

Building a Happiness Network

2009年可持续发展报告 | 摘要版



SK的“幸福之翼”表现了SK通过追求所有利益相关者的幸福贡献于人类幸福的愿望。犹如两只翅膀只有保持和谐与平衡时才能飞得更高更远，只有顾客与公司、公司与股东、经营高管与成员、公司与事业伙伴都获得幸福时，才能实现可持续发展。



营造互不相同的世界融合在一起时会为大家带来+ α 的世界！
SK电讯正以其世界首屈一指的ICT技术为基础，通过与个人乃至企业、产业的双赢合作，营造共同向前发展的世界。

Contents

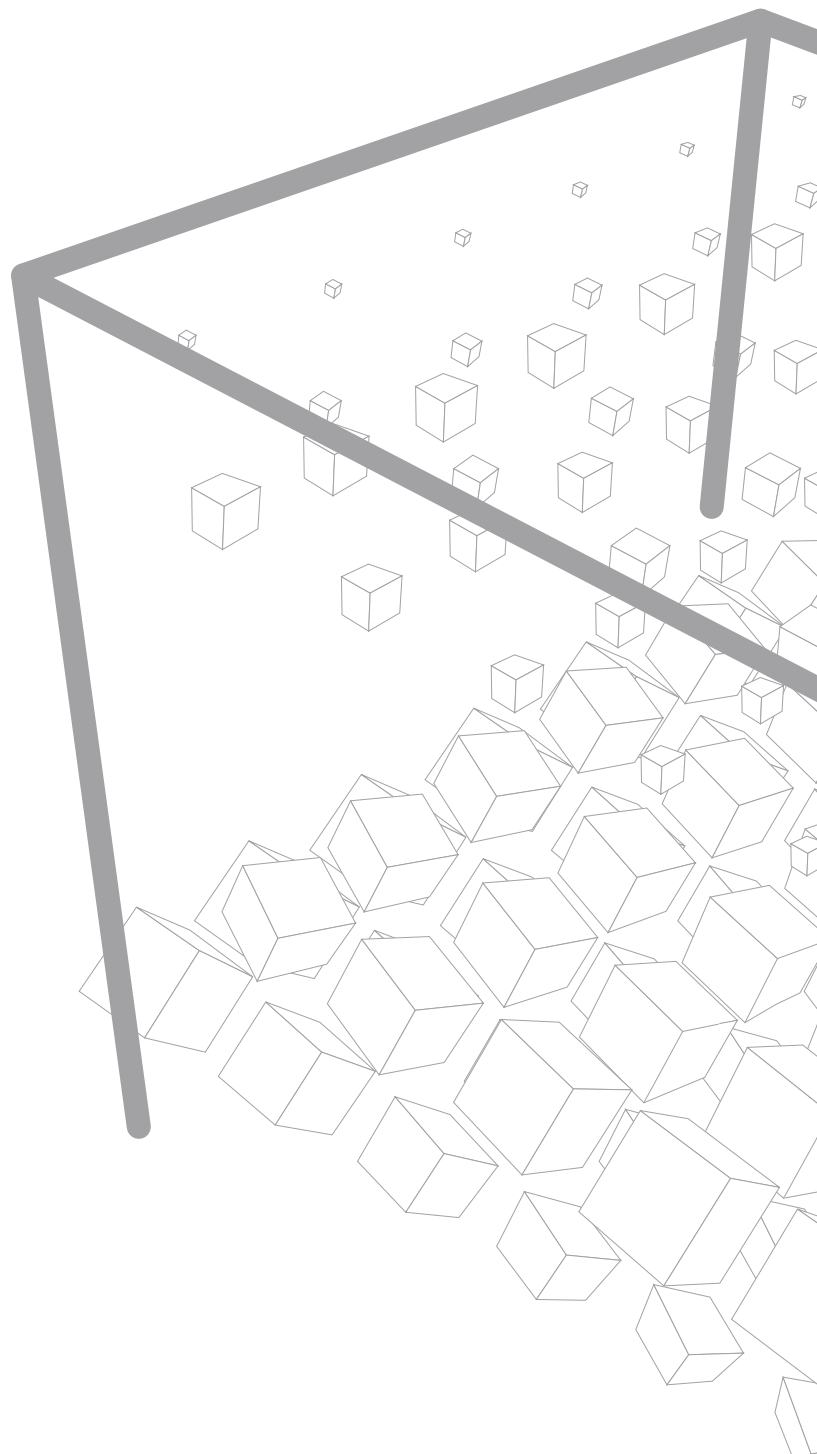
- 01 About This Report
- 02 CEO Message

Sustainability at SK Telecom

- 05 This is SK Telecom
- 08 SK电讯的可持续经营
- 10 利益相关者的参与

10 Material Issues to Our Business and Society

- 19 切实保有技术领导力
- 20 通讯技术与可持续发展
- 21 开放型创新
- 22 与合作伙伴双赢
- 23 减免计费负担
- 24 顾客信息保护
- 25 安全服务使用环境
- 26 缩短数字差距
- 27 社会公益
- 28 应对气候变化



About This Report

本报告书是SK电讯第四次发行的摘要版可持续发展报告书，也是自2007年5月加入联合国全球契约(UN Global Compact)后第三次发行的COP(Communication on Progress)。今后，SK电讯决定每年发行可持续发展报告书。



SK电讯《2009年可持续发展报告书》涵盖GRI G3指南提出的扼要披露内容和各项指标的经营方式，报告了所有核心成果指标，凡是报告没有涉及的内容，都说明了相应的理由。

读者指南

在报告书内容中可查看更详细内容的部分增加了相应的图标。



- 01 网页
- 02 相关报告书
- 03 SK电讯的企业博客(只提供韩语版)
- 04 2009年可持续发展报告书
- 05 详细信息

报告原则

本报告书以全球报告倡议组织(GRI)可持续发展报告书指南第三版(G3)和关于可持续发展的义务性原则AA1000 APS为标准编写。

数据搜集标准与GRI指标规范(GRI Indicator Protocol)相悖，或适用于之前报告书的计算标准发生变化时，按照相应指标记述了相关内容。《SK电讯2009年可持续发展报告书》适用GRI G3指南A+水平。

报告范围

涵盖了报告书的主体 – SK电讯的可持续经营活动和成果，以及国内外主要投资公司的可持续经营信息。关于定量性成果指标，未含投资公司的内容，只以SK电讯为对象进行计算，报告范围与此有所出入时，按照各指标记述了限制事项。

报告期间

2009年会计年度为2009年1月1日至12月31日。关于主要成果指标，同时披露了最近4、5年的数据。关于主要问题，反映了截至2010年5月的执行经过。

重要性评估

SK电讯为了提高对应性(Responsiveness)和包容性(Inclusivity)，在重要性(Materiality)评估过程中考虑了利益相关者对前报告书的意见。重要性评估综合考虑了多种主要问题的财务影响度、战略重要度、同行业动向、利益相关者关心度和社会关注度。

第三方审核

SK电讯为了提高信息披露的可信度，以及提高与报告有关的内部流程，每年都委托独立专业机构进行审核。此外，从2009年底开始，SK电讯建立了温室气体排放清单，以该清单为基础进行数据计算和审核。与第三方审核相关的事项，可通过审核意见书来确认。

联络信息

欢迎广大利益相关者踊跃对SK电讯的可持续经营活动及本报告书提出宝贵意见。

- 首尔特别市中区乙支路2街11番地SK T-塔楼CSR组
- Tel : +82-2-6100-1712
- Fax : +82-2-6100-7835
- Email : sustainability@sktelecom.com

CEO Message

韩国ICT产业历史的领军企业 –
SK电讯, 正在开创ICT的未来。

通过提高个人、企业和产业的生
产力, 彻底地履行企业应尽的社
会责任, 始终与大家携手同行。



尊敬的各位利益相关者, 你们好!

SK电讯以车载移动电话(1984年)为开端, 率先在世界上实现了CDMA方式移动电话(1996年)、3G服务(2000年)、卫星DMB服务(2004年)、3.5G(HSDPA)服务(2006年)等商用化服务。SK电讯走过的25年历史与韩国ICT产业历史一脉相承。SK电讯不满足于迄今为止所取得的成果, 正准备进行新的挑战。

2009年, SK电讯在移动通信事业领域继续保持领先地位的同时, 利用ICT基础设施所具有的潜力, 以提高个人、企业乃至整个产业生产力为使命, 朝着新的目标阔步迈进。我坚信保证企业生存和发展的力量是顾客。我们引进了顾客经验管理系统(Customer Experience Management)等, 站在顾客的立场上不断地纠正缺点并完善自己, 继续保持了顾客至上的经营基调。我们利用ICT企业特有的技术力量, 为了解决地球变暖、社会两级分化等当前社会所面临的社会问题, 持续开展了环境友好经营和社会公益活动。全体员工同心协力地履行企业应尽的社会义务, 最终取得了不少可喜可贺的成绩。值得骄傲的是, 我们于2009年9月连续两年载入道琼斯可持续发展指数(DJSI), 开创了亚洲通讯行业的先河。

2010年, SK电讯将肩负新的使命持续向前迈进。据此, SK电讯将以企业公民委员会为中心, 力争在环境、双赢、顾客保护、伦理、社会公益等多种领域, 更加有效地履行企业应尽的社会义务。SK电讯作为加入联合国全球契约组织的企业, 将持续倾听国内外利益相关者关于社会义务的建议和要求事项, 持续将关于社会义务经营的全球标准所要求的事项融合于经营活动中。25年来, 作为与韩国通讯产业历史一脉相承的企业, 今后我们将继续以变化与创新为基础, 通过技术先导、文化创造和社会贡献等永恒不变的发掘战略, 忠实地履行开拓者的作用, 全力以赴地开辟信息通讯产业新未来。我谨希望所有利益相关者一如既往地继续关心和支持SK电讯。

