



Building a Happiness Network

2008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。

Contents



- 01 关于本报告书
- 02 CEO致辞

可持续发展的SK电讯

- 05 背景
- 07 面向可持续发展的征程
- 10 独立与集中

事业与社会的重要性问题

- 13 重要性评估
- 14 投资连锁反应
- 16 产品与服务开发
- 18 服务质量与安全性
- 19 减轻费用负担
- 20 保护顾客信息
- 21 服务使用环境
- 22 应对气候变化
- 23 创新企业文化
- 24 遵守法规
- 25 赢得全球市场的信任
- 26 投资地区社会

■ 指标号码：GRI成果指标标记了指标索引号码，以及以SK开始的独有号码。

■ 追加信息：增加了与报告书原文内容有关的可确认信息。



关于本报告书

本报告书是《SK电讯2008可持续发展报告》的摘要版。本报告书收录了主要成果指标、GRI内容索引(GRI Content Index)、联合国全球契约组织(UN Global Compact, UNGC)索引, 可从SK电讯网页下载。

本报告书是SK电讯的第三部可持续发展报告, 主要记载了2008年1月1日至12月31日期间, SK电讯开展可持续经营活动的情况和获得的经营成果, 以及其国内外主要投资公司的可持续经营信息。本报告书根据GRI可持续发展报告指南、AA1000 APS等指南拟定的, 经过独立的第三者验证公布于众。

■ 附加资料 :SK电讯2008年度报告
SK电讯2008社会公益报告
SK电讯2008可持续性发展报告
 <http://www.sktelecom.com>

报告书相关信息问询处

首尔特别市中区乙支路2街11番地SK T-大厦CSR担当

Tel : +82-2-6100-1712

Fax : +82-2-6100-7826

Email: sustainability@sktelecom.com

CEO致辞

韩国ICT产业活生生的历史 - SK电讯，
踏上了创造第二个CDMA神话的征程，开始了新的挑战。
谨希望大家继续关心和支持阔步向前跃进的SK电讯。



尊敬的诸位利益相关者，大家好！

SK电讯将努力创造更加显著的成果，
为所有利益相关者提升价值，
彻底地履行全球契约组织成员应尽的责任和义务。

2008年，即使在经营环境急剧恶化的情况下，SK电讯也获得了销售额创造历史新高的业绩，而且在中国和美国奠定了跻身于全球整合服务领导商(Global Convergence Leader)的基础。同时，SK电讯成立了隶属于董事会的企业市民委员会，奠定了系统地开展可持续经营活动的基础。SK电讯以SK独有的经营哲学及以顾客为中心的经营管理体系为基础，为提高利益相关者的价值做出不断努力的结果，于2008年9月与中国移动携手入选道琼斯可持续发展指数，开创了亚洲通信企业的先河。

2009年的竞争更加激烈，全球经济危机依然存在，将继续导致需求萎缩，使经营环境变得非常不透明。SK电讯坚信，越是艰难，更应该开展可持续经营，为整个社会的幸福做出贡献。SK电讯决心继续扩大开展创新服务，力争使所有人都能够享受安全的移动通信服务。SK电讯还将积极参与解决气候变化、高龄化等当前社会所面临的问题，为克服当前经济危机发挥领军作用，为国家经济发展做出积极贡献。

SK电讯追求的新责任与使命

SK电讯以1996年在世界上率先实现CDMA商用化为开端，为国家经济发展做出了突出的贡献。SK电讯主导的ICT(Information and Communications Technology)产业获得了迅猛发展，为迅速克服上个世纪90年代后期发生的金融危机发挥了关键作用。今后，SK电讯绝不会满足于迄今为止所取得的成功，应用自己拥有的世界最高水平的ICT基础设施，通过积极开发能够提高其它产业效率性的技术，开拓全球市场，领导韩国ICT产业的世界化，为克服经济危机发挥主导作用。特别是，SK电讯将以迄今为止构建的可持续经营体系为基础，创造更加显著的成果，为所有利益相关者提升价值，彻底地履行联合国全球契约组织成员应尽的责任和义务。我谨希望所有利益相关者继续关心和支持SK电讯。



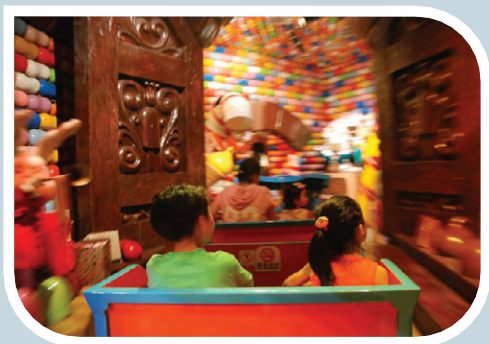
董事长 / 社长 鄭萬源

可持续发展的SK电讯

-
- 对于SK电讯来说，可持续经营不是单纯的口号。
更不是简单地顺应潮流。
SK电讯的可持续经营是SK电讯独有的经营方式，
目的在于保证企业的可持续发展，
进而为人类的可持续发展做出贡献。



A.



B.



C.



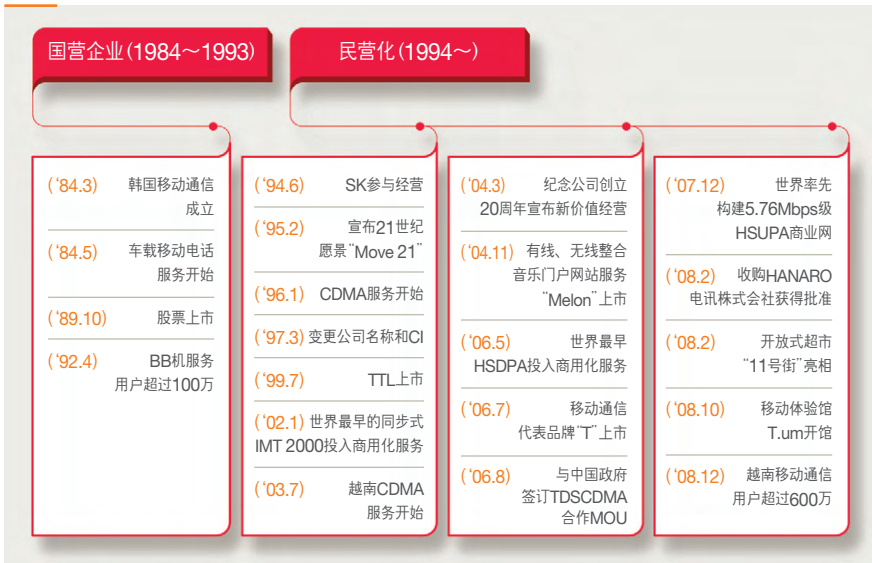
- A_家族奖绘画部分 - 《我们家的夏季休假》- PM Platform组 李哲炯的子女李炫政
- B_家族奖摄影部分 - 《神秘的国度》- NI事业部门 金守益
- C_家族奖摄影部分 - 《海滨的孩子们》- PM Platform组 韩相尹

