Building a Happiness Network

SK电讯2010年可持续发展报告书 | 摘要版

SK telecom

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、经营高管与公司成员、公司与业务合作伙伴都获得幸福时, 才能实现可持续发展。

读者指南

本报告书中可查看更详细内容的部分增加了相应的图标。

01 02 03 04 05

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 2010年可持续发展报告书
05 详细信息

联络信息

- 首尔特别市中区乙支路2街11番地SK T-塔楼CSR组
- Tel：+82-2-6100-3689
- Fax：+82-2-6100-7835
- Email：sustainability@sktelecom.com

http://www.sktelecom.com/html/n_social/CSRSand.html

04

Sustainability at SK Telecom

16

Material Issues to Our Business and Society

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 与利益相关者的关系
14 管理方法

Material Issues to Our Business and Society
17 切实保有技术领导力
18 开放型创新
19 与业务合作伙伴双赢
20 减免计费负担
21 顾客信息保护
22 安全服务使用环境
23 缩短数字差距
24 社会公益
25 应对气候变化
26 通信技术与可持续发展

About This Report

本报告书是SK电讯第五次发行的可持续发展报告书。也是自2007年5月加入联合国全球契约UN Global Compact后第四次发行的COP Communication on Progress。今后，SK电讯决定每年发行可持续发展报告书。

报告原则

–

本报告书以GRI(G3)指南GRI Sustainability Reporting Guidelines和关于可持续发展的说明义务原则AA1000 APS以及ISO 26000 International Organization for standardization 指南为编写标准。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2010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

–

2010年会计年度为2010年1月1日至12月31日。关于主要成果指标，同时披露了最近四五年的数据。关于主要问题，反映了截至2011年4月的执行经过。

重要性评估

–

SK电讯根据GRI指南，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，SK电讯建立了温室气体排放请单IT系统，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，可通过本报告书的审核意见书来确认。

CEO Message

SK电讯于1984年以只有32名公司成员的小型移动通信公司起步，为韩国ICT产业的发展发挥了领军企业的作用。现在又向智能时代起了新的挑战。希望大家继续关心和支持为了提高利益相关者的价值而不断努力的SK电讯。

尊敬的各位利益相关者，
你们好！

2010年，SK电讯为了率先对应智能手机的普及和无线互联网得到广泛使用等通信模式Paradigm的变化，通过无限制使用无线互联网的计费制等革命性服务项目，努力引导整个ICT产业变化和发展的同时，通过以开放和合作为基础构建的生态系统ecosystem，朝着服务平台企业的目标迈出了重要一步。此外，以没有社会的支持和关心，不论个人还是企业都不会获得发展的理念为基础，为了成为可持续发展企业，持续开展了顾客至上经营、环境友好经营、社会公益活动。SK电讯的全体成员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2010年9月连续三年载入道琼斯可持续发展指数(DJSI)，入选全球移动通讯部门的领袖，开创了亚洲通信行业的先河。

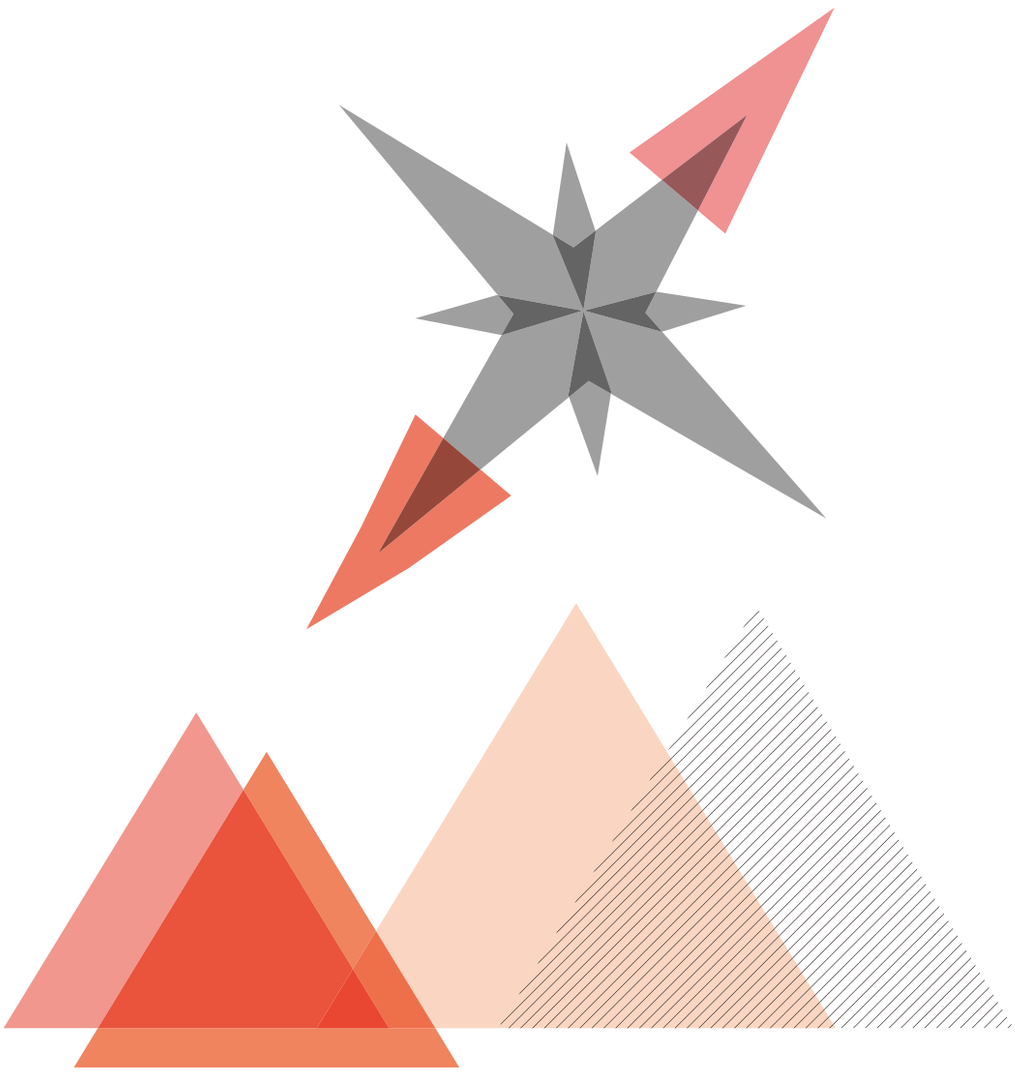
2011年，SK电讯将肩负新的使命持续向前迈进。新的使命包括“通过ICT为社会创造积极变化，为可持续发展Sustainable Growth做出贡献”的促进可持续经营的战略方针。SK电讯将以使命和新树立的可持续经营战略为基础，在企业公民委员会的主管下，力争在环境、双赢、顾客保护、伦理、社会公益等多种领域，更加有效地履行企业应尽的社会义务。SK电讯作为加入联合国全球契约组织的企业，将持续倾听国内外利益相关者的建议和要求事项，持续将ISO 26000等关于社会责任经营的全球标准所要求的事项融合于经营活动中。26年来，作为与韩国通信产业历史一脉相承的企业，今后我们将继续以变化与创新为基础，忠实地履行开拓者的作用。

我谨希望所有利益相关者一如既往地继续支持和关心SK电讯。
谢谢大家。

董事长 | 社长 河 成 旼 하 성민

Sustainability at SK Telecom

SK电讯的经营理念是以所有利益相关者的幸福为宗旨。我们相信通过交流和双赢的可持续经营，一定能实现包括顾客和公司成员、业务合作伙伴、地区社会的所有利益相关者都感到幸福的世界。也是我们构建多种沟通渠道倾听利益相关者的意见，竭尽全力进行实践的理由。



We listen carefully... and we act responsibly.

