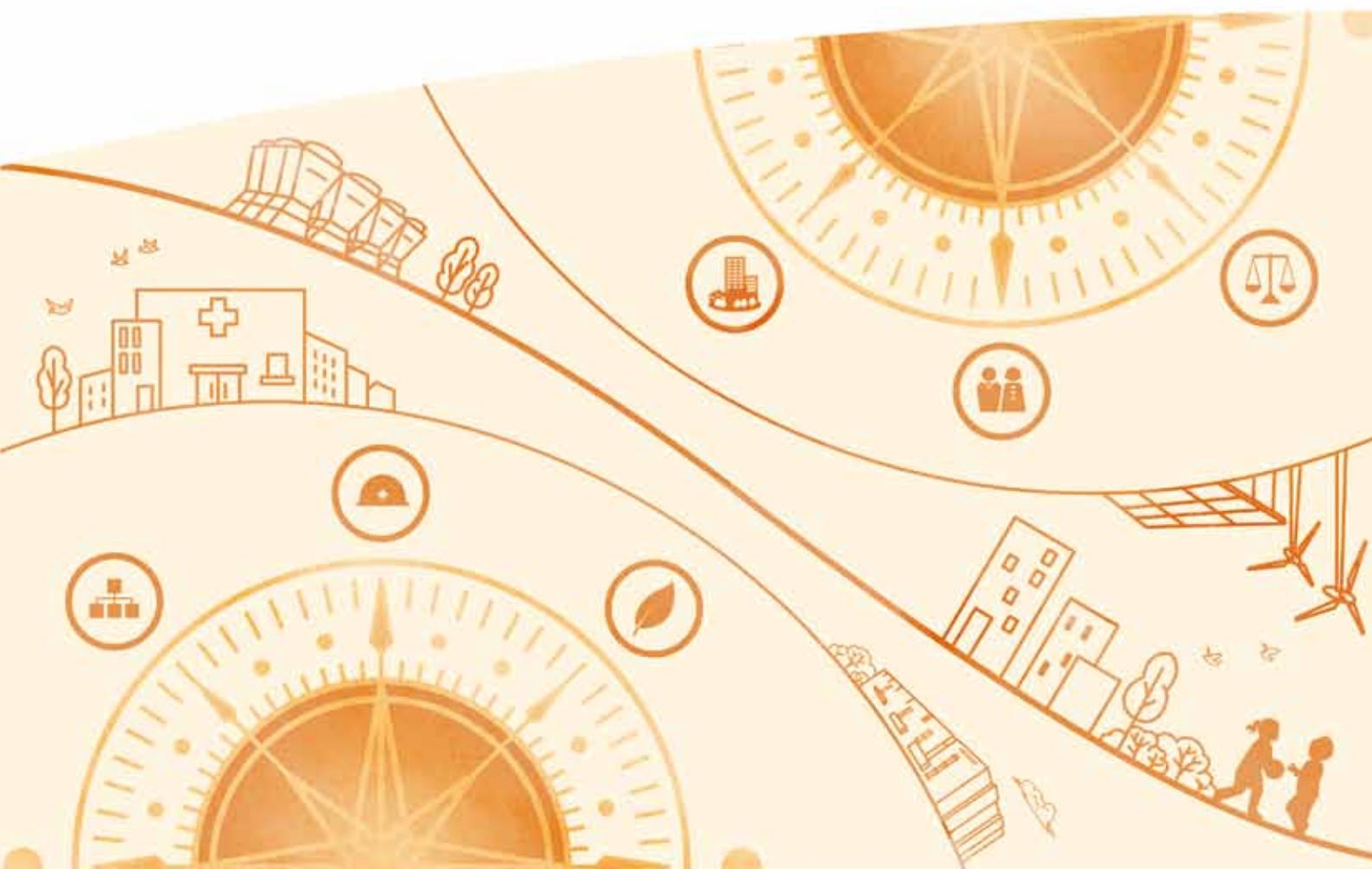


# 2014 | 东芝中国CSR报告书

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

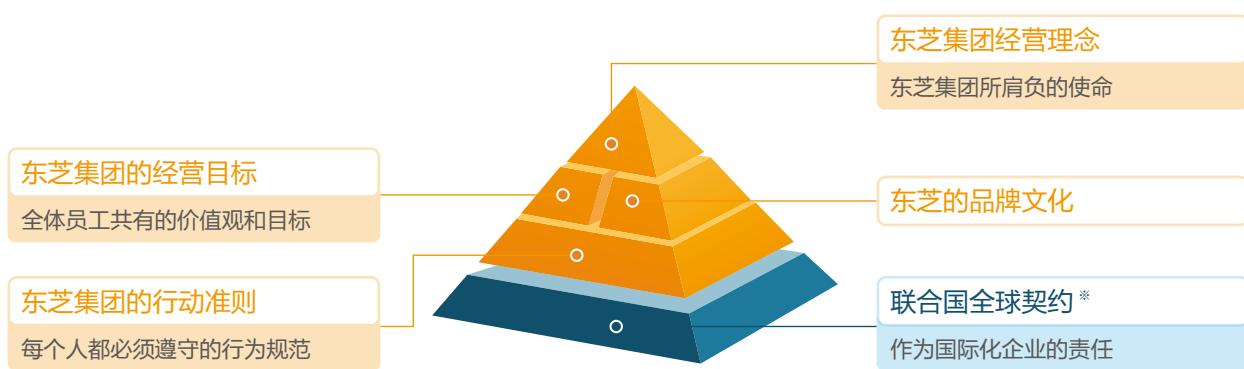
东芝集团以电子和能源为中心，  
开展技术革新，创造丰富的价值。

## 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。

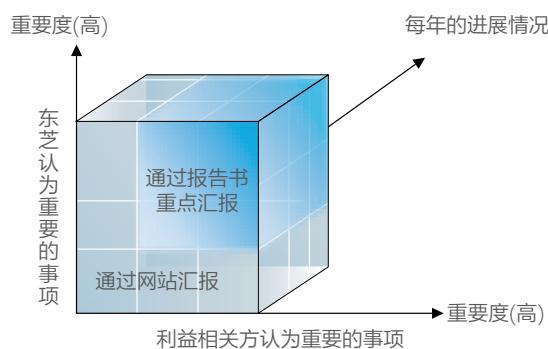
东芝集团提出了“尊重人”、  
“创造丰富价值”、“为世界人民的生活和文化做出贡献”的经营理念。  
同时，又将该理念精炼为“为了人类和地球的明天”，并把它作为集团的口号。

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十份社会责任报告。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，并以广泛的利益相关方沟通为基础，结合集团发展战略规划形成东芝 CSR 实质性议题评价体系，对重点内容进行整理而成。



财务方面的信息 <http://www.toshiba.co.jp/about/ir/en/finance/ar/ar2014.htm>  
年度报告 / 投资者信息网站




环境方面的详细信息 <http://www.toshiba.com.cn/csr-2014.html>  
环境报告书 / 环境网站




在环境网站上公开了更详细的信息。  
<http://www.toshiba.co.jp/ecostyle/jp/>  
环保风尚网站

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




## 目录

- 东芝集团概要 02
- 社长致辞 04
- 东芝在中国 06
- 东芝在华 40 余年发展 08
- 东芝事业与重要课题 10
- 实质性议题分析 12
- 2014 年 CSR 亮点 17
- 以 20 万员工为基础的 CSR 活动

### 组织治理 18

### 人权·劳工实践 26

### 环境 36

### 公平运营 44

### 消费者 50

### 社区参与 58

#### 编制依据

本报告在编制过程中参考了国际标准化组织社会责任国际标准 ISO 26000、全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告指南》G3.1、G4 和《中国企业家社会责任报告编制指南》(CASS-CSR2.0)。

#### 时间范围

以 2013 财年，即 2013 年 4 月 1 日至 2014 年 3 月 31 日的工作为主，部分内容适当向前追溯。

#### 发布周期

本报告为年度报告。上年度报告已于 2013 年 9 月发布。下次预计 2015 年 9 月发布。

#### 报告范围

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

#### 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”。

# 东芝集团概要

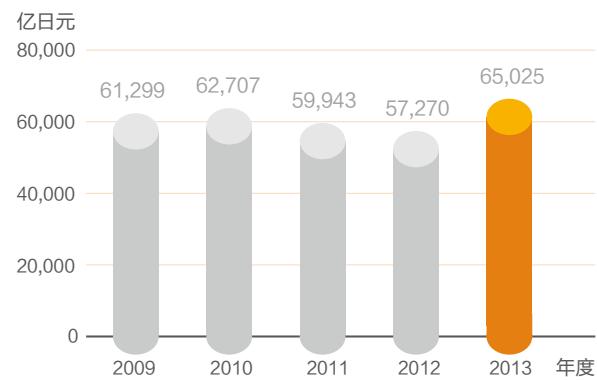
※ 下文中有关财务部分的数据是 2014 年公开的数据。2015 年 9 月份发布的财务修正数据并未能在此体现。请大家留意。  
如需获取 2015 年 9 月份发布的 2010—2014 财年的财务修正数据, 请登陆下面网页浏览:  
<http://www.toshiba.co.jp/about/ir/index.htm>

## 公司简介 (截至 2014 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
总资金	4,399 亿日元
总销售额	6 兆 5,025 亿日元
员工总数	200,260 人
支持的 CSR 相关的主要国际宪章及指导方针	
<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> <li>EICC Code (电子产业行为准则)</li> </ul>	
股东人数	436,540 人
已发行股票总数	42 亿 3,760 万股
集团关联子公司数	598 家 (日本国内 177 家、日本海外 421 家)
持股法定公司	208 家
上市证券交易所	东京、大阪、名古屋
主要 CSR 会员团体	
<ul style="list-style-type: none"> <li>EICC (电子产业公民联盟)</li> <li>BSR (Business for Social Responsibility)</li> <li>CBCC (公益社团法人企业市民协议会)</li> <li>WBCSD (世界可持续发展工商理事会)</li> </ul>	

## 业绩 (合并)

### 销售额的变化情况



### 营业利润 / 本期净利润的变化



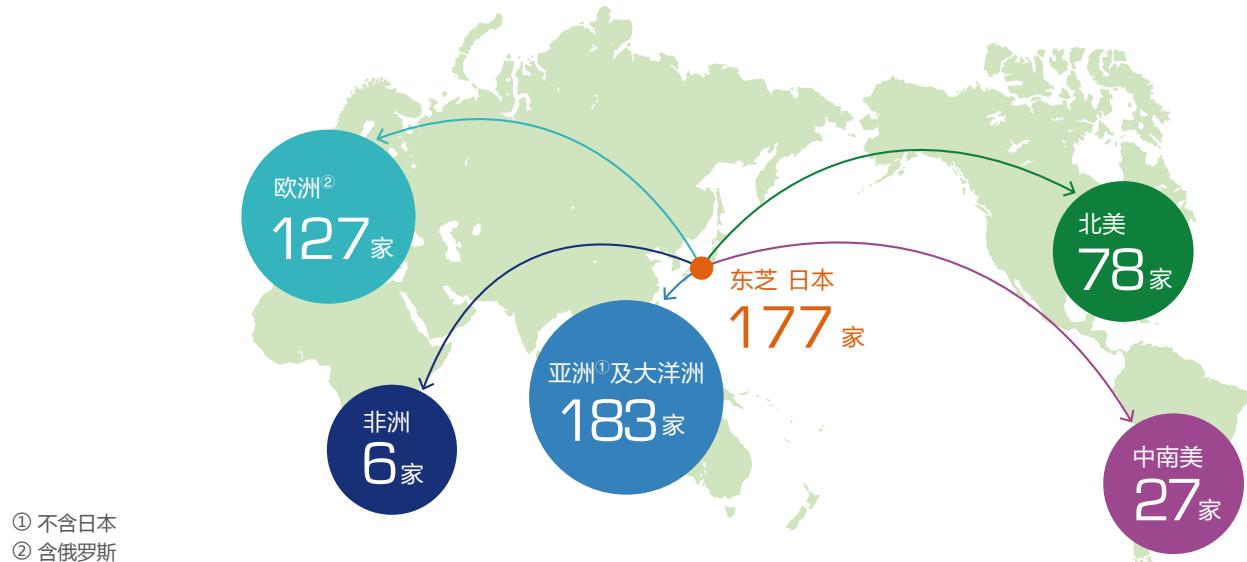
## 对利益相关方的经济价值分配

2013 年度的关联业绩与上一年度相比, 销售额有所增加, 营业利润有所减少, 但对股东分配有所增加。

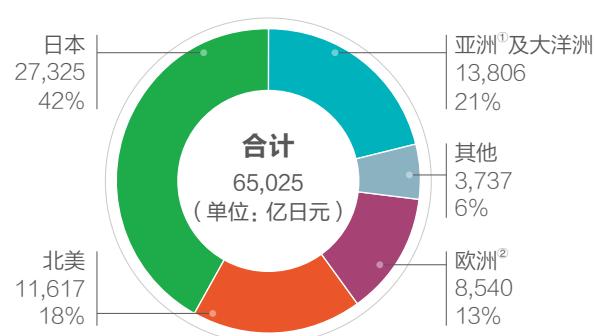
利益相关方	分配额(亿日元)		金额计算方法
	2013年度	2012年度	
供应商	62,117	55,293	销售成本 (不含人力资源费)、销售管理费用 (不含人力资源费)
员工	2,919	2,866	有价证券报告记载的株式会社东芝员工人数乘以平均工资
股东	390	425	现金流计算表的红利支付
债权人	337	327	非营业费用中的利息支付
政府·行政机构	963	593	法人税等
社会	28	29	社会贡献支出的内部统计
环境	566	431	环境支出的内部统计
企业内部	169	435	当期纯利中除去红利支付的部分

※ 对社会、环境的分配额也包含在对供应商、员工的分配中。

## 业务体系 (图中公司数为日本以外的子公司数)

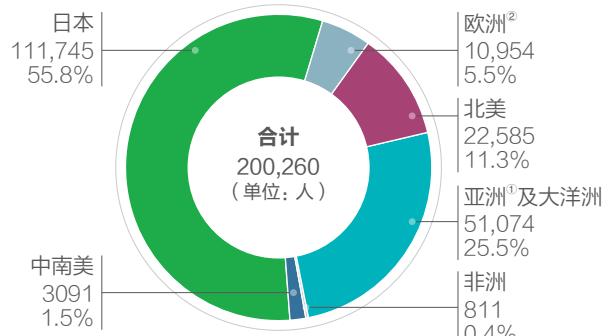


## 销售额的地区分布及构成比例 (2013 年度)



① 不含日本 ② 含俄罗斯

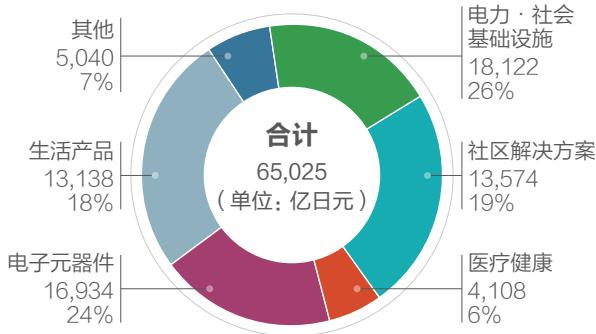
## 员工人数的地区分布情况 (截止至 2014 年 3 月末)



① 不含日本 ② 含俄罗斯

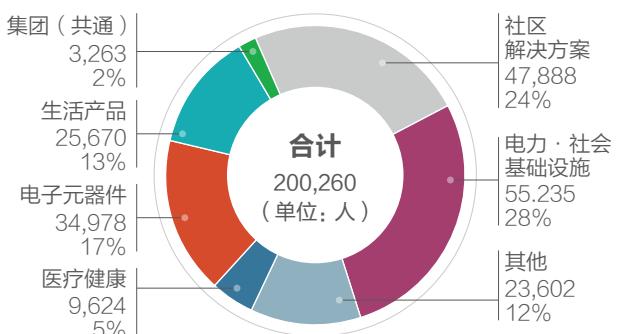
## 东芝集团的业务领域

## 各业务领域的销售额及构成比例 (2013 年度)



注：包括各个领域之间的内部销售额抵消的5,891亿日元

## 各业务领域的员工数量及比例 (截止至 2014 年 3 月末)



## 社长致辞

凝聚东芝集团 20 万员工的力量  
努力解决重要的社会课题

株式会社东芝 代表执行役社长

田中 久雄



通过以 CSR 为基础的经营，为建设安心、安全、舒适的社会而努力

今天的我们正面对着全球人口增加、老龄化问题、资源及能源需求增长、地球环境变化等各种社会问题。东芝集团致力于解决这些社会性课题，同时为实现“安心、安全、舒适的社会～Human Smart Community～”的企业目标而努力。在实现这一目标的进程中，首先最重要的就是延续东芝自身的持续发展。

为实现东芝特有的“创造性成长”，必须将“推动 CSR 经营”作为所有事业发展的基础，以“积极培养多样化人财”为源动力，通过“创造价值”和“提高生产性”，从而强化事业发展，这是东芝的经营方针。

### 东芝目标



从“产品”到“产品 + 服务 · 解决方案”

## 东芝集团的经营方针



## 与利益相关方携手共同解决重要的课题

在“推动 CSR 经营”方面，我们希望凝聚 20 万东芝员工的力量，将生命、安全、遵法放在最优先的位置，通过事业的开展，与全体利益相关方共同推进可持续发展社会的实现。东芝针对在推进全球化事业进程中出现的重要 CSR 课题，结合第三方机构提出的意见，选定“人权”、“供应链 CSR”、“环境”这三个课题，在课题选择及今后的对策探讨工作上我们会持续进行下去。

我认为不仅限于东芝集团，也需要同时强化世界各地东芝供应商在人权、劳动、安全卫生、环境、伦理等方面 CSR 活动，这是一个全球性企业的责任。2011 年 6 月，东芝加入了电子行业的 CSR 推进团体——EICC<sup>\*1</sup>，按照 EICC 的行动规范要求，推动 CSR 各项工作的开展。关于刚果民主共和国及其周边国家的冲突矿产问题，我们认为这是一个重大的人权问题，为帮助解决这一问题，我们制定了东芝集团的方针，要求各供应商提供信息，并予以协助。

关于全球温室效应等环境问题，我们还制定了“环境展望 2050”的长期目标和“环境行动计划”的短期目标。在以四个绿色<sup>\*2</sup>衡量的重点领域，制定了高于其它公司标准的 2015 年度目标。2013 年，为了深化、拓展环境经营，发布了环境经营概念 T-COMPASS<sup>\*3</sup>。以资源消耗的最小化

(Natural resource)、气候变化的应对 (Energy)、化学物质风险的最小化 (Substance)、水资源消耗的最小化 (Water) 等在全球范围内重要度、紧急度较高的环境问题作为罗盘的 4 轴 (N, E, S, W)，加以可视化表现，东芝集团将一同为解决问题而努力。

2011 年 3 月 11 日东日本大地震发生以来，东芝整合全公司之力开展灾后重建支援活动，从 2014 年起，立足“造人”“造物”“造城”的视点持续开展，继续对福岛第一核电站的稳定和废炉提供支援。

<sup>\*1</sup> EICC (Electronic Industry Citizenship Coalition)：“电子产业公民联盟”，电子行业 CSR 经营推进组织

<sup>\*2</sup> Green of Product (绿色产品), Green by Technology (绿色技术), Green of Process (绿色生产), Green Management (绿色管理)

<sup>\*3</sup> T-COMPASS (Toshiba Comprehensive environmental database and its Practical Application to Simplified and/or Streamlined LCA)：简化对东芝环境信息库及实际应用进行的生命周期评价

## 20 万员工支持的 CSR

我认为全球 20 万东芝员工都应具有高度的遵法意识、满足各利益相关方的期待、并作为所在地区社会的一份子行动起来开展事业是很重要的一点。东芝集团于 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)》，制定了所有董事、员工共享的价值观和行为规范——《东芝集团行为准则》，并加以贯彻执行。

为了奖励、表彰全公司的社会贡献活动，2005 年东芝设立了社会贡献奖 (Toshiba “ASHITA” Award)，2013 年度共征集 1,616 件社会贡献活动优秀案例。2013 年度，在原有企业市民活动表彰的基础上，又新设了通过自身业务解决了社会性课题的奖项。

6 月 5 日世界环境日，世界各地的员工都参与进来，共同开展“东芝集团环境统一行动”，促使公司每位员工的环境保护意识都得到提高。

今后，为了向客户提供新价值，持续为社会做贡献，东芝集团在全球的 20 万员工团结一致，为建立一个充满活力的东芝集团共同努力。希望大家一如既往地给予我们更多的支持与指导。

