

# 윤리규범 실행지침



## 1. 목 적

윤리규범 실행지침은 칼호텔네트워크 윤리헌장에서 제시한 윤리규범(본문)의 실천을 위하여 구체적인 업무행동지침을 제공하며 '우리는 윤리규범을 실천하기 위하여 어떻게 해야 하는가'를 나타내는데 있다.

## 2. 실행지침

### (1) 고객에 대한 의무와 책임

"우리는 고객의 만족을 최우선의 가치로 삼는다."

#### 가. 고객이 만족할 수 있는 고 품격의 서비스제공

- ① 고객에게 모든 정성을 다하여 고객만족수준을 넘어서 감동을 느낄 수 있는 단계까지 최상의 서비스를 제공하기 위하여 최선을 다한다.
- ② 고객이 신뢰하는 서비스문화를 이끌어 나가며, 고객이 필요로 하고 만족할 수 있도록 모든 임직원이 이를 적극 실천한다.

#### 나. 고객 존중 및 권리 보호

- ① 고객의 권리를 존중하고, 모든 고객을 공정하게 대우하며, 고객이 지니는 다양한 문화, 관습, 전통, 가치관을 이해하고 이를 존중한다.
- ② 고객에게 권한외의 약속이나 허위약속을 하지 않으며, 고객에게 행한 약속을 반드시 이행한다.

- ③ 고객에게는 진실된 정보만을 제공하고, 회사가 보유하고 있는 고객에 대한 정보는 고객의 사전승인 없이 외부에 유출하거나 타 용도로 사용하지 않는다.

## (2) 투자자에 대한 의무와 책임

“우리는 투자자의 투자가치 증대를 위하여 최선을 다한다.”

### 가. 투자자의 신뢰확보

- ① 기업의 투명성과 책임성을 높일 수 있는 ‘합리적인 경영체제’를 구축하여 주주 및 투자자로부터 신뢰를 확보한다.
- ② 이사회 내에 ‘감사위원회’를 설치하여 회사의 재무정보, 내부통제제도 및 감사업무를 검토함으로써 경영의 투명성을 높인다.
- ③ 일반적으로 인정되는 회계원칙에 따라 투명하고 정확한 회계기록이 유지되도록 만전을 기한다.

### 나. 투자자의 권리보호

- ① 주주권(주주총회 참석, 투표에 의한 의사결정, 이사회 구성원 선출, 적시에 필요한 정보 취득, 이익금 분배 등)을 보호하고, 주주의 정당한 요구를 존중하고 이에 응한다.
- ② 주주 및 투자자가 적시에 충분한 정보를 확보(IR 활동 등)할 수 있도록 한다.
- ③ 소액주주와 외국인주주를 포함한 모든 주주를 동등하게 대우한다.

### 다. 투자가치의 증대

- ① 윤리적, 합법적 기업활동을 기반으로 한 전문적, 효율적 경영으로 투자자에게 경제성 있는 보답을 하기 위하여 최선을 다한다.

- ② 투자자의 자산을 보호하고 증대시키기 위하여 최선을 다한다.

### (3) 임직원에 대한 의무와 책임

“우리는 임직원 개개인을 존중하며 삶의 질 향상을 위하여 노력한다.”

#### 가. 임직원 개개인에 대한 존중

- ① 임직원 개개인이 인간으로서 지닌 인간존엄성을 존중하며, 신뢰에 기반을 둔 노사관계를 구축하고, 임직원을 회사의 가장 소중한 자산으로 여긴다.
- ② 임직원을 능력과 업적에 의하여 공정하게 평가하고 보상하며, 공평하게 대우하는 투명한 인사관리제도를 운영한다.
- ③ 인재를 확보하고 육성함에 성별, 나이, 인종, 종교, 국적, 장애여부에 차별을 두지 않으며, 학연, 지연, 혈연 등에 의한 불공정한 인사를 배격한다.
- ④ 임직원이 자율적으로 일하고 개인의 창의성을 발휘하도록 자유로운 직장분위기를 조성하며, 임직원에게 안전하고 건강한 작업환경과 쾌적한 근무환경을 제공하기 위하여 최선을 다한다.

