Service Top ESG Report 2025

2026.08

Service Top

CONTENTS

Business Overview

CEO Message 04
Company Profile 05
Business Portfolio 09

ESG Strategy

ESG 추구가치 12
ESG 위원회 13
중대성 평가 14
ESG 12대 핵심과제 17
ESG Framework 측정체계 18

ESG Activity

Happiness for all 21
Unwaste 29
Make Sustainability 31
AI value up with ESG 44
No risk 52

Happiness for all

구성원 21

Unwaste

환경 경영 29

Make Sustainabilty

산업안전보건 31
공급망 관리 39
지배구조 42

AI value-up with ESG

고객 44
사회공헌 48

No-Risk

윤리경영 52
정보보안 및 개인정보보호 54
Compliance 59
리스크 관리 62

ESG Data

외부공시 Data 67
제3자 검증의견서 70

Appendix

재무제표 73
중대성 평가(설문/이슈Pool 구성) 85
ESGFramework체크리스트 88
About this Report 93

Business Overview

Sustainability

CEO Message 04
Company Profile 05
Business Portfolio 09

CEO Message

AI기반　서비스혁신과 차별화된 신뢰로, 고객의 일상 속 통신 경험을 설계하겠습니다.

안녕하십니까?
서비스탑 주식회사 대표이사 이정민입니다.

SK텔레콤 ICT 패밀리사인 서비스탑은 유·무선 통신 고객 지원이라는 본연의 역할을 넘어, 고객의 일상 속 통신 경험 전반을 가치 있게 설계하는 'AI 기반 컨택센터(AICC)'로 진화 하고자 합니다. 초개인화 컨설팅을 통해 고객·기술·서비스가 유기적으로 연결되는 차세대 고객경험(CX)을 실현하는데 전사적 역량을 집중하고 있습니다.

서비스탑은 기술 혁신과 지속가능경영이 공존하는 미래를 위해 다음 세 가지 약속을 책임 있게 실천하겠습니다.

첫째, AI 기반 혁신으로 차별화된 고객 감동을 실현하겠습니다.

AICC 고도화를 통해 고객의 불편을 선제적으로 해결하고, 통신 경험의 전 과정에서 이전에 없던 편리함과 가치를 제공하겠습니다 .
기존 레거시 상담분야에 안주하지 않고 고객의 일상에 감동을 더하는 진정한 '경험 설계자 ' 가 되겠습니다.

둘째, 단 한 건의 타협도 없는 정보보호로 무결성 신뢰를 구축하겠습니다.

AI 시대로 진화할수록 고객 정보의 안전한 관리는 기업의 생존이자 무거운 사회적 책임입니다.
최고 수준의 정보보호 시스템(ISO/IEC 27001)을 바탕으로 내부 통제를 완벽히 고도화 하여, 고객이 안심하고 일상을 맡길 수 있는 안전한 거버넌스를 유지하겠습니다.

셋째, 기술 혁신 속에서도 사람 중심(HUMAN)의 가치를 더 높이겠습니다.

AI 도입으로 구성원의 단순 반복적인 업무 부담을 줄이고, 정서적 케어와 감정노동자 보호 체계를 더욱 촘촘히 하겠습니다 .
"구성원의 행복이 최고의 고객 만족으로 이어지는 따뜻한 일터"를 만들고, 임직원의 전문 역량 개발에 아낌없이 투자하여 고용 안정을 선도하겠습니다.

우리는 고객의 목소리를 서비스 혁신의 출발점으로 삼아, 고객의 권리를 보호하고 서비스 품질을 향상하기 위한 지속적인 개선 활동을 추진하겠습니다. 서비스탑이 추구하는 ESG 경영은 거창한 구호가 아닌, 매일 마주하는 고객의 일상을 더 편리하고 안전하게 바꾸는 실전에 있습니다. 'AI 기반 컨택센터'로의 진화를 증명해 가며, 고객의 일상에 가치를 더하는 최고의 서비스 파트너가 될 것을 약속 드립니다.

감사합니다.



서비스탑(주) 대표이사

이정민

Company Profile

회사개요 및 정보

서비스탑은 2010년 SK텔레콤의 서비스 전문 자회사로 출범하며 탄생하였습니다.

고객센터로서의 역사는 1991년 1월 SK텔레콤 고객상담실 개설로부터 이어 왔으며,

모습과 조직 형태는 바뀌었으나 유구한 역사와 함께 전문성을 유지하며 현재까지 이어지고 있습니다.

그간 2002년 신세기통신 고객센터를 통합하고, 2012년 SK 브로드밴드 고객센터를 통합하였으며

2019년 AI상담까지 병행 발전시키면서 대한민국 정보통신 산업의 성장과 발맞춰 나가고 있습니다.

그 역사만큼이나 탄탄한 실력을 바탕으로, 국내 대표적인 고객만족 품질지수인 국가고객 만족도(NCSI)

28년 연속1위, 한국서 비스품질지수(KS-SQI) 26년 연속1위라는 SK텔레콤 위업 달성에 고객만족의 주역으로

활동해오고 있습니다. 그리고 KMAC 주관 KSQI에서 14년 연속 1위 우수콜센터의 기록을 달성해 오고 있고

표준협회 주관 KS-CQI 최우수 콜센터 인증을 매년 이어오고 있습니다.

서비스탑은 고객을 만족시키는 서비스 기업을 넘어 고객의 일상 속에 스며들어 고객과 늘 함께하고 지속

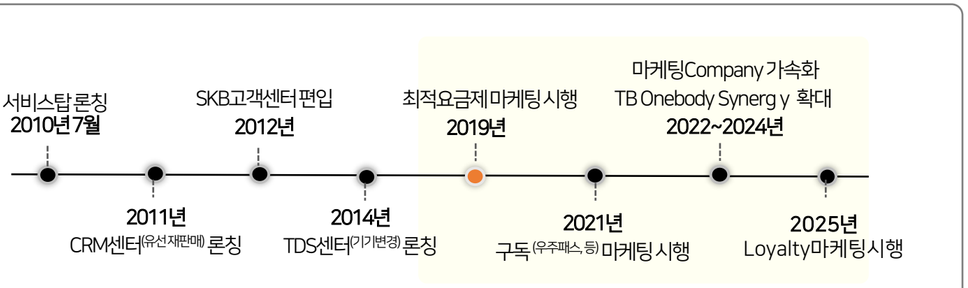
성장하는 기업으로 발돋움 하고자 합니다.

항목	내용
회사명	서비스탑㈜ (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	1. 콜센터 운영업 2. 텔레마케팅 서비스업 3. 인력 공급업 4. 근로자 파견업 5. 통신관련 상담업 6. 전화권유 판매업 7. 기타 서비스 도급업 8. 부동산 임대업 9. 통신기기등 판매업 10. 정보통신관련 교육사업 11. 위탁교육사업 12. 교육컨텐츠 연구, 개발, 제조, 유통 자문 및 유지보수업 13. 소프트웨어의 개발, 제조, 유통, 자문 및 유지보수업 14. 정보화 실현을 위한 시스템의 기획, 개발 및 유지보수업 15. 기업 교육관련 교재 출판 및 인쇄, 번역업 16. 전자상거래업 17. 정보서비스(정보처리 및 제공기술)업 18. 위 각호에 관련된 부대 사업 일체
임직원 수	2,344 명 (2025.12.31 기준)
회사 홈페이지	https://www.svctop.co.kr/index
모회사/지분율	SK텔레콤(100%)
납입자본금 / 발행주식 총 수	14,281백만원 / 2,856,200주
공시자료	금융감독원 전자공시 시스템 http://dart.fss.or.kr (서비스탑 조회)

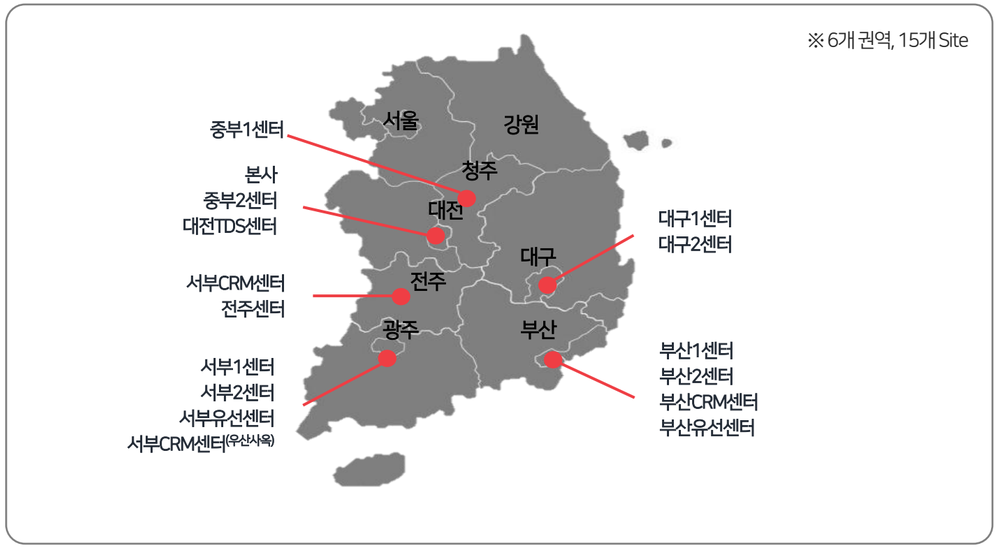
Company Profile

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 고객상담 접점으로서의 기능을 넘어 AI기반의Contact Center로의 진화를 지향하고 있습니다. 고객센터는 CS상담센터에서 고객 경험 관리로 서비스 영역을 확장하고, 사업환경 변화에 발맞추어 고객 경험에 기반한 Value 마케팅 역할을 지속 확대해 나가고 있으며 상담품질 표준화와 원스톱 문제해결, 근본적인 VOC관리 등을 통해 기본에 충실하면서 고객의 요구와 피드백을 바탕으로 고객 유치부터 Value Up, 이탈 방지까지 유무선 통신 Life Cycle 전반에 걸쳐 고객의 개인화 Data를 기반으로 맞춤형 고객 컨설팅 서비스를 제공하고 이제는 AI기반의 변화를 요구하는 환경에서 오직 사람만이 할 수 있는 AI 기반의 Contact center로의 진화를 추구하고 있습니다.



Company Profile _ 회사 세부 연혁

2010.07 서비스탑주식회사 법인 설립 (8 개 센터 24 개 지점)
대표이사 박영규 취임
2010.12 부산진여성인력개발센터 감사패 수상
2011.01 대표이사 김성봉 취임
부산3 고객센터 OPEN
2011.03 전주고객센터 OPEN
2011.09 보건복지부장관 표창패/표창장 수상
2011.11 대전광역시 여성친화기업 선정
광주광역시 표창패 수상
2012.03 대표이사 류준열 취임
2012.09 대전광역시 1 천억 매출탑 수상
2012.12 SKB 고객센터 서부 유선 . 부산 유선) 위탁업무 수행
여성가족부장관 가정친화기업 인증 선정
2013.03 감성으로 감동을 말하다' 책 발간
2013.05 남녀 고용평등 우수기업 선정 고용노동부 장관상 표창
2014.06 대전시와 MOU 체결 (TWD 상담센터 설립)
2014.12 일자리창출 정부포상 대통령 표창
2015.07 윤리경영대상 수상 지속가능경영 부문
2015.08 대표이사 원석호 취임
2015.01 나눔국민대상 수상 보건복지부 장관 표창
여성이 일하기 좋은기업 대상 수상 (GWP Korea)
2015.12 대한민국 사회공헌 대상 일터혁신우수기업 인증 고용노동부 장관상
2016.05 남녀 고용평등 우수기업 선정 국무총리 표창
일 가정양립 우수사례 공모전 대전지방고용노동청장 표창
2016.09 고용창출 우수기업 장애인 고용 확대 대전지방고용노동청장 표창
일자리창출 우수기업 개인부문 고용노동부장관 표창
2016년 베스트 고객센터 인증 산업통상자원부장관 표창
2016.01 일家 양득 실천 우수기업 공모전 대구광역시장 표창
전환형시간선택제 확산을 위한 업무협약 대전지방고용노동청
2016.12 가족친화기업 인증 여성가족부장관 표창
2016년 고객서비스경영대상 대한민국고객만족서비스경영 대상
2017.01 대표이사 이택 취임
2017.04 장애인고용촉진유공자 정부 포상 (고용노동부장관 표창)
2017.09 대전 컨택센터 산업 발전 유공 우수센터 (대전광역시장 표창)
2017.11 대구컨택센터 우수센터 선정 (대구광역시장 표창)
2018.01 대표이사 이성영 취임
2018.07 2018 한국의 혁신대상__서비스혁신 부문(동아일보)
2018.10 베스트 콜센터 조직부문(산업통산자원부장관상)
2018.12 서부마케팅센터 OPEN
2018.12 대표이사 김성준 취임
2019.11 여가친화기업 인증(문화체육관광부)
2019.12 가족친화기업 인증(여성가족부)
2019.12 대표이사 최재원 취임
2021.09 가족진화기업 인증(여성가족부)
2021.11 대표이사 오남주 취임
2022.12 청주시 여성친화기업 인증(청주시)
여가친화기업 인증(문화체육관광부)
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)
2025. 05. 남녀고용평등 우수기업 정부 포상(대통령 표창)
2025.11. 대표이사 이정민 취임
2026. 06. ISO 27001, ISO 45001 통합인증 획득

Company Profile _ 인력 및 조직 현황

[인력 현황]

(2025.12.31 현재)

임원		정규직	비정규직		합계(명)
등기임원	비등기임원	직원	계약직	파견직	
6	3	2,331	7	1	2,348

※등기임원: 대표이사1, 사내이사1명, 기타 비상무이사3명, 비상근 감사1명

[조직 현황]

※ 조직구성 (2026.1.1 현재)

[본사, 4본부, 8팀, 14고객센터]

· 경영전략본부: 경영전략팀, 경영지원팀, 기업문화팀, AI Tech팀

· 무선본부: 무선상담기획팀, 무선마케팅팀, 고객센터(9)

· 유선본부: 유선상담기획팀, 고객센터(2)

· 마케팅본부: 마케팅기획팀, 고객센터(3)

[사업장 현황]

(2025.12.31 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 충열대로 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 5층	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 청사로 136 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
전주센터	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, 플랫폼, 전화해지, 챗봇/채팅 등 전문 상담서비스 제공

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, IPTV등 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

- NCSI [28년 연속1위]
- KSQI Korean Service Quality Index [우수콜센터 인증]
- KS-SQI [26년 연속1위]
- KS-CQI 콜센터품질지수 [최우수콜센터 인증]

AI Contact Center

- AI와 HUMAN 유기적 협업
- 고객센터 Engagement강화

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.

