



## ***SUSTAINING EXCELLENCE***

2014 대한항공 지속가능성 보고서

## 보고서에 관하여

대한항공 지속가능성보고서는 2006년 첫 발간 이후 매년 발행되어 올해 9번째를 맞았습니다. 대한항공 2014년 지속가능성보고서는 GRI G4가이드라인을 기준으로 하며, 경제·사회·환경 분야에 대한 지속가능경영 전략과 성과를 사실에 기반하여 보다 정확하고 이해하기 쉽게 작성하고자 노력했습니다. 내용에 대한 신뢰성을 확보하기 위해 제3자 검증을 받았고, 본 보고서에서 그 결과를 확인할 수 있습니다. 또한 그동안 발간된 모든 보고서들은 대한항공 홈페이지에서 국문과 영문본으로 다운로드 받을 수 있습니다.

### 보고서 작성 기준

- GRI(Global Reporting Initiative) G4가이드라인 Comprehensive 방식 기준
- 중요 측면 별로 보고 경계 설정(각 해당 부분에 명시)

### 보고 기간

- 2013년 1월 ~ 2013년 12월 (2014년 상반기 성과를 일부 포함)
- 주요 정량성과의 경우 추이분석을 위해 3개년도 자료(2011~2013) 수록

### 범위 및 경계

- 대한항공 본사 및 국내외 전 사업장 (출자회사 및 자회사 관련 내용은 대한항공 운영에 미치는 영향이 미미한 것으로 판단하여 포함하지 않음)

### 보고서 검증

- GRI G4 및 AA1000AS 검증 표준 적용 (한국표준협회 검증)

### 전년 대비 주요 변동사항

- 2013년 8월 1일부터 대한항공 투자사업부문이 인적분할하여 (주)한진칼 설립

### 추가 정보 참조

대한항공 홈페이지([www.koreanair.com](http://www.koreanair.com))  
금융감독원 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>)

### 보고 담당

대한항공 환경건설관리부 환경팀 SELAFE@koreanair.com / Tel. 02)2656-5512

## CONTENTS

02	CEO의 편지
04	대한항공 소개
08	취향 노선
10	비전과 경영철학
12	거버넌스
14	윤리경영
16	위기관리
18	중요성평가
20	대한항공 사업활동의 가치
22	Growth for Excellence
30	People for Excellence
42	Greening for Excellence
56	Value for Excellence
66	Harmony for Excellence
76	Appendix
77	UN Global Compact
78	수상실적 및 협회 가입 현황
79	GRI 가이드라인
85	제3자 검증의견서

# 100년의 이야기



---

지금으로부터 100년 전, 작은 수상항공기 한 대가 미국 플로리다주 세인트피터즈버그의 항만을 이륙해 30Km를 비행하고 플로리다주 탬파베이에 착륙했습니다. 1914년 1월 1일, 최초의 상업용 민간항공이 운항을 시작한 순간입니다.

그로부터 100년, 세계 항공산업은 끊임없이 발전을 거듭해왔으며 이제는 전세계의 산업 및 문화 교류에 필수적인 수단이 되었습니다. 서울사람, 뉴욕사람, 뭄바이사람, 케이프타운사람... 서로간의 거리가 생각만큼 멀지 않다는 것을 알게 되었습니다.

앞으로 100년 후, 우리들의 미래는 어떤 모습일까요? 점점 더 편리해지는 여행과 빨라지는 화물운송이 인류에게 어떤 변화를 안겨줄까요? 그리고 그 속에서 항공사는 어떤 역할을 해야 할까요? 우리 모두의 지속 가능한 미래를 위해, 경제, 사회, 환경의 모든 분야에서 진지하게 고민하고 열심히 노력하는 대한항공의 모습을 소개해 드리겠습니다.

# CEO의 편지

CEO'S MESSAGE

SUSTAINING EXCELLENCE

KOREAN AIR

02





대한항공에 지속적인 사랑과 성원을 보내주시는 모든 분들께 감사의 말씀 드립니다. 오늘날 대한항공이 글로벌 항공업계를 선도하는 항공사로서 우뚝 서게 된 배경에는 각계 여러 관계자 분들과의 끊임없는 소통과 협력이 자리하고 있습니다. 올해 아홉 번째로 발간하게 된 2014년 지속가능성보고서는 경제, 사회, 환경 등 제반 분야에서 이러한 소통과 협력이 어떠한 결실을 맺어왔는지, 그리고 대한항공이 어떻게 다양한 관계자 분들과 호흡하고 발맞추어 왔는지를 함축적으로 나타낸 지표라 할 수 있겠습니다.

지난 2013년은 세계 경기회복 지연, 불안한 남북정세, 고유가 및 엔화환율 급락 등으로 항공운송사업의 경영여건이 그 어느 때보다 어려운 한 해였습니다. 대한항공은 그러나 이러한 어려움을 타개하기 위한 방안으로 대내외적인 협력에 방점을 두고, '동행'을 경영의 화두로 삼아 다양한 영역에서 성장기반을 강화하고자 노력했습니다.

체코 국적항공사와 긴밀히 협력해 유럽시장의 경쟁력을 강화했으며, 스리랑카 콜롬보, 몰디브 말레에 직항노선을 개설해 아시아지역 네트워크를 확대했습니다. 또한 A380과 B747-8F 등 최첨단 항공기의 지속 도입으로 고객서비스를 한 차원 높였으며, 아울러 연료효율성 제고를 통해 원가경쟁력도 강화했습니다. 뿐만 아니라 무인항공기 시장의 성장가능성에 주목해, 회사의 R&D역량을 집중하여 다양한 종류의 무인기 개발을 진행해왔습니다.

그러나 시장의 불확실성은 2014년에도 지속되고 있습니다. 이에 대한항공 모든 임직원들은 '한마음'으로 일치단결해 이러한 불확실성과 위협요인에 선제적으로 대응해 나아가고자 합니다.

'사업체질 개선을 통한 성장기반 강화'라는 목표 아래, 회사 전 분야에 걸친 업무 재검토 및 수익성 중심의 사업계획 수립으로 원가절감과 생산성 향상을 적극 추진할 것입니다.

이를 위해 먼저 조직 구성원의 의식과 업무방식에 혁신적인 변화를 도입하여 유연하고 역동적인 조직 역량을 구축해나갈 것입니다. 또한 시장의 변화를 주시해 경쟁업체 보다 한발 앞선 정확한 예측으로 고객의 다양한 요구에 즉각 대응할 수 있도록 서비스체계를 더욱 공고히 할 것입니다.

아울러 항공기를 비롯한 보유 자원의 가동 효율성을 높이고, 최적의 스케줄 운영을 위해 힘쓸 것입니다. A380 2대를 포함한 여객기 5대와 B747-8F, B777F 화물기 2대 등 총 7대의 고효율 항공기를 도입하고 B747-400 여객기와 화물기, A300-600 여객기 등 구형 항공기를 처분하여 기종 현대화를 지속적으로 추진할 것입니다. 또한 미국 휴스턴 신규취항을 시작으로 성장 가능성이 높은 세계 각 지역에 적극 진출하여 수익성 중심의 보다 풍부한 노선망을 구축 계획입니다.

대한항공은 올해 창립 45주년을 맞아 기본으로 돌아가고자 합니다. 그 기본이란 바로 한진그룹 창업이념인 '수송보국(輸送報國)'입니다. 기업의 사회적 책임과 국가에 대한 기여를 함축하고 있는 이 창업이념을 대한항공 구성원 모두가 다시 한번 되새기며, 우리가 가장 잘 할 수 있는 '수송'을 통해 사회와 국가에 이바지하고자 합니다.

또한 대한항공은 UNGC(UN Global Compact) 가입사로서 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 준수함은 물론, 주변의 어려운 이웃을 돌아보고 꿈과 희망을 나누는 일에 적극 동참하여 신뢰와 사랑을 받는 공동체의 일원이 되도록 노력할 것입니다.

민항의 역사 100년, 이제 항공은 전 세계를 하나로 이어주는 무한한 가능성으로 자리잡았습니다. 하늘을 자유롭게 여행하고자 했던 인류의 꿈이 현실이 된 것처럼, 대한항공도 보다 나은 미래를 꿈꾸며 그 꿈의 실현을 위한 여정을 계속 이어 나가겠습니다. 앞으로도 더욱 많은 관심과 사랑으로 지켜봐 주십시오.

감사합니다.

대표이사 회장 **조양호**



# 대한항공 소개

## GENERAL PROFILE

SUSTAINING EXCELLENCE

KOREAN AIR

대한항공은 1969년 설립되어 창립 45주년을 맞는 회사입니다. 147대의 항공기를 보유하고 있으며 여객/화물운송 서비스와 함께 기내식/면세품 판매, 호텔/리무진 서비스를

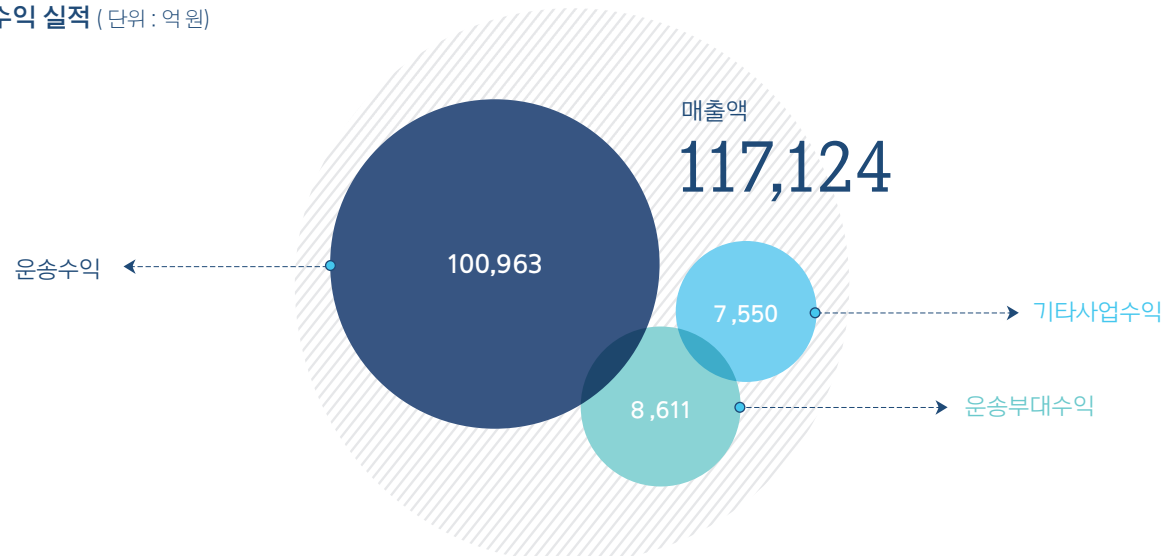
제공하고, 항공기부품개발 및 경정비 등 항공우주 분야로 사업영역을 확장하고 있습니다.

### 대주주현황

회사명	주식회사 대한항공 (KOREAN AIR LINES.CO., LTD.)
본사 소재지	서울특별시 강서구 하늘길 260 (공항동 1370)
전화번호	02-2656-7114
홈페이지	<a href="http://www.koreanair.com">http://www.koreanair.com</a>
사업부문	여객/화물운송, 항공우주, 기내식, 기내판매, 리무진
매출액	11조 7,124억 원

임직원수	20,567명(해외 현지직원 포함)
항공기 보유대수	147대
취항지	44개국 125개 도시
수송승객	2,340만 명
수송화물	145만 톤
계열사	<a href="http://dart.fss.or.kr">http://dart.fss.or.kr</a> 에서 '대한항공' 공시정보 참조

### 수익 실적 (단위: 억 원)



## 수송 실적

여객 (단위: 만 명)



국제선 1,665

국내선 675

화물 (단위: 만 톤)



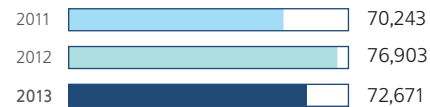
국제선 136.6

국내선 8.4

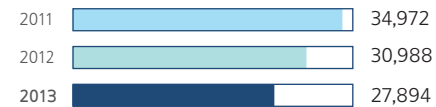
## 사업별 매출액

항공운송 (단위: 억 원)

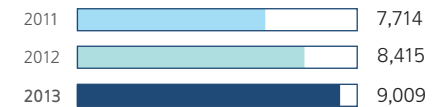
여객 노선수익



화물 노선수익



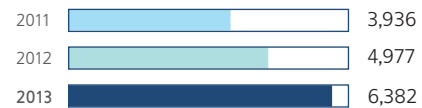
기타 운송수익



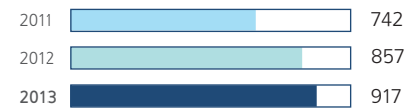
\* 기내판매수익, 마일리지수익, 지상조업수익, 수하물수익 등

기타 (단위: 억 원)

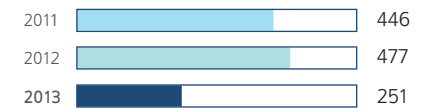
항공우주사업



기내식사업



호텔리무진사업



## 대한항공 45년의 기록들

비행시간 (단위: 천시간)

615



항공기 보유수 (단위: 대)

147



매출액 (단위: 억 원)

117,124



1969

1960's

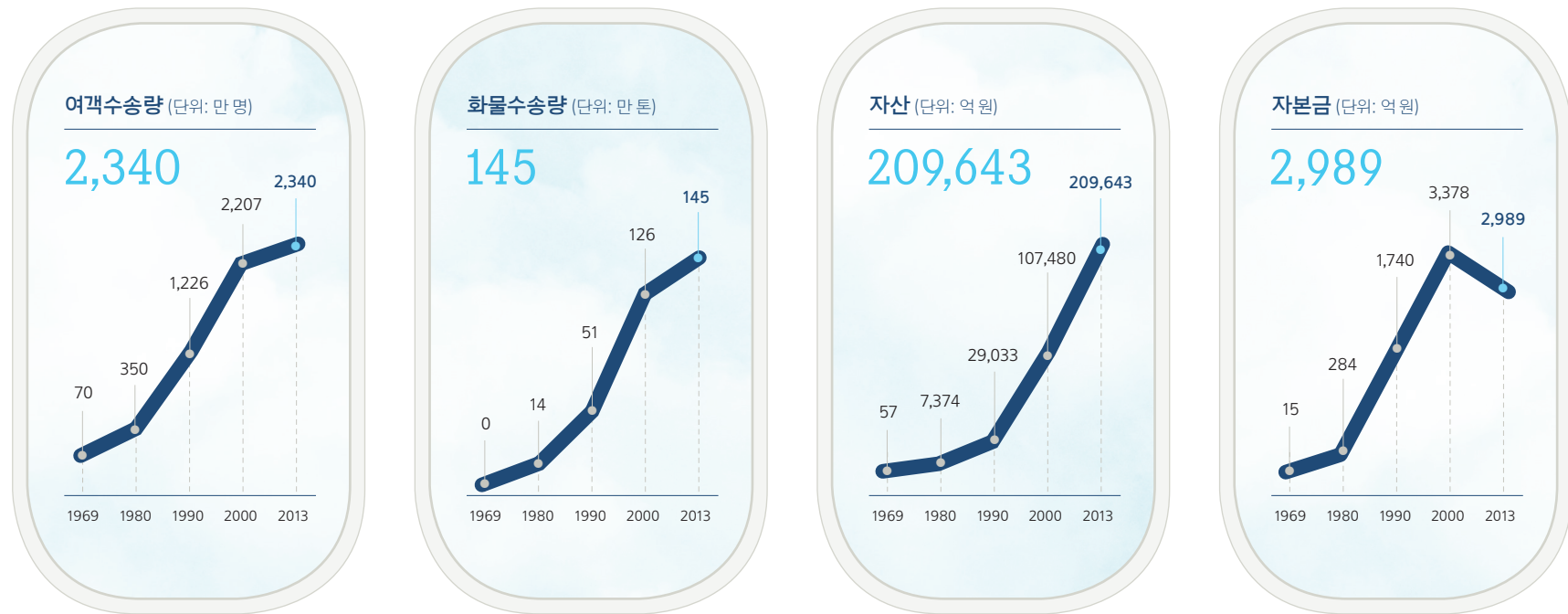
- 1962. 6 대한항공공사 설립
- 1969. 3 한진상사 인수로 민영화, (주)대한항공 창립
- 1969. 10 창사 후 최초 신규 국제선 개설
- 1969. 10 B720 4발 제트 비행기 첫 투입

1970's

- 1971. 4 미주항로 정기 화물노선 최초 개설
- 1972. 4 미주항로 정기 여객노선(서울~동경~호놀룰루~로스앤젤레스) 최초 개설
- 1973. 5 B747 점보 1번기 도입, 태평양노선 운항

1980's

- 1981. 12 로스앤젤레스공항 대한항공 전용 화물터미널 준공
- 1982. 9 국산전투기 F-5E/F 제공호 1호기 출고
- 1983. 1 신예약발권시스템인 'Total Passenger Service System (TOPAS)' 운영



## 1990's

1992. 5 국내 최초 자체양성 민항조종사 탄생  
 1995. 3 100번째 항공기 도입 (B747-400)  
 1998. 2 비빔밥 기내식 대상 머큐리상 수상

## 2000's

2000. 6 스카이트임 글로벌 제휴 체결  
 2003. 11 AVOD(Audio Video on Demand) 서비스 실시  
 2003. 10 A380 8대 구매계약 체결  
 2005. 1 국제항공운송협회로부터 안전  
 인증서(IOSA) 획득  
 2005. 4 E-Ticket 서비스 발표  
 2005. 6 대한항공 국제 항공화물 부문 1위 달성

## 2010's

2012. 3 전사적자원관리(ERP) 시스템 구축 완료  
 2013. 4 몽골 식림행사 10주년

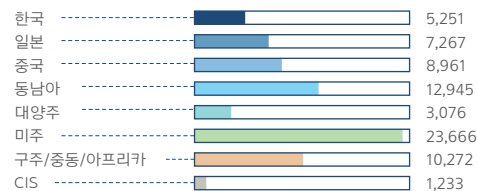
→ 2013

대한항공은 한국의 국적기로서 허브공항인 대한민국 인천 국제공항과 세계의 하늘을 연결하고 있습니다. 2013년 대한항공 취항지는 전세계 44개국 125개 도시에 이릅니다. 앞으로도 꾸준히 취항도시를 늘려나가며 빠르고 안전하며 편안한 운항으로 세계의 산업과 문화를 잇는 가교로써 순기능을 할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

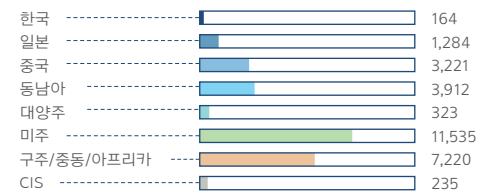
● 신규노선

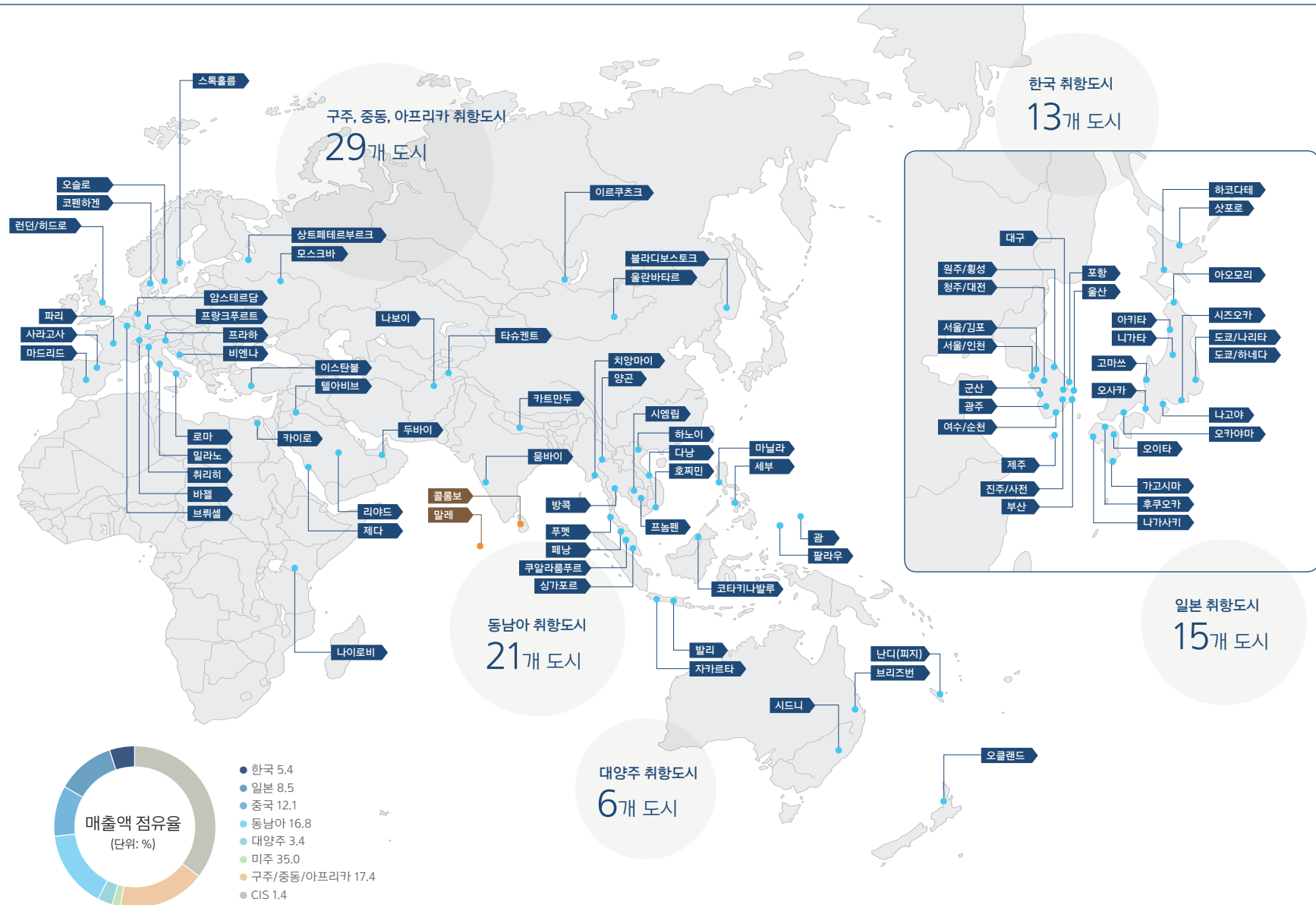


여객노선수익 (단위: 억 원)



화물노선수익 (단위: 억 원)





# 비전과 경영철학

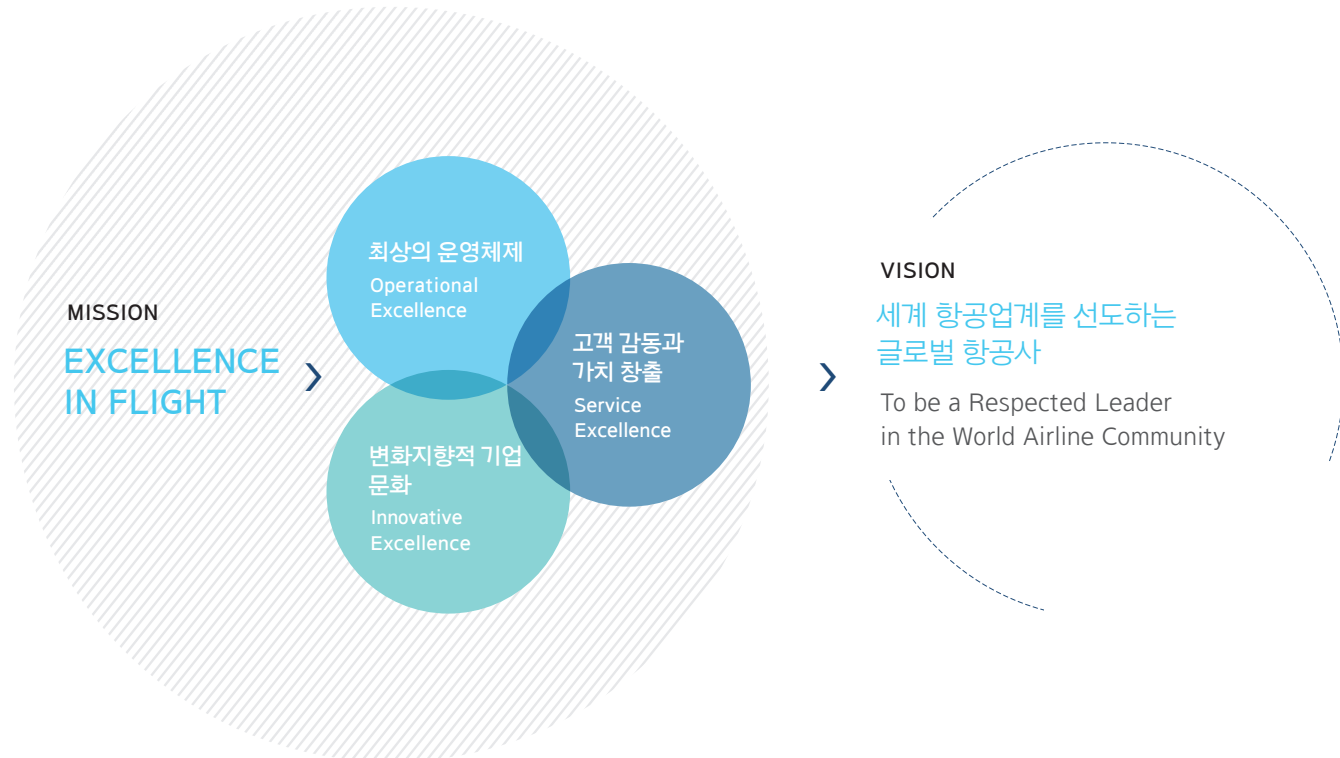
## BUSINESS PHILOSOPHY

SUSTAINING EXCELLENCE

KOREAN AIR

대한항공은 기준과 원칙을 중시하는 정도경영으로 고객의 만족을 극대화하고 전문성과 자율성에 바탕을 둔 조직 운영, 혁신과 변화를 선도하는 기업문화를 통해 고객, 임

직원, 주주를 비롯한 다양한 이해관계자 모두가 함께 성장하고 발전할 수 있는 길을 모색합니다.







