

GEMEINSAMEN WERTEN VERPFLICHTET

Bericht zur Unternehmensverantwortung 2017



INHALT

VORWORT	04
DER KONZERN	06
MITARBEITER	34
GESELLSCHAFT	54
UMWELT	64
ANHANG	79
PRÜFVERMERK	97
NICHTFINANZIELLER BERICHT	99
WEITERE INFORMATIONEN	107

VORWORT 04

DER KONZERN 06

Geschäftsmodell	10
Strategie	20
Verhaltenskodizes	24
Resilienz	26
Lieferanten	28
Compliance	30
Datenschutz und -sicherheit	32

MITARBEITER 34

Managementansatz	38
Mitarbeiterstruktur	40
Mitarbeiterbeziehungen & Menschenrechte	43
Mitarbeiterengagement	47
Mitarbeiterentwicklung	50
Arbeitsschutz	51
Gesundheit	53

GESELLSCHAFT 54

Managementansatz	58
Katastrophenmanagement	59
Bildungs- und Berufschancen	60
Flüchtlingshilfe	61
Lokale Projekte	61

UMWELT 62

Managementansatz	66
Energieeffizienz & Klimawandel	69
Luftverschmutzung	73
Grüne Lösungen	75
Mitarbeiter & Gesellschaft	77
Weitere Umweltaspekte	77

ANHANG 79

Über den Bericht	80
Materialitätsanalyse	81
Mitglied- und Partnerschaften	82
Auszeichnungen	83
Mehrjahresübersichten	84

PRÜFVERMERK 95

NICHTFINANZIELLER BERICHT 99

WEITERE INFORMATIONEN 107

Glossar	108
Stichwortverzeichnis	109
Unternehmenskalender	110
Kontakt	111

519.544

**Menschen weltweit
im Einsatz für unsere Kunden**

> 150

**Nationalitäten in
Deutschland**

14,3 %

Frauen im Vorstand



5.619

Auszubildende

40 %

Frauen im Aufsichtsrat

> 1 Mio.

Bäume gepflanzt

+ 32 %

CO₂-Effizienz ggü. 2007

rund 8.000

**Fahrzeuge mit
alternativen Antrieben**

> 97.000

Fahrzeuge



63 %

Nutzung von Ökostrom

208

dedizierte Frachtflugzeuge

Kennzeichnungen im Bericht



Materielle Themen nach GRI G4



Verweise innerhalb des Berichts



Verweise auf Internetseiten (QR-Codes im Anhang)



Verweise auf externe Inhalte



UN Ziele für nachhaltige Entwicklung (SDGs)



Angaben gemäß Global Reporting Initiative G4 (Kernoption)



Erläuterung im Glossar



Geprüft durch PwC

GEMEINSAMEN WERTEN VERPFLICHTET

„Respekt und Resultate“ sind die Richtschnur für unser Handeln und verbindlicher Maßstab für jeden einzelnen Mitarbeiter weltweit. Damit schaffen wir den nötigen Rahmen, in dem sich Kreativität, Fähigkeiten und Engagement uneingeschränkt entfalten können – zum Nutzen des Unternehmens und zum Nutzen der Gesellschaften, in denen wir tätig sind. Gemeinsame Werte wie Offenheit, Integrität und Verantwortungsbewusstsein stehen dabei im Mittelpunkt. Auf dieser Basis tragen unsere rund 520.000 Mitarbeiter dazu bei, die ökonomischen, ökologischen und gesellschaftlichen Herausforderungen unserer Zeit zu bewältigen und das Leben von Menschen auf der ganzen Welt zu verbessern.

VORWORT G41

Liebe Leserinnen und Leser,

das vergangene Jahr war geprägt von anhaltenden geopolitischen Spannungen und einem bei vielen Menschen vorherrschenden Gefühl von Verunsicherung. In einer Welt, die sich rasant verändert und immer komplexer wird, ist die Sehnsucht nach Orientierung und einfachen Antworten groß. Davon profitierten auch im vergangenen Jahr wieder populistische Strömungen in vielen Ländern. Doch mit Abschottung und Ausgrenzung lassen sich die Herausforderungen der Zukunft nicht bewältigen. Wir müssen vielmehr wieder stärker das Verbindende sehen als das, was uns trennt. Wir haben diesen Bericht zur Unternehmensverantwortung „Gemeinsamen Werten verpflichtet“ überschrieben. Dieses Motto ist Grundlage unserer täglichen Arbeit. Es lässt sich aber auch auf größere Zusammenhänge übertragen. Eine friedliche, stabile und demokratische Gesellschaft muss auf einem Fundament gemeinsamer Werte aufbauen, auf die sich alle Akteure – Politik, Wirtschaft und Zivilgesellschaft – verpflichten.

Wirtschaftlich war 2017 ein überwiegend positives Jahr. Doch Wirtschaft und Arbeitswelt befinden sich im Umbruch. Die Globalisierung hat die Art, wie wir produzieren und leben, grundlegend verändert und neue Wachstums- und Entwicklungsperspektiven eröffnet. Die Logistik hat diese Entwicklung ermöglicht, ist aber auch von ihren Folgewirkungen betroffen. Eine mindestens ebenso starke Veränderung wird die Digitalisierung bedeuten. Zwar macht sie unser Leben in vielen Bereichen einfacher und nachhaltiger, sie wirkt sich aber auch massiv darauf aus, wie wir künftig arbeiten werden. Manche Berufsbilder werden sich radikal wandeln oder ganz verschwinden, während andere, die wir heute zum Teil noch gar nicht kennen, entstehen werden. Neue Formen der Arbeit und Zusammenarbeit werden sich herausbilden. Klar ist schon jetzt: Nicht nur auf dem Arbeitsmarkt wird ohne ein grundsätzliches Verständnis gängiger Technologien und Offenheit für Neues nichts mehr gehen. Als global agierendes Logistikunternehmen haben wir frühzeitig die Chancen neuer Technologien erkannt und verstehen uns als Vorreiter unserer Branche in einer zunehmend digitalisierten Welt. Wir sind in der Lage, auf Veränderungen



flexibel und agil zu reagieren und mit neuen Technologien und Geschäftsmodellen voranzugehen, mit denen wir unser Geschäft nachhaltiger und effizienter gestalten.

Auch 2017 haben wir weiter an unserem Ziel gearbeitet, Maßstab für verantwortungsvolles unternehmerisches Verhalten zu werden. Unseren Fokus richten wir auf die materiellen Themen, die für unsere Stakeholder von besonderer Relevanz sind. Im Berichtsjahr haben wir dazu die Ergebnisse der Materialitätsanalyse von 2015 mithilfe von Interviews überprüft und aktualisiert. Unser Verständnis von Unternehmensverantwortung fußt zudem auf einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung. Im Mittelpunkt stehen die Mitarbeiter, die unsere gemeinsamen Werte und Ziele Tag für Tag in die Praxis umsetzen – mit Leidenschaft und einem klaren Bewusstsein für den Wertbeitrag ihrer Arbeit. Im Rahmen unserer jährlichen Mitarbeiterbefragung ermitteln wir ihre Zustimmung in Kategorien wie „Aktive Führung“ und „Mitarbeiterengagement“ und nutzen diese als Gradmesser für unser Ziel, stetig besser zu werden. Bei unseren Nachhaltigkeitsaktivitäten arbeiten wir zudem mit etlichen externen Partnern zusammen und verpflichten uns auf hohe Standards. So folgen wir unter anderem den Grundsätzen des UN Global Compact und unterstützen die Ziele für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen (SDGs).

Die Berichterstattung hat sich 2017 durch neue Anforderungen des Handelsgesetzbuchs verändert. Unternehmen sind nun verpflichtet, zusätzlich zur üblichen Berichterstattung einen Nichtfinanziellen Bericht abzugeben, der Auskunft gibt über Arbeitnehmer- und Sozialbelange, die Achtung der Menschenrechte, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung. Diese Pflicht bedeutet mehr Aufwand; sie signalisiert aber zugleich, dass das Thema Unternehmensverantwortung gesellschaftlich an Relevanz gewinnt, die sich in unserer Berichterstattung bereits seit Jahren widerspiegelt.

Auch unser diesjähriger Bericht enthält viele Höhepunkte, auf die wir stolz sind. Ein wichtiges Thema ist etwa die soziale Verantwortung gegenüber unseren rund 520.000 Mitarbeitern. Es freut mich, dass ihre Zahl 2017 erneut gewachsen ist und wir nun über 11.500 Menschen mehr beschäftigen als im Vorjahr. Das stetige Wachstum ist Ausdruck unseres Erfolgs und bestärkt uns in unserem Ziel, erste Wahl als Arbeitgeber zu sein. Umso mehr freut es mich, dass die Zustimmungswerte in unserer Mitarbeiterbefragung erneut auf hohem Niveau lagen. Beeindruckend war auch das freiwillige Engagement unserer Mitarbeiter: Zusammen investierten sie fast 400.000 Stunden in soziale und ökologische Projekte, halfen bei der Integration Geflüchteter oder trugen dazu bei, dass wir mehr als eine Million Bäume pflanzen und damit eines der Umweltschutzziele unserer Mission 2050 übererfüllen konnten.

Im Berichtsjahr haben wir weitere wichtige Meilensteine auf dem Weg zur Mission 2050 erreicht. Unsere CO₂-Effizienz haben wir um 32 Prozent gegenüber 2007 verbessert und damit unser selbst gestecktes Ziel für 2017 sogar um einen Indexpunkt übertroffen. Auch in der Zustellung wurden wir unserer Rolle als Vorreiter in der klimaeffizienten, grünen Logistik gerecht. 5.500 StreetScooter, unsere elektrischen Zustellfahrzeuge, haben wir mittlerweile im Einsatz. In Summe erfolgen bereits 28 Prozent unserer eigenen Zustellungen und Abholungen auf umweltfreundliche Weise wie mit dem StreetScooter, E-Bike, Lastenfahrrad oder zu Fuß.

Außerdem haben wir Neuland betreten und begonnen, den StreetScooter an Dritte zu verkaufen.

Mit unseren Umweltschutzaktivitäten wollen wir auch dazu beitragen, das Zwei-Grad-Ziel der Vereinten Nationen zu erfüllen. Dass es uns ernst damit ist, haben wir als Partner der diesjährigen Klimaschutzkonferenz COP 23 in unmittelbarer Nachbarschaft zu unserem Post Tower eindrucksvoll zeigen können.

Es liegt in der Natur eines Berichts, dass er zurückblickt. Ich möchte jedoch nicht ohne einen Ausblick auf das Schließen, was vor uns liegt. Wir wollen unsere Vorreiterrolle in Fragen der Verantwortung und Nachhaltigkeit weiter ausbauen und Maßstab für verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln sein. Wir ergreifen dabei die vielfältigen Chancen,

die sich aus der Digitalisierung ergeben. Das gelingt nur in einem Klima, in dem die Logistik ihr volles Potenzial entfalten kann. Als Logistiker gewährleisten wir den Austausch von Gütern und Informationen und damit die wirtschaftliche Entwicklung auf der ganzen Welt. Wir verbinden

Menschen und verbessern ihr Leben. Doch dafür brauchen wir den freien Handel. Protektionismus und Mauern, in den Köpfen wie ganz real an Ländergrenzen, gefährden nicht nur die Entwicklung von Gesellschaften, sie verhindern auch den Austausch von Ideen und Werten. Damit komme ich auf den Beginn zurück: Gemeinsame Werte verpflichten – auch zur Zusammenarbeit über Grenzen hinweg.

Ihr
Dr. Frank Appel
 Vorstandsvorsitzender

„Aus meiner Sicht liegt der Zweck eines Unternehmens nicht nur darin, Wert für seine Eigentümer zu generieren. Wir wollen der Gesellschaft auch etwas zurückgeben.“

DER KONZERN

Unternehmerische Verantwortung ist Teil unserer DNA. Wir schaffen Mehrwert für Kunden, Mitarbeiter und Investoren – und werden unserer Verantwortung gegenüber Mensch, Gesellschaft und Umwelt gerecht.





