

# CSR 报告书

Corporate Social Responsibility Report

# 2011



## 东芝集团的经营理念

东芝集团以对人的尊重为基础，以创造丰富的价值为目标  
成为对世界人民的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。

#### 东芝集团经营理念体系

##### 东芝集团经营理念

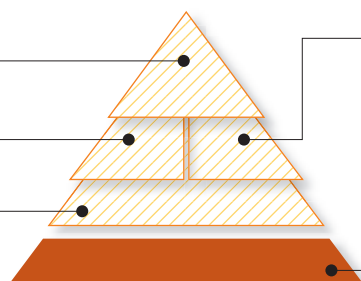
东芝集团所肩负的使命

##### 东芝集团经营目标

东芝集团全体员工共有的价值观和目标

##### 东芝集团行动准则

东芝集团每个人都必须遵守的行为规范



##### 东芝的品牌文化

联合国全球契约※  
作为国际化公司的责任

※ 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”、“为世界人民的的生活和文化做出贡献”的经营理念。同时，又将该理念浓缩成“为了人类和地球的明天”，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。

## 东芝集团对“诚信(Integrity※)”的诠释

### 对社会以诚相待， 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

东芝集团坚定不移地追求“诚信(Integrity)”，  
努力成为广受世界信赖的“地球内企业”  
东芝集团对“诚信(Integrity)”这个关键词赋予了两种含义，  
在由各种利益相关方组成的社会中，积极履行自己的责任。

### 主要利益相关方及东芝集团的主要责任

| 主要利益相关方 |  | 东芝集团的主要责任   |
|---------|--|---|
| 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，范围广阔，顾客涉及个人、法人、政府机构等多个领域。                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>提供安全、放心且有价值的产品和服务</li> <li>及时提供产品信息</li> <li>提供环保型产品和服务</li> <li>提高顾客满意度</li> <li>做好顾客工作，为其提供支持</li> <li>妥善管理顾客信息</li> <li>发展通用设计（UD）</li> </ul> |
| 股东・投资者  | 股东总数约45万9千名。已发行股票约42.4亿股，不同持股者的表决权比例为：金融机构38.1%，个人及其他31.3%，外国法人等24.7%（2011年3月末）。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>适时、准确地公布信息</li> <li>公平、合理地回馈利益</li> <li>实现企业的保值和增值</li> <li>做好社会责任投资（SRI）</li> </ul>   |
| 供应商     | 长期供应商在日本国内约有4,000家，在日本国外约有1,000家（2011年3月末）。                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>对供应商的选定和交易以公平为基准</li> <li>提供公开透明的交易机会</li> <li>履行CSR时要求给予配合或提供支持</li> </ul>  |
| 员工      | 东芝集团的员工分布于498家企业，约20万人。在日本国内约为12万人，在日本国外约为8万人（2011年3月末）。                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>给予公正的评价和待遇</li> <li>尊重人权及多样性</li> <li>用好并培养“人财”※</li> <li>支持多样性的工作方式</li> <li>保持、提高就业能力</li> <li>注意劳动安全卫生和健康</li> </ul>                          |
| 地区社会    | 东芝集团在全球30多个国家设有主要的业务基地。在工作中，我们尊重各个地区的文化、历史和习惯。                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>尊重当地的文化和习惯</li> <li>为当地社会做贡献</li> <li>防止工作场所内事故或灾害的发生</li> <li>周边地区发生灾害时提供援助</li> </ul>  |
| 政府・自治体  | 东芝集团的业务遍布世界各国。各国的政府和自治体也是使用我们产品的用户。  | <ul style="list-style-type: none"> <li>守法</li> <li>纳税</li> <li>对改善、解决社会问题的政策积极配合</li> </ul>   |
| 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。                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>为解决世界性问题给予配合和帮助</li> <li>配合做好社会贡献活动中的重点领域的工作</li> </ul>  |
| 地球环境    | 作为环保领先企业，实现企业活动与地球环境的和谐统一。   | <ul style="list-style-type: none"> <li>防止地球变暖</li> <li>控制废弃物的产生</li> <li>控制化学物质的排放</li> </ul>   |

※：Integrity有两种含义：① 正直、诚实；高洁、清廉；某种身份的（艺术、职业）标准或规范。

② 完全、完整；完美的状态(completeness)；统一。——（《高级英日大辞典》）

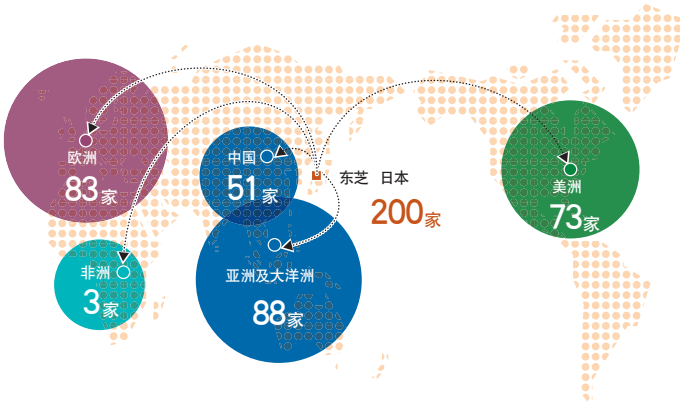
注）公司将员工视为公司最高无上的“财产”，因而将人才称为“人财”。（全书同）

东芝集团简介

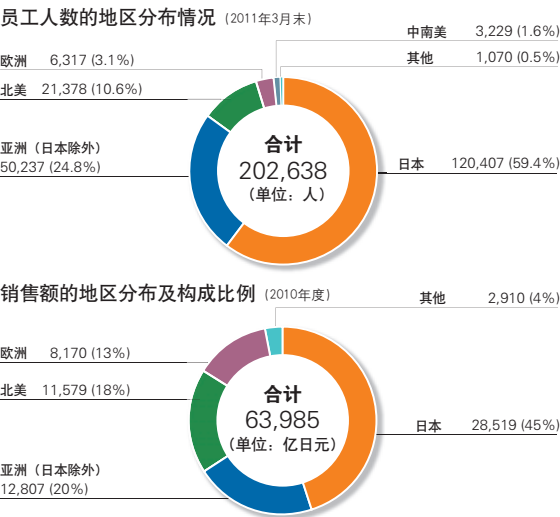
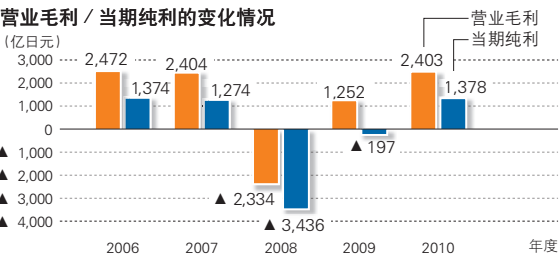
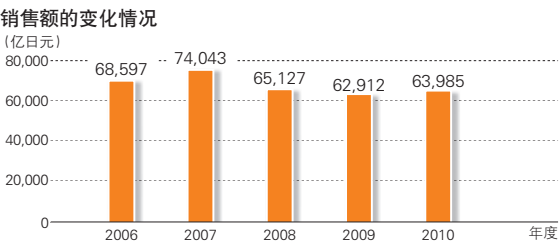
公司简介（截止2011年3月31日）

|                    |  |
|--------------------|--|
| 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  |
| 资本金                | 4,399亿日元   |
| 总销售额               | 6兆3,985亿日元   |
| 员工总数               | 202,638人   |
| 支持的CSR相关的主要国际宪章及指南 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 联合国全球契约</li><li>● GRI（Global Reporting Initiative）（全球报告倡议组织）</li></ul> |
| 股东人数               | 459,114人   |
| 已发行股票总数            | 42亿3,760万股   |
| 集团下属子公司            | 498家   |
| 关联子公司数             | （日本国内200家，日本国外298家）  |
| 持股法定公司             | 202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）<br>公益社团法人企业市民协议会   |

业务体系（图中公司数为日本以外的子公司数）



业绩（合并）



对利益相关方的经济价值分配

2010年度的合并业绩中，营业额及营业利润都高于上一年度，对股东和政府・行政机构的分配有所增加。

| 利益相关方   | 分配额（亿日元） | 分配额（亿日元） | 金额计算方法                   |
|---------|----------|----------|--------------------------|
|         | 2010年度   | 2009年度   |                          |
| 供应商     | 61,582   | 62,644   | 销售成本，销售管理费用              |
| 员工      | 2,700    | 2,574    | 有价证券报告中的株式会社东芝员工人数乘以平均工资 |
| 股东      | 176      | 57       | 现金流计算表的红利支付              |
| 债权人     | 323      | 357      | 非营业费用中的利息支付              |
| 政府・行政机构 | 407      | 297      | 法人税等                     |
| 社会      | 30       | 27       | 社会贡献方面的支出单独计算※（详情见P53）   |
| 环境      | 552      | 543      | 环境方面的支出单独计算※ 环境会计中的环保费用  |
| 企业内部    | 1,294    | ▲ 197    | 当期纯利中除去红利支付的部分           |

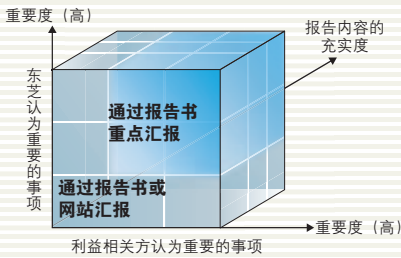
※ 对供应商、员工的分配也包含对社会、环境的分配额。

编辑方针

力求对东芝集团的重要课题和社会需求较大的项目做出如实汇报。

东芝集团发布《CSR报告书》时，立足于“利益相关方和东芝集团皆认为重要的事项”，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。根据这个结果，本报告书（2011年度版）在编辑中又增加了以下2个特点。

除本报告书以外，东芝集团的报告媒介还有《年度报告》、《环境报告书》、《社会贡献活动报告书》以及网站等。



报告

汇报东芝集团在东日本大地震中的应对、救灾的情况。

本报告书记录了截止2011年5月底，在对策统括本部领导下开展的各项工作情况。

- 主要的捐助活动
- 主要事业所及工厂的情况
- 东芝集团的节电措施
- 本公司恢复电力系统的措施
- 运用低碳发电技术构建可持续发展社会

年度工作报告

汇报运用ISO26000加强CSR管理的工作情况。

以专题的形式，介绍依照国际标准将ISO26000引入CSR管理工作的情况。

- 总公司部门评价工作情况
- 分公司等确认工作情况
- 制定东芝集团统一的主要指标（KPI）

目 录

经营理念体系 ..... 1

为实现经营理念 ..... 2

东芝集团简介 ..... 3

对利益相关方的经济价值分配

卷首寄语 ..... 5

东芝中国事业概要 ..... 7

东芝中国总代表致辞 ..... 8

报 告

目前及今后应对东日本大地震的措施 ..... 9

东芝集团的业务和责任 ..... 13

年度工作报告

专题 运用ISO26000 ..... 15

加强CSR管理

2010年度主要实施项目及

2011年度目标・计划 ..... 19

组织治理 ..... 25

人权・劳工实践 ..... 29

环境 ..... 35

公平经营 ..... 43

顾客（消费者议题） ..... 47

社区参与和发展 ..... 51

CSR报告书第三方意见 ..... 56

公司外部对CSR的评价 ..... 57

报告的对象

原则上以东芝集团（株式会社东芝及日本国内外集团公司（498家关联子公司））为报告对象。如报告对象为东芝集团之外的，则在报告中特别注明。

注）本报告书中的“东芝”即特指株式会社东芝

报告的时间段

以2010年度（2010年4月1日～2011年3月31日）的工作为主，也包括一部分之前或最近的一些相关活动报告。

报告的时间段内发生的重大变更

株式会社东芝于2010年10月1日将手机部门转让给新公司（富士通东芝移动通信（株）），同时将新公司80.1%的股权转让给富士通株式会社。

发布时间

2011年9月（下次预计为2012年9月，上次为2010年9月）

参考的指南

GRI（Global Reporting Initiative）  
《可持续发展报告指南》第三版（G3）  
日本环境省《环境报告指南2007年度版》  
日本环境省《环境会计指南2005年版》  
（财）日本规格协会《ISO 26000：2010》

免责声明

本报告书中记载的对东芝未来的计划、战略和业绩的预测及展望，是基于本公司目前所掌握的信息及判断做出的。

# 坚定不移地追求“诚信” 作为环保领先企业 为地球的可持续发展 做贡献



### 全力支持东日本大地震的恢复重建

首先，我要向东日本大地震的受灾民众表示衷心的感谢。3月11日发生地震以后，东芝集团集结全公司的力量，全面投入到了帮助灾后重建的工作当中。

首先是帮助恢复社会基础设施。为确保福岛核电站的安全，我们在地震发生后迅速成立对策小组，24小时开展工作。同时，在集团公司及海外企业的通力配合下，于5月23日向福岛核电站受灾现场派出约400人、参与人员总计1900人，全力投入抢险工作。作为与核能有关的企业，我们对这次事件给予了高度重视，将稳定事态放在了首要位置。另外，我们还将为确保现有核电站紧急情况下的安全运转和长期安全运转作出努力。

其次，为了使遭受地震破坏的输变电设备和定期检修中的设备能够早日恢复使用，我们成立了对策小组，竭尽全力帮助抢修，以确保在夏季用电高峰到来之际提供约1千万kW的电力。

对于此次地震，我们决定捐赠共计相当于10亿日元的现金及物品，并向避难场所、集会场所、医疗机构等提供家用电器、电脑、太阳能发电系统、超声波诊断仪等物资。另外，为帮助灾区恢复重建，我们还将实施中长期的合作机制，通过为电器商店提供支持、提供渔船等方式，帮助增加就业。

### 将经营方针定位在CSR， 坚定不移地追求“诚信”

我就任社长以后，把坚定不移地追求“Integrity（诚信）”作为发展CSR经营的关键词，并在公司内外广泛宣传。

Integrity包含以下两层意思。第一，对社会问题要以诚相对，积极履行责任。我们在工作中，要努力研究解决能源、环境、医疗、数字网络技术等领域的世界性课题，为地球的可持续发展做贡献。

第二，追求健全的经营、财务体制。具体来讲，就是经营中要把“生命·安全、遵法”摆在各项工作的首要位置，同时汲取这次灾害的经验教训，增强企业的可持续发展能力。另外，要在确保稳定收益的基础上，努力健全财务体制，力争把东芝打造成所有利益相关方信赖的企业。

#### 经营方针

挑战世界之巅



集中与选择

加快开展全球化事业

进一步推动创新

推进CSR经营



2011年度伊始，鉴于上一年度的业绩已恢复到国际金融危机之前的水平，我们将经营方针由“朝着有效益、可持续增长方向的重新启动”改为“挑战世界之颠”。我们要把CSR作为经营的基础，进一步增强企业的竞争力。

## 作为“环保领先企业”， 努力抓好3个绿色（Green）

在世界范围内，东芝集团目前最为关注的社会课题是以能源安全和地球变暖为代表的地球环境问题。

对于这些世界性课题，我们将从绿色生产（Green of Process）、绿色产品（Green of Product）和绿色技术（Green by Technology）3个方面着手解决。

绿色生产，是通过改善生产工艺来使环境负荷降到最低。2011年2月投产的日本柏崎市的二次电池工厂以及7月竣工的日本四日市工厂的半导体生产新楼，都采取了提高空调效率、降低生产设备和照明耗能的措施。同时，配合抗震救灾政策，在一个较长的时期内继续实施夏季高峰时段节能等措施，力争将二氧化碳排放量控制在1990年度的60%以下<sup>※</sup>。

其次，在绿色产品领域，将继续努力创造符合“防止地球变暖、对资源的有效利用、对化学物质的管理”3方面要求的环保型产品。通过加快推广具有“峰值移位（Peak shift）功能”的电视机、电脑，以及待机耗电为零的“绿色芯片（Ecochip）”以及LED电灯等，力争2020年实现二氧化碳年减排3,480万吨。

第三项，绿色技术方面，努力实现高效火力发电和二氧化碳捕集与封存技术（CCS）的实用化，加快研发更加安全的新一代核反应堆，同时加强水力、太阳光、地热、风力发电等可再生能源的研发，为能源的稳定供给和实现低碳社会贡献力量。关于新型环保都市中的智能社区，我们要在包括从能源到上下水系统、交通、医疗、信息、安全等多个领域的综合性未来都市的建设中发挥带头作用。

我们从大自然中得到了很多恩惠，生物多样性可以说是实现可持续发展社会的一个重要因素。在环境经营中，东芝集团将保护生物多样性放在了与防止地

球变暖同等重要的位置，在各个生产、经营部门积极开展生物多样性的评估和员工环保教育活动。

我们将扎实推进上述各项工作，确保东芝集团在上世界上作为环保领先企业的地位。

<sup>※</sup> 并未将2011年东日本大地震导致的因电力供应变化而可能带来的CO<sub>2</sub>排放改变考虑在内。

## 加快经营全球化， 尊重多样性

东芝集团2010年度的营业额中，日本海外的比例占到55%，今后我们将继续加快推进全球化。为提供满足新兴经济体以及成熟的发达国家和地区的市場需求的产品和服务，必须做好与当地人员合作的共同研发。为此，我们将实施经营本地化、“人财”培养、扩大总公司录用外籍员工人数等措施，进一步推动多样性。多样性不仅是包容，还应孕育创新，它是竞争优势的生命之源，我们要站在这个战略高度来推进多样性工作。

## 不辜负各位利益相关方的期望

东芝集团于2004年签署了《联合国全球契约（GC）》。对于GC规定的有关人权、劳动基准、环境、反腐败等方面的基本原则，我们不仅要求集团内部贯彻落实，也要求供应链中的各个供应商加以执行。另外，我们还率先引进了2010年公布的ISO26000，依照国际标准开展CSR经营。

东芝集团将及时、准确地公布有关经营、产品和服务等方面的信息，准确把握利益相关方所关心的问题，继续努力做到透明、诚实经营。

今后，除了为地球环境做贡献，我们还将作为尊重各地历史、文化、风俗习惯等多样性的“地球内企业”，继续开展工作。希望各位能够一如既往地为我们提供帮助和指导。

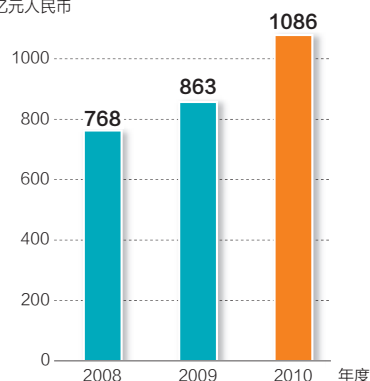
株式会社 东芝  
代表执行役社长

佐々木則夫

# 东芝中国集团概要

东芝在中国事业规模（截止到2011年6月30日）

亿元人民币



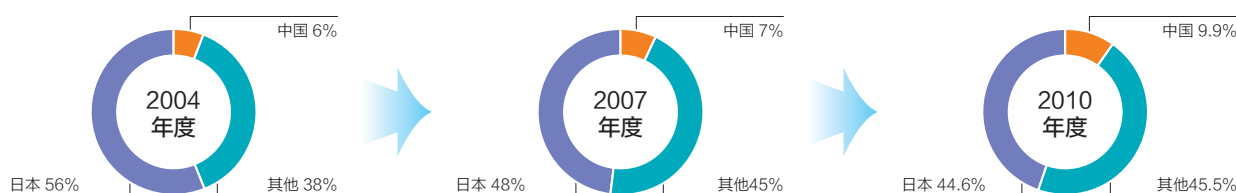
约32,000人

在华员工人数3.2万人

65家

合资、独资公司达65家

在中国业绩占东芝集团比重逐年扩大



在中国的当地法人一览表（截止2011年7月31日）

**北京**  
东芝（中国）有限公司  
东芝医疗系统（中国）有限公司  
北京三广医疗器械有限公司

**廊坊**  
中电装备东芝（廊坊）避雷器有限公司

**平顶山**  
河南平高东芝高压开关有限公司  
东芝设备制造（河南）有限公司

**西安**  
东芝兴仪控制系统（西安）有限公司

**赣州**  
江西东芝电子材料有限公司

**广州**  
广州东芝白云电器设备有限公司  
广州东芝白云自动化系统有限公司  
东芝视频产品（中国）有限公司

**佛山**  
广东美芝制冷设备有限公司  
广东美芝精密制造有限公司  
东芝家用电器制造（南海）有限公司  
东芝家用电器销售（南海）有限公司

**珠海**  
珠海许继电网自动化有限公司

**香港**  
东芝香港有限公司  
东芝电子亚洲有限公司  
东芝电池工业（香港）有限公司  
东芝泰格（香港）采购·物流有限公司  
三广医疗（香港）有限公司  
东芝物流（香港）有限公司  
东芝国际采购（香港）有限公司  
东芝照明（香港）有限公司

**惠州**  
东山电池工业（中国）有限公司

**深圳**  
东芝泰格信息系统（深圳）有限公司  
深圳深芝精密部件有限公司  
东芝电子（深圳）有限公司  
东芝家用电器制造（深圳）有限公司

**乌鲁木齐**  
新疆维吾尔自治区

**拉萨**  
西藏自治区

**锦州**  
东芝白云真空开关管（锦州）有限公司

**大连**  
东芝大连有限公司  
大连东芝电视有限公司  
大连东芝机电电气设备有限公司  
大连东芝广播电视系统有限公司  
东芝物流（大连）有限公司  
东芝产业机器系统（大连）有限公司  
东芝电子（大连）有限公司

**沈阳**  
东芝电梯（沈阳）有限公司  
沈阳东芝东软信息系统有限公司

**昆山**  
哈利盛东芝照明（昆山）有限公司  
通力华芝扶梯工业有限公司

**常州**  
中电装备东芝（常州）变压器有限公司  
常州东芝静电变压器有限公司

**无锡**  
东芝半导体（无锡）有限公司  
无锡通芝微电子有限公司

**上海**  
东芝电梯（中国）有限公司  
东芝电子（上海）有限公司  
东芝软件系统（上海）有限公司  
东芝光磁科技（上海）有限公司  
东芝电器贸易（上海）有限公司  
东芝产品服务（上海）有限公司  
东芝电子元器件材料贸易（上海）有限公司  
上海东芝外服货运代理有限公司  
东芝物流（上海）有限公司  
东芝电脑网络（上海）有限公司  
东芝空调销售（上海）有限公司

**杭州**  
杭芝机电有限公司  
东芝杭州有限公司  
东芝信息机器（杭州）有限公司  
东芝货物管理（杭州）有限公司  
杭州东芝家电技术电子有限公司  
东芝水电设备（杭州）有限公司

**宁波**  
宁波东芝华通开关设备有限公司

**福州**  
东芝照明（福州）有限公司

**厦门**  
厦门象屿芝荣贸易有限公司



# 东芝中国集团立足本土， 致力于同中国社会发展共进步

迄今为止，东芝集团在华开展业务已有39年。在诸多利益相关方的大力支持下，东芝多年来在华发展顺利，目前在中国大陆及香港地区共有65家公司、约32,000名员工，2010年度事业规模更是达到了1,086亿元人民币，我在此特向各界人士表示谢忱。