#### 기준과 원칙을 중시하는 정도경영

- ▶ 글로벌 스탠더드에 맞는 기준과 원칙 정립
- ▶ 기준과 원칙에 토대한 비즈니스 유연성 추구
- ▶ 편법과 요령을 배제한 일관성 있는 사업 운영



#### 혁신과 변화를 통한 신 기업문화 창조

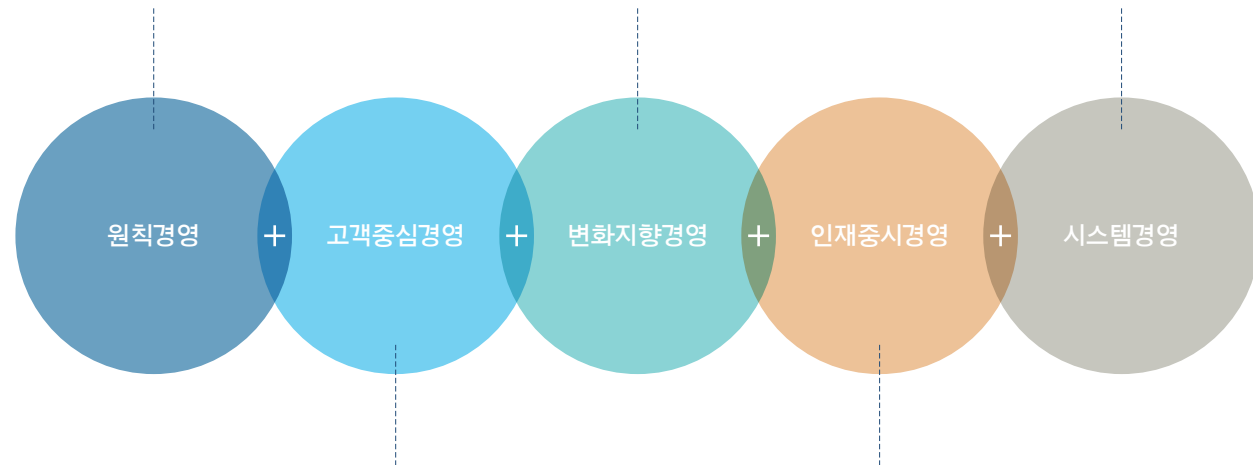
- ▶ 진취적이고 패기있는 젊은 사고
- ▶ 변화를 지향하고 선도하는 조직 문화
- ▶ 핵심 역량 집중을 통한 사업구조의 미래 지향적 재편



#### 전문성과 자율성에 바탕한 조직운영

- ▶ 다양한 분야의 전문영역 상호 존중
- ▶ 시스템에 의한 합리적인 의사결정
- ▶ 조화에 비해 창조적인 해법 추구

경영철학  
BUSINESS PHILOSOPHY



#### 고객 만족 극대화를 통한 고객 충성도 창출

- ▶ 고객에 대한 종합적이고 체계적인 접근
- ▶ 고객 니즈 변화에 대한 신속한 대응
- ▶ 철저한 현장 경영을 통한 고객가치 극대화



#### 인적 경쟁력을 바탕으로 미래 성장동력 발굴

- ▶ 국제적 경쟁력을 갖춘 인재의 확보
- ▶ 인재 양성을 위한 과감한 투자 지속
- ▶ 인재를 키우고 함께 성장하는 조직 문화

대한항공은 사회와 함께 성장 발전해나가기 위해 다양한 이해관계자의 의견이 회사의 의사결정에 반영될 수 있도록 꾸준히 노력하고 있습니다. 여성이사를 비롯해 학계, 법조계, 관계, 금융계 등 다양한 경력의 사외이사를 선임하여 회사의 주요 의사결정 사항들의 경제적, 환경적, 사회적 영향에 대해 전문가적 관점에서 면밀히 검토하고 있습니다. 또한 회사의 주요 경영사항에 대한 정보를 홈페이지, 인쇄매체 등 다양한 경로를 통해 주주와 이해관계자들에게 신속하게 공시하고 있습니다. 앞으로 더욱 폭넓은 커뮤니케이션 채널을 운영하여 이해관계자의 다양한 의견을 수렴할 수 있도록 노력하겠습니다.

### 이사회 구성 및 현황

대한항공 이사회는 6인의 사내이사와 7인의 사외이사로 구성되어 중요한 결정사항을 의결하고 있습니다. 또한 이사회 산하의 4개 위원회에서 전문적 역할을 수행하고 있습니다.

### 이사회 내 위원회

경영위원회	이사회에서 권한을 위임받은 사안 심의 및 의결 사내이사 3인 / 사외이사 3인
사외이사후보추천위원회	사외이사 후보 선정 사내이사 3인 / 사외이사 4인
감사위원회	이사의 직무 집행 감사, 회사 업무에 대한 조사 등 사외이사 3인
내부거래위원회	일정 규모 이상의 내부거래의 심의/승인 사내이사 1인 / 사외이사 2인

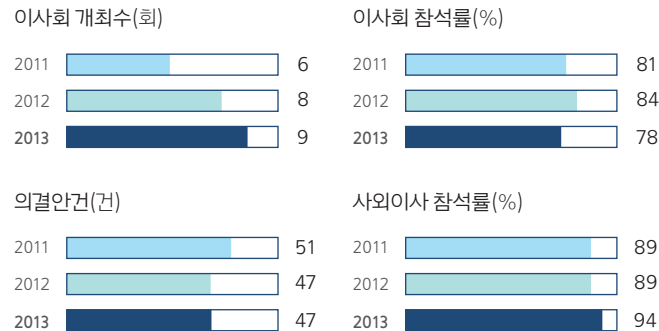
### 이사 현황 (2014년 3월 21일 기준)

구분	성명	성별	경력	최근 선임일	임기	비고
사내이사	조양호	남	(주)대한항공 대표이사 회장	2013.3.22	3년	이사회 의장
	지창훈	남	(주)대한항공 대표이사 총괄사장	2013.3.22	3년	
	이상균	남	(주)대한항공 대표이사 총괄부사장(CFO)	2014.3.21	3년	
	이태희	남	(주)대한항공 상임법률고문	2013.3.22	3년	
	조현아	여	(주)대한항공 총괄부사장(CSO)	2012.3.16	3년	
	조원태	남	(주)대한항공 총괄부사장(CMO)	2012.3.16	3년	
사외이사	김승유	남	하나고등학교 이사장, 전)하나금융지주 대표이사	2012.3.16	3년	감사위원회 위원장
	박오수	남	서울대학교 경영대학 교수	2012.3.16	3년	
	이석우	남	법무법인 두레 변호사, 전)서울 남부지원 부장판사	2013.3.22	3년	
	이윤우	남	거제빅아일랜드자산관리 회장, 전)산업은행 부총재	2012.3.16	3년	
	현정택	남	인하대학교 국제통상학부 교수, 국민경제자문회의 부의장	2013.3.22	3년	
	이주석	남	Kim & Chang 법률사무소 고문, 전)서울지방국세청 청장	2012.3.16	3년	
	안용석	남	법무법인 광장 변호사	2014.3.21	3년	

## 대주주현황

주주명	소유주식수(주)	소유비율(%)	회사와의 거래관계	비고
조양호	18,906,304	31.62	-	특수관계인 포함
국민연금기금	3,638,037	6.08	-	
한일시멘트	475,302	0.79	-	
삼성자산운용	427,515	0.71	-	
신영증권	313,191	0.52	-	

## 이사회 운영 및 실적



\* 2013년 총 9회의 이사회가 개최되었으며, 주요안건 및 의결 내용으로 이사회 내 위원회 구성 건, 대한항공 분할 건, 신규항공기 추가 도입 건 등이 상정되어 논의 되었습니다.

## 이사회 내 이해관계상 충돌방지를 위한 프로세스

상정된 안건과 특별한 이해관계에 있는 이사의 의결권은 제한되며, 결의의 성립에 필요한 출석이사의 수에도 산입하지 아니한다고 이사회 규정에 명시하고 있습니다.

## 고위 의사결정기구와 사회책임경영

CEO는 이사회 의장을 겸하며 지속가능경영 이슈를 포함한 전체 사업 운영을 위임 받아 신속한 의사결정 체계를 구축하고 있습니다. 그리고 주요 부문별 본부장급 이상의 임원들로 구성된 고위 협의체를 통해, 회사의 전략사업 및 지속가능경영을 위한 의사결정이 이루어지고 있습니다. 이 협의체는 대한항공의 경제적, 환경적, 사회적 트렌드에 대한 이해관계자들의 기대와 요구사항을 적극 수렴하고, 전사적인 관점에서 심도 있는 검토와 협의를 진행하여 합리적인 의사결정기구 역할을 수행하고 있습니다. 대한항공은 협의회를 정기적으로 개최하여 협의안건 및 결정사안에 대한 지속적인 모니터링과 평가가 이루어질 수 있도록 하고 있습니다.

## 이사 및 고위임원에 대한 평가와 보상

사외이사에 대한 보수는 주주총회 결의로 결정되며, 의사결정의 독립성 및 전문성을 보장하기 위해 별도의 평가에 따른 보상 체계는 운영하고 있지 않습니다. 2013년 이사의 보수에 대한 주주총회 승인금액은 50억원이었으며, 47.6억원이 집행되었습니다. 한편 사내 고위임원에 대해서는 매년 경영환경에 따른 위기/기회 요소를 분석하여 지속가능경영 관련 목표 및 평가지표를 설정, 평가 등급에 따라 성과를 지급하고 있습니다. 조직 내 최고 연봉자 보수 대비 임직원 급여 중앙값 비율은 21.3%입니다.

## 이해관계자 커뮤니케이션 채널

대한항공은 사업보고서, 반기 및 분기보고서, 홈페이지에 등재된 투자자 홍보자료, 주주총회, 투자설명회, 전자공시시스템 등 다양한 경로를 통해 주주와 이해관계자들에게 주요 경영사항에 대한 정보를 신속하게 공시하고 이해관계자의 의견을 수렴하고 있습니다. 이해관계자 주요 커뮤니케이션 채널인 지속가능보고서는 각 부문별 총괄부장 및 총괄사장의 승인 후 발간됩니다.

대한항공은 기준과 원칙을 중시하는 정도경영으로 고객의 만족을 극대화하고 전문성과 자율성에 바탕을 둔 조직운영, 혁신과 변화를 선도하는 기업문화를 통해 고객, 임직원, 주주를 비롯한 다양한 이해관계자 모두가 함께 성장하고 발전할 수 있는 길을 모색합니다.

### CEO의 윤리경영 의지

“대한항공은 사회와 함께 성장하는 기업이라는 점을 늘 유념하기 바랍니다. 정도경영에 기반한 투명한 경영, 사회 전체를 생각하는 윤리경영에 더욱 매진해야 합니다. 특히 협력회사는 성장의 동반자임을 잊지 말고 서로가 윈윈 할 수 있도록 함께 시장을 선도할 방법을 찾아 실행해 주시기 바랍니다. 아울러 열린 마음으로 사회를 돌아보고 보다 나은 세상을 만드는 일에도 적극 동참합니다. 우리가 가장 잘할 수 있는 분야의 노하우를 지역사회와 나누고, 협력업체와 동반 성장해 나갈 때 고객과 국민으로부터 신뢰받는 기업으로서 대한항공의 경쟁력과 브랜드 가치도 함께 올라갈 것입니다.”(CEO 신년사 중에서, 2014.1.2)

### 대한항공 윤리 현장

대한항공은 투명경영과 책임경영을 기업이념으로 공유하고, 자유경쟁 시장의 질서를 존중하며, 제반 법 규정을 준수하는 기업활동을 통하여 공익적 가치를 증대하고, 이를 사회에 환원함으로써 공동의 번영을 추구한다. 이를 위하여 올바른 가치판단과 행동의 원칙이 되는 윤리규범을 제정하고 적극 실천할 것을 다짐한다.

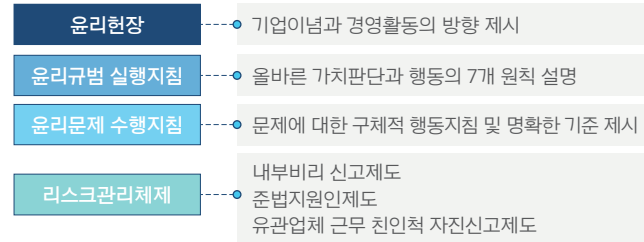
- 우리는 고객의 만족과 안전을 최우선의 가치로 삼는다.
- 우리는 투자자의 투자가치 증대를 위하여 최선을 다한다.
- 우리는 직원 개개인을 존중하며 삶의 질 향상을 위하여 노력한다.
- 우리는 협력업체와 상호신뢰에 의한 공동의 발전을 추구한다.
- 우리는 자유경쟁원칙을 존중하며 건전한 항공운송산업 발전에 앞장 선다.
- 우리는 국가와 사회의 건전한 발전과 환경 보전에 적극 기여한다.
- 우리는 회사가 추구하는 기업이념을 공감하며 이를 위한 의무와 책임을 다한다.

### 대한항공 윤리경영 활동



### 대한항공 기업윤리 프로그램

- 2001년 1월 : 윤리헌장 제정, 선포
- 2002년 10월 : 내부비리 신고제도 시행
- 2012년 7월 : 준법지원인제도 시행
- 2014년 3월 : 유관업체 근무 친인척 자진신고제도 시행

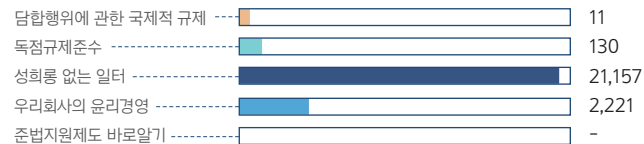


### 임직원의 윤리경영 마인드 정착 노력

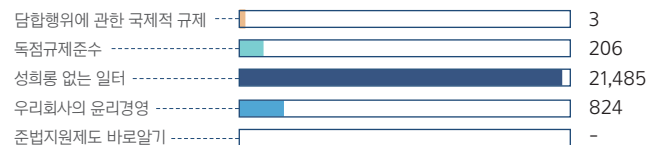
모든 임직원은 지속성장 전략으로서의 윤리경영의 중요성을 재인식하고 실천의지를 되새기기 위해 사내 학습망을 통한 기업윤리 교육을 격년과정으로 의무적으로 이수하며, 학습 후에는 윤리서약서를 제출하고 있습니다.

#### 반부패 교육 실적

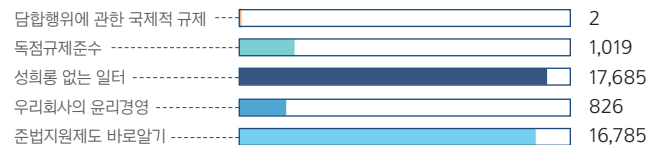
2011



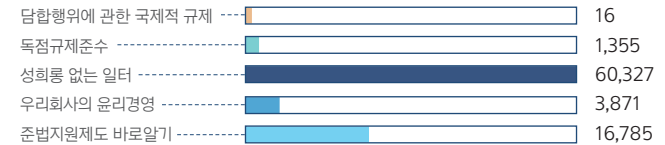
2012



2013



#### 누적합계



### 내부 비리 신고제도 운영

내부비리 신고제도는 조직 내 청탁, 부정행위, 협력업체와의 거래에서 발생하는 각종 비리를 근절하기 위해 2002년 10월부터 운영하고 있습니다. 누구나 신고할 수 있도록 이메일(jebo@koreanair.com)이 열려있으며, 제보 내용은 사실확인 조사를 실시하여 개선 및 처벌하고 비리 및 부정행위뿐 아니라 정책, 관행상의 비효율성까지 시정하고, 조치사항은 제보자에게 회신합니다. 직무윤리 준수자 및 내부비리 신고자 보호를 위한 일반 원칙과 절차는 명문화되어 엄격히 지켜지고 있습니다. 2013년도 투서 및 제보건은 총 23건이었으며 모두 처리 완료 되었습니다.

### 공정거래 자율 준수 감독체제 운영

대한항공은 공정거래관련 법률의 정신을 존중하고 제 규정을 준수할 수 있도록 '자율준수프로그램'을 도입하고 실질적인 운영을 위해 내부 감독체계를 구축하였습니다. 2004년 경영진이 공정거래 자율준수 의지를 표명한 이래 공정거래행위의 정착과 확산뿐만 아니라 불공정거래행위의 사전 예방과 합행 행위 근절을 위하여 사내 별도 조직을 운영하고 있습니다.

### 내부 통제 시스템 운영

투명 경영을 위한 신뢰할 수 있는 회계정보의 작성과 공시를 위해 선진화된 '내부회계통제시스템'을 구축하여 상시로 운영실태를 모니터링 하고 있으며, 재무분야는 물론 사내 업무 전반의 프로세스를 점검하고 미비점을 개선해 나가고 있습니다.

### 비재무적 위기관리

리스크 분류	리스크 요인	대응 전략
시장리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>글로벌 경기변동</li> <li>저비용 항공사 경쟁</li> <li>외국계항공사의 한국시장 진입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경제전망 및 항공산업 동향 모니터링, 영업에 미치는 영향 분석 및 대응전략 수립</li> <li>철저한 수익성을 기반으로 노선 운영 체제를 확립하고 글로벌 판매망을 강화하여 성장과 수익을 동시에 추구</li> <li>고급 기단의 전략적 운영과 고객서비스 강화를 통해 하이클래스 고객 유치에 역량을 집중</li> <li>수요 변동에 따른 탄력적 공급, 시장변화 및 고객의 요구에 신속하고 유연하게 대응</li> </ul>
운영 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>항공기 사고 및 납치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'안전 최우선 정책'에 따라 안전관리시스템 구축</li> <li>총괄사장 직속의 안전보안실을 설치, 사고방지를 위한 총체적 제반 활동을 수행</li> <li>항공기 사고 대응규정/지침/매뉴얼 및 부문별 대책센터 운영절차</li> <li>전사적 항공기 사고대응 훈련 실시(년 1회)</li> <li>비상대응시스템의 정기적 점검 및 비상대응절차 개정</li> <li>Safety Coordinator제도, Go Team, Care Team 운영</li> </ul>
자원 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>유류가격 상승</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>유류가격에 대한 지속적인 모니터링 및 구매전략 방안 수립</li> <li>유가 옵션 계약, 유가 스와프 계약 등</li> </ul>
환경 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경사고</li> <li>기후변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>오염물질 배출 규정 준수, 전사 환경 리스크 예방활동 및 환경사고 위기대응 규정 구축 운영</li> <li>고효율 항공기 도입/운영, 단축항로 개발 및 최적항로 사용, 연료탑재 최적화, 경제운항절차 개발 및 적용, 항공기 성능향상</li> <li>온실가스 인벤토리 시스템 구축 운영</li> </ul>
규제 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>현지 법규 및 규제</li> <li>탄소규제(목표관리제, 배출권거래제 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>법규 및 규제에 대한 상시 모니터링 체계 확립</li> <li>법률 자문 부서 및 전문 인력 활용 대응</li> <li>유류 사용의 효율성 극대화, 저렴한 배출권의 전략적 확보를 통한 원가절감</li> </ul>
지역사회 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회, NGO 등과의 갈등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 개발 인프라 투자</li> <li>다양한 사회공헌활동 전개</li> <li>지역주민과의 소통채널 확대</li> </ul>

## 재무적 위기관리



자연적 헤지(Natural Hedge)	+	적극적 헤지(Active Hedge)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통화별 수입/지출 균형화 도모</li> <li>• 고정금리 부채/변동금리 부채 비율 50:50 유지</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유가/환율: 통계적 수치와 시장상황을 감안, 연간 Exposure 30% 수준에서 Hedge 및 추가 Hedge 시행</li> <li>• 금리 : 시장상황을 감안하여 변동금리를 고정금리로 변경하는 금리스왑 계약 시행</li> </ul>

# 중요성 평가

## MATERIALITY TEST

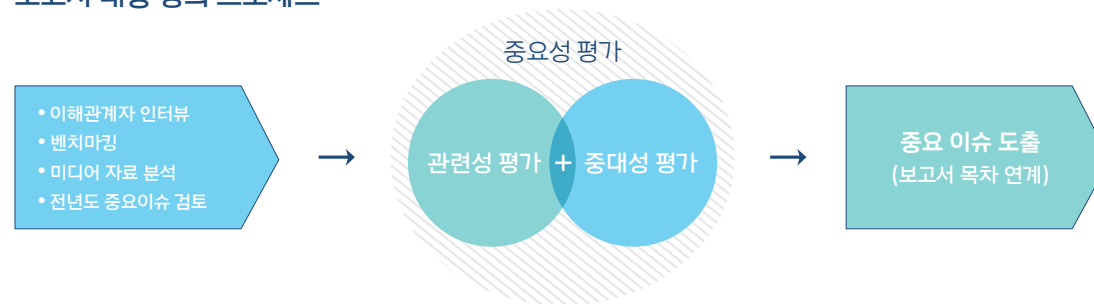
SUSTAINING EXCELLENCE

KOREAN AIR

대한항공은 GRI G4 가이드라인 및 사회책임 국제표준인 ISO 26000에서 제시하는 방법에 의거하여 이해관계자를 선정하고 관련 이슈들에 대한 중요성 평가를 진행하여

이에 따라 보고서 수록 내용과 방법의 우선 순위를 결정함으로써 이해관계자가 필요로 하는 정보를 지속가능성보고서에 담기 위해 노력했습니다.

### 보고서 내용 정의 프로세스



\* 관련성 평가 : GRI G4, Sustainability Topics for Sector(GRI)에서 제시하는 이슈를 대상으로 ISO 26000의 관련성 평가 기준에 따라 46개 관련 이슈를 도출함

\* 중대성 평가 : 관련성 평가 결과 설문항목으로 포함된 이슈를 대상으로 내·외부 이해관계자 설문조사를 실시하고 설문결과를 분석하여 11개의 트렌드 및 14개의 임팩트 이슈를 중요 이슈로 도출함

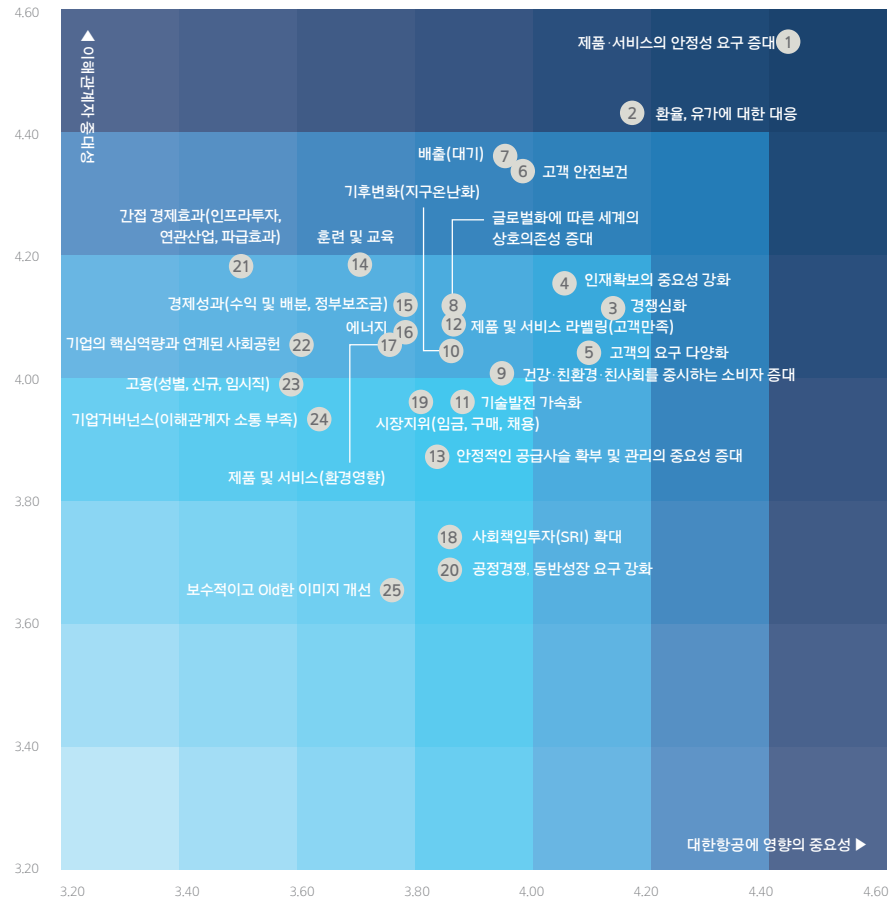
### 이해관계자 설문조사 참여

구분		빈도	백분율
내부	임직원	66	45.5%
	정부기관	3	2.1%
외부	고객(국내외)	56	38.6%
	계열사, 자회사	1	0.7%
	지역사회	1	0.7%
	협력회사	13	9.0%
	연구소, 유관기관	4	2.8%
	비정규직 / 인턴	1	0.7%
합계		145	100%



2013년 핵심이슈

## 중요성 평가 결과



## 전년 대비 이슈 변동 비교

## 2013년 핵심이슈

1	제품·서비스의 안정성 요구 증대
2	고객의 요구 다양화
3	고객 정보 보안 요구 증대
4	기업에 대한 투명성 요구 증대
5	건강·친환경·친사회 중시하는 소비자 증대
6	저가 항공시장 확대
7	기술발전 가속화
8	경쟁심화
9	인재확보의 중요성 강화
10	글로벌화에 따른 세계의 상호의존성 증대
11	기업에 대한 정보접근 용이(인터넷, SNS 등)
12	공정거래에 대한 요구 증대
13	직장보건 및 안전
14	고객 건강 및 안전
15	근로에서의 기본적 권리 보장
16	디지털 정보 접근성 격차
17	임직원 교육 및 훈련
18	기후변화(지구 온난화)
19	고부가가치 제품 수요 및 수출 증가
20	고객개인정보보호
21	공정경쟁, 동반성장 요구 강화
22	에너지 사용
23	제품 및 서비스 라벨링(고객만족)
24	안정적인 공급사슬 확보 및 관리의 중요성 증대
25	시장지위(임금, 구매, 채용)
26	사회책임투자(SRI) 확대
27	운송 등 환경영향
28	경제성과(수익, 임금, 정보부조금)
29	외부환경에 대한 대응전략
30	이해관계자 참여
31	폐수 및 폐기물, 이산화탄소 배출
32	원료사용
33	고용창출기회 제공
34	녹색구매 증대

