

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

领先 · 创新



2010

Corporate Social Responsibility Report

CSR报告书

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

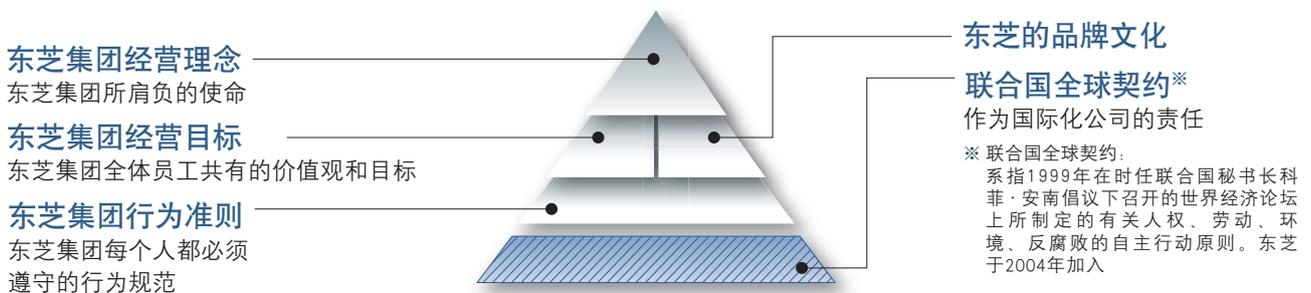
3. 为社会做贡献

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



东芝集团提出了“尊重人”、“创造丰富价值”、“为世界人民的生活和文化做贡献”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）。在实践中，我们把“生命·安全·遵法”放在了首要位置。

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”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

东芝集团将“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责任

主要利益相关方		东芝集团主要的责任
 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"> ● 提供安全、放心且有价值的产品和服务 ● 及时提供产品信息 ● 提供环保型产品和服务 ● 提高顾客满意度 ● 做好顾客工作，为其提供支持 ● 妥善管理顾客信息 ● 发展无障碍设计 (UD)
 股东·投资者	股东总数约47万3千名。已发行股票约42.3亿股，不同持有者的表决权比例为：金融机构38.1%，个人及其他31.2%，外国法人等24.8% (2010年3月末)。	<ul style="list-style-type: none"> ● 适时、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)
 供应商	长期供应商在日本国内约有4,000家，在海外约有1,000家 (2010年3月末)	<ul style="list-style-type: none"> ● 对供应商的选定和交易以公平为基准 ● 提供公开透明的交易机会 ● 履行CSR时要求给予配合或提供支持
 员工	东芝集团的员工分布于542家企业，总数约20万人 (2010年3月末)。在日本国内约为12万人，在海外约为8万人。	<ul style="list-style-type: none"> ● 给予公正的评价和待遇 ● 尊重人权及多样性 ● 用好并培养“人财”[*] ● 支持多样性的工作方式 ● 保持、提高就业能力 ● 注意劳动安全卫生和健康管理
 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"> ● 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或灾害的发生 ● 周边地区发生灾害时提供援助
 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"> ● 守法 ● 纳税 ● 对改善、解决社会问题的政策积极配合
 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"> ● 为解决世界性问题给予配合和帮助 ● 配合做好社会贡献活动中的重点领域的工作
 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"> ● 防止地球变暖 ● 控制废弃物的产生 ● 控制化学物质的排放

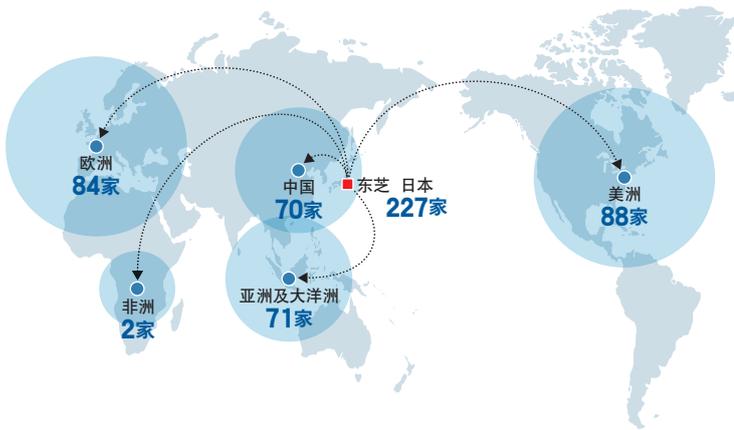
注) Integrity有两种含义：① 正直、诚实，高洁、清廉；某种身份的 (艺术、职业) 标准或规范。
 ② 完全、完整；完美的状态 (completeness)；统一。—— (《高级英日大辞典》)
 ※：公司将员工视为公司至最高无上的“财产”，因为将人才成为“人财”。 (全书同)

东芝集团简介

公司简介 (截止 2010 年 3 月 31 日)

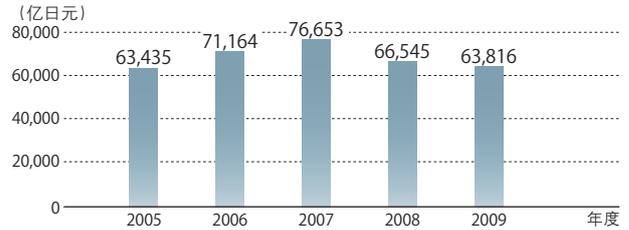
公司名称	株式会社 东芝 (TOSHIBA CORPORATION)
公司总部地址	日本东京都港区芝浦 1-1-1
成立时间	1875 年 (明治 8 年) 7 月
资本金	4,399 亿日元
总销售额	6 兆 3,816 亿日元
员工总数	203,889 人
支持的 CSR 相关的主要国际宪章及指导方针	<ul style="list-style-type: none"> ● 联合国全球契约 ● GRI (Global Reporting Initiative) (全球报告倡议组织)
股东人数	473,230 人
已发行股票总数	42 亿 3,760 万股
集团下属子公司	542 家
关联子公司数	(日本国内 227 家, 海外 315 家)
持股法定公司	200 家
上市证券交易所	东京、大阪、名古屋、伦敦
主要 CSR 会员团体	BSR(Business for Social Responsibility) 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)

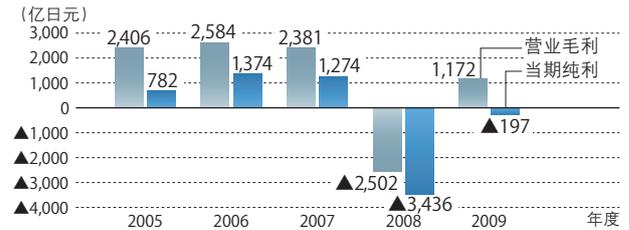


业绩 (合并)

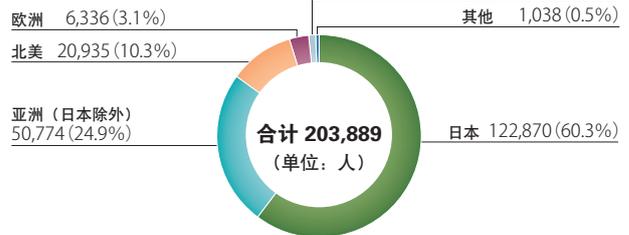
销售额的变化情况



营业毛利 / 当期纯利的变化情况



员工人数的地区分布情况 (2010年3月末)



销售额的地区分布及构成比例 (2009年度)

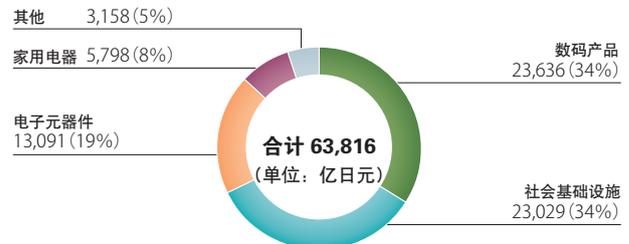


东芝集团 4 大业务领域

东芝集团创建于1875年, 截止2010年3月末, 由东芝及542家国内外关联子公司构成, 员工总数约20万人。业务领域包括“数码产品”、“电子元器件”、“社会基础设施”、“家用电器”4大领域, 业务范围遍布全球。

东芝集团的使命是: 不断为客户带来新的感动和惊喜, 继续为建设安心、安全的社会做贡献。

销售额在不同领域的分布及构成比例 (2009年度)



数码产品

智能手机、手机、液晶电视、高清录像机、记忆体、笔记本电脑、服务器

电子元器件

NAND 型闪存、集成电路、功率器件、光半导体、液晶显示器

社会基础设施

核能、火力、水力发电系统、电力流通系统、产业系统、交通系统、社会系统、上下水道及环境系统、广播及传输网络系统、电波系统、IT 解决方案、成像诊断系统、医疗 IT 系统

家用电器

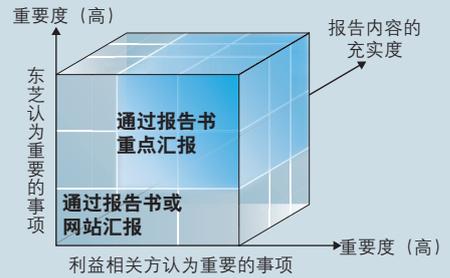
冰箱、烘干式洗衣机、厨房器具、空调、照明灯具

编辑方针

力求对东芝集团的重要课题和社会关注度高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（见P21）。根据这个结果，本报告书（2010年度版）在编辑中又增添了以下2个特点。

除本报告书以外，东芝集团的还通过《年度报告》、《环境报告》以及网站等发布信息。



诚信报告 I 对社会以诚相待，积极履行责任

东芝集团把“通过事业开展为地球环境做贡献”放在了首要位置，对此以专题形式进行汇报。

- 作为环保领先企业的展望和目标，以及为此所作的努力

介绍《环境展望2050》的概要，其宗旨是在与地球和谐相处下实现人类丰富多彩的生活；通过具体事例汇报了环保领先企业为实现该目标，在追求三个“绿色”方面所作的努力。

诚信报告 II 追求健全的经营和财务体制

围绕利益相关方认为重要的事项，按照国际上对CSR报告的要求，选定了本报告的编写项目。

- 依据AA1000AP三原则来判断“重要性”
- 根据ISO/DIS 26000中的7个核心主题来选定编写项目

沿用了基于AA1000AP（见P21）的报告事项选定程序，并就与2009年度公布的国际标准ISO/DIS 26000草案中7个核心主题相关的工作，编写了本报告。

目录

经营理念体系.....	1
为实现经营理念.....	2
东芝集团简介.....	3
卷首寄语.....	5
东芝中国事业概要.....	7
东芝中国总代表致辞.....	8
东芝集团的事业和责任.....	10

诚信报告 I 努力成为环保领先企业

《环境展望2050》立足人类共同的课题	11
1 绿色生产	13
2 绿色产品	15
3 绿色技术	17

诚信报告 II

报告的方针.....	21
组织管理.....	23
对利益相关方的经济价值分配.....	24
人权.....	27
劳工实践.....	28
环境.....	31
东芝在中国的环境活动.....	35
公平经营.....	39
顾客(消费者)	43
社区参与和发展.....	47
2009年度主要实施项目及2010年度目标和计划	55
CSR报告书第三方意见	57
公司外部对CSR的评价.....	58

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（542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2009年度（2009年4月1日～2010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。

发布时间

2010年9月（下次预计为2011年9月，上次为2009年9月）

参考文件

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/DIS 26000 暂译版》

免责声明

本报告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。

追求“诚信” 作为“环保领先企业” 为地球的可持续发展做贡献

提出“发展 CSR 经营”作为东芝集团的主要经营方针，并为之不懈努力

我就任社长以来，以“发展CSR经营”为经营基础，通过‘进一步推动创新’、‘加速发展全球化事业’、加快集中和选择的进程，朝着实现‘可盈利的持续增长’方向努力迈进”。

2009年度，在这个经营方针的指导下，通过实施“改善收益的体制改革计划”，积极推动业务结构改革，削减固定经费，同时完善盈利基础，实现了改善营业收益的目标。

通过进一步向成长业务集中、扩大业务领域、开辟新领域，东芝集团迈上了一个新台阶，同时作为“环保领先企业”，在CSR经营方面我们投入了更大的力量。

坚定不移地追求“诚信”

在推进CSR经营时，我提出了“诚信”这个关键词，以指导东芝集团前进。诚信包含以下两层意思。

一是对社会要以诚相对，积极履行责任。

为解决全球变暖、健康等人类的社会性问题，以及为了推动新兴市场国家进一步发展，我们把运用东芝集团的技术和经验、通过自己的工作奉献社会这项事业，摆在了CSR经营中的一个重要位置，并为之而努力。

二是追求健全的经营、财务体制。

为了继续获得社会的信任，作为企业应该建立稳固的收益基础，确保稳定的财务机制，奉行生命、

安全和遵法，并将这些摆在各项工作的首要位置。要依照《东芝集团行为准则》，在各个岗位反复落实法规、社会规范、伦理的遵守，同时，要将获取社会信任须从我做起的思想落实到全世界每一位东芝员工。

作为“环保领先企业” 要在各项工作中 重视环境问题

今天，企业需要面对的社会问题十分繁杂。其中，东芝集团最为重视的是以全球变暖为代表的地球环境问题。这与世界能否实现可持续发展密切相关，是发达国家、新兴市场国家需要携手解决共同课题。这也是能最大限度地发挥东芝集团的力量、为社会做贡献的领域。基于这种认识，作为走在世界前列的“环保领先企业”，要积极地履行企业责任。

为实现上述目标，作为本公司的环境经营，要抓好3方面的工作，即：① 绿色生产（Green of Process）；② 绿色产品（Green of Product）；③ 绿色技术（Green by Technology）。

绿色生产，是通过改善生产工艺来使环境负荷降到最低。2010年，在日本新潟县柏崎市新建成的二次电池工厂就采取了一些节能措施，如采用LED照明等。另外，在日本三重县的四日市工厂开工建设半导体生产新楼。半导体工厂的生产设备和空调需要消耗大量电力，我们在洁净室和生产设备的节能上狠下功夫，履行了企业在生产活动中的责任。

绿色产品，是指在所有产品研发过程中追求环境

经营方针
朝着可盈利的持续性增长努力

▲
加快集中与选择

加快开展全球化事业
进一步推动创新
推进CSR经营

东芝集团中长期规划

改革业务结构

建立不易受经济动荡影响的、稳固的收益基础，确保财务机制的健全

转变业务结构

转变结构，成为具有国际竞争力的、顶尖的复合电机生产厂商

环境经营

为地球的可持续发展做贡献
确立环保领先企业的地位

性能第一的产品。为适应技术的进步和社会发展的要求,我们这次修改了公司内部的环保产品评价标准,坚持向客户提供环保性能第一的产品,为解决地球环境问题做贡献。

绿色技术,是指通过提供低碳能源技术做出贡献。除了核电以外,我们还致力于太阳能发电、二次电池、智能电网(新一代电网)、CO₂捕集与封存技术(CCS)等,为电力的稳定供给和解决全球变暖等社会问题而努力。

这些工作都是在“eco style”这一全球统一品牌下进行的,我们希望通过东芝集团的产品和系统,2020年度实现年减排二氧化碳7亿5000万吨。

此外,我们还致力于解决地区社会的综合性环境、社会问题,如建设新的电力、用水、交通基础设施体系等。

不负相关利益方的重托, 作为“地区内企业”履行责任

作为“地球内企业”,东芝集团在致力于解决地球环境问题的同时,还力争成为尊重世界多样性的国际化企业,在世界各地为社会做贡献。

近年来,随着国际社会的发展,要求在法规的基础上,进行公正、公平交易的呼声日益高涨,我们按照2004年签署的《联合国全球契约》有关人权、劳工标准、环境、反腐败的基本原则,在继续做好自己的工作。^{*}

除以上工作外,我们还及时、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。

最后,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

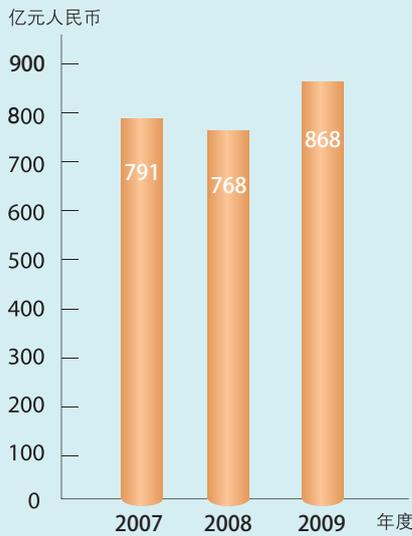
佐々木則夫

^{*} 有关该项工作的进展报告,请见P21~54。

东芝中国事业介绍

东芝中国事业规模（截止到 2010 年 3 月 31 日）

东芝在华事业规模（亿元人民币）



29,000人
员工总数约2.9万人

80亿
投资总额逾80亿元人民币

868亿
2009年度事业规模
868亿元人民币

69家
合资、独资公司达69家

- 北京 东芝（中国）有限公司
东芝照明（北京）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 廊坊电科院东芝避雷器有限公司
- 芜湖 广东美的集团芜湖制冷设备有限公司
- 平顶山 河南平高东芝高压开关有限公司
- 西安 东芝仪仗控制系统（西安）有限公司
- 武汉 广东美的集团武汉制冷设备有限公司
- 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
- 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
广东美的制冷设备有限公司
广东美的商用空调设备有限公司
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 珠海许继芝电网自动化有限公司
- 香港 东芝香港有限公司
日兴实业有限公司
东芝电子亚洲有限公司
东山电池工业（香港）有限公司
和光电气（远东）有限公司
东芝泰格（香港）采购·物流有限公司
东芝照明香港有限公司
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
- 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
东芝映像系统（深圳）有限公司



- 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
大连东芝机车电气设备有限公司
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
- 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 常州东芝变压器有限公司
- 无锡 东芝半导体（无锡）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
中芝软件系统（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
东芝照明显示系统（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
东芝电子管理（中国）有限公司
上海东芝外服货运代理有限公司
东芝电脑网络（上海）有限公司
东芝开利空调销售（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

与时俱进，开展符合中国新时代需求的CSR活动

去年，中国迎来了建国 60 周年这一历史性时刻。虽然 2008 年的金融危机引发了全球规模的经济衰退，但由于中国政府采取了诸多有效的应对措施以及宽松的货币政策，中国得以率先从经济危机的阴影中走出，并保持了高速的经济增长。在此背景下，中国于去年 10 月份举办的盛大的国庆庆典活动，让全世界都认识到中国迎来了新的发展时代，我想那一激动人心的时刻也都深深留在了大家的脑海中。

作为引领世界经济增长的国家之一，中国越来越受到世人瞩目。同样，东芝在中国的事业在东芝集团也占据了越来越重要的地位。

2009 年度，东芝在华的事业规模达到了 868 亿元人民币，首次跨过了 800 亿的台阶。这些都是在诸多利益相关方的大力支持下所取得的成绩，在此深表感谢。同时，我们还会继续秉承“扎根中国，为中国社会发展做贡献”的理念，为中国的进一步发展贡献力量。为此我们将进一步“推进 CSR 经营”。东芝集团一直以来都将“推进 CSR 经营”作为我们企业发展的支柱理念之一，在华的东芝集团 69 家公司也都秉承这一理念持续不断地开展了符合当地社会的各种活动。

特别是近几年来，我们在原有的基础上，还努力开展新的社会贡献活动，以此来契合中国社会的实际需求。

2008 年开始，我们和中国教育部共同举办的面向中国理科师范大学生的竞赛——“东芝杯·中国师范大学师范专业理科大学生教学技能创新实践大赛”就是新开展的活动之一。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，我们将从今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，针对当今世界面临的重大考验——地球环境问题，东芝集团也制定了“东芝集团环境展望 2050”来对应。在中国和世界其他国家，通过“绿色生产”、“绿色产品”、“绿色技术”三个途径来降低环境负荷，希望能够为中国和世界其他国家地区的环境保护起到应

