

2020 WILL OF TOMORROW CSR REPORT

보고서 개요

삼성물산은 ESG(Environment·Social·Governance) 기반의 비재무적 성과와 활동을 이해관계자들에게 투명하게 공개하고 소통하고자 매년 CSR 보고서를 발간하고 있으며, 2020년 보고서는 삼성물산이 합병 이후 발간하는 다섯 번째 보고서입니다.

보고 범위와 기간

본 보고서는 GRI Standard, ISO 26000 등 글로벌 CSR 기준에서 정의하고 있는 CSR 전 분야에 대한 당사의 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지 성과를 담고 있습니다. 보고 범위는 4개 부문의 국내외 전 사업장을 포함하고 있습니다. 정량적 성과는 최근 3개년 데이터를 제공하여 연도별 추이를 파악할 수 있도록 하였으며, 일부 정성적인 성과의 경우 2020년 상반기 내용을 포함하고 있습니다.

보고서의 작성 및 검증 기준

본 보고서는 GRI Standard의 기준에 따라 작성되었으며, 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)의 통합보고 프레임워크와 지속가능성 회계기준위원회(SASB, Sustainability Accounting Standards Board)의 보고 기준을 부문적으로 적용하였으며, 기후변화 관련 재무정보공개 태스크반(TCFD, Task force on Climate-related Financial Disclosure)의 권고안에서 요구하는 내용을 일부 반영하였습니다. 또한 보고 내용의 신뢰도를 높이기 위해 제3자 검증기관의 검증을 거쳤으며, 검증 결과는 제3자 검증의견서(p.72)를 통해 확인하실 수 있습니다.

보고서 추가정보

본 보고서는 국문과 영문으로 발간되며, 삼성물산 홈페이지(www.samsungcnt.com) 내 CSR 섹션(Our Business>CSR>Report)을 통해 열람하거나 다운로드 받으실 수 있습니다. CSR 보고서에 대한 보다 상세한 요청사항이 있으면 아래 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

보고서 문의

작성자: 삼성물산 경영기획실 기획관리팀
주 소: (05288) 서울특별시 강동구 상일로 6길 26 B동
전 화: 02-3458-3029
이메일: csr.samsungcnt@samsung.com

2020

SAMSUNG C&T CSR REPORT

CONTENTS

Company Overview	02 기업현황
	04 사업부문 소개
	08 글로벌 네트워크
	10 거버넌스 위원장 메시지
	11 CSR 전략 및 체계
	14 CSR 주요목표 및 추진 현황
	16 중요성 평가
Core Issue	20 안전
	23 환경
	26 컴플라이언스
	28 상생
	31 소비자
	34 사회공헌
CSR Management Reporting	38 경제적 가치 창출
	40 Special Issue : COVID-19 대응활동
	41 인권
	44 노동
	48 안전
	50 환경
	52 컴플라이언스
	54 상생
	56 소비자
	58 정보보호
	60 사회공헌
	63 거버넌스
Appendix	66 연결 재무상태표
	67 연결 포괄손익계산서
	68 연결 자본변동표
	69 연결 현금흐름표
	70 이해관계자 참여
	71 중점관리 이슈
	72 제3자 검증의견서
	74 온실가스 배출량 검증의견서
	75 GRI Standards Index
	79 ISO 26000
	80 UN SDGs 연계 활동
	81 SASB, TCFD 대조표
	82 수상 및 협회, 단체 가입 현황
	83 CSR 보고서 용어집

기업현황

Company Overview

회사소개

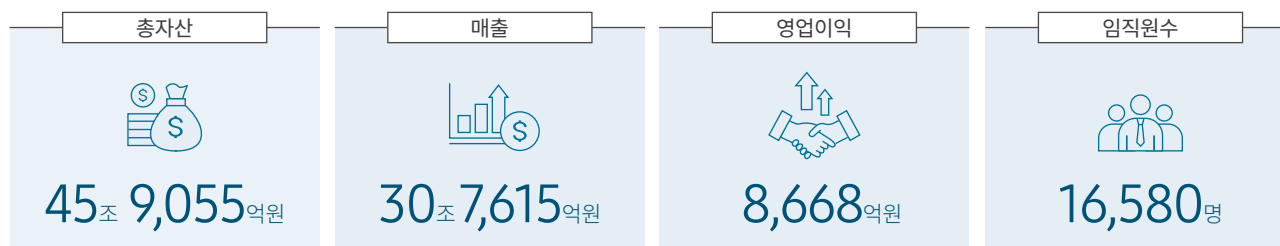
삼성물산은 1938년 설립된 '삼성상회'로 출발하여, 1975년 '종합상사 1호'로 지정되는 등 대한민국 무역의 성장과 발전을 이끌어 왔습니다. 1995년 삼성건설과 합병하여, 전 세계 50여 개국의 거점에서 글로벌 사업을 전개하고 있습니다.

1963년 설립된 삼성에버랜드는 리조트, 식음, 조경 등 사업 영역을 확장하며 대한민국의 서비스 사업을 선도해 왔으며, 1954년 설립 후 대한민국의 패션산업을 주도해 온 제일모직 패션부문을 2013년에 인수하여 제일모직으로 사명을 변경하고 Lifestyle 디자인 기업으로 자리매김하였습니다.

각 분야에서 선도기업으로 명성을 쌓아 온 삼성물산과 제일모직은 2015년 9월 합병을 통해 건설·상사·패션·리조트 부문을 아우르는 'Global Business Partner & Lifestyle Innovator'로 재탄생하였습니다.

기업현황

(2019년말 기준)



VISION

GLOBAL BUSINESS PARTNER & LIFESTYLE INNOVATOR



건설부문



상사부문



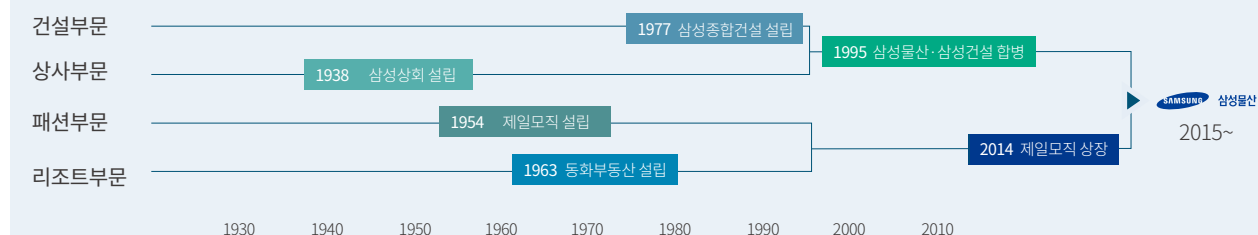
패션부문



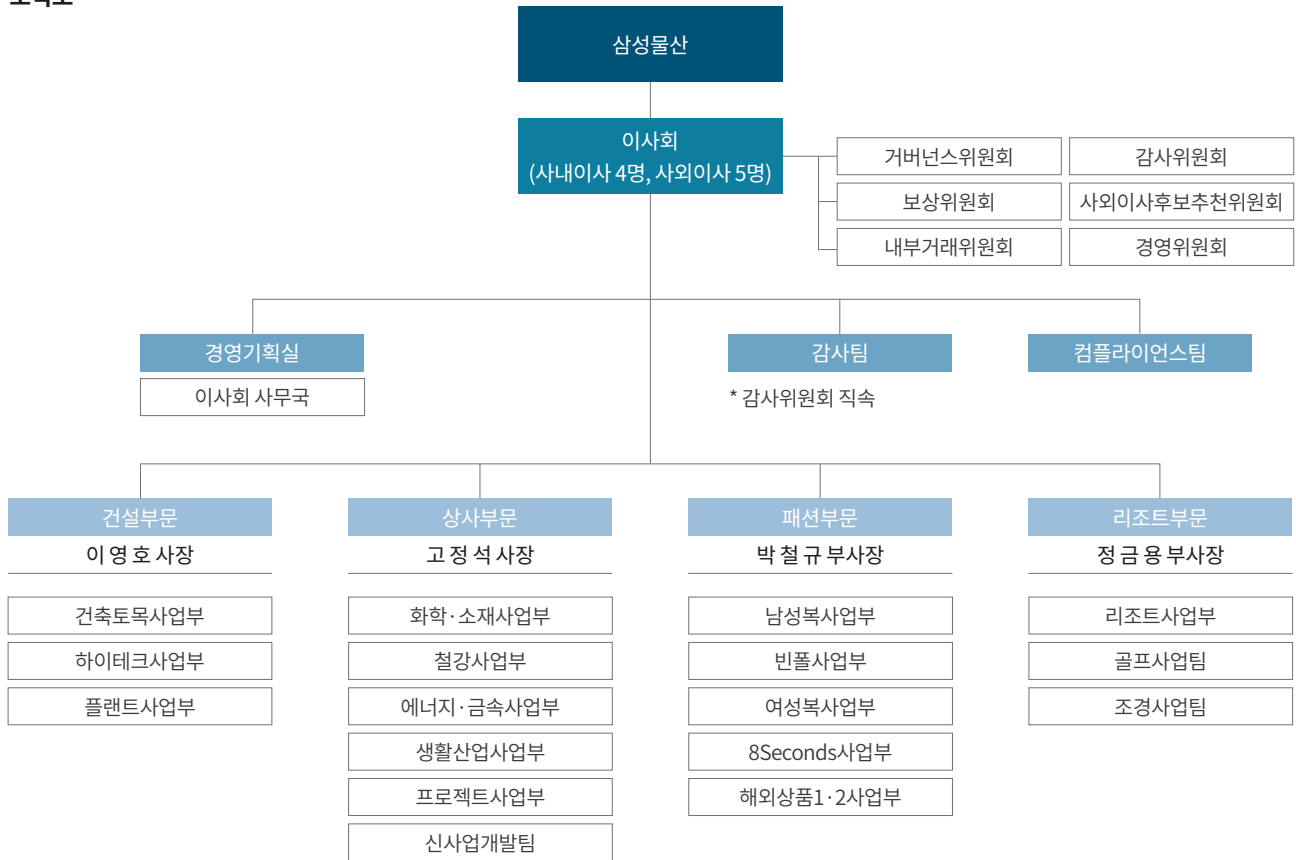
리조트부문

토탈 라이프 서비스를 제공하는 글로벌 가치 창조 기업

회사 연혁



조직도



경영 현황

1 핵심 경쟁력 강화로 안정적 성장 추구

미중 무역분쟁으로 촉발된 글로벌 경기 부진은 세계 경제의 성장세 둔화로 이어졌습니다. 그런 가운데 최근 신종 바이러스가 전 세계로 확산됨에 따라 글로벌 수요와 공급이 더욱 위축되고 원자재 가격 변동성이 확대되는 등 불확실성이 한층 심화되었습니다. 삼성물산은 건설경영 기조를 바탕으로 환경 변화에 따른 빠른 대응과 선제적 리스크 관리를 통해 외부 환경 변화에 흔들리지 않고 각 사업부문의 핵심 경쟁력을 강화하는 데 주력하고 있습니다. 이를 통해 고객에게 최상의 가치를 제공하고 수익성 확보에 주력하는 한편, 재무구조를 지속 개선함으로써 안정적 성장을 이루고 있습니다.

2 거버넌스 개선 및 이사회 중심 경영 실천

삼성물산은 이사회 중심 경영체계 확립과 주주 환원 확대 등 주주가치 제고를 위한 방안을 수립하고 실천하기 위해 노력하고 있습니다. 이사회와 위원회의 다양성과 전문성을 강화하고, 선임사외이사제 도입, 주주권익보호담당위원 추가 선임 등으로 이해관계자 소통을 더욱 확대해가고 있습니다. 또한, 올해 재편된 컴플라이언스팀을 통해 회사의 준법경영체계가 정착될 수 있도록 노력하고 있으며 정보보호팀 운영을 통한 고객과 기업 정보 보호체계 강화도 추진하고 있습니다.

3 사회적 책임 이행을 통한 지속 가능성 확보

삼성물산은 주주, 고객, 협력업체 등 이해관계자와 함께 환경, 안전, 인권, 상생 등 사회·환경적 가치를 높이기 위해 노력하고 있습니다. 건설부문은 안전사고 예방을 위한 통합안전관리시스템을 구축하여 국내 건설사로는 최초로 기술혁신 분야 세계 최고 권위의 CIO 100 어워즈를 수상하였습니다. 상사부문은 인도네시아 현지에 진출한 국내기업 가운데 처음으로 팜오일 친환경 국제인증(RSPO)을 취득하였으며, 리조트부문은 아시아 최초로 미국 동물원수족관협회(AZA)로부터 국제인증을 취득하였습니다. 아울러 전 부문 임직원이 참여하는 미래세대 육성을 위한 직업체험 교육, 소외계층을 위한 주택개보수 등 통합사회공헌 활동을 꾸준히 펼쳐 오고 있습니다. 이를 통해, 다우존스 지속가능성 평가(DJSI)에서 3년 연속으로 월드 우수기업으로 선정되었으며, 한국기업 지배구조원의 ESG (Environmental, Social & Governance) 평가에서 A등급 기업으로 선정되는 등 높은 평가를 받았습니다.

사업부문 소개

Business Introduction

건설 부문



건설부문은 건축, 토목, 플랜트, 주택사업 등 분야별 최고 수준의 인재와 기술역량을 바탕으로 고객에게 최상의 부가가치를 실현해 드리고 있습니다.

건축 분야는 현재 UAE의 부르즈 칼리파와 대만101, 말레이시아 페트로나스타워 등 세계적 초고층 빌딩들을 시공함으로써 초고층 분야 세계 Top Tier로서 위상을 높이고 있습니다.

건축사업

초고층 빌딩	첨단 산업시설(클린룸)	교육/문화시설
업무용 빌딩	공항/호텔	의료시설
친환경 빌딩	종합 스포츠 경기장	

토목 분야는 세계 10대 사장교인 인천대교(주경간 800m)를 건설하였으며 해외에서는 호주, 싱가포르의 대형 지하철도 및 홍콩, 사우디의 메트로 등 세계적 도시들의 핵심 교통 인프라를 건설하고 있습니다.

토목사업

교량	준설/간척
항만	수처리 시설
터널	댐
지하철/고속철	



인천대교

플랜트 분야는 세계 최대 규모의 단일 복합화력발전소인 사우디 쿠라야에 이어 카타르 UHP, 사우디 Rabigh2, UAE 원전 등의 프로젝트를 성공리에 완공 또는 진행하였습니다. 이로써 대형 발전 플랜트 시장의 Global Top Player로 부상하고 있습니다.

플랜트사업

복합화력발전	에너지 저장시설
원자력발전	(LNG, LPG)
신재생발전	



사우디 쿠라야 복합화력발전

상사 부문

상사부문은 화학, 철강, 에너지, 소재 분야에서
우수한 인력과 글로벌 네트워크,
풍부한 사업 경험을 바탕으로 전 세계 44개국에서
다양한 사업을 전개하고 있습니다.

화학·소재 분야는 합성수지, 비료, 메탄올 등
주력 품목의 판매를 강화해 사업 지역을 확대하고
있으며, 반도체 설비 및 공정용 케미컬 등
산업소재 사업도 강화하고 있습니다.

철강 분야는 철강제품의 소싱·판매와 함께
글로벌 Top-tier로 성장하기 위해
해외 철강 가공 코일센터를 운영하는 등
Value-chain을 강화해 가고 있습니다.



에너지·금속 분야는 석탄, 구리, 귀금속, 소재금속, LNG 등
광물 및 에너지 중심의 트레이딩 사업을 전개하고 있습니다.

프로젝트 분야는 발전·플랜트·의료·인프라 분야에서의
오거나이징 사업과 캐나다 온타리오 풍력·태양광 사업의
성공적 수행을 바탕으로 신재생에너지 분야에서
안정적인 사업들을 지속적으로 개발해 나가고 있습니다.

생활산업 분야는 섬유 트레이딩 사업을 전개하고 있으며
모바일 액세서리, 지류, 광산용 타이어 등
생활소비재 분야로 사업 영역을 확장하고 있습니다.

2008년 인도네시아 팜 농장 투자 등 동아시아
바이오매스 시장에서도 선도적 역할을 하고 있습니다.



패션 부문

패션부문은 대한민국 패션의 역사를 주도하는 것은 물론, 갤럭시, 빈폴 등 대표 브랜드를 통해 성공 경험을 축적해 왔습니다. 이를 바탕으로 여성복 브랜드 구호와 르베이지, SPA 브랜드 에잇세컨즈 등으로 사업 영역을 확장하는 동시에 경쟁력 높은 수입 브랜드 포트폴리오를 구축하고 있습니다. 뿐만 아니라 편집숍 10코르소꼬모, 비이커로 트렌디한 라이프스타일을 제안하고 있습니다. 특히, 빈폴은 2019년 론칭 30주년을 맞이하여 국내 대표 캐주얼 브랜드 위치를 굳건히 하기 위해 근현대 한국 건축물과 한글을 모티브로 가장 한국적인 헤리티지를 가진 브랜드로 리뉴얼하였습니다.



빈폴

남성복

갤럭시, 로가디스

SPA

에잇세컨즈

여성복

구호, 르베이지

편집숍

10코르소꼬모, 비이커

트레디셔널 캐주얼

빈폴



구호



에잇세컨즈

패션부문은 한국 패션산업 발전의 선구자 역할을 수행할 뿐만 아니라, 준지와 구호를 K패션의 대표 주자로 육성하여 한국 패션의 우수성을 전 세계로 전파하는 ‘글로벌 패션 컴퍼니’로 성장하고 있습니다.

패션부문은 국내 최고의 패션 전문가들로 구성된 삼성패션연구소에서 패션과 소비자에 대한 연구를 진행하여 국내 최대 패션 정보의 요람인 삼성디자인넷(www.samsungdesign.net)을 통해 공유하고 있습니다. 또한, 신진 디자이너 후원 사업인 삼성패션디자인펀드(SFDF)를 운영하여 젊은 디자이너들이 꿈을 실현할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

리조트 부문



리조트

에버랜드, 캐리비안베이,
스피드웨이

조경

에버스케이프

골프

안양컨트리클럽,
가평베네스트,
안성베네스트,
동래베네스트, 글렌로스



가평 베네스트

리조트부문은 ‘에버랜드’라는 강력한 브랜드를 토대로 리조트, 골프클럽, 조경, 식음 등 생활에 밀접한 서비스 사업을 펼쳐 왔습니다. 이를 통해 우리 삶을 보다 의미 있고 풍요롭게 만들고 있습니다. 국토개발을 위해 1963년 창립한 이래 리조트, 골프, 식음, 조경 등으로 업의 영역을 확장해 왔으며, 국내 최초 가족동산 개장, 최초 실내외 복합형 워터파크 개장 등 혁신과 도전의 역사를 써왔습니다. 한국산업의 고객만족도(KCSI) 25년 연속 1위를 자랑하는 세계적 수준의 시설과 서비스를 갖춘 에버랜드 리조트와 고품격 골프클럽은 고객에게 편안하고 행복한 순간을 선사하고 있습니다.

또한 전문 역량과 노하우를 바탕으로 조경 사업을 통해 안락하고 즐거운 삶의 공간을 디자인해 가고 있습니다. 1982년 급식사업을 시작한 이래 국내 최대의 푸드서비스 회사로 성장한 삼성웰스토리는 2013년 별도 법인으로 분리해 이제 세계를 향해 식음문화 전파에 나서고 있습니다.

삼성물산 리조트부문은 이러한 사업들을 통해 고객의 삶에 행복과 즐거움을 더하고 새로운 서비스 문화를 창조해 감으로써 국민에게 사랑 받는 기업, 나아가 세계 속의 서비스 선도 기업으로서 끊임없이 도약해 나갈 것입니다.

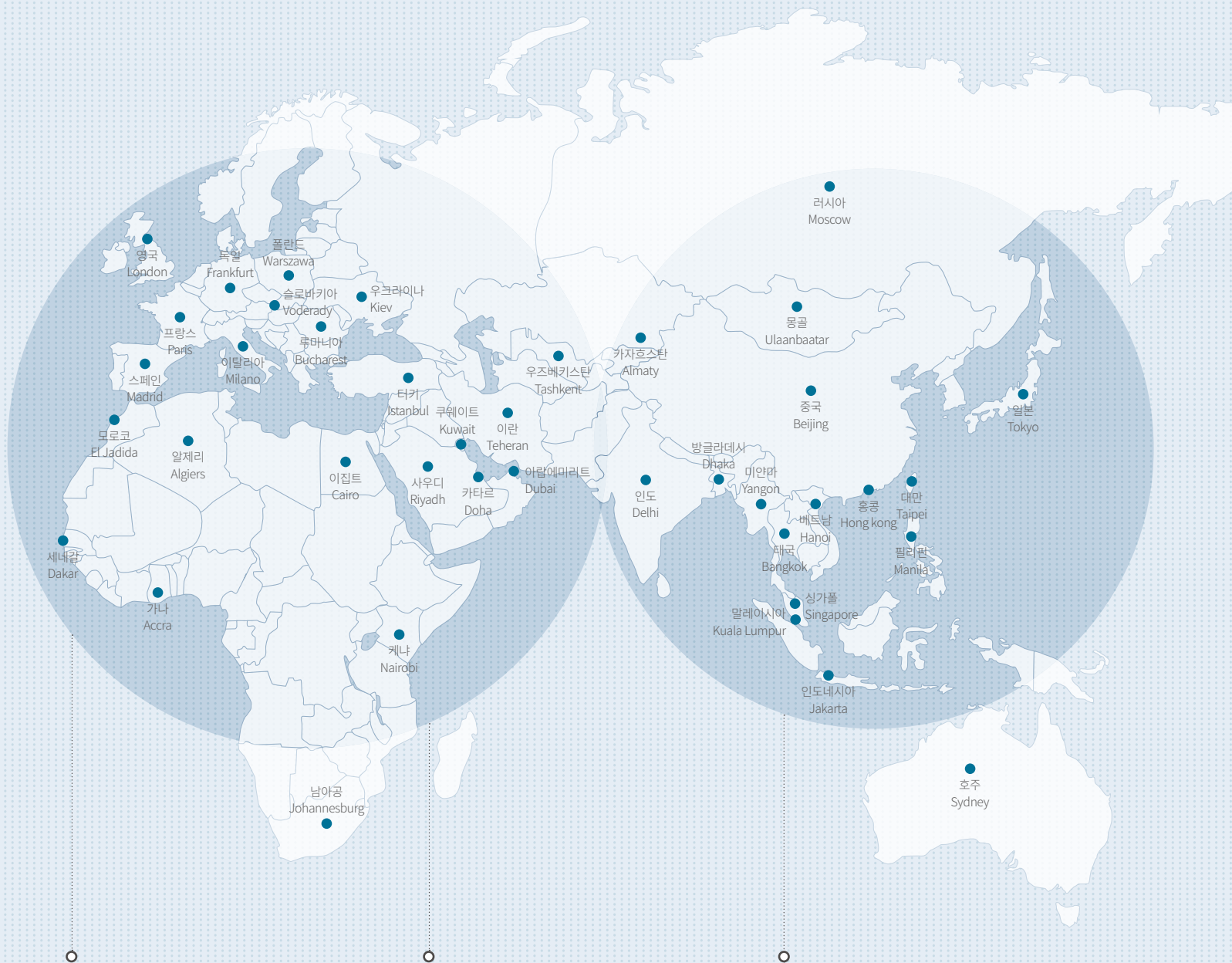


에버스케이프

글로벌 네트워크

Global Network

삼성물산은 건설·상사·패션·리조트 4개 부문의 사업 영역을 아우르는 복합기업으로서 50개국에 거점을 두고 있으며
이 같은 네트워크를 통해 글로벌 사업을 활발하게 전개하고 있습니다.



유럽 / CIS

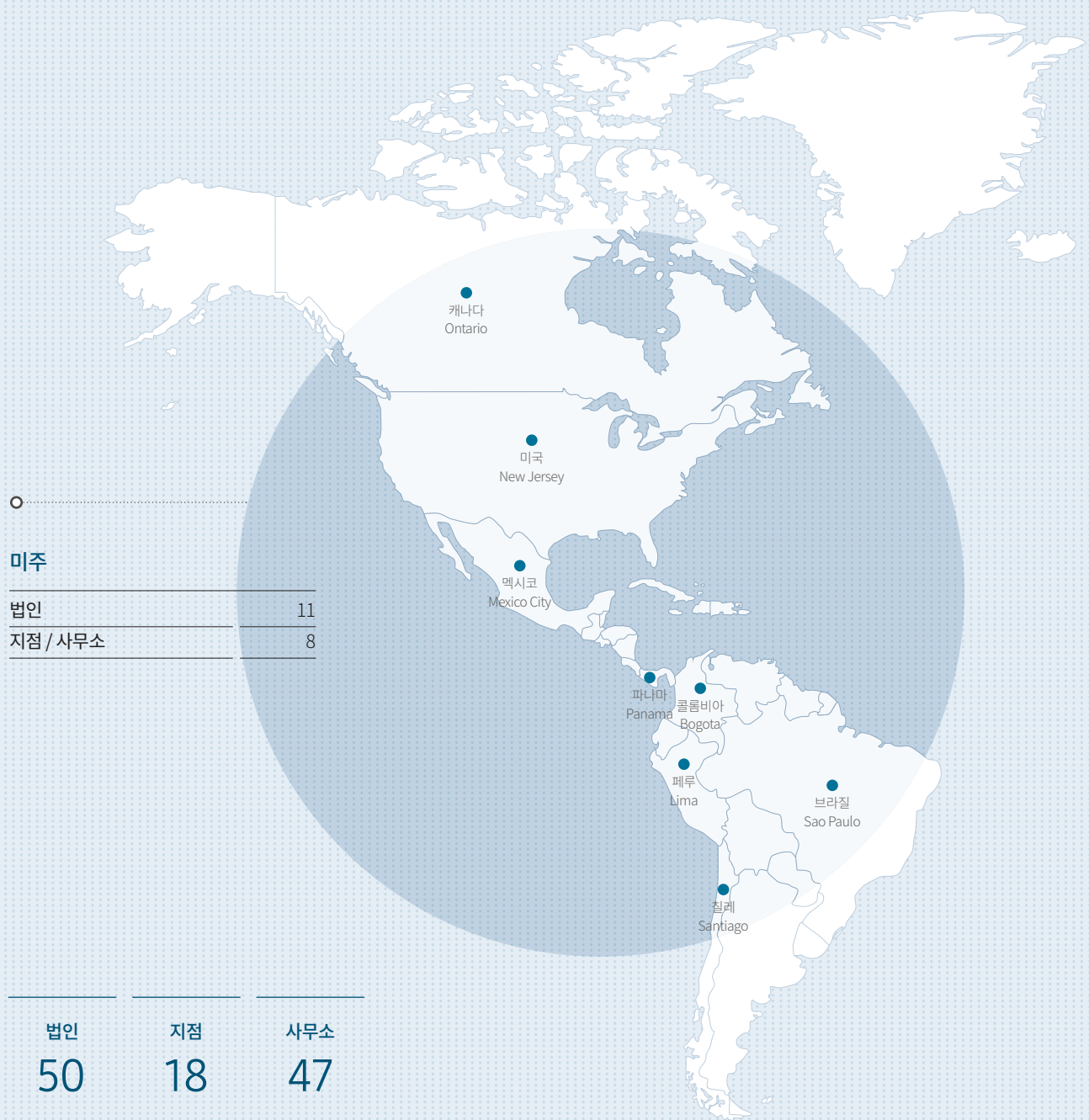
법인	9
지점 / 사무소	10

중동 / 아프리카

법인	1
지점 / 사무소	20

아시아 / 오세아니아

법인	29
지점 / 사무소	27



거버넌스 위원장 메시지

Governance Chairman Message



삼성물산은 투명한 지배구조를 바탕으로
사회, 환경적 책임 이행을 통해 지속가능한 가치 창출 기업으로서
최선의 노력을 다하겠습니다.



삼성물산을 아끼고 성원해 주시는 주주, 고객, 협력회사, 임직원
을 포함한 모든 이해관계자 분들께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

삼성물산은 COVID-19라는 미증유의 사태 속에서 임직원들의
건강과 안전을 최우선으로 보호하고, 협력회사와의 상생을 위
한 지원을 확대하며, 지역사회 전염 예방 및 구호활동을 실천하
는 등 위기 극복을 위해 적극적인 노력을 기울여 오고 있습니다.

앞으로 한층 더 불확실한 경영환경이 예상됩니다만 사업부문이
보유한 핵심 경쟁력을 근간으로 경제적 성과 창출에 역량을 집중
하는 한편, 기업의 사회적 책임 이행을 통한 사회적, 환경적 가치
를 확대하는 데에도 최선의 노력을 다하겠습니다.

특히, 회사는 노동/인권, 안전/환경, 상생, 준법, 정보보호, 사회
공헌의 6대 분야를 중심으로 CSR 운영체계를 재정비하였으며,
거버넌스위원회에서는 비재무 리스크에 대한 모니터링을 강화
해 나갈 계획입니다. 또한, 중장기 전략 이행 실적에 대한 점검
과 평가를 통해 향후 추진방향을 새롭게 수립하고 이를 이해관
계자들과 활발히 소통함으로써 CSR 경영 수준을 한단계 높여 나
가고자 합니다.

존경하는 이해관계자 여러분!

금번 COVID-19는 사회 및 환경과의 조화로운 상생과 협력 없이는
어떠한 기업도 지속가능할 수 없다는 교훈을 다시금 되새기는
기회가 되었습니다.

삼성물산은 전 임직원이 합심하여 금번 위기를 슬기롭게 극복해
나감과 동시에 사회/환경적 책임을 다하는 기업으로서의 역할을
충실히 이행해 나가겠습니다.

앞으로도 많은 성원과 관심을 부탁드립니다.

감사합니다.

삼성물산주식회사 거버넌스위원회

이현수 위원장

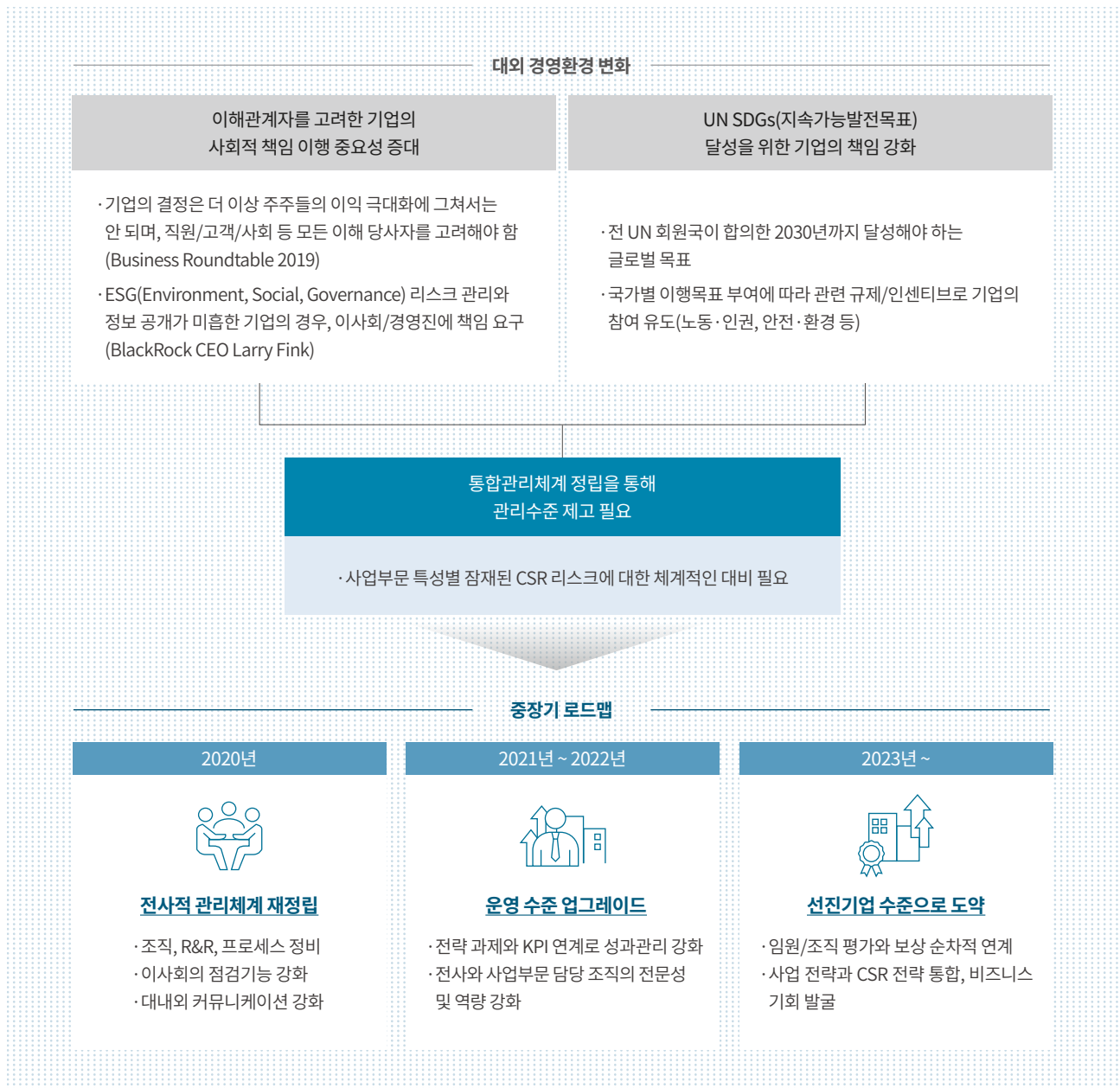
이 현 수

CSR 전략 및 체계

CSR Strategy and System

CSR 운영체계 강화

삼성물산은 기업의 사회적 책임이 경영의 필수요건으로 진화함에 따라 중장기 로드맵을 마련하여 CSR 운영체계를 단계적으로 개선하고자 합니다. 이를 위해 2019년 10월 CSR 운영체계 강화 방안을 수립하여 이사회에 보고하였고, 2020년 2월에는 구체화된 이행 사항을 포함한 2020년 CSR 추진계획을 거버넌스위원회와 각 부문 주요 임원진에게 보고하였습니다. 또한 2020년 하반기에는 노동·인권, 안전·환경, 상생 등 주요 분야별 중장기 계획을 반영하여 CSR 추진체계를 재수립하고자 합니다.



삼성물산은 2020년에 전사적 관리체계를 재정립하기 위해 ① CSR 통합관리체계 정비 ② 비재무 성과 모니터링 강화 ③ 대내외 커뮤니케이션 강화 등 3가지 추진계획을 마련하여 실천하고 있습니다.

2020년 CSR 추진 계획

CSR 통합관리체계 정비

- 거버넌스위원회 중심의 분야별 전담조직 구성
- 4개 부문별 CSR 총괄 부서 선정
- 중장기 및 연단위 관리 프로세스 정립

비재무 성과 모니터링 강화

- 거버넌스위원회 대상 비재무 성과 정기보고 실시
- 이사회에 비재무 분야 전문성 및 역량 강화
- 비재무 분야 전문가로 구성된 외부자문단 운영

대내외 커뮤니케이션 강화

- CSR 보고서, 홈페이지, 사내방송 등 다양한 채널을 활용한 대내외 소통 강화
- 대외 정보공개 확대, 대내 임직원 인식제고 추진

CSR 통합관리체계 정비

삼성물산은 CSR 주요 분야에 대한 통합관리체계를 구축하였습니다. 이사회 산하 거버넌스위원회를 중심으로 노동·인권, 안전·환경, 상생, 컴플라이언스, 정보보호, 사회공헌 분야별 전담조직을 지정하고, 4개 부문별 CSR 총괄 부서를 선정하여 현업 부서부터 이사회까지 일원화된 목표관리, 보고체계가 이행 될 수 있도록 조직과 R&R을 정비하였습니다. 또한, 중장기 및 연단위 관리 프로세스를 정립하였습니다. 중장기 전략과 경영 계획 시 비재무 분야로도 정의 되고 있는 CSR 주요 분야별 추진계획 반영을 의무화하여 비재무 성과가 재무 성과와 함께 관리, 개선될 수 있는 체계를 정착하였습니다.

이사회에 비재무 성과 모니터링 강화

삼성물산은 2020년 2월 CSR위원회와 거버넌스위원회를 통합하여 이사회 내 위원회로 재편하고 역할과 위상을 강화하였습니다. 이러한 거버넌스위원회를 통해 기업의 지속가능한 성장에 기반이 되는 비재무적 성과를 통합하여 관리하고자 합니다. 그 일환으로 거버넌스위원회 대상으로 비재무 성과에 대한 정기 보고를 실시하고, 이사회에 비재무 분야에 대한 전문성과 역량을 강화해 갈 계획입니다.

거버넌스위원회를 지원하는 분야별 전담조직을 중심으로 전사적인 실적 점검을 실시하고, 분야별 국내외 동향, 외부평가 결과 등을 거버넌스위원회에 보고하는 한편, 4개 부문 총괄 부서 주관으로 부문별 비재무 성과를 정기적으로 모니터링해 그 결과를 위원회에 보고하고 있습니다. 또한, 이사회에 전문성 및 역량 강화를 위해 국내외 비재무 분야 관련 세미나 참석을 비롯해 네트워킹 기회를 부여하고 있으며, 비재무 분야 전문가로 구성된 외부 자문단을 통해 이사회에 비재무 분야 관련 의사결정을 지원하고 있습니다.

대내외 커뮤니케이션 강화

삼성물산은 CSR 정보에 대한 이해관계자들의 관심과 요구가 강화됨에 따라 CSR 보고서, 홈페이지 등 다양한 채널을 통한 정보 공개를 확대하고 있습니다. 또한 CSR에 대한 임직원 인식 수준과 적극적인 참여가 회사의 CSR 역량과 직결된다는 점을 주지하고 임직원들의 CSR 인식 제고를 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

대외(정보공개 확대)		대내(임직원 인식 제고)	
CSR 보고서	· CSR 운영체계 개선방향 및 중장기 로드맵 소개 · 거버넌스 및 인권보호 정보공개 확대 · 보고서 자체 발간을 통한 비재무 정보 관리 및 소통 역량 강화	협의회	· 전사와 부문 총괄 부서 간 업무 협의 정례화 - 현안 공유, 성과관리 현황 점검, 개선방안 도출 등 · 전사 분야별 전담 부서와 부문 분야별 담당자 간 워크숍 시행 - 분야별 대외 트렌드 공유, 분야별 전문가 초청 강연 등
외부평가	· DJSI, 기업지배구조원 ESG 평가 지속 개선 - 미흡사항 분석, 장·단기 과제 도출 및 이행 · MSCI, Sustainalytics 평가 대응 확대 실시	사내방송/레터/교육	· 인권, 환경, 상생 등 CSR 주요 분야 주제별 사내방송 기획/방영 · 주요 분야별 CSR 레터 인트라넷 내 정기 게시 - 법/제도 동향, 당사 현황, 국내외 사례 등 소개 · 4개 부문 신입사원 입문교육 지속 실시
홈페이지	· 비재무 정보공개 확대를 통한 대외 신뢰도 제고 · 정보 접근성 개선 등 이해관계자 사용 편의성 향상		

비재무 6대 분야

삼성물산은 CSR 통합관리체계 정비의 일환으로 전사적인 집중 관리가 필요한 비재무 6대 분야의 전담부서를 구성하고 분야별 전략 방향과 중점 추진 과제를 수립하였습니다. 삼성물산은 비재무 6대 분야 중심의 CSR 활동을 적극적으로 이행하여 리스크에 선제적으로 대응하고 이해관계자들의 요구 수준에 부합하고자 노력하겠습니다.



	추진 배경	전략 방향	중점 추진 과제
노동 · 인권	인권 보호에 대한 보편적 인식 확대, 국내외 기준/제도 강화	· 비즈니스 전 과정의 사회적 책임 강화 · 노동/인권 관련 정보공개 강화	· 운영사업장, 협력회사 노동/인권 리스크 평가 및 모니터링 강화 · 중점관리 사업장 방문점검 확대 및 조치사항 지속 관리 · 노동/인권 관리체계 정비 및 정보공개 강화 · 국내외 기준/규제 동향 공유 및 인권존중 교육 확대
안전 · 환경	국내외 안전/환경 관련 규제 강화 및 이니셔티브 확산	· 임직원, 협력회사, 고객 모두가 안전한 사업장 조성 · Biz. 과정에서 발생하는 환경영향 최소화 · 친환경 아이템을 통한 환경적 가치 제공	· 중대재해/중대위험사고 리스크 모니터링 체계 정립 · 환경 주요지표 모니터링 및 개선활동 강화 · 환경 아이템 발굴 및 친환경 제품/서비스 비중 확대 지원
상생	전사 차원의 상생협력체계 구축, 협력회사와 동반성장하는 토대 마련	· 이사회 중심으로 상생협력 활동 보고/평가 · 사업부문별 상생협력 활동 강화 · 전담조직 강화, 사업부문 간 협업을 통한 상생 시너지 제고	· 상생협력 운영체계 구축 등 기반 강화 · 동반성장지수 지속 개선 · 하도급 관련 법규 준수 강화 및 위반 리스크 최소화 · 협력회사 CSR 평가체계 운영 및 관리
컴플라이언스	준법감시체계 강화에 대한 사회적 요구 확대	· 4개 사업부문 컴플라이언스 조직 통합을 통한 독립적/효율적 정책 시행 · 경영 투명성 제고를 위한 반부패 프로그램 시행 강화	· 4개 사업부문 컴플라이언스 조직 통합, 추진 역량 향상 및 시너지 제고 · 부패 리스크 모니터링을 위한 사내 프로세스 정비 · 반부패 교육 프로그램 강화 및 법 위반 제보 시스템 개선
정보보호	사이버해킹 위협 증가 및 정보보호 관련 규제 강화에 대한 선제적 대응 필요	· 회사 정보자산의 안전한 보호 및 제품/서비스의 보안 품질을 강화하여 사업 경쟁력 우위 확보에 기여	· 정보보호 거버넌스 체계 강화 · 정보보호 리스크 선제적 대응 활동 강화 · 제품/서비스 보안성 검증 강화로 사업 경쟁력 강화 · 정보보호 관리체계 공인인증 유지 및 법규 준수 강화
사회공헌	‘미래세대, 지역사회, 환경’에 대한 사회공헌 사업 지속 실천 중	· 미래세대인 청소년 교육에 역량 집중 · 하나된 One Company 의식 고취 및 활동 규모의 확대	· 시행 3년 차, 주니어물산아카데미 프로그램의 질적 성장 추진 · 4개 사업부문 임직원 참여 통합 봉사활동 활성화 · 부문별 사회공헌 사업의 성과 및 효율성 재검토 · 대내외 소통 강화 및 임직원 자발적 참여 확대

CSR 주요 목표 및 추진 현황

CSR Major Objectives and Implementation Status

2019년 주요 추진 현황

삼성물산이 2018년 기업의 사회적 책임을 통한 지속가능한 성장 실현을 바탕으로 수립한 CSR 추진체계에 따라 3대 전략 방향과 6개 전략 과제별로 추진한 주요 활동입니다. 삼성물산은 CSR 운영체계 강화 방안에 따라 중장기 로드맵과 6대 비재무 분야별 추진 계획을 반영하여 2020년 말까지 CSR 추진체계를 새롭게 수립할 계획입니다. 그간 CSR 추진체계하에서 미흡했던 분야와 활동들까지 포함하여 효과적인 개선과 향상을 이끌 수 있는 추진체계를 구축하고자 합니다.