구분	상담품질 관리 시스템	마케팅 및 CRM 시스템	상담지원 및 업무 효율화 시스템	정보보안 시스템
분야	· AI를 활용한 만족도 측정 및 개인별 맞춤 코칭 · AI를 활용한 신속하고 정확한 VoC 문제해결 · 품질 장애지역의 유형 및 건수 확인 · 직무력량 향상을 위한 학습 지원과 셀프진단 · AI를 활용한 실시간 직무요약 및 직무평가 결과관리	· AI를 활용한 맞춤형 정보 제공 및 Sales Tip 제공 · 캠페인 DB 실시간 AI 분석 정보 제공 · 타겟 마케팅 기회 확대, 마케팅 성과 통계 자동화 · AI 모니터링 코칭	· 문의에 대한 답변 추천 및 상담요약, 후처리 자동화 · 실시간 어시스트 및 반복 업무 자동화 · AI기반으 자동 성과 분석 및 보고서 생성 · TOP 운영 시스템에 대한 문의/오류 접수 통합	· PC보안 솔루션 설치 확인 및 PC 위험도 자동점검 · 문서내 개인정보 포함 여부 자동 탐지 · 문서보안 해제 및 외부 메이발송 이력관리
시스템	AI상담만족도 AI바로 캐치 V-PASS 통화품질 장애 대응 시스템 인스터디	AI 세일즈 키퍼 AI세일즈 파트너 쉬운 마케팅 마케팅 ADD 시스템 개인성과관리 시스템	제휴 환불 One-Stop TOPKIS 투입률 관리 시스템 TOP SMART PLUS 경영성과 대시보드	TOP Guard 3.0 DRM Guard 외부메일 승인 System

ESG Strategy

Sustainability

ESG 추구가치 12
ESG 위원회 13
중대성 평가 14
ESG 12대 핵심과제 17
ESG Framework 측정체계 18

ESG 추구가치

서비스탑 ESG 추구 가치 HUMAN

서비스탑은 ESG경영의 핵심가치를 구성원들이 보다 쉽게 이해하고, ESG 활동의 방향성을 공유함으로써 구성원들의 자발적인 참여와 실천을 이끌어내고자 HUMAN이라는 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 **고객서비스와 사회 공헌** 활동을 포함합니다. 마지막으로

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



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

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.

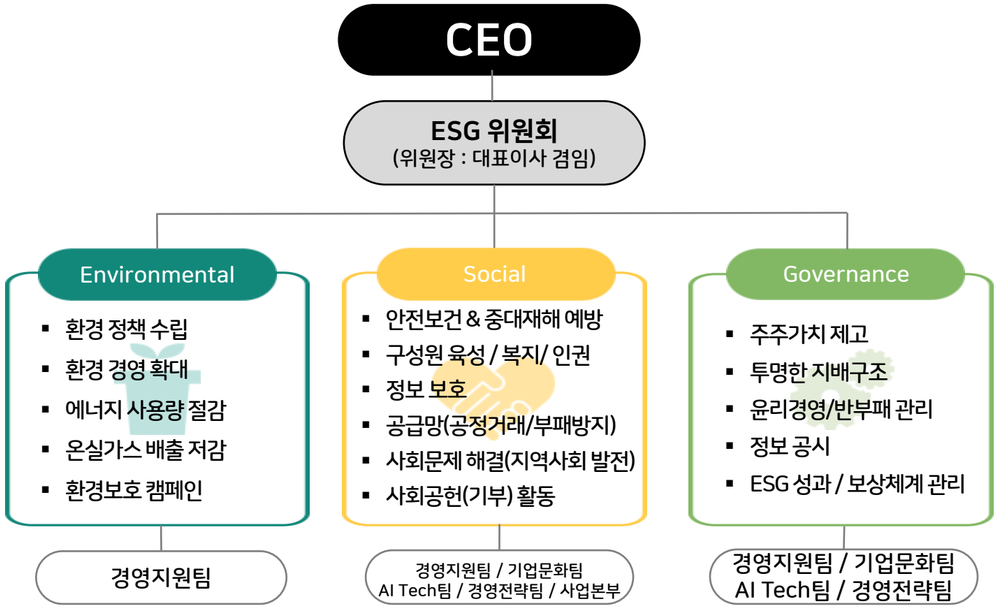
서비스탑 ESG 추구가치를 함축적으로 내포하며 일상 경영활동에 있어 ESG 관점의 활동을 촉진하기 위해 ESG 활동 사항에 대해 구성원들이 친근하게 다가갈 수 있도록 자체적으로 ESG Emblem을 제작하여 ESG 교육, ESG 캠페인, ESG 업무 활동 공유 시 적극 활용하고 있습니다.

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 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
- **E S G 경영 데이터 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[1]을 통해 중대성 평가를 실시하였습니다. ※ 1) 중대성 평가 설문 양식 : Appendix Page 86

본 평가는 GRI(Global Reporting Initiative)기준과 SASB Materiality Map 의 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
GRI , SASB 가이드라인을 기반으로 통신 콜센터 분야 특화 이슈와 동종 업계 벤치마킹을 통해 ESG 이슈 Pool 구성

이해 관계자 의견 수렴
구성원, 고객, 협력사, 지역 사회 등 주요 이해관계자 대상으로 실시

중대성 평가 매트릭스
환경/사회 영향도와 기업의 재무적 영향도를 2개축으로 하는 중대성 매트릭스를 통해 우선 순위 이슈 도출

중대 이슈 선정
중대성 평가결과 기반 핵심 이슈 선정 및 ESG Report에 포함

• ESG 이슈 Pool 구성

중대성 평가의 이슈 풀 구성을 위해 GRI (Global Reporting Initiative) 가이드 라인[2] 과 SASB Materiality Map에서 권고하는 '서비스 분야'의 보고 주제[3]를 참고하였으며, 서비스/통신 동종 업계 ESG Annual Report의 ESG 중대성 평가 이슈[4] 를 벤치마킹하여 ESG 12대 이슈 풀을 선정하였습니다. ※ 2)~4) 중대성 평가 이슈풀 구성 : Appendix Page 86

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
		구성원 몰입도
		행복한 조직문화
		구성원 행복증진
	산업안전보건	안전보건 관리체계
		구성원 건강관리
	인권경영	인권 헌장
		인권경영 거버넌스
		인권리스크 관리체계
		차별금지 및 다양성
	공급망관리	협력사ESG정책 및 거버넌스
		공급망 관리 프로그램(감사)
		공급망ESG평가
		협력사 동반성장
	고객	고객서비스 개선
		고객 권익보호 및 침해방지
	사회공헌	AI 기반 Barrier Free 교육(취약계층)
		디지털 포용성 강화
		구성원 사회기부/봉사
	정보보호	정보보호 추진체계
		보안인식 제고 활동
		개인정보보호
		협력사 개인정보보호 강화
지배구조 (Governance)	지배구조	ESG위원회 운영
		경영진 성과 평가 (ESG연계)
	윤리경영	윤리경영 체계/운영
	Compliance	컴플라이언스 체계 확립
	리스크관리	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

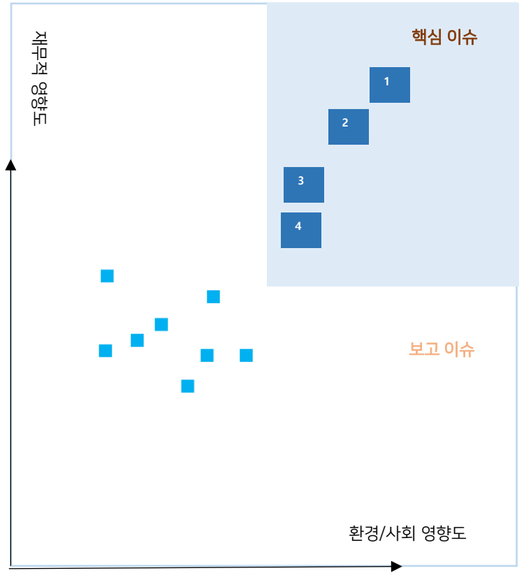
- 최종 선정된 중대 이슈는 ESG Annual Report에 공시하고, 내부 전략 및 KPI에 반영 합니다.

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, 리스크 관리 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)



구분	이슈
1	정보보안및 개인정보보호 강화
2	고객서비스 개선및 고객권익 보호
3	윤리경영
4	안전보건 및 구성원 건강관리
5	공정한 성과 평가, 행복한 조직문화
6	인권보호
7	전사 RM 체계 구축
8	공정거래(CP) 준수
9	전략적 사회공헌
10	공급망 관리 및 동반성장
11	기후변화 대응
12	투명한 지배구조

• 중대 이슈 선정

순위	영역	이슈	이해관계자			GRI index	보고 페이지
			구성원	고객	주주		
1	사회	정보보안 및 개인정보보호 강화	●	●	●	GRI418	54~58
2	사회	고객서비스 개선 및 고객권익보호	●	●		GRI416	44~46
3	지배구조	윤리경영	●		●	GRI205	52~53
4	사회	안전보건 및 구성원 건강관리	●			GRI403	31~38

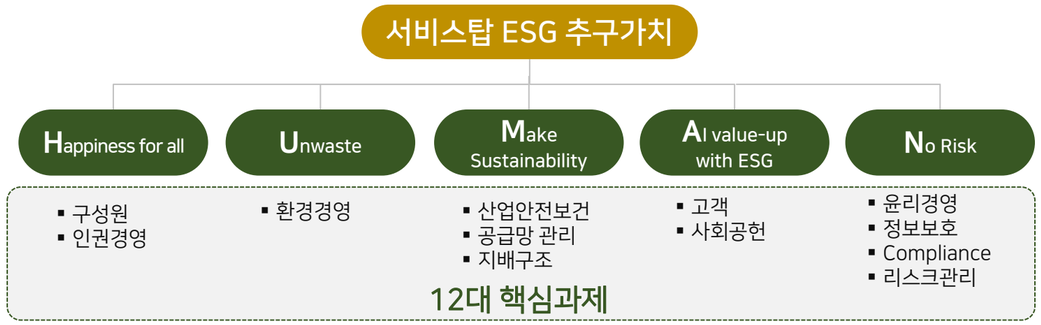
• 중대 이슈 별 활동 및 KPI 요약

중대 이슈	주요 활동	정량/정성 KPI
정보보안 및 개인정보 보호 강화	☑ 개인정보보호 정책 수립 ☑ 내부 보안 점검 ☑ 정기 보안 교육	▪ 고객정보 유출 사고 건수 ▪ 개인정보 보호 교육 이수율
고객서비스 개선 및 고객권익보호	☑ 상담 품질 향상 - 품질 모니터링, VOC 분석 ☑ 고객 불만 대응 - VOC 프로세스, 고객응대 매뉴얼	▪ 대내외 CSI ▪ VOC 해결율, 귀책율(zero defect)
윤리경영	☑ 임직원 윤리교육 ☑ 내부 제보 시스템 운영	▪ 윤리교육 수료율 ▪ 윤리경영 위반 건 수
안전보건 및 구성원 건강관리	☑ 산업안전보건 지침 강화	▪ 중대재해 Zero화 ▪ 안전보건관리체계 이행 완결성

ESG 12대 핵심과제

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

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.

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

[첨부] ESG Framework 체크리스트: Appendix Page 89

ESG Activity

Sustainability

Happiness for all 21
Unwaste 29
Make Sustainability 31
AI value up with ESG 44
No risk 52

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 Contact Center)로의 전환이 가속화 되고, 고객의 비대면 Self-Channel 이용이 확대됨에 따라 전화상담 수요는 지속적으로 감소하고 있습니다. 이로 인해 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, AX 역량 강화 교육까지 폭 넓게 제공하고 있습니다.

또한, 자기주도적 학습 문화를 정착시키기 위해 온라인교육 플랫폼 을 적극 활용하고 있으며, 최신 교육 트렌드를 반영한 숏폼(Short Form) 영상 콘텐츠를 활용한 교육을 확대하고 있습니다. 이로 인해 2025년 인당 교육비와 온라인 교육 시간은 전년대비 소폭 감소했으나, 보다 심화된 내/외부 교육과정을 지속적으로 개발 지원하며 구성원의 성장을 적극 뒷받침하고 있습니다.

교육 훈련 총괄 부서에서도 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, AX 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.

상담 및 마케팅 역량	리더 역량	AX 역량	개인 맞춤 역량
• 신입 입문 및 인턴 교육 과정 • **CS** 및 상담 역량 교육 • 마케팅 역량 교육 • 실무 전문가 발굴 및 육성 • 소양 및 **Mindset** 교육	• 신임 리더 리더십 향상 과정 • 핵심 리더 리더십 강화 과정 • 중간 관리자 소통 리더십 과정 • 전문 코칭 및 멘토링 프로그램 • 리더십 매거진	• **AX Trend** 및 정보 교육 • 변화 마인드 제고 교육 • AX 역량 강화 과정	• 업무 역량 강화 과정 • 개인 맞춤 자기계발 • 조직 요청형 맞춤 교육 • 온·오프라인 외부 교육 지원

Happiness for all _ 구성원

▪ 리더 육성 단계별 교육 체계화 및 교육과정 운영

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

■ 서비스탑 Leader 교육체계 ■

신임 실장	전체 실장	LP 실장	신임 그룹장	전체 그룹장	LP 그룹장
리더의 역할 이해와 조기 안정화 보임 후 60일 이내	변화 인식 기반 리더십 향상 상시 / 비정기	전사적 시야 확대와 리더십 구축 선발 당해 5~7월	역할 전환과 소통 역량 강화 보임 후 60일 이내	변화 인식 기반 리더십 향상 상시 / 비정기	문제해결 역량 향상 선발 당해 5~7월
[리더십] TOP 리더십 +주1 I	[리더십] TOP 리더십 II	[리더십] TOP 리더십 III	[리더십] Interaction 리더십	[리더십] Transformational 리더십	[리더십] Action 리더십
[소통] 존중 기반 피드백 Skill	[소통] 사례 기반 1on1 Skill	[소통] 비폭력 대화 기반 갈등 관리 Skill	[소통] 사례 기반 경청과 공감 Skill	[소통] 비폭력 대화 기반 갈등 관리 Skill	[소통] 코칭 기반 CARE Skill
[AX・AI] 현장 중심(Field Driven) AICC 이해	[AX・AI] AI・AX 활용 워크숍	[AX・AI] Agentic AI 이해 AX 사례공유	[AX・AI] 현장 중심(Field Driven) AICC 이해	[AX・AI] 현장 중심(Field Driven) AX추진	[AX・AI] AX 데이터 기반 문제해결

※ 주1) TOP 리더십 : ① Task(성과관리) ② Operative Team routine(팀운영) ③ People(사람/관계관리)



