



# CONTENTS

## 보고서의 특징

### 보고 범위

에스-오일은 2008년부터 매년 지속가능성보고서를 발간하고 있습니다. 본 보고서는 2020년 1월 1일부터 12월 31일까지 서울 본사와 울산 온산 공장, 자유소 및 판매지사 등 한국 내 사업장의 활동 성과를 수록하고 있으며, 전체 매출 대비 커버리지는 100% 입니다. 성과 지표는 변화 추세를 파악할 수 있도록 2017년부터 2020년까지 4년간의 자료를 담았으며, 경영상 중요한 변경사항은 보고서 발간 연도인 2021년 현황을 일부 포함했습니다. 인적 현황과 같이 유동성 있는 데이터는 회계결산일(12월 31일)을 기준으로 보고했으며, 필요한 경우 별도로 주석을 붙였습니다. 재무 성과는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)으로 작성했습니다.

### 작성 기준

본 보고서는 GRI Standards(Core option)를 활용하여 작성했으며, 회사 자체의 관리 기준을 적용한 경우 별도로 주석을 붙였습니다.

### 외부 검증

본 보고서는 국제적 검증 기준인 AA1000AP (2018)와 ISAE3000을 기반으로 독립적이고 객관적인 외부 검증기관으로부터 보고 내용의 신뢰성을 검증 받았습니다. 검증의견서는 부록에서 확인할 수 있습니다.

### 이해관계자와의 소통

에스-오일의 지속가능경영은 이해관계자와의 소통에서 시작됩니다. 이를 위해 본 보고서는 이해관계자인 C.E.O.(Customers, Employees, Owners & Other Stakeholders)를 중심으로 구성했습니다. 또한 이해관계자들이 궁금해하는 내용을 확인하기 위해 설문조사, 인터뷰, 간담회를 통해 이해관계자의 기대사항을 확인하고, 최고 경영진이 직접 회사의 경영방침을 소개하고 있습니다.

### 추가 정보·내용 문의

본 보고서 내용과 지속가능경영에 관한 추가 정보는 에스-오일 홈페이지(www.s-oil.com)에서도 확인할 수 있습니다. 보고 내용에 대해 궁금한 사항이나 추가 정보가 필요한 경우, 에스-오일 지속가능경영팀(02-3772-5238, sustainability@s-oil.com)으로 연락해 주시기 바랍니다.

## Introduction

- 04 CEO 인사말
- 06 2020 at a Glance
- 08 Special Report
- 10 회사 소개
- 12 지속가능 경영체계
- 14 최고 경영진 메시지
- 16 Value Creation
- 18 이해관계자 참여
- 20 중대성 평가
- 22 이해관계자 인터뷰

## Business Fundamental

- 24 지배구조
- 26 준법경영 / 윤리경영
- 28 인권 보호
- 30 리스크 관리

C

32

## Customers



- 33 고객 만족 실현
- 36 제품 품질 보장
- 38 마케팅 커뮤니케이션
- 40 공정한 시장 경쟁 / 고객 개인정보 보호
- 42 해외 마케팅

e

44

## Employees



- 45 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상
- 47 인재 육성
- 50 조직문화 / 노사관계
- 53 산업안전보건 관리

O

56

## Owners & Other Stakeholders



- 57 운영 효율성 개선 / 신규사업 투자
- 60 재무 건전성 / 투명한 경영정보 공개
- 62 공급망 지속가능성 관리
- 64 기후변화 대응
- 68 환경 관리
- 71 사회공헌활동 / 지역사회 기여

## Appendix



- 75 지속가능경영 주요 성과
- 86 제3자 검증의견서
- 88 GRI Content Index
- 92 UN SDGs / 수상 실적 / 협회 가입 현황

## CEO 인사말



에쓰-오일은  
기업의 재무적 가치  
창출뿐 아니라 환경, 사회,  
지배구조를 포함한 비재무적  
가치 창출의 중요성을  
인식하고 이해관계자의  
기대를 반영한 체계적인  
ESG 경영을 통해 우리  
사회의 지속가능한 성장에  
기여하기 위해 노력하고  
있습니다.

대표이사 CEO

후세인 에이 알-카타니

존경하는 이해관계자 여러분,

2020년 지속가능성보고서 발간을 맞아 에쓰-오일에 보내주시는 여러분의 변함없는 믿음과 격려에 진심으로 감사드립니다.

에쓰-오일은 기업의 재무적 가치 창출뿐 아니라 환경, 사회, 지배구조를 포함한 비재무적 가치 창출의 중요성을 인식하고 이해관계자의 기대를 반영한 체계적인 ESG 경영을 통해 우리 사회의 지속가능한 성장에 기여하기 위해 노력하고 있습니다.

2020년은 코로나19 감염병으로 인해 전 세계가 대혼란에 빠진 실로 유례없는 혹독한 경영 환경이었습니다. 이런 위기 상황 속에서도 에쓰-오일은 코로나19 이후 회사의 입지와 지속가능성을 더욱 공고히 하기 위해 공정 안정성, 영업 수익성, 재무 안정성과 직원 서비스의 효율성을 높이고 내부 프로세스를 개선하는 데 집중했습니다.

무재해 7백만인시 달성, 코로나19 방역수칙 준수, 빈틈없는 환경 보호 등 선제적이고 체계적인 관리를 바탕으로 세계 최고 수준의 안전·보건·환경 문화를 구축하고 있으며, 전사적인 에너지 절감을 통해 온실가스도 지속적으로 감축하고 있습니다.

세계 최초로 ISO 37301 준법경영시스템 인증을 획득하는 등 철저한 준법경영, 윤리경영, 책임경영을 통해 투명한 지배구조를 구축하고 있으며, 전사적 리스크관리시스템(Enterprise Risk Management System)을 바탕으로 다양한 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한, ESG 경영을 전사의 모든 경영 활동에 반영하고, 이를 보다 체계적이고 통합적으로 관리하기 위해 ESG위원회도 신설해서 운영하고 있습니다.

임직원 역량 제고와 함께 업무 효율성 향상을 위한 성과

중심의 인사제도를 성공적으로 정착시켰으며, 다양한 인사 및 노무제도를 운영하여 임직원의 Work & Life Balance 도 지속적으로 향상시키고 있습니다. 또한 안정적인 재무 구조를 유지하고 있으며, 체계적이고 차별화된 사회공헌 활동도 지속적으로 펼쳐 나눔을 확산시키고 있습니다.

특히 지난해 코로나19가 촉발한 불확실한 경영 환경에 선제적으로 대응하기 위해 “최고의 경쟁력과 창의성을 갖춘 친환경 에너지 화학 기업”이라는 비전 2030을 새롭게 수립하고, 전략 목표인 최고의 수익성, 친환경 성장, 최고의 운영 효율성, 석유화학 비중 확대를 성공적으로 달성하기 위해 전사적인 노력을 기울이고 있습니다.

이런 노력으로 지난해 에쓰-오일은 지속가능경영 분야에서 최고의 권위를 자랑하는 다우존스지속가능성지수 월드 기업에 11년 연속으로 편입되었으며, 한국기업지배 구조원의 ESG평가에서도 우수기업에 선정되었습니다.

코로나19로 인해 일정이 다소 지연되었지만 새로운 미래 성장동력인 Shaheen 프로젝트를 체계적으로 준비하고 성공적으로 추진하여 비전 2030을 달성하겠다는 에쓰-오일의 의지는 변함이 없습니다. 또한 회사는 수소, 탄소 감축, 신성장 사업 등에 대한 투자도 지속적으로 추진하고 있습니다. 이를 통해 회사는 더 높은 경쟁력을 달성할 뿐 아니라 사업 포트폴리오를 다변화해 지속가능한 성장을 달성할 것입니다.

앞으로도 에쓰-오일은 끊임없는 도전과 혁신을 통해 경제적, 환경적, 사회적 가치를 창출하고, 투명경영, 윤리경영, 그리고 기업의 사회적 책임을 다해 주주를 비롯한 모든 이해관계자의 신뢰와 기대에 보답하는 존경 받는 기업이 되기 위해 최선을 다하겠습니다.

감사합니다.

## 2020 at a Glance



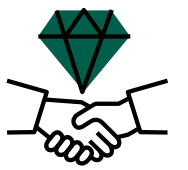
## 자동차 연료 환경품질등급 평가



## 신용등급

**Baa2** [Moody's]

**BBB** [S&P]



## 수출 비중

**54.2** %



## 소매경질유 내수시장 점유율

**26.0** %



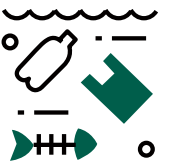
## 대기오염물질 배출 농도 (법정기준 120 ppm 이하)

황산화물 **2.0** ppm



## 수질오염물질 배출 농도 (법정기준 10 ppm 이하)

BOD **2.7** ppm



## 평균 연차휴가 사용일

**23.9** 일



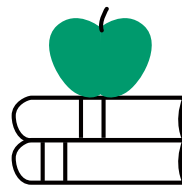
## 환경투자

**20.1** 십억원



## 평균 교육시간

**68** 시간



## DNV 안전문화점수

**8.5** 점



World Class

## 녹색 구매

**14.4** 십억원





## SPECIAL REPORT



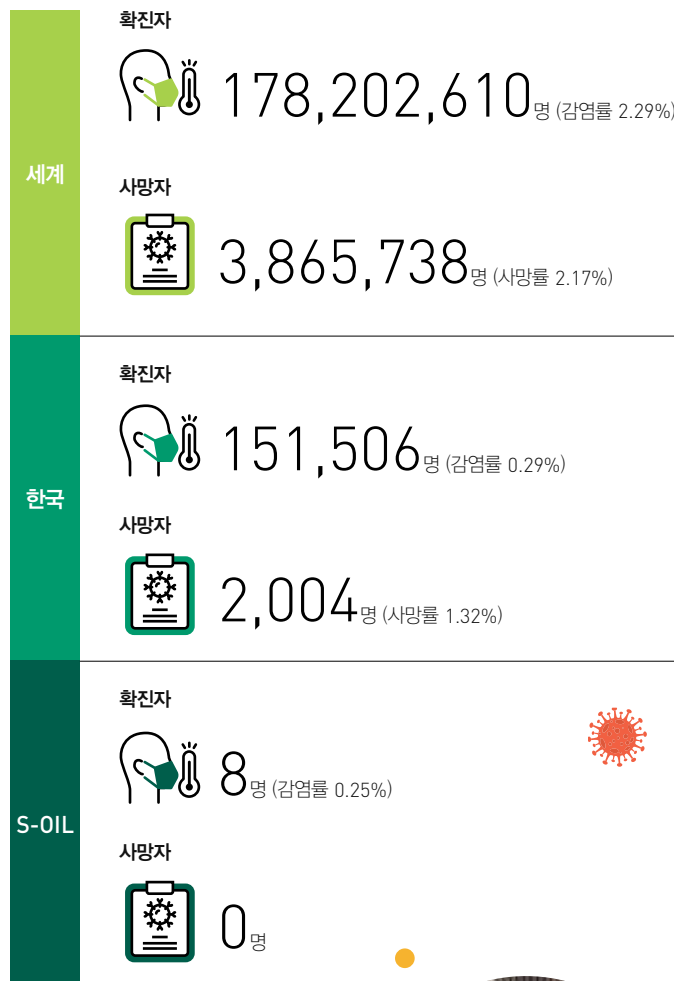
## 코로나바이러스감염증 (코로나19)

중세시대 흑사병과 1900년대 초 스페인 독감과 비교되는 감염병인 코로나19의 발병으로 인류는 새로운 위험과 도전에 직면해 있습니다. 코로나19의 전 세계적인 확산으로 대면 활동과 교류가 급속도로 위축되면서 정치, 경제, 사회, 문화 등 모든 분야에서 한 번도 경험하지 못한 변화와 혼란, 두려움이 야기되고 있습니다. 세계보건기구에 따르면 2021년 6월까지 전 세계 인구의 2.29%에 달하는 약 178,202천명이 코로나19에 감염되었으며, 이들 확진자 중 2.17%인 약 3,865천명이 사망했습니다. 세계 각국은 코로나19 확산을 막기 위해 강력한 봉쇄조치와 사회적 거리두기를 시행하고 있습니다. 2020년 말부터 백신 접종이 시작되었지만 부족한 공급량과 부작용 등으로 인해 코로나19의 영향이 언제 해소될지 불확실한 상황입니다.

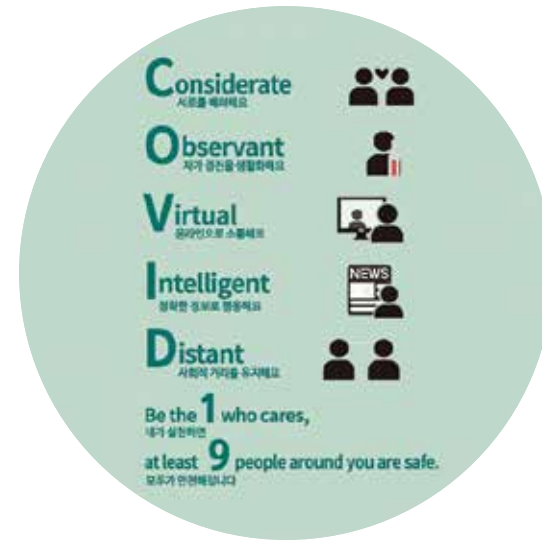
특히 경제부문에서는 글로벌 소비와 수요가 급속도로 위축되는 한편, 유기적으로 연결된 글로벌 공급망도 위협받고 있습니다. 자국 중심주의가 확산되면서 세계 교역은 더욱 위축되고 있으며, 세계 경제는 대공황 이후 가장 낮은 성장을 기록했습니다. 향후 코로나19가 종식되어도 이전 수준의 생산과 소비, 교역 규모를 회복할 수 있을 것인지도 불확실한 상황입니다.

코로나19 확산 상황에서 에쓰-오일은 임직원과 임직원 가족, 협력업체 임직원, 지역사회 등 이해관계자의 안전을 지키고, 생산 차질 등 비정상적인 경영 상황에 대한 리스크를 최소화하기 위해 전사적인 역량을 집중하여 대응하고 있습니다.

회사는 정부의 방역수칙을 준수하고 있으며, 2009년 신종플루, 2015년 메르스를 대처한 경험을 바탕으로 코로나19와 같은 감염병을 회사의 Key Risk로 지정하여 사전 수립된 체계적인 예방관리 및 비상조치 방침에 따라 신속하게 대응하고 있습니다. 회사는 감염병 비상대책위원회를 구성하여 다양한 예방활동과 모니터링을 시행하고 있으며, 회사 내 확진 위험 발생 시 신속한 의사결정을 통해 선제적으로 대응하고 있습니다.



\* 세계보건기구 발표 2021년 6월 21일 기준



### 적극적인 예방활동

에쓰-오일은 임직원과 협력업체 임직원을 포함한 사업장에 출입하는 모든 사람에 대해서 열화상카메라 등으로 체온 측정을 실시하고, 코로나19 감염 의심자는 출입을 금지하고 있습니다. 모든 사업장에 대해 정기적으로 소독을 실시하고 있으며, 출입문 손잡이, 엘리베이터 버튼, 업무용 차량과 같은 접촉이 많은 곳에 대한 소독도 지속적으로 실시하여 바이러스를 차단하고 있습니다. 특히 코로나19 확산 초기에 방역물품 확보가 어려운 상황에서도 방역마스크와 손세정제를 확보해 모든 임직원들에게 지속적으로 지급함으로써 임직원들이 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 신속하게 대응했습니다. 또한 회사는 정부의 방역수칙을 준수하고 사회적 거리두기에 적극적으로 동참하여 생산 현장을 제외한 모든 사업장에서 자체 인원에 대해 50% 수준의 재택근무를 실시하고 있으며, 시차 출퇴근제와 식사시간 2부제도 시행하고 있습니다. 업무 시 모든 임직원들은 방역마스크를 착용하고 있으며, 교육과 회의는 불가피한 경우를 제외하고 모두 비대면으로 진행하고 있습니다. 아울러 임직원들의 사업장 간 출장과 이동을 최소화하고 있습니다.



### 감염자 발생 비상조치

에쓰-오일은 임직원과 임직원 가족 중에 코로나19 감염 우려가 있는 경우에는 해당 임직원을 신속하게 격리 조치하고 있습니다. 임직원 또는 협력업체 임직원이 코로나19에 감염된 경우에는 정부의 방역수칙과 회사의 비상조치 방침에 따라 감염자 동선 추적, 해당 업무공간 폐쇄, 긴급 방역, 회사 내 접촉자에 대한 진단검사와 자가격리 등 신속하게 대응조치를 취해 추가적인 회사 내 감염을 차단하고 있습니다. 2021년 6월 기준으로 직원 8명과 협력업체 직원 7명이 코로나19에 감염되었으나 모두 완치했으며, 선제적이고 강력한 대응을 통해 감염자로 인한 회사 내 추가 감염과 지역사회 확산은 발생하지 않았습니다.



### 코로나19 예방 캠페인

에쓰-오일은 코로나19 확산에 따라 이웃과 사회가 처한 고통을 함께 나누기 위해 노력하고 있습니다. 경제적 어려움을 겪는 시민들을 지원하기 위해 성금 5억원을 지원하는 한편, 오랜 사회적 거리두기로 인해 지친 이웃들을 응원하기 위해 하트하트재단과 함께 코로나19 극복을 위한 릴레이 연주 캠페인, 구도일 애니메이션과 콘텐츠 제작해 SNS 등을 통해 코로나19 예방수칙 알리기 캠페인 등 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 또한 CEO를 포함한 경영진이 '덕분에 챌린지' 캠페인에 참여해 코로나19 대응의 최일선에서 시민들의 건강을 위해 헌신하고 있는 의료진에게 감사와 존경의 마음을 전했습니다.

앞으로 코로나19가 종식될 때까지 에쓰-오일은 정부의 방역수칙을 준수하고, 자체적인 감염병 대응방침에 따라 임직원과 임직원 가족, 협력업체 임직원, 지역사회 등 이해관계자의 건강과 안전을 보호하기 위해 최선을 다하겠습니다.

## 회사 소개

에쓰-오일은 다양한 이해관계자들의 요구와 기대에 부응하며 존경 받는 기업시민으로서 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.



### 사업장

- 서울본사 : 마케팅, 재무, 일반관리 등
- 온산공장 : 제품 생산 및 출하
- 저유소·저장소(13개) : 제품 저장 및 출하
- 지역본부(3개), 판매지사(19개), 해외사무소(3개) : 제품 판매

### 자회사

- S-International Ltd. : 원유 무역업, 지분 100% 소유
- 에쓰-오일토탈유회유(주) : 유회유 제조 및 판매, 지분 50%+1주 소유 (프랑스 TOTAL사와 합작)
- S-Oil Singapore Pte. Ltd. : 유회유 제품 트레이딩, 지분 100% 소유

### 정유사업

에쓰-오일은 1980년 90,000 B/D의 원유정제시설을 상업 가동한 이후 두 차례 증설을 거쳐 정제능력 677,000 B/D의 대형 정유회사로 성장했습니다. 회사는 경질유 제품 수요 증가와 환경규제 강화 등 시장여건 변화에 적극적으로 대응하여 모든 생산 제품을 경질화, 저유황화할 수 있는 대규모 고도화 시설인 중질유분해탈황시설(Bunker-C Cracking Center : BCC)을 경쟁사보다 앞선 1990년대 중반부터 가동하고 있습니다. 고유황 중질유에서 값비싼 경질유를 뽑아내는 BCC는 단순 제조업으로만 인식되던 국내 정유산업을 고부가가치 수출산업으로 탈바꿈시킴으로써 정유산업의 역사를 바꾸어 놓은 시설로 평가되고 있습니다.

또한 2018년 중질유분해시설 및 올레핀하류시설(Residue Upgrading Complex & Olefin Downstream Complex : RUC/ODC) 프로젝트를 성공적으로 완료하여 저가의 잔사유에서 휘발유, 프로필렌 등 고부가가치 제품을 생산할 수 있는 능력을 크게 향상하여 정유사업의 수익성을 한층 더 높였습니다. RUC/ODC 프로젝트를 통해 회사는 2020년부터 적용되는 국제해사기구의 선박 연료에 대한 황 함량 규제 강화에도 선제적으로 대응하고 있습니다.

에쓰-오일은 가동 초기부터 내수시장을 벗어나 해외시장 개척에 주력해 왔으며, 세계적 수준의 고도화 시설을 바탕으로 아시아·태평양 지역의 경질유 공급 허브로서 역할을 수행하고 있습니다. 회사는 고품질의 친환경 석유제품을 생산하여 아시아는 물론 환경규제가 심한 미국, 유럽, 오세아니아 등 전 세계로 수출하여 해외시장에서의 수익 창출에 주력하고 있습니다.

### 유회사업

에쓰-오일은 1976년 설립 당시 첨단 기술에 의한 자본집약적 사업인 고급 유회유 사업에 과감히 투자하여 전량 수입에 의존하던 유회유국의 국산화에 성공한 이래 현재에 이르기까지 국내외 유회유 시장을 선도하고 있습니다. Group I 유회유기와 Group II 유회유기를 생산하는 제1 유회유기 공장, 초고 점도지수(Very High VI) 유회유기인 Group III 유회유기를 생산하는 제2 유회유기 공장은 하루 44,700배럴의 생산능력을 갖추고 있습니다. 회사는 국내에서 유일하게 Group I, Group II, Group III 유회유기를 동시에 생산하여 일본, 중국 등 아시아는 물론 미국, 유럽 등 주요 해외시장에 공급하면서 국제적인 경쟁력을 갖춘 유회유 메이커로 자리 잡았습니다.

에쓰-오일은 1989년 유회유 사업에 진출한 이후 지속적인 변화와 발전을 거듭하며 유회유 시장의 선도기업으로서 위치를 확고히 하고 있습니다. 시장의 수요에 따라 유회유 포트폴리오를 다양화했으며, 2019년에는 S-OIL SEVEN으로 유회유 브랜드를 통합하여 최고급 브랜드로서의 위상을 폭넓은 제품군에 걸쳐 강화했습니다. 현재 유회유 제품의 수출은 회사가 직접 담당하고 있으며, 국내시장 판매는 2008년 TOTAL Marketing & Services S.A.사와 합작으로 설립한 에쓰-오일토탈유회유주식회사를 통해 수행하고 있습니다.

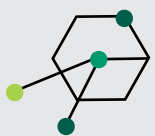
### 석유화학사업

에쓰-오일은 1991년 생산제품의 부가가치 증대를 위해 나프타 개질시설 및 BTX 생산시설을 상업 가동하여 석유화학부문으로 사업을 다각화하기 위한 기반을 마련했으며, 1997년 단일 공정으로는 세계 최대 규모인 연산 70만톤의 파라자일렌 생산시설의 건설을 완료하고 석유화학부문에 본격적으로 진출했습니다. 이와 함께 1997년 고도화 설비인 접촉분해시설에서 연산 20만톤의 프로필렌도 생산하기 시작하여 석유화학부문의 사업 영역을 확장했으며, 석유화학 하류부문에서 경쟁우위를 확보할 수 있는 기반도 마련했습니다.

2011년에는 석유화학제품의 기초원료인 BTX를 생산하는 아로마이징 시설과 합성성유의 기초원료인 파라자일렌을 생산하는 제2 자일렌센터 등으로 구성된 제2 아로마틱 콤플렉스를 완공했습니다. 이 시설의 가동으로 회사의 생산능력이 종전보다 2배 이상 늘어나 연산 185만톤 규모의 파라자일렌 생산시설과 연산 69만톤 규모의 벤젠 생산시설을 갖추으로써 정유부문과 유회유부문에 이어 석유화학부문에서도 세계적 수준의 경쟁력을 갖추게 되었습니다.

에쓰-오일은 여기에 안주하지 않고 2018년 완료한 RUC/ODC 프로젝트를 통해 올레핀 다운스트림 사업에 성공적으로 진출하여 연산 73.5만톤의 프로필렌옥사이드와 폴리프로필렌을 생산함으로써 석유화학 사업부문의 확대는 물론 '최고의 경쟁력과 창의성을 갖춘 친환경 에너지 화학 기업'이라는 비전을 더욱 공고히 할 것입니다.

### 2020년 매출액 (조원)



Total  
16.7

12.6

1.2

2.9

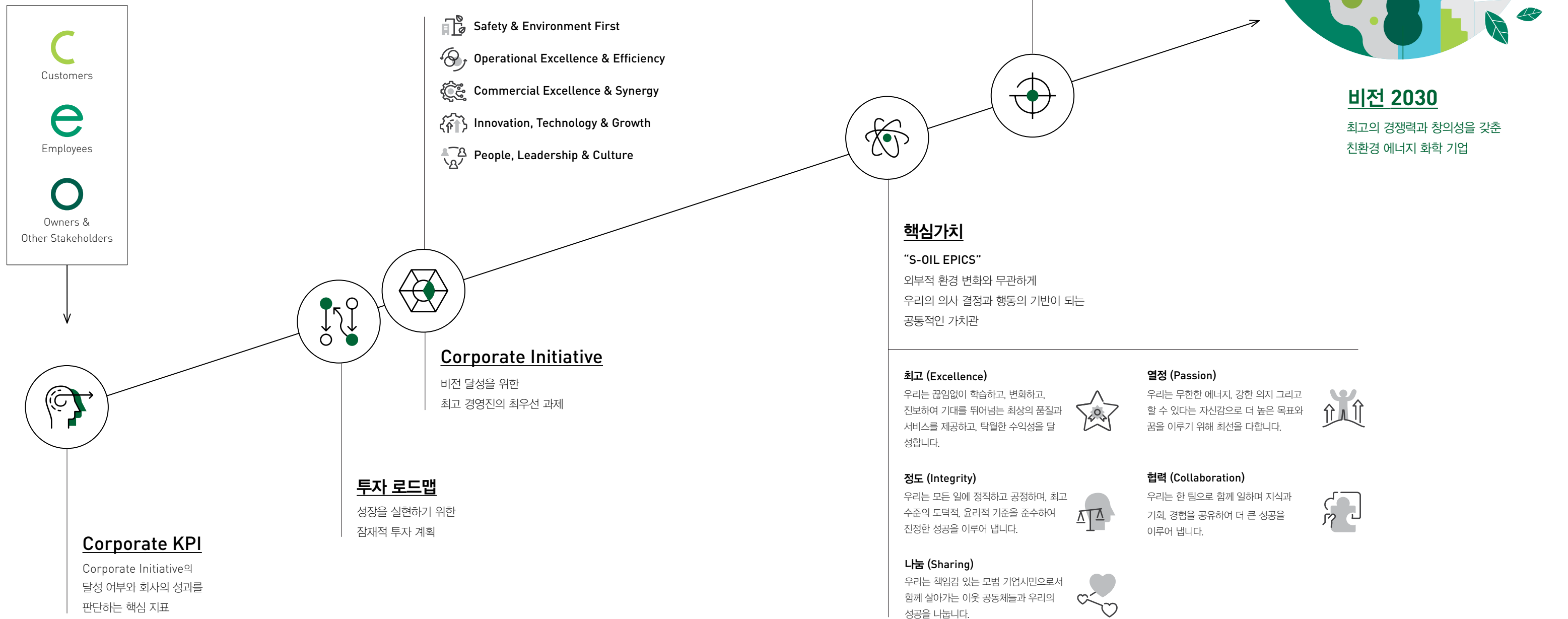
<b>생산 제품</b>	휘발유, 경유, 등유, 항공유, LPG, 중질유, 아스팔트
<b>생산 능력</b>	원유 정제 677,000 B/D, 중질유 분해 205,000 B/D, 중질유 탈황 178,000 B/D, 등·경유 탈황 120,000 B/D

<b>생산 능력</b>	aramcoULTRA (Group-III 유회유) 31,000 B/D
	aramcoPRIMA (Group-II 유회유) 10,600 B/D
	aramcoDURA (Group-I 유회유) 3,100 B/D

<b>생산 능력</b>	파라자일렌 1,850,000 톤/년	에틸렌 150,000 톤/년
	벤젠 690,000 톤/년	프로필렌옥사이드 330,000 톤/년
	프로필렌 156,000 톤/년	폴리프로필렌 405,000 톤/년

## 지속가능 경영체계

에스-오일의 지속가능경영은 이해관계자인 C.E.O.의 기대사항에서 출발합니다. C.E.O.란 고객 (Customers), 임직원(Employees), 주주와 그 밖의 이해관계자(Owners and Other Stakeholders)를 말합니다. 회사는 C.E.O.가 기대하는 것이 무엇인지, C.E.O.의 기대를 충족시키기 위해 무엇을 해야 하는지를 먼저 인식하고, 이를 회사 정책에 반영하여 경제적, 환경적, 사회적으로 C.E.O.의 가치를 극대화함으로써 회사의 비전 2030인 '최고의 경쟁력과 창의성을 갖춘 친환경 에너지 화학 기업'을 달성하기 위해 노력하고 있습니다.





최고 경영진 메시지

최고의 경쟁력과  
창의성을 갖춘  
친환경 에너지 화학 기업

1



2



에스-오일은 이해관계자인 C.E.O.의 기대사항을 회사의 경영정책에 반영하여 경제적, 환경적, 사회적으로 C.E.O.의 가치를 극대화함으로써 회사의 비전 2030인 '최고의 경쟁력과 창의성을 갖춘 친환경 에너지 화학 기업'을 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

3



4



5



1 운영총괄 박봉수 사장	<b>지속적인 투자를 통해 미래 성장동력을 발굴하고, 최고의 경쟁력과 운영 효율성을 갖춘 안전한 친환경 사업장을 만들겠습니다.</b>	에스-오일은 정유·윤활·석유화학 부문에서 수익성과 안정성이 향상된 균형 잡힌 비즈니스 포트폴리오를 구축하고, 고부가가치 친환경 제품 생산 증대, 에너지 비용 절감 등 다양한 이익 개선 활동을 통해 공정 신뢰도와 운영 효율성을 개선하여 경쟁력을 높이고 있습니다. 또한 회사는 새로운 미래 성장동력을 확보하기 위해 석유화학 확장 2단계 투자인 Shaheen 프로젝트의 성공적인 추진을 위해서도 노력하고 있습니다. 회사는 강화된 안전 향상 프로그램의 도입, 선제적인 코로나19 대응, 철저한 환경법규 준수 등 체계적인 안전·보건·환경 관리를 바탕으로 세계 최고 수준의 안전·보건·환경 문화를 구축하고 있습니다. 또한 철저한 폐기물 관리, 에너지 효율성 제고 등을 통해 오염물질 배출과 탄소 배출을 지속적으로 감축하여 환경과 기후변화에 미치는 영향을 최소화하고 친환경 에너지 화학 기업으로 나아가겠습니다.
2 전략/ 관리총괄 류열 사장	<b>끊임없는 변화와 혁신 그리고 ESG 경영을 통해 지속가능한 성장을 달성하고 존경 받는 기업시민으로서 사회적 책임을 다하겠습니다.</b>	에스-오일은 급변하는 경영 환경 속에서 전략 목표인 최고의 수익성, 친환경 성장, 최고의 운영 효율성, 석유화학 비중 확대를 성공적으로 달성하여 새롭게 수립된 비전 2030을 실현하고 이해관계자와 함께 성장하기 위해 노력하고 있습니다. 회사는 신성장 사업에 대한 투자 기회를 지속적으로 모색하고 있으며, Seeding Investment도 꾸준히 추진하고 있습니다. 또한 기존 사업의 효율성을 극대화하고 새로운 가치를 창출하기 위해 4차 산업혁명의 핵심 기술을 활용하여 전사적인 Digital Transformation도 체계적으로 추진하고 있습니다. 회사는 임직원들이 잠재력을 발휘해 변화와 혁신을 주도하고 서로 협력하여 더 높은 성과를 달성할 수 있도록 창의적이고 민첩한 성과 중심의 조직문화를 성공적으로 정착시키고 있습니다. 또한 신뢰를 바탕으로 협력업체가 충분한 지속가능 역량을 갖출 수 있도록 지원하여 함께 성장하기 위해 노력하고 있으며, 이해관계자의 기대를 적기에 파악하여 선택과 집중을 통한 체계적이고 차별화된 사회공헌활동도 지속적으로 펼치고 있습니다.
3 마케팅총괄 안종범 수석부사장	<b>비용 경쟁력과 가치 극대화로 고객 감동을 실현하고, 석유화학사업 확대를 통해 미래 성장동력을 발굴하여 고객과 함께 성장하겠습니다.</b>	에스-오일은 최고의 품질과 서비스 그리고 합리적인 가격을 바탕으로 창의적인 마케팅 활동을 통해 고객에게 최고의 만족과 가치를 제공하고 있습니다. 회사는 다양한 채널을 통해 고객과 적극적으로 소통하며 고객의 기대를 파악하고, 이를 경영 활동에 선제적으로 반영하여 제품과 서비스의 비용 경쟁력을 높이고 가치를 극대화함으로써 고객 만족을 넘어 고객 감동을 실현하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 회사는 적극적인 해외시장 개척을 통해 내수산업으로 인식되고 있던 정유산업을 고부가가치 수출산업으로 탈바꿈시켜 국가와 사회에 기여하는 신뢰 받는 기업으로 성장하고 있습니다. 지속적인 신규 시장 개척과 마케팅 기반 확대를 통해 생산 제품의 50% 이상을 수출하고 있으며, 최대 주주이자 세계 최대의 석유회사인 사우디 아람코와의 협력을 통해 해외시장에서의 리더십도 더욱 강화하고 있습니다.
4 법무/ 컴플라이언스 본부 박성우 부사장	<b>인권을 보호하고 준법경영과 윤리경영을 실천하며 지배구조를 더욱 강화하여 지속가능한 성장을 달성하겠습니다.</b>	에스-오일은 글로벌 스탠더드에 부합하는 인권 정책을 통해 이해관계자의 인권을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 핵심가치인 정도를 바탕으로 준법경영과 윤리경영을 실천하여 모든 임직원이 일상 업무에서 이를 자연스럽게 준수하는 기업문화도 정착되어 있습니다. 더불어, 다양성과 전문성 그리고 독립성을 갖춘 이사회와 전문위원회를 통해 견제와 협력이 조화를 이루는 건전하고 투명한 지배구조를 구축하여 이해관계자의 신뢰를 쌓고 있습니다. 갈수록 기업의 사회적 책임이 강화되고, 급변하는 경영 환경 속에서 경영진을 포함한 모든 임직원은 진취적인 기업가 정신을 발휘하고 책임경영을 실천하여 지속적으로 경제적, 사회적, 환경적 가치를 창출함으로써 회사의 기업가치를 향상시키고 있습니다. 앞으로도 회사는 체계적이고 선진적인 준법경영과 윤리경영을 통해 이해관계자의 기대에 부응하는 지속가능한 성장을 달성하겠습니다.
5 CFO 방주완 부사장	<b>안정적인 재무구조와 효율적 자원 배분 및 선제적인 리스크 관리를 통해 이해관계자의 이익을 보호하고 국가 경제와 사회에 기여하겠습니다.</b>	에스-오일은 효율적인 재무관리와 최적의 자본 조달을 통해 지속가능한 성장의 토대가 되는 안정적인 재무구조를 유지하고 있으며, 선택과 집중을 통해 제한된 자원을 효과적으로 사용하여 기업가치를 극대화하고 있습니다. 이와 함께 균형 있는 성과 배분, 성실한 조세 납부, 투명하고 정확한 정보 공개를 통해 주주, 채권자 등 이해관계자의 이익을 보호하고 국가 경제와 사회 발전에 기여하고 있습니다. 불확실한 경영 환경 속에서 회사는 수많은 잠재적 리스크에 선제적으로 대응하여 경제적, 환경적, 사회적 가치의 훼손을 방지하고 이해관계자들과 함께 성장하기 위해 체계적인 리스크 관리 시스템을 운영하고 있습니다. 또한 철저한 내부 감사를 통해 투명성을 제고하고, 잘못된 관행이나 비효율적인 업무 프로세스와 비용구조를 개선하여 비전 2030을 달성하기 위해 최선을 다하고 있습니다.



## Value Creation

에스-오일은 창의적인 도전의식과 열정을 바탕으로 수송, 발전, 석유화학 등 산업 전반에 걸쳐 고품질의 연료와 원료를 안정적으로 공급하여 경제적 가치를 창출하고 있으며, 이를 이해관계자인 C.E.O.와 함께 나눔으로써 국가 경제와 사회 발전에 기여하고 있습니다.



### 1 원유 (백만배럴)

233.1

### 2 생산 (백만배럴)

정유제품

228.0

윤활제품

12.5

석유화학제품

24.3

### 3 운송 (십억원)

물류비용

243.0

### 4 마케팅 및 판매 (%)

국내시장 소매경질유 점유율

26.0

해외시장 수출 비중

54.2

### 5 경제적 가치 창출 (십억원)

-535.0

### 6 경제적 가치 배분 (십억원)

임직원\_인건비

436.2

협력회사\_구매

17,283.0

지역사회\_사회공헌

9.0

환경\_환경투자

20.1

## 이해관계자 참여

### 제품·서비스 공급

- 고객의 소리(VOC) 처리 시스템
- 고객 만족도 조사
- 고객 모니터링 그룹
- 고객만족 제언제도
- 콜센터
- 보너스카드 홈페이지 (App. 포함)
- 마케팅 공모전

### 제품·서비스 공급

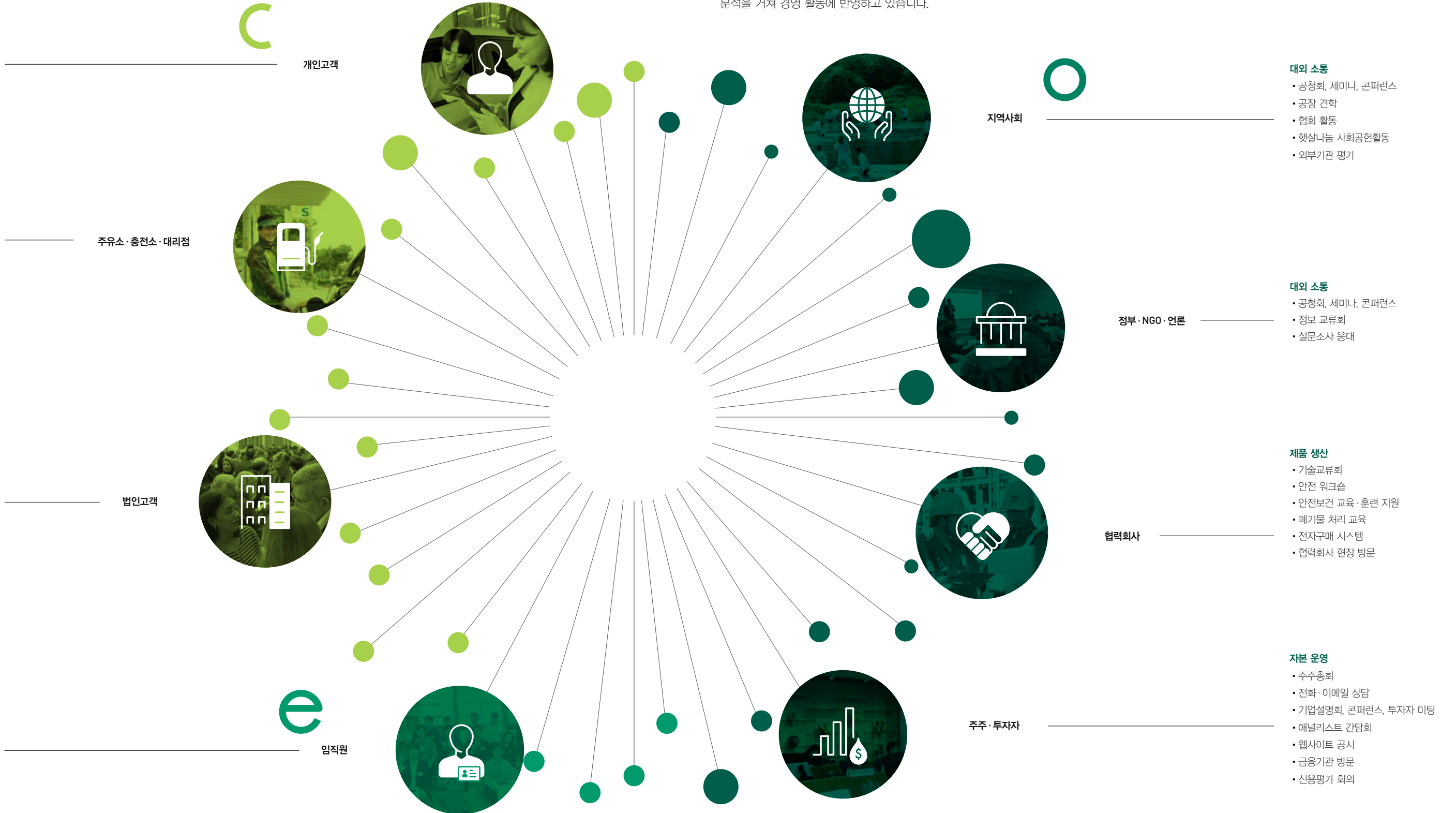
- 주유소 자원 설명회
- 주유소 방문
- 주유소 경영 매거진
- 사보
- 챔피언스클럽
- 아너스클럽
- E-Biz

### 제품·서비스 공급

- 전략협력 회의
- 고객 초청 행사
- 고객 초청 만찬
- 브로슈어
- 고객 방문
- 워크숍

### 인재 관리

- CEO 간담회
- 경영진 생산·판매 현장 방문
- 임직원 만족도 조사
- 고충처리위원회
- 월례협의회
- 노사협의회
- 전사 제언제도
- 윤리경영 헬프데스크
- 전사 경영설명회
- 사보
- 사내 인트라넷
- HR 웹진



에스-오일은 이해관계자인 C.E.O.의 기대사항을 파악하기 위해 그룹별 특성에 기반한 다양한 형태의 참여 채널을 운영하고 있습니다. C.E.O.의 기대사항을 충족시키기 위해 회사의 전략방향 및 Corporate Initiative와 연계한 Action Plan도 수립하여 실행하고 있습니다. 실행 결과는 검토와 분석을 거쳐 경영 활동에 반영하고 있습니다.