董事长 | 社长 鄭 萬 源



Sustainability at SK Telecom



利益相关者的意见 | 尹真秀, 韩国企业管治结构中心首席研究员

好企业应该是彻底地履行社会义务的企业。
企业也是社会一员, 应该彻底地履行企业应尽的社会义务。

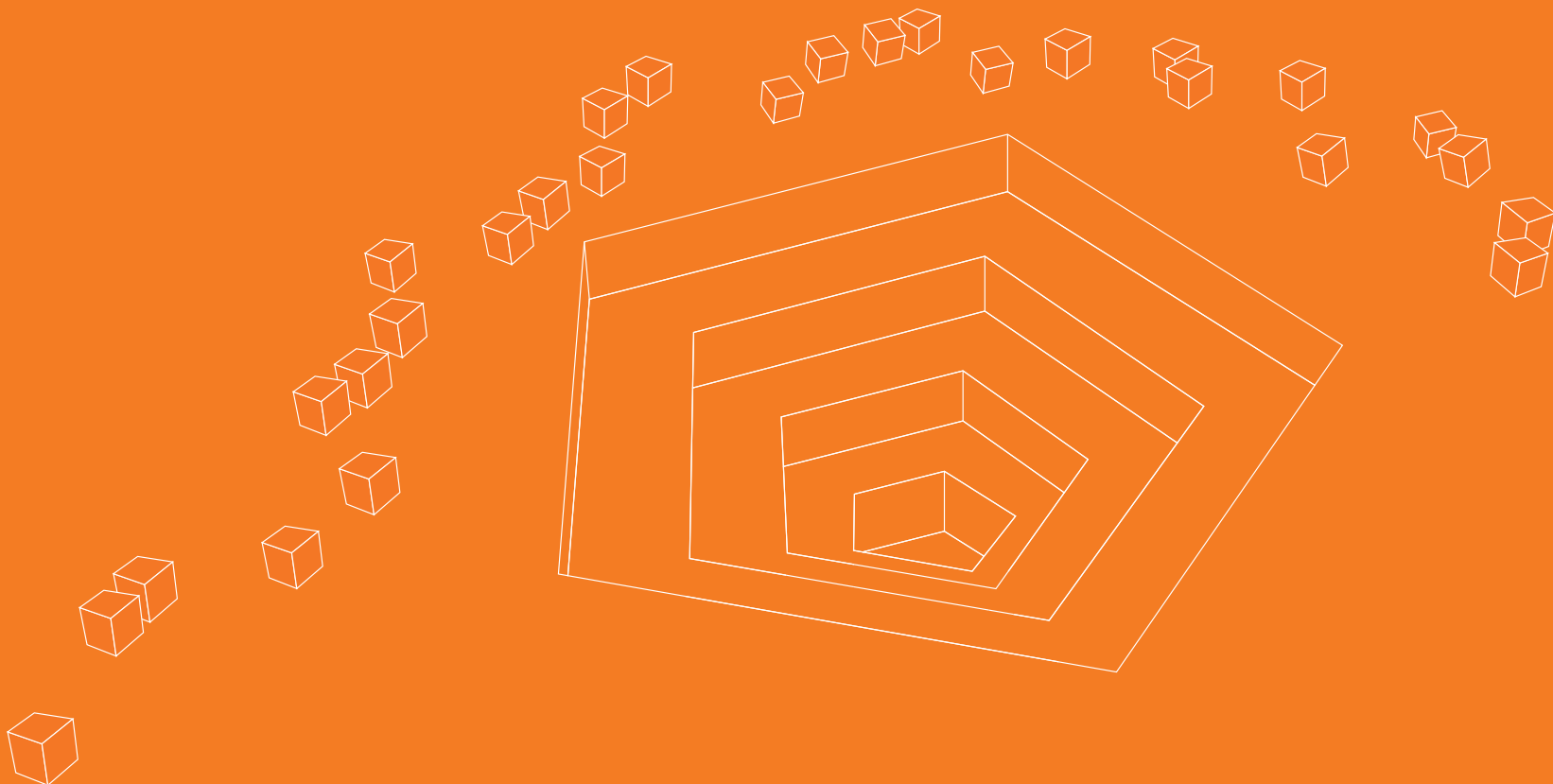
B <http://www.sktstory.com/550>



v SK电讯的思想 | 郑在永, SK电讯外部独立董事(企业公民委员会委员长)

通过CSR满足顾客和股东等利益相关者的利益,
建立使他们重新选择SK电讯的良性循环结构。
SK电讯董事会今后将继续大力支持CSR。

B <http://www.sktstory.com/555>



This is SK Telecom

SK电讯拥有2500万名用户，是韩国首屈一指的移动通信公司，于1984年率先在世界上实现了码分多址(CDMA; Code Division Multiple Access)方式技术商用化，开辟了韩国的移动电话时代。此外，SK电讯还通过世界上最早的第2.5代CDMA 2000 1X服务、第3代同步式商用化、HSDPA和HSUPA商用化，不断谱写了世界通讯产业的发展历史。

今后，SK电讯将不满足于迄今为止所取得的成果，开发多种无所不在的服务，主导通信与广播事业的融合时代，开创新的品位生活。与此同时，SK电讯将以世界最先进的移动通信技术和网络为基础，通过产业生产力提升(IPE; Industry Productivity Enhancement)，为流通、物流、金融、培训、保健等产业的发展做出贡献。

码分多址

(CDMA; Code Division Multiple Access)

CDMA是数码移动通信方式之一，采用了美国高通开发的扩频技术。SK电讯于1996年1月在上世界上率先实现了该方式的商用服务。

宽带码分多址

(WCDMA; Wideband Code Division Multiple Access)

WCDMA意为宽带码分多址方式，能够传输数据、静止图像、活动图像等数据，是GSM方式的第三代服务。

高速下行链路分组接入

(HSDPA; High Speed Downlink Packet Access)

HSDPA是高速下行链路分组接入方式，数据传输速度远超W-CDMA或CDMA，是第3.5代移动通信方式，实现了视频通话和数据高速传输移动电话服务。

时分同步码分多址技术

(TDSCDMA; Time Division Synchronous Code Division Multiple Access)

TDSCDMA是中国自主开发的第三代移动通信技术标准。

愿景口号

Global ICT Leader

愿景宣言

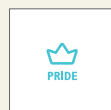
SK电讯以其首屈一指的信息通讯网络为基础，为顾客提供最高水平的语音与文字、内容与应用、解决方案等服务。

通过这种努力，所有产业的生产力得到提升、全世界人的交流和信息利用变得更加方便、人类未来变得更加幸福。

所有这一切都离不开不断创造全球标准的SK电讯所拥有的先进技术。

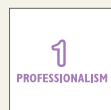
正是我们，SK电讯拥有世界上最强大的创造性、充满活力的执行力。

核心价值观



自豪感 | PRIDE

让顾客感到自豪，且充满信心。



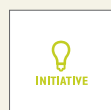
专业至尊 | PROFESSIONALISM

凭借最优质量和专业技术提供富有价值的生活质量。



突破 | BREAKTHROUGH

凭借开放式思维和创新不断突破极限。



进取 | INITIATIVE

凭借创造性的、进取性的企业文化创造新的价值。

主要品牌与子公司

主要品牌



T
(移动通信代表品牌)



B
(有线通信代表品牌)



Nate
(有线无线互联网门户网站)



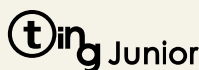
11号街
(在线开放式商场)



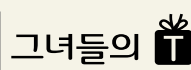
19-24岁专门服务



13-18岁专门服务



10-12岁专门服务



25-34岁女性专门服务



职业人的专门服务

主要数据

12,101

营业收入(10亿韩元)

1,288

本期净利润(10亿韩元)

13.7

市价总值(万亿韩元)

50.6

韩国移动通信市场份额(%)

参与国际竞争

SK通讯是韩国移动通信市场的先驱, 率先实现了CDMA技术的商用化, 通过技术和服务创新, 正在中国、越南和美国等国家开拓全球ICT市场。



主要设施介绍 <http://www.sktelecom.com/html/service/establishment/Establishment.html>

里程碑

信息通信技术引进和大众化 >>

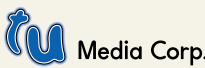
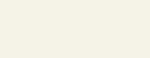
移动通信数字技术开发和普及 >>

进军全球市场及引领下一代技术 >>

1984	1989	1992	1994	1996	1997	2002
- 韩国移动通信成立 - 车载移动电话服务开通	- 企业上市	- 无线传呼服务用户突破 100万名	- SK经营参与	- CDMA服务开通	- 变更公司名称与CI	- 世界最早的同步式 IMT2000商用服务开通

点击CI则链接相应的关联公司主页

主要投资公司 (括弧内的%数, 系2009年底SK电讯持有的股份)

 PS&Marketing 移动电话终端流通 (PS&Marketing, 100%)	 超高速互联网、IPTV (SK Broadband, 50.6%)	 国际、国内长途电话服务 (SK Telink, 90.8%)	 卫星DMB (TU Media, 44.2%)	 SNS及Messenger (SK Communications, 64.8%)
 Commerce (Commerceplanet, 100%)	 金融 (Paxnet, 59.7%)	 游戏 (Ntreev Soft, 63.7%)	 音乐 (LOEN Entertainment, 63.5%)	

新使命

SK电讯以其25年来积累的技术力量为基础, 为了为顾客提供创新服务, 积极开拓全球市场, 于2009年重新定义了四大使命。据此, SK电讯开始了产业生产力提升(IPE; Industry Productivity Enhancement)事业的同时, 引进旨在扩大消费者厚生和市场诚信度的措施, 继续致力于为韩国ICT产业的发展发挥领军企业的作用。



公司发展历程 <http://www.sktelecom.com/jsp/sktelecom/history/HistoryOver2008.jsp>

服务多元化 >>		拉开无所不在时代的帷幕 >>				
2003	2004	2006	2007	2008	2009	2010
- 越南CDMA服务开通	- 有线无线整合音乐门户网站服务“Melon”开通	- 世界最早实现HSDPA商用化 - 推出移动通信代表品牌“T” - 与中国政府签订TDSCDMA合作MOU	- 建成世界最早的5.76Mbps级HSUPA商用网	- 成立SK Broadband - 推出开放式商场“11号街” - 越南移动电话用户突破600万名	- 与Cisco就建设u-City签订MOU - 推出“T store” - 与清潭语学院签订SLS(smart learning service; 智能学习服务)MOU	- 推出HANA SK信用卡 - 与世界迪斯尼签订成立合资公司MOU