背景

SK电讯介绍

SK电讯是名列韩国移动通信服务行业首位的运营商，通过不断的创新为全世界CDMA移动通信事业的发展发挥了领头羊的作用，为韩国跻身于IT先进国家行列发挥了核心作用。现在，SK电讯正以其迄今为止所取得的技术进步为基础，通过移动商务、车载信息服务、卫星DMB、数码家庭等打破产业间界线的创新型整合服务，先导了移动通信服务实质性的发展。

SK电讯的历史



主要经营现况指标

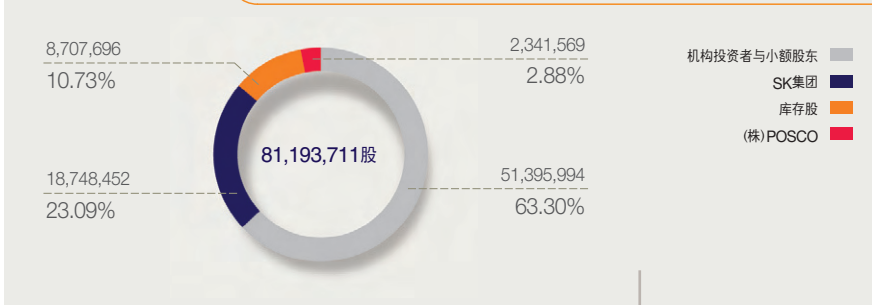
(单位: 百万韩元、名)

	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年
资产总计	14,020,705	14,521,676	15,803,514	18,132,510	18,617,495
负债总计	6,893,613	6,263,796	6,507,626	6,705,564	7,888,488
(负债比率)	(96.7%)	(75.9%)	(70.0%)	(58.7%)	(73.5%)
资本总计	7,127,091	8,257,881	9,295,889	11,426,946	10,729,007
销售额	9,703,681	10,161,129	10,650,952	11,285,900	11,674,662
营业利润	2,359,581	2,653,570	2,584,370	2,171,543	2,059,896
本期净利润	1,494,852	1,871,380	1,446,598	1,642,451	1,277,658
正式职工总数	4,130	4,188	4,187	4,442	4,411

所有制结构

(单位: 股)

2008年12月31日为准

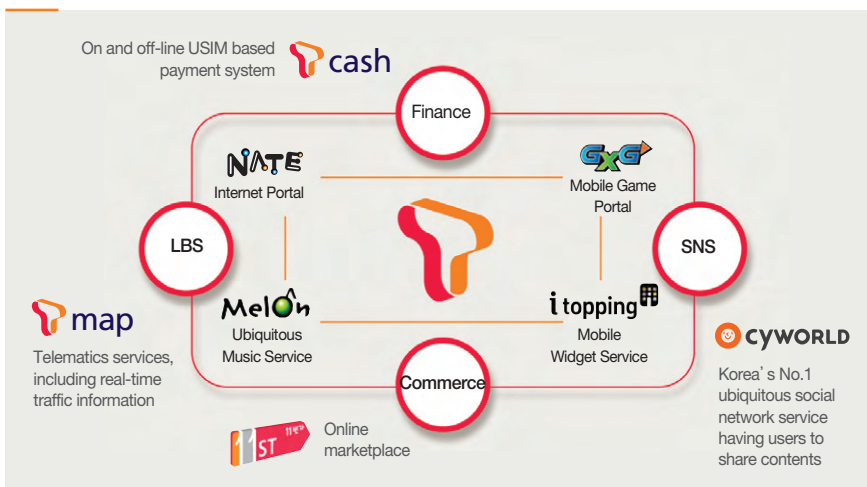


背景

国内事业

截至2008年12月末，韩国移动通信用户总计为4,561万名，占总人口的93.8%。SK电讯通过市场份额维持在50.5%的战略，确保了2,300万名顾客，较去年增加100万名。SK电讯还进军在线购物事业领域，通过成立Commerce Planet公司等加强了移动商务事业，进而进军电影事业领域。此外，还承揽了板桥u-City、国防部BcN (Broadband Convergence Network) 事业，开始了有线与无线整合事业。

主要事业与服务



Realizing



T是SK电讯移动通信服务的主力品牌，它的目标是超越技术领导地位，响应顾客感性，发展成为创造新文化的“文化品牌”。T蕴涵着SK电讯站在最贴近于顾客生活的地方，通过差异化商品，提升顾客生活附加价值的愿望。

海外事业

SK电讯正以其独有的技术力量和创新型整合服务经验为基础，在中国、越南、美国等世界各地奠定全球事业基础。

中国

2001年，SK电讯在世界最大的市场—中国，与中国联通交换了CDMA合作协议书，为中国联通提供了技术咨询，以此为开端与中国联通建立了密切的关系。2008年，SK电讯收购了与车载信息服务、音乐、游戏、电子商务有关的公司，为在中国开展整合事业奠定了基础。

越南

SK电讯于2001年获得了越南政府颁发的开展CDMA方式移动通信服务的营业许可，从2003年起与越南第二移动通信公司西贡Postel开展经营合作进入越南市场。2008年，用户同比增加了280万名，用户总数超过了630万名，继续保持着增长势头。

美国

在顾客规模庞大的美国，SK电讯于2006年5月推出了Helio品牌，为顾客提供了先导性的服务。2008年，SK电讯为了确保新的事业机会，做出了与美国最大的虚拟移动网络运营商(MVNO) Virgin Mobile USA进行整合的战略决策。同时，SK电讯与思迪集团合作成立了移动金融平台服务公司，为出口其在韩国积累的移动金融力量奠定了基础。

面向可持续发展的征程

可持续经营的基础, SKMS (SK Management System)

迄今为止, SK电讯的成长和发展离不开顾客一成不变的关爱、所有组织成员的献身与努力、股东与事业伙伴及所有利益相关者所给予的关心和支持。SK独有的经营哲学SKMS, 自1979年确立后经过12次修订, 明确了通过提高顾客价值加强相互信赖为企业经营之根本。据此, 除了履行经济和法律责任外, SK电讯还通过履行应尽的社会责任和义务, 努力为利益相关者创造价值。

 SK电讯网页, SK电讯介绍 > 经营原则 > 经营方法 > SKMS

可持续经营推进战略

SK电讯摆脱了以风险管理为主的防御性可持续经营, 以获得利益相关者的信赖, 从环境与社会问题寻找事业机会, 为公司的可持续发展做出贡献为方向, 推进可持续经营。据此, SK电讯针对环境、相生、顾客保护、社会公益、伦理等重点推进领域制定了详细的实施战略。特别是, 针对环境领域, 随着绿色IT的要求日益高涨, SK电讯分析和研究了公司的所有环境经营活动, 制定了相应的实施计划。2009年2月, SK电讯召开了第三次企业市民委员会, 重新分析并研究实施计划, 正在准备开展全公司层面的环境经营。

 《2008SK电讯年度报告》“可持续经营”