我于2011年6月来到中国，就任东芝中国总代表一职。作为扎根中国的企业，期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·中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛”，至今已经举办了3届。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。2008年、2009年举办的两届竞赛均获得了高度的社会评价，因此，我们从2010年开始把此项赛事扩展到全国范围内（40所师范类高等院校）来开展。

另外，作为今年新开展的活动，我们成为中国足球协会举办的“足协杯”赛事的冠名赞助商。作为在中国开展业务的公司，我们这也是基于“尊重人”、“为社会做贡献”的集团理念做出的决定，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。

另外，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，东芝集团也制定了“东芝集团环境展望2050”，致力降低对于环境产生的负荷，在中国我们也遵照这一政策，通过生产、产品、技术三个途径来为中国的环境保护做贡献。

东芝集团今后将在全球范围内加速推广并开展业务，中国的重要性将会进一步增强。我们认为，在中国开展事业，最主要的是获得各利益相关方的信赖，

东芝在中国的65家公司将秉承集团的“推进CSR经营”的方针理念，持续在各自地区开展各种活动。

今后东芝中国集团也会不断努力，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！



株式会社 东芝

执行役常务 中国总代表

东芝（中国）有限公司

董事长・总裁

田山 健太郎

# 目前及今后应对东日本大地震的措施

东芝集团对东日本大地震中的受灾民众表示由衷慰问，衷心祝愿受灾地区早日恢复。

地震发生后不久，东芝集团即成立了以社长为本部长的对策统括本部，动员集团上下所有力量投入到救灾活动中。在具体捐赠方面，我们决定提供总计10亿日元的援助。同时，为确保福岛核电站的安全全力提供协助、支援，并积极协助解决电力供应不足的问题。

本CSR报告书汇报的是截至2011年5月底的工作情况。我们今后的工作将及时通过网站给予发布。

## 1

### 主要的捐赠活动

#### 1 提供家用电器和电脑

向青森县、岩手县、宫城县、福岛县等灾区，以及设在千叶县、冲绳县、广岛县、冈山县、福冈县等地的临时过渡住宅、集会场所、医疗机构等捐赠了一批电视机、洗衣烘干机、电冰箱、烤面包机、CD唱机、超声波诊断仪等。

帮助避难场所建立因特网，并为救灾团体提供约500台电脑。另外，还向灾区各县提供了5万支节能、耐用的LED灯具。

#### 2 提供食品、饮用水等储备物资

向岩手县、福岛县、宫城县内的避难场所提供工厂储备的饮用水、茶叶、食品、毛毯、卫生纸等物资。



为福岛县相马市提供救援物资

#### 3 提供太阳能发电系统

为避难场所和政府临时办公点等提供成套的太阳能发电系统、蓄电池和家用电器，可满足100个家庭使用。截至5月底，已在宫城县的4个避难场所安装完毕。



在宫城县泊滨生活中心进行安装

#### 4 提供新一代有机EL照明产品

除了100个2011年度开发的有机EL（有机发光）照明产品外，还提供4000支7号干电池和100个太阳能充电器。有机EL照明耗电少，可使用干电池和充电电池，非常适合在供电不足地区的避难场所等作为读书灯和手灯使用。



有机EL灯光线柔和、温馨

#### 5 为保障就业，提供渔船等

通过宫城县的渔业协会提供了可购买26艘小型渔船的资金，帮助解决渔业部门和当地造船厂的就业问题。另外，作为帮助灾区电器店的措施，我们提供销售场所和车辆，并派出人员支援，同时增加了呼叫中心的人员配备。

#### 6 在公司内部销售灾区特产

在东芝总部和工厂等的商店里，举办岩手、宫城、青森等县的特产销售会。销售期间，岩手县特产的销售额达到了约200万日元。



在公司总部大楼举办岩手县物产展

## 7 提供公司内部设施

集团位于福岛县的下属公司——北芝电机（株）将内部洗浴设施向灾区民众开放，并特设开往避难场所的小型巴士，接送灾民前来洗浴。

## 8 发动员工捐款

与工会合作，在日本国内的东芝集团员工中开展募捐活动。海外的东芝集团员工也送来大量善款，并来信表示鼓励。

# 2 主要生产、经营场所和工厂的情况

## 1 生产基地的恢复重建情况

位于岩手县北上市的半导体制造子公司——岩手东芝电子（株）在地震发生后不久即被迫停产，不过4月中旬以后就恢复了部分生产。同时，为了将对客户的影响控制在最小限度，该工厂的部分产品交由大分工厂、姬路半导体工厂和加贺东芝电子（株）生产。

位于埼玉县深谷市的东芝移动显示（株）的液晶板生产线，自3月下旬起部分恢复生产，4月底全面恢复生产。

有一部分产品交由石川工厂生产。东北地区的生产基地努力使影响最小化，比如福岛县内的北芝电机（株）和川俣精机（株）也受到地震影响，并导致一段时间停工，但3月中即恢复生产。

## 2 确保配件供应，支援配件供应商

在东北地震灾区，许多配件生产供应商都受到了地震影响。

地震发生后不久，我们立即采取紧急措施，对库存（包括流通库存）进行清点，将受灾厂商的产品转至其他基地生产，使用替代品等，千方百计确保配件供应，尽全力将配件对生产的影响降至最低。

另一方面，为了使供应商能够早日恢复生产线生产，东芝集团向他们提供生产所需的应急电源设备和各种器材，给予他们大力支持。

今后，我们将继续帮助供应商恢复重建。

# 3 东芝集团的节电措施

## 1 控制用电

地震后，东芝集团想尽一切办法采取各种措施开展节电活动，比如：减少生产、经营场所荧光灯的开启数量，尽量少使用空调，停运部分电梯，白班生产改为夜班生产，员工提前开始穿短袖工作，东芝科学馆闭馆或缩短开馆时间等。

在夏季用电高峰时段，为响应政府号召减少用电，在整个东芝集团推行节电措施。6月起，将在主要生产基地安装用电量实时监测系统。同时，正在研究夏季休假期间将部分服务器转至东京电力和东北电力管区以外的地方，并让部分设计人员在家办公一段时间。另外，还要增强自备发电能力，通过所有这些措施，努力减少高峰时段的用电量。

## 2 通过网站介绍家用电器的节电方法

通过网站介绍电脑、电视机、电冰箱、空调、洗衣烘干机等主要家电的最佳节电方法。

比如，电脑可以通过设置节电模式和使用电池驱动实现节电；电冰箱可以通过随季节调节温度和减少冷藏物品数量实现节电；空调可以通过经常清理过滤网实现节电，另外，使用热风时比平时调低1℃，使用冷风时比平时调高1℃，可以节电10%左右。

本网站可以通过“综合客户服务站点”和“东日本大地震中的公司集团活动以及东芝产品的节电方法”进入。

## 4

## 本公司为恢复电力供应采取的各种举措

### 1 为福岛核电站的安全运转提供帮助

#### 建立24小时应对机制，派遣技术人员

为确保福岛第一核电站安全，地震发生后不久，我们就在总部和公司下属的核能工程部门——横滨市的矶子工程中心成立专门的对策小组，24小时收集、分析信息，研究制定对策。

在此期间，应政府和东京电力方面的要求，向东京电力本部和福岛第一、第二核电站派遣核能技术人员，帮助研究、解决技术问题。另外，还向东北电力女川核电站派遣人员给予帮助。

#### 动员包括美国集团公司在内的1,900人参与援助

在西屋公司、核反应堆供应商伙伴绍尔集团、原子能配套设备大型生产厂商巴威公司（B&W）、美国大型电力公司爱克森（Exelon）的协助下开展援助活动，至5月23日为止，参与人员超过1,900人，以技术人员为主。期间，到现场工作的人员累计超过1,200人，约有400人每天都在从事援助工作。

#### 提供抢修器材

东芝除了向东京电力提供带警报装置的便携式线量计外，还提供了冷却水泵用电机、电池、潜水泵、变压器、分电盘、电源线缆等。另外，西屋公司通过东芝向东京电力提供了可查看燃料池状况的无人直升机及保障服务。

#### 提出综合管理方案

根据东京电力的要求，我们与西屋公司、绍尔集团、巴威公司（B&W）、爱克森公司（Exelon）共同提出了有关“冷温停止”等确保安全的综合管理方案，包括取出燃料棒、清理废墟、处理放射性废弃物、环境监测等。

### 善后工作

按照东京电力提出的事故处理时间表，在海外企业的协助下，制定有关核污染积水处理系统的计划，并参与安装工程。

同时，开发能可视化测量放射线的伽马相机，以及安装该相机并能翻越废墟和楼梯的履带式小车。这些设备已用于调查福岛第一核电站反应堆厂房内部的作业环境情况。



用于福岛第一核电站的能可视化测量放射线的伽马相机

### 2 帮助东北及关东地区解决供电不足问题

日本政府和电力公司正在想方设法解决东北、关东地区供电不足的问题。在这种情况下，东芝集团成立了对策小组，共有200多名成员根据电力公司的要求，优先提供支持。

援助内容包括：协助东京电力和东北电力公司抢修因地震停止工作的火电站以及变电站、开闭站等送变电设备；派遣技术人员协助定期检修中的火电站尽快恢复发电，同时缩短零配件的交货时间；协助停运的火电站尽快恢复运转等。另外，还帮助安装燃气轮机发电设备，以此作为紧急电源。通过东芝的这些援助，在2011年夏季用电高峰到来之前，东京电力和东北电力管区可恢复约1,000万kW的电力供应。

今后，东芝集团将继续全力开展援助工作，包括提供技术支持、检修设备、快速提供零配件等。



# 运用低碳发电技术构筑可持续发展社会

## 发展可再生能源

在提高火力发电效率、强化安全措施满足新的核能发电安全标准的同时，东芝也不断继续努力发展各种可再生能源。

### 太阳能发电

在太阳能发电领域，为日本国内电力公司生产、提供兆瓦级太阳能发电设备。2011年度中期前后，东北电力（株）的八户太阳能发电站将投入运营。该电站装机容量1,500kW，可为100个普通家庭提供一年的用电量，预计年减排二氧化碳800吨左右。



东北电力株式会社 八户太阳能发电站

### 水力发电

水力发电方面，日本一直为世界40多个国家生产、提供发电设备。2005年，为满足中国日益增长的用电需求，在中国建立了生产基地。同时，我们也向其他国家提供大容量的水力发电设备。

### 地热发电

地热发电方面，我们于2011年4月拿到了新西兰Te Mihi地热电厂的订单。今后，我们还将加大对新兴经济市场的开拓力度，为满足日益增长的用电需求和防止地球变暖贡献力量。



由东芝提供发电设备的赫里舍迪地热发电站（冰岛）

## 风力发电

风力发电方面，与韩国的风车生产厂商Unison公司合作，共同开发直驱式高效风车。

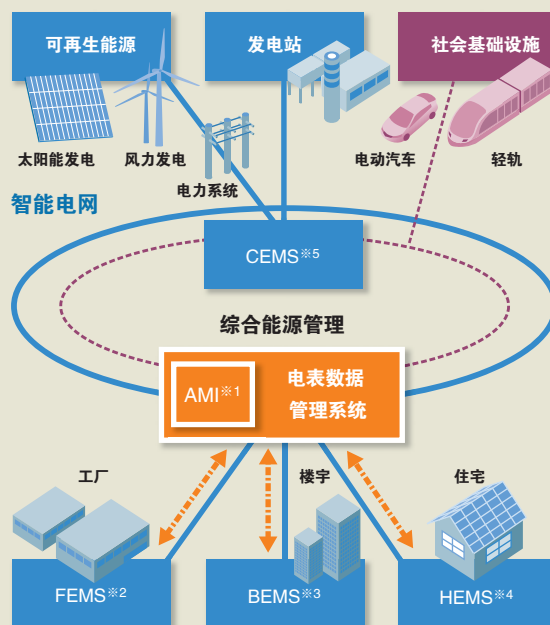
## 发展智能社区

为构建节能、舒适、便利、安全安心的新型都市，我们将提供涵盖能源、信息・安全、上下水系统、交通、医疗多个领域的云计算综合解决方案。

2011年度，我们取得了在智能电表行业领先的瑞士Landis+Gyr AG公司所有的股份，通过在世界各国开展智能社区的实证工作，为构建可持续发展社会贡献力量。

### 东芝集团的智能社区构想

通过对东芝拥有的传感器设备以及其他各种仪器设备、能源管理技术、智能电表等进行整合，实现智能社区。



- ※1 Advanced Metering Infrastructure（高级电表架构）。Landis+Gyr AG公司的AMI业务遍布全球（AMI是智能电网中不可或缺的技术）
- ※2 Factory Energy Management System（工厂能源管理系统）
- ※3 Building Energy Management System（楼宇能源管理系统）
- ※4 Home Energy Management System（家庭能源管理系统）
- ※5 Community Energy Management System（社区能源管理系统）

（相关报告请见P41的“环境 绿色技术”）



# 作为“地球内企业” 在4大业务领域服务社会



## 应对能源、水、 粮食不足的问题

- 解决新兴经济体高速发展过程中出现的需求激增的问题。
- 为贫困地区提供并确保维持生命所必需的资源。

## 减轻环境负荷

- 防止全球性的温暖化，降低环境风险。
- 推行资源节约和再利用活动，防止资源枯竭。



## 东芝集团认识到的 世界性重要课题



## 解决少子、 高龄化问题

确保劳动力，  
完善社会福利制度。

## 完善医疗、 教育体制

机会均等，公平参与



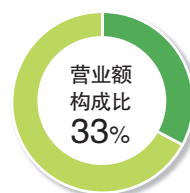
## 高度运用ICT ( 信息通信技术 )

- 防止“数字鸿沟”
- 确保信息安全，抵御网络恐怖活动。
- 推进数字网络化。

## 业务领域

### 社会基础设施领域

发展火电、核电以及水力、太阳能等可再生能源，在满足世界不断增长的电力需求的同时，为预防地球变暖努力。另外，除安全、可靠的电梯设备外，还提供最先进的医用图像诊断仪器，为维护人类健康服务。



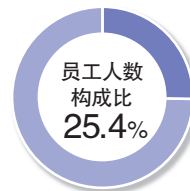
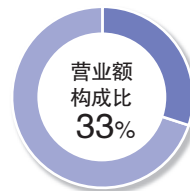
### 电子元器件领域

提供采用NAND闪存等半导体、液晶显示器等使用最先进科技的产品。



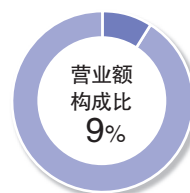
### 数码产品领域

提供低耗能液晶电视、世界最轻的笔记本电脑以及面向企业的SSD等环保性能优异的产品。



### 家用电器领域

在日本国内创造电机、冷却设备、空压机等装配技术一流的产品；在海外研发当地适用的产品。



注) 饼状图显示了不同领域的合并营业额构成比和员工人数构成比(2010年度)  
(营业额构成比: 其他5%; 员工人数构成比: 全公司及其他9.5%)

东芝集团在社会基础设施、电子元器件、数码产品、家用电器4大领域向全球提供各种产品和服务。  
在工作中充分了解各利益相关方的诉求，  
努力解决各种社会问题。

| 主要产品   | 面临的课题   | 解决方案   |
|--|---|--|
|  <p>火力发电汽轮机</p>  <p>太阳能发电实证试验系统</p>  <p>高速高精度CT扫描仪</p>  <p>为东京“天空树”<sup>®</sup>提供电梯<br/>效果图提供：<br/>东武铁道（株）<br/>东武塔天空树（株）</p>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 电力的稳定供给</li> <li>● 设备的稳定运行</li> <li>● 控制二氧化碳排放</li> <li>● 提高能源效率</li> <li>● 提供医疗设备</li> </ul>          | <p><b>寻求能源的最佳组合</b><br/>研发能够将火力、核能、水力、太阳光等有机结合起来的技术。</p> <p><b>建立和加强业务持续计划（BCP）</b><br/>建立一套在紧急情况下能迅速对应、发生事故时可快速恢复的机制。</p> <p><b>实现智能社区</b><br/>对发电、信息·安全、上下水系统、交通、医疗进行综合管理。</p> <p><b>为预防医疗做贡献</b><br/>开发可早期发现疾病的图像诊断系统，缩短诊断时间以减轻患者负担，开发普及型设备等。</p> |
|  <p>使用24nm处理器的智能NAND图</p>  <p>功率器件</p>  <p>低温多晶硅TFT液晶显示器</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 降低生产过程中的环境负荷。</li> <li>● 提高产品性能，为构建高度信息化社会做贡献。</li> </ul>  | <p><b>建设绿色工厂</b><br/>在洁净室和生产设备中推行节能措施控制化学物质和废弃物的排放，减少水的使用量，实现产品的省资源化</p> <p><b>大容量的数据储存产品</b><br/>运用NAND闪存、SSD等产品，满足日益增长的数据储存需求</p>  |
|  <p>液晶电视</p>  <p>蓝光录像机</p>  <p>笔记本电脑</p>  <p>平板电脑</p>  <p>硬盘驱动器</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提高顾客满意度。</li> <li>● 提高产品的环境效率。</li> <li>● 回收再利用。</li> <li>● 及时、准确地发布广告和信息。</li> <li>● 数字融合※</li> </ul> | <p><b>重视顾客（VOC）的声音</b><br/>实施顾客满意度调查以改善产品质量和服务，完善呼叫中心，针对各个地区开发不同产品。</p> <p><b>开发具有环保性能的产品</b><br/>实施节能和节省资源措施，削减产品中所含化学物质，推行利于回收再利用的设计，完善在全球的回收再利用体系。</p> <p><b>遵守广告标准的同时，追求通俗化语言</b><br/>遵守行业及本公司的标准，继续改进产品说明书等。</p>                                |
|  <p>空调</p>  <p>洗衣烘干机</p>  <p>LED照明</p>  <p>电冰箱</p>   | <p>※指数字技术被人们广泛接受，任何人都可以享受其成果。</p>   | <p><b>推进数字网络化</b><br/>开发价格适中的电脑，提供配备电池的电视机。</p>  |

# 运用ISO26000 加强CSR管理

东芝集团于2004年加入联合国全球契约，并努力按照国际标准开展CSR经营。

《东芝集团 CSR 报告书》2010 年度版  
ISO/DIS26000草案为依据，重点汇报了与  
7大核心主题有关的工作。

同时，为了加强CSR经营，  
自2010年度起将ISO26000引入到日常管理当中。



## ISO26000的7大核心主题



### 组织治理

组织治理



### 人权

应有的注意 / 有关人权的危机状况 / 不同流合污 / 解决困难 / 歧视及弱势群体 / 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 / 劳动条件及社会保护 / 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、生物多样性及自然生息地的恢复



### 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

注）核心主题·课题参考了（财）日本规格协会的《ISO26000：2010》

## 《联合国全球契约（GC）》10项原则

### 人权

企业应

- 原则1： 尊重和维护国际公认的各项人权
- 原则2： 绝不参与任何漠视与践踏人权的行为

### 劳工

企业应

- 原则3： 维护结社自由，承认劳资集体谈判的权利
- 原则4： 彻底消除各种形式的强制性劳动
- 原则5： 支持禁止使用童工的决定
- 原则6： 杜绝任何在用工与行业方面的歧视行为

### 环境

企业应

- 原则7： 应对环境挑战未雨绸缪
- 原则8： 主动增加对环保所承担的责任
- 原则9： 鼓励保护环境技术的发展与推广

### 反腐败

企业应

- 原则10： 反对各种形式的贪污，包括敲诈、勒索和行贿受贿等行为

# 将集团工作情况与《7大核心主题的建议项目》进行比照

根据ISO26000规定的“相关行动与期待”，对克雷格咨询公司（Craig Consulting）首创的235个建议项目进行修改、整理，使之由直译式的文字变为下属部门和公司便于理解的表达形式。

## 东芝的集体措施

率先按照国际标准开展工作，践行先进的 CSR 经营理念。

1. 2010 年 6 月 2010 年度的 CSR 报告书依照 ISO 项目进行分类汇报。
2. 2010 年 10 月～ 按照 ISO26000 的 7 大核心课题确认工作情况。





~2010年12月

# 第一步

## 由总公司部门进行评估



向外界的咨询公司介绍ISO实施情况，并请他们作出评估



235个项目的评估表

### CSR推进室对235个项目进行评估，之后由总公司部门进行再评估。

CSR推进室对与东芝集团实施情况有关的235个项目进行了评估。为使结果客观公正，除了在公司内部进行评估外，还请咨询公司对实际工作情况逐项进行评估，并作出了判断。

评估分为4大块：① 已实施的；② 未采取措施的；③ 需要分公司等确认的；④ 不在实施之列的。对于①已实施这部分，按A、B、C打分，即，A：全球管理（5分）；B：东芝及日本国内集团公司管理（4分）；C：东芝管理（3分）。

在此基础上，与法务部、多样性推进部、环境推进部等总公司相关部门一起，对所有项目再次进行了评估。结果分为两大类：实施项目189项；需要分公司及日本国内外主要集团公司确认的项目等46项。

#### 评估实例

##### 项目 环境：适应气候变化

尽量采用国际通用标准规定的方法，对明显的温室效应气体排放进行检测、记录和报告。

▼  
**评估** 管理和公布了分公司等的温室效应气体排放数据，所以打5分（满分）。

##### 项目 人权：应有的注意

一个组织的人权方针，即是否对组织内部的当事人以及与该组织有密切相关的当事方尽到了提请注意的责任。

▼  
**评估** 总公司层面得到了实施，但分公司等的实施情况还有待确认，所以打3分。

### 重点研究遴选出来的课题，制定一个中期计划

我们自2010年8月起为东芝集团提供了咨询帮助。为了成为全球同行中CSR的领军企业，希望东芝集团做好以下工作。

第一，就这次遴选出来的课题，按优先顺序制定一个三年左右的中期实施计划。第二，分别就每一个课题，与利益相关方展开积极的对话。

如果扎实地做好上述每项工作，东芝集团和社会就一定会持续发展下去，东芝集团的CSR经营也会有更大的进步。

#### 相关人士寄语



（株）克雷格咨询公司  
（Craig Consulting）  
董事长

小河 光生先生



## 第二步

~2011年2月

### 由分公司・主要集团公司确认


#### 将课题作为中期KPI进行研究

对于第一步工作中认定需要确认的项目，在分公司和主要集团公司完成了确认。

总体来看，与过去的社会奉献活动相比，社区参与和发展项目的范围有所扩大，今后计划开展的工作也得到了肯定。另外，在供应链方面，有必要加强原有机制，并制定有关人权的评价标准。