## 2014년 핵심이슈

1	제품·서비스의 안정성 요구 증대
2	환율, 유가에 대한 대응
3	경쟁심화
4	인재확보의 중요성 강화
5	고객의 요구 다양화
6	고객 안전보건
7	배출(대기)
8	글로벌화에 따른 세계의 상호의존성 증대
9	건강·친환경·친사회를 중시하는 소비자 증대
10	기후변화(지구온난화)
11	기술발전 가속화
12	제품 및 서비스 라벨링(고객만족)
13	안정적인 공급사슬 확보 및 관리의 중요성 증대
14	훈련 및 교육
15	경제성과(수익 및 배분, 정보부조금)
16	에너지
17	제품 및 서비스(환경영향)
18	사회책임투자(SRI) 확대
19	시장지위(임금, 구매, 채용)
20	공정경쟁, 동반성장 요구 강화
21	간접 경제효과(인프라투자, 연관산업, 파급효과)
22	기업의 핵심역량과 연계된 사회공헌
23	고용(성별, 신규, 임시직)
24	기업거버넌스(이해관계자 소통 부족)
25	보수적이고 Old한 이미지 개선

## 2013년 대비 변동

동일 →  
 하향 →  
 상향 →

# 대한항공 사업활동의 가치

## VALUE CHAIN

SUSTAINING EXCELLENCE

KOREAN AIR



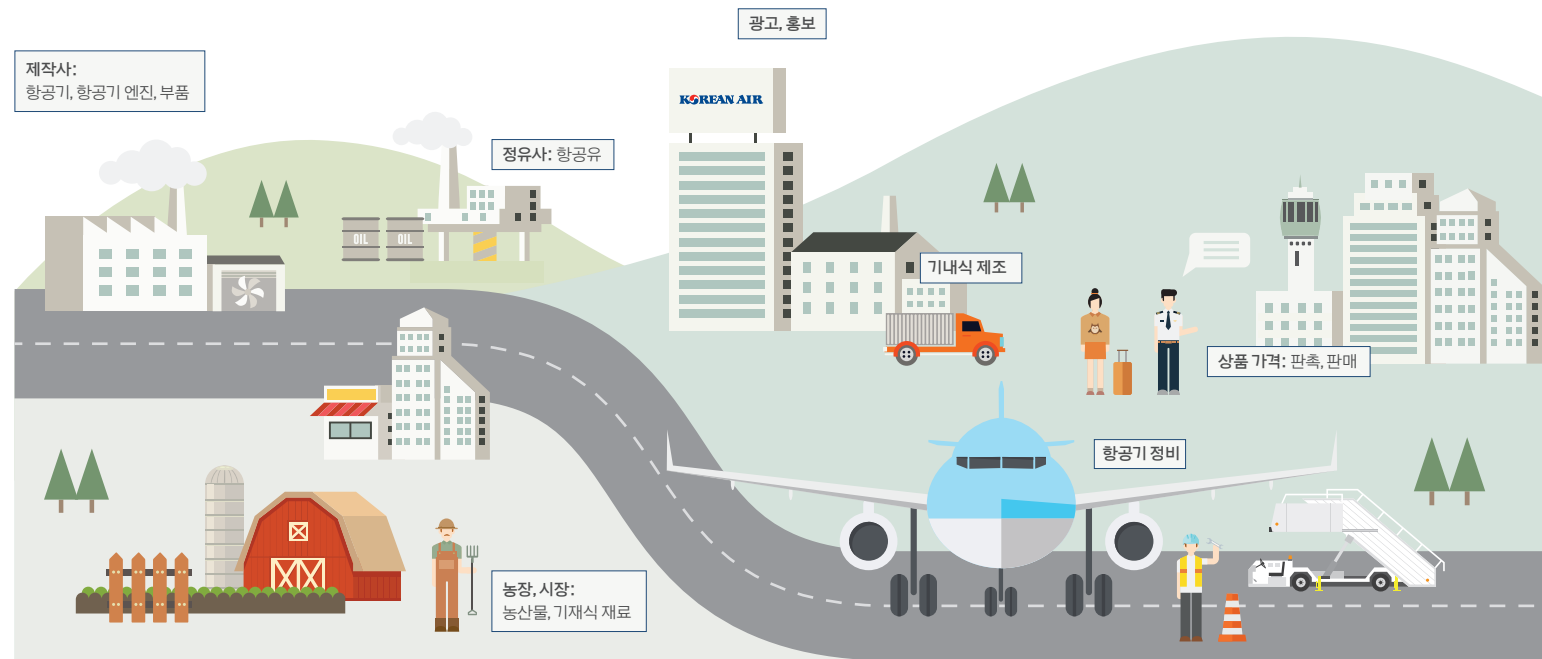
### 구매

항공기 운항에 필요한 다양한 제품을 구매



### 마케팅/ 판매

대한항공의 여러 서비스 홍보 및 판매



승객과 화물을 목적지까지 보다 빠르게 운송합니다. 더 유익하고 편안하며 즐거운 여행이 되도록 다양한 기내서비스를 제공합니다. 안전한 운항을 위해 항공기를 정비하고, 미래를 위한 항공기 기술과 우주발사체 개발에도 참여

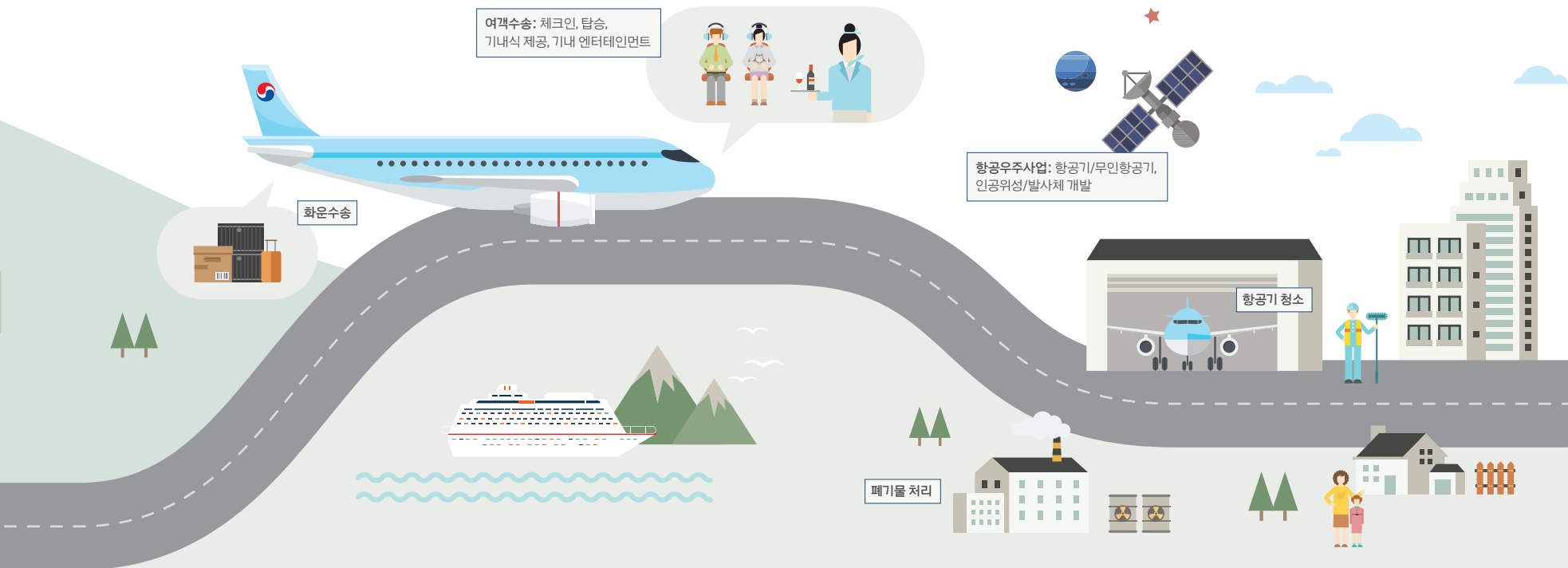
합니다. 공간과 시간의 장벽을 넘어 여행의 자유를 누리고, 문화를 개방하며 경제를 활성화 시킵니다. 큰 세상을 작은 세상으로 바꾸는 항공운송, 세상에 행복한 가치를 전하기 위해 대한항공은 꾸준히 노력하고 있습니다.

## → 서비스 제공

체크인, 탑승, 기내식 제공, 기내 엔터테인먼트

## → 서비스 종료

항공기 청소, 폐기물 처리



## 대한항공의 이해관계자 가치배분 (단위: 억 원)

대한항공은 사회적 고용을 창출하고 협력업체와 함께 성장합니다. 여객수송과 화물운송 등 우리 사회에 필요한 서비스를 제공하며 세금 납부의 의무를 성실히 수행하여 국가 발전에 기여하고 있습니다.

## 임직원

인건비 14,277 복리후생비 2,710

## 주주

배당금 -

## 세무당국

법인세부담액 26

## 채권자

이자비용 4,374

## 지역사회

기부금 108

## 공급업체

임차료 1,985 연료유류비 43,520  
제조관련비 6,946 공항관련비 11,088

# GROWTH FOR EXCELLENCE



22

## 400 dollars

1914년, 최초의 민항기가 미국 플로리다주 세인트피터즈버그 항만에서 플로리다주 탬파베이까지 시험운전을 시작합니다. 승객은 단 한 명, 경매에서 400달러의 운임을 지불한 세인트피터즈버그의 시장이었습니다. 400달러는 현재의 화폐가치로 환산하면 약 9,300 달러나 되는 큰 금액입니다. 400달러는 보다 빠르고 안전한 운송수단에 대해 최초의 승객이 지불한, 새로운 미래에 대한 기대이자 투자였습니다.



## 117,124 억원

2013년, 대한항공의 매출실적입니다. 대한항공은 2013년 한 해 동안 2,340만 명의 승객과 145만 톤의 화물을 운송하며 유형 무형의 가치를 만들어냈습니다. 빠르고 안전한 항공여행과 운송을 통해 많은 사람들이 비즈니스의 가치를 높이고, 다른 자연과 문화를 체험하며, 서로를 이해합니다. 항공을 통해 수많은 사람들이 경제적 가치를 얻고, 대한항공 또한 그러한 가치생산에 일익을 담당하고 있습니다.

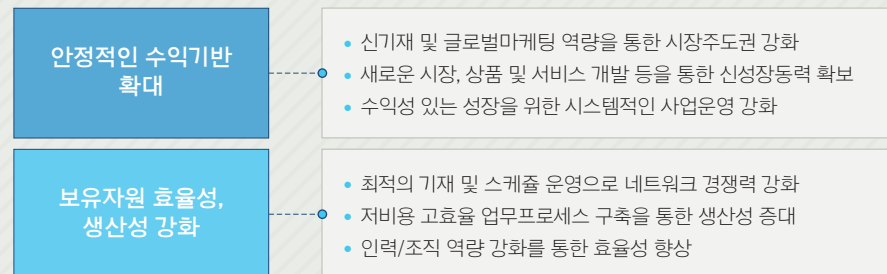
적극적인 노력으로 매출 증대를 이루고  
세계의 경제 성장에 기여하며,  
다양한 항공산업 분야의 경쟁력을 높여  
미래 성장을 준비합니다.

#### 경제부문 중요 이슈

경제적 성과(수익, 배분, 정부보조금) / 시장지위(임금, 구매, 채용) /  
간접 경제효과 / 사회책임투자 확대 /  
글로벌화에 따른 세계의 상호의존성 증대 / 기술발전 가속화 / 경쟁심화

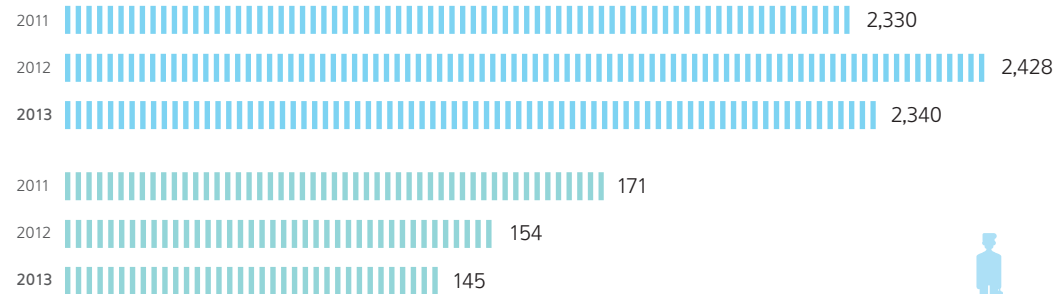
#### 경제적 성과 향상을 위한 대한항공의 전략

안정적 수익기반 구축과 체질 개선을 통한 질적 성장 실현

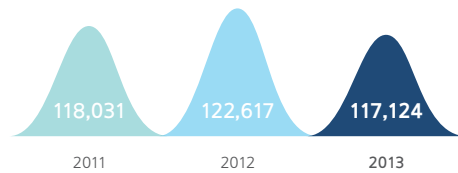


## 주요 경제적 성과

수송실적 (단위: 만 명/만 톤)



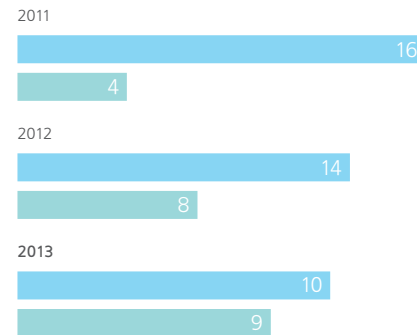
매출액 (단위: 억 원)



항공기 투자 금액 (단위: 억 원)

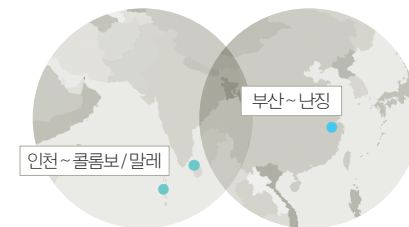


항공기 도입/처분



신규노선 개설

2개 노선



# GROWTH FOR EXCELLENCE

대한항공은 경제적 성과  
창출을 통해 모두의 가치를  
높이는 착한 성장을  
지향합니다.

SUSTAINING EXCELLENCE



CONTEXT

## 대한항공 경제적 성과 제고의 의의

항공운송산업은 전세계적으로 약 5,800만개의 일자리와 USD 2.4조의 GDP를 창출하는 경제성장의 핵심 축이며 우리나라에서도 575,800개의 일자리와 USD 284억의 GDP를 창출합니다\*. 특히 증가하는 아시아 지역 여행 및 관광 수요에 대응한 인프라 투자는 더 많은 수익과 일자리 창출, 그리고 국제사회의 통합에도 기여하게 될 것입니다. 우리나라의 국적기인 대한항공은 기업의 본분인 수익창출을 통해 세계 항공산업 발전에 일익을 담당하며, 일자리 및 GDP창출, 그리고 그 밖의 이해관계자에게 기업실적 향상에 따른 고른 혜택이 돌아갈 수 있도록 노력하고 있습니다.

\* 출처: ATAG, Aviation Benefit beyond boarder\_2014\_Apr\_54p

KOREAN AIR

## 항공운송산업 시장의 현황과 전망

항공운송 서비스를 이용하는 고객 수는 매년 증가하고 있습니다. 2013년부터 향후 5년 동안 연평균 항공수요 증가율이 5.4%로 2008~2012년 사이 증가율 4.3%보다 더 빠르게 늘어날 것으로 예상되며, 아태지역 여객수송은 연평균 5.7%의 강한 증가세를 보일 것으로 전망됩니다. 실제 2013년 아태지역 국제여객수송은 전년대비 5.2% 증가했고, 국제화물수송은 0.6% 감소했습니다. 국제화물수송이 감소한 것은 세계경기 회복 지연에 따른 화물수요 부진의 영향으로 분석되며 2014년 이후 선진국 중심의 세계경제 회복과 수출호조 및 수입물량 증가 등에 힘입어 국제화물수요는 소폭 증가세를 보일 것으로 전망하고 있습니다.

우리나라 역시 2013년 내국인 출국자 수는 전년대비 7.7%, 외국인 입국자 수는 9.6% 각각 증가하여 전체 출입국자 수는 9.2% 증가율을 기록했습니다. 법무부의 비자발급 및 출입국 서비스의 지속적 개선, 브라질월드컵 및 인천아시안게임 그리고 중국 관광객 급성장 등의 영향으로 국제여객수송 증가세는 당분간 지속될 것으로 예상하고 있습니다.



PROGRESS

## 2013년 요약 재무상태표

(단위: 억 원)

구분	2011	2012	2013
자산총계	202,225	206,780	209,643
부채총계	180,361	183,043	186,937
자본총계	21,864	23,737	22,706



## 2013년 요약 손익계산서

(단위: 억 원)

구분	2011	2012	2013
매출액	118,053	122,617	117,124
매출총이익	15,995	13,960	11,059
영업이익(손실)	3,941	2,776	(180)
법인세비용차감전순이익(손실)	(4,430)	3,964	(4,011)
당기순이익(손실)	(3,011)	2,596	(2,905)

## 2013년 신규노선 개설 현황

노선	기재	운항회수	운항 개시일
인천/콜롬보/말레	A330	주 3회	3.9
부산/난징	B737	주 4회	7.12

## 항공기 보유 현황

(2013년 말 기준)

기종		'12.12.31	'13.12.31
여객기	A380-800	6	8
	B747-400	15	14
	B777-300ER	10	12
	B777-300	4	4
	대형기 계	35	38
	B777-200	18	18
	A330-200	7	8
	A330-300	16	15
	A300-600	3	2
	B737-800	20	18
	B737-900	20	22
화물기	중소형기 계	84	83
	여객기 계	119	121
	B747-400F	23	19
	B747-8F	2	4
화물기 계	B777F	2	3
	합 계	27	26
합 계		146	147

### 이해관계자 인터뷰

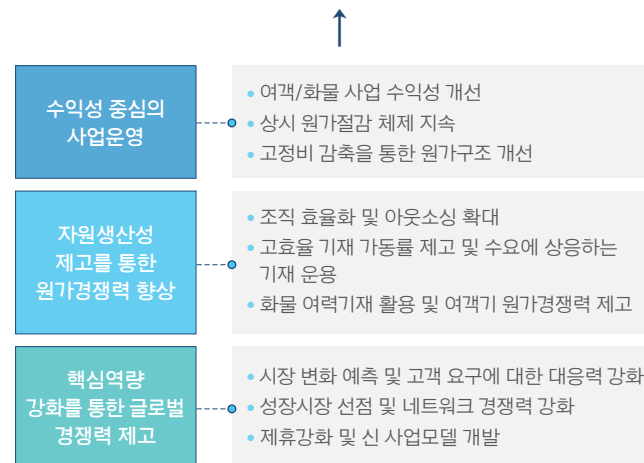
“대한항공은 최근 신형항공기 교체, 꾸준한 환경 이슈 관리 등 주요 CSR 트렌드와 이슈에 대하여 경쟁기업 보다 선제적으로 대응하고 있습니다. 또한 국내 최초로 A380을 도입하는 등 도전정신과 함께 신시장, 신규사업에 대한 추진력을 함께 보유한 선도기업 입니다. 그러나 최근 거버넌스 관련 이슈와 부채 증가 등 재무/비재무 리스크에 대한 관리에도 신중하게 대응해야 할 것으로 생각합니다. 향후에는 현재의 대응력 및 추진력과 같은 대한항공만의 강점을 핵심역량으로 발전시키고 중장기적 관점에 따른 사업전개를 실행하여 단기적인 이벤트에 흔들리지 않는 경영 기반을 마련 해야 할 것입니다.”



**김민지**  
이트레이드 증권 연구원

## 2014년 경영전략 및 핵심과제

### 사업체질 개선을 통한 성장기반 강화



## 여객부문 운영전략

고유가 환경과 항공사 간 경쟁의 심화 속에서 경쟁력 제고와 지속 성장을 위해 대한항공은 다음과 같은 여객부문 운영전략을 추진하고자 합니다.

- 성/비수기 수요 편차를 고려한 노선 운영과 고수익 노선의 공급력을 강화하고, 노선 특성에 부합하는 최적 기재 운영
- 고급 기재를 전략적으로 활용하여 하이클래스 판매를 확대하고, 제휴 마케팅을 강화하여 프리미엄 및 상용시장을 적극 공략
- 성장 잠재력이 큰 신시장 개발을 통해 지속 성장 기반을 확충. 2013년 인천-콜롬보/몰디브, 부산-난징 노선 정기편을 취항했으며, 2014년에는 인천-휴스턴 노선 정기편을 취항할 예정. 잠재시장 개발을 위해 부정기편 운항으로 네트워크를 확장하여 신규수요 확보에도 주력

## 화물부문 운영전략

화물사업부문은 우수한 운송 품질, 글로벌 네트워크, 다양한 상품과 서비스 등 고유의 경쟁력을 바탕으로 수익성 있는 노선 위주로 화물기를 운영하고, 여객기 화물 공급을 최대한 활용하여 원가 경쟁력과 노선 수익성을 동시에 확보하는 데 주력하겠습니다.

- 의약품, 신선화물, 전자상거래 물량 등 고객 니즈에 부합하는 신상품과 고부가가치 상품 판매를 통해 수익성을 제고하는데 역량을 집중
- 연료 효율성이 높은 신형 화물기 B747-8F 2대와 B777F 1대를 도입한 데 이어 2014년 중 각 1대씩 추가 도입하고, 노후화된 구형 화물기를 모두 송출하여 효율성 제고
- 여객기 단독 운항 틈새시장을 개발하고 중국 시안, 베트남, 중남미 운항을 통해 새로운 수익원을 확보하고자 힘쓰고 있으며, 2014년에는 한중 항공회담으로 증대된 운수권을 사용하여 중국 시장에 적극 진출할 예정



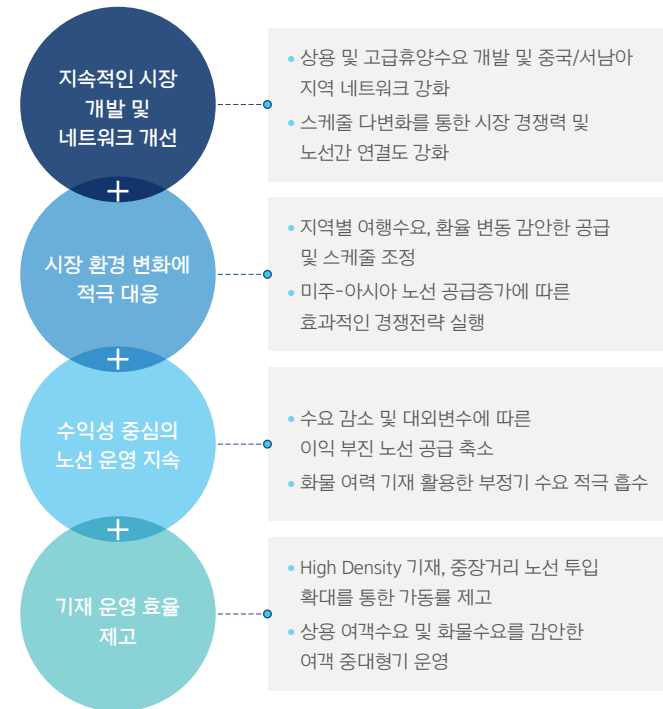
### NEXT STEP

## 2014년 신규노선 개설 계획

- 성장성 우수한 미주 단독 목적지 진출 통한 상용수요 개발

노선	기재	운항회수	운항 개시일
인천/휴스턴	B777	주 7회	5.2

## 노선 운영 및 개설 전략



## 항공기 운영 계획

- 항공수요 증가에 따른 적정 공급 확보를 위해 2014~2019년 기간 중 여객기 56대 (A380 2대, B747-8I 10대, B787 10대 등) 및 화물기 5대 (B747-8F 3대, B777F 2대) 신형기 도입 계획.
- 신규 도입 항공기는 연료 효율성이 높고, 가벼운 신소재 사용으로 운항거리가 대폭 늘어나 장거리 노선에 적극적으로 활용. A300-600, B747-400 등 저효율 기재 단계적 축소 예정.

# PEOPLE FOR EXCELLENCE



30

## Tony Jannus pilot

1914년, 최초의 민항기인 '베노이스트 에어보트(Benoist Airboat)'를 안전하게 조종했던 파일럿의 이름은 토니 제이너스(Tony Jannus)입니다. 그는 길이 8미터의 비행정으로 첫 비행을 시작한 뒤 하루 2회 왕복 운항을 계속했습니다. 세계 최초의 항공사인 세인트 피터스버그 템파 에어보트라인사는 멕시코전쟁 등의 영향으로 3개월 만에 운항을 중지할 수 밖에 없었지만, 그 기간 동안 1,204명을 수송했고 결항일은 8일이라는 좋은 운항실적을 기록했습니다.



---

## 20,433 persons

2013년, 대한항공의 직원수입니다. 대한항공에는 매년 1,200~2,500여 명의 직원이 새로 입사하고, 이들은 일반직, 기술직, 운항승무직, 객실승무직 등 각자의 직무분야에서 체계적 교육과 훈련, 지원을 통해 전문가로 성장합니다. 이들의 경험이 쌓여갈수록 대한항공이 제공하는 서비스도 더욱 전문화, 다양화되고 세계의 항공산업도 점차 발전하게 될 것입니다. 100년의 세월이 흘러도 변함 없이, 항공산업에 있어 직원의 전문성과 팀워크는 가장 중요한 요소입니다.

다양한 복지 프로그램으로 직원의 삶의 질을  
높이는 데 주력하고, 다양하고 효과적인  
교육활동을 개발하여 항공분야의 글로벌 인재를  
양성합니다.

