

## 사회 성과 ① 구성원

SK이노베이션은 모든 구성원들이 즐겁게 일하고, 다니고 싶은 근로조건을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 또한 사업의 본원적 경쟁력인 **인재양성**에 힘쓰는 것은 물론, **공정한 인재 선발과 능력에 따른 보상제도**와 **다양한 복지제도**를 마련하여 **존중 받는 근로 환경**을 만들어가고 있습니다.



### 공정한 기회 제공 및 다양성 존중

SK이노베이션은 모든 구성원에 대한 일체의 차별을 금지하고, 개인별 능력과 성과에 맞는 공정하고 합리적인 기회를 제공하고자 노력하고 있습니다. 특히 구성원 모집 및 채용은 근로기준법, 남녀고용평등법 등의 노동법령을 준수하여 공정한 절차에 따라 이루어지고 있으며 단체협약, 취업규칙, 근로계약 등을 기준으로 공정한 근로 조건을 정하고 있습니다.

여성인력에 대해서는 남녀고용평등법과 남녀차별금지 및 규제에 관한 법률 등 관련법을 준수하고, 매년 직장 내 성희롱 예방 교육을 실시하고 있습니다. 또한 사내 성비 균형 및 기회 균등 보장을 위해 노력하고, 동일한 직원의 범주일 경우 남녀간 기본급을 동등하게 지급하고 있습니다. 출산을 한 여성직원의 경우 출산휴가 및 육아휴직을 사용할 수 있으며, 휴직 후 원활한 복귀가 이루어질 수 있도록 배려하고 있습니다.

한국장애인고용공단과 면밀히 협조하여 장애인 법적 의무고용률 2.5%를 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

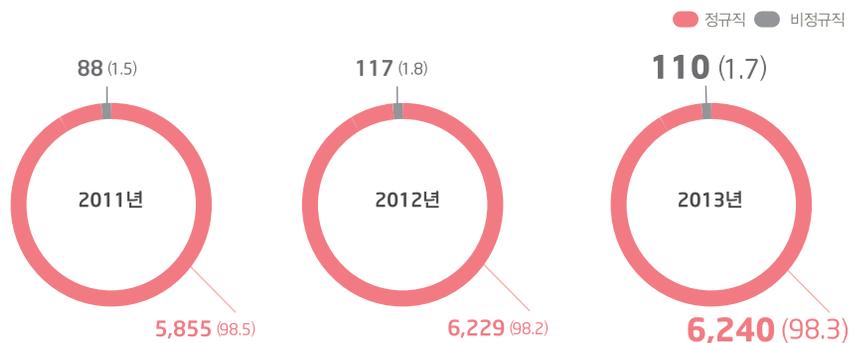
#### 구성원 현황

단위: 명



#### 정규직 및 비정규직 구성

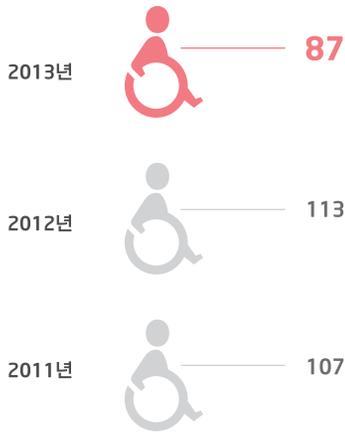
단위: 명(%)