##### 研究重点

- 1 明确并推进社区参与和发展的实施内容
- 2 建立供应链的人权、劳动管理机制



总公司部门认为需要对集团公司情况进行确认的项目，由分公司CSR相关部门进行确认

每年都会对CSR的重要项目设定KPI，将这次遴选出来的项目设定为中期KPI。

#### 希望积极公布进展情况

东芝集团率先发布了ISO26000，并从2010年度起，在该标准7大核心主题的基础上整理出CSR课题，然后筛选出研究重点，对该集团的工作情况进行了详细的清查。同时，对工作做得不够的地方设定KPI，积极采取措施应对。目前，社会上普遍关心ISO如何使用，但许多日本企业却不知道从何处入手。因此，东芝集团应该积极地公布现在的工作进展情况。即使没有一个具体的改善结果，公开其过程也是十分重要的。

ISO26000提出的供应链、人权、社区参与和发展等课题，按照旧观念来看对企业是有一定难度的。问题也许不会马上得到解决，但希望站在中长期的角度，通过与利益相关方的对话以及与社区的紧密联系，明确目标，有所作为，稳步扎实地向前迈进。

#### 专业人士寄语



CSO网站  
共同事业负责人  
黑田 KAORI女士

## 第三步

## 设定东芝集团通用的主要指标（KPI）

### 2010年度主要实施项目及2011年度目标・计划

| 大项目            | 小项目       | 2010年度目标・计划   | 2010年度主要实施项目  |
|----------------|-----------|---|---|
| 组织治理           | CSR管理     | 在所有分公司推进CSR重点课题                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>每3个月向所有分公司CSR推进负责人确认一次进展情况</li> <li>召开CSR大会（12月）</li> <li>在各部门实施诚信职场会议（2010年7月起实施了3次）（日本国内）</li> </ul>           |
|                | 公司法人治理    | 按照《关于“公开”的府令修正案》做好公开工作，通过独立董事监督提高经营透明度                | 按照《关于“公开”的府令修正案》，在有关证券报告等中记录需要公开的事项由在日本东京证券交易所备案的独立董事，通过董事会等实施监督  |
|                | 与利益相关方的沟通 | 为贯彻本公司的经营方针和战略，继续深化与日本国内外投资者的交流，加强对投资者和证券分析师的信息发布     | 2011年5月社长介绍经营方针，相关内容通过投资者网站、以动画的形式向日本国内外发送；同时，在日本国内外发行股东通讯（2010年度3次），寄送红利信息（2010年度2次），举办投资者见面会（共计950次）；在投资者关系（IR）活动上由相关部门向个人介绍LED照明的情况                  |
|                |           | 实施员工满意度调查，提供员工可任意与社长交流的平台（闪耀论坛）；高层到一线巡视，与员工对话         | <ul style="list-style-type: none"> <li>实施员工满意度调查（TEAM调查）（7月）</li> <li>举办闪耀论坛（9月实施）（有来自日本全国的约200名女性参加）</li> <li>实施创新高层巡回（2010年度在日本国内外巡回60次以上）</li> </ul> |
| 人权<br><br>劳工实践 | 重人权反歧视    | 继续推进人权知识普及活动  | <ul style="list-style-type: none"> <li>在新员工入社、升职提拔时实施人权教育活动</li> <li>在12月的CSR月，举办人权演讲会（题目：职场骚扰）</li> </ul>  |
|                | 培养“人财”    | 完善海外现地法人员工培训体制，充实日本国内外员工皆可参加的员工研修制度                   | 作为全球的联合研修制度，实施创新带头人教育和项目管理教育等   |
|                | 推动多样性     | 形成包容、尊重多样性的企业文化                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>把多样性作为经营战略，管理高层亲自在公司内外进行宣讲</li> <li>为扩大多样性、全面提高组织水平，设立多样性首席官员</li> <li>加强管理人员的多样性教育</li> </ul>                   |
|                |           | 增加录用外国籍员工   | 实行直接录用日本国外大学毕业生的全球化录用；开展各种培训，打造良好的工作环境  |
|                |           | 日本国内集团公司全部达到残障人士法定雇用率（1.8%）                           | 东芝自身实现1.92%（日本国内东芝集团公司为2.24%）（截止2011年4月），达到法定雇用率  |
|                |           | 继续提供适合年长员工意愿和能力的工作岗位                                  | 继续推行延长雇用时间制度  |
|                | 支持不同的工作方式 | 减少正常工作时间以外的劳动   | 作为工作可视化的一个组成部分，建立“实际工作情况发送系统”（可将有关工作信息自动发送给上级和员工）和“实际工作情况显示系统”（通过红、黄、蓝3色显示工作情况并提示正常工作外的劳动时间）  |
|                |           | 打造一个员工可根据自己的作息安排自由选择工作环境的企业文化                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>日本东芝横滨事务所开办幼儿园（七彩童年）（2011年4月）</li> <li>举办护理试行讲座</li> </ul>   |
|                | 员工的安全和健康  | 创造安全的工作环境（已取得OHSAS18001认证的公司中，更新和新登记1家，公司整合1家，共计116家） | 2010年度末，有资格申请OHSAS18001认证的关联子公司中，保持或新取得认证的为111家（在2009年度末的116家基础上，新登记4家，减少9家（公司合并或停业5家，停产2家，脱离关联2家））   |
|                |           | 收集全球安全指标（42家海外OHSAS18001对象公司）                         | 在41家（因停工减少1家）海外OHSAS18001对象公司中，收集导致停工（停工1天以上）的事故发生数和总劳动时间等相关指标。2009年导致停工事故数率（注）为1.52（2009年日本国内集团为0.17）<br>注）（100小时×（2009年1月～12月1天以上事故件数）／总劳动时间）         |

评价：◎超额完成（※数值为120%以上） ○完成目标 △未完成目标

|  | 评价 | 数值   |      |     | 刊载页    | 2011年度目标/计划  |
|--|----|------|------|-----|--------|--|
|  |    | 目标   | 结果   | 单位  |        |  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   | P25-26 | 在所有分公司推进CSR重点课题  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   | P27    | 按照《关于“公开”的府令修正案》切实推进公开工作，通过独立董事监督提高经营透明度   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   | P28    | 为贯彻本公司的经营方针和战略，要加深与日本国内外投资者的沟通，继续加强向投资者、证券分析师发布信息的工作   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 实施员工满意度调查，提供员工可随意与社长对话的平台（闪耀论坛），高层到一线巡视，并与员工对话，定期举办与各利益相关方的对话会   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   | P29-33 | 继续推进人权知识普及教育活动   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 完善教育计划，并认真落实   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 营造不论性别、国籍、年龄、是否残障，皆可脱颖而出的工作环境<br>1）支持女性员工的工作（研修、闪耀论坛）<br>2）加强从日本国外大学的员工招聘，增加招聘对象国，完善教育机制<br>3）所有日本国内集团公司继续雇用法定雇用率（1.8%）以上的残障人士 |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        |  |
|  | ○  | 1.8  | 1.92 | %   |        |  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        |  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 定期了解实际劳动时间，促进每个部门做好工作<br>继续开展工作方式创新研修  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 制定工作、家庭两不误的护理援助具体措施  |
|  | ○  | 111  | 111  | 公司数 | P34    | 彻底做好造成重大灾害的危险源管理工作<br>（风险影响评价级别最大风险的零化：日本国内）   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 加强海外生产部门的安全措施，降低停工数率   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 生活习惯病（心脑血管疾病）对策：为高风险人群重点提供援助工具<br>心理治疗对策：修改《心理不健全者回归岗位计划》  |

※ 为定性评价，将目标值设定为100%，大大超过目标值则评价标识为◎（120%以上）；达到目标值为○（100%至120%）；未达到目标值为△（小于100%）。

### 第三步

设定东芝集团通用的主要指标 (KPI)

2010年度主要实施项目及2011年度目标・计划

| 大项目  | 小项目      | 2010年度目标・计划                     | 2010年度主要实施项目  |
|------|----------|---------------------------------|---|
| 环境   | 加强环境管理   | 依照《环境展望2050》制定相关措施              | 完成综合环境效率目标  |
|      |          | 加强生物多样性保护工作                     | ・按照东芝集团生物多样性指南,评估代表性工厂的生物多样性,尝试运用WET(全流出物毒性)法管理废水排放,采用LIME(危害评估型影响评价法)实现不同产品的可视化、分析影响等    |
|      | 提供环保型产品  | 环保型产品的销售比例提升至60%                | 环保型产品的销售额比例达到70%,实现目标;研发周期较长的社会基础设施产品得到改进,实现目标  |
|      |          | 创出15项优异ECP产品                    | 创出16项优异ECP产品,实现目标;电脑、空调等环保性能一流的产品系列得到扩充,实现目标  |
|      |          | 废除产品中所含的全部15种特定物质(不含产品比率达到100%) | 不含15种特定有害物质产品的比例达100%,实现目标;已确认所有出厂产品皆不含上述物质,实现第4个环境行动计划的目标                                |
|      |          | 绿色产品CO <sub>2</sub> 减排效果630万吨   | 绿色产品CO <sub>2</sub> 减排效果为400万吨。由于2008年后世界经济急剧恶化,未实现目标。只比上一年度增加了60万吨                       |
|      | 环保的经营过程  | 源自能源的CO <sub>2</sub> 排放单位削减率45% | 源自能源的CO <sub>2</sub> 排放单位削减率为48%。通过有计划地实施节能政策实现目标   |
|      |          | 化学物质排放量削减率50%                   | 化学物质排放量削减率为28%,未实现目标。部分领域未能实施设备投资,拖了减排工作的后腿   |
|      |          | 旧产品再资源化量扩大率定为160%               | 旧产品再资源化量扩大率达283%。在日本国内,绿色点数制度的延期(至2011年3月)推动了换购需求,同时在欧美的回收量有所增加,目标因此得以实现                  |
|      |          | 用水量与生产额之比削减率定为9%                | 用水量与生产额之比削减率为29%,实现目标。安装废水处理回收装置推动了水的再利用  |
|      | 推进环境交流   | 通过环境报告书、网站等加强环保宣传               | ・荣获“第14届环境交流大奖”地球温暖化对策大奖(日本环境大臣奖)<br>・荣获日本东洋经济“第14届环境报告书奖・可持续发展报告书奖”(环境报告类)特别奖            |
|      |          | 通过环境广告、战略公关、展览会等宣传环保            | 通过日本国内外展览会(第20届东芝集团环境展、绿色产品2010、第7届绿色产品国际展(印度)、生物多样性交流博览会等)宣传环保,积极开展环保公关                  |
| 公平经营 | 风险・遵法    | 在集团和全球加强贯彻落实指南(自主监察等)           | 按照“关于同业者间接触的指南”和“外国公务员等应对指南”实施自主监察  |
|      |          | 加强海外现地法人风险・遵法方面的工作              | 举办符合当地特点的研讨会  |
|      |          | 继续开展风险・遵法教育(不同级别的教育和网上培训等)      | ・实施新人教育、新任管理人员教育等不同级别的教育<br>・继续开展面向全体员工的网上培训  |
|      | 公平竞争和交易  | 提高供应商依据ISO14001的环保度(本公司标准)取得率   | 2010年度,环保度靠前的优先供应商达到93.9%(S级84%与A级9.9%的合计)<br>※2009年度,环保度靠前的优先供应商为93.8%(S级81%与A级12.8%的合计) |
|      |          | 继续加强集团采购遵法监察体制                  | 实施工厂改进采购过程计划(10项课题)。完成《构建商务体系指南(采购篇)》编撰开展集团采购遵法教育(听课人数12,674人)                            |
|      | 信息的保护和管理 | 继续推进信息安全管理                      | ・实施对包括集团公司在内约17万人的信息安全和个人信息保护教育<br>・开展信息安全自主监察(194家日本国内集团公司,213家海外集团公司)                   |
|      | 保护知识产权   | 继续推进保护品牌和打假工作                   | 与当地行政执法部门合作,积极开展打假活动,并扩大海关登记国数量。2010年度,本公司处理的仿冒案件数量创历史最高纪录                                |
|      |          | 继续加强有关知识产权的风险管理和教育              | 完善有关规定,做好集团公司的软件管理。在株式会社东芝和集团公司,实施妥善管理软件的教育和自主监察  |

评价：◎超额完成（※数值为120%以上） ○完成目标 △未完成目标

|  | 评价 | 数值   |      |     | 刊载页    | 2011年度目标/计划  |
|--|----|------|------|-----|--------|--|
|  |    | 目标   | 结果   | 单位  |        |  |
|  | ○  | 2.0  | 2.26 | 因数  | P35-42 | 为实现《环境展望2050》，加强措施，开展环境宣传  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 以生产基地为依托，与当地携手共同推进生物多样性保护工作  |
|  | ○  | 60   | 70   | %   |        | 将环保型产品占销售额的比率提高到70%  |
|  | ○  | 15   | 16   | 产品数 |        | 创出20项优异ECP产品   |
|  | ○  | 100  | 100  | %   |        | 继续废除产品中所含的全部15种特定物质（不含产品比率达到100%）                                      |
|  | △  | 630  | 400  | 万吨  |        | 绿色产品的CO <sub>2</sub> 减排效果达到680万吨                                       |
|  | ○  | 45   | 48   | %   |        | 源自能源的CO <sub>2</sub> 排放量相对生产额比率的削减率为44%<br>（在对东日本大地震的影响进行分析的基础上展开节能工作） |
|  | △  | 50   | 28   | %   |        | 化学物质减排率达到52%   |
|  | ◎  | 160  | 283  | %   |        | 旧产品的再资源化量扩大率170%   |
|  | ◎  | 9    | 29   | %   |        | 用水量与生产额之比削减率为9.5%  |
|  | ◎  | 100※ | 100※ | %   | P43-44 | 通过环境报告书、网站等加强环保宣传  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 通过环境广告、战略公关、展览会等宣传环保   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 在集团和全球范围内落实各种遵法政策  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   | P45    | 继续开展遵法教育   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 供应链要履行社会责任（妥善处理矿产资源纠纷问题）   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   | P46    | 继续加强集团采购遵法监察体制（实施集团公司监察计划）   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 继续推进信息安全管理   |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 继续推进保护品牌及打假措施  |
|  | ○  | 100※ | 100※ | %   |        | 继续加强有关知识产权的风险管理和教育   |

※ 为定性评价，将目标值设定为100%，大大超过目标值则评价标识为◎（120%以上）；达到目标值为○（100%至120%）；未达到目标值为△（小于100%）。



### 第三步

#### 设定东芝集团通用的主要指标 (KPI)

#### 2010年度主要实施项目及2011年度目标・计划

| 大项目      | 小项目                            | 2010年度目标・计划   | 2010年度主要实施项目  |
|----------|--------------------------------|---|---|
| 客户 (消费者) | 提高产品质量, 确保安全                   | 继续实施电气用品安全法普及教育和遵法监察 (提高电安法教育听课率)   | 针对东芝株式会社及东芝集团公司的员工和海外当地法人日本驻外人员进行“电安法网上培训” (听课人员约为10万3千人, 听课率达到99.9%)   |
|          |                                | 提高东芝集团品质力   | <ul style="list-style-type: none"> <li>策划和实施品质力调查</li> <li>考察海外现地法人, 确认其质量状况 (3家泰国现地法人和3家中国现地法人)</li> <li>举办加强制造业巡回质量研讨会 (在日本国内3家单位巡回)</li> </ul>                                       |
|          |                                | 继续推进培养质量“人财”教育 (举办讲座, 帮助提高质量成熟度)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>认证第1期FMEA指导员20名, 启动指导员授课的公司内部教育</li> <li>举办22类有关质量的讲座, 听课人数达到785人</li> </ul>   |
|          | 产品事故及非正常情况下的应对                 | 依照消费生活用品安全法, 公开事故信息 (继续100%公开)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>在东芝集团网站的重大产品事故信息一览中, 公布了疑因产品引起的事故21起, 无法确定是否产品引起的事故36起, 共计57起</li> <li>消费者厅公布的有关东芝产品的重大产品事故信息, 都在东芝的网站上给予公布</li> </ul>                           |
|          | 提高客户满意度 (CS), 根据“VOC”改进产品和服务质量 | 提高有关推进CS的自查水平   | 依照ISO26000对有关推进CS的自查项目实施了更新。在“有关消费者问题的教育及提高意识 (公开信息等)”方面, 如何提高海外集团公司的实施力度成为一个课题   |
|          |                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>提高个人用户售后服务的满意度 (呼叫中心, 维修服务)</li> <li>在日本国内各城市实施东芝集团统一的现场服务工程师培训</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>为提高呼叫中心的服务质量, 根据个别巡回和对标调查结果制定改进措施; 为提高维修速度, 增强人员配备, 并加强管理, 及时提供配件</li> <li>建立了与地区密切联系的“东芝集团CS服务会”; 在14个城市举办了17次现场服务工程师培训, 听课人数达250人以上</li> </ul> |
|          |                                | 公司内部定期举办电话应答比赛, 同时参加外面的比赛   | <ul style="list-style-type: none"> <li>为提高集团内部的电话应答技能, 举办“电话应答比赛”, 17个呼叫中心的22名电话接线员参加了比赛 (2011年2月)</li> <li>2010年度比赛的3名获胜者还参加了日本电话电信用户协会主办的比赛, 其中1人获得了日本东京南地区大会的评委特别奖</li> </ul>        |
|          |                                | 完善家电产品使用说明书的评估指标, 并使参加“日本产品说明书比赛”的工作制度化   | <ul style="list-style-type: none"> <li>通过定期的VOC调查, 评估改进使用说明书的完成情况, 建立、巩固改进措施・评估表的编写机制</li> <li>在2010年的“日本产品说明书比赛”中, 数字复合机的使用手册——快速入门指南获得活用说明书第1部门部门优良奖</li> </ul>                       |
| 社区参与和发展  | 社会贡献活动                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>对新录用员工进行网上培训 (听课率95%以上)</li> <li>UD顾问等实际用户参与研发过程的商品开发 (5项以上)</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>对新录用员工进行网上培训, 听课率达98.7%</li> <li>请UD顾问对产品进行评价 (10项)</li> </ul>   |
|          |                                | 继续推进东芝集团在各地区的社会贡献活动 (参加员工9万人以上)   | 员工参与人数为2,873人 (受东日本大地震影响, 原定3月举办的活动停办, 因此未能实现目标)  |
|          | 支援灾区                           | 继续援助受灾地区  | 东芝集团在全世界有223家公司 (1,290项)、11万8千余人参加  |

评价：◎超额完成（※数值为120%以上） ○完成目标 △未完成目标

|  | 评价 | 数值     |         |    | 刊载页    | 2010年度目标/计划  |
|--|----|--------|---------|----|--------|--|
|  |    | 目标     | 结果      | 单位 |        |  |
|  | ○  | 99.5   | 99.9    | %  | P47~48 | 继续实施电气用品安全法的教育和遵法监察（提高电安法教育听课率）                              |
|  | ○  | 100※   | 100※    | %  |        | 提高东芝集团品质力（在公司内部开展质量经营度调查并及时反馈；与公司内部品质力调查相结合并实行统一调查）          |
|  | ○  | 100※   | 100※    | %  |        | 继续推进培养质量“人财”教育（了解质量教育效果和加强全球化“人财”培养的情况）                      |
|  | ○  | 100    | 100     | %  |        | 按照消费生活用品安全法公开事故信息（继续做到100%公开）                                |
|  | ○  | 100※   | 100※    | %  | P49~50 | 提高个人用户售后服务的顾客满意度   |
|  | ○  | 100※   | 100※    | %  |        |  |
|  | ○  | 100※   | 100※    | %  |        | 提高针对法人用户的呼叫中心应答质量（加强教育）                                      |
|  | ○  | 100※   | 100※    | %  |        | 提高面向亚洲及新兴经济体市场的商品和售后服务的顾客满意度                                 |
|  | ◎  | 100※   | 120※    | %  |        | ・ 跨集团共享公司内部UD案例（12件以上）<br>・ UD顾问等参与UD评估（10项以上）               |
|  | △  | 3,000  | 2,873   | 人  | P51~55 | 继续在所有东芝集团公司推行这一工作（科学教育、分解讲座、150万棵植树造林计划、粉丝带）（参加员工达到3,000人以上） |
|  | ◎  | 90,000 | 118,000 | 人  |        | 继续推进东芝集团在各地区的社会贡献活动（参加员工达到10万人以上）                            |
|  | ○  | 100※   | 100※    | %  |        | 继续援助受灾地区<br>（参与东日本大地震救灾）                                     |

※ 为定性评价，将目标值设定为100%，大大超过目标值则评价标识为◎（120%以上）；达到目标值为○（100%至120%）；未达到目标值为△（小于100%）。

# 组织治理

## 2010年度的主要进展和成绩

依照ISO26000

对CSR相关工作和KPI进行验证

▶ P.15

作为员工CSR普及教育的一项内容  
实施诚信会议

▶ P.26

## CSR管理

### 将CSR定位在经营本身 不断推进

东芝集团将“推进CSR经营”作为经营方针的一个重要组成部分，把“诚信”作为发展CSR经营的一个主题词。

#### 东芝集团对“诚信”的诠释

##### 1. 对社会以诚相待，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

##### 2. 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

### 召开CSR推进委员会

#### 将重点设定为KPI项目来开展

在社长亲自出席下，召开由CSR本部长等高层管理人员参加的CSR推进委员会，审议、制定东芝集团的工作方针。根据制定的方针，地球环境会议、风险・遵法委员会、CS委员会（见图）等组织分别制定、实施专项计划。

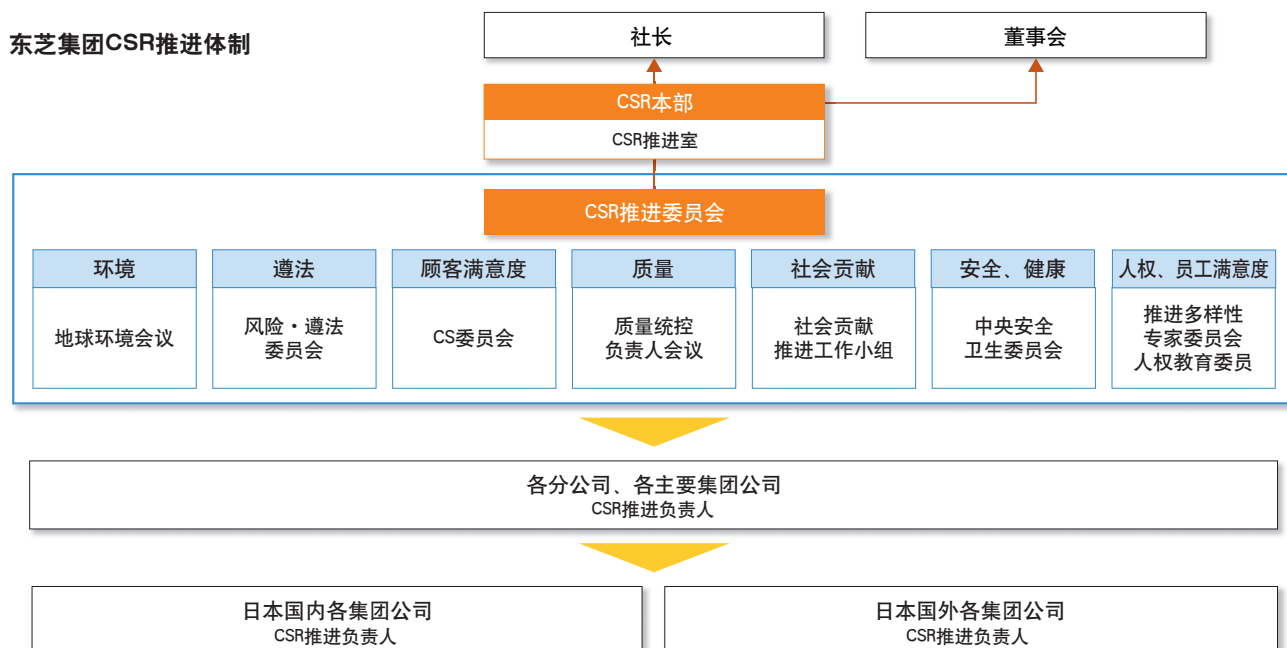
各分公司、工厂，以及日本国内外的集团公司分别选出CSR推进负责人。同时，每月召开由人事、多样性、环境、采购等CSR相关部门出席的总公司CSR会议，落实工作内容。