Vision 기업의 사회적 책임을 통한 지속가능한 성장 실현			
전략 방향 및 과제	주요 목표	추진 성과	향후 계획
기후변화에 선제적 대응 · 지구 온난화 방지 · 친환경 제품 생산/구매	매출당 온실가스 배출량 감축	2019년 목표 달성 (배출총량 목표대비 19%, 매출당 배출량 목표대비 21% 저감)	· 2020년 목표 달성 · 2023년 중장기 목표 수립
	친환경 제품 생산/구매 비중 향상	친환경 건축물 인증 프로젝트 7건 완공, 에코 캐시미어 등 친환경 패션 제품 171,889 매 생산 등	· 비재무 6대 분야 중 안전/환경 분야 중점 추진과제로 이행 · 신규 추진체계 내 목표 재반영
Biz 전 과정 사회적 책임 강화 · 지속가능한 공급망 관리 · 운영 사업장 노동/인권 리스크 관리	전 협력회사 대상 CSR 평가 적용	사업부문별 협력회사 평가 실시 (건설 47%, 패션 9%, 리조트 100%)	· 협력회사 CSR 평가 비율 지속 확대
	운영 사업장 노동/인권 실사 실시	사업부문별 운영 사업장 대상 노동/인권 점검 실시 (건설 74%, 상사 100%, 리조트 100%)	· 운영사업장 노동/인권 방문실사 비율 지속 확대
사회와 함께하는 가치 창출 · 공유가치 창조 및 성과 측정 확대 · 통합 사회공헌 활성화	부문별 CSV 프로젝트 추진	패션부문 장애인 대상 브랜드 하티스트 론칭	· 미래세대 육성 주니어물산 아카데미사업 집중
	임직원 봉사활동 참여율 확대	봉사활동 참여인력 증가율 15.4%	· 사업부문 통합 봉사활동 활성화 · 비재무 6대 분야 중 사회공헌 분야 중점 추진과제로 이행



이사회 대상 CSR 성과 보고

삼성물산은 CSR 추진에 대한 지속적인 관리와 개선을 위해 이사회 산하에 CSR위원회를 운영하였습니다. 2020년 2월에는 CSR위원회와 거버넌스위원회를 통합하였으며, 그간 CSR위원회를 통해 추진되던 전략/과제, 계획/활동 등을 거버넌스위원회를 통해 지속 발전시켜 갈 계획입니다. 2019년에는 총 5회 위원회가 개최되어 2019년 CSR 추진 계획, 온실가스 배출 현황 및 저감계획, 사회공헌 활동 현황, CSR 경영체계 강화 방안 등이 논의되었습니다.

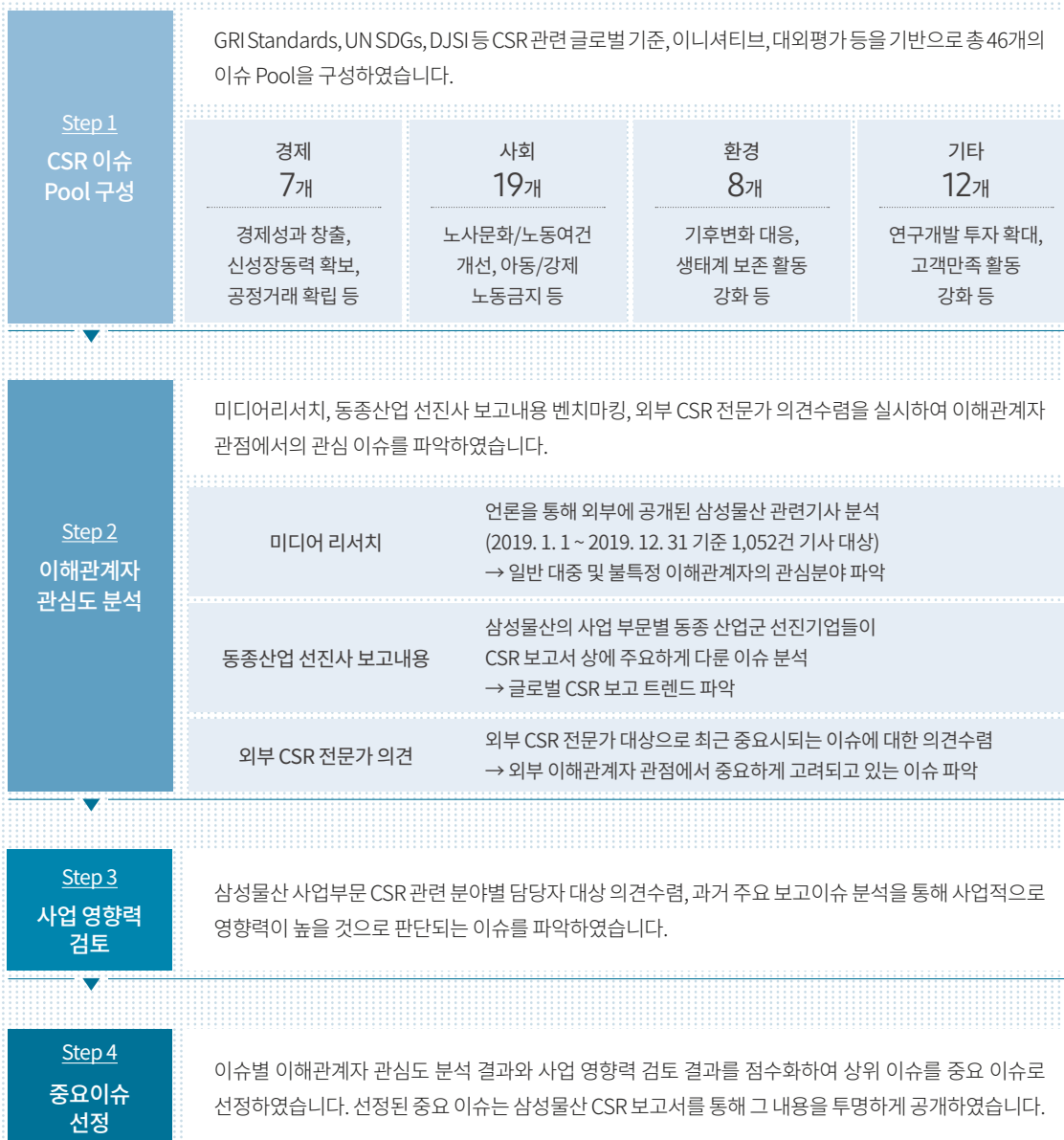
10차 CSR위원회 (2019.1.23)	· CSR 경영 2018년 성과 및 2019년 계획 보고
↓	
11차 CSR위원회 (2019.2.27)	· 2019년 사회공헌단 활동 계획 보고
↓	
12차 CSR위원회 (2019.4.23)	· 온실가스 2018년 배출 현황 및 2019년 저감 계획 · 사회공헌단 활동 현황
↓	
13차 CSR위원회 (2019.6.18)	· 2019년 CSR 보고서 발간 보고 · 주니어물산아카데미 하반기 대상학교 선정(안) 보고
↓	
14차 CSR위원회 (2019.10.22)	· CSR 경영체계 강화 방안

중요성 평가

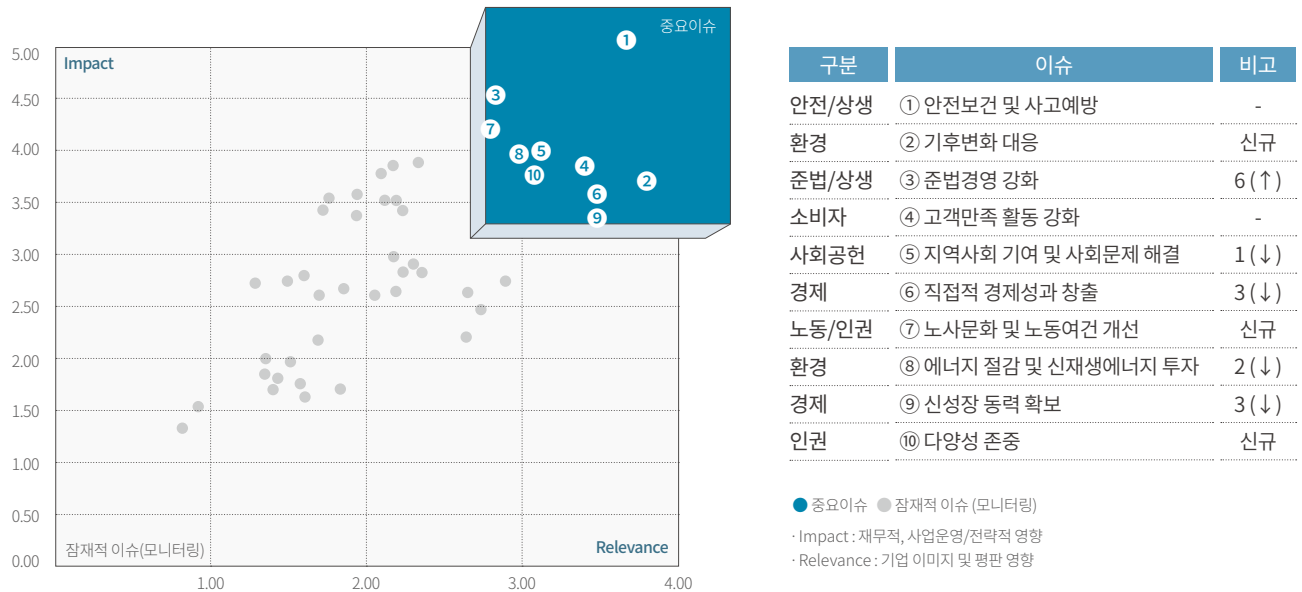
Materiality Test

삼성물산은 이해관계자가 중요하게 생각하는 관심 이슈를 파악하여 이에 대한 회사의 활동을 소통하기 위해 매년 중요성 평가를 실시하고 있습니다. 글로벌 CSR 기준(GRI, UN SDGs, ISO 26000, SASB), 이니셔티브(RBA, TCFD), 대외평가(DJSI, 기업지배구조원 ESG 평가) 등을 고려하여 CSR 이슈 풀을 구성하고, 미디어 리서치, 동종산업 벤치마킹, 내부 임직원 및 외부 전문가 설문 결과 등을 중심으로 각 이슈의 중요도를 평가하였습니다. 중요성 평가 결과 선정된 핵심 이슈는 삼성물산 CSR 보고서를 통해 상세히 공개되고 있습니다.

| 중요성 평가 프로세스 |



중요성 평가 결과 10개의 중요이슈를 선정하였습니다. 선정된 중요이슈는 삼성물산의 경영활동에 반영되고 있으며, 관련 활동 및 성과들은 아래의 표와 같이 2020년 삼성물산 CSR 보고서를 통해 이해관계자들에게 투명하게 공개하고 있습니다.



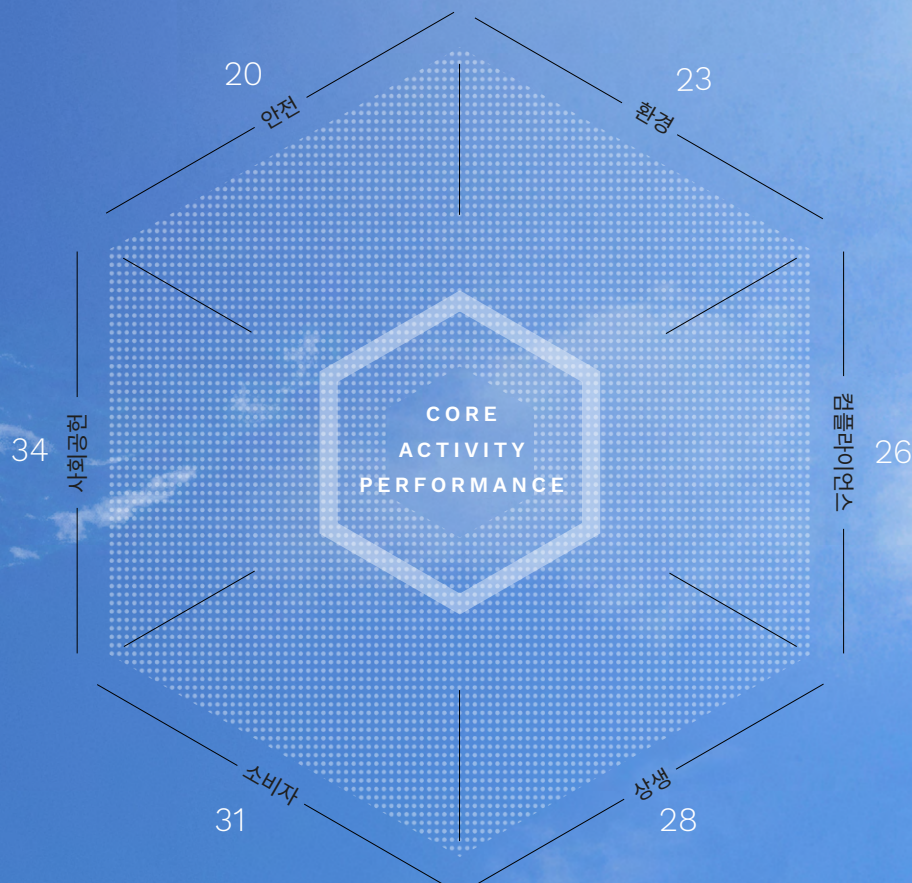
평가 결과의 보고서 반영 현황

※ 평가 상위 5개 이슈를 Core Issue 목차로 구성 (환경 분야 이슈는 Core Issue에 공동으로 반영)

목차	보고 제목	반영된 중요이슈	관련 GRI 지표 (번호)	페이지
Core Issue	안전	① 안전 보건 및 사고 예방	산업 안전보건 (403)	20-22
	고객, 협력회사 안전까지 책임지는 선제적 예방		고객 안전보건 (416)	
	환경	② 기후변화 대응	배출 (305)	23-25
	환경영향 최소화를 위한 지속적인 개선	⑧ 에너지 절감 및 신재생에너지 투자		
	컴플라이언스	③ 준법경영 강화	반부패 (205)	26-27
	준법경영을 넘어 정도경영으로			
	상생	① 안전 보건 및 사고 예방	공급업체 환경적 평가 (308)	28-30
	상생과 공존을 통한 사회적 책임 이행	③ 준법경영 강화	공급업체 사회적 평가 (414)	
	소비자	④ 고객만족 활동 강화	제품·서비스 (417)	31-33
	고객만족을 위한 끊임없는 노력			
CSR Mgt. Reporting	사회공헌	⑤ 지역사회 기여 및 사회문제 해결	지역사회 (413)	34-35
	함께하는 사회와의 나눔, 더 큰 가치의 실현			
	경제적 가치 창출	⑥ 직접적 경제성과 창출	경제성과 (201)	38-39
		⑨ 신성장 동력 확보	간접 경제효과 (203)	
	인권	⑦ 노사문화 및 노동여건 개선	다양성과 기회균등 (405)	41-43
		⑩ 다양성 존중	인권평가 (412) 등	
노동		⑦ 노사문화 및 노동여건 개선	고용 (401)	44-47
			훈련 및 교육 (404) 등	

CORE ISSUES

삼성물산은 새로운 상품과 서비스를 제공할 뿐만 아니라 사회, 환경 측면의 다양한 활동을 통해 기업의 사회적 책임을 이행하고 지속가능한 성장을 이루기 위해 노력하고 있습니다.
삼성물산의 2019년 각 영역별 활동 및 성과를 소개함으로써 진정성 있는 CSR 경영을 위한 발판을 마련하고자 합니다.





고객, 협력회사 안전까지 책임지는 선제적 예방

안전 Safety



2019년 국내 산업재해 사망자는 855명으로, 이중 절반에 가까운 428명이 건설현장 근로자인 것으로 확인되었습니다. 삼성물산은 매년 되풀이되고 있는 건설업계의 중대 재해에 대해 책임감을 가지고 함께 해결해 나가야 할 문제로 인식하고 있습니다. 또한 2020년에 시행되는 산업안전보건법 개정안에 발맞춰 협력회사의 안전사고 예방을 위해 보다 주도적이고 책임 있는 역할을 수행하고자 지속적으로 노력할 것입니다.

IT 신기술을 활용한 스마트 안전관리체계 구축

현재 국내외 건설 프로젝트는 점차 규모가 대형화되고 복잡하고 까다로운 구조로 이행되고 있습니다. 이에 따라 생산성 향상과 함께 기존에 발생하지 않던 새로운 형태의 안전 리스크를 예방하는 방안이 요구되고 있습니다. 삼성물산 건설부문은 빅데이터 활용, AI기술 접목, 정보통신기술 융합 등 첨단 디지털 기술을 선도적으로 받아들여 건설 자동화 및 현장 안전관리의 고도화를 추진하고 있습니다. 그 결과 2019년 11월 국내 최초로 IT 혁신을 통해 사업 가치를 창출한 기업들에 수여하는 CIO 100 Awards*를 수상하는 등 국내외에서 높은 평가를 받고 있습니다.

* CIO 100 Award : 글로벌 IT 미디어/리서치 전문 기관인 International Data Group 주관, 우수 100대 기업을 매년 1회 선정

삼성물산 건설부문은 다양하고 복잡해진 건설현장의 안전관리 요소들을 효율적으로 관리하기 위해 2019년에 빅데이터 기반 건설 안전관리 체계를 구축하였습니다.

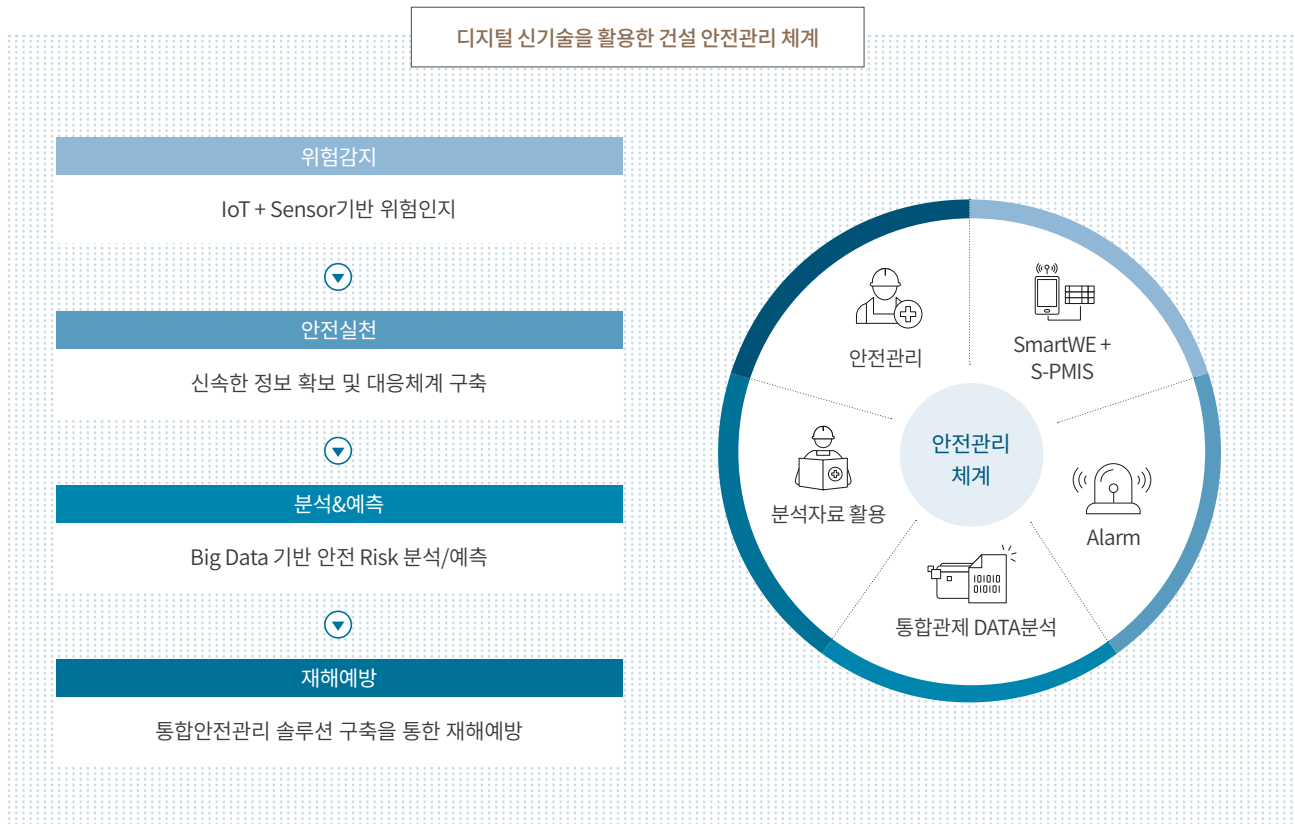
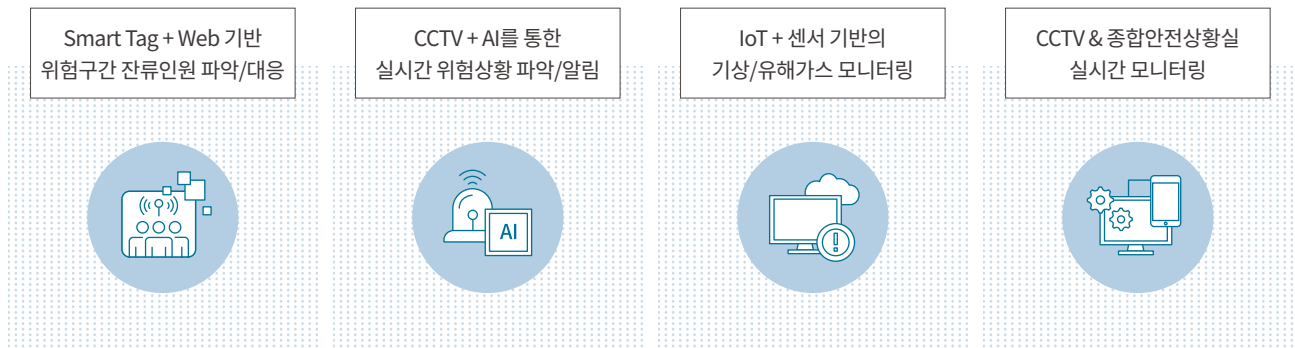
IoT 기술을 활용한 스마트 안전관리를 통해 건설현장의 위험 요소를 실시간으로 인지하여 안전사고를 줄이는 동시에 오랜 현장 운영 경험과 정보가 축적된 데이터베이스를 토대로 분석과 예측을 통한 재해예방을 실천하고 있습니다.

IoT 기반의 스마트 안전관리는 건설현장에 대규모로 투입되는 인력, 자재, 장비 등 다양한 위험 요소를 관리할 수 있도록 실시간으로 위험 요소를 인지하여 전달해 주는 시스템으로, 이를 통해 건설현장의 안전관리를 보다 효율적으로 운영할 수 있습니다. 한편, IoT와 AI 기반 실시간 모니터링 시스템은 사고 위험이 큰 지하구조물, 밀폐공간 등의 위험 요소를 즉시 확인하고 담당자에게 그 정보를 공유할 수 있으며, 여기에는 지능형 CCTV, 스마트 태그, 드론 등이 활용되고 있습니다.

그리고 여름철의 혹독한 기상 상태와 밀폐 공간의 유해가스로부터 작업자를 보호하기 위해 기상 측정 시스템과 유해가스 측정 시스템을 개발하여 운영하고 있습니다. 이러한 스마트 안전관리 시스템을 통해 파악된 정보는 현장 중앙의 종합상황실을 통해 실시간으로 확인 가능하며, 긴급상황 발생시에 즉각적으로 대응할 수 있는 안전보건 전담팀을 운영하여 안전관리의 사각지대를 최소화하고 있습니다.

또한 스마트 안전관리 시스템을 통해 얻은 정보를 바탕으로 사고관리 및 현장운영에 필요한 데이터를 분석하여 개별 프로젝트의 공사 진행 단계별 안전사고 예측 솔루션을 제공하고 있습니다. 이를 통해 사고 위험이 있는 취약 분야에 대해 사전 조치가 가능하며, 이러한 정보를 AR 또는 VR을 활용한 안전특화교육을 통해 전파함으로써 현장 임직원과 근로자에게 실효성 있게 전달되고 있습니다.

삼성물산은 디지털 신기술을 활용한 건설 안전관리 체계를 통해 현장의 위험 요소를 사전에 예측하고 관리할 수 있는 실시간 대응 기반을 구축하여 현장 근로자의 안전을 최우선으로 확보하는 데 최선을 다할 것입니다.



고객과 협력회사의 안전까지 책임지는 안전 활동

삼성물산 패션부문은 매장에서 발생하는 안전사고 예방을 위해 매장 안전 점검을 강화하여 점검 대상을 기존 직영가두매장에서 평소 고객방문이 많은 SPA 브랜드 전체 매장으로 확대하였습니다. 매장 안전사고 사례와 주요 부적합 사례를 반영한 점검 체크리스트를 활용하여 실질적인 사고 예방이 되도록 점검하였습니다. 그리고 안전사고 사례를 모든 매장에 전파하고 매장별로 자체적인 예방 활동을 실시하여 동일 사고가 발생하지 않도록 사전 조치하였습니다. 이러한 노력의 결과 매장 고객 안전사고가 전년 대비 58% 감소되었습니다.

또한, 신규 직영가두매장 설치공사 시 착공 전에 시공 협력회사 대상으로 공사 안전관리 계획서를 작성하게 하였습니다. 공사 사고 예방을 위한 안전미팅을 실시하여 계획서의 적정성을 검토하고 추가적인 위험 요인을 파악하여 사전 조치하였습니다. 공사 중에는 주 1회 이상 안전점검을 실시하여 안전관리 계획서의 준수 여부를 확인하고 안전사고 리스크를 예방하였습니다. 그 결과 2019년에는 신규 매장 신축공사 무재해라는 성과를 달성할 수 있었습니다.

매장 안전점검 항목

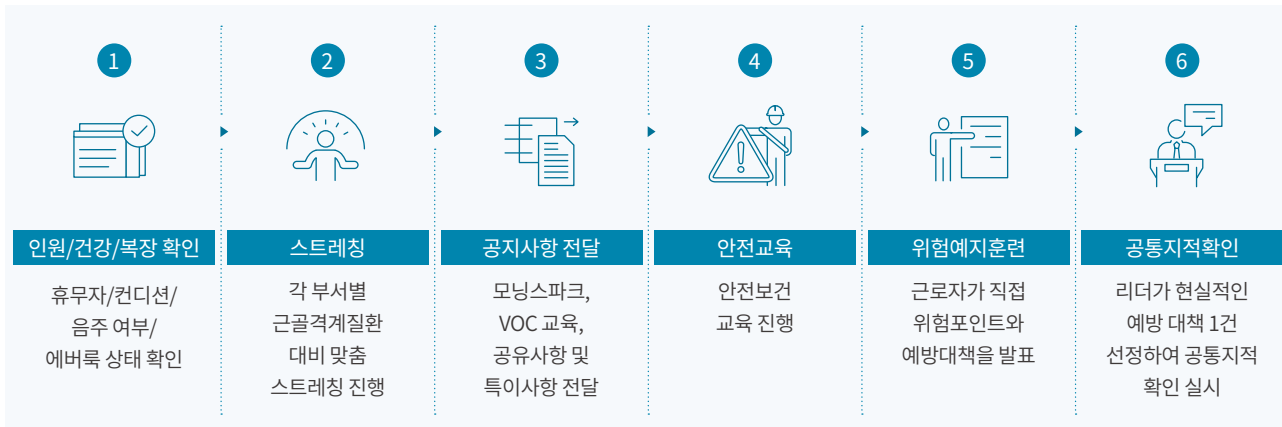
시설물 관리 진열장, 계단, 바닥 돌출물, 유리문, 피팅룸 등	 	화재 예방/소방시설 관리 비상대피로 확보, 소화기 배치, 자동화재탐지기, 유도등 위치 등
집기 관리 모서리 돌출부, POP 간판, 행어, 마네킹, 거울 등		전기설비 관리 분전함, 차단기, 멀티콘센트 다중이용, 전선 피복 등
창고 관리 사다리 안전규칙, 보행 통로 확보, 의류 적재 상태 등		기타 비상사태 행동요령 숙지 여부, 타매장 사고사례 전파교육 여부

리조트부문은 사업장의 안전한 운영을 위해 일일 안전운영 프로세스를 도입하였습니다. 사업장별로 상이하게 운영하던 아침 조회를 동일한 프로세스로 변경하고 필수 항목을 지정하여 안전한 사업장과 작업 환경을 확보하고자 노력하고 있습니다.

총 6단계로 구축한 일일 안전운영 프로세스는 근무자의 건강 상태와 복장 확인을 시작으로 스트레칭, 공지사항 전달, 안전교육, 위험예지훈련 순으로 실시하고 마지막으로 당일에 각별히 관리해야 하는 안전 리스크를 선정하여 함께 확인합니다.

또한, 근무자들의 작업 중 실수를 줄이고, 안전관리가 필요한 대상에 대한 인지적 집중을 향상시키는 지적 확인 제도를 시행하여 작업자의 부주의로 인한 안전사고가 발생하지 않도록 최선을 다하고 있습니다. 시설별로 운영 전·중·후에 반드시 확인해야 하는 대상을 선정하고 이를 눈으로 보고 손으로 확인한 후 복명 복창하여 위험 요인이 없는지 확인하고 있습니다. 이는 부주의, 착각에 의한 오조작, 오판단에 따른 사고를 사전에 예방하기 위함입니다.

일일 안전운영 프로세스



환경영향 최소화를 위한 지속적인 개선

환경 Environment



2020년 1월 세계경제포럼(WEF)에서
글로벌 리더 1,000여 명을 대상으로 진행한
‘지구촌에 가장 위협적인 리스크 요인’에 대한
설문 결과, 1위는 기상이변이었고, 그 뒤로
기후변화, 생물다양성 등 환경 관련 리스크가
순위를 차지했습니다. 이렇듯 환경 이슈가
글로벌 시장에서 주요 화두로 떠오르고 있으며,
금융·투자기관, 정부·공공부문 역시
기후변화 리스크 대응을 위한 규제와 제도를
강화하고 있습니다.

삼성물산은 기후변화를 줄이기 위한 활동을
적극 추진하는 한편, 사업 특성을 활용한
친환경 제품 생산과 서비스 제공을 통해 글로벌
환경 문제 해결에 기여하고자 노력하고 있습니다.

글로벌 사회적 문제로 확대되고 있는 환경 이슈에 선도적 대응

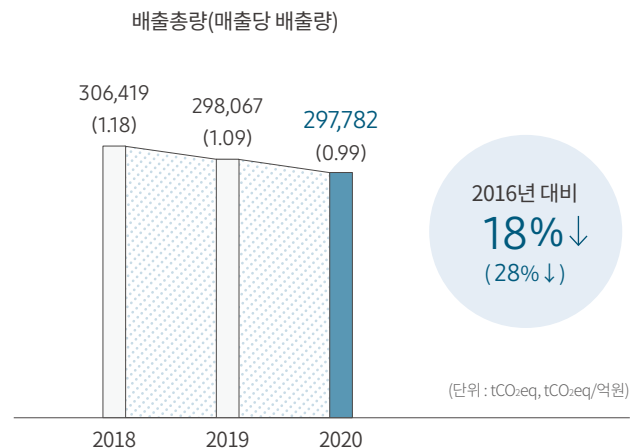
삼성물산은 기후변화 저감이라는 글로벌 환경 이슈에 적극 대응하고자
2020년까지 온실가스 저감 목표를 자체적으로 수립하여 성실히 이행하
고 있습니다. 2019년 직접·간접 배출량은 242,377톤으로 목표 대비 19%
저감하였으며, 매출당 배출량도 0.87로 목표 대비 20% 저감하였습니다.

2019년 건설부문은 기후변화에 대응하고 국가 온실가스 감축 목표 달성에
기여하고자 국토부와 자발적 감축 MOU를 체결하고 온실가스 감축을
위한 정책 활동, 건설 감축기술·정보 교류 등에 서로 협력하기로 하였습니
다. 또한 건설부문은 콘크리트 양생 방법 개선, 타워크레인 조명 방식 개선,
현장 내 차량 운영 방식 개선 등의 우수한 온실가스 감축기술 사례들을 다
른 건설사에 공유하여 온실가스 감축에 기여하였습니다.

상사부문은 각기 다른 사업장의 특성을 반영하여 적용 가능한 온실가스 저
감 기술들을 분류하였습니다. 인버터 설치 등을 통해 기존 설비를 효율화
하고, 보일러 등 노후 설비를 에너지 효율이 좋은 신규 설비로 교체하였으
며, 건조기에서 발생하는 스팀을 재활용하는 등 다양한 방법들을 통해 온
실가스를 저감하였습니다. 아울러, 인도네시아 팜농장의 경우 팜의 부속
물들을 이용하여 바이오디젤을 생산하고 경유의 대체품으로 사용하여 온
실가스 감축에 크게 기여할 수 있었습니다.

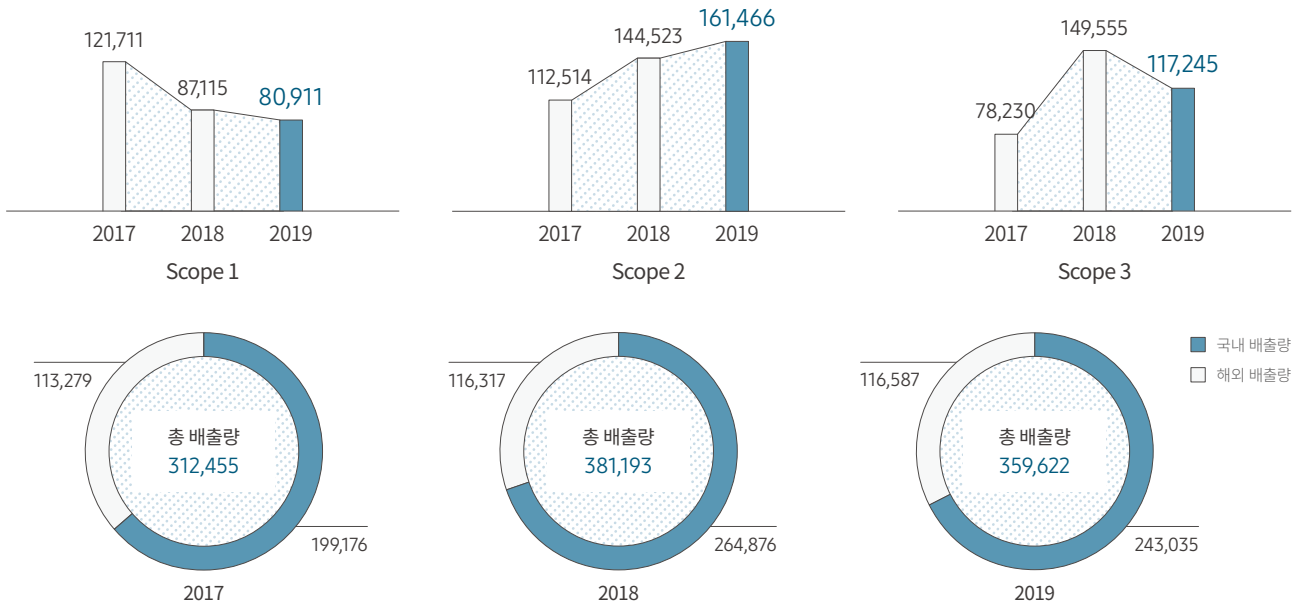
패션부문의 경우 직물 제조 사업장에 난방용 증기 라인 자동 개폐 장치를
설치하고 물류센터에 고효율 LED 조명을 사용하는 한편, 매장의 하절기
개문 영업 금지 등을 통해 전년 대비 많은 양의 온실가스 배출을 줄일 수
있었습니다.

온실가스 저감 중장기 목표



* 온실가스 목표는 직접배출(Scope 1) + 간접배출(Scope 2) 기준임

온실가스 배출현황

(단위: tCO₂e)* 2019년 국내 배출 현황 : Scope 1(31,194 tCO₂e), Scope 2(94,331 tCO₂e)

리조트부문의 에버랜드와 캐리비안베이에서는 2013년부터 용인시와 잉여열(금어리 소각장 폐열) 공급을 체결하고 사업장에서 발생하는 에너지를 신재생에너지로 사용하는 등 온실가스 저감 노력을 하고 있습니다. 또한 사업장을 운영하면서 발생할 수 있는 낭비 요인을 제거하고자 개문 영업 금지, 냉난방 온도 기준 준수, 업무차량 공회전 금지 등 임직원 캠페인 활동을 진행하고 있습니다.

삼성물산은 미세먼지, 석면 등 사회적으로 이슈가 되고 있는 유해물질의 저감을 위한 활동을 적극 추진하고 있습니다. 건설부문은 미세먼지로 인한 대기질 악화와 건강 피해를 최소화하고 강화되는 법규에 대응하기 위해 IoT(Internet of Things, 사물인터넷) 최신 기술을 활용한 건설 현장 미세먼지 및 소음 관리를 지속적으로 확대 적용해 가고 있습니다. 건설 현장에 미세먼지와 소음 센서를 설치하고 PC 및 모바일로 실시간 모니터링하여 기준 초과시 알수 강화, 장비 위치 분산, 장비 가동시간 조정 등의 효과적인 대응을 즉각적으로 실시하고 있습니다. 또한, 환경부의 미세먼지 저감 자발적 협약에 참여하였으며, 선제적 대응을 목표로 건설현장 중심의 Eco-drive 캠페인을 시행하고 있습니다. 이를 위해 현장에 반입되는 규제 대상 건설기계 및 차량에 대해 저공해 조치 여부 식별이 용이한 표식을 부착하여 노후 건설기계 사용금지 등 관련 법규에 적극적으로 대응하고 있습니다.

	단위	2017	2018	2019
원단위 배출량 (매출액 대비)	tCO ₂ e / 억원	1.07	1.33	1.29
빌딩 온실가스 원단위 배출량	tCO ₂ e / 억원	0.07	0.07	0.06
건설프로젝트 온실가스 원단위 배출량	tCO ₂ e / m ²	0.68	0.58	0.63

* 온실가스 목표관리제 대응을 위한 약식검증으로 2018년 배출량 등 일부 수치가 전년도 보고 수치와 상이함

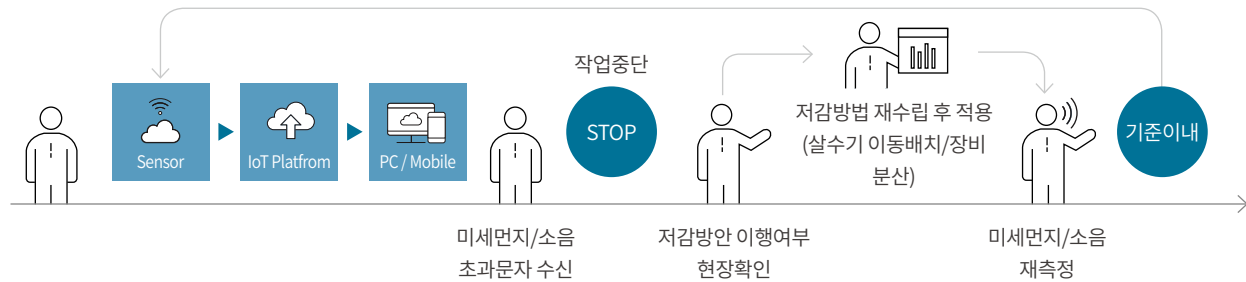
이 밖에도 건설부문은 재개발·재건축 등 대규모 철거공사, 생산시설 개·보수공사 등에서 발생할 수 있는 1급 발암물질인 석면을 안전하게 제거하기 위해 우수한 석면 조사·해체 업체를 매년 평가하여 활용하는 정규 등록사 제도를 운영하고 있으며, 법규 수준보다 높은 석면해체 기준을 자체적으로 수립하여 전 현장에 적용하는 등 안전한 석면 해체·제거를 위한 프로세스를 운영하고 있습니다. 현장에서는 공사 규모에 관계없이 정규등록사를 통해 석면조사를 실시하고 석면이 확인되면 석면 해체를 위한 인허가 신고 전에 전문가의 사전검토와 석면철거계획 공유를 통해 법 기준보다 강화한 프로세스를 이행하고 있습니다.