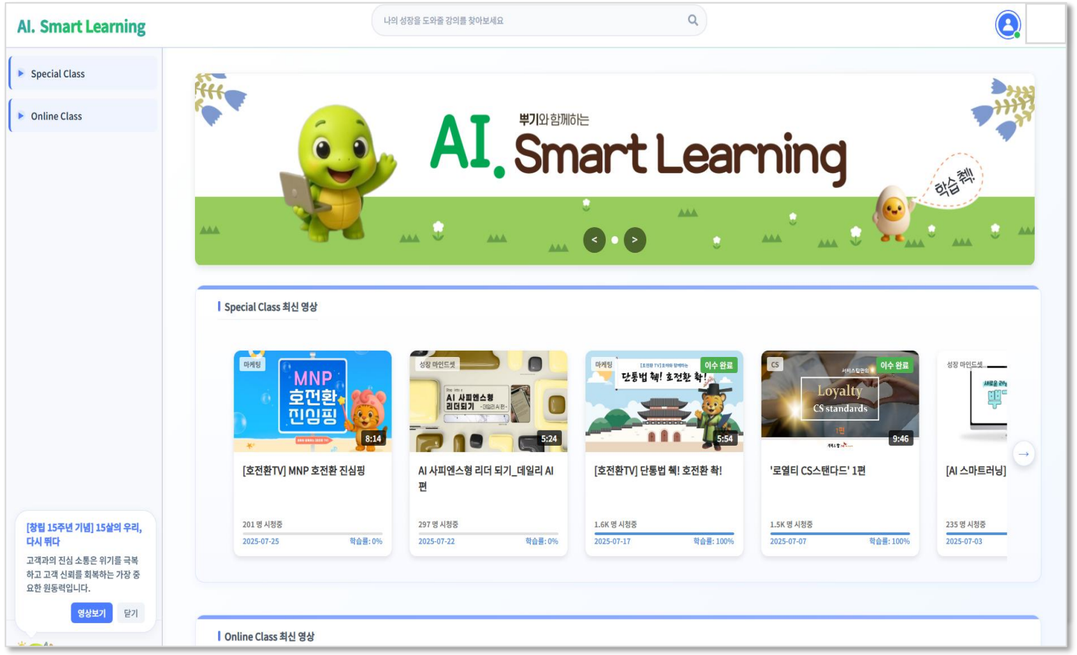




▪ 자기주도 학습 플랫폼「AI. Smart Learning」

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

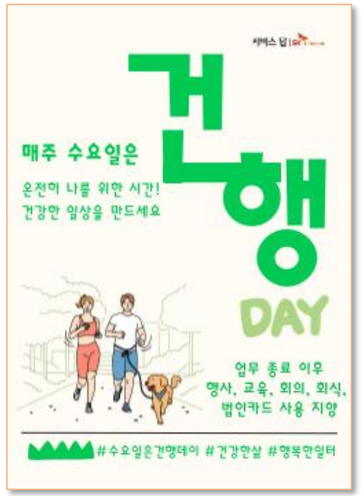
서비스탑은 '회사의 성장'과 '구성원의 행복'을 추구하며
구성원 모두가 함께 함으로써 함께 행복해질 수 있는
'동행(同幸)'의 조직문화를 만들어 가고 있습니다.

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

공정
공사 구분과 정정당당한 업무 수행을 통해
누구나 공감할 수 있는 환경을 만듦으로써
최고의 성과를 지향합니다.

존중
다양한 견해를 존중하고 이해하며,
수평적 상호존중 문화를 실현합니다.







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 제공하는데 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 보장하기 위해 휴가기간 제공
유사산휴가	• 임신중인 여성이 유산 또는 사산한 경우 청구 시 일정기간 제공
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 분할 사용 가능)
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

[참고] 출산 육아휴직 현황

구분			2023년	2024년	2025년
출산휴가자수			107	107	109
육아휴직	사용자수		285	235	278
	복귀자수		256	209	260
	복귀율		89.8%	88.9%	93.5%
	복귀후 근무기간	1년이상근무자수	239	227	181
		1년이상근무비율	76.1%	79.6%	77.0%

서비스탑은 가족 친화적인 직장 문화 조성으로 육아휴직 및 유아휴직 후 복귀율이 증가 (23년 89.8%, 24년 88.9%, 25년 93.5%)하고 있으며, 복귀 후 12개월 이상 근무비율도 안정적 추이를 보이고 있습니다

Happiness for all _ 구성원

- 남/여 수면 실, 헬스 키퍼 (전문 안마사 고용)

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

※ 센터 Call 상황에 따라 스케줄링하여 헬스키퍼 운영 중

복리후생 제도

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

생활 지원

- 사내대출 운영
  긴급하고 일시에 목돈의 자금이 필요한 구성원의 생활 안정을 위한 사내 대출 운영
- 생일 축하금
  해당 월에 축하금 지급
- 제휴 할인 제공
  임직원 복지몰, 제주 그랜드 하얏트, 부산 파크하얏트 등
- T멤버십 VIP 등급 적용
  SK텔레콤 T멤버십 VIP 등급 혜택 제공
- 사내 어린이집 운영 (대전)
  서비스탑 임직원 자녀를 대상으로 안정적인 보육 환경 지원
- 산업체 위탁교육 협약
  경희사이버, 세종사이버, 한양사이버, 서울디지털대학교, 한국열린사이버대학교 전형료, 수업료 감면 혜택
- 경조사 지원
  경조비 지원 및 화환, 장례용품 제공 (내부기준에 따른 지원)
- 선택적 복리 후생비 제공
  연 50만원 가량
- 휴(休) Zone (전국 400여개 휴양소)
  숙박시설 이용 지원금 연 10만원(입사일 기준 만 1년 이상 구성원)

건강 지원

- 독감 예방접종 지원
  독감 예방을 위한 접종 비용 지원
- 건강검진
  구성원의 건강보호와 유지를 위하여 건강검진을 매년, 종합건강검진을 격년제로 실시합니다.
- 헬스키퍼
  전문 안마사가 어깨나 허리 등의 뭉친 근육을 풀어주어 직원들의 건강증진은 물론 스트레스 해소에 도움을 주는 제도입니다.
- 의료비 지원
  구성원의 상해 및 질병 치료를 위한 진료비와 약제비 지원
- 심리상담
  직무 스트레스를 사전에 예방하고, 건강한 조직문화를 형성하기 위해 체계적인 심리상담 프로그램을 운영하고 있습니다.
- 건강증진 프로그램 운영
  구성원 인식 제고를 위한 건강 정보 제공 캠페인 및 외부기관과 연계한 건강증진 프로그램 운영

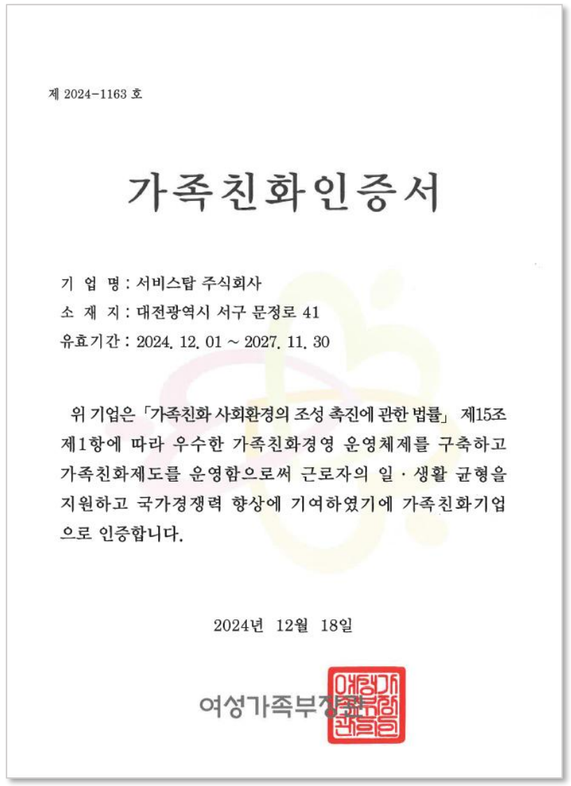
업무 지원

- 통신비 지원
  연 80만원 가량
- 장기근속 구성원 포상
  장기근속 구성원에게 격려금 및 포상 휴가를 부여하여 회사에 기여한 공로를 인정하고 재충전할 수 있는 기회를 제공합니다.
- 탑 어워즈 스타리 나잇
  1년 동안 수고한 구성원의 노고를 치하하고, 힐링의 밤을 제공하는 행사입니다. 매년 1박 2일로 진행됩니다.
- 온라인 교육지원
  구성원 성장을 위한 다양한 교육 영상, 자료가 제공되는 자기주도 학습형 교육 플랫폼 '스마트러닝' 운영

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.


제 2024-1163 호

가족친화인증서

기 업 명 : 서비스탑 주식회사
소 재 지 : 대전광역시 서구 문정로 41
유효기간 : 2024. 12. 01 ~ 2027. 11. 30

위 기업은 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제15조 제1항에 따라 우수한 가족친화경영 운영체제를 구축하고 가족친화제도를 운영함으로써 근로자의 일 · 생활 균형을 지원하고 국가경쟁력 향상에 기여하였기에 가족친화기업으로 인증합니다.

2024년 12월 18일

여성가족부장관


제 호

여가친화인증
Leisure Friendly Certification

2024 여가친화인증서

기업명 : 서비스탑
대표자 : 오남주
소재지 : 대전 서구 문정로 41 14층 서비스탑
인증유효 : 2025-01-01 ~ 2027-12-31

위 인증사는 「국민여가활성화기본법」 제16조 제1항에 따라 근로자에게 여가친화적인 업무환경을 제공함으로써 일과 여가를 조화롭게 경영하여 근로자의 삶의 질 향상에 기여하였기에 이를 인증합니다.

2025년 09월 18일

문화체육관광부장관

• 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 '쉼이 있는 삶'을 영위하도록 근무환경을 지원하는 등 임직원들의 여가를 보장하는 다양한 제도의 운영을 인정받아 2019년부터 여가 친화 인증기업으로 선정되고 있습니다.

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 공헌한다'는 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 조성과 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

[참조] 인권기본원칙전문: ESG 정책지 Page 7

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



[참조] 환경경영 방침 : ESG 정책지 Page 9

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.

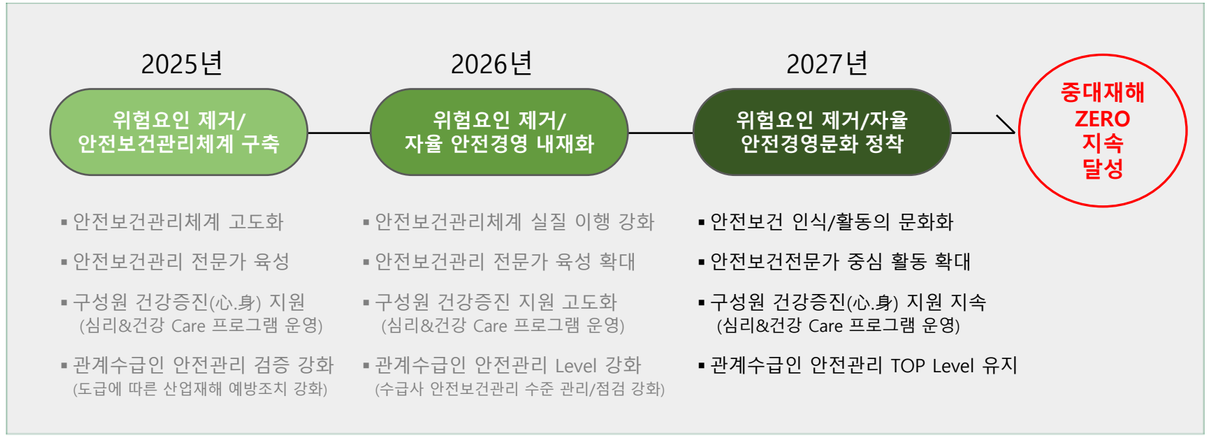
중대재해처벌법, 산업안전보건법 등 관련 법령을 철저히 준수하고 있으며, 안전보건관리 총괄 책임자(CSPO)를 선임하고, 안전보건 담당부서(겸직)를 통해 전사적 안전보건 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 또한, 산업 재해율 관리, 작업환경의 정기 점검, 위험성 평가 등을 통해 위험 요인을 사전에 파악하고 제거·대체· 통제 조치를 시행하고 있으며, 지속적인 개선활동을 통해 구성원의 안전과 건강을 보호하고 있습니다.

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 조성과 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.







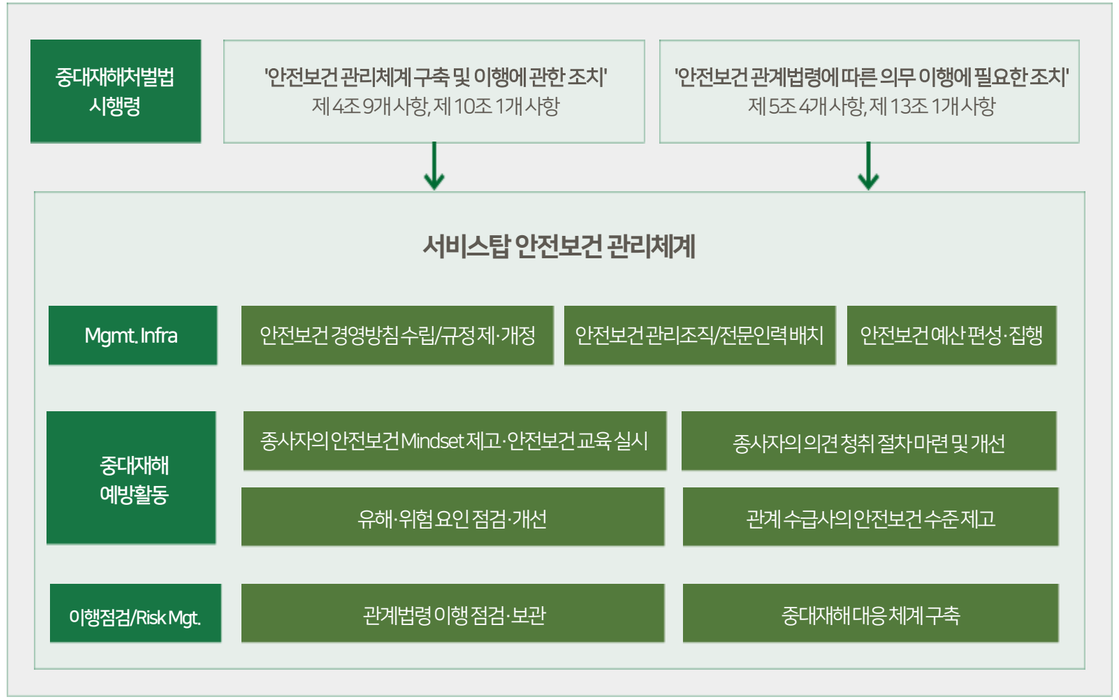


[참조] 안전보건 경영방침 서약서 : ESG 정책지 Page 11

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.