### 包括社长在内的东芝集团全体人员

#### 将提高CSR意识贯彻到全年工作当中

为提高东芝集团全体人员的CSR意识，在4月、10月的季度初训示、7月的公司纪念仪式以及新年讲话等活动上，由社长向经营干部讲解CSR经营的方针。其主要内容通过逐级传达和公司内部刊物的形式传达至日本国内集团公司和海外现地法人。另外，针对新员工和新任干部等开展不同级别的CSR教育，同时全年实施环境、信息安全、技术人员伦理、人权等不同专题的网上培训。

#### 东芝集团CSR推进体制



## 将每年12月定为“CSR月” 并开展各种活动

从2006年开始，将每年12月定为东芝集团的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活动。

作为每位员工的CSR自检活动，11月至1月实施了有关出口管理、信息安全、个人信息保护、技术人员伦理、著作权以及电气用品安全法等内容的网上培训。同时，还实施了“诚信职场会议”，开展了依据ISO26000的分公司及主要集团公司的自检活动（见P15）。

12月8日召开的CSR大会上，东芝集团的经营干部和工会代表共计700人参加了会议。会上表彰了安全・健康、环境、社会贡献方面的先进事例，并对代表事例作了介绍，全公司分享了先进经验。



公司内部CSR月宣传画



在东芝集团CSR大会上表彰先进事例

## 开展各种形式的检查和监察 确定CSR的开展情况

由经营监察部实施经营监察，检查日本国内外各集团公司在重点领域工作的进展情况。

按照ISO26000的建议项目，对东芝集团2010年度的工作情况和KPI<sup>※</sup>进行了评估和检查（见P15）。

另外，对于海外的关联子公司，按照联合国全球契约的10项原则，每年实施包括“人权”、“劳动”等内容的CSR调查。

关于“环境”，通过公司内部环境监察，针对“反腐败”，由法务部直接指示海外现地法人的负责人按照指南执行。对于每年实施的员工意识调查也设定了CSR相关项目，并确认了其落实情况。

在做好以上工作的同时，为切实推行东芝集团的方针和计划，每季度要向社长做一次汇报，同时配合每半年召开一次的CSR推进委员会，由CSR推进室与各分公司和公司的CSR推进负责人进行面谈，确认工作进展情况。CSR推进委员会向高层汇报法务、人事等各部门设定的重要KPI工作进展情况。

※ Key Performance Indicator（重点指标）

## 实施“诚信职场会议”

为了将“诚信”理念落实到东芝集团每一位员工，我们从2010年度起针对日本国内的全体员工实施了“诚信职场会议”。2010年度分期举行了3次，共有24万名员工参加。

该会议每次分别设置3个题目，每个部门选出一个最适合自己的题目进行讨论，为时30分钟左右。

题目包括违法拷贝软件、职场骚扰、心理健康、职业操守、技术人员伦理等。

我们试图通过这种不同于以往单向式教育的方式，让每一位员对东芝集团的“诚信”进行思考并阐述自己的意见，以营造一个良好的工作环境。2011年度将继续开展这项工作。



## 组织治理

### 公司法人治理

#### 努力提高经营的灵活性、透明度

作为委员会设立公司，东芝努力提高经营的灵活性，加强对经营的监督，提高透明度。董事会现行体制的13名董事中，有3名外部董事。加上1名董事会主席，2名公司内产生的监察委员（专职常务），共6名不再兼任执行官。组成各委员会的半数以上董事为外部董事，提名委员会和薪酬委员会委员长由外部董事担任。

另外，作为东京证券交易所有价证券上市规则等所规定的独立董事，外部董事都履行了申报程序。

#### 努力做好监察工作

为辅助监察委员会的工作，设立了监察委员会室，该室职员的人事安排，须与监察委员会协商后决定。作为内部监察部门，经营监察部在制定年度监察方针和监察计划时，应事先与监察委员会协商，同时通过每月召开2次的监察委员会联络会，共享有关被监察部门的监察前协议和监察信息。

在此前提下，监察委员会本着详细调查的原则，委托经营监察部进行实地调查。对于经营监察部的监察结果，监察委员会每次都要听取汇报，如果认为必要，可由监察委员会亲自进行实地调查。

#### 在全集团内加强内部治理

东芝针对所有干部、职工制定了《东芝集团行为准则》，以明确其价值观和行动规范。另外，为配合2006年5月开始实施的《公司法》，还在董事会上确定了内部治理体系的基本方针。

同时，为完善和加强整个集团公司的内部治理体系，要求日本国内所有集团公司都要在董事会上确定内部治理体系的基本方针。提出要求时，也给予一定支持，如在确定内部治理体系的基本方针和建立内部治理体系过程中，帮助建立各种必要的规章制度的范本等。

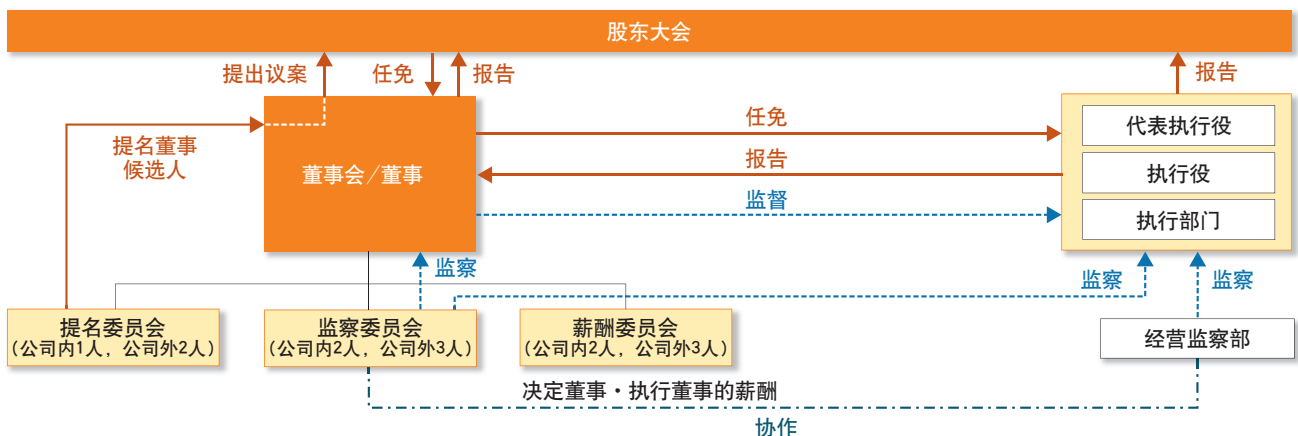
此外，根据内部治理报告书制度，在东芝集团建立配套机制，对有关财务报告的内部治理的有效性实施了评估。今后，本公司将继续有效运用有关财务报告的内部治理体系。

#### 建立董事薪酬制度

为确保优秀“人财”，同时有效发挥董事、执行董事的作用，我们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。而职务工资中的40%—45%则是根据全公司或其担当部门的期末业绩，在0倍（不支付）至2倍的范围内浮动。此外，本公司于2006年6月废除了董事退职津贴制度。

公司法人治理体制





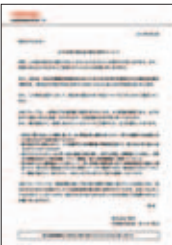
# 与利益相关方的沟通

## 重视沟通 推进CSR经营

东芝集团在推进CSR经营过程中，十分重视与股东、投资者、顾客、员工、供应商以及地区社会等各种利益相关方的沟通。

## 向股东及时、准确地发布信息 加深彼此间的交流

通过《股东通讯》，汇报季度决算内容以及经营方针中各项措施的实施情况。2010年度，对于股东最为关心的剩余资金分红问题，在确定中期为2日元、期末为3日元后，及时将通知邮寄到每位股东手中。



关于2010年度剩余资金分红（期末）的通知

在网站上开设《股东通讯》网络版，通过纸质媒介和网络两种方式加深与各位股东的交流。

## 管理高层在日本国内外各生产单位巡视， 与员工直接对话

积极创造管理层与员工面对面交换意见的机会。在2005年开始实施的“创新高层巡回”中，管理高层

亲自到生产一线巡视，与各部门员工积极交换意见。2010年度，在日本国内外巡视达60次以上。

## 高度重视顾客意见

包括高管在内的相关人员，都要了解通过日常经营活动、售后工作以及电话、网络等得到的有关产品、服务的意见和建议，以此改善产品质量，提高售后服务水平（见P49-50）。



东芝PC温馨支持

## 向各位供应商 介绍公司的CSR开展情况

针对重要的供应商，东芝集团会定期举办采购方针说明会。在介绍本公司各领域的集团战略和新开拓领域的同时，还会请他们充分考虑供应链中的人权、劳动安全卫生以及环境等问题，共同推进CSR经营。

另外，还会将《东芝集团采购方针》配发给所有供应商，请他们协助推进CSR经营（见P45）。

与各个利益相关方沟通的实例

| 利益相关方   | 主要的沟通窗口      | 2010年度的沟通实例   |
|---------|--------------|---|
| 顾客      | CSR推进部       | 通过经营活动、电话和电子邮件，与相关人员共享有关产品、服务的意见和建议，以此改善产品质量，提高售后服务水平 |
| 股东      | 法务部／公关室      | 通过股东大会和发行《股东通讯》，加深彼此间的交流                              |
| 投资者     | 公关室          | 通过举办经营方针说明会和决算说明会，向投资者传达准确信息                          |
| 供应商     | 采购部          | 在采购方针说明会和采购磋商等日程工作中，通过与供应商交换意见来推动CSR采购                |
| 员工      | 创新推进本部       | 通过管理层巡视工厂进行面对面交流，直接将员工的意见传递给管理层                       |
| 员工      | 人事部／多样性推进部   | 通过举办“闪耀论坛”和员工咨询窗口等方式，了解员工的意见和愿望，同时解决他们的困难             |
| 地区社会    | 各公司、工厂       | 通过组织附近居民参观和环境交流会等方式，向当地居民公开信息，提高环境经营质量                |
| NPO・NGO | 环境推进部，CSR推进室 | 定期举行环境利益相关方对话，将NPO和NGO的意见反映到环境经营中                     |



# 人权・劳工实践

2010年度的主要进展和成绩

建立劳动时间  
“可视化”体系

▶ P.32

顺应国际劳动市场形势  
加强心理健康保护工作

▶ P.34

## 尊重人权・反对歧视

### 遵照东芝集团行为准则 在工作中尊重人权

除了遵纪守法这一最基本要素,《东芝集团行为准则》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。提出尊重个人的多样化价值观、个性及隐私,明确把禁止与人种、宗教、性别、国籍、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作为行动准则。

### 人权启发室为中心 组织实施各种人权教育

东芝集团以尊重基本人权、认可个人多样化的价值观、不搞区别对待等为基本方针,努力“创建没有歧视、身心愉悦、值得为之工作的组织”。由人权启发推进委员会牵头,组织培养员工尊重人权的意识。

在新员工入职教育和晋级任命前后的培训中实施人权教育。同时,每年12月在东芝总部举办人权周年纪念演讲会,并将它作为人权周和东芝集团CSR月的一项活动。2010年度的演讲会题目是职场骚扰,东芝集团总务、人事等部门的约150名负责人出席了活动。

另外,在各个工厂也举办人权演讲会等普及教育活动。在日本的东芝府中工厂,约有360名干部出席、参加了人权培训。

### 支持《联合国全球契约》 保障员工的劳动三权

东芝支持《联合国全球契约》的基本原则,保障员工的劳动基本权利。

公司在与东芝工会签署的劳动协议中规定,承认工会拥有团结权、团体交涉权等各种权利。

### 将人权意识 贯彻到整个供应链当中

东芝集团认为,人权意识不仅要在员工中普及,还应贯彻到整个供应链当中,这一点十分重要。因此,在《致供应商的倡议书》中明确提出人权问题,请供应商予以遵守,并通过CSR调查(见P45)确认他们的遵法情况。

#### 活动实例

#### 关于不使用纠纷矿产

出于人道主义考虑,东芝集团决定不使用目前处于纠纷状态的刚果民主共和国及其周边地区出产的黄金、钽、钨、锡等原材料。如果发现使用了上述原料,将立即停止对含有这些原料的部件和材料的采购。

2010年度,东芝集团对内部相关部门实施了有关纠纷矿产的教育。另外,为了解半导体、硬盘驱动装置、液晶显示装置等是否使用了上述原料,开始对供货商进行问卷调查。

## 稳定就业

### 将人定位为 “本公司至高无上的资产”

东芝集团在《人力资源管理基本方针》中将人定位为“本公司至高无上的资产”,规定要努力“为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。”按照这项方针,我们除了保证员工的各种合法劳动条件外,还在劳资双方之间确认了员工的“稳定就业行动指针”,并遵照该行动方针开展工作。

### 人力资源管理基本方针（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——员工提供可以具体发挥其无限可能性的机会，使他们的个人能力得到施展，提高其作为个人的价值。

#### 培养和用好人才

东芝关于人力资源管理的基本理念是“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。

#### 遵守各种国家（地区）的社会规范

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、身体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。

### 东芝集团员工分布明细（截止2011年3月末）

（人）

| 地区       | 员工人数    | 领域       | 员工人数    |
|----------|---------|----------|---------|
| 日本       | 120,407 | 数码产品     | 51,555  |
| 北美       | 21,378  | 电子元器件    | 28,454  |
| 欧洲（含俄罗斯） | 6,452   | 社会基础设施   | 81,011  |
| 中南美      | 3,229   | 家用电器     | 22,471  |
| 中国       | 23,629  | 其他       | 15,295  |
| 亚洲・大洋州   | 27,485  | 全部公司（共通） | 3,852   |
| 中东       | 58      |          |         |
| 总计       | 202,638 | 总计       | 202,638 |

### 利用各种机会开展劳资双方对话

为了理顺劳资关系、使公司各项工作顺利推进，我们在劳资双方间展开各种形式的对话。为此，劳资双方提前作出约定：公司方面定期就业务计划、业务进展以及主要的组织调整等事项向工会进行说明，如果出现劳动条件发生变更等情况，由劳资双方协商解决。

## 培养“人财”

### 注意培养能够与世界各国人民自由沟通并顺利完成工作的国际化“人财”

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”。

我们除了在各个国家和地区开展蕴涵东芝厚重历史的行为特征・思考方式教育——“东芝价值教育”，以及培养包容多样性的丰富品质和较强思考能力的“博雅教育”外，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。



全球联合教育的学员

### 帮助员工完成职业规划 建立健全相关制度

东芝从用好、培养好每一位员工的角度出发，帮助他们完成自己的职业规划。

员工每年都要和上级讨论一次自己长期的职业规划方向。与此同时，建立“职业设计制度”，对中期目标应达到的能力标准和培训方法进行规范；建立“表现管理制度”，每过半年，都要由上级对员工后半年的工作内容和前半年的业绩进行确认。

另外，建立“集团内部公募制度”，员工可通过参加部门的公开招聘调动岗位；建立“集团内部FA制度”，员工可主动申请调至希望去的部门。这些机制建立后，员工可以不再按照公司的指令进行人事变动，而是根据自己的意愿来完成职业规划。



## 推进多样性 ( Diversity )

### 在工作中把推进多样性工作 定位为“经营战略”

个性多样化的员工可以充分发挥各自的优势，有利于创新和推动企业发展。基于这一认识，东芝集团将推进多样性定位为“经营战略”。在员工训话和邀请社会名流参加的公司内部论坛——“闪耀论坛”上，社长直接传达了这一理念。

另外，公司内部还专门设立了“多样性推进部”，负责建立完善人事待遇制度等的多样性推进机制。



佐佐木社长在公司内部论坛（第11届闪耀论坛）上  
阐述多样性经营战略

### 扩大外国籍员工聘用规模

作为推进多样性工作的一个组成部分，积极扩大外国人聘用规模。

我们从2006年开始实施“全球聘用”，直接录用国外大学的毕业生。在这方面我们采取了很多援助措施。比如，为使他们早日适应在日本的生活和工作，我们从生活方面给予必要的帮助，同时选派专人作为培养负责人，一对一地帮助他们提高业务技能等。

### 支持残障员工的工作

截至2011年4月1日，在东芝工作的残障员工有502人，残障人员雇用率达1.92%。东芝集团可适用《残障人士雇用促进法》的139家公司中，有136家达到了法定雇用率。我们将努力争取在所有公司达到法定雇用率。

我们还在工作上积极帮助残障员工。2010年度，建立了由与残障工作相关的人事部和设计中心等7个部门组成的网络，负责制定和实施综合性的援助措施。

#### 残障人士雇用率的变化情况

( % )

|        | 2009年6月 | 2010年6月 | 2011年4月 |
|--------|---------|---------|---------|
| 东芝     | 1.88    | 1.86    | 1.92    |
| 日本东芝集团 | 2.22    | 2.21    | 2.24    |

### 荣获日经《年度女性2011》大奖

在“日经WOMAN”主办、内阁府后援的《年度女性2011》上，日本东芝研发中心多媒体实验室的主任研究员福岛理惠子荣获大奖。对她的评语是：作为裸眼3D显示器研发带头人成绩斐然，同时又很好地照顾了家庭，堪称“工作妈妈”的楷模。

另外，日本东芝福岛主任研究员还因发明“自然流畅的3D显示器”在2000年的全国发明表彰上获得“21世纪发明奖<sup>※</sup>”。

这些成果不仅大力推动了显示器市场的发展，也

在东芝集团内树立榜样，激励了公司员工的进步。

※ 科技含量很高，是授予有望创造21世纪社会的发明的最高奖项。

#### 获奖者感言



获奖的日本福岛主任研究员（左）  
与家人

家人给了很大支持，公司也创造了一个平等的工作环境，使我们妇女也能担当如此重任。能作为研究人员参与从研发到量产的全过程，我感到很幸福。这次获奖对我是一个鼓励，我将继续努力，再创佳绩。



## 活动实例

### 东芝信息机器（杭州）有限公司 雇佣残障人士

东芝信息机器（杭州）有限公司遵照东芝集团有关雇佣残障人士的基本方针，从2006年开始在公司内部设置了适合残障人士的工作岗位，2010年度又雇佣了5名残障人士，目前已有残障员工19人，由此也获得了杭州市政府的表彰。



东芝信息机器（杭州）有限公司雇佣残障人士

## 活动实例

### 开设手语教室

东芝集团内活跃着许多听觉残障员工。为了在工作中创造一个顺畅的交流环境，我们于2009年开办了面向员工的“东芝手语俱乐部”，每月活动1次。

我们根据参加人员的手语经验编成几个班，由有听觉障碍的员工担任老师，教授手语等沟通方法，同时加深普通人对听觉残障人士的了解。



听觉障碍者担任老师教授手语

### 积极用好年长人员

为了推进多样性，同时作为防止少子高龄化的一项措施，我们建立了“雇用延长制度”。

该项制度规定，对于60岁退休后仍希望留在东芝集团工作的员工，可以继续雇用至65岁，这为许多员工提供了发挥余热的舞台。

## 支持多种不同的工作方式

### 推动工作方式创新

所谓“工作方式创新”（Work Style Innovation 以下简称“WSI”），是一项创造“良性循环”的活动，旨在使员工高效而又有节奏地工作，在生活上放松身心，同时提高自己，以进行更有价值的工作。

东芝集团围绕个人的“自我管理”和以团队领导为中心的“团队管理”两大主题，对工作方式实施变革。另外，还开展以“Enjoy your work（享受工作）！”为口号的活动，在公司的内部网站上开设了新的网页，目的是从经营干部和员工的自身体验中学习东西。

## 活动实例

### 发行启发工具《闪耀时报》

作为启发员工意识工作的一个组成部分，东芝集团创办了公司内部报纸——《闪耀时报》，每年发行4期。内容包括社长等领导干部的讲话、心得，以



闪耀时报

及WSI实践的实例等，采用日、英两种语言。这对推进多样性和WSI起到了积极作用。

## 活动实例

### 建立劳动时间“可视化”系统

为了准确把握实际工作情况，推动WSI，东芝集团于2009年度建立了“在岗时间显示系统”，该系统可以通过每位员工的电脑显示各自的在岗时间。同时，为了增强员工和上级在日常工作中的劳动时间观念，又于2010年度建立了“实际工作情况发送系统”和“实际工作情况显示系统”。“实际工作情况发送系统”可将有关工作信息通过电子邮件自动发送给上级和员工。

“实际工作情况显示系统”通过红、黄、蓝3种颜色显示工作情况，提醒注意正常工作外的劳动时间）。这些系统为劳动可视化提供了支持。





## 支持员工兼顾工作和育儿的生活方式

东芝集团进一步放宽和完善制度，使员工可以根据不同生活阶段灵活选择工作方式。我们从上世纪90年代开始着手建立一个支持工作、家庭两不误的制度，2005年以后，又按照培养下一代援助对策推进法的要求采取了多项措施，建立起一套超越常规法定水平的援助制度。

支持多种工作方式的制度和实际业绩（日本）（人）

| 制度       | 时间                                | 2009年度  | 2010年度  |
|----------|-----------------------------------|---------|---------|
| 育儿休假制度   | 子女满3岁前<br>(配偶不工作也可)               | 男性: 13  | 男性: 11  |
|          |                                   | 女性: 272 | 女性: 269 |
| 配偶生产休假制度 | 含配偶生产日在内2周内<br>休假5天               | 男性: 360 | 男性: 356 |
| 护理休假制度   | 每1位被护理者为365天以内                    | 男性: 10  | 男性: 5   |
|          |                                   | 女性: 4   | 女性: 3   |
| 缩短工作时间制度 | 育儿: 子女到小学3年级为止<br>护理: 每1位被护理者3年以内 | 男性: 3   | 男性: 8   |
|          |                                   | 女性: 371 | 女性: 399 |