SK电讯可持续经营战略方向



面向可持续发展的征程

可持续经营推进体系

SK电讯针对SKMS规定的主要利益相关者制定相应的组织，与各个利益相关者集团保持密切联系和沟通，积极开展经营活动。

成立企业市民委员会

2008年5月，SK电讯为在全公司层面开展可持续经营，成立了隶属于公司董事会的企业市民委员会，其为公司董事会的5个小委员会之一。企业市民委员会由3名独立董事和2名社内董事组成，他们将检查可持续经营的推进方向、成果及社内外交流与沟通等事项，对各个领域的推进活动提供咨询服务。2008年，企业市民委员会共召开了2次委员会，分析并研究SK电讯的可持续经营现况，以及今后应该重点弥补和完善的事项。特别是，在企业市民委员会成立过程中，为了使委员会能够尽快开展工作，考虑到当前活动水平和相关风险与机会等因素，将环境、相生、顾客保护、社会公益、伦理经营等5个重点推进领域划归企业市民委员会。对于上述重点推进领域，今后将根据企业市民委员会的运营、可持续经营活动的变化、利益相关者的要求等，重新进行重要性分析和研究，再就是否追加其它领域做出决定。

SK电讯开展可持续经营活动的最终目标是，为了实现可持续发展和不断创造价值，将CSR(Corporate Social Responsibility) 精神贯穿于公司整个经营活动中。为此，除了原有的伦理经营代理人外，为了支持企业市民委员会的工作，SK电讯决定于2009年成立由相关部门负责人组成的可持续经营协议体，定期举行会议，确定和管理可持续经营KPI(Key Performance Indicator)，以使可持续经营的推进体系更加有效和可行。

 SK电讯网页，投资信息 › 经营信息 › 治理结构

可持续经营相关组织



社内扩散与教育

关于相生、顾客保护、社会公益、伦理经营领域，SK电讯开办了公司内部在线教育课程，为提高组织成员对提升利益相关者价值的认识水平做出了不懈努力。特别是，关于相生、信息保安、社会公益、伦理经营与审议合规领域，为了使各个部门都能够有条不紊地执行公司方针，SK电讯任命了相应的负责人，提供了更加专业的教育。从2009年起，为了提高人们对开展环境经营重要性的认识，SK电讯计划面向所有成员开办相应的教育课程等，积极开展环境教育。

风险管理流程

SK电讯通过运作伦理洽谈中心、顾客中心，积极听取利益相关者的投诉和建议，并以此为基础找出损坏利益相关者的价值，或今后存在这种可能性的业务，改进相关制度，做到万无一失和防患于未然。为经常了解执法机关、政府、国会、事业伙伴、竞争公司等机关和单位是否存在对SK电讯的不满事项或要求事项并进行管理，SK电讯定期举行公会。特别是，针对风险高的问题，制定了组成特遣队事前应对和解决的方案。特别是，SK电讯从2009年起，对所有新产品的开发和上市过程进行检查，检查是否存在损坏顾客价值的可能性，并规定这种检查为义务化。SK电讯计划进一步完善利益相关者风险事前检查流程。

成果评价与审计

目前，SK电讯通过制定各个主管组织的KPI选定和评价程序来管理各个领域可持续经营的推进成果。虽然，可持续经营成果没有明示在董事成员的成果评价项目上，但是，随着企业市民委员会的出台，董事成员也势必会积极参与可持续经营的推进。2009年，SK电讯计划通过每季度召开的企业市民委员会，定期检查各个领域的推进成果和计划。同时，还计划通过制定全公司可持续经营KPI(Key Performance Indicator)，奠定公司可持续经营成果的管理基础。

外部识别

SK电讯于2008年9月入选道琼斯与SAM公司评选的道琼斯可持续发展指数(Dow Jones Sustainability Indexes)。SK电讯在顾客关系管理、顾客信息管理、人才招聘、维护、培养等方面获得了高分，而在风险管理、环境经营、利益相关者参与(Stakeholder Engagement)等方面获得的分数略微低一些。2009年1月发表的“2008年韩国企业社会责任评估(AccountAbility Rating Korea 2008)”中，SK电讯继POSCO之后名列韩国30大企业第三名。



■ ■ ■
企业市民委员会事前座谈会
(2008年9月)

独立与集中

SK集团的可持续经营

SK在相生、环境、顾客信息保护、社会公益、伦理经营等各个领域，以SKMS为中心，追求关联公司间相互协作的协同效应。2008年，为了管理集团共同财产，除了品牌管理委员会外，还成立了SK集团相生经营委员会、环境委员会，以加强相生经营与环境经营领域的协作，随着顾客信息管理的重要性与日俱增，还成立了顾客信息保护公会。

环境经营

SK计划扩大“低碳素绿色技术”领域的投资规模，决定将“低碳素绿色技术”领域作为集团新的发展基础。为此，SK于2008年11月成立了环境委员会，以从集团层面出发，积极全面应对能源与气候变化等社会焦点问题。2009年，SK计划以文化、工艺、产品的绿色化为目标，建立温室气体排放清单等，完善集团公司共同基础设施。SK电讯计划积极参与集团环境委员会活动的同时，通过绿色ICT委员会(2009年5月成立)的运作，将SK关联公司“独立”拥有的环境友好能源与信息通信技术“集中”起来谋求共同发展，致力于高端绿色城市相关技术的开发和事业化。

相生经营

2008年9月，SK集团举行了“SK相生协作及公正交易协约宣布仪式”，阐明了推进相生经营的决心和意志。据此，SK电讯分析和研究了以签订公正的合同及履行，选择公正的协作企业及运用，事前预防不公正的交易为核心内容的公正交易委员会的要求，并反映到内部业务流程。随着2009年2月SK集团相生经营委员会成立，SK电讯计划今后不断提升与SK关联公司的相生经营活动的水平。

社会公益

SK根据社会公益活动不是单纯的捐赠活动，也不是一次性支援活动，而是为了从根本上解决企业所属社会存在的问题，积极进行“社会投资”的SK独有的社会公益活动哲学，从集团公司层面出发主导了社会公益活动的共同开展。作为中期的一环，从2005年至2008年，SK通过Speedmate低收入层青少年幸福翅膀、残障人免费IT教育院、支援低收入层保育设施、分享幸福盒饭、残障整合保育辅导员派遣事业，为社会提供了必需的服务，创造了6,000多个社会工作岗位。SK以分享幸福盒饭的事业为契机，于2006年6月成立的幸福分享财团，为创造上述工作岗位发挥了带头作用。

 2008SK社会公益活动白皮书  幸福分享财团 <http://www.happynanum.org>



■
第一届SK电讯绿色ICT
委员会(2009年5月)



■ ■
SK相生协作及公正交易协约
宣布仪式(2008年9月)



■ ■ ■
SK一心一意大宣言仪式
(2009年4月)

SK电讯等13家关联公司经营领导团队与相应工会主席就直至经济恢复繁荣保持雇用稳定和共同分担痛苦签订了协议。

与投资公司携手

SK电讯以SK独有的经营哲学SKMS为基础，与投资公司在国内外为实践可持续经营而努力。

SK电讯中国控股公司

● 新投资活动 ● 2008年，SK电讯中国控股公司继续推进与中国通信运营商开展合作事业的同时，积极开展了新的投资活动。2008年初，成立了新的综合娱乐公司SidusHQ，对制作和发行音像制品的TR Music进行了投资，开始涉足娱乐内容事业领域。同时，SK电讯中国控股公司还投资深圳E-eye参与了GPS事业，与88PIAO携手开展电子票务(Online Ticketing)事业，投资网络游戏运营商SKMT等，在中国建立了多种形式的整合事业基础。此外，包括Viatch、Unisk、Cyworld等原有投资公司在内，SK电讯中国控股公司为其中国的所有投资公司提供投资管理、事业管理及共享服务。