This is SK Telecom

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。

SK电讯拥有2600万名用户，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，不断谱写了世界通信产业的发展历史。
今后，SK电讯将不满足于迄今为止所取得的成果，开发多种整合服务，主导通信与广播事业的融合时代。与此同时，SK电讯将以有线无线多功能互联网服务(NATE, June)为基础，通过新概念金融服务(MONETA)，数字家庭服务，远程信息处理服务(T Map)，个人化的服务(T INTERACTIVE, SNS[Social Network Service] Tossi)等革命性ICT服务，致力于实现顾客的U-生活，同时为了实现可持续发展奠定多方面的基础。

愿景口号

全球ICT领袖

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，人类未来将变得更加幸福。所有这一切只有通过不断创造全球标准的SK电讯所拥有的先进技术才能实现。富有创造力、活力、强大执行力的我们，就是SK电讯。

核心价值观

热情 I Passion
一向保持高度的不断进取的热情，相信自己一定能做到。

爱 I Love
在所有日常经营活动中，怀着一颗爱心，关爱公司、成员和顾客。

创新 I Innovation
不拘泥于现有方式，不断探索多种且具有创意的方法，主导变化与发展。

挑战 I Challenge
不安于现状，为了实现更高的目标进行不断挑战，并把挑战进行到底。

诚实 I Integrity
公私分明，以正直和伦理意识开展经营活动。

责任心 I Accountability
自己的工作要负责到底，对于得到的结果要对相关利益者负责。

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
(网上购物开放式商场)

TTL
(19~24岁专门服务)

Ting
(13~18岁专门服务)

Ting Junior
(10~12岁专门服务)

她们的 T
(25~34岁女性专门服务)

Leaders Club
(上班族专门服务)

主要数据

12,460
营业收入(10亿韩元)

1,411
本期净利润(10亿韩元)

12.7
市价总值(万亿韩元)

50.6
韩国移动通信市场份额(%)

4,951
全体公司成员人数[1](人)

1)正式成员和长期合同成员的合计

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。

全球现状 http://www.sktelecom.com/html/n_sktintro/GlobalCurrent.html

里程碑

信息通信技术的引进和大众化

1984
- 韩国移动通信成立
- 车载移动电话服务开通

1989
- 企业上市

1992
- 无线传呼服务用户突破100万名

移动通信数字技术的开发和普及

1994
- SK参与经营

1996
- CDMA服务开通

进军全球市场及引领下一代技术

1997
- 变更公司名称与CI

2002
- 世界最早的同步式IMT2000商用服务开通

2003
- 越南CDMA服务开通

主要投资公司 (括弧内的%数值是2010年底SK电讯持有的股份)

点击CI则链接相应的关联公司主页

PS&Marketing
移动电话终端流通
(PS&Marketing, 100%)

SK broadband
超高速互联网、IPTV
(SK Broadband, 50.6%)

SK telink
国际、国内长途电话服务
(SK Telink, 83.5%)

SK communications
SNS和Messenger
(SK Communications, 64.7%)

11ST commerce planet
Commerce
(Commerceplanet, 100%)

PAXNet No.1 Report
金融
(PAXNet, 59.7%)

NTREEV
游戏
(Ntreev Soft, 63.7%)

LOEN ENTERTAINMENT
音乐
(LOEN Entertainment, 63.5%)

新使命

- LBS — T地图
- 商务 — 移动支付 m-Payment
- 网上聊天工具 — SMS, Nate On
- 内容流通 — Melon, T store, TV门户网站, PM[1]
- SNS — 赛我小窝 Cyworld
- B2B — 医疗、汽车、教育、智能办公室
- 通用平台 — 手机广告、个人引擎、无线个人网WPAN[2]等

七大早期培育的服务平台领域

四大推进方向
- 确保开发多种服务项目的“扩张性”
- 构建开放型生态系统
- 与当地主要企业携手实现“全球本土化 Glocalization”
- 继续投资“持之以恒地促进”

1) PM Personal Media：n-应用屏幕技术的个人多媒体内容业务
2) WPAN Wireless Personal Area Network：无线个人网

公司发展历程 http://www.sktelecom.com/html/n_sktintro/CHistory01.html

服务多元化		拉开无所不在时代的帷幕			
2004	2006	2007	2008	2009	2010
· 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”	· 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 srore”	· 与世界迪斯尼签订成立合资公司MOU · 在韩国率先成立了基于智能手机的ICT体验馆 T.um 2.0 · 在韩国率先引进了“秒单位计费制”

SK电讯的可持续经营

SKMS
http://www.sktelecom.com/html/n_sktintro/BusinessHow.html

可持续经营的根基, SKMS[SK Management System]

1979年制定的SK特有的经营哲学SKMS作为企业文化的基础，成为经营活动和公司成员开展业务活动的判断标准。SK电讯以SKMS的基本原则“ 通过基于人本经营的SUPEX[Super Excellent]追求 ”为基础，与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进行紧密沟通为基础，开展经营活动。

可持续经营推进战略

SK电讯为了实现SK的追求价值“ 长期、持续地追求利益相关者的幸福 ”和SK电讯的企业愿景“ 全球ICT领袖[Global ICT Leader] ”，重新设定了可持续经营推进战略方针。特别是，通过ICT为社会创造积极性变化，为可持续发展做出贡献，以创造利益相关者的长期、均衡的幸福为目标推进可持续经营。

可持续经营推进战略

企业公民委员会
http://www.sktelecom.com/html/n_social/ResponsibilityWay.html

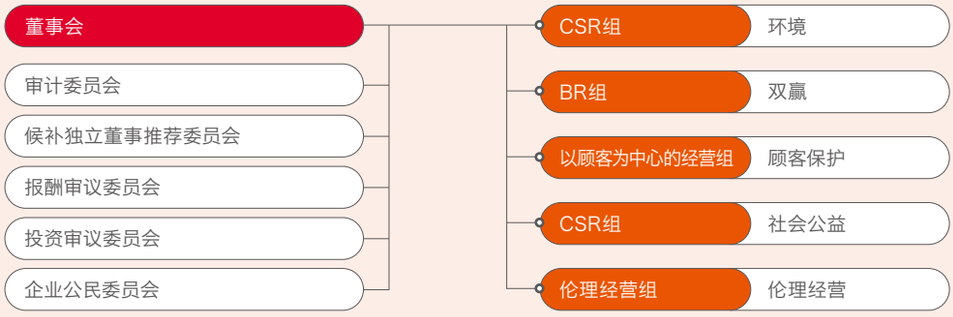
推进可持续经营的体系

SK电讯为了开展全公司范围的可持续经营活动，于2008年成立了企业公民委员会。2009年组建了企业公民委员会实务协会。企业公民委员会是董事会旗下五个委员会之一，目前，企业公民委员会由3名独立董事及1名非注册高管组成。通过每季度召开一次会议，负责检查可持续经营的方向和成果，为各个领域开展的活动提供咨询。2010年共召开了4次企业公民委员会会议，通过公民委员会实务协会，就提高全公司CSR活动效率的方案进行了讨论。

成果评估和监督

SK电讯通过重点推进领域主管组织的关键绩效指标(KPI[Performance Indicator])，评估各项成果。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，但是通过企业公民委员会的成立，董事团队也积极参与可持续经营推进活动。2010年，通过企业公民委员会定期检查了各个领域推进成果和计划。特别是，通过检查2010年确立的CSR领域KPI成果，找出了改善方案，加强了在整个公司层面的CSR执行力。