#### 직원 관련 중요 이슈

인재확보의 중요성 강화 / 고용 / 훈련 및 교육

#### 직원복지와 조직문화를 위한 대한항공의 노력

- 체질 변화와 조직 역동성 강화
  - 조직 내외의 쌍방향 소통 활성화를 통한 변화관리 강화
  - 진취적이고 책임감 강한 인재양성을 위한 시스템 구축
- 다양한 모성보호제도 운영
- 국내최초의 기술대학인 정석대학을 운영하며 등록금 및 수업료를 전액 지원하여  
직원들의 평생학습 지원
- 임직원 소통 프로그램 실시: 동행 캠페인(2013), 한마음 캠페인(2014)
- 산업안전보건위원회 개최 및 운영
- 재해율 등 안전보건 관련 지표 관리

## 주요 직원복지 성과

신규 채용 근로자 (단위: 명)



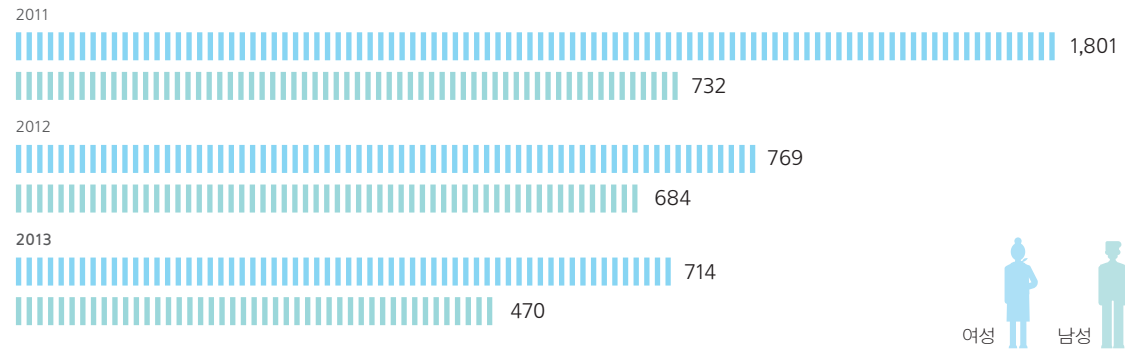
여성

714

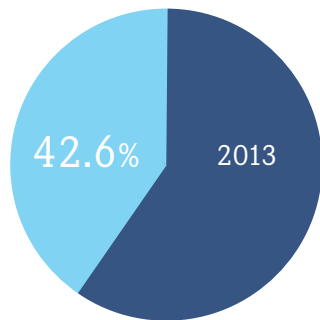


남성

470



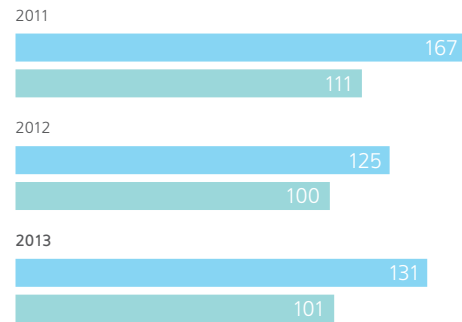
임직원 여성인력 비율



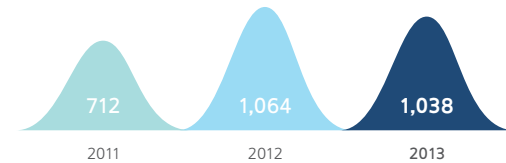
대한항공은 성별/연령/종교/출신지역 등을 이유로 차별하지 않고, 전세계 사업장에서 해당 국가의 법과 제도를 준수합니다.

인당 교육시간 (단위: 시간)

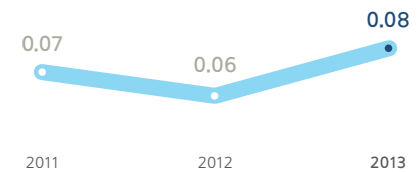
131 | 101



임신/육아휴직 (단위: 건수)



산재율 (단위: %)



# PEOPLE FOR EXCELLENCE

대한항공은 직원만족을 위해  
노력함으로써  
사회적 고용 안정과  
모두의 삶의 질 향상에  
기여합니다.

34

SUSTAINING EXCELLENCE



CONTEXT

## ‘사람’을 기업경영의 기본으로 생각하는 인재철학

대한항공의 창립자는 ‘기업경영의 기본은 사람이며, 사람의 변화는 결국 올바른 교육으로부터 시작된다’는 확고한 경영철학과 교육에 대한 신념이 있었습니다. 이러한 창립자의 생각은 꾸준히 이어져 직원의 채용과 성과보상, 교육과 인재개발, 그리고 직원 복지와 기업문화에 이르기까지 수많은 결정의 기준이 되어왔습니다.

대한항공 내에는 일반직, 기술직, 운항/객실승무직 등 다양한 직무분야의 직원들이 함께 일하고 있습니다. 이러한 특성에 부합하여 고용과 성과보상에서 정규직과 비정규직간, 성별간 차별이 없으며 육아 등 여성 직원을 위한 실질적 제도 마련에도 특히 노력을 기울이고 있습니다. 또한 항공산업과 관련된 다양한 분야에 대한 전문교육 제도를 마련해 직원들이 한 사람의 전문가로 성장할 수 있도록 지원함으로써 삶의 질 향상에 기여하고 있습니다.



PROGRESS

## 직종별, 성별 직원 현황

\* 2013년 12월 31일 기준, 임원 별도

구분	일반직 (일반/영업/운송)	기술직 (항공기술/항공우주/연구/보급/통신/운항관리)	승무직 (운항/객실)	기타 (전산/조리 등)	계
인원	6,424	5,272	8,327	410	20,433
남	3,405	5,188	2,790	348	11,731
여	3,019	84	5,537	62	8,702

KOREAN AIR

## 평등을 지향하는 고용 정책

대한항공은 임직원 채용, 배치, 평가, 보상 등 인사관리 전반에 대해 성별/연령/종교/출신지역 등을 이유로 차별하지 않고, 전세계 사업장에서 해당 국가의 법과 제도를 준수합니다. 또한 근로기준법 및 국제노동기구(ILO)에서 정한 규정에 따라 아동노동 및 강제노동, 임금착취를 금하고 있습니다.





## 고용유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황

\* 2013년 12월 31일 기준, 임원 별도

항목	고용계약		지역							
	정규직(남/여)	비정규직(남/여)	국내(남/여)	국외						
				일본(남/여)	중국(남/여)	동남아(남/여)	미주(남/여)	구주(남/여)	기타(남/여)	소계(남/여)
총 직원 수 (명)	18,463 (10,917/7,546)	1,970 (807/1,163)	18,062 (10,549/7,513)	263 (162/101)	665 (226/439)	569 (252/317)	463 (284/179)	277 (163/114)	121 (88/46)	2,371 (1,175/1,196)
항목	고용유형		내용(해당 내용이 있는 경우 보고함)							
	관리직(남/여)	관리직(남/여)								
정규직 총 직원 (명)	3,755 (2,841/914)	14,708 (8,076/6,632)								

## 신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수

신규채용인원

\* 매년 12월 31일 기준, 임원 별도

구 분		단위	2011		2012		2013	
			전체임직원	신규입사자	전체임직원	신규입사자	전체임직원	신규입사자
성별	남성	(명)	11,631	732	11,732	684	11,724	470
	여성	(명)	8,903	1,801	8,902	769	8,709	714
연령	30세 미만	(명)	5,836	2,234	5,588	1,142	5,076	933
	30~39세	(명)	6,520	254	6,590	275	6,586	199
	40~49세	(명)	5,721	38	5,904	25	6,089	43
	50대 이상	(명)	2,457	7	2,552	11	2,682	9
지역	국내	(명)	18,236	2,100	18,127	1,062	18,322	861
	해외	(명)	2,298	433	2,507	391	2,111	323

이직인원

\* 매년 12월 31일 기준, 임원 별도

구 분		단위	2011		2012		2013	
			전체임직원	이직자	전체임직원	이직자	전체임직원	이직자
성별	남성	(명)	11,631	404	11,732	409	11,724	402
	여성	(명)	8,903	719	8,902	807	8,709	788
연령	30세 미만	(명)	5,836	448	5,588	543	5,076	473
	30~39세	(명)	6,520	363	6,590	359	6,586	395
	40~49세	(명)	5,721	182	5,904	149	6,089	148
	50대 이상	(명)	2,457	130	2,552	165	2,682	174
지역	국내	(명)	18,236	741	18,127	755	18,322	730
	해외	(명)	2,298	382	2,507	461	2,111	460

주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임  
임금 비율

대한항공은 임직원에게 동종업계 최고 수준의 급여를 지급하고 있습니다. 일반직 신입사원의 경우 연봉은 법정 최저임금(2013년 기준 시간급 4,860 원) 대비 2.9배 수준이며, 모든 직종의 성별 기본 초임은 차등 없이 동일합니다. 또한, 연봉과는 별개로 매년 경영성과에 따른 경영성과급 지급은 물론, 안전 관련 성과를 별도로 평가하여 기준 충족 시 안전장려금을 지급하는 등 임직원의 생활 안정과 행복 증진을 위해 노력하고 있습니다.

주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진의 비율

대한항공은 국제 경쟁력을 갖춘 글로벌 항공사로서 발돋움하면서 해외 진출 확대를 위한 선결 조건이 현지화(Localization)이라는 인식 하에 해외 현지 우수인력의 확보와 양성을 도모하고 있습니다. 국적, 문화, 종교 등에 대한

차별 없는 활발한 고용활동을 진행하여 현지 고용 활성화에 기여하고 있으며, 능력 위주의 인재 양성 정책 및 해외 직원의 역량 강화를 위한 다양한 제도를 기반으로 현지 관리자를 지속적으로 양성해가고 있습니다.

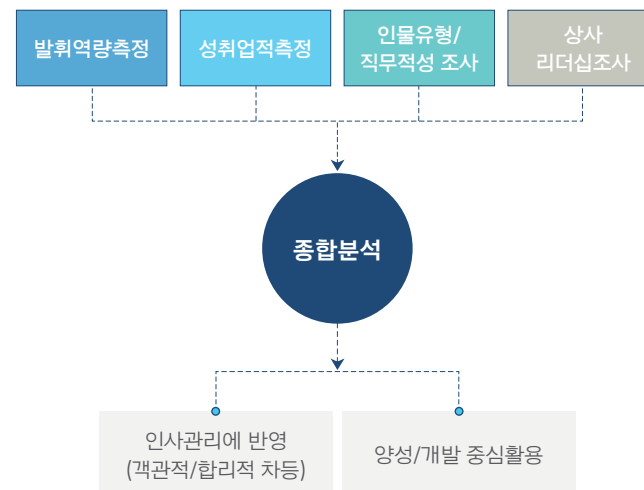
현지인 관리자급 비율

구분	인원 (%)
해외사업장 근무인원	2,378명
현지인 비율	88.8%
관리자급 현지직원 비율	14.8%

\* 2013년 12월 31일 기준, 임원 별도

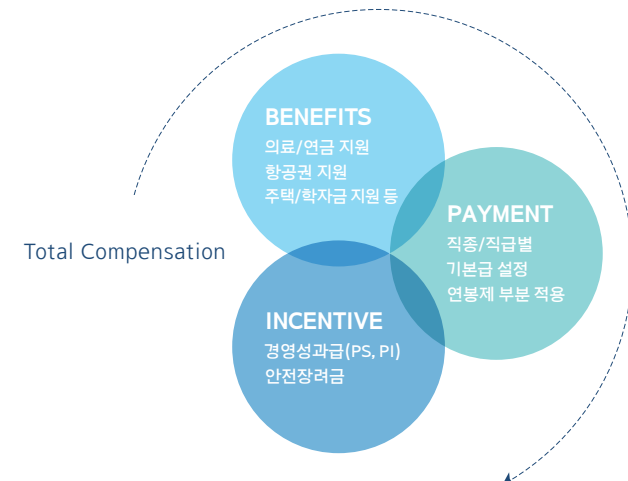
## 공정한 보상을 위한 업무평가 체계

대한항공은 KALPAS(KAL Performance Appraisal System)를 통해 다면적인 평가체계를 운영하고 있습니다. 직종별로 표준화된 업무성과표가 있고, 운항승무원의 경우 직무특성과 관련된 역량평가를 실시하는 등 공정하고 객관적인 평가제도를 운영합니다. 또한, 이러한 평가결과를 직종 및 직급에 따라 연봉제, 차등승급 심사에 반영하여 성과에 따른 차등보상제도를 운영하고 있습니다.



## 성과보상 및 복리후생 지원

동종업계 최고 수준의 급여를 지급하며 합리적인 차등 성과주의에 기반한 임금과 직원들의 삶의 질 보장을 위한 생활 밀착형 복리후생제도를 지향하고 있습니다. 직원 및 직계가족에게 취향노선 어디든 이용 가능한 소정의 할인항공권을 지원하고 있으며 사택제공, 자녀 학자금지원, 의료비지원, 여가 생활지원, 노후생활지원 등 다양한 종류의 복리후생을 지원하고 있습니다.



## 2013년 복리후생 분야별 주요 지원내용

구분	주요 지원사항
임금	- 공정한 보상체계 - 연봉제 도입 및 성과 지향
건강지원	- 건강보험(2013년 382.5억원) 가입 - 자가보험 지원: 직원 및 배우자 질병/사고/사망 시 지원, 2013년 회사지원금 18억 3천만원 - 해외체류 승무원 및 출장 중 발생한 의료비 지원(USD 200 초과 금액 ~ USD 20,000 이내 금액)
여가생활 지원	- 항공권 연간 25~35매 지원 - 국내 유명 콘도 265구좌 보유 - 국내외 유명호텔 할인가 이용 - 28개 사내 취미반 활동 지원
생활 지원	- 사택제공(2,237가구) - 주택구입 및 전세자금 융자 - 고교/대학 자녀 학자금 지원 - 해외 유명대 진학자녀 학자금 지원 - 해외 주재원 자녀 학자금 및 어학 교육비 지원 - 업무관련 지정 대학/ 대학원 진학 시 직원 학자금 지원
노후생활 지원	- 국민연금 가입 (2013년 342.5억원) - 전 직원 개인연금 : 월 5만원 지원 (2013년 98.9억원) - 국내 최대 규모의 직장 신탁운영 및 퇴직 시 신탁 출자금 지원 (2013년 109.9억원), 2013년 연금 및 출자금 지원 총계 551.3억원
인센티브	- 경영성과급, 안전장려금

## 주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근 직 근로자에게 제공하는 복리후생

임금, 경영성과급, 안전장려금 등 금품지급에 있어 정규직과 비정규직을 평등하게 처우하며, 제반 복리후생 제공 또한 정규직과 비정규직을 차별하지 않습니다. 장기근속을 전제로 하는 일부 사항(개인연금, 자가보험, 신탁출자금 등)은 그 속성상 정규직 직원만을 적용 대상으로 합니다.

## 모성보호제도

육아휴직 및 근로시간 단축 외에도 임신휴직, 불임치료휴직 제도를 운영하며 출산휴가 등 자녀출산과 양육을 위한 제도를 운영하고 있습니다. 만6세 미만 자녀까지 연령별로 육아보육비를 지원하고, 자녀 출산 축하금 제도를 운영하며 수유기 자녀를 둔 직원을 위한 집유시설(모아사랑방)과 임신, 출산, 육아를 돕는 온라인 스카이라이프교실 등을 운영하고 있습니다.

성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율 (단위: 건수, %)

구분	2011	2012	2013
산전후휴가	527	691	709
산전후휴가 복귀율	100	100	100
임신/육아휴직	712	1,064	1,038
임신휴직	231	452	476
육아휴직	481	612	562
육아휴직복귀후 1년 근무 유지율	77.7	76.0	76.0
남직원 비율	0.8	1.6	1.1

### 협력적 노사관계 지향

협력적 노사관계를 위해 정기 노사협의회를 열고, 임금협상 등 단체교섭에도 성실히 임하고 있습니다. 주요 제도의 신설 및 변경이 필요한 경우 노사 공동 프로젝트 팀을 꾸려 협의하는 등 노사의 협력을 통한 동반발전을 추구합니다.

단체교섭 적용비율 (단위: 명)

구분	2011	2012	2013
국내 정규직 근로자	16,481	16,953	17,800
단체교섭 적용(과장/대리/사원)	12,028	12,734	13,839
적용비율	73%	75%	78%

### 이해관계자 인터뷰

“대한항공은 명품 항공사로서 전세계에서 대한민국의 브랜드 가치를 높이고 있으며, 운영 노하우를 국내 저가항공사와 공유하며 상생경영에도 앞장서고 있습니다. 또한 신기재도입을 통하여 고객만족, 서비스, 연료 효율성을 향상시키는 등 대외적으로도 업계를 선도하고 있습니다. 이러한 노력과 병행하여, 다음 세대에 대한 책임을 다하기 위해 다가오는 미래의 환경 분야에 대해서도 적극적인 관심을 갖고 능동적으로 대처하고 있습니다. 그리고, 무엇보다 이러한 모든 대내외 활동은 안전 확보라는 기업윤리 하에서 실천하고 있습니다. 고객의 안전은 양보할 수 없는 최우선의 가치이기 때문입니다.”



박명석

대한항공 종합통제본부 운영기획팀 부장

## 인재개발을 위한 교육과정 및 주요 내용

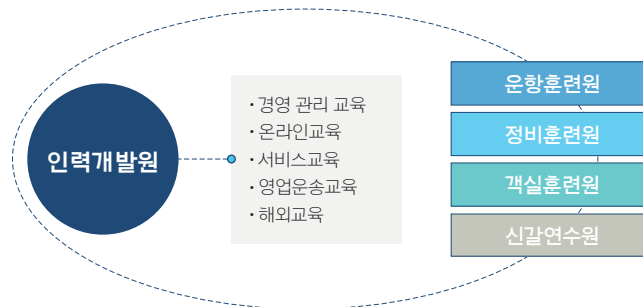
대한항공의 인재개발은 전직급, 전직종을 대상으로 경영관리, 직무, 서비스, 외국어 등의 다양한 과정을 단계적으로 구성하여 Global 경쟁력을 갖춘 인재를 양성하기 위한 전문화된 교육체계를 운영하고 있습니다.

교육과정에 있어서도 오프라인 과정과 온라인 과정을 적절하게 구성하여 교육효과의 극대화를 기하고 있으며, 해외 현지직원들의 역량 강화를 위한 전문적인 교육프로그램의 운영으로 해외인력 양성에도 최선을 다하고 있습니다.

### 대한항공 교육체계

경영관리교육						
	관리자 양성교육		KE핵심가치 교육		글로벌역량 강화 교육	
임원	임원경영능력향상과정(KEDP)		임원세미나			
팀장	팀장관리능력향상과정(KTDP)		팀장워크숍		해외 관리자 후보 양성 과정	해외 현지 직원 본사 파견
부장	MBA	Airline Management School(AMS)	현장관리 능력 향상 과정(KLDP)	승격자과정(CES) 부장급		
차장				승격자과정(CES) 차장급		
과장		직무역량향상과정 (직급별 필수 온라인 과정)		승격자과정(CES) 과장급		
대리				승격자과정(CES) 대리급		
사원	항공운송 기본과정					
	신입사원 입사교육					

### 전문 교육 조직



### 직종별 양성체계

**일반직** | 대한항공 경력개발제도(CDP, Career Development Plan)에 기초한 국내외 직무순환을 통해 풍부한 교육기회와 다양한 업무 경험으로 국내 외 지역의 관리자 양성.

**기술직** | 교육훈련체계와 직무이동체계를 통해 최고수준의 전문성을 갖춘 정비 전문 관리자 및 전문 Engineer & Mechanic 양성.

**운항승무직** | 첨단 훈련장비와 선진 제도를 통한 최적의 훈련환경으로 안전운항을 책임지는 조종사로서의 능력 배양.

**객실승무직** | 상시 필수 서비스 교육 및 특성화 교육을 통해 기내 안전을 바탕으로 승객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있는 승무원 양성.

### 온라인 교육 활성화

시간과 장소의 제한을 극복하고 개인의 수요에 맞춘 선택적 학습이 가능하도록 온라인 교육을 활성화하고 있습니다. 업무지식의 습득, 서비스마인드의 함양, 글로벌 업무수행을 위한 외국어 과정 등 양질의 콘텐츠를 지속적으로 개발하고 있으며 오프라인 교육과의 시너지 창출을 위해 커리큘럼을 체계적으로 구성하고 있습니다.

### 온라인 교육 콘텐츠 보유현황

구분	2011	2012	2013
보유개수	648	799	862
전년대비	+68	+151	+63

### 현지직원 교육 강화

해외 지점 교육 지원, 지역별 서비스강사를 양성해 자체적인 서비스교육이 가능하도록 운영하고 있습니다. 또한 영문 교육사이트의 기능 강화, 290여 개의 영문 콘텐츠 운영 등으로 해외직원 학습자의 편의성을 높였습니다.

### 임직원 교육실적

구분	남성		여성	
	인원수	인당교육시간	인원수	인당교육시간
2011	11,758	111	8,907	167
2012	11,867	100	8,897	125
2013	11,724	101	8,709	131

### 평생학습 지원

대한항공은 2000년부터 국내최초의 기술대학인 정석대학을 운영하여 직원들의 평생학습을 지원하고 있습니다. 정석대학 재학직원은 국가인정 학위가 수여되고 일반대학으로 학사편입 및 대학원 진학도 가능하며, 등록금 및 수업료를 전액 지원받습니다. 2013년까지 총 13회에 걸쳐 학사 707명, 전문학사 394명 등 총 1,101명에 대해 학위를 수여했습니다.



### 임직원 교육시설 확충

대한항공은 인재 교육을 위해 교육시설 확충에 투자하고 있습니다. 2014년에는 글로벌 인재양성을 위한 약 300여명 수용 규모의 최신 종합연수시설이 새롭게 문을 열 예정이며 운항훈련을 담당하고 있는 운항훈련센터 역시 2016년에 약 2,500평 규모로 새롭게 이전 건립될 계획입니다.

# GREENING FOR EXCELLENCE



## 70% CO<sub>2</sub> 배출저감비율

1950년대 최초의 제트항공기 대비 이착륙시 발생하는 소음은 75%나 줄었습니다. 또 1960년 이후 연료 효율은 무려 70%나 개선되었습니다. 항공산업 기술이 발전하면서 보다 빠른 항공기, 보다 큰 항공기, 보다 안전한 항공기를 만드는 기술과 함께 환경영향을 최소화하기 위한 노력도 끊임없이 지속되었습니다. 항공업계의 최종 목표는 기술, 운항, 사회기반시설의 향상을 통해 탄소 배출 0%에 도전하는 것입니다.





## A380 고효율 저소음의 최신항공기

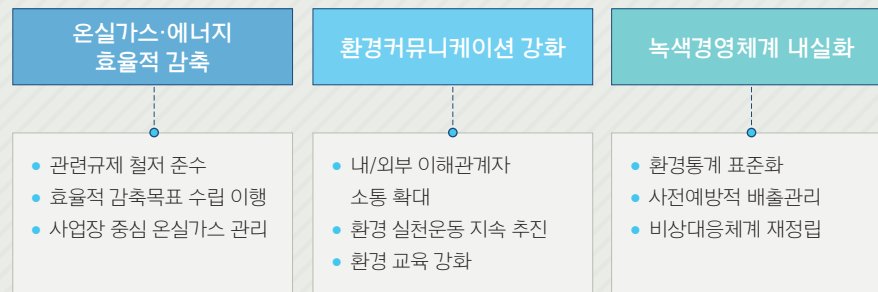
2011년 세계에서 여섯 번째, 국내 최초로 A380기종을 고객에게 선보인 대한항공은 2014년 7월까지 A380 10기를 도입하고, 2016년부터는 순차적으로 10기의 B787-9기종을 도입할 계획으로써, 고효율 친환경 신기종으로의 세대교체를 추진하고 있습니다. A380은 기존 대형기보다 외부 소음을 37% 줄였고 각종 배출가스 또한 기존의 30~40%수준으로 낮아졌습니다. 또 B787기종은 기체 대부분을 복합 소재로 제작해 기존에 비해 20% 이상 연료 효율성이 높습니다.

온실가스 및 에너지 감축을 위해 체계적인  
관리 시스템을 운영하고, 세계 항공업계와 함께  
탄소저감 정책에 적극 대응합니다.

#### 환경경영 중요 이슈

에너지 / 배출(대기) / 지구변화(지구 온난화) /  
제품 및 서비스(환경영향)

#### 환경경영 추진 전략



## 주요 환경성과

항공부문 CO<sub>2</sub>저감 (단위: tCO<sub>2</sub>)

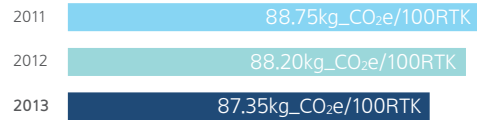


에너지 절감비용

636,000,000원



온실가스 집약도



지상부문 에너지 절감 (단위: TJ)



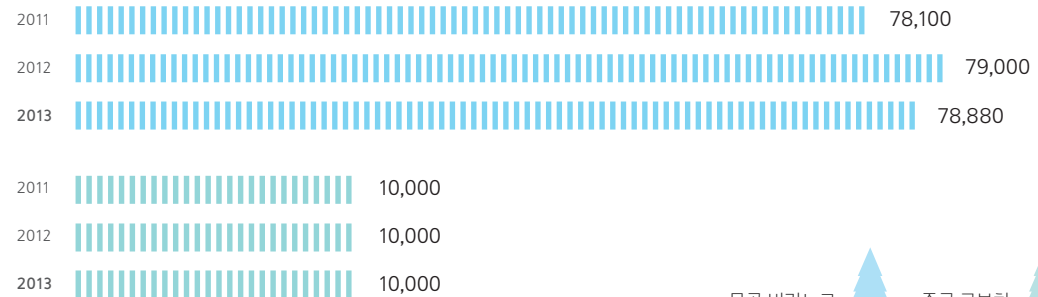
글로벌 식림사업 (단위: 그루)



중국 쿠부치  
1,124,980



몽골 바가노르  
77,190



# GREENING FOR EXCELLENCE

전세계를 운항하며,  
지구환경의 소중함을 인식하고  
환경영향을 줄이기 위해  
최선을 다합니다.

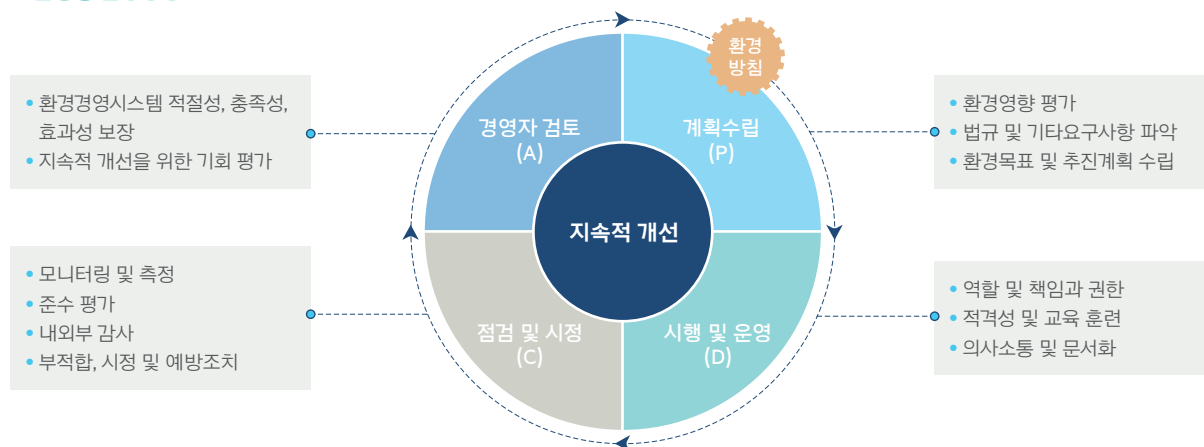


## CONTEXT

### 대한항공 환경경영의 방향과 의의

항공기 운항을 위한 항공유 사용, 이로 인한 온실가스 배출, 그리고 올해부터 시행되는 배출권거래제를 포함한 다양한 환경규제 강화가 항공업계를 둘러싼 중요한 이슈들입니다. 대한항공은 이러한 환경문제에 대해 세계 항공업계와 공동으로 대응하며 온실가스 저감과 환경영향 감소를 위해 노력하고 있습니다. 또한 적극적인 에너지 절감 활동이 원가절감으로 연결될 수 있도록 전사적 환경경영체제를 지속적으로 보완 강화하고, 환경리스크를 최소화하기 위해 다각적으로 노력하고 있습니다.