GEMEINSAMEN WERTEN VERPFLICHTET – DER KONZERN

„Mit dem Verhaltenskodex setzen wir klare ethische Standards für Deutsche Post DHL Group. Die darin enthaltenen Themen decken das ganze Spektrum unserer täglichen Arbeit ab. Sie reichen von Qualität, unserem Verhältnis mit Kunden über Standards der Zusammenarbeit und Integrität in der Geschäftspraxis bis hin zu unternehmerischer Verantwortung und Umwelt. Die daraus abgeleiteten Regeln und Richtlinien geben die notwendige Sicherheit und Orientierung im Arbeitsalltag. Der Verhaltenskodex entfaltet aber auch Wirkung nach außen. Er zeigt unseren Kunden, Investoren und der weltweiten Öffentlichkeit, dass Deutsche Post DHL Group ein vertrauenswürdiger Partner ist, dem es gelingt, erstklassigen Service mit Verantwortungsbewusstsein zu verbinden. Damit steht der Kodex auch für unseren Anspruch, erste Wahl als Anbieter, Arbeitgeber und Investment zu werden.“

Auszug aus dem Verhaltenskodex Deutsche Post DHL Group

DER KONZERN

Geschäftsmodell	10
Kundenzufriedenheit	
Nachhaltige Produkte	
Innovationen	
Wirtschaftlicher Erfolg	
Leitung und Steuerung	
Strategie	20
Anspruchsgruppen	
Externe Anerkennung	
Verhaltenskodizes	24
Interessenwahrnehmung	
Resilienz	26
Interne Revision	
Chancen & Risiken	
Sicherheitsmanagement	
IT-Sicherheit	
Lieferanten	28
Managementansatz	
Lieferantenmanagement	
Compliance	30
Managementansatz	
Risikoanalyse	
Datenschutz und -sicherheit	32
Managementansatz	
Datenschutz	

DER KONZERN

Geschäftsmodell G43 - 9, 12 - 14, 34

✓ Deutsche Post DHL Group ist ein Anbieter für Logistik und Briefkommunikation. An Standorten in mehr als 220 Ländern und Territorien konnten wir mit unseren rund 520.000 Mitarbeitern im Berichtsjahr einen Umsatz von 60,4 Milliarden Euro und ein EBIT von 3,74 Milliarden Euro erwirtschaften. Muttergesellschaft des Konzerns ist die Deutsche Post AG, eine börsennotierte Kapitalgesellschaft mit Sitz in Bonn, Deutschland.

Der Konzern ist in die vier operativen Unternehmensbereiche Post - eCommerce - Parcel, Express, Global Forwarding, Freight sowie Supply Chain gegliedert. Sie werden durch eigene Zentralen (Divisional Headquarters) gesteuert und sind für die Berichtsstruktur in Funktionen, Geschäftsfelder oder Regionen gegliedert.

Interne Dienstleistungen sind konzernweit im Bereich Global Business Services gebündelt, dazu zählen unter anderem Corporate Procurement, IT Services, Insurance & Risk Management sowie Corporate Real Estate. Aufgaben der Konzernführung werden im Corporate Center wahrgenommen. ✓

Die Konzernmarken ✓

Unser Konzern vereint zwei der wertvollsten Marken unter einem Dach: Deutsche Post und DHL. Beide Marken repräsentieren ein vielfältiges Portfolio an Produkten und Dienstleistungen.

Deutsche Post – Die Post für Deutschland: Deutsche Post ist der einzige postalische Universaldienstleister in Deutschland. Organisatorisch dem Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel zugeordnet, befördern wir unter dieser Marke bundesweit und international Briefe sowie leichtgewichtige Warensendungen und bieten grenzüberschreitend Dialogmarketing-Lösungen an. Für die wachsende E-Commerce-Branche entwickeln wir internationale Versandlösungen an private Empfänger (B2C). Unser Angebot umfasst auch Beratung und Services rund um physisches und digitales Dialogmarketing. Überdies bieten wir schriftliche Kommunikation physisch, hybrid und vollelektronisch für internationale Geschäftskunden an.

DHL – Der Logistikdienstleister für die Welt: Im Unternehmensbereich Express befördern wir eilige Dokumente und Waren von Tür zu Tür. Global Forwarding, Freight vermittelt als Spediteur Transportleistungen für Luftfracht, Seefracht und Landverkehr zwischen Kunden und Frachtunternehmen sowie multimodale und branchenspezifische Lösungen und individualisierte Industrieprojekte. Das Kerngeschäft von Supply Chain ist die Kontraktlogistik. Als weltweiter Marktführer auf diesem Gebiet bieten wir

Organisationsstruktur ✓

Deutsche Post DHL Group						
Corporate Center			Unternehmensbereiche			
Vorstandsvorsitz, Global Business Services Funktionen¹ <ul style="list-style-type: none"> • Board Services • Corporate Legal • Konzernbüro • Konzernentwicklung & First Choice • Konzernführungskräfte • Konzerngeschichte • Wirtschaftsverbände • Konzernkommunikation & Unternehmensverantwortung • Politik & Regulierungsmanagement • Global Business Services 	Finanzen Funktionen <ul style="list-style-type: none"> • Corporate Accounting & Controlling • Corporate Finance • Investor Relations • Konzernrevision & Sicherheit • Steuern • Divisionale Finanzorganisationen • Legal Services 	Personal Funktionen <ul style="list-style-type: none"> • Corporate HR Deutschland • Corporate HR Standards & Programme • Corporate HR International • Divisionale HR-Organisationen 	Post - eCommerce - Parcel Geschäftsfelder <ul style="list-style-type: none"> • Post • eCommerce - Parcel 	Express Regionen <ul style="list-style-type: none"> • Europe • Americas • Asia Pacific • MEA (Middle East and Africa) 	Global Forwarding, Freight Geschäftsfelder <ul style="list-style-type: none"> • Global Forwarding • Freight 	Supply Chain Regionen <ul style="list-style-type: none"> • EMEA (Europe, Middle East and Africa) • Americas • Asia Pacific

¹ Die Verantwortung für den Bereich Customer Solutions & Innovation ist nach dem 31. Dezember 2017 auf Ken Allen, Vorstandsmitglied Express, übergegangen.

unseren Kunden standardisierte Lagerhaltungs-, Transport- und Mehrwertleistungen, die zu maßgeschneiderten Lieferketten zusammengefügt werden können.

➤ Geschäftsbericht 2017, Seite 28 ff.

Markenwert der Leistungsmarken 2017 ✓



Quellen: ¹ Brand Finance; ² Millward Brown

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Erste Wahl als Anbieter zu werden, ist eines der drei Hauptziele unserer Konzernstrategie. Regelmäßig führen wir Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit durch, messen diese mit Kennzahlen und verfolgen definierte Ziele.

Ein wirkungsvolles Werkzeug zur Steigerung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung liefert uns die an die Six Sigma, Lean und Change Management angelehnte

> 29.000

First-Choice-Initiativen

① First-Choice-Methodik. Mit ihr verbessern wir systematisch und kontinuierlich unsere eigenen Prozesse, Services sowie

Produkte und arbeiten auch gemeinsam mit Kunden an optimierten Lösungen. Seit Einführung der Methodik 2006 wurden weit über 29.000 konkrete Verbesserungsinitiativen implementiert, mehr als 34.000 Führungskräfte und Mitarbeiter zuvor in der Anwendung geschult und über 154.000 Mitarbeiter durch tägliche Performancedialoge direkt in das Programm eingebunden.

Die Performancedialoge richten nicht nur das Augenmerk auf Kennzahlen und definierte Ziele, sondern schärfen auch das Bewusstsein der Mitarbeiter für mögliche Verbesserungen von Abläufen und Qualitätsstandards in ihrer direkten Arbeitsumgebung. First-Choice-Werkzeuge, wie beispielsweise einfache Problemlösungstechniken, helfen bei der Umsetzung. Zudem werden die Mitarbeiter über verschiedene Kanäle zum Erfahrungsaustausch angeregt und dazu motiviert, die vorhandenen Methoden und Werkzeuge bei möglichen Verbesserungen anzuwenden. Dadurch fördern wir eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung und legen

den Grundstein für ein effektives, auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmtes Innovationsmanagement.

Die Zufriedenheit unserer Kunden messen wir im Rahmen systematischer Befragungen. Seit Einführung von First Choice wurden bereits über 170 Kundenzufriedenheitsstudien beauftragt und ausgewertet. Auch Kundenbeschwerden geben uns wichtige Anhaltspunkte und fließen in die Analyse von Verbesserungspotenzialen ein.

Kunden bestätigen Servicequalität ✓

Kunden bewerten Deutsche Post DHL Group danach, ob ihre Sendungen schnell, zuverlässig und unbeschädigt den Empfänger erreichen. Zur Messung der Kundenzufriedenheit nutzen wir auf die jeweiligen Tätigkeitsfelder unserer Unternehmensbereiche abgestimmte Instrumentarien, die wir hier beispielhaft vorstellen.

Post - eCommerce - Parcel: schnell und zuverlässig ✓

Externe Erhebungen bestätigen, dass 93 Prozent der Briefe innerhalb Deutschlands bereits am nächsten Tag zugestellt werden. 99 Prozent erreichen den Adressaten nach zwei Tagen. Damit liegen wir über den gesetzlichen Vorgaben. Das extern betriebene Messsystem wird jährlich durch den Technischen Überwachungsverein Rheinland auf die Einhaltung der Anforderungen der ① EN 13850 überprüft und zertifiziert. Die internationalen Brieflaufzeiten werden von der International Post Corporation ermittelt. Hier zählen wir zur Spitzengruppe der Postunternehmen. Im Paketversand in Deutschland erreichen die Sendungen ihre Empfänger in der Regel in 84 Prozent der Fälle am nächsten Werktag. Unser internes Laufzeitmesssystem für den Paketversand wird seit 2008 vom TÜV Rheinland zertifiziert.

Die durchschnittliche Wochenöffnungszeit unserer rund 27.000 Verkaufspunkte betrug 54 Stunden, eine Stunde mehr als im Vorjahr. Auch die jährlich vom „Kundenmonitor Deutschland“ erhobene größte Privatkundenstudie in Deutschland bescheinigte den ausschließlich von Partnern betriebenen Filialen der Deutschen Post große Zustimmung:

93,9 %
zufriedene Kunden

93,9 Prozent der Kunden waren mit Qualität und Service zufrieden. Außerdem haben neutrale Testkunden von TNS Infratest rund 30.000-mal im Jahr Postfilialen in Einzelhandelsgeschäften geprüft. Das Ergebnis: 94,3 % der Kunden wurden innerhalb von drei Minuten bedient.

➤ Geschäftsbericht 2017, Seite 74 ff.

Fakten zum Brief- und Paketgeschäft 2017 ✓

Deutsche Post 	
Brief- und Paketgeschäft	DHL-Geschäftsfelder
<ul style="list-style-type: none"> • 93 % E+1 Zustellung am Folgetag  • 93,9 % Zufriedene Kunden Laut „Kundenmonitor Deutschland“ • 54 Stunden geöffnet Durchschnittliche Wochenöffnungszeit • > 5.500 StreetScooter in Betrieb • TÜV-geprüft Zertifiziertes externes Messverfahren 	<ul style="list-style-type: none"> • Portal My DHL  Vereinfacht Versand von Express-Sendungen¹ • Ca. 290 zertifizierte Standorte gemäß TAPA² • Insanely Customer Centric Culture Kundenanforderungen kontinuierlich verfolgen • Customer Improvement Projects > 80 Verbesserungsinitiativen umgesetzt • Net Promoter Approach Kritik laufend in Verbesserungen umsetzen

¹ Portal für Geschäftskunden; ² Transported Asset Protection Association

Express: Servicequalität und Kundenorientierung ✓

Als globaler Netzwerkbetreiber mit standardisierten Abläufen verbessern wir kontinuierlich unseren Service, um Zusagen gegenüber unseren Kunden einzuhalten, auf ihre Wünsche gezielt einzugehen und stets die bestmögliche Qualität zu liefern. Kundenkritik setzen wir laufend in Verbesserungen um, indem wir konstant die sich ändernden Kundenanforderungen verfolgen und unzufriedene Kunden durch unsere Führungskräfte persönlich ansprechen. In Zusammenarbeit mit den Behörden überprüfen wir regelmäßig die betriebliche Sicherheit, die Einhaltung von Standards sowie die Servicequalität unserer Standorte. Ungefähr 290 Standorte, über 100 davon in der Region Asien, sind von der Sicherheitsorganisation „Transported Asset Protection Association“ (TAPA) zertifiziert worden. Seit 2013 sind unsere Standorte im Unternehmensbereich Express nach  ISO 9001:2008 zertifiziert. Darüber hinaus wurden wir in bestimmten Regionen und Ländern in den Bereichen Umweltschutz und Energiemanagement neu oder erneut zertifiziert.