可持续经营相关组织



公司内部推广和培训

SK电讯为了唤醒提高利益相关者价值的重要性，运营公司内部在线培训课程。培训课程由环境、双赢、顾客保护、社会公益、伦理经营等领域构成。其中伦理经营和信息保密、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。每年把参与伦理经营和顾客信息保护活动，作为SK电讯所有正式公司成员的义务，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公司成员，才能使用或接触顾客信息。与此同时，为了提高公司成员对世界关注的环境问题的认识，形成共识，2010年新开设了环境友好经营课程，以全体员工为对象进行了培训。今后，SK电讯计划把开发完成的培训课程对外开放，使业务合作伙伴和投资公司的公司成员也可以得到相关培训。

外界认识

SK电讯在2010年也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。2010年9月，SK电讯连续三年入选道琼斯和SAM[Sustainable Asset Management]评选的道琼斯可持续发展指数[DJSI, Dow Jones Sustainability Indexes]，被评为全球最佳移动通信企业，还被评为缓解气候变化的全球活动-碳信息披露项目[CDP, Carbon Disclosure Project]的韩国通信业的领袖企业等，成为在全球市场实践可持续经营的韩国标杆通信企业。

2010主要获奖内容

年月日	获奖内容	颁奖机构
2010. 12	大中小企业合作大奖，团体部分总统奖表彰	知识经济部，中小企业厅
2010. 06	2010 Frost & Sullivan亚洲太平洋 ICT奖、本年度创新服务奖	Frost & Sullivan
2010. 04	KSQI，韩国优秀客服中心	CS领袖俱乐部、韩国能率协会咨询
2010. 04	亚洲电信奖、最佳整合服务奖	亚洲电信(Telecom Asia)
2010. 03	韩国产业品牌影响力第一位	市场领袖俱乐部、韩国能率协会顾问
2010. 03	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

与利益相关者的关系

交流活动

SK电讯的经营哲学之一是努力提高多种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。SK电讯根据SKMS的经营理念，将利益相关者明确划分为顾客、成员、股东、政府、业务合作伙伴、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、成员、业务合作伙伴等为对象，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。

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

顾客垂询专门博客
http://blog.sktworld.co.kr/

Twitter
http://twitter.com/#!/SKTworld

顾客

2010年7月通过子公司的设立，将SK电讯分布全国12个地方的通过外包运营的顾客服务中心的成员，全部转为正式公司成员。通过保障稳定的雇用制度，为提高顾客服务质量奠定了基础。五千名客服成员每月平均处理800多万件顾客垂询，2010年主要垂询内容为智能手机的普及引起的数据使用费、通话质量、催缴话费、顾客损失、附加服务等问题，顾客投诉中频度最高的事项，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电讯为了确保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，不断提高顾客服务水平。SK电讯实行的顾客投诉管理系统和预防措施、事后处置程序，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。

SK电讯劳动组合(工会)
http://www.skttu.com

公司成员

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。2010年，劳资双方就公司成员报酬、变更福利厚生制度、改善工作条件等进行了协议，公司方面就海外投资、董事会议案、组织结构变更等经营事项，事后向劳动组合(工会)进行了通报。此外，SK电讯还开设了由CEO亲自参与运营的公司成员自由提案窗口，公司成员可利用这个窗口，自由地提出新事业项目建议、提高运营效率的创意。此外，SK电讯还通过CEO热线、公司内部报纸等，倾听公司成员关于主要经营问题的意见。

主要利益相关者现状(截至2010年底)

顾客(名)	公司成员(名)	股东(名)	业务合作伙伴(家)
25,705,000	4,951	28,525	3,000+

投资者信息
http://www.sktelecom.com/html/n_financial/StockState.html

股东

SK电讯为了以国内外投资者和分析师为对象，披露经营活动主要信息，经常召开会议和研讨会，2010年共举行了672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。

VoP受理渠道
http://partneron.sktelecom.com

业务合作伙伴论坛
http://open2u.sktelecom.com

业务合作伙伴用VLS
http://www.partneronacademy.com/

业务合作伙伴

SK电讯考虑到业务合作伙伴的特点，运作多种沟通渠道。例如，通过在线伙伴之声VoP[Voice of Partners]听取业务合作伙伴的苦衷或建议事项等，及时为他们排忧解难。此外，通过业务合作伙伴门户网站(Open 2U)，无论谁都可以随时提出创意和建议。2007年，SK电讯开发业务合作伙伴满意度指数BPSI[Business Partner Satisfaction Index]，每年跟踪监测满意度变化趋势，从中找出需要改进的领域，进行不断改进和完善。此外，SK电讯为了提高业务合作伙伴的经营力量，构建和运作在线教育网站VLS[Virtual Learning System]。

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。从2009年开始，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。致力于帮助弱势群体自立，为社会企业的发展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 ”。

SK电讯主页
http://www.sktelecom.com

地区社会与NGO

SK电讯在开展安装新基站等可能会给地区社会造成影响的业务时，与地区社团、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。

企业博客
http://www.sktstory.com

Twitter
http://twitter.com/#!/SKTworld

加入主要协会的现状(以2010年为准)

国外	
Bridge Mobile Alliance	LiMo Foundation
CDMA Development Group	Open Mobile Alliance
GSM Association	UN Global Compact
International Telecommunication Union	WiMAX Forum
Keio Research Institute	World Economic Forum
韩国国内	
可持续发展企业协会	韩国智能电网协会
韩国经营者总协会	韩国无所不在城市协会
韩国经济人联合会	韩国互联网企业协会
韩国经济研究院	韩国电波振兴协会
韩国公平竞争联合会	韩国信息产业联合会
韩国数字媒体产业协会	韩国信息通信技术协会
韩国无线互联网产业联合会	韩国通信事业者联合会

与经营活动的整合

危险管理流程

SK电讯为了了解利益相关者的不满和要求，运作定期会议组织。特别是，针对危险度高的问题，成立了专门工作组，主动寻找和探索解决方案。从2009年开始，SK电讯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，不断完善危险管理监督系统。

伦理垂询中心
http://www.sktelecom.com/html/ethics/introduce/Introduction.html

申诉机制

SK电讯以全公司为对象制定了伦理纲领和伦理规范，与所有成员共享。此外，成立了伦理垂询中心，所有利益相关者都可以就伦理经营相关事项提出申诉，进行交流。还可以通过网站、电话、面谈、信件等多种渠道提出相关意见。尤其是，从2006年开始运营了可就伦理个案直接与独立董事审计委员会委员长进行面谈的审计委员长直通渠道。通过与审计委员长直通渠道受理的案例，要向审计委员会报告处理经过。为激活垂询和申诉渠道，2010年重构了主页初始画面，通过访问业务合作伙伴开展了宣传活动。2011年，继续致力于这种努力的同时，SK电讯将以公司成员和业务合作伙伴为对象，引进采访和ERP系统等，加强对伦理个案的监督。

应对外部沟通机制

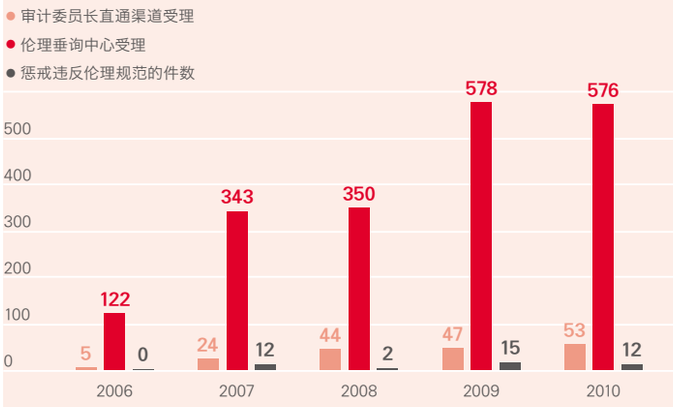
2010年一年，对外机构及NGO等消费者团体受理的投诉案件达到了6631件。2010年，随着智能手机的普及，预计这种要求事项会越来越多。因此，SK电讯为了将广播通信委员会受理的案件率降低到10万比1的比例，正在致力于改善相关制度和流程，以最大程度地降低相同类型案件的投诉次数，通过积极与顾客洽谈，以早期解决顾客不满事项。