중대성 평가

에쓰-오일의 지속가능성보고서는 회사의 지속가능 경영체계와 글로벌 보고 가이드라인을 기반으로 이해관계자인 C.E.O. 관점에서 경제적, 환경적, 사회적 이슈를 다루고 있습니다. 이를 위해 내·외부 이해관계자의 참여로 중대성 평가(Materiality Test)를 실시하여 회사의 지속가능경영에 중대한 영향을 미치는 27개 이슈를 도출했습니다.

STEP 1

지속가능경영 이슈 파악 (이슈 Pool 구성)

- 글로벌 지속가능성 이니셔티브 벤치마크, 국내외 동종기업 벤치마크, 미디어 조사 (2020년 국내 10개 일간지의 회사 관련 기사 총 1,021건) 및 VOC를 통해 접수된 고객 의견(2020년 총 3,194건)을 분석하여 이슈 도출
- 29개 이슈 Pool 구성

STEP 2

이해관계자 관심도 및 현황 파악  
(이해관계자 설문)

- 설문내용 : 29개 이슈 Pool 중 에쓰-오일 및 이해관계자에게 중대한 영향을 미치는 지속가능경영 이슈 선정
- 설문기간 : 7일 (2021.1.21~27)
- 설문대상 : 고객, 임직원, 투자자, 협력회사, 지역사회 등 이해관계자 3,597명
- 응답자 : 698명 (응답률 19.4%, Customers 352명, Employees 205명, Owners & Other Stakeholders 141명)
- 설문방법 : 사내 그룹웨어, 이메일 발송 등

STEP 3

주요 이슈 선정  
(최고 경영진 회람 및 중대성 매트릭스 분석)

- 최고 경영진 회람을 통한 중대성 평가 참여
- 중대성 매트릭스 분석 및 주요 이슈 선정 (27개)

C.E.O.별 주요 이슈 (총 27개)

주요 이슈	보고 범위	주요 이해관계자	페이지
1 고객 만족 실현	에쓰-오일 내부/외부	고객	33
2-1 유통 단계에서의 제품 품질 보장	에쓰-오일 내부	고객, 정부	36
2-2 연구개발 강화			
3 마케팅 활동 강화		고객	38
4-1 고객 개인정보 보호	에쓰-오일 내부/외부	고객, 정부	40
4-2 공정한 마케팅 활동			
4-3 경쟁 저해행위 예방			
5 해외 마케팅 강화	에쓰-오일 내부	고객	42
1-1 인재 관리	에쓰-오일 내부	임직원	45
1-2 공정한 평가 및 보상			
2 인재 육성			47
3-1 건전한 조직문화			50
3-2 화합의 노사관계			
4 산업안전보건 관리	에쓰-오일 내부/외부	임직원, 협력회사, 지역사회, 정부	53
1-1 신규사업 투자	에쓰-오일 내부	임직원, 주주·투자자	57
1-2 운영 효율성 개선			
2-1 재무 건전성 확보	에쓰-오일 내부/외부	고객, 임직원, 주주·투자자, 협력회사, 지역사회, 정부	60
2-2 투명한 경영정보 공개			
3-1 공급망 지속가능성 관리		협력회사	62
3-2 공정한 협력사 선정			
4 기후변화의 경제적 영향		고객, 주주·투자자, 협력회사, 지역사회, 정부	64
5-1 환경관리 시스템 강화	에쓰-오일 내부	임직원, 지역사회, 정부	68
5-2 오염물질 관리			
5-3 환경에 미치는 영향 관리			
6-1 사회공헌활동	에쓰-오일 내부/외부	고객, 임직원, 지역사회, 정부	71
6-2 지역사회 고충 처리			
6-3 지역사회 경제 발전			

중대성 매트릭스



## 이해관계자 인터뷰

다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자와 소통하는 에쓰-오일은 지속가능성보고서 발간에 앞서 회사의 지속가능경영에 대한 이해관계자들의 의견을 듣기 위해 인터뷰를 진행했습니다. 다음은 인터뷰 내용 중 일부를 발췌한 것입니다.



1	정기현 고객 구도일 프렌즈	귀하가 생각하는 에쓰-오일은 어떤 기업인가요?	저는 접근성, 가격, 포인트 등의 혜택을 비교해서 주로 집 근처에 있는 주유소에서 기름을 넣었어요. 어느 날 그 주유소가 에쓰-오일로 바뀌더라고요. 처음엔 어떻게 해야 하나 잠시 고민했지만, 몇 번 주유를 해보니 가격도 괜찮고 여러 가지 좋은 이벤트가 있어서 계속 찾게 되더라고요. 에쓰-오일 기름이 좋다는 말은 많이 들었는데 솔직히 제가 전문가가 아니다 보니 확실히 좋다 뭐 이런 건 모르겠지만 소비자를 위한 다양한 이벤트들이 좋았습니다. 구도일이란 캐릭터로 재미있는 광고도 해서 친근한 느낌인데 정작 회사에 대해서는 깊이 생각해 보지 않았네요. 앞으로는 고객으로서 에쓰-오일이 어떤 좋은 일을 하는지 관심 가져 봐야겠습니다.
2	이용인 대표 장항주유소	에쓰-오일 본 보고서에서 다루어 주었으면 하는 이슈가 있다면 무엇인가요?	저희 주유소는 1993년에 에쓰-오일로 오픈했어요. 이후 한 번도 다른 브랜드로 바꾸지 않았고요. 저도 사업을 하는 사람으로서 무엇보다 경제적인 이익이 중요합니다. 하지만 사업이란 먼저 신뢰가 바탕이 되어야 한다고 생각합니다. 에쓰-오일은 바로 그런 파트너입니다. 오랜 세월 에쓰-오일의 일원으로 지내오다 보니 이제는 관계자들과의 친목도 돈독해져 비즈니스 파트너라기보다는 가족과 같은 존재입니다. 최근 주유소가 커피전문점으로 바뀌는 모습도 봤습니다. 주유업계에 일어나고 있는 시대의 변화에 맞춰 경쟁력을 키울 수 있는 방법과 개인이 할 수 없는 법이나 제도적인 문제, 대비책 등 회사 차원의 지원방안 같은 내용을 실어주면 좋겠습니다.
3	김고은 사원 에쓰-오일 총무팀	코로나19로 인해 귀하의 생활은 어떤 변화를 겪고 있습니까?	제일 큰 변화는 업무적인 부분인데 재택근무를 시작했다는 것입니다. 코로나19 이전에는 집에서 업무를 보는 것이 먼 미래의 일이고, 나와는 관련 없는 일이라고 생각했었는데 갑자기 재택근무를 시작하면서 제 생활에도 많은 변화가 생겼습니다. 우선 재택근무 시 장점은 출퇴근 스트레스가 해소되어 업무능률이 향상되었다는 점입니다. 이전에는 출퇴근하느라 시간과 체력이 많이 소모되었죠. 반면 단점도 있습니다. 사무실에서 함께 일할 때는 업무에 대해 동료들과 의견을 나누고 도움을 주고받아 시너지 효과를 낼 수 있었는데 재택근무를 하니 아무래도 전보다 팀원 간 커뮤니케이션이 어려워졌습니다. 얼굴을 마주보고 말할 때는 뉘앙스가 전달되기 때문에 소통이 편했는데 메신저나 텍스트로는 정확한 소통을 위해 더 많은 에너지가 드는 느낌입니다.
4	김성준 전무 DIG 에어가스 토나사업본부	에쓰-오일이 더 책임감 있는 기업시민으로 성장하기 위해 필요한 변화는 무엇인가요?	친환경 트렌드에 맞춰 기존의 전통적인 정유 기업을 넘어 친환경 기업으로 거듭나야 한다고 생각합니다. 정유/석유 화학 사업이 탄소중립 및 친환경 트렌드와 대조되는 이미지이지만, 사실상 수소, 연료전지, 리사이클링 등 신사업 분야와 가장 가까운 사업이라고 생각합니다. 정유·화학업계의 노하우는 친환경 사업의 가장 큰 기술력으로 바뀔 수 있고, 이러한 신사업과 미래 에너지 분야에 대한 도전은 자연스레 환경과 경제발전에 이바지하는 일이 될 거라 생각합니다. 도전을 통해 사업을 성공시키는 일이 또한 에쓰-오일이 가장 잘하는 일이 아닌가 싶고요. 최근 많이 언급되는 ESG(환경·사회·지배구조) 경영을 지키며 사업으로 성공시켜 나가는 것이 기업시민으로 최선을 다하는 일이라고 생각합니다.
5	김영중 대표 문화나눔 네트워크 시루	귀하가 생각하는 에쓰-오일다운 사회공헌 활동이 있다면 무엇인가요?	에쓰-오일은 에너지 회사이니까 사람들에게 행복에너지(Happy Energy)를 넣어주는 CSR 활동을 확대하면 어떨까 싶습니다. 그중 하나가 저희가 하고 있는 문화예술 나눔 사업이고, 다른 하나를 더 추천하자면 고령화 사회의 도래로 생활 형편이 어려운 어르신과 저소득층 가정, 장애인들이 보다 편안하고 행복한 삶을 누릴 수 있도록 유니버설 디자인으로 집을 고쳐주는 사업입니다. 집을 고쳐주는 사업은 여러 곳에서 하고 있지만 아직 많이 부족한 상황입니다. 사람이 살아가는 데 꼭 필요한 게 '의식주'인데 제 생각에 '의'와 '식'은 어느 정도 수준에 도달했다고 봅니다. '주'는 거주 공간의 부재와 주거 환경의 개선 등 아직 과제가 많다고 생각됩니다. 사는 사람에 맞는 기능적 디자인으로 그분들의 생활이 조금이라도 편해진다면 그것도 행복에너지를 채워주는 일이라고 생각합니다.



지배구조

투명하고 건전한 지배구조는 기업의 지속가능한 성장을 이끌어가는 토대입니다. 이는 기업 경영의 투명성과 생산성 제고는 물론 투자자를 포함한 다양한 이해관계자들의 신뢰를 얻고 기업의 가치를 극대화할 수 있는 핵심 요소입니다.

에스-오일은 다양성과 독립성 그리고 전문성을 갖춘 이사회와 전문위원회를 통해 견제와 협력이 조화를 이루는 경영 활동을 추구하여 국내 상장회사 중 최고 수준의 투명하고 건전한 지배구조를 구축하고, 이해관계자와의 신뢰관계를 강화하고 있습니다.

다양성과 독립성의 조화

에스-오일은 이사회가 다양한 이해관계자들의 이익을 대변할 수 있도록 내부 선정 절차에 따라 국적, 민족, 성별 등 다양성과 각각의 분야에서 전문성을 갖춘 이사회 간의 상호보완성을 고려하여 이사 후보자를 선정하고 주주총회를 거쳐 이사를 선임하고 있습니다. 또한 이사회가 갖춰야 할 필수 역량을 토대로 경영 비전, 리더십, 전문지식, 직무 경력은 물론 독립적이고 객관적인 이사회 활동을 위한 역량과 자질에 대한 검증을 거쳐 이사 후보자를 선정하고 있습니다. 이사회의 독립성을 보장하기 위해 이사 선임 시 최근 5년 이내 회사에 종사했는지, 회사의 감사·컨설팅 관련 업무에 종사했는지, 회사와의 거래관계 등 중요한 이해관계가 없었는지 등 독립성 요건도 검토합니다. 특히 사외이사 후보 추천 시에는 사외이사후보추천위원회에서 회사와의 이해관계 여부와 직무수행의 결격 사유 등 내부 기준에 따라 후보자의 적격성을 심사하여 독립성을 갖춘 최적의 후보를 추천하고 있습니다. 이사회는 석유산업뿐 아니라 신재생에너지, 국제무역, 재무 등 서로 다른 다양한 분야에서 전문성을 보유한 이사로 구성되어 있으며, 2019년부터 여성 이사를 2명으로 확대하여 다양성을 더욱 강화했습니다. 정부, 산업계, 학계 등 다양한 분야에 종사하면서 에너지 업계에 대한 풍부한 경험과 역량을 갖춘 이사진들은 이사회의 다양성과 독립성 강화에 크게 기여할 것입니다.

견제와 협력의 조화

에스-오일은 견제와 협력이 조화를 이룬 이사회와 전문위원회(감사위원회, 보수위원회, 사외이사후보추천위원회)를 통해 투명하고 건전한 지배구조를 확립하고 있습니다. 이사회의 책임경영을 강화하기 위해 내부 원칙에 따라 이사의 과반수 이상을 독립성 정책 충족 여부에 대한 검증을 거친 사외이사로 선임하고 있습니다. 2015년부터 독립성을 갖춘 사외이사가 이사회 의장을 수행하고 있으며, 사내이사인 CEO를 제외한 이사 전원을 비상무 체제로 운영하고 있습니다. 이를 통해 이사회가 객관적이고 독립적으로 CEO와 회

사의 경영 활동과 성과를 감독하고 견제하여 다양한 이해관계자의 이익을 극대화하는 방향으로 의사결정이 이루어지도록 하고 있습니다. 회사는 이사들의 적극적인 참석을 통해 견제와 협력이 원활히 이행될 수 있도록 특별한 예외 사유를 제외하고는 각 이사들의 이사회 참석률이 연 75% 이상 되도록 관리하고 있습니다. 전원 사외이사로 구성된 감사위원회에서 회사의 경영 활동 전반에 관한 사항과 내부회계관리제도 운영 현황을 평가하고 내부 감사활동을 보고 받습니다. 회사는 사외이사와 비상무이사가 회사 이외에 2개 이상 다른 회사의 이사를 겸직할 수 없도록 규정하고 있으며, 회사의 사외이사와 비상무이사 전원이 이를 충족하고 있습니다.

이사회 전문성 강화

에스-오일은 이사회의 전문성 향상을 위해 경영 환경의 변화, 사업의 전략, 리스크 요소와 관리 방안 등 이사회의 의사결정을 지원하기 위한 전반적인 내용을 포함한 Briefing Session을 정기적으로 실시하고 있습니다. 회사는 경제, 사회, 환경 모든 분야에서 회사의 지속가능성에 영향을 미칠 수 있는 리스크를 분석하여 매월 이사들에게 보고하고 있습니다. 이사회는 산하에 3개의 전문위원회를 운영하여 의사결정의 전문성과 독립성을 강화하고 있습니다. 또한 CEO를 보좌하는 경영위원회는 경제적, 사회적, 환경적 측면의 모든 중대 사안을 사전에 검토하여 이사회가 회사의 경영계획, 예산, 노사정책 등에 대한 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 지원함으로써 회사의 지속가능한 성장을 제고하는 데 기여하고 있습니다. 또한 회사는 연 1회 자기평가를 통해 이사회와 사외이사를 평가하고 있습니다.



경영진의 책임경영

에스-오일은 CEO를 포함한 모든 경영진이 주주 가치 보호와 기업시민으로서의 역할에 최선을 다하도록 객관적으로 수립한 장단기 목표의 달성 여부에 따라 경영진에 대한 보상을 실시하고 있습니다. 임원 보상 수준 결정의 독립성과 공정성 확보를 위해 사내이사를 제외한 이사로 구성된 보수위원회가 ROACE, EBITDA 등으로 구성된 단기 경영성과 목표와 3-year Total Shareholder Return(TSR) 등으로 구성된 중장기 경영성과 목표의 달성 여부를 종합적으로 고려하여 전체 경영진의 개인별 변동급 보상 수준을 결정하고 있습니다. 이사의 보수 산정기준과 금액은 사업보고서를 통해 개인별로 투명하게 공개하고 있으며, 주요 집행임원의 개인별 보수금액도 함께 공개하고 있습니다. 또한 CEO를 포함한 이사가 회사에 손해를 끼친 경

사외이사의 독립성 정책

- 에스-오일은 주주 및 투자자의 권리를 보호하기 위해 독립적이고 객관적인 이사회 활동을 보장한다. 이를 위해 회사는 이사의 과반수 이상을 아래의 독립성 정책을 모두 충족하는 사외이사로 선임하며, 사외이사가 독립성 정책을 충족하지 못하게 되면 그 직을 자동으로 상실한다.
1. 회사의 상무에 종사하는 이사·집행임원 및 피용자 또는 최근 5년 이내에 회사의 상무에 종사한 이사·감사·집행임원 및 피용자
  2. 최대주주가 자연인인 경우 본인과 그 배우자 및 직계 존속·비속
  3. 최대주주가 법인인 경우 그 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
  4. 최근 3년 이내 회사 또는 회사의 모회사·자회사의 이사·감사·집행임원의 배우자 및 직계 존속·비속
  5. 최근 5년 이내 회사의 모회사·자회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자

6. 하기와 같이 회사와 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
  - ① 회사의 중요 고객·공급업체 및 관련된 자
  - ② 회사 또는 회사의 최고 경영진과 법률자문·경영자문 등의 자문계약을 체결하고 있는 법인
  - ③ 회사 또는 회사의 최고 경영진과 사적 용역계약을 체결하고 있는 법인
  - ④ 최근 3년 이내에 회사의 감사인인 회계법인
  - ⑤ 회사로부터 중요한 기부를 받는 비영리단체 및 관련된 자 등
7. 회사의 이사·집행임원 및 피용자가 이사·집행임원으로 있는 다른 회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자
8. 회사와 기타 이해관계로 인해 이사회의 독립성을 훼손한다고 판단되는 자 또는 그 밖에 사외이사로서의 직무를 충실히 수행하기 곤란한 자

우 손실액을 회사에 직접 배상하도록 제도화하여 책임경영을 강화하고 있습니다. 책임의 범위는 법령이나 정관의 위반뿐만 아니라 업무상 책임을 성실히 수행하지 않아 발생한 손해까지 광범위하게 포함됩니다. 단, 이사는 전체

손실액을 배상하는 것이 원칙이지만, 주주총회의 결의를 통해 배상액을 1년 보수액의 6배(사외이사는 3배)까지로 제한할 수 있도록 규정하고 있습니다.

이사회 구성 (2021년 3월 30일 기준)

구분	성명 (재임기간)	담당 업무	경력	
사내이사	Hussain A. Al-Qahtani 2019.6.13~	대표이사 CEO	- 前 Saudi Aramco Shell Refinery 사장 - 前 Saudi Aramco JV Management, Process & Control System Director - 前 Saudi Aramco OSPAS, Refined Products General Supervisor	
기타 비상무 이사	Mohammed Y. Al-Qahtani 2021.3.30~	보수위원회 위원장	- Saudi Aramco SVP - 前 Saudi Aramco Upstream SVP - 前 Saudi Aramco Corporate Planning, Corporate Affairs, Petroleum Engineering & Development VP	
	Ziad T. Al-Murshed 2019.6.11~	사외이사후보추천위원회 위원장	- Saudi Aramco 임원 - 前 Saudi Aramco International Operations, Downstream Growth & Integration VP - 前 Saudi Aramco Strategic Planning, Global Energy Analysis Director	
	S.M. Al-Hereagi 2016.3.18~		- Saudi Aramco 임원 - 前 Saudi Aramco Treasury VP - 前 Saudi Aramco Petroleum Overseas Managing Director - 前 Saudi Aramco Treasury Advisory, Treasury Services, Auditor Head	
	Yahya A. Abushal 2021.3.30~		- Saudi Aramco 임원 - 前 Saudi Aramco Ras Tanura Refinery Acting General Manager - 前 Saudi Aramco Jeddah Refinery, Yanbu Refinery Manager	
사외이사	한덕수 2021.3.30~	이사회 의장	- 前 기후변화센터 이사장 - 前 주미국대한민국대사관 대사	- 前 한국무역협회 회장 - 前 국무총리
	이재훈 2021.3.30~	감사위원회 위원장 보수위원회 위원	- 前 에너지미래포럼, 에너지밸리포럼 대표 - 前 산업자원부 차관	- 前 한국산업기술대 총장
	황인태 2018.3.23~	감사위원회 위원 보수위원회 위원	- 중앙대 경영학부 교수	- 前 한국회계학회 회장
	신미남 (女) 2018.3.23~	감사위원회 위원 보수위원회 위원 사외이사후보추천위원회 위원	- 前 케이옥션 대표이사 - 前 퓨얼셀파워 대표이사	- 前 두산 퓨얼셀 Business Unit 사장 - 前 삼성종합기술원 전문연구원
	Jungsoon Janice Lee (女) 2019.3.28~	사외이사후보추천위원회 위원	- 前 SC제일은행 부행장 - 前 대우중공업 미주본사 재무담당 이사	- 前 하나로텔레콤 부사장
	이전환 2021.3.30~	감사위원회 위원 사외이사후보추천위원회 위원	- 前 국세청 차장 - 前 부산지방국세청장	- 前 국세청 개인납세국장

\* 이사회는 국내법에 따라 일원적 이사회 시스템(One-tier Board System)으로 구성되어 있음

## 준법경영 / 윤리경영

최근 산업안전, 환경, 반부패, 공정거래 등에 대한 사회적 요구 수준과 윤리적 기준은 갈수록 높아지고 있으며, 관련 법규도 꾸준히 증가하고 있을 뿐 아니라 위반에 따른 형사처벌과 민사책임도 강화되고 있습니다. 해외시장에서도 반부패, 공정거래 등에 대한 글로벌 스탠더드의 철저한 준수가 더욱 요구되고 있습니다. 따라서 기업의 지속가능한 성장을 위해 관련 법규에 대한 철저한 준수를 기본으로 하는 준법경영과 윤리경영의 중요성은 더욱 커지고 있습니다.

에스-오일은 회사의 핵심가치인 정도를 바탕으로 투명하고 깨끗한 에너지 화학 기업으로 성장하기 위해 준법경영과 윤리경영을 최우선 가치로 삼고, 모든 임직원이 이를 실천하고 있습니다. 회사는 모든 임직원이 국내외 관련 법규와 윤리적 기준 그리고 사내 규정을 숙지하고 이를 업무 과정에서 자연스럽게 준수할 수 있도록 노력하고 있습니다.

### 기업문화로서의 준법경영

에스-오일은 최고 경영진의 준법경영에 대한 확고한 의지와 임직원들의 적극적인 준법활동을 통해 에스-오일만의 고유한 준법문화를 만들어 나가고 있습니다. 모든 임직원은 업무를 수행함에 있어 회사의 준법경영에 부합하는지를 우선적으로 고려하고 준법시스템을 통한 준법활동을 일상화하고 있습니다. 회사는 준법경영의 주요 활동사항을 정기적으로 최고 경영진에게 보고하고 있으며, 정기적인 준법 뉴스레터, 글로벌 기업의 준법동향 보고, 준법 캠페인 등 다양한 프로그램을 통해 임직원들의 준법의식을 고양하기 위해 노력하고 있습니다. 그리고 중요한 법률 사항에 대한 심층 분석과 가이드 라인 마련 그리고 맞춤형 교육 등을 통해 준법경영을 더욱 강화하고 있습니다.



에스-오일은 임직원들이 보다 효율적으로 준법경영을 실천할 수 있도록 관련 법규에 대한 프로파일과 체크리스트를 기본으로 하는 체계적인 준법시스템을 운영하고 있습니다. 회사는 IT 기반의 S-OIL Compliance System을 통해 제·개정되는 관련 법률정보를 실시간으로 제공하고 있으며, 임직원들은 업무와 관련된 법률정보를 조회하거나 문의할 수 있습니다. 또한 회사는 준법시스템을 통해 매월 정기점검과 수시점검을 실시하여 임직원들이 자율적으로 준법활동을 수행할 수 있도록 체계적으로 지원하고 있습니다. 임직원들은 언제든지 S-OIL Compliance System에 접속하여 쉽고 편리하게 준법활동을 수행하고 있습니다.

에스-오일은 2021년 5월 전세계 최초로 준법경영시스템 국제표준인 ISO 37301 준법경영시스템 인증을 획득했습니다. ISO 37301은 국제표준화기구가 2021년에 채택한 준법경영시스템 분야의 국제표준으로 부패방지 ICC(국제상업회의소) 규칙, 윤리 및 준법에 관한 OECD 우수 사례 지침, UN 부패 협약 등 국제적 기관의 지침과 ISO 표준이 결합되어 모든 산업 및 규모의 조직에 적용하기 위한 것으로 구성되어 있습니다. ISO 37301 인증은 회사의 준법시스템이 효과적이고 성공적으로 운영되고 있다는 것을 의미합니다. 이처럼 회사는 선도적인 준법시스템을 통해 실질적인 준법지원인제도를 운영하여 비전 2030을 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

에스-오일은 규정준수 소홀로 인한 업무 혼란과 규정위반에 따른 리스크 발생 가능성을 최소화하기 위해 모든 임직원이 사내 규정을 숙지하고 업무 과정에서 자연스럽게 준수할 수 있도록 2011년부터 규정준수 모니터링 제도를 운영하고 있습니다. 현재 회사는 37개 규정에 대해 120개의 체크리스트를 개발하여 반기마다 규정준수 모니터링을 실시하고 있습니다. 모니터링 결과는 모든 임원과 팀리더의 업적평가에 반영하여 임직원들이 자발적으로 사내 규정을 준수하며 업무를 진행하도록 유도하고 있습니다. 2020년 규정준수 모니터링을 통해 발견된 규정위반 사항은 없습니다.

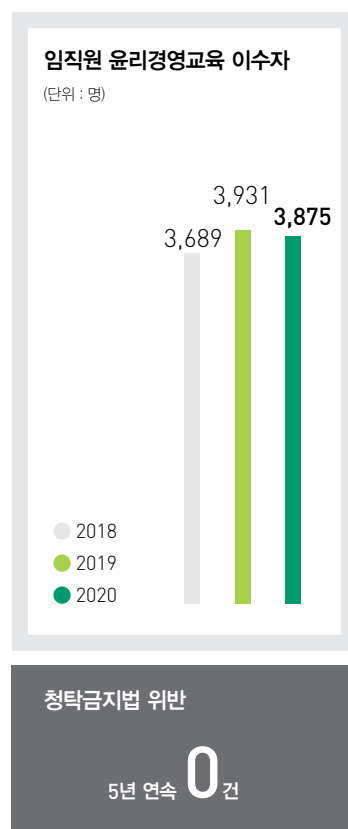
에스-오일은 국내외 법규를 준수하고 있으며, 법률분쟁 발생 가능성에 대해 준법시스템을 통한 사전 점검뿐 아니라 법률전문가로 구성된 전담조직을 통해 법률 사건과 계약 사항을 철저하게 검토하여 사전에 법률분쟁을 예방하고 있습니다. 실제로 분쟁이 발생한 경우에도 회사는 최적의 대응으로 이해관계자들과 신뢰관계를 유지하고 있습니다. 이처럼 회사는 준법지원과 법무 지원을 통해 준법경영을 확립하고 효과적으로 분쟁 가능성을 예방하여 이해관계자의 이익을 보호할 뿐 아니라 신뢰관계도 더욱 공고히 하고 있습니다.

### 체계적인 윤리경영

에스-오일은 윤리규정, 윤리위원회, 윤리경영교육의 세 가지 축으로 구성

된 체계적인 윤리경영 시스템을 통해 사회와 함께 하는 윤리경영을 추진하고 있습니다. 회사는 청탁금지법, 직장 내 괴롭힘 금지법 등 국내외 동향을 면밀히 파악하여 윤리규정에 선제적으로 반영하고 있으며, 모든 임직원은 정기적으로 윤리규정준수서약서를 제출하고 있습니다. 윤리규정은 협력업체, 자회사, 투자회사에도 적용하며, 협력업체는 회사의 윤리규정을 준수하겠다는 윤리규정준수서약서를 의무적으로 제출해야 합니다. 더불어 협력업체의 법규 위반이나 비윤리적 행동이 적발될 경우, 해당 업체는 거래 대상에서 제외되거나 회사와의 거래에서 불이익을 받을 수 있습니다. 또한 윤리경영 위반에 대한 제보를 활성화하기 위해 신고자 보호제도를 더욱 강화했으며, 익명 신고 채널을 개설하고 자진신고자 책임감면 제도도 운영하고 있습니다. 2020년에는 구매규정 위반 등 4건의 윤리규정 위반 사례가 발생했으며, 회사는 규정과 절차에 따라 해당 직원 5명을 징계했습니다. 또한 유사 사례가 발생하지 않도록 관련 내용을 전사에 공유하고 교육도 실시했습니다.

에스-오일은 감사위원회의 심의를 거쳐 CEO가 임명한 법무·컴플라이언스 본부장, 경영기획부장, 인사부장, Controller로 구성된 윤리위원회를 운영하고 있습니다. 윤리위원회는 윤리경영 활동에 대한 관리감독, 윤리 정책·제도의 수립, 임직원들의 윤리의식 제고 등 다양한 역할을 수행합니다. 특히 이해상충행위의 발생 가능성이 높은 임직원의 이해관계자가 회사와 거래하는 경우 반드시 윤리위원회의 사전 심의를 거치도록 하고 있습니다. 윤리위원회의 활동사항은 CEO와 감사위원회에 정기적으로 보고하며, 윤리경



영 웹사이트를 통해 이해관계자에게 공개하고 있습니다. 또한 2018년부터 직원, 주유소·충전소, 법인고객, 협력업체를 대상으로 직원·고객·협력업체 존중, 우월적 지위 남용, 업무처리 공정성, 부패 경험 등 회사의 윤리경영 전반에 대한 이해관계자 윤리경영 평가를 실시하고, 평가 결과를 회사 정책에 반영하여 윤리경영을 강화하고 있습니다.

에스-오일은 직급·직무별 특성을 고려한 윤리경영교육을 지속적으로 실시하고 있으며, 교육 내용의 전문성을 높이기 위해 외부 전문가를 통한 교육도 대폭 강화하고 있습니다. 2020년에는 이해관계자 윤리경영 평가 결과를 반영하여 5개 과정의 윤리경영교육을 실시했습니다. 회사는 거래처와 접촉이 많아 상대적으로 윤리규정 위반 발생 가능성이 높은 판매지사 임직원을 대상으로 사례 위주의 마케터 교육도 실시하고 있습니다. 회사는 협력업체와 자회사의 임직원도 회사 윤리규정의 기본 정신과 내용을 이해하고 준수할 수 있도록 윤리경영교육을 개최하여 공급망 전반에 걸쳐 윤리경영 수준을 향상시키고 있습니다. 또한 회사는 윤리

규정에 대한 임직원들의 이해도를 제고하기 위해 2015년부터 윤리경영 자가진단체도 운영하고 있습니다.

#### 윤리경영 Help Desk

전화 : 02)3772-5231

e-mail : ethics@s-oil.com

팩스 : 02)3772-5239

홈페이지 : ethics.s-oil.com

## 인권 보호

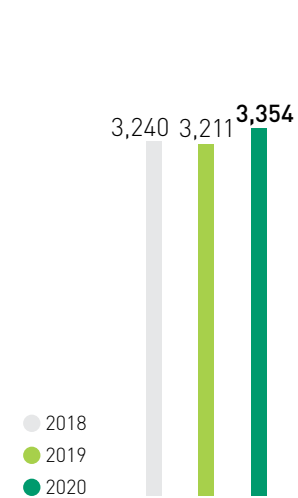
기업이 경제적, 환경적, 사회적 가치를 창출하고 이해관계자와 함께 장기적으로 성장하기 위해서는 반드시 인류가 추구해야 할 보편적 권리이자 존엄한 가치인 인권을 보호해야 합니다. 인권 보호는 모두가 반드시 지켜야 할 의무이며, 모든 경영 활동의 바탕이 되어야 하는 변하지 않는 원칙입니다.

에쓰-오일은 글로벌 스탠더드에 부합하는 인권 정책을 자체적으로 수립하고 인종, 피부색, 종교, 성별, 출신 국가, 나이, 장애 등에 따른 차별 없이 고객, 임직원, 협력업체, 지역주민 등 다양한 이해관계자의 인권을 보호하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

### 체계적인 인권 보호

에쓰-오일은 인권 정책을 바탕으로 내부 절차에 따라 고객, 임직원, 협력업체, 지역주민을 포함한 이해관계자와 인권 정책을 공유하고, 주기적인 점검을 통해 잠재적 위험집단과 이슈를 파악하여 체계적으로 인권을 보호하고 있습니다. 점검 결과 위험 요소가 발견된 경우 내부 절차에 따라 개선 조치를 취하고 유사 사례가 재발하지 않도록 모니터링 등 사후조치를 수행하고 있습니다. 특히 공급업체의 경우 점검 결과를 구매적격업체 평가 시 반영하고 있습니다.

반부패교육 이수자  
(단위 : 명)



2020년 에쓰-오일은 경영 활동에 영향을 받는 본사를 포함한 44개 Site에 대한 조사를 실시했으며, 이를 통해 인권 리스크가 발견된 37개 Site에 대해 개선 조치를 취했습니다. 특히 코로나19와 관련된 주요 인권 이슈를 중점적으로 검토했습니다. 회사, 자회사, 합작회사에서는 코로나19의 급격한 확산에 따라 임직원의 건강 이슈, 보건 업무 담당자의 근무환경 이슈, 임직원 자녀의 학습권 침해 이슈가 발견되었습니다. 이에 회사는 감염병 관련 비상조치 방침을 제·개정하고, 임직원과 회사에 출입하는 협력업체 임직원을 대상으로 마스크를 지급하는 등 개인 차원의 예방활동을 지원했습니다. 또한 임직원들의 코로나19 진단검사비도 전액 지원하고 있습니다. 이와 함께 체온측정 등 보건 업무를 담당하는 직원을 보호하기 위해 출입구에 투명 가림막과 원격 열화상카메라를 설치하는 등 대면 접촉이 최소화되도록 근무환경을 개선했습니다. 또한 임직원 자녀의 학

습권과 사회화 과정이 침해되지 않도록 어린 자녀를 둔 직원들의 재택근무도 의무적으로 실시하고 있습니다. 공급망에서는 33개 협력업체의 근로여건 이슈, 소규모 협력업체에서 중증외상환자 발생 시 신속한 처치를 위한 인프라 부족 이슈가 발견되었습니다. 이에 협력업체를 대상으로 총 1,267건의 근무여건 개선을 지원하고, 많은 협력업체가 위치한 울산시와 울산대학병원과 제휴하여 중증외상환자의 응급처치를 위한 닥터카를 운영하고 있습니다. 지역사회에서는 코로나19로 인한 외국에서 이주해온 여성의 일자리 이슈, 장애인의 셀프 주유소 이용 불편 이슈, 저소득 장애 어린이의 학습 인프라

### 인권 점검 매트릭스

	S-OIL	자회사 & JV	공급사	지역사회
리스크 도출 건수	3	3	2	3
개선 조치 비율	100%	100%	100%	100%
안전·보건	●	●	●	
근로 시간				
근로 환경	●	●	●	●
Harassment				
정보 보안		●		
노동조합 활동				
양질의 교육	●			●
강제·아동 노동				
차별				●

### 인권 정책

에쓰-오일은 세계인권선언, UN 기업과 인권이행지침, UN글로벌컴팩트의 인권·노동에 대한 원칙, UN 아동권리협약, 작업장에서의 기본원칙 및 권리에 관한 국제노동기구선언, 회사 진출 국가의 법규 등의 인권규범을 지지하고 존중합니다. 따라서 회사는 회사의 사업장뿐만 아니라 비즈니스 활동에 영향을 받는 모든 공동체의 인권을 보호하고, 실질적 개선에 기여하는 것을 추구합니다. 이를 위해 회사는 아래 8가지 인권원칙을 준수하고 있으며, 회사에 제품이나 서비스를 공급하는 기업, 회사가 직접 투자한 기업, 협력하고 있는 비즈니스 파트너 또한 회사의 인권보호 방침을 공유하고, 8대 원칙에 따라 공동체의 인권 보호와 개선에 동참해야 합니다.

- 1. 근로조건** | 임직원을 존중하고 존엄하게 대우하며, 법률적 기준 이상의 임금, 노동시간, 휴식시간 등 근로조건을 제공한다. 결사의 자유와 단체교섭의 권리를 부여하며, 이를 이유로 부당한 처우를 하지 않는다.
- 2. 안전·보건** | 근로자에게 안전한 근로환경을 제공하고, 안전·보건 관리 시스템을 지속적으로 강화한다. 생산 공정이나 회사가 제공하는 제품·서비스로 인한 안전 및 보건 영향을 최소화한다.
- 3. Harassment** | 근로자, 비즈니스 파트너, 지역주민 등 모든 이해관계자가 인간의 존엄성을 침해하는 어떠한 종류의 Harassment(Sexual, Non-sexual)에도 노출되지 않도록 보호한다.

- 4. 강제·아동 노동** | 근로자의 의사에 반하는 강제노동에 관여되지 않으며, 근로자의 부채와 연계하여 근로를 제공받지 않는다. 의무교육 이수 연령 이하 또는 15세 미만을 직접 고용하지 않으며, 아동의 교육, 휴식, 건강, 영양, 위생, 폭력과 착취로부터의 자유 등 모든 기본적인 권리를 존중하고 보호한다.
- 5. 차별** | 인종, 피부색, 종교, 성별, 출신 국가, 나이, 장애 등에 따른 차별을 금지하며, 동등한 기회와 처우를 제공한다.
- 6. 정보보호** | 개인정보를 취득한 목적을 위해서만 사용하고, 개인정보가 외부에 유출되지 않도록 지속적으로 점검하고 관리시스템을 강화한다.
- 7. 지역사회 인권** | 지역사회의 문화에 대한 존중을 바탕으로 지역사회 인권에 부정적인 영향을 방지한다. 경제, 사회, 문화적 발전을 지원하여 지역주민들의 삶의 질 개선에 기여한다.
- 8. 인권실사** | 잠재적 인권 위험집단과 이슈를 체계적으로 모니터링하고, 위험요소가 발견되는 경우 즉각 개선조치를 취하며, 유사 사례가 재발되지 않도록 방지한다. Supply Chain 전반에 걸쳐 인권이슈 발생을 미연에 방지하기 위해 인권관리 시스템을 지속적으로 Upgrade 한다.

라 부족 이슈가 발견되었습니다. 이에 이주 여성들의 통·번역 활동을 지원하여 자립을 돕고 있으며, 셀프 주유가 어려운 장애인을 위해 셀프 주유소에서 주유원이 대신 주유해 주는 스타오일 캠페인을 펼치고 있습니다. 또한 장애인 어린이에게는 맞춤형 학습 보조기기도 제공했습니다.

있습니다. 또한 회사는 징계 내용을 사내에 공지하고 유사 사례가 발생하지 않도록 관련 내용에 대한 교육도 실시하고 있습니다.

에쓰-오일은 윤리규정을 통해 정치자금을 제공하거나 정치적 목적으로 회사의 조직, 인력, 자산을 사용하는 것을 엄격하게 금지하고 있습니다. 또한 사회공헌활동은 기업시민으로서 환경적, 사회적 가치를 창출하는 것을 목표로 하고 있으며, 본연의 목적에서 벗어난 정치적 성격의 활동이나 사회에 부정적인 영향을 발생시킬 가능성이 있는 활동은 엄격하게 금지하고 있습니다. 이를 위해 다양한 조직의 임원들로 구성된 독립적이고 객관적인 Donation Committee에서 매년 사회공헌활동 계획을 검토하고, 적절히 집행되고 있는지 모니터링하고 있습니다. 또한 사회공헌활동 계획 수립이나 집행 과정에서 비윤리적 행위가 발생하지 않도록 엄격하게 통제하고 있습니다. 정치적 목적으로 집행된 비영리재단을 대상으로 한 기부나 구매는 없으며, 향후에도 구매, 사회공헌 등 본질적인 목적만을 위해 비용을 집행하고 정치적 압력 행사를 위한 비용 집행이 이루어지지 않도록 관리해 나갈 것입니다.



## 리스크 관리

코로나19 등 급변하는 경영 환경 속에서 기업의 경영 활동에 영향을 미치는 요인들은 갈수록 다양하고 복잡해지고 있으며, 미래에 대한 불확실성은 더욱 증가하고 있습니다. 따라서 기업의 생존까지 위협하는 수많은 잠재적 위험을 극복하고 경쟁력을 갖추어 지속가능한 성장을 달성하기 위해서는 체계적인 리스크 관리가 필수적입니다.

에스-오일은 수많은 잠재적 리스크에 선제적으로 대응하여 회사의 경제적, 환경적, 사회적 가치 훼손을 방지하고 이해관계자들과 함께 성장하기 위해 체계적인 리스크 관리 시스템을 운영하고 있습니다. 또한 철저한 내부감사를 통해 투명성을 제고하고 잘못된 관행이나 비효율적인 업무 프로세스와 비용 구조를 개선하고 있습니다.

### 리스크 관리체계 고도화

에스-오일은 2008년부터 경영 활동에서 발생할 수 있는 모든 리스크 요소에 대해 신속하고 효과적으로 대응할 수 있는 고도화된 리스크 관리체계를 운영하고 있습니다. 전사적으로 영향을 미치는 주요 리스크 관리를 위한 Enterprise Risk Management(ERM), 위기 상황 발생 시 신속하고 효과적으로 대응하기 위한 Emergency Control Program(ECP), 상시적으로 발생할 수 있는 리스크의 모니터링과 예방 활동을 강화하기 위한 Early Warning System(EWS), 재무정보 신뢰성 확보를 위한 내부통제 프로세스인 Internal Accounting Management System(IAMS)을 통해 회사의 모든 구성원이 최적의 리스크 관리 활동을 수행할 수 있도록 전사적 리스크 관리체계를 운영하고 있습니다.