 Geschäftsbericht 2017, Seite 75

Global Forwarding, Freight: Qualität im Fokus ✓

Die Rückmeldungen der Kunden nutzen wir, um unser Angebot im Geschäftsfeld Global Forwarding systematisch zu verbessern. Im Berichtsjahr haben wir in über 80 Initiativen sichtbare Fortschritte in Bezug auf Pünktlichkeit, Berichterstattung und Rechnungsstellung erzielt. Die operative Entwicklung wird stetig überwacht und gesteigert. Regelmäßige

Performance-Dialoge stellen sicher, dass unsere Mitarbeiter auf die richtigen Prioritäten fokussiert sind. Zudem haben wir im Berichtsjahr knapp 3.000 Mitarbeiter in strukturierten Problemlösungstechniken geschult.

Auch im Geschäftsfeld Freight orientieren wir uns bei der Weiterentwicklung des Leistungsangebots an unserer Kundenzufriedenheitsstudie, die wir künftig modernisieren und ausweiten werden.

 Geschäftsbericht 2017, Seite 76

Supply Chain: Qualitätsführer in Kontraktlogistik ✓

Wir wollen uns als Qualitätsführer in der Kontraktlogistik etablieren. Durch den Einsatz standardisierter Abläufe und Lösungen und unterstützt durch Qualitätsexperten an allen Standorten stellen wir sicher, dass die Erwartungen unserer Kunden erfüllt oder übertroffen werden.

Im Berichtsjahr haben wir unsere jährlichen telefonischen Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch kürzere, häufigere Online-Befragungen ersetzt und flächendeckend eingeführt. Im Rahmen unseres Programms für operative Exzellenz messen wir mit einem Leistungsindikator für Servicequalität, ob die definierten Servicestandards an unseren Standorten erfüllt werden.

 Geschäftsbericht 2017, Seite 76

NACHHALTIGE PRODUKTE

Mit unseren Produkten und Services bieten wir einen gesellschaftlichen Mehrwert, insbesondere in den Bereichen Gesundheit, globale Infrastruktur und Umwelt. Weltweit stellen wir durch spezielle Transportlösungen die zuverlässige und pünktliche Bereitstellung medizinischer Güter und Ausrüstung sowie von temperaturabhängigen Medikamenten sicher. Wir ermöglichen den globalen Austausch von Postsendungen und Waren, gewährleisten ebenso deren Distribution vor Ort und sorgen für sichere digitale Kommunikation.

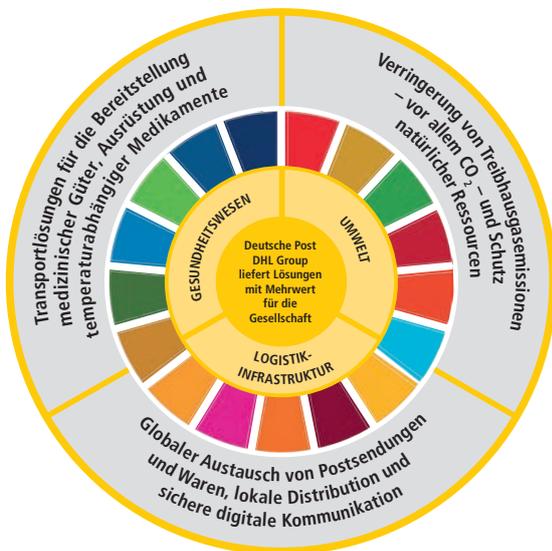
- **Gesundheitswesen:** Vor allem im Bereich der Gesundheit sehen wir Chancen für nachhaltiges Wachstum und bauen unser Engagement entsprechend aus. Wir stellen unseren Kunden eine ausgefeilte Kühlkettenlogistik zur Verfügung, haben ein globales Netzwerk für Luft- und Seefrachtversand von temperaturempfindlichen medizinischen Produkten und Geräten aufgebaut und unterhalten 160 Pharmadepots auf der ganzen Welt. Die technische Ausstattung erfüllt die sehr hohen Standards

der Life-Sciences- und Healthcare-Branche. Zum Beispiel wird das sensible Gut während des Transports und der Lagerung rund um die Uhr mit RFID-Sensoren überwacht. Ein Eingreifen ist jederzeit möglich. Mit unserem Angebot verbessern wir weltweit die Patientensicherheit und retten Leben. Mit der globalen Impfallianz  GAVI haben wir im Berichtsjahr einen Vertrag über die Verbesserung der logistischen Lieferkette von Impfstoffen abgeschlossen. Nun arbeiten wir gemeinsam an der Umsetzung in lokalen Projekten in Afrika.

- **Umwelt:** Wir entwickeln neue umweltfreundliche Produkte und Logistiklösungen, mit denen wir unsere Kunden und Transportpartner dabei unterstützen, die Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die Umwelt zu verringern.
 - ➔ Umwelt, Seite 75 ff.

- **Globale Infrastruktur:** Unter dem Dach unserer Konzernmarken bieten wir unseren Kunden ein breites Portfolio an nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen. Unser weltumspannendes Netzwerk schützen wir mit einer IT-Sicherheitsplattform, die wir als Produkt auch unseren Kunden zur Verfügung stellen, damit sie ihre eigenen Lieferketten überwachen und absichern können. Im Rahmen unserer Programme für das Katastrophenmanagement ist unser globales Netzwerk in das humanitäre System der Vereinten Nationen eingebunden.
 - ➔ Resilienz, Seite 26 ff.; Gesellschaft, Seite 58

Nachhaltige Services mit Beitrag zu SDGs¹



¹ UN Ziele für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals)

INNOVATIONEN

In einem globalen Wettbewerbsumfeld sind Innovationen ein zentraler Wertschöpfungstreiber und Wettbewerbsfaktor. Dadurch bauen wir unsere Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit aus und schaffen gleichzeitig einen Mehrwert für unsere Kunden.



„Bei der Erprobung von Innovationen denken wir immer an unsere Mitarbeiter. Zum Beispiel haben wir den PostBOT getestet, einen elektrisch fahrenden Begleitroboter, der bis zu 150 Kilogramm Postsendungen trägt. So können unsere Zusteller ihre Arbeit bestmöglich und ohne großen Kraftaufwand ausüben.“

JÜRGEN GERDES

Vorstand Post - eCommerce - Parcel

Unsere Tätigkeiten auf diesem Gebiet bündeln wir in der Zentralfunktion Customer Solutions & Innovation. Gemeinsam mit den Unternehmensbereichen werden innovative Konzepte von der ersten Idee bis zur Marktreife entwickelt. Dabei binden unsere Logistik- und Innovationsexperten die relevanten Anspruchsgruppen ein, vor allem Kunden, Lieferanten und Partner aus Wissenschaft, Technologie und Forschung. Über das Start-up Lab haben auch unsere Mitarbeiter die Möglichkeit, sich mit innovativen Ideen einzubringen.

➔ Mitarbeiter, Seite 49

Unsere Innovationen beruhen im Wesentlichen auf bereits verfügbaren Technologien und zielen darauf ab, die Automatisierung der Logistikprozesse auszubauen, Logistikketten sicherer und stabiler zu machen sowie die CO₂-Effizienz zu verbessern.

Im Berichtsjahr haben wir mehrere neue Vorhaben angestoßen und bei laufenden Projekten wichtige Meilensteine erreicht.



Robotik – Mitarbeiter entlasten und Prozesse optimieren:

Kollaborative Roboter übernehmen repetitive Aufgaben und werden bereits an 19 Co-Packing-Standorten und Logistikzentren in Großbritannien eingesetzt. Fetch-Roboter erkennen Standort und Umgebung und können Lasten bis zu 78 Kilogramm in einer Geschwindigkeit von bis zu zwei Metern pro Sekunde transportieren. Der PostBOT wird in der Zustellung eingesetzt und kann bis zu 150 Kilogramm transportieren.



Elektromobilität – Luftqualität verbessern und Lärm reduzieren:

Der StreetScooter Typ WORK L mit Brennstoffzellen-Antrieb hat eine Reichweite von über 500 Kilometern und ermöglicht damit ganz neue Nutzungs- und Vertriebsmöglichkeiten. In der Zusammenarbeit mit auf künstliche Intelligenz spezialisierten Computerunternehmen und einem Automobilzulieferer erproben wir autonome Zustellfahrzeuge, darunter auch den StreetScooter.



Digitalisierung – Daten und Abläufe in Echtzeit verfolgen:

Mit unserem Produkt Resilience360 können Kunden Daten mit externen Risikodatenbanken abgleichen und mit Branchenwerten vergleichen. Mit „Internet der Dinge“ können betriebliche Abläufe grafisch dargestellt und Betriebsdaten in Echtzeit leichter überwacht werden. Damit wird die Digitalisierung in der Lagerumgebung vorangetrieben. An drei Standorten in Deutschland, den Niederlanden und Polen läuft bereits der Testbetrieb.



Logistiklösungen für spezielle Anforderungen:

Für die Halbleiterindustrie bauen wir eine umfassende Infrastruktur und Expertise an 50 Standorten weltweit auf. Im E-Commerce-Bereich findet der Aufbau einer Infrastruktur für ein Unternehmen im Modebereich statt. Für die Krankenhauslogistik entwickeln wir eine Service-Lösung für den Bereich Medizintechnik, durch die Krankenhäuser Just-in-Time-Zugriff auf medizinische Geräte in Außenlagern erhalten.

Investitionen in technologische Entwicklung ✓

Kontinuierlich investieren wir in die Erneuerung unserer Drehkreuze, Netzwerke, Fahrzeug- und Flugzeugflotte. Ein Schwerpunkt unserer Investitionspolitik ist die technologische Weiterentwicklung. So konnten wir unsere Vorreiterrolle bei der Entwicklung elektrisch betriebener Zustellfahrzeuge weiter ausbauen, über die wir im Umweltkapitel berichten. Unsere Ausgaben für Investitionen beliefen sich im Berichtsjahr auf 2,277 Milliarden Euro. Über die Investitionen im Konzern berichten wir ausführlich im Geschäftsbericht 2017.

➔ Geschäftsbericht 2017, Seite 60 ff.

Studien und Trendberichte veröffentlicht

Als Vordenker in der Logistikbranche beschäftigen wir uns gezielt mit den Themen Trendsuche und Lösungsentwicklung. Im Berichtsjahr haben wir erneut eine Reihe von Studien und Trendberichten veröffentlicht:

- „The Human-Centered Supply Chain“: Lösungsmodelle für die Lieferketten in der Modeindustrie
- „Future of Life Sciences and Healthcare Logistics“: sechs wesentliche Trends und Technologien für eine erfolgreiche Supply-Chain-Transformation in der Life-Sciences- und Healthcare-Branche
- „Sharing Economy Logistics – Rethinking Logistics with access over ownership“: beschreibt die wesentlichen Elemente der Sharing Economy, erfolgreiche Beispiele aus anderen Branchen sowie mögliche praktische Anwendungen in der Logistik-Wertschöpfungskette
- „Glücksatlas“ 2017: untersucht den Zusammenhang zwischen einer nachhaltigen Lebensweise und der Lebenszufriedenheit der Menschen in Deutschland



🌐 Studien & Specials



🌐 Lebensläufe und Mandate

LEITUNG UND STEUERUNG ✓

Als deutsche börsennotierte Aktiengesellschaft hat die Deutsche Post AG ein duales Führungssystem: Der Vorstand leitet das Unternehmen in eigener Verantwortung. Er wird vom Aufsichtsrat bestellt, überwacht und beraten. Vorstand und Aufsichtsrat stehen in regelmäßigem Dialog über strategische Maßnahmen, Planung, Geschäftsentwicklung, Risikolage und -management sowie die Compliance des Unternehmens. Die im Aufsichtsrat schwerpunktmäßig diskutierten Themen und Entscheidungen im Berichtsjahr werden im Bericht des Aufsichtsrats dargestellt.

