

# Service Top ESG Report 2024

2025.10

Service Top

# CONTENTS

## Business Overview

CEO Message	04
Company Profile	06
Business Portfolio	10

## ESG Strategy

ESG 추구가치	13
ESG 위원회	14
중대성 평가	15
ESG 12대 핵심과제	18
ESG Framework 측정체계	19

## ESG Activity

Happiness for all	27
Unwaste	37
Make Sustainability	40
AI value up with ESG	56
No risk	63

## Happiness for all

구성원	27
인권 경영	34

## Unwaste

환경 경영	37
-------	----

## Make Sustainability

산업안전보건	40
공급망 관리	48
지배구조	54

## AI value-up with ESG

고객	56
사회공헌	59

## No-Risk

윤리경영	63
정보보안 및 개인정보보호	71
Compliance	76
리스크 관리	82

## ESG Data

외부공시 Data	88
제3자 검증의견서	93

## Appendix

재무제표	96
중대성 평가(설문/이슈Pool 구성)	108
Framework 측정체계 개념	111
About this Report	114

# Business Overview

# Sustainability

CEO Message	04
Company Profile	06
Business Portfolio	10

# CEO Message

“AI 기반 서비스 혁신과 ESG 경영을 통해 고객과 함께 성장하는 기업으로 도약하겠습니다.”

서비스탑은 지난 2010년 SK텔레콤의 고객서비스 자회사로 출범하여 SK텔레콤 유/무선 통신의 고객만족 서비스를 책임지며 기존 레거시 상담분야에 안주하지 않고 고객중심적인 최상의 통신생활을 디자인하고 구독, AI상담서비스 등 새로운 영역에서의 서비스 혁신을 추구해오고 있습니다. 이를 위해 서비스의 기능적, 기술적 차별화에 머무르지 않고 개인 맞춤형 컨설팅에 기반한 고객, 기술, 서비스 중심의 실질적인 고객가치 창출을 목표로 진화해가고 있습니다.

또한 서비스탑의 구성원은 대한민국 대표 ICT 기업인 SK텔레콤의 대고객 서비스를 책임진다는 자긍심으로 고객의 행복 실현을 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 아울러 윤리경영, 투명경영을 근간으로 구성원의 일과 삶의 균형을 통해 기업의 사회적 역할과 책임을 다하는 기업이 되고자 노력하고 있습니다.

저희서비스탑은 전체 근로자 중 여성근로자 비율이 높기 때문에 여성 근로자 수가 절대적으로 많은 만큼 여성의 모성 보호와 일·가정 양립을 위한 지원제도를 적극 활용하고 있습니다.

육아기 근로시간 단축, 유연근무를 도입하여 여성고용촉진과 남녀고용평등 실현에 선도적인 역할을 수행하고 있습니다, 그 결과, 남녀고용평등 우수기업(노동부장관상, 대통령상) 및 고용창출 100대 우수기업 선정(대통령표창)이 되었고, 가족친화 우수기업으로 대통령 표창도 받는 등 서비스탑은 구성원을 위한 제도 개선에 앞장서고 있으며, 일·가정 양립을 실천하기 위해 지속적으로 노력과 성장을 이어오고 있습니다.

고객상담이라고 하는 고유 업무 영역에 있어 고객의 다양한 Needs를 충족시키기 위하여, 14개 고객센터를 통하여 차별화된 고객상담 서비스를 제공하고 있습니다. 수도권을 제외한 전국에서 고객상담 서비스를 제공하고 있어 결혼, 이사로 인한 거주지 이동이 발생하더라도 구성원이 경력 단절 없이 근무할 수 있도록 최선의 환경을 제공하고 있습니다.

고객상담 영역은 크게 3가지로 나눌 수 있습니다. SK텔레콤 고객 대상으로 비대면 상담서비스를 제공하는 무선 고객상담과 SK브로드밴드 고객 대상 인터넷과 인터넷 전화, IPTV 등 유선상품관련 안내를 진행하는 유선 고객상담 그리고 SK텔레콤에서 유통되는 통신기기 판매와 유선상품 가입 유치를 진행하는 마케팅 전문 상담이 있습니다.

디지털화/AI 등 기술 발전은 온라인 상담 등 self 업무처리 증가로 상담 채널의 다변화를 가져왔고 AI를 통한 단순 상담 영역의 확장 등으로 인입 문의호가 감소하는 추세로 이어졌으며, 이에 따라 인력 및 조직운영의 효율화라는 시대적 흐름의 변화 속에 있습니다.

저희서비스탑은 연간 22백만 콜에 달하는 고객 문의호인 기회의 자산에 Value를 창출하는데 집중하여 왔습니다. 신속한 전화 연결과 One Stop 문제해결을 위한 빠른 상담의 구조화, 고객에게 유용한 혜택과/정보를 고객이 편히 보고 해석할 수 있도록 보이는 상담 시스템을 운영하고 있으며, 간결하고 완결하며 한결같은 상담이라는 결이 다른 상담을 기본화하여 추진하고 있습니다.

이러한 질 높은 상담인력 운영을 위해 지속적인 교육과 훈련을 통해 육성된 우수한 인적 자원과 Digital 기술을 활용하여 쉬운 상담과 마케팅 활동이 되도록 운영을 하고 있습니다.

# CEO Message

요금제 변경고객 대상 개인화된 Data를 기반으로 최적의 상품을 맞춤 설계하고 있으며, 구독서비스에 있어서도 고객 혜택 기반 보이는 상담 Tool을 활용한 추천 마케팅으로 비대면 채널의 한계를 극복하여 고객에게 긍정적인 경험을 제공하고 있습니다. 유무선 상품의 판매에 있어서도 상품별 강점과 각종 결합상품 연계로 인한 고객의 혜택과 잇점에 대한 정보 제공을 고객의 눈높이에 맞추어 설명하고 Digital 시스템을 활용하여 가독성 있게 전달함으로써 고객센터의 수동적인 상담구조에서 벗어나 Interactive한 Contact Center로서의 변화 혁신을 꾸준히 이루어 나가고 있습니다.

이제 서비스탑은 SK텔레콤 고객센터 자회사로서의 정체성을 넘어 차세대 고객 경험을 설계하고 실현하는 AI 기반의 서비스 플랫폼 기업으로 나아가고자 합니다.

우리는 통신 고객센터 접점의 최전선에서 축적된 역량을 바탕으로 AI 상담, 구독 서비스, 초개인화 컨설팅 등 디지털 전환 시대에 부합하는 서비스 혁신을 선도하고 있습니다.

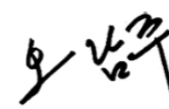
뿐만 아니라, 사람 중심의 가치, 친환경 경영, 윤리적 책임을 기업경영의 핵심으로 삼아, ESG 경영을 조직 전반에 내재화하고 있습니다.

지속가능한 경영을 위하여 서비스탑은 경제적 성과 창출 이외에 전 지구적 과제인 탄소배출 감축에도 적극적으로 참여하며 모회사와 더불어 넷 제로 달성을 위한 기후변화 대응 과제와 활동에 집중할 계획이며, 고객, 구성원, 협력사, 지역사회 등 이해관계자의 행복을 도모하고 사회적 가치 창출을 위해 노력할 것입니다. 이러한 ESG 실천의 방향을 위해 서비스탑만의 ESG 추구가치인 "H-U-M-A-N"정립을 통해 사람의 가치를 더하는 서비스탑 ESG를 실천해 나가도록 하겠습니다.

서비스탑은 앞으로도 고객의 일상 속 전 여정 과정에 깊이 연결된 서비스를 통해, 고객경험 혁신을 이루고, 사회적 책임을 다하며, 이해관계자와 함께 지속가능한 미래를 만들어 가겠습니다.



서비스탑 대표이사 사장

오남주 

# Company Profile

## 회사개요 및 정보

서비스탑은 2010년 SK텔레콤의 서비스 전문 자회사 출범과 함께 탄생하였습니다만 고객센터로서의 역사는 1991년 1월 SK텔레콤의 고객상담실 개설로부터 전신을 이어받아 모습과 조직의 형태는 바뀌었습니다만 유구한 역사와 함께 전문성을 가지고 현재까지 이어지고 있다고 하겠습니다.

그간 2002년 신세기통신 고객센터를 통합하고, 2012년 SK 브로드밴드 고객센터를 통합하였으며 2019년 시상담까지 병행 발전시켜 대한민국 정보통신 산업의 발전과 함께 성장을 이어오고 있습니다.

그 역사만큼이나 탄탄한 실력을 바탕으로 국내 대표적인 고객만족 품질지수인 국가고객만족도(NCSI) 27년 연속1위, 한국산업 고객만족도(KCSI) 27년 연속1위, 그리고 한국서비스품질지수(KS-SQI) 25년 연속1위라는 SK텔레콤 위업 달성에 고객만족의 주역으로 활동해오고 있습니다. 그리고 KMAC 주관 KSQI에서 13년 연속 1위 우수콜센터의 기록을 달성해 오고 있고 표준협회 주관 KS-CQI 최우수 콜센터 인증을 매년 이어오고 있습니다.

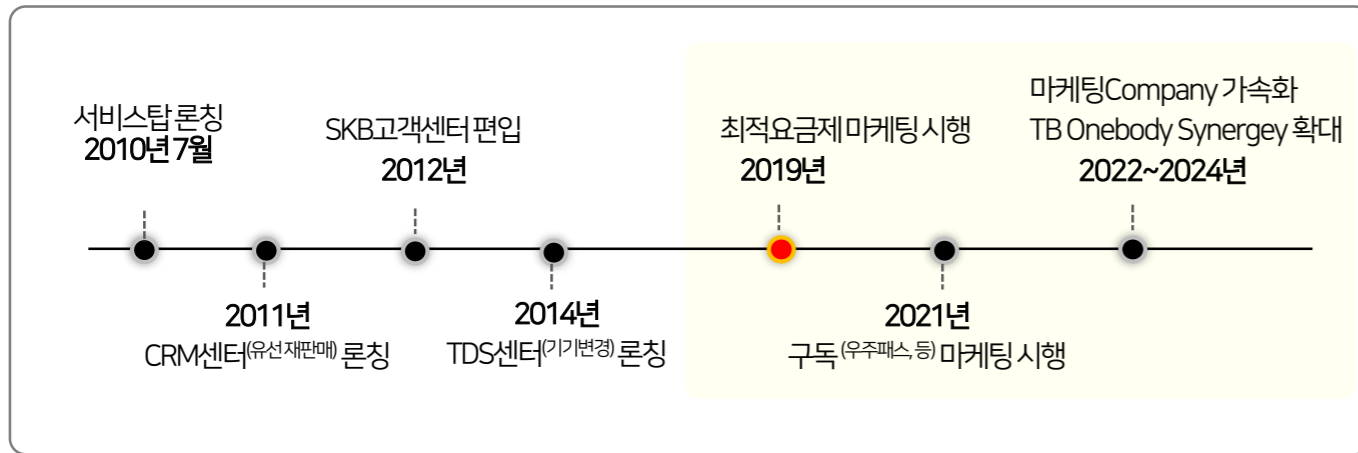
이러한 역사적 발전을 발판삼아 서비스탑은 단순한 고객을 만족시키는 서비스 기업을 넘어 고객의 일상 속에 스며들어 고객과 늘 함께하고 지속 성장하는 기업으로 발돋움 하고자 합니다.

항목	내용
회사명	서비스탑(주)(Service Top Co., Ltd.)
설립일	[2010. 7. 1 ]
본사	대전광역시 서구 문정로 41 SKT빌딩 14층
주요사업	유·무선 고객상담, AI 상담, 구독 서비스, 통신기기 등 판매대행
목적사업	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 콜센터 운영업</li> <li>2. 텔레마케팅 서비스업</li> <li>3. 인력 공급업</li> <li>4. 근로자 파견업</li> <li>5. 통신관련 상담업</li> <li>6. 전화권유 판매업</li> <li>7. 기타 서비스 도급업</li> <li>8. 부동산 임대업</li> <li>9. 통신기기등 판매업</li> <li>10. 정보통신관련 교육사업</li> <li>11. 위탁교육사업</li> <li>12. 교육컨텐츠 연구, 개발, 제조, 유통 자문 및 유지보수업</li> <li>13. 소프트웨어의 개발, 제조, 유통, 자문 및 유지보수업</li> <li>14. 정보화 실현을 위한 시스템의 기획, 개발 및 유지보수업</li> <li>15. 기업 교육관련 교재 출판 및 인쇄, 번역업</li> <li>16. 전자상거래업</li> <li>17. 정보서비스(정보처리 및 제공기술)업</li> <li>18. 위 각호에 관련된 부대 사업 일체</li> </ol>
임직원 수	2,545 명 (2024.12.31 기준)
회사 홈페이지	<a href="https://www.svctop.co.kr/index">https://www.svctop.co.kr/index</a>
모회사/지분율	SK텔레콤(100%)
납입자본금 / 발행주식 총 수	14,281백만원 / 2,856,200주
공시자료	금융감독원 전자공시 시스템 <a href="http://dart.fss.or.kr">http://dart.fss.or.kr</a> (서비스탑 조회)

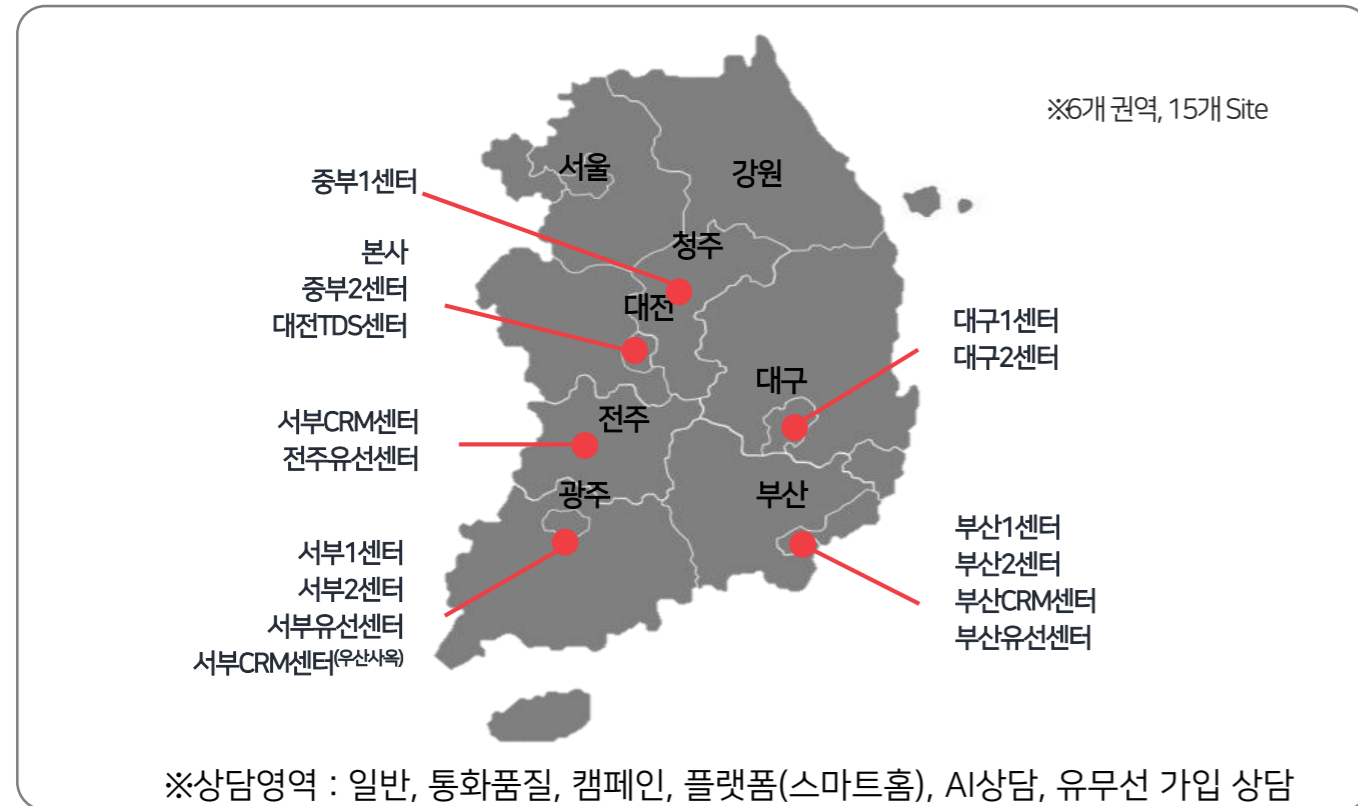
# Company Profile

## 회사연혁 및 Location

[ 회사연혁 ]



[ Location ]

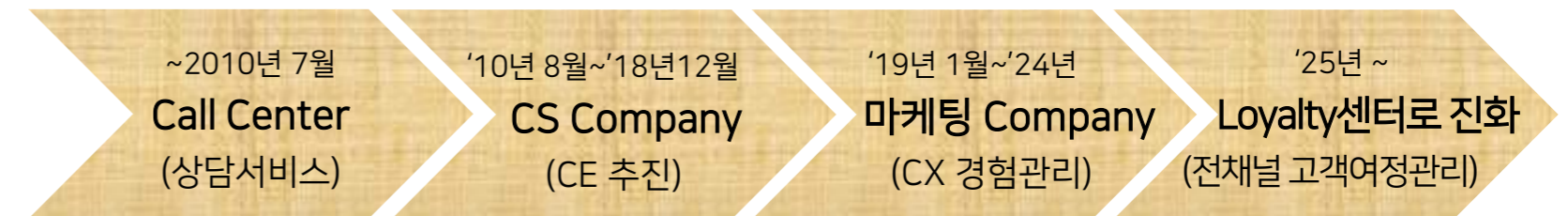


## 변화/혁신 Story

서비스탑은 친절, 신속, 정확이라는 전통적인 CS 상담 경쟁력을 기반으로 다양해진 고객의 수준 높은 Needs에 대응하고자 고객의 긍정적인 경험관리로의 발전을 이어왔으며, 최근 Digital 기술발전과 모바일 기기의 확산으로 상담채널을 다변화 시키고, 단순한 고객 상담 접점으로서의 기능을 넘어 고객 상담을 기반으로 마케팅을 아우르는 Total Marketing Company를 지향하고 있습니다.

고객센터는 CS상담센터에서 고객 경험 관리로 서비스 영역을 확장하고, 사업환경 변화에 발맞추어 고객 경험에 기반한 Value 마케팅 역할을 지속 확대해 나가고 있습니다.

고객의 요구와 피드백을 바탕으로 고객 유치부터 Value Up, 이탈 방지까지 유무선 통신 Life Cycle 전반에 걸쳐 고객의 개인화 Data를 기반으로 맞춤형 고객 컨설팅 서비스를 제공하는 Loyalty센터로의 진화를 추구하고 있습니다.



<ul style="list-style-type: none"> <li>고객문의(요구사항) 단순</li> <li>빠른 문제해결 우선</li> <li>One-Stop 상담 노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객문의(요구) 복잡 다양</li> <li>친절 이상의 서비스 경험</li> <li>고객 증가</li> <li>감성상담 등 CEM 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digital 기반의 소통 채널 다양화</li> <li>Total 고객경험관리 중요</li> <li>유용한 정보 제공, 추천</li> <li>마케팅 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 Life Cycle 전반에 사전Care와 Retention 확대</li> <li>맞춤형 상품/요금 설계로 고객 Engagement 제고</li> <li>DB발굴 확대, 매출 증대</li> </ul>
---	---	---	---

# Company Profile \_ 회사 세부 연혁

2010.07	서비스탑주식회사 법인 설립 (8 개 센터 24 개 지점) 대표이사 박영규 취임	2015.07	윤리경영대상 수상 지속가능경영 부문	2018.07	2018 한국의 혁신대상_서비스혁신 부문(동아일보)
2010.12	부산진여성인력개발센터 감사패 수상	2015.08	대표이사 원석호 취임	2018.10	베스트 콜센터 조직부문(산업통상자원부장관상)
2011.01	대표이사 김성봉 취임 부산3 고객센터 OPEN	2015.01	나눔국민대상 수상 보건복지부 장관 표창 여성이 일하기 좋은기업 대상 수상 (GWP Korea)	2018.12	서부마케팅센터 OPEN
2011.03	전주고객센터 OPEN	2015.12	대한민국 사회공헌 대상 일터혁신우수기업 인증 고용노동부 장관상	2018.12	대표이사 김성준 취임
2011.09	T ecophone 사업 Launching 보건복지부장관 표창패/표창장 수상	2016.05	남녀 고용평등 우수기업 선정 국무총리 표창 일 가정양립 우수사례 공모전 대전지방고용노동청장 표창	2019.02	마산지점 OPEN
2011.11	대전광역시 여성친화기업 선정 광주광역시 표창패 수상	2016.09	고용창출 우수기업 장애인 고용 확대 대전지방고용노동청장 표창 일자리창출 우수기업 개인부문 고용노동부장관 표창	2019.06	덕천지점 OPEN
2012.03	대표이사 류준열 취임	2016.01	일가 양득 실천 우수기업 공모전 대구광역시장 표창 전환형시간선택제 확산을 위한 업무협약 대전지방고용노동청	2019.11	여가친화기업 인증(문화체육관광부)
2012.09	대전광역시 1 천억 매출탑 수상	2016.12	가족친화기업 인증 여성가족부장관 표창	2019.12	가족친화기업 인증(여성가족부)
2012.12	SKB 고객센터 서부 유선 . 부산 유선 ) 위탁업무 수행 여성가족부장관 가정친화기업 인증 선정	2017.01	2016년 베스트 고객센터 인증 산업통상자원부장관 표창	2019.12	대표이사 최재원 취임
2013.03	감성으로 감동을 말하다' 책 발간	2017.04	일가 양득 실천 우수기업 공모전 대구광역시장 표창	2021.09	가족친화기업 인증(여성가족부)
2013.05	남녀 고용평등 우수기업 선정 고용노동부 장관상 표창	2017.09	대전 컨택센터 산업 발전 유공 우수센터 (대전광역시장 표창)	2021.11	대표이사 오남주 취임
2014.06	대전시와 MOU 체결 (TWD 상담센터 설립)	2017.11	대구컨택센터 우수센터 선정 (대구광역시장 표창)	2022.12	청주시 여성친화기업 인증(청주시) 여가친화기업 인증(문화체육관광부)
2014.12	일자리창출 정부포상 대통령 표창	2018.01	대표이사 이성영 취임	2023.09	통신피해예방 공로(경찰청장 표창-부산광역시경찰청)
				2023.12.	가족친화우수기업정부포상(대통령표창-여성가족부)
				2024.10.	부산광역시경찰청 감사장_ 경찰행정발전기여공로(부산경찰청)
				2024.11.	나주시표창패_ESG_사회공헌 부문(나주시) 여가친화기업 인증(문화체육관광부)
				2024.12.	가족친화기업 인증(여성가족부)

# Company Profile \_ 인력 및 조직 현황

## [ 인력 현황 ]

(2024.12.31 현재)

임원		정규직	비정규직		합계(명)
등기임원	비등기임원	직원	계약직	파견직	
5*	3	2,540	9	3	2,560

※대표이사1, 사내이사1명, 기타비상무이사2명, 비상근 감사1명

## [ 조직 현황 ]

### ※ 조직구성 (2025.1.1 현재)

[본사, 4본부, 14고객센터, 9팀,]

- 경영전략본부: 경영전략팀, 경영지원팀, 기업문화팀, 역량혁신팀, AI Tech팀
- 무선본부: 무선상담기획팀, 무선마케팅팀, 고객센터(8)
- 마케팅본부: 마케팅기획팀, 고객센터(3)
- 유선본부: 유선상담기획팀, 고객센터(3)

## [ 사업장 현황 ]

(2024.12.31 현재)

구분	소재지	설치일자
본사	대전광역시 서구 문정로 41 SKT 빌딩 14 층	2010.07.01
부산1 고객센터	부산광역시 해운대구 센텀중앙로 70 SKT 빌딩 8 층	2010.07.01
부산2 고객센터	부산광역시 동래구 총열대로 412 SKT 빌딩 2 층	2010.07.01
대구1 고객센터	대구광역시 동구 화랑로 1 SKT 빌딩 5 층	2010.07.01
대구2 고객센터	대구광역시 달서구 당산로 32 SKT 빌딩 3 층	2010.07.01
서부1 고객센터	광주광역시 광산구 무진대로 269 SKT 빌딩 4 층	2010.07.01
서부2 고객센터	광주광역시 서구 상무중앙로 58 타임스퀘어 12, 15 층	2010.07.01
중부1 고객센터	충북 청주시 흥덕구 사직대로 146 SKT 빌딩 7 층	2010.07.01
중부2 고객센터	대전광역시 서구 문정로 41 SKT 빌딩 15 층	2010.07.01
부산 CRM 센터	부산광역시 부산진구 신천대로 258 SKT 빌딩 9 층	2010.10.01
서부 CRM 센터	광주광역시 광산구 무진대로 269 SKT 빌딩 3 층	2018.12.31
대전 TDS 센터	대전시 서구 월평동 282 대전무역회관 17 층	2014.07.23
부산유선 고객센터	부산광역시 연제구 반송로 29 SKT 빌딩 9 층	2012.12.01
서부유선고객센터	광주광역시 동구 금남로 211 SKB 빌딩 5~7 층	2012.12.01
전주유선고객센터	전북 전주시 완산구 기린대로 194 SKT 빌딩 3 층	2011.05.01

# Business Portfolio

## 무선 고객 상담

SK텔레콤 고객을 대상으로 비대면 상담 서비스를 제공합니다.

- 일반 상담  
요금 확인, 요금제 및 부가서비스 안내/변경, 구독 상품 혜택 안내 및 가입 등 일반 상담 서비스 제공
- 특수 상담  
통화품질, 에이닷, NUGU, 스마트홈, 클라우드 게임 등 전문 상담 서비스 제공
- 캠페인 상담  
구독상품 신청 상담 및 고객센터 만족도 설문 조사



## 마케팅 전문 상담

SK텔레콤에서 유통되는 통신 기기 판매 및 유선 상품 가입 유치를 위한 마케팅 전문 상담 서비스를 제공합니다.

- 통신 기기 변경 전문 상담 (TDS)  
SK텔레콤 공식 온라인 채널 휴대폰 구매 관련 문의 안내
- 유선상품 마케팅 전문 상담 (CRM)  
인터넷 및 인터넷 전화, IPTV 등 유선 상품 가입 신청 접수 및 가입 유치



## 유선 고객 상담

SK브로드밴드/ SK텔레콤 유선 상품에 대한 전문 상담 서비스를 제공합니다.

- 가입상담  
SK브로드밴드 인터넷 및 IPTV, 인터넷전화 등 유선상품 가입 상담 및 가입 신청 서비스 제공
- 일반상담  
유선상품의 요금 상담 및 서비스 변경 신청, 부가서비스 안내 등 일반 상담 서비스 제공
- 해지상담  
유선상품 해지 상담 및 해지 신청 서비스 제공



상담 품질 관리 기반

  
 [27년 연속1위]

  
 [우수콜센터 인증]

  
 [27년 연속1위]

  
 [25년 연속1위]

  
 [최우수콜센터 인증]

Loyalty 상담 Standard 운영으로 고객 Engagement 강화

LLM 기반 상담 모니터링으로 고객 부정경험 관리를 통한 상담 신뢰제고

개인 맞춤 특화 상담을 통한 차별화된 긍정 경험 확산

# Business Portfolio

## AI/DT Tech 기반 서비스 혁신

AI /DT 기반 상담 인프라 고도화로 구성원이 쉽게 일할 수 있는 환경을 제공하고, 고객은 서비스 경험 차별화로 Loyalty를 높여 지속가능경영의 초석이 되겠습니다.

### AI 시스템

시스템	개요
Private LLM	서비스탑 자체 내부 생성형 LLM 모델 구축
전사 AI 상담태도	AI를 통한 상담사 불손상담 모니터링 및 상담에 대한 피드백 제공
무선 온마음	AI를 통한 개인별 맞춤 코칭 및 고객신뢰도와 만족도를 위한 Loyalty CS 지수 운영
유선 하이 파이브 넛지	AI 활용한 응대 분석을 통해 명확한 Targeting으로 효율적이고 맞춤형 마케팅 지원
AI 마케팅 코칭	불안전 판매를 방지하기 위한 AI 모니터링 및 코칭 제공
인스티디	구성원의 다양한 학습 지원과 직무역량 수준진단 시스템
AI Works	SKT 엔터프라이즈 LLM도입으로 8개 생성형 AI 시스템 개발/지원 - 공지글, 생성 주간보고서, 기획안, 회의록작성, 직무퀴즈, 스크립트, 명칭 생성, Q박스
마케팅 ADD시스템	마케팅 캠페인DB를 실시간 AI 분석 정보 제공하는 시스템

### 상담 지원 시스템

시스템	개요
TOPKIS	Swing에서 제공하지 않는 계산 기능(요금제, 날짜 등) 및 응대 관련 콘텐츠 제공 시스템
T Woori	고객센터 콜, 스케줄, 직무평가 시스템
최적 Easy	각종 할인 적용한 최적 요금제 계산 기능 및 요금제 비교 제공 (신속/정확한 응대로 ATT 감소)
쉬운 마케팅	고객 Seg.기반의 유무선 결합상품 설계 및 상담 스크립트 제공 시스템(신속한 요금설계)
유선 쉬운 TV	케이블 TV 통합 상담 시행에 맞춘 쉬운 B tv내 케이블 요금제 및 상담에 필요한 비교 기능 지원
보이는&블로그	보이는 상담+고객센터 네이버 포스트 통합 다중이미지 전송, TOP 10, my즐거찾기
THE 쉬운유선	유선 통합 상담지원시스템(직무 및 고객응대, AI 이미지 활용한 전산 시뮬레이터 제공)
개인성과시스템	마케팅 인센티브 현황 관리 시스템, 라이벌 설정 및 목표설정 기능 통한 Motivation 제공
통화품질 장애 대응 시스템	통화품질 지역별 접수 장애 유형 및 건수 확인 시스템

### 구성원 지원 시스템

시스템	개요
AI 스마트 러닝	개인별 맞춤형 영상 추천 및 모바일 학습 가능한 온라인 교육 시스템
TOP SMART PLUS	조직/개인에 맞는 맞춤 정보(휴가정보/업무일정) 제공 시스템(구성원 자발적 참여/소통 리소스 감소)
말랑말랑 갤러리	회사에서 진행하는 여러 프로모션에 자발적으로 참여할 수 있는 Tool
소소 Life	소속감과 소통 활성화를 위한 이벤트 지원 시스템 - 소소 맞지도, 그 해 여름 사진전, 사내 닭은꿀 찾기
무선 투입률 관리 시스템	업무 투입률 관점 비계획 휴가 관리 및 통계 관리 시스템
DRM Guard	개인정보 유출 및 무분별한 문서보안해제를 사전 예방하고, 문서내 개인 정보를 탐지
TOP Guard	PC 보안 솔루션 설치 확인 및 PC의 위험도 측정 지원
TOP IT Tok	TOP 운영 시스템에 대한 문의/오류 접수 통합 창구

## ESG Strategy

# Sustainability

ESG 추구가치	13
ESG 위원회	14
중대성 평가	15
ESG 12대 핵심과제	18
ESG Framework 측정체계	19

# ESG 추구 가치

## 서비스탑 ESG 추구 가치 HUMAN

서비스탑은 ESG경영의 핵심가치를 구성원들이 보다 쉽게 이해하고, ESG 활동의 방향성을 공유함으로써 구성원들의 자발적인 참여와 실천을 이끌어내고자 **HUMAN**이라는 ESG추구 가치와 전용 Emblem을 자체적으로 제작하여 대내외 커뮤니케이션에 적극 활용하고 있습니다.

'사람 (HUMAN) 의 가치를 더하는 ESG '를 핵심 철학으로 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance)의 세 분야를 **H-U-M-A-N** 5개 영역으로 구분하여 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,

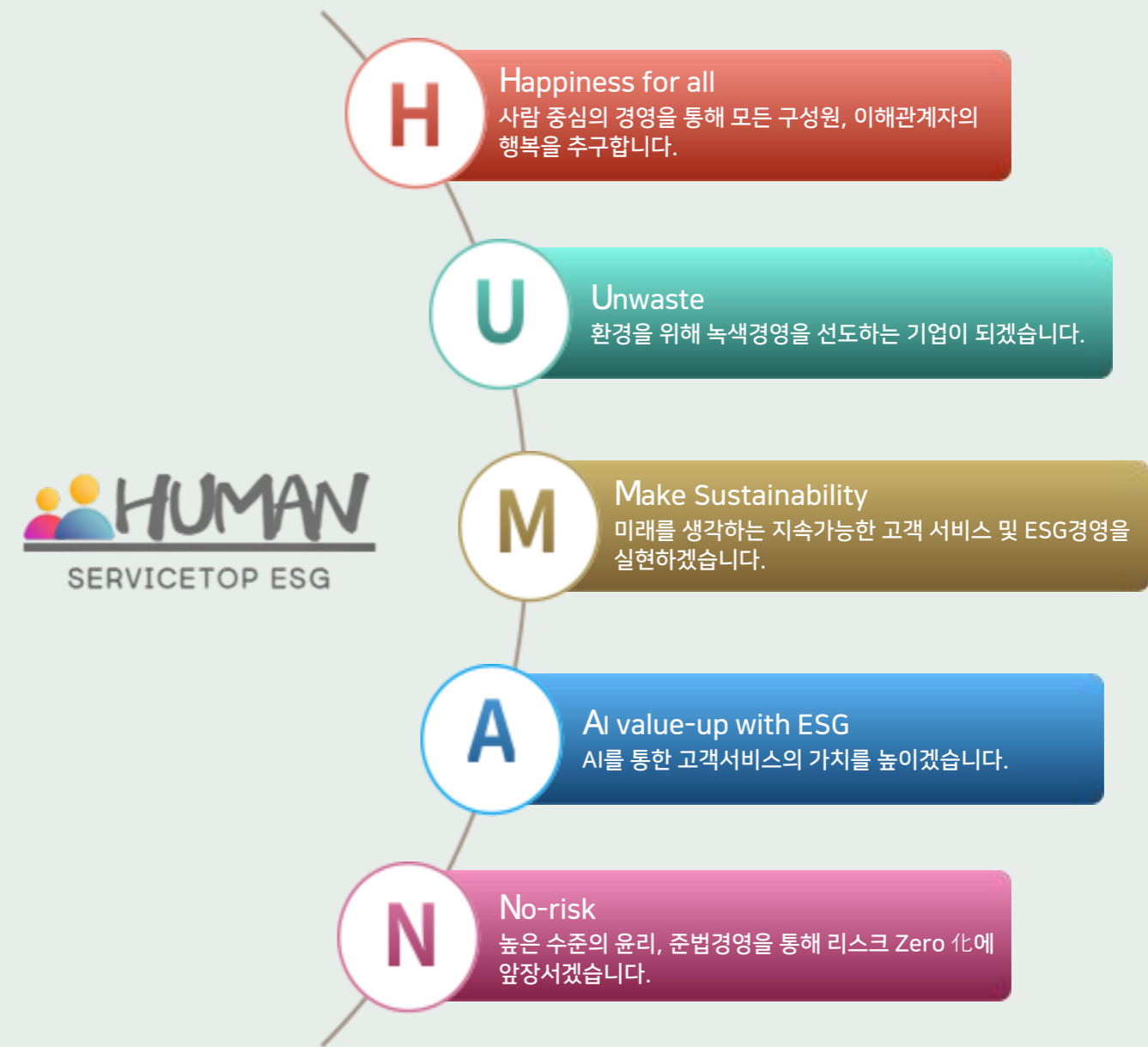
**U** (UnWaste)는 녹색 경영을 선도하기 위한 **환경 경영**의 실천 과제를 담고 있습니다.

**M** (Make Sustainability)은 지속 가능한 ESG 경영을 실현하기 위해 필요한 **산업 안전보건, 공급망, 지배구조** 관련 실천 과제를 말하며,

**A** (AI value-up with ESG)는 AI를 통하여 고객과 사회에 대한 서비스 가치를 높이는 **고객 서비스와 사회 공헌** 활동을 포함합니다. 마지막으로

**N** (No-Risk)은 **윤리경영, 정보보호, 컴플라이언스, 리스크 관리**에 대한 과제로 리스크 ZERO화에 필요한 핵심 과제로 구성되어 있습니다.

## 사람(HUMAN)의 가치를 더하는 서비스탑 ESG



※서비스탑 ESG 경영의 지향점을 H-U-M-A-N 5개 영역으로 구분하여 방향을 설정함

# ESG 위원회

서비스탑은 기존 ESG 실무위원회에서 대표이사 직속의 “ESG 위원회”로 격상하여 전체 경영진이 참석하는 ESG 의사결정 Process 체계를 구축하여 전사적 관점의 ESG 활동으로 강화하여 추진하고 있습니다.

## 서비스탑 ESG Emblem

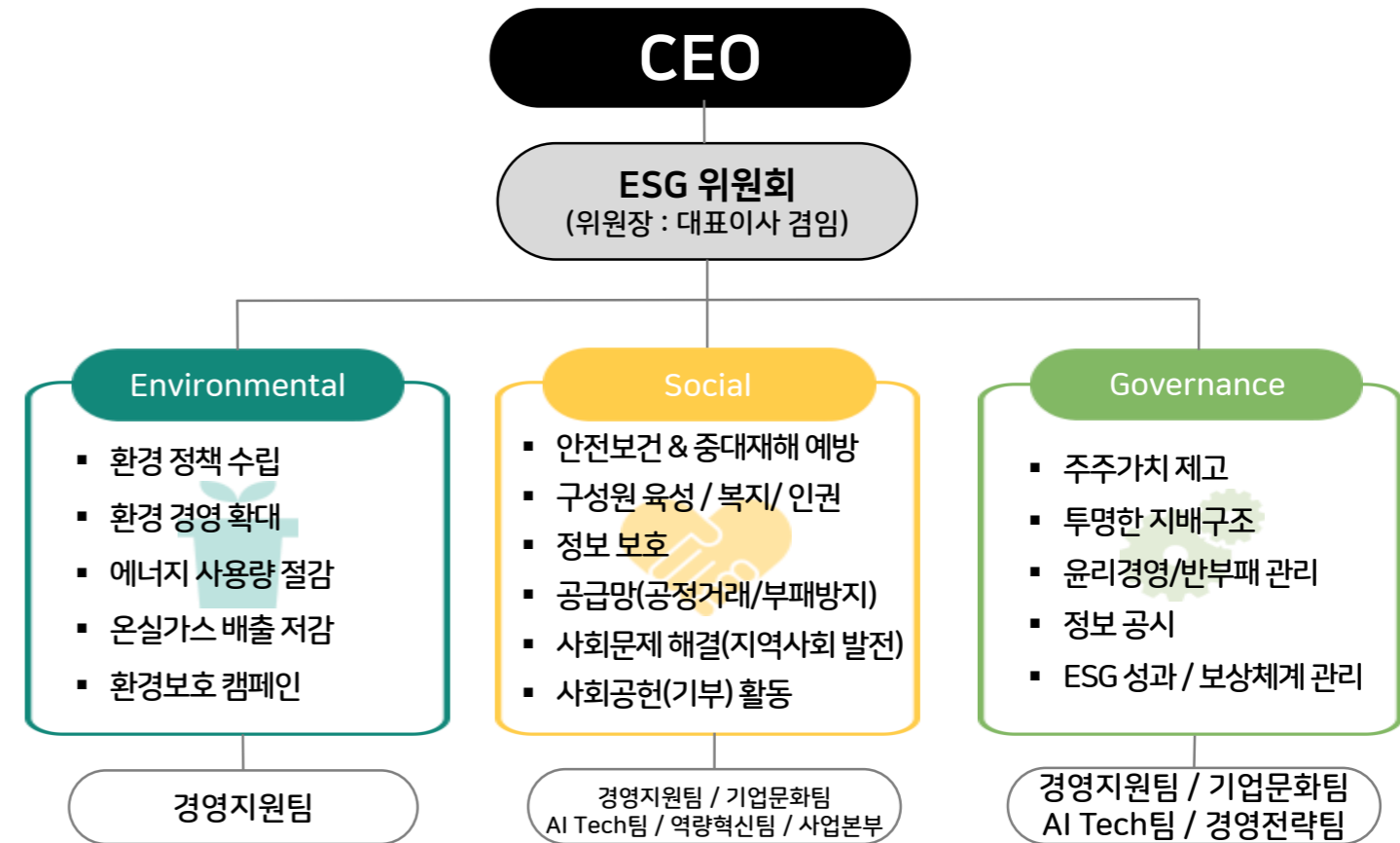
구성원들이 서비스탑의 ESG 추구 가치인 ‘HUMAN’을 보다 직관적으로 이해하고, ESG 활동에 친숙하게 다가갈 수 있도록 자체적으로 ESG Emblem을 제작하였습니다. 해당 Emblem은 ESG 교육, 캠페인, 성과 공유 등 다양한 사내/외 커뮤니케이션 활동에서 적극 활용되며, ESG 조직 문화에 기여하고 있습니다.



서비스탑 ESG 추구가치를 함축적으로 내포하며 일상 경영활동에 있어 ESG 관점의 활동을 촉진하기 위해 ESG 활동 사항에 대해 구성원들이 친근하게 다가갈 수 있도록 자체적으로 ESG Emblem을 제작하여 ESG 교육, ESG 캠페인, ESG 업무 활동 공유 시 적극 활용하고 있습니다.

### [서비스탑 ESG 운영체계 : ESG 위원회]

- **ESG 경영전략 및 활동계획 수립**
  - KPI 수립/관리, 과제 심의, 평가체계 수립
- **ESG 통합관리(Framework기반)**
  - 진단 및 개선, Co-work 협의/조정
- **의무공시 항목 및 정책 대외 공시**
  - 경영개선 Data 관리/검증/공시



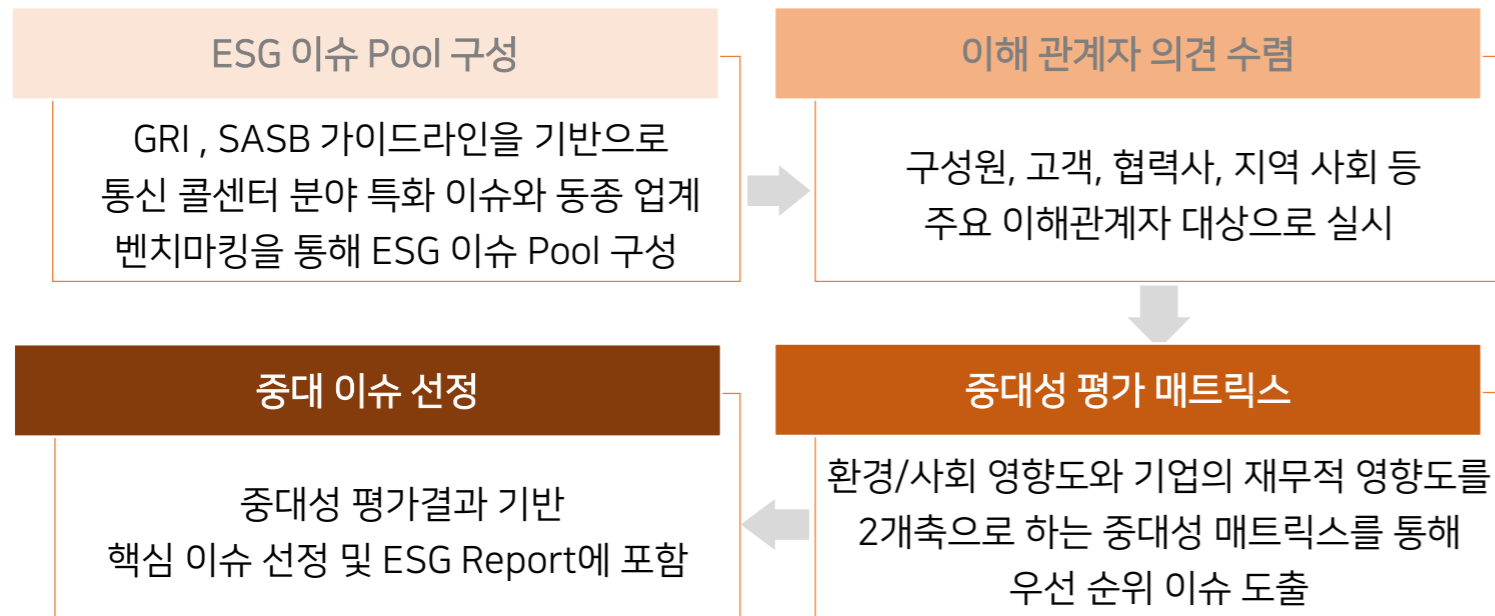
# 중대성 평가

## 중대성 평가 개요

서비스탑은 ESG 경영의 효과적인 추진을 위해 기업의 지속가능성과 직결되는 주요 이슈를 식별하고 이를 전략적으로 관리하기 위해 국제 표준과 동종업계 벤치마킹, 이해 관계자 설문<sup>1)</sup>을 통해 중대성 평가를 실시하였습니다. ※1) 중대성 평가 설문 양식 : Appendix Page 108

본 평가는 GRI(Global Reporting Initiative)기준과 SASB Materiality Map의 서비스 분야 이슈 및 동종 업계의 벤치마킹을 통하여 환경(E), 사회(S), 거버넌스(G) 3대 영역에서 ESG 이슈 Pool을 구성하였습니다. 구성원, 고객, 협력사, 지역사회 등 주요 이해관계자 설문 또는 인터뷰, 피드백 등을 통해 기업에 미치는 경제·환경·사회적 영향도와 기업의 재무적 영향도에 따라 12대 핵심 이슈의 중요도를 도출하였으며, ESG위원회에서 기업의 전략과 ESG 활동의 우선 순위를 고려하여 중대 이슈를 선정하였습니다.