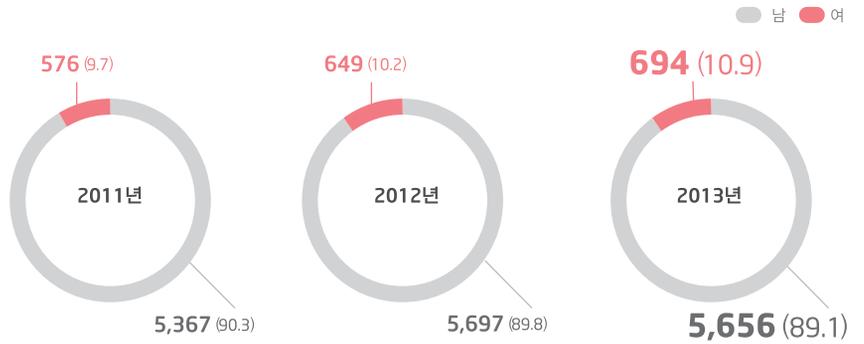


사회

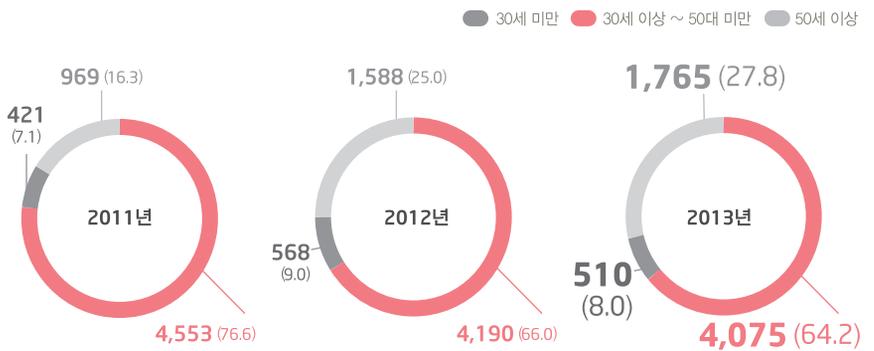
소수계층(장애인) 직원 현황 단위: 명



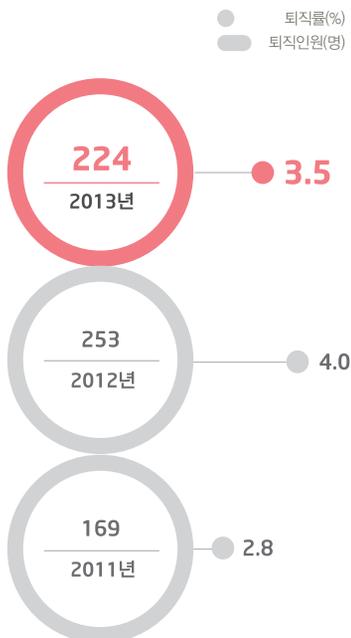
성별 구성 단위: 명(%)



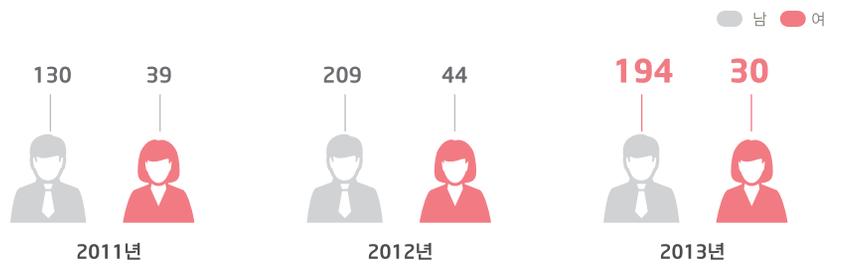
연령별 구성 단위: 명(%)



퇴직인원 및 퇴직률 단위: 명



성별 퇴직 인원 단위: 명



평균 근속년수 단위: 년



육아휴직 사용현황

단위: 명

		2011년	2012년	2013년	비고
육아휴직 대상이 되는 직원 수	남	853	1,042	927	만 6세 이하 자녀 기준
	여	151	182	191	
육아휴직을 사용한 직원 수	남	-	-	1	휴직 시작일 기준
	여	31	43	58	
육아휴직 후 복귀한 직원 중 12개월 이상 근무한 직원의 수	남	-	-	-	복직일 기준
	여	35	48	41	

인권 존중과 차별 금지

노동조합 현황

단위: 명

- 소속 단체: 한국노동조합총연맹



SK이노베이션은 인권에 대한 존중과 차별에 대한 엄격한 금지로 구성원 모두의 평등하고 균형적인 조화를 추구하고 있습니다. 구성원의 노동권 보장을 위해 노동 관련 법규를 엄격히 준수하고 있으며, 노동 관련법에 따라 모든 노동조합원들의 노동조합 결성 및 결사의 권리를 보장하고 있습니다.

뿐만 아니라 구성원에게 미치는 영향이 큰 사안은 노사협의회에서 협의하도록 규정하고 있습니다.