## 活动实例

### 开办公司内部保育设施“七彩童年”

作为帮助员工兼顾工作和家庭的一项措施，我们于2011年4月在日本横滨事务所内开办了公司内部幼儿园“七彩童年”。开办之初，共有18名0-4岁的儿童入园。该园的特点是入托形式灵活多样，可以1周入托2天、3天，也可以临时入托，不仅满足了工作妈妈的需求，也满足了工作爸爸的需求。该园环境优美，既有宽阔的操场，也有大片的绿地。老师皆为专职人员，对孩子的照料细致入微。今后还计划提供各种幼儿教育。



手制的标牌



公司内部幼儿园“七彩童年横滨”

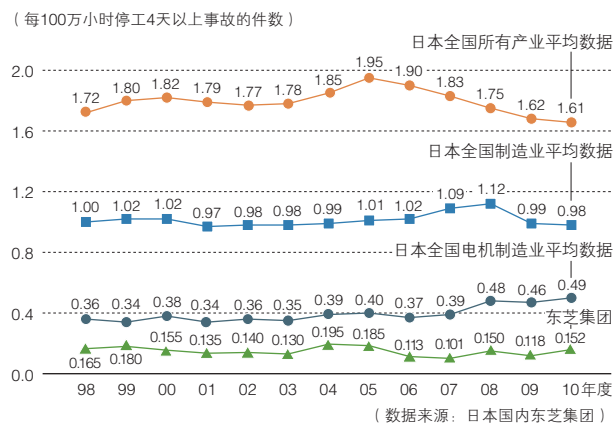
## 员工的安全和健康（劳动安全卫生）

### 努力保证员工的安全、健康 是公司经营的首要课题

东芝集团本着“尊重人”的经营理念，在保证员工的安全、健康方面下了很大力气。经过努力，东芝集团在日本国内的劳动事故发生率（次数率）大大低于日本全国制造业平均水平。近几年虽有小幅波动，但基本处于一个较低的水平。2010年度，日本国内集团公司出现了死亡事故。

为了防止此类事故再次发生，我们重新审视了包括重大事故在内的所有工伤事故的抽取、降低、管理机制，同时通过基于人的行为特征的教育，努力提高员工对危险的感知度。

### 劳动事故发生件数的变化情况



## 活动实例

### 日本东芝青梅事务所的 安全卫生协力会获得2010年度日本 《厚生劳动大臣团体奖》

日本东芝青梅事务所与辖内集团公司、辖内常驻合作公司和外部合作公司联合组建了安全卫生协力会（截止2010年4月有65家公司），连续开展工作34年。他们按照年度推进计划，实施了多项措施，包括组织体检、教育、参观先进工厂、长期进行风险评估等，由此各会员公司的事故发生率持续下降。

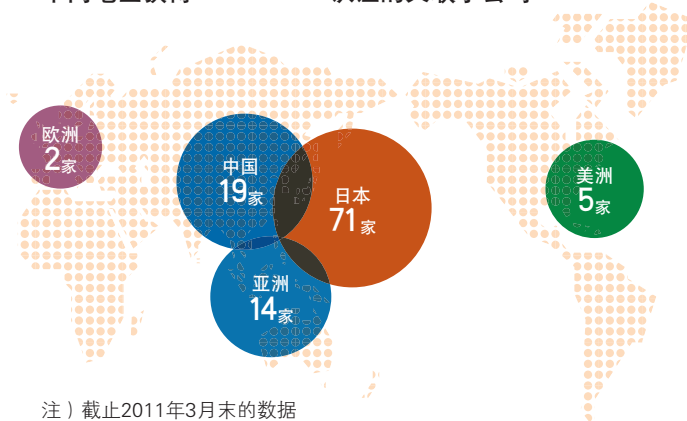
该协力会的上述工作和卓越成绩获得社会认可，荣获2010年度日本“厚生劳动大臣团体奖”。

## 在全集团推广职业安全卫生管理体系认证

东芝集团为了对全球的安全健康管理工作进行统一掌控，从2007年度开始，在日本国内外的所有生产基地引入职业安全卫生管理体系的国际认证OHSAS18001，2008年度末，所有具备参加认证资格的公司都获得了认证。

与此同时，对各个海外集团公司的事故发生件数也实施了管理。与日本国内的集团公司相比，各个海外集团公司的事故发生率相对较高，今后，我们将进一步改善管理体系，提高海外生产基地的安全健康管理水平。

不同地区获得OHSAS18001认证的关联子公司



注）截止2011年3月末的数据

## 采取各种措施 维护和增进员工的身心健康

东芝集团采取各种措施，教育所有员工提高健康意识、保护身心健康。

对于构成员工健康管理基础的体检和事后处置，努力实现标准化和高效化，建立一元化管理系统，对体检和诊断结果等信息实行统一管理，并在保健指导、教育等各项活动中加以运用。

同时，为了使员工主动提高生命质量，除了在各个工厂开展健康教育外，还开设进行“身心健康咨询”的电话咨询窗口，实施当面辅导等，与东芝健康保险组合携手，共同支持打造健康的工作。

另外，为了让在海外的员工及其家属能够在环境差异较大的海外安心工作、生活，我们采取了多项措施，如建立紧急就诊和运送病人服务，由产业保健专职人员定期上门问诊，实行“海外医疗巡回”进行面谈等，以此完善健康管理体制。



海外医疗巡回中的产业保健专职人员

## 活动实例

### 采取重点援助措施降低并管理健康风险、 推动形成安全健康的氛围

#### ●实施多个项目，制定针对重点援助对象的援助措施

在东芝集团，由各个公司的产业医生、保健师、护士组成了多个项目小组，负责制定有关加强健康管理以及各种维护、增进健康的措施。2010年度，针对健康管理方面需要重点援助的员工，研究讨论了相关措施。

在“高风险人群对策研究项目”方面，针对心脑血管疾病发病风险较高的员工制定了公司内部标准，根据不同工种和判定结果，切实开展职业管理和重点健康援助工作。

在“心理健康项目”方面，修改了规定回归岗位援助程序的“回归岗位计划”，并加快编制应对多种抑郁症的《对应手册》。

#### ●推行“留心 and 打招呼”措施，积极开展交流

为了掌握员工的健康状况，呼吁大家注意观察周围人是否“和平时不一样”，要主动“留心”、积极“打招呼”。

同时，为了提高组织、团体的安全健康意识，充分利用诚信职场会议等机会，积极开展交流活动。

## 2010年度的主要进展和成绩

启动工厂生物多样性评估工作

▶ P.36

认证16项优异ECP产品

▶ P.40

## 环境展望与管理

### 东芝集团环境基本方针

东芝集团从“将‘不可替代的地球环境’健康地传承给下一代是当今世人的基本义务”这一认识出发，以东芝集团环境展望为指引，努力创造丰富的价值，实现与地球的共生。通过开展旨在构建低碳社会、循环型社会、自然共生社会的环境活动，为实现可持续发展的社会做贡献。

### 推进环境经营

将环境活动作为经营的一个首要课题，推动经济与环境工作的协调发展。

评价生产经营活动、产品・服务对包括生物多样性在内的环境造成的影响，确立有关降低环境负荷、防治污染等的环境目的和目标，推进环境活动。通过实施监察和回查活动，不断改善环境经营。遵守环境相关法规以及本公司认可的行业指南和自主标准等。

进一步提高员工的环境意识，推动全员参加。推动作为全球化企业的东芝集团统一开展环境活动。

### 提供环保型产品・服务，降低生产经营过程中的环境负荷

充分认识地球资源的有限性，积极制定环境政策，从产品、经营过程两个方面推动有效利用。提供有助于降低全寿命周期内环境负荷的环保型产品和服务。

防止地球变暖，有效利用资源，管理化学物质，在设计、生产、流通、销售、废弃等整个经营过程中努力降低环境负荷。

### 作为地球内企业

通过开发、提供优异的环境技术和产品，并与地区、社会携手合作，搞好环境工作，为社会做贡献。为促进相互理解，积极开展信息公开和交流工作。

2010年6月1日修订

## 在《环境展望2050》指导下推进“3个绿色”

身为“环保领先企业”，东芝集团制定了《环境展望2050》，以实现人类丰富多彩并与地球和谐相处的生活。我们将“和地球共同生存”以及“创造丰富价值”作为“综合环境效益”进行指标化，以2000年为基准，力争2050年将其提高到10倍。

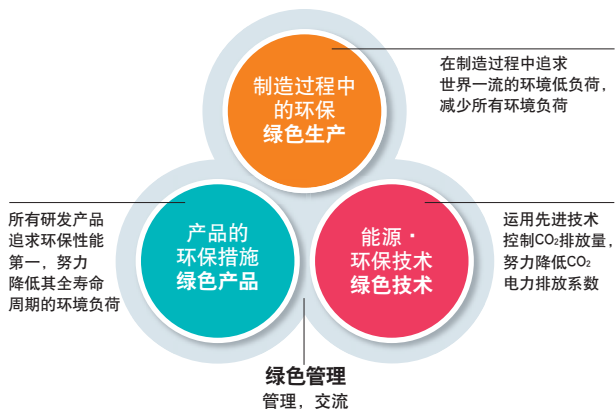
为实现这一目标，我们以“3个绿色”——绿色生产（Green of Process）、绿色产品（Green of Product）、绿色技术（Green by Technology）和构成其基础的“绿色管理（Green Management）”为基本理念，从“防止地球变暖”、“对资源的有效利用”和“对化学物质的管理”3个方面入手，针对所有产品和整个生产经营过程积极开展降低环境负荷的工作。我们在欧洲、美洲、中国和亚洲・大洋洲4个地区建立了地区统括环境部门，在全世界范围内推行环境经营。

### 东芝集团环境展望2050

东芝集团要为  
实现与地球和谐相处下人类丰富多彩的生活  
推进环境经营。



### 3个绿色及构成其基础的管理



## 保护生物多样性工作

### 围绕3个重点开展保护生物多样性工作

东芝集团的生产经营活动得益于生态环境，但同时也给它带来了各种影响，因此我们将保护生物多样性作为环境经营的一个重要课题，围绕“产品”、“工厂”、“对社会的贡献”3个重点开展工作。2010年度起，我们将该项工作扩展到了整个供应链。

### 产品—— 研发要有利于保护生物多样性的产品

关于产品对生物多样性的影响，东芝集团从1) 人类健康、2) 生物多样性、3) 社会资产、4) 一次生产4个方面进行综合评估，即采用日本版危害评估型影响评价法(LIME)进行评估。

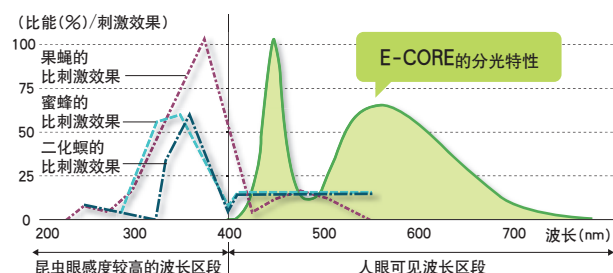
### 对保护生物多样性有贡献的东芝产品实例

#### ● LED照明

不产生紫外线，所以不太招引昆虫聚集，这样可有效降低灯光对生态环境的产生的影响。

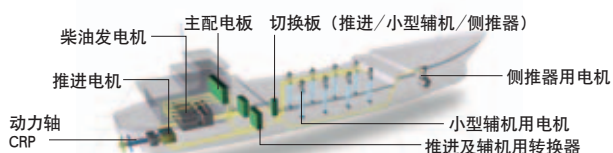


#### 紫外线放射强度较低的LED照明“E-CORE”的分光特性



#### ● 面向船舶使用的电力推进系统

采用电机和变频器取代主机引擎以降低振动，从而减少了对海洋生物的影响。



化学品液货船用多重变频器综合控制系统

### 在工厂——

### 开展了各种保护生物多样性的相关活动

东芝集团的各个海内外网点均积极推行保护生物多样性的相关活动。在中国，各家公司从各自具体情况出发，对员工进行生物多样性相关信息的共享和教育，调查周边自然保护区和物种信息，推动水的再利用，削减化学物质排放量，参加造林活动，改善公司内部的生态系统等。

#### 实例1

东芝半导体(无锡)有限公司开展了对周边地区生态系统的调查和对太湖水质的调查。另外，还将公司用于冷却水的水处理剂改为低磷药剂，尽可能地降低对环境造成的负担。



太湖水质调查

#### 实例2

东芝水电设备(杭州)有限公司于2010年度开始，把之前向富春江的直接排水改为雨污分离。改造后，污水排向公共下水系统，部分雨水实现再利用。

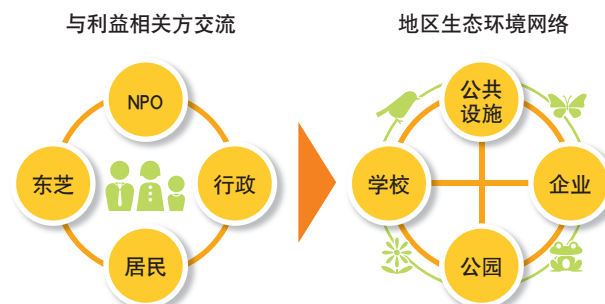


#### 实例3

东芝信息机器(杭州)有限公司通过开展对周边地区生态系统及公司绿化状况的调查，在公司的环境中期计划中加入考虑到保护生物多样性的绿化计划(植树和树种)，希望能够为改善公司内部的生态系统做贡献。



### 与利益相关方携手共建生态环境网络



### 对社会的贡献—— 继续植树造林

继续实施由员工参加的“东芝集团150万棵植树造林”活动(见P54)。





## 2010年度的成绩和工作计划

### 综合环境效率完成年度目标

东芝集团以环境负荷的评估值为分母，提供价值的评估值为分子，由此得到表示环境效率改善程度的“系数”，作为环境经营的改善指标。对分别与产品和经营过程相关的环境效率所占环境负荷比例进行综合，计算出“综合环境效率”。

关于2010年度的环境效率，在产品方面，因数码产品、电子元器件领域在价值和环境负荷上都有所改善，与2000年度相比提高到了2.44倍（目标为2.2倍）；经营过程方面，由于再资源化量提高、经济好转，以及随之带来的销售额上升，提高到了1.53倍（目标为1.2倍）。两项工作都超额完成了任务。二者综合在一起的综合环境效率为2.26倍（目标为2倍），实现了原定目标。

### 力争完成《第4个环境行动计划※》 2012年度的最终目标

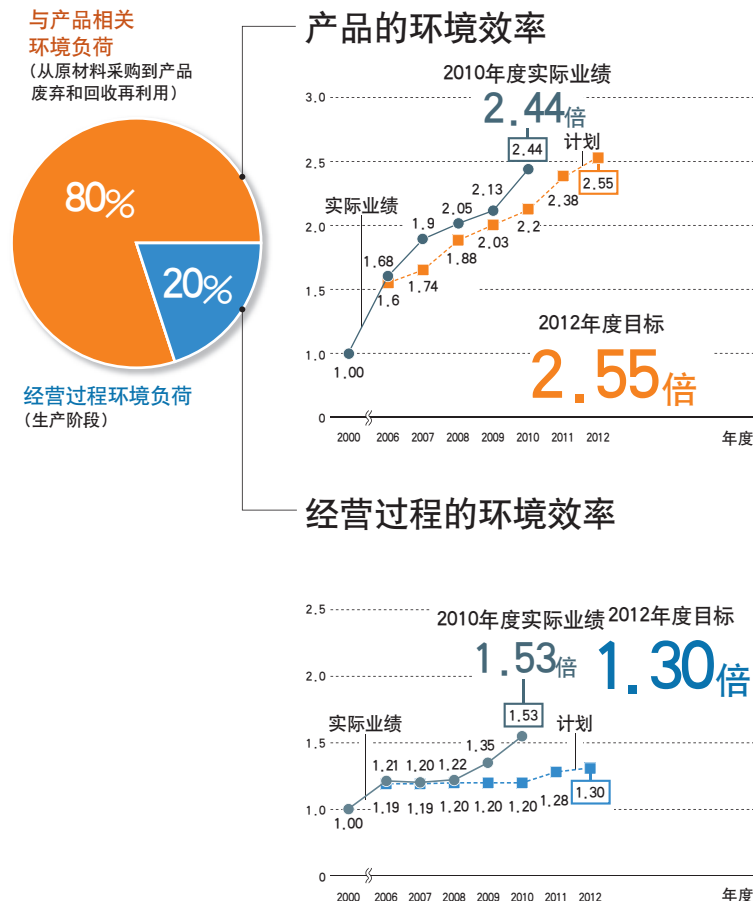
在《第4个环境行动计划》中，针对提高产品的环境效率，从“提高环保型产品”的角度考虑设立指标；针对经营过程，从“防止地球变暖”、“对化学物质的管理”、“对资源的有效利用”3个方面考虑设定指标。

2010年度，产品方面完成了4项指标中的3项，经营过程方面完成了9项指标中的7项。特别是“优异ECP”认证了16项产品（见P40）。另一方面，由于世界金融危机后社会基础设施领域的销售额恢复缓慢，加之高效节能产品的销售没有能够完成计划，二氧化碳减排效果未能实现目标。同时，经营过程方面，在回收再利用相关措施和基础设施尚不健全的海外生产基地，虽然零排放工作进展缓慢，但与上一年度相比已有所改善。

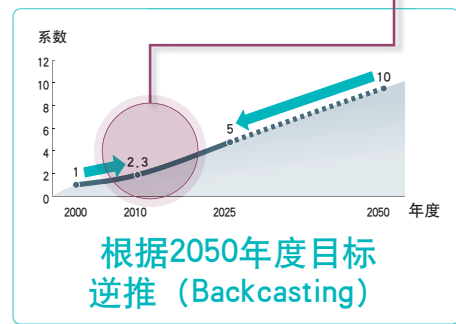
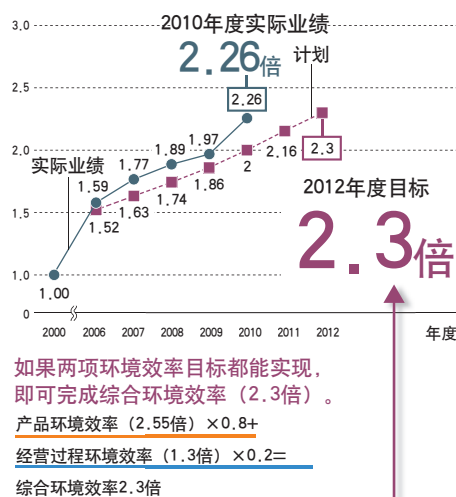
2011年度，我们将采取扩大“优异ECP”销售、拓展海外回收利用从业者的措施，力争实现2012年度的最终目标。

※ 由2011年度《环境志愿计划》更名而来。

### 综合环境效率的推移



### 综合环境效率的推移





## 《第4个环境行动计划》完成情况

|          | 指标   | 2010年度计划 | 2010年度实绩 | 评价※4 | 2011年度计划 | 2012年度计划 |
|----------|--|----------|----------|------|----------|----------|
| 提高产品环境效率 |  |          |          |      |          |          |
| 提供环保型产品  | 环保型产品销售额比率                                     | 60%      | 70%      | ○    | 70%      | 80%      |
|          | 优异ECP的创造数量                                     | 15项产品    | 16项产品    | ○    | 20项产品    | 25项产品    |
|          | 产品中含有的15种特定物质※1全部废除率                           | 全部废除     | 全部废除     | ○    | 全部废除     | 全部废除     |
|          | “绿色产品”对二氧化碳排放量的控制效果                            | 630万吨    | 400万吨    | △    | 680万吨    | 730万吨    |
| 改革经营过程   |  |          |          |      |          |          |
| 防止地球变暖   | 源自能源的CO <sub>2</sub> 单位排放量减少情况<br>(与1990年相比)※2 | 减少45%    | 减少48%    | ○    | 减少44%    | 减少47%    |
|          | 日本国内生产基地                                       | 减少45%    | 减少52%    | ○    | 减少44%    | 减少47%    |
|          | CO <sub>2</sub> 以外的温室效应气体总排放量的减少情况             | 减少36%    | 减少69%    | ◎    | 减少37%    | 减少38%    |
|          | 日本国内产品物流中CO <sub>2</sub> 单位排放量的减少情况            | 减少40%    | 减少47%    | ○    | 减少42%    | 减少44%    |
| 对化学物质的管理 | 向大气、水域排放化学物质的减少情况                              | 减少50%    | 减少29%    | △    | 减少52%    | 减少54%    |
| 对资源的有效利用 | 总废弃物单位发生量的减少情况                                 | 减少20%    | 减少32%    | ◎    | 减少22%    | 减少24%    |
|          | 实现废弃物零排放※3的基地                                  | 100%     | 83%      | △    | 100%     | 100%     |
|          | 已使用过产品的再资源化数量扩大率(与2001年比)                      | 扩大160%   | 扩大283%   | ◎    | 扩大170%   | 扩大180%   |
|          | 单位产量补充水量的削减                                    | 减少9%     | 减少29%    | ◎    | 减少9.5%   | 减少10%    |

注) 除特殊注明外, 均以2000年度为基准, 以日本国内、日本以外、生产·非生产性所有基地为对象。作为活动的可评价指标, 单位排放量以物量为基准(实际生产额)。

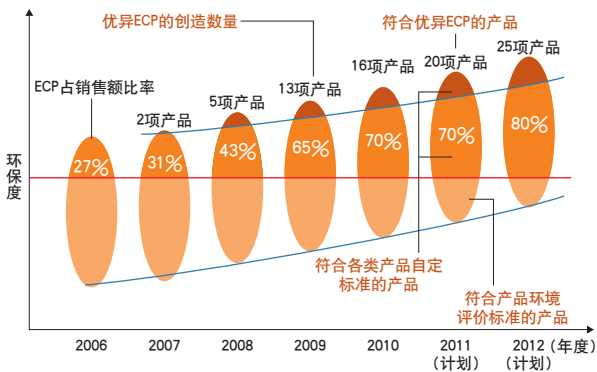
※1 15种对象物质群: (1) 双三丁基锡=氧化物(TBTO)、(2) 丁基锡类(TBT类)、三苯基锡类(TPT类)、(3) 聚氯联苯(PCB类)、(4) 聚氯联苯(氯元素3及以上)、(5) 短链性氯化石蜡、(6) 石棉类、(7) 偶氮基染料和颜料、(8) 破坏臭氧层物质、(9) 放射性物质、(10) 镉及镉化合物、(11) 六价铬及其化合物、(12) 铅及铅化合物、(13) 汞及汞化合物、(14) 聚溴联苯(PBB类)、(15) 聚溴二苯醚(PBDE类)(详细定义及其他用途另行规定)