有的作用。

东芝集团基于“地球内企业”这一理念，在为实现更美好的地球环境而努力的同时，也尊重世界各国、各地区的文化、历史、不同的风俗习惯，为了实现更美好的社会而不断努力。

迄今为止，东芝在华的事业开展已经走过了 38 个年头，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

田中芳明

在四大领域里作为“地球内企业” 为社会做贡献

东芝集团经营范围涵盖“社会基础设施”、“电子元器件”、“数码产品”、“家用电器”4大领域，业务遍布全球。

在地球环境问题上积极发挥带头作用，同时，作为尊重历史、文化、习惯多样性的“地球内企业”，真诚面对全世界的社会问题，力争在各个国家和地区为社会做贡献。



解决能源、水、 粮食短缺的问题

- 解决新兴市场国家经济高速增长所带来的需求激增的问题
- 确保并提供贫困地区维持生命所必需的资源

减轻环境负荷

- 防止全球规模的温暖化，降低环境风险
- 节能、循环利用，防止资源枯竭



东芝集团认为的世界性重要课题

完善医疗和教育

机会均等，公平参与



解决少子高龄化问题

确保劳动力
完善社会福利制度

充分利用 ICT（信息 通信技术）

- 防止出现“数字鸿沟”
- 保障信息安全，防止网络恐怖



社会基础设施领域

为解决能源 · 环境 · 医疗 技术方面的社会问题服务

为满足世界日益增加的电力需求、防止全球变暖、维护人类健康服务

电子元器件领域

提高效率 and 性能，实现 节省能源资源

在半导体、液晶显示器方面运用最先进技术以服务环保，在 NAND 闪存上追求超细微化以推进节约能源资源。同时，耗能大户半导体工厂也努力减少 CO₂ 排放

数码产品领域

运用核心技术为全世界 提供环保产品

运用核心技术提供高环保性能的产品，如推出 LED 液晶电视以降低电能消耗，开发世界最轻的笔记本电脑，推出面向企业使用的 SSD 等

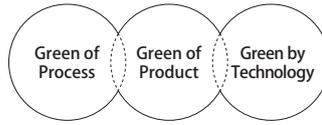
家用电器领域

在全世界推广节能、舒 适的产品和技术

在日本国内，运用电机、冷却、压缩机、安装等方面的技术优势，创出一流产品。在海外，结合当地特点，开发性能适用的节能产品

环境经营的全球统一品牌 “eco style”

为成为“环保领先企业”，东芝集团将“eco style”确定为全球统一品牌，加快发展环境经营。“eco style”的标识 (logo) 创意由 3 个圆圈组成，分别表示“绿色生产”、“绿色产品”、“绿色技术”的意思。



高效火力发电用汽轮机

通过提高发电效率，以保障稳定的电力供应，防止地球变暖



特高压 (1,100KV) 送变电设备

提高输电效率以降低输电损耗，为大容量电力和远距离输电服务



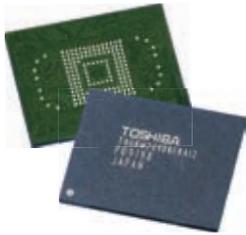
为大陆第一高楼“上海环球金融中心”提供电梯

追求放心、安全、舒适



高精度高速 CT 扫描仪

缩短检查时间，减轻人体负担，降低电能消耗



NAND 型闪存

实现业内 64GB 的最大容量，为最终产品的环保性能服务



电源用功率器件

提高效率为最终产品的环保性能服务



REGZA 用系统 LSI

提供高画质处理，并支持外设硬盘的录像和网络功能



高清 3D 显示器

不用戴眼镜就能欣赏立体图像的 21 寸型显示器，并能减轻眼睛疲劳



液晶电视 “LED REGZA”

采用 LED 显示屏，可兼顾高画质和节能效果



蓝光录像机 “VARDIA”

高清晰、大容量



AV 笔记本电脑 “dynabook Qosmio”

采用 LED 背光源，实现节能



硬盘驱动器

大容量，减少使用化学物质，利于环保



空调

可实现 45 瓦最低耗电节能运转



冰箱

配备“超微离子除菌”装置，可延长食品保鲜时间



烘干式洗衣机

节能、省水，强力洗涤



LED 照明

实现行业内最高发光效率，推动长寿命、低耗能照明的普及

努力成为环保领先企业

为实现《环境展望2050》，追求三个“绿色”

人类目前面临的最大问题是以全球变暖为标志的地球环境问题。

东芝集团认为，通过我们的工作来帮助解决这个问题，是CSR经营的根本所在。

《环境展望2050》 立足于人类共同的课题

我们认为，2050年的理想社会是“人类生活丰富多彩，并与地球和谐相处”。为实现这个目标，我们于2007年发布了《东芝集团环境展望2050》。展望中，我们预测了人口、经济增长的情况以及与之相关的CO₂排放量，制定了中长期目标。我们要从防止地球变暖、有效利用资源、控制化学物质的角度出发，进一步努力减轻环境负担，同时争取创造新的丰富的价值。

进入2010年度后，我们重新梳理了环保设计理念，明确提出所有研发产品都要达到一流的环保性能。我们将切实运用新标准，做好产品节能工作，扩大能源领域的业务。

包括已售出和交付使用的东芝产品的贡献度在内，预计到2020年，我们在全世界减少的CO₂排放量将达到7.5亿吨。我们要在防止地球变暖这一社会问题上不断努力。东芝集团将从生产、产品、技术3个方面追求“绿色”，确立自己在为地球可持续发展做贡献过程中“环保领先企业”的地位。

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。



减少的CO₂排放效果※

通过环保产品和技术为地球环境做贡献

运用先进技术争取CO₂的减排量达到7.5亿吨 (2020年度)

※与产品出厂时期的老型号产品以及平均技术水平比照后算出排放控制效果，累计算出所有东芝产品（包括过去出厂的）单年度的贡献度。

成为环保领先企业需要做的3项工作

1 绿色生产 Process

自身的生产、企业活动

为实现《环境展望2050》追求三个“绿色”从防止地球变暖、控制化学物质、有效利用资源三个方面，继续降低与生产活动有关的环境负荷。为此，充分运用日本国内孕育、积累的技术和经验，加强和落实全球化的环境管理。



减少温室气体，
加强全球化环境管理

▶ P13

2 绿色产品 Product

节省能源和资源的产品

作为产品大量销往国际市场的生产厂商，致力降低与产品有关的环境负荷。2010年度制定了新的环保产品（ECP: Environmentally Conscious Product）标准，今后开发的所有产品都要做到环保性能一流。



所有产品做到
环保性能一流

▶ P15

3 绿色技术 Technology

环境和能源技术

通过提供发电系统，为保护地球环境和稳定能源供给服务。除了发展核电以外，我们还要在太阳能发电、二次电池、智能电网（新一代电网）、CO₂捕集与封存技术（CCS）等的开发和提供方面加大力度。



建成新一代电力网
——智能电网

▶ P17

1 绿色生产 自身的生产、企业活动

减少温室效应气体 加强全球化环境管理

在生产活动中履行企业责任

使防止地球变暖与 满足物质需求协调发展

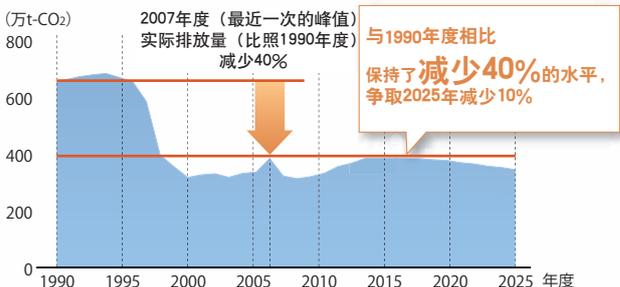
如果为满足日益高涨的需求而扩大生产，则会带来能源和资源消耗的增加。怎样加以控制呢？这是生产厂商面临的一个重大课题。

东芝集团的工厂遍布全球，产品种类繁多，我们从防止地球变暖、控制化学物质、有效利用资源 3 个方面来减少环境负荷。不断努力，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。

与 1990 年相比温室气体排放量保持减少 40% 的水平

通过减少气体绝缘变压器的 SF6（六氟化硫），在半导体工厂分批安装去除 CO₂ 以外的温室效应气体的装置，东芝集团 2000 年的温室效应气体排放量与 1990 年相比几乎减少了一半。2001 年以后，随着半导体工厂新楼的建设以及增产，排放量有所增加，在生产额最高的 2007 年达到了顶峰。今后，生产还会扩大，我们将按照与 1990 年相比保持减少 40% 的计划，继续做好节能工作。

东芝集团减少温室效应气体排放量的计划



新楼建设的环境投资

日本四日市半导体工厂的新楼建设采取了使用 LED 照明等环保措施

为了将生产活动中的环境负荷控制在最小，东芝集团的各个工厂狠抓日常的环境管理和经常性的降低环境负荷工作。特别是在由于生产、空调设备消耗大量电能的半导体工厂，采取了如局部空调、生产设备待机节电、动力设备废热回收、冷冻机有效运转等多种节能措施。

2010 年度上半期，日本三重县的四日市工厂开工建设半导体制造新楼。在四日市工厂的新楼，除原有的节能措施以外，还采取了新的对策，如 24 小时运转的洁净室采用 LED 照明等，与过去相比预计新增节能效果 12%。



半导体工厂的洁净室，采用局部空调方式控制能耗。



日本四日市工厂第五大楼完工效果图

日本国内外生产基地的环境监察

在所有生产基地推行世界最高水平的环境管理

作为在全世界拥有约 120 个生产基地的企业，东芝集团建立了一套国际化的环境管理体制。

为促进各个生产基地降低环境负荷，我们将集团根据自己的标准于 1993 年建立的《东芝综合环境监察体系（EASTER）》在海内外所有工厂进行推广。近年来，我们十分重视生产规模巨大的中国地区，从 2004 年度开始每年对中国当地的所有生产企业法人实施监察。在监察中，对 CO₂ 排放量、废弃物量、化学药品使用量等指标，参照各个生产基地制定的削减目标值，对实际完成情况进行评估。此外，将重点放在现场管理上，按照现场、现物（实物）、现实的“三现原则”，

确认是否存在环境风险。

通过监察，环境不断得到改善，并取得了一些成绩，如东芝信息机器（杭州）有限公司因此于 2008 年获得杭州市“经济技术开发区节能减排先进”，2009 年获得浙江省“节水型企业”荣誉称号等。今后，所有的工厂都要朝着世界级环保型工厂的目标扎实迈进。



在中国的环境监察工作

2 绿色产品 节省能源和资源的产品

所有产品做到环保性能一流

向客户提供环保型产品和服务，为地球环境做贡献

世界经济发展带来的电能消耗增大不容忽视

节能工作正在发达国家积极展开，而家电产品和数码设备也在新兴国家、发展中国家不断普及，由此将会带来电能消耗和二氧化碳排放的增加。如何协调好方便舒适的生活与控制二氧化碳排放之间的关系，是综合电机制造商需要履行的一项重要使命。东芝集团对每一件产品的环保性能都力争做到尽善尽美。今后开发的所有产品都要做到“环保性能一流”。

制定环保型产品 (ECP) 的新标准

2010 年度起，我们修订了 ECP 的认定标准并开始实施。修订后新标准的特点是，在研发阶段即着手今后的对标 (Benchmark) 工作。按照“有效利用资源”、“防止地球变暖”、“控制化学物质”3 个要素进行评价。另外，对于 ECP 中环境性能特别优异的，可认定为“优异 ECP”。

ECP的3要素



开发环保型产品 (ECP) ①

采用 LED 背光源、运用数字技术追求节省能源·资源和高清晰画质“LED REGZA”

“LED REGZA”液晶电视，将新研发的高画质图像处理系统“新一代 REGZA 引擎”与 LED 显示屏结合起来，效果出人意料，画质高度清晰，录像功能操作简单。另外，采用 LED 背光源后，能耗进一步降低，环保性能在业内领先。

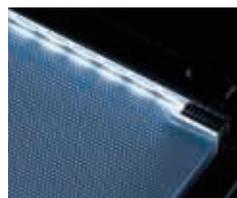
节省能源

(2010 年春季型号 42Z1 (42 寸))
采用 LED 背光源后，节电 40%*。在较高水平上实现了节能与高清晰画质的共存。

节省资源

(2010 年春季型号 42Z1 (42 寸))
采用超薄型设计，机身重量减轻了约 26%*。机身变轻、变薄，包装箱也随之缩小，减少了运输过程中的二氧化碳排放。

* 都是与 2007 年度型号 42Z3500 的比较



LED背光源



开发环保型产品 (ECP) ②

在产品使用全周期内都充分考虑环保要求的笔记本电脑

开发笔记本电脑产品时，在从材料采购到生产、使用、报废的产品周期的所有环节都考虑了环保因素。比如，引入生命周期评估 (LCA) 的概念，计算出每个环节发生的环境负荷，如采购环节每件材料对环境的影响、生产环节组装所需的电力和水的使用量等，分别采取措施加以削减。出于对长期开展这项工作的肯定，我们在 2009 年度获得了“Green IT Award2009 ‘绿色 IT 推进协议会 会长奖’”和“Eco-Efficiency Award2009 ‘日本环境效率论坛 会长奖’”(见 P58)。另外，在美国的 EPEAT (电子产品环境影响评估工具) 中，几乎所有的笔记本电脑都获得了“金级”认证。

节省能源

采用 LED 背光源和 SSD (固态硬盘) (部分型号) 以实现节约电能等

节省资源

采用镁合金外壳，实现电路板小型化等

控制化学物质

采用无水银液晶显示装置，主板不使用卤及镉化合物等



小型、轻便、高性能超薄笔记本电脑 (搭载光驱, 13.3 宽 LED 液晶屏) "dynabook Rx3"



2009年度认证的13项优异ECP产品  欲知详情请登录：<http://ecp.toshiba.co.jp>



液晶电视 (睿睿 R9000系列) 采用节能显示屏和节省资源设计



硬盘驱动器 (2.5寸HDD MK6465GSX) 节能效果业内领先



SSD (固态硬盘) 小型、轻便、节能



软X线用纳聚焦X射线管 产品重量缩小到原来的 1/68, 能耗减半



二次电池 (SCiB™) 寿命长、安全性高



冰箱 (GR-B50F, 55F, 48F) 业内最节能



烘干式洗衣机 TW-Z9000/8000 热泵烘干, 既节水又省电



家用空调 (大静快UDR·PDR系列) 显示屏及遥控器可显示CO₂的排放情况



商用空调 (超节能环保立方体系列) 业内最省电



工业用空调 (超级空冷系列) 业内首次采用HFC制冷剂 (R401)



LED灯泡 (普通型) 节能, 寿命长



LED室内照明灯具 (光源灯等) 节能, 寿命长



LED室外照明灯具 (技防灯) 节能, 寿命长

产品话题 | 停止生产普通白炽灯泡

开创人与自然和谐相处的新的“光文化”时代

出于防止地球变暖的考虑，东芝在2010年3月17日停止了东芝集团最为传统的产品——白炽灯泡的生产。白炽灯泡于1890年首先由东芝创始人之一藤冈市助先生推向日本市场，至此走完了它120年的历史路程。今后，我们将加快推进比白炽灯泡使用寿命更长 (4万小时)、可减排二氧化碳80%的LED灯泡等LED灯具的普及，做低碳社会的引路先锋。



宣传LED照明替代白炽灯泡的广告

3 绿色技术 环境和能源技术

新一代电力网——智能电网

解决电力稳定供给和防止地球变暖这一社会问题

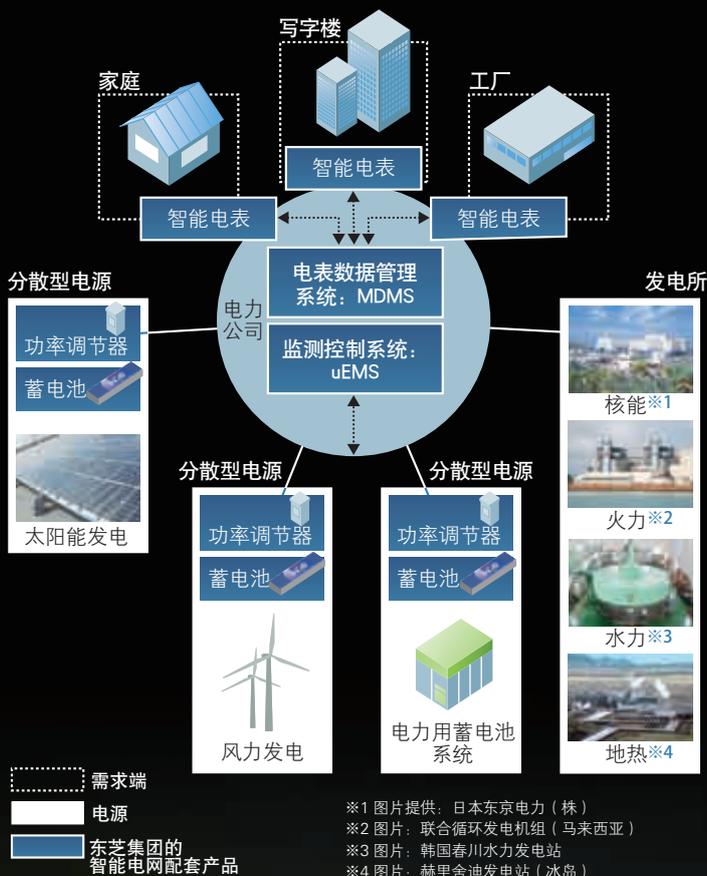
为推广太阳能发电和风力发电，搞好配套基础设施建设

作为环境负荷较低的电能供给源（电源），太阳能及风力发电受到了世界的普遍关注。日本也在推进这一事业，日本政府提出了到2020年将太阳能发电增加到2005年的约20倍的目标。要有效利用这些自然能源，关键在于新一代电力网——“智能电网”。

东芝集团将发挥自身的电力系统联网技术和系统工程技术，为建设智能电网做贡献。

运用智能电网盘活自然能源

智能电网是一个通过电力和通信网络，将太阳能发电、风力发电等众多分散型电源与家庭、工厂、楼宇等用电场所（需求端）连接，控制电力供求平衡的能源管理系统。运用通信技术，把握和预测各地电力需求与发电、蓄电两方面的情况，根据实际需要最恰当的电源调配电力，以实现自然能源的有效利用。另外，它也有望对电力的稳定供给和控制二氧化碳排放发挥作用。



※1 图片提供：日本东京电力（株）
 ※2 图片：联合循环发电机组（马来西亚）
 ※3 图片：韩国春川水力发电站
 ※4 图片：赫里舍迪发电站（冰岛）



相当于智能电网大脑的核心技术

使电力供求达到最佳平衡的 “监测控制系统：μEMS”和“电表数据管理系统：MDMS”

在未来的电力系统中，除了火电站、核电站等传统的主力电源外，还有大量分散配置的利用太阳能、风能等自然能源发电的电源。

自然能源易受天气影响，在一个地区大量采用这种能源的话，能否保证电力的稳定运行将成为关键，因此，对该区域发电、供电的情况进行监测和控制就显得尤为重要。担负这项监测、控制工作的就是东芝正在研发的“μEMS（微型能源管理系统）”。

μEMS相当于智能电网的大脑，是一项核心技术，它与电力公司共同协作来实现电网内调节供求的功能。它的基本工作流程是：对各电源的供电情况以及电网内的电力消耗情况、是否有供电不足等进行监测，并根据需要实现最佳的电力调配。

在这个流程中，东芝还研发了计算、监测电力消耗情况的系统。即“智能电表”和“电表数据管理

系统：MDMS（电表数据管理系统）”。智能电表安装在家庭、写字楼、工厂等各个需求端，分别计测耗电量。计测数据通过通信网络按一定时间间隔送到MDMS汇总。

而且，智能电表的计测数据通过“家庭显示器”在需求端也能看到。除耗电量以外，还会显示设在屋顶的太阳能电池板的发电量、购电量、二氧化碳排放量等，这也有助于提高家庭等的节能意识。