顾客投诉

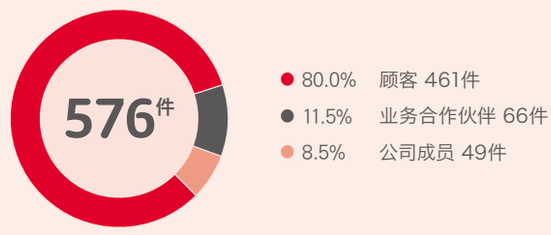
单位: 件数

	2006	2007	2008	2009	**2010**
外部机构受理的顾客投诉件数	10,607	7,223	5,074	5,299	**6,631**

伦理垂询



2010年不同利益相关者利用伦理垂询中心的件数



旨在履行社会义务的对话与协作

CSR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年开始运作由社会福利领域专家组成的“ SK电讯社会公益咨询委员团 ”。2010年，SK电讯为了加强可持续经营、环境、公平竞争、公司治理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 ”，共享各领域的推进成果的同时，对今后的发展方向进行了讨论。2011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作效果。

CSR认识调查

SK电讯以顾客、业务合作伙伴等主要利益相关者为对象定期实施CSR认识调查。2010年，通过和相关人员面谈，对业务合作伙伴的CSR实践水平进行了诊断，并以此结果为基础强化对业务合作伙伴的社会责任经营教育，并将逐渐加大支持力度。

利益相关者的参与

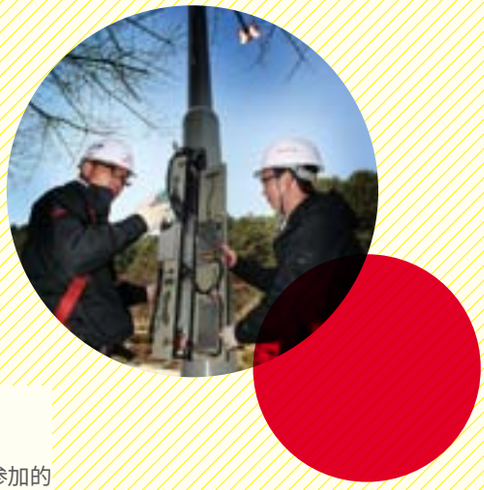
SK电讯通过多种培训及志愿服务课程，帮助公司成员理解可持续经营，为公司成员提供可接触社会问题和感受利益相关者的期待水平的体验场所。此外，SK电讯为了让顾客参与社会问题解决活动，运作多种捐赠活动和志愿服务活动，通过社会公益网站“ T together ”共享相关活动，还运作大学生志愿服务团“ Sunny ”。

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。SK集团会长崔泰源是入选联合国全球契约理事的韩国企业界第一人，从2009年参加第一次理事会为开端，于2010年6月参与了“ 领袖高峰会议Leaders Summit ”，作为在全球舞台上代表韩国的CSR领袖，与世界领袖们坐在一起对可持续发展进行了研讨。2010年SK电讯为了加强实践联合国全球契约，加入了该组织倡导的“ 关注气候变化Caring for Climate ”倡议，表明了对气候变化问题的关注和积极对应的态度。此外，为了积极履行领袖高峰会议Leaders Summit提出的先导企业的条件(领导力蓝图Leadership Blueprint)，加入了“ 全球契约领跑者Global Compact LEAD ”。为此，STX电讯计划从2011年开始利用两年时间，与50多家跨国公司携手就履行人权、劳动、环境、反腐败等联合国全球契约的十大原则，树立标杆事例。此外，还参加了国家人权委员会、全球契约韩国协会、韩国人权财团共同主办的企业人权论坛，为就企业尊重人权的责任展开积极讨论做出了努力。为实现联合国千年发展目标MDGs, Millennium Development Goals之一“ 完全普及初等教育 ”，全球移动通信联盟GSMA参与了移动通信签名活动-“ 1 Goal活动 ”，敦促国际社会关注没有机会接受初等教育的全世界7200万儿童并提供支持。

管理方法

Management Approach



环境经营

挑战 **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。**

管理方法 SK电讯为了推进全公司范围的环境友好经营，成立了高级经营领导(高管)参加的“绿色ICT委员会”。SK电讯构建了温室气体排放清单IT系统，并通过第三方审核加强了自身温室气体排放量的管理能力。

策略
- 对应气候变化：截至2020年减排30%的温室气体
- 减少社会温室气体：从2013年开始，每年减少100万吨的社会温室气体
- 建设环境友好企业文化：强化环境友好相关培训，营造生态办公室(Eco-Office)

双赢经营

挑战 **随着全球化Globalization和一体化Convergence日益深化，企业仅凭自身的竞争力量无法再保证生存，导致双赢经营的重要性与日俱增。**

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”，又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”，加强了对双赢经营的意志和支持。SK电讯正以双赢经营基础设施为基础，强化与业务合作伙伴的双赢合作关系。

策略
- 通过携手发展完成社会责任：推进与业务合作伙伴的携手发展协约，响应政府政策
- 强化与业务合作伙伴的合作：支持商品开发以及研发，强化基础设施以及培训课程
- 营造透明公平的双赢经营文化：系统化的风险管理

顾客保护

挑战

随着有线无线整合智能机器的普及，引进开放平台等，业务环境发生快速变化，提供差异化顾客价值的必要性与日俱增。

管理方法

SK电讯引进了顾客经验管理[CEM, Customer Experience Management]系统，为预防顾客的不便，为顾客提供差异化的经验。为使顾客在智能手机等新的服务环境下，免受可能发生的风险的影响，SK电讯正在加强保护顾客的活动，努力为顾客营造更加安全、更加幸福的移动通信世界。

策略

·扩大保护对象：随着开放平台事业的兴起，将保护对象扩大到了顾客、开发者等领域。
·改善顾客处理业务的方便性：构建全公司范围的质量管理体系，开发自助渠道等
·预防顾客价值风险和强化监督：促进顾客洞察[Customer Insight]和VOC活动

社会公益

挑战

随着利益相关者对企业参与解决社会问题的呼声不断提高，开展更具有战略性和专业性社会公益活动的必要性日益凸显。

管理方法

SK电讯通过各类成员的社会公益活动，积极参与解决社会问题的同时，不断扩大利用ICT可以创造新的社会价值的社会公益活动。

策略

·通过ICT创造社会价值：提高典型的ICT社会公益活动的知名度。
·成立业务力量得到充分发挥的社会企业：截至2013年，每年成立一家以上的社会企业。
·依靠公司成员和顾客的力量开展志愿服务活动：加强共享才能的公益活动。
·促进全球社会公益活动：培育符合主要国家实情的典型的社会公益活动。