SK电讯的可持续经营

可持续经营的根基, SKMS

SKMS(SK Management System)是SK特有的经营哲学, 自1979年确立以来经过12次修订, 明确了提高利益相关者的价值是企业经营的根基。

SK电讯针对SKMS规定的主要利益相关者建立了相应组织, 以同各位利益相关者集团的紧密沟通为基础, 开展经营活动。

 **SKMS介绍** <http://www.sktelecom.com/html/sktelecom/rule/TechSkms.html>

推进可持续经营的战略方向



可持续经营促进战略

SK电讯为了实现可持续发展、创造价值, 努力将CSR贯穿于公司的整个经营活动领域。不局限于危机管理层面的防御和应对水平, 赢得利益相关者的信赖, 掌握环境和社会问题派生出来的事业机会, 开展可持续经营实现可持续发展。

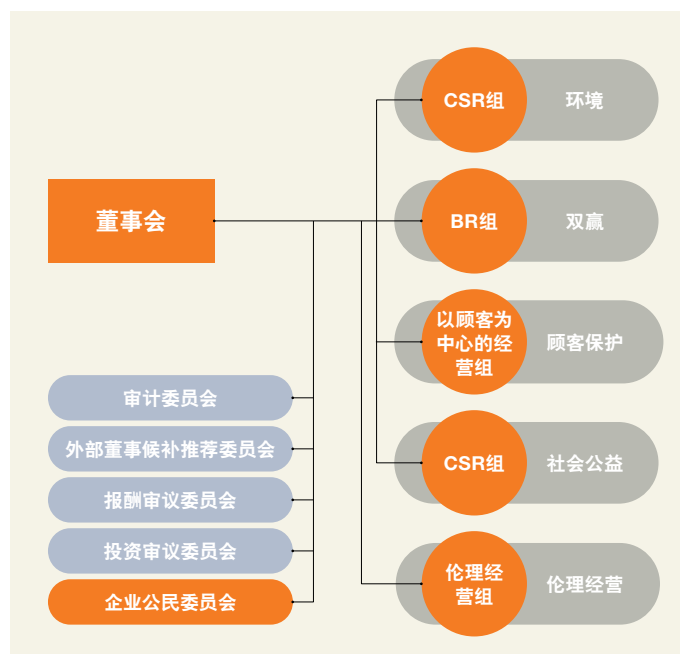
可持续经营促进体系

SK电讯为了开展整个公司的可持续经营活动, 于2008年5月成立了企业公民委员会。企业公民委员会是董事会下属五个委员会之一, 负责检查可持续发展的方向和成果, 以及社内外沟通事项, 每年召开4次会议, 为各个领域的活动提供咨询。目前, 企业公民委员会由3名外部董事及1名内部董事组成, 2009年共召开了4次会议。2009年4月, 组建了企业公民委员会实务协会, 共召开了3次会议, 就支持企业公民委员会的活动, 提高CSR领域运营效率的方案, 进行了讨论。

 **企业公民委员会**

<http://www.sktelecom.com/html/invest/management/Committee06.html>

可持续经营相关组织



成果评估和监督

SK电讯确立了重点推进领域主管组织的关键绩效指标(KPI; Key Performance Indicator), 通过评估程序, 管理各个领域可持续经营促进成果。虽然, 可持续经营成果没有包含在董事团队的成果评估项目中, 随着企业公民委员会的成立, 为董事团队积极参与可持续经营赋予了动机。2009年, 通过各个季度召开的企业公民委员会, 定期检查各个领域推进成果和计划; 通过确立CSR KPI, 为在整个公司的层面管理可持续经营成果奠定了基础。

公司内部普及和培训

SK电讯通过运营公司内部在线培训课程, 不断提高全体员工对可持续经营的认识水平, 努力唤醒提高利益相关者价值的重要性。尤其是, 全体员工每年就参与伦理经营和保护顾客信息签订书面保证书, 与伦理经营、信息保密、顾客信息保护、公平交易的相关课程, 因关系到职位晋升, 因此属于必修课目。关于双赢、信息保密、顾客信息保护、社会公益、Compliance领域, SK电讯为了保证全公司方针得以畅通无阻地实行, 配置了各个部门的负责人, 提供更加专业化的培训。

2009年, SK电讯以所有正式员工为对象, 实施了与信息保密有关的基本培训的同时, 还实行了与业务特性有关的深造培训, 通过顾客信息保护认证制度, 只有具备相应资格的员工, 才能使用或触及顾客信息。与此同时, 为了对迄今为止相对较弱的环境经营形成共识, 实行网上培训等, 已开始着手环境培训。开发完成的培训课程, 甚至对合作伙伴员工开放。今后, SK电讯计划将培训对象扩大到投资公司和集团关联公司的员工, 不断提高关于环境经营的认识。

外界认识

2009年, SK电讯囊括了韩国三大顾客满意度调查机构评选的第一名等, 成为韩国移动通信服务市场名副其实的龙头企业, 持续受到了顾客的信任和关爱。2009年9月, SK电讯连续两年入选道琼斯可持续发展指数(Dow Jones Sustainability Indexes)等, 成为在全球市场实践可持续经营的标杆企业。

主要获奖内容

年月日	获奖内容	颁奖机构
2010. 04	亚洲电信奖 最佳整合服务奖	亚洲电信
2010. 03	连续13年获得韩国国家顾客满意度指数NCSI第一名	韩国生产性本部
2010. 02	第8届韩国伦理经营大奖综合大奖	新产业经营院
2009. 12	第8届信息保护大奖	广播通信委员会
	第1届韩国Human大奖总统表彰	韩国保健福祉家族部、KBS
2009. 10	连续12年获得韩国产业顾客满意度KCSI第一名	韩国能率协会咨询部门
2009. 09	获得第10届社会福利日社会福利贡献者总统奖	韩国保健福祉家族部
	连续10年获得韩国服务品质指数KS-SQI第一名	韩国标准协会
2009. 06	GTB创新奖 顾客服务创新部门奖	GTB杂志
	获得2009年管治结构先进企业奖	韩国企业管治结构中心



- 2010年4月, SK电讯荣获“亚洲电信奖(Telecom Asia Award)”最佳整合服务奖, 使韩国先进的ICT服务赢得了国际认可。

利益相关者的参与

交流活动

SK电讯的经营哲学之一是努力提高不同利益相关者的价值。SK电讯正以此为基础努力与利益相关者进行沟通。尤其是，2008年，SK电讯对SKMS进行了第12次修正，将公关(CR; Corporate Relations)对象 - 利益相关者明确划分为顾客、员工、股东、政府、合作伙伴、公众等领域，确立了沟通原则。据此，SK电讯为了提前了解利益相关者的期望和要求，经常与利益相关者进行沟通的同时，还以顾客、员工、合作伙伴等为对象，定期实施满意度调查，并在此基础上制定和实施相应的应对战略，追求公司与所有利益相关者的利益。

顾客

SK电讯的顾客服务中心分布全国12个地方，5000多位服务员月平均受理顾客垂询520万次。2009年主要垂询内容为通话质量、催款和收缴、顾客损失、附加服务、计费制等问题，顾客投诉中频率最高的事项，通过企业内部互联网通报全公司，以求不断改进和完善。此外，SK电讯为了拥有整个质量领域的竞争力，定期进行顾客满意度调查和测量各个渠道的客服质量，不断加强顾客服务水平。SK电讯实行的顾客投诉管理系统和预防措施、事后措施管理程序，获得了公平交易委员会颁发的顾客投诉管理CCMS认证，开创了韩国通信行业的先河。

2009年，SK电讯成立了新概念视频顾客中心，顾客在进行语音垂询的同时，可通过手机确认相应的垂询内容，从而获得了“GTB创新奖”的“顾客服务创新奖”。

 **在线客服中心 T world** <http://www.tworld.co.kr>

 **顾客垂询专门博客** <http://blog.tworld.co.kr>  **twitter** @SK_Tworld

员工

SK电讯每年定期举行四次劳资协议会，就当前经营问题探索劳资合作方案。2009年，劳资双方就员工报酬、变更福利厚生制度、改善工作条件和环境等完成了事前协议，公司方面就海外投资、董事会议案、组织结构变更等事项向劳动组合(工会)进行了通报。此外，SK电讯还开设了员工自由提案窗口，员工们可利用这个窗口，自由地提出新事业项目建议、提高运营效率性的点子。此外，SK电讯还通过CEO热线、公司内部报纸等，倾听员工们关于主要经营问题的意见。

 **SK电讯劳动组合(工会)** <http://www.skttu.com>

股东

SK电讯为了以国内外投资者和分析师为对象，提供经营活动主要信息，经常召开会议和研讨会，2009年共举行了583次IR会议。与此同时，SK电讯还通过其主页提供相关资料和信息，为一般股东和私人投资者了解SK电讯的经营活动创造条件。

 **投资者信息** <http://www.sktelecom.com/html/invest/management/Director.html>

合作伙伴

SK电讯考虑到合作伙伴的特点运营多种沟通渠道。例如，通过伙伴之声(VoP; Voice of Partners)听取合作伙伴的苦衷或建议事项等，及时为他们排忧解难。此外，通过合作伙伴门户网站，无论谁都可以随时提出创意性点子和建议。2009年，SK电讯以中国事业、移动内容与应用(Mobile Contents & Application)为主题举办了公开征集展等，不断拓宽了建议渠道。从2007年起，SK电讯为了诊断合作伙伴的满意度，开发了合作伙伴满意度指数(BPSI; Business Partner Satisfaction Index)，每年监测满意度变化趋势，从中总结出需要改进领域，加以不断改进和完善。此外，SK电

主要利益相关者现状(截至2009年底)

24,270,000

顾客(名)

4,588

员工(名)

3,000+

合作伙伴(家)

46,176

股东(名)