在运用微型电网和智能电网技术控制电力方面，东芝已于2010年1月接到了日本冲绳电力（株）就日本国内最大规模的宫古岛系统实证试验相关设备的一揽子订单。

今后，我们还会提供将太阳能发电系统、二次电池“SCiB™”、楼宇能源管理系统、LED照明系统等节能产品及系统组合起来的环保型综合能源系统。



智能电表



家庭显示器

智能电表安装在各个住宅和写字楼，自动测试电力使用量。测试数据显示在家庭显示器上，同时按一定时间间隔发送至MDMS。



MDMS（电表数据管理系统）

MDMS根据住宅和写字楼发来的检测数据，对目前的电力使用情况进行管理。



μEMS（微型能源管理系统）

μEMS对某一地区的供电情况及家庭、写字楼、工厂等各个用户的用电情况进行监测和控制，保证供电质量。

电力能源的稳定利用

太阳能发电的重要设备——功率调节器和二次电池

太阳能发电和风力发电等方式，是利用自然能源进行发电，受天气等状况影响，发电量会出现大幅度波动。

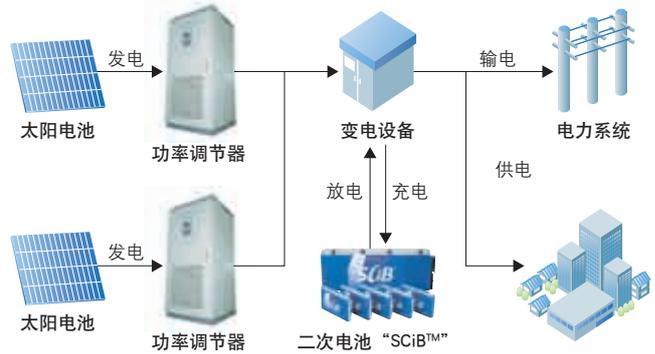
功率调节器是将太阳能电池板产生的直流电转换成交流电的设备。东芝集团的功率调节器的转换效率在行业内首屈一指，可将能源损耗控制在较低水平。

二次电池的作用是：控制天气变化造成的太阳能发电输出不稳、储蓄太阳能发电的电力、调峰等。

东芝研发的二次电池“SCiB™”具有安全性高、使用寿命长、充电速度快等特点，现已推向市场。为了满足日益扩大的需求，我们准备2011年春季实现量产，2010年3月在日本新潟县柏崎市开工建设了新的工厂。

东芝集团将充分运用这些产品群以及电力系统联网技术和系统工程技术，为太阳能发电的普及和智能电网的稳定运行做贡献。

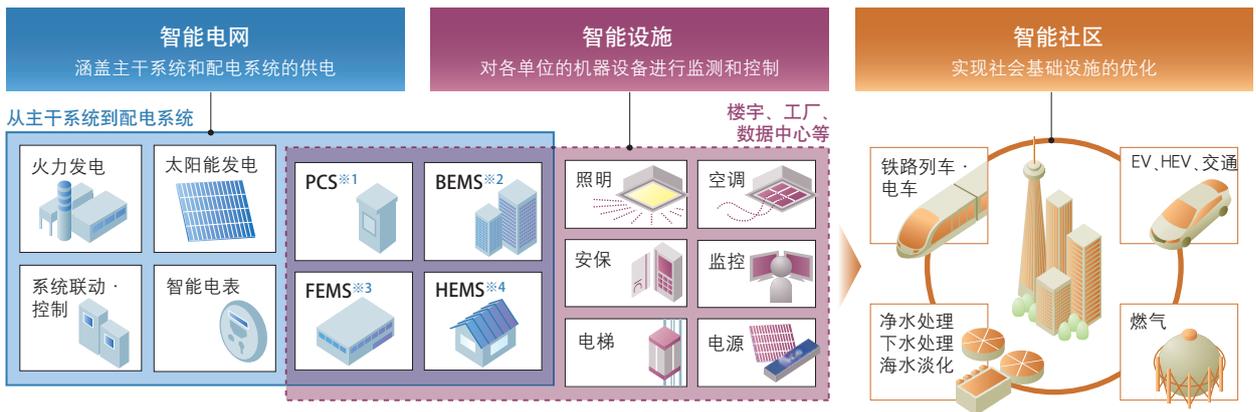
太阳能发电系统结构图例



话题 | 东芝集团描绘的蓝图

创建便捷、舒适的“环境先进社区”

东芝集团将进一步发展智能电网，力争创建一个涵盖水、气、通信、交通的全面环保的“智能社区”。为实现这一目标，我们将提供构成智能电网、智能设施的系统、设备以及整体的解决方案。



东芝集团的贡献

- 参与日本国内外的实证项目 (美国新墨西哥州, 日本宫古岛)
- 提供各种系统和设备

- 设立事业推进总括部门 提供全面的解决方案

- 为了推动“智能社区”在日本国内外普及，东芝社长佐佐木担任了由日本经济产业省与新能源·产业技术综合开发机构组建的官民合作的协议会“智能社区联盟”的会长

※1 Power Conditioning System (功率调节系统)
※3 Factory Energy Management System (工厂能源管理系统)

※2 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)

话题 | 活动实例

参与百万瓦级太阳能项目

作为发电时不排放二氧化碳的绿色可再生能源，太阳能发电在世界各地得到推广。东芝在2009年分别从日本中部电力（株）、日本东京电力（株）取得了发电输出功率7.5兆瓦和7兆瓦的百万瓦级太阳能发电设备订单。另外，还从日本冲绳电力（株）取得了

宫古岛系统实证试验设备太阳能发电部分的订单。

东芝从2010年起涉足家用太阳能发电系统领域，并开始销售发电系统。在推进核能发电、提高火力发电效率的同时，我们积极利用自然能源，为防止地球变暖做贡献。



日本中部电力（株）“武丰百万瓦级太阳能发电”完成效果图（2009年8月中标）



日本东京电力（株）“浮岛阳光发电站（暂称）”完成效果图（2009年11月中标）

报告的方针

追求不辜负社会的关心和信赖的 CSR 经营

东芝集团认为，在 CSR 中，取得利益相关方的理解也是重要的责任。

我们立足客观指标，通过我们自己发展起来的报告项目选定程序，力争编写出一个不辜负所有利益相关方关心和信赖的 CSR 报告。

2010 年度的报告，将主要就国际标准所要求的项目进行报告

东芝集团在编写CSR报告时，特别重视利益相关方高度关心、且东芝集团也认为重要的事项。我们也严格依据有关SRI调查、CSR报告的各种指南等客观指标，力争做到信息公开工作不辜负社会的关心和信赖。

在2009年度，作为CSR国际标准的ISO/DIS 26000 草案得以公布。在此基础上，东芝2010年度版的CSR报告将就与该ISO/DIS 26000中的7大核心主题有关的工作进行汇报。

ISO/DIS 26000 7 的 7 大核心主题		联合国全球契约 (GC) 10 项原则	
组织治理	公平经营	人权 原则 1: 应该尊重和维持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	企业 企业
人权	消费者权益保护	劳工 原则 3: 应该维护结社自由，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	企业 企业
劳工实践	社区参与和发展	环境 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	企业 企业
环境		反腐败 原则 10: 应反对各种形式的贪污，包括敲诈、勒索和行贿受贿	企业 企业

在与利益相关方沟通的基础上，根据AA1000AP的3项原则选定报告项目

在选定报告项目时，根据AA1000AP的三原则，采用了从“利益相关方认为重要的事项”和“东芝集团认为重要的事项”两个方面验证报告项目重要性的程序。首先，广泛收集包括所有利益相关方与各业务部门日常沟通的内容、新发生的社会问题、CSR报告中得到世界广泛好评的企业报告内容等信息，然后据此罗列出一个个项目的清单，以满足“包容性”这一根本原则的要求。其次，对相关利益方所关心事项的重要度和本公司业务战略等方面的重要度等进行定量评估，根据它们的相关关系来判断“重要性”。这些工作不仅反映在报告中，还会体现在CSR经营主要评价指标 (Key Performance Indicator; KPI) 的制定和日常工作中。另外，为了完善CSR报告，东芝集团增加了判断“重要性”的验证指标，细化重要度的判定标准，不断改善报告事项的选定程序。

AA1000AP

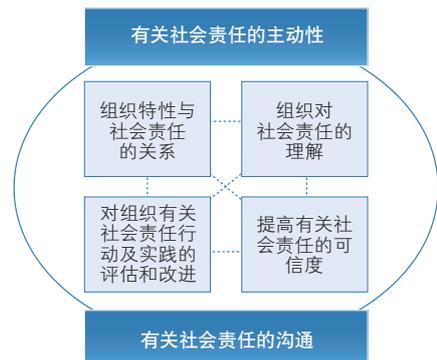
AA1000AP是指由英国的非营利智囊机构“AccountAbility组织”发行的、旨在尽到对利益相关方的说明责任、并改进其工作的一系列的原则、标准和规范。AA1000AP的3项原则如下：

包容性 (根本原则)

重要性 (原则)

回应性 (原则)

利益相关方的参与



符合GC《联合国全球契约》10大原则的项目

ISO/DIS 26000几大核心主题	课题	我们采取的对应办法 (在本报告书刊登)	刊登页
 组织治理	1-1：组织治理	<ul style="list-style-type: none"> ■ CSR管理 ■ 公司法人治理 ■ 与利益相关方的沟通 	▶ P23~ P26
 人权 GC原则1,2	2-1：应有的注意 2-2：有关人权的危机状况 2-3：不同流合污 2-4：解决困难 2-5：歧视和弱势群体 2-6：市民、政治权利 2-7：经济、社会、文化权利 2-8：劳动中的基本权利	<ul style="list-style-type: none"> ■ 尊重人权，反对歧视 	▶ P27
 劳工实践 GC原则3~6	3-1：雇佣及雇佣关系 3-2：劳动条件及社会保护 3-3：社会对话 3-4：劳动中的安全卫生 3-5：职场中的人才培养及培训	<ul style="list-style-type: none"> ■ 稳定就业 ■ 培养国际化“人财” ■ 尊重多样性 ■ 支持不同的工作方式 ■ 培养“人财” ■ 员工的安全和健康 	▶ P28~ P30
 环境 GC原则7~9	4-1：预防污染 4-2：使用可持续资源 4-3：缓和气候变化及适应 4-4：保护自然环境及恢复	<ul style="list-style-type: none"> ■ 展望及管理 ■ 保护生物多样性与环境影响评价 ■ 2009年度的工作计划和成绩 注) P11 ~ P20也报告了相关信息	▶ P31~ P34
 公平经营 GC原则10	5-1：防止贪污 5-2：负责任的政治参与 5-3：公平竞争 5-4：在可影响的范围内推进社会责任 5-5：尊重财产权	<ul style="list-style-type: none"> ■ 风险及遵法 ■ 运用BCP的风险管理 ■ 贯彻公平竞争和交易 ■ 在供应链中推行CSR ■ 信息的保护和管理 ■ 保护知识产权 	▶ P39~ P42
 顾客 (消费者)	6-1：公正的市场营销、信息及契约行为 6-2：保护消费者的安全卫生 6-3：可持续的消费 6-4：消费者服务、援助及解决纠纷 6-5：消费者数据的保护和隐私 6-6：参与必要的服务 6-7：教育及提高意识	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提高产品质量，确保安全 ■ 产品事故及非正常情况下的应对方法 ■ 提高客户满意度 ■ 推进无障碍设计 	▶ P43~ P46
 社区参与和发展	7-1：社区参与 7-2：教育及文化 7-3：创造就业，开发技能 7-4：技术开发 7-5：创造财富和收入 7-6：健康 7-7：社会投资	<ul style="list-style-type: none"> ■ 地区开发 ■ 社会贡献活动 ■ 支援灾区 	▶ P47~ P54

注) 核心主题·课题参考了ISO/DIS 26000暂译版((财)日本规格协会)。

化碳排放量减少 44%”等”(见 P55 ~ 56)。独立分公司、主要集团公司根据各自业务的特点分别制定计划,开展工作。

► 实施各种监察, 检查集团下属各公司 CSR 工作的开展情况

由经营监察部实施经营监察, 检查日本国内外各集团在重点领域工作的进展情况。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”、“劳工标准”等内容的 CSR 调查工作。同时, 关于“环境”, 采取公司内部环境监察方式, “反腐败”情况, 由法务部直接指示海外当地法人的负责人按照指南执行。

除以上工作外, CSR 推进室为了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, CSR 推进室与各独立分公司和公司的 CSR 推进负责人进行面谈, 确认工作进展情况。

► 按照不同职位和工种对员工开展 CSR 教育

对于全体员工, 全年开展有关“人权”、“环境”、“技

术人员伦理”、“知识产权”、“信息安全”等内容的专题网上培训。同时, 针对经营管理层、新任课长级干部和新员工等, 按不同级别实施教育。

► 将每年 12 月定为 CSR 月, 召开劳资双方共同参加的“东芝集团 CSR 大会”

从 2006 年开始, 将每年 12 月定为 CSR 月。其间, 各独立分公司和公司开展有关 CSR 各项工作进展情况的自我检查, 同时展开教育、研修、社会贡献等工作。在全集团召开“东芝集团 CSR 大会”, 2009 年度的大会上, 包括经营干部和工会代表在内, 约有 800 人参加。会上, 佐佐木社长一再强调员工要追求“诚信”。



东芝集团 CSR 大会

对利益相关方的经济价值的分配

2009 年度的集团业绩与上一年相比, 营业额减少 2,729 亿日元, 因此对供应商的分配有所减少。且株式会社东芝的年度分红为 0, 股东的分配也有所减少。

另外, 税前利润增加了 250 亿日元, 对行政机构、政府的分配额有所改善。

利益相关方	分配额 (亿日元)		金额的计算方法
	2009 年度	2008 年度	
供应商	48,671	55,180	销售成本 (扣除人工费)、销售费用、一般管理费 (扣除人工费)
员工	13,973	13,867	人工费
股东	57	503	支付现金流计算书中的股息
债权人	357	337	非营业费用中的利息支付
政府、行政机构	297	543	法人税等
社会	27	30	有关社会贡献支出的单独统计* (详见 P47)
环境	543	608	有关环境支出的单独统计* 环境会计中的环保费用 详见网站
企业内部	△ 197	△ 3,792	从本年度纯利润中扣除分红部分

* 对社会、环境的分配额也包括在供应商和员工的分配之内

公司管理

努力提高经营的灵活性、透明度

作为一家委员会设置的公司，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14名董事中，有4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7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、员工制定了《东芝集团行为准则》，以明确其价值观和行为规范。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。在跟各公司提出该要求时，也会给予一定支持，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。

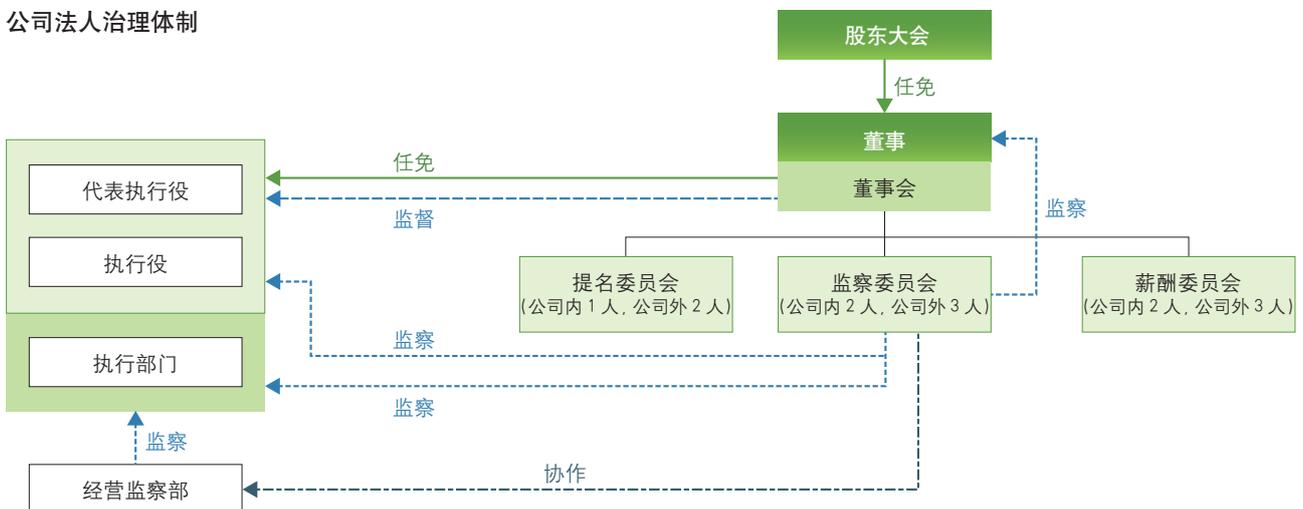
建立董事薪酬制度

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%–50%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

▶ 在与各种利益相关方的沟通中推进 CSR 经营

重视与顾客、股东·投资者、员工、地区社会及供应商等各种利益相关方的对话和沟通，推进 CSR 经营。

▶ 致力于与股东的沟通

东芝按照《东芝集团行为准则》，确立了要向股东、投资者准确、及时公开信息的基本方针。2009 年度共向个人股东发了 5 次《股东通讯》，配合季度决算报告，就经营方针和新领域的工作等进行说明。另外，在决定推迟年度分红后，随《股东通讯春季刊》一同向股东寄去了致歉信。

认真听取各方意见，依托《通讯》加深与各位股东的交流。



《股东通讯》

▶ 重视与日本国内外投资者的直接沟通

作为面向机构投资者和证券分析师的公关活动，每季度召开决算说明会，进行个别采访，同时，以社长为首的各位高层定期拜访日本国内外的股东和投资者。此外，IR 部门还接受单独采访。

与上一年相比，2009 年本公司增加了对投资者的拜访、说明的机会和通过电话会议的采访。同时，充分利用证券公司主办的针对投资者的环境技术主题研讨会，围绕核能和二次电池“SCiB™”介绍了东芝集团的业务开展情况。此外，还举办了投资者比较关心的电力系统的说明会，以及有关该业务和医用系统业务的工厂参观学习会。

▶ 创造普通员工与管理高层直接对话的机会

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，管理高层深入生产一线巡视，与一线员工积极交换意见。此外，自 2005 年起，在各个单位实施的“闪耀论坛”上积极推动以加深对多样性理解的对话，由社长演讲，回答从员工征集中提出的问题，并在论坛结束后举办可自由参加的恳谈会。



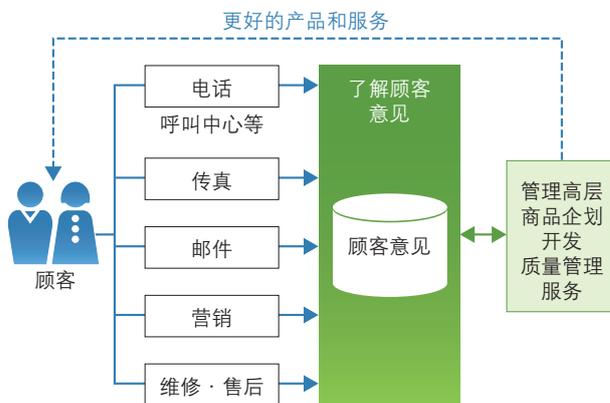
“创新高层巡回”

▶ 高度重视顾客意见

在东芝集团，包括高管管理层在内的相关人员，都要了解通过日常的营销、售后服务以及电话、网络等途径得到的有关产品、服务的投诉、意见和建议，改善产品质量，提高售后服务水平。

针对东芝集团的视频、信息设备、家电产品，由各个产品的研发设计部门按不同产品定期召开会议，就收到的顾客意见进行讨论，提出改进方案，并落实到产品中（见 P45-46）。

