

# TOSHIBA

## Leading Innovation >>>

领先·创新

# 2015 | 东芝中国CSR报告书

## Corporate Social Responsibility Report



# 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

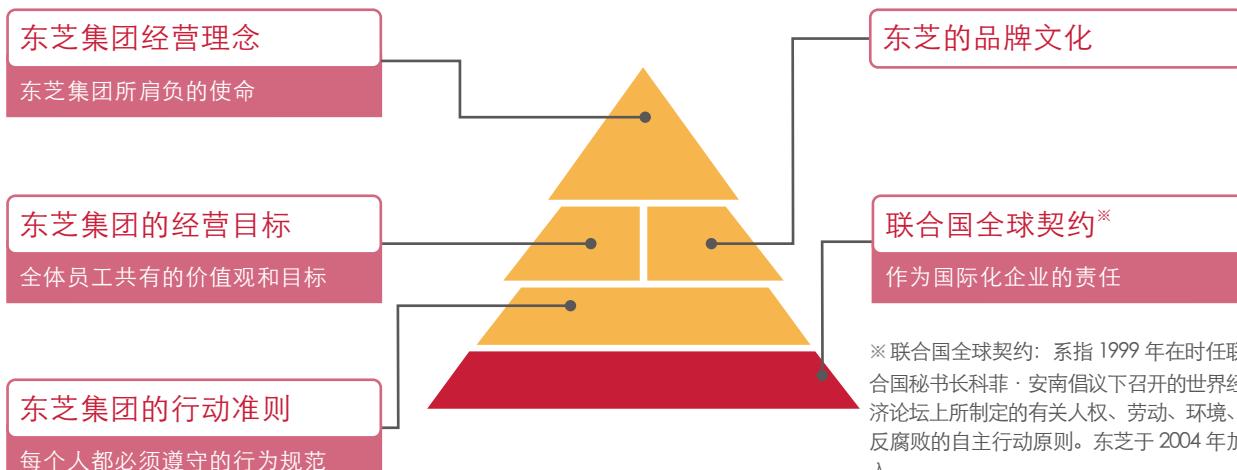
东芝集团以电子和能源为中心，  
开展技术革新，创造丰富的价值。

## 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。



\* 联合国全球契约：系指 1999 年在时任联合国秘书长科菲·安南倡议下召开的世界经济论坛上所制定的有关人权、劳动、环境、反腐败的自主行动原则。东芝于 2004 年加入。

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。

# 关于本报告

这是东芝集团自 2005 年以来在中国发布的第 11 份社会责任报告。本报告以 ISO 26000 为核心，介绍了东芝集团围绕组织治理、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，秉持的 CSR 理念以及在中国开展的具体实践。

## 编制流程



## 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》G4 和《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS CSR3.0)。

## 时间范围

以 2014 财年，即 2014 年 4 月 1 日至 2015 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。下次预计 2016 年 12 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，并涉及东芝集团在全球的部分业务。

## 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”。

# 目录

东芝集团概要	02
东芝在中国	04
东芝事业与重要课题	08
实质性议题分析	10

## 组织治理 16

## 人权·劳工实践 22

## 环境 30

## 公平运营 36

## 消费者 42

## 社区参与 48

核心绩效 57

# 东芝集团概要

※ 下文中有关财务部分的数据是 2014 年公开的数据。2015 年 9 月份发布的财务修正数据并未能在此体现，请大家留意。  
如需获取 2015 年 9 月份发布的 2010—2014 财年的财务修正数据，请登陆下面网页浏览：  
<http://www.toshiba.co.jp/about/ir/index.htm>  
下文中涉及的内容是截至 2015 年 3 月底的情况。

## 公司简介 (截至 2015 年 3 月 31 日)

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
总资产	4,399 亿日元
总销售额	6 兆 6,559 亿日元
员工总数	198,741 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	391,614 人
已发行股票总数	42 亿 3,760 万股
集团关联子公司数	584 家 (日本国内 167 家, 海外 417 家)
持股法定公司	217 家
上市证券交易所	东京、名古屋
主要 CSR 会员团体	
• EICC (电子产业公民联盟)	
• BSR (Business for Social Responsibility)	
• CBCC (公益社团法人企业市民协议会)	
• WBCSD (世界可持续发展工商理事会)	

## 主要事业

### 电力·社会基础设施

拥有为能源供需效率化、清洁化做出贡献的产品和解决方案，为了实现可再生能源社会而不断追求创新。

### 社区解决方案

提供大楼、住宅、道路、防灾、上下水、工业水处理、零售业等，社会各个领域的解决方案。

### 医疗健康

在以诊断、治疗为首的，预防、预后护理、促进健康等各个领域，运用多种技术开展各种各样的业务。

### 电子元器件

除了以具有世界一流水平的NAND型闪存为首的半导体以外，配合运用HDD、SSD方面的优势，引领大数据时代。

### 生活产品

通过提供具有较高环保性能的产品和解决方案，在世界范围内对工作和生活给予支持。

## 主要产品



火力发电汽轮机



可快速充电电池 SCiB™



电气机车



节能环保电梯



排水处理系统



零售解决方案



DNA检测设备



MRI



运动手环



NAND型闪存



SSD固态硬盘



分立式电子元器件



触摸屏超极本

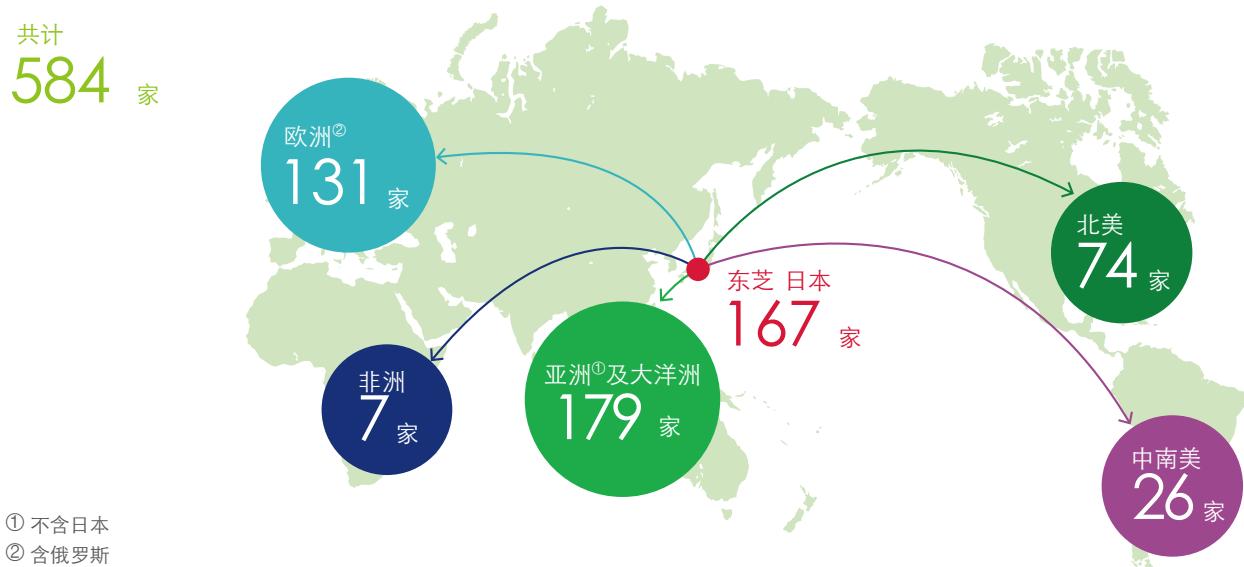


4K液晶电视

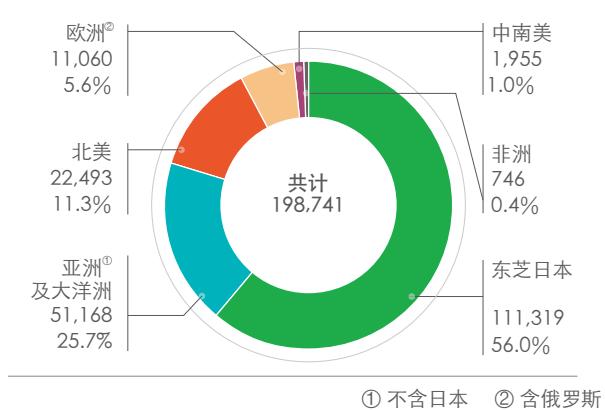


无绳吸尘器

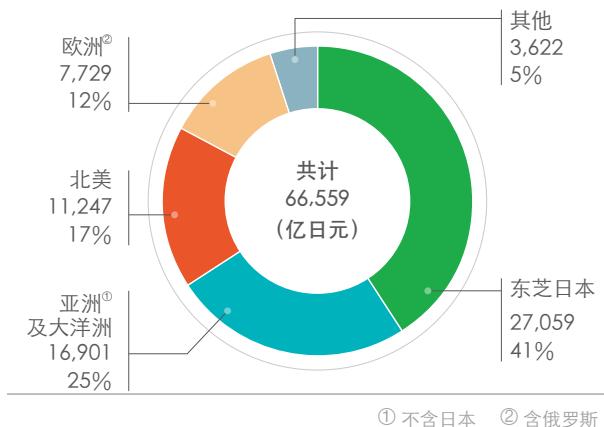
## 业务体系 (图中公司数为日本以外的子公司数)



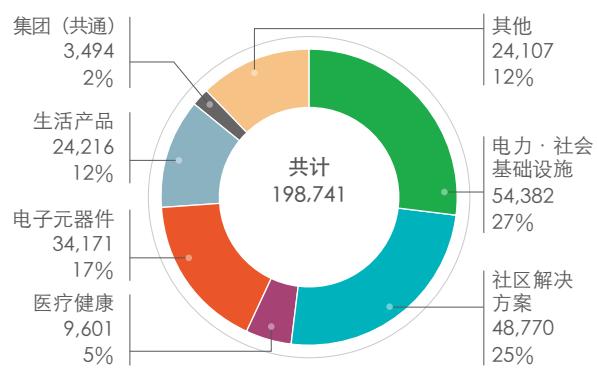
员工人数的地区分布情况（截至 2015 年 3 月末）



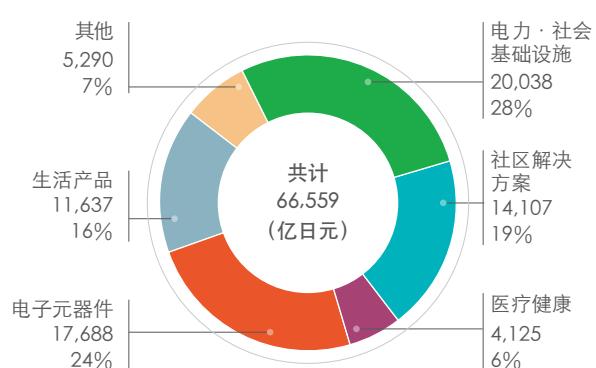
销售额的地区分布及构成比例（2014 年度）



各业务领域的员工数量及比例（截至 2015 年 3 月末）



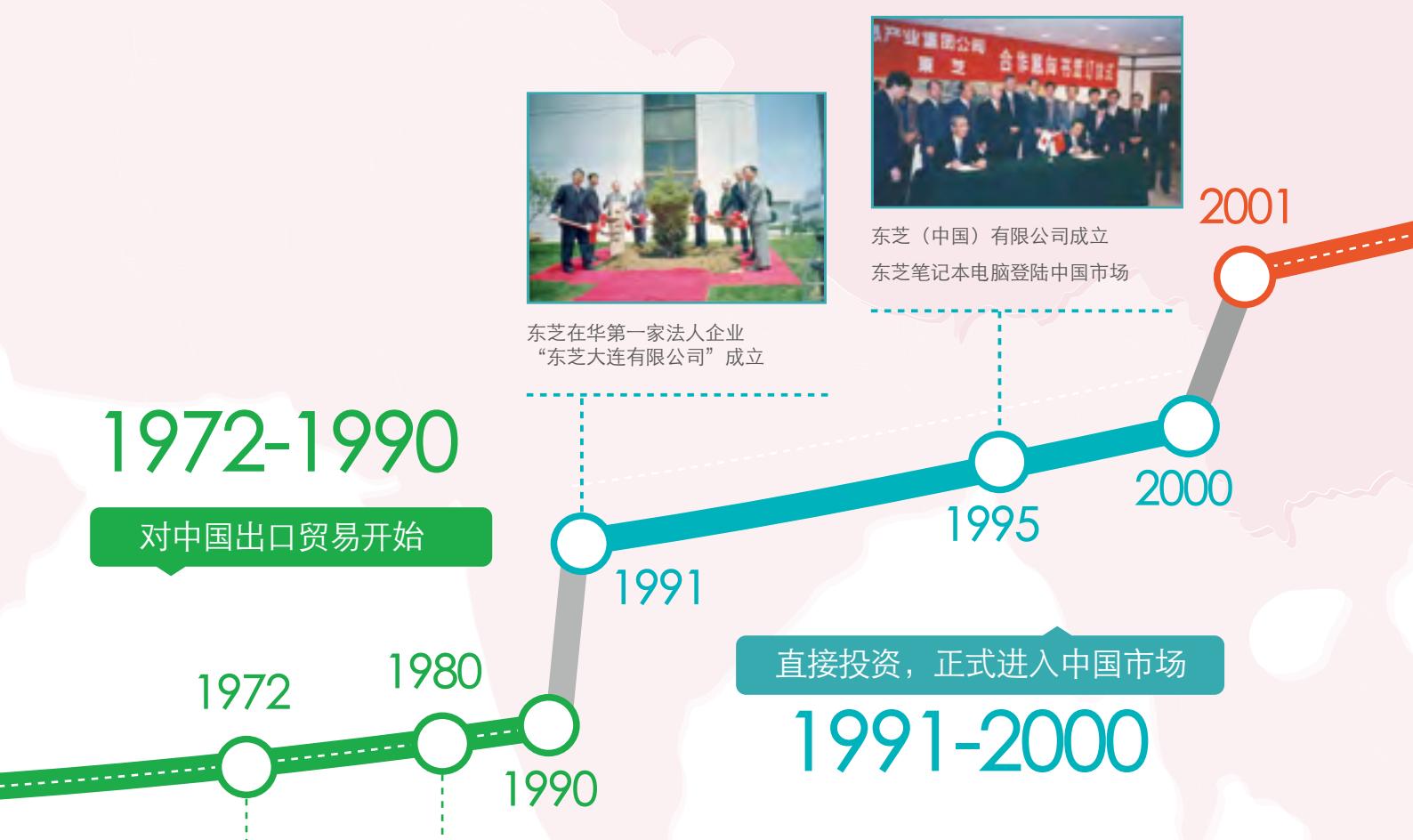
各业务领域的销售额及构成比例（2014 年度）



注：包括各个领域之间的内部销售额抵消的6,326亿日元

# 东芝在中国

## 东芝在华 43 年发展历史



# 2001-2010

扩大对中国市场的投资，  
陆续成立了多家生产·销售型的现地法人

2006

2008

2010

AP1000被三门和  
海阳核电站采用



上海环球金融中心采用的东芝  
电梯为中国大陆最快速的电梯

2011

2013

2015

东芝开利空调（中国）有限公司成立

支持“一带一路”战略发展  
东芝（中国）有限公司乌鲁木齐分公司开业



不断扩大在华业务

2011 至今

# 东芝在中国

## 与大家共创安心、安全、舒适的社会



株式会社 东芝 执行役上席常务  
中国总代表  
东芝（中国）有限公司  
董事长 · 总裁

栗原正秀

## 东芝集团 2015 年在中国发展情况

 79 家

东芝在华企业<sup>\*</sup>

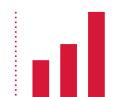
 约 3 万人

东芝在华员工

\* 东芝集团控股公司以及部分东芝集团持股权公司。

 1972 年

开创在中国的业务

 790 亿元人民币

东芝在华事业规模

2015 年，东芝公司迎来了创建 140 周年纪念。当前，我们所处的环境正在发生急剧的变化，随着人口的增加，信息技术的发展和资源能源短缺问题的持续，我们面临着各种各样日益凸显且复杂化的课题。为了顺应时代变化、为社会发展做出更大的贡献，东芝将支撑实现一切经营活动的安全、清洁的“能源”、实现丰富生活价值的“社会基础设施”、实现高度信息化社会基础的半导体·HDD 等电子元器件为中心的“存储”为三大事业支柱，发挥本公司既有优势，为顾客提供符合时代发展的全新价值。

东芝自 1972 年进入中国开展事业以来，在华发展已有 40 余年历史。承蒙各利益相关方的支持，发展顺利，目前东芝在中国共有 79 家企业，3 万余名员工，2014 年度的事业规模达到了 790 亿元人民币。

在通过自身业务的开展对社会做贡献方面，在能源领域，东芝的核能、水利发电技术和设备被众多发电站所采用。另外，例如铁路电气机车用的零部件，信息化社会必需的电子元器件等等产品都参与到了中国发展的进程中。此外，为响应政府提出的“一带一路”政策，东芝中国 2015 年在新疆乌鲁木齐开设了分公司。

而今，社会的发展，面临着地球环境改变、人口老龄化等各种问题。东芝将推进 CSR（企业社会责任）经营作为公司的经营理念，并持续开展着各种各样的社会贡献活动。作为人类和社会发展基础的教育，是东芝一直以来最为关注的。自 2001 年起，东芝在中国各地援建了 25 所东芝希望小学。

自 2008 年起，我们还和中国教育部合作，共同举办面向理科师范生的“东芝杯·中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛”，在过去的 6 届比赛中，共吸引了全国逾 6.3 万名大学生的积极参加，东芝每年也会邀请获奖选手赴日本研修交流访问，除了日常参观外，还会和日本当地的中学举办交流活动，探讨教学方法。此外，我们和清华大学的校企合作也开展了 10 余年，取得了良好的社会反响。另外，在体育文化交流方面，我们也开展了诸如举办青少年足球训练营、赞助日语作文大赛等活动。东芝集团的员工还在每年的 12 月世界志愿者日前后举办各种形式的公益活动，回馈社会。