讯为了提高合作伙伴的经营力量, 建立和运营虚拟学习系统(VLS; Virtual Learning System)。

 **VoP受理渠道** <http://partneron.sktelecom.com>

 **合作伙伴论坛** <http://open2u.sktelecom.com>

 **合作伙伴用VLS** <http://partneronacademy.com>

政府

SK电讯与广播通信委员会、公平交易委员会等监管机构, 定期进行沟通的同时, 为了解决社会问题, 积极响应政府政策。2009年2月, 与韩国女性部签订了女性友好企业协议, 承诺对工作与家庭的双赢提供支持, 不断扩大相应的支持活动。与韩国劳动部签订了“社会企业支持协议”, 致力于帮助弱势群体自立, 为社会企业的普及和推广发挥了模范带头作用。此外, SK电讯还积极参与广播通信委员会主管的“绿色广播通信促进协会”和“绿色整合服务政企协同促进协会”、绿色发展委员会主管的“绿色IT协会”。

地区社会与NGO

SK电讯在安装新基站等开展业务过程中, 与地区社会团体、地区居民等群体进行沟通和协商。对于对公司经营活动持批判态度的NGO, SK电讯主动与他们举行座谈会等介绍公司方针, 针对专业对口的NGO, SK电讯与他们联合开展社会公益活动。

 **SK电讯主页** <http://www.sktelecom.com>

 **企业博客** <http://www.sktstory.com>  **twitter** @sktelecom_blog



- 开辟顾客垂询的“视频时代”的“T视频顾客中心”, 不仅缩短了洽谈时间, 还扩大了利用群体的范围等不断提升顾客满意度。

加入主要协会的现状(以2009年为准)

国外	Bridge Mobile Alliance
	CDMA Development Group
	GSM Association
	International Telecommunication Union
	Keio Research Institute
	LiMo Foundation
	Mobile VCE
	Next Generation Mobile Network
	Open Mobile Alliance
	WiMAX Forum
	Business for Social Responsibility
	UN Global Compact
	World Economic Forum
	可持续经营院
韩国国内	可持续发展企业协会
	通信信息共享与分析协会
	韩国经营者总协会
	韩国经济人联合会
	韩国经济研究院
	韩国公平竞争联合会
	韩国公平竞争联合会
	韩国无线互联网产业联合会
	韩国文化内容产业协会
	韩国智能电网协会
	韩国在线购物协会
	韩国无所不在城市协会
	韩国互联网企业协会
	韩国电波振兴协会
	韩国信息产业联合会
	韩国信息通信技术协会
	韩国信息通讯产业协会(会长)
	韩国CLOUD服务协会
	韩国通信事业者联合会
	韩国家庭网络产业协会
	韩国电子体育协会(会长)

与经营活动的整合

危险管理流程

SK电讯为了及时了解监管机构、政府、国会、合作伙伴、竞争公司等利益相关者的不满和要求，运营定期会议组织。特别是，针对危险度高的问题，成立了特别工作组，寻找和探索解决方案。从2009年起，SK电讯不断完善危险预防流程体系，对所有新产品开发和上市过程进行检查，查看是否存在损坏顾客价值的隐患，并将这种检查流程制度化。

申诉机制

SK电讯成立了伦理垂询中心，无论是员工还是顾客、合作伙伴等所有利益相关者都可以就伦理经营实践和相关事项提出申诉，除了面谈外，还可以通过网站、电话、信件等方式提出。尤其是，从2006年起运营了可就伦理个案直接与外部独立董事审计委员会委员长进行面谈的系统。通过与审计委员长直通渠道受理的案例，要定期向审计委员会报告。为激活垂询和申诉渠道，2009年重构了主页初始画面，通过访问合作伙伴开展了宣传活动。2010年，继续致力于这种努力的同时，SK电讯将以员工和合作伙伴为对象，引进采访和ERP系统等，加强对伦理问题的监督。

不仅如此，SK电讯还通过公司内部互联网开通了“My Counselor”、“Letter to HR”等渠道，为员工提出申诉开通了窗口，并配置了专门受理性骚扰案件的女性接待人员。申诉洽谈内容与件数，将根据员工的要求不对外公开。

 **伦理洽谈中心** <http://www.sktelecom.com/html/sktelecom/ethics/CounselCenter.html>

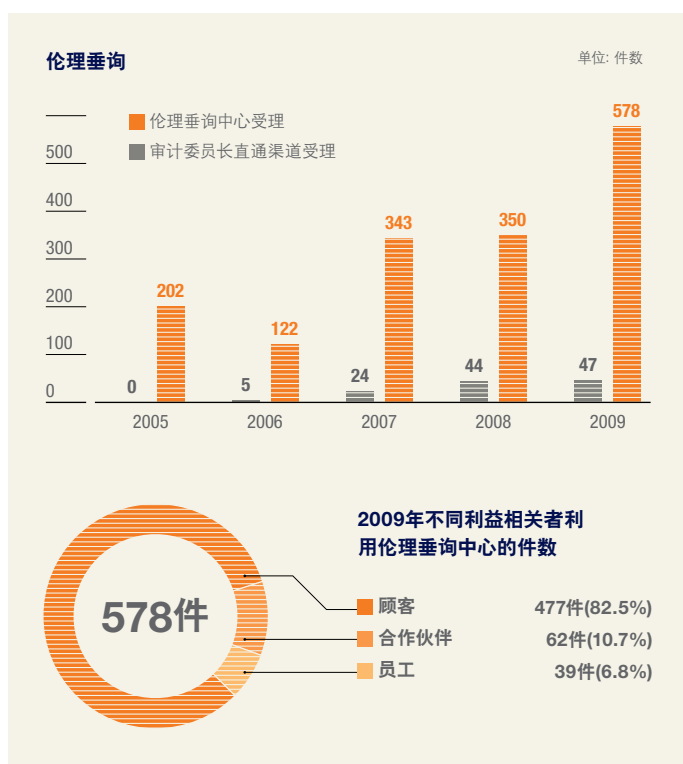
应对外部沟通机制

2009年一年，对外机构及NGO等消费者团体受理的投诉案件达到了5299件。2010年，随着智能手机的普及，预计这种要求事项会越来越多。因此，SK电讯为了将广播通信委员会受理的案件降低到10万比1的比例，正在致力于改善相关制度和流程，以最大程度地降低相同类型案件的投诉次数，通过与顾客洽谈，早期解决顾客不满事项，加强责任处理。

顾客投诉

单位：件数

	2005	2006	2007	2008	2009
外部机构受理的顾客投诉件数	8,872	10,607	7,223	5,074	5,299



- 2010年2月，SK电讯在“第8届韩国伦理经营大奖”颁奖仪式上获得了综合大奖，进一步巩固了其伦理经营领军企业的地位。

旨在履行社会义务的对话与协作

咨询委员团

SK电讯为了更加有效地开展社会公益活动,从2003年开始运营由社会福利领域的专家组成的“SK电讯社会公益咨询委员团”。2009年,SK电讯为了加强可持续经营、环境、公平竞争、管治结构领域专业力量和水平,将咨询委员会扩大、改编为“SK电讯CSR咨询委员团”。2010年,SK电讯计划通过CSR整个领域的问题分析和案件讨论,不断提高咨询委员团的运营效果。

CSR认识调查

SK电讯以顾客、合作伙伴等主要利益相关者为对象实施CSR认识调查。2009年底,通过实施问卷调查,对合作伙伴的CSR实践水平进行了诊断,并以此结果为基础向合作伙伴提供与社会义务经营相关的信息,加强相关培训等,将不断加大支持力度。

利益相关者的参与

SK电讯运营多种培训及志愿服务课程,帮助员工理解可持续经营,为员工提供可接触社会问题和理解利益相关者的体验场所。此外,SK电讯为了让顾客参与社会问题解决活动,运营多种捐赠活动和志愿服务活动,通过有线和无线社会公益网站“T together”共享相关活动,还运营大学生志愿服务团“Sunny”。

普及和推广可持续经营

SK电讯自2007年5月宣布支持联合国全球契约之后,为成立联合国全球契约韩国协会发挥了模范带头作用。此外,SK电讯还参加了企业社会义务(BSR; Business for Social Responsibility)、可持续经营院、可持续发展企业协会、伦理经营SM论坛等国内外相关协会,积极参与产业界可持续经营的普及和推广。SK集团会长崔泰源是入选联合国全球契约契约理事的韩国企业界第一人,于2009年7月参加了第一次理事会等,作为在全球舞台上代表韩国的CSR领袖开展各项活动。



- 2009年2月,与韩国女性部签订了“女性友好文化企业推广协定”,决定参与男女平等的普及和推广。

环境经营

随着气候变化的威胁露出头角，低碳绿色经营的必要性开始凸显，让个人和城市自主应用ICT基础设施，提高产业绿色化水平，信息通讯企业的作用日显重要。



双赢经营

随着一体化(Convergence)和全球化(Globalization)日益深化，竞争环境十分艰难，企业仅凭自身的竞争力量无法再保证生存。与此同时，随着经济状况迅速变化，与中小企业的双赢合作相关的社会要求也日益增加。



顾客保护

随着韩国移动通信市场不断成熟，相关技术不断发展，为顾客提供差异化的切身感受价值，已经成为ICT企业的核心竞争力量。



管理方法

SK电讯以应用绿色ICT的绿色发展为目标, 为了自身业务流程及供应网供应链绿色化、顾客生活方式和整个产业领域的绿色化, 正在致力于开发新的事业项目。

2009年, SK电讯为了推进全公司范围的环境友好经营, 成立了高级管理人员参加的“绿色ICT委员会”。今后, SK电讯计划具备自身温室气体管理能力, 发掘有助于产业生产力提升(IPE; Industry Productivity Enhancement)的新事业项目, 积极推进环境友好经营。

2009年主要活动

- 环境友好经营入门培训(3331人)
- 生态办公室(Eco-Office)运动, 减少废弃物16.5%。
- 扩大安装以风能和太阳能为基础的环境友好中继机。

管理方法

SK集团于2008年召开“SK双赢合作及公平交易协约宣布仪式”等, 阐明了积极开展双赢经营的意志和决心。与此同时, 作为韩国国内企业, SK集团率先成立了双赢经营决策协议组织“SK双赢经营委员会(SK Win-Win Committee)”, 加强了集团层面的支持活动。SK电讯正以双赢经营基础设施为基础, 为提高合作伙伴的竞争力量, 加强开放性合作关系而努力。

