서비스탑
ESG 정책지



서비스탑 ESG 위원회

2026. 08.

Contents

01 ESG Mgmt.

ESG 추진 체계 03
- 서비스탑 ESG 추구가치
- ESG 위원회

02 ESG 세부정책 (정책, 원칙/지침 전문)

인권경영 04
- 인권선언
- 적용범위
- 거버넌스
- 인권기본원칙
- 인권리스크관리
- 인권실사
- 리스트선정
- 감정노동보호 및 정신건관강관리
- 고충처리 프로세스
- 인권교육
- 인권 기본 원칙 전문

환경경영 09
- 환경경영 목적
- 적용 범위
- 추진 조직
- 환경경영 방침

안전보건 11
- 안전보건 경영방침

공급망관리 12
- 공급망 ESG 관리 정책
- 협력사 ESG 행동규범전문

고객 16
- 고객 권익 보호 원칙 전문

윤리경영 17
- 윤리규범
- 윤리규범 전문
- 윤리경영 관리
- 부패방지 방침
- Compliance 준수
- 윤리경영 실천지침
- 윤리경영 실천지침전문
- 규정준수 방침
- 부패방지 방침 전문
- 부패방지 방침

ESG 추진 체계

서비스탑 ESG 추구가치

사람(HUMAN)의 가치를 더하는 서비스탑 ESG

HUMAN
SERVICETOP ESG

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

U Unwaste
환경을 위해 녹색경영을 선도하는 기업이 되겠습니다.

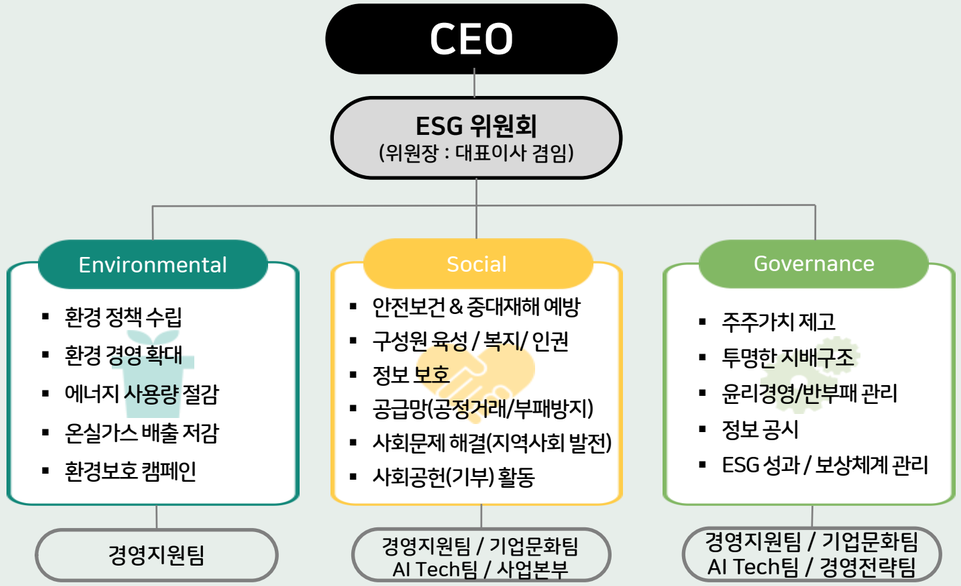
M Make Sustainability
미래를 생각하는 지속가능한 고객 서비스 및 ESG경영을 실현하겠습니다.

A AI value-up with ESG
AI를 통한 고객서비스의 가치를 높이겠습니다.

N No-risk
높은 수준의 윤리, 준법경영을 통해 리스크 Zero 化에 앞장서겠습니다.

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.



인권경영

서비스탑은 기업의 영속적 성장과 발전을 통해 고객·구성원·비즈니스 파트너, 지역사회 등 모든 이해 관계자에게 가치를 제공하고, 사회·경제적 발전에 기여함으로써 인류의 행복에 공헌한다'는 SKMS의 철학을 바탕으로 사회적 책임과 윤리적 규범을 성실히 준수하고 있습니다. 구성원을 포함한 모든 이해관계자의 인권을 존중하고 보호하는 인권 경영을 실천하여 기업의 책임을 다하고자 합니다. 특히, 콜센터 기반의 서비스를 제공하는 사업 특성상 다수의 상담 인력이 고객 응대과정에서 발생할 수 있는 인격권의 침해에 대한 보호와 정신적 ·정서적 안전은 당사 인권경영의 핵심과제 입니다.