※2 日本国内的电力系数采用 3.51t-CO<sub>2</sub>/万kWh, 海外电力采用GHG协议的数据。

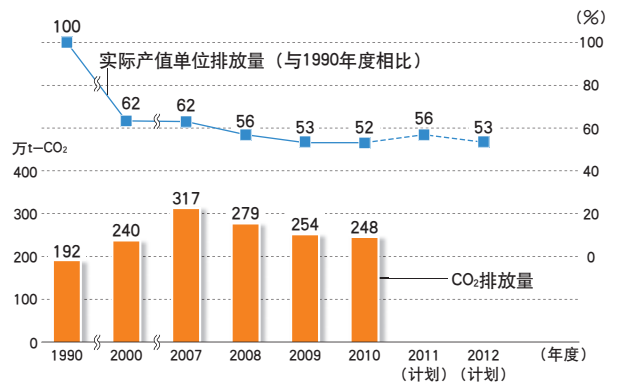
※3 伴随经营活动产生的副产品和其它一切发生物(总排放量), 经过处理后进行填埋的部分, 生产基地控制在0.5%以下, 非生产基地控制在1.0%以下(受法律、行政规定限制的基地除外)。

※4 评价: 实现目标(◎: 120%以上, ○: 100%~120%); 未实现目标(△: 不到100%)

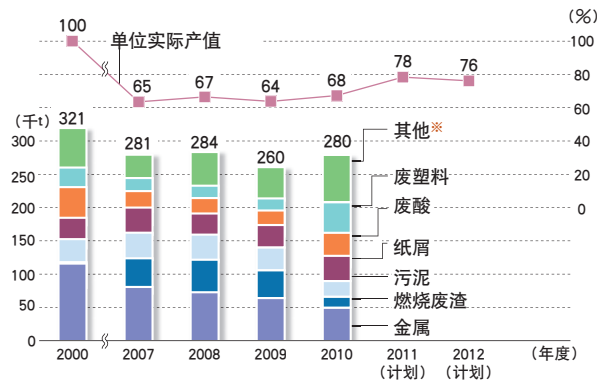
### 产品: 优异ECP/ECP的创造目标和实际业绩的变化情况



### 经营过程: 源自能源的CO<sub>2</sub>排放量及其单位排放量的变化情况

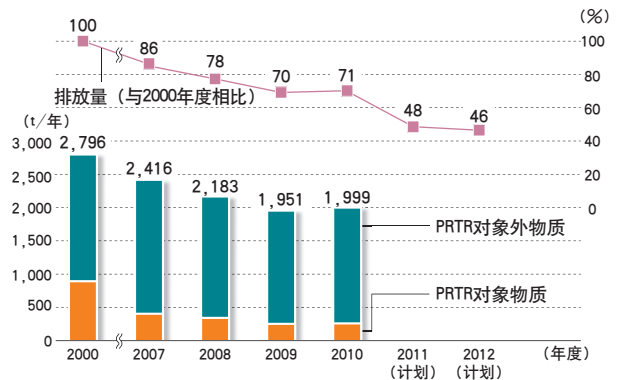


### 经营过程: 废弃物发生总量的变化情况



※ 其他: 废油、木屑、玻璃渣、特定有害工业废弃物等

### 经营过程: 削减对象化学物质排放量的变化情况





## 绿色生产 (制造过程中的环保)

### 追求世界一流的 低环境负荷

如果为满足日益高涨的需求而扩大生产，则会带来能源和资源消耗的增加。怎样加以控制呢？这是所有生产型厂商面临的一个重大课题。

东芝集团的工厂遍布海内外，产品种类繁多，我们从“防止地球变暖”、“对化学物质的管理”、“对资源的有效利用”3个方面着手降低环境负荷。不断挖潜，力争在生产量增加的情况下将环境负荷的增加控制在最小。特别是在防止地球变暖方面，我们将工作重心放在了温室气体排量约占集团总量一半的半导体工厂，为实现日本提出的“2020年温室效应气体的总排放量与1990年相比减少25%”这一目标而做出贡献。

在对资源的有效利用方面，我们通过减少产生废弃物和再资源化，力争使零排放工厂达到100%。

在对化学物质的管理方面，为降低削减对象物质的排放量，我们停止使用相关物质或采用替代物质。

### 绿色生产的3大切入点



### 控制温室效应气体的排放， 认真核查中长期削减计划

通过减少气体绝缘变压器的SF<sub>6</sub>（六氟化硫），在半导体工厂分批安装去除二氧化碳以外的温室效应气体的装置，东芝集团2000年度的温室效应气体排放量与1990年度相比几乎减少了一半。2001年度以后，随着半导体工厂新楼的建设以及增产，排放量有所增加，在产值最高的2007年度达到了顶峰。今后，产量将有所回升，而且会呈上升趋势，我们要进一步落实节能措施，力争将增加量控制在最小程度。另外，受东日本大地震影响，预计电力CO<sub>2</sub>排放系数会有所恶化。因此，我们将密切关注地震带来的影响和政府有关能源政策，对中长期排放量削减计划进行认真核查。

### 活动实例

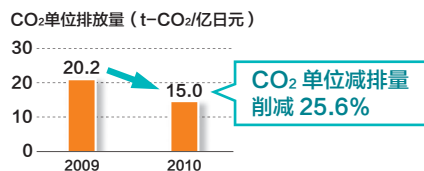
#### 东芝信息机器(杭州)有限公司积极开展节能减排

东芝信息机器(杭州)有限公司不仅产品达到了最高水准的绿色环保型，而且在制造过程中把节能环保作为经营的重要课题之一。2010年单位产值CO<sub>2</sub>排放量对2009年下降25.6%，获得杭州经济技术开发区节能减排奖，并以90分以上的优秀成绩通过清洁生产审核和电平衡测试。

首先经营层在能源削减上保证必要的投入，如2010年进行了中央空调系统控制和水泵变频改造、导入太



阳能和高效LED照明。同时非常重视日常管理和提高员工节能意识，充分发挥员工的创造力和想象力，常态化开展自立的、低成本、有创意的节能改善活动，如照明和小型空调的自动控制改造、实现定时精细化管理等



### 担当者心声



“节能减排无止境”

东芝杭州有限公司 设施课 课长 周学政先生

作为地球内企业，节约能源、保护环境不仅仅是企业社会责任的体现，更是事业发展的必要条件。尽管在节能上取得了成绩，但随着科技进步和管理强化，节能是无止境的，任重而道远，我们要以超越自我的更高要求迎接新的环境挑战。

## 绿色产品 (产品的环保)

### 研发产品阶段

#### 要按照环保性能一流的目标开展

在新兴经济体和发展中国家，随着社会基础设施需求的增长和家用电器的普及，电力和资源的消耗将逐年增大。为了协调好方便舒适的生活与降低环境负荷之间的关系，东芝集团努力在研发产品阶段就要以“环保性能一流”为目标来进行。

环保型产品（ECP）的开发按照以下程序进行。2010年度，环保性能一流产品得到扩充，提供了16项“优异ECP”产品。

#### ①商品企划阶段

设定环保性能一流的目标——“eco目标”

#### ②开发设计阶段

根据“防止地球变暖”、“对资源的有效利用”、“对化学物质的管理”3大要素考察是否满足ECP标准

#### ③产品审批阶段

对“eco目标”的完成情况和是否符合ECP标准等进行确认，在产品上市时将其认定为环保性能一流产品——“优异ECP”。

#### 2010年度优异ECP认定产品

- 笔记本电脑・移动设备/R730
- 笔记本电脑・AV-PC/Qosmio V65
- 笔记本电脑・普及机型/satellite K45
- 液晶电视机/47RE1, 55F1, 46F1
- 家用空调/JDR系列
- 洗衣烘干机/TW-Z9100
- BD・DVD播放机/BDX1100系列
- 2.5寸硬盘驱动器/MK7559GSXP
- “小型氟气”LED电灯/LDA5N-E17
- 热源机/通用智能X
- 工业用空调/SMMSi
- 开放式陈列柜/SF-453DP-LSN-SA
- 超声波诊断仪/Aplio™MX
- 铁道车辆用永久磁铁同步电机（PMSM）
- 其他



### 活动实例

#### 开发兼顾办公室办公和移动办公的环保型笔记本电脑“dynabook R730”

2010年，是东芝推出世界上首款笔记本电脑后的第25个年头。在多年技术积累的基础上，我们导入新的理念，成功推出了以大众化价格实现最先进功能的环保型笔记本电脑——“dynabook R730”。

与前一机型“RX2”相比，“R730”是一款液晶显示屏更大并搭载高速CPU的高性能笔记本电脑。其重量约为1.27公斤<sup>※1</sup>，是世界上最轻的搭载有13.3英寸宽屏幕液晶屏和光驱的笔记本电脑。另外，通过采用LED背光源液晶和细微化的电力控制，实现了出色的节能设计。

其美国型号“Portégé®R830”，获得了美国环保局产品环境评估计划EPEAT<sup>※2</sup>的最高评价——“GOLD”。

#### “R730”的环保特点

- 节能：搭载LED背光源和SSD（固态硬盘）
- 节省资源：采用镁合金外壳，实现电路板小型化等
- 管理化学物质：采用无水银液晶显示装置，主板不使用卤及锡化合物等



※1 R730/39A。搭载光驱和13.3寸宽屏液晶，是面向普通消费者的笔记本电脑。安装电池组61AA时的重量（2010年10月本公司调查）

※2 Electronic Product Environmental Assessment Tool

### 担当者心声



“在美国获得许多客户的支持”

东芝美国信息系统公司 Channel Marketing Director/环境负责人 Mona Pal 女士

Portégé®R830（日本型号：dynabook R730）因其重量轻、电池寿命长等环保性能，在美国也获得了极高的评价。为赢得顾客的信赖，如何将顾客的意见如实反映到生产过程中显得尤为重要。Portégé®R830就是其成果之一。



## 绿色技术 (能源和环境技术)

### 搞好基础设施建设 做到电力稳定供给和防止地球变暖两不误

在包括发电和电力流通的整个能源领域，防止地球变暖正在成为一个新的关注焦点。东芝集团运用自己多年积累的技术经验，通过对能源进行最佳组合，达到既保证电力稳定供给，又防止地球变暖的目的。特别是在广受关注的新一代电网——智能电网方面，我们专门建了研究大楼，希望通过实证实验开展全面的研究。力争打造一个包含上下水和交通系统的“智能社区”。

### 用好自然能源 实现电力供给的最佳平衡

智能电网是一个通过电力和通信网络，将太阳光发电、风力发电等众多分散型电源与蓄电池、住宅、工厂、楼宇等用电场所（需求端）相连接的能源供给系统。它采用通信技术，把握和预测各地电力需求与发电、蓄电两方面的情况，根据实际需要最恰当的电源调配电力。

智能电网建成后，可以实现自然能源的有效利用和电力的稳定供给。另外，由于需求方也能“可视化”掌握用电情况，所以对节能、能源的高效利用和二氧化碳减排都有一定的促进作用。

#### 活动实例

#### 在日本府中事业所设立智能电网研究楼

近来，电力公司和设备厂商都在致力于智能电网相关技术和产品的研发，在这种情况下，东芝于2010年11月在日本府中事业所设立了研究楼，对智能电网进行实证实验。

研究楼的一个比较大的特点就是拥有电力供给、需求两个方面的实验设备。这里有很多电源和配电网，有相当于300户人家居住的街区，还有独立的楼宇和模仿家庭内部的各种设备，将它们全部连接到一起可以进行实证实验。通过改变自然能源电源的发电量和家庭、楼宇的耗电量，可以考察各种条件下智能电网的核心控制装置——“能源管理系统（EMS）”的工作情况了。

东芝正与日本国内外的电力公司和房屋制造商共同实施多项实证项目。



实验情况将在楼内监视器上实时显示。在连接配电网和多个地区的实验中，可以了解根据各地区实际用电量调控供给的状况。



可以对家庭实际使用的家用电器的的工作情况进行评估。能够实时掌握每台电器的电力消耗和太阳光发电情况，对电力是否有效利用进行实证。

#### 担当者心声



“ 我们的研究覆盖从发电站到家庭的每个环节 ”

（株）东芝电力及社会系统技术开发中心  
电力解决方案及配电系统开发部部长 栗山 透先生

智能电网技术实现了电力供求的最佳平衡。东芝除了提供EMS相关产品和蓄电池外，还力争提出涵盖供给和使用双方的综合能源解决方案。



## 环境交流

### 与利益相关方携手共进 努力实现环境经营

为实现开放的环境经营，东芝集团在妥善公布信息的基础上，与各个利益相关方积极开展交流，加深理解和合作。

### 积极参加各地的展览会

积极参加在世界各地举办的展览会。

2010年度，参加了在日本、亚洲、欧洲、美洲等地举办的展览会，广泛宣传东芝集团在环保领域做出的成绩。另外，这次《东芝集团环境展》已经是第20届，接待了约4,500名参观者。



第7届绿色产品国际展（印度）



第20届东芝集团环境展

### 2010年度参加的主要展览会

| 举办时间     | 展览会名称                  |
|----------|------------------------|
| 2011年2月  | 第7届绿色产品国际展（印度）         |
| 2011年1月  | 第20届东芝集团环境展（东京都东芝总部大楼） |
| 2011年1月  | CES2011国际消费电子展（美国）     |
| 2010年12月 | 绿色产品2010（日本东京都）        |
| 2010年10月 | 生物多样性交流博览会（日本爱知县）      |
| 2010年9月  | IFA/柏林国际电子消费品展（德国）     |

### 在全球开展环境交流活动 环境交流活动

向工厂及办公场所周边的社区、学校、客户、企业、学生等广大利益相关方告知东芝集团要举办的活动，请他们来进行交流，共同思考环境问题。



东芝(中国)集团参与“地球一小时”活动



中国：在河南省作为环境先进企业受到表彰



欧洲：在巴黎安装欧洲第一块光伏板广告牌



亚洲：参加印度的提供太阳能充电手提灯项目



日本：召开东芝地球未来会议2010



美洲：地球日在纽约展出的东芝展台

### 通过环境报告书和网站广泛公布信息

东芝集团自1998年起每年发行刊载环境信息的年度报告书。《环境报告书2010》获得第14届环境交流大奖等奖项（见P57）。同时，环境经营网站和“eco style”网页也实时发布信息。

### 定期举办利益相关方对话会

为了在环境经营中如实反映利益相关方的意见和要求，东芝定期举办和利益相关方的对话会。

在美国，我们每2年举办1次，邀请环境NGO和SRI调查机构的有关人员参见，2011年3月举办了第3届。我们就有关东芝集团在美国的工作以及通过环境报告书公布信息等事宜，听取了许多有益的意见。

另外，我们在日本、中国、泰国等地也实施了很多对话活动。今后，我们将继续把与利益相关方的对话内容反应到工作当中。



在美国举办的利益相关方对话



# 公平经营

## 2010年度的主要进展和成绩

通过部门会议  
营造遵法风气

▶P.44

将对供应链的CSR调查  
扩展至成品委托生产受托方

▶P.45

## 风险・遵法

### 将行为准则落实到全球的各个部门

东芝在全球范围要求遵守法律、社会规范、职业道德、公司内部规章制度等，通过公平、诚实的竞争开展业务，从普通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。

《东芝集团行为准则》包含“东芝集团经营理念”必须遵守的具体内容。在实践中，以此为遵法的根本，所有子公司都遵循该准则，并在集团公司全球范围内贯彻落实。

每年制定与经营环境相应的遵法重点课题，通过各独立分公司和日本国内外集团公司的循环自检（PDCA: Plan-Do-Check-Action），进一步贯彻遵法管理。

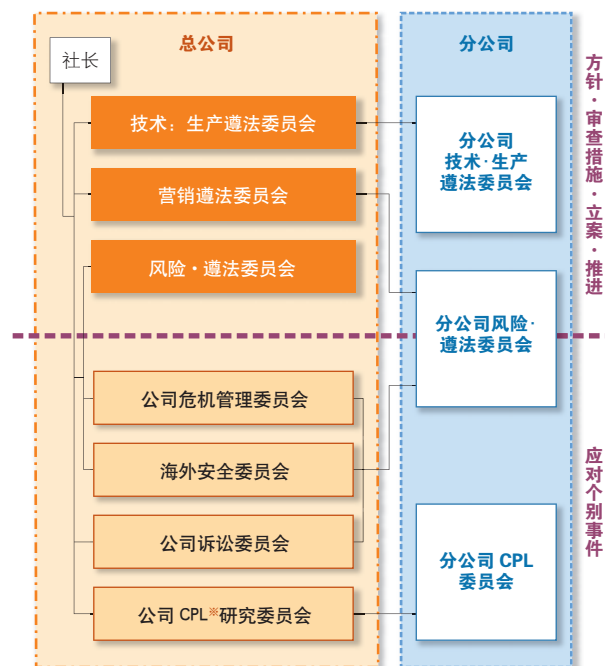
### 建立遵法体制

为了贯彻落实遵法工作，东芝任命了公司的高层管理人员负责全公司的遵法管理工作。高。

在发生有关遵法的重大案件时，根据具体情况，由主管的各公司内部委员会迅速研究对策，建立实施机制。

认真研究各个部门如何携手合作、共同预防违法违规事件的发生和再次发生，以进一步完善遵法体制。

## 风险・遵法管理推进体制



※CPL：CL（基于合同的质量保证责任）与PL（产品责任）合在一起的

### 因地制宜 推进风险・遵法教育

东芝集团将有关《东芝集团行为准则》的各种遵法教育的内容，引进到针对不同职别、不同工种的培训以及经营干部的培训讲座当中，同时继续开展针对全体员工的网上培训。

在日本国外，为预防价格垄断、行贿受贿等重大违法违规事件的发生，编写了英文版的网上培训教材，并首先在北美地区实施。另外，还编写了《东芝集团行为准则》的英文版印刷材料等，进一步完善教育资料，加大对员工的教育力度。

在工作中因地制宜。比如，为了防止同样的违法违规事件在不同地区重演，结合各个地区的特点来实施教育等。



面向驻日本国外人员的遵法教育

## 用好举报制度

为了收集公司内部有关违法违规的情况，促使员工通过自净作用主动改正错误，东芝于2000年1月建立了内部举报制度，通过电子邮件、电话等受理员工的举报和咨询事宜。同时，为了防止从事物资调配、工程发包等业务的员工出现违法违规行为，又于2006年4月建立了供应商举报制度，受理来自供应商的举报。

这样，通过建立一套涉及公司内外的举报制度，再加上自净作用，对遏制违法违规行为将起到一定作用。

## 为贯彻遵法 努力做好教育、启蒙工作

鉴于处罚的严重程度及其给后续工作带来的巨大影响，东芝在预防价格垄断、暗箱操作以及行受贿等方面花费了很大力气。2010年度继续加强了这方面的工作。

具体来讲，就是针对有关遵守反垄断法以及防止向外国公职人员行受贿的两个指南，在已采纳该指南的日本国内外集团公司实行自主监察，通过这种监察，了解指南的执行情况，进一步做好教育、启蒙工作。

另外，在规定除了公职人员外、也不能向民间人士行贿的英国反贿赂法实施（预计2011年7月生效）之

前，参照英国司法部出台的指南，在当地律师的帮助下对有关反贿赂的指南进行修改。

在各种行业相关法规的遵守方面，我们通过充实教育材料、开展相关教育、有效利用相关信息数据库、实行定期自主监察等手段，进一步做好教育、启蒙工作。

## 严肃处理 违法违规行为

出现违法违规行为后，我们在准确掌握事实、查明真相的基础上，给予高度重视，及时采取措施防止类似事件再次发生，严肃处理违法员工，同时会在适当的时候采用适当的方式公开有关情况。

### 违法事件的处理情况（2010年度）

在有关政府机构采购系统设备的案件中，东芝集团公司的员工与公职人员之间出现了不正常交易。该公司对这起案件十分重视，专门设立特别对策项目对公司内部风气进行整顿，同时对反映实际工作情况的具体《行为准则》进行完善，并落实到每一名员工。在我们千方百计遏制违法行为的情况下还发生这样的事件，让人十分遗憾，我们将以这次案件为契机，在全集团上下再次狠抓遵法教育。

## 通过职场会议营造良好的遵法氛围

东芝集团在CSR经营的实践过程中把“生命·安全、遵法”放在了首位。为了将遵法意识落实到每一位员工，并使其作为企业文化保持下去，我们在各个职场实施了会议制度。

在这个会议上，管理人员与下属员工就职场中可能发生的各种问题进行讨论，共同思考，互通有无，从而创造一个可以畅所欲言的职场环境，以达到预防违法现象发生的目的。2010年度，除了“行贿”、“酒后驾驶”等违法事例外，还就“员工操守”等事例

进行了讨论。

另外，为掌握职场会议的实施情况，我们还建立了数据库，通过各个职场的管理人员收集员工的真实想法，了解职场中遵法意识的贯彻落实情况，为今后的工作提供借鉴。



会议上大家热烈讨论



## 公平经营

### 贯彻公平竞争·公平交易

#### 为做好健全的采购交易 开展员工教育和公司内部监察

我们认为，供应商遵法与否，是能否建立一个健全的合作伙伴关系的大前提。东芝集团在对采购部门员工进行教育的同时，也通过调查交易情况、内部监察等方式，努力防止违法违规现象的发生。

#### 实施供应商举报制度

东芝开设了供应商举报的“廉洁合作伙伴专线”。我们希望供应商对我们的制度有所了解，本着遵法和公平交易的态度，指出与东芝集团有关的问题和缺陷，以便于我们及时加以改正。

#### 在营业销售活动中 努力按照有关法规进行自由、公平的竞争

在营业活动中，东芝集团除了遵守相关法规以外，还十分注意遵守健全的商业习惯和社会的普遍价值观。

我们制定了有关遵守反垄断法的指南，并努力按照这一指南开展自由、公平的竞争。我们还认识到信息的财产价值，对于在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，我们都会加以妥善管理。

### 在供应链中推行CSR

#### 与供应商分享 我们在集团内部总结出来的管理经验

为使顾客放心地使用本公司的产品，东芝集团加强了供应链中的CSR工作，比如促使供应商优化其员工的劳动环境，减轻环境负荷等。

我们认为，不仅要做好劳动时间和工资的管理，加强工人和管理人员的沟通、关注安全卫生、注意工

厂周边的环境，也会有助于提高工人的士气和生产效率。

基于这一想法，我们将拿出在集团内部总结出来的管理经验，与世界各地，特别是新兴经济体国家的供应商共享。

#### 对东芝品牌委托生产的 受托方实施监察

在中国，我们对16家东芝品牌成品组装生产受托方的17个生产基地实施了CSR监察。

16家公司都十分重视与员工的对话，注意改善福利待遇，同时在环保工作中积极引进第三方机构评估，获取认证。经确认，他们的管理工作是合理有效的。另外，还对劳务管理、二级供应商遵守CSR项目的情况进行了确认，并要求他们根据情况进行必要的改进。

