

서비스탑 ESG 측정 체계

I . ESG 추구 가치 HUMAN

서비스탑이 추구하는 ESG 경영의 추구 가치를 구성원들이 좀 더 쉽게 이해하고, ESG 활동의 방향성을 기반으로 구성원들의 적극적인 참여와 자발적인 실천의 중요성을 강조하기 위하여 서비스탑의 ESG 추구 가치 HUMAN을 자체적으로 제작하였습니다.

‘사람(HUMAN)의 가치를 더하는 ESG’라는 서비스탑의 ESG 추구 가치를 기반으로 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance) 각 분야를 H-U-M-A-N 5개 영역으로 구분하였고 서비스탑의 ESG 12대 핵심 과제를 선정하였습니다.

H (Happiness for all)는 사람중심의 경영을 통해 모든 구성원과 이해관계자의 행복을 최우선으로 하는 **구성원 고용 평등과 다양성** 그리고 **인권 경영** 분야의 과제를 포함하며, **U** (Un Waste)는 녹색 경영을 선도하기 위한 **환경 경영**의 실천 과제를 담고 있습니다. **M** (Make Sustainability)은 지속 가능한 ESG 경영을 실현하기 위해 필요한 **산업안전 보건, 공급망, 지배구조** 관련 실천 과제를 말하며, **A** (AI value-up with ESG)는 AI를 통하여 고객과 사회에 대한 서비스의 가치를 높이는 활동으로 **고객 서비스, 사회공헌** 활동을 포함합니다. 마지막으로 **N** (No-Risk)은 **윤리경영, 정보보호, 컴플라이언스, 리스크 관리**에 대한 과제로서 리스크 ZERO화에 필요한 핵심 과제로 구성되어있습니다.



II . ESG 측정 체계

서비스탑은 ESG의 추구 가치인 **HUMAN**의 Framework을 기반으로 서비스탑 ESG 12대 핵심 과제를 선정하고, 이를 체계적으로 관리하기 위하여 서비스탑만의 맞춤형 ESG 측정 체계를 수립하였습니다. ESG 측정 체계에는 12대 핵심 과제의 중점 추진 활동들을 구체적으로 명시하여 ESG 활동 과정과 결과를 누락없이 관리하고 있으며, 각 추진 과제별 담당 조직과 담당자를 명확하게 규정하여 조직간의 협업 뿐만 아니라, 담당 조직과 담당자가 연속성을 가지고 실행할 수 있게 함으로써 ESG 경영활동의 방향성을 명확하게 제시하고 ESG 내재화에 기여하고 있습니다.

우리 회사만의 맞춤형 ESG 측정 체계를 수립하기 위하여 2023년 진행된 KPC 주관의 SKT ICT Family사 ESG 경영진단 컨설팅 가이드와 SKT ICT Family사 자체 가이드가 있는 정보 보호, 산업안전보건, 윤리경영, 컴플라이언스의 4개 항목은 기존 기준을 참고하였습니다. 또한, 글로벌 ESG 기준을 기반으로 국내 기관¹⁾에서 수립한 ESG 국내 가이드를 참고하여 ESG 측정 체계 문항을 만들었습니다. 서비스탑은 ESG 측정 체계를 활용하여 ESG 경영 수준을 객관적으로 진단하고 개선 영역을 선제적으로 식별하고 대응하여 ESG 경영의 지속적인 수준 향상을 위해 노력하고 있습니다.

1) [참고: 국내 기관 ESG 가이드]

구분	주관기관	진단 문항
KCGS_ESG평가표	한국 ESG 기준원	92문항
K-ESG 가이드라인	산업통상자원부, 한국 생산성 본부	59문항
ESG경영이행 가이드	중소벤처기업부	38문항

ESG Framework 체크리스트 구성

가. 진단 항목 분류

구분	영역 내용	문항 수
대 분류	서비스탑 ESG 전략 Framework 『HUMAN』	5개 영역
중 분류	ESG 주요 항목 중 서비스탑의 핵심 이슈	12개 영역
소 분류	12개 핵심 이슈별 수준 진단 항목	48개 영역
진단 문항	이슈 항목별 자가진단문항	100개 문항