将客户意见落实到工作中的机制



尊重人权 · 反对歧视

▶ 遵照集团行为准则 在事业开展中尊重人权

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、不雇佣童工、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、虐待等无视人格的行为作为行动准则。

我们认为，这项基本方针不仅要在东芝集团落实，还应推广到整个供应链，这一点十分重要。因此，在商务活动中，我们在给供应商的文件“致供应商的倡议书”里，明确提到要尊重人权，请他们务必遵守，并通过 CSR 调查（见 P41）确认其遵守情况。

▶ 支持《联合国全球契约》 保障员工的劳动三项权利

东芝支持《联合国全球契约》的各项基本原则，保障员工的劳动权利。另外在与东芝工会签署的劳动协议中规定，承认工会拥有结成权、团体交涉权等各种权利。

▶ 以尊重基本人权和社会规范为前提 实施各项人事政策

东芝尊重世界人权宣言。我们于 1973 年制定了《人事管理基本方针》，将人是本公司至高无上的资产、尊重基本人权以及各国、各地区的社会规范等作为制定各项人事政策的前提条件。

在此基础上制定、实施有关聘用、评价、待遇等各项政策。

人事管理基本方针（选萃）

人是本公司至高无上的资产

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

培养和用好人才

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

遵守各种国家（地区）的规范及社会规范

东芝尊重基本人权，不会出于性别、人种、年龄、国籍、宗教、信条、思想、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。

▶ 设立专门的委员会，培养集团员工 尊重人权和多样性的意识

东芝集团以尊重基本人权、允许个人多样化的价值观、不搞区别对待等为基本方针，以“建设没有歧视、身心愉悦、值得为之工作的组织”为目标，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。

我们尊重多样性，将《东芝集团行为准则》翻译成 15 个国家的文字，做到整个集团、所有部门人皆尽知。另外，还在新员工入社、升职提拔时的培训中进行人权教育。

每年 12 月，作为人权周和东芝集团 CSR 月的活动，在东芝总部举办人权周年纪念演讲会。此外，在各个事业据点也组织实施人权演讲会等启发活动。

▶ 设立员工咨询窗口

设立员工咨询窗口，便于员工倾诉烦恼，咨询相关问题。有关职场特色、人际关系、人事待遇、性骚扰、权力骚扰等问题，可通过电话、传真、电子邮件、信件等方式受理，由专门的咨询人员负责接待。

劳工实践

稳定就业

► 劳资双方确认稳定就业的行动指针

东芝在《人事管理基本方针》中规定，“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，”“人是本公司至高无上的资产”。

东芝集团的劳资双方为向公司和社会传递这一共识，共同确认了稳定就业的行动方针。

培养国际化“人财”

► 积极培养国际化“人财”

东芝集团注意培养了解异域文化、能在工作中自由沟通使得工作顺利开展的“国际化人财”。我们开展了“博雅教育[※]”和“创新领导教育”，以培养能包容多样性的优秀品质和较强的思考能力。

※ 博雅教育 (Liberal Arts): 除掌握国际业务所必须的人文知识外, 还要培养“思考能力”。

尊重多样性 (Diversity)

► 建立专门机构负责推进

东芝集团行为准则规定，“允许个人多样化的价值观，尊重人格与个性”，“营造高效、创造性的工作环境，帮助实现工作、生活相平衡的工作方式（工作与生活相协调）”。为此，我们建立了“多样性推进部”这样一个专门机构。

多样性推进部的工作是：倡导“尊重、包容多样性”，推动工作生活协调发展与创新相结合的“工作方式创新”。

► 支持女性员工的工作

东芝集团建立起了一套人事制度，不拘泥于年龄、性别，完全根据其业务能力和成绩进行公正评价，并给予合理的待遇。

2004年10月设立专门机构，致力于打造一个没有性别差异的工作环境，如扩大女性员工聘用规模，有计划地安排员工参加提升前的研修等，借此能够构建一个充满活力的工作氛围。

男女正式员工各管理人员

	东芝			东芝集团 (日本国内关联子公司)		
	男性	女性	总计	男性	女性	总计
正式员工	30,336	3,888	34,224	99,663	13,885	113,548
管理人员	6,062	211	6,273	20,651	360	21,011
一般员工	24,274	3,677	27,951	79,012	13,525	92,537

※：截至2010年3月底，不包括借调人员

► 支持外国人员的工作

扩大外国人聘用规模，同时通过针对外籍员工特别设置的岗前培训、上岗后的继续教育以及帮助管理人员学习管理外籍员工的经验等，努力打造一个良好的工作环境。

团队多样性催生创新

东芝 半导体公司
分立半导体事业部

戈巴尔·玛哈戴维亚(音译) 先生

我来自印度，在所负责的项目中，建立了一套打破常规采用新技术的开发方式。该项目获得了公司内部表彰。



► 支持残障员工的工作

截至2010年4月1日，在东芝工作的残障员工有467人，残障人员雇用率达1.86%。东芝集团可适用《残障人士雇用促进法》的149家日本国内公司中，有146家达到了法定雇用率，今后将努力争取在所有公司达到法定雇用率。

残障人士雇用率的变化情况 (包括特例子公司)

	2008年6月	2009年6月	2010年4月
东芝	1.91%	1.88%	1.86%
日本东芝集团	2.15%	2.22%	2.09%

支持多种不同的工作方式

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 年代开始着手工作、家庭两不误的工作，建立了超越法定水平的援助制度。从 2005 年起，按照培养下一代援助对策推进法的要求，东芝集团采取了更多的措施。

支持多种工作方式的制度和实际业绩（东芝）

制度	时间	2008年度	2009年度
育儿休假制度	子女满3岁前 配偶不工作也可	男性：5人 女性：303人	男性：13人 女性：272人
护理休假制度	每1位被护理者为365天以内	男性：8人 女性：8人	男性：10人 女性：4人
缩短工作时间制度	育儿：子女到小学3年级为止 护理：每1位被护理者为3年以内	男性：3人 女性：362人	男性：3人 女性：371人

男性员工参与培育下一代

东芝 半导体公司总务部
松本 淳平 先生

2009年6月，取得配偶者产假。陪伴回老家待产的妻子分娩，又获得10天休假。目睹孩子的出生过程，感到绝不能让妻子一个人哺育孩子。积极做自己力所能及的事情。



推进“工作方式创新”

“工作方式创新”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。

在实施这项活动时，为了推动全公司每位员工都去享受工作，我们自 2009 年下半年起开展了以“Enjoy your work（享受工作）！”为口号的活动。2010 年 4 月，我们在公司的内部网站上开通了新的信息网页——“Enjoy your work（享受工作）”，目的是要从经营干部和员工的自身体验中学习东西。

活动实例

建立家庭日

为加快“工作方式创新”，创造员工与家人相处的时间，我们做了很多工作，如在日本，在日本政府规定的 11 月份“家庭周”中，敦促员工一周内按时下班的天数超过 2 天。

培养“人财”

支持员工提升自己的职业生涯

东芝集团推行尊重员工积极性的“量才适用”。我们建立了“集团内招聘制度”，明示业务内容，公开招聘有积极性和能力的“人财”；还建立了“集团 FA 制度”，使员工能够积极挑战，培育自己的职业生涯。

东芝集团的抱负

创造植根于中国的良好工作环境

我们在东芝中国集团的公司内倾力构建有关“人财”的培养和人事制度。东芝中国公司担负起了这项任务，努力构建一种能让员工在劳动中获得喜悦的制度，积极推行透明、公开的评价机制和成果主义。从长远角度培养“人财”，力争构建一个既有日本企

业注重团队精神的特点，又符合中国人价值观的人事制度。

同时，还要努力创建一个能使员工与工会更好交流的机制。

东芝（中国）有限公司 人事教育部部长
俞 军华 先生



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

本着“尊重人”的经营理念，我们在保证员工的安全、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。

另一方面，在海外生产基地增加的情况下，为了统一管理世界各地的安全健康管理工作，我们建立了劳动安全卫生管理体系。

活动实例

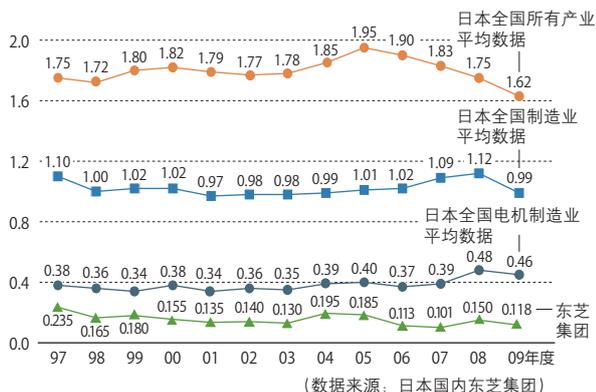
获得2009年度安全健康推进特别奖 东芝大连有限公司

在中国的东芝集团公司中，东芝大连有限公司很早就取得了有关安全健康活动的 OHSAS18001 认证。员工们积极开展各种活动，如确立“安全生产月”，举办以安全为题的演讲比赛，征集漫画、论文、口号，举办安全知识竞赛等。另外，还开展了其他丰富多彩、独具特色的活动，如对新职工进行教育，每月举行祈盼无事故的“不倒翁点睛仪式”（日本民俗，通过为不倒翁点睛来祈求平安）等。通过这些活动，已连续 16 年被大连市政府授予“大连开发区安全生产先进单位”和“2006~2008 年度安全生产先进单位”的称号，获得了较高的评价。



劳动事故发生件数的变化情况

(每100万小时所发生的件数)

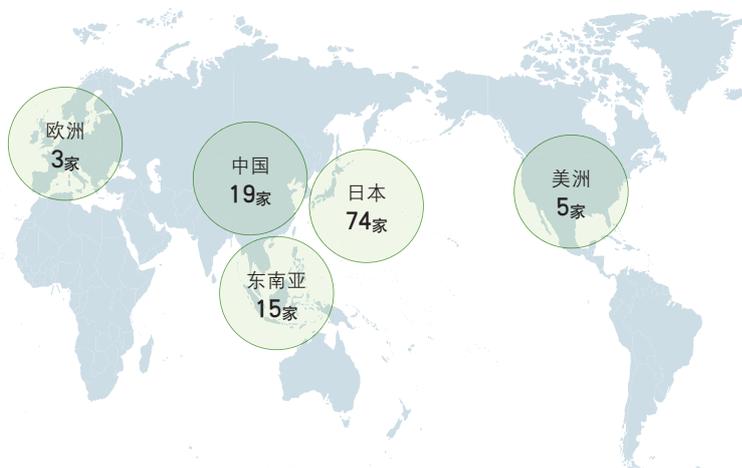


在全集团范围内 导入劳动安全卫生管理体系

至 2008 年底，东芝集团在日本国内外所有的生产基地都按计划取得了劳动安全卫生管理体系 OHSAS18001 的国际认证，并继续努力改善安全健康管理体制。

2009 年度，在非制造业的关联子公司中，建立了东芝版安全健康管理体系，并争取自 2010 年度在日本国内正式启动。

不同地区获得 OHSAS18001 认证的关联子公司（制造公司）



注) 截止 2010 年 3 月末的数据

完善并落实 维护、增进员工身心健康的措施

东芝集团十分注重教育所有员工提高健康意识、保护身心健康。

为此，建立了员工体检结果一元化信息管理系统，辅助保健指导和教育工作。同时，由东芝集团各公司的企业医生、保健师和护士组成多个“项目小组”，加强健康管理体制，制订健身的各种方案。目前，在研究对高风险（重点援助）对象实施有效援助的项目，以及制定应对多种抑郁症的心理治疗措施项目上，我们力争建立一个更有效的健康管理体制。

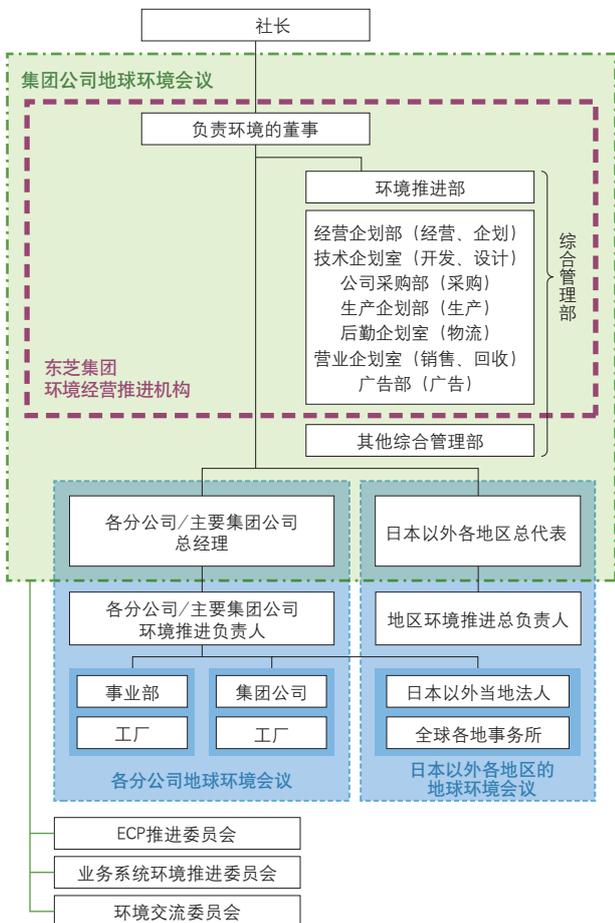
另外，为了让在海外的员工及其家属能够安心地工作、生活，我们进一步完善了健康管理体制，包括派医师定期访问，进行面谈等。

展望与管理

努力成为环保领先企业 本着3个绿色的理念 推进《环境展望2050》

为了成为“环保领先企业”，实现与地球和谐相处中的人类丰富多彩的生活，东芝集团制定了《环境展望2050》。我们将与地球共生和创造丰富价值作为“综合环境效率”，并进行指标量化，以2000年为基准，争取到2050年将综合环境目标提高到10倍。为了实现这个目标，我们将依照“绿色生产（生产过程中的环保）”、“绿色产品（产品的环保）”、“绿色技术（环保技术）”的理念，从防止地球变暖、有效利用资源、控制化学物质这3个方面出发，力争使所有产品和业务都要减少对环境的负荷（见P11~20）。

东芝集团环境经营推进体制



将环境经营推向全球

东芝集团在全集团推行环境经营。在欧洲、美洲、中国、亚洲·大洋洲4个地区设立地区环境总部门，负责各地区环境政策的执行。同时，建立东芝自己的“东芝综合环境监察体系”，通过培训负责海外现场环境监察的当地监察员等工作，将东芝集团的环境经营推向全球。

在全世界开展环境交流

东芝集团在世界各地开展各种各样的环境交流活动。在工厂或周围社区等地，向广大利益相关方介绍东芝集团在环保方面所做的努力，同时在工作中进一步贯彻环保理念。

2009年度发行的环境报告书，因内容翔实而广受赞誉，荣获日本“第13届环境交流大奖”和日本“东洋经济新报社第13届环境报告书大奖”的最高奖（见P58）。

2009年度环境交流主要业绩

环境报告书、网站

- 发行环境报告2009（日语、英语）
- 公开世界130个生产基地的站点报告

环境广告

- “星王子”环境系列广告
- 停止生产普通白炽灯泡的广告等

展览会

- CES2009（美国）
- 绿色产品2009展览会（日本）
- 绿色产品国际展（印度尼西亚）
- 第19届东芝集团环境展（日本东芝总部）

推动对话

- 在各站点举办对话会

社会公益活动

- 150万棵造林计划（见P51）
- 在地区开展环境知识教育



“星王子”环境广告

保护生物多样性与环境影响评价

制定生物多样性指南

东芝于 2009 年 9 月制定了《东芝集团生物多样性指南》。

东芝集团生物多样性指南

东芝集团为保护生物多样性和保持生物多样性构成因素的可持续利用，开展了以下工作。

- 了解生产经营活动对生物多样性的影响。
- 在生产经营活动中充分考虑生物多样性，将对生物多样性的影响降到最低，保证其可持续利用。
- 建立完善该工作的推进机制。

具体措施

1. 在工厂选址或重新布局时，充分考虑对生态环境的保护。
2. 与地方公共团体和各民间团体进行沟通，加强协作。
3. 作为可持续发展社会的一员，继续从事社会公益活动。
4. 评价环保政策对包括生物多样性在内的环境各个方面的影响和效果。
5. 将保护生物多样性的工作延伸至包括资源挖掘在内的整个供应链。
6. 对源自生产经营活动的资源消耗和污染物排放所带来的影响进行评价。
7. 学习自然界的构成运行机理，根据业务特点运用技术奉献社会。

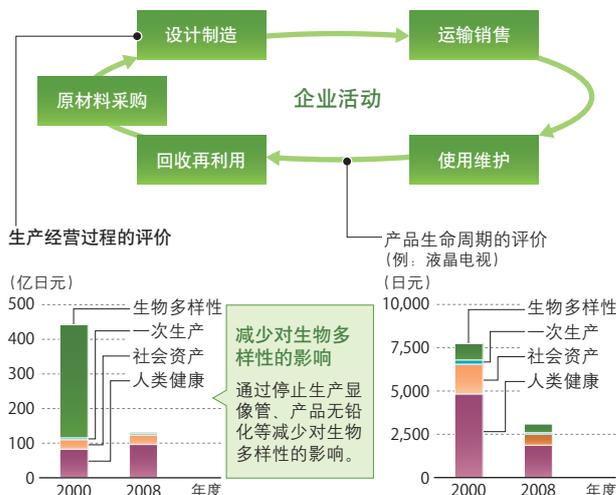
采用危害评估型影响评价法[※] (LIME) 对东芝集团的环境负荷进行综合评价

生产经营活动的资源消耗和污染物排放会对环境产生各种各样的影响。因此，为了检验降低环境负荷措施的效果，有必要采用一种综合的方法，可以对环境所受到的各个方面直接或间接的影响进行评价。于是，东芝集团采用了危害评估型影响评价法 (LIME)，从①人类健康、②生物多样性、③社会资产、④一次生产这 4 个方面对环境的影响进行综合评价。

这样，东芝集团在生产经营的①原材料采购、②设计制造、③运输销售、④使用维护、⑤回收再利用的过程中，不仅可以评价与生物多样性相关的环境影响，还可以从多个角度对环境负荷进行综合判断。

※ 由德国产业技术综合研究所开发的、在日本具有代表性的环境影响评价法。

采用 LIME 进行环境影响评价



寄望东芝集团

希望作为真正的国际化企业，为保护生物多样性做贡献

东芝集团的业务涉及发电系统等众多领域，并开发出了各种技术。希望能作为真正的国际化企业，不断创新，运用最先进的技术为防止地球变暖做贡献。

关于生物多样性，东芝集团有很多生产

基地，消耗了大量资源，因此责任愈显重大。希望在做好自身的保护生物多样性工作的同时，也为各地区的政府和行政部门提供帮助。



BSR 环境部门经理
Laura Ediger 女士

2009年度的工作计划和成绩

综合环境效率完成年度目标

东芝集团将分母作为环境负荷的评估值，分子作为提供价值的评估值，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。产品相关的环境效率和经营过程相关的环境效率按其所占环境负荷比例，计算出综合环境效率。

2009年度的完成情况的产品的环境效率与2000年度相比，超过目标，达到2.13倍（目标设定为2.03倍）。经营过程环境效率为1.35倍（目标设定为1.2倍），也超过了目标。二者综合在一起的综合环境效率为1.97倍（目标设定为1.86倍），均实现了原定目标。

2008年度由于的电力方面二氧化碳排出量的恶化，以及经济不景气影响导致的销售额减少等原因，经营过程的环境效率没有达到原定目标。但是2009年度起，情况得到大幅度改善，实现了既定目标。