### 대한항공 환경경영 체계



## PROGRESS

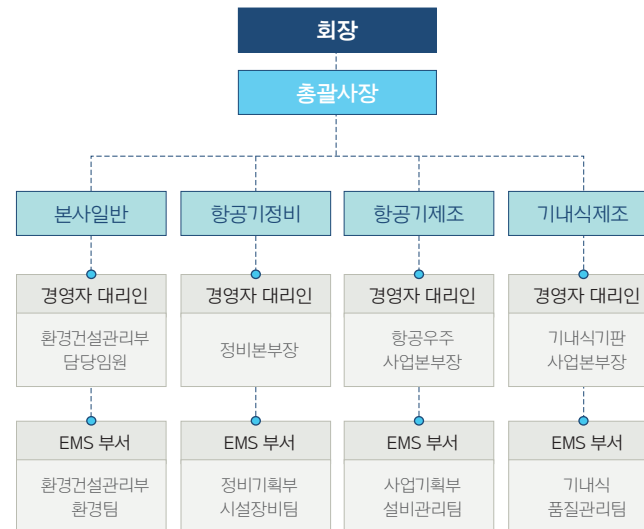
### 대한항공 환경경영 체제

대한항공은 1996년 ISO14001인증을 취득하고, 본사일반, 항공기정비, 항공기제조, 기내식제조 등 각 부문별 환경경영관리(EMS) 부서를 설치하여 전사적인 환경경영 체제를 구축, 철저하게 관리하고 있습니다.

## 환경경영 인증

인증규격	ISO14001
취득일자	1996.12.13
재인증일	2011.11.17
인증기관	BSI(영국표준협회)
인증부문	본사일반(운항, 운송, 객실, 전락지원), 정비부문, 기내식제조, 항공기제조 등 회사 전 부문 * 호텔부문은 2013년 12월부로 분리

## 환경경영 조직체계



## 환경 영향(Input &amp; Output)

## 환경자원 사용(Input)

## 항공운송부문 연료사용량

(단위: TON)

구 분	2011	2012	2013	전년대비 (%)
항공유	3,967,681	4,019,028	3,923,102	-2.39

\* 국내/국제선 운영에 사용된 항공유 사용량임

## 지상부문 직접에너지 사용량

(단위: GJ)

구 분	2011	2012	2013	전년대비 (%)
B-B유	15,814	16,333	0	-100.00
B-C유	262,658	263,349	243,815	-7.42
가스/디젤오일(경유)	281,864	296,657	252,705	-14.82
보일러 등유	17,130	466	304	-34.76
부생연료 1호	18,345	21,722	15,818	-27.18
취발유	11,399	11,283	10,861	-3.74
항공유	42,409	33,314	43,072	29.29
도시가스(LNG)	249,978	272,442	257,974	-5.31
액화석유가스(LPG)	7,339	7,485	3,901	-47.88
계	906,936	923,051	828,450	-10.25

\* 직/간접 에너지 사용량은 저탄소녹색성장기본법 지침에 따라 44개 사업장을 모니터링 하였으며, 공인기관으로부터 검증 받은 자료임 (PWC(2011~2012), KMAR(2013))

지상부문 간접에너지 사용량

(단위: GJ)

구 분	2011	2012	2013	전년대비 (%)
전력 및 증온수	1,248,506	1,335,734	1,292,780	-3.22

\* 전력 및 증온수 사용량에 대한 산정범위는 Scope1,2 이며,  
Scope3는 제외함. 또한 경계범위는 목표관리제에서 규정하는 온실가스  
배출시설 사업장과 동일함

\* 전력 및 증온수 사용량은 저탄소녹색성장기본법 지침에 따라  
모니터링 하였으며, 공인기관으로부터 검증 받은 자료임 ( PWC(2011~2012),  
KMAR(2013))

용수사용량

(단위: GJ)

구 분	2011	2012	2013	전년대비 (%)
총취수량	1,500,600	1,514,530	1,250,341	-17.44
재활용량	24,624	27,519	27,000	-1.89
재활용률	1.64	1.82	2.16	18.84

\* 총 취수량은 상수도, 중수도, 지하수에 대한 사용량이며 용수 공급자가  
발행하는 사용요금 고지서 사용량을 집계함

\* 재활용량은 김포 대한항공빌딩 중수도 사용량임

환경영향물질 배출(Output)

항공부문 온실가스(Scope1) 배출량

(단위: TON)

구 분	2011	2012	2013	증감률(%)
CO <sub>2</sub>	12,186,003	12,662,272	12,361,107	-2.38
CH <sub>4</sub>	18	18	18	0.00
N <sub>2</sub> O	387	403	393	-2.48
CO <sub>2</sub> e	12,306,351	12,780,177	12,483,403	-2.32

\* 온실가스 산정은 IPCC 2006 국가인벤토리 가이드라인 Tier 2 적용

\* CO<sub>2</sub>e는 CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O를 CO<sub>2</sub>로 등가환산한 배출량 합계

지상부문 온실가스(Scope1) 배출량

(단위: TON)

구 분	2011	2012	2013	증감률(%)
CO <sub>2</sub>	60,315	60,960	55,532	-8.90
CH <sub>4</sub>	3.236	3.287	2.684	-18.34
N <sub>2</sub> O	1.452	1.436	1.372	-4.45
CO <sub>2</sub> e	60,833	61,474	55,536	-9.66

지상부문 온실가스(Scope2) 배출량

(단위: TON)

구 분	2011	2012	2013	증감률(%)
CO <sub>2</sub>	63,912	64,723	62,643	-3.21
CH <sub>4</sub>	0.731	0.760	0.738	-2.89
N <sub>2</sub> O	0.365	0.370	0.357	-3.51
CO <sub>2</sub> e	64,041	64,854	62,769	-3.21

## 대기오염물질 배출량

(단위: TON)

구분	2011	2012	2013	증감률(%)
먼지	21	23	23	0.00
THC	16	16.19	20	23.53
NOx	64,732	67,379	65,755	-2.41
SOx	10	9	7	-22.22
SO <sub>2</sub>	3,843	3,977	3,900	-1.94

\* 대기오염물질 배출량 항공기 LTO 과정 및 6개 대기오염물질 배출시설에서 배출되는 오염물질량을 합산함(인천정비기지(A), 김포 대한항공빌딩, 부천 엔진조립공장, 부천 부품수리공장, 서귀포 KAL 호텔, 김해 테크센터)

\* 오존파괴물질배출량은 극소량으로 2008년 이후 집계하지 않음

## 수질오염물질 배출량

(단위: TON)

구분	2011	2012	2013	증감률(%)
BOD	20.978	25.572	39.677	55.16
COD	14.959	19.182	39.518	106.02
SS	30.189	38.904	43.436	11.65
T-N	3.434	4.722	5.282	11.86
T-P	0.570	0.745	1.000	34.23

\* 수질오염물질 배출량은 8개 폐수배출사업장의 '폐수배출시설'에서 배출되는 폐수로부터 발생하는 오염 물질량을 합산함(김포 대한항공 빌딩, 김포 기내식센터, 리무진 사업소, 부천 엔진수리공장, 인천 제1화물 청사, 인천 기내식센터, 인천 정비기지(A), 김해 테크센터)

## 폐기물 발생량

(단위: TON)

구분	2011	2012	2013	증감률(%)
소각	12,209.90	13,332.65	13,982.74	5.84
매립	743.57	868.63	641.08	-26.20
재활용	9,481.28	9,834.29	10,326.24	9.27
계	22,434.75	24,035.57	24,950.06	6.09

\* 폐기물 발생량은 2013년도 1월 1일부터 12월 31일까지 위탁처리업체로 반출시킨량임

\* 종량제봉투를 사용하는 사업장의 처리량은 제외함

\* 2013년부터 제주 KAL 호텔이 조직경제에서 제외됨에 따라 폐기물발생량 실적에서도 제외함

## 오염물질 배출농도

## 대기

(단위: TON)

구분	2011	2012	2013
먼지	24.4	24.6	23.8
THC	17.3	14.4	17.2
Nox	43.3	41.6	41.0
SOx	15.2	17.6	12.4

## 수질

구분	2011	2012	2013
먼지	24.4	24.6	23.8
THC	17.3	14.4	17.2
Nox	43.3	41.6	41.0
SOx	15.2	17.6	12.4

\* 오염물질 배출농도는 법규대비 % 임

## 기후변화와 항공산업의 영향

기후변화는 항공산업에 있어 직·간접적인 위기이자 기회 요인으로 작용합니다. 전 세계적으로 발생 빈도가 높아지고 있는 태풍, 허리케인 등의 자연재해는 공항운영 중단, 불규칙적인 운항, 비행 취소 등 항공기의 지상대기 시간 증가와 추가비용 발생의 원인이 되며, 해당지역의 여객수요 감소 또한 사업 및 매출에 직접적 영향을 줍니다. 또 기후변화로 인한 각종 규제들은 항공산업의 리스크로 작용할 수 있습니다.

반면 기후변화는 항공산업의 또 다른 기회가 될 수 있습니다. 연료 효율을 향상시키는 노력은 원가절감으로 이어지고, 온실가스 관련 규제를 준수하려는 노력은 연료사용 효율성 극대화와 저렴한 배출권의 전략적 확보로 이어져 항공사의 경쟁력이 될 수 있습니다. 이외에도 최신 항공기술 및 운항 시스템 도입, 바이오연료 개발촉진 등의 노력은 항공산업의 새로운 기회요인으로 작용할 것입니다. 실제로 지난 100년간 항공산업은 환경 영향을 줄이기 위한 노력을 지속해왔고, 최초 제트 항공기 대비 현재 항공기의 이산화탄소 배출량(per seat kilometer)은 약 70%나 줄었으며, 소음도 75%나 감소했습니다\*.

\* 출처: IATA홈페이지. <http://www.iata.org/pressroom/speeches/Pages/2012-06-28-01.aspx>

## 대한항공 온실가스 관리 전략

대한항공이 2013년 한해 동안 항공기 운항을 위해 소비한 연료는 총 1,302,543,587 갤런이며 대기 중에 방출된 온실가스량은 1,236만톤이었습니다. 대한항공은 온실가스 감축을 위하여 정부에서 추진하고 있는 자발적 협약 가입, 온실가스 목표관리제 도입을 수행하는 등의 다양한 노력을 통해 2013년 전년 대비 약 42만톤의 온실가스 배출 감축을 달성했습니다.

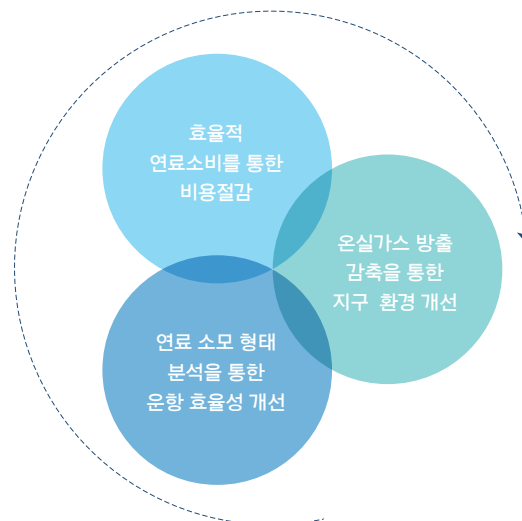
대한항공은 또한 새로운 경영전략의 일환으로서 항공기 운항에 의한 온실가스 방출을 저감시키기 위해 영업 비용의 40%에 달하는 연료비용을 효율적으로 관리하는 경영환경을 조성하고, 온실가스 방출을 감축함으로써 지구 환경도 보호하는 친환경 경영전략을 강화하고 있습니다.

### 온실가스 배출량 감축 실적

(단위:tCO<sub>2</sub>)

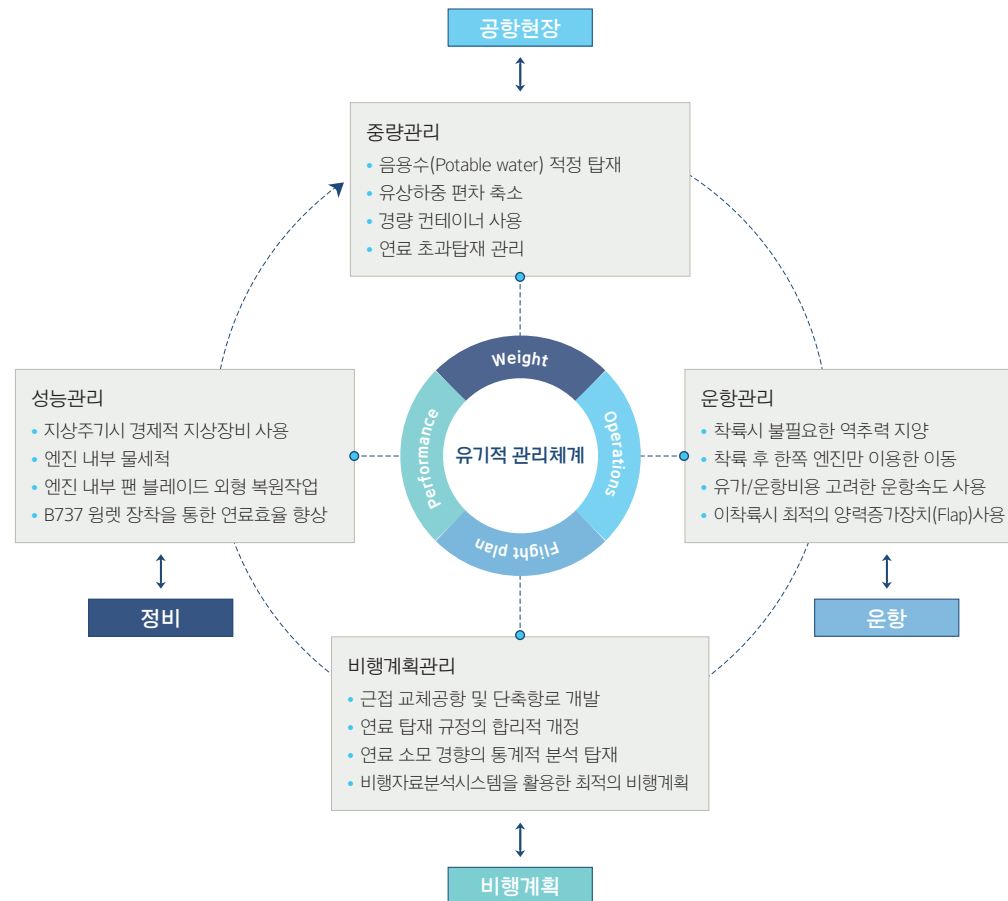
구분	2011	2012	2013
경제운항	150,649	144,658	136,125
성능개선	91,240	98,249	95,097
비행계획	119,423	156,769	156,822
중량관리	24,609	19,741	32,443
합계	385,921	419,417	420,488

### 효율적 연료관리 전략





## 대한항공 연료관리 체계



## 이해관계자 인터뷰

“최근 기후 변화로 인해 발생하는 문제들로 인한 온실가스 감축 이슈는 전 세계적인 트렌드로써 항공업계를 둘러싸고 있는 가장 중요한 이슈 중 하나입니다. 또한 올해부터 시행예정인 항공 부문 배출권거래제와 같은 국제적인 규제 강화에 대한 선제적 대응을 위해서도 친환경 정책에 대한 투자와 비용부담이 필요한 시점입니다. 따라서 대한항공은 우리 공항과의 협력으로 항공기 온실가스 감축을 위해 지속적으로 노력해야 하며, 전사적인 에너지절감정책을 위해 에너지경영시스템을 도입할 필요가 있습니다. 또한 이러한 친환경정책의 실행을 위해서 최고경영자의 적극적인 의지 및 거버넌스 역량 강화가 무엇보다 중요할 것으로 생각합니다.”



이수홍

인천국제공항공사 에너지환경처 팀장

### 항공기 유상하중 관리

대한항공은 2013년부터 운항, 여객, 기내식 등 각 부문별 운영본부와의 협업 체제로 보다 효율적인 연료관리 방식을 적용하고 있습니다. 운영본부에서 항공기 운항 중량에 영향을 미치는 여객기 및 화물기 유상탑재중량(여객+수하물+화물+우편물)인 유상하중(PAYLOAD) 편차 실적을 가산점 부여를 통해 직접 관리함으로써 보다 적극적이고 효과적으로 유상하중 편차를 개선시키고 있습니다.

### 과학적이고 효율적인 비행계획 수립

대한항공은 효율적 연료관리를 위해 'FOQA(비행자료분석시스템)', FFS(비행감시시스템) 기능을 개선시켜 비행계획 분야에도 활용하고 있습니다. 이 시스템들을 통해 항공기의 경로, 고도, 속도, 연료소비량 등의 정보를 분석하고, 과학적 데이터를 비행계획에 반영해 정확도를 높임으로써 안전하고 쾌적한 운항은 물론 탑재 연료의 효율성을 향상시키고 있습니다.

### 경제항로 개발

신규항로를 개발하거나 기존의 항로를 단축시키는 경제항로 개발 또한 연료 절감은 물론 이산화탄소 배출량을 감소시킬 수 있습니다. 대한항공은 2013년 11월부터 미 서부 출발 인천 도착 편과 인천 및 북해도지역 운항 편에 일본 삿포로와 강원동부를 잇는 신규 단축항로 운항을 시작했습니다. 한일간 단축항로는 대한항공이 한·일관계협력회의에서 관련의제 상정을 요청하고, 국토교통부의 지원과 각국 정부 합의를 통해 성사됐습니다. 이를 통해 편당 비행시간이 평균 4분 단축되었고, 연간 약 2,000톤의 온실가스 저감 효과를 얻었습니다.

### 고효율 신기종 도입

대한항공은 국내 항공사 최초로 연료 효율성이 뛰어난 A380 기종을 도입, 기존 항공기보다 승객 수송량을 약 35% 증가시키면서 온실가스를 약 10% 이상 저감시킨 효과를 얻고 있습니다. 2015년부터 도입 예정인 봄바디어(Bombardier) CS300항공기 또한 동체 및 날개에 첨단 소재를 사용하여

항공기 무게가 대폭 감소되고 엔진 성능 또한 높아져 온실가스 배출을 더욱 감소시킬 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 대한항공은 향후 2018년까지 여객기 50대 및 화물기 5대의 최신기종을 추가 도입할 예정입니다.

#### A320 '샤크렛' 생산 1,000개 돌파

대한항공은 항공운송사업 이외에도 세계적 항공기 부품제작사로서 명성을 쌓아가고 있으며, 특히 가볍고 튼튼한 첨단 복합소재를 사용하여 친환경 신기종 제작에 주로 활용되고 있습니다. 지난 2012년부터 에어버스사에 납품하고 있는 A320시리즈 날개부품인 '샤크렛(Sharklet)'은 높은 기술력과 품질을 바탕으로 2013년 2월 1,000개째 생산을 돌파했습니다. A320 샤크렛은 표면을 포함하여 80% 이상의 부품이 첨단 복합소재로 제작되어 가볍고 튼튼한 것이 특징입니다. 날개 끝 부위의 공기 저항을 감소시켜 기존 항공기 대비 3.5% 연료 절감 효과가 있으며, 1대당 연간 3,600톤에 달하는 이산화탄소 배출을 감소시키는 역할을 합니다. 대한항공은 이 분야에서 2017년까지 총 4,000억원 이상의 매출을 달성할 계획입니다.

### 항공기소음 저감을 위한 노력

#### 항공기 소음 규제 동향

ICAO(국제민간항공기구)는 1969년 민간 항공기에 대해 처음으로 소음 규제를 실시한 후 현재까지 지속적으로 규제 강도를 개정해왔습니다. 현재 운항하는 모든 민간 항공기는 Chapter 3의 기준을 따라야 하며, 2006년 이후 승인을 받는 모든 항공기는 Chapter 4 기준에 부합해야 합니다. 국내공항의 소음규제는 현재 김포(2008시행, 12개 측정국 운영), 김해(2013시행, 9개 측정국 운영), 제주(2014시행, 5개 측정국 운영)에서 시행하고 있습니다.

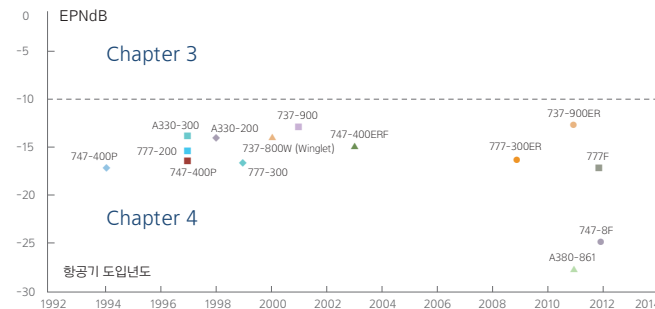
#### 대한항공 항공기 소음 등급

대한항공은 A380, B747-8 등 최신 항공기 도입으로 소음발생을 최소화하고 있습니다. ICAO Annex 16에 나타난 바와 같이 Chapter 3 기준 보다

10 EPNdB\*이상 낮은 항공기를 Chapter 4 항공기로 분류하며, 대한항공은 현재 모든 항공기가 Chapter 4 기준을 충족하고 있습니다.

\* EPNdB(Effective Perceived Noise dB) 항공기 소음 단위로, 사람이 특히 시끄럽게 느끼는 주파수에 가중치를 부여하고 소음의 지속시간, 그리고 급작스런 주파수 및 강도의 변화에 대한 보정을 하여 산출한 소음값.

### 항공기 소음 등급



### 소음감소 이륙절차 준수

대한항공은 공항 주변에 거주하는 주민의 쾌적한 생활을 위하여 항공기 소음을 최소화 할 수 있도록 소음감소 이륙절차를 개발 운영하고 있으며, NADP 1\*과 2를 적용하고 있습니다. 또한 운항 중에도 연료를 상대적으로 적게 소모하여 배기가스 배출을 억제할 수 있는 NADP 2\*를 기본적인 절차로 따르도록 회사 운항규정에 명시하여 적용하고 있습니다.

\* NADP 1: 이륙 추력으로 상승하여 고도 1,500ft(457m)에서 이륙 추력을 감소시키고 고도 3,000ft(914m)에서 이륙 플랩을 접으며 가속하는 방식으로 공항인접 지역의 소음을 저감할 목적으로 개발된 국제민간항공기구(ICAO)의 저소음이륙절차

\* NADP 2: 이륙 추력으로 상승하여 고도 1,000ft(305m) 이상에서 이륙 속도 증가와 이륙플랩을 접으며 이륙 추력을 감소시키고 고도 3,000ft(914m)에서 가속하는 방식으로 공항원거리 지역의 소음을 저감할 목적으로 개발된 국제민간항공기구(ICAO)의 저소음이륙절차

## 신기종 친환경적 특징 소개

### A380



#### 첨단 복합소재 및 고성능 엔진을 사용해 연료 효율 개선

- 부품과 기체의 40퍼센트 정도가 최신 탄소섬유 강화 복합소재와 고급 메탈 물질로 제작
- GP7270 엔진 사용, 연료 절감 및 소음 및 유해 배기가스 저감.
- 승객 1명 100킬로미터 수송하는데 경차와 비슷한 수준인 3리터 이하의 연료 소모

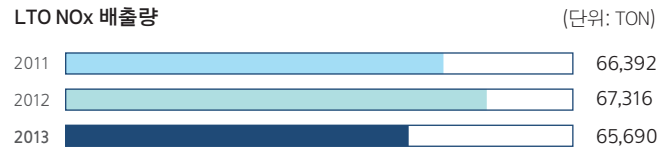
### B787-9



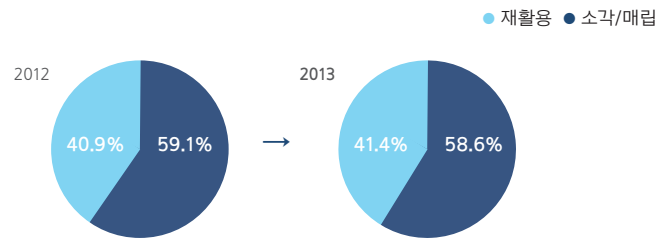
#### 가벼운 탄소복합소재 및 첨단 엔진을 사용한 친환경 차세대 항공기

- 기체의 50% 이상 첨단 복합소재로 연료효율 개선, 가스배출과 이착륙 소음 저감
- 최대 운항거리 15,750km, 장차 좌석 250 ~ 290여 석.
- 지상 컴퓨터시스템과 연결된 자체 헬스 모니터링(health monitoring) 시스템 탑재

## 지역 대기질 관리



## 재활용 vs 소각/매립 현황



## 2013 지상부문 에너지 절감 현황

개선유형	건수 (건)	투자비 (백만원)	온실가스 감축량 (tCO2eq)	에너지 (TJ)	절감비용 (백만원/년)
고효율 설비 교체	3	9.5	248.4	5.1	2.5
냉·난방 온도 조정	9	-	812.5	17.6	393.7
시설보완	2	-	105.7	2.2	3.2
운영개선	11	-	467.1	7.3	236.6
총합계	25	9.5	1,633.7	32.1	636.0

## 인천국제공항공사와 친환경공항 위한 자발적 협약 체결

대한항공은 허브공항인 인천공항 내 에너지절약 및 온실가스 감축을 추진하는 자발적 협약을 체결했습니다. 2013년 11월 이루어진 이 협약은 기후변화와 국가 전력수급 위기의 심각성을 인식하고 자발적인 에너지절약 활동을 추진하는 것을 목적으로 대한항공을 비롯해 인천공항 내 11개의 주요 사업장이 함께 하는 공동협약입니다. 해당 사업장은 연간 1% 이상의 자발적인 에너지감축 활동을 진행하고 대외홍보 및 교육프로그램 개발 등을 추진할 예정입니다.