2019 CDP(Carbon Disclosure Project) 최우수기업 선정 및 4년 연속 명예의 전당 유지

삼성물산은 기후변화 대응 및 탄소정보 공개에 대한 성과를 인정받아 전 세계 투자자 주도의 글로벌 정보공개 프로젝트인 2019년 CDP(Carbon Disclosure Project) 평가에서 '명예의 전당·플래티넘 클럽' 4년 연속 편입을 유지했습니다. 2012년 이후 7년 연속 탄소경영 최우수기업으로 선정된 삼성물산은 글로벌 탄소경영 선도기업의 역할을 다 하고자 사업 전 과정에서 온실가스 저감 활동을 적극적으로 실천하고 있습니다.



IoT 기술을 활용한 건설 현장 미세먼지·소음 관리



리조트 부문은 미세먼지 저감을 위해 경기도와 함께 숲속 공장(Plant in the Forest) 조성사업을 펼치고 있습니다. 이 사업은 경기도 소재 대기오염물질 배출사업장이 경기도와 협약을 체결하고 사업장 주변 유휴부지에 나무를 심어 대기오염물질을 '자체 정화'하는 활동으로, 리조트 부문은 에버랜드 인근 신원리 숲 일대에 7,500주의 나무심기를 시행하였습니다. 약 3,000평 규모의 신원리 숲에는 미세먼지 정화 효과가 큰 산초나무와 황벽나무를 각각 5,000주, 2,500주씩 식재하였으며 매년 식재 계획을 수립해 이행할 예정입니다.

또한, 독일 MANN+HUMMEL에서 개발한 미세먼지 정화 장비 8대를 유동 인구가 가장 많은 에버랜드 정문 지역에 집중 설치하였습니다. 이 장비는 내부에 설치된 미세먼지 여과 필터를 이용해 공기를 정화하는 장치로 최대 10~30% 정도의 미세먼지 저감 능력이 있어 주변 지역의 공기질 개선에 크게 기여할 것으로 예상됩니다. 또한 에버랜드에는 미세먼지를 피해 실내에서 쾌적하게 휴식할 수 있는 '프렌시아존(Frencia Zone)' 4개소를 설치하여 고객에게 제공하고 있습니다.

사업 특성을 활용한 친환경 제품/서비스 생산

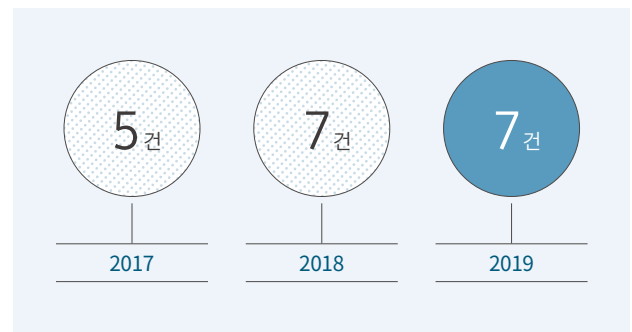
삼성물산 건설부문은 친환경 건설기술을 적용하여 건물의 에너지 효율을 개선하고, 냉난방 등 운영 과정에서 발생하는 온실가스로 인한 환경영향을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 2019년에 싱가포르 State Court, 래미안 블레스티지 등 총 7건의 친환경 건축물 인증(GreenMark, G-SEED) 프로젝트를 진행하였습니다. 특히 건설부문 공동주택 브랜드인 '래미안'의 경우 단지 내 지열, 태양광 등 에너지 절감 시설들을 설치하고, 세대별로 삼성물산이 개발한 공동주택 에너지 관리 시스템인 'REMS'를 적용하고 있습니다. 또한 단열재와 창호 등도 최고 성능의 제품을 사용하여 냉난방 효율까지 최상으로 높였습니다.

상사부문은 신재생에너지 사업을 지속 추진하여 화석연료 발전량 대체를 통한 온실가스 배출 저감과 기후변화 대응에 기여하고 있습니다. 캐나다 프린스에드워드아일랜드주 서머사이드시의 태양광 및 에너지저장장치(ESS) 공급 프로젝트와 앨버타주 태양광 프로젝트 등을 추진하였으며, 2019년부터는 미국에서 태양광 사업 개발을 본격화하여 캘리포니아, 조지아, 텍사스 등 신재생 유망 시장을 중심으로 전역으로 사업을 확대해 나

가고 있습니다. 이를 기반으로 북미 지역에서 신재생 에너지 사업의 영역을 넓히고 지속 성장시켜 나가고자 합니다.

패션부문은 제품의 생산·폐기 단계에서 발생하는 환경 영향을 저감하고 자원순환에 기여하고자 재생 원료, 친환경 소재 등을 적용한 제품을 개발하여 판매하고 있습니다. 빈폴맨 '소로나 리넨셔츠'의 경우 재활용 가능한 식물 기반 재료를 37% 사용하여 생산과정에서 일반 나일론보다 30% 적은 에너지, 63% 적은 온실가스를 배출하고 있습니다. 빈폴 악세서리 '포레백'의 경우 'PVC COATED YARN'을 활용하여 제품 원자재 생산시 물 사용량을 제로화하고 제품 제조 시에도 개당 물 50리터를 절감하고 있습니다. 이밖에도 버려진 페트 병을 수거해 재생 가공한 리사이클 폴리 소재의 빈폴 'B-Cycle 피케 티셔츠' 등 다양한 친환경 제품들을 선보이고 있습니다.

친환경 건축물 인증 프로젝트 완공수



래미안 블레스티지(1,957세대)

준법경영을 넘어 정도경영으로

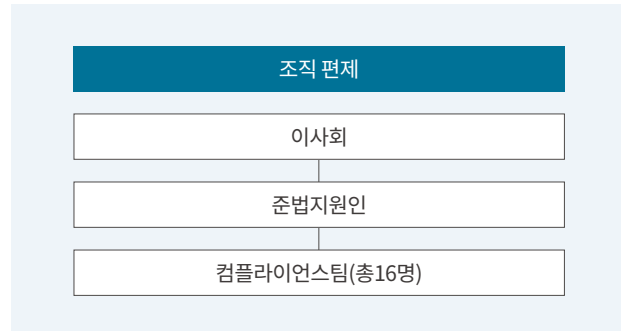
컴플라이언스 Compliance



지속가능한 발전을 위한 UN의 17가지 목표인 SDGs 중 평화, 정의 그리고 강력한 제도 (UN SDGs 16번)의 실현을 위해서는 국내외적으로 법치를 증진하며, 정의에 대한 평등한 접근을 모두에게 보장하고, 모든 형태의 부패와 뇌물수수 감소가 전제되어야 합니다. 특히 여러 국가에서 사업을 수행하는 글로벌 기업은 국제사회가 요구하는 가장 높은 수준의 법규를 준수하지 않으면 생존할 수 없는 환경에 처해 있습니다. 삼성물산은 이러한 법적 위험으로부터 임직원과 회사를 보호하기 위하여 효과적인 컴플라이언스 프로그램을 운영하고 있으며, 이를 통해 정도경영을 실천하기 위해 노력하고 있습니다.

이사회 직속의 독립적 준법지원 체계 구축

삼성물산은 차원 높은 정도경영을 실천하는 글로벌 기업으로 도약하기 위해 보다 독립적이고 효율적인 컴플라이언스 조직 체계를 구축하였습니다. 부문별로 법무팀 아래 편제되어 있던 컴플라이언스 조직을 통합하여 이사회 직속으로 컴플라이언스팀을 신설하였으며, 준법지원인을 신규 선임하여 이사회 중심의 준법 감시체계를 강화하였습니다.



삼성물산은 회사 전반의 법적 위험 평가 및 관리체제를 효율적으로 운용하기 위하여 기존의 부문별 컴플라이언스 리스크 관리체제를 통합 재정비하고 이를 컴플라이언스 프로그램에 반영하여 준법 교육 및 준법 점검 활동을 시행하고 있습니다.

또한 현업 부서에서 업무 수행과 연관된 회사의 컴플라이언스 리스크를 항목별로 평가하고 부서별 주요 리스크를 파악하여 대응 체계를 점검하고, 신규 리스크를 발굴하는 'Compliance Risk Session'을 매년 시행하고 있습니다. 그리고 그 결과를 컴플라이언스 프로그램의 지속적 개선을 위해 활용하고 있습니다.



컴플라이언스 리스크 관리체계



정도경영 문화 정착을 위한

전사 통합 컴플라이언스 프로그램 추진

삼성물산은 준법감시체계 강화에 대한 사회적 요구 증대와 회사의 지속가능 성장을 위한 경영 투명성 제고를 위해 전 임직원을 대상으로 정도경영 철학 재정립과 컴플라이언스 문화 정착을 위한 세부 과제를 추진하고 있습니다. 특히 정도경영은 글로벌 공동체 사회의 일원으로 지속 생존하기 위해 단순히 법규를 준수하는 것을 넘어서 보편적 양심에 비추어 기본과 원칙을 지키고 올바른 결정을 해나가기 위한 핵심가치입니다. 컴플라이언스팀에서는 정도경영 Mind-set 및 인프라 구축을 위하여 전사적 Integrity 제고 및 반부패 리스크 관리 강화를 위한 프로그램을 시행하고 있습니다.

우선, 전사적 Integrity 제고를 위하여 Integrity 의미와 필요성에 대해 공감을 얻기 위한 특별방송 및 교육 콘텐츠, 자율점검 체크리스트를 개발하여 전파할 예정입니다. 또한 각 부문 CEO를 포함하여 전 임원에 대한 준법 실천서약을 완료하였으며, 이와 함께 최고경영진의 준법지지 천명을 강화하고, 전 임원에 대한 특별 교육을 실시할 예정입니다.

반부패 리스크 관리강화를 위해서는 대외후원금 심의 프로세스를 강화하여 시행하고 있습니다. 협력업체 등록 절차에 컴플라이언스 부서의 합의 절차를 도입하고, 반부패 관점에서 계약을 검토하는 컴플라이언스 리스크 필터링을 도입하는 등 사내 프로세스를 정비하였습니다. 또한 전 임직원을 대상으로 뇌물, 청탁금지법, 미국 FCPA 등 반부패 관련 특별 교육을 강화하여 시행할 예정입니다.

이밖에도 컴플라이언스팀은 전사 차원의 시너지 창출 및 효율성 제고를 위해 전사 통합 컴플라이언스 체계 구축을 추진하고 있습니다. 이를 위해 기존 각 부문의 컴플라이언스 활동을 통합하여 개선 운영하고, 현업 자율 조직에 대한 지원을 강화하며 각 부문과 유기적 소통을 기반으로 각 부문에 대한 컴플라이언스 지원을 위해 노력하고 있습니다.

한편, 컴플라이언스 이슈에 대한 원활한 커뮤니케이션을 위하여 사내외 다양한 제보 채널을 국/영문으로 24시간 운영하고 있습니다. 비밀 보장 및 중립성과 공정성, 보복 금지의 기본 원칙하에 Ombudsperson 제도, 전화, 팩스, 우편 등의 오프라인 채널과 삼성물산 홈페이지 내 법위반 제보 시스템, 컴플라이언스 사내 시스템 등 온라인 채널을 운영하고 있습니다. 특히 법위반 제보 시스템은 컴플라이언스에 대한 사외 제보 기능을 강화하기 위해 2020년 신규 설치하였습니다.



* (상) 법위반 제보 시스템, (하) Ombudsperson 시스템

상생과 공존을 통한 사회적 책임 이행

상생 Co-prosperity

삼성물산은 회사의 사회적 책임을 다하는 데 그치지 않고, 가장 중요한 사업 파트너인 협력회사에 대한 책임까지 완수해야 한다는 원칙을 이행하기 위해 2019년 협력회사에 대한 CSR 평가를 도입하였습니다. 향후 CSR 평가기준을 점차 확대해 협력회사를 선정하는 주요한 지표로 활용할 계획입니다. 2019년에는 부문별 비즈니스 특성에 맞춰 CSR 평가 항목을 개발하고, 이를 기반으로 Pilot Test 형식의 평가를 실시했으며, 2020년부터 모든 협력회사에 확대 적용할 예정입니다. 또한, 인력수급에 어려움을 겪고 있는 협력회사를 지원하는 한편, 소규모·영세 협력회사는 삼성물산 외에 다른 발주업체로부터 수주를 할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.

협력회사 CSR 평가를 통한 역량 강화

삼성물산은 협력회사 노동·인권 문제에 대한 이해관계자 관심 확대 등 공급망 CSR 관리가 글로벌 이슈로 부상함에 따라 사업 수행 단계의 사회적 책임 강화를 위해 협력회사 CSR 점검체계를 구축하고, 운영중인 사업 분야별 특성에 맞춘 점검 방향과 절차를 마련하여 이행하고 있습니다.

점검 방향과 산업별 이슈

	산업별 이슈	점검방향
건설	· 외국인 근로자 채용/관리 · 담합/불공정경쟁 방지	· 노동·인권, 안전·환경, 컴플라이언스 분야와 해당 산업별 이슈 중심 점검
패션	· 사업장 내 위험설비 관리 · 2, 3차 협력회사 관리 확대	· 이주/외국인 노동의 증대에 따라 노동·인권 분야 강화
리조트	· 고객 안전 관리 · 도급/파견 근로자 업무환경 · 사업장 위생 관리	· 이행 여부에 대한 실적 점검 확대

점검 프로세스



※ 협력회사 규모, 중요도 등을 종합적으로 고려하여 부문별 점검 방법 및 빈도 등을 조정하여 운영 중

건설부문은 매년 종합 경쟁력 평가를 실시하여 신규 협력회사를 공개 모집하고 있습니다. 2019년에는 기술역량, 재무역량, 경영역량 평가 외에 13개 항목의 노동·인권 분야 평가를 신설하여 협력회사 평가 시 반영하였습니다. 581개사를 방문하여 노동·인권 분야 평가를 실시한 결과, 노동·인권 교육, 급여명세서 관리, 외국인 근로자 관리 등 3개 항목이 미흡한 것으로 확인되어, 개선방안에 대한 가이드 제시 및 교육을 실시하였습니다. 앞으로도 정기적으로 가이드 안내 및 교육을 실시해 미흡한 분야의 관리 수준을 향상하도록 할 것입니다.

협력회사 노동·인권분야 평가 주요항목

항목	주요 평가 내용
노동·인권	노동·인권 분야 교육 실시 여부
근로계약서	개인별 근로계약서 작성, 배포, 보관
근로시간	초과근무, 주휴제도 이행, 가산수당 지급 등
차별	채용 형태, 국적 등에 따른 승진, 교육기회 차별 여부
아동노동	18세 미만 고용금지 및 고용 시 법적 요구사항 준수
강제노동	연장근무 등의 및 신분증 강제보관 금지 규정 준수
외국인 근로자	건설현장 외국인 근로자 고용 적법성 및 투입 업무

패션부문은 협력회사의 노동·인권, 환경 분야를 정기적으로 점검해 현 상황을 파악하고 개선을 유도하고 있습니다. 이를 통해 글로벌 수준의 공급망 CSR 관리기준에 부합하도록 하는 한편, 협력회사의 지속성장을 견인하고 있습니다.

협력회사 점검 현황 및 계획

2019년		
주요점검항목	점검대상	결과(계획)
노동시간, 임금, 아동노동 환경오염물질 관리	국내 서울 소재 자가공장 보유 14개 협력회사 Pilot 점검	취업 규칙, 환경오염원 관리대장 개선 요청

2020년		
주요점검항목	점검대상	결과(계획)
2019년 점검항목 + 환경오염, 에너지·물 사용 대기·화학물질 관리 등	국내 협력회사 정기점검 및 신규 협력회사 공장심사 시 CSR 점검 확대 적용 중국, 베트남 소재 협력회사 CSR 점검	상반기 점검 결과를 분석하여 하반기 평가에 반영 후 개선 대책 수립

리조트부문은 협력회사의 CSR 평가 시 연간 거래 실적이 30억원 미만인 협력회사는 자체평가, 30억원 초과인 협력회사는 방문평가로 실시하고 있습니다. 구체적인 평가 과정은 ① 계획 수립 ② 평가 항목 배포 및 평가 ③ 가 결과 집계 ④ 개선사항 확인서 작성 ⑤ 개선사항 이행 순으로 관리하고 있습니다. 2019년에는 12개 협력회사가 자체평가를, 6개 협력회사는 방문평가를 실시하였습니다. 특히 공연부문 협력회사를 집중 점검하였으며, 외국인 연기자에 대한 채용절차를 보완하고 차별금지 조항 신설, 근로시간 관리 강화 등 노동환경을 개선에 집중하였습니다.

협력회사 지원활동을 통한 공급망 관리

삼성물산 건설부문은 협력회사의 안전관리자 인력 수급이 어렵다는 VOC에 따라 전문 교육기관과 연계해 협력회사 Needs에 맞는 맞춤형 ‘건설 안전관리자 아카데미’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 공개 모집으로 교육생을 선발한 후 안전관리와 관련된 직무교육(일 8시간, 6주, 248시간)을 실시하고, 협력회사는 아카데미 수료자를 대상으로 면접을 통해 채용을 하고 있습니다. 건설 산업재해 예방을 위해 법적 선임의무 안전관리자 외 협력회사 자체 안전관리자 투입을 유도하여, 건설현장의 안전재해 리스크 감소에 기여하고 있습니다. 협력회사 자체 안전관리자의 경우, 인건비를 향상시킴으로써 장기재직을 유도하는 효과를 보고 있습니다.

안전관리자 채용 실적

1차 건설 안전관리자 아카데미



30명 수료
2019년 1월

18명 채용
협력회사

2차 건설 안전관리자 아카데미



40명 수료
2019년 8월

27명 채용
협력회사

안전관리자 임금 향상 지원

안전유자격자



300 → 450
만원/월

안전보조원



250 → 350
만원/월



2019년
삼성물산 협력회사
채용연계
건설안전
아카데미

- 삼성물산은 청년 구직자를 대상으로 취업(건설안전관리)에 필요한 교육 훈련 실시 및 채용 연계를 통해 청년 실업난 해소에 기여하고자 합니다.
- 안전담당자로서 갖추어야 할 기초 소양의 함양 및 안전관리 실무를 체계적으로 경험할 수 있는 삼성물산 협력회사 채용연계 건설안전 아카데미에 청년 인재 여러분의 많은 참여를 바랍니다.

모집요강
연령: 만 34세 이하 청년 구직자(군복무 기간 합산시, 최대 만 39세 이하)
* 만 34세 연령 기준 - 1983년 3월 16일 이후 출생자 지원가능

학력
전문대, 4년제 대학 졸업 및 졸업예정자

교육내용

Module	목적	주요 Topic
M1	건설 안전 마인드 함양	위험성 평가, 안전 개입 역량 강화
M2	건설 안전 법규, 규정 이해	산업안전 보건법, 재해발생 시 조치 사항 등
M3	건설 기술 및 안전 관리 이해	건설 공정 및 장비의 이해, 현장 실습 등

건설부문은 협력회사의 프로젝트 초기 자금 유동성 지원을 위해 선급금 지원제도를 운영하고 있습니다. 발주처가 선급금을 지원하지 않은 프로젝트에 대해서도 계약금액의 5~10% 규모의 선급금을 지원함으로써 초기 자재조달 및 공사 준비 자금 조달에 어려움이 없도록 하고 있습니다. 또한 건설업계에서는 최초로 협력회사가 제출해야 할 선급금 이행 보증증권도 면제하여 협력회사가 실질적으로 선급금 지원제도를 활용할 수 있도록 하고 있습니다. 2019년에는 64개 협력회사가 212억원의 선급금을 수령하여 자재조달, MOB(Mobilization) 비용으로 활용하였습니다.

이밖에도 건설부문은 매년 협력회사 접점부서를 대상으로 하도급법 관련 실무교육을 실시하고 있습니다. 2019년에는 현장방문 및 집합교육을 통해 1,907명을 대상으로 실무교육을 실시하였습니다. 또한, 하도급법 관련 전문 변호사를 초빙하여 2개 차수에 걸쳐 107명을 대상으로 최근 하도급법 변경사항 및 업무수행 단계별 주의사항 등 사례 위주의 교육을 실시하였습니다.

또한 협력회사의 기술자료 유용금지 및 기술보호를 위해 총 4회에 걸쳐 516명을 대상으로 정부기관(대중소협력재단)등의 실무교육을 실시하였습니다.

협력회사 실무교육 과정

과정	외부 하도급법 전문 변호사 강의 내용
하도급법 I	최근 하도급 심사 동향(1시간)
하도급법 II	단계별 하도급법 위반 사례 및 주의사항(5시간)
Q&A	하도급 분쟁 사례 분석 및 하도급 리스크 관리(1시간)

리조트부문의 협력회사들은 대부분 소규모·영세 회사입니다. 따라서 협력회사에 대한 일반적인 자금 지원 또는 기술지원보다는 집중적인 협력관계를 유지하는 데 노력을 기울이고 있습니다.

협력회사는 소급인의 소극적인 지위를 벗어나 다양한 루트를 통해 리조트부문의 현장 운영에 적극 참여하고 업무의 효율화 방안을 제안합니다. 리조트부문은 개방적인 자세로 협력회사의 참여와 의견을 수용하고 그에 따른 혜택을 부여하고 있습니다. 소규모 협력회사에 대한 최고의 지원 방안은 계약 유지와 도급물량 증가라는 판단하에 협력회사에 대해 광범위하고 적극적인 혜택을 주고 있습니다.

협력회사가 리조트부문의 파크 운영에 적극 참여하여 습득한 경험과 기술력 및 안전관리 능력을 활용하여 외부시장에서 수주를 확대할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다. 이를 위해 외부의 발주업체를 협력회사에게 소개하고, 파크 운영실적 자료를 제공하며, 기술 및 안전관리 자료를 공유합니다.

또한 소규모·영세 협력회사들에게 사무실·기숙사·창고를 무상 또는 저가에 임대해 주고 있으며, 협력회사 직원들이 당사의 출퇴근버스를 사용할 수 있도록 하고 있습니다.

소규모 협력회사 수주확대 지원 과정



고객만족을 위한 끊임없는 노력

소비자 Consumer



고객만족은 기업의 지속 가능성을 위한 가장 기본적이고 중요한 요소입니다. 한 기업에 대한 고객의 만족도는 제품과 서비스의 재구매로 이어질 뿐만 아니라 기업에 대한 신뢰와 브랜드 가치 상승으로 이어지기 때문입니다. 삼성물산은 고객의 다양한 의견을 데이터베이스화하고 이를 분석하여 고객에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 고객의 소리에 귀 기울이고 고객 접점 직원들의 서비스 수준을 향상시켜 고객만족을 넘어선 고객감동을 추구하고 있습니다.

고객 불만 감소를 위한 근원적 문제 해결

삼성물산 건설부문은 최상의 품질을 제공하는 것이 고객 만족의 기본이라는 생각으로 품질 개선을 위해 다양한 프로세스를 운영하고 있습니다. 2019년에는 품질 선순환 체계 운영을 통해 계획-시공-유지관리 단계별 품질관리 기능을 강화하였습니다. 특히, LL(Lessons Learned)사례 피드백 및 이행 여부 확인 활동을 강화하여 결로·누수·소음·냄새 등 주거 성능 하자를 예방하고, 주요 마감 하자의 재발을 방지하고 하자 원인을 제거함으로써 근원적인 품질 개선을 위한 활동을 하고 있습니다. 입주단지에서는 입주 1, 5년 차에 품질 리뷰회의를 열어 직원들의 품질의식을 고취하고 있습니다.



현대의 소비자들은 스팸 문자 및 각종 광고성 문자에 피로감을 느끼고 있습니다. 시스템 에러나 작업자의 실수로 고객에게 불필요한 문자가 부적절한 시간대에 발송된다면 매우 큰 불편을 초래하게 될 것입니다.

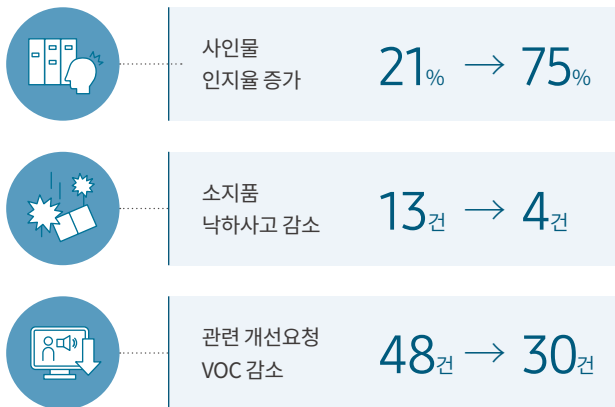
패션 부문에서는 이러한 고객불편을 근본적으로 해결하고 보안을 강화하기 위해, 광고성 문자 데이터의 시스템 전송을 주간으로 한정하고, 발송 통제 2중화, 야간 발송 시 발송 자동 Lock 및 시스템 관리자 긴급 통보 등의 기능을 추가하여 관리하고 있습니다.

또한 상품 불량으로 인한 고객불만을 최소화하고 재발을 방지하기 위해 품질 VOC 시스템을 운영하고 있습니다. 판매 후 AS 접수되는 모든 상품에 대해 불량 유형, 귀책처 등을 판정하고 개선이 필요한 상품에 대해서는 품질 VOC 시스템에 기록하고 있습니다. 주관부서에서는 시스템에 등록된 불량의 원인을 분석하고 동일한 불량이 발생되지 않도록 개선방안을 수립하여 이를 신규 상품 기획단계에 반영하고 있습니다.

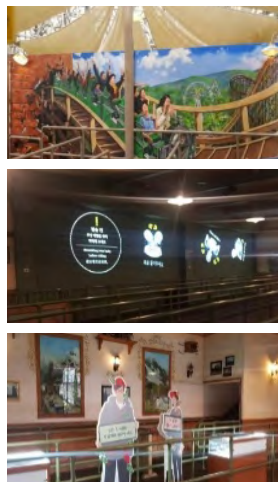


리조트부문은 파크 이용의 편의성 개선을 위한 모바일 플랫폼을 런칭하였습니다. 이를 통해 시설 운휴, 공연 시간 변경 등의 파크 이용 정보와 미아 찾기, 분실물 확인 등 필요한 정보를 근무자 간에 실시간으로 공유, 신속하고 정확한 고객 안내와 문제 해결이 가능해졌습니다. 모바일 플랫폼은 근무자의 상시 학습 도구로도 활용되고 있습니다. 기본 서비스 예절부터 자주 발생하는 VOC 사례 교육까지 다양한 교육 내용들이 짧은 영상 형태로 제공되고 있습니다. 근무자들은 시공간적 제약이 있는 오프라인 교육의 한계를 넘어 언제 어디서나 서비스 교육을 받을 수 있게 되었습니다. 현재 전체 근무자 중 80% 이상이 플랫폼을 파크 정보 습득 및 학습 도구로 활용하고 있습니다.

또한 리조트부문은 자주 건의되는 고객 불편사항을 해결하기 위해 현장 인프라를 개선하였습니다. 어트랙션 대기 동선 환경 개선, 탑승 전 스트레칭존 신설, 사인물 시인성 강화 등 손님 안전 및 서비스와 관련된 다양한 개선 대책들을 실행하여 파크 이용 만족도를 향상시켰습니다.



모바일 플랫폼 공지사항
교육 예시
영상 예시



대기동선 환경개선
스트레칭존 신설
사인물 시인성 강화

고객응대 직원의 역량 강화를 통한 고객 만족도 향상

삼성물산 건설부문은 고객 접점에서 근무하는 직원을 대상으로 ‘힐링 프로그램’을 운영하고 있습니다. 월 1회 힐링데이 운영을 통해 명상체험, 숲 체험 등 Refresh 프로그램에 참여하는 시간을 마련하여 감정노동과 관련 업무 스트레스를 해소하고, 긍정 마인드 제고를 통해 업무 집중도 향상 및 고객응대 역량까지 효과적으로 강화하고 있습니다. 업무 강도 및 스트레스가 높은 직원은 3박 4일간 명상 과정에 입과하여 마음건강을 관리할 수 있습니다. 힐링 프로그램 참여 직원에 대한 설문조사 결과, 프로그램 만족도가 높게 나타났고, 이는 업무 만족도 및 고객응대 서비스 마인드에도 긍정적인 영향을 주는 것으로 확인되었습니다.



건설부문 힐링 프로그램 명상체험

패션부문은 품질 높은 고객 응대 서비스를 제공하기 위해 ‘패션 마스터’ 자격 제도를 운영하고 있습니다. 패션 마스터 제도는 현장에서 고객 세일즈를 담당하는 FA(Fashion Adviser)를 대상으로 패션에 대한 폭 넓은 지식과 세일즈 능력을 교육하여 패션 분야의 전문가를 양성하는 제도로서, 현재 1,500여 매장에서 패션 마스터 300명이 양성되어 활동하고 있습니다.

패션 마스터는 만 4년 이상의 현장 근무와 정규 교육 4개 과정 수료 후에 시험에 응시할 수 있는 자격이 주어집니다. 정규 과정은 FA로서 갖추어야 할 기본 지식과 스킬 함양 교육으로 구성되어 있습니다.

정규 교육 4개 과정

- 1— BEST FA가 되는 1Day Class
- 2— 현장에서 바로 쓰는 세일즈 스킬 1Day Class
- 3— 품격을 높이는 이미지 컨설팅 1Day Class
- 4— 클레임 ZERO를 위한 컨설팅 1Day Class

BEST FA 과정은 고객 응대의 기본이 되는 서비스 마인드와 기본 매너를 갖추고 상황별 응대 방법을 체득하도록 합니다. 세일즈 스킬 과정은 고객의 유형을 분석하고 상황에 맞는 맞춤 세일즈를 통해 구매 만족도를 높이도록 합니다. 이미지컨설팅 과정은 고객의 TPO(Time, Place, Occasion)에 따른 스타일 착장을 제안하여 고객이 최상의 이미지를 연출할 수 있도록 도와주며, 클레임 제로 과정은 고객의 불만 VOC 분석을 통해 클레임을 사전 예방하고 구매 경험의 만족도를 높이는 과정입니다. 이상의 모든 교육을 이수하고 자격이 갖춰지면 비로소 패션 마스터 시험에 응시할 수 있는 자격이 주어집니다.

1박 2일 동안 필기와 실기(Role Playing) 시험, 인터뷰를 거쳐 최종 패션 마스터를 선발하게 되며, 합격자에게는 삼성물산과 한국산업인력공단이 인증한 자격증이 주어집니다.

패션 마스터 제도는 고객에게 상품이 주는 만족을 넘어 스타일 컨설팅, 트렌드 제시, 기타 고객 응대 서비스를 통한 쇼핑의 즐거움과 행복까지 선사하는 데 기여하고 있습니다. 패션부문은 이러한 전문 인력 양성을 통해 품질 높은 서비스로 고객과 소통하며 자사 브랜드에 대한 이미지는 물론 차별화된 경쟁력으로 성장하고 있습니다.



패션마스터 수여식

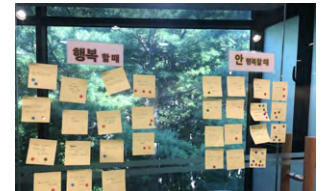
리조트부문은 정기적으로 캐스트 행복척도를 조사하여 캐스트의 근무 만족도를 파악하고 있습니다. 캐스트 행복척도 조사는 2016년 서비스아카데미가 개발한 진단 도구로, 업무 만족·관계 만족·정서적 안정·생활 만족 영역에서 총 78개 문항으로 구성되어 있습니다. 조사 결과 전년 대비 행복도 점수가 77점에서 79점으로 상승했으며, 행복도 상위 집단은 조사 이후 지속적으로 증가한 반면, 중위 및 하위 집단은 지속적으로 감소하는 경향을 보였습니다. 이러한 정기 조사를 통해 캐스트의 업무 여건과 관련해 회사 차원의 지원이 필요한 영역을 파악하고, 캐스트 근무 만족도 제고를 위한 기초 자료로 활용하고 있습니다.

또한 대표적인 동기부여 프로그램으로 우수 캐스트 대상의 비타민 캠프를 분기별 1회 진행하고 있습니다. 비타민 캠프는 서비스아카데미에서 개발한 감정 근로 전문 교육 과정으로, 고객 접점 근무자들이 감정 근로 스트레스를 스스로 예방하고 해소하는 방법을 습득할 수 있도록 도움을 주는 프로그램입니다. 이를 통해 근무자들은 감정 근로 스트레스에 대한 대응력을 길러 보다 효과적인 고객 응대를 다짐하게 됩니다. 또한 기존 비타

민 캠프를 이수한 임직원들도 또 한 번의 재충전 기회를 얻을 수 있도록 서비스 임직원을 위한 비타민 캠프 응용 버전을 개발하여 교육을 진행하고 있습니다.

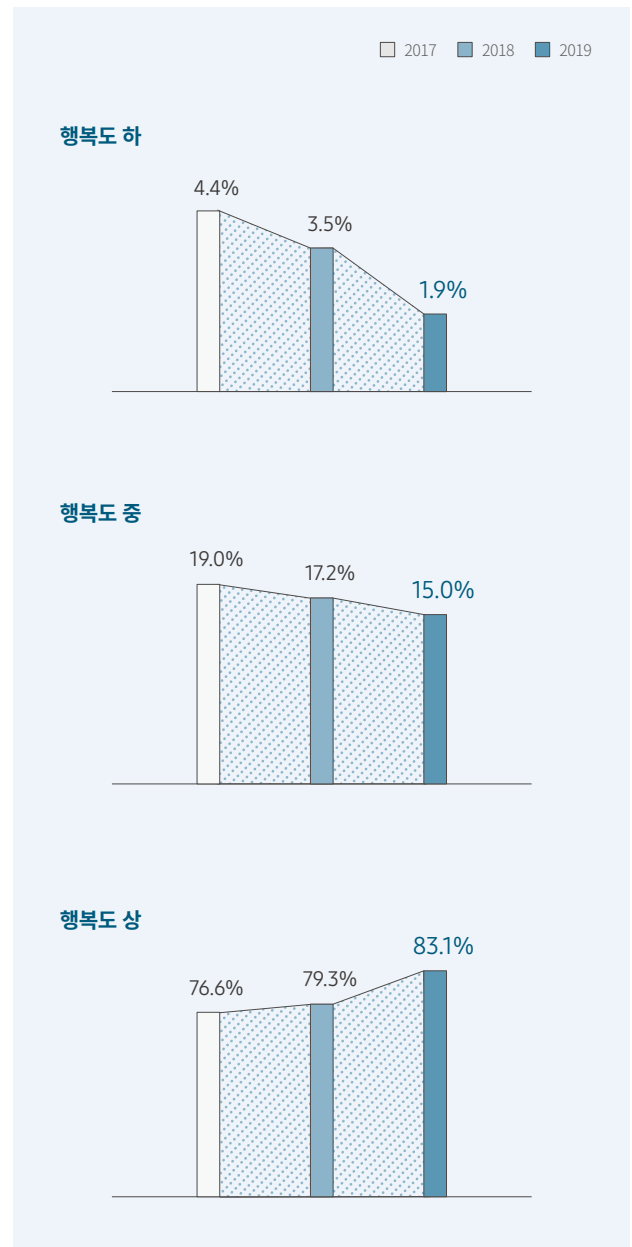


비타민 캠프 긍정감성 강화 활동



비타민 캠프 공감활동

캐스트 행복척도 조사 결과



함께하는
사회와의 나눔,
더 큰 가치의 실현

사회공헌

Social Contribution



삼성물산은 UN이 채택한
지속가능발전목표(SDGs)에 따라
기업의 사회적 책임을 다하기 위한 활동을
전개하고 있습니다. 이에 따라 사회 모든
구성원과 함께 성장해 나가는 사회를 위해
앞장서고 있으며, 특히 SDGs의 17가지
목표 중 하나인 ‘Quality Education’
즉, 모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의
교육 보장 및 평생학습 기회 증진을
사회공헌의 중점 과제로 삼고 있습니다.
삼성물산은 ‘Quality Education’의 실천을 통해
미래세대의 잠재 역량이 최대한 발휘되도록
돕는 한편, 더 나은 세상을 만드는 데
기여하고자 합니다.

사회공헌 사업 체계화와 대표사업 지속 추진

삼성물산은 삶의 가치를 더하고 나누는 적극적인 사회적 책임 활동을 통해 지속가능한 사회 발전에 기여하고자 2019년 통합 사회공헌단을 출범 하였습니다. 통합 사회공헌단은 건설, 상사, 패션, 리조트로 이루어진 삼성 물산 4개 사업 분야의 업무 특성을 유지하면서도 하나된 One Company로서 사회공헌 비전과 테마를 제시하고 사회공헌 사업을 체계화하여 임직원, 지역사회와 공감대를 형성하였습니다. 특히, 삼성의 새로운 사회공헌 비전인 ‘함께가요 미래로! Enabling People’과 중점 테마 ‘청소년 교육’에 발맞추어 삼성물산 사회공헌의 중점 분야를 ‘미래 세대’로 선정, 통합 사회 공헌 프로그램인 주니어 물산 아카데미를 확대, 운영하였습니다.

삼성물산은 잠재력을 가장 창조적으로 발휘할 수 있는 청소년(중학생)을 대상으로 대표 사회공헌 사업인 ‘주니어 물산 아카데미’를 추진하고 있습니다. 주니어 물산 아카데미는 중학생들이 삼성물산 4개 부문의 다양한 업 과 직업을 체험하면서 진로를 탐색하고, Project Based Learning 방식의 메이커 활동을 통해 4차 산업혁명 시대에 필요한 역량을 개발할 수 있도록 구성되어 있습니다. 특히, 교육 참여 대상을 교육환경이 열악한 전국 농산 어촌의 소외 지역 및 다문화 학생이 많은 지역 학교로 선정하여 균등한 교육 기회 제공에 노력하고 있습니다. 한편, 주니어 물산 아카데미는 15주 30 시간의 정규 교과 과목으로 편성되어 있습니다. 일회성 교육이 아닌, 한 학 기 동안 친구들과 팀을 이루어 6가지 미션 수행을 함으로써 미래의 진로를 탐색하고 설계해 보는 프로그램인 것입니다. 미션 수행 중에는 4개 부문의 임직원이 지도 선배로 참여하여 생생한 현장 경험을 전수하는 멘토링 수 업과 학생들이 직접 사업장을 방문하여 체험해 보는 실습 과정이 포함되어 있어 학생들에게 특별한 경험을 제공하고 있습니다. 학교당 최대 3회 지원 을 통해 전체 학년이 주니어 물산 아카데미를 경험해 볼 수 있도록 연속성 과 진정성을 가지고 운영 중입니다.

2017년	2018년	2019년
프로그램 개발 및 시범학교 운영 (2개교 80여명)	15개교 600여명 참여	20개교 800여명 참여



참여 학교 학생 인터뷰

“처음에는 아무것도 모르는 우리가 어떤 것을 해낼 수 있을지 걱정이 되 었지만, 인턴→사원→프로의 단계를 거치면서 많은 것을 배우고 미래에 대해서 생각할 수 있었어요. 특히 임직원 지도 선배의 멘토링을 통해 상 상만 했던 직업 세계를 실제로 체험해 볼 수 있어 진로에 도움이 많이 되 었어요.”
(춘성 중학교)

업 특성을 살린 통합 봉사활동 확대

삼성물산 통합 사회공헌단은 물산 업의 특성을 살린 각 부문의 대표 봉사 활동에 4개 부문 임직원이 자유롭게 참여할 수 있도록 2019년 문호를 개방하였습니다. 이를 통해 하나된 물산, One Company 의식으로 활동 규모를 확대하여 지역사회에 진정성을 바탕으로 봉사활동을 전개할 수 있었습니다.

건설부문은 강릉 강동면의 안인화력발전소 현장 인근에서 국내 ‘삼성빌리지’ 사업으로 2016년부터 매년 저소득 가정의 주택 개보수 공사를 진행해 오고 있으며, 2019년에는 물산 4개 부문의 임직원과 가족 180여명이 7일간 2세대의 외부 단열공사, 창호 교체, 가구 DIY 활동 등 건축봉사활동에 참여하여 깨끗하고 쾌적한 주거 환경을 제공하였습니다. 또 해외 시장 개척에 앞장서는 상사부문의 경우 본사 임직원과 가족 30여명이 참여하여 미얀마 양곤 지역 빈민촌 학교의 시설 개보수 활동을 9일간 시행하였습니다. 이를 통해 깨끗한 식수 환경을 마련하고 잦은 비로 보수가 필요했던 교실을 예쁘게 꾸며 학생들에게 안전하고 쾌적한 교육 환경을 선물할 수 있었습니다. 패션부문은 패션 대기업 최초로 장애인 의류 사회공헌사업을 시행하고 있으며 더불어 장애인과 비장애인이 함께하는 건강한 사회를 만들고자 임직원과 자녀 30명을 대상으로 청각장애인과 팀을 이루어 베이킹 활동을 하며 서로를 이해하는 ‘장애인식 교육 및 체험활동’을 진행했습니다. 리조트 부문은 조정 사업의 특성을 살린 ‘문화재 지킴이’ 활동에 임직원과 자녀 40명이 참여하여 창경궁의 고건물 관리 및 청소, 화단 가꾸기 등 봉사활동을 실시하며 우리 문화재의 소중함을 일깨우는 시간을 가졌습니다.