● 人才培养 ● SK电讯为了提高新职工的适应能力和业务能力，定期举办新职工教育课程。教育内容有公司经营现况、财务制度和企业文化。为了加强全球经营的必要条件—当地化，SK电讯以全体员工为对象，聘请外部著名专家讲授与领导作用、创新、经营、经济有关的知识。此外，SK电讯选拔当地优秀人才，与韩国主要大学联合举办Mini-MBA课程。

● 扩散企业文化 ● 为了传播和实践SKMS经营理论，SK电讯以员工为对象举办SKMS教育课程。引进了奖励SKMS实践先进工作者的制度，为了畅通经营领导团队与职工间的沟通，定期举办公司经营现况、愿景、福利厚生、职工教育等交流意见的座谈会。

● 社会公益 ● SK电讯非常重视企业的社会责任，长期开展服务地区社会的活动。2008年，四川省发生大地震时，SK集团捐赠了1,000万人民币，SK集团的全体员工志愿捐赠了120万人民币。为济慈之家(弱视残障儿童之家)提供资金及生产必需品和应急药品。此外，从2004年起，SK电讯的顾客服务团“阳光”在中国展开了积极的服务活动。



SK电讯中国控股公司登山活动

北京新办公大楼入住



【雇用现况】男104名、女30名等，共计134名(截至2008年12月31日为准)

事业与社会的重要性问题

-
- SK电讯总结和分析出对公司和利益相关者共同重要的问题，详细阐述了与他们有关的信息，努力为增进相互间理解的广度和深度创造了契机。



A.



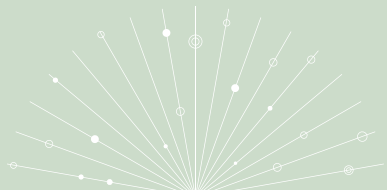
B.



C.



A_家族奖摄影部分 - 《明媚的心路》- NV推进Team 金容煥
B_家族奖绘画部分 - 《登山》- 传输网运用2Team 朴美相的子女：朴性金/朴性妍
C_家庭奖摄影部分 - 《野营车旁碰碰肚》- C&I SKMS实践Team 李闰姬的丈夫：金柱汉



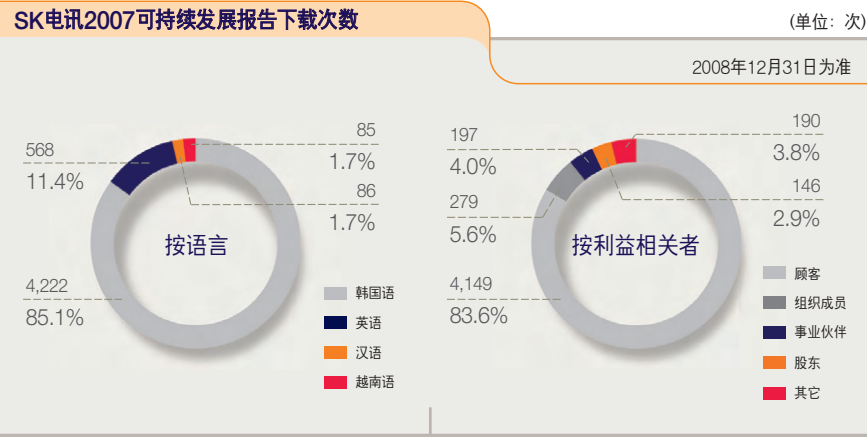
重要性评估

引进重要性评估制度

SK电讯于2008年引进了重要性评估制度，多种利益相关者共同关心、经营活动中潜在影响度高的问题得到了重视，管理水平也得到了提高。针对GRI指南中明示的指标，以核心指标(Core Indicators)为主，力争提供详细而正确的成果信息。

重要性评估步骤

2009年，SK电讯将以原有问题类型为基础，根据AA1000明示的“五部分重要测试框架(5 Parts Materiality Test Framework)”，就是否包含新问题、各个问题的社会关心度和对SK电讯的影响进行分析和研究。特别是，2008年，SK电讯通过完善网页建立了就可持续发展报告提出意见的固定渠道，通过网页收集的意见反映到主要问题的选择与否。同时，SK电讯在制定报告书前，对6名韩国可持续经营领域的专家进行了访谈，拟定报告书时反映了访谈结果。



主要问题选择结果

报告书的主要问题章节“事业与社会的重要问题(Material Issues to Our Business and Society)”介绍了从分析结果中筛选的11个主要问题。指标章节中介绍了重要性相对较低的问题，这些问题计划截止到2009年底通过网页进行报告。今后，SK电讯将应用公司与利益相关者进行的长期沟通内容，进行重要性评估，并将相应内容提交给企业市民委员会及相关公会分析和研究等，以主要问题为中心不断加强可持续经营活动。

重要性评估要素		
5部分测试框架	评估要素	SK电讯考虑因素
短期财务影响	短期财务影响	社报出现频度
基于策略的行为	内部方针存在与否	2008年新方针制定与否、组织成员的意见
基于同行业的规范	同行业的问题应对与否	专业机构对同行业的问题应对与否的评估结果, BSR-GeSI ICT重要项目
利益相关者的关注和行为	外部利益相关者的关心度	读者反馈、索取投资者信息、专家访谈结果
社会规范	当前限制对象及今后限制预想问题	媒体分析结果

问题_01 经济涉及效果

发展相关产业

SK电讯作为韩国移动通信服务市场的领军企业，为韩国终端、通信产业等信息通信设备产业的发展发挥了领头羊的作用。今后，SK电讯计划将事业范围扩大到视频、内容等多种领域。预计内容产业等将带来多种经济方面的连锁效果。

提高产业效率

移动通信网络已成为运输、物流产业不可或缺的工具。对大型建筑物及工厂等单位的电力使用量进行抄表，再将抄表数据传输到终端的高压电力管理，以及水质管理、路灯等远程控制、地下水观测等领域，也在广泛应用移动通信网络。随着数据传输速度不断加快、定位信息的准确性不断提升，SK电讯提供的多种解决方案服务，不但提高了顾客的业务效率，还为提升整个产业的效率做出了贡献。今后，SK电讯将再接再厉，继续大幅度扩大对技术和服务的投资，提高韩国所拥有的卓越的ICT基础设施的工业应用。

创造就业岗位 ➔ 🗣️ 问题_11. 投资地区社会(p.37)

SK电讯共拥有5,000多名职工(含非正式职工)。同时，还拥有9,000多名工作在办公大楼管理、网络维护管理、顾客服务领域的合作公司的职工。此外，SK电讯还通过运营服务于青少年的1318快乐天地(Happy Zone)、帮助低收入层的幸福盒饭供餐中心、为改善残障儿童教育条件派遣残障整合教育辅导员等公益活动，创造了社会就业岗位。

扩充社会安全网 ➔ 🗣️ 问题_3. 服务质量与安全性(p.29)

SK电讯为了消除山区、岛屿等电波强度弱的地区，让全国人民都能受惠于通信技术的成果做出了努力。同时，SK电讯利用移动通信基础设施，保护人民免受各种危险和伤害，免费提供能够提高生活水平的服务等，为利用移动通信技术解决社会问题做出了贡献。