伦理经营

挑战

企业为了持续的成长和发展，利益相关者的信赖占据重要地位，伦理经营是可以获得利益相关者信赖的第一步。

管理方法

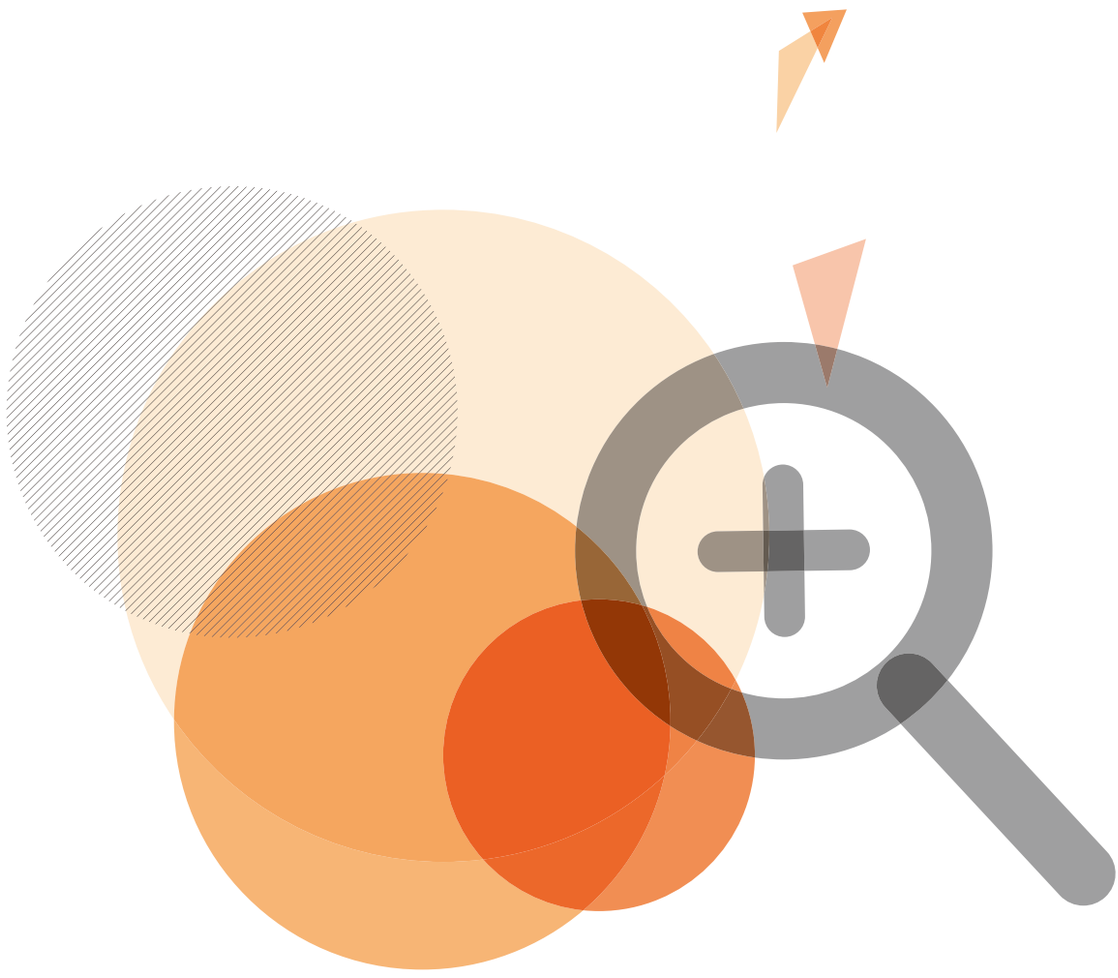
SK电讯以伦理经营的专门组织-伦理经营室为首，通过运营企业公民委员会、审计委员会、伦理垂询中心等实践着伦理经营。此外，SK电讯作为加入联合国全球契约的企业，正在不断完善符合全球标准的伦理企业文化。

策略

·提前预防管理伦理风险：通过伦理经营各构成因素间的联系，构建风险管理体系。
·推进自我完结性伦理经营：加强自净功能，建立作为决策标准的伦理经营。
·推广双赢伦理经营：向子公司和业务合作伙伴推广伦理经营。

Material Issues to Our Business and Society

企业的使命就是通过产品和服务，为社会的可持续发展做出贡献，并且企业自身要保持持续成长。SK电讯对ICT解决方案能提高产业整体效率，为生活在落后环境的人们提供教育和工作的机会充满信心。这就是我们致力于寻找我们最擅长、且能做出最大贡献的事情而努力的理由。



We have a job to do... and we'll do it well.

Issue 01 切实保有技术领导力

SK电讯的新使命

SK电讯通过积极响应有线无线通信整合环境，促进无线互联网市场的发展，为整个通信产业的变化与发展发挥领头羊的作用。为此，SK电讯以开放、普及、双赢战略为基础，积极采用智能手机和全网页浏览手机(full browsing phone)等可以方便地使用无线互联网的技术，并且还创建了开放型平台环境。通过上述努力，为创出国家层面的发展引擎而尽力的同时，实现与中小企业业务合作伙伴的协同发展。

七大早期培育的服务平台领域

- LBS(T地图)
- 商务(移动支付m-Payment)
- 网上聊天工具(SMS、Nate On)
- 内容流通(Melon、T store、TV门户网站、PM[1])
- SNS(赛我小窝Cyworld)
- B2B(医疗、汽车、教育、智能办公室)
- 通用平台(手机广告、个人引擎、无线个人网WPAN[2]等)

1) PM Personal Media：n-应用屏幕技术的个人多媒体内容业务
2) WPAN Wireless Personal Area Network：无线个人网

四大推进方向

- 确保开发多种服务项目的“扩张性”。
- 构建开放型生态系统。
- 与当地主要企业携手实现“全球本土化Globalization”
- 继续投资“持之以恒地促进”

引领平台技术的标准化

SK电讯通过GSMA Global System for Mobile communications Association、OMA Open Mobile Alliance、JCP Java Community Process、3GPP The 3rd Generation Partnership Project、ISO International Organizations for Standardization等核心标准化机构，与全球先进企业合作，主导ICT技术的标准化事业。特别是，SK电讯在GSMA、LiMo 基金会、开放移动联盟OMA等国际标准化组织担任理事或理事会主席等职务。2010年2月，SK电讯加入了由24家的移动通信运营商为主体组建的WAC Wholesale Application Community。2010年12月，为韩国移动通讯生态系的构建和发展做出贡献的T store，日平均下载量达到了100万件，累计下载超过了1亿件，获得了令人瞩目的成果。

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 EVDO、HSDPA的商用化，正以世界最高水平的网络为基础，为顾客提供差异化服务。此外，SK电讯将建立多种体验场所，与所有利益相关者共享这些成果。

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，开馆以来不断对体验内容进行升级，非常有趣地展示了移动通信产业的过去、现在和未来，一直以来SK电讯对“ T.um ”的内容进行了不断的更新和升级。2010年3月升级换代的“ T.um ”以“ T.um2.0 ”的版本重新开馆，成为韩国最早的可以通过智能手机来体验最尖端ICT技术的体验馆。“ T.um2.0 ”由两家展馆组成，一家是可以体验未来ICT服务的 Play Dream馆[1]，另一家是可以体验现有SK电讯的技术及服务的 Play Real馆[2]。为了使“ T.um2.0 ”成为展示韩国移动通信发展历史和ICT未来面貌的典型空间，SK电讯将继续致力于“ T.um2.0 ”的更新和发展。“ T.um2.0 ”除了展示给国外来宾、海外业务合作伙伴外，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

1) Play Dream馆
提供U.home(基于动作识别技术的家庭联网)、U.entertainment(基于各种机器间联动的未来型网络游戏)、U.media(实时3D变换技术)、U.driving(通过手机控制汽车的MIV Mobile In Vehicle)、U.fashion(创造复制自己身体的阿凡达和符合自己身体的服装设计)、U.shopping(通过形象识别来购买商品)等多种多样的未来型ICT服务体验。

2) Play Real馆
提供SK电讯正在研发的核心技术(语音识别、电子纸张、3D立体化技术、Sound Code、CPNS、Smart SIM)和移动通信网管理技术，以及现在正在提供的服务和正在研发的各种技术的体验。