# 东芝在中国



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

奥原正泰

## 与中国各界、共创一个节能、环保、智能的社会

2015 年，东芝公司即将迎来创建 140 周年纪念。自 1972 年进入中国开展业务以来，东芝在华发展已有 40 余年历史，承蒙中国消费者的厚爱和各位的大力支持，发展平稳顺利，目前，东芝集团在华共有 87 家企业、3 万 5 千多名员工，2013 年的事业规模达到 820 亿元人民币。

东芝以电力、社会基础设施为核心的“能源”，半导体、HDD 等电子元器件为核心的“存储”，以及医疗器械等“医疗健康”为三大事业支柱。通过东芝的技术、产品和服务使人们的生活更加丰富多彩，力求实现“安心、安全、舒适的社会—Human Smart Community”的目标。

当今社会的发展，正面临着地球环境变化、人口老龄化等各种社会课题。东芝在公司的经营理念中明确提出要“推进 CSR（企业社会责任）经营”，积极参与社会贡献活动。

首先我们希望通过东芝所涉及业务领域中相关业务的开展实现对社会的贡献。在“能源”方面，东芝在浙江省建立了拥有世界领先水平的水力发电产品制造基地，其产品已运行在中国国内和国外的水力发电系统中。同时，东芝也参与了 UHV（特高压）输电网项目的输配电事业，努力实现能

源的稳定供应。除此以外，通过 BEMS（Building Energy Management System）、环保节能型直梯、高功率空调、LED 照明等能源的高效利用实现节能减排，改善大气污染等环境问题。

“存储”方面，东芝开发的安全、使用寿命长、可急速充电的二次电池“SCiB™”已经使用在电动汽车和电动公交车上，通过汽车尾气的减少为防止地球温室效应做贡献。另外，作为东芝重要产品的 NAND 型闪存 /SSD/HDD，通过对在其在高速、大容量、省电、省空间方面的优化，贡献于应急速成长的大数据时代。

### 东芝集团 2013 年在中国发展情况

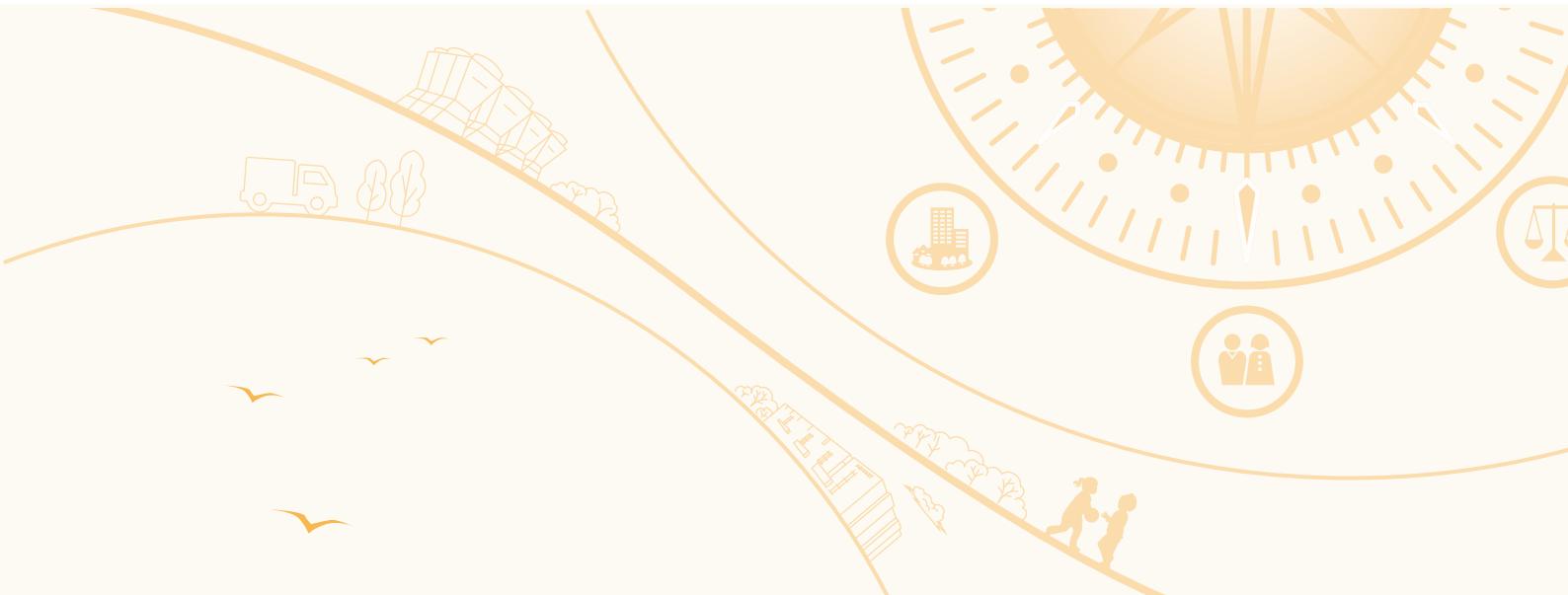
87 家  
东芝在华企业

1972 年  
开创在中国的业务

约 3.5 万人  
东芝在华员工

820 亿元人民币  
东芝在华事业规模

※ 东芝集团控股公司以及部分东芝集团持股公司。



作为三大事业支柱中最新提出的“医疗健康”是东芝在未来事业开展中最期望强化的业务领域。东芝医疗器械已进入中国市场多年，采用业界领先技术的 CT、MRI 等已被国内多家医院采用，在此领域东芝会一如既往助力中国的医疗事业发展。除此以外，为防止大气污染、减少空气中有害物质从而改善人们的生活环境，去年和今年分别开始在空气净化器和空调设备中增配了对应 PM2.5 的电子滤网，另外应用光触媒技术可安全除菌的新产品“光蓓净”也已在中国上市。

在自身业务领域之外，东芝公司也持续开展着各种各样的社会贡献活动。

教育是人类和社会发展的基础，2001 年起东芝集团在中国各地援建“东芝希望小学”，总数已达 24 所，2014 年初，还和中国青少年发展基金会合作成功举办了“东芝杯·快乐希望小学评选”，通过这次评选是在从上世纪 90 年代起社会各界爱心人士援建的 1 万 8 千多所“希望小学”中，将有特色、持之以恒地为贫困地区的孩子们带来快乐的百强“希望小学”事迹予以发扬光大，让我们社会更多的有识之士来关爱我们的孩子，关爱教育。

同时，从 2008 年起，我们还和中国教育部合作、共同举办面向中国理科师范大学生的“东芝杯·中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛”，在过去的 5 届中有 43 所高等院校的 5 万多名学生参加了比赛，此项活动的目的是培养中国优秀的理科教师，通过他们传授知识、培养人才，为中国的科技发展、自主创新做贡献，获奖的优秀同学还会赴日本参观，学习交流教学方法和经验，受到了社会各界的好评。

作为企业公民，我们秉承“一方有难、八方支援”的精神。在 2013 年的四川省雅安地震和 2014 年的云南省鲁甸地震中，东芝集团分别向四川省民政厅和中国扶贫基金会捐赠了 100 万人民币用于灾区的灾后重建。

我们不仅为中国社会及消费者提供高附加值的产品，同时我们也通过社会贡献活动不断地去解决各种社会课题。东芝中国全体员工将团结一心，为实现“Human Smart Community”而共同努力。希望社会各界继续给予我们支持和帮助。

## 东芝在华 40 余年发展

### 穿越 40 余年的光阴，始终如一的承诺

东芝集团在华开展业务已经有 40 余年历史。这 40 余年间，东芝在华飞速发展，逐渐成为家喻户晓的品牌，也成功通过在华企业的增加，逐步实现了本土化。中国已经成为了东芝的研发、采购、物流、销售、服务等综合事业基地。东芝在华的业务涵盖电力·社会基础设施、社区解决方案、医疗健康、电子元器件、生活产品五大领域，经营多种与中国经济发展相关的产品。



1978 年，时任副总理的李先念接见中日长期贸易协议委员会代表委员长土光敏夫



北仑港火力发电站项目成功签约

#### 直接投资，正式进入中国市场

- 90 年代 东芝在中国的发展转变为直接投资
- 1991 年 东芝在中国设立了第一家法人企业东芝大连有限公司
- 1994 年 《东芝动物乐园》节目开播，东芝品牌形象深入人心

1972-1990

1972

1990

1991

1991-1994

#### 对中国出口贸易开始

- 1972 年 中日邦交正常化，中日技术交流使东芝广播、医疗、机场雷达及彩电生产设备先后走入中国
- 1980 年 东芝北京办事处成立
- 1986 年 北仑港火力发电站项目成功签约
- 1986-1990 年 制造技术设备及家电产品出口事业飞速成长



1991 年，东芝大连有限公司成立



1995 年，东芝笔记本电脑登陆中国

### 扩大对中国市场投资

1995 年 具有地区总部职能的东芝（中国）有限公司成立

1995 年 东芝笔记本电脑登陆中国市场

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

### 构建综合产业基地

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

2013 年 东芝医疗系统研究开发（大连）有限公司成立

2014 年 东芝开利空调（中国）有限公司成立

东芝在中国设立的合资、独资公司达到 87 家，员工人数已经达到 3 万 5 千人

1994

1995

1995-1999

1999

2000

2000-



东芝集团向云南省鲁甸地震灾区捐款



“东芝杯 · 快乐希望小学评选颁奖”仪式

# 东芝事业与重要课题

※ 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>。



## 东芝集团 认为的世界重要课题



### 人口增加和老龄化

- 新兴市场国家人口的增加
- 发达国家的少子老龄化
- 完善医疗、教育
- 完善社会保障制度

### 关心人权问题

- 改善供应链当中的人权问题和劳动环境
- 保护冲突地区的人权



### 信息化社会

- 应对大容量信息存储设备的需求
- 确保信息安全
- 应对沟通的随时性需求和不断扩张的网络社区
- 防止出现数字鸿沟



### 资源和能源问题

- 新兴市场国家需求激增
- 确保和供给贫困地区居民维持生存所必需的资源



### 关心地球环境

- 防止温室效应
- 可持续、有效地充分利用资源

### 应对自然灾害

- 面对大规模自然灾害时, 确保业务的持续性
- 支援东日本大地震灾后重建
- 确保核电站的稳定运行

## 业务领域

### 电力·社会基础设施业务

东芝提供智能电网系统以确保电力供给的稳定性。该系统以输配电系统和智能电表为中心, 在火电、核电系统的基础上, 增加利用水力、太阳能、地热、风力等可再生能源发电系统。同时东芝也提供铁路和汽车系统、马达驱动、充电电池、安全和自动化设备、无线电系统等支撑社会基础设施的解决方案。

员工人数构成比例



销售额构成比例



员工人数构成比例



销售额构成比例



### 医疗健康业务

为了实现“每个人都能健康有活力地生活”的社会”这一目标, 东芝利用本集团的技术, 以早期发现疾病、减轻患者负担的“诊断·治疗”为中心, 降低发病和病情恶化风险的“预防”、支援疾病和创伤治愈后的“预后·护理”、改善食品、水、空气等生活环境、支援身心健康的“健康促进”等。

员工人数构成比例



销售额构成比例



### 电子元器件业务

存储产品的需求趋于多样, 东芝利用其兼备NAND、HDD、SSD产品类型的优势, 向客户提供最优的存储系统。另外, 东芝还不断进行有关控制电力消耗的推进功率套件等分立器件半导体业务、大规模集成电路(LSI)业务领域的技术研发, 推动世界电子设备的发展。

员工人数构成比例



销售额构成比例



### 生活产品业务

研发高品质电视、无需预约便可录像的蓝光录像机、PC、平板电脑, 整合更轻薄、更高画质和音质技术的产品, 向客户提供人性化的播放设备。同时在电冰箱、洗衣机等生活家电领域, 提供因地制宜、环保型的产品。

员工人数构成比例



销售额构成比例



## 主要产品



泰国曼谷城轨车辆



为上海环球金融中心提供电梯



火力发电汽轮机

法国里昂的智能社区  
©Asylum-SPL  
LyonConfluence杭州西湖平湖秋月  
LED景观灯节能环保  
抗震型电梯

在检查时大幅减轻医务工作者和患者负担的MRI



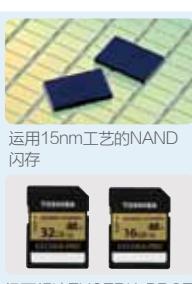
不开刀治疗癌症的重粒子线照射系统



超声波诊断装置



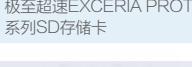
5TB容量用于近线存储的大容量HDD



运用15nm工艺的NAND闪存



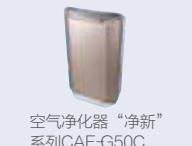
分立式电子元器件

极至超速EXCERIA PROTM  
系列SD存储卡

4K液晶电视REGZA



配备有触摸高清WQHD液晶屏的Dynabook

热泵滚筒式洗干  
一体机ZABOO空气净化器“净新”  
系列CAF-G50C

## 期望解决课题



- ▶ 能源的稳定供给
- ▶ 能源的高效利用
- ▶ 削减CO<sub>2</sub>排放
- ▶ 创建安心·安全的城市

## 解决方案

### 追求能源的最优组合

开发能以最优比例使用火电、核电、水电、太阳能发电的技术

### 继续强化业务持续性计划 (BCP)

建立在发生大规模灾害时能够迅速应对、切实解决故障的体制机制

### 创建安全的城市

提供安全便利的交通系统



- ▶ 能源的高效利用
- ▶ 削减CO<sub>2</sub>排放
- ▶ 安全的水、空气
- ▶ 创造安全便利的经济型社会

### 实现智能化社区

提供能源、用水、楼宇、住宅、商区、零售店等各种社区解决方案

### 创建安全的城市

利用最先进的传感技术进行灾害预测、减少灾害的发生，为建设安心安全的城市做出贡献



- ▶ 以人为本的医疗
- ▶ 个性化的预防
- ▶ 支援家庭医疗·康复护理
- ▶ 安心、安全、舒适的生活

### 减轻患者和医务工作者的负担

开发推广降低辐射的技术  
推进微痛的乳腺癌检查、早期发现和治疗技术  
提供不开刀治疗癌症的重粒子线照射系统

### 强化预防和预后护理、提升健康领域的业务

开发和利用传感技术、推进大数据分析  
用于家庭医疗护理的产品和服务的开发  
开展老年人的家庭护理服务



- ▶ 对高度信息化社会的贡献
- ▶ 在生产过程当中减轻环境负担
- ▶ 对整个供应链人权问题的关心

### 大容量化、高速化、节电化

通过NAND闪存产品和SSD产品的高速、大容量化、节电化应对数据存储需求

### 致力于成为绿色工厂

推进洁净室、制造设备的节能化，减少化学物质、废弃物的排放量，降低水的使用量

### 不使用冲突矿产、在供应链当中推进CSR

对供应商冲突矿产的使用状况、CSR的推进状况进行调查、把握，实施尽职调查



- ▶ 安心、安全、舒适的生活
- ▶ 提高顾客满意度
- ▶ 关注产品对环境的影响
- ▶ 真实的广告和信息传递

### 提供安心安全、使用方便的产品和服务

通过有效地利用顾客满意度调查、顾客之声(VOC)，根据区域的需求进行改善，并贯彻落实广告标准

### 开发环保产品

节能、节省资源、减少化学物质含有量、方便循环利用的产品设计创造出环保性能No.1的产品 (Excellent ECP)

### 更加舒适的生活

推进通用设计的发展

## 实质性议题分析

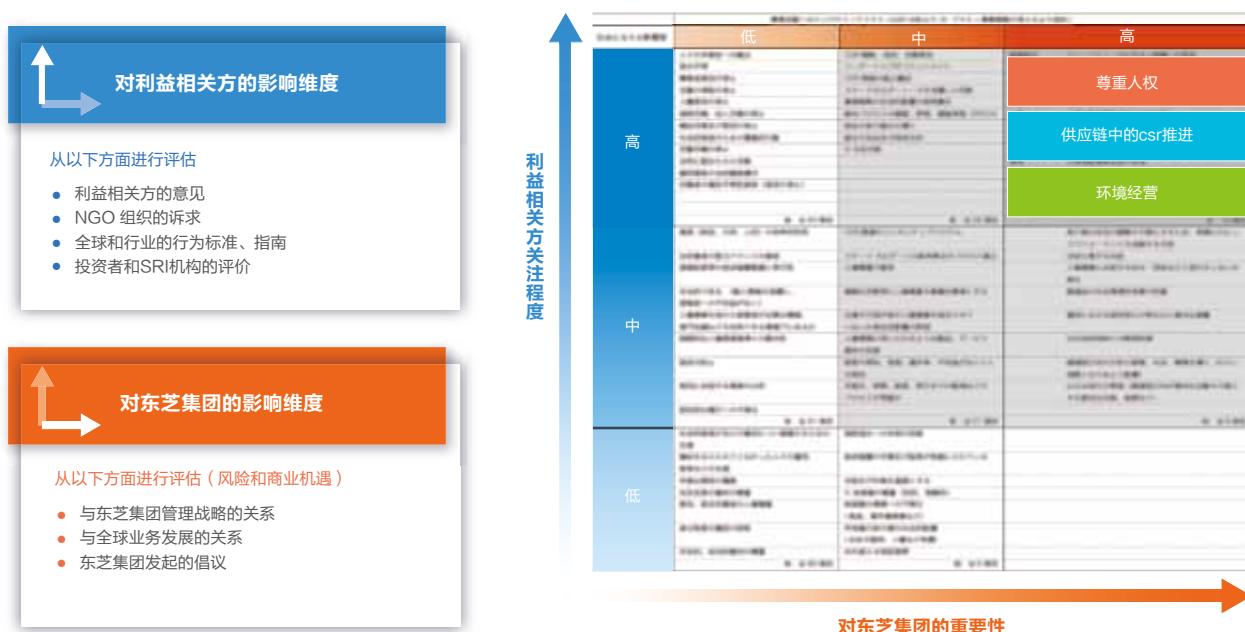
为了实现基于经营方针的创造性成长和东芝集团的愿景，我们从公司业务和 CSR 管理的视角出发确定东芝集团的关键议题。

- 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。

### 重要课题确定过程



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**尊重人权、供应链中的CSR推进和环境管理**作为2013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

东芝集团将“尊重人”作为经营理念之一，开展重视人权的事业活动。

**440** 家 (2013 年度)

参加冲突矿产调查说明会的公司  
(东芝集团供应商)

**约 2,800** 家 (2013 年度)

实施冲突矿产调查的公司  
(东芝集团供应商)

东芝集团支持《世界人权宣言》等人权、劳动者权利等相关的普遍原则，并于2004年1月加入《联合国全球契约》。

### 尊重人权的方针

制定《东芝集团行为准则》，并以此为基准，尊重基本人权和个体的多样性。同时在采购方针中要求供应商也要关心人权问题。

### 人权风险的界定

一直以来东芝都以 ISO 26000 为基准检查经营活动当中的人权风险。2013 年度，我们与美国的 CSR 推动团体——BSR (Business for Social Responsibility) 联合，以《联合国商业与人权指导原则》为基准进行了人权风险评估。

### 对员工进行尊重人权的教育

在贯彻执行《东芝集团行为准则》的同时，东芝还定期组织入职及晋升时的培训、举办以人权为主题的报告会等。2013 年度东芝针对亚洲地区的人事负责人举办了人权问题研讨会。

### 设立咨询窗口

分别针对员工和供应商设立咨询窗口，并得以应用。

### 应对冲突矿产问题

2011 年度制订了《东芝集团冲突矿产应对方针》，构建了公司内部体制。同时参加了美国政府倡导的官民合作项目 PPA (Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade)，支援在刚果民主共和国及周边国家进行负责任的矿产交易。2013 年度，对 2,800 家供应商的冲突矿产使用情况、冶炼厂进行了调查。



在中国举行的冲突矿产说明会

### 年度话题

#### 针对亚洲地区的人事负责人举办“人权问题研讨会”

2014 年 2 月，东芝集团针对亚洲地区的人事负责人在东芝信息机器（菲律宾）公司举办了以《商业与人权》为主题的研讨会，共有 9 个国家的 45 人参加。

研讨会上，来自美国 CSR 促进团体——BSR (Business for Social Responsibility) 的讲师首先介绍了《联合国商业与人权指导原则》的历史、背景等。随后，各国的讨论小组分别从《世界人权宣言》的 30 个条款当中，选取对本国、本公司来说风险较高或容易发生的条款进行发表。通过这样的形式，参加人员在解决人权问题的重要性方面达成了共识。

