

윤리경영 실천지침

제정 2013. 12. 1

개정 2016. 6. 9

개정 2018. 5. 1

개정 2023. 2. 1

개정 2024.10. 1

목 차

1. 총칙

- 1.1 목적
- 1.2 용어의 정의
- 1.3 실천지침의 구성
- 1.4 적용범위

2. 고객을 위한 윤리 실천

- 2.1 고객가치 제고
- 2.2 고객약속 준수
- 2.3 고객정보 보호
- 2.4 고객 존중

3. Biz. Partner와의 윤리 실천

- 3.1 공정한 기회 제공
- 3.2 우월적 지위 남용 금지
- 3.3 BP정보 보호

4. 회사에 대한 윤리 실천

- 4.1 회사 자산 및 정보 보호
- 4.2 예산 사용

5. 구성원에 대한 윤리 실천

- 5.1 상호 존중
- 5.2 건전한 관계 형성

6. 나를 위한 윤리 실천

- 6.1 성실한 업무 수행
- 6.2 이해상충 해결
- 6.3 법규 및 규정 준수

7. 윤리경영 실천지침의 준수 및 운영절차

- 7.1 실천지침의 준수
- 7.2 실천가이드 운영
- 7.3 윤리경영상담센터 운영
- 7.4 상담·신고 접수 시 처리 절차
- 7.5 상담·신고자 보호
- 7.6 금품·선물 수취 시 처리 절차
- 7.7 자선 기부 제공 시 처리 절차

<부칙>

『윤리경영 실천지침』

1. 총칙

1.1 목적

본 윤리경영 실천지침(이하 "실천지침")은 서비스에이스 구성원이 윤리규범을 올바르게 이해하고 실천 할 수 있도록 서비스에이스 구성원으로서 준수하여야 할 행동기준을 규정하는 것을 목적으로 한다.

1.2 용어의 정의

- 1.2.1 구성원: 서비스에이스에 재직중인 임·직원(계약직, 파견직, 기타 비정규직원 포함)
- 1.2.2 금품: 금전(현금, 상품권, 이용권, 복권 등), 물품 등 경제적 이익
- 1.2.3 향응·접대: 술자리, 골프, 공연, 국내외 관광 및 출장, 사행성 오락 등
- 1.2.4 편의: 교통, 숙박, 관광안내 및 행사지원 등 금품 또는 향응 이외의 지원
- 1.2.5 금전거래: 금전대차, 공동투자, 대출보증, 도박 등
- 1.2.6 친·인척: 친가8촌, 처/외가 4촌
- 1.2.7 이해관계자: 구성원의 업무 관련 행위나 의사결정으로 그 권익에 영향을 받는 대리점, 판매점, 납품업체, 협력업체 등 사내 외 모든 자연인과 법인을 포함한 단체

1.3 실천지침의 구성

본 실천지침은 고객, Biz. Partner(이하 BP), 회사, 구성원, 본인(나)에 대한 윤리의 「실천강령」, 「실천원칙」, 「세부지침」의 항목 순서로 구성되어 있으며, 실천지침의 준수 및 운영·절차를 포함하고 있다.

1.4 적용범위

본 실천지침은 회사의 재직중인 모든 구성원에게 적용한다.

2. 고객을 위한 윤리 실천

“고객의 기대와 신뢰, 그리고 고객의 행복은 우리의 자부심입니다.”

2.1 [고객가치 제고] 고객의 기대 수준을 뛰어넘는 가치를 제공해야 합니다.

- 2.1.1 구성원은 고객이 기대하는 수준 이상의 품질을 가진 제품과 서비스를 안심하고 유익하게 사용할 수 있는 환경을 조성하여 고객 가치 제고에 최선을 다하여야 한다.
- 2.1.2 구성원은 회사가 제공하는 제품과 서비스를 고객이 합리적으로 선택할 수 있도록 정확한 정보를 적시에 제공하여야 한다.

2.2 [고객약속 준수] 고객과의 약속은 반드시 지켜야 합니다.

2.2.1 구성원은 고객에게 허위/과장된 사실을 전달하거나 고객에게 끼칠 수 있는 손해에 대해 은폐하지 않아야 한다.

2.2.2 구성원은 고객의 정당한 요구와 합리적인 제안은 적극 수용하기 위해 노력하여야 한다.