## 멸종위기 동물 보호

대한항공은 항공화물운송에 있어 국제법규와 협약을 준수하고, 환경보호에 대해서도 적극적인 입장을 취하고 있습니다. 2013년에는 CITES(멸종위기에 처한 야생 동식물의 국제거래에 관한 협약) 회의에서 멸종위기 종으로 지정된 상어류에 대한 생태계 보호에 동참하기 위해 '삭스핀' 운송 중단을 결정했습니다. 상어의 지느러미부분인 삭스핀은 가격이 1kg당 최소 800달러(약 90만 원)에 유통되는 고가의 식재료입니다. 대한항공은 IATA (국제항공운송협회)의 LAR(Live Animal Regulations: 생동물 항공운송 규정)에 '상어와 부산물 운송 금지' 내용을 정식 제출하고, 앞으로도 자연 생태계 보호 노력에 동참해 나갈 계획입니다.



## NEXT STEP

## 2014년 환경경영 추진방향

## 환경규제 준수 철저 및 사전예방적 대응

- 국내외 항공부문 온실가스 관련 규제 준수
- 새로운 환경규제에 대한 사전 대응기반 마련(국내 배출권거래제, 화학물질관리법 등)

## 환경 커뮤니케이션 강화

- 내외부 이해관계자 소통 강화
- 환경성과지표 표준화 및 환경실천운동 지속 전개

## 환경경영체계 내실화

- 환경오염물질 측정 점검 강화
- 환경인력 관리능력 제고
- 환경비상대응체계 재정립

## 연료관리정책 개선 및 온실가스 저감기술 개발 추진

- 신기술 적용 새로운 개념의 온실가스 저감기술 적극 개발
- 국제기구와 긴밀한 정보 공유체제 유지 및 국제적 규범/기준 부합 노력

2014년 CO<sub>2</sub> 저감 목표(단위:tCO<sub>2</sub>)

구분	2014
경제운항	136,736
성능개선	88,754
비행계획	154,005
중량관리	27,398
합계	406,893



## 2014년 환경캠페인

## '내가 그린 예쁜 비행기' 어린이 그림대회 추진

대한항공은 매년 어린이를 대상으로 '내가 그린 예쁜 비행기' 그림 대회를 주최하여 큰 호응을 얻고 있습니다. 2014년에는 7회째 대회로, 어린이들에게 환경 보호의 중요성을 일깨워줄 수 있는 주제로 기획될 계획입니다. 최우수작 어린이 그림을 항공기 동체에 래핑함으로써, 세계의 하늘 위에서 항공과 환경의 조화를 통해 삶의 가치를 창조하는 대한항공의 환경 이념을 널리 알리고자 합니다.

# VALUE FOR EXCELLENCE



56

## Safety First nickname

1914년, 최초로 유료 승객을 태우고 바다 위를 날았던 민항기의 닉네임은 '안전우선 (SAFETY First)'이었습니다. 안전은 민간항공 출범 당시부터 최우선의 과제였고, 이러한 생각은 현재에도 유효합니다. 항공업계는 100년 동안 승객의 안전과 보안을 위한 다양한 노력을 기울여왔고, 나아가 고객에게 편리함, 안락함 같은 보다 더 큰 만족을 제공하기 위하여 다방면에서 진보를 거듭하고 있습니다.



## The First GCSI (글로벌고객만족도)

2013년, 대한항공은 GCSI(글로벌고객만족도) 9년 연속 1위를 비롯해 KCSI(한국산업의 고객만족도), KS-SQI(한국서비스품질지수) 등 대외기관이 선정한 다수의 고객 만족도에서 1위의 실적을 거두었고, 15년째 무사고운행을 기록 중입니다. 대한항공은 안전관련 인프라와 시스템에 대한 투자, 기재의 현대화, 그리고 고객의견 청취와 서비스 개선 노력을 꾸준히 지속해나가며 고객만족을 위해 노력하고 있습니다.

높은 운항정시성과 무사고 기록을 꾸준히  
이어가고 있으며, 고객 대상 만족도 조사에서도  
좋은 결과를 나타내고 있습니다.

#### 고객서비스부문 중요 이슈

제품·서비스의 안전성 요구 증대 / 고객 안전 보건 /  
제품 및 서비스 라벨링(고객만족) /  
고객의 요구 다양화 / 건강·친환경·친사회 중시하는 소비자 증대

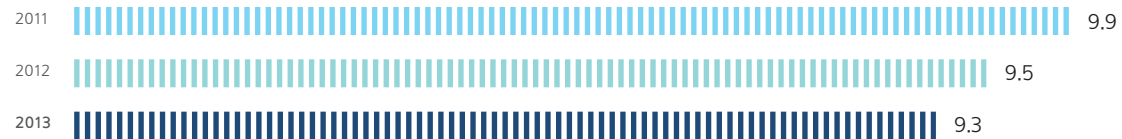
#### 고객서비스 향상을 위한 대한항공의 노력

- 안전관리시스템(SMS: Safety Management System) 구축 운영
- 운항정시율 99.86%(세계항공사 평균 운항정시율 98.91%)
- 국제 안전 Audit 프로그램 (IOSA: IATA Operational Safety Audit) 인증 유지
- 고객의 말씀 (VOC) 관리(약 6만여건 접수)
- 고객서비스 개선을 위한 '서비스포럼' 운영
- 2013 글로벌고객만족도(GCSI) 조사결과 항공부문 9년 연속 1위
- 2013 한국서비스품질지수(KS-SQI) 조사결과 항공부문 2년 연속 1위
- 고객 보건관리 및 응급의료 지원체제 구축 운영



## 주요 고객서비스성과

평균 기령(년)

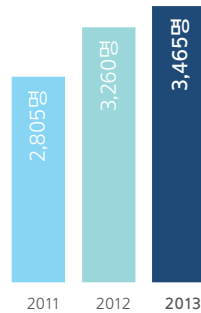


15년 무사고 운항

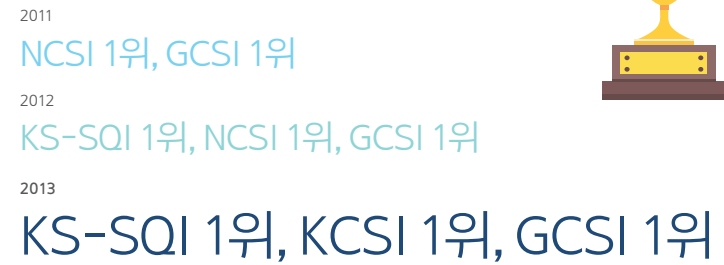


달성

몸이 불편한 고객 의료지원



대외기관 고객만족도



\* NCSI: 국가고객만족지수, GCSI: 글로벌고객만족도, KS-SQI: 한국서비스품질지수, KCSI: 한국산업의 고객만족도

# VALUE FOR EXCELLENCE

대한항공은 항공서비스의  
가치를 높여감으로써  
고객행복과 국가간 교류에  
기여합니다.



## CONTEXT

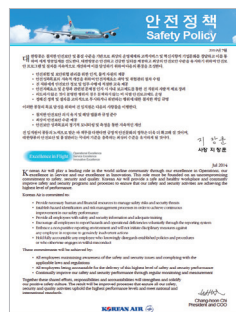
### 항공산업에 있어 고객만족의 중요성

항공산업은 사람들에게 여행의 자유를 제공함으로써 모두의 삶과 가치관을 크게 변화시켜왔습니다. 오늘날 고객은 항공편을 통해 자유롭게 국경을 넘나들며 여행을 하고, 사업을 하며, 무역을 합니다. 그리고 그 과정에서 저마다의 다양한 요구를 충족하는 서비스를 제공받고 싶어 합니다. 전 세계적으로 고객들의 목적지는 최근 10년 동안 2배나 늘어났고, 고객은 더 쉽고 빠른 직항편이나 항공사간의 원활한 연결편을 원합니다.

항공산업에 있어 승객과 화물의 안전과 보안, 그리고 여행중의 편안함과 즐거움까지, 다양한 고객의 요구를 만족시키려는 다방면의 노력들은 매우 중요합니다. 고객가치 제고는, 지난 100년간 그랬듯이 항공업계의 발전뿐만 아니라 산업과 문명의 진보로 이어지기 때문입니다. 고객을 만족시키는 보다 빠르고 편리하며 안전한 전 세계의 네트워크, 이를 위한 시스템과 인프라 구축을 위한 항공업계의 노력은 계속되고 있으며, 대한항공 또한 이러한 움직임에 적극적으로 동참하고 있습니다.



## PROGRESS



### 안전정책

대한항공의 안전정책은 안전을 최우선으로 하는 당사의 의지 및 최고 경영층의 안전에 대한 철학, 정책방향을 반영합니다. 모든 임직원은 '안전 최우선 정책'을 인식하고 안전문화의 지속적인 증진을 위해 노력하며 철저한 안전보안 및 품질수준을 기반으로 최상의 운영체제

와 고객서비스, 그리고 혁신지향적 기업문화를 창달하기 위해 노력합니다. 대한항공의 안전정책은 국가의 법, 규정, 절차 준수와 아울러 안전관리시스템의 수립 및 시행의 근간이며, 제반 규정, 절차 및 매뉴얼은 이러한 안전 정책 내용에 부합하여야 합니다. 안전보안실에서는 조직의 운영 환경 변화에 대응하기 위해 2년마다 국내외 권고사항 및 임직원 의견을 반영하여 안전정책을 개정합니다. 2014년 7월 정기 개정에서는 기존의 안전정책 내용에 최상의 안전보안 수준 유지를 위해 회사가 지원할 사항과 전 임직원이 업무 수행 시 유념할 사항 등을 추가함으로써 전 임직원의 안전에 대한 책무를 재 강조하였습니다.

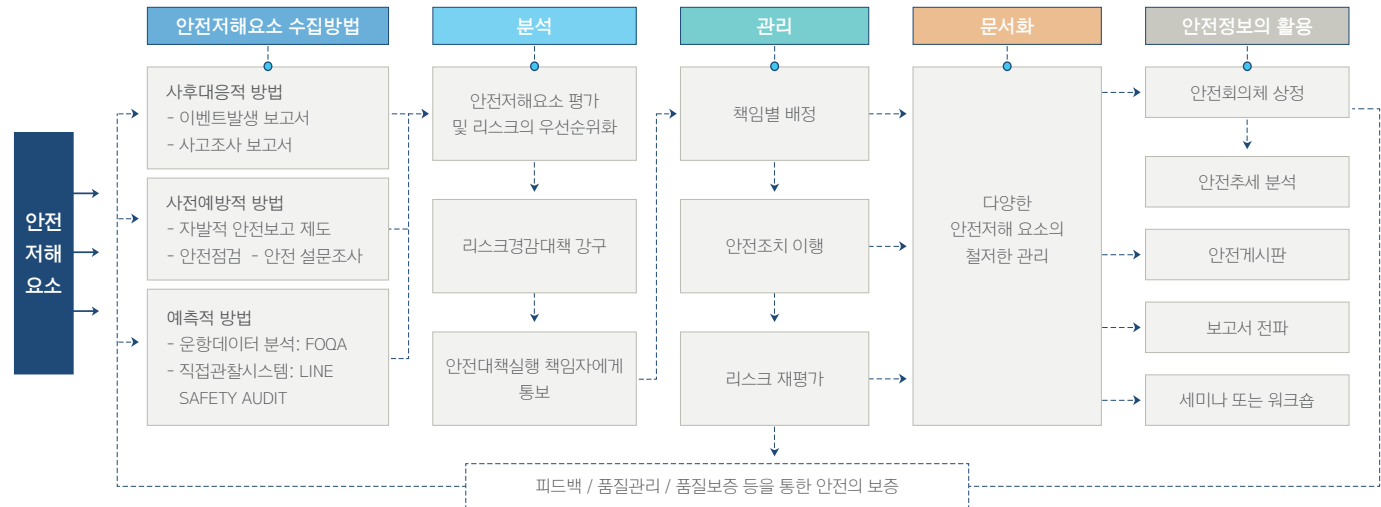
### 안전 조직

대한항공은 전사적인 안전관리시스템의 구축 및 효율적이고 체계적인 안전관리를 위하여 총괄사장 직속의 안전보안실을 운영하고 있으며, 최고경영층에 안전보안과 관련된 독립적이고 사실에 입각한 보고를 위해 안전보안실 담당임원의 총괄사장 직보체계를 유지하고 있습니다.

#### 안전 위원회 및 협의체



## 안전관리시스템(SMS)



## 안전한 운항을 위한 안전관리시스템(SMS)

대한항공은 통합적, 사전예방적 방법에 중점을 두고 선진 안전관리시스템 (SMS: Safety Management System)을 성공적으로 정착시켜 나가고 있습니다. 2009년 구축한 전사적 안전관리 IT시스템인 SafeNet을 바탕으로 안전 관리업무를 통합 운영하고 있으며, 2013년에는 Action Log 시스템을 개발해 안전운항에 영향을 끼칠 수 있는 잠재적 안전저해요소(Hazard)까지 효과적으로 관리할 수 있는 체계를 갖추었습니다.

## 국내외 안전품질 평가 현황

## IOSA(IATA Operational Safety Audit) 안전 인증

- IATA(국제항공운송협회)에서 개발한 안전평가프로그램으로, 900여 개의 안전기준 충족, 2005년 이후 매2년마다 갱신수검을 통해 안전인증 유지.

## ISAGO(IATA Safety Audit for Ground Operations) 참여

- IATA의 지상안전프로그램으로, 당사 안전기준 충족과 함께 협력 조업사를 모니터링하고, ISAGO Pool Advisory Group으로써 국제 안전기준 표준화, 전 세계 지상 조업사의 안전 및 조업 품질 개선에 기여.

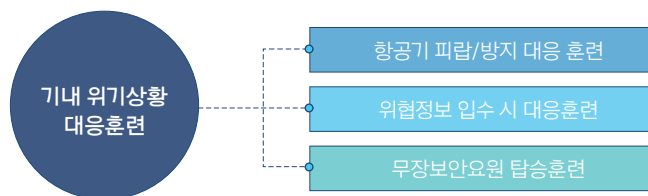
## 미국방성 Airlift Transportation Program 충족

- 미국방성의 민간항공사 안전인증 프로그램으로 2001년 8월부터 2년 주기로 수검을 통해 미국방성 이용 가능한 안전한 항공사 자격을 지속적으로 유지.

## 항공기테러 대비 보안강화를 위한 활동

최근 항공기 테러는 전 세계에 이목을 집중시킬 수 있는 대상을 목표로 삼는 경향이 있고, 한국 또한 테러의 가능성에서 자유롭지않은 않습니다. 대한항공은 승객과 항공기를 보호하기 위해 다음과 같은 예방 보안 활동을 강화하고 있습니다.

- 매월 국내외 취항도시의 보안정보 수집 및 취항공항 별 항공보안등급 발령
- 해당지점, 관련부서, 국가보안기관과 정보공유를 통한 대응체제 구축
- 보안 관련 국제기구회의 참석 등 세계 보안동향 분석 및 적용
- 현장직원 대상 보안교육 실시 및 기내 위기상황 대응훈련
- 기내 위협상황 발생 시 대처를 위한 위기대응 매뉴얼 및 각종 보안장비 구비



## 고객 서비스 개선을 위한 노력

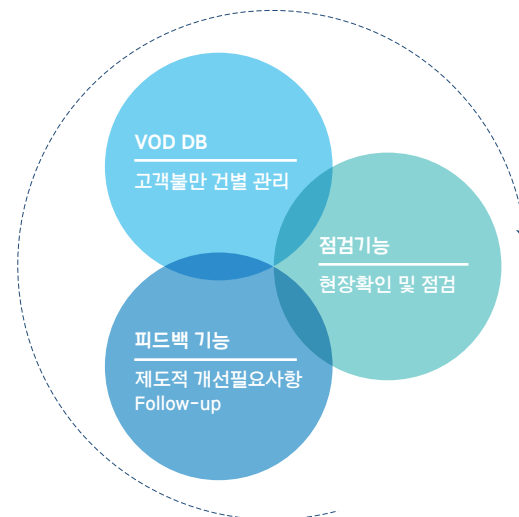
### 2013년 서비스기준부 신설

2013년에는 고객 만족 경영의 일환으로 '서비스기준부'를 신설했습니다. 서비스기준부는 예약 및 발권 서비스, 공항 서비스, 기내 및 기내식 서비스 등 대한항공 서비스 전 부문에 걸친 일관된 전사적 서비스 기준을 제시하고, 부문간 서비스 품질 격차 및 불합리한 기준을 개선함으로써 토털서비스 체제를 확립하는데 기여하고 있습니다.

## 고객의 말씀 활용

대한항공은 현장의 목소리를 고객 서비스에 반영하는 것을 주요 경영방침으로 정하고 있습니다. 고객 접점 현장관리 및 서비스 동향을 파악하기 위해 '고객의 말씀(VOC: Voice of Customer)'을 유용하게 활용하고 있습니다. 대한항공 글로벌 웹사이트를 통해 고객은 10개 언어 중 하나로 고객 이메일을 작성할 수 있습니다. 대한항공에는 연간 약 6만여 건의 칭찬, 불만, 제언, 문의 등을 접수되며 이를 반영할 수 있도록 노력하고 있습니다.

## 서비스 개선 추진 체계



## 고객의 말씀(VOC) 접수 현황

구분	2011	2012	2013	증감률(%)
칭찬	4,040	4,812	6,637	+38%
불만	3,693	4,789	4,124	-14%
제언	1,489	1,051	629	-40%
문의	44,658	50,215	48,787	-3%
기타	4,327	4,520	1,941	-133%
전체(전년비)	58,207	65,439	62,118	-5%

\* 기타: 중복 접수 건 및 단순 수하물 파손 접수 건



## 이해관계자 인터뷰

“대한항공은 고급화를 지향하는 국내 제일의 항공사로서 특히 기내서비스 면에서 경쟁사 대비 확고한 비교우위를 보유하고 있습니다. 그러나 최근 경쟁사들의 꾸준한 상승세 가운데 명확히 구별될 수 있는 대한항공만의 성장 전략이 함께 필요한 시점이며, 예약시기에 따른 가격 차등화, 이코노미좌석에 대한 가격경쟁력 강화 등 고객의 투자비용에 대비하여 만족효과를 높일 수 있는 전략이 필요하다고 생각합니다. 더불어 국내항공사의 구조적 취약점인 자체 정비 기술 인프라에 대한 지원과 같이 대한항공만이 실현할 수 있는 내부역량을 더한 사회적 책임활동을 실행하여 사회와 함께 공유 가치를 창출하는 기업으로 발전할 것을 기대합니다.”



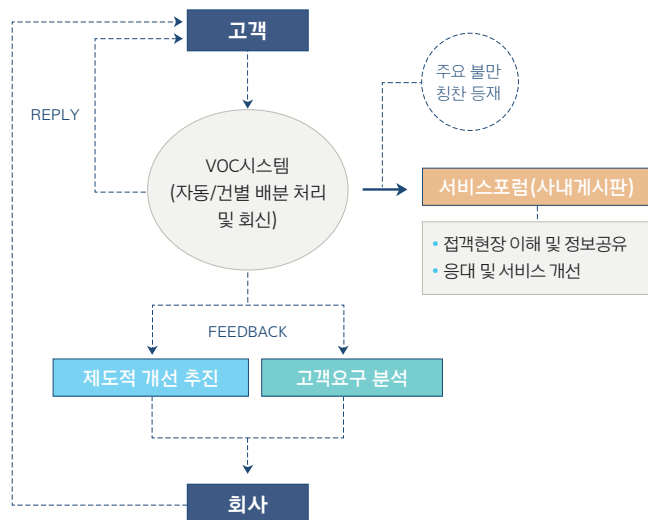
류인출

다음커뮤니케이션 Director, Business Development

### 서비스포럼 운영

대한항공은 고객과 이루어지는 모든 커뮤니케이션 데이터를 유형별로 분류하고 통합시스템으로 관리하고 있습니다. 특히 주요 불만 및 서비스 제언사항을 사내 게시판에 공유하여 전사 임직원이 각 부문 서비스 수준에 대한 이해와 인식을 나누고 있습니다. 반복적인 불만사항에 대해서는 개선 과제로 등록하고 상시 모니터링(점검)으로 문제의 발생 원인을 분석해 근본적인 해결방안을 도출함으로써 실질적인 서비스 개선 효과를 거두고 있습니다.

### 서비스포럼



### 사내 서비스 웹진 발간

2006년 9월부터 매월 사내 서비스 웹진 'Service Bulletin'을 제작 배포해 2014년 5월 현재 138호까지 발간되었습니다. 불만 사례를 통해 작성된 케이스 스터디, 서비스 우수 직원 소개, 서비스 트렌드 소개, 현장 에피소드와 다양한 항공상식 등을 제공해 고객 서비스의 길잡이 역할을 하고 있습니다.

### 서비스 엑셀런스 제도

서비스 현장에서 탁월한 역량으로 고객만족에 기여한 직원을 '서비스 엑셀런스'로 선정해 포상하고 격려함으로써 직원들간 선의의 경쟁을 통해 보다 나은 고객서비스를 만드는 촉매제가 되도록 하고 있습니다. 2013년에는 총 26명을 서비스 엑셀런스 직원으로 선정하여 상장 및 상금을 수여했습니다.

### 고객 보건 관리

#### 몸이 불편한 고객에 대한 의학적 지원

- 전문의학적 결정에 따라 의료용 산소, 항공침대 등 각종 의료장비와 최상의 의료서비스 제공

#### 기내 응급환자 발생 대비

- 승무원 기내응급처치 교육 실시로 대처능력 향상
- 항공기 내 응급환자용 각종 의료기기 탑재
- 지상 24시간 응급의료지원시스템 운영

#### 기타 기내 안전보건 관리

- 운항승무원, 항공정비사, 운항관리사 및 객실승무원에 불시 주류(약물 및 알코올)측정 실시
- 세계 감염병 모니터링 및 범유행성 감염병 발생시 대응체계 가동

## 항공기 기령 관리

항공기의 기령 관리는 고객 안전은 물론 서비스 품질과 직접적 관계가 있으며, 친환경 운항을 위해서도 반드시 필요합니다. 대한항공은 노후한 기재를 보다 안전하고 친환경적인 신기종으로 꾸준히 교체함으로써 평균 기령을 2012년 9.5년에서 9.3년으로 낮추었습니다. 이는 세계 항공사들 중에서도 매우 낮은 수치로, 앞으로도 지속적인 노후기종 매각과 신기종 구입 등 기종 현대화 계획을 실행해 나가고 있습니다.

## 철저한 운항정비로 높은 운항 정시성\* 기록

대한항공은 전 기종에 대해 비행 전후 점검 등 운항정비, 주기별 정기점검, 기내 엔터테인먼트시스템 업그레이드 등의 항공기 개조, 페인팅 등을 자체적으로 수행하고 있습니다. 안전한 운항이 될 수 있도록 비행 전후 철저한 점검과 주기별 점검을 엄수하고 있으며, 이를 통해 2013년 99.86%의 운항 정시성을 기록했습니다. 이는 전세계 항공사 평균 운항 정시성 98.91%보다 0.95% 포인트 높은 수치입니다.

\* 운항 정시성 : Dispatch Reliability 항공기 운항 관련 신뢰성 지표로, 항공기 결함으로 인해 15분 이상 지연되거나 결항됨 없이 정시 출발하는 비행편의 비율. 통상 100개의 유상 출발편당 운항건수로 산정됨.

### 새로운 여객시스템, PSS프로젝트 2014년 가동

대한항공이 지난 2011년부터 구축해온 여객서비스 시스템, 'PSS (Passenger Service System) 프로젝트'가 2014년부터 가동됩니다. 세계적인 항공여행서비스 업체 아마데우스사의 '알테아 시스템'을 도입, 예약·발권·운송 등 전반적인 시스템을 개선함으로써 탑승수속 시간을 획기적으로 줄일 수 있으며, 고객정보를 현대화하여 분석함으로써 서비스 품질을 강화하고 마케팅 개선 효과 또한 얻을 수 있을 것으로 기대합니다.

### 여행의 즐거움과 다양한 경험을 제공하는 기내식서비스

대한항공은 1998년부터 비빔밥을 기내식에 도입한 이후, 비빔국수, 삼계탕, 고리곰탕, 곤드레밥, 갈비찜, 동치미국수, 영양밥 등 다양한 한식기내식을 제공함으로써 한국인에게는 감칠맛 나는 고향의 정을 나누고 있으며, 외국인들에게는 훌륭한 건강식으로 인기를 얻고 있습니다. 이를 바탕으로 대한항공은 1998년과 2006년 최고의 기내식에 주는 '머큐리상'을 수상했습니다. 이외에도 취향지의 다양한 고품질 와인을 선별해 제공함으로써 고객에게 다양한 경험을 제공하고 있습니다.



### NEXT STEP

## 고객서비스 부문 장기 성장 전략



# HARMONY FOR EXCELLENCE

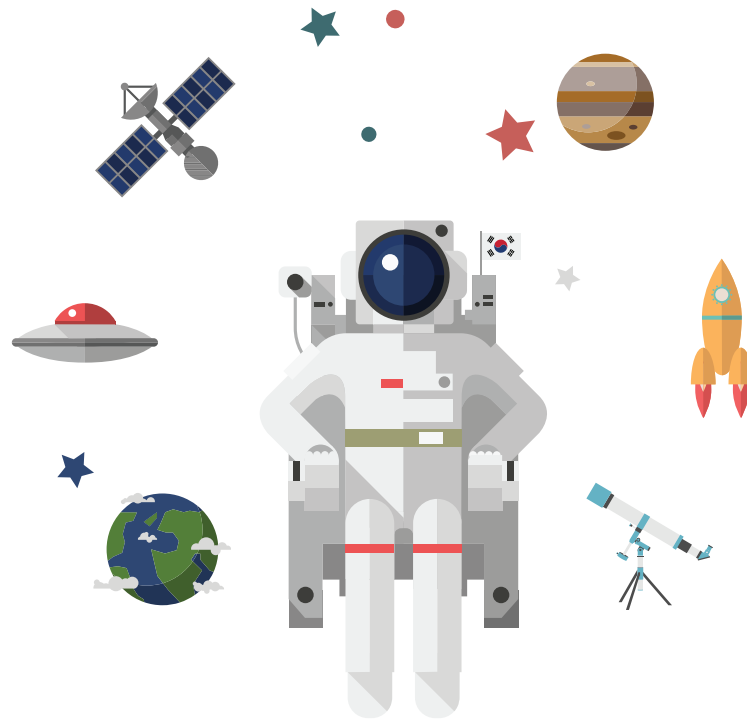


66

## Partnership 항공산업의 공동발전을 위한 노력

항공운송의 역사는 파일럿인 토니 제이너스 외에도 항공기술을 사업으로 발전시켰던 사업가 퍼서벌 팬슬러(Percival Fansler), 항공기 제작자인 토마스 베노이스트(Thomas Benoist), 그리고 최초로 티켓을 구매했던 승객 에이브람 페일(Abram Pheil) 등 선지자들의 파트너십 덕분에 시작되었습니다. 항공운송은 지난 100년간 항상 팀으로써 노력을 경주해왔습니다. 항공산업은 앞으로도 모두와 협력하며, 행복한 화합의 시대를 열어갈 것입니다.