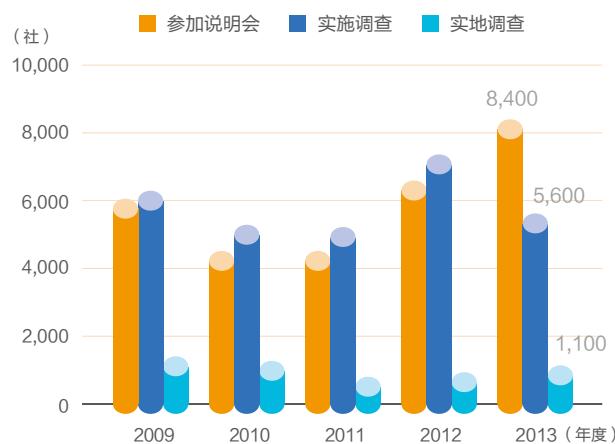


小组讨论

## CSR 课题之二 供应链中的 CSR 推进

东芝与供应商建立起健全的伙伴关系，通过提升供应商的履责意识和能力，广泛地履行社会责任。为让客户放心地使用产品，履行包括供应商在内的人权、劳工、环境等方面 CSR 责任，东芝集团通过供应商员工工作环境的改善和环境负荷的削减，在供应链内推进 CSR 工作。

约 **5,600** 家公司  
2013 年度实施 CSR 调查的供应商



### 东芝集团采购方针

《东芝集团采购方针》涵盖了东芝集团的采购方针和 CSR 相关的要求事项，也要求供应商考虑人权、劳工、安全卫生及绿色采购等环境问题。2012 年度，新增了不使用冲突矿产的内容，已要求约 10,000 家供应商贯彻执行。

### 加盟 EICC

2011 年 6 月，加盟电子行业的 CSR 推进团体——EICC ( Electronic Industry Citizenship Coalition )。按照 EICC 行动规范的要求，致力于供应链的 CSR 推进工作。

### 与供应商的合作伙伴关系

在遵守采购相关法规的前提下，实现公平交易，努力与供应商建立起健全的伙伴关系。2013 年度，举办了“关于解决东芝集团冲突矿产问题的说明会”（5 月）和面向东芝集团 90 家主要供应商的“经营方针采购说明会”。

### 追踪管理

为加强供应商的 CSR 管理，东芝举办说明会，并对进展情况进行追踪确认。2013 年，对 5,600 家公司进行了调查或要求其进行自检自查。对于出现问题的情况，还会给予相应的指导及改进支持。

### 贯彻公平交易

东芝集团设置了面向供应商的通报窗口“绿色合作伙伴专线”。如有通报，则立即查明事实，并妥善处理。

### 年度话题

#### 参加菲律宾劳动部的供应商 CSR 推进活动

东芝信息设备菲律宾公司 (TIP) 正在推进菲律宾劳动部 2011 年引进的供应商伙伴关系构建活动“KAPATIRAN”。其基本框架是，大企业作为“Big Brother”，支援“Small Brother”的中小企业在劳动、安全等方面的工作。TIP 为首家参加该活动的电子产品行业的公司。

根据活动规则，TIP 每年选择 10 家供应商，用一年的时间推进教育和支援。活动结束后，向劳动部提交报告。TIP 的支援工作以现场指导为主，并聘用外部讲师，举办各种培训。通过该活动，TIP 在支援供应商 CSR 推进工作的同时，还与供应商建立起良好的伙伴关系。



## CSR 课题之三 环境经营

### 力争成为环保领先企业

世界人口已于 2011 年 10 月突破 70 亿，并且可以预计非洲、亚洲等主要新兴市场国家的人口还会迅速增长并向城市集中。同时，伴随着人口增加，会引发粮食、水、能源缺乏问题，化石燃料、金属、矿产等现代社会基础资源的枯竭以及全球气候变暖等问题。这些问题在世界范围内彼此关联、相互影响，有待解决。东芝集团将企业经营和环境经营合二为一，力争成为环保领先的企业。

### 践行《第五次环境行动计划》，以“四个绿色”推动环境经营

东芝在制定的《环境展望 2050》当中，描绘了 2050 年实现“人与地球和谐相处下人类丰富多彩的生活”的美好

蓝图，并以此作为东芝的企业愿景。东芝将“综合环境效率”作为“与地球和谐相处、创造丰富的价值”的具体指标，以 2000 年为基准，计划到 2050 年将资源生产率提高至 10 倍 (Factor 10)。为了达成这个目标，东芝制定了《环境行动计划》，细化目标并予以执行。在始于 2012 年的《第五次环境行动计划》当中，以“四个绿色”——即“绿色生产 Green of Process”、“绿色产品 Green of Product”（创造出环保性能最佳的产品）、“绿色技术 Green by Technology”（低碳能源技术），以及“绿色管理 Green Management”（不断改善基础活动）——推动环境经营。东芝将更加积极地推动企业经营和环境经营的融合，并将从保持业务持续增长和减轻环境负担两方面出发提出具体目标，予以执行。

### 以“四个绿色”为载体制定具体对策

#### 绿色产品

创造出环保性能最佳的产品  
开发的所有产品均追求“环保性能最佳”，减轻产品整个生命周期对环境的负担。  
优异 ECP 销售额达到 1.8 万亿日元 (2015 年)

#### 绿色技术

在全球推广先进的低碳技术  
通过低碳能源技术为电力的稳定供给和防止全球气候变暖贡献力量。  
能源相关产品销售额达到 1.9 万亿日元 (2015 年)

#### 绿色生产

追求全球最低的环境负担  
通过高效的生产，将生产工艺当中的环境负担控制在最小限度内。  
与 2000 年相比，环境效率达到 1.5 倍 (2015 年)

#### 绿色管理

不断改善人才培养、环境沟通、保护生物多样性等基础活动  
培育 2000 名环保风尚带头人 (2015 年)

### 力争成为环保领先企业

#### 年度话题

##### 优异 ECP 产品销售额

( 万亿日元 )



优异 ECP 产品  
销售额 **1.6** 万亿日元

2013 年度由于系统解决方案等产品被列入统计范围内，所以实际销售额大幅高出计划 (0.8 万亿日元)。

※如果一件产品在发布时有着业界最佳的环保性能，即被东芝认定为优异 ECP，ECP (Environmentally Conscious Product : 环境友好型产品)

## 被认定为优异 ECP 产品实例 (2013 年度 )

**人才培养、教育解决方案 (LMS)** —— 通过使用 LMS, 不但降低了学员的交通需求, 还能够减少设施、课程运营管理的工作量, 为节能和节省资源献力。

### 地热发电——闪化蒸汽式地热发电系统

- 累计发电容量份额世界第一 <sup>※1</sup>
- 通过除湿技术、涂层技术、排气轴流涡轮等提高系统性能和稳定性

### MRI 诊断设备——Vantage Elan <sup>TM</sup>

- 节能、节省资源等级 No.1 <sup>※2</sup> (耗电量, 占地面积)
- 既保持了高性能, 又省电、便于安装

※1 截止至 2013 年 6 月 东芝统计的装机容量

※2 仅限于产品发布时, 不保证现在排名

### 针对中国市场的电梯——New ELECOSMO-E

- 作为针对保障型住房的机型, 达到了业界顶级的节能性能
- 通过采用新型高性能的控制装置、自动关闭照明和风扇、减少关门时的电力消耗, 降低了待机耗电

## 绿色生产



### 温室气体排放总量

**276<sup>※</sup>** 万吨 (CO<sub>2</sub>)

积极推进节能投资、节能诊断等, 达成了计划目标 (将 CO<sub>2</sub> 排放量控制在 392 吨以内), 排放量与 1990 年相比降低了一半以上。

※ 2013 年度的 CO<sub>2</sub> 排放系数使用 2012 年度 (4.87t·CO<sub>2</sub>/万 kWh) 的数值。

## 绿色管理

### 东芝集团环境统一行动

**363** 个 分支公司参加

2013 年 6 月 5 日举行的第一次活动以节能为主题, 日本国内外共 363 个分公司参加。这些公司在规定时间同时熄灯, 以此促进办公场所和员工家庭熄灯习惯的养成。

### 引入环境经营新概念—— T-COMPASS, 继续深化环境经营

#### 东芝集团环境“罗盘”T-COMPASS



- 实现东芝集团环境贡献的可视化 (巧妙利用了东南西北的符号)
- 按照地方的环境课题制定具体措施

东芝集团分别在 1993 年导入了 LCA (产品整个生命周期对环境影响的评价)、2003 年导入了环保效率改善程度 “Factor” 评价标准等, 为了降低环境影响而开发、导入独自的标准。2013 年, 东芝导入环境经营新概念 “T-COMPASS”, 从而扩大了评价对象范围、更加全面地评价环境影响, 从战略上与世界新潮流保持一致。

“T-COMPASS” 作为东芝集团的环境 “罗盘”, 通过符号 “东南西北” 将有待解决的环境课题表现出来。与以往相比, 新的概念虽然在降低整体环境影响的方法上并无变化, 但东芝希望通过具象化其在四个主要领域的环境贡献, 将集团的价值进一步深入地传达给公司内外的利益相关方。在引进先进理论成果的同时, 力争使公开的环境信息更加通俗易懂。

# 2014 年 CSR 亮点 ——以 20 万员工为基础的 CSR 活动

东芝集团的 CSR 活动是由 20 万名员工每个人的行动来推动的。为了进一步充实我们的 CSR 活动，提升企业价值，我们的目标是成为一家能够让员工始终保持积极性的集团公司。

## 1 多样性的推进：充分发挥丰富的个性与特长

女性管理层人数和比例的变化（东芝、课长以上级别）

2004 年度 42 人 (0.9%)

2013 年度 289 人 (3.8%)

只有让拥有各种不同个性的员工们充分发挥出各自的能力，才能实现创新，并带动企业成长。基于这一观点，东芝集团始终将促进多样性作为“经营战略”的一环，由公司管理层就多样性对公司内做出承诺。

从 2013 年度开始，公司明确地将“各种人才的积极培养及活用”定位为一项重要的经营方针，在制定人才计划、开发人才的同时，加快了促进多样性方面的工作进程。东芝的目标是在 2015 年内将女性管理人员的比例提升至 5.0% 以上，同时将女性高级管理人员的数量从 2012 年度的 11 人（事业部部长级别 9 人、首席技监 2 人）增加至 3 倍以上的水平。

## 2 培养企业文化：将生命・安全、遵法放在最优先的位置

东芝集团将“尊重人”列入经营理念，以“生命・安全、遵法”为最优先课题而开展经营活动。

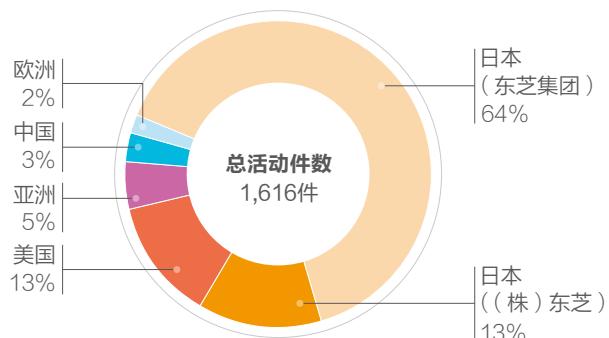
为了保证员工的安全，东芝自 2007 年起引进了国际性的劳动安全卫生管理体系规格 OHSAS18001，并获得了第三方认证。东芝根据这一体系的规定，通过风险评估开展减少安全健康方面的风险并对其进行管理，以及遵守法令方面的管理等工作，持续开展“可视化的安全管理”工作。

此外，为了彻底贯彻遵守法令管理，我们将《东芝集团行为准则》译成 16 种语言，在各国发布并开展教育工作。以《东

芝集团行为准则》为代表的各种遵法教育，以新员工培训为起点，被引进到各个阶层的培训、各个岗位培训、经营干部研讨会等活动，同时还以全体员工为对象，通过 e-learning 形式反复实施。在 2013 年度的 e-learning 中，针对“行贿受贿”“不正当交易”“不正当支出”等问题进行了学习，集团公司上下正积极开展彻底贯彻遵纪守法精神的活动。

## 3 东芝集团 20 万名员工的社会贡献：将个人与组织的力量融为一体

社会贡献奖应证件数



参加人数约 127,000 人

为了进一步促进社会贡献活动的活跃化，东芝集团自 2005 年度开始设立了社会贡献奖项 (Toshiba “ASHITA” Award)，每年都在整个东芝集团范围内面向企业和个人征集社会贡献活动。在该项活动迎来第九个年头的 2013 年，共开展了 1,616 件活动，参加人数约 13 万人。在原有的“企业市民表彰”的基础上，东芝还新设了“事业部表彰”奖项，以此来进一步推进通过经营活动而为解决各种社会问题做贡献的活动。除了各个部门的推荐以外，在决定该奖项时还参考了 NPO 等第三方评估委员会的意见。为了让这些活动能够在全体 20 万员工中得到更广泛的推广，东芝正积极开展着各种工作。

# 组织治理

“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。



# CSR 管理

以社会责任国际标准 ISO 26000 为核心，东芝建立了完善的 CSR 管理体系，指导企业在经济、社会、环境领域的实践行动，并通过完善的指标考核体系及推进体制保障管理的落实。

## 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，“通过业务，对全球化的社会课题的解决做出贡献”，进而促进可持续社会的发展。东芝认为，在开展 CSR 经营时，应与顾客、股东、投资者、供应商、员工等利益相关方进行充分沟通，而只有遍布全球各地的 20 万名员工每个人都能认真遵照《东芝集团行为准则》的要求并采取行动，才能为 CSR 经营奠定良好的基础。

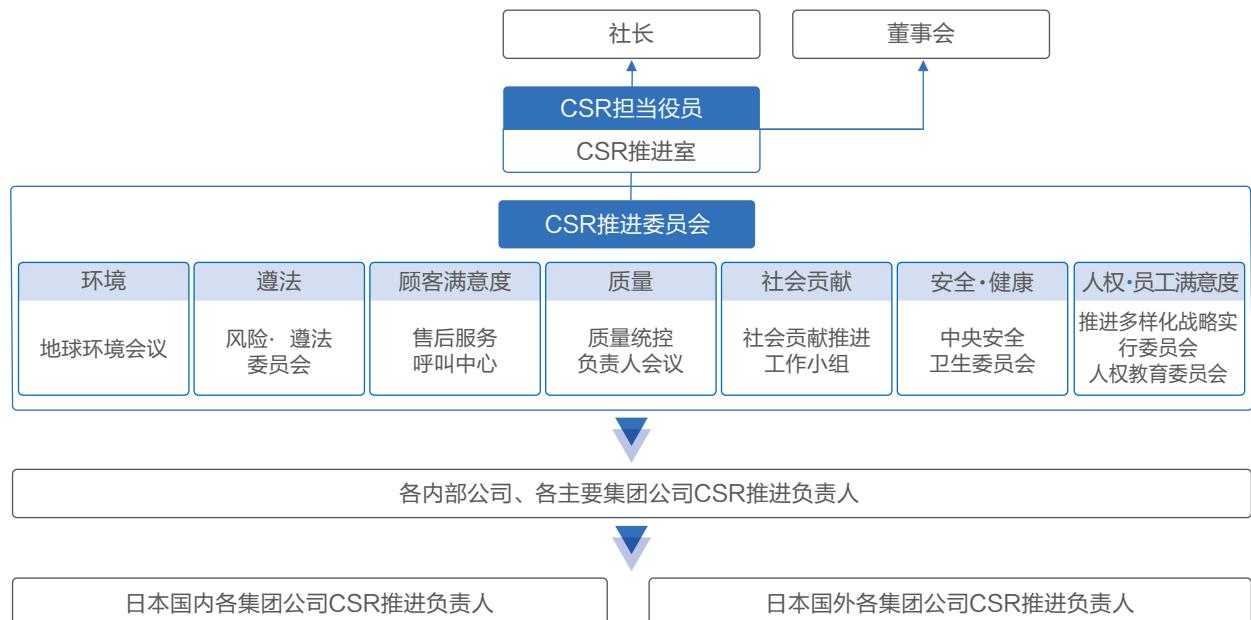


## CSR 推进机制

### CSR 推进委员会

东芝建立了由社长、CSR 本部长等高层管理等人员组成的 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

东芝集团积极地向社会介绍东芝集团开展的 CSR 活动。2013 年度，我们的工作获得了 SRI（社会责任投资）调查机构、社会责任专业机构的高度评价。

项目	评价结果	发表时间
DJSI ( Dow Jones Sustainability Indices ) [ World Index ] 道琼斯可持续发展指数	2000年开始连续 15年获得	2014年9月
Oekom公司社会责任认定	全球19家IT公司中 获得“Prime”认定	2011年6月
中国CSR报告表彰——金蜜蜂	优秀外资企业社会 责任报告书奖	2013年12月

## 员工意识提升

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

### 实例：CSR 月 · CSR 大会

自 2006 年开始，东芝将每年 12 月定为东芝 CSR 月，在此期间对 CSR 的工作情况实施全面检查，同时举办 CSR 大会等全公司性的活动，并在集团公司及各个工厂集中开展社会贡献行动。此外，作为每位员工的 CSR 自检活动，从每年 11 月至第二年 1 月开展信息安全和个人信息保护、技术人员伦理、电气用品安全法等内容的网上培训，同时召开“诚信职场会议”，实施依据 ISO 26000 的内部公司及主要集团公司的自检活动。在 2013 年 12 月 20 日的 CSR 大会上，东芝集团的管理层员工和工会代表共计 680 人参加。大会表彰了在安全·健康、社会贡献等方面的全球各集团公司、工厂的先进实践，共享了 CSR 活动实例。另外负责 CSR 管理的高层董事回顾了 2013 年度的 CSR 活动，并就 2014 年主要工作做出说明。



CSR 大会中对社会贡献奖等优秀事例进行表彰



CSR 担当役員进行 2014 年课题说明

# 企业治理

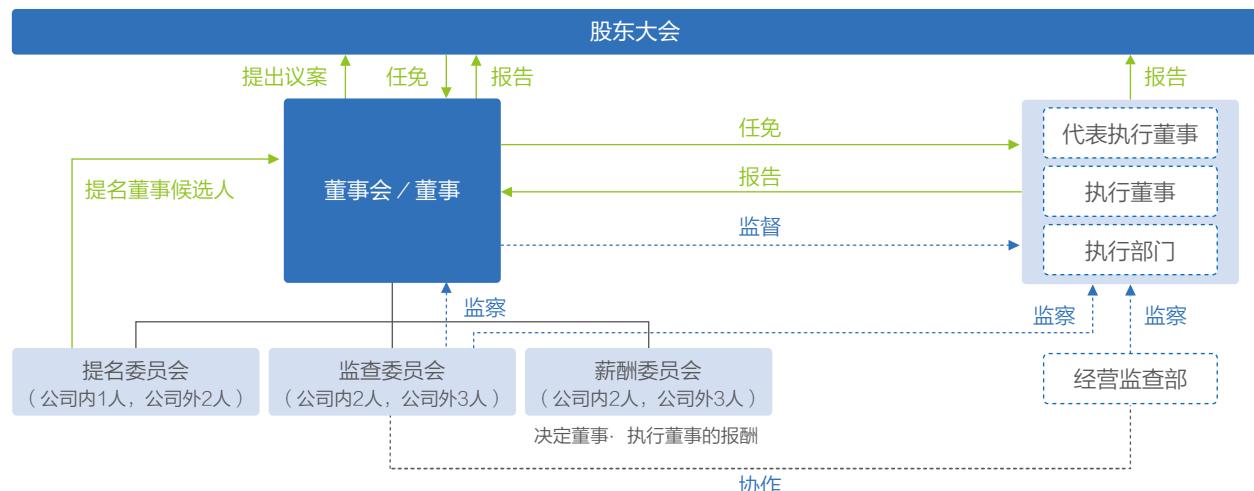
东芝在加强经营监督的同时，努力提高管理效率和透明度，以实现企业价值的最大化，同时按照集团 CSR 推进规划，不断提升管理层的多元化、透明化。

## 法人治理

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

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

### 东芝法人治理机制



## 董事薪酬制度

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

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，监察委员会以详细调查为原则，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。

## 内部治理

东芝制定了《东芝集团行为准则》，以明确集团所有员工的价值观和行动规范，并配合《公司法》，在董事会上确定了内部治理体系的基本方针，进一步完善和加强整个集团公司的内部治理体系。此外，根据内部治理报告书制度，东芝建立了集团配套机制，对有关财务报告的内部治理有效性实施了评估，在未来将继续有效运用有关财务报告的内部治理体系。

## 监察制度

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初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