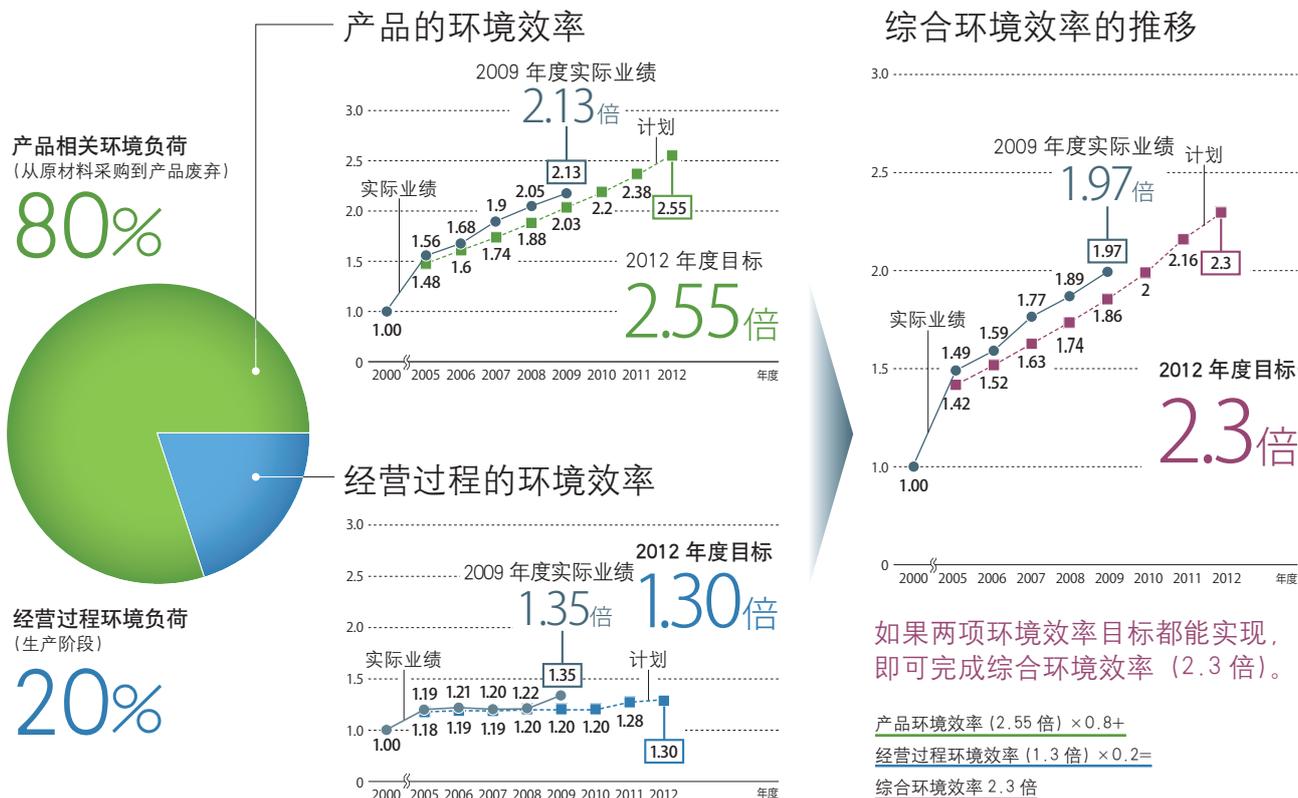
为完成《第4个环境志愿计划》，加大海外生产基地零排放工作的力度

关于《第4个环境志愿计划》中具体的环保措施，在产品方面，从“提供环保型产品”的角度考虑设立了4项指标。通过生产绿色产品从而控制二氧化碳排放的效果，2008年度由于需求减少，目标未能实现。2009年度加大了节能产品的生产力度，情况有所改善，我们也权利争取实现“2012年度环境目标”。

另一方面，关于经营过程的措施，从“防止地球变暖”、“控制化学物质”、“有效利用资源”3方面考虑制定了9项指标。关于废弃物零排放，2009年度，从各生产基地的完成情况来看，未能实现目标。特别是回收再利用制度和基础设施尚不健全的海外生产基地，相对滞后。今后这方面的工作需要进一步加强，比如通过与当地政府或企业交换信息，在各地发现和培养回收再利用的从业者等。

综合环境效率的推移

“2012年度综合环境效率”提高到2.3倍



实例

**创造优异ECP
提高烘干式洗衣机的节能、节水性能**

东芝集团制定了优异 ECP 的标准，创造出业内顶级的环保型产品。2009 年度认证了 13 项产品（见 P16）。

其中之一的滚筒式烘干洗衣机“ZABOON TW-Z9000”，兼备优越的洗净能力和节电、节水性能。“ACTIVE S-D D 电机”[※]使脱水更彻底，高压双喷淋使洗涤更均匀，热泵式烘干不伤衣料且节能。与本公司 4 年前的烘干洗衣机（TW-130VB）相比节电 30%，1 次洗衣用水量减少了 65%。

与老款产品环保性能的比较



耗电量		6kg 洗涤烘干 标准程序时的比较
TW-Z9000	约	760Wh
TW-130VB	约	2,500Wh

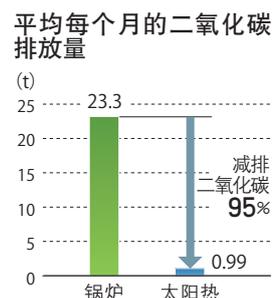
用水量		9kg 洗净时的比较
TW-Z9000	约	65升/次
TW-130VB	约	100升/次

※ ACTIVE S-D D 电机：采用钕钴磁铁（可变磁铁），通过改变电机的磁力，达到洗涤和烘干时的最佳运转，从而实现节能目的。

实例

**改善经营过程
在中国的生产基地采用可再生能源**

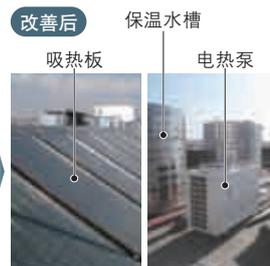
东芝集团从防止地球变暖、控制化学物质、有效利用资源 3 个方面积极开展减轻环境负荷的工作。例如，作为防止地球变暖的措置，在中国的东芝泰格信息系统（深圳）有限公司（采用可再生能源，减少了二氧化碳排放，降低了环境风险。将屋顶的轻油锅炉改为太阳能热电联供方式，因此减少二氧化碳排放 95%。同时，拆掉轻油罐后，彻底排除了漏油带来的环境风险。



改善前



改善后



《第 4 个环境志愿计划》完成情况

提高产品环境效率						
	指标	2009 年度计划	2009 年度实绩	评价 ^{※4}	2010 年度计划	2012 年度计划
提供环保型产品	环保型产品销售额比率	50%	65%	◎	60%	80%
	优异 ECP 的创造数量	10 项产品	13 项产品	◎	15 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	90%	99%	○	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	590 万吨	340 万吨	△	630 万吨	730 万吨
改革经营过程						
防止地球变暖	源自能源的 CO ₂ 单位排放量减少情况 (与 1990 年相比) ^{※2} 日本国内生产基地	减少 44%	减少 45%	○	减少 45%	减少 47%
	CO ₂ 以外的温室效应气体总排放量的减少情况	减少 35%	减少 63%	◎	减少 36%	减少 38%
	日本国内产品物流中 CO ₂ 单位排放量的减少情况	减少 38%	减少 47%	◎	减少 40%	减少 44%
	向大气、水域排放化学物质的减少情况	减少 25%	减少 31%	◎	减少 50%	减少 54%
有效利用资源	总废弃物单位发生量的减少情况	减少 23%	减少 31%	◎	减少 20%	减少 24%
	实现废弃物零排放的基地 ^{※3}	80%	70%	△	100%	100%
	已使用过产品的资源化数量的扩大 (与 2001 年比)	扩大 159%	扩大 217%	◎	扩大 160%	扩大 180%
	单位产量补充水量的削减	减少 9%	减少 26%	◎	减少 9%	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础（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 电力系数采用 3.73t-CO₂/万 kWh。

※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控制在 0.5% 以下。

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

东芝在中国的环境活动

为实现环境展望2050的目标，东芝于2008年在东芝(中国)有限公司专门成立了环境部，统领中国地区的环境工作。在向所有在华企业的负责人传达环境基本方针的同时，针对各公司环境负荷的差异分别给予相应的指导和支援，包括各类日常管理、环保活动，以及针对经营层、管理者和一般员工等各不同阶层的环境教育和指导等。同时还通过定期的环境监查，对重点措施的进展情况及环境绩效数据的成果等进行确认和跟进，从而确保环境措施的有效贯彻和落实。

环境管理体制

东芝的各在华企业均直接接受各自的总部或内部主管公司的指导，包括环境方针的传达及重点措施的贯彻等。在此基础上，东芝中国环境部从横向穿插，针对中国地区特殊的环境课题及环保法规等，利用自身被赋予的环境监查机能，从侧面对各公司的环境工作开展指导和支援，以保证东芝环境管理体系 (PDCA 循环) 在中国的顺利运行。2009年，中国地区新增了 6 名东芝集团地方监查员。至此，已有 11 名中国员工获得了东芝环境专家

(地方监查员) 的认证。

同时，东芝在中国还按照各公司环境负荷高低程度的差异对重点管理对象进行了划分。以所有制造型公司及员工数 30 人以上 (环境负荷较大) 的非制造型公司的环境推进负责人为对象，每半年召开一次环境会议。2009年 6 月，东芝在辽东、华东和华南 3 大区域分别召开了第六届东芝集团中国环境会议。各公司可选择距离较近的会场出席，整体与会人数与上一年度相比有大幅提高。



2009.06.16 大连



2009.06.18 上海



2009.06.24 深圳

Green of Products & by Technology

东芝的产品领域包括各种Green of Products(环保产品),如液晶电视、笔记本电脑、洗衣机、电冰箱等家用电器,以及电子元件、办公设备、LED照明设备、电梯、产业设备和医疗设备等,多年来一直为中国市民环保的生活方式提供优质服务。与此

同时,东芝还在不断扩大面向中国市场的Green by Technology(通过环境技术为环保做贡献)的产品和服务领域,如针对中国环境能源政策的水处理技术、核能、水力及火力发电技术等。

2009年度,东芝集团面向中国市场提供了诸多优秀的环保产品。

优秀事例一

MFP连续10年市场占有率第一 东芝泰格信息系统(深圳)有限公司

东芝泰格信息系统(深圳)有限公司所生产的MFP中,截止2009年12月,有31个机种取得了中国环境标志认证,与同行业其他厂家相比拥有绝对优势,并连续10年位于中国MFP市场占有率首位。环境标志(十环标志)和能效标识认证的取得,使该公司的产品不仅在机能方面,更在环保性能方面受到了高度评价,被中国政府列为政府采购的对象产品,并登载在政府网站上。



优秀事例二

评为“2009能效标识优秀企业” 东芝家用电器制造(南海)有限公司

2009年6月,东芝家用电器制造(南海)有限公司以高能效的电冰箱和洗衣机荣获了中国标准化研究所能效标识管理中心颁发的“2009能效标识优秀企业”称号。东芝滚筒洗衣干衣机XQG60-EHSD、滚筒洗衣机XQG60-ESD入选“2009能效标识高效产品榜”。



XQG60-EHSD
滚筒洗衣干衣机

XQG60-ESD
滚筒洗衣机

Green of Prosess

Green of Prosess(经营流程中的环保)是在整体经营流程中灌入防止地球变暖、有效利用资源和对化学物质进行管理的环保视点,从而削减环境负荷。

遵守环保法规,推进环境自主行动计划

在东芝集团第4次环境自主行动计划中,2009年度中国地区现地法人的CO₂排放总量约为17.7万吨(占集团整体的7%)。随着生产规模的扩大,今后可能还会有增长的趋势。

另外,东芝所有在华企业中,目前已实现废弃物零填埋⁽¹⁾的网点仅有8个,约占网点总数的30%。在废弃物的管理上,东芝集团一贯要求务必要首先考虑妥善处理危险废弃物,同时要具备处理资质的处理商签订处

理合同。然而,不少地区在废弃物处理方面都还存在处理设备不完善、技术不成熟等社会基础设施上的问题,故导致废弃物零填埋工作相对落后。目前,东芝集团的各公司均在公司内部贯彻落实废弃物的彻底分类等工作,为周边社会基础设施完善后的应对做准备。

各在华企业的环境经营方针和对生物多样性的保护

中国的各在华企业均已在环境经营方针中表明,要努力保护周边的自然环境,如所在地特有的海洋、河流等,这也是东芝集团环境CSR(企业的社会责任)具体工作中的一环。作为其中的一项技术支撑,东芝各公司在经营流程中都对化学物质采取严格的控制,坚决避免化学品或油类等有害物质混入雨水排放系统,防止污染河流和海洋。

* 1) 废弃物零填埋: 最终填埋处理率 < 0.5% 最终填埋处理率(%) = 最终填埋量 / 总废弃量 × 100

优秀事例一

高度的环境经营管理 东芝信息机器(杭州)有限公司

东芝信息机器(杭州)有限公司的环境经营理念是，不仅要生产出世界一流的环保产品，同时也要成为世界一流的环保企业。

本着这一指导思想，该公司把提高环境经营工作水平的意识渗透到了全体员工的日常行动中，上自经营层下至普通员工都以极大的热情参与到环境工作中。

公司构建了完善的环境管理体系，并制订了各类详细全面的体系文件 and 公司规程，具有极强的指导性和可操作性。与此同时，对各项数据实施严格的监控管理和跟进，从而准确把握各方面的具体情况及进展。在此体系的基础上，公司的各个工作现场均能够在有序运行的过程中独立进行改革和创新，不断开展种种独具一格的环境管理整改活动。

同时，公司还实质性地贯彻了东芝集团所要求的“看”“看得见”“给人看”的目视化现场管理，是所有在华企业中环境水平最优秀的模范网点之一。

连年在东芝综合环境监查中获得高度评价

◆对化学品的管理



◆紧急应对训练



◆资源再回收利用中心的管理



荣获节水、节能表彰

- 2008年度获得杭州市经济开发区节能表彰
- 2009年度荣获浙江省“节水型企业”荣誉称号

优秀事例二

物流CO₂的削减 东芝半导体(无锡)有限公司

为防止地球温室效应，东芝集团不仅在生产过程中注重削减CO₂的排放量，而且在物流方面也一贯追求最节能的运输方式。近年来，东芝半导体(无锡)有限公司一直在探索最佳的物流和商流模式。2007年5月起，该公司将发往香港的货物由以往的空运改为陆上公路运输；2009年6月起，又将公路运输改为铁路运输，大大削减了物流过程中的CO₂排放量。同时，从2007年9月起，将之前经由香港投放大陆市场的产品，改为经由上海物流园区，从而使产品能够以尽可能短的路径转移到消费者手中。通过这些措施，该公司的CO₂排放量08年度削减了288吨，09年度削减507吨，在控制CO₂排放方面取得了显著成效。

物流过程中的防止温室效应措施

* 商流的改革(利用物流园区) 通过两种措施达到的改善效果 (t-CO₂)



- ◎ 风险管理 遵守法律规定 确保质量 防盗对策 与保险公司之间的合同
- ◎ 改变包装方式 最佳的捆包方法
- ◎ 严格遵守交货期限 缩短交货时间

* 与香港之间的物流改革



环境交流

从2008年度起，东芝中国环境部开始面向在华各企业环境工作的具体责任人和现场管理人员举办中国地区独创的专业环境培训及信息交流会等。培训和交流内容以东芝集团的最新信息为基础，采用在华企业的实例，将各家企业的普遍需求与集团的方针精神融为一体，收到了良好的效果。2009年6月，针对东芝集团海外网点环境经营监查标准的大幅变动，专业环境培训与

集团环境会议同步，分三大区域在大连、上海和深圳分别举办，参加人数达到了上一年度的3倍以上。

除此之外，东芝还面向全体员工开展环境基础教育，努力提高全员的环境意识。2009年度，环境部制作了讲解东芝集团环境展望2050的教材DVD，内容由东芝的形象代言人李冰冰进行解说。该DVD在各公司的员工教育及环境宣传活动中得到了充分利用。



2009.06.16 大连



2009.06.18 上海



2009.06.23 深圳



东芝集团环境展望2050的地球仪，充分表达了东芝作为“地球内企业”的意愿。作为环保领先公司，东芝的所有产品在给您带来饱含“温馨与安宁”、“感动和惊喜”的“丰富价值”的同时，还充分考虑着“防止地球变暖”、“有效利用资源”及“对化学物质进行管理”等地球的环境问题。并且，在产品的制造、使用、寿命终结后的进一步“有效利用、再利用”这一“产品的生命周期”中，以及“设计”、“制造”、“销售”、“回收、废弃”这一系列“整体的经营流程”中，东芝也都充分考虑着各方面的环境因素。

——李冰冰解说词摘录

风险 · 遵法

► 将行动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。

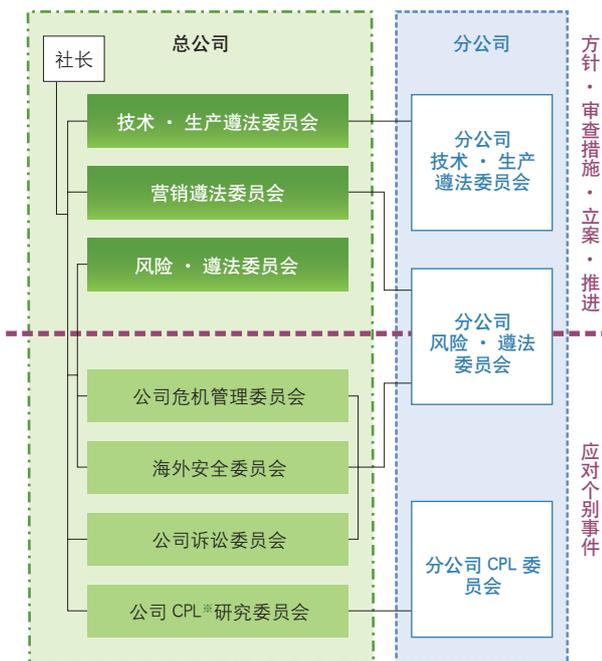
《东芝集团行为准则》包含东芝集团经营理念必须遵守的具体内容。在实践中，以此为遵法的根本，所有子公司都遵循该准则，并在集团公司全球范围内彻底贯彻实施。

每年制定、推进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。

2009 年度，在遵守反垄断法和防止海外行受贿现象的问题上，再次落实了日本国内外集团公司执行上一年度制定的指南的情况，在世界各地努力做好教育和启蒙工作。同时，配合经营监察部和监察委员会的监察，建立起自主监察的机制，以进一步做好这项工作。

有关业务方面各项法规的遵守情况，我们于 2009 年 4 月在法务部内设立了专门机构。通过建立新机制、实施监察和教育，进一步促进大家遵守相关法令。

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) 合在一起的缩略语。

► 加强对遵法情况的检查和监察，促使员工提高意识

在了解落实各种遵法措施的实施情况时，遵法负责部门要定期与执行经营监察的经营监察部交换信息，提高经营监察效果，同时还要将监察结果反映到政策中去。

东芝每年都要在员工中进行有关《东芝集团行为准则》的问卷调查，以此来帮助制定提高遵法意识等方面的政策。

► 对违法违规现象严肃处理

出现违法违规情况，我们都会高度重视，一方面对违法员工进行严肃处理，采取措施防止类似事件再次发生，另一方面会在适当的时候采用适当的方式公开有关情况。

● 2009 年度发生的违法事件的处理情况

集团公司员工参与的行贿事件

这是一起发生在 2009 年 7 月的向医院销售医疗器械过程中的行受贿事件，在此事件中集团公司的员工被逮捕。事后，公司为防止类似事件的发生做了很多工作，如整顿组织内部风气，设立咨询人员以发现工作中的违法、违规问题等。