移动社会公益程序



移动公益服务实绩	(单位: 名)				
	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年
SK 17. 移动寻找丢失儿童·残障人·痴呆老人	7	2	2	4	4
SK 18. 移动青少年洽谈利用人数				14,842	61,743

问题_02 产品与服务开发

开辟通信技术未来的企业

SK电讯曾在世界上率先实现了IS-95A/B、CDMA 2000 1X EV-DO、HSDPA等数码移动电话系统的商用化。现在，SK电讯正在以世界最高水平的网络为基础，将重点放在为顾客创造价值方面，为顾客提供差异化的多媒体及电子商务服务。

通过创新服务提高顾客价值

在无线因特网领域，SK电讯以无线因特网门户网站Nate为中心，陆续推出了手机待机画面装饰品服务i Topping、以位置为基础的服务T map、移动通信环境下的博客服务Tossi等多种便利服务。此外，以手机为基础的送礼服务Gifticon，将交通卡和便利店、在线购物中心等结算功能融合于手机上的T cash服务，都得到了顾客的积极响应。今后，SK电讯通过提供以顾客需求为基础的创新整合服务，努力提高顾客的便利性，为顾客提供新的快乐。

信息技术体验馆“T.um”开馆

SK电讯为了通过移动通信服务，让多种利益相关者对即将到来的未来产生共鸣，开办了信息技术体验馆。通过“T.um”顾客能够有趣地通俗易懂地了解移动通信产业的过去、现在和未来，能够通过未来型手机T-key体验SK电讯今后想实现的多种产业领域的整合服务。自2008年11月开馆后，“T.um”仅在100天的时间里，就接待了来自88个国家的5,000多名游客，赢得了广大顾客的关注和积极响应。

 tum.sktelecom.com

领导技术标准化

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：第三代合作伙伴计划)、ISO(International Organizations for Standardization：国际标准化组织)等核心标准化机构，与全球先导企业合作，主导世界通信的标准化事业。特别是，以GSMA CEO Board活动为开端，SK电讯在LiMo、OMA等主要标准化机构履行了董事及主席活动。2008年，SK电讯向GSMA与OMA提案了其保持领先地位的下一代SIM(Subscriber Identification Module)技术与移动网关技术。此外，Mobile Telematics技术入选基于Java技术的国际标准化机构JCP全球技术标准。今后，SK电讯将以其先进的技术力量和开展整合服务的经验为基础，以全世界市场为对象，领导整合服务的“De Facto Standard(实际上的标准)”。



■ 信息技术体验馆“T.um”全景

■■ 纪念“T.um”开馆100天，邀请多文化家庭参加活动(2009年2月)

智能SIM标准化

2月份召开的2009年移动通信世界大会上，启动了智能SIM标准化协作项目。SK电讯从2008年起通过GSMA活动，提出了智能SIM的标准化协作的必要性。智能SIM是通过扩大USIM(Universal Subscriber Identity Module)的容量，即使更换手机，用户也可以继续使用个人所收藏内容和个性化移动应用。据此，移动通信公司可不受终端设备的限制，开发新的事业模式，终端设备制造商可以致力于产品设计和产品质量的提高，从而减少了产品开发费用和时间。SK电讯将继续致力于智能SIM标准化，推动移动通信运营商、SIM卡制造商、终端设备制造商之间的合作，保证产品的兼容性，致力于开辟新的市场。

下一代移动网关服务标准化

SK电讯从2008年起向世界最大的应用标准化机构OMA，提出了下一代移动网关服务标准化(Converged Personal Network Service, 整合个人网络服务)的必要性，SK电讯的提案于2008年8月批准为正式的标准化项目。下一代移动网关服务是指，不能使用移动通信网络的导航设备或PMP终端设备用户，可通过手机接入移动通信网络，利用相应的多媒体内容的技术。现在，SK电讯正与高登、NTT DoCoMo、东芝、中国移动、三星、LG等合作，为制定最佳国际标准而努力。

开放创新

SK电讯将Web 2.0的开放、参与、共享精神与共同发展相结合，为挖掘共同事业机会而努力。从2004年起到现在，SK电讯共为外部机构和中小企业合作伙伴的技术开发投入了177亿韩元，在卫星广播、内容版权保护系统等多种领域，挖掘多项具有事业化潜力的项目。2008年，SK电讯开放了Open2U，为活跃Open2U的应用，举办了第二次“开放点子节(Open Idea+ Festival)”，收到了470项事业点子。



第二次“开放点子节”颁奖典礼

问题_03 服务质量与安全性

通话质量

正如通过国家顾客满意度调查(NCSI)、韩国产业顾客满意度调查(KCSI)、韩国服务品质指数(KS-SQI)等主要顾客满意度调查结果获得了认证那样，SK电讯在通话质量等基础服务质量方面赢得了顾客的高度评价。2007年构建韩国全国网后，通过不断投资，WCDMA的通话质量也达到了原有CDMA网的水平。2009年，SK电讯通过优化网络结构提高运营效率，使得原有网络与进化的网络达到有机互动，让新上市的多种终端设备和附加服务有了用武之地，不断提升了顾客的经验。

日前，移动通信运营商得到了来自各界的要求，即要求更积极地公开通话质量信息。SK电讯参与了由广播通信委员会、学术界、市民团体、通信运营商联合会组成的“质量评估协会”，正与其它移动电话运营商携手，构建移动通信服务质量公开网站。

消除电波信号弱的地区

SK电讯为了扩大沿岸海上服务覆盖地区，利用灯塔等原有基础设施，安装了移动电话中继器。2008年，SK电讯作为质量差异化活动的一环，以村庄为单位开展了通话质量改善活动。从2009年起，SK电讯计划为了重点管理电波信号弱的地区，将质量管理范围扩大到电波信号弱的地区。

此外，SK电讯与骨干通信运营商携手，向山区和岛屿等偏僻的地区支援通信服务费用，使所有国民都能享受到通用通信服务。2009年3月确定的2007年通用站务维护费损失为938亿韩元，根据广播通信委员会的决定，SK电讯计划负担其中的34.5%，即323亿韩元。

电波影响监控

SK电讯根据电波法施行令第65条，对需要申报电磁波强度的无线发射台(发射装置天线的发射功率之合超过30瓦，安装在居住、商业、工业、管理地区的基站)进行了定期测量。2008年，随着WCDMA基站和FA的增设，导致测量义务对象基站数量增加，SK电讯共进行了1,625次电磁波强度测量，测量结果没有发现一例超标基站。此外，SK电讯积极响应对电磁波的影响提供客观评价的要求，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援。从2007年至2011年，SK电讯计划每年支援1.5亿韩元。目前正在对电磁波对人体影响研究结果、数据库建设等7个课题。

SK 4. 将覆盖区扩大到电波信号弱的地区 ¹⁾		(单位: 个)			
		2005年	2006年	2007年	2008年
山区		9	5	31	57
登山路		2	0	1	2
岛屿		65	18	14	13
总实绩		76	23	46	72