## 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。

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

东芝集团的主要责任	日常沟通的主要方法和途径	主要行动
稳定地供给产品 提供安全放心且有价值的产品和服务 提供环保型产品和服务 推进通用化设计 及时提供产品信息 做好客户工作，为其提供支持 妥善管理客户信息	日常的营业活动 电话服务中心（电话、E-mail 等） 跟踪管理制度 “CS（客户满意度）调查”	充分听取顾客的声音 在日常业务中听取关于产品和服务的意见和希望，分享给包括经营高层在内的相关人员，以此来改善产品的质量，提高修理服务。

**股东及投资者** 东芝集团的股东总数约 43 万 6 千名，已发行股票约 42.4 亿股，同持股者的表决权比例为：金融机构 33.5%，个人及其他 33.0%，日本海外法人等 27.3%。

东芝集团的主要责任	主要行动
及时、准确地公布信息 公平、合理地回馈利益 实现企业的保值和增值 做好社会责任投资（SRI）	发行股东通讯：通过股东通讯努力与个人股东进行交流，在投资者关系支持企业主办的研讨会上发表关于太阳能业务的演讲。 加强投资者关系网站：在公司的投资者关系网站上，公布公司总裁的视频讲话。同时，努力提高网站上的英语信息，推出了一个英语的电子邮件通讯服务，向注册用户提供有关财务报告的电子邮件通知。
日常沟通的主要方法和途径	
股东大会 面向投资者的说明会 问卷调查 面向投资者的网站主页	召开股东大会：2013 年 6 月 25 日，在东京召开股东大会，5,740 名股东出席会议。我们将继续通过这样的会议，加强与股东的沟通。 在会议现场，设置了让股东了解各种东芝产品的展览。同时还发放了东芝集团 2013 年度报告的小册子。 与机构投资者和证券分析师对话： 2013 年度，东芝通过参加证券商举办的研讨会、访问日本和海外机构投资者，以及会谈促进与机构投资者和证券分析师的沟通。在 2013 财年，除了年度财务管理政策简报，举行了关于医疗保健业务策略的会议，应投资者的要求，安排参观了东芝在日本四日市的工厂。与证券公司合作面向国内外的投资者由事业负责人说明半导体和存储战略，创造理解重点工作的机会。
沟通窗口：法务部 / 广报室	2013 年以来，访问海外机构投资者，就公司投资和业务中的 ESG（环境，社会和治理）要素进行说明。并倾听来自投资者的各种意见，包括他们认为的挑战和期望。

**供应商** 截至 2014 年 3 月底，东芝的全球长期供应商约有 6,000 家。

东芝集团的主要责任	日常沟通的主要方法和途径	主要行动
对供应商的选定和交易以公平为基准 关注供应链中的人权问题 关注供应链中的环境问题	日常的采购工作 采购方针说明会 CSR 调查	与供应商的对话 通过定期举办的“采购方针说明会”以及日常的采购活动，推进 CSR 经营。2012 年度修改采购方针，规定在开始新交易时及连续交易之际，以遵守法令・社会规范为选定供应商的优先条件，并通知东芝集团国内约 10,000 家供应商。

**员工**

截至 2014 年 3 月底，东芝集团共有员工约 20 万人，分布在全球的 598 家企业。

东芝集团的主要责任	日常沟通的主要方法和途径	主要行动
给予公正的评价和待遇 尊重人权及多样性 用好并培养人才 支持多样性的 工作方式 保持、提高工作能力 关注员工的劳动安全卫生及健康	员工意识调查 (TEAM 调查) 沟通会、信息交流会	管理层巡视工厂 积极提供机会让管理层和员工直接交换意见。2013 年度，在日本国内外举行了 25 次经营高层前往制造现场与员工沟通的“创新高层巡视”。
<b>沟通窗口：</b> 创新推进本部、人事部 / 多样性推进部		举办闪耀论坛 从 2005 年开始，在各个工厂，在以多样性为主题的“闪耀论坛”上，创造员工和社长直接对话的机会。

**社区**

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

东芝集团的主要责任	日常沟通的主要方法和途径	主要行动
尊重当地的文化和习惯 参加并推动当地的社会贡献活动 防止工作场所内事故和火灾或灾害的发生 周边地区发生灾害时提供援助	沟通会、信息交流会 参观工厂 员工参加地区性活动	环境交流 通过向工厂和办公室邻近的社区、学校、顾客、企业、学生等各个利益相关方通告东芝集团的活动，举办让大家一起为环境献计献策的参观活动、会议和信息发布。
<b>沟通窗口：</b> 各公司、工厂		

**政府**

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

东芝集团的主要责任	日常沟通的主要方法和途径	主要行动
遵守法令、缴纳税金 对改善、解决社会问题的政策积极配合	通过经济团体或行业组织开展交流	签订合作协议 与当地政府签订战略合作协议、合作规划，带动当地经济发展、产业成长，实现企业、地区合作共赢。
<b>沟通窗口：</b> 各公司、工厂		

**NPO-NGO**

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

东芝集团的主要责任	主要行动
为解决世界性问题给予配合和帮助 配合解决地区的社会问题 配合做好社会贡献活动中的重点工作	支援 NPO-NGO、开展合作 在环境、人权、社会贡献等广泛领域与 NPO-NGO 开展积极对话，建立有效发挥双方优势领域的合作关系。
<b>日常沟通的主要方法和途径</b>	在支援 NPO-NGO 和开展合作之际，按照对于社会问题的贡献度、与东芝重点领域的关联度、创造性先驱性、与地区的关系等标准进行审查。
通过相互合作开展交流 通过与利益相关方的交流来交换意见	开展环境利益相关方对话 定期开展环境利益相关方对话，在环境经营中反映 NPO 和 NGO 的意见。
<b>沟通窗口：</b> CSR 推进室	

# 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 的发布，为我们更全面地推进 CSR 管理提供了一个可参考的标准。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。

2013 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



### 组织治理

组织治理



### 人权

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



### 劳工实践

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



### 环境

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



### 公平经营

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



### 顾客 (消费者议题)

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



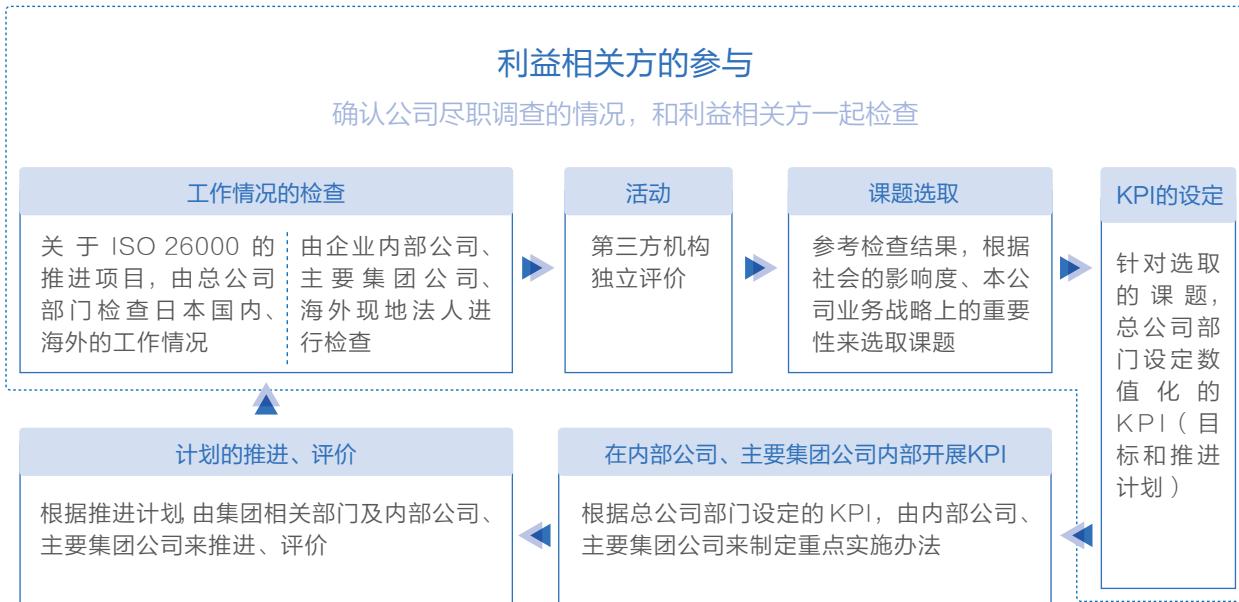
### 社区参与和发展

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

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。

自 2011 年起，东芝依照 ISO 26000 进行检查、课题选取、计划设定、推进、评价 PDCA 循环，跟踪目标完成情况，明确改进措施和方向，确保集团 CSR 管理的持续改善。为优化考核指标提升东芝 CSR 实践，2012 年东芝集团与 ISO 26000 专家就“利益相关方参与的本质”进行了讨论，以评估并改进公司开展利益相关方对话和沟通的方法。2013 年以依据 ISO 26000 进行自评为基础，东芝引入第三方的活动评价以更好确定公司优先的 CSR 议题，加深东芝集团对 ISO 26000 的共识。

### 东芝 CSR 管理循环



# 人权 · 劳工实践

东芝认为，要实现“为了人类和地球的明天”的愿景，需要发挥每一位东芝员工的力量。我们注重保障他们的权益，激发他们的创造力，让他们与企业共享成长。



## 员工理念

东芝秉持“员工是企业最宝贵的资源”的理念，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，培养和用好每一位员工，并遵守有关各国的法规，尊重员工的社会习惯、文化标准等。

### 东芝人事管理基本方针 ( Global HR Policy )

人是本公司至高无上的资产

#### 平等对待

为所有员工提供施展能力和实现自我的机会

#### 多样性

通过多种个性、构想提高组织活力

#### 成绩主义

在选拔人才方面，按照加分原则采取实力、成绩主义

#### 量才使用

人事管理的基本理念是培养和用好人才

## 员工权益与多元化

东芝注重保障员工权益，致力于创建和谐的劳动关系，同时积极推行员工多元化，为具有不同文化背景和不同需要的人，提供符合他们能力的工作机会，共同推动东芝愿景的实现。

## 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，并制定了《东芝集团行为准则》，并以此为基准，尊重基本人权和个体的多样性。同时，在采购方针中要求供应商也要关心人权问题。

### 人权尊重的基本体制

东芝的人权启发活动，以尊重人、承认个体的多样性、避免歧视性待遇等作为基本方针，通过人权启发研修活动，努力让尊重人权的意识渗透到员工之间。根据人权推进方针，东芝成立人权启发推进委员会，由公司内部各企业的人权启发推进委员会根据各主要研修项目，制定、实施人权启发研修计划。

### 东芝人权启发推进委员会体制



在中国，东芝遵循相关法律法规要求，以现代化的员工管理体系，保障员工在健康安全、成长发展、民主沟通等方面合法权益。截至 2014 年 3 月 31 日，东芝（中国）有限公司女性员工占 41%，管理层女性员工占 20%，劳动合同签订率为 100%，所有员工都按国家规定缴纳五险一金。

## 人权风险评估

东芝以 ISO 26000 为基准检查经营活动当中的人权风险。2013 年度，东芝集团与美国的 CSR 推动团体——BSR (Business for Social Responsibility) 联合，以《联合国商业与人权指导原则》为基准进行了人权风险评估。

## 对员工进行尊重人权的教育

在贯彻执行《东芝集团行为准则》的同时，东芝还定期组织入职及晋升时的培训、举办以人权为主题的报告会等。并且在 2013 年度针对亚洲地区的人事负责人举办了人权问题研讨会。

## 员工关爱

东芝将员工视为企业最宝贵的资源，关注员工生活，为员工提供舒适、适宜的工作环境，并举办各种文体活动，使员工身心得到调节，以饱满的精神状态投入到工作之中。

## 薪酬福利体系

东芝注重保障员工的薪酬福利，确保员工体面的生活水平，在基本工资和保障的基础之上，根据各公司和工厂当地风俗和员工情况，提供额外的员工福利。东芝电梯（沈阳）有限公司为员工提供采暖费补助，对家在外地的单身新进员工提供住房补贴。东芝电梯（中国）有限公司工会为员工按上海市职工保障互助会互助保障计划，为员工提供住院补充医疗保险互助保障。

### 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>

## 关爱员工家庭

东芝注重与员工家属的沟通和交流，既可以使员工家属了解员工本人的工作，也使员工家属感受到公司对员工的关怀和尊重。东芝中国各地公司、各地工厂工会还为各企业外来工子女精心安排了亲子活动，缓解外来工子女长期与父母两地分居的问题。同时，东芝及时掌握特困职工家庭困难情况，并且制定帮扶计划，帮助特困职工家庭生活步入正轨。

## 工作与生活的平衡

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。

2013 年，东芝（中国）有限公司组织开展了摄影小组讲座、缘分天空单身联谊、滑雪、红酒鉴赏学习等 20 多种活动。东芝各地公司、各地工厂针对不同年龄、不同兴趣的员工，组织如舞狮、瑜伽、舞蹈等多项活动。东芝电梯（中国）有限公司增加康乐室乒乓球器材、成立职工书屋，东芝电梯（沈阳）有限公司在厂区建设运动场，设立娱乐室、卡拉OK室，让更多基层职工有了参加文体活动的机会。卡拉OK大赛、乒乓球、羽毛球、篮球大赛等丰富的体育赛事活动，在强健职工身心的同时，增强了公司的凝聚力。



东芝（中国）有限公司工会活动

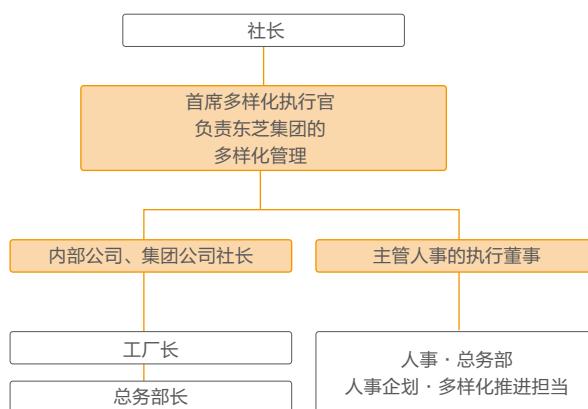


东芝（中国）有限公司工会活动

## 员工多元化

东芝集团倡导员工的多元化，从 2004 年起，设立了“推进多样化顾问委员会”，将其定位为人事部门的咨询机构。自 2012 年起，又将其升格，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，名称也变更为“多样化战略实行委员会”，每半年召开一次会议。

### 东芝集团多样化委员会推进机制



### 消除工作中的歧视

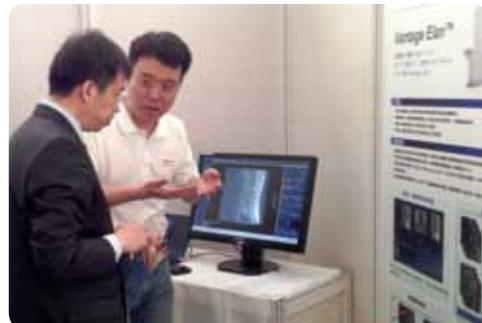
《东芝集团行为准则》明确公司内禁止出现与人种、宗教、性别、国籍、年龄、性别等有关言行，以及暴力、性骚扰、职场骚扰等无视人格的行为。在残障员工雇佣方面，东芝集团《人事管理基本方针》把残障员工雇佣率纳入 KPI 考核，按照国家规定比例雇佣残障员工，平等对待和认可残障员工的工作。由于工作性质等原因导致工厂残疾人雇佣率达不到国家规定比例，主动缴纳相应的款项，用于支持残障人士生活和择业。

### 推进本土化

推进本土化，培养“国际化人财”是东芝坚持的一项重要制度和原则。在中国发展 40 余年以来，东芝从雇佣本地员工带动就业和培养本地中高层领导人才两方面推进本土化进程。截至 2014 年 3 月，东芝（中国）有限公司中层管理者及以下员工 100% 为中国人，34 位高层管理者（部长级以上）中，17 位是中国人，占比 50%。

### 实例：东芝医疗系统（中国）有限公司培养本土化科研人才

为加强中国本土化人才培养，东芝医疗系统（中国）有限公司成立研究开发中心，坚持以本土化科研人才培养为基石的原则，研发中心自成立以来始终是 100% 由本土人才构成，通过以业务需求为中心制定年度培训计划、前沿性知识共享、专利推进活动、挑战性业务承担以及导师制度等多种培养方式，提升了本地员工业务能力、科研能力和专业技能，与东芝医疗集团其他全球开发基地携手开展包括面向中国市场在内的全球性研发活动。



## 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，围绕集团的安全方针，东芝在华企业采取了各具特点的管理机制，确保生产运营的安全高效。

## 安全健康理念

东芝集团将“尊重人”列入经营理念，以“生命·安全、遵法”为最优先课题而开展经营活动。为了保证员工的安全，东芝自2007年起引进了国际性的劳动安全卫生管理体系规格OHSAS18001，并获得了第三方认证。东芝根据这一体系的规定，通过风险评估开展减少安全健康方面的风险并对其进行管理，以及遵守法令方面的管理等工作，持续开展“可视化的安全管理”工作。根据集团要求，东芝中国各制造、研发和运营中心逐步取得OHSAS18001的认证。截至2013年底，东芝在中国共有20家独资或合资企业取得了认证。



截止至 2014 年 3 月末各地区已通过 OHSAS18001 认证的合并结算子公司的数量

## 安全健康方针

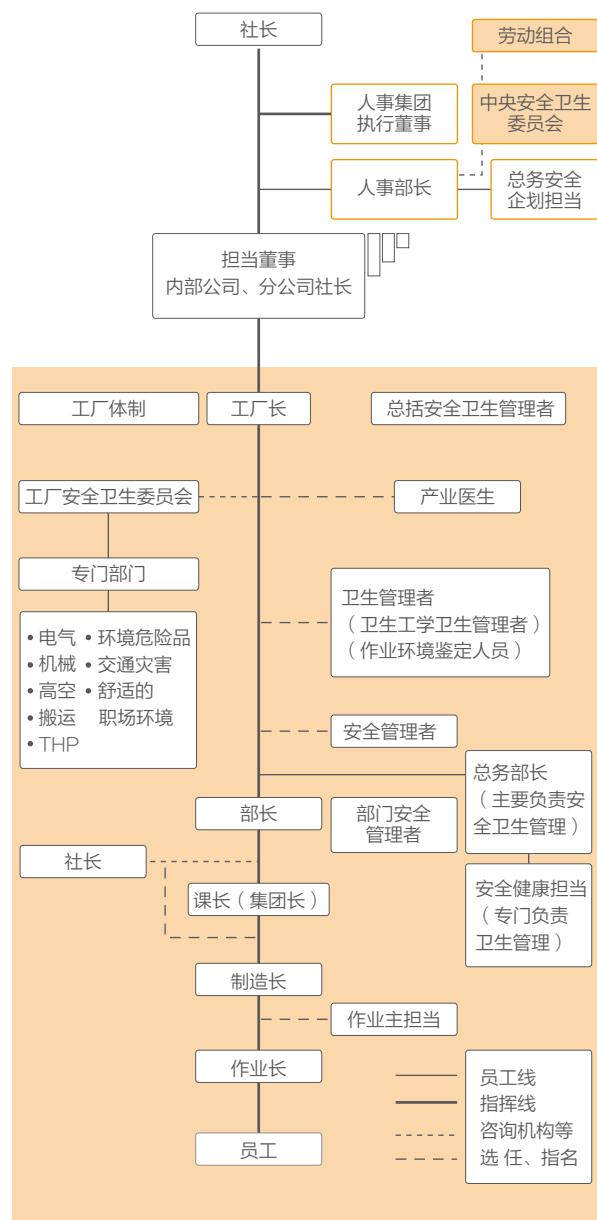
东芝将安全健康定位为经营的最重要课题之一，通过“安全健康管理活动的持续改善”致力于“预防起因于业务的受伤及疾病”，并遵守劳动安全卫生法规及规定、集团各公司需要履行的方针及自主原则，积极公布与公司安全健康有关的举措和成绩，为提高社会的安全健康管理水品做出贡献。

## 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。

东芝还组织召开了中央安全卫生委员会会议，与工会开展协商和沟通，从员工的视角出发，努力提高安全健康管理的水平。

## 安全健康管理体制架构



东芝在中国的各工厂（集团公司）积极响应国家的安全生产月的主题活动，切实加强安全生产宣传教育工作，增强公司员工关注安全、关爱生命的氛围。2013年东芝电梯（中国）有限公司召开公司及分公司的“安全大会”，在员工中征集年度安全标语，要求全员签订“安全生产承诺书”，提高全体员工的安全意识，树立“安全发展”的理念。