► 加强了重大风险案件的预防和处理

对于重大的风险案件，在 CRO^{*} 的牵头下，由负责协调各部门的风险·遵法委员会开展深入细致的工作，预防多样化风险的发生或再次发生，加强风险管理体系。同时，各独立分公司和日本国内外集团公司也参照该机制建立了自己的体制。

2009 年度进一步完善了机制，使有关重大风险案件的信息能够更快地传递到高层。

※ CRO: Chief Risk-Compliance Management Officer 的缩写，是负责公司风险·遵法管理的负责人。

►因地制宜

推进风险 · 遵法教育

围绕《东芝集团行为准则》等各种法规，东芝集团连续不断地开展遵法教育，如对全体员工进行网上培训，按不同职别进行培训，邀请外面的老师给经营干部开设讲座等。

在海外也加大了教育的力度，如编写用于网上培训的《东芝集团行为准则》英文版教材等。同时，在工作中因地制宜，比如，为了防止同样的案件在各地地区重演，提炼出该地区特有的风险因素，并在此基础上实施教育等。



驻华人员风险教育



欧洲法务负责人会议

►通过召开现场会议这一新的举措，进一步加大遵法教育的力度

东芝集团为了将遵法意识落实到每一位员工，并使之成为东芝集团的固有文化，在以往教育、监察的基础上，又采取了新的措施，即在各个岗位召开现场会议。其目的就是，通过现场的管理人员与下属员工直接对话，相互启发，创造一个良好的工作环境，以防止违法违规现象的发生。

►建立内部举报和供应商举报制度

2000年1月，东芝公司开设内部举报制度“风

险咨询热线”，旨在利用电话和公司内部网站进行举报和咨询，使公司得以直接掌握内部的风险信息，积极防止违法违规现象的发生。日本国内外的集团公司都在积极引入这一制度。

2006年4月，公司为受理供应商举报，开设了供应商举报的“廉洁合作伙伴专线”，日本国内各集团公司也开始建立这一制度。

无论哪种制度，都充分考虑了保护举报人利益的问题。

运用 BCP※ (业务经营持续计划) 的风险管理

►继续完善和推进 BCP

如果在发生地震、风灾、水灾等大规模灾害时未能采取有效对策，导致长期无法生产作业，将使公司蒙受重大损失，还会给利益相关方造成重大影响。东芝集团的防灾对策是确保员工及其家属的人身安全、支援受灾地区的恢复和重建、保护工厂及设施等。在此基础上，为了实现即使发生大规模灾害、遭受重大损失时也能够继续或尽早恢复提供产品和服务，东芝公司围绕对社会、经济有重大影响的重要业务，制定了 BCP，并不断进行完善。

※ BCP: Business Continuity Plan

寄望东芝集团

对全球化企业的“诚信”充满期待

东芝集团作为国际化企业，以“为了人类和地球的明天”为己任，为了实现经营理念的长期不变，谨记社长等领导的嘱托，努力将以“遵法”为第一要义的行动准则落实到每一位员工。考虑到文化和商业习惯的不同，东芝集团及时地建立起一套在世界任何地方都行之有效的风险管理和遵法机制，这

一点值得赞赏。只有不懈努力，才能继续保持国际化企业的地位，赢得所有利益相关方的信赖，继续成为引以为豪的企业。这种真诚努力本身，就是对“诚信”的践诺。希望东芝集团更上一层楼。



日本虎门中央法律事务所 律师
今井 和男 先生

贯彻公平竞争·公平交易

►在供应商中贯彻遵法意识

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。

►为供应商设立举报窗口

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

►确立明确的方针和体制

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，比如优化供应商员工的劳动环境，减轻环境负荷等。

向各位供应商发放《致供应商的倡议书》，要求充分考虑人权、劳动安全卫生和环境的問題，遵守社会伦理。

►促进日本国内外的供应商推行 CSR 并给与多方面的支持

东芝集团认为，供应商充分考虑人权、劳动安全

卫生和环境的問題，不仅有利于实现社会的可持续发展，更有利于加强各供应商的企业竞争力。

我们还认为，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，东芝集团将拿出在日本本土孕育的管理经验，与世界各地，特别是发展中国家的供应商共享。

►实施供应商的 CSR 监察

2009 年度，继上一年度的泰国之后，按照对 CSR 风险较高地区进行评价的方针，我们选择了中国的华南地区以及马来西亚、印度尼西亚的供应商，进行实地监察。

监察是在 CSR 推进室、公司采购部门以及海外当地法人的人事、环境、采购等有关部门的协作下，按照囊括了人权、劳工、安全卫生、环境等各种项目在内的清单进行。虽然没有发现重大的违法违规现象，但在安全管理体制、现场防漏油等环境管理方面存在问题，为使这些问题得到改善，我们也提出了具体的指导意见。



对印度尼西亚供应商的监察



对马来西亚供应商的监察

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财产价值。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。

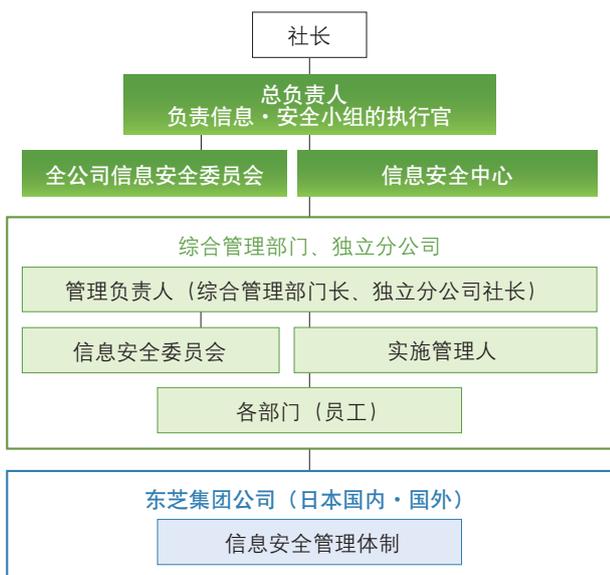
▶通过检查、监察，不断完善机制

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，2009年度，除株式会社东芝外，220家东芝集团日本国内公司，212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。2009年度，东芝约有3万人，整个东芝集团约有15万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JIS Q15001标准制定了《东芝个人信息保护大纲》，2001年全公司取得个人隐私认证标识。其后，公司一直努力完善管理体系，2009年4月，公司第五次获得了该认证标识的使用许可。

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”。

▶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拷贝他人的作品，因此，避免未经许可利用他人著作的问题变得愈加迫切了。为此，东芝对包括日本国内集团公司在内的全体管理人员和普通员工定期进行著作权教育。

2009年度，对海外集团公司同时进行了软件和著作权教育。

提高产品质量 · 确保安全

► 建立全球质量管理体系

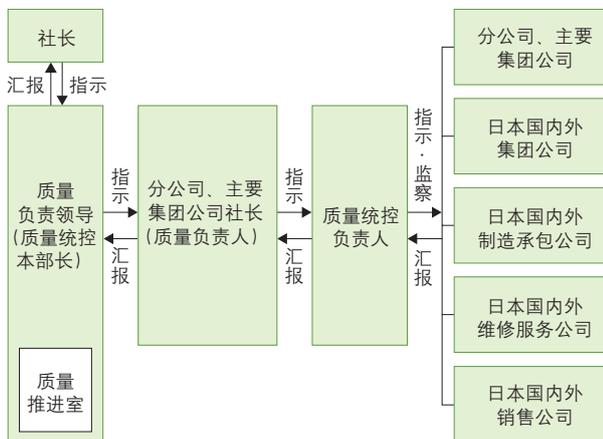
为建立全球质量管理体系，东芝集团安排“质量统控本部长”担任整个东芝集团的质量负责人，各分公司和主要集团公司也分别设了“质量统控负责人”。质量统控本部长定期召集质量统控负责人开会，统一思想，落实公司的政策。质量统控负责人为了提高从产品的研发、生产到废弃、资源化等全寿命周期的质量，对其所辖的日本国内外工厂、供应商、维修服务公司和制造承包公司实施指导和监督。

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。

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



► 依照基本方针确保产品安全

东芝集团依照《产品安全基本方针》，采取各种措施确保产品安全。为消灭产品事故，保证顾客安全，要遵守相关的法律法规，并以积极的态度向顾客公布真实信息。

东芝集团产品安全基本方针

1. 遵守日本国内外产品安全法规。
2. 广泛收集产品的事故信息，并积极予以公布。
3. 依据法规迅速向相关政府部门报告产品事故。
4. 因产品原因引起重大事故时，迅速告知顾客并召回产品。
5. 为安全使用，标明必要的注意事项和警示。
6. 彻底分析事故原因，努力防止事故的再次发生。

► 努力提高产品安全意识和水平

将有关安全的法律、规章制度落实到整个集团，同时定期监督检查有关法规的执行情况。另外，由质量统控负责人牵头，举办有关质量安全的活动，提高安全意识，或是积极接受公司以外第三方的评估，公开安全方面所做的工作。

在产品安全方面，集团各公司也做出了的努力。比如，为获得日本经济产业省主办的产品安全对策优良企业奖项，东芝泰格（株）不断努力，终于荣获2009年度大企业制造·出口单位的最高奖——经济产业大臣奖（见 P58）。



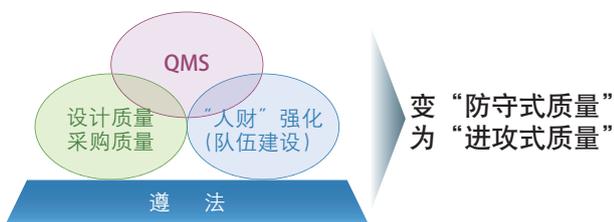
东芝泰格（株）荣获日本经济产业大臣奖



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），将个工作推向前进。而遵法是这整个工作的基础。

提高“品质力”的4大支柱



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。

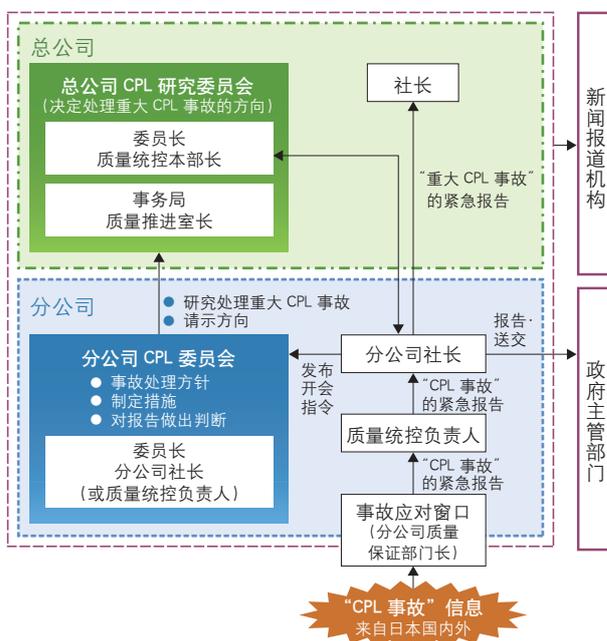
产品事故及非正常情况下的应对方法

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



扩大下达重要通知的渠道

产品、服务有缺陷，或在使用过程中发生重大事故时，依法立即报告政府主管部门。同时，根据危害的严重性和发生频率，为尽快告知客户，通过报纸公告、网站等方式直接向客户公布事故情况。在东芝的网站上，登载有日本消费者厅网站公布的本公司产品的事故信息。另外，对于尚无法确定是否为产品本身造成的重大产品事故，为了提醒顾客，也积极公开相关信息。

我们扩大了信息传递渠道，这样，网页“给使用本公司品客户的重要通知”中有关产品安全、质量方面的案例，通过手机也可以浏览。



网页“给使用本公司品客户的重要通知”实景图

<http://www.toshiba.co.jp/info/>

提高客户满意度 (CS)

▶ 立足顾客意见，继续改善工作

东芝集团每年都要根据《CS^{※1} 推行方针》制定和实施提高客户满意度的目标和政策。同时，通过积极听取客户意见的“VOC^{※2} 调查”、以及有 CS 负责人参加的定期举行的“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。2009 年度，我们听取了 600 家公司、约 2,400 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，对客户的信息提供机制也进一步完善。另外，我们还听取个人客户的意见，积极改进网站、产品说明书等。

※ 1 CS: 客户满意度 (Customer Satisfaction)

※ 2 VOC: 客户声音 (Voice of Customer)

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、改进使客户满意的产品、系统和服务。
4. 准确地向客户提供产品信息。
5. 保护顾客的个人隐私。

▶ 提高 CS 工作中的自主监察水平

对于吸纳了公司以外评估机构、权威人士的意见的 CS 推进情况，通过自主监察的方式对结果进行评估和验证，使工作不断得到改进。主要产品方面，定期听取顾客声音的“VOC 调查”实施率提高，开展自主监察的社内分公司、分公司 2009 年度达到了 100%。

▶ 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

东芝集团按产品和服务类别在全球设置了 160 多个呼叫中心，约 3,400 名工作人员，一年接听的电话达 1,900 万件 (2009 年度)。每个呼叫中心都制定自己的目标，努力提高接待和服务质量。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，并将其结果融入工作的改进当中。

2010 年 3 月举办了“电话应答比赛”。13 个中心选拔出的 20 名电话接听员 (客服) 参加了比赛。这不仅可以表彰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。



电话接听员提供 24 小时服务
东芝电梯 (株) 呼叫中心

▶ 向所有客户提供 蕴含东芝 CS 理念的售后服务

负责维修家电产品、电梯、医疗器械、POS 系统、数字复合机、个人电脑等的东芝集团各公司人员集中起来，成立工作小组，互通信息，研究、解决共同的问题。为了在工作中体现出“重视每一个人、每一家公司”的理念，我们从 2010 年 4 月开始，在日本各个城市举办面向东芝集团所有技术支持工程师的培训。通过定期的教育培训，将“东芝 CS 理念”渗透到每一个角落。

▶通过网站提供“您电脑的机型信息”

在 dynabook.com 站点，利用与因特网连接电脑的机型信息，实现了只显示机型固有的与产品、技术支持等相关的必要信息——“您的 dynabook.com”。此外，对使用说明进行改良，引入动画方式，在问卷调查中获得较高评价。



您的 dynabook.com

▶进一步完善使用说明书

东芝集团成立了横跨多个部门的工作小组，依据呼叫中心、客服部门接到的客户意见，着力完善家电产品的使用说明书。通过定期的 VOC 调查，对完善家电产品使用说明书的工作完成情况进行自我评估，并且自 2009 年度起参加“日本产品说明书比赛[※]”，接受外界的评价。2009 年度实施了一项改进，即在封面目录一旁增添了“咨询最多的问题”，从而获得了“IH 电磁炉”部门优秀奖。

※日本产品说明书比赛：一般财团法人 Technical Communicators 协会主办，每年举办 1 次。

推进无障碍设计

▶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

在从家用电器到工业机器的广泛领域，东芝集团积极开发能够让顾客安全、放心使用的产品。“无障碍设计（UD）推进工作小组”制定了全东芝公司的《UD 理念》、《UD 愿景》、《UD 指南》。

2009 年度，根据这些与 UD 有关的规范，加强了 UD 产品的开发，同时 UD 顾问（高度关心 UD 的东芝集团残障员工）也参与了需求调查、试制品评估等工作。

活动实例

找出吸尘器的问题

东芝家用电器公司（株）

东芝家用电器公司（株）为了开发新一代吸尘器，邀请 UD 顾问参与需求调查。在模拟实际居住环境的评价室里，开发人员与听觉残障者和视觉残障者一起使用吸尘器，相互交换意见，找出需要改进的问题点。



开发人员听取残障员工的建议

寄望东芝集团

希望建立提高 CS 的具体目标

对于在全世界提供各种商品的企业来说，不断提高客户的满意度并非易事。这需要扎实认真的工作。提高 CS 的原则，不应只停留在心里，要建立具体的目标并付诸实践。参加公司以外的“日本产品说明书比赛”是一件很好的事情，因此我建议，电话应答比赛也不要停留在公司内部，要接受外

界的评判，同时还要向外界宣传公司所做的工作。另外，在倾听客户意见的同时，要一起工作的员工也当作公司的顾客，这样提高 CS 的工作会进一步扩展。期望东芝集团提高 CS 的工作取得成效。



（有）CS 管理办公室代表
鸭志田 荣子 女士

社区参与和发展

地区开发

通过本地化经营为地区做贡献

东芝集团以亚洲为中心，在海外拥有许多生产基地。各生产基地尽量在“人财”使用、材料采购方面实行本地化管理，使事业在当地扎根落户。

印度的火电设备厂 自创业那天起就以本地化生产为目标

为满足印度急剧增大的用电需求，稳定当地的电力供应，我们于2010年2月在泰米尔纳德邦开工建设生产用于火电蒸汽轮机、发电机设备的工厂（东芝JSW汽轮机·发电机公司）。

计划2011年1月开始投入阶段性生产，到2014年聘用约500名职工。该企业自创业那天起就尽量使用本地人从事生产活动，努力培养“人财”。



位于印度泰米尔纳德邦钦奈的火电设备厂的完成效果图

在日本的主力工厂 培训来自世界各地新工厂的骨干“人财”

2010年1月，接收了第一批13名研修生。在（财）海外技术者研修协会有关计划的支持下，完成日语等培训后，在日本横滨市京滨生产基地进行了为期6个月的实务培训。培训内容包括汽轮机主要部件的生产技术、质量管理等。他们学到了日本的制造技能，为成为各自岗位的骨干积累了经验。

今后，还将按不同工种分批接受约80人的研修生来学习。



研修生在生产一线学习日本的制造技术

社会贡献活动

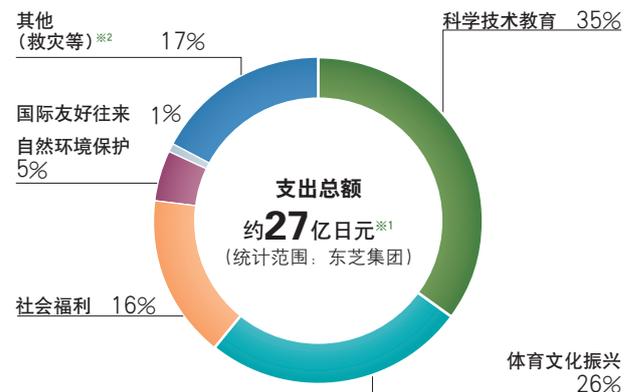
社会贡献活动的推进体制及活动业绩

在世界各地推进具有东芝特点的公益活动

东芝集团各公司、各工厂均设社会公益活动推进负责人（日本国内241人、日本以外146人），负责活动的开展。

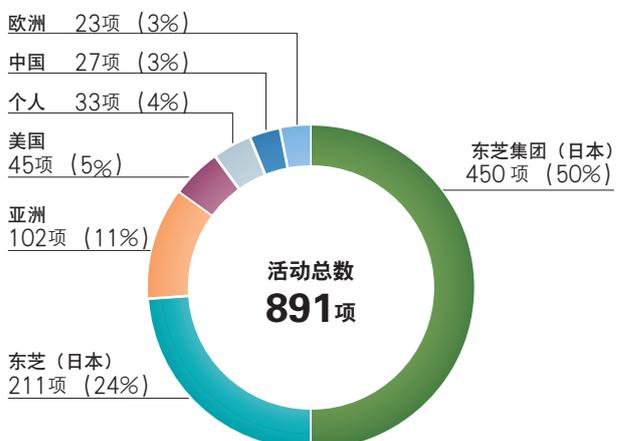
2008年8月至2009年3月，集团179个公司的8万多名员工参加了891项社会公益活动。对于所有这些活动，社会公益活动推进负责人WG（由社会公益活动推进负责人组成的工作小组）从目的、员工参加情况、特色、连续性、对社会的影响、与公司以外团体的合作等9个项目来进行评估。在12月份召开的东芝集团CSR大会上，对其中成果特别显著的10项公益活动给予了表彰。