1) 因遗漏了2005年至2007年的仁川地区岛屿服务资料，因此增加了相关内容，导致数据发生了变化。

问题_04 减轻费用负担

降低费用，扩大受益面

SK电讯积极响应顾客提出的减轻通信费用负担的要求，长期实施了降低费用的措施。2006年1月免除了来电显示服务费用，2007年10月引进了网内优惠商品，2008年1月降低了短信费用。此外，SK电讯还分阶段推出了能够降低家庭通信费用的家族折扣制度、长期用户网内通话费优惠、有线与无线相结合商品等促进竞争型计费商品，赢得了广大顾客的积极响应。实施降低通话费用的方案后，仅2008年一年降低的通信费用就达到了4,574亿韩元。

提供考虑顾客需求的计费制

SK电讯为顾客提供了顾客自主选择通话商品的计费制，减轻了顾客通信费用负担。接入网络顾客中心后，顾客只要输入年龄、一天发送短信次数、短信使用次数等5个项目，就可以得到2个最佳计费方案，选择其中的一项立刻就可以变更服务。每月有8万名的顾客在利用该服务。此外，2008年，SK电讯还推出了针对女性、学生等拥有一定通话方式的顾客群体，推出了适合他们生活方式的计费方案。

预防结算休克

SK电讯明确地向顾客通报费用信息的同时，还引进信息使用费用、数据使用费用的上限和定额制度，并逐步扩大适用范围。特别是，SK电讯从2009年1月起引进了可限制060信息费用使用额度的“060信息费用限额制”，拨打060电话时必须输入密码才能使用的“060密码通话”服务，以防止顾客在不知累计发生费用的情况下，过度利用算命、聊天等语音信息服务，造成不必要的经济损失。

减轻弱势群体通信费用负担

SK电讯针对老年人、未满12岁的儿童、残障人推出相应的计费制度，减轻了因经济负担过重而不能享受移动电话服务的弱势群体顾客的通信费用负担。2008年10月，SK电讯继续扩大低收入层费用减免优惠范围和额度的同时，还将为他们提供了再生二手终端设备。（低保户：免除入网费，免除基本费（限额13,000韩元），通话费折扣50%，比低保户上一等级的家庭：免除入网费，基本费与通话费折扣35%）据此，截至2008年12月，申请减免费用优惠的顾客达到了约20万名。



推出中学生、高中生通话费优惠50%的商品
(2008年8月)

问题_05 保护顾客信息

完善顾客信息管理体系

随着社会对顾客信息保护的关心越来越高，SK电讯正在加强内部管理体系。2008年，SK电讯设立了保护顾客信息的负责人首席隐私官CPO(Chief Privacy Officer)和负责公司保安业务的负责人首席安全官CSO(Chief Security Officer)等职，确立和巩固了顾客信息的收集、利用、废弃等整个阶段的公司方针和政策，加强了对比进行的事前检查和事后应对活动。2009年，SK电讯计划制定保护顾客信息总体规划，实施相应的管理体系，加强对整个事业领域利用顾客信息的检查，开展事前预防活动，一旦发生事故，采取迅速、有效的应对措施。

加强顾客信息使用程序

SK电讯通过执行顾客信息保护指南，引进CPO事前分析和研究程序的同时，以组织成员及事业伙伴为对象，实施教育和检查，加强相应程序，保证顾客信息的安全提取使用。2007年4月，SK电讯为了加强顾客信息数据库的保安工作，在韩国率先成立了顾客信息保护中心，统一了顾客数据库的内部和外部使用渠道。顾客信息保护中心的信息保安管理体系获得了ISO 27001认证。2008年，SK电讯为了预防顾客信息在传输过程中可能发生的风险，构建了顾客信息传输系统等，为不断改善顾客信息保护基础设施做出了努力。

防止流通网络顾客信息的泄漏与滥用

2008年，SK电讯制定了最大程度地减少通过流通网络泄漏顾客信息的指南，对其全国流通网络，进行了2,380次检查，并开展了防犯教育活动，有效地保护了顾客信息。同时，SK电讯还在行业率先实施了营业店只保管顾客申请书扫描副本的方式，杜绝了加入服务过程中泄漏顾客信息的可能性。此外，SK电讯还通过建立欺诈管理系统(Fraud Management System)，迅速应对利用他人的个人信息复制手机的行为。

应对顾客信息保护相关法律的修订

随着人们对保护顾客信息重要性的认识越来越高，相关法律得到了加强，要求使用顾客信息的单位和个人，对保护顾客信息采取更为严格的措施。据此，SK电讯采用能够替代身份证的手段，成立和运作公司层面的应对公会，加强顾客个人信息保护措施。2009年，SK电讯将根据得到加强的规定，着手建立公司层面的必要应对系统。



■ 顾客信息保护中心获ISO 27001认证
(2008年1月)

■ 公司内部顾客信息保护门户网站
“Bon Privacy”开张(2009年4月)

问题_06 服务使用环境

保护青少年

SK电讯于2006年全面阻断了通过无线因特网提供的成人内容直接服务，逐步加强对青少年的保护措施。2008年，SK电讯推出了“有害内容过滤服务”，从UCC网站用户通过有线与无线网络登录内容的初期阶段起，就自动检查是否含有淫秽内容，只允许登录无害内容。从2007年开始，以青少年为对象开展了“营造快乐手机文化”的运动。

 手机文化运动网页 <http://www.happymobile.or.kr>

阶段性强化青少年顾客保护措施

- | 2006年 | 停止提供成人内容服务，阻断无线因特网·对方付费，推出向保护人通报费用的服务。
- | 2007年 | O60垃圾短信阻断服务，引进信息利用费用上限制度，引进青少年专用合同书及青少年顾客实名转换运动。
- | 2008年 | 引进Data Perfect定额制度，启动有害内容过滤系统，O60信息费上限制度，青少年用户只能加入基本服务(2009年起施行)

防止垃圾文件

SK电讯从2006年起加强了对垃圾短信发送企业的管理体系，并投资开发能够阻断垃圾短信的过滤服务。特别是，SK电讯建立了垃圾短信专职系统，成立和运营非法垃圾短信管理中心等，积极应对垃圾短信。结果，因垃圾短信而投诉的顾客大幅度减少。2009年，除了迅速应对顾客对垃圾短信的投诉外，SK电讯还将加强对垃圾短信发送企业的管理，致力于垃圾短信的预防活动。

支援通信服务应用

SK电讯通过对尚不熟悉移动通信服务的群体，提供手机应用教育，预防了顾客可能遭受的损害，为他们安全使用移动通信服务提供了便利。特别是，SK电讯与顾客服务团“阳光”合作，让更熟悉移动通信服务的青少年亲自负责手机应用的培训工作，为消除老年人与年青人间的代沟发挥了积极的作用。此外，SK电讯还以语言、听力残障人为对象，提供了哑语、聊天洽谈服务(##114+视频通话，平日9时~18时)，以外国人顾客为对象运营了外国人专用客服中心(080-252-5011、1599-2011，24小时提供英语、日语、汉语洽谈)。