针对不同生产安全情况建立相关应急预案，东芝各工厂（集团公司）开展应急培训，加强针对性常规演习，提高公司应对突发事件的能力，增强员工对安全隐患的敏感度。

东芝还十分注重保障员工的职业健康。东芝电梯（中国）有限公司每年聘请第三方机构对公司进行职业危害检测，从2013年开始与职业病岗位员工签订职业病防治集体合同，增加相关津贴。东芝电梯（沈阳）有限公司在2013年引进焊接机器人，在提高焊接效率与精确度的同时，减少焊接粉尘对员工健康和工厂环境的影响。

### ► 实例：东芝电梯（沈阳）有限公司使用双面胶带替代粘接剂消除对操作员的身体伤害

随着电梯产量的增加，东芝电梯（沈阳）有限公司对粘接剂的使用量越来越大。但粘接剂属于带有刺激性气味的液体，对长期作业的操作者会造成身体不适感，对车间的现场环境也有影响。

东芝电梯（沈阳）有限公司为消除这一对员工身体健康具有伤害的因素，寻找粘接剂的替代品，并发现环保清洁的高强度双面胶可以完全替代粘接剂的功能，通过各项试验项目的试验，获得大量双面胶带的宝贵数据，最终决定在V2型机种的轿壁上使用。

截至2013年，东芝电梯（沈阳）有限公司双面胶带已经替代了60%粘接剂的使用。并预计在2014年向钢板材质切换方向提出申请、2015年完成SUS材质厅门粘接及钢板轿壁粘接的切换、2016年完成全部使用粘接剂部品的切换。

## 心理健康

东芝十分重视员工心理健康，探索开展心理咨询、心理调适、心理健康知识讲座等活动，设立“员工心灵家园”，配备专业的心理服务辅导员，帮助员工正确认识自身心理特点，增强员工对感情纠纷、环境变化、人际关系、工作生活压力的调节能力，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）有限公司多元化心理辅导

从2012年3月起，东芝家用电器制造（南海）有限公司正式启动“心理健康”活动。公司将每月9日定为心理健康日，发布心理健康知识点，并在全厂各区域设置“心灵姐姐”信箱，收集员工心理问题，并由总务厂医及相关人员担任“心灵姐姐”，面对面解决员工心理问题。



心理书屋



心灵对话

## 成长与发展

东芝提倡员工“启发式”成长，充分尊重员工的自主选择和学习成长意愿，为他们提供实现自我能力提升和职业发展的平台和机会，让每一位员工实现自身价值并与公司共同发展。

### 人才成长基本方针

东芝认为，考核的职能是在对员工的工作能力、成果进行判定的基础上，给予适当的待遇，从而实现人尽其才的人事安排，并最大程度地激发员工的工作热情和能力。

东芝集团制定了《岗位考核重点》对各岗位所要求的能力、成果进行了明确规定，并将其充分运用于考核之中。同时，还为全体员工配发了有关考核制度的手册。在进行考核时，东芝会根据每个员工的能力和工作成果按得分主义（加分主义）原则进行公正考核，绝不因性别、年龄、人种、国籍等的不同而区别对待。

### 员工培训

东芝集团为员工们制定了通用的、以培养必备的基础能力为目的的培训制度，以及可以适应每个员工的个性化需求和职业能力特点的自我启发课程。

在培训中，东芝注重发挥员工的潜力，将有实践经验和培训能力的员工培养为培训讲师。常州东芝变压器有限公司组织业务中坚力量自编教材，传授他们积累的生产、生活的生动、实用经验，既充分调动骨干力量的积极性，也让培训内容更有针对性和实操性，从而帮助更多员工提高能力和水平。



第 22 届中国 MI 好事例发表会

### 东芝中国教育学院

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，东芝中国教育学院在满足现地人才需求，提升员工能力和帮助员工成长过程中发挥重要作用。

作为一个普及专业知识的在职进修平台，东芝中国教育学院按中国地区普遍性基本需求，将研修课程划分为 IN 教育，品质教育，制造教育，技术教育，营业教育，采购教育，共通教育 7 个部分。2013 年，东芝中国教育学院在引进新的体系课程的同时，更加注重课程的本地化，结合中国的实际，同时加强与美国管理协会（中国）等外部专业机构的合作。

自东芝中国教育学院成立起，开设了公开课教育和个别对应教育。截至 2013 年底，总共举办了 22 期培训。公开课教育累计培训 1295.5 天，听课人数累计为 11146 人，参加培训的公司累计为 4664 家。内部个别对应教育累计培训 333.5 天，听课人数累计为 7975 人，参加培训公司累计为 270 家。

### E-LEARNING

2013 年，东芝中国继续推进 E-LEARNING 教育实践，教育内容涵盖信息安全、环境、伦理等方面，对提升员工自身综合素质，实现教育资源共享，引进先进知识理念具有很好的成效。



2014 年度上期新员工教育

东芝集团培训项目	
培训项目	概要
员工培训	为了让员工掌握作为东芝人应该掌握的统一的行动原则和价值观，针对创新（MI）、东芝价值、人文素质所进行的学习。
全球化培训	为培养“全球化人才（指不仅能够在本国、本地区开展工作，还能够与全球各地的东芝集团公司或利益相关方进行直接沟通，能够理解不同文化，并开展工作的人才）”所进行的培训。
晋升培训	在进入公司时、晋升时或者被任命为管理人员时等每个晋升的节点都必须接受的培训。目的是让员工了解掌握新岗位上应该掌握的最低限度的知识、技能，使其能够适应新岗位的新要求。
岗位培训	根据岗位的不同以及员工的职业能力发展阶段所实施的培训，目的是学习岗位（各部门培训）位所需的知识、技能。
经营人才培训	一种选拔型的培训，目的是培养东芝集团经营干部候选人、将来的领导候选人。

## 职业通道建设

东芝从充分运用、培养每个员工的角度出发，帮助员工提高职业能力。东芝引进了相关机制，制定了《职业能力设计制度》，要求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。另外还制定了《绩效管理制度》，规定员工每半年针对下半年的工作内容和过去半年的工作成果与上司进行一次确认。

东芝还制定了《集团公开选聘制度》，根据这一制度，对于各部门公布的人才选聘计划，员工可以作为候选人来应聘。根据《集团FA制度》，员工可以申请调动到自己心仪的部门。通过这些制度，形成了让员工可以按照自己的意愿来培养职业能力的机制。

### ► 实例：东芝医疗系统（中国）有限公司离职员工的“职场复婚”

东芝医疗系统（中国）有限公司身处于医疗影像这一高端产品及人才市场中，专业人才非常难寻，本着“以人为本”“人岗匹配”的原则，近三年来东芝医疗系统（中国）有限公司通过对原离职人员的充分分析与沟通后，又将近二十名员工重新请回了公司，这被形象地称为“职场复婚”。这些员工，大部分以市场类、产品类、技术类为主的市场稀缺人才，而这些人才大多是由于一些客观的家庭原因离开企业，并对企业还存有很深认同的员工。对待离职返聘的员工，东芝医疗系统（中国）有限公司秉持的原则是：只要符合企业的人才标准，能够为企业创造价值，就表示欢迎。

与新员工相比，离职返聘员工的优势在于对公司的行业背景、企业文化、业务流程、规章制度比较了解，能够较快进入角色。另外，公司对于其在工作能力、个人素养等方面的情况了解得更加客观，在人品误判方面的风险要小得多。

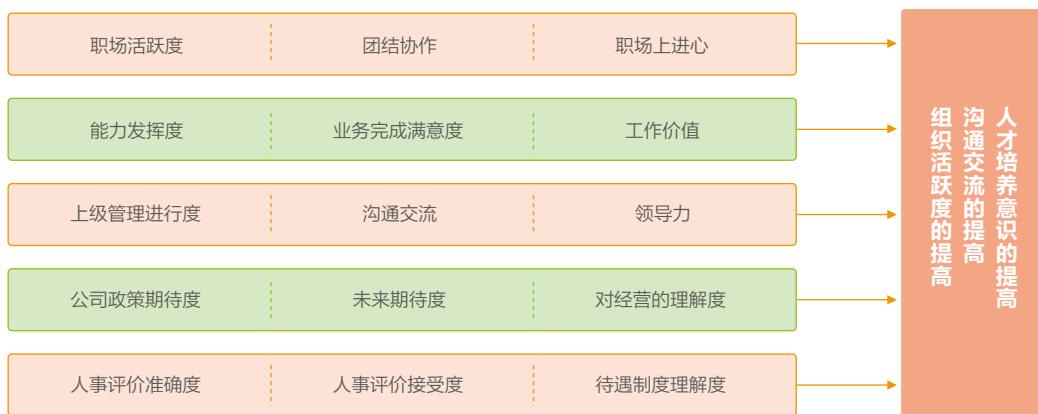
## 对话与沟通

东芝建立了顺畅的沟通机制和渠道，坚持倾听员工的心声，关切并认真对待员工对公司管理及运营的态度和想法，积极回应员工普遍的期望和要求，加强“人财”管理，着力提高员工满意度和认同度。

### 实例：员工意识调查（TEAM 调查）

为深入了解员工对公司政策、工作场所所持的价值观和态度，东芝实施“员工意识调查（TEAM 调查）”以倾听员工呼声。针对调查结果，在各部门召开联络会，提出有利于工作岗位的对话和发挥组织活力的建议，制定进一步的活动计划并落实，确保员工的知情权和表达权。

#### 员工意识调查的目的和方法



#### 员工意识调查实施流程



## 劳资沟通机制

东芝在中国各公司和工厂建立了完善的劳资沟通机制，通过公司建议箱、满意度调查、座谈会等多种沟通渠道，倾听和回应员工的合理诉求和期望，实现和谐劳资关系。

### 案例：东芝电梯（中国）有限公司构建和谐劳动关系

东芝电梯（中国）有限公司通过与员工沟通，了解员工需求，针对员工的问题，制定详细的解决方案。

自2012年4月起，公司总裁及相关行政领导每月举行一次沟通例会，听取公司行政领导关于每月经营状况以及公司重要活动的说明。而工会则向公司行政汇报每月工作的主要工作内容，以及反馈员工的意见和建议。2013年针对公司食堂伙食的改善、浴室和洗手间等一线员工生活设施的改善、年夜饭活动的恢复等问题，公司行政方都以积极的态度进行应对，并切实解决并改善了部分提案。2013年起，由所有员工参与每月进行一次的改善提案活动。公司还定期对改善提案进行收集和评定，并对优秀的提案给予一定奖励。

在工资平等协商制度的推进工作上，从2011年开始，根据上级工会的指示精神，东芝电梯工会与公司开始推进工资平等协商制度，2011年和2012年两次协商的结果得到了绝大部分员工的赞同。对员工沟通的回应，缓解和避免了员工与企业的矛盾，构建了和谐的劳动关系。2013年，东芝电梯（中国）有限公司荣获上海市总工会授予的2013年度“上海市模范职工之家”以及劳动报社评选的“构建和谐劳动关系创新奖”。



## 员工满意度调查

东芝各地工厂定期开展员工满意度调查，正确对待员工对公司管理及运营的态度和想法，对于员工反映集中存在的问题采取有效措施加以改进，提高员工满意度。

### 实例：东芝家用电器制造（南海）有限公司开展员工满意度调查

自2013年5月开始，东芝家用电器制造（南海）有限公司开始探索合理、高效的员工满意度调查。在接触的528名员工中，其中96%的员工没有任何意见反馈。

分类	件数	比率
工场温度高	7	1.3%
饮水机故障	1	0.2%
儿童入学难	3	0.6%
交通不便利	2	0.4%
加班太多	4	0.8%
加班太少	3	0.6%
无意见	508	96.2%

但是公司与员工沟通与分析发现，96.2%的员工没有任何反馈意见主要是因为有些员工胆小，不敢表达。因此，公司开始改变沟通方式，让员工了解工会的作用及工会能为员工提供的服务，由此建立员工对工会的信任度，鼓励员工表达真实想法，切实提高员工满意度和认同度。



满意度调查现场

# 环境

东芝将环境作为经营的最重要课题之一来进行定位，力求成为“环保领先企业”，不断推进企业经营与环境经营一体化进程，通过开展旨在构建低碳社会、循环型社会、自然共生社会的各类环境经营活动，努力创造丰富价值的同时，减少环境负荷，谋求与地球的共生。



# 环境战略

东芝集团深刻认识到，把无可替代的地球环境以良好的状态传承给下一代，是当令人人类的基本责任与义务。东芝集团的环境经营通过作为长期目标的环境展望 2050 和作为短期目标的各种策略的不断积累，双管齐下持续推进。

## 环境展望 2050

随着全球人口的持续增加，包括食物、水在内的资源、能源供应都面临严峻挑战，环境污染、气候变暖也成为亟待解决的全球课题。东芝以 2050 年人类与地球和谐共存的理想蓝图为目标，制定了作为公司远景规划的环境展望 2050。

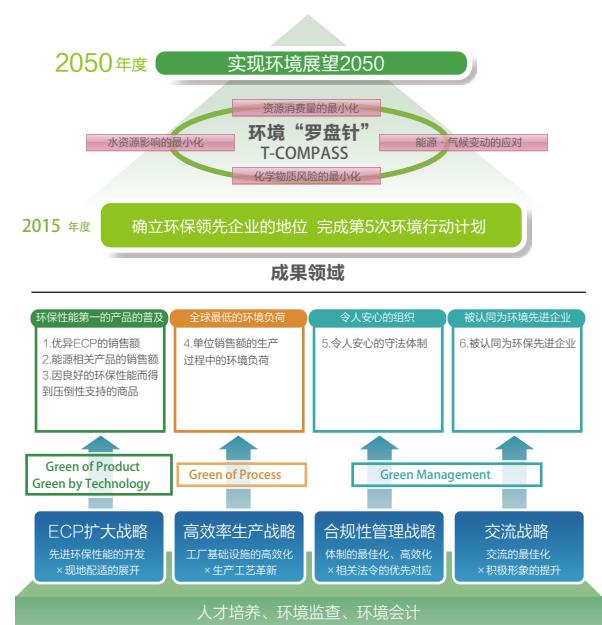
**推进环境经营，  
创造与地球和谐共存的丰富的人类生活。**



通过“创造、使用、有效利用、再利用”的产品循环周期，努力创造丰富的价值，给社会带来安心及安全，在创造为社会带来前所未有的惊喜及感动的丰富价值的同时，也注重减少对环境的影响，致力于防止地球变暖、有效利用资源、对化学物质进行管理等工作，实现与地球的共生。

## 环境“远大构想”

为了推进环境展望 2050 目标的实现，东芝还制定了环境“远大构想”计划，这一远大构想由在 2015 年之前完成的 6 大成果领域及 4 项战略构成。



## 第 5 次环境行动计划

东芝集团以 2050 年的理想蓝图为目标制定了 3 年为一个周期的“环境行动计划”，并对具体的环境活动项目和目标值进行管理。在第五次环境行动计划中，以 2012 年度至 2015 年度作为活动周期，积极开展 22 项活动。2013 年度，在产品方面进一步改善价值与环境负荷，环境效率达到了 2000 年度的 3.04 倍（目标为 3.0 倍），在业务流程方面，环境效率达到了超出既定目标的 1.48 倍（目标为 1.44 倍），两者合计的综合环境效率达到 2.72 倍，超出了 2.7 倍的既定目标。

## 环境管理

环境经营是东芝公司运营的最重要课题之一。东芝建立健全环境管理体系，科学系统地推进环境管理工作，通过绿色管理将运营活动对环境影响降至最低。东芝中国以东芝全球环境管理体系为基础，结合自身运营特点和所在地现状，积极开展环境管理工作。

## 环境管理流程

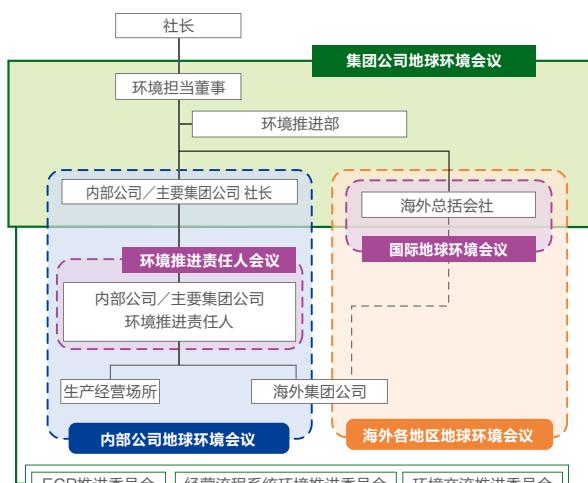
东芝始终将环境保护作为集团管理的优先事项，并将环境管理纳入到日常管理当中，不断优化环境管理流程，从而确保环境管理更加科学高效。

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

## 环境管理架构

东芝还持续完善环境管理架构，成立环境管理委员会，并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。

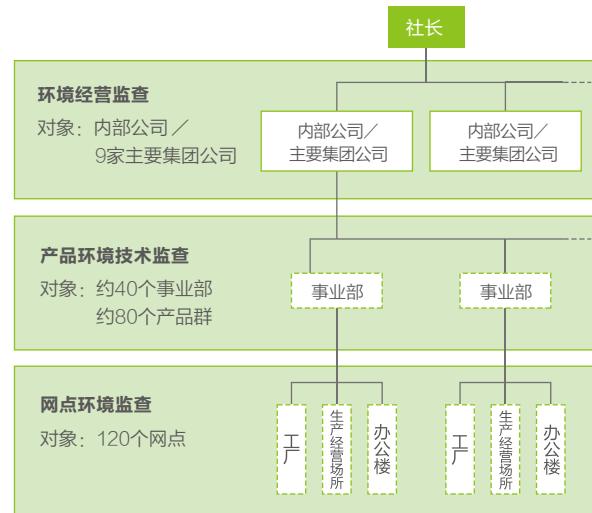
为更好在全球推进东芝集团的环境经营，东芝设立了“国际地球环境会议”，每半年举行一次，对环境问题等进行政策提案，确认和跟踪环境行动计划的进展情况，对其方向性和计划进行议定，并落实公司整体方针。



## 环境监查

东芝（中国）有限公司依照《东芝环境推进基本规程》和《东芝综合环境监查实施规程》等集团环境管理文件，对中国区各分子公司实施环境监查，确保环境管理政策与目标有效落实。

### 东芝集团的环境监查体系



## 节能诊断

为了判断能源是否得到合理利用，东芝（中国）有限公司对生产型公司能耗设备的运行状况进行调查，通过对供电设备、空调设备、照明设备、空压机、锅炉、干燥炉、无尘室等能耗设备实施节能诊断，改进管理方法、开展技术改造，从而降低运营对环境的负面影响。2013 年对 4 家公司实施了节能诊断，通过改进及改造共削减 CO<sub>2</sub>3020 吨。

### 节能诊断的计划示例



## 环境教育

东芝（中国）有限公司为中国各运营公司、制造工厂提供环保法律普及、环保培训等环境保护支援，每年针对国内 25 家东芝生产型公司（东芝出资 50% 以上的所有制造型企业）召开一次环境责任者会议，向各公司环境经营负责人（总经理）或环境推进负责人（副总经理或部长）传达集团环境经营方针、措施以及中国地区环境经营重点。



第十届东芝中国环境责任者会议

东芝（中国）有限公司每年还面向各生产型公司的环境担当（环境实务承担者）进行环境实务者教育。通过教育活动，提升环境担当专业知识，并使各环境担当熟知集团环境管理工作要求。



第九届东芝中国环境实务者教育活动

东芝面向全体员工开展环境教育，鼓励全员参与，通过提升员工的环保意识与能力，促进集团环境管理目标的实现。

东芝鼓励员工参与到省能源省资源活动中，鼓励绿色办公和绿色生活。常州东芝变压器有限公司 2013 年开展食堂“光盘行动”，号召员工节约粮食。2014 年，东芝电梯（沈阳）有限公司开展“为自己排放的‘碳’埋单——员工义务植树活动”，主要面向自驾车员工募集资金用于植树，倡议员工以实际行动减少对环境的影响。



东芝电梯（沈阳）有限公司“为自己排放的‘碳’埋单——员工义务植树活动”

在向全体员工普及环保知识的同时，我们还注重环境人才的培养。截至 2014 年 4 月，已累计在中国培养了 37 名具备地方监察员资格认证的员工。

### 实例：“东芝接力棒”

2012 年创办的“TOSHIBA BATON”（东芝接力棒）是世界各地的东芝集团员工上传、共享与环保活动相关的照片、文章等的互动型网站。该网站旨在分享公司员工的动态，同时增强公司内部的环保意识。员工们以花草、动物等身边的事物为主题投稿，或者分享各生产经营场所的环保活动等。随着投稿数量及浏览人数的增加，网站上跑步者活动的奔跑距离也在不断延长，跑步者一旦完成一次终点冲刺，现实中便会有一定金额的款项捐赠给相关环保团体。