나. 진단 결과 3단계 체크(미흡-보통-우수)로 구성

- 일부 항목 2단계(예-아니오) 2단계로 체크
(법/규제 위반 사례 유무 점검 항목)

다. 진단 근거, 자료 또는 미흡 사항은 Evidence 또는 개선 사항으로 별도 작성

II . ESG 측정 체계

ESG Framework 체크리스트 분류 항목

ESG Framework 체크리스트는 5개의 대 분류 HUMAN을 두고 12대 핵심 과제를 중분류로 선정하였으며, 중분류에 해당하는 주요 활동은 48개의 소분류로 구분하였습니다.
 소분류에 해당하는 활동에 대한 진단 항목은 총 100개 문항으로 구성되어 있으며 ESG 경영 활동의 현황과 수준을 체계적으로 점검하는 데 활용되고 있습니다.

대분류(5개)	중분류(12개)	소분류(48개) [진단 항목 100개]
Happiness for all	1. 구성원	① 다양성 ② 육성 ③ 관리체계 ④ 조직문화
	2. 인권 경영	① 정책 ② 인권 실사 ③ 고용평등 ④ 직장내 괴롭힘 ⑤ 교육 ⑥ 소통 채널
Unwaste	3. 환경	① 환경경영 ② 온실가스 ③ 에너지 ④ 용수 ⑤ 폐기물 ⑥ 환경/법 규제 위반
Make Sustainability	4. 산업안전보건	① 정책 및 관리체계 ② 중대재해예방활동 ③ 구성원 건강 ④ 산업 재해율
	5. 공급망	① 협력 사 ESG경영 ② 협력 사 ESG 관리 및 지원
	6. 지배구조	① ESG 경영 ② 이사회 구성 ③ 주주 권리 ④ 감사 ⑤ 지배구조 법/규제 위반
AI value-up with ESG	7. 고객	① 고객 권익보호 ② 고객불만 대응체계 ③ 고객 만족도 제고
	8. 사회공헌	① 전략 및 목표 ② SV 활동
No-Risk	9. 윤리경영	① 윤리 정책·규범 ② 윤리 교육 ③ 의사소통 ④ 윤리 실천 Survey ⑤ 제보 채널 ⑥ 징계
	10. 정보보호	① 정책 ② 관리 체계 ③ 교육 ④ 개인정보 침해 및 구제
	11. 컴플라이언스(CP)	① 정책 및 관리체계 ② 고충처리 채널 ③ 교육 ④ 반부패 관련 법규/행동강령 준수
	12. 리스크 관리	① 관리 체계 ② 교육

III. ESG 체크리스트 문항 ¹ / 5

Happiness for all 사람 중심의 경영을 통해 모든 구성원, 고객, 이해관계자의 행복을 추구합니다.