## 우주발사체 개발 항공기술로 세계발전에 기여

우리의 머리 위에는 무한한 가능성을 담은 우주가 펼쳐져 있습니다. 대한항공은 37년 전 항공우주산업에 첫 발을 내디딘 이후로 항공기 설계, 제작, 면허생산, 성능개량, 복구, 개조 및 정비사업을 수행하며 미래를 준비해왔습니다. 에어버스, 보잉 등 주요 항공기 제작사에 항공기 구조물을 제공하고 있으며, 무인기 개발과 나로호(KSLV-I)조립, 위성 개발에 이르는 우주 개발에서도 파트너십을 유지하며 성과를 올리고 있습니다.

협력사와 함께하는 아름다운 동행을 실천하고,  
항공산업 클러스터 상생협력단지 지원을  
적극적으로 추진합니다.

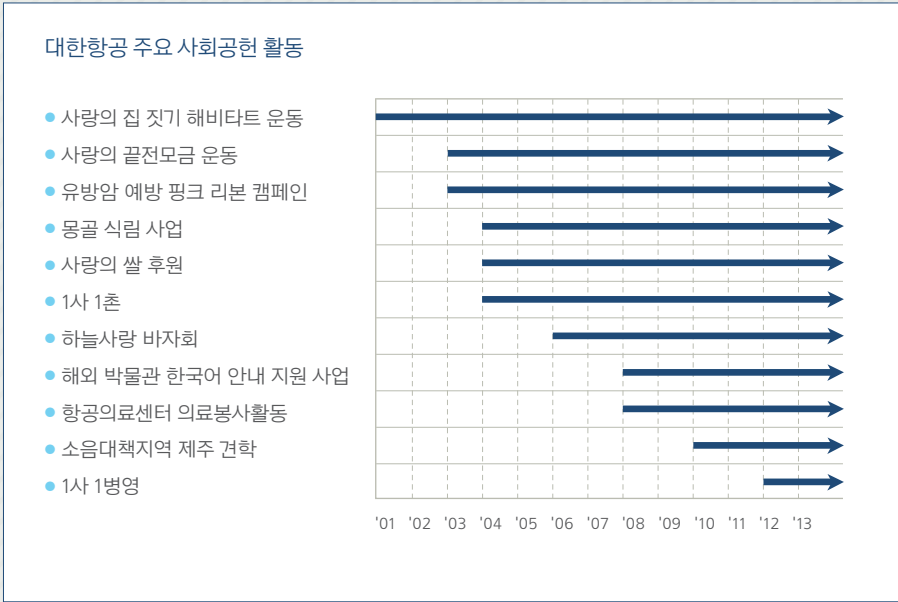
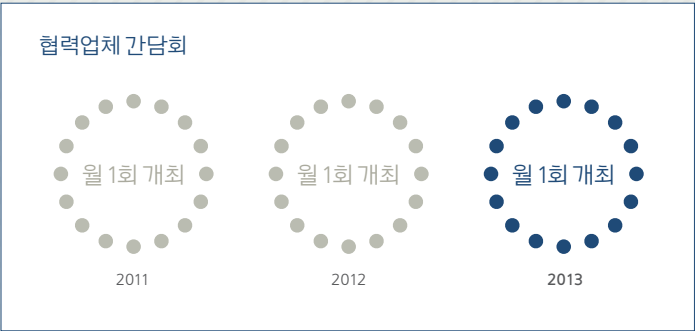
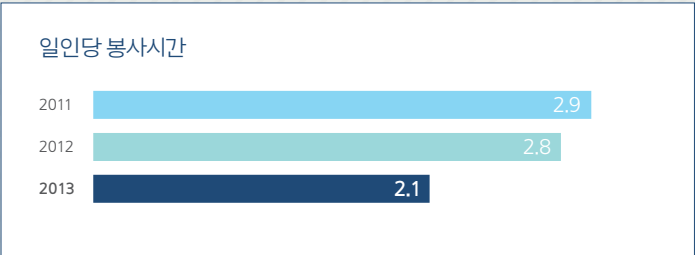
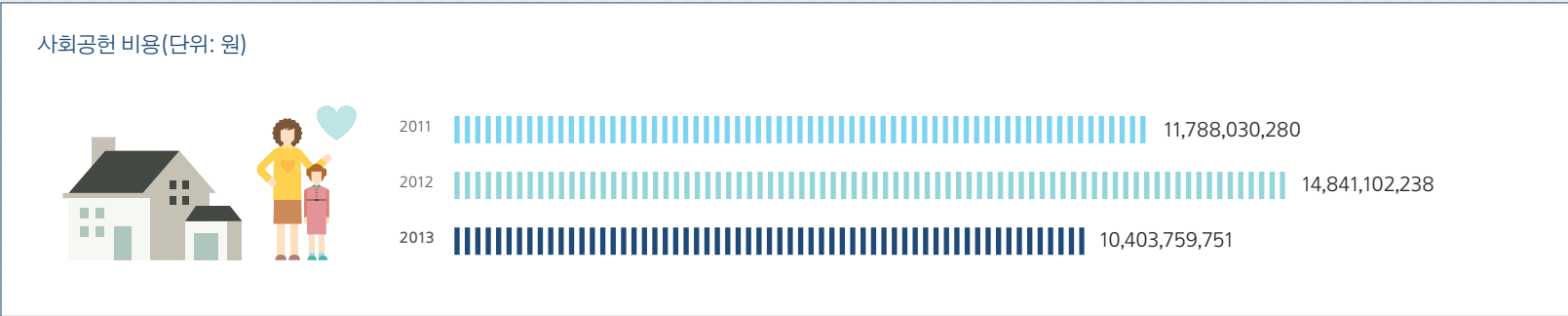
#### 동반성장과 사회공헌의 중요 이슈

안정적인 공급사슬 확보 및 관리의 중요성 증대 /  
공정경쟁·동반성장 요구 강화

#### 협력사 지원과 사회공헌을 위한 노력

- 교육 및 기술지원을 통한 협력회사 자생력 강화 프로그램 시행
- 협력회사 상시 커뮤니케이션 채널 iSP(Internet Supplier Portal) 운영
- 항공기 제조 테크센터 규모 확장, 부산 지역 사회와의 상생 발전을 위한 중소 항공 파트너사 지원방안을 골자로 하는 '항공우주 비전 2020' 발표
- 대한항공 사회봉사 인증관리센터 지정(2013.11.26)으로 참여활성화 및 관리체계화

# 상생 및 사회공헌 주요 성과



경제사회 속의 책임 있는  
일원으로서 모두와  
함께 하는 동반성장과  
상생의 가치를 추구합니다.



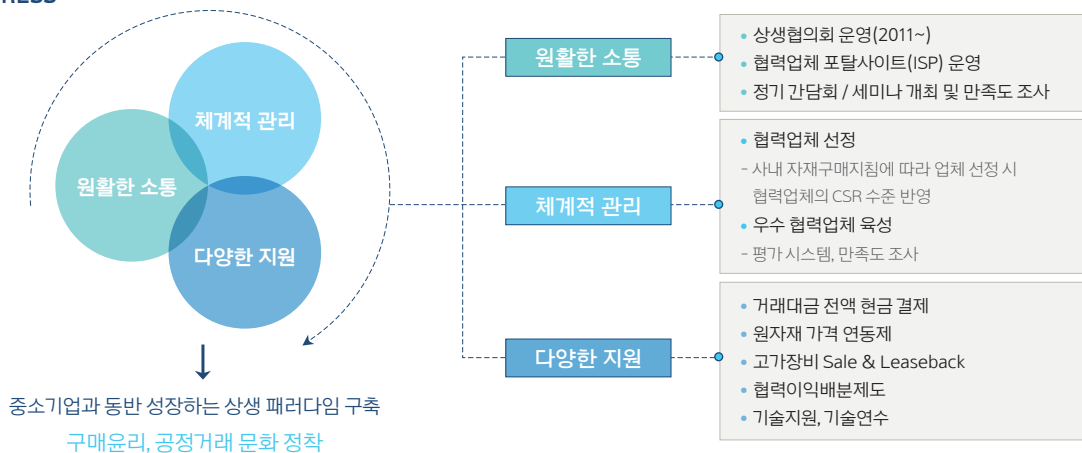
## CONTEXT

### 동반성장의 중요성과 대한항공의 협력사 정책

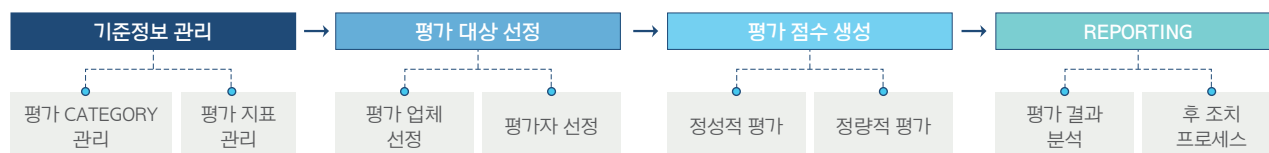
변동성이 극심한 최근 기업환경에서 지속가능한 경쟁력을 확보하기 위해 가장 중요한 필수요건 중 하나가 우수 협력업체의 끊임없는 지원과 협조입니다. 대한항공은 다양한 상생협력 활동을 통해 우수한 협력업체를 발굴, 육성하고 장기적인 협업체계를 강화하여, 상호 이익 창출 및 발전에 기여할 수 있도록 최선의 노력을 기울이고 있습니다.



## PROGRESS



### 공급업체 평가 프로세스



### 항공산업 클러스터 상생협력단지 육성

대한항공은 우리나라 항공기 제조산업의 산실인 부산 테크센터 확장 사업을 진행하고 있으며, 이와 함께 부산시가 추진하는 항공산업 클러스터 내 상생협력단지 조성사업도 적극적으로 지원하고 있습니다. 항공기 생산, 정비, 개조 시설인 부산 테크센터는 기존 71만㎡에 23만㎡를 확충해 총 94만㎡ 규모로 확대되며 항공기 조립 공장, 복합체 공장, MRO센터, 민항기 국제공동개발센터, 자동물류센터 등 첨단 설비가 구축됩니다. 또한 인근 상생협력단지에는 벤처기업관 및 항공우주지원센터, 복합체 부품 생산공장, 항공기 부품 정비공장, 고정밀 기계 가공공장, 부품 표면처리공장 등 50여 개 업체가 입주할 예정으로, 대한항공은 이들 파트너사에게 물량을 대폭 확대하고 기술 및 자금을 지원함으로써 세계적인 항공기 부품 및 정비 업체로 발돋움 할 수 있도록 돕고 있습니다.

### 중소업체 집중 지원으로 협력업체 매출 3배 증대

대한항공과 협력관계인 임가공업체의 매출이 2009년 135억 원에서 3년 만에 530억 원으로 3배 가량 성장한 것으로 나타났습니다. 이는 협력업체와의 소통을 통해 필요한 부분에 대한 실질적 기술지원, 시설 및 장비 지원, 결제기일 단축 등 중소기업의 취약부분을 지원하고 보완해 온 노력의 결과라 할 수 있습니다. 대한항공은 매달 협력사 현장관리자와 모임을 갖고 건의사항에 귀를 기울이고 있으며, 2013년에는 납품물품에 대한 결제 기일을 기존 60일에서 10일 이내 현금 지급으로 개선하였습니다. 또, 협력업체가 보잉이나 에어버스 등 대형회사로부터 사업을 수주하는 데 필요한 공정 및 설비를 활용해 승인을 받을 수 있도록 지원했습니다.

### 협력사와의 원활한 소통

대한항공은 협력업체의 당면한 문제점과 불편사항을 청취하고 이를 해결하기 위해 노력하고 있습니다. 협력업체 전용 포털사이트인 iSP(Internet Supplier Portal)를 통해 발주, 입고, 지급 정보를 빠르게 확인할 수 있으며, 기타 문의 및 제안 사항도 효율적으로 소통하고 있습니다. 또 협력업체 기술지원시스템을 운영하여 제품 적기 생산 및 품질 유지로 완성도 제고 및 비용 절감 효과를 도모합니다. 이 외에도 동반성장 협약식 개최, 상생협의회 운영, 협력업체 정책 및 지원에 대한 만족도 조사 등을 통해 개선 사항을 발굴, 반영함으로써 소통에 기반한 동반성장을 실천하고 있습니다.



### 주요 동반성장 프로그램 및 실적

2013년 기준 640여 협력업체와 함께하고 있는 대한항공은 지속가능한 상생경영을 위해 노력하고 있습니다. 2013년에는 공정거래위원회가 권고한 '공정거래협약' 제도를 도입하여 항공기 제작 관련 협력업체들과 '공정거래 및 동반성장 협약'을 체결하였으며, '대중소기업간 상생협력을 위한 바람직한 계약체결 가이드라인' 등 공정위 4대 가이드라인 도입 및 불공정거래 신고센터 운영 등을 통하여 공정거래 문화 조성을 위해 힘쓰고 있습니다. 앞으로도 대한항공은 자율적으로 동반성장 프로그램을 지속 개발하여 대·중소기업 상생 패러다임 구축을 위해 노력하겠습니다.

### 주요 동반성장 프로그램

- 거래대금 현금결제 : 어음 대신 전액 현금결제하여 협력사 유동성 향상 지원
- 원자재 가격 연동제 : 원자재 가격 및 환율 변동분을 납품단계에 반영
- 고가장비 Sale & Leaseback : 고가장비 매입 후, 협력업체에 재임대
- 협력이익 배분제도 : 협력사와 기술 공동개발 및 원가절감분 공유
- 품질 심포지움 개최 : 항공기 제작업체(보잉사)와 합동으로 심포지움 개최

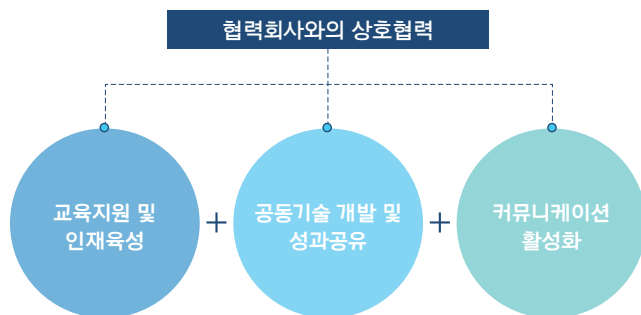
### 협력업체 지원제도

- 협력업체의 임직원 교육 및 훈련 : 협력사 품질관리능력 향상 지원, 기술능력 향상을 위한 직무교육
- 협력업체 기술지원 : 제품의 적기 생산 및 품질유지 지원
- 협력업체 인력지원 : 종견인력 협력사 파견 및 상시 검사지원
- 우수협력사 장기공급권 부여 : 1년 이상 장기계약 또는 연장계약으로 지속 성장 지원



### NEXT STEP

### 대한항공 상생경영 추진방향



### 이해관계자 인터뷰

“대한항공은 업계 1위의 명품항공사로서 보유 제 자원의 역량을 결집해야 하며 협력업체 역시 이에 부응해야 한다고 생각합니다. 경쟁력 강화 측면에서도 대한항공 구성원은 다양한 고객의 소리에 겸허히 귀를 기울이는 마음을 가져야 할 것입니다. 고객은 가장 안전하고 편안한 서비스를 기대할 것입니다. 대한항공의 서비스는 이러한 고객의 마음이 반영되어야 하며 모든 구성원들은 서비스 품질에 대해 일관된 의식과 가치체계를 가져야 할 것입니다. 대한항공과 협력업체 구성원 간의 명확한 역할과 책임 분담, 업무 신뢰와 최상의 서비스 제공이라는 핵심가치의 공유는 대한항공의 기업가치 상승과 사회적 신뢰도 향상에 기여할 것이며 지속적인 발전을 가능케 하리라 확신합니다.”



김영호  
한국공항(KAS 상무)

기업의 이윤을 사회에  
환원함으로써  
아름다운 가치의  
나눔을 실현합니다.



## CONTEXT

## 대한항공 사회공헌 활동의 의의

과거 기업의 사회공헌 활동이 현금지원이나 임직원 봉사활동에 그쳤던 데 비해, 최근에는 기업의 경영활동 자체가 사회의 문제를 해결하고, 기업에 이익이 되며, 다양한 이해관계자에게도 새로운 공유 가치를 창출하는 CSV(Creating Shared Value)활동으로 진화되고 있습니다. 대한항공은 이러한 변화 속에서 공유가치를 극대화할 수 있는 사회공헌 활동을 지속적으로 발굴하고 참여함으로써 대한항공의 미래 성장 잠재력을 강화하고 사회적 가치 또한 강화해 나갈 수 있도록 노력하고 있습니다.



## PROGRESS

## 대한항공 사회공헌 철학

대한항공은 회사, 임직원, 고객과 함께 우리가 사는 사회에 관심을 가지고, 함께 참여함으로써 '가치의 나눔'을 이루고자 각 분야에서 참여형 공헌활동을 활발히 펼치고 있습니다. 사회봉사단 운영위원회에서 체계적으로 임직원들의 봉사활동을 지원하고 있으며, 사내에 23개, 약 4,000여 명이 참여하는 봉사단체가 활발히 운영되고 있습니다. 또 2003년 12월부터 임직원의 자발적 끝잔 모금을 통한 기금 조성과 회사의 매칭그랜트 방식으로 2013년까지 약 17억원의 봉사 기금을 운영하고 있습니다.



## 육영사업

- 인하학원 : 인하대, 인하공업전문대, 인하사대부중/고
- 정석학원 : 한국항공대, 정석항공과학고, 정석대학
- 글로벌 산학협동



## 문화 후원 활동

- 세계 3대 박물관 한국어 서비스 후원
- 코리안 온-에어 프로그램 운영
- 플라잉 아트 엠베서더
- 한국 전통 기내식 개발



## 스포츠 후원 활동

- 국제 스포츠대회 공식 후원
- 스포츠 선수 후원 (엑셀런스 프로그램)
- 대한항공 여자 실업 탁구단 운영
- 대한항공 점보스 프로 배구단 운영
- 국내최초 남자 스피드스케이팅 실업팀 창단



## 그린경영

- 중국 쿠부치 사막 '녹색생태원'
- 몽골 바가노르구(區) '대한항공의 숲'
- 송도 신도시 친환경 도시 개발 참여
- 식목일 묘목 나눠주기 행사



## 나눔경영

## 사회봉사

- 사랑의 끝잔모금 운동
- 하늘사랑 바자회
- 해비타트 운동
- 유방암 예방 캠페인
- 1사1촌 운동
- 사랑의 쌀 후원
- 사내 봉사단체 운영

## 재해·재난 지원

- 재해/재난 구호품 수송
- 재해/재난 지원 활동



## 2013년 주요 사회공헌 활동



### 미래 교육에 투자하는 '꿈나무지기' 활동

어린이들을 위해 항공사견학 프로그램을 운영하고, 인천유초등학교 대상 하늘사랑 영어교실을 운영하고 있습니다. 또 다양한 교육기부를 비롯해 청소년 프로그램을 운영했으며, 국제적으로는 저개발국가 청소년을 지원하는 UNOSDP YLC 프로그램에 20만 달러 규모를 후원했고, 중국, 몽골 등에 도서관/컴퓨터교실 등을 지원했습니다.



### 문화 나눔 '문화지기' 활동

다양한 문화예술 스포츠 지원활동을 통해 문화적 토양을 비옥하게 하고 있습니다. 신년음악회 개최, 전직여승무원 동우회 KASA CHORUS의 장애인의 날 기념공연, 강서구의 '허준문화축제' 지원, 농촌 문화체험 등 문화적으로 소외된 이웃에게 다양한 전시와 공연 등 문화예술 체험의 기회를 제공하고, 스포츠 문화 인사를 후원하는 '엑셀런트 프로그램'에서는 2013년에는 손연재 선수와 서도호 작가를 선정, 후원했습니다.



### 환경을 지키는 '환경지기' 활동

몽골 바가노르 식림사업, 중국 쿠부치 식림사업 등 대표적인 지구환경보호 활동을 펼치고 있으며, 국내에서는 인천 신도 환경정화, 제주 노꼬메오름 환경정화 사업 등을 펼쳤고, 이 밖에도 식목일에 고객에게 '재크콩' 재배키트를 배포하는 등 사회적 환경인식 개선을 위한 캠페인도 벌였습니다.



### 사랑을 나누는 '나눔지기' 활동

대한항공 전임직원이 참여하고 있는 '사랑의 끝전모으기' 등 모금과 기부활동을 통해 사회적 어려움을 겪고 있는 이웃들에게 물질적 나눔을 실현하고, 고니회, 승우회 등 직종별 지역별로 구성된 23개 사내 봉사단체를 주축으로 봉사활동을 펼쳤습니다. 2013년에도 사회복지 공동모금회에 이웃사랑 성금 30억원을 기탁한 것을 시작으로, 사회복지관, 요양원, 어린이집, 장애우 봉사활동과 해비타트활동 등이 활발하게 펼쳐졌습니다.



## 임직원 사회봉사 참여실적



연간

23 개 단체



연인원

4,129 명



NEXT STEP

## 2014년 사회공헌 중점 추진계획

## 봉사활동 공식 인증 제도 도입

- 대한항공 사회봉사 인증관리센터 지정(2013.11.26)으로 참여활성화 및 관리체계화

## 봉사활동 홍보 및 커뮤니케이션 활성화

- 사회봉사단 CI 활성화 및 웹진발행 등 대내외 홍보 및 소통 강화

## 창립 45주년 기념 사회공헌 활동 실시

- 임직원 특별바자회, 청소년 초청 견학행사, 제주 견학행사 등 관련행사 개최
- 전사캠페인, 해외봉사활동 연간테마 등 2014년 '한마음' 캠페인 연계 활동

## 전사적 봉사활동 다양화

- 봉사인증센터 지정에 따른 봉사처 및 프로그램 다양화
- NGO와의 협력을 통해 체계적이고 장기적인 봉사활동 전개

## 이해관계자 인터뷰

“글로벌 항공운송시장이 급속하게 변화하는 가운데 항공 산업은 지속적으로 성장하고 있습니다. 대한항공은 국내 최고의 서비스를 제공하는 항공사로 경제 및 환경이슈에 대한 뛰어난 대응력을 갖추었으며, 경영이슈의 사전 예측과 함께 더욱 창조적이고 자유스러운 경영의사 결정과 기업문화를 구축하여 미래 기업의 경쟁력을 확보해야 할 것입니다. 더불어 대한항공은 업계 1위의 항공사로서 국내항공사가 아직 대응하지 못하고 있는 Aviation Bio Fuel, 항공안전 운영기술 개발 등 기술발전 가속화 트렌드와 사회 구성원으로서 기업의 사회적 책임에도 지속적으로 대응하여 글로벌 top 항공사의 입지를 다져가야 할 것입니다.”



박진서

한국교통연구원 항공정책기술 연구본부 연구위원

# APPENDIX

77	UN GLOBAL COMPACT
78	수상실적 및 협회 가입 현황
79	GRI 가이드라인
85	제3자 검증의견서

## UN GLOBAL COMPACT

유엔 글로벌 콤팩트는 유엔이 인권, 노동기준, 환경, 반부패에 관한 10대 원칙을 제창하고, 이에 대한 기업의 지지와 이행을 목적으로 발족한 국제 협약입니다. 대한항공은 그간 핵심 과제로 추진해 온 윤리경영, 투명 경영 및 사회적 책임 실천이 글로벌 콤팩트의 제창 내용과 방향을 같이 하여 2007년 7월 유엔 글로벌 콤팩트에 가입하였습니다. 대한항공은 10대 원칙을 지지하며 이행을 위해 계속 노력할 것입니다.

## PRINCIPLES

### 인권 | HUMAN RIGHTS

원칙 1. 우리는 국제적으로 선포된 인권보호를 지지하고 존중한다.  
원칙 2. 우리는 인권 침해에 연루되지 않도록 한다.

### 노동 | LABOR

원칙 3. 우리는 결사의 자유와 단체교섭의 실질적 권리를 보장한다.  
원칙 4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.  
원칙 5. 우리는 아동노동을 효과적으로 근절한다.  
원칙 6. 우리는 고용 및 업무에 있어서 차별을 근절한다.

### 환경 | ENVIRONMENT

원칙 7. 우리는 환경 문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.  
원칙 8. 우리는 환경적 책임을 강화하는 조치를 이행한다.  
원칙 9. 우리는 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 장려한다.

### 반부패 | ANTI-CORRUPTION

원칙 10. 우리는 부당 취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패에 반대한다.