2009年主要活动

- 移动设备测试中心(Mobile Device Test Center)扩建搬迁。
- 通过双赢基金、网络贷款(network loan)、信保基金出捐等贷款程序, 提供1054亿韩元(累计)。
- 通过双赢实习课程, 为合作伙伴提供了516名优秀见习生。
- 合作伙伴提出的1221件点子中采纳了134件及推进了事业化。
- 合作伙伴评估项目中增加了环境、劳动和人权等CSR评估项目。

管理方法

SK电讯以顾客是企业发展中心为理念, 努力实践顾客至上的经营。2009年, SK电讯引进了顾客经验管理(CEM; Customer Experience Management)系统, 从能够引起顾客不满的小事着手, 完善公司制度, 努力为顾客提供区别于竞争公司的与众不同的经验。SK电讯通过差异化的顾客经验管理和彻底的顾客保护活动, 努力为顾客开辟更加幸福的移动通信世界。

2009年主要活动

- 提前检验顾客价值(Customer Value)危险形成制度化。
- 制定顾客信息保护总体规划及引进顾客信息保护认证制度。
- 加强以残疾人和老年人为对象提供的垂询服务和专用计费制的优惠。

社会公益

随着企业的影响力不断扩大，企业作为社会的一员，社会要求企业创造利润和贡献就业机会外，还要求企业履行社会义务的呼声越来越大。



伦理经营

企业为了实现可持续发展，履行社会责任和义务时，应以正直的利润追求为基础。



2010年SK电讯承诺

管理方法

SK电讯根据“幸福的变化、幸福的世界、幸福的参与”等三大原则，持续开展了支持弱势群体自立、消除教育差距与信息差距、对应用ICT的社会安全网的扩充提供支持等社会公益活动。2009年，建设了有线与无线社会公益活动门户网站“T together”，不断加强社会公益活动。此外，SK电讯应用其保有的ICT技术和资源，发掘新的社会公益活动项目。今后，SK电讯将以其保有的技术、资源和专业基础知识为基础，不断扩大社会公益活动，为从根本上解决社会问题而努力。

2009年主要活动

- 手机使用培训等，加强ICT专业志愿服务活动。
- 开通有线与无线社会公益活动门户网站“T together”。
- 为中国四川地区建设SK幸福小学。

管理方法

2004年，SK电讯成立了伦理经营室、伦理委员会、伦理垂询中心等与伦理经营有关的专门组织。2007年，SK电讯加入了联合国全球契约，正在建立符合全球标准及道德规范的企业文化。此外，SK电讯制定了伦理规范，以此为标准加强对伦理问题的监管。从2009年起，SK电讯针对不同层次开展差异化伦理经营培训，加强以现场为中心的预防活动等，建立各个组织自成一系的伦理经营系统。

2009年主要活动

- 全体员工遵守伦理规范宣誓规范化。
- 3395人参加了伦理经营培训。
- 就员工惩罚措施加强了宣传与沟通。

1. 三大顾客满意度指数评估中继续保持第一位。
2. 为了提前对可毁损顾客价值的危险因素进行管理，建立了危险管理体系。
3. 为了建立伙伴文化，不断提高合作伙伴的满意度BPSI。
4. 扩大员工的专业志愿服务及参与顾客的志愿服务活动。
5. 为了无论谁都能够方便地使用手机，持续开展手机使用培训活动。
6. 为了管理温室气体排放量，增强和完善基础设施和能力，制定了与政府政策相关的减排导则。
7. 扩大提高伦理经营认识的活动范围。
8. 建立适合于各个组织特点的道德伦理危险管理体系。
9. 为了加强个人和组织的竞争力，持续改善经历开发体系(Career Development Plan)。

10 Material Issues to Our Business and Society



利益相关者的意见 | SK电讯顾客集团访谈

SK电讯正在为韩国通信市场发挥领军企业的作用, 希望SK电讯开展的CSR活动, 也能成为其他企业的榜样。

 <http://www.sktstory.com/513>

1인 창조기업 지원
2010. 5. 19



SK电讯的思想

通过加入联合国全球契约、董事会内下设CSR专门委员会等, SK电讯正以先进的措施为基础, 促进战略性的和效率的CSR。



Issue 01. 切实保有技术领导力

SK电讯的新使命

随着曾保持惊人的发展势头的韩国ICT产业进入停滞期，尤其是，软件产业竞争力的弱势比硬件产业更加明显。SK电讯以其迄今为止积累的技术力量为基础，通过积极开拓新的服务领域和全球市场，努力加强软件产业竞争力，为振兴韩国ICT产业发挥领军企业的作用。

五大发展技术课题

SK电讯计划通过技术开发，扩大产业生产力，努力提高韩国先进的信息通信基础设施的利用率。作为其中的一环，SK电讯选择下一代网络高度化技术、不同类型产业间整合技术等为五大发展技术课题，加快创造性服务开发步伐。2009年，SK电讯完成了通过手机实现的汽车控制(Mobile in Vehicle)、电子纸张(e-Paper)、语音识别、实时立体化等技术开发，取得了令人瞩目的成果。

五大发展技术课题

- 有线无线下一代网络高度化技术(4G等)
- 创新用户界面(User Interface)技术(自动翻译和个性化技术等)
- 商务平台技术(云计算等)
- 智能技术(智能型电力网等)
- 不同产业间融合技术

引领技术标准化

SK电讯通过GSMA(Global System for Mobile communications Association; 全球移动通信系统协会)、OMA(Open Mobile Alliance; 开放移动联盟)、JCP(Java Community Process; Java 社区进程)、3GPP(The 3rd Generation Partnership Project; 第三代合作伙伴项目)、ISO(International Organizations for Standardization; 国际标准化组织)等核心标准化机构，与全球先进企业合作，主导世界通信标准化事业。特别是，SK电讯在GSMA、LiMo基金、OMA等国际标准化组织担任理事或理事会主席等职务。SK电讯向GSMA与ME提案了以Java为基础的远程信息处理技术(Telematics API For Java)，此项技术已注册于国际标准化组织JCP，属于下一代用户识别模块SIM(Subscriber Identification Module)，正在进行商用化。2010年2月，SK电讯加入了由24家通信运营商为主体组建的WAC(Wholesale Application Community)之后，又于6月份在开放式平台环境下，推出了支持应用开发的跨平台(Cross-platform)技术CONPANNA，正在WAC主导技术标准。

先导通信技术未来的企业

SK电讯在全世界率先实现了数字方式移动电话系统IS-95A/B、CDMA 2000 1X EV-DO、HSDPA的商用化，正以世界最高水平的网络为基础，致力于创造顾客价值，为顾客提供差异化服务。此外，SK电讯将建立多种体验场所，向所有利益相关者介绍SK电讯的先进技术和差异化服务，努力与他们形成共识。

信息技术体验馆T.um

“T.um”成立于2008年11月，是一处体验和学习场所，非常有趣地展示了移动通信产业的过去、现在和未来。

“T.um”取韩文的“发芽”的第一英文字母“T”和SK电讯的Ubiquitous Museum的“um”组合而成，具有象征意义。SK电讯以“移动通信产业的过去与现在，以及进化与发展”为展示概念，不断升级换代体验馆的内容。2009年2月，纪念开馆100天，邀请关注ICT，却因多种原因无法来体验的多元文化家庭、听力障碍青少年等，向他们提供了体验机会。

“T.um”自开馆以来，截至2010年5月，共接待了来自112个国家的13000名以上的游客，已经发展成为韩国最典型的ICT体验馆。今后，SK电讯将继续发展“T.um”，使之成为展示韩国移动通信的发展历史和ICT未来面貌的典型场所，除了展示给国外来宾、海外合作伙伴外，还将以大众和ICT惠及不到的边远地区弱势群体为对象开展定期巡回展览。

 **T.um** <http://tum.sktelecom.com>



- 2009年7月，以国宾资格访问韩国的乌克兰总理参观了SK电讯的最高端ICT体验馆“T.um”，体验了ICT技术的未来。

Issue 02. 通讯技术与可持续发展

应用通讯技术解决社会问题

SK电讯通过移动寻找迷失儿童、移动捐款、青少年文字洽谈、紧急灾难文字信息服务等，与社会分享移动通信技术和基础设施。2009年10月，SK电讯开通了社会公益门户网站“T together”，介绍SK电讯的社会公益活动的同时，为顾客通过有线与无线方式参与服务活动创造了条件。

SK电讯通过该网站提供捐赠、献血、顾客志愿服务等多种社会公益活动，2009年底开展了支持多元文化家庭的顾客志愿服务活动。SK电讯计划从2010年起开展多种服务活动，不断扩大顾客志愿参与规模。

主要移动公益服务

- 2004年开始的“寻找迷失儿童服务”，应用GPS和移动广播技术，随时随地提供迷失儿童信息，截至2010年5月，共找到了21名失踪儿童，送回了亲人怀抱，取得了可喜的成果。
- 从2004年起通过链接NGO与顾客的“1004♥爱心分享”服务，为普及捐赠文化发挥了模范带头作用。截至2009年，除了“1004♥爱心分享”外，通过“幸福天使”、“文字分享”等多种移动捐赠活动，筹集了10亿5000万韩元捐款，再加上SK电讯捐赠的等额资金，全部捐赠给20多家NGO。
- 从2007年起，40多名专家辅导员为需要帮助的青少年提供了24小时移动文字咨询，截至2009年共有195869名青少年应用了此项服务。



- 2009年7月，SK电讯开张了位于仁川经济自由区的未来城市体验馆“Tomorrow City”，展示了SK集团的“u-City”建设能力。

绿色发展的排头兵

今天的ICT产业可以说是最重要的社会基础设施，不仅能够促进整个经济领域的创新，还能提升经济领域的效率。据GSMA，通过电力、大楼、运输领域的效率化和非物质化，预计截至2020年移动通信产业减少二氧化碳排放量将达到11.5亿吨，相当于目前整个移动通信产业二氧化碳排放量的4~5倍。SK电讯将以ICT为基础，加强与其他产业携手发展的IPE事业，使这个预测效果转化为现实。

GSMA, Mobile's Green Manifesto

http://www.gsmworld.com/our-work/mobile_planet/mobile_environment/green_manifesto.htm