NO	대분류(5개)	중분류(12개)	소분류(48개)	분류번호	진단 문항 (100개)	Self 진단 결과			evidence 및 개선 사항	담당부서	담당자
						미흡 ●	보통 ●	우수 ●			
1	Happiness for ALL (H) 22개 문항	1. 구성원	1. 다양성	H-1-1-1	• 근로자의 다양성과 관련된 정보를 공개하고 있습니까? (고용 형태/성별/나이 등)						
2				H-1-1-2	• 관리자 이상 직급별 여성 임직원 비율을 공개하고 있습니까?						
3				H-1-1-3	• 신규 채용으로 인적자본을 축적하고 지역사회 일자리 창출, 고용안정성 증대에 기여하고 있습니까?						
4				H-1-1-4	• 근로자의 자발적 이직률을 공개하고 있습니까?						
5				H-1-1-5	• 정년퇴직자를 위한 프로그램 또는 제도가 있습니까?						
6				H-1-1-6	• 장애인 의무고용률을 기준으로 사회적 책임을 이행하고 있습니까? (고용노동부 의무고용률과 비교)						
7			2. 육성	H-1-2-1	• 사업 전략 및 비전과 연계한 구성원 육성 정책 및 체계가 구축되어 있습니까?						
8				H-1-2-2	• 구성원 육성 프로그램의 성과 또는 효과를 측정할 수 있는 지표를 관리하고 있습니까?						
9				H-1-2-3	• 구성원 역량개발에 필요한 학습 환경(인프라/플랫폼 등)이 구축되어 있습니까?						
10			3. 관리 체계	H-1-3-1	• 채용에서 육성, 성과 평가와 보상 규정이 명확하게 명문화되어 있습니까?						
11				H-1-3-2	• 근로조건 유지, 개선에 관한 노사 간 소통이 주기적으로 이루어지고 있습니까?						
12				H-1-3-3	• 근로자 이해 대변 및 협력적 노사관계 형성 유지를 위한 협의 기구가 설치되어 있습니까?						
13			4. 조직 문화	H-1-4-1	• 구성원의 일과 삶의 균형을 위한 정책을 보유하고 다양한 프로그램을 운영하고 있습니까?						
14		2. 인권경영	1. 정책	H-2-1-1	• 국제 가이드라인 (UNGP, ILO, OECD 등)을 기반으로 인권경영의 실천의지를 담은 인권정책이 문서화되어 공시되어 있습니까?						
15			2. 인권실사	H-2-2-1	• 인권실사 및 리스크 평가결과에 따른 개선 목표 수립과 목표 달성을 위한 세부 이행계획이 수립되어 있습니까?						
16				H-2-2-2	• 국제 가이드라인 (ILO, UNGP 등)을 바탕으로 인권 실사 프로세스를 시행하고 있습니까?						
17			3. 고용평등	H-2-3-1	• 조직의 고용관행 내 강제노동/아동노동을 금지하고 있습니까?						
18				H-2-3-2	• 고용, 승진, 업무 수행에 있어 성별, 장애 유무, 출신국가 등 요건에 의한 차별 없이 동등한 기회를 제공하고 있습니까?						
19				H-2-3-3	• 소수계층, 사회적 취약계층, 신체적 차이를 사유로 급여 지급에 차별이 있습니까?						
20			4. 직장내 괴롭힘	H-2-4-1	• 근로자에 대한 괴롭힘 방지 규정을 도입하고, 위반 시 징계를 적용하고 있습니까?						
21			5. 교육	H-2-5-1	• 전직원 대상 (협력사 포함) 인권정책 인식을 위한 교육이 진행되고 있습니까?						
22			6. 소통채널	H-2-6-1	• 이해관계자의 인권 관련 고충을 해결하기 위한 채널과 운영 실적이 공개되어 있습니까?						

III. ESG 체크리스트 문항² / 5

Un waste

환경을 위해 녹색경영을 선도하는 기업이 되겠습니다.

NO	대분류(5개)	중분류(12개)	소분류(48개)	분류번호	진단 문항 (100개)	Self 진단 결과			evidence 및 개선 사항	담당부서	담당자
						미흡 ●	보통 ●	우수 ●			
23	Unwaste (U) 17개문항	3. 환경	1. 환경경영	U-3-1-1	• 환경경영 정책 및 측정가능한 중/장기 목표가 명문화되어 공시되어 있습니까?						
24				U-3-1-2	• 단/중/장기 단계의 기후 변화와 관련된 위험과 기회에 대하여 사업 전략 및 재무적 측면의 영향과 리스크 대응 방안을 수립하였는지?						
25				U-3-1-3	• 환경경영 이행 전담조직을 구축하고 역할과 책임을 공개하고 있습니까?						
26				U-3-1-4	• 전직원 대상 (협력사 포함) 환경정책 인식을 위한 교육이 진행되고 있습니까?						
27				U-3-1-5	• 대외 이해관계자에게 정확한 환경 정보를 공개하고 있습니까?						
28			2. 온실가스	U-3-2-1	• 최근 3개년 온실가스 배출량을 Scope1,2로 구분하여 공개하고 있습니까?						
29				U-3-2-2	• 당해 연도 온실가스 배출 집약도를 공개하고 있습니까?						
30				U-3-2-3	• 최근 3개년 온실가스 배출량(Scope1,2)이 감축 추세에 있습니까?						
31				U-3-2-4	• 환경친화적 자동차를 보유하고 있습니까?						
32			3. 에너지	U-3-3-1	• 최근 3개년 총 에너지 사용량을 공개하고 있습니까?						
33				U-3-3-2	• 당해 연도 에너지 집약도를 공개하고 있습니까?						
34				U-3-3-3	• 최근 3개년 에너지 사용량이 감축 추세에 있습니까?						
35			4. 용수	U-3-4-1	• 당해 연도 사업장별 공급원에 따른 총 취수량/사용량을 공개하고 있습니까?						
36				U-3-4-2	• 최근 3개년 용수사용량이 감축 추세에 있습니까?						
37			5. 폐기물	U-3-5-1	• 최근 3개년 사업장 내에서 사용하는 총 폐기물 배출량을 공개하고 있습니까?						
38				U-3-5-2	• 최근 3개년 폐기물 배출량이 감소 추세에 있습니까?						
39			6. 환경 법/규제 위반	U-3-6-1	• 지난 3개년간 환경 관리 법/규제를 위반한 사례가 있습니까?						