참여 임직원 인터뷰

“4개 부문 임직원이 다 같이 하나되어 봉사 활동을 시행할 수 있어 좋았습니다. 특히 각 4개 부문이 가진 업의 특성을 바탕으로 지역 사회에 좋은 영향을 줄 수 있다는 점에서 굉장히 의미가 있는 활동이었고 기회가 된다면 4개 부문 모든 활동에 참여하고 싶습니다.” (건설부문 플랜트ENG팀)

“회사의 다양한 봉사활동에 참여함으로써 지역 사회에 기여할 수 있는 범위가 확대되어 가장 좋았습니다. 함께 참여한 자녀들에게도 봉사의 참된 의미를 가르쳐 줄 수 있었어요.” (상사부문 법무팀)



강릉 희망의 집고치기



장애인식 교육 및 체험활동



학교 환경 개보수 사업



문화재 지킴이

건설부문, ‘삼성 빌리지’ 사업으로 UN지속가능발전목표 실천

삼성물산 건설부문은 2013년부터 해외 현장 인근 마을의 주거 및 교육, 위생 환경을 개선하는 ‘삼성빌리지’ 사업을 수행해 오고 있으며, 2016년부터는 UN의 지속가능개발목표(SDGs)와 연계하여 포용적이고 안전한 도시 정주지 조성 과 모두를 위한 물과 위생의 이용 가능성 및 지속 가능한 관리, 공평한 양질의 교육 보장, 그리고 이행수단 강화 및 지속가능개발을 위한 글로벌 파트너십 활성화를 실천하기 위해 노력 중입니다. ‘삼성빌리지’ 사업은 해당 국가와 지역의 사회문제를 해소하기 위해 기획 단계부터 현지의 역량 있는 NGO와 협력하여 사전 조사를 시작하며, 지역 정부와 주민들의 적극적인 참여와 책임감 있는 행동으로 사업을 완성해 나가고 있습니다. 2019년 10월에는 파트너사인 한국해비타트와 함께 인도네시아 자바주 카라왕시 필라마야 6호 마을에서 20세대 주택을 신축하였고 공공 식수시설과 위생시설을 건축하여 100세대에 깨끗한 식수를 공급했습니다. 이 밖에도 유치원과 학교의 낙후된 교육시설을 개보수하고 지역 주민을 대상으로 보건·위생 교육, 주택 유지관리 및 경제 교육을 실시하여 주민의 역량이 강화될 수 있게 지원했습니다.

또한 베트남 타이응우옌성 다이뚜현에 위치한 푸끄영마을과 나마오마을에서도 ‘삼성빌리지’ 7호 사업을 전개해 나가고 있습니다. 특히, 베트남 ‘삼성빌리지’ 사업은 주거, 교육 및 위생환경 외에도 당사 직원들이 현지 건설기술자 약 240여명에게 안전교육을 실시하고 안전 용품을 지원해 착용하도록 하여, 건설 작업 시 안전사고가 발생하지 않도록 노력을 기울이고 있습니다. 당사의 안전 전문가가 직접 ‘삼성빌리지’ 건설작업자를 위한 안전교육 매뉴얼을 제작해 배포하고, 단순 이론 교육에 그치는 것이 아니라 안전모와 안전화, 장갑, 보안경 등을 직접 착용한 후 안전함을 느낄 수 있는 체험형 교육으로 진행하여 참여자 모두 공감할 수 있었고 안전의식을 한단계 높이는 계기가 되었습니다. 건설부문은 앞으로도 삼성빌리지 사업을 통해 건설기술자의 안전교육을 지속적으로 운영하고 확대해 나갈 계획입니다.

“신께서 우리를 도우시려고 당신들을 보내 주심에 감사합니다. 이제 우리는 안락하고 깨끗하며 편안한 집에서 살고 있습니다.”

— 인도네시아 삼성빌리지 6호 홀모너 Mahrus Ali, 남, 37세



CSR MANAGEMENT REPORTING

삼성물산은 기업의 사회적 책임 이행을 위해 CSR 분야별 관리 현황을 상세히 공유하고, 관리체계를 지속적으로 강화하고 있습니다. 앞으로도 고객, 임직원, 협력업체 등의 이해관계자와 사회적 가치를 공유함으로써 지속 가능성을 확보하기 위한 다양한 노력을 기울이겠습니다.





01

Economic value creation

경제적 가치창출

삼성물산은 부문별 비즈니스 경쟁력과 지속적인 사업 리스크 관리를 바탕으로 경제적 가치를 창출하고, 이를 이해관계자들과 합리적인 방식을 통해 투명하게 나누고 있습니다.



재무성과 및 경제적 가치 분배

삼성물산은 건설, 상사, 패션, 리조트 4개 부문의 사업을 통해 경제적 가치를 지속적으로 창출하고 있습니다. 2019년에는 연결기준 30조 7,615억원의 매출 및 1조 479억원의 순이익을 기록하였고, 이 성과를 이해관계자들에게 투명하게 공유하였습니다. 2019년 지역사회, 협력회사, 임직원 등 이해관계자들에게 분배된 가치는 10조 5,747억원입니다.

비즈니스 경쟁력 확보

삼성물산은 4개 부문의 비즈니스 경쟁력 강화를 통해 지속적으로 성장하고자 합니다.

삼성물산 건설부문은 기술력을 기반으로 경쟁력 있는 사업포트폴리오를 구축하고, 수익성 중심의 내실있는 성장을 추진하고 있습니다. 초고층 빌딩, 도로·철도, 발전 및 에너지 저장시설 등 글로벌 경쟁력을 보유한 상품에 집중하는 한편, 고객 만족도 향상을 통해 수주 경쟁력을 확보하고자 합니다. 또한, 프로젝트 전 단계 수행 역량과 리스크 관리 역량을 강화하여 사업관리 수준을 향상시키고 있습니다. 현재의 위치에 만족하지 않고, 고객의 요구를 뛰어넘는 품질과 안전관리 수준에 도달하기 위해 전사적인 노력을 기울여 기술력 및 프로젝트 역량을 강화하고 있습니다. 앞으로도 프로세스와 시스템 혁신을 통해 지속가능한 경영성과를 창출해 나갈 것입니다.

상사부문은 화학, 철강, 에너지, 소재 분야에서의 전문성을 기반으로 고객에게 종합 솔루션을 제공하고 있습니다. 화학과 철강 트레이딩은 고객·파트너와의 협력회사업을 발굴하고, 밸류체인 확장과 인접품목을 개발함으로써 성장을 견인하고 있습니다. 에너지와 소재 분야는 산업 트렌드에 따라 신재생, 친환경 소재 등 중장기 성장이 기대되는 산업분야에서의 사업 모델을 개발 및 확대해 나가고 있습니다. 이와 함께 캐나다 온타리오 신재생 발전 프로젝트에서는 효율적인 발전소 운영을 통해 안정적인 수익을 지속적으로 창출하고 있습니다.

패션부문은 빈폴, 갤럭시, 구호 등 대표 브랜드의 경쟁력을 강화하고 수입 브랜드 포트폴리오를 안정화함으로써 시장 지배력을 공고히 하고 있습니다. 뿐만 아니라 성장 영역인 SPA와 스포츠시장을 공략하는 한편, 라이프스타일 플랫폼 SSFSHOP 중심의 온라인사업을 확대하고자 합니다.

또한, AI를 활용한 업무 혁신과 고객 서비스 향상, 디자인과 상품기획 및 소싱 등의 핵심역량을 강화하고, 소비의 주역으로 부상한 밀레니얼과 Z세대를 대상으로 차별화된 고객 경험을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

리조트부문은 동·식물, 문화 등 소프트 경쟁력의 극대화로 차별화된 고객 가치를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 이에 따라 우주관람차와 야외 무대에 대형 LED 스크린을 설치하여 스토리텔링형 멀티미디어 쇼인 '타임 오딧세이'를 공연하였습니다. 그리고 유아동 고객들이 선호하는 공룡 테마를 활용한 신개념 미션형 체험 콘텐츠인 '랩터레인저'를 오픈하였습니다. 또한 트렌드를 반영한 '레트로 축제'의 완성도를 높이고, BMW MINI와 컬래버레이션 퍼레이드를 기획하여 고객에게 신선한 감동을 선사하고 있습니다. 한편, 조경 전문 브랜드 'Everscape'를 활용한 Award와 Forum을 실시하여 조경산업의 트렌드를 선도하고자 합니다. 이밖에 골프 셀 프라운드 도입, 코스 품질 개선을 위한 IT인프라 도입 등 골프 고객에게 차별화된 서비스를 제공하고 노력하고 있습니다.

재무성과

(단위: 억원)

		2017	2018	2019
연결기준 성과	매출액	292,790	311,556	307,615
	영업이익	8,813	11,039	8,668
	당기순이익	4,811	17,482	10,479
지역별 매출	국내	209,098	212,730	208,128
	아시아	57,573	72,063	74,103
	유럽	8,879	9,408	9,074
	미주	17,239	17,356	16,310

경제가치 분배

(단위: 억원)

	2017	2018	2019
임직원 급여, 복리후생비	8,116	8,541	8,441
정부법인세, 세금 및 공과	3,836	6,699	5,294
지역사회 기부금, 사회봉사 운영비	194	170	181
배당금	3,299	3,299	3,299
이자비용	1,712	1,880	1,350
연구개발비	863	798	1,435
협력회사 외주비 등 용역료	87,990	85,658	85,747

리스크 관리 체계

삼성물산은 이사회 중심의 전사적 리스크 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 이사회 산하의 감사 위원회와 거버넌스 위원회에서는 각각 재무 리스크와 비재무 리스크의 관리 체계 및 운영 현황에 대해 정기적으로 점검하고 개선의견을 제시하고 있습니다. 또한 전사 조직인 경영기획실에서는 사업부문의 리스크를 포함하여 회사 차원의 중장기적인 재무 및 비재무 리스크에 대해 총괄·관리하고 있습니다.

사업별 리스크 관리

건설업은 해외 대형 프로젝트가 증가하는 만큼 리스크 규모도 확대되고 있습니다. 경제적 가치를 창출에 비례하여 리스크도 향존하는 것입니다. 삼성물산 건설부문은 회사 경영에 영향을 미치는 리스크를 상시 센싱하고, 선제적으로 대응하기 위해 관리체계를 프로젝트 리스크와 경영환경 리스크로 구분하여 운영하고 있습니다. 프로젝트 리스크의 경우, 단계별 라이프 사이클 개념을 적용한 'PLCM(Project Life Cycle Management)' 5단계 프로세스 체계를 수립하고, 전사적으로 Risk Management 조직을 운영하여 입찰부터 수행 과정까지 발생 가능한 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다.

경영환경 리스크는 원자재와 환율·유가 변동, 글로벌 경기침체, 경쟁 심화, 컴플라이언스, 안전사고 등을 주요 핵심 인자로 선정하였습니다. 이에 따라 중간 단위로 변동 사항을 센싱하고 사업에 미치는 영향을 경영진에 보고하는 상시 리스크 관리 체계를 운영하고 있습니다. 특히, 컴플라이언스는 전사적인 조직을 운영하여 진출국의 협력업체 관리, 노무관리 중 법 위반 리스크를 사전에 도출하여 관리하고 있습니다. 이와 함께 현장 개선허 교육 실시, 주기적 레터 발송 등 현장 리스크 발생 예방을 위해 정기적으로 지원 활동을 펼치고 있습니다. 또한 안전사고 저감을 위해 무인화, 모듈화 공법을 적용하여 현장 출력 인원을 최소화하고 품질안전실천그룹을 운영하며 임직원과 근로자의 안전 우선 문화 정착에 힘쓰고 있습니다. 이외에도 인구 고령화, 4차 산업혁명, 기후변화 등 건설업의 메가트렌드를 파악하고 보유한 인력과 기술력을 바탕으로 대응 방안과 비즈니스 기회를 창출하기 위해 노력하고 있습니다.

상사부문의 사업 모델 중 하나인 트레이딩은 지역적 수요·공급의 불균형, 가격 차이 등을 활용하여 공급자와 수요자를 연결해 주는 거래 중개 및 판매 영업입니다. 따라서 글로벌 경기 변동, 원자재 시장 등의 영향을 많이 받습니다. 프로젝트 분야의 오거나이징 사업 또한 글로벌 경기 변동과 국가별 정치·경제 상황 등 다양한 요인들을 종합적으로 고려해야 하는 특성이 있습니다. 특히 금번 코로나19와 같은 외부 환경의 악화로 인한 세계 경제 성장 둔화, 교역량 감소에 따른 사업 리스크는 항상 존재하고 있습니다.

상사부문은 급변하는 외부 환경에 대해 전 세계 44개국 78개 거점을 적극 활용하여 거래선과 산업 및 시장에 대해 실시간으로 모니터링하고 대응하고 있습니다. 또한 안전관리시장·국가·파트너·클레임 등의 영역에서 관리방법 및 절차를 표준화한 'GRMP(Global Management Platform)'를 수립하여 리스크를 선형적으로 관리하고 있습니다.

패션부문은 기후변화를 리스크 요인으로 검토하고 있습니다. 기후변화는 환경 관련 민관 규제 강화와 함께 소비자들이 환경 파괴형 제품 구매를 회피하는 경향을 불러오고 있습니다. 특히, 패션산업의 참여자들은 대량으로 자원을 소모하고 폐기물을 배출하는 산업적 특성으로 인해 더 큰 도전에 직면할 것으로 예상됩니다. 이에 따라 패션부문은 친환경 소재 및 제조 공법을 활용한 제품 생산, 재활용이 가능한 포장재 사용 및 원단 폐기물 절감 등 다양한 분야에서 기후변화 리스크에 대해 선제적으로 대응할 계획입니다.

리조트부문은 대내외 경영환경 변화와 불확실성 증대 등 사업 전반에 영향을 미치는 리스크를 극복하기 위해 대내외 트렌드를 면밀히 센싱하고 있습니다. 또한, 사업의 내실을 다지고 미래 성장 기반을 공고히 구축하는 중 장기 전략을 수립하여 지속가능한 경영체계를 마련하였습니다. 코로나 등 돌발 변수로 인해 세계적인 저성장이 장기화되고 있으나 빅데이터, 인공지능 등을 필두로 한 '4차 산업혁명'은 우리에게 새로운 기회를 줄 것입니다. 뿐만 아니라 '고령화 및 1인 가구 증가' 등 데모그래피 변화 역시 새로운 시장의 기회가 될 것입니다. 환경 분야의 경우에도 각종 규제가 강화되고 있으나, 이와 함께 부각되는 '친환경' 트렌드는 신사업 추진을 위한 강력한 동력으로 작용할 것입니다.

리조트부문은 리스크를 단순히 위협 요인으로만 받아들이지 않고 기회로 전환시키기 위한 다양한 전략을 구상하고 실행 중입니다. 이에 따라 IT Experience Park 구현을 목표로 Smart Ticket 서비스 시행, VR 어트랙션 도입, 카카오 모빌리티와 협업한 파크교통체계 개선 등 데이터와 기술에 기반한 고객 서비스를 선제적으로 시행하고 있습니다. 이와 함께 산학 협력을 통해 전국, 지역 단위의 인구구조 변화 트렌드를 예측하고 선진국의 인구구조 변화에 따른 사회·소비 변화를 조사하여 향후 타깃 고객 예측 및 소프트 콘텐츠 경쟁력 확보 등 한 발 앞선 변화 관리를 하고 있습니다.

또한, 미세먼지 저감 장치를 파크 정문 지역에 도입하여 고객이 쾌적하게 파크를 이용할 수 있도록 하였습니다. 한편, 친환경에 대한 시장의 요구와 산업 변화에 따른 연구를 통해 공기청정 신사업을 추진하고 있습니다. 동시에 친환경 도시재생 사업 진출을 위한 전문 역량을 강화하는 등 새로운 사업 기회를 확보하기 위해 매진하고 있습니다. 앞으로도 소비 및 산업 측면의 패러다임 변화를 지속 예측하고 잠재적 경영 리스크를 발굴하여 리스크에 빠르게 대응하는 경쟁력을 갖추도록 하겠습니다.

내부회계관리 제도 도입

삼성물산은 주식회사 등의 외부감사에 관한 법률 및 동법 시행령, 외부감사 및 회계 등에 관한 규정 등이 정하는 바에 따라 내부회계관리 규정을 제정하여 운영하고 있습니다. 또한 평가하고 보고하는 데 필요한 정책과 절차를 정하였으며, 합리적이고 효과적인 운영을 통해 재무제표의 신뢰성을 제고하고 있습니다.

삼성물산의 내부회계관리 규정은 2018년 11월 시행된 개정 주식회사 등의 외부감사에 관한 법률에 따라 2019년 2월에 개정하였습니다. 삼성물산은 내부회계관리 규정 제17조에 따라 매 사업 연도에 내부회계 관리제도가 효과적으로 운영되고 있는지를 점검하고 감사위원회와 이사회 그리고 주주총회에 보고하고 있습니다.

Special Issue

COVID-19 대응활동

최근 팬데믹으로 번진 COVID-19 사태로 경영환경은 그 어느 때보다 어려울 것으로 예상됩니다. 삼성물산은 뉴 노멀 시대를 대비한 선제적인 리스크 관리로 비즈니스 영향을 최소화하는 한편, 임직원, 협력회사, 고객, 지역사회와 함께 위기상황을 극복하기 위해 노력하고 있습니다.



③ 임직원

삼성물산은 임직원의 건강과 안전을 보호하기 위해 최선을 다하고 있습니다. COVID-19 발생 초기부터 전담조직을 구성하여 관련 사안에 따른 의사결정 및 대응이 가능하도록 하였습니다. 또한 진출 국가·사업장별 가이드라인을 수립하고 감염 의심자 및 확진자 발생시 적극적인 조치를 취하고 있습니다.

또한 COVID-19로 인한 임직원의 근무 고충을 경감시키기 위해 근태관리 제도, 휴가사용 기준, 출장·복귀 기준 등 인사제도를 보완하였습니다. 특히 재택근무 가이드를 수립하고 감염 의심자, 출장 복귀자, 모성보호 대상자 등은 재택근무를 실시하도록 하였습니다. 이 외에도 이재차단 휴가 및 가족돌봄 휴가 사용을 적극 권장하여 임직원 본인과 가족의 건강을 돌볼 수 있도록 지원하고 있습니다.

한편, 임직원 감염 예방을 위해 정기적으로 사무·공동 공간 소독, 사내식당 테이블 가림막 설치 등 오피스 방역을 강화하고 선별 진료소를 마련하여 유증상자 발생 즉시 검사를 받을 수 있도록 하였습니다. 건설부문의 대규모 인력운영 현장에서는 보건관리자를 중심으로 감염예방 캠페인을 시행하고 출근시 전 직원의 체열 측정, 작업시 마스크 착용 등의 엄격한 대응활동을 실시하고 있습니다. 또한 매주 모바일 자가문진을 통해 임직원의 건강상태와 위험사항 여부를 선제적으로 확인하고 있습니다.

이 밖에도 비대면 회의와 교육, 재택근무 원활화를 위해 화상회의 시스템을 도입하였으며 오피스 내 화상회의 및 컨퍼런스 콜 장비를 추가 설치하여 업무상 불편함을 최소화하였습니다.

③ 협력회사

삼성물산은 COVID-19 여파로 사업 운영에 어려움을 겪고 있는 협력회사를 대상으로 다양한 지원 활동을 하고 있습니다. 건설부문은 1,750억원의 공사대금을 조기 집행하고 약 500억 원의 공사 초기 선급금을 지급하였습니다. 상생펀드와 연계하여 무이자, 저금리의 경영자금 대출 등 금융지원도 병행하고 있습니다. 패션부문은 150억원의 물품 대금을 조기 지급하였고 판매 위탁점·대리점의 매출 감소 어려움 해소를 위해 판매 위탁 수수료 선지급, 물품대금 회수기한 조정 등의 지원을 하고 있습니다.

③ 고객

삼성물산 리조트부문의 워터파크인 캐리비안베이에는 정부, 세계워터파크협회(WWA) 등의 방역 지침을 반영하여 COVID-19 속 안전 운영방안을 마련하였습니다. 수질관리를 위해 자동 계측기를 활용한 실시간 수질 측정 및 감시활동을 진행하고, 소독과 방역을 위해 주 2회 휴장하는 등 안정적인 운영에 집중하고 있습니다. 또한, 입장하는 모든 인원에게 사전 모바일 문진을 도입하고 입장 시에도 발열체크를 진행하고 있습니다. 또한 파크 내 안

전 관리자를 추가 배치하여 시설 이용객 간 거리두기를 철저히 관리하는 등 고객의 감염 예방과 안전한 파크 이용에 최선을 다하고 있습니다.

③ 지역사회

삼성물산은 국내외 COVID-19 예방 및 구호활동에 적극 참여하고 있습니다. 삼성관계사*와 함께 의료지원 및 구호 키트 긴급 배분을 위해 전국재해구호협회에 300억을 기부하였습니다. 상사부문은 글로벌 네트워크를 활용한 마스크 필수 원료인 MB(Melt-Blown) 필터를 수입하여 약 8,800만장 규모의 마스크 생산과 공급에 기여하였습니다. 국내 뿐 아니라 해외에서도 건설부문은 방글라데시에 진단키트 1만개를 기부함으로써 임직원의 검진과 사업장 인근 지역사회의 검진 및 치료 기회 확보에 도움을 주었습니다.

* 삼성전자, 화재, 증권, 생명, 카드, 디스플레이



오피스 입구 워크스루 체온 측정



사내식당 테이블 가림막 설치

02

Human right

인권

인권은 전 인류가 추구해야 할 보편적인 가치로서, 어떠한 환경에서도 적극적으로 보장받아야 할 기본 권리입니다. 삼성물산은 세계인권선언과 유엔 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights), OECD 다국적기업 가이드라인을 존중하며, 인권경영 실천을 통해 비즈니스 과정에서 모든 이해관계자의 존엄과 가치를 보호하기 위해 노력하고 있습니다.



사업장 내 인권보호 체계 정착, 문제점 발굴과 개선

삼성물산은 노동·인권 리스크 점검 및 식별, 개선활동 이행 및 모니터링, 실적 공개 등 글로벌 기준에 부합하는 세부 절차서와 체크리스트를 활용하여 부문별 운영사업장 및 협력회사에 대한 점검 활동을 수행하고 있습니다. 이를 통해 사업장 및 협력회사의 노동·인권 이슈 및 취약 분야를 식별하고, 개선활동을 정기적으로 모니터링함으로써 실질적인 개선이 이루어지도록 관리하고 있습니다. 문제점이 발견된 사업장과 협력회사에 대해서는 개선 계획을 자체적으로 수립하여 이행하고 있습니다. 점검 대상 확대를 위해 기본적으로 서류 점검을 실시하고 있으며, 중점 관리 사업장 및 협력회사에 대해서는 방문 점검도 병행하고 있습니다. 특히, 점검의 객관성과 전문성을 확보하기 위해 노동·인권 분야의 외부 전문가와 함께 방문 점검을 실시하고 있으며 서류 심사, 현장 실사, 인터뷰를 통해 스크리닝을 강화하고 있습니다.

사업장 점검

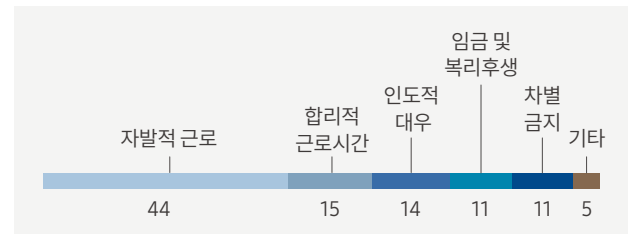
2019년 삼성물산은 전체 99개 사업장 중 개선탄계, 준공임박 현장을 제외한 77개 사업장(78%)에 대해 점검하였습니다. 점검 결과, 300건의 미흡 사항이 발견되어 그중 276건(92%)에 대해 개선 조치를 완료하였으며, 나머지는 단계적 개선과제에 반영하여 이행 여부를 확인하고 있습니다. 세부적으로는 자발적 근로(44%), 합리적 근로시간(15%), 인도적 대우(14%), 임금 및 복리후생(11%), 차별금지(11%) 순으로 개선이 필요하다고 확인되었습니다. 주요 조치사항으로는 국내의 경우, 현장 담당자에 대한 노무관리 교육을 강화하는 한편, 가이드북을 제공하였습니다. 또한, 계약에 대해 전산체결을 함으로써 지연체결 및 필수사항 누락을 원천적으로 방지하는 시스템을 마련하였습니다. 해외의 경우, 인력공급업체로 하여금 고용계약 관련 주요 사항을 서면 작성 후 근로자에게 명시하도록 조치하였습니다.

사업장 점검 실적

부문	전체	점검	비율
건설	84	62	74%
상사	8	8	100%
리조트	7	7	100%
계	99	77	78%

개선필요사항

(단위: %)



협력회사 점검

글로벌 사업을 영위하는 삼성물산은 국내외 다양한 협력회사와 협업을 진행하고 있습니다. 이에, 당사 사업장뿐만 아니라 공급망을 포함한 CSR 리스크 관리의 중요성은 지속적으로 강조되고 있는 상황입니다. 삼성물산은 2018년 사업부문별 특성을 고려한 협력회사 CSR 평가체계를 구축하고, 거래규모 상위업체를 중점관리 대상으로 선정하여 서면·방문 점검을 실시하고 있습니다.

2019년에는 총 1,412개 중점 관리 협력회사 중 43%인 613개사를 대상으로 점검을 실시하였고, 앞으로 점차 확대해 나갈 계획입니다. 점검 결과, 건설부문은 노동·인권 교육, 급여명세서 관리, 외국인 근로자 관리 등 3개 항목이 미흡한 것으로 확인되어 이를 개선하기 위한 가이드를 제시하고 자발적인 인식 전환을 위한 교육을 실시하였습니다. 패션부문은 취업 규칙 상 일부 규정의 미비한 점이 발견되어 이에 대한 시정조치를 취함과 동시에 가이드라인을 안내하였습니다. 리조트부문은 외국인 근로자와의 계약 체결, 근로조건 등에 있어 일부 미흡 사항이 발견되어 즉각적인 개선조치를 이행할 것을 권고하고 이행 결과를 확인하였습니다.

협력회사 점검 실적

부문	전체	중점관리	점검	비율
건설	3,285	1,241	581	47%
패션	223	153	14	9%
리조트	39	18	18	100%
계	3,547	1,412	613	43%

글로벌 인권보호 활동

삼성물산 상사부문은 사업 추진 과정에서 현지 법규를 존중하고 철저히 준수하고 있습니다. 근로자와 지역 주민의 인권 및 근무환경 개선은 물론 지역사회를 위한 교량 건설, 영농교육 지원, 종교단체 지원 등 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 이러한 노력을 통해 간다에라(Gandaerah)와 이넥다(Inecda) 농장은 인도네시아 정부로부터 2018년 ISPO*인증을 획득하였으며, 2019년에는 RSPO** 인증을 취득 완료하였습니다.

*ISPO(Indonesian Sustainable Palm Oil System) : 인도네시아 정부에서 환경, 안전 및 지역사회에 기여하는 등 CSR 관련 핵심이슈에 대한 이행이 가능한 기업에게 부여하는 인증으로 기업의 사회적 책임을 포함한 7대 원칙, 29개 기준으로 구성되어 있음

**RSPO(Roundtable on Sustainable Palm Oil) : 지속가능한 팜오일 산업증진 및 안정적 공급망 확보를 위한 비영리 민간단체로 농장 책임경영을 포함한 8대 원칙 39개 기준에 대한 이행현황 확인 후 인증 부여



RSPO 인증서 - 이넥다 농장

RSPO 인증서 - 간다에라 농장



인도네시아 팜농장 CSR 점검

강제노동 및 아동노동 금지

삼성물산은 경영활동에 있어 강제노동 및 아동노동을 엄격히 금지하고 있습니다. 잘못된 계약으로 인한 인권 침해가 발생하지 않도록 계약서는 사업장이 위치한 국가의 언어로 제작되어 현지 임직원들이 계약 조항 및 내용을 정확하게 인지할 수 있도록 제공하고 있습니다. 또한, 협력회사 임직원들의 노동 기본권까지 보장할 수 있도록 노동·인권 관리 범위를 협력회사까지 확대하여 적용하고 있으며, 지속적인 점검 및 교육을 통해 사업장 내 아동노동 이슈를 미연에 방지하고 있습니다.

다양성 존중 및 차별금지

삼성물산은 모든 구성원의 다양성을 존중함으로써 상호존중의 문화를 정착시키기 위한 기반을 마련하고 있습니다. 성별, 인종, 나이, 장애, 종교, 사회적 신분 등을 이유로 고용 및 해고, 승진, 임금지급, 교육기회 제공 등에서 발생 가능한 차별을 근본적으로 차단하기 위해 전체 임직원을 대상으로 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 직장 내 괴롭힘 방지 교육을 필수적으로 실시하고 있습니다.

건설부문은 2014년부터 임직원들의 다양성 수용력을 제고하고, 글로벌 조직문화를 구축하기 위해 Diversity 교육을 꾸준히 실시하고 있습니다. 주요 교육과정(PM 양성과정, 신입사원 교육, Global Leadership Course 등)에 Diversity & Inclusion 교육을 필수적으로 포함시켜 글로벌 Mind-set, 매너&에티켓, Biz Professional 실천의 중요성을 강조하고 있습니다. 2019년에는 총 150명이 D&I 교육을 수강하였습니다. 또한, 여성 임직원을 대상으로 테마별 간담회를 실시하여 여성 인력 간 네트워크 형성을 돕고 있으며, 2019년에는 건설부문 최초로 여성 현장소장을 선발하는 등 리더급 여성인력을 양성하기 위해 적극적인 지원을 하고 있습니다.

상사부문은 글로벌 인재양성을 위해 해외 우수 직원을 대상으로 본사 파견 근무 프로그램인 GA(Global Assignee), GT(Global Trainee)를 13년째 운영하고 있습니다. 또한 GEC(Global Executive Course), GDC(Global Director Course) 등 해외 리더 계층을 대상으로 단기 리더십 과정을 운영하여 글로벌 사업전략 이해를 제고하고 리더십 향상을 도모하고 있습니다. 한편, 차세대 여성 리더 양성을 위해 MBA 및 지역 연구에 여성 직원을 파견하고 있습니다.

모성보호

삼성물산은 근무시간 조정, 출산 축하금 및 선물, 사내 어린이집 운영 등 다양한 제도적 지원을 통해 모성보호를 실천하고 있습니다. 특히 2019년에는 남성 직원의 육아 및 가사 참여를 장려하기 위해 배우자 출산일수를 5일에서 10일로 확대하였습니다. 또한 가족돌봄휴가를 도입하고 가족돌봄휴직 대상의 범위를 확대하여 일과 가정의 양립을 도모하고 있습니다.

상사부문은 다자녀 임직원에 대한 지원을 위해 자녀출산 축하금을 증액하였습니다. 리조트부문은 각 사업부(팀)별로 여직원의 소통 창구인 위드美 제도를 운영 중에 있으며 매월 2회 이상 간담회를 통해 이들의 애로사항을 청취하고 있습니다. 또한 여직원들이 편하게 쉴 수 있는 독립 휴게공간(女休)을 마련하고 있으며, 육아휴직 등 모성보호제도 이용 시 각종 지원 절차를 안내한 가이드북을 제공하여 휴직에서 복직까지 불편함이 없도록 지원하고 있습니다.

육아휴직 사용자 및 복귀자

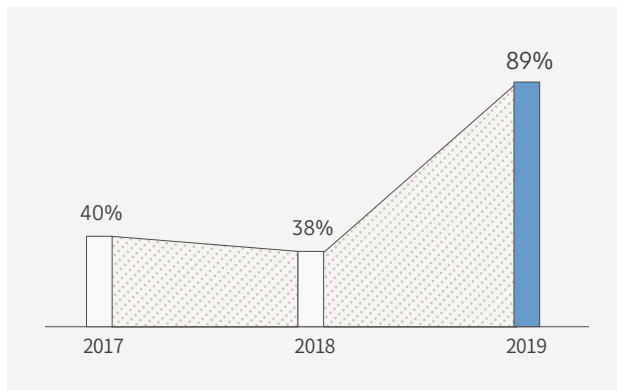
(단위: 명)

	2017 (남/여)	2018 (남/여)	2019 (남/여)
육아휴직 사용자	298 (36/262)	211 (44/167)	180 (30/150)
육아휴직 후 업무 복귀자	269 (26/243)	167 (36/131)	145 (23/122)
육아휴직 후 12개월 이상 근무자	228 (18/210)	146 (11/135)	123 (21/102)

노사 간 소통 강화

삼성물산은 노사협의회 운영을 통해 자발적이고 건설적인 노사문화를 정착시켜 나가고 있습니다. 2019년에는 노사협의회 참여 대상을 임원과 부서장을 제외한 전 직원으로 확대하여 임직원의 89%가 참여함으로써 그 대표성이 강화되었습니다. 또한 삼성물산은 노사 간 소통을 위한 다양한 프로그램을 마련하여 경영진과 직원 상호 간에 적극적인 의견 개진을 통한 조화로운 노사 관계를 지원하고 있습니다.

참여비율



건설부문은 온라인 소통채널인 'Talk Today' 및 현장 내 VOC 청취를 위한 '주니어보드' 제도를 운영하고 있습니다. 특히, 노사협의회를 통해 분기 단위로 직원들의 VOC를 청취하고 이에 대해 노사 간 논의를 진행한 후 그 결과를 전 직원에게 공지하도록 하여 협의회를 내실화하였습니다. 또한 '현장소통위원회'를 구축하여 노사 간 쌍방향 커뮤니케이션 채널을 다양화하였습니다. 이밖에도 노사 협력을 통해 결정된 다양한 조직의 활성화를 도모하는 '외부 명사 초청 특강', '주말가족농장' 등을 개최하고 있습니다.

상사부문은 원활한 소통을 위한 온라인 소통채널 'CommTalk'을 운영하고 있습니다. 또한 사업부 및 팀 노사협의회를 통해 직급에 관계없이 현장 내 다양한 VOC를 청취하고 이에 대해 분기별로 노사가 논의한 후 그 결과를 전 직원에게 공지하고 있습니다. 이외에도 'Refresh Day' 등 노사 협력을 통해 결성된 다양한 조직을 활성화하기 위한 행사를 진행하고 있습니다.

패션부문은 노사협의회인 '미래공감협의회'를 통해 회사의 제도 변화를 가장 먼저 전달하고 직원들의 VOC를 듣고 있습니다. 분기별 정기 및 임시 노사협의회 내용은 온라인 소통채널인 'ILMO talk', '미래공감협의회' 게시판 등을 통해 직원들에게 투명하게 공개하고 있습니다. 이외에도 협의회는 '소일락'을 명절 전에 진행하여 동료애를 증진하고 조직의 활성화를 도모하고 있습니다.

리조트부문은 온라인 소통채널인 'EVERinside'와 함께 '불합리제도개선 T/F'를 운영하여 인사제도, 복리후생 등에 대한 임직원들의 니즈를 청취하고 반영하고 있습니다. 또한 노사협의회인 한마음협의회가 주관하는 '히트스타를 찾아라'를 운영하여 임직원을 격려하는 한편, 현장과의 소통을 강화하고 있습니다.



임원 간담회



팀별 간담회



해외현장 Remote Meeting

03

Labor

노동

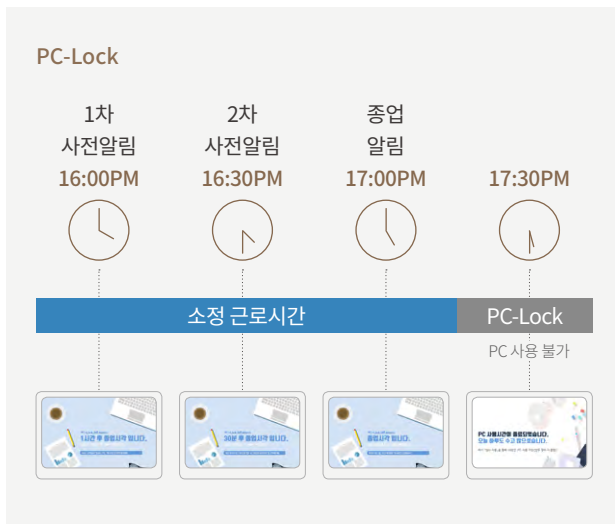
삼성물산은 자율적이고 건강한 근무환경을 제공함으로써 임직원의 업무 몰입도 향상, 일·생활 양립, 직장 내 스트레스 해소를 위해 노력하고 있습니다. 또한 공정한 평가 및 보상제도와 다양한 교육 프로그램을 운영하여 임직원 가치 제고를 위해 힘쓰고 있습니다.



자율적 근무문화 (Work & Life Balance)

삼성물산은 주 52시간 근무제도 준수를 넘어 주 40시간 근무 정착을 위한 제도를 지속 수립, 운영하고 있습니다.

건설부문은 사업장 특성을 고려하여 탄력근로제, 시차출퇴근제, 선택근로제 등의 근무 체계를 자율적으로 적용할 수 있도록 하고 있습니다. 2019년에는 PC-Lock 시스템과 모바일 근태 시스템을 도입하여 초과 근로 감소와 업무 생산성을 개선하였고, 주 52시간 자율관리가 가능하도록 하고 있습니다. 이를 통해 2019년 주 평균 근무시간은 39.2시간으로 2018년 48.9시간 대비 19.8% 감소하였습니다.

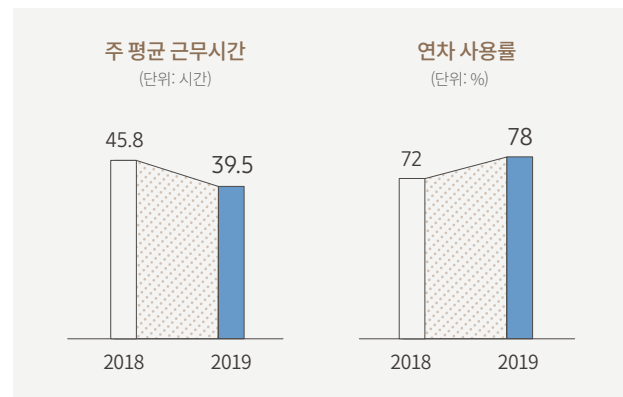


또한 임직원의 휴식권 보장을 위해 연차휴가 의무 사용일 수를 지정하여 (서울오피스, 국내현장 15일, 해외현장 10일) 자유롭게 휴가를 사용하도록 유도하고 있습니다. 2020년부터는 국내의 임직원의 동등한 휴식권 보장을 위해 해외 사업장 휴일이 국내 공휴일 수 보다 적은 경우 초과 시점부터 국내 공휴일에 해당하는 날을 유급휴일로 적용할 예정입니다.

상사부문은 해외 거래선과의 적시성 있는 소통을 위해 자율출퇴근제를 운영하고 있으며, 효율적 근로시간 관리를 위해 개인시간 차감자, 초과근로자 모니터링 및 형식적인 보고와 회의를 최소화하고 있습니다. 최근에는 코로나19 대응을 위해 PC와 모바일을 이용한 화상회의 시스템을 도입하여 원활한 재택근무를 지원하고 있습니다.

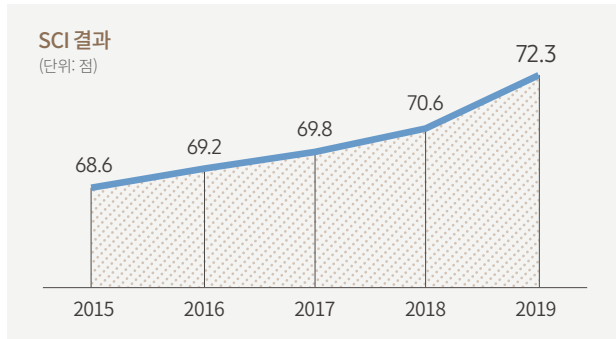
패션부문은 창의성이 중요한 업의 특성을 반영하여 자율적인 근무시간 활용을 지원하고자 점심시간을 60분에서 90분으로 확대하였고 선택적 근무시간제를 운영하고 있습니다. 부문내 워킹맘이 많은 점을 배려하여 시간단위 연차도 운영하고 있습니다. 또한 연간 공통휴무 사전공지, 전사적 휴가계획 수립 기간 운영 등 눈치보지 않고 휴가를 쓸 수 있는 분위기를 조성하여 연차 사용이 확대되고 있습니다. 이러한 결과 임직원의 업무 에너지 및 직무 만족도가 동반 상승하는 좋은 결과로 연결되고 있습니다.

리조트부문은 날씨 등 대외 변수와 휴일 여부에 따라 근무시간이 유동적인 특성이 강해 탄력근무제를 운영 하고 있습니다. 임장객 추이에 따라 근무시간을 탄력적으로 운영하고 실시간으로 근태 시스템을 통해 본인의 근무시간을 확인할 수 있도록 하였습니다. 또한 모바일 근태 시스템을 도입하여 현장 인력이 사내 시스템에 편하게 접근할 수 있도록 사용 편의성을 제고하였습니다.



건강한 조직문화 조성

삼성물산은 일·생활 양립, 조직 내 상호존중 문화 및 스트레스 해소를 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 이에 따라 전 임직원을 대상으로 임직원 만족도 조사(Samsung Culture Index)를 실시한 결과, 전년 대비 2.4% 상승한 72.3점으로 최근 5년간 가장 큰 상승률을 기록하였습니다.



건설부문은 조직력 강화 및 부서원 일·마음·역량 관리 제고를 위해 전 부서장에 대해 리더십 수준 피드백을 시행하였습니다. 또한 One Team으로 일하는 근무문화 조성을 목표로 전 부서가 팀 빌딩 워크숍을 갖고 부서별로 업무 방식을 자체 점검한 후 개선하고 있습니다. 이와 함께 부서원 간에 원활하게 소통하고 동기부여로 이어지게 함으로써 수평적인 조직문화 조성에 힘쓰고 있습니다. 더 나아가 조직 간에 서로 교류하고 소통을 도모하는 ‘Interface Day’를 통해 시너지를 창출하였습니다. 한편, 간편 메일링 시스템을 통해 동료에게 감사와 격려의 메시지를 전달하는 칭찬캠페인을 통해 동료애와 소속감을 고취하였습니다. 이 같은 노력의 결과, 2019년에는 ‘오래 일하지 않기, 똑똑하게 일하기, 제대로 쉬기’의 3대 분야에서 운영성과를 인정받아 고용노동부에서 주관하는 ‘일·생활 양립 캠페인 참여기업’으로 선정되었습니다.