东芝集团将“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”作为公司经营理念。并在 2004 年签署了针对人权、劳动、环境、反腐败做出了基本规定的《联合国全球契约 (GC)》，遵照这一基本原则，东芝将继续把生命·安全、遵法作为事业活动的重中之重，努力推进 CSR 经营，尽全力成为大家所信赖的企业。希望大家一如既往地给予我们更多的支持和指导。

※ 下文中涉及的内容是截至 2015 年 3 月底的情况。

# 东芝事业与重要课题

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，运用多年的技术积累和综合能力，综合能源、存储、医疗健康三大方面核心技术倾力打造“安心·安全·舒适”的社会。

## 从“产品”到“产品+服务”解决社会课题的新举措



东芝集团通过能源、存储和医疗健康三大支柱业务，致力于构建“Human Smart Community 安心·安全·舒适的社会”，不断解决各种各样的社会性课题。在业务活动中，与利益相关方展开对话沟通，了解各方关切，把握社会动向，随时掌握重要的社会课题，通过“产品”创造“服务”，提供符合时代需要的全新价值。

## 东芝业务

### 能源高效利用

提供阳光、地热、风力等可再生能源的发电系统和送变电、配电系统，推进氢能利用，实现可再生能源的稳定供应。



### 支撑信息基础的存储业务

运用大容量数据的存储、利用、加工、产品控制、硬件软件、系统运行方面的综合技术和经验，提供解决方案。



### 促进医疗健康的良性循环

立足“预防”、“诊断 / 治疗”、“预后 / 护理”、“增进健康”四大领域，构建高效可持续的医疗与护理机制，提供优异产品和服务，提高公众健康水平。



## 东芝解决方案

### ■ 追求能源的最佳配置

开发尖端应用技术，实现火力、水力、核能、可再生能源的优化平衡。

### ■ 打造智能社区

提供能源、水、大楼、家庭、商务、零售等各种社区解决方案。

### ■ 构建安心、安全、舒适的氢能社会

大力推广来源于可再生能源的氢能利用。

### ■ 应对数据存储需求的设备开发

提供存储设备，满足高速、大容量、节电、节省空间需求。

### ■ 从设备到云的综合应用

利用ICT对实际数据展开收集分析，提供解决方案。

### ■ 提高诊断治疗效率、减轻患者负担

低侵袭技术的开发普及、减轻疼痛的乳腺癌检查、早期发现和治疗、无需手术的重粒子线癌症治疗系统等。

### ■ 强化预防、预后/护理、健康业务

传感器技术的开发与应用、大数据分析、支持家庭医疗/护理的产品和服务开发、确保食品、水、空气等生活环境安全与健康的产品和技术开发。

## 支撑业务基础的重要原则（重要主题）



### 尊重人权

提出作为集团经营理念之一的“相互尊重”原则，在企业活动中重视人权保护。



### 推进供应链CSR

与采购供应商建立良好的合作伙伴关系，共同致力于推进CSR活动。



### 环境经营

确立环保领先企业地位，推进环境经营。

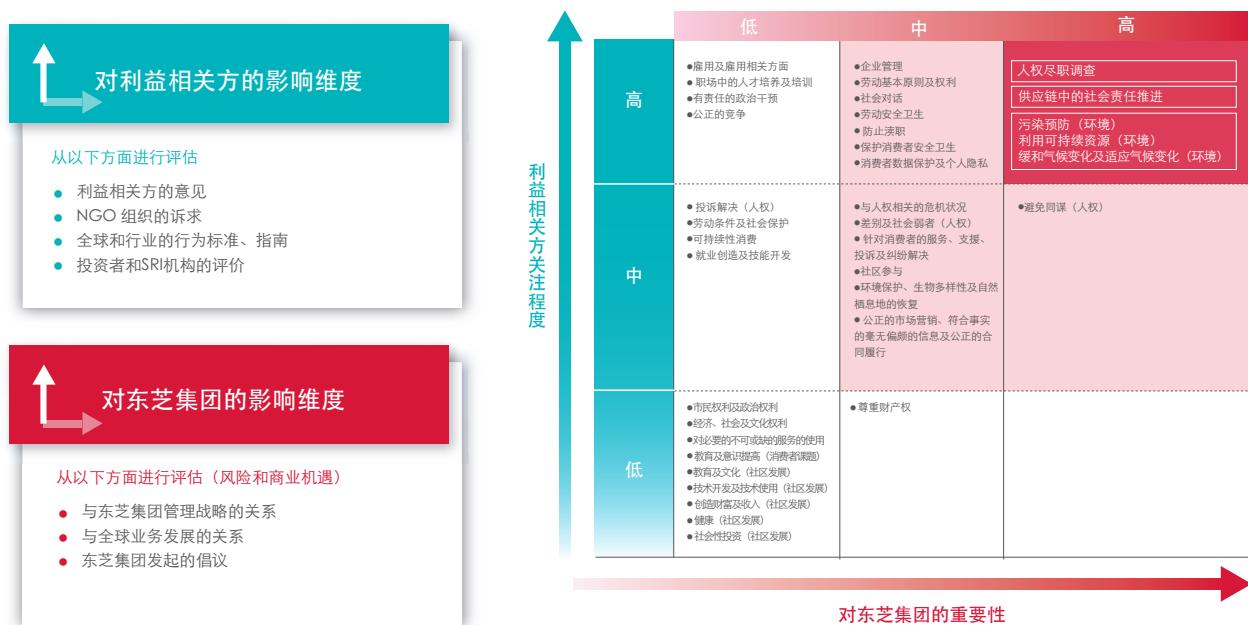
# 实质性议题分析

为了实现基于经营方针的创造性成长和东芝集团的愿景，我们从公司业务和 CSR 管理的视角出发确定东芝集团的关键议题。

- 为了应对全球性的社会问题，并建设一个安心、安全、舒适的社会，在每个业务领域都确定了高优先议题。
- 从东芝集团管理战略面临的全球性机遇和挑战，确定优先级议题。

<b>第一步</b>	<b>依据ISO 26000开展自我评估</b> 围绕ISO 26000七个核心议题：组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运营、消费者、社区参与，利用评估工具对企业的相关部门进行自我评估。
<b>第二步</b>	<b>第三方机构对CSR活动进行复核</b> 基于参考ISO 26000进行自我评价的结果，由第三方机构通过访谈和证据审查对CSR活动所涉及的12个企业部门进行调查，并从第三方机构的客观角度出具一份审查报告。
<b>第三步</b>	<b>识别实质性议题</b> 利用ISO 26000核心议题的细化指标并参考第三方机构的审查报告，从对东芝集团的经营活动和对利益相关方的影响两个维度，我们列出了高、中、低优先级的议题。
<b>第四步</b>	<b>KPI的设定</b> 针对特定的重要性，由CSR相关部门部长研讨设定KPI。
<b>第五步</b>	<b>CSR推进委员会</b> 由以CSR负责干部为代表的相干干部组成的CSR推进委员会（每年举行一次），对与重要性相关的KPI进行评价及审批后，由公司内分公司及集团公司采取措施，加以执行。
<b>第六步</b>	<b>措施的开展与执行</b> 针对重大项目，与有识之士及专家们实施企业利益关系者恳谈会。根据当时的经营环境、社会环境的变化，确定适当措施，研究更加深入的内容。

围绕 ISO 26000 核心议题及集团业务体系，我们从对东芝集团战略重要性和利益相关方关注程度两个维度，确定了 2014 年度 CSR 实践的三大核心议题，以此指导集团的 CSR 规划和考核。



## CSR 课题之一：尊重人权

在持续开展健康的事业活动方面，东芝将“尊重人权”定位为最基本且重要的主题。以“世界人权宣言”、联合国“商业与人权指导原则”为代表，支持与人权、劳动等相关的普遍性原则，从2004年起加入“联合国全球契约”。从人权尽职调查的观点出发，努力创建基于人权影响评价掌握、回避与减轻各事业的风险的机制。另外，在采取措施时，继续开展与有识之士及公司利益相关方的对话，加深对人权课题的理解。

### 尊重人权的方针

2014年10月修订的“东芝集团行为准则”，将“尊重人权”作为第一项新内容加入其中。在全部集团公司中采用该行动标准，通过以全体员工为对象的教育，力求贯彻实施。在人权启蒙推进体制下，举行各阶层的人权教育、人权研讨会。

### 对冲突矿产问题的应对

基于“东芝集团冲突矿产应对方针”，每年对供应商实施调查，确认冲突矿产的使用状况与提炼厂信息。2014年度，对约2,600家（合计数）实施了调查。

此外，作为ECC、JEITA（社团法人电子信息技术产业协会）等行业团体的伙伴，通过建立共同的调查模式、对供应商的说明会等，致力于启蒙、推进不使用涉及非人道行为的冲突矿产<sup>\*</sup>的“无冲突采购”。

\* 在刚果共和国与其邻国的冲突地区，所开采的矿产（锡、钽、钨、金）成为武装集团的资金来源等，引发了深刻的人权问题。

此外，在日本国内实施有关“尊重人权”的“CSR职场会议”，有9万名员工参加。在修改行动标准的同时也修订了采购方针，并要求供应商也考虑人权问题。

约2,600家（2014年度）

冲突矿产调查实施公司数  
(东芝集团供应商)

### ▶ 实例：在中国与日本举行人权研讨会

为了加深对人权问题的理解，东芝集团邀请商务社会责任国际协会（Business for Social Responsibility，简称BSR）的讲师，在各地举行以“商业与人权”为主题的研讨会。2014年度，东芝在中国北京与日本东京举行以人事总务负责人为对象的研讨会。



东芝集团在中国与日本举行“商业与人权”研讨会现场

#### 相关评价

参加在北京举办的东芝人权研讨会，其体现出来的企业的真挚姿态令人感动。研讨会针对劳动时间、待遇、



年轻人群、非正规劳动者问题进行了讨论，人事负责人对中国法规颇有见地，给我留下了良好的印象。希望通过贯彻实施可持续商业，未来构建起尊重基本人权的良好的劳资关系。

——BSR 顾问咨询部总监王林

## CSR 课题之二：供应链 CSR

为了与供应商构建起持续发展的更加良好的伙伴关系，并推进包括供应商在内的人权、劳动安全卫生、环境等方面的责任，东芝集团正在通过供应链采取 CSR 措施。例如，优化供应商的员工劳动环境以及降低环境负荷等。

### 修订“东芝集团采购方针”

2014 年 10 月修订《东芝集团采购方针》，追加推进遵循“联合国全球协议”、EICC 行动规范<sup>\*</sup> 主旨的活动。有关该修订内容，要求日本国内外供应商贯彻执行。

<sup>\*</sup> 是用于落实供应链 CSR 的电子设备行业的行动规范，由劳动、安全卫生、道德、环境保护及管理系统构成。

### 责任采购

通过采购方针要求供应商考虑人权、劳动、安全卫生及环境，在日本国内外基地实施针对 CSR 采购的思路说明会与措施状况监控。2014 年度共有 5,908 家公司举行了说明会，6,957 家公司实施了 CSR 调查，共计 814 家公司实施了实地调查。经调查发现存在问题时，实施指导与支援，帮助供应商改善。

### 实例：开展 EICC 行动规范相关说明会与供应商的自查

2014 年度，以供应商为对象，由外部讲师举行的说明会在东京与上海召开。通过说明会，与会者对东芝集团关于供应链中的 CSR 的观点与措施以及全球标准有了更深入的了解。

此外，东芝要求日本国内外的供应商，遵循 EICC 行动规范的宗旨实施 CSR 管理状况自查，并确认针对法律、社会规范遵守、人权、劳动、安全卫生、环保等的措施状况。



东芝集团在东京和上海对供应商开展 EICC 行动规范说明会

## CSR 课题之三：环境经营

东芝集团描绘了 2050 年人类与地球和谐相处下丰富多彩生活的宏伟蓝图，并设定出“环境展望 2050”作为企业的远景规划。将与地球共生及丰富的价值创造标准化为“综合环境效率<sup>\*\*</sup>”，以 2000 年度为基准，在 2050 年之前，提高到 10 倍（系数 10）。从 2013 年度起，引进了环境经营概念“T-COMPASS”，即环境“罗盘”。环境“罗盘”“东南西北”四个方向符号指示出我们应该应对的环境问题。通过具体展示主要四个领域中的环境贡献，与公司内外的利益相关方共享东芝集团提供的价值。

<sup>\*\*</sup> 按照环境负荷的比例统计计算“产品环境效率”与“事业流程的环境效率”。

### 东芝集团环境“罗盘”T-COMPASS



**资源消耗最小化:** 与 2020 年欧洲资源效率对接，加快绿色增长

主要工作：创造节省资源第一产品，扩大资源循环，提高制造环节效率。

**应对能源和气候变化:** 配合完成 2020 年温室气体削减目标

主要工作：创造节能第一产品，推进可再生能源，与 Scope3 标准对接。

**水资源消耗最小化:** 建立水资源影响评估（水足迹）

主要工作：扩大水基础设施和解决方案，加强水资源缺乏地区的水管理。

**化学物质风险最小化:** 与 2020 年国际化学品管理战略方针 (SAICM) 衔接

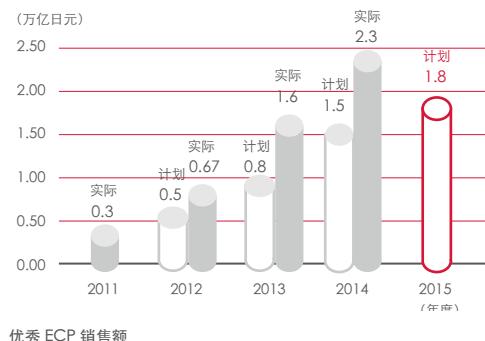
主要工作：在全球依法管理上走在前列，稳步推进绿色采购。

### 实施第 5 次环境行动计划，以 4 个 Green 推进环境经营

为实现“环境展望 2050”，东芝制定了中期计划“环境行动计划”，通过推进“Green of Product (绿色产品)”“Green by Technology (绿色技术)”“Green of Process (绿色流程)”以及支持这些的“Green Management (绿色管理)”，从事业的持续性成长与降低环境负荷两个方面开展经营。此外，还从 T-COMPASS 中提出的对能源与气候变化的应对、资源消耗量最小化、水资源消耗量最小化、化学物质风险最小化四个观点出发，加强环境措施。

#### 实例：创造环保性能第一的产品

东芝所有研发产品力争环保性能第一，不断创造出优异 ECP。2014 年度有 143 项产品获得优异 ECP 认证。包括获得认证的笔记本电脑普及型号在内，优异 ECP 销售额在社会基础设施、医疗健康和电子元器件等各个领域稳步增长，达到 2.34 万亿日元，提前一年大幅度超额完成 2015 年度 1.8 万亿日元的目标。今后，在环保性能评价较为困难的解决方案和系统产品方面，也要加快优异 ECP 的创出工作，争取东芝集团所有产品都创出优异 ECP。



#### 实例：在“CDP 日本 500 气候变化报告 2014”中获得全球最高评价

在以英国为基地的国际环境评价的 NGO 团体 CDP 实施的“CDP2014 日本 500”中，东芝集团连续两年被评选为“气候变化信息披露先进企业 (CDLI)”与“气候变化绩效先进企业 (CPLI)”。东芝集团在应对气候变化的措施与温室气体的对策方面获得高度评价，成为首家公开信息得分 100 分的日本企业，绩效得分 A。



## 针对各个事业确定 CSR 课题并采取措施

### ——以电子元器件业务价值链为例

东芝集团在“电力·社会基础设施”“社区解决方案”“医疗健康”“电子元器件”“生活产品”各个领域开展各种事业。各事业形态、价值链、相关企业的利益相关方都不同，因此我们针对各个事业对 CSR 课题与风险进行分析，努力减轻、回避。其中，



在用于制造电子产品的矿物原材料中，围绕在武装冲突地区开采的四种矿物<sup>\*</sup>，卷入冲突或强迫劳动等非人道行为已成为日益严峻的社会问题。

为避免在采购活动中助长这些非人道行为，东芝根据《东芝集团冲突矿产应对方针》，每年都要针对采购供应商，调查并确认是否使用冲突矿物以及冶炼厂信息。2014 财年，东芝按照超过 10,000 家客户的要求，根据采购供应商调查结果做出了回答。

<sup>\*</sup> 锡、钽、钨、金

随着全球采购业务的加速推进，对企业经营带来重大影响的潜在 CSR 风险也在不断增加。为了降低此类风险，促进人权、就业、环保等领域的 CSR 活动的开展，东芝依据“EICC 电子行业行为准则”等全球标准，对采购供应商的情况实施监督管理。

例如，2014 财年，东芝信息设备菲律宾公司就对十二家供应商实施了严格的审核，确认了这些企业工人的劳动时间等劳动条件以及职场安全管理等情况，积极帮助供应商改进和提高 CSR。

“尊重人权” “推进供应链 CSR” “环境经营”是各事业共同的 CSR 主题，事业部与法人相关部门彼此协作重点在这些领域采取措施。



电子元器件事业在生产过程中产生的二氧化碳的排放量占东芝集团整体排放量的 60%。

生产东芝 NAND 型闪存的日本四日工厂第五生产车间（2014 年竣工），从厂房设计开始就充分考虑了如何减少对环境产生的负荷。

比如，通过对制造设备和动力设备的节能设计、无尘车间全面使用 LED 照明灯等举措，第五车间比更早建成的第四车间削减了 13% 的二氧化碳排放量。

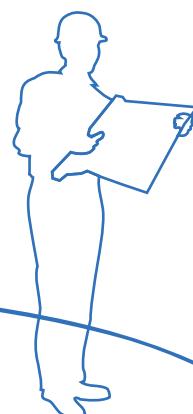
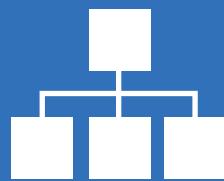




“为了人类和地球的明天”的愿景和完善的管理体系为东芝CSR实践提供了保障。东芝不断加强与利益相关方沟通，真诚了解利益相关方关注的实现可持续发展的期望和要求，并通过CSR管理体系的完善和自身的实践予以回应和满足。