## 降低运营环境影响

东芝通过持续性地改善生产管理，不断降低资源消耗、减少污染物的排放，追求全球最低的环境负荷，实现绿色生产。

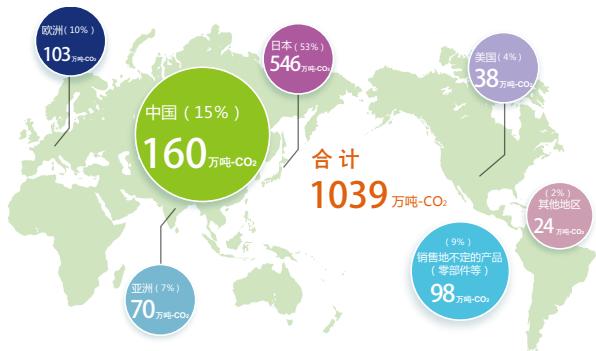
作为“第 5 次环境行动计划”的四大战略之一，东芝通过推进高效率生产战略，实现国内外生产工程中投入资源的最小化，废除制造阶段的不必要过程，并将对大气和水域的废物排放降低到最小限度，以追求全球最低的环境负荷。

## 防止地球变暖

东芝在研发过程中对产品的整个生命周期进行认真考量，无论供能或耗能产品，均在各事业领域中通过控制 CO<sub>2</sub> 排放，力求为防止地球变暖作出贡献。

东芝推进“Green of Product”（绿色产品），以及通过能源供给技术开发而实现的“Green by Technology”（绿色技术）等两项工作，从而达到控制 CO<sub>2</sub> 排放的目的。

### 各地区减少 CO<sub>2</sub> 排放量（2013 年度）



### 实例：整合运输船实现混合运输从而减少 CO<sub>2</sub> 排放量

东芝同样关注物流运输所带来的 CO<sub>2</sub> 排放，努力减少碳足迹。东芝对中国以及日本工厂的 PSI 信息实施统一管理，将以往 3 艘货船分散运输变为利用 1 艘货船开展“拼柜”运输，从而有效降低中国 3 家工厂（杭州、武汉、常州）生产的水电设备等重型产品运输所产生的 CO<sub>2</sub> 排放量。2013 年，东芝在物流运输方面实现 CO<sub>2</sub> 减排 755 吨。

### 实例：常州东芝变压器有限公司减少温室气体排放

#### 锅炉房节能改善

加大设备改善和导入力度，削减 CO<sub>2</sub>、SO<sub>x</sub> 等温室气体的排放。通过停止使用燃煤锅炉、导入燃气锅炉，每年 CO<sub>2</sub> 排放量削减 7114 吨（约削减 65%），SO<sub>x</sub> 排放量削减 100%。



改造前



改造后

#### 废热回收利用

收集废蒸汽为食堂洗碗间、洗菜间提供热水。通过此种方式，每年可节约费用约 2 万元，并削减 CO<sub>2</sub> 排放 27 吨。

#### 中央空调运行模式改善

改善前由三台冷冻机对风机进行供冷，改善后由单台冷冻机进行供冷。每年可削减 CO<sub>2</sub> 排放 12 吨。

## 资源有效利用

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减少资源的废弃。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。

※ Reduce (减材)、Reuse (再使用)、Recycle (循环再生)

### 产品3R



### 实例：常州东芝变压器有限公司保密纸回收利用

为提高保密纸利用，减少浪费，并将这部分收入用于公益事业，常州东芝变压器有限公司委托常州市唯一一家由常州市保密局指定保密纸回收单位对报废的图纸资料进行报废处理，在保证不会泄密的情况下，实现了废纸的最大化利用，并确定将回收废纸款项捐助给常州市慈善总会，作为救助先天性心脏病儿童的专用基金。截至2013年，公司共处理废图纸2.458吨。



持证人员上门收取



当日销毁打成纸浆

为有效地降低水资源消耗，东芝集团正在推进可持续的水资源管理，在水资源供需紧迫的用水压力地区的网点，格外加强水资源的管理，在水资源基础设施健全的国家和地区，也留意水资源的确保是否会带来环境负荷问题，推行补水量的削减工作。东芝努力减少公司在生产运营中的水资源使用量，并向员工宣传节水知识，提高员工节水意识。

## 化学物质管理

随着全球范围内对化学物质管理相关的规制愈发严格，同时为了让顾客能够放心使用产品，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。我们正努力促进产品中特定化学物质的弃用或含量的削减及替代品的使用，制定《东芝集团环境相关物质表》，将产品中含有的化学物质分为“A类 禁用物质(群)”“B类：限用物质(群)”两类进行管理。

### 东芝集团环境相关物质表

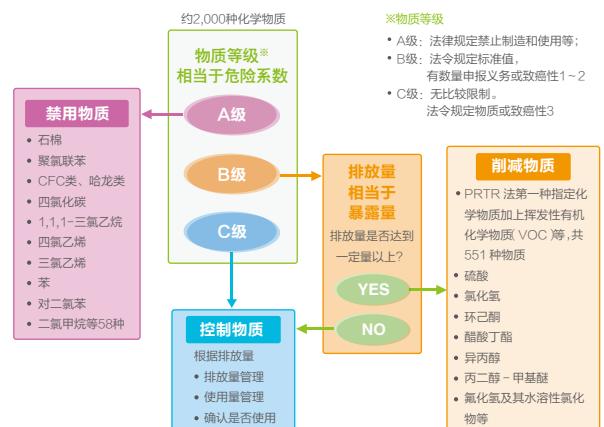
分类	判断标准
A类 (禁用物质(群))	东芝集团禁止使用于任何采购品(包括包装材料)中的物质(群)。国内外法规禁止用于产品(包括包装材料)中的物质(群)。
B类 (限用物质(群))	应通过把握其使用实态，努力降低或是寻求其替代品的物质(群)、亦指在封闭系统中进行回收，力图抑制其对环境的影响并追求无害化的物质(群)。

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。

东芝将化学物质的处理分为禁止、削减、管理三类，并遵循各自的管理规程实行管理。东芝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三个等级以分类处理。

### 物质等级和管理分类

#### Risk=Hazard×Exposure



# 环境友好型产品

东芝致力于创制环保性能第一的产品，努力推进绿色产品实践，努力降低环境影响。

## 绿色产品基本方针



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

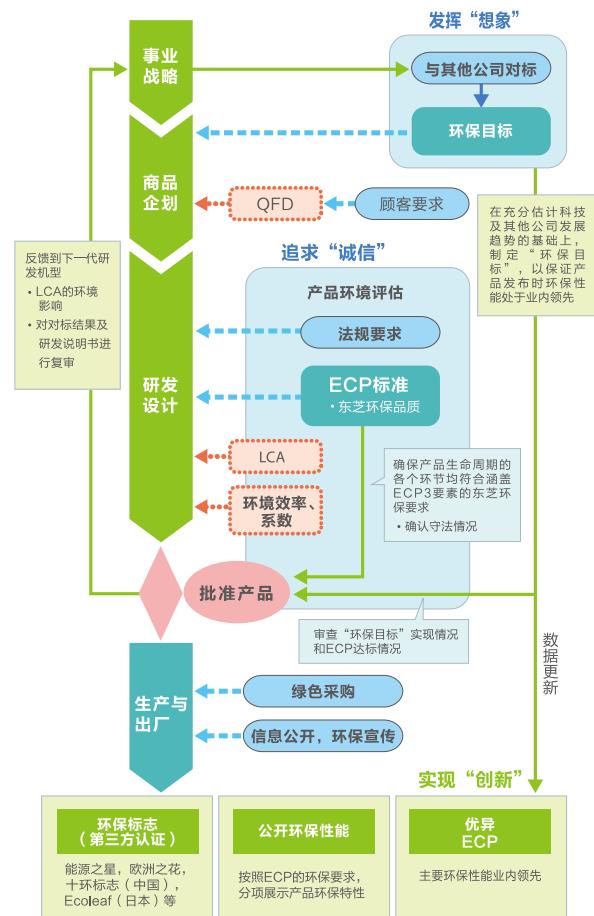
东芝要求公司所有产品在生命周期内满足 ECP ( Environmentally Conscious Products: 环境友好型产品 ) 标准及环保目标。

## ECP 三大要素

防止地球变暖	管理化学物质
<ul style="list-style-type: none"> <li>削减消耗电力</li> <li>削减待机电力</li> <li>消耗电力的可视化</li> <li>节能模式</li> <li>出厂模式等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>削减特定有害物质</li> <li>绿色采购</li> <li>传递化学物质的信息</li> <li>遵守各国限控物质的法律等</li> </ul>
有效利用资源	
<ul style="list-style-type: none"> <li>削减原材料</li> <li>削减包装材料</li> <li>削减消耗品</li> <li>升级、提高使用寿命等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用再生材料</li> <li>易分解性</li> </ul>

东芝计划在 2015 年使优异 ECP 的销售额实现 4 年内增长 6 倍，通过引入优异 ECP 销售额指标，促进优异 ECP 的创制，从而在为公司带来良好经济效益的同时，有效降低环境影响。

## 优异 ECP 创制流程



### 实例：东芝电梯（中国）有限公司绿色环保电梯

东芝电梯（中国）有限公司针对不同应用领域推出 ELCOSMO-III、ELCOSMO-III-L、NEW-ELBRIGHT(CL600)、SPACEL-III、SPACEL-III-L 等多款环境友好型产品。通过采用先进的环保节能技术，在提升产品可靠性和安全性的同时，有效降低对环境的不利影响。

# 绿色科技

为了帮助减缓全球气候变化，东芝致力于利用自身的新能源技术，提高能源效率和光伏发电、水力发电、地热能和风能发电等清洁能源在社会能源结构中的比例。

## 火力发电

联合循环是一种将燃气涡轮和蒸汽涡轮相结合的发电方式，通过对燃气能量的有效利用，从而获得比火力发电设备更高的效率以及更低的 CO<sub>2</sub> 排放。东芝已成功研发出效率达到世界最高水平的 62% (以低位发热量为标准) 的发电系统。

为了实现在火力发电等过程中从排放废气分离、回收 CO<sub>2</sub> 技术的实用化，东芝根据实验而积累的经验，目前正在积极着手制定实际运营的计划和方案。另外，东芝正着手开发全球首创的以高温、高压超临界 CO<sub>2</sub> 驱动涡轮的火力发电系统。通过对超临界 CO<sub>2</sub> 的利用，可实现高效、小型的发电系统。

## 水力发电

东芝为全球 40 个以上的国家累计提供了水轮和发电机各约 2,000 台、56GW 以上的水力发电设备。东芝在夜间利用剩余电力抽水、日间电力需求高峰时段发电的扬水发电，甚至具有系统稳定特点的可变速扬水发电方面都拥有全球顶级的技术水平和实绩。同时，为了更有效地利用水利能源，东芝也积极的投入到小水力发电设备领域。

## 地热发电

全球地热发电容量 23% 的设备由东芝提供。针对不同的地热源温度特性，在一次蒸汽法、二次蒸汽法以及将两者相结合的混合蒸汽法中选择最适合的地热发电系统提供给客户。目前，东芝正在肯尼亚、印度尼西亚、土耳其建设大容量地热发电站。

## 风能发电

东芝积极推进风力发电，在提供包括风车选址计划、建造、实验、维护保养在内的整体解决方案的同时，通过风电场的控制管理以及蓄电池的设置，努力提高风力发电的稳定性。

## 太阳能发电

东芝通过普及面向包括发电站、产业及家庭的高效、长期稳定的太阳能发电系统，为减少 CO<sub>2</sub> 排放量做贡献。

在产业用太阳能发电系统方面，东芝提供高效、长期稳定的兆瓦级太阳能发电系统；在住宅用太阳能发电系统方面，东芝推出了拥有 20.1% 这一世界 No.1 转换效率的 250W 太阳能电池模块。

### 实例：清华大学 – 东芝能源与环境研究中心推动绿色技术发展

2014 年 3 月 15 日，“清华大学 – 东芝能源与环境研究中心 2013 年度 (第 6 届) 成果报告会”在杭州举行，东芝和清华大学的双方负责人对可再生能源发电系统联网和能源器械的优化设计等相关的能源事业、交通系统和水处理工艺等环境事业等相关的 12 项最新研究成果进行了汇报。

为了推动绿色技术发展，东芝于上世纪 90 年代初期就已开始与清华大学开展合作。自 2008 年起，东芝设立了“清华大学 (热能系) 东芝能源与环境研究中心”，并在 2011 年起将合作关系扩展到整个学校，在热能系、材料系、电机系、汽车系及环境系等共 12 个学科开展共同研究，推进面向日益关注环境及能源的中国的技术开发。在这些合作研究的项目中，发电机器的数值解析技术、铁道系统冷却技术、水轮机抗土砂磨耗等，已经取得了在东芝相关事业领域中应用的成果。



# 公平运营



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。



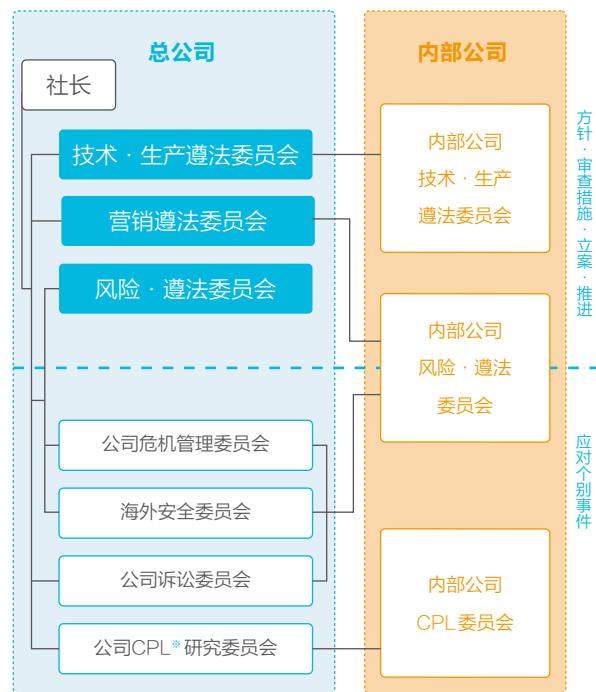
# 遵法管理

为了贯彻落实风险、遵法管理，东芝任命了掌管全公司风险和遵法管理的董事。另外，东芝还建立了相关体制，在发生与遵法相关的大事件时，根据事件性质由公司内部各主管委员会迅速研究对策并加以落实。

## 遵法管理体系

为了提高风险管理的实效性，2013年10月东芝设立了风险管理部，并将以往独立运行的“技术和生产遵法委员会”、“营业遵法委员会”、“信息安全委员会”纳入到“风险·遵法委员会”之中。东芝还通过部门合作，细致研究如何防止违反遵法原则事件的发生，努力加强风险与遵法的管理。

### 东芝风险·遵法管理体制



\*1 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

\*2 CPL: CL (基于契约的品质保证责任)和PL (制造物责任)的合并简称

\*3 企业技术·生产遵法委员会亦可与企业风险·遵法委员会等部门合并

## 遵法教育

东芝将《东芝集团行为准则》译成16种语言并进行发放，对不同职别、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。

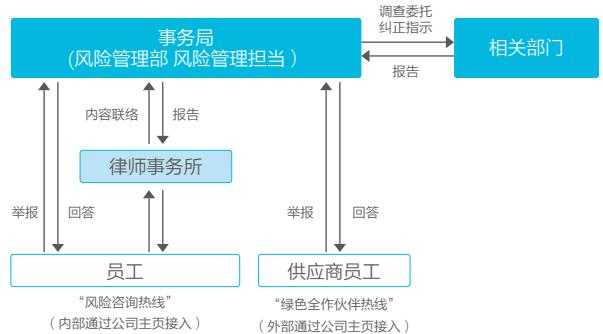


不同语言版本的《东芝集团行为准则》

## 反腐举报制度

为了在公司内部收集违反遵法原则行为的信息，发挥自净功能，促使员工纠正不端行为，东芝于2000年1月建立了内部举报制度，受理员工通过电子邮件、电话等方式所进行的举报和咨询，从而抑制违反遵守法规原则的行为的发生。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

东芝遵守采购相关法律法规，通过与供应商的公平交易，构建互利共赢的合作伙伴关系。除了严格遵守相关法律法规之外，东芝还注重遵守商业伦理。

## 公平交易政策

根据 2012 年 5 月修订的《东芝集团采购方针》，无论是新交易还是原有交易，东芝选定供应商的优先条件包括遵守法令、社会规范。同时要求供应商自身的采购活动，也需遵守采购方针。

东芝在集团各个层面设立专门的采购部门，遵守采购相关法律法规，接受集团内外部监督，确保阳光采购、公平交易。

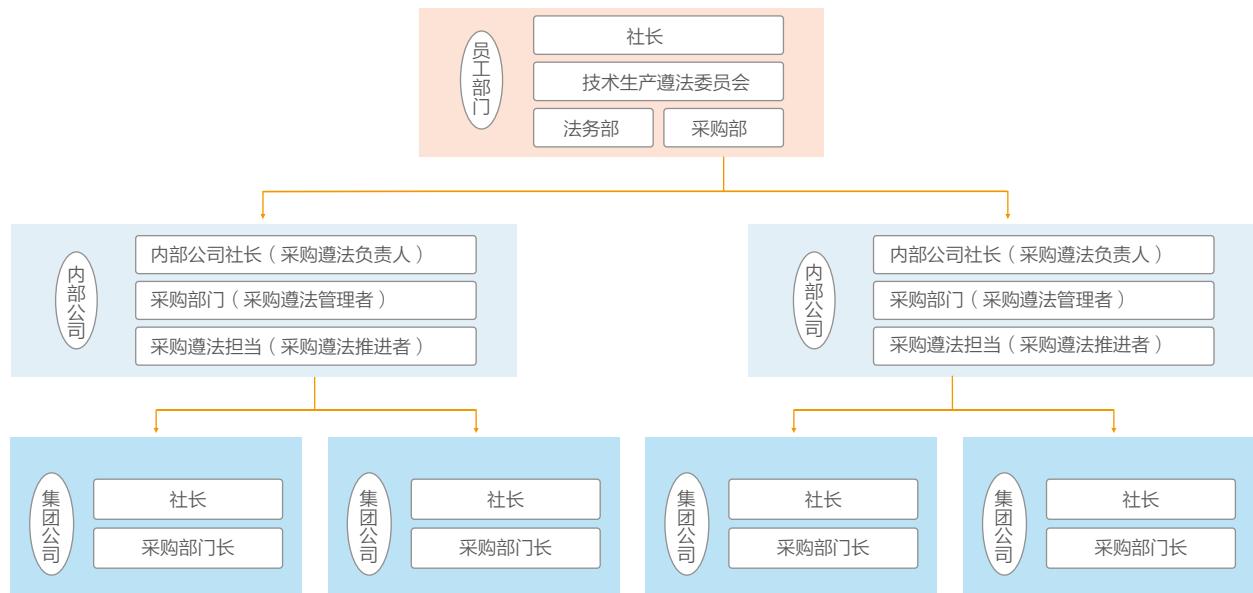
除了遵守相关法律法规外，东芝集团在经营中还注重遵守商业习惯和社会的普遍价值观。为了营造良好的行业环境，东芝制定了反垄断指南，鼓励自由、公平竞争。东芝还注重保护商业秘密，妥善处理经营活动中获取的有关第三方

的信息，包括其他公司的商业秘密和个人信息。

东芝以平等互惠为基础，以公平的价格和质量、提供有利于环境的产品为原则，积极开展以下活动，与供应商构建基于相互信赖的合作伙伴关系，实现双赢。

- 利用供应商专有技术，联合制定发展战略。
- 运用东芝技术，与供应商联合促进质量改进，降低采购成本。
- 与东芝采购部门合作，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

企业社会责任的履行，离不开整个供应链的共同努力。东芝在确保负责任经营的同时，努力发挥自身影响力推动整个供应链共同行动，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。

### 提升供应商 CSR 意识

东芝积极在供应链中推行 CSR 理念，促进供应商提升 CSR 意识。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。

东芝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察，确保供应商在人权、劳工、职业安全、卫生、环境以及采购等方面都符合标准。