경영 현황은 수시로 노동조합과 공유하고, 회사의 조직 및 직제 개편 결과, 인사 및 상벌 관련 결과 등은 노동조합에 신속하게 통보하도록 규정하고 있습니다. 단체협약 사항은 항목에 따라 최소 노조원에게 적용되며, 사안에 따라 비노조원의 일부 혹은 전체에 적용됩니다.

SK이노베이션은 아동노동 및 강제노동 발생 위험이 높은 사업 분야를 보유하고 있지 않으며, 이를 철저히 금지하고 있습니다.

인재 채용 및 육성

2013 연간 인당 교육시간

단위: 시간



SK이노베이션은 스펙 위주의 평가와 획일화된 면접을 지양하고 'Right People 선발' 방식을 도입하였습니다. 입사지원서에 사업 경험/특허출원 경험, 동아리 또는 커뮤니티 활동 경험을 기재하도록 하고 이런 요소들을 평가해 가점을 부여함으로써 서류전형에서 스펙의 비중을 최소화하고 자기소개서의 비중을 높인 뒤 면접에서는 직군별로 필요한 자질과 역량은 물론 직무적합성까지 파악하여 선발하고 있습니다.

우리회사는 인재육성 영역을 4개 분야(SK Values/Globality/직무역량/리더역량)로 구분하고 있으며, 사람 중심의 경영을 통한 SUPEX의 추구라는 경영원칙에 근간을 두고 있습니다.

4대 인재육성 영역을 기반으로 회사·협업 리더·구성원이 각자의 육성 책임 하에 주도적으로 인재육성을 시행하고 있으며, 이를 통해 구성원 개개인이 자발적이고 의욕적으로 일할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다.



## 공정한 평가 및 보상

SK이노베이션의 평가제도는 SK Values, 역량, 업적의 관점에서 운영되고 있습니다. 모든 정규 직원들의 능력과 자질, 업무 실적 등을 정기적으로 평가하여 승진, 이동, 교육훈련 및 보상 등의 기준 자료로 활용하고 있으며, 구성원의 직책 특성에 따라 평가 항목 및 절차에 차별을 두고 있습니다. 또한, 능력주의 연봉제 및 성과급 제도를 운영하여 직원 개인의 능력과 업적에 따라 공정한 보상을 실현하고 있습니다. 성과급은 EVA(Economic Value Added)와 KPI(Key Performance Indicator: 핵심성과 지표)를 기준으로 전사단위 재원을 산정하여 성과에 따라 차등 지급하고 있습니다. 모든 정규 직원들의 평가 결과를 종합적으로 고려하여 공정하고 합리적인 승진관리제도를 실시하고 있습니다.

## 구성원 복리후생

SK이노베이션은 구성원의 자기계발과 사기증진, 안정적인 생활유지를 위해 다양한 복지제도를 운영하고 있습니다.

주요 복지제도는 생활 편의를 위한 건강진단 제도 및 의료비 지원, 주택 구입/임차 용자 제도, 자녀 학자금 지원 제도 등을 마련하고 있습니다.

또한 구성원의 문화·여가생활 지원을 위해 다양한 휴가/휴일 제도를 운영하고, 경조사 지원, 여가 활동을 위한 휴양소 및 콘도 시설을 확보하여 운영하고 있습니다.

이외에도 공로 퇴직금 제도 운영으로 공사상으로 인한 퇴직자의 생계를 지원하거나, 장기 근속자에 대한 공로를 치하하는 장기근속자 포상제도도 마련하고 있습니다.