**TOSHIBA**

## 组织治理





# 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

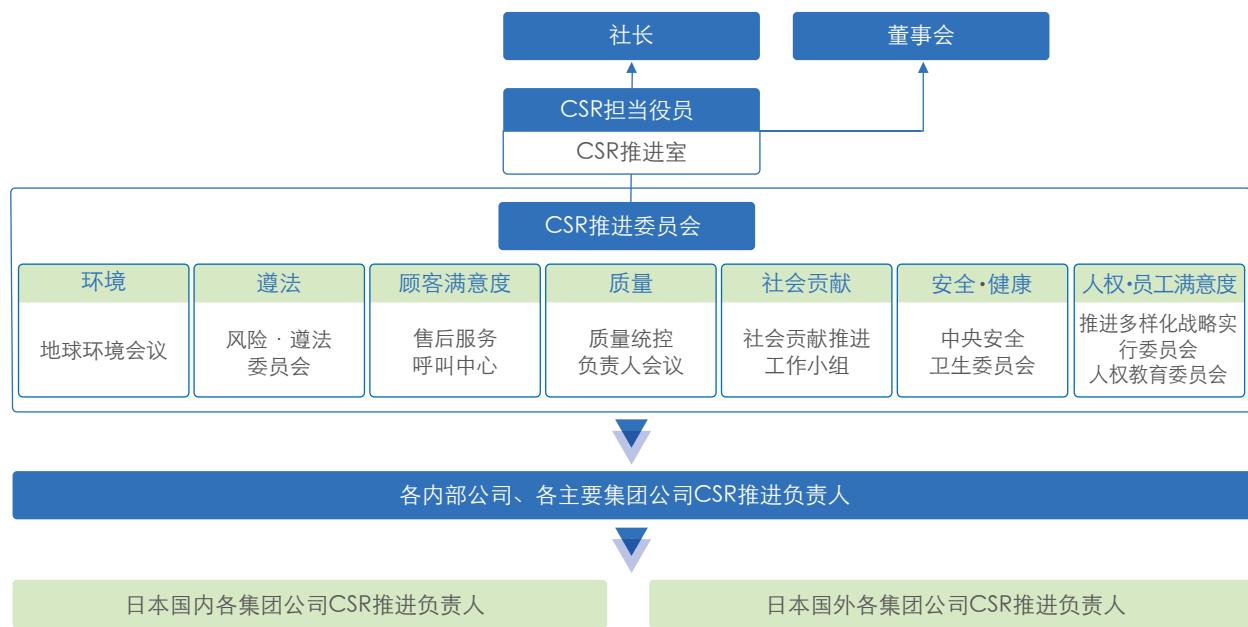
东芝将“推进 CSR 经营”作为支撑“创造性成长”的全部基础，将“生命·安全、遵法”放在最优先的位置，积极与顾客、股东、投资者、供应商、员工等利益相关方沟通，“通过业务，对全球化的社会课题的解决做出贡献”，进而促进社会的可持续发展。



## CSR 推进机制

东芝建立了由社长、CSR 本部长等高层管理人员组成的 CSR 推进委员会，每年召开一次会议，审议、制定东芝集团的 CSR 活动方针。在此基础上，地球环境会议、风险·遵法委员会、CS 委员会等组织根据会议确定的方针，针对各自分管的专项计划制定主要评估指标（KPI）并推进。另外，每个月召开由人事、环境、采购等 CSR 相关部门参加的总公司 CSR 会议，落实工作内容。

### 东芝集团 CSR 推进机制



## CSR 推进负责人

东芝在全球的各集团公司、工厂选出了 CSR 推进负责人，由其制定 CSR 推进计划并开展活动。自 2007 年起，东芝集团 CSR 推进部每半年对公司内部企业和主要集团公司的 CSR 推进负责人进行一次访问，贯彻落实东芝集团的 CSR 经营活动方针，同时确认各公司重要主题的推进情况。

## CSR 监查

东芝各相关职能部门根据 ISO 26000 的核心主题进行自评，并邀请第三方机构对 CSR 活动进行复审，在参考复审结果的基础上，提取出重要性课题。

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，对于海外关联的子公司，东芝集团每年开展 CSR 调查，检查各公司是否根据联合国全球契约十项原则、ISO 26000 以及 EICC 行动规范的相关规定，在“伦理”“人权”“劳工”“安全卫生”“社会贡献”等方面采取了相应措施。

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，在每年实施的员工意识调查中，加入遵守法令意识等与 CSR 相关的项目，并确认各项措施的实施情况。

同时，为了切实推行东芝集团的方针、计划，东芝 CSR 本部每季度向社长提交报告，并配合每隔半年召开一次的 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

东芝集团的社会责任实践活动，得到了外部利益相关方的广泛认可，2014 年度，公司获得了多项荣誉。

项目	评价结果	发表时间
中国CSR报告表彰——金蜜蜂	“外商及港澳台企业”优秀企业	2014年12月
大和投资者关系管理株式会社“互联网IR表彰”	荣获最优秀奖（连续10年）	2014年11月
经济产业省、东京证券交易所选定的“抚子名企（注：女性大显身手的企业）”	被评选为“2014年度抚子名企”	2015年3月
CDP日本500气候变化报告2014	披露分数100分 成绩等级A（全球第一）	2014年11月

## 员工意识提升

东芝注重对所有员工 CSR 意识的培育和提升，在每年公司重要的纪念仪式及新年讲话等活动上，社长会向管理层员工讲解 CSR 经营方针，并通过逐级传达和内部刊物等形式传达至各个集团公司及工厂。同时，还会对新员工和新任干部开展不同级别的 CSR 教育，并借助线上教育系统，对全员开展环境、人权、信息安全等方面知识的培训和学习。

### 实例：东芝社会贡献奖 (Toshiba “ASHITA” Award)

在 2014 年 12 月东芝集团第十届 CSR 大会上，东芝在 2013 年 4 月到 2014 年 3 月之间全球实施的 1,481 件活动中，从活动的员工参加度、独特性、持续性等 9 个大方面进行了评分，对其中特别优异的 7 项活动进行了表彰。

其中，东芝家用电器制造（南海）有限公司环保宣传月系列活动作为中国区的优秀活动代表接受了东芝社长的表彰。自 2008 年起，该公司每年定期开展“环境保护、由我做起”为主题的环保大型宣传月系列活动。为期一个月的时间内，除了在公司内部开展了包括“有奖趣味垃圾分类竞赛”“工厂清扫”等活动之外，还同当地环境保护部门以及其他公司联合起来，举办了诸如“绿色环保骑行活动”“旧电池回收”“向公司附近居民普及环保知识”等全方位环保举措。多年来，已累计有 2 万余人参加了这一系列活动，得到了当地居民和政府的高度评价。



东芝集团第十届 CSR 大会表彰社会贡献奖



## 公司 · 法人治理

我们保证企业管理的公正、透明，同时遵循 ISO 26000 等 CSR 相关标准和指引要求，并依据公司 CSR 推进规划，提升管理层的多元化和透明性。

### 法人治理

2015 年，东芝集团根据经营改革委员会的讨论，决定了公司管理架构的基本方针：

第一，董事会的构成，董事会监督职能的强化

(1) 董事会的构成

- 董事人数减至 11 名
- 外部董事的比例升至一半以上
- 确保在董事会的构成中考虑董事的专业性
- 让外部董事担任董事会的议长

(2) 董事会监督职能的强化

- 外部董事支援体制的强化
- 设置执行会议机制

第二，审计委员会审计职能的强化

(1) 审计委员会的构成

- 审计委员会原则上仅由独立外部董事组成
- 由专业性较高的外部董事组成审计委员会

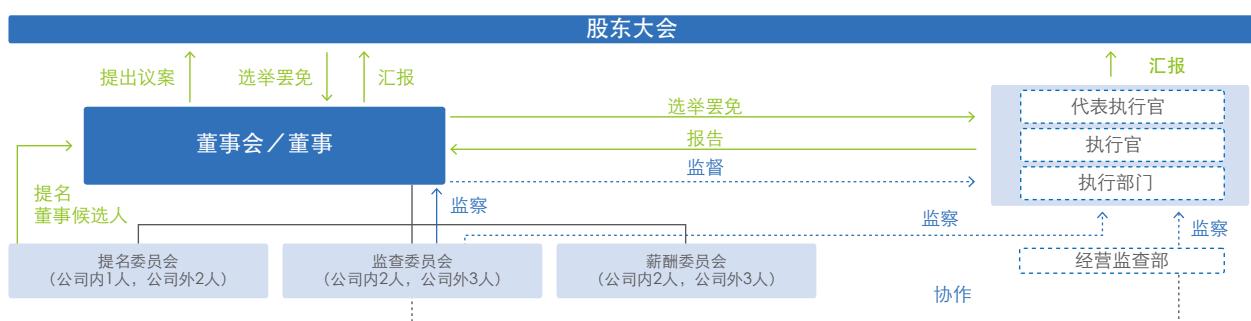
(2) 审计委员会审计职能的强化

- 审计委员会室的强化
- 通过设置内部热线强化审计委员会的审计职能
- 对审计委员会室独立性的担保
- 经营审计部的撤销，内部审计部的设立和审计委员会的直属机构化
- 内部审计部的会计审计、合法审计等职能的强化
- 内部部门会计审计、合法审计等的强化
- 内部审计部独立性的担保

第三，提名委员会的强化，提名手续透明度的确保

(1) 提名委员会的构成

- 提名委员会原则上仅由独立外部董事组成
- 继任计划的制定
- 执行官、代表执行官任命的标准，任命流程的明确化



### 风险管理与合规

东芝集团在全球范围内彻底遵守法令、内部规章制度、社会规范、伦理等，通过公平诚信的竞争开展业务活动的同时，重视消费者视角和立场，力图做到让客户感到安全和放心。

东芝集团认识到贯彻将“东芝集团管理理念”具体化的“东芝集团行为准则”是合规的基础，力图使该行为准则在所有集团成员公司中得到采纳。另外，为了应对新技术的出现和新兴国家供应链的扩大等经营环境的变化，以及开展业务活动过程中不断变化的多种多样的风险，努力做到防患于未然和将具体项目中的损失降至最低。

### 推进机制

东芝设立以负责全公司风控管理的董事（CRO）为议长，由管理部门执行官出席的风控委员会，根据内部举报动态、公司内外案例，以及对公司管理影响程度和发生概率的风险分布图等，分析风控管理的脆弱性，用于进行年度重点措施的审议以及相关活动的监控，各个内部公司化部门，还会推进本部门的重点风控措施，确立在发生重大风控事件时，分管各类事件的各内部委员会等迅速商讨对应措施并加以实施的机制。同时，在法务部设立了专职岗位“风控专员”，负责内部举报的对应、全球性合规的实现，推动风控活动的有效进行。

## 东芝集团行为准则的修改和风控教育

东芝集团用各国语言制作并分发了《东芝集团行为准则》。2014年10月，对该行为准则进行了修改，并用24种语言制作、分发。主要的修改内容是，对包括供应商在内的人权方面的重视，以及强化针对全球范围内违规风险的充分应对。伴随着这一修改，除了采用分级培训、分岗培训、高管研讨会等形式以外，还以所有员工为对象，通过在线培训、资料培训等方式，进行包括《东芝集团行为准则》在内的各种合规培训。在2014年度的在线培训中，进行了以“东芝集团行为准则的修改”“行贿受贿”“非法交易”“不当支出”等为主题的培训。

### 反思：东芝集团不适当会计问题处理

2015年，东芝集团的不适当会计行为问题，受到公众广泛关注。针对这一问题，公司于2015年9月30日召开临时股东大会，对该事件的经过、处理情况以及改进措施进行了详细报告。

成立第三方委员会开展调查。东芝集团迅速组织与本公司无利害关系的、由中立、公正的外部专家组成的第三方委员会进行调查。

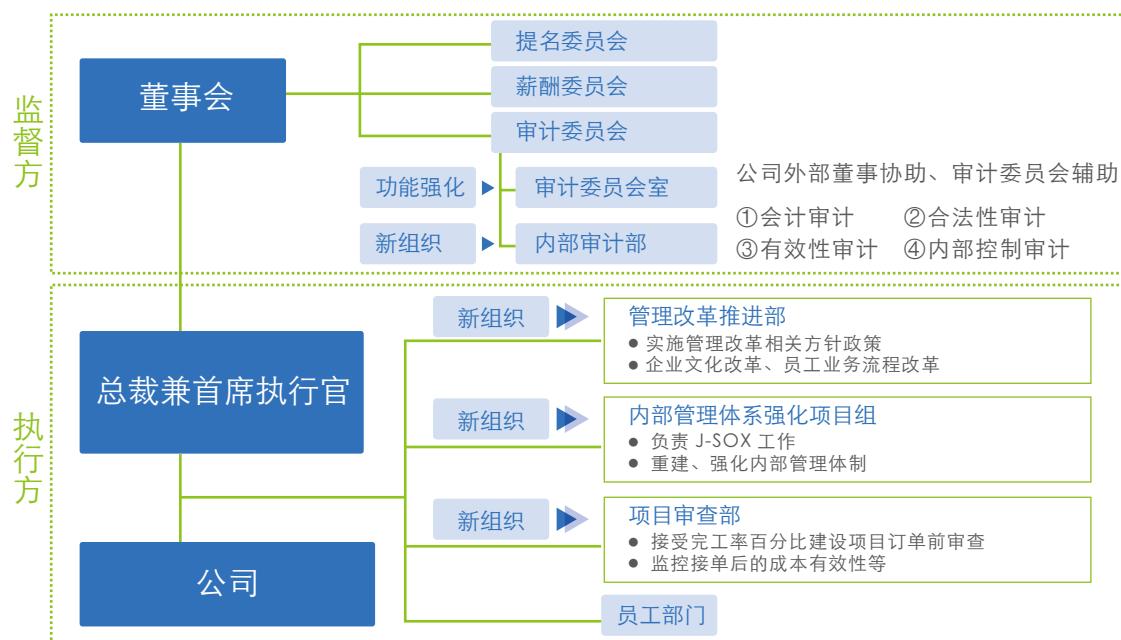
修改会计内容。公司依据第三方委员会调查结果及调查报告，经检查判定修改了第171期（自2009年4月1日至2010年3月31日）至第175期（自2013年4月1日至2014年3月31日）的合并财务报表以及财务报表。

明确管理责任。集团董事·总裁兼首席执行官、副董事长等9位高层管理者及一位公司顾问相继辞去职务，董事（包括公司外部董事）以及执行官返还了部分报酬。

防止再次发生的对策。在收到第三方委员会的调查报告后，立即成立由4名本公司外部董事和1名外部律师、1名外部注册会计师组成的管理改革委员会，同时聘请数名观察员，针对今后管理体制以及包括公司整治改革在内的防止再次发生的对策进行了集中研究讨论。

今后本公司将具体推进防止再次发生的对策，力图实现业务结构的根本性改革，同时加大力度落实相关方针政策，进一步改善财务状况。

### 公司整治改革





## 利益相关方参与

为了实现集团的经营理念和口号，东芝通过各具特点、及时通畅的利益相关方沟通渠道和活动，了解不同利益相关方对东芝的要求和期望，并以此作为集团进行实质性议题分析的根据，进而选择合适的CSR实践领域的出发点，以实际行动回馈社会各方。东芝集团在开展经营活动的过程中，除了明确对利益相关方负有的各种责任以外，还通过各部门日常工作中的各种渠道倾听来自利益相关方的意见和建议，并予以回应和改进，将其融入集团的经营目标中。

利益相关方	沟通的主要方法和途径
顾客	日常的营业活动、电话服务中心（电话、电子邮件等）、跟踪管理制度、“CS（客户满意度）调查”
股东及投资者	股东大会、投资者说明会；问卷调查、面向投资者网站主页
供应商	日常的采购工作、CSR调查、采购方针说明会
员工	员工意识调查（TEAM调查）、沟通会、信息交流会
社区	沟通会、信息交流会、参观工厂、员工参加地区性活动
政府	通过经济团体或行业组织开展交流
NPO · NGO	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

## ISO 26000 考核体系

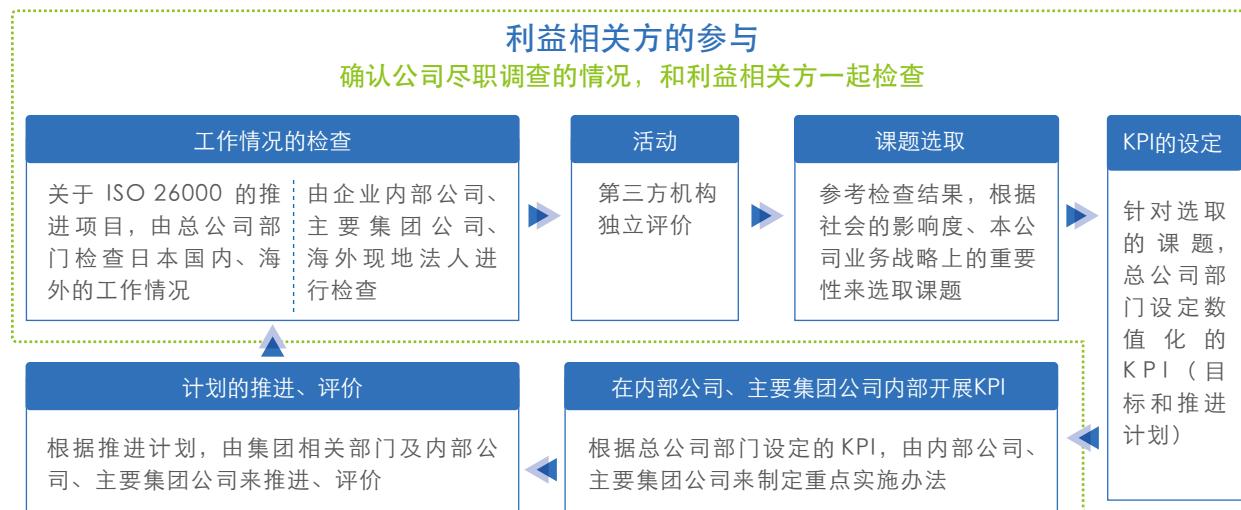
东芝自2004年签署加入联合国全球契约，一直努力按照国际标准开展CSR实践。社会责任国际标准ISO 26000为我们更全面地推进CSR管理提供了一个可参考的标准。2010年，东芝率先以ISO/DIS 26000草案稿为依据，编制了基于7大核心主题的《CSR报告书》，同年开始将ISO 26000引入公司管理，围绕核心主题确认、认定主要中期考核指标，并在次年《CSR报告书》中公布考核结果。