III. ESG 체크리스트 문항 ³ / 5

Make Sustainability

미래를 생각하는 지속 가능한 고객 서비스 및 ESG경영을 실현하겠습니다.

NO	대분류(5개)	중분류(12개)	소분류(48개)	분류번호	진단 문항 (100개)	Self 진단 결과			evidence 및 개선 사항	담당부서	담당자
						미흡 ●	보통 ●	우수 ●			
40	Make Sustainability (M) 24개문항	4. 산업안전보건	1. 정책 및 관리체계	M-4-1-1	• 안전보건 방침을 수립/공개하고 안전보건경영 책임자(CSO)산하에 전담 조직(또는 담당자)이 있습니까?						
41				M-4-1-2	• 안전보건경영과 관련한 중장기 목표를 수립하고 안전보건 관리 체계를 구축하고 있습니까?						
42				M-4-1-3	• 안전보건 경영을 위한 구성원 참여 및 협의 프로그램을 운영하고 있습니까?						
43			2. 중대재해 예방 활동	M-4-2-1	• 사업장 리스크 평가를 통해 작업 환경 내 유해·위험요소를 찾아내고 제거·감소를 위한 대책을 수립/실행하고 있습니까?						
44				M-4-2-2	• 중대한 위험요인에 대한 비상대응계획을 수립하고, 주기적으로 교육 훈련을 실시 하고 있습니까?						
45			3. 구성원 건강	M-4-3-1	• 구성원 건강/보건 관리 정책을 수립하고, 건강 증진 프로그램을 운영하고 있습니까?						
46			4. 산업재해율	M-4-4-1	• 협력업체를 포함한 산업재해 관련 지표를 공개하고 있습니까?						
47		5. 공급망	1. 협력사 ESG경영	M-5-1-1	• 협력사 ESG 리스크 관리 정책과 행동규범 (Supplier CoC)이 문서화 되어있고 협력사의 동의와 서약을 받고 있습니까?						
48				M-5-1-2	• 협력사 ESG 관리 및 개선을 위한 세부 이행계획이 수립되어 있습니까?						
49			2. 협력사 ESG 관리 및 지원	M-5-2-1	• 협력사 ESG 리스크 관리체계를 구축하고 협력사 대상 정기적인 ESG 평가 및 실사를 통해 관리하고 있습니까?						
50				M-5-2-2	• 협력사 선정 시 공정경쟁을 원칙으로 하며, 법규준수/환경리스크/인권보호/윤리경영 등을 선정기준으로 적용하고 있습니까?						
51				M-5-2-3	• 협력사의 사회적 책임 이행 지원을 위한 구체적이고 체계적인 프로그램이 있습니까?						
52		6. 지배구조	1. ESG 경영	M-6-1-1	• 최고경영자는 ESG 경영에 대한 확고한 실천 의지를 대내외적으로 공개하고 있습니까?						
53				M-6-1-2	• ESG경영 추진을 위한 담당 인력/조직을 두고, 정기적으로 보고하고 의사결정하는 프로세스가 있습니까?						
54				M-6-1-3	• ESG 중대성(Materiality) 평가를 통해 리스크를 관리하고 있습니까?						
55				M-6-1-4	• 경영진(임원) 성과 평가/보상제도에 ESG 반영 대상 범위와 목표가 설정되어 있습니까?						
56				M-6-1-5	• 신사업/투자 등 의사결정 시, ESG기준에 따라 인권 리스크, 환경영향 평가등을 검토하고 있습니까?						
57			2. 이사회 구성	M-6-2-1	• 이사회의 구성에 있어서 독립성과 적정성을 갖추고 있습니까?						
58				M-6-2-2	• 내부회계관리자를 상근 등기이사로 지정하고 있습니까?						
59			3. 주주 권리	M-6-3-1	• 주주총회 소집공고는 시간 여유를 두고 공지되고 있습니까?						
60				M-6-3-2	• 직전 회계연도에 주주대상으로 배당정책/계획을 통지하고 실제 배당을 집행하고 있습니까?						
61			4. 감사	M-6-4-1	• 감사위원회 또는 감사는 내부감사부서의 감사계획을 검토하고 승인하고 있습니까?						
62				M-6-4-2	• 감사 또는 감사위원장이 법상 회계 또는 재무 전문가입니까?						
63			5. 지배구조 법/규제 위반	M-6-5-1	• 지난 3개년 간 조직의 지배구조 관련 법/규제를 위반한 사례가 있습니까?						