#### 나. 임직원에 대한 미래지향적 비전제시

- ① 회사가 추구하는 가치와 목표인 기업이념을 설정하고 이에 의한 경영목표를 명확하게 제시하며 전 임직원이 이를 공감하고 실현할 수 있는 실천프로그램을 제공한다.
- ② 임직원 개개인의 적성과 희망을 존중하고 업적, 성과 그리고 능력에 기반을 둔 투명하고 공정한 ‘열린 인사제도’를 운영한다.
- ③ 전 임직원을 미래사회에서 전문성을 지니고 경쟁력을 발휘할 수 있는 인재로 육성하기 위하여 누구에게나 공평하고 공정한 ‘열린 교육프로그램’을 제공한다.
- ④ 회사 내에 원활하고 효율적인 의사소통체계를 구축하여 임직원에게 적절한 정보를 공

개하고, 필요한 정보를 적시에 제공한다.

#### 다. 임직원의 삶의 질 향상

- ① 임직원과 그 가족이 품위 있고 풍요로운 생활을 영위하여 삶의 질을 충족할 수 있도록 최선의 '복리후생제도'를 실시한다.
- ② 임직원의 자기개발을 위한 외부 전문교육프로그램 참여의 기회를 확대하며, 자아실현을 위한 '취미활동을 장려하고 지원'한다.
- ③ 임직원이 사회에 기여하기 위한 봉사활동을 적극 장려하고, 시민으로서 건전한 사회 활동에 참여할 수 있도록 자유로운 분위기를 조성한다.

#### (4) 협력업체에 대한 의무와 책임

**"우리는 협력업체와 상호신뢰에 의한 공동의 발전을 추구한다."**

##### 가. 협력업체와의 상호신뢰 구축

- ① 협력업체와 상호신뢰에 기반을 둔 협력관계 구축이 공동의 이익임을 확신하며 이를 실천하기 위하여 선의적으로 행동한다.
- ② 협력업체의 기술력과 경쟁력을 향상시키기 위한 가능한 지원을 아끼지 않으며, 협력업체의 정당한 요구와 의견을 수용하고 존중한다.
- ③ 협력업체와 상호 적정한 정보를 제공하고 공유하여 협력관계의 시너지 효과를 높이고 효율적인 협조관계가 유지되도록 한다.

##### 나. 공정하고 투명한 거래절차 구축

- ① 협력업체와의 거래업무(계약, 검수, 대금지급 등)가 상호 대등한 입장에서 공정하게

이루어지도록 투명한 거래절차를 확립한다.

- ② 협력업체를 선정함에 있어 모든 업체에게 평등한 기회를 부여하고, 지원업체의 경쟁력(품질, 기술, 가격 및 재무상태 등)에 의한 공정한 심사기준을 적용한다.
- ③ 협력업체에 대한 대금지급은 대금결제조건에 따라 적정시기에 이루어 지도록 하고, 협력업체의 실적에 대한 객관적인 평가기준을 마련하여 공정한 사후관리체제를 유지한다.

#### 다. 공동성장의 추구

- ① 협력회사를 '공동의 이익을 위하여 함께 일하고 함께 살아가는 동반자'로 인식하고, 신뢰관계에 의한 공동성장을 위하여 최선을 다한다.
- ② 협력업체와 정당한 사유 없이 거래중단 또는 종결을 하지 않으며, 장기적이고 안정적인 거래관계를 유지한다.
- ③ 협력회사에 회사의 윤리정책과 윤리프로그램을 알리고 이에 동참하도록 권유하며, 협력회사의 윤리규범을 존중하고 이를 준수한다.

### (5) 경쟁사와의 정당한 경쟁

"우리는 공정한 경쟁을 존중하며 이를 유지하기 위하여 노력한다."

#### 가. 공정한 경쟁

- ① 공정하고 투명한 규칙에 의한 '정정당한 경쟁'을 추구한다.
- ② 선의의 경쟁'을 통하여 시장기능의 효율성과 경제성을 향상시키는데 이바지한다.

- ③ 독점규제 및 공정거래에 관한 법률'에 따른 제반 공정거래관련 규정을 준수한다.

#### 나. 경쟁을 통한 고객만족 향상

- ① 고객중심의 창의적인 서비스 품질경쟁을 통하여 '경쟁의 효과가 고객만족 향상'으로 이어지도록 한다.
- ② 품질과 기술에 기반을 둔 공정하고 투명한 경쟁활동으로 고객의 이익을 창출한다.

### (6) 국가 및 사회에 대한 의무와 책임

"우리는 국가와 사회의 건전한 발전과 환경보전에 적극 기여한다."