## 중대성 평가 프로세스



## • ESG 이슈 Pool 구성

중대성 평가의 이슈 풀 구성을 위해 GRI (Global Reporting Initiative) 가이드 라인<sup>2)</sup> 과 SASB Materiality Map에서 권고하는 '서비스 분야'의 보고 주제<sup>3)</sup>를 참고하였으며, 서비스/통신 동종 업계 ESG Annual Report의 ESG 중대성 평가 이슈<sup>4)</sup>를 벤치마킹하여 ESG 12대 이슈 풀을 선정하였습니다. ※2)~4) 중대성 평가 이슈풀 구성 : Appendix Page 109

구분	분류(12개 과제)	이슈
환경 (Environment)	환경경영	환경경영 체계
		기후변화 대응
		수자원/폐기물관리 자원순환
사회 (Social)	구성원	사업전략 연계 육성
		리더십 체계
		Ai Company 생태계
		정년퇴직 지원
		근무제도
		공정한 성과 평가
	산업안전보건	구성원 몰입도
		행복한 조직문화
	인권경영	구성원 행복증진
		안전보건 관리체계
	공급망관리	구성원 건강관리
		인권 현장
고객	인권경영 거버넌스	
	인권리스크 관리체계	
사회공헌	차별금지 및 다양성	
	협력사ESG정책 및 거버넌스	
정보보호	공급망 관리 프로그램(감사)	
	공급망ESG평가	
	협력사 동반성장	
	고객서비스 개선	
지배구조 (Governance)	지배구조	고객 권익보호 및 침해방지
		AI 기반 Barrier Free 교육(취약계층)
		디지털 포용성 강화
지배구조 (Governance)	지배구조	구성원 사회기부/봉사
		정보보호 추진체계
		보안인식 제고 활동
지배구조 (Governance)	지배구조	개인정보보호
		협력사 개인정보보호 강화
		ESG위원회 운영
지배구조 (Governance)	지배구조	경영진 성과 평가 (ESG연계)
		윤리경영 체계/운영
		컴플라이언스 체계 확립
지배구조 (Governance)	지배구조	전사 리스크 관리 대응 (법무, 운영, 재무, 전략, 잠재)

• 이해관계자 의견 수렴

서비스탑은 ESG 중대성 평가를 위해 주요 이해관계자를 아래와 같이 정의하고, 상시적, 정기적 소통을 통해 다양한 의견을 수렴하고 있습니다.

① 이해관계자 그룹 식별 및 분류

고객, 구성원(정규직/비정규직), 모회사(SK텔레콤), 협력사, 지역사회, 지자체/정부기관 등

② 참여 방식 설계 및 실행

- 고객 : 만족도 조사, VOC 접수
- 구성원: 내부 설문, 인터뷰, 노사협의회, 안전보건위원회
- 모회사(SK텔레콤) : 경영 협의체/회의, ESG 보고
- 협력사 : ESG 자가진단, 정기 간담회
- 지역사회: 공공기관 협력, 사회공헌 피드백
- 지자체/정부 규제기관 : 규제 대응, 감사, 간담회

③ 의견 수렴 및 이슈 도출

- 수집된 의견을 바탕으로 잠재 중대 이슈 도출

④ 영향도 평가 및 전문가 검토

- ESG 위원회 및 관련 부서 협의 하에 사업 영향 및 관심도 기준 평가

⑤ 중대 이슈 선정 및 공시

- 최종 선정된 중대 이슈는 ESG Annual Report에 공시하고, 내부 전략 및 KPI에 반영 합니다.

이해 관계자	주요 기대 사항	참여 방법
고객	안전한 정보보호, 신속한 상담 처리, 만족도 높은 고객경험	고객센터 이용 만족도 조사, VOC 접수
구성원	안전한 근무환경, 조직 문화 공정한 평가 및 보상, 일과 삶의 균형	사내 설문, 간담회, 제보 채널 노사협의회, 안전보건위원회
모회사 (SK텔레콤)	재무적 성과, 브랜드 신뢰성, 리스크관리 ESG 정책 이행 (투명한 정보 공시)	이사회, 경영 협의체, ESG 보고
협력사	공정 거래 준수 정기적인 소통 및 동반성장	협력사 간담회, 공급망 ESG 자가진단 및 실사
지역사회	ICT 활용한 사회공헌 활동, 지역 파트너십	사회공헌활동, 기부 및 캠페인 Digital literacy 교육 및 후기
정부·규제기관	관련 법규 및 규제 준수	감사, 규제 대응, 간담회 정책 참여 및 협조

• 중대성 평가 매트릭스 (환경/사회적 영향도 vs 재무적 영향도)

중대성 (Materiality) 평가는 환경, 사회적 영향도 (Environment, Social)와 기업의 재무적 영향도 (Financial)를 종합적으로 고려하여, 지속가능경영(ESG) 이슈에 대한 이해관계자의 의견을 반영합니다. 서비스탑의 ESG 핵심 이슈 Pool인 12대 핵심과제를 전사 리스크 관리 대상인 핵심 이슈 4개와 내부 관리 대상인 보고 이슈 8개로 구분하여 우선 순위로 선정하였습니다.

- 핵심 이슈 : 전사 RISK Management 대상 이슈
- 보고 이슈 : 주요 보고 이슈 (내부 관리)



• 중대 이슈 선정

순위	영역	이슈	이해관계자			GRI index	보고 페이지
			구성원	고객	주주		
1	사회	정보보안 및 개인정보보호 강화	●	●	●	GRI418	71~75
2	사회	고객서비스 개선 및 고객권익보호	●	●		GRI416	56~58
3	지배구조	윤리경영	●		●	GRI205	63~70
4	사회	안전보건 및 구성원 건강관리	●			GRI403	40~47

• 중대 이슈 별 활동 및 KPI 요약

중대 이슈	주요 활동	정량/정성 KPI
정보보안 및 개인정보 보호 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보보호 정책 수립</li> <li>내부 보안 점검</li> <li>정기 보안 교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객정보 유출 사고 건수</li> <li>개인정보 보호 교육 이수율</li> </ul>
고객서비스 개선 및 고객권익보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담 품질 향상</li> <li>- 품질 모니터링, VOC 분석</li> <li>고객 불만 대응</li> <li>- VOC 프로세스, 고객응대 매뉴얼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대내외 CSI</li> <li>VOC 해결율, 귀책율(zero defect)</li> </ul>
윤리경영	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 윤리교육</li> <li>내부 제보 시스템 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>윤리교육 이수율</li> <li>윤리경영 위반 건 수</li> </ul>
안전보건 및 구성원 건강관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>산업안전보건 지침 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>중대재해 Zero화</li> <li>안전보건관리체계 이행 완결성</li> </ul>

# ESG 12대 핵심과제

서비스탑은 ESG 경영의 실행력을 높이기 위해 'HUMAN' 가치 체계를 중심으로 12대 핵심 과제를 수립하였으며, ESG 각 분야에서 도출된 총 48개의 중점 추진사항을 포함하고 있습니다. 각 과제별로 세부 활동을 명확히 정의함으로써 ESG 전반의 실행 과정과 결과를 체계적으로 관리하고 있으며, 누락 없는 이행을 통해 신뢰성과 실효성을 확보하고 있습니다.

또한, 모든 추진 과제에는 전담 조직과 책임 담당자를 명확히 지정하여 조직 간 협업을 강화하고, 과제의 지속성과 실행력을 높이기 위한 관리 체계를 운영하고 있습니다

서비스탑은 전사적 ESG 경영관리 체계의 고도화를 위해 ESG 위원회를 통한 거버넌스를 강화하였고, 중대성평가를 통해 추출된 이슈 항목에 매칭되는 12대 ESG 핵심과제를 선정하여 체계적인 관리체계를 수립하였습니다.

이는 경영에 있어 재무적 관리요소 이외 비재무적 관리 요소에 대한 통합적인 ESG Frame을 구축하여 효율/효과적인 ESG 경영을 실현하고자 하는 것입니다.

더불어, ESG 경영의 통합적인 관리체계의 실행력을 강화하고, 이행결과를 평가하는 측정체계의 운영을 통해 진정성있고, 성장하는 ESG 경영을 이루어 나가도록 하겠습니다.



## <서비스탑 ESG 12대 핵심과제>

구분	주요과제	내용	비고	
H	① 구성원	사업전략 연계 육성	역량혁신	
		구성원 육성		리더십 체계 / AI Company 생태계
		정년퇴직 지원		
	② 인권경영	관리체계	근무제도 / 공정한 성과평가 / 구성원 몰입도	기업문화
		조직문화	행복한 조직문화 / 구성원 행복증진	
		비인권 대우 / 차별 / 성희롱 / 괴롭힘 등		
U	③ 환경경영	근로 환경 / 인권 실사	경영지원 (ESG모듈)	
		환경경영체계 / 기후변화대응		
M	④ 산업안전보건	수자원 / 폐기물 관리 / 자원순환	기업문화	
		안전보건관리체계 / 환경 점검 / 구성원 건강		
	⑤ 공급망 관리	협력사 ESG정책 및 거버넌스	경영지원(주관) (기업문화/AI Tech)	
공급망 관리 프로그램 / 평가 / 동반성장				
A	⑥ 지배구조	ESG 위원회 운영	전사공통	
		경영진 성과 ESG 평가 체계 수립 및 관리	경영전략	
	⑦ 고객	고객서비스 개선	사업본부	
고객 권익보호 및 침해방지				
N	⑧ 사회공헌	장애인 AI Barrier Free / 디지털 포용성	경영지원 (ESG모듈)	
		구성원 사회봉사 / 기부		
N	⑨ 윤리경영	윤리경영 체계 관리 및 운영	경영지원 / 기업문화	
		정보보호 추진체계 / 개인정보보호		
	⑩ 정보보호	보안인식 제고 활동	AI Tech	
		준법 경영(컴플라이언스 체계 확립)		
⑪ 컴플라이언스	전사 리스크 관리 대응(법무, 운영, 재무, 잠재)	전사공통		
	⑫ 리스크 관리			

# ESG Framework 측정 체계

## ESG Framework 체크리스트 도입 배경

ESG 경영의 중요성이 지속적으로 부각됨에 따라, 광범위하고 복합적인 ESG 이슈를 보다 체계적으로 관리할 수 있는 내부 관리 체계의 필요성이 커지고 있습니다. 이에 따라 서비스탑은 ESG 각 분야의 핵심 과제, 필수 활동 및 진행 현황을 객관적으로 진단하고, 현재 ESG 경영 수준을 정확히 파악하기 위한 자체 진단도구로서 ESG Framework 체크리스트를 수립하였습니다. 본 체크리스트는 중·장기 ESG 전략 실행 계획 수립은 물론, 향후 발생 가능한 잠재적 리스크를 조기에 감지하고 대응하기 위한 위기 관리 프로세스의 기반으로 활용되고 있습니다.

또한, ESG 전략 Framework인 HUMAN의 12대 과제를 구체화하고 실행력을 강화하는 수단으로써 ESG 경영의 방향성을 명확히 제시하며, 전사적 차원의 ESG 가치 내재화에 기여하고 있습니다.

## ESG Framework 체크리스트 참고 기관

서비스탑의 ESG Framework 체크리스트는 국내외 주요 ESG 평가기준을 참고하되, 당사의 업종 특성과 경영 환경을 반영하여 자체적으로 수립하였습니다. 주요 참고 기준에는 글로벌 ESG 평가 모델, 한국 ESG기준원(KCGS)의 ESG 평가지표, 산업통상자원부 및 한국생산성본부의 K-ESG 가이드라인, 중소벤처기업부의 ESG경영이행가이드 등이 포함되어 있으며, 이를 기반으로 서비스탑만의 실효성 높은 맞춤형 체크리스트를 수립하였습니다.

※Framework 측정체계 개념 : Appendix Page 111

## 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

# ESG Framework 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 2. 인권 경영	① 다양성    ② 육성    ③ 관리체계    ④ 조직문화
		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 5. 공급망 6. 지배구조	① 정책 및 관리체계    ② 중대재해예방활동    ③ 구성원 건강    ④ 산업 재해율
		① 협력 사 ESG경영    ② 협력 사 ESG 관리 및 지원
		① ESG 경영    ② 이사회 구성    ③ 주주 권리    ④ 감사    ⑤ 지배구조 법/규제 위반
AI value-up with ESG	7. 고객 8. 사회공헌	① 고객 권익보호    ② 고객불만 대응체계    ③ 고객 만족도 제고
		① 전략 및 목표    ② SV 활동
No-Risk	9. 윤리경영 10. 정보보호 11. 컴플라이언스(CP) 12. 리스크 관리	① 윤리 정책·규범    ② 윤리 교육    ③ 의사소통    ④ 윤리 실천 Survey    ⑤ 제보 채널    ⑥ 징계
		① 정책    ② 관리 체계    ③ 교육    ④ 개인정보 침해 및 구제
		① 정책 및 관리체계    ② 고충처리 채널    ③ 교육    ④ 반부패 관련 법규/행동강령 준수
		① 관리 체계    ② 교육

# ESG Framework 측정 체계

## ESG Framework 체크리스트 : 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) 22개문항	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 구축되어있습니까?						
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(OECD, UNGP 등)을 바탕으로 인권 실사 프로세스를 시행하고 있습니까?						
17			3. 고용평등	H-2-3-1	• 조직의 고용관행내 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?						

# ESG Framework 측정 체계

## ESG Framework 체크리스트 : Unwaste [ 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?						

# ESG Framework 측정 체계

## ESG Framework 체크리스트 : 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) 24개 문항	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/보상제도 내 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?						

# ESG Framework 측정 체계

## ESG Framework 체크리스트 : 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 <span style="color:red">●</span>	보통 <span style="color:orange">●</span>	우수 <span style="color:blue">●</span>			
64	AI value-up with ESG (A) 9개문항	7. 고객	1. 고객 권익보호	A-7-1-1	• 고객권익 보호를 위한 정책이 문서화되어 공개되어 있습니까?						
65				A-7-1-2	• 고객권익 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/처리절차에 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. 전략및 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?						

# ESG Framework 측정 체계

ESG Framework 체크리스트 : 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?						

## ESG Activity

# Sustainability

Happiness for all	27
Unwaste	37
Make Sustainability	40
AI value up with ESG	56
No risk	63

# Happiness for all

## 구성원

서비스탑은 구성원의 성장과 행복을 추구하며, SK텔레콤의 'Global AI Company' 비전 실현을 함께 하고자 합니다. 이를 위해 채용, 역량 개발, 성과관리, 평가 및 보상 제도 전반을 명문화하고, 합리적인 기준과 공정한 기회를 보장하는 인사/평가 시스템을 운영함으로써 고용 평등을 적극 실천하고 있습니다. 또한 고용 형태, 성별, 연령, 장애 유무 등 모든 차별을 배제한 근무환경을 제공하고 있으며, 근로자의 다양성과 관련된 정보는 체계적으로 관리되고 있으며 당사 홈페이지를 통해 공시하고 있습니다.

고객센터 산업 특성상 여성 인력 비중이 높은 조직 구조를 고려하여, 구성원이 일과 삶의 균형 속에서 안전하고 건강하게 근무할 수 있도록 육아 휴직, 모성보호제도 사용을 적극 장려하고 있습니다. 더불어 각종 휴가 및 휴직 제도, 의료비 지원, 건강검진 등 다양하고 실질적인 복지 혜택을 제공하여 안정적인 고용 유지와 근로 만족도 제고에 힘쓰고 있습니다.

AICC (AI Call Center)로의 전환이 가속화 되고, 고객의 비대면 Self-Channel 이용이 확대됨에 따라 전화상담 수요는 지속적으로 감소하고 있습니다. 이로 인해 2024년 신규채용 규모는 전년 대비 축소되었으나, 적성 기반 인력 재배치 및 직무 전환 프로그램을 강화하여 구성원의 성장 기회를 확보하고 고용 안정화를 위한 노력을 지속하고 있습니다.

## 채용

서비스탑은 우수 인재가 기업 성장의 핵심이라는 신념 아래, 공정하고 합리적인 인사관리 체계를 기반으로 인재를 선발하고 있습니다. 채용은 공정성과 투명성을 원칙으로 필요한 사항을 정하여 운영하고 있습니다.

- 우수한 자질과 능력을 갖추고 올바른 기업관을 보유한 자를 채용 전형 과정과 심사를 통해 선발하고 채용하는 것을 원칙으로 합니다.
- 채용 시기와 방법은 채용 목적에 따라 탄력적으로 운영할 수 있으며, 공개모집과 Test를 원칙으로 하며 필요한 경우 개별 전형을 거쳐 채용할 수 있습니다.
- 채용에 있어 관계 법령과 규정에 의거 성별, 지역, 학력, 국적, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분 및 정치적 견해 등에 따른 차별을 하지 않으며, 차등을 두지 않습니다.
- 공정성을 침해하는 부당한 청탁, 압력, 강요 등의 행위나 채용 관련 금전, 금품, 향응 또는 재산상의 이익을 제공하거나 수수하는 행위를 금지하고 있습니다.

### [ 인재상 ]

Passion & Love	고객, 회사, 구성원에 대한 사랑을 바탕으로 모든 일에 Passion을 가지고 자발·의욕적으로 임하며
Challenge & Innovation	끊임없이 최상의 목표를 추구하여, 이를 창의·혁신적으로 완수해내고
Integrity & Accountability	높은 수준의 정직과 윤리의식은 물론, 끝까지 책임지는 자세를 갖는다.

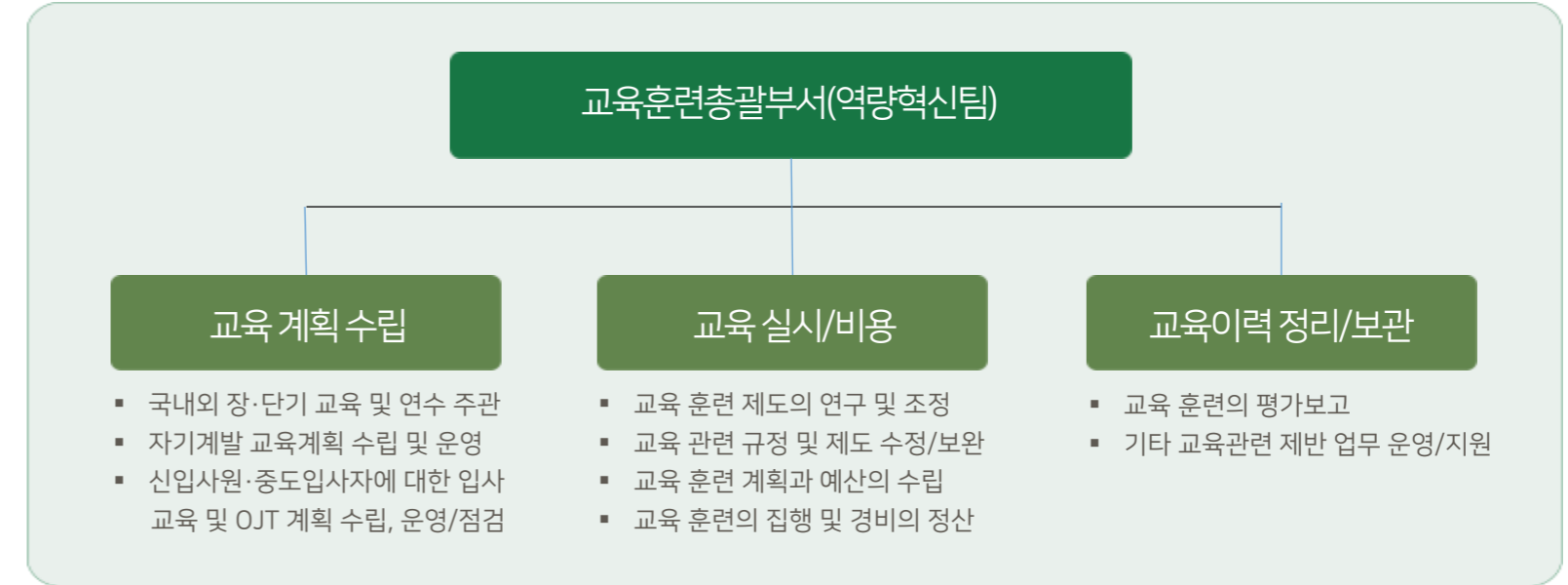
# Happiness for all \_ 구성원

## 행복한 성장

서비스탑은 회사의 비전과 기업문화 혁신 방향에 기반하여 미래 성장을 견인할 수 있는 인재를 체계적으로 육성하고자, 구성원 개개인의 역량 강화와 경쟁력 제고를 위한 맞춤형 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 직무, 계층, 역할별로 구분된 교육체계를 통해 컨택센터 업의 특성을 반영한 CS 및 마케팅 실무 중심 교육을 비롯하여 리더십, 기본 소양, 마인드 셋, AI 및 디지털 전환(AI/DX) 역량 강화 교육까지 폭 넓게 제공하고 있습니다.

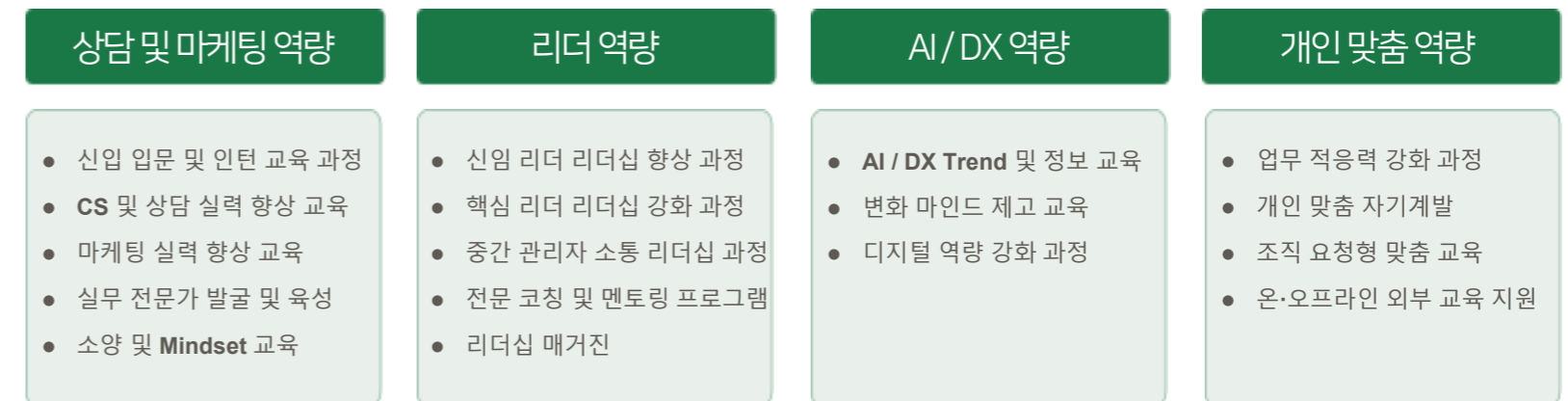
또한, 자기주도적 학습 문화를 정착시키기 위해 온라인교육 플랫폼 '스마트러닝'을 적극 활용하고 있으며, 최신 교육 트렌드를 반영한 숏폼(Short Form) 영상 콘텐츠의 비중을 확대하고 있습니다. 이로 인해 2024년 인당 교육비와 온라인 교육 시간은 전년대비 소폭 감소했으나, 보다 심화된 내/외부 교육과정을 지속적으로 개발 지원하며 구성원의 성장을 적극 뒷받침하고 있습니다.

교육 훈련을 총괄하는 역량혁신팀에서 연도 및 분기 단위의 교육 계획을 수립, 운영하고 있으며, 교육관련 조사 연구 및 자료의 작성·배포·보관을 포함한 전반적인 교육 관리와 평가, 임직원 교육 이력 관리를 체계적으로 수행하고 있습니다.



### ■ 체계적인 인재 육성 프로그램 운영

신입사원 교육과정을 비롯하여 승급, 승진 등 경력 단계별 맞춤형 교육을 통해 상담 및 마케팅 실무 역량, 리더십, AI/DX 역량, 개인 맞춤형 자기계발 등 다양한 영역을 포괄하는 교육 과정을 운영하고 있습니다. 이는 구성원 개개인의 자질 향상과 직무역량 강화를 도모하여 개인의 성장은 물론 회사의 지속 가능한 발전에 기여하고자 하는 서비스탑의 핵심 인재 전략입니다.



# Happiness for all \_ 구성원

## 리더 육성 단계별 교육 체계화 및 교육과정 운영

4가지 핵심 역량 (리더십-소통-AI-실무) 중심의 단계별 체계화된 교육으로 리더의 실무 역량 및 소통 리더십 향상

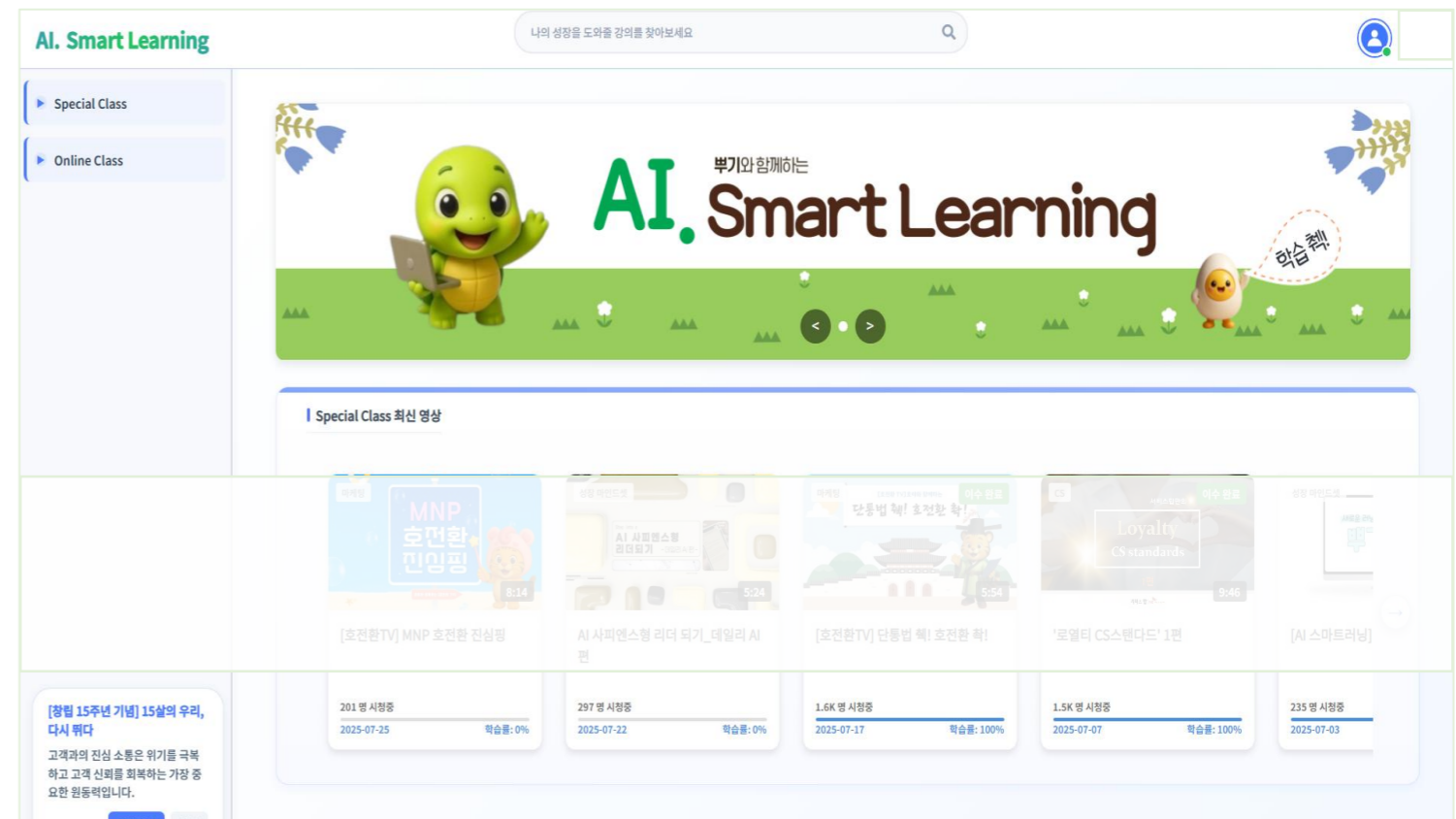
'24년 서비스탑 Leader 교육체계					
신입 실장	전체 실장	LP 실장	신입 그룹장	전체 그룹장	LP 그룹장
리더의 역할 이해와 조기 안정화 보임 후 100일(1~3월)  TOP 리더십 지공심 기반 리더 역할 인식 소속 부서장 멘토링 존중 기반 피드백 Skill AI 및 Biz.Trend 이해	리더의 덕목과 소통 역량 향상 상시/비정기 집합 교육  TOP 리더십 I Re_자기강화,자아성장,관계관리 소속 부서장 1on1 사례 기반 면담 Skill AI Literacy 액셀레이터 과정 수료	전사적 시야 확대와 리더십 구축 선발 당해 3~9월  TOP리더십 II Outward Mindset 소속 부서장 멘토링 구성원 관점 인정 Skill AI Literacy 및 Biz. 적용	거시적 시야 확보와 소통 역량 강화 보임 후 100일(1~3월)  Interaction 리더십 신뢰 기반 상호 연결 소속 부서장 멘토링 사례 기반 경청과 공감 Skill AI와 AICC의 이해	변화 인식 기반 소통 리더십 강화 상시/집합 교육(3~5월)  Transformation 리더십 조직 변화 Leading 소속 부서장/본부장 1on1 갈등 예방 Skill AI Literacy 액셀레이터 과정 수료	문제해결 역량과 리더십 확립 선발 당해 3~9월  Action 리더십 Solution of Problem 임원 멘토링 코칭 기반 Care Skill AI 기반 Biz. Process와 사례



## 자기주도 학습 플랫폼 「 AI. Smart Learning 」

서비스탑은 구성원 성장을 위한 다양한 교육 영상, 자료가 제공되는 자기주도 학습 형 교육 플랫폼 'AI. 스마트러닝'을 운영하고 있습니다.

- ▶ 주제별 Class에 따라 다양하고 흥미로운 콘텐츠 및 자료 수시 제공
- ▶ AI 기반 콘텐츠 내용 요약 및 스크립트 생성, STT 검색 기능 등 학습자 중심의 편리한 기능 지원
- ▶ 개인 학습 현황 및 수강 이력 확인으로 자발적 학습 관리 지원



# Happiness for all \_ 구성원

## 인사 고과 및 승급

서비스탑은 직무수행 역량· 태도· 업적 등을 종합적으로 고려하여 합리적이고 공정한 평가를 실시하며, 고과 기간 동안의 역량 평가를 기반으로 직위, 직책, 직급에 필요한 자격 요건을 공정하게 심사하는 것을 원칙으로 합니다.

- 승진· 승급은 그 시기와 대상에 따라 정기 승진과 특별 승진· 승급, 명예 승진· 승급으로 구분합니다.
- 정기 승진· 승급은 당해 정기인사 결과에 따라 실시하며 특별승진/명예 승진은 별도 인사 규정에 의해 운영하고 있습니다.
- 회사는 정직, 감봉, 견책 등 징계 처분 중에 있는 자에 대해서는 승진/승급 심사 대상에서 제외합니다.



## 동행(同幸)의 조직문화

서비스탑은 '회사의 성장'과 '구성원의 행복'을 추구하며 구성원 모두가 함께 함으로써 함께 행복해질 수 있는 '동행(同幸)'의 조직문화를 만들어 가고 있습니다.



신뢰 기반의 막힘 없이 솔직하고 채널/조직 간 격(格) 없는 소통을 통해 시너지를 극대화합니다.



공사 구분과 정정당한 업무 수행을 통해 누구나 공감할 수 있는 환경을 만들으로써 최고의 성과를 지향합니다.



다양한 견해를 존중하고 이해하며, 수평적 상호존중 문화를 실현합니다.



# Happiness for all \_ 구성원

## • 가족 친화 인증



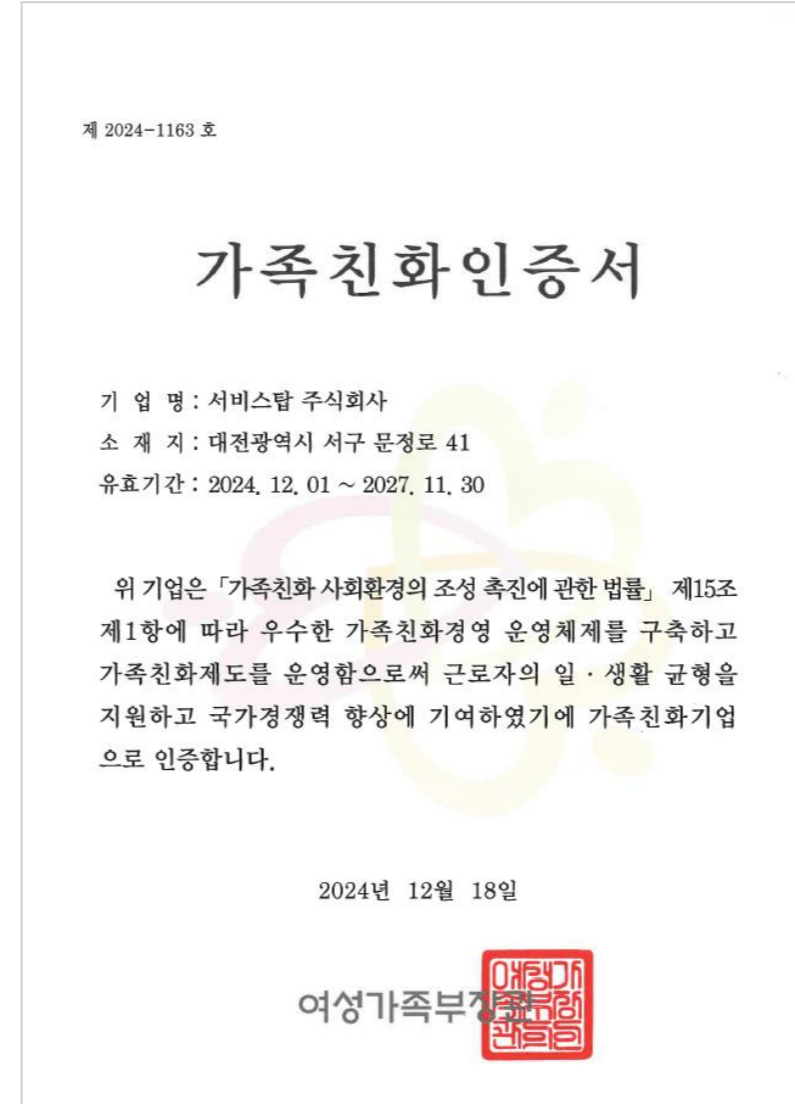
근로자가 일과 가정생활을 조화롭게 병행 할 수 있도록 가족 친화 제도를 모범적으로 운영하는 기업 및 공공기관에 대해서 여성가족부의 심사를 통해 인증을 부여하는 제도입니다.

서비스탑은 임직원의 임신과 출산, 육아 문화를 선도하는 가족 친화 제도를 운영하고 있으며 그 결과 2016년 부터 현재까지 가족친화 인증기업으로 선정되고 있습니다.

## • 여가 친화 인증



근로자가 일과 여가생활을 조화롭게 병행할 수 있는 환경을 조성하고 있는 모범적인 기업 및 공공기관에 대해서 문화체육관광부의 심사를 통해 인증을 부여하는 제도 입니다. 서비스탑은 '일과 여가의 균형'을 위한 다양한 사내 제도를 통해 임직원의 여가 시간을 확보 하고 '쉽이 있는 삶'을 영위하도록 근무환경을 지원하는 등 임직원들의 여가를 보장하는 다양한 제도의 운영을 인정받아 2019년부터 여가 친화 인증기업으로 선정되고 있습니다.



# Happiness for all \_ 구성원

## 일과 가정의 양립

서비스탑은 전체 구성원 중 여성 비율이 79%이상인 여성 중심 기업입니다. 여성 친화적인 제도와 프로그램을 통해 구성원의 삶과 회사 생활의 행복을 추구하고 있습니다. 구성원들의 업무 효율성을 높이고 최상의 근무환경을 제공하는 데 힘쓰며, 일과 삶의 균형을 향상시키기 위한 지원을 아끼지 않습니다.

### • 임산부 보호 제도

구분	내용
축하 선물 지급	• 임신 한 구성원에게 출산 관련 서적 및 임산부 물품을 축하 선물로 지급
난임휴직제도	• 난임을 해결하기 위해 시험관 시술을 받는 경우 휴직기간 제공 (연간 최대 6개월)
난임치료휴가	• 인공수정(유급3일, 무급3일), 체외수정(유급 16일) 등 난임 치료를 위한 휴가기간 부여
임산부 휴게시간	• 임산부의 건강을 고려하여 휴게 시간 및 태아 검진(병원진료)시간 부여
출산 전/후 휴가	• 임산부(산모)의 출산 전/후 건강관리 및 신생아의 발육을 안전하게 보장 하기 위해 휴가기간 제공 (출산 전 육아휴직 포함)
임산부 단축 근로	• 임신 12주 이내, 32주 이상의 임산부의 요청이 있을 경우 1일 2시간의 근로시간을 단축하여 유산과 조산의 위험 방지
산부인과 의료비 지원	• 매월 일정금액 한도 내에서 산부인과 진료비 및 약제 비용 지원
배우자 출산휴가	• 산모 외 신생아를 돌볼 수 있도록 배우자 출산휴가 부여, 20일 유급

### • 육아 지원 제도

구분	내용
수유실	• 기혼 및 임신 사원 증가 추세에 따라 실질적인 모성보호 방안 마련을 위해 수유실 및 수유 시설 (냉장고, 유축기 등) 지원
가족 돌봄 휴직 (초등학교 입학)	• 초등학교 입학은 자녀의 환경이 크게 변화하는 시기로서 부모의 돌봄이 필요할 수 있으며, 이에 자녀의 학교 적응에 도움을 주고, 일과 가정 양립을 위한 지원 제도
육아 휴직	• 6개월 이상 근무 시, 만 8세 이하 및 초등학교 2학년 이하 자녀를 양육하기 위해 1년 이내의 휴직 부여
육아휴직 후 복귀자 대상 교육	• 육아 휴직 후 복귀한 구성원을 대상으로 신입 교육 일정에 참석하여 재 교육 받을 수 있도록 하고 안정적으로 정착할 수 있도록 지원
육아기 근로시간 단축	• 만 12세 이하 또는 초등학교 6학년 이하 자녀를 둔 구성원이 자녀 양육을 위하여 육아휴직 대신 근로시간을 단축하여 근무하는 제도
육아휴직 자동전환	• 출산 휴가가 종료되면 별도의 신청없이 자동으로 1년간 육아휴직으로 자동 전환

### • 남/여 수면 실, 헬스 키퍼 (전문 안마사 고용)

구분	내용
수면실	• 여성 조직의 특수성을 고려하여 구성원들이 편안한 휴식을 취할 수 있는 공간 마련
헬스 키퍼	• 오랜 시간 앉아서 일하는 업무의 특성을 고려, 전문 안마사가 어깨나 허리 등의 뭉친 근육을 풀어주어 직원들의 건강증진은 물론 스트레스 해소에도 도움을 주는 제도

# Happiness for all \_ 구성원

## 복리후생 제도

서비스탑은 구성원이 행복해야 고객도 행복할 수 있다는 경영 철학을 바탕으로 다양하고 차별화된 복리후생제도를 운영하고 있습니다.

생활 지원	건강 지원	업무 지원
<p><b>사내대출 운영</b> 긴급하고 일시에 목돈의 자금이 필요한 구성원의 생활 안정을 위한 사내 대출 운영</p> <p><b>생일 축하금</b> 해당 월에 축하금 지급</p> <p><b>제휴 할인 제공</b> 임직원 복지몰, 제주 그랜드 하얏트, 부산 파크하얏트 등</p> <p><b>T멤버십 VIP 등급 적용</b> SK텔레콤 T멤버십 VIP 등급 혜택 제공</p> <p><b>사내 어린이집 운영 (대전)</b> 서비스탑 임직원 자녀를 대상으로 안정적인 보육 환경 지원</p> <p><b>산업체 위탁교육 협약</b> 경희사이버, 세종사이버, 한양사이버, 서울디지털대학교, 한국열린사이버대학교 전형료, 수업료 감면 혜택</p> <p><b>경조사 지원</b> 경조비 지원 및 화환, 장례용품 제공 (내부기준에 따른 지원)</p> <p><b>선택적 복리 후생비 제공</b> 연 50만원 가량</p> <p><b>휴(休) Zone (전국 400여개 휴양소)</b> 숙박시설 이용 지원금 연 10만원(입사일 기준 만 1년 이상 구성원)</p>	<p><b>독감 예방접종 지원</b> 독감 예방을 위한 접종 비용 지원</p> <p><b>건강검진</b> 구성원의 건강보호와 유지를 위하여 건강검진을 매년, 종합건강검진을 격년제로 실시합니다.</p> <p><b>헬스키퍼</b> 전문 안마사가 어깨나 허리 등의 뭉친 근육을 풀어주어 직원들의 건강증진은 물론 스트레스 해소에 도움을 주는 제도입니다.</p> <p><b>의료비 지원</b> 구성원의 상해 및 질병 치료를 위한 진료비와 약제비 지원</p> <p><b>심리상담</b> 직무 스트레스를 사전에 예방하고, 건강한 조직문화를 형성하기 위해 체계적인 심리상담 프로그램을 운영하고 있습니다.</p> <p><b>건강증진 프로그램 운영</b> 구성원 인식 제고를 위한 건강 정보 제공 캠페인 및 외부기관과 연계한 건강증진 프로그램 운영</p>	<p><b>통신비 지원</b> 연 80만원 가량</p> <p><b>장기근속 구성원 포상</b> 장기근속 구성원에게 격려금 및 포상 휴가를 부여하여 회사에 기여한 공로를 인정하고 재충전할 수 있는 기회를 제공합니다.</p> <p><b>탑 어워즈 스타리 나잇</b> 1년 동안 수고한 구성원의 노고를 치하하고, 힐링의 밤을 제공하는 행사입니다. 매년 1박 2일로 진행됩니다.</p> <p><b>온라인 교육지원</b> 구성원 성장을 위한 다양한 교육 영상, 자료가 제공되는 자기주도 학습형 교육 플랫폼 '스마트러닝' 운영</p>



# Happiness for all

## 인권 경영

서비스탑은 기업의 영속적 성장과 발전을 통해 고객·구성원·비즈니스 파트너, 지역사회 등 모든 이해 관계자에게 가치를 제공하고, 사회·경제적 발전에 기여함으로써 인류의 행복에 공헌한다는 SKMS의 철학을 바탕으로 사회적 책임과 윤리적 규범을 성실히 준수하고 있습니다. 특히, 구성원을 포함한 모든 이해관계자의 인권을 존중하고 보호하는 인권 경영을 실천하며, 이에 따른 기업의 책임을 적극적으로 이행하고자 합니다.