➔ Geschäftsbericht 2017, Seite 90 ff.

Der Vorstand

Mit Zustimmung des Aufsichtsrats hat sich der Vorstand eine Geschäftsordnung gegeben, die unter anderem die Zusammenarbeit innerhalb des Vorstands enthält. Jedes Vorstandsmitglied leitet sein Vorstandsressort selbstständig und informiert den Gesamtvorstand regelmäßig über wesentliche Entwicklungen. Über Angelegenheiten, die von besonderer Bedeutung für die Gesellschaft oder den Konzern sind, beschließt der Gesamtvorstand. Hierzu gehören neben den nicht auf einzelne Mitglieder des Vorstands delegierbare Aufgaben alle Entscheidungen, die dem Aufsichtsrat gemäß der Geschäftsordnung zur Zustimmung vorzulegen sind. Die Mitglieder des Vorstands dürfen bei ihren Entscheidungen weder persönliche Interessen verfolgen noch Geschäftschancen, die dem Unternehmen zustehen, für sich nutzen. Sie sind verpflichtet, Interessenkonflikte dem Aufsichtsrat gegenüber unverzüglich offenzulegen.

🌐 Satzung Deutsche Post AG

Neue Mitglieder im Vorstand

Der Vorstand besteht aus sieben Mitgliedern. Im Berichtsjahr wurden folgende Mitglieder neu in den Vorstand berufen:

- Zum 1. Juni 2017 hat Tim Scharwath als Mitglied des Konzernvorstands die Leitung des Unternehmensbereichs Global Forwarding, Freight übernommen.
- Zum 1. September 2017 hat Dr. Thomas Ogilvie sein Mandat als Personalvorstand und Arbeitsdirektor übernommen.

DIE VORSTANDSMITGLIEDER

**DR. FRANK APPEL**

Vorstandsvorsitz
Global Business Services

Geboren 1961
Mitglied seit November 2002
Bestellt bis Oktober 2022

**MELANIE KREIS**

Finanzen

Geboren 1971
Mitglied seit Oktober 2014
Bestellt bis Juni 2022

**DR. THOMAS OGILVIE**

Personal

Geboren 1976
Mitglied seit September 2017
Bestellt bis August 2020



KEN ALLEN

Express

Geboren 1955
Mitglied seit Februar 2009
Bestellt bis Juli 2020



DR. h.c. JÜRGEN GERDES

Post - eCommerce - Parcel

Geboren 1964
Mitglied seit Juli 2007
Bestellt bis Juni 2020



JOHN GILBERT

Supply Chain

Geboren 1963
Mitglied seit März 2014
Bestellt bis März 2022



TIM SCHARWATH

Global Forwarding, Freight

Geboren 1965
Mitglied seit Juni 2017
Bestellt bis Mai 2020



Der Aufsichtsrat

Der Aufsichtsrat berät und überwacht den Vorstand und bestellt dessen Mitglieder. In der Geschäftsordnung des Aufsichtsrats sind die Grundsätze seiner inneren Ordnung, ein Katalog zustimmungspflichtiger Geschäfte des Vorstands sowie Regelungen zu den Aufsichtsratsausschüssen enthalten. Er tritt mindestens zweimal im Kalenderhalbjahr zusammen. Außerordentliche Sitzungen finden statt, wenn besondere Entwicklungen oder Maßnahmen kurzfristig zu behandeln oder zu entscheiden sind. Daneben hat der Aufsichtsrat sechs Ausschüsse gebildet, die vor allem Beschlussfassungen des Aufsichtsratsplenums vorbereiten. Einzelne Themen hat der Aufsichtsrat zur abschließenden Entscheidung an Ausschüsse delegiert.

Der Aufsichtsrat besteht aus 20 Mitgliedern, darunter zehn Vertreter der Anteilseigner, die in der Hauptversammlung gewählt werden, und zehn Vertreter der Arbeitnehmer, die von den Arbeitnehmern nach den Bestimmungen des Mitbestimmungsgesetzes gewählt werden. Alle Mitglieder des Aufsichtsrats sind im Sinne des Deutschen Corporate-Governance-Kodex unabhängig. Die Frauenquote im Aufsichtsrat beträgt 40 Prozent. Damit wird die gesetzliche Vorgabe in Deutschland übertroffen.

40 %

Frauen

mitglieder des Aufsichtsrats sind im Sinne des Deutschen Corporate-Governance-Kodex unabhängig. Die Frauenquote im Aufsichtsrat beträgt 40 Prozent. Damit wird die gesetzliche

 Aufsichtsratsmitglieder und Ausschüsse

Steuerung der Unternehmensverantwortung

Das Corporate Center und die Global Business Services legen die Standards für die verantwortliche Unternehmensführung fest. Dazu zählen vor allem die strategische Ausrichtung, der systematische Austausch mit den  Stakeholder-Gruppen, die für die Unternehmensverantwortung wesentlichen Konzernrichtlinien, wie zum Beispiel der Verhaltenskodex, aber auch bereichsübergreifende Funktionen wie Compliance oder das Lieferantenmanagement. Außerdem werden unter anderem Standards für die Vergütung im Konzern, für das Gesundheitsmanagement und den Arbeitsschutz gesetzt.

Die Unternehmensbereiche sind verantwortlich, die Kundenanforderungen mit den strategischen und ethischen Grundsätzen der Unternehmensverantwortung zu verknüpfen und den Verhaltenskodex für Lieferanten in ihren Vertragsbeziehungen zu verankern.

Mit klaren Governance-Strukturen, Managementsystemen, KPIs und Zielen steuern wir die Themen und schaffen ein Höchstmaß an Transparenz. Auf Arbeitsebene werden

relevante Themen identifiziert und Entscheidungsvorlagen für das jeweils übergeordnete Gremium vorbereitet.

- **Personalthemen:** Das HR Board unter der Leitung des Vorstands Personal, Dr. Thomas Ogilvie, verantwortet die konzernweite Steuerung sämtlicher Personalthemen. Grundlage sind unter anderem die Informationen aus dem Diversity Council zum Fortschritt des Diversity Managements in den Unternehmensbereichen sowie die Informationen aus dem Employee Relations Forum zur Ausgestaltung der Mitarbeiterbeziehungen und Achtung der Menschenrechte.
- **Arbeitsschutz:** Das Operations Board unter der Leitung des Vorstandsvorsitzenden, Dr. Frank Appel, ist auch für die Steuerung und Entwicklung der Arbeitsschutzkennzahlen zuständig. Die Vorbereitung erfolgt im Occupational Health & Safety Committee. Dieses definiert bereichsübergreifend Standards und Regelungen im Arbeitsschutz, untersucht Unfallschwerpunkte und entwickelt Präventionsmaßnahmen.
- **Umwelt:** Das GoGreen Sponsors Board unter der Leitung des Vorstandsvorsitzenden entscheidet über die Umsetzung der Umweltstrategie. Umweltschutzthemen wie Energieeffizienz und Luftverschmutzung werden regelmäßig auch in den Sitzungen des Konzernvorstands diskutiert.
- **Verantwortliche Unternehmensführung:** Das Responsible Business Practice (RBP) Council trifft auf Grundlage der Informationen aus der RBP-Arbeitsgruppe Entscheidungen zu verschiedenen Themenfeldern der verantwortlichen Unternehmensführung und stellt ein strategisches Vorgehen und entsprechende Standards für eine verantwortungsvolle Geschäftspraxis sicher.

Die externe Perspektive holen wir über das Sustainable Advisory Council ein, dessen Aufgabe darin besteht, unsere Richtlinien und Maßnahmen in Bezug auf unternehmerische Verantwortung zu überprüfen. Das Gremium setzt sich aus unabhängigen Experten und Vordenkern aus verschiedenen Disziplinen (Wissenschaft, Wirtschaft, humanitäre Gemeinschaft, Umwelt, Logistik, Politik, Medien und Ethik) zusammen.

Im Berichtsjahr hat das Gremium zweimal getagt. In der ersten Sitzung lag der Schwerpunkt auf der Entwicklung des Employee-Relations-Managementsystems. In der zweiten Sitzung wurden unter anderem die Fortschritte in den Schulungen zum Verhaltenskodex vorgestellt und besprochen.

→ Mitarbeiter, Seite 44

WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG ✓

In mehrfacher Hinsicht leistet Deutsche Post DHL Group einen Beitrag zum gesellschaftlichen und individuellen Wohlstand. Mit rund 520.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 60.444 Millionen Euro sowie einem EBIT von 3,74 Milliarden Euro wirkt Deutsche Post DHL Group auch

- als Katalysator für den Welthandel, indem wir mit unseren globalen Logistiknetzen die Voraussetzung dafür schaffen, dass Unternehmen und Menschen am Welthandel teilnehmen können, und
- als indirekter Wirtschaftsfaktor, indem wir mit unseren Standorten, unseren Mitarbeitern und den Lieferanten zur wirtschaftlichen Entwicklung von Regionen beitragen.

Die wirtschaftliche Leistung des Konzerns stellen wir ausführlich im Geschäftsbericht 2017 dar. Unsere positive Ertragslage ist ein Beleg für das Vertrauen, das unsere Kunden uns als verantwortungsvoll agierendem Unternehmen entgegenbringen. Zugleich ermöglicht sie uns, das Engagement in der Unternehmensverantwortung auszubauen.

↗ Geschäftsbericht 2017, Seite 51 ff.

Steuerexperten setzen konservative Steuerstrategie um

Mit der Entrichtung von Steuern und weiteren Abgaben an Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden in vielen Ländern tragen wir zum Erhalt und zum Ausbau der Infrastrukturen bei. Aus dieser Verantwortung heraus verfolgen wir eine konservative Steuerstrategie. Tochtergesellschaften, die wir als global agierendes Unternehmen auch in sogenannten Niedrigsteuerländern betreiben, dienen nicht der Steueroptimierung. Vielmehr sind sie erforderlich, um unsere Geschäftstätigkeit weltweit ausüben zu können und dienen damit der Unterstützung unseres Geschäfts.

Mit einem global aufgestellten Team von Steuerexperten stellen wir sicher, dass mögliche steuerliche Risiken frühzeitig erkannt und entgegengewirkt werden, nationale und internationale steuerliche Compliance-Anforderungen

befolgt werden und somit eine ordnungsgemäße Besteuerung konzernweit erfolgt.

Vertrauen der Aktionäre belohnen

Das Vertrauen unserer Aktionäre belohnen wir mit einer stabilen Wertentwicklung. Im Berichtsjahr konnten wir eine Dividendensumme in Höhe von 1.270 Millionen Euro für das Geschäftsjahr 2016 ausschütten. Über die Dividendenhöhe für das Geschäftsjahr 2017 berichten wir im Geschäftsbericht.

↗ Geschäftsbericht 2017, Seite 55 ff.

Personalaufwand auf Vorjahresniveau

Mit rund 520.000 Mitarbeitern zählen wir zu den größten Arbeitgebern weltweit. Im Berichtsjahr belief sich der Personalaufwand auf 20.072 Millionen Euro – das entspricht 33 Prozent des Konzernumsatzes. Im Personalaufwand sind die Löhne, Gehälter, Bezüge und alle sonstigen Vergütungen für die im Geschäftsjahr geleistete Arbeit sowie die sozialen Abgaben enthalten. Diese umfassen die gesetzlichen Pflichtabgaben, insbesondere die Beiträge zur Sozialversicherung. Darüber hinaus unterhalten wir leistungs- („defined benefit“) und/oder beitragsorientierte („defined contribution“) Altersversorgungspläne, die im Berichtsjahr 891 Millionen Euro zum Personalaufwand beitrugen. Nähere Angaben zu den Altersversorgungsplänen weisen wir im Anhang zum Konzernabschluss aus.