2.3 [고객정보 보호] 고객정보는 우리의 생존만큼 소중히 보호해야 합니다.

2.3.1 구성원은 고객정보보호와 관련된 법령을 준수하고, 업무 수행에 있어 고객정보의 수집·관리·사용 시 법규가 요구하는 기준 이상으로 엄격하게 적용하여야 한다.

2.4 [고객 존중] 고객 존중을 바탕으로 고객에게 행복한 경험을 제공해야 합니다.

2.4.1 구성원은 친절하고 공손한 태도로 고객의 이야기를 경청하고 불손한 언행을 절대 하지 않아야 하며, 고객의 정당하고 합리적인 불만을 적극적으로 해결하여야 한다.

3. Biz. Partner와의 윤리 실천

“Biz. Partner는 우리의 미래를 만들어가는 든든한 동반자입니다.”

3.1 [공정한 기회 제공] 공정한 경쟁으로 최고의 BP 경쟁력을 키워야 합니다.

3.1.1 구성원은 담당 업무 관련 BP에게 공정한 거래 기회를 부여하고, 우월적 지위를 이용하여 공정거래를 해치는 요구 또는 언행을 하지 않아야 한다.

3.1.2 구성원은 본인 또는 제3자를 통하여 업무를 수행하는 BP에게 정당한 거래 관행에 반하여 공정한 업무 수행을 저해하는 부정청탁을 해서는 안 된다.

가. 부정청탁 행위 예시

- 채용, 평가 등의 인사에 관하여 개입하는 행위
- 장래의 고용 또는 취업 등의 제공이나 알선을 요구하거나 제의를 받아들이는 행위
- 거래 계약 체결과 그에 준하는 혜택을 보장하는 행위
- 기타 사적인 이익을 위해 부당한 청탁 및 알선을 하거나 지시하는 행위

3.2 [우월적 지위 남용 금지] BP와의 상생은 상호존중 위에서 존속·발전되어야 합니다.

3.2.1 BP에게 폭언/폭력/성희롱 등 Biz. Manner에 벗어난 행동을 하지 않아야 한다.

3.2.2 구성원은 사회통념상 허용되지 않는 술자리, 골프, 해외출장/관광 등 향응/접대 및 개인적 편의를 수수해서는 안 된다.

3.2.3 구성원은 업무와 관련하여 이해관계자로부터 금품이나 선물 등을 수수해서는 아니

된다. 다만, 다음의 경우에는 예외적으로 인정된다.

가. 홍보 및 행사 기념품: 회사 또는 BP 등의 로고나 명칭이 표시되어 있으며, 그 가격이 사회통념상 인정되는 수준의 물품

나. 경조금: 상부상조의 취지에 따른 사회통념상 인정되는 수준의 금품
(단, 본인 또는 동료의 경조사를 BP에게 알려서 부조를 강요해서는 안 된다)

3.2.4 구성원은 BP와 업무 외 접촉 시 상사에게 보고함을 원칙으로 한다.

3.2.5 예외적으로 인정되는 경우를 제외하고 BP로부터 불가피하게 금품이나 선물을 수수한 경우 즉시 반납하거나, 회사에 신고 후 사회공헌 등에 활용한다.

3.3 [BP정보 보호] BP와 거래 중 취득한 정보는 보호되어야 합니다.

3.3.1 구성원은 BP와의 거래 전/후에 취득한 BP관련 정보를 목적 외 용도로 이용하지 않으며 거래 과정의 투명성이 보장되도록 노력해야 한다.

4. 회사의 자산 보호 및 예산 사용

“회사의 모든 자산은 소중하게 지켜야 할 우리 모두의 것입니다.”

4.1 [회사 자산 및 정보보호] 우리가 일귀낸 회사의 자산과 정보보호에 최선을 다해야 합니다.

4.1.1 구성원은 회사의 유·무형자산 및 기업비밀 등의 정보를 보호하고 정당하게 사용하여야 한다.

가. 구성원은 회사의 유형자산에 대한 손실이 발생하지 않도록 관리에 대한 책임을 다해야 하며, 사적으로 사용하지 않아야 한다.

나. 구성원은 회사의 상표권, 특허권, 저작권 등 지적재산권을 적극적으로 보호하여야 한다.