### 인권 선언

서비스탑은 『세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)』 및 『UN 기업과 인권 이행 원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)』 등 국제적으로 제정된 인권 및 노동 관련 표준과 가이드라인을 지지하고 성실히 준수하고 있습니다. 인권을 존중하는 기업 문화를 정착시키고, 경영활동 전반에서 발생할 수 있는 인권 리스크를 예방하기 위해 지속적으로 노력하고 있으며, 인권 침해의 사전 예방은 물론 그 방조 및 공모 행위의 근절을 위해 기업으로서의 책임을 다하고 있습니다. 또한, 비즈니스 파트너사에서도 동일한 기준이 적용될 수 있도록 협력 체계를 구축하고 철저히 관리하고 있습니다.

#### • 적용범위

본 인권 정책은 서비스탑의 전사적 경영 활동에 적용되며, 당사의 임직원을 비롯하여 계약 관계에 있는 모든 비즈니스 파트너 등 서비스탑과 관련된 모든 이해관계자를 그 적용 대상으로 합니다..

## 인권 기본원칙

서비스탑은 인권 기본원칙을 수립하고 아래와 같은 정책을 적용합니다

구분	내용
차별 금지	• 모든 차별 행위에 대한 무관용 원칙 적용, 모든 사유로 인한 차별 행위 금지
근로조건 준수	• 법정 근로시간 및 최저임금 준수, 초과근무 강제하지 않고 초과 근무 시 합당한 보상
강제노동 금지	• 자유의사에 반하는 모든 형태의 강제노동을 배제, 자발적 근로 및 퇴사의 자유 보장
인도적 대우	• 모든 근로자를 인격적으로 대우하는 방침과 절차 규정
결사의 자유 및 단체교섭권 보호	• 헌법 및 노동관계 법령에서 보장하는 결사의 자유 및 단체교섭권 보호
아동노동 금지	• 법률에 근거 모든 사업장에서 아동 노동을 원칙적으로 금지
근로자 안전보건	• 임직원의 건강 증진 및 안전하고 쾌적한 근무환경 조성 및 안전점검 관리
개인정보 보호	• 법률상 규정을 준수하여 개인정보 수집, 저장, 활용
지역사회 인권보호	• 사업운영과정에서 발생하는 지역사회에 대한 직·간접적인 침해 예방
협력사 인권실사	• 협력사의 인권 경영 준수 및 연내 현장 실사

# Happiness for all \_ 인권경영

## 인권 기본 원칙 전문

### 1. 적용 범위

서비스탑은 모든 경영활동에서 인권을 존중하며, 임직원을 비롯해 거래 계약을 맺는 비즈니스 파트너 등 서비스탑과 관련된 모든 이해관계자를 대상으로 한다.

### 2. 거버넌스

서비스탑 대표이사를 포함한 모든 경영층이 인권 경영 추진을 위한 계획을 수립하고 이를 관리/감독하며, 기업문화팀을 전담 부서로 하여 관련 업무를 이행한다.

서비스탑은 인권 경영 활동에 대한 성과 관리체계를 구축하여, 인권 리스크의 지속적인 개선과 관리 수준 향상을 위해 노력한다.

### 3. 차별 금지

서비스탑은 합리적인 이유 없이 모든 사업 활동에 있어 성별, 인종, 민족, 국적, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 정치적 견해 등을 이유로 차별하지 않는다.

- 모든 차별 행위에 대한 무관용 원칙 적용
- 채용, 직무/부서 이동, 성과평가 및 보상, 승진, 교육 기회, 출산 및 육아휴직 사용과 복귀 시 업무 배치 등에 대한 차별 행위 금지

### 4. 근로조건 준수

서비스탑은 근로조건과 관련된 법적 기준을 철저히 준수하며, 동등 급여를 보장하고 근로조건 개선을 위해 노력한다.

- 법정 근로시간 및 최저임금 준수
- 근로자가 원하지 않는 초과 근무를 강제하지 않고 초과 근무에 대한 적절한 보상 지급

### 5. 강제노동 금지

서비스탑은 임직원 및 이해관계자에게 자유의사에 반하는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.

- 근로자의 자발적 근로 및 퇴사의 자유 보장
- 사업장 내 휴게 시설의 출입 및 이동의 자유 보장
- 수수료, 채무 등을 담보로 한 채용 및 근로계약 금지

### 6. 인도적 대우

서비스탑은 모든 근로자를 인격적으로 존중하고 인도적 대우를 보장하는 방침과 절차를 규정하고 실천한다.

- 직장 내 성희롱, 괴롭힘 행위 금지 및 예방 시행
- 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 피해 발생 시 피해자 보호와 징계 및 구제조치 진행
- 피해 사례를 신고 및 제보할 수 있는 채널 관리

### 7. 결사의 자유 및 단체교섭권 보호

헌법 및 노동관계 법령에서 보장하는 결사의 자유 및 단체교섭권을 존중하며, 모든 임직원에게 근로 조건과 관련하여 충분한 의사소통 기회를 제공한다.

### 8. 아동노동 금지

서비스탑은 법률에 따라 모든 사업장에서 아동 노동을 원칙적으로 금지한다.

- 법률에 따른 연소자 근로 시 안전보건 상 유해하거나 위험한 업무 배치 금지

### 9. 근로자 안전보건

서비스탑은 임직원의 건강 증진을 위해 안전하고 쾌적한 근무 환경을 조성하며, 안전사고의 예방을 위해 필요한 조치들을 적극 수립하여 사후 관리를 지원한다.

- 근로자의 안전하고 위생적인 작업환경을 위해 정기적인 안전점검 및 관리
- 근로자 건강검진을 정기적으로 실시하여 검진 결과에 따른 적절한 조치 지원

# Happiness for all \_ 인권경영

## 10. 고충처리 프로세스

서비스탑은 사업 과정에서 발생 가능한 인권 침해를 방지하기 위해 이해관계자 참여 채널을 운영한다. 이를 통해 이해관계자들이 사업 전반의 활동과 관련한 의견, 피해 사례 및 사회적 책임 위반 사례 등에 대해 자유롭게 공유하고 관련 이슈를 해결한다.

[ 인권 원칙 미 준수 사례, 침해 사례 목격 혹은 직접 경험한 경우 접수 채널 ]

☎ SK텔레콤(주) 윤리상담센터(<https://ethics.sk.co.kr> / Fax: 02-2121-1959)

## 11. 개인정보 보호

서비스탑은 법규상 정한 규정을 준수하여 개인정보를 수집, 저장, 활용한다.

- 법규 준수를 위한 최소한의 개인정보 요구 및 기록, 저장
- 개인정보 수집, 이용, 파기에 대한 단계별 동의 절차
- 정보 저장에 대한 사전 고지와 주의 의무, 개인의사에 따른 자유로운 삭제
- 정보유출 방지를 위한 암호화 등 충분한 보안체계
- 서비스·마케팅 차원에서 제한되고 책임 있는 개인 정보 활용

## 12. 지역사회 인권 보호

서비스탑은 사업운영과정에서 발생하는 지역사회에 대한 직·간접적인 인권 및 환경 영향 관리를 통해 지역 주민의 안전, 재산권이 침해되지 않도록 예방을 위한 조치를 강구한다.

## 13. 협력사 인권실사

서비스탑은 사업 운영과정에서 협력하는 비즈니스 파트너사의 인권 경영 준수를 의무화하고 연내 현장 실사를 시행한다.

서비스탑은 사회적 책임을 다하고 모두의 행복을 추구하는 기업으로서  
인권 원칙 준수에 앞장서겠습니다.

## 인권 리스크 관리

서비스탑은 인권 이슈에 대해 회사의 정책과 절차, 시스템을 정기적으로 점검하고 체계적으로 관리함으로써, 잠재적인 리스크를 사전에 식별하고 이에 대한 효과적인 개선 방안을 마련하여 이행하고 있습니다.

당사는 보호(Protect) - 존중(Respect) - 구제(Remedy)'라는 핵심 원칙을 기반으로 하는 『UN 기업과 인권 이행 원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)』에 따라 모든 이해 관계자의 인권 리스크를 면밀히 관리하고 있으며, 임직원을 대상으로 한 교육과 캠페인을 통해 인권 존중의 조직문화를 확산하고자 지속적으로 노력하고 있습니다.

## 고충처리 프로세스

서비스탑은 경영 활동 전반에서 발생 할 수 있는 인권 리스크를 예방하고 이해 관계자의 권리를 보호하기 위해 고충처리프로세스를 운영하고 있습니다. 구성원을 비롯한 다양한 이해 관계자가 참여할 수 있는 소통채널을 통해 사업관련 의견, 피해 사례, 사회적 책임 위반 사례 등을 접수 받고 있으며, 이를 바탕으로 공동의 해결 방안을 모색하고 실행하고 있습니다.

인권 원칙을 위반하거나 침해 사례가 발생한 경우, 이해 관계자는 SK텔레콤 (주)윤리상담센터 (<https://ethics.sk.co.kr> / Fax: 02-2121-1959)를 통해 제보 할 수 있으며, 접수된 사안은 사실 관계 확인을 거쳐 관련 부서의 모니터링 및 실사를 통해 신속하게 조치됩니다. 중대한 사안으로 판단되는 경우에는 해당 이슈의 처리 결과를 최고 경영진에 보고하고, 향후 유사 사례 재발방지를 위한 개선 사항을 경영활동 전반에 반영하고 있습니다.

# Unwaste

## 환경 경영

기후변화, 환경오염, 자원순환 등 다양한 환경 문제에 대한 사회적 관심이 높아짐에 따라, 관련 규제는 점차 강화되고 있으며, 이에 따른 이해관계자들의 책임 요구 또한 지속적으로 증가하고 있습니다. 기후변화에 대응하고 온실가스 배출을 저감하기 위한 노력은 기업의 지속 가능한 성장과 직결되는 핵심 요소이자 기업 가치를 좌우하는 중대한 과제입니다.

서비스탑은 SK텔레콤의 '2050 Net Zero' 환경경영 목표에 부응하여, 기후변화 대응, 환경 오염방지, 자원순환 확대 등을 포함한 환경 경영활동을 실천하고 있습니다. 이를 위해 환경 리스크를 사전에 식별, 관리하고 환경영향을 최소화하기 위한 환경경영방침을 수립, 공개하였으며, 대표 이사 및 전 구성원이 환경보호에 대한 의지를 표명하고 관련 법규 및 규제 준수를 위한 관리 체계를 구축하고 있습니다.

탄소배출 저감과 온실가스 감축을 위한 효율적인 에너지 사용은 물론, 자원 절약 및 환경 부담 완화를 위해 다방면의 노력을 기울이고 있습니다. 또한, 전 사업장의 온실가스, 에너지, 용수, 폐기물 사용량 등 환경 데이터를 ESG 경영 개선의 핵심 지표로 설정하여 정기적으로 측정, 관리하고 있으며, 관련 정보는 제 3자 검증을 거쳐 홈페이지에 공시함으로써 이해 관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다.

서비스탑은 사업장의 온실가스 배출량과 에너지 소비 절감을 위한 활동뿐만 아니라, 지역사회 환경 정화 활동, 생활 속 에너지 절약 실천 캠페인, 환경 교육 프로그램 등을 통해 전 구성원이 환경 경영의 중요성을 인식하고 실천할 수 있도록 독려하고 있습니다.

### 환경경영 목적

서비스탑은 환경 친화적 경영을 통해 기후변화에 선제적으로 대응하고 있으며, 고객, 비즈니스 파트너, 주주 등 다양한 이해관계자의 지속 가능한 행복 실현을 위해 환경경영방침을 수립하고 구성원들의 적극적인 친환경 활동 참여를 권장하고 있습니다.

고객센터 사업의 특성상 전력소비 비중이 높은 점을 고려하여 친환경 에너지로의 전환 및 효율적 사용을 위한 중장기적 전략을 추진하고 있습니다.

### 적용 범위

서비스탑의 환경정책은 고객, 내부 구성원, 협력사를 포함한 모든 이해관계자에게 적용되며, 모든 활동 주체에게 환경정책 준수를 요구하고 있습니다.

### 추진 조직

환경 경영의 전사적 실행 강화를 위해, 경영지원팀이 온실가스, 폐기물, 에너지 사용량 등의 환경 데이터를 통합관리하고 있습니다. 또한, SK텔레콤의 Net Zero 목표 달성에 동참하기 위해 노력하고 있습니다. 특히, 전사 ESG 실무자와 경영층이 함께 참여하는 'ESG 위원회'를 운영하여 주요 환경 이슈를 공유하고, 관련 안건을 CEO에게 보고하여 의사결정을 지원하고 있습니다.

# Unwaste \_ 환경 경영

## 환경경영 추진 전략

서비스탑은 SK텔레콤의 '2050 Net Zero' 환경 경영 목표에 적극 동참하며, 미래 세대를 위한 녹색 전환(Green Transition) 실현을 위해 전사적 차원의 환경경영 역량을 지속적으로 강화하고 있습니다. 고객센터 사업의 특수성과 운영 여건을 충분히 고려하여, 현실적인 목표 설정과 경영진의 지속적인 의지 표명을 바탕으로 '지속 가능한 미래 구현'이라는 환경 경영 비전 달성을 위해 기후 변화에 대한 선제적 대응, 환경 경영 시스템의 체계적 고도화, 친환경 조직문화 (Green Culture) 조성 및 정착을 적극 이행하고 있습니다.

서비스탑은 이러한 전략적 실천을 통해 기업의 지속 가능한 성장을 도모하고, ESG 중심의 책임 있는 경영을 실현하고자 합니다.

### 1) 선제적 기후변화 대응

- Eco-friendly ICT 인프라 전환 동참
- SK텔레콤 RE100 이행 및 실행에 대한 적극 지원 및 참여
- SK텔레콤 Global Initiative 적용에 따른 적극적 동참 및 지원

### 2) 환경 경영 시스템 고도화

- 온실가스 배출 데이터 관리 시스템 구축
- 환경 관련 경영개선 Data 관리 및 공시
- 전문 조직 구성 및 인력 교육 확대

### 3) 친환경 Green Culture 조성

- 친환경 사회공헌 활동 추진
- 구성원 환경교육 강화를 통한 내재화 추진
- 투명한 환경정보 공개

2024 ECO 캠페인 3행가래 시즌2

## 다(多)가치 ESG

실천이 일상, 일상이 실천, 같이 해볼까요?

이렇게 달라졌어요

NEW 열린채 + 선물 등록	Monthly NEW POSTING!																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 업종이름의 친환경 선물을 누구나 받을 수 있어요</li> <li>환경 NO! 순위 NO!</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>월</th> <th>내용</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3월</td> <td>ESG 실천 인증, 재능기부카드</td> </tr> <tr> <td>4월</td> <td>종이컵은 닦, 나만의 반려사물</td> </tr> <tr> <td>5월</td> <td>알뜰 소비, 일회용품 줄이기</td> </tr> <tr> <td>6월</td> <td>Earth Hour, 우리들의 친환경</td> </tr> <tr> <td>7월</td> <td>착한 냉장수(물로고), 에너지 다이어트</td> </tr> <tr> <td>8월</td> <td>착한 냉장수(물로고), 일회용 병뚜껑은 닦</td> </tr> <tr> <td>9월</td> <td>ESG 지식 '책', 계단 이용하기</td> </tr> <tr> <td>10월</td> <td>비건 식사, 간판 재로</td> </tr> </tbody> </table>	월	내용	3월	ESG 실천 인증, 재능기부카드	4월	종이컵은 닦, 나만의 반려사물	5월	알뜰 소비, 일회용품 줄이기	6월	Earth Hour, 우리들의 친환경	7월	착한 냉장수(물로고), 에너지 다이어트	8월	착한 냉장수(물로고), 일회용 병뚜껑은 닦	9월	ESG 지식 '책', 계단 이용하기	10월	비건 식사, 간판 재로
월	내용																		
3월	ESG 실천 인증, 재능기부카드																		
4월	종이컵은 닦, 나만의 반려사물																		
5월	알뜰 소비, 일회용품 줄이기																		
6월	Earth Hour, 우리들의 친환경																		
7월	착한 냉장수(물로고), 에너지 다이어트																		
8월	착한 냉장수(물로고), 일회용 병뚜껑은 닦																		
9월	ESG 지식 '책', 계단 이용하기																		
10월	비건 식사, 간판 재로																		

행가래 어플 다운받GO

안드로이드 아이폰

서비스 탑 | SK Telecom

### 다(多)가치 ESG 8월 레미아 이벤트

8/1 - 8/31 (24일)

1. 실내 적정온도 유지
2. 해건전지 분리배출

### 다(多)가치 ESG 9월 레미아 이벤트

9/10 - 9/30 (21일)

1. 푸른하늘 다짐인증
2. 환경보호 영상시청

### 다(多)가치 ESG 10월 레미아 이벤트

10/10 - 10/31 (22일)

1. 저탄소식사 실천하기
2. 간판제로 실천하기



# Unwaste \_ 환경 경영

## 환경 경영 방침

서비스탑은 환경관련 국제 협약을 지지하고 국내 환경 법규를 준수합니다. 기업 활동 과정에서 발생하는 부정적인 환경 영향을 최소화하고, 기업에 요구되는 사회적 책임을 다하기 위해 환경경영 방침을 수립하여 조직의 내재화와 전 구성원의 친환경 실천을 강조하고 있습니다.

### 1) 환경경영 시스템

- 서비스탑은 환경관련 법규 준수를 기본으로 하며, SK텔레콤의 환경경영 시스템을 모델로 내부 기준을 수립하고 이행하고 있습니다.
- 서비스탑은 생산활동 및 사업 시설이 환경에 미치는 영향을 최소화 하기 위해 SK텔레콤의 환경 시스템을 기준으로 경영 목표 수립, 계획, 실행, 개선에 이르기까지 전 과정을 체계적으로 수립하고 내부 추진 조직 및 담당자를 선임해 환경경영 방침을 실행하고 있습니다.

### 2) 생산활동 및 사업 시설

- 서비스탑은 서비스 활동 및 사업 시설 전반에 걸쳐 환경경영을 핵심 과제로 정의하고 온실 가스 감축, 오염물질 최소화를 통해 지구 환경을 보전하고 있습니다.
- 서비스탑은 친환경 ICT상품 및 서비스 제공을 통해 환경을 보호해야 할 사회적 책임을 성실히 수행하며, 기후변화에 따른 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력합니다.

### 3) 유통 및 물류

- 서비스탑은 상품 및 서비스를 공급하는 과정에서 발생할 수 있는 환경오염을 방지하기 위해 환경 관련 시설의 운영에서부터 해당 업무를 수행하는 협력회사까지 체계적으로 관리하고 있습니다.

### 4) 친환경 공급망

- 서비스탑은 BP사의 'ESG 행동규범'에 따라 협력업체, 서비스 제공자, 계약업체, 기타 주요 사업 파트너 등에 대한 ESG 책임 준수 요건을 정의하고 이를 관리합니다.

### 5) 폐기물 관리

- 서비스탑은 기업활동에서 발생하는 폐기물을 최소화하고, 발생된 폐기물의 효율적인 처리를 위하여 보관, 운반, 처리 등에 관한 관리 기준을 수립하여 운영하고 있으며 특히, 고객센터 사업장의 사무환경 인테리어 공사에서 발생하는 폐기 물량을 직접 실사를 통해 관리하고 운반, 처리에 대한 모니터링을 강화합니다.

### 6) 생물다양성 보호와 산림 벌채 방지

- 서비스탑은 기업활동 전반에서 생물 다양성의 최소 순 손실 (NNL, No Net Loss) 및 순 긍정적 영향 (NPI, Net Positive Impact)을 위한 최대한의 노력을 추진하며 SK텔레콤의 산림벌채 방지와 산림 재생 전략을 지지하며 함께 추진하겠습니다.
- 서비스탑은 SK텔레콤과 적극 협력하여 생물다양성 보호와 산림훼손 방지를 위한 다양한 파트너십에 참여하고, 이러한 정책을 당사 뿐 아니라 공급망에도 적극 확대하겠습니다.

### 7) 실사, 인수 및 합병

- 서비스탑은 인수/합병 추진 시 SK텔레콤의 환경관리 시스템 기준에 적극 동참하여 잠재적 Risk를 파악하고 기업 가치 산정에 반영하겠습니다.

### 8) 환경 정보 공개

- 서비스탑은 환경경영 방침 및 성과에 대해 글로벌 기준에 따라 고객, 구성원, 이해관계자에게 투명하게 공개합니다.

### 9) 내부 이해관계자에 대한 환경 인지 향상

- 서비스탑은 전 구성원을 대상으로 정기 환경교육을 실시하고 강화합니다

# Make Sustainability

## 산업안전보건

서비스탑은 고객, 구성원, 협력회사 등 모든 이해 관계자의 생명과 안전을 최우선 가치로 인식하고 있으며, '중대재해 Zero' 달성을 목표로 강화된 안전보건 관리체계를 수립,이행하고 있습니다.

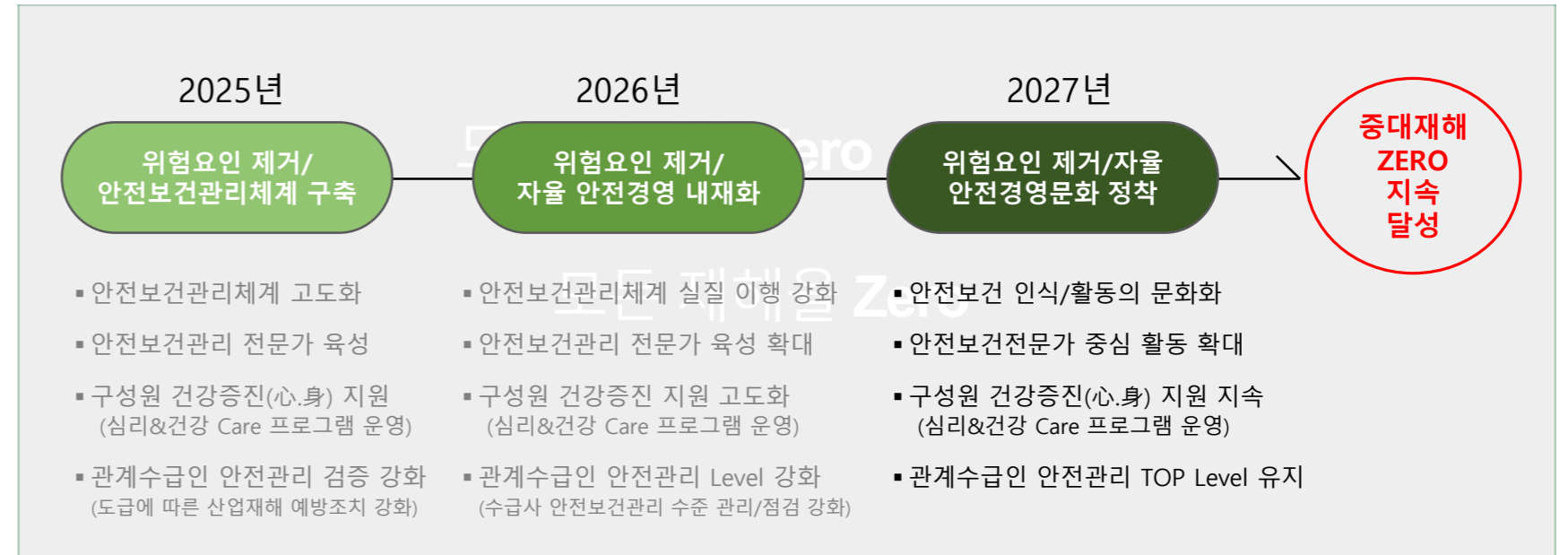
중대재해처벌법, 산업안전보건법 등 관련 법령을 철저히 준수하고 있으며, 안전보건관리 총괄 책임자(CSPO)를 선임하고, 안전보건 담당부서(겸직)를 통해 전사적 안전보건 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한, 산업 재해율 관리, 작업환경의 정기 점검, 위험성 평가 등을 통해 위험 요인을 사전에 파악하고 제거·대체·통제 조치를 시행하고 있으며, 지속적인 개선활동을 통해 구성원의 안전과 건강을 보호하고 있습니다.

서비스탑은 안전보건관리 규정을 전 구성원에게 공유하고, 구성원 참여 및 협의를 기반으로 한 안전보건 프로그램을 운영함으로써 안전문화 정착을 위한 내재화에 힘쓰고 있습니다. 정기적인 전사 안전교육, 건강검진, 예방접종 지원 등 건강증진 프로그램도 적극 시행하고 있습니다.

더불어, 감정노동으로 인한 사회적 문제 해소를 위해 자격을 갖춘 전문 심리상담사를 직접 고용하고 있으며, 고객 응대 과정에서 발생 할 수 있는 폭언 및 성희롱으로 부터 구성원을 보호하기 위한 제도적 장치를 마련하여 프로그램화하고 있습니다.

### 안전보건 목표

서비스탑은 '중대재해 Zero' 목표의 지속 달성을 위해 연간 안전보건 활동계획을 수립, 실행하고 있습니다. 안전보건 관리체계의 고도화를 통해 구성원의 사고 및 질병 예방을 최우선으로 삼고, 관련 법령과 내부 지침을 성실히 준수하여 안전한 업무환경 조성 and 건강한 근무 환경 마련을 위해 전사적으로 실천하고 있습니다.



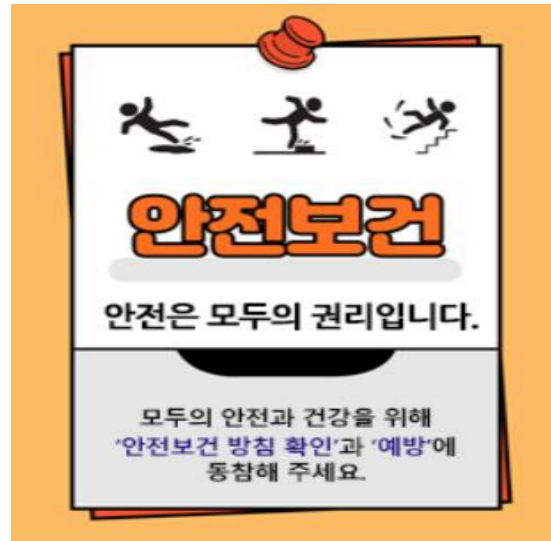
# Make Sustainability \_ 산업안전보건

## 안전보건 경영방침

서비스탑은 '중대재해 Zero'를 핵심 목표로 한 6대 실천 과제를 포함하는 안전보건 경영 방침을 명문화하여, 내부 구성원 및 외부 이해관계자에게 경영진의 안전 보건에 대한 강력한 의지를 천명하였습니다.

본 방침은 당사의 모든 서비스와 활동 전반에 적용되며, 고객, 시민, 구성원 및 협력 회사 종사자의 생명과 안전을 보호하기 위한 전사적 실천 체계를 구축하고 있습니다.

특히, 안전보건관리 이행 지침을 사규화 하고, '중대재해 Zero 목표'를 경영성과 평가 항목에 반영함으로써 실행력을 제고하고 있습니다. 아울러, 모든 이해관계자가 본 방침을 준수할 수 있도록 체계적인 관리와 지원을 병행하고 있습니다.



**서비스탑 | SK Telecom**

## 안전보건 경영방침

서비스탑 주식회사(이하 '회사'라 한다)는 고객, 시민, 구성원<sup>주1)</sup> 및 종사자<sup>주2)</sup>의 생명과 안전을 지키는 것을 최우선 가치이자 행동의 기본원칙임을 인식하고 안전보건관리체계 구축·운영과 지속적인 사고 예방활동을 위하여 아래 사항을 반드시 실천한다.

1. 회사 경영진<sup>주3)</sup>은 안전보건 경영의지를 지속적으로 표명하고 실천에 솔선수범한다.
2. 회사는 안전보건 관계법령의 요구사항을 안전보건관리체계에 반영하여 관리 기준을 설정하고 철저히 준수한다.
3. 회사는 업무 수행과 관련된 모든 공정과 시설 및 작업 활동에 대하여 유해·위험 요인을 확인하고 원인을 찾아 지속적으로 개선하며, 필요한 자원이 적기에 제공 되도록 최선을 다한다.
4. 회사는 구성원 및 종사자의 안전보건 확보와 사고예방의 효과성 제고를 위해 구성원 및 종사자의 참여와 협의를 보장한다.
5. 회사는 구성원 및 종사자의 눈높이를 고려한 지속적인 교육과 훈련을 통해 안전 의식을 제고한다.
6. 회사는 구성원의 직업성 질환 및 재해의 조기 발견/예방을 위해 건강검진을 시행하고, 자발적 건강 증진과 정서 관리를 위해 다양한 프로그램을 지원 한다.

회사는 본 안전보건 경영방침을 근간으로 고객, 시민, 구성원 및 종사자의 안전보건을 확보하고 적극적인 참여와 실천을 통해 중대재해 Zero 목표를 달성한다.

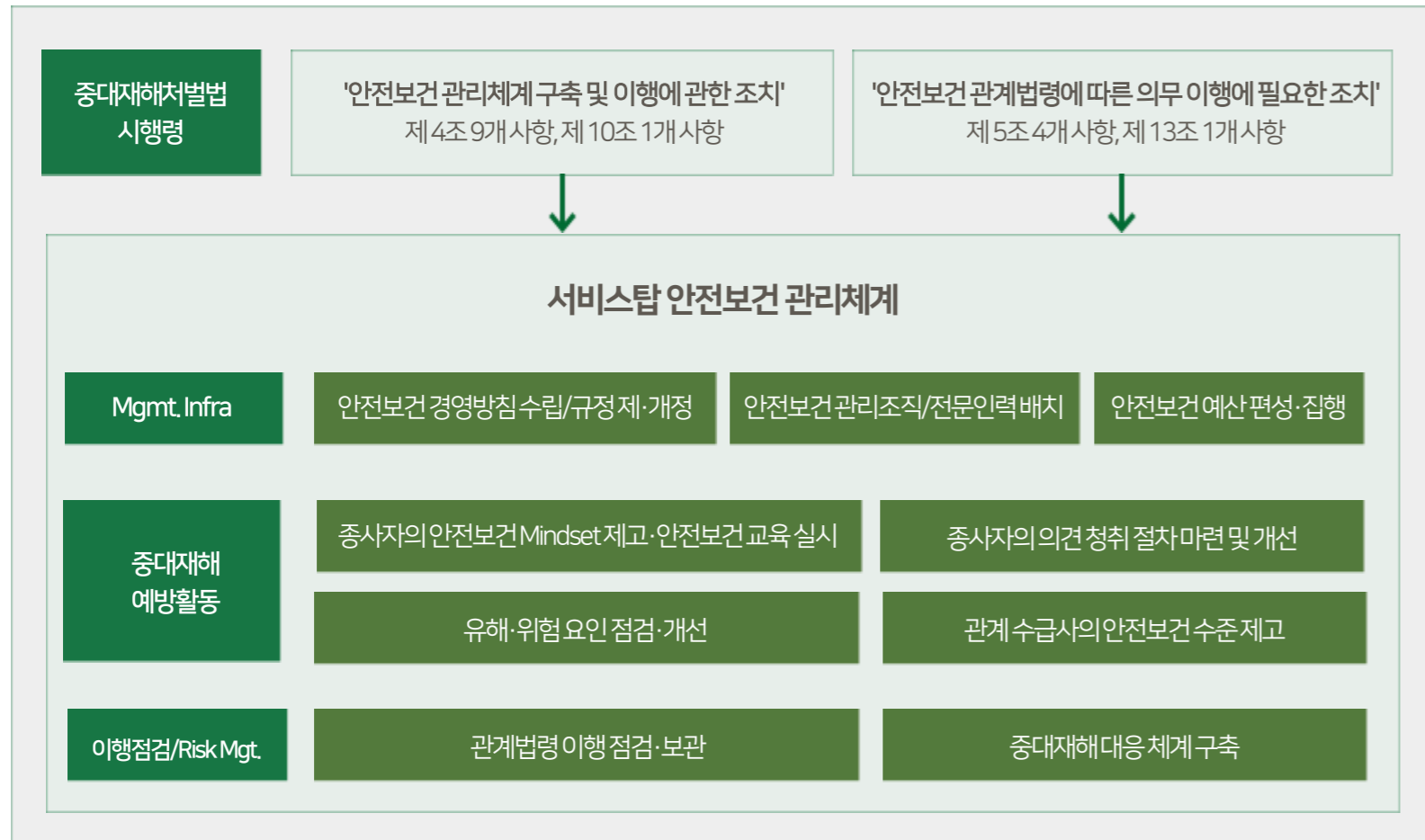
2024년 1월 1일  
CSPO 하지훈

주1) 구성원 : 서비스탑 주식회사 임직원 및 계약직 근로자  
주2) 종사자 : 서비스탑 주식회사와 부속·출자·협력·계약관계가 있는 계열사(비즈니스 파트너사)의 근로자  
주3) 경영진 : 서비스탑 주식회사 임원

# Make Sustainability \_ 산업안전보건

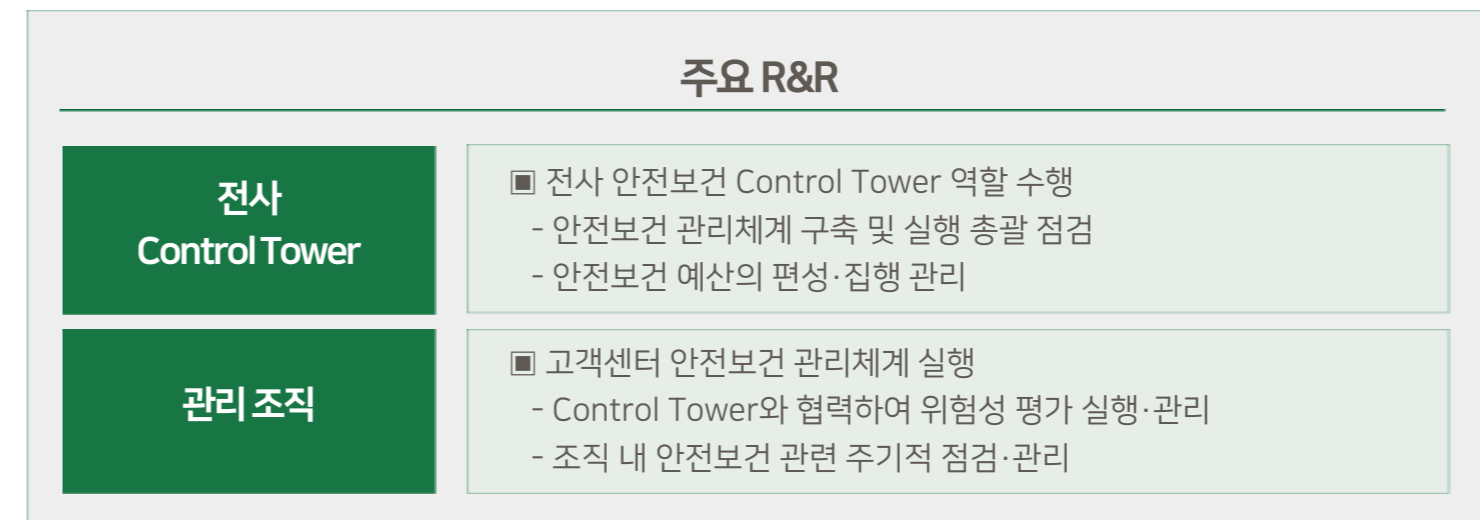
## 안전보건 관리체계

서비스탑은 구성원의 안전과 건강을 최우선 가치로 삼고 「중대재해처벌법 시행령」에서 규정한 15개 항목을 반영하여 안전보건관리 체계를 체계적으로 수립·운영하고 있습니다. 본사 기업문화팀 내 안전보건 전담 인력을 두고, 각 사업장에는 안전보건관리 책임자를 선임하여 안전보건 관리 체계의 적정 이행 여부를 주기적으로 점검하고 개선을 추진하고 있습니다. 향후에도 경영 환경 및 관련 법률의 변화에 발 맞추어 지속적으로 고도화함으로써 산업재해 예방에 최선을 다할 것입니다.



## 안전보건 관리 조직 및 역할(R&R)

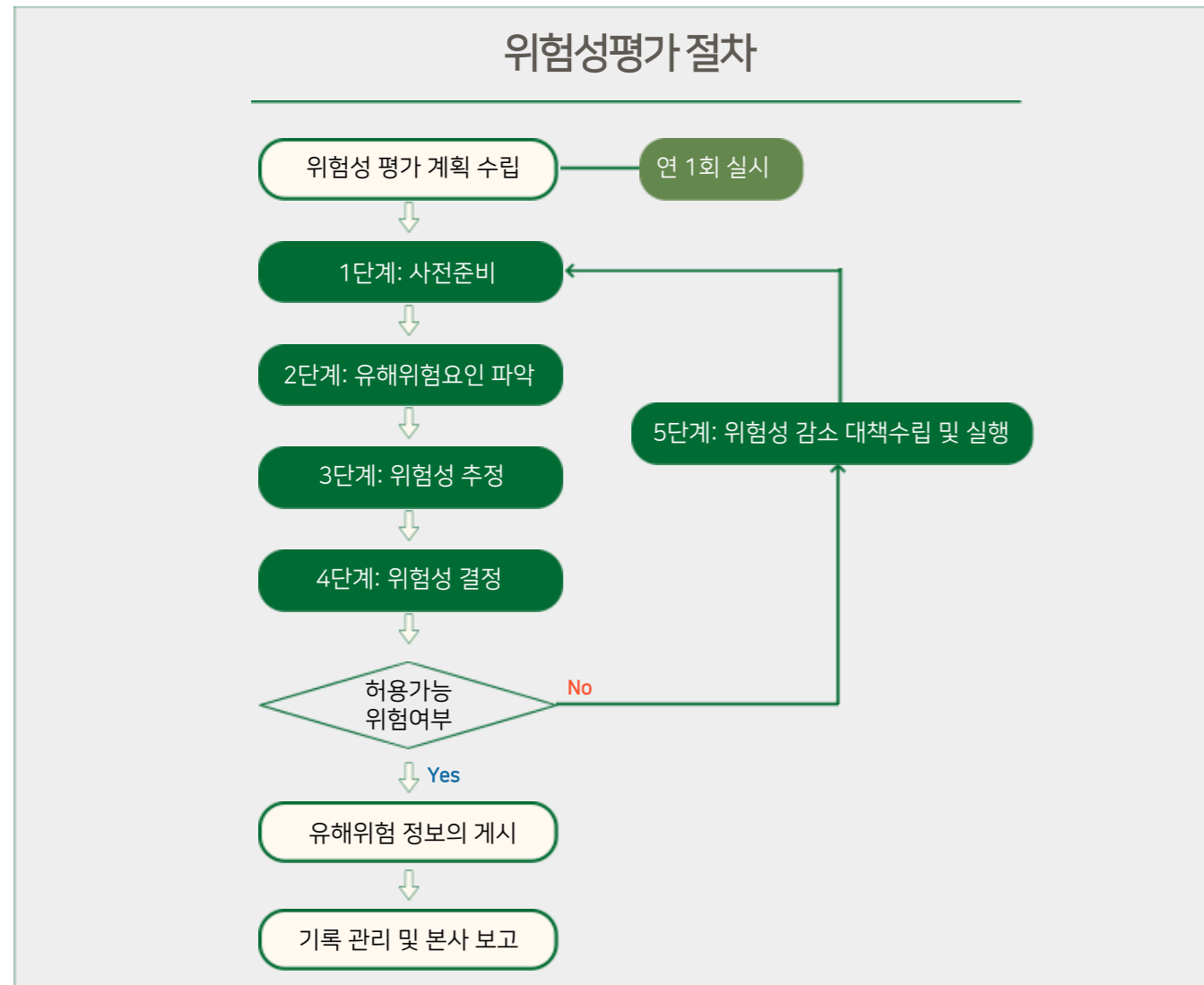
서비스탑은 중대재해 예방과 안전보건 확보 의무 이행을 위해 최고안전보건관리책임자(CSPO)를 선임하고, 조직 내 유기적이고 효율적인 안전보건관리체계를 운영하고 있습니다. CSPO는 사내 이사로 안전 보건과 관련된 주요 사안을 ESG 위원회에 상정하여 논의하는 등 전사 차원의 책임 경영을 실천하고 있습니다.



# Make Sustainability \_ 산업안전보건

## 산업안전 위험성 평가

서비스탑은 각 사업장의 유해·위험 요인을 식별하고 부상 또는 질병의 가능성과 심각도를 분석하여 이를 줄이기 위한 조치를 마련하고 있습니다. 매년 모든 고객센터 사업장을 대상으로 위험성 평가를 자체적으로 실시하며, 위험도에 따라 우선 순위를 정하고 필요한 개선 및 예방조치를 철저히 시행하고 있습니다.



구분	내용
1단계	- 기초자료 수집 및 공정내용, 안전보건상 정보 등 작성
2단계	- 사업장 순회점검으로 유해·위험 요인 파악 - 청취 조사에 의한 유해·위험 요인 조사표
3단계	- 가능성 및 중대성 크기를 추정하여 위험성의 크기를 산출
4단계	- 추정된 위험성 크기가 허용 가능한지 여부 판단 및 위험성 우선순위 결정
5단계	- 산업재해를 감소시키기 위한 대책을 우선순위에 따라 수립하고 실행
기록관리 본사보고	- 사업장 유해·위험 정보 기록 관리 및 게시 - 위험성 감소대책 수립 및 개선실행 결과 보고 - 사업장별 위험성평가 결과 컨설팅

## 안전보건 관리체계 이행점검

서비스탑은 전 사업장을 대상으로 정기적인 이행점검을 실시하여 안전보건 관리 체계의 실행력을 면밀히 진단하고 있습니다. 각 사업장의 실행 수준을 분석하여 개선이 필요한 영역에 대한 보완 조치를 시행하고, 안전보건 수준의 지속적 향상을 위해 노력하고 있습니다.



# Make Sustainability \_ 산업안전보건

## 종사자 의견 청취 및 참여

서비스탑은 안전하고 쾌적한 근무 환경을 조성하고자 구성원 및 협력사 종사자의 의견을 적극 수렴하고 있습니다. 법적 요건에 부합하는 안전보건 회의체를 정기 운영하며, 사내 인트라넷 전용 게시판과 협력사 전용 안전보건 게시판을 통해 다양한 의견을 청취하고 있습니다.

구분	내용	
법정 회의체	산업안전보건위원회(분기 1회)	- 상시 근로자 100인 이상 사업장 - 전체 고객센터 14개 사업장
	안전보건협의체(월 1회)	- 사업의 일부를 도급을 준 사업장
의견청취 채널	안전보건 Story 게시판	- 사내 인트라넷 내 안전보건에 대한 구성원 요청사항 청취 및 Q&A 게시판 운영

## 중대재해 대응 모의 훈련 및 응급처치 교육

서비스탑은 중대재해 발생을 대비하여 연 2회 이상(상·하반기) 모의 훈련을 실시하고 있으며, 실제 사고 발생 시 신속하고 적절하게 대응할 수 있는 역량을 강화하고 있습니다. 또한, CPR 및 AED를 포함한 응급처치 교육을 정기적으로 실시하여 구성원의 생명과 건강을 보호하기 위한 예방 교육을 강화하고 있습니다.