상사부문은 ‘마음건강 사고 Zero화’ 달성을 위해 사내 상담사와의 대면 면담을 가족(자녀 및 배우자)까지 확대하는 한편, 게이트키퍼 중심으로 마음건강 우려자를 파악하고 지원하였습니다. 또한, 유명 강사를 초빙하는 사내 프로그램을 진행하는 등 다양한 방법으로 임직원의 마음건강을 살렸습니다. 한편, 임직원을 상대로 한 설문조사를 근거로 사내 방송 등을 통해 음주문화 개선 캠페인을 진행하였습니다.

패션부문은 임직원의 마음건강을 관리하기 위해 심리상담실 내에 북카페 ‘썸’과 ‘힐링시네마’를 운영하고 있습니다. ‘썸’에서는 점심시간을 활용해 책을 읽으며 재충전의 시간을 갖고, ‘힐링시네마’에서는 영화를 통해 힐링을 경험하고 있습니다. 이외에도 ‘이완’, ‘충전’, ‘수면’, ‘감정조절’ 등의 주제로 ‘명상’ 활동을 하고 있습니다. 한편, 경영진과 직원 간에 원활하게 소통하기 위한 신년 및 승격자 간담회와 다양한 부서별 소통 간담회를 진행하였습니다.

리조트부문은 2019년부터 동계 기간 동안 ‘장기 휴가제’를 도입하여 임직원의 여가 향상 및 자기계발을 적극 지원하고 있습니다. 성수기 동안 지쳤던 심신을 재충전하고, 장기간 외부 여가·문화 트렌드를 직접 경험하는 것

은 임직원의 건강뿐 아니라 생산성 향상에도 기여할 것으로 기대됩니다. 또한, 특별한 재능을 가진 직원이 직접 강사가 되어 자신의 노하우를 임직원에게 전수하는 재능기부 프로그램을 운영하였습니다. 사진, 제빵, 와인, 모터스포츠 등 다양한 클래스를 개설하여 임직원에게 호응을 얻었으며 앞으로도 해당 프로그램을 확대할 예정입니다.

그밖에 부문 공통으로 임직원의 건전한 문화 활동과 다양성 증진을 위해 동호회 활동을 적극 지원하고 있습니다. 동호회 활동에 필요한 대관료, 물품 구입비, 식대, 강사로 등의 활동비를 회사에서 지원하고 있습니다. 동호회 활동에는 성별, 연령, 사업장, 부서와 무관하게 사내의 다양한 인력이 참여하고 있으며, 이를 통해 사내 소통 및 상호 존중 문화가 개선되고 있습니다.

수평적 조직문화 구축을 위한 직급체계 개편

삼성물산은 직급 및 연공서열 제한을 최소화하고 개인 역량에 따라 업무 및 역할 수행이 가능한 직급체계를 구축하고 있습니다. 2017년부터 부문별 직급체계 개편을 실시하여 기존 6단계에서 건설·리조트부문 4단계, 상사부문 3단계, 패션부문 2단계로 축소하였습니다. 또한 상사·패션·리조트부문은 모두가 전문가로서 동등하게 일한다는 의미로 호칭을 ‘프로’로 통일하였습니다. 나이, 직급에 상관없이 같은 호칭을 사용함으로써 직원 간에 벽을 허물고 수평적인 조직문화를 구축하고 있습니다. 사원, 간부의 기준이 달랐던 건강검진, 출장비 등 일부 복리후생과 성과 인센티브 지급률도 통일하여 임직원에게 고루 혜택이 돌아갈 수 있도록 하였습니다.

공정한 평가제도와 장기적 보상체계

삼성물산은 성과에 따른 적절한 보상과 직원 역량 향상을 위한 공정하고 객관적인 평가 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.

건설부문은 연 2회(상반기·하반기) 임직원의 업무 성과와 개인 역량을 종합하여 평가하고, 상사·패션·리조트부문은 연 1회씩 별도로 평가하고 있습니다. 평가의 공정성 확보를 위해 상사부문은 2019년 동료평가를 도입하여 부서장 일방향 평가의 단점을 보완하고 직원들이 본인의 장점 및 개선점을 보다 명확히 인식하고 발전해 나갈 수 있는 코칭의 근거로 활용하도록 했습니다. 또한 보직자, 승격대상자 등을 대상으로 인성, 전문성, 리더십 등의 다면 평가를 추가로 실시하고 있습니다. 진단 결과는 보직자 선발, 승격 시 참고자료로 활용되며 개인별 개발 필요 역량에 대해서는 피드백을 제공하고 있습니다.

연 2회 평가자 교육 및 공정성 설문조사를 진행하여 평가 왜곡을 최소화하고 있습니다. 이로 인해 평가에 대한 임직원의 긍정 답변이 증가하였으며, 이는 회사와 임직원 간의 신뢰 형성에 중요한 기반이 되고 있습니다.

삼성물산은 개인의 능력과 업적에 따른 평가 결과를 보상에 반영하는 개인별 연봉제를 실시하고 있습니다. 추가로 직책수당, 개인 업무성과급, 목표 인센티브, 성과 인센티브 등을 지급하여 역할 수행 및 성과에 따른 보상 차별화를 통해 장기적인 보상 강화에 노력하고 있습니다.

임직원 고용 현황

총 임직원

16,580명

국내	8,171명	해외	8,409명
정규직	8,035명	계약직	8,545명

지역별

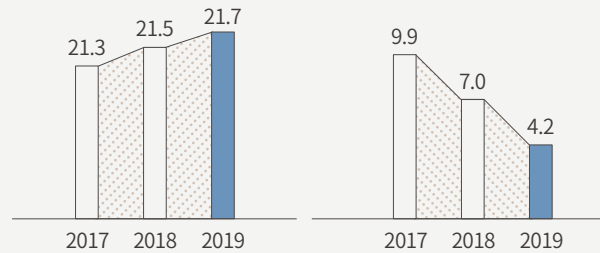
유럽/CIS	844명	중국	590명
중동/아프리카	1,042명	북미/중남미	366명
동남아/서남아/한국/일본	5,567명		

여성비율

(단위: %)

퇴직률

(단위: %)



성별

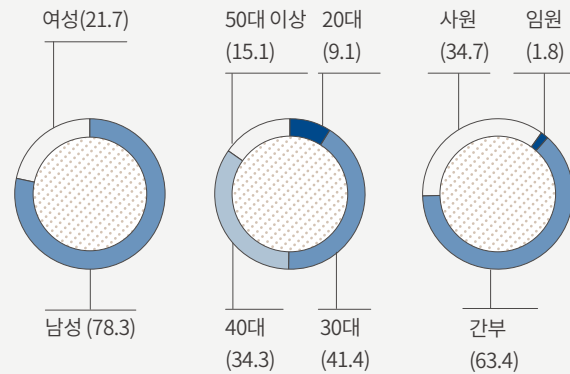
(단위: %)

연령별

(단위: %)

직급별

(단위: %)



		(단위: 명)		
		2017	2018	2019
총 임직원	전체	17,654	17,274	16,580
	국내	7,828	8,075	8,171
	해외	9,826	9,199	8,409
고용별	정규직	8,251	8,121	8,035
	계약직	9,403	9,153	8,545
지역별	중동/아프리카	1,656	1,224	1,042
	중국	538	763	590
	동남아/서남아/일본	6,221	5,911	5,567
	유럽/CIS	1,047	921	844
성별	북미/중남미	364	380	366
	남성	6,491	6,374	6,295
	여성	1,760	1,747	1,740
	여성비율(%)	21.3	21.5	21.7
연령별	20대	1,161	913	730
	30대	3,436	3,444	3,328
	40대	2,732	2,768	2,760
	50대 이상	922	999	1,217

		(단위: 명)		
		2017	2018	2019
직급별	임원(남성)	148	145	143
	임원(여성)	5	5	5
	간부(남성)	4,151	4,177	4,310
	간부(여성)	682	707	785
	사원(남성)	2,192	2,059	1,842
	사원(여성)	1,073	1,028	950
신규채용	전체	217	243	205
	남성	122	125	113
	여성	95	118	92
퇴직자	전체	874	577	345
	남성	614	415	233
	여성	260	162	112
퇴직률	전체(%)	9.9	7.0	4.2
	남성(%)	8.9	6.4	3.7
	여성(%)	13.8	9.1	6.4
장애인고용	고용인원	202	205	205
	고용비율(%)	1.1	1.2	1.2

* 정규직 기준 (총 임직원, 장애인 고용 제외)

직원 역량 향상을 위한 교육 프로그램

삼성물산 건설부문은 엔지니어링 기반의 Profitable Growth를 달성하기 위해 인재양성 체계를 확립하여 핵심 경쟁력을 강화하고 임직원의 성장을 지원하고 있습니다. 사업을 이끌어 갈 리더와 분야별 전문가 양성을 위하여 매년 'PM(Project Manager) 양성과정', '서울대 Intensive 과정' '커리어 전문가 과정'을 운영하는 한편, 분야별 해외연수를 지속적으로 실시하고 있습니다. 건설업 수행 Fundamental 강화를 위해 임직원들의 글로벌 역량을 향상시킬 수 있는 어학과정을 연 4회 이상 실시하는가 하면, 신입 급을 대상으로 직무교육을 실시하는 등 직무 전문성 향상을 위해 노력하고 있습니다. 또한 일하면서 스스로 학습하고 지식과 경험을 공유하는 상시학습문화를 정착시키기 위해 700개 이상의 온라인 교육을 상시 운영하고 있으며, 월 평균 천 명 이상의 임직원들이 학습에 참여하고 있습니다.

상사부문은 임직원이 각 사업전략에 부합하는 전문가로 성장할 수 있는 양성 체계를 설계하여, 개인의 가치 제고는 물론 사업 성장의 토대를 마련하였습니다. 사업부별 전문성 강화를 위해 교육 3대 지향점으로 핵심 역량 교육, 해외 파견, 직무순환을 정립하였습니다. 핵심 역량 교육으로는 품목, 지역, 기능, 고객에 해당하는 외부협회 교육, 해외 지역 전문가 파견, 무역실무 교육, 해외 컨퍼런스 및 세미나 등을 실시하고 있습니다. 해외 파견 프로그램으로는 글로벌 경험을 쌓고 전문성을 강화할 수 있도록 MBA, EMBA, World Bank, EBRD, LL.M. 등을 운영하고 있으며 추가 프로그램을 지속 발굴하고 있습니다. 직무순환 프로그램으로는 Job Posting, Career Challenge, 전략적 직무순환 등을 운영하고 있으며, 이를 통해 직원들이 다양한 품목을 담당하여 직무 전문성의 Scope을 넓혀 리더로 성장할 수 있도록 하고 있습니다.

패션부문은 인적 경쟁력 강화를 위해 패션 및 트렌드 외 다양한 분야의 전문가를 강사로 초빙하여 계층별 세미나를 진행하고 있습니다. 2019년에는 경영진 대상으로 '빅데이터를 통한 시장 통찰력 향상 세미나'를, 보직 부서장 대상으로 '리더십 역량 강화 세미나'를 진행하였습니다. 또한 업무 외적인 시간에 자율적으로 참석이 가능한 'Insight Lecture'를 운영하여 임직원들에게 인문학적 소양을 쌓을 수 있는 기회를 제공하였습니다. 그밖에도 점심시간을 활용한 사내어학반을 운영하여 임직원들의 글로벌 역량 강화에 힘쓰고 있습니다. 기본적으로 소요가 많은 영어·중국어 외 패션업의 출장 빈도가 높은 일본어·베트남어·이탈리아어를 추가 개설하여 임직원들이 자발적으로 학습할 수 있도록 지원하고 있습니다.

리조트부문은 직무 전문가로서 성장하는 기회를 제공하기 위해 직무별 자격 취득 과정을 운영하고 있습니다. 안전·조경·조리·축산·기술엔지니어 양성과정을 운영하고 있으며, 직무자격 취득 축하금 제도를 통해 자발적인 자기주도 학습을 지원하고 있습니다. 또한 마음챙김 명상 교육, 비폭력 대화 커뮤니케이션 교육 등 감정도동이 많은 직원들의 소통·공감 역량개발을 위한 프로그램을 제공하고 있습니다.

퇴직 및 전직 지원 프로그램

삼성물산은 건설부문 2011년, 리조트부문 2012년, 패션과 상사부문은 2015년부터 경력컨설팅센터를 설립하여 중장년 재직자 및 퇴직자의 안정적인 제2의 인생설계 준비를 지원하고 있습니다.

중장년 재직자를 대상으로 운영하는 생애설계 프로그램(Life Design Course)은 만 50세와 55세가 도래한 임직원 누구나 입학할 수 있습니다. 일, 재무, 관계, 가족, 건강, 여가 등의 강의를 통해 자신의 Work & Life Balance를 점검하게 됩니다. 또한 은퇴 후 귀농 귀촌을 준비하는 중장년 재직자를 대상으로 2박 3일의 귀농귀촌 체험 프로그램을 제공하고 있습니다. 패션부문에서는 별도로 만 50세 이상 중장년 재직자에게 최대 2년간 미래 준비 시간을 제공하고 창업, 전직을 조기에 체험할 수 있도록 지원하는 리스타트 프로그램을 운영하고 있습니다.

경력 전환을 희망하는 퇴직 임직원을 대상으로 면접 특강 및 채용정보를 제공해 고용의 지속성을 도모하고 있습니다. 전문 컨설턴트와 1:1 컨설팅을 통해 퇴직 후 행정처리 지원과 구직활동에 필요한 공간 제공, 이력서 작성, 면접 대응 등 구직 활동을 지원하고 있습니다. 그밖에도 퇴직 예정 임원(자문역)에게 조기 사회 진출을 위한 집중 교육 및 1:1 컨설팅을 제공하고 있습니다.

임직원 교육 실적

구분		단위	2017	2018	2019
총 교육 인원	전체	명	57,033	55,431	101,832
	남성	명	42,128	41,763	81,777
	여성	명	14,905	13,668	20,055
총 교육 시간	전체	시간	1,037,716	655,986	656,974
	남성	시간	831,433	515,399	519,717
	여성	시간	206,283	140,587	137,257
인당 교육 시간	전체	시간/인	58.8	38.0	39.6
	남성	시간/인	59.2	37.8	39.6
	여성	시간/인	57.0	38.7	39.8
총 교육 훈련비	전체	백만 원	10,049	9,616	9,385
	남성	백만 원	7,599	7,349	7,382
	여성	백만 원	2,450	2,267	2,003
인당 교육 훈련비	전체	천 원/인	569.2	556.7	566.0
	남성	천 원/인	541.4	538.7	562.2
	여성	천 원/인	677.1	624.2	580.7

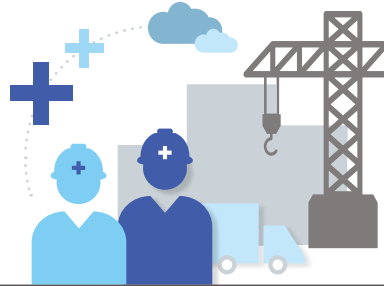
* 온라인 중심의 학습으로 인원 증가폭 대비 학습 시간 저조

04

Safety

안전

삼성물산은 안전사고 처벌 대상 범위 확대, 유해·위험 작업 외주 금지 등 최근 강화되고 있는 안전 규제와 이해관계자들의 요구사항에 적극 대응하고 있습니다. 예방 활동 중심의 관리체계 운영, 안전사고에 대한 선제적 예방 역량 강화 등을 추진하고 있으며 임직원, 협력회사, 고객 모두가 안전한 사업장 조성에 노력하고 있습니다.



안전문화 구축 및 관리체계 강화

삼성물산 건설부문은 '안전이 경영의 제1원칙'이라는 이념 아래 모든 구성원이 안전을 실천하기 위한 활동을 지속하고 있습니다. 이를 위해 건설 부문의 모든 부서에서는 각자가 수행할 수 있는 안전보건 목표를 수립하여 실천하고 있으며, 2019년에는 총 47개 부서에서 171개 추진 계획을 선정, 수행 완료하였습니다. 또한 CEO, 사업부장을 포함한 회사의 전 임원이 참석하는 품질안전경영회의를 매월 운영하고 있습니다. 이는 품질안전 이슈를 즉각 해결하고 안전 중심의 업무 문화를 정착하기 위한 것입니다.

상사부문은 해외 사업장의 사건사고의 빈도와 강도를 분석하여 법인별 리스크 등급을 나누어 대응하고 있습니다. 본사 주관의 현장 점검과 자체 점검, 그리고 제3자 컨설팅 점검으로 나누어 교차 점검함으로써 관리체계를 강화하였습니다. 또한, 매월 잠재위험발굴 보고서를 수취하여 아차사고(Near-miss) 등에 대한 개선 방안을 지도하는 등 안전한 사업장을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

현장 중심의 자율적인 안전관리 역량을 향상시키기 위한 노력도 병행하고 있습니다. 무재해 목표 달성 사업장 혹은 최우수 사업장을 선정하여 포상을 하고 있습니다. 2019년에는 해외 사업장 외 국내 디스플레이 설비 반출·해체·매각 영업, 화학탱크터미널 영업 중에 발생할 수 있는 사고 요인에 대해 점검하고 교육함으로써 활동 범위를 확장하였습니다.

패션부문은 직물제조 사업장, 물류센터, 매장 등 사업 분야 전 과정에 걸친 안전관리규정을 제·개정하고, 관리 전반에 대한 안전점검체계를 강화하였습니다. 특히, 2020년 1월 시행된 산업안전보건법 개정안 내용을 반영한 물류센터 안전관리 규정을 제정하여 체계적인 안전관리 시스템을 구축하였고, 제정된 규정에 따라 사업장별로 안전점검 체크리스트를 만들어 점검하고 있습니다. 2019년 물류센터의 경우, 협력회사와 주 1회 이상 58회 합동 안전점검을 실시하여 발견된 부적합 사항에 대해 개선방안을 협의하고 즉시 개선하였습니다. 매장의 경우 정기점검과 계절별 위험요인을 반영한 특별점검(풍수해, 화재예방 등)을 190여 회 실시하였습니다.

리조트부문은 국내 테마파크·골프업계 최초로 ISO 45001 안전보건경영시스템 인증을 획득하였습니다. 이는 사업장에서 운영하는 안전보건 관리 프로세스를 국제표준에서 요구하는 수준으로 일제 정비하고 경영 전반에

서 발생할 수 있는 안전보건 리스크를 효과적으로 관리한 결과입니다. 이를 통해 근로자에게는 안전한 근무환경을, 고객에게는 안심하고 이용할 수 있는 장소를 제공하였습니다.

한편, 안전보건경영시스템을 구축하기 위해 표준화된 매뉴얼과 절차를 마련해 임직원들이 이를 바탕으로 안전보건 경영에 참여할 뿐 아니라 자체 관리, 감독 기능을 강화하게 되었습니다. 특히, 에버랜드는 금번 ISO 45001(안전보건)인증 획득으로 테마파크 업계 최초로 ISO14001(환경), ISO50001(에너지) 분야까지 총 3개의 국제인증을 보유하게 되었습니다.

사업 특성에 맞춘 안전점검 활동 지속 추진

삼성물산 건설부문은 다각적인 안전관리 기법을 적용하여 작은 리스크도 놓치지 않고자 최선을 다하고 있습니다. 인명사고로 이어지지 않은 불안전 상태 또는 아차사고(Near-miss) 발굴을 통해 사고위험을 사전에 예방하고 있으며, 장비, 자재, 공법 등 공사수행 여건의 변화로 인해 발생하는 위험에 효과적으로 대응하기 위해 97개 변경점에 대한 대응 프로세스 마련하였습니다. 동시에 이러한 활동이 현장에 효과적으로 정착될 수 있도록 전담 품질안전실천 지원조직을 운영하고 있습니다.

상사부문은 2019년에 재해율이 높거나 잠재위험이 높은 사업장을 대상으로 사고사례 중심의 예방교육을 실시하였습니다. 또한, 중점 추진 과제를 수립하는 등 개별 관리에 집중하였습니다. 한편, 근로자의 실수로 인한 사고가 발생하지 않도록 접근 차단 장치 및 센서 등을 설치해 설비로 기인하는 사고를 예방하였습니다.

패션부문은 사업장 자체적으로 안전관리 활동을 지속적으로 강화해 가고 있습니다. 특히 직물제조 사업장은 추락, 화재 및 폭발 등 고위험 리스크를 지속적으로 관리토록 하였습니다. 뿐만 아니라 공생협력 프로그램을 통해 협력회사의 안전관리 활동도 지원하였습니다. 물류센터는 2018년 2차 협력회사 직원의 사망사고 이후 안전컨설팅 업체를 통해 2차 협력회사가 정기적으로 안전관리를 할 수 있도록 지원하여 자체 안전관리 능력을 제고 하였습니다. 또한 매장 사고 사례를 전 매장에 전파하여 자체적인 사고예방 활동을 시행하도록 하였습니다.

리조트부문은 대내외적으로 반복하여 발생하는 위험요인을 사전에 센싱하여 제거하려는 노력을 지속적으로 시행하고 있습니다. 신규·리뉴얼 시설은 사전에 위험성 평가를 받아 안전이 확보된 상태에서 고객에게 제공토록 하였습니다. 이밖에도 사고가 발생한 이산화탄소 저장시설, 탑승용 기계, 냉방기, 위험기계기구 등에 대하여 위험 요인이 없는지 사전 점검을 실시하였습니다. 특히 계절적인 요인에 취약한 사업장 특성을 반영하여 취약 계절별 강조 기간을 운영하였습니다. 이 같은 노력의 결과 전년 대비 안전사고가 절반 수준으로 감소하였습니다.

협력회사와 임직원의 안전 역량 강화

삼성물산 건설부문은 협력회사의 안전수준 향상을 위해 상생 차원의 안전 활동을 꾸준히 실천하고 있습니다. 협력회사의 실질적인 안전역량 제고를 위해 안전담당자 확보를 지원하고, 채용 연계형 안전관리자 양성교육 등을 수행하고 있습니다. 또한, 건설부문의 안전교육기관인 Safety Academy를 활용하여 협력회사 구성원의 안전역량 및 마인드셋(Mindset) 향상을 위해서도 힘쓰고 있습니다. 2019년에는 신입 소장을 비롯한 전담 안전담당자 등 총 565명이 교육을 완료하였고, 향후 교육 대상범위를 시공 담당자까지 확대할 계획입니다.

상사부문은 현장 관리자의 역량 향상을 통해 생산과정에서 발생할 수 있는 안전사고를 방지하고 있습니다. 특히, 자격증 취득 및 사업장 ISO 인증 취득을 위해 지원하는 한편, 현장 점검에 필요한 점검표 작성과 사고분석을 통한 재발 방지 개선안을 적시에 수립할 수 있도록 지도하고 있습니다.

패션부문은 직물제조 사업장 직원의 안전의식 향상을 위해 계층별 안전교육을 시행하고 있습니다. 또한, 전 임직원을 대상으로 매월 정기적으로 사고 사례, 안전 및 보건에 관련된 정보를 제공하고 있습니다.

안전 관련 지표 현황

구분		단위	2017	2018	2019
재해건수	총합	건	79	94	203
	국내	건	58	77	185
	국외	건	21	17	18
사망만인율(건설)*		%	0.96	0.25	0.54
근로사고 손실률(건설)*		%	0.020	0.016	0.009
부상 및 질병 발생률*	총합		0.36	0.38	0.38
	남성	%	0.38	0.41	0.33
	여성		0.28	0.30	0.59
휴직일수 비율*	총합		0.00030	0.00414	0.00040
	남성	%	0.00037	0.00512	0.00034
	여성		0.00006	0.00056	0.00059
결근율*	총합		0.0031	0.0028	0.0027
	남성	%	0.0025	0.0020	0.0020
	여성		0.0055	0.0056	0.0056
사망자 수		명	4	4	3

* 안전지표는 정규직을 대상으로 하나, 재해건수, 사망만인율(국내), 근로사고 손실률(국내/해외), 사망자수는 산업안전보건법에 따라 당사 사업장 내 근무 중인 협력회사, 일용직을 포함하고 있음

* 2019년 산업재해 인정 범위 확대와 대규모 건설 프로젝트 주요 공종 본격화로 재해 건수 급증

* 건설업 입찰 참가 자격 사전심사 반영 산업재해지표가 환산재해율에서 사망만인율로 변경됨에 따라 내부관리 및 공개지표 변경

* 사망만인율 = 사망자 수 * 10,000 / 상시 근로자 수

* 근로사고 손실률(LTIR, Lost Time Injury Rate) = Number of Loss Time Injury * 200,000 / Number of hours works

* 부상 및 질병 발생률 = 총 부상 및 질병 발생자 수 * 1,000,000 / 보고 기간 동안 전체 인력의 근무 시간

* 휴직일수 비율 = 업무상 질병 및 재해 일수 / 보고 기간 동안 전체 인력의 근무 일수

* 결근율 = 직무 외 병결 일수 / 보고 기간 동안 전체 인력의 근무 일수

주요사고 원인 및 재발 방지 대책

2019년 건설부문은 총 3건의 중대재해가 발생하였으며 안전대책을 수립, 이행하여 동일·유사 사고가 재발되지 않도록 관리하고 있습니다.

2월 건설부문 싱가포르 공사현장에서 이동 중인 덤프트럭과 보행자가 부딪쳐 1명이 사망하는 사고가 발생하였습니다. 해당 사고는 트럭 운전원의 주변 미확인, 이어폰 사용 등 안전수칙 미준수가 발생 원인이었습니다. 삼성물산은 동일한 사고가 발생하지 않도록 안전 사각지대 관리를 강화하고, 현장 내 교통안전 수칙을 보완하였으며, 장비 운전원 특별교육을 실시하였습니다. 또한, 이 같은 조치가 일회성으로 끝나지 않기 위해 현장 전반적인 안전관리 프로세스를 재정립하였으며, 싱가포르 지역 안전실천팀을 운영하여 지속적으로 이행 상태를 확인 및 지원하고 있습니다.

9월 건설부문 화성 공사현장에서 천장 속 유도등 연결 작업을 하던 근로자 1명이 추락하여 사망하는 사고가 발생하였습니다. 이 사고 역시 사전 허가 없이 임의로 작업이 진행된 데다 전선 연결 작업 시 정전 상태가 아닌 활선 상태에서 작업을 진행하는 등 안전수칙 미준수가 사고의 원인이었습니다. 동일사고 재발 방지를 위해 천장 속 작업 절차를 강화하고, 전선 연결 작업 기준을 개선하였으며, 안전의식 향상을 위해 임직원, 협력회사 대상으로 특별교육을 실시하였습니다.

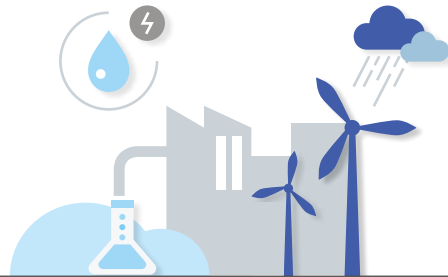
10월 건설부문 강릉 공사현장에서 향타기 케이싱 보수작업 중 상부의 돌이 낙하, 근로자 머리를 타격하여 1명이 사망하는 사고가 발생하였습니다. 이 사고는 향타기 상부에 돌, 토사를 사전에 제거하지 않은 데다 방호선반 설치 등의 안전조치가 이루어지지 않은 것이 원인이었습니다. 이에 따라 전문가의 의견을 반영하여 장비 상부에서 낙하 위험이 있는 토사 등을 사전에 제거하는 동시에 보수작업 절차 및 관리감독 방안을 수립하고, 향타기 방호선반을 표준화하여 동일한 사고가 재발하지 않도록 조치하였습니다.

05

Environment

환경

삼성물산은 비즈니스 과정에서 발생하는 환경영향을 최소화하여 기후 변화 대응, 지속가능한 자원사용 등 전 지구적 환경문제 해결에 기여하고, 친환경 제품·서비스 생산을 통해 고객에게 환경적 가치를 제공하고자 합니다. 이를 위해 온실가스·폐기물·용수 등 환경 주요 지표를 모니터링하고 개선하며, 부문별 특성에 맞춘 친환경 제품과 서비스를 발굴하고 그 비중을 확대하고자 노력하고 있습니다.



환경 관리체계 강화

삼성물산 건설부문은 2019년 13개국 27개 해외 현장에 진출하여 빌딩, 지하철, 발전소 등 다양한 상품과 분야에서 활발한 활동을 하고 있습니다. 해외 국가들은 지리적, 사회적, 경제적 차이로 인해 나라별로 환경법규체계와 요구사항이 다양해 그동안 적극적인 환경관리에 어려움이 있었습니다. 이러한 문제점을 해결하기 위해 2019년에 우선적으로 싱가포르, 말레이시아, 인도 등 주요 진출국의 환경법규체계와 고객의 요구사항을 파악하였습니다. 또한 환경리스크를 최소화하기 위해 ITB(Invitation To Bidder)상의 환경 요건을 분석하여 현장 개설 시에 법규와 고객의 요구사항이 누락되지 않고 관리될 수 있도록 하고 있습니다. 한편, 해외 환경사고 유형을 분석하여 취약분야를 선정해 후 집중 점검하였으며, 환경관리 시스템도 개선하여 해외 현장 환경사고가 전년 대비 약 67% 감소되는 성과를 거두었습니다.

상사부문은 환경관리 수준을 제고하기 위해 현지의 환경법 강화 추이에 맞추어 내부 규정을 제·개정하고 점검을 강화하고 있습니다. 석면, 폐수, 대기오염물질, 화학물질 관리 시 현지 환경법규 기준보다 강화된 기준을 적용하여 사업 중 발생할 수 있는 위반사항을 사전에 예방하고 있습니다.

패션부문은 글로벌 요구 수준에 맞춰 내부 규정을 제·개정하여 환경관리를 하고 있습니다. 폐수, 대기, 화학물질 등 다양한 환경분야에 대한 체계적인 관리활동을 통해 환경 리스크 발생을 방지하고, 사업 과정에서의 환경영향을 최소화하고 있습니다.

리조트부문은 1997년 서비스업계 최초로 녹색기업으로 지정받은 이후 5년 주기로 수질, 대기, 폐기물 등 환경 관련 성과를 정부기관으로부터 심사받고 있습니다. 2019년 6월에는 지난 5년간 환경관리 실적, 환경개선 활동 등에 대하여 심사 받았으며, 각 심사 분야별 전문가들에게 관리수준을 인정받아 한강유역환경청으로부터 녹색기업 지정을 6회째 받았습니다.

유해화학물질 관리

삼성물산 상사부문은 수출입 화학물질의 체계적 관리를 위해 화학 사업부 및 리스크 관리부서에 담당자를 지정하고 교육하고 있습니다. 화학물질 관련 법규 준수를 위해 화학탱크 터미널 및 해외 운영 사업장의 설비, 폐수처리장, 화학물질 창고 등에 대해 지속적으로 점검하고 개선하고 있습니다.

패션부문은 유해화학물질의 철저한 관리를 위해 취급자를 대상으로 전문 교육을 실시하고 있습니다. 또한, 유해화학물질 관리계획에 따라 정기적인 진단을 실시하고 있으며, 지속적인 시설 개선과 비상사태 대응 훈련 등을 통해 사고 예방 중심의 관리체계를 운영하고 있습니다.

사업장 환경 개선

삼성물산 건설부문은 친환경 건설 현장 구현을 위하여 공사 중 발생할 수 있는 환경 영향을 최소화하는 기술을 개발하고 있습니다. 개발한 기술들은 BP/LL(Best Practice/Lessons Learned) 시스템을 통해 전 현장으로 확대 적용하고 있습니다. 2019년까지 환경 분야 124건의 우수한 기술들이 발굴되어 각 현장에서 적극 적용하고 있으며, 매년 발굴한 기술들은 환경부, 국토부가 주최하는 건설환경관리 우수사례 경진대회에 참여하고 있습니다. 2019년에는 ‘Visual 확장형 IoT 기반의 건설현장 미세먼지 관리’, ‘철거공사 비산먼지 억제 방안’, ‘본사 차원의 현장 환경관리 체계’의 세 작품을 출품하여 모두 장관상을 받았습니다. 건설부문은 앞으로도 친환경 건설현장 구현을 위한 우수한 기술을 발굴하고 지속적으로 확대 적용해 나갈 것입니다.



BP/LL 시스템 화면 | 건설환경관리 우수사례 경진대회

리조트부문의 캐리비안베이는 깨끗한 수질 관리를 위해 물 순환 시스템을 개선하였습니다. 또한 운영 중에 물을 정화하는 클린타임 대상 및 횟수를 확대하였습니다. 특히, 염소계 소독제와 고객들의 오염물질이 결합하여 생성되는 결합잔류염소를 관리하기 위해 간이샤워실을 확충하고 계속센서를 추가 설치하였으며 자체 관리 기준을 마련해 보다 엄격한 수질 관리에 힘쓰고 있습니다. 또한 이용 고객을 대상으로 ‘워터파크도 샤워 먼저지’ 캠페인을 전개하여 워터파크 이용 문화 개선에 힘쓰고 있습니다.

환경관리 전문성 강화

삼성물산 건설부문은 환경 리스크가 높은 5개 공종을 대상으로 정규등록 사 제도를 운영하고 있습니다. 건설공사 중에 발생하는 폐기물의 불법 처리로 인하여 발생할 수 있는 사회문제와 건설 현장 인근 주민들에게 끼칠 수 있는 공사로 인한 소음, 석면 피해를 최소화하기 위하여 2016년부터 매년 평가를 통해 우수업체를 발굴하여 활용하고 있습니다. 2019년에는 폐기물 처리, 소음·진동 측정, 석면 조사·해체 등 환경분야 5개 공종 업체를 대상으로 실시하였으며, 총 153개 업체가 신청하여 112개 업체가 정규등록사로 선정되어 활용되었습니다. 상사부문은 해외 사업장을 중심으로 환경교육을 지속적으로 실시하여 근무자들의 환경 인식수준을 제고시켜 사업장별 온실가스 저감을 위한 에너지 효율화, 사업장 작업환경 개선 등의 활동을 적극적으로 실천토록 하고 있습니다.

환경관리비 지출

	단위	2017	2018	2019
자본투자	백만 원	7,086	10,144	7,466
운영비용	백만 원	18,630	20,608	28,335
계	백만 원	25,716	30,752	35,801
환경사고 방지비용	백만 원	2,156	1,687	1,578

생물다양성(삼성물산 건설부문)

	단위	2017	2018	2019
생물다양성 가치가 높은 지역의 현장 수	개수	10	10	7
보호 또는 복구된 서식지	개수	13	13	8
보호 야생 동·식물 종수	종	17	17	14

폐기물 배출 및 처리 현황

	단위	2017	2018	2019
건설폐기물	ton	670,892	722,407	771,662
건설폐기물	%	90	94	97
재활용률				
지정폐기물	ton	9,188	2,732	2,782
사업장폐기물	ton	68,569	43,205	231,002

* 인도네시아 환경법 개정으로 현지 팜농장에서 배출 중인 열매 Fiber, Palm Kernel shell, Empty Bunch가 사업장 폐기물로 신규 추가됨

대기오염물질 배출 현황

	단위	2017	2018	2019
NOx	ppm	177.8	167.3	242.3
SOx	ppm	25.4	27.3	42.6
VOCs	ppm	6.8	3.2	2.9
POPs	kg	-	-	-
HAPs	kg	0.4	0.3	0.3
먼지	ppm	0.8	0.6	0.8

에너지 사용현황

	단위	2017	2018	2019
LPG	GJ	10,950	11,089	13,470
경유	GJ	1,700,361	2,298,117	1,772,038
도시가스	GJ	779,883	782,968	760,635
등유	GJ	162,667	148,968	157,140
전기	GJ	2,348,806	2,710,373	2,976,620
항공유	GJ	174,148	168,971	243,630
휘발유	GJ	128,930	49,324	32,656
중유	GJ	1,350	4,696	-
합계	GJ	5,641,136	6,454,980	6,219,533
원단위 사용량 (매출액 대비)	GJ/억원	19.27	22.51	22.26
빌딩 에너지	kWh/m ²	104.3	122.7	108.3
원단위 사용량				

수자원 사용현황

	단위	2017	2018	2019
상수도	ton	3,427,143	2,358,962	2,943,355
하천수	ton	1,422,394	2,379,164	2,180,448
지하수	ton	1,852,256	1,955,006	1,886,834
재활용수	ton	1,728,744	1,796,662	1,779,244
총 사용량	ton	8,430,537	8,489,794	8,789,881
원단위 사용량 (매출액 대비)	ton/억원	28.79	29.60	31.46
취수에 의해 현저히 영향을 받는 수원	개소	21	21	16
빌딩 용수	ton/m ²	1.17	0.85	0.56
원단위 사용량				

자원 사용 현황

	단위	2017	2018	2019
철근	ton	159,599	127,529	100,404
레미콘	m ³	2,439,248	2,782,125	1,760,276
순환골재	ton	-	5,000	-
시멘트	ton	298,167	398,371	174,375
모래	m ³	2,003	75	942
골재	m ³	747,363	534,575	638,384
아스콘	ton	113,724	84,042	42,136
용지	ton	537	639	638
양모	LB	1,735,238	1,824,017	1,518,227

* 온실가스 목표관리제 대응을 위한 약식검증과 환경성과 내부 산정기준 변경으로 에너지 사용량 등 일부 수치가 전년도 보고 수치와 상이함

06

Compliance



컴플라이언스

삼성물산은 컴플라이언스 전담조직을 기반으로 준법 및 정경경영을 체계적으로 실천하고 있습니다. 법규 이상의 컴플라이언스 내부 기준을 수립하여 지속적인 교육, 캠페인, 정기 점검 활동을 시행하고 있으며, 이를 통해 임직원의 준법의식을 공고히 하고 있습니다.



컴플라이언스 조직체계 및 활동

삼성물산은 컴플라이언스 전담조직과 현업 자율조직을 구성하여 부문별 특성에 맞는 준법경영 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 이사회에 준법지원인의 준법지원 활동 및 점검 결과 보고, 부문별 컴플라이언스 위원회 시행, 부문별 전담부서 교류회 시행 등으로 전사적 차원의 컴플라이언스 관리체계를 지속적으로 강화하고 있습니다. 한편, 체계적인 준법경영 프로그램을 위해 전담조직 부서원을 대상으로 CP 국제 표준인 ISO 19600에 따른 컴플라이언스 경영전문가를 육성하고 있으며, 현재 4명의 컴플라이언스 경영전문가를 보유하고 있습니다.

건설부문은 CEO 직속 조직인 법무팀 내에 컴플라이언스 그룹을 전담조직으로 운영하고 있습니다. 또한 각 부서 및 현장별 활동을 주관하는 컴플라이언스 매니저, 컴플라이언스 이슈 상담 및 제보를 지원하는 옴부즈 퍼슨 등 현업 자율조직을 유기적으로 구성하여 컴플라이언스 리스크에 효과적으로 대응하고 있습니다. 2019년에는 임직원의 자기 주도적 컴플라이언스 프로그램 시행을 위해 공정거래, 부패방지 등 컴플라이언스 리스크 관리체계별 교안 및 체크리스트를 제작하여 배포하고, Integrity 문화 정착을 위한 특별방송을 제작하여 방영하였습니다.

상사부문은 다양한 품목과 비즈니스 모델 그리고 세계에 흩어져 있는 해외 거점들의 컴플라이언스 리스크 예방을 위해 부서별 자율 활동을 강화, 시행하였습니다. 조직별 컴플라이언스 오피서와 매니저들이 특성에 맞는 자율점검 활동과 자체 교육을 실시하였으며, 컴플라이언스팀과의 교류를 통해 관리 수준을 지속적으로 개선하였습니다.

패션부문은 사업부별로 컴플라이언스 오피서 및 매니저와 이를 지원하는 준법실천담당관 등을 선정하여 자율조직을 구성하였습니다. 이 자율조직을 통해 주기적인 리스크 발굴·개선활동 전개 및 교육을 실시하여 컴플라이언스 이슈에 대해 대응하였습니다. 한편, 2019년 하반기에 지원부서 임원 및 부서장을 중심으로 CSC(Compliance Steering Committee)를 도입하고 컴플라이언스 프로그램의 실효성을 제고하였습니다.

리조트부문의 컴플라이언스 전담조직은 부문 컴플라이언스 위원회 개최 지원과 교육, 점검 등을 담당하고, 오피서, 매니저, 스태프, 에이전트로 구

성된 현업 자율조직은 부서 단위의 활동을 주도하고 있습니다. 2019년에는 근로환경, 개인정보보호, 산업안전보건, 공정거래 등 컴플라이언스 주제별 교안을 제작하고 배포하여 자율적 준법교육 확산에 노력하였습니다. 또한 신규 에이전트를 위한 역량 강화 과정 운영을 통해 현장 컴플라이언스 활동을 지원하였습니다.

컴플라이언스 교육

삼성물산 건설부문은 지속적인 컴플라이언스 교육을 통해 임직원들의 준법의식 내재화에 힘쓰고 있습니다. 매년 전 임직원 대상의 컴플라이언스 공통 교육을 국·영·중·베트남어로 제작하여 온라인 방식으로 시행하고 있으며, 현업 임원이 직접 강의하는 ‘임원 Compliance Academy’를 운영하고 있습니다. 이밖에도 계층·직무별 수시 교육, 컴플라이언스 중점 추진 분야에 대한 교육 등을 병행하고 있습니다. 특히 2019년에는 효과적인 컴플라이언스 교육을 위하여 본사 임직원들을 대상으로 소규모 부서 방문 교육을 추가로 시행하였습니다.