주요 R&R

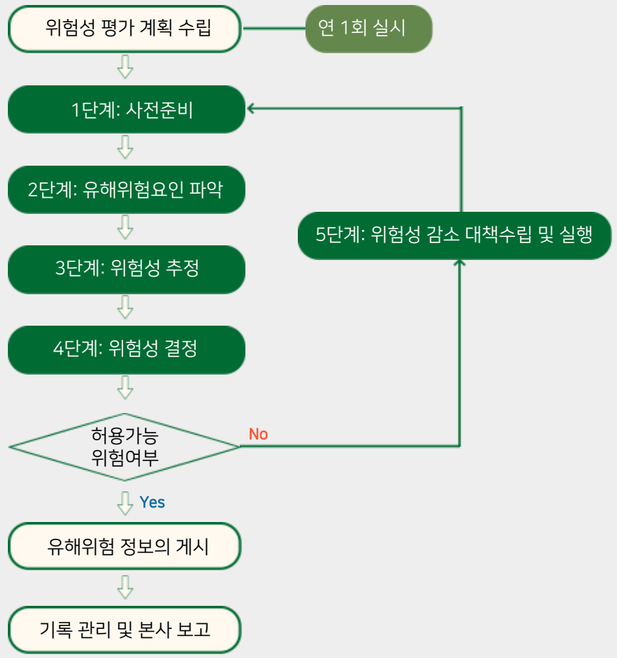
전사 Control Tower	▣ 전사 안전보건 Control Tower 역할 수행 - 안전보건 관리체계 구축 및 실행 총괄 점검 - 안전보건 예산의 편성·집행 관리
관리 조직	▣ 고객센터 안전보건 관리체계 실행 - Control Tower와 협력하여 위험성 평가 실행·관리 - 조직 내 안전보건 관련 주기적 점검·관리

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.

위험성평가 절차



위험성평가 단계별 대응

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.

이행점검 프로세스



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, CPR및 AED를 포함한 응급처치 교육을 정기적으로 실시하여 구성원의 생명과 건강을 보호하기 위한 예방 교육을 강화하고 있습니다.

[시나리오별 모의훈련]



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.

사고조사반 구성 > 사고조사 실시 > 재발방지대책 수립 > 재발방지대책 적정성 검토 > 재발방지대책 이행·구성원 교육



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 15명 (2년 단위 보강 교육 시행)	신임/이동 부서장 대상 법정 교육 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 內 '뇌심혈관계 질환' 추가
3. 온라인 프로그램 운영 오.하.운 운영(오늘하루운동), 구성원 건강증진 지원
4. 건강 관리 / 예방 캠페인 / Event 상시 진행
5. 보건기관 연계 건강 Care 대상 집중관리 프로그램 운영

[마음 건강 검진]


마음건강검진


개인상담

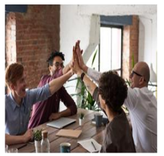

집단상담

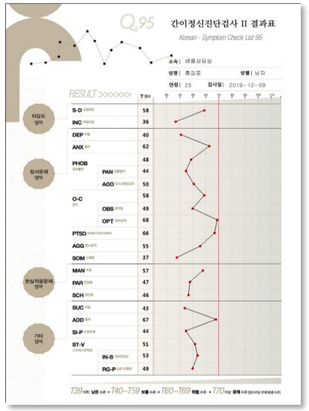

심리 교육


심리·정서적 안정과 회복

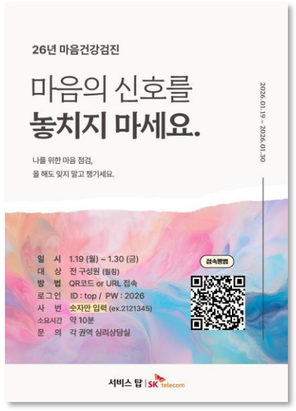

업무 몰입도· 대처능력 향상


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	25년도
누적 이용건수 (연누적)	5,454	6,296	6,573	5,410
인당 이용건수 (월평균)	0.5	0.6	0.7	0.3

• 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 선 종료

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.

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 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.

Make Sustainability _ 공급망 관리

• 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



• HR 협력사 ESG 리스크 Check List

'25 년 HR 협력사 ESG Risk 점검 Check List

1. 대상 (점검일 :)

위탁사	업체명	서비스탑㈜	수탁사	업체명	
	담당자	이중길		담당자	(서명)

2. 점검항목

분류	항목(26 개)	점검 결과
환경 경영관리	환경과 관련된 법규를 위반한 사실은 없나요?	□Y □N
	환경 분야에 대한 단기/중장기 목표를 가지고 있나요?	□Y □N
사회 정보보호	개인정보보호 규정 및 유출방지 정책을 운영하고 있나요?	□Y □N
	자체 점검을 실시하며, 결과를 분석하여 개선활동을 실시하고 있나요?(연 1 회이상)	□Y □N
	개인정보보호 관련 법규를 위반한 사실은 없나요?	□Y □N
사회 인권	근로계약서를 작성하고 있으며, 각종 소통 경로를 통해 근무환경 개선활동을 하나요?	□Y □N
	여성과 장애인 구성원에 대한 비중을 파악하고 있나요?	□Y □N
	인력 수급 과정에서 성별, 학력, 출신지역, 종교 등 차별은 한 사실은 없나요?	□Y □N
	강제 노동(착취), 아동 노동, 비인도적 대우를 한 경우는 없었나요?	□Y □N
사회 보건안전	보건/안전 정책을 수립하고 있으며, 최고안전관리책임자를 대표이사로 설정했나요?	□Y □N
	산업 재해 및 직업성 질병 예방 체계를 구축하고 있나요?	□Y □N
	직원 대상으로 안전 교육을 실시하고 있나요?(연 1 회이상)	□Y □N
	위험 예방을 위한 보호구 및 사고 예방 시설/장비를 구비하고 있나요?	□Y □N
사회 노동	근로자 법정 임금 보장 및 4 대 보험을 제공하고 있나요?	□Y □N
	근로자 고충 관련 공식적인 의견 수렴 절차를 보유하고 있나요?	□Y □N
	근로기준법 및 노동조합법 등 노동 관련 법규를 위반한 사실은 없나요?	□Y □N
	근로자를 대상으로 복리후생을 제공하고 있나요?	□Y □N
사회 공정거래	공정거래 관련 법규를 위반한 사실은 없나요?	□Y □N
	인력 수급 과정 또는 채용 이후 업체와 지원/채용자 간 금전적 거래는 없었나요?	□Y □N
사회 공헌	사회 공헌 정책을 수립하고 프로그램을 운영하고 있나요?	□Y □N
지배구조 관리	구성원을 대상으로 ESG 교육을 실시하고 있나요?(연 1 회이상)	□Y □N
지배구조 윤리	윤리규범(윤리강령 등)을 수립하고 있으며, 내용을 공지하고 있나요?	□Y □N
	윤리경영 정책 준수에 대한 모니터링을 실시하나요?(연 1 회이상)	□Y □N
	구성원을 대상으로 윤리경영 교육을 실시하나요?(연 1 회이상)	□Y □N
	비윤리적 이슈 신고 채널을 운영하고 있으며, 내부고발자에 대한 보복금지 규정이 있나요?	□Y □N
	윤리경영 관련 위반한 사실은 없나요?	□Y □N

SERVICE TOP

Make Sustainability _ 공급망 관리

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

[참조] 협력사 ESG 행동 규범 전문 : ESG 정책지 Page 13

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, 이사회의 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 적정한 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]

(2025.12.31 현재)

담당업무	성명	취임일	상근여부	비고
대표이사	오남주	2024.12.30	상근	서비스탑㈜ 대표이사
사내이사	하지훈	2024.03.28	상근	서비스탑㈜ 경영전략본부장
기타비상무이사	홍승태	2024.12.30	비상근	SK텔레콤㈜ 고객가치혁신실장
기타비상무이사	김재형	2024.03.28	비상근	SK텔레콤㈜ ER실장
기타비상무이사	강은경	2025.03.28	비상근	SK텔레콤㈜ MNO기획본부장
감사	김대웅	2023.03.30	비상근	SK텔레콤㈜ 재무기획팀장

[2025년 이사회 운영 현황]

개최일자	의안 내용	가결여부
2025.02.14	1. 2024년도(제15기) 재무제표 사전 승인	원안가결
	2.2024년도 영업보고서 승인	원안가결
	3. 2025년도 경영계획 및 예산 승인	원안가결
	4. 2025년도 안전·보건 관리계획 승인	원안가결
	5. 2025년도 정기주주총회 소집 및 부의사항	원안가결
	6. 내부회계관리규정 개정 보고	원안가결
	7. 2024년 내부회계관리 운영실태 점검 결과 보고	원안가결
2025.12.16	1. 2026년도 주주/ 회사간의 계약 및 거래행위(안) 승인	원안가결

Make Sustainability _ 지배구조

ESG 위원회 중심의 지속가능 경영 체계

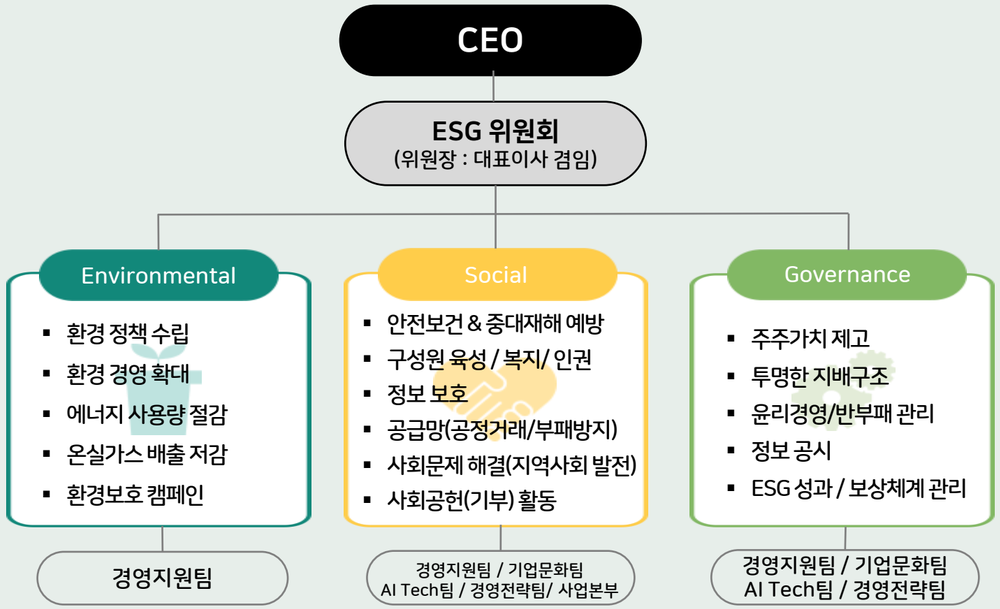
서비스탑은 ESG 경영에 대한 실천 의지를 내,외부에 명확히 하고, ESG 경영 체계의 고도화를 통해 ESG 신뢰도를 제고하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 CEO직속의 ESG위원회를 핵심 의사결정 기구로 운영하고 있으며, ESG관련 전략 수립, 과제 선정 및 이행 점검 등을 체계적으로 수행하고 있습니다.

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 성가 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

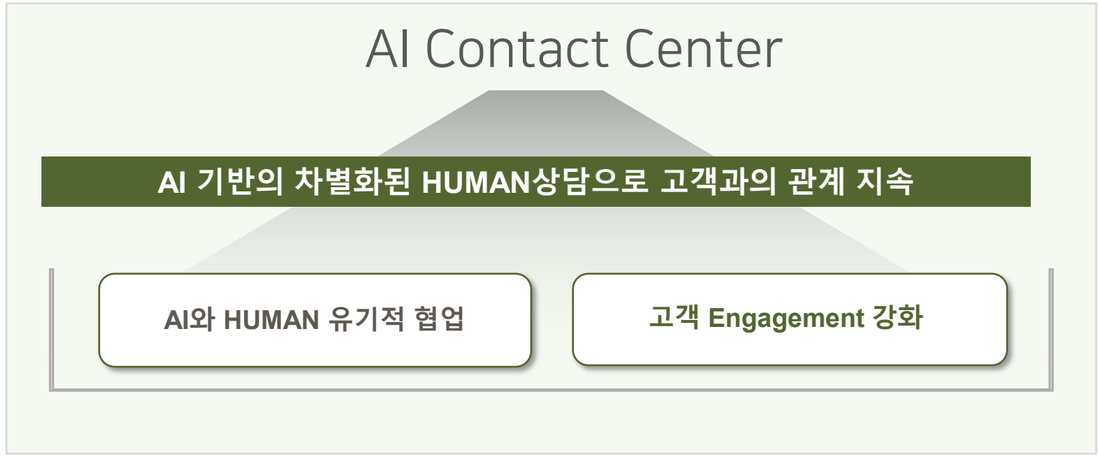
고객

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



• AI Contact Center로의 실천 방향

구분		내용
AI와 HUMAN 유기적 협업	AI상담 확대	• 고객 Self 상담 확대 - 상담사는 HUMAN 상담 • AICC 고도화로 신속, 정확한 응대
고객 Engagement 강화	고객중심 여정관리	• THE Smile 기반 공감 및 경청 - Sweet, Mind, Impact, Listen, Easy • 고객 제안 Re-touch로 긍정 경험 제공
	챙김상담	• 앞선/공감/사후 3단계 챙김 상담 • 고객가치중심의 긍정 넛지
	진심-신뢰-가치 잇는 상담	• 마음을 잇는 상담태도, 쉬운 화법, 공감 표현 • 신뢰를 잇는 책임상담, **고객 이익 중심**의 유용한 혜택 안내

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

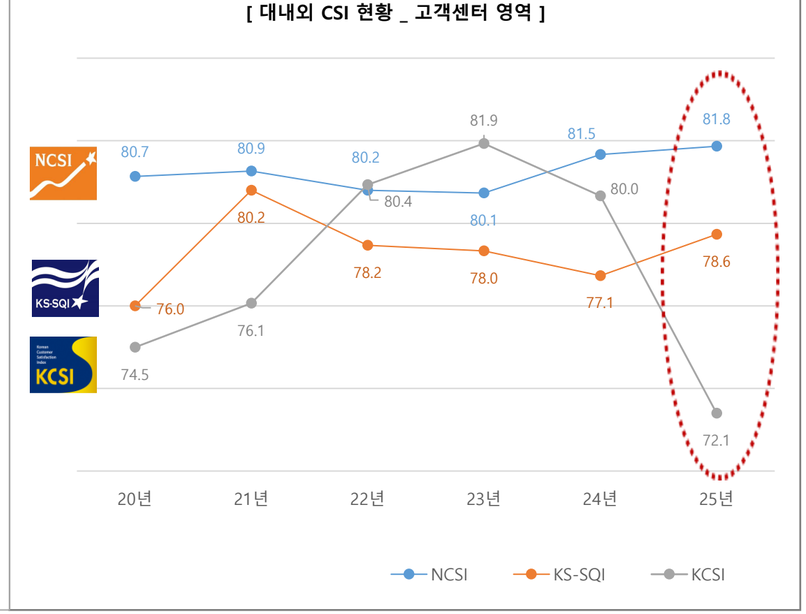
대외 CSI 결과

서비스탑은 서비스 품질 최우수 기업으로 사회 자긍심을 가지고, 지속적인 고객 중심적 사고로, 최상의 고객 중심 서비스를 개선 발굴 하겠습니다.