[모의훈련 시나리오]



## 중대재해 대응 프로세스 확립

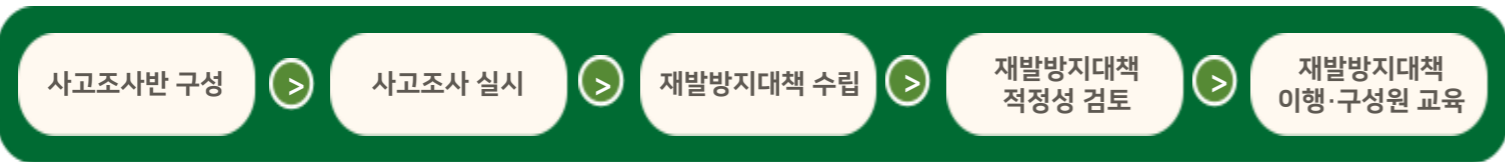
서비스탑은 중대 재해 발생 또는 발생 가능성이 있는 상황을 대비하여 작업 중지, 긴급구호, 2차 피해 방지 등을 포함한 대응 매뉴얼을 마련하고, 상황 별 단계에 따라 중대재해 위기대응 상황실을 가동하는 일원화된 대응 체계를 운영하고 있습니다. 다양한 시나리오 기반의 모의훈련을 통해 구성원의 위기대응 역량을 지속적으로 강화하고 있습니다.



# Make Sustainability \_ 산업안전보건

## 산업재해 조사 프로세스

서비스탑은 산업재해, 직업성 질환 및 부상 발생 시 즉각적인 원인 조사를 통해 개선 조치를 실시하고, 유사 사고의 재발 방지를 위한 근본 대책을 수립·이행하고 있습니다. 또한 위험성 평가를 통해 개선안의 타당성을 검토하고, 수립된 재발 방지 대책은 전사 교육을 통해 구성원에게 공유함으로써 전사 차원의 안전의식을 제고하고 있습니다.



## 현장 담당자 교육

서비스탑은 안전보건관리 책임자를 지정하고, 관련 법령에 따른 필수 교육을 모두 이수하였습니다. 또한, 법적 의무 사업장은 아니지만 자발적으로 일반 구성원을 대상으로 한 안전 보건 교육을 정기적으로 시행함으로써 전사적인 안전보건 인식을 제고하고 있습니다.

[안전보건관리책임자 법정 교육 이수]

(기존)안전보건관리책임자	신규
현장 고객센터장 14명 (2년 단위 보강 교육 시행)	신임/이동 부서장 대상 법정교육 이수



# Make Sustainability \_ 산업안전보건

## 구성원 건강 증진을 위한 제도운영

구성원의 신체적인 건강을 증진하기 위해 다양한 건강관리 프로그램을 운영하고 있으며, 심리적 안정과 정서적 지지를 위한 심리상담 프로그램도 병행하여 구성원의 건강 증진을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

### 심리안정 지원을 통한 행복 동행 지원

1. 전사 마음건강검진 시행, 심리 위기 예방 및 지원
2. 신입 채용 인성 검사 Tool 변경을 통한 심층 분석정보 제공
3. 집단 상담 진행(리더 MBTI교육, Leadership Program)

### 구성원 건강증진 프로그램 운영

1. 연 1회 일반건강검진 지원 및 격년 종합건강검진 지원
2. 종합건강검진 내 '뇌심혈관계 질환' 추가
3. 오.하.운(오늘하루운동) 프로그램 운영, 구성원 건강증진 지원
4. 건강 관리 / 예방 캠페인 / Event 상시 진행
5. 보건기관 연계 건강 Care 대상 집중관리 프로그램 운영

### [마음건강검진]



마음건강검진



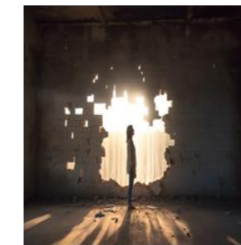
개인상담



집단상담



심리 교육



심리·정서적  
안정과 회복



업무 몰입도·  
대처능력 향상



대인관계능력  
증진



건강하고 행복한  
조직문화 형성



# Make Sustainability \_ 산업안전보건

## 상담사 보호 프로그램

서비스산업 특성상 고객 응대 과정에서 발생하는 부당한 언행 및 정서적 스트레스는 상담사의 정신건강 및 업무 만족도에 큰 영향을 미칩니다. 특히 성희롱, 욕설, 인격모독, 무리한 요구 등 악성 민원에 반복적으로 노출될 경우, 이는 구성원의 정신적 피로도와 이직률 증가로 이어지며, 장기적으로는 기업의 서비스 품질 및 조직 문화 전반에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 이에 따라 서비스탑은 상담사 보호 프로그램을 도입하여 구성원을 위한 심리적 안전망을 구축하고, 지속 가능한 근무환경 조성에 힘쓰고 있습니다.

### • 운영 목적

- 욕설, 성희롱, 인격 모독 등 부적절한 언행으로 부터 상담사 보호
- 정서적·심리적 스트레스를 예방하고, 상담사의 정신건강을 체계적으로 관리
- 안전하고 존중 받는 근무환경을 조성하여 구성원의 직무 몰입도 향상
- 내부 구성원의 보호를 통해 고객에게 더욱 품질 높은 서비스 제공

### • 상담사 보호 프로그램 이용 현황

구분	22년도	23년도	24년도
누적 이용 건수 (연 누적)	5,454	6,296	6,573
인당 이용 건수 (월 평균)	0.5	0.6	0.7

### • 상담사 보호프로그램 가이드

- 고객에게 감정적으로 맞대응하지 않고 보호프로그램 지침에 따라 응대한다.
- 욕설, 성희롱, 업무방해 등의 상황 발생 시 상담매니저는 기본적인 응대 후, 선 종료 후 관리자에게 즉시 이관한다.
- 인계 받은 관리자는 즉각 개입하여 고객 상담을 직접 지원한다.
- 관리자는 사안에 따라 RISK Management Process에 따라 조치한다

구분	응대 지침
성희롱	성희롱 발생 즉시 종료 멘트 또는 ARS 멘트 PLAY 후 종료
위협, 협박	1회 경고 후 반복 시 종료 멘트 또는 ARS 멘트 PLAY 후 종료 (가족을 대상으로 한 욕설/협박/위협의 경우 1회 양해 후 ARS 멘트 PLAY 후 종료)
욕설, 폭언	1회 경고 후 반복 시 종료 멘트 또는 ARS 멘트 PLAY 후 종료 (가족을 대상으로 한 욕설/협박/위협의 경우 1회 양해 후 ARS 멘트 PLAY 후 종료)
인격모독/무시행위	1회 경고 후 반복 시 종료 멘트 후 선 종료 단, ARS 멘트 PLAY 금지(상급자 O/B 미 진행)
업무무관 (하소연) 고객	업무와 무관한 사적 대화로 통화할 경우 1차 경고 후 반복 시 종료 멘트 후 선종료

# Make Sustainability

## 공급망관리

서비스탑은 협력사와의 지속 가능한 동반성장을 위하여 공급망 전반에 걸쳐 ESG 리스크를 사전에 식별하고, 이를 최소화하기 위한 종합적인 관리 체계를 운영하고 있습니다. 이를 위해 「협력사 ESG 행동규범 (Supplier ESG Code of Conduct)」을 제정하여, 환경경영, 산업안전보건, 노동인권, 윤리경영, 정보보호, ESG 진단 및 개선 등의 항목을 중심으로 공급망 정책을 수립하고, 협력사가 이를 준수할 수 있도록 지원 및 점검체계를 갖추고 있습니다. 특히, 인력 수급이 중요한 고객센터 운영 특성을 반영하여, 채용 대행을 수행하는 HR협력사에 대한 ESG 리스크 식별 및 개선 활동을 강화하고 있습니다.

매년 주요 협력사를 대상으로 정기적인 서면 점검 및 현장 실사를 실시하고 있으며, ESG 행동규범 미 준수 사항에 대해서는 즉각적인 시정 조치를 요구하고 맞춤형 ESG 컨설팅을 제공함으로써 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

### 공급망 ESG 관리 정책

#### • 목적

지속 가능하고 안정적인 공급망 구축을 통해 ESG 리스크를 사전에 예방하고, 상생의 거래 환경을 조성하기 위해 협력사 ESG 리스크 관리 정책을 수립·운영하고 있습니다.

#### • 적용 범위

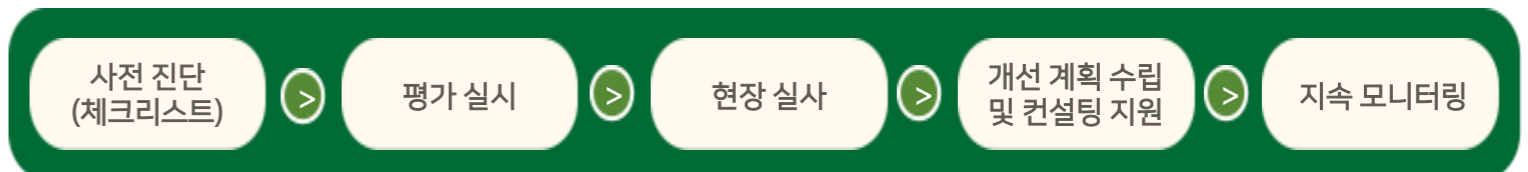
본 정책은 회사의 모든 사업 부문에 적용되며, 모든 협력사는 본 정책을 기반으로 ESG 리스크 관리 업무를 이행해야 합니다

#### • 추진 체계

회사는 공급망 ESG 전담 조직을 구성하여 다음과 같은 업무를 수행합니다.

- ESG 관리 정책 수립 및 협력사 공유
- 협력사 대상 ESG 리스크 평가 및 실사
- 개선 활동 지원 및 현황 점검
- 협력사 고충 접수 및 처리

### 공급망 실사 프로세스



# Make Sustainability \_ 공급망 관리

## HR 협력사 ESG 리스크 관리

서비스탑은 고객센터 운영 과정에서 협력하는 HR 협력사의 ESG 리스크를 정기적으로 진단하고 평가하며, ESG 수준 향상을 위한 개선 활동을 적극 지원하고 있습니다.

### • 대상 및 점검 주기

- 연 1회, 주요 채용 협력사 8곳을 대상으로 서면 점검 시행
- 연 1회 이상 무작위 현장 실사 진행

### • ESG 실사 개요

- 대상 : 채용 대행 실적 상위 업체
- 방식 : 현장 실사 방문
- 참석자 : 협력사 대표 및 채용 담당자
- 점검 사항
  - ✓ 채용 후 개인정보 보관·활용 실태
  - ✓ 공정 채용 절차 준수 여부
  - ✓ ESG 행동규범 안내 및 이행 여부

실사 결과는 협력사에 피드백(F/B) 형태로 전달되며, 미 준수 사항에 대해서는 개선을 요구하고 후속 점검을 통해 이행 여부를 확인 합니다.

### • HR 협력사 ESG 리스크 점검 항목

구분	내용
경영진 인터뷰	ESG 동향 안내, 협력사 평가 요소에 ESG 반영, 경영진 의견 청취
실무자 인터뷰	인권, 안전, 환경, 윤리 및 점검 체크리스트 기준 실무자 인터뷰
채용 절차 확인 (근거 포함)	채용 구성원 페이백, 개인정보 삭제 여부, 불공정 여부 등
개선 도출 사항 브리핑	법/규제, 정책, ESG 동향 등 단/중기 처리 과제 전달
채용 구성원 인터뷰	채용 구성원 페이백, 불공정 여부 등



# Make Sustainability \_ 공급망 관리

## • HR 협력사 ESG 리스크 Check List

서비스탑 SK Telecom				서비스탑 SK Telecom				
HR 협력사 ESG Risk 점검 Check List				HR 협력사 ESG Risk 점검 Check List(구성원 인터뷰)				
2024-04-17				2024-04-17				
1. 대상								
위탁사	업체명	서비스종류	수탁사	업체명	소속	담당자	담당자	
		(서명)			HR 협력사		(서명)	
2. 점검항목								
구분	항목(※6개)	점검결과	구분	항목	인터뷰 결과			
환경 경영관리	환경과 관련된 법규를 위반한 사실은 없나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N	1	- 인력 수급업체로부터 성별, 학력, 출신지역, 종교 등에서 차별을 받은 부분이 있었나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N			
	환경 분야에 대한 단기/중장기 목표를 가지고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N		- 각 전형에 통과하기 위해 인력 수급업체와 대가성 금전적 거래 등 위법한 부분이 있었나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N			
사회 정보보호	개인정보보호 규정 및 유출방지 정책을 운영하고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N		2	- 최종 입사를 하기 위해 인력 수급업체와 대가성 금전적 거래 등 위법한 부분이 있었나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N		
	자체 점검을 실시하여 결과를 분석하여 개선활동을 실시하고 있나요?(연 1회이상)	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N			3	- 전형과정 중 인력 수급업체로부터 모집/채용과는 무관하게 부당한(비인도적) 대우를 받은 부분이 있었나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N	
사회 인권	개인정보보호 관련 법규를 위반한 사실은 없나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N		4		- 기타 모집 및 채용과정에서 인력 수급업체의 비윤리적, 비인도적 등 위법한 부분을 발견한 것이 있었나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N	
	근로계약서를 작성하고 있으며, 각종 소송 경로를 통해 근무환경 개선활동을 하나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	여성과 장애인 구성원에 대한 비율을 파악하고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
사회 보건안전	인력 수급 과정에서 성별, 학력, 출신지역, 종교 등 차별은 한 사실은 없나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	강제 노동(착취), 아동 노동, 비인도적 대우를 한 경우는 없었나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
사회 노동	보건/안전 정책을 수립하고 있으며, 최고안전관리책임자를 대표이사로 설정했나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	산업 재해 및 직업성 질병 예방 체계를 구축하고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	직원 대상으로 안전 교육을 실시하고 있나요?(연 1회이상)	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
사회 공정거래	위험 예방을 위한 보호구 및 사고 예방 시설/장비를 구비하고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	근로자 법정 임금 보장 및 4대 보험을 제공하고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	근로자 고충 관련 공식적인 의견 수렴 절차를 보유하고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
사회 공헌	근로자를 대상으로 복리후생을 제공하고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	근로자 기본법 및 노동조합법 등 노동 관련 법규를 위반한 사실은 없나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
지배구조 관리	공정거래 관련 법규를 위반한 사실은 없나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	인력 수급 과정 또는 채용 이후 업체와 지원/채용자 간 금전적 거래는 없었나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
지배구조 윤리	사회 공헌 정책을 수립하고 프로그램을 운영하고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	구성원을 대상으로 ESG 교육을 실시하고 있나요?(연 1회이상)	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	윤리규범(윤리강령 등)을 수립하고 있으며, 내용을 공지하고 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
지배구조 윤리	윤리경영 정책 준수에 대한 모니터링을 실시하나요?(연 1회이상)	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	구성원을 대상으로 윤리경영 교육을 실시하나요?(연 1회이상)	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	비윤리적 이슈 신고 채널을 운영하고 있으며, 내부고발자에 대한 보복금지 규정이 있나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
	윤리경영 관련 위반한 사실은 없나요?	<input type="checkbox"/> Y <input type="checkbox"/> N						
기밀문서				기밀문서				
SERVICE TOP				SERVICE TOP				

## 협력사 ESG 행동 규범

서비스탑의 「ESG 행동규범」은 유엔글로벌콤팩트(UNGC) 원칙 등 국제 기준을 바탕으로 수립되었으며, 모든 협력사와 윤리적이고 지속 가능한 거래 기반을 마련하기 위한 핵심 지침으로 작용하고 있습니다. 매년 초, 온라인 구매 시스템을 통해 전 협력사를 대상으로 행동 규범 서약을 필수로 이행하도록 하고 있으며, 신규 계약을 체결하는 모든 파트너사에도 동일한 기준을 적용하고 있습니다. 또한, 규범 이행 수준을 주기적으로 점검하기 위해 정기적인 현장 실사 및 모니터링을 실시하고 있으며, 협력사의 ESG 수준이 단계적으로 향상될 수 있도록 체계적인 관리와 지속적인 지원을 병행하고 있습니다.

### [ 협력사 ESG 행동 규범 세부 내용 ]

구분	내용
환경경영	- 환경 관련 법령 준수여부, 오염예방 및 자발적 노력, 폐기물, 에너지 및 온실가스 배출
안전보건	- 산업안전, 산업재해 및 질병예방, 위생, 식품 및 주거, 안전교육, 안전 관련 법률 준수
노동인권	- 차별금지, 근로시간 준수, 강제노동 금지, 아동노동 금지, 임금 및 복리후생, 인도적 대우, 결사의 자유 등 노동인권 관련
윤리경영	- 청렴성, 정보공개, 지적재산, 공정거래, 내부자 고발 보호, 개인정보보호, 윤리경영 법률 및 규정 준수, 고충처리 제도 운영
ESG 진단	- 공급업체의 ESG 행동규범 준수 수준 확인을 위한 정기 진단 실시

# Make Sustainability \_ 공급망 관리

## 협력사 ESG 행동 규범

서비스탑 협력사 ESG 행동규범(이하 "규범"이라 함) 실천에 적극 협조하고 공정하고 투명한 거래 문화를 정착시키기 위하여 아래의 사항에 동의하고 이에 기명 날인한다. 본 규범은 국제 가이드 라인을 기반으로 작성되었으며, 필요에 따라 합당하게 변경할 수 있고 변경사항은 사전에 구매정보 포털사이트(Open4U) 등을 통해 협력회사에 공지한다. 서비스탑은 본 규범의 준수 여부를 평가 하기 위하여 협력 회사의 사업장을 방문 후 개선을 요구할 수 있다.

### 1. 환경경영

#### 1-1 환경 관련 법규 준수

협력 회사는 환경 관련 법규를 준수하고, 법규 위반 가능성이 있는 사안에 대해 사전에 점검하고 대비해야 합니다.

#### 1-2 환경오염 예방 활동과 자원·에너지 절감

협력 회사는 공정개선, 원료 대체, 예방 보전, 자원 보존, 재활용·재사용을 통해 자원·에너지 사용량과 폐기물 배출량을 줄이기 위해 노력해야 한다.

#### 1-3 폐기물 처리

협력 회사는 발생하는 폐기물의 특성을 파악하고 관련 법규에 따라 처리 후 배출해야 하고, 발생량을 줄이기 위해 노력해야 한다.

#### 1-4 에너지 및 온실가스 배출

협력 회사는 에너지 소비량 감소, 온실가스 배출을 최소화 하기 위해 노력해야 하며, 온실가스 배출 가능성이 있는 모든 물질을 관리하고 관련 법규에 따라 처리 및 배출해야 한다.

### 2. 안전보건

#### 2-1 법률 준수

중대재해처벌법 등 관련 법률 및 규정에 따라 안전하고 건강한 사업장을 구축하고 유지하기 위해 노력해야 한다.

#### 2-2 산업 안전

협력 회사는 위험요인에 대한 근로자 노출 가능성을 파악하기 위해 위험성 평가를 실시해야 한다.

평가 결과에 따라 안전한 공정의 설계, 기술적, 행정적 통제, 예방정비, 안전규정 마련, 지속적인 교육을 실시해야 하고 필요한 개인보호구를 근로자에게 제공하며 적절한 착용을 관리, 감독해야 한다.

#### 2-3 산업 재해, 질병 예방

협력 회사는 산업 재해와 직업병을 예방하고 재발을 억제하기 위해 사고 관리 절차를 제정하고 준수하여야 한다. 반복 작업, 중량물 취급 등 육체적으로 과중한 작업을 파악하고, 근 골격계 질환이 발생하지 않도록 적절한 조치를 실시해야 한다.

#### 2-4 식품 및 주거

협력 회사는 근로자에게 위생적인 근무환경 및 부대시설을 제공해야 한다. 위생시설(화장실, 식수, 위생적인 식품 조리 및 보관시설, 식당 시설 등)에 대한 위생을 주기적으로 관리하고 기숙사 운영 시 청결 및 비상 출구, 난방, 환기 장치, 개인 공간 확보 등 안전관리 체계를 구축해야 한다.

#### 2-5 구성원 안전교육

사업장에 근무하는 모든 근로자를 대상으로 안전보건 관련 산업 안전 교육을 주기적으로 실시해야 하며 근로자의 안전보건 의식을 고취시켜야 한다.

# Make Sustainability \_ 공급망 관리

## 3. 노동인권

### 3-1 차별 금지

협력 회사는 채용, 임금, 승진, 보상, 연수 등 교육훈련 기회 제공 등과 같은 고용 관행에 있어 인종, 피부색, 연령, 성별, 성적 성향, 성 정체성, 출신 민족, 장애, 임신, 종교, 정치 성향, 노조 가입, 국적, 결혼 여부에 근거한 차별을 해서는 안 된다. 근로자나 구직자에게 차별의 근거로 사용될 수 있는 항목(임신 여부 등)의 의료검진을 요구할 수 없다. 또한 근로자가 요구할 경우 종교적 관습을 이행할 수 있도록 합리적인 조치를 취해야 한다.

### 3-2 근로시간 준수

주당 근로시간은 법으로 규정한 최대 근무시간을 초과해서는 안 된다. 나아가, 비상사태 또는 특수 상황을 제외하고 주당 근로시간은 연장 근로시간을 포함하여 근로기준법에서 제시하는 근로시간을 넘어서는 안 된다.

### 3-3 강제노동 금지

협력 회사는 근로자의 의사에 반하는 강제노동(노예, 인신매매 등)을 가용해서는 안 된다. 채용 시 근로자가 이해 가능한 언어로 작성된 근로계약서를 체결한 후 1부를 근로자에게 제공해야 한다. 외국인 근로자를 고용할 경우 여권, 근로 허가증 등의 원본 서류는 근로자 본인이 보관해야 한다. 협력 회사는 근로자의 이동을 불합리하게 제한하지 않고, 근로자는 의사에 따라 자유롭게 퇴사할 수 있어야 한다.

### 3-4 아동노동 금지

협력 회사는 근로자 채용 시 근로자의 연령을 검증하는 절차를 반드시 갖추고, 각 국가 및 현지 법규에서 정하는 최저 고용 연령을 준수해야 한다. 만 18세 미만의 근로자들은 안전보건 측면에서 위험한 업무(잔업, 야근 근무 포함)를 수행해서는 안 된다. 실습생 프로그램을 운영 할 경우, 현지 법률 및 규정을 준수해야 한다.

### 3-5 임금과 복리후생

직원에게 지급하는 대가는 최저임금, 시간 외 수당 등 법으로 정해진 복리후생 등을 포함하여 해당 되는 모든 임금 관련 법을 준수하여야 한다.

### 3-6 인도적 대우

협력 회사는 근로자에 대한 성희롱, 성적학대, 체벌, 정신적 또는 신체적 강압, 욕설을 포함한 거칠고 비인도적인 대우가 있어서는 안되며, 또한 그러한 대우를 하겠다는 위협이 있어서는 안 된다. 또한, 근로자에 대한 인도적 대우를 보장하는 방침과 절차를 규정하고 근로자에게 이를 충분히 설명해야 한다.

### 3-7 결사의 자유

협력 회사는 관련 법규에 따라, 근로자가 사원 협의회 또는 노동조합을 조직 가입하고 단체 협약과 평화적 집회를 위해 다른 근로자와 자유롭게 결사할 권리를 존중해야 하며 근로자가 이와 같은 활동에 참여하지 않을 권리도 존중해야 한다. 또한 근로자 및 근로자 대표가 차별대우, 보복조치, 위협 행위, 괴롭힘 등에 대한 걱정없이 근로조건과 경영방침에 대한 의견 및 애로사항을 회사와 자유롭게 소통하고 의견을 나눌 수 있어야 한다.

# Make Sustainability \_ 공급망 관리

## 4. 윤리경영

### 4-1 사업 청렴성

서비스탑과의 거래와 관련하여 거래의 성립, 유리한 거래 조건의 설정 등 거래에 영향을 미칠 목적으로 서비스탑 임직원에게 어떠한 금품 접대 편의도 직접 또는 제 3자를 통하여 제공하지 않는다. 또한, 서비스탑의 임직원이 거래와 관련하여 금품, 접대, 편의 등의 제공을 요청하는 경우에는 지체없이 SK텔레콤(주)의 윤리상담센터에 신고한다.

(<https://ethics.sk.co.kr> / Fax: 02-2121-1959)

### 4-2 공정거래

협력 회사는 공정거래와 관련한 법규를 준수하여야 하며, 다른 사업자와 담합 등 불공정한 거래 행위, 공정한 거래 질서를 저해하는 행위를 해서는 안된다.

### 4-3 개인정보 보호

협력 회사는 모든 이해관계자(협력회사, 고객 사, 임직원 포함)의 개인정보를 체계적으로 관리 및 보호해야 한다. 또한 개인정보의 수집, 보관, 처리, 전송, 공유 시 개인정보 보호/정보보안 법규를 준수해야 한다.

### 4-4 정보공개

회사의 회계/재무 현황 및 ESG 성과, 사업활동, 환경 관리 실태 등에 대한 정보는 해당 법규 및 일반적인 산업계 관행에 따라 공개되어야 한다. 공급망 내 관련 분야 실태 및 관행에 대한 기록 위조나 부실 표기는 용인되지 아니한다.

### 4-5 지적재산 보호

협력 회사의 지적 재산권은 존중되어야 하며, 기술 및 노하우의 이전은 지적재산권을 보호하는 방식으로 이루어져야 한다.

### 4-6 내부고발자 보호

협력 회사는 근로자가 보복에 대한 두려움 없이 참여할 수 있도록 익명성이 보장된 신고 체계를 운영하고 관련 비밀을 유지해야 한다.

### 4-7 고충처리 제도 운영

근로자가 인권, 안전, 환경, 윤리 분야의 법률을 위반한 사례를 알게 되거나 개인의 권리 및 이익이 침해된 경우, 신고할 수 있는 고충처리 체계를 운영해야 한다. 본 행동 규범의 적용 기준과 조건에 대해 근로자의 의견을 수집하고 개선을 촉진하는 절차를 마련해야 한다. 또한, 근로자가 신고 등을 하였다는 이유로 해고, 위협, 보복, 조롱 등의 불합리한 조치를 받지 않도록 보호해야 하며, 신고자의 신분은 엄격히 비밀로 유지되어야 한다.

## 5. ESG 진단 및 개선

### 5-1 ESG 진단

협력 회사는 ESG 행동규범 준수 수준 확인을 위하여 서비스탑은 ESG 정기 진단을 실시할 수 있으며, 행동규범 준수 인증을 위하여 현장방문 검증을 진행할 수 있다. 검증 과정에서 협력 회사는 서비스탑이 요청하는 관련 자료의 제출 등 모든 협조 의무를 준수해야 한다. 또한 현장 방문 검증을 통해 협력 회사의 ESG 개선 필요 사항이 발견될 경우에 소정의 기간 내에 시정조치 및 개선계획을 제출하고 개선을 위하여 최선을 다하여야 한다.

[당사/본인]은 본 ESG 행동규범 준수 서약을 위반할 경우 서비스탑이 그 위반 정도 및 내부 기준에 따라 취하는 거래 제한, 계약 해지 등의 책임을 부담하는 것에 동의한다.

# Make Sustainability

## 지배구조(Governance)

서비스탑은 SK텔레콤이 100% 출자한 서비스 전문기업으로, 모회사인 SK텔레콤의 경영 철학과 기업 지배구조 원칙을 기반으로 책임 있는 경영 체계를 구축하고 있습니다. 당사는 지속 가능한 성장과 이해관계자의 신뢰 제고를 위해 지배구조 전반에 걸친 개선과 고도화를 지속적으로 추진하고 있습니다.

### 이사회 운영

당사는 비상장 회사로서 일부 법정 이사회 구성 요건이 직접적으로 적용되지는 않지만, 이사의 기능과 역할을 명확히 정의하고 사회적 책임을 충실히 이행하고자 노력하고 있습니다. 이를 통해 지배 구조의 건전성과 투명성을 확보하고, 조직의 윤리성과 책임 경영을 강화하고 있습니다.

이사회는 회사의 주요 전략 및 경영 관련 의사결정을 심의하고 경영진의 책임 경영을 견인하는 핵심 기구로서의 역할을 수행합니다. 이사회 내 공정한 의사결정이 이루어 질 수 있도록 적절한 구성과 함께 내부 통제 및 감사 체계를 갖추고 있으며, 사전에 충분한 검토와 토론이 이루어지는 프로세스를 운영하고 있습니다. 이사회는 연간 운영계획에 따라 정기적으로 개최되며, 필요시 수시 회의를 통해 신속한 의사결정이 가능하도록 운영하고 있습니다.

### [ 이사회 임원 현황]

(2024.12.31 현재)

담당업무	성명	취임일	상근여부	비고
대표이사	오남주	2021.12.30	상근	서비스탑(주)대표이사
사내이사	하지훈	2024.03.28	상근	서비스탑(주)경영전략본부장
기타비상무이사	홍승태	2021.12.30	비상근	SK텔레콤(주)고객가치혁신실장
기타비상무이사	김재형	2024.03.28	비상근	SK텔레콤(주)ER실장
감사	김대웅	2020.03.24	비상근	SK텔레콤(주)재무기획팀장

### [ 2024년 이사회 운영 현황]

개최일자	의안 내용	가결여부
2024.02.14	1. 2023년도(제14기) 재무제표 사전 승인	원안가결
	2. 2023년도 영업보고서 승인	원안가결
	3. 2024년도 경영계획 및 예산계획 승인	원안가결
	4. 2024년도 안전·보건 관리계획 승인	원안가결
	5. 2024년도 정기주주총회 소집 및 부의사항	원안가결
2024.08.08	1. 2024년도 주요 계약 및 거래행위 보고 및 승인	원안가결
2024.11.14	1. 2025년도 SK텔레콤 CV센터 영업종료로 인한 센터 폐업 보고	원안가결
2024.12.12	1. 2024년도 임시주주총회 소집 및 부의사항	원안가결
2024.12.27	1. 대표이사(오남주) 보선의 건	원안가결
	2. '25년 주주 및 회사간 계약 및 거래(안) 승인 건	원안가결

# Make Sustainability\_ 지배구조

## ESG 위원회 중심의 지속가능 경영 체계

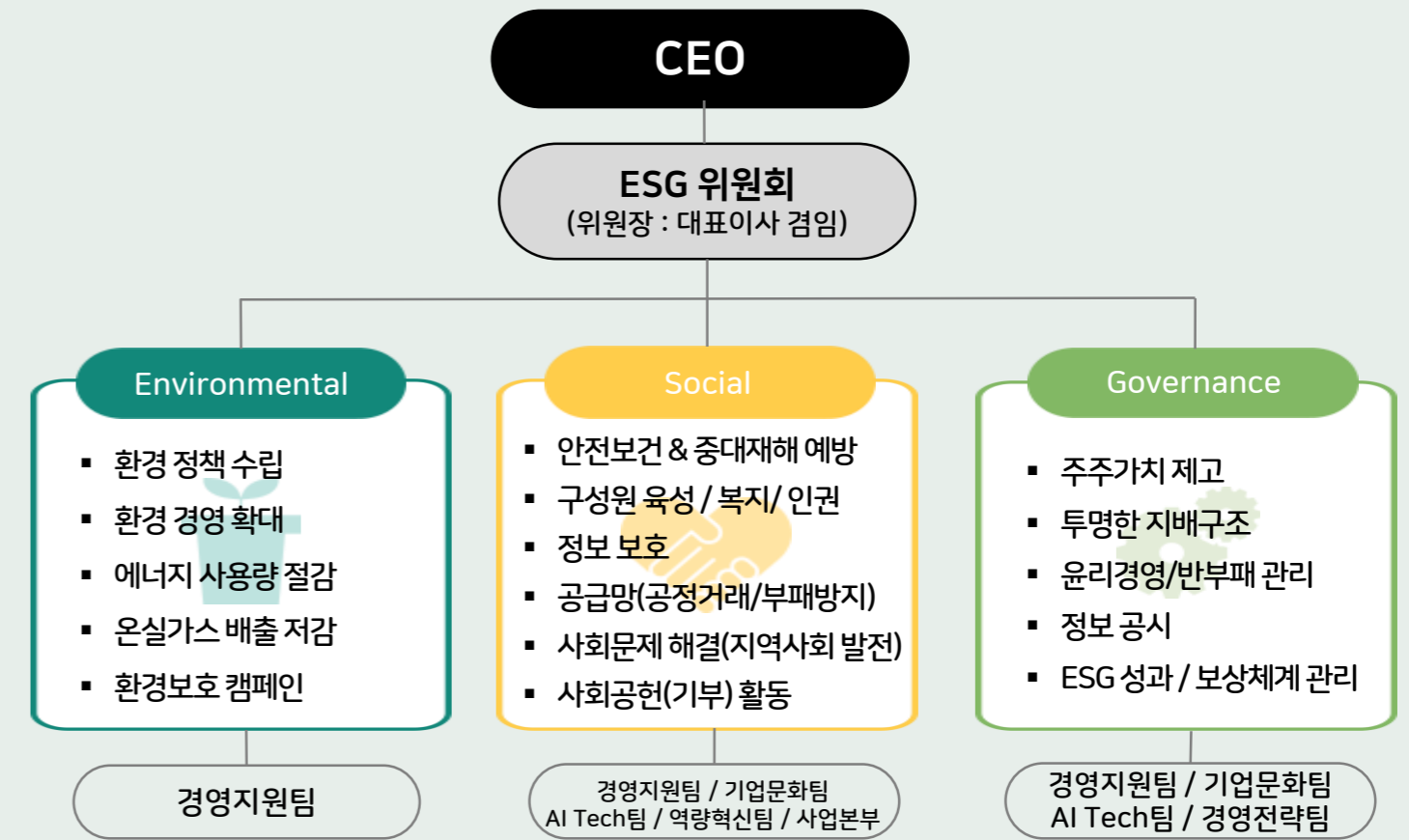
서비스탑은 ESG 경영에 대한 실천 의지를 내,외부에 명확히 하고, ESG 경영 체계의 고도화를 통해 ESG 신뢰도를 제고하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 CEO직속의 ESG위원회를 핵심 의사결정 기구로 운영하고 있으며, ESG관련 전략 수립, 과제 선정 및 이행 점검 등을 체계적으로 수행하고 있습니다.

ESG 위원회는 CEO를 중심으로 주요 경영진이 참여하는 조직으로, 환경(E), 사회(S), 지배구조(G) 전 영역에 걸친 주요 정책과 전략을 심의하고, ESG 과제를 전사차원에서 발굴·추진하며 성과를 점검하는 역할을 수행합니다. 또한, ESG 리스크를 사전 식별하고 이에 대한 개선 방향을 제시함으로써 통합적인 ESG 경영관리 체계를 강화하고 있습니다.

위원회에서 논의된 사항은 경영진 회의에 보고되며, 필요 시 이사회를 통해 심의·의결되어 ESG 관련 의사결정의 정합성과 책임성을 확보합니다. 아울러 주요 임원의 성과 평가 및 보상에 ESG 목표 달성 여부를 반영함으로써 실행력을 제고하고 있으며, 신사업 추진이나 투자 등 주요 의사결정 과정에서도 ESG 기준에 따른 인권 리스크 및 환경 영향 평가 등을 철저히 검토하고 있습니다.

### [ESG 위원회]

서비스탑은 대표이사 직속의 "ESG 위원회" 운영을 통해 위원회 중심의 ESG 경영 의사결정 Process 체계를 수립하여 전사적 관점의 ESG 관리체계로 강화하여 추진하고 있습니다.



# AI value-up with ESG

## 고객

서비스탑은 고객을 모든 경영 활동의 중심에 두고, 고객 만족과 신뢰를 핵심가치로 삼아 지속 가능한 서비스 환경을 조성하고 있습니다. 고객중심경영을 실현하기 위해 전사적 역량을 집중하여 감동적이며 차별화된 최고 수준의 고객경험(CS)을 제공하고자 노력하고, 고객 접점의 전 과정에서 ESG 경영 원칙을 반영하여 고객의 권리를 보호하고, 서비스 품질 향상을 위한 지속적인 개선 활동을 추진하고 있습니다. 또한, 고객 편의성을 증진하기 위해 차별화된 AICT 기술을 기반으로 고객 맞춤형 서비스를 확대하여 서비스 혁신을 지속하고 있습니다.

고객의 불편사항에 대해서는 진정성 있는 공감과 전문적 이해를 바탕으로 신속하고 정확한 문제 해결뿐만 아니라 재발 방지를 위한 근본적인 개선책을 체계적으로 마련하고 있습니다.

서비스탑은 고객의 목소리를 서비스 혁신의 출발점으로 인식하고 있으며, VOC 시스템을 통해 접수된 VOC를 통합 관리하고 있습니다. 접수된 이슈는 사안별 등급에 따라 신속하게 대응하고, 주요 사안에 대해서는 원인 분석 및 유사 사례 예방을 위한 개선 프로세스를 운영하고 있습니다.



## 고객 서비스 Vision



### • Loyalty 센터로의 실천 방향

구분		내용
사람만이 줄 수 있는 경험	다정한 터치	<ul style="list-style-type: none"> <li>진심으로 알아봐 주는 인사, 축하, 감사</li> <li>고객을 존중하는 따뜻한 표현과 응대</li> </ul>
	AI와 함께 초개인화 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무 전문성 기반의 정확하고 세밀한 문제해결</li> <li>고객의 잠재 Needs까지 헤아리는 맞춤형 라이프 설계</li> </ul>
고객과 지속 가능한 관계 형성	앞선 챙김	<ul style="list-style-type: none"> <li>미리 알려주는 서비스</li> <li>불편함을 해소하는 토탈케어</li> </ul>
	신뢰의 리터치	<ul style="list-style-type: none"> <li>끝까지 책임지는 애프터 서비스</li> <li>이탈을 예방하는 클린 상담과 리커버리 활동</li> </ul>

# AI value-up with ESG \_ 고객

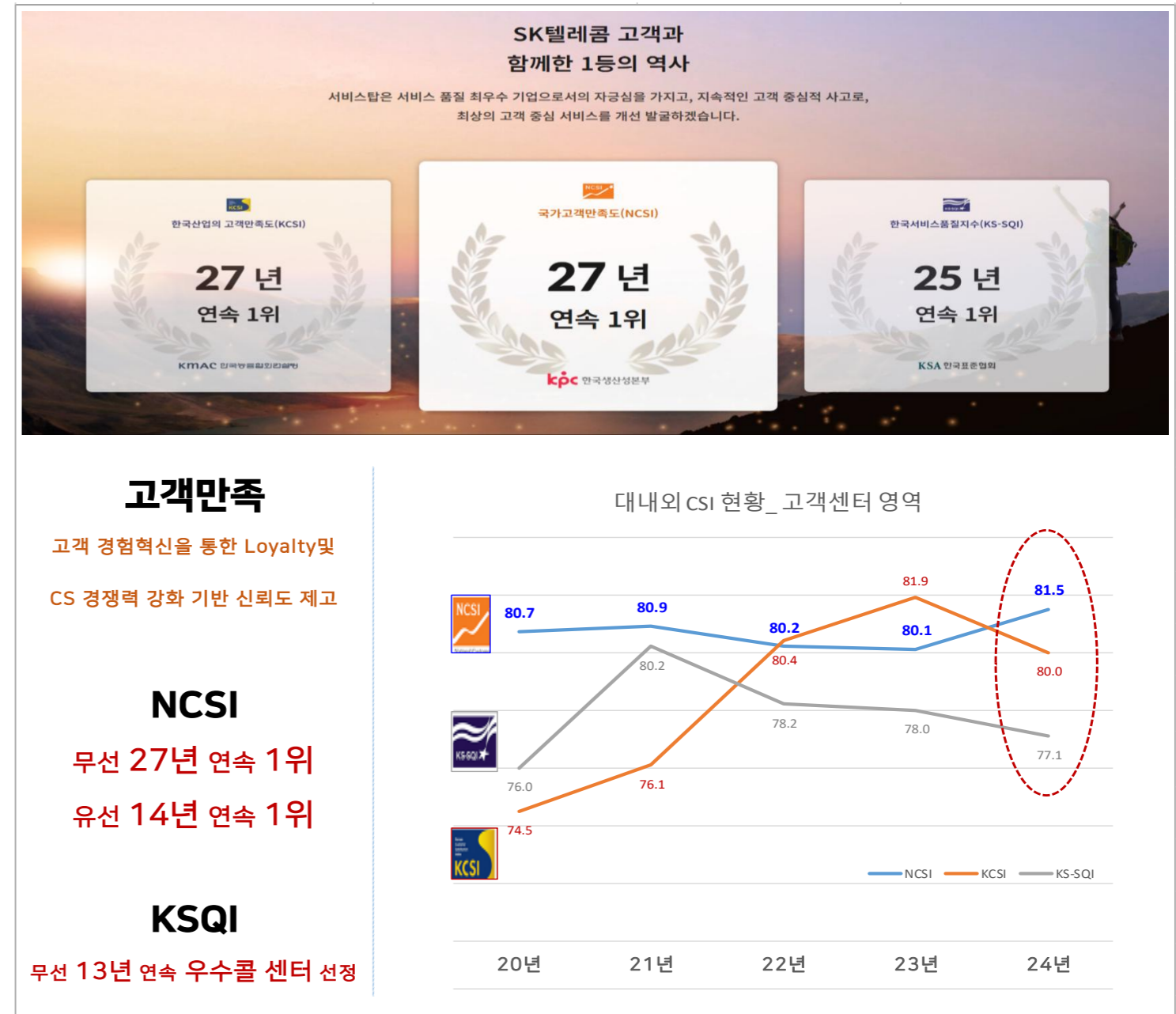
## Loyalty 상담 standard 실천

서비스탑은 AICC(AI Contact Center)로의 전환이 가속화되는 환경 속에서, 고객에게 진심이 전해지는 고품질 상담 서비스를 제공함으로써, 긍정적이고 신뢰를 기반으로 한 고객 관계 형성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

고객을 향한 세심한 배려와 진정성 있는 응대를 통해 고객 참여(Engagement)를 강화하고, 차별화된 긍정 경험을 확산함으로써 'Customer Loyalty Center'로서의 역할을 충실히 수행하고 있습니다. 또한, 고객 감동 사례를 적극 발굴하고 공유함으로써 구성원의 자부심을 높이고, 고객 중심의 감동 문화를 조직 전반에 확산해 나가고 있습니다. 이러한 노력은 다음과 같은 프로그램을 통해 구체화하고 있습니다.

- **Lovely (매력적인 공감)**  
'감동 스타그램', '감동 인플루언서' 를 통해 진심 어린 고객 감동사례를 발굴하고 전파
- **Only (1:1 맞춤 제공)**  
고객 불만(VOC)을 정밀 분석하여 Target Recovery 중심의 맞춤형 솔루션 제공
- **Young (활기찬 응대)**  
AI CS 기반의 'WOW' 상담을 통해 젊고 생동감 있는 고객 경험 제공
- **Amazing (놀라운 신속 해결)**  
Quick-T 등 빠른 상담 가이드를 통해 고객 문제를 신속하고 정확하게 해결
- **Limitless (지속 가능한 개선)**  
CAS 기반의 부정어 분석 및 '감동 Again' 프로그램을 통한 지속적 품질 개선

## 대외 CSI 결과



# AI value-up with ESG \_ 고객

## 고객 권익 보호

서비스탑은 경영 활동 전반에서 발생할 수 있는 고객 권익 침해 위험을 사전에 인지하고, 회사의 목표 및 방향성에 부합하는 고객 권익 보호 체계를 구축·운영하고 있습니다. 이를 통해 고객 불만을 예방하고, 발생 시 신속·체계적으로 구제 활동을 수행함으로써 신뢰 기반의 고객 관계를 지속적으로 강화하고 있습니다.