智能交通

SK电讯正在提供公交信息系统(BIS; Bus Information System)、传呼出租车(Call Taxi)等服务，为振兴环境友好型大众交通做出了贡献。自2002年推出移动导航器以来，通过反映实时交通信息的道路指南、提供最低价加油站信息、实现步行者导航器功能等，不断增加新用户。此外，SK电讯正在致力于增进大众交通的利用，开发出移动结算服务、电动汽车电池管理和充电系统，以及移动远程信息处理服务MIV(Mobile In Vehicle)的商用化。

智能网络和读表

SK电讯提供自来水、煤气、电力等远程控制和读表服务，为能源系统的效率化做出了贡献。日前，随着智能网络成为减排温室气体的有效手段，SK电讯参与了韩国知识经济部主管的智能型电力网建设委员会与韩国智能网络协会，以及2010年至2012年在济州岛举行的“智能网络实证化项目”的智能住宅与智能交通领域的项目。通过智能住宅，可将家庭的电力供应方式转换为电力与信息双向沟通方式，不仅能够提高用电效率，还能大幅节省能源。SK电讯正以其在通信保密领域的专业知识为基础，开发相关技术。

智能城市

智能城市事业是将各种智能技术融合在一起的结晶体。SK u-City事业团从2006年起，承建了幸福城市信息战略规划(ISP; Information Strategic Planning)、板桥u-City建设事业、Tomorrow City建设事业，积累相关力量，不断扩大对u-City Package、基础设施平台和幸福事业模式(BM; Business Model)的投资。

Issue 03. 开放型创新

加强开放型合作关系

SK电讯以Web 2.0的开放、参与、共享精神为基础，努力与合作伙伴携手发掘新事业机会。2009年，SK电讯通过建设双赢产业生态系统，将ICT产业的世界化作为其四大使命之一，为实现“Korea ICT Valley”迈出了第一步。

发掘共同事业机会

SK电讯从2004年起与外部机构携手为中小企业合作伙伴的技术开发提供了177亿韩元的资金支持，正在卫星广播、内容知识产权保护系统等多种领域发掘可实现商业化的项目。2008年，开通了在线窗口“Open 2U”受理多种合作伙伴提出的意见和建议。2009年，通过这个窗口受理了1221项建议，其中134项实现了商业化，取得了优异成果。SK电讯从2010年起，对具有优秀技术力量的合作伙伴提供赴海外进行宣传和营销的机会，在“2010年世界移动大会(Mobile World Congress 2010)”上为三家合作伙伴提供了支持。

提供创新试验台和技术支持

SK电讯从2005年起成立了“网络事业中心”，为合作伙伴免费提供内容和解决方案开发所必需的试验台(Test bed)和事业技术咨询。2009年7月将网络事业中心扩大为移动设备测试中心(Mobile Device Test Center)，每年可为20万人提供服务。移动设备测试中心具备了18个测试间、1千多台测试终端，以及能提供有效的验证业务的服务器、验证自动化设备，常驻的17名专业技术人员从内容注册到使用等整个过程，为合作伙伴提供专业技术支持。尤其是，随着App Store投入商用化，为原有的合作伙伴乃至终端机制造公司、个人开发者开放了设施。通过这种努力，中小企业合作公司乃至终端制造公司、个人开发者不仅可以节省开发与验证费用，SK电讯也可以从中获取优质终端和内容。

2010年，SK电讯计划向合作伙伴公开了其休眠专利(Intellectual Property Right)，提供云计算测试台(Cloud Computing Test bed)等研发数据测试台，更加积极地向合作伙伴的新技术和商品开发提供支持。

运营Nate事业中心和MD测试中心

单位: 件数

	2005	2006	2007	2008	2009
年利用件数 ¹⁾	1,927	4,505	6,471	6,502	11,586

1) 从2009年4月起利用MD测试中心的件数

扩大无线互联网产业疆域

SK电讯开通了“T store”，为个人开发者自由买卖移动内容创造了条件，还成立了旨在培养移动开发者的专业机构等，努力扩大互联网产业的疆域。

开通T store

SK电讯于2009年9月开通了“T store”，以满足随着智能手机普及不断扩大的应用产品的需求，以及为停滞不前的无线互联网市场注入活力。自主App Store – T Store与多种移动运营体系兼容，为原有开发者方便地掌握新的移动运营系统创造了条件，为个人开发者开展一人自主创业创造了机会。此外，注册相关内容时，要对相关内容进行有害性与否的审查，承认游戏等级委员会、韩国内容产业联合会的审议结果等，保护用户免受有害内容的影响。截至2010年5月，T Store保有会员超过了120万名，开发者会员超过了13000名，通过他们注册的4万多个内容下载次数超过了930万次，取得了可喜的成果。

 T store <http://www.tstore.co.kr>

培养移动开发者

SK电讯为了加强软件产业的竞争力，成立了移动编程专业培训中心“T academy”，2010年3月第一学期开学，共开设了24个课程。SK电讯计划以其在移动领域积累的经验 and 专业知识为基础，每年培养5000余名移动IT专业人才。此外，为了培养移动内容产业带头人 – 开发者，从2010年上半年开始在8所大学开设了“开发T Store编程企校合作课程”。参加企校合作课程取得优异成绩的学生，将获得在专业平台及内容开发企业提供的见习生机会。

 T academy <http://www.tacademy.co.kr>

Issue 04. 与合作伙伴双赢

构建伙伴文化

SK电讯致力于与合作伙伴保持公平、透明的交易关系，加强合作关系。

保持交易的透明度及公平度

2008年9月，SK电讯宣布了“SK电讯双赢合作及公平交易协定”，为遵守合作企业的公平选择、合同、运用等公平交易委员会规定的准则做出了努力。2008年12月，SK电讯成立了采购审议委员会，对签约和定价标准进行审议，以及合作伙伴的注册与取消标准和程序的合理性，进行事前审议等，为了公平地执行合同规定，加强了事前审议。

加强横向合作关系

SK电讯计划扩大与合作伙伴的信息共享，对合作伙伴开展稳定的经营活动提供支持。2009年，以各个事业部门为单位举行了5次“BR Camp”，共有528名合作伙伴参加。与此同时，SK电讯以主要合作伙伴为对象，举办了合作伙伴日(Partners' Day)，评估合作伙伴对SK电讯的经营活动所做出的贡献度，以及它们自己所拥有的潜力，对优秀合作伙伴给予奖励。2009年一年，共对31家合作伙伴颁发了奖励。

支持合作伙伴的培训课程

SK电讯为了加强合作伙伴的竞争力，对合作伙伴的金融基础设施提供支持的同时，通过多种培训课程，对合作伙伴的HR力量提供支持。

财务支持

2009年，SK电讯通过新上市的双赢基金，为69家公司提供了301亿韩元的贷款，此外还通过网络贷款(network loan)、信保基金出捐等多种财务支持渠道，自2004年以来提供了1054亿韩元的贷款支持。此外，2008年12月至2009年2月为了帮助因金融危机而陷入困境的中小企业，成立了资金困难垂询中心，提前为合作伙伴支付了842亿韩元的资金。

对加强HR力量提供支持

SK电讯对中小企业合作伙伴难以自主准备的培训课程提供支持。例如，提供100多项与技术、营销相关的在线讲座，以优秀合作伙伴为对象，举办 AIM(Advanced IT Management)课程等关于专业IT技术和整个经营领域的10多个集中培训课程，2009年一年，416个合作伙伴的24000多人参加了培训。此外，SK电讯参与了SK集团的双赢见习生(SK Win-Win Internship)计划，为516名优秀见习生提供了在合作伙伴企业参加工作的机会。

合作伙伴培训中心

单位: 名

	2005	2006	2007	2008	2009
接受合作培训中心培训的人员总数 ¹⁾	11,019	14,982	21,159	21,092	23,870

1) 以申请培训人员为准



- 2009年12月，SK电讯为了与合作伙伴开展双赢合作和确立伙伴文化，举办了“伙伴日(Partners' Day)”活动，向优秀合作公司颁发了奖励。
- 2009年11月，举办“研发合作日(R&D Collaboration Day)”活动，创造了与韩国ICT产业同步发展的机会。

Issue 05. 减免计费负担

扩大计费优惠

SK电讯积极响应顾客降低通信费用负担的要求, 不断采取引领行业的降低计费的措施, 为顾客实质性地节省家计通信费用做出了努力。从2006年1月开始免费提供来电显示服务, 2007年10月引进了网内优惠商品。2008年降低了文字短信的费用, 还分阶段推出了家庭优惠制度、长期用户网内通话优惠、有线无线相结合的商品等促进竞争的计费商品, 赢得了广大顾客的积极响应。2008年, SK电讯以减少家计通信费用为目的, 引进了“T类全家人优惠”计费制度, 截至2010年4月用户超过了500万名。

2009年9月发表了秒单位计费、降低入网费、长期用户优惠等一系列优惠方案, 预计仅一年降低的费用达到1.07万亿韩元, 还推出了基站方式移动替代固定(FMS; Fixed Mobile Substitution)商品, 优惠地区的移动电话计费水平与互联网电话相仿。不仅如此, SK电讯计划通过捆绑数据通讯计费与信息利用计费的“数据区免费计费制”、大幅扩大无线互联网供应量的“放心数据定额制”等, 开辟无线互联网时代的到来。

减轻主要计费负担的措施

- 2006 • 免费提供来电显示服务
- 2007 • 推出网内优惠商品
 - 停止3个月未使用附加服务征收费用的计费制度
- 2008 • 降低文字短信计费
 - 推出促进竞争的商品
(家庭优惠制度、有线和无线相结合的商品等)
- 2009 • 发表年1.07万亿韩元费用降低方案
(秒单位计费、降低入网费、长期用户优惠等)
 - 推出基站方式移动替代固定
(FMS; Fixed Mobile Substitution)商品
 - 引进数据区免费制、放心数据定额制等制度

提供考虑顾客需求的计费制

SK电讯推出了多种计费方式, 使顾客根据自己的通话模式, 选择合适的计费方式, 以降低计费负担。顾客进入网上顾客服务中心, 输入年龄、一天拨打电话次数、使用文字短信次数等5个项目, 就可以得到两种最佳计费方式的推荐, 所选择的计费方式可通过在线方式立即进行变换。从2010年1月起, 可通过M顾客中心根据最近3个月的通话方式获取最佳计费方式推荐。