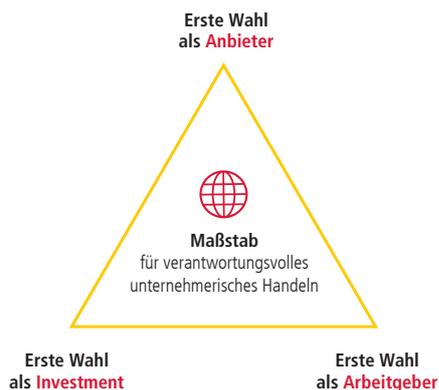
Gemessen am Gesamtpersonalaufwand entspricht die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat einem Anteil von 0,06 Prozent. Die Vergütung der aktiven Mitglieder des Vorstands belief sich 2017 auf insgesamt 11,57 Millionen Euro, für den Aufsichtsrat betrug sie 2,641 Millionen Euro. Die aktienbasierte Vergütung ist hierin enthalten. Ausführliche Informationen über die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat werden im Konzernlagebericht dargestellt.

↗ Geschäftsbericht 2017, Seite 40 ff.

Strategie G4 18 - 21, 24 - 27

✓ Unser Handlungsauftrag besteht darin, Menschen zu verbinden und ihr Leben zu verbessern. Mit unserem Produkt- und Dienstleistungsspektrum und der nahezu weltweiten Präsenz ermöglichen wir Einzelpersonen wie Unternehmen die Teilnahme am Welthandel und leisten einen Beitrag zur wirtschaftlichen Entwicklung. Wir haben uns dazu verpflichtet, weltweit Standards für ethisch und rechtlich korrekte Geschäftsabläufe einzuhalten, den größtmöglichen Wertbeitrag in lokalen Gesellschaften zu leisten, Verantwortung für unsere Mitarbeiter zu tragen und die Umweltauswirkungen unseres Geschäfts so gering wie möglich zu halten. Auf diese Weise fördern wir das nachhaltige Wachstum des Konzerns und sichern Arbeitsplätze weltweit.

Ziele der Konzernstrategie ✓



Mit der Konzernstrategie 2020: Focus.Connect.Grow. setzen wir klare Prioritäten und richten unser Handeln auf Nachhaltigkeit und unternehmerische Verantwortung aus. Unser Anspruch ist, sowohl den Anforderungen des operativen Geschäfts und den Interessen unserer Stakeholder als auch den Bedürfnissen von Umwelt und Gesellschaft gerecht zu werden. Wir wollen zur ersten Wahl als Anbieter, Arbeitgeber und Investment werden – und zum Maßstab für verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln. Bei der Wahl ihres Dienstleisters berücksichtigen Kunden zunehmend dessen gesamten gesellschaftlichen Wertbeitrag. Mitarbeiter beurteilen die Attraktivität ihres Arbeitgebers nach dessen ethischen Grundsätzen und dem sozialen wie ökologischen Engagement. Auch Investoren achten bei ihrer Anlageentscheidung immer häufiger auf Kriterien der unternehmerischen Verantwortung. Somit besteht ein direkter Zusammenhang zwischen unseren Geschäfts- und Nachhaltigkeitszielen. ✓

Strategie im Spiegel der UN-Nachhaltigkeitsziele ✓



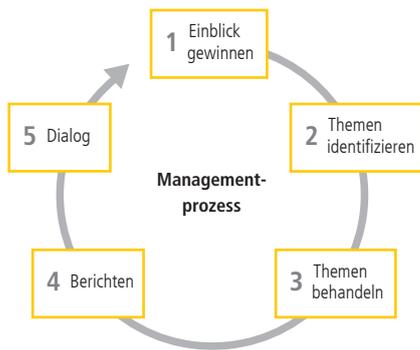
Als langjähriger Partner der Vereinten Nationen wollen wir die Ziele für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals, SDGs) unterstützen. Folgende Ziele reflektieren unsere Verantwortung in besonderer Weise:

- **SDG 4 „Hochwertige Bildung“:** Unseren Mitarbeitern bieten wir mit umfangreichen Weiterbildungsangeboten lebenslange Entwicklungsmöglichkeiten. Weltweit verbessern wir gemeinsam mit Partnerorganisationen die Bildungs- und Berufschancen junger Menschen.
→ Mitarbeiter, Seite 50; Gesellschaft, Seite 60
- **SDG 8 „Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum“:** Wir verbinden Menschen und tragen dazu bei, ihr Leben zu verbessern, indem wir den globalen Handel erleichtern, wirtschaftliches Wachstum unterstützen und weltweit Arbeitsplätze schaffen.
→ Mitarbeiter, Seite 38
- **SDG 11 „Nachhaltige Städte und Gemeinden“:** Wir bieten einer wachsenden Bevölkerung nachhaltige Logistiklösungen und verbessern die Luftqualität in urbanen Räumen mit sauberen Abhol- und Zustellkonzepten. Durch unser Engagement im Bereich Katastrophenschutz und -hilfe sowie für geflüchtete Menschen fördern wir nachhaltige Gemeinschaften.
→ Umwelt, Seite 73; Gesellschaft, Seite 59
- **SDG 13 „Maßnahmen zum Klimaschutz“:** Mit unserem ambitionierten Klimaziel und „grünen“ Lösungen tragen wir zum Erreichen der Ziele des Pariser Klimaschutzabkommens (COP 21) bei.
→ Umwelt, Seite 67
- **SDG 17 „Partnerschaften zur Erreichung der Ziele“:** Partner- oder Mitgliedschaften in nationalen und internationalen Organisationen sind für uns von strategischer Bedeutung. Zum Beispiel nutzen wir unsere Mitgliedschaft im Weltwirtschaftsforum, um Themen der Nachhaltigkeit mitzugestalten. Seit vielen Jahren kooperieren wir mit Organisationen der Vereinten Nationen im Rahmen unserer Konzernprogramme im Katastrophenmanagement.
→ Anhang, Seite 82

Strategische Ausrichtung kontinuierlich überprüfen ✓

Mit dem Anspruch, unsere Performanz im Bereich der unternehmerischen Verantwortung kontinuierlich zu verbessern, beziehen wir die Erwartungen der Stakeholder an unser Unternehmen in sozialen und ökologischen Fragen methodisch ein und stellen dies durch einen mehrstufig organisierten Managementprozess sicher.

Managementprozess der Unternehmensverantwortung ✓



Ausgangspunkt sind die Informationen, die wir im Dialog mit unseren Anspruchsgruppen und durch ausführliche Stakeholder-Befragungen gewinnen. Zudem nutzen wir Erkenntnisse aus unserem strategischen Themenmanagement (Issues Management), das ein intelligentes Echtzeit-Monitoring von mehr als 20.000 Online-Medien und Social-Media-Quellen beinhaltet.

In einem zweiten Schritt führen wir im zweijährlichen Turnus eine Materialitätsanalyse durch, um systematisch materielle Themen zu identifizieren und dafür konkrete Maßnahmen, Ziele und Kennzahlen festzulegen.

Die Relevanz der Themenschwerpunkte aus der Materialitätsanalyse wird fortlaufend überprüft. Regelmäßig teilen wir unsere Fortschritte mit den internen Entscheidungsgremien und berichten extern im jährlichen Bericht zur Unternehmensverantwortung. Im Rahmen unserer Stakeholder-Formate fördern wir die Diskussion über Themen der unternehmerischen Verantwortung. Die aus diesem kontinuierlichen Prozess gesammelten Erkenntnisse fließen abermals in den Managementkreislauf ein.

Materielle Themen bestätigt ✓

Im Berichtsjahr haben wir die bereits zwei Jahre zuvor ermittelten materiellen Themen mithilfe qualitativer Interviews auf Aktualität und Vollständigkeit überprüft und somit noch konkreter ermitteln können, welche Erwartungen unsere Stakeholder in Bezug auf die materiellen Themen an unser Unternehmen haben. Als Ergebnis wurden die in der Materialitätsanalyse 2015 identifizierten Themen im Wesentlichen bestätigt. Neu hinzugekommen ist das übergreifende Thema „Achtung der Menschenrechte“; dagegen wurde das Thema „Lärm“ weniger hoch priorisiert als zuvor. Die Vertreter der verschiedenen Anspruchsgruppen haben in den Ergebnissen stärker gewichtet, auf welche Themen das Unternehmen einen direkten Einfluss ausüben kann.

→ Anhang, Seite 81



Für die materiellen Themen wurden Steuerungsgrößen und Ziele festgelegt, anhand derer wir auch den Fortschritt bei der Implementierung unserer Unternehmensstrategie im Hinblick auf unternehmerische Verantwortung überprüfen. Da diese Informationen für unser Geschäft sensible Daten betreffen, verzichten wir teilweise auf die externe Berichterstattung. Über die Fortschritte in den einzelnen Themen berichten wir in den jeweiligen Kapiteln dieses Berichts.

AUSTAUSCH MIT ANSPRUCHSGRUPPEN

Von strategischer Bedeutung und fester Bestandteil unseres Managementprozesses ist der regelmäßige, offen und konstruktiv geführte Austausch mit unseren Stakeholdern, vor allem den Kunden, Mitarbeitern und Investoren. Dies ist auch ein wichtiges Instrument, um gemeinsam mit ihnen Lösungsansätze für zukünftige gesellschaftliche und unternehmerische Herausforderungen zu verwirklichen.

Anspruchsgruppen von Deutsche Post DHL Group



Für den Austausch nutzen wir regelmäßige zielgruppenspezifische Dialogformate.

- **Kunden:** Befragungen zur Kundenzufriedenheit, Marktforschung, Kundenkonferenzen, Workshops zu innovationsbezogenen Themen in unseren beiden Innovation Centern in Troisdorf und Singapur, Social-Media-Kanäle und Logistics Newsroom. Unser globales Kundenmagazin „Delivered.“ erscheint fünfmal jährlich, bietet umfassende Informationen und Expertenmeinungen zu Logistiklösungen, Industrie und Sektorentrends.
- **Mitarbeiter:** Umfragen wie die jährliche Mitarbeiterbefragung, der Employee Trend Monitor sowie verschiedene interne Medien, Online-Medien und Social-Media-Kanäle
- **Investoren:** jährliche Regelveranstaltungen wie die Hauptversammlung und Bilanzpressekonferenzen zur Bekanntgabe der Jahres- und Quartalsergebnisse, Investoren-Roadshows und Investoren-Konferenzen sowie sogenannte Tutorial Workshops

An oberster Stelle stehen für uns Engagements in nationalen und internationalen Foren, bei denen wir die Möglichkeit haben, übergreifende Themen aktiv mitzugestalten. Auf folgenden Veranstaltungen im Berichtsjahr wurde der technische Fortschritt in der Logistikbranche besonders intensiv diskutiert:

- **Weltwirtschaftsforum in Davos (Januar 2017):** Diskussion und Austausch von Lösungsansätzen mit Entscheidern und führenden Experten der Logistikbranche. Schwerpunktthemen in Davos wie auch auf regionalen Gipfeltreffen in Afrika, Indien, Naher Osten/Nordafrika waren die vierte industrielle Revolution, inklusives Wachstum sowie verantwortungsvolle Führung in einer von tiefgreifenden Veränderungen geprägten Welt.
- **Capital Markets Day (Mai 2017):** Bestandsaufnahme der Strategie 2020 und ausführliche Diskussion mit Investoren
- **Smart City Forum in Bad Hersfeld (Juni 2017):** Im Austausch über wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen wird als Ergebnis unserer neuer Zustellroboter, der PostBOT, erstmalig und schneller als geplant im realen Einsatz getestet.
- **Trends in der Robotik (November 2017):** Konferenz und Diskussion mit Investoren über innovative Lösungswege in unserer Lieferkette

Die Dialogformate basieren auf unserer Stakeholder-Engagement-Richtlinie, die dem internationalen Stakeholder Engagement Standard AA1000 SES folgt. Wir stellen interne Austauschplattformen zur Verfügung und bieten Trainingsmöglichkeiten an, um die Orientierung der Mitarbeiter an unsere Anspruchsgruppen und ihre Kenntnis der Richtlinie weiter zu verbessern.

EXTERNE ANERKENNUNG

Anhand ökonomischer, ökologischer, sozialer und ethischer Maßstäbe bewerten Rating-Agenturen und andere Institutionen unsere Leistungen in der Unternehmensverantwortung unabhängig und nach eigenen Grundsätzen. Darüber hinaus nutzen wir Kundenplattformen, um unsere eigenen Leistungen als Anbieter extern bewerten zu lassen.