宣布绿色公开市场

韩国国内公开市场每年以20~30%的速度递增，但是，依然存在产品的可靠性问题。SK电讯作为公开市场的后发运营商，实施了差异化战略，通过11st引进了“山寨品赔偿110%保证制”(凡是从11st购买的产品若证实为山寨品，赔偿100%再加10%积分。)、“放心购物保证制度”(即使是因为消费者失误所造成的商品破损、修理等问题，只要是30天以内，就支付相应的修理费或可予以更换。)，为确保产品和服务的诚信做出了努力。实际上，山寨品赔偿110%制度实施以来，名牌产品交易量增长了400%等，顾客对11st服务质量的评价得到了大幅度的提升。

LOOKING
FORWARD

SK电讯倾听顾客的呼声，不断改善服务质量，不断为用户安全利用服务创造条件。

问题_07 应对气候变化

实现低碳素绿色发展，SK电讯应尽的责任

除了实时反映交通状况的导航服务、家庭数码等便利顾客生活的服务外，SK电讯还致力于扩大通过节能等普及环境友好型生活方式的服务。作为韩国移动通信服务市场首屈一指的运营商，SK电讯将其通过主导充电器等手机外设标准化获得的经验，与全球通信企业分享，为了降低和减少手机包装材料等，正与制造商等利益相关者进行协商。今后，SK电讯将继续投资于ZigBee、智能电网(Smart Grid)等能够节省能源和资源的ICT技术的研发，发挥平台作用，为其它产业促进绿色化做出贡献。

提高能源效率性

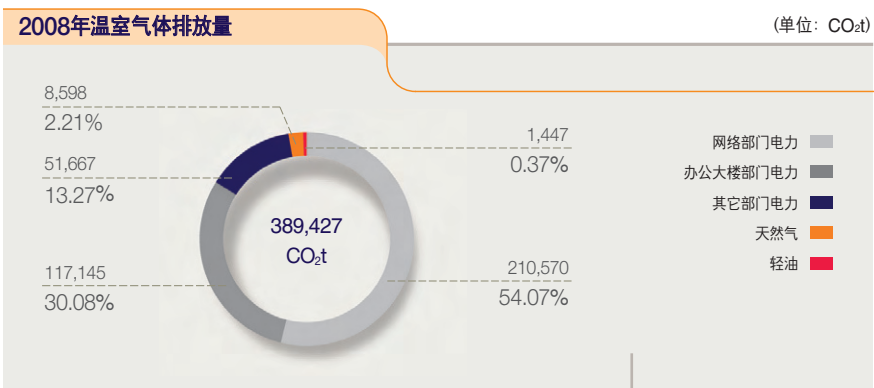
气候变化导致年均温度上升，极端性天气现象增加，海平面上升等，可能成为威胁移动通信网管理的因素。特别是，年平均温度上升，导致制冷需求增加，成为新的费用上升的原因。据此，从网络管理到顾客服务，SK电讯都在致力于提高能源的效率性。

办公大楼与网络管理

SK电讯自2008年6月开始了全公司层面的节能运动。2009年，SK电讯计划依次在全国的办公大楼安装吸收式冷冻机等节能设备的同时，通过引进服务器设备的虚拟解决方案，开发和适用低电力Amp等，为提高能源效率而努力。SK电讯正在引进利用太阳热及风力等新再生能源的无线发射台，若效率性得到验证，将逐步扩大适用范围。

顾客服务

本着在顾客服务过程中减少资源和能源消耗，SK电讯正在推广电子申请表、推动终端设备的远程升级服务、开展应用网络与移动电话的虚拟顾客中心服务。2008年，引进新的品牌识别BI(Brand Identity)后，SK电讯用环境友好型照明设备LED更换了2,000多个卖场招牌照明。今后，SK电讯计划新成立的卖场一律采用LED照明。2009年，SK电讯计划用LED更换2,000多个卖场的辅助标记。



问题_08 创新企业文化

构建创新基础

为了建立符合全球通信公司的创意性组织文化，SK电讯于2006年底按照职称使用的称谓一律改成“管理人”单一的称谓。通过这种改革，权力和责任的分配，不再是以职称为主，而是按照能力来赋予，形成了创意性、挑战性的组织文化，提高了职工对于工作的投入度。2007年底，SK电讯为了促进各个部门的责任经营，引进了独立企业结构公司内公司(CIC)制度。据此，SK电讯进行了经营流程最佳化作业，为营造符合各个CIC特性的系统和组织文化做出了努力。

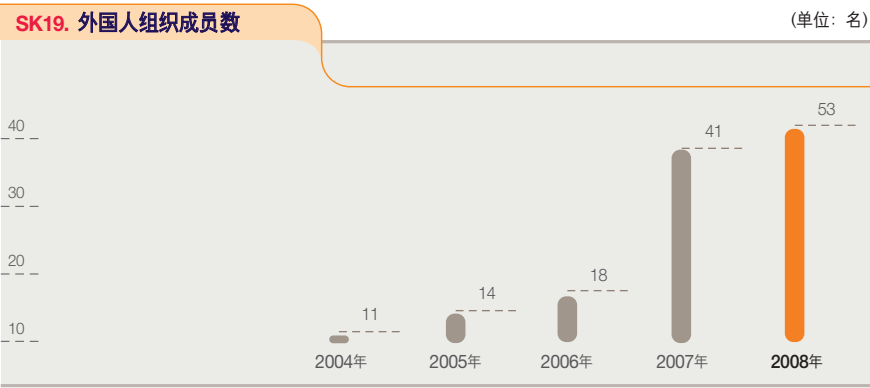
提高全球事业力量

SK电讯为了建立一个多国籍人力在一起工作时不存在语言障碍的组织文化，扩大了英语通用化组织(Bilingual Organization，双语组织)，通过业务系统的英语化建立了全球业务基础设施(Global Work Infra)。SK电讯通过全球实习生程序，增进了对全球文化的理解，运作了有益于英语通用化的常驻Bilingual Facilitator的环球交流中心(Global Lounge)，可轻易地从中获得发行全球业务时所需要的建议。

特别是，为了提高全球事业力量，SK电讯于2008年将外国人任命为公司高级职员HR担当。今后，SK电讯将继续加强全球实习生程序等，为确保优秀的全球人才而努力。

工作文化创新

2008年，SK电讯为了协调组织成员的工作与生活，谋求组织成员的长期发展，进而推动公司的发展，创新了业务惯例与业务流程，提高了组织成员在上班时间内的工作投入度。考虑到加班的原因、不同组织与业务的特性，SK电讯还针对性地实行了弹性工作制，从而提高了组织成员的“时间管理(Time Management)”能力。此外，SK电讯还致力于改善会议与报告文化、成果评估文化。



LOOKING
FORWARD

SK电讯营造符合企业特性的创新组织文化，最大程度地发挥组织成员的个人力量。

问题_09 遵守法律

合规程序

SK电讯认识到自律遵守公正交易法与公司的竞争力量密切相关，于2002年引进了公正交易自律遵守程序 (Compliance Program)。据此，SK电讯每年发布公正交易遵守检查目录，运作相应的教育课程，制定了遵守公正交易法行为准则，有效地预防了违法行为的发生，还制定了相应的内部系统，做到违法行为一旦发生，早期发现早期采取措施。2008年，为了使全体组织成员都能够轻易地理解公正交易法的所有内容，SK电讯于2009年3月构建了自律遵守程序门户网站。SK电讯计划通过自律遵守程序门户网站，通过实例详细说明履行业务过程中可能发生的非公正交易行为，帮助和支持组织成员遵守公正交易法。