상사부문은 전 임직원을 대상으로 ‘직장 내 괴롭힘 방지법’, ‘부정 예방’, ‘성희롱 예방’ ‘정보보호’ 등을 온라인 컴플라이언스로 교육하고 있습니다. 이와 함께 업의 특성을 반영한 미국의 FCPA(Foreign Corrupt Practices Act), EU의 GDPR(General Data Protection Regulation), 경제제재(Sanction) 및 전략물자 통제 등을 주제로 필요한 조직에 특별 교육을 지속적으로 시행하고 있습니다. 이밖에도 해외 임직원의 컴플라이언스 의식 함양을 위해 현지 직원을 대상으로 온라인 교육을 하고 있으며, 특히 동남아·대양주, 중국총괄에는 방문 교육을 실시하였습니다.

패션부문은 전 직원을 대상으로 컴플라이언스 기본교육과 심화교육 과정을 운영하고 있습니다. 2019년에는 기본교육 과정으로 개정된 산업안전보건법과 공정거래위원회의 불공정 거래 근절 대책을 교육하였습니다. 심화교육 과정으로는 직군별 업무 특성과 관련도가 높은 법규 중심의 맞춤형 준법 교육을 실시하였습니다. 이와 함께 특별교육과정으로 영업직군을 대상으로 개정된 대리점 표준계약서 내용에 대한 교육을 실시하여 업무에 즉시 적용할 수 있도록 하였습니다.

리조트부문은 2019년 컴플라이언스의 내재화를 위한 현장 방문 특별교육 프로그램을 지속 시행하였습니다. 전 임직원을 대상으로 공정거래, 개인정보보호 등 다양한 주제의 교육을 진행하였으며, 컴플라이언스 실무담당자의 경우 외부 전문기관을 통해 별도 교육을 실시하여 준법 관리 역량 강화에 기여하였습니다.

컴플라이언스 점검

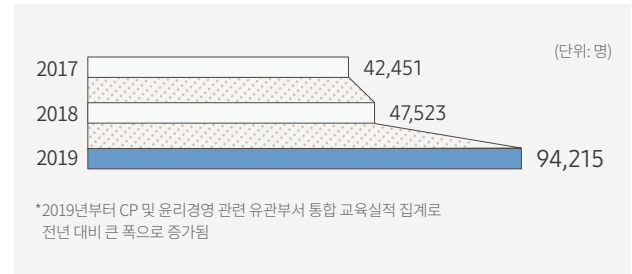
삼성물산은 컴플라이언스 리스크 관리체계 항목에 대해 컴플라이언스 전담조직 및 유관부서가 주관하는 '준법점검'과 현업 자율조직에서 개별적으로 실시하는 '자율점검'을 중심으로 컴플라이언스 점검체계를 운영하고 있습니다. 점검 시 확인된 주요 리스크에 대해서는 개선 대책을 도출하고 이행 여부를 관리하여 재발되지 않도록 관리하고 있습니다.

평가에 따른 포상 및 제재

삼성물산은 컴플라이언스 프로그램의 내실화를 위해 컴플라이언스 평가를 조직·임원 평가와 연계하여 매년 실시하고 있습니다. 또한, 점검 및 평가 결과에 따른 개선사항을 매년 도출하여 지속적으로 관리하고 있습니다. 컴플라이언스 위반자 및 위반 부서에 대해서는 경고 14명, 주의 10명 등 별도의 제재 조치를 시행하고 있으며, 우수 임직원 및 부서에는 포상을 통해 독려하고 있습니다. 2019년에는 5개 부서와 15명의 임직원에게 부문별 기준에 따른 포상을 시행하였습니다.



컴플라이언스 및 윤리경영 교육 실적



부문별 컴플라이언스 점검 내용

구분	자율점검	준법점검
건설	- 전 부서 및 국내/외 현장 - 각 부서별 임원/CM 주도하 자율 점검 및 개선활동 - 계약 Process, 부패방지, 하도급 공정거래	- 총 138개소 - 총 208개소
상사	- 전 부서 및 해외거점 - 각 부서별 CO/CM 주도하 자율 점검 및 개선활동 - 부실방지, 안전환경, 정보보호, 부패방지	- 총 40개소 - 총 65개소
패션	- 자율활동 사업부 - 각 부서별 준법실천담당관 주도하 자율점검 및 개선활동 - 하도급, 공정거래, 부당표시/광고, 정보보호	- 총 73개소 - 총 387개소
리조트	- 전 부서 및 현장 - 각 부서별 임원/CM 주도하 자율 점검 및 개선활동 - 자율적인 리스크 발굴 및 개선	- 총 56개소 - 총 137개소
대상 방식 내용 CP 전담조직 유관부서		

사업장 부패위험 평가

구분	2017	2018	2019
대상 사업장 수 (개소)	278	245	236
부패 위험에 대한 평가를 받은 사업장 수 (개소)	235	206	179
부패 위험에 대한 평가를 받은 사업장 비율 (%)	84.5	84.1	75.8

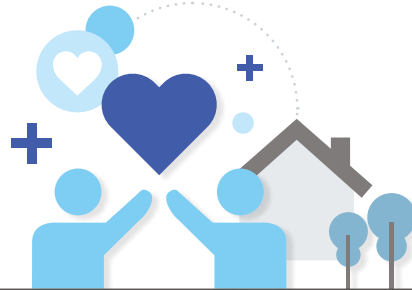
07

Co-prosperity



상생

삼성물산은 협력회사와 동반성장하기 위해 공정한 거래를 기반으로 자금·기술·인력 등 다양한 지원 활동을 하고 있습니다. 뿐만 아니라 동반 성장에서 한 단계 더 나아간 파트너십 구축을 위해 협력회사와 소통활동을 강화하는 등 다양한 상생협력 활동을 하고 있습니다.



동반성장 운영체계

삼성물산은 협력회사가 함께 성장할 수 있도록 다양한 상생협력 프로그램을 운영하고 있습니다. 건설부문은 협력회사와 지속가능한 동반성장을 위해 ‘동반성장 3대 중점 추진 전략’을 수행하고 있습니다.

첫째는 ‘하도급 투명성 유지’를 위해 ‘협력회사 선정-계약-정산’의 프로세스별로 투명한 공정거래를 이룩하는 것입니다.

둘째는 ‘상생협력체계 강화’를 위해 상생협의회 및 분쟁조정위원회를 운영하여 협력회사 VOC 청취 및 상생과제를 발굴하는 것입니다.

셋째는 ‘협력회사 경쟁력 강화’를 위해 공동기술 개발비 지원, 기술보호, 협력회사 임직원 역량 향상 교육에 집중하는 것입니다.

패션부문은 협력회사와 소통 및 상생협력 활동을 강화하고, 교육과 점검을 통해 리스크를 예방하고 관리하는 데 집중하고 있습니다.

패션부문은 2019년 110개사의 1차 협력회사와 ‘공정거래 및 동반성장 협약’을 체결하였으며, 2차 이하 협력회사와도 투명한 공급망 조성을 확대해 나가고 있습니다. 이와 함께 44개의 1차 협력회사가 60개사의 2차 협력회사와 ‘공정거래 및 동반성장 협약’을 체결하였습니다.

협력회사 자금 지원

삼성물산은 협력회사의 안정적인 경영활동을 지원하기 위해 경영자금을 지원하고 있습니다. 건설부문은 협력회사가 자금유동성을 확보함으로써 안정적인 프로젝트를 수행하도록 하기 위해 단계별 경영자금 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히, 프로젝트 초기에 자금유동성을 지원하기 위해 발주처가 선급금을 지원하지 않는 프로젝트에 대해서도 선급금 지원 및 선급금 보증수수료까지 제공하고 있습니다. 패션부문은 협력회사가 상생펀드를 편리하게 활용할 수 있도록 상생펀드 취급 은행을 확대하였습니다. 2019년 삼성물산의 협력회사 경영자금 지원 규모는 211억원(건설부문 202억원, 패션부문 9억원)이며, 상생펀드 조성 규모는 950억원(건설부문 800억원, 패션부문 150억원)입니다.

* 2020년 상생펀드 조성 목표 : 950억원

동반성장 3대 중점 추진 전략		
하도급 투명성 유지	상생협력체계 강화	협력회사 경쟁력 강화
· 협력회사 ‘선정-계약-정산’의 단계별 공정거래 투명성 확보	· 협력회사 VOC 청취 · 상생과제 발굴	· 공동기술 개발비 지원 · 기술보호 · 협력회사 임직원 역량 향상 교육

공정거래 준수

삼성물산은 협력회사와 거래의 근간이라고 할 수 있는 공정거래 실천을 위해 기본과 원칙에 근거하여 불공정거래 행위 예방에 최선을 다하고 있습니다.

건설부문은 협력회사와 거래 단계별로 발생할 수 있는 불공정 거래 요소를 근절하기 위해 ‘Partner’s Portal’을 통해 모든 과정을 투명하게 공개하고 있습니다. 또한 2019년부터는 하도급 대금 지급 모니터링 시스템을 구축해 하도급 대금 지급이 지연되지 않도록 사전 예방 기능을 강화하였습니다.

협력회사 기술 지원

삼성물산은 협력회사가 경쟁력을 강화하기 위해서는 기술력 향상이 반드시 필요하다고 판단, 협력회사의 기술력 향상을 적극 지원하고 있습니다.

건설부문은 매년 기술 공모전을 통해 협력회사 기술 지원에 적극 나서고 있으며, 2019년에는 17건·18억원 규모의 기술개발 과제를 지원하였습니다. 또한 2019년 11월에는 모듈·자동화, Robot, Smart 안전을 주제로 ‘건설혁신 미래기술전’을 실시해 4차 산업기반 기술개발도 협력회사와 함께 하고 있습니다. 한편, 기술개발과 함께 협력회사의 기술보호를 위해 2019년에는 협력회사 ‘기술보호 가이드라인’을 마련해 기술 유용 금지 및 보호에도 힘쓰고 있습니다.

패션부문은 전문기술인력(QM)을 통한 기술 및 품질개선을 지원하였으며, 봉제기술 노하우 매뉴얼을 제작하여 협력회사에 제공하였습니다. 또한 생산성과 품질 향상을 위해 생산설비 및 검사기기 사용방법 등의 교육을 실시하였습니다.

협력회사 파트너십 강화

삼성물산은 협력회사와 동반성장의 비전 및 전략을 공유하고, 상호 신뢰 관계를 더욱 강화하는 파트너십 활동을 꾸준히 전개하고 있습니다.

건설부문은 'Partners' Day, 협력회사 협의회, 정기적 협력회사 만족도 조사 등 다양한 활동을 통해 협력회사와 신뢰 관계를 강화하고 있습니다. 2019년 11월 'Partners' Day를 통해 공사 수행 역량이 우수한 10개 협력회사와 안전 역량이 우수한 27개 협력회사에 대해 약 3억원 규모의 포상 및 인센티브를 제공하였습니다.

또한 신규사 설명회, 뉴리더 간담회, 공종별 간담회, 분과별 간담회 등을 통해 총 1,478명의 협력회사 임직원과 소통 활동을 하였습니다. 2019년 8월에는 등록, 입찰, 공사수행, 정산 안전 등 분야별 협력회사 만족도를 조사하여 협력회사의 의견을 수렴하는 한편, 발주 계획 및 입찰 결과 공개 등 제도개선에도 활용하였습니다.

패션부문은 매년 '동반성장 Day'를 개최해 협력회사와 동반성장의 비전 및 활동을 공유하고 있습니다. 2019년에는 '동반성장 Day' 외에 별도로 콘서트 형식의 '협력회사 소통콘서트'를 개최하여 104개 협력회사가 참석해 건의 및 제안사항을 공유하였고, 질의응답을 통해 상생 방안을 모색하는 시간을 가졌습니다. '공정거래 및 동반성장 협약'을 체결한 협력회사를 대상으로 협약사 관리 프로그램을 도입하여 공정한 평가를 통해 일반·우수·최우수 협력회사를 선정하고 근로자 자녀 장학금, 시상금, 에버랜드 이용권 등 다양한 혜택을 지원하였습니다. 이밖에도 신문과 제도, 협력회사 간담회를 통해 협력회사 애로사항을 해결하고자 노력하고 있습니다.

협력회사 상생협력 지원

삼성물산은 협력회사와 상생협력을 강화하고, 리스크를 예방하고자 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

건설부문은 상생결제시스템을 활용하여 협력회사의 임금체불 및 거래사에 대한 대금 지급이 지연되지 않도록 사전에 예방하고 있습니다. 2019년 54개 현장, 435개 협력회사가 시스템을 활용해 자금 집행 기일을 단축하였으며, 총 4조 1천억원이 상생결제시스템을 통해 지급되었습니다.

또한 2019년 협력회사에 일자리 창출을 지원하기 위해 정부사업과 연계해 '안전관리자 양성 채용 지원' 프로그램을 개발하여 70명의 우수 인력을 양성하였고, 그중 45명을 협력회사가 채용하였습니다. 한편, 작업 효율과 품질 향상을 위해 협력회사의 임직원을 대상으로 지속적으로 교육하고 있습니다. 2019년에는 총 275명의 협력회사 직원이 실무 역량 향상 및 안전 의식 제고를 위한 집합교육에 참여하였으며, 3,081명이 온라인 교육을 이수하였습니다.

패션부문은 2019년부터 대금지급모니터링 시스템을 도입하여 1, 2차 협력회사 간 현금결제 비율 및 지급기일을 모니터링하고 있습니다. 이를 통해 대금지급 조건을 개선하도록 유도하는 한편, 대금지급 지연 등의 상황을 사전에 예방하고 있습니다.

협력회사 현황

	2017	2018	2019
전체 협력회사 수 (개사)	14,266	14,272	14,867
주요 협력회사 수 (개사)	8,087	8,334	7,784
현지구매액 (억원)	16,072	10,395	16,132

해외 지역별 협력회사 현황(건설부문)

(단위: 개사)

	2017	2018	2019
동남아	3,016	3,207	3,494
중동	2,684	2,978	3,229
중화권	933	1,333	1,378
서남아	932	1,115	1,213
미주	422	465	477
유럽	672	1,019	960
아프리카	166	195	197
오세아니아	242	246	245
기타	636	119	146

해외 협력회사 발주 금액(건설부문)

(단위: 억원)

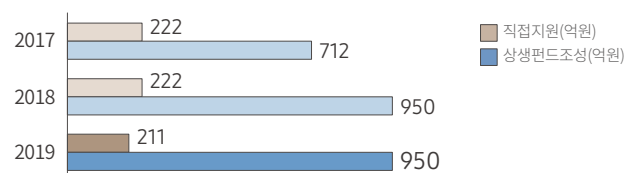
	2017	2018	2019
동남아	7,617	6,167	7,990
중동	1,812	864	1,164
중화권	3,243	1,430	3,941
서남아	2,758	1,601	2,752
기타	1,364	333	285

품목별 구매 실적(건설부문)

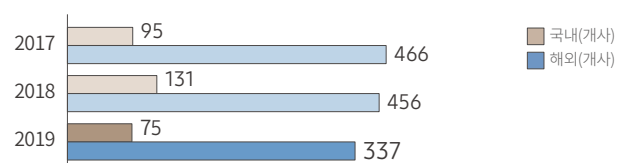
(단위: 억원)

	2017	2018	2019
기초재	4,748	5,461	3,320
철강재	2,692	3,486	3,133
내외장재	2,609	3,437	2,673
기전재	7,855	6,701	5,758

협력회사 자금 지원 실적



환경 및 노동 관행심사를 받은 신규 협력회사(건설부문)

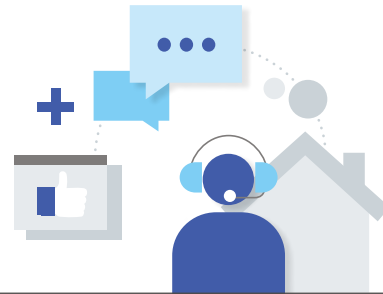


08

Consumer

소비자

삼성물산은 제품과 서비스를 기반으로 고객에게 더 나은 가치를 제공하고자 노력하고 있습니다. 소비자의 입장을 먼저 생각하고 다양한 채널을 통해 고객의 의견을 적극 수렴하여 이를 제품과 서비스에 반영하고 있습니다. 제품 안전성과 품질 확보, 고객 점점 직원의 서비스 교육과 마음건강 관리를 통해 고객 만족도와 브랜드 가치가 지속 향상되고 있습니다.



고객 서비스(CS) 교육 운영

삼성물산 건설부문의 아파트 브랜드인 래미안은 고객 서비스 품질 제고를 위한 다양한 교육을 시행하고 있습니다. 영업, 분양, 시공, CS 등 주택 고객 접점 직원을 대상으로 CS 마인드 교육을 시행하여 고객 응대 역량을 강화하였습니다. 또한 헤스티안 매니저 직무 교육과 CS 엔지니어 기술 교육 등 직무 맞춤형 교육을 시행하여 고객 응대 전문 인력으로 양성하고 서비스 품질을 향상시키고 있습니다. 이밖에도 주택 외 일반빌딩 및 하이테크 현장 직원을 대상으로 고객 응대 교육을 확대하여 고객 마인드를 제고하였습니다.

패션부문은 수선, VOC 대응, 시장품질 등의 After Service를 담당하고 있던 기존 CS 조직과 예방 및 사전교육 등 Before Service를 담당하고 있던 교육담당 조직을 통합하였습니다. 이로써, After Service에서 발생하는 고객 서비스의 문제나 고객불만을 실시간으로 예방하고 교육 활동에 반영함으로써 고객만족을 위한 시너지를 기대하고 있습니다.

리조트부문은 고객 접점에서 일하는 캐스트를 서비스 전문가로 양성하기 위해 캐스트 유니버시티(Cast University)를 운영하고 있습니다. 기본·심화 단계별 서비스 교육은 물론 자기계발에 도움이 되는 교양 강좌를 개설하였고 재미를 추구하는 Z세대 캐스트의 특성을 반영하여 게이미피케이션 등 차세대 교육 방법론을 적용하였습니다. 또한 임직원의 현장 관리 역량 강화를 위한 서비스 리더십 교육을 진행하고 있습니다. 감정 근로 스트레스 관리, Z세대 이해, 나의 강점 찾기 등 시즌별 이슈를 반영한 주제 선정으로 수강자들의 교육 만족도(4.8/5.0)가 매우 높았습니다.

고객만족을 위한 서비스

삼성물산 건설부문의 래미안은 입주 전 전문 매니저의 세대 전수점검과 임직원들의 단지점검, 입주 고객 초청을 통한 사전점검 등 체계적인 사전 품질관리를 하고 있습니다. 또한, 신규 입주 단지에는 '헤스티아 라운지'를 운영하여 고객 불편사항 해결을 지원하고 고객과의 소통 창구로 활용하고 있습니다. 이밖에도 입주 고객을 위한 헤스티아 서비스를 시행하여 고객 불편을 해소하고, 취미 활동 및 나눔의 기회를 제공하고 있습니다. 특히 2019년에는 배움과 기부를 함께 체험하는 '공감마당' 서비스를 신규 도입하여 18개 단지 1,850여 명의 고객이 참여하였습니다.

공감마당에서 제작한 공기청정 화분은 지역사회단체 및 소외된 이웃에게 기부하여 래미안과 고객이 함께하는 사회공헌 활동의 의미를 되새겨 보았습니다.

패션부문은 A/S를 체험한 고객에게 직접 만족도 조사를 실시하는 것과 더불어 고객과 직접 대면하여 서비스를 제공하는 매장에도 설문조사를 실시하고 있습니다. 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 새로운 서비스 제안과 개선사항 등을 수렴하는 한편, 고객에게 서비스를 제공하는 매장이 만족해야 고객 또한 만족할 수 있다는 가치철학 아래 매장의 만족도를 높이는 데 힘쓰고 있습니다.

리조트부문은 근무자의 행복이 고객의 행복으로 이어질 수 있도록 행복한 일터 만들기 위해 적극 동참하고 있습니다. 우수 서비스 근무자에게 칭찬 카드를 지급하는 해피컨설팅, 근무자들의 끼와 재능을 발산할 수 있는 무대를 지원하는 캐스트 페스티벌, 서비스 우수 부서에게 간식 파티를 제공하는 성공파티 등 다양한 동기부여 제도를 운영하고 있습니다. 그 결과 고객의 칭찬·격려 VOC가 전년 대비 33% 증가하였고, 캐스트 행복척도 점수가 향상(77점→79점) 되었습니다.

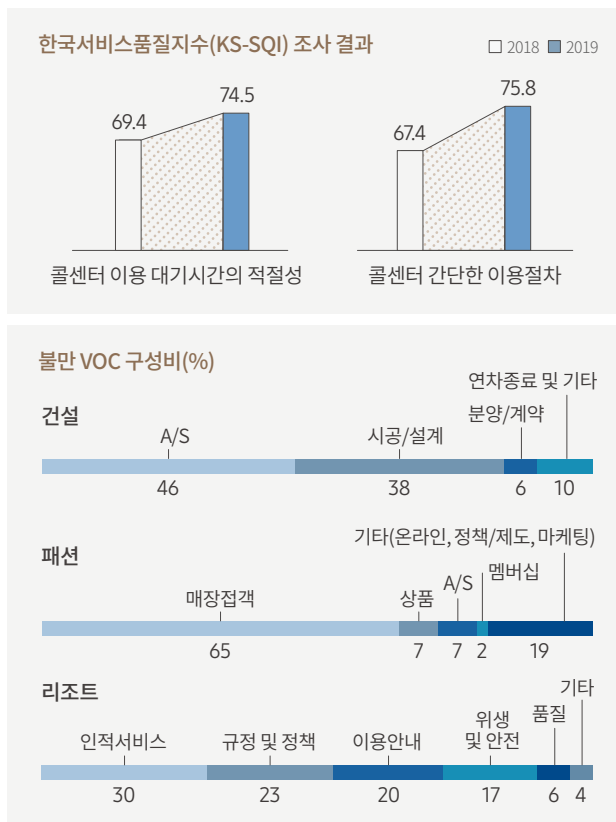
고객 VOC 관리 및 대응

삼성물산 건설부문의 래미안은 고객만족도 제고를 위해 VOC 예방 활동을 강화하고 있습니다. 분기별 VOC 개선위원회를 열어 고객 VOC 현황을 공유하고, 개선과제를 도출하여 상품·품질·서비스에 반영하고 있습니다. 또한 고객 VOC에 대해 임직원이 피드백하는 e-VOC 시스템을 업그레이드하여 VOC 공유체계를 강화하고 처리 신속도를 높였습니다. 2019년 VOC는 입주 단지 및 세대수 증가로 전년 대비 73.7% 증가하였으나, 이중 84.2%가 단순 문의 및 A/S 접수건이었습니다. 불만 VOC는 전체 VOC 중 0.3% 수준으로 전년(0.5%) 대비 감소하였습니다.

패션부문은 고객 VOC 내용 및 처리 결과를 모든 임직원이 쉽게 볼 수 있도록 투명하게 관리하고 있습니다. 매주 주요 VOC에 대해서는 원인과 개선방안 등을 상세 분석하여 최고 경영진과 유관부서에 공유 및 개선하고 있습니다. 2019년 고객 불만 VOC는 전년 대비 9% 감소하였으며, 특히 예방교육 및 사후 현장교육을 강화하여 매장 접객 부분이 20% 감소하였습니다.

또한, 매장 칭찬 VOC에 대한 포상 제도를 운영하여 사례를 공유하고 있습니다. 이는 고객과 접점에 있는 매장에 동기부여가 되는 동시에 칭찬 문화 조성에 기여하고 있습니다.

리조트부문은 손님상담실, 콜센터, 모바일 앱, 홈페이지 등 다양한 채널을 통해 고객의 소리(VOC)를 접수하고 있습니다. 특히 2019년에는 손님 문의에 신속히 대응하기 위해 콜센터 시스템을 개편하였습니다. ARS 접근 단계를 축소(3→1단계)하는 등 이용 절차를 단순화하여 ARS 활용률을 높였고, 이를 통해 상담원 연결을 위한 대기 시간을 줄여 콜센터 이용 만족도를 높였습니다. VOC는 48시간 이내 처리를 원칙으로 하고 있으며, 주간 VOC 혁신회의를 통해 원인 분석 및 재발 방지 대책을 논의하고 있습니다. 2019년부터는 경영진 주관으로 월간 VOC 회의를 개최하여 보다 근본적이고 장기적인 관점에서 VOC 이슈 해결을 위해 노력하고 있습니다. 또한 고객 VOC 발생 시 문제 해결에 적극 대응하고 있습니다. 콜센터 ARS 이용 절차 단순화, 안내 사인물 시인성 강화, 어트랙션 대기 환경 개선 등 고객의 불편사항을 해결하기 위한 투자를 지속하고 있습니다. 그 결과 고객 불만 VOC가 전년 대비 2.2% 감소하였습니다.



제품 품질 및 안전성 관리

삼성물산 패션부문은 한국소비자원의 권장품질기준에 준하는 자체 품질 기준에 따라 원단부터 완제품까지 단계별 품질 점검(이화학시험, 세탁시험, 외관검사 등)을 시행하고 있습니다. 또한 제품 안정성 확보를 위해 4대

중점 유해물질*에 대해서는 법적 기준의 1/3 수준 이하로 기준치를 강화하는 등 엄격한 자체 기준을 적용하고 있으며, 안정성 시험 결과 부적합 판정 제품은 입고가 불가하도록 시스템을 통해 철저하게 관리되고 있습니다.

* 노니페놀, 폼알데하이드, 아릴아민, 6가크롬

근본적인 제품품질 향상을 위해 임직원과 협력회사를 대상으로 교육 활동도 실시하고 있습니다. 매년 불량전시회를 개최하여 실제 불량 사례를 전시하고 각 불량의 유형, 원인, 개선방안을 공유하고 있습니다. 2019년에는 기획·영업·생산 임직원 685명과 협력회사 65개사가 참여하여 연간 KC·이화학 시험 결과 및 원단·완제품 품질 현황, 개선도 점검에 대해 공유하는 시간을 가졌습니다. 또한 협력회사와 파트너십을 강화하는 프로그램인 '동반성장 Day'에서 소싱 정책 공유회를 갖고 품질의 중요성과 제품 안전성을 강조하고 있습니다.

리조트 부문은 파크 내에서 판매하는 제품(인형, 완구 등)의 구조, 재질, 사용 방법 등으로 인해 고객의 신체에 유해를 끼치는 것을 방지하기 위해 법적 안전기준의 적합성을 확인하고 사용상 잠재 위험성을 평가, 관리하고 있습니다. 발주 및 납품 전에 제품별 관련 법규 기준으로 KC 인증 및 검사 성적서 검증을 시행하고 있으며, 입고 단계에서 제품별 Sample 검사를 통해 제품 안전성을 확인하고 있습니다. 2019년에는 2,088종 제품에 대해 안전인증, 공급자 적합성 등의 안전성을 확인하였습니다. 또한 품질관리 담당자가 한국제품안전관리원 주관의 어린이 제품 및 공산품 안전기준 교육에 참석하고 개발·운영 담당자와 협력업체를 대상으로 안전기준 및 법적 표시기준 관련 전파 교육을 실시하고 있습니다. 이를 통해 제품 안전과 품질의 중요성에 대한 인식을 강화하고 있습니다.

브랜드 가치 향상

삼성물산은 고객에게 보다 우수한 품질의 제품과 서비스를 제공하기 위해 외부 전문기관을 통해 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다. 한국생산성본부가 주관하는 2019년 국가고객만족도(NCSI)에서 건설부문의 래미안은 아파트 부문 22년 연속 1위를 수상하였고, 전체 78개 업종 329개 기업 중 종합 1위를 달성하였습니다. 패션부문의 빈폴은 남성 캐주얼 의류 부문 3년 연속 1위를 달성하였습니다. 또한 한국표준협회에서 주관하는 한국서비스품질지수(KS-SQI)에서 건설부문이 아파트 부문 5년 연속 1위, 리조트 부문은 테마파크 부문 20년 연속 1위의 성과를 달성하였습니다. 그밖에 리조트 부문은 한국능률협회에서 주관하는 한국산업고객만족도(KCSI)에서 25년 연속 1위, 대한민국 인적자원개발 종합대상 수상, 감성도동근로자 건강보호 우수 사업장 선정의 성과를 달성하였습니다.



09

Information Protection

정보보호

삼성물산은 빠르게 변화하고 있는 정보보호 환경에 효과적으로 대응하기 위해 글로벌 정보보호 관리체계를 기반으로 고객정보, 제품, 서비스 등 정보자산을 사이버 해킹 등의 위협으로부터 안전하게 보호하고 있습니다. 엄격한 정보보호 정책을 통해 경영진은 물론 현장과 지속적으로 소통하며 회사의 차별화된 사업 경쟁력 확보에 기여함으로써 회사의 지속가능 경영에 이바지하고 있습니다.



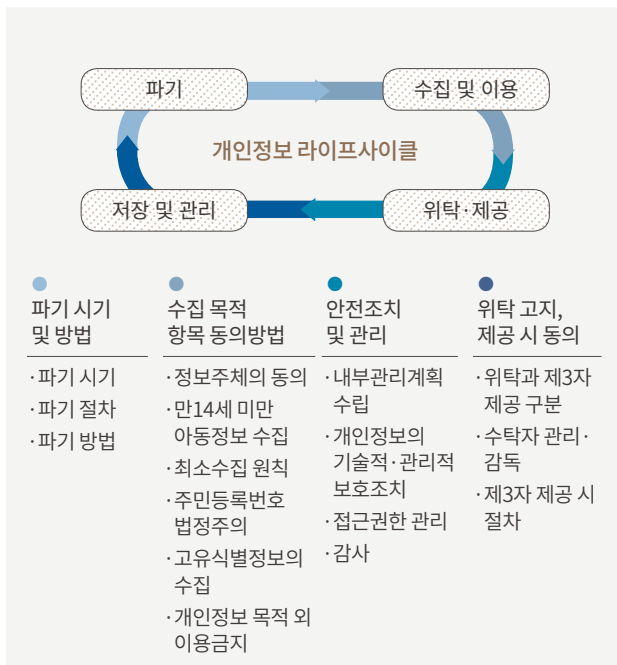
고객정보와 프라이버시 보호

삼성물산은 고객이 제공한 소중한 정보의 엄격한 관리를 위해 정부가 주관하는 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증을 획득하고, 매년 유지심사를 통해 공인인증에 걸맞은 관리체계를 유지하고 있습니다.

인증표준	인증시기	인증기관
PIMS	2018년 2월	행정안전부
ISMS-P	2019년 8월	과학기술정보통신부

* PIMS(Personal Information Management System) : 개인정보보호 관리체계
ISMS-P(Personal Information & Information Security Management System) : 정보보호 및 개인정보보호 관리체계

또한 개인정보의 수집, 이용, 파기 등 Life Cycle 전반에 걸쳐 개인정보보호법에서 제시하고 있는 기준을 철저히 준수하고 있으며, 개인정보 보호책임자(CPO)를 지정하고, 개인정보 관리계획 등 내부지침을 운영하고 있습니다.



이밖에도 해킹공격에 의해 개인정보가 탈취되는 피해가 일체 발생하지 않도록 암호화 및 접근통제 등 기술적 안전성 조치를 적용하고 있습니다.

이러한 노력의 결과로 삼성물산은 고객정보 침해 사고가 단 한 건도 발생하지 않았으며, 앞으로도 고객 정보의 안전한 보호를 위해 최선을 다하겠습니다.

사이버 보안 강화

최근 다양한 업종 및 기업을 대상으로 지능화된 공격을 수반하는 보안위협이 증가하고 있습니다. 삼성물산은 이에 대해 체계적으로 대응하기 위해 전문 보안업체 및 유관기관의 보안위협 예측 보고서에서 다루어진 최신 위협과 외부에서 발생한 침해사례를 참조하여 선제적인 대응 활동을 전개하고 있습니다.

보안위협 예측 사례

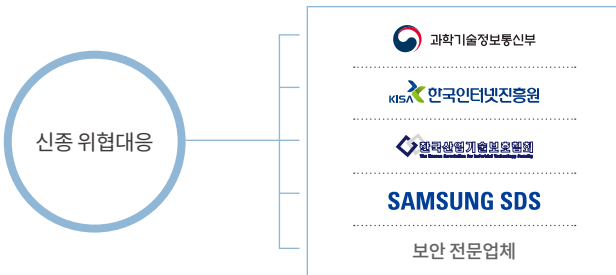
Predictions	Threats
· 센싱 (뉴스, 기관 등)	· 상시 보안위협 전망
· 대내위협 사례 (악성코드 분석 등)	· 연간 보안위협 전망
· 외부 위협분석 Report (전문 보안업체 및 유관기관)	

정보보호는 조직과 사업의 보안 리스크를 최소화함으로써 회사의 지속적 성장을 충실히 지원하고 있습니다. 이를 위해 정보보안 분야 전문가를 활용한 취약점 제거, 벤치마킹, 신기술 연구, 현장 보안 가이드 제공 등 상시적인 취약점 예방 활동을 전개하고 있습니다. 또한 만일의 사고에 대비하여 사이버 안전 보험에 가입하여 예측할 수 없는 손실 발생에 대비하고 있습니다.

최근 다수의 사고 사례가 발생하는 암호화폐 채굴용 악성코드, 공급망 보안 공격 등 신종 사이버 공격에 대응하기 위해 유관기관과 협력하고 있습니다.

과학기술정보통신부, 한국인터넷진흥원(KISA), 한국산업기술보호협회 등의 공공 기관뿐만 아니라 삼성SDS, 안랩 등 민간기업과도 공동 대응을 통해 사이버 보안을 철저히 하는 데 최선을 다하고 있습니다.

보안위협 공동대응 체계

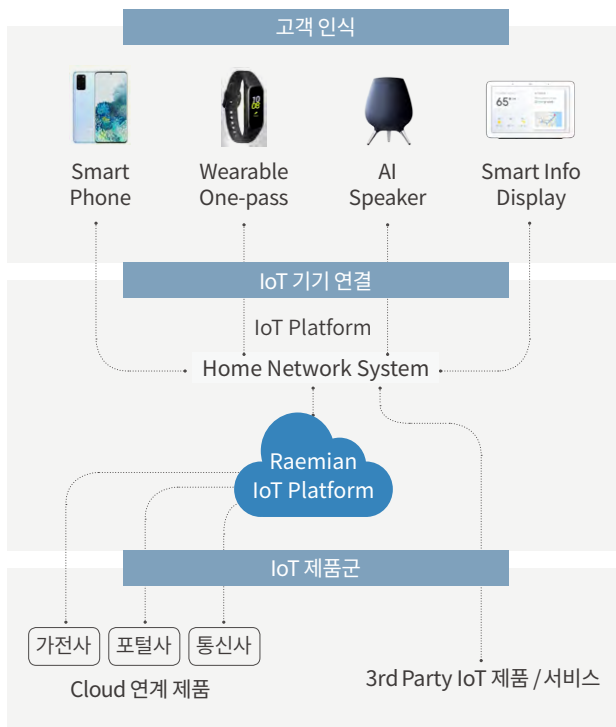


디지털 정보보호

삼성물산은 고객에게 제공하는 디지털 제품 및 서비스가 안전하게 운영되도록 제품 출시 계획, 분석·설계, 시험 등 구축 단계에서 필요한 보안 활동을 함으로써 시스템의 보안 위협을 완전 차단하고 있습니다.

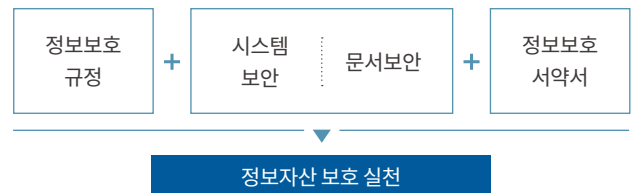
최근 인공지능(AI)과 사물인터넷(IoT) 기술을 결합한 '래미안 A.IoT 플랫폼'을 통해 입주민의 생활 패턴을 분석하여 보다 안전하고 편안한 생활환경을 제공하고 있으며, 취약점 발생에 따른 고객의 불편이 발생하지 않도록 모의해킹 전문인력을 통해 보안품질을 검증하여 결함이 발생하지 않도록 하고 있습니다.

디지털 제품 검증 사례(래미안 A.IoT 플랫폼)



정보자산 보호

삼성물산은 회사가 보유하고 있는 지적재산권, 영업비밀, 연구 및 개발 관련 기술정보, 개인정보, 전자문서, IT 정보자산 및 저장매체 등 정보자산을 보호하기 위한 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 보안부서는 정보보호규정을 수립하여 보호해야 할 정보자산을 규정하고, 특히 시스템과 문서 보안을 통해 정보자산이 외부로 유출되지 않도록 통제하고 있습니다. 임직원을 대상으로 정보보호서약서를 징구하여 정보자산 보호에 대한 강한 인식을 유지하도록 하여 다양한 보안 위협으로부터 정보자산을 스스로 안전하게 보호할 수 있는 책임의식을 부여하고 있습니다.

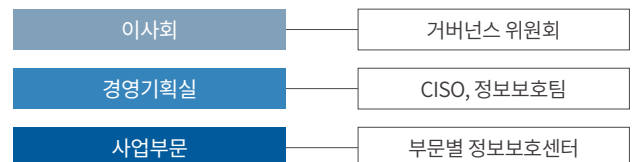


임직원 의식 제고

삼성물산은 정보보호 사내방송, 레터 등 홍보 활동을 통해 최신 정보보호 이슈 및 사고사례를 공유하여 임직원이 생활 속에서 보안의 중요성을 인식하고 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이를 위해 임직원이 보안규정 및 관련 법규를 위반하지 않고 안전하게 업무를 수행할 수 있도록 정보보호 교육을 정기적으로 진행하고 있습니다. 또한, 악성메일로 인한 악성코드 감염 사례를 활용하여 모의훈련을 함으로써 악성메일에 대한 임직원의 경각심을 높이고 대응 방법을 안내하고 있습니다.

정보보호 거버넌스

삼성물산은 정보보호를 CSR 중점 추진 분야로 선정하고 고객, 주주, 사회에 대한 책무를 다하고자 노력하고 있습니다. 2019년에는 정보보호 최고 책임자(CISO, Chief Information Security Officer)를 선임하고 전사조직 내 정보보호팀을 신설하였습니다. 이를 통해 각 사업부문의 정보보호 조직과 유기적으로 협업하여 정보보호 체계 수립, 리스크 대응 등 정보보호 업무를 체계적으로 수행하고 있으며, 경영진과 거버넌스 위원회에 보고 등 소통 체계를 운영하고 있습니다.



이에 따라 정보보호 정책 및 리스크 대응 활동에 대한 경영진의 상시적인 지원을 바탕으로 글로벌 스탠더드에 입각한 관리체계를 상시 연구하고 도입했습니다. 이와 함께 건설·상사·패션·리조트부문의 업종 특성에 맞춰 정보보호의 지원 활동을 전개하고 있습니다.

10

Social Contribution

사회공헌

삼성물산은 삶의 가치를 더하고 나누는 사회적 책임 활동을 통해 지속 가능한 사회발전에 기여하고자 미래세대, 지역사회, 환경 세 가지의 중점 영역을 선정하여 다양한 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.



사회공헌 추진 전략

목표	삶의 가치를 더하고 나누는 적극적인 사회적 책임 활동을 통해 지속 가능한 사회발전에 기여		
브랜드	 더하고 나누고 슬로건  삶의 가치를 더하고 나눕니다		
활동분야 및 전략방향	미래세대 Fair Start · 개인 역량개발 환경 조성 · 기회 균등 제고(교육 등) · 사회배려층 지원(장학사업)	지역사회 Safe & Better Community · 사업인프라 활용한 지역사회 기여 · 의식주휴 생활환경 제고	환경 Sustainable Earth · 다음세대를 위한 환경보존 · 유무형 자원, 문화재 보호
분야별 프로그램	전 사 주니어물산아카데미 건 설 주니어건설아카데미 상 사 Go(古) Together (다문화 아동) 패 션 Heart for Eye(장애 아동) 리조트 희귀난치성질환 아동지원 등	건 설 삼성 빌리지 재난/재해 구호물품 후원 건설/상사 임직원해외봉사활동 패 션 장애인 의류 HEARTIST 리조트 비타민 캠프 공 통 자매마을 일손돕기	패 션 폐자전거 업사이클링 Bike we like 리조트 멸종위기 동물 보호활동, 문화재 지킴이 봉사활동 등

미래세대를 위한 교육과 나눔의 실천

삼성물산 건설부문은 2015년부터 아동·청소년을 대상으로 체험형 건설 직업 진로교육을 실시하고 있습니다. ‘건설은 막연히 어렵고 힘들다’고 느끼는 아이들을 위해 임직원이 직접 교재 제작에 참여하여 아이들의 눈높이에 맞춘 ‘건설에 대한 이론과 체험 교육’으로 완성한 동시에 강사로도 참여해 생생한 교육을 전달하고 있습니다. 2019년에는 초등학교 255명, 중학생 456명이 건설부문의 래미안갤러리와 Safety Academy 교육장을 방문하여 실제 건설 작업 환경을 경험하였습니다.

상사부문은 다문화 아동에게 한국인의 정체성 확립 및 글로벌 리더십을 함양할 수 있도록 우리 역사를 체험하고 토론하는 ‘Go(古) Together’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 초등학교 4~6학년 대상으로는 우리 역사에 흥미를 가질 수 있도록 국내 다양한 유적지를 방문하는 역사 체험 학습을 진행하고 있으며, 중학교 1학년부터 고등학교 1학년을 대상으로는 역사

에 대한 의견을 나누고 깊이 있는 지식을 습득할 수 있도록 역사 토론 교실을 운영합니다. 2019년에는 총 40명의 학생이 역사교실에 참여하여 한국인으로서 정체성을 확립하고 글로벌 리더로 성장하기 위한 토대를 마련하였습니다.