Im Berichtsjahr wurde die Leistung von Deutsche Post DHL Group wiederholt von Kunden, Umweltorganisationen, Sozialverbänden und anderen Institutionen mit Auszeichnungen geehrt. Dies spiegelt die weltweit große Anerkennung unserer Aktivitäten in der Unternehmensverantwortung wider.

Zunehmend dienen nichtfinanzielle Kennzahlen und Bewertungen von CR-Rating-Agenturen als Grundlage für Investitionsentscheidungen. Bereits mehr als 40 Prozent unseres Aktienkapitals wird von Unterzeichnern der UN Principles for Responsible Investment gehalten. Damit verpflichten sich die Investoren unter anderem, sich bei den investierten Unternehmen für mehr Transparenz in der nicht-finanziellen Berichterstattung einzusetzen. Das Rating oder die Zugehörigkeit eines Unternehmens in einem ESG-Index sind auch für Kunden immer häufiger ein zusätzliches Kriterium bei ihrer Auftragsvergabe.

Für unser Unternehmen haben die Bewertungen der Rating-Agenturen und die Zugehörigkeit zu ESG-Indizes vor allem strategische Bedeutung. Bei der Überprüfung der Ausrichtung unserer Aktivitäten in Bezug auf unternehmerische Verantwortung nutzen wir sie als Benchmark-Vergleich. Zudem sind Rating-Agenturen eine der Anspruchsgruppen, die wir im Rahmen der Materialitätsanalyse in unsere Stakeholder-Befragung einbeziehen.

Ratings und Indexzugehörigkeiten bestätigt

Die positiven Bewertungen durch die diversen Rating-Agenturen oder ESG-Performance-Plattformen wurden im Berichtsjahr erneut bestätigt. Darüber hinaus wurde der Konzern erstmals auch in zwei Indizes aufgenommen, die ausschließlich Maßnahmen in den Aspekten Vielfalt und Inklusion sowie Mitarbeiterentwicklung oder Mitarbeiterangebote bewerten. Deutsche Post DHL Group wurde in den Thomson Reuters IX Global Diversity & Inclusion Index und in den Bloomberg Gender Equality Index (BBGEI) aufgenommen. Der Thomson Reuters Index umfasst 100 börsennotierte Unternehmen, die aus 6.000 Unternehmen ausgewählt wurden. Bloomberg stellte im Berichtsjahr zum ersten Mal einen sektorübergreifenden BBGEI zusammen, der aus 104 Unternehmen besteht.

Wesentliche Erfolge im Berichtsjahr waren die Bestätigung als Mitglied in den beiden CR-Indizes DJSI World, DJSI Europe und FTSE4Good Index. Zum vierten Mal in Folge konnten wir im MSCI das Spitzen-Rating „AAA“ im Transportsektor erzielen. Nach wie vor ist Deutsche Post DHL Group das einzige Logistikunternehmen mit dieser maximalen Bewertung. Oekom Research hat unser Unternehmen im Prime Status bestätigt. Die Performanz unserer Umweltschutzmaßnahmen wurde von CDP mit A- bewertet. Damit zählt Deutsche Post DHL Group zu den Branchenführern der DACH-Region (Deutschland, Österreich, Schweiz).

Auch als Anbieter konnten wir unsere guten Bewertungen halten. So erzielten wir bei Responsible Business Alliance 93 Prozent und werden damit als niedriges Risiko eingestuft; EcoVadis bestätigte den „Gold Standard“. Damit gehören wir zu den Top-1-Prozent aller bewerteten Unternehmen.

Wesentliche Rating-Agenturen und Indizes



FTSE4Good



In Collaboration with RobecoSAM

Verhaltenskodizes G4 56, SO 6, HR 5 - 6 ✓

Richtschnur für das ethisch, sozial und rechtlich korrekte Verhalten unserer Mitarbeiter ist der Verhaltenskodex; unsere Vertragspartner verpflichten wir mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten auf dieselben Werte und Ziele. Beide Verhaltenskodizes zusammen stellen unsere Menschenrechtsrichtlinie dar. Auf eine gesonderte Ausformulierung haben wir deshalb verzichtet.

Konzernweit verbindliche Verhaltensregeln

Integrität, Respekt gegenüber Mitarbeitern und Kunden sowie die Bereitschaft zur Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung sind gemeinsame Werte, die wir in unserem Verhaltenskodex festgeschrieben haben. Dieser wurde unter Beteiligung der Unternehmensbereiche und unter Berücksichtigung regionaler Anforderungen entwickelt und bildet über alle Ländergrenzen und Hierarchiestufen hinweg das Fundament unserer Unternehmenskultur. Als Schlüsselprinzipien haben wir in unseren Leitlinien Achtung der Menschenrechte, Chancengleichheit, Transparenz sowie eindeutige Positionen im Kampf gegen Diskriminierung, Bestechlichkeit und Korruption verankert. Damit orientieren wir uns an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte sowie den Prinzipien des UN Global Compact.

Mit dem Verhaltenskodex signalisieren wir unseren Anspruchsgruppen und der weltweiten Öffentlichkeit, dass Deutsche Post DHL Group ein vertrauenswürdiger Partner ist, dem es gelingt, erstklassigen Service mit Verantwortungs- und Umweltbewusstsein zu verbinden.

Konzernrichtlinien ✓

Verhaltenskodex¹	}	Menschenrechtsrichtlinie
Verhaltenskodex für Lieferanten²		
Weitere Richtlinien (Auszug)		
<ul style="list-style-type: none"> • Antikorruptionsrichtlinie und Standards für Geschäftsethik³ • Corporate-Citizenship-Richtlinie • Energie- und Umweltrichtlinie • Grünstromrichtlinie³ • Investitionsrichtlinie³ • Konzerneinkaufsrichtlinie³ • Konzerndatenschutzrichtlinie 	<ul style="list-style-type: none"> • Konzernsicherheitsrichtlinie • Papierrichtlinie • Richtlinie zu Arbeits- und Gesundheitsschutz • Sponsorship Guideline³ • Stakeholder-Engagement-Richtlinie • Wettbewerbsrichtlinie³ 	

¹ Orientiert sich an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und den Prinzipien des UN Global Compact. Berücksichtigt wurden auch die Grundsätze der 1998 verabschiedeten Erklärung der Int. Arbeitsorganisation über die grundlegenden Rechte und Prinzipien bei der Arbeit sowie die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen; ² Der Begriff Lieferanten umfasst auch Transportdienstleister; ³ Nicht öffentlich

Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie sichtbares Vorbild in Haltung und Werten sind, unsere Unternehmenskultur in allen Belangen unterstützen und die Leitlinien an Mitarbeiter und Geschäftspartner weitergeben. Der Verhaltenskodex ist Bestandteil der Arbeitsverträge für Führungskräfte.



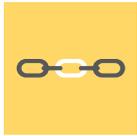
„Auch unsere Kunden erwarten faire Arbeitsbedingungen in unserem Unternehmen. In Ausschreibungen verweise ich auf den Verhaltenskodex oder zitiere daraus. In meinem Team erlebe ich täglich den Wert von Fairness und Respekt. Sind meine Mitarbeiter zufrieden, profitieren alle davon – die Kunden und das Unternehmen.“

TONY FLOOD
Vice President HR, USA
Supply Chain

Alle weiteren Konzernrichtlinien, wie beispielsweise die Antikorruptionsrichtlinie sowie regional gültige Richtlinien und Verhaltensanweisungen, stützen sich auf den Verhaltenskodex oder leiten sich von ihm ab. Verstöße können über verschiedene Kanäle, unter anderem eine Compliance-Hotline, gemeldet werden.

Entsprechend der Multinationalität des Konzerns liegt der Verhaltenskodex in mehr als 20 Sprachversionen vor. Über Online-Seminare, die auch in die Einarbeitungsprozesse für neue Mitarbeiter implementiert sind, machen wir unsere Belegschaft mit den Inhalten und deren Anwendung im beruflichen Alltag vertraut. Für Führungskräfte sind diese Schulungen verpflichtend, denn sie spielen als Vorbilder und Multiplikatoren eine wichtige Rolle.

Verhaltenskodex für Lieferanten – gemeinsame Werte



Gemeinsame Werte sind die Basis für eine erfolgreiche und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten. Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten stellen wir sicher, dass unsere Werte und Prinzipien in unserer Lieferkette verankert werden. Dieser ist verbindlicher Bestandteil aller Konzernverträge. Der Lieferant wird dadurch ermutigt, dieselben Standards auch in der eigenen Lieferkette umzusetzen. Im Berichtsjahr haben wir den Verhaltenskodex überarbeitet und darin unser Verständnis hinsichtlich der Achtung der Menschenrechte und fairen Arbeitsbedingungen präzisiert:

- **Kinderarbeit:** Der Lieferant beschäftigt keine Kinder unter dem jeweils geltenden gesetzlichen Mindestbeschäftigungsalter. In Ländern ohne gesetzliche Vorgabe beträgt das Mindestalter für die Einstellung nicht volljähriger Personen 15 Jahre.
- **Zwangsarbeit:** Der Lieferant nutzt keinerlei Zwangsarbeit, Leibeigenschaft oder unfreiwillige Arbeit. Er stellt sicher, dass Beschäftigte keine Gebühren oder Zahlungen entrichten, um beschäftigt zu werden. Bestrafungen sowie psychischer und physischer Zwang sind verboten.
- **Vergütung und Arbeitszeiten:** Es gelten die nationalen Gesetze und verbindlichen Branchenstandards zu Arbeitszeiten, Überstunden und Vergütung. Der Lieferant bezahlt die Beschäftigten zeitnah und teilt ihnen die Grundlage, nach der die Vergütung erfolgt, verständlich und eindeutig mit.
- **Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen:** Die Beschäftigten des Lieferanten dürfen frei entscheiden, welcher Gewerkschaft oder Arbeitnehmervertretung sie beitreten oder auch nicht beitreten möchten. Ferner erkennt der Lieferant das Recht an, im Rahmen der geltenden Gesetze Tarifverhandlungen zu führen, und respektiert dies.
- **Diversity:** Der Lieferant fördert eine Arbeitsumgebung, die Inklusion ermöglicht und in der die Vielfalt seiner Beschäftigten geschätzt wird. Der Lieferant darf nicht aufgrund von Geschlecht, Rasse, Religion, Alter, Behinderung, nationaler Herkunft oder weiterer, durch Geset-

ze geschützte Merkmale diskriminieren oder eine solche Diskriminierung hinnehmen.

In bestehenden Konzernverträgen wird der Verhaltenskodex für Lieferanten sukzessive durch die vom Vorstand beschlossene Neufassung ausgetauscht, die wir unseren Partnern in rund 30 Sprachen bereitstellen.

Unsere Lieferanten sowie Mitarbeitern, die Kontakt zu Lieferanten haben, bieten wir entsprechende Trainings zum Verhaltenskodex für Lieferanten an. In einem interaktiven Modul für Lieferanten auf unserer Website werden die wesentlichen Inhalte und Anforderungen verständlich erklärt.

 Trainingsmodul für Lieferanten

WAHRNEHMUNG UNSERER INTERESSEN ✓

Im Umgang mit der Öffentlichkeit schaffen wir Vertrauen durch Offenheit und Transparenz. Zu allen Regierungs- und Aufsichtsbehörden pflegen wir ein korrektes und rechtlich einwandfreies Verhältnis und handeln dabei stets aufrichtig und in Übereinstimmung mit geltendem Recht. Der Umgang mit Spenden und Zuwendungen an politische Parteien und staatliche Einrichtungen ist im Einklang mit der Antikorruptionsrichtlinie und unseren Standards für Geschäftsethik konzernweit geregelt. Diese Richtlinie gilt damit für alle Regionen und Länder, in denen Deutsche Post DHL Group tätig ist. Außerdem geben wir in Transparenzregistern, wie beispielsweise in der EU, freiwillig Auskunft über Art, Umfang und Finanzierung unserer Tätigkeiten zur Wahrnehmung unserer Interessen. Gleichwohl hindert dies unsere Mitarbeiter nicht daran, im Rahmen der geltenden Gesetze, zum Beispiel in den USA, sogenannte Political Actions Committees (PACs) zu organisieren und zu verwalten. Mitarbeiter können auf persönlich-freiwilliger Basis Beiträge einzahlen, werden aber mit Nennung ihres Arbeitgebers darin geführt.