### 주요 복지제도



주택 구입/임차 용자  
자녀 학자금 지원  
건강/보건 관리 및 의료비 지원



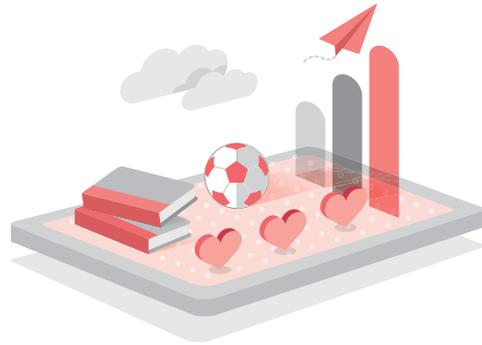
휴가/휴일 제도  
경조사 지원  
휴양소 및 콘도 시설 확보/운영



공로퇴직금 제도  
장기 근속자 포상 제도

## 사회 성과 ② 지역사회

SK이노베이션은 지속적인 사회적가치 창출을 위해 노력하고 있습니다. 사회적기업, 일자리창출, 소외계층 지원 등 근본적인 대안 제시를 통해 사회 문제를 해결하고, 지속가능한 행복을 나누는 기업시민으로서 역할을 다하겠습니다.



### 구성원 봉사활동

SK이노베이션은 봉사활동을 업무의 일환으로 인정하는 Released-time 제도를 운영하는 등 전 사업장에서 구성원의 봉사활동을 기업문화로 정착시키고, 지역사회 공헌활동 참여를 활성화하기 위해 노력하고 있습니다. 2004년 7월 출범한 전사적 차원의 자원봉사 조직인 SK이노베이션 1004 봉사단을 운영하고 있으며, 현재 5개 사업장에 68개 봉사팀이 봉사활동을 수행하고 있습니다.

1004 봉사단 가입자 수

단위: 명



연간 봉사활동 시간

단위: 시간





## 주요 프로그램

SK이노베이션은 사회공헌을 통해 삶의 가치를 향상시키는 기업이라는 가치를 내세우고 행복한 대한민국을 위한 진정한 의미의 사회공헌 활동을 추구하고 있습니다. 특히 단순 기부 형식의 일차원적인 사회공헌에서 벗어나 사회문제를 근본적으로 해결하고 지속가능한 변화를 이끌어 낼 수 있는 사회공헌 활동을 수행하고자 노력하고 있습니다. 그 일환으로 사회적기업 지원 및 사회적경제 생태계 조성 지원 사업을 중점 사회공헌 분야로 선정하고 집중적인 활동을 펼쳐가고 있습니다. 더불어 사업장이 위치한 지역사회의 니즈에 기반한 다양한 맞춤형 사회공헌 활동을 수행하고 있으며, 구성원 봉사활동과 연계하여 지역주민과의 유대관계 증진 및 그 효과를 극대화하고자 노력하고 있습니다.

### 사회적가치 추구 분야



1 사회적기업 팝업스토어 운영  
2 제주 유나이티드 FC 프로축구단의 행복나눔 행복날개 캠페인

#### • 사회적경제 발굴 및 지원

사회복지공동모금회와 함께 사회적경제의 순조로운 출발을 돕고자 '어르신 일자리 사업을 중심으로 하는 사회적경제 발굴 및 지원' 공모사업을 진행하였습니다. 그 결과 전국 4개 지역의 사회적경제(사회적기업, 마을 기업, 사회적 협동조합 등)를 발굴하여 지원하였고, 단순 사업 운영비 지원뿐만 아니라 기관별 맞춤 컨설팅을 통한 지속적인 지원을 건네고 있습니다.

#### • 사회적기업 팝업스토어 운영

사회적경제의 판매 증진을 위해 팝업 스토어, 마케팅 교육, 매매알선 등 다양한 방법으로 지원 활동을 펼쳐왔습니다. 특히, 2013년 7월 사회적기업의 날을 맞아 국내에서 처음으로 사회적기업을 위한 팝업 스토어(pop-up store)를 오픈·운영하였습니다.

#### • 사회적기업 설립 및 지원

2007년부터 지속적으로 사회적기업을 지원해왔으며, 2011년에는 사회적기업인 '행복한 농원'을 설립하였습니다. 이후 행복한 농원의 안정적 운영을 지원하며, 성공적인 사회적기업 모델을 만드는데 기여하고 있습니다.

#### • 제주 유나이티드 FC 프로축구단 운영 및 행복나눔 행복날개 캠페인

제주 유나이티드 FC 프로축구단과 함께 전용구장을 갖춘 유소년클럽을 운영하고 있습니다. 이를 통해 지역 출신 유망주를 발굴·지원하고 있습니다. 더불어 홈 경기 승리 시 협약을 맺은 후원사(18개 업체, 2013년 기준)가 현물 또는 현금을 적립하면 이를 지역 소외계층에 직접 찾아가 전달하는 '행복나눔 행복날개 캠페인'에 참여하였습니다.