고객만족
고객경험 혁신을 통한
Loyalty 및 CS 경쟁력 강화
기반 신뢰도 제고

NCSI
무선 **28년** 연속 1위
유선 **15년** 연속 1위

KSQI
무선 **14년**
연속 우수콜센터 선정



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 고객불만을 예방하고, 발생 시 신속·체계적으로 구제 활동을 수행함으로써 신뢰 기반의 고객 관계를 지속적으로 강화하고 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 및 평가 체계를 통해 고객 불만의 신속해결과 사전 예방 활동이 유기적으로 연계되도록 관리하고 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.

[참조] 고객 권익 보호 원칙 전문 : ESG 정책지 Page 16

• VOC (Voice of Customer) 처리 프로세스

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

구분	내용
1단계 (사실관계 확인)	• 고객주장, 처리과정, 이해당사자(유통망 등)의 주장 확인 후 귀책 여부 확인 • 불만 발생의 근본 원인 확인
2단계 (고객 불만 처리)	• 귀책 유 : 진실되고 정중한 사과 및 피해에 대한 정당한 보상 • 귀책 무 : 불가 사유에 대한 충분한 설명 및 설득
3단계 (불만 발생 원인 제거)	• 불만 발생원인이 상품/제도/프로세스에 있는지 응대 문제인지 확인 • 상품/제도/프로세스의 문제인 경우 관련부서에 개선 요청 • 응대 문제인 경우 응대 지침 수정 또는 관련부서에 교육 요청
4단계 (사후 관리)	• 사후관리(문제 재발, 관련문제 발생 등) 를 위한 해피콜 진행 • 개선 반영 여부 점검(재발방지 대책 수립, 사후민원 관리, 보상절차 검토 등)

▪ 고객보호원 VOC 접수 현황

연도	2023년	2024년	2025년
VOC 접수	27,526건	25,390건	35,141건

※ 무선본부 고객보호원 실장 VOC 처리 건수

※ 2025년 VCO 주요 증가 사유 : SKT 유심 교체 이슈로 인한 증가

AI value-up with ESG _ 고객

• 고객 권익 관련 주요 위험 및 관리체계

서비스탑은 고객 상담 및 디지털 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 고객권익 관련 위험 요인을 식별하고 예방 중심의 관리체계를 운영하고 있습니다

주요 위험요인	잠재 영향	관리활동
개인정보 유출 및 정보보안 사고	고객 신뢰 저하, 법적·재무적 손실	개인정보보호 정책 운영, 접근권한 관리, 보안점검 및 임직원 교육
상담 품질 저하 및 오 안내	고객 피해 및 민원 증가	표준 상담 가이드 운영 QA 모니터링, 교육 및 코칭
고객 불만 및 VOC 증가	고객만족도 저하 및 평판 리스크	VOC 분석, 개선과제 발굴 고객 만족도 조사 실시
AI·디지털 환경 변화에 따른 고객 피해	보이스피싱, 스미싱 등 금융·정보 피해 발생	AI안심보안 서비스 안내 디지털 교육 및 예방 캠페인 실시
디지털 취약계층의 서비스 접근성 제한	고객 소외 및 사회적 가치 저하	찾아가는 ICT·AI 교육 맞춤형 디지털 지원 활동 운영
서비스 장애 및 운영 리스크	고객 불편 및 서비스 신뢰도 저하	비상 대응체계 운영 품질지표 관리 및 지속적인 개선 활동

• 주요 관리 활동

VOC 기반 고객경험 개선

고객의 소리(VOC)를 체계적으로 수집·분석하여 주요 불편사항을 파악하고, 업무 프로세스 개선 및 서비스 품질 향상 활동에 반영하고 있습니다.

고객 상담 품질관리 강화

상담 품질(QA) 모니터링과 정기 코칭을 통해 고객 응대 수준을 향상시키고 있으며, 표준 상담 프로세스 운영을 통해 정확하고 일관된 고객 서비스를 제공하고 있습니다.

개인정보보호 및 정보보안 강화

전체 구성원 대상으로 정기적인 개인정보보호 및 정보보안 교육을 실시하고 있으며, 정보보호 사고 예방 및 대응체계를 운영함으로써 고객정보 보호 수준을 지속적으로 향상시키고 있습니다.

AI 기반 디지털 역량 강화 지원

안전한 디지털 생활을 지원하기 위해 AI안심보안 및 AI 활용 교육을 실시하고 있으며, 고령층 및 장애인을 대상으로 찾아가는 AI Barrier Free 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

지역사회 연계 디지털 포용 활동

복지기관 및 지역사회와 협력하여 정보취약계층 대상으로 AI·디지털 활용 교육을 제공함으로써 디지털 격차 해소와 사회적 가치 창출에 기여하고 있습니다.

성과관리(KPI)

고객권익 보호 성과를 체계적으로 관리하기 위해 다음과 같은 지표를 KPI로 운영하고 있습니다.

- 정보보안 : 개인정보 유출 건수, 정보보안 필수 교육 이수
- 고객 만족 및 상담품질 : 대내외 CSI 결과, 고객만족도, 모니터링
- 고객 보호 : 고객불만 조치 건 수, 고객불만 처리프로세스 준수, RM 센싱
- 디지털 포용 : 디지털취약계층 대상 AI Barrier Free 교육

• 향후 추진방향

서비스탑은 AI 기반 고객 서비스 환경 변화에 대응하여 고객 보호 체계를 지속적으로 고도화하고, 고객 경험 혁신과 디지털 포용 활동을 확대할 계획입니다. 또한 개인정보보호 및 정보보안 역량 강화, VOC 기반 서비스 개선, AI·디지털 교육 확대 등을 통해 고객에게 더욱 안전하고 신뢰받는 서비스를 제공할 것입니다.

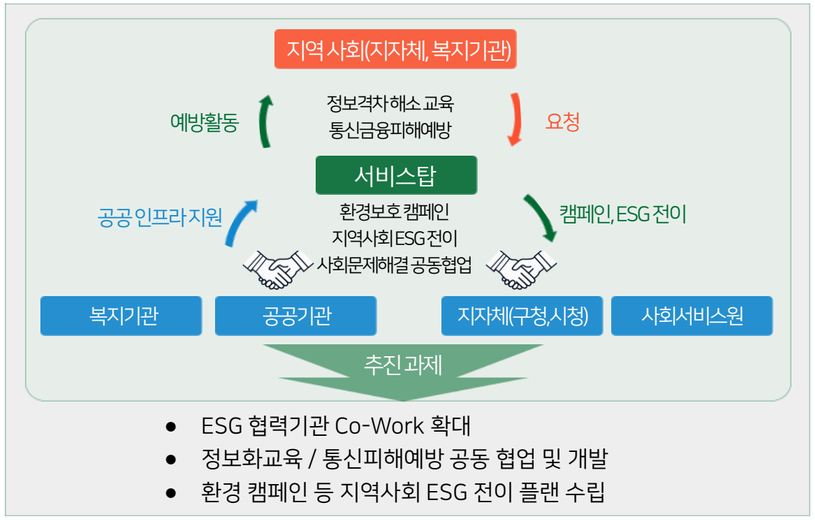
AI value-up with ESG

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.



- ESG 협력기관 Co-Work 확대
- 정보화교육 / 통신피해예방 공동 협업 및 개발
- 환경 캠페인 등 지역사회 ESG 전이 플랜 수립

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 병행하고, 도서/산간/벽지를 직접 방문하여 교육 하는 등 디지털 정보 격차 해소에 기여하고 있습니다.



정보 취약계층 대상
피해 예방교육
[대전 시각,청각, 발달 장애인]



정보 취약계층 대상
피해 예방교육
[대전 시니어,아동,청소년]



정보 취약계층 대상
피해 예방교육
[도서/산간/벽지 317개지역]



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]



[부산 광역시 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

나주시 장애인 정보화 교육사업 추진	광주광역시 서구 주민의 정보화 및 통신피해예방 추진	대전시 장애인&시니어 등 취약주민 정보화 격차 해소 및 통신피해예방 추진	대구시 장애인&시니어 등 취약주민 정보화 격차 해소 및 통신피해예방 추진
부산광역시 65세 이상 시니어 인지능력 향상 건강 UP 사업 추진	대전광역시 서구 취약주민 디지털 정보화 및 통신피해예방 추진	부산시 초·중·고 정보윤리교육사업 공동추진	전남도 주민의 통신범죄예방 및 정보윤리강화 자료 공동 개발
부산·울산·경남 LH임대아파트 거동 불편 고객 통신피해예방	부산 지역 디지털 기기 과의존 예방 교육 및 캠페인 공동 시행	법정교육시 통신피해예방 추진 사회복지사 대상 메일링 캠페인	

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,
SKT ICT 패밀리사와 함께 하는 헌혈, 헌혈증 기부에 대한 참여도 점차 확대되고 있습니다.
구성원들의 참여로 모아진 수익금은 한국 백혈병 어린이재단과 소아암 어린이 지원하는데 쓰여지고 있습니다. 이러한 활동을 통해 기업의 사회적 책임을 실천함과 동시에 지역 사회와의 따뜻한 연대를 지속적으로 이어 가고 있습니다.
























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.

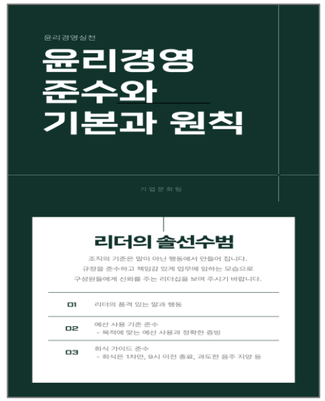
모든 구성원은 부패 방지, 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 예방, 장애인 인식 개선, 개인정보 보호 등 윤리 관련 교육을 정기적으로 이수하며, 건전한 윤리의식 함양과 실천을 위한 제도적 기반을 갖추고 있습니다. 또한, 조직문화 및 윤리 실천 수준을 구성원이 스스로 진단 할 수 있도록 정기적인 설문조사를 실시하고 있으며, 도출된 개선 과제에 대해서는 후속 조치와 함께 관리 체계를 강화하고 있습니다.

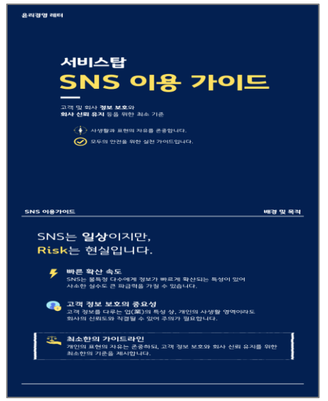
비윤리적 행위에 대해서는 사전 예방 및 신속한 대응이 가능하도록 윤리경영 상담센터, 아이링, 소리함 등 익명 신고 및 상담 채널을 상시 운영하고 있으며, 제보자의 익명성과 보호는 철저히 보장됩니다. 윤리규범 위반이 발생한 경우, 사안의 경중에 따라 징계 규정에 의거하여 엄정하게 조치하며, 그 결과는 전사에 공유되고 인사 평가 및 보상에도 반영함으로써 윤리경영의 실효성을 제고하고 있습니다.

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
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







[참조] 윤리규범 전문 : ESG 정책지 Page 18

No-Risk_윤리경영

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

[참조] 윤리경영 실천지침 전문 : ESG 정책지 Page 21
서비스탑 규범준수 방침 : ESG 정책지 Page 25
부패방지 방침 전문 : 정 ESG 책지 Page 26
부패방지 방침 서약서 : ESG 정책지 Page 27



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.

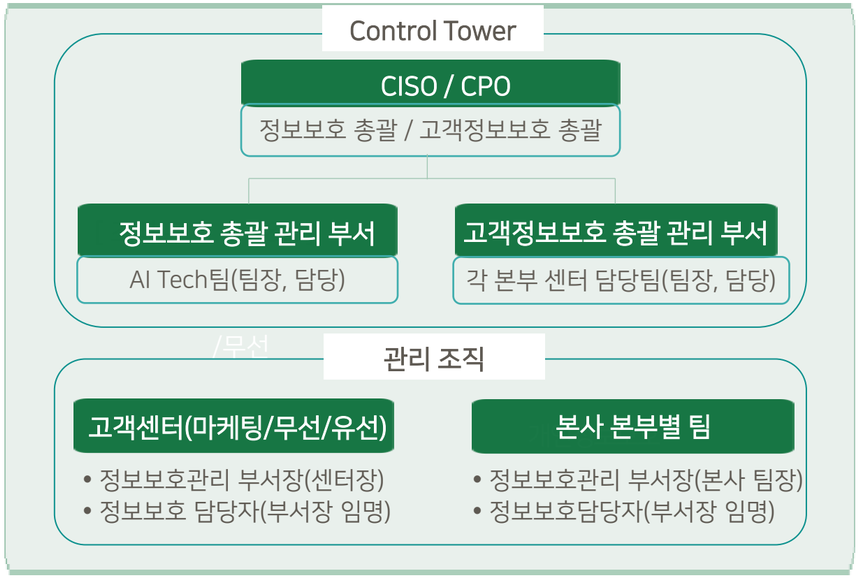
정보보호 총괄 책임자(CISO) 및 고객정보보호 총괄 책임자(CPO)를 선임하고, 전사 차원의 정보보호 Control Tower 역할을 수행하는 전담 부서를 운영하여 인적·물리적·기술적 보안 관리체계를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한, 개인정보 보호관리방침을 수립·공시하고, 정보보호 규정, 개인정보보호 지침, IT보안 규정을 통해 내부 절차를 정립하고 있습니다.