에스-오일은 최고 경영진부터 현업 실무자까지 구성원 모두에게 리스크 관리 역할을 부여하고 다양한 리스크 관리 프로그램을 통해 전사적으로 리스크 관리 활동이 수행되도록 리스크 관리 거버넌스를 구축하고 있습니다. CEO를 포함한 최고 경영진으로 구성된 ERM Committee는 회사의 경영 방침과 리스크 관리 활동이 전략적으로 부합되도록 전사 리스크 관리 방향을 설정하고 주기적으로 전사 리스크 관리 현황을 점검하고 있습니다. 또한 내부통제 평가를 포함한 리스크 관리에 대한 중요 사항은 이사회에 보고하여 전략적인 리스크 관리 정책에 반영하고 있습니다.

에스-오일은 경영목표 달성을 저해할 수 있는 리스크가 현실화되는 것을 예방하기 위해 Risk Owner를 지정하여 리스크에 대한 인식, 평가, 모니터링,

대응 프로세스를 체계적으로 수행하고 있습니다. 2020년부터는 생산, 마케팅, 전략, 재무 등 Sub-Committee 제도를 도입하여 Risk Owner의 리스크 대응활동을 검토·지원하고 효과적인 리스크 경감 방안을 ERM Committee에 제안하도록 하여 리스크 관리의 전문성을 강화했습니다. ERM Committee는 매 분기 Risk Owner가 수행한 리스크 관리 활동을 최종적으로 검토하고 필요한 대응 활동 지시와 전사적 리스크 관리 정책에 대한 의사결정을 수행합니다. 또한 2015년부터 ERM Committee에서 중요한 Major Risk Issue를 검토하고 전사적 대응이 필요한 경우 주요 리스크에 포함시켜 중점 관리하고 있습니다.

에스-오일은 예기치 못한 비상 상황이 발생할 경우 신속하게 인적·물적 피해를 최소화할 수 있도록 전사적 비상대응 체계인 ECP를 운영하고 있습니다. 주요 사업장에 Emergency Control Center를 설치하고 주기적인 Emergency Drill을 시행하여 비상대응 능력을 강화하고 있습니다. 2020년에는 생산공정 화재와 인명사고 대응을 위한 Company-wide Emergency Drill을 실시하여 전사적 비상대응 프로세스를 점검하고 개선했습니다.

에스-오일은 업무 수행 중 발생하는 방대한 데이터를 모니터링하고 예방적 대응 활동을 수행할 수 있도록 EWS를 운영하고 있습니다. EWS는 사전에 정의된 67개 시나리오에 따라 이상 징후를 모니터링하고 있으며, 감지된 이상 신호를 해당 업무 담당자에게 신속하게 전달하여 선제적인 위험성 검토 및 대응 활동을 통해 리스크가 심화되거나 확산되는 것을 조기에 방지하고 있습니다.

에스-오일은 재무정보의 신뢰성을 확보하기 위해 주식회사 등의 외부감사에 관한 법률 및 내부회계관리제도 모범규준에 따라 내부통제 프로세스를 점검할 수 있도록 IAMS를 구축하고 있습니다. 정기적으로 내부통제 설계 및 운영의 효과성에 대한 평가를 시행하고 있으며, 임직원의 IAMS 운영능력 제고를 위한 교육도 매년 실시하고 있습니다.

### 전략적 중장기 리스크 관리

에스-오일은 중장기적으로 회사에 중대한 영향을 가져올 수 있는 내외부 경영 환경 변화를 체계적으로 분석하고 예측하여 선제적으로 대비하고 있습니다.

먼저 에스-오일은 탄소국경세를 전략적 중장기 리스크로 인지하고 있습니다. EU와 미국은 탄소국경세 도입을 추진하고 있으며, 한국도 K-ETS(Emission Trading System)을 통해 탄소 비용 내재화를 위해 노

력하고 있습니다. 그러나 회사가 속해 있는 탄소 기반의 에너지산업은 필연적으로 엄청난 규모의 탄소 비용 리스크에 노출되어 있습니다. 따라서 탄소 국경세가 도입되면 탄소 비용의 내재화 인정 여부에 따라 회사의 비용 구조는 장기적으로 중대한 영향을 받을 것으로 예상됩니다. 2020년에 9,117천톤CO<sub>2</sub>eq(Scope I+II)의 온실가스를 배출한 회사는 2050년까지 탄소 배출 Net Zero를 달성할 계획입니다. 이를 위해 회사는 세계 최초로 Thermal Crude to Chemical(TC2C) 공정을 도입하여 생산공정에서 발생하는 탄소 배출을 최소화할 계획입니다. 또한 연료전지 사업 투자(FCI)를 통해 탄소 배출 저감과 신규 사업 기회 창출도 함께 모색하고 있습니다.

에스-오일은 Cybersecurity를 전략적 중장기 리스크로 판단하고 있습니다. 최근 Digitalization 트렌드에 따라 많은 제조업체들이 스마트공장 등 기존 제조업과 IT 기술의 융합을 시도하고 있습니다. 하지만 Offline-base로 일부 자동화된 기존 공장과는 달리 현재는 Online을 통해 실시간으로 대규모 정보를 처리하고 있습니다. 이에 따라 Cybersecurity에 대한 위협도 증가하여 Digitalization이 적용된 스마트공장은 사이버공격에 대한 노출 가능성이 높은 상황입니다. 특히 국가 기간산업인 에너지산업은 사이버공격으로 공장 운영 시스템 등이 영향을 받을 경우, 단순히 생산 중단 뿐 아니라 대규모 사고로 이어질 수도 있습니다. 따라서 회사, 지역사회, 더 나아가 국가의 안전을 위해서 공장이 안정적으로 운영될 수 있도록 Cybersecurity를 강화해야 합니다. 이에 회사는 NISF-CSF, ONG-C2M2, ISMS-P 등 국내외 보안표준을 기반으로 Cybersecurity를 강화하고 있습니다. Advanced Persistent Threat(APT) 공격에 효과적으로 대응하기 위해 전용 보안장비를 운영하고 있으며, 미확인 악성코드에 대한 대응력 향상을 위해 사용자 PC에서 발생하는 이상행위를 실시간으로 탐지하는 솔루션도 운영하고 있습니다.

에스-오일은 미세먼지도 전략적 중장기 리스크로 판단하고 있습니다. IQAir가 발표한 2019 World Air Quality Report에 따르면 OECD 국가 중 한국의 초미세먼지 농도가 가장 높은 수치를 기록하는 등 미세먼지는 국가적 이슈가 되고 있습니다. 특히 회사의 공장이 위치한 산업도시 울산은 생활활동으로 인한 미세먼지 발생 비중이 높아 기업에 대한 규제 강도가 더욱 높을 것으로 예상됩니다. 정부는 2022년까지 미세먼지 배출량을 2014년 대비 36% 저감하는 목표를 수립했으며, 울산시도 2022년까지 40% 저감하는 목표를 세우는 등 기업에 대한 강력한 규제가 계속되고 있습니다. 이에 회사는 법정 기준보다 낮은 미세먼지를 배출하고 있음에도 지역사회의 기대와 규제강화에 선제적으로 대응하기 위해 미세먼지의 원인인 질소산화물 배출량을 저감하는 ULNB 설치를 지속적으로 추진하고 있습니다. 또한 환경부, 울산시와 함께 미세먼지 저감을 위한 자발적 감축협약도 체결했습니다.

### 효과적인 내부감사 시스템 운영

에스-오일은 내부감사의 독립성과 전문성을 보장하기 위해 감사위원회 직속으로 감사조직을 설치하여 운영하고 있습니다. 감사위원회는 외부감사인 선임 절차와 내부회계관리제도 평가 절차에 따라 독립적이고 객관적인 평가를 통해 외부감사인을 직접 선임하고 내부회계관리 제도를 평가하고 있습니다. 회계와 업무 전반에 대한 감사조직의 철저한 내부감사를 통해 회사는 지속적으로 투명성과 기업가치를 높이고 있습니다. 감사조직은 폭넓은 업무 경험과 현업에 대한 심도 깊은 이해를 바탕으로 건전한 내부통제 시스템을 유지하고, 비효율적인 업무 프로세스 및 비용 구조를 개선하는 데 집중하고 있습니다.

2020년에는 회사의 직무분리(Segregation of Duties)를 강화했으며, 과거 10년간의 감사 사례를 공유하여 유사 사례가 재발하지 않도록 했습니다. 제보 활성화와 제보자 보호를 위해 임직원, 거래처, 협력업체에 회사의 윤리경영 정책과 제보 Hot-line을 적극적으로 안내하고 있으며, 접수된 제보에 대해서는 철저한 검증과 조사를 시행하여 사실로 확인된 건에 대해서는 재발방지와 개선을 위한 후속조치를 취하고 있습니다. 또한 지속적으로 내부감사 규정과 절차를 정비하고 내부통제를 강화했으며, Risk-based 감사계획에 따라 정기감사와 특별감사를 통해 직원들의 Compliance 수준과 Self-Audit Mind-set을 제고했습니다.

한편, 에스-오일은 감사기능과 감사업무 전반에 대한 감사품질 개선을 위해 2018년에 독립적인 외부 전문가관인 아트너컨설팅으로부터 Institute of Internal Auditors Standards에 의거한 내부감사 품질평가를 받은 결과 최고 등급인 Very Satisfied 등급을 획득했습니다. 회사는 감사조직의 역량을 지속적으로 강화하기 위해 다양한 교육 참여와 전문 자격증 취득을 적극적으로 지원하고 있습니다. 또한 감사 전문 소프트웨어인 Audit Command Language를 활용한 데이터 심층분석을 통해 이상 징후와 개선이 필요한 사항을 상시 모니터링하고 있습니다.

이처럼 에스-오일은 객관적이고 독립적인 감사위원회와 감사조직, 글로벌리딩 기업 수준의 효과적인 감사 시스템, 프로세스 개선 중심의 감사 등 모범적인 감사 시스템을 통해 기업가치를 제고하고 있습니다.





# CUSTOMERS

에쓰-오일은 최고의 품질과 합리적인 가격으로 고객 만족을 실천하고 있으며, 고객의 니즈에 근거한 다양한 커뮤니케이션 활동을 통해 고객과의 신뢰 구축에 주력하고 있습니다. 또한 지속적인 신규 시장 개척과 주요 고객과의 전략적 파트너십 강화를 통해 해외시장에서의 마케팅 역량도 강화하고 있습니다.

Key Issues	Report Subject	Aspect (보고 범위)	Major Stakeholders
• 고객 만족 실현	C1 고객 만족 실현	• Marketing & Labeling (에쓰-오일 내부/외부)	• 고객
• 유통 단계에서의 제품 품질 보장	C2 제품 품질 보장	• Customer Health & Safety (에쓰-오일 내부)	• 고객
• 연구개발 강화			• 정부
• 마케팅 활동 강화	C3 마케팅 커뮤니케이션	• Marketing & Labeling (에쓰-오일 내부)	• 고객
• 고객 개인정보 보호	C4 공정한 시장 경쟁 / 고객 개인정보 보호	• Anti-competitive Behavior, Customer Privacy (에쓰-오일 내부/외부)	• 고객
• 공정한 마케팅 활동			• 정부
• 경쟁 저해행위 예방			
• 해외 마케팅 강화	C5 해외 마케팅	• Marketing & Labeling (에쓰-오일 내부)	• 고객

# C1

## 고객 만족 실현

### WHY IS THIS IMPORTANT?

고객의 니즈가 다양해지고 경쟁이 심화하는 경영 환경에서 고객 중심 경영은 기업의 지속가능한 성장을 위한 필수 원칙으로 자리 잡았습니다. 특히 제품과 서비스에 대한 소비자의 기대가 더욱 높아지고 있어 소비자 효용을 극대화하기 위한 기업의 노력은 더욱 강화되고 있습니다.

### OUR RESPONSE

에쓰-오일은 최고 수준의 품질을 지닌 제품과 서비스를 합리적인 가격에 공급하여 고객의 효용과 만족도가 높아질 수 있도록 모든 역량을 집중하고 있습니다. 고객과의 적극적인 커뮤니케이션을 통해 고객의 니즈를 파악하여 회사의 경영 활동에 선제적으로 반영하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
소비자 효용 극대화	• 주유소 점유율 18.8% 이상	• 주유소 점유율 18.9%	• 주유소 점유율 19.0% 이상
	• 소매경질유 내수시장 점유율 25.4% 이상	• 소매경질유 내수시장 점유율 26.0%	• 소매경질유 내수시장 점유율 25.6% 이상
	• 윤활 · 석유화학 제품 내수시장 점유율 확대	• 윤활 · 석유화학 제품 내수시장 점유율 확대	• 윤활 · 석유화학 제품 내수시장 점유율 확대
신속 · 정확한 고객 불만 처리	• VOC 처리 소요시간 : 문의 2영업일 이내 불만 5영업일 이내	• VOC 처리 소요시간 : 문의 0.7영업일 불만 1.9영업일	• VOC 처리 소요시간 : 문의 2영업일 이내 불만 5영업일 이내
주유소 · 충전소 경쟁력 강화	• 서비스 수준 상위주유소 비율 70% 이상	• 서비스 수준 상위주유소 비율 74%	• 서비스 수준 상위주유소 비율 70% 이상
	• 청결 수준 상위주유소 비율 80% 이상	• 청결 수준 상위주유소 비율 82%	• 청결 수준 상위주유소 비율 80% 이상

\* 중장기 목표 : 2023년까지 주유소 점유율 19.2% 이상, 소매경질유 내수시장 점유율 25.8% 이상

## 합리적인 가격 설정

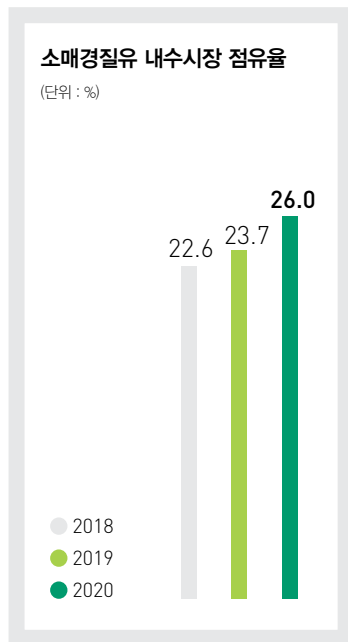
에쓰-오일은 합리적이고 경쟁력 있는 가격책정 원칙을 통해 가격과 관련된 고객들의 의구심을 해소하고 소비자 효용이 극대화할 수 있도록 노력하고 있습니다. 회사는 국제가격, 환율, 국내시장 동향 등 다양한 요인을 반영한 독자적인 가격조정 시스템을 운영하여 국내시장에서 공정하고 합리적인 가격 결정을 선도해 왔습니다. 회사는 매일 가격운영위원회에서 가격 조정 요인을 신속하게 반영하여 내수 경질유 제품의 기준가격을 제시하고 있습니다. 또한 회사는 업계 최고의 포인트 적립 혜택을 제공하는 멤버십 제도를 운영하고 있으며, Customer Relationship Management 시스템에 기반한 다양한 맞춤형 혜택을 보너스 카드 회원들에게 제공하고 있습니다. 국내 주요 신용 카드사와 제휴하여 다양한 주유할인 혜택을 제공하고 있으며, 다양한 업체와의 제휴를 통해 고객에게 실질적인 혜택이 돌아갈 수 있도록 노력하고 있습니다. 특히 유류 대량 소비자인 화물차 운전자의 비용 절감을 위해 업계 최고 수준의 주유할인 혜택을 제공하는 화물복지카드를 출시했으며, 모바일 포인트몰에 화물차 회원 전용관을 개설하여 포인트 사용의 편의성도 개선했습니다.

## 소비자 이용 편의성 제고

에쓰-오일은 석유제품의 수요 정체, 시장의 불확실성 증가, 공급사 간 경쟁 심화 등으로 판매 여건이 악화되는 속에서도 고객의 이용 편의성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다. 경쟁 심화와 수익성 악화로 인해 전국적으로 주유소가 감소하고 있음에도 불구하고 회사는 고객의 불편을 최소화하기 위해 판매망 확보 노력을 지속적으로 펼치고 있습니다. 또한 판매 증대를 위해 차별화된 경쟁력 강화 프로그램과 창의적인 브랜드 마케팅 활동을 효율적으로 펼치고 있으며, 신사업 기회도 적극적으로 모색하고 있습니다. 이런 노력으로 회사는 2020년에 코로나19로 인한 수요 감소에도 불구하고 소매경질유 내수시장에서 창사 이래 가장 높은 26%의 점유율을 달성했습니다.

## 유통제품 내수 마케팅

1981년 국내에서 가장 먼저 유통기유를 생산하기 시작한 에쓰-오일은 우수한 품질의 제품을 안정적으로 공급하면서 국내 시장에서 시장 선도자로서 자리매김해 왔습니다. 다양한 제품군을 활용한 고객 맞춤형 마케팅, 안정적인 공급 능력을 바탕으로 한 고정 고객 확대, 고객사의 해외시장 수출 협력 등 고객과 긴밀한 관계를 유지하며 판매 기반을 공고히 하고 있습니다. 또한 빠르게 변화하는 시장 상황에 신속하게 대응하기 위해 고객 초청 기



술세미나를 매년 개최하고 있으며, 공장 및 기술개발센터와 협력하여 서비스 및 품질개선 노력도 지속하고 있습니다. 앞으로도 회사는 시장에서의 경쟁력을 지속적으로 유지하면서 국내 시장에서 가장 선도적인 유통기유 업체로서의 입지를 더욱 강화해 나갈 것입니다.

## 석유화학제품 내수 마케팅

에쓰-오일은 중장기적으로 지속적인 성장이 기대되는 석유화학사업의 기반을 강화하기 위해 내수 시장에서의 경쟁력 유지 및 시장 점유율 확대 노력을 지속적으로 기울이고 있습니다. 아로마틱 제품은 국내 주요 수요처인 석유화학회사들과 오랜 거래를 통해 신뢰관계를 구축하고 있으며, 이를 바탕으로 국내 시장에서의 입지를 공고히 하고 있습니다. 파라자일렌은 울산석유화학단지 내 최대 생산 규모를 보유하고 있으며, 산업단지 내 파이프라인을 통해 대형 수요처에 안정적으로 제품을 공

급하고 있습니다. 또한 SWAP 거래, 물류 최적화 등 다양한 비즈니스 모델을 통해 내수 시장에서의 경쟁력을 강화하고 거래처와의 협력 관계를 확대하고 있습니다. 벤젠은 거래처와의 장기적인 신뢰관계 구축을 통해 내수 판매를 지속적으로 확대하고 있으며, 신규 거래처 개발을 통한 안정적인 판로 확보와 수익성 향상에 주력하고 있습니다. Olefin Monomer 제품은 가스 제품의 특성상 운송과 보관에 제약이 많아 안정적인 공급을 위해 산업단지 내 수요처들과 파이프라인을 구축하고 내수 판매 최대화를 통해 안정적인 수익 창출 기반을 확보했습니다. 프로필렌은 기존 내수 거래처와의 거래 강화를 통한 내수 공급을 확대하고 있으며, 산업단지 내 다양한 SWAP 거래를 통한 수급 조정 역할도 확대하고 있습니다. 에틸렌은 철저한 물류설비 구축과 수요처와의 파트너십 구축을 통해 산업단지 내 수요처들에게 파이프라인을 통한 공급을 확대했습니다. 산업단지 내 안정적인 Olefin Monomer 공급 확대는 시장에서 회사의 위상을 강화하는 한편, 다양한 올레핀 유도품 업체들의 신증설을 촉발하여 Olefin Value Chain 내 관련 산업들의 경쟁력 강화에도 기여하고 있습니다. RUC/ODC 프로젝트를 통해 새롭게 진출한 Olefin Downstream 분야에서 프로필렌옥사이드는 대부분의 국내 주요 Polyol 거래처와 장기계약을 체결하여 안정적인 판매 기반을 구축하고 수익성 향상에 주력하고 있습니다. 안정적으로 시장에 진입한 폴리프로필렌도 기술개발센터의 신제품 개발을 통해 신규 거래처를 개발하며 판매 기반 확대에 주력하고 있습니다.

## 신속하고 정확한 고객불만 처리 및 소통 강화

에쓰-오일은 고객센터, 홈페이지, ARS, SNS 등 다양한 채널로 접수된 고객의 소리(Voice of Customer : VOC)를 VOC 통합운영 시스템을 통해 체

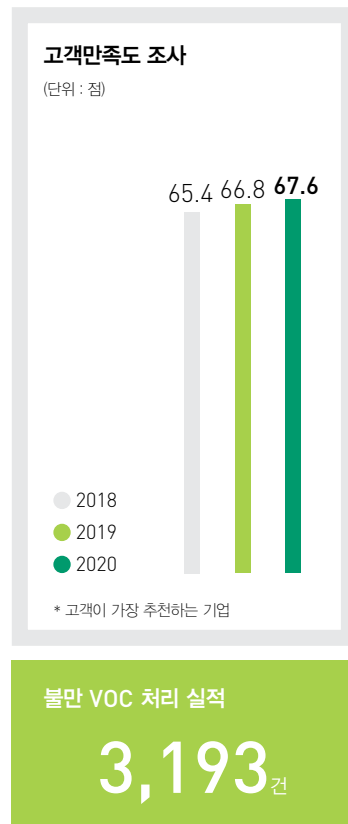
계적으로 관리하고 분석하여 고객과의 소통을 강화하고 있습니다. 신속한 VOC 처리를 위해 유형별 처리 기준소요시간을 정해 관리하고 있으며, VOC 처리 만족도 조사를 실시하고 그 결과를 반영하는 등 지속적인 개선 노력을 펼치고 있습니다. 불만 처리 진행 상황은 전화, 문자메시지, 이메일 등을 통해 신속하게 안내하고 있으며, VOC 활성화를 위해 우수한 VOC 를 제기한 고객을 포상하는 VOC 인식 제고 프로그램도 시행하고 있습니다. 고객과의 양방향 소통 강화를 위해 프로슈머 그룹인 구도일 프렌즈를 통해 다양한 의견을 수집하여 개선 활동에 반영하고 있으며, 카카옷챗봇을 활용한 1:1 채팅 상담 채널과 24시간 상담 가능한 챗봇 시스템을 운영하고 있습니다. 또한 60세 이상 고객과 VIP 고객에게 보다 전문적인 상담을 제공하기 위해 바로연결서비스도 운영 중입니다. 고객불만의 재발을 방지하고 예방하기 위해 고객불만 트렌드를 분석하고 있으며, 고객과의 양방향 소통을 통한 고객만족도 제고를 위해 카카옷톡을 활용한 에쓰-오일 알리미 서비스도 운영하고 있습니다.

## 주유소·충전소 경쟁력 강화

에쓰-오일은 현장 중심의 다양한 지원 프로그램과 적극적인 소통을 통해 회사의 핵심 고객이자 소비자 접점인 주유소·충전소의 경쟁력을 지속적으로 강화하고 있습니다. 이런 노력으로 회사는 한국능률협회컨설팅이 주관하는 ‘2020 고객이 가장 추천하는 기업’ 주유소 부문에서 5년 연속 1위에, ‘2020 한국산업의 서비스품질지수’ 주유소 부문에서 3년 연속 1위에 선정되었으며, 산업정책연구원이 주관하는 ‘2020 국가서비스대상’ 주유소 부문에서도 3년 연속 1위에 선정되었습니다.

에쓰-오일은 소비자 인식조사 결과를 반영하여 응대 서비스와 화장실 청결 문제를 개선하여 언제나 다시 찾고 싶은 주유소·충전소가 될 수 있도록 구도일 에티켓 & 클린업 캠페인을 시행하고 있습니다. 또한 주유원과 고객이 서로를 배려하여 밝은 사회를 만들자는 스마일 투게더 캠페인도 전개하여 고객들로부터 큰 공감을 얻고 있습니다. 아울러 셀프 주유가 어려운 장애인을 위해 셀프 주유소에서 주유원이 대신 주유해 주는 스타오일 캠페인을 용인시와 함께 전개하여 장애인의 이용 편의성을 높이고 장애인 인식 개선에도 앞장서고 있습니다.

에쓰-오일은 높아지는 고객의 서비스 기대 수준에 부합할 수 있도록 주유



소·충전소의 서비스 수준을 향상시키기 위해 고객 만족, 노무 등 주유소·충전소 경영에 관련된 전문 자격증과 지식을 갖춘 YES팀을 운영하여 현장교육을 강화하고 있습니다. 특히 회사는 고객 불편 최소화에 초점을 맞추어 불만 응대 교육 콘텐츠를 확대하는 등 고객 불만 해소를 위한 지원활동을 더욱 강화하고 있습니다. 또한 회사는 주유소·충전소의 경영역량 강화를 위해 온라인 교육, 사내 전문 컨설턴트를 활용한 컨설팅 등 다양하고 체계적인 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 회사는 온라인 교육과 모바일 카드 뉴스를 통해 주유소·충전소 경영에 필요한 정보, 관련 법규, 제도 그리고 회사의 주요 마케팅 활동과 지원제도 등을 신속하게 소개하고 있습니다. 또한 주유소 직원용 챗봇 서비스 도입 등을 통해 주유원에게 시설물 관리, 서비스 교육, 회사의 마케팅 정보 제공 등 새로운 커뮤니케이션 채널을 제공하고 있습니다.

가격경쟁 심화 등으로 주유소·충전소의 수익성이 지속적으로 저하됨에 따라 에쓰-오일은 주유소·충전소의 수익 다변화를 지원하기 위해 경쟁력 있는 유외사업을

발굴해 보급하고 있습니다. 주유소 맞춤형 스마트 편의점, 커피·패스트푸드 등과 연계한 유외사업을 발굴하여 보급하고 있으며, 요소수, 에탄올 워셔액 등 고품질 PB상품을 개발하여 경쟁력 있는 가격으로 공급하고 있습니다. 또한 유류 판매와 연계성이 가장 높은 세차 서비스의 고급화·표준화를 통한 수익 증대와 경쟁력 강화를 도모하고 있으며, 차량·전기자전거 공유 서비스 및 온라인쇼핑몰 물류 플랫폼 제휴도 확대하는 등 다양한 형태의 유외사업을 도입하여 보급하고 있습니다. 아울러 회사는 전기차 확산에 대비하고 에너지 스테이션으로서 주유소·충전소의 가치를 계속해서 높여나갈 수 있도록 전기차 충전 서비스 등 새로운 비즈니스 모델을 적극적으로 개발하고 있습니다.

에쓰-오일은 차별화된 주유소 이미지 강화를 위해 2020년에 시인성과 친환경 트렌드를 고려하여 세련된 디자인, 경량 알루미늄을 활용한 높은 내구성, 경제성 높은 LED 조명을 채택한 새로운 SI(Service Station Identity)를 도입했습니다. 또한 회사는 주유소·충전소와의 장기적인 협력관계를 강화하기 위해 매년 서비스, 시설물 관리 등 운영 수준, 판매량, 수익성 등에서 우수한 성과를 거둔 주유소·충전소 운영인을 ‘에쓰-오일 챔피언스 클럽’으로 선정해 포상하고 있습니다. 이를 통해 주유소·충전소 간 선의의 경쟁을 촉진하고 우수 사례를 공유하여 주유소·충전소의 운영 수준 향상에도 기여하고 있습니다.

# C2

## 제품 품질 보장

### WHY IS THIS IMPORTANT?

전 세계적으로 확산되고 있는 환경 규제와 제품 및 서비스에 대한 소비자들의 높은 기대로 인해 고품질·친환경 제품을 생산·공급하여 소비자 이익을 보호하고, 환경과 고객의 안전에 미치는 영향을 최소화하는 경영 활동은 치열한 경쟁 속에서 기업이 지속가능한 성장을 달성하기 위한 핵심 경쟁력입니다.

### OUR RESPONSE

에쓰-오일은 고객의 요구와 기대를 만족시키는 우수한 품질의 제품을 제공하기 위해 ISO 9001:2015 국제기준에 입각한 최적화된 품질경영 시스템을 운영하고 있습니다. 회사는 최고 수준의 품질을 지닌 제품을 소비자에게 안정적으로 공급하고 환경과 안전에 미치는 영향을 최소화하기 위해 연구개발, 친환경 제품 생산, 품질관리를 지속적으로 강화하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
품질경영시스템 운영	• ISO 9001 인증 갱신	• ISO 9001 인증 갱신	• ISO 9001 인증 갱신
연구개발 강화	• 신제품, 신규 기술 개발	• 신제품 39건 개발, 특허 출원 10건	• 신제품, 신규 기술 개발
	• 고객 맞춤형기술 지원 강화	• 기술 지원 72건	• 고객 맞춤형 기술 지원 강화
	• 외부 공동연구 강화	• 외부 공동연구 2건 완료, 4건 진행 중	• 외부 공동연구 강화
	• 국내외 실험실 간 비교시험 참가	• 비교시험 8회 참가	• 국내외 실험실 간 비교시험 참가
고품질 친환경 제품 생산	• 신규 공정 도입 및 공정 개선	• 중질유수첨탈황공정 개선	• 신규 공정 도입 및 공정 개선
유통제품 품질 경쟁력 제고	• 주유소·충전소 품질·시설물 점검 강화	• 품질 점검 9,283회, 시설물 점검 2,044회 실시	• 주유소·충전소 품질·시설물 점검 강화
	• 비정상 제품 적발률 최저 수준 달성	• 비정상 제품 적발률 1.1%	• 비정상 제품 적발률 최저 수준 달성

\* 중장기 목표 : 전 생산제품 국내외 실험실 간 비교시험 참가

### R&D 역량 강화

에쓰-오일은 현재 보유하고 있는 기술에 만족하지 않고 신제품 개발, 제품의 품질 향상, 생산시설의 고도화를 위해 자체적인 연구개발 활동뿐 아니라 국내외 우수 대학 및 연구기관과 공동으로 다양한 연구개발 활동을 추진하고 있습니다. 특히 기술개발센터(Technical Service & Development Center)는 고품질의 친환경 고부가가치 제품 개발을 통해 회사의 지속가능한 성장을 위해 노력하고 있습니다.

기술개발센터는 석유화학사업과 윤활사업에 관련된 제품 및 기술 개발에 필요한 인프라를 구축하고 고품질의 고부가가치 제품 개발과 품질 개선을 추진하고 있습니다. 이런 노력으로 2020년에는 4개의 폴리프로필렌 제품과 4개의 전기차용 윤활유를 포함해서 39개의 신제품을 개발했으며, 10건의 특허를 출원하는 등 많은 성과를 만들어 냈습니다. 회사는 현대기아자동차연구소와 공동으로 장수명 가솔린 엔진오일과 연비개선형 장수명 디젤 엔진오일을 개발하여 국내 특허를 보유하고 있으며, 지속적인 공동 연구를 통해 엔진오일뿐 아니라 자동변속기유도 개발하고 있습니다. 또한 회사는 급변하고 있는 시장 환경에 맞춰 전기차용 윤활유 개발에 역량을 집중하고 있으며, 유압유, 기어유, 압축기유와 같은 다양한 산업용 윤활유를 개발하여 다양한 고객의 니즈를 충족하고 있습니다. 또한 회사는 일반적인 Troubleshooting 기술 지원뿐 아니라 가공성 평가, 제품·소재 분석 지원, 생산공정 최적화 가이드 제공, 제품 개발 지원 등 차별화된 맞춤형 기술 지원을 고객에게 제공하고 있습니다. 아울러 고객을 대상으로 제품 및 가공 기술에 대한 세미나를 실시하는 등 고객과의 신뢰 구축을 위해서 노력하고 있습니다.

에쓰-오일은 안정적인 품질관리와 신뢰도 확보를 위해 최신 분석장비와 분석기술을 도입하여 지속적으로 제품의 품질을 관리하고 있습니다. 외부 공인기관을 통해 정기적으로 분석장비를 교정하고 있으며, 자체 검정 프로그램을 통해 주기적으로 분석장비를 점검하여 분석에 대한 신뢰도를 높이고 있습니다. 또한 분석능력 향상을 위한 다양한 교육을 통해 품질 분석능력을 확보하고 생산공정의 효율성을 향상시킬 수 있도록 노력하고 있습니다.

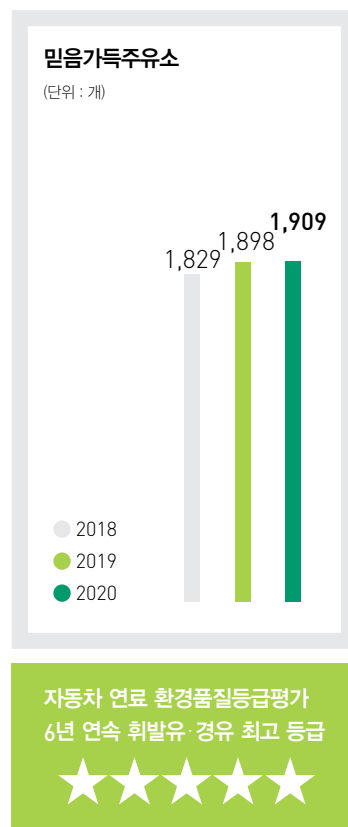
### 고품질 친환경 제품 생산

에쓰-오일은 환경규제에 대응하는 소극적인 대응을 넘어 기존 공정의 적절한 유지, 보수, 개선과 함께 적극적인 신규 공정 도입을 통해 더욱 효율성 높은 친환경·고품질 제품을 개발하여 공급하고 있습니다. 경유의 Wax 성분을 제거하는 Diesel Dewaxing 공정을 도입하여 동절기에 경유의 저온안정성을 혁신적으로 개선했으며, 윤활기유 생산공정의 개선을 통해 유

해화학물질인 Poly Aromatic Hydrocarbon(PAH)을 획기적으로 줄인 안전하고 친환경적인 윤활기유를 생산하고 있습니다. 또한 Alkyltion 공정과 RFCC 공정도 추가로 도입하여 휘발유의 품질을 더욱 개선했습니다.

에쓰-오일은 실시간 품질 모니터링 시스템을 통해 원료 도입에서 제품 출하까지 생산 전 과정에 걸쳐 제품 품질에 영향을 미칠 수 있는 요소를 사전에 확인하고, 품질 규격을 만족하는 제품만 소비자에게 판매할 수 있도록 철저히 관리하고 있습니다. 또한 생산 조직과 영업조직 간의 주기적인 소통을 통해 고객의 기대에 충족하는 제품을 생산하도록 노력하고 있으며, 엄격한 품질관리를 위해 매년 미국재료시험협회(ASTM), 한국석유관리원(K-Petro) 등 국내외 공인기관에서 주관하는 실험실 간 정밀도 비교시험에 참가하여 분석 신뢰도를 향상시키고 있습니다.

이런 노력으로 회사의 휘발유와 경유는 환경부의 환경품질등급평가에서 국내 최고 수준의 품질을 인정받고 있으며, 등유도 1994년 국내 정유사 최초로 '환경 마크' 인증을 획득하여 유지하고 있습니다. 또한 회사의 경유는 한국능률협회컨설팅이 주관하는 '2020 한국산업의 브랜드추천지수' 경유 부문에서 5년 연속 고객가치 최우수 상품에 선정되었습니다.



### 유통 과정에서의 품질관리 강화

에쓰-오일은 생산 과정뿐 아니라 주유소·충전소 등 유통 과정에서 발생할 수 있는 제품 오염과 품질 저하 가능성을 차단하고 소비자의 정품·정량 구입 권리를 보장하기 위해 유통 과정 전반에 걸친 다양하고 체계적인 품질관리 활동을 통해 제품의 품질을 일관되게 관리하고 있습니다.

에쓰-오일은 주유소·충전소에 대한 품질 점검과 예방 활동을 체계적으로 실시하고 있으며, 자사 식별제 주입, 현장 간이분석기 도입, 이상 징후 모니터링 시스템, 품질매니저 품질관리 순회교육, 판매지사 현장 정보 등 다양한 수단을 통해 품질관리의 효율성을 높이고 있습니다. 공장·주유소·고객 간 제품 유통 정보와 품질 정보를 통합하여 단계별로 추적이 가능한 유통제품 품질이력 확인 시스템도 운영하고 있습니다. 또한 가짜석유 등 비정상 제품을 거래하는 주유소·충전소에 대해서는 폴 철거 등 강력한 조치를 통해 고품질 제품을 소비자에게 공급하고 있습니다.

에쓰-오일은 소비자가 안심하고 고품질 제품을 이용할 수 있는 환경을 마련하기 위해 정품·정량 판매에 대한 신뢰가 확인된 주유소에서 판매하는 제품에 대해 회사가 품질을 보증하는 민음가득주유소 제도를 운영하고 있습니다. 민음가득주유소는 연 4회 이상 품질검사와 정기적인 정량검사 등 엄격한 사후관리를 통해 관리하고 있으며, 주유소 사인물 등을 통해 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 표시하고 있습니다.

민음가득주유소



기술개발센터





# C3

## 마케팅 커뮤니케이션

### WHY IS THIS IMPORTANT?

고객의 니즈가 다양화됨에 따라 고객중심 경영은 기업 생존의 필수 원칙으로 자리 잡고 있습니다. 치열한 경쟁 속에서 기업은 고객과 적극적으로 소통하고 고객의 기대에 부응하여 고객에게 실질적인 혜택이 돌아가도록 브랜드 가치와 기업 이미지를 향상시키기 위한 노력을 더욱 강화해야 합니다.

### OUR RESPONSE

에쓰-오일은 최고의 품질과 합리적인 가격을 바탕으로 다양하고 창의적인 마케팅 활동과 커뮤니케이션을 통해 소비자와 적극적으로 소통하며 국가와 사회에 기여하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
브랜드 경쟁력 제고	• 차별화된 광고 캠페인 시행	• 오라차차 애니메이션 제작 및 SNS 노출	• 차별화된 광고 캠페인 시행
	• 다양한 구도일 캐릭터 마케팅 전개	• 구도일 캐릭터숍, 구도일 스노우볼 트리 등	• 다양한 구도일 캐릭터 마케팅 전개
	• 차별화된 스포츠·문화 이벤트 실시	• 골프대회, 시네마 데이트 등	• 차별화된 스포츠·문화 이벤트 실시
	• 체계적인 프로모션을 통한 주유소 마케팅 강화	• 경품대진치, 보너스카드 포인트몰, 주유소 New Signage 개발 등	• 체계적인 프로모션을 통한 주유소 마케팅 강화
긍정적 기업 이미지 제고	• 공감하고 소통하는 차별화된 기업 이미지 광고 시행	• 마음 건강 캠페인, 코로나19 캠페인 등	• 공감하고 소통하는 차별화된 기업 이미지 광고 시행

### 고객과 소통하는 브랜드 마케팅

에쓰-오일은 고객과의 소통을 강화하고 조금 더 친근하게 다가가기 위해 좋은 기름의 실체를 전달할 수 있는 구도일 캐릭터를 개발하여 광고뿐 아니라 주유소·충전소, 이벤트, 프로모션 등 다양한 소비자 접점에서 회사를 대표하는 상징으로 고객들과 소통하는 마케팅 활동을 펼치고 있습니다. 회사는 사회적 트렌드에 맞춰 SNS와 인플루언서를 활용한 캐릭터 및 브랜드 마케팅 활동을 통해 고객과 소통하며 큰 인기를 끌고 있습니다. 고객의 제안과 의견을 반영하여 다양한 캐릭터 상품을 출시하고, 캐릭터 상품 판매 채널도 확대하고 있습니다. 또한 울산역과 대전역에 구도일 스노우볼 트리를 설치하는 등 고객들이 직접 캐릭터를 체험하고 좋은 기름을 느낄 수 있도록 다양한 체험 프로그램도 운영했습니다. 특히 2020년에는 코로나19 상황 속에서 공익 캠페인과 SNS를 통한 다양한 마케팅 활동을 진행했으며, 코로나19 의료진에게 구도일 캐릭터 상품도 후원했습니다. 또한 코로나19 예방 메시지를 담은 애니메이션 광고를 SNS 등을 통해 소비자에게 전달했으며, 구도일 캐릭터를 활용한 콜라보 콘텐츠를 제작해 코로나19 예방수칙 알리기 캠페인도 진행했습니다.

에쓰-오일은 스포츠 행사 개최와 후원 그리고 다양한 문화 이벤트를 통해 고급스럽고 역동적이며 친근한 브랜드 이미지로 고객에게 다가가고 있습니다. 매년 전통과 권위를 자랑하는 KLPGA 에쓰-오일 챔피언십 골프대회를 개최하고 있으며, 프로암 골프대회 행사에 고객을 초청하여 프리미엄 서비스를 제공함으로써 고객 만족과 감동을 실천하고 있습니다. 또한 회사는 고객과의 유대를 강화하기 위해 컬처 데이트, 시네마 데이트 등 문화공연 초청 이벤트를 통해 고객들에게 다양한 문화 혜택의 기회를 제공하고 있습니다.

에쓰-오일은 주유소와 충전소를 이용하는 고객에게 실질적인 혜택을 제공하고 만족도를 높이기 위해 다양한 프로모션 활동을 시행하고 있습니다. 매년 전국 주유소와 충전소에서 ‘구도일 패밀리 경품대진치’ 행사를 개최하여 구도일 캐릭터 상품, 생활용품, 차량용품 등 다량의 경품을 고객들에게 제공하고 있습니다. 또한 모바일 포인트몰을 개설하여 보너스카드 회원의 포인트 사용 편의성을 크게 향상시켰으며, 다양한 종류의 쿠폰 발행, 포인트 구매고객 경품 증정 등을 통해 고객에게 보다 나은 혜택을 제공하고 있습니다.