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。

### 实例：常州东芝变压器有限公司帮助中小供应商成长壮大

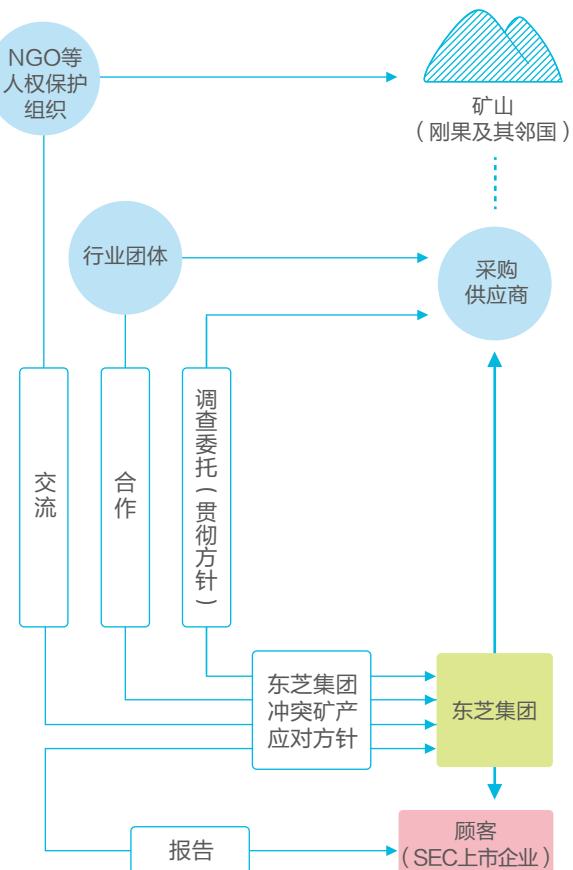
东芝积极利用自身在相关领域的资源与技术优势，从选择合格供应商伊始，严格把关供应商产品质量、安全、价格及交货期，并针对供应商开展专业人才培训。常州东芝变压器有限公司在与供应商合作过程中，注重培养供应商各方面能力，扶持供应商壮大。英中电气是常州东芝变压器有限公司供应商之一，在与常州东芝变压器有限公司的多年合作和技术、供货量及培训方面的支持中，加之自身的不断努力，逐渐创建了自己的品牌产品，成长为常州市的大型企业。

### 应对冲突矿产

2005 年，东芝制定了《东芝集团采购政策》，该政策要求供应商考虑人权、劳工、职业健康安全以及环境问题。2012 年，东芝又增加了两项内容：尊重人权以及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。

通过供应商调查、行业团体合作、NGO 对话等方式，东芝致力于解决近年来不断出现的冲突矿产问题。2013 年 6 月，东芝集团采用“冲突矿产报告模板（EICC/GeSI 格式）”，对 2,800 多家供应商开始实施冲突矿产的使用状况和冶炼厂进行全面调查。在调查之前，召开了供应商“冲突矿产调查说明会”。

### 冲突矿产应对措施



## 供应商 CSR 教育

东芝在帮助供应商加强履责意识的同时，也十分注重供应商履责能力的提升。因此，东芝发挥自身专业与资源优势，积极分享管理经验，对供应商开展培训教育。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。

### 实例：东芝电梯（中国）有限公司帮助供应商提高品质

为提高供应商的质量意识，2014年3月18、19日，东芝电梯（中国）有限公司品质保证部举行了外协机械品供应商质量检验员理论知识培训。本次培训共有13家供应商、23人参与，内容主要涉及机械基础知识、质量管理、质量检验等理论知识。两天的培训过程中，品保部人员与供应商相互交流，信息互换，特别针对如何发现问题，解决问题的方式、方法进行了重点讲解及说明。东芝电梯（中国）有限公司希望通过培训，加强供应商与整机厂家的共同协作，提升品质力，最终实现互利共赢。



#### 合作伙伴对东芝电梯（中国）有限公司的评价

东芝在快速增长的同时，诚心地帮助、支持分供方在技术创新、管理理念方面不断进取，促进了产品研发、制作工艺的不断进步，使我司得到了快速发展。

——宁波荣鹰电力控制设备有限公司

由于东芝对于环境治理及安全生产管理等方面先进理念的执著追求，带动了配套供应商内部管理水平的提高；作为全行业首家推动ROHS产品研发的企业，东芝不仅改善了生态环境，更为行业环保理念的拓展注入了新鲜血液。

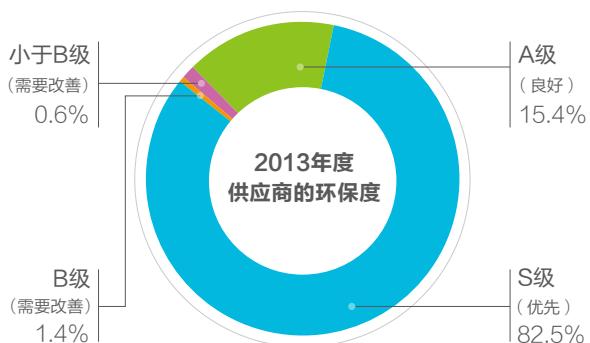
——上海南洋·藤仓电缆有限公司

## 绿色采购

为了有效降低环境影响，东芝积极推动绿色采购工作，制定《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。东芝还针对供应商实施环境评估以及开展采购产品化学物质调查，基于ISO 14001的公司环保标准对供应商进行确认和评估。

### 2013年度供应商的环保度

（优先采购供应商中97.9%属于S级和A级）



### 实例：推进绿色采购

#### 东芝电梯（沈阳）有限公司

2006年起，东芝电梯（沈阳）有限公司成立了ECP&绿色采购委员会，对产品中所含的化学物质进行分析。在对东芝规定的15种特定化学物质展开调查的同时，对合作单位进行环境指导。

2013年7月，东芝电梯（沈阳）有限公司对采购的化学品展开了一次大调查，共调查化学品80种，采购部与安全环境课两部门通力配合：采购部门要求供货厂家提供化学品的安全技术说明书（MSDS），安全环境课根据厂家提供的MSDS信息修订已有的MSDS。2014年初公司对125家供货商开展了安全、环境方面的培训及遵法情况调查，未发现有违法迹象的供货商。

#### 常州东芝变压器有限公司

常州东芝变压器有限公司2012年对绿色采购规程进行修改，在规程中增加对供应链绿色调查的要求。为帮助供应商更好认知新规，2013年3月召开供应商大会并就新版绿色采购规程及公司环境方针进行说明。另外还通过NGO网站对公司供应链的环境守法情况进行调查并持续跟踪。

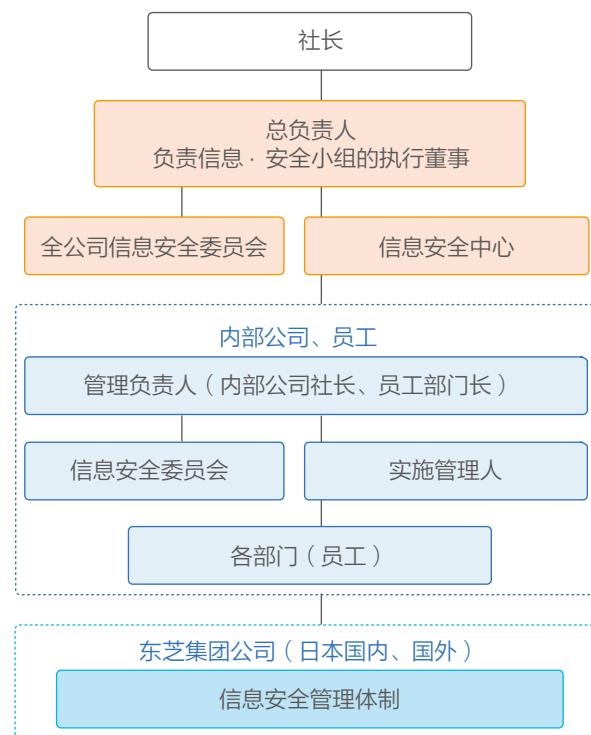
# 信息安全

东芝重视客户信息、经营信息、技术·生产信息等工作中产生的所有信息的安全管理工作，防止这些信息被非法公开、泄露或恶意使用。东芝制定信息安全章程，对机密信息进行妥善保护，对全体员工开展信息安全培训，并共同签署机密信息保护誓约书。

## 信息安全管理

东芝将信息安全作为重要经营课题，建立信息保护管理体制，在集团各个层面排除信息安全隐患。

### 信息安全管理体制



## 信息安全保护

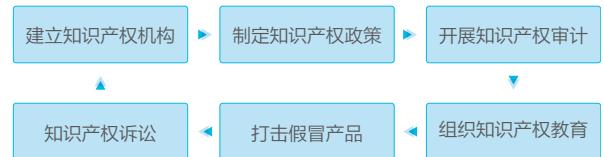
东芝从组织对策、人、法律对策、物理和技术对策四个方面实施信息保护措施，并将这些对策写进章程和指南中，通过通知和说明会的方式告知各成员公司。

### 信息安全保护对策

组织对策 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>
人的、法律对策 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>
物理对策 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>
技术对策 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，在《东芝集团行为准则》中规定了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”。东芝通过建立完善的知识产权保护机构、制定知识产权保护政策等多项举措尊重并有效保护知识产权。



# 消费者

从顾客的立场出发，东芝集团不断追求质量的最高境界，倾听顾客声音，满足消费者多元化需求，以安全、可靠的产品质量，迅速、优质的服务，不断提升顾客满意度。



# 确保产品质量与安全

东芝集团将为顾客提供优质安全的产品作为最大的使命，建立并争取百分百优良的质量管理体系，完善质量推进机制，同时加强员工质量管理教育培训，不断提升产品质量，确保产品安全。

## 产品质量管理

东芝集团以完善的质量方针为指导，建立质量推进体制，健全东芝全球质量管理体系，努力确保产品的质量和安全。

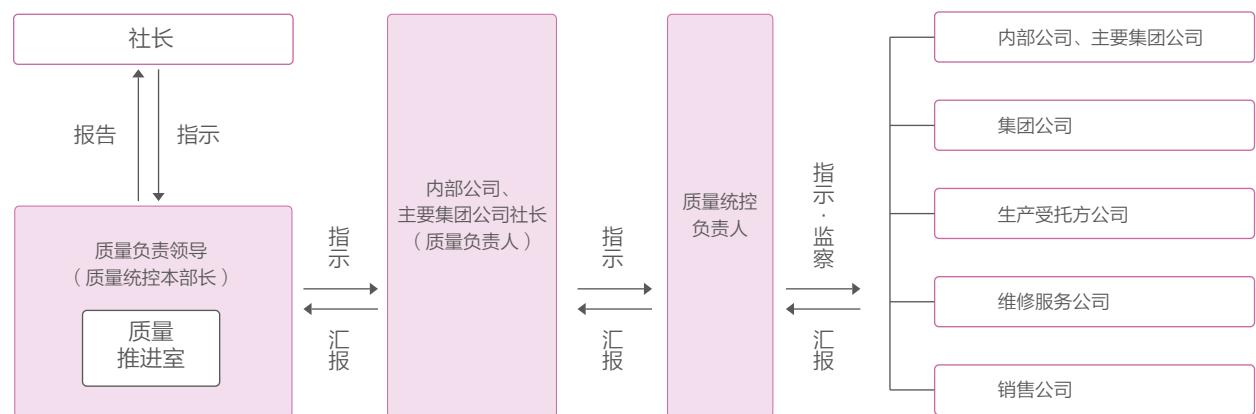
### 东芝集团质量方针——行为准则

- 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

东芝集团设置了“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日本国内外的工厂、供应商、保养和服务公司、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。

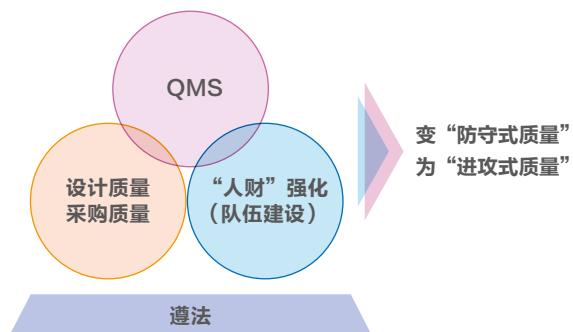
### 东芝质量管理体系



## 提高“品质力”

东芝不断追求质量的更高境界，努力提高“品质力”，变“防守式质量”为“进攻式质量”。在遵法的基础上，以质量管理体系（QMS）为中心，同时在设计、采购质量和“人财”方面不断提升、强化，夯实东芝的“品质力”。

### 提升“品质力”的 4 大支柱



作为 Design For Quality (DFQ) 活动的对策之一，东芝在设计质量上开展 Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) 活动，推进技术培养指导工作，从源头防止出现不良产品。东芝注重现场流程的改善，在各流程中开展认真的审查、评估、实验，更侧重从消费者的反馈中发现潜在的风险，迅速商讨对策，并通过持续的流程创新，全面提高“品质力”。

### 东芝信息机器（杭州）有限公司获日本能率协会“Good Factory”奖

2013 年 7 月，东芝信息机器（杭州）有限公司勇夺由日本能率协会设立的“GOOD FACTORY 奖”中的“制造过程革新奖”。2005 年以来，东芝信息机器（杭州）有限公司实行三个月短期革新 PJ 活动（一般企业的技术更新时间设定在半年或是一年），此活动持续推进，实现了高品质产品的高效率生产，使公司产品不良率下降到四分之一，生产效率提升了两倍以上。这些先进举措，使东芝信息机器（杭州）有限公司在众多日本及东南亚申请公司中脱颖而出，获得“GOOD FACTORY 奖”。迄今为止全亚洲地区仅有 11 家企业获得此项殊荣。

## 品质管理教育

为了培养保证产品质量的“人”，东芝集团健全“东芝培训教育体系”，策划实施不同的教育计划，增强必要的质量管理意识，提升可靠的技术·质量管理方法等技能。在“质量人财教育”中，针对所有与产品全生命周期有关的部门，东芝开发并实施了以原因分析法、防患于未然法为主要内容的 21 种质量教育，同时加大遵法教育的力度，就电气用品安全法对东芝集团的员工和海外现地法人常驻人员等共约 105,000 人开展网上培训。

### 实例：东芝中国教育学院在重要生产基地开展质量教育培训

东芝（中国）以东芝中国教育学院为依托，努力提高“质量人财”水平，完善培养机制。从 2011 年度起，除原有的“提高采购质量”和“质量创新”培训外，还收集大量案例编写教材，并举办了“质量精神和质量风险管理”及“供应商监查方法”讲座。2013 年度东芝在大连、深圳、广州等地举办了讲座，共计 257 人次参加，今后东芝将继续在中国为提高产品质量水平做出贡献。



东芝中国教育学院提高质量教育培训现场

## 确保产品安全

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

### 东芝集团关于产品安全的基本方针

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

### 产品事故及非正常情况下的应对方法

东芝建立完善的产品事故应对体制，要求员工在获知市场上本公司产品发生事故的信息后，迅速报告各部门事故应对窗口，由“CPL 委员会<sup>※</sup>”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尽早采取措施”。

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

### 实例：长期使用商品的事故处理

为了让用户能够安全、正确地使用产品，对于长年使用的、可能发生冒烟、起火事故的商品，东芝采取了确保用户安全的处理措施：要求用户对显像管电视机进行安全确认；为了防止冰箱在长期使用后老化从而导致起火、冒烟事故的发生，通过发放宣传单，要求用户停止使用购买年限超过 25 年的产品。另外，东芝施行“长期使用产品安全检查制度和标识制度”，并接受用户的咨询。

### 现场改善与第三方质量评估

东芝从顾客的角度出发，在产品出货后从客户反馈中寻找潜在风险，迅速采取对策，提高预防和发现隐患的能力。

### 实例：东芝荣获第 7 届“企业质量经营度调查”优秀企业表彰，综合排名第一

在 2012 年举办的第 7 届“企业质量经营度调查”中，东芝获得综合排名第 1 名。

在“加强质量经营的基础”项目中，东芝为了防止质量问题的反复发生，收集整理集团中发生的事例（19 例）编辑成册，让质量管理负责人和技术人员能够通过手册和互联网进行浏览的机制获得了高度评价。另外，在“新产品开发”项目中，东芝在准确把握市场需求的基础上所开发的可以缩短火力发电涡轮机启动时间的预测控制技术和在停电时仍能继续运行的 ENE-FARM 技术等东芝独创的发电技术和节能技术获得了高度评价。

在 2010 年的第 6 届调查中，曾获第 4 名。（2013 年度由于进行的是跟踪调查，因此未公布排名）

### 共享重大产品事故信息

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

### 产品安全教育

东芝致力于加强安全管理教育，建立电气用品安全法（电安法）的管理体制，以质量统控负责人及电安法负责人为中心，在全公司共同监察项目中提出电安法监察项目。

### 产品安全性评估

东芝在整个集团贯彻安全相关的法律法规、规程、规则的同时，定期对遵守情况进行监控监查。此外，以质量统控负责人为核心，通过举办产品安全相关活动提高员工的意识，积极接受外部第三方评估，公开东芝为保证经营安全而采取的措施。

## 消费者权益保护

在为消费者提供产品和服务时，东芝以让消费者更易于理解和获取的方式提供相关信息，并真诚地倾听顾客声音，注重对顾客的信息与隐私的保护，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。

### 倾听顾客声音

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CS 调查，由包括经营者高层在内的相关人员共享意见和要求，并积极开展改善活动。

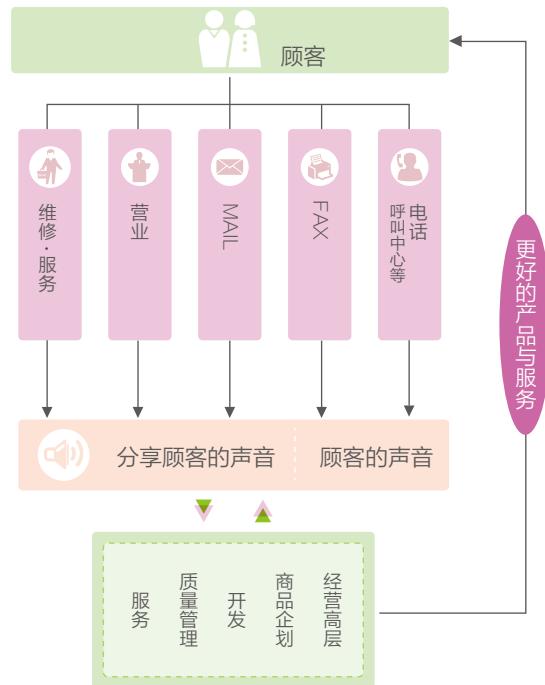
### 共享顾客意见的机制

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



2013 年，东芝中国的客户服务部门共接到消费者咨询或投诉电话约 36,490 件，我们对电话按内容进行分类处理，并建立消费者咨询信息跟踪机制，保证消费者投诉得到及时、准确反馈。

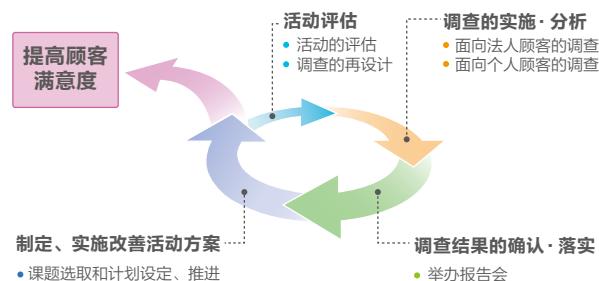
## 提升顾客满意度

东芝集团根据“CS 推行方针”，通过为顾客提供的产品、服务过程中的沟通及定期的CS调查，了解顾客诉求与意见变化，并根据顾客反馈及时制定改进措施，让顾客感受到东芝产品和服务带来的安全、舒适，提升顾客满意度。

### 东芝集团 CS 推行方针

- 为顾客提供安全、可靠的产品、系统和服务。
- 诚实、迅速、切实地应对顾客的要求和咨询。
- 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、改善使顾客满意的产品、系统和服务。

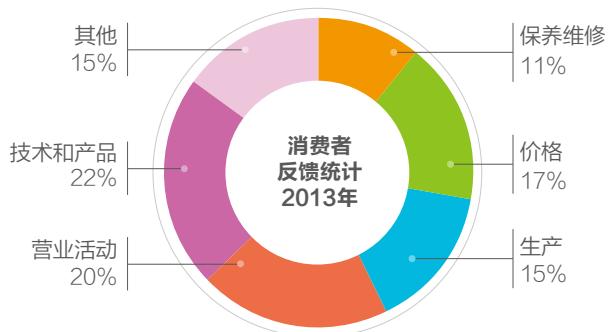
### 东芝集团 CS 推进流程



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

根据调查结果，东芝自我评价过去一年的改善活动，发现问题，开展更有效的活动，提高顾客满意度。在2013年的调查中，东芝共收到800家公司约2,300名客户的4,130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。

