다는 것을 의미합니다.

SCI 구성요소 및 기본 개념



'제대로, 똑똑하게' 성과 중심의 업무수행

'Work Smart'는 시·공간 중심의 업무관리가 아닌 성과 중심의 업무방식을 정착시키기 위한 조직문화 활동입니다.



'창의성과 혁신'을 촉진하는 환경

'Think Hard'는 기존 업무 방식에서 벗어나 새로운 아이디어와 개선점을 찾고 적극적으로 도전하는 자세를 지향합니다.



'존중과 배려' 기반의 구성원간 상호신뢰

'Build Trust'는 서로 소통하고 협력해서 일하면 더 큰 성과를 기대할 수 있다는 상호신뢰를 지향합니다.

회사가 잘하고 있는 점

주요 키워드



- | | | |
|----|-------|------------|
| 1위 | | Innovation |
| 2위 | | Care |
| 3위 | | Leader |
| 4위 | | Team |
| 5위 | | Challenge |

2020년에는 코로나19 등 어려운 대내외 환경에서도 가족돌봄휴가 추가 지원, 재택근무 확대, 코로나 관련 보건 활동 강화 등 시의성 있고 다양한 임직원 보호 활동을 실시해 직원들의 근무 만족도 상승에 기여한 것으로 나타났습니다. 이와 함께 코로나19로 인해 침체된 조직 분위기를 쇄신하기 위해 온라인 바자회, 랜선 회식, 온라인 게임 대회 등 비대면·온라인 중심의 행사를 진행했습니다. 또한 랜선 투어, 홈트레이닝 챌린지, 감사편지 공모전 등 긍정적인 마인드 형성을 위한 프로그램도 실시해 회사와 업무 만족도 뿐만 아니라 동료애와 팀워크 제고에도 기여했습니다.

일하는 방식의 전환 Re:Work TF

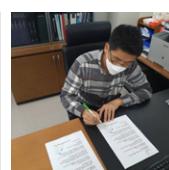
삼성전자는 비효율적 업무 관행이나 프로세스를 점검하고, 업무 환경을 개선하기 위해 2017년 개발 직무를 시작으로 마케팅·영업, 구매 등 매년 특정 직무 대상의 Re:Work TF 활동을 실시하고 있습니다. Re:Work TF는 '효율(Efficiency), 몰입(Engagement), 에너지(Energy)'라는 세 가지 추진 목표를 가지고, 임직원 의견 청취, 업무 프로세스 점검, 현장 실사 등을 통해 비효율적인 관행을 발굴하고 이를 개선해 업무 효율을 높이는 활동입니다.



랜선 회식



온라인 게임대회



(좌측) 여행전문가
랜선 특강
(우측) 감사편지 공모전

라이프 코칭 센터

삼성전자는 임직원의 정신건강을 위해 국내에서 14개 전문상담센터와 10개 마음건강클리닉을 운영하고, 해외 20개 생산법인에서 총 11개 전문상담센터를 운영하고 있습니다. 상담센터는 개인 자격증을 보유한 상담진이 운영하는 전문상담기관이고, 마음건강클리닉은 정신과 전문의가 상주하는 의료기관으로 회사 생활, 대인관계, 고충상담, 스트레스 관리, 부부·자녀 고민 등 다양한 주제로 1:1 상담과 치료를 제공하고 있습니다.

각 사업장 상담센터에 명상실을 마련해 긴장 이완·명상법·컬러테라피·통증완화 등 일상에서 쉽게 할 수 있는 프로그램을 운영해 스트레스를 효과적으로 관리하도록 지원하고 있습니다. 또한 임직원에게 병행할 수 있는 우울·불안·공황·감정조절장애·불면 등 정신질환에 대한 약물 및 심리치료도 제공하고 있습니다. 개인상담 및 진료 내용은 상담사 윤리강령 및 의료법에 의해 익명성이 보장됩니다.



라이프 코칭센터
전경(수원사업장)

Sustainable Supply Chain

삼성전자는 공급망의 지속가능성을 강화하기 위해 협력회사와 함께 성장하고자 하며, 사회적 책임을 다하고 환경친화적인 공급망을 갖추고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 협력회사의 경쟁력 뿐만 아니라 노동인권, 환경, 안전보건 등의 영역까지 고려하여 공급망을 운영하고 있습니다. 또한 협력회사가 글로벌 경쟁력을 키울 수 있도록 다양한 프로그램을 지원하고 있으며, 광물 채굴 과정의 부정적 영향을 최소화하기 위한 노력도 지속하고 있습니다.

“삼성전자는 공급망에서 발생할 수 있는 다양한 리스크를 관리하고 협력회사와의 상생협력을 실천하여 지속가능한 공급망 생태계를 구축하고자 노력하고 있습니다.”

주은기 부사장
상생협력센터장

협력회사 종합평가

73 % (우수 등급 취득률)

*협력회사의 종합 경쟁력을 연 1회 평가



동반성장지수

9 년 (연속 최우수 등급 획득)

*중소기업에 대한 지원 실적과 설문조사를 종합해 한국 정부가 대기업의 동반성장 노력을 평가하는 지수



공급망 인권관리 평가

2 위 (KnowTheChain ICT 부문)

* 공급망 인권 관리 수준을 점검하고 평가하는 글로벌 프로젝트



공급망 분쟁광물 관리

100 % (제련소 RMAP¹⁾ 인증률)

*공급망 내에서 인권과 환경을 존중하고, 사회적 책임을 다하는 방식으로 채굴된 광물만을 사용하도록 관리

1) Responsible Minerals Assurance Process



함께 성장하는 공급망

삼성전자는 'We Buy Value, We Pay Trust'라는 구매 비전을 바탕으로 삼성전자의 공급망 전체가 함께 성장하고 발전하는 것을 목표로 하고 있습니다. 이를 위해 협력회사를 선정하고 운영하는 모든 단계에서 협력회사의 경쟁력과 지속가능성을 동시에 추구하고 있으며, 일정 기준을 충족하는 기업들을 중심으로 거래하고 있습니다. 또한 공급망에서 발생하는 다양한 리스크를 관리하고 그로 인한 비즈니스 영향을 최소화할 수 있는 체계를 구축해 나가고 있습니다.

신규 협력회사 선정

삼성전자는 신규 협력회사 선정 시 구매·품질, 환경안전, 노동인권, 에코파트너, 재무현황의 5개 영역을 중점적으로 평가하며, 특히 환경안전과 노동인권 영역은 RBA¹⁾ 표준을 준용한 체크리스트를 활용하여 집중적으로 점검합니다. 또한 각 영역별 사내 전문 인력이 직접 협력회사를 방문하여 현장점검을 실시하고, 외부 전문 기관을 활용하여 협력회사의 재무 상태(신용등급)를 평가합니다.

1) RBA: Responsible Business Alliance

신규 협력회사 등록 주요 평가 항목

거래 기본 계약서 체결

삼성전자와 협력회사 간 체결하는 거래 기본 계약서는 국제사회에서 통용되는 기본 인권 보장 기준과 노동관행, 그리고 삼성전자에서 요구하는 협력회사의 사업장 안전 표준 및 행동규범 준수 등 사회적 책임 항목을 포함하고 있습니다.

오픈 소싱

삼성전자와 거래를 희망하는 기업은 오픈 소싱 프로그램을 통해 삼성전자 제품에 적용 가능한 부품과 소재 등을 제안할 수 있으며, 경쟁력을 보유하고 있고 관리 기준에 부합할 경우 거래에 참여할 수 있습니다. 2020년에는 약 400여 건의 협력 제안이 검토되었으며, 이 중 86건은 삼성전자 제품에 적용되었습니다.

[오픈 소싱\(비즈니스 협력 제안\)](#)

협력회사 운영 및 관리

구매통합시스템을 활용하여 모든 공급망 관련 업무를 수행하고 있으며, 전방위적 공급망 관리를 위한 전담조직을 운영하고 있습니다. 또한 협력회사 종합평가를 통해 공급망의 경쟁력 확보에 힘쓰고 있습니다.

운영 체계

글로벌 구매 행동규범 모든 구매 담당 임직원은 구매 표준, 구매 윤리 기준, 사회적 책임 구매를 포함하는 글로벌 구매 행동규범을 준수해야 합니다.

구매통합시스템 '구매통합시스템(G-SRM)'을 구축하여 공급망 관리(SCM), 정보 공유, 협력회사 평가 및 등록, 위험 관리, 준법경영과 근로환경 통합 관리, 협력회사 행동규범, 자가평가 체크리스트 공유 등에 활용하고 있습니다.

전담조직 운영 근로환경 관리 전담조직을 통해 협력회사를 점검·지원하고 있으며, 협력회사의 연구개발, 임직원 교육, 경쟁력 향상 등 다양한 지원 프로그램을 운영하고 있습니다.

협력회사 종합평가

삼성전자는 경쟁력 있는 공급망을 구축하기 위해 매년 협력회사를 대상으로 종합평가를 실시하고 있습니다. 주요 평가 항목은 기술, 품질, 대응력, 납기, 원가, 환경안전, 재무, 기업윤리 등입니다. 평가는 거래 데이터와 협력회사가 제공한 자료 등을 바탕으로 실시하며, 평가 결과는 차년도 구매 정책에 반영하여 공급망 경쟁력을 유지하고 협력회사가 부진한 부분을 개선하도록 유도하고 있습니다. 2020년에는 등록한 지 1년 미만의 협력회사를 제외한 92%의 협력회사를 대상으로 종합평가를 실시했습니다. 그 결과 73%가 우수 등급을 받았고, 1.7%가 개선이 필요한 것으로 나타났습니다. 우수 협력회사에는 다음 연도 물량을 우선 배정하고 지원 프로그램 등 인센티브를 제공합니다.

종합평가 프로세스



삼성전자 제공 평가 항목에 따라 협력회사 자체 평가	협력회사가 자체 개선점 발굴하여 개선 삼성전자 리스크 모니터링, 피드백 제공	연말 최종 협력회사 평가 결과 공지	협력회사 개선 계획 수립하여 이행, 삼성전자 가이드 지원
---------------------------------------	---	---------------------------	--

공급망 리스크 관리

삼성전자는 사업 연속성과 관련된 리스크를 최소화하기 위해 재해 전문 기관과 연계하여 재해 정보를 입수하고, 공급망 영향도를 자동으로 분석해 대응할 수 있는 시스템을 운영하고 있습니다. 또한 팬데믹, 무역분쟁, 수출규제 등과 같이 예상치 못한 사건 사고로 공급 차질이 발생할 경우에 대비해 공급망을 지속적으로 다변화해 나가고 있습니다.

상생협력

삼성전자는 공급망 경쟁력을 강화하고 다양한 중소 협력회사들과 함께 성장하기 위해 교육 및 자금, 신기술 개발 등 다양한 분야에서 상생협력 프로그램을 운영하고 있습니다. 그 결과 동반성장 종합평가와 공정거래협약 이행평가를 종합하여 발표하는 동반성장지수 평가에서 업계 최초로 9년 연속 최우수 등급을 획득했습니다.

교육 및 인력 채용

상생협력 아카데미 삼성전자의 성장 노하우를 협력회사들에게 전수하기 위해 상생협력 아카데미를 운영하고 있습니다. 리더십, 글로벌, 제조, 품질, 구매, 영업, 경영혁신 등 500여 개 과정을 무상으로 제공하고 있으며, 전체 교육과정의 70%를 직무교육으로 구성하여 실무역량 향상에 실질적인 도움이 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

정밀배관 아카데미 반도체 사업장은 중장기적으로 체계적이고 안정적인 휴업(Hook-up) 배관 인력 양성을 위해 2018년부터 정밀배관 아카데미를 운영하고 있습니다. 2020년에는 교육의 질적 향상을 위해 신입 배관사 양성, 도면 과정 교육, 배관사 철거 교육 외에 기술 인증 과정을 신설했고, 현재까지 4개 교육과정에서 누적 기준 총 408명이 교육을 수료했습니다.

채용 한마당 삼성전자는 구인에 어려움을 겪는 협력회사를 지원하기 위해 2012년부터 관계사와 공동으로 삼성 협력회사 채용 한마당을 운영하고 있으며, 2018년부터는 온라인 '삼성전자 협력회사 채용관'을 운영하고 있습니다.

자금 지원

상생펀드 상생펀드는 설비투자와 기술 개발을 위한 자금을 최대 90억 원까지 저금리로 대출하여 경영 안정화를 지원합니다. 2010년부터 1조 원을 조성해 1차·2차 협력회사에 자금을 지원하고 있으며, 2018년부터 4천억 원을 추가로 조성해 3차 협력회사까지 대상을 확대했습니다.

물대지원펀드 물대지원펀드는 협력회사 간의 물품 대금이 30일 내에 현금으로 지급되도록 하기 위해 삼성전자에서 협력회사에 필요한 자금을 무이자로 대출하는 펀드입니다. 2017년부터 5,000억 원을 조성해 1차·2차 협력회사 간 물품 대금 지급 조건을 개선하였고, 2018년부터는 3,000억 원을 추가로 조성해 총 8,000억 원으로 2차·3차 협력회사 간 거래까지 대상을 확대하여 지원하고 있습니다.

상주 협력회사 인센티브 2010년부터 매년 반도체 사업장 상주 협력회사를 평가하여 우수 협력회사 임직원들에게 생산성 격려금과 안전 인센티브를 지급하고 있습니다. 2020년에는 777억 원을 지급하여, 누적 기준 총 4,254억 원을 지급했습니다.

신기술 개발과 사업화 지원

기술 설명회 삼성전자는 협력회사의 기술 확보를 지원하기 위해 기술 개발 노하우를 전수하고 신기술 트렌드를 공유하고 있습니다. 대학교, 공공 연구소 등 유관기관이 보유한 우수 기술을 소개하는 '우수기술 설명회'와 협력회사의 신사업 발굴을 위해 우수 사업화 및 양산화 기술을 소개하는 'Biz 기술 설명회'를 실시하고 있으며, 2020년에는 코로나 상황을 고려하여 비대면으로 총 3회의 설명회를 실시했습니다.