提高计费的可预测性

SK电讯努力向顾客披露计费信息的同时, 引进和扩大了信息利用费和数据使用费等的上限制和定额制的适用范围。此外, SK电讯为了预防内容使用的过度消费, 提高计费的可预测性, 随时通过文字通报顾客使用现况。尤其是, SK电讯为了预防顾客在不知费用发生与否的情况下过度使用算命、聊天等语音信息服务, 发生意想不到的费用, 从2009年1月起推出了可设置060信息利用费用限额制“060信息费用限额制”和每次利用060服务拨打电话时必须输入密码的“060密码通话”服务。



- 2010年2月, SK电讯在韩国率先引进了“以秒为单位的计费体系”, 既加强了计费竞争力, 又提高了顾客优惠。

Issue 06. 顾客信息保护

防止顾客信息泄漏

随着顾客信息保护越来越受到社会关注, SK电讯正在不断加强个人信息内部管理体系。2008年, SK电讯任命了首席公关官CPO(Chief Privacy Officer)和首席信息安全官CSO(Chief Security Officer)明确了从顾客信息的搜集到使用和废弃等整个阶段的方针, 加强了事前检查和事后应对和管理活动。与此同时, SK电讯制定了顾客信息保护总体规划, 加强了CPO组织体系, 扩大了顾客信息保护对象, 引进了顾客信息保护使用认证制, 以全体员工为对象进行了顾客信息认证培训。2010年, SK电讯将扩大顾客信息保护使用认证制的实施和推广, 持续开展顾客信息保护现状检查和改善活动的同时, 还计划将管理范围扩大到投资公司。

加强顾客信息使用基础设施

SK电讯为了防止顾客信息的泄漏, 预防信息泄密事故的发生, 建设和运行了全公司范围的保密基础设施。2007年4月, SK电讯成立了韩国最早的顾客信息保护中心, 建立了更高层次的顾客信息保密环境, 只开通了一个顾客DB内外部使用渠道, 严格管制对顾客信息数据的使用和泄漏。通过这种努力, SK电讯于2007年12月获得了英国标准协会(British Standard Institute)颁发的国际信息保护管理系统认证ISO 27001认证, 每半年接受一次事后审查, 2010年下半年将接受更新审查。此外, 为了预防在顾客信息传输过程可能发生的信息泄漏危险, 建立了增强顾客信息传输密码与渠道支持的顾客信息传输系统等, 不断改善顾客信息保护基础设施的结果, SK电讯于2009年获得了韩国广播通信委员会主办的“第8届信息保护大奖”。

防止流通网顾客信息泄漏、误用和滥用

SK电讯为了安全使用顾客信息, 以员工和合作伙伴为对象, 持续开展培训和检查。首先, 打印顾客信息时采用屏蔽(Masking)方式, 防止顾客信息在营业电算系统上被随意查看和调用, 还采用文件保密系统自动生成密码化文件。SK电讯率先在行业引进了即使在销售网点也只保留加入申请书的扫描副本而正本由顾客保留的方式, 从而在事先杜绝了顾客信息在加入服务过程中泄漏的可能性。

自2008年后, SK电讯为了最大程度地减少顾客信息在流通网上泄漏的危险, 制定了相应的准则, 据此实行顾客信息保护实态检查和培训活动。SK电讯从2009年下半年开始, 开展了“退还申请表运动”, 既宣传了将各种申请表的正本退还给顾客的事实, 又宣传了个人信息管理的重要性。

应对移动保密危险

随着智能手机的普及、移动网开放和引进开放平台, 使得智能手机也面临黑客、病毒等攻击的危险, 其危险程度达到了一般电脑的程度。因此, SK电讯为了建立安全的服务环境, 提前对移动保密危险采取了相应的预防措施。2009年, SK电讯通过组建全公司层面的移动危险预防协会, 成立工作组(Working Group), 具体地检查了需要按照不同的保密领域进行管理的主要事项。通过这种努力, SK电讯总结出使用智能手机服务过程中可能发生的危险状况, 制定了相应的移动保密服务框架, 分阶段应对移动保密的危险。此外, 为了加强移动内容开放市场T store的保密和用户保密, 建立了应用保密检查等保密流程和体系, 而在以企业顾客为对象的移动办公(Mobile Office)事业领域, 制定了移动保密准则在内的综合保密体系。2010年, SK电讯建立了全面应对移动保密危险的管理系统。



- 从2009年8月至11月开展了“退还申请表运动”, 宣传了顾客信息保护和个人信息管理的重要性。

Issue 07. 安全服务使用环境

提前采取措施, 预防顾客受损

SK电讯以“产品生命周期管理(Product Life-cycle Management)”为基础, 对商品的策划到废弃进行整合管理, 以顾客为导向运营各种商品, 努力预防顾客投诉事件的发生。2009年, SK电讯在推出商品前出台了以顾客为中心的准则, 使内部专家的事前检讨和批准制度化等, 加强了相关流程, 努力为顾客提供完成度更高的商品。

预防垃圾邮件

SK电讯在对垃圾邮件发送企业加强管理的同时, 持续投资于垃圾邮件过滤器的开发。尤其是, SK电讯免费提供短信垃圾邮件过滤服务、拦截垃圾邮件ARS广告短信等七种附加服务, 划时代地减少了顾客投诉次数。2009年, SK电讯以未满13岁的顾客为对象, 扩大垃圾邮件过滤服务适用范围的同时, 为了预防垃圾邮件将一天发送的文字信息量, 从1000件降低到500件。与此同时, SK电讯为了预防垃圾邮件及可能用于犯罪的盗用别人名义开通手机的现象, 对个人和企业加入的线路数设置了限制, 加强了当事人确认程序。今后, SK电讯将积极响应智能手机的使用不断扩大和终端的多样化趋势, 持续开发垃圾邮件防止应用软件的同时, 促进MMS垃圾邮件过滤服务的开展。

 [在线顾客中心 http://www.tworld.co.kr](http://www.tworld.co.kr)

免费拦截垃圾邮件服务

- 过滤垃圾短信(预防文字垃圾邮件)
- 拦截垃圾短信(拦截060、030短信)
- 拦截060垃圾ARS(拦截060开头的来电)
- 拦截垃圾ARS(拦截顾客选择局号的来电)
- 拒收非垃圾邮件(拦截广告性短信)
- 拒接TM来电(拒接各种TM来电)

改善无线互联网服务

2009年, SK电讯为了提高顾客对无线互联网门户网站“Nate”服务的信任度, 对无线互联网计费制、内容、营业方式等整个经营领域开展了改善活动。据此, SK电讯推出了捆绑信息费和通话费的定额计费制, 改进数据计费方法介绍方式, 使之更加通俗易懂。

保护社会弱者

SK电讯为了保护青少年, 从2006年开始全面中止了通过无线网络接触成人内容的服务, 又从2008年开始提供有害内容过滤服务。与此同时, SK电讯为了防止出现青少年消费过度的现象, 提供了向保护者通报使用费用的服务, 将信息使用费加入青少年计费制的上限额度。从2010年4月开始, SK电讯推出了拦截智能手机接入有害网站服务, 并正在检讨未满19岁的青少年使用智能手机必须配置此项服务的方案。

今后, SK电讯计划将青少年保护活动扩大至子女放心服务、残障儿童定位、独居老人放心手机、性犯罪者电子脚链等, 以移动通信为媒介的保护社会弱者活动领域, 积极采取相应的措施, 为残障人等社会弱者使用移动电话排忧解难。据此, 截至2010年, 为了提高残障人的便利性, 改善商场环境的作业正在稳步进行。

管理电磁波影响

SK电讯为了最大程度地减少移动通信服务领域最典型的有害因素电磁波的影响, 从购买终端开始, 严格遵守相关标准。与此同时, SK电讯通过定期测量电磁波监控基站周围的电磁波水平。尤其是, SK电讯积极响应顾客提出的客观性地披露电磁波影响的要求, 从2000年起, 对政府主导的电磁波对人体影响的研究提供了支持。第一期和第二期分别支持了7.5亿韩元。截至2011年, SK电讯计划根据电磁波对人体的影响研究结果建立了相关数据库。

测量基站电磁波

单位: 件数

	2006	2007	2008	2009
基站电磁波测量件数	47	209	1,625	2,780

Issue 08. 缩短数字差距

提供普遍的通信服务

SK电讯将村庄边缘、登山路、海上等特殊地区规定为电波弱势地区，将扩大覆盖区的实绩作为KPI进行管理。2010年，除了国立和公立公园登山路、部队、瞭望台、海上地区外，SK电讯还将不断扩大政府出台开发政策等导致需求不断增加的开发地区的覆盖率，为顾客提供差异化通话质量。

扩大电波弱势地区覆盖率

单位: 个地方

	2005	2006	2007	2008	2009
山区	9	5	31	57	328
登山路	2	0	1	2	76
岛屿	65	18	14	13	21
合计	76	23	46	72	425

与此同时，SK电讯为了使边远山区或岛屿居民乃至所有国民都能便利地利用通信服务，正与其他基础通信运营商携手，对普遍通信服务提供资金支持。2010年3月经过核实的2008年因提供普遍服务造成的损失达到了897亿韩元，根据广播通信委员会的决定，其中的34.5%—309.8亿韩元由SK电讯负担。

普遍服务损失分摊额

单位: 10亿韩元

	2005	2006	2007	2008	2009
普遍服务损失分摊额	27.3	29.2	32.3	31.0	未确定

支持弱势群体通信服务

减免通信费用

SK电讯正在致力于降低弱势群体的通信费，让贫穷的人也能享受移动电话服务。2008年10月，SK电讯针对低收入群体，扩大了减免费用优惠¹⁾的适应范围，并提供了再生二手终端。2009年一年，SK电讯向享受低待遇者等低收入者、残障人、国家有功者等个人和生活保护设施(收养无依靠、无家可归、无生活来源的人)、儿童福利设施、残障人团体等提供的费用减免优惠额为2188亿韩元。此外，还针对因自然灾害而遭受损失的顾客提供了减免费用服务，2009年8月对于因遭受暴雨灾害而被中央灾难安全对策本部指定为特别灾区的全国8个地区，提供了减免基本费