### • 고객 보호원 운영

고객보호원은 내부 접점 채널 및 한국소비자원 등 외부 기관으로부터 접수되는 모든 불만·문의 사항을 전담하여 신속하게 처리하는 조직입니다. 단순 사후 조치에 그치지 않고, 고객의 Pain Point를 심층 분석하여 제도·프로세스·시스템 개선 활동을 수행함으로써 유사 불만을 사전 예방하고 있습니다.

### • 내부 통제 체제 구축

고객 권익 보호 활동이 전사적으로 효율적으로 이루어질 수 있도록 내부 통제 체계를 마련하였습니다. 주관부서, 상담 조직 및 사업 부서간 원활한 소통 구조를 수립하고 각 부서별 R&R(Role & Responsibility) 및 평가 체계를 통해 고객 불만의 신속 해결과 사전 예방 활동이 유기적으로 연계되도록 관리하고 있습니다.

### • 교육

고객 권익 보호 문화가 전사에 정착되도록, 정기적인 고객 불만 예방·응대 교육을 시행하고 있습니다. 구성원들은 체계적인 교육 과정을 통해 고객 응대 절차 및 내부 처리 기준을 숙지하고, 일상 업무에서 고객 권익을 최우선으로 고려한 의사결정을 실천하고 있습니다.

## • VOC (Voice of Customer) 처리 프로세스

모든 VOC는 전산 시스템을 통해 일원화하여 접수·분류·조치하며, 처리 결과를 실시간 모니터링합니다. 또한, 다각도의 데이터 분석을 통해 근본 원인을 개선하고 잠재적 불만 요소를 식별함으로써 지속 가능한 고객 만족 향상을 도모하고 있습니다.

구분	내용
1단계 (사실관계 확인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객주장, 처리과정, 이해당사자(유통망 등)의 주장 확인 후 귀책 여부 확인</li> <li>불만 발생의 근본 원인 확인</li> </ul>
2단계 (고객 불만 처리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>귀책 유 : 진실되고 정중한 사과 및 피해에 대한 정당한 보상</li> <li>귀책 무 : 불가 사유에 대한 충분한 설명 및 설득</li> </ul>
3단계 (불만 발생 원인 제거)	<ul style="list-style-type: none"> <li>불만 발생원인이 상품/제도/프로세스에 있는지 응대 문제인지 확인</li> <li>상품/제도/프로세스의 문제인 경우 관련부서에 개선 요청</li> <li>응대 문제인 경우 응대 지침 수정 또는 관련부서에 교육 요청</li> </ul>
4단계 (사후 관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>사후관리(문제 재발, 관련문제 발생 등) 를 위한 해피콜 진행</li> <li>개선 반영 여부 점검(재발방지 대책 수립, 사후민원 관리, 보상절차 검토 등)</li> </ul>

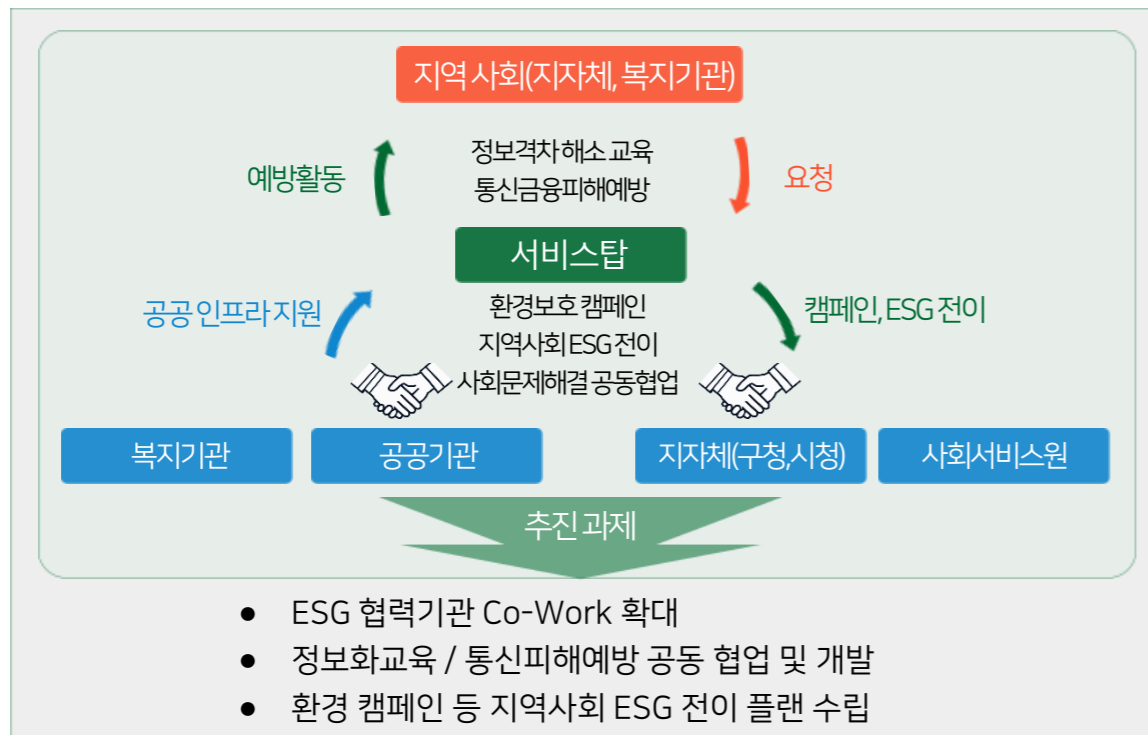
# AI value-up with ESG

## 사회공헌

서비스탑은 기업의 전문성과 인프라를 바탕으로 지역 사회와의 상생을 실현하며, 지속 가능한 사회공헌 생태계를 구축하고 있습니다. 교육, 복지, 환경 등 다양한 사회적 이슈에 대해 책임감을 가지고 대응하고 있으며, 특히 정보 접근성이 취약한 시니어 및 사회적 약자를 위한 디지털 격차 해소와 AI 활용 기반의 정보 접근성 개선 활동에 주력하고 있습니다.

### 사회문제 해결을 위한 지역기반 ESG 생태계 조성

서비스탑은 사내 교육 전문강사 및 지역 기반 인프라를 활용하여 지역사회 중심의 사회문제해결 생태계를 조성하고 있습니다. 이를 통해 지역 내 ESG 가치를 확산시키고, 민관 협력을 기반으로 한 '지역사회 Co-Work Belt' 를 구축하여 지역과의 지속 가능한 상생 및 동반 성장을 도모하고 있습니다.



### AI / ICT 기반의 Barrier-Free 및 Digital Literacy 교육

장애인(청각·시각·발달), 시니어 등 디지털 소외계층을 대상으로 AI와 ICT 기술을 접목한 접근성 개선 및 디지털 역량 교육사업을 전개하고 있습니다. 복지 기관의 생활지원사 및 사회복지사와 협력하여 지역 특성에 맞는 맞춤형 교육을 실시하고 있으며, 온·오프라인 교육 콘텐츠를 병행하여 디지털 정보 격차 해소에 기여하고 있습니다. 사내 전문 강사를 통한 체계적이고 수준 높은 교육 서비스를 제공하며, 지역 사회의 디지털 포용성 확대에 앞장서고 있습니다.



생활지원사, 사회복지사  
통신피해예방 전문가 육성  
[대전, 대구, 부산, 광주]



사회적 약자 대상  
통신피해예방 교육사업  
[대전, 대구, 부산, 광주]



[지역특화] 시니어 인지능력강화  
건강UP사업  
[부산시]



[지역특화] AI 활용 장애인  
Barrier Free 정보화 사업  
[나주시]



[지역특화] AI 활용 장애인  
Barrier Free 취업지원  
[대전시]



[지역특화] 초/중/고  
사이버 정보윤리 과정  
[부산시]

# AI value-up with ESG \_ 사회공헌

## 전국민 통신금융피해예방 교육사업

진화하는 보이스 피싱, 메신저 피싱 등 통신금융사기 문제 해결을 위해 지역 공공기관과 협력하여 통신 금융 피해예방 교육사업을 운영하고 있습니다. 통신 피해예방 교육사업의 노하우와 다양한 경험을 통해 2021년부터 지자체·공공기관과 함께 주니어, 시니어, 장애인 등 다양한 계층을 대상으로 한 예방 교육과 권역내 사회서비스원과 협력하여 생활지원사·사회복지사를 대상으로 통신피해예방 전문가 과정을 통해 사회적 보호망 역할을 강화하고 있으며, 취약계층의 정보 보호 역량 강화를 위한 전문 교육 프로그램도 함께 추진하고 있습니다.



[대전사회복지사협회]



[대전광역시 사회서비스원]



[전남 나주시]



[광주광역시 서구]



[전남 나주 경찰청]



[부산광역시 서구]

## 재난 현장 긴급 대민 서비스

기후변화로 인한 산불, 폭우 등 자연재해 발생 시, 서비스탑은 긴급 통신지원팀을 구성하여 이재민에게 무상 단말기 대여, 충전서비스, 배터리 지급 등의 대민 긴급서비스를 신속히 제공하고 있습니다. 2022년 경북 포항 태풍 및 울진 산불, 2023년 강릉 산불, 2024년 대전 수해 지역 등 재난 현장에서 이재민의 통신 접근성 확보를 통해 고립 상황을 최소화 하는 데 기여하고 있습니다



# AI value-up with ESG \_ 사회공헌

## 지역사회 Co-Work 현황 및 활동 사항

 <p>나주시 장애인 정보화 교육사업 추진</p>	 <p>광주광역시 서구 주민의 정보화 및 통신피해예방 추진</p>	 <p>대전광역시사회서비스원 Daejeon Public Agency for Social Service</p> <p>대전시 장애인&amp;시니어 등 취약주민 정보화 격차 해소 및 통신피해예방 추진</p>	 <p>노인맞춤돌봄서비스 Individualized Support Services for Older Adults' Independent Living 대구광역시지원기관</p> <p>대구시 장애인&amp;시니어 등 취약주민 정보화 격차 해소 및 통신피해예방 추진</p>
 <p>부산광역시 BUSAN METROPOLITAN CITY</p> <p>부산광역시 65세 이상 시니어 인지능력 향상 건강 UP 사업 추진</p>	 <p>대전광역시 서구 취약주민 디지털 정보화 및 통신피해예방 추진</p>	 <p>부산시 초·중·고 정보윤리교육사업 공동추진</p>	 <p>전남도 주민의 통신범죄예방 및 정보윤리강화 자료 공동 개발</p>
 <p>주택관리공단 KOREA HOUSING MANAGEMENT</p> <p>부산·울산·경남 LH임대아파트 거동 불편 고객 통신피해예방</p>	 <p>부산 지역 디지털 기기 과의존 예방 교육 및 캠페인 공동 시행</p>	 <p>대전광역시사회복지사업회 DAEJEON ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS</p> <p>법정교육시 통신피해예방 추진 사회복지사 대상 메일링 캠페인</p>	

# AI value-up with ESG \_ 사회공헌

## 전 구성원이 참여하는 기부문화 확산

서비스탑은 나눔의 가치를 실천하고 지역 사회와의 행복한 동행(同行)을 위해 다양한 기부 프로그램을 꾸준히 실천하고 있습니다. 급여 공제 기부, 급여 끝전 모으기, 겨울철 김장 봉사, 바자회 수익금 기부 등을 통해 구성원의 자발적인 참여를 유도하고 있으며, 한국 백혈병 어린이재단과 소아암 어린이 지원 활동도 지속적으로 펼치고 있습니다. 이러한 활동을 통해 기업의 사회적 책임을 실천함과 동시에 지역 사회와의 따뜻한 연대를 지속적으로 이어 가고 있습니다.



서비스탑 구성원 급여기부  
서비스탑 모든 구성원이 응원합니다!  
**저소득 가정 어린이 후원**  
2,509,000원  
서비스탑 | SK telecom | 어린이재단

따뜻해  
세상에 가장 중요한 일  
어린이의 생명을 살리는 일  
소아암 어린이에게 따뜻한 힘이 되어주세요

서비스탑 소중한 마음 나누기  
급여공제기부 / 끝전모으기 Renewal 안내  
작은나눔 큰사랑이 됩니다.  
※ 과거 급여공제/끝전기부 신청 구성원도 재신청 필요  
※ 법정 기부금 인정 및 연말정산에 자동 반영 됩니다.

급여공제기부  
즐거움을 더욱 즐겁게 할금기부

한국백혈병어린이재단  
서비스탑 모든 구성원이 응원합니다!  
소아암 어린이 치료비 후원  
12,768,886원  
서비스탑 | SK telecom | 한국백혈병어린이재단

서비스탑 모든 구성원이 응원합니다!  
소아암 어린이 치료비 후원  
12,768,886원  
서비스탑 | SK telecom | 한국백혈병어린이재단

나눔이 행복을 무익하게  
구매물품금액 기부함

# No - Risk

## 윤리경영

서비스탑은 SKMS (SK Management System)를 기업 경영의 근간으로 삼아 고객, 구성원, 주주, 비즈니스 파트너, 지역 사회 등 다양한 이해 관계자의 가치를 창출하고, 사회·경제 발전에 기여하며, 나아가 인류의 행복에 이바지하는 책임 있는 기업 경영을 실천하고 있습니다.

서비스탑은 이해관계자 간의 조화로운 행복과 균형을 지향하며, 장기적으로 지속 가능한 기업 문화를 정립하고 정당한 방법을 통한 공정 경쟁을 실현하기 위해 윤리경영 정책을 수립하고, 이를 모든 경영활동의 의사결정과 행동의 판단 기준으로 삼고 있습니다.

모든 구성원은 부패 방지, 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 예방, 장애인 인식 개선, 개인정보 보호 등 윤리 관련 교육을 정기적으로 이수하며, 건전한 윤리의식 함양과 실천을 위한 제도적 기반을 갖추고 있습니다. 또한, 조직문화 및 윤리 실천 수준을 구성원이 스스로 진단 할 수 있도록 정기적인 설문 조사를 실시하고 있으며, 도출된 개선 과제에 대해서는 후속 조치와 함께 관리 체계를 강화하고 있습니다.

비윤리적 행위에 대해서는 사전 예방 및 신속한 대응이 가능하도록 윤리경영 상담센터, 아이링, 소리함 등 익명 신고 및 상담 채널을 상시 운영하고 있으며, 제보자의 익명성과 보호는 철저히 보장됩니다. 윤리규범 위반이 발생한 경우, 사안의 경중에 따라 징계 규정에 의거하여 엄정하게 조치하며, 그 결과는 전사에 공유되고 인사 평가 및 보상에도 반영함으로써 윤리경영의 실효성을 제고하고 있습니다.

## 서비스탑 윤리 규범

서비스탑은 임직원의 업무와 관련한 제반 법규 준수, 윤리규범 실천에 대한 기본원칙을 수립하고 아래와 같은 정책을 적용합니다.

구분	내용
고객에 대한 자세	- 고객의 신뢰 구축과 만족을 통한 상생 발전
구성원의 기본 윤리	- 구성원의 자세 및 성실한 직무 수행
구성원에 대한 책임	- 구성원이 일할 수 있는 환경 조성 및 안전과 행복을 위한 노력
주주에 대한 책임	- 주주의 가치 창출을 위한 기업 가치 제고 및 투명성 있는 경영
비즈니스 파트너 관계	- 공정한 기회 제공, 경쟁력 향상 지원, 상호 신뢰 기반 동반성장
사회에 대한 역할	- 경제 발전에 기여하고 사회적 가치 창출 및 사회와 상생하는 경영
윤리규범의 적용	- 적용 대상 및 의무



# No - Risk \_ 윤리경영

## 윤리규범 전문

### 1. 고객에 대한 자세

회사는 고객을 지속적으로 만족시켜 고객으로부터 신뢰를 얻고 궁극적으로 고객과 더불어 발전한다.

#### 1-1 고객가치 제고

회사는 고객이 자부심을 느끼는 수준 이상의 가치를 제공하기 위해 최선을 다한다.

#### 1-2 고객중심 경영

회사는 고객이 합리적으로 제품과 서비스를 선택할 수 있도록 정확한 정보를 적시에 제공하고 고객과의 약속은 반드시 지킨다.

#### 1-3 고객정보 보호

회사는 고객정보보호 관련 법령을 준수하고 고객정보보호를 위해 최선을 노력을 다한다.

### 2. 구성원의 기본 윤리

구성원은 패기를 가지고 자신의 위치에서 항상 회사를 대표하는 자세로 성실히 직무를 수행해야 한다.

#### 2-1 건전한 기업문화 조성

구성원은 서로를 존중하고 어떠한 경우에도 동료를 공평하고 정당하게 대우하며, 자발적 의욕적 두뇌 활용을 할 수 있는 조직문화 조성에 앞장선다.

#### 2-2 공정한 업무 수행

구성원은 공(公)과 사(私)를 명확히 구분하여 공정하고 투명하게 업무를 수행하며, 업무와 관련하여 이해관계자로부터 금품, 향응·접대 및 개인적 편의를 수수하지 않는다.

#### 2-3 고객정보 보호 책임

구성원은 고객정보를 취급하거나 취급하였던 경우에는 직무상 알게 된 고객정보에 대해 보호할 책임을 가지며, 이를 훼손·침해 또는 누설하지 않는다.

### 3. 구성원에 대한 책임

회사는 구성원이 자발적이고 의욕적으로 일할 수 있는 환경을 조성하고, 구성원의 안전과 행복을 위해 최선의 노력을 다한다.

#### 3-1 인간 위주의 경영

3-1-1 회사는 구성원의 인격을 존중하고 역량과 성과에 따라 공정하고 합리적으로 대우하며, 구성원의 자기개발 활동을 지원하고 업무수행에 필요한 학습기회를 적극 제공한다.

3-1-2 회사는 구성원이 자발적·의욕적 두뇌 활용이 발현되는 모습, 곧 일과 싸워서 이기는 패기를 갖출 수 있는 환경을 조성하도록 최선을 다한다.

#### 3-2 구성원의 안전과 행복

3-2-1 회사는 구성원의 안전과 건강을 위한 제도를 정비하고, 이와 관련된 국제기준, 관련법령, 내부규정 등을 준수한다.

3-2-2 회사는 구성원이 패기를 바탕으로 상호신뢰와 자긍심을 갖고 도전 정신과 창의성을 발현하여, 동료와 더불어 행복을 추구할 수 있도록 최선의 노력을 다한다.

### 4. 주주에 대한 책임

회사는 주주의 가치가 창출될 수 있도록 기업의 가치를 높이고, 이를 위해 경영의 투명성을 제고하고 효율적인 경영을 한다.

#### 4-1 기업가치 제고

회사는 끊임없는 혁신을 통한 투명하고 효율적인 경영으로 기업가치를 극대화하며, 그 성과를 주주와 공유한다.

#### 4-2 주주권익 보호

4-2-1 회사는 이사회 중심의 투명경영을 실천하며, 주주의 정당한 요구 및 제안을 존중한다.

4-2-2 회사는 재무제표 등 공시자료를 제반 법규 및 회계 기준에 의거하여 작성하고, 관련 법령에 따라 적정성·정확성·완전성·적시성 있는 공시를 한다.

# No - Risk \_ 윤리경영

## 윤리규범 전문

### 5. Business Partner와의 관계

회사는 BP에게 공정한 기회를 제공하고 경쟁력 향상을 지원하며, 상호 신뢰를 기반으로 동반성장을 추구한다.

#### 5-1 동반성장

5-1-1 회사는 BP에 대해 우월적 지위를 이용한 금품·향응, 개인적 편의 수수 등 부당행위를 하지 않으며, 상호 이익과 공동발전을 추구한다.

5-1-2 회사는 교육, 재무, R&D 인프라 등의 지원을 통하여 BP의 경쟁력 강화를 적극 지원한다.

5-1-3 회사는 BP의 사업장 안정과 BP 구성원의 인권존중 등 기업의 사회적 책임을 완수하도록 권장한다.

#### 5-2 BP 정보보호

회사는 비즈니스 파트너의 정보와 영업비밀을 보호하여야 하고, 제공받은 목적 외의 용도로 이용하지 않으며, 위법하게 취득하거나 사용하지 않는다.

### 6. 사회에 대한 역할

회사는 경제 발전에 기여함은 물론, 사회적 가치 창출을 통해 사회와 더불어 성장하고, 사회규범에 맞는 경영을 하도록 최선을 다한다.

#### 6-1 건전한 문화 창달

회사는 사업을 영위하는 지역의 제반 법규를 준수하고, 지역 사회의 건전한 문화 형성 및 창달을 위해 노력한다.

#### 6-2 인간의 존엄성 존중

회사는 세계인권선언 및 인권관련 국제기준을 준수하고, 고객, 구성원 등 모든 이해관계자에 대해 인종·종교·성(性)·장애 등을 이유로 불합리한 차별을 하지 않으며, 미성년자 보호, 고객 프라이버시 보호 등 기본적 인권을 보호한다.

#### 6-3 환경친화적 경영

회사는 환경보호 관련 국제기준 및 관련 법령, 내부규정 등을 준수하고, 친환경적 경영을 실천한다.

#### 6-4 사회공헌 활동

회사는 사업 지역의 기업시민으로서 자원봉사, 재난구호 등 사회공헌 활동에 적극 참여한다.

#### 6-5 정치적 중립성 유지

6-5-1 회사는 개인의 참정권과 정치적 의사표현을 존중하고, 회사의 자금, 인력, 시설 등을 정치적 목적으로 사용하는 일체의 정치활동을 인정하지 아니한다.

6-5-2 회사는 대정부 관련 부적절한 거래를 지양하고, 각국의 관련 법규를 준수한다.

### 7. 윤리규범의 적용

#### 7-1 적용 대상 및 준수 의무

7-1-1 본 윤리규범은 회사 및 구성원(계약직, 파견직, 기타 비정규직 포함)에게 적용되며, 회사 및 구성원은 회사의 이해 관계자에게도 본 윤리규범을 이해시키고 그 실천을 권장한다.

7-1-2 본 윤리규범을 위반한 경우에는 사규에 따라 조치한다.

#### 7-2 윤리경영 실천지침 운영

윤리경영 담당부서는 본 윤리규범의 올바른 해석과 시행을 위하여 '윤리경영 실천지침'을 제정·운영한다.

# No - Risk\_ 윤리경영

## 서비스탑 규범준수 방침

서비스탑은 구성원과 모든 이해관계자와 함께 하는 지속가능 성장을 추구하고 ESG 경영을 통한 사회적 가치 실현을 위해 '규범준수 방침'을 아래와 같이 정하여 운영합니다.

**제 1 조** 서비스탑은 조직의 가치실현과 사회적 책임을 위해 Compliance 권리를 통한 ESG 경영을 통해 국민의 사랑과 신뢰를 받는 기업이 되고자 한다.

**제 2 조** 서비스탑은 높은 윤리적 가치관을 바탕으로 조직에게 적용되는 모든 규범준수 의무를 인식하고 이를 철저히 준수하여 정직과 공정한 조직문화 조성을 위해 노력한다.

**제 3 조** 서비스탑은 규범준수경영의 지속적 이행을 위해 Compliance 관리규정을 지속적으로 운영하여 조직의 가치를 실현한다.

**제 4 조** 서비스탑은 조직의 윤리규범과 관련 의무사항을 준수하고, 규범준수 문화가 조직 내에 정착될 수 있도록 공익적 신고를 장려하고 어떠한 경우에도 이에 대한 불이익을 허용하지 않는다.

**제 5 조** 서비스탑은 관련 법령 및 조직이 자발적으로 표명한 실천의지에 대하여 미 준수하는 구성원에 대해서는 관련 규정에 따라 엄정하게 처리하고 그 결과를 구성원들에게 공개한다.

**제 6 조** 서비스탑은 자율준수관리자를 선임하고 Compliance를 담당하는 부서 담당자의 권한 및 독립성을 보장하고 규범준수가 효율적으로 실행될 수 있도록 지원을 아끼지 않는다.

2024년 4월 11일

서비스탑 대표이사 오 남 주

## 윤리경영 실천 지침

서비스탑은 윤리규범의 올바른 해석과 시행을 위하여 윤리경영 실천지침을 제정·운영합니다.

구분	내용
총칙	목적, 용어의 정의, 실천 지침의 구성, 적용범위
고객을 위한 윤리 실천	고객가치 제고, 고객 약속 준수, 고객정보 보호
Business Partner와의 윤리 실천	공정한 기회 제공, 우월적 지위 남용 금지, BP 정보 보호
회사의 자산 보호 및 예산 사용	회사 자산 및 정보보호, 예산 사용
구성원에 대한 윤리 실천	상호 존중, 건전한 관계 형성
나를 위한 윤리 실천	성실한 업무 수행, 이해상충 해결, 법규 및 규정 준수
실천 지침의 준수 및 운영 절차	실 지침의 준수, 실천 가이드 운영, 윤리경영 상담센터 운영, 상담 신고 접수 시 처리절차, 상담·신고자 보호, 금품·선물 수취 시 처리 절차

윤리경영 A To Z

### [1편] 직장 내 성희롱

직장 내 성희롱

#### 지난 화 다시 보기

**직장 내 성희롱이란?**  
직장 내 성희롱이란 직장에서의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 근로조건 및 고용에서 불이익을 주는 것을 말한다.

**성적 언동이란?**  
남녀 간의 특별한 은근한 농담 또는 이성의 신체적 특징과 관련된 욕설, 농담, 지레짐작 등 개인적으로 성적으로 같은 취미를 있는 상대방이나도 불쾌감을 유발할 수 있는 행위를 의미하며 성적 굴욕감을 느끼게 할 수 있는 행위

지금 당장은 미미한 직장 내 성희롱과 성적 언동의 개념이 아니더라도, 이번 기회에는 직장 내 성희롱의 판단기준에 대해서 알아보겠습니다.

직장 내 성희롱

#### 직장 내 성희롱의 판단기준

1. 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 행하여진다.  
성희롱 행위가 근무 시간 외 성희롱 행 경우에도 직장 내 지위를 이용하여 행하여진 경우 성희롱으로 인정될 수 있다.

2. 피해자가 동의하지 않는 행위에 행하여진다.  
피해자가 명시적인 거부행위로 표현한 경우에도 직장 내 성희롱이 될 수 있다.

3. 행위자의 의도는 직장 내 성희롱의 성립 여부와 무관하다.  
피해자가 불쾌감을 느끼고, 오욕감을 느끼고, 불이익을 겪는 행위가 발생하면 성희롱으로 인정될 수 있다.

직장 내 성희롱

#### 직장 내 성희롱의 판단기준

1. 성적 언동 또는 그 밖의 요구에 응한다.  
성희롱 행위가 그 밖의 요구(Sexual) 의도가 내포되어 있는 경우로 평가된다.

2. 성적 언동이 1년 1회 발생하거나, 특정인물 연도에 2회 이상 발생하면 그 것으로 보는 사람에게는 성적 굴욕감이나 혐오감을 준다고 직장 내 성희롱이 될 수 있다.

3. 행위자의 의도는 직장 내 성희롱의 성립 여부와 무관하다.  
피해자가 불쾌감을 느끼고, 오욕감을 느끼고, 불이익을 겪는 행위가 발생하면 성희롱으로 인정될 수 있다.

### 직장 내 괴롭힘

이것도 직장 내 괴롭힘으로 인정이 될까요?

법률에서의 직장 내 괴롭힘

### 괴롭힘 판단기준

근로기준법에서는 다음 4요소를 모두 충족시킬 때 직장 내 괴롭힘이라고 판단하고 있습니다.

주체	사용자 또는 근로자
지위와 행위	직장에서의 지위나 관계에서의 우위
업무 영향성	업무상 직장 행위 이상으로 행위 • 근무장소가 직장 내 또는 근무장소가 아닌 경우
괴롭힘의 반복성	근로자에게 신체적, 정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위

우리 회사는

### 대응·조치프로세스

우리 회사는 직장 내 괴롭힘 발생 시 피해자 보호를 최우선으로 관련 법규를 준수하여 아래와 같이 조치하고 있습니다.

괴롭힘 신고/민원	당사자 or 제3자의 신고 or 회사원 민원
조사대상	사실 확인을 위한 객관적 조사 실시 (피해 구성원 및 보호 조치)
판단	직장 내 괴롭힘 여부 판단
조치	피해자 보호 및 행위자에 대한 조치 (피해자 지원 등)
사후 조치	내부유지 의무, 2차 피해 방지, 조직문화 등의 개선

우리 회사의 괴롭힘 상담센터

### 윤리경영 상담센터

직원분들께 더 나은 상담을 위해 직장 내 괴롭힘 관련 상담과 지원을 강화하고 있습니다.

- ☎ KNET → 09944 9999 4444 (평일 9시~18시)
- ✉ KNET → 윤리경영 상담 신청
- 📍 윤리경영 → 윤리경영

담당자 : 기업문화팀 유영남씨

# No - Risk\_ 윤리경영

## 윤리경영 실천 지침 전문

### 1. 총칙

#### 1.1 목적

본 윤리경영 실천 지침(이하 "실천 지침"이라 한다)은 서비스탑주식회사(이하 "회사"라 한다) 구성원이 윤리규범을 올바르게 이해하고 실천할 수 있도록 준수하여야 할 행동기준을 규정하는 것을 목적으로 한다.

#### 1.2 용어의 정의

- 1.2.1 구성원: 회사에 재직중인 임·직원(계약직, 파견직, 기타 비정규직원 포함)
- 1.2.2 금품: 금전(현금, 상품권, 이용권, 복권 등), 물품 등 경제적 이익
- 1.2.3 향응·접대: 술자리, 골프, 공연, 국내외 관광 및 출장, 사행성 오락 등
- 1.2.4 편의: 교통, 숙박, 관광안내 및 행사지원 등 금품 또는 향응 이외의 지원
- 1.2.5 금전거래: 금전대차, 공동투자, 대출보증, 도박 등
- 1.2.6 친·인척: 친가 8촌 이내, 외가 및 배우자의 4촌 이내
- 1.2.7 이해관계자: 구성원의 업무 관련 행위나 의사결정으로 그 권익에 영향을 받는 납품업체, 협력업체 등 사내 외 모든 자연인과 법인을 포함한 단체

#### 1.3 실천 지침의 구성

본 실천 지침은 고객, Business Partner(이하 "BP"라 한다), 회사, 구성원, 본인(나)에 대한 실천 지침의 준수 및 운영·절차를 포함하고 있다.

#### 1.4 적용범위

본 실천 지침은 회사의 재직중인 모든 구성원에게 적용한다.

### 2. 고객을 위한 윤리 실천

#### 2.1 [고객가치 제고] 고객의 기대 수준을 뛰어넘는 가치를 제공해야 합니다.

- 2.1.1 구성원은 고객이 기대하는 수준 이상의 품질을 가진 제품과 서비스를 안심하고 유익하게 사용할 수 있는 환경을 조성하고, 고객가치 제고에 최선을 다하여야 한다.

- 2.1.2 구성원은 회사가 제공하는 제품과 서비스를 고객이 합리적으로 선택할 수 있도록 정확한 정보를 적시에 제공하여야 한다.

#### 2.2 [고객약속 준수] 고객과의 약속은 반드시 지켜야 합니다.

- 2.2.1 구성원은 고객에게 허위, 과장된 사실을 전달하거나 고객에게 끼칠 수 있는 손해에 대해 은폐하지 않아야 한다.
- 2.2.2 구성원은 고객의 정당한 요구와 합리적인 제안은 적극 수용하기 위해 노력하여야 한다.

#### 2.3 [고객정보 보호] 고객정보는 우리의 생존만큼 소중히 보호해야 합니다.

- 2.3.1 구성원은 고객정보보호와 관련된 법령을 준수하고, 업무 수행에 있어 고객정보의 수집·관리·사용 시 법규가 요구하는 기준 이상으로 엄격하게 적용하여야 한다.

### 3. Business Partner와의 윤리 실천

#### 3.1 [공정한 기회 제공] 공정한 경쟁으로 최고의 BP 경쟁력을 키워야 합니다.

- 3.1.1 구성원은 담당 업무 관련 BP에게 공정한 거래 기회를 부여하고, 우월적 지위를 이용하여 공정거래를 해치는 요구 또는 언행을 하지 않아야 한다.
- 3.1.2 구성원은 본인 또는 제3자를 통하여 업무를 수행하는 BP에게 정당한 거래 관행에 반하여 공정한 업무 수행을 저해하는 부정 청탁을 하여서는 아니된다.

##### 가. 부정 청탁 행위 예시

- 거래 계약 체결과 그에 준하는 혜택을 보장하는 행위
- 기타 사적인 이익을 위해 부당한 청탁 및 알선을 하거나 지시하는 행위

#### 3.2 [우월적 지위 남용 금지] BP와의 상생은 상호존중 위에서 존속·발전되어야 합니다.

- 3.2.1 BP에게 폭언/폭력/성희롱 등 Biz. Manner에 벗어난 행동을 하지 않아야 한다.

# No - Risk \_ 윤리경영

3.2.2 구성원은 업무와 관련하여 이해관계자로부터 금품이나 선물 등을 수수해서는 아니된다. 다만, 다음의 경우에는 예외적으로 금품수수가 인정된다.

가. 홍보 및 행사 기념품: 회사 또는 BP 등의 로고나 명칭이 표시되어 있으며, 그 가격이 사회 통념상 인정되는 수준의 물품

나. 경조금: 상부상조의 취지에 따른 사회통념상 인정되는 수준의 금품(단, 본인 또는 동료의 경조사를 BP에게 알려서 부조를 강요해서는 아니된다.)

3.2.3 구성원은 사회통념상 허용되지 않는 술자리, 골프, 해외출장/관광 등 향응·접대 및 개인적 편의를 수수해서는 아니되며, 부정한 청탁을 하거나 받아서도 아니 된다.

3.2.4 구성원은 BP와 업무 외 접촉 시 상사에게 보고함을 원칙으로 한다.

3.3 [BP정보 보호] BP와 거래 중 취득한 정보는 보호되어야 합니다.

3.3.1 구성원은 BP와의 거래 전/후에 취득한 BP관련 정보를 목적 외 용도로 이용하지 않으며, 거래 과정의 투명성이 보장되도록 노력해야 한다.

## 4. 회사의 자산 보호 및 예산 사용

4.1 [회사 자산 및 정보보호] 우리가 일궈낸 회사의 자산과 정보보호에 최선을 다해야 합니다.

4.1.1 구성원은 회사의 유·무형자산 및 영업비밀 등의 정보를 보호하고 정당하게 사용하여야 한다.

가. 구성원은 회사의 상표권, 특허권, 저작권 등 지적재산권을 적극적으로 보호하여야 한다.

나. 구성원은 업무상 취득한 회사의 미공개정보를 이용하거나 제3자에게 제공하여 사적 이익을 도모하는 등의 행위를 해서는 아니 된다.

다. 구성원은 회사 정보와 영업비밀을 사전 승인 없이 내·외부에 누설하거나 제공해서는 아니 되며, 회사의 정보보안 정책에 의거 정보보호, IT보안 및 고객정보 보호 등 관련 규정을 준수하고, 회사의 점검 등에 적극 협조하여야 한다.

라. 구성원은 회사의 유형자산에 대한 손실이 발생하지 않도록 관리에 대한 책임을 다해야 하며, 사적으로 사용하지 않아야 한다.

마. 구성원은 소셜 미디어 등에 회사와 관련한 잘못된 정보를 게재하거나 부정적 인식을 유발시키는 행위, 회사의 경영정보 및 기밀비밀 등을 누설 또는 제공하는 행위를 하여서는 아니된다.

4.1.2 구성원은 회사에 손실을 가져올 상황이 발생하거나 손실발생 개연성이 있을 경우 즉시 회사에 보고하고 손실 방지 및 최소화할 수 있는 조치를 취해야 한다

4.2 [예산 사용] 아무리 사소한 예산이라도 정직하게 사용해야 합니다.

4.2.1 구성원은 업무 목적 외 또는 사적인 목적으로 회사 비용을 사용하지 않고, 경비 집행 및 정산시 허위 증빙을 사용하지 않아야 한다.

## 5. 구성원에 대한 윤리 실천

5.1 [상호 존중] 동료와의 상호존중으로 행복한 일터를 만들어야 합니다.

5.1.1 구성원은 폭언, 폭행 등의 무례하거나 위압적인 행위, 성적 수치심·굴욕감을 유발할 수 있는 행위 또는 이로 오해 받을만한 언행을 하지 않아야 한다.

5.1.2 구성원은 음주/흡연 강권 등 구성원의 신체적·정신적 건강을 저해하는 상황을 조성하지 않아야 한다.

5.1.3 구성원은 성별, 학연·지연, 결혼·임신, 종교 등을 이유로 부당하게 차별하는 언행을 하지 않아야 하며, 상하간 또는 동료 평가 시 사사로운 감정을 개입시키지 않아야 한다.

5.2 [건전한 관계형성] 철저한 공과私の 구분으로 동료와 두터운 신뢰 관계를 만들어야 합니다.

5.2.1 구성원은 부적절한 금전거래, 업무와 무관한 사적 부탁이나 지시 등 건전한 관계 형성을 저해하는 일체의 행위를 하지 않아야 한다.

## 6. 나를 위한 윤리 실천

# No - Risk \_ 윤리경영

**6.1 [성실한 업무수행]** 순간의 부적절한 언행으로 평생 후회하지 않도록 해야 합니다.

- 6.1.1 구성원은 자신의 권한과 책임을 명확히 인식하고 정직과 신뢰의 원칙에 입각하여 업무를 수행하여야 한다.
- 6.1.2 구성원은 사실관계에 입각하여 빈틈없고 야무지게 업무를 처리해야 하며, 업무 소홀로 인해 회사의 손실이 발생하지 않도록 해야 한다.
- 6.1.3 구성원은 각자의 언행이 회사의 신뢰와 명성에 직결된다는 것을 명심하고 사회 구성원으로서 책임과 의무를 다하도록 노력해야 한다.

**6.2 [이해상충 해결]** 이해상충에 대해서는 스스로에게 엄격해야 합니다.

- 6.2.1 구성원은 업무수행에 지장을 주는 겸직, 겸업, 부업 등을 하지 않는다. 단, 회사의 업무 관련성을 고려하여 회사의 사전승인이 있는 경우에는 예외로 한다.
- 6.2.2 구성원은 회사와 이해상충으로 인해 회사에 대한 신의성실 의무를 위반하지 않도록 하여야 한다. 다음은 유의하여야 할 이해상충관계의 예시이나, 모든 이해상충관계를 열거한 것이 아니므로 실제 상황에서는 엄격한 판단과 적용이 요구된다.

가. 행위가 금지되는 이해상충의 예시

- 1) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 회사의 자산이나 경영정보를 이용하여 사적 이익을 취하는 행위
  - 회사가 투자 또는 매수, 임차하려고 하는 부동산이나 주식 등에 투자하는 행위
  - 회사 정보를 이용하여 이해관계자로부터 본인 또는 제3자의 고용, 취업 추천 등을 보장하는 행위
- 2) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 BP와 금전대차, 공동투자, 대출보증, 도박 등 금전 거래를 하는 행위
- 3) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 BP로부터 과도한 보상을 받는 행위

나. 회사의 승인을 득하여야 하는 이해상충의 예시

- 1) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 회사, BP 및 경쟁업체와 거래하는 행위
- 2) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 이해관계가 있는 사업체의 직위를 겸임하는 행위
- 3) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 영향력을 행사할 수 있는 BP의 주식이나 채권 등을 보유하는 행위

다. 기타 불가피하게 구성원이 회사와 이해상충관계를 형성한 경우 윤리경영 담당부서에 신고하여야 하며 필요 시 회사의 승인을 받아야 한다. 또한 구성원의 가족 및 친인척, 지인이 회사나 BP와 거래하는 경우에도 윤리경영 담당부서에 신고하여야 한다.

**6.3 [법규 및 규정 준수]** 법규 및 회사 규정은 기본으로 준수해야 합니다.

- 6.3.1 구성원은 경영활동, Compliance 의무, 안전·환경 등에 대한 모든 관련 사규, 국내외 법규 및 국제협약을 준수하여야 하고, 부당한 공동행위, 부당한 내부거래, 돈세탁, 부정 청탁 및 금품 수수 등을 하지 않아야 한다.

## 7. 실천지침의 준수 및 운영·절차

### 7.1 실천 지침의 준수

- 7.1.1 모든 구성원은 윤리 규범과 실천지침을 준수할 책임이 있으며, 의문이 있는 사항에 대해서는 조직의 리더 또는 윤리경영 담당부서에 질의·상담하여 그 해석에 따라 행동한다.
- 7.1.2 조직의 리더는 소속구성원과 업무상 관련된 이해관계자들이 회사의 윤리 규범과 실천지침을 올바르게 이해하고 준수할 수 있도록 적극적으로 지원하고 관리할 책임이 있으며, 솔선하여 준수함으로써 모범을 보여야 한다.
- 7.1.3 구성원은 매년 윤리경영 실천을 위해 서약서를 작성하고, 서약 내용을 준수하여야 한다.

### 7.2 실천 가이드 운영

윤리경영 담당부서는 실천지침을 준수하는데 있어 구성원들의 판단 및 행동의 기준을 제시하기 위하여 '윤리경영 실천 가이드'를 제정·운영할 수 있으며, 본부 이하 단위 조직은 해당 조직의 특성을 고려한 '구성원행동준칙', '행동강령' 등을 제정·운영할 수 있다.

### 7.3 윤리경영 상담센터 운영

- 7.3.1 실천 지침의 준수 및 운영을 위하여 윤리경영 담당부서(인사관리부서)를 '윤리경영 상담센터'로 하여 운영한다.

# No - Risk \_ 윤리경영

7.3.2 구성원을 포함한 이해관계자는 아래의 윤리경영 상담·신고 채널 등을 통하여 회사의 윤리경영 윤리경영 담당부서에 윤리경영과 관련된 사안을 상담하거나 신고할 수 있다.

가. 홈페이지: [www.svctop.co.kr](http://www.svctop.co.kr) > 윤리 상담

나. 인트라넷: KNet > 윤리경영 상담 및 신고

다. 우편: 대전광역시 서구 문정로 41번지, SK텔레콤 빌딩 14층 윤리경영 담당부서

7.3.3 회사는 상담·신고로 인하여 회사의 이익에 기여한 상담·신고자에게 포상할 수 있다.

## 7.4 상담·신고 접수 시 처리절차

7.4.1 윤리경영 담당부서장은 구성원과 관련된 윤리경영 관련 상담·신고가 있는 경우에는 다음과 같이 조치한다.

가. 상담·신고된 사안이 추가적인 사실확인 및 조사가 필요하다고 판단되는 경우 직접 조사하거나 해당업무 담당자에게 위임할 수 있다.

나. 조사결과에 대해서는 관련부서와 협의하여 인사 및 징계 규정 등 회사의 제반 사규에 의거하여 처리한다.

7.4.2 BP 관련 상담·신고가 있는 경우 다음과 같이 조치한다.

가. 회사는 사안의 중대성, 사회 및 회사 등에의 영향 정도를 감안하여 해당 BP와의 거래물량 제한, 계약해지 등의 필요한 조치를 취할 수 있다.

나. 회사는 전항에도 불구하고 영향 정도가 경미한 경우 재발방지에 대한 의지 등을 고려하여 해당 BP 및 피신고자 등의 선처를 결정할 수 있다.

7.4.3 윤리경영 담당부서장은 윤리규범 관련 상담·신고 내역 및 처리 결과를 접수 일자 순으로 기록하여 저장매체에 보관한다.

## 7.5 상담·신고자 보호

7.5.1 회사는 상담·신고자, 조사협조자의 신분 및 상담·신고 내용을 최우선으로 보호하며, 상담·신고로 인한 불이익을 주지 않는다.