이런 노력으로 에쓰-오일은 한국능률협회컨설팅이 주관하는 ‘2020 한국의 경영대상’ 브랜드경영 부문에서 4년 연속 1위에 선정되었으며, 산업정책연구원이 주관하는 ‘2020 대한민국 브랜드 명예의 전당’ 주유소 부문에서 2년 연속 1위에 선정되었습니다. 또한 인터브랜드 Korea가 주관하는

‘2020 Best Korea Brands 50’에도 4년 연속으로 선정되어 높은 브랜드 가치를 인정받고 있습니다.

### 친근하고 사회적 책임을 다하는 기업 이미지 구축

에쓰-오일은 다양하고 독창적인 기업 이미지 광고를 통해 이해관계자와 소통하며 사회적 책임을 다하는 친근한 기업이라는 이미지를 구축하기 위해 노력하고 있습니다. 매일 신문제호 광고를 통해 공익적인 캠페인을 진행하고 있으며, 시의성 있는 유용한 정보를 전달하여 다양한 이해관계자들과 폭넓게 소통하고 있습니다. 2020년에는 용기와 희망을 주는 글을 소개하는 좋은 한 줄 캠페인, 채움 캠페인, 마음 건강 캠페인, 코로나19 공익 캠페인을 진행하여 많은 관심과 호응을 받았으며, 지역사회와 문화적, 정서적 소통을 강화하기 위해 본사 사옥 외벽에 희망과 위로의 메시지를 담은 대형 글판도 운영하고 있습니다. 또한 SNS, 디지털 사보, 온라인 광고 등 다양한 디지털 채널을 효과적으로 활용하여 이해관계자와의 소통을 강화하고 있습니다.

KLPGA 에쓰-오일 챔피언십



주유소 New Signage





# C4

## 공정한 시장 경쟁 / 고객 개인정보 보호

### WHY IS THIS IMPORTANT?

국내 석유제품 시장은 소수 업체가 과점시장을 형성하고 있으며 물가에 미치는 영향이 크기 때문에 자유롭고 공정한 시장 경쟁에 대한 소비자와 정부의 관심이 매우 높습니다. 또한 최근 잦은 고객 개인정보 유출 사고로 고객들의 정신적·물질적 피해는 물론 기업들의 대외 신뢰도 저하와 피해보상 등 경제적 손실이 발생하고 있어 기업들의 정보 보호 강화 노력이 절실히 요구되고 있습니다.

### OUR RESPONSE

에쓰-오일은 핵심가치인 정도를 바탕으로 공정한 시장 경쟁을 준수하고 소비자 이익을 보호하고 있습니다. 또한 지속적으로 강화되는 개인정보 보호 요구에 선제적으로 대응하여 주요 정보와 이해관계자의 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 노력하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
시장에서의 공정한 경쟁 강화	• 공정경쟁 질서 준수 문화 정착	• 공정거래교육 시행	• 공정경쟁 질서 준수 문화 정착
	• 준법시스템을 통한 공정거래 수시/정기 자율점검 시행	• 준법시스템을 통한 공정거래 수시/정기 자율점검 시행	• 준법시스템을 통한 공정거래 수시/정기 자율점검 시행
	• 공정거래 기반 계약서 사용	• 대리점 거래의 공정화에 관한 법률 반영	• 공정거래 기반 계약서 사용 및 지속 점검
정보 보호 강화	• ISMS, PIMS 인증 갱신	• ISMS, PIMS 인증 갱신	• ISMS, PIMS 인증 갱신
	• Cybersecurity Framework 구축	• Cybersecurity Framework 구축 완료	• Cybersecurity Framework 업그레이드
	• 보안 위험/성숙도 평가 시행	• 보안 위험/성숙도 평가 완료	

\* 중장기 목표 : Cybersecurity Leading Group position 진입

### 시장에서의 공정한 경쟁

에쓰-오일은 최고 경영진의 강력한 준법경영 의지를 바탕으로 공정거래법 준수에 관한 사항을 반영하여 임직원들이 영업 활동 시 준수해야 할 공정거래 자율준수 편람과 영업 현장에서 이행해야 할 세부 원칙과 가이드라인인 'Do's & Don'ts'를 발간하여 전 임직원이 공유하고 있습니다. 또한 매년 외부 전문가를 초빙하여 공정거래교육을 실시하고 공정거래 준수에 대한 임직원들의 이해를 높이고 있습니다. 회사는 준법시스템을 통해 업무수행 과정에서 공정거래와 관련된 위반 사항이 없는지 수시로 그리고 정기적으로 자율점검을 실시하고 있습니다. 더불어 공정거래와 관련된 법률의 제·개정 내용을 실시간으로 임직원들에게 제공하고, 주요 법률 사항에 대한 교육과 정기적인 모니터링을 실시하는 등 임직원들의 공정 경쟁 준수 활동을 적극적으로 지원하고 있습니다. 또한 회사는 거래처와 계약에 있어서 공정거래에 관한 공정거래위원회의 권고 사항을 반영한 표준계약서를 사용하고 있으며, '대리점거래의 공정화에 관한 법률'에 따라 거래조건과 관련된 의무사항을 계약서에 반영하는 등 공정거래와 관련된 법규를 철저히 준수하고 있습니다. 아울러 회사는 거래처와의 불공정 거래를 사전에 방지하기 위해 2020년 정유업계 최초로 블록체인 기반의 전자계약시스템을 도입했으며, 거래처 주문 시스템인 e-Biz 시스템도 개선했습니다.

### IT·OT 시스템 보안 강화

에쓰-오일은 NIST-CSF(NIST Cybersecurity Framework), ONG-C2M2(Oil & Natural Gas Subsector Cybersecurity Capability Maturity Model), ISMS-P와 같은 글로벌 산업보안표준과 국내 보안표준을 기반으로 회사의 보안관리체계를 강화했으며, 일반정보(Information Technology : IT) 시스템에서 공장제어(Operation Technology : OT) 시스템에 이르기까지 기술 자산과 정보를 보호하고 보안 성숙도 수준을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다.

관리적 영역에서는 강화된 보안관리체계에 따라 필요한 보안 준수 요건과 기준을 정의하고 전반적인 보안 활동 수행에 활용하고 있습니다. 사이버 보안을 전담하는 Chief Information Security Officer(CISO) 조직을 운영하고 있으며, CISO 주관의 사이버보안관리위원회를 매년 2회 이상 개최하여 사이버 보안 관련 주요 정책과 실행 계획을 검토하고 사이버 보안 침해사고 리스크에 대응하고 있습니다. 회사는 임직원들의 보안 인식과 정보 보호 인식을 제고하기 위해 모든 임직원을 대상으로 사이버 보안 의무교육을 실시하고 있으며, 온라인 교육 프로그램도 운영하고 있습니다. 또한 악성 이메일을 통한 중요 데이터 유출 위험에 효과적으로 대응하고자 매년 4회 이상 악성 이메일 대응훈련을 실시하고 있습니다. 빠르게 발전하는 해킹 기술에 신속하게 대응하기 위해 지속적으로 최신 보안기술을 습득하

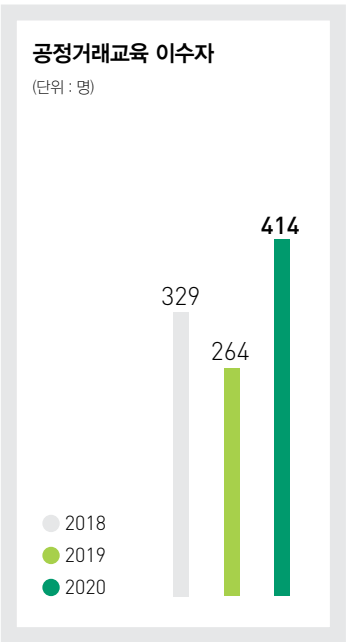
고 있으며, 정보보호 전문업체와 협업을 강화하여 내부 대응역량을 높이고 있습니다.

기술적 영역에서는 글로벌 사이버 보안 전문회사로부터 최신 보안 위협 정보를 수집하고 기술 자산의 취약점을 지속적으로 평가하여 대응방안을 수립하는 보안 리스크 관리 활동을 지속적으로 수행하고 있습니다. 회사의 모든 IT·OT 시스템을 자체 보안표준에 따라 안전하게 운영하고 있으며, 주기적인 모의해킹, 보안패치 적용 등을 통해 취약점을 근본적으로 제거하고 있습니다. 회사는 해커들의 공격에 대한 대응력도 지속적으로 강화하고 있습니다. Advanced Persistent Threat(APT) 공격에 효과적으로 대응하기 위해 APT 공격 대응 전용 보안장비를 운영하고 있으며, 미확인 악성코드(Unknown Malware)에 대한 대응력 향상을 위해 사용자 PC에서 발생하는 이상행위를 실시간으로 탐지하는 솔루션을 운영하고 있습니다. 또한 웹 서버에서 발생하는 파일 위변조와 악성 파일을 차단하는 솔루션도 운영하고 있습니다. IT시스템에서 발생하는 로그를 중앙에 집중하여 저장·분석하고 실시간 모니터링하여 발생 또는 예측 가능한 공격에 대해 예방 활동도 수행하고 있습니다.

물리적 영역에서는 주요 IT시스템을 국내 최고 수준의 보안을 적용한 데이터센터에 설치하여 운영하고 모니터링함으로써 외부의 물리적 침입으로부터 안전하게 관리하고 있습니다.

### PIMS에 기반한 개인정보 보호

에쓰-오일은 개인정보보호법을 준수하고 있으며, 정보보호관리체계(Information Security Management System : ISMS)와 개인정보보호관리체계(Personal Information Management System : PIMS)를 기반으로 체계적인 고객 개인정보 보호 활동을 수행하고 있습니다. 고객의 개인정보 유출 위험을 최소화하기 위해 회사가 보유하고 있는 고객의 주민등록번호 등 민감한 개인정보를 전량 폐기하고 있습니다. CISO 책임하에 업무별로 개인정보 취급을 최소화하도록 관련 규정과 프로세스를 개선하고 있으며, 개인정보 보유 현황과 보유량 변동에 대해서도 실시간으로 관리하고 있습니다. 보너스카드 시스템 운영 목적으로 위탁업체에 개인정보를 제공하는 경우, 사용기한 등을 지정하여 유효기한이 만료되는 즉시 개인정보를 파기하는 솔루션을 운영하여 위탁업체를 통한 개인정보 유출의 위험도 최소화하고 있습니다. 또한 회사는 고객의 개인정보를



증을 획득했으며, 2021년에는 ISMS와 PIMS를 통합한 ISMS-P 인증도 취득할 예정입니다.

# C5

## 해외 마케팅

### WHY IS THIS IMPORTANT?

국내 정유·화학산업의 생산 규모는 국내 수요를 초과함에 따라 해외시장 개척은 기업의 지속가능한 성장을 위한 필수 활동으로 자리 잡았습니다. 특히 에스-오일은 사업 초기부터 선도적으로 해외시장을 개척해 왔으며, 매출의 50% 이상을 해외시장에서 창출하고 있습니다. 따라서 해외시장에서의 마케팅 역량은 회사의 지속가능한 성장을 위한 핵심 경쟁력이 되고 있습니다.

### OUR RESPONSE

에스-오일은 설립 초기부터 해외시장 개척에 주력하여 단순 제조업, 내수산업으로 인식되고 있던 국내 정유산업을 고부가가치 수출산업으로 탈바꿈시켜 국가 경제와 사회 발전에 기여하는 데 앞장서 왔습니다. 회사는 최고 품질과 경쟁력을 바탕으로 매년 생산 제품의 50% 이상을 수출하여 최고의 경쟁력과 창의성을 갖춘 친환경 에너지 화학 기업으로 성장하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
해외 마케팅 역량 강화	• 고객 관계 강화	• 호주 등 전략시장에서의 파트너십 확대	• 고객 관계 강화
	• 신규 고객 발굴	• End-user 중심의 신규 고객 개발	• 신규 고객 발굴
	• Saudi Aramco와의 Business Collaboration 강화	• Aramco Trading Company, Aramco Chemicals Company, SABIC, Motiva, Luberef 등과의 제품 거래 확대	• Saudi Aramco와의 Business Collaboration 강화
해외 마케팅 수익성 향상	• 성장 시장에 대한 수출 확대	• 동남아시아 등 성장 시장에 대한 수출 확대	• 성장 시장에 대한 수출 확대
	• 추가적인 수익성 향상 기회 발굴	• 역내외의 Arbitrage, Niche Grade 공급을 통한 수익성 제고	• 추가적인 수익성 향상 기회 발굴

\* 중장기 목표 : 정유제품 – 해외 전략시장에 제2 내수시장 구축  
 윤활제품 – 글로벌 선도 기업 지위 강화  
 석유화학제품 – 아시아 시장에서 선도 기업 지위 확보

### 정유제품 해외 마케팅

에스-오일은 선도적인 시설 투자를 통해 확보한 고부가가치 제품 생산능력을 바탕으로 경쟁사보다 한발 앞서 일본, 호주 등 해외 주요 전략시장을 개척하여 해외시장 내에 견고한 고객 기반을 다지고 높은 인지도를 확보하고 있습니다. 회사는 주요 전략시장의 지속적인 제품 규격 강화에 탄력적으로 대응하고 있으며, 우수한 수출 Operation 역량과 물류 시스템 개선을 통해 다양한 고객의 니즈를 충족시킴으로써 역내 시장에서 주요한 공급처로서 입지를 강화하고 있습니다. 역내 주요 전략시장에서 경쟁 심화에 대응하기 위해 핵심 고객과의 직거래 확대를 통한 안정적 판매망 확보에 주력하고 있으며, 향후 주요 전략시장에 제2 내수시장을 구축하여 지속가능한 판매 역량을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 대주주인 사우디 아람코와 그 자회사들과의 Business Collaboration을 강화하여 해외시장에서 판매 기반을 강화하고 추가적인 수익성 확보를 위한 신규 Business 발굴도 지속적으로 추진하고 있습니다. 또한 회사는 RUC/ODC 프로젝트를 통해 생산이 증가한 고부가가치 경질유 제품을 활용하여 판매 기반을 더욱 확대하고, 국제해사기구의 선박 연료에 대한 황 함량 규제 강화 등 급변하는 시장 환경에 선제적으로 대응하여 지속적으로 마케팅 역량을 강화하고 있습니다.

### 윤활제품 해외 마케팅

에스-오일은 단일 공장 기준으로 세계 2위의 윤활기유 생산 능력을 적극적으로 활용하고 각각의 시장에 적합한 마케팅 전략을 통해 생산 전량을 안정적으로 판매하고 있습니다. 2020년에는 코로나19로 인한 수요 급감으로 변동성이 큰 시장 환경하에서 대체 시장 판매와 물량 조정 등을 통해 신속하고 유연하게 대응했으며, S-OIL Singapore Pte. Ltd. 출범을 통해 Aramco Base Oil Alliance 체제하에서 협력을 강화하여 추가 수익을 창출했습니다. 기존 주요 시장인 아시아와 유럽의 장기계약 물량 확대뿐 아니라 중동 지역과 글로벌 메이저와 신규 장기계약을 체결해 다양한 판매처를 확보했습니다. 또한 회사는 기술개발센터를 통해 윤활사업의 핵심 역량을 강화하고 있으며, 고급 윤활기유 수요 증가에 맞추어 지속적으로 제품별 공급 능력을 개선하고 철저한 품질관리와 안정적인 공급능력 확보를 기반으로 견고한 고객층을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 윤활유 사업도 S-OIL SEVEN 윤활유 브랜드 통합 이후 국내외 시장에서의 호의적인 반응 속에서 시장 내 입지를 더욱 강화하고 있습니다. 2020년에는 코로나19로 인한 전 세계적인 수요 위축에도 불구하고 판매처 유지 확대를 위한 노력을 지속해 전략시장인 중국, 베트남, 러시아를 포함한 60여 개국에 안정적으로 윤활유를 수출하고 있습니다. 특히 인도와 인도네시아에서 파트너사와의 협력을 통해 윤활유를 현지에서 제조·판매할 수 있는 기반을 마련했으며, 현지 완성차 업체와의 Factory Fill 공급계약도 성공적으로 유지했습니다.

### 석유화학제품 해외 마케팅

에스-오일은 제품별로 생산공정과 시장 성격이 상이한 석유화학제품의 특성을 고려하여 체계적인 시장 조사와 핵심 고객 개발을 통해 각각의 시장에 최적화된 마케팅 활동을 펼치고 있습니다. 중국의 대규모

설비 증설로 공급과잉이 예상되는 파라자일렌은 신규 거래처 발굴과 함께 기존 우량 거래처와의 거래 물량 확대 등을 통해 안정적인 판매기반과 수익성을 확보하고 있습니다. 벤젠은 꾸준한 수요 유지가 예상되는 미국과 일본의 거래처들과 장기적인 협력 관계를 구축하고 있으며, 중국의

수출 비중

54.2%

벤젠 자급률 증가에 대비하여 지역별 수출 포트폴리오의 다각화를 추진하고 있습니다. 프로필렌옥사이드와 폴리프로필렌도 폭넓은 해외 판매 채널을 보유한 Saudi Aramco와의 협력을 통해 중국, 동남아 등 주요 시장에 성공적으로 수출하고 있으며, 국내 업체

의 해외 공장에도 직수출을 확대하고 있습니다. 이처럼 회사는 급변하는 석유화학시장에서 선제적인 투자와 안정적인 물류기반 확보 그리고 적극적인 마케팅 활동을 통해 고객 기반을 확대하고 시장 지위를 더욱 강화하고 있습니다.

윤활유 엑스포



해외 수출



# EMPLOYEES

에쓰-오일은 투명하고 합리적인 인사제도를 통해 성과 중심의 조직문화를 확립하고 있습니다. 채용과 평가 과정에서 투명성과 공정성을 견지하고 있으며, 임직원들이 향후 회사를 이끌어갈 핵심 인재로 성장할 수 있도록 체계적이고 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한 선도적인 보상제도와 복리후생제도를 통해 임직원들의 Work & Life Balance 향상을 추구하고 있습니다.

Key Issues	Report Subject	Aspect (보고 범위)	Major Stakeholders
<ul style="list-style-type: none"> <li>인재 관리</li> <li>공정한 평가 및 보상</li> </ul>	E1 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employment, Training &amp; Education, Diversity &amp; Equal Opportunity, Non-Discrimination, Child Labor, Forced or Compulsory Labor (에쓰-오일 내부)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>인재 육성</li> </ul>	E2 인재 육성	<ul style="list-style-type: none"> <li>Training &amp; Education (에쓰-오일 내부)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>건강한 조직문화</li> <li>화합의 노사관계</li> </ul>	E3 조직문화 / 노사관계	<ul style="list-style-type: none"> <li>Economic Performance, Labor/Management Relations, Freedom of Association &amp; Collective Bargaining (에쓰-오일 내부)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>산업안전보건 관리</li> </ul>	E4 산업안전보건 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>Occupational Health &amp; Safety (에쓰-오일 내부/외부)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원</li> <li>협력회사</li> <li>지역사회</li> <li>정부</li> </ul>

# e1

## 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상

### WHY IS THIS IMPORTANT?

기업의 지속가능한 성장을 위해서는 성과 중심의 조직문화가 확립되어야 하며, 이를 위해서는 학연, 지연 등에 얽매이지 않고 역량 있는 다양한 인재를 채용하여 체계적으로 육성함은 물론 이들의 성과를 공정하게 평가하고 합리적으로 보상하는 인사제도가 필수적입니다.

### OUR RESPONSE

에쓰-오일은 구성원의 다양성을 추구하며 임직원들이 창의력과 자율성을 발휘하고 회사의 발전에 새로운 혁신을 불러일으킬 수 있는 환경을 조성하기 위해 많은 노력을 기울이고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
인재 관리 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정한 채용 절차를 통한 우수 인재 확보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>76명 신규 채용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정한 채용 절차를 통한 우수 인재 확보</li> </ul>

합리적이고 공정한 인사제도를 통한 성과 중심의 조직문화 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과 중심의 평가제도 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과 중심의 평가제도 시행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과 중심의 평가제도 강화</li> </ul>
-----------------------------------	--	--	--

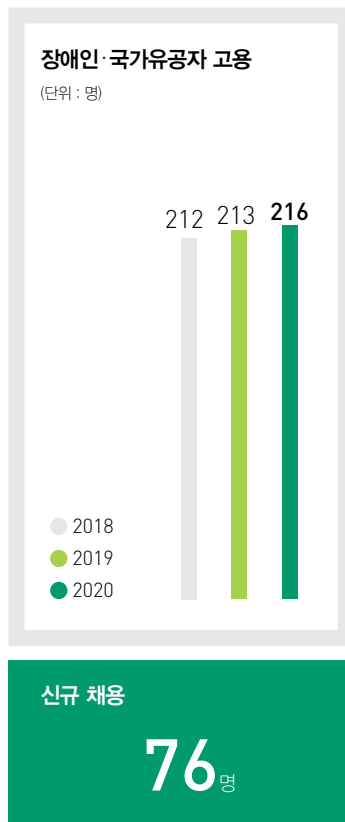
<ul style="list-style-type: none"> <li>성과 중심의 보상제도 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과 중심의 보상제도 시행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과 중심의 보상제도 강화</li> </ul>
--	--	--

\* 중장기 목표 : 2025년 까지 여성 주니어 관리자 비율 18% 이상



## 채용 절차의 공정성 확립을 통한 우수 인재 확보

에스-오일은 성별, 연령, 출신지역, 학력, 장애 등 차별적 요소를 배제한 공정한 채용 절차를 통해 우수하고 다양한 인재를 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 장애인과 국가유공자의 채용을 지속적으로 확대하고, 비정규직 직원에게 차별 없는 근무환경을 제공하는 등 사회적으로 소외받기 쉬운 계층에 대해 관심을 기울이고 있습니다. 이를 위해 캠퍼스 리크루팅, 인턴십 프로그램, 산학 장학생 지원 등 다양한 방법으로 회사의 핵심가치에 부합하는 인재를 확보하고자 노력하고 있습니다. 서류전형 시 지원자 입장에서 차별적 요소라고 느낄 수 있는 정보를 요구하지 않으며, 면접도 블라인드 방식으로 진행하는 등 채용 단계마다 지원자가 외형적 조건이 아닌 역량과 자질만으로 평가될 수 있도록 객관적인 채용 시스템을 운영하고 있습니다. 이런 투명하고 공정한 채용 방식은 갈수록 치열해지는 경영 환경 속에서 회사가 지속적으로 성장할 수 있는 원동력이 되고 있습니다.



다. 2020년 새롭게 도입된 연중 상시 평가 제도에 따라 연초에 직원은 본인의 업적 목표와 역량 개발 목표를 설정하고, 분기별로 이에 대한 검토와 평가자 피드백을 진행하여 신속하고 실질적인 성과 향상을 실현할 수 있도록 지원하고 있습니다. 아울러 담당 업무에 대한 성과뿐 아니라 안전, 규정 준수, 팀워크 등 목표 달성을 위한 과정지표에 대해서도 함께 평가하여 균형 잡힌 평가가 이루어지고 있습니다. 또한 회사는 연중 상시 평가 제도를 시스템적으로 지원하기 위해 Cloud 기반의 New e-HR system을 구축하여 운영하고 있습니다. 평가 등급은 절차적 공정성과 수용성을 강화하기 위해 점수에 따른 서열화·상대화가 아니라 1년간 상시 평가를 통해 누적된 구체적이고 풍부한 개인별 성과 자료를 바탕으로 평가등급 조정 세션을 거쳐 결정됩니다. 평가 결과는 보상, 승진 등 특정 분야에 국한해 활용되는 것이 아니라 이동, 배치, 교육, 핵심인재 선발 등 다양한 인사제도와 연계를 강화하여 운영하고 있습니다.

에스-오일은 성과 중심의 조직문화에 맞추어 보상체계 역시 연공 중심의 보상은 축소하고 성과 중심의 보상체계로 전환하고 있습니다. 동일 직급 내에서 근무기간이 늘어남에 따라 자연스럽게 발생하는 급여 인상폭을 축소하는 대신 개인별로 승진에 따른 급여 인상폭을 보다 확대하여 동기 부여를 강화하고 있습니다. 또한 성과 평가에 따라 개인별 성과급 보상 수준을 차등하여 개인별로 보다 높은 성과를 낼 수 있도록 동기를 부여하고 있습니다.

## 성과 중심의 공정한 평가와 보상제도

에스-오일은 임직원의 성과를 공정하고 객관적으로 평가하고 합리적으로 보상하는 성과 중심의 조직문화를 통해 임직원에게 동기를 부여하고 업무 효율성을 향상시키고 있습니다. 평가는 피평가자의 서열화가 아닌 직원이 수행하는 업무에 대한 연중 상시 평가를 기반으로 실질적인 성과 향상이 이루어질 수 있도록 지원 기능을 강화하고 있으며, 현재의 직무 수행과 상위 직급에 요구되는 필요 역량을 효과적으로 육성할 수 있도록 진행됩니다.

신입직원 커뮤니케이션 세션



CEO 표창



# e2

## 인재 육성

### WHY IS THIS IMPORTANT?

투자 경쟁과 기술 격차 해소로 생산설비에 따른 비교 우위는 계속 줄어들고 있으며, 신재생에너지 기술 향상 등으로 에너지산업은 급격한 변화를 맞이하고 있습니다. 이런 치열한 경쟁 속에서 기업이 지속적으로 성장하기 위해서는 인적자원의 역량 강화를 통해 생산설비를 효율적으로 운영하고 새로운 시장과 기술을 적극적으로 개척하는 것이 매우 중요합니다.

### OUR RESPONSE

에스-오일은 리더십 파이프라인에 따라 모든 직원이 갖추어야 할 기본 역량, 계층별로 요구되는 리더십 역량, 조직별 직무 담당자에게 요구되는 직무 역량으로 역량 모델을 구분하고, Role Level(Job Grade)별로 체계적인 교육을 실시하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
임직원 역량 향상을 위한 다양한 교육 프로그램 실시	• 효과적인 교육 시스템 운영	• 리더십 진단 결과, 역량평가 결과를 반영한 교육 프로그램 시행 (비대면 교육 적극 활용)	• 효과적인 교육 시스템 운영

• 핵심인재 육성	• Potential Future Leader Program, Specialist Program 시행	• 핵심인재 육성
-----------	--	-----------

• 평균 교육시간 55시간 이상	• 평균 교육시간 68시간	• 평균 교육시간 57시간 이상
-------------------	----------------	-------------------

\* 중장기 목표 : 2025년 평균 교육시간 65시간 이상

## 효과적인 교육 시스템 운영

에스-오일은 매년 전 직원을 대상으로 역량평가 결과를 반영한 사내교육을 실시하고 있으며, 시간과 장소에 구애 받지 않고 역량 개발이 가능하도록 온라인, 모바일, 독서통신 등을 포함한 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한 현업 팀의 교육 니즈를 적극적으로 반영하여 필요한 경우 전문적인 외부교육을 받을 수 있도록 외부교육 지원 시스템도 운영하고 있습니다. 특히 2020년에는 코로나19 상황에서도 교육훈련이 효과적으로 지속될 수 있도록 비대면 교육방식을 적극적으로 도입했습니다. 아울러 직원들의 다양한 학습욕구를 충족시키면서 각자 지식과 경험을 자발적으로 공유할 수 있도록 Learning Cell을 운영하여 직원들이 인원과 주제에 구애받지 않고 관심 분야에 대해 자유롭게 학습조직을 구성하여 소그룹 강의, 그룹 스터디, 독서토론 등을 진행할 수 있는 학습 여건도 제공하고 있습니다. 또한 Global 역량 강화를 위해 외국어 능력 배양을 전담하는 Global Learning & Communication Center를 운영하고 있습니다. 회사는 해당 교육 프로그램에 참여하는 임직원들에게 학습교재와 비용 등을 제공하여 임직원들의 자유로운 커뮤니케이션과 자발적인 역량 개발을 지원하고 있습니다.

에스-오일은 교육 프로그램의 효율성을 제고하여 임직원들의 역량이 효과적으로 개발될 수 있도록 Learning Management System(LMS)을 운영하고 있습니다. LMS는 개인의 교육 계획과 이력을 실시간으로 확인 가능한 대시보드와 커뮤니티 학습 공간인 나의 강의실을 제공하며, 직원들이 자기 주도로 영상과 교재 등 관련 자료를 검색하여 이용할 수 있도록 운영하고 있습니다. 특히 LMS가 제공하는 e-Learning 과정은 임직원들이 PC는 물론 모바일에서도 이용할 수 있어 상시적인 학습이 가능합니다. 또한 Micro Learning 방식의 모바일 기반 Smart-Learning System을 도입하여 임직원들이 언제 어디서나 학습할 수 있도록 편의성을 대폭 개선했습니다. 특히 회사는 코로나19로 인한 비대면 업무환경을 강화하고, 직원들의 효과적인 역량 개발을 위해 2021년 전 직원에게 태블릿PC도 제공했습니다. 이런 체계적인 교육 시스템을 통해 임직원들은 개인별 역량을 고려한 체계적인 직무능력개발 교육 프로그램에 지속적으로 참여할 수 있으며, 회사 또한 교육행정 업무의 효율성을 제고할 수 있습니다.

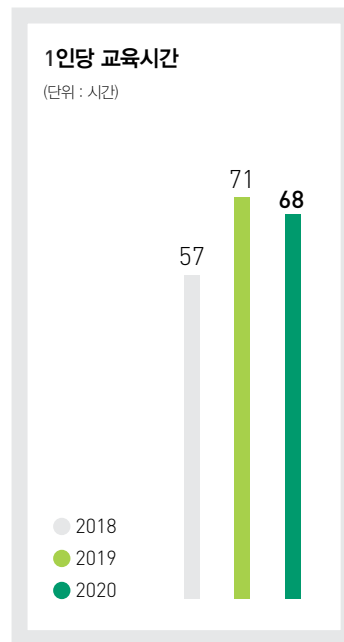
에스-오일은 계층별로 요구되는 차별화된 리더십 역량을 정의한 리더십 파이프라인을 구축하고, 이를 기반으로 임직원이 상위 직급으로 승진하기 전에 필요한 역량에 대한 교육 프로그램을 제공하여 비전 2030 달성을 위해 준비된 리더를 육성하고 있습니다. 특히 리더십 역량 교육의 효과를 높이기 위해 Flipped Learning 방식을 도입해 On-line 교육을 통해 필요한 지식을 습득한 후 토론회 중심의 Off-line 교육을 실시하여 해당 역량에



대한 이해를 높이고 적용 방안을 도출하도록 하고 있습니다. 이외에도 회사는 우수인재를 선발하여 국내외 대학과 주요 교육기관에서 시행하고 있는 리더 양성 프로그램에 참여시키고 있습니다. 또한 회사는 리더들에게 정기적인 리더십 진단과 1:1 전문가 코칭 프로그램을 제공하여 리더십 역량에 대한 모니터링과 피드백 활동도 지속하고 있습니다.

에쓰-오일은 비전 2030을 달성하고 Digital Transformation 로드맵을 성공적으로 추진하기 위해 데이터 리터러시, 데이터 분석·활용 등 임직원의 Digital Transformation 역량을 강화하기 위한 교육 프로그램을 개발하고 있습니다. 회사는 2021년부터 현업 팀의 데이터 분석 역량과 Business Insight 창출 역량 강화를 위한 Data Scientist 양성과정을 전사적으로 시행할 계획입니다.

에쓰-오일은 전문 직무교육 프로그램인 S-OIL Academy를 운영하고 있습니다. 영업 전문가의 체계적 육성을 위한 S-OIL Academy for Marketing & Sales는 주유소 운영, 협상, 세일즈 스킬 등 영업 관련 역량에 대해 사례를 중심으로 개발하여 운영하고 있습니다. 엔지니어와 생산직 사원들의 직무능력 강화를 위한 S-OIL Academy for Operations는 온·오프라인 Blended Learning으로 운영하고 있으며, 공정별 운전 절차에 따른 안정적인 Start-up, Shut-Down 수행 능력을 기르고 비정상 상황에 즉각 조치할 수 있도록 Operation Training Simulator 교육도 함께 실시하고 있습니다. 또한 엔지니어의 최신 업무지식 습득을 통한 직무역량 향상을 위해 직무심화과정을 시행하고 있으며, 보직계장들을 대상으로 리더십 과정도 진행하고 있습니다.



에쓰-오일은 엔지니어의 체계적인 성장을 지원하기 위해 Engineer Cultivation Program을 운영하고 있습니다. 주니어 엔지니어의 체계적인 육성을 위해 Saudi Petroleum Services Polytechnic과 IFP Training이 함께 개발한 ACT-Eng. 프로그램도 운영하고 있으며, 국제적 감각과 자질을 가진 엔지니어 육성을 위한 해외 단기집중과정과 단기 MBA 과정도 운영하고 있습니다.

에쓰-오일은 임직원의 글로벌 커뮤니케이션 역량을 강화하여 회사의 글로벌 성장을 뒷받침하기 위해 서울 본사와 울산공장에 Global Learning & Communication Center를 운영하고 있습니다. 영어, 중국어, 일본어, 아랍어 등 업무에 필요한 외국어교육은 물론 해외 비즈니스 파트너들과의 원활한 소통을 돕기 위해 글로벌 문화, 비즈니스 매너, 스피치 교육도

함께 시행하고 있습니다. 팀리더, 신입사원, 해외 파견자, 엔지니어, 핵심인재 등 직급과 직무 특성에 맞춘 체계적인 교육과정을 운영하고 있으며, 그룹 수업, 1:1 수업 등 다양한 수업 방식을 도입하여 교육의 효과성과 학습자 편의를 도모하고 있습니다. 또한 에쓰-오일 토스트마스터즈 클럽을 개설하여 다양한 조직의 직원들이 서로 교류하며 리더십과 영어 스피치 역량을 키우고 있습니다.

### 핵심 인재 육성

에쓰-오일은 회사의 미래를 이끌어갈 핵심 인재 육성의 중요성을 명확히 인식하고 체계적인 Potential Future Leader Program을 운영하고 있습니다. Leadership Assessment를 포함한 엄격한 선발 과정을 거쳐 선발

된 Potential Future Leader는 리더십 개발 계획에 따라 리더십 개발 활동과 직무 전문성 개발 활동을 수행하며, 지속적으로 멘토링과 모니터링을 통해 체계적인 육성이 이루어지도록 하고 있습니다. Cross-Functional Job Rotation을 통해 다양한 업무 경험을 쌓을 수 있도록 하고, 글로벌 역량을 포함한 리더로서의 역량 개발을 위해 국내외 MBA 과정과 프랑스 IFP School 이공계 석사 과정도 지원하고 있습니다. 이런 체계적인 육성 과정을 통해 Potential Future Leader는 회사의 지속가능한 성장을 이끌 핵심 인재로 성장할 것입니다.

에쓰-오일은 회사의 경쟁력 유지에 필수적인 고도의 전문성을 갖춘 인력을 확보하고 양성하는 Specialist Program을 운영하고 있습니다. 대체 불가능성, 경력개발 필요성, 회사의 성과에 미치는 영향을 기준으로 대상 직무를 선정하고, 매년 엄격한 선발 과정을 거쳐 Potential Specialist를 선발하고 있습니다. 선발 이후에는 전문성 개발 계획에 따라 직무 자격증 취득, 국내외 전문기관 교육 등 체계적이고 수준 높은 전문성 개발 과정을 거쳐 해당 분야의 전문가로 육성하고 있습니다. 이후 전문성 평가위원단의 엄격한 심사를 거쳐 최고 전문가(Specialist)를 선발하며, 이를 통해 직원들은 회사의 경쟁력을 이끄는 핵심 인재로 성장할 것입니다.

S-OIL 토스트마스터즈 클럽



S-OIL Academy for Marketing &amp; Sales



# e3

## 조직문화 / 노사관계

### WHY IS THIS IMPORTANT?

높은 업무 효율성은 기업의 생산성으로 연결되어 궁극적으로 이해관계자의 가치를 높이며, 임직원의 근로 의욕과 만족도에도 긍정적인 영향을 미칩니다. 불필요한 업무를 줄이고 창의적이고 전략적인 아이디어를 촉진하는 조직문화는 임직원이 일과 삶 속에서 균형 있게 살 수 있도록 지원합니다. 그리고 신뢰를 바탕으로 하는 건전한 노사관계는 회사의 지속가능한 성장을 위한 근간입니다.

### OUR RESPONSE

에쓰-오일은 원활한 사내 커뮤니케이션을 통해 생산적이고 건전한 조직문화를 구축하고 있습니다. 임직원들의 니즈를 반영한 선도적인 복리후생제도를 운영하고 있으며, 임직원들의 신체적, 정신적 건강 향상을 위해 노력하고 있습니다. 최고 수준의 업무 환경을 제공하는 등 업무 효율성 향상을 위한 노력도 지속적으로 펼쳐고 있으며, 화합과 상생의 노사관계를 통해 지속가능한 성장 기반을 구축하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
핵심가치 내재화	• 핵심가치 실천역량 강화	• HR System 반영, 핵심가치 우수자 표창	• 핵심가치 실천역량 강화
	• Collaboration/ 커뮤니케이션 활성화	• 경영설명회, 주니어 보드, 다이나믹 루키	• Collaboration/ 커뮤니케이션 활성화
선도적인 복리후생 제도	• 임직원 니즈를 고려한 제도 개선	• 주택자금, 장기근속자 포상 확대	• 임직원 니즈를 고려한 제도 개선
	• 체계적인 임직원 건강관리	• 종합검진, 의료비 지원 확대	• 체계적인 임직원 건강관리
Work & Life Balance(WLB) 향상	• WLB 향상을 위한 제도 개발	• 집중휴가, MRD, Off-duty Day	• WLB 향상을 위한 제도 개발
	• 일하는 방식 개선을 통한 업무 효율성 향상	• PC-Off 제도, 결재 Lead Time 단축, 자율복장제도	• 일하는 방식 개선을 통한 업무 효율성 향상
최고 수준의 업무환경	• 업무환경 개선	• 코로나19 예방 강화	• 업무환경 개선
화합과 상생의 노사관계	• 노사분규 0건	• 노사분규 0건	• 노사분규 0건

### 핵심가치 내재화

에쓰-오일은 외부 환경 변화와 무관하게 회사의 의사결정과 활동의 기반이 되는 공통적인 가치관인 핵심가치를 바탕으로 모든 임직원이 맡은 바 책임과 역할을 성실히 수행하여 비전 2030을 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 회사는 핵심가치에 대한 임직원의 인식을 강화하고, 이를 모든 업무와 의사결정 과정에 적용하기 위해 노력하고 있습니다. 신입사원 채용 프로세스와 사무직 사원 역량평가에 핵심가치 항목을 반영하고 있으며, 핵심가치상을 신설하는 등 핵심가치에 맞는 인재를 선발하고 육성하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한 CEO 메시지와 핵심가치 실천사례를 영상으로 제작하여 공유하고 전사교육에 반영하는 등 핵심가치의 내재화를 위한 다양한 활동을 펼쳐고 있습니다. 회사는 조직 단위의 핵심가치 강화를 위한 워크숍 등을 통해 지속적으로 핵심가치를 내재화하여 기업 행동문리와 가치를 극대화하고 있습니다.

특히 에쓰-오일은 Collaboration과 커뮤니케이션 강화를 통해 조직 간, 개인 간 장벽을 해소하고, 구성원 모두가 참여하는 생산적이고 건전한 조직문화를 구축하고 있습니다. 최고 경영진이 직접 회사의 경영 성과와 전망, 사업에 관한 주요 사항을 직원들에게 설명하고 질의·응답하는 전사 경영설명회를 매년 두 차례 개최하여 회사와 직원 간에 직접적인 커뮤니케이션을 강화하고 있습니다. 또한 리더와 조직원 간 커뮤니케이션을 확대하고 팀워크를 강화하는 활동을 장려하고 있으며, 주니어 보드, 신입사원 커뮤니케이션 세션, 다이나믹 루키 프로그램, 커뮤니케이션 활성화 프로그램 등 리더와 조직원 간 수직적 커뮤니케이션과 조직 간 수평적 커뮤니케이션을 활성화하기 위한 다양한 프로그램을 시행하고 있습니다. 한편 회사는 직원들이 불만사항이나 업무와 관련된 고충 등이 있을 경우 합리적인 절차를 거쳐 해결할 수 있도록 고충처리실과 사업장별 고충처리담당자를 통해 지원하고 있습니다.

또한 에쓰-오일은 모든 임직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 회사에 대한 임직원들의 인식과 만족도를 측정하고, 그 결과를 조직문화와 성과 향상을 위한 기초자료로 활용하고 있습니다. 앞으로도 정기적인 진단을 통해 제도와 시스템을 개선하여 조직 내 커뮤니케이션을 강화하고 임직원들의 만족도를 높여갈 것입니다.

### 3 선도적인 복리후생제도

에쓰-오일은 임직원들이 경제적 안정을 바탕으로 업무에 몰입할 수 있도록 국내 최고 수준의 복리후생제도를 운영하고 있습니다. 4대 보험, 경조금 지급 등 기본적인 복리후생에 추가하여 생애주기에 맞춘 특화된 복리후생제도를 통해 임직원들이 주거, 건강, 자녀교육, 여가 등 모든 면에서 안정감을 갖고 근무할 수 있도록 지원하고 있습니다.