#### 关于监察东芝品牌委托生产受托方的主要调查内容

##### 对象企业自身的CSR状况

劳务纠纷情况／确认与员工的交流情况／确认劳动合同和劳动时间／确认工作现场的安全情况／确认员工的健康情况／环保措施（ISO14001取得情况）

##### 供应商遵守CSR的情况

确认是否制定了包含人权、劳动、环境等内容的CSR方针／CSR的落实办法及其遵守情况／工厂对废水、废气排放相关法规的遵守情况

#### 评估供应商的环保度， 实现绿色采购

东芝集团按照基于ISO14001的环保度（本公司标准）对供应商的环保活动进行确认和评估。在选定供应商时，我们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环保度。

#### 2010年度供应商的环保度

(%)

| S级   | A级  | B级  | B级以下 |
|------|-----|-----|------|
| 84.0 | 9.9 | 4.1 | 2.0  |

注）S级（优良） A级（良好） B级和B级以下（要求改进）

## 信息的保护和管理

### 在日本国内外妥善 管理好所有信息

东芝认为，工作中产生的所有信息都具有资产价值。我们将公司信息视作机密，在妥善管理的同时，努力做好保护工作，防止这些信息被非法公开、泄漏或恶意使用。这是我们的基本方针。

### 通过检查、监察 不断完善机制

东芝认为，要保证信息安全，各部门应自觉实施PDCA循环（PDCA：Plan-Do-Check-Action）。

其关键就是东芝的所有部门每年开展自查。各部门检查自身遵守公司内部规定的情况，并制定改善计划，汇报执行结果。这些工作也在日本国内外的各集团公司进行。2010年度，除株式会社东芝外，194家东芝集团日本国内公司，213家海外集团公司都实施了自查。

### 每年实施信息 安全教育

为了落实公司内部的规章制度，东芝每年都要对所有员工进行信息安全和个人信息保护教育。2010年度，东芝约有3万人，整个东芝集团约有17万人通过网上培训和课堂授课接受了教育。

### 东芝集团信息安全管理体制



### 一贯重视个人信息的保护

东芝公司一向重视个人信息的保护，2000年依照JISQ 15001制定了《东芝个人信息保护大纲》，2001年取得个人隐私认证标识。其后，公司一直努力完善管理体系。

东芝在获取顾客个人信息时，会说明使用目的，原则上在经得顾客本人同意后直接获取。对所拥有的个人信息，将按照公司内部规定妥善处理，严加保管。另外，对于员工或应聘者的个人信息，也会在使用前征得本人同意，并严加保管。



## 保护知识产权

### 充分运用本公司的权益 尊重其他公司的权益

东芝集团在《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”。

例如，针对有损东芝品牌形象的冒牌伪劣产品，我们与各国的执法部门通力合作，努力消除它们的存在。

### 推进管理人员、普通员工的 著作权教育

随着互联网的普及，阅读第三方作品的机会大大增加，任何人都可以很轻松地复制包括电脑软件在内的他人作品，因此，避免未经许可利用他人著作的问题变得愈加迫切。为此，我们进一步完善管理体制，加强了对东芝株式会社以及日本国内外集团公司管理人员和普通员工的教育。



## 顾客 (消费者议题)

### 2010年度的主要进展和成绩

#### 完善并重视

“企业的质量经营度调查”

▶P.47

#### 加强教育，提高售后服务满意度

▶P.49

#### 启动外国籍通用设计顾问制度

▶P.50

## 确保产品的质量和安全

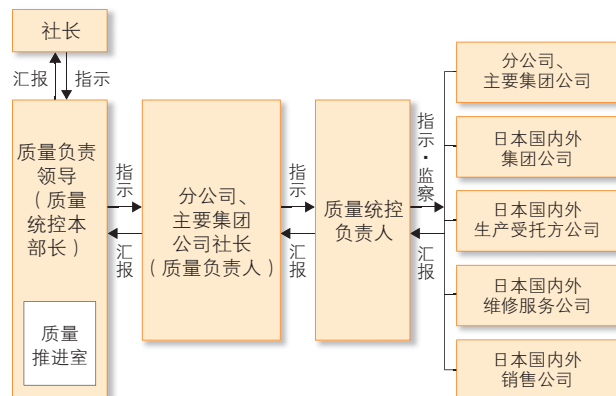
### 建立全球质量管理体系、 努力确保产品的质量和安全

东芝集团设立“质量统控本部长”作为全球的质量负责人，各分公司和主要集团公司也分别设了“质量统控负责人”。质量统控本部长定期召集质量统控负责人开会，统一思想，落实公司的政策。质量统控负责人为了提高从产品的研发、生产到废弃、再资源化等全寿命周期的质量水平，对其所辖的日本国内外

#### 东芝集团质量方针

- 1.从顾客的立场出发确保质量。
- 2.遵守相关法律和合同，尊重顾客及第三方的权益。
- 3.建立并保持争取实现百分之百优良品的质量体系。
- 4.所有部门、全体成员参与创造高质量。
- 5.找出真正原因，追求本质上的改进。

#### 质量管理体系



工厂、供应商、维修服务公司和生产受托方公司实施指导和监督。

东芝集团为了在所有单位推进“培养创造高质量的人才活动”，不断完善“东芝质量培训体系”。根据各部门的作用和需要，企划、实施了培训课程，以提高必要的产品质量管理意识和可靠的技术、质量管理手段等技能。

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，保证顾客的安全，我们严格遵守相关法规，积极、诚实地向顾客公开各种信息。

### 努力提高市场品质力

我们提出要构建“品质东芝”，为提高质量管理体系（QMS）的成熟度，开展保质设计（DFQ：Design For Quality）活动。从产品的企划阶段到量产阶段，进一步实行市场质量“可视化”。特别是针对采购物品的质量，在全球的集团公司内实行信息交换和共享，争取建立一套汲取了各方失败经验的工序模式。

### 加大现场质量巡回力度，积极参与第三方质量评估

要想提高质量，就必须掌握现场工序情况，杜绝不良因素。除了继续认真做好各个工序的审查、评估、试验外，产品出厂后还要听取顾客反映，从中发现潜在风险，迅速采取措施。为此，东芝积极实施“回头看”

活动，以提高对隐藏问题点的“注意”。

另外，我们还积极参与日本科学技术联盟主办的质量经营度调查，并在2010度的第6次调查中名列第4，获得优秀企业奖。



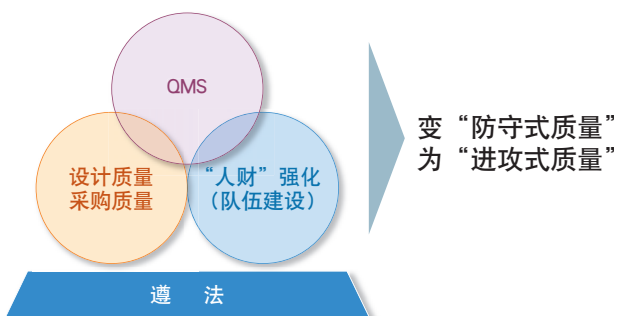
优秀企业奖



## 努力提高“品质力”

为了追求质量的更高境界，我们努力提高“品质力”，变“防守式质量”为“进攻式质量”。具体来讲，就是在构成其核心的4大支柱（见下图）中，以QMS（质量管理体系；不仅要获得ISO9001认证，还要更臻完美）为中心，辅之以改进设计、采购质量（造成损失的主要因素）和强化“人财”（能使QMS更臻完善），将整个工作推向前进。遵法是这整个工作的基础。

### 提高“品质力”的4大支柱



为了提高品质力，东芝集团围绕设计业务开展FMEA（Failure Mode and Effects Analysis：失效模式和效果分析），以此作为DFQ中的一项预防措施。2010年度，为了进一步做好FMEA工作，我们开展了基于该工作内容的信息交换，同时，为了在4大领域中将该项工作固定下来，又培养了20名指导员。

2010年度，作为一项强化全球质量“人财”的措施，我们与东芝（中国）有限公司共同举办了有关“提高采购物品质量的基础知识教育”（广州）和“质量创新基础知识（QMS基础）”（广州、杭州）的讲座，共计培养“人财”57名。

## 下大力气培养保证产品质量的“人财”

在“质量‘人财’教育”中，针对所有与产品全寿命周期有关的部门，我们开发并实施了以原因分析法、防患于未然法为主要内容的质量教育。同时，加大遵法教育的力度，就电气用品安全法开展针对全集团的网上培训。

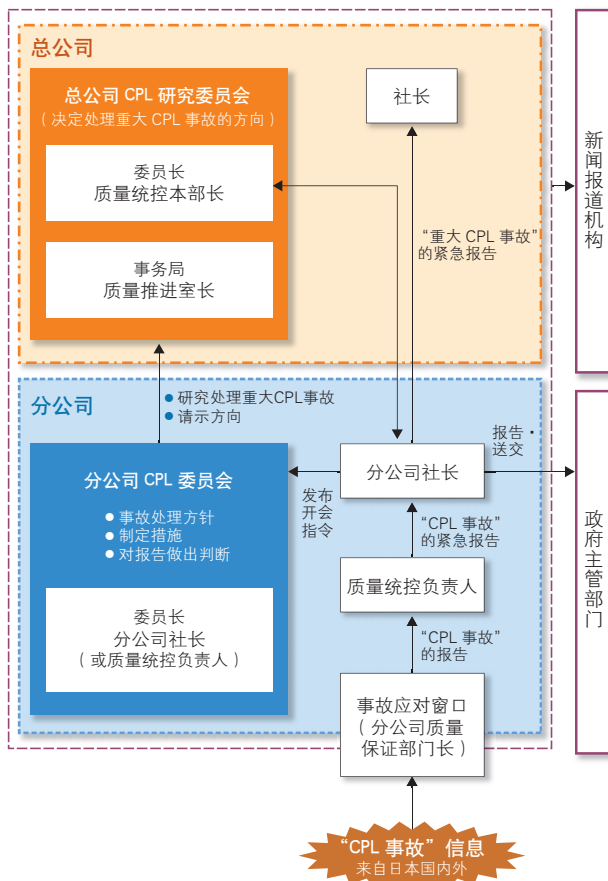
## 产品事故及非正常情况下的应对方法

### 迅速向顾客通报产品事故信息

员工在获知市场上本公司产品发生事故的信息后，应迅速报告各部门事故应对窗口，经请示由经营高层担任委员长的“CPL委员会※”后，方可决定应对措施。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”。为迅速收集事故信息，我们构建了信息体系，使维修、服务人员在现场得到的产品事故信息和应对情况可以迅速传递给质量保证部门和经营管理层。

※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委员会由分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。

### 东芝集团产品事故时的应对体制





## 顾客（消费者议题）

# 提高顾客满意度

### 立足顾客意见 持续改进工作

东芝集团每年都要根据《CS※<sup>1</sup>推行方针》制定和实施提高顾客满意度的目标和政策。同时，通过积极听取顾客意见的“VOC※<sup>2</sup>调查”、以及有负责CS工作的高层管理人员参加的定期举行的“CS委员会”，将CS有关政策落实到分公司和集团公司的推进负责人身上，并报告各个公司开展工作的情况。

“VOC调查”是全集团的统一行动。2010年度，我们听取了700家公司、约2,500名法人客户的意见，采纳这些意见后，我们的营业活动以及产品和服务得到改进，对顾客的信息提供机制也得到进一步完善。在半导体领域，针对2009年度调查中顾客反映较多的“加强提案效果”的要求，我们将调查结果体现到公司内的各个项目中，努力提高提案的效果。从2010年度的调查结果可以看出，有关提案的满意度评价要高于上一年。

※<sup>1</sup> CS：客户满意度（Customer Satisfaction）

※<sup>2</sup> VOC：客户声音（Voice Of Customers）

#### 东芝集团CS推行方针

东芝集团把顾客的意见作为所有工作的出发点，为顾客提供满意的产品、系统和服务。

1. 为顾客提供安全、可靠的产品、系统和服务。
2. 诚实、迅速、切实地应对顾客的要求和咨询。
3. 重视顾客的意见，努力开发使顾客满意的产品、系统和服务，并努力不断的改善。
4. 准确地向顾客提供产品信息。
5. 保护顾客的个人信息。

### 努力提高日本国内外呼叫中心、分公司 咨询窗口的接待质量

在日本国内，东芝集团为提高全集团呼叫中心的运营和接待质量，制定了一系列措施，如定期召集各呼叫中心负责人举行信息交流例会；进行电话应答技巧培训；接待人员的CS意识调查；接待人员的自查等，并将其结果融入到工作的改进当中。

2011年2月，继上一年度再次举办“电话应答比赛”。17个中心选拔出的22名电话接听员（客服）参加了比赛。这不仅表彰了那些能为客户提供满意服务的优秀电话接听员，还在各呼叫中心推广了先进经验，有利于整个呼叫中心水平的提高。

### 向所有顾客提供蕴含东芝CS 理念的售后服务

在东芝集团，设置了工作小组，将负责维修家电产品、电梯、医疗器械、POS系统、数字复合机、个人电脑等的各公司人员集中到一起，互通信息，研究、解决共同的问题。

为了体现东芝集团作为一个整体“重视每一个人、每一家公司”的服务理念，该工作小组设立了与地区社会紧密联系的“东芝集团CS服务会”。他们开展了一系列活动，如举办面向现场服务工程师的联合培训，共享服务中提高CS的宝贵经验等。

今后，我们将进一步落实“东芝的CS理念”，做到让包括个人、法人在内的每一位顾客都满意。

#### 发生灾害后的快速服务

东日本大地震发生后，负责家电产品维修服务的东芝科技网络（Toshiba Techno Network）（株）的仙台服务站因建筑遭到破坏而中断营业。但是，在等到通信设施恢复后，也就是震后11天的3月22日，又重新开始正常营业。在此期间，呼叫中心受理报修的服务继续进行。在灾区，液晶电视机和热水器的报修量特别大，一段时间内曾达到平时的10倍以上。为了快速应对，我们先后从全国调集了120名现场服务工程师到东北地区支援修理工作。同时，还与东芝开利（株）合作，在仙台开设了专门维修热水器的临时服务站。

一些现场服务工程师自己家里也受了灾，但仍坚持工作，为此受到了许多顾客的赞扬。

## 推进通用设计

### 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

东芝集团在从家用电器到工业设备的广泛领域，积极推进通用设计（UD）。

2010年度，我们参加了在日本滨松举办的“国际通用设计会议2010 in 滨松”。通过设立展台和发表论文，全面介绍了东芝的UD工作，同时还调查、研究了UD的国际发展趋势，努力促进东芝集团UD工作的发展。



“国际通用设计会议2010 in 滨松”  
的东芝展台

### 启动外国籍UD顾问制度

东芝集团于2007年度开始启动了面向集团内残障员工的“UD顾问制度”（登记制）。登记的员工可以跨部门参与UD商品的开发和评估。

2010年，为了推广符合含新兴经济体国家在内的日本海外市场需求的UD，将制度的对象扩大到了外国籍员工。加上残障人员，登记人员达到了120人左右。

### 活动实例

#### 荣获德国通用设计奖2011

东芝的旋风式吸尘器“VC-CG510X”荣获德国通用设计奖<sup>※</sup>2011。该产品在开发阶段有UD顾问参加，而且把柄设计新颖、追求简便实用，受到了评委会的高度评价。

※ 由总部设在德国汉诺威的通用设计协会以及通用设计有限公司主办的国际性大奖



universal  
design

award 2011

获得德国通用设计奖的旋风式吸尘器  
“VC-CG510X”

## 重视VOC 改善产品和服务

### 以VOC为出发点、 努力改善产品和服务

在日本国内，东芝集团对家电产品上市后销售、呼叫中心、售后、网站等部门收到的VOC进行整理、分析，并交由企划、质量、销售各部门共享。这已成为一项改善产品的固定工作。

在日本海外，为了掌握当地气候、风土、习惯等方面一些特有信息，我们也采取了VOC分析、上门调查等措施，不断开发、改进，以提供适合当地顾客需求的产品和服务。

### 活动实例

#### 立足VOC， 在加拿大的电脑售后服务网站上 登载相关知识

数码产品服务公司注意到，呼叫中心接到的有关电脑使用方法的咨询在日本国内外都很多，于是充实了网站上的相关内容。

例如，东芝加拿大公司将客服网站“Ask Toshiba”的链接点，除了桌面图标外，还添加到了Web浏览器的工具栏和“收藏”菜单上，方便了顾客的登录。另外，针对不同机型的问题回答，设置了可以通过知识数据库检索的功能，使顾客使用起来更加方便。实施这些改善措施后，电话咨询数量出现下降。



东芝加拿大公司的网站“Ask Toshiba”



## 社区参与和发展

### 2010年度的主要进展和成绩

在世界各地与  
当地政府等利益相关方合作，  
为推进地区经济的发展和  
教育·文化振兴做贡献

▶ P.51-52

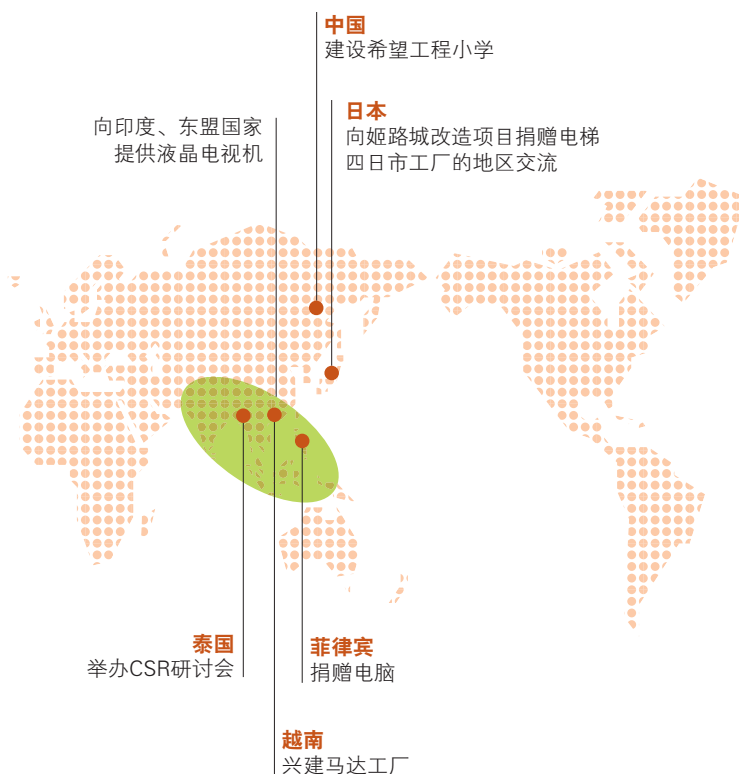
## 支持地区开发和公共政策

在东芝业务开展的世界各地，  
为当地经济、教育·文化的发展做贡献

东芝集团通过自身业务为地区社会的发展做贡献，  
同时在全球开展社会贡献活动。

各生产基地在管理本地化、“人财”培养、扩大当地采购等方面下了很大力气。另外，我们还通过自身的工作，积极参与发展中国家和新兴经济体国家的社会基础设施建设。

### 东芝集团主要的支持地区发展和公共政策的业绩 (2010年度)



### 创造就业和培育当地产业

在越南兴建高效马达工厂，  
创造新的就业

2010年9月，越南胡志明市的东芝产业机器亚洲公司开业。该公司生产高效工业马达，为了适应今后产量扩大的趋势，增加了当地员工的雇用规模。同时，为了做到从当地企业采购高效马达的精密部件，我们在投产之前从日本派去员工进行技术指导。在“当地能生产的就在当地采购”的方针的指引下，当地采购率持续上升。



尽量采购当地配件的生产线

### 支持推进CSR经营

在泰国举办中小企业  
管理人员研讨会

泰国是东芝集团在海外仅次于中国的第二大生产基地。我们于2010年11月在此举办了首届CSR研讨会。这是东芝集团不断向泰国工业联盟建议的结果，包括泰国工业部副部长以及中小企业管理人员在内的250名代表参加了会议。

当天，东芝株式会社的西田会长介绍了东芝集团的CSR经营方针，CSR推进室室长通过一些实例介绍了CSR活动的具体情况。

另外，泰国的许多现地法人还开展了各种形式的社会贡献活动，比如栽种红树、支援教育等。



西田会长介绍东芝集团的CSR经营方针



## 推出适应地区特点的电视机

### 向供电不稳地区 提供配有电池的液晶电视机

2010年，我们在印度和东盟国家市场推出了“Power TV”系列电视机。

这种产品安装有RF增幅器※，可在电波信号较弱的地区使用，同时还内置了电池，停电时也可观看。

在印度，这种产品捐赠给了NGO组织和学校。在东盟，我们通过亚足联向马来西亚、印度尼西亚等6个国家的学校捐赠了这款产品。

※ 是对用于电视传输等的频带的高频信号进行放大的设备。



Power TV

## 改善教育环境

### 向中国贫困地区学校捐赠教学设备

东芝泰格信息系统（深圳）有限公司，每年都向中国各地有需要的贫困地区学校进行捐赠，为改善他们的教育环境贡献力量。2010年9月，公司向位于山区的浙江省丽水市庆阳县安南乡中心学校和广西省北海市南康镇大塘小学捐赠了电脑、摄影设备、复印机等现代化教学设备，还为学生们更新了桌椅，鼓励和支持孩子们成就自己的梦想。



东芝泰格信息系统（深圳）有限公司捐赠中国贫困地区学校

### 在中国援建希望工程小学

在中国的东芝集团公司从2001年开始帮助建设“东芝希望工程小学”。自2005年起，每年建设2所。2010年11月，在受到四川大地震影响的甘肃省定西市建成一座希望小学，目前有200名学生在此学习。另外，山西省和山东省的希望小学也正在建设之中，预计2011年9月完工。



希望工程小学里的孩子们

## 支持地区经济

### 为姬路城维修工程 提供参观用电梯

自2010年3月起，世界文化遗产姬路城开始了长达3年的“平成大维修”。作为当地最大旅游观光资源的姬路城长时间不能接待游客，对当地经济是一个很大的打击。

于是，东芝集团向日本兵库县姬路市捐赠了2台电梯，使游客能够参观维修中的望楼，同时也为残障人士的无障碍出行做出了贡献。



通过电梯可以从内部看到望楼的维修情况

## 与地区社会共生

### 东芝在华工厂 致力于和当地社会的交流活动

东芝家用电器制造（南海）有限公司一直致力于和所在地区社会的沟通交流，持续开展以环境为主题的交流活动。自2007年起，公司就经常不定期邀请附近居民和学生等来公司参观，并向他们介绍东芝的环保理念。2010年邀请附近的塘联村的居民90余人到工厂参观，并向他们介绍了工厂的500吨污水站的污水处理方法和管理方法。另外在公司附近的道路上，设置了很多垃圾桶，希望可以培养当地居民保护环境的良好习惯。