## 유엔 글로벌 콤팩트 관련 활동 추진 현황

구분	협회 및 단체명	관련활동	보고 페이지
인권	1 우리는 국제적으로 선포된 인권보호를 지지하고 존중한다. 2 우리는 인권침해에 연루되지 않도록 한다.	• 유엔 글로벌 콤팩트 10대 원칙 및 국제노동기구 (ILO) 규정 준수 • 사내 윤리 교육 및 성희롱 예방 교육 과정 운영	3, 14~15, 34
노동	3 우리는 결사의 자유와 단체교섭의 실질적 권리를 보장한다. 4 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다. 5 우리는 아동노동을 효과적으로 근절한다. 6 우리는 고용 및 업무에 있어서 차별을 근절한다.	• 결사 및 단체교섭의 자유 행사 권리 보장 • 근로기준법 및 국제노동기구(ILO)에서 정한 • 규정에 따라 강제노동 및 아동노동에 대한 조항을 준수. 아동노동 및 강제노동 위반 사례 없음 • 여성인력 확대 및 장애인 고용 증진 • 국적, 문화, 종교 등에 대한 차별 없이 해외 인력 고용	34, 40~50
환경	7 우리는 환경 문제에 대한 예방적 접근을 지지한다. 8 우리는 환경적 책임을 강화하는 조치를 이행한다. 9 우리는 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 장려한다.	• 사업장 내 오염물질 배출 규정 철저 준수 • 전사 ISO14001 인증 • 온실가스 인벤토리 시스템 구축 및 온실가스 감축 활동 추진 • 연료 효율이 높고 소음이 적은 최신의 친환경 항공기 및 엔진 지속 도입	52~64
반부패	10 우리는 부당 취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패에 반대한다.	• 윤리헌장 제정 선포 및 유엔 글로벌 콤팩트 10대 원칙 준수 • 반부패 교육 실시 • 내부 비리 신고제도 운영 • 공정거래 자율 준수 프로그램 운영 • 준법지원제도 도입	3, 14~15

## 2013 주요 수상실적

구분	수상내용	시상처	시상 일자
경제	최고의 비즈니스 클래스 항공사	Oriental Morning Post	2013.01.09
	최고의 아시아 항공사	Voyage	2013.01.15
	2013 소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드 대상	디지털조선일보	2013.01.17
	제2회 2013 소비자선정 최고의 브랜드 대상	포브스코리아	2013.01.23
	최우수 항공사	Travel & Leisure	2013.01.24
	2013 Asia-Pacific Airline Retail Awards Best Airline for Inflight Retail	Airline Retail Conference	2013.02.26
	2013 K-BPI (한국산업의 브랜드파워)	한국능률협회컨설팅	2013.03.05
	2013 대한민국 브랜드스타	브랜드스타	2013.03.12
	제21회 소비자가 뽑은 좋은 광고상 인터넷, 옥외, 신문 부문	한국광고주협회	2013.03.28
	2013 국가브랜드대상	중앙일보, 국가브랜드대상 선정위원회	2013.04.03
	제 20회 올해의 광고상 옥외 부문	한국광고학회	2013.04.05
	2013 DFNI Asia/Pacific Awards' 최고의 온라인 서비스 제공 항공사	DFNI(Duty Free News International)紙	2013.05.14
	글로벌고객만족도(GCSI) 항공여객운송서비스 부문 1위	일본능률협회컨설팅	2013.06.27
	한국서비스품질지수(KS-SQI) 항공사 부문 1위	한국표준협회	2013.06.27
	한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위	한국능률협회컨설팅	2013.09.30
	최고의 외국항공사 TOP3	XINHUANET(新华网)	2013.12.22
	Best Airline in Asia, Best A380 Layout	Premier Traveler	2013.12.30
사회	최우수 사회공헌 항공사	Beijing Evening News	2013.01.17
	2012년도 사회공헌 프로젝트상	중국공익절	2013.01.23
	HRD 경영종합대상(Best HRD Award)	한국 HRD 협회	2013.03.19
	Supplier of the Year 2012 - Pathfinder 분야 최우수 사업파트너상 수상	The Boeing company	2013.04.18
	Seven-Star Airline for Safety and Product	Airlineratings.com	2013.06.11
	2013 지속가능성지수(KSI) 항공업종 1위	한국표준협회	2013.10.16
환경	지속가능한 2013 제품책임지수 항공부문 1위	한국언론인협회	2013.11.22

## 협회 및 정책기구 멤버십 획득 현황

구분	협회 및 단체명
항공	IATA(International Air Transport Association, 국제항공운송협회), AAPA(Association of Asia Pacific Airlines, 아시아태평양항공사협회), SkyTeam, 한국항공진흥협회, (사)대한민국항공회, 한국항공기술협회, 한국항공우주학회, 한국항공우주법학회, 한국항공경영학회
경제	지속가능발전기업협의회, 대한상의 지속가능경영원, 전국경제인연합회, 한국경제연구원, 한국경영자총협회, 대한상공회의소, 경제단체협의회, 한일경제협회, 한국상장회사협의회, 한국증권거래소, 한국관세물류협회, 전경련 국제경영원, 한국무역협회, 한미경제협의회
환경	녹색기업협의회, 녹색성장기업협의회, 강서기업환경실천단, 항공부문 온실가스 자발적 감축협의회
사회	나눔국민운동본부, (사)개인정보보호협의회, 한국선진화포럼, ASIA SOCIETY KOREA CENTER, 한-몽골 포럼, 미국관광홍보위원회, 서울국제포럼, 한국메세나협회, 한국능률협회, 다카마도노미야 기념재단, 국제백신연구소 한국위원회

# 대한항공 2014 지속가능성보고서 GRI G4 Index

2014 SUSTAINABILITY REPORT

APPENDIX

지표	G4 세부내용	페이지	외부검증
전략 및 분석			
G4-1	최고 의사 결정권자 (예: CEO, 의장 또는 이와 동등한 직원)가 지속가능성과 조직과의 관계 및 조직의 지속가능성을 위한 전략에 대해 밝힌 성명서	2-3	85-86
G4-2	핵심 영향, 위험과 기회	16-17	85-86
조직 프로파일			
G4-3	조직 명칭	4-7	85-86
G4-4	주력 브랜드, 제품 및 서비스	4-7	85-86
G4-5	본사 위치	4-7	85-86
G4-6	조직이 주요 사업장을 운영하거나 조직의 지속가능성 토픽과 특별히 관련된 국가들의 수와 이름	8-9	85-86
G4-7	조직 소유 형태 및 법적 형태	12-13	85-86
G4-8	시장 영역(지리적 분할, 서비스 분야, 고객유형 및 수혜자 등 포함).	8-9	85-86
G4-9	보고 조직의 규모 - 총 근로자 수 - 총 사업장 수 - 순매출액(민간부문 조직) 또는 순수익(공공부문 조직) - 부채와 자기 자본으로 세분화 총 자본(민간부문 조직) - 제공하는 제품 수량 또는 서비스 규모	4-7	85-86
G4-10	A. 고용계약 및 성별 전체 근로자 수 B. 고용 유형 및 성별 전체 정규 근로자 수 C. 근로자/피감독근로자별, 그리고 성별 전체 인력 D. 지역과 성별 전체인력 E. 조직이 수행하는 일의 상당 부분이 법률상 자영업자로 인정되는 자 또는 근로자나 피감독근로자가 아닌자에 의해 수행되고 있는지에 대해 보고 F. 고용 근로자 수의 중요하 변화(예: 관광업 또는 농업에서의 고용인력의 계절적 변화)*	34-36	85-86
G4-11	단체협약 적용 대상 근로자 비율	39	85-86
G4-12	조직의 공급사슬에 대한 설명	20-21	85-86
G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급사슬과 관련된 중요한 변화 - 설비 개통, 폐쇄, 확장 등을 포함한 사업장 위치 변경 또는 사업장 변화 - 주식자본 구조 및 기타 자본형성의 변화, 유지보수, 사업장 개조(민간부문 조직의 경우) - 공급업체 위치 변경, 공급망 구조 변경, 공급업체와의 관계 변화(공급업체 선정 및 계약종료 포함)*	보고서에 관하여	85-86
G4-14	조직의 사전예방 접근법 또는 원칙의 명시 내용	16-17	85-86
G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브	77	85-86
G4-16	가입한 협회(산업 협회 등)나 국내 또는 국제 후원기관 중 유지중인 멤버십 현황	78	85-86
G4-17	A. 조직의 연결재무제표 혹은 동등한 문서에 포함되는 모든 주체 B. 조직의 연결재무제표 혹은 동등한 문서에 수록된 모든 주체 중 보고되지 않은 주체*	보고서에 관하여	85-86

지표	G4 세부내용	페이지	외부검증
파악된 중대측면과 경계			
G4-18	A. 보고서 내용과 측면경계 결정 과정 B. 보고서 내용 결정 과정에서 보고원칙의 적용에 대한 설명	18-19	85-86
G4-19	보고서 내용결정 과정에서 파악한 모든 중대측면	GRI Index	85-86
G4-20	각 중대측면별로 조직 내 측면경계에 대해 다음과 같이 보고 - 해당 측면이 조직내/조직 외부에서 중요한지 보고 - 해당 측면이 G4-17에 기술된 조직 내 모든 주체에 중요하지 않은 경우, 두 접근 방법 중 하나를 선택하여 보고 a. 해당 측면이 중요하지 않은 G4-17에 수록된 주체 또는 주체 그룹의 목록 b. 해당 측면이 중요한 G4-17에 수록된 주체 또는 주체 그룹의 목록- 조직 내 측면경계와 관련된 한계를 보고	GRI Index	85-86
G4-21	각 중대측면별로 조직 외부의 측면경계에 대해 다음과 같이 보고함 - 해당 측면이 조직 외부에서 중요한지 보고 - 해당 측면이 조직 외부에서 중요한 경우, 해당 측면이 중요한 주체, 주체의 그룹 또는 그 요인을 파악, 또한 파악된 주체에게 해당 측면이 중요한 지리적 위치를 설명함 - 조직 외부의 측면경계와 관련된 한계를 보고	GRI Index	85-86
G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 그러한 수정보고 이유	해당사항 없음	85-86
G4-23	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화	보고서에 관하여	85-86
이해관계자 참여			
G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단들의 목록	21	85-86
G4-25	조직이 관여할 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	18	85-86
G4-26	유형별, 이해관계자 집단별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식	18	85-86
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사, 이에 대한 조직의 대응 방식, 핵심 토픽 및 관심사를 제기한 이해관계자 집단	19	85-86
보고서 프로필			
G4-28	제공한 정보의 보고기간(회계 연도 또는 역년).	보고서에 관하여	85-86
G4-29	가장 최근 보고서 발간 일자(존재하는 경우)	보고서에 관하여	85-86
G4-30	보고 주기(매년, 격년 등)	보고서에 관하여	85-86
G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의 시의 연락처	보고서에 관하여	85-86
G4-32	A. 조직이 선택한 '부합' 방법 보고 B. 선택 방법에 대한 GRI 인덱스 C. 보고서에 대해 외부 검증을 받은 경우, 외부 검증보고서에 대한 참조 기입. GRI는 외부 검증을 활용을 권장하지만, 이는 가이드라인 '부합' 요구사항은 아님	보고서에 관하여	85-86
G4-33	A. 보고서 외부 검증에 대한 조직의 정책 및 현 관행 B. 외부 검증보고서가 수록되지 않은 경우 외부 검증의 범위와 기준 C. 보고 조직과 검증기관 간의 관계 D. 최고 거버넌스 기구나 임원이 지속가능성보고서 검증 과정에 관여하는지 보고	보고서에 관하여, 85-86	85-86

지표	G4 세부내용	페이지	외부검증
거버넌스			
G4-34	최고거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조, 경제, 환경, 사회적 영향에 대한 의사결정 책임이 있는 위원회	13	85-86
G4-35	최고 거버넌스 기구가 고위 임원 및 기타 근로자에게 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 권한을 위임하는 절차	13	85-86
G4-36	조직 내 임원급 인사나 경제적, 환경적, 사회적 토픽을 책임지는 이사 임명 여부, 또한 그러한 직위에 있는 자가 최고 거버넌스 기구에 직접 보고할 수 있는 시스템이 있는지 보고	13	85-86
G4-37	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 관해 이해관계자들과 최고 거버넌스 기구가 협의하는 과정 보고, 협의가 위임된 경우 누구에게 위임되어 있는지와 최고 거버넌스 기구에 대한 피드백 절차 설명	13	85-86
G4-38	최고 거버넌스 기구와 그 위원회의 구성 - 상임 또는 비상임 - 독립성 - 거버넌스 기구의 임기 - 각 개인의 다른 중요한 직위 및 업무 수와 그 업무의 성격 - 성별 - 대표자가 불충분한 사회집단의 구성원 - 경제적, 환경적, 사회적 영향 관련 역량 - 이해관계자 대표	12	85-86
G4-39	이사회 의장의 임원 겸직 여부(겸하는 경우, 조직 경영에 대한 역할과 겸직의 이유 보고)	12	85-86
G4-40	최고 거버넌스 기구 및 산하위원회의 임명과 선정 절차, 최고 거버넌스 기구구성원의 임명 및 선정 기준 - 다양성의 고려 여부 및 그 방법 - 독립성의 보장 여부 및 그 방법 - 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 관련된 전문지식과 경험의 고려 여부 및 그 방법 - 이해관계자들의(주주 포함) 참여 여부 및 그 방법	12-13	85-86
G4-41	최고 거버넌스 기구가 이해관계 상충을 방지하고 관리하는 프로세스, 이해관계 상충 상황에 대해 아래 사항 포함하여 이해관계자들에게 공개 - 이사회 구성원의 겸직사항 - 공급업체 및 다른 이해관계자와 상호주식의 보유 - 지배주주의 존재 - 관련 당사자의 공개자료	13	85-86
G4-42	최고 거버넌스 기구와 고위 임원의 경제적, 환경적, 사회적 영향과 관련된 조직의 목적, 가치 또는 미션, 전략, 정책, 목표 등을 개발, 승인, 개선하는 것에 대한 역할	12-13	85-86
G4-43	최고 거버넌스 기구의 경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 공동 지식을 개발하고 강화하기 위한 조치	13	85-86
G4-44	A. 경제적, 환경적, 사회적 토픽의 관리방식에 대한 최고 거버넌스 기구의 성과를 평가하기 위한 절차 보고, 평가의 독립성과 수행 빈도, 조직의 자체 평가 여부 B. 경제적, 환경적, 사회적 토픽의 관리방식에 대한 최고 거버넌스 기구의 성과 평가에 대한 대응 조치(최소한 구성원과 조직관행의 변화에 대한 내용 포함)	13	85-86
G4-45	A. 경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회를 파악하고 관리하는 데 대한 최고 거버넌스 기구의 역할 B. 최고 거버넌스 기구가 이해관계자 협의 과정을 거쳐 경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회를 파악하고 관리하는지에 대한 보고	16-17	85-86

지표	G4 세부내용	페이지	외부검증
거버넌스			
G4-46	경제적, 환경적, 사회적 토팩에 대한 조직의 위험관리 프로세스 검토 시 최고 거버넌스 기구의 역할	16-17	85-86
G4-47	최고 거버넌스 기구가 경제적, 환경적, 사회적 영향과 위험 및 기회에 대해 검토하는 빈도	13	85-86
G4-48	조직의 지속가능성보고서를 공식 검토하고 승인하며, 중대측면이 모두 포함되어 있는지 확인하는 최고 위원회 또는 직위	13	85-86
G4-49	중요 사항을 최고 거버넌스 기구에 보고하는 절차	13	85-86
G4-50	최고 거버넌스 기구에 보고된 중요 사항의 성격과 보고 횟수, 이를 다루고 해결하기 위한 제도	13	85-86
G4-51	A. 보수 유형별 최고 거버넌스 기구와 고위 임원에 대한 보수 정책 - 고정급여와 변동급여 a. 성과급 b. 주식 기반 보수 c. 보너스 d. 후배주 또는 가독주 - 사인온 보너스 또는 채용 인센티브 지급 - 퇴직급여 - 임원보수 환수금 - 최고 거버넌스 기구, 고위 임원, 기타 근로자별 퇴직급여제도(복리후생과 기여율 차이를 포함하여 보고) B. 보수 정책상의 성과 기준이 최고 거버넌스 기구 및 고위 임원의 경제적, 환경적, 사회적 목표와 어떠한 관련있는지 보고	13	85-86
G4-52	보수 결정 절차. 보수자문위원이 보수 결정에 관여하는지, 경영과 독립적으로 수행하는지, 보수자문위원이 조직과 기타 어떠한 관계를 맺고 있는지 보고	13	85-86
G4-53	보수와 관련하여 이해관계자의 견해를 어떻게 수렴하고 참작하는지 보고(보수 정책에 대한 투표결과와 보수 정책에 대한 제안 포함)	13	85-86
G4-54	주요사업장이 있는 국가별로 전체 근로자(최고 연봉자 제외)의 연간 총 보상의 중앙값과 대비한 조직의 최고 연봉자의 연간 총 보상 비율	13	85-86
G4-55	주요사업장이 있는 국가별로 전체 근로자(최고 연봉자 제외)의 연간 총 보상 증가율의 중앙값과 대비한 조직의 최고 연봉자의 연간 총 보상 증가율의 비율	-	내부 정책상 공개불가
윤리성 및 청렴성			
G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령 등의 행동규범	14-15	85-86
G4-57	윤리 및 법규준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내외부의 자문 메커니즘(안내, 상담서비스 등)	15	85-86
G4-58	비윤리적이거나 불법적인 행위, 그리고 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내외부 제도(계통보고, 내부고발제도, 핫라인 등)	15	85-86



Material Aspects	Boundary		DMA and Indicators		페이지	외부검증
	Within	Outside	경제			
경제성과	●		G4-EC1	직접적인 경제가치 발생과 분배(EVG&D) 보고, 직접적인 경제가치 발생(수익)/경제적 가치 분배(운영비용, 근로자 임금과 복리후생, 투자자에 지급하는 지불금, 국가별 정부에 지급하는 지불금, 지역사회 투자)/유보경제가치('직접적 경제가치 발생'으로 계산)	21	85-86
			G4-EC2	기후 변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	50	85-86
			G4-EC3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	-	퇴직연금 미가입
			G4-EC4	정부의 재정지원	N/A	해당사항 없음
시장지위	●		G4-EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	36	85-86
			G4-EC6	주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진의 비율	36	85-86
간접 경제효과		●	G4-EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	71	85-86
			G4-EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	26	85-86
Aspects	Within	Outside	환경			
에너지	●	●	G4-EN3	조직 내 에너지소비	47	85-86
			G4-EN4	조직 밖에서의 에너지 소비	47	85-86
			G4-EN5	에너지 집약도	47	85-86
			G4-EN6	에너지소비 감축	45, 54	85-86
			G4-EN7	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	47	85-86
배출	●	●	G4-EN15	직접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 1)	48	85-86
			G4-EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 2)	48	85-86
			G4-EN17	기타 간접 온실가스(GHG) 배출 (SCOPE 3)	-	관리하고 있지 않음
			G4-EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도	45	85-86
			G4-EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	50	85-86
			G4-EN20	오존파괴물질(ODS) 배출	48	85-86
			G4-EN21	NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물	48	85-86
제품 및 서비스	●	●	G4-EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	51-52	85-86
			G4-EN28	판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율(범주별)	54	85-86

Material Aspects	Boundary		DMA and Indicators		페이지	외부검증
Aspects	Within	Outside	사회			
노동관행과 양질의 일자리						
고용	●		G4-LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율(연령별, 성별, 지역별)	34-35	85-86
			G4-LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	37-38	85-86
			G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	39	85-86
훈련 및 교육	●		G4-LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)	41	85-86
			G4-LA10	지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	41	85-86
			G4-LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	40-41	85-86
노동관행과 양질의 일자리						
고객 안전보건	●		G4-PR1	개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스군의 비율	61	85-86
			G4-PR2	제품생명주기 동안 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)	-	내부 정책상 공개불가
제품 및 서비스 라벨링	●		G4-PR3	조직의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율	N/A	해당사항 없음
			G4-PR4	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과)	N/A	해당사항 없음
			G4-PR5	고객 만족도 조사결과	62-63	85-86

## 대한항공 경영총 및 이해관계자 귀중

### 서문

한국표준협회(이하 '검증인')는 대한항공으로부터 '2014 대한항공 지속가능성보고서' (이하 '보고서')에 대한 독립적인 검증을 요청 받았습니다. 검증인은 대한항공이 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며, 본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 대한항공에 있습니다.

### 독립성

검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 대한항공의 사업 활동 전반에 걸쳐 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며 독립성을 저해할 수 있거나 영리를 목적으로 하는 연관관계를 갖고 있지 않습니다.

### 검증표준 및 수준

검증인은 AA1000AS(2008)의 검증 기준에 따라 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙의 준수여부 및 보고서에 포함된 정보의 신뢰도를 '일반 수준'으로 검증하였으며, GRI G4 가이드라인, ISO 26000을 함께 적용하여 검증을 수행하였습니다.

### 검증 유형 및 범위

검증인은 AA1000 검증표준(AA1000AS)에 따라 유형2 (Type 2)에 해당하는 검증을 수행하였으며, 이는 대한항공의 주장과 보고서에 담긴 성과 정보의 정확성을 평가하였음을 의미합니다. 검증범위는 2013년 1월 1일부터 2013년 12월 31일까지를 기준으로, 내용에 따라 2014년 상반기의 정보를 일부 포함하였습니다. 검증인은 보고 기간 동안 대한항공의 지속가능경영 정책과 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중심으로 검증을 수행하였습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

### 검증방법

검증인은 다음과 같은 방법을 사용하여 검증범위와 관련한 정보, 자료 및 증거를 수집하였습니다.

- 지난 3년간 대한항공의 지속가능경영과 관련하여 보도된 미디어 조사 및 분석
- 대한항공과 협의하여 선정한 관련기업의 보고 이슈 조사
- 대한항공 본사 방문과 지속가능경영 담당자 및 이슈별 관리자와의 인터뷰

- 지속가능경영 성과 개선과 보고서 작성에 사용된 관리시스템 및 프로세스의 검토
- 재무 실적 데이터와 2013년 재무제표에 대한 감사보고서 및 공시자료의 일치 여부 검토
- 내부문서 및 기초자료의 추적 검토

### 검증결과 및 의견 [검증 원칙/프로세스 차원]

검증인은 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 또한 본 보고서에 수록된 내용 중 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견할 수 없었습니다. 검증인은 2014 대한항공 지속가능성보고서에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

#### 포괄성

- 대한항공이 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

검증인은 대한항공이 지속가능경영을 추진함에 있어 핵심 이해관계자 참여를 위해 노력하고 있으며, 다양한 형태의 커뮤니케이션 채널을 확보하여 운영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이 과정에서 누락된 중대한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못했습니다. 다만 모집단에 대비하여 내외부 이해관계자의 응답 비율이 낮은 편으로, 모집단 내 충분한 의견을 수렴한 것으로 판단하기 한계가 있습니다. 향후에는 내외부 다양한 이해관계자들의 의견 수렴과 관련한 보다 실질적인 보완이 필요할 것으로 판단됩니다.

#### 중요성

- 대한항공이 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

검증인은 대한항공이 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 또한 대한항공이 내·외부 환경분석에서 도출된 관련 이슈로 중요성 평가를 실시하고 그 결과에 따라 도출된 중요 이슈에 기반하여 보고하였음을 확인하였습니다. 특히 주요 그룹별로 대표성을 갖는 이해관계자의 의견을 중요성평가에 적극 반영하여 중요이슈를 도출한 점을 높이 평가합니다. 향후에는 이해관계자별 응답현황 데이터와 함께 보고내용 정의 프로세스를 조금 더 구체적으로 공개해야 할 것을 권고합니다.

## 대응성

- 대한항공이 보고서에서 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

검증인은 대한항공이 이해관계자들로부터 수렴된 의견을 보고서에 반영하여 이해관계자의 요구 및 관심사 대응하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 또한 중요한 이해관계자 이슈에 대한 대한항공의 대응 활동이 부적절히 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다. 향후에는 GRI G4의 경영접근방식(DMA)와 연계하여 중요이슈별로 계획-실행-측정-개선(PDCA)이 지속적으로 이루어지는 관리체계를 더욱 확고히 확립해 나갈 것을 권고합니다.

## GRI G4 부합 여부 검토 및 지표별 검증(Verification)

검증인은 본 보고서가 GRI G4의 포괄(Comprehensive) 옵션에 부합하여(In accordance with) 작성되었음을 확인하였으며, 대한항공에서 제공한 자료에 기반하여 다음의 일반표준공개 및 특정표준공개 지표에 관련된 내용이 사실임을 확인하였습니다.

### 일반표준공개(General Standard Disclosures)

G4-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 58

### 특정표준공개(Specific Standard Disclosures)

G4-EC1, EC2, EC3, EC5, EC6, EC7, EC8, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN15, EN16, EN18, EN19, EN20, EN21, EN27, EN28, LA1, LA2, LA3, LA9, LA10, LA11, PR1, PR5

## 분야별 의견 및 개선권고사항 [실행 성과/이슈 차원]

검증인은 대한항공이 전체 조직 차원의 지속가능경영 전략 수립 및 지속적인 이슈 대응 기반을 마련하기 위하여 다음의 사항에 대한 검토를 권고 드립니다.

## 경제분야

지속적인 경기 불황으로 인해 여객 및 화물 운송량과 함께 매출액이 감소하는 등 대한항공은 어려운 외부 환경에도 불구하고 지속적인 항공기 도입 등 고객가치를 창출하기 위해 꾸준한 투자를 이어가고 있는 점이 우수합니다. 특히 저효율 기재를 축소시키며 단계적으로 고효율 기재의 비중을 확장하려는 전략적 접근이 매우 돋보입니다. 다만, 부채비율에 대한 부담이 여전히 남아 있으므로, 이에 대한 지속적인 대응과 해결책을 함께 모색할 것을 권고 드립니다.

## 환경분야

유류 비용 변동과 기후변화는 중대한 환경 이슈이며 기업에게도 큰 리스크로 작용하고 있습니다. 대한항공은 내부 환경경영체제를 바탕으로 연료관리 체제 유지 및 온실가스 감축 정책을 추진 중에 있습니다. 또한 해당 연료/온실가스 관리 체제와 더불어 지속적으로 추진해온 해외 식림사업은 모범사례로 보여집니다. 다만, 향후 환경분야 개선을 위해 환경경영체제의 '정량적 지표관리', '데이터 관리에 필요한 QA/QC 활동 수행' 권고를 드립니다.

## 사회분야

협력사와의 상생에 대한 필요성과 비중이 증가하는 가운데 항공산업 클러스트 상생협력단지 육성 프로젝트는 협력사에게 부품, 설비 등 기술과 자본을 지원하고 육성하는 상생경영의 대표적인 사례로 보입니다. 또한 우수한 협력사를 선정하여 관리하고 협력사 소통을 위한 포털사이트를 운영하는 등 상생경영에 대한 적극적인 행보가 돋보입니다. 향후에는 시행중인 각 프로그램의 효율성을 객관적으로 측정하여 결과에 따라 강화/보완할 것을 권고 드립니다.

2014년 8월 12일  
한국표준협회 회장직무대행 김무홍



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-70

김 무 홍

한국표준협회는 1962년 한국 산업표준화법에 의거 설립된 특별법인으로서 산업표준화, 품질경영, 지속가능경영, KS-ISO인증 등을 기업에 보급·확산하고 있는 지식서비스 기관입니다. 특히, ISO 26000 국내간사기관, GRI 지정교육기관, AA1000 검증기관, 대한민국지속가능성지수(KSI) 운영기관, UN CDM운영기구, 온실가스에너지 목표관리제 검증기관으로서 우리 사회의 지속가능발전에 이바지하고 있습니다.