确立公正交易文化推进相生合作

2008年9月，SK集团宣布了相生合作及公正交易协约。为了与事业合作伙伴确立公正交易文化，SK电讯计划遵守公正交易协约，改进相关制度和相关惯例，预防在签订和履行合同、选择与运用合作企业等各个阶段可能发生的非公正交易行为。作为其中的一环，SK电讯于2008年12月成立了采购审议委员会，今后为了通过该委员会在签订合同、决定价格过程中确保公正性、合法性和恰当性，将加强内部事前审议工作。

遵守服务提供相关法规

从事业模式的建立到签订合同、营业、广告宣传等提供服务的整个过程，SK电讯严格遵守电气通信事业相关法律的同时，持续开展了改善相关制度、降低风险的活动。结果，随着政府做出贴补合法化的决定后，广播通信委员会的罚款规模降低到2008年的21亿5,000万韩元。2008年，广播通信委员会对计费制与加入附加服务、临时开通、加入T-Ring等三项做出罚款决定。

罚款指标	(单位：件/ 百万韩元)				
	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年
PR9. 广播通信委员会罚款件数 ¹⁾	6	7	5	4	3
SO7. 公正交易委员会罚款件数 ¹⁾	1	0	1	1	0
SO8. 公正交易委员会与广播通信委员会罚款额	32,349	36,620	69,812	10,012	2,150

1) 以委员会议决日为准

问题_10 力争在全球市场赢得信任

面向地区社会未来开展社会公益活动

SK电讯以中国、越南等开展事业的地区为中心，考虑相应地区社会的环境和要求事项，以青少年、教育领域为中心开展社会公益活动。

● **中国** ● 2007年8月，SK电讯在中国延边成立了IT中心，在电脑和因特网教育相对薄弱的延边地区，以青少年、大学生为对象提供了IT教育。2008年1月，SK电讯与中国共青团签订合同成立了“SK公益基金”，开办以中学生、高中生和大学生为对象的教育课程。2009年，SK电讯为了帮助四川省地震灾区重建工作，为相应地区建设和捐赠了小学校，计划于8月份完工投入使用。

● **越南** ● 2007年12月，SK电讯在胡志明市成立了IT教育中心，为越南培养IT人才做出了贡献。特别是，SK电讯对于在IT教育中心获得优异成绩的学生，提供了在SK电讯参加实习生的机会。早在以前，SK电讯与地球村分享运动携手，为越南主要大学等九个单位成立了“SK电讯文库”。从1996年起，SK电讯每年与韩国医疗队携手，为面部畸形患者提供了整容手术，截至2008年共为2,676名儿童重新树立了人生希望。即使在金融危机等艰难的时期，SK电讯的社会公益活动也从没有停止过，SK电讯赢得了越南各界的高度评价，2008年6月获得了越南政府颁发外国人的最高荣誉“越南国家友好勋章”。

贡献海外地区经济发展

SK电讯凭借其对于CDMA、WCDMA、TD-SCDMA等多种通信服务标准所拥有的经验和力量，以及以其在韩国通信市场积累的多种整合服务经验为基础，为全球移动通信服务市场的发展做出了贡献。特别是，SK电讯以中国、越南等新兴市场为中心，以高出当地同行业平均水平的条件雇用当地人力，为地区培养人才做出了贡献。今后，随着各个主要地区的事业活动日趋成熟，一定能为相应地区的社会经济发展做出更大的贡献。



■ SK-中国共青团公益基金签约仪式
(2008年1月)

■■ 为越南Ca Mau地区
面部畸形儿童提供免费手术

LOOKING
FORWARD

凭借不断的社会公益活动，以及能够为地区发展做出贡献的事业活动和服务，力争在海外市场发展成为信得过的企业。

问题_11 投资地区社会

为社会创造就业岗位

SK电讯通过为青少年提供1318快乐天地、为弱势群体供应幸福盒饭、为改善残障儿童等教育条件派遣残障整合教育辅导员等多种社会公益活动，不断扩大社会福利基础设施，创造就业岗位等，与弱势群体分享其成功的果实。为挨饿儿童和老人等弱势群体供应既卫生又营养的优质盒饭的幸福盒饭事业，于2005年以三年间成立29处幸福盒饭供应中心为目标开始以来，与中央政府、地方政府、NGO合作，截至2009年3月共有18个幸福盒饭供应中心获得了劳动部颁发的“社会性企业”认证。

帮助弱势青少年

1318快乐天地是为地区福利服务死角地带13~18岁青少年提供帮助和支援的空间。从2006年11月至2008年底，SK电讯共在全国成立了29处快乐天地，长期以1,000多名青少年为对象，提供学习、升学、文化洽谈课程及供餐服务。此外，SK电讯还通过“快乐音乐学校”、“快乐歌剧学校”、“快乐烹调学校”等专业教育课程，为虽然拥有才华和学习热情却因家境困难不得不放弃学业的孩子们提供了自我实现的机会。

志愿服务

SK电讯以通过“分享”营造幸福的大韩民国为目标，于2004年建立了组织成员志愿服务团。SK电讯开展的志愿服务活动有一个月一个主题的志愿服务、少年工程技术教室、分享幸福义卖会等多种服务活动。SK电讯通过服务活动信息管理系统，系统地管理活动内容的同时，每年对各个服务团的志愿服务活动进行评估和颁奖。此外，SK电讯保持公司层面一贯性服务主题的同时，支持各个组织按照自己的特性和条件开发创意性服务活动。SK电讯迎接志愿服务团成立5周年，决定加强志愿服务程序，共有组织成员保有的知识和才能，实现志愿服务活动的实质性发展。

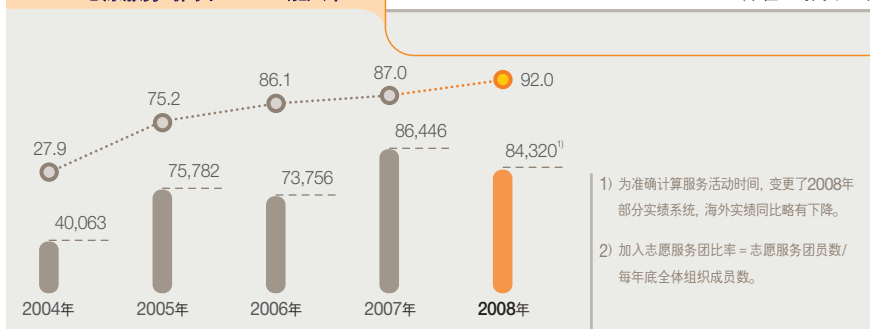


■ ■ ■
2008年志愿服务组织大奖
中部营销本部幸福翅膀On服务团

顾客服务团“阳光”与事业伙伴一起开展了多种多样的服务活动。特别是，“阳光”与地方政府合作，积极支援以地区为基础的社会性企业的成立和运作，帮助大田地区流浪者的自食自立。

SK12. 志愿服务时间 / SK13. 加入率

(单位: 时间 / %)



LOOKING
FORWARD

SK电讯计划支援受惠团体及项目的社会企业化，使一直以来开展的社会公益活动具备自生力和长期性。