에쓰-오일은 고령화 시대를 맞아 임직원들이 노후에 대한 불안감 없이 본인의 역량을 업무에 집중할 수 있도록 임직원들의 안정적인 노후 생활에도 많은 관심을 기울이고 있습니다. 2015년 회사와 임직원이 매칭 그랜트 방식으로 퇴직 이후 안정적인 생활을 위한 재원을 함께 준비하는 New Pension 프로그램을 도입했으며, 현재 임직원들의 99%가 가입하고 있습니다. New Pension 프로그램은 임직원들이 회사의 중장기적인 성장과 발전에 관심을 가질 수 있도록 회사의 중장기적인 경영성과에 따라 차등적으로 적립되는 구조로 설계되어 있습니다.

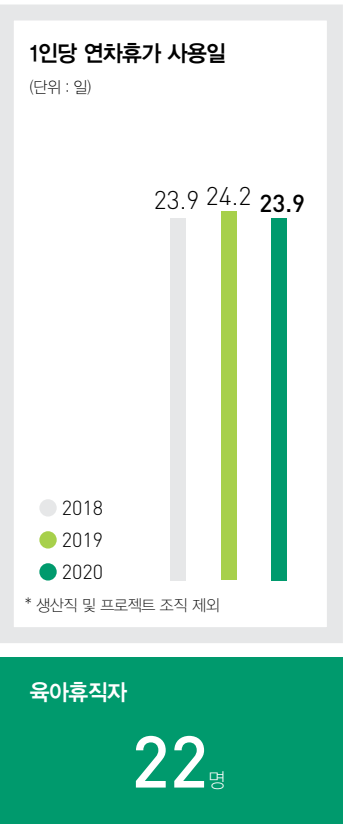
에쓰-오일은 임직원들이 편안한 마음으로 직장생활과 가정생활을 영위할 수 있도록 본사와 공장에 직장 어린이집을 운영하고 있습니다. 국공립 어린이집은 절대수가 부족하고, 민간 어린이집은 신뢰도가 낮은 상황에서 직장 어린이집 운영은 영유아 자녀를 둔 직원들의 육아 부담을 덜어주는 것은 물론, 일과 가정의 양립에 기여하여 직원들의 직무만족도 제고에 큰 도움이 되고 있습니다. 특히 학부모와 운영기관, 회사 간에 긴밀하고 체계적인 소통을 통해 국내 최고 수준의 보육환경을 만들어가고 있습니다.

에쓰-오일은 임직원들의 건강을 증진하고 응급상황 발생 시 신속히 대처하기 위해 본사와 공장에 간호사가 상시 근무하는 건강관리센터를 운영하고 있습니다. 임신부 여직원을 위한 모성보호실을 운영하고 있으며, 임신부 전용 사무가구도 제공하고 있습니다. 매년 수준 높은 의료기관을 통해 건강검진을 실시하고 있으며, 의료비 지원, 병가제도 등을 통해 임직원들의 건강 회복을 지원하고 있습니다. 본사와 공장에 체력단련실을 운영하고 있으며, 임직원 건강 캠페인도 주기적으로 실시하고 있습니다. 임직원들의 신체적인 건강뿐 아니라 심리적인 건강 증진을 위해 회사는 직무 스

### 성별 평균 보수 (단위 : 백만원)

구분		여성	남성
임원	기본급 및 상여금	210.1	237.8
	총 급여	221.6	251.6
과장 이상	기본급 및 상여금	82.6	93.5
	총 급여	93.7	106.4
대리 이하	기본급 및 상여금	54.4	68.0
	총 급여	61.3	77.4

\* 여성 임원의 보수는 회사 내 여성 임원이 없으므로 남성 임원 보수 기준으로 추정치를 반영함



육아휴직자  
22명

트레스, 사내 대인관계뿐 아니라 가족관계, 자녀양육 등 다양한 분야에 대해 외부 전문기관의 코칭 및 카운슬링 서비스를 제공하는 임직원 상담 프로그램도 운영하고 있습니다.

### 3 Work & Life Balance 향상

에쓰-오일은 일과 가정생활의 조화로운 균형 속에서 임직원들이 좀 더 신명나게 일하고 자발적으로 업무에 몰입할 수 있도록 Work & Life Balance 개선에 대한 사회적, 법적 요구 수준을 뛰어넘는 다양한 제도를 선제적으로 시행하고 있습니다. 직원들이 충분한 휴식을 통해 업무에 대한 피로도를 해소하고 가족과 좀 더 많은 시간을 갖도록 2주간 집중휴가 제도와 하기휴가제도를 운영하고 있으며, Off-duty Day 제도와 Monthly Refreshment Day(MRD) 제도를 시행하여 직원들이 연간 28일 이상 휴가를 사용할 수 있도록 장려하고 있습니다. 적절한 휴식과 여가 생활 지원을 위해 임직원들에게 전국 각지 휴양시설을 제공하고 있으며, 동·하계 휴가철에는 최신 트렌드를 반영한 인기 있는 호텔과 리조트를 제공하여 매년 전체 임직원의 50% 이상이 이용하고 있습니다.

에쓰-오일은 정시퇴근 문화 정착을 위해 전사적으로 PC-Off 제도를 도입하여 임직원들이 일과 가정생활의 조화로운 균형 속에서 자발적으로 업무에 몰입하도록 하여 업무 효율성을 향상시키고 있습니다. 2020년에는 전자결재시스템 개선을 통해 결재 Lead Time을 단축하여 업무 효율성을 향상시켰으며, 사회적 변화에 맞춰 자율복장제도를 시행하여 임직원들의 창의적이고 유연한 사고를 촉진하고 있습니다. 또한 리더들의 일하는 방식 개선을 위해 S-OIL Leaders' Way of Working을 수립하고 다양한 방법으로 공유하여 이행하고 있으며, 임직원을 대상으로 업무 효율성 향상을 위한 특강, 워크숍 등을 개최하여 실질적으로 워크 다이어트와 일하는 방식 개선을 이끌어 내고 있습니다. 앞으로도 회사는 업무 프로세스 간소화 등을 통해 업무 효율성을 향상시키기 위해 노력할 것입니다.

### 3 최고 수준의 업무환경

에쓰-오일은 업무공간 최적화, 쾌적한 근무환경 유지와 신속한 업무 지원을 통해 임직원들에게 최고 수준의 업무환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 임직원들의 자기계발과 휴식을 통한 업무 효율성 향상을 위해 본사 사옥에 창의소통 공간인 Creativity Lounge를 운영하고

있으며, 외부 프로젝트 수행의 편의성을 증진하기 위해 전용 공간을 설치하는 등 업무환경 개선을 위해 노력하고 있습니다. 사무실 LED 조명 교체, 회의실 AV/VC 장비 교체, 장애인용·임산부용 기능성 가구 제공 등 다양한 업무환경 개선 활동을 펼치고 있으며, 철저한 공기정화 시스템 관리를 통해 임직원들에게 안전하고 쾌적한 업무환경을 제공하고 있습니다. 또한 임직원과 임직원 자녀의 결혼식을 위해 본사 대강당을 결혼식장으로 제공하고 있습니다.

화합과 상생의 노사관계

에쓰-오일은 1980년 노동조합이 설립된 이래 41년간 한 번도 노사분규가 발생하지 않은 매우 모범적인 노사관계를 유지하고 있습니다. 이는 제반 법규의 준수는 물론 노동조합 본연의 활동을 존중하고, 조합원의 다양한 의견을 적극적으로 수렴하고 반영해온 회사와 노동조합 간 신뢰와 화합의 결과입니다. 이런 협력적인 노사관계를 바탕으로 회사와 노동조합은 기업 경쟁력 제고와 근로자의 삶의 질 향상, 사회적 책임 수행 등을 위해 끊임없이 노력하고 있습니다. 또한 회사는 임금협상, 단체협상뿐 아니라 노사협의회, 산업안전보건위원회, 노사공동 워크숍 등 다양한 채널을 통해 노동조합과 성실히 소통하여 협력적이고 생산적인 노사관계를 유지하기 위해 노력하고 있습니다. 노사협상 내용은 전 임직원에게 즉시 공개하고 있습니다.

CEO 팀리더 간담회



임원 워크숍



# e4

## 산업안전보건 관리

WHY IS THIS IMPORTANT?

산업재해는 인력 손실, 생산성 하락 등 기업 내부 문제를 넘어 사회적으로도 큰 비용을 발생시킬 수 있습니다. 특히 에너지 화학 산업은 고압·고온의 설비를 이용하여 제품을 생산하기 때문에 사고가 발생할 경우 치명적 인명 피해와 막대한 경제적 피해가 발생할 가능성이 높습니다. 따라서 안전·보건·환경(Safety, Health & Environment : SHE) 관리는 기업뿐 아니라 사회의 지속가능한 성장을 위한 필수 조건입니다.

OUR RESPONSE

에쓰-오일은 최고 경영진의 안전에 대한 실천 의지와 새롭게 도입한 안전 향상 프로그램을 바탕으로 세계 최고 수준의 안전문화 구축과 무재해 사업장 달성을 위해 노력하고 있습니다. 임직원·협력업체 안전교육, 협력업체 안전관리 능력 향상을 위한 지원 등 다양한 노력을 통해 안전문화를 향상시키고 있으며 지진, 화재, 폭발, 누출 등 비상 상황에 대비하여 회사와 지역사회의 피해를 최소화하기 위해 실전 같은 훈련을 주기적으로 실시하고 있습니다.

OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
세계 최고 수준의 안전문화 구축	• DNV 안전문화점수 World Class	• DNV 안전문화점수 World Class (8.5점)	• DNV 안전문화점수 World Class
무재해 사업장 달성	• 안전·환경 사고 무재해	• TRCF 0.13 이하 • 사고 0건	• TRCF 0.10 이하 • 안전·환경 사고 무재해

\* TRCF (Total Recordable Case Frequency) : 직원 및 협력업체 직원 합산 100명당 연간 통원치료 이상의 기록할 만한 사고 발생 비율  
\* 중장기 목표 : 2025년 TRCF 0.10 이하

세계 최고 수준의 Safety Culture

에쓰-오일은 강화된 자체 기준과 안전 향상 프로그램에 따라 임직원, 협력업체 근로자, 방문객 등 사업장에 출입하는 모든 사람에 대해 안전관리 수준을 강화하고, IT 기반의 안전관리 시스템을 운영하는 등 다양한 안전문화 향상 활동을 펼치고 있습니다. 주기적으로 전사 안전관리위원회, Safety Town Hall Meeting, SHE Committee, Field Walkthrough를 개최하여 본사, 공장, 저유소를 포함한 전사적인 안전정책을 수립하고 안전점검을 지원하며 대내외 사고 사례를 공유하는 등 적극적인 소통을 통해 회사의 안전역량을 강화하고 있습니다. 강화된 안전 법규에 대응해 PSM감사, 작업허가감사, 소방감사 등 안전감사를 실시하고 지속적인 피드백을 통해 안전관리 건전성을 강화하고 있으며, 직무·직급별 안전교육을 통해 개인별 안전역량과 안전인식을 강화하고 있습니다. 또한 회사는 사소한 사고까지 예방하기 위해 CARE (Case Analysis Risk Elimination) Program을 도입하여 전 임직원을 대상으로 아차사고 사례와 응급처치 방법을 공유하고, 안전 동영상 방송, 안전교육 자료 제공 등 사고예방 활동도 지속적으로 펼치고 있습니다. 이와 같은 선제적인 안전관리, 산업재해 예방활동 등을 통해 2017년 이후 공장과 저유소의 안전문화점수를 World Class 수준으로 유지하고 있으며, 2021년 4월에는 세 번째로 무재해 7백만인시를 달성했습니다.

지속적인 안전관리 시스템 강화

에쓰-오일은 보다 효과적인 안전관리를 위해 안전관리 시스템을 지속적으로 개선하고 있으며, 불안정한 행동 또는 상태에 대한 개선활동인 행동기반안전 프로그램(Behavior-based Safety Program : BBS Program)을 통해 사고의 근본 원인을 제거하고 있습니다. 회사는 직원과 협력업체 근로자에 관한 안전지표를 실시간으로 관리하고 있으며, 워크숍, 컨설팅 등을 통해 실천력을 향상하고 운영상 미비점을 개선하고 있습니다. 회사는 아차사고와 BBS Program을 통해 사고 징후를 포착하고 사전에 조치하여 사고를 예방하고 있습니다. 특히 아차사고와 중대재해 사이에는 강한 연관관계가 존재하므로 위험등급에 따라 아차사고를 구분하여 중대사고로 직결될 수 있는 건에 대해서는 집중적으로 관리하고 있습니다. 또한 중대사고 예방을 위해 지속적으로 아차사고를 발굴하고 공유하여 잠재적 리스크를 사전에 제거하고 있습니다. 또한 안전관리 강화를 위해 일일 안전조회, 임원·관리자 합동 Safety Walkthrough, 관리자 주관 안전면담 등을 정기적으로 시행하고 활동 내용을 SHE 시스템 Dashboard와 연동시켜 안전활동 상황을 모니터링하고 있습니다. 아울러 산업안전보건법과 자체 규정에 따라 공정위험성평가 주기가 도래한 공정을 대상으로 그동안의 시설 변경사항을 반영하여 외부 전문업체와 함께 정기 공정위험성평가도 수행하고 있습니다.



## 비상대응 역량 강화

에쓰-오일은 사고가 발생할 경우 조기 진압을 통해 대형사고로 연결되는 것을 막고 가장 효과적으로 대응할 수 있도록 전사적으로 통합된 긴급통합대응체계(Emergency Control Program : ECP)를 운영하고 있습니다. ECP에 따라 사고 현장과 본사에서 동시에 가동하는 Emergency Control Center(ECC)는 사고 발생 시 비상회의를 소집하고 화상회의 시스템을 통해 현장 정보를 공유하며 위기 상황을 통제합니다. 사고 현장에서는 현장 지휘차량을 운용하여 ECC로 현장 상황을 실시간 전달하고, ECC에서는 이를 토대로 신속한 의사결정을 내려 사고 현장을 원격 지휘합니다. 또한 회사는 화재, 정전, Oil spill, 지진, 해일 등 대규모 재난 상황에 효과적으로 대응할 수 있는 능력을 향상시키기 위해 전사 비상대응 훈련을 통해 비상대응능력 향상에도 힘쓰고 있습니다. 위기대응 훈련은 연간 계획에 따라 전사, 사업장 단위로 연 24회 이상 시행하고 있습니다. 또한 전 임직원은 기본적인 소방장비 사용법과 심폐소생술 교육을 이수하고 있으며, 재난 발생 시 자체 소방대의 초기 대응능력 향상과 외부 유관 기관과의 합동 대응능력 향상을 위해 비상출동 모의훈련과 화재진화 도상 훈련도 정기적으로 실시하고 있습니다. 2020년에는 공정지역의 가연성 물질 누출화재를 대비한 전사 비상대응 훈련을 실시하는 등 사고에 따른 인명, 환경, 재산상 손실을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

## 임직원 보건관리

에쓰-오일은 임직원들의 건강 보호와 증진을 위해 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 회사는 전 임직원을 대상으로 건강검진을 실시하고 있으며, 종합검진 대상자도 35세 이상으로 확대했습니다. 법정 검진 항목 외에도 성 인병, 암 등에 대한 추가 검진을 제공하고, 개인별로 우려되는 질병에 대해 집중적으로 검진할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 현장 직원들을 위해 산업안전보건법에 의한 건강진단과 작업환경 측정, 석면관리, 순회 점검을 통해 직업병을 예방·관리하고 있으며, 건강검진 결과 요관찰자와 유질환자에 대해서는 정기적인 상담과 검사, 치료를 통해 빠른 회복을 돕고 있습니다. 혹서기에는 임직원 건강관리를 위한 캠페인을 실시하고 포도당과 이온음료를 제공하여 온열 질환을 예방하고 있으며, 동절기에는 임직원의 독감 예방접종도 지원하고 있습니다. 회사는 코로나19와 같은 감염병의 사내 확산 방지를 위한 단계별 대응방안을 수립하여 감염병 발생 시 체계적이고 신속하게 대응하고 있으며, 발열 체크, 마스크 착용, 손씻기와 소독 등



임직원과 협력업체 임직원이 기본수칙을 잘 지킬 수 있도록 안내·독려하고 있습니다. 또한 사내 건강관리 센터를 통해 의약품 지급, 산업보건의 건강상담 등 의료서비스를 제공하고 있으며, 임직원 상담 프로그램을 통해 임직원과 가족을 위한 전문적인 심리 상담과 코칭 서비스도 제공하고 있습니다. 이외에도 금연 프로그램, 비만관리 프로그램, 소음성 난청 예방 캠페인과 같은 건강증진 프로그램을 실시하는 등 임직원의 건강 관리를 위해 다양한 서비스를 제공하고 있습니다.

## 협력업체 안전관리 지원

에쓰-오일은 협력업체의 안전관리 능력 강화를 위해 다양한 지원 활동을 펼치고 있습니다. 법규 강화 이전부터 협력업체와 안전보건 공생협력 프로그램을 운영하고 있으며, 매년 설문조사를 통해 협력업체의 의견을 반영하여 지속적으로 개선하고 있습니다. 2020년에는 42개 협력업체가 본 프로그램에 참여하여 무재해 사업장 달성을 목표로 안전하게 작업하고 있습니다. 정기적인 안전회의, 안전보건 점검, 안전 캠페인 등 다양한 안전관리 활동을 전개하고 있으며, 안전

리더십 특강, 관리감독자 워크숍, 위험성 평가 교육 등 협력업체를 위한 다양한 안전교육도 제공하고 있습니다. 회사는 협력업체가 높은 수준의 안전관리 역량을 구비할 수 있도록 안전보건경영시스템(KOSHA 18001) 인증과 KRAS 위험성 평가 인증을 위한 컨설팅을 지원하고 있으며, 2020년 현재 37개 협력업체가 안전보건경영시스템 인증을 취득했습니다. 2018년부터 협력업체별로 자율적인 무재해 운동을 도입했으며, 회사는 협력업체에 무재해 목표달성 인정서를 수여하는 등 적극적으로 지원하여 Global Top 수준의 안전한 사업장을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 또한 작업 현장의 체계적인 안전관리를 위해 협력업체 자격인정과정을 강화해 협력업체 안전 관련 인원을 대상으로 자격인정과정을 개설하고 유자격자만이 해당 업무를 수행하게 하여 안전관리의 질적 향상을 도모했습니다. 안전관리자, 감시인, 중장비 신호수, 교통 신호수는 회사에서 제공하는 교육 후 평가에서 80점 이상을 획득해야 자격을 부여 받으며, 2년마다 재교육을 통해 자격을 갱신해야 합니다. 한편 회사는 협력업체의 지속가능성을 높이기 위해 협력업체의 기본역량은 물론 안전·환경 등 지속가능성 측면의 역량까지 종합적으로 평가해 이를 통과한 업체만을 대상으로 입찰 기회를 부여하고 우수한 안전관리 활동으로 모범이 되는 업체에게는 우수협력업체 인증도 수여하고 있습니다.

## 협력업체 보건관리 지원

에쓰-오일은 협력업체의 보건관리 능력 향상을 위해 협력업체와의 합동 안전보건 점검을 통해 보건 지도를 실시하고 있으며, 협력업체 구성원의 건강보호를 위해 작업환경 측정을 실시하고 건강진단 적정 실시 여부 모니터링, 건강 상담 등을 제공하고 있습니다. 또한 회사의 임직원과 동등하게 건강관리센터 이용, 의약품 지급, 응급 처치, 부상에 대한 의료 처치 등도 지원하고 있습니다.

DNV 안전문화 점수  
4년 연속 World Class

**8.5** 점

Safety Town Hall Meeting



주유소 화재 대응 훈련



# OWNERS & OTHER STAKEHOLDERS

에쓰-오일은 지속가능한 성장을 위한 핵심 역량을 확보하기 위해 안정적인 재무구조를 바탕으로 지속적인 투자와 운영 효율성 개선 활동을 추진하고 있습니다. 투명하고 정확한 경영정보 공개를 통해 이해관계자를 보호하고 있으며, 신뢰를 바탕으로 협력업체와 함께 성장하기 위해 노력하고 있습니다. 적극적인 환경 경영을 통해 환경관리 책임을 다하고 있으며, 기후변화에 따른 위기와 기회 요인을 분석하고 경영 활동에 반영하여 전 세계적인 기후변화 대응 노력에도 동참하고 있습니다. 또한 경영전략과 연계하여 체계적으로 사회공헌활동을 수행하고 있으며, 지역사회를 위한 다양한 지원도 펼치고 있습니다.

Key Issues	Report Subject	Aspect (보고 범위)	Major Stakeholders
• 신규사업 투자 • 운영 효율성 개선	01 운영 효율성 개선 / 신규사업 투자	• Economic Performance, Materials, Energy (에쓰-오일 내부)	• 임직원 • 주주·투자자
• 재무 건전성 확보 • 투명한 경영정보 공개	02 재무 건전성 / 투명한 경영정보 공개	• Economic Performance, Tax (에쓰-오일 내부/ 외부)	• 고객 • 임직원 • 주주·투자자 • 협력회사 • 지역사회 • 정부
• 공급망 지속가능성 관리 • 공정한 협력사 선정	03 공급망 지속가능성 관리	• Supplier Environmental Assessment, Supplier Social Assessment (에쓰-오일 내부/ 외부)	• 협력회사
• 기후변화의 경제적 영향	04 기후변화 대응	• Economic Performance, Energy, Emission (에쓰-오일 내부/ 외부)	• 고객 • 주주·투자자 • 협력회사 • 지역사회 • 정부
• 환경관리 시스템 강화 • 오염물질 관리 • 환경에 미치는 영향 관리	05 환경 관리	• Water & Effluents, Emissions, Waste, Environmental Compliance (에쓰-오일 내부)	• 임직원 • 지역사회 • 정부
• 사회공헌활동 • 지역사회 고충 처리 • 지역사회 경제 발전	06 사회공헌활동 / 지역사회 기여	• Indirect Economic Impacts, Biodiversity, Procurement Practices, Local Communities (에쓰-오일 내부/ 외부)	• 고객 • 임직원 • 지역사회 • 정부

## 01 운영 효율성 개선 / 신규사업 투자

### WHY IS THIS IMPORTANT?

온실가스 규제 강화, 신재생에너지 성장, 전기차 기술 발전 등으로 인해 에너지산업은 근본적인 변화를 겪고 있습니다. 특히 4차 산업혁명과 코로나19로 인해 경영 환경의 변동성은 더욱 심화되고 있습니다. 이런 경영 환경 속에서 기업은 다양한 수익성 향상 활동을 통해 운영 효율성을 개선하고 4차 산업혁명에 적극적으로 대응해야 합니다. 또한 미래 성장동력 확보를 위한 신규사업 개발도 필수 요소입니다.

### OUR RESPONSE

에쓰-오일은 고부가가치 제품 생산 증대, 에너지 비용 절감 등 다양한 수익성 향상 활동을 통해 지속적으로 운영 효율성을 개선하고 있습니다. 또한 4차 산업혁명의 핵심 기술을 활용한 새로운 가치창출을 통해 회사의 경쟁력을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다. 특히 회사는 비전 2030을 달성하고 지속가능한 성장을 실현하기 위해 투자 로드맵에 따라 기존 사업 강화, 석유화학사업 확대 그리고 미래 성장동력 발굴을 위해 노력하고 있습니다.

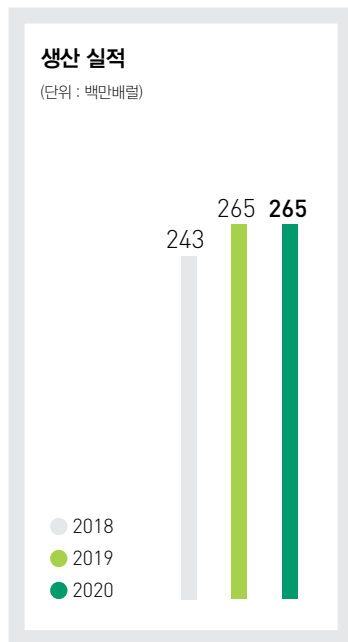
### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
다양한 이익개선 활동을 통한 경쟁력 제고	• 중질유수천 탈황시설 용량 증대	• 상세설계 및 주요 장치 구매 완료	• 공사 완료 및 상업가동
	• 이익개선 목표 555억원	• 이익개선 실적 1,390억원	• 이익개선 목표 179억원
	• 제안제도 활성화	• 435명 참여, 제안 1,211건 제출	• 제안제도 활성화
	• EII improvement 0.4	• EII improvement 2.22	• EII improvement 0.4
Digital Transformation	• DT 프로젝트 4건 시행	• DT 프로젝트 9건 시행	• DT 프로젝트 이행률 100%
신규사업 투자	• 기존 사업 강화	• 소매경질유 내수시장 점유율 26.0% • 수출 비중 54.2%	• 설비·운영·마케팅 측면에서 업계 최고 경쟁력 확보
	• 석유화학사업 확대	• 코로나19로 Shaheen 프로젝트 일정 지연	• Shaheen 프로젝트 상세설계 수행
	• 미래 성장동력 발굴	• 기존 사업과의 시너지 창출 가능한 벤처 투자	• 벤처 투자 발굴

\* 중장기 목표 : Shaheen 프로젝트 최종 승인 및 신규 투자 2030년까지 석유화학사업 비중 25%

## 투자 효율성 증대

에쓰-오일은 외부 컨설팅 및 Benchmarking 등을 거쳐 객관적이고 전략적인 검토를 통해 투자 효율성을 지속적으로 향상시키고 있습니다. 회사는 세분화된 타당성 검증을 통해 예상 투자비의 정확성을 높이고, 투자 항목의 우선 순위를 검토하여 경영계획에 반영하고 있습니다. 또한 투자 완료 후에는 체계적인 성과 분석을 통해 향후 신규 투자의 효율성과 성과를 더욱 증대시키고 있습니다. 이런 효율적인 투자 의사결정을 통해 회사는 국제해사기구의 선박 연료에 대한 항량 규제 강화에 대응하여 2018년부터 중질유 수첨탈황공정 개선을 추진해 2021년 상반기에 완료했습니다. 회사는 투자 아이템 발굴, 기본설계, EPC Contractor 선정, 상세설계, 주요 장치의 구매와 설치를 완료하고 공사를 수행했습니다. 2021년 정기보수 기간에 상업 가동을 시작하여 향후 정기보수 기간에 발생하는 잉여의 고유황 중질유를 고부가가치의 저유황 선박 연료유로 전환해 늘어나는 수요에 대응하고 새로운 수익을 창출할 것입니다.



(EII) Improvement 2.22에 상응하는 아이디어를 발굴했으며, 2021년에도 에너지 절감 활동을 지속적으로 추진할 계획입니다. 또한 회사는 온산공장에 인접한 LS-Nikko동제련, 고려아연, 덕양케미칼 등으로부터 경쟁력 있는 가격으로 스팀과 수소를 도입하여 생산비용을 절감하고 온실가스를 감축하는 효과를 창출하고 있으며, 공급회사는 잉여 스팀과 수소를 판매하여 추가적인 수익을 창출하는 에너지 동반 성장을 달성하고 있습니다. 앞으로도 회사는 인접한 회사들과의 파트너십 강화를 통해 에너지 절감 사업을 지속적으로 발굴하고 확대해 운영 효율성을 개선할 것입니다.

## Digital Transformation

에쓰-오일은 비전 2030을 달성하기 위한 전략 과제의 하나로 Digital Transformation을 선정하고, 4차 산업혁명 핵심 기술을 활용하여 업무 효율성 증대, 비용 절감, 운영 최적화, 사업역량 강화 활동을 지원하기 위한 Digital Transformation 혁신 과제를 발굴하여 경영 활동에 적용하고 있습니다. 2017년부터 추진해 온 Digital Transformation을 더욱 체계적으로 추진하기 위해 2020년 회사는 Digital Transformation 로드맵을 수립하고 1단계로 2023년까지 Digital Refinery, Digital Marketing, Smart Work 3개 영역에 대한 Digital Transformation을 체계적으로 추진하고 있습니다.

Digital Refinery 영역에서는 11개 혁신 과제를 선정하고 생산, 안전, 정비, 품질관리 등 공장 전 분야를 통합 관리하는 S-IMOMS(S-OIL Integrated Manufacturing Operations Management System) 구축을 진행하고 있습니다. S-IMOMS 구축이 완료되면 회사는 빅데이터, 인공지능 등을 활용해 공장 상황을 종합적으로 모니터링하고 데이터에 기반한 합리적인 의사결정을 통해 운영 효율성을 더욱 향상시키게 될 것입니다. 또한 공장은 별도의 Smart Transformation for Advanced Refinery(STAR) 프로젝트를 통해 혁신 과제를 발굴하고 우선순위를 도출하여 체계적으로 Digital Transformation을 추진하고 있습니다.

Digital Marketing 영역에서는 국내시장 경질유 수요 예측 모델을 구축하여 업무에 활용하고 있으며, 고객상담 챗봇 시스템과 주유원 교육용 챗봇 시스템도 운영하고 있습니다. 2020년에는 온라인 주문시스템 업그레이드를 통해 거래처의 사용 편의성을 개선하고 보안을 강화했으며, 투명성을 강화한 블록체인 기반의 전자계약시스템을 구축했습니다. 또한 수송

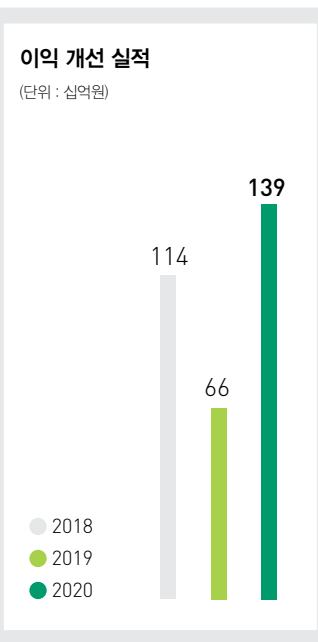
최적화를 위한 물류 운영·자동화 시스템과 최적의 선박 접안 계획 수립을 위한 Shipment Planning 시스템도 운영하고 있습니다. 2021년에는 CRM(Customer Relationship Management) 시스템 업그레이드를 통해 데이터 분석에 기반한 마케팅 역량을 강화할 계획입니다.

Smart Work 영역에서는 2020년에 협업툴과 화상회의 솔루션을 도입해 Smart Work 기반을 마련했으며, 자주 발생하는 업무 문의에 효과적으로 대응하기 위해 챗봇 시스템을 구축했습니다. 또한 단순 반복 업무에 업무자동화시스템(Robotic Process Automation : RPA)을 적용하고 HR 데이터를 통합 관리하여 업무 효율성을 높였습니다. 2021년에는 구매예가산정시스템을 개발하고 빅데이터 분석 시스템을 도입하여 업무 효율성을 향상시킬 계획입니다. 또한 직원을 대상으로 데이터 분석 교육도 지속적으로 시행할 예정입니다.

## Shaheen 프로젝트

에쓰-오일은 2018년 총사업비 4조8천억원을 투자한 창사 이래 최대 규모의 투자인 중질유 분해시설 및 올레핀 하류시설(Residue Upgrading Complex & Olefin Downstream Complex : RUC/ODC) 프로젝트를 성공적으로 완료했습니다. RUC/ODC 프로젝트의 완료 이후에도 회사는 수익성 확대와 사업다각화를 위해 석유화학사업에 대한 지속적인 투자를 계획하고 있습니다. 회사는 나프타와 부생가스를 원료로 에틸렌을 생산하는 스팀크래커와 폴리에틸렌 등을 생산하는 올레핀 하류시설을 건설하는 Shaheen 프로젝트를 추진하고 있습니다. 스팀크래커와 올레핀 하류 공정

온산공장



에 대한 경제성 평가 등을 통해 투자 타당성 검토와 기술도입선 선정을 완료했으며, 코로나19에 따른 각국의 Lock-down 조치로 인해 프로젝트 일정이 지연되었지만 2021년에는 기존 공장과의 시너지 등을 고려한 기본설계도 재개할 계획입니다. 사우디 아람코의 최신 Thermal Crude to Chemicals(TC2C) 기술이 적용된 Shaheen 프로젝트가 향후 이사회 의 최종 승인을 거쳐 계획대로 완료되면 회사는 사업 포트폴리오 다각화, 경쟁력 제고, 안정적 수익구조 창출 등을 통해 지속가능한 성장을 위한 기반을 더욱 강화하게 될 것입니다.

## 미래 성장을 위한 투자

에쓰-오일은 미래 경영 환경 변화에 능동적이고 선제적으로 대처하기 위해 정유, 윤활, 석유화학 등 기존 사업과 시너지가 창출될 수 있는 분야, 회사의 R&C가

있는 분야 그리고 회사의 신성장 동력이 될 수 있는 잠재력이 큰 분야에 대한 투자 기회를 지속적으로 모색하고 있습니다. 회사는 성공적인 투자를 위해 업계와 활발한 커뮤니케이션을 진행하고 있으며, 투자 대상 영역에 대한 검토도 지속적으로 추진하고 있습니다. 스마트 팩토리, 탄소배출권과 같이 경쟁력을 강화할 수 있는 분야 그리고 신규 에너지 사업, 소재 사업과 같이 새로운 성장동력이 될 수 있는 분야를 위주로 직접투자도 점진적으로 확대하고 있습니다. 회사는 2019년부터 화학 소재, 스마트 팩토리, 배터리, 탄소 배출권 등의 분야에서 6개 벤처기업에 대한 투자를 수행했으며, 4차 산업혁명과 ESG 경영을 고려하여 향후에도 급변하는 경영 환경 변화에 발맞춰 적극적인 투자 활동을 추진할 계획입니다.

온산공장





## 02

## 재무 건전성 / 투명한 경영정보 공개

## WHY IS THIS IMPORTANT?

급변하는 경영 환경 속에서 지속가능한 성장을 달성하기 위해서는 충분한 재무적 유연성을 확보하고 외부 환경 변화에 흔들리지 않는 안정적인 재무구조를 유지하는 것이 중요합니다. 또한 투명한 경영정보 공개를 통해 주주와 투자자를 포함한 이해관계자가 기업 가치에 영향을 미치는 주요 의사결정, 재무상태 변화 등을 정확하게 파악하게 함으로써 이해관계자를 적극적으로 보호해야 합니다.

## OUR RESPONSE

에쓰-오일은 급변하는 경영 환경 변화에 대응하여 효율적인 재무관리와 최적의 자본 조달을 통해 안정적인 재무구조를 유지하고 있으며, 균형 있는 성과 배분, 성실한 조세 납부, 투명한 경영정보 공개를 통해 투자자를 보호하고 국가 경제에 기여하고 있습니다.

## OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
재무 건전성 확보	• 우수한 신용등급 유지	• 국내신용등급 AA, 국제신용등급 Baa2 BBB 유지	• 우수한 신용등급 유지
	• 최적의 자본 조달	• 경쟁력 있는 조건으로 적기에 자본 조달	• 최적의 자본 조달
	• 균형 있는 성과 배분	• 균형 있는 성과 배분	• 균형 있는 성과 배분
	• 성실한 조세 납부	• 성실한 조세 납부	• 성실한 조세 납부
투명한 경영정보 공개	• 공시 위반 0건	• 공시 위반 0건	• 공시 위반 0건
	• 공시교육 1회	• 공시교육 1회	• 공시교육 1회
	• 활발한 IR활동	• 기업설명회 8회 개최, Conference 11회 참가	• 활발한 IR활동

## 재무 건전성 확보 및 효율적인 재무관리

에쓰-오일은 급변하는 경영 환경 속에서도 재무구조 건전성을 확보하기 위해 주요 재무지표에 대해 상시 모니터링을 실시하고 필요 시 대응방안을 수립하여 실행하고 있습니다. 주기적으로 미래 현금흐름을 추정하여 적시에 필요 자금을 조달하는 한편, 불필요한 차입은 최소화하고 있습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 국내외 경제가 침체되고 자금조달 시장이 경색되었으나, 회사는 전사 차원의 세부 대응 방안을 적시에 수립하고 운전자본 감축, 투자와 비용의 긴축운영 등을 통해 충분한 현금 유동성을 확보하여 재무 건전성을 제고했습니다. 또한 회사는 우수한 수준의 신용등급을 유지하고 있으며, 우수한 신용등급을 유지하기 위해 국내외 신용평가기관에 우수한 재무 윤통성, 모회사인 사우디 아람코의 재무적 지원 가능성과 회사의 전략적 중요성 등이 신용등급에 반영될 수 있도록 적극적으로 소통하고 있습니다.

## 최적의 자본 조달

2020년 에쓰-오일은 코로나19에 따른 자금조달 시장의 경색에도 불구하고 우수한 신용등급, 적극적인 투자자 IR 등을 통해 두 차례에 걸쳐 11,000억원의 회사채를 경쟁력 있는 조건으로 발행했습니다. 특히 3월 발행한 회사채 6,800억원은 회사의 회사채 중 최대 금액을 최저 금리로 발행하는 성과를 거두었으며, 이와 같은 최적의 자본조달로 회사채 평균 차입 금리도 낮추었습니다. 앞으로 회사는 미래 성장동력 확보를 위한 Sha-heen 프로젝트의 최종 투자 결정을 위해 다양한 자금조달 방식을 사전에 면밀히 검토하여 최적의 자금 조달 계획을 수립할 것입니다.

## 자원의 효율적 배분을 위한 예산관리

에쓰-오일은 불확실한 경영 환경 속에서 한정된 자원을 효율적으로 사용하기 위해 모든 비용 항목의 집행 필요성과 타당성을 점검하고 비용증가를 최소화하도록 예산을 편성하여 집행하고 있습니다. 불필요한 항목의 예산 편성을 방지하고 회사의 경영방침 및 전략과 유기적으로 연결된 예산을 편성하기 위해 노력하고 있으며, 예산 집행 시에도 예산관리조직의 철저한 검토를 거치고 있습니다. 2020년에는 악화된 경영 환경에 대응하기 위해 전사적인 긴축 운영을 통해 불필요한 예산 집행을 최대한 억제하여 비용을 절감했습니다. 2021년에도 Zero Base Budgeting 등을 활용한 체계적이고 객관적인 예산 편성과 비용·자본적지출 집행에 대한 경제성 분석 강화 등을 통해 자원의 효율적 배분과 예산관리의 효율성을 제고하겠습니다.

## 균형 있는 배당정책

에쓰-오일은 재무구조 건전성 유지, 미래 성장동력 확보를 위한 이익 유보, 채무상환 역량 등을 고려하여 회사가 창출한 성과를 주주들에게 균형

있게 환원함으로써 회사와 주주가 함께 성장할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 회사는 당해 창출한 실적을 투자 재원 확보, 재무구조 건전성 유지, 주주 환원에 합리적이고 균형 있게 배분한다는 배당 정책을 추구하고 있습니다. 이러한 배당 정책과 함께 회사

는 보다 구체적인 배당 가이드라인 공시를 통해 배당금 지급 수준에 대한 예측 가능성을 제고하여 투자자를 보호하고 있습니다. 2020년에는 당기 손익 및 재무 건전성을 고려하여 보통주에 대한 배당은 실시하지 않았으나, 우선주의 경우 정관 규정에 따라 주당 25원의 배당금을 지급했습니다.

## 배당 정책

에쓰-오일은 배당가능이익을 한도로 하여 당해 창출한 실적을 투자 재원 확보, 재무구조 건전성 유지 및 주주 환원에 합리적이고 균형 있게 배분하여 배당을 실시한다.

## 성실한 조세 납부

에쓰-오일은 존경 받는 기업시민으로서 성실한 조세 납부를 통해 국가 경제와 사회 발전에 기여하는 것을 중요한 책임으로 생각하고 있습니다. 회사는 자체 수립한 세무 정책에 따라 법규를 준수하고 과세 당국과 정직하고 투명한 관계를 유지하며 성실히 조세를 납부하고 있습니다. 또한 독립된 감사인의 감사보고서를 통해 법인세, 이연 법인세, 유효세율과 관련된 세부 사항을 상세히 보고하고 있으며, 금융감독원 전자공시시스템을 통해 대외에 공개하고 있습니다.

## 세무 정책

에쓰-오일은 성실한 조세 납부를 통해 국가 경제와 사회 발전에 기여하는 것이 기업시민으로서 중요한 책임이라는 인식하에 다음의 세무 정책을 준수한다.

1. 사업을 영위하는 국가나 지역의 조세 관련 정책·법령과 국제기준(OECD Guidelines 등)을 성실히 준수한다.
2. 조세 회피를 목적으로 세법에 위반되거나 비정상적인 세무회계 행위를 하지 않는다.
3. 역외탈세 또는 비정상적으로 세금을 줄이기 위해 Tax Haven 지역을 활용하지 않는다.
4. 해외 거래에 있어서 투명하고 공정하게 거래함으로써 국가 간 소득이전 등의 행위를 하지 않는다.
5. 특수 관계자와의 거래에서 객관적이고 합리적인 이전가격을 적용한다.

## 공시규정 위반

0건

## 엄격한 공시규정 준수

에쓰-오일은 투자자의 신뢰를 제고하고 공시규정을 준수하기 위해 공시 관련 법규의 제·개정 내용을 면밀히 모니터링하고, 이를 토대로 임직원에 대한 공시 교육을 연 1회 실시하여 공시 누락과 지연이 발생하

지 않도록 각별히 주의하고 있습니다. 회사는 제·개정 사항을 포함한 공시규정과 팀별로 유념해야 할 공시 사항을 전 임직원에게 배포하여 공시 누락을 방지하고 있으며, 공시책임자와 공시담당자의 연례교육 의무를 성실히 이수하고 있습니다. 이와 같은 엄격한 공시규정 준수를 통해 회사는 2020년 단 한 건의 공시 위반도 없이 자율공시를 포함한 총 49건의 공시를 제출하여 주주와 투자자들에게 투명하게 경영정보를 제공했습니다. 2021년에도 회사는 임직원의 공시 마인드 확립을 위한 공시교육을 지속적으로 실시하고, 적시에 적절한 공시를 이어나갈 것입니다.