1

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 책임을 다하고 있습니다.
또한, 비즈니스 파트너사에서도 동일한 기준이 적용될 수 있도록 협력 체계를 구축하고 관리하고 있습니다.

적용 범위

본 정책은 서비스탑의 모든 경영활동에서 인권을 존중하며, 임직원을 비롯해 거래 계약을 맺은 모든 비즈니스 파트너 등 서비스탑과 관련된 모든 이해관계자를 대상으로 합니다.

거버넌스

서비스탑은 사업 과정에서 발생 가능한 인권 침해를 방지하기 위해 이해관계자 참여 채널을 운영하고 있습니다.
이를 통해 이해관계자들이 사업 전반의 활동과 관련한 의견, 피해 사례 및 사회적 책임 위반사례 등에 대해 자유롭게 공유하고 관련 이슈를 해결해 나가고자 합니다.

접수된 제보 내용은 사실 여부 확인 후 실무 부서의 모니터링과 실사 등을 통해 적극적으로 해결하고 있습니다. 중대 사안으로 판단 및 조치된 건에 대하여는 이슈 내용과 처리 과정 및 결과를 최고경영층에 보고하고 전반적인 경영 활동에 반영해 유사 사례가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다.

02. ESG 세부 정책 - 인권경영

인권 기본원칙

인권기본 원칙은 차별금지 및 적정근로조건, 강제 노동 및 아동노동 금지,결사의 자유 보장, 산업 안전보장, 개인정보보호 등을 원칙으로 명시하고 있으며, 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 조성과 안전점검 관리
개인정보 보호	• 법률상 규정을 준수하여 개인정보 수집, 저장, 활용
지역사회 인권보호	• 사업운영과정에서 발생하는 지역사회에 대한 직·간접적인 침해 예방
협력사 인권 실사	• 협력사의 인권 경영 준수 및 연내 현장 실사

인권 리스크 관리

서비스탑은 인권 이슈에 대한 회사의 정책과 절차, 시스템을 체계적으로 검토하여 리스크를 파악하고 효과적인 개선 방안을 마련하고 있습니다.
회사는 '보호(Protect), 존중(Respect), 구제(Remedy)'를 중심으로 하는 유엔 기업과 인권 이행 원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Right)에 기반하여 비즈니스 파트너 등 서비스탑과 관련된 모든 이해관계자의 리스크를 관리하고 있으며 임직원 대상으로 교육과 캠페인을 통해 인권 존중의 조직문화를 확산하고자 지속적으로 노력하고 있습니다

인권 실사



가. 인권 영향 식별
기업 활동, 비즈니스 관계로 발생/기여 할 수 있는 실질적 및 잠재적 인권침해 파악
나. 평가 결과 통합 및 조치
식별된 인권 리스크를 분석하고 필요한 조치 실행
다. 대응추적
정기적인 감사 및 모니터링을 통해 취해진 조치의 효과를 추적하고 개선 여부 평가
라. 결과 소통
인권침해에 대한 신고 접수, 피해자 구제 및 고충처리 현황 공개 (접수 건수와 내역, 조치, 결과 등)
마. 인권경영 교육
전구성원 대상 국제인권기준과 인권침해 사례 및 구제 등을 포함하여 정기적으로 실시

02. ESG 세부 정책 - 인권경영

리스크 선정

인권영향 평가는 국내외 인권규범, 동종업계 모범사례, 임직원 설문 및 인터뷰, 고충처리 채널접수 현황 결과를 종합적으로 검토하여 진행합니다.
식별 된 이슈는 발생 가능성과 영향도를 기준으로 우선 순위를 정하고 있습니다.

구분	핵심 인권이슈
근로조건	상담사 감정노동 및 정신건강
괴롭힘	고객의 폭언·성희롱 등 악성 민원으로부터 보호
차별	채용·평가·승진 과정에서의 차별 금지
개인정보	고객 통화 · 상담 정보 처리 과정의 프라이버시 보호
산업안전	안전한 작업환경과 근골격계 질환 예방

감정노동보호 및 정신건강관리

당사는「감정노동자보호 가이드라인」을 수립하여 상담매니저가 고객으로부터 폭언, 성희롱, 협박성 발언 등에 노출될 경우 즉시 상담을 종료할 수 있도록 보장하고 있습니다.
또한 안내 멘트를 통해 폭언 발생 시 통화 종료 될 수 있음을 고객에게 고지하고 있습니다.