2014年基于ISO 26000自我评估，我们综合考虑到第三方的客观观点和东芝集团成员之间的共识，确定了公司核心议题的优先级。

### ISO 26000 考核主题

东芝集团将ISO 26000全面融入管理实践，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ISO 26000的核心议题，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、行动、评估，并不断完善集团内部考核体系。

### 东芝 CSR 管理循环





东芝将人作为企业可持续发展最重要的因素，注重保障员工的权益，激发员工的潜力，关爱员工生活，携手每一位员工为实现“为了地球和人类的明天”这一愿景而努力。

**TOSHIBA**

**人权·劳工实践**





## 东芝员工理念

东芝秉持“员工是企业最宝贵的资源”的理念，并将这一理念融入人事管理方针，严格遵守各国法律法规，为每一位员工提供适合自身才能施展的平台，使员工在工作中，实现自我，获得成长。



## 员工权益

东芝将自身作为一个大家庭，每个员工都是这个大家庭的成员，注重保障每位员工的合法权益，致力于为员工提供公平、公正的工作环境。

## 人权尊重

东芝支持《世界人权宣言》，尊重人权和劳动者权利的普遍原则，并以《东芝集团行为准则》为基准，指导公司管理层行动，将人权尊重融入到日常管理每一细节。东芝建立了人权尊重基本体制，并根据人权推进方针，成立了人权推进启发委员会，制定、实施人权启发研修计划，让尊重人权融入到员工意识之中。

尊重人、承认个体的多样性、避免歧视性待遇等是东芝人权启发活动的基本方针。在中国，东芝遵循相关法律法规要求，为具有不同文化背景和需要的人提供适合的工作机会和权益保障，积极构建和谐劳动关系。

2014年，东芝（中国）有限公司的员工劳动合同签订率、社会保险覆盖率为100%。

## 对话与沟通

东芝将对话与沟通作为增进了解、获知员工诉求、保障员工权利的重要途径。东芝建立了顺畅的双向沟通机制。一方面，对于重要决策、重要事项、敏感问题管理层征求员工意见、倾听员工想法。另一方面，员工可以向管理层提出自己对单

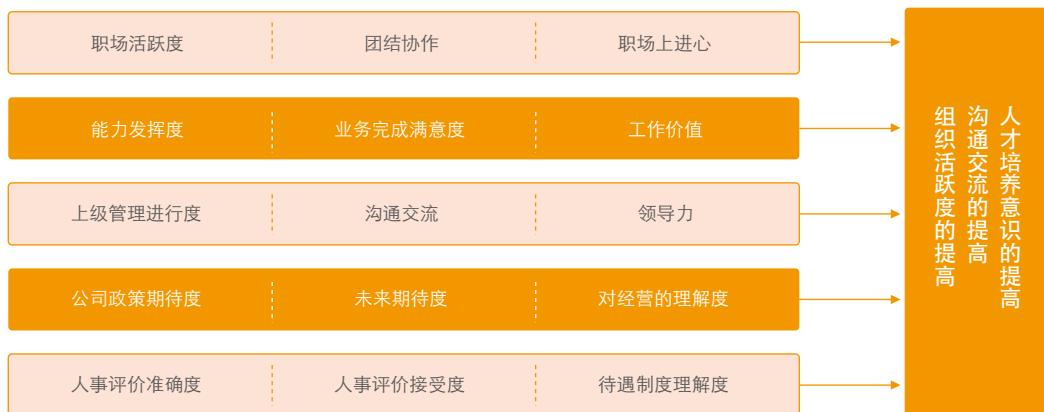
### 东芝人权启发推进委员会体制



男女员工比例为1.35:1，其中，女性管理者的比例为21.4%。

位工作方法、工作态度的看法和意见，并向公司诉说工作和生活中的困难。通过面对面、心交心的民主对话，加强沟通，加深了解，着力提高员工满意度和认同度。

### 员工意识调查的目的和方法



### 员工意识调查实施流程



东芝中国员工沟通机制及意识调查机制

东芝家用电器制造（南海）有限公司建立了投诉调节机制，员工可对不满意的地方进行投诉。一旦接到投诉，公司将会快速响应，处理投诉事件。2014 年，共收到员工投诉 8 件，公司 24 小时内将协调结果反馈员工，员工对投诉处理的满意度达到 100%。

#### 实例：东芝家用电器制造（南海）公司工资集体协商职工代表大会

为了了解员工对工资的期望，满足员工合理诉求，东芝家用电器制造（南海）有限公司每年召开工资集体协商职工代表大会，倾听员工心声。会议召开之前，公司向每一位员工发放问卷，通过调查问卷数据结果，来获取员工对薪资要求的期望，通过多次会议协商，最终与员工表达成一致意见。员工合理诉求得到满足，为企业创造了和谐的发展氛围。



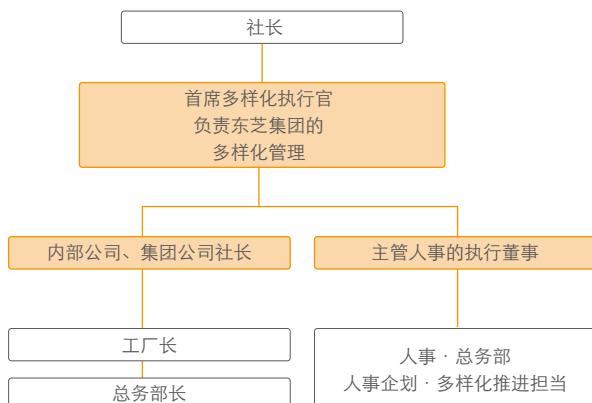


## 员工多元化

东芝集团倡导员工的多元化，从 2004 年起，设立“推进多样化顾问委员会”作为人事部门的咨询机构。自 2012 年起，将其升格为“多样化战略实行委员会”，作为各内部公司以及集团公司自行积极推行多样化政策的母体机构，每半年召开一次会议。

东芝集团注重对各地事业本土化人才培养，截至 2015 年 3 月底，东芝（中国）有限公司中层管理者及以下员工 85% 为中国人，30 位高层管理者（部长级以上）中，14 位是中国人，占比 45%。

### 东芝集团多样化委员会推进机制



#### 实例：在东芝成就个人发展



东芝注重本土化人才培养，以平台优势，助力本土化员工成长及自身价值的实现。这也让东芝更好地推动、融入当地发展。吴鹏，广州东芝白云电器设备有限公司总经理，1997 年进入东芝。通过自身的不懈努力，从新人到东芝（中国）有限公司 IPSS 销售部授予颁发“新生代经理人”，从业务骨干到管理者，实现了与东芝的共同成长。

“感激东芝提供的平台、机遇，跟着公司走，不会迷失方向。”

——广州东芝白云电器设备有限公司总经理 吴鹏

## 健康与安全

保障员工的健康与安全是员工责任的核心内容，东芝将员工健康与安全放在员工责任的第一位。2014 年，东芝（中国）有限公司员工未发生职业病，也未出现严重伤亡，体检及健康档案覆盖率为 100%。

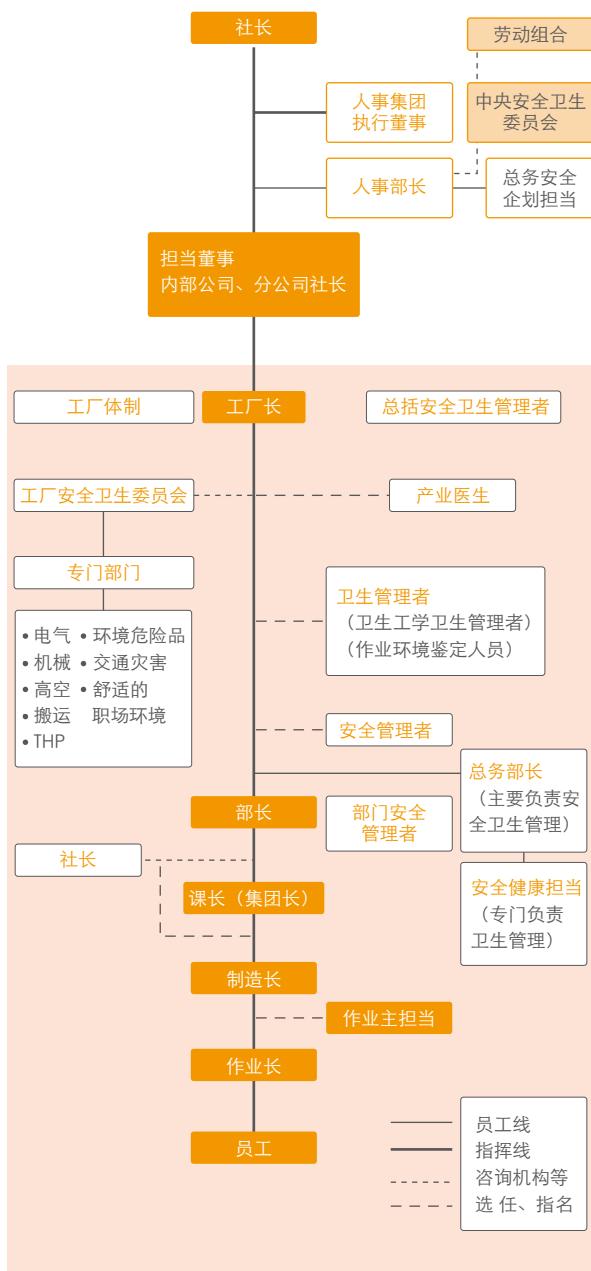
## 安全健康方针

东芝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”，并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原则，积极公布与公司安全健康有关的举措和成绩，为提高社会的安全健康管理做出贡献。

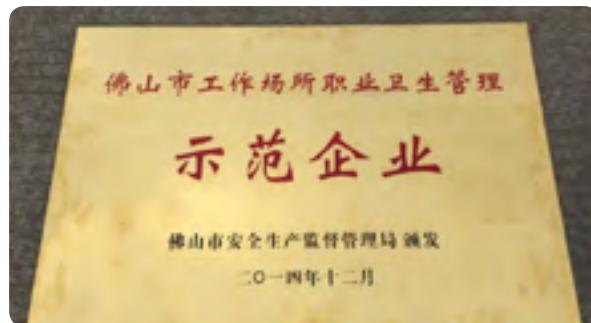
## 安全管理推进

东芝集团建立了整体的安全健康管理体制，安全健康管理活动以从经营高层到员工的直线管理为中心，通过各行政部门、内部公司和主要的集团公司，以工厂（或集团公司）为单位开展活动。各工厂（或集团公司）除需履行法定职责，指定专职人员、召开安全卫生委员会会议外，还应自主设置专门委员会、工作岗位委员会等，根据作业内容和工序风险，积极采取附加性的安全生产措施。

### 安全健康管理体制架构



东芝遵守法律要求，对职业危害岗位员工上岗前、在岗中、离岗前、特殊紧急（有过敏等特殊反应时），进行体检并建档管理，并为员工提供安全、舒适的办公环境，保障员工健康与安全。



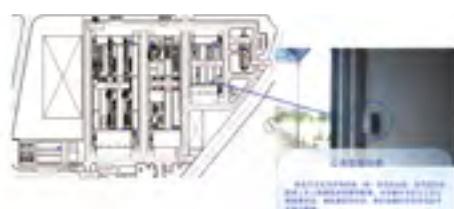
东芝家用电器制造（南海）有限公司荣获佛山市工作场所职业卫生管理示范企业，是佛山市荣获此奖项的三家企业之一。

## 心理健康

东芝十分重视员工心理健康，多地区通过设立心理室，配备专业的心理服务辅导员等方式，帮助员工正确认识自身心理特点，并对员工感情纠纷、环境变化、人际关系和工作压力中的心理困境开展诊断，引导员工树立健康、积极的生活态度和生活方式。

### 实例：东芝家用电器制造（南海）有限公司设立“心灵姐姐”信箱疏导员工心理难题

为使员工身心健康，快乐地工作，东芝家用电器制造（南海）有限公司在车间、宿舍等地方增设了“心灵姐姐”信箱。当员工在工作、生活情感上有困惑和压力而又无处诉求时，可将“心情”内容投递到该信箱，公司在保证员工隐私的前提下，安排医务室对员工心理问题进行诊断，并将结果反馈给员工，排解员工的内心烦恼。



心灵姐姐信箱分布在各车间、宿舍、前台



## 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。公司提倡员工“启发式”成长，为他们提供实现自我能力提升和职业发展的平台和机会，让每一位为东芝工作、奉献的员工都能实现自身的成长，职业的发展。

### 人才成长基本方针

东芝支持每一位员工的成长，努力为员工成长提供支持。一方面，东芝集团制定了《岗位考核重点》，绝不因性别、年龄、人种、国籍等不同而区别对待，从制度上保障每一位员工都能获得平等成长机会。另一方面，东芝集团为员工提供了适合自身发展的成长平台，使员工可以选择适合自己的成长之路。

### 员工培训

东芝集团注重对员工的培训工作，积极开展员工培训研究，制定了通用的、以培养必备的基础能力为目的的培训制度，开展个性化需求和以职业能力特点为基础的自我启发课程，帮助员工成长，激发员工的潜力。

#### ► 实例：东芝电梯（中国）有限公司点、线、面培训体系

东芝电梯（中国）有限公司重视员工培训，基于东芝集团人才培养理念，结合本土化特点，研发了人才培养之点、线、面培训体系，着力提升员工能力。

##### ◆人才培养之点：重视每一位员工的特性

期望员工在具体考虑自己的职业生涯发展的同时积极提升自己的能力，从而经常有意识地致力于自我启发与学习，并学以致用到工作中。

##### ◆人才培养之线：重视增强组织体质，以部门、科室、小组为单位展开各种工作和培训活动

技术技能方面自上而下的指导和培养结合自下而上的实践和反馈；管理方法方面自上而下的经营变革活动结合自下而上的小集团活动和改善提案活动；业务实践时的严谨和细致结合业余活动时的热情与活力。

##### ◆人才培养之面：重视企业的将来和员工的前途

公司内部容许优秀人才不局限于某个业务岗位，在熟练掌握一定实务的基础上横跨地区、部门、甚至业务领域尝试更广范围的工作。在东芝人才库的上层，有专业技能人才和管理人才两条线的区分，给不同性格和专长的人才以广阔的发展空间。当员工发展到一定水平，具备了足够的经验，可以进一步拓宽视野和提升能力。

为满足现地人才需求，提升员工能力和帮助员工成长，东芝于2003年建立了自己的企业大学教育组织——东芝中国教育学院，作为普及专业知识的在职进修平台。东芝教育学院聘请资深的专职讲师进行授课。每个现地企业根据自身情况，成立自己的教育学院，对公司员工进行教育、培训，制定了科学的授课体系。2014年度，东芝中国教育学院对东芝中国员工共开展公开教育1,448人次，个别教育1,500人次，内容包含共通教育、创新教育、质量教育、制造教育、技术教育、销售教育、采购教育。

### 职业通道建设

东芝注重人才职业通道建设，针对工作性质、类别的不同，为员工成长、晋升打开了多扇门，制定了《职业能力设计制度》，员工每年要与上司就其长期职业能力发展进行一次沟通，并实现了中期职业能力标准、能力培养和运用方法的共享。公司还针对不同级别、不同工种的人员制定了培训计划，为各个岗位上的员工打开职业晋升渠道。

### 实例：东芝医疗系统（中国）有限公司成立教育学院

为全面提高员工整体素质及在完成职业化发展的过程中，推进公司目标和任务的达成，东芝医疗系统（中国）有限公司于 2014 年 6 月 9 日成立中国教育学院，以使公司培训更加体系化、系统化，并且整合课程资源和讲师资源形成合力，从而确保公司战略落地。

东芝医疗中国教育学院课程体系分为通用类、领导力类、专业类课程，课程设置合理，覆盖面广，确保每一名员工都获得充足并均等的培训及发展机会。东芝医疗中国教育学院现有专职讲师 46 名。2014 年教育学院的重点在于建立培训课程体系、发展并培养内部讲师队伍以及规范培训教材等项目。

## 员工关爱

东芝将员工视为企业最宝贵的资源，制定人性化的薪酬福利，为员工提供舒适、适宜的工作环境，关心员工工作与生活的平衡，举办各种文体活动，使员工身心得到调节，以饱满的精神状态投入到工作之中。

### 保障薪酬福利

东芝为员工制定了人性化的薪酬福利，在基本工资制度之外，考虑到中国特有的风俗，制定了能够体现认可员工奉献、关爱员工生活的福利。除了法定的带薪年休假外，东芝（中国）有限公司还按工作年限给予员工额外的公司休假，在公司工作 11 年以上的员工最多可以享有每年 35 天的带薪休假，让员工感受到公司的关爱，增强归属感。

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>

### 认可员工奉献

东芝认为，公司事业的不断发展和进步，离不开员工的辛勤工作，东芝重视和认可员工对公司的奉献，对于与公司发展共进退的员工给予物质和精神上的表彰，让员工感受到自身的价值。

### 实例：广州东芝白云电器设备有限公司设立“忠诚守护者”奖，表彰员工奉献

为了感谢员工对公司的守护和奉献，广州东芝白云电器设备有限公司设立了“忠诚守护者”奖，对自公司成立之初任职至今与公司发展共进退、对公司尽心尽力忠诚守护的员工进行表彰。公司每年会举办“GTBS 忠诚守护者”表彰大会，将此项殊荣颁发给获奖者，并在全体员工的见证下，介绍每位获奖者任职履历及对公司的奉献，让员工感受到公司对于员工付出的认可，和自身存在的价值。





## 工作生活平衡

东芝各地公司和工会针对不同群体需求，组织和开展了多种活动，旨在实现员工工作与生活的平衡。2014年，东芝及各地现法公司开展了乒乓球、足球、篮球、厨艺大赛等系列文体活动，让员工在工作之余，获得放松，既增强身体体质，又有益身心。



广州东芝白云电器设备有限公司组织员工旅游



东芝家用电器制造（南海）有限公司为员工设置健身室

## 关爱员工家庭

东芝认为，员工对公司辛勤的奉献，在一定程度上削减了与家人、子女的沟通，因此，东芝将构建和谐的员工家庭氛围作为一项重要的工作，让员工在活动中增加与家庭的交流，同时也让员工家属感受到东芝这个大家庭对员工关怀。