패션부문은 장애 아동·청소년의 교육과 자립 기회를 지원하고자 장애아동 미술교육 ‘HEART FOR ART’를 운영하고 있습니다. 2014년 시각장애 아동을 대상으로 시작된 이 프로그램은 2019년에는 발달장애 아동을 대상으로 임직원과 아동을 1:1로 매칭해 미술교육을 운영했습니다. 2019년에는 30명의 발달장애아동과 임직원 192명이 함께 참여하여 자화상 그리기, 소품 만들기 등을 진행하였습니다. 이밖에 미래세대를 위한 보건·의료지원 사업으로 2006년부터 ‘HEART FOR EYE’ 캠페인을 전개하고 있습니다.

2019년 16회를 맞은 ‘HEART FOR EYE’ 캠페인에서는 자사 여성복 브랜드 ‘KUHO’와 ‘LEBEIGE’의 ‘HEART FOR EYE’ 컬렉션 판매 수익금을 삼성서울병원에 기부해 시각장애 아동의 안질환 수술과 치료비를 지원했습니다. 2019년에는 총 5,141만원을 전달했으며, 2006년부터 2019년까지 총 6.4억원의 기부금으로 361명을 후원하였습니다.

리조트부문은 2004년부터 희귀난치성질환 어린이를 위한 의료비, 재활 치료비 등을 지원하고 있습니다. 2019년까지 총 747명의 어린이가 재활 치료비 및 장학금을 지원받았고, 2007년부터 12년간 희귀난치성 질환을 앓고 있는 어린이들의 자존감 향상과 건강한 사회생활 지원을 위해 ‘희망의 소리’ 합창단을 운영하고 있습니다. 또한 오랜 투병으로 지친 환자 및 가족들을 위해 매년 에버랜드 나들이를 지원하고 있으며, 2019년까지 총 13,119명의 어린이와 가족들이 참여하였습니다. 이밖에도 교육 소외 지역의 분교 초등생을 대상으로 에버랜드 임직원의 재능과 파크 콘텐츠를 활용한 직업/진로 체험 프로그램 ‘찾아가는 드림 스페셜리스트’를 시행합니다. 이를 통해 학생들은 직무전문가의 강연과 VR컨텐츠를 통해 다양한 직업군을 체험하고, 에버랜드 장미 전문가와 함께 식물의 생태와 자연보호의 중요성을 학습하는 등의 활동을 하였습니다.



주니어건설아카데미

Go together



Heart for Eye

희망의 소리 합창단

부문별 업의 특성을 반영한 사회공헌 프로그램

삼성물산 건설부문은 2013년부터 해외 현장 인근의 낙후 마을을 대상으로 ‘삼성빌리지’ 사업을 지속적으로 시행하고 있습니다. ‘삼성빌리지’는 주거, 교육 및 위생시설을 개선하고 교육을 통해 지역주민의 역량 강화를 돕는 지역개발사업입니다. 2013년 인도네시아 파시르할랑 1호 마을에서 시작하여 2019년 10월에는 인도네시아 JAWA발전소 현장 인근 쥘라마지역에서 6호 마을을 준공하였고, 베트남 옌빈 Retrofit 현장 인근 푸끄엥과 나마오 지역에서도 7호 마을이 개발 중에 있습니다. 2019년 12월에는 방글라데시 다카공항 현장 인근 4개 학교의 교육환경을 개선하는 사업을 새롭게 착수했습니다. 건설부문은 삼성빌리지 사업을 통해 현장 직원과 지역 주민, 그리고 마을의 이해관계자들이 서로 소통하고 협력하며 살기 좋은 마을로 변화할 수 있도록 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

상사부문은 2011년부터 빈곤 지역의 학교를 대상으로 노후화된 교육 시설과 열악한 위생시설 등을 개선하여 아동 친화적인 교육 환경을 조성하는 임직원 해외 봉사 활동을 진행하고 있습니다. 해외 지역의 정부와 협력하여 학교 시설 개보수 작업과 학생과 교사 대상의 식수 위생 교육, 안전한 학교 환경의 중요성에 대한 인식 개선 및 재난 대응·안전 관련 교육을 진행합니다. 2019년에는 미얀마 양곤 지역의 달라 초등학교를 대상으로 학교 시설을 개보수하고 학생 348명과 교직원 7명을 대상으로 교육을 실시하였습니다. 활동이 종료된 후에도 행정부, 교육부 등과 협업해 학교 유지관리를 위한 실행 계획을 수립하고 많은 학생들이 수혜를 받을 수 있도록 노력하고 있습니다.

패션부문은 2019년 장애인 비즈니스 캐주얼 브랜드 하티스트를 론칭했습니다. 하티스트는 장애인들이 스스로 옷을 입고 벗을 수 있도록 장애인의 신체 특성을 고려하여 편안함과 기능성을 동시에 갖춘 패션을 제안합니다. 휠체어 사용 장애인을 타깃으로 개발된 상품은 장시간 앉아 있어도 편안하며 척추 손상으로 손 사용이 불편한 점을 고려해 입고 벗기 편하도록 디자인 하였습니다. 2019년에는 휠체어 사용자를 위한 특수 의류 디테일 9개를 개발하여 전용 의류 43개(남 23, 여 20) 모델을 출시하였습니다. 모든 사람의 라이프스타일을 디자인한다는 비전 아래 국내 패션 대기업 최초로 장애인 의류 대중화를 선도하고 있으며, 이를 통해 장애인 인식 개선에 기여하고자 합니다.



임직원 해외봉사단 미얀마 Dala 초등학교

장애인 비즈니스 캐주얼 브랜드 하티스트

지역사회

삼성물산 건설부문은 2016년부터 임직원 기부금과 회사 기부금으로 국내외 재해·재난 발생 시 이재민에게 전달할 긴급 구호물품 제작비를 후원하고 있습니다. 이를 통해 2019년 4월, 강원도 고성에서 산불이 났을 때 이재민에게 구호물품 400개를 가장 빠르게 전달할 수 있었습니다. 이와 더불어 건설부문의 강릉 안인화력발전소 현장에서는 산불로 인한 주택 전소로 임시 거주시설에서 생활하는 지역 주민에게 가전제품을 지원하였습니다. 2019년 9월에는 수원시 삼환아파트 결로사고로 인한 이재민에게 구호물품 70개를 지원하고, 10월에는 태풍 미탁으로 피해를 입은 이재민에게 350개의 구호물품을 긴급 전달하여 도움을 드릴 수 있었습니다.

상사부문은 ‘One Office One Volunteer Activity(1개 사무실, 1개 봉사활동 실시)’라는 목표 아래 10인 이상 해외 거점에서 소외계층 및 지역사회를 위한 봉사활동을 진행하고 있습니다. 이밖에도 회사 사옥 주변의 지역사회 환경 개선을 위해 지역 내 산책로 주변의 가로등, 화단 울타리, 벤치 등 시설물 페인팅 작업을 하는 등 지역 봉사 프로그램을 진행하고 있습니다.

패션부문은 부문 사업장이 위치한 지역사회 취약계층의 기초 생계지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 서울과 광주의 저소득 가정 573곳에 식생활을 지원하는 한편, 문화체험 활동과 마을 정원 가꾸기 등을 실시하고 있습니다. 또한 꿈나무마을, 대한적십자사 등 사회복지단체 4곳에 자사 의류를 전달해 지역사회에 나눔을 실천하고 있습니다.

리조트부문은 2016년부터 고객 응대 근로자의 마음 건강관리 프로그램인 '비타민 캠프'를 운영 중입니다. 2019년에도 열악한 환경에서 근무 중인 전국의 아동보호전문기관의 상담원 130명을 대상으로 스트레스 예방 및 감정노동에 대한 대응력을 강화할 수 있도록 교육을 지원하였습니다. 참여자들의 만족도가 평균 4.6점(5점만점)으로 큰 호응을 얻었습니다.

건설, 상사, 리조트 부문은 이밖에도 '1사 1촌' 프로그램을 운영하고 있습니다. 이를 통해 충북 보은군 탄부면, 진천 백곡마을, 홍천 바회마을 등 농가와 결연을 맺어 임직원 봉사자들이 바쁜 농번기에 자매 마을을 방문하여 일손을 돕고 있습니다. 또한 설과 추석에는 임직원 직거래 장터를 열어 농가소득 증대에 기여하고, 겨울에는 농가에서 김장 재료를 구입하여 김장 담그기 행사를 진행하거나 김장김치를 구입하여 저소득 가정, 독거노인 가정에 지원하고 있습니다.



재해구호 키트 제작 봉사

비타민 캠프

환경

삼성물산 패션부문은 지속가능한 환경을 조성하기 위해 자사 대표 브랜드인 빈폴의 페플라스틱 재활용 소재와 비건가죽 등을 활용한 친환경 제품군을 확대하고 있습니다. 또한 빈폴의 핵심가치인 지속가능성과 브랜드 상징인 자전거를 주제로 2018년부터 'Bike we like' 캠페인을 진행하고 있습니다. 해당 캠페인은 'Bike we like' 컬렉션을 출시하여 판매하고, 수익금을 활용해 도심 속에 버려진 자전거를 업사이클링한 후 누구나 사용할 수 있는 공공자전거로 재탄생시켜 기증하는 활동입니다. 자전거 업사이클링 작업은 사회적기업 '두바퀴 희망 자전거'와 협업을 통해 진행하고 있으며, 2019년에는 총주 단금호에 자전거 보관소를 설치하고 2인용 자전거 등 업사이클링 자전거 36대를 전달해 지역 관광 인프라 조성에 기여하였습니다.

리조트부문은 2019년부터 에버랜드 동물원과 연계하여 멸종 위기에 처한 동물 보호 활동을 지원하고 있습니다. 특히 동물보호단체와의 파트너십으로 한국 호랑이 생태 통로 연구를 지원하고, 한국 호랑이 보전 및 생태 교육과 캠페인을 실시하여 동물 보호와 복지 증진에 앞장서고 있습니다. 또한, 리조트부문의 조경사업 노하우를 활용하여 서울·용인 소재의 문화재 내 수목 방역을 지원하고 나무 식재와 고건물 관리를 지원하는 등 소중한 우리 문화재 보전에 기여하고 있습니다.



Bike we like 컬렉션

Bike we like 자전거 보관소

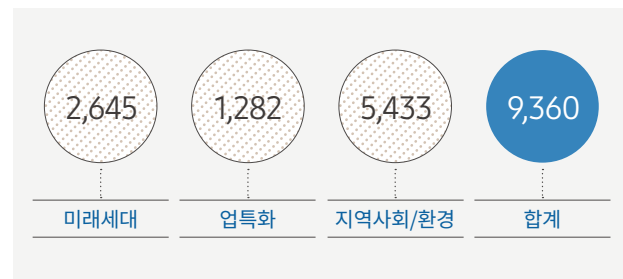


한국호랑이 보전 사업

문화재 지킴이 활동

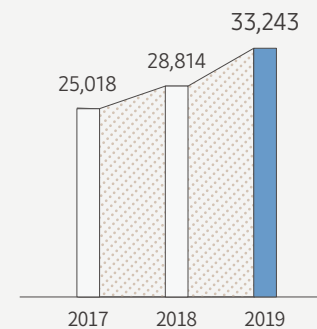
사회공헌 비용

(단위: 백만 원)

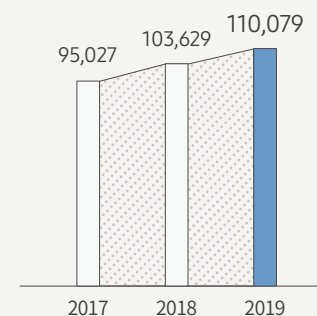


사회공헌 활동 실적

임직원 봉사활동
참여인원



임직원 봉사활동
참여시간



11

Governance

거버넌스

삼성물산은 이사회 중심의 경영 실천을 통해 기업가치 제고를 추구합니다. 2018년에 수립한 거버넌스 개선 3개년 로드맵에 따라 이사회의 독립성과 전문성, 다양성을 강화하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.



이사회 구성

삼성물산의 이사회는 사외이사 5명, 사내이사 4명 등 총 9명으로 사외이사가 과반수 이상을 차지하고 있습니다. 이사의 임기는 3년이며, 주주총회의 승인을 통해 선임됩니다. 사내이사는 이사회에서, 사외이사는 사외이사후보추천위원회에서 주주총회에 후보를 추천하고 있습니다.

이사회 의장은 이사회 결의를 통해 이사들 중에서 선임합니다. 삼성물산은 이사회의 독립성을 보장하기 위하여 2018년부터 이사회 의장과 대표이사를 분리 운영해 왔으며, 2020년에는 사외이사를 대표하는 선임사의 이사 선임을 통해 이사회의 독립적 견제 기능을 더욱 강화하였습니다.

이사회 독립성, 전문성 및 다양성

삼성물산의 이사회는 다양한 배경(인종, 성별, 국적 등)과 경험, 전문지식 및 역량을 보유한 이사들로 구성되어 있습니다. 사외이사는 전원이 회사와 거래, 재직 등의 이해 관계가 없는 독립적인 사외이사입니다.

삼성물산은 이사회의 전문성과 다양성을 제고하기 위하여 2018년 GE의 최고생산성책임자(CPO)를 역임한 필립 코셰(Phillippe Cochet)를 사외이사로 영입하였습니다. 2020년 3월에는 다양한 기업 경험을 보유한 여성 회계·재무 전문가와 고용·노동정책 전문가, 공정거래·기업지배구조 전문가 등 사외이사 3명을 신규 영입하였습니다.

사외이사의 독립성 결격 사유

- 1— 회사의 상무에 종사하는 이사, 집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내 회사의 상무에 종사한 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 2— 최대주주 본인, 배우자 및 직계 존비속
- 3— 최대주주가 법인인 경우, 법인의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 4— 이사, 감사, 집행임원의 배우자 및 직계 존비속
- 5— 회사의 모회사 또는 자회사의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 6— 회사의 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자
- 7— 회사의 이사, 집행임원 및 피용자가 이사, 집행임원으로 있는 다른 회사의 이사, 감사, 집행임원 및 피용자

이사회 운영

삼성물산은 명문화된 이사회 운영 규정을 통해 정기 이사회 개최를 명시하고 있습니다. 또한 이사회 안건자료 사전 제공 및 참석률 75% 이상 권고 등을 통해 이사회 운영의 내실을 기하고 있습니다. 2019년은 총 7회의 이사회를 개최하였으며, 사외이사의 이사회 참석률은 100%입니다. 특히, 분기별 정기이사회는 사외이사 세션과 각종 위원회 및 이사회 개최를 포함해 2일간 운영하여 집중도를 높이고 있습니다. 또한, 사업별 경영 현황 설명회, 국내외 사업장 견학, 신입이사 오리엔테이션 등 사외이사를 위한 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

이사회 평가 및 보수

삼성물산은 이사회 운영의 효율을 높이고 개선사항을 도출하기 위하여 이사회, 위원회 및 이사들의 활동 내역을 정기적으로 평가하고 있습니다. 특히, 2019년에는 거버넌스위원회 주도로 이사회 및 위원회 활동에 대한 평가 체계를 구체화하였습니다. 이에 따라 이사회 및 위원회의 구성과 운영, 이사의 의무 준수 여부, 이사회·위원회 참석률 등에 대해 평가하게 됩니다. 한편, 사내이사 보수는 급여와 상여, 성과급인 목표·성과 인센티브 및 장기 성과 인센티브로 구성되어 있습니다. 보수는 임원 처우 규정에 따라 직급, 위임업무의 성격 및 수행 결과 등을 고려하여 결정되며, 매년 주주총회에서 승인하는 이사 보수 한도 내에서 집행됩니다. 이사 보수 내역은 사업 보고서에 투명하게 공개되고 있습니다.

이사회 구성

구분	이름	주요 경력	재임기간	임기만료일
사내이사	최치훈	사장 (이사회 의장)	4년 10개월	2021. 03
	이영호	대표이사 사장	4년 10개월	2021. 03
	고정석	대표이사 사장	2년 3개월	2021. 03
사외이사	정금용	대표이사 부사장	2년 3개월	2021. 03
	이현수	서울대 건축학과 교수	4년 10개월	2021. 03
	필립코셰	전 GE 최고생산성 책임자	2년 3개월	2021. 03
	제니스리	김앤장 법률사무소 고문	3개월	2023. 03
	정병석	한양대 경제학부 특임교수	3개월	2023. 03
	이상승	서울대 경제학부 교수	3개월	2023. 03

* 재임 기간은 합병 존속법인 선임일자 및 2020년 6월 30일자 기준임

* 이 외, 상법 542조의8 각호에 해당하는 사항도 고려하고 있습니다.

이사회 산하 위원회

삼성물산 이사회는 업무 수행의 전문성과 효율성을 높이기 위하여 이사회 내에 분야별 전문위원회를 설치하고, 관련 법령 또는 회사 정관에서 정한 것을 제외한 이사회의 권한사항 중 일부를 위임하여 운영하고 있습니다. 이사회로부터 위임된 사항에 대한 위원회의 결의는 이사회 결의와 동일한 효력을 가지며, 모든 위원회의 조직, 운영 및 권한 등에 대한 사항은 각 위원회의 명문화된 규정에 따르고 있습니다.

삼성물산의 이사회 산하 위원회는 감사위원회, 경영위원회, 사외이사 후보추천위원회, 보상위원회, 내부거래위원회, 거버넌스위원회 등 총 6개로 구성되어 있습니다. 경영위원회를 제외한 모든 위원회는 전원 사외이사로 구성되며 독립성을 유지하고 있습니다.

경영위원회

경영위원회는 이사회 업무수행의 전문성과 효율성을 높이기 위하여 정관, 이사회 규정에 따라 이사회가 위임한 주요 경영사항에 대하여 심의하고 의결하는 이사회 내 위원회입니다. 또한, 경영위원회는 본 위원회가 심의·의결한 사안에 관한 회사의 업무 집행에 대하여 관리·감독할 수 있습니다. 경영위원회는 현재 사내이사 3명으로 구성되어 있으며, 2019년 총 14회 개최하였습니다.

감사위원회

감사위원회는 경영진이 적법한 절차와 합리적 의사결정을 통해 기업가치를 높일 수 있도록 견제·감독·지원 역할을 수행하는 이사회 내 위원회입니다. 감사위원은 주주총회에서 선임되며, 위원회 구성과 관련된 모든 사항들은 상법에 규정된 사항들을 충족하고 있습니다. 현재 감사위원회는 사외이사 3명으로 구성되어 있습니다. 감사는 기능에 따라 경영감사(회계감사), 업무감사, 재무감사, 준법감사, IT감사로 구분되며, 수행 방법에 따라 일상감사, 종합감사 그리고 특별감사로 구분하여 실시됩니다. 정기 감사위원회는 분기별로 개최되며, 임시위원회는 필요에 따라 수시로 개최됩니다. 2019년은 총 5회 개최하였습니다.

사외이사후보추천위원회

사외이사후보추천위원회는 관련 법규와 회사 정관 및 이사회 규정에 의거하여 회사의 사외이사 후보를 추천하기 위해 구성된 이사회 내 위원회입니다. 위원회는 사외이사 후보에 대해 회사에 대한 독립성 여부, 글로벌 기업에 맞는 자질·역량 등을 종합적으로 검토하여 주주총회에 추천하는 역할을 수행합니다. 사외이사 3명으로 구성된 위원회는 필요에 따라 수시로 개최됩니다.

보상위원회

보상위원회는 이사 보수의 객관성과 투명성 확보를 위하여 구성된 이사회 내 위원회입니다. 본 위원회는 주주총회에 상정될 이사 보수 한도와 보상 체계 등 등기이사 보수의 적정성에 대하여 심의하는 역할을 수행합니다. 사외이사 3명으로 구성되며 위원회는 필요에 따라 수시로 개최하고 있으며, 2019년은 총 4회 개최하였습니다.

내부거래위원회

내부거래위원회는 내부거래에 대한 회사의 내부 통제를 강화하고 부당 지원 행위에 대한 감독의 효율성을 높이기 위해 설치된 이사회 내 위원회입니다. 일정 규모 이상의 대규모 내부거래를 심의하며, 위원회의 심의 및 결의 대상 사건이 발생할 경우 수시로 개최하고 있습니다. 현재 사외이사 3명으로 구성되어 있으며, 2019년 총 3회 개최하였습니다.

거버넌스위원회

거버넌스위원회는 지배구조 선진화를 통한 주주가치 제고 및 기업의 사회적 책임 이행을 목적으로 하는 이사회 내 위원회입니다. 본 위원회는 2015년 9월 신설된 거버넌스위원회와 CSR위원회가 2020년 2월 통합, 확대 개편되었습니다.

거버넌스위원회는 분기 1회 개최를 원칙으로 하며 필요 시 수시로 개최할 수 있습니다. 주주가치에 중대한 영향을 미치는 경영 사항에 대한 사전 심의 및 주주가치 제고를 위한 주요 정책 건의, 기업의 사회적 책임 관련 사항 심의 등을 수행합니다. 또한, 위원 중 1명 이상이 주주권익보호 담당위원으로 선임되어 이사회와 주주·투자자 간의 소통 역할을 담당하고 있습니다. 현재 사외이사 4명으로 구성되어 있으며, 선임사외이사가 거버넌스위원회 위원장을 겸임하고 있습니다. 2019년은 위원회가 통합되기 전으로 기존 거버넌스위원회는 총 4회, CSR위원회는 총 5회 개최하였습니다.

* 2020년 6월 30일자 기준임

Appendix

연결 재무상태표
연결 포괄손익계산서
연결 자본변동표
연결 현금흐름표
이해관계자 참여
중점관리 이슈
제3자 검증의견서
온실가스 배출량 검증의견서
GRI Standards Index
ISO 26000
UN SDGs 연계 활동
SASB, TCFD 대조표
수상 및 협회, 단체 가입현황
CSR 보고서 용어집

연결 재무상태표

제 56기: 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지, 제 55기: 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지, 제 54기: 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지

(단위: 백만 원)

			제 56 기	제 55 기	제 54 기
자산					
	유동자산		11,753,695	13,671,292	12,248,548
		현금및현금성자산	2,704,409	2,903,538	2,993,152
		단기금융상품	451,729	638,374	100,721
		당기손익-공정가치 측정 금융자산	210,040	540,081	0
		기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산	183	151	309
		매출채권및기타채권	4,369,733	4,883,449	4,992,459
		기타유동자산	2,120,218	3,006,398	2,628,872
		재고자산	1,897,383	1,699,301	1,533,035
	매각예정자산		0	0	42,851
	비유동자산		34,151,822	28,735,360	36,757,504
		당기손익-공정가치 측정 금융자산	243,162	179,430	24,439
		기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산	22,596,168	17,948,249	23,204,423
		관계기업 및 공동기업 투자	3,676,828	3,627,971	5,770,859
		투자부동산	147,339	40,947	671,661
		생물자산	5,115	2,085	2,204
		유형자산	4,926,029	5,024,404	4,985,944
		무형자산	883,360	1,061,448	1,311,472
		사용권자산	397,632	0	0
		이연법인세자산	117,921	97,804	75,376
		기타비유동자산	1,158,268	753,022	711,126
	자산총계		45,905,517	42,406,652	49,048,903
부채					
	유동부채		10,929,358	13,016,831	14,458,306
		매입채무	1,558,089	1,685,645	1,785,617
		단기차입금	1,927,232	1,369,502	2,093,310
		유동성장기채무	785,783	1,893,832	1,346,801
		당기법인세부채	59,964	475,590	51,742
		기타유동부채	6,598,290	7,592,262	9,180,836
	비유동부채		8,284,062	6,840,886	9,439,347
		사채 및 장기차입금	704,315	1,253,312	2,594,095
		순확정급여부채	102,540	107,723	58,357
		이연법인세부채	6,250,333	4,964,980	6,295,263
		충당부채	414,315	321,504	257,025
		기타비유동부채	812,559	193,367	234,607
	부채총계		19,213,421	19,857,717	23,897,653
자본					
	지배기업 소유주지분		24,096,134	19,946,590	22,556,752
		자본금	19,132	19,132	19,132
		자본잉여금	10,466,963	10,468,876	10,468,265
		기타자본	6,009,046	2,509,117	6,313,950
		이익잉여금	7,600,993	6,949,465	5,755,405
	비지배지분		2,595,962	2,602,345	2,594,498
	자본총계		26,692,096	22,548,935	25,151,250
자본과부채총계			45,905,517	42,406,652	49,048,903

연결 포괄손익계산서

제 56기: 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지, 제 55기: 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지, 제 54기: 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지

(단위: 백만 원)

	제 56 기	제 55 기	제 54 기
매출액	30,761,501	31,155,637	29,279,046
매출원가	26,958,672	27,170,328	25,626,990
매출총이익	3,802,829	3,985,309	3,652,056
판매비와관리비	2,936,059	2,881,419	2,770,788
영업이익(손실)	866,770	1,103,890	881,268
기타수익	1,317,626	2,152,889	1,083,383
기타비용	745,418	1,001,569	923,125
금융수익	157,813	254,238	220,358
금융비용	193,237	298,564	312,858
지분법이익	140,888	349,608	19,482
지분법손실	17,880	177,754	143,497
법인세비용차감전순이익(손실)	1,526,562	2,382,738	825,011
법인세비용	478,671	634,494	343,907
당기순이익(손실)	1,047,891	1,748,244	481,104
기타포괄손익	3,445,007	-3,856,079	3,680,397
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 포괄손익	15,196	27,032	-175,221
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 포괄손익	3,429,811	-3,883,111	3,855,618
총포괄손익	4,492,898	-2,107,835	4,161,501
당기순이익(손실)의 귀속			
지배기업 소유주지분	1,050,076	1,712,790	639,798
비지배지분	-2,185	35,454	-158,694
총 포괄손익의 귀속			
지배기업 소유주지분	4,493,654	-2,150,130	4,362,210
비지배지분	-756	42,295	-200,709
주당이익			
기본주당순이익(손실) (단위 : 원)	6,366	10,384	3,879

연결 자본변동표

제 56기: 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지, 제 55기: 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지, 제 54기: 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지

(단위: 백만 원)

	지배기업 소유주 지분					비지배지분	자본 합계
	자본금	자본잉여금	이익잉여금	기타자본	지배기업 소유주지분 합계		
2017.01.01(기초자본)	19,132	10,468,266	5,229,978	2,584,211	18,301,587	2,804,124	21,105,711
회계정책변경누적효과			-16,550	551	-15,999		-15,999
당기순이익(손실)			639,798		639,798	-158,694	481,104
기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산 평가손익				3,862,737	3,862,737		3,862,737
기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산 처분으로 인한 재분류			-1,105	1,105			
지분법관련자본변동				-11,497	-11,497	-3,711	-15,208
해외사업환산손익				-133,547	-133,547	-36,307	-169,854
현금흐름위험회피파생상품평가손익				10,389	10,389	134	10,523
순확정급여부채의 재측정요소			-5,670		-5,670	-2,132	-7,802
배당			-90,786		-90,786	-4,964	-95,750
자기주식 취득							
연결실체의 변동						-3,986	-3,986
연결실체 내 자본거래 등							
기타		-1	-259		-260	33	-227
2017.12.31(기말자본)	19,132	10,468,265	5,755,405	6,313,950	22,556,752	2,594,498	25,151,250
2018.01.01(기초자본)	19,132	10,468,265	5,755,405	6,313,950	22,556,752	2,594,498	25,151,250
회계정책변경누적효과			-130,096		-130,096	-21,223	-151,319
당기순이익(손실)			1,712,790		1,712,790	35,454	1,748,244
기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산 평가손익				-3,825,037	-3,825,037		-3,825,037
기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산 처분으로 인한 재분류			-958	958			
지분법관련자본변동				27,759	27,759	1,070	28,829
해외사업환산손익				1,506	1,506	6,015	7,521
현금흐름위험회피파생상품평가손익				-10,015	-10,015	34	-9,981
순확정급여부채의 재측정요소			-57,133		-57,133	-277	-57,410
배당			-329,938		-329,938	-11,055	-340,993
자기주식 취득				-3	-3		-3
연결실체의 변동							
연결실체 내 자본거래 등							
기타		611	-606		5	-2,170	-2,165
2018.12.31(기말자본)	19,132	10,468,876	6,949,465	2,509,117	19,946,590	2,602,345	22,548,935
2019.01.01(기초자본)	19,132	10,468,876	6,949,465	2,509,117	19,946,590	2,602,345	22,548,935
회계정책변경누적효과			-11,860		-11,860		-11,860
당기순이익(손실)			1,050,076		1,050,076	-2,185	1,047,891
기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산 평가손익				3,492,443	3,492,443		3,492,443
기타포괄손익-공정가치 측정 금융자산 처분으로 인한 재분류			4,701	-4,701			
지분법관련자본변동				-22,125	-22,125	233	-21,892
해외사업환산손익				36,626	36,626	3,024	39,650
현금흐름위험회피파생상품평가손익				-2,352	-2,352	-172	-2,524
순확정급여부채의 재측정요소			-61,014		-61,014	-1,656	-62,670
배당			-329,937		-329,937	-6,219	-336,156
자기주식 취득							
연결실체의 변동							
연결실체 내 자본거래 등							
기타		-1,914	-436	38	-2,312	592	-1,720
2019.12.31(기말자본)	19,132	10,466,963	7,600,994	6,009,045	24,096,134	2,595,962	26,692,096

연결 현금흐름표

제 56기: 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지, 제 55기: 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지, 제 54기: 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지

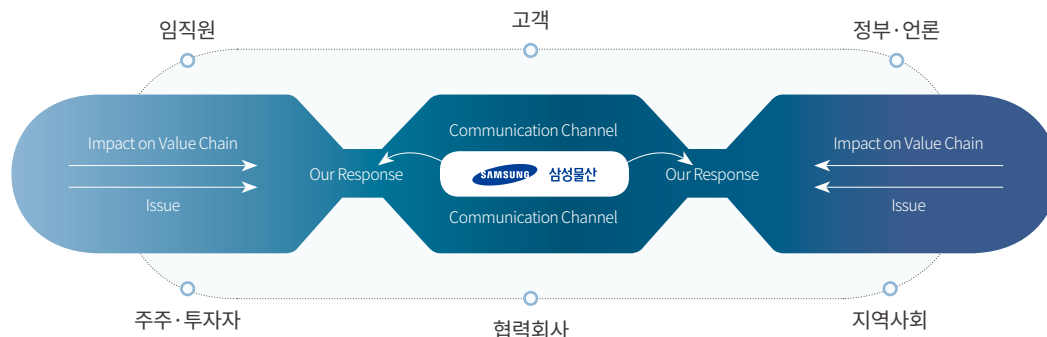
(단위: 백만 원)

	제 56 기	제 55 기	제 54 기
영업활동으로 인한 현금흐름	770,850	1,678,377	1,312,436
영업으로부터 창출된 현금	759,909	1,201,368	1,090,902
이자 의 수취	142,928	155,567	176,005
이자 의 지급	-127,222	-224,366	-194,783
배당금 의 수취	787,971	629,367	427,428
법인세 의 납부	-792,736	-83,559	-187,116
투자활동으로 인한 현금흐름	607,140	167,792	279,938
투자활동으로 인한 현금유입액	2,450,097	2,727,519	1,502,544
매각예정자산의 처분	46,600	63,589	0
단기금융상품의 순감소	192,129	0	952,551
단기대여금의 회수	127,391	0	1,788
유동성장기채권의 감소	0	58	9,966
당기손익-공정가치측정금융자산의 처분	1,771,420	750,024	13,055
기타포괄손익-공정가치측정금융자산의 처분	21,341	1,253	47,699
종속기업투자의 처분	41,358	3,504	208
관계기업 및 공동기업투자의 처분	66,808	793,208	225,719
장기채권의 회수	92,677	3,128	37,469
보증금의 감소	74,000	49,987	82,033
유형자산의 처분	12,333	184,712	72,950
무형자산의 처분	367	2,526	58,577
투자부동산의 처분	0	869,424	527
기타비유동자산의 처분	3,673	6,106	2
투자활동으로 인한 현금유출액	-1,842,957	-2,559,727	-1,222,606
단기금융상품의 순증가	0	-528,305	0
단기대여금의 증가	0	-1,189	0
당기손익-공정가치측정금융자산의 취득	-1,270,079	-1,290,442	-2,986
기타포괄손익-공정가치측정금융자산의 취득	-1,298	-2,910	-15,282
관계기업 및 공동기업투자의 취득	-29,650	-16,704	-248,709
해외자원개발자금의 증가	0	0	0
장기채권의 증가	-44,536	-18,035	-134,485
보증금의 증가	-78,643	-79,310	-76,641
유형자산의 취득	-345,123	-540,363	-678,034
무형자산의 취득	-42,581	-64,389	-64,061
투자부동산의 취득	-21,103	0	0
연결법위 변동으로 인한 현금유출	-7	-17,170	0
기타비유동자산의 증가	-9937	-910	-2,408
재무활동으로 인한 현금흐름	-1,612,355	-1,884,736	-1,116,682
재무활동으로 인한 현금유입액	557,224	362,940	757,793
단기차입금의 순증가	491,491	0	258,361
사채의 발행	0	189,579	249,152
장기차입금의 차입	65,579	170,757	250,280
비지배자분의 순증감	0	0	0
임대보증금의 증가	154	2604	0
재무활동으로 인한 현금유출액	-2,169,579	-2,247,676	-1,874,475
배당금의 지급	-329,937	-329,938	-90,786
단기차입금의 순감소	0	-836,665	0
유동성장기채무의 상환	-1,693,737	-1,038,750	-1,493,038
장기차입금의 조기상환	0	-30,131	-284,425
임대보증금의 감소	-3,960	-1,134	0
자기주식의 취득	0	-3	0
리스료의 지급	-134,054	0	0
비지배자분의 추가취득	-1493	0	0
비지배자분에 대한 유상감자	-178	0	0
비지배자분에 대한 배당	-6,220	-11,055	-4,963
기타자분의 순감소	0	0	-1,263
환율변동효과 반영전 현금및현금성자산의 순증가(감소)	-234,365	-38,567	475,692
현금및현금성자산에 대한 환율변동효과	35,236	-51,047	-181,070
현금및현금성자산의 순증가(감소)	-199,129	-89,614	294,622
기초현금및현금성자산	2,903,538	2,993,152	2,698,530
기말현금및현금성자산	2,704,409	2,903,538	2,993,152

이해관계자 참여

삼성물산은 주주·투자자, 고객, 임직원, 협력회사, 지역사회 및 정부·언론을 주요 이해관계자로 정의하고, 각 이해관계자의 의견을 경영활동에 반영하기 위해 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다. 삼성물산이 마련한 소통 채널을 통해 수집된 이해관계자의 의견은 당사의 경영활동에 반영되고 있으며, 이에 대한 대응 활동은 CSR 보고서를 통해 공개되고 있습니다.

이해관계자와 소통하는 CSR



이해관계자	관심 이슈	소통 채널	Value chain 내 영향	삼성물산 대응
주주·투자자	·경제 성과 ·리스크 관리 ·거버넌스	·정보공시 ·분기별 실적발표 ·국내외 컨퍼런스 ·방문미팅 등	·견제와 균형	·안정적 수익 창출 ·통합 리스크 관리 ·프로젝트 수행역량 강화
고객	·제품 및 서비스 ·고객 안전보건 ·마케팅 ·커뮤니케이션	·홈페이지 ·고객센터 ·고객만족도 조사	·프로젝트 계약 ·제품 구매	·B2B, B2C 고객관리 ·고객 만족 및 신뢰도 제고
임직원	·안전 및 보건 ·다양성 존중 ·교육 및 훈련 ·고용 및 복리후생 ·노사관계	·인트라넷 ·웹진, 블로그 ·노사협의회 ·CEO 메시지	·영업, 시공, 운영 ·제품설계, 디자인 ·기술연구 및 개발 ·지식재산	·인재중심 조직문화 ·역량개발 ·작업장 안전보건 ·복지 혜택
협력회사	·공급업체가 사회에 미치는 영향 평가 ·윤리경영 ·근로자 인권 보호 ·반부패	·협력회사 포털 ·협력회사 협의회 ·각종 설명회 및 포럼	·물류, 조달, 시공	·공정한 거래관계 ·협력회사 역량강화 ·동반성장 지향
지역사회	·간접 경제효과 ·지역사회 기여 ·환경 개선	·사회공헌 활동 ·파트너십(NGO 등)	·인프라 구축 ·간접 경제효과	·국내외 사업장 중심, 사업 역량과 연계한 사회공헌 활동
정부·언론	·반부패, 인권보호 ·사고예방, 환경보호 ·컴플라이언스 준수	·홈페이지 ·공청회 ·보도자료	·프로젝트 개발 ·고객 및 거래선 관리 ·수주 경쟁력	·정부정책 참여 ·법규 준수 ·정보공개

중점관리 이슈

안전경영

기업 경영에서 안전은 최우선시 되어야 할 기본 가치이며, 철저한 안전경영을 통해 임직원, 협력회사, 고객의 안전을 확보하는 것이 필요합니다. 타 업종에 비해 상대적으로 사고 발생 위험이 높은 건설사업과 연간 약 800만 명이 방문하는 리조트 등을 운영하는 삼성물산에게 안전은 무엇보다 중요한 이슈입니다. 2019년 국·내외 건설현장에서 3건의 사망사고(안전분야 보고 페이지에서 상세내용 확인가능)가 발생하는 등 과거 3년간 총 11건의 중대 재해로 비즈니스 경쟁력에 영향을 받았으며, 이를 개선하기 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 삼성물산은 IoT 기술을 활용하여 안전사고 사전예방을 위한 역량을 강화하고 안전 최우선 문화 확립을 위한 안전 체계를 확립하여 운영하고 있으며, 관련 교육을 통해 임직원의 안전의식을 제고하고 있습니다. 특히, 삼성물산은 내부 구성원 뿐만 아니라, 협력회사 직원의 현장 안전보건 관리를 강화하고 정기적으로 점검하는 등 안전보건 수준을 고도화해 나가고 있습니다.

준법경영

기업의 사회적 영향력이 높아짐에 따라 사회적 책임의 범위도 커져가고 있습니다. 기업은 항상 준법경영의 실천을 통해 올바른 가치관을 수립하고 기업의 사회적 책임을 다함으로써 이해관계자의 신뢰를 확보해야 합니다. 각 사업 영역에서 선도적인 역할을 하는 삼성물산에게 준법경영의 실천은 투명하고 공정한 기업 생태계 형성과 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 매우 중요한 부분입니다. 2019년 부패 및 반경쟁행위 관련 제재는 없으나 금융위원회로부터 회계처리 위반으로 제재조치를 부과 받았으며(사업보고서 및 언론기사 검색가능) 이를 개선하기 위해 더욱 엄격하고 투명하게 회계기준을 해석하고 적용하고 있습니다. 또한 컴플라이언스 내부 점검활동시 발견된 하도급법, 산업안전보건법, 취업규칙 등 개선 필요사항에 대해 인별 제재조치(경고 14명/주의 10명)를 시행하였으며, 개선대책을 도출하고 지속적 이행여부를 관리하는 등 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다. 삼성물산은 높은 컴플라이언스 관리 기준을 바탕으로 준법경영을 실천하고 있으며, 컴플라이언스 점검, 평가, 교육 등을 정기적으로 실시하는 등 임직원의 윤리의식 내재화를 위해 최선을 다하고 있습니다.

동반성장

동반성장은 주요 산업별 지속가능한 경쟁력 확보, 공정한 경쟁, 일자리 창출, 사회통합 추구 등 기업과 국가 경제의 발전을 위한 필수적 요소입니다. 삼성물산은 2019년 기준 약 14,800 여개의 다양한 협력회사와 협업하여 사업을 수행하고 있습니다. 사업의 지속가능성과 성공적인 수행을 위해 협력회사와의 동반성장은 삼성물산에 중요한 요소 중 하나입니다. 2019년에는 기업의 동반성장 수준에 대한 기준으로 활용되고 있는 동반성장지수 평가(동반성장위원회 주관, 최우수·우수·양호·보통·미흡 5단계)에서 건설부문 우수 등급, 패션부문 양호 등급을 받았습니다. 삼성물산은 협력회사의 역량과 수준을 향상하기 위한 실질적인 지원 활동들을 통해 동반성장지수 평가 결과를 지속 개선하고자 합니다. 이러한 노력을 바탕으로 동반성장 운영 체계를 더욱 공고히 하여 글로벌 기업과의 경쟁 속에서 도태되지 않도록 삼성물산과 협력회사의 경영성과 뿐만 아니라 CSR 관련 경쟁력을 함께 강화해 가고 있습니다.

중점관리 이슈와 성과 보상

2019년 삼성물산 중점관리 이슈에 대한 성과는 담당부서 임원의 MBO에 반영하고 있으며, 이를 성과 평가에 반영하여 보상과 연계하고 있습니다.