- 악성민원 응대 매뉴얼 운영
- 상담사보호프로그램 적용 시, 심리적 안정을 위한 휴게시간 보장
- 사내 전문심리상담사를 통한 심리상담 진행
- 정기적으로 정신건강 진단을 통해 고위험군 조기 발굴 및 사전 관리

고충처리 프로세스

서비스탑은 경영 활동 전반에서 발생 할 수 있는 인권 리스크를 예방하고 이해 관계자의 권리를 보호하기 위해 고충처리프로세스를 운영하고 있습니다. 인권침해를 인지하거나 경험한 임직원 및 협력사 근로자가 불이익 우려 없이 신고할 수 있도록 익명성 보장되는 고충처리 채널을 운영하여 사업관련 의견, 피해 사례, 사회적 책임 위반사례 등을 접수 받고 있으며, 이를 바탕으로 공동의 해결 방안을 모색하고 실행하고 있습니다.

인권원칙을 위반하거나 침해 사례가 발생한 경우,
이해 관계자는 SK텔레콤㈜ 윤리상담센터(https://ethics.sk.co.kr / Fax: 02-2121-1959)를 통해 제보 할 수 있으며, 접수된 사안은 전담 조사인력이 사실 관계를 확인하고 관련 부서의 모니터링 및 실사를 통해 신속하게 조치됩니다. 피해자 보호조치와 가해자 제재 등 구제절차를 신속하게 진행하며, 신고자에 대한 불이익 조치는 엄격히 금지됩니다.
특히, 중대한 사안으로 판단되는 경우에는 해당 이슈의 처리결과를 최고경영진에 보고하고, 향후 유사사례 재발방지를 위한 개선사항을 경영활동 전반에 반영하고 있습니다.

인권 교육

전 임직원을 대상으로 연1회 이상 인권경영 교육을 실시하고 있으며,
상담매니저 대상으로는 악성민원대응교육과 상담사보호프로그램 활용에 대해 주기적인 교육을 진행하고 있습니다. 또한, 전체 리더 대상으로는 직장내 괴롭힘 예방 및 공정한 평가와 인사관리에 대한 교육을 강화하고 있습니다.

인권 기본 원칙 전문

1. 적용범위

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 인권경영 추진을 위한 계획을 수립하고 이를 관리/감독하며, 기업문화팀을 전담 부서로 하여 관련 업무를 이행한다.
서비스탑은 인권경영 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 예방 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 근로조건과 관련하여 충분한 의사소통 기회를 제공한다.

8. 아동노동 금지

서비스탑은 법률에 따라 모든 사업장에서 아동 노동을 원칙적으로 금지한다.

- 법률에 따른 연소자 근로 시 안전보건상 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

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 미준수 사례, 침해 사례 목격 혹은 직접 경험한 경우 접수 채널>
☞ SK텔레콤(주)의 윤리상담센터(https://ethics.sk.co.kr / Fax: 02-2121-1959)

인권 기본 원칙 전문

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.

환경경영

서비스탑은 SK텔레콤의 '2050 Net Zero' 환경경영 목표에 부합하도록 노력하고 있습니다.
이를 통해 미래를 위한 친환경 전환을 이루기 위해 조직 전체적인 노력을 기울이고 있습니다.
매년 온실가스 배출량과 에너지 소비량을 줄이기 위한 노력뿐만 아니라, 지역사회 환경 정화 활동 및 일상생활 속 캠페인을 통해 환경경영에 대한 인식을 확대하고 환경보호를 실천하도록 임직원과 전 구성원이 함께 노력하고 있습니다.

환경경영 목적

서비스탑의 환경경영 정책은 고객, 비즈니스 파트너, 주주 및 사회의 다양한 이해관계자들의 행복을 위해 지속 가능한 세상을 창출하는 것을 목표로 합니다.
서비스탑은 고객센터의 비즈니스 특성상 전력 구매 비중이 높기 때문에 친환경 에너지로의 전환 및 절약을 위해 중장기적인 노력을 기울일 것입니다.

적용 범위

서비스탑은 고객, 기업 내 모든 구성원 및 협력사를 포함한 활동 주체들에게 환경 정책을 적용하여 환경 정책 준수를 요구합니다.