### 实例：东芝家用电器制造（南海）有限公司举办“爱的纪念册”全家福摄影活动

为了增进协调员工家庭与工作的平衡，让员工感受到东芝大家庭的温暖，公司组织了全家福摄影活动，帮助员工留下美好的回忆，同时让他们在百忙的工作中有机会与家人共同亲近大自然、亲近老人、亲近孩子。





东芝将环境作为经营的最重要课题之一，力求成为“环保领先企业”，在全球全面部署环境管理方针，不断推进企业经营与环境经营一体化进程，通过有步骤地制定环境管理方案和全方位开展环境宣传教育，努力创造丰富价值，减少环境负荷，打造绿色美好未来。

**TOSHIBA**



环境



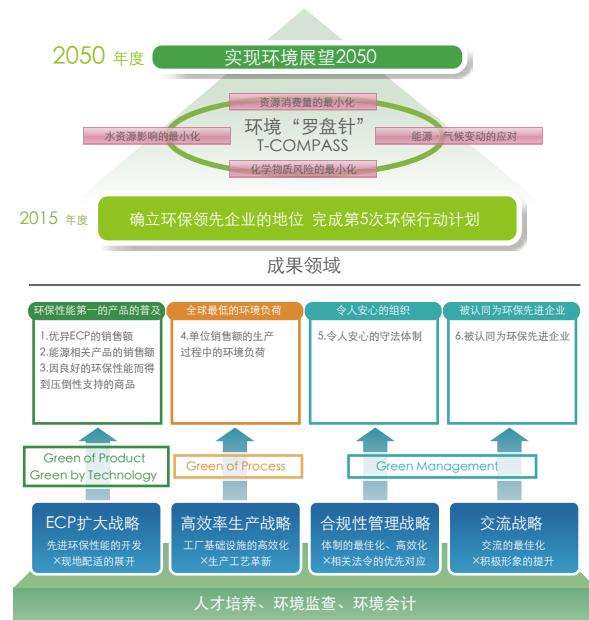


# 环境管理

按照东芝全球环境管理体系，东芝中国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，建立健全的环境管理体系，科学系统地推进环境管理工作，通过绿色运营管理将运营活动对环境影响降至最低。

## 环境远大构想

东芝集团在 2015 年度确立环保领先企业的地位，实施了环境远大构想，确定了 2015 年度之前应完成的 6 大成果指标，并制定了实现该成果指标的 4 项战略。



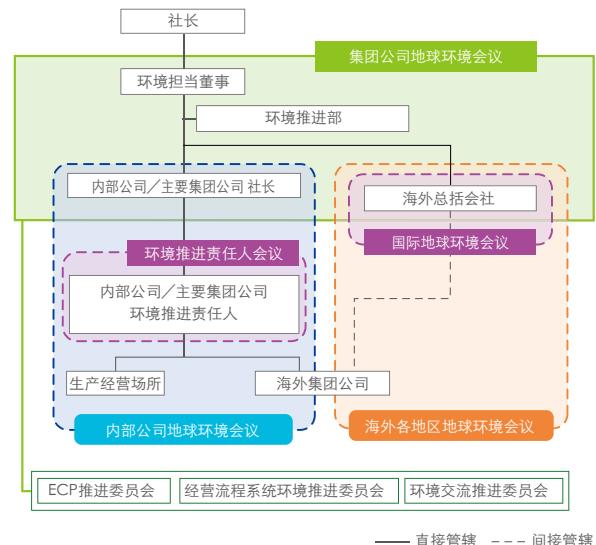
## 环境管理流程

东芝始终将环境保护作为集团管理的优先事项，并将环境管理纳入到日常管理当中，不断优化环境管理流程，从而确保环境管理更加科学高效。



## 环境管理架构

东芝建立完善的环境管理架构，成立环境管理委员会，将环境绩效作为集团及各分子公司负责人的考核重点，切实保障各项决策和活动满足环保要求。



## 提高员工环保意识

东芝面向全体员工开展环境教育，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业环境教育课程，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，希望通过每个人的努力实现环境目标。

## 环境教育体系图

一般教育	ISO 14001教育	专业领域教育
网上培训 (全公司统一) 新员工教育 管理人员教育	内部监察员培养教育 特定员工教育 一般教育	公司内监察员资格认定教育 (网点监察员、技术监察员) 环保设计入门 东芝环境课堂

# 减少运营中的环境影响

东芝通过持续性地改善生产运营流程，降低生产对环境的影响，从减少能源消耗、合理利用资源和严格管理化学物质等方面，实现绿色生产。

2014 年，东芝公司的 4 个项目被中国国家发展改革委员会和日本经济产业省认定为中日节能环保产业示范项目。

## 减少资源消耗

建设循环型社会，需在整个产品生命周期中减少使用资源的同时，削减废弃物的发生。东芝从“减材”“提高出口循环”“扩大入口循环”三个方面入手推动产品的 3R<sup>\*</sup> 工作。同时，在 3R 设计和循环再生体系设计两方面采取措施，努力降低产品生命周期中的环境负荷。

<sup>\*</sup> Reduce (减材) 、Reuse (再使用) 、Recycle (循环再生)

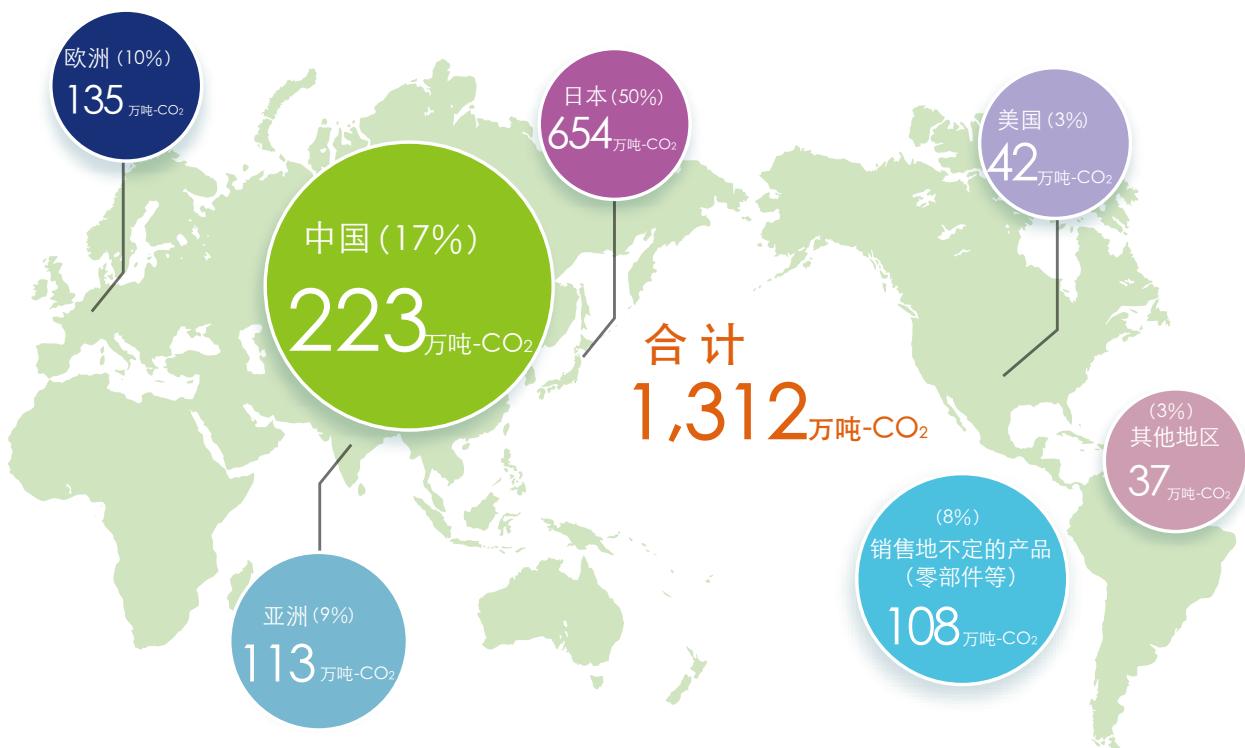
### 产品 3R



## 应对能源和气候变化

为应对地球变暖，东芝集团采取“Green of Product”举措，通过制定防止地球变暖的环保目标——主要环保性能，指导产品研发，达到控制 CO<sub>2</sub> 排放的目的。2014 年度，东芝节能产品实现 1,312 万吨 CO<sub>2</sub> 的减排量，超额完成任务；能源相关产品实现 4.48 亿吨 CO<sub>2</sub> 的减排量。今后，东芝集团将通过归纳总结有助于 CO<sub>2</sub> 减排的关键因素、共享先进案例和基础技术来提高减排量，同时在全球推广节能性超群的数码产品及节能效果极佳的 LED 电灯等家电产品和以社会基础设施领域为中心的系统产品，进一步开发 CO<sub>2</sub> 减排效果突出的产品，力求在 2015 年度实现 CO<sub>2</sub> 减排量 1,500 万吨。

### 各地区减少 CO<sub>2</sub> 排放量 (2014 年度)





## 合理利用水资源

东芝积极应对全球水资源短缺问题，提供有助于削减产品和服务的水资源消耗以及水资源管理的解决方案，在业内率先将水足迹（WF：Water Footprint）纳入常规工作，启动了与业务相关的对水资源的影响评价，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，东芝各公司还通过海报、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。2014年度，东芝参与了ISO/TC207（环境管理）/SC5（生命周期评估）中有关水足迹的原则及要求的规范化进程，并从企业的角度提出了实施程序应更具可操作性的意见。

### 实例：东芝家用电器制造（南海）有限公司建中水回收系统

东芝家用电器制造（南海）有限公司努力做到节约用水、重复用水和循环用水。洗衣机生产车间因测试需要，每天排出200余吨的测试用水（中水）。为节约水资源，公司投资建成中水回收系统，将处理后的水用在车间冲厕水、绿化用水、冷却塔用水等方面。

## 管理化学物质

东芝集团自主制定了化学物质管理标准，在世界范围内对所有产品群实施相同标准的化学物质管理，努力促进产品中特定化学物质的弃用、含量的削减及替代品的使用，并制定《东芝集团环境相关物质表》，分类进行管理。2015年，东芝修订《东芝集团绿色采购指南》和《东芝集团环境相关物质表》，在“**A类：禁用物质（群）**”中新增4种邻苯二甲酸酯类和多环芳香烃。

### 东芝集团环境相关物质表

分类	判断标准
A类 (禁用物质（群）)	东芝集团禁止使用于任何采购品（包括包装材料）中的物质（群）。国内外法规禁止用于产品（包括包装材料）中的物质（群）。
B类 (限用物质（群）)	应通过把握其使用实态，努力降低或是寻求其替代品的物质（群）、亦指在封闭系统中进行回收，力图抑制其对环境的影响并追求无害化的物质（群）。

此外，因业界动向等情况，东芝集团各公司的管理内容（物质群、管理等级、阈值等）可能会有所不同。

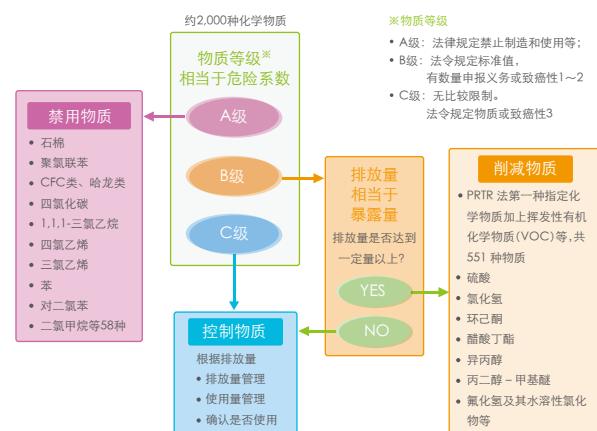
东芝将化学物质的管理分为禁用、削减、控制三类，以环境相关法令中的限制级别及致癌性数据等为基准，对约2,000种化学物质进行危害诱因评估，并分为A、B、C三个等级以分类管理。

对于“削减物质”，主要致力于削减直接影响环境且危害较大物质的排放量。从产品领域来看，电子元器件、电力及社会基础设施、社区及解决方案领域占到90%以上。

2014年度，东芝集团重点开展排放量靠前的、用于清洗或树脂工序的溶剂中有害物质的削减工作，使用替代物质、安装燃烧除害设备、改进工艺削减原材料的使用量，强化管理控制VOC蒸发。与2000年度相比，排放量削减了1,057吨(42%)。

### 物质等级和管理分类

#### Risk=Hazard×Exposure



# 绿色产品

东芝一直致力于“Green Product”工作，所有研发产品均追求“环保性能第一”，力争在产品生命周期内减轻环境负荷，努力发展和推进绿色产品实践，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，所有产品在生命周期内满足 ECP<sup>\*</sup> 标准及环保目标。

<sup>\*</sup>ECP (Environmentally Conscious Products: 环境友好型产品) 是指在材料采购、生产、流通、使用、报废、回收再利用等产品生命周期的所有环节中都考虑了环保因素的产品。

## 实例：东芝电脑生命周期绿色产品链

东芝电脑不仅提供一流的产品，更为了地球的明天不断研发新的环保措施，从无害化的原材料以及生产工艺，到环保包装材料的应用，以及绿色的产品回收机制，都在为创造更好的环境而积极进取。



### 采购阶段

实行绿色采购策略，在生产原材料的采购中，消除禁用物质，减少有害物质和难以分解的混合材料，最小程度地消耗自然资源。



### 生产制造阶段

实行绿色制造，在保证包装质量不变的前提下，减少零部件的包装材料。



### 销售阶段

对于东芝笔记本的内外包装，在保证包装质量不变的前提下，尽量减少包装材料，采用轻便的包装设计，并且全部采用可循环使用，可降解可回收的材料进行包装。



### 使用阶段

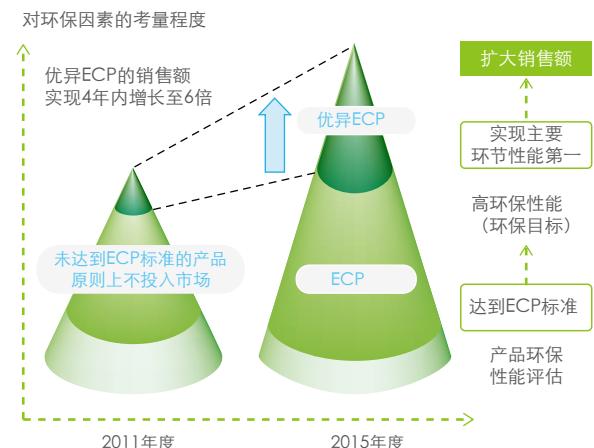
将绿色环保的概念融入到笔记本的设计中，通过开发实用的节能节电技术，减少重量和体积，降低消费者使用过程中的能耗。



### 回收阶段

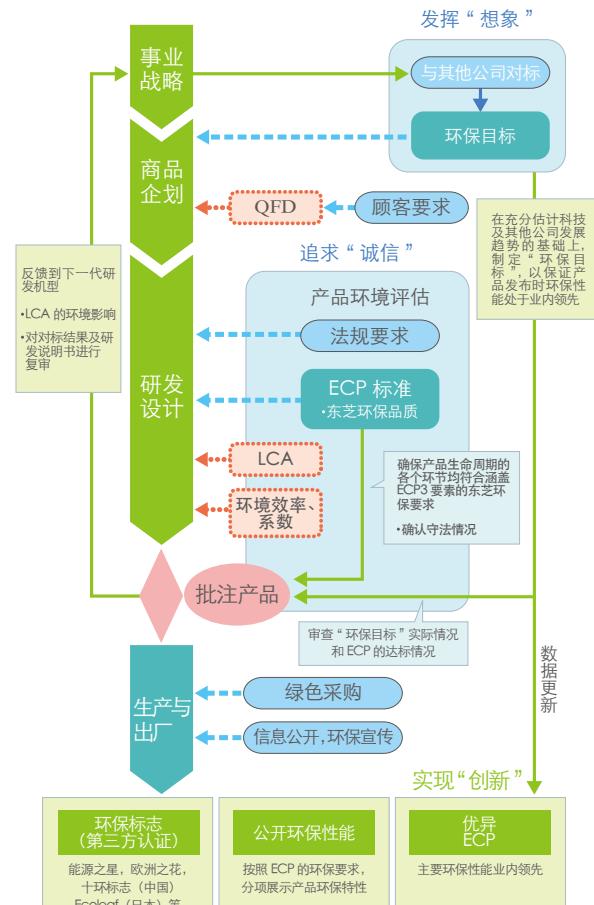
采用更易分解的设计，为循环利用和废品处置提供产品中所使用原材料的说明，便于相关机构能够更加清晰的对东芝笔记本内的材料进行回收利用。

## 创造推广优异 ECP 示意图



2011年度  
2014 年度，东芝有 143 项产品获得优异 ECP 认证，销售额达到 2.34 万亿日元，提前一年大幅度超额完成 2015 年度 1.8 万亿日元的目标，其中，东芝中国优异 ECP 销售额占比达 20%。

## 优异 ECP 创制流程





## 实例：东芝冰箱获中国环境标志认证

东芝家用电器制造（南海）有限公司致力于将环境经营上升到企业最高经营理念当中，不仅对自身的生产环节做出了严格的环保规定，更把为消费者提供节能环保的产品作为努力目标，使节能环保成为东芝产品的新优势。东芝多门冰箱 BCD-498WTF、BCD-498WTE、BCD-498WTC、BCD-329WTD 产品均获得“中国环境标志”（俗称“十环”）的认证。

“十环”是在产品或其包装上的一种“证明性商标”，是由中华人民共和国环境保护部确认、发布，并经国家工商行政管理总局商标局备案的证明性标识，表明产品不仅质量合格，而且在生产、使用和处理处置过程中符合环境标志保护要求，与同类产品相比，具有低毒少害、节约资源能源等特点。

## 生物多样性保护

东芝认为生产经营活动用地会对生态环境造成一定影响，所以要充分发挥生产经营场所拥有大片空地的优势，把它作为一种新的生态系统保护模式，继续做好各种稀有生物的保护工作。