다. 구성원은 업무상 취득한 회사의 미공개정보를 이용하거나 제3자에게 제공하여 사적 이익을 도모하는 등의 행위를 해서는 아니 된다.

라. 구성원은 회사 정보와 기업비밀 등을 사전 승인 없이 내·외부에 누설하거나 제공해서는 아니 되며, 회사의 정보보안 정책에 의거 정보보호, IT보안 및 고객정보 보호 등 관련 규정을 준수하고, 회사의 점검 등에 적극 협조하여야 한다.

마. 구성원은 소셜 미디어 등에 회사와 관련한 잘못된 정보를 게재하거나 부정적 인식을 유발시키는 행위, 회사의 경영정보 및 기업비밀 등을 누설 또는 제공하는 행위를 해서는 아니 된다.

4.1.2 구성원은 회사에 손실을 가져올 상황이 발생하거나 손실발생 개연성이 있을 경우 즉시 회사에 보고하고 손실 방지 및 최소화할 수 있는 조치를 취해야 한다

4.2 [예산 사용] 아무리 사소한 예산이라도 정직하게 사용해야 합니다.

- 4.2.1 구성원은 업무 목적 外 또는 사적인 목적으로 회사비용을 사용하지 않고, 경비 집행 및 정산 시 허위 증빙을 사용하지 않아야 한다.

5. 구성원에 대한 윤리 실천

“우리 모두는 누군가의 가족이며, 서로 존중하고 존중 받아야 할 우리의 동료입니다.”

5.1 [상호 존중] 동료와의 상호존중으로 행복한 일터를 만들어야 합니다.

- 5.1.1 구성원은 폭언, 폭행 등의 무례하거나 위협적인 행위, 성적 수치심·굴욕감을 유발할 수 있는 행위 또는 이로 오해받을 만한 언행을 하지 않아야 한다.
- 5.1.2 구성원은 음주/흡연 강권, 직위·직책을 이용한 사적 지시 등 구성원의 신체적·정신적 건강을 저해하는 근무환경을 조성하지 않아야 한다.
- 5.1.3 구성원은 성별, 학연·지연, 결혼·임신, 종교 등을 이유로 부당하게 차별하는 언행을 하지 않아야 하며, 상하간 또는 동료 평가 시 사사로운 감정을 개입시키지 않아야 한다.

5.2 [건전한 관계형성] 철저한 공과 私의 구분으로 동료와 두터운 신뢰 관계를 만들어야 합니다.

- 5.2.1 구성원은 부적절한 금전거래, 업무와 무관한 사적 부탁이나 지시 등 건전한 관계 형성을 저해하는 일체의 행위를 하지 않아야 한다.
- 5.2.2 구성원은 휴가, 출장, 포상 등 어떠한 경우에도 하급자가 상급자에게 선물 및 대가성 물품을 제공해서는 아니 되며, 상급자는 하급자의 선의 또는 자발적인 제공에 대해서도 받아서는 아니된다.

6. 나를 위한 윤리 실천

“진정한 서비스에이스인은 언제 어디서나 스스로에게 담당합니다.”

6.1 [성실한 업무수행] 순간의 부적절한 판단으로 후회하지 않도록 업무에 최선을 다합니다.

- 6.1.1 구성원은 자신의 권한과 책임을 명확히 인식하고 정직과 신뢰의 원칙에 입각하여 업무를 수행하여야 한다.
- 6.1.2 구성원은 사실관계에 입각하여 빈틈없고 야무지게 업무를 처리해야 하며, 업무 소홀로 인해 회사의 손실이 발생하지 않도록 해야 한다.
- 6.1.3 구성원은 각자의 언행이 회사의 신뢰와 명성에 직결된다는 것을 명심하고 사회 구성원으로서 책임과 의무를 다하도록 노력해야 한다.
- 6.1.4 구성원은 업무수행에 지장을 주는 겸직, 겸업, 부업 등을 하지 않는다. 단, 회사의 업무

연관성 등을 고려하여 회사의 사전승인이 있는 경우에는 예외로 한다.

6.2 [이해상충 해결] 이해상충에 대해서는 스스로에게 엄격해야 합니다.