추진 조직

서비스탑은 경영지원팀에서 온실가스, 폐기물, 에너지 사용량 데이터를 관리하여 환경경영의 전사적 추진을 강화하고 있습니다.
또한, SK텔레콤 Net Zero 환경경영 목표에 동참하기 위해 노력하고 있습니다.
특히, 전사 ESG 실무 담당자 및 경영층이 함께 'ESG 위원회'를 운영하여 매월 환경에 미치는 전반적인 이슈에 대해 공유하고 해당 안건을 CEO에게 보고하여 의사결정을 수행하고 있습니다.

환경경영 방침

서비스탑은 국제적인 환경 선언 기준과 규정을 지지하며, 기업 활동 과정에서 발생하는 부정적인 환경영향을 최소화하고, 환경 경영을 통해 사회적 가치를 실현하기 위해 환경 경영 정책을 수립하고 실행합니다.

환경경영 방침

1) 환경경영 시스템
- 서비스탑은 환경관련 법규 준수를 기본으로 하며, SK텔레콤의 환경경영시스템을 모델로 내부 기준을 수립하고 이행하고 있습니다.
- 서비스탑은 생산 활동 및 사업 시설이 환경에 미치는 영향을 최소화 하기 위해 SK텔레콤의 환경시스템을 기준으로 경영의 목표 수립, 계획, 실행, 개선에 이르기까지 전 과정을 체계적으로 수립하고 내부 추진 조직 및 담당자를 선임해 환경경영 방침을 실행하고 있습니다.

2) 생산활동 및 사업시설
- 서비스탑은 서비스 활동 및 사업 시설 전반에 걸쳐 환경경영을 핵심 과제로 정의하고 온실가스 감축, 오염물질 최소화를 통해 지구 환경을 보전하고 있습니다.
- 서비스탑은 친환경 ICT 상품 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 발생되는 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 생물다양성의 최소순손실(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 파트너쉽에 참여하고, 이러한 정책을 당사 뿐 아니라 공급망에도 적극 확대하겠습니다.

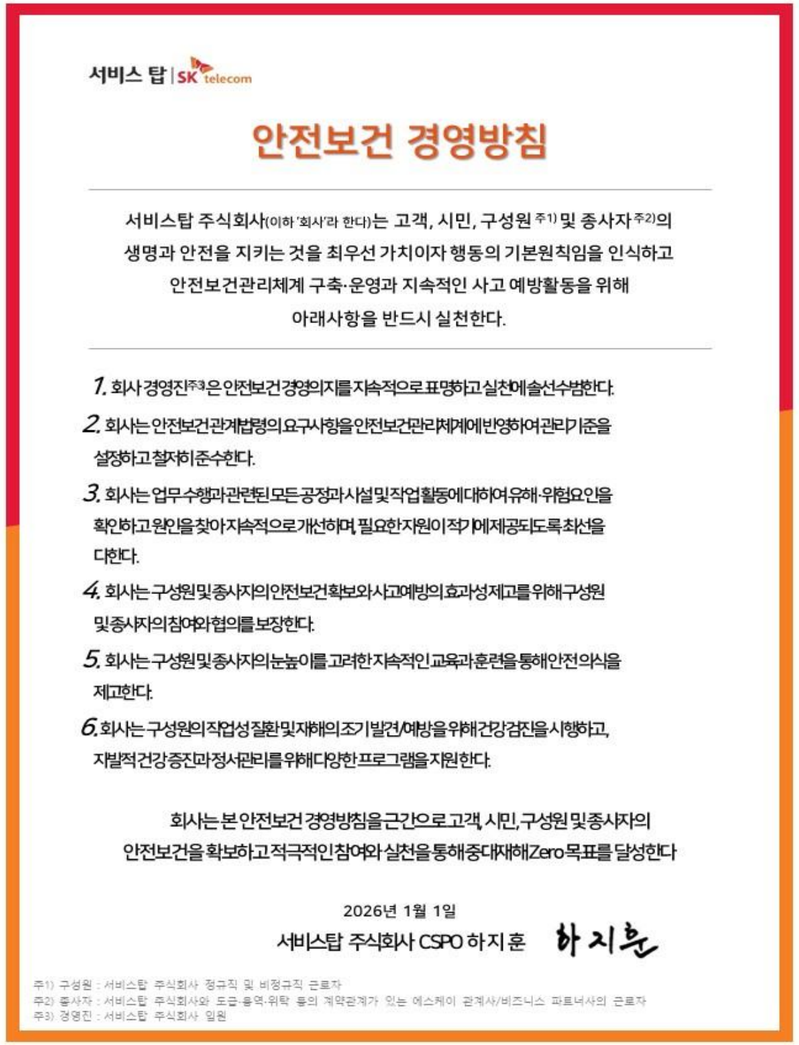
7) 실사, 인수 및 합병
- 서비스탑은 인수 및 합병 추진 시 SK텔레콤의 환경관리시스템 기준에 적극 동참하여 잠재적 Risk를 파악하고 기업 가치 산정에 반영하겠습니다.