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]

전사 Control Tower	▣ 전사 정보보호 Control Tower 역할 수행 - 정보보호 관리체계 운영 및 총괄 점검 - 정보보호 사고 발생 시 사고 대응 및 지원
관리 조직	▣ 고객센터, 각 조직 영역의 정보보호 관리체계 실행 - Control Tower와 협력하여 정보보호 체계 실행·관리 - 조직 내 정보보호 관련 주기적 점검·관리

No-Risk _ 정보보안 및 개인정보보호

정보보호 조직 및 역할

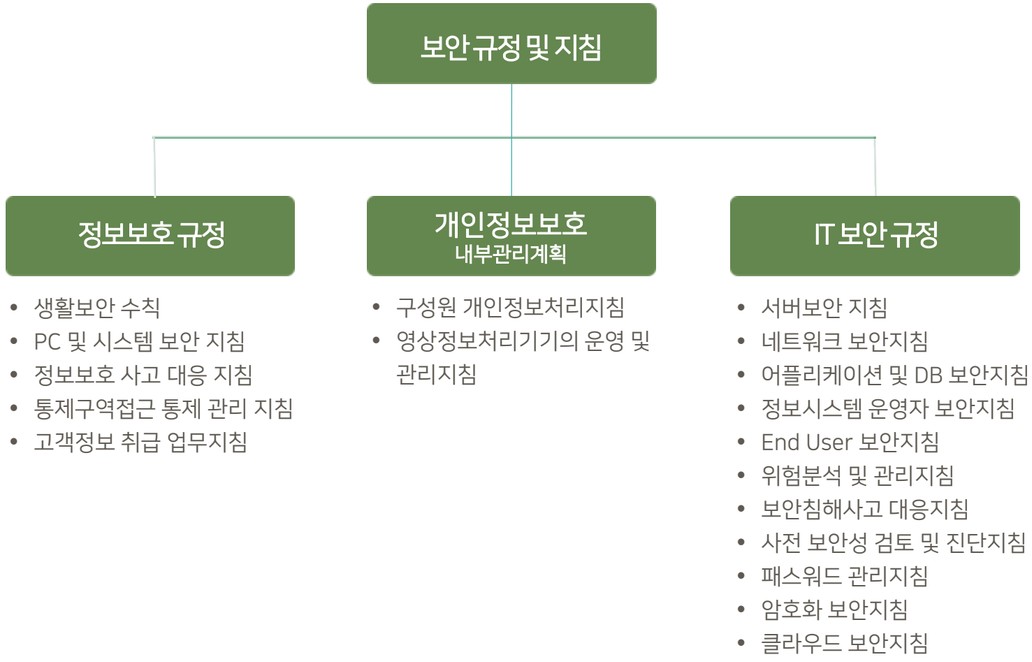
서비스탑은 정보보호 총괄책임자(Chief Information Security Officer, 이하 CISO)를 선임하여, 정보보호 정책의 수립, 정보보호 위험 분석 및 관리, 보안 사고 대응 및 복구 등 정보보호 전반에 대한 업무를 총괄하고 있습니다. 또한, 고객정보보호 총괄책임자(Chief Privacy Officer, 이하 CPO)를 별도로 선임하여, 고객정보보호 정책 수립, 고객정보 관련 사고 대응 등 고객정보 보호 업무를 전담하고 있습니다.

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.


CERTIFICATE
INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM
KEC-KIS-0560
This certificate for
서비스탑 주식회사
대전광역시 서구 문정로 41(탄방동, SK텔레콤 빌딩 14층)
Complies with requirements of
ISO/IEC 27001:2022
ISO The version of the SoA : STC-IS-SoA2022_v1.0
This certificate is valid concerning all activities related to:
For the Scope of
고객센터(무선, 유선, CRM) 상담 및 운영 관련 고객 접점 서비스의 제공
인증승인일 2026년 6월 1일
인증발행일 2026년 6월 1일
인증만료일 2029년 5월 31일
Korea ESG Certification Body
KEC인증원



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 적극적이고 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) 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.

● '25년 CP 유효성 평가결과 : 71점 / 85점 만점 기준 (17개 항목 운영/5점 척도)

CP Stage	분류	평가항목	점수	
			2025	2024
CP구축	CP의 도입 및 운영 방안	CP운영의 기준.절차의 수립	5	3
		CP분야별 실행 Guide	5	3
		사내외 Comm. (공표.공시)	4	3
	경영진의 Recognition	최고경영자의 도입 및 실천의지 천명	4	4
		자율준수관리자의 임명	5	3
		Compliance 전담조직 여부	2	1
		예산과 인력의 지원	3	3
전파. 확산	교육훈련 프로그램	정기 CP교육 및 개별/이슈별 집중교육	5	3
CP의 운영	Compliance 운영 시스템	사전업무 협의제도 (프로세스 측면)	3	3
		위험 평가 및 최소화 활동	4	4
		CP 운용관련 준법 System 보유 수준	4	4
		사후대응 체계 (Reactive)	4	5
		내부고발시스템	5	5
	제재 및 인센티브 시스템	인사제재 시스템	5	5
		인센티브 시스템	3	3
평가/피드백	프로그램 효과성 평가와 개선	CP운영 효과성 평가 및 경영에의 반영	5	5
		群단위 CP협력 및 전파	5	5
TOTAL			71	62
평균			4.18	3.65

준법경영 Check list 점검 운영

서비스탑은 각 부서별로 대외 정부기관에 신고/납부, 법률준수 의무 항목(72개 항목)들을 체계화한 준법경영 체크리스트 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 분기1회 이상 점검 기간을 정하여 시행하며, 문서관리 Check list를 활용하여 부서별 Self 점검을 진행하고 있습니다.

● 문서 점검 Check list

구분	점검항목	점검내용	점검결과 (Y, P, N, N/A)	비고
문서 생성 및 처리	문서 작성 시 문서 성격에 따른 비밀등급 등 표시 여부(문서관리규정 제9조 참조)			
	문서의 결재 프로세스(ex. 전결규정 등) 준수 여부			
	문서(ex. 대외공문 등) 수발신 기록 보관 여부			
문서보관 및 보존	전자문서의 사내 지정된 시스템 저장 여부 - 인가되지 않은 (외부)시스템 등에 저장 금지			
	회사 (전자)문서의 Local/개인 PC 저장 금지 준수 여부 ex) 회사 업무시스템에 저장 필요함			
	종이문서의 안전한 보관(ex. 문서고, 시건장치 캐비닛 등) 여부			
	보존문서 관리기록대장' 작성 및 관리 여부			
	문서 이관기준 수립 및 이에 따른 이관 여부 - '이관문서 인계부' 관리 대장			
	문서 보존연한(1년/3년/5년/10년/영구)을 준수한 보존 여부			
문서 보안	문서의 보안등급(일반/대외비/기밀 등)에 따른 분류 및 관리 여부			
문서 폐기	문서 보존연한 만료 시, 해당 문서의 파기 여부 - 종이문서 : 파쇄, 소각 등 - 전자문서(파일) : 완전삭제 프로그램, 로우포맷 등			
	문서 파기 시 관련 이력 보관 여부			
	전자결재문서의 문서 작성 시 정의한 보존년한 기준에 따라 시스템에서 폐기 여부			
고객/개인 정보/대외비	업무와 관련없는 개인정보/고객정보 문서/PC 보관 여부			
	불필요한 대외비 문서 보관 여부(문서/PC)			
	업무 연관성 없는 이전(부서 이동) 부서 문서 보관 여부(문서/PC)			

공정거래 관련 징계 사항

- 회사는 공정거래 관련 법률을 위반한 임·직원에 대하여 징계위원회의 심의·의결을 거쳐 징계를 하고 있습니다.
- 최근 3년 ('23년~25년) 공정거래 관련 법률 위반 징계 사례 : 0건

[참조] Compliance 관리지침 전문 : ESG 정책지 Page 13

No - Risk

리스크 관리

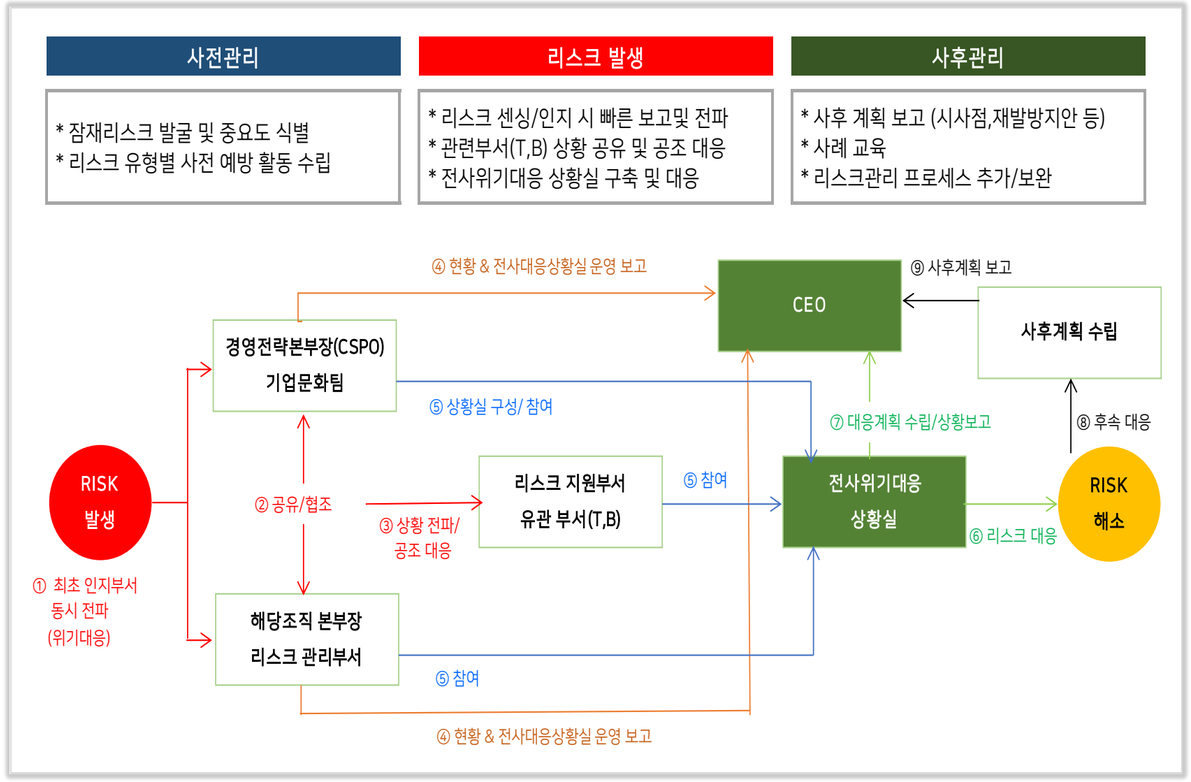
전사 리스크 관리 체계

서비스탑은 기업의 신뢰성을 강화하고 지속 가능한 경영을 실천하기위해 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	Risk 해소
인지(유발) 부서	▪ Risk 인지 및 위기대응 - 인명수호/현장조치 ▪ 관련부서 상황 전파	▪ Risk fact finding 지원 ▪ 유발원인 파악 및 대응 지원 ▪ 의사결정 지원 및 지시 이행	
소속 본부장/CSPO	-	▪ 위기대응체계 지휘 ▪ 전사상황실 소집 판단 ▪ CEO 보고, 의사결정 지원	
소속 본부	▪ 관련 부서 상황 전파 ▪ (T/B) 관계부서 협조/공조	▪ Risk 대응 ▪ 상황 공유 ▪ CEO 의사결정 지원	▪ 사후 계획 보고 - 시사점, 재발방지안 ▪ 사례 교육
리스크 담당부서	▪ 관련 부서 상황 전파 ▪ (T/B) 관계부서 협조/공조	▪ Risk 발생부서 협조 ▪ 대외(정부/언론) 소통 지원	▪ RM 프로세스 보완/개선

▪ 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.

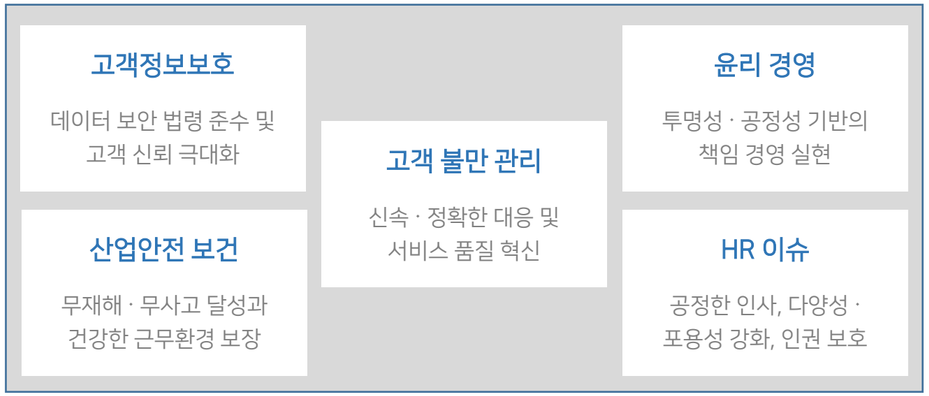
- RISK 이슈 징후 감지, 예상되는 잠재적 이슈에 대한 제보
- RISK 센싱 및 초기 대응 우수
- RM 프로세스 준수 및 대/내외 부정적 이슈 확산 방지 또는 고객 긍정 경험 제공
- RISK 재발 방지를 위한 제도/시스템/프로세스 개선안/대안 제시

주요 리스크 관리 영역

리스크	세부내용	관리부서
구성원 (HR/노무)	• 국가기관(고용노동청, 노동위원회, 근로감독 및 노무 대응 • 구성원 신체 사고, 질병 관련 대응	기업문화팀
윤리경영	• 대내외 윤리경영 Issue (위법행위), 구성원 형사사건 • 구성원 간 갈등, 성희롱, 직장내 괴롭힘,겸업/겸직 • 개인 비리, 구성원 형사사건	경영지원팀 기업문화팀
중대재해/ 안전보건	• 사업장內, 업무시간內 발생한 모든 안전보건 재해 사망, 신체적/심리적 사고 및 질병, 기타 산재 신청 등 • 구성원 건강 및 안전사고	기업문화팀
정보보안	• 정보보안 대응 및 인식 제고 교육 • 고객정보보호 가이드 이행	AI Tech팀 사업본부
고객 서비스 & 장애, 개인정보 등	• 고객 VOC, 고객만족도 제고 • 서비스 장애, 고객(집단)행동, 정보유출 등 고객 관련 각종 Risk 총괄 대응	사업본부
컴플라이언스	• 법령 위반 이슈 (노무/재무/회계) • 규제 및 정책의 변화 • 공정거래 위반, 부정부패 등	경영지원팀
잠재리스크	• 중장기적으로 발생할 수 있는 리스크 • 비상(국가비상사태, 재난/재해, 화재, 전염병) 등	기업문화팀

No - Risk _ 리스크 관리

高 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 68
제3자 검증 의견서 70

외부공시 Data _ 비재무 경영실적

구성원 일반 현황

구분			단위	2023	2024	2025
인력현황	총 임직원 수		명	2,781	2,549	2,342
	총직원 수		명	2,778	2,546	2,339
성별	총 임직원 수_여성		명	2,208	2,016	1,863
	직원 수_여성		명	2,208	2,016	1,863
장애인 고용	장애인 고용 전체		명	102	96	86
신규채용	성별	전체	명	421	104	104
		여성	명	300	59	76
		남성	명	121	45	28
	고용형태별	정규직	명	416	100	101
		비정규직	명	5	4	3
퇴직	총퇴직자		명	724	329	330
	유형별 퇴직자(정규직)		명	719	327	319
	총 퇴직율		%	26.0%	12.9%	14.1%
	월 평균 퇴직율		%	2.0%	1.0%	1.2%
	자발적 퇴직율		%	25.3%	12.8%	13.4%
육아휴직 복귀율	육아휴직 복귀율		%	89.8%	88.9%	93.5%