## 기업가치 제고를 위한 활발한 IR 활동

에쓰-오일은 주주와 투자자에게 투명하게 경영정보를 제공하고 기업가치를 제고하기 위해 활발한 IR 활동을 펼치고 있습니다. 매년 애널리스트를 대상으로 IR 만족도 설문조사를 실시하고, 그 결과를 반영하여 IR 활동을 개선하고 있습니다. 2020년에는 국내외 투자자들을 대상으로 4회의 실적 발표 컨퍼런스 콜과 4회의 기업설명회를 개최했으며, 대규모 투자자 컨퍼런스에 11회 참석하는 등 코로나19로 인해 어려운 상황에서도 비대면 미팅 등을 활용한 적극적인 IR 활동을 통해 경영정보를 투명하게 전달했습니다. 2021년에는 코로나19 이후 경영 환경 변화에 대응하고 지속가능한 성장을 준비하기 위한 회사의 비전과 노력을 주주와 투자자에게 전달하기 위해 더욱 노력할 계획입니다.

## 신용등급



Moody's

Baa2

S&amp;P

BBB



한국기업평가

NICE신용평가

한국신용평가

AA

# 03

## 공급망 지속가능성 관리

### WHY IS THIS IMPORTANT?

급변하는 공급망 시장 변화에 대응하고 회사의 지속가능한 성장을 달성하기 위해서는 안정적인 공급처의 확보와 더불어 입찰업체들 간에 건전한 경쟁관계를 유지해야 합니다. 또한 공정하고 투명한 계약업체 선정 과정을 통해 회사와 협력업체 간에 서로 신뢰를 바탕으로 함께 성장할 수 있는 환경을 구축하는 것이 매우 중요합니다.

### OUR RESPONSE

에스-오일은 협력업체가 충분한 역량을 갖출 수 있도록 적극적으로 지원하고 관리하여 협력업체로 인한 리스크를 최소화함과 동시에 협력업체와 함께 발전할 수 있는 새로운 사업기회를 창출하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
공급망 지속가능 역량 강화	• 협력사 대상 리스크 정기평가 시행 비율 100%	• 협력사 대상 리스크 정기평가 시행 비율 100%	• 협력사 대상 리스크 정기평가 시행 비율 100%
	• 구매담당부서 ESG 교육 이수율 100%	• 구매담당부서 ESG 교육 이수율 100%	• 구매담당부서 ESG 교육 이수율 100%
	• 협력업체 초청 프로그램 연 1회	• 코로나19로 설명자료 제작 배포	• 협력업체 초청 프로그램 연 1회
	• 협력업체 구매 만족도 평가 9.3점 이상	• 협력업체 구매 만족도 평가 9.43점 (519개 업체 참여)	• 협력업체 구매 만족도 평가 9.3점 이상
입찰 경쟁력 강화	• 신규업체 110개 개발	• 111개 업체 신규 등록	• 신규업체 110개 개발
지역구매 활성화	• 울산지역 구매 1,880억원 이상	• 울산지역 구매 2,712억원	• 울산지역 구매 1,900억원 이상

### 구매 프로세스 개선

에스-오일은 2013년부터 Auto-Invitation, Blind-Bidding 등 선진적인 구매 프로세스를 도입하여 구매의 투명성, 객관성, 공정성을 획기적으로 개선했습니다. 회사는 물품이나 용역의 구매가 필요한 경우 Auto-Invitation 절차에 따라 계약위원회를 통해 사전에 등록되어 있는 해당 Sourcing Group에 속한 모든 업체를 자동으로 입찰에 초청하고, e-Procurement 시스템이 견적 절차를 자동으로 진행하는 Blind-Bidding을 통해 계약업체를 선정하고 있습니다. 이런 선진적인 구매 프로세스를 통해 회사는 계약업체 선정 과정을 보다 투명하고 공정하게 개선하여 운영하고 있으며, 협력업체들과의 지속적인 커뮤니케이션을 통해 구매 절차와 시스템을 개선하고 있습니다.

#### Critical Supplier : 39개사 선정 기준

1. 대량의 제품과 서비스 공급업체
2. 대체 불가능한 공급업체
3. 장기간 안정적으로 제품과 서비스를 제공해온 업체
4. Main 공정의 운영에 필수적인 공급업체

### 협력업체 관리 시스템 개선

에스-오일은 협력업체에 대한 공정한 평가를 바탕으로 투명한 절차에 따라 입찰업체를 선정하기 위해 2010년부터 SRM(Supplier Relationship Management) 시스템을 운영하고 있습니다. 회사는 한국기업데이터의 객관적인 신용평가 결과와 협력업체에 대한 Performance 평가를 바탕으로 협력업체 종합평가를 실시하여 SRM 시스템에 대한 객관성과 신뢰성을 확보하고 있습니다. 특히 회사는 매년 실시하는 협력업체 종합평가 결과를 바탕으로 9개 부문(자재 6개, 용역 3개)별로 우수 협력업체를 선정하여 우수 협력업체 인증서를 수여하는 등 협력업체가 자긍심을 가지고 함께 발전해 나갈 수 있는 장기적인 상생 관계를 추구하고 있습니다.

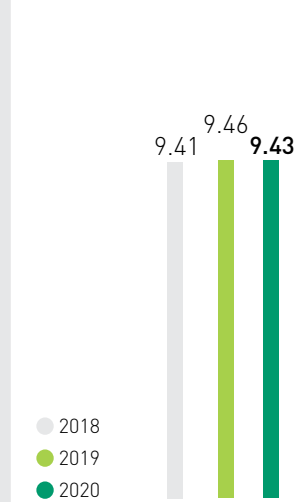
### 체계적인 협력업체 지속가능성 관리

에스-오일은 안전 및 환경사고 Zero와 윤리경영을 협력업체 지속가능성 관리 목표로 설정하고 이를 달성하기 위해 체계적으로 관리하고 있습니다. 회사는 재무 안정성, 기술력 등 협력업체의 기본 역량을 평가하는 한편, 윤리성, 임직원과의 이해관계, 안전, 환경 등 지속가능성 측면의 역량까지 종합적으로 평가하여 이를 통과한 업체만을 대상으로 입찰 기회를 부여하고 있습니다. 또한 기본 역량과 지속가능성 역량 평가를 통과한 업체들도 매년 역량에 대해 재평가하며, 필요한 경우 준법, 기술, 관리 등 다

양한 분야의 전문가로 구성된 계약위원회를 통해 심도 있는 평가를 진행하고 있습니다. 2020년에는 515개 업체에 대한 계약위원회의 평가를 진행했습니다. 이밖에 2020년 회사는 주요 공사정비용역 40개 협력업체에 대한 현장진단을 실시했으며, 진단 결과 지속가능성 관련 리스크가 발견된 33개사 전체에 대해 개선활동을 지원했습니다. 또한 회사의 협력업체는 반드시 수급자·입찰자 윤리규정 준수 서약서를 작성하고 이를 준수해야 합니다. 회사는 윤리규정 준수 여부를 확인하기 위해 2013년부터 매년 협력업체를 초청하여 투명하고 객관적인 회사의 구매 시스템과 수급자 윤리규정에 대해 교육하고, 협력업체의 윤리규정 준수 여부도 점검하고 있습니다. 2020년에는 코로나 19로 인해 협력업체 초청 프로그램을 비대면 방식으로 전환하여 구매 Process, e-Procurement 시스템

#### 협력업체 만족도

(단위 : 점)



사용 매뉴얼, 윤리경영 등으로 구성된 설명자료를 제작하여 협력업체에 배포했습니다.

#### 협력업체 지속가능성 관리 전략

- 협력업체에 대한 평가 프로세스를 체계적으로 개선하여 공급자 선정의 공정성과 투명성을 강화
- 차별화된 협력업체 선정을 통해 우수한 제품을 합리적 가격에 구매
- 통합구매 프로세스를 구축하여 협력업체와 양방향 정보 공유
- 우수 협력업체와 협력 시스템 강화
- 합리적인 구매의사 결정을 위해 필요한 정보 분석

#### 협력업체에 대한 윤리 정책

에스-오일의 협력회사는 아래 명기된 에스-오일 협력회사 윤리 정책을 준수하고 사회의 지속가능한 공급망 형성을 위해 노력하여야 한다.

1. 에스-오일의 협력회사는 국가 및 지역사회의 일원으로서 반부패·반뇌물 관련 법규 등 각종 법규를 준수할 뿐만 아니라 국제적으로 통용되는 제반 법규를 준수한다.
2. 에스-오일의 협력회사는 견적 과정에서 입찰담합 등 발주에 영향을 미칠 수 있는 어떠한 부당행위도 하지 않는다.
3. 에스-오일의 협력회사는 발주자 측에 금품, 회식 등 향응을 제공하거나 약속하는 행위를 하지 않는다.
4. 에스-오일의 협력회사는 임직원의 성별, 인종, 국적, 장애, 종교, 노조 활동 등을 이유로 차별 대우하지 않는다.
5. 에스-오일의 협력회사는 임직원에게 대한 비인격적 대우가 발생하지 않도록 노력하며, 임직원의 신체적, 정신적 자유를 부당하게 구속하여 자유의사에 어긋나는 근로를 강요하지 않는다.
6. 에스-오일의 협력회사는 노동관계 법규에서 정해놓은 근로시간과 최저 임금을 준수한다.
7. 에스-오일의 협력회사는 15세 미만 미성년자 고용을 금지하고, 18세 이하 직원을 고용할 경우 안전보건 위험이 큰 업무에서 배제한다.
8. 에스-오일의 협력회사는 임직원의 결사의 자유를 보장하며, 이로 인한 불이익한 처우를 금지한다.
9. 에스-오일의 협력회사는 각 국가 및 지역의 노동관계 법규상의 근로 조건을 준수한다.
10. 에스-오일의 협력회사는 임직원 및 관련자들에게 안전하고 건강한 작업환경을 제공하고 잠재적 안전 위험요소에 노출되는 것을 방지하기 위하여 적절한 조치를 취한다.
11. 에스-오일의 협력회사는 환경보호에 관한 법률 및 규정을 준수해야 하며 환경보호가 기업의 기본적인 사회적 책무임을 인식한다.
12. 에스-오일의 협력회사는 지속적인 고용 창출과 지역사회 및 경제발전을 위한 사회공헌활동을 적극 수행한다.
13. 에스-오일의 협력회사는 거래하는 협력회사에 대하여 에스-오일 수준 또는 이상의 윤리적인 구매정책을 보유한다.

# 04

## 기후변화 대응

### WHY IS THIS IMPORTANT?

기후변화는 전 세계적으로 생태계, 경제 등 모든 부문에 광범위하게 영향을 미치고 있습니다. 기후변화에 관한 국제협약인 파리협정이 2016년 공식적으로 발효되면서 전 세계는 온실가스 배출 감소를 위한 구체적 이행을 향해 나아가고 있습니다.

### OUR RESPONSE

에스-오일은 기후변화를 당연한 과제로 인식하고 투자와 생산시설 운영에 있어서 대내외적인 불확실성을 내재화하여 중장기적 대응전략을 수립하고 있습니다. 회사는 전사적인 탄소경영 시스템을 구축하여 비용 효과적인 의무 이행과 탄소비용을 감안한 합리적인 투자 의사 결정이 가능해졌습니다. 또한 대규모 연료전환 등을 통해 전 세계적인 온실가스 저감 노력뿐 아니라 정부의 기후변화 정책에도 적극적으로 동참하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
전략적 탄소대응	• 온실가스 직접 감축 확대	• 전년 대비 14만톤 수준의 배출량 감축 효과 달성	• 온실가스 직접 감축 확대
	• 해외 CDM 사업 개발	• 미얀마, 방글라데시 CDM 사업 참여	• 해외 CDM 사업 개발
친환경 기업 대외 커뮤니케이션	• 국내외 기후변화 이니셔티브 참가	• 국내외 기후변화 이니셔티브 참가	• 국내외 기후변화 이니셔티브 참가

\* 중장기 목표 : 2030년 BAU 대비 탄소배출 20.5% 저감  
2050년까지 탄소배출 Net Zero 달성

### 탄소경영 시스템 고도화

에스-오일은 체계적인 온실가스 관리를 위해 회사의 경영 활동으로 배출되는 모든 온실가스를 파악, 기록, 산정, 보고할 수 있도록 IT 기반의 탄소인벤토리 시스템을 운영하고 있습니다. 정부의 규제 제·개정 사항을 수시로 시스템에 반영하여 내부 검증과 독립적인 외부 평가를 거쳐 데이터의 정확도와 신뢰도를 유지하고 있으며, 주기적으로 측정장비와 분석장비를 유지 보수하여 온실가스 모니터링 수준을 업계 최고 수준으로 유지하고 있습니다. 최고경영회의를 통해 탄소경영에 관한 사내절차를 재정비하고, 온실가스 비용 반영 범위를 대규모 신규 투자는 물론 중·소 규모의 공정 개선, 에너지 절감 등 모든 사업영역과 투자 프로젝트로 확대하여 투자 의사 결정의 합리성도 강화했습니다. 에너지·온실가스 저감 노력에 대한 임직원들의 적극적인 참여를 유도하기 위해 우수 제안에서 발생한 경제적 효과의 일부를 임직원에게 돌려주는 등 유인책도 대폭 강화하고 있습니다. 비용 효과적인 규제 대응을 위해 회사는 중장기 운영계획과 국가 감축 로드맵에 기초하여 미래 배출량과 확보 가능한 배출권을 예측하여 종합적인 배출권 운용계획을 수립하여 운영하고 있습니다.

### 온실가스 감축 성과

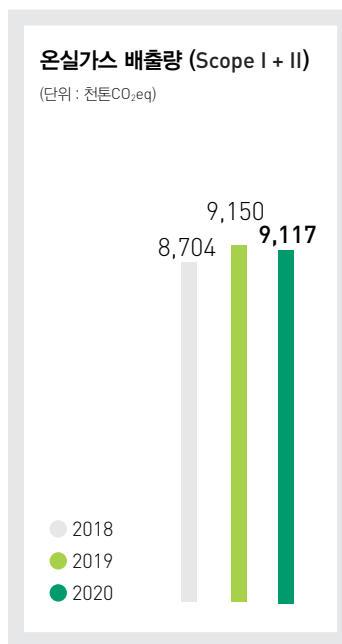
에스-오일은 에너지모니터링 시스템(Energy Conservation & Operation System : ECOS)을 바탕으로 에너지 진단 활동을 수행하여 개선 아이템을 발굴하고 이를 공정에 적용하여 실제적인 에너지와 온실가스 감축에 활용하고 있습니다. 2020년에는 전년대비 원유 처리량이 증가했음에도 불구하고 적극적인 에너지 효율 개선을 통해 온실가스 배출량을 감축했으며, 그 효과는 14만톤 수준입니다. 회사는 운전조건을 최적화하는 공정 개선 항목을 발굴하는 등 구체적인 노력을 통해 연료와 열 사용량을 줄여 연간 약 11만톤의 온실가스를 감축했습니다. 이외에도 고효율 장비 교체, 공정제어 시스템 개선, 공장 인근의 폐열 도입 등 모든 부문에 걸쳐 온실가스 저감 노력을 지속하고 있습니다. 또한 온실가스 감축에 있어 가장 확실하고 강력한 수단인 저탄소연료 LNG 사용도 크게 확대했습니다. 회사는 원유 조달, 제품 유통 등 공급망에서 발생하는 기타 간접배출에 대한 모니터링을 강화하고 있으며, 특히 회사가 도입하는 사우디아라비아 원유는 생산 시 발생하는 온실가스 배출량이 세계 최저 수준인 것으로 알려져 있습니다.

### 감축 이니셔티브 활동

에스-오일은 일반 소비자들의 온실가스 저감에 대한 인식을 제고하고 공감대를 형성하기 위해 매년 에코 캠페인을 시행하고 있으며, 공회전 줄이기, Car Diet 등 새로운 아이디어로 운전자의 많은 관심을 불러일으키고 있습니다. 회사는 2015년부터는 국내 주요 기업들과 함께 에

너지 효율성을 2030년까지 15% 증가시키는 이니셔티브를 수립하고 목표 달성을 위해 지속적으로 노력하고 있으며, 글로벌 탄소중립 강화 추세와 정부의 2050 탄소중립 선언에 대응하여 온실가스 감축을 회사의 전략목표 중 하나로 설정했습니다. 회사는 온실가스 직접 감축 노력의 일환으로 2016년부터는 KD 파워텍과 함께 폐열발전사업을 통해 폐열을 재활용해 16.4MW의 전력을 생산하고 이를 한전에 판매하여 연간 6.1만톤의 온실가스를 감축하는 효과를 거두고 있습니다. 또한 회사는 2016년부터 동광화학과 이산화탄소 포집 사업을 진행하여 연간 10만톤의 온실가스를 감축하는 효과를 거두었으며, 2022년 말부터는 사업 규모 확대에 따라 온실가스 감축량이 연간 20만톤으로 증가될 예정입니다.

아울러 에스-오일은 온실가스 직접 감축뿐 아니라 선진국과 개발도상국이 공동으로 추진하는 온실가스 감축사업인 해외 CDM(Clean Development Mechanism) 사업 참여를 통해 기후변화 대응을 위한 전 세계적인 노력에 발맞추기 위해 노력하고 있습니다. 회사는 2019년부터 반복되는 가뭄과 홍수 그리고 태풍과 심각한 대기오염으로 매년 많은 사망자가 발생하는 미얀마 국민의 생활의 질을 개선하기 위해 미



얀마에 고효율 쿡스토브를 무상으로 보급하는 사업을 추진하고 있으며, 2020년에는 공공 상수도가 없어 나무를 태워 물을 끓여 먹어야 하는 방글라데시 국민에게 정수된 식수를 제공하기 위해 마을 규모의 식수시설을 건설하는 사업에 참여했습니다. 회사는 기후변화에 대응하는 해외 CDM 사업 참여를 통해 목재 사용량 감소와 삼림 보존을 통한 온실가스 배출 감소뿐 아니라, 여성과 아동의 인권과 보건환경도 개선될 것으로 기대하고 있습니다.

### 수요 변화에 대응한 사업 다각화

전 세계적인 기후변화 대응 노력은 중장기적으로 정유제품과 석유화학제품의 수요에 영향을 미칠 수 있습니다. 에스-오일은 이러한 변화에 능동적으로 대응하여 석유화학제품의 비중을 높이기 위해 지속적으로 노력하고 있으며, 정부의 그린뉴딜 주요 추진 방향 중

하나인 수소경제 진입을 대비하여 연료전지 산업에도 투자를 진행하는 등 사업 영역 다각화에 지속적인 노력을 하고 있습니다. 앞으로도 회사는 기후변화가 경영 환경에 미칠 영향을 면밀히 분석하여 기존사업과 시너지 창출 및 신규사업 진출 기회도 적극적으로 모색할 계획입니다.

방글라데시 CDM 사업



미얀마 CDM 사업

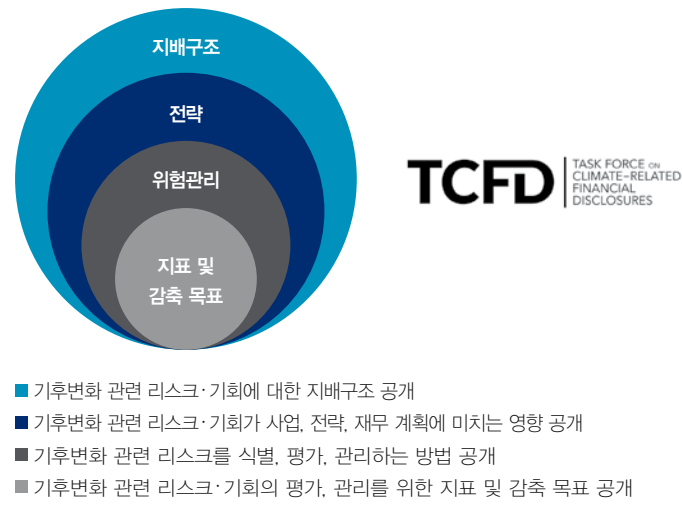




## TCFD Framework을 반영한 체계적인 기후변화 대응

에쓰-오일은 Financial Stability Board(FSB)의 TCFD(Task-force on Climate-related Financial Disclosures) 권고안을 반영한 체계적인 리스크 관리를 통해 기후변화에 선제적으로 대응하고 전 세계적인 온실가스 저감 노력에 동참하고 있습니다.

### TCFD 권고안



**지배구조** 에쓰-오일은 기후변화 대응을 비전 2030 달성을 위한 전략 목표의 한 축으로 설정하고 매 분기마다 최고 의사결정기구인 이사회에서 진행상황과 성과를 점검하고 있습니다. 기후변화 대응을 위한 세부 이행과 제는 회사의 지속가능 경영체계, 중장기 경영계획과 예산에 반영되어 이사회에서 결정하고 있으며, 기후변화 관련 목표와 실적의 차이를 주기적으로 점검하고 분석하여 목표 달성을 위한 구체적인 방안도 마련하고 있습니다. 2020년에는 기후변화 대응과 지속가능 경영체계 고도화를 위한 임원 워크숍을 세 차례 개최했으며, 2021년에는 체계적이고 통합된 기후변화 대응과 ESG 경영을 위해 ESG위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. ESG 위원회는 생산, 마케팅, 재무, 기획, 인사, 준법 등 회사의 주요 조직별 임원들로 구성되어 있으며, 매 분기 정례회의를 개최하여 기후변화 대응을 포함한 ESG 경영 활동에 대해 검토·평가·심의를 진행하고 있습니다. 또한, ESG위원회에서 도출된 중대 사안은 이사회에 보고 됩니다.

**전략** 에쓰-오일은 급변하는 경영 환경 속에서 수많은 잠재적 리스크에 대한 체계적이고 주기적인 분석을 위해 Enterprise Risk Management(ERM) 체계를 운영하고 있으며, ERM 분석 Tool을 활용하여 기후변화 관련 리스크를 발굴했습니다.

단기  
리스크  
1-2년

#### 한반도의 기온상승에 따른 이상기후 발생

기상청에 따르면 지난 30년간 한국의 연평균 기온은 1.2℃ 상승했는데, RCP 8.5 시나리오처럼 온실가스 배출이 현재 추세로 지속되면 기온상승 속도는 약 1.6배 증가하고, 강수량도 세계 평균보다 약 3배 수준으로 증가할 것으로 예상됩니다. 특히 공장이 위치한 울산은 RCP 6.0 시나리오에서도 공장가동에 직접 영향을 미치는 호우강도와 호우일수가 크게 증가할 것으로 예상되며, 온난화가 지속되면 해수면 온도 상승으로 인해 강력한 태풍이 발생할 가능성도 높아집니다. 예측범위를 넘어선 호우나 태풍은 원유 수급과 공장 가동에 차질을 유발할 수 있으며, 여름철 기온상승은 정기 보수작업 지연으로 이어져 막대한 손실을 유발할 수 있습니다. 이에 회사는 2019년에는 태풍과 호우에 대비한 리스크 대응 매뉴얼을 강화했으며, 관측 이래 최대치를 초과하는 호우에도 원활한 생산이 가능하도록 신규 설비를 설계하고 하수배출시설도 정비했습니다. 2020년에는 태풍으로 원유 하역이 장기간 지장 받는 경우에도 신속한 대응이 가능하도록 원유하역설비인 SPM(Single Point Mooring) 추가 설치를 완료했습니다. 이밖에 여름철 고온으로 인한 외부작업자의 건강위험과 작업속도 저하를 방지하기 위한 시설도 마련했습니다.

중기  
리스크  
3-5년

#### 배출권 가격 상승 및 온실가스 감축 부담 확대

한국의 Nationally Determined Contribution(NDC) 및 국가 감축 로드맵에 따라, 향후 정부의 할당배출권은 감소할 것으로 예상되며, 이에 따른 온실가스 감축 부담과 배출권 가격 상승은 원재료 가격 상승 및 제조비용 증가로 이어져 회사의 수익성이 악화될 수 있습니다. 반대로, 온실가스 직접 감축 확대에 따른 여유 배출권 판매는 기회 요인으로 작용할 수 있습니다.

장기  
리스크  
6-10년

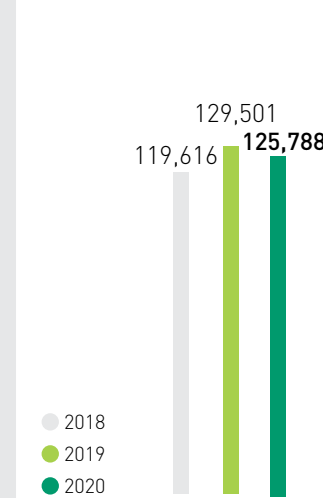
#### 에너지 패러다임 변화에 따른 정유제품 수요 감소

전 세계적인 기후변화 대응 노력은 에너지 패러다임의 변화를 야기하고, 장기적으로 정유제품 수요의 급격한 감소가 예상됩니다. 반면, 이에 대비한 저탄소제품 개발 및 확대 노력은 새로운 사업 기회를 창출할 수 있습니다.

에쓰-오일은 중장기 전략 수립 시 기후변화와 관련된 다양한 시나리오를 검토하고 있으며, 지구 온도 상승을 산업화 이전 대비 2℃ 이하로 억제하기 위한 한국의 NDC 시나리오를 최우선으로 사용하고 있습니다. 이에 기초하여 중장기 배출량과 감축필요량을 예측하여 비용 효과적인 대응방안을 포함한 종합적인 운영계획을 수립하여 이행하고 있습니다. 더 나아가, 회사는 탄소배출 Net Zero 달성을 위한 중장기 투자 로드맵을 통해 환경문제를 개선함과 동시에 새로운 성장동력이 될 수 있는 사업모델도 개발하고 있습니다.

**위험관리** 에쓰-오일은 기후변화 리스크 식별·평가 프로세스를 ERM 체계에 통합하여 체계적으로 관리하고 있습니다. ERM 환경변화 분석 Tool은 Political, Economy, Market, Technology, Social, Legal 항목으로 구성되어 있으며, 각 항목별 발생 가능성과 영향도에 따라 작성된 Risk Assessment Matrix를 기준으로 리스크의 상대적 중요도를 평가하고 있습니다. 2020년에는 전 세계적인 탄소중립 가속화 움직임을 반영하여 기후변화 리스크의 중요도를 상향 조정했으며, 강화된 리스크 식별·평가·모니터링·대응 프로세스도 수립했습니다. 기후변화 Risk

에너지 사용량 (Scope I + II)  
(단위 : TJ)



Owner인 지속가능경영팀은 매 분기 기후변화 관련 이슈에 대해 계량적으로 평가를 진행하며, 회사는 중대한 영향을 미치는 리스크 발생 시에 전사적인 차원에서 리스크를 경감하는 통제 활동을 신속하고 효과적으로 대응할 수 있도록 ERM 내에 프로세스를 구축했습니다. 또한 CEO를 포함한 최고 경영진으로 구성된 ERM Committee는 매 분기 기후변화를 포함한 리스크 관리활동을 최종적으로 검토하고, 필요한 대응 활동 수립과 전사적 리스크 관리 정책에 대한 의사결정을 수행합니다.

**지표 및 감축 목표** 에쓰-오일은 기후변화 리스크와 기회를 평가하기 위해 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침에 따라 산정한 온실가스 배출량, 에너지 사용량을 지표로 사용하고 있으며, 용수 사용량 및 폐기물 발생량과 함께 공개하고 있습니다. 또한 기후변화 이행 노력을 실효성 있게 관리하기 위해 기후변화 성과를 계량화한 탄소배출효율(Carbon Intensity)을 KPI 지표로 개발하고 각 조직의 성과관리체계에 반영하여 책임경영을 강화했습니다. 회사는 Scope I, II, III 온실가스 배출량을 매년 공개하고 있으며, 2020년에는 '2050년 탄소배출 Net Zero 달성'을 기후변화 대응 목표로 설정했습니다.

### 2020년 성과

<p>미얀마 고효율 쿼스토브 무상 보급 (CDM 사업)</p>	<p>방글라데시 무상 식수시설 건설 (CDM 사업)</p>	<p>수소경제 진입을 대비한 연료전지 사업 투자 (Fuel Cell Innovation)</p>	<p>CO<sub>2</sub> 포집을 위한 파트너십 구축 (동광화학)</p>
--	--	---	---

# 05

## 환경 관리

### WHY IS THIS IMPORTANT?

전 세계적으로 환경사고와 오염물질 배출이 증가함에 따라 기업의 환경관리 책임에 대한 정부와 지역사회의 기대와 요구가 지속적으로 높아지고 있습니다. 특히 에너지 화학산업은 원료와 제품의 취급, 제조, 운반, 공급 등 경영 활동 전반에 걸쳐 다양한 환경적 이슈에 노출될 가능성이 높으므로 체계적인 환경관리가 필요합니다.

### OUR RESPONSE

에쓰-오일은 환경보전과 녹색경영에 대한 강력한 의지를 바탕으로 환경법규 준수는 물론 친환경 정책 실천과 지속적인 환경투자를 선제적으로 수행하고 있습니다. 환경업무를 담당하는 본사 업무팀과 공장 환경팀을 구성하고 오염물질 배출과 환경영향을 최소화하기 위해 체계적인 환경경영시스템을 운영하고 있으며, 지속적인 공정 및 환경시설 개선을 통해 친환경 제품을 생산하고 오염물질을 법정기준보다 현저히 낮은 수준으로 관리하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
체계적인 관리를 통한 환경오염물질 배출 저감	• 대기오염물질 (SOx, NOx, Dust) 배출량 7,115톤 이하	• 대기오염물질 6,183톤 배출	• 대기오염물질 배출량 6,950톤 이하
	• 비산배출원 누출률 0.1% 이하	• 비산배출원 누출률 0.04%	• 비산배출원 누출률 0.1% 이하
유류 및 유해화학물질 누출에 대한 비상대응 능력 향상	• 비상대응훈련 2회 이상 시행	• 비상대응훈련 2회 실시 (유해화학물질 2회)	• 비상대응훈련 2회 이상 시행
	• 유류 유출사고 0건	• 유류 유출사고 0건	• 유류 유출사고 0건
환경 관련 법규 준수 (벌금 이상)	• 위반 0건	• 위반 0건	• 위반 0건
화학물질 정부등록 추진	• 2단계 등록대상 화학물질 등록 준비	• 등록을 위한 시험자료 구매 · 생산 개시	• 2단계 등록대상 화학물질 등록 완료

\* 중장기 목표 : 2020년~2024년 대기오염물질 배출량 환경부 부여 연간 배출총량 이하  
2022년까지 비산배출원 누출률 0.1% 이하  
2022년까지 환경 관련 법규 위반 (벌금 이상) 0건  
2024년까지 3단계 등록대상 화학물질 등록 완료

### 체계적인 환경경영시스템

에쓰-오일은 적극적이고 선제적인 사전 예방적 녹색경영 구축을 회사의 최우선 환경방침으로 정하고 지속적인 공정·환경시설 개선과 신공법 도입을 통해 고품질 친환경 제품을 생산하고 있으며, 탈황·탈질설비, 침단 폐수 처리시설, 집진설비 등 환경저감 시설 확보에도 노력하고 있습니다. 1996년부터 모든 생산 공정에 대한 ISO 14001 환경경영시스템 인증을 획득하고 8차에 걸쳐 갱신하여 최고 수준의 환경경영을 실천하고 있으며, 저유소까지 인증 범위를 확대하여 최종 제품 출하까지 프로세스 전반에 걸쳐 환경경영시스템을 적용하여 관리하고 있습니다. 특히 2020년에는 환경 측면 파악, 환경 리스크 파악, 관리 계획 수립·이행, 효과적인 환경목표 설정·관리, 환경업무 수행자 관리 기준 등을 철저히 이행하여 ISO 14001:2015 환경경영시스템 인증 갱신을 성공적으로 완료했습니다. 또한 2020년 회사는 환경법규 및 환경경영 전략과 시스템의 내재화를 위해 직원 약 1,800명을 대상으로 환경교육을 실시했습니다.

#### 환경 정책

에쓰-오일은 사업 운영의 모든 단계에서 환경 유해요소와 위험요소를 예방하는 '사전 예방적 녹색경영' 원칙하에 선진화된 환경경영시스템을 운영하고 있습니다. 또한 에쓰-오일은 고객, 협력사, 직원 등 이해관계자들의 협력하에 아래 환경 정책을 준수합니다.

1. 사업을 영위하는 지역의 환경 관련 법규를 철저히 준수하며, 법적 기준 이상의 엄격한 사내 기준을 수립하고 이를 달성하기 위해 노력한다.
2. 효율성 개선 등을 통해 제품 생산공정이나 사업시설에서 발생하는 환경오염물질을 최소화하며, 잠재적인 환경사고를 예방하기 위해 최선의 노력을 다한다.
3. 소비자에게 환경영향을 최소화하는 고효율 제품을 개발, 제조 및 판매한다.
4. 효율적인 물류 시스템 운영을 통해 유통과정에서 발생하는 온실가스 배출량을 최소화하고, 유출사고 등 환경사고 예방에 최선의 노력을 다한다.
5. 폐기물을 안전하고 친환경적으로 처리하며, 폐기물 재사용률 향상을 위해 최선의 노력을 다한다.
6. 협력사 선정 시 환경적 요소를 고려하며, 중대한 환경오염을 유발할 리스크가 있는 협력사로부터는 제품과 서비스를 공급받지 않으며 녹색구매를 지속적으로 확대한다.
7. JV, 자회사 등 관계사의 환경성과 개선을 위해 노력하며, 인수합병 등 자본적 투자에도 환경적 요소를 고려한다.
8. 생물다양성 보호 등 환경보호 활동을 적극적으로 후원하고 참여한다.

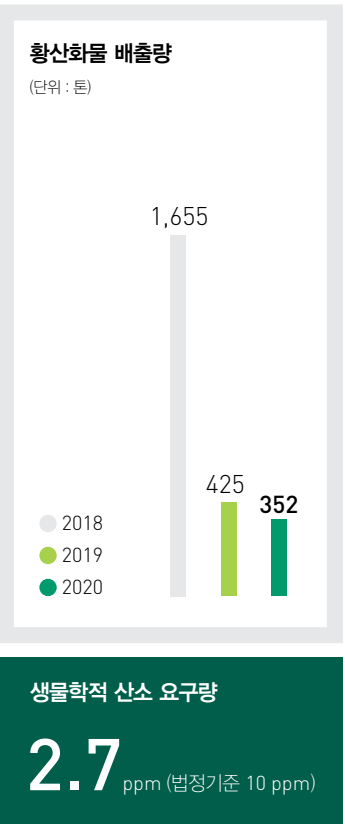


### 환경오염물질 배출 관리

에쓰-오일은 지역사회의 대기환경 개선을 위해 법적 기준치보다 더 엄격한 사내 기준을 설정하여 대기오염물질 배출을 관리하고 있습니다. Boiler 연료를 LNG로 교체하여 미세먼지와 황산화물(SOx) 배출량을 최소화하고 있으며, 전기집진시설의 효율적인 운영과 Ultra Low NOx Burner(UL-NB), 선택적 촉매 환원장치(Selective Catalytic Reduction : SCR) 설치 등 지속적인 환경시설 투자로 대기오염물질 배출 저감을 위해 노력하고 있습니다. 또한 제품의 저장, 출하, 공정 처리의 전 과정에서 유해대기오염물질(Hazardous Air Pollutants : HAPs)이 비산배출\* 되는 것을 체계적으로 관리하기 위해 Leak Detection and Repair(LDAR) 시스템을 운영하고 있습니다. 2020년에는 지속적인 누출 관리로 회사 자체 누출기준 500ppm 적용 시 누출률이 0.04%에 그치는 등 철저히 비산배출을 관리했습니다. 회사는 HAPs의 비산배출 관리 강화를 위해 개정된 대기환경보전법에 선제적으로 대응하여 관련 시설의 개선작업도 완료했습니다. 회사는 환경오염물질 배출량 저감을 위한 친환경 연료 전환 및 에너지 효율 증대 시설 개선 등 환경투자와 방지시설의 효율적인 운전으로 환경오염물질을 저감하고 있습니다. 또한 2022년까지 미세먼지를 포함한 대기오염물질 배출량을 2014년 대비 40% 저감하기로 정부와 함께 자율환경관리협약을 체결하여 구체적인 저감목표도 수립했습니다. 친환경 연료 전환 및 지속적인 환경투자 등으로 2020년 자율환경관리협약 저감 목표를 달성했으며, 2022년까지 최종 저감 목표를 안정적으로 달성할 것으로 예측됩니다. 또한 2020년에 신설된 대기오염물질 총량규제와 관련하여 회사는 안정적인 운전, 면밀한 배출 현황 모니터링, 지속적인 환경투자를 통해 환경부가 부여한 2020년 할당량을 안정적으로 준수했으며, 2024년까지 매년 부여된 대기오염물질 총량 할당량도 추가 환경투자 등을 통해 반드시 준수할 계획입니다.

\* 비산배출 : 굴뚝이나 Vent와 같은 통상적인 배출구가 아닌 장치, 이송배관, Seal, 밸브 등에서 오염물질이 대기로 누출되는 것

에쓰-오일은 공장 인근 해역의 수질에 미치는 영향을 최소화하기 위해 폐수처리장을 안정적으로 운영하고 있습니다. 폐수처리장에서는 물리적, 화학적, 생물학적 공법으로 폐수를 처리하여 오염물질을 제거하고 있으며, 수질 자동측정 시스템(Tele-Metering System : TMS)을 통해 행정기관에 실시간으로 수질 데이터를 전송하고 수질오염물질 배출허용기준을 준수하고



있습니다. 또한 하절기 폭우 저류시설을 확충하고 Cu, Pb, As 등 32종의 특정 수질 유해물질에 대해서도 모니터링을 강화하고 있습니다.

에쓰-오일은 유류 저장시설을 포함한 공장과 저유소의 토양오염을 사전에 예방하기 위해 법정검사뿐만 아니라 주기적인 자체 점검을 실시하고 있으며, 지하배관의 지상화, 노후흡관 교체, 저장탱크 진동감지기 설치 등 체계적인 시설 개선 활동을 추진하고 있습니다. 또한 환경부와 '토양환경 보전을 위한 자발적 협약'을 체결하여 자율적인 토양오염검사를 실시하고, 오염 기준을 초과했을 경우 자발적으로 토양정화도 실시하고 있습니다. 이를 위해 회사는 적기에 법정검사를 실시하여 토양오염 여부를 철저히 관리하고 토양오염 예방을 위해 2년 이내 주기로 자율적 토양오염검사를 실시하고 있습니다. 더불어 주유소를 신축·재건축할 때에는 이중 탱크, 이중 배관 등을 통해 오염물질의 누출을 방지하고, 누출 시에도 누유감지 및 경보장치를 통해 신속하게 오염 확산을 방지할 수 있는 친환경적인 클린주유소를 건설하고 있습니다.

에쓰-오일은 화학물질관리법에 따른 유해화학물질 취급 기준과 취급시설 기준을 준수하고 있으며, 정기적인 비상대응 훈련을 통해 화학사고 발생 시 대응능력을 향상시키고 있습니다. 또한 장외영향평가와 위해관리계획 제도를 통해 회사에서 취급하는 유해화학물질에 대한 사고 시나리오를 작성하고 영향 범위를 산정한 후 화학사고 위험 및 응급대응 정보 요약서를 작성하여 연 1회 지역사회에 고지하는 등 철저한 사고 예방과 대응 활동을 이행하고 있습니다. 화학물질관리법 개정에 따라 2021년에는 기존 장외영향평가서와 위해관리계획서를 통합한 화학사고 예방관리계획서를 작성하여 환경부 승인을 받을 계획이며, 승인 내용을 철저히 이행하여 화학사고 예방활동 및 대응능력을 강화할 것입니다.

에쓰-오일은 친환경 자원의 순환을 위해 폐기물 발생량을 지속적으로 줄여왔으며 철저한 분리 보관과 처리를 통해 폐기물 재활용률을 높은 수준으로 유지하고 있습니다. 또한 폐기물 보관 과정에서 발생할 수 있는 화재사고와 오염물질 배출을 예방하기 위해 폐기물·폐촉매 보관시설에 화재감지기와 물분무 설비를 설치하여 폐기물 시설 관리에도 최선을 다하고 있습니다.

에스-오일은 공장 내 유류 및 유해화학물질 누출을 예방하고 사고 시 체계적으로 대응하기 위한 절차를 수립하여 운영하고 있습니다. 주기적으로 시설을 점검하고 있으며, 비상대응능력 강화를 위해 비상대응훈련도 실시하고 있습니다. 공장 내 주요 지역에는 Oil Detector 32기와 차단시설을 설치하여 Oil Spill 시 신속한 인지를 통해 초동 대응능력과 오염확산 방지능력을 더욱 강화했습니다. 또한 매년 유해화학물질 및 유류 누출 시나리오에 기반하여 주기적인 공장 비상대응 모의훈련을 실시하고 있습니다.