8) 환경 정보 공개
- 서비스탑은 환경경영 방침 및 성과에 대해 글로벌 기준에 따라 고객, 구성원, 이해관계자 에게 투명하게 공개합니다.

9) 내부 이해관계자에 대한 환경 인지 향상
- 서비스탑은 전 구성원을 대상으로 정기 환경교육을 실시하고 강화합니다.

안전보건

서비스탑은 '중대재해 Zero 목표와 6대 실천사항'으로 구성된 안전보건 경영방침을 명문화하여 안전보건 경영 의지를 사내/외에 천명하였고, 이를 솔선수범 실천하며, 당사의 모든 서비스, 활동에 이르기까지 고객, 시민, 구성원과 협력회사 종사자의 생명과 안전을 지키는 데 전사적인 노력을 기울이고 있습니다.
또한, 안전보건 관리체계 세부 이행 지침을 사규화하고 '중대재해 Zero 목표'를 경영진의 경영성과로 설정하여 평가보상 체계에 반영함으로써 안전보건 경영의 실행력을 높이고 있으며, 구성원, 협력회사 종사자 등 당사와 관련된 모든 이해관계자가 본 안전보건 경영방침을 준수할 것을 요구하고 있습니다.



서비스 탑 | SK telecom

안전보건 경영방침

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

1. 회사 경영진 주3)은 안전보건경영의지를 지속적으로 표명하고 실천에 솔선수범한다.
2. 회사는 안전보건관계법령의 요구사항을 안전보건관리체계에 반영하여 관리기준을 설정하고 철저히 준수한다.
3. 회사는 업무수행과 관련된 모든 공정과 시설 및 작업활동에 대하여 유해·위험요인을 확인하고 원인을 찾아 지속적으로 개선하며, 필요한 자원이 적기에 제공되도록 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 안전의식을 제고한다.
6. 회사는 구성원의 직업성 질환 및 재해의 조기 발견/예방을 위해 건강검진을 시행하고, 자발적 건강증진과 정서관리를 위해 다양한 프로그램을 지원한다.

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

2026년 1월 1일
서비스탑 주식회사 CSPO 하지훈 하지훈

주1) 구성원 : 서비스탑 주식회사 정규직 및 비정규직 근로자
주2) 종사자 : 서비스탑 주식회사와 도급·용역·위탁 등의 계약관계가 있는 에스케이 관계사/비즈니스 파트너사의 근로자
주3) 경영진 : 서비스탑 주식회사 임원

공급망 관리

서비스탑은 환경경영, 안전보건, 노동인권, 윤리경영, 정보보호, ESG 진단/개선 등으로 구성된 공급망 정책을 기반으로, 지속 상생 가능한 협력사 ESG 리스크 관리 정책을 시행하고 있습니다. 이를 실천하기 위해 '협력사 ESG 행동규범(Supplier ESG Code of Conduct)'을 수립하고, 협력사에 실천을 요청하고 있습니다.
또한, SK텔레콤의 ESG 진단 가이드를 토대로 고객센터 사업의 특성을 감안하여, 협력사와의 비즈니스에서 발생 가능한 다양한 ESG 리스크를 사전 관리하고 있습니다.
특히, 많은 인력 수급이 필요한 고객센터 비즈니스 특성상 채용 Sourcing을 담당하는 협력사의 ESG 리스크 관리를 위해 매년 정기적으로 자체 진단을 실시하고 있으며, 년중 1회 이상 불시 현장 점검을 통해 체계적인 리스크 관리 및 ESG 컨설팅을 지원하는 등 사후 관리와 지원 활동이 이루어지도록 하고 있습니다.

공급망 ESG 관리 정책

❑ **목적**
서비스탑은 지속 가능한 공급망을 구축하여 안정적 운영을 달성하기 위해 협력사의 ESG 리스크를 최소화할 수 있도록 협력사 ESG 리스크 관리정책을 제정하여 운영하고 있습니다.