社会公益活动经费支出情况(2009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）

社会公益活动数量的集团、地区分布(2008年8月~2009年3月)



支持科学教育的普及

► 为推进科学教育的普及，在全球协助培养下一代的工作

作为“科技东芝”，东芝集团十分重视青少年的科普教育。

多年来，我们坚持开展各种活动，如在东芝科学馆举办技术展览、开办试验教室，举办北美科技竞赛等。

其中的一项活动，是在日本国内开展体验型科学教育。这项工作也在向全球延伸，比如在中国举办了一些支持数理化教育的活动等。

► 在日本与 NPO 协作推进体验型科普教育

为了培养运用科学奉献国际社会的“人财”，我们对 NPO 法人体验型科学教育研究所（真实科学研究所）的工作给予了很大支持，他们在开发体验型科学教育计划、培养指导老师、支援学校建设等方面做出了贡献。我们不仅从经济上提供援助，还让员工作为志愿者积极协助他们的工作。

2009 年度，我们在日本川崎市立宫前小学 4 年级的课程中成功纳入了体验型科学教育的内容。今后，还将开发针对 5 年级、6 年级学生的教学计划。

2009 年 12 月，我们在日本学习院女子大学开办了东芝体验型科学教室——“点亮心灵数理化教室”，聘请真实科学研究所的秋山仁理事长担任讲师。当天约有 1,500 名家长和孩子来到这里，体验科学的乐趣。



日本川崎市立宫前小学4年级学生上课的情景

► 举办北美科学技术竞赛

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）。

2009 年举办的是第 17 届，约有 4,500 组、14,000 人参加，其中 8 组因为在过敏性药物、兴奋剂、能源以及医疗等领域提出了富有创意的设想而获奖。



获奖的孩子们

※ NSTA: National Science Teachers Association

► 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的数理化科目教学教案竞赛，有 12 所师范院校的 4 年级学生参加了竞赛。

2009 年的决赛在华东师范大学举行，决出了数学、物理、化学各科的获胜者。另外还评出了“东芝创新奖”和“组织奖”。



第二届东芝杯·中国师范大学师范专业理科大学生教学技能创新实践大赛

获奖者于 2010 年 4 月受邀访问日本，到本公司参观并与日本教育工作者进行了交流。由于该比赛获得了中国社会各界高度关注和好评，东芝公司也同教育部达成协议，2010 年起，该项赛事规模将会扩大，由以往的 12 所师范大学扩大至面向 40 所师范大学，由此成为一项全国性的大赛，希望即将走上工作岗位的他们能够在未来的工作中培育更多的人才，为中国科学的自主创新发挥作用。



社区参与和发展

履行企业社会责任 积极支援中国希望工程

东芝一直关心教育事业，在中国常年来积极参与到援建希望工程小学的活动中，该活动由东芝（中国）有限公司牵头，每年都得了东芝各地法人公司的积极响应。2009年，东芝中国在江苏省沛县张寨镇和甘肃省临洮县捐款建设了两所东芝希望小学，由此，东芝希望小学数量已经达到17所。

遍布中国各地的希望小学，也得到了东芝当地分公司长年的关心。

●2009年9月24日，东芝电梯（中国）有限公司再度前往安徽合肥的长岗的东芝希望小学进行爱心助学，公司领导和员工一同携带捐赠品前往学校访问，为同学们捐赠了书包、文具，新书和体育用品等。



东芝电梯（中国）有限公司
捐赠东芝希望小学

●2009年6月5日，东芝(中国)有限公司成都分公司、东芝电子亚洲有限公司成都代表处、东芝医疗系统(中国)有限公司成都分公司、东芝电脑网络(上海)有限公司成都办事处、东芝照明显示系统(上海)有限公司西南联络处、东芝开利空调(上海)有限公司成都办事处以及广州东芝白云自动化系统公司及成都办事处的员工首次在成都地区共同发起爱心奉献活动。为四川泸定县蔡阳村东芝希望小学送去了代表着东芝集团叔叔阿姨爱心的书籍、文具等教育用品和各种体育用品，并和东芝希望小学的师生一起进行了体育活动。



东芝中国各公司热心捐助东芝希望小学

●为进一步改善教学环境，提升学校硬件水平，河南平高东芝高压开关有限公司在2010年新年伊始为河南



河南平高东芝高压开关有限公司向河南尚乡东芝希望小学捐赠多媒体教室设备

尚乡东芝希望小学捐助了电脑、投影仪等多媒体教学设备。2010年2月9日，公司领导和员工代表来到尚庄乡东芝希望小学，参加希望小学的多媒体教室启用仪式。尚庄乡东芝希望小学成为全乡镇第一个配备多媒体教室的学校。

此外，还邀请学生参观平高东芝的生产厂房及环境优美的厂区，使来访师生对现代化工厂有一个感性的认识；并一同参观了“平高东芝义务林”，进一步加强了对小学生的环境保护宣传教育。



参观“平高东芝义务林”

●江西东芝电子材料有限公司2009年12月再度前往位于江西省于都县银坑镇的东芝希望小学，公司总经理松木俊治曾为该校改造宿舍等学校设施及捐赠桌椅、办公设备和学生用品。2009年继续向在校全体400名师生赠送了计算器、文具和篮球、跳绳、DVD等文体用品。在孩子们的笑容和掌声之中，总经理松木俊治鼓励孩子们努力学习,成为有用人才，共同实现美好的明天。



江西东芝电子材料有限公司捐助江西东芝希望小学

● 东芝泰格信息系统（深圳）有限公司在地震发生一年后的2009年，再次来到四川，来到四川德阳东汽中学奉献爱心。捐赠42台东芝笔记本电脑、东芝投影机1台，投影幕布1套，东芝复合机1台，数码相机1部等价值20万元的多媒体教学设备及文体用品，以帮助东汽中学新建校舍建立东芝电子备课室。



东芝泰格信息系统（深圳）有限公司
资助四川德阳东汽中学

● 东芝大连有限公司的员工每年也都会前往大连普兰店市莲山镇东芝希望小学看望那里的师生。2009年又捐款5万元人民币，用于维护校舍。



东芝大连有限公司捐助当地东芝希望小学

► 探望中国宏志班师生

2010年4月，东芝中国总代表田中孝明再度前往北京广渠门中学的宏志班探望，并送去了生活用品和学习文具，同学生们畅谈，了解他们的学习生活。



东芝（中国）有限公司探访宏志班学生

► 慰问中国打工子弟学校的小学生

东芝照明（福州）有限公司每年6月份都组织员工前往附近的横屿小学探访，由于该校的就读学生大部分都是外来务工人员子女，家庭相对困难，公司发动员工捐款捐物，用以资助他们的学习和生活。



东芝照明（福州）有限公司捐助活动

► 热心中国高等教育 设立大学奖学金

为推动中国高素质人才培养，东芝（中国）有限公司和东芝电子（上海）有限公司分别在清华大学、浙江大学、上海交通大学、复旦大学、华东理工大学等多家著名的高等学府设立奖学金，奖励优秀人才，东芝借此希望能够帮助高校培养更多人才，推动整个社会的进步。



浙江大学——东芝奖学金



清华大学——东芝奖学金

► 在日本各地开办家电分解讲座

为了使中小學生进一步了解家电产品和家电的工作原理，我们开办了“分解讲座”，让员工志愿者充当“分解博士”，对身边的家电进行分解，让大家学到有关零部件、技术、零部件回收利用等方面的知识。过去，这项活动主要集中在日本在首都圈内，2009年我们在设有生产基地的日本大分、兵库等地区也开办了这项活动。今后，我们还计划在各地推行这项活动。



分解博士在介绍



为保护自然、社会福利做贡献

在全球开展栽种 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，目的是到东芝创建 150 周年的 2025 年为止，在世界各地栽种 150 万棵树。

2009 年，在日本国内 11 个地方、海外 7 个国家开展了此项活动，累计植树 77 万棵。2010 年，将继续在东芝集团主要工厂所在地开展员工参加型的造林活动。

此外，实施了环境教育计划——“森林之科学探险队（自然观察会）”，帮助孩子们通过体验丰富多彩的大自然，享受自然的乐趣，了解大自然的重要性。

通过这项“造林”活动，在为防止地球变暖、保护生物多样性做贡献的同时，也希望能够“打造”出热爱大自然的人，为撑起地球明天的孩子们营造一个丰富多彩的大自然。

东芝集团 150 万棵树造林的主要活动

日本	● 植树活动 青森县，岩手县，新潟县，栃木县，千叶县，东京都（2 个事业据点），神奈川县，京都府，兵库县，大分县
	● 有关森林建设的协定 青森县，岩手县，东京都
	● 森林之科学探险队（自然观察会） 兵库县，青森县，埼玉县，东京都，神奈川县，新潟县大分县，静冈县
海外	● 植树活动 菲律宾，新加坡，印度，肯尼亚，哈萨克斯坦，美国，加拿大



与新加坡的 7 家当地法人单位共同植树



东芝集团



森林之科学探险队（自然观察会）

保护濒危野生动物 倡导爱心认养

东芝泰格信息系统（深圳）有限公司在 2007 年在中国四川成都大熊猫繁育基地认养了当时刚刚出生的龙凤孪生大熊猫“东东”“芝芝”，三年来，公司不但一直出资捐助，员工们还经常前去探访，憨态可掬、活泼可爱的熊猫宝宝在大家的关爱下茁壮成长。



东芝泰格信息系统（深圳）有限公司认养的熊猫

东芝电梯（中国）有限公司世界环境日活动

每年 6 月 5 日为世界环境日，东芝电梯在 2009 年 6 月 5 日这天举办了一次“废电池换手帕”的活动（每 10 个废电池换 1 块手帕），共有 28 名员工积极地参与了活动，活动共收集到了 894 个废电池，达到了预期的目的。



东芝电梯（中国）有限公司废电池换手帕活动

通过此次活动，员工们增强了环保意识，大家都意识到了废电池的危害性，都表示要不乱丢废电池、收集好废电池。

东芝中国各公司绿化造林活动

2009 年 4 月 25 日一早，100 多名东芝北京公司的员工及部分家属，一同来到了位于北京西南郊区的房山区东芝助学林基地进行了植树活动。东芝中国总代表田中孝明也亲临植树现场，同大家一同劳动，同时，也亲自把曾经担任过东芝品牌形象代言人的著名跳水运动员郭晶晶和中国花样女子游泳队赠送给东芝的树苗栽种在了基地。东芝助学林，除了绿化当地环境之外，还会把绿化收入的一部份收益投入到当地的助学活动，绿化环境的同时，也为当地居民的教育事业奉献了爱心。



东芝中国集团北京公司植树活动

同时，东芝中国公司各地的公司也都在不同时间组织员工参加义务植树活动。



河南平高东芝高压开关有限公司植树活动



江西电子材料植树活动



东山电池植树活动



东芝泰格信息系统（深圳）有限公司植树活动



东芝电子亚洲有限公司青岛代表处植树活动

▶ 东芝中国集团参加“地球一小时”活动

2010年3月27日，东芝（中国）有限公司以及东芝电梯（中国）有限公司，东芝电梯（沈阳）有限公司，常州东芝变压器有限公司，河南平高东芝高压开关有限公司，东芝半导体（无锡）有限公司，东芝光磁科技（上海）有限公司、广州东芝白云电器设备有限公司、东芝水电设备（杭州）有限公司、东芝香港有限公司等东芝中国集团企业以不同形式共同参加由世界自然基金会（WWF）倡导的“地球一小时”活动。

活动于3月27日20:30—21:30在展开，东芝（中国）有限公司携手品牌形象代言人同时也是“地球一小时”推广大使的李冰冰一起参与了本次公益活动。在这一小时中，东芝（中国）有限公司关闭了北京、广州2大城市的东芝LOGO霓虹灯广告牌以及公司用灯，以积极地姿态推进本次环保活动。同时，参与本次活动的东芝中国集团企业也以各种形式参加活动。

“紧急行动，应对气候变化”是“地球一小时”

活动的倡议。3月17日，东芝集团为了减少二氧化碳的排放，终止了普通白炽灯的生产业务。东芝普通白炽灯产品在走过了120年历程后退出了舞台。东芝将把领先技术的LED灯产品投入到中国市场为节能做出贡献。照片见地球一小时。



参与“地球一小时”活动

▶ 参与促进乳腺癌检查的粉丝带活动

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”。日本女性每20个人中就有一名乳腺癌患者，但接受检查的人数比率很低。为提高受检比率，我们对在日本各地举办的咨询活动提供赞助和合作。

在日本，我们对10月（粉丝带月）举办的各项周末活动和知识普及讲座提供赞助，同时通过展示安装有乳腺癌摄影诊断装置的宣传车，进行各种知识普及活动。另外，配合3月份的女性健康周，在东芝总部举办“粉丝带讲座”。

海外的东芝泰格英国图像信息系统公司也在员工中开展了募捐。

今后，我们将继续坚持在日本国内外举办这样的活动，同时通过乳腺X光摄像装置、超声波诊断装置、CT扫描、核磁共振成像（MRI）等医用成像诊断系统的开发支持女性维护健康。



粉丝带徒步行走活动



粉丝带讲座



社区参与和发展

每月举办行手语俱乐部活动

为了创造更好的工作环境，东芝集团加强了与听觉残障人员的沟通。2009年9月开始，每月在东芝总部举办“手语俱乐部”，通过学习手语加深对听觉残障人员的了解，并为听觉残障人员提供作志愿者的机会。

老师由听觉残障员工担任，每次约有30人参加。



听觉残障人员教大家学手语

杭芝机电开展为聋儿送温馨公益活动

2009年，中国的杭芝机电有限公司员工利用双休日时间，两度前往杭州爱心聋儿语训中心，开展了为聋儿小朋友送爱心活动。

员工们参观了该中心的教育、生活环境，还为孩子们先后带去了学习用品、食品、玩具和服装等，表达了对聋儿们的一片爱心，杭芝机电中田顺二总经理亲自为孩子们表演了魔术，玩游戏，舞蹈、时装秀、绕口令……通过联欢互动，孩子们度过了快乐的周末，感受到了社会的温暖。



杭芝机电有限公司看望聋儿学校学生

在中国开展帮扶贫困活动

东芝水电设备（杭州）有限公司自2005年起，每年都参与当地政府组织的扶贫帮困活动，2010年1月举办的第10届“送温暖·献爱心——春风活动”中，公司共捐出了15万元人民币，希望可以帮助到家庭困难的居民。由于公司常年热心慈善事业，获得了政府的表彰。



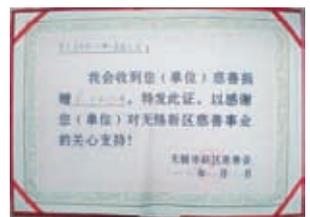
东芝水电（杭州）设备有限公司先进单位

东芝大连有限公司向大连市开发区慈善总会捐款10,000元，用于支持本地的慈善事业。



慈善捐款

东芝半导体（无锡）有限公司向无锡市新区慈善会捐款25,000元，用于资助当地的慈善事业。



东芝半导体（无锡）有限公司捐款证书

加强同中国当地社会的区域交流

作为“地球内企业”东芝在各地开展事业时候，都希望得到当地居民和社会的认可支持。为此，各分公司都积极开展和当地居民的对话。



广州东芝白云电器设备有限公司与当地居民进行环境交流

比如东芝广州白云电器设备有限公司，为了解周边居民对公司环境管理方面的意见，由公司生产部领导参加，介绍公司情况，

河南平高东芝高压开关有限公司特别邀请了平顶山市开发区等周边六家单位及居民代表举行了“尽责任·护环境·保和谐·促发展”为主题的沟通交流会。交流会中，我公司为来宾们介绍了PTC发展情况、CSR活动开展情况及环保管理情况，并带领来宾参观了厂区环境。整个会议在亲切友好的氛围中进行。此次交流会加强了我公司与企业周边单位、居民之间的信息沟通，收集了相关方对平高东芝公司环保管理等方面的建议，建立了融洽和谐的周边关系，为不断完善提高公司管理水平起到了积极作用。



河南平高东芝高压开关有限公司居民沟通交流会

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，都会以最开的速度积极给予支援，比如捐款等。

●帮助西苏门答腊附近海域地震中的灾民

2009 年 9 月，印度尼西亚西苏门答腊发生大地震，为了帮助灾民，我们向认定 NPO 法人难民帮助会（AAR）、认定 NPO 法人 JEN 以及雅加达日本俱乐部（JJC）送去了 1,000 万日元，作为救济资金。

地震发生 6 天后，AAR 的工作人员达到现场，了解灾区需求，并向尚未领到紧急救援物资的残障学校学生及其家属 500 多个家庭发放了大米、水、罐头等紧急救援物资。

JEN 向受灾最为严重的巴东帕里亚曼地区的 1,800 个家庭送去了用于重建家园的各种工具。



当地人使用援助的工具在重建房屋

向因强台风受灾的中国台湾花莲地区捐款

2009 年 8 月，强台风“莫拉克”登陆台湾，导致台湾遭受了近 50 年来最严重的水灾，人员和财产损失

重大，东芝照明（福州）有限公司迅速向福建省福州市晋安区红十字会捐款 5000 元人民币，用于援助当地重建。

●帮助受 16 号台风袭击的菲律宾灾民

2009 年 9 月，菲律宾各地遭到 16 号台风袭击。为帮助灾民，东芝信息设备菲律宾公司与东芝存储设备菲律宾公司拿出了共计 400 万日元的捐款，并派出公司医务室的医生和护士到附近的临时安置点，为灾民提供免费医疗。

另外，还送去了员工们捐献的钱款和物品。



捐献物品

●帮助海地大地震的灾民

2010 年 1 月，海地发生大地震，为了帮助灾民，我们向在海地开展救灾工作的美国 NGO “人类家园国际组织”、“美慈”、“YeLe 海地”捐赠了笔记本电脑，用于这些 NGO 的救灾工作。

●帮助智利大地震的灾民

2010 年 2 月，智利发生大地震，为了帮助灾民，我们向美国 NGO “给孩子希望”（GCH）捐献了 500 万日元。通过 GCH，向智利国内的孩子们送去了食品和医疗物资。