#### • SK슈가글라이더즈 여자 핸드볼팀 운영 및 스포츠 바우처 사업

SK슈가글라이더즈 여자 핸드볼 선수단을 창단하면서 비인기 스포츠인 핸드볼을 적극 지원하고 있습니다. 또한 핸드볼 교실 운영을 통해 학생들의 스포츠 클럽 활성화를 위해 노력하고 있으며, 스포츠 바우처 사업과 연계하여 연고지역 어린이들을 초청하는 등 소외계층의 스포츠 관람기회 확대에도 기여하고 있습니다.

### 환경 분야

#### • 환경사랑 글 모음 대회

2013년 21회를 맞이한 환경사랑 글 모음 대회는 2012년 청각 장애 학생에 이어, 2013년에는 발달 장애 학생으로 그 대상을 확대하였습니다. 2013년에는 전국의 시·청각, 발달장애 초·중·고생 1,300여 명이 참여하였으며, 53명의 수상학생들은 1박 2일의 캠프에 참가해 즐거운 추억을 만들었습니다.



1 울산대공원 장미축제  
2 SK행복나눔 벚꽃축제

• 울산대공원 장미축제

SK이노베이션이 조성하여 울산시에 기부한 울산대공원에서 매년 장미축제를 개최하여 지역사회의 여가문화 발달에 기여하고 있습니다. 2013년에는 ‘행복향기 가득한 Rose City Ulsan!’이라는 주제로 제8회 장미축제를 개최하여 약 152만명의 관람객에게 즐거운 볼거리를 선사하였습니다.

• SK행복나눔 벚꽃축제

SK인천석유화학은 공장 내 자연녹지와 벚꽃나무 군락지를 지역주민에게 개방하는 벚꽃축제를 1985년부터 개최해 왔습니다. 이를 통해 지역 주민에게 즐거움을 선사하고 자연 속에 둘러싸인 친환경 정유공장을 체험할 수 있는 소중한 기회를 제공하고 있습니다. 매년 평균 2만명이 방문하는 인천의 대표적 지역행사로 자리매김하고 있습니다.

• 행복 꽃동산 및 한강 꽃 길 만들기

매년 봄, 복지시설 및 기관의 유휴공간에 다육식물, 꽃 등을 식재하여 SK행복 꽃동산을 조성해 오고 있습니다. 2013년에는 구성원들이 정기적으로 봉사활동을 펼치고 있는 복지시설 14곳에 꽃동산을 조성하였습니다. 한편, 서울시 한강사업본부와 협력하여 서울 마포구 망원한강공원에 한강 꽃 길 만들기 사업을 진행하였습니다. 구성원들의 봉사활동 참여를 기반으로 1만 5,000본의 관목 및 초화류를 식재하였습니다.



3 행복한 동행  
4 사랑의 책 나눔  
5 Barrier Free Tour

• 행복한 동행

SK이노베이션은 예산, 인력, 노하우 등의 부족으로 사회공헌 활동에 어려움을 겪고 있는 협력업체를 지원하고 있습니다. 2013년에는 주요 자회사의 협력업체 240여 곳을 대상으로 아이디어를 공모하여, 최종 5개 업체를 선정, 사회공헌 자금과 전문 컨설팅을 지원하였습니다.

• 사랑의 학교

울산CLX와 SK인천석유화학을 비롯, 전국 물류센터 인근지역의 경제적 형편이 어려운 초·중·고등학생을 대상으로 장학금, 급식비, 교복 등을 지원하는 사랑의 학교 사업을 지난 2000년부터 진행하고 있습니다. 2013년에는 약 1,000여 명의 학생들에게 지원이 이루어졌습니다.