❑ **적용범위**
본 정책은 회사의 모든 사업 단위에 적용됩니다. 회사와 거래하는 모든 협력사에서는 본 정책에 따라 ESG 리스크 관리 업무를 수행할 수 있도록 해야 합니다

❑ **추진체계**
회사는 공급망 ESG 관리 조직을 두어 관련 업무를 수행하도록 합니다. 공급망 ESG 관리 조직의 주요 역할은 공급망 ESG 관리 정책 수립 및 협력사 전파, 협력사 ESG 리스크를 예방하고 최소화하기 위한 ESG 리스크 평가 및 실사 시행, 개선 활동 지원, 협력사 고충 접수와 처리 등으로 합니다. 담당 조직에서는 공급망 ESG 리스크 관리의 목적을 달성하기 위해 매년 세부 과제들을 수립하고 이를 체계적으로 추진합니다.

서비스탑 협력사 ESG 행동규범

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 가이드라인을 기반으로 작성되었으며, 필요에 따라 합당하게 변경할 수 있고 변경사항은 사전에 구매정보포탈사이트(Open4U) 등을 통해 협력회사에 공지한다.
서비스탑은 본 규범의 준수 여부를 평가하기 위하여 협력회사의 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
협력회사는 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 배출 해야한다.

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 근로자의 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 사고관리 절차를 제정하고 준수하여야 한다. 반복 작업, 중량물 취급 등 육체적으로 과중한 작업을 파악하고, 근골격계 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, 개인공간 확보 등 안전관리체계를 구축해야 한다.

2-5 구성원 안전교육

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

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 안된다. 나아가, 비상사태 또는 특수상황을 제외하고 주당 근로시간은 연장 근로시간을 포함하여 근로기준법에서 제시하는 근로시간을 넘어서는 안된다.

3-3 강제노동 금지

협력 회사는 근로자의 의사에 반하는 강제노동(노예, 인신매매 등)을 가용해서는 안된다. 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, 야근근무 포함)를 수행해서는 안된다.
실습생 프로그램을 운영할 경우, 현지 법률 및 규정을 준수해야 한다.

3-5 임금과 복리후생

직원에게 지급하는 대가는 최저임금, 시간 외 수당 등 법으로 정해진 복리후생 등을 포함하여 해당되는 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 있어서도 안된다. 또한, 근로자에 대한 인도적 대우를 보장하는 방침과 절차를 규정하고 근로자에게 이를 충분히 설명해야 한다.

3-7 결사의 자유

협력 회사는 관련 법규에 따라, 근로자가 사원협의회 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, 위협행위, 괴롭힘 등에 대한 걱정없이 근로조건과 경영방침에 대한 의견 및 애로사항을 회사와 자유롭게 소통하고 의견을 나눌 수 있어야 한다.

협력사 ESG 행동 규범 전문

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 윤리상담센터(https://ethics.sk.co.kr / Fax: 02-2121-1959)에 신고한다.

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, 고객사, 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 행동규범의 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 협력회사는 서비스탑이 요청하는 관련 자료의 제출 등 모든 협조 의무를 준수해야 한다. 또한 현장방문 검증을 통해 협력 회사의 ESG 개선 필요사항이 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.

고객 권익 보호 원칙 전문

1. 고객정보 보호 및 정보보안 강화

고객정보의 수집·이용·보관·파기 전 과정에서 개인정보보호법 및 정보보호 관련 규정을 준수 하고 임직원 대상 개인정보보호, 정보보안 교육을 정기적으로 실시한다.

- 개인정보 처리 및 보호 기준 준수
- 정보보호 사고 예방 및 대응체계 운영
- 임직원 대상 개인정보보호 및 정보보안 교육 실시

2. 정확하고 투명한 정보 제공

고객에게 정확하고 투명한 상품·서비스 정보를 제공하여 합리적인 의사결정을 지원한다.

- 표준 상담 프로세스 운영
- 상품·서비스 변경사항에 대한 신속한 안내
- 고객의 합리적인 의사결정을 지원하는 정보 제공

3. 고객경험 혁신 및 서비스 품질 향상

고객 상담 과정에서 친절·신속·정확한 응대를 통해 고객 만족도를 제고하고 서비스 품질을 지속적으로 모니터링하고 개선하여 고객 경험 향상에 노력한다.

- 상담품질(QA) 모니터링 및 코칭 실시
- 고객 접점 서비스 품질 개선 활동 추진
- 고객 만족도 및 품질지표 관리

4. 고객 의견 존중 및 적극적인 소통

고객 불만 및 민원을 체계적으로 관리하고, VOC(Voice of Customer) 분석을 통해 서비스 개선 활동을 지속적으로 추진한다.

