

**TOSHIBA**

Leading Innovation >>>

领先·创新

2013

东芝中国CSR报告书

Corporate Social Responsibility Report



东芝集团为可持续发展的  
地球未来做贡献。

TOSHIBA 東芝  
ECO style

# 目录

- 高层致辞 02
- 东芝集团概要 04
- 东芝事业与重要课题 06
- 东芝在中国 08
- 东芝在华 40 年的发展历程 10
- 专题 NO.1 : 为实现社会的可持续发展建设智能社区 12
- 专题 NO.2 : 打造未来产业链——CSR 管理在供应链的延伸 16

## 组织治理 18

## 人权·劳工实践 26

## 环境 32

## 公平运营 40

## 消费者 44

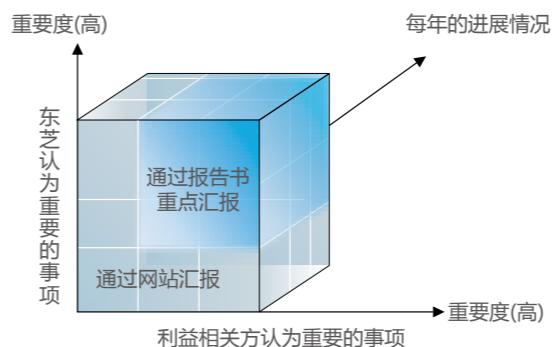
## 社区参与 50

外部董事建议 56

## 关于本报告

这是东芝集团自 2005 年以来在中国发布的第九份社会责任报告。东芝集团以“利益相关方和东芝集团皆认为重要的事项”为《CSR 报告书》立足点，每年都对报告内容反复研究、推敲，并依照东芝独有的重要性判断指标对其结果进行验证。

本年度报告以 ISO 26000 为核心，围绕组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运营、消费者、社区参与七个核心主题介绍了东芝集团开展的工作，以及在中国工作的具体实践。



财务方面的信息 <http://www.toshiba.co.jp/about/ir/index.htm>  
年度报告 / 投资者信息网站



环境方面的详细信息 <http://www.toshiba.co.jp/env/en/>  
环境报告书 / 环境网站



社会贡献活动方面的工作情况  
<http://www.toshiba.com.cn/social/index.html>  
社会贡献活动报告书 / 社会贡献活动网站



### 编制依据

本报告在编制过程中参考了国际标准化组织社会责任国际标准 ISO 26000、全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告指南》G3.1 和《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR2.0)。

### 时间范围

以 2012 财年，即 2012 年 4 月 1 日至 2013 年 3 月 31 日的工作为主，部分内容适当向前追溯。

### 发布周期

本报告为年度报告。上年度报告已于 2012 年 9 月发布。下次预计 2014 年 9 月发布。

### 报告范围

以东芝在中国设立的合资、独资公司为主要报告对象，并涉及东芝集团全球的部分业务。

### 指代说明

为便于表述，报告中“我们”指代“东芝在中国”，“东芝”或“集团”指代“东芝集团”。

# 东芝集团的经营理念

东芝集团以对人的尊重为基础、创造丰富的价值  
致力成为对世界人民的生活和文化做出贡献的企业集团。

## 1. 尊重人

东芝集团通过健全的经营活动，  
尊重顾客、股东、员工以及所有人。

## 2. 创造丰富价值

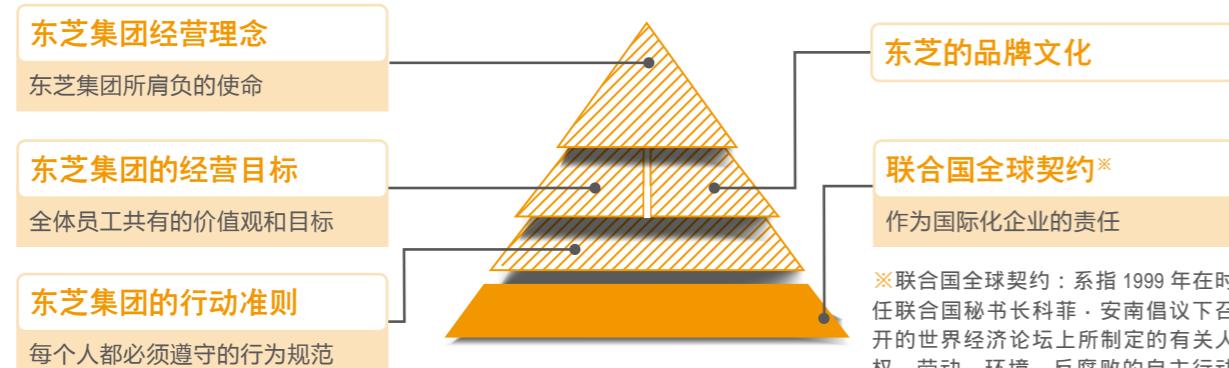
东芝集团以电子和能源为中心，  
开展技术革新，创造丰富的价值。

## 3. 为社会做贡献

东芝集团为创造更好的地球环境而努力，  
作为优秀的企业公民为社会的发展做贡献。

东芝集团的口号

为了人类和地球的明天。



东芝集团提出了“尊重人”、“创造丰富价值”、“为世界人民的生活和文化做出贡献”的经营理念。  
同时，又将该理念精炼为“为了人类和地球的明天”，并把它作为集团的口号。

我们认为，在工作中努力实现这个理念和口号，

就是我们的 CSR (企业对社会的责任)。

在实践过程中，我们把“生命、安全、遵法”放在了首要位置。

## 高层致辞

### 凝聚每一名员工的力量 为社会的可持续发展做贡献

株式会社东芝 代表执行役  
田中 久雄



### 着眼于地球与人类社会的未来， 展开以 CSR 为基础的经营活动

当今世界，经济全球化、信息通讯系统的发展、社会价值观的多样化等变革接踵而至，使得我们经营的外部环境和以往相比有了巨大的变化。同时我们也必须面对全球性人口增长及城市人口密集、能源需求增加及地球温室效应加剧、全球各地不断发生的自然灾害、因社会高龄化而暴露出的现有医疗制度的弊端等各种社会问题。值此巨大转变之际，我有幸出任社长一职，将以“推动 CSR 经营”作为基本原则，以积极培养、有效利用各类人才为原动力，提高经营效率，加快革新步伐，通过创造新价值与开拓新市场而实现企业的“创造性发展”，同时也为社会的可持续发展做贡献。

为了实现公司的“创造性发展”，希望大家能够突破在性别、国籍上的障碍，各类人才能够放开思路开展深入探讨，从而形成一种阔达行事的企业文化。我坚信，只要每一名员工都能够不断努力提高自身的综合素养，那么就一定能够创造更多丰富价值。

### 与利益相关方携手共同解决新的社会问题

为了回应客户、股东、供应商、地区社会等利益相关方给予我们的期望，东芝集团积极推动着符合国际标准的 CSR 经营。我们于 2004 年签署了针对人权、劳动条件、环境、防腐败做出了基本规定的《联合国全球契约 (GC)》，并参照 2010 年发行的国际社会责任指南 ISO 26000 的标准开展着各项工作。

针对温室效应等地球环境问题，我们以在 2015 年之前确立环境领先企业的地位为目标，在 2011 年度制定了包括由 4 项战略方针组成的综合体系在内的环境总体规划，并于 2012 年制定且具体实施了第 5 次环境行动计划。

在推进“ECP 扩大战略”方面，我们将积极采取两项措施。其一是力争所有新开发产品的环境性能都成为 No.1，积极开发通过产品生命周期评估来减轻环境负担的“绿色产品 (Green of Product)”。而另一项措施则是通过低碳能源技术而获得稳定的能源供应以及在全球范围内防止地球温室化效应问题做贡献的“绿色技术 (Green by

Technology)”。在“高效率生产战略”方面，我们将针对全球所有工厂的生产工序开展削减原材料及能源投入量、减少废弃物及化学物质的排放量、即使增产也能够将环境负担控制在最小限度的“绿色生产 (Green of Process)”工作。此外加上“遵法 / 管理战略”以及“企业声望战略”，我们共开展了 4 项战略方针来力争成为一家在全球范围内处于领先地位的环境型优秀企业。

另一方面，随着业务的全球化发展，我们针对供应链环节中的供应商也同样提出了在人权、劳动条件、安全卫生、环境、伦理道德等各个方面开展 CSR 经营的要求，并认为这同样作为一家跨国企业的应尽职责。对于刚果民主共和国与其近邻国家之间发生的矿产冲突一事，我们充分认识到了这也一个涉及人权的重大问题。为了能够尽快解决问题，我们制定了东芝集团方针，并要求供应商为我们提供相关信息与帮助。此外，我们于 2011 年 6 月正式加盟了推动电子行业开展 CSR 经营的 EICC 组织，并按照 EICC 提出的行动规范积极推进包括供应链在内的 CSR 经营活动。

同时，为了改善企业经营的效率和透明度，从利益相关方的立场出发最大限度发挥企业价值，我们自 2003 年开始通过设置监督委员会等措施积极加强了企业治理方面的工作，同时以《东芝集团行为准则》为基础，在全球范围内彻底贯彻对法令法规、社会规范、公司规章的遵守与执行，通过公平诚信的竞争而开展经营活动。

### 持续为东日本大地震受灾地区的灾后重建 提供支援

自 2011 年 3 月 11 日发生震灾以来，东芝集团就全力以赴开展着救灾及支援灾后重建的工作。

我们于 2012 年度实施了“东芝 东北 ASHTA 计划”，以帮助受灾地区早日恢复渔业生产，创造工作机会以及受灾地区的自立为目的，向受灾地区提供了 5 亿日元的捐款。

在确保福岛第一核电站的安全及机组废弃方面，我们与政府及东京电力公司积极配合，全力开展着各项工作。我们不仅全力保障在震灾后投入使用的污水处理系统“SARRYTM”的稳定运行，并进行着能够清除 60 种放射线物质的多核型清除装置“MRRSTM”的试运行工作。此外，我们开发了

能够对核反应堆厂房内无法进行人工作业的场所进行检查和监测的“4 脚行走机器人”并投入到了灾害现场的调查。在清除福岛地区核污染工作方面，我们针对能够实现放射线可视化的伽马摄像机、污染水源、土壤、焚烧灰处理技术的开发和实用化以及在受灾地区的有效运用而提供了各种方案措施。

在 2013 年度里，我们将根据受灾地区重建工作的实际情況，继续将援助活动融入到经营活动中，力争能够通过提供、实施充分考虑到环境问题的更安全的方案而为受灾地区的重建做出贡献。

### 在全球范围内开展社会贡献活动

东芝集团不仅将解决各种社会问题的工作融入了企业经营，同时也积极在全球各个地区开展着对教育、文化、艺术事业的支援等社会贡献活动。

我们以培养下一代作为工作重点，开展着各种支援活动。例如，自 1992 年开始，我们已连续 21 年在北美地区举办儿童科学知识竞赛。而在中国，我们则从 2002 年开始了希望小学援建活动，在日本国内则与 NPO 组织共同开展着体验型科学教育支援活动。

此外，为了保护世界各地的文化艺术遗产，我们在全球范围内开展着各项活动。我们自 2011 年起为法国卢浮宫美术馆的 LED 照明改建工程提供支援，与此同时，为了能够更好地体现出文化遗产的魅力，我们还于 2012 年向被指定为世界遗产的日本岩手县中尊寺金色堂捐赠了 LED 照明设备及太阳能发电系统。

今后，为了能够继续为顾客提供全新的价值以及为社会做出贡献，我将带领全球各地的 20 万名东芝集团员工各尽所能，为把东芝集团建设成一个蓬勃发展的企业而不懈努力。

请大家继续给予我们更多的支持与指导，谢谢。

ECP : (Environmentally Conscious Products)  
环境友好型产品

EICC : (Electronic Industry Citizenship Coalition)  
“电子产业公民联盟”，电子行业 CSR 经营推进组织

## 东芝集团概要

### 公司简介 ( 截止至 2013 年 3 月末 )

公司名称 株式会社 东芝 (TOSHIBA CORPORATION)

公司总部地址 日本东京都港区芝浦 1-1-1

成立时间 1875 年 ( 明治 8 年 ) 7 月

资本金 4,399 亿日元

总销售额 5 兆 8,003 亿日元

员工总数 206,087 人

#### 支持的 CSR 相关的主要国际宪章及指导方针

- 联合国全球契约
- GRI ( Global Reporting Initiative ) ( 全球报告倡议组织 )
- EICC Code ( 电子产业行为准则 )

股东人数 446,000 人

已发行股票总数 42 亿 3,760 万股

集团关联子公司数 590 家 ( 日本国内 183 家, 日本海外 407 家 )

持股法定公司 200 家

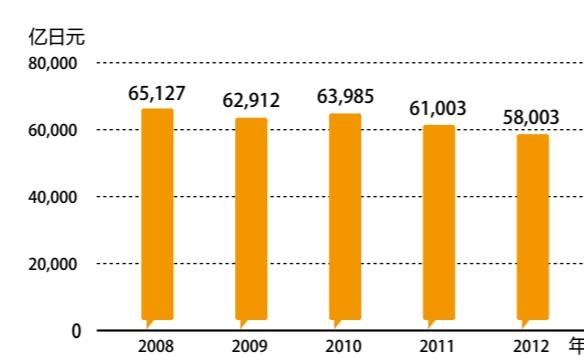
上市证券交易所 东京、大阪、名古屋、伦敦

#### 主要 CSR 会员团体

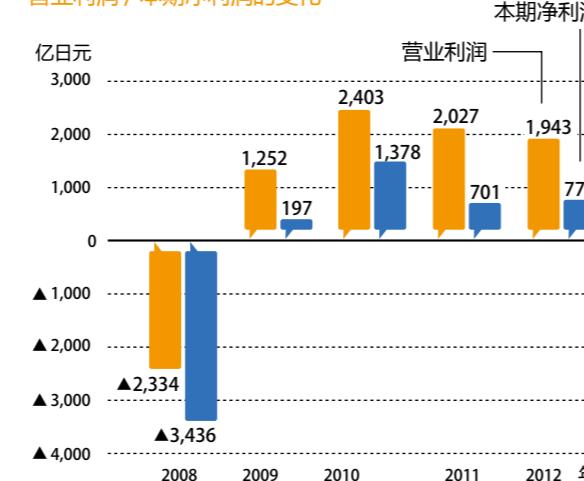
- BSR ( Business for Social Responsibility )
- CBCC ( 公益社团法人企业市民协议会 )
- EICC ( 电子产业公民联盟 )
- WBCSD ( 世界可持续发展工商理事会 )

### 业绩 ( 合并 )

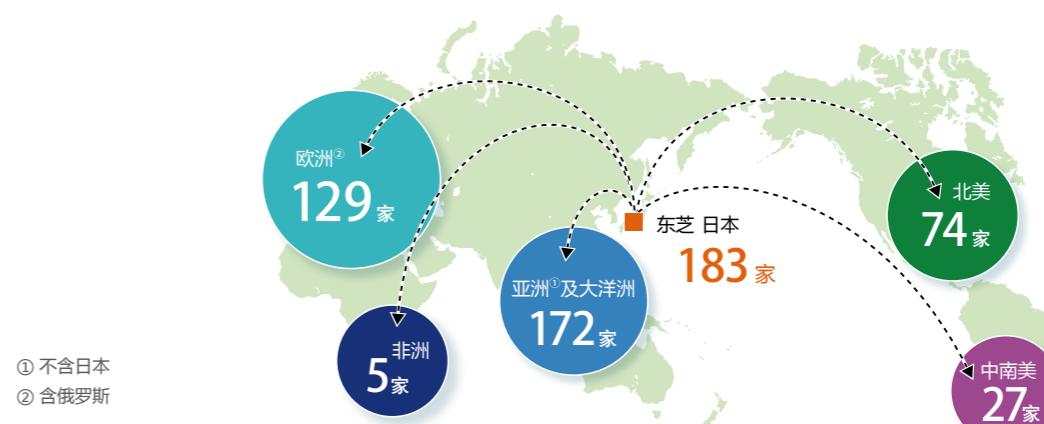
#### 销售额的变化情况



#### 营业利润 / 本期净利润的变化



### 业务体系 ( 图中公司数为日本以外的子公司数 )

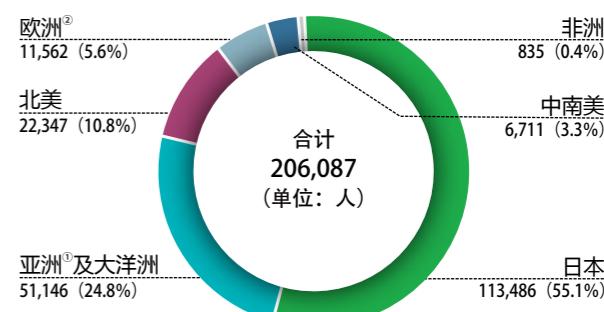


#### 销售额的地区分布及构成比例 ( 截止至 2013 年 3 月末 )



① 不含日本 ② 含俄罗斯

#### 员工人数的地区分布情况 ( 截止至 2013 年 3 月末 )



### 东芝集团的业务领域

东芝集团自 1875 年创立，发展至今，在世界各地共有 590 家关联子公司、员工 21 万余人，作为跨国型企业，在社会基础设施、数码产品、电子元器件、家用电器四大领域开展业务。

#### 各业务领域的销售额及构成比例 ( 截止至 2013 年 3 月末 )



注：包括各个领域之间的内部销售额抵消的 4,341 亿日元。

#### 主要产品及服务

##### 社会基础设施

火电、核能水电、太阳能发电系统、电力流通系统、产业系统、交通系统、社会系统、上下水、环境系统、播放传送网络系统、电波系统、IT 解决方案、图像诊断系统、医疗 IT 系统

##### 数码产品

液晶电视、蓝光刻录机、笔记本电脑、服务器

##### 电子元器件

NAND 型闪存、CMOS 图像传感器、存储设备 ( HDD、SSD )

##### 家用电器

电冰箱、洗衣烘干机、厨用电器、空调、LED 照明

### 对利益相关方的经济价值分配

2012 年度的关联业绩与前一年度相比，销售额及营业利润有所减少，但对股东分配有所增加。

利益相关方	分配额 (亿日元) 2012年度	分配额 (亿日元) 2011年度	金额计算方法
供应商	56,060	58,936	销售成本 ( 不含人力资源费 ) 、销售管理费用 ( 不含人力资源费 )
员工	2,866	2,933	有价证券报告书记载的株式会社东芝员工人数乘以平均工资
股东	425	370	现金流计算表的红利支付
债权人	327	318	非营业费用中的利息支付
政府・行政机构	598	642	法人税等
社会	29	30	社会贡献支出的内部统计 <sup>※</sup>
环境	431	547	环境支出的内部统计 <a href="http://www.toshiba.co.jp/env/en/management/account.htm">http://www.toshiba.co.jp/env/en/management/account.htm</a>
企业内部	436	405	当期纯利中除去红利支付的部分

<sup>※</sup> 对社会、环境的分配额也包含在对供应商、员工的分配中。

## 事业与重要课题

东芝集团面向全球，为“社会基础设施”、“数码产品”、“电子元器件”以及“家用电器”四大业务领域提供各类产品与服务。在开展业务活动的过程中，把握利益相关方的需求，为解决社会所面临的课题而肩负起自身的责任。

### 社会基础设施领域

提供火电、核电、包括水力在内的基础电源，以及太阳能、地热、风力等可再生能源的各种安全、可靠的发电解决方案，积极应对全球性电力需求增加以及地球温室化效应加剧等问题。除安全、便利的电梯设备外，还提供最先进的医用图像诊断仪器，为维护人类健康服务。

员工人数构成比 营业额构成比



### 电子元器件领域

提供 NAND 型闪存、CMOS 图像传感器等半导体以及 SSD、HDD 等产品。

员工人数构成比 营业额构成比



### 数码产品领域

提供实现一台多用的超级本电脑、低能耗液晶电视等环保性能优异的产品。

员工人数构成比 营业额构成比



### 家用电器领域

提高以电冰箱、洗衣烘干机为代表的家用电器、LED 照明、业务用空调机的环保性能，并根据地区特性来开发和提供。

员工人数构成比 营业额构成比



注：饼状图显示了不同领域的关联营业额构成比和员工人数构成比（2012 年度）  
(员工人数构成比：全公司及其他 9%；营业额构成比：其他 5%)

## 实质性议题分析

基于对利益相关方沟通结果的分析，东芝围绕 ISO 26000 核心议题及集团业务体系，识别出 CSR 实践的核心议题，以此指导集团的 CSR 规划和考核。

### ■ 基于 ISO 26000 的各业务领域核心议题

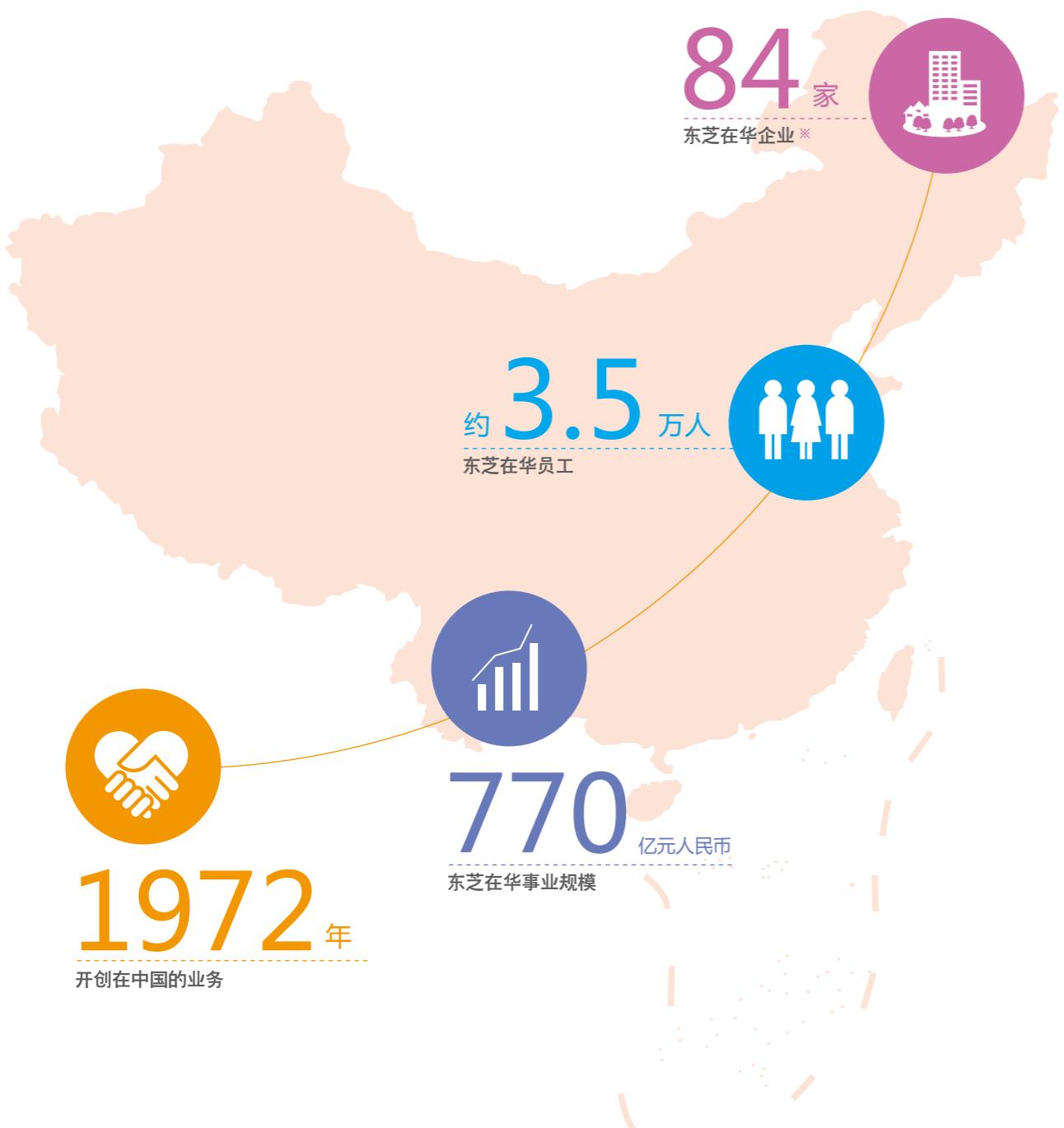
核心主题	社会基础设施领域	电子元器件领域	数码产品领域	家用电器领域
人权	关注供应链中的人权问题 不使用冲突矿产	关注供应链中的人权问题 不使用冲突矿产	关注供应链中的人权问题 不使用冲突矿产	关注供应链中的人权问题 不使用冲突矿产
劳工实践	构建安全的工作环境 良好的劳资关系以及“人财”培训	构建安全的工作环境 良好的劳资关系以及“人财”培训	构建安全的工作环境 良好的劳资关系以及“人财”培训	构建安全的工作环境 良好的劳资关系以及“人财”培训
环境	发电设备的高效化	通过无尘室来实现节能	废弃产品的循环利用 提高产品使用时的节能性	废弃产品的循环利用 提高产品使用时的节能性
公平经营	彻底遵守世界各国的法令	彻底遵守世界各国的法令	彻底遵守世界各国法令	彻底遵守世界各国的法令
消费者	确保产品的质量与安全性		确保产品的质量与安全性 提高售后服务的CS 推广通用化设计	确保产品的质量与安全性 提高售后服务的CS 推广通用化设计
社区参与	与当地社会的共同发展 创造雇用机会 为地区医疗的发展做贡献	创造雇用机会	针对各地需求的产品开发 创造雇用机会	针对各地需求的产品开发 创造雇用机会

### ■ 针对社会关键议题的各业务领域主要行动

社会课题	社会基础设施领域	电子元器件领域	数码产品领域	家用电器领域
确保能源供给	面向新兴国家的发电设备供应 事业持续计划(BCP)的确立与强化	提高产品使用时的节能性	提高产品使用时的节能性	提高产品使用时的节能性
防止地球变暖	智能社区的实现 发电设备的高效化	通过无尘室来实现节能	提高产品使用时的节能性	提高产品使用时的节能性
水资源不足的解决方案	减少生产设备的用水量	减少生产设备的用水量	减少生产设备的用水量	减少生产设备的用水量
资源的有效利用	产品的资源有效利用		产品的资源有效利用 废弃产品的循环利用	产品的资源有效利用 废弃产品的循环利用
应对自然灾害	抗灾能力强的城市建设 (智能社区) 假想灾害下的业务持续性应对计划 (ECP) 核电站的安全确保	假想灾害下的业务持续性应对计划 (ECP)	假想灾害下的业务持续性应对计划 (ECP)	假想灾害下的业务持续性应对计划 (ECP)
应对少子高龄化	对各种就业形态的支援	对各种就业形态的支援	对各种就业形态的支援 通用设计的推广	对各种就业形态的支援 通用设计的推广
尊重人权	关注供应链中的人权问题 不使用冲突矿产	关注供应链中的人权问题 不使用冲突矿产	关注供应链中的人权问题 不使用冲突矿产	关注供应链中的人权问题
医疗、教育的充实	为预防医疗领域提供医疗设备		为支援教育事业的发展提供设备	为支援教育事业发展而提供设备
ICT的高度利用	智能社区的实现 安全防护、网络攻击对策	应对大容量数据存储的需求	开发高性能、使用简便的数码产品	开发高性能的数码家电产品

## 东芝在中国

## 2012 年东芝在中国发展概况



<sup>\*</sup>东芝集团控股公司以及部分东芝集团持股公司。

## 为建设可持续发展的中国做贡献

东芝自 1972 年进入中国开展业务以来，时至今日，东芝的数码产品、电子元器件、社会基础设施、家用电器等四大事业领域全部在中国开展了业务。40 余年来，在各位的大力支持下，东芝集团在华的发展顺利，目前在中国大陆及香港地区共有 84 家公司、超过 35,000 名员工，2012 年度事业规模更是达到 770 亿元人民币。能取得今天的成绩，得益于中国广大消费者对于东芝产品和服务的惠顾和支持，我在此特向各界人士表示谢忱。

我自 2011 年 6 月来到中国就任东芝中国总代表一职，今年已经是第三个年头了。除了一如既往地提供让中国社会和消费者喜爱和满意的产品之外，作为优秀企业公民，我们也积极推行 CSR 经营、履行企业的社会责任，希望能够顺应中国发展需要，为中国社会发展贡献力量。

在教育方面，从 2001 年起，东芝集团在中国各地援建“东芝希望小学”，至今已经有 19 所小学校投入了使用，还有 3 所正在建设中。从 2008 年开始，我们和中国教育部共同举办的面向中国理科师范大学生的竞赛——“东芝杯·中国师范大学师范专业理科大学生教学技能创新实践大赛”，明年 1 月在西安将举行第 5 届的决赛，届时有全国范围内的 41 所师范类高等院校的学生参加。此项赛事是为了培养

优秀的理科教师，通过他们传授知识、培养人才，为中国的科技发展、自主创新做贡献，获奖的优秀学生还会赴日本参观研修。至今，已经有逾 4 万多名同学参加了前 4 届的赛事活动，受到了社会各界的高度评价。

另外，自 2011 年起东芝成为中国足球协会举办的“足协杯”赛事的独家冠名赞助商之后，我也希望通过推动中国足球的发展，为促进青少年的健康成长，增强国民的身体素质做贡献。去年开始和中国华侨公益基金会合作，共同启动“侨心足球万里行”和“东芝侨心杯全国少年足球赛”活动。2012 年的“东芝侨心杯全国少年足球赛”共有全国 12 支少年代表队参加。

无论是中国还是当今世界面临的最大课题都是地球环境问题，东芝集团将通过“ECP 扩大战略”、“高效生产战略”、“遵法 / 管理战略”、“企业声望战略”共“四项战略”力争成为一家环保领先的企业，在中国我们也遵照这一政策为中国的环境保护做贡献。

今后东芝中国集团也会不断努力，“推进 CSR 经营”的方针理念，为中国社会的可持续发展做贡献，期待大家的继续支持和帮助！



## 东芝在华 40 年的发展历程



### 穿越40年的光阴，始终如一的承诺

到 2012 年为止，东芝集团在华开展业务已经有 40 年历史。这 40 年间，东芝在华飞速发展，逐渐成为家喻户晓的品牌，也成功通过现地法人企业的增加，逐步实现了本土化。中国已经成为了东芝的研发、采购、物流、销售、服务等综合产业基地。东芝在华的业务涵盖数码产品、电子元器件、社会基础设施以及家用电器四大领域，经营多种与中国经济发展相关的产品。

1972年  
中日邦交正常化，中日技术交流使东芝广播、医疗、机场雷达及彩电生产设备先后走入中国

1980年  
东芝北京办事处成立

1986年  
北仑港火力发电站项目成功签约

1978年-1990年  
制造技术设备及家电产品出口事业飞速成长

1990年代  
东芝在中国的发展转变为直接投资

1991年  
东芝在中国设立了第一家法人企业  
——东芝大连有限公司

1994年  
《东芝动物乐园》节目开播，东芝品牌形象深入人心



### 1972-1990 对中国出口贸易开始

对中国出口贸易开始

1995年  
具有地区总部职能的东芝（中国）有限公司成立

1995年  
东芝笔记本电脑登陆中国市场  
东芝在华发展步入新阶段，东芝产品覆盖了半导体、电梯、笔记本电脑、家电、复印机以及电力设备多个领域



1995-1999  
扩大对中国市场投资

进入21世纪  
中国成为东芝集团的研发、采购、生产、物流、销售、服务综合产业基地

2008年  
东芝启用形象代言人

2011年  
东芝成为中国足协杯独家冠名赞助商

2013年  
东芝在中国设立的合资、独资公司达到了62家

目前，东芝经营范围涵盖数码产品、电子元器件、社会基础设施及家用电器四大领域



2000-  
构建综合产业基地

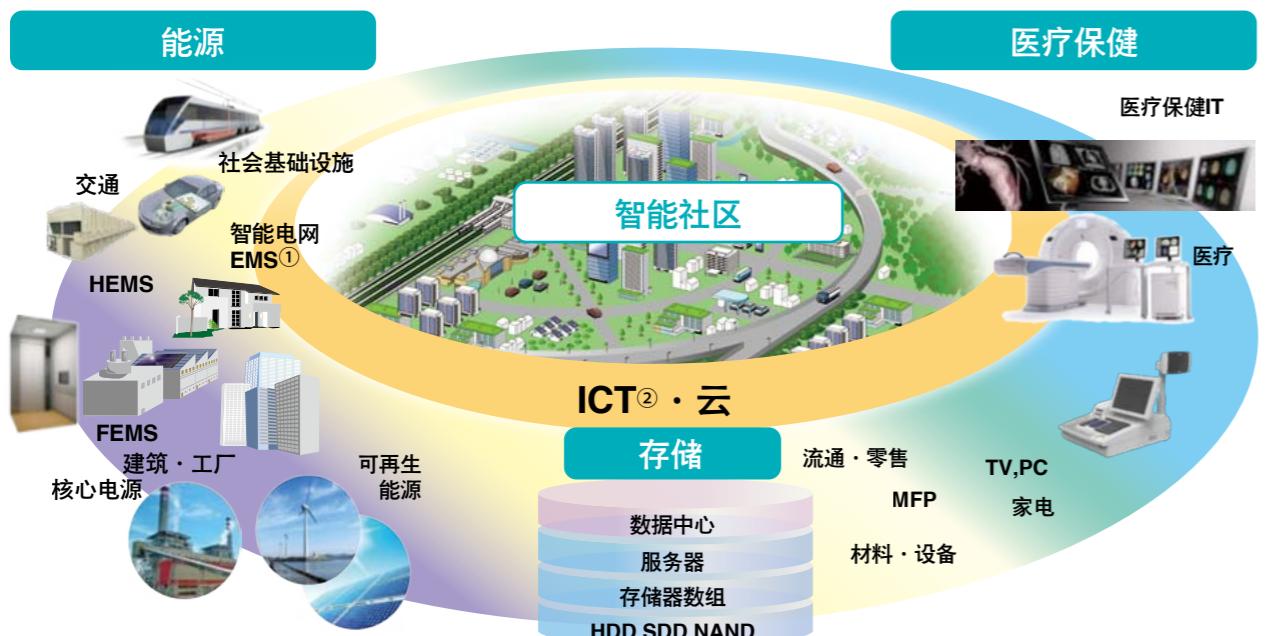
# 专题NO.1



## 为实现社会的可持续发展 建设智能社区

实现人类和地球的可持续发展，面临着人口增多，城镇化步伐加快，全球能源短缺和全球变暖等众多挑战，如何通过现代技术解决这些综合问题是一个负责任的企业公民所需要考虑的。东芝集团以兼顾环境友好和生活舒适的理念，运用多年的技术累计和综合能力，通过能源、存储、医疗保健三大方面核心技术提供了实现电力、水、交通物流、医疗、信息等所有基础设施的统一管理和最优化控制的“智能社区”解决方案。

### 实现以三大支柱为中心的智能社区



①EMS : (Energy Management System)

②ICT : (Information and Communication Technology)

东芝在世界各地参与了多个智能社区项目的建设，可以因地制宜提供兼顾个人舒适和城市可持续发展的最佳配套方案。

### 东芝在全球开展“智能社区”项目

截至 2013 年 5 月末，东芝已在全球开展了 35 项“智能社区”建设项目，包括智能社区的构建到运营等广泛领域的工作，提供住宅能源管理系统 (HEMS)、楼宇能源管理系统 (BEMS)、智能电网系统、电动汽车管理系统等多项细分解决方案，同时在各地与企业开展合作，以实现不同技术间的互补和相乘，以完善智能社区在地区发展、环境保护、居民舒适度提升等多方面的表现。

根据各个地区的最急需解决的课题  
建设智能社区，目前在全世界共有

**35 个** 项目 (2013年5月末)



### 东芝“智能社区”在中国

在中国，我们共开展了包括天津市环境城市认证项目、东营市环境都市修建计划项目等6项智能社区项目。伴随着在中国的运营中心、制造工厂数量的提升，本地化程度的不断提高，我们已经开始思考如何利用我们的技术、产品形成成熟有效的综合解决方案，帮助中国解决加速城市化进程中出现的能源供应不足、环境破坏、运转效率低下等多方面问题。我们也希望能同政府、技术企业、不同的利益相关方开展更多领域的合作，实现城市发展模式由粗放式到精细化的转变。

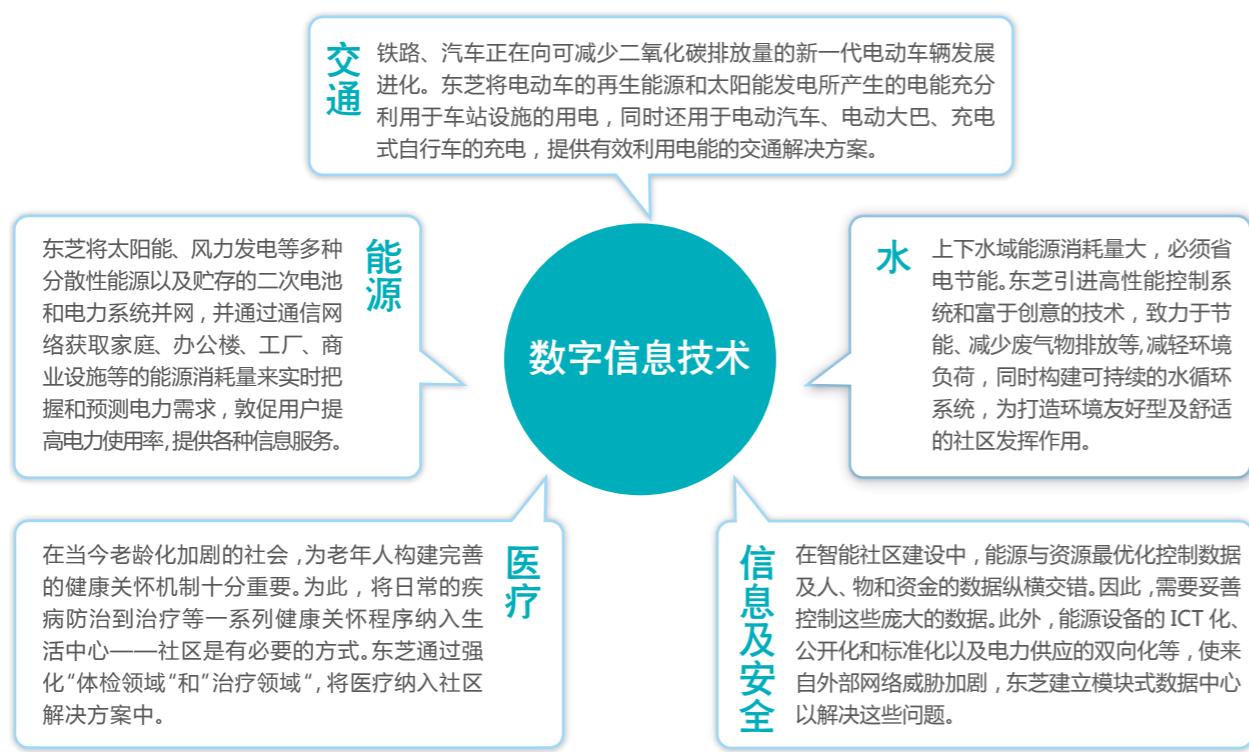
2011年6月，我们联合其他四家企业同江西省共青城签署协议，开始了中国首次智能社区实证项目，对作为因人口快速

增加所产生的城市问题的解决方案同时以兼顾经济增长与实现低碳社会的智能社区技术进行实际验证。同年，我们同天津市人民政府开始合作推进智能工业园区建设，以推进智能楼宇建设为基础，逐步导入实现低碳社会的智能社区技术，探讨小规模地区的环境城市构筑的业务可行性。

2012年7月5日，我们与辽宁省锦州市就锦州市规划的智能社区项目签署技术合作备忘录，提供包含BEMS (楼宇能源管理系统) 在内的综合解决方案，以及包含可再生能源在内的智能电网系统解决方案。我们将运用在多个国内外各类项目中所积累的智能社区技术，从项目的规划制定阶段参与策划，提供各种专业技术支持。

## “智能社区”主要技术介绍

### ■ 东芝智能社区相关技术

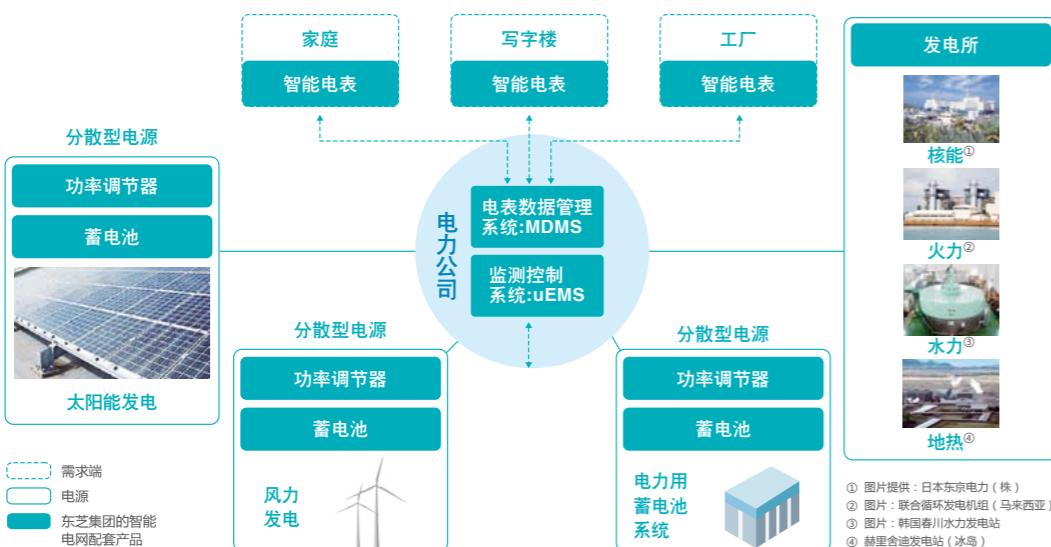


### 智能电网

智能电网是一个通过电力和通信网络，将太阳能发电、风力发电等众多分散型电源与家庭、工厂、楼宇等用电场所（需求端）连接，控制电力供求平衡的能源管理系统。运用通信技术，把握和预测各地电力需求与发电、蓄电两方面

的情况，根据实际需要从最恰当的电源调配电力，以实现对自然能源的有效利用。东芝希望不断开发绿色技术和能源技术，提供先进的“智能电网”解决方案，将防止地球变暖和提供稳定电力供给有效平衡。

### ■ 东芝“智能电网”核心技术



### 智能楼宇系统

智能楼宇系统是我们智能社区解决方案的一项重要技术基础，我们整合了在空调、电梯、照明等多领域产品，为中国消费者提供了代表了未来趋势的现代化楼宇解决方案。

### ■ 东芝智能楼与系统



东芝将在全球范围努力探索“智能社区”建设方案，也将利用东芝先进的能源与电子技术致力于建立一个环保型的汽车社会，为“智能社区”增添新的血液。东芝相信，不断的探索与创新会为我们带来绿色而高效的未来。

# 专题NO.2

## 打造未来产业链 CSR 管理在供应链的延伸

随着社会公众对企业的关注焦点向整个产业链延伸，越来越多的企业意识到供应链整体的表现已经成为实现企业、行业、整个社会可持续发展的重要内容。东芝集团希望发挥自身在产业链的影响力，将CSR管理融入到供应链中，提升供应商社会责任管理水平，实现产业链的可持续发展。

### 在供应链中推行 CSR 理念

为了提升供应商CSR意识，推进供应链在人权、劳工、职业安全、卫生、环境以及采购等方面CSR工作，东芝将集团CSR理念与世界各地，特别是新兴经济体国家的供应商共享。东芝与供应商开始交易前，要求供应商签署遵守东芝集团的采购方针和绿色采购方针的承诺书，并要求供应商定期进行自我审核。东芝不定期对供应商进行实地监查，确保供应商在人权、劳工、职业安全、卫生、环境以及采购等方面都符合标准，并提供有关的改善建议。2012年度，《东芝集团采购方针》中追加修改了关注人权和不使用纠纷矿产的条目，对约10,000家供应商提出相关要求。

更多信息，请登录  
东芝采购方针：<http://www.toshiba.co.jp/procure/en/policy/index.htm>  
东芝绿色采购方针：<http://www.toshiba.co.jp/env/en/products/chemical.htm>

### 2007-2012年参与了调查说明会和实施调查的供应商数量

内容	参加说明会	实施调查	实地调查
人权・安全	11,032家公司	6,928家公司	1,339家公司
环境	22,190家公司	23,309家公司	5,080家公司

### 供应商 CSR 审核

作为电子行业的CSR推进团体EICC（电子产业公民联盟）的成员，东芝通过监察、审核、纠正等措施，确保供应商行为符合EICC行动规范。

东芝要求所有供应商彻底遵守东芝集团的采购方针，针对供应商人权、劳工、职业安全、卫生、环境以及采购政策进行审核。2012年，东芝对大约850家供应商进行实地调研。对于原有供应商，根据制造现场的管理状况，提出改善意见并予以支援。对于新供应商，依照东芝集团的采购方针确认其采购物品和服务，重点关注供应商的管理机制、经营状况等方面。供应商违反采购方针时，首先要求采取纠正、支援措施，如果判断其纠正困难时，则停止交易。

在另一方面，东芝定期要求供应商进行CSR自我审核，并将自2013财年开始，要求所有供应商每2年进行一次CSR自我审核，以确保供应商在CSR各方面保持水平。

### 供应商 CSR 教育

东芝集团对供应商推进CSR管理工作进行支援，开展相关的CSR教育、培训活动。东芝举办“经营方针·采购说明会”，邀请81家主要供应商的经营高层出席，提高供应商管理者的CSR意识；为了推动供应商的CSR工作，东芝以多种文字编写了介绍关于安全卫生和环境管理等的《东芝集团供应链CSR推进指南》，并在网上公开。

### 东芝集团对于应对冲突矿产的措施

供应链全球化为东芝带来更多供应商的选择，也带来更多的企业社会责任。对于近年来的冲突矿产问题，东芝集团制定具体的应对方针，并采取对供应商进行调查、与行业团体开展合作、与NGO进行对话等方式，致力于解决该问题。

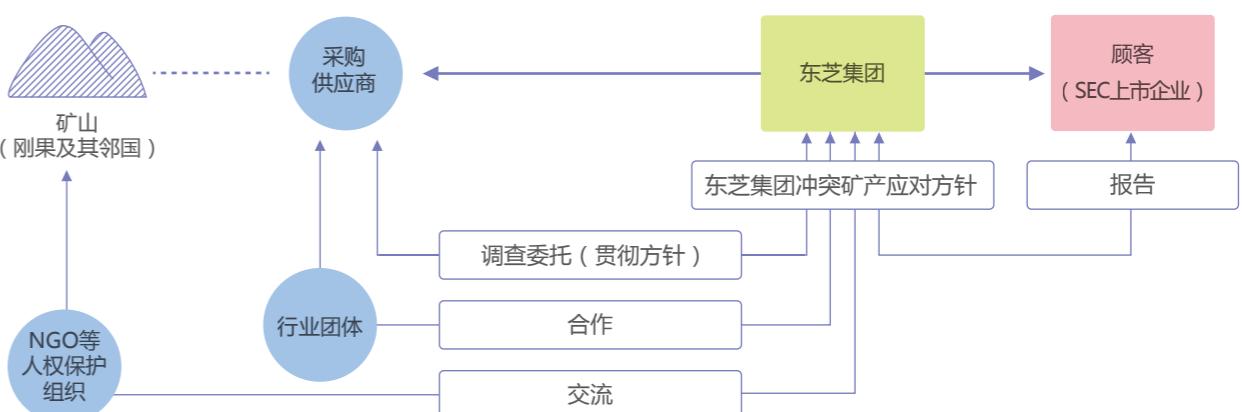


面向供应商的冲突矿产调查说明会

### 供应链审查

为了在供应链中体现出对人权的关心，作为对于采购供应商的要求事项，东芝集团2012年5月修订了采购方针，追加对人权的关心和不使用冲突矿产的项目，面向约10,000家供应商就冲突矿产问题的理解度及对应情况开展调查。

### ■ 东芝集团对于冲突矿产的应对



### 与行业团体开展合作

东芝集团通过加入以推动供应链的CSR为目的的CSR联盟、EICC和JEITA（日本电子信息技术产业协会）“负责的矿产供应研讨”，谋求与以上行业团体的合作，致力于解决冲突矿产问题。

### 与NGO等组织进行沟通

东芝集团通过参与致力于解决纠纷矿产问题的Enough Project和A SEED JAPAN举行的圆桌会议以及美国政府提倡的民间协作项目PPA※，断绝刚果民主共和国及周边地区武装组织的资金来源，并支援NGO组织开展解决人权问题的活动。

※ PPA : Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade

### 冲突矿产使用情况调查

2011年度：对大约300家半导体部门的供应商，进行了冲突矿产的使用状况和相关冶炼厂的预先调查。

2012年度：对大约10,000家东芝集团供应商，就冲突矿产问题的理解度及解决状况进行调查。

2013年度：东芝集团将采用“冲突矿产报告模板（EICC/GeSI格式）”，开始实施冲突矿产的使用状况和冶炼厂的调查。5月，召开供应商“冲突矿产调查说明会”。

未来，东芝将继续发挥自身在产业链的领导力，与供应商携手提升产业链CSR管理水平，努力建造一条稳定、经济、负责任的供应链。

# 组织治理



为实现“为了人类和地球的明天”的愿景，东芝希望以完善的管理体系为 CSR 实践奠定基础，通过不断加深与不同利益相关方的沟通，东芝了解并满足各方在实现可持续发展进程中的期望和要求，并以考核体系监督自身在各领域的表现。而对于管理层本身，东芝同样设立多元化指标，以期实现对管理对象更为全面的考虑。

## 东芝 CSR 管理

以 ISO 26000 为核心，东芝建立了全方位的 CSR 管理体系，指导企业在经济、环境、社会各领域的实践行动，并通过完善的指标考核体系保证管理的落实。

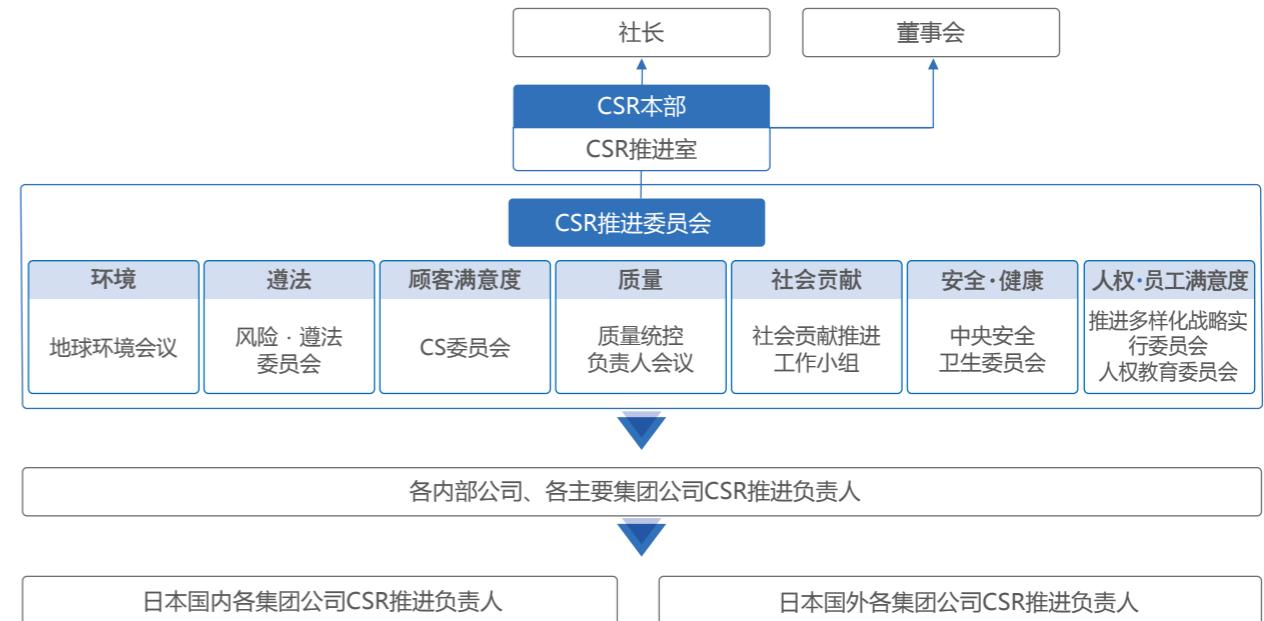
### CSR 理念

东芝将“推进 CSR 经营”作为企业管理、日常运营的一个主要组成部分，以自身的努力致力于解决地球变暖等社会问题。同时，东芝重视“诚信”，集团每位员工以此为行为基准，并在《东芝集团行为准则》指导下，通过本职工作在世界各地为社会做贡献。

#### ■ 东芝集团对“诚信”的诠释

- 诚实面对社会，积极履行责任**  
认真对待地球变暖等社会问题，通过自己的工作来奉献社会
- 追求健全的经营、财务体制**  
所谓健全的经营，就是要落实生命安全、遵法，努力成为社会信赖的企业

#### ■ 东芝集团 CSR 推进机制



## CSR 审查

为保证各地关联子公司 CSR 规划的推进，东芝集团经营监察部对全球各集团公司实施经营监察，检查在遵法等重点领域工作的进展情况。同时，对于海外的关联子公司，东芝集团按照联合国国际契约 10 项原则和 ISO 26000 规定的项目，每年实施包括“人权”、“劳工”、“顾客满意度”、“社会贡献”等内容的 CSR 调查。

在 2012 年度以海外关联子公司为对象的 CSR 调查中，东芝与各 CSR 推进负责人对“有无关于人权侵害的意见处理制度”、“与工会的交流状况”、“关于供应商的 CSR 推进状况”等内容进行讨论和确认；针对同社会关注度相比有差距的具体议题，如“环境教育·人财培养”、“供应链的 CSR 推进”等，东芝将其作为 2012 年度的工作课题，并添加至关键考核指标中；针对“环境”、“反腐败”等具体议题，由东芝环境监察、法务部等集团部门直接指示各现地法人的负责人按照方针执行。此外，东芝在每年开展的员工意识调查中设定了遵法意识等 CSR 相关项目，并确认了落实情况。

同时，为切实推行集团的方针和计划，东芝 CSR 本部每季度要向社长做一次汇报，并配合每半年召开一次的 CSR 推进委员会，由 CSR 推进室与各内部公司和集团公司的 CSR 推进负责人进行面谈，确认工作进展情况。

## CSR 的外部评价

东芝集团积极地向社会介绍东芝集团开展的 CSR 活动。2012 年度，我们的工作也获得了媒体、SRI(社会责任投资)调查机构的高度评价。

项目	评价结果	发表时间
社会责任投资 (SRI) 股价指数 DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes) 道琼斯可持续发展指数	2000 年开始连续 13 年获得	2012 年 9 月
Oekom 公司社会责任认定 	全球 19 家 IT 公司中获得“Prime”认定	2011 年 6 月

## 员工意识提升

为提高所有员工的 CSR 意识，东芝在每年 4 月、10 月的月初、7 月的公司纪念仪式以及新年讲话等活动上，由社长向管理层员工讲解 CSR 经营的方针，并通过逐级传达和公司内部刊物等渠道传达至各集团公司及工厂。另外，东芝针对新员工和新任干部等开展不同级别的 CSR 教育，并通过内部不断完善的 e-learning 系统，全年实施环境、信息安全、人权、技术人员伦理等不同专题的网上培训。

### 实例

#### 东芝 CSR 月

自 2006 年开始，东芝将每年 12 月定为东芝 CSR 月，在此期间对 CSR 的工作情况实施全面检查，同时举办 CSR 大会等全公司性的活动，并在集团公司及各个工厂集中开展社会贡献行动。此外，作为每位员工的 CSR 自检活动，从每年 11 月至第二年 1 月开展信息安全和个人信息保护、技术人员伦理、电气用品安全法等内容的网上培训，同时召开“诚信职场会议”，实施依据 ISO 26000 的内部公司及主要集团公司的自检活动。

在 2012 年 12 月 18 日的 CSR 大会上，东芝集团的管理层员工和工会代表共计 650 人参加。大会表彰了在安全·健康、社会贡献等方面的全球各集团公司、工厂的先进实践，共享了 CSR 活动案例。另外负责 CSR 管理的高层董事回顾了 2012 年度的 CSR 活动，并就 2013 年主要工作做说明。



此外，集团美国公司副社长作了题为“通过全美科学技术竞赛（探索展望科学大赛）对美国社会做出贡献”的特别演讲，鼓励员工通过创新技术推动社会进步，以集团业务和个人的工作为社会做出贡献，实现企业持续存在的意义。



## 公司·法人治理

东芝努力提高经营的灵活性，加强对经营的监督，并依照集团 CSR 推进规划，提升管理层的多元化、透明化。

### 法人治理机制

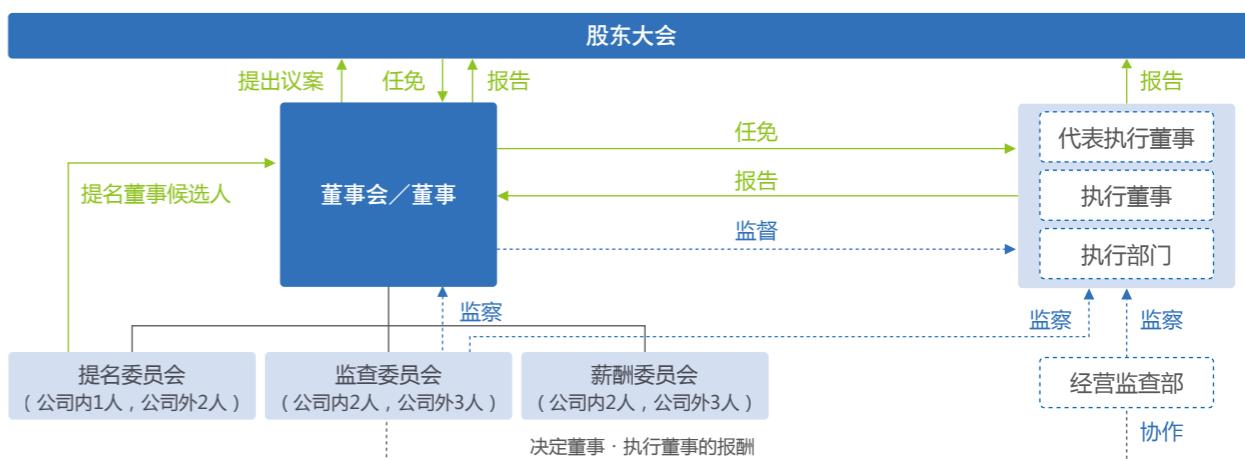
东芝集团董事会现行体制的 16 名董事中，有 4 名外部董事（包括 1 名女性），加上董事长、副董事长、公司内产生的监察委员（专职常务），共 8 名不再兼任执行官。8 名人员组成中，虽然独立性强的外部董事占过半数，但因为有熟悉业务专职监督的公司内部人员，故能够根据经营现状制定高效率的经营基本方针。

另外，组成各委员会的半数以上董事为外部董事，并按东京证券交易所有价证券上市规则等所规定履行了申报程序，提名委员会和薪酬委员会委员长由外部董事担任。外部董事听取负责人的议案内容说明后出席董事会，除做适当和必要的发言之外，还通过出席每月召开的执行官联络会议，对公司经营进行必要监督。

### 董事薪酬制度

为确保优秀“人财”，同时有效发挥董事、执行董事的作用，东芝建立了董事薪酬制度。对董事按常任、非常任之分，根据其职务不同支付相应的固定薪酬。执行董事的薪酬由基于其职位的基本薪酬和与职务内容相应的职务工资组成，其中 40%-50% 的职务工资根据全公司或其担当部门的期末业绩，在不支付至 2 倍的范围内浮动。

### 东芝法人治理机制



## 利益相关方参与

东芝希望了解不同利益相关方对东芝的要求和期望，通过各具特点的利益相关方沟通渠道和活动，并以此作为集团进行实质性议题分析的根据，进而选择 CSR 实践领域的出发点，以我们的行动回馈社会各方。

### 顾客

东芝集团的产品从家电、数码产品到电子元器件、社会基础设施等，领域覆盖广阔，客户涉及个人、法人、政府机构等各个方面。

### 东芝集团的主要责任

稳定地供给产品  
提供安全放心且有价值的产品和服务  
提供环保型产品和服务  
推进通用化设计  
及时提供产品信息  
做好客户服务，为其提供支持  
妥善管理客户信息

### 日常沟通的主要方法和途径

日常的营业活动  
电话服务中心（电话、E-mail 等）  
跟踪管理制度  
“CS（客户满意度）调查”

### 主要行动

充分听取顾客的声音  
在日常业务中听取关于产品和服务的意见和希望，分享给包括经营高层在内的相关人员，以此来改善产品的质量，提高修理服务。

### 沟通窗口：CS 推进部

### 股东及投资者

东芝集团的股东总数约 44 万 6 千名，已发行股票约 42.4 亿股，同持股者的表决权比例为：金融机构 37.3%，个人及其他 32.4%，日本海外法人等 24.7%。

### 东芝集团的主要责任

及时、准确地公布信息  
公平、合理地回馈利益  
实现企业的保值和增值  
做好社会责任投资（SRI）

### 主要行动

发行股东通讯  
通过股东通讯努力与个人股东进行交流，在证券公司的策划下举办关于电梯的演讲。在网站上设置了适合智能手机入口的首页，制作包括有关公司治理内容的菜单等功能。

### 日常沟通的主要方法和途径

股东大会  
面向投资者的说明会  
问卷调查  
面向投资者的网站主页

### 日常沟通的主要方法和途径

应投资者的要求，召开研究、开发战略说明会。并且与证券公司合作，面向国内外的投资者由事业负责人员说明半导体和存储战略，创造理解重点工作的机会。  
日常沟通的主要方法和途径  
2013 年 2 月，访问海外机构投资者，就作为投资企业的标准——受到关注的环境、社会、管理对公司的方针进行说明。

### 供应商

截至 2013 年 3 月底，东芝的全球长期供应商约有 6,000 家。

### 东芝集团的主要责任

对供应商的选定和交易以公平为基准  
关注供应链中的人权问题  
关注供应链中的环境问题

### 日常沟通的主要方法和途径

日常的采购工作  
采购方针说明会  
CSR 调查

### 主要行动

与供应商的对话  
通过定期举办的“采购方针说明会”以及日常的采购活动，推进 CSR 经营。2012 年度修改采购方针，规定在开始新交易时及继续交易之际，以遵守法令・社会规范为选定供应商的优先条件，并通知东芝集团国内约 10,000 家供应商。

### 沟通窗口：采购部

## 员工

截至 2013 年 3 月底，东芝集团共有员工约 21 万人，分布在全球的 591 家企业。

### 东芝集团的主要责任

给予公正的评价和待遇  
尊重人权及多样性  
用好并培养人才  
支持多样性的工作方式  
保持、提高工作能力  
关注员工的劳动安全卫生及健康

### 日常沟通的主要方法和途径

员工意识调查（TEAM 调查）  
沟通会、信息交流会

### 主要行动

管理层巡视工厂  
积极提供机会让管理层和员工直接交换意见。2012 年度，在日本国内外举行了 29 次经营高层前往制造现场与员工沟通的“创新高层巡视”。  
举办闪耀论坛  
从 2005 年开始，在各个工厂，在以多样性为主题的“闪耀论坛”上，创造员工和社长直接对话的机会。

### 顾客

东芝集团在全球 30 多个国家设有主要的业务基地，在业务开展中尊重当地文化、历史和习俗。

### 东芝集团的主要责任

尊重当地的文化和习惯  
参加并推动当地的社会贡献活动  
防止工作场所内事故和火灾或灾害的发生  
周边地区发生灾害时提供援助

### 日常沟通的主要方法和途径

沟通会、信息交流会  
参观工厂  
员工参加地区性活动

### 主要行动

环境交流  
通过向工厂和办公室邻近的社区、学校、顾客、企业、学生等各个利益相关方通告东芝集团的活动，举办让大家一起为环境献计献策的参观活动、会议和信息发布。

### 沟通窗口：各公司、工厂

## 政府

东芝集团的业务遍布世界各国，在业务开展中遵守当地法律法规，积极与当地政府开展沟通合作。

### 东芝集团的主要责任

遵守法令、缴纳税金  
对改善、解决社会问题的政策积极配合

### 日常沟通的主要方法和途径

通过经济团体或行业组织开展交流

### 主要行动

签订合作协议  
与当地政府签订战略合作协议、合作规划，带动当地经济发展、产业成长，实现企业、地区合作共赢。

### 沟通窗口：各公司、工厂

## NPO-NGO

与涉及环境、人权、社会贡献等广泛领域的 NPO 和 NGO 积极对话，建立一种互通有无的伙伴关系。

### 东芝集团的主要责任

为解决世界性问题给予配合和帮助  
配合解决地区的社会问题  
配合做好社会贡献活动中的重点工作

### 主要行动

支援 NPO-NGO、开展合作  
在环境、人权、社会贡献等广泛领域与 NPO-NGO 开展积极对话，建立有效发挥双方优势领域的合作关系。  
在支援 NPO-NGO 和开展合作之际，按照对于社会问题的贡献度、与东芝重点领域的关联度、创造性先驱性、与地区的关系等标准进行审查。

### 日常沟通的主要方法和途径

通过相互合作开展交流  
通过与利益相关方的交流来交换意见

### 开展环境利益相关方对话

定期开展环境利益相关方对话，在环境经营中反映 NPO 和 NGO 的意见。

### 沟通窗口：CSR 推进室

## ISO 26000 考核体系

ISO 26000 的发布，为我们更全面地推进 CSR 管理提供了一个可参考的标准。东芝自 2004 年签署联合国全球契约，一直努力按照国际标准开展 CSR 经营。2010 年，东芝率先以 ISO/DIS 26000 草案稿为依据，编制了基于 7 大核心主题的《CSR 报告书》，同年开始将 ISO 26000 引入公司管理，围绕核心主题确认、认定主要中期考核指标，并在次年《CSR 报告书》中公布考核结果。

为实现在考核指标中更加真实地反映出利益相关方的期望，2012 年 4 月，东芝集团 CSR 推进室同 ISO 26000 专家关于“利益相关方参与的本质”开展讨论，并在未来进一步地验证利益相关方对话和沟通方法的成效，以通过优化考核指标提升东芝 CSR 实践对企业和社会可持续发展的影响。

### ISO 26000 的核心主题



#### 组织治理

组织治理



#### 人权

尽职调查 / 有关人权的危机状况 / 不同流合污 / 解决困难 / 歧视及社会弱势群体 / 市民权利和政治权利 / 经济、社会、文化权利 / 劳动中的基本原则和权利



#### 劳工实践

雇佣及雇佣关系 / 劳动条件社会保护 / 社会对话 / 劳动中的安全卫生 / 职场中的人才培养及培训



#### 环境

预防污染 / 使用可持续资源 / 缓和气候变化及适应气候变化 / 环保、生物多样性及自然栖息地的恢复



#### 公平经营

防止贪污 / 负责任的政治参与 / 公平竞争 / 在可影响的范围内推进社会责任 / 尊重财产权



#### 顾客（消费者议题）

公正的市场营销、尊重事实的信息发布以及公正的契约行为 / 保护消费者的安全卫生 / 可持续的消费 / 消费者服务、援助以及投诉和解决纠纷 / 消费者数据的保护及隐私 / 参与必要的服务 / 教育及提高意识



#### 社区参与和发展

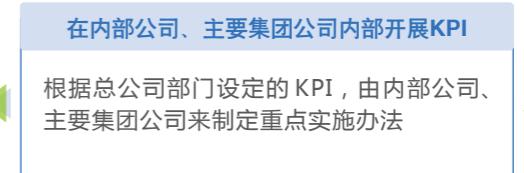
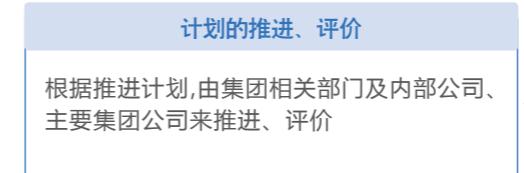
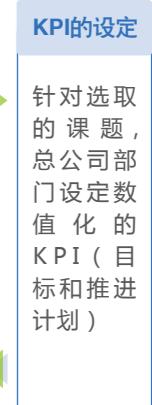
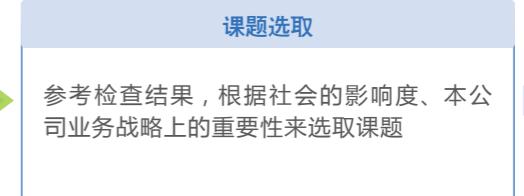
社区参与 / 教育及文化 / 创造就业及开发技能 / 技术开发及技术参与 / 创造财富和收入 / 健康 / 社会投资

自 2011 年起，东芝依照 ISO 26000 进行检查、课题选取、计划设定、推进、评价 PDCA 循环，确保集团 CSR 管理的持续改善。

### 东芝 CSR 管理循环

#### 利益相关方的参与

确认自己公司尽职调查的情况，和利益相关方一起检查



作为 CSR 管理的重要内容，通过广泛的利益相关方沟通，东芝集团以 ISO 26000 为核心，逐步完善并确认集团内部考核体系。围绕组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运营、消费者、社区参与等七个方面，东芝集团设立了每年的考核目标和主要行动，用于指导集团在各方面的细分管理规划和实践，同时跟踪目标完成情况，明确改进措施和方向，推动集团 CSR 愿景的全面实现。



# 人权·劳工实践



每一位东芝员工都是实现“为了人类和地球的明天”愿景的重要力量，东芝也希望能给予员工更多的归属感，满足员工的期望。



## 东芝员工理念

东芝相信，员工是企业最宝贵的资源，是企业至高无上的资产。东芝严格遵守世界各地法律法规，在公司业务开展的同时，保证员工实践的合规性。

### 《人事管理基本方针》（摘要）

#### • 人是本公司至高无上的资产

东芝努力为无可替代的人才——员工提供发挥其无限可能性的机会，使他们的个人能力得到施展，提高作为人的价值。

#### • 培养和用好人才

东芝关于人事管理的基本理念是“培养和用好人才”。东芝一直立足于培养和用好每一位员工，在工作安排上做到量才适用。

#### • 遵守各国家（地区）规范及社会规范

东芝尊重基本人权，不会出于性别、人种、年龄、国籍、宗教、信条、思想、残障等与工作没有直接关系的非正常理由大搞歧视。东芝遵守有关各国的法规，也尊重他们的社会习惯、文化标准等各种社会规范。

## 员工权益与多元化

东芝尊重员工的个性和发展，致力创建和谐的劳资关系。随着东芝在中国事业的不断发展，也希望能有更多的当地员工加入，共同推动东芝愿景的实现。

## 基本权益

东芝集团以建立充满多样性和创造性的组织为目标，致力于激励和培养多元化、高素质的人才，并将尊重基本人权、不搞区别对待、不雇佣儿童、不搞强制劳动确定为基本方针，《东芝集团行为准则》明确公司内禁止出现与人种、宗教、性别、国籍、身心残障、年龄、性取向等有关的歧视性言行，以及暴力、性骚扰、职场骚扰等无视人格的行为，支持并参与“联合国全球契约”中提出的关于人权和劳工的普遍原则。

同时在中国，东芝也建立了现代化的人才管理体系，并按照中国相关法律法规要求，保障员工在健康安全、成长发展、民主沟通等方面的合法权益。截至2013年3月31日，东芝（中国）

有限公司女性员工占41%，管理层女性员工占19%。劳动合同签订率为100%，所有员工都按国家规定缴纳五险一金。

### 东芝（中国）有限公司员工年龄构成



## 工作环境

### 薪酬福利体系

东芝制定了体系化的薪酬福利机制，持续提升员工待遇水平。东芝为员工提供多种类型的带薪假和旅游机会等福利，在中国各公司和工厂根据当地风俗和员工情况提供额外的员工福利。

东芝信息机器（杭州）有限公司为员工提供免费的员工餐，并为怀孕女员工免费提供单独定制的孕妇餐。东芝（中国）有限公司为员工提供多种福利措施，包括补助，体检，休假，培训学习等福利。

### 东芝（中国）有限公司福利概况一览

补助&奖励相关	<ul style="list-style-type: none"> <li>住房&amp;交通&amp;通信补助</li> <li>出差补助</li> <li>业绩表彰&amp;长年工作表彰奖励</li> </ul>
健康相关	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度体检</li> <li>流感疫苗注射</li> <li>补充医疗保险（含生育&amp;子女）</li> </ul>
假期相关	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司休假</li> <li>有薪假期</li> </ul>
自我发展	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主学习支援金</li> <li>赴日接受教育&amp;中国国内工厂实习</li> <li>东芝中国教育学院组织举办的各种课程</li> </ul>
公司&工会活动	<ul style="list-style-type: none"> <li>新年会</li> <li>俱乐部健身活动&amp;体育活动&amp;郊游活动</li> <li>生日&amp;节日祝福、电影票福利</li> </ul>
其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>退职金</li> <li>旅游支援金</li> <li>红白喜事慰问金</li> </ul>

## 工作与家庭的平衡

东芝提倡“创新工作方式”( WSI )，通过创造工作与生活的“良性循环”活动，帮助员工高效而有节奏地完成更有价值的工作，并在生活上放松身心。同时，东芝在全集团围绕个人的“自我管理”和以团队领导为中心“团队管理”两大主题，对工作方式实施变革，开展“享受工作”( Enjoy Your Work )活动并设立活动网站，员工通过互相间的经验分享，推动工作方式的创新。

在中国，东芝通过与员工间的沟通，及时了解员工在工作和生活中的不便，并采用灵活的工作时间、提供班车和宿舍等方式，方便员工更合理地安排自己的时间，实现工作与家庭的平衡。

### 实例

#### 东芝水电设备(杭州)有限公司员工关爱行动

东芝水电设备(杭州)有限公司厂区离市区较远，交通不便，为减轻厂区员工交通压力，开通了昼夜通勤车和周末家属班车，方便员工上下班和家属周末探亲。对于刚刚参加工作的员工来说，住房是一个非常实际的难题。为了能使员工安心工作，东芝水电设备(杭州)有限公司提供青年员工援助房，并加强宿舍管理和服务，为员工提供舒适舒心的工作环境。

## 丰富多彩的业余生活

东芝各地公司和工厂工会为员工组织了十余种兴趣协会，定期组织员工进行体育锻炼，出游交流，羽毛球比赛、摄影大赛、采风等活动，放松身心，陶冶情操。



东芝(中国)有限公司组织员工参加高尔夫球训练



东芝(中国)有限公司员工拓展活动

## 员工多元化

东芝集团注意培养坚持东芝经营理念，同时了解异域文化、能与全世界的利益相关方直接交流并顺利完成工作的“国际化人财”。还针对东芝集团在全世界的领导后备人才进行全球联合教育——“创新领导人教育”，以此推动国际化“人财”的培养。

## 推进本地化

东芝在中国已有 40 年的发展历史，一直在不断地推进本地化进程。东芝在中国从雇佣本地员工带动当地就业和培养本地中高层领导人才两方面推进本地化进程。

东芝大连有限公司作为东芝进入中国后成立的第一家法人公司，在多年的发展中不断融入当地社会，并积极推动管理层本地化。截至 2013 年 3 月，中层以下(课长)100% 为中国人，9 名经营干部中有 5 名中国人，迈出了经营当地化的重要一步。

## 残障员工雇佣

东芝集团《人事管理基本方针》( Global HR Policy )把残障员工雇用率纳入 KPI 考核，按照国家规定比例雇用残障员工，平等对待、认可残障员工的工作。

东芝信息机器(杭州)有限公司提倡残障员工与其他员工一起工作生活，对残障员工进行心理辅导，帮助他们融入社会，并对领导层培训如何与残障员工相处；为方便残障员工出行，设立辅助设施。截至 2013 年 3 月底，公司雇用残障员工 20 人，占雇用比例的 1.56%。

## 健康与安全

东芝集团本着“尊重人”的理念，将保证员工的安全和健康作为工作基础，并定位为最优先考虑的事情。东芝集团制定了《东芝集团安全健康方针》，建立了完善的安全管理组织机构和制度体系，通过开展员工心理健康辅导等多种措施保障员工健康与安全。

## 安全理念

东芝集团在所有业务活动中以生命、安全、遵守法令为最优先课题，举集团之力推进“创建安全舒适的工作环境和保持增进身心健康”。

## 安全方针

- 将安全健康定位为经营的最重要课题之一，通过“安全健康管理活动的持续改善”致力于“预防起因于业务的受伤及疾病”。
- 遵守劳动安全卫生法规及规定、集团各公司需要履行的方针及自主规则。
- 就下列事项制定目的・目标，并予以实施。  
劳动灾害和职业病的消除及诱发以上因素的风险的降低。  
为了充分发挥全体员工的个人能力，保持并增进身心健康。
- 为保证与集团业务有关的所有人的安全和健康，要求交易方在安全健康上下决心并予以支援。
- 积极公布与我们的安全健康有关的举措和成绩，为提高社会的安全健康管理水品做出贡献。

## 心理健康

东芝十分重视员工的心理健康，在华的很多公司内都设有心理咨询辅导室，为员工提供免费的心理辅导，帮助员工排忧解难，保持健康的心态面对工作和生活。

东芝信息机器(杭州)配备了心理辅导室，聘请专门的心理辅导老师对员工进行心理方面的辅导，帮助员工对压力进行良好管理，建立压力管理交流平台；东芝水电设备(杭州)有限公司也已开展心理咨询服务，保证每年为员工提供一次全面的心理咨询辅导。

## 安全管理推进

东芝集团建立涵盖所有员工的完善的安全健康管理体系。在各工厂(集团公司)设立自主的专门委员会、工作岗位委员，开展适合业务内容和工程风险的安全活动。针对不同生产安全情况建立相关应急预案，开展应急培训，加强针对性常规演习，增强员工对安全隐患的敏感度。

东芝集团对建立安全管理体系的理念非常重视，东芝中国各制造、研发和运营中心根据集团要求，逐步取得 OHSAS 18001 的认证。截至 2012 年底，东芝在中国共有 25 家独资或合资企业取得了认证，对于尚未取得认证的中国地区工厂，我们也纳入了集团计划，在未来实现所有企业的认证。

### 实例

#### 东芝大连有限公司安全管理

东芝大连有限公司(简称“东芝大连”)为加强安全教育管理机制，让大家共同享有安全意识，特设立了一系列的安全意识教育培训活动，通过这些常规活动，提高员工对生产过程中存在的安全隐患的敏感度，增强消防安全意识。

“达摩神点睛”：东芝大连每月月初会结合社会动态和公司具体情况举行“达摩神点睛”安全文化活动，通过活动向大家开展安全生产教育。



“吓一跳”提案：员工每月遇到的安全隐患可及时反馈给公司，公司给予奖励后，在公司内部进行共享。

安全训练：每月以小组为单位组织危险预知训练，找出图中的生产危险点。在消防方面，安全卫生委员会，把每月发生的各项事故实情经过进行报告，来共同进行规划，确保安全生产。

安全防护措施：东芝大连加强了职业病防治法、劳动防护用具的佩戴等安全措施。严格执行相关法律法规的要求事项。

## 成长与发展

东芝相信，员工基于自身意愿的成长，才能真正成为自我提升的动力。东芝提倡员工“启发式”成长，成立东芝中国教育学院，为员工提供培训机会，激励员工发展。东芝建立了双向职业发展通道，帮助员工实现职业规划。

### “启发式”成长

东芝认为对于员工的培养不应是强制性的，而是建立在员工自觉自愿的基础之上的，提倡“启发式”培养，尊重员工的自主选择，为有学习成长意愿的员工提供平台和机会，让每一位员工都能够按照自己的职业规划进行有选择性的学习与成长。

#### 实例

##### 东芝信息机器（杭州）有限公司“员工自我开发”培训

东芝信息机器（杭州）有限公司为员工营造教育氛围，激发员工自我学习的兴趣，让员工意识到学习与培训对自身发展的重要性。

东芝信息机器（杭州）有限公司加强岗位专业化、厂区生活及公司文化的基础教育，对那些有提升意愿的员工提供免费的岗位培训机会，帮助员工实现个人的整体职业规划。为了满足部分员工对日语、电脑技术等专业知识自我提升的需求，东芝信息机器（杭州）有限公司开设了专业培训课程，员工只需要支付很小的一笔培训费用，就能够达到自我提升的目的。

## 普及专业知识的在职进修平台

研修课程按中国地区普遍性基本需求划分为创新教育、质量教育、制造教育、技术教育、销售教育、采购教育、共通教育7个部分。截至2013年3月底，累计共有16,115人次参加了培训，其中2012年度2,790人次。2013年初，东芝中国教育学院还针对公司发展和员工建议增设了“中国SQE（安全质量环境）教育”、“信息安全实施责任者教育”、“商务演讲与PPT呈现技巧”3门课程。



东芝员工技能提升教育

### 量身定制的专业课程

东芝中国教育学院不光有定期的公开研修课程，还针对东芝在中国的各家公司的特殊需要，为其公司和员工提供专门定制课程，对于参加培训人数众多的部分工厂和公司，东芝中国教育学院的讲师将会亲自到厂区进行培训。部分东芝公司内部无法解决的培训内容还会专门外聘教师，满足现地人才培养的需求。



东芝社内讲师教育

## 职业发展通道

东芝中国为员工制定管理职位发展通道和专业职位发展通道双向发展机制，同时建立“职业设计制度”，每年和员工讨论一次自己长期的职业规划方向。为每一位员工创建职业规划档案，结合上级领导填写的对员工期望表，作为员工专业发展通道的主要考核标准。

### 东芝中国教育学院

东芝中国为满足现地人才培养的需求，于2003年创立了东芝中国教育学院这一企业大学教育组织，采取举办公开课、个别对应和E-learning系统平台三种教育形式，为中国地区的所有企业提供培训课程。

### E-Learning系统

随着东芝中国教育学院的日趋成熟，越来越多的企业和员工对组织的培训感兴趣。为了方便那些受到地理限制和时间限制的员工，扩大教育平台，提高影响力，东芝中国教育学院搭建了教育平台系统，扩大E-Learning系统的覆盖范围，整合海外教育资源，共享先进知识理念。

## 对话与沟通

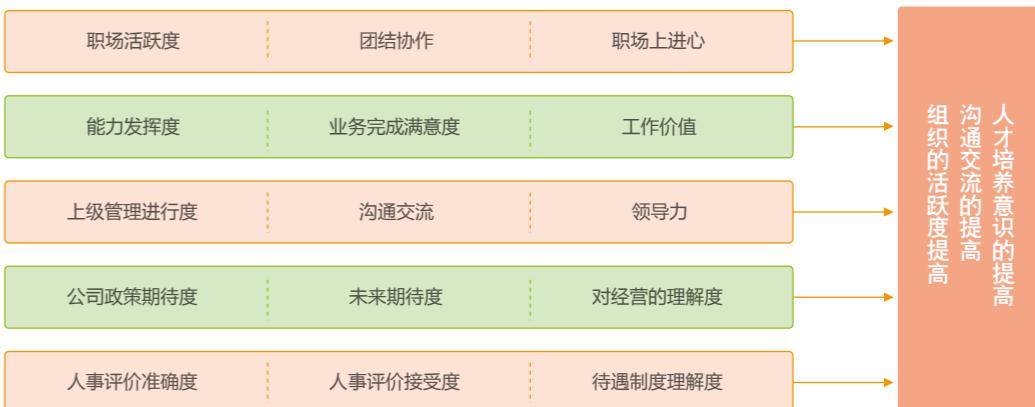
东芝希望能从各个角度听到员工的心声，正确对待每一位员工对公司管理及运营的态度和想法，对员工集中反映的重要课题将采取有效措施加以改进，提高员工满意度，加强“人财”管理。东芝在中国各公司和工厂建立劳资沟通机制，加强管理层与员工之间的沟通，保障员工权益。

#### 实例

##### 员工意识调查（TEAM调查）

为了给员工提供更符合自己的职业发展规划，倾听员工呼声，东芝实施了“员工意识调查（TEAM调查）”，根据调查结果，在各部门召开联络会，提出有利于工作岗位的对话和发挥组织活力的建议，制定进一步的活动计划并落实，确保员工的知情权和表达权。

#### ■ 员工意识调查的目的和方法



#### ■ 员工意识调查实施流程



#### 实例

##### 东芝家用电器制造（南海）有限公司员工工资协商制度

东芝家用电器制造（南海）有限公司创立了工资集体协商制度，工会领导员工就工资标准与资方进行协商，达成共识，签订劳动合同。通过工资集体协商，东芝家用电器制造（南海）有限公司跟员工做一个很好的沟通，了解员工在想什么，有什么困难或想法，包括工资、福利待遇、工作环境等员工关注的各方面问题。

工资集体协商制度极大地提高了员工的满意度，带来的是春节后一个星期以内高达99%的返工率，高于广东省平均春节后一周内返工率24个百分点。

# 环境

作为地球公民的一份子，与地球“同呼吸共命运”是东芝实施严格的环境管理的出发点。东芝集团在全球全面部署环境管理方针，通过有步骤地制定环境管理方案，和全方位地开展环境宣传教育，致力于打造绿色美好未来。



## 环境管理体系

东芝将环境经营作为公司运营的最重要课题之一，通过建立环境管理体系，将环境保护目标与公司经营管理相结合，致力于将东芝在运营中对环境产生的影响降到最低。

## 全球环境管理体系

东芝一直将环境保护放在集团管理工作的优先级别，通过与集团的全员讨论，制定出具有针对性环保战略的环境管理基本方针。东芝也始终相信，清晰的环境管理职责是确保环境管理工作和顺利执行与经营活动和谐发展的环保活动的关键。因此，东芝通过以下工作来进行环境管理：

### 东芝环境管理流程

评估	我们认真评估公司运营、产品和服务对环境造成的影响。
审核	我们设立内部审计以更好地对环境进行管理。
合规	我们严格遵守与环境保护相关的法律法规，并且制定更为严格的内部环境管理标准。
参与	我们希望全体员工能够通过各自的工作来对环境做出特殊的贡献，以提高他们的环保意识。
推进	东芝要求全球的各分子公司都需要按照集团标准来推进环境管理工作。

## 东芝第5次环境行动计划

为保证各项环境目标的实现，东芝实施了3年为周期的“环境行动计划”。在2011年对第4次环境行动计划的考核中，东芝综合环境效率提高了2.5倍，超过了原计划的2.16倍，并提前一年完成了第4次环境行动目标。以此为基础，2012年东芝制定了到2015年的“第5次环境行动计划”。

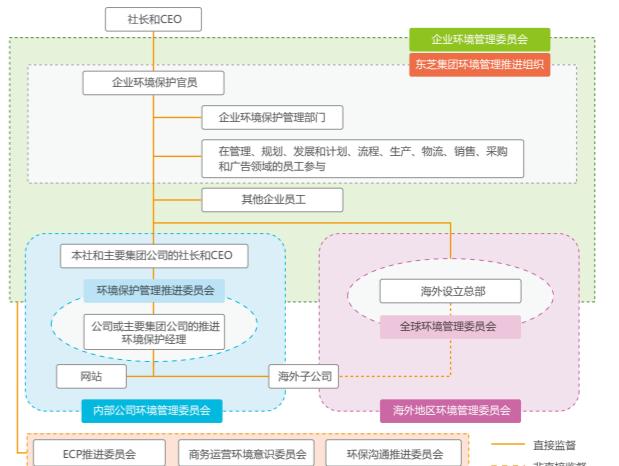
### 东芝第5次环境行动计划



## 环境管理架构

东芝不断加强环境管理架构，对产品及服务的环保属性进行监督和审查，并不断加强全球环境交流。

### 东芝环境管理构架



同时，东芝采用“环境会计”的方式分析对环境保护的投入与成效，以改进在环境管理方面的工作方法，并配合“环境审计”，评估各公司环境管理工作的进展，通过实施“环境绩效评价与奖励”，给予在环境保护工作方面有突出贡献的公司及员工肯定。

## 东芝中国环境管理

以东芝全球环境管理体系为基础，东芝（中国）有限公司环境部为中国各公司、制造工厂提供环保法律普及、环保培训、环境监察等横向环境保护支援，同时传达集团环保规定和要求，实现纵向环境管理。

每年，我们面向在中国的42家东芝公司（东芝出资率50%以上的所有制造型企业及员工超过30人以上的非制造型企业）召开两次环境责任者会议，向各公司传达集团的环境方针政策，以及包括化学物质使用、废弃物处理等中国环境保护相关法律法规的最新要求，同时针对各事业部为制造工厂设置的环境目标实施考核和监察。



以集团环境管理政策为基础，中国区的东芝各公司严格遵守集团环境管理要求的同时，结合自身运营特点及所在地现状，制定出符合自身的环境管理方针。截至2012年3月31日，东芝在中国区控股的所有制造型公司均获得ISO 14001认证。

## 员工环保意识提升

东芝面向全体员工开展环境教育，以每个人的努力帮助实现环境目标。东芝开展的环境教育包括，普通环境教育课程、ISO 14001教育课程及针对不同职位需求的专门教育

### 东芝员工环保教育

普通教育	ISO 14001教育	专门教育
<ul style="list-style-type: none"> <li>E-learning(针对全球所有员工)</li> <li>新员工教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部审计员培训</li> <li>向专门人员开展教育</li> <li>普通教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In-house环境审计员(现场/技术审计员)认证教育</li> <li>对环保意识规划的引导教育</li> <li>对推进生物多样性领导者的培训课程</li> </ul>

课程，并每年对上述课程内容进行更新，将与环境保护相关的最新信息传递给员工。

东芝也开始利用社交网络等新兴媒体提升员工的环保意识。2012年，东芝设立了“东芝接力棒”员工环保网站，定期发布员工环保行动，号召集团全球员工参与在各地的环境活动，以接力棒的形式将东芝的环保理念在全球传播。东芝的员工在网站上传、分享自己所参与的环保活动和体会，同时员工间也可进行互动和交流。这些投稿和互动都将转化成东芝在环保接力中的里程数，朝着最终的环保目标不断前进。截至2013年7月17日，“东芝接力棒”共有133篇投稿，跑步距离累计30,634.095公里。



同时，东芝鼓励员工参与到省能源省资源活动中，鼓励绿色办公。东芝大连有限公司通过为每个工位上方的荧光灯增设灯绳开关，提醒并培养员工随手关灯的优良习惯。并在办公区的17台自动饮水机增设加热时间自动控制装置，每年可节约用电约6.6万千瓦时。



## 降低运营环境影响

东芝通过持续性地改善生产运营流程，以减少生产过程中对环境的影响，从废弃物管理、水资源管理和减少能源消耗等方面不断优化，真正达到绿色生产。

## 有效减少废弃物污染

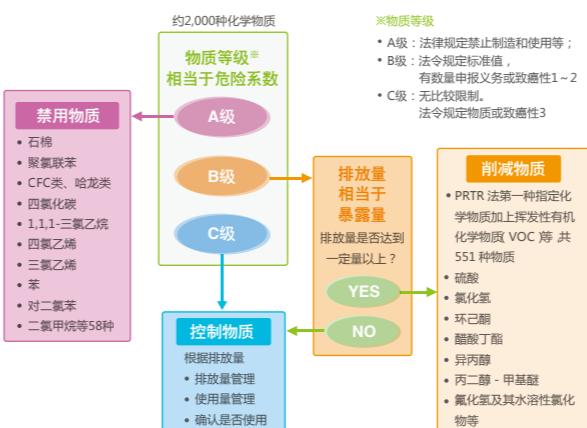
东芝每年对废弃物排放量制定目标与计划，通过严格的执行与监督，不断加强对废弃物的回收再利用。

2012年，作为主要的可循环使用的材料，东芝针对生产运营中94%的金属废弃物，经处理后又回收作为生产材料。东芝水电设备（杭州）有限公司针对生产中产生的废砂，采取多种措施将一部分作为回用砂回用，剩余的经有效处理作为制砖和路基填埋的材料，最终已经实现了废弃物的零排放。今后，东芝将会持续地提高生产运营中产生废弃物的循环使用，并努力提高废弃物的循环利用量。

作为废弃物管理的另一方面，东芝不断加强对化学物质的管理，将化学物质分为禁用、削减和管理三个等级，并进行严格的分类管理，尽力避免因不当管理而造成的化学污染事故。

### 化学物质等级与管理类别图示

Risk=Hazard×Exposure



## 实例

### 东芝信息机器（杭州）有限公司化学物质管理

东芝信息机器（杭州）有限公司作为东芝电子产品的生产基地，将适用于自身的172种VOC（易挥发有机物）和氨气、硫化物等6种其他化学物质进行严格管理。2012年，东芝信息机器（杭州）有限公司被评为“浙江省绿色企业”和开发区“废弃物管理先进企业”。

同时，东芝信息机器（杭州）有限公司严格禁止将化学物质排放至雨水和污水管道，执行化学物质零排放，并通过对产品原材料持续的工艺改进和采用无害化材料替代，2012年化学物质排放量比2011年削减了6%。



说明：化学物质排放量 = 化学物质使用量 - 化学物质废弃剩余量

东芝信息机器（杭州）有限公司在化学品岗位、焊接岗位和其他易产生粉尘的岗位全部接入集中排气管道，通过大风量排放机引入15米高空，以削减化学物质的大气排放浓度。



此外，东芝信息机器（杭州）有限公司将易燃易爆等危险化学物品专门放置在危险品仓库，并采取防火、防雷、防静电、防腐蚀、防泄漏和通风降温等措施进行严格管控。

## 水资源的合理利用

东芝积极应对全球水资源短缺问题，努力减少公司在生产运营中的水资源使用量，在全球开展分阶段的水资源管理，以更有效地降低水资源消耗。同时，东芝各公司通过墙报、网站等方式向员工宣传节水知识，提高员工节水意识，减少生活用水。

### 实例

#### 东芝白云真空开关管（锦州）有限公司浓水回收利用

2012年，为提高水资源的循环利用，减少生产运营的水资源消耗，东芝白云真空开关管（锦州）有限公司对纯水机前期净化系统石英砂、树脂及活性炭进行了更新维修改造。经改造后的净化系统，可将此前直接排放至下水道的一级浓水进行100%循环再使用。

#### 浓水回收方案1：一级浓水用于真空炉循环水池补水

东芝白云真空开关管（锦州）有限公司循环水自建系统运转以来循环水水质显著提高，真空炉故障率降低。但由于真空炉运转中循环水水温高，与冷空气结合会产生大量的水蒸气，循环水经过凉水塔喷淋降温大量的水气被挥发掉，需对循环水水池进行补水，一般为两天补水一次，每次约补水8吨左右。通过改造对浓水的回收利用，基本实现零补水。

#### 浓水回收方案2：清洗冲洗零件用水

清洗工段零件采用的都是自来水冲洗。为了能更好地利用回收纯水机过滤后进入下水道的浓水，在清洗工段第一个零件冲洗水槽上方加装浓水放水水龙头，在保证循环水补水完成后用做零件清洗备用用水。

经计算，东芝白云真空开关管（锦州）有限公司通过此次净化系统改造，以及对净化后的浓水的合理利用，将会节约用水约2,000吨/年。

## 减少能源消耗

为了防止地球变暖，东芝集团着力开发从原材料采购到制造、使用、废弃整个生命周期都体现环保理念的产品，以减少环境负荷。我们建立了防止地球变暖的环保目标，积极开展研发工作，通过向全球提供产品，2012年度取得了全年减排CO<sub>2</sub>680万吨的成绩，超过了原定目标。

东芝致力于通过减少生产及办公中的能源使用量，降低二氧化碳的排放，希望能够对缓解全球气候变暖做出贡献。2012年，东芝在中国控股的制造工厂共排放二氧化碳排放142.77吨。



### 实例

#### 东芝大连有限公司防止地球变暖措施

2012年，东芝大连有限公司（简称：东芝大连）为降低自身在生产及办公区域的能源消耗，采取了多项措施，有效减少公司电能的使用。

东芝大连将生产用1号栋冷却塔废止，并将水冷空调更换为中央集成制冷的风冷空调，预计节电720兆瓦时/年。为节省照明办公用电，将办公区域及生产区域的普通日光灯更换为东芝节能照明系统，可帮助公司全年节电200兆瓦时/年。同时，东芝大连在办公楼导入太阳能加热装置，用于公司食堂和洗手间的热水供应，每年节约蒸气1,038吨。

东芝同样关注物流运输所带来的二氧化碳的排放，通过合理设计物流线路，减少碳足迹。为提高物流效率，东芝信息机器（杭州）有限公司将原来发往俄罗斯的产品在德国法兰克福的集中配货点取消，由上海运往莫斯科，大大地缩短了运输路程，削减了销售物流的CO<sub>2</sub>排出量。

2012年，为进一步降低生产运营中温室气体排放量，我们开展了针对各制造工厂的节能诊断。东芝家电制造（南海）有限公司、东芝照明（昆山）有限公司和东芝大连有限公司作为第一批诊断企业，在2012年和2013年初接受了集团环境总部和外部环境专家的节能考察，针对在各生产环节潜在的节能点提出改进意见，由各工厂最终落实22条改进措施，每年减少9,895吨二氧化碳排放。

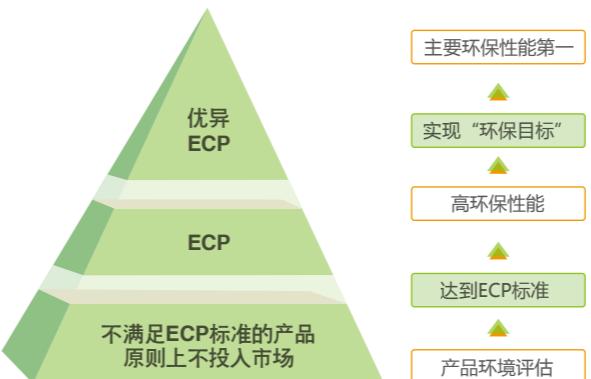
## 环境友好型产品

东芝努力发展及推进绿色产品实践，致力于在生产出高性能产品的同时，使产品对环境的影响降为最低。

### 绿色产品

东芝集团要求东芝的所有产品在生命周期内满足ECP<sup>※</sup>（Environmentally Conscious Products：环境友好型产品）标准及环保目标。东芝产品严格按照下述步骤开展工作，首先通过制定“环保目标”指导产品研发，保障产品在事业战略到商品策划阶段的环保性能优先权；其次在产品研发阶段对产品进行环境评估，确保其符合相关法律法规并遵照ECP<sup>※</sup>三大要素；最终在产品发布时，对达到环保性能第一的产品进行“优异ECP”认证。

#### 东芝绿色产品基本方针



<sup>※</sup>ECP是指在材料采购、生产、流通、使用、报废、回收再利用产品生命周期的所有环节中都考虑了环保因素的产品。

#### ECP三大要素

防止地球变暖	管理化学物质
• 削减消耗电力	• 削减特定有害物质
• 削减待机电力	• 绿色采购
• 消耗电力的可视化	• 传递化学物质的信息
• 节能模式	• 遵守各国限控物质的法律等
• 出厂模式等	

有效利用资源
• 削减原材料
• 削减包装材料
• 削减消耗品
• 升级、提高使用寿命等
• 利用再生材料
• 易分解性

### 优异ECP的创制目标和实际成果

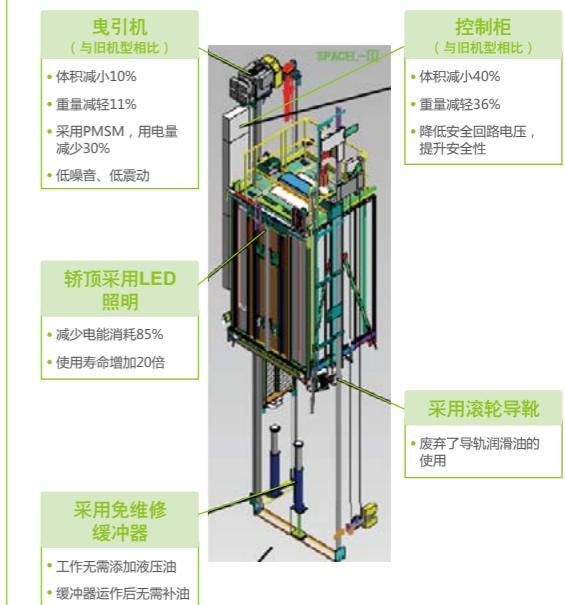
为了进一步加强开发和生产ECP，东芝集团将优异ECP的销售额定为一项重要指标。通过在社会基础建设以及电子设备领域的扩大，东芝集团获得优异ECP认定的产品在2012年度的销售额达到了6,688亿日元，远远超过了5,000亿日元的既定目标。今后，我们将加快在解决方案和系统产品方面的研发和生产，力争在2015年度实现1.8万亿日元的销售额。

随着生产全球化程度的加深，东芝针对各制造工厂实施一致的、最高等级的产品环境标准，以满足各地对产品的环保要求。

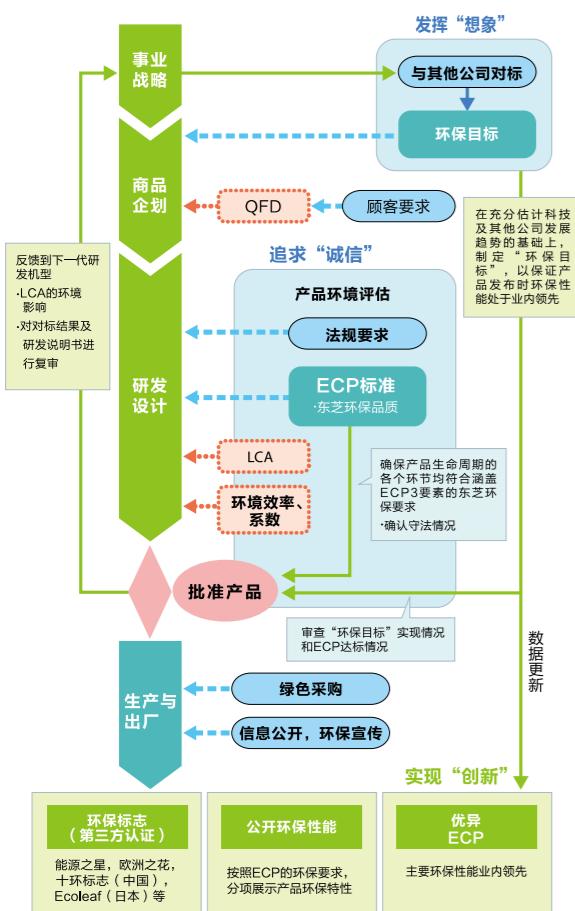
### 实例

#### 东芝电梯（中国）有限公司环境友好型产品的开发

东芝电梯（中国）有限公司作为一家专门研发、设计、制造、销售和维护保养东芝电梯和自动扶梯的公司，在2012年研发出2大环保型新机种，ELCOSMO-Ⅲ小机房系列和SPACEL-Ⅲ无机房系列，提升产品可靠性和安全性能的同时，有效降低了环境不友好物质的使用，并削减了15种有害化学物质的使用。



## ■ 绿色产品活动体系



东芝对于所有研发产品都追求“环保性能第一”，通过开展贯穿产品生命周期的“绿色产品”减排工作，和运用低碳能源供应技术为全球范围内的电力稳定供给与地球温室化效应预防做出贡献的“绿色技术”这两项工作，加快在整个产品领域开发出具有出色环境性能的 ECP，同时在全球范围内，根据各国家、地域的不同需求积极投入产品研发。

东芝从事业战略到商品企划的阶段都制定有“环保目标”，用以研发设计阶段的环境评估，以确认东芝的环境品质，并在确保符合各项相关法规的同时，保证整个产品生命周期满足蕴含 ECP 的三大要素的 ECO 标准。在产品审批阶段，确认其“环保目标”的完成情况和 ECP 标准的达标情况，发布产品时，则要对达到环保性能第一的产品进行“优异 ECP”认证。

## 实例

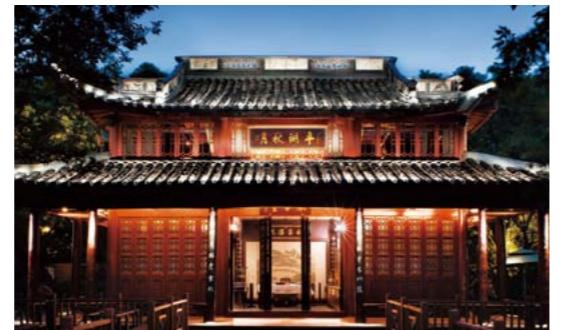
### 东芝 LED 环保照明产品

作为日本第一家生产白炽灯、荧光灯的企业，东芝自 1890 年启动白炽灯泡的生产以来，始终坚持创造丰富、舒适的照明环境。而随着全球环境问题的日益深化，白炽灯能耗高、寿命低等环保属性的不足，开始使东芝思考如何以更加可持续的途径，贡献于照明产业的发展。2010 年 3 月，东芝宣布停止白炽灯生产，转而致力于开发、生产及推广环保的 LED 照明产品。相对于白炽灯，LED 照明具有节能、长寿命、无汞、低 UV、性能稳定等诸多优点，东芝依托专业的照明技术和领先的半导体事业，带给全球用户更多的绿色照明解决方案。



东芝 LED 照明照亮卢浮宫

2012 年 6 月，东芝为杭州西湖夜景照明节能改造工程特别研制的“LED 户外射灯”正式投入使用。在此次改造中，通过使用东芝 LED 户外射灯 (1W) 替换原有 PAR20 射灯 (50W)，若以每日亮灯 5 小时计算，每年可减少约 40 万度电的消耗，并且使用寿命长达 400,000 小时的 LED 户外射灯，可保证持续使用 20 年以上无需更换。同时，低 UV 特性也极大地保护了西湖古建筑物的外壁，为西湖文化遗产提供了安心、安全、持久的“环境和谐型照明”。



使用东芝 LED 灯后的西湖夜景——平湖秋月

## 绿色科技

作为集团社会基础设施产品的重要组成部分，东芝希望通过自身的新能源技术，提高光伏发电、水力发电、地热能和风能发电等技术在社会能源结构中的比例，帮助减缓全球气候变化。

### 太阳能发电

东芝通过在发电厂、工厂、住宅推广普及高效、长期稳定的太阳能发电系统，以不断发展的太阳能发电技术，为持续抑制 CO<sub>2</sub> 排放做贡献。

东芝自 2010 年 4 月涉足并销售家用太阳能发电系统，通过持续地技术改进，提高太阳能发电效率。2012 年 7 月，东芝在系统中设置了反射防止膜，将反射造成的光损耗控制在最小限度，极大地提高了发电效率。同时，东芝充分发挥在大型设备开发中的综合工程经验，运用包括分析、设计、施工在内的系统工程能力，推动从太阳电池模块设置到上网输电的各项工作，致力于提供高效、稳定的兆瓦级太阳能发电系统。在住宅用太阳能发电系统领域，2012 年 12 月，东芝向市场投放了全球最高转换效率为 20.1% 的 250W 太阳能电池模块，其转换效率已经达到了 NEDO (日本新能源产业的技术综合开发机构) 所制定的实用性太阳能发电模块 2020 年性能指标的 20%。

### 水力发电

水力发电作为一种不产生 CO<sub>2</sub> 的清洁可再生能源，已受到广泛关注。东芝自 1894 年向日本首座工业用途的水力发电站提供发电机以来，已向全球 40 多个国家累计提供水轮机和发电设备约 2,000 台，功率达到 56GW 以上。东芝希望通过技术革新，为水力发电系统提供高质量的机电设备。

### 地热发展

东芝现已提供了相当于全球 23% 的地热发电装机容量，可根据地热源的不同温度特征，从闪蒸方式、二进制方式以及两者结合的闪蒸二进制方式中选择并提供最优化的地热发电系统。此外，我们还致力于新型 2MW 级小型地热发电装置 Geoportable™ 的推广。这种设备适用于面积狭窄的场所，能够以 1 到 2 口地热井为单位使未被使用的地热能源得到有效运用。

## 火力发电

东芝为消减常规能源——火力发电中的 CO<sub>2</sub> 排放，积极开展技术研发。东芝正在推进世界最高效的联合循环发电设备和最高效整机涡轮、发电机的开发，提高发电效率。

## 风力发电

风力发电是指将风力推动叶片旋转，由此产生的动能通过发电机转换为电能的方式。东芝以丰富的火力、水力发电技术为基础，提供从风车选址、建设、实验、检修等一整套解决方案，积极推动风力发电的普及。

## 实例

### 东芝在中国的绿色合作

2012 年 8 月 6 日，在东京召开的“第七届中日节能环保综合论坛”上，东芝集团的六个项目被日本经济产业省及中国国家发展改革委员会认定为中日节能环保产业示范项目，围绕智能社区、清洁能源、火力发电效率、电动汽车等多方面与中国政府、研究机构开展合作。

### ■ 六大绿色技术项目

锦州市智能社区示范项目	火力发电站的燃烧后二氧化碳回收技术研究
天津技术开发区地热联产普及示范项目	有机朗肯循环传热介质的开展
水轮机转轮流固耦合分析	采用 SCiB™ 的车载电池系统的开发和电动汽车的适

这些项目中，使用 SCiB™ 的车载电池系统的研发、包括大型风力发电在内的区域独立电力系统控制技术和水轮机转轮流固耦合分析技术等多项创新能力技术都来自清华大学 - 东芝能源与环境研究中心。双方的合作始于 2007 年，研究领域覆盖节能环保技术、电气铁路系统、电力 / 混合动力汽车等东芝所有社会基础设施领域，研究成果在带动我们自身产品技术发展的同时，也以我们的技术、合作模式经验为实现“美丽中国”提供了绿色动力。

# 公平运营



东芝将经营理念蕴含在《东芝集团行为准则》中，在全球范围要求各分子公司遵守法律法规，通过公平、诚实的竞争开展业务，从消费者的视角和立场出发，提供令顾客感到安全、放心的产品。

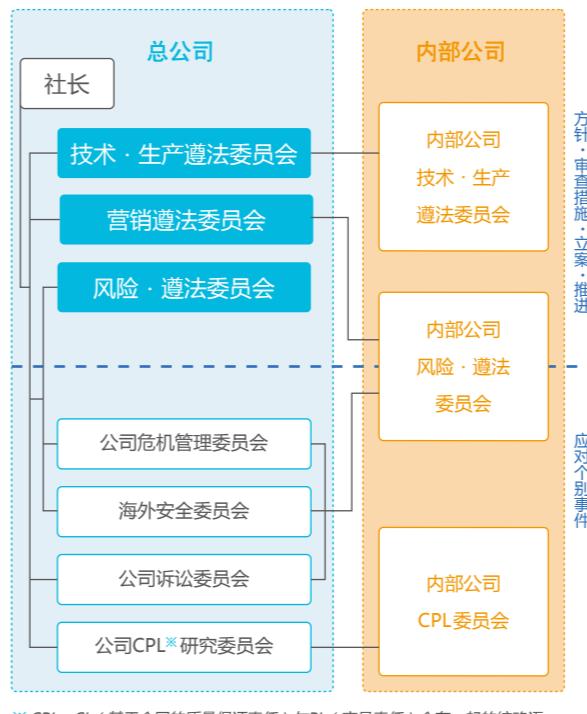
## ▷ 遵法管理

东芝集团建立完备的遵法管理组织架构，健全的遵法管理体系，通过遵法培训、内部举报等方式，广泛宣传东芝集团行为准则，力求成为业界典范。

## 遵法管理体系

为了贯彻落实遵法管理工作，东芝建立完善的风险·遵法体制，任命主抓全公司遵法管理干部，在发生相关的重大案件时，由公司内部委员会迅速研究对策，落实实施方案。同时，东芝鼓励各个部门研究如何携手合作、共同预防违法违规事件的发生，进一步完善遵法管理体系。

## ■ 东芝风险·遵法管理体系



## 遵法教育

东芝将《东芝集团行为准则》翻译成 15 国语言并进行发放，对不同级别、不同工种的员工开展遵法培训，同时继续开展网上培训。东芝中国结合当地情况编写风险·遵法事例集，作为公司的遵法教育资料。

从 2009 年起，东芝国际采购（香港）有限公司开始导入反垄断法及公务员对应的相关指引和政策，以及例外批准和事先申请制度，同时积极派遣员工参加相关培训，并在公司内部开展教育。

## ■ 2012 年东芝国际采购（香港）有限公司员工遵法培训

教育	对象	培训时间
反垄断法及公务员对应教育	全员	30分钟
东芝集团行为准则教育	全员	30分钟
日本承包法	采购部人员	30分钟
冲突矿产应对措施	采购部人员	30分钟

## 反腐举报制度

东芝集团建立内部举报制度，收集公司内部有关违法违规的情况，鼓励员工通过电子邮件、电话等方式进行举报和咨询事宜，促使员工通过自净作用主动改造错误，对遏制违法违规行为起到一定作用。

## ▷ 与供应商的公平交易

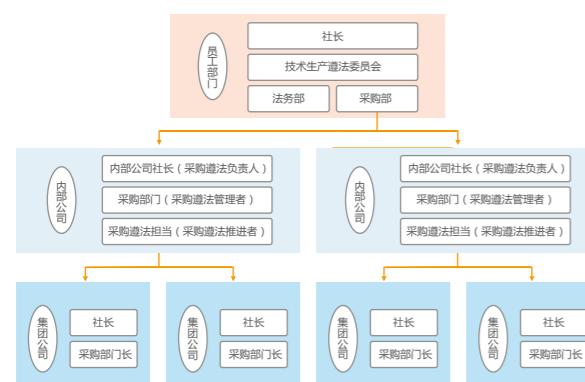
东芝集团遵守采购相关法律法规，通过与供应商的公平交易，构建互利共赢的合作伙伴关系。

## 公平交易政策

东芝制定《东芝集团采购方针（以下简称采购方针）》，明确对供应商人权、劳工安全卫生等方面的要求，同时，对于供应商自身的采购活动，也要求遵守采购方针予以实施。2012 年 5 月，东芝修改采购方针，规定无论是新交易还是原有交易，都要将遵守法令、社会规范作为选定供应商的优先条件。

东芝集团在本部采购部门内设置了专门机构，作为推动自身的采购活动和供应商的活动以及双方推进 CSR 活动的部门，通过遵守采购相关法律的公平交易，致力于构建一个与供应商的健全的合作伙伴关系。

### ■ 东芝集团的 CSR 采购推进体制图



### 自由公平竞争

在营业活动中，东芝集团除了遵守相关法律法规以外，还注重遵守商业习惯和社会的普遍价值观。东芝制定反垄断指南，按照指南开展自由、公平的竞争。东芝注重保护商业秘密，对营业活动中获得的有关第三方的信息，包括其他公司的商业秘密和个人信息，加以妥善处理。

东芝集团与供应商构建基于相互信赖的合作伙伴关系，以公平的价格和质量、提供有利于环境的产品为基础，积极开展下述活动，加强有利于东芝集团和供应商双方的“Win-Win”关系。

- 利用供应商专有技术，联合制定发展战略。
- 用东芝集团的技术，与供应商联合促进质量改进，降低采购成本。
- 与东芝集团采购部门合作，扩大采购活动，降低供应商成本。

### 绿色采购

东芝集团在所有的业务流程和产品中，坚持“创造丰富价值”和“与地球共生”融为一体的环境观点。作为生产阶段的重点内容，东芝集团推动绿色采购工作，制定《绿色采购指南》，优先采购来自于积极推进环保的供应商的环境负荷低的产品、配件、原材料，并加强关于产品含有化学物质的法律限制，降低有害化学物质等环境负荷、风险。

东芝集团针对供应商实施环境评估及采购产品含有化学物质的调查和评估，并按照基于 ISO 14001 的公司环保标准对供应商进行确认和评估。在供应商选择阶段，东芝优先考虑评估级别靠前的供应商，希望供应商能够努力提高评估成绩。

### ■ 2012 年度供应商的环保度



#### 实例

##### 东芝国际采购（香港）有限公司获得“2012 香港环保卓越计划（HKAEE）金奖”

2013 年 5 月，东芝国际采购（香港）有限公司由于在通过定期调查、实地监察等方式对其供应商开展彻底的环保 CSR 启发活动方面表现优异，首度荣获香港行政当局授予的“2012 香港环保卓越计划<sup>※</sup>”出口贸易行业的金奖（第 1 名）。

东芝国际采购（香港）有限公司将保护环境作为留给子孙后代不可替代的资产，依照东芝的长期愿景——“2050 年环境展望”扩展业务，实现成为全球最环保企业的远大目标。东芝国际采购（香港）有限公司采用多种环保措施在办公室达成“3R”（即减少使用量、再利用与回收）；积极向其合作伙伴传达环保资讯；对其供应商进行彻底的环保管理；不断参与众多环保计划，以此为当地环保工作提供支援；并为其员工及其家人举办了多场环保教育活动。



<sup>※</sup> “香港环保卓越计划”是由香港生产力促进局于 2008 年启动的环境保护活动计划。由大学及环境组织等公立机构，认定评价制造、贸易、物流、建筑等 11 个行业的企业环保活动，选拔、表彰各行业的最优秀企业。

### 供应商举报制度

东芝集团开设了“廉洁合作伙伴专线”，防止从事物资调配、工程发包等业务的员工出现违法违规行为。东芝希望供应商对举报制度有所了解，本着遵法和公平交易的态度，指出东芝的问题和缺陷，以便及时加以改正。

### 信息安全管理

东芝集团认为“客户信息、经营信息、技术·生产信息等工作中产生的所有信息”都具有资产价值，在妥善管理的同时，做好保护工作，防止这些信息被非法公开、泄露或恶意使用，这是东芝信息安全管理的基本方针。

### 信息安全管理体制

东芝集团将信息安全作为经营课题，建立信息保护管理体制，从组织、人和法律、物理及技术四个视角实施信息安全对策。特别在技术对策方面，为预防网络攻击等来自外部的非法访问和信息的泄露，东芝在加强保护公司对外服务器的同时，强化了公司内部系统，建立了应急措施，以便在病毒入侵时迅速做出反应。

### ■ 东芝信息安全管理体制



### 信息安全教育

东芝集团制定信息安全相关章程，对机密信息的保护进行妥善处理，开展信息安全培训，要求全部员工签署有关保护机密信息的誓约书，新员工也在培训后签署了誓约书。

### 信息保护

东芝集团认为从利益相关方那里获得的信息是重要的资产，是构成新价值的创造源泉，东芝一直致力于保护客户信息安全，对客户的机密信息进行妥善保管，强化规则管理，避免其他公司信息混入本公司信息中。

东芝集团从四个方面实施信息保护措施，并将这些对策写进章程和指南中，通过通知和说明会的方式通知全集团公司。

#### 信息保护对策

组织对策	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期修改信息安全相关章程</li> <li>体制的建立和维护</li> <li>实施监察等</li> </ul>
人的、法律对策	<ul style="list-style-type: none"> <li>在就业规则中规定信息保护义务和处罚规定</li> <li>实施定期员工培训</li> <li>委托方的信息安全评估和签署保护机密合同等</li> </ul>
物理对策	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息设备的携带管理</li> <li>进入设施的限制和上下班管理</li> <li>加锁管理重要度高的信息等</li> </ul>
技术对策	<ul style="list-style-type: none"> <li>病毒对策和设置硬盘密码</li> <li>安全修补的应用</li> <li>网络防火墙的适当管理等</li> </ul>

特别在技术对策方面，为预防网络攻击等来自外部的非法访问和信息的泄露，东芝在加强保护公司对外服务器的同时，强化内部系统，建立应急措施，以便在病毒入侵时迅速做出反应。

### 知识产权保护

东芝集团建立完善的知识产权保护机构，各内部公司和主要集团公司也设置了各自的保护知识产权的机构。

在《东芝集团行为准则》中规定，保护知识产权的基本方针是“必须遵守知识产权相关法律法规”、“将公司的科技活动成果作为知识产权进行保护，并积极发挥其作用”、“尊重第三方的知识产权”。



# 消费者



东芝集团从顾客的立场出发，不断追求质量的最高境界，倾听顾客声音，不断提升顾客满意度，以安全、可靠的产品质量，迅速、优质的服务，为顾客提供优良的产品和服务，满足消费者需求。

确保产品质量与安全

东芝集团建立并保持争取实现百分百优良的质量体系，不断提供产品“品质力”，加强员工品质管理教育，确保产品质量与安全。

产品质量管理

东芝集团建立完善的质量方针，健全东芝全球质量管理体系，在集团内部推行 MI ( Management Innovation ) 管理和六西格玛管理，努力确保产品的质量和安全。

## 东芝集团质量方针——行为标准

- 从顾客的立场出发确保质量。
  - 遵守相关法律和合同，尊重顾客及第三方的权益。
  - 建立并保持争取实现百分百优良的质量体系。
  - 所有部门、全体成员参与质量创优活动。
  - 找出真正原因，追求本质上的改进。

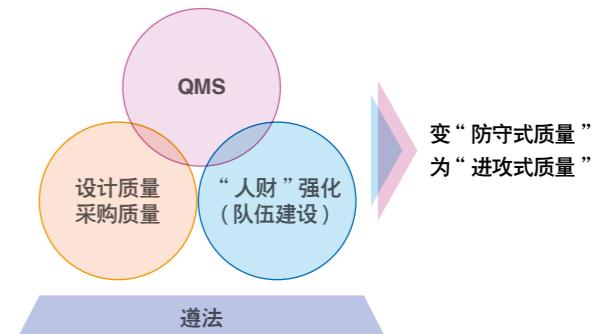
## ■ 东芝质量管理体系



## 提高“品质力”

为了追求质量的更高境界，东芝努力提高“品质力”，变“防守式质量”为“进攻式质量”。在遵法的基础上，以质量管理体系(QMS)为中心，辅之以改进设计、采购质量和强化“人财”，推进“品质力”提高工作。

## ■ 提高“品质力”的4大支柱



作为 Design For Quality ( DFQ ) 活动的对策之一，东芝在设计质量上开展 Failure Mode and Effects Analysis ( FMEA ) 活动，推进技术培养指导工作，从上游防止出现不良产品。东芝推动现场流程改善，在各流程中开展认真的审查、评估、实验，更侧重从顾客的反馈中发现潜在的风险，迅速商讨对策，全面提高“品质力”。

## 实例

东芝大连有限公司保证产品品质

东芝大连有限公司秉承东芝集团质量方针政策，建立完善的质量管理体系和全生命周期管理流程，通过多种措施保障产品品质。医疗工厂创新“本质原因分析”方法，对事故原因层层分解，找到事故的本质原因，责成相关部门，采取针对性措施有效解决，防止类似事故再次发生。各工程每月召开品质会议，进行目标完成情况汇报，并对未完成的目标给予解决措施；每年至少召开一次管理评审会议，对法律法规遵守情况、品质目标完成状况、产品品质预防状况、顾客满意度、投诉状况等进行评审，全面提升质量管理水平。

## 品质管理教育

东芝集团为了“培养保证产品质量的‘人’”，健全“东芝培养教育体系”，努力增强必要的质量管理意识，提升可靠的技术质量管理方法等各项技能，策划实施不同的教育计划。

在“质量人财教育”中，针对所有与产品全生命周期有关的部门，东芝开发并实施了以原因分析法、防患于未然法为主要内容的22种质量教育，同时加大遵法教育的力度，就电器用品安全法对东芝集团的员工和海外现地法人常驻人员等共约103,000人开展网上培训。

## 实例

### 东芝中国教育学院提高质量教育

东芝中国以东芝中国教育学院为依托，努力提高“质量人财”水平，完善培养机制。除了原有的“提高采购质量”和“质量创新”教育之外，2012年又在大连、上海、广州等地实施了以多种案例为教材的“质量理念与质量风险评估”、“采购基地监察方法”等讲座，共计307人次参加。



质量意识和质量风险管理教育

## 确保产品安全

东芝集团严格执行《关于产品安全的基本方针》，努力确保产品安全，为了消除产品事故，东芝严格遵守相关法规，积极、诚实地向顾客公开信息，保证顾客的使用安全。

### 东芝集团关于产品安全的基本方针

- 严格遵守世界各国关于产品安全的相关法律。
- 广泛收集产品事故的信息，积极公开信息。
- 依照法律迅速向相关政府部门报告产品事故。
- 发生起因于产品的重大事故的情况下，迅速回收产品并及时通知顾客。
- 设置安全注意提醒和警告标示。
- 彻查分析事故原因，努力防止再次发生。

## 实例

### 东芝电梯（中国）有限公司安全产品设计

作为全球知名的电梯制造商，东芝电梯（中国）有限公司很早就参与到中国城市化的高速发展，为中国的高楼大厦提供优秀的电梯产品。



上海工厂

台北101大厦运行的东芝电梯，是已经列入吉尼斯世界记录的最高速电梯（1,010米/分钟），该记录保持了10年至今未被打破。

2012年，社会上频发的电梯安全事故，引起了广泛关注。东芝电梯（中国）有限公司将“客户的感动，是我们不断的追求”的经营理念融入到产品开发、设计、制造、销售、安装、保养的一体化流程中，随时随地给予客户“安心”和“信赖”的保障。在安全管理方面，东芝电梯（中国）有限公司拥有非常严格的管理体系，每年都会对全国范围内分公司所管辖区域的工程现场进行安全巡视。同时，在设计中考虑安全因素，确保产品拥有出色的品质。2012年东芝电梯（中国）有限公司与采用日本同步技术，推出全球最新的SPACEL-III高档无机房电梯，配备了高科技小型化滚轮导靴替代传统导靴，提高了环保及乘坐舒适度。并且采用电气式开放救援设计，具



滚轮导靴

备电气式制动器开门方式，一旦电梯出现故障停运，通过按动大厅紧急操纵盘（HEOP）内的按钮，电梯可通过备用电源完成自动平层。

## 产品事故及非正常情况下的应对方法

东芝建立完善的产品事故应对体制，要求员工在获知市场上本公司产品发生事故的信息后，迅速报告各部门事故应对窗口，由“CPL委员会”决定应对措施。对有可能再次发生的重大产品事故，则“应立即将危险性通知用户，要求停止使用”、“立即向相关政府部门报告”、“尽早采取措施”。

※CPL委员会：CPL是CL（基于合同的质量保证责任）和PL（产品责任）合在一起的缩略语。CPL委员会由内部公司及主要集团公司社长担任委员长，可迅速对产品事故和质量问题做出反应。

东芝建立信息发布渠道，方便消费者随时掌握事故处理情况。

2012年，疑似由产品造成的事故20起，无法确定是由产品造成的事故25起、确定不是由产品造成的事故2起，合计47起事故（截至2013年4月9日），在东芝网站的重大事故信息一览上公布（[http://www.toshiba.co.jp/info/index\\_j.htm](http://www.toshiba.co.jp/info/index_j.htm)）。

## 共享重大产品事故信息

重大产品事故是对产品的质量、安全敲响的一次“警钟”，为了预防集团内部重演类似事件，东芝共享重大产品事故信息。东芝收集集团各公司在2004年以后发生重大产品事故实例，编写《防止再次发生手册》发放给各部门的管理人员，通过举办集团内质量负责人参加的说明会、电子书等形式，使公司内的质量、产品安全相关人员能够了解相关信息。

## 产品安全教育

东芝致力于加强安全管理教育，建立电气用品安全法（电安法）的管理体制，以质量统控负责人及电安法负责人为中心，在本公司共同监察项目中提出电安法监察项目。针对东芝集团的员工和海外现地法人常驻人员等相关人员，每年开展网上培训。

## 打击假冒产品

东芝秉持优质原则，致力为消费者提供最佳的产品以及完整的售后服务，提供安全无虞的消费环境。对于市场上的假冒伪劣产品，东芝一直与政府执法部门密切合作，打击假冒伪劣产品，保护消费者权益和产品使用安全。

## 实例

### 东芝原装移动硬盘保障消费者权益

针对市场硬盘假冒猖獗，严重侵害消费者权益和安全的情况，东芝采取行动，通过公布授权形象柜、授权服务中心、代理公司信息，增加防伪标识，开设举报热线电话等多种措施，遏制不法厂商侵害消费者权益。

## 消费者权益保护

东芝集团以能够为消费者理解的方式提供产品和服务信息，倾听顾客声音，采取措施保护顾客的信息与隐私，不断提高顾客满意度。

## 产品信息的可获得性

东芝集团按照《东芝集团行为准则》，基于法律法规和行业自愿性标准，致力于提供正确的产品信息和公平的广告表示。各内部公司的质量部门经常调查供应商所在国家规定的相关安全规格、技术标准、CE标记等，依照相关规定执行。

东芝对产品质量的苛刻追求保证了产品长时间、稳定运行，但为了预防老化造成家电产品事故，东芝集团在上门修理时发放注意提醒手册，通过网上发布信息、设置呼叫中心应对顾客的咨询和要求。另外，东芝施行“长期使用产品安全检查制度·表示制度”，对于使用对象产品的顾客，在网上提供信息，通过呼叫中心予以应对。

## 倾听顾客声音

东芝集团不断推行改善、评估、验证的循环管理，开展倾听顾客意见的CS调查，由包括经营者高层在内的相关人员共享意见和要求，提高顾客满意度，开展改善活动。

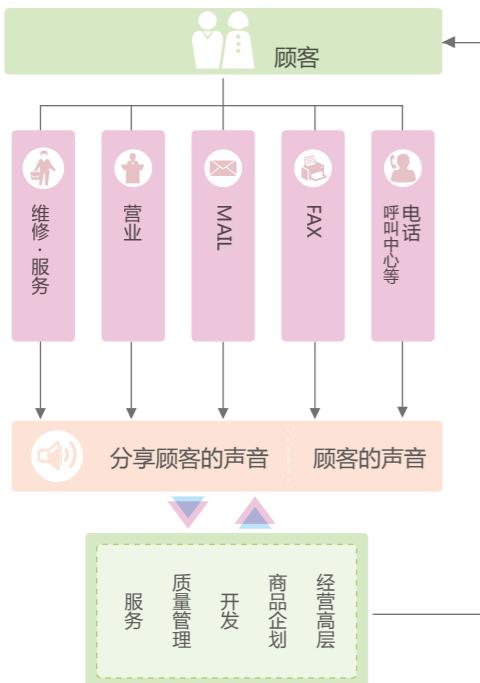
## 共享·采纳顾客意见的机制

东芝集团将日常的业务活动、维修、售后服务收到的关于产品和服务的投诉、意见和要求交由包括经营高层在内的相关人员共享，并定期举办会议，就各种意见研究改进措施，体现到产品中，提升产品的质量和服务水平。

## 采纳顾客意见·改善产品

东芝集团对家电产品上市后销售、呼叫中心、网站等部门收到的顾客心声 (Voice of Customer: VOC) 进行整理、分析，并交由企划·质量·销售各负责人共享，这已成为一项改善产品的固定工作。东芝中国为了掌握当地气候、风土、习惯等方面的一些特有信息，采取了 VOC 分析和上门调查等措施。

### ■ 东芝客户沟通渠道



2012年，东芝中国的客户服务部门共接到消费者咨询或投诉电话约3万件，我们对电话按内容进行分类处理，并建立消费者咨询信息跟踪机制，保证消费者投诉及时、准确反馈，把消费者的意见作为我们不断优化服务质量的基础。

### 实例

#### 东芝泰格信息系统(深圳)有限公司官方微博正式开通

微博的诞生为人们的沟通提供了一个自由、开放、及时、互动的渠道。“领先·创新”的东芝，不仅在技术、产品、市场上追求领先，在顾客沟通上也积极追求领先。

2012年“东芝泰格”官方微博正式开通，为网友提供留言、咨询、投诉、表扬等沟通方式，充分发挥网络传播的优势，就不同话题与网友展开互动与探讨。东芝泰格官方微博作为企业沟通的重要窗口之一，在扩大公众传播信息量的同时，倾听网友声音，提高顾客满意度。

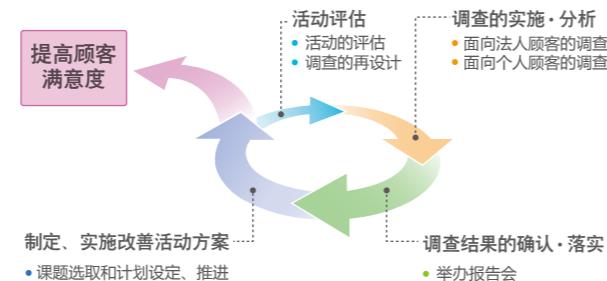
## 提高顾客满意度

东芝集团根据“CS 推行方针”，通过为顾客提供满意的产品、系统、服务，与顾客的沟通，提高顾客满意度。

### 东芝集团 CS 推行方针

- 为顾客提供安全、可靠的产品、系统和服务。
- 诚实、迅速、切实地应对顾客的要求和咨询。
- 重视顾客的意见，努力开发、改善使顾客满意的产品、系统和服务。
- 准确地向顾客提供产品信息。
- 保护顾客的个人信息。

### 东芝集团 CS 推进流程



东芝集团针对法人顾客，每年开展一次定期调查，了解顾客意见的变化，制定有效的改善对策和战略；随着海外新兴国家市场的增长，东芝加强针对新兴国家的个人顾客的调查，以便制定本地的商品开发和销售对策。

根据调查结果，东芝自我评价过去一年的改善活动，发现问题，开展更有效的活动，提高顾客满意度。在2012年的调查中，东芝共收到850家公司约2,700名客户的4,157条关于改善产品和服务的反馈意见，东芝对这些反馈意见进行了分析和总结，制定相应的措施，推动和提升集团的产品和服务。

### ■ 东芝 2012 年消费者反馈统计



## 顾客信息保护与隐私

东芝注重保护消费者的信息和隐私，在取得消费者同意后，东芝才获取顾客的住址、姓名、电话号码、电子邮件地址等服务中不可缺少的基本个人信息，严格依照公司内部章程，与信息保护管理体制一体化进行严格管理。

## 为顾客提供支持

东芝尊重每一个消费者的合法权益，通过促进产品通用设计最大可能满足每一个人的需求，提供满意的产品和服务，为顾客提供支持。

### 产品通用设计

东芝集团积极推进方便大众使用的通用设计 (UD)，制定了全公司共同的“UD 理念”、“UD 构想”、“UD 指南”。在家电和住宅设备、信息设备、公共设备等广泛领域，东芝站在使用者的立场和角度，采用以人为主的设计流程，开发满足更多顾客要求的商品。

### 东芝集团通用设计理念

- “为了每个人的放心和笑脸，创造有价值的商品”。
- 东芝集团为建立一个超越年龄、性别、残障且任何人都能舒适生活的社会做贡献。

### 东芝集团通用设计构想

- 从“不能使用”到“能够使用”，从“难以使用”到“容易使用”。
- 容易理解、放心使用的东芝通用设计。
- 通过创新，不断提高产品的易用性和便利性，为更多的人提供“希望使用”和有魅力的商品。

### 实例

#### SPACEL-GR 无机房电梯荣获德国通用设计大奖

2013年2月，东芝SPACEL-GR无机房电梯荣获德国通用设计大奖。SPACEL-GR无机房电梯秉承“操作简易”的通用性设计理念，从规划、设计到研发、制造都进行全面的考量，把“人性化”作为每一细节的设计目标，为每一个消费者提供支持。

东芝SPACEL-GR无机房电梯控制按键采用凸形设计、凸形显示、大型按钮、黑色衬托、带框按钮、中文按钮等措施，提高按钮感知性，让人一目了然，清晰易辨，取得视觉障碍人群的一致好评。

### 产品服务

东芝以消费者声音为出发点，通过分析、上门调查、技能竞赛等措施，不断开发、改进和提高专业服务水平，为顾客提供满意的产品和服务，满足顾客需求。

### 实例

#### 东芝泰格信息系统(深圳)有限公司客户服务技能竞赛

随着办公自动化的日趋成熟，服务无疑成为了企业间竞争的重量级筹码。为了提升工程师服务技术能力，2012年4月16日，东芝泰格信息系统(深圳)有限公司在上海成功举办了“第十届客户服务技能竞赛总决赛”。作为促进技术能力提高的有效载体之一，东芝“客户服务技能竞赛”已连续举办10年，将“芝心服务，追求卓越”的理念渗透到每位工程师的服务过程中。

### 东芝集团通用设计理念

- 使用简单。
- 使用方法简单易懂。
- 减轻身体负担。
- 在不同的使用者和使用环境中，都能有效发挥作用。
- 追求安全性、消除心理不安。

# 社区参与



“做好社区的一份子”是我们始终坚持的理念。我们切实考虑到与运营息息相关的社区责任，积极帮助运营所在地健康发展，同时关注下一代成才，通过持续地开展项目及投入资金，全面培育儿童健康成长。

## 做好社区的一份子

东芝希望为各公司所在社区的和谐发展做出贡献，通过各公司的业务经营活动或专项开展的企业公民活动，都能够与所在地共同成长。我们一直努力促进各公司的管理本地化，促进当地采购，并致力于为所在地人员加强就业技能的开发与培养。2012年，东芝集团社会贡献活动共支出约29亿日元（约1.8亿人民币）。

### 为了人类和地球的明天。



东芝集团将“保护自然环境”、“科学技术教育”、“振兴体育和文化事业”、“社会慈善”以及“国际友好”作为5大重点领域，开展着各种社会贡献活动。

社会慈善 科学技术教育 保护自然环境  
振兴体育和文化事业 国际友好

### 东芝集团社会贡献基本方针

- 遵照东芝集团的经营理念和东芝集团的行为准则，积极开展社会贡献活动。
- 以保护自然环境、科学技术教育、振兴体育和文化事业、社会慈善、国际友好为核心领域，为社会做贡献。
- 大力支持员工参加各项志愿者活动。

### ■ 各领域中用于社会贡献活动的费用支出明细 (2012年度)



## 促进地方发展

2012年12月，在由人民网主办的“2012中国发言人年会暨‘公益传播·幸福中国行’公益活动启动仪式”大会上，东芝（中国）有限公司凭借在2012年社会公益领域的杰出表现及对企业社会责任的专注履行，获得了“年度微公益机构”称号。



在进入中国的40年中，东芝致力于促进所在地的经济发展，利用自身创新技能为当地经济注入创新活力。东芝加大在华投资力度，在中国新建公司与工厂，在为当地发展贡献税收、提供就业岗位的同时，我们也希望能更多地发挥我们的影响，促进地方发展。

2013年1月，在国家西部大开发的政策支持及引导下，东芝在重庆建立电脑生产基地，携手重庆就面向全球市场的电脑产品的生产、采购、销售等开展合作，共同打造亚洲乃至全球最大的笔记本电脑生产基地，并在价值链、产业链整合等方面进行了创造性探索。东芝将以推进重庆信息产业基地建设为目标，引入东芝全球资源和创新技术，促进中国西部与国际市场资源的互联互通，通过深化合作，实现互利共赢。

2012年9月1日，东芝（中国）有限公司在沈阳和深圳成立分公司，希望以沈阳和深圳两家分公司的成立支持地区城市基础设施建设，承担促进区域经济发展的责任。更好地服务当地客户，深化与当地政府及企业的合作，并将与各地区的区域优势经济相结合，寻求在楼宇、能源、医疗、交通、环保产业等方面的合作机遇。

## 培育地方技术人才

东芝希望在全球各地工厂落地,为地方带来经济效益的同时,也有责任尽自身能力帮助当地加强人才建设,促进技术、人才资源的开发,实现由“授人以鱼”向“授人以渔”的转变,保证社区贡献的可持续性。

### 实例

#### 东芝医疗科研培训中心在北京成立

2012年,东芝医疗系统(中国)有限公司科研培训中心在北京建立,这是东芝医疗系统集团继日本、美国、欧洲之后成立的第四家东芝医疗科研培训中心。科研培训中心占地面积约3,000多平方米,可同时接纳280多人进行教学、科研与培训。东芝希望此平台的建立,能够加强中日医学在科、教、研三方面的交流,同时为中国的医生、技师及医护工作者搭建一个交流沟通的科研和临床应用平台,以及国际化专业化培训平台,帮助地方医疗人才成长,致力于推进整个人类的健康事业发展。



科研培训中心开业典礼仪式现场

### 实例

#### 杭州经济开发区的“东芝学堂”

东芝信息机器(杭州)有限公司位于杭州市经济技术开发区,在长期的公司员工的职业素质教育中,逐渐考虑到开发区内的其他公司员工的职业技能需求。2009年,东芝信息机器(杭州)有限公司与开发区总工会、杭州职业技术学院、浙江经济职业技术学院等签订合作协议,由总工会协调管理,院校提供教学资源,东芝信息机器(杭州)有限公司出资共同成立“东芝学堂”,为开发区的一线员工提供良好的职业技能发展之旅。至2012年底,东芝学堂已连续开展4届,共有145人参加“东芝学堂”培训,东芝信息机器(杭州)有限公司制定奖励与补助办法,对优秀学员进行奖励。2012年,东芝信息机器(杭州)有限公司获得了杭州经济技术开发区总工会颁发的“特殊贡献奖”。

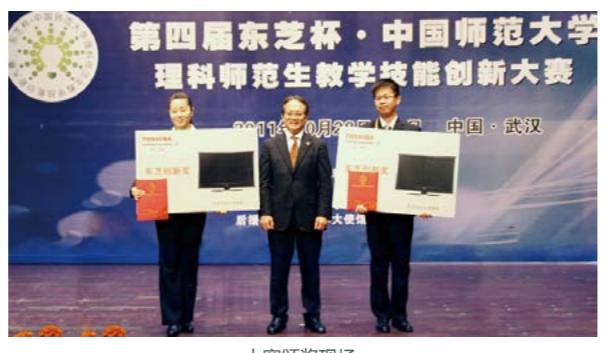
## 为教育贡献力量

东芝作为科技领先企业对科学技术教育进行持续性地关注并开展贡献活动,在全球各地通过开展各种形式的活动推动青少年的科学素质培养。在中国,东芝结合当地特色,推动中国教育事业的发展。

### 东芝杯·中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛

为培养出锐意创新的优秀理科(数学、物理、化学)中国教师后备力量,东芝从2008年开始,与教育部联合举办针对师范大学学生的“东芝杯·中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛”。参赛学生考虑如何在教学中让中小学生体会到科学就在身边、享受到科学带来的乐趣,通过制作具有自己独创性的教案,以模拟授课的方式进行比赛。

截至2012年底,中国的参赛院校已由最初的每年20所扩大至41所,累计共有4万多名大学生报名参加。在大赛中的获奖学生被邀请前往日本东京,对东芝集团总部、东芝科学馆、东芝府中事业所、江户东京博物馆和东京大学教育学部等地进行友好访问,让他们更真实地感受到科学技术为教育创造的美好未来。



大赛颁奖现场



获奖学生参观东芝科学馆

## 关注中国基础教育

东芝自2002年在中国各地支援希望小学建设,希望通过向贫困中小学生捐赠等方式改善贫困地区青少年的学习成长环境。2012年5月14日,东芝在中国的第18所希望小学——张西河乡希望小学在山西省天镇县建设完毕。截至2012年度,东芝在华已经援建了22所东芝希望小学。

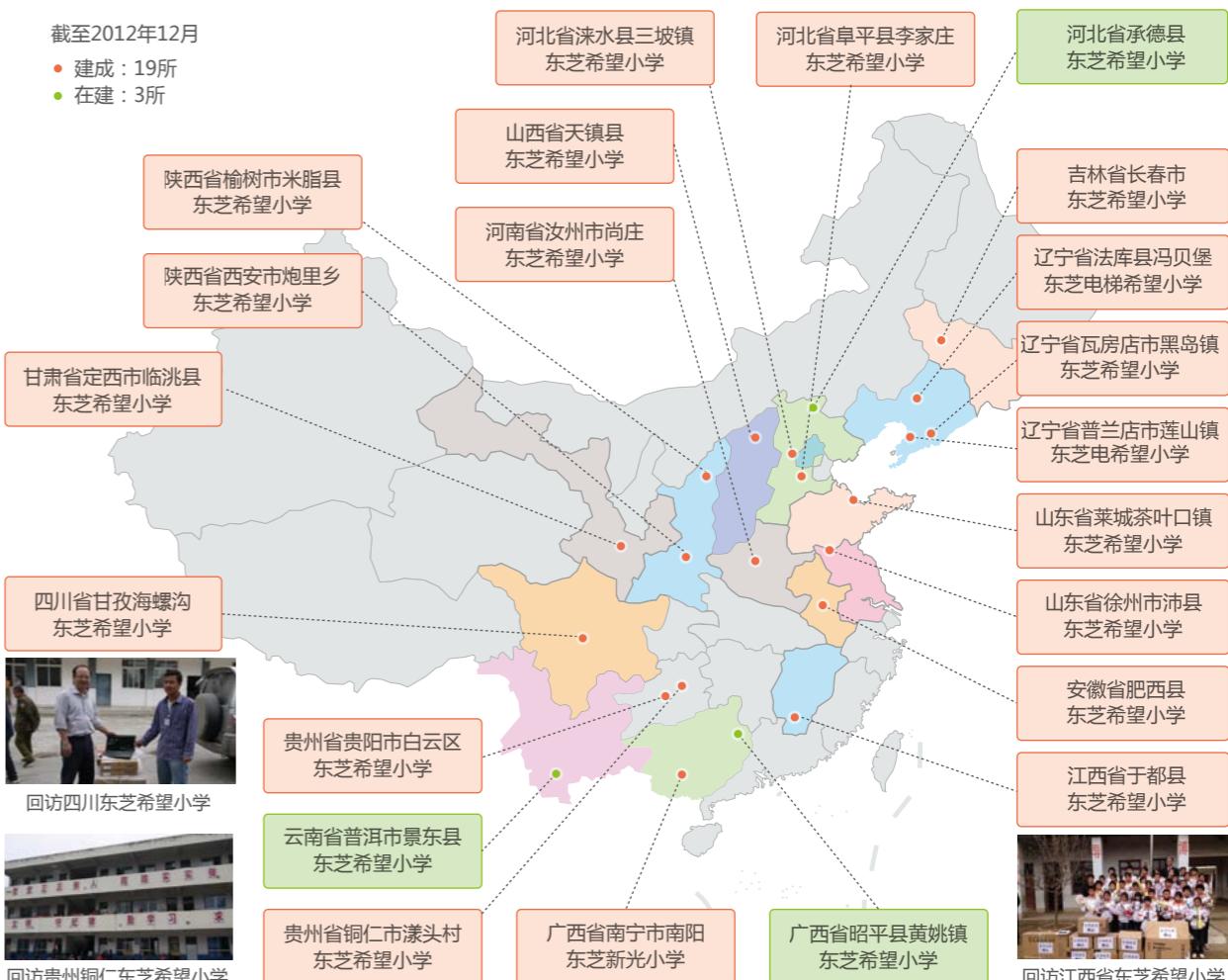


向东芝希望小学捐赠物品

### 东芝希望小学(2002-2012)

截至2012年12月

- 建成: 19所
- 在建: 3所



东芝在中国各地的公司都通过实际行动为当地的贫困学生做贡献。东芝大连有限公司(简称:东芝大连)在2001年公司成立时,捐赠了30万元建立东芝希望小学。此后,东芝大连通过资金与实物捐赠,持续性地对希望小学进行援助。同时在每年的“六一”之际,都会邀请希望小学的孩子们来东芝大连进行参观,并带他们参观海洋馆,让这些贫困学生感受到东芝大连为他们带来的温暖。

东芝为激励优秀的高等人才,自2004年起,在浙江大学设立“东芝奖学金”,并通过“浙江大学东芝俱乐部”举办的“东芝电子学院”和“浙大东芝实习基地”项目,为优秀大学生的发展提供广阔的平台。东芝同时在华东理工大学、复旦大学、上海交通大学、大连理工大学设立“东芝电子奖学金”,希望通过奖励成绩优异的大学生们的奖励,激励他们成为能为社会做出贡献的人才。

## 推动体育文化发展

东芝中国通过冠名赞助中国足协杯，开展各项体育项目来促进足球运动在青少年中的普及，并通过举办音乐会，促进文化传播和艺术普及。

### 促进中国足球发展

自 2011 年起成为中国足协杯冠名赞助商以来，东芝开展了一系列的活动，希望能激发中国的青少年对足球的热情，促进下一代的健康成长。

2012 年，东芝与中国华侨公益基金会共同启动“东芝侨心杯全国少年足球赛”和“东芝侨心足球万里行”活动。自启动以来，“东芝侨心杯全国少年足球赛”已经吸引了来自全国 9 个省(市、区)的 12 支代表队、168 名青少年队员参与，东芝希望能通过此次比赛发现和培养有潜力的足球人才。“东芝侨心足球万里行”活动已经陆续在甘肃、河南、山西和内蒙古等地开展，东芝希望借助此项活动，以公益的形式，以快乐足球的理念促进青少年德智体美劳全面发展。

东芝同时关注贫困地区儿童的运动普及状况。了解到希望小学缺乏足球场地及器材，孩子们很少能够接触到足球这项运动，东芝积极为贫困地区的东芝希望小学捐赠足球和球衣，并聘请职业球员做教练，让孩子们感受到足球为他们带来的快乐，也希望这些孩子在足球运动的陪伴中，积极向上地成长。

未来，东芝计划在河南、山西、内蒙古的 15 所学校开设训练营，并在 2013 年的足协杯赛事上邀请万名学生到现场观看比赛，继续以实际行动支持青少年足球事业。



2012 东芝侨心杯全国少年足球赛邀请赛

## 弘扬文化发展

东芝通过长期举办音乐会等活动，致力于弘扬文化发展，并以活动开展为平台，促进参与者之间的互动交流。

### 实例

#### 华风生明月 春意共盎然——东芝音乐会

2012 年 5 月 20 日，第十一届“东芝音乐会”在北京中山公园音乐堂举行。自 2000 年至今，东芝通过每年举办公益性质的“东芝音乐会”，希望以音乐为媒介，推动社会文化的传播与交流。



2012 东芝音乐会

## 爱心奉献

东芝关注社会弱势群体，秉持“为社会做贡献”的经营理念，各地公司和制造企业鼓励员工参与当地的志愿者活动，帮困扶困，积极贡献。

2012 年 10 月 16 日，杭芝机电有限公司的 40 名员工志愿者组成文明啦啦队，来到第八届残运会黄龙体育中心赛场为残疾人运动员加油助威；东芝光学(东莞)科技有限公司常年定期组织员工到当地敬老院进行慰问；东芝水电设备(杭州)有限公司在 2012 年举办的“送温暖献爱心”慈善活动中，向所在地桐庐县生活贫困的居民捐赠 15 万元，并且组织员工探访 90 岁以上的老人并向他们送去慰问金。

## 绿色社区

作为社区的一份子，我们积极参与环境保护相关的活动，并加强与周围居民的沟通交流，同时开展生物多样性评估，以控制我们对环境的潜在影响。

## 环境活动参与

东芝搭建多样渠道，向外界展示东芝的环境行动。东芝集团网站设立环境板块，从绿色管理、绿色生产、绿色产品和绿色科技四个方面详细介绍了东芝在环境保护方面的政策、措施、行动及绩效。自 1998 年，东芝每年发布《东芝全球环境报告》，充分展示东芝年度环境表现。在中国区，东芝各制造型企业每年发布各个企业的《环境报告书》，对外公布环保相关行动与绩效。此外，东芝信息机器(杭州)有限公司通过编制《环境通讯》(双月刊)，加强沟通频率，真诚邀请利益相关方对企业的环境表现进行监督。

2012 年 9 月 8 日，东芝大连有限公司、大连东芝电视有限公司、大连东芝广播电视台有限公司、大连东芝机车电气设备有限公司四家公司联合举办了“实践人人参与的绿色生活”儿童绘画比赛。相信这样的活动将带动更多人一起参与到环保的行列中来，为孩子们向往的绿色明天而共同努力。



东芝大连儿童绘画比赛

## 社区生态保护

为保护全球生物多样性，东芝建立了一套完善的系统致力于减少生产经营对生物多样性的影响。

东芝深知在受到由多种生物支撑的生态系统恩惠时，自身的生产经营活动也会对社区生态造成影响。东芝号召全球员工，

通过间伐、剪枝等作业维护森林生态环境，努力为实现适合多种生物生存的生态系统做贡献。此外，东芝通过员工参与造林、自然观察会、自然观察指导员活动等，培养着一批热爱大自然的东芝员工。

### 东芝开展生物多样性保护工作的 4 大支柱

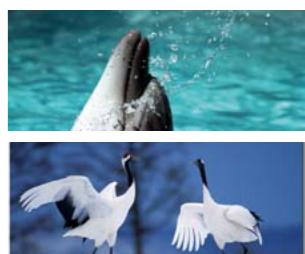
产品	生产经营场所	供应链	社会贡献
生物多样性的 采掘影响指标 (MiBiD <sup>TM</sup> ) 的开发	在成为对象的 全部生产经营 场所完善群落 生境	构建以生物多 样性为评价的 采购体制	种植 150 万棵树

### 实例

#### 东芝大连有限公司开展生物多样性保护行动

东芝大连有限公司(简称“东芝大连”)一直秉持集团生物多样性保护的政策，切实将保护生物多样性作为公司环境经营的一个重要课题。2012 年，东芝大连系统地开展了保护生物多样性的工作。

##### 调查阶段



大连市濒危野生动  
物习性及公司周边  
动植物习性调查

##### 分析阶段

公司生产产品对  
多样性生物的影  
响分析

- 工业污水：有毒/害化学物质、金属、工业油类等。
- 生活污水：碳水化合物、蛋白质等有机污染物。

##### 行动阶段

生物多样性知  
识教育；  
保护生物多样性  
公益行动



## 外部董事建议

外部董事为东芝开展 CSR 活动提供了一个特有的视角。东芝集团听取了公司外部董事对东芝经营的建议和评价，为企业未来的可持续发展指出方向。

作为一家日本企业并且设置了委员会的公司，东芝采取特有的管理体制。我现在担任提名委员会的委员长和监察委员会的委员，亲身感受到无论是在所有的委员会，还是在董事会上，东芝都严格遵循民主的会议规则，即平等、自由发言和尊重大家的意见。

东芝未来的发展，在全球开展业务是不可回避的事实。要实现这一点，就需要进行重大改革，包括重新调整公司内部组织、在新的技术领域进行投资和开发、实施大刀阔斧的人事改革。这只有靠提升公司员工的道德水平才能实现。而且，重点在于这种改革必须要取得包括股东在内的多数利益相关方的同意才能得以推进。

从管理的角度来看，在这种改革进程中，需要引起我们充分注意的是整个系统不要出现松懈和漏洞的现象。在推进 CSR 时，我们不要忘记一点，即并非是通过社会贡献活动来实现自我满意，而是要降低社会风险以取得股东的正面评价。



公司外部董事  
小杉丈夫

自去年 6 月就任公司外部董事以来，亲眼目睹东芝的企业活动和员工的工作状态。我的印象，用一句话来说，就是东芝是具备日本特色的“强大”和“优秀”的公司。拥有世界领先的技术能力和支撑这种能力的经营层人才。如果东芝能够发挥出全部能力，未来一定能成为走在世界前沿的企业。东芝的另外一个特点是真正意义上的认真负责。这一点充分体现在法人管理方面。东芝最早致力于健全体制、不仅转型成为设置委员会的公司等，而且为了发挥公司外部董事的预期作用，在具体实施时也积极制定对策。

现在，东芝的周边环境也发生了巨大变化，社会各方对于东芝的技术能力和专有技术的需求在增加，新的机遇不断涌现，东芝的飞跃对于保持社会的长期繁荣具有重大的意义。



公司外部董事  
岛内 宪

我担任东芝公司的外部董事，马上就要满一年的时间了。作为一名公司外部董事，我切实感受到作为一家业务遍及全球、事业领域多元化的跨国企业，其总部中枢的管理体制发生了非常巨大的变化。不仅如此，我感受更强烈的有两点，其一是作为一个多元的大企业高层的经营基本观点，即“明确重大决策的方向性”，其二是做出决策后“如何委托”。如何帮助东芝的管理层进行运作，正是身为公司外部董事的我们的职责所在。

我和经营层的认识一样，即东芝目前的重要课题是迅速增长和深化全球业务。我想只要充分挖掘东芝的巨大潜在能力，这个重要课题肯定能够实现。所谓潜在能力是指技术积累的深度和人才的充实程度。在有效发挥这种潜在能力、掌握宏观战略方面，董事会的责任非常重大。当然，我自身也会努力承担起这种责任。



公司外部董事  
伊丹敬之

这一年，我作为监察委员会委员，获得了聆听各相关业务的高层说明有关业务现状和问题点的机会，通过参观展览会和讨论会、考察工厂，也获得了很多接触东芝各项业务、与员工交谈的机会。这一年，我亲身认识到东芝法人管理的认真程度和东芝对公司外部董事的期待程度。

我对东芝的第一印象是“认真”。在展览会等场合负责接待的年轻员工，他们的工作态度出其认真，让人心情愉快。

从受邀参加东芝运动队啦啦队的时候起，我逐渐成为了狂热的东芝粉丝。但是，不仅如此，我更要在经营方面，努力始终站在“公司外部”的角度，为公司做出贡献。



公司外部董事  
斋藤圣美

为了人类和地球的明天。

**东芝(中国)有限公司**  
TOSHIBA (CHINA) CO., LTD.

地址: 北京市东城区东长安街1号东方广场W2座501室

如对本报告有何疑问或咨询, 请按照下列方式联系

东芝(中国)有限公司公关·宣传部

电话: 010-8518-3111

传真: 010-8519-2258

发行日期: 2013年9月

本报告书可通过下述网站地址浏览下载

网址: [www.toshiba.com.cn/csr2013/corporate\\_CSR\\_report/new/](http://www.toshiba.com.cn/csr2013/corporate_CSR_report/new/)



本报采用FSC® (Forest Stewardship Council® 森林管理委员会) 认证纸张印刷, 即纸张源自负责任的森林。