• 사랑의 책 나눔

SK에너지는 2013년 5월, 보건복지부, SBS와 함께 사회공헌 협약을 맺고, SK주유소, 주유고객과 함께 지역아동센터에 책을 기부하고 작은 도서관을 조성하는 ‘사랑의 책나눔’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 고객과 SK주유소의 참여로 조성된 기부금은 매월 도서를 구입해 전국 지역아동센터에 전달되며, 2013년에는 ‘꿈나무 독서캠프’, ‘독서사례대회’ 등을 열어 수상 어린이에게 장학금을 지원하는 등 독서문화 확산에 기여하고 있습니다.

\* 사랑의 책나눔 홈페이지(<http://lovebook.enclean.com>)의 ‘땀글 책나눔’을 통해 지역센터 아동들에게 따뜻한 응원의 땀글을 남기면, 땀글 1건 당 새 책 1권이 해당 지역아동센터에 기부됩니다.

• Barrier Free Tour

한국관광공사와 함께 저소득 장애인들을 대상으로 편안하고 즐거운 여행 기회를 제공하여 삶의 질을 향상할 수 있도록 Barrier Free Tour를 실시·후원하고 있습니다. 2013년도에는 저소득 청각장애인 부부의 제주도 여행, 지체 및 뇌병변 장애인 대학생과 비장애 대학생이 짝을 이뤄 다녀온 부울경(부산·울산·경주) 여행을 후원하는 등 총 4회의 여행을 통해 200여 명이 특별한 추억을 쌓을 수 있었습니다.



• **내트럭하우스**

화물차 운전자의 복리증진을 위해 다양한 편의를 제공하는 화물차량 중심의 휴게소인 내트럭하우스를 운영하고 있습니다. 지난 2007년 10월, 광양사업소를 시작으로 2014년 현재 전국 13개의 사업소를 운영하고 있습니다.

• **Table For Two**

영양 과잉의 선진국 식사에서 칼로리를 줄이고 절감된 비용으로 영양이 부족한 개발도상국 어린이들에게 학교급식을 제공하는 Table For Two 프로그램을 2013년부터 실시하여, 매주 금요일 구내 식당을 이용하는 구성원들이 TFT 메뉴를 선택하면 한 사람 당 300원을 적립해 케냐, 우간다, 르완다 등에 전달하고 있습니다.

**자원봉사 분야**



1 꿈나무 과학 멘토 및 어린이 골든벨  
2 장애인 행복 나눔 걷기

• **사랑의 김장 & 연탄 나눔**

매년 10월 '행복 나눔의 계절'을 선포하고 사랑의 김장 & 연탄 나눔을 통해 소외계층의 따뜻한 겨울나기를 돕고 있습니다. 2013년에는 한국자원봉사센터협회와 함께 전국 214기관, 1만 1천여 가구에 포기김치 13만kg을 지원하였고, 전국 430여 가구에 11만장의 연탄을 지원하였습니다.

• **꿈나무 과학 멘토 및 어린이 골든벨**

대덕 Global Technology에서는 유성구청과 함께 관내 3개 초등학교 150명을 대상으로 '꿈나무 과학 멘토' 행사를 시행하였습니다. 또한, 울산CLX에서는 2010년부터 울산광역시사회복지협의회, 지역아동센터와 함께 지역 아동들에게 체험학습의 기회를 제공하고, 초등학교 4~6학년 600여 명이 참여하는 골든벨 퀴즈대회를 실시하여 아이들이 학습에 대한 흥미와 자신감을 가질 수 있도록 지원하고 있습니다.

• **1인 1후원 계좌**

2007년부터 '1인 1후원 계좌' 프로그램을 시행하고 있으며, 2013년에는 1,300여 명의 직원들이 자발적인 참여를 통해 매달 5천원~2만원의 소액기부에 참여하였습니다. 모금된 1억 6천여 만원의 성금은 지역 봉사단을 통하여 소아암 어린이 치료비 등 우리 주변의 소외이웃들에게 전달되었습니다.

• **지역대학생과의 연계 활동**

SK인천석유화학은 인천재능대학교 사회복지학과와의 사회공헌분야 산학협력 체결을 통해 지역 주민을 위한 다양한 자원봉사 활동을 전개하고 있습니다. 대표적인 활동인 '어깨동무 페스티벌'은 인천 소재 보육시설 및 지역아동센터 소속 아동 110여 명에게 문화공연과 체험활동을 선사하는 행사로 2010년부터 매년 진행하고 있습니다. 이 밖에도 인근지역 독거노인 정기 목욕봉사, 졸업기념전시회 초청행사 등을 지속 실천해 나가고 있습니다.