„Mitarbeiter sind nicht befugt, im Auftrag eines Unternehmens des Konzerns Zuwendungen an Parteien, Behörden oder sonstige öffentliche Institutionen zu gewähren. Zuwendungen in diesem Sinne sind Geldzahlungen, Geschenke und andere geldwerte Leistungen.“

AUSZUG AUS DER ANTIKORRUPTIONSRICHTLINIE UND DEN STANDARDS FÜR GESCHÄFTSETHIK

Resilienz ✓

Kunden erwarten von ihrem Logistikanbieter, dass ihre Waren und Güter jederzeit zuverlässig und im vereinbarten Zeitraum das Ziel erreichen. Durch ein umfassendes Chancen- und Risikomanagement ist der Konzern stets in der Lage, auf Störungen und auf unvorhersehbare Ereignisse schnell und wirksam zu reagieren. Ebenso nutzen wir diesen umfassenden Managementansatz dazu, Chancen für unsere Geschäftstätigkeit frühzeitig zu erkennen und dadurch Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

INTERNE REVISION ✓

Zentrales Element der Unternehmensführung ist die Interne Revision, deren Schwerpunkt auf der Überprüfung der Risikomanagementsysteme des Konzerns auf Grundlage gesetzlicher Vorgaben liegt. Im Auftrag des Vorstands führt die Interne Revision konzernweit regelmäßige oder anlassbezogene unabhängige Prüfungen bei unseren Gesellschaften vor Ort durch. Außerdem berät sie den Vorstand und die Führungskräfte in Bezug auf Compliance-Anforderungen.

Die Prüfer untersuchen die Prozesse vor Ort und bewerten, ob diese ausreichen, um die vorgegebenen Ziele und Werte zu erreichen und ob die Zielerreichung überwacht wird. Weiterhin prüft und beurteilt die Interne Revision, ob Prozesse und Maßnahmen mit den vorgegebenen Zielen und Werten konform sind. Der Schwerpunkt liegt auf der Analyse und Bewertung der Effektivität und Effizienz des internen Kontrollsystems, des Risikomanagementsystems sowie der organisatorischen Sicherungsmaßnahmen und Kontrollen in den Unternehmensbereichen.

Die Prüfergebnisse und Handlungsempfehlungen werden regelmäßig mit dem Vorstand besprochen und dem Aufsichtsrat vorgestellt. Im Berichtsjahr wurden 244 Regel-Audits durchgeführt.

CHANCEN UND RISIKEN IN DER FINANZPLANUNG ✓

Bereits in der Finanzplanung wird die erwartete finanzielle Wirkung möglicher Ereignisse und Entwicklungen berücksichtigt, wobei Chancen und Risiken als potenzielle Abweichungen vom prognostizierten Unternehmensergebnis definiert werden. Im Chancen- und Risikomanagementprozess des Konzerns werden auch Chancen und Risiken mit Bezug zu Themen der unternehmerischen Verantwortung erfasst und quantifiziert, zum Beispiel aus Rechtsverfahren oder im Personalbereich.

Quartalsweise werden die Auswirkungen künftiger Szenarien eingeschätzt, die Chancen und Risiken bewertet und geplante sowie bereits ergriffene Maßnahmen dargestellt. Die Abfrage und Freigabe erfolgt hierarchisch, sodass das Management unterschiedlicher Ebenen in den Ablauf eingebunden ist. Chancen und Risiken können jederzeit auch ad hoc gemeldet werden.

Die Früherkennung und Auswertung der Chancen und Risiken erfolgt konzernweit über einheitliche Berichtsstandards. Die dabei eingesetzte IT-Anwendung entwickeln wir stetig weiter.

Die für das Berichtsjahr relevanten Chancen und Risiken werden im Konzernlagebericht nach Kategorien berichtet.

➔ Geschäftsbericht, Seite 81 ff.

SICHERHEITSMANAGEMENT ✓

Als global agierendes Unternehmen sind auch wir weltweit Entwicklungen ausgesetzt, die Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse, die Resilienz und die Reputation des Unternehmens, aber auch für Mitarbeiter und deren Familien haben könnten. Mit dem wachsenden Welthandel steigt zudem die Gefahr, dass unsere global vernetzten Lieferketten Ziele krimineller Aktivitäten werden, etwa durch Cyberangriffe auf unsere weit verzweigten Netzwerke. Auf diese Herausforderungen sind wir umfassend vorbereitet und verfolgen dabei unterschiedliche Ansätze.

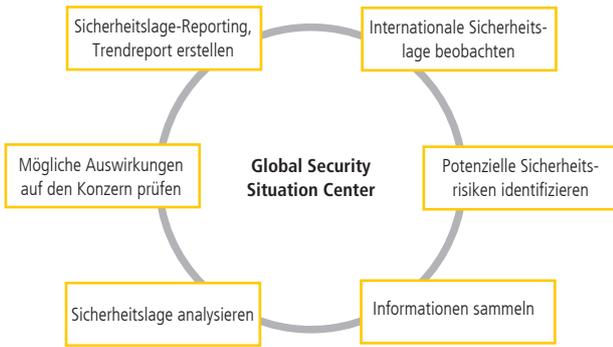
Mit dem konzernweiten Sicherheitsmanagement stellen wir die Geschäftskontinuität auch im Notfall sicher und bewahren so das Vertrauen in unsere Dienstleistungen. Vorrangige Aufgabe ist dabei der Schutz von Mitarbeitern, der Transportgüter unserer Kunden sowie unserer Standorte, aber auch der Schutz von vertraulichen Informationen, materiellen wie immateriellen Werten sowie der Reputation von Deutsche Post DHL Group.

Das konzernweite Sicherheitsmanagementsystem ist nach dem Standard ISO 28000 ausgerichtet. Die entsprechende Zertifizierung wird im ersten Halbjahr 2018 erfolgen. Regelmäßig unterstützen unsere Sicherheitsexperten die Interne Revision bei deren Audits. Damit stellen wir sicher, dass unsere Richtlinien und Standards überall angewendet und eingehalten werden.

Ein Team von Sicherheitsanalysten, das sogenannte Global Security Situation Center (GSSC), identifiziert und bewertet weltweit strategisch relevante Sicherheitsrisiken und -trends nach definierten Indikatoren. Operative Lageentwicklungen verfolgt das GSSC mit der zentralen IT-gestützten Plattform

Resilience360 in nahezu Echtzeit. Die Trendberichte des GSSC werden dem Management regelmäßig zur weiteren Diskussion vorgelegt.

Aufgaben des Global Security Situation Centers (GSSC) ✓



Mitarbeiter für Sicherheitsrisiken sensibilisieren

Im Berichtsjahr haben wir das Schulungskonzept weiterentwickelt, mit dem wir das Sicherheitsbewusstsein unserer Mitarbeiter stärken wollen. Das Programm umfasst unter anderem Schulungen, durch die Mitarbeiter individuell auf Einsätze in Ländern mit besonders hohem Risikopotenzial vorbereitet werden.



„Kurz vor dem Rückflug fielen Schüsse in der Lobby meines Hotels in Manila – eine beängstigende Situation. Dank der Vorbereitung durch unsere Sicherheitsexperten wusste ich, wo ich Hilfe bekomme. Über den Notruf in meinen Kontakten erhielt ich wichtige Hinweise. Schließlich habe ich den Flughafen noch wie geplant erreicht.“

JAMESON CHEN
Senior Manager, Singapur
Customer Solutions & Innovation

Sicherheitspolitische Lösungen mitgestalten

Neben den wachsenden Sicherheitsrisiken, denen unsere global vernetzten Lieferketten zunehmend ausgesetzt sind, haben auch regulatorische Maßnahmen zunehmende Auswirkungen auf wirtschaftliche Aktivitäten. Daher pflegen wir einen intensiven Austausch mit Sicherheitsbehörden und vertreten die Interessen unseres Unternehmens in nationalen und internationalen Gremien und Institutionen, die sich mit dem Thema Sicherheit befassen. So können wir mit unserer breiten Erfahrung dazu beitragen, sicherheitspolitische Lösungen aktiv mitzugestalten und in unser Unternehmen zu übertragen. Mit der konzernweiten Implementierung kriminalpräventiver Maßnahmen sowie Ermittlungen bei sicherheitsspezifischen Zwischenfällen schützen wir unsere Mitarbeiter, die uns anvertrauten Kundengüter sowie unsere materiellen und immateriellen Unternehmenswerte.

IT-SICHERHEIT ✓

Mit dem Ziel, unsere IT-Systeme weltweit vor unbefugtem Zugriff oder Manipulation zu schützen und die Verfügbarkeit der Systeme dauerhaft sicherzustellen, verfolgen wir ein konsequentes IT-Management.

Unsere Richtlinien und Verfahren zur Sicherung der IT-Systeme orientieren sich an dem Industriestandard **ISO 27002**. Zudem werden IT-Risiken kontinuierlich von Konzernrisikomanagement, IT-Revision, Datenschutz und Konzernsicherheit überwacht und bewertet.

Zugang zu unseren Systemen und Daten erhalten ausschließlich Mitarbeiter, die sie für die Erfüllung bestimmter Aufgaben benötigen. IT-Systeme und Daten werden regelmäßig gesichert, kritische Daten in den Rechenzentren repliziert. Weltweit haben wir unsere Rechenzentren auf mehrere große Standorte verteilt, um die Systeme vor Komplettausfällen zu schützen. Regelmäßig aktualisieren wir unsere Software, um mögliche Fehler zu beheben, Sicherheitslücken zu schließen und die Funktionalität sicherzustellen.

Lieferanten G4 HR 9, 10 EN 32 - 34, LA 16, SO 9 - 11 ✓

MANAGEMENTANSATZ ✓



Die erfolgreiche Gestaltung unseres globalen Lieferantennetzwerkes ist für uns ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Grundlage für unsere Lieferantenbeziehungen und verbindlicher Bestandteil aller Konzernverträge ist der Verhaltenskodex für Lieferanten. Damit verpflichten wir unsere Lieferanten, die strategischen Ziele und ethischen Werte von Deutsche Post DHL Group einzuhalten. Der Lieferant wird dadurch ermutigt, dieselben Standards auch in der eigenen Lieferkette umzusetzen.

Zentrales Element unseres Beschaffungsprozesses ist über die operativen Aufgaben des Einkaufs hinaus das Lieferantenmanagement. Dadurch tragen wir dazu bei, dass unsere Standards in der Lieferkette umgesetzt werden, erhöhen die Liefersicherheit und schaffen Mehrwert durch vertrauensvolle Zusammenarbeit. Unser besonderes Augenmerk gilt dabei den strategisch bedeutsamen Lieferanten, die einen wesentlichen Beitrag zur Wertschöpfung des Konzerns leisten.

Unseren Mitarbeitern bieten wir ein umfassendes Trainingskonzept an, um sie für mögliche Risiken im Einkaufsprozess zu sensibilisieren.

Steuerung und Erfolgsmessung

Der Konzerneinkauf legt die Standards in den Einkaufsprozessen fest, ist für die Ausgestaltung der Konzerneinkaufsrichtlinie verantwortlich und definiert die Auswahlprozesse für Lieferanten. Als Teil der Global Business Services berichtet er an den Vorstandsvorsitzenden.

Das jährliche Beschaffungsvolumen lag im Berichtsjahr bei rund 10 Milliarden Euro, darin enthalten sind auch die Kosten für die Erneuerung unserer Flotten und Standorte.

Die Standards für sämtliche Beschaffungsmaßnahmen sind in der Konzerneinkaufsrichtlinie festgeschrieben, die damit auch für alle im  Konsolidierungskreis von Deutsche Post DHL Group einbezogenen Tochtergesellschaften verbindlich ist.

Ein konsequentes und nachhaltiges Lieferantenmanagement ist wesentlich für den Geschäftserfolg von Deutsche Post DHL Group. Die internen Steuerungsgrößen berichten wir nicht, da diese Informationen sensible Daten für unser Geschäft betreffen. Für die Kernthemen haben wir folgende Aufgaben definiert.