7.5.2 상담·신고자는 윤리경영 담당부서장에게 신분 보호를 요청할 수 있고, 이 경우 윤리경영 담당부서장은 소속 부서장과의 협의를 통해 부서이동 등 필요한 조치를 취할 수 있다. 단, 상담·신고 대상자가 소속부서장인 경우에는 해당 본부장과 협의한다.

7.5.3 구성원은 윤리경영 담당부서 등에 상담·신고자의 신분을 문의하거나 이를 알아내기 위한 탐문 등 신분 노출을 가능하게 하는 어떠한 행위도 하여서는 아니 되며, 이를 위반할 경우, 인사 규정에 의거 조치한다.

가. 면책이 가능한 예외조항

- 심각한 인명 안전사고 및 사업중단을 초래할 수 있는 사항

- 무고 및 음해, 심각한 부정사건, 회사 기밀유출 및 자료 위변조, 언론 보도 사항 등

7.5.4 상담·신고자가 부정행위에 가담하였으나, 그 사실을 상담·신고한 경우 회사는 부정행위에 대한 처벌이나 징계 시 정상을 참작할 수 있다.

## 7.6 금품·선물 수취 시 처리 절차

7.6.1 불가피하게 금품/선물을 받은 경우에는 다음과 같이 조치한 후 상사에게 보고하고, 그 경과를 '윤리경영 상담센터'에 신고하여야 한다.

가. 반송 가능한 경우에는 즉시 반송하여야 한다.

나. 반송이 곤란하거나 부패, 변질 등의 사유로 반송이 불가능한 경우

- 지역 자선봉사단체 등에 물품을 전달·기증한다. 다만, 직접 처리가 불가능한 경우에는 '윤리경영 상담센터'에 처리를 의뢰하여야 한다.

- 승진, 이동 등과 관련된 난·화분은 윤리경영 담당부서에서 일괄 처분하여 그 수익금을 지역 자선 봉사단체 등에 기증한다.

# No - Risk

## 정보보안 및 개인정보보호

서비스탑은 고객과 기업의 소중한 정보를 안전하게 보호하기 위하여 『개인정보 보호법』, 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』, 『위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률』, 『전기통신사업법』, 『통신비밀보호법』 등 관련 법령에서 규정한 정보보호 의무를 철저히 준수하고 있습니다. 정보 자산의 유출, 분실, 도난, 변조 또는 훼손을 방지하기 위해 정보보호 관리조직 및 체계를 구축하고, 이에 따른 관리 기준과 준수사항을 명확히 하여 안정적으로 운영하고 있습니다.

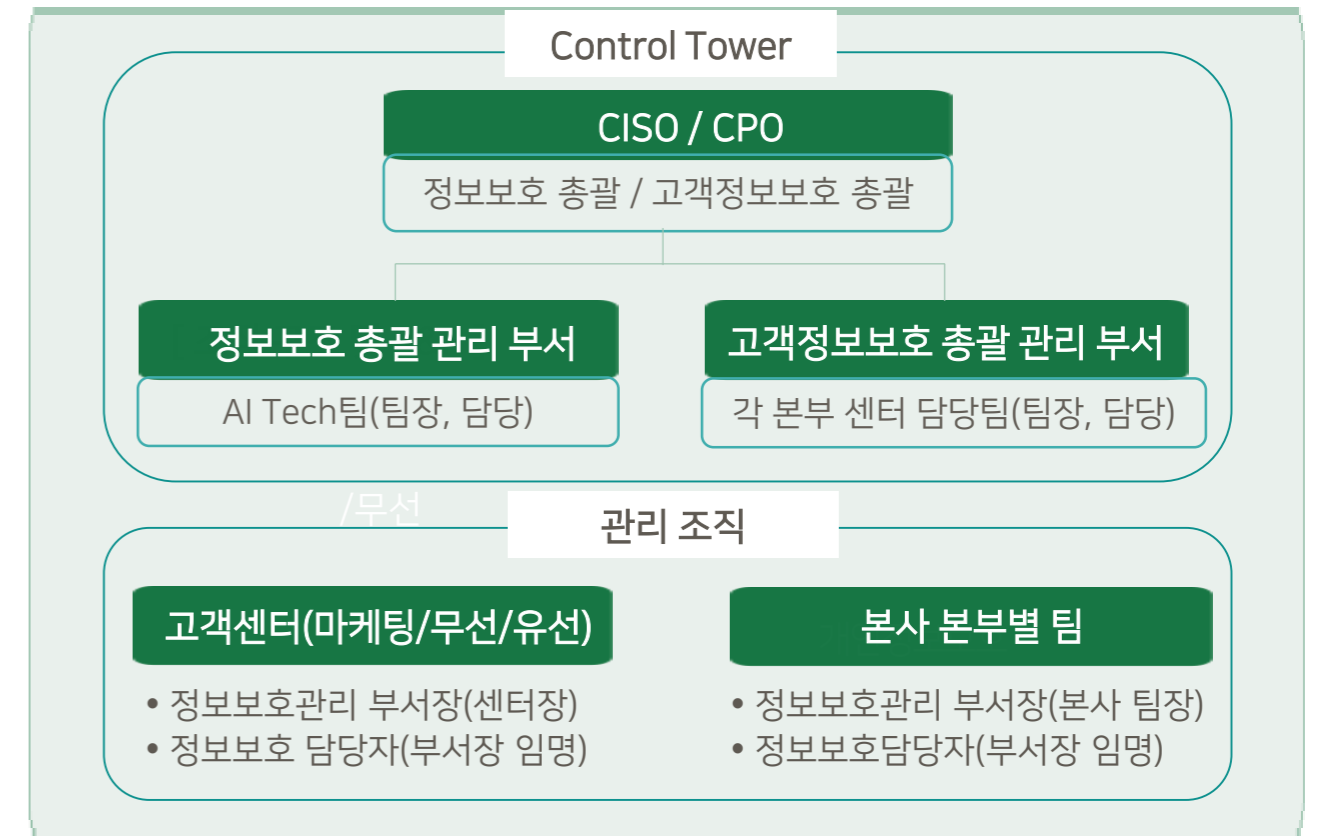
정보보호 총괄 책임자(CISO) 및 고객정보보호 총괄 책임자(CPO)를 선임하고, 전사 차원의 정보보호 Control Tower 역할을 수행하는 전담 부서를 운영하여 인적·물리적·기술적 보안 관리체계를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한, 개인정보 보호관리방침을 수립·공시하고, 정보보호 규정, 개인정보보호 지침, IT보안 규정을 통해 내부 절차를 정립하고 있습니다.

고객정보 취급 시 관련 법령 및 내부 업무 지침에 따라 모든 업무가 수행되며, 매년 개인정보 보호 실태 점검을 통해 주요 위험을 사전에 파악하고, 이에 대한 대응 활동과 복구 체계를 마련하여 정보보호 리스크를 최소화하고 있습니다. 아울러, 전 임직원을 대상으로 연 1회 이상 정보보호 교육을 실시하며, 고위험 직무에 대해서는 차별화된 보안 교육을 통해 정보보호 인식 제고와 실질적인 보안 역량 강화에 힘쓰고 있습니다

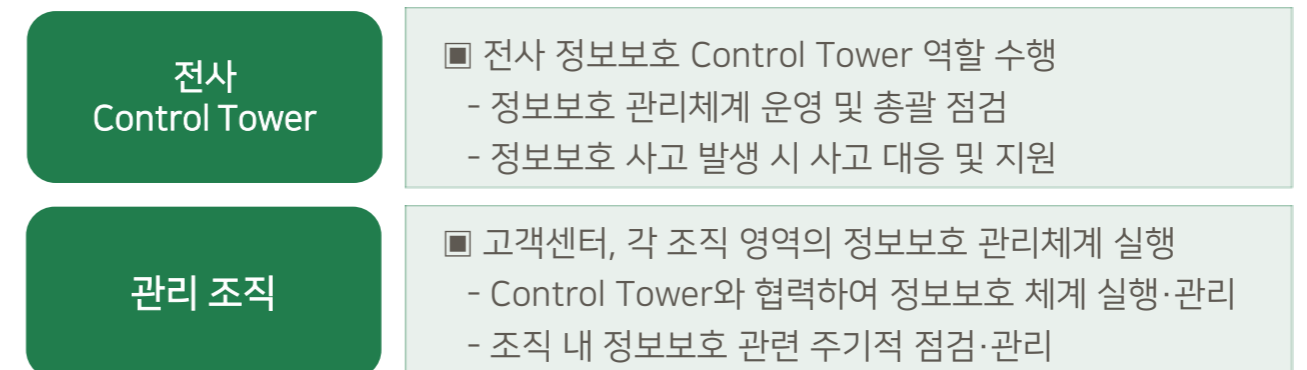
### 정보보호 관리 체계

서비스탑의 정보보호 관리체계는 모든 임직원, 협력사 및 고객이 준수해야 할 '보안 규정 및 지침'을 체계적으로 운영,관리하기 위한 기반으로, 개인정보 보호를 최우선 가치로 삼아 정보보호 조직과 체계를 구축,운영하고 있습니다.

[ 조직 구조 ]



[ R&R ]



# No-Risk\_ 정보보안 및 개인정보보호

## 정보보호 조직 및 역할

서비스탑은 정보보호 총괄책임자(Chief Information Security Officer, 이하 CISO)를 선임하여, 정보보호 정책의 수립, 정보보호 위험 분석 및 관리, 보안 사고 대응 및 복구 등 정보보호 전반에 대한 업무를 총괄하고 있습니다. 또한, 고객정보보호 총괄책임자(Chief Privacy Officer, 이하 CPO)를 별도로 선임하여, 고객정보보호 정책 수립, 고객정보 관련 사고 대응 등 고객정보 보호 업무를 전담하고 있습니다.

각 정보보호 조직에 명확한 역할과 책임을 부여함으로써, 정보보호 활동의 효율성을 제고하고 중요성에 대한 구성원 인식을 강화하여 철저한 보호체계를 운영하고 있습니다.

구분	역할
CISO(정보보호총괄)	정보보호 정책 수립, Risk관리, 사고 대응/복구 등 정보보호 업무 총괄 관리
CPO(고객정보보호총괄)	고객정보보호 정책수립, 사고대응과 고객정보보호 업무 총괄 관리
정보보호총괄관리부서	정보보호 활동 및 정보보호 사고 발생시 사고 대응 총괄 부서
고객정보보호 총괄관리부서	고객정보 보호 활동 및 고객정보 사고 발생시 사고 대응 총괄부서
정보보호 관리 부서	본부급 이상 조직 내 전사 정보보호 활동 효율적 운영 수행
정보보호 담당자	본부/부서 정보보호 활동과 전사 정보보호 정책 준수 및 총괄부서 협조 - 정보보호관리 부서장과 정보자산 소유 부서장이 지정 (팀장/센터장)
임직원 (정보 자산 운영자)	회사의 정보자산을 보호하며, 정책과 프로세스를 준수 - 사규에서 정하는 "임직원의 책임과 의무" 시행

## 정보보안 규정 및 지침

당사는 「개인정보 보호법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」, 「전기통신사업법」, 「통신비밀보호법」 등 관련 법령을 준수하며, SK텔레콤, SK브로드밴드, PS&M 등 관계사의 고객정보 보호 기준을 반영한 내부 보안 규정과 지침을 수립하여 운영하고 있습니다. 해당 규정은 정규직, 계약직, 파견직을 포함한 모든 임직원과 협력회사 임직원, 내방객 등 회사에 출입하는 모든 인원에게 적용되며, 당사가 보유한 유·무형의 정보 자산을 보호 대상으로 합니다.



# No - Risk \_ 정보보안 및 개인정보보호

## 고객정보보호

서비스탑은 고객정보 보호를 고객과의 절대적인 신뢰로 간주하며, 모든 의사결정 과정에서 최우선적으로 고려하고 있습니다. 당사는 재직 중인 모든 구성원이 입사 시 정보보호 서약서를 작성하고, 정기적인 정보보호 교육을 이수하도록 하여 정보보호 의무를 철저히 이행할 수 있도록 하고 있습니다.

정보보호 리스크를 사전에 차단하고, 안전한 정보처리 환경을 구축하기 위해 체계적인 정보보호 정책을 수립하고 있으며, 사내 모든 IT 자산은 정보보호 솔루션을 통해 실시간 모니터링되고 있습니다. 이를 통해 보안 취약점을 사전에 식별하고 지속적으로 보완 및 강화해 나가고 있습니다.

고객정보 처리 업무는 「개인정보 보호법」 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관련 법령을 철저히 준수하고 있으며, 별도의 세부 지침이 없는 경우에는 내부 고객정보 취급 지침에 따라 업무를 수행하고 있습니다.

### • 고객정보 취급/관리 시 준수사항

고객정보를 직·간접적으로 취급하는 모든 임직원(이하 '고객정보 취급자')은 다음의 사항을 엄격히 준수합니다.

- 연1회 고객정보보호서약서를 작성하여 고객정보보호책임자에게 제출하여야 한다.
- 고객정보를 취급하거나 취급하였던 자는 직무상 알게 된 고객정보에 대해 보호할 책임을 가지며, 이를 훼손·침해 또는 누설하여서는 안된다.
- 고객정보를 개인 업무용 PC 또는 별도 미디어에 저장하는 것은 원칙적으로 금지하며 평가, 고객불만 처리, 고객 분석 등을 위해 추출된 자료는 해당 목적 달성 후 즉시 파기한다.
- 원칙적으로 고객정보 전송을 제한하며, 고객정보 반출 방지를 위한 관리적 조치를 취한다.
- 목적 달성한 고객정보는 지체없이 파기하며, 보존 필요 경우 관계법령에 따라 보존한다.
- 원칙적으로 고객정보를 복사, 인쇄하는 업무는 금지하며 고객정보취급자가 고객정보가 포함된 인쇄물 등을 안전하게 관리하기 위한 보호조치를 갖추고 사용 종료 즉시 파기한다.

# No - Risk \_ 정보보안 및 개인정보보호

## 개인정보보호

### • 개인정보보호 처리 방침

서비스탑은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 「개인정보 보호법」 등 관련 법령을 준수하며, 고객의 소중한 개인정보를 적극적으로 체계적으로 보호하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

개인정보처리방침은 관련 법령의 변경이나 서비스 개선 등에 따라 개정될 수 있으며, 개정 시 버전 번호 및 시행 일자를 명시하여 변경 사항을 투명하게 제공합니다. 또한, 개인정보 수집 및 동의 철회, 보유 및 파기 절차, 기술적·관리적 보호 조치 등 주요 항목에 대한 방침을 수립하고 이에 따라 체계적으로 개인정보를 관리하고 있습니다.

개정된 개인정보처리방침은 누구나 쉽게 열람할 수 있도록 당사 홈페이지 ([www.svctop.co.kr](http://www.svctop.co.kr)) 첫 화면에 게시하고 있습니다.

## IT 보안 규정

서비스탑은 전 임직원 및 당사 정보를 취급하는 위탁사 임직원을 대상으로 명확한 IT 보안 조직, 역할, 원칙을 제시함으로써 보안 역량을 제고하고 경쟁력을 강화하고 있습니다.

### • 적용 범위

본 IT 보안 규정은 회사 임직원뿐만 아니라 당사 정보를 취급하는 위탁사의 임직원에게도 동일하게 적용되며, 유·무형의 정보 자산 및 영업 비밀을 포함한 회사의 모든 자산에 대해 보호 기준을 제공합니다.

- 회사 임직원은 채용 시점부터 본 규정 및 관련 지침을 준수하여야 하며, 퇴직 후에도 재직 중 취득한 회사의 주요 정보를 외부에 제공, 공개 또는 누설해서는 안 됩니다.
- 위탁사 임직원 또한 계약 체결 시점부터 본 규정이 적용되며, 계약 종료 이후에도 업무 수행 중 취득한 주요 정보를 외부에 제공, 공개 또는 누설해서는 안 됩니다.

### • IT보안 이행 점검 및 벌칙

IT 보안 책임자는 연 1회 이상 전사보안 이행 현황을 점검하며, 규정 위반 시 상위 규정인 정보보호규정에 따라 정보보호 총괄 부서 및 인사 징계 담당 부서에 징계를 요청할 수 있습니다.

# No-Risk\_ 정보보안 및 개인정보보호

## 보안사고 대응체계

서비스탑은 정보보호사고 발생시 사고의 심각도에 따라 영향도를 신속히 파악하고 즉각적인 복구 조치를 통해 회사에 미칠 수 있는 위험을 최소화하는 대응 체계를 갖추고 있습니다.

정보보호총괄부서는 정보보호 사고 발생 시 상황을 통제하고 전파하는 역할을 수행하며, 정보보호관리부서는 사고의 원인 및 피해 규모를 분석하고 복구를 위한 기술적, 관리적 조치를 수행합니다.

또한, 고객정보와 관련하여 외부기관으로 부터 조사 또는 협조 요청이 접수된 경우, 고객정보 취급 부서는 해당 내용을 고객정보총괄관리부서 및 고객정보관리부서에 즉시 통보하고 사전 협의를 거쳐 적절하게 대응하고 있습니다. 고객정보의 침해·유출 등 사고가 발생하거나 그와 관련한 위험이 확인된 경우, 이를 인지한 부서는 즉시 고객정보총괄관리부서 및 고객정보관리부서에 관련 사실을 통보하며, 관계 부서는 사전협의를 통해 공동으로 대응하고 있습니다.

## 협력사 정보보호 관리

서비스탑은 협력사와의 사업수행 시, 계약서와 별도로 비밀유지 약정서를 작성하여 비밀정보의 범위, 보안 준수사항, 위반 시 손해배상 책임, 지적 재산권, 자료 반환 등에 대한 사항을 명확히 명시하고 있습니다. 또한 수탁 사의 개인정보 보호 역량 강화를 위해 정기적인 개인정보보호 교육을 시행하며, 이에 대한 관리 감독을 철저히 수행하고 있습니다.

발주 부서는 협력사의 운영인력 현황을 상시 파악하여, 인력 교체 발생 시 협력사로 부터 즉시 관련 내용을 통보 받을 수 있도록 체계를 구축하고 있습니다. 협력 업체가 사업수행을 위해 운영하는 인터넷 사이트는 발주 부서에서 주기적으로 점검하고 상시적으로 관리하고 있습니다.

## 보안 점검 수행

보안 점검은 정보보호 정책 및 프로세스 준수 여부와 정보보호 활동의 실제 이행 상태를 확인하기 위한 절차입니다. 정보보호총괄부서는 연간 보안점검계획을 수립하고, 이에 따라 주기적인 점검을 수행할 책임이 있습니다. 또한, 필요 시 각 부서에 보안 점검을 요청할 수 있습니다.

정보보호관리부서는 점검 계획을 수립하여 해당 부서의 보안 점검을 수행하며, 수립된 계획은 정보보호총괄부서에 사전에 공유됩니다. 보안 점검 기간 중 해당 부서의 임직원은 적극적으로 협조하여야 하며, 점검은 아래 항목을 포함하여 실시됩니다. 이외에도 보안 취약점에 대한 추가 점검이 수행될 수 있습니다.

- 가. 생활 보안 점검
- 나. PC보안 점검
- 다. 보안 정책 및 프로세스 이행 점검
- 라. 모의 해킹 및 보안 훈련
- 마. 정보시스템 보안 점검



# No - Risk Compliance

서비스탑은 사회적 책임을 다하고 이해관계자의 신뢰를 확보하기 위해 임직원이 업무와 관련된 법령 및 사내 규정을 철저히 준수하도록 컴플라이언스 체계를 구축하고 있습니다. 비즈니스 파트너와의 공정한 관계 유지를 위해 분쟁을 사전에 방지하는 원칙을 적용하고 있으며, 자율준수관리자 지정 및 관련 부서의 독립성과 권한을 보장하여 Compliance Program 운영 관리지침에 따라 법적리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

공정거래 및 윤리적 거래 관행을 강화하기 위해 반부패 관리 정책과 임직원 행동강령을 수립하였으며. 법령 및 지침 준수, BR(비즈니스 리스크) 사전 예방을 위한 내부 기준을 마련하고 실질적인 이행을 지원하고 있습니다.

또한, 법령 개정 및 제도 변화에 대한 모니터링을 지속적으로 수행하며, 계약 및 거래 전반에 걸쳐 발생 할 수 있는 컴플라이언스 리스크에 대해 정기적, 수시 점검을 통해 사전 예방 및 신속 대응체계를 유지하고 있습니다.

윤리·반부패 관련 고충 처리 채널을 운영하고, 제보자의 신원 보호 및 불이익 방지 원칙을 철저히 준수하고 있으며, 전 구성원을 대상으로 공정거래 및 반부패 교육을 정기적으로 시행하여 투명하고 책임 있는 업무 환경 조성을 위해 노력하고 있습니다

## 서비스탑의 CP 추진체계

서비스탑의 CP 체계는 그룹의 6가지 표준 추진영역에 매칭되어 운영하고 있습니다.



# No - Risk \_ Compliance

## CP 유효성 평가

서비스탑은 '24년부터 CP 유효성 평가 제도를 도입하여 운영하고 있으며, 법규/제도 등에 있어서 취약점을 보완하여 Legal Risk를 방지, 최소화 하고 있습니다.

●'24년 CP 유효성 평가결과 : 62점 / 85점 만점 기준 ( 17개 항목 운영/5점 척도)

CP Stage	분류	평가항목	점수	
			2024	
CP구축	CP의 도입 및 운영 방안	CP운영의 기준.절차의 수립	3	
		CP분야별 실행 Guide	3	
		사내외 Comm. (공표.공시)	3	
	경영진의 Recognition		최고경영자의 도입 및 실천의지 천명	4
			자율준수관리자의 임명	3
			Compliance 전담조직 여부	1
			예산과 인력의 지원	3
전파. 확산	교육훈련 프로그램	정기 CP교육 및 개별/이슈별 집중교육	3	
CP의 운영	Compliance 운영 시스템	사전업무 협의제도 (프로세스 측면)	3	
		위험 평가 및 최소화 활동	4	
		CP 운용관련 준법 System 보유 수준	4	
		사후대응 체계 (Reactive)	5	
		내부고발시스템	5	
	제재 및 인센티브 시스템		인사제재 시스템	5
			인센티브 시스템	3
	평가/피드백	프로그램 효과성 평가와 개선	CP운영 효과성 평가 및 경영에의 반영	5
群단위 CP협력 및 전파			5	
TOTAL			62	
평균			3.65	

## GR (Governance Risk) Check list 점검 운영

서비스탑은 각 부서별로 대외 정부기관에 신고/납부, 법률준수 의무 항목(72개 항목)들을 체계화한 GR(Governance Risk) Chesk List를 운영하고 있으며, 월별 사전 점검 및 사후 내용을 점검 관리하여 구성원의 Human Error를 Zero화 하고 있습니다.

기관별	점검 항목	점검 개수
고용노동부	임금, 취업규칙, 휴직/휴가, 성희롱예방교육, 산업안전보건 건강검진, 퇴직연금 교육, 직장어린이집 등	26
공정거래위원회	기업집단현황공시, 상호출자제한기업집단 지정신고 하도급거래서면실태조사, 전화권유업판매 의무사항 등	16
국세청	소득세, 부가가치세, 법인세 신고 /납부 등	7
지방자치단체	지방세, 주민세 신고/납부 등	6
금융감독원	외부감사인 변경 신고	1
중소벤처기업부	위·수탁 서면 실태조사	1
행정안전부	개인보호책임자 지정, 개인정보유출 통지 및 신고	2
과학기술정보통신부	개인정보관리 책임자 지정/ CISO 지정신고	2
방송통신위원회	개인정보보호 교육, 개인정보 유출 통지 및 신고	2
보건복지부	WA(Web Accessibility) 인증	1
보훈청	고용명령 이행	1
장애인고용공단	장애인고용부담금, 장애인고용계획 신고, 장애인인식개선 교육	3
건강보험관리공단	보험료 등 신고/납부	1
국민연금관리공단	자격취득, 상실, 소득금액 신고	1
산업인력관리공단	사업주훈련 인정, 교육훈련비용 신청 등	1
지방법원	법인등기부 변경 등기	1
	계	72

# No - Risk \_ Compliance

## 문서관리 실태점검

- 서비스탑은 대내/외 고객정보 및 업무관련 내부 정보자료 외부유출 Risk를 상시 차단하고 있으며 있으며 점검기간 자정활동을 통해 불필요한 보관문서 및 종이문서를 파쇄하고 있습니다.
- 매년 1회 이상 점검 기간을 정하여 시행하며, 문서관리 Check list를 활용하여 부서별 Self 점검을 진행하고 있습니다.

● 문서 점검 Check list

구 분	점검 결과	보완 건수	보완 사유 및 개선 방안
PC	5년 지난 문서 보관 여부		
	불 필요한 대외비 문서보관 여부		
	부서 이동 후 전 부서 문서 보관 여부		
	타 부서로 부터 취합한 문서 보관 여부		
	업무와 관련 없는 개인 문서 보관 여부		
공통	개인정보가 포함 된 문서 보관 여부		
종이	안전한 잠금장치에 보관 여부		
	파쇄 시 종이 파쇄기 사용여부		
	문서 보관 연한 준수 여부		
	문서점검 결과 총평		
	※특이 사항		

## 공정거래 관련 징계 사항

- 회사는 공정거래 관련 법률을 위반한 임·직원에게 대하여 징계위원회의 심의·의결을 거쳐 징계를 하고 있습니다.
- 최근 3년 ('22년~'24년) 공정거래 관련 법률 위반 징계 사례 : 0건

## Compliance 관리지침 전문

### 1. 목적

본 지침은 서비스탑주식회사(이하 '회사'라 한다) 임직원의 업무와 관련한 제반 법규에 대한 준수 의무, Biz. Partner와의 관계에서의 분쟁 방지 의무, 자율준수관리자의 직무범위 및 Compliance Program의 운영에 관한 사항 등을 정함을 목적으로 한다.

### 2. 용어의 정의

본 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

- 1) "Compliance"란 회사의 업무와 관련하여 임직원이 제반 법규를 철저히 준수하도록 사전적,상시적 자율적으로 행해지는 준법감시체계를 말하는 것으로서, Biz. Partner 와의 관계에서 발생할 수 있는 법적/사실적 분쟁 및 관련 Risk에 대한 예방 활동을 포함한다.
- 2) "업무와 관련한 제반 법규"란 공정거래법, 표시 광고법, 하도급법, 전자상거래법, 약관법, 대리점법, 상생 협력법, 중대재해처벌법, 전기통신사업법, 단말기유통법, 개인정보보호법 등 회사의 임직원이 업무를 수행하는 과정에서 준수해야 하는 각종 법규를 말한다.
- 3) "Biz. Partner"란 회사와 각종 계약관계 또는 업무 관계를 맺고 있는 하도급법상 수급사업자, 협력사 등을 일컫는 것으로서 Partnership 기반의 건전한 사업환경 조성을 통해 동반성장해야 할 대상을 의미한다.
- 4) "BR Risk"란 회사와 Biz. Partner 간 협업 전 과정(선정, 협업, 퇴출)에서 발생할 수 있는 법적 사실적 분쟁들을 통칭하는 개념이다.
- 5) "자율준수관리자"란 임직원의 본 규정 준수 여부에 대한 점검 및 Compliance Program의 운영 등에 대한 총괄 책임자로서 회사가 임명한 사람을 지칭한다.
- 6) "Compliance Program"이란 Compliance Risk(BR Risk 를 포함한다. 이하 같다) 점검 진단, Compliance 교육, 보상 및 제재 등 회사가 Compliance를 실천하기 위하여 이행하는 모든 행위를 말한다.

### 3. 적용범위

- 1) 본 지침은 회사의 경영활동 및 사업 수행과 관련된 모든 행위와 임직원의 모든 업무활동에 적용한다.
- 2) Compliance 업무 수행에 관해서는 본 지침을 다른 사규에 우선하여 적용한다.

# No - Risk \_ Compliance

## 4. 임직원의 의무

### 4.1 공정거래의 준수

임직원은 모든 경영활동이 사회적, 윤리적으로 용인될 수 있도록 공정거래 및 공정경쟁 의무를 준수한다.

#### 4.1.1 부당한 공동 행위의 금지

임직원은 다른 사업자와 명시적 또는 묵시적으로 합의하거나 이와 유사한 행위를 통하여 상품 또는 서비스의 가격을 결정, 조장하는 등 다른 사업자와의 부당한 공동행위를 하지 아니하며, 부당한 공동 행위를 목적으로 하는 단체, 조합 등을 결성하거나 이에 가입하지 아니한다.

#### 4.1.2 불공정거래행위의 금지

- 1) 임직원은 부당하게 거래관계가 지속되고 있는 기존 거래처에게 거래를 중단하거나, 새로운 거래를 원하는 거래당사자에게 거래의 개시를 거절하거나, 거래처간 가격 또는 거래조건을 차별하지 아니한다.
- 2) 정당한 이유 없이 공급에 소요되는 비용보다 현저히 낮은 가격으로 회사의 상품·용역을 계속 공급하거나, 그 밖에 부당하게 상품·용역을 낮은 가격으로 공급하거나 부당하게 통상거래가격에 비해 높은 가격으로 구입하여 경쟁사업자를 배제시킬 우려가 있는 행위를 하지 아니한다.
- 3) 정상적인 거래관행에 비추어 부당하거나 과도한 이익을 제공하거나 기만 또는 위계의 방법으로 경쟁사업자의 고객을 유인하는 행위를 하지 아니한다.
- 4) 거래상대방에게 회사의 상품 용역을 공급하면서 정상적인 거래관행에 비추어 부당하게 다른 상품 용역의 구입을 강제하는 행위를 하지 아니한다.
- 5) 거래상의 지위를 부당하게 이용하여, 거래상대방에게 회사의 상품 또는 용역을 강제로 구입하게 하거나, 금전 물품 용역 기타의 경제상 이익을 제공하도록 강요하거나, 대리점 등 거래상대방에게 판매목표를 제시하고 그 달성을 강제하는 행위를 하지 아니한다.
- 6) 부당하게 거래상대방이 경쟁사업자와 거래하지 않을 것을 조건으로 거래하거나, 거래지역 또는 거래상대방을 부당하게 구속하는 것을 조건으로 거래하는 행위를 하지 아니한다.
- 7) 다른 사업자의 기술을 부당하게 이용하거나 인력을 부당하게 유인·채용하는 등의 방법으로 다른 사업자의 사업활동을 방해하는 행위를 하지 아니한다.
- 8) 부당하게 자금 자산 인력 상품 용역을 제공 또는 상당히 유리한 조건으로 거래하거나, 실질적인 역할이 없는 다른 회사를 매개로 거래하여 계열회사 등 다른 회사를 지원하는 행위를 하지 아니한다.

### 4.2 법규 및 지침의 준수

- 1) 임직원은 전기통신사업법상 각종 금지행위에 해당하는 행위를 하지 아니하여야 하며, 개인정보보호법 등 고객정보보호 관련 법률에 위반되는 행위를 하여서는 아니되며, 표시광고행위·하도급거래·전자상거래·약관거래·중소기업과의 거래 등에 있어서 관련 법령에서 금지하는 행위를 하여서는 아니된다.

- 2) 임직원은 전항의 법규 이외에도 업무 수행 과정에서 예상할 수 있는 법적 위험과 관련된 국내외 제반 법규에 위반되는 행위를 하여서는 아니된다.
- 3) 임직원은 회사의 윤리규범, 문서관리규정 등 각종 사규 및 내부 규정을 숙지하고 이를 준수하여야 한다.
- 4) 임직원은 제반 법규 또는 본 규정 등의 위반행위 사실을 발견하거나 그러한 우려가 있을 경우 즉시 자율준수 관리자에게 이를 신고 또는 보고하여야 하며, 이러한 위반행위에 관여하거나 협조하여서는 아니된다.
- 5) 임직원은 규제기관의 수 조사 과정에서 자율준수관리자의 가이드에 따라 법적인 절차 등에 협조하여야 하며, 조사방해 또는 증거인멸 행위로 오인 받을 수 있는 행위를 하여서는 아니된다.

### 4.3 BR Risk 방지

- 1) Biz. Partner를 동등한 관점에서 대하고, 보조자나 수행자가 아닌 동반자적 관점에서 진정한 Partnership 관계 구축을 위해 노력한다.
- 2) 공정하고 합리적인 업무처리를 통하여 Biz. Partner와의 상생/협력을 도모하고, 상호신뢰 구축에 힘쓴다.
- 3) 관련 법규 준수 외에도 규제 시각이나 사회적 눈높이까지 감안한 Biz. Partner와의 협업 및 BR Risk 처리를 위해 노력한다.
- 4) Biz. Partner와의 협업 전 과정에 걸쳐 가급적 서면 위주(계약서 공문 이메일 등)로 업무처리 한다.
- 5) Biz. Partner와의 이슈 분쟁이 예견되거나 발생한 경우 Compliance 부서에 신속히 공유·공조를 요청한다.

### 4.4 정보 보호

임직원은 고객의 개인정보를 보호하여야 하며, 회사의 영업비밀을 포함한 각종 정보, 문서를 보호하고 관리하여야 한다.

## 5. 자율준수관리자

### 5.1 선임과 해임

- 1) 자율준수관리자는 대표이사가 임명 또는 해임한다.
- 2) 자율준수관리자는 경영전략본부장이 겸직 할 수 있으며, 별도로 선임할 경우 전항에 따른다.

### 5.2 직무

자율준수관리자는 Compliance Program의 운영을 총괄하며, 다음 각 호의 직무를 수행한다

- 1) Compliance에 대한 최고경영자의 실천의지 천명 등 최고경영자의 Compliance 실행 보좌
- 2) 공정거래위원회 등 경쟁당국과의 공식적인 대화채널로서의 역할

# No - Risk \_ Compliance

3) 임직원의 제반 법규 준수에 대한 관리/감독, 위반행위에 대한 중지 개선 시정 요구 및 위반 임직원에게 대한 제재 요청

4) Compliance Risk 점검 진단 및 재발방지대책 마련

5) 규제기관의 수 조사 등 법적 절차에 대한 이행 및 협조, 관련 임직원에게 대한 협조 요청 및 가이드 제시

## 5.3 자율준수관리자 지원조직

1) 자율준수관리자는 직무수행을 위한 지원조직을 둘 수 있으며, 자율준수관리자 지원 조직은 Compliance 업무를 수행하는 부서 중에서 자율준수관리자가 지정하는 조직으로 한다.

2) 자율준수관리자 지원 조직은 자율준수관리자의 지시 감독을 받아 Compliance Program의 운영 등 Compliance와 관련된 일체의 업무를 수행한다.

## 6. Compliance Risk 점검, 결과 보고 및 조치

1) 자율준수관리자는 임직원의 업무와 관련한 제반 법규 및 본 지침의 준수 여부 등 Compliance Risk에 대해 정기 또는 수시로 점검을 실시한다.

2) 자율준수관리자는 정기 또는 수시 점검 시 관련 부서 및 임직원에게 대한 질문 및 자료 요청에 의한 증빙 검증을 통해 임직원의 업무와 관련한 제반 법규 및 본 지침 준수 여부를 확인할 수 있다.

3) 자율준수관리자는 개선 권고 조치, 재발방지 교육, 확인 점검, 위반행위자 제재 권고 등 Compliance Risk 점검 결과에 대한 사후 조치 및 재발방지를 위해 필요한 조치를 취할 수 있다.

## 7. Risk 사전협의 제도

임직원은 업무를 수행함에 있어 다음 각 호의 사항에 대하여 Compliance 또는 Compliance부서 담당자의 사전검토 및 질의를 거쳐야 한다.

1) 부당한 공동행위, 불공정거래행위, 시장지배적지위남용 등 업무와 관련한 제반 법규 위반 여부가 문제되거나 해당 여부가 의심되는 사항

2) BR Risk 여부 및 발생이 우려되는 사항

3) 기타 사전적 법적 검토 절차가 필요한 대상

## 8. 임직원에게 대한 보상 및 제재

### 8.1 보상

자율준수관리자는 Compliance Risk 예방에 기여하거나 Risk 발생시 대응에 적극적으로 참여하여 Compliance Risk를 최소화하는데 기여한 임직원 및 부서 등에 대하여 포상을 요청할 수 있다.

## 8.2 제재

### 8.2.1 제재 사유

자율준수관리자는 다음 각 호의 경우 관련 사규에 따라 해당 부서 및 임직원에게 대한 제재를 요청할 수 있다.

1) Compliance Risk 점검 등을 통해 부서 및 임직원의 법률 위반 행위가 발견된 경우

2) 자율준수관리자로부터 위반행위에 대한 중지·개선·시정 요구를 받고도 이를 이행하지 않거나, 위반 행위를 반복하는 경우

3) Risk 사전협의 대상 임에도 사전 협의를 거치지 아니하거나, 사전 협의된 사항을 위반하여 업무를 처리한 경우

4) 기타 업무와 관련한 제반 법규 및 본 지침 위반으로 회사의 명예 실추, 금전적 손실 발생 또는 규제 기관으로부터 제재를 받은 경우

### 8.2.2 제재의 종류

전항의 제재 사유가 발생한 경우 자율준수관리자는 위반 정도 및 파급효과에 따라 해당 임직원 또는 부서에 대하여 다음 호와 같은 조치를 취할 수 있다.

1) 시정요구 : 정기 수시 점검 결과 법 위반 가능성이 높다고 판단되는 경우 또는 업무와 관련한 제반 법규를 위반한 경우 당해 부서 또는 임직원에게 대하여 시정을 요구할 수 있다.

2) 구두·서면 경고 및 재발방지 교육 : 법 위반 정도가 미약하고 반복적인 법 위반 행위가 아닌 경우에 한하여 구두 서면 경고 또는 재발방지 교육 조치를 할 수 있다.

3) 징계인사위원회 회부 : 시정요구 또는 구두·서면 경고 등에도 불구하고 재차 위반하거나 상습적으로 위반한 경우 또는 법 위반 정도가 커서 회사에게 심각한 명예 실추 또는 금전적 손실이 발생한 경우 사규에서 정한 절차와 방식에 따라 인사위원회에 해당 임직원의 징계를 요구할 수 있다.

- 부 칙 -

제1조 (시행일) 이 지침은 2024년 4월 11일부터 제정·시행한다.

# No - Risk \_ Compliance

## 부패방지 방침

서비스탑은 반부패 경영의 중요성을 인식하고 임직원과 이해관계자가 함께 하는 지속가능 성장을 추구하고, ESG 경영을 통한 사회적 가치실현을 위하여 "부패방지 방침"을 아래와 같이 정하여 운영 합니다.

제1조 (부패 금지) 서비스탑의 모든 임직원은 부패와 관련된 행위를 금지 한다.

제2조 (법규준수) 서비스탑의 모든 임직원은 업무활동에 적용되는 부패 관련 국내/외 법률 및 당사의 규정과 지침을 준수한다.

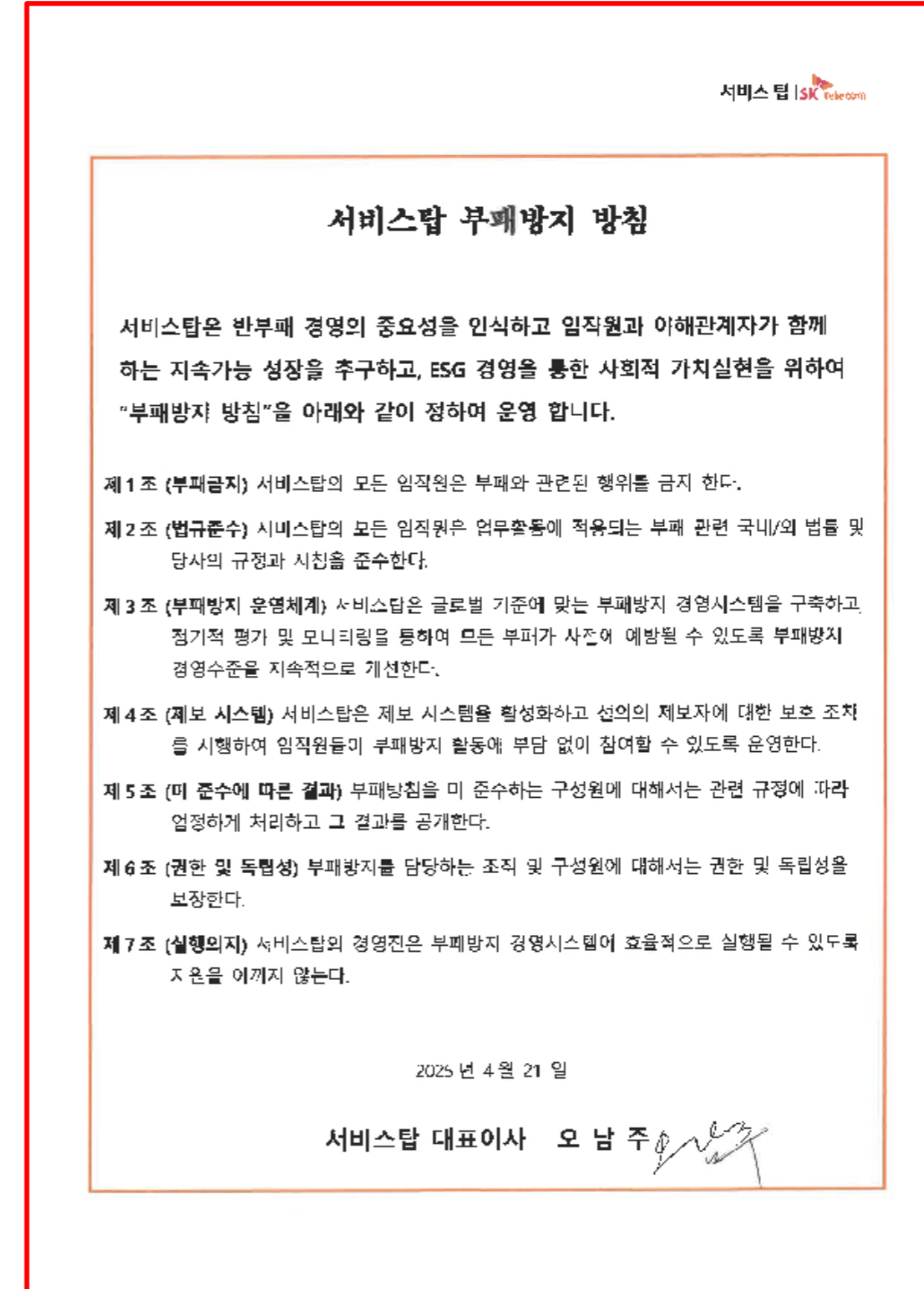
제3조 (부패방지 운영체계) 서비스탑은 글로벌 기준에 맞는 부패방지 경영시스템을 구축하고, 정기적 평가 및 모니터링을 통하여 모든 부패가 사전에 예방될 수 있도록 부패방지 경영 수준을 지속적으로 개선한다.

제4조 (제보 시스템) 서비스탑은 제보 시스템을 활성화하고 선의의 제보자에 대한 보호 조치를 시행하여 임직원들이 부패방지 활동에 부담없이 참여 할 수 있도록 운영한다.

제5조 (미 준수에 따른 결과) 부패 방침을 미 준수하는 구성원에 대해서는 관련 규정에 따라 엄정하게 처리하고 그 결과를 공개한다.

제6조 (권한 및 독립성) 부패방지를 담당하는 조직 및 구성원에 대해서는 권한 및 독립성을 보장한다.

제7조 (실행 의지) 서비스탑의 경영진은 부패방지 경영시스템이 효율적으로 실행 될 수 있도록 지원을 아끼지 않는다.



# No-Risk

## 리스크 관리

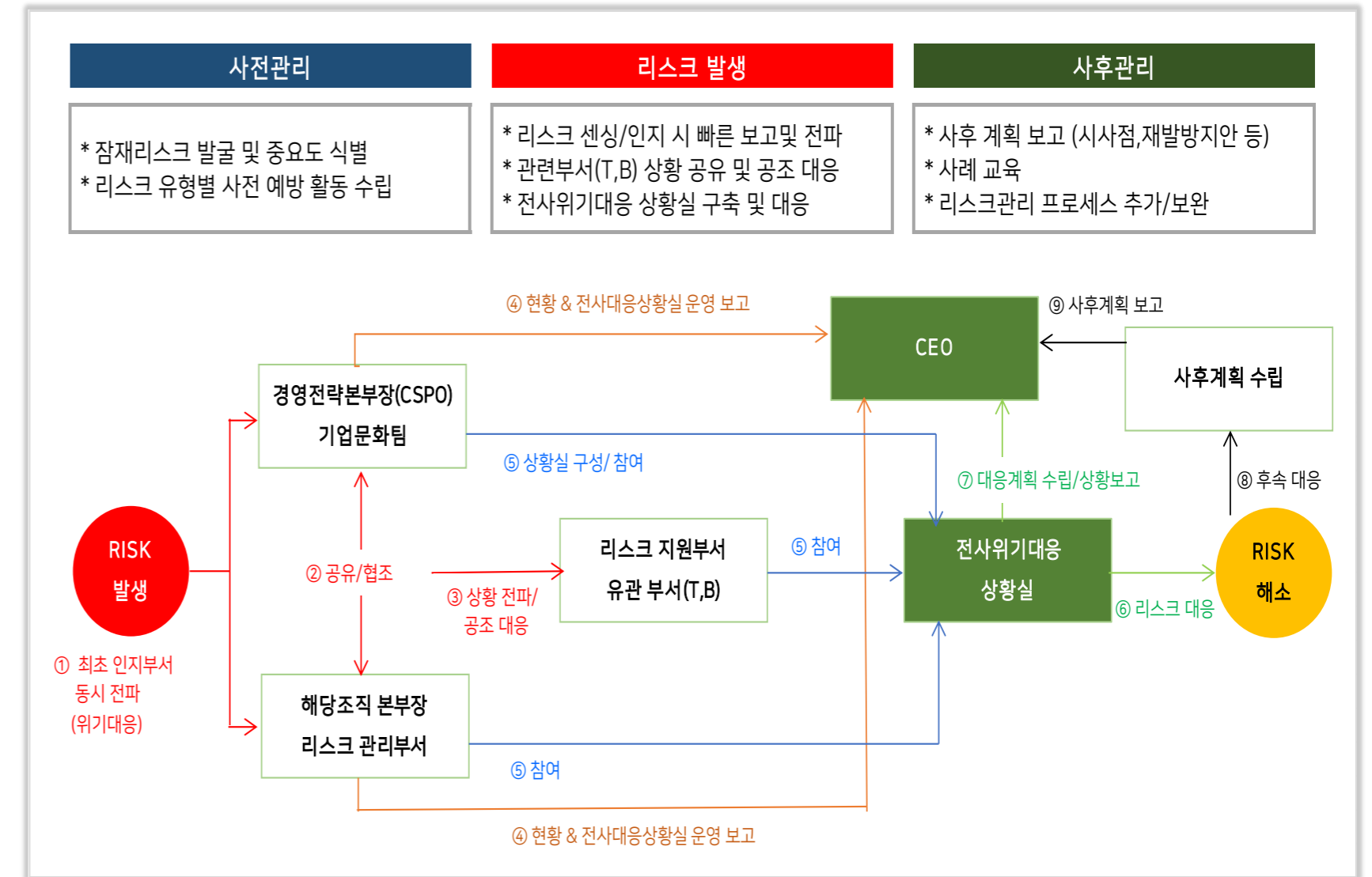
### 전사 리스크 관리 체계

서비스탑은 기업의 신뢰성을 강화하고 지속 가능한 경영을 실천하기 위해 전사 리스크 관리체계를 구축하여 경영 활동에서 발생할 수 있는 리스크에 대비하고 있습니다. 기업의 지속 성장 가능성에 부정적 영향을 주는 현존하거나 잠재된 리스크 유형을 도출하고, ESG 중대성과 발생 가능성을 검토하여 주요 리스크를 선제적으로 식별, 일정 수준 이하로 발생 가능성을 감소/제거하기 위한 예방 활동과 대응 전략을 수립하여 전사적으로 관리하고 있습니다.

회사는 전사 리스크 관리 체계下, 각 부서 간 책임과 역할을 명확히 분산하되, 경영전략본부를 중심으로 리스크 관리의 컨트롤타워 역할을 수행하고 있습니다. 전사 리스크는 정기적으로 식별·평가되며, 리스크 유형별 전담 부서와 담당자가 상시 모니터링을 통해 선제적 예방과 신속한 대응을 실행하고 있습니다. 리스크 관리 프로세스를 정확하게 숙지하고 이행할 수 있도록 수시 점검과 모니터링, 모의 훈련을 시행하고 있으며, 프로세스 준수에 대한 피드백과 평가를 엄격하게 적용하고 있습니다.

리스크의 최초 인지/유발 부서는 CSPO와 유관 부서에 즉시 위기대응상황을 보고하며, 각 본부 리스크 담당자는 지원/유관 부서에 신속하게 상황을 전파하고 공조 대응 체계를 운영합니다. 리스크의 중대성에 따라 CSPO와 해당 조직 임원은 CEO 산하에 전사위기대응실을 운영하여 리스크에 대응하며, 상황 종료 후에는 재발 방지를 위한 사후 계획 수립, 사례 교육, 리스크 프로세스의 보완/추가 등 사후 관리를 진행하고 있습니다.

### 전사 리스크 관리 프로세스



# No - Risk\_ 리스크 관리

## RM 대응 단계 및 조직 별 역할

대응단계	RM 센싱/전파	Risk 대응	Riskn 해소
인지(유발) 부서	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risk 인지 및 위기대응</li> <li>- 인명수호/현장조치</li> <li>관련부서 상황 전파</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risk fact finding 지원</li> <li>유발원인 파악 및 대응 지원</li> <li>의사결정 지원 및 지시 이행</li> </ul>	
소속 본부장/CSPO	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>위기대응체계 지휘</li> <li>전사상황실 소집 판단</li> <li>CEO 보고, 의사결정 지원</li> </ul>	
소속 본부	<ul style="list-style-type: none"> <li>관련 부서 상황 전파</li> <li>(T/B) 관계부서 협조/공조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risk 대응</li> <li>상황 공유</li> <li>CEO 의사결정 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사후 계획 보고</li> <li>- 시사점, 재발방지안</li> <li>사례 교육</li> </ul>
리스크 담당부서	<ul style="list-style-type: none"> <li>관련 부서 상황 전파</li> <li>(T/B) 관계부서 협조/공조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risk 발생부서 협조</li> <li>대외(정부/언론) 소통 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RM 프로세스 보완/개선</li> </ul>

## 전사 위기대응 상황실

### 가. 전사 위기 대응 상황실 소집/개소 기준

- 소속 본부장(경영전략본부장 포함)은 CEO 보고 대상 중 Risk Impact를 판단하여 소집
- 회사 평판에 심각한 손상이 예상되는 상황(언론 보도 등)
  - 사내 여러 조직에 영향을 미치는 Risk로 전사적인 대응이 필요한 경우
  - Risk의 규모가 장기화/대형화 될 것으로 판단되는 경우

### 나. 상황실 구성

소속 본부장(경영전략본부장 포함)은 위기 상황의 종류와 파급효과를 고려하여, 상황실 소집 대상 및 범위를 탄력적으로 구성

### 다. 상황실 임무

- 발생한 Risk의 사안에 따라 사내 유관 부서 간 Communication 채널 확보/소집
- 대외 이해관계자(고객/언론/정부 등) 관련 일원화된 Communication 및 대응지침 수립/관리
- 회사의 인적, 물적 손실 최소화 및 신속한 복귀 지원
- 보상 방안, 법률적 대응 검토 및 CEO 의사 결정 보좌

# No - Risk\_ 리스크 관리

## 리스크 관리 원칙

- ✓ 예방 중심의 사전적 리스크 관리 체계 구축
- ✓ 리스크 발생 시 신속한 대응 및 피해 최소화
- ✓ 이해관계자 보호 및 신뢰 기반의 윤리 경영 실현
- ✓ 법적 · 사회적 요구사항에 대한 선제적 대응
- ✓ 전사적 통합 리스크 관리 문화 정착

## RM Bounty 제도 운영

서비스탑은 구성원이 경영 활동 과정 중 발견한 잠재 리스크 또는 고객 응대 과정 중 수합한 VOC를 통해 이슈 우려가 감지 된 사안에 대한 신속한 공유, 제보, 대응 활동을 포상하는 RM(Risk Management) Bounty 제도를 운영하고 있습니다. 이를 통해 구성원의 리스크에 대한 센싱과 관심을 강조하면서 조직 전반에 리스크 대응 역량을 내재화 하고 있습니다.

- RISK 이슈 징후 감지, 예상되는 잠재적 이슈에 대한 제보
- RISK 센싱 및 초기 대응 우수
- RM 프로세스 준수 및 대/내외 부정적 이슈 확산 방지 또는 고객 긍정 경험 제공
- RISK 재발 방지를 위한 제도/시스템/프로세스 개선안/대안 제시

## 주요 리스크 관리 영역

리스크	세부내용	관리부서
구성원 (HR/노무)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가기관(고용노동청, 노동위원회, 근로감독 및 노무 대응</li> <li>• 구성원 신체 사고, 질병 관련 대응</li> </ul>	기업문화팀
윤리경영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대내외 윤리경영 Issue (위법행위), 구성원 형사사건</li> <li>• 구성원 간 갈등, 성희롱, 직장내 괴롭힘,겸업/겸직</li> <li>• 개인 비리, 구성원 형사사건</li> </ul>	기업문화팀
중대재해/ 안전보건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업장내, 업무시간내 발생한 모든 안전보건 재해 사망, 신체적/심리적 사고 및 질병, 기타 산재 신청 등</li> <li>• 구성원 건강 및 안전사고</li> </ul>	기업문화팀
정보보안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보보안 대응 및 인식 제고 교육</li> <li>• 고객정보보호 가이드 이행</li> </ul>	시테크팀 사업본부
고객 서비스 & 장애, 개인정보 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 VOC, 고객만족도 제고</li> <li>• 서비스 장애, 고객(집단)행동, 정보유출 등 고객 관련 각종 Risk 총괄 대응</li> </ul>	사업본부
컴플라이언스 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법령 위반 이슈 (노무/재무/회계)</li> <li>• 규제 및 정책의 변화</li> <li>• 공정거래 위반, 부정부패 등</li> </ul>	경영지원팀
잠재리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중장기적으로 발생할 수 있는 리스크</li> <li>• 비상(국가비상사태, 재난/재해, 화재, 전염병) 등</li> </ul>	

# No-Risk\_ 리스크 관리

## 고 위험 군 (Critical Risk) 관리



### 고객정보보호

고객 신뢰의 핵심 기반으로 정보보호 관리체계를 운영 중이며, 주요 활동은 다음과 같습니다.

- 정보보호 정책 및 지침의 수립 및 정기 개정
- 정보보호 최고책임자(CISO) 및 전담 조직 운영
- 전사 대상 정보보호 교육 및 서약서 징구
- 내부 정보보호 점검 및 모의 해킹 정기 시행
- 물리적 접근 통제 및 시스템 권한 관리 강화

### 산업안전보건

근로자 안전을 최우선 가치로 삼고 체계적인 산업재해 예방 활동을 전개합니다.

- 안전보건방침 수립
- 안전보건위원회 운영
- 위험성 평가 및 개선계획 수립
- 정기 안전교육
- 작업장 안전점검
- 비상 대응 모의훈련 정기화

### 윤리경영

윤리적 기업문화 정착과 부패 방지를 위한 관리체계를 운영합니다.

- 윤리헌장 및 행동강령 운영
- 임직원 윤리교육 정기 실시
- 내부 신고 채널 (익명 제보 등) 운영
- 부정행위 발생 시 무관용 원칙 적용
- 재발방지 대책 수립

# No - Risk\_ 리스크 관리

## ▪ 고객불만 관리

서비스 품질 저하 및 고객 불만은 기업의 평판 및 신뢰도에 직접적인 영향을 미칩니다. 이를 예방하고 신속히 대응하기 위해 다음과 같은 고객 리스크 관리체계를 마련하였습니다.

- VOC (Voice of Customer) 통합관리
- 고객불만 접수부터 해결까지의 표준 프로세스 수립
- CS 전문 교육 강화 및 고객 응대 매뉴얼 수립
- 고객 불만 유형별 분석 및 개선 과제 도출

## ▪ HR 이슈 (인사/조직/노무 관련 리스크)

인사·조직·노무 리스크를 예방하고 공정한 기업문화를 조성합니다.

- 성과·역량 기반의 공정한 평가 및 보상체계 운영
- 조직문화 진단 및 개선 활동 정기화
- 인권침해 예방 교육 및 사내 고충처리 제도 운영
- 직장 내 괴롭힘 및 차별 방지를 위한 체계 구축
- 직무 재설계 및 경력개발 프로그램 운영

## ESG Data

# Sustainability

외부공시 Data	88
제3자 검증 의견서	93

# 외부공시 Data

## 비재무 경영실적 진단 및 분석

### 구성원 일반 현황

서비스탑은 고용 형태, 성별, 나이, 장애 여부 등으로 인한 차별 없는 근무 환경과 공정한 기회를 제공하며 채용에서 육성, 성과 평가와 보상에 이르기까지 합리적이고 공정한 인사/평가 시스템을 구축하고 있습니다.

또한, 컨택센터 특성상 여성인력 비율이 높은 조직으로 구성원이 일과 삶의 균형 속에서 건강하고 안전하게 일하며 행복을 실현할 수 있도록 육아휴직, 모성보호제도 사용을 적극 권장하고 다양한 복지혜택을 제공하여 안정적인 고용 유지에도 힘쓰고 있습니다. 시컨택센터 구축으로 고객의 셀프 채널이 확대됨에 따라 '24년 신규 채용 인원은 감소하였으나, 적성 재배치, 직무 이동 제도 등 육성 프로그램을 통해 적재적소에 인력을 배치하고 구성원 성장을 지원함으로써 고용 안정화를 위해 지속 노력하고 있습니다..

구분		단위	2022	2023	2024	
인원현황	전체 인력*	전체	명	3,088	2,780	2,548
		국내	명	3,088	2,780	2,548
		해외	명	0	0	0
	정규직 고용		명	3,073	2,765	2,534
	비정규직 고용		명	15	15	14
성별	여성 전체	전체	명	2,438	2,205	2,013
		정규직	명	2,428	2,195	2,004
		비정규직	명	10	10	9
	여성인력 비율		%	79.0%	79.3%	79.0%
장애인 고용	장애인 고용 전체		명	63	61	57
신규 채용	전체	전체	명	711	422	105
		정규직	명	708	417	101
		비정규직	명	3	5	4
	성별	여성	명	523	300	59
		남성	명	188	122	46
		여성비율	%	73.6%	71.1%	56.2%
퇴직	총 퇴직자 수	전체	명	766	724	329
		정규직	명	762	719	327
		비정규직	명	4	5	2
	총 퇴직율		%	24.8%	26.0%	12.9%
	월 평균 퇴직율		%	2.1%	2.0%	1.0%
	자발적 퇴직율		%	24.3%	25.3%	12.8%
육아휴직 복귀율	육아휴직 복귀율		%	87.6%	89.8%	88.9%

※전체 인력은 정규직+비정규직(계약/파견)

## 구성원 교육 현황

서비스탑은 회사 비전과 사업전략에 연계한 구성원 육성 체계를 구축하여 직무/계층/역할에 따른 맞춤형 교육 프로그램을 체계적으로 운영하고 있습니다.

컨택센터 業의 특성 상 사내 우수 역량과 노하우 중심의 체계적인 CS 및 마케팅 실무역량 교육을 기반으로 리더십, 기본소양, Mind Set, AI/DX 디지털 역량 교육 등 구성원 성장에 필요한 교육을 적극 시행하고 있습니다.

자기주도 학습을 위한 온라인 교육 플랫폼인 '스마트러닝' 활성화와 최근 교육 Trend를 반영한 Short Form 동영상 교육 비중이 증가하면서 '24년 인당 교육 비용과 온라인 교육 시간은 감소 추세이나 보다 높은 수준의 내/외부 교육을 지속 개발, 지원하고 있으며, 이를 통해 구성원의 성장과 육성을 강화하여 회사와 함께 성장할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

구분		단위	2022	2023	2024
교육 투자 비용	투자 비용	원	662,886,732	540,823,189	383,188,567
	인당 교육 비용	원	214,665	194,541	150,388
교육 시간	온라인 교육 시간	시간	27,876	6,099	5,549
	오프라인 교육 시간	시간	1,256	3,174	3,957

※ 온라인 교육 시간: 영상 업로드 후 1개월 이내 90% 이상 이수한 경우 적용

## 안전보건 관리 현황

서비스탑은 고객, 구성원, 협력회사 등 이해관계자의 생명과 안전을 지키는 것이 최우선 가치이자 행동의 기본원칙임을 인식하고, '중대재해 Zero'를 목표로 강화된 안전관리 체계를 준수하여 실천하고 있습니다.

이에 중대재해처벌법, 산업안전보건법 등 구성원 안전과 보건 관련한 법적 이행 사항을 준수하고 있으며, 안전보건관리 총괄책임자(CSPO)를 선임하고, 안전보건 담당부서(겸직)를 통해 전사 안전 보건 관리체계를 구축하고 실행, 점검 등 산업재해 예방을 위한 위험성 평가를 수행하고 있습니다.

또한, 감정 근로로 인한 사회적 문제를 해소하기 위해 자격을 갖춘 전문 심리상담사를 직접 고용하여 구성원 심리 안정에 노력을 기울이고 있으며, 폭언, 성희롱 등으로부터 구성원 보호 프로그램을 강화하여 운영하고 있습니다.

구분	단위	2022	2023	2024
재해율*	%	0.10%	0.07%	0.08%

※재해율: 근로자 100명 당 재해자 수의 비율

## 기업 데이터 및 고객정보 보호 현황

서비스탑은 개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 관련 법규에서 규정한 정보보호 의무를 준수하고, 정보자산이 유출, 변조, 훼손되지 않도록 관리조직 및 체계를 수립하여 운영하고 있습니다.

정보보호 총괄 책임자(CISO)/고객정보보호 총괄책임자(CPO)를 선임하고 정보보호 총괄 관리부서를 구성하여 전사 정보보호 Control Tower 역할을 수행하고 있으며 정보보호 규정, 개인정보보호 지침, IT보안 규정을 수립하여 이행, 점검하고 있습니다.

고객정보 취급 업무시 관련 법률에 따라 준수할 사항을 규정하고, 고객정보 취급 업무지침에 따라 업무를 수행하고 있습니다. 또한, 정보보호 사고에 대비해 정보보호 부서별 R&R을 정립하고 신속한 복구조치를 통해 위험을 제거할 수 있도록 대응체계를 갖추고 있습니다.

구분		단위	2022	2023	2024
개인정보, 사이버 보안 교육 현황	교육 시간	시간	1,568	962	2,300
	교육 참석률	%	100%	100%	100%
정보보안 침해	사고 발생 건수	회	0	0	0
	벌금 및 과태료	원	0	0	0

## 서비스탑 기부 현황

서비스탑의 사회공헌 방향은 지역내 사회적 약자 대상 정보접근성 개선과 AI를 활용한 사회문제 해결을 위한 교육사업을 중심으로 추진해오고 있습니다.

권역내 지자체, 복지기관 등 민관 Co-Work 채널을 활용하여 장애인(청각, 시각, 발달) 대상 정보접근성 개선 교육(Barrier Free)과 시니어 취약계층 대상 Digital Literacy 교육 사업을 통해 어려운 정보 접근과 활용 제한으로 발생할 수 있는 각종 사회문제해결을 위해 노력하고 있습니다.

서비스탑은 전사 구성원의 높은 사회공헌 인식을 통해 급여공제기부, 끝전모으기, 소아암 어린이 지원, 환경보호 포인트제 등 다양한 기부 프로그램을 운영하여 구성원들의 자발적 관심과 참여를 확대하고 있습니다.

구분		단위	2022	2023	2024
사회공헌 비용	현금 기부	원	27,738,987	32,255,034	15,277,886

## 협력사 현황

서비스탑은 환경경영, 안전보건, 노동인권, 정보보호, ESG 진단 /개선 등으로 구성된 공급망 정책을 기반으로 지속 상생 가능한 협력사 ESG 리스크 관리정책을 시행하고 있으며, 고객센터 사업 특성을 감안하여 협력사와 비즈니스에서 발생 될 수 있는 다양한 ESG 리스크를 사전 관리하고 있습니다. 주요 협력업체에는 많은 인력수급이 필요한 구성원 채용 Sourcing을 담당하는 HR 협력사, IT 유지 보수 협력사 등 '24년 기준 30개 업체와 협력 관계를 맺고 있으며, 전자계약 시스템(OPEN 4U)을 통해 공정하고 투명한 협력 관계를 유지하고 있습니다.

구분		단위	2022	2023	2024
협력 업체 수	총 협력업체 수	개	172	164	161
	주요 협력업체	개	28	29	30
구매 금액	총 구매 금액	백만원	12,815	14,074	15,078
	주요 협력업체 구매금액	백만원	10,920	12,220	13,466

※주요협력업체 : 연1억원 이상 매입 거래 업체 + 채용대행사

## 윤리경영 현황

서비스탑은 지속 가능한 경영을 위해 법과 규정을 준수하고 있으며, 모든 구성원이 올바른 수준의 윤리 의식을 갖추고 윤리경영을 실천할 수 있도록 부패 방지, 직장내 성희롱 예방, 직장내 괴롭힘 예방, 장애인 인식 개선 교육, 개인정보보호 등 윤리 교육 이수율을 의무화하고 있습니다. 윤리규범 위반이나 개선이 필요한 사항은 시간과 장소에 구애 받지 않고 자유롭게 제보하고 의견 제시할 수 있는 익명 소통 창구를 운영하고 있으며, 윤리규범 위반 사항은 절차에 따라 엄격하게 조치하고, 사안의 중대성에 따라 평가와 보상에 반영하고 있습니다. 또한, 조직문화 및 윤리실천에 대한 설문조사를 시행함으로써, 구성원 스스로 수준을 진단하고 개선할 수 있도록 지원하며, 지속 가능한 기업문화 조성에 노력하고 있습니다.

구분		단위	2022	2023	2024	
윤리교육 이수	윤리경영 교육	이수율	%	100%	100%	99.9%
	부패방지 교육	이수율	%	-*	100%	100%
	성희롱예방 교육	이수율	%	100%	100%	100%
윤리 접수 건수	총 윤리접수 건수(유효건수 + 비유효건수)	건	81	62	67	
윤리 규정 위반	총계(유효 건수)	건	56	35	28	
윤리규정 위반에 따른 조치 건수	총 조치 건수	건	7	12	11	
	근무해태	건	1	1	1	
	항응·접대수수	건	0	1	0	
	허위보고·예산낭비	건	0	0	1	
	회사비용 부당편취	건	0	0	0	
	품위 손상	건	0	0	0	
	금전대차	건	0	0	0	
	겸업·이해상충	건	0	0	0	
	성희롱 및 직장 예절	건	1	2	4	
	근무규정위반	건	5	8	5	
	관리책임	건	0	0	0	
	공정거래 규정 위반	건	0	0	0	
	기타	건	0	0	0	

※'22년 부패방지교육의 경우 윤리경영교육과 병행 시행

## 온실가스 배출량 현황

서비스탑은 SK텔레콤의 'Net Zero 환경목표'에 동참하고 있으며, 매년 온실가스 배출량과 에너지 소비량을 줄이기 위해 일상생활 속 캠페인을 통해 환경경영에 대한 인식을 확대하고, 환경보호를 실천하도록 전구성원이 함께 노력하고 있습니다.

특히 에너지 효율 개선을 위해 최근 전 사업장의 조명을 저전력 LED로 교체하였으며, 대기전력 Off, 저전력 PC 사용 뿐만 아니라 일상생활 에너지 감소를 생활화하는 캠페인 운영을 통해 온실가스 배출 감소에 노력하고 있습니다.

서비스탑은 매년 온실가스 배출량을 효과적으로 관리하고, 에너지사용량을 지속적으로 감축해 가고 있습니다.

구분		단위	2022	2023	2024
온실가스 총 배출량	총계	tonCO2e	10,826	12,719	11,075
	직접 온실가스 배출량(Scope1)	tonCO2e	258	232	168
	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	tonCO2e	10,568	12,487	10,906
에너지 소비량	총량	GJ	225,793	265,396	231,073
	직접 에너지 소비량	GJ	4,915	4,406	3,177
	간접 에너지 소비량	GJ	220,878	260,990	227,896
재생에너지	재생가능 에너지 총 사용량	MWh	0	0	0

## 용수 및 폐기물 배출량 현황

서비스탑은 용수사용량을 정기적으로 측정 관리하고, 효율성을 분석하여 불필요한 낭비를 줄이고 있으며, 절수 시설 등 물절약 기기 등을 사용하여 용수사용을 줄이는 정책을 지속적으로 시행하고 있습니다.

또한 기업활동에서 발생하는 폐기물을 최소화하고, 발생된 폐기물을 효율적으로 처리하기 위해 보관, 운반, 처리 등에 관한 기준을 수립하여 운영하고 있으며, 특히, 사업장 환경개선 공사 시에 발생하는 각종 폐기물을 직접 실사를 통해 관리하고 운반, 처리에 대한 모니터링을 강화하고 있습니다.


재활용의 경우, 유휴자산 관리목록을 세분화하여 관리하고 있으며, 필요한 곳에 적시 배치 될 수 있도록 자원 활용 프로그램 운영 등 자원 순환 촉진 활동을 지속적으로 진행하고 있습니다.

구분		단위	2022	2023	2024
용수 사용량	용수 사용량	m <sup>3</sup>	59,232	60,283	50,819
일반 폐기물	생활 폐기물	Ton	120	125	97
재활용	총량	Ton	29	45	37

# 제3자 검증 의견서

## 제3자 검증 성명서

주식회사 디엔브이비즈니스어슈어런스코리아 (이하, “DNV”)는 SK 서비스 탑(이하, “서비스 탑”)으로부터 서비스 탑에서 관리하는 ESG 경영성과 데이터에 대해 독립적인 제 3 자 검증을 수행하도록 요청받았습니다. DNV 는 서비스 탑으로부터 생성된 2024 년도 비재무 데이터 및 지속가능경영 관련 데이터를 토대로 선택된 정보(Selected information)에 대해 제한적 검증을 수행하였습니다.



검증 의견: 검증인이 수행한 절차와 확보한 근거에 기반하여 검증을 수행한 결과, DNV는 아래 기술된 보고 원칙 측면에서 보고된 데이터가 서비스 탑의 운영 과정에서 관리되는 실무 데이터와 적절히 대조되지 않았거나 적용된 가정이 부적절하다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 검증 의견은 선택된 정보에 한정되며, 본 제한적 검증의견서의 전체 맥락, 특히 보고서의 검증 기준 및 보증 수준에서 기술된 한계사항이 고려되어야 합니다.

### 선택된 정보

본 검증의 범위와 한계는 ESG 경영성과 데이터에서 보고하고 있는 주요 성과지표로 제한됩니다.

- 구성원 일반현황 66 개 지표
- 구성원 교육 및 평가현황 19 개 지표
- 안전보건 관리현황 7 개 지표
- 기업 데이터 및 고객 정보보호 현황 8 개 지표
- ESG 활동(사회공헌) 5 개 지표
- 협력사 현황 6 개 지표
- 윤리경영 현황 관리 43 개 지표
- 온실가스 배출량 현황 21 개 지표
- 용수 및 폐기물 현황 14 개 지표

본 검증 과정에서 도출된 관찰사항 및 개선이 필요한 사항들은 별도의 의견을 통해 서비스 탑에 전달되었습니다. 아래는 일부 주요 관찰사항이며, 검증 의견에 영향을 미치지 않는 범위 내에서, DNV의 관찰 의견은 아래와 같습니다.

- 서비스 탑은 ESG 경영성과를 관리하기 위하여 최근 2~3 년간의 개선 활동을 통하여 필요한 관리 체계를 정립하였으며, 이는 데이터의 신뢰성향상에 기여하고 있습니다.
- 서비스 탑은 ESG 경영성과에 포함된 지속가능경영 관련 데이터를 수집하고 통합하기 위한 다양한 절차를 수립하고 있으며, 각 지표별로 지정된 담당자들이 관련 데이터를 정기적으로 수집·관리하기 위해 노력하고 있는 것으로 확인되었습니다.
- 서비스 탑은 모회사인 SK 텔레콤의 지표 공시 가이드라인을 준수하고 있고 필요한 경우 서비스 탑 상황을 적절하게 반영하여 공시하고 있음을 확인하였습니다.
- 인원 공시에 있어 해외 사업장은 따로 공시할 필요 없으나 대한민국 내에 사업장에 대해서는 (부산, 대구, 광주, 청주, 전주 등) 인원 공시를 함으로써 이해관계자들에게 구체적 정보를 줄 수 있기를 권고합니다.

## 검증 기준 및 보증 수준

검증 활동은 당사의 전문적인 경험과 국제감사검증기준위원회(IAASB)가 제정한 국제검증업무기준 (ISAE 3000) 등 국제적 검증 규격을 반영한 DNV의 지속가능성 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustain V6.0에 따라 제한적 수준의 검증 형태로 진행되었습니다. DNV는 데이터가 VeriSustain의 원칙을 준수하는지 검토하였습니다.

온실가스 배출량 및 관련 공시 부분에 명기된 GHG 프로토콜(Greenhouse Gas Protocol)을 ISO 14064-3:2019의 검증 원칙과 기준에 따라 제한적 보증수준 하에서 수행되었습니다. DNV는 회사가 보고한 온실가스 배출량과 온실가스 인벤토리의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하였습니다. 보증수준은 중요성 평가 기준 5%를 바탕으로 검증을 실시하였습니다.

DNV는 ISO/IEC 17029:2019(검증 및 확인 기관에 대한 일반 원칙 및 요구사항)에 따라 자체 품질 관리 기준과 컴플라이언스 정책을 적용하고 있으며, 윤리적 요구사항, 전문 기준, 관련 법령 및 규제 준수를 위한 문서화된 정책과 절차를 포함한 종합적인 품질관리 시스템을 운영하고 있습니다.

보고서에 명시된 보고 경계 외의 자회사, 관련 회사, 협력사 및 제 3자의 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV는 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 서비스 탑의 재무제표 및 금융감독원의 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>)에 공시된 자료, 그리고 홈페이지(<https://www.svctop.co.kr/index>)에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다.

제한적 검증 업무 절차의 성격과 시기는 합리적 검증 업무 절차와 다르며 덜 상세하므로, 획득된 보증 수준은 합리적 검증을 통해 획득할 수 있는 보증보다 상당히 낮습니다. 이에 DNV는 검증 의견을 제 공함에 있어 근거가 된다고 판단되는 정보를 수집하기 위해 작업을 계획하고 수행함으로써 당사의

의견에 오류가 있을 위험을 줄였으나 완전히 줄어드는 않습니다.

검증은 DNV에 제공된 서비스 탑의 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며, 사실이며, 중요한 왜곡이 없다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 한편, 표본추출(샘플링)과 내부 통제 절차 및 시스템에 대한 기타 내재적 제한들로 인해 중대할 수 있는 오류 또는 불규칙성이 감지되지 않았을 수 있는 리스크가 불가피하게 존재합니다.

## 의견 판단 기준

본 검증 활동은 위험 기반 접근방식(Risk-based approach)에 따라 서비스 탑의 사업 및 주요 이해 관계자들에게 관련성이 높은 중요 이슈들을 초점에 두고 진행되었으며, 제한적 검증 절차의 일환으로 다음의 활동을 수행하였습니다.

- ESG경영성과 데이터의 관리 체계 및 관련 프로세스 검토를 위한 서비스 탑 본사 방문(대한민국 대전)
- 선택된 정보에 대해 일부 항목을 표본으로 데이터 샘플링 기반의 제한적 실증 검토를 수행하여, 데이터가 적절히 측정, 기록, 집계 및 보고되었는지 확인
- ESG경영 성과 데이터의 생성, 취합, 관리
- ESG경영성과 데이터 관리를 위한 주요 부서 담당자들과의 대면 인터뷰
- 회사가 제공한 증빙자료, 측정값 및 그 범위가 검증 기준(Criteria)에 부합하는지 여부 확인
- 선택된 정보에 적용된 기준(Criteria)의 적정성 평가

### (주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아

대한민국 서울

2025년 5월 27일

윤창록  
검증팀장

김지훈  
검증팀원

Kimsohyun

김소현  
기술검토자

PRJN-947137-2025-AST-KOR

본 검증 성명서는 2025년 4월 8일 제공받은 보고서를 기준으로 작성되었으며, 본 보고서가 수정되지 않을 때까지 유효합니다.

# Appendix

# Sustainability

재무제표	96
중대성 평가(설문/이슈Pool구성)	108
Framework 측정체계 개념	111
About this Report	114

# 재무제표

## 재무 성과표(별도)

15기 2024.12.31 현재  
 14기 2023.12.31 현재  
 13기 2022.12.31 현재

재무상태표(단위 : 원)

		15기	14기	13기
자산	유동자산	51,990,538,984	50,856,311,178	51,584,902,338
	현금및현금성자산	11,151,777,769	5,602,520,704	17,186,187,994
	단기금융상품	7,000,000,000	13,629,920,548	
	매출채권	15,940,827,526	16,450,651,879	18,134,865,641
	단기대여금	677,890,290	528,585,670	242,388,430
	미수금	297,138,389	911,157,336	113,926,322
	미수수익	121,320,586	113,502,131	14,591,837
	선금금	12,135,459	13,500,237	837,386
	선급비용	18,694,495		
	당기법인세자산			67,599,667
	재고자산			5,585,000
	계약자산	13,774,533,770	13,359,572,673	14,171,690,061
	유동성보증금	2,996,220,700	246,900,000	1,647,230,000

		15기	14기	13기
자산	비유동자산	10,291,971,027	21,415,410,129	30,869,955,104
	유형자산	2,653,743,674	6,496,818,947	11,645,628,862
	무형자산	976,148,417	1,166,663,617	1,128,828,054
	장기대여금	537,074,110	638,186,540	203,967,240
	보증금	500,100,000	3,802,763,910	3,381,962,570
	순확정급여자산	3,353,227,293	8,295,112,117	14,509,568,378
	이연법인세자산	2,271,677,533	1,015,864,998	
	자산총계	62,282,510,011	72,271,721,307	82,454,857,442

15기 2024.12.31 현재  
 14기 2023.12.31 현재  
 13기 2022.12.31 현재

		15기	14기	13기
부채	유동부채	39,503,845,388	43,939,175,197	45,887,000,976
	미지급금	10,969,655,168	12,462,001,803	11,324,333,385
	미지급비용	22,219,047,245	21,843,136,421	22,832,015,887
	선수금	1,544,829		
	예수금	5,423,707,658	5,512,348,002	7,599,853,890
	당기법인세부채	93,509,051	489,086,463	
	유동성리스부채	796,381,437	3,632,602,508	4,130,797,814
	비유동부채	5,183,931,942	4,777,738,750	8,567,204,288
	장기미지급비용	270,810,580	269,566,884	267,212,250
	리스부채	786,985,380	1,013,565,491	4,831,654,161
	복구충당부채	838,039,517	408,652,891	431,161,887
	장기종업원급여부채	3,288,096,465	3,085,953,484	2,752,960,995
	이연법인세부채			284,214,995
	부채총계	44,687,777,330	48,716,913,947	54,454,205,264

		15기	14기	13기
자본	자본금	14,281,000,000	14,281,000,000	14,281,000,000
	기타자본항목	(14,296,490)	(51,959,990)	(51,959,990)
	이익잉여금	3,328,029,171	9,325,767,350	13,771,612,168
	자본총계	17,594,732,681	23,554,807,360	28,000,652,178
자본과부채총계	62,282,510,011	72,271,721,307	82,454,857,442	

15기 2024.12.31 현재  
14기 2023.12.31 현재  
13기 2022.12.31 현재

손익계산서(단위 : 원)			
	15기	14기	13기
영업수익	168,908,219,620	179,499,181,412	180,230,408,764
영업비용	167,667,221,507	177,393,068,950	177,915,683,314
종업원급여	148,341,901,389	156,053,549,060	156,925,381,505
지급수수료	4,616,107,466	4,995,240,168	4,988,472,085
감가상각비와 무형자산상각비	5,144,902,512	5,399,467,042	5,181,753,405
통신비	1,512,589,316	1,661,428,910	1,685,823,966
임차료	4,766,402,181	5,021,341,056	5,347,428,962
상품매출원가	0	52,090,000	77,475,300
기타영업비용	3,285,318,643	4,209,952,714	3,709,348,091
영업이익(손실)	1,240,998,113	2,106,112,462	2,314,725,450
금융수익	597,111,848	679,835,601	448,744,270
금융비용	113,751,836	267,296,889	231,090,138
기타영업외수익	5,119,881	14,509,220	2,607,158
기타영업외비용	210,713,652	116,949,078	33,841,084
법인세차감전순이익	1,518,764,354	2,416,211,316	2,501,145,656
법인세비용(수익)	549,809,778	677,840,946	887,907,853
당기순이익	968,954,576	1,738,370,370	1,613,237,803

포괄손익계산서(단위: 원)			
	15기	14기	13기
당기순이익	968,954,576	1,738,370,370	1,613,237,803
기타포괄손익	(1,266,692,755)	(3,184,215,188)	8,428,638,547
당기손익으로 재분류되지 않는 항목(세후기타포괄손익)	(1,266,692,755)	(3,184,215,188)	8,428,638,547
확정급여제도의 재측정요소	(1,266,692,755)	(3,184,215,188)	8,428,638,547
총포괄손익	(297,738,179)	(1,445,844,818)	10,041,876,350

자본변동표(단위 : 원)

	자본				
	자본금	기타자본항목			자본합계
		주식할인발행자금	주식선택권	이익잉여금	
2022.01.01(기초자본)	14,281,000,000	(51,959,990)	-	11,729,735,818	25,958,775,828
당기순이익	-	-	-	1,613,237,803	1,613,237,803
기타포괄손익	-	-	-	8,428,638,547	8,428,638,547
총포괄손익 소계	14,281,000,000	(51,959,990)	-	21,771,612,168	36,000,652,178
배당금 지급	-	-	-	(8,000,000,000)	(8,000,000,000)
2022.12.31(기말자본)	14,281,000,000	(51,959,990)	-	13,771,612,168	28,000,652,178
2023.01.01(기초자본)	14,281,000,000	(51,959,990)	-	13,771,612,168	28,000,652,178
당기순이익	-	-	-	1,738,370,370	1,738,370,370
기타포괄손익	-	-	-	(3,184,215,188)	(3,184,215,188)
총포괄손익 소계	14,281,000,000	(51,959,990)	-	12,325,767,350	26,554,807,360
배당금 지급	-	-	-	(3,000,000,000)	(3,000,000,000)
2023.12.31(기말자본)	14,281,000,000	(51,959,990)	-	9,325,767,350	23,554,807,360
2024.01.01(기초자본)	14,281,000,000	(51,959,990)	-	9,325,767,350	23,554,807,360
당기순이익	-	-	-	968,954,576	968,954,576
기타포괄손익	-	-	-	(1,266,692,755)	(1,266,692,755)
총포괄손익 소계	14,281,000,000	(51,959,990)	-	9,028,029,171	23,257,069,181
배당금 지급	-	-	-	(5,700,000,000)	(5,700,000,000)
주식보상비용	-	-	37,663,500	-	37,663,500
2024.12.31(기말자본)	14,281,000,000	(51,959,990)	37,663,500	3,328,029,171	17,594,732,681

15기 2024.12.31 현재  
14기 2023.12.31 현재  
13기 2022.12.31 현재

현금흐름표(단위 : 원)				현금흐름표(단위 : 원)			
	15기	14기	13기		15기	14기	13기
영업활동 현금흐름	8,353,397,037	9,997,889,341	7,139,802,653	재무활동 현금흐름	(9,164,055,154)	(6,917,152,371)	(12,276,111,316)
영업에서 창출된 현금흐름	9,744,366,474	10,322,674,973	8,449,581,974	(1) 재무활동으로 인한 현금유입액	-	-	-
당기순이익	968,954,576	1,738,370,370	1,613,237,803	(2) 재무활동으로 인한 현금유출액	(9,164,055,154)	(6,917,152,371)	(12,276,111,316)
수익·비용의 조정	12,914,985,567	13,164,310,674	16,065,177,490	배당금의 지급	5,700,000,000	3,000,000,000	8,000,000,000
영업활동으로 인한 자산·부채의 변동	(4,139,573,669)	(4,580,006,071)	(9,228,833,319)	리스부채의 상환	3,464,055,154	3,917,152,371	4,276,111,316
이자수취	589,293,393	522,404,759	456,240,155	현금및현금성자산의 증가	5,549,257,065	(11,583,667,290)	3,747,074,275
이자지급	(113,751,836)	(267,296,889)	-	기초의 현금및현금성자산	5,602,520,704	17,186,187,994	13,439,113,719
법인세의 납부	(1,866,510,994)	(579,893,502)	(1,766,019,476)	기말현금및현금성자산	11,151,777,769	5,602,520,704	17,186,187,994
투자활동 현금흐름	6,359,915,182	(14,664,404,260)	8,883,382,938				
(1) 투자활동으로 인한 현금유입액	27,856,692,358	18,297,121,070	21,357,636,290				
단기금융상품의 감소	26,629,920,548	17,000,000,000	21,000,000,000				
유동성장기대여금의 감소	734,085,720	424,779,300	318,165,370				
장기대여금의 감소	86,693,810	45,387,410	39,470,920				
보증금의 감소	405,197,280	826,954,360	-				
유형자산의 처분	795,000	-	-				
(2) 투자활동으로 인한 현금유출액	(21,496,777,176)	(32,961,525,330)	(12,474,253,352)				
단기금융상품의 증가	20,000,000,000	30,571,400,000	11,000,000,000				
장기대여금의 증가	875,000,000	1,220,000,000	330,000,000				
보증금의 증가	145,976,950	560,322,840	-				
유형자산의 취득	341,300,226	272,502,490	831,593,352				
무형자산의 취득	134,500,000	337,300,000	312,660,000				

## Management's Discussion & Analysis

### 1. 2024년 개괄(Overview of 2024)

SK텔레콤의 고객서비스 자회사인 서비스탑은 모회사인 SK텔레콤의 AI Company 도약이라는 비전하에 급변하는 기술환경에 부합하는 상품/서비스들과 다양화되는 고객들의 Needs에 맞는 상담 서비스의 접목, 그리고 AI/ICT 기술 발전에 따른 상담서비스의 다변화라는 시대적 조류에 발맞추어 성장하고 있으며, 상담전문회사로서 CS기반하에 다양한 마케팅을 겸비하는 Total Marketing Company로의 변화를 지속적으로 추구해 오고 있습니다.

직접적인 상담환경 관련하여서는 Digital/ AI 기술 발전으로 AI 챗봇 등 고객 응대 채널이 다변화되고 모바일 고객센터 등 고객의 Self 채널 활용률이 증가되면서 Inbound 인입콜이 지속적으로 감소하는 추세에 있고, '24년(189만콜/월평균)은 '23년(200만콜) 대비 -5.6% 인입콜이 감소하였습니다.

이러한 환경을 반영, 조직 운영 효율성을 극대화시켜 본연의 고객 응대와 더불어 맞춤컨설팅을 통한 고객가치 제고, 고객 이탈방지 활동, 유무선 회선판매활동 등 Inbound Marketing 활동을 통해 고객사인 SK텔레콤 고객의 Value Up 활동에 매진하였습니다.

### 2. CSI

각종 대내외 CSI 고객만족도 조사에서 1위를 달성하여 업계 최고 수준의 서비스 품질 수준을 달성하였습니다. 이러한 실적은 SK텔레콤의 국가고객만족도(NCSI) 고객만족 품질지수 27년 연속 1위, 한국산업 고객만족도(KCSI) 27년 연속 1위라는 업적에 중요한 역할을 담당하고 있다고 하겠습니다.

상/하반기CSI	NCSI	KCSI	KSQI	KS-CQI
1위	유/무선 단독 1위	무선 단독 1위	무선 단독 1위	최우수콜센터인증
상)유/무선 82.4점 하)무선 82.7점	83.6점/81.5점 역대 최고점	80.0점	우수콜센터 인증	이동통신 1위 270개 기업 중 3위

### 3. Marketing Activity

Inbound 인입 상담 고객 대상 고객의 사용 Data와 혜택 기반의 최적 컨설팅을 통해 요금제 변경을 최적화하고 우주패스 상품 등 구독상품을 Sales하고 있습니다. 또한 유선과 무선, 마케팅 상담간 1차상담과 전문상담이 호전환되는 협업이 이루어지고 있으며, 이는 맞춤상담과 책임상담으로 이어져 고객의 만족도를 높이는 시너지가 되고 있습니다.

또한 유선 통신사간 경쟁 심화로 인한 해지 문의 고객 대상 사전 방어 활동과 재약정 활동을 통해 Retention하는 Lock-in 마케팅 활동으로 SKT 유선 가입 고객의 해지방어에도 일익을 담당하고 있습니다.

그리고 CRM조직 운영을 통한 인터넷회선 및 IPTV 등 유선상품 판매에 있어서는 고 Tier, Quality 중심의 상품유치로 SKT의 매출증대에 기여하였습니다. SKT내 '24년 평균 유선상품 판매 중 17.5%에 달하는 점유비를 유지하고 있으며, 무선가입 조직인 TDS는 DB활용 최적화와 채널간 호전환 협업을 통한 DB발굴로 회선판매 마케팅을 하고 있으며 SKT 판매채널 중 1.9%의 점유비를 보이고 있습니다.

## Management's Discussion & Analysis

### 4. 수익

2024년 영업수익은 1,689억 원으로 2023년 영업수익이 1,795억 원에 비해 약 5.9% 감소했습니다.

상담 운영 인력 매출 기반의 당사 사업구조에 있어 이는 신규 상담 인력 채용 축소 및 청구 인력 감소가 매출 감소의 주요 원인입니다.

2024년 영업비용은 1,677억 원으로 2023년 1,774억 원에 비해 약 5.5% 감소했습니다. 이는 주로 청구 인력 감소에 따른 인건비 감소가 주요 원인이며, 그 외 기타 운영 비용 효율성 관리 강화 등 OI(Operation Improvement)실천을 통한 내부체질개선 영향도 있습니다.

2024년 영업이익은 41.1% 감소한 12억 원을 기록하였으며, EBITDA 마진은 0.4%p 감소한 3.8%, 영업이익률은 0.4%p 감소한 0.7%를 기록하였습니다. 2024년 당기순이익은 10억 원으로 2023년 17억 원에서 44.3% 감소했습니다.

자산 총계는 2023년 12월 31일 기준 723억 원이었으며, 2024년에는 623억 원으로 13.8% 감소하였습니다. 부채 총계는 2023년 12월 31일 기준 487억 원에서 2024년 12월 31일 기준 447억 원으로 8.3% 감소했습니다. 자본 총계는 2024년 12월 31일 기준 176억 원으로 전년도에 비해 25.3% 감소하였습니다. 당사의 부채비율은 2023년 12월 31일 기준 206.8%이었으며, 2024년 12월 31일 기준 254.0%입니다.

요약 재무정보		(단위 : 원)		
		2024	2023	Change
손익계산서	영업수익	168,908,219,620	179,499,181,412	(5.9%)
	EBITDA <sup>1)</sup>	6,385,900,625	7,505,579,504	(14.9%)
	영업비용	167,667,221,507	177,393,068,950	(5.5%)
	영업이익	1,240,998,113	2,106,112,462	(41.1%)
	당기순이익	968,954,576	1,738,370,370	(44.3%)
재무상태표	자산총계	62,282,510,011	72,271,721,307	(13.8%)
	현금및현금성자산 <sup>2)</sup>	18,151,777,769	19,232,441,252	(5.6%)
	부채총계	44,687,777,330	48,716,913,947	(8.3%)
	이자지급성부채 <sup>3)</sup>	-	-	-
	자본총계	17,594,732,681	23,554,807,360	(25.3%)
재무비율(%)	EBITDA마진	3.8%	4.2%	(0.4%)
	영업이익률	0.7%	1.2%	(0.5%)
	순이익률	0.6%	1.0%	(0.4%)
	부채비율 <sup>4)</sup>	254.0%	206.8%	47.2%

- 1) EBITDA = 영업이익 + 감가상각비(사용권자산 감가상각비 포함)
- 2) 현금및현금성자산 = 현금및현금등가물 + 단기금융상품
- 3) 이자지급성부채 = 단기차입금+사채+장기차입금(리스부채 제외)
- 4) 부채비율 = 부채총계/자본총계

## Management's Discussion & Analysis

### 영업수익

2024년 영업수익은 2023년 1,795억 원에서 5.9% 감소한 1,689억 원을 기록했습니다. 이는 신규 채용 중단 및 청구 인력 감소가 주 요인으로 모바일고객센터, AI 챗봇 상담서비스 등 상담서비스 다각화로 인한 고객의 Self 채널 활용율 증가 등으로 인한 인입호 감소와 상담 운영인력 효율화의 영향입니다.

연평균 요구호 현황(월기준)				
구분	2024	2023	2022	2021
인입호	1,887,681	2,000,353	2,050,726	2,364,371
증감율	-5.6%	-2.5%	-13.3%	

### 영업비용

2024년 당사의 영업비용은 1,677억 원을 기록하여, 2023년 1,774억원 대비 5.5% 감소했습니다. 이는 인건비 4.9% 감소, 기타 운영비 9.4% 감소가 주된 요인입니다. 인건비 감소 원인은 인력 감소가 주 요인입니다. 기타 운영비 감소는 내부 임직원 및 조직별 비용 사용 관리 강화 등 이 실천을 통한 내부 체질개선에 따른 것입니다.

영업비용(단위 : 원)		
	2024	2023
종업원급여	148,341,901,389	156,053,549,060
지급수수료	4,616,107,466	4,995,240,168
감가상각비와 무형자산상각비	5,144,902,512	5,399,467,042
통신비	1,512,589,316	1,661,428,910
임차료	4,766,402,181	5,021,341,056
상품매출원가	0	52,090,000
기타영업비용	3,285,318,643	4,209,952,714
<b>합계</b>	<b>167,667,221,507</b>	<b>177,393,068,950</b>

### 영업이익 및 EBITDA

2024년 영업이익은 41.1% 감소한 12억 원을 기록했으며, 2024년 EBITDA 마진은 0.4%p 감소한 3.8%를 기록했고, 영업이익률은 0.4%p 감소한 0.7%를 기록했습니다.

### 영업외수익 및 비용

2024년 당사의 금융수익은 2023년 7억 원에서 12.2% 감소한 6억 원을 기록했습니다. 주요 원인은 은행이자율 감소입니다. 당사의 금융비용은 2023년 3억 원에서 2024년 1억 원으로 57.4% 감소하였습니다. 이는 리스부채 이자비용에 해당되며, 임차공간 효율화에 따른 리스부채 감소가 주요 요인입니다.

기타영업외이익 및 기타영업외손실은 특이사항 없습니다.

### 법인세

법인세 비용은 세전이익이 37.1% 감소한 영향으로 2023년 7억 원에서 18.9% 감소한 6억 원을 기록했습니다. 당사의 2024년 유효세율은 2023년 28.1%에서 36.2%로 높아졌습니다.

### 당기순이익

위에서 논의된 요인들로 인하여 당사의 순이익은 2023년 17억 원에서 44.3% 감소한 10억 원을 기록했습니다. 순이익률은 2024년 0.6%, 2023년 1.0%를 기록했습니다.

## Management's Discussion & Analysis

### 5. 재무구조

#### 유동자산

당사의 유동자산은 2024년 12월 31일 기준 520억 원으로, 2023년 12월 31일 기준 509억 원보다 2.2% 증가했습니다. 당사의 현금 및 유가증권(단기금융상품 포함)은 2023년 12월 31일 192억 원에서 2024년 12월 31일 182억 원으로 5.6% 감소하였습니다. 매출채권(거래 및 기타 / 계약자산 포함)은 2023년 12월 31일 298억 원에서 2024년 12월 31일 297억 원으로 0.3% 감소하였습니다.

유동자산(단위 : 원)		
	2024	2023
현금및현금성자산 (단기금융상품 포함)	18,151,777,769	19,232,441,252
매출채권(계약자산 포함)	29,715,361,296	29,810,224,552
단기대여금	677,890,290	528,585,670
기타유동자산	3,445,509,629	1,285,059,704
<b>합계</b>	<b>51,990,538,984</b>	<b>50,856,311,178</b>

#### 비유동자산

당사의 비유동자산은 2023년 12월 31일 기준 214억 원에서 2024년 12월 31일 103억 원으로 51.9% 감소하였으며, 이는 주로 유형자산(사용권자산 포함)의 감소에 기인합니다. 유형자산은 사용권자산의 감소로 인해 2023년 12월 31일 65억 원에서 2024년 12월 31일 27억 원으로 59.2% 감소하였습니다.

비유동자산(단위 : 원)		
	2024	2023
유형자산	2,653,743,674	6,496,818,947
무형자산	976,148,417	1,166,663,617
기타비유동자산	6,662,078,936	13,751,927,565
<b>합계</b>	<b>10,291,971,027</b>	<b>21,415,410,129</b>

#### 부채

2024년 12월 31일 기준 당사의 부채총계는 447억 원으로 2023년 12월 31일 기준 487억원 대비 8.3% 감소하였습니다. 부채비율은 2024년 12월 31일 기준 254.0%로, 2023년 12월 31일 기준 206.8%에서 증가하였습니다.

#### 자본

당사의 자본총계는 2024년 12월 31일 기준 176억 원으로 2023년 12월 31일 대비 25.3% 감소했으며, 이는 주로 배당금 지급과 당기순이익 감소에 따른 것입니다.

자본(단위 : 원)		
	2024	2023
자본금	14,281,000,000	14,281,000,000
이익잉여금	3,328,029,171	9,325,767,350
기타자본구성요소	(14,296,490)	(51,959,990)
<b>합계</b>	<b>17,594,732,681</b>	<b>23,554,807,360</b>

## Management's Discussion & Analysis

### 6. 내부회계관리제도

서비스탑은 모회사인 SK텔레콤이 한국과 미국에 상장되어 있어 '주식회사 등의 외부감사에 관한 법률' 및 미국 '사베인스-옥슬리법(SOX법)'상 내부회계관리제도 관련 규정을 적용받아 SK텔레콤과 연결 종속회사에 대해 영역별 내부회계관리제도를 운영하여 신뢰성을 확보하고 있습니다.

매년 회사 경영진, 외부 감사인의 주체가 각각 독립적으로 내부회계관리제도 운영의 적정성을 점검하여 보고와 공시를 수행하고 있습니다.

서비스탑은 내부회계관리제도의 실질적 운영을 위해 전사수준통제(Entity Level Control, ELC), 거래수준통제(Transaction Level Control, TLC) 영역 가운데 급여와 결산 항목, 전산일반통제(Information Technology General Control, ITGC) 3가지 분야로 나누어 각 영역별 잠재적 리스크를 식별하고 통제 활동을 관리·평가하는 방법을 기술한 통제기술서(RCM: Risk Control Matrix)를 구비하였습니다. 이 통제기술서는 외부 환경과 사업의 변화를 반영해 매년 현행화가 이루어지며, 경영진 자체 평가의 기준으로 활용됩니다. 경영진 자체 평가는 설계 평가와 반기별 운영 평가로 구분해 수행 중이며, 자체 평가와 감사 과정에서 발견된 미비 사항은 해당 통제 수행 부서가 내부회계 평가 전담부서, 외부감사인과 협의하여 개선하고 있습니다.

## 독립된 감사인의 감사보고서

서비스탑 주식회사  
주주 및 이사회 귀중

### 감사의견

우리는 서비스탑 주식회사(이하 "회사")의 재무제표를 감사하였습니다. 해당 재무제표는 2024년 12월 31일과 2023년 12월 31일 현재의 재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고 기간의 포괄손익계산서, 자본변동표 및 현금 흐름표 그리고 중요한 회계정책 정보에 대한 요약과 기타의 서술정보로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 회사의 재무제표는 회사의 2024년 12월 31일과 2023년 12월 31일 현재의 재무 상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

### 감사의견근거

우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준에 따른 우리의 책임은 이 감사보고서의 재무제표감사에 대한 감사인의 책임 단락에 기술되어 있습니다. 우리는 재무제표 감사와 관련된 대한민국의 윤리적 요구사항에 따라 회사로부터 독립적이며, 그러한 요구사항에 따른 기타의 윤리적 책임들을 이행하였습니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

### 재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다. 경영진은 재무제표를 작성할 때, 회사의 계속기업으로서의 존속능력을 평가하고 해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속 기업전제의 사용에 대해서도 책임이 있습니다.

지배기구는 회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

### 재무제표감사에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 회사의 재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대하여 합리적인 확신을 얻어 우리의 의견이 포함된 감사보고서를 발행하는데 있습니다. 합리적인 확신은 높은 수준의 확신을 의미하나, 감사기준에 따라 수행된 감사가 항상 중요한 왜곡표시를 발견한다는 것을 보장하지는 않습니다. 왜곡표시는 부정이나 오류로부터 발생할 수 있으며, 왜곡표시가 재무제표를 근거로 하는 이용자의 경제적 의사결정에 개별적으로 또는 집합적으로 영향을 미칠 것이 합리적으로 예상되면, 그 왜곡표시는 중요하다고 간주됩니다.

감사기준에 따른 감사의 일부로서 우리는 감사의 전 과정에 걸쳐 전문가적 판단을 수행하고 전문가적 의구심을 유지하고 있습니다. 또한, 우리는:

- 부정이나 오류로 인한 재무제표의 중요 왜곡표시 위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사 증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위진술 또는 내부통제 무력화가 개입될 수 있기 때문에 부정으로 인한 중요한 왜곡표시를 발견하지 못할 위험은 오류로 인한 위험보다 큽니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다.
- 재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.

- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사 증거를 근거로 계속기업으로서의 존속 능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나, 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다.  
중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 재무제표의 관련 공시에 대하여 감사 보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 회사의 계속 기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.
- 공시를 포함한 재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.

우리는 여러 가지 사항들 중에서 계획된 감사범위와 시기 그리고 감사 중 식별된 유의적 내부통제 미비점 등 유의적인 감사의 발견사항에 대하여 지배기구와 커뮤니케이션합니다.

2025년 3월 5일

대표이사 **朴容棟**  
박 용 근



이 감사보고서는 감사보고서일(2025년 3월 5일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 첨부된 회사의 재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며, 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

# 중대성 평가(설문/이슈Pool 구성)

## 중대성 평가 설문 양식

1. 귀하의 이름과 직책은 무엇입니까? (성함과 직책을 적어 주세요)

2. 귀하가 근무한 기간은 얼마나 됩니까?

- ① 1년 미만
- ② 1~3년
- ③ 3~5년
- ④ 5년 이상

3. 귀하는 어느 부서에 속해 있습니까?

- ① 센터 (상담 부서)
- ② 센터 (지원 부서)
- ③ 본사 (사업부서)
- ④ 본사 (지원부서)

4. 위험, 기회, 비용 절감 및 규정 준수와 같은 요소를 고려하여 다음 각 지속가능 주제가 조직의 재무 성과에 미치는 잠재적 재무 영향을 평가하십시오.

5. 사회적 및 환경적 결과, 이해관계자의 관심사 및 평판 위험과 같은 요소를 고려하여 다음 각 지속 가능 주제가 조직의 이해관계자에게 미치는 잠재적인 비재무적 영향을 평가하십시오.

구분	이슈	1. 매우 낮음	2. 낮음	3. 보통	4. 높음	5. 매우 높음
환경	기후변화 대응					
사회	공정한 성과 평가, 행복한 조직문화					
	인권보호					
	안전보건 및 구성원 건강관리					
	공급망 관리 및 동반성장					
	고객서비스 개선 및 고객권익 보호					
	전략적 사회공헌					
	정보보안 및 개인정보보호 강화					
지배구조	투명한 지배구조					
	윤리경영					
	공정거래(CP) 준수					
	전사 RM 체계 구축					

구분	이슈	1. 매우 낮음	2. 낮음	3. 보통	4. 높음	5. 매우 높음
환경	기후변화 대응					
사회	공정한 성과 평가, 행복한 조직문화					
	인권보호					
	안전보건 및 구성원 건강관리					
	공급망 관리 및 동반성장					
	고객서비스 개선 및 고객권익 보호					
	전략적 사회공헌					
	정보보안 및 개인정보보호 강화					
지배구조	투명한 지배구조					
	윤리경영					
	공정거래(CP) 준수					
	전사 RM 체계 구축					

# 중대성 평가(설문/이슈Pool 구성)

## 중대성 평가 ESG 이슈 풀 구성

1) GRI (Global Reporting Initiative)

2) SASB Materiality Map

3) 동종 업계 (통신/서비스)

### 1) GRI (Global Reporting Initiative) 기준

구분	분류	topic	GRI 기준
환경 (Environment)	환경경영	에너지	GRI 302
		물과 폐수	GRI 303
		배출	GRI 305
사회 (Social)	구성원	고용	GRI 401
		훈련 및 교육	GRI 404
		다양성과 기회균등	GRI 405
		차별 금지	GRI 406
		산업안전보건	GRI 403
	산업안전보건	감정노동자 보호 및 상담사 정신건강 관리	GRI 403
		공급망	GRI 308
	공급망	공급업체 환경 평가	GRI 308
		공급업체 사회 영향 평가	GRI 414
	고객	고객 건강 및 안전	GRI 416
	사회공헌	지역사회 참여, 영향, 평가, 개발프로그램	GRI 413
	정보보호	고객 개인정보 보호	GRI 418
지배구조 (Governance)	지배구조	ESG 거버넌스 및 내부 관리 체계	GRI 2, 3
	컴플라이언스	반 부패	GRI 205

### 2) SASB Materiality Map의 서비스 분야 이슈 기준

SASB의 중요성 지도 (Materiality Map)												
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #333; margin-right: 5px;"></div> <span style="font-size: 8px;">섹터내 산업의 50%이상에 중요한 이슈가 될 가능성이 있는 이슈</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #ccc; margin-right: 5px;"></div> <span style="font-size: 8px;">섹터내 산업의 50%이하에 중요한 이슈가 될 가능성이 있는 이슈</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #fff; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;"></div> <span style="font-size: 8px;">섹터내 어느 산업에도 중요한 이슈가 될 가능성이 없는 이슈</span> </div>												
분야	이슈	소비재	주출물/ 광물가공	금융	식품/음료	헬스케어	인프라	재생가능자원/ 대체에너지	자원전환	서비스	기술 / 통신	운송
환경	GHG배출		■									
	대기질		■									
	에너지관리		■									
	물/폐수관리		■									
	폐기물/유해물질관리		■									
사회자본	생물다양성영향		■									
	인권/지역사회관계											
	고객개인정보											
	데이터보안											
	접속/적정가격											
인적자본	제품품질/안전											
	소비자복지											
	판매관행/제품표시											
	노동관행											
	중업원안전/위생											
비즈니스모델/ 이노베이션	중업원 참여/다양성											
	제품디자인/라이프사이클관리											
	비즈니스모델회복력											
	공급체인관리											
	재료조달/효율성											
리더십/ 지배구조	기후변화 물리적 영향											
	사업윤리											
	경쟁적행위											
	법/규제환경관리											
	중대사고위험관리											
시스템적리스크관리												

# 중대성 평가(설문/이슈Pool 구성)

## 중대성 평가 ESG 이슈 풀 구성

1) GRI (Global Reporting Initiative)

2) SASB Materiality Map

3) 동종 업계 (통신/서비스)

### 3) 동종 업계 ESG 이슈

구분	분류	topic
환경 (Environment)	환경경영	에너지 사용량 관리
		수자원 사용 및 절감 노력
		온실가스 배출량 (직접/간접) 관리
		기후변화 대응 전략 수립
사회 (Social)	구성원	교육 및 역량 개발 프로그램 제공
		다양성과 포용 (여성, 장애인 고용 포함)
		공정하고 투명한 평가 및 승진 체계
		일과 삶의 균형 (워라벨) 제도 운영
		노동조합 및 구성원 소통 채널 운영
		비정규직 및 파견직의 권리보장
	산업안전보건	안전하고 건강한 근무환경 제공
		감정 노동자 보호 프로그램 운영
		산업안전보건법 준수 및 고위험군 보호
	공급망	협력사 ESG 평가 체계
		하도급 공정거래 및 상생협력
		협력사 노동인권 보호 관리
	고객	파트너사에 대한 ESG 교육
		고객 불만 대응 및 VOC 시스템
		상담 품질 향상 및 정량적 평가
		고객 응대 매뉴얼 및 응대 윤리 강화
고객 중심 혁신 서비스 도입 (AI 상담 등)		
사회적 약자 고객 응대 시스템 (장애인, 고령자 등)		
디지털 접근성 및 정보격차 해소		

구분	분류	topic	
사회 (Social)	사회공헌	지역사회 봉사활동 및 상생 프로젝트	
		소외계층을 위한 교육·복지 후원	
		지역사회 환경개선 캠페인 참여	
		긴급 재난 시 지역사회 상담지원 기여	
정보보호	정보보호	사회적 기업 및 취약계층 협력 확대	
		고객 개인정보 보호 및 사이버 보안	
지배구조 (Governance)	지배구조	개인정보보호 리스크 대응 체계	
		ESG 거버넌스 체계 수립 및 운영 (예: ESG 위원회)	
		ESG 정보의 공시 및 투명성 강화	
		ESG 연계 KPI 설정 및 내부 평가	
	윤리경영	윤리경영	ESG 역량 보유 이사진 구성
			지속 가능한 경영 전략 수립
			이해관계자 참여 및 소통 체계
			윤리경영 정책
	컴플라이언스	컴플라이언스	직장 내 괴롭힘/성희롱 예방 체계
			부패 방지 정책
	리스크	리스크	공정경쟁 및 공정거래 준수
			내부 감사 및 윤리 제보 시스템 운영
		리스크 관리 체계	

# ESG Framework 측정 체계 개념 ①

대분류(5개)	중분류(12개)	개념 및 주요 내용	소분류 <sup>(48개)</sup>	문항 수 <sup>(99개)</sup>
Happiness for ALL	구성원 (고용 평등/다양성)	<p><b>고용 평등 및 다양성</b>이란 직원들에게 공정한 기회와 차별없는 근무환경을 제공하고, 공정한 인사 및 평가 시스템을 구축하여 직원의 만족도와 생산성을 높이는 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기업은 고용 형태, 성별, 나이, 장애 여부 등 근로자의 <b>다양성</b>과 관련된 현황을 체계적으로 관리하고 공개해야 한다.</li> <li>* 기업은 사업 전략 및 비전과 연계한 구성원 <b>육성 정책 및 체계</b>를 구축하고 교육 프로그램 운영의 성과를 측정하고 관리해야 한다..</li> <li>* 기업은 채용에서 육성, 성과 평가와 보상 규정을 명문화하고 <b>명확한 기준</b>을 제시해야 한다.</li> <li>* 기업은 근로자의 이해 대변 및 협력적 노사관계를 위한 <b>협의기구</b>를 설치해야 한다.(노동 조합 조직, 단체 협약 체결 또는 노사협의회 설치 및 정기회의)</li> <li>* 기업은 『근로기준법』 상 근로시간 원칙을 준수하고, 구성원의 일·생활 균형과 삶의 질 향상을 위해 육아휴직, 자기계발 등 다양한 <b>복지 혜택</b>을 제공해야 한다.</li> </ul>	다양성, 구성원 육성, 관리체계, 조직문화	12
	인권경영	<p><b>인권경영</b>이란 모든 이해관계자의 기본인권을 존중하고 보호하기 위해 기업활동 전반에서 인권침해를 예방하고 대응체계를 수립하는 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기업은 세계인권선언 (Universal Declaration of Human Rights), UN 기업과 인권 이행원칙 (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) 및 국제노동기구(International Labor Organization), OECD 실사 가이드라인 (OECD Due Diligence Guidance for responsible Business Conduct) 등 인권·노동 관련 국제 표준/가이드 라인을 참고하여 <b>인권정책</b>을 공시하고 거버넌스, 인권 리스크 관리체계를 구축해야 한다.</li> <li>* 기업은 인권정책에 <b>인권 분야 이슈</b>에 대해 공식적인 입장을 포함해야 한다. (차별금지 / 근로조건 준수 / 인도적 대우 / 강제근로 금지 / 아동노동 착취 금지 / 결사 및 단체교섭의 자유 / 산업안전 보장 / 지역주민 인권 보호 / 고객 인권 보호)</li> <li>* 기업은 <b>인권 실사</b>를 통해 발견된 리스크에 대해 지속적으로 개선/관리해야 하며, 인권 정책 인식을 위해 전직원 대상으로 <b>교육</b>을 시행해야 한다.</li> <li>* 기업은 임금, 승진, 보상, 교육기회 등 채용 및 고용 활동에서 성별, 출신국가, 장애 등의 요건에 근거해서 근로자를 <b>차별</b>해서는 안된다.</li> <li>* 기업은 <b>직장 내 괴롭힘</b>을 방지하는 윤리규정을 제정하고, 신고 절차와 문제 해결 조치 및 재발 방지를 위한 대책을 마련해야 한다.</li> <li>* 기업은 이해관계자의 인권관련 고충을 해결하기 위한 <b>소통채널</b>을 운영해야 한다.</li> </ul>	정책, 인권실사, 고용평등, 직장내 괴롭힘, 교육, 소통채널	9
Unwaste	환경경영	<p><b>환경경영</b>이란 기후변화 대응과 생태계 보존을 위해 환경리스크를 사전에 관리하고 환경영향을 최소화하기 위해 자원의 효율적 사용과 환경을 보호하는 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기업은 <b>환경경영 방침</b>을 공개하고 기후변화 및 탄소중립 관련 측정가능한 중장기 <b>목표</b>를 설정하여 대외적으로 공개해야 한다.</li> <li>* 기업은 환경경영 정책과 계획을 수립하고 이행 수준, 환경 법규 및 규제 준수 등을 체계적으로 관리할 수 있는 <b>관리 체계</b>를 구축해야 한다.</li> <li>* 기업은 전체 사업장에서 사용하는 <b>용수/에너지/온실가스와 배출 폐기물</b> 사용량을 정량화하여 체계적으로 관리하고 효율적인 소비를 통해 사용량을 절감하고 재활용, 재사용 등의 감축 방안을 모색해야 한다.</li> <li>* 기업은 대외 이해관계자에게 정확한 <b>환경 정보</b>를 공개해야 하며, 전직원 대상 환경정책 인식을 위한 <b>환경교육</b>을 시행해야 한다.</li> </ul>	환경경영, 온실가스, 에너지, 용수, 폐기물, 환경 법/규제 위반	17
Make Sustainability	산업안전보건	<p><b>산업안전보건관리</b>란 구성원의 안전과 건강을 보호하기 위해 위험요인을 파악하여 제거·대체하거나, 통제방안을 마련·이행하며, 이를 지속적으로 개선하는 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기업은 중대재해처벌법 시행령에서 규정한 제반사항을 반영해 관리 인프라, 중대재해 예방 활동, 이행 점검·리스크 관리 등의 <b>안전보건 관리체계</b>를 구축해야 한다.</li> <li>* 기업은 <b>안전보건관리 규정</b>을 전체 구성원에게 공유하고, 산업재해율 관리, 작업환경 정기점검, 안전보건 교육 등 업무를 <b>전담하는 조직</b>을 설치하고 안전보건 수준 제고를 위한 목표 달성 과정을 관리해야 한다.</li> <li>* 기업은 안전보건관리체계 구축을 위한 <b>구성원 참여 및 협의 프로그램</b>을 운영하고 매년 전 구성원 대상으로 <b>안전교육</b>을 시행해야 한다.</li> <li>* 기업은 정기적으로 <b>사업장 위험성 평가</b>를 통해 위험 요인을 파악하고 제거·대체·통제 조치를 위한 개선계획을 수립하고 이행해야 한다.</li> <li>* 기업은 <b>구성원의 건강/보건</b> 관리 정책을 수립하고 건강 증진을 위한 프로그램을 운영해야 한다.</li> </ul>	정책 및 관리체계, 중대재해예방활동, 구성원 건강, 산업재해율	7

# ESG Framework 측정 체계 개념 ②

대분류(5개)	중분류(12개)	개념 및 주요 내용	소분류 (48개)	문항 수 (99개)
Make Sustainability	공급망 관리	<p><b>공급망 관리란</b> 협력업체의 ESG 리스크를 최소화하고 책임있는 거래 문화를 조성하기 위한 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기업은 협력사의 ESG 리스크 관리를 위해 '협력사 ESG 행동규범 (Supplier ESG Code of Conduct)'을 규정하고 협력사가 준수하도록 관리해야 한다.</li> <li>* 기업은 협력사 ESG 관리/개선을 위한 세부 계획과 관리 체계를 구축하고 정기적인 실사를 통해 미흡한 부분을 개선하도록 관리해야 한다.</li> <li>* 기업은 기존 협력사의 사회적 가치창출 인식제고를 위한 활동을 이행하고, 신규 협력사 선정 시 사회적 책임 이행수준을 평가해야 한다.</li> <li>* 기업은 중장기적으로 안정적이고 지속가능한 공급망 구축을 위해 협력사와 동반성장을 위한 재무적, 비재무적 지원 프로그램을 운영해야 한다.</li> </ul>	협력사 ESG경영, 협력사 ESG 관리및 지원	5
	지배구조	<p><b>지배구조(Governance)란</b> 기업의 가치를 극대화하기 위해 주요한 의사결정을 내리는 구조로 최고 경영자, 이사회, 주주총회 등이 포함되며, 투명한 의사결정과 책임있는 경영을 위한 이사회 구성과 내부 통제, 감사 체계 등을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기업의 최고경영자는 ESG 경영에 대한 실천 의지를 대내외적으로 표명해야 하며, ESG 경영을 전담하는 조직을 두고 주기적으로 ESG 활동에 대한 이슈사항을 보고-검토-의사결정하는 프로세스를 구축해야 한다.</li> <li>* 기업은 ESG중대성(Materiality) 평가를 통해 ESG 기회 및 위기요인을 파악/관리해야 하며, 경영진(임원)의 평가/보상제도에 ESG 평가범위와 목표를 반영해야 한다.</li> <li>* 기업은 신사업/투자 등 의사결정 시, ESG 기준에 따라 인권 리스크, 환경 영향 평가등을 검토해야한다.</li> <li>* 기업의 이사회는 경영진을 견제하고 독립적인 제언을 할 수 있는 독립성을 가져야 하며, 전문성을 갖춘 사외이사로 구성해야 한다.</li> <li>* 기업은 주주총회 소집을 다양한 채널로 전달하며, 주주에게 배당 정책 및 배당 계획을 통지하고 배당 정책 및 배당 계획에 따라 배당해야 한다.</li> <li>* 기업은 조직의 재무, 회계, 감사 관련 부정사안, 기타 내부 통제 관련 현안 등을 상시적으로 점검하고, 중요 의사결정 및 관련 정보를 감사위원회에 보고해야 한다.</li> <li>* 회계 및 재무 전문가를 감사위원으로 선임하고 법/규제를 요건을 명확하게 인식하고 지배구조 리스크를 관리해야 한다.</li> </ul>	ESG 경영, 주주권리, 감사, 지배구조, 법/규제 위반	12
AI value-up with ESG	고객	<p><b>고객 관리란</b> 고객권익을 보호하고 만족도를 높이는 활동으로 개인정보보호, 공정 마케팅, 투명한 정보제공 등을 통해 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하는 것을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기업은 고객중심경영을 실천하고 고객권익을 보호하기위한 정책을 수립해야 한다.</li> <li>* 기업은 고객 불만의 신속한 해결을 위해 전담 조직과 처리 프로세스, 업무 매뉴얼을 갖추어야 한다.</li> <li>* 기업은 고객이 의견을 자유롭게 개진할 수 있는 소통 채널을 운영하여 VOC의 체계적인 관리및 재발방지 대책을 수립해야 한다.</li> <li>* 기업은 구성원의 고객불만 관리 마인드를 제고하고 고객불만을 예방하기 위한 응대및 불만처리절차 등을 교육해야 한다.</li> <li>* 기업은 고객의 요구사항을 이해하고 긍정 경험을 제공하여 고객과의 관계를 강화하고 고객 만족도를 제고하기 위한 프로그램/프로세스를 갖춰야 한다.</li> </ul>	고객 권익보호, 고객불만 대응체계, 고객 만족도 제고	6
	사회공헌	<p><b>사회공헌이란</b> 기업의 자원과 역량을 활용하여 지역사회 교육, 복지, 환경 등 다양한 분야의 사회문제 해결에 참여하는 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기업은 지역사회와 SE 생태계 지원을 위해 사업특성을 고려한 사회공헌 전략과 추진 계획을 수립해야 한다.</li> <li>* 기업은 사회공헌 활동에 구성원들의 자발적 참여를 장려하며 다양한 이해관계자와의 협력해야 한다.</li> <li>* 기업은 사회공헌 활동의 지속성 및 효과성 확보를 위해서 사회공헌 활동을 수치화하여 관리해야 한다.</li> </ul>	전략및 목표, SV활동	3

# ESG Framework 측정 체계 개념 ③

대분류(5개)	중분류(12개)	개념 및 주요 내용	소분류 (48개)	문항 수 (99개)
No-Risk	윤리경영	<p><b>윤리경영이란</b> 지속가능한 기업문화 조성을 위한 법과 규정을 준수하고 부패 방지, 내부 고발 보호, 투명한 정보공개 등의 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기업은 윤리경영을 실천하기 위한 <b>윤리 규범과 윤리경영 실천지침</b>을 명문화해서 대외 홈페이지에 공시해야 한다                     <ul style="list-style-type: none"> <li>윤리규범과 윤리경영실천 지침에는 정규직외 시간제, 계약직 등을 포함 하고, 회사의 業의 특성을 반영한 요소를 포함한다.</li> <li>윤리규범 활동의 실효성을 검토하고 이에 따른 제·개정 이력을 주기적(60개월이내)으로 관리한다.</li> </ul> </li> <li>기업은 전체 구성원 대상으로 성희롱 예방등의 <b>윤리경영 교육</b>을 매년 1회 이상 시행해야 한다.                     <ul style="list-style-type: none"> <li>그룹에서 공통으로 제공되는 Online 교육뿐만 아니라 자체 개발한 윤리 교육 프로그램을 추가로 시행한다.</li> <li>교육 만족도 조사를 통해 시사점 관리및 개선사항은 반영한다.</li> </ul> </li> <li>기업은 매년 전체 구성원 대상 <b>윤리실천 서약</b>을 수취해야 한다.</li> <li>기업은 부서 단위로 리더 주관의 <b>윤리경영 실천 워크샵</b>을 시행해야 한다,                     <ul style="list-style-type: none"> <li>그룹의 공통 주제뿐만 아니라 조직 특성에 맞는 주제를 추가하여 윤리실천 워크샵을 시행하고 시사점 도출에 따라 개선사항을 관리한다.</li> </ul> </li> <li>기업의 <b>윤리실천 소통활동</b>은 분기 1회 이상 실시하고, 커뮤니케이션의 효과성을 점검하여 개선점 도출및 반영해야 한다.</li> <li>기업은 <b>윤리경영 실천 서베이</b>를 매년 실시하여 피드백/보완이 필요한 부분을 개선 과제로 선정하고 비윤리적 이슈에 대해서는 선제적으로 대응한다.                     <ul style="list-style-type: none"> <li>서베이 문항은 그룹 공통 서베이 문항뿐만 아니라 조직 상황에 맞게 필요한 문항을 추가하고 서베이 결과 분석으로 식별된 이슈에 대해 개선 조치한다.</li> </ul> </li> <li>기업은 상시적으로 제보 또는 상담할 수 있는 웹사이트, 대면상담,서신 등의 다양한 <b>온·오프라인의 윤리상담·제보센터</b> 운영하고 제보자 보호 정책을 준수해야 한다.                     <ul style="list-style-type: none"> <li>홈페이지에 제보채널 링크를 제공하고 명문화된 제보자 보호방침에 따라 제보자 보호 및 개선 조치한다.</li> <li>개별 제보 건의 개선 조치 및 전체 제보 건 수에 대한 현황 관리및 시사점을 관리한다.</li> </ul> </li> <li>기업은 <b>윤리규범 위반 시 절차</b>에 따라 조치해야 하며 사안의 중대성에 따라 평가와 보상에 반영해야 한다.                     <ul style="list-style-type: none"> <li>자체적으로 수립한 비윤리행위 사안별 징계 규정을 명문화하고 징계처리 결과를 전체 공지및 직위나 직급, 평가/보상에 반영한다.</li> </ul> </li> </ul>	윤리정책 규범, 윤리교육, 의사소통, 윤리실천survey, 제보채널, 징계	12
	정보보호	<p><b>정보보호관리란</b> 고객과 기업의 데이터를 안전하게 보호하고 개인정보 유출 방지및 보안 정책을 수립하고 구성원에 대한 보안교육 등의 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기업은 인적/물리적/시스템적 보안과 접근통제 관리 방향성을 명시한 <b>개인정보 보호관리 방침</b>을 수립하고 <b>개인정보 보호/관리 체계를</b> 구축하여야 한다.</li> <li>기업은 정보보호 최고 책임자(<b>CISO</b>), 고객정보보호총괄(<b>CPO</b>)의 역할과 관리 업무를 명확히 규정하고 체계적으로 관리해야 한다.</li> <li>기업은 정보보호 및 개인 정보보호 관련 주요 위험을 파악할 수 있도록 매년 개인정보보호 실태를 <b>점검</b>하고, 주요 위험에 사전 대응하기 위한 활동을 해야 한다.</li> <li>기업은 전체 구성원 대상으로 연 1회 이상 <b>정보보호 교육</b>을 실시해야 하며, 정보보호관련 위험 발생 가능성이 높은 직무를 대상으로는 차별화 된 교육을 진행해야 한다.</li> <li>기업은 <b>법/규제</b> 요건을 명확하게 인식/준수해야 하며, 보안사고 발생 시 신속히 대응할 수 있는 프로세스가 있어야 한다.</li> </ul>	정책, 관리체계, 교육, 개인정보 침해 및 구제	7
	Compliance	<p><b>컴플라이언스(Compliance)란</b> 기업이 관련 법규,윤리기준,내부 정책을 준수하고 사전에 법적리스크를 예방하는 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기업은 사회적으로 책임있는 경영, 거래및 협력관계에서 윤리적인 원칙과 투명성을 준수하는 <b>반부패 관리정책과 행동강령</b>을 수립해야 한다.</li> <li>기업은 <b>'공정거래 자율준수 프로그램</b>(CP :Compliance Program)'을 도입하여 부패 방지와 공정한 직무 환경을 조성 해야한다.</li> <li>기업은 법 동향 및 개정 사항을 지속적으로 모니터링하고, 계약 및 거래관계에서 발생가능한 리스크에 대응할 수 있는 <b>관리체계</b>를 구축해야 한다.</li> <li>기업은 윤리/반부패관련 <b>고충채널</b>을 운영하고 고발자의 권익보호및 불이익을 금지해야 한다,</li> <li>기업은 전 구성원 대상으로 공정거래/반부패 <b>교육</b>을 진행하고 <b>실천 서약</b>을 수취해야 한다.</li> </ul>	정책 및 관리체계, 고충처리 채널, 교육, 반부패 관련 법규/행동강령 준수	6
	리스크관리	<p><b>리스크관리란</b> 경영활동에서 직면할 수 있는 환경,사회,지배구조상의 리스크를 사전에 식별하고 이를 체계적으로 관리하는 전략/절차를 수립해서 대응하는 활동을 말한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기업은 발생 가능한 리스크를 사전에 식별하고, 식별된 리스크에 효율적으로 대응하기 위해 <b>전사적 통합 리스크 관리체계</b>를 구축해야한다.</li> <li>기업은 통합 리스크를 관리하기 위한 <b>전담 조직(이슈별 전담부서)</b>을 두고 체계적으로 대응해야 한다.</li> <li>기업은 전체 구성원에게 리스크 관리를 위한 정기적인 <b>교육</b>을 시행해야 한다.</li> </ul>	관리체계 교육	3

# About this Report

## 보고서 개요 (보고서 발간 개요)

이해관계자 여러분께 서비스탑이 지난 1년간 ESG 지속가능경영 실천을 위해 추진해 온 활동과 성과를 투명하게 제공하고자 서비스탑 2024년 ESG STORY를 지속가능경영보고서의 Pilot 형태로 최초로 발간하게 되었습니다. 현재 ESG 활동 사항과 data를 성실하게 반영하였으며, 추후 공식적으로 Annual report 가이드에 맞춰 보완해 나갈 예정입니다.

## 보고 기간 (보고 대상 기간)

본 보고서의 보고 기간은 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지이며, 일부 활동의 경우 2025년 상반기 활동까지 포함했습니다. 정량적 데이터의 경우 연도별 추이를 참고할 수 있도록 최근 3개년(2022년~2024년)의 성과를 포함하고 있습니다.

## 보고 범위 (보고서 발간 대상 범위)

국내 전체 사업장(15개)의 지속가능 경영 활동과 성과를 대상으로 하고 있습니다.

## 보고 기준 (보고서 작성기준)

본 보고서는 GRI 표준 공시 기준을 참고하여 작성했습니다. 재무 정보는 24년 외부감사법인의 감사보고서를 기준으로 작성하였습니다.

재무 정보와 비 재무 정보 모두 당사 공시 체계에 따라 회계연도를 기준으로 작성했으며 에너지 사용 관련 자료와 온실가스 배출량은 배출량 검증 결과에 따랐습니다.

## 보고서 검증 (검증 기관 언급)

필수 공시 항목인 ESG 경영개선 data(9개)에 대한 신뢰도를 높이기 위해 전문 검증 기관인 DNV Business Assurance Korea에 검증을 의뢰하여 공정성을 확보 했으며, 검증 의견서는 ESG Data 항목에 수록했습니다.

보고서 내용 전반에 관하여 당 보고서가 가진 Pilot 형태의 보고서로서의 한계로 인해, 외부 검증기관의 Assurance없이 발간되었으나 대표적인 검증기준인 AA1000의 구체성, 완전성, 책임성의 원칙을 최대한 준용하려고 노력하였음을 밝힙니다.

- 구체성: 이해관계자들이 정보를 바탕으로 결정하며 행동하는 데 필요로 하는 지속가능성 성과에 관한 정보를 보고서에 포함시켰는지 여부
- 완전성: 보고서 작성 회사가 지속가능성 성과를 확인하고 이해한 범위를 평가
- 책임성: 이해집단의 관심 사항과 정책 및 해당 정책을 고려하고 그 내용을 보고서에 적절히 반영했는지 여부를 평가

## 제작 정보

발행일 : 2025년 10월

발행 : 서비스탑 주식회사

제작 책임 : ESG 위원회

문의 : 경영지원팀 ESG 운영그룹 | 이메일 주소 [sirsch@svctop.com](mailto:sirsch@svctop.com)

# 서비스 탑 | SK telecom

· 발행일: 2025년 10월 · 발행: 서비스탑 주식회사 · 발행 부서: ESG위원회 - 경영지원팀 · 문의: sirsch@svctop.com

서비스탑 홈페이지에서 이 보고서를 PDF 파일로 내려 받으실 수 있습니다.  
(<https://www.svctop.co.kr>)