• **장애인 행복 나눔 걷기**

SK에너지는 장애인에 대한 인식 개선 및 장애인과 시민의 화합의 장을 마련하고자 울산광역시 장애인총연합회와 매년 가을 '장애인 행복 나눔 걷기' 행사를 진행하고 있습니다. 10회째를 맞은 2013년에는 부산 이기대 공원 일대를 걷고 오륙도를 관람하는 행사를 진행하였으며 장애인과 가족, 자원봉사자 등 총 240여 명이 참여하였습니다.

## 사회 성과 ③ 고객

SK이노베이션은 다양한 고객만족 활동과 수준 높은 고객서비스를 실천하여 고객으로부터 사랑 받고 신뢰 받는 기업이 되고자 노력하고 있습니다. 또한, 지속적인 고객 행복 창출을 위해 끊임없이 노력해 나갈 것입니다.



### CS\*1 활동 체계

\*1 Customer Satisfaction: 고객만족

SK이노베이션은 고객으로부터 사랑 받고, 신뢰 받는 기업이 되고자 SK 고유의 경영관리체계인 SKMS의 경영이념에 고객행복 추구에 대한 의지를 포함하고 있습니다. SK이노베이션은 현장 CS 표준전파, 현장 CS 수준 점검, 현장 CS 개선 활동, 고객 의견(VOC) 수렴의 4가지 CS 활동 체계를 구성하고 있습니다.

#### 표준 전파

SK주유소 CS 표준인 'SK주유소 CS 실천 요강'을 개발하여 현장 전파 및 확산 노력을 통해 고객들에게 표준화된 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. CS 실천 요강은 매장청결, 인사, 신속한 응대 등 필수 서비스 항목으로 구성되어 있습니다. SK이노베이션은 다양한 프로그램 운영을 통해 CS 실천 요강의 조속한 주유소 정착을 위해 힘쓰고 있습니다.

#### 수준 점검

SK이노베이션은 SK주유소 현장 CS 모니터링 시스템인 ACE(Appearance Cleanliness Evaluation) 프로그램을 시행하고 있습니다. 전문 리서치사의 진단 요원들이 직접 주유를 하면서 CS 표준 실행 수준을 모니터링하고 고객만족 수준을 점검하고 있습니다. 또한, 그 평가 결과를 분석한 후 해당 주유소에 개별적으로 안내하여 서비스 개선활동에 활용할 수 있도록 하고 있습니다.

#### 개선 활동

- **주유소 현장 CS 개선, CS 119팀**  
'CS 119팀'은 CS 전문가가 주유소를 직접 방문하여 서비스의 수준을 점검하고, 맞춤형 현장 교육을 실시하는 등 다양한 개선방안을 제시하는 주유소 CS 컨설팅 프로그램입니다. 이를 통해 현장 직원들의 서비스 마인드를 개선하고, 특히 CS 수준 하위 주유소에 대해서는 집중 개선을 하고 있습니다.
- **구성원 참여 '주유소 CS 캠페인'**  
SK이노베이션은 구성원이 참여하는 CS 캠페인을 실시해 오고 있으며, 2013년 '고객님의 미소가 SK의 행복입니다'라는 슬로건으로 캠페인을 진행하였습니다. 이를 통해 현장에서 고객들의 요구 사항을 알고, 이를 CS 품질 향상을 위한 업무에 반영하고 있습니다.



1, 2 구성원 참여 주유소 CS 캠페인



• 정품 정량 고객 신뢰구축, 품질보증 프로그램

SK주유소에 대한 신뢰도 제고를 위해 對 고객 약속인 '품질보증 프로그램'을 운영하고 있습니다. 품질보증 프로그램이란 정기적으로 주유소 정품/정량 검사를 실시하고, 주유고객 차량 이상시 선 보상제도를 운영함으로써 주유소 품질에 대한 고객들의 불신을 해소하고자 하는 제도입니다.