东芝在全球 66 个网点积极开展生物多样性保护活动，对生产经营场所内以及周边区域实施了生态系统调查，如果在生产经营场所内发现稀有动植物，都积极加以保护，同时，认真履行“移地保护（《生物多样性公约》第 9 条<sup>※</sup>）”，将栖息于生产经营场所周边的稀有动植物移至场所内，进行保护和人工繁殖，之后再迁回原栖息地。截至目前，有超过 100 种的稀有动植物栖息于东芝集团的生产经营场所内。

<sup>※</sup> 指将在原生境难以生存的生物迁至自然境外进行人工繁殖，改造生境后再恢复其野生的方法。这是对在原生境进行保护（“就地保护”，该条约第 8 条）的补充性措施。

### 修建群落生境的步骤

调查	厂区内的生物调查、工厂所在区域的红色名录调查、组织专家进行的实地调查以及包含周边地带在内的生物多样性的潜在可能评估等。
选定指标	以调查数据为基础选定指标生物。同时，制定保护、扩大选定指标的措施。
检测	定期检测指标。检测对象示例：生物物种数、个体数、植树株数、栽种面积等。
提高	定期检测后发现，指标有所改善或提高。

2015 年，东芝提出“使对生物多样性的负面影响最小化，实现转折、力求改善”的口号，在全球 66 处主要网点，通过调查、选定指标、检测和提高四个步骤修建群落生境。东芝中国 2014 年度的指标选定率达到 100%（计划为 100%），检测实施率达到 55%（计划为 50%）。

### 东芝中国保护的主要稀有生物

#### A: 植物 B: 鸟类

种类名称	事业所
A17 红豆杉	东芝家电制造（南海）有限公司
A50 玉峰花	东芝照明（昆山）有限公司
A51 白玉花	深圳深芝精密部件有限公司
A52 油杉	东峻电子科技（惠州）有限公司
B63 隼	东芝电梯（中国）有限公司

截至 2015 年度的中期计划，东芝集团为实现 2015 年度目标，拟在全球 66 处网点修建群落生境。

### 在全球主要网点修建群落生境（66 处对象网点）





东芝以《东芝集团行为准则》为纲，遵守各地法律法规，在日常运营中严格遵循守法合规、公平交易的经营理念，并通过在供应链中的传递，营造公平运营的良好氛围。

**TOSHIBA**



公平运营



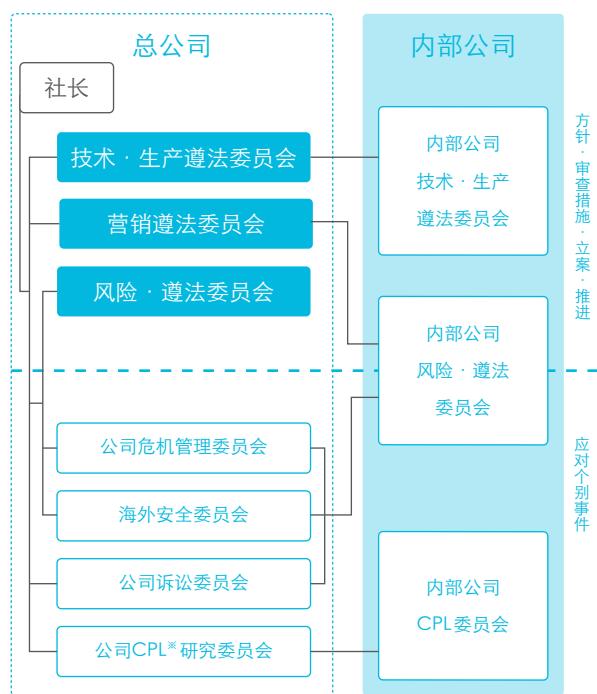
## 遵法合规

东芝集团建立完备的遵法管理组织架构和健全的遵法管理体系，任命掌管全公司风险和遵法管理的董事，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

东芝建立完善的风险·遵法体制，设立风险管理部，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，东芝鼓励各个部门携手合作、共同预防违法违规事件的发生，加强风险与遵法的管理，完善遵法管理体系。

#### 东芝风险·遵法管理体制



\* CPL: CL (基于合同的质量保证责任) 与 PL (产品责任) 合在一起的缩略语

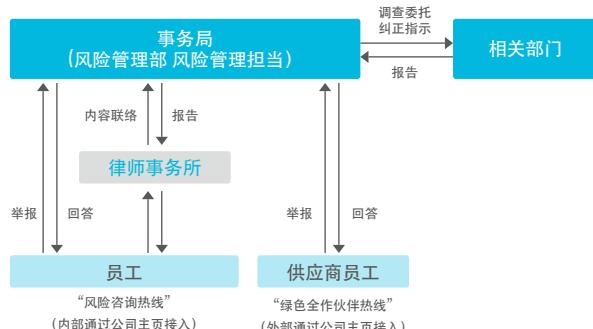
### 遵法培训、教育

东芝重视遵法培训和教育，将《东芝集团行为准则》译成16种语言并进行发放，对不同级别、不同工种的员工开展现场或网上遵法培训。我们还结合中国地区情况编写风险·遵法事例集，作为公司遵法教育的资料。

### 反腐败

东芝集团建立内部举报制度，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正错误，对遏制违法违规行为起到一定作用。东芝还建立了交易方举报制度——“廉洁合作伙伴专线”，受理交易方所进行的举报，防止员工在物品采购、工程下单时出现违反遵法原则的行为。

#### 反腐举报机制



# 公平交易

东芝集团遵守采购相关法律法规和商业伦理，通过与供应商的公平交易，致力于与供应商合作共赢。

## 公平交易政策

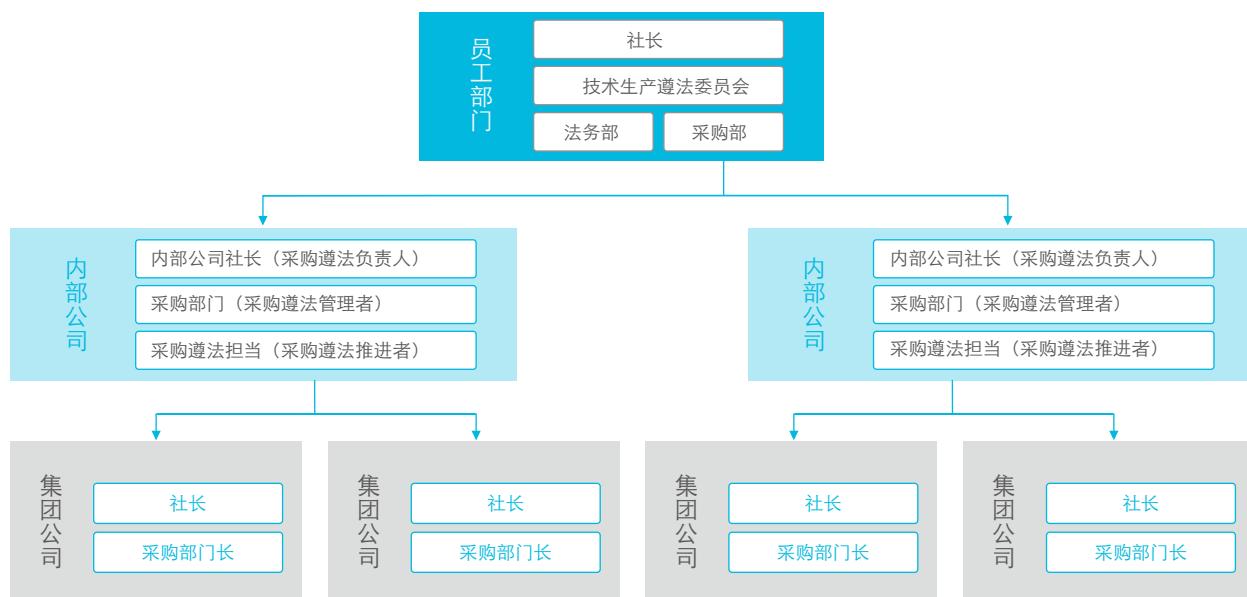
东芝遵循《东芝集团采购方针》，明确对供应商人权、劳工安全卫生等方面的要求，对供应商自身的采购活动，也要求遵守采购方针予以实施。注重遵守商业习惯和社会的普遍价值观，制定反垄断指南，按照指南开展自由、公平的竞争。注重保护商业秘密，对经营活动获得的有关第三方的信息，包括其他公司的商业秘密和个人信息，加以妥善处理。

东芝在集团各个层面设立专门的采购部门，遵守采购相关法律，接受内外部监督，致力于与供应商构建相互信赖的

合作伙伴关系，以公平的价格、可信赖的质量、有利于环境的产品为基础，积极开展下述活动，增进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。

东芝 CSR 采购推进体制图





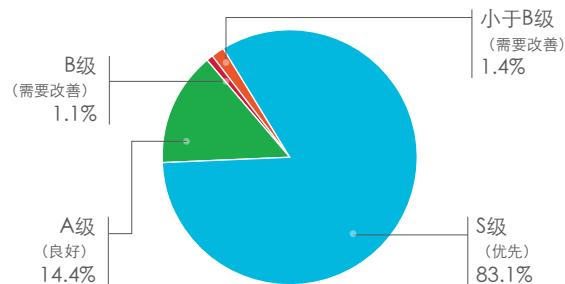
## 供应链管理

东芝在确保负责任经营的同时，发挥自身影响力推动整个供应链共同行动，加强供应链管理，推行 CSR 理念，提升供应商社会责任管理水平，实现整个产业链的可持续发展。

东芝要求全体供应商在交易前签署遵守东芝采购方针承诺书，对不能履行承诺的供应商予以指导、处罚直至终止合作，要求供应商定期开展自我审核，依照相关标准要求改善经营活动，东芝也会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、健康、环境以及采购等方面都符合标准。

为推动绿色采购工作，东芝制定了《绿色采购指南》，优先采购环境负荷低的产品、配件以及原材料。同时还对供应商的环境实施情况和采购产品的化学物质进行调查，并以基于 ISO 14001 的公司环保标准对供应商进行确认和评估。

**2014 年度供应商的环保度（优先采购供应商中 97.5% 属于 S 级和 A 级）**



针对中小供应商，东芝积极予以扶持，通过提供资金、技术、培训等形式的支持，帮助供应商发展壮大，以此提高供应商履责能力。另外，东芝还定期召开优秀供应商及表扬供应商座谈会，对优秀供应商给予嘉奖和表彰，激励供应商持续不断成长和改进。东芝还发布了多个语言版本的《供应链 CSR 推进指导手册》，帮助供应商在运营过程中更好地履行社会责任。

## 冲突矿产应对

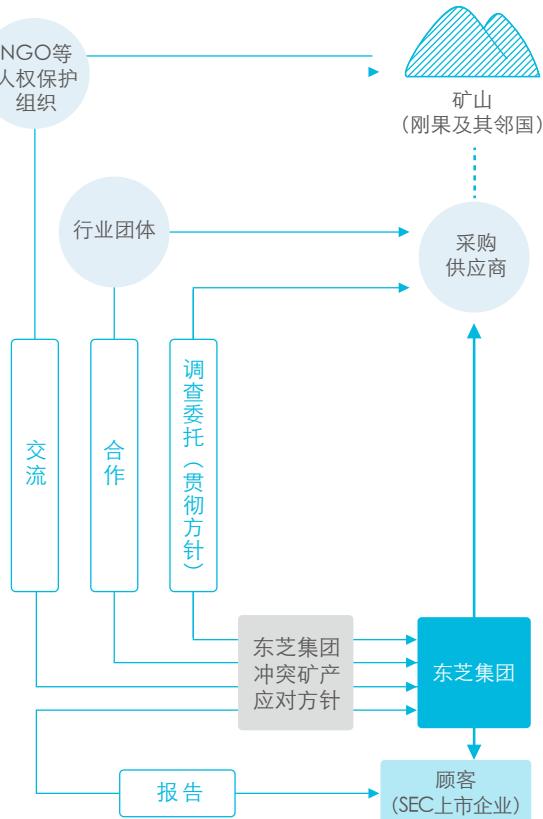
东芝在《东芝集团采购政策》中支持无冲突矿产的使用，并且要求 10,000 家供应商执行采购政策，采用“冲突矿产报告模板 (EICC/GeSI 格式)”，对供应商实施冲突矿产的使用状况和冶炼厂进行全面调查，并通过供应商调查、行业团体合作、NGO 对话等方式，携手解决不断出现的冲突矿产问题。

东芝建立完善的冲突矿产对应促进体系，由高管担任负责人，由相关部门组成“冲突矿产对应办公室”，按照“东芝集团冲突矿产对应指南”促进相关活动，集团内部公司分别选任各自的冲突矿产对应负责人、办公室，通过“公司办公室联络会”，完善东芝的对应方式，并及时共享信息。

东芝针对采购交易伙伴，进行对冲突矿产问题理解程度、冲突矿产使用情况、冶炼厂信息加以确认的调查，并使用冲突矿产报告模板 (CMRT) 进行调查。2014 年累计对 2,600 家有可能使用 3TG\* 的采购交易伙伴进行了调查。在每年召开的“采购交易伙伴冲突矿产调查说明会”上，东芝就冲突矿产问题的现状进行通报的同时，还介绍有助于调查的工具和 CMRT 修改部分的说明，以帮助供应商更好地协助调查。2014 年度有 300 家日本国内外企业参加。

\* 来自锡 (Tin)、钽 (Tantalum)、钨 (Tungsten)、金 (Gold) 的第一个字母，被合称为“3TG”

### 冲突矿产应对措施



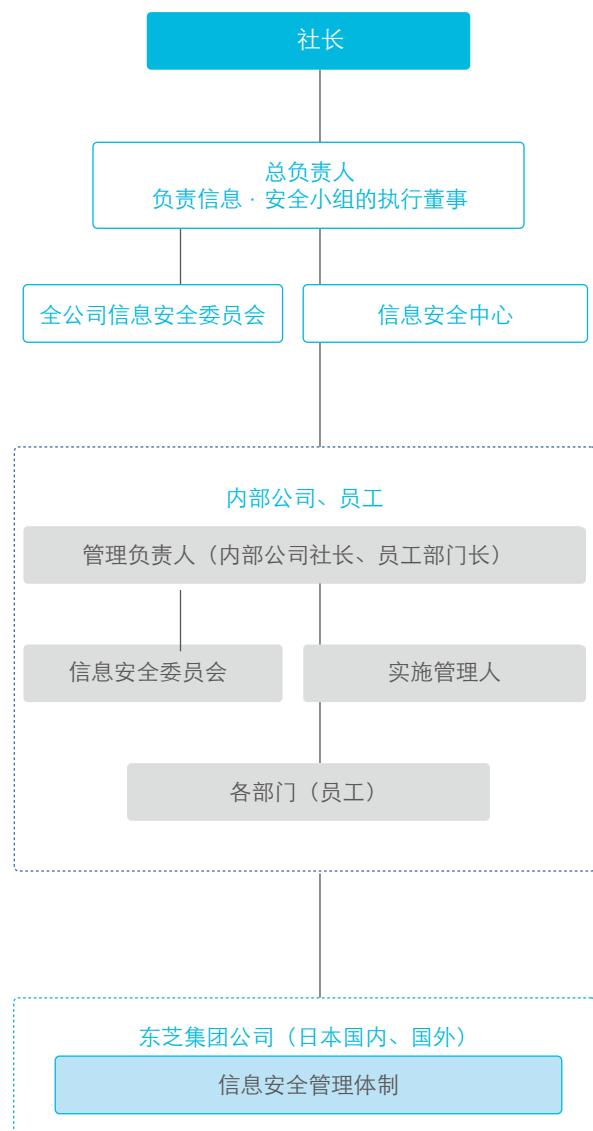
# 信息安全管理

东芝重视客户、经营、技术·生产等所有信息的安全管理工作，制定信息安全章程，对机密信息进行妥善保护，开展全体员工信息安全培训，共同签署机密信息保护誓约书，防止这些信息被非法公开、泄露或恶意使用。

## 信息安全管理体制

东芝集团将信息安全作为经营课题，建立完善的信息保护管理体制，在集团各个层面排除信息安全隐患。

### 信息安全管理体制



## 信息保护

东芝一直致力于保护客户信息安全，从组织对策，人、法律对策，物理和技术对策四个方面实施信息保护措施，制定信息安全相关章程，对机密信息的保护进行妥善处理，所有部门每年对内部规章的遵守情况加以自行检查，努力发现并改善问题点。风险管理部门对各部门的检查结果和改善活动加以评价，需要纠正时加以指导和协助。另外，东芝为了贯彻内部规章，每年都会以全体高管、员工、派遣员工为对象进行培训，要求全部员工签署有关保护机密信息的誓约书，除此之外，还进行针对信息安全执行人员的培训和针对新员工的入门培训。

### 信息保护对策

信息保护对策	
<b>组织对策</b> 建立体制、制定规则	<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>
<b>人、法律对策</b> 使员工遵守规则	<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>
<b>物理对策</b> 从物理层面落实规则，使其具体化	<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>
<b>技术对策</b> 从技术层面落实规则，使其具体化	<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>



## 知识产权保护

东芝高度重视知识产权，制定保护知识产权的基本方针，即“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”，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，制定知识产权保護政策等多项举措尊重并有效保护知识产权。对于假冒产品，东芝与国内外假冒产品对策机构合作，积极促使当地政府机构等强化相应的取缔措施，同时，东芝通过公布专利等知识产权，促进技术推广，对区域产业和社会的发展做出贡献。

## 研究开发

### 研究开发战略

面对当今的社会课题，东芝集团致力于推进能源、存储和医疗健康三大业务领域的活动，积极构建安心、安全、舒适的 Human Smart Community。通过 360 度市场分析※，及时发现社会的潜在需求和课题，通过孵化创新技术的“价值革新”，在各个方面充分运用东芝集团丰厚的技术资产，发挥乘法效应，推进“新概念创新”，不断创造全新的价值。

在能源领域，进一步推进能源的稳定供应和高效利用，同时，积极提供以氢能为核心的低碳产品与服务，有效减少二氧化碳排放，为抑制全球气候变暖做贡献。存储领域，为应对急剧膨胀的信息量，进一步开发大容量存储技术，构建以此为基础的信息系统和数据中心，提供高效的云基础设施，为社会发展做贡献。医疗健康领域，除了诊断治疗以外，还大力融合东芝集团宽泛的技术，提供高效的预防、预后护理和健康促进手段，实现全民健康、充满活力的社会。