公司附近的新社村，附近道路年久失修，村民外出很不方便，为了帮助村民更好的与外界联系、提高生活质量，公司特赞助了30,000元人民币，用于修扩道路。



东芝家用电器制造（南海）有限公司邀请附近村民参观



## 社区参与和发展

### 社会贡献活动

#### 社会贡献活动的推进体制及活动业绩

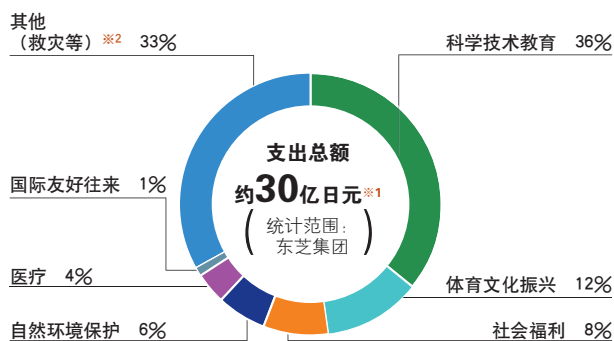
##### 在世界各地开展活动

东芝集团各公司、各工厂均设社会贡献活动推进负责人（日本国内229人、日本以外131人），负责活动的开展。

2009年4月至2010年3月，集团223家公司的11万8千多名员工参加了1,290项社会贡献活动。

对于所有这些活动，社会贡献活动推进负责人WG（由社会贡献活动推进负责人组成的工作小组）从目的、员工参加情况、特色、连续性、对社会的影响、与公司以外团体的合作等9个项目来进行评估。在12月份召开的东芝集团CSR大会上，对其中成果特别显著的10项公益活动给予了表彰。

#### 社会贡献活动经费支出情况（2010年度）



※1 支出方式包括：捐赠、自主活动、产品捐赠等  
※2 其他包括救灾、设施开放（体育馆等）

#### 2010年度的主要活动

|           |  |
|-----------|--|
| 支持科学教育的普及 | 日本：东芝科学馆实验教室<br>日本：支持体验型科普教育<br>日本：家电分解讲座<br>北美：科学技术竞赛<br>中国：数理化科目教学教案竞赛 |
| 自然环境保护    | 全球：150万棵植树造林<br>日本：培养观察自然指导员   |
| 社会福利      | 全球：粉丝带活动，献血<br>日本：帮助残障人士活动   |
| 国际友好往来    | 东芝地球未来会议（来自日本、美国、泰国、波兰等国的高中生相互交流）  |
| 体育文化振兴    | 日本：开设棒球、橄榄球、篮球教室等<br>法国：开设柔道教室   |

#### 支持科学教育的普及

##### 为推进科学教育的普及，在全球开展活动

东芝集团在青少年的科普教育方面做了很多工作。

比如，长年坚持开办东芝科学馆实验教室，在北美举办科技竞赛等。另外，我们还对日本国内的体验型科普教育提供支持，在中国举办面向师范大学生的数理化科目教学教案竞赛，诸如此类，各种活动遍布全球。

##### 在北美举办科学技术竞赛

与全美科学教师协会（NSTA※）合作，每年举办科学竞赛“探索展望科学大赛”（Explora Vision Awards）。2010年举办的是第18届，约有4,400个小组、14,000人参加，其中8个小组因为在包括医疗、生态学在内的诸多领域提出了富有创意的设想而获奖。奥巴马总统向获奖者发来贺辞，并称赞大赛为EVA的美国理科及数学教育做出了贡献。

※ NSTA: National Science Teachers Association



表彰获奖的孩子们

##### 在日本支持体验型科普教育援

为了培养运用科学奉献国际社会的“人财”，NPO法人体验型科学教育研究所（真实科学研究所）做了很多工作，包括开发体验型科学教育计划、培养指导老师、支援学校建设等。东芝集团从2008年开始对他们的工作提供支持。

自2009年起，我们在川崎市立宫前小学的课程中纳入了理科教育的内容，并积极推行理科・数学体验型课程

##### 在中国帮助师范大学的学生

从2008年开始，我们与中国教育部联合举办了针对师范大学生的“东芝杯中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛”，旨在使即将走上工作岗位的师范大学理科专业学生通过对教案的创意、创新，吸引更多的学生投入到科学的基础学科学习中，将来能为中

国科学的自主创新发挥作用。大赛受到了社会的高度关注，2010年，规模由12所师范大学扩大至全国40所师范院校，共1,800名学生参加了竞赛。



东芝杯中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛

## 资助中国贫困学生

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。目前全中国各地已有上千个以“宏志班”命名的班级，东芝（中国）有限公司自2004年起连续八年通过各种方式捐助北京市广渠门中学宏志班的学生，2011年3



东芝（中国）有限公司捐助宏志班学生

月，又为他们带去了冬季会用到的羽绒服以及被罩床单等生活用品，并为了丰富学生的课外活动，还捐赠了一台液晶电视。

## 为保护自然、社会福利做贡献

### 许多员工参与活动

东芝集团除了结合自身业务特点开展科普教育活动外，还积极参加自然保护、预防医疗等社会福利活动。

### 开展栽种150万棵树的造林活动

东芝集团开展“东芝集团栽种150万棵树造林”活动，并将之作为一项有利于环保的社会贡献活动。除了植树以外，还组织剪枝、间伐等，通过这些因地制宜的“造林”活动，恢复茂密的森林，抑止地质灾害和河水泛滥，从而为保护地区环境做贡献。同时，通过造林培养热爱大自然的“人财”——“育人”，并为撑起地球

明天的孩子们营造一个丰富多彩的大自然。



河南东芝高压开关有限公司员工植树活动

## 中国各地公司积极开展献血活动

东芝员工热心各种公益活动，在中国的很多公司每年均号召和组织员工参与到义务献血活动中，关爱他人，回报社会。



常州东芝变压器有限公司员工的无偿献血活动

## 积极投身所在地区的慈善捐助活动

东芝水电设备（杭州）有限公司自2005年起每年都积极参与当地的扶贫帮困活动。2011年1月又向浙江省桐庐县举办的“送温暖·献爱心”慈善活动捐助150,000元人民币，用于帮助生活困难的地区居民。

## 支持各地的粉丝带活动

东芝集团一直支持开展乳腺癌的早期发现、早期治疗的“粉丝带活动”。为了尽可能提高一直处于低水平的受检比率，我们对在日本各地举办的咨询活动提供赞助和合作。



粉丝带行走活动

2010年10月，即粉丝带月，我们在日本为行走活动和相关咨询讲座等提供了赞助。





## 社区参与和发展

### 文化普及与推广

#### 在中国举办“东芝春季音乐会”

东芝集团秉承“地球内企业”理念，尊重并了解各国各地区文化、历史、习俗。创办于2000年的“东芝春季音乐会”每年在北京举行，每年均邀请当地居民以及学生前来观看。作为公司在华的一项标志性的公益文化活动，到2010年已经举办了整整十届，对于普及文化、促进相互了解起到了良好的作用。



东芝春季音乐会

## 支援灾区

### 积极开展支援灾区的活动

东芝集团在全世界约有20万名员工，业务遍及全球，与世界各地的人们有着密切的联系。

在这种背景下，遇到世界上任何一个地方有大规模的灾害发生，特别是对与我们关系密切的地区，都会以最快的速度积极给予支援，比如捐款等。

#### 帮助遭遇洪水和泥石流灾害的灾民

2010年8月，我们以NPO法人日本平台（Japan Platform）活动资金的形式，为相继发生洪水和泥石流灾害的巴基斯坦、中国、印度等地的灾民提供了1,000万日元的捐款。



在印度提供砖结构房屋  
© SEEDS/Sarika Gulati

日本平台开展了多方面的援助，包括提供住房、发放紧急物资、设立临时安置点、巡回医疗以及教育方面的援助。

### 东芝向青海玉树地震灾区捐款

2010年4月14日，中国青海省玉树县发生7.1级强烈地震，突如其来的灾难给玉树地区带来了沉重打击。很多东芝在华公司即刻通过公司所在地的相关机构进行了捐款，东芝中国集团又整体向青海省政府捐款90万元人民币用于救灾和恢复重建活动。对于此次青海地震，东芝集团累计捐款额超过了100万元人民币。作为一家扎根中国的企业，东芝集团愿意在重建的各个过程中持续的提供帮助。相信在社会各界的热心帮助下，玉树一定会以全新的面貌展示在世人面前。



向青海省玉树地震灾区捐款

### 2010年度的支援灾区活动

#### 帮助巴西东南部地区的洪涝灾民

2011年1月，我们决定为巴西东南部地区的洪涝灾民提供10万美元的援助，并向当地医院捐赠超声波诊断仪器，用于治疗在水灾中受伤住院的灾民。

#### 帮助澳大利亚的洪涝灾民

2011年1月，我们向澳大利亚的洪涝灾民捐赠了液晶电视机。另外，还捐赠了LED照明灯具，以帮助受灾地区恢复基础设施建设。

#### 帮助新西兰的地震灾民

2011年2月，我们决定向新西兰地震灾区提供相当于500万日元的援助，用于帮助地震灾民和灾区的恢复建设。

#### 帮助东日本大地震灾民（见P9-12）



## CSR报告书第三方意见



日本神戸大学大学院  
经营学研究科教授  
国部 克彦

### 简历

日本大阪市立大学大学院经营学研究科毕业，博士（经营学）。2001年起担任现职。2003年创办研究成果活用企业“环境管理会计研究所”。曾任日本经济产业省“物料流量成本会计开发普及事业委员会”委员长、日本环境省“环境报告书指南研究委员会”委员等职。著有《环境经营与会计》（有斐阁）等。

### 在东日本大地震中的救灾工作

本年度报告书中最为重要的一项内容就是在东日本大地震中的救灾工作。从地震发生到报告书发行时间非常短，但仍用4页的篇幅进行了详尽说明，实效性很高，这一点值得肯定。其中，把“运用低碳发电技术构筑可持续发展社会”一节作为一项救灾举措来加以说明，表明了东芝集团在这次震灾中的态度，这一点值得关注。今后，希望把以上课题作为东芝集团的CSR加以明确定位，并继续开展工作，有系统地公布相关信息。

### 根据ISO26000进行编辑

东芝集团从去年开始采用基于ISO26000的编辑方针，今年也继承这一方针并有了进一步的发展。这是东芝集团坚持按照国际标准开展CSR活动方针的一个具体表现，从国际化的角度来看，这一点非常值得肯定。今后，希望围绕7大核心主题下的各个课题，分析东芝集团自身的重要性（Materiality），从战略的角度出发，为全世界的CSR活动做出一个表率。

### 完善的KPI

东芝集团CSR报告书的另一个重要特点就是极为完善的主要指标（KPI）。围绕KPI来公布CSR信息是世界的大势所趋，东芝株式会社的KPI可以说是日本企业中最为出色的指标体系之一。今后，对于定性评估项目中的一些重要度较高的事项，如果也能采用绝对值指标或满意度一类的评价指数进行量化的话，这套指标体系就会更加完善了。在不久的将来，通过年度报告对重要指标进行综合性汇报，将会越来越重要。

### 卓有成效的环境工作

东芝集团的环境工作，无论在日本国内外评价历来都很高。从今年的报告书中也可以看出，设定了很多环境效率指标，有系统地进行管理并取得了一定进展。在大地震后的重建工作中，东芝集团的环境战略的重要性显得越来越突出。特别是其能源・环境工作的走向受到了世界的关注，所以希望继续公布集团的中长期战略以及与其配套的具体举措。

### 开展利益相关方对话

东芝集团通过各种渠道与利益相关方对话，这样CSR报告书的内容在不同场合得到了宣传。今后，希望继续开展这样的活动，同时对于整个CSR活动的方针、战略等大的问题，也应广泛听取社会各方面的意见，以进一步完善这项活动，这一点十分重要。

### 接受第三方的意见

东芝集团面对震灾后前所未有的危难局面，为稳定核电站、尽快恢复基础设施倾尽了全力。同时，我们再次认识到自己作为能源系统生产供应商的责任的重大，决定加大开发使用新一代可再生能源的发电系统的力度。今后，我们将继续动员全集团所有力量支援恢复重建，并为保障电力的稳定供给和防止地球变暖做贡献。对以上这些工作，我们将及时予以公布。

另一方面，要在全球加强CSR经营。我们将继续推进2010年度启动的、根据ISO26000制定中长期KPI的工作，同时进一步加强与利益相关方的对话。

株式会社 东芝 CSR推进室

公司外部对CSR的评价(2010年度的实际业绩)

| 项目  | 评价   | 对象                  |
|---|--|---------------------|
| 关于 CSR 整体（包括 SRI：社会责任投资评价）  |  |                     |
| 瑞士 SRI 调查机构 SAM 公司对 CSR 企业的评价   | 银级（Silver Class）   | 东芝集团                |
| 社会责任投资（SRI）股价指标<br>DJSI（Dow Jones Sustainability Indexes）的成分股         | 从 2000 年起连续 11 年获选   | 东芝集团                |
| IntegreX（日本）“企业诚实、透明度调查”  | 第 2 名  | 东芝集团                |
| 日本公司法人治理研究所“第 9 次企业治理指数（JCGIndex）调查”                                  | 第 6 名  | 东芝集团                |
| 东芝集团 CSR 报告书 2010（中国版）  | 中国“金蜜蜂 2010 优秀企业社会责任报告——外国企业”奖   | 东芝集团                |
| 《财富》杂志在中国的外资企业 CSR 排行榜  | 外资企业第 3 名  | 东芝集团                |
| 关于 IR   |  |                     |
| 戈麦斯咨询公司 IR 综合排名（调查对象企业 日本国内 3,614 家）                                  | 第 4 名（优秀企业：金奖）   | （株）东芝               |
| 大和 Investor Relations（株）（调查对象企业 日本国内 1,169 家）                         | 2010 年网络 IR 最佳企业（连续 6 年获奖，先后 9 次获得该奖项）   | （株）东芝               |
| 日兴 IR（株）对所有上市企业网站内容充实程度进行调查排名<br>（调查对象企业 日本国内 3,682 家）                | 综合排名第一（连续 3 年）   | （株）东芝               |
| 关于顾客  |  |                     |
| 旋风式吸尘器 VC-CG510X  | 德国通用设计奖 2011 通用设计奖   | （株）东芝               |
| 拆包简便的数字相框架包装设计  | 第 49 届 2010 年日本包装竞赛 电气机器部门奖  | （株）东芝               |
| LED 电灯“小型氦气 5.4 瓦 LDA5N-E17”  | 日经 优秀产品服务奖 2010 日本经济新闻奖 优秀奖  | 东芝照明（株）             |
| 日本操作说明书评比 2010 东芝数字复印机<br>e-STUDIO255/355/455 快速入门指南                  | 操作手册 使用手册第 1 部门<br>部门优秀奖   | 东芝泰格图像信息系统（株）       |
| 关于质量  |  |                     |
| 第 6 届日本科学技术联盟 企业的质量经营度调查  | 第 4 名（优秀企业奖）   | 东芝集团                |
| 关于员工  |  |                     |
| 日本经济新闻社 2010 年“适宜于工作的公司”调查  | 第 2 名  | 东芝集团                |
| 日经 BP 公司“日经 WOMAN”“年度女性 2011”   | 大奖（东芝研究开发中心 福岛理惠子）   | （株）东芝               |
| 2000 年度“关于安全卫生领域优良工厂、团体及功臣的厚生劳动大臣表彰”                                  | 厚生劳动大臣团体奖  | （株）东芝 青梅事业所 安全卫生协力会 |
| 2000 年度安全优良工长厚生劳动大臣表彰   | 安全优良工长（东芝府中事业所 奥山武是）   | （株）东芝               |
| 关于环境  |  |                     |
| 日本经济新闻社第 14 届环境经营程度调查 企业排名  | 第 3 名（制造业类）  | （株）东芝               |
| 东芝集团环境报告（东芝集团环境报告 2010/CSR 报告书 2010/<br>社会贡献活动报告书 2010/年度报告 2010）     | 第 14 届环境交流大奖 环境报告书类 防止地球变暖报告大奖<br>（环境大臣奖）  | （株）东芝               |
| 东芝集团环境报告书 2010  | 东洋经济第 14 届环境报告书奖·可持续发展报告书奖<br>（环境报告书类）特别奖  | 东芝集团                |
| 普通白炽灯泡停产广告  | 第 59 届日经广告奖 最优秀奖（大奖）/ 第 30 届新闻广告奖 新闻广告大奖   | （株）东芝               |
| “磷回收技术（水解决方案）”系列广告  | 富士产经 Business I 第 49 届商务广告大奖 商务广告大奖  | （株）东芝               |
| 二次电池 SCiB™ 系列广告   | 第 16 届日经 BP 广告奖 日经 BP 环境广告奖  | （株）东芝               |
| 开发通过延长使用寿命降低环境负荷的二次电池“SCiB™”  | 环境效率奖 2010 环境效率奖特别奖  | （株）东芝               |
| 在产品开发中推进 LCA 及贯穿产品系列的环保设计   | 第 7 届 LCA 日本论坛表彰 LCA 日本论坛会长奖   | （株）东芝               |
| 超声波诊断系统 Aplio™ MX（SSA-780A）   | 第 7 届绿色产品大奖“绿色产品大奖推进协议会长奖”   | 东芝医疗系统株式会社          |
| 液晶电视机（40VL748，46VL748，40VL758，46VL758，40VWL768，<br>46VWL768，55VWL768） | Certificate from PCBC to create of a broad line of products awarded the EU Ecolable<br>and recognized as the most environmentally friendly throughout their life cycle | 东芝电视中欧公司（波兰）        |
| 整个环保活动  | 河南省绿色企业  | 河南平高东芝高压开关有限公司（中国）  |
| 环保活动  | 《大连市环境保护公益事业优秀贡献奖》称号   | 东芝大连有限公司（中国）        |
| 环境经营活动  | 2010 年度浑南新区环境保护绿色企业  | 东芝电梯（沈阳）公司（中国）      |
| 节能活动 / 绿色生产活动   | 2010 年度杭州市经济开发区节能奖 / 绿色生产奖   | 东芝信息机器（杭州）有限公司（中国）  |
| 用电管理  | 通过 2010 年杭州市政府的电平衡测试   | 东芝水电设备（杭州）有限公司（中国）  |
| 环境交流活动  | Good Governance Project 2010（泰国工业部颁发）  | 东芝半导体泰国公司           |
| 节能活动  | Secretary's Award for Energy Efficiency / Outstanding Energy Manager Award   | 东芝信息设备菲律宾公司         |
| 环保活动  | Philippine Environment Partnership Program（PEPP）Seal of Approval   | 东芝信息设备菲律宾公司         |
| 大气、水的环保活动   | Success Story Award for Global Warming Prevention/<br>Outstanding Pollution Control Officers Award   | 东芝信息设备菲律宾公司         |
| 拉古纳湖的环保活动   | LLDA Silver Rating Award/Outstanding Pollution Control Officers Award  | 东芝信息设备菲律宾公司         |
| 节能活动  | Don Emilio Abello Energy Efficiency Award and Outstanding Energy Manager   | 东芝存储设备菲律宾公司         |
| 关于产品技术  |  |                     |
| 液晶电视 CELL REGZA 系列  | 2010 年十大新产品奖 日本力（日本品牌）奖（日刊工业新闻社主办）   | （株）东芝               |
| 电流检测型 DNA 芯片  | 2010 年“超”制造部件大奖（日刊工业新闻社与制造推进会议共同主办）  | （株）东芝               |
| 开发超高效及世界最大容量氢气间冷冷却式发电机  | 第 58 届电气科学技术鼓励奖<br>“文部科学大臣鼓励奖”及“电气科学技术鼓励奖”   | （株）东芝               |
| 可实现荧光灯深度调光控制的数控镇流器的开发和实用化   | 第 58 届电气科学技术鼓励奖 “电气科学技术鼓励奖”  | （株）东芝               |
| 手机专用步行者导航技术的开发和实用化  | 第 58 届电气科学技术鼓励奖 “电气科学技术鼓励奖”  | （株）东芝               |
| 自然流畅的 3D 显示器  | 2000 年度 全国发明表彰：21 世纪发明奖  | （株）东芝               |
| 全身 X 射线 CT 诊断仪的创意   | 2000 年度 全国发明表彰：发明奖   | （株）东芝               |
| 可高速处理大容量数据的 XML 数据库技术   | “1999 年度喜安纪念业绩奖”（社团法人信息处理学会主办）   | 东芝解决方案（株）           |



请将你们的意见和感想告诉我们  
FAX: 010-8518-2258 东芝(中国)有限公司 公关·宣传部

**Q1** 您如何评价《东芝集团CSR报告书2011》？

☐非常好      ☐好      ☐一般      ☐不太好      ☐不好

**Q2** 请告诉我们上述的理由。

**Q3** 您对东芝集团CSR报告书和信息公开有什么期望?

**Q4** 请告诉我们您对该报告书的评价。

|        |                             |                             |                             |
|--------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| · 内容   | <input type="checkbox"/> 充实 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不足 |
| · 页数   | <input type="checkbox"/> 多  | <input type="checkbox"/> 合适 | <input type="checkbox"/> 少  |
| · 设计   | <input type="checkbox"/> 好  | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |
| · 难易程度 | <input type="checkbox"/> 易懂 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 难懂 |

**Q5** 请告诉我们上述的理由。

**Q6** 请告诉我们您最感兴趣的地方及其理由。

**Q7** 你是什么立场阅读该报告书的？

☐ 客户  
☐ 企业、事业团体负责人 ( ☐ CRS ☐ 环境 ☐ 人事 ☐ 采购 ☐ 社会贡献 ☐ 顾客咨询 ☐ 其它 ( ) )  
☐ 政府行政相关人员 ☐ 新闻媒体 ☐ 研究教育机构 ☐ 金融投资机构 ☐ 股东  
☐ 环境NGO/NPO ☐ 环境专家 ☐ 交易对象 ☐ 学生 ☐ 东芝集团所在地区的人员  
☐ 其他 ( 具体为: )

**Q8** 如有其它意见和感想，请写在下面。

---

---

---

---

---

谢谢合作，如果可以请填写下面的内容。

姓名                      男/女                      年龄                      岁

住址 \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

职业/工作单位 部门/职位

是否希望我们为您邮寄下一年度CSR报告书（预计2012年9月发行）

☐希望 ☐不希望

您提出的意见和感想可能会刊登在下一年度的报告书中。关于个人信息，我们会注意妥善管理，不泄露遗失，您的信息将只用于邮寄报告书、回答您提出的问题、统计年龄、性别等相关数据等。如果希望对提供的个人信息进行修改、变更或删除的话，请与东芝(中国)有限公司公关·宣传部联系。



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：2011 年 9 月

本报告书可通过下述网址浏览下载

<http://www.toshiba.com.cn/report/index.html>



本报告采用 FSC (Forest Stewardship Council 森林管理委员会) 认证纸张印制，即纸张源自良好管理的森林