• 멤버십 및 제휴 서비스 혜택 확대

1996년 정유사 최초로 멤버십 개념을 도입하였고, 현재 엔크린보너스카드 고객을 대상으로 SK주유소 이용시 0.1%, 충전소 이용시 0.5%의 OK캐시백 포인트 적립을 제공하고 있으며, 전월 1일 이후 SK주유소/충전소를 이용한 고객에게 다양한 제휴사에서 최대 30%의 할인 혹은 15% 적립 혜택을 제공하는 등 주유고객을 위한 혜택을 지속적으로 개발·제공하고 있습니다.

또한 2012년 정유업계 최초로 주유 결제시 할인금액이 영수증에 바로 표시되는 즉시할인카드를 개발·출시하였고, 현재 SK주유소에서 주유시 할인되는 즉시할인카드는 15종에 달하고 있습니다. 뿐만 아니라 SK에너지는 각종 제휴카드들을 통해 리터당 100원~150원의 높은 할인·적립 서비스를 제공하고 있으며, 더 많은 고객들께 할인·적립 서비스를 제공하고자 SK에너지와 제휴하는 전 카드사를 대상으로 제휴카드 개발을 적극적으로 추진하고 있습니다.

• 법규준수

방송광고법, 소비자보호법 및 기타 관련 법규 등을 성실히 준수하고 있으며, 2013년 제품 및 서비스와 관련된 법규를 위반한 사례는 발생하지 않았습니다.

고객 의견 수렴

• 고객 의견(VOC: Voice of Customer) 수렴 체계

SK주유소를 이용하는 고객 문의 및 고충에 대한 신속한 해결과 고객 의견 수집을 위해 'SK에너지 고객행복센터'를 운영하면서, 주요 업무 영역별 전문 상담원 배치를 통해 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, VOC 피드백 프로세스 운영을 통해 고객 불만에 신속하게 대처하고 있으며, 수집된 VOC는 분석 보고서로 작성되어 해당 조직에 공유되고 있습니다.

• 고객 정보 보호

소중한 고객 개인정보의 유출을 방지하기 위해 방송통신위원회/한국인터넷진흥원 주관 개인정보보호관리체계(PIMS: Personal Information Management System)<sup>\*1</sup> 인증을 획득(2014. 05. 30)하여 엔크린 멤버십 서비스 이용 고객들이 안심하고 서비스를 이용할 수 있도록 최선을 다해 노력하고 있습니다. 뿐만 아니라 최신 백신프로그램을 이용하여 고객의 개인정보가 누출되거나 손상되지 않도록 방지하고 있고, 암호화 통신 등을 통하여 네트워크상에서 고객 개인정보를 안전하게 전송할 수 있도록 하고 있습니다.

또한 침입차단시스템을 이용하여 외부로부터 무단 접근을 통제하고 있으며, 개인정보보호센터(SOC: Security Operation Center)<sup>\*2</sup> 구축 및 운영을 통해 기술적·물리적 보안을 강화하고 있습니다. 이외에도 개인정보 취급은 요건을 갖춘 최소한의 직원으로 한정시키고 있으며 SK그룹 차원의 '개인정보보호 인증제도' 시행 및 구성원 대상 온·오프라인 교육을 실시하여 구성원의 개인정보 보호에 대한 인식 제고를 위해 노력하는 등 개인정보를 보호하기 위한 활동을 지속적으로 전개하고 있습니다.

\*1 개인정보보호관리체계(PIMS) 인증은 방송통신위원회에서 기업이 개인정보보호 활동을 체계적이고 지속적으로 수행하고 있는지 점검하여 일정 수준 이상의 기업에 인증을 부여하는 제도로 개인정보관리과정, 개인정보보호대책, 개인정보 생명주기 3개 분야 총 118개 통제항목(325개 점검항목)을 모두 만족해야 인증기업이 될 수 있음

\*2 개인정보보호센터(SOC)는 외부통신망(인터넷)이 차단되고 사전에 허가된 인력에 한하여 출입이 가능하며 보안요원(24시간 상주)이 금속탐지 Gate를 통해 외부저장장치(USB 등)의 반출입을 통제하는 등 개인정보 DB접근이 가능한 별도의 분리된 전용 사무공간