Issue 02 开放型创新

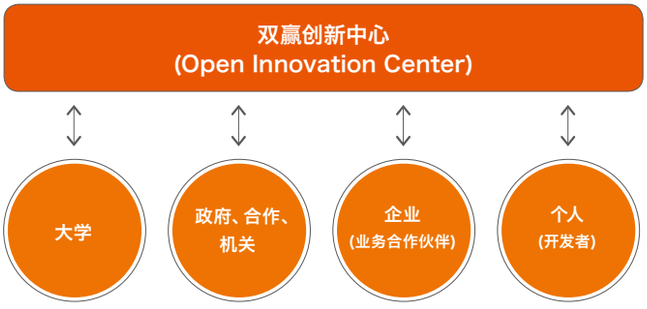
加强开放型合作关系

从2010年开始，SK电讯积极促进基于双赢和开放理念的开放型平台的构建。此外，作为四大推进方向之一，SK电讯选择了“开放型生态系统的构建”。为了构建双赢型产业生态系，SK电讯与业务合作伙伴携手挖掘新的业务机会等，致力于扩大合作领域。

发掘共同业务机会

从2004年开始，SK电讯与外部机构携手为中小企业业务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。从2008年开始，SK电讯通过在线渠道“Open 2U”与业务合作伙伴共享了创意。2010年SK电讯向具有优秀技术力量的业务合作伙伴提供赴海外进行宣传和营销的机会，并为了对创新业务模式的挖掘和创意的商业化提供支持，建立了双赢创新中心。通过双赢创新中心摸索与业务合作伙伴携手发展模式的同时，通过构建双赢生态系统，致力于加强移动产业的整体竞争力。

双赢创新中心 http://oic.tstore.co.kr/



为了双赢创新提供技术支持

SK电讯为了对业务合作伙伴的技术开发提供支持，于2005年成立了“网络业务中心”，从2009年开始将该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个测试间和1千多台测试终端，以及试验用服务器和验证自动化设备，常驻的17名专业技术人员从内容注册到商业化的整个过程，为业务合作伙伴提供专业技术服务支持。此外，SK电讯为了培养可以强化韩国软件产业和引领移动通信内容产业发展的开发者，创建了移动编程专门教育中心“T academy”，并在2010年3月正式开课。通过在移动通信领域具有经验和专业知识的74位专业讲师和开设的30门课程，“T academy”在2010年一年培养了3500名移动通信IT专业人才。与此同时，SK电讯于2010年上半年在8所大学开设了“T store开发编程企校合作课程”，选拔出成绩优秀的学生，为他们提供了到专业平台和内容开发公司进行实习工作的机会。

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

MD Test Center 年运营实绩

单位: 件数

	2006	2007	2008	2009	2010
年利用件数	4,505	6,471	6,502	11,586	22,616

扩大无线互联网产业疆域

SK电讯通过运营培养专业移动通信开发者的专业机关“T academy”，开通个人开发者可以自由买卖移动内容的“T store”，为扩大无线互联网产业的基础做出了不懈努力。

开通T store

SK电讯于2009年开通了“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。T Store与多种移动运营系统兼容，为原有开发者方便地掌握新的移动运营系统创造了条件。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的同时，为开发者提供方便作出了保障。截至2010年12月，T Store日平均内容下载件数为100万件，累计下载件数超过了1亿件，取得了可喜的成果。

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

Issue 03 与业务合作伙伴双赢

构建伙伴文化

SK电讯正在致力于与业务合作伙伴保持公平、透明的交易关系和加强合作。

保持交易的透明度及公平度

2008年SK电讯宣布了“ SK电讯双赢合作及公平交易协定 ”，为使业务合作伙伴的选择、签订合同、运用等整个过程都体现公平，努力遵守公平交易委员会规定的准则。2008年SK电讯成立了采购审议委员会，制定了与定价和签约的有关标准，对业务合作伙伴的注册与取消相关标准和程序的合理性进行评估等，为了公平地执行与业务合作伙伴的合同规定，加强了事前审议工作。

加强横向合作关系

SK电讯通过积极的与业务合作伙伴的信息共享，对业务合作伙伴稳定地开展经营活动提供支持。2010年以各个事业部门为单位举行了10次“ BR Camp ”，是2009年举行“ BR Camp ”次数的两倍。通过举行80次的一对一面谈[One-on-One Meeting]提高了业务合作伙伴对经营现况以及热点问题的理解。此外，还运营着以主要业务合作伙伴为对象的“ 优秀业务合作伙伴褒奖制度。”通过评估对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，对优秀业务合作伙伴给予奖励。

2010年10月SK电讯为了以与中小企划公司的合作关系为基础，构建ICT生态系统的双赢合作体系，举办了“Go with Partners”活动。

支持业务合作伙伴的培训课程

SK电讯为了加强业务合作伙伴的竞争力，在财务、教育、技术开发等多种领域开展了双赢活动。通过这些双赢活动履行了培养中小企业的社会责任，对国家经济发展做出了贡献。

财务支持

SK电讯通过多种多样的财务支持活动，为业务合作伙伴确保稳定的财源提供支持。作为其中一环，与金融机关合作营造了950亿韩元的双赢基金，为信保基金出捐了100亿韩元，为了对担保贷款运营资金及直接运营资金提供支持，营造了1100亿韩元的基建基金。今后，SK电讯计划引进不管金额多少在交货的同时都以现金支付货款的优惠结算系统。

对加强HR力量提供支持

SK电讯对中小企业业务合作伙伴难以自主实行的培训课程提供支持。例如，提供100多项技术、营销相关在线讲座，以优秀业务合作伙伴为对象，举办 AIM[Advanced IT Management] 课程等10多个集中培训课程，并通过环境经营、伦理经营、预防性骚扰等课程不断扩大培训领域。2010年比上一年的培训人数稍微减少，约有1.7万人接受了培训。

业务合作伙伴培训中心(PartnerOn Academy) 单位:名

	2006	2007	2008	2009	**2010**
接受业务合作伙伴培训中心培训的人员总数[1]	14,982	21,159	21,092	23,870	**17,071**

1)以受培训人员为准

Issue 04 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年开始免费提供来电显示服务，2007年推出了网内优惠商品。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、长期入网顾客网内通话优惠、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。2009年SK电讯降低了入网费，为长期入网顾客提供优惠等，推出了基站方式的FMS[Fixed Mobile Substitution]，使优惠地区内的手机费用相当于网络电话费的水平。2010年SK电讯率先推出了秒单位计费制和无限制使用数据计费制。

减轻主要计费负担的措施

2006	• 免费提供来电显示服
2007	• 推出网内优惠商品
	• 3个月未使用停止收缴附加服务费
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	• 降低入网费、长期用户优惠等
	• 推出基站方式FMS[Fixed Mobile Substitution]
	• 引进数据区免费制、放心数据定额制度
2010	• 实施秒单位计费制
	• 推出无限制使用数据计费制

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“ T world ”，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，可通过移动专用窗口-M顾客中心根据最近3个月的通话方式获荐最佳计费方式。

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，扩大了信息利用费和数据使用费等的上限制和定额制的服务范围。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。尤其从2009年开始，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，推出了可提前设置060信息利用费限额的“ 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8月，首次推出了无论在何时何地，不用担心会产生额外追加费用，放心使用移动数据的无限制使用数据计费制，从而为智能手机的普及作出了贡献。

Issue 05 顾客信息保护

防止顾客信息泄漏

随着个人信息保护越来越受到社会关注，SK电讯正在不断加强顾客信息管理体系。从2008年开始，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])强化了对顾客信息的搜集、使用、废弃等整个处理顾客信息过程的事先检查和事后对应管理活动。与此同时，SK电讯制定了顾客信息保护总体规划，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，以全体成员为对象进行了顾客信息认证培训。2010年SK电讯扩大了顾客信息保护使用认证制度的实施和推广，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泄漏，预防信息泄密事故的发生，构建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，将内部与外部使用顾客DB的渠道单一化，强化了顾客信息相关数据的保安工作。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体系认证ISO 27001，每年两次每半年接受一次事后审查，2010年下半年接受了更新审查。此外，为了预防在顾客信息传输过程可能发生的风险，建立了将顾客信息密码化传输的顾客信息传输系统等，不断改善顾客信息保护基础设施。