#### 가. 국가와 사회발전에 기여

- ① 칼호텔네트워크는 사회를 구성하는 중요한 조직체로서 '사회와 조화'를 이루며 기업시민으로서 사회가 요구하는 의무와 책임을 다하도록 최선을 다한다.
- ② 회사가 보유한 자원을 효율적으로 운영하여 건실한 기업으로 성장하고 이를 통하여 사업을 영위하는 모든 지역사회의 건전한 발전과 복리증진에 기여한다.
- ③ 제반법규 및 윤리규범을 준수하고 실천하며, 나아가 사업을 영위하는 모든 국가 및 지역의 법규, 조례, 관습, 문화, 가치관을 존중하고 준수하며 이를 사회에 확산시키는 노력을 통하여 사회의 '건전한 문화형성'에 기여한다.

#### 나. 환경보호 및 보전

- ① 회사가 사용하는 물적자원의 낭비적 소비 및 환경오염 요인을 제거하고 효율적인 사용을 위하여 최선을 다하며 이를 통하여 환경을 보호하고 보전한다.
- ② 환경관련 법규를 준수하고 임직원의 환경보호활동 참여를 적극 권장하고 지원한다.

## (7) 회사에 대한 임직원의 의무와 책임

“우리는 회사가 추구하는 기업이념을 공감하며 이를 위한 의무와 책임을 다한다.”

### 가. 기업이념의 공감

- ① 모든 임직원은 회사가 추구하는 투명경영과 책임경영을 공감하고 이를 최우선의 가치와 원칙으로 삼으며, 회사의 윤리프로그램을 실천하기 위한 임직원의 의무와 책임을 다한다.
- ② 모든 임직원은 매일 행하는 의사결정과 행동이 회사의 윤리적 기업으로서 명성과 신뢰에 직결됨을 항상 명심하고 **‘건전한 판단에 의한 올바른 행동’**을 한다.
- ③ 임직원 개개인에게는 회사가 윤리적 기업으로 명성을 확보하고 이를 유지하기 위한 책임이 있다.

### 나. 임직원의 기본윤리

- ① 모든 임직원은 **창의와 신념, 성의와 실천, 책임과 봉사**를 기본정신으로 사훈에 따라 업무를 수행하고, 회사를 진정으로 아끼고 사랑하며, 대한항공 임직원으로써의 명예를 훼손하는 행위를 하지 않는다.
- ② 모든 임직원은 본인에게 부여된 사명을 정당한 방법에 의하여 최선을 다하여 완수하며, 주어진 업무에서 **최고의 전문인**이 되기 위하여 지속적인 노력을 기울인다.
- ③ 상급자는 윤리규범 및 법규를 위반하는 업무를 지시하거나 강요하지 않으며, 하급자는 이를 거절할 수 있는 분위기가 조성되어야 한다.
- ④ 모든 임직원은 제반 법 규정 및 윤리규범을 위반하였거나, 타인의 위반행위를 발견한 경우 내부비리를 신고할 수 있도록 제도화한다.
- ⑤ 회사는 임직원이 신고행위에 의하여 불이익을 당하지 않도록 가능한 조치와 최선의 노력을 다한다.

- ‘칼호텔네트워크 내부비리 신고제도’ 참조



## 다. 임직원의 직무윤리

- ① 제반법규 및 윤리규범 준수는 회사의 '기업 행동원칙'이다. 따라서 모든 임직원은 업무 관련 제반법규 및 회사규정을 숙지하고 이를 준수한다.
  - 일시적 성과나 실적 보다는 장기적 안목으로 회사의 원칙과 지침을 준수하여 의사결정하고 행동하여야 한다.
  - 법규준수가 회사의 기본업무방침이며, 임직원의 법규위반은 바로 회사의 이미지에 손상을 끼치고 회사를 위한 행동이 될 수 없음을 명확히 인식하여야 한다.
- ② 임직원은 직무 및 직책에 따른 업무를 수행함에 있어 본인에게 부여된 권한, 의무, 책임을 명확히 인식하고 회사가 추구하는 가치와 목표에 부합되도록 권한 내에서 의사결정하고 행동한다.
- ③ 회사가 사규로 규정하지 못한 사항에 대하여도 회사의 목표와 부합되도록 의사결정하고 행동하며, 윤리규범과 관련된 의문사항에 대하여는 반드시 감사팀에 질문하거나 상담한다.
- ④ 관리자는 부하 임직원의 제반법규 및 윤리규범 준수를 도와주고 관리할 책임이 있으며, 업무수행에 있어서는 객관성을 유지한다.