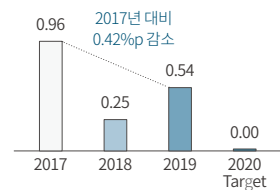
Activities in 2019

IT 신기술을 활용한 스마트 안전관리체계 구축, 고객과 협력회사 안전까지 책임지는 안전 활동, 안전문화 구축 및 관리체계 강화, 사업 특성에 맞춘 안전점검 활동, 협력회사와 임직원 안전 역량 강화

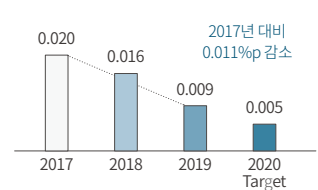
* 참고 페이지 : 20-22, 48-49

Performances

사망만인율(건설부문) (단위: %)



근로사고손실률(건설부문) (단위: %)



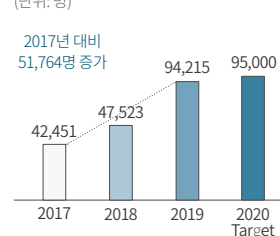
Activities in 2019

이사회 직속의 독립적 준법지원체계 구축, 정도경영 문화정착을 위한 전사 통합 컴플라이언스 프로그램 추진, 준법지원 및 점검, 컴플라이언스 평가 결과에 따른 포상 및 제재, 부문별 담당부서 교류회, 옴부즈퍼슨 제도, 컴플라이언스 교육

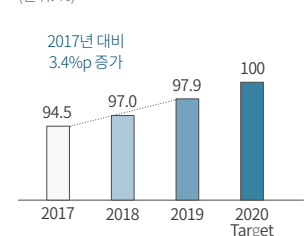
* 참고 페이지 : 26-27, 52-53

Performances

컴플라이언스 교육인원(전부문) (단위: 명)



자가진단 참여율(전부문) (단위: %)



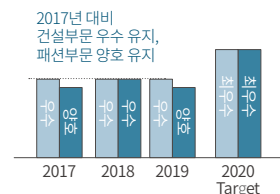
Activities in 2019

CSR 평가를 통한 역량강화, 공급망 관리, 동반성장 운영체계 실행, 협력회사 자금·기술지원, 파트너십 강화, 상생협력 지원

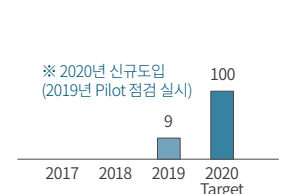
* 참고 페이지 : 28-30, 54-55

Performances

동반성장지수 평가결과 (건설부문, 패션부문)



협력회사 CSR 평가 비율 (패션부문 등록사 기준) (단위: %)



제3자 검증의견서

서문

한국경영인증원(KMR)은 2020 SAMSUNG C&T CSR REPORT (이하 “보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 삼성물산 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

삼성물산은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS(2008) 및 KMR 글로벌 경영위원회의 SRV1000 지속가능경영보고서 검증 기준을 적용하였으며, Type 2, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards의 포괄적 방식(Comprehensive Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제표준(Topic Specific Standards)
 - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach)
 - 경제성과(Economic Performance): 201-1, 201-2, 201-3, 201-4
 - 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203-1, 203-2
 - 조달관행(Procurement Practices): 204-1
 - 반부패(Anti-Corruption): 205-1, 205-2, 205-3
 - 반경쟁적행위(Anti-Competitive Behavior): 206-1
 - 원재료(Materials): 301-1, 301-2, 301-3
 - 에너지(Energy): 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5
 - 용수(Water): 303-1, 303-2, 303-3
 - 생물다양성(Biodiversity): 304-1, 304-2, 304-3, 304-4
 - 배출(Emissions): 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7
 - 폐수 및 폐기물(Effluents and Waste): 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
 - 환경적 법규준수(Environmental Compliance): 307-1
 - 공급업체 환경평가(Supplier Environmental Assessment): 308-1, 308-2
 - 고용(Employment): 401-1, 401-2, 401-3
 - 산업안전보건(Occupational Health and Safety): 403-1, 403-2, 403-3, 403-4
 - 훈련 및 교육(Training and Education): 404-1, 404-2, 404-3
 - 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): 405-1, 405-2
 - 차별금지(Non-Discrimination): 406-1
 - 아동노동(Child Labor): 408-1
 - 강제노동(Forced or Compulsory Labor): 409-1
 - 원주민권리(Rights of Indigenous Peoples): 411-1
 - 인권평가(Human Rights Assessment): 412-1, 412-2, 412-3
 - 지역사회(Local Communities): 413-1, 413-2
 - 공급업체 사회적평가(Supplier Social Assessment): 414-1, 414-2
 - 공공정책(Public Policy): 415-1
 - 고객 안전 보건(Customer Health and Safety): 416-1, 416-2
 - 제품 및 서비스 라벨링(Product and Service Labeling): 417-2, 417-3
 - 고객개인정보보호(Customer Privacy): 418-1
 - 사회경제적 법규준수(Socioeconomic Compliance): 419-1
- 건설산업부가지표(Construction and Real Estate Sector Supplement): CRE1, CRE2, CRE3, CRE4, CRE6, CRE7, CRE8

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 삼성물산의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증절차

한국경영인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 절차 및 방법에 대한 검토
- 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토
- 이해관계자 참여 활동에 대한 검토
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 삼성물산과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 삼성물산의 보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증 범위에 포함된 상기 데이터가 적절하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

포괄성

포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다.

- 삼성물산은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.

중요성

중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다.

- 삼성물산은 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성

대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션뿐만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다.

- 검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 삼성물산의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은 보고서가 GRI Standards의 포괄적 방식(Comprehensive Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 제언

한국경영인증원은 삼성물산이 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

- 삼성물산은 성격이 다른 4개의 사업부문을 체계적으로 구성하여 독자들의 이해를 돕고, 정성적성과와 정량적성과를 균형있게 보고하여 가독성을 높이고 있습니다. 특히, 안전경영, CSR 공급망 관리, 준법경영 등 조직의 지속가능성과 관련된 중대 토픽을 지속가능성 맥락에서 상세히 보고한 점이 높이 평가 됩니다. 향후, 추진하고 있는 비재무 중점과제에 대한 중장기 로드맵과 핵심성과를 수립하여 지속가능경영 추진체계를 고도화하길 권고 드립니다.

검증의 독립성

한국경영인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 삼성물산의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

온실가스 배출량 검증의견서

검증개요

(주)한국경영인증원은 삼성물산주식회사(이하 삼성물산)로부터 온실가스 배출량에 대한 자발적인 제3자 독립 검증심사를 의뢰 받았습니다. 2019년도 조직 및 운영경계, 협력업체에 대한 검증을 수행하여 그 결과를 아래와 같이 표명합니다. 본 검증의견서는 발행일 기준으로 유효합니다.

검증범위

·조직경계 및 운영경계

본 검증에서 다루어진 온실가스 배출량은 삼성물산에서 작성한 온실가스 인벤토리 산정 틀을 바탕으로 산정되었으며, 검증 범위는 2019년 기간 동안 삼성물산 해외 전체 사업장 및 건설현장¹⁾의 직접 배출(Scope 1 배출) 및 에너지 간접 배출(Scope 2 배출) 그리고 삼성물산 전체 기타 간접배출(Scope 3 배출)²⁾을 포함하고 있습니다.

구분	직접 배출(Scope 1 배출) 및 에너지 간접 배출(Scope 2 배출)	기타 간접배출(Scope 3 배출)
국내 배출량	국내 전체 사업장 및 건설 현장	·협력회사 건설장비 사용 ·협력회사 건설현장 가설전기 사용
해외 배출량	해외 전체 사업장 및 건설 현장	·임직원 해외 출장

·검증대상 기간: 2019년 1월 1일 ~ 2019년 12월 31일

·온실가스 종류: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆

·수행한 검증업무: 본 검증은 2020년 4월 ISO 14064-3:2006의 검증 원칙에 따라 수행되었습니다. 한국경영인증원은 삼성물산이 보고한 온실가스 배출량과 온실가스 인벤토리의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하였으며, 검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.

·사업장 방문 및 온실가스 데이터 집계에 책임을 지고 있는 담당자 인터뷰

·삼성물산의 해외 사업장 및 건설현장 온실가스 배출량 산정 틀: 활동 데이터(비용 및 에너지 사용량), 산정식, 배출계수

·삼성물산의 Scope 3 해외출장 온실가스 배출량 산정 틀: 활동 데이터(마일리지), 산정식, 배출계수

·삼성물산의 Scope 3 협력회사 건설장비 온실가스 배출량 산정 틀: 활동데이터(장비별 사용시간 및 에너지 사용량), 산정식, 배출계수

·보증수준: 제한적 보증수준 (Limited Assurance)

검증기준

ISO 14064-1 Greenhouse gases -- Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals (2006), ISO 14064-3 Greenhouse gases -- Part 3: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions (2006), WRI/WBCSD GHG Protocol (2004), 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(환경부고시 제2018-70호), KMR 온실가스·에너지 검증 운영매뉴얼 및 절차서, IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006), International Standard on Assurance Engagements 3000(Revised) – ‘Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information’

검증결과

삼성물산주식회사 2019년 온실가스 배출량

삼성물산	단위	직접배출(Scope 1)	간접배출(Scope 2)	기타간접배출(Scope 3)	총 배출량
2019년	ton CO ₂ -eq	80,911	161,466	117,245	359,622

주1) "온실가스"란 이산화탄소(CO₂),메탄(CH₄),아산화질소(N₂O),수소불화탄소(HFCs), 과불화탄소(PFCs), 육불화황(SF₆) 및 그 밖에 대통령령으로 정하는 것으로 적외선 복사열을 흡수하거나 재방출하여 온실효과를 유발하는 대기 중의 가스 상태의 물질을 말함. (저탄소 녹색성장 기본법)

주2) "1 이산화탄소 상당량톤(ton CO₂-eq)"이란 이산화탄소 1톤 또는 기타 온실가스의 지구 온난화 영향이 이산화탄소 1톤에 상당하는 양을 말함. (온실가스 배출권의 할당 및 거래에 관한 법률)

검증의견

2019년도 삼성물산주식회사 및 협력회사에 대한 온실가스 배출량 검증 결과를 위와 같이 확인하였으며, 수행된 절차에 근거하여 중대성(Materiality) 관점에서 본 검증 목적과 검증기준에서 요구하는 집계기준을 위배하였다는 점을 발견하지 못하였습니다.



2020년 6월 (주)한국경영인증원

1) 2019년 1월 1일~12월 31일 기간 동안 운영 중인 현장 기준

2) 기타 간접 배출 중 삼성물산 건설부분 현장에서 협력회사 건설장비로부터의 배출량 산정 방법론은 '건설공사 표준품셈'을 근거로 수립함

대표이사

함은표

GRI STANDARDS INDEX

GRI Standards(2016)		No.	지표명	페이지	비고
100	일반				
103	지표별 경영접근방식 공개	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	13-14, 16-17, 26, 28, 38, 44, 52, 54, 63	
		103-2	경영방침의 목적과 토픽 관리 방법	13-14, 26, 28, 38, 44, 52, 54, 63	
		103-3	경영방침 평가 방법	11-12, 15	
102	조직 프로필	102-1	조직 명칭	2-3	
		102-2	활동, 대표 브랜드, 제품 및 서비스	4-7	
		102-3	본사 위치	보고서 개요	
		102-4	사업 지역	8-9	
		102-5	소유구조와 법적 형태	2	
		102-6	시장 영역	4-7, 8-9	
		102-7	조직 규모	2-3, 8-9	
		102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	44-47	
		102-9	조직의 공급망	54-55	
		102-10	조직과 공급망의 중대한 변화	-	사업보고서 18-20p
		102-11	사전예방 원칙과 접근	38-39	
		102-12	외부 이니셔티브	82	
		102-13	협회 멤버십	82	
	전략	102-14	최고 의사결정권자 성명서	10	
		102-15	핵심 영향, 위험, 기회	38-39, 71	
	윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동규범	-	홈페이지 공개
		102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 매커니즘	26-27, 52-53	
		102-18	지배구조	63-64	
		102-19	권한 위임	63-64	
		102-20	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 임원급의 책임	63-64	
		102-21	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 이해관계자 협의	-	
		102-22	최고 의사결정기구와 산하 위원회의 구성	63-64	
		102-23	최고 의사결정기구의 의장	63-64	
		102-24	최고 의사결정기구 추천과 선정	63-64	
		102-25	이해관계 상충 방지	-	
		102-26	목표, 가치, 전략 수립에 관한 최고 의사결정기구의 역할	63-64	
		102-27	최고 의사결정기구의 집단지식 강화	63-64	
		102-28	최고 의사결정기구의 성과에 대한 평가	63-64	
		102-29	최고 의사결정기구의 경제, 환경, 사회적 영향 파악과 관리	63-64	
		102-30	위험 관리 절차의 효과성	38-39	
		102-31	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 검토	38-39	
		102-32	지속가능성 보고에 대한 최고 의사결정기구의 역할	63-64	
		102-33	최고 의사결정기구에 중요 사항을 보고하는 절차	63-64	
		102-34	중요 사항의 성격, 개수, 해결 매커니즘	26-27	
		102-35	보수 정책	63-64	
		102-36	보수 결정 절차	63-64	
		102-37	보수 정책에 관한 이해관계자 참여	63-64	
		102-38	연간 총 보상 비율	-	사업보고서 408p
		102-39	연간 총 보상 인상율	-	사업보고서 408p
	이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 목록	70	
		102-41	단체 협약이 적용되는 임직원 비율	43	
		102-42	이해관계자 파악 및 선정 기준	70	
		102-43	이해관계자 참여 방식	16-17	
		102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	16-17	
	보고방식	102-45	조직의 연결재무제표	66-69	
		102-46	보고서 내용과 토픽의 경계 정의	16-17	
		102-47	보고서 내용 결정 과정에서 파악한 모든 중요 토픽의 목록	16-17	
		102-48	이전 보고서의 수정이 미치는 영향과 수정보고 이유	보고서 개요	
		102-49	이전 보고기간 이후에 발생한 중요 토픽의 목록 및 경계의 의미 있는 변화	보고서 개요	보고기간동안 주요 변경사항 없음
		102-50	제공된 정보의 보고 기간	보고서 개요	
		102-51	가장 최근 보고서의 보고 일자	보고서 개요	
		102-52	보고 주기	보고서 개요	
		102-53	보고서에 대한 문의처	보고서 개요	
		102-54	GRI Standard 부합 방법	보고서 개요	
		102-55	GRI Index	75-78	
		102-56	외부 검증	72-73	

GRI STANDARDS INDEX

GRI Standards(2016)	No.	지표명	페이지	비고
200	경제			
103	지표별 경영접근방식 공개	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	13-14, 16-17, 23, 26, 28, 34, 38, 50, 52, 54, 60
		103-2	경영방침의 목적과 토픽 관리 방법	13-14, 23, 26, 28, 34, 38, 50, 52, 54, 60
		103-3	경영방침 평가 방법	11-12, 15
201	경제 성과	201-1	직접적 경제가치 발생과 분배	38
		201-2	기후변화로 인한 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	23-25
		201-3	조직의 확정급여형 연금제도 재무 총당	-
		201-4	국가별 정부의 재정지원	-
202	시장 지위	202-1	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금 대비 성별 기본 초임 임금 비율	-
		202-2	주요 사업장이 위치한 지역에서 고용된 고위 경영진의 비율	-
203	간접 경제효과	203-1	사회기반시설 투자와 지원 서비스 개발 및 영향	34-35, 60-62
		203-2	영향 규모 등 중대한 간접 경제효과	34-35, 60-62
204	조달 관행	204-1	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지출하는 구매 비율	55
205	반부패	205-1	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	53
		205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	26-27, 52-53
		205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	53, 71
206	환경쟁적 행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정 거래행위에 대한 법적 조치	-
				불공정한 거래행위에 대한 법적 조치 없음

GRI Standards(2016)	No.	지표명	페이지	비고
300	환경			
103	지표별 경영접 근방식 공개	103-1	중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	13-14, 16-17, 25, 50
		103-2	경영방침의 목적과 토픽 관리 방법	13-14, 23, 50
		103-3	경영방침 평가 방법	11-12, 15
301	원재료	301-1	사용 원재료의 중량이나 부피	51
		301-2	재활용 자원 사용 비율	51
		301-3	판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율	51
302	에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비량	51
		302-2	조직 외부 에너지 소비량	51
		302-3	에너지 집약도	51
		302-4	에너지 소비 절감	23-24
		302-5	제품 및 서비스의 에너지 감축	25
		CRE1	빌딩 에너지 집약도	24
303	용수	303-1	공급원별 취수량	51
		303-2	취수로부터 중요한 영향을 받는 용수 공급원	51
		303-3	용수 재활용 및 재사용	51
		CRE2	빌딩 용수 집약도	51
304	생물 다양성	304-1	생태계 보호구역·주변지역에 소유, 임대, 관리 사업장	51
		304-2	생태계 보호구역·주변지역에 사업활동, 제품, 서비스로 인한 중요한 영향	51
		304-3	서식지 보호 또는 복구	51
		304-4	사업 영향 지역에 서식하고 있는 멸종위기 종	51

GRI Standards(2016)		No.	지표명	페이지	비고	
300	환경					
305	배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	24		
		305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	24		
		305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope 3)	24		
		305-4	온실가스 배출 집약도	24		
		305-5	온실가스 배출 감축	23-25		
306	폐수 및 폐기물					
307	환경적 법규 준수	307-1	환경법규 위반으로 인한 벌금 및 제재 건수	77		
308	공급업체 환경평가	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체 비율	55		
		308-2	공급망 내 실질적 또는 잠재적으로 부정적인 환경영향	78		

GRI Standards(2016)	No.	지표명	페이지	비고
400	사회			
103	지표별 경영접근방식 공개	103-1 중대성 토픽과 그 경계에 대한 설명	13-14, 16-17, 20, 26, 28, 31, 41, 44, 48, 52, 54, 56, 58, 63	
		103-2 경영방침의 목적과 토픽 관리 방법	13-14, 20, 26, 28, 31, 41, 44, 48, 52, 54, 56, 58, 63	
		103-3 경영방침 평가 방법	11-12, 15	
401	고용	401-1 신규 채용 임직원 및 이직 임직원의 수	46	
		401-2 상근직 근로자에게만 제공하는 복리후생	-	각 부문 홈페이지 공개
		401-3 육아휴직	42-43	
402	노사관계	402-1 경영상 변동에 관한 최소 통지기간	-	
403	산업안전보건	403-1 노사공동 보건안전위원회가 대표하는 근로자의 비율	43	삼성물산 노사협의회에서 보건안전위원회 공동 운영
		403-2 부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수	49	
		403-3 업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자	49	
		403-4 노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	48-49	

GRI STANDARDS INDEX

GRI Standards(2016)	No.	지표명	페이지	비고
400	사회			
404	훈련 및 교육	404-1 임직원 1인당 평균 교육 시간	47	
		404-2 임직원 직무교육 및 전직 지원 프로그램	48	
		404-3 업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율	45, 47	
		CRE6 OHSAS 18001 등 내외부 보건안전관리 시스템 준수율 확인 된 직원, 계약직, 건설업자의 비율	46	
405	다양성과 기회 균등	405-1 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	46, 63-64	
		405-2 남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율	42	사업보고서 405p * 삼성물산은 성별, 인종, 나이, 장애 등을 이 유로 고용 및 해고, 승진, 임금지급, 교육기 회 제공 등의 차별을 금지하고 있습니다.
406	차별금지	406-1 차별 사건의 수 및 이에 대한 시정조치	42	차별 건수 없음
407	결사 및 단체 교섭의 자유	407-1 결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해 위험이 높은 사업장 또는 공급업체 및 예방조치	-	
408	아동노동	408-1 아동노동 발생 위험이 높은 사업장 또는 공급업체 및 예방조치	28-29, 41-42	
409	강제노동	409-1 강제노동 발생 위험이 높은 사업장 또는 공급업체 및 예방조치	28-29, 41-42	
410	보안관행	410-1 인권 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안 인력	-	
411	원주민 권리	411-1 원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	28-29, 41-42	원주민 권리 침해 건수 없음
412	인권평가	412-1 인권평가 및 영향평가 대상 사업장	41-42	
		412-2 인권정책 및 절차에 관한 임직원 훈련	41-42	
		412-3 인권조항을 포함하거나 인권심사가 포함된 주요 투자 계약	-	
413	지역사회	413-1 지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발 프로그램을 실시한 사업장의 비율	60-62	
		413-2 지역사회에 실질적 또는 잠재적으로 부정적 영향을 줄 수 있는 사업장	-	
		CRE7 개발에 의한 자발적 또는 비자발적 재정착 주민	61	
414	공급업체 사회적 평가	414-1 사회적 영향평가를 통해 스크리닝된 신규 공급업체	54-55	* 삼성물산은 구매 규모, 핵심 부품 및 대체불가 제품의 공급 여부, 지속성장성/재무건전성 등을 고려하여 주요 협력 회사를 분류하고 있습니다.
				* 삼성물산 건설부문은 협력회사 대상 '공사수행역량평가(ESG분야 포함)'의 안전분야 평가 점수가 공중별 하위 10% 이하인 업체를 1차적으로 등록 배제, 입찰제한하고 있으며, 그 중 전체 분야 평가결과 하위 10%에 해당하는 업체에게는 거래중지 등의 조치를 취하고 있습니다.
		414-2 공급망 내 실질적 또는 잠재적으로 부정적인 사회영향	54-55	* 삼성물산 건설부문은 주요 협력회사를 포함하여 모든 공급망에 대해 컴플라이 언스, 품질, 안전, 환경 등 CSR 분야에 대한 리스크 평가 및 Audit를 진행하고 있으며, 품질, 안전, 환경 Audit시 발견한 부적합 사항에 대해서는 즉각적인 시정 조치 및 보고를 원칙으로 하고 있습니다.
415	공공정책	415-1 국가별, 수혜자별 기부한 정치자금 총 규모	-	정치 및 로비활동 관련 후원금: 0원 * 삼성물산은 국내 정치자금법 및 삼성경영 원칙에 따라 회사의 자금을 정치적 목적 으로 사용하는 것을 금지하고 있습니다.
416	고객 안전보건	416-1 제품 및 서비스의 안전보건 영향 평가	20-22, 56-57	
		416-2 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정 위반 사건 수		법적 제재건수 없음
417	제품 및 서비스 라벨링	417-1 제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 관련 요구사항	-	
		417-2 제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 관련 법률규정 및 자율규정 위반 사건 수	-	법적 제재건수 없음
		417-3 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정 위반	-	법적 제재건수 없음
		CRE 8 신규 건축 및 재개발 시 지속가능경영 인증, 평가, 라벨링 종류 및 개수	56-57	
418	고객 개인정보 보호	418-1 고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	-	불만 건수 없음
419	사회경제적 법규 준수	419-1 사회·경제적 측면의 법률 또는 규정 위반으로 인한 벌금 및 제재 건수	-	벌금 및 제재 건수 없음

ISO 26000

ISO 26000은 국제표준화기구인 ISO(International Organization for Standardization)가 제정한 사회적 책임에 대한 국제 표준으로 지배구조, 인권, 노동관행, 환경, 공정운영관행, 소비자 이슈, 지역사회 참여와 발전 등 우리 사회를 구성하는 모든 조직이 이행하여야 할 7가지 의제를 담고 있습니다. 이에 삼성물산은 ISO 26000의 지침과 권고사항을 준수하고자 내부 CSR 리스크 요인을 발굴 및 개선하고 있으며, 4개 부문 통합 이후 다양한 산업군을 아우르는 글로벌 가치 창조 기업으로서 지속적으로 사회적 책임을 이행하기 위한 역할을 수행하고 있습니다.

핵심주제	쟁점	페이지
지배구조	의사결정과정 및 구조	63-64
인권	주의의무	41-43
	인권위험상황	
	공모회피	
	고충처리	
	차별 및 취약집단	
	시민적, 정치적 권리	
	경제, 사회, 문화적 권리	
	직장에서의 기본 원칙과 권리	
노동관행	고용 및 고용관계	44-47
	근로조건 및 사회적 보호	
	사회적 대화	
	직장에서의 보건 및 안전	
	인적 개발 및 직장 내 교육	
환경	오염방지	23-25, 50-51
	지속가능한 자원 사용	
	기후변화 완화 및 적응	
	자연환경 보호 및 복원	
공정운영관행	부패 방지	26-27, 28-29,
	책임있는 정치 참여	52-53, 54-55
	공정경쟁	
	가치사슬 내에서의 사회적 책임 활성화	
	재산권 존중	
소비자이슈	공정마케팅, 사실적이고 공정한 정보와 공정계약관행	31-33, 56-57,
	소비자의 보건 및 안전 보장	58-59
	지속가능한 소비	
	소비자 서비스, 지원, 불만 및 분쟁해결	
	소비자 정보 보호 및 프라이버시	
	필수 서비스에 대한 접근	
	소비자 시민 교육 및 인식	
지역사회 참여와 발전	지역사회 참여	34-35, 60-62
	교육 및 문화	
	보건	
	고용 창출 및 기능 개발	38-39
	기술 개발 및 접근	
	부와 소득 창출	
	사회적 투자	

UN SDGs 연계 활동

2015년 9월 UN 총회에서 채택된 UN 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)는 국제사회가 2016년부터 2030년까지 사회발전, 환경보호 그리고 포용적 경제성장을 통해 지속 가능한 사회를 구축하는 것을 목표로 합니다. 삼성물산은 글로벌 사업을 영위하는 국제사회의 일원으로서 UN SDGs를 달성하기 위해 노력하고자 삼성물산의 CSR 전략 방향과 운영하고 있는 4개 부문별 사업 특성에 맞춰 기여 가능한 지속가능발전목표 주제를 선정하고 세부 목표에서 요구하는 다양한 활동들을 추진하고 있습니다.

1 NO POVERTY 모든 곳에서 모든 형태의 빈곤 종식	2 ZERO HUNGER 기아 종식, 식량 안보 달성, 개선된 영양상태의 달성, 지속가능한 농업 강화	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 모두를 위한 전 연령층의 건강한 삶 보장과 웰빙 증진	4 QUALITY EDUCATION 모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생 학습 기회 증진	5 GENDER EQUALITY 성평등 달성과 모든 여성 및 여아의 자력화	6 CLEAN WATER AND SANITATION 모두를 위한 물과 위생 설비에 대해 가용성과 지속가능한 유지관리 보장
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 모두를 위한 적정가격의 신뢰할 수 있고 지속가능하며 현대적인 에너지에의 접근 보장	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 모두를 위한 지속적·포용적·지속가능한 경제성장, 생산적인 완전고용과 양질의 일자리 증진	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 복원력 높은 사회기반시설을 구축하고, 포용적이고 지속가능한 산업화 증진 및 혁신 장려	10 REDUCED INEQUALITIES 국내 및 국가 간 불평등 감소	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 도시와 주거지를 포용적이며 안전하고 복원력 있고 지속가능하게 보장	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 지속가능한 소비와 생산 양식 보장
13 CLIMATE ACTION 기후변화와 그로 인한 영향에 맞서기 위한 긴급 대응	14 LIFE BELOW WATER 지속가능발전을 위한 대양, 바다, 해양자원의 보존과 지속가능한 사용	15 LIFE ON LAND 지속가능한 육상생태계 이용을 보호·복원·증진, 삼림을 지속가능하게 관리, 사막화 방지, 토지황폐화 중지 및 복구, 생물다양성 손실 중단	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 지속가능발전을 위한 평화롭고 포용적인 사회증진, 모두를 위한 정의에의 접근 제공, 모든 수준에서 효과적이고 책임성 있고 포용적인 제도 구축	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS 이행수단 강화, 지속가능발전을 위한 글로벌 파트너십 활성화	

CSR 추진체계와의 연계성

비전	기업의 사회적 책임을 통한 지속가능한 성장 실현		
전략 방향/과제	기후변화에 선제적 대응 · 지구 온난화 방지 · 친환경 제품 생산/구매	Biz 전 과정 사회적 책임 강화 · 지속가능한 공급망 관리 · 운영 사업장 노동/인권 리스크 관리	사회와 함께하는 가치 창출 · 공유가치 창조 및 성과 측정 확대 · 통합 사회공헌 활성화
주요 목표	· 매출당 온실가스 배출량 감축 · 친환경 제품 생산/구매 비중 향상	· 전 협력회사 대상 CSR 평가 적용 · 운영 사업장 노동/인권 실사 실시	· 부문별 CSV 프로젝트 추진 · 임직원 봉사활동 참여율 확대
SDGs			

비재무 6대 분야별 추진계획과의 연계성

노동/인권 	· 운영사업장, 협력회사 노동/인권 리스크 평가 및 모니터링 강화 · 중점관리 사업장 방문점검 확대 및 조치사항 지속 관리 · 노동/인권 관리체계 정비 및 정보공개 강화 · 국내외 기준/규제 동향 공유 및 인권준중 교육 확대	준법 	· 컴플라이언스 조직 통합, 추진 역량 향상 및 시너지 제고 · 부패 리스크 모니터링을 위한 사내 프로세스 정비 · 반부패 교육 프로그램 강화 및 법 위반 제보 시스템 개선
안전/환경 	· 중대재해/중대위험사고 리스크 모니터링 체계 정립 · 환경 주요지표 모니터링 및 개선활동 강화 · 환경 아이템 발굴 및 친환경 제품/서비스 비중 확대 지원	정보보호 	· 전사적인 정보보호 거버넌스 체계 강화 · 정보보호 리스크 선제적 대응 및 사업 경쟁력 강화 지원 · 정보보호 관련 법규 준수상태 주기적 점검 및 개선
상생 	· 상생협력 운영체계 구축 등 기반 강화 · 동반성장지수 지속 개선 · 하도급 관련 법규 준수 강화 및 위반 리스크 최소화 · 협력회사 CSR 평가체계 운영 및 관리	사회공헌 	· 시행 3년 차, 주니어물산아카데미 프로그램의 질적 성장 추진 · 4개 사업부문 임직원 참여 통합 봉사활동 활성화 · 부문별 사회공헌 사업의 성과 및 효율성 재검토 · 대내외 소통 강화 및 임직원 자발적 참여 확대

SASB, TCFD 대조표

삼성물산은 이해관계자들에게 보다 다양한 정보를 투명하게 공개하기 위해 2020년 보고서부터 ‘지속가능 회계기준위원회(Sustainability Accounting Standard Board)’의 공시 기준과 ‘기후변화 관련 재무정보 공개를 위한 태스크포스(Task force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD)’의 권고안에서 요구하는 정보를 확대 적용하여 공개하였습니다.

SASB (Sustainability Accounting Standard Board)

코드	주제	요구 항목	참고 페이지
IF-EN-160a.1	프로젝트 개발 시 환경영향	- 환경허가/기준/규제 위반건수	77
IF-EN-160a.2		- 프로젝트 설계/부지선정/시공 관련 환경 리스크 평가/관리 프로세스	24, 50
IF-EN-250a.1	구조적인 청렴도/안전	- 하자/안전 관련 재작업 비용	-
IF-EN-250a.2		- 하자/안전 사고 관련 벌금/합의금	-
IF-EN-320a.1	임직원 보건/안전	- 총재해율, 임직원/협력회사 직원 사망률	49
IF-EN-410a.1	빌딩/인프라 생애주기 영향	- 지속가능성 인증 취득/진행 프로젝트 건수	25
IF-EN-410a.2		- 프로젝트 기획/설계 시 에너지/용수 효율성 고려 프로세스	25
IF-EN-410b.1	비즈니스의 기후영향	- 탄화수소(hydrocarbon)와 재생에너지 관련 프로젝트 수주 건수	25
IF-EN-410b.2		- 탄화수소(hydrocarbon) 관련 프로젝트 취소 건수	-
IF-EN-410b.3		- 기후변화 저감 관련 비 에너지 프로젝트 수주 건수	-
IF-EN-510a.1	비즈니스 윤리	- 부패지수 하위 20개국에서 수행 또는 수주 프로젝트 건수/금액	-
IF-EN-510a.2		- 뇌물/반경쟁 관련 벌금/합의금	사업보고서 474-477p
IF-EN-510a.3		- 입찰과정의 뇌물/부패/반경쟁 행위 예방을 위한 정책/관행 설명	26-27, 52-53

TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosure)

구분	권고 내용	참고 페이지
지배구조	A) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 관리·감독하는 이사회 활동 설명	11-12, 15, 64 CDP 답변서 C1.1a, C1.1b
	B) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가·관리하는 경영진의 역할 설명	11-14, 23-24 CDP 답변서 C1.2a
전략	A) 단기, 중기, 장기 측면에서 기후변화와 관련된 위험과 기회 설명	39 CDP 답변서 C2.2c, C2.3a, C2.4a, C3.1c
	B) 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략과 재무계획에 미치는 영향 설명	39 CDP 답변서 C2.5, C2.6
	C) 2°C 이하 시나리오 등 다양한 기후변화 관련 시나리오를 고려하여 경영 전략의 유연성 설명	23-24, 39 CDP 답변서 C3.1c, C3.1d
위험 관리	A) 기후변화 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 절차 설명	12-14 CDP 답변서 C1.2a, C2.2b
	B) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 절차 설명	12-14 CDP 답변서 C2.2d
	C) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 절차가 조직의 전반적인 위험관리 체계에 통합되는 방법 설명	12-14, 39 CDP 답변서 C2.2
지표와 감축목표	A) 조직이 경영 전략 및 위험관리 절차에 따라 기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표 공개	14, 23-24 CDP 답변서 C1.3
	B) Scope 1, 2 및 Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량과 관련 위험 공개	23-24, 39 CDP 답변서 C6
	C) 기후변화 관련 위험과 기회 관리를 위해 조직에서 사용하는 목표와 목표대비 성과 설명	14, 23-24 CDP 답변서 C4

수상 및 협회, 단체 가입 현황

대외평가 및 수상

구 분	수상명	주관
공 통	2019년 DJSI World 우수 기업 편입	S&P Dow Jones, Robeco SAM
	2019년 ESG 평가 통합등급 A (지배구조 A, 사회 A, 환경 A+)	한국기업지배구조원
건 설	2019 국가고객만족도조사(NCSI) 아파트부문 1위	한국생산성본부
	2019 ASAC(Annual Safety Award Convention) 최우수상 수상(지하철 TEL T307 현장)	싱가포르 육상교통청
	제10회 대한민국 조경대상 공동주택 및 도시재생사업 민간부문 국토교통부 장관상	한국조경학회
	제11회 CIDC Vishwakarma Awards Construction HSE 분야 수상(인도 Worli)	인도 건설산업 개발위원회
상 사	2019 한국에서 가장 존경받는 기업 종합상사부문 1위	한국능률협회컨설팅
	제56회 무역의 날, 금탑산업훈장	산업통상자원부, 무역협회
패 셴	2019 국가고객만족도조사(NCSI) 캐주얼부문 '빈폴' 1위	한국생산성본부
리 조 트	레드닷 디자인 어워드 2019 제품 디자인부문 본상	Red Dot
	2019 한국산업고객만족도 (KCSI) 종합레저시설 및 워터파크부문 1위	한국능률협회 컨설팅
	2019 한국서비스품질지수(KS-SQI) 테마파크 및 워터파크부문 1위	한국표준협회
	2019년 대한민국인적자원개발대상 종합대상	한국HRD협회

협회 및 단체 가입 현황

건설산업비전포럼	경제단체협의회	녹색기업협의회	대한건설협회
대한골프협회	대한기계설비건설협회	대한상공회의소	대한시설물유지관리협회
대한전기협회	대한전문건설협회	빌딩스마트협회	스마트도시협회
전략물자관리원	한국 HRD 협회	한국신재생에너지협회	한국CM협회
한국가스연맹	한국건설교통기술협회	한국건설품질협회	한국건설환경협회
한국골프장경영협회	한국공기청정협회	한국능률협회컨설팅	한국도로협회
한국라돈협회	한국리모델링협회	한국무역협회	한국소방시설협회
한국엔지니어링협회	한국원자력산업회의	한국원전수출산업협회	한국전기공사협회
한국정보통신공사협회	한국제지연합회	한국조경협회	한국종합유원시설협회
한국주택협회	한국패션산업협회	한국표준협회	한국품질경영학회
한국화학물질관리협회	한일경제협회	한일산업기술협력재단	해외건설협회
해외자원개발진흥재단	해외자원개발협의회	환경보전협회	KOSHA18001협의회
AZA(Association of Zoo & Aquariums)	CBSG(Conservation Breeding Specialist Group)	CPSG(Conservation Planning Specialist Group)	IAAPA(International Association of Amusement Parks and Attractions)
ICMI(International Cyanide Management Institute)	IZE(International Zoo Education)	RSPO(Roundtable on Sustainable Palm Oil)	TEA(Themed Entertainment Association)
WAZA(World Association of Zoos and Aquariums)			

CSR 보고서 용어집

용어	설명	페이지
지속가능성	경제, 사회, 환경의 조화로운 균형을 통해 환경오염, 자원고갈, 사회적 약자의 소외문제 등을 해결하려는 노력을 의미합니다.	3, 62, 71, 75, 81
CSR(Corporate Social Responsibility)	기업의 경제적, 법적 책임 외에 폭넓은 사회적 책임을 뜻하며 이해관계자의 다양한 요구를 고려하는 경영방침이라 할 수 있습니다.	전체 페이지
GRI Standards	국제기구인 GRI(Global Reporting Initiative)가 개발한 보고서 작성 국제표준으로 전 세계 기업들이 보편적으로 사용할 수 있도록 개발되었습니다.	16-17, 75-78
공유가치	기업의 경제적 가치(기업의 이익)를 사회적 가치(공공의 이익)와 결부시킴으로써 공동의 가치를 창출하는 개념을 말합니다.	14, 80
협력회사	기업의 공급망에 쓰이는 제품 및 서비스를 제공하는 조직이나 개인으로, 조직과 직간접적인 관계를 맺고 있는 회사를 말합니다. 중개인, 도급계약자, 제조업자, 하도급업자, 도매업자 등이 포함될 수 있습니다.	전체 페이지
거버넌스(Governance)	이해관계자들의 이해를 조정하고 기업의 의사를 결정하는 업무 프로세스나 조직 구조를 말합니다. 구체적으로 경쟁력, 전략, 성과, 자본예산, 운영 등의 다양한 업무를 관장하는 체계라고 할 수 있습니다.	3, 10, 12-15, 39, 59, 63-64
컴플라이언스(Compliance)	기업의 임직원 모두가 제반 법규를 준수하도록 사전 또는 상시적으로 통제 감독하는 것을 의미합니다.	3, 10, 13, 17, 26-27, 39, 52-53, 70-71, 80
다양성(Diversity)	나이, 종교, 성, 인종 등과 같은 개인적 특성의 차이를 뜻합니다. 인권 존중 및 기업 생산성 향상의 중요한 요소로 인식됨에 따라 국내외 현장에서 다양성을 고려한 인력운용의 필요성이 대두되고 있습니다.	3, 17, 23, 42, 45, 51, 63, 70, 80
온실가스 배출	Scope 1 기업이 소유 및 관리하는 공장, 사업장에서 바로 배출되는 온실가스를 말합니다.	23-24, 74, 81
	Scope 2 기업이 외부로부터 구매하여 소비한 전기, 냉난방 및 증기 장치에서 배출되는 온실가스를 말합니다.	
	Scope 3 Scope2를 제외한 기업 밖에서 간접적으로 배출되는 온실가스를 말하며, 기업의 구매 원료 운송 단계, 생산 제품의 사용 단계 또는 임직원 출장 중 항공기 이용 등에서 배출되는 온실가스가 포함됩니다.	
이니셔티브(Initiative)	특정한 문제 해결, 목적 달성을 위한 새로운 계획을 뜻하며, CSR 분야의 대표적 이니셔티브로는 CDP, SDGs가 있습니다.	13, 16
CDP (Carbon Disclosure Project)	CDP는 전 세계 기업을 대상으로 기후변화에 대한 관리 체계 및 배출량 등을 분석하고 평가하는 글로벌 프로젝트를 말합니다. 국가별 CDP위원회를 통해 기후변화 대응 우수기업을 선정하고 그 리스트를 전 세계에 공개하고 있습니다.	24, 81
UN SDGs(Sustainable Development Goals)	인류의 지속가능한 발전을 위해 UN총회에서 채택한 국제사회 공동의 목표를 의미하며, 빈곤 종식, 불평등 해소, 기후변화 대응 등 17개의 목표와 169개의 세부과제로 구성되어 있습니다.	6, 11, 26, 34-35, 80
다우존스 지속가능경영 지수 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI)	DJSI는 글로벌 금융정보사인 미국 S&P Dow Jones Indices와 스위스의 지속가능경영평가 기업인 RobecoSAM사가 개발하여 지난 1999년부터 전세계 2,500개 기업(시가총액 상위 기업)을 대상으로 기업의 지속가능성을 평가하는 평가기법으로 기업의 가치를 재무적 정보 뿐만 아니라 사회적, 환경적 성과와 가치를 종합적으로 평가하는 글로벌 평가 모형입니다.	3, 12, 16, 82
IoT(Internet of Things)	센서와 통신 기능을 내장하여 무선 통신을 통해 각종 사물을 연결하는 기술을 의미합니다.	20-21, 24-25, 50, 59
신재생에너지 (Renewable Energy)	신에너지와 재생에너지를 합쳐 부르는 말로써 기존의 화석연료를 변환하여 이용하거나 햇빛, 물, 강수, 생물유기체 등 재생 가능한 에너지를 변환하여 이용하는 에너지를 의미합니다.	5, 17, 24-25, 81-82
G-SEED(Green Standard for Energy and Environmental Design)	2002년 국토교통부·환경부에서 공동주택 대상 친환경건축물 인증을 시작한 것에서부터 발전하였으며, 계획도나 건축물의 입지, 자재선택 및 시공, 유지관리, 폐기 등 건축의 전 생애를 대상으로 환경에 영향을 미치는 요소에 대한 평가를 통하여 건축물의 환경 성능을 인증하는 제도입니다.	25
GDPR(General Data Protection Regulation)	2018년 5월부터 EU 각 회원국에서 시행된 개인정보 보호 통합 규정으로, EU 시민들의 데이터를 활용하는 경우 이를 준수해야 합니다.	52
세계인권선언 (Universal Declaration of Human Rights)	개인의 자유와 권리를 상세히 명시하면서 인권과 기본적 자유가 모든 사람과 모든 장소에서 똑같이 적용된다는 사실을 세계 최초로 인정한 선언으로, 1948년 파리에서 개최된 제3차 국제 연합 총회에서 채택되었습니다. 오늘날 전 세계적 약 250여 개의 언어로 번역되어 가장 많이 인용되고 있는 인권 문서입니다.	41