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，以公司成员和业务合作伙伴为对象，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，从而事先杜绝了顾客信息在加入服务过程中泄漏的可能性。2008年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际状态检查和培训活动。从2009年开始，SK电讯为了提醒个人信息管理的重要性的同时，提高申请书的返还率开展了“ 退还申请表的运动 ”，并通过定期检查流通网，回收废弃了尚未返还的申请表。

应对移动保密危险

随着智能手机的普及、移动网络的开放和开放平台的引进，使得智能手机也面临受到黑客、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，成立和运行工作组(Working Group)，检查了需要按照不同的保安领域进行管理的事项。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架构。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。从2010年开始，SK电讯建立了系统地防范移动保密危险的管理系统，积极地应对可能发生的风险。

构建防止顾客信息泄漏的环境

Issue 06 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，对商品的企划到废弃进行整合管理，以顾客为导向运营各种数据商品，努力将顾客的不满降到最低。从2009年开始，SK电讯实行了商品在推出前必须接受内部专家的事前研究和批准的制度，加强了商品上市相关流程，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，通过免费提供七种附加服务，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，奖励他们加入垃圾邮件过滤服务的同时，为了预防垃圾邮的发送，将一天发送的短信息量，从1000件降低到500件。与此同时，SK电讯为了预防可能用于犯罪的盗用别人名义开通手机的现象，对个人和企业入网数量进行了限制，并加强了当事人确认程序。2010年SK电讯积极响应智能手机的普及和终端的多样化趋势，持续开发防止垃圾邮件应用产品的同时，引进了MMS[Multimedia Messaging System]垃圾邮件过滤服务。

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

SK电讯为了提高顾客对无线互联网门户网站服务的信任度，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多种定额计费制，通过SMS[Short Message Service]文字短信将每个内容的预计通话费介绍给用户等，不断改进数据计费制介绍方式，使之更加通俗易懂。

保护社会弱者

SK电讯为了保护青少年避免接触有害内容，从2006年开始全面中止了通过无线互联网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花费过度的现象，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有害网站服务。今后，SK电讯将通过子女放心服务、残障儿童定位、独居老人放心手机、性犯罪者电子脚链等，加强以移动通信为媒介的保护社会弱者的活动，为残障人等社会弱者使用移动电话排忧解难。

青少年保护活动

管理电磁波影响

SK电讯为了最大程度地减少电磁波对人体的影响，从购买终端的过程开始，严格遵守相关标准。与此同时，SK电讯每年对基站发生的电磁波进行测量，将电磁波控制在施行规定数值以下。此外，SK电讯积极响应披露电磁波影响的要求，从2000年开始对政府主导的“ 电磁波对人体影响的研究 ”提供了共15亿韩元(第一期和第二期分别支持了7.5亿韩元)的支持，截至2011年SK电讯计划根据研究结果建立相关数据库。

测量基站电磁波 单位: 件数

	2006	2007	2008	2009	**2010**
基站电磁波测量件数	47	209	1,625	2,780	**2,147**

Issue 07 缩短数字差距

提供普遍的通信服务

SK电讯致力于扩大普遍通信服务的提供范围。SK电讯将村庄边缘、登山路、海上等电波弱势地区的覆盖范围的实绩作为KPI进行管理，2010年SK电讯扩大了国立和公立公园登山路、部队及因政府出台开发政策等可能导致需求不断增加的开发地区的覆盖率，努力为所有地区提供稳定的通话质量。

扩大电波弱势地区覆盖率 单位: 个地方

	2006	2007	2008	2009	**2010**
山区	5	31	57	328	**1,503**
登山路	0	1	2	76	**205**
岛屿	18	14	13	21	**24**
合计	23	46	72	425	**1,732**

与此同时，SK电讯为了使包括边远山区或岛屿居民在内的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。2011年3月经核实2009年因提供普遍服务造成的损失达到了834亿韩元，根据广播通信委员会的决定，其中的35%-292亿韩元由SK电讯负担。

普遍服务损失分摊额 单位: 10亿韩元

	2006	2007	2008	2009	**2010**
普遍服务损失分摊额	29.2	32.3	31.0	29.2	**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，以使弱势群体也能享受正常的移动电话服务。从2008年开始，SK电讯对低保待遇者等低收入群体，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。2010年一年，SK电讯为低收入群体、残障人、国家有功者等个人，以及生活保护设施(救助站)、儿童福利设施、残障人团体等提供的费用减免优惠额为约2202亿韩元。此外，还针对因自然灾害而遭受损失的顾客提供了通信费减免优惠(提供了减免基本费和国内通话费的优惠)。

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

实践减免费用关怀社会 单位: 10亿韩元

	2006	2007	2008	2009	**2010**
低收入层、残障人、国家贡献者等费用减免额	118.8	128.2	166.8	218.8	**220.2**

扩大对残障人的服务

SK电讯为了提高对通信服务的易使用性，开始着手改善面向重症视觉残障人的服务。SK电讯开发了文字转换语音的 TTS[Text to Speech] 的功能得到加强的视觉残障人专用终端，2010年一年内向重病低收入群体视觉残障人提供了5000多台专用终端。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日报和图书内容。并将其配置于 8种终端。SK电讯将通过“ 视觉残障人语音图书录音志愿服务活动 ”持续扩展“ 传播幸福的图书馆 ”的内容。与此同时，2010年3月SK电讯为了减轻残障顾客的通信费负担，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

SK电讯针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年开始，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2010年共有3640多各顾客参加了培训活动。尤其是，SK电讯与大学生公益团“ 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。从2009年开始，SK电讯以脱离朝鲜归化韩国的新定居者为对象，实施了手机使用方法培训，以帮助他们免受欺诈、名义被盗用、过度使用国际电话费等可能造成的损失。此外，还通过与美丽学校运动本部携手，运营着相关培训项目，以引导青少年更加健康地使用手机。

Issue 08 社会公益

与社会共享的ICT技术

SK电讯积极地与全社会共享ICT技术。为了消除各年龄层的信息量差距，构建社会安全网，正在进行各种培训的同时，通过捐赠和志愿服务活动帮助社会弱势群体传播分享文化。此外，SK电讯利用其具有很多专业知识人才的特点，率先开展了公共福利(Pro Bono)活动(捐赠才能)，与社会企业分享SK电讯的R&C[Resource & Capablity]。SK电讯的这些努力得到了社会肯定，2010年连续三年编入可持续发展世界指数“ DJSI World ”，被评为亚洲最佳企业，跻身移动通信产业的领导商。今后，SK电讯将持续通过社会责任活动，履行韩国移动通信产业领袖企业的社会责任，并作为全球ICT领袖为可持续成长构建基础。

以在线移动通信为基础构建分享文化

SK电讯通过有线无线基础设施，为传播分享文化发挥了领头羊的用。从2004年开始，SK电讯运营着移动捐赠活动“ 天使爱心分享 ”，顾客可方便地通过手机参与捐赠活动。2009年底开设了有线无线社会公益活动门户网站“ T together ”，为顾客参与社会公益活动注入了活力。2010年通过介绍韩国主要NGO活动，鼓励大家参与的“ 天使爱心分享 ”活动，包括SK电讯提供的对等基金在内，共筹集了1.04亿韩元(截至2010年底，累计金额达到11.54亿韩元)，2010年11月推出了智能手机专用应用软件“ 天使爱心分享应用软件 ”，为公益活动的传播做出了贡献。2010年SK电讯通过“ T together ”主页共举行了47次公益活动,共有2842名顾客作为公益活动志愿者，为多元文化家庭以及低收入家庭的儿童展开了公益活动。