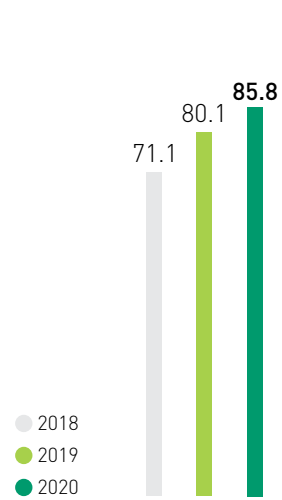
에스-오일은 해양오염 사고 방지를 위해 업무 표준 및 절차를 마련하고 이에 따라 현장 모니터링을 강화하고 있으며 주기적으로 비상대응훈련과 교육도 실시하고 있습니다. 특히 발생 가능한 해양오염 사고에 대한 대응 시나리오를 다양하게 개발하고 분기마다 방제훈련을 실시하여 비상사태 발생 시 신속하게 대응할 수 있도록 준비하고 있습니다.

회사의 소유 항만시설의 관리에 추가로 회사의 제품을 수송하는 선박으로 인한 해양오염 사고를 예방하기 위해 항만시설에 입출항하는 모든 선박의 위험성을 사전에 평가하여 안전기준에 미달되는 선박을 원천적으로 차단하는 선박검증 시스템(Vetting System)을 운영하고 있습니다. 또한 사고 발생 시 해양오염 피해 범위가 광범위한 원유선 해상계류시설인 Single Point Mooring(SPM)에 대해서는 레이더, 조류측정 시스템, 계류색 장력 측정 시스템 등으로 구성된 방호 시스템과 부두 충돌사고를 예방하는 선박 자동식별 시스템(Automatic Identification System : AIS)도 운영하고 있습니다. 특히 2020년에는 #2 SPM 준공으로 복수의 원유하역시설을 구축함으로써 보다 안전하고 안정적인 운영을 통해 해양시설로 인한 환경문제 발생 가능성을 현저하게 낮추게 되었고, SPM의 주요 설비인 Buoy에 CCTV를 설치하여 원격감시 기능도 강화했습니다.

### 환경영향평가 및 환경 법규 대응

에스-오일은 환경영향평가법을 성실히 준수하고 있으며, 주변 지역에 대한 영향을 충분히 고려하는 친환경적 기업으로 우뚝 서왔습니다. 신규사업 추진 및 대규모 공사 시 환경영향평가 전문업체를 통해 주변 환경에 미치

폐기물 재활용률  
(단위 : %)



는 영향을 평가하여 오염물질 저감방안을 설계에 반영하고, 주기적으로 대기, 수질, 생태, 토양 등을 측정하여 사후 관리하고 있습니다. 이러한 환경영향평가 결과 보고서는 신규사업 추진 시 행정기관에 제출하고 있으며, 공사 진행 과정 및 공사 후에도 사후환경영향평가를 적법하게 실시하여 프로젝트로 인한 환경영향을 최소화하도록 사전 관리와 모니터링을 철저히 수행하고 있습니다.

에스-오일은 사전 예방적 녹색경영이라는 환경방침을 준수하여 환경정책 및 법규에 선도적으로 대응하고 있습니다. 초기 공장 건설 단계에서부터 오염물질 저감을 위해 최적의 방지시설을 도입해 왔으며, 철저한 법규 준수와 엄격한 사내 기준 설정을 통해 환경영향을 최소화하기 위해 노력해 왔습니다. 매일 사전 예방 차원의 자체 점검을 실시하고 미비사항에 대해서는 즉시 개선작업에 착수하여 자율환경관리 시스템을 더욱 확고히 하고 있습니다.

또한 정부의 환경정책에 능동적으로 대처하고 변화하는 환경법규를 면밀히 검토하여 회사의 환경경영을 개선하도록 노력하고 있습니다. 매월 관련부서의 법령회의를 개최하여 환경법규 검토, 경영진 보고, 생산부서 공유를 체계적이고 원활하게 수행하고 있습니다. 법규관리전산 시스템(Legal Compliance System)을 통해 환경법규 개정 내용을 검토·공유하고, 환경법규 준수평가 목록을 작성하여 주기적으로 자체 평가를 실시하고 있으며, 내부감사를 통해 이행 여부를 확인하고 있습니다.

에스-오일은 엄격한 내부기준을 설정하여 친환경 경영을 추진하는 한편, 지역사회, 정부, 언론, 학계 등 다양한 이해관계자와 지속적인 커뮤니케이션을 통해 환경과 관련된 글로벌 동향, 국내외 관련 법규 동향 등을 수집하고 분석하여 이를 회사의 환경경영 시스템에 적극적으로 반영하고 있습니다. 이와 함께 지역주민, 관련기관 등과 회사의 환경경영 정보를 공유하고 이들의 의견을 수렴하여 환경경영 활동을 개선하고 있습니다. 또한 지역사회의 각종 환경 관련 행사에 적극적으로 동참하여 환경보호를 실천하고 지역사회와 긴밀한 유대관계를 형성하고 있으며, 협력사 대상 환경교육자료 지원과 인근지역의 소규모 기업체를 대상으로 환경업무 컨설팅 지원을 통해 지역사회의 환경개선에 이바지하고 있습니다.

## 06 사회공헌활동 / 지역사회 기여

### WHY IS THIS IMPORTANT?

기업은 진정성 있는 사회공헌활동을 통해 기업과 사회 모두에게 이익이 될 수 있도록 사회적 책임을 다해야 합니다. 또한 기업은 전략과 연계하여 사회공헌활동 실행 방향을 명확히 하고, 이해관계자의 참여와 평가를 통해 사회공헌활동을 지속적으로 개선해야 합니다. 특히 경제적, 환경적, 사회적 측면에서 지역사회에 대한 기여는 기업의 지속가능한 성장과 건강한 지역사회 형성에 필수불가결한 요소가 되고 있습니다.

### OUR RESPONSE

에스-오일은 핵심가치인 나눔을 실천하고 사회적 책임을 다하기 위해 이해관계자의 기대를 파악하고, 햇살나눔을 사회공헌활동 비전으로 수립하여 선택과 집중을 통한 체계적이고 차별화된 사회공헌활동을 펼치고 있습니다. 또한 비즈니스와 연계한 CSV 발굴도 강화하고 있습니다. 특히 사업장이 위치한 지역사회와 함께 성장하기 위해 문화예술 & 나눔 캠페인 등 다양한 지원 활동을 펼치고 있으며, 고용 창출과 지역경제 활성화 등 지역사회에 고충을 해결하기 위해 노력하고 있습니다.

### OUR COMMITMENT

Commitment	2020년 목표	2020년 성과	2021년 목표
체계적인 사회공헌활동 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>전략 방향과 연계한 사회공헌활동</li> <li>이해관계자 의견을 반영한 사회공헌활동</li> <li>지속적인 사회공헌활동 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회지킴이, 소외이웃지킴이, 영웅지킴이</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전략 방향과 연계한 사회공헌활동</li> <li>이해관계자 의견을 반영한 사회공헌활동</li> <li>지속적인 사회공헌활동 개선</li> </ul>
지역사회 문화예술 저변 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화예술 &amp; 나눔 공연 6회 개최 (1,600명 관람)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나19로 공연 1회 개최 (200명 관람)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화예술 &amp; 나눔 공연 6회 개최 (1,600명 관람)</li> </ul>
지역사회 고용 해결	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 경제 활성화 (울산지역 구매 1,880억원 이상)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>울산지역 구매 2,712억원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 경제 활성화 (울산지역 구매 1,900억원 이상)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 고용 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>울산지역 채용 10명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 고용 창출</li> </ul>

\* 정부의 코로나19 방역수칙에 따라 2020년 환경지킴이, 햇살나눔 자원봉사, 사회공헌 관계자 워크숍 등 일부 활동 잠정 중단

\* 중장기 목표 : 2021년부터 2025년까지 문화예술 & 나눔 공연 54회 개최 (13,500명 관람)

### 지역사회지킴이

에스-오일은 울산, 마포, 마곡 등 사업장이 위치한 지역사회와의 발전과 지역주민의 삶의 질 향상을 도모하는 한편, 지역사회의 적극적인 지원을 바탕으로 회사의 지속가능한 발전도 함께 이루어 내기 위해 문화예술 & 나눔 캠페인, 저유소와 TS&D Center 인근 지역사회 지원, 구도일 카페 운영, 울산복지재단 설립·운영, 울산 태화루 문화행사 후원, 울산 지역 복지단체 지원, 마포인재육성장학재단 및 강서장학회 지원 등 다양한 지역사회지킴이 활동을 추진하고 있습니다. 또한 회사는 코로나19로 경제적 어려움을 겪는 이웃을 돕기 위해 성금 5억원을 지원했습니다.

#### 주요 사회·환경 성과

- 지역 문화생활 수준 향상 : 200명
- 지역 저소득가정 청소년 교육기회 향상 : 100명
- 지역 난치병 어린이 건강 향상 : 6명

#### 주요 Business 성과

- 지역주민의 회사에 대한 관심 및 우호성 개선 : 2,100명
- 지역 사회공헌활동 언론 노출 : 239회

### 환경지킴이

에스-오일은 소중한 자연과 생물종 다양성을 보전하여 미래 세대에 물려주기 위해 멸종 위기에 처한 천연기념물을 보호하는 환경지킴이 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 수달, 두루미, 어름치, 장수하늘소 등 천연기념물 보호를 위해 전문단체의 연구·보호 활동을 지원하고 어린이가 천연기념물 교실을 개최하고 있습니다. 또한 대학생 천연기념물 지킴이단을 운영하고 임직원과 고객이 참여하는 다양한 봉사활동도 추진하고 있습니다. 회사는 공장 인근에 위치한 천연기념물인 묵도 상록수림에 대한 환경정화 활동도 정기적으로 펼치고 있으며, 환경보호를 위해 친환경 녹색구매도 지속적으로 확대하고 있습니다. 환경지킴이 활동을 통해 회사는 경영 활동으로 인한 환경영향의 일부를 복원함과 동시에 환경보호와 오염물질 배출을 최소화하기 위한 노력을 이해관계자와 적극적으로 소통하고 있습니다.

#### 주요 사회·환경 성과

- 야생동물 개체수 증가 : 1,232마리
- 녹색 구매 : 14,413백만원

#### 주요 Business 성과

- 환경보호활동 언론 노출 : 13회





### 소외이웃지킴이

에쓰-오일은 소외된 이웃들이 사회의 지속적인 관심과 지원 속에서 자립하여 건강한 시민으로 사회에 기여할 수 있도록 생활보호시설 청소년 장학금 후원, 희귀질환 어린이 햇살나눔 캠프, 장애청소년 학습용 맞춤 보조기구 지원, 발달장애 청소년 하트하트오케스트라 후원, 저소득가정 난방유 지원, 저소득가정 화재피해 복구 지원, 가정폭력 피해 이주여성 지원, 주유소 나눔 N 캠페인, 장애인 감동의 해외 마라톤 참가 후원 등 다양한 소외이웃지킴이 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 회사는 소외이웃지킴이를 통해 사회적 책임을 다하기 위한 회사의 노력을 이해관계자와 소통하고 있으며, 동시에 회사의 제품을 어려운 이웃들에게 무상으로 지원함으로써 차별성이 낮은 석유제품에 따뜻한 이미지를 부여하는 부수적 효과도 얻고 있습니다.

#### 주요 사회·환경 성과

- 난방 개선 : 저소득 225 가구, 복지시설 250개
- 장애인 교육여건 개선 : 43명
- 저소득 청소년 학습성적 향상 : 114명

#### 주요 Business 성과

- 회사 제품 사용자 증가 : 3,504명
- 소외이웃 관련 활동 언론 노출 : 571회



### 영웅지킴이

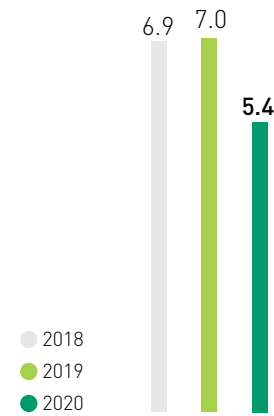
에쓰-오일은 우리 주변의 진정한 영웅들을 격려하고 보다 밝은 사회를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 힘든 근무여건 속에서도 각종 재난 상황에서 시민들을 지켜주는 소방관을 위한 소방영웅지킴이, 해양범죄 단속과 각종 해난 구조에 앞장서는 해양경찰을 위한 해경영웅지킴이 그리고 희생정신을 발휘하여 위기 상황에 처한 이웃을 보호한 의로운 시민을 위한 시민영웅지킴이 활동을 통해 보다 밝은 사회를 만드는 데 앞장서고 있습니다. 순직 소방관, 해양경찰 가족에게 위로금과 학자금을 지원하고 있으며, 근무 중 부상당한 소방관, 해양경찰의 치료비도 지원하고 있습니다. 또한 소방관, 해양경찰을 위한 휴 캠프도 운영하고 있으며, 매년 소방영웅, 해경영웅, 시민영웅을 선정하여 시상하고 있습니다.

### 햇살나눔 사회봉사단

에쓰-오일은 2007년부터 임직원들의 자발적인 참여로 햇살나눔 사회봉사

#### 사회공헌활동 집행 실적

(단위 : 십억원)



단을 출범하고 사랑의 떡국 나누기, 사랑의 송편 나누기, 사랑의 김장 나누기, 사랑의 연탄 나누기 등 사업장이 위치한 지역의 실정에 맞는 다양한 자원봉사 활동을 지속적으로 진행하고 있습니다. 임직원들은 급여 우수리 나눔 캠페인을 통해 2009년부터 담도폐쇄증 어린이 환자 132명의 수술비를 지원했으며, 1인 1나눔 계좌 갖기 캠페인을 통해 소손가정 어린이를 지원하는 등 햇살나눔 캠페인을 전개해 자발적인 봉사와 기부활동도 펼쳐고 있습니다.

### 이해관계자의 의견을 반영한 사회공헌활동

에쓰-오일은 봉사활동 프로그램 공모전 등 다양한 이해관계자와의 소통과 참여를 바탕으로 효과성, 적시성, 수혜자 중심의 사회공헌 3대 원칙에 따라 회사 비즈니스와 관련되고 사회에 생산적이고 긍정적인 영향을 끼칠 수 있는 사회공헌활동을 지속적으로 개발하

여 시행하고 있습니다. 또한 매년 사회공헌 관계자 교육을 실시하여 사회공헌활동에 대한 임직원들의 자발적인 참여를 독려하고 있습니다. 회사는 이해관계자의 의견을 반영하여 나이 제한에 따라 청소년 생활보호시설에서 퇴소해야 하는 청소년들이 안정적으로 학업을 수행하고 건강한 사회인으로 성장할 수 있도록 에쓰-오일 드림 장학금 프로그램을 개발했습니다. 2016년부터 생활보호시설에서 퇴소하는 대학생들을 대상으로 장학금을 지원하고 있으며, 생활보호시설에 거주하는 고등학생의 각종 자격증 취득도 지원하는 등 생활보호시설 청소년들이 퇴소 후에도 자립 능력을 키울 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 2019년부터 회사는 중화항공업 등 사고위험성이 높은 산업체가 많은 울산지역의 특성을 고려하여 예산 부족으로 인한 운행 중단으로 의료 공백이 우려되었던 울산대학교병원 울산권역외상센터의 닥터카 운영을 지원하고 있습니다.

### Business와 연계된 CSR 전략

에쓰-오일의 CSR 전략은 회사가 영위하고 있는 사업의 특성을 고려하여 수립되어 사회적, 환경적 효익을 극대화함과 동시에 비즈니스 측면에서도 긍정적인 성과를 창출하고 있습니다. 회사의 CSR 활동은 사회적 책임을 다하는 긍정적인 브랜드 가치 창출에 기여하는 한편, 생산한 제품의 기부를 통해 제품을 홍보하는 효과도 함께 거두고 있습니다. 또한 지역사회와 건설적이고 협력적인 관계를 형성하고 회사의 환경보호 의지를 대외에 전달하는 매개체로서 역할도 CSR 활동의 성과입니다. 특히 2018년부터는 실업난 해소와 청년 일자리 창출을 위해 회사의 주유소 비즈니스와 연계하여 청년 창업 푸드트럭에 유류를 지원함으로써 청년 창업자들이 안정

적으로 사업을 운영할 수 있도록 하고 있습니다. 또한 에쓰-오일과학문화재단을 설립하여 과학기술 분야의 우수 인재를 양성하는 데 앞장서고 있습니다.



### 지역사회 문화예술 저변 확대

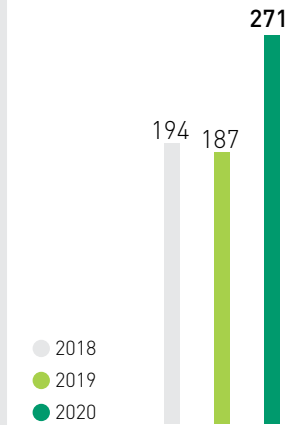
에쓰-오일은 사업장이 있는 지역 주민과 소외계층의 문화생활 수준을 향상시키고 예술인들의 창작 활동을 장려하기 위해 다양한 문화예술 활동을 지원하고 있습니다. 회사는 2011년부터 본사가 위치한 서울시 마포구 지역 주민들을 위한 문화예술 & 나눔 캠페인을 펼치고 있습니다. 매월 본사 대강당에서 다양한 문화예술 공연을 개최하여 지역 주민들이 수준 높은 문화예술 공연을 무료로 즐길 수 있도록 하고 있습니다. 문화예술 & 나눔 캠페인을 통해 매년 3,000명 이상 지역 주민들이 공연을 관람하고 있으며, 아이부터 어른까지 가족 모두가 함께 다양한 장르의 공연들을 접할 수 있어 높은 만족도를 보이고 있습니다. 문화예술 & 나눔 공연을 관람한 지역 주민들의 경우 문화예술 활동 참여 횟수가 연간 2회 이상 증가한 것으로 조사되어 회사의 문화예술 & 나눔 캠페인

이 지역사회의 문화예술 활성화에 크게 기여하고 있는 것으로 나타났습니다. 또한 마포지역 전통문화 행사인 마포새우젓축제를 지원하여 지역사회 문화지킴이로서 역할도 수행하고 있습니다.

에쓰-오일은 공장이 위치한 울산지역의 문화예술 저변 확대를 위해 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 1993년부터 울산지역 출신 문학가인 난계 오영수 선생을 기리는 오영수 문학상을 제정하여 권위 있는 문학상으로 발전시켰으며, 울산지역 아마추어 미술인들의 창작 활동을 지원하기 위해 1996년부터

#### 울산지역 구매 금액

(단위 : 십억원)



#### 담도폐쇄증 어린이 환자 수술

132명 (2009~2020)

아름다운 눈빛미술제도 개최하고 있습니다. 또한 울산 시민들의 문화적 자긍심을 고취하고 쾌적한 문화·휴식 공간을 제공하기 위해 태화루 복원 비용을 전액 지원하여 2014년 성공적으로 복원을 완료했으며, 매년 태화루에서 개최하는 각종 문화예술 행사도 지원하고 있습니다. 2020년에는 울산시의 태화강 백리대숲 조성사업에 참여하여 태화루 인근에 대나무 식재와 시민 휴식공간도 제공했습니다. 이외에도 차용문화제, 경상일보 신춘문예 등 울산지역의 다양한 문화예술 행사도 지속적으로 지원하고 있습니다.



### 지역사회 고층 해결을 위한 노력

에쓰-오일은 울산 지역사회 경제 활성화를 위해 지역업체로부터 물품·용역 구매를 지속적으로 확대하고 있습니다. 특히 농산물시장 개방으로 많은 어려움에 처해 있는 지역사회 농가를 지원하기 위해 매년 공장 인근에서 생산되는 쌀과 배를 구매하여 사회공헌활동 등에 사용하고 있습니다. 특히 회사는 농가의 경쟁력 강화를 위해 친환경 우렁이 쌀 농법을 지원하여 환경보호에 앞

장서고 있습니다. 또한 회사는 미래 성장동력 확보를 위해 꾸준히 신규 채용을 실시하여 울산지역 출신의 고용 증가에도 기여하고 있으며, 지역사회의 청소년 교육환경 개선을 위해서 울산지역 7개 초·중·고등학교와 9개 지역 아동센터를 대상으로 학교발전기금 출연, 장학금 지원, 도서 기증 등 다양한 지원 활동을 펼치고 있습니다. 본사가 위치한 마포구에서 운영하는 마포인재육성장학재단에 2017년부터 후원금을 지원하고 있으며, 본사 사옥 앞에 시민 누구나 무료로 이용할 수 있는 구도일 음수대를 설치하여 여름에는 생수를, 겨울에는 차를 제공하고 있습니다.

시민영웅 시상식



울산 태화루 문화공연





# Appendix

75	지속가능경영 주요 성과
86	제3자 검증의견서
88	GRI Content Index
92	UN SDGs / 수상 실적 / 협회 가입 현황

## 지속가능경영 주요 성과

### Business Fundamental

#### 한국기업지배구조원 지배구조평가

구분	2017	2018	2019	2020
등급	A+	A+	A+	A+

#### 이사회 구성 (단위 : 명)

구분	2018	2019	2020	2021
유형별				
사내이사	1	1	1	1
비상무이사	4	4	4	4
사외이사	6	6	6	6
성별				
남성	10	9	9	9
여성	1	2	2	2
연령별				
50세 이상	11	11	10	10
30~50세	0	0	1	1
30세 미만	0	0	0	0
계	11	11	11	11

#### 이사회 평균 참석률 (단위 : %)

구분	2017	2018	2019	2020
평균 참석률	92.4	94.9	92.2	97.2

#### 이사회 평가 (단위 : 점, 5점 기준)

구분	2017	2018	2019	2020
종합 결과	-	-	4.7	4.8
이사회 구성	-	-	4.9	4.9
이사회 역할	-	-	4.6	4.6
이사회 운영	-	-	4.7	4.9

#### 주식의 총수 (단위 : 주)

구분	의결권	2017	2018	2019	2020
보통주	1표	112,582,792 (96.6%)	112,582,792 (96.6%)	112,582,792 (96.6%)	112,582,792 (96.6%)
우선주	없음	4,021,927 (3.4%)	4,021,927 (3.4%)	4,021,927 (3.4%)	4,021,927 (3.4%)
계		116,604,719 (100.0%)	116,604,719 (100.0%)	116,604,719 (100.0%)	116,604,719 (100.0%)

\* 상기 주식 이외에 추가적인 의결권이나 거부권이 있는 주식(Golden Share 포함)은 발행하지 않음

#### 주주 현황 : 보통주 기준 (단위 : 주)

주주명	2017	2018	2019	2020
Aramco Overseas	71,387,560	71,387,560	71,387,560	71,387,560
Company B.V. [AOC]	(63.4%)	(63.4%)	(63.4%)	(63.4%)
국민연금공단	6,878,285	7,216,463	7,781,702	6,396,916
	(6.1%)	(6.4%)	(6.9%)	(5.7%)
기관투자자/개인	34,316,947	33,978,769	33,413,530	34,798,316
	(30.5%)	(30.2%)	(29.7%)	(30.9%)
계	112,582,792 (100.0%)	112,582,792 (100.0%)	112,582,792 (100.0%)	112,582,792 (100.0%)

\* AOC는 1991년 회사 지분의 35%를 취득하여 1대 주주가 됨. 회사는 1999년에 쌍용그룹이 보유한 28.4%를 회사의 자사주로 매입하고 2000년에 회사명을 쌍용정유에서 에스-오일로 변경함. AOC는 해당 28.4%의 지분도 2015년에 추가로 취득함  
\* 정부기관의 주식 보유 현황 : 없음  
\* 국민연금공단 보유주식은 위탁계정을 포함

#### 경영위원회 주식 보유 현황 (단위 : 주)

성명	2017	2018	2019	2020
Hussain A. Al-Qahtani	-	-	0	1,000
CEO				
박봉수 사장	10,360	8,360	8,360	8,360
류열 사장	5,940	5,940	4,550	4,550
조영일 수석부사장	15,600	8,000	8,000	8,000
안종범 수석부사장	9,140	9,140	9,140	9,140
박성우 부사장	0	0	0	0

\* 2020년 말 기준 CEO는 연 고정급여의 0.13배, CEO를 제외한 경영위원회 위원은 0.98배의 회사 주식을 보유

#### 청탁금지법 위반 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
위반 건수	0	0	0	0

#### 규정준수 모니터링 결과 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
사내 규정 위반 건수	0	0	0	0

## 윤리위원회 심의 (단위 : 회, 건, 명)

구분	2017	2018	2019	2020
윤리위원회 개최	18	20	14	21
심의				
회사 판매망 운영	16	23	20	18
물품·용역 구매	42	56	42	31
기타	5	25	7	8
계	63	104	69	57
윤리규정 위반으로 인한 징계	3	2	3	4
징계 인원				
본사	2	0	0	1
공장	4	2	4	4
지역본부	0	0	0	0
저유소	0	0	0	0
계	6	2	4	5

\* 2020년까지 보고된 모든 사안에 대해 조사 및 사후조치까지 완료함

2017년 : 통상적 수준을 넘어서는 금전 차용 1건 (감봉 1명), 직원 간 부적절한 언어 사용 2건 (징직 2명, 감봉 1명, 견책 1명, 경고 1명)

2018년 : 허위사실에 근거한 회사 비방 및 이메일 무단 사용 1건 (징직 1명), 업무 중 폭력 사용 1건 (징직 1명)

2019년 : 구매규정 위반 1건 (해고 2명), 직원 간 부적절한 금전거래 1건 (견책 1명), 근무태만 1건 (감봉 1명)

2020년 : 구매규정 위반 1건 (감봉 2명), 직원 간 부적절한 언어 및 폭력 사용 1건 (징직 1명), 직원 간 부적절한 행위 1건 (징직 1명), 수당 부당청구 1건 (징직 1명)

## 임직원 윤리경영교육 (단위 : 회, 명)

구분	2017	2018	2019	2020
교육 횟수	21	14	18	8
이수자	3,947	3,689	3,931	3,875
이수율	100%	100%	100%	100%

## 윤리경영 자가진단 (단위 : 명, 점)

구분	2017	2018	2019	2020
참가자	2,729	3,316	3,257	3,224
	[86%]	[100%]	[100%]	[100%]
평균 점수	99.1	99.5	99.6	99.4

\* 중복 데이터를 반영하여 2019년 자료 수정 (3,316 → 3,257명, 99.5 → 99.6점)

## 반부패교육 (단위 : 회, 명)

구분	2017	2018	2019	2020
교육 횟수	7	2	2	2
이수자	3,208	3,240	3,211	3,354

## Business Association 지출액 (단위 : 백만원)

구분	2017	2018	2019	2020
대한석유협회	1,172	1,259	1,239	1,316
울산상공회의소	120	130	130	130
한국석유화학협회	-	-	13	129
온산공업단지협회	85	82	82	82
한국경영자총협회	32	32	33	33
한국상장회사협의회	15	15	15	15
유희유공업협회	12	11	14	13
기타	24	23	24	28
계	1,460	1,552	1,550	1,747

\* 회사는 자체 윤리규정에 따라 정치자금을 제공하거나 정치적 목적으로 회사의 조직, 인력 및 자산을 사용하는 것을 엄격하게 금지하고 있으며, 정치적 중립성이 보장되는 산업진흥 등을 목적으로 하는 협회에 한해 가입하고 있음

## 주요 Business Issue 연구활동 지출액 (단위 : 백만원)

구분	2017	2018	2019	2020
연구활동 지출액	137	190	142	158

\* Business Association 비용지급을 통한 간접적 연구활동 지출

\* 2020년 주요 Business Issue 연구활동 : 에너지 정책 및 세제 (113백만원), 전기차 성장 등에 따른 수송시장 환경변화 (26백만원), 정유산업 경쟁력 강화 (19백만원)

## C1

## 고객만족도 조사 (단위 : 점)

구분	2017	2018	2019	2020
에쓰-오일	58.7	65.4	66.8	67.6
국내 타 정유사 평균	53.6	61.8	64.1	64.9

\* 고객이 가장 추천하는 기업 조사 결과 (한국능률협회컨설팅)

## 내수시장 점유율 (단위 : 개)

구분	2017	2018	2019	2020
전국 주유소 수	11,836	11,600	11,503	11,425
에쓰-오일 주유소 수	2,166	2,148	2,156	2,165
	[18.3%]	[18.5%]	[18.7%]	[18.9%]
소매경질유 내수시장 점유율	22.2%	22.6%	23.7%	26.0%

\* 영업 중인 주유소 기준 (에쓰-오일 집계)

## VOC 처리 실적 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
전화 상담	281,148	203,388	228,719	165,919
ARS Self 상담	159,084	143,604	139,548	56,092
1:1 채팅 상담	22,104	24,060	24,156	38,193
챗봇 상담	-	-	-	605,652
계	462,336	371,052	392,423	865,856

## 불만 VOC 처리 실적 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
보너스·제휴카드	1,472	1,876	1,623	1,385
프로모션·상품권	519	1,022	613	248
서비스·수송 등	1,386	1,333	1,036	1,399
품질	202	289	149	161
계	3,579	4,520	3,421	3,193

## VOC 처리 소요시간 (단위 : 영업일)

구분	기준소요시간	2017	2018	2019	2020
문의 VOC	2 영업일	0.7	0.8	0.6	0.7
불만 VOC	5 영업일	2.6	2.5	1.5	1.9
기준소요시간 이내 VOC 처리율	100%	100%	100%	100%	100%

## 제품 서비스 정보 및 라벨링 관련 법규 위반 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
위반 건수	0	0	0	0

## C2

## 자동차 연료 환경품질등급평가 (단위 : ★)

구분	2017		2018		2019		2020	
	1H	2H	1H	2H	1H	2H	1H	2H
휘발유	★5	★5	★5	★5	★5	★5	★5	★5
경유	★5	★5	★5	★5	★5	★5	★5	★5

\* 수도권 대기환경 개선에 관한 특별법에 따라 환경부는 2006년부터 정기적으로 수도권 지역에 있는 각 정유사의 저유소·주유소에서 휘발유·경유 시료를 채취하여 한국석유관리원의 시험분석을 통해 평가한 등급을 공개, 2020년부터 대기관리권역의 대기환경 개선에 관한 특별법에 따라 전국으로 확대 시행 (최고등급 ★5)

## 주유소 충전소 품질/시설물 점검 (단위 : 회)

구분	2017	2018	2019	2020
품질 점검	13,817	14,300	12,833	9,283
시설물 점검	2,140	1,450	1,597	2,044

## 비정상 제품 적발률 (단위 : %)

구분	2017	2018	2019	2020
에쓰-오일	1.6	1.6	1.2	1.1
국내 정유사 평균	1.9	2.3	1.5	1.2

## 믿음가득주유소 (단위 : 개)

구분	2017	2018	2019	2020
믿음가득주유소	1,765	1,829	1,898	1,909
	[81.5%]	[85.1%]	[88.0%]	[88.2%]

## 제품·서비스의 안전보건 영향 관련 법규 위반 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
위반 건수	0	0	0	0

## C3

## TV광고 최초 상기도 (단위 : %)

구분	2017	2018	2019	2020
에쓰-오일	60.0	55.9	62.6	-
국내 타 정유사 평균	6.3	8.3	5.1	-

\* 전문 리서치 기관의 광고 효과 트레이킹 조사 결과

\* 2020년 TV 광고 미시행

## 마케팅 커뮤니케이션 관련 법규 위반 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
위반 건수	0	0	0	0

## C4

## 공정거래교육 (단위 : 회, 명)

구분	2017	2018	2019	2020
교육 횟수	10	10	5	1
이수자	393	329	264	414

## 공정거래법 위반 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
위반 건수	0	0	0	0

## 고객 개인정보 관련 법규 위반 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
위반 건수	0	0	0	0



C5

판매 실적 (단위 : 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
정유제품	내수	7,658,762	8,876,167	8,936,175	6,355,088
	수출	8,753,580	11,250,310	10,072,340	6,279,904
	소계	16,412,342	20,126,477	19,008,515	12,634,992
유탄제품	내수	303,644	297,206	274,018	235,925
	수출	1,311,262	1,338,160	1,242,028	1,002,456
	소계	1,614,906	1,635,366	1,516,046	1,238,381
석유화학 제품	내수	904,474	1,297,169	1,594,290	1,076,542
	수출	1,959,652	2,404,283	2,275,129	1,785,589
	소계	2,864,126	3,701,452	3,869,419	2,862,131
계	내수	8,866,880	10,470,542	10,804,483	7,667,555
		[42.4%]	[41.1%]	[44.3%]	[45.8%]
	수출	12,024,494	14,992,753	13,589,497	9,067,949
		[57.6%]	[58.9%]	[55.7%]	[54.2%]
계		20,891,374	25,463,295	24,393,980	16,735,504

E1

유형별 인력 구성 (단위 : 명)

구분	2017	2018	2019	2020
임원	39	42	46	43
사무직	1,443	1,397	1,359	1,338
생산직	1,834	1,820	1,819	1,841
계	3,316	3,259	3,224	3,222

사업장별 인력 구성 (단위 : 명)

구분	2017	2018	2019	2020
본사	773	767	757	754
공장	2,195	2,147	2,132	2,159
지역본부	268	265	255	231
자유소	80	80	80	78

연령별 인력 구성 (단위 : 명)

구분	2017	2018	2019	2020
50세 이상	692	832	807	1,213
30~50세	1,896	1,819	1,815	1,580
30세 미만	728	608	602	429

\* 2020년 만 55세 이상 고용 285명 (8.8%), 만 20세 이하 고용 0명

성별 인력 구성 (단위 : 명)

구분		2017	2018	2019	2020
남성		3,072	3,020	2,997	2,990
		[92.6%]	[92.7%]	[93.0%]	[92.8%]
여성		244	239	227	232
		[7.4%]	[7.3%]	[7.0%]	[7.2%]
관리자 (과장 이상)	남성	813	820	851	845
	여성	46	49	66	78
관리자 (Junior 급)	남성	260	236	216	205
	여성	33	29	38	43
관리자 (영업 등)	남성	395	399	397	383
	여성	12	12	16	24
직무별 (STEM)	남성	401	383	386	407
	여성	18	16	15	17

\* STEM : Science, Technology, Engineering, Mathematics

국적별 인력 구성 (단위 : 명)

구분	2017	2018	2019	2020
한국	3,314	3,257	3,222	3,220
기타	2	2	2	2

\* 기타 : 사우디아라비아 1명, 캐나다 1명 (2020년 관리자 중 각각 0.11%)

고용계약별 인력 구성 (단위 : 명)

구분		2017	2018	2019	2020
임원		39	42	46	43
정규직	남성	2,825	2,953	2,925	2,923
	여성	211	209	211	216
	계	3,036	3,162	3,136	3,139
비정규직 (계약직)	남성	208	25	26	24
	여성	33	30	16	16
	계	241	55	42	40

고용형태별 인력 구성 (단위 : 명)

구분		2017	2018	2019	2020
Full-time	남성	3,072	3,020	2,997	2,990
	여성	244	239	227	232
	계	3,316	3,259	3,224	3,222
Part-time	남성	0	0	0	0
	여성	0	0	0	0
	계	0	0	0	0

장애인·국가유공자 고용 (단위 : 명)

구분	2017	2018	2019	2020
장애인	47	48	47	48
	[1.4%]	[1.5%]	[1.5%]	[1.5%]
국가유공자	161	164	166	168
	[4.9%]	[5.0%]	[5.1%]	[5.2%]

임직원이 아닌 근로자가 수행한 주요 업무 (단위 : 명)

구분	2017	2018	2019	2020
일반사무업무 (파견직)	48	46	50	57
도급/용역 (본사)	147	148	141	169
도급/용역 (공장)	885	960	991	990
계	1,080	1,154	1,182	1,216

\* 고용노동부 고용형태 공시자료와 동일 (매년 3월 기준)

도급/용역 (본사) : 건물관리, 미화, 보안, 운전기사, 식당, IT, 고객센터 등  
도급/용역 (공장) : 정비, 청소, 보안, 원유하역, 보수, 식당 등

채용 (단위 : 명)

구분		2017	2018	2019	2020
연령별	50세 이상	7	0	2	1
	30~50세	23	1	13	9
	30세 미만	211	15	10	66
성별	남성	214	5	18	63
	여성	27	11	7	13
계		241	16	25	76
신규 보직 내부 충원 비율		75.9%	98.7%	92.3%	84.2%

퇴직자 (단위 : 명)

구분		2017	2018	2019	2020
연령별	50세 이상	16	36	28	76
	30~50세	16	19	18	11
	30세 미만	21	18	17	13
성별	남성	35	57	42	89
	여성	18	16	21	11
계		53	73	63	100
총 퇴직률		1.6%	2.2%	2.0%	3.1%
자발적 퇴직률		0.7%	0.7%	0.6%	1.9%

E2

1인당 교육시간 (단위 : 시간)

구분	2017	2018	2019	2020
남성	52	58	71	69
여성	42	50	69	65
평균	51	57	71	68

1인당 교육훈련비 (단위 : 천원)

구분	2017	2018	2019	2020
1인당 교육훈련비	986	1,049	968	1,402

E3

Employee Engagement 조사 (단위 : 점)

구분	2017	2018	2019	2020
Employee Engagement	-	8.0	-	8.1
조사 결과				

\* 조사 주기 : 2년

직원의 보수 (단위 : 백만원)

구분	2017	2018	2019	2020
연간보수 총액	395,713	430,938	342,639	340,101
1인당 평균 보수	121	134	108	107

\* 2020년 중간직원 보수는 106백만원으로 전체 직원 3,169명 중 급여기준 중간순위인 1,585번째 직원의 급여

\* 2020년 CEO의 보수총액은 559백만원으로 1인당 평균보수의 5.2배 수준

연차휴가 (단위 : 일)

구분	2017	2018	2019	2020
1인당 연차휴가 사용일	17.8	23.9	24.2	23.9

\* 생산직 및 프로젝트 조직 제외

육아휴직 (단위 : 명)

구분		2017	2018	2019	2020
육아휴직자	남성	1	1	0	8
	여성	18	20	20	14
	계	19	21	20	22
육아휴직 후 복귀 예정자	남성	0	0	0	5
	여성	10	11	11	8
	계	10	11	11	13
육아휴직 후 복귀자	남성	0	0	0	5
	여성	9	11	11	8
	계	9	11	11	13
		[90%]	[100%]	[100%]	[100%]
육아휴직 복귀 후 1년 이상 근속자	남성	0	0	0	0
	여성	13	9	11	11
	계	13	9	11	11
		[100%]	[100%]	[100%]	[100%]

총무서비스 만족도 조사 (단위 : 점)

구분	2017	2018	2019	2020
총무서비스 만족도	8.92	8.87	8.87	-
* 2020년부터 총무서비스 만족도 조사는 주관식으로 진행				

노동조합 (단위 : 명, 건)

구분	2017	2018	2019	2020
노동조합원 수	1,748 [53.3%]	1,807 [56.2%]	1,796 [56.5%]	1,803 [56.7%]
단체협상 결과의 적용을 받는 직원 수	3,277 [100%]	3,217 [100%]	3,178 [100%]	3,179 [100%]
노사쟁의	0	0	0	0

E4

DNV 안전문화 점수 (단위 : 점)

구분	2017	2018	2019	2020
DNV 안전문화 점수	8.1	8.1	8.4	8.5
* DNV 안전문화 점수 : 글로벌 인증기관 DNV(Det Norske Veritas)에서 기업의 안전문화 수준을 정량적으로 평가하기 위해 만든 지수 [0-9점 : World Class 8.1점 이상, Leading Edge 6.1~8.0점, Extended 4.1~6.0점, Core 2.1~4.0점]				

재해자 및 재해율 (단위 : 명, %)

구분	2017	2018	2019	2020	
에쓰-오일	재해자 (남)	0	4	2	0
	재해자 (여)	0	0	0	0
	계	0	4	2	0
	재해율 (LTIR)	0.00	0.16	0.09	0.00
	재해율 (TRCF)	0.18	0.46	0.22	0.00
협력회사	재해자 (남)	2	4	6	1
	재해자 (여)	0	0	0	0
	계	2	4	6	1
	재해율 (LTIR)	0.08	0.16	0.20	0.04
	재해율 (TRCF)	0.25	0.20	0.41	0.04

\* 재해율 = 재해 임직원 수 × 200,000 / 총 작업시간  
\* LTIR (Lost Time Injury Rate) : 총 근로시간 대비 근로손실 상해 발생률  
\* TRCF / TRIR [Total Recordable Case Frequency / Total Recordable Injury Rate]  
: 직원 및 협력업체 직원 합산 100명당 연간 통원치료 이상의 기록할 만한 사고 발생 비율  
\* 2018년 협력회사 사망자 1명 포함 (2017, 2019, 2020년은 사망자 없음)

직업성 질환 발생률 (단위 : 명, %)

구분		2017	2018	2019	2020
발병자	남성	2	0	1	0
	여성	0	0	0	0
	계	2	0	1	0
직업성 질환 발생률 (OIFR)		0.45	0.00	0.22	0.00

\* 산정 기준 : 근로복지공단의 직업성 질환 승인 건  
\* 직업성 질환 발생률 (Occupational Illness Frequency Rate : OIFR) = 직업성 질환 발생건수 × 1,000,000 / 총 근로시간

Process Safety Events Rate (단위 : 건/백만시간)

구분	2017	2018	2019	2020
Process Safety Events Rate (Tier-1)	0.00	0.21	0.00	0.00
* Process Safety Event Rate : 공정누출사고건 수 × 1,000,000 / 총 근로시간 * Tier-1 : 공정 누출사고로 인한 LTI (휴업상해) 이상, 화재/폭발 10만불 이상, 인화성/독성물질 Tier-1 누출량 기준 초과시 (API RP 754)				

안전 사고 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
화재사고	1	2	0	0
규정위반 사고	0	0	0	0

아차 사고 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
아차 사고	990	1,199	1,866	1,606

안전관리교육 (단위 : 회, 명)