※ '25년부터 총임직원수에서 등기임원 제외, 계약직, 파견직 포함하여 공시함

구성원 교육 현황

구분		단위	2023	2024	2025
구성원 교육	총교육비용	백만원	540.8	383.2	236.9
	인당 교육 투자비	백만원	0.2	0.2	0.1
	총교육시간	시간	9,273	9,506	7,496

안전보건 관리 현황

구분	단위	2023	2024	2025
구성원 근로손실 재해율(LTIR)*	%	0.07%	0.08%	0.00%

* 근로손실 재해율: 구성원 기준, 20만 근무시간당 근로손실 재해 발생 빈도

기업 데이터 및 고객정보 보호 현황

구분		단위	2023	2024	2025
고객정보보호	고객정보유출	건	0	0	0

기부 현황

구분		단위	2023	2024	2025
사회공헌	사회공헌 비용(기부금)	백만원	32.3	15.3	15.2

협력사 현황

구분		단위	2023	2024	2025
공급망	총 공급업체 수	개	164	161	137
	중요공급업체 수	개	29	30	29
	Tier_1 공급업체 구매 비중	%	100	100	100
	Tier_1 중요 공급업체 구매 비중	%	86.8	89.3	90.7

* Tier_1 공급업체 : 직접거래 대상업체 / * 중요 공급업체 : 연1억원 이상 매입 업체 + 채용대행사

윤리경영 현황

구분		단위	2023	2024	2025
윤리·준법경영	윤리경영 접수 건수	건	62	67	88
	윤리경영 조치 완료 건수	건	62	67	88
	윤리경영위반 발생 건수(유효 건 수 기준)	건	12	11	15
	윤리 규정 위반에 따른 조치 건수	건	12	11	14

온실가스 배출량 현황

구분		단위	2023	2024	2025
온실가스	온실가스 총배출량	tonCO2e	12,718.8	11,074.5	9,156.6
	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	tonCO2e	231.8	168.4	174.9
	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	tonCO2e	12,487	10,906.1	8,981.7
	온실가스 집약도	tonCO2e/십억원	70.9	65.6	59.1
에너지	총에너지 소비량	GJ	265,396	231,073	191,017
	직접 에너지 소비량	GJ	4,406	3,177	3,333
	간접 에너지 소비량	GJ	260,990	227,896	187,684
	에너지 집약도	GJ/십억원	1,479	1,368	1,232
	재생가능에너지 총 사용량	MWh	0	0	0

* 온실가스 집약도 : 온실가스 총배출량 / 년도별 영업수익
* 에너지 집약도 : 총에너지 소비량 / 년도별 영업수익

용수 및 폐기물 배출량 현황

구분		단위	2023	2024	2025
용수	용수 총 취수량	㎥	60,283	50,819	52,824
폐기물	폐기물 배출량	Ton	125	97	80
	재활용 폐기물 배출량	Ton	45	37	35

- 용수 및 폐기물 배출량 산정 기준 : SK텔레콤 입주사옥 사용량 기반 1인당 사용량 산정
  (입주면적대비 사용량합계/ 근무인원 합계)

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 작성되지 않았거나 적용된 가정이 부적절하다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다.
검증 의견은 선택된 정보에 한정되며, 본 제한적 검증의견서의 전체 맥락, 특히 보고된 데이터의 " 검증 기준 및 보증 수준"에서 기술된 한계사항을 함께 고려하여 이해되어야 합니다.

선택된 정보

본 검증의 범위는 ESG 경영성과 중 정의된 산정기준에 따라 수치화 된 주요 성과지표로 제한됩니다. 각 지표는 조직에서 정의한 산정 기준, 데이터 소스 및 보고 경계에 기반하며, 보고된 데이터는 회사가 제공한 범위 내에서 검증되었습니다.

구분	지표수
에너지 및 온실가스	17
폐기물 및 용수 기타 환경데이터	21
총고용현황	47
구성원 급여 및 성과평가	1
출산휴가 및 육아휴직	17
구성원 교육 및 평가현황	9
안전보건관리	10
공급망 현황	6
기업데이터 및 고객정보보호	6
사회공헌	2
윤리준법 경영	15

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

- 서비스 탑은 2025년부터 ESG 경영성과 관련 정량 데이터에 대해 제 3자 검증을 수행하고 있으며, 이는 데이터 품질 및 신뢰성 향상에 기여하는 것으로 관찰되었습니다.
- 서비스 탑은 ESG 경영성과 데이터의 수집, 집계 및 검토 절차를 수립하고 있으며, 각 데이터는 지정된 담당자에 의해 기록 및 검토되는 것으로 파악되었습니다.
- 서비스 탑은 모회사인 SK 텔레콤의 지표 공시 가이드라인을 준수하며, 각 지표는 정의된 산정기준, 적용된 방법론 및 기초 데이터 소스를 기반으로 측정 및 집계되고 있습니다.
- 인원 공시에 있어 국내 사업장 (부산, 대구, 광주, 청주, 전주 등)에 대한 정보공시를 강화함으로써 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 검증 프로토콜인 VeriSustain v6.0 에 따라 제한적 보증 수준으로 수행되었습니다. DNV는 제공된 데이터가 VeriSustain의 원칙을 준수하는지 검토하였습니다.

온실가스 배출량 및 관련 공시는 GHG 프로토콜(Greenhouse Gas Protocol) 및 ISO 14064- 3:2019 의 검증 원칙과 기준에 따라 제한적 보증수준 하에서 검토되었습니다. DNV는 회사가 보고 한 온실가스 배출량과 온실가스 인벤토리의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이 터를 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 품질관리 기준과 컴플라이언스 정책을 적용하고 있으며, 윤리적 요구사항, 전문 기준, 관련 법령 및 규제 준수를 위한 문서화된 정책과 절차를 포함한 종합적인 품질관리 시스템을 운영하 고 있습니다.

보고서에 명시된 보고 경계 외의 자회사, 관련 회사, 협력사 및 제 3 자의 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. 서비스 탑의 재무제표, 금융감독원의 전자공시시스템 (http://dart.fss.or.kr)에 공시된 자료 및 홈페이지(https://www.svctop.co.kr)에 게시된 기타 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 의 견에 오류가 있을 위험을 줄였으나 완전히 줄어들지는 않습니다.

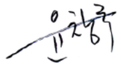
본 검증은 데이터 기반 검증으로 수행되었으며, 정성적 설명, 정책 및 서술 정보는 검증 범위에 포함 되지 않습니다. 검증은 회사가 DNV에 제공한 데이터 및 정보에 기반하여 수행되었으며, 제공된 데이터의 완전성은 회사의 책임입니다. 본 검증은 위험 기반 표본추출(Risk-based sampling)에 따라 수행되었으며, 모든 데이터에 대한 전수 검증은 수행되지 않았습니다. 또한 본 검증은 회사가 운영하 는 내부 통제 절차에 대한 의존 하에 수행되었으며, 해당 시스템의 설계 및 운영효과성에 대한 검증은 포함되지 않았습니다. 이에 시스템의 내재적 한계로 인해 중대할 수 있는 오류 또는 불규칙성이 모두 식별되지 않았을 수 있는 리스크가 불가피하게 존재합니다.

의견 판단 기준

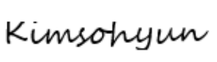
본 검증은 위험 기반 접근방식(Risk-based approach)에 따라 수행되었으며, 제한적 검증 절차의 일환으로 다음의 활동을 포함합니다. 검증 활동에 외부 이해관계자 면담은 포함되지 않았습니다.

- ESG경영성과 데이터 관리 체계 및 프로세스 검토를 위한 서비스 탑 본사(대한민국 대전) 방문
- 선택된 정보에 대해 일부 항목을 표본으로 데이터 샘플링 기반의 제한적 실증 검토를 수행하여, 데이터가 적절히 측정, 기록, 집계 및 보고되었는지 확인
- ESG경영성과 데이터의 생성 및 집계 프로세스 검토
- ESG경영성과 데이터 관리를 위한 주요 부서 담당자 인터뷰
- 회사가 제공한 증빙자료 및 측정값의 검증 기준(Criteria) 부합 여부 확인

㈜디엔브이비즈니스어슈어런스코리아
대한민국 서울
2026 년 6 월 12 일


윤 창 록
검증팀장


김 지 훈
검증 팀원


김 소 현
기술검토자

PRJN-1200323-2026-AST-KOR
본 검증 성명서는 2026 년 4 월 10 일 제공받은 보고서를 기준으로 작성되었으며, 본 보고서가 수정되지 않을 때까지 유효합니다.

Appendix

Sustainability

재무제표 73
중대성 평가(설문/이슈Pool 구성) 85
ESG Framework측정 체크리스트 88
About this Report 93

재무제표 _재무 성과표

16기 2025.12.31 현재
15기 2024.12.31 현재
14기 2023.12.31 현재

재무상태표(단위 : 원)

		16기	15기	14기
자산	유동자산	47,923,924,020	51,990,538,984	50,856,311,178
	현금및현금성자산	4,242,935,204	11,151,777,769	5,602,520,704
	단기금융상품	15,000,000,000	7,000,000,000	13,629,920,548
	매출채권	14,400,583,077	15,940,827,526	16,450,651,879
	단기대여금	633,190,950	677,890,290	528,585,670
	미수금	660,109,898	297,138,389	911,157,336
	미수수익	134,743,754	121,320,586	113,502,131
	선급금	1,980,200	12,135,459	13,500,237
	선급비용	19,025,409	18,694,495	
	당기법인세자산	940,698,230		
	재고자산			
	계약자산	11,603,770,149	13,774,533,770	13,359,572,673
	유동성보증금	286,887,149	2,996,220,700	246,900,000

		16기	15기	14기
자산	비유동자산	21,759,659,355	10,291,971,027	21,415,410,129
	유형자산	6,717,705,011	2,653,743,674	6,496,818,947
	무형자산	902,755,417	976,148,417	1,166,663,617
	장기대여금	421,382,260	537,074,110	638,186,540
	보증금	2,472,748,143	500,100,000	3,802,763,910
	순확정급여자산	10,606,488,794	3,353,227,293	8,295,112,117
	이연법인세자산	638,579,730	2,271,677,533	1,015,864,998
	자산총계	69,683,583,375	62,282,510,011	72,271,721,307

16기 2025.12.31 현재
15기 2024.12.31 현재
14기 2023.12.31 현재

		16기	15기	14기
부채	유동부채	39,729,239,169	39,503,845,388	43,939,175,197
	미지급금	11,318,579,414	10,969,655,168	12,462,001,803
	미지급비용	20,946,603,241	22,219,047,245	21,843,136,421
	선수금	0	1,544,829	
	예수금	4,221,925,853	5,423,707,658	5,512,348,002
	당기법인세부채	0	93,509,051	489,086,463
	유동성 복구충당부채	372,004,276		
	유동성리스부채	2,870,126,385	796,381,437	3,632,602,508
	비유동부채	7,022,081,747	5,183,931,942	4,777,738,750
	장기미지급비용	279,239,709	270,810,580	269,566,884
	리스부채	3,291,781,991	786,985,380	1,013,565,491
	복구충당부채	354,135,241	838,039,517	408,652,891
	장기종업원급여부채	3,096,924,806	3,288,096,465	3,085,953,484
	이연법인세부채			
	부채총계	46,751,320,916	44,687,777,330	48,716,913,947

		16기	15기	14기
자본	자본금	14,281,000,000	14,281,000,000	14,281,000,000
	기타자본항목	(14,296,490)	(14,296,490)	(51,959,990)
	이익잉여금	8,665,558,949	3,328,029,171	9,325,767,350
	자본총계	22,932,262,459	17,594,732,681	23,554,807,360
자본과부채총계		69,683,583,375	62,282,510,011	72,271,721,307

16기 2025.12.31 현재
15기 2024.12.31 현재
14기 2023.12.31 현재

손익계산서(단위 : 원)

	16기	15기	14기
영업수익	155,062,435,172	168,908,219,620	179,499,181,412
영업비용	153,984,748,532	167,667,221,507	177,393,068,950
종업원급여	138,183,224,569	148,341,901,389	156,053,549,060
지급수수료	3,629,147,992	4,616,107,466	4,995,240,168
감가상각비와 무형자산상각비	3,935,041,345	5,144,902,512	5,399,467,042
통신비	1,374,177,609	1,512,589,316	1,661,428,910
임차료	3,986,872,888	4,766,402,181	5,021,341,056
상품매출원가	0	0	52,090,000
기타영업비용	2,876,284,129	3,285,318,643	4,209,952,714
영업이익(손실)	1,077,686,640	1,240,998,113	2,106,112,462
금융수익	660,250,622	597,111,848	679,835,601
금융비용	233,714,891	113,751,836	267,296,889
기타영업외수익	2,226,458	5,119,881	14,509,220
기타영업외비용	41,481,859	210,713,652	116,949,078
법인세차감전순이익	1,464,966,970	1,518,764,354	2,416,211,316
법인세비용(수익)	361,747,702	549,809,778	677,840,946
당기순이익	1,103,219,268	968,954,576	1,738,370,370

포괄손익계산서(단위:원)

	16기	15기	14기
당기순이익	1,103,219,268	968,954,576	1,738,370,370
기타포괄손익	4,234,310,510	(1,266,692,755)	(3,184,215,188)
당기손익으로 재분류되지 않는 항목(세후기타포괄손	4,234,310,510	(1,266,692,755)	(3,184,215,188)
확정급여제도의 재측정요소	4,234,310,510	(1,266,692,755)	(3,184,215,188)
총포괄손익	5,337,529,778	(297,738,179)	(1,445,844,818)

자본변동표(단위 : 원)

	자본				
		기타자본항목			
	자본금	주식할인발행자금	주식선택권	이익잉여금	자본합계
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
2025.01.01(기초자본)	14,281,000,000	(51,959,990)	37,663,500	3,328,029,171	17,594,732,681
당기순이익	-	-	-	1,103,219,268	1,103,219,268
기타포괄손익	-	-	-	4,234,310,510	4,234,310,510
총포괄손익 소계	14,281,000,000	(51,959,990)	37,663,500	8,665,558,949	22,932,262,459
배당금 지급	-	-	-	0	0
주식보상비용	-	-	0	-	0
2025.12.31(기말자본)	14,281,000,000	(51,959,990)	37,663,500	8,665,558,949	22,932,262,459

16기 2025.12.31 현재
15기 2024.12.31 현재
14기 2023.12.31 현재

현금흐름표(단위 : 원)

	16기	15기	14기
영업활동 현금흐름	3,820,935,553	8,353,397,037	9,997,889,341
영업에서 창출된 현금흐름	4,446,026,199	9,744,366,474	10,322,674,973
당기순이익	1,103,219,268	968,954,576	1,738,370,370
수익·비용의 조정	10,557,947,121	12,914,985,567	13,164,310,674
영업활동으로 인한 자산·부채의 변동	(7,215,140,190)	(4,139,573,669)	(4,580,006,071)
이자수취	565,774,133	589,293,393	522,404,759
이자지급	(233,714,891)	(113,751,836)	(267,296,889)
법인세의 납부	(957,149,888)	(1,866,510,994)	(579,893,502)
투자활동 현금흐름	(7,907,336,529)	6,359,915,182	(14,664,404,260)
(1) 투자활동으로 인한 현금유입액	40,723,815,848	27,856,692,358	18,297,121,070
단기금융상품의 감소	39,500,488,838	26,629,920,548	17,000,000,000
유동성장기대여금의 감소	811,115,200	734,085,720	424,779,300
장기대여금의 감소	67,332,160	86,693,810	45,387,410
보증금의 감소	344,879,650	405,197,280	826,954,360
유형자산의 처분	0	795,000	-
(2) 투자활동으로 인한 현금유출액	(48,631,152,377)	(21,496,777,176)	(32,961,525,330)
단기금융상품의 증가	47,500,488,838	20,000,000,000	30,571,400,000
장기대여금의 증가	735,000,000	875,000,000	1,220,000,000
보증금의 증가	135,548,430	145,976,950	560,322,840
유형자산의 취득	69,015,109	341,300,226	272,502,490
무형자산의 취득	191,100,000	134,500,000	337,300,000

	16기	15기	14기
재무활동 현금흐름	(2,822,441,589)	(9,164,055,154)	(6,917,152,371)
(1) 재무활동으로 인한 현금유입액	-	-	-
(2) 재무활동으로 인한 현금유출액	(2,822,441,589)	(9,164,055,154)	(6,917,152,371)
배당금의 지급	0	5,700,000,000	3,000,000,000
리스부채의 상환	2,822,441,589	3,464,055,154	3,917,152,371
현금및현금성자산의 증가	(6,908,842,565)	5,549,257,065	(11,583,667,290)
기초의 현금및현금성자산	11,151,777,769	5,602,520,704	17,186,187,994
기말현금및현금성자산	4,242,935,204	11,151,777,769	5,602,520,704

Management's Discussion & Analysis

1. 2025년 개괄(Overview of 2025)

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, '25년(204만콜/월평균)은 '24년(189만콜) 대비 7.9% 인입콜이 상승하였습니다.