营造没有年龄和阶层间鸿沟的沟通型社会

SK电讯通过公司成员和大学生志愿服务者参与的手机使用方法培训活动，为营造一个没有年龄和阶层间鸿沟的沟通型社会做出了努力。从2007年开始，SK电讯与韩国老人福利馆协会携手，以全国老年人为对象进行手机使用方法培训。从2008年开始，SK电讯与韩国统一部旗下的Hanawon携手，以脱离朝鲜归化韩国的新定居者为对象，开展了手机使用方法培训。为了使培训所用教材符合新定居者的实际需求和教育水平，由韩国和朝鲜的大学生共同参与编写。此教材还作为新定居者在韩国定居的重要指导材料而使用。2010年一年，SK电讯针对600多名新定居者进行了20次培训，共有11名SK电讯的公司成员作为培训志愿者参与了活动。

缩短数字差距

通过员工的参与创造分享的企业文化

2004年创建了由SK电讯公司成员组成的志愿服务团以来，持续展开了丰富多彩的社会公益活动。2010年隶属于54个志愿服务团的5015名公司成员参与了志愿服务活动，从2004年开始累计受惠人数达到了16万名。此外，从2009年开始，SK电讯与韩国青少年辅导员携手，将为了帮助弱势阶层青少年形成正确的自立意识和健康成长而运作的“ 与SK电讯在一起的幸福职业体验 ”，作为公司高管专门开展的志愿服务活动来运作。于2009年5月成立的社会企业咨询志愿服务团以社会企业为对象，提供免费咨询和培训，为振兴社会企业做出了贡献。

员工志愿服务活动

单位: 时间, %

	2006	2007	2008	2009	**2010**
每人志愿服务时间	17.7	18.6	17.1	17.3	**17.0**
志愿服务团加入率[1]	84.2	85.9	92.2	94.2	**94.0**

1) 志愿服务团加入率=志愿服务团总人数/每年底公司成员总数

全球社会公益活动

SK电讯在海外也积极参与解决地区社会问题。在越南，早在正式开展业务活动之前，从1996年开始就每年与韩国医疗人员携手为脸部畸形患者做手术。在中国，SK电讯于2010年创立了中国大学生志愿服务团“ SK Sunny ”开展了培训志愿服务活动。

Issue 09 应对气候变化

传播环境经营

2009年SK电讯为了加强全公司范围的环境友好经营活动的展开，成立并运作了由整个业务领域高管参与的环境经营最高决策机构“ 绿色ICT委员会 ”。2010年共召开了4次委员会会议，为了系统地开展环境经营，积极应对环境法规和气候变化等环境问题，树立了全公司范围的环境经营战略。环境经营三大战略方针是指，通过减排温室气体，遵守国内外法规，积极“ 应对气候变化 ”；通过传播ICT技术“ 减少社会温室气体排放 ”；为提高公司成员环境意识“ 构建环境友好文化 ”。2011年上半年，SK电讯为了更有效、更积极地推进环境经营三大战略方针，SK电讯重组了“ 绿色ICT委员会 ”，作为实践环境经营的事务局，下设了CSR室，并任命了担当高管，明确了委员会的责任。

实践环境经营

自2010年低碳绿色成长基本法生效以来，企业为了缓解气候变化应担负的作用变得更加重要。尤其是，通信基础设施是工业活动的基础，SK电讯作为构建和运营通信基础设施的企业，不仅自我减排温室气体，还将为减排社会温室气体积极开展环境经营。

减排温室气体排放量

SK电讯正以基于绿色ICT的绿色发展为目标，将营业环境改造成环境友好化，促进供应网的绿色化，开发向顾客提案生活方式环境友好化的新业务等，开展全方位的环境友好经营。2010年共在43536处安装了比模拟中继机的耗电量低13%的低电耗中继机，并在电力供应困难的十二东波岛、大关岭等25处投资了172亿韩元，构建了使用太阳能、风力等可再生能源的基站。此外，SK电讯于2009年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，2010年应用IT系统对该系统进行了改善，使该系统具备了对温室气体排放量进行实时监测的体系，并通过了第三方审核。今后，为了缓解气候变化，SK电讯计划持续加强自身温室气体管理能力，并以电力供给困难的国立公园内登上路、岛屿地区为中心，扩大以可再生能源为基础的通信设备。

构建环境友好企业文化和减排社会温室气体

SK电讯为了增进公司成员对环境经营的理解，帮助公司成员在日常业务中实践环境经营，每年以全体成员为对象开展在线环境经营培训。2010年作为实践环境经营的一环，SK电讯用LED照明替换了通信装备室的日光灯，并在公司办公楼内杜绝使用一次性用品，安装了与公司成员出入信号联动的照明控制系统。据此，2010年一年，SK电讯获得了约节约8000万韩元费用和节电20%的成果。为了计算出普及T-Map导航服务，促进智能电网和智能城市业务等获得的减排社会温室气体排放量的效果，积极进行相关领域研发的同时，大力推广通过ICT技术减少日常生活中资源和能量消耗量的环境友好生活方式。

环境经营战略

环境经营运营体系

应用通信技术解决社会问题

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。从2009年开始，SK电讯通过社会公益门户网站“ T together ”，介绍了SK电讯的社会公益活动的同时，为顾客提供了可以直接参与服务活动的窗口。现在“ T together ”的WAP[Wireleses Application Protocol]会员16万名和 Web会员1万5千名自发参与了捐赠、献血、顾客志愿服务等多种社会公益活动，通过持续运作多种顾客志愿服务活动，不断扩大顾客志愿参与规模。

主要移动公益服务

- 从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年共找到22名失踪儿童送回了亲人怀抱，取得了可喜的成果。
- 从2004年开始运营了链接NGO与顾客的“天命爱心分享”服务。2010年除了“天使爱心分享”外，通过顾客参与“幸福天使”、“文字分享”等多种活动捐赠的善款和SK电讯的对等基金共筹集了约1.04亿韩元，全部捐赠给20多家NGO。
- 从2007年开始，40多名专家辅导员为需要帮助的青少年提供了24小时移动文字辅导，SK电讯对此提供了有力支持，截至2010年共有57441名青少年获得了辅导。

2010年4月SK电讯与电动汽车制造商CT&T缔结战略性合作关系，以为电动汽车配载MIV（移动远程信息处理）服务为目标，开展了联合技术开发。

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披露，预计通过实现电力、大楼、运输领域的效率化和非物质化[Dematerialization]，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电讯通过提供公交信息系统(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年推出移动导航仪以来，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、实现步行者导航仪功能等，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。SK电讯加入了韩国知识经济部主管的智能型电网建设委员会与韩国智能网络协会，正在参与2010年至2012年为期三年的济州岛“ 智能网络实证化项目 ”的智能住宅 [Smart Residence 1)]与智能交通领域[Smart Transportation]的项目。SK电讯正以其在通信领域积累的专业知识为基础，开发建筑能源管理系统BEMS[Building Energy Management System] 等相关技术。

1) 智能住宅 :将家庭的电力供应方式转换为电力与信息双向交换方式，通过提高用电效率节省能源的技术。

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年开始参与了幸福城市ISP[Information Strategic Planning]、板桥u-City建设项目、Tomorrow City建设项目积累了相关力量，不断扩大对u-City Package开发和基础设施平台开发等的投资。

Dow Jones Sustainability Indexes
Member 2010/11

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

SK telecom 首尔特别市中区乙支路2街11番地SK T-塔楼 www.sktelecom.com