6.2.1 구성원은 회사와 이해상충으로 인해 회사에 대한 신의성실 의무를 위반하지 않도록 하여야 한다. 다음은 유의하여야 할 이해상충관계의 예시이나, 모든 이해상충관계를 열거한 것이 아니므로 실제 상황에서는 엄격한 판단과 적용이 요구된다.

가. 행위가 금지되는 이해상충의 예시

- 1) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 회사의 자산이나 경영정보를 이용하여 사적 이익을 취하는 행위
 - 회사가 투자 또는 매수, 임차하려고 하는 부동산이나 주식 등에 투자하는 행위
 - 회사정보를 이용하여 이해관계자로부터 본인 또는 제3자의 고용, 취업 추천 등을 보장하는 행위
- 2) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 BP와 금전대차, 공동투자, 대출보증, 도박 등 금전거래를 하는 행위
- 3) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 BP로부터 과도한 보상을 받는 행위

나. 회사의 승인을 득하여야 하는 이해상충의 예시

- 1) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 회사, BP 및 경쟁업체와 거래하는 행위
- 2) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 이해관계가 있는 사업체의 직위를 겸임하는 행위
- 3) 구성원이 직접 또는 제3자를 통하여 영향력을 행사할 수 있는 BP의 주식이나 채권 등을 보유하는 행위

다. 불가피하게 구성원이 회사와 이해상충 상황에 직면할 경우 반드시 이해상충 내용을 '윤리경영 상담센터'에 신고해야 하며, 필요 시 회사의 승인을 받아야 한다. 또한 구성원의 친인척이 회사나 BP와 거래하는 경우에도 '윤리경영 상담센터'에 신고하여야 한다.

6.3 [법규 및 규정 준수] 법규 및 회사규정은 서비스에이스人으로서 기본으로 준수해야 합니다.

6.3.1 구성원은 경영활동, Compliance 의무, 안전·환경 등에 대한 모든 관련 사규, 국내외 법규 및 국제협약을 준수하여야 하고, 부당한 공동행위, 부당한 내부거래, 돈세탁, 부정청탁 및 금품 수수 등을 하지 않아야 한다.

7. 실천지침의 준수 및 운영·절차

7.1 실천지침의 준수

7.1.1 모든 구성원은 윤리규범과 실천지침을 준수할 책임이 있으며, 의문이 있는 사항에 대해서는 조직의 리더 또는 윤리경영 담당부서에 질의·상담하여 그 해석에 따라 행동한다.

7.1.2 조직의 리더는 소속구성원과 업무상 관련된 이해관계자들이 회사의 윤리규범과 실천지침을 올바르게 이해하고 준수할 수 있도록 적극적으로 지원하고 관리할 책임이 있으며, 솔선하여 준수함으로써 모범을 보여야 한다.

7.1.3 구성원은 매년 윤리경영 실천을 위해 서약서를 작성하고, 서약내용을 준수하여야 한다.

7.2 실천가이드 운영

윤리경영 담당 부서는 실천지침을 준수하는데 있어 구성원들의 판단 및 행동의 기준을 제시하기 위하여 '윤리경영 실천가이드'를 제정·운영할 수 있으며, 부문 이하 단위 조직은 해당조직의 특성을 고려한 '구성원행동준칙', '행동강령' 등을 제정·운영할 수 있다.

7.3 윤리경영 상담센터 운영

7.3.1 실천지침의 운영을 위하여 윤리경영 담당 부서는 '윤리경영 상담센터'를 구축·운영한다.

7.3.2 구성원을 포함한 이해관계자는 '윤리경영 상담센터'에 게시된 방법을 이용하여 회사의 윤리경영 담당 부서에 윤리경영과 관련된 사안을 상담하거나 신고할 수 있다.

7.3.3 회사는 상담·신고로 인하여 회사의 이익에 기여한 상담·신고자에게 포상할 수 있다.

7.4 상담·신고 접수 시 처리절차

7.4.1 윤리경영 담당부서장은 구성원과 관련된 윤리경영 관련 상담·신고가 있는 경우에는 다음과 같이 조치한다.

가. 상담·신고된 사안이 추가적인 사실확인 및 조사가 필요하다고 판단되는 경우 직접 조사 하거나 해당업무 담당 부서에 위임할 수 있다.

나. 조사결과에 대해서는 관련부서와 협의하여 인사 및 징계규정 등 회사의 제반 사규에 의거하여 처리한다.

7.4.2 BP 관련 상담·신고가 있는 경우 다음과 같이 조치한다.

가. 회사는 사안의 중대성, 사회 및 회사 등에의 영향 정도를 감안하여 해당 BP와의 거래물량 제한, 계약해지 등의 필요한 조치를 취할 수 있다.

나. 회사는 전항에도 불구하고 영향 정도가 경미한 경우 재발방지에 대한 의지 등을 고려하여 해당 BP 및 피신고자 등의 선처를 결정할 수 있다.

7.4.3 윤리경영 담당부서장은 윤리규범 관련 상담·신고 내역 및 처리 결과를 접수일자 순으로 기록하여 저장매체에 보관한다.

7.5 상담·신고자 보호

7.5.1 회사는 상담·신고자, 조사협조자의 신분 및 상담·신고 내용을 최우선으로 보호하며, 상담·신고로 인한 불이익을 주지 않는다.

7.5.2 상담·신고자는 윤리경영 담당 부서장에게 신분보호를 요청할 수 있고, 이 경우 윤리경영 담당 부서장은 인력관리 담당 부서장과의 협의를 통해 부서이동 등 필요한

조치를 취할 수 있다.

7.5.3 구성원은 윤리경영 담당 부서 등에 상담·신고자의 신분을 문의하거나 이를 알아내기 위한 탐문 등 신분 노출을 가능하게 하는 어떠한 행위도 하여서는 아니 되며, 이를 위반할 경우, 징계규정에 의거 조치한다.

가. 면책이 가능한 예외조항

- 심각한 인명 안전사고 및 사업중단을 초래할 수 있는 사항
- 무고 및 음해, 심각한 부정사건, 회사 기밀유출 및 자료 위변조, 언론 보도 사항 등

7.5.4 상담·신고자가 부정행위에 가담하였으나, 그 사실을 상담·신고한 경우 회사는 부정행위에 대한 처벌이나 징계 시 정상을 참작할 수 있다.

7.5.5 윤리경영 담당부서의 감사인은 감사인 수행지침을 준수하여 독립적이고 객관적인 감사활동을 수행하고 제보자와 신고자 보호에 최선을 다해야 한다

7.6 금품·선물 수취 시 처리 절차

불가피하게 금품/선물을 받은 경우에는 다음과 같이 조치한 후 상사에게 보고하고, 그 경과를 '윤리경영 상담센터'에 신고하여야 한다.

가. 반송 가능한 경우에는 즉시 반송하여야 한다.

나. 반송이 곤란하거나 부패, 변질 등의 사유로 반송이 불가능한 경우

- 회사의 지역 자원봉사단(본사는 윤리경영 담당부서)에 물품을 전달한다.
- 지역 자원봉사단(본사는 윤리경영 담당부서)은 해당 물품을 결연단체 등에 기증한다.
- 승진, 이동 등과 관련된 난·화분은 윤리경영 담당부서에서 일괄 처분하여 그 수익금을 결연단체 등에 기증한다.

7.7 자선 기부 제공 시 처리 절차

모든 자선기부는 회사의 비즈니스를 운영하는 데 있어 어떠한 영향도 주어서는 아니되며, 명확하게 자선을 목적으로 해야 하고 그 경과를 투명하게 공개한다.

가. 자선 기부 제공이 가능한 경우

- 법률이 허용하는 범위이어야 한다
- 부적절한 비즈니스적 이득을 취득하기 위한 목적이 아니어야 한다
- 적법하게 설립된 자선단체 등을 통해 진행한다.

<부 칙>

1. 시행일

본 윤리경영 실천지침은 2013년 12월 1일부터 시행한다.

<부 칙>

1. 시행일

본 윤리경영 실천지침은 2016년 6월 9일부터 시행한다.

<부 칙>

1. 시행일

본 윤리경영 실천지침은 2018년 5월 1일부터 시행한다.

<부 칙>

1. 시행일

본 윤리경영 실천지침은 2023년 2월 1일부터 시행한다.

<부 칙>

1. 시행일

본 윤리경영 실천지침은 2024년 10월 1일부터 시행한다.