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 실력은 SK텔레콤의 국가고객만족도(NCSI) 고객만족 품질지수 28년 연속 1위, K S-CQI 플레티넘 콜센터 인증 등 업적에 중요한 역할을 담당하고 있다고 하겠습니다.

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 '25년 평균 유선상품 판매 중 14.4%에 달하는 점유비를 유지하고 있으며, 무선가입 조직인 TDS는 DB활용 최적화와 채널간 호전환 협업을 통한 DB발굴로 회선판매 마케팅을 하고 있으며 SKT 판매채널 중 2.2%의 점유비를 보이고 있습니다.

Management's Discussion & Analysis

4. 수익

2025년 영업수익은 1,551억 원으로 2024년 영업수익이 1,689억 원에 비해 약 8.2% 감소했습니다.
상담 운영 인력 매출 기반의 당사 사업구조에 있어 이는 신규 상담 인력 채용 축소 및 청구 인력 감소가 매출 감소의 주요 원인입니다.
2025년 영업비용은 1,540억 원으로 2023년 1,677억 원에 비해 약 8.2% 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.
2025년 영업이익은 13.2% 감소한 10.8억 원을 기록하였으며, EBITDA 마진은 15.8%p 감소한 3.2%, 영업이익률은 0.7%를 기록하였습니다. 2025년 당기순이익은 11억 원으로 2024년 9.7억 원에서 13.9% 증가했습니다.

자산 총계는 2024년 12월 31일 기준 622.8억 원이었으며, 2025년에는 696.8억 원으로 11.9% 증가하였습니다. 부채 총계는 2024년 12월 31일 기준 447억 원에서 2025년 12월 31일 기준 468억 원으로 4.6% 증가했습니다. 자본 총계는 2025년 12월 31일 기준 229억 원으로 전년도에 비해 30.3% 증가하였습니다. 당사의 부채비율은 2024년 12월 31일 기준 254%이었으며, 2025년 12월 31일 기준 204%입니다.

요약 재무정보 (단위 : 원)

		2025	2024	Change
손익계산서	영업수익	155,062,435,172	168,908,219,620	(8.2%)
	EBITDA[1]	5,012,727,985	6,385,900,625	(21.5%)
	영업비용	153,984,748,532	167,667,221,507	(8.2%)
	영업이익	1,077,686,640	1,240,998,113	(13.2%)
	당기순이익	1,103,219,268	968,954,576	13.9%)
재무상태표	자산총계	69,683,583,375	62,282,510,011	11.9%)
	현금및현금성자산[2]	4,242,935,204	18,151,777,769	(76.6%)
	부채총계	46,751,320,916	44,687,777,330	4.6%)
	이자지급성부채[3]	-	-	
	자본총계	22,932,262,459	17,594,732,681	30.3%)
재무비율(%)	EBITDA마진	3.2%	3.8%	(15.8%)
	영업이익률	0.7%	0.7%	0.0%)
	순이익률	0.7%	0.6%	16.7%)
	부채비율[4]	203.9%	254.0%	(19.7%)

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

2025년 영업수익은 2024년 1,689억 원에서 8.9% 감소한 1,550억 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	2025	2024	2023	2022
인입호	2,037,049	1,887,681	2,000,353	2,050,726
증감율	7.9%	-5.6%	-2.5%	

영업비용

2025년 당사의 영업비용은 1,540억 원을 기록하여, 2024년 1,677억원 대비 8.9% 감소했습니다. 이는 인건비 7.4% 감소, 기타 운영비 14.2% 감소가 주된 요인입니다. 인건비 감소 원인은 인력 감소가 주 요인입니다. 기타 운영비 감소는 내부 임직원 및 조직별 비용 사용 관리 강화 등 OI 실천을 통한 내부 체질개선에 따른 것입니다.

영업비용(단위 : 원)

	2025	2024	2023
종업원급여	138,183,224,569	148,341,901,389	156,053,549,060
지급수수료	3,629,147,992	4,616,107,466	4,995,240,168
감가상각비와 무형자산상각비	3,935,041,345	5,144,902,512	5,399,467,042
통신비	1,374,177,609	1,512,589,316	1,661,428,910
임차료	3,986,872,888	4,766,402,181	5,021,341,056
상품매출원가	0	0	52,090,000
기타영업비용	2,876,284,129	3,285,318,643	4,209,952,714
합계	153,984,748,532	167,667,221,507	177,393,068,950

영업이익 및 EBITDA

2025년 영업이익은 13.2% 감소한 10.7억 원을 기록했으며, 2025년 EBITDA 마진은 0.6%p 감소한 3.2%를 기록했고, 영업이익률은 0.7%를 기록했습니다.

영업외수익 및 비용

2025년 당사의 금융수익은 2024년 6억 원에서 10.6% 증가한 7억 원을 기록했습니다. 주요 원인은 은행이자율 증가입니다.

당사의 금융비용은 2024년 1억 원에서 2025년 2억 원으로 105.6% 증가하였습니다. 이는 리스부채 이자비용에 해당되며, 임대차 재계약에 따른 리스부채 증가가 주요 요인입니다.

기타영업외이익 및 기타영업외손실은 특이사항 없습니다.

법인세

법인세 비용은 세전이익이 3.2% 감소한 영향으로 2024년 6억 원에서 34.2% 감소한 4억 원을 기록했습니다. 당사의 2025년 유효세율은 2024년 36.2%에서 24.7%로 낮아졌습니다.

당기순이익

위에서 논의된 요인들로 인하여 당사의 순이익은 2024년 10억 원에서 13.9% 증가한 11억 원을 기록했습니다. 순이익율은 2025년 0.7%, 2024년 0.6%를 기록했습니다.

Management's Discussion & Analysis

5. 재무구조

유동자산

당사의 유동자산은 2025년 12월 31일 기준 479억 원으로, 2024년 12월 31일 기준 520억 원보다 7.8% 감소했습니다. 당사의 현금 및 유가증권(단기금융상품 포함)은 2024년 12월 31일 182억 원에서 2025년 12월 31일 42억 원으로 76.6% 감소하였습니다. 매출채권(거래 및 기타 / 계약자산 포함)은 2024년 12월 31일 297억 원에서 2025년 12월 31일 144억원으로 51.5% 감소하였습니다.

유동자산(단위 : 원)

	2025	2024
현금및현금성자산 (단기금융상품 포함)	4,242,935,204	18,151,777,769
매출채권(계약자산 포함)	14,400,583,077	29,715,361,296
단기대여금	633,190,950	677,890,290
기타유동자산	28,647,214,789	3,445,509,629
합계	47,923,924,020	51,990,538,984

비유동자산

당사의 비유동자산은 2024년 12월 31일 기준 103억 원에서 2025년 12월 31일 217억 원으로 47.3% 증가하였으며, 이는 주로 유형자산(사용권자산 포함)의 증가에 기인합니다. 유형자산은 사용권자산의 증가로 인해 2023년 12월 31일 27억 원에서 2025년 12월 31일 27억 원으로 39.5% 증가하였습니다.

비유동자산(단위 : 원)

	2025	2024
유형자산	6,717,705,011	2,653,743,674
무형자산	902755417	976,148,417
기타비유동자산	14139198927	6,662,078,936
합계	21,759,659,355	10,291,971,027

부채

2025년 12월 31일 기준 당사의 부채총계는 468억 원으로 2024년 12월 31일 기준 447억원 대비 4.6% 증가하였습니다. 부채비율은 2025년 12월 31일 기준 203.9%로, 2024년 12월 31일 기준254.0%에서 감소하였습니다.

자본

당사의 자본총계는 2025년 12월 31일 기준 229억 원으로 2024년 12월 31일 대비 30.3% 증가했으며, 이는 주로 보험 수리적 이익 증가에 따른 것입니다.

자본(단위 : 원)

	2025	2024
자본금	14,281,000,000	14,281,000,000
이익잉여금	8,665,558,949	3,328,029,171
기타자본구성요소	(14,296,490)	(14,296,490)
합계	22,932,262,459	17,594,732,681

Management's Discussion & Analysis

6. 내부회계관리제도

서비스탑은 모회사인 SK텔레콤이 한국과 미국에 상장되어 있어 '주식회사 등의 외부감사에 관한 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 2025년 12월 31일 현재의 재무상태표, 동일로 종료되는 보고기간의 포괄손익계산서,자본변동표 및 현금흐름표 그리고 중요한 회계정책 정보를 포함한 재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다.
우리의 의견으로는 별첨된 회사의 재무제표는 회사의 2025년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 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 재무제표감사와 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 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다.
  우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 회사의 계속기업으로서 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.

2026년 3월 5일

대 표 이 사 朴 容 根
박 용 근

이 감사보고서는 감사보고서일(2026년 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.

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 개선및 고객권익 보호					
	전략적 사회공헌					
	정보보안및 개인정보보호 강화					
지배구조	투명한 지배구조					
	윤리경영					
	공정거래(CP) 준수					
	전사 RM 체계 구축					

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 개선및 고객권익 보호					
	전략적 사회공헌					
	정보보안및 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	산업보건 및 안전	GRI 403
		감정노동자 보호 및 상담사 정신건강 관리	GRI 403
	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)

섹터내 산업의 50%이상에 중요한 이슈가 될 가능성이 있는 이슈
섹터내 산업의 50%이하에 중요한 이슈가 될 가능성이 있는 이슈
섹터내 어느 산업에도 중요한 이슈가 될 가능성이 없는 이슈

분야	이슈	소비재	추출물/광물가공	금융	식품/음료	헬스케어	인프라	재생가능자원/대체에너지	자원전환	서비스	기술 / 통신	운송
환경	GHG배출		■		■							■
	대기질		■									■
	에너지관리				■			■	■		■	
	물/폐수관리		■		■			■	■			
	폐기물/유해물질관리		■						■			
	생물다양성영향		■									
사회자본	인권/지역사회관계											
	고객개인정보										■	
	데이터보안					■					■	
	접속/적정가격					■						
	제품품질/안전	■			■	■			■			
	소비자복리				■	■						
	판매관행/제품표시			■	■	■						
인적자본	**노동관행**											
	종업원안전/위생		■				■					■
	종업원 참여/다양성										■	
비즈니스모델/이노베이션	제품디자인/라이프사이클관리	■		■	■		■	■	■		■	
	비즈니스모델회복력						■					
	공급체인관리	■			■							
	재료조달/효율성				■			■	■		■	
	기후변화 물리적 영향											
리더십/지배구조	**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
		파트너사에 대한 ESG 교육
	고객	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
		사회적 기업 및 취약계층 협력 확대
	정보보호	고객 개인정보 보호 및 사이버 보안
		개인정보보호 리스크 대응 체계
지배구조 (Governance)	지배구조	ESG 거버넌스 체계 수립 및 운영 (예: ESG 위원회)
		ESG 정보의 공시 및 투명성 강화
		ESG 연계 KPI 설정 및 내부 평가
		ESG 역량 보유 이사진 구성
		지속 가능한 경영 전략 수립
		이해관계자 참여 및 소통 체계
	윤리경영	윤리경영 정책
		직장 내 괴롭힘/성희롱 예방 체계
	컴플라이언스	부패 방지 정책
		공정경쟁 및 공정거래 준수
		내부 감사 및 윤리 제보 시스템 운영
	리스크	리스크 관리 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 고용관행內 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 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 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) 24개문항	4. 산업안전보건	1. 정책 및 관리체계	M-4-1-1	• 안전보건 방침을 수립/공개하고 안전보건경영 책임자(CSO)산하에 전담 조직(또는 담당자)이 있습니까?						
41				M-4-1-2	• 안전보건경영과 관련한 중장기 목표를 수립하고 안전보건 관리 체계를 구축하고 있습니까?						
42				M-4-1-3	• 안전보건 경영을 위한 구성원 참여및 협의 프로그램을 운영하고 있습니까?						
43			2. 중대재해 예방 활동	M-4-2-1	• 사업장 리스크 평가를 통해 작업 환경內 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 관리및 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內 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 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 🔴	보통 🟡	우수 🔵			
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 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 문항外 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	• 제보채널를 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?						

About this Report

보고서 개요 (보고서 발간 개요)

이해관계자 여러분께 서비스탑이 지난 1년간 ESG 지속가능경영 실천을 위해 추진해 온 활동과 성과를 투명하게 제공하고자 서비스탑 2025년 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 2025년 1월 1일부터 2025년 12월 31일까지이며, 일부 활동의 경우 2026년 상반기 활동까지 포함했습니다. 정량적 데이터의 경우 연도별 추이를 참고할 수 있도록 최근 3개년(2023년~2025년)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 25년 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 : 2026년 7월
발행 : 서비스탑 주식회사
제작 책임 : ESG 위원회
문의 : 경영지원팀 ESG 운영그룹 | 이메일 주소 : happysally@svctop.com

서비스 탑 | SK telecom

· 발행일: 2026년 7월 · 발행: 서비스탑 주식회사 · 발행 부서: ESG위원회 - 경영지원팀 · 문의: happysally@svctop.com

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