●帮助中国青海地震的灾民

2010 年 4 月，中国发生大地震，我们决定捐献 100 万人民币（1,400 万日元），用以帮助灾民。

寄望东芝集团

期待一如既往地支持我们

在缅甸旋风和苏门答腊地震等各种灾害中，东芝集团长期给予我们支持。与著名的企业合作，不仅可以从资金上得到帮助，也有利于提高 NPO 自身的知名度。

这次，我们有机会向大家详细介绍在苏门答腊的工作，让很多人了解我们，这对

NPO 来讲也是十分有意义的。今后，为了 NPO 能够继续顺利开展工作，希望除了发生灾情时的集中捐助外，在平时也多多支持我们的工作。

认定 NPO 法人难民帮助会 理事长
长 有纪枝 女士



2009年度主要实施项目及2010年度目标·计划

设定集团通用的关键指标 (KPI) 并开展活动

评价: ○ 超额完成 (※数字达标) ○ 完成目标 △ 未完成目标

大项目	小项目	2009年度目标·计划	2009年度主要实施项目	评价	数值			刊载页	2010年度目标·计划
					目标	结果	单位		
组织治理	CSR管理	在所有分公司推进CSR重点课题	每3个月向CSR推进负责人确认一次进展情况	○	100※	100※	%	P23~24	在所有分公司推进CSR重点课题
	公司法人治理	更新反收购政策,合理运用公司管理机制	鉴于反收购相关政策的现状,将担任特别委员的外部董事变更为3名	○	100※	100※	%	P25	按照“修正公开府令”切实推进公开工作,通过独立董事监督提高经营透明度
	与利益相关方的沟通	股东·投资者:重点注意介绍提高财务机制政策、改善收益的体制改革、朝着可盈利的持续增长方向的重新启动等举措	2009年8月社长介绍经营方针,通过投资者网站、采用动画形式向日本国内外发送有关内容	○	100※	100※	%	P26	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,继续加强对投资者、证券分析师传递信息的工作
		员工:创造管理层与员工直接对话的机会	建立员工与社长交流的平台(闪耀论坛),可任意参加。高层到一线巡视,与现场员工交流意见(创新高层巡回)	○	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)
人权	尊重人权反对歧视	人权启发推进委员会的工作是将尊重人权意识落实到每一个人	在新员工入社、升职提拔时进行人权教育,举办人权演讲会	○	100※	100※	%	P27	继续推进人权知识普及教育活动
劳工实践	稳定就业	为稳定就业,在劳资双方间建立协商决定机制	劳资双方确认稳定就业的指南	○	100※	100※	%		确保集团员工就业稳定
	培养国际化“人财”	完善“东芝价值观培训”,使员工成为符合公司特点要求的“人财”	有计划地实施创新领导教育、项目管理教育等,在欧洲和亚洲开展价值观培训	△	100※	80※	%		完善针对海外当地法人员工的制度和不分国籍的员工研修制度
		在现有管理人员和集团公司中开展“多样性教育”	作为干部任职教育的一项内容,开展包容、尊重每个人多样性的“多样性教育”	△	100※	80※	%		营造包容、尊重多样性的风气
	尊重多样性	支持女性员工的工作	2004年10月成立专门机构以后,努力打造一个没有性别差异的工作环境,如扩大女性员工聘用规模,有计划地派员参加提升前的研修等	△	100※	80※	%	P28~29	努力营造男女皆可脱颖而出的工作环境
		支持外国员工的工作	扩大外国员工聘用规模,开展各种培训,打造一个良好的工作环境	○	100※	100※	%		扩大聘用外国人员规模
		支持残障员工的工作(集团内的公司都达到了法定雇用率(1.8%))	东芝自身为1.86%,日本国内东芝集团为2.09%(截止2010年4月)	○	100※	100※	%		日本国内所有集团公司皆达到了法定残障者雇用率(1.8%)
	支持不同的工作方式	减少正常工作时间以外的劳动	为了提高每个人的工作积极性,在员工门户网站上登载个人工作情况,实行工作可视化。推行家庭日、家庭周活动,坚决实行定点下班	△	100※	80※	%		努力减少正常工作时间以外的劳动
		帮助实现工作、家庭两不误	了解其他公司情况,以改进护理关系制度;完善(确认实施情况和需改善的项目)“相互理解计划”(从育儿、护理工作回归公司)	△	100※	80※	%		打造一个可根据个人不同人生阶段、自由选择工作时间或方式的环境和氛围
		员工的的安全和健康	创造安全的工作环境(已取得OHSAS18001公司的认证更新)	在可进行OHSAS认证(2009年度新登记5家)的公司中,有116家完成认证	○	116	116	公司数	P30
	提高员工健康管理,推动心理治疗	调查各国工伤标准,作为安全统计标准	△	100※	60※	%		收集全球有关安全的指标(海外42家OHSAS通用公司(计划))	
环境	加强环境管理	围绕《环境展望2050》开展环境宣传	在各种媒体和展览会上积极宣传《环境展望2050》。完成提高综合环境效率的目标	○	1.86	1.97	因数		围绕《环境展望2050》开展环境宣传
	提供环保型产品	加强海外地区统括公司体制,实施“人财”培养政策	在中国、亚洲等生产基地培养、使用海外地区环境监察员	○	100※	100※	%	P31~34	加强生物多样性的工作
		扩大环保型产品(ECP)的销售比例	环保型产品的销售额比例达到65%。实现目标	◎	50	65	%		将环保型产品占销售额的比率提高到60%
		加大创造优异ECP的力度	创出13项优异ECP产品。实现目标	◎	10	13	产品数		创出15项优异ECP产品
	环保的经营过程	扩大不含15种特定有害物质产品的比例	不含15种特定有害物质产品的比例99%。实现目标	◎	90	99	%		废除产品中所含的全部15种特定物质(不含产品比率达100%)
		扩大绿色产品的CO2减排效果(2000年度标准)	绿色产品CO2减排效果为340万吨。未实现目标	△	580	340	万吨		绿色产品的CO2减排效果为630万吨
	推进环境交流	推动防止地球变暖措施(扩大源自能源的CO2排放单位削减率)(1990年度标准)	源自能源的CO2排放量相对生产额比率的削减率为45%。实现目标	○	44	45	%		源自能源的CO2排放量相对生产额比率的削减率为45%
		减少化学物质对大气、水体的排放(减少排放总量)(2000年度标准)	化学物质排放量的削减率为31%。实现目标	○	25	31	%		减少化学物质排放50%
	推进环境交流	扩大旧产品的回收再利用(2001年度标准)	旧产品的资源化率达217%。实现目标	◎	159	217	%		旧产品的资源化率160%
		有效利用水资源(减少用水量与生产额之比)(2000年度标准)	用水量与生产额之比削减率为26%。实现目标	◎	9	26	%		用水量与生产额之比削减率为9%
公平运行实践	风险·违法	继续发行《环境报告》,通过网站加强环保宣传	荣获“第13届环境交流大奖”环境报告大奖(日本环境大臣奖)、日本“东洋经济新报社第13届环境报告书大奖”最高奖	◎	100※	120※	%	P39~40	在环境报告和网站上加强环保宣传
	通过环境广告、战略宣传、展览会等提倡环保	通过环境企业广告、日本国内外展览会等宣传环保。积极开展环保宣传	◎	100※	100※	%			通过环境广告、战略宣传、展览会等宣传环保
	贯彻公平竞争和交易	推行各项政策法规(在集团和全球落实指南)	●加强落实政策,建立“关于同业者间接触的指南”和“外国公务员等应对指南”的自主监察机制 ●加强行业法管理体制(成立专门机构,建立教育·监察体制) ●重新建立有关重大危机/风险案件的报告制度 ●加强对海外当地法人的风险·违法措施(教育负责人、举办说明会等)	○	100※	100※	%		●在全球和集团中加强贯彻落实指南(自主监察等) ●加强对海外当地法人的风险/违法政策的落实 ●继续开展风险·违法教育(不同级别的教育,网上培训等)
		落实《东芝集团行为准则》(在不同级别、集团及全球开展教育)	开展不同级别的教育,实施员工意识调查,完成英文版网上培训教材初稿	○	100※	100※	%		
	信息的保护和管理	落实海外安全政策(向海外发送有关安全的通知、文件等)	●实时发布危险地区信息 ●建立医疗辅助服务体系,完善安全确认(掌握海外出差人员动向)体系	○	100※	100※	%		
		促进供应商的CSR推进工作	在亚洲对供应商进行实地监察,并在亚洲当地法人启动《CSR简易版监察项目表》	○	100※	100※	%	P41	提高供应商依据ISO14001的环保度(本公司标准)取得率
		加强集团采购道法监察体制	实施工厂改进采购过程计划。完成《构建商务体系指南(采购篇)》初稿。开展集团采购道法教育	○	100※	100※	%		继续加强集团采购道法监察体制
		推进信息安全	实施对包括集团公司在内的信息安全的监察和教育	○	100※	100※	%		继续推进信息安全
	保护知识产权	保护品牌和打假措施	发现并取缔假冒产品,禁止通关	○	100※	100※	%	P42	继续推进保护品牌及打假措施
		加强有关知识产权的风险管理和教育	推进著作权教育(对海外集团同时软件进行软件和教育,举办著作权案例说明会等)完善日本国内集团引入的软件管理有关规则。自查东芝及日本国内集团购买的打包软件	○	100※	100※	%		继续加强有关知识产权的风险管理和教育
顾客(消费者)	提高产品质量,确保安全	实施电器用品安全法和道法监察(提高电安法教育听课率)	针对东芝及东芝集团公司的员工和海外当地人日本驻外人员进行“电安法网上培训”(听课人约为10万5千人,听课率达99.9%)	○	95	99.9	%	P43~44	继续实施电器用品安全法的教育和道法监察(提高电安法教育听课率)
	标示设计标准使用期限,完善检查制度(设计标准使用期限标示率达100%)	针对4月1日-3月31日生产的适用安全检查制度的22,425件产品(含3月预计数),实现100%标示和添加所有者信息表。为了在检查到来之前发出检查通知,正着手实施检查方数据登记管理。	○	100※	100※	%			扩大对东芝集团旗下公司的质量监察
	推进培养质量“人财”教育(开办质量教育讲座)	在质量创新研修中新开设了6个讲座,准备再试开5个讲座。2009年度实际开办41个讲座	○	100※	100※	%		继续推进培养质量“人财”教育(开办支持提高质量成熟度的讲座)	
	产品事故及非正常情况下的应对	依照消费者安全法,公开事故信息(100%公开)	在日本消费者厅网站公布的57起重大产品事故,都在东芝的网站上给予公布	○	100	100	%		按照消费者安全法公开事故信息(继续做到100%公开)
	提高有关推进CS的自查水平	通过提高“VOC”调查实施率、在网站上积极公开信息等,完成自查目标	○	100※	100※	%		提高有关推进CS自查的水平	
	提高客户满意度(CS)	利用“呼叫中心质量清单”改进自查结果	推动呼叫中心强化工作组的改进工作,实施对口技能培训、呼叫中心话务员的CS意识调查、电话应答比赛,改进自查结果	○	100※	100※	%	P45~46	提高个人用户售后服务的满意度(呼叫中心,维修服务)
提高个人用户售后服务的满意度(呼叫中心,维修服务等)	加强家电呼叫中心的应对能力。推动售后服务强化工作组的改进工作。在日本国内各城市启动面向东芝集团所有技术支持工程师的培训	○	100※	100※	%		公司在定期举办电话应答比赛,并参加外部的比赛		
工作小组整合客户支持信息以改进使用说明书,充实网站的FAQ,巩固PDCA循环	通过定期VOC调查,评估改进使用说明书的完成情况,巩固PDCA循环。参加“日本产品说明书比赛”,并获得“IH电饭煲”部门优秀奖。充实网站的FAQ内容	○	100※	100※	%		完善家电产品使用说明书的评价指标,长期参加“日本产品说明书比赛”		
社区参与和贡献	推进无障碍设计	各项研发工作充分导入UD理念	在部门开展UD教育,举办针对新员工的网上培训。用好UD顾问,加强UD产品的研发、评估工作	○	100※	100※	%		对新职员实施网上培训(听讲率为95%以上)。推广有UD顾问等实际用户参与的产品研发工作
	社会贡献活动	在东芝集团所有公司推行这一工作(科学教育、分解讲座、150万棵植树造林计划、粉丝带)	员工参与(2,049人),志愿者参与(298人)	△	2,500	2,347	人	P47~54	继续在东芝集团所有公司推行这一工作(科学教育、分解讲座、150万棵植树造林计划、粉丝带)(参加员工为3,000人以上)
	推进东芝集团在各地区的社会贡献活动	东芝集团在全世界有179家公司(891项)、8万余人参加	○	8万	8万以上	人			继续推进东芝集团在各地区的社会贡献活动(参加员工为9万人以上)
支援灾区	切实援助受灾地区	完成5项救灾活动(西苏门答腊附近海域地震,菲律宾16号台风,海地大地震,智利大地震,中国青海省地震)	○	100※	100※	%		继续参与救灾工作	

※ 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△(小于100%)

CSR报告书第三方意见



神戸大学大学院
经营学研究科教授
国部 克彦

通过自身工作为地球环境做贡献

东芝集团将地球环境问题摆在了首要位置，管理高层显示出要通过自身工作奉献社会的决心，报告书就其具体内容做了详尽说明。通过自身工作奉献社会是CSR的核心所在，这种姿态是非常值得肯定的。希望东芝集团能够最大限度地发挥其经营资源，不断努力，为保护地球环境做出更大的成绩。

依据ISO26000的编辑方针

本年度的报告书有一个特点，就是依照ISO26000（DIS）提出的7项核心社会责任事项，对东芝集团的工作进行汇报。这是一次从国际视角来理解CSR报告书内容的很有意义的尝试。今后，如果能就这7项核心课题，分别添加上对于东芝集团来说的“重要性（Materiality）”和遴选KPI的理由，就会使活动变得更加具体，每年度的进展情况也会一目了然。

加强利益相关方的参与

东芝集团报告书还有一个特点，就是立足于利益相关方参与来讨论CSR活动的内容和报告的方式。本年度报告书还就不同专题登载了各方权威人士的意见。这些工作构成了东芝集团CSR活动的基础，非常值得肯定。另外，关于整个东芝集团的CSR经营，或许已经迎来了一个进行总结性对话的良好时机。我相信，就东芝集团所创造的社会价值与社会展开对话，将有助于加强CSR经营。

在CSR经营中贯穿价值链的思想

东芝集团一向重视“重要性”，这已经得到了社会的广泛认可。今后的一个课题，就是要立足于东芝集团的价值链，在CSR“重要性”上也要有所突破，这一点很重要。特别是要以奉献环境这一首要课题为制高点，考虑如何运用整个价值链来支撑其发展，这个思路作为下一阶段CSR经营的课题，值得进一步探讨。热切期盼东芝集团有更大的发展。

[简历]

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、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。

接受第三方的意见

东芝集团CSR经营的立足点是“地球内企业”。我们的目标是：在地球环境方面发挥带头作用，在工作中尊重历史、文化、习惯等多样性，在世界各地贡献自己的力量。

东芝集团作为“地球内企业”，一贯注意通过自身工作来解决地球变暖这一社会课题。此外，我们还遵照2004年加入的联合国全球契约的精神，并参考预定

2010年底颁布的ISO/DIS26000的规定开展工作，努力尽到自己的社会责任。

今后，我们将继续加强与利益相关方的沟通，同时，正如国部先生在意见中提到的那样，还要进一步明确ISO/DIS26000等的具体工作内容，将CSR经营推向前进。谢谢各位支持！

株式会社 东芝 CSR推进室

公司外部对CSR的评价(2009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 DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes) 的成分股	从 2000 年起连续 10 年入选	东芝集团
公共资源中心 (日本)“关于企业社会性的调查”	A (最高级别)	东芝集团
晨星公司 (日本) 的 SRI 股价指数 MS-SRI (晨星公司社会责任投资股价指数) 的成分股	被选进 150 家公司之内	东芝集团
IntegreX (日本)“企业诚实、透明度调查”	第 8 名	东芝集团
日本公司法人治理研究所“第 8 次企业治理指数 (JCGIndex) 调查”	第 1 名 (连续 3 年)	东芝集团
东芝集团 CSR 报告书 2009	日本东洋经济新报社第 13 届环境报告书奖·可持续发展展报告书奖可持续发展报告类 优秀奖	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 3,701 家)	第 1 名	(株) 东芝
大和 Investor Relations (株) (调查对象企业 日本国内 1,223 家)	2009 年网络 IR 最佳企业 (连续 5 年获奖, 先后 8 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 (调查对象企业 日本国内 3,779 家)	综合排名第一 (连续 2 年)	(株) 东芝
关于顾客		
2009 年度优秀售后服务奖 (中国电子商会 (国家工业和信息化部下属单位) 主办)	电脑类 顾客满意度企业 (连续 3 年获奖)	(株) 东芝
采用超宽大面积探测器的医用 CT (Aquilion ONE™)	日经优秀产品服务奖 2009 日本经济新闻奖 最优秀奖	东芝医疗系统 (株)
采用超宽大面积探测器的医用 CT (Aquilion ONE™)	第 39 届机械工业设计奖 最优秀奖 (日本经济产业大臣奖)	东芝医疗系统 (株)
日本操作说明书评比 2009 东芝电磁炉使用说明书 BHP-V731S/V631S 手册	使用手册第 1 部门 部门优秀奖	东芝资料 (株)
日本操作说明书评比 2009 超声波诊断装置 Viamo 操作指南 手册	使用手册第 2 部门 部门优秀奖	东芝医疗系统 (株)
关于质量		
第 5 届日本科学技术联盟 企业的质量经营度调查	第 6 名	东芝集团
产品安全对策优秀企业表彰 (大企业制造业·进口行业类)	最优秀奖 (日本经济产业大臣奖)	东芝泰格 (株)
关于环境		
日本经济新闻社第 13 届环境经营程度调查 企业排名	第 6 名 (制造业类)	东芝集团
东芝集团环境报告 (东芝集团环境报告 2009/CSR 报告书 2009/ 社会贡献活动报告 2009)	第 13 届环境交流大奖 环境报告书类 环境报告大奖 (日本环境大臣奖)	东芝集团
“电灯寄思”篇	第 13 届环境交流大奖 电视环境 CM 类 大奖 (日本环境大臣奖)	东芝集团
东芝集团环境报告 2009	日本东洋经济新报社第 13 届环境报告书奖·可持续发展 报告书奖 环境报告书类 最优秀奖	东芝集团
协助多摩的造林活动	2009 年度“东京都环境奖 (知事奖)”	东芝集团
开发以环境效率为主要指标的环保型电脑	Eco-Efficiency Award2009 产品活动类 日本环境效率论坛会长奖	(株) 东芝
推进支持电力系统领域环保型设计的 LCA	第 6 届 LCA 日本论坛表彰 LCA 日本论坛会长奖	(株) 东芝
在全球推广环保型 PC, 为防止地球变暖做贡献	Green IT AWARD2009 绿色 IT 推进协议会会长奖	(株) 东芝
氢气间接冷却式超高效大容量汽轮发电机	2009 年度优秀节能设备表彰 日本机械工业联合会会长奖	(株) 东芝
LED 电灯“E-CORE LED 电灯”LEL-AW8N、LEL-AW8L	2009 年度节能大奖 家用领域 资源能源厅长官奖	东芝照明 (株)
追求安全性和长寿命的二次电池“SCiB™”	第 6 届绿色产品展大奖 绿色产品类 优秀奖	(株) 东芝
家用燃料电池“ENE-FARM”	第 6 届绿色产品展大奖 绿色产品类 环境大臣奖	东芝燃料电池系统 (株) (8 家公司共同获奖)
大型卡车“无空转”辅助小型空调系统 “AIR STYLE”LAS - A001RS	2009 年度节能大奖 汽车相关领域 节能中心会长奖	东芝家电 (株) (3 家公司共同获奖)
实行 3R 政策, 实现“废弃物零排放”	2009 年度循环型社会形成推进功绩者等环境大臣表彰 3R 活动优良企业	岩手东芝电子 (株)
在全公司推进环境经营	2009 年盛京环保奖最佳热心环保国际友人奖	东芝电梯 (沈阳) 有限公司
环境经营活动	2009 年度浑南新区环保先进企业	东芝电梯 (沈阳) 有限公司
在全公司推进环境经营	2009 年度浑南新区环保先进个人	东芝电梯 (沈阳) 有限公司
清洁生产	2009 年度桐庐县环保局清洁生产奖	东芝水电设备 (杭州) 有限公司
整个环保工作	获得无锡市企业环境“绿级”表彰	东芝半导体 (无锡) 有限公司
关于防止大气水质污染、保护资源的自主环境推进计划	Texas Commission on Environmental Quality Clean Texas Program, Platinum Level	东芝国际美国公司
回收再利用活动	The Plug-In To eCycling's TV Recycling Challenge from U.S. Environmental Protection Agency(EPA)program.	东芝美国家电公司
排水管理	"Outstanding Pollution Control Officer Award"	东芝信息设备菲律宾公司
整个环保工作	Hibiscus Award(Notable Achievement)2008-2009	东芝电子马来西亚公司
整个环保工作	Malaysia Sustainability Reporting Award(MaSRA)2009	东芝电子马来西亚公司
有关财务		
汤森路透市场公司“DEALWATCH AWARDS2009”	Issuer of the Year (综合部门)	(株) 东芝

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：010-8518-2258

发行日期：2010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>

有关报告书用纸

* 本手册使用的纸张是经过FSC认证的，在漂白过程中均不含氯。

有关于报告书印刷

* 本手册使用了不含挥发性有机化合物的油墨印刷。