今后，包括人口增加和地球环境恶化在内，我们将面临日益艰巨而复杂的全球化课题，为了切实有效地解决各种各样的问题，为社会发展做贡献，东芝将继续加强与社会各界的合作，大力推广新技术、新服务的应用，不断推进各个领域的研究开发活动。

※ 将业务发展的触角瞄准各个方向，大力开拓东芝技术有望大显身手的空白市场，积极探索全新的业务领域。

### 与知名大学展开联合研发

针对全球化课题，积极纳入世界各国的视角，携手当地大学展开联合研发，并大力推进面向未来的人才培养活动。东芝与清华大学相继开展了能源、环境、医疗保健和半导体领域的合作研究，与印度理工学院共同推动能源领域的合作项目，通过这些合作，在顺应当地环境的基础上，倾力打造为地区社会做贡献的产品和服务。

### 实例：清华大学—东芝能源与环境研究中心 2014 年度成果报告会推动能源有效利用

为提高能源的利用效率，2008 年，清华大学—东芝能源与环境研究中心 (Tsinghua - Toshiba Energy & Environment Research Center, 简称 TTEC) 成立，从 2009 年起举办年度成果报告会，其研究成果已在火力发电机及面向中国市场的智能家居商品上得到广泛应用。2015 年 3 月 29 日，TTEC2014 年度研究成果报告大会在日本川崎市东芝大楼举行，东芝期望能尽快将此次的研究成果商品化，提高对能源的有效利用，积极推动中国解决环境问题。

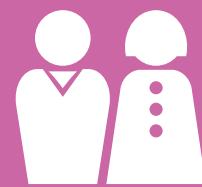


清华大学成果发布会  
株式会社东芝执行专务 西田（左）  
清华大学党委副书记 史宗恺（右）



秉持“智社会，人为本 以科技应人类之求”的事业理念，东芝从消费者的需求出发，不断提高产品和服务的质量和安全性，充分保护消费者的权益，满足消费者多样化的需求，致力于为消费者提供优质、安全的产品和舒心、完善的服务，提升客户满意度。

**TOSHIBA**



**消费者**





## 产品质量与安全

为消费者提供优质、安全的产品始终是东芝集团恪守的准则。通过建立百分百优良的质量管理体系，完善质量推进体制，加强员工品质管理教育，不断提升产品质量，确保产品安全。

## 质量管理体系

东芝集团拥有完善的产品质量管理方针及质量推进体制，并不断健全东芝全球质量管理体系，从而保证产品的质量和安全。

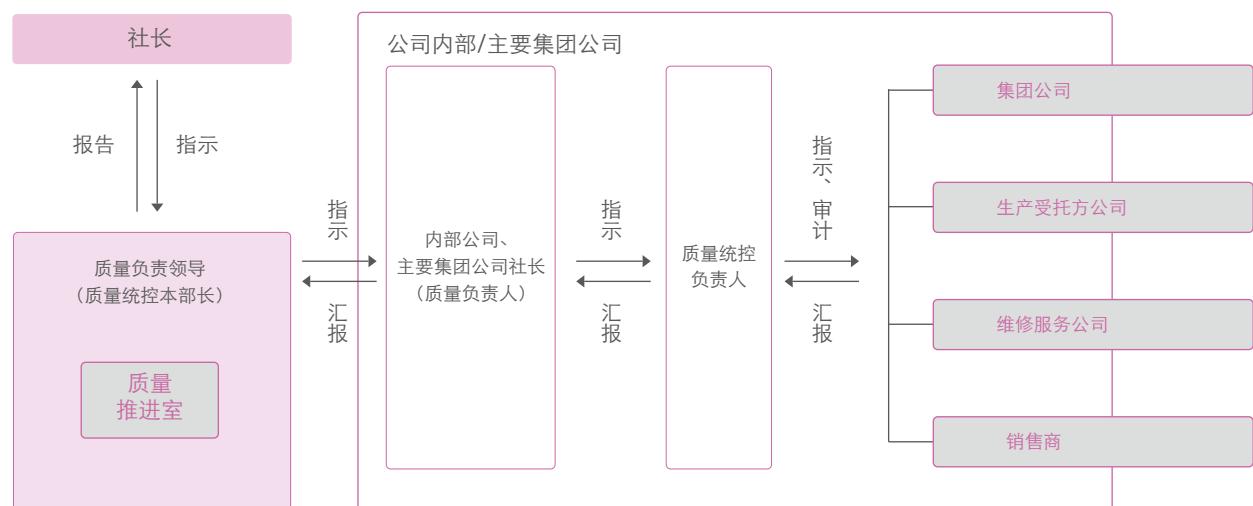
### 东芝集团质量方针——行为准则

- 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。

### 质量推进体制

东芝集团拥有全球质量控制的组织结构，由社长负责整个公司的质量控制。东芝设置“质量担当执行董事”作为全球质量负责人，在各内部公司和主要集团公司设置了“质量统括负责人”。质量担当执行董事定期召集质量统括负责人召开会议，宣传方针，推进措施。质量统括负责人则负责对各自所辖的工厂、供应商、维修和服务公司、委托制造公司等进行指导和监查，以便从包括企划、开发、生产、废弃、循环利用等在内的整个产品生命周期来提高产品质量。

### 东芝质量管理体系



# 消费者权益保护

东芝从消费者的立场出发，以让消费者更易理解和获取的方式，为消费者提供产品和服务。同时，真诚倾听消费者的声音，及时对消费者的需求进行反馈，注重对消费者信息与隐私的保护，充分保障消费者的合法权益。

## 产品信息的可获得性

基于法律法规和行业自愿性标准，东芝集团按照《东芝集团行为准则》，致力于提供正确的产品信息和公平的广告展示。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，

但为了预防家电产品老化造成事故，东芝集团在提供维修服务时发放注意提醒手册，并通过网上发布信息、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”，顾客可通过网络获取信息，通过呼叫中心进行反馈，使顾客的意见得到妥善处理。

## 倾听消费者声音

为更好地了解和满足消费者不断提升的服务要求，东芝集团推行改善、评估、验证的循环管理，开展倾听顾客意见的消费者满意度调查，由包括经营者高层在内的相关人员共享意见和要求，并积极开展改善活动。

### 共享顾客意见的机制

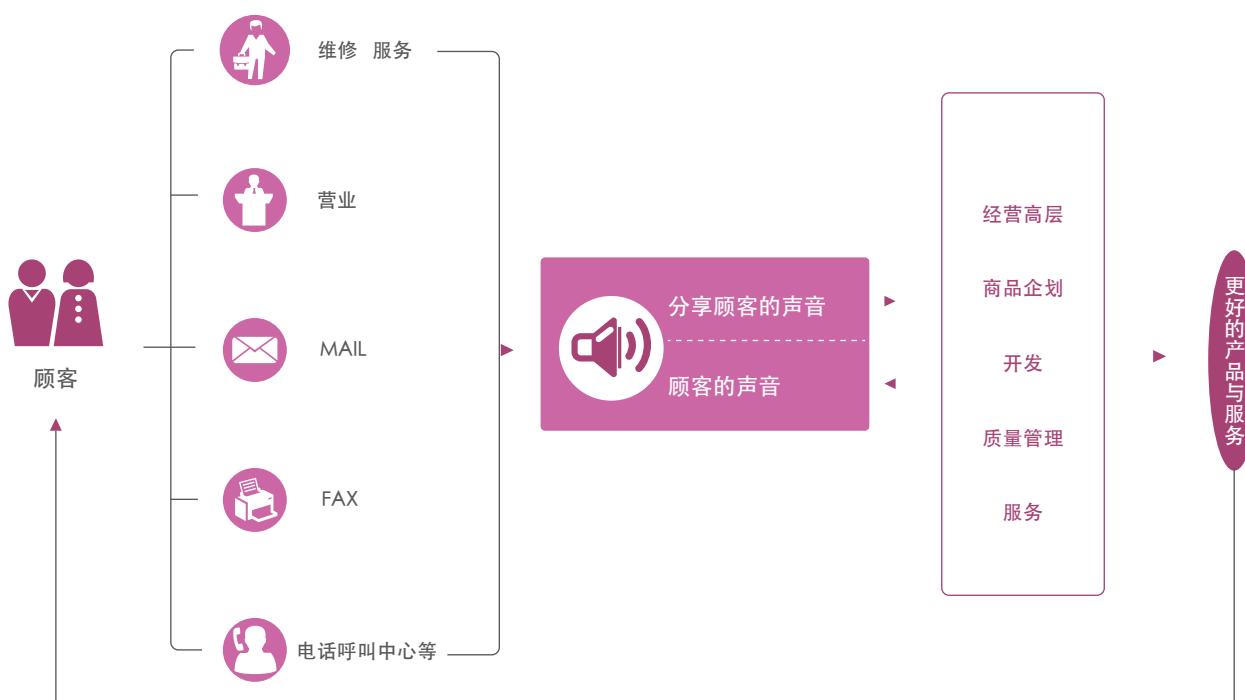
为提升产品的质量和服务水平，东芝集团将日常的业务活动、维修、售后服务收到的关于产品和服务的投诉、意见和要求交由包括经营高层在内的相关人员共享，并定期举

办会议，吸收各种意见并研究改进措施。

### 采纳顾客意见

东芝集团在家电产品上市后对销售、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





## 提升消费者满意度

消费者满意是东芝不懈追求的目标。东芝集团根据“消费者满意度政策”，在为消费者提供优质产品、服务的同时，及时了解消费者的需求和意见，并根据消费者反馈及时制定改进措施，让消费者感受到东芝产品和服务带来的安全、舒适，提升消费者满意度。

### 东芝集团消费者满意度政策

- 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。
- 准确地向顾客提供产品信息。
- 保护顾客的个人信息。
- 重视顾客的意见，努力开发、改善使顾客满意的商品、系统和服务。

东芝集团对个人和企业客户开展消费者满意度调查，该调查涵盖个人和企业客户对于东芝集团的产品、价格、维修服务等方面的意见，最终结果在公司相关人员之间共享，从而在之后的工作中不断提升消费者满意度。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调查，以便制定本地的商品开发和销售对策。

### 东芝集团消费者满意度推进流程



在 2014 年的调查中，东芝共收到 960 家公司约 2,600 名客户的 4,100 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，提升集团的产品和服务。

### 实例：东芝家用电器制造（南海）有限公司从设计到售后提升客户满意度

为了提高客户满意度，东芝家用电器制造（南海）有限公司在商品企划阶段，就将市场调查的结果输入到新产品的设计中，如：冰箱大容积、小外形的设计，节省空间，满足更多顾客厨房小的需求；冰箱轻触开关为手不方便开门的顾客提供便利；洗衣机操作面板上有盲文等。同时，在售后服务方面为东芝家用电器销售（南海）有限公司提供技术支持，如：当维修商不能够顺利排除故障时，技术人员会给予指导、必要时出差对应；当顾客对投诉处理存在不满，直接打电话到公司时，公司会一直跟进销售公司的处理进度，直至顾客满意为止；为提高维修商水平，公司也会根据销售公司的安排，每年提供 2 次维修技术培训。

## 消费者信息保护

在服务消费者的同时，东芝注重对消费者的信息和隐私的保护，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。在将这些信息作为机密信息加以管理的同时，东芝采取了努力防止不当披露、泄露、不当利用以及对这些信息加以保护的基本方针。这一方针在《东芝集团行为准则》的“信息安全”一项中被加以规定，为东芝集团所有管理层、员工所周知。此外，为了应对法律和社会环境的变化，以及更加切实地对信息安全加以管理运用，东芝对相关规章制度进行着不断地调整。

## 满足消费者需求

东芝致力于最大限度地满足广大消费者的多样化需求，不断推进产品通用设计，持续为消费者提供优质、高效的产品和服务，让消费者感受到来自东芝的关怀。

### 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（Universal Design, UD），制定了全公司共同的“UD 理念”“UD 构想”“UD 指南”。在住宅设备、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，采用以人为核心的设计流程，开发满足更多消费者要求的商品。

#### 东芝集团通用设计原则

- 东芝集团为每位用户带来安心和喜悦，创造有价值的产品。
- 东芝集团为建立一个超越年龄、性别、能力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”。
- 东芝的通用设计使产品更加人性化和安全。
- 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的具有吸引力的产品。

#### 东芝集团通用设计指导方针

- 传达产品易用性的设计
- 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，能有效发挥作用
- 追求安全性，消除心理不安

### 通用设计体制

东芝成立通用设计推进工作组，在产品开发环节就导入通用设计的思维方式，并不断向公司内外提供有关东芝通用设计的信息。

### 通用设计顾问制度

东芝集团自 2007 年起，以集团员工中的残障人士为对象，启动了登记制的“通用设计顾问制度”。这一制度突破了部门的壁垒，让登记在册的员工通过跨部门协助进行 UD 商品的开发和评估。2010 年起，为了推进、强化 UD 业务在新兴市场的发展，东芝又把该制度的实施对象扩大到了外籍员工中。2014 年，东芝开展了“各类工种员工工作环境调查”和“有关手写模式的国别差异调查”等调查项目。

#### 实例：人性化设计吸尘器方便女性用户

2015 年，东芝发布了两款针对女性用户轻量化设计的无线手持吸尘器，型号分别为 VC-CL200 和 VC-CL1200。该吸尘器的机身握柄及清洁头均采用玻璃纤维材质，为用户带来了更加轻盈的手感；核心部分采用目前先进的圆锥气旋式吸尘系统，此系统可达到较大的离心力，从而提高垃圾分离效率；吸尘器的集尘桶具有可拆卸、无耗材、清洗方便等特点；传感器可检测垃圾 / 灰尘是否有残留并通过 LED 指示灯显示；可根据垃圾残留量自动调节吸力；无线设计使清洁更加方便；吸尘器标配立式充电器，充电时集尘桶可拆卸清洗，一次充电可持续工作 25 分钟。诸多人性化的设计使得该产品在大幅减轻了机体重量的同时保持强劲的吸力和清洁力，为广大女性用户带来了便利。



无线手持吸尘器



## 产品服务提升

产品服务是东芝集团业务发展的重要组成部分，它直接关系着消费者的再次购买和对周围消费者购买意向的引导，对企业的品牌形象有着巨大的影响。东芝以消费者声音为出发点，通过分析、对标、上门调查、技能竞赛等措施，不断完善服务体系，改进和提高专业服务水平，为顾客提供满意的产品和服务。

东芝主动开展对代理商的调查，了解售后服务开展情况，在每年的经销商大会上公布改进措施。同时，东芝对售后服务进行网络调查，与同行业的售后服务水平进行对标，不断提升优质服务。东芝制作《电话沟通技巧》等手册，以通俗易懂的语言和视频等形式，面向东芝公司以及代理商的售后服务人员，规范售后服务，将东芝优质服务的理念深入到每一个与东芝相关的人心中。

### ► 实例：东芝电梯（中国）有限公司客户服务升级

作为全球领先的电梯设备供应商，东芝电梯一直致力于高效率的售后服务工作和客户满意度的充分实现。在中国，为适应新时期产品维护的市场需求，东芝电梯升级组建辐射全国的全新客户服务中心，以带动实现服务品



东芝电梯（中国）有限公司全新升级后的客服中心

质的全面升级。东芝客户服务中心设置 365 天 24 小时客户服务热线，受理全国范围内东芝电梯客户的应急维修、意见反馈、业务咨询等。目前，客户服务中心设有多个电话坐席，随着业务量的增加，其规模也将持续扩大。

在服务中心的内部建设上，东芝引入科学高效的运行模式，力求效率和效果的最优化。客户服务中心施行“话务系统”与“管理系统”的双系统联合运行机制，实现服务和管理的协同并进。同时，客户服务中心与分布在全国各地工程现场的维修中心建立了密切联系，强化了统一调度，第一时间解决现场问题，在专业技术人员和客户之间搭建起高效沟通的桥梁。

同时，运用最新信息技术的远程数据采集、报警、管理、分析的智能监控管理系统未来也将加入服务中心。届时，电梯的各类信息情报都能及时发送至客户服务中心和现场技术人员手中，强化后台支持功能，进一步提升前线的服务能力。



东芝集团在中国的发展已经走过了40多年的历程，始终不变的是“与中国共同发展”的决心与努力。东芝积极推进在中国的企业社会责任活动，推动运营所在地的发展，助力中国的教育事业，同时关注和谐社区的构建以及生态环境的保护，致力于利用东芝的技术、资源优势助力中国解决社会问题。

**TOSHIBA**

## 社区参与





## 社会贡献理念

东芝坚持将“为了人类和地球的明天”作为社会贡献的基本理念，以实现更美好的社会为目标，在运营地开展各种各样根植当地活动，促进当地经济发展，推动管理和人才的本地化，助力当地社区教育事业、体育文化、社会慈善、环境保护等领域的发展。

### 为了人类和地球的明天 东芝集团

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”“国际友好”作为5大重点领域，开展着各种社会贡献活动。

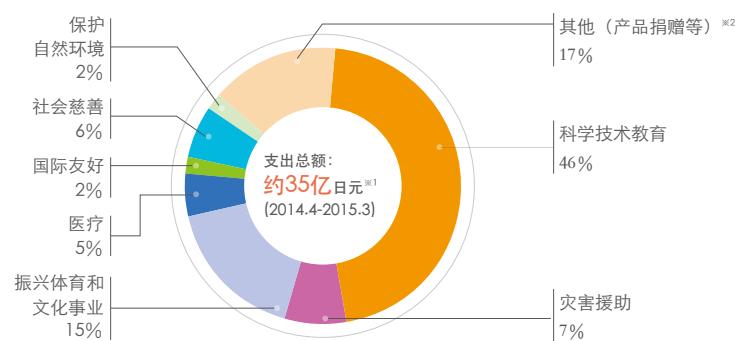


#### 东芝集团的社会贡献 基本方针

- 1** 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。
- 2** 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。
- 3** 大力支持员工参加各项志愿者活动。