Thema	Kennzahl	Fortschritt
Verhaltenskodex für Lieferanten	Mitarbeiter schulen	Alle Mitarbeiter im Einkauf wurden geschult.
Mitarbeiter entwickeln	Mitarbeiter sensibilisieren und schulen, sodass sie als Vorbild für ethisch korrektes Verhalten fungieren	50 Prozent der Mitarbeiter im Einkauf wurden im Rahmen des Certified-Schulungsprogramms zertifiziert. Die Maßnahme wird fortgeführt.
Lieferantenmanagement	Bis 2020 Entscheidungskriterien für externe Lieferantenbewertungen entwickeln und Mindestwerte definieren	Der Supplier Award wurde im Berichtsjahr durchgeführt und der strategische Austausch intensiviert. 2018 wollen wir den Austausch mit unseren Lieferanten weiter stärken.
Konzerneinkaufsrichtlinie	Umwelt- und Sozialstandards bis 2020 als verbindliches Auswahlkriterium in die Lieferantenauswahl einbeziehen und Neufassung im Konzern ausrollen	Richtlinie wurde überprüft und Maßnahmen abgeleitet. 2018 werden wir die Konzerneinkaufsrichtlinie aktualisieren.

LIEFERANTENMANAGEMENT ✓

Entsprechend der Konzerneinkaufsrichtlinie werden Lieferanten und Transportdienstleister mit hohen Umwelt- und Sozialstandards bei der Beschaffung bevorzugt. Bei der Auswahl von Lieferanten und Transportdienstleistern wenden wir ein standardisiertes, mehrstufiges Beurteilungsverfahren an. Zusätzlich ziehen wir externe Lieferantenbewertungen heran und definieren Schwellenwerte, um ein Höchstmaß an Qualität und Objektivität bei der Ausschreibung neuer Aufträge sicherzustellen. Dabei arbeiten wir mit Anbietern zusammen, mit denen wir bei der Beurteilung unserer eigenen Nachhaltigkeitsleistung positive Erfahrungen sammeln konnten und deren Prozesse wir für glaubwürdig und überzeugend halten.

Verhaltenskodex präzisiert

Der Verhaltenskodex für Lieferanten gilt sowohl für Lieferanten im klassischen Sinn als auch für Transportpartner und andere Dienstleister und deren Unterbeauftragten. Ein Schwerpunkt im Berichtsjahr lag auf der Überarbeitung des Kodex. Darin haben wir unser Verständnis hinsichtlich der Achtung der Menschenrechte und fairen Arbeitsbedingungen präzisiert. Insbesondere verpflichten wir unsere Lieferanten darauf, keine Kinder unter dem gesetzlichen Mindestbeschäftigungsalter zu beschäftigen, jedwede Form von Zwangsarbeit zu unterbinden, sich an nationale Gesetze und verbindliche Branchenstandards in Bezug auf Vergütung und Arbeitszeiten zu halten, Mitarbeitern das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen zu gewähren sowie eine Arbeitsumgebung zu fördern, die Inklusion ermöglicht und in der die Vielfalt der Beschäftigten geschätzt wird. In bestehenden Konzernverträgen wird nun sukzessive die vorherige Version durch die vom Vorstand beschlossene Neufassung ausgetauscht.

→ Verhaltenskodizes, Seite 25

Mit Standards vertraut machen

Über ein interaktives Trainingsmodul können sich unsere Lieferanten bereits vor den Vertragsverhandlungen mit unseren Standards vertraut machen. Das Modul steht in verschiedenen Sprachen zur Verfügung. Damit stellen wir sicher, dass der Verhaltenskodex für Lieferanten auf der ganzen Welt gelesen und verstanden werden kann. Im Berichtsjahr wurden die Inhalte auf die überarbeitete Version des Verhaltens-

kodex für Lieferanten aktualisiert und das Trainingsmodul überarbeitet.

 Trainingsmodul für Lieferanten

Bewertungsverfahren

Integrativer Bestandteil unserer Einkaufsplattform, mit der wir sämtliche Beschaffungsaufgaben im Konzern steuern, ist ein standardisiertes Verfahren zur Überprüfung und Bewertung von Lieferanten. Anbieter, die in bestimmte Risikokategorien gemäß unserer Antikorruptionsrichtlinie fallen, überprüfen wir im regelmäßigen Turnus durch das sogenannte Due-Diligence-Screening. Im Berichtsjahr haben wir diesen Prozess überarbeitet und Mindestwerte definiert sowie externe Standards in der Bewertung ergänzt. Unter anderem orientieren wir uns an den Standards der Vereinten Nationen, um länderspezifische Faktoren besser einschätzen zu können.

Die Ergebnisse der Überprüfung werden dokumentiert und in der Einkaufsplattform hinterlegt. Damit können wir zukünftig die vollständigen Lieferantenprofile allen Einkäufern konzernweit zur Verfügung stellen. Lieferanten, die ein erhöhtes Risiko für die Rechtskonformität oder Reputation des Konzerns darstellen und keine den ethischen Grundsätzen angemessene Preisgestaltung aufweisen, dürfen bei der Auftragsvergabe nicht berücksichtigt werden.

Verstößen konsequent nachgehen

Wir setzen Vertrauen in unsere Vertragspartner und kontrollieren stichprobenweise, ob die Vereinbarungen eingehalten werden. Die Auswahl, wer überprüft wird, richtet sich vor allem nach der wirtschaftlichen und strategischen Bedeutung des Lieferanten für den Konzern sowie der Einschätzung des Risikopotenzials. In die Entscheidung werden alle wesentlichen Konzernfunktionen wie HR und Compliance einbezogen. Erhalten wir konkrete Hinweise darauf, dass ein Lieferant gegen Bestimmungen des Kodex verstößt, prüfen wir den Sachverhalt und erstellen einen Maßnahmenplan mit konkreten Terminen zur Umsetzung. Die Maßnahmen werden abhängig von der Schwere des Verstoßes festgelegt und können bis zur Beendigung des Geschäftsverhältnisses reichen.

Langfristige Beziehungen pflegen

Unser Ziel ist es, Lieferanten zum beiderseitigen Vorteil langfristig an uns zu binden, voneinander zu lernen und innovative Ideen zu ermöglichen. Bei der Einschätzung unserer Lieferantenbeziehungen gehen wir systematisch vor und werden dabei von einem vierstufigen Prozess unterstützt:

- Profilerstellung und Segmentierung der Lieferanten, um einen klaren Überblick über die Arten von Beziehungen zu erstellen
- Bewertung der Lieferantenleistung zum Beispiel in Bezug auf Qualität, Innovation oder Einhaltung unserer Standards
- Aufstellung eines gemeinsamen Aktionsplans, um identifizierte Potenziale zu verbessern
- Überprüfung und Überwachung der Lieferantenleistung, um dessen Leistungen noch weiter zu steigern

Identifizieren wir dabei Lieferanten mit Kompetenzen, die für unser Geschäft von besonderer Bedeutung sind, wie beispielsweise Innovationsträger aus dem Bereich grüner Technologien oder Informationstechnologie, intensivieren wir den Austausch mit ihnen. Im Berichtsjahr haben wir dazu erstmalig den „Supplier Award“ in den vier Kategorien „Nachhaltigkeit“, „Qualität“, „Gesamtbetriebskosten“ und „Innovation“ verliehen.

Mitarbeiter sensibilisieren

Mitarbeiter im Einkauf werden dafür sensibilisiert, bestimmte Risiken wie zum Beispiel Korruption oder wettbewerbswidriges Verhalten sofort zu erkennen und Konflikte richtlinienkonform zu bewältigen. Im Rahmen der konzernweiten Certified-Initiative bieten wir ein zweitägiges Trainingsmodul an, das gemeinsam von den Bereichen Einkauf, Konzernsicherheit, Legal und Compliance entwickelt wurde. Das Curriculum vermittelt die korrekte Anwendung des Verhaltenskodex für Lieferanten, der Antikorruptionsrichtlinie und Standards für Geschäftsethik sowie der Wettbewerbsrichtlinie. Zur Erweiterung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse können auch die übrigen Mitarbeiter daran teilnehmen. Die Durchführung des interaktiven Trainingsmoduls für Lieferanten ist ebenfalls ein Pflichttraining.

Compliance G4 SO 3 - SO 5, SO 7 ✓

MANAGEMENTANSATZ GDMA ✓



Integres und rechtskonformes Verhalten gegenüber Geschäftspartnern, Aktionären und der Öffentlichkeit trägt wesentlich zur Reputation unseres Unternehmens bei und ist

Grundlage für den nachhaltigen Geschäftserfolg von Deutsche Post DHL Group. Schwerpunkt unseres Compliance-Managementsystems ist die Prävention von Korruption und wettbewerbswidrigem Handeln.

Der Herausforderung, dass wir in vielen Ländern mit ganz unterschiedlichen politischen Systemen, Rechtsordnungen und kulturellen Wertvorstellungen tätig sind, begegnen wir mit konzernweit verbindlichen Richtlinien und Maßnahmen. Wir entsprechen damit den Compliance-relevanten Empfehlungen der Regierungskommission Deutscher Corporate Governance Kodex in der Fassung vom 7. Februar 2017 und bekennen uns zu den maßgeblichen internationalen Antikorruptionsstandards und -gesetzen, wie sie beispielsweise im UN Global Compact, dem US-amerikanischen Foreign Corrupt Practices Act oder dem UK Bribery Act niedergelegt sind. Außerdem sind wir Mitglied der Partnering Against Corruption Initiative des Weltwirtschaftsforums. 2017 haben wir unser Bekenntnis zu den nunmehr sieben Prinzipien der Initiative erneuert und verpflichten uns damit auch, diese Prinzipien in konkrete und messbare Maßnahmen konzernweit umzusetzen.

Partnering Against Corruption

Steuerung und Erfolgsmessung

Compliance ist originäre Führungsaufgabe und liegt in der Verantwortung aller Führungsgremien im Konzern. Die Verantwortung für die Ausgestaltung des Compliance-Managementsystems liegt beim Chief Compliance Officer, der direkt an den Finanzvorstand berichtet. Quartalsweise legt er seinen Bericht dem Vorstand vor und informiert diesen über die gewonnenen Erkenntnisse. Außerdem informiert er den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats mit seinem Jahresbericht.

Die in unseren Verhaltenskodizes enthaltenen Regeln für integriertes Verhalten werden unter anderem in der Antikorruptionsrichtlinie und den Standards für Geschäftsethik präzisiert. Diese Vorgaben sind in einem umfassenden Compliance-Management mit klaren Verantwortungs- und Berichtstrukturen und wirksamen Kontrollmechanismen eingebunden.

Compliance-Aspekte werden auch in die vom Vorstand beauftragten unabhängigen und objektiven Prüfungen durch die Konzernrevision einbezogen. Dabei liegt der Schwerpunkt in der Analyse und Bewertung des internen Kontrollsystems, des Risikomanagementsystems sowie der organisatorischen Sicherungsmaßnahmen und Kontrollen in den Geschäfts- und Zentralbereichen im Hinblick auf Effektivität und Effizienz.

Compliance ist, wie auch unsere Stakeholder bestätigen, Grundvoraussetzung für den weltweiten Erfolg unseres Geschäfts und somit ein materielles Thema. Die Steuerung erfolgt anhand definierter Messgrößen. Jedoch betreffen diese Informationen für unser Geschäft sensible Daten und werden daher nicht vollständig extern berichtet.

COMPLIANCE-RISIKEN IDENTIFIZIEREN ✓

Mit dem Compliance-Managementsystem stellen wir die Einhaltung der Compliance-Regeln und die Umsetzung der Prinzipien sicher. Primäres Ziel ist es, mögliche Verstöße zu verhindern beziehungsweise frühzeitig zu erkennen und darauf entsprechend reagieren zu können.

Elemente des Compliance-Management-Systems ✓



Zentraler Bestandteil und von grundlegender Bedeutung für die Ausrichtung und Weiterentwicklung des Systems ist die kontinuierliche Analyse des konzernspezifischen Risikoprofils. Themen wie Bestechung und Korruption, Wