S-OIL 이해관계자 참여 정책

(Stakeholder Engagement Policy)

1. 목적

S-OIL은 가장 신뢰받는 에너지 화학 기업이 되기 위해 이해관계자와의 신뢰 구축을 ESG 경영의 출발점으로 삼고 있습니다. 이에 따라, 다양한 이해관계자의 목소리를 경청하고 이를 경영 활동에 반영하기 위한 참여 정책을 수립하였습니다. 본 정책은 다양한 내·외부 이해관계자와의 실질적인 소통과 협력을 강화하고, 상생을 통해 장기적인 가치를 창출하며, 경영의 투명성과 지속가능성을 제고하는 것을 목적으로 하고 있습니다.

2. 정책 적용범위

본 정책은 S-OIL의 국내외 전 사업장 및 자회사를 대상으로 하며, S-OIL의 경영활동에 영향을 받는 모든 이해관계자에게 적용됩니다.

3. 이해관계자 식별 프로세스

1) 리스크 기반 이해관계자 도출

회사의 사업 활동 전반에서 발생할 수 있는 리스크를 식별한 후, 각 이슈의 환경적, 사회적, 재무적 영향을 분석합니다. 이를 바탕으로 해당 이슈에 직·간접적으로 영향을 주고받을 수 있는 이해관계자를 도출합니다.

2) 주요 이해관계자 정의

이해관계자의 특성과 회사 경영활동에서 주고받는 영향도를 종합적으로 고려하여 주요 이해관계자를 정의합니다. S-OIL은 임직원, 고객 (개인·법인), 영업점, 협력회사, 주주 및 투자자, 지역사회, 정부·NGO·언론을 경영활동에 직, 간접적으로 영향을 주고받을 수 있는 주요 이해관계자로 식별하고 있습니다. 그 중 저소득층, 장애인 등 취약 이해관계자를 별도로 식별하여, 지역사회 참여정책 실행에 있어 높은 우선순위를 부여합니다.

3) 주요 이슈 도출 및 전략 설정

식별된 이해관계자를 대상으로 설문조사와 회사의 기존 활동에서 수렴된 피드백 등을 활용하여 우선순위가 높은 이슈를 도출하고, 이해관계자의 성격을 고려하여 주요 관심분야를 설정합니다. 회사는 이에 부합할 수 있도록 적합한 소통 채널과 참여 프로그램을 운영합니다.

4. 이해관계자 참여정책 실행

1) 이해관계자별 주요 이슈 및 소통채널

이해관계자	주요 관심 분야	소통 채널
임직원	• 기업 가치 증가 • 공정한 평가 및 보상 • 조직 문화 • 윤리 경영 • 산업안전보건	• CEO 간담회 • 임직원 만족도 조사 • 고충처리위원회 • 월례협의회 • 노사협의회 • 전사 제안제도 • 윤리경영 헬프데스크 • 전사 경영설명회 • 구도일 소통마당 (익명게시판)

개인고객	• 서비스 품질 향상 • 윤리 경영 • 불공정 거래 방지 • 고객 만족 • 제품의 환경적 영향 • 사회적 가치 실현 • 마케팅	• 고객의 소리 (VOC) 처리 시스템 • 고객 만족도 조사 • 고객 모니터링 그룹 • 고객만족 제안제도 • 콜센터 • 보너스카드 홈페이지 (App. 포함)
법인고객		• 전략협력 회의 • 고객 초청 행사·만찬 • 브로슈어 • 고객 방문 • 워크숍
영업점		• 주유소 지원 설명회 • 주유소 방문 • 주유소 경영 매거진 • 챔피언스클럽 · 아너스클럽 • E-Biz
협력회사	• 공급망 지속가능성 • 산업안전보건 • 준법·윤리경영 • 공정경쟁	• 기술교류회 • 안전 워크숍 • 안전보건 교육·훈련 지원 • 폐기물 처리 교육 • 전자구매 시스템 • 협력회사 현장 방문
주주, 투자자	• 공시 및 투명성 강화 • 대내외 리스크 관리 대응 • 커뮤니케이션 확대	• 주주총회 • 전화·이메일 상담 • 기업설명회, 콘퍼런스, 투자자 미팅 • 애널리스트 간담회 • 웹사이트 공시 • 금융기관 방문 • 신용평가 회의
지역사회	• 사회적 가치 창출 • 오염물질 배출 최소화 • 기후변화 대응 • 인권 보호	• 공청회, 세미나, 콘퍼런스 • 공장 견학 • 협회 활동 • 햇살나눔 사회공헌활동 • 외부기관 평가

정부, NGO, 언론		• 공청회, 세미나, 콘퍼런스 • 정보 교류회 • 설문조사 응대

2) 결과 활용, 개선

이해관계자와의 소통 결과와 피드백은 향후 이해관계자 식별 프로세스에 반영되며, 참여 전략 개선을 위한 핵심 근거로 활용됩니다. 각 전담 부서는 이해관계자 의견 수렴, 참여 활동 결과에 대한 분석 및 평가, 향후 계획 수립 시 반영 절차를 수행함으로써 참여 전략의 효과성과 실행력을 제고합니다. 아울러, 주요 이슈 및 실적은 최고 경영진으로 구성된 ESG 추진위원회에 정기적으로 보고되어, 전사적 의사결정에 반영될 수 있도록 하고 있습니다.

3) 불만/고충사항 처리

S-OIL은 각 이해관계자의 특성과 요구를 고려하여 불만 및 고충사항 접수 채널을 운영하고 있습니다. 온라인 윤리경영 상담실 및 제보 채널, 설문조사, 전화 및 이메일 상담, 정기 간담회 등 커뮤니케이션 채널을 관련 기능 조직별로 책임과 역할을 분담하여 관리합니다. 담당부서는 수립된 절차에 따라 고충을 신속하고 원활하게 처리하기 위해 노력해야 하며, 처리부서는 예방 및 재발방지 대책을 수립합니다.