개발 자금 지원 아이디어와 기술력은 있지만 자금력이 부족한 국내 중소 기업의 기술 개발 활성화를 위해 2013년부터 중소벤처기업부에서 추진하고 있는 '공동투자형 기술개발사업'에 참여하고 있으며, 산업부 주관 핵심소재, 부품, 장비에 대한 양산 성능 평가 사업에도 참여해 협력회사의 양산성 확보를 지원하고 있습니다.

삼성 개방 특허 제공 삼성전자는 보유한 특허를 2015년부터 중소기업의 기술경쟁력 강화를 위해 개방하고 있으며, 회사와 거래 관계가 없는 중소·벤처기업을 포함, 협력회사 대상 특허 프로그램 소개와 상담을 통해 2020년 누적 약 1,400여 건의 특허를 무상 이전했습니다.

Case: 반도체 기술 지원

삼성전자의 생산 장비를 활용해 제작한 패턴 웨이퍼를 국내 소재·부품·장비 기업 및 연구소에 제공, 반도체 협력회사의 기술력 향상을 돋고 있으며, 2015년부터 2020년까지 약 6,000매의 패턴 웨이퍼를 지원했습니다.

국내 협력회사 혁신활동 지원

삼성전자는 20~30년의 현장 실무 경험을 가진 100여 명의 전문가들로 구성된 지원단을 조직하여 협력회사에 기술과 노하우를 전수하고 있습니다.

특히 손익 확보와 품질 개선에 어려움을 겪는 협력회사에 전문가를 파견하여 프로세스 개선과 낭비요인을 제거함으로써, 기업의 체질과 품질 개선을 지원하는 원가혁신 프로그램을 매년 운영하고 있습니다.

2020년 25개사를 포함해 2014년 이후 총 142개사를 대상으로 컨설팅을 실시했습니다. 이 중 DS 부문은 반도체 설비 부품 협력회사의 품질 경쟁력 향상을 위해 2020년 6개사를 대상으로 컨설팅을 실시했습니다.

이 밖에도 해외에 진출한 협력회사의 조기 생산 안정화와 글로벌 제조 경쟁력 확보를 지원하고 있으며, 정부가 지정한 유해화학 물질을 사용하는 국내 2차·3차 협력회사를 대상으로 대체재 전환, 안전한 작업환경 구축, 인사, 재무, 개발, 시스템 등 취약 분야 맞춤형 지원을 제공하고 있습니다. 삼성전자 임원급 컨설턴트로 구성된 '협력회사 경영자문단'도 분야별로 경영 자문을 실시하고 있으며, 현장 경험과 전문지식 등 다양한 노하우를 전수하고 있습니다.

책임 있는 공급망

삼성전자는 모든 협력회사가 인권, 환경, 안전보건, 윤리와 관련하여 현지 법규와 RBA 행동규범을 반영한 '삼성전자 협력회사 행동규범'을 준수할 것을 요구하고 있으며, 자가평가, 현장점검, 제3자 검증으로 구성된 근로환경 통합관리 프로세스를 운영하고 있습니다.

현장점검과 제3자 검증의 주요 결과를 협력회사 종합평가에 반영하고, 우수한 협력회사에 혁신 모범사례상을 수여하고 있습니다. 또한 1차 협력회사에 대해 하위 협력회사에도 이와 같은 삼성전자의 근로환경 정책을 동일하게 적용하고 관리할 것을 요구하고 있습니다.

이처럼 꾸준히 협력회사의 노동 환경 개선을 지원하고 투명하게 소통해온 결과, 2020년에는 공급망 인권 관리 수준을 측정하는 KnowTheChain 평가 ICT 부문에서 2위를 기록했습니다.

협력회사 행동규범

삼성전자는 'RBA 행동규범(V7.0)'과 글로벌 규범의 변경사항을 삼성전자 협력회사 행동규범에 반영하고, 이를 협력회사가 준수할 것을 의무화하고 있습니다. 이를 위해 계약서 내에 삼성전자 협력회사 행동규범 준수를 명시하고 있으며, 준수 서약서를 별도로 요구하고 있습니다. 또한 협력회사가 자율적으로 행동규범을 준수하고 준법경영을 실천할 수 있도록 '행동 규범 가이드'를 제공하고 있습니다.

협력회사 행동규범

협력회사 행동규범 가이드

근로환경 통합 관리 프로세스

자가평가 시행

삼성전자는 RBA 기준을 바탕으로 85개 항목으로 구성된 자가평가 툴을 자체 개발해 전 협력회사에 배포하고, 협력회사는 이를 활용해 연 1회 자가평가를 실시하고 있습니다. 또한 SA8000과 같은 기업의 사회적 책임과 관련한 국제표준 취득을 장려하고 있으며, 이를 자가평가 항목에 반영하고 있습니다.

현장점검 실시

협력회사의 현장점검은 삼성전자의 독립적인 검증 기능을 수행하는 담당 조직이 실시합니다. 협력회사의 작업환경을 철저히 검증하기 위해 협력회사 임직원의 의견 청취 및 조사를 바탕으로 근로환경에 대한 문제점과 개선 과제를 도출하고 있습니다. 도출된 개선 과제는 구매통합시스템에 등록되며, 협력회사는 개선 계획을 수립하고 관련 조치를 이행합니다. 현장에서 개선 가능한 사항은 즉시 시정하도록 하고, 그 외 사항들은 통상적으로 개선 과제 등록 후 3개월 이내에 개선 조치가 완료되었는지 검증합니다. 시설투자와 인증 등 비용과 시간이 소요되는 사안에 대해서는 협력회사가 수립한 계획에 따라 과제 진척도를 확인하고 개선 여부를 모니터링하고 있습니다.

근로환경 통합 관리 프로세스



자가평가

- RBA 기준을 활용한 체크리스트로 자가평가 연 1회 실시
- 전체 1차 협력회사 대상



현장점검

- 고위험 협력회사 대상 현장점검 실시 후 개선 과제 발굴
- 2020년 376개사 대상 실시
- 추후 점검을 통해 개선 과제 완료 여부 확인



제3자 검증

- RBA가 공인한 제3자 검증기관이 협력회사를 무작위 선정하여 RBA 검증 기준을 토대로 초기 심사(Initial Audit) 실시
- 점검 후 바로 개선이 가능한 사항은 현장에서 즉시 시정하며, 확인 심사(Closure Audit)를 통해 개선 이행 결과 확인

2020년에는 376개 고위험 협력회사¹⁾ 전체를 대상으로 현장점검을 실시했습니다. RBA 점검 기준을 활용한 점검 후 개선 조치를 시행한 결과 현장점검 평균 준수율은 95%에 달했습니다.

1) 고위험 협력회사 선정 기준: 노동인권 관련 지정학적 리스크나 당사 영향력이 큰 업체(거래금액 및 거래비중이 일정 규모 이상인 협력회사; 자가평가 하위업체, NGO 등이 제기한 근로환경 이슈와 연관된 협력회사 등)

삼성전자는 아동공 채용, 강제 노동 등 중대한 위반이 발생한 협력회사에 대해서는 즉각 시정 조치를 요구하고, 종합평가 등급에 패널티를 부여하여 거래를 축소하는 등 엄격히 관리하고 있습니다.

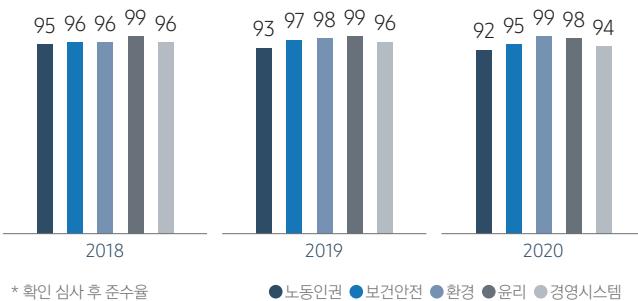
Case: 아동공 특별점검

삼성전자는 아동공을 채용한 협력회사에 대해서는 무관용 원칙을 견지하며, 아동공 고용 방지를 위한 노력의 일환으로 매년 채용 현황 특별점검을 실시하고 있습니다. 2020년에는 177개 협력회사를 점검한 결과, 아동공을 고용한 회사는 없었으나 신분확인 절차, 서약서 관리 등 채용 프로세스가 미비한 일부 협력회사들에 대해 개선 조치를 취했습니다.

제3자 검증

2020년은 코로나19로 인해 근로환경 점검에 다소 어려움이 있었지만, 제3자 검증 결과 협력회사들의 근로환경 정책 준수율은 예년과 유사한 수준이었으며 근로환경 개선 활동이 원활하게 진행되고 있음을 확인할 수 있었습니다.

영역별 준수율 (단위: %)



개선 현황 관리 제3자 검증 초기 심사에서 발견된 위반사항에 대해 개선책을 요구하고, 확인 심사를 통해 개선 여부를 점검합니다. 개선하는 데 시간이 소요되는 주요 위반사항들은 협력회사와 지속적으로 협업하여 시정 여부를 확인하고 있습니다.

영역별 개선율

구분	개선율	주요 위반사항
노동인권	64%	근로시간 등
보건안전	84%	비상 대응 시나리오 등
환경	89%	폐기물 보관 구역 관리 등
윤리	72%	모니터링 프로세스 등
경영시스템	80%	자체 내부심사 실행 등
합계	77%	

* 개선율: (초기 심사 위반 건 수 - 확인 심사 위반 건 수) ÷ 초기 심사 위반 건 수

협력회사 준법 개선 활동 지원

삼성전자는 협력회사의 취약점을 파악하고 개선 활동을 지원하고 있습니다. 협력회사의 경영진과 실무자 대상의 교육을 비롯해 세미나 개최와 사업장 방문 컨설팅 제공 등 다양한 활동을 지원하고 있습니다.

준법 교육

삼성전자는 2015년 이후 매년 협력회사의 해외 법인장과 실무 담당자를 대상으로 준법경영 교육 및 준법경영 워크숍을 실시하고 삼성전자 협력회사 행동규범, 글로벌 및 지역 법규 변경사항, 협력회사 점검 결과 및 개선 사례, 환경안전 관련 지역별 동향 등을 공유합니다. 아울러 화학물질 특화 교육을 실시하고, 노동인권 환경안전 분야 우수 협력회사를 시상하고 있습니다. 2020년에는 글로벌 321개사를 대상으로 현장 교육을 실시했고, 1차 협력회사가 하위 협력회사에 삼성전자 협력회사 행동규범을 중심으로 교육 내용을 전파하도록 독려하고 있습니다.

인권 교육

2020년 글로벌 협력회사들을 대상으로 상호 존중, 인도적 대우, 차별금지 등에 대한 인권 교육을 실시했고, 총 583개사 977명의 협력회사 인사 담당 임직원이 국가별 코로나19 현황에 따라 집합 또는 비대면 방식으로 교육에 참여했습니다. 앞으로도 교재 개발, 동영상 제작 등 콘텐츠 보강과 체계적 운영을 통해 교육 효과를 향상하고 교육 대상을 확대해 나갈 계획입니다.

국내 공정거래 관련 교육

삼성전자는 협력회사의 불공정 거래 예방을 위해 2020년 협력회사 408개사를 대상으로 국내 하도급법, 상생협력법과 관련한 교육을 실시했습니다.

준법 특별점검

이주 근로자 등 근로환경 이슈가 제기되고 있는 말레이시아 지역의 준법 운영 수준을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 2019년 강제노동 특별점검에 이어 2020년 1월부터 4월까지 26개 현지 협력회사를 방문해 취약 사항들을 발굴하고, 이에 대한 맞춤형 개선 컨설팅을 제공했습니다.

고충처리

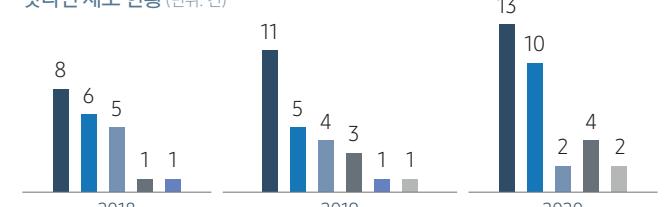
삼성전자는 협력회사가 경영진과 근로자간 원활한 소통을 위해 자체 고충처리 시스템을 구축·운영하는 것을 지원하고 있습니다. 또한 2013년부터 핫라인을 운영하여 협력회사 내부에서 발생하는 근로환경 기준 위반이나 인권침해 사례를 제보받아 현장점검과 상호 보완하고 있습니다.

제보는 전화, 이메일, 모바일 등을 통해 이루어지며 핫라인 안내 포스터를 사무실, 복도, 생산 현장, 기숙사, 식당 등에 현지 언어로 게시하고 있습니다. 삼성전자의 고충처리 담당 부서는 모든 접수 사례에 대한 사실관계를 1주일 이내에 직접 확인하고, 제보자에게 조치 계획을 회신한 후 협력회사의 개선 여부를 확인하고 있습니다.

2020년에는 관리자 관련 불만과 임금 관련 제보가 가장 많았으며, 협력회사의 적절한 교육과 커뮤니케이션 강화 등을 통해 고충 사항이 모두 개선되었음을 확인했습니다. 특히 퇴직한 근로자가 제기한 임금 일부 미지급 사례도 제보자 및 해당 채용 에이전시와의 인터뷰를 통해 정확한 금액을 산정해 지급했습니다. 이처럼 퇴직 근로자들도 핫라인 시스템을 활용해 문제를 해결할 만큼 시스템이 정착되어 가고 있음을 확인했습니다.

추가로 보다 신뢰할 수 있는 고충처리 시스템 구축을 위해 협력회사로부터 핫라인 제도에 대한 개선 의견을 수렴하여 제보자 만족도 조사를 실시했고, 그 결과 제보자 신원이 안전하게 보장되는 환경 속에서 필요한 조치가 처리된 것을 확인했습니다. 앞으로도 협력회사와 함께 시스템을 지속적으로 발전시켜 나갈 예정입니다.

핫라인 제보 현황 (단위: 건)



환경친화적인 공급망

친환경 제품의 개발과 청정 생산을 위해서는 공급망에 대한 책임과 지원이 우선되어야 합니다. 삼성전자는 환경영향 저감, 유해물질 저감, 안전보건 개선 등 다양한 분야에서 협력회사와 함께 노력하고 있습니다.

환경·안전·보건 개선 지원

컨설팅 및 교육

삼성전자는 협력회사의 환경영향 관리를 지원하는 별도 조직을 구성하고, EHS 모델화 협력회사 육성, 환경안전 컨설팅 지원, 고위험 화학물질 취급 협력회사 개선 활동 등의 프로그램을 운영하고 있습니다. 2020년에는 총 511개의 중점 협력회사를 대상으로 환경영향 정기 진단을 실시하고, 개선이 필요한 협력회사에 현장 컨설팅을 지원했습니다. 특히 시급히 개선이 필요한 36개의 협력회사에는 환경영향 관리 수준을 높이기 위해 1:1 맞춤형 컨설팅을 지원했습니다. 이를 통해 정기 훈련, 위험성 평가, 오염물질 관리 등 373건의 개선 과제를 이행하여 환경영향 수준을 높였습니다.

DS 부문은 2019년 '삼성전자 DS 부문 협력회사 환경영향 아카데미'를 개설하여 전문 교육 과정을 운영하고 있으며, 2020년 말까지 약 23만 명의 협력회사 임직원을 대상으로 교육을 진행했습니다.

DS 부문 협력회사 환경영향 아카데미 교육 과정

구분	과정 수	교육 내용
법정 교육	2개	아카데미에서 안전교육 이수 후 반도체사업장 출입이 허가되는 시스템 구축
인증 교육	7개	각 과정별로 실습 평가와 문제은행 방식을 도입해 전문가 과정을 이수한 검증된 협력회사 담당자를 양성
역량 교육	15개	협력회사 임직원 및 관리자를 대상으로 안전보건 관리자 과정, 안전 리더십 과정 등 운영

EHS 경영시스템 구축

삼성전자는 협력회사에 환경영향 경영이 확산될 수 있도록 환경영영시스템(ISO 14001), 안전보건경영시스템(ISO 45001)과 같은 국제 환경영향 관련 경영시스템 인증 취득을 권고하고 있으며, 이를 협력회사 종합평가에 반영하고 있습니다.

반도체 사업장의 경우 국내 협력회사의 안전보건경영시스템 구축을 돋기 위해 한국산업안전보건공단의 안전보건경영시스템(KOSHA 18001) 인증 취득을 위한 전문기관 컨설팅을 지원하고 있습니다. 2013년부터 2020년 말까지 129개사에 대한 지원을 완료했습니다.

안전문화 역량 강화

2020년에는 '페이스메이커(Pacemaker)' 프로그램을 도입해 반도체 공정별 환경영향 관리가 우수한 5개 협력회사를 선발·육성하고, 동종업계 벤치마킹을 통해 협력회사의 안전 문화가 상향 평준화될 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 협력회사를 대상으로 위험 예지 훈련과 경진대회 운영, 안전 관리 방법, 환경영향 교육 체계 수립, 우수 협력회사 벤치마킹 등을 지원합니다.

화학물질 관리

제조 공정 화학물질

삼성전자는 협력회사가 제조 공정에서 화학물질을 안전하게 사용할 수 있도록 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

협력회사가 안전한 작업 조건을 충족하고 있는지 확인하기 위해 현장조사를 실시하고, 규제 물질의 취급 절차와 통제 시스템의 개선 방안에 대한 컨설팅을 제공하며, 국소배기장치, 화학물질 저장시설, 화학물질 누출 방지 설비 등의 개선을 지원하고 있습니다.

2020년 주요 화학물질을 사용하는 협력회사를 대상으로 현장점검과 컨설팅을 지원한 결과, 13개 협력회사가 기존보다 안전한 물질로 대체했고, 7개 협력회사가 국소배기장치 등을 개선했습니다.

제품 내 화학물질

삼성전자는 제품 뿐만 아니라 제품에 사용되는 부품까지 꼼꼼하게 살펴보기 위해 삼성전자에 제품이나 부품을 공급하는 모든 협력회사를 대상으로 '에코파트너(Eco-Partner) 인증' 심사를 실시합니다. '제품환경 관리물질 운영규칙' 준수 여부, 협력회사 환경품질관리시스템 등을 심사하여 인증 자격을 부여합니다.

협력회사는 원재료 업체로부터 제공받은 데이터와 함께 유해물질 관련 정보가 정확함을 증명하는 제품환경보증서 등을 삼성전자에 제출하고, 삼성전자는 협력회사의 제조 현장을 방문하여 제출된 서류를 정밀하게 검증합니다. 협력회사는 에코파트너 인증을 유지하기 위해 2년마다 심사를 받아야 하며, 심사를 통과하지 못한 협력회사는 거래가 제한됩니다.

협력회사 환경영향 저감

온실가스 감축 노력 ↗

삼성전자는 협력회사의 환경영향을 줄이기 위한 노력의 일환으로 2019년 '탄소정보공개 프로젝트의 공급망(CDP Supply Chain) 프로그램'에 가입했습니다. CDP 기준에 부합하는 정보를 제공하고 온실가스 감축 목표를 수립한 협력회사에는 종합평가 가산점 부여 등의 인센티브를 제공하며, CDP와 협력하여 협력회사를 대상으로 정기적인 세미나를 개최하고 있습니다.

2020년에 실시한 CDP 공급망 조사에는 163개의 협력회사가 참여하여 약 71%의 응답률을 나타냈으며, CDP 평가 결과 상위 등급을 획득하는 협력회사도 증가하고 있습니다.

앞으로도 더 많은 협력회사들이 CDP 공급망 프로그램에 참여할 수 있도록 교육을 확대하고, 재생에너지 사용률을 높이기 위한 프로그램을 강화해나갈 예정입니다.

책임광물 관리 투명성 확보

삼성전자는 광물 채굴 과정에서 벌어지는 아동 근로, 강제 노동 등의 인권침해와 환경파괴 등 사회와 환경에 미치는 부정적 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 아프리카 등 분쟁 및 위험지역에서 광물 채굴로 인해 야기되는 인권 침해와 환경 파괴 등을 매우 심각한 문제로 인식하고 있으며, OECD¹⁾ 실사지침²⁾에 따라 책임광물³⁾을 관리하고 있습니다.

1) The Organisation for Economic Co-operation and Development, 경제협력개발기구

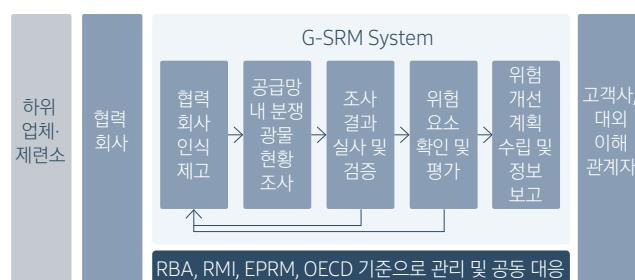
2) Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas, 분쟁지역 광물의 책임있는 공급망에 대한 실사지침

3) 분쟁의 자금이 되지 않고 인권과 환경을 존중하는 사회적 책임을 다하는 방식으로 채굴된 광물

책임광물 관리 현황

삼성전자는 양산 자재를 공급하는 모든 협력회사를 대상으로 OECD 실사지침의 5단계 절차에 따라 글로벌 책임광물 이슈에 대한 인식 제고 및 전 협력회사에 대한 책임광물 현황조사, 리스크 요인에 대한 사전 검증 및 조기 개선을 실시하고 있습니다. 삼성전자의 책임광물 정책을 준수하지 않은 자재에 대해서는 시스템상 구매 단계에서부터 유입을 원천적으로 차단하고 있습니다.

삼성전자 책임광물 관리체계



삼성전자는 책임광물 관리 활동 현황을 홈페이지와 지속가능경영보고서를 통해 정기적으로 공개하고 있으며, 특히 '삼성전자 책임광물 관리보고서'를 별도로 발행해 글로벌 대외 이해관계자의 다양한 요구에 보다 적극적으로 대응하고 있습니다.

삼성전자와 거래하는 모든 협력회사는 회사의 책임광물 요구사항을 100% 준수하고 있습니다. 삼성전자는 제3자 제련소 인증 프로그램인 RMAP¹⁾ 인증을 취득한 제련소가 공급하는 광물만 사용하고 있습니다. 그 결과 콩고민주공화국 등 분쟁지역에서 불법적으로 채굴된 광물을 사용하지 않고 있습니다.

이에 더해 삼성전자는 보다 적극적인 책임광물 관리를 실천하고자 국내 사업장에서 발생된 폐기물에 포함된 광물은 RMAP 인증 제련소에서만 처리되도록 관리 기준을 강화했으며, 폐전자제품에서 다양한 종류의 금속을 회수하여 정련·제련하는 국내 도시 광산이 RMAP에 참여할 수 있도록 독려하고 있습니다.

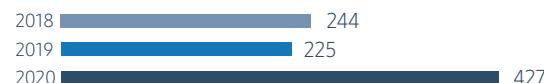
1) Responsible Minerals Assurance Process, 책임있는 광물 조달을 위한 제련소의 광물 처리 체계를 점검하고 인증하는 프로세스

분쟁광물 제련소 RMAP 인증 현황 (단위: 개소)



*코발트(Co) 제련소 : 27개소(2020년 기준)

현장점검 현황 (단위: 개사)



* 2020년 코로나19 상황을 고려하여 비대면 방식의 증빙자료 검토로 대체

대외 협력

삼성전자는 책임있는 광물 소싱 및 공급망에서 발생하는 사회, 환경 측면에서의 부정적 영향을 최소화하기 위해 글로벌 동종 업계와 공동으로 책임광물 관리체계 구축 및 제련소 인증 표준화를 위한 RMI¹⁾, EPRM²⁾ 등의 협의체에 참여하고 있습니다.

특히 콩고민주공화국에서 코발트 채굴 과정 중 야기되는 인권 침해와 환경 파괴 이슈 해결에 기여하고자 2019년 독일 국제협력공사(GIZ), 삼성 SDI, BMW 그룹, BASF와 함께 지속가능한 코발트 채굴을 위한 프로젝트인 'Cobalt for Development'를 시작했습니다. 프로젝트는 영세 규모 코발트 채굴과 관련된 노동환경 및 지역사회의 생활환경 개선을 위한 해결책 모색을 목표로 하고 있습니다. 2020년에는 폭스바겐이 신규 파트너로 참여했으며, 현지 어린이를 위한 학교를 신설하고 지역주민 2,000여 명을 대상으로 농업 및 재무교육을 실시하는 등 성과를 이뤄가고 있습니다.

1) Responsible Minerals Initiative, 책임있는 광물 조달을 위한 기업 협의체

2) European Partnership for Responsible Minerals, 책임광물 제련을 위한 다자간 협력 파트너십



지역주민 대상 세미나



지역주민 대상 교육

삼성전자 책임광물 관리보고서

Sustainability Foundation

73 중요성 평가

| 74 UN SDGs 연계 활동

| 75 지속가능경영 가치 창출



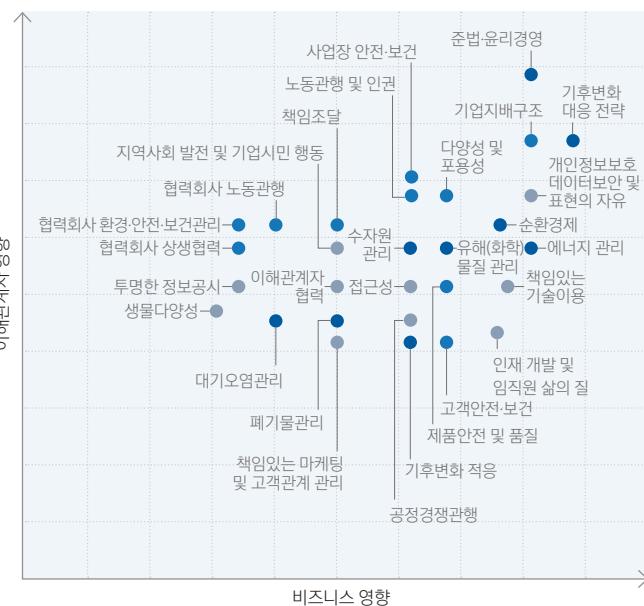
중요성 평가

삼성전자는 사업과 관련된 지속가능경영 분야의 이슈를 파악하여 대응하고 있으며, 이에 대해 이해관계자와 투명하게 소통하고자 다음과 같이 중요 이슈를 분석하여 지속가능경영보고서에 공개하고 있습니다.

우선 국내외 미디어, 동종업계 벤치마킹, 글로벌 지속가능경영 표준과 이니셔티브, 전문가 의견 등을 기반으로 이슈 풀(Pool)을 구성한 후, 경제·사회·환경적 측면에서 이해관계자에 미치는 영향과 매출·비용·평판 등 삼성전자의 비즈니스에 미치는 영향을 종합적으로 고려해 이슈의 우선순위를 결정합니다.

이슈 풀(Pool) 구성	우선순위화	내·외부 전문가 검토
<ul style="list-style-type: none"> · 삼성전자 관련 국내외 언론 기사, 동종업계 벤치마킹, 글로벌 지속가능경영 표준과 이니셔티브(UN SDGs, TCFD, GRI, SASB, WEF Sustainability Metrics 등)를 종합하여 이슈 풀 구성 · 지속가능경영 전문가와 내부 유관부서 인터뷰를 통해 29개의 지속가능경영 이슈 도출 	<ul style="list-style-type: none"> · 이해관계자에 미치는 영향과 비즈니스에 미치는 영향을 분석해 지속가능경영 이슈 우선순위화 이해관계자 영향 <ul style="list-style-type: none"> · 경제·사회·환경 측면에서 이해관계자(고객, 주주, 투자자, 임직원, 협력회사, 지역사회, NGO, 협회, 전문기관, 정부, 언론 등)에 미치는 영향 평가 비즈니스 영향 <ul style="list-style-type: none"> · 매출·비용·평판 등 삼성전자 비즈니스에 미치는 영향 평가 	<ul style="list-style-type: none"> · 삼성전자 경영진과 지속가능경영추진센터 검토 · 외부 지속가능경영 전문가 검토

중요성 평가 매트릭스



중요성 평가 결과		
중요 이슈	주요 활동	보고서 위치
준법·윤리경영	<ul style="list-style-type: none"> · Compliance팀을 CEO 직속 조직으로 변경해 독립성 강화 · 독립적인 외부 감사 기구인 삼성 준법감시위원회 운영 	Our company(준법·윤리경영)
기업 지배구조	<ul style="list-style-type: none"> · 사외이사를 이사회 의장에 선임 	Our company(지배구조)
기후변화 대응 전략, 에너지 관리, 순환경제, 화학물질 관리	<ul style="list-style-type: none"> · 미국, 유럽, 중국 재생에너지 100% 사용 · 고효율 에너지 제품 개발 · 친환경 패키지, 수리 용이한 제품 설계, 폐기물 매립 제로 	Environment
지역사회 발전 및 기업시민 행동, 이해관계자 협력	<ul style="list-style-type: none"> · 창의적 문제해결 능력과 미래기술 역량 개발을 위해 청소년 교육 프로그램 운영 · 중소기업 스마트공장 구축 지원, 벤처기업 육성 지원 	Empowering Communities
책임있는 기술 이용, 접근성	<ul style="list-style-type: none"> · 제품 개발부터 출시까지의 단계별로 접근성 고려 · AI 서비스에 AI 윤리 정책 적용 	Digital Responsibility
다양성·포용성, 사업장 안전·보건, 노동관행 및 인권	<ul style="list-style-type: none"> · 노동·인권 관련 사내 정책과 임직원 교육 강화 · 다양성 비전 및 정책, 다양성 관련 주요 프로그램 확대 	Our Employees
책임조달, 협력회사 노동관행	<ul style="list-style-type: none"> · 협력회사 근로환경 점검 및 개선 활동 컨설팅, 협력회사 환경안전 개선 지원 	Sustainable Supply Chain

UN SDGs 연계 활동

2015년 9월 UN 총회에서 지속가능발전목표가 채택되었습니다. UN 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)는 국제사회가 2016년부터 2030년까지 사회발전, 환경보호, 포용적 경제성장을 통해 지속가능한 사회를 구축하는 것을 목표로 합니다. 삼성전자는 글로벌 기업시민으로서 UN SDGs 달성을 기여하기 위해 노력하고 있습니다. 삼성전자의 사업 특성을 고려해 연관성이 높은 지속가능발전목표를 선정하고, 세부 목표별로 다양한 지속가능경영 활동을 추진하고 있습니다.

SDGs	추진방향	주요 활동	SDGs	추진방향	주요 활동
 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	유해화학물질이 환경과 임직원 건강에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력합니다. 모든 임직원들이 건강과 안전에 대한 위험 부담 없이 근무할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 사용규제 물질 목록 공개 사내 부속의원, 피트니스 센터, 물리치료실, 근골격계 질환 예방 센터, 마음건강 상담 센터 등 보건 시설 운영 	 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	모든 사람들이 첨단 기술의 혜택을 동등하게 누릴 수 있도록 IT 기기와 기술의 접근성 향상을 위해 노력하고 있습니다. 또한 최고 수준의 제품과 서비스 보안을 유지하기 위해 사이버 보안 관련 국제 규정을 준수하며 소비자의 기본 권리를 보호하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 접근성 디자인 원칙 적용하여 제품 개발 삼성 뉴스 플랫폼 적용 기기 확대
 4 QUALITY EDUCATION	지역사회 발전을 위해 현지 맞춤형 교육 프로그램을 지속적으로 운영하고 있으며, ICT 노하우와 전문성을 바탕으로 지역주민들이 더 나은 미래를 만드는데 필요한 역량을 기를 수 있도록 지원합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 미래 세대를 위한 맞춤형 교육 프로그램 지원 삼성 이노베이션 캠퍼스 삼성 솔브 포 투모로우 	 10 REDUCED INEQUALITIES	모든 사업장의 임직원과 지원자에게 동등한 기회를 제공합니다. 또한 인사제도 운영에 있어서 성별, 인종, 민족, 국적, 종교, 나이, 결혼 여부, 성적 지향, 성 정체성·성적 밸런스, 사회적 신분, 장애, 임신, 군 복무 여부, 유전적 정보, 정치적 성향 등 어떠한 이유로도 임직원이나 지원자를 차별하지 않습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 장애인 근무 지원 제도
 5 GENDER EQUALITY	동등한 기회 보장이 경제 성장, 정치적 안정, 사회 변화의 열쇠라고 믿고 있습니다. 삼성전자는 전세계 여성들이 더 나은 삶을 살 수 있도록 돋는 다양한 방법을 마련하기 위해 노력합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 여성 리더십 교육과 멘토링 출산육아 지원제도 가족친화인증기업(한국) 	 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	자원을 재사용·재활용하여 제품이 환경에 미치는 영향을 최소화하는 순환경제를 지향합니다. 이를 위해 재생원료의 사용 확대, 제품 내구성 향상, 포장재 크기 축소, 신규 자원 채굴 저감과 제품의 사용 수명 연장 등 다양한 노력을 합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 포장재 확대 적용 재생 플라스틱 등 재활용 소재 확대 사업장 폐기물 매립 제로 인증 확대
 6 CLEAN WATER AND SANITATION	절감(Reduce)-재사용(Reuse)-재활용(Recycle)의 3R 캠페인을 통해 용수를 효율적으로 사용합니다. 또한 사업장 폐수 처리시, 국가별 법적 배출 기준보다 엄격한 사내 기준을 적용하여 안전하게 처리하며, 수자원에 미치는 영향을 최소화하기 위해 노력합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 세계 물의 날 기념행사 CDP Water A등급 	 13 CLIMATE ACTION	비즈니스에 미치는 영향과 발생 가능성에 따라 기후변화 이슈의 우선순위를 도출하고 리스크와 기회 요인을 분석하여 대응 전략을 수립합니다. 온실가스 배출을 줄이기 위해 온실가스 감축 설비 및 설비 운영 최적화를 위해 투자합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 감축 설비 투자 에너지 고효율 제품 개발 협력회사, 물류, 임직원 출장, 전기차 등 기타 분야의 온실가스 배출 감축 활동
 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	기후변화 문제에 대응하기 위해 재생에너지 사용을 확대하고 있습니다. 태양광·지열 발전설비 설치, 재생에너지 공급계약, 재생전력 요금제 등을 활용하여 지역별 사업장에 적합한 방식으로 재생에너지를 사용합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 2020년 미국, 유럽, 중국 사업장 재생에너지 100% 사용 	 15 LIFE ON LAND	생물다양성에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 사업장 인근의 멸종 위기종을 파악하여 서식지 보존 활동을 추진하는 등 생태계 보전을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 하천 생태계 보존 활동
 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	혁신과 신성장 동력 확보를 통해 관련 기술과 제품을 사회와 공유하고자 합니다. 혁신문화 구축을 위한 프로그램과 시스템을 운영하고 연구 개발 및 생산성 향상을 위한 투자를 확대하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> C-Lab(Creative Lab) 스마트공장 지원 사업(한국) 	 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	교육·의료·고용·환경 등 다양한 사회적 이슈를 해결하기 위해 첨단기술을 공유하고 이해관계자와 협력하여 현지에 적합한 프로그램을 추진하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 삼성 글로벌 골즈 (Samsung Global Goals) 앱 갤럭시 클린업 파트너십 AI 분야 민관 협의회 참여 지속 가능한 코발트 채굴을 위한 사회공헌 프로그램(Cobalt for Development)

지속가능경영 가치 창출

삼성전자는 지속가능경영 활동의 긍·부정 효과를 측정하고 향후 집중해야 할 방향성을 수립하기 위해, 2016년부터 KPMG의 '트루 벨류(True Value)' 방식을 적용해 지속가능경영 가치 창출 성과를 측정하고 있습니다. 또한 이를 화폐 가치로 전환하기 위해 사회·환경적 활동의 경제적 가치를 분석한 연구 결과를 검토하여 측정 지표를 선정했습니다. 삼성전자의 지속가능경영 가치는 1)재무적 가치 2)사회·경제적 가치 3)환경적 가치로 구성되며, Positive(+) 또는 Negative(-)로 산출합니다. 삼성전자는 글로벌 사회·환경적 가치 측정 연구 동향을 지속해서 모니터링하고, 지속가능경영 활동의 가치를 보다 정확하게 산출하기 위해 노력하겠습니다.

가치 측정 방법

구분	유형	산정 방법 ¹⁾
재무적 가치	편익	한 해 동안 기업이 창출한 당기순이익
사회·경제적 가치	투자자 가치	투자자 및 채권자에 지급된 배당금과 이자지급액으로 산정
	협력회사 지원	상생펀드 지원금으로 산정
	지역사회 개발	지역사회 문제 해결을 위한 기부금액 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 지역의 물 부족 정도에 기반하여 용수 사용량의 사회적 비용 산정 ⁷⁾
	폐기물 환경영향	폐기물의 매립·소각·재활용 각각에 따른 사회적 비용 산정 ⁸⁾

1) 환율은 2020년 12월 31일 기준 달러(USD)당 1,088원, 유로(EURO)당 1,338원으로 환산

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) US EPA, Technical Support Document: Social Cost of Carbon, Methane, and Nitrous Oxide (2021)

6) EEA, Revealing the cost of air pollution from industrial facilities in Europe (2011)

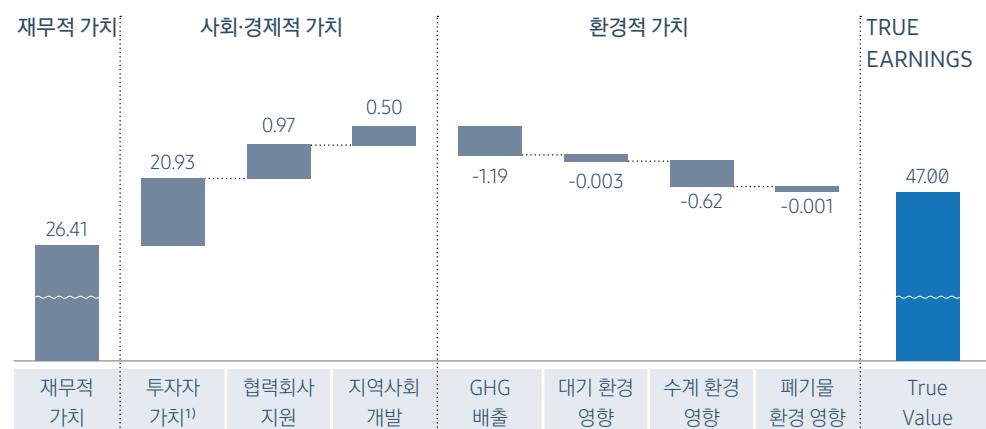
7) TruCost PLC, Natural capital at risk: the top 100 externalities of business (2013)

8) A. Rabl, J. V. Spadaro and A. Zoughaib, Environmental impacts and costs of solid waste: a comparison of landfill and incineration (2009)

2020년 가치 창출 성과

2020년 1월 1일부터 12월 31일까지 1년간 삼성전자가 창출한 총 지속가능경영 가치는 약 47조 원입니다. 이 중 재무적 가치는 당기순이익 증가로 인해 2019년 대비 약 21% 상승한 26.41조 원입니다. 삼성전자는 사회·경제적 가치 창출을 위해서 새로운 CSR 비전인 '함께가요 미래로! Enabling People'를 바탕으로 미래 세대에 대한 지원을 확대하고, 공급망의 경쟁력을 높이기 위해 상생협력 프로그램을 강화했습니다. 또한 환경적 가치를 개선하기 위해 미국, 유럽, 중국에서 재생에너지 사용 100%를 달성했습니다. 그 결과 삼성전자가 2020년 창출한 사회·경제·환경적 가치는 20.59조 원¹⁾으로 평가됩니다.

2020 삼성전자 지속가능경영 가치(단위: 조 원)



1) 2020년 기말 특별 배당금 성격의 10.7조원 포함 수치

삼성전자가 창출한 사회·경제적, 환경영향 가치(단위: 조 원)

2018 10.58

2019 10.43

2020 20.59

77 경제 성과 | 78 사회 성과 | 81 환경 성과 | 84 사업부문별 성과

Facts & Figures

경제 성과

	2018	2019	2020	단위
핵심 재무 성과	* 연결 재무제표 기준			
매출액	243.8	230.4	236.8	조 원
영업이익	58.9	27.8	36.0	조 원
당기순이익	44.3	21.7	26.4	조 원
사업부문 및 지역별 매출	* 순매출액 기준			
사업부문별 매출(절대값)	CE	42.6 ¹⁾	45.3 ¹⁾	조 원
	IM	100.7	107.3	조 원
	반도체	86.3	64.9	조 원
	디스플레이	32.5	31.1	조 원
	Harman	8.8	10.1	조 원
사업부문별 매출(비율)	CE	16	18 ¹⁾	%
	IM	37	41 ¹⁾	%
	반도체	32	25	%
	디스플레이	12	12	%
	Harman	3	4	%
지역별 매출(절대값)	미주	81.7	73.9	조 원
	유럽	43.0	42.7	조 원
	중국	43.2	38.0	조 원
	한국	33.9	34.2	조 원
	아시아-아프리카	42.0	41.6	조 원
지역별 매출(비율)	미주	34	32	%
	유럽	18	19	%
	중국	18	16	%
	한국	14	15	%
	아시아-아프리카	16	18	%

1) 2020년부터 의료기기 사업부가 CE 부문에 포함되어, 2018년과 2019년의 해당 부문 정보를 재작성하였습니다.

	2018	2019	2020	단위
경제 가치 분배	* 연결 재무제표 기준			
[협력회사] 구매비용	156.0	173.3	168.7	조 원
[지역사회] 사회공헌 비용	0.4	0.5	0.5	조 원
[주주&투자자] 배당금	9.6	9.6	20.3	조 원
[주주&투자자] 배당성향	22	45	78	%
[채권자] 이자비용	0.7	0.7	0.6	조 원
[임직원] 인건비	27.8	28.1	31.0	조 원
[정부] 지역별 조세공과금	17.8	9.7	11.1	조 원
아시아	6	15	11	%
한국	86	69	73	%
미주·유럽	7	14	14	%
기타	1	2	2	%

	(단위: %)					
경제 가치 분배 비중	협력회사 ¹⁾	지역사회 ²⁾	주주&투자자 ³⁾	채권자 ⁴⁾	임직원 ⁵⁾	정부 ⁶⁾
	72.7	0.2	8.8	0.2	13.3	4.8

1) 회사가 영업을 위해 구매한 모든 재료 및 제품, 설비, 서비스 관련 비용

2) 사회공헌 비용 합계

3) 배당금

4) 이자비용

5) 매출원가, 판매관리비, 연구개발비에 포함된 급여, 퇴직급여, 복리후생비의 합계

6) 법인세비용과 세금 및 공과금의 합계

사회 성과

	2018	2019	2020	단위	
준법 윤리경영					
컴플라이언스 필수 교육 ^{1,2)}	83,368	81,634	88,150	명	
윤리경영 위반사례	375	584	728	건	
제보 건 수 ³⁾	부정 제보 비율	20	11	11	%
	소비자 민원 비율	32	28	28	%
	기타	48	61	61	%
부정 예방 교육 ⁴⁾	303,445	276,621	184,441	명	
사회공헌					
임직원 봉사활동 총 시간	1,131,915	878,499 ⁵⁾	635,564	시간	
임직원 인당 봉사시간 ⁵⁾	3.66	3.06	2.37	시간	
사회공헌 프로그램	삼성 솔브 포 투모로우	1,495,826 ⁶⁾	1,675,710 ⁶⁾	1,838,212	명
누적 수혜자 수	삼성 스마트스쿨	2,956,087 ⁶⁾	4,022,344 ⁶⁾	4,131,285	명
	삼성 테크 인스티튜트	107,923 ⁶⁾	119,774	128,706	명
	삼성 이노베이션 캠퍼스	-	17,275 ⁶⁾	35,802	명
	삼성 드림클래스	92,881	103,143	107,070	명
	반도체과학교실	-	6,100	9,631	명
중소기업 지원					
스마트공장 지원 업체	505	566	373	개사	
거래 협력회사	81	41	71	개사	
미거래 중소·중견기업	424	525	302	개사	
개인정보보호					
사내 컨설팅	3,987	4,749	5,716	건	

1) 수집 범위: 한국 임직원

2) 2021년 보고서부터 종복 수치 제외

3) 삼성전자 윤리경영 사이트(sec-audit.com) 집계 기준

4) 전 임직원

5) 임직원 봉사활동 총 시간 ÷ 국내외 임직원 수

6) 2018~2019년 수치 오류 정정

	2018	2019	2020	단위	
노동인권					
총 임직원 ¹⁾	309,630	287,439	267,937	명	
해외	209,925	185,380	161,607	명	
국내	99,705	102,059	106,330	명	
계약 종류별 임직원 수	304,640	282,874	264,030	명	
기간제 근로자 ²⁾	4,990	4,565	3,907	명	
연령별 임직원 수	30대 미만	150,565	124,442	99,823	명
	30대	106,226	105,862	106,236	명
	40대 이상	52,839	57,135	61,878	명
직무별 임직원 수 ³⁾	개발	66,328	69,370	71,539	명
	제조	164,530	144,744	127,256	명
	품질·환경안전	22,793	20,555	19,354	명
	영업·마케팅	25,731	24,067	22,704	명
	기타	30,248	28,703	27,084	명
직급별 임직원 수	사원 ⁴⁾	240,135	213,916	190,507	명
	간부	68,156	72,175	76,057	명
	임원 ⁵⁾	1,339	1,348	1,373	명
지역별 임직원 수	한국	99,705	102,059	106,330	명
	동남아·서남아·일본	137,365	121,819	101,929	명
	중국	29,110	20,649	18,099	명
	북미·중남미	25,630	25,270	25,004	명
	유럽	14,681	14,061	12,861	명
	중동	2,552	3,008	3,160	명
	아프리카	587	573	554	명
퇴직률 ⁶⁾	해외	17.9	19.5	18.1	%
	국내	2.3	2.5	2.1	%
국내외 복리후생비		4,096	4,490	4,655	십억 원

1) 연말기준 (파견직, 휴직, 인턴, 전일제 학위과정 제외)

2) 한국: 기간제법 기준, 해외: Contractor + Apprentice

3) 기준 제조 직무를 제조와 품질·환경안전으로 구분해 재구성

4) 시간선택제 및 기타 직급 포함

5) 해외법인 Vice President급 이상 포함

6) 평균 임직원 수 대비 회계연도 동안 퇴직한 인원의 비율

사회 성과

	2018	2019	2020	단위
다양성과 포용				
여성 임직원 비율 ¹⁾	43.0	40.2	37.3	%
직무별 여성 인력 비율 ²⁾	개발	17.2	17.5	%
	제조	56.8	53.2	%
	품질·환경안전	43.5	41.3	%
	영업·마케팅	30.8	31.2	%
	기타	36.0	36.1	%
지역별 여성 인력 비율	한국	25.2	24.9	%
	동남아·서남아·일본	59.9	56.3	%
	중국	40.3	34.9	%
	북미·중남미	34.4	35.1	%
	유럽	34.7	34.5	%
	중동	14.5	14.0	%
	아프리카	36.5	37.7	%
직급별 여성 인력 비율	사원	51.6	49.0	%
	간부	14.2	14.7	%
	임원 ³⁾	6.3	6.5	%
육아휴직자 수 ⁴⁾		3,305	3,894	명
육아휴직 후 복귀율 ⁴⁾		95.9	93.7	%
어린이집 정원 ⁴⁾		2,980	3,080	명
어린이집 개수 ⁴⁾		14	15	개
장애인 임직원 수 ⁴⁾		1,538	1,589	명
장애인 고용률 ⁴⁾		1.5	1.6	%

1) 전체 임직원 기준

2) 기준 제조 직무를 제조와 품질·환경안전으로 구분해 재구성

3) 해외법인 Vice President급 이상 포함

4) 국내 임직원 기준

	2018	2019	2020	단위
안전·보건				
도수율 ¹⁾	0.036	0.059	0.031	%
재해율 ²⁾	0.008	0.009	0.006	%

1) (재해 건 수 ÷ 연 근로시간) × 1,000,000, 국내 임직원과 해외 생산법인 임직원 기준

2) (재해자 수 ÷ 근무자 수) × 100, 국내 임직원과 해외 생산법인 임직원 기준

	2018	2019	2020	단위
인재 양성				
임직원 교육 인원 ¹⁾	268	242	734	만 명
해외	157	143	350	만 명
국내	111	99	384	만 명
인당 평균 교육시간 ²⁾	62.2	67.2	55.8	시간
해외	57.1	61.7	46.0	시간
국내	72.8	78.9	70.8	시간
교육비	총 교육비 ³⁾	1,469	1,465	억 원
	인당 교육비 ⁴⁾	1,473	1,435	천 원
	매출액 대비 교육비 비율 ⁵⁾	0.06	0.06	0.04 %
	인건비 대비 교육비 비율 ⁶⁾	1.2	1.3	0.6 %
경력개발센터를 통한 재취업 지원자 ⁷⁾	7,126	7,319	7,561	명
경력개발센터를 통한 재취업자 ⁷⁾	6,187	6,432	6,679	명
경력개발센터를 통한 재취업률	86.8	87.9	88.3	%

1) (총 교육시간÷8)을 1명으로 산출, 해당 기준으로 2018년 재산출

2) 온라인 교육+집합교육 기준

3) 국내 임직원

4) 총 교육비-한국 총 임직원 수

5) 총 교육비-연결기준 매출액

6) 총 교육비-인건비

7) 2001년부터 누적 기준

사회 성과

	2018	2019	2020	단위
지속가능한 공급망				
협력회사 종합평가	평가 받은 협력회사 비율 ¹⁾	91	86	92
	우수등급 비율	64	70	73
	ISO 14001 인증 비율 ²⁾	87	84	86
	OSHAS 18001 인증 비율 ³⁾	37	42	43
상생펀드 지원		8,339	8,630	9,736
	1차 협력회사	6,113	6,274	7,294
	2·3차 협력회사 ⁴⁾	2,226	2,356	2,442
협력회사 인센티브		821	741	777
협력회사 교육 참여업체		877	890	720
	1차 협력회사	589	558	511
	2차 협력회사	288	332	209
협력회사 교육 참여인원 ⁵⁾		18,777	20,144	16,756
	1차 협력회사	13,673	15,170	13,107
	2차 협력회사	5,104	4,974	3,649
혁신활동 지원 1차 협력회사		124	122 ⁷⁾	28
	해외	26	23	0
	국내	98	99	28
공급망 근로환경 관리	협력회사 근로환경	306	399	477
	제3자 검증 ⁶⁾			개사

1) 1년 미만의 협력회사를 제외한 전체 협력회사 대상으로 연1회 8개 분야에 대한 평가 실시

2) 협력회사 거래 기본 계약서에 ISO 14001 또는 이와 동등한 표준 준수 요구

3) 2020년은 SA8000 인증 협력회사 12개사 포함

4) 2018년부터 3차 협력회사 포함

5) 중복포함

6) 2013년부터 누적

	2018	2019	2020	단위
책임광물 관리 투명성 확보				
협력회사 현장 점검 ¹⁾	244	225	427	개사

1) 분쟁광물 대상

협력회사 제3자 검증 주요 항목별 준수율¹⁾

	2018	2019	2020	단위
노동인권				
자발적 근로 ²⁾	99	99	97	%
아동공 고용금지	100	100	100	%
미성년 근로자 보호	100	99	98	%
근로시간 관리	84	82	82	%
주1회 휴무 보장	95	94	92	%
임금 및 복리후생 ³⁾	96	96	90	%
인도적 대우	100	100	100	%
차별 금지 ⁴⁾	99	100	100	%
결사의 자유 ⁵⁾	99	98	99	%
보건안전				
산업안전	96	96	94	%
비상사태 대비	94	96	96	%
산업재해와 질병	96	96	99	%
육체적 과중업무	96	100	95	%
위험장비 안전 관리	100	99	98	%
위생·식품·주거	99	97	95	%
환경				
오염방지	99	100	99	%
취급주의 물질 관리	98	97	97	%
폐수·고형폐기물 관리	100	97	99	%
대기오염	91	99	100	%
제품 함유물 규제	99	97	100	%
유리				
기업윤리	100	99	96	%
부당이익 금지	99	97	94	%
정보공개	99	99	97	%
지적재산	100	100	100	%
신원보호 및 보복금지	100	100	97	%
개인정보보호	99	100	100	%
경영시스템				
준수의지	100	96	99	%
관리책임	100	99	96	%
리스크 평가	92	92	87	%
교육	96	95	95	%
의사소통	100	99	96	%
임직원 피드백	98	98	100	%
시정 조치	98	93	91	%
경영 개선 목표 관리	96	96	90	%

1) 연도별 제3자 검증을 거쳐 개선 결과를 반영한 수치(2020년은 78개사 대상)

2) 강제근로 금지 및 정책 수립, 근로 계약서 체결, 이동의 자유 보장, 신분증 원본 보관 금지 등

3) 정확한 임금 산정 및 지급, 급여명세서 제공 및 임금 체불 금지, 부당한 벌금제 금지, 사회보험료 등 원천징수액 납부 등

4) 성별 등 개인특성에 따른 차별 금지(동등한 급여, 기회 제공 등), 차별 금지 정책 및 절차 수립, 종교행사 장소 제공 등

5) 노조 설립 및 기입의 자유 보장, 단체교섭 권리 보장, 평화적 집회 권리 보장, 조합원 차별 금지 등

환경 성과

	2018	2019	2020	단위
온실가스 관리				
사업장 온실가스 배출량 ¹⁾	15,151	13,800	14,806	천 톤CO ₂ e
직접 배출량 (Scope 1)	4,855	5,067	5,726	천 톤CO ₂ e
간접 배출량 (Scope 2) ³⁾	10,296	8,733	9,079	천 톤CO ₂ e
CO ₂	11,417	9,845 ⁷⁾	10,266	천 톤CO ₂ e
CH ₄	2	2 ⁷⁾	3	천 톤CO ₂ e
N ₂ O	322	335 ⁷⁾	329	천 톤CO ₂ e
HFCs	505	530 ⁷⁾	685	천 톤CO ₂ e
PFCs	2,737	2,912 ⁷⁾	3,322	천 톤CO ₂ e
SF ₆	168	176 ⁷⁾	202	천 톤CO ₂ e
온실가스 배출 원단위 ⁴⁾	3.6	3.1	3.2	톤CO ₂ e/억 원
기타 온실가스 배출량 (Scope 3)	7,952	8,278	8,030	천 톤CO ₂ e
물류	7,846	8,223	6,682	천 톤CO ₂ e
임직원 출장 ⁶⁾	110	106	14	천 톤CO ₂ e

각주:

1) 국가별 온실가스 관리지침, IPCC 가이드라인, ISO 14064 기준 적용하여 산정

2) 재생에너지 사용량을 반영하지 않은 온실가스 배출량(Location-based): 2018년 15,173천 톤 CO₂e, 2019년 16,065천 톤 CO₂e, 2020년 17,579천 톤 CO₂e

3) 재생에너지 사용량을 반영한 온실가스 배출량(Market-based)

4) (총 배출량×총 사용량) ÷ 글로벌 연결 매출액, 디스플레이 매출액 제외, 물가지수 적용(2005년=1 기준)

5) 거래비중 규모 상위 90%의 협력회사 대상으로 삼성전자 제품 제조시 발생한 온실가스 배출량 조사 결과

6) 수집 범위: 국내

7) 2019년 6대 온실가스 배출량 재산정

	2018	2019	2020	단위
에너지 관리				
사업장 에너지 사용량	26,028	26,899	29,024	GWh
전력	20,558	21,160	22,916	GWh
기타	5,470	5,740	6,109	GWh
사업장 에너지 사용 원단위 ¹⁾	6.2	6.1	6.4	MWh/억 원
재생에너지 사용량	1,356	3,220	4,030	GWh

1) (총 배출량×총 사용량) ÷ 글로벌 연결 매출액, 디스플레이 매출액 제외, 물가지수 적용(2005년=1 기준)

	2018	2019	2020	단위
제품 에너지 사용 효율화¹⁾				
제품 사용단계	누적 감축량 ²⁾	243	270	백만 톤CO ₂ e
온실가스 감축량	당해연도 감축량	26,482	26,592	천 톤CO ₂ e
제품 에너지 사용량		39	42	%
절감율 ³⁾				

1) 수집 범위: 주요 7대 제품군(냉장고, 에어컨, 세탁기, TV, 모니터, 노트북, 휴대전화)

2) 기준연도: 2009년

3) 2008년 대비 해당연도 평균 연간 에너지 절감율

	2018	2019	2020	단위
자원 사용 효율화				
재생 플라스틱 사용량	누적 사용량 ¹⁾	215,228	245,981	톤
	당해연도 사용량	39,226	30,753	톤
	적용률	6.7	5.3	%
포장재 재활용 ²⁾		10,746	11,614	톤

1) 기준연도: 2009년

2) 수집 범위: 국내, 2018~2019년 수치 오류 정정

	2018	2019	2020	단위
폐전자제품의 회수와 재활용				
폐제품 누적 회수량 ¹⁾		3,546,786	4,033,528	톤
폐제품 회수량		423,229	486,741	톤
	아시아·오세아니아	142,111	187,899	톤
	유럽	226,616	251,544	톤
	미주	54,502	47,298	톤
폐제품 당해연도		95,856	98,420	톤
제품별 회수량 ²⁾	대형기기	83,344	87,235	톤
	통신사무기기	5,008	4,253	톤
	중형기기	3,464	1,036	톤
	소형기기	4,041	5,896	톤
재자원화량 ²⁾		82,739	88,886	톤
	고철	38,863	38,980	톤
	비철	14,408	10,236	톤
	합성수지	23,466	29,761	톤
	유리	1,714	4,922	톤
	기타	4,289	4,987	톤

각주:

1) 기준연도: 2009년

2) 수집 범위: 국내

환경 성과

	2018	2019	2020	단위
폐기물 관리				
폐기물 발생량	1,210,521	1,099,197	1,181,741	톤
일반 폐기물	813,831	777,570	835,875	톤
유해 폐기물 ¹⁾	396,690	321,627	345,866	톤
폐기물 처리량	1,210,521	1,099,197	1,181,741	톤
재자원화	1,157,621	1,045,122	1,125,037	톤
소각(사외)	31,377	30,664	30,146	톤
매립(사외)	21,524	23,410	26,558	톤
폐기물 재자원화율	96	95	95	%

1) 각 사업장이 위치한 국가의 모니터링 기준 적용

	2018	2019	2020	단위
수자원 관리				
용수 사용량	134,230	134,479	142,294	천 톤
공업용수	78,837	81,984	75,243	천 톤
시수(상수)	54,434	51,839	66,466	천 톤
지하수	959	657	585	천 톤
폐수 방류량	107,699	108,460	109,201	천 톤
용수 재사용량	62,371	68,555	70,181	천 톤
초순수 재사용	공급량	52,607	55,039	천 톤
	회수량	17,513	15,005	천 톤
협력회사 용수 사용량 ¹⁾	67,934	68,286	70,128	천 톤

1) 상위 거래비중 90% 규모 협력회사 대상으로 삼성전자 제품 제조를 위한 용수 사용량 조사 결과

	2018	2019	2020	단위
화학물질 관리¹⁾				
화학물질 사용량 ²⁾	417	384	454	천 톤
주요 유해물질 유출	0	0	0	건

1) 수집 범위: 국내

2) 2018년부터 산정 기준을 PRTR 기준으로 변경 (* PRTR: 화학물질 배출·이동량 정보)

	2018	2019	2020	단위
오염물질 관리¹⁾				
대기오염물질 배출량	NOx	616	661	652
	SOx	55	13	6
	Dust	281	227	210
	NH ₃	95	60	71
	HF	13	13	18
휘발성 유기 화합물 배출량		211	186	289
수질오염물질 배출량	COD	2,407	1,047	1,033
	BOD	392	415	315
	SS	649	315	377
	F	337	342	428
	증금속	12	9	9
오존층 파괴물질(CFC-eq) 사용량 ²⁾		2	2	2

1) 대기오염물질 배출 감소를 위해 질소산화물(NOx) 저감시스템 도입, 촉매 산화 공정 적용, 전기 집진 설비 설치 등을 추진하고 있습니다.
각 사업장은 모트리올의정서 규정에 따라 냉동기 및 냉방기기의 냉매를 오존층 파괴 영향이 적은 물질로 점진적으로 대체해 나가고 있습니다.
수질오염물질의 경우 폐수 처리시설 가동을 최적화해 수질오염물질을 제거하고 있습니다.

2) 수집 범위: 한국

	2018	2019	2020	단위
사업장 환경 관리				
환경안전 투자 ¹⁾	9,167	15,176	9,412	억 원
환경 법규 위반	0	0	0	건

1) 2021년 환경안전 투자 계획: 11,553 억 원

	2018	2019	2020	단위
고객 가치 증대				
서비스 고객추천지수 ¹⁾	국내	CE 부문	N/A	점
		IM 부문	N/A	점
	해외	CE 부문	N/A	점
		IM 부문	57.6	점

1) 삼성전자 고객 서비스 만족도를 100점 만점으로 평가(2019년부터 평가 실시)

환경 성과

<지역별 수자원 현황>

삼성전자는 글로벌 9개 권역, 16개 국가에서 수자원을 사용하고 있습니다.¹⁾ 각 지역별 유역 단위의 데이터 산출과 리스크 검토를 통해 수자원 대응 전략을 수립합니다. 2020년 글로벌 취수량은 14만 2,294천 톤, 방류량은 10만 9,201천 톤, 사용량은 3만 3,093천 톤, 재사용량은 7만 181톤으로 파악됩니다.

1) 제조사업장 기준

지역	취수량				방류량				용수 사용량		용수 재사용량		유역	
	총 취수량	제3자 기관에서 공급 (지방정부, 수자원 기업 등)			직접 취수				총 방류량	하천 직방류	제3자 기관 처리 및 방류	총 사용량		
		지표수	지하수	지표수	지하수	지표수	지하수	지표수						
한국	106,659	106,554	-	-	105	83,896	62,147	21,748	22,764	55,740	-	-	한강 등 4개	
중국	12,077	12,077	-	-	-	7,823	-	7,823	4,254	9,198	-	-	황하 등 3개	
유럽	220	216	-	-	4	107	-	107	112	9	-	-	Danube 등 2개	
러시아	110	110	-	-	-	25	-	25	85	34	-	-	Volga	
동남아	12,860	12,860	-	-	-	9,956	-	9,956	2,904	1,053	-	-	Hong river 등 4개	
서남아	399	399	-	-	-	9	-	9	390	192	-	-	Ganges 등 2개	
북미	9,335	9,146	-	-	189	7,067	-	7,067	2,268	3,875	-	-	Colorado river 등 4개	
중남미	311	24	-	-	287	121	-	121	189	8	-	-	Amazon 등 2개	
아프리카	324	324	-	-	-	196	-	196	128	72	-	-	Nile 등 2개	
합계	142,294	141,709	-	-	585	109,201	62,147	47,054	33,093	70,181	-	-	25개 유역	

사업부문별 성과(2020년)

	CE·IM 부문	DS 부문	합계	단위
지속가능한 공급망				
협력회사 종합평가	평가 받은 협력회사 ¹⁾	97	84	92 %
우수등급 비율	73	82	73	%
ISO 14001 인증 비율 ²⁾	86	90	86	%
OSHAS 18001 인증 비율 ³⁾	40	59	43	%
협력회사 교육	참여 회사	337	383	720 개사
	참여 인원	6,385	10,371	16,756 명
공급망 균로환경 관리	협력회사 균로환경	415	62	477 개사
	제3자 검증 ⁴⁾			

1) 1년 미만의 협력회사를 제외한 전체 협력회사 대상으로 연 1회 8개 분야에 대한 평가 실시

2) 협력회사 거래 기본 계약서에 ISO 14001 또는 이와 동등한 표준 준수 요구

3) 2020년은 SA8000 인증 협력회사 12개사 포함

4) 2013년부터 누적

	CE·IM 부문	DS 부문	합계	단위
환경				
사업장 온실가스 배출량				
직접 배출량	1,812	12,994	14,806	천 톤CO ₂ e
간접 배출량 ¹⁾	278	5,448	5,726	천 톤CO ₂ e
CO ₂	1,534	7,546	9,079	천 톤CO ₂ e
CH ₄	1,811	8,455	10,266	천 톤CO ₂ e
N ₂ O	0.3	2	3	천 톤CO ₂ e
HFCs	2	327	329	천 톤CO ₂ e
PFCs	-	685	685	천 톤CO ₂ e
SF ₆	0.2	3,322	3,322	천 톤CO ₂ e
	-	202	202	천 톤CO ₂ e
사업장 에너지 사용량				
전력	4,469	24,556	29,024	GWh
기타	3,262	19,654	22,916	GWh
	1,207	4,902	6,109	GWh
재생에너지 사용량				
전력	470	3,560	4,030	GWh
폐기물 발생량				
일반 폐기물	336,545	845,196	1,181,741	톤
유해 폐기물 ²⁾	282,809	553,067	835,875	톤
	53,736	292,129	345,866	톤
용수 사용량				
공업용수	20,845	121,449	142,294	천 톤
시수(상수)	3,533	71,710	75,243	천 톤
지하수	16,727	49,739	66,466	천 톤
	585	0	585	천 톤
사업장 화학물질 사용량 ³⁾				
	10	444	454	천 톤

1) 재생에너지 사용량을 반영한 온실가스 배출량(Market-based)

2) 각 사업장이 위치한 국가의 모니터링 기준 적용

3) 수집 범위: 국내

86 독립된 검증인의 검증 보고서 | 87 온실가스 배출량 검증 의견서 | 88 GRI 대조표 | 91 TCFD 대조표 | 92 SASB 대조표 | 94 고객 커뮤니케이션과 고객 만족도 | 95 About This Report

Appendix

독립된 검증인의 검증 보고서

KPMG삼정회계법인은 삼성전자에서 회계연도 2020년 기준, 2021년 5월까지의 정보를 기반으로 작성된 '삼성전자 지속가능경영보고서 2021'(이하 보고서)에 대해 검증을 수행하도록 요청 받았습니다.

목적 및 범위

본 검증은 삼성전자의 보고서가 중요성 관점에서 GRI(Global Reporting Institute) Sustainability Reporting Standards에 따라 공정하고 적정하게 표시되었는지 여부에 대한 제한적 검증을 제공하기 위해 계획되었습 니다. 본 검증인은 삼성전자의 목표나 기대치의 실현가능성에 대해 검증 을 제공하지 않습니다.

본 검증인은 KPMG Sustainability Assurance Manual(KSAM)™에 따 라 비재무 정보의 신뢰성을 검토하였으며, 보고서에 수록된 재무정보가 삼성전자의 감사 받은 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인했습니다. 삼성전자의 경영성과 및 재무 상태에 대한 완전한 이해를 위해서 회사가 2021년 3월 9일자로 외부감사인의 감사를 받은 재무제표를 참조하시기 바랍니다.

책임사항

삼성전자는 '보고서 작성 원칙'에 명시한 바와 같이 GRI Sustainability Reporting Standards에 준한 보고서 모든 내용에 대한 책임이 있습니다. 경영진은 삼성전자의 사회책임경영에 대한 성과 목표와 보고된 성과 정보 에 부합하는 관리 및 내부 통제체계를 확립하고 유지할 책임이 있습니다. 본 검증인은 제한적 검증을 수행하고 검증 결과를 바탕으로 결론을 제시 해야 할 책임이 있습니다.

독립성

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

검증기준

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

제한사항

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

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

주요 검증절차

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

- 보고서에 수록된 재무정보가 삼성전자의 감사 받은 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인
- 삼성전자 주요 이해관계자 중요 이슈 선정 절차에 관한 문의
- 전사 또는 사업 수준에서의 보고서 자료 제공 책임이 있는 실무담당자와 인터뷰 실시
- 삼성전자 본사를 방문하여 지속가능경영 데이터를 관리하고 보고하는 절차와 시스템 확인
- 보고서 내용을 읽고 삼성전자의 비재무 가치 창출 성과에 대한 본 검증인의 전반적 지식 및 경험과 일치 여부 판단

검증의견

이해관계자 포괄성(Stakeholder Inclusiveness) 삼성전자는 주요 이해관계자인 주주/투자자, 고객/딜러, 임직원, 협력회사, 지역사회(환경/NGO), 정부/지자체, 언론과의 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다. 본 검증인은 보고서 작성 프로세스 검토를 통해 이해관계자 참여 과정에 서 배제된 주요 이해관계자 그룹을 발견하지 못했습니다.

지속가능성 배경(Sustainability Context) 삼성전자는 CSR 이슈에 대한 정확한 현황과 개선사항을 경영진의 의사 결정 및 관련 부서들의 경 영계획에 반영하는 프로세스를 정립하여 연속성을 확보하였습니다. 본 검증인은 삼성전자가 기업경영과 사회책임경영의 맥락을 적절히 이해하여 보고 내용을 구성한 것으로 확인하였습니다.

중요성(Materiality) 삼성전자는 보고서 작성 시 핵심보고 내용을 결정 하는 중대성 평가 프로세스를 적용하고 있습니다. 본 검증인은 보고서에 서 누락된 중요한 사회책임경영 성과를 발견하지 못했습니다.

완전성(Completeness) 삼성전자는 보고서 작성 시 보고범위, 경계, 시 간적 기준을 적용하고 있습니다. 본 검증인은 본 보고서가 상기 기준 측면에서 이해관계자가 삼성전자의 사회책임경영 성과를 평가하기에 적절한 것으로 확인하였습니다.

상기 내용과 같이 수행한 결과, 본 검증인은 '삼성전자 지속가능경영보고서 2021'가 보고내용 결정 원칙 적용 측면에서 부적정하게 기술되었다고 보이지 않습니다.

2021년 6월

삼정 

KPMG 삼정회계법인
회장 김교태



온실가스 배출량 검증 의견서



「삼성전자(주) 2020년 온실가스 배출량 보고」에 대한 제3자 검증 의견서

■ 서문

한국품질재단은 삼성전자(주)로부터 2020.1.1부터 2020.12.31까지의 온실가스 배출량을 수록한 '2020년 국내 모든 사업장의 온실가스 배출량 및 해외 26개 법인의 온실가스 배출량 보고서'에 대한 검증을 요청 받았습니다.

삼성전자(주)는 '온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(산업통상자원부 고시 2018-78호)', 'GHG Protocol Scope 2 Guidance' 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(주)의 운영 통제 하에 있는 국내 모든 사업장 및 해외 26개 법인의 온실가스 배출 시설을 대상으로 하며 총 온실가스 배출량은 Scope 1(직접) 및 Scope 2(간접) 온실가스 배출량을 포함하고 있습니다.

(단위 : 천톤 CO₂eq)

구 분	전 체		국 내	해 외	
	지역기반	시장기반		지역기반	시장기반
총 배출량	17,579	14,806	12,532	5,047	2,274
직접배출 (Scope 1)	5,726	5,726	4,679	1,048	1,048
간접배출 (Scope 2)	11,853	9,079	7,853	4,000	1,226

[삼성전자(주) 2020년 온실가스 배출량]

■ 검증 결론

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

- 1) 삼성전자(주)의 2020년 온실가스 배출량 보고서는 '온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침', 'GHG Protocol Scope 2 Guidance' 및 'ISO 14064-1:2006'에 기반을 두고 수립된 삼성전자(주) 온실가스 산정 지침에 따라 적절하게 작성되었습니다.
- 2) 삼성전자(주)의 2020년 국내 모든 사업장의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, '온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침' 요구사항인 2%(총 배출량 500만 tCO₂-eq 이상) 미만 기준을 만족하고 있습니다.
- 3) 삼성전자(주)의 2020년 해외 26개 법인의 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가는 해외법인 전체에 대한 문서 검토결과와 삼성전자(주) 자체 내부평가 결과를 토대로 결정되었으며 중요성 평가 결과 총 배출량의 2%를 초과 하지 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) 온실가스 배출량 산정에 영향을 미치는 '공정배출 저감 기술의 효율'은 정부 및 제 3자가 보증하는 값을 반영해야 합니다. 하지만 해당 저감 기술 효율은 삼성전자(주) 자체 방법론에 근거해 산정된 값으로 이에 대한 오류는 검증의견에 포함하고 있지 않습니다. 해외 법인의 경우, 해당 국가에서 공표된 순발열량 및 전력배출계수를 우선적으로 적용하였으나 공표된 값이 없을 경우 IPCC 가이드라인 및 국내 에너지기본법 시행규칙에 명시된 순발열량, IEA 또는 CDM 전력계수를 적용하였으며, 스팀배출계수는 스팀 공급업체에서 제공한 값을 적용하는 것을 원칙으로 하고 있어, 향후 매개변수가 변경될 경우 온실가스 배출량 재산정이 필요할 것으로 판단됩니다. 또한, REC 등 시장에서 배출권 상거래를 위해 구입한 사항을 반영하여 추가적으로 시장배출량의 평가를 진행하였으며, 이는 기존 지역배출량에서 시장에서 구입한 상생배출권을 제외한 배출량을 의미합니다.
- 6) 보고서에 수록된 삼성전자(주)의 2020년 온실가스 배출량 정보 및 데이터는 삼성전자(주) 온실가스 산정지침에서 고려하지 않은 배출량 정보를 제외하고는 종대한 오류, 누락 및 부적정한 사항은 발견되지 않았습니다.

2021년 06월 16일

(재)한국품질재단 대표 송지영 Ji Young Song

GRI 대조표

GRI Standards		보고수준	페이지	비고
GRI 102 일반정보 공개				
조직 프로필	102-1 조직 명칭	●	3	
	102-2 활동, 브랜드, 제품, 서비스	●	3	
	102-3 본사 위치	●	3	
	102-4 조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 국가명	●	4	
	102-5 조직 소유 형태와 법적 형태	●		사업보고서에 공개
	102-6 제품과 서비스가 제공되는 지리적 위치, 관련 산업, 고객과 수혜자 유형	●	4	
	102-7 조직의 규모(임직원 수, 사업장 수, 순매출, 자기자본과 부채 구분한 총 자본, 제품 서비스 수량 포함)	●	3-4	
	102-8 임직원 및 근로자에 대한 정보	●	78-79	
	102-9 조직의 공급망	●	4, 66-71	
	102-10 보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망 관련 중대한 변화	●		사업보고서에 공개
	102-11 조직의 사전예방 접근법 및 원칙	●	7-9	
	102-12 조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 현장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록	●	20, 52, 71	
	102-13 산업 협회 등 국가별, 국제적 정책기구 맴버십 현황	●	20	
전략	102-14 의사결정권자 성명서	●	2	
	102-15 핵심 영향, 위험, 기회	●	26, 73	
윤리성과 청렴성	102-16 가치, 원칙, 표준, 행동규범	●		홈페이지에 공개
	102-17 윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘	●	7-9	
거버넌스	102-18 거버넌스 구조	●	5-6	
	102-19 권한 위임	●	18	
	102-20 경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 임원급의 책임	●	18	
	102-21 이해관계자와 경제, 환경, 사회적 토픽 협의	●	20	
	102-22 최고 거버넌스 기구와 그 위원회 구성	●	5-6	
	102-23 최고 거버넌스 기구 의장	●	5-6	
	102-24 최고 거버넌스 임명과 선정	●	5-6	
	102-25 이해관계 상충 방지 프로세스 및 이해상충 사항의 공개 여부	●	5-6	
	102-26 목적, 가치, 전략 수립에 관한 최고 거버넌스 기구의 역할 (경제적, 환경적, 사회적 영향 관련)	●	5-6, 18	
	102-27 최고 거버넌스 기구의 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 관해 공동지식 강화 및 개발 절차	●	18	
	102-28 최고 거버넌스 기구의 성과 평가에 대한 절차	○		
	102-29 최고 거버넌스 기구의 경제, 환경, 사회적 영향 파악과 관리	●	18	
	102-30 최고 거버넌스 기구의 리스크 관리 프로세스 효과	●	18	

GRI 대조표

GRI Standards			보고수준	페이지	비고
GRI 200 경제					
경제 성과	201 측면별 경영접근방식 공개	●	3		
	201-1 직접적인 경제가치 발생과 분배(EVGD)	●	77		
	201-2 기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	●	26		
	201-3 조직의 확정급여형 연금제도 채무 충당	●		사업보고서에 공개	
	201-4 국가별 정부의 재정지원 금액	○			
시장 지위	202 측면별 경영접근방식 공개	○			
	202-1 주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 기준, 최저임금 보상 평가 방안 등 공개	○			
	202-2 주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진 및 정의	○			
간접 경제효과	203 측면별 경영접근방식 공개	●	37		
	203-1 사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향 (지역사회 긍정적 부정적 영향 평가, 기부 등)	●	38-41		
	203-2 영향 규모 등 중요한 간접 경제효과 영향의 예시 (긍정적, 부정적 영향 포함)	●	38-41		
조달 관행	204 측면별 경영접근방식 공개	●	65		
	204-1 주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 구매 비율	○			
반부패	205 측면별 경영접근방식 공개	●	7-9		
	205-1 부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	●	7-9		
	205-2 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 관련 교육 현황	●	7-9		
	205-3 확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	○			
반경쟁적 행위	206 측면별 경영접근방식 공개	●	7-9		
	206-1 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	●		사업보고서에 공개	
세금	207 측면별 경영접근방식 공개	●		홈페이지에 공개	
	207-1 세금 관리에 대한 접근법	●		홈페이지에 공개	
	207-2 세금 관련 거버넌스, 통제 및 리스크 관리	●		홈페이지에 공개	
	207-3 세금 관련 이해관계자 소통 및 고충 처리 절차	●		홈페이지에 공개	
	207-4 국가별 세무 내역 공시 (연결재무제표가 포함하는 세무 당국)	●	77		
GRI 300 환경					
원재료	301 측면별 경영접근방식 공개	●	23-24		
	301-1 사용 원재료의 중량이나 부피	○			
	301-2 재생투입 원재료 사용 비율	●	31, 81		
	301-3 판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율	●	81		
에너지	302 측면별 경영접근방식 공개	●	23-24		
	302-1 조직 내 에너지소비	●	81		
	302-2 조직 밖에서의 에너지소비	○			

GRI Standards			보고수준	페이지	비고
수자원 & 폐수					
	302-3 에너지 집약도	●	81		
	302-4 에너지 소비 절감	●	27-28		
	302-5 제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	●	29		
생물다양성					
	303 측면별 경영접근방식 공개	●	34-35		
	303-1 공유 자원으로서 용수 활용	●	35, 82-83		
	303-2 방류수 영향 관리	●	82-83		
	303-3 용수 취수량	●	35, 82-83		
	303-4 용수 방류량	●	35, 82-83		
	303-5 용수 사용량	●	35, 82-83		
배출					
	304 측면별 경영접근방식 공개	●		홈페이지에 공개	
	304-1 생태계 보호지역/주변지역에 소유, 임대, 관리하는 사업장	●		홈페이지에 공개	
	304-2 생태계 보호지역/주변지역에 사업활동, 제품, 서비스 등으로 인한 영향	●	36		
	304-3 서식지 보호 또는 복구	●	36		
	304-4 사업장에 의해 영향을 받는 지역에 서식지를 둔 세계자연보호연맹 (IUCN)의 멸종위기 종의 수 및 국가 보존 종의 수 (멸종 위기 단계별)	●		홈페이지에 공개	
폐기물					
	305 측면별 경영접근방식 공개	●	25-30		
	305-1 직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	●	81		
	305-2 에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	●	81		
	305-3 기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 3)	●	81		
	305-4 온실가스(GHG) 배출 집약도	●	81		
	305-5 온실가스(GHG) 배출 감축	●	27-30		
	305-6 오존파괴물질(ODS) 배출	●	82		
	305-7 NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물	●	82		
컴플라이언스					
	306 측면별 경영접근방식 공개	●	34		
	306-1 폐기물 발생 및 폐기물 관련 주요 영향	●	34		
	306-2 폐기물 관련 주요 영향 관리	●	34		
	306-3 폐기물 발생량 및 종류	●	82		
	306-4 폐기물 재활용	●	82		
	306-5 폐기물 매립	●	82		
공급업체 환경 평가					
	307 측면별 경영접근방식 공개	●	7-9		
	307-1 환경법 및 규정 위반으로 부과된 중요한 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	●	82		
	308 측면별 경영접근방식 공개	●	65, 70		
	308-1 환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	●	80		
	308-2 공급망 내 실질적 또는 잠재적인 중대한 부정적 환경영향 및 이에 대한 조치	●	66		

GRI 대조표

GRI Standards		보고수준	페이지	비고	보고수준	페이지	비고
GRI 400 사회							
고용	401 측면별 경영접근방식 공개	●	62		강제 노동	409	측면별 경영접근방식 공개
	401-1 신규 채용 임직원과 이직 임직원	●	78			409-1	강제 노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제 노동을 폐지하기 위해 취한 조치
	401-2 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	○			보안 관행	410	측면별 경영접근방식 공개
	401-3 육아휴직	●	79			410-1	인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원
노사관계	402 측면별 경영접근방식 공개	●	54-55		원주민 권리	411	측면별 경영접근방식 공개
	402-1 경영상 변동에 관한 최소 통지기간	○				411-1	원주민 권리 침해 사건의 수
산업안전보건	403 측면별 경영접근방식 공개	●	59-61		인권 관리 평가	412	측면별 경영접근방식 공개
	403-1 산업안전보건 관리 시스템	●	59-61			412-1	인권검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율
	403-2 위험 식별, 리스크 평가 및 사고 조사	●	59-61			412-2	인권 정책 및 절차에 관한 임직원 훈련
	403-3 산업 보건 지원 프로그램	●	59-61			412-3	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약
	403-4 산업안전보건에 대한 근로자 참여, 상담, 커뮤니케이션	●	59-61		지역사회	413	측면별 경영접근방식 공개
	403-5 산업안전보건 근로자 교육	●	59-61			413-1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율
	403-6 임직원 건강 증진 활동	●	59-61			413-2	지역사회에 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장
	403-7 사업에 영향을 미치는 산업안전보건 영향에 대한 예방 및 완화	●	59-61		공급업체	414	측면별 경영접근방식 공개
	403-8 산업안전보건 관리 시스템 적용 대상 임직원	●	59-61		사회적 평가	414-1	사회 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체
	403-9 재해율	●	79			414-2	공급망의 부정적 사회적 영향과 이에 대한 조치
	403-10 업무 관련 질병	○			공공정책	415	측면별 경영접근방식 공개
훈련 및 교육	404 측면별 경영접근방식 공개	●	62			415-1	국가별, 수령인/수혜자별 기부한 정치자금 총 규모
	404-1 근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	●	79		고객 안전보건	416	측면별 경영접근방식 공개
	404-2 임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	●	62			416-1	개선을 위해 안전·보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율
	404-3 업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율	●	62, 79			416-2	제품 및 서비스의 안전·보건 영향에 관한 법률규정 및 자율 규정 위반한 사건 수 (처분 결과)
다양성과 기회 균등	405 측면별 경영접근방식 공개	●	56-58		제품 및 서비스	417	측면별 경영접근방식 공개
	405-1 범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	●	58		라벨링	417-1	정보 및 라벨을 위해 필요한 제품/서비스 정보 유형, 그리고 정보 조건을 갖춰야 하는 주요 제품/서비스 군의 비율
	405-2 남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율	●		승진과 보상, 징계 등 인사관행에서 성별, 국적 등에 의한 차별을 금지함		417-2	위반의 결과별, 제품/서비스 정보 및 라벨에 관한 법률규정 및 자율 규정을 위반한 사건의 수
차별금지	406 측면별 경영접근방식 공개	●	56			417-3	마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율 규정 위반
	406-1 차별 사건의 수와 이에 대한 시정 조치	●	55		고객 개인정보	418	측면별 경영접근방식 공개
결사 및 단체교섭의 자유	407 측면별 경영접근방식 공개	●	52-55		보호	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수
	407-1 결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해될 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체의 결사 및 단체 교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	●	52-55		컴플라이언스	419	측면별 경영접근방식 공개
아동 근로	408 측면별 경영접근방식 공개	●	52			419-1	사회적·경제적 측면의 법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수
	408-1 아동 근로 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동 근로를 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	●	52-53				

TCFD(기후변화 관련 재무정보공개 협의체) 대조표

TCFD 권고안		참고 페이지
거버넌스	a) 기후변화 관련 위험과 기회를 관리·감독하는 이사회 활동 설명 b) 기후변화 관련 위험과 기회를 평가·관리하는 경영진의 역할 설명	p. 25 CDP: CC1.1a, CC1.1b p. 25 CDP: CC1.2a
전략	a) 단기·중기·장기 측면에서 기후변화 관련 위험과 기회 설명 b) 기후변화 관련 위험과 기회가 조직의 사업·전략·재무계획에 미치는 영향 설명 c) 2°C 이하 시나리오 등 다양한 기후변화 관련 시나리오를 고려하여 경영 전략의 유연성 설명	p. 25-26 CDP: CC2.2c, CC2.3a, CC2.4a, CC3.1c p. 26 CDP: CC2.5, CC2.6 p. 25 CDP: CC3.1c, CC3.1d
위험 관리	a) 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 절차 설명 b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 절차 설명 c) 기후변화 관련 위험을 식별·평가·관리하는 절차가 조직의 전반적인 위험관리 체계에 통합되는 방법 설명	p. 25 CDP: CC1.2a, CC2.2b p. 25 CDP: CC2.2d p. 25 CDP: CC2.2
지표와 감축 목표	a) 조직이 경영 전략 및 위험 관리 절차에 따라 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표 공개 b) Scope 1(직접배출), Scope 2(간접배출) 및 Scope 3(기타간접배출)에 따른 온실가스 배출량과 관련 위험 공개 c) 기후변화 관련 위험과 기회 관리를 위해 조직에서 사용하는 목표와 목표 대비 성과 설명	p. 25-30 CDP: CC11.3 p. 30, p. 81 CDP: C6, C7 p. 30 CDP: C4

SASB(지속가능성 회계기준 위원회) 대조표

업종 – 하드웨어(HARDWARE)

Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics

	코드	공시 항목	참고 페이지 및 답변
제품 안전	TC-HW-230a.1	제품의 정보보안 관련 리스크를 발견하고 이를 개선하는 방법 설명	p. 43-46
다양성과 포용	TC-HW-330a.1	(1) 경영진과 (2) 기술진, (3) 그 외 임직원의 성별 비율과 인종·민족별 비율	p. 79
제품 수명주기 관리	TC-HW-410a.1	IEC 62474 국제표준 신고 물질을 포함하고 있는 제품의 매출액 기준 비율	삼성전자는 국가별 법률과 글로벌 규정(EU RoHS, REACH 등)을 준수하고, 제품에 사용되는 모든 부품과 원재료에 대해 엄격한 사전검사와 사후관리를 실시하고 있습니다. 삼성전자의 유해물질 관리 노력은 지속가능경영보고서 p. 36을 참조하십시오.
	TC-HW-410a.2	EPEAT 등록 기준이나 이와 동등한 수준의 기준을 충족하는 제품의 매출액 기준 비율 ¹⁾	· 컴퓨터: 71.0% · 휴대전화: 24.1%
	TC-HW-410a.3	ENERGY STAR® 기준을 충족하는 제품의 매출액 기준 비율 ¹⁾	· 오디오: 93.7% · 컴퓨터: 92.4%
	TC-HW-410a.4	회수된 폐전자제품의 종량과 재활용률	p. 33, p. 81
공급망 관리	TC-HW-430a.1	1차 협력회사 중 RBA VAP(Validated Audit Process) 또는 이와 동등한 수준으로 감사를 받은 비율 - (a)모든 사업장 및 (b)고위험 사업장 대비 비율로 구분	p. 80
	TC-HW-430a.2	1차 협력회사 기준, (1) RBA의 VAP 또는 이와 동등한 수준의 기준에 따라 부적합 판정을 받은 비율과 (2) 이를 시정하기 위한 조치의 실행률 - (a) 주요 부적합 사항과 (b) 기타 부적합 사항으로 구분	p. 69
원료 공급	TC-HW-440a.1	이슈 광물의 사용과 관련된 리스크 관리에 대한 설명	p. 71

1) 2020년 북미(미국, 캐나다) 매출액 기준

Activity Metrics

코드	공시 항목	참고 페이지 및 답변
TC-HW-000.A	제품군별 생산량	2020 사업보고서(II.사업의 내용) p. 65-68
TC-HW-000.B	제조사입장 면적·위치	p. 4
TC-HW-000.C	자사 소유 생산시설에서 생산한 제품 비율	2020 사업보고서(II.사업의 내용) p. 65-68

SASB(지속가능성 회계기준 위원회) 대조표

업종 – 반도체(SEMICONDUCTORS)

Sustainability Disclosure Topics & Accounting Metrics

	코드	공시 항목	참고 페이지 및 답변
온실가스 배출	TC-SC-110a.1	(1) Scope 1 총 배출량, (2) PFCs 배출량	p. 30, p. 81
	TC-SC-110a.2	Scope 1 배출량 관리, 감축 목표, 성과 분석을 포함한 장·단기 전략 또는 계획	p. 25-30
에너지 관리	TC-SC-130a.1	(1) 전체 에너지 소비량, (2) 일반 그리드 전력 비율, (3) 재생에너지 비율	p. 81
수자원 관리	TC-SC-140a.1	(1) 총 용수 공급량, (2) 총 용수 사용량 (각 지표 내의 물부족 국가 비율 포함)	p. 35, p. 82-83
폐기물 관리	TC-SC-150a.1	제조 공정에서의 유해 폐기물 발생량과 재활용률	p. 82
임직원 안전보건	TC-SC-320a.1	임직원 안전보건 관련 평가 및 모니터링, 위험 요소에 대한 임직원 노출 감소를 위한 활동	p. 59-61
	TC-SC-320a.2	임직원 안전보건 법규 위반에 따른 벌금 및 합의금	2020 사업보고서(XI. 그 밖에 투자자 보호를 위하여 필요한 사항) p. 539-541
인재 육성 및 관리	TC-SC-330a.1	(1) 외국인 근로자 비율, (2) 해외 사업장 임직원 비율	p. 78-79
제품 수명주기 관리	TC-SC-410a.1	IEC 62474 국제표준 신고 물질을 포함하고 있는 제품의 매출액 기준 비율	삼성전자는 국가별 법률과 글로벌 규정(EU RoHS, REACH 등)을 준수하고, 제품에 사용되는 모든 부품과 원재료에 대해 엄격한 사전검사와 사후관리를 실시하고 있습니다. 삼성전자의 유해물질 관리 노력은 지속가능경영보고서 p. 36을 참조하십시오.
원료 공급	TC-SC-410a.2	프로세서의 에너지 효율성 – (1) 서버, (2) 데스크탑, (3) 랩톱으로 구분	N/A
	TC-SC-440a.1	이슈 광물의 사용과 관련된 리스크 관리에 대한 설명	p. 71
지적재산권 보호 및 공정 경쟁	TC-SC-520a.1	불공정 경쟁과 관련된 법규 위반에 따른 벌금 및 합의금	2020 사업보고서(XI. 그 밖에 투자자 보호를 위해하여 필요한 사항) p. 542

Activity Metrics

코드	공시 항목	참고 페이지 및 답변
TC-SC-000.A	총 생산량	2020 사업보고서(II. 사업의 내용) p. 65-68
TC-SC-000.B	자사 소유 생산시설에서 생산한 제품 비율	2020 사업보고서(II. 사업의 내용) p. 65-68

고객 커뮤니케이션과 고객 만족도

VOC(Voice of Customer) 통합관리시스템

컨택센터, 홈페이지, 애플리케이션 등 여러 채널을 통해 접수된 제품의 구입·수리·사용법과 관련한 고객의 의견을 수집하고 있습니다. VOC 통합관리시스템 자료를 바탕으로 사내 각 부문과 함께 고객의 니즈를 분석하고 제품과 서비스에 대한 불편사항을 개선할 수 있는 방안을 모색하고 있습니다.

고객 서비스 만족도 조사

삼성전자는 1994년부터 서비스를 경험한 고객을 대상으로 정기적인 고객 만족도 조사를 실시하고, 만족도가 낮은 서비스 항목에 대해 개선 활동을 실시하고 있습니다.

<2020년 삼성전자 해외 서비스 부문 수상 내역>

국가	수상 내역
브라질	<p>브라질 고객응대 우수기업 수상 (2월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: IBRC(Instituto Brasileiro de Relacionamento com Cliente) 수상: 2018~2020년 3년 연속 전자업계 1위 <p>국가고객만족도 부문 Award (3월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: IMT(Instituto Mexicano de Teleservicios) 수상: Best Customer Experience Strategy(금) Best Omni Channel & Multichannel Strategy(은) Best Customer Service Strategy(동)
멕시코	<p>CX World Award (5월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: CX World Forum 수상: CX Innovation 최우수상 Offline Interaction with CX 최우수상 CX Feedback Usage 우수상
러시아	<p>Top Service Award (6월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: Emotion Banking, Die Presse, 독일 Mannheim대학교 수상: 2019-2020년 2년 연속 수상
오스트리아	<p>Recognition of Customer Protection Award (7월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: OCPB(태국 소비자보호원) 수상: 전자 업계 중 유일하게 수상(고객 권리 보호 및 클레임 대응 우수 기업)
태국	<p>DISQ 2020 (7월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: DISQ(German Institute for Service Quality) 수상: 스마트폰 서비스 부문 1위
독일	<p>Service champions 2020 (10월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: Die Welt, Service Value Institute, Goethe University 수상: 가전기기 부문 Gold Award 수상
미국	<p>CCW Excellence Awards (8월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: CCW(Customer Contact Week) 수상: 콜센터 운영 최우수상 수상
폴란드	<p>Gwiazda Jakosci Obslugi(고객 만족도) (10월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: JAKOSC OBSLUGI, Gazeta Wyborcza(언론), Wroclaw 경제대학 수상: Star Service Quality 2020 Star of the Decade 2010-2020
이탈리아	<p>Campioni del servizio(고객 서비스 만족도) (10월)</p> <ul style="list-style-type: none"> 주관: ITQF(German Institute for Quality & Finance) 수상: 이탈리아 내 고객 만족도 최상위 평가 점수 획득

<2020년 삼성전자 제품·서비스 국내 고객 만족도 조사 결과>

조사명	주관	1위 수상 제품
한국산업 고객만족도	한국능률협회컨설팅	TV, 냉장고, 세탁기, 에어컨, 김치냉장고, 스마트폰, PC
한국산업 서비스 품질지수	한국능률협회컨설팅	[고객 접점 부문] 가전 A/S(방문서비스), 휴대전화 A/S, [콜센터 부문] 가전서비스 부문 우수 콜센터
국가고객만족도	한국생산성본부·조선일보 공동	TV, 냉장고, 건조기, 스마트폰, PC
품질만족지수	한국표준협회	TV, 냉장고, 드럼세탁기, 김치냉장고, 건조기, 무선 핸디스틱 청소기, 에어컨, 냉난방기, 스마트폰, 태블릿, PC
서비스 품질지수	한국표준협회	컴퓨터 A/S, 가전 A/S, 휴대전화 A/S
콜센터 품질지수	한국표준협회	가전제품, 휴대전화
글로벌 고객만족도	글로벌경영협회	TV, 냉장고, 세탁기, 진공청소기, 김치냉장고, 건조기, 의류관리기, 공기청정기, 에어컨, 스마트폰, PC

About This Report

삼성전자는 경제·사회·환경적 가치 창출 성과를 다양한 이해관계자와 투명하게 소통하기 위해 2021년 열네 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다.

작성 기준

본 보고서는 지속가능경영 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) standards의 핵심적 부합 방법(Core Option)에 따라 작성했습니다. 또한 글로벌 지속가능경영 표준과 이니셔티브인 UN SDGs(Sustainable Development Goals)와 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures), SASB(Sustainability Accounting Standards Board)의 지표를 반영했습니다.

보고 범위

국내와 해외 모든 사업장과 공급망을 포함합니다. 재무성과는 K-IFRS 연결기준으로 작성했으며, 사업장 환경 성과는 국내외 36개 생산거점에서 수집한 데이터를 기준으로 작성했습니다.

보고 기간

2020년 1월1일부터 2020년 12월 31일까지의 경제·사회·환경적 성과와 활동을 담고 있으며, 일부 성과에 대해서는 2021년 5월까지의 정보를 포함하고 있습니다. 정량성과는 연도별 추이 분석이 가능하도록 최근 3개년 수치를 포함하고 있습니다.

보고 주기

매년(지난해 보고서 발간 시기: 2020년 6월)

보고서 검증

보고서 작성 프로세스와 게재된 정보에 대한 신뢰 확보를 위해 독립된 검증 기관인 삼정KPMG가 제3자 검증을 수행했습니다. 검증 기준은 ISAE3000, AA1000AS Type II를 적용했습니다.

관련 정보

- 삼성전자 대표 홈페이지
<http://www.samsung.com/sec>
- 지속가능경영 홈페이지
<https://www.samsung.com/sec/sustainability/overview/>
- IR 홈페이지
<http://www.samsung.com/sec/ir>
- 삼성전자 뉴스룸
<http://news.samsung.com/kr>
<http://news.samsung.com/global>

지속가능경영보고서 담당

- 삼성전자 지속가능경영추진센터
- 주소: 16677 경기도 수원시 영통구 삼성로 129
- 이메일: csr.partner@samsung.com

참고 자료

- 사업보고서 [↗](#)
- 기업지배구조 보고서 [↗](#)
- 책임광물 관리보고서 [↗](#)
- CDP 보고서 [↗](#)
- 행동규범 [↗](#)

SAMSUNG