- VOC(Voice of Customer) 관리체계 운영
- 고객 만족도 조사 실시
- 고객 의견 기반의 서비스 개선 추진

5. 디지털 포용 및 **AI** 윤리 실천

AI기술 및 디지털 서비스를 활용하는 과정에서 고객 정보 보호와 AI 윤리 원칙을 준수하고 디지털 취약계층이 차별 없이 서비스를 이용할 수 있도록 접근성과 편의성을 강화한다.

- 고령층·장애인 등 디지털 취약계층 지원
- AI 서비스의 책임 있는 활용
- 안전한 디지털 환경 조성 및 정보격차 해소

윤리경영

서비스탑은 SKMS(SK Management System)를 기업경영의 근간으로 삼아 고객, 구성원, 주주, 비즈니스 파트너, 사회 등 다양한 이해관계자의 가치를 창출하여 사회·경제 발전에 핵심적인 역할을 수행하고 나아가 인류의 행복에 공헌하는 기업 경영을 실천합니다.
서비스탑은 이해관계자 간 행복이 조화와 균형을 이루도록 노력하고, 장기적으로 지속 가능한 미래의 행복을 고려하며, 자유시장 경제 질서를 존중하고 서비스 품질 향상 등 정당한 방법을 통하여 경쟁우위를 확보하여 공정하게 경쟁합니다.
이를 위하여, 서비스탑은 윤리경영 정책을 제정하고 모든 경영활동에서 의사결정과 행동의 판단 기준으로 하겠습니다.

윤리 규범

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

서비스탑 윤리규범

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
비지니스 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

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 최선의 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.

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 비지니스 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.

02. ESG 세부 정책 - 윤리경영

윤리경영 관리

서비스탑은 모든 구성원이 높은 수준의 윤리 의식을 갖출 수 있도록 부패방지 / 직장 내 성희롱 예방 / 장애인 인식 개선 / 개인정보보호 등 윤리 교육 이수를 의무화하고 있습니다. 윤리규범 위반이나 개선이 필요한 사항은 시간과 장소에 구애 받지 않고 자유롭게 제보하고 의견을 제시할 수 있는 익명 소통 창구(윤리경영 상담센터, 아이링)을 운영하고 있으며, 매년 조직문화 및 윤리경영 설문조사를 통해 스스로 수준 진단과 개선을 지속해서 이어나가고 있습니다.

Compliance 준수

. 서비스탑은 임직원의 업무와 관련한 제반 법규에 대한 준수 의무, 비즈니스 파트너와의 관계에서의 분쟁 방지 의무, 자율준수관리자의 직무범위 및 Compliance Program 운영 관리지침을 준수합니다.
- 공정거래 준수 / 법규 및 지침 준수 / BR Risk 방지 / 정보보호를 위해 노력합니다.
- 자율준수관리자를 선임하고 Compliance를 담당하는 부서 담당자의 권한 및 독립성을 보장하고 규범준수가 효율적으로 실행될 수 있도록 지원을 아끼지 않습니다.
- Compliance Risk 정기·수시점검을 실시하고 결과보고 및 조치를 합니다.

부패방지 방침

서비스탑은 부패방지 기본원칙을 수립하고 아래와 같은 정책을 적용합니다

구분	내용
부패행위 금지	- 임직원의 부패 관련 법률 준수 및 행위 금지
법규준수	- 부패관련 국내/외 법률 및 당사 규정과 지침 준수
부패방지 운영체계	- 부패방지 시스템, 평가, 모니터링 시행
제보 시스템	- 제보 시스템 활성화, 제보자 보호 조치 강화
부패방지 미준수 제재	- 미준수 구성원 제재 및 결과 공유
권한 및 독립성	- 부패방지 담당조직과 구성원에 대한 권한 및 독립성 보장
실행의지	- 경영진의 부패방지 시스템 실행 지원

윤리경영 실천지침

서비스탑은 윤리규범의 올바른 해석과 시행을 위하여 윤리경영실천지침을 제정·운영합니다.