### 东芝 2013 年消费者反馈统计



### 实例：东芝医疗系统（中国）有限公司远程维修系统提高客户满意度

为了最大限度地发挥产品设备的性能，提高客户的满意度，东芝医疗系统（中国）有限公司在服务客户的过程中推行远程维修系统（Remote Maintenance），该系统通过网络对客户设备的运行进行远程监测，对其出现的异常启动、不合格的数据以及故障进行诊断和修复。InnerVision™Plus 是东芝医疗远程维修的注册商标，简称为 InnerVision。该系统可实时监控机器状况，及时发现并迅速解决问题，实现了故障从被动维修到主动维修，进而实现在问题出现前的预测维修，更好地保证了维修的响应速度和修复的及时、准确性，从而最大限度缩短医院的停机时间，使病人得到及时的救治。

## 顾客信息保护

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。在公司内部，东芝规范信息保密章程，实现与信息保护管理体制的一体化管理。

## 为顾客提供支持

对于每一个消费者的合法权益，东芝都予以同等的尊重。为最大限度满足每一个人的需求，东芝不断推进产品通用设计，并通过优秀高效的产品和服务，为顾客提供支持。

### 产品通用设计

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

#### 东芝集团通用设计理念

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

#### 东芝集团通用设计构想

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

#### 东芝集团通用设计指导方针

- 使用方便
- 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（UD）推进工作组（WG），在产品开发环节就导入 UD 的思维方式，并不断向公司内外提供有关东芝 UD 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（UD）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 业务在新兴国等国外市场的发展，东芝又把该制度的实施对象扩大到了外籍员工中。2013 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：向音译志愿者及图书馆相关人员免费开放 Web 系统

2013 年 12 月起，东芝向音译志愿者及图书馆相关人员免费开放了实证实验用 Web 系统。该系统的开发目标，是让图书馆的工作人员和音译志愿者、教师等相关人员，能够利用本系统轻松制作各类朗读内容，以供弱视者及识字障碍者使用，该系统所使用的语音合成技术同样搭载在东芝未来科学馆所使用的导游终端机器中。

## 产品服务

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准，为顾客提供满意的产品和服务。

### ▶ 实例：东芝电梯（中国）有限公司浙江公司利用飞信提高维保能力

东芝电梯（中国）有限公司浙江公司的维保业务面临几大难题：地域广，13个维保站辐射整个浙江省，最北到最南需要6个小时；经验缺乏，公司直接维保台数达3000多台，维保人员90名，新进维保人员比例高；硬件设施缺乏，仅少数维保站设有电脑，日常的快速联络和通讯有一定的难度；教育缺乏，日常集中安全教育受条件影响较缺乏。为解决这些难题，东芝电梯（中国）有限公司浙江公司创新利用飞信平台即时、免费、能实现PC群发的特点，通过此平台对维保员进行考勤管理，及时进行安全事故的通报，并开展安全技术的有奖答题，提高维保的响应速度和维保员的能力。（以上数字统计至2014年3月）

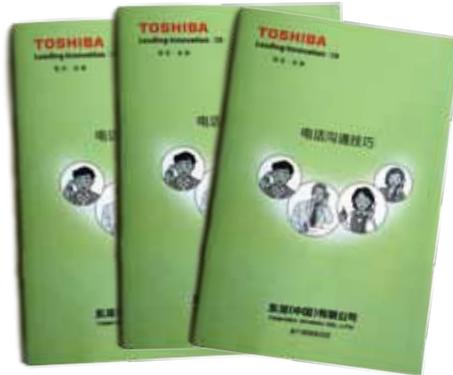


### ▶ 实例：东芝（中国）以多种方式规范售后服务

为了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，东芝（中国）有限公司制作了《电话沟通技巧》手册、CS动漫等，以通俗易懂的语言和视频等灵活多样的形式，面向东芝公司以及代理商的售后服务人员，持续不断地完善服务流程，规范售后服务。



东芝（中国）CS 动漫



《电话沟通技巧》手册

# 社区参与

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



## 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，在运营地开展负责任经营，促进当地经济发展，推动管理和人才的本地化，同时根据运营地实际需求，积极开展社会慈善、科学技术教育等植根当地的社会贡献活动，在解决当地社区实际问题的同时，实现资源最大化利用。

### 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”以及“国际友好”作为5大重点领域，开展着各种社会贡献活动。

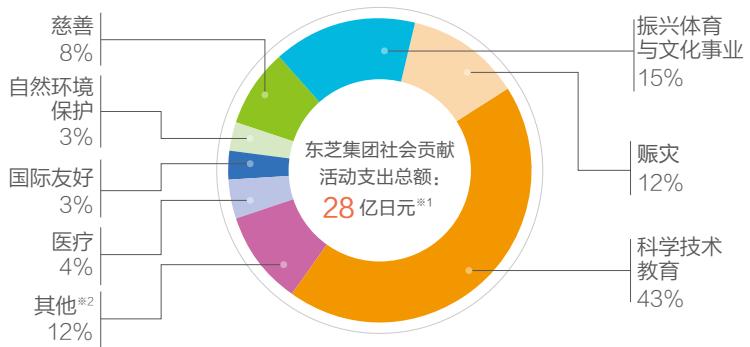


### 东芝集团的社会贡献基本方针

- 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。2013年，东芝集团社会贡献活动支出总额约28亿日元。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（2013年度）



<sup>\*1</sup> 支出包括现金捐赠、产品捐赠和东芝固定活动等

<sup>\*2</sup> 其他包括产品捐赠和设施开放（体育馆等）

## 推动地方发展

东芝希望通过自身良好的发展，为中国经济提供优质产品，促进合作伙伴成长，为中国发展贡献力量。

根植中国 40 余年来，东芝不断加大在华投资力度，在中国新建公司与工厂，在为当地发展贡献税收、提供就业岗位的同时，为诸多都市日新月异的变化、人们生活质量的显著提高做出了卓越贡献。

东芝医疗自 1975 年进入中国市场至今已历时 30 多年，伴随着中国的改革开放与繁荣，东芝医疗研发培训中心、研究开发公司纷纷在中国建成，不仅为中国用户提供更好的研发交流互动平台，同时也推进了中国医疗事业的快速发展。为更好配合东芝集团发展“医疗健康”的经营方针，2014 年 1 月，东芝医疗系统研究开发（大连）有限公司正式成立，以高度的创新自主性推进研发成果的转化，进一步优化东芝医疗系统的创新实力，开发出能够充分适应中国客户需求的医疗产品。

进入中国空调市场 10 年来，东芝开利将值得信赖的产品与服务应用到人们日常工作、生活的方方面面，并把领先的环保理念引入中国，快速成长为最具竞争力的高端空调品牌。2014 年 1 月，东芝开利空调（中国）位于杭州经济开发区的工厂正式落成，在扩大当地就业机会的同时，也承担着在制造、销售和售后服务的产品生命周期减少环境负担的重任。

东芝楼宇科技，始终以创新技术为先导，涵盖电梯、空调、照明等多个领域，为中国社会的发展做出了突出贡献。东芝电梯努力为中国市场打造更加安全舒适的产品；秉承 120 余年的照明领域经验，东芝将继续与中国伙伴一起，点亮无数灯光，为都市增添无限魅力。

## 培养当地人才

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。

常州东芝变压器有限公司与常州市高级技工学校、常州市冶金高级技工学校建立了合作关系，设置东芝班和东芝奖学金，并接纳当地学生到东芝当地企业学习，成为当地技工学校培养基地，在为社会培养人才的同时，扩大了公司在当地的影响。

为给内部员工及外部客户提供良好的学习平台，解决各种临床及操作问题，2012 年东芝医疗系统（中国）有限公司成立了科研培训中心，这是国内首创的业界高端设备实体展示及科研、培训一体化培训机构。科研培训中心设备培训分内部培训和外部培训两种形式。2013 年，东芝医疗针对内部员工开展了 CT、CR、XR、MR 等多种项目培训，参加

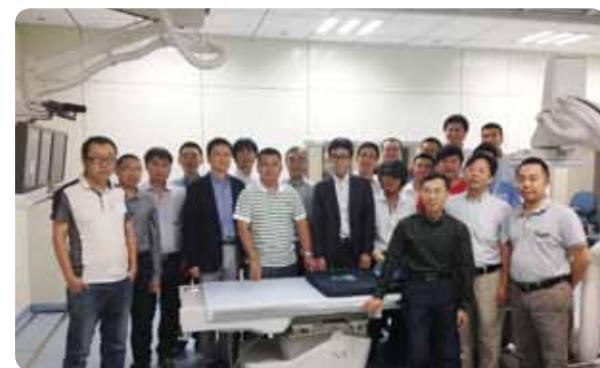
培训总计 600 多人次。针对医院、代理商等外部客户，进行了 Aquilion ONE、Alexion 等机型培训，参加培训总计 280 余人次。



东芝医疗系统研究开发（大连）有限公司成立



东芝开利空调（中国）有限公司成立



东芝医疗系统（中国）有限公司科研培训中心助力人才成长

# 为教育贡献力量

东芝将教育作为开展社会贡献活动的重点，在中国，东芝结合当地特色，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。

## 助力小学教育

东芝常年为中国教育事业投入资金和精力，力图在助学和促进学生全面发展方面做出应有的贡献，对贫困地区的教育支援更是不遗余力，自 2002 年东芝在中国各地开始援建希望小学，希望通过向贫困中小学生捐赠等方式改善贫困地区青少年的学习成长环境。截至 2013 年底，东芝在华已经援建了 23 所东芝希望小学。

为了进一步传播“促进学生快乐成长”为价值追求的希望小学发展理念，改善贫困地区教育环境，东芝（中国）有限公司与中国青少年发展基金会联合举办了东芝杯·快乐希望小学大赛，力图通过榜样的力量，展示希望小学健康发展的阶段性成果，传递希望小学师生在新环境下学习和成长的快乐感受。大赛自 2013 年 10 月发起，受到了社会各界的广泛

关注，经过各省级青少年发展基金会推荐和评选委员会评审，共有 100 所希望小学获得了“快乐希望小学”的称号。



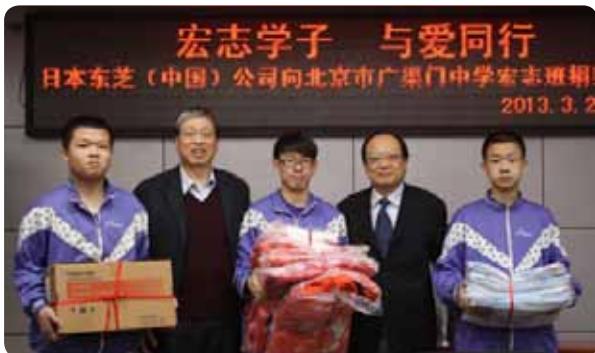
获奖小学的学生乐队表演



## 助力中学教育

东芝注重中国中学阶段教育，为帮助来自贫困家庭的品学兼优的初中毕业生完成高中学业，东芝通过各种方式捐助和帮助“宏志班”的学生，让这些优秀人才得到就学机会，维护教育公平。

东芝（中国）有限公司自 2004 年起连续十年通过各种方式捐助北京市广渠门中学宏志班的学生。2013 年 3 月，东芝访问团访问了北京广渠门“宏志班”，并向学生代表捐赠了电脑、羽绒服、床上用品等爱心物件，以期为这些经济困难的学生提供更多的帮助与关怀。作为全国首个“宏志班”，北京广渠门中学“宏志班”十余年来已为数百名品学兼优的贫困学子创造了与普通孩子平等的学习平台，并不断为高校输送优质人才，受到全社会的广泛关注和支持。



## 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大学建立合作关系，在浙江大学设立“东芝奖学金”，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。



奖学金颁奖仪式

## 东芝杯·中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛

2014 年 1 月 12 日 –15 日，第五届“东芝杯·中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛”决赛在陕西师范大学举行，入围大赛决赛的 126 位参赛选手来自国内 42 所师范大学。参赛学生通过自己独创性的教案，让中小学生体会到科学就在身边、享受到科学带来的乐趣。

“东芝杯·中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛”是东芝从 2008 年开始与中华人民共和国教育部联合举办的针对师范大学学生的一项重要赛事，旨在培养锐意创新的优秀理科（数学、物理、化学）中国教师后备力量。大赛受到了社会的高度关注，目前，参赛院校由最初的每年 20 所扩大至全国的 40 多所，累计逾有 5 万 2 千多名大学生报名参加。为了让学生们更真实地感受到科学技术为教育创造的美好未来，大赛的获奖学生获邀前往日本东京，对东芝集团总部、东芝科学馆等地进行了友好访问。



第五届东芝杯·中国师范大学理科师范生教学技能创新大赛



获奖学生赴日访问

## 促进文化体育发展

东芝一直重视中国体育事业的振兴和发展，2011年，东芝公司开始独家冠名赞助中国足协杯比赛，至今已经连续举办三年。2013年东芝赞助的中国足协杯总决赛在广州天河体育馆完美落幕。

东芝鼎力支持中国足球事业的同时，通过开展足球乐园、举办足球训练营活动，积极培养中国青少年对足球运动的兴趣爱好。东芝本着“支持中国足球事业的发展，助力中国青少年健康成长”的理念，积极开展相关的公益活动。自2012年开始，东芝筹拍了多部以中国足球为题材的微电影，总浏览量超过6,500万人次。

### 实例：东芝连续三年独家冠名中国足协杯，促进中国足球事业发展

自2011年足协杯赛事重启以来，东芝集团作为中国足协杯的独家冠名赞助商，已为广大球迷呈现了三个精彩赛季。长期以来，东芝不仅大力赞助足球事业，对于青少年足球的培养更投入大量资源和精力。东芝强调“让孩子与父母共同享受足球的乐趣”，在2011年到2013年的三年足协杯赛事中，邀请小朋友到现场体验足球赛事，并开展足球乐园等亲子活动，培养小朋友对于足球运动的热爱。

尊敬的东芝集团、亲爱的桐山辉夫先生：

大家好！

我是广州市海珠区江南新村第二小学一名六年级的学生。今天，我代表全校师生由衷地感谢东芝集团和桐山辉夫先生。

12月7日，我和爸爸一起观看“足协杯”决赛。东芝赞助的免费门票，让我们这些青少年亲眼目睹了一场精彩绝伦的球赛，让我们体会到足球带给我们的欢乐。东芝让我们的生活更美好，支持我们青少年的身体锻炼和健康成长。让我再次对您们道一声：感谢！

广州市海珠区江南新村第二小学 梁大鹏  
2013年12月10日

致东芝集团的一封感谢信

### 实例：常州东芝变压器有限公司连续九年冠名常州市外企“东芝杯”足球赛

2013年10月13日-11月3日，常州市第12届外商投资企业“东芝杯”足球赛在中天体育中心举行。常州东芝变压器有限公司队以全胜的战绩，获得本届比赛冠军。这是常州东芝变压器有限公司第九次冠名该项赛事。比赛自2000年至今已持续12年，先后有30多个外商投资企业组队参加比赛，有“常州小世界杯”之称。常州东芝变压器有限公司对足球运动的激情和持续投入，既是企业文化的一种展示，也为当地创造了相互交流球技、加强联谊的平台，为提升当地的足球氛围做出了贡献。



啦啦队的精彩表演



比赛首个进球瞬间

## 助力灾后重建

作为肩负社会责任的企业公民，东芝始终坚持 CSR 经营理念，努力成为广受信赖的“地球内企业”。面对不可抗拒的自然灾害，东芝集团一直是救灾援建的重要力量。2013 年 4 月 20 日雅安地震发生后，常州东芝变压器有限公司第一时间主动向四川省电力公司了解情况，并迅速投入雅安变电站震后应急抢修。东芝不仅通过当地事务所积极了解灾区情况，还发动各在华企业竭尽所能捐款捐物，为身陷灾难之中的群众提供有力支持。2013 年 5 月 22 日，东芝中国总代表桐山辉夫一行来到四川省民政厅，代表东芝集团向雅安地震灾区捐款 100 万元人民币，并祝愿灾后重建工作顺利进行，灾区人民能够早日重建家园。为了帮助雅安地震灾区的重建工作顺利进行，东芝集团及全体员工也都力所能及地献出了自己的一份爱心。



东芝为灾区捐款 100 万元

## 共建和谐社区

作为社区的一份子，东芝关注社会弱势群体和当地环境，各地分公司和制造企业鼓励员工参与当地的志愿者活动，帮困扶贫，开展和参与环境保护相关的活动，共建一个安全、融洽、绿色的社区。

为帮助“平顶山市曙光抗癌俱乐部”更好地进行抗癌宣传，组织病友间的相互交流，帮助他们更好地康复，河南平高东芝开关有限公司将满载爱心的电脑、打印机等办公设备送到了俱乐部。

### 实例：常州东芝变压器有限公司持续第 10 年开展无偿献血活动

常州东芝变压器有限公司自 2003 年至今，持续被常州市政府授予“无偿献血先进集体”称号，在常州市是唯一一家每年 6 月 14 日“世界无偿献血者日”，均组织员工开展无偿献血的单位。公司员工们已将无偿献血这一善举视为一种“时尚”，参加献血的员工累计已达 814 人次，总献血量超过了 18 万毫升。近两年来，经过与常州东芝公司的交流，常州另两家外资企业每年也定期组织员工参与无偿献血活动，并确定了自己公司的“献血日”。



### 实例：东芝电梯（中国）有限公司浙江分公司电梯安全宣讲进社区

2013 年 9 月 13 日，东芝电梯（中国）有限公司浙江分公司参与浙江省金华市电梯安全知识宣传进社区活动，以生动幽默的讲解、与民互动问答等形式向社区居民普及电梯这一特种设备的安全知识。活动中东芝电梯浙江分公司还通过向广大社区业主发放专门的《电梯使用安全》知识宣传手册，帮助社区居民掌握正确使用电梯的方法，安全乘坐电梯。



## 传递绿色理念

为了宣传东芝的理念，向外界展示东芝的环境行动，进而提高人们的环保意识，东芝搭建了多样渠道，各地企业也结合当地实际开展了丰富多样的活动。

自 1998 年，东芝每年发布《东芝全球环境报告》，充分展示东芝年度环境表现。在中国区，东芝各制造型企业每年也会公开发布《环境报告书》，展现环保相关行动与绩效。



2013 年 6 月 22 日，东芝家用电器制造（南海）有限公司联合举办“低碳环保，绿色狮城”为主题的大型公益环境宣传活动。这是自 2008 年以来公司主办的第六次公益环境宣传活动。



东芝家用电器制造（南海）有限公司组织员工环保工业游骑行活动

东芝还将绿色理念的传播从员工延伸至家庭和日常生活。2014 年春节，东芝电梯（沈阳）有限公司总经理发起倡议号召员工少燃放烟花炮竹，减少对环境的影响。

## 生态保护

东芝将保护生物多样性作为环境经营的重要课题之一，努力削减生产经营活动对生物多样性的影响，同时与周边企业、政府、NGO 合作积极开展保护生物多样性的活动。东芝号召全球员工，通过间伐、剪枝等作业维护森林生态环境，此外，东芝通过员工参与造林、自然观察会、自然观察指导员活动等，培养着一批热爱大自然的东芝员工。

### 东芝开展生物多样性保护工作的 4 大支柱

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

常州东芝变压器有限公司连续举办了两届常州东芝自然观察会活动，与义工一起开展树木越冬保护、清扫垃圾环保登山及南方常见植物辨析等一系列活动。东芝电梯（沈阳）有限公司为帮助沈阳理工大学猛禽救助中心的猛禽尽早恢复，在公司内发起爱心药品捐赠行动，提高员工生物多样性保护意识。

### 实例：“树成林，爱凝聚”主题植树造林活动

“东芝集团 150 万棵树活动”是东芝开展的重要的环境保护活动之一，其目标是到 2025 年在全球范围内完成 150 万棵规模的植树，为改善地球温室效应及保护物种资源做出贡献。东芝集团在中国的各家公司坚持和贯彻东芝集团“让地球拥有更多森林，让人们对自然更多一份爱”的理念，积极参与绿化建设，开展了多次植树造林活动，为所在地区增添绿色气息。截至 2013 年底，东芝集团在中国的各家公司累计植树约 10 万棵。

为了人类和地球的明天。

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

地址: 北京市东城区东长安街1号东方广场W2座501室

如对本报告有何疑问或咨询, 请按照下列方式联系

东芝(中国)有限公司公关·宣传部

电话: 010-8518-3111

传真: 010-8519-2258

发行日期: 2014年10月

本报告书可通过下述网站地址浏览下载

网址: [www.toshiba.com.cn/csr2014/corporate\\_CSR\\_report/new/](http://www.toshiba.com.cn/csr2014/corporate_CSR_report/new/)



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