东芝集团制定了明确的社会贡献基本方针，以期实现社会贡献事业的制度化、专业化和可持续。2014年，东芝集团社会贡献活动支出总额约35亿日元。在“做好社区的一份子”的努力中，东芝注重与自身业务的融合，充分发挥自身优势，通过持续的项目和资金投入，为构建安心、安全、舒适的社会贡献力量。

#### 各领域中用于社会贡献活动的费用支出明细（2014年度）



※1 支出费用中包括捐款、自主项目、产品捐赠

※2 “其他”项中包括产品捐赠和设施提供（体育馆等）

## 东芝集团全球 20 万员工社会贡献统一行动

2014 年 12 月 5 日，在第 29 个“国际志愿者日”，东芝集团首次面向全球 20 万名员工发起了共同开展社会贡献活动的倡议，并将之命名为“社会贡献统一行动 2014”。

作为东芝全球的重要组成部分，中国各地现役的员工们开展了形式丰富多样的公益活动。通过为东芝希望小学赠送急需物品、“东芝益起走”徒步活动、长途行走和沿途拾捡垃圾等公益活动传递东芝的社会贡献理念。东芝在华很多公司还开展了无纸化办公活动，东芝在华各地工厂的食堂号召员工开展“光盘行动”，减少资源浪费。



光盘行动



无纸化办公



向东芝希望小学赠送急需物品



20 万员工社会贡献统一行动



## 推动地方发展

为中国的发展贡献力量，是根植中国 40 余年的东芝不懈追求的目标。多年来，东芝充分响应中国“西部开发”“振兴东北”等国策，不断加大在华投资力度，在中国新建公司与工厂，旨在促进当地经济的发展，推动城市的创新变革，提高人们的生活质量。

东芝电梯 1995 年进入中国，最初在上海和沈阳建立了工厂，是东芝电梯在华的重要性投资，也带动了日本企业在华投资的热潮。东芝电梯在华近 20 年的发展，见证了中国经济的快速发展与成就。目前，东芝电梯在中国拥有上海、沈阳两大生产基地，销售区域覆盖东北、华北、华东、华南、西南，拥有 30 家分公司，数量众多的维修中心和服务网络覆盖全国。在中国，东芝电梯参与到中国城市化的高速发展，电梯产品遍及中国的各个城市，以高技术含量的产品和完备周到的维保服务，获得客户的信赖。

自 2010 年开始，东芝便与 TCL 成立了合资公司——东芝视屏产品（中国）有限公司，进行渠道拓展、产品销售及维修服务。2015 年，东芝视屏产品（中国）有限公司继续扩大新品的研发、生产及销售，并推出 4K 梦剧场、曲面梦剧场等更多符合中国消费者需求的新产品。

此外，东芝注重与各地公司、各地工厂所在地学校合作培养优秀学生，在提高当地人才能力水平的基础上，也促进东芝优秀人才队伍的壮大。东芝家用电器制造（南海）有限公司与职业技术学校合作，在 8 省共设立了 35 所东芝班。东芝班的课程中将东芝理念导入理论知识学习，在校期间可以学习东芝的历史和文化、公司的管理制度、洗衣机和电冰箱的基础知识等。同时，公司提供奖学金与技能训练设施，提前培养优秀人才。公司现在全体直接人员中，86% 来自于东芝班的合作学校。



1995 年厂区



2015 年厂区

东芝电梯进入中国 20 年变化

# 为教育贡献力量

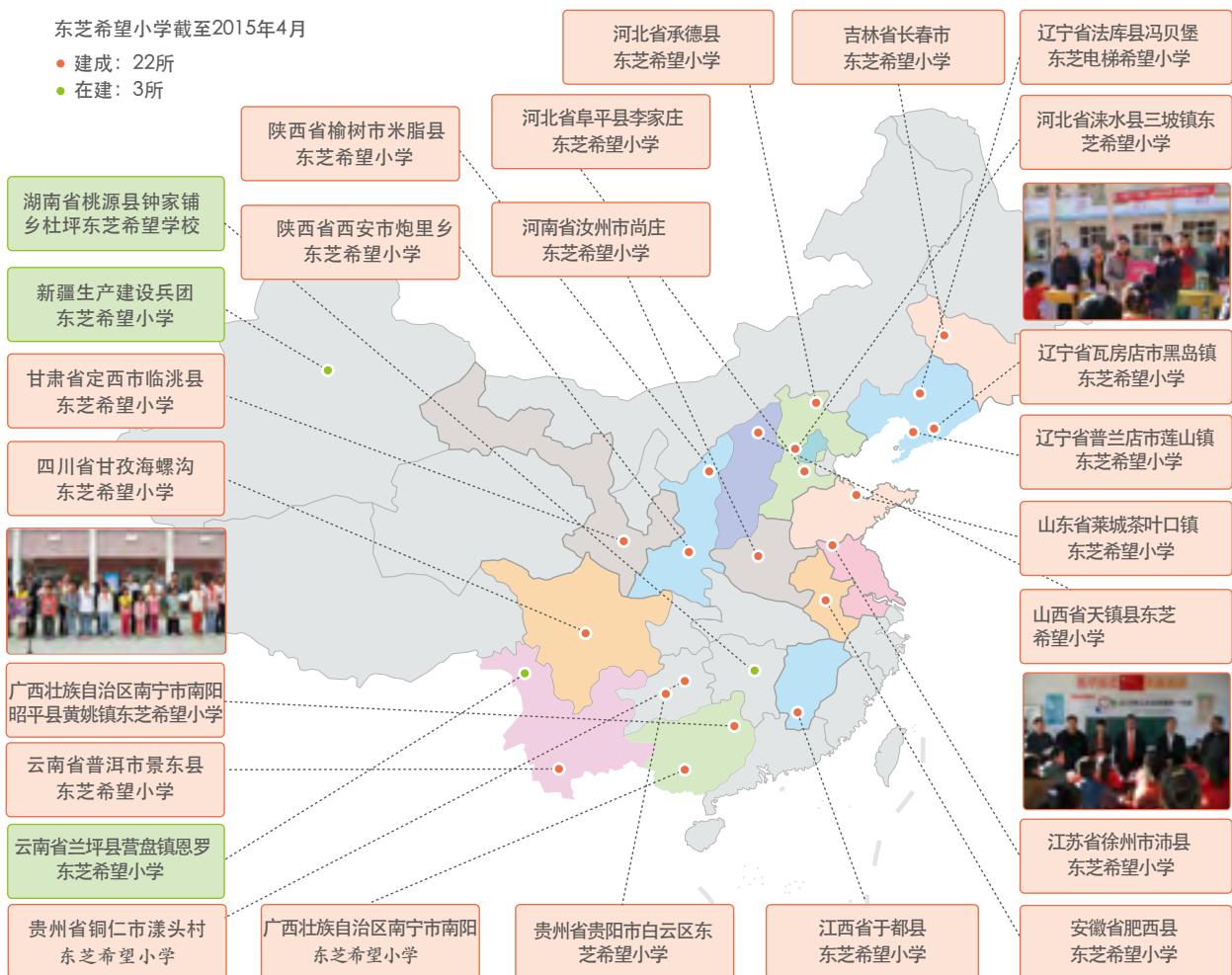
作为科技领先企业，东芝十分关注中国的教育事业。结合当地特色，东芝积极推动中国教育事业发展，教育贡献从小学延伸到大学，覆盖中国学生接受教育的整个阶段。

## 关注小学教育

东芝特别关注青少年基础教育和健康成长，从 2001 年起在全国各地援建希望小学，至今已有 22 所东芝希望小学落成使用，还有 3 所正在建设，极大改善了当地相对落后的教育面貌。此外，东芝每年也会组织员工定期回访这些东芝希望小学，和学生们交流并了解他们的具体需求，不断改善学校的软硬件环境，以资助、奖励等形式为贫困学子带来温暖与鼓励，为有困难的孩子提供帮助，使他们能够快乐地生活，实现人生理想。



广西壮族自治区东芝希望小学开校仪式





## 支持中学教育

宏志班是旨在帮助贫困家庭的初中毕业生完成高中学业而设立的，对于品学兼优的学生实行免学费等政策。东芝自 2004 年起连续十一年通过各种方式捐助北京市广渠门中学宏志班的学生，以期为这些经济困难的学生提供更多的帮助与关怀。



资助宏志班

## 助力高等教育

为激励优秀的高等人才，东芝与中国国内多所高等学校建立合作关系。2004 年开始，东芝为浙江大学提供“东芝奖学金”，成立“浙江大学东芝俱乐部”，为学生们提供讲座、工厂参观实习等机会。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”。与清华大学共同设立了“东芝能源与环境研究中心”、合作建立“东芝未来与新能源”兴趣团队，这些活动和支持对于大学生学习环境的改善、能力的提高具有重要作用。

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”。2015 年 1 月 10 日 -13 日，第六届“东芝杯 · 中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛”总决赛在重庆西南大学进行。本届的参赛院校规模多达 41 所，又一次在全国范围内掀起教学技能创新的热潮。6 届大赛累计逾有 6.3 万名大学生报名参加。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。



第六届东芝杯 · 中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛颁奖现场



东芝杯 · 中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛访日团

## 促进体育文化发展

东芝充分契合中国体育文化发展的战略需要，致力于推动中国体育文化事业的振兴和发展。在体育方面，推进中国足球的发展，在持续为国内顶级足球赛事注入动力的同时，提出了“东芝快乐足球”的口号，积极开展青少年足球活动。在文化方面，采用多种形式的文化交流，促进文化传播和艺术普及。

一直以来，东芝本着“推动中国足球事业发展”“助力青少年健康成长”的理念为中国足球事业的发展注入了巨大能量，特别是对于青少年足球运动的开展，东芝始终不遗余力地推进各项活动，取得了积极成果。

从 2011 到 2013 年的三年间，东芝作为中国足协杯的独家冠名赞助商，为球迷奉献了三届精彩的足协杯赛事，成为推动中国足球事业的重要力量。此外，东芝先后成功举办了“东芝希望小学足球训练营”、“东芝侨心杯”全国青少年足球邀请赛、“东芝快乐足球”杯青少年足球邀请赛等颇具影响力的活动，使“快乐足球”的理念得到广泛传播。2014 年，“东芝快乐足球”杯青少年足球邀请赛在杭州绿城足球俱乐部训练基地举行，共有 16 支球队的 192 名小选手参与其中，充分感受足球运动带来的快乐。



东芝集团与杭州绿城足球俱乐部主赞助商续约仪式



“东芝快乐足球”杯青少年足球邀请赛颁奖现场

东芝通过长期举办公益性质的“东芝音乐会”等活动，以音乐为媒介，推动社会文化的传播与交流，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。2014 年，东芝音乐会在大连举办。中国著名钢琴家李云迪、成立于 1980 年的东芝爵士乐队参与演出。



国际著名钢琴家李云迪现场演出



东芝爵士乐队现场演出

### 实例：东芝赞助“第十届中国人日语作文大赛”

为了促进中日民间的交流，维护两国友谊，东芝国际财团 2014 年再次赞助了由日本侨报社、日中交流研究所主办的“第十届中国人日语作文大赛”。大赛共收到 4,133 篇投稿，有 196 所大专院校参与，数量之多创下历史新高，反映了民间对于中日友好的期待。



赞助中国人日语作文大赛

## 助力灾后重建

面对不可抗拒的自然灾害，东芝一直是救灾援建的重要力量。2014年8月，云南省昭通市鲁甸县发生里氏6.5级地震，突如其来的灾难给当地带来了沉重打击。东芝集团向地震遇难者和灾区人民表示沉痛的哀悼以及最诚挚的慰问，同时捐赠100万元人民币用以援助受灾地区的重建工作。救助款项通过中国扶贫基金会捐给灾区，分别投入到了当地校园综合防减灾体系建设和溪桥重建工程中，为灾区重建贡献力量。



向云南省鲁甸地震灾区捐款

## 共建和谐社区

东芝拥有志愿文化的基因，关注当地的弱势群体，充分鼓励各地分公司和制造企业的员工参与当地的志愿者活动，共建一个安全、融洽的社区。

### 实例：走进无声的世界——杭州聋人学校行活动

杭州东芝家电技术电子有限公司组织多名员工走进杭州市聋人学院，组织孩子们开展了包饺子比赛、水果拼盘比赛等各种开心小活动，还给学校同学们赠送了小礼品。

在这个特殊的校园里，不同年龄不同性格的孩子们在此学习生活，虽然身体上的缺陷给他们带来生活上的不便和语言交流上的困难，但孩子们乐观坚强的态度深深地感染着东芝员工，大家纷纷表示以后会持续关注并积极参与学校的活动，并呼吁更多的爱心人士加入到活动中来，为孩子们送去温暖与关怀。



关怀杭州聋人学校孩子

### 实例：东芝家用电器制造（南海）有限公司关爱独居老人

随着中国进入老龄化社会，作为老年人中的“弱势群体”，独居老人从生理到心理都承受着比普通老年人更为沉重的负担。

为了更好地服务社会，回馈社会，东芝家用电器制造（南海）有限公司成立了“东芝义工队”。成立伊始，东芝义工队即响应地方政府号召，协同狮山青年志愿者，和广轻义工队的队员以及一些爱心家庭，到附近村庄的老人们家中，举办了一次“开心伴老行、爱心一餐饭”的探访活动，一起给老人做饭，陪老人度过愉快的时光。东芝希望能够通过该活动，让更多的人关注独居老人，给予他们更多关爱。



关爱独居老人

## 生态环境保护

在东芝（中国）有限公司的倡导下，东芝各在华企业多年来始终大力支持环保事业，以形式丰富的社会活动践行集团的环境经营方针。

东芝积极支持由世界自然基金会发起的“地球一小时”活动，通过企业自身行动号召人们节约能源；开展植树育林活动，以响应集团“150 万棵植树造林”的目标；开展科学普及活动，培养孩子们们的环保意识。

### 实例：世界环境日，东芝集团环境统一行动

2014 年 6 月 5 日，世界环境日，东芝集团开展了全球范围的“东芝集团环境统一行动”计划，东芝全球所有子公司同时参与了这一环保主题联动。

在中国，东芝各公司纷纷响应集团号召，开展了各具特色的环境活动。杭州东芝家电技术电子有限公司进行的屋顶绿化活动不仅可以减少碳排放，还可以有效利用雨水改善环境；常州东芝输电变压器有限公司组织了绿色出行活动，公司员工徒步或采用公共交通工具出勤；河南平高东芝高压开关有限公司举办了专题摄影活动，鼓励员工拍下身边的环保故事，并通过展示和解说强化员工的环保意识。



常州东芝输电变压器有限公司绿色出行活动



东芝家用电器制造（南海）有限公司绿色骑行活动



东芝（中国）有限公司北京地区员工植树活动

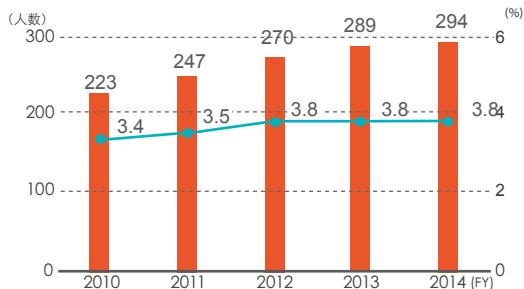


杭州东芝家电技术电子有限公司员工植树活动

# 核心绩效

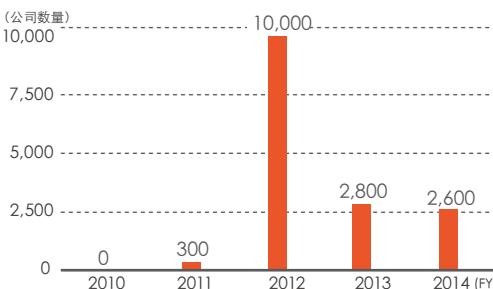
## 尊重人权，推动多元化

女性管理者的数量和比例



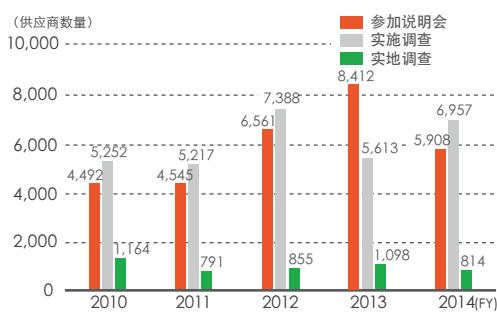
## 尊重人权

实施冲突矿产调查的公司数量<sup>\*1\*2</sup>



## 供应链中的CSR管理

实施CSR调查的供应商数量<sup>\*1</sup>



东芝集团提供指导和支持的供应商数量以及暂停交易的供应商数量<sup>\*1</sup>



<sup>\*1</sup> 东芝集团针对每个交易合同实施调查，当与同一供货商之间签订了多个合同时，将每个合同计数为一家公司，以总数表示。

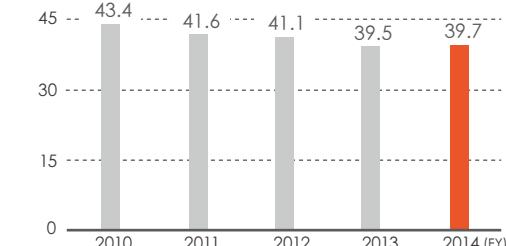
<sup>\*2</sup> 实际数量是商业机密，因此公开了概数。

## 环境管理

削减温室气体排放<sup>\*3</sup> (百万吨)



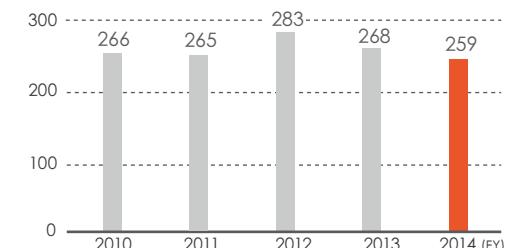
采集的水量(百万立方米)



减少化学品排放的总量 (千吨)



废物总量 (千吨)



# 为了人类和地球的明天。

## 东芝(中国)有限公司

TOSHIBA (CHINA) CO., LTD.

地址: 北京市朝阳区东方东路19号院5号楼  
亮马桥外交办公大楼D1座1401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: 010-8531-6888

传真: 010-8531-5208

发行日期: 2016年3月



混合产品  
源自负责任的  
森林资源的纸张  
FSC<sup>®</sup> C107692

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