구분	2017	2018	2019	2020	
에쓰-오일	교육 횟수	656	656	541	679
	이수자	41,806	45,616	61,905	46,997
협력회사	교육 횟수	573	369	385	469
	이수자	16,883	18,099	25,240	17,033

\* 외부 위탁교육 및 소방훈련 포함

\* 외부 위탁교육 및 소방훈련 포함

O1

원유 처리량 (단위 : 천배럴)

구분	2017	2018	2019	2020
원유 처리량	241,019	239,780	230,575	233,109

\* 재생 가능한 원재료는 산정이 어려움

생산 실적 (단위 : 천배럴, 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
정유제품	수량	210,055	206,139	228,561	228,043
	금액	14,527,496	17,914,773	19,909,719	14,394,525
윤활제품	수량	14,060	13,625	12,990	12,541
	금액	1,140,721	1,387,078	1,255,515	789,481
석유화학제품	수량	20,726	22,778	23,468	24,302
	금액	2,681,459	3,443,818	3,358,340	2,869,802
계	수량	244,841	242,542	265,019	264,886
	금액	18,349,676	22,745,669	24,523,574	18,053,808

\* Other materials 투입을 반영하여 2019년 자료 수정

이익 개선 실적 (단위 : 백만원)

구분	2017	2018	2019	2020
이익 개선 실적	204,972	113,781	66,234	139,035

제안제도 (단위 : 건, 명)

구분	2017	2018	2019	2020
제안 수	2,496	1,323	1,921	1,211
참여인원	782	587	598	435

O2

요약 재무상태표 (단위 : 백만원)

구분	2017	2018	2019	2020
유동자산	6,769,402	5,850,562	5,623,541	4,982,211
비유동자산	8,308,161	10,230,950	10,831,892	10,689,636
자산 총계	15,077,563	16,081,512	16,455,433	15,671,847
유동부채	4,543,391	5,790,228	5,758,293	6,552,943
비유동부채	3,695,073	3,829,695	4,211,020	3,442,311
부채 총계	8,238,464	9,619,923	9,969,313	9,995,254
자본금	291,512	291,512	291,512	291,512
주식발행초과금	379,190	379,190	379,190	379,190
기타자본잉여금	0	0	0	8,389
적립금	975,772	977,438	979,709	978,120
자기주식	[1,876]	[1,876]	[1,876]	[1,876]
이익잉여금	5,194,501	4,815,325	4,837,585	4,021,258
자본 총계	6,839,099	6,461,589	6,486,120	5,676,593
부채와 자본 총계	15,077,563	16,081,512	16,455,433	15,671,847

\* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준

요약 손익계산서 (단위 : 백만원)

계정과목	2017	2018	2019	2020
매출액	20,891,340	25,463,122	24,393,980	16,735,504
매출원가	[18,783,141]	[24,210,490]	[23,360,274]	[17,283,048]
매출총이익	2,108,199	1,252,632	1,033,706	[547,544]
판매비	[620,744]	[510,557]	[507,461]	[458,347]
관리비	[112,806]	[105,227]	[106,195]	[94,621]
영업이익	1,374,649	636,848	420,050	[1,100,512]
금융수익	330,250	116,579	163,317	416,272
금융비용	[126,834]	[242,037]	[410,076]	[455,610]
기타수익	383,189	264,896	373,971	395,638
기타비용	[313,094]	[452,897]	[441,021]	[428,988]
법인세비용차감전순이익	1,648,160	323,389	106,241	[1,173,200]
법인세비용	[399,004]	[69,612]	[43,639]	373,280
당기순이익	1,249,156	253,777	62,602	[799,920]
기타포괄손익	8,095	[14,162]	[8,870]	[6,258]
총포괄이익	1,257,251	239,615	53,732	[806,178]

\* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준

주요 재무지표 (단위 : %, 배)

구분		2017	2018	2019	2020
안정성 지표	유동 비율	149.0	101.0	97.7	76.0
	부채 비율	120.5	148.9	153.7	176.1
	차입금 비율	70.8	98.0	98.4	102.3
	영업이익 대비 보상 배율	23.6	8.3	2.2	[0.7]
수익성 지표	매출액 영업이익률	6.6	2.5	1.7	[6.6]
	매출액 순이익률	6.0	1.0	0.3	[4.8]
	자기자본 순이익률	18.3	3.9	1.0	[14.1]
	매출액 증가율	28.0	21.9	[4.2]	[31.4]
활동성 지표	영업이익 증가율	[15.0]	[53.7]	[34.0]	[362.0]
	당기순이익 증가율	3.5	[79.7]	[75.3]	[1,377.8]
	총자산 증가율	8.1	6.7	2.3	[4.8]

\* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준

신용등급

구분	2017	2018	2019	2020
해외 신용등급	Moody's Baa2	Baa2	Baa2	Baa2
신용등급	S&P BBB	BBB	BBB	BBB
국내 신용등급	한국기업평가 AA+	AA+	AA+	AA
신용등급	NICE신용평가 AA+	AA+	AA+	AA
	한국신용평가 AA+	AA+	AA+	AA

국가별 세금 납부액, 매출액, 영업이익 (단위 : 명, 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
국내	직원수	3,316	3,259	3,224	3,222
	매출액	20,891,374	25,463,295	24,394,173	16,829,681
	세전이익	1,644,869	331,789	110,351	(1,167,797)
	법인세비용	398,380	73,754	44,922	(371,689)
	현금납부세액	363,199	52,153	0	0
해외	직원수	0	0	0	0
	매출액	0	0	0	0
	세전이익	0	0	0	0
	법인세비용	0	0	0	0
	현금납부세액	0	0	0	0

\* K-IFRS에 따라 작성된 연결재무제표 기준  
\* 한국 내 단일 공장을 가지고 있으며 생산, 영업, 관리, 기획 등 모든 활동을 국내에서 담당하고 있음

배당지급 실적 (단위 : 원, %)

구분		2017	2018	2019	2020
배당총액 (백만원)		686,978	87,411	23,380	96
현금배당 성향		55.0	34.4	37.3	-
주당 현금	보통주	5,900	750	200	-
배당금	우선주	5,925	775	225	25
현금배당	보통주	4.7	0.7	0.2	-
수익률	우선주	5.7	1.0	0.4	0.1

\* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준

경제적 가치 창출 (단위 : 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
매출액		20,891,340	25,463,122	24,393,980	16,735,504
구매비용		(18,566,739)	(23,956,318)	(22,918,982)	(16,809,958)
기타수익		713,439	381,475	537,288	811,910
기타비용		(367,534)	(598,468)	(644,395)	(705,653)
감가상각비		(293,588)	(350,482)	(565,414)	(566,769)
창출된 경제적 가치		2,376,918	939,329	802,477	(534,966)

\* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준

경제적 가치 분배 (단위 : 백만원)

이해관계자	항목	2017	2018	2019	2020
임직원	인건비	637,569	499,419	467,820	436,200
정부	조세공과금	417,799	89,667	65,353	(350,191)
지역사회	사회공헌비용	14,140	19,455	19,346	17,757
채권자	이자비용	58,254	77,011	187,356	161,188
주주·회사	배당·유보이익	1,249,156	253,777	62,602	(799,920)
분배된 경제적 가치		2,376,918	939,329	802,477	(534,966)

\* K-IFRS에 따라 작성된 개별재무제표 기준  
\* 사회공헌비용은 재무제표상의 기부금으로 산정

공시규정 위반 (단위 : 건)

구분		2017	2018	2019	2020
위반 건수		0	0	0	0

03

원유 구매 현황 (단위 : 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
원유		13,714,906	17,428,059	14,040,070	9,605,427

구매 현황 : 품목별 (단위 : 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
공사/정비		626,124	388,006	178,231	347,758
일반운영		47,915	79,304	290,787	135,884
자재		493,404	375,610	394,870	477,636
계		1,167,443	842,921	863,888	961,279

\* 원유/석유제품 구매 제외  
16페이지 Value Creation의 구매 금액은 재무제표상 매출원가로 상기 자료와 차이가 있음

구매 현황 : 지역별 (단위 : 백만원, 개)

구분		2017	2018	2019	2020
구매 금액	한국	954,859	608,958	603,173	677,096
	아시아	54,053	81,785	23,035	214,167
	중동	100	207	0	92
	유럽	99,596	57,690	26,134	7,764
	미주	58,734	94,233	211,546	62,133
	기타	100	47	0	27
업체 수	한국	1,181	1,110	1,060	1,074
	아시아	75	46	19	30
	중동	2	2	0	2
	유럽	41	41	25	23
	미주	46	36	62	27
	기타	2	1	0	1
계		1,347	1,236	1,166	1,157

\* 원유/석유제품 구매 제외

협력업체 리스크 정기평가 (단위 : %)

구분		2017	2018	2019	2020
정기평가 시행 비율 (지속가능성 리스크 포함)		100	100	100	100

협력업체 만족도 조사 (단위 : 점)

구분		2017	2018	2019	2020
협력업체 만족도		9.37	9.41	9.46	9.43

구매담당부서 ESG 교육 (단위 : %)

구분		2017	2018	2019	2020
ESG 교육 이수율		100	100	100	100

04

온실가스 배출량 (단위 : 천톤CO<sub>2</sub>eq)

구분		2017	2018	2019	2020
Scope I		6,550	7,150	7,292	7,362
Scope II		1,103	1,554	1,859	1,755
계		7,653	8,704	9,150	9,117
		(7,710)	(8,823)	(9,603)	(9,579)
RUC/ODC 제외		-	7,512	7,093	7,228
Scope III		30	28	31	34

\* [ I ]는 2014년부터 목표관리제 지침 개정에 따라 추가된 항목이 포함된 배출량이며, 2017년부터 기상폐기물 배출량이 추가됨  
\* Scope III는 다운스트림 차량 운송만 포함

온실가스 종류별 배출량

구분		2017	2018	2019	2020
CO <sub>2</sub> (천톤)		7,642	8,694	9,142	9,109
CH <sub>4</sub> (톤)		142	122	110	107
N <sub>2</sub> O (톤)		28	23	20	19

온실가스 종류별 배출량 (단위 : 천톤CO<sub>2</sub>eq)

구분		2017	2018	2019	2020
CO <sub>2</sub>		7,642	8,694	9,142	9,109
CH <sub>4</sub>		3	3	2	2
N <sub>2</sub> O		9	7	6	6
계		7,653	8,704	9,150	9,117

\* 2006년 IPCC 가이드라인에서 제시된 지구온난화지수(Global Warming Potential, GWP)를 감안한 CO<sub>2</sub> 환산량 (GWP: CO<sub>2</sub>=1, CH<sub>4</sub>=21, N<sub>2</sub>O=310)

에너지 사용량 (단위 : TJ)

구분		2017	2018	2019	2020
Scope I		76,577	86,484	90,323	88,708
Scope II		23,591	33,132	39,178	37,080
계		100,167	119,616	129,501	125,788
Scope III		400	377	405	454

에너지 사용량 상세 (단위 : TJ)

구분		2017	2018	2019	2020
Fossil fuels		76,577	86,484	90,323	88,708
Electricity		21,926	31,037	37,431	35,469
Steam / heating / cool- ing and other energy		1,664	2,095	1,748	1,611
Total renewable energy		0.108	0.108	0.108	0.108

에너지 비용 (단위 : 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
에너지 비용		1,133,442	1,374,753	1,455,932	1,170,767

에너지 판매량 (단위 : TJ)

구분		2017	2018	2019	2020
스팀		3,016	3,073	2,675	2,980

05

환경 성과 (단위 : 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
환경 투자비		15,640	20,206	17,371	20,122
환경 운영비		159,748	172,531	230,471	221,171
환경 부가수익		37,808	58,783	60,984	66,637



환경투자 (단위 : 백만원)

구분	2017	2018	2019	2020
대기·악취·HAPs	8,094	14,496	4,967	12,665
수질·해양	2,053	1,206	2,194	1,106
기타 (토양/유해화학물질/폐기물/에너지/소음 등)	5,493	4,504	10,210	6,351
계	15,640	20,206	17,371	20,122

\* 2020년 주요 투자 내역  
- 대기·악취·HAPs : NOx 배출량 감축을 위한 Heater 개선, 악취 시설 개선 등  
- 수질·해양 : 폐수처리장 시설 개선  
- 기타 : 토양오염 예방을 위한 지하배관 지상화, 유해화학물질 저장시설 방류벽 개선, 소음 개선, 폐기물 보관장 안전설비 개선, 에너지 저감을 위한 시설 개선(폐열회수 등) 등

온산공장 대기오염물질 배출 농도

구분	법정기준	2017	2018	2019	2020
황산화물	120 ppm	82.0	29.6	4.5	2.0
질소산화물	130 ppm	84.8	72.3	52.7	45.0
먼지	15mg/Sm <sup>3</sup>	2.9	2.0	0.0	0.0

\* 법정기준은 당사 시설 중 가장 점유율이 높은 Heater 기준 적용  
\* TMS가 설치된 Heater, Boiler 배출 농도 단순 평균

온산공장 대기오염물질 배출량 (단위 : 톤)

구분	2017	2018	2019	2020
황산화물	3,817	1,655	425	352
질소산화물	3,705	3,548	3,040	5,814
먼지	79	60	34	17
계	7,601	5,263	3,499	6,183

\* 2019년까지는 환경부와 체결한 자율환경관리협약에 따라 TMS가 설치된 배출구의 배출 총량을 합산했으나, 2020년부터는 대기오염물질 총량규제 시행에 따라 모든 배출구의 배출 총량을 합산함

온산공장 비산배출원 누출률 (단위 : %)

구분	2017	2018	2019	2020
비산배출원 누출률	0.08	0.06	0.03	0.04

온산공장 수질오염물질 배출 농도

구분	법정기준	2017	2018	2019	2020
생물화학적 산소요구량	10 ppm	2.6	3.1	3.0	2.7
화학적 산소요구량	40 ppm	8.5	7.4	6.9	8.7
부유물질량	10 ppm	2.3	2.2	1.6	1.7

\* 생물학적 산소요구량 : 자가 측정 결과  
\* 화학적 산소요구량, 부유물질량 : TMS가 설치된 방류구의 배출 농도 단순 산술평균

온산공장 용수 사용량/재사용량 및 폐수 발생량 (단위 : 천톤)

구분		2017	2018	2019	2020
용수	도시용수	21,409	27,497	29,048	28,661
사용량	지표수	0	0	0	0
	지하수	0	0	0	0
	계	21,409	27,497	29,048	28,661
재사용량		2,396 (11.2%)	2,450 (8.9%)	2,410 (8.3%)	2,554 (8.9%)
폐수 발생량		9,161	12,143	13,733	12,518

온산공장 폐기물 발생량/재활용량 (단위 : 톤)

구분		2017	2018	2019	2020
발생량	지정폐기물	8,818	8,613	13,490	10,769
	일반폐기물	16,732	25,198	36,645	27,971
	계	25,550	33,811	50,135	38,740
재활용량	지정폐기물	6,998	6,410	11,267	9,112
	일반폐기물	9,596	17,641	28,871	24,129
	계	16,594	24,051	40,138	33,241

유해화학물질 배출량 (단위 : 톤)

구분	2016	2017	2018	2019
에쓰-오일	86	88	105	-
국내 타 정유사 평균	204	165	181	-

\* 2019년 이후 자료는 환경부에서 미발표

유류 유출사고 (단위 : 건)

구분	2017	2018	2019	2020
유류 유출사고 (공장 외부 유출)	0	0	0	0

\* 2020년 SPM 부근에서 약 1.9 Bbl의 유류 유출이 발견되었으나, 관계당국의 조사 결과 당사는 무혐의 처분을 받음

환경법규 위반 (단위 : 건, 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
벌금 이상	건수	0	0	0	0
	금액	0	0	0	0
과태료	건수	0	0	0	0
(\$10,000 초과)	금액	0	0	0	0

녹색구매 실적 (단위 : 건, 백만원)

구분	2017	2018	2019	2020
녹색구매 품목	31	59	38	252
녹색구매 금액	15,650	32,541	15,539	14,413

06

사회공헌활동 집행 실적 (단위 : 백만원)

구분	2017	2018	2019	2020
지역사회지킴이	2,006	2,044	2,092	1,808
환경지킴이	250	250	250	-
소외이웃지킴이	2,260	2,933	2,819	2,096
영웅지킴이	1,060	1,240	1,140	840
기타 (과학문화재단 등)	571	450	650	650
계	6,147	6,917	6,951	5,394

\* 상기 사회공헌활동 집행실적은 순수 기부 및 지역사회 공헌활동만을 포함, 브랜드 강화 및 마케팅 목표가 포함된 사회공헌활동과 임직원의 봉사시간, 관리비용을 포함할 경우 2020년 집행실적은 9,027백만원임 (현금 4,119백만원, 현물 4,580백만원, 관리비 및 인건비 328백만원 등)  
\* 정부의 코로나19 방역수칙에 따라 2020년 환경지킴이 활동 잠정 중단

햇살나눔 캠페인 실적 (단위 : 명, 시간, 백만원)

구분		2017	2018	2019	2020
사회봉사단	참가 인원	2,321	2,047	1,863	-
	봉사 시간	24,593	22,264	18,686	-
급여 우수리 나눔	참가 인원	1,889	1,871	1,845	1,824
	지원 금액	170	180	145	70
1인 1나눔	참가 인원	1,495	1,477	1,444	1,390
계좌 찾기	지원 금액	58	58	60	51

\* 정부의 코로나19 방역수칙에 따라 2020년 사회봉사단 봉사활동 잠정 중단

문화예술 & 나눔 캠페인 (단위 : 회, 명)

구분	2017	2018	2019	2020
공연 횟수	12	12	12	1
참여 인원	3,230	3,340	3,450	200

\* 정부의 코로나19 방역수칙에 따라 2020년 2월부터 공연 잠정 중단

울산지역 채용 실적 (단위 : 명)

구분	2017	2018	2019	2020
울산지역 소재 대학 출신자 신규 채용	68 (28.2%)	2 (12.5%)	1 (4.0%)	10 (13.2%)

울산지역 구매 실적 (단위 : 건, 백만원)

구분	2017	2018	2019	2020
구매 건수	5,085 (52.8%)	6,168 (60.1%)	5,718 (57.7%)	5,305 (58.8%)
구매 금액 일반	196,552	194,186	187,431	271,181
RUC/ODC	202,386	-	-	-
계	398,938 (34.2%)	194,186 (23.0%)	187,431 (21.7%)	271,181 (28.2%)

\* 원유/석유제품 구매 제외

## 제3자 검증의견서

### S-OIL 이해관계자 귀중

한국생산성본부(이하 ‘검증인’)는 S-OIL주식회사(이하 ‘S-OIL’)로부터 ‘2020 S-OIL 지속가능성보고서’(이하 ‘보고서’)에 대한 제3자 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

### 책임과 독립성

본 보고서에 기술된 정보와 의견에 대한 책임은 전적으로 S-OIL에 있습니다. 본 검증인은 보고서에 대한 검증의견에 대해 책임지며, 독립된 검증기관으로서 본 보고서의 작성에 참여하지 않았으며 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

### 검증 기준

본 검증인은 국제감사인준기존위원회(IAASB)의 ISAE 3000을 포함하여 AA1000AS v3에서 정의하고 있는 Type2 검증 방법에 의한 검증을 실시하였습니다. 또한, AA1000AP(2018) 검증 원칙에 따라 포괄성, 중요성, 대응성, 영향의 원칙에 대한 적합성 여부를 확인하였으며, 검증 원칙에 따라 조직의 활동 및 성과로부터 발생 가능한 영향에 대한 적합성 여부를 추가 확인하였습니다. 이는 이번 검증간 보고기준의 효과성과 신뢰성 측면을 종합적으로 검토하였음을 의미합니다. 검증 수준은 ISAE 3000에서 정의된 제한적 수준의 리스크 저감을 기준으로 하며 이는 AA1000AS v3에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다.

### 제한 사항

본 검증인은 상기의 검증범위와 수준에 따라 보고서에 기재된 성과의 신뢰성을 다음과 같이 확인하였습니다. 현장검증은 서울 본사에 대해 실시하였습니다. 재무 데이터는 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 공시자료 및 기업 내부 영업보고서를 통해 확인하였으며, 환경 및 사회적 성과 데이터는 데이터의 확인 및 인터뷰를 통한 프로세스 검증으로 진행하였습니다. 본 검증의견서는 계약에 따라 S-OIL의 경영진을 위해 발행된 것이며, 본 검증인은 본 의견서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

### 검증 방법

본 검증은 다음과 같은 방법을 통해 보고서에 대한 검증을 진행하였습니다.

- GRI Standards의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하였는지를 확인하였습니다.

- GRI Standards를 기준으로 보고 내용 및 품질에 대한 원칙의 준수 여부를 확인하였습니다.
- 미디어 리서치 및 벤치마킹 분석을 통해 본 보고서에서 다루어진 주요 이슈의 선정 및 기술 내용의 적절성을 점검하였습니다.
- 보고서 내에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류를 다른 출처와의 비교 분석 등을 통해 점검하였습니다.
- 서울 본사에 대한 현장검증을 통해 주요 데이터 및 정보에 대한 근거를 확인하고 내부 프로세스 및 시스템을 확인하였습니다.

### 검증 결과

검증인은 본 보고서가 S-OIL의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 본 검증을 통해 S-OIL의 보고서가 GRI Standards의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하며, Type 2 보증수준이 제시할 수 있는 합리적 수준을 확보하였다고 봅니다. 일반 공개(Universal Standards)의 경우 Core Option에 대한 요구사항을 준수하여 작성하고 있음을 확인하였으며, 주제별 공개(Topic-specific Standards)의 경우 아래와 같이 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 대한 공시(Disclosures)를 검토하였습니다.

Material Topic	Disclosures	Material Topic	Disclosures
경제 성과	201-1,2,3	고용	401-1,2
간접 경제 효과	203-1,2	노사관계	402-1
조달관행	204-1	안전 및 보건	403-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
경쟁저해행위	206-1	교육 및 훈련	404-2,3
세금	207-1,2,3,4	다양성, 기회 균등	405-1
에너지	302-1,3,4,5	결사와 단체교섭의 자유 보장	407-1
용수 및 폐수	303-3,4,5	지역사회	413-1,2
배출	305-1,2,3,4,5,7	공급망 평가	414-1,2
폐기물	306-3,4,5	고객 안전 및 보건	416-1,2
환경법규 준수	307-1	마케팅 및 라벨링	417-1,2,3
공급망 환경평가	308-1,2	고객개인정보 보호	418-1

#### • 포괄성 (Inclusivity) : 이해관계자의 참여

S-OIL은 포괄성 원칙의 준수를 위해 이해관계자를 C.E.O.(Customers, Employees, Owners & Other Stakeholders)라는 내부 기준에 의해 세부적으로 정의하고 있음을 확인하였습니다. 또한 각 이해관계자별 정기 및 비정기적 참여 채널을 구축하고 소통활동을 추진하고 있고 이해관계자들의 의견이 경영에 반영되고 있음을 확인하였습니다. 이해관계자 참여를 통해 확인된 이해관계자의 기대사항은 회사의 전략방향 및 전략과제와 연계되어 검토되고 있습니다.

#### • 중요성 (Materiality) : 핵심 이슈의 선정 및 보고

S-OIL은 중대성 평가 프로세스를 통해 핵심 이슈를 선정하고 있음을 확인하였습니다. 다양한 지속가능성 이슈들에 대해 이해관계자의 의사결정에 미치는 영향을 분석하고 경영성과에 미치는 영향에 대한 분석 과정을 통해 핵심 이슈 영역을 선정하였습니다. 선정된 핵심 이슈는 최고 경영진의 검토를 통해 경영활동에 반영되고 있으며, 각 이슈들에 대한 S-OIL의 활동과 성과는 보고서에 추진 영역별로 보고 되고 있었습니다.

#### • 대응성 (Responsiveness) : 이슈에 대한 조직의 대응

본 검증인은 S-OIL이 이해관계자의 성과에 영향을 미치는 핵심 이슈를 파악하고 그에 대응하기 위한 지속가능경영 활동을 전개하고 있음을 확인하였습니다. 이해관계자의 주요 기대사항에 대해서는 지속가능경영보고서, 홈페이지 및 SNS 등을 통해 어떻게 대응하고 있는지 소통하고 있었습니다. 이해관계자들이 제시한 이슈들에 대해 명확한 목표를 제시하고 이에 대한 성과를 투명하게 공개하고 있음을 확인 할 수 있었습니다.

#### • 영향 (Impact) : 조직이 사회적으로 미치는 영향에 대한 고려

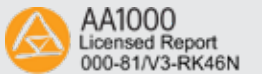
S-OIL은 이해관계자들이 제시한 주요 이슈 및 경영활동이 사회, 환경적으로 미치는 영향을 파악하고 이를 개선하기 위한 노력들을 추진하고 있습니다. 추후 S-OIL의 Value Chain 전반에서 발생하는 사회, 환경적 영향을 파악하고 이를 이해관계자들의 기대사항과 연계하여 지속가능경영활동을 추진한다면 보다 효과적으로 사회, 환경적 영향에 대한 관리가 가능할 것입니다.

한국생산성본부 지속가능경영센터는 이해관계자 참여 및 검증 글로벌 국제 표준 AA1000 제정 기관인 Accountability사로부터 공식 인증을 받은 검증기관으로서 단독 검증을 수행할 수 있는 자격을 지니고 있습니다. 또한, 검증위원단의 경우, 지속가능경영 자문 및 검증에서 경험을 쌓고 전문교육을 이수한 전문가들로 구성되어 있습니다.

### 권고 사항

본 검증인은 S-OIL의 지속가능성 제고를 위한 다양한 노력과 성과를 높이 평가하며, 향후 보고서 발간 및 지속가능경영 수준 향상을 위해 다음의 내용을 제언하는 바입니다.

- 이해관계자 참여를 통해 파악된 핵심 이슈들에 대한 통합적인 접근이 필요합니다. 각 핵심 이슈들을 ESG 측면에서 통합하고 각 이슈들에 대한 목표 및 추진 방향을 보다 간결하게 제시한다면 S-OIL의 지속적인 성장을 위한 노력이 이해관계자들에게 보다 적극적으로 제시될 수 있다고 생각합니다.
- 기후변화와 관련하여 S-OIL이 제시한 물리 및 전환리스크에 대한 재무적 분석과 결과가 이해관계자들과 소통될 수 있기를 바랍니다. 재무적 분석결과를 통해 리스크를 예방하고 나아가 사업에 대한 기회 요인을 어떻게 창출할 것인지에 대해 보고된다면 S-OIL의 기후변화 대응 노력과 성과가 이해관계자들에게 보다 잘 전달 될 수 있을 것입니다.



2021년 6월  
한국생산성본부 회장 **안완기**

GRI Content Index

General Disclosures

GRI Standard		지표명	옵션	페이지	검증
GRI 102: 일반 공개 2016	1. 조직 프로필	102-1 조직 명칭	Core	표지	●
		102-2 활동, 브랜드, 제품 및 서비스	Core	10-11	●
		102-3 본사 위치	Core	표지	●
		102-4 사업 지역	Core	10-11	●
		102-5 소유 구조 및 법적 형태	Core	10-11	●
		102-6 시장 영역	Core	10-11	●
		102-7 조직 규모	Core	10-11	●
		102-8 직원 및 근로자에 대한 정보	Core	45-46, 78-79	●
		102-9 공급망	Core	62-63, 82-83	●
		102-10 조직 및 공급망에 대한 중대한 변화	Core	10-11	●
		102-11 예방 원칙 및 접근	Core	30-31	●
		102-12 외부 이니셔티브	Core	92	●
		102-13 협회 가입	Core	92	●
	2. 전략	102-14 최고 의사결정권자의 성명서	Core	4-5	●
		102-15 주요 영향, 위험 및 기회		12-15	●
	3. 윤리 및 청렴	102-16 가치, 원칙, 표준 및 행동강령	Core	26-29	●
		102-17 윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘		26-29	●
	4. 거버넌스	102-18 지배구조	Core	24-25, 75	●
		102-19 권한 위임		24-25	●
		102-20 경제적, 환경적, 사회적 주제에 대한 경영진 책임		24-25	●
		102-21 경제적, 환경적, 사회적 주제에 대한 이해관계자와의 협의		24-25	●
		102-22 최고 의사결정기구 및 산하 위원회의 구성		24-25	●
		102-23 최고 의사결정기구의 의장		24-25	●
		102-24 최고 의사결정기구의 추천 및 선정		24-25	●
		102-25 이해상충		24-25	●
		102-26 목표, 가치 및 전략 수립에 관한 최고 의사결정기구의 역할		24-25	●
		102-27 최고 의사결정기구의 집단지식		24-25	●
		102-28 최고 의사결정기구의 성과에 대한 평가		24-25	●
		102-29 경제적, 환경적, 사회적 영향 파악 및 관리		24-25	●
		102-30 리스크 관리 프로세스의 효과		24-25	●
		102-31 경제적, 환경적, 사회적 주제에 대한 검토		24-25	●
		102-32 지속가능성보고에서 대한 최고 의사결정기구의 역할		24-25	●
		102-33 중요 사안에 대한 커뮤니케이션		24-25	●
		102-34 중요 사안의 특성 및 수		24-25	●
		102-35 보수 정책		24-25	●
		102-36 보수 결정 프로세스		24-25	●
		102-37 보수 정책에 대한 이해관계자 참여		24-25	●
		102-38 연간 총 보상 비율		79	●
		102-39 연간 총 보상 비율의 증가율		79	●

GRI Standard		지표명	옵션	페이지	검증	
GRI 102: 일반 공개 2016	5. 이해관계자 참여	102-40 이해관계자 그룹 목록	Core	18-19	●	
		102-41 단체교섭협약	Core	80	●	
		102-42 이해관계자 파악 및 선정	Core	18-19	●	
		102-43 이해관계자 참여	Core	18-19	●	
		102-44 (이해관계자 참여를 통해) 제기된 핵심 주제 및 관심사	Core	20-21	●	
	6. 보고 방식	102-45 연결재무제표에 포함된 기업	Core	10-11	●	
		102-46 보고 내용 및 주제의 경계 정의	Core	18-21	●	
		102-47 중요한 주제 목록	Core	20-21	●	
		102-48 정보의 재기술	Core	2	●	
		102-49 보고의 변화	Core	2	●	
		102-50 보고 기간	Core	2	●	
		102-51 최근 보고 일자	Core	2	●	
		102-52 보고 주기	Core	2	●	
		102-53 보고서에 대한 문의처	Core	2	●	
		102-54 GRI Standard에 따른 보고 방식	Core	86-91	●	
		102-55 GRI content index	Core	88-91	●	
		102-56 외부 검증	Core	86-87	●	
		GRI 103: 경영접근방식 2016	103-1 중요한 주제와 그 경계에 대한 설명	Core	20-21, 32-33, 36, 38,	●
			103-2 경영방침 및 구성		40, 42, 44-45, 47, 50,	●
			103-3 경영방침 평가		53, 56-57, 60, 62, 64,	●
			68, 71			

GRI 200 : Economic

GRI Standard	지표명	옵션	페이지	검증
GRI 201: 경제성과 2016	Management approach		50, 57, 60, 64	●
	201-1 직접적인 경제적 가치의 창출 및 배분		57-59, 82	●
	201-2 기후변화의 재무적 영향, 위험 및 기회		64-67	●
	201-3 확정급여형연금제도 및 기타 퇴직급여제도		50-52	●
GRI 202: 시장지위 2016	202-2 지역사회 출신 고위 관리자의 비율		45-46	●
GRI 203: 간접경제효과 2016	Management approach		71	●
	203-1 공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원		71-73	●
	203-2 중대한 간접 경제 효과		71-73, 82	●
GRI 204: 조달관행 2016	Management approach		71	●
	204-1 지역 공급업체로부터의 구매 비율		71-73, 85	●
GRI 205: 반부패 2016	205-2 반부패 정책 및 절차에 대한 커뮤니케이션 및 훈련		26-29	●
	205-3 확인된 부패 사건 및 이에 대한 조치		76	●
GRI 206: 경쟁저해행위 2016	Management approach		40	●
	206-1 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정 거래 행위에 대한 법적 조치		40-41, 77	●
GRI 207: 세금 2019	Management approach		60	●
	207-1 세금 접근 방식		60-61	●
	207-2 세금 기구, 관리 및 리스크 관리		60-61	●
	207-3 이해관계자 참여 및 세금 관련 기대		60-61	●
	207-4 국가별 세금		82	●



GRI 300: Environmental

GRI Standard	지표명	옵션	페이지	검증
GRI 301: 원재료 2016	Management approach		57	●
	301-1 사용된 원료의 중량 및 부피		57-59, 80	●
GRI 302: 에너지 2016	Management approach		57, 64	●
	302-1 조직 내부의 에너지 소비		83	●
	302-3 에너지 집약도		83	●
	302-4 에너지 소비 절감		57-59	●
	302-5 제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축		64-67	●
	Management approach		68	●
GRI 303: 용수 및 폐수 2018	303-3 용수 취수		68-70, 84	●
	303-4 폐수 배출		68-70, 84	●
	303-5 용수 소비		68-70, 84	●
	Management approach		71	●
GRI 304: 생물다양성 2016	304-1 보호지역, 생물다양성 가치가 높은 지역 및 주변 지역에 소유, 임대, 관리되는 사업장		71-73	●
	304-3 보호 또는 복원된 서식지		71-73	●
	Management approach		64, 68	●
GRI 305: 배출 2016	305-1 직접 온실가스 배출 (Scope 1)		83	●
	305-2 간접 온실가스 배출 (Scope 2)		83	●
	305-3 기타 간접 온실가스 배출 (Scope 3)		83	●
	305-4 온실가스 배출 집약도		83	●
	305-5 온실가스 배출 감축		64-67	●
	305-7 질소산화물, 황산화물 및 기타 중요한 대기 배출물		84	●
	Management approach		68	●
GRI 306: 폐기물 2020	306-3 폐기물 발생		68-70, 84	●
	306-4 우회된 폐기물		68-70, 84	●
	306-5 폐기된 폐기물		68-70, 84	●
	Management approach		68	●
GRI 307: 환경법규 준수 2016	307-1 환경법규 위반		84	●
	Management approach		62	●
GRI 308: 공급업체 환경평가 2016	308-1 환경기준심사를 거친 신규 공급업체		62-63	●
	308-2 공급망 내 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치		62-63	●
	Management approach			

GRI 400: Social

GRI Standard	지표명	옵션	페이지	검증
GRI 401: 고용 2016	Management approach		45, 50	●
	401-1 신규 채용 및 이직		79	●
	401-2 임시/비정규 직원에게 제공되지 않고 정규 직원에게만 제공되는 혜택		50-52	●
GRI 402: 노사관계 2016	Management approach		50	●
	402-1 운영상의 변경에 관한 최소 공지 기간		50-52	●

GRI Standard	지표명	옵션	페이지	검증
GRI 403: 산업안전보건 2018	Management approach		53	●
	403-1 산업안전보건 관리 시스템		53-55	●
	403-2 위험 식별, 리스크 평가, 사고 조사		53-55	●
	403-3 산업보건 서비스		53-55	●
	403-4 산업안전보건에 대한 근로자 참여, 상담, 소통		53-55	●
	403-5 산업안전보건 교육		53-55, 80	●
	403-6 근로자 건강 증진		53-55	●
	403-7 산업안전보건 영향 예방 및 완화		53-55	●
	403-8 산업안전보건 관리 시스템이 적용되는 근로자		53-55, 80	●
	403-9 업무 관련 부상		53-55, 80	●
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	403-10 업무 관련 질병		53-55, 80	●
	Management approach		45, 47	●
	404-2 직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램		47-49	●
	404-3 정기적 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율		45-49	●
GRI 405: 다양성과 기회 균등 2016	Management approach		45	●
	405-1 거버넌스 기구 및 직원 다양성		45-46, 78	●
GRI 407: 결사 및 단체교섭의 자유 2016	Management approach		50	●
	407-1 결사의 자유와 단체교섭권이 위험에 처할 수 있는 사업장 및 공급업체		50-52	●
GRI 408: 아동노동 2016	Management approach		45	●
	408-1 아동노동의 중대한 위험에 처한 사업장 및 공급업체		78	●
GRI 409: 강제노동 2016	Management approach		45	●
	409-1 강제노동의 중대한 위험에 처한 사업장 및 공급업체		78	●
GRI 412: 인권평가 2016	412-1 인권 검토 또는 인권 영향 평가의 대상 사업장		28-29	●
	412-2 인권 정책/절차에 대한 직원 교육		28-29, 76	●
GRI 413: 지역사회 2016	Management approach		71	●
	413-1 지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영		71-73	●
	413-2 지역사회에 실질적/잠재적으로 부정적인 영향을 줄 수 있는 사업장		71-73	●
GRI 414: 공급업체 사회평가 2016	Management approach		62	●
	414-1 사회적 기준을 사용하여 선별된 신규 공급업체		62-63	●
	414-2 공급망에 대한 부정적인 사회적 영향 및 시행 조치		62-63	●
GRI 415: 공공정책 2016	415-1 정치 기부금		28-29, 76	●
GRI 416: 고객 안전보건 2016	Management approach		36	●
	416-1 제품/서비스의 안전보건 영향 평가		36-37	●
	416-2 제품/서비스의 안전보건 영향 관련 법규 위반		77	●
GRI 417: 마케팅 및 라벨링 2016	Management approach		33, 38, 40	●
	417-1 제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 요구사항		33-35	●
	417-2 제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 법규 위반		77	●
	417-3 마케팅 커뮤니케이션 관련 법규 위반		77	●
GRI 418: 고객 개인정보 보호 2016	Management approach		40	●
	418-1 고객개인정보 침해 및 고객정보 분실이 입증된 불만		77	●
GRI 419: 사회경제법규 준수 2016	419-1 사회적, 경제적 영역의 법규 위반		26-27, 75	●

UN Sustainable Development Goals (SDGs)

목표		Contents	페이지
	모든 형태의 빈곤을 모든 지역에서 종식시킨다.	06 사회공헌활동 / 지역사회 기여	71
	기아를 종식하고, 식량안보 및 영양개선과 지속가능한 농업을 증진한다.	06 사회공헌활동 / 지역사회 기여	71
	건강한 삶을 보장하고 모든 세대의 복지를 증진한다.	E3 조직문화 / 노사관계 06 사회공헌활동 / 지역사회 기여	50, 71
	모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회를 증진한다.	E2 인재 육성, 06 사회공헌활동 / 지역사회 기여	47, 71
	양성평등 달성 및 모든 여성과 여아의 역량을 강화한다.	E1 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상	45
	모두를 위한 적정 가격의 신뢰성 있고 지속가능한 현대적인 에너지의 접근을 보장한다.	04 기후변화 대응	64
	지속적, 포괄적, 지속가능한 경제성장을 촉진하며, 완전하고 생산적인 고용 및 모두를 위한 양질의 일자리를 증진한다.	E1 인재 관리 / 공정한 평가 및 보상 06 사회공헌활동 / 지역사회 기여	45, 71
	기후변화와 그 영향에 대처하는 긴급행동을 시행한다.	04 기후변화 대응	64
	지속가능한 발전을 위한 대양, 바다, 해양 자원을 보호하고 지속가능하게 이용한다.	05 환경 관리 06 사회공헌활동 / 지역사회 기여	68, 71
	육상 생태계를 보호, 복원 및 지속가능하게 이용하고, 산림을 지속가능하게 관리하며, 사막화와 토지 황폐화를 방지 및 복원하고, 생물 다양성의 손실을 방지한다.	05 환경 관리 06 사회공헌활동 / 지역사회 기여	68, 71

주요 수상 실적

시기	수상 내용	수여기관
2020. 1	2020 대한민국 브랜드 명예의 전당 주유소부문 1위	산업정책연구원
2020. 2	2020 한국에서 가장 존경 받는 기업 정유부문 1위	한국능률협회컨설팅
2020. 5	2020 국가산업대상 브랜드전략부문 1위	산업정책연구원
2020. 7	2020 한국산업의 브랜드추천지수 경유부문 1위	한국능률협회컨설팅
2020. 7	2020 한국산업의 서비스품질지수 주유소부문 1위	한국능률협회컨설팅
2020. 8	2020 50대 베스트 코리아 브랜드 선정	인터브랜드
2020. 9	2020 국가서비스대상 주유소부문 1위	산업정책연구원
2020. 9	2020 다우존스지속가능경영지수(DJSI) Oil & Gas Refining & Marketing Industry 부문 World 기업 선정	S&P Dow Jones Indices, SAM, 한국생산성본부
2020.10	2020 한국기업지배구조원 ESG 우수기업	한국기업지배구조원
2020.11	2020 대한민국 CEO 명예의 전당 브랜드전략부문 & 정유/에너지부문 1위	산업정책연구원
2020.12	2020 고객이 가장 추천하는 기업 주유소부문 1위	한국능률협회컨설팅
2020.12	2020 한국의 경영대상 브랜드경영부문 1위	한국능률협회컨설팅

지속가능경영 관련 주요 협회 가입 현황

가입 단체	가입 연도
대한석유협회	1980
온산공단환경관리협회	1983
온산공단안전관리협회	1986
대한산업안전협회	1988
한국소방안전협회	1993
한국화학물질관리협회	1997
한국공정경쟁연합회	2001
사단법인환경보호협의회	2002
한국선진화포럼	2005
지속가능발전기업협의회	2008
온산공단대량위험물안전관리협의회	2008
한국개인정보보호협의회	2011





**Head Office**

서울특별시 마포구 백범로 192 (우편번호 04196)

**Onsan Refinery**

울산광역시 울주군 온산읍 온산로 68 (우편번호 44995)

**[www.s-oil.com](http://www.s-oil.com)**