구분	내용
총칙	- 목적, 용어의 정의, 실천지침의 구성, 적용범위
고객을 위한 윤리 실천	- 고객가치 제고, 고객약속 준수, 고객정보 보호
Business Partner 와의 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
실천지침의 준수 및 운영 절차	- 실천지침의 준수, 실천가이드 운영, 윤리경영 상담센터 운영, 상담·신고 접수 시 처리절차, 상담·신고자 보호, 금품·선물 수취 시 처리 절차

1. 총칙

1.1 목적

본 윤리경영 실천지침(이하 “실천지침”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 실천지침의 구성

본 실천지침은 고객, Business Partner(이하 “BP”라 한다), 회사, 구성원, 본인(나)에 대한 실천지침의 준수 및 운영·절차를 포함하고 있다.

1.4 적용범위

본 실천지침은 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. 부정청탁 행위 예시
- 거래 계약 채결과 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.

3.2.2구성원은 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 사회통념상 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 外 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 外 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 기업비밀 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 外 또는 사적인 목적으로 회사 비용을 사용하지 않고, 경비 집행 및 정산 시 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 公과 私의 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.

6.1 **[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 관련성 등을 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 금전거래를 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 회사규정은 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, 부정청탁 및 금품 수수 등을 하지 않아야 한다.

7. 실천지침의 준수 및 운영·절차

7.1 실천지침의 준수

7.1.1 모든 구성원은 윤리규범과 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 윤리규범과 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, 서약내용을 준수하여야 한다.

7.2 실천가이드 운영

윤리경영 담당부서는 실천지침을 준수하는데 있어 구성원들의 판단 및 행동의 기준을 제시하기 위하여 '윤리경영 실천가이드'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 실천지침의 준수 및 운영을 위하여 윤리경영 담당부서(인사관리부서)를 '윤리경영 상담센터'로 하여 운영한다.

7.3.2 구성원을 포함한 이해관계자는 아래의 윤리경영 상담·신고 채널 등을 통하여 회사의 윤리경영 담당부서에 윤리경영과 관련된 사안을 상담하거나 신고할 수 있다.
가. 홈페이지: www.svctop.co.kr > 윤리상담
나. 인트라넷: KNet > 윤리경영 상담 및 신고
다. 우편: 대전광역시 서구 문정로 41번지, SK텔레콤빌딩 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 징계규정 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 접수일자 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, 인사규정에 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 자선봉사단체 등에 기증한다.

서비스 팁 | SK

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 관리를 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 Compliance 를 담당하는 부서 담당자의 권한 및 독립성을 보장하고 규범준수가 효율적으로 실행될 수 있도록 지원을 아끼지 않는다.

2026 년 1 월 1 일

서비스탑(주) 대표이사 이정민

부패방지 방침 전문

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 (부패금지) 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 경영수준을 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) 부패방침을 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 (실행의지) 서비스탑의 경영진은 부패방지 경영시스템이 효율적으로 실행 될 수 있도록 지원을 아끼지 않는다.

서비스탑 | SK telecom

서비스탑 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.

제 1 조 (부패금지) 서비스탑의 모든 임직원은 부패와 관련된 행위를 금지 한다.

제 2 조 (법규준수) 서비스탑의 모든 임직원은 업무활동에 적용되는 부패 관련 국내/외 법률 및 당사의 규정과 지침을 준수한다.

제 3 조 (부패방지 운영체계) 서비스탑은 글로벌 기준에 맞는 부패방지 경영시스템을 구축하고 정기적 평가 및 모니터링을 통하여 모든 부패가 사전에 예방될 수 있도록 부패방지 경영수준을 지속적으로 개선한다.

제 4 조 (제보 시스템) 서비스탑은 제보 시스템을 활성화하고 선의의 제보자에 대한 보호 조치를 시행하여 임직원들이 부패방지 활동에 부담 없이 참여할 수 있도록 운영한다.

제 5 조 (미 준수에 따른 결과) 부패방침을 미 준수하는 구성원에 대해서는 관련 규정에 따라 엄정하게 처리하고 그 결과를 공개한다.

제 6 조 (권한 및 독립성) 부패방지를 담당하는 조직 및 구성원에 대해서는 권한 및 독립성을 보장한다.

제 7 조 (실행의지) 서비스탑의 경영진은 부패방지 경영시스템이 효율적으로 실행될 수 있도록 지원을 아끼지 않는다.

2026 년 1 월 1 일

서비스탑(주) 대표이사 이정민

서비스 탑 | SK telecom

• **발행일**: 2026년 7월 • **발행**: 서비스탑 주식회사 • **발행부서:** ESG위원회 - 경영지원팀 • **문의:** Happysally@svctop.com

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