III. ESG 체크리스트 문항 ⁴ / 5

AI value-up with ESG AI를 통한 고객 서비스의 가치를 높이겠습니다.

NO	대분류(5개)	중분류(12개)	소분류(48개)	분류번호	진단 문항 (100개)	Self 진단 결과			evidence 및 개선 사항	담당부서	담당자
						미흡 ●	보통 ●	우수 ●			
64	AI value-up with ESG (A) 9개 문항	7. 고객	1. 고객 권익보호	A-7-1-1	• 고객권의 보호를 위한 정책이 문서화되어 공개되어 있습니까?						
65				A-7-1-2	• 고객권의 관련 주요 위험 파악 및 위험 관리 활동을 이행하고 있습니까?						
66			2. 고객불만 대응체계	A-7-2-1	• 고객불만 처리 현황/실적을 공개하고 있습니까?						
67				A-7-2-2	• 고객불만을 신속하게 해결하고 재발 방지를 위해 전담조직 구축 및 업무 매뉴얼, 평가지표, 보고 프로세스가 있습니까?						
68				A-7-2-3	• 고객불만 예방 및 응대/처리 절차에 대해 교육을 하고 있습니까?						
69			3. 고객 만족도 제고	A-7-3-1	• 고객 만족도 제고를 위한 전략과 추진계획을 수립하고 실행하고 있습니까?						
70		8. 사회공헌	1. 전략 및 목표	A-8-1-1	• 사회문제해결 및 생태계 지원을 위한 전략과 추진 체계, 목표가 있습니까?						
71			2. SV 활동	A-8-2-1	• 지역사회 지원 (지역사회 개발, 사회공헌, 봉사활동 등) 프로그램을 운영하고 성과를 측정,모니터링 하고 있습니까?						
72				A-8-2-2	• 구성원의 자율적 봉사활동을 지원하는 인센티브 제도를 운영하고 있습니까?						

III. ESG 체크리스트 문항 ⁵ / 5

No-Risk 높은 수준의 윤리,준법경영을 통해 리스크 ZERO化에 앞장서겠습니다.

NO	대분류(5개)	중분류(12개)	소분류(48개)	분류번호	진단 문항 (100개)	Self 진단 결과			evidence 및 개선 사항	담당부서	담당자
						미흡 ●	보통 ●	우수 ●			
73	No-Risk (N) 28개문항	9. 윤리경영	1. 윤리 정책·규범	N-9-1-1	• 회사의 윤리경영 실천 방향을 명문화한 윤리규범과 윤리경영 실천지침을 대외(홈페이지) 공개하고 있습니까?						
74				N-9-1-2	• 윤리규범 활동의 실효성을 검토하고 이에 따른 제·개정 이력을 주기적으로 관리하고 있습니까?						
75				N-9-1-3	• 전 구성원 대상으로 매년 1회이상 윤리규범 실천 서약을 받고 있습니까?						
76			2. 윤리 교육	N-9-2-1	• 그룹 공통의 Online 교육과 자체 개발한 윤리교육 프로그램을 매년 시행하며 교육 만족도 조사기반으로 개선점을 반영하고 있습니까?						
77				N-9-2-2	• 부서 단위로 조직 특성에 맞는 주제를 추가하여 리더 주관의 윤리실천 워크샵을 시행하고 시사점을 관리하고 있습니까?						
78			3. 의사소통	N-9-3-1	• 윤리실천 Letter, 캠페인 등 온/오프라인의 소통 활동을 분기 1회 이상 실시하고, 소통 방법의 효과성을 높이기 위한 활동이 있습니까?						
79			4. 윤리실천 Survey	N-9-4-1	• 그룹 공통 서베이 문항외 자체 문항을 추가하여 윤리실천 Survey를 매년 시행하고 있습니까?						
80				N-9-4-2	• 윤리실천 Survey 결과 분석을 통해 식별된 이슈에 대해 개선조치를 하고 있습니까?						
81			5. 제보 채널	N-9-5-1	• 홈페이지에 제보채널 링크를 제공하고 있습니까?						
82				N-9-5-2	• 제보채널을 통해 접수 된 제보 건에 대한 제보자 보호 및 개선 조치를 이행하고 있습니까?						
83			6. 징계	N-9-6-1	• 자체적으로 수립한 비윤리행위 사안별 징계 규정이 명문화 되어 있습니까?						
84				N-9-6-2	• 비윤리행위에 대한 징계처리 결과를 전체 공지하고 평가/보상에 반영하고 있습니까?						
85		10. 정보보호	1. 정책	N-10-1-1	• 인적/물리적/시스템적 보안과 접근통제 관리 방향성을 명시한 기업 데이터/고객정보보호 정책을 보유하고 있습니까?						
86			2. 관리 체계	N-10-2-1	• 정보보호 최고 책임자(CISO)산하에 전담 조직을 두고 정보보호 관리체계를 구축하고 있습니까?						
87				N-10-2-2	• 정보보호 및 개인정보보호 관련 주요 위험을 파악하고 정기적으로 위험관리 활동을 하고 있습니까? (개인정보보호 실태 점검, 모의훈련 등)						
88			3. 교육	N-10-3-1	• 개인정보보호법에 따라 모든 구성원을 대상으로 연 1회 이상 개인정보 보호교육을 실시하고 있습니까?						
89				N-10-3-2	• 정보보호 및 개인정보보호 관련 위험 발생 가능성이 높은 직무를 대상으로 차별화 된 교육을 실시하고 있습니까?						
90			4. 개인정보 침해 및 구제	N-10-4-1	• 법/규제 요건을 명확하게 인식하고, 보안사고 발생 시 대응 프로세스를 보유하고 있습니까?						
91				N-10-4-2	• 지난 3개년 간 개인정보 보호 관련 법/규제 위반 사례가 있습니까?						
92		11. 컴플라이언스 (CP)	1. 정책 및 관리체계	N-11-1-1	• 반부패 관리 정책과 행동강령이 문서화(사규/지침/절차 등)로 구비되어 있습니까?						
93				N-11-1-2	• 이슈별 주요 RISK를 평가/점검하고 대응하는 관리 체계를 구축하고 있습니까?						
94			2. 고충처리 채널	N-11-2-1	• 윤리/반부패 관련 고충처리 채널 운영하고 반부패 (뇌물, 담합, 대가성 임용, 탈세 등) 관련 규제 위반 건을 관리하고 있습니까?						
95				N-11-2-2	• 고발자의 권리 보호및 불이익을 금지하고 있습니까?						
96			3. 교육	N-11-3-1	• 전 구성원 대상 공정거래/반부패 교육을 진행하고 실천서약을 받고 있습니까?						
97			4. 반부패 관련 법규/행동강령 준수	N-11-4-1	• 지난 3개년간 부패방지 관련 법규, 행동강령 및 실천규범 위반 사례가 있습니까?						
98		12. 리스크관리	1. 관리 체계	N-12-1-1	• 경영 환경에서 발생 가능한 리스크를 사전에 식별하고, 효율적으로 대응하기 위한 전사적 통합 리스크 관리 체계가 있습니까?						
99				N-12-1-2	• 통합 리스크를 관리하기 위한 전담 조직이 있습니까?						
100			2. 교육	N-12-2-1	• 모든 구성원에게 리스크 관리를 위한 정기적인 교육이 진행되고 있습니까?						

서비스 탭 |  SK telecom