和国内通话费的优惠。

1) 享受低待遇者: 减免入网费、减免基本费(限额13000韩元)、优惠通话费用的50%;
境况仅好于低待遇者的人: 减免入网费、减免基本费和通话费的35%。

单位: 10亿韩元

	2005	2006	2007	2008	2009
低收入层、残障人、国家贡献者等费用减免额	107.9	118.8	128.2	166.8	218.8

扩大对残障人的服务

SK电讯作为韩国通信行业的领军企业，为了履行2009年4月发表的扩大消费者厚生的承诺，开始着手改善面向视觉残障人的服务。SK电讯推出了文字转换为语音的TTS(Text to Speech)的功能得到加强的视觉残障人专用终端，2010年上半年将向障碍程度严重的低收入群体视觉残障人提供5000台专用终端。此外，SK电讯开发出应用软件“传播幸福的图书馆”，使得残障人可通过语音方式听取报纸和图书内容。传播幸福的图书馆将配置此次免费提供的终端，以及其他8种终端，将使数万名视觉残障人受惠。今后，SK电讯通过大学生志愿服务团“Sunny”和视觉残障人联合会的16家全国支部携手，以视觉残障人为对象，实施手机及内容使用方法培训。分发终端之前，2010年3月SK电讯推出了原有残障人专用计费制的优惠程度得到扩大的“声之爱计费制”¹⁾。

1) 声之爱计费制: 基本费15000韩元，免费通话(语音)时间150分钟，视情况追加福利优惠(减免入网费、基本费、语音通话费、数据通话费优惠35%)

通信服务使用方法培训

针对对移动通信服务的使用尚不熟悉的群体，实施手机使用方法培训，帮助他们方便地利用服务的同时，预防因使用不当而造成损失。从2007年起，SK电讯与韩国老人综合福利馆协会携手开办了老人家手机使用学习班，截至2009年共有3000多名老人参加了培训活动。尤其是，SK电讯与“Sunny”合作，让利用移动通信服务相对熟练的青少年亲自担任手机使用辅导员，为他们消除代沟创造了机会。继2008年之后，SK电讯在2009年以脱离朝鲜归化韩国的群体为对象，实施了手机使用方法培训，以帮助他们免受欺诈、避免过度使用国际电话费和名义被盗用等。

Issue 09. 社会公益

求同存异, SK的社会公益活动

SK认为企业经营的最终价值是实现社会成员的幸福极大化, 与所有关系人一起追求社会公益活动的协同效应。“SK共同课程”正在通过培养人才、帮助弱势群体自立和自活、志愿服务、全球幸福分享等四个领域展开。SK财团与韩国高等教育财团、幸福分享财团、SK微笑金融财团携手运营“SK共同课程”。2009年, SK电讯发展性地继承了原有的创造就业岗位事业, 发表了为成立和培育社会企业提供支持的总体规划, 承诺未来三年为社会企业提供500亿韩元的投资。此外, 作为与社会企业家的沟通与交流场所, 开通了网站“世上”, 成立了社会企业专门组织“社会企业事业团”。社会企业事业团于2010年1月开展了其成立以来的第一项事业, 与首尔市的女性团体携手成立了“幸福学校”, 学校的宗旨是解决社会问题, 创造女性就业岗位。SK电讯继承了SK开展社会公益活动的哲学, 以其特有的ICT技术基础设施和力量为基础, 积极开展战略性社会公益活动。

 2009年SK社会公益活动白皮书

支持弱势群体自立

从2005年开始的“SK幸福盒饭事业”, 与中央政府、地方政府、NGO携手, 创造了向挨饿儿童和老人等弱势群体供应盒饭的社会工作岗位。自2006年2月在首尔市中区成立第一号门店以来, 截至2009年底共开张了29家分店, 其中19家获得了韩国劳动部颁发的“社会企业认证”。目前, 幸福盒饭事业除了免费向挨饿的人供应盒饭外, 还面向地方政府、医院等开展委托收费供餐服务, 为幸福盒饭事业的自主发展做出了努力。SK电讯为了为社会企业的经营能力的提升提供支持, 于2009年5月成立了“社会企业咨询服务团”。社会企业咨询服务团的成员由在营销、商品策划等领域工龄超过三年以上的或经营专业研究生毕业的员工组成, 2009年一年以4家企业为对象开展了活动。2010年, 将与SK经营咨询服务团携手以需要帮助的社会企业为对象, 持续开展分享活动。

缩短教育及信息差距

SK电讯为了向难以享受福利服务的13~18岁青少年提供支持, 从2006年11月至2009年底, 共在全国成立了34个“1318快乐天地”。1318快乐天地为13~18岁的青少年提供了沃土, 他们在健康、稳定的空间里培养自己的理想, 除了学习、升学、文化咨询课程外, 还向他们供餐, 2009年一年共有1300名青少年利用过这里。此外, SK电讯还通过“快乐音乐学校”、“快乐烹调学校”等专业培训课程, 为有才华和学习热情却因家境困难不得不辍学的

孩子们提供自我实现的机会。此外, SK电讯还赞助为残障青少年展示IT实力创造机会的文化庆典活动“残障青少年IT挑战者”, 对老人、脱离朝鲜归化韩国的人提供手机使用方法培训。

 缩短数字差距

形成分享的企业文化

SK电讯以“通过分享营造幸福的大韩民国”为目标, 于2004年建立了员工志愿服务团。SK电讯在开展志愿服务活动的时候, 全公司保持统一主题的同时, 努力使志愿服务活动具有创意, 反映和体现各个组织的特点和地区社会环境。SK电讯通过服务活动信息管理系统, 系统地管理各个组织服务活动实绩的同时, 每年奖励优秀组织, 不断搞活志愿服务活动。2009年, SK电讯迎接志愿服务团成立5周年, 为了提高服务活动的质量, 努力加强组织员工拥有的知识和才能得到发挥的志愿服务活动。此外, 还为促进高管等主要负责人参与志愿服务活动做出了努力。

员工志愿服务活动

单位: 时间, %

	2005	2006	2007	2008	2009
志愿服务活动总时间	75,782	73,756	86,446	84,320	86,295
志愿服务团加入率 ¹⁾	75.2	86.1	87.0	92	94

1) 志愿服务团加入率=志愿服务团总人数/每年底员工总数

全球社会公益活动

SK电讯正以儿童、青少年和教育领域为中心, 考虑中国、越南等本土的环境和要求, 开展社会公益活动。2009年, 预计随着中国地区SK整合法人成立, SK在中国的社会公益活动将更加蓬勃展开。

Issue 10. 应对气候变化

普及和实践环境经营认识

2009年, SK电讯为了加强全公司范围环境友好经营的展开, 成立了代表整个事业领域的高级管理人员参与的“绿色ICT委员会”。绿色ICT委员会为了提高员工对环境经营的理解, 并在日常业务中加以实践, 以全体员工为对象开展了在线环境友好经营入门培训。此外, SK电讯通过不使用一次性用品、减少办公大楼排放的垃圾、将通信设备运营室的照明设备更换成LED等, 积极开展环境友好经营, 积极参与日常生活中节省资源和能源的环境友好生活方式(Green Lifestyle)的推广和普及。

2010年, SK电讯计划通过对环境经营业务进行环境分析和全球环境经营先进企业分析等, 制定环境经营战略。环境经营战略将涵盖能源使用量、温室气体排放量减排目标、实现减排目标的详细计划、为了应对气候变化实施环境友好社会公益活动计划等内容, SK电讯将以此为基础逐步扩大员工参与环境经营实践和环境保护的机会。

减排温室气体排放量

随着低碳绿色发展基本法从2010年开始生效, 应对气候变化企业应发挥的作用日益重要。SK电讯正在构建和运营的通信基础设施是整个产业活动的基础。SK电讯正以应用绿色ICT的绿色发展为目标, 致力于开发产业生产力提升(IPE; Industry Productivity Enhancement)型事业, 为实现运营的环境友好化、供应的绿色化、顾客生活方式的环境友好化、整个产业领域的绿色化发挥领军企业的作用。从2009年底起, SK电讯构建了利用太阳能和风能等新再生资源的基站和中继机, 应用世界首创的低电耗放大器等, 为提高能源效率做出了不懈努力。为了了解生产活动中消耗的能源使用量和直接、间接排放的温室气体排放量, SK电讯率先在韩国通信行业建立了全公司层面的温室气体排放清单系统, 并通过了第三方审核。SK电讯将以自主温室气体管理能力的提升为基础, 持续对能源使用量和温室气体排放量进行监控, 不断提高能源效率, 进而为应对气候变化发挥领军企业的作用, 发展成为环境友好型先进企业。

温室气体排放清单系统的构建和第三方审核

SK电讯积极响应政府的绿色发展政策, 为了应对气候变化, 根据全球标准构建了温室气体排放清单(Greenhouse Gas Inventory)系统。该系统的计算对象包括直接能源LNG和柴油, 以及电力和蒸汽等间接能源、地球变暖物质哈龙气体等的使用量的统计和温室气体排放量的准确计算。为此将数据搜集范围扩大到办公大楼、因排放源不连续和受其他制约条件影响难以搜集温室气体排放量的运输站、顾客中心、基站和中继机等领域。此外, SK电讯通过温室气体排放清单系统的第三方审核, 保有了温室气体排放量计算方式的客观性和可靠性, 为今后系统地建立温室气体排放量减排目标和规划奠定了基础。

扩大使用新再生能源及开发低电耗设备

SK电讯为了应对气候变化, 引进了低电耗网络设备, 致力于减少电力消耗, 构建使用新再生能源的环境友好网络等。2009年, SK电讯使用数码放大器的低电耗中继机替换了183台模拟式中继机, 获得了30%的节电效果。2010年, SK电讯计划将为WCDMA网引进2998台低电耗中继机。SK电讯还计划用LED照明替换运营室的日光灯, 预计可获得30%的节电效果。今后建立新的运营室时将全部采用LED照明。此外, 2009年曾经经历供电难的十二东波岛、大关岭等25个基站都安装了太阳能和风能等新再生能源发电设备。今后, SK电讯计划将这些以新再生能源为基础的通信设备, 扩大到电力供应比较困难的国立公园内登山路、岛屿等地区。



- SK电讯将以电力供应比较困难的山区和岛屿地区为中心, 不断扩大使用新再生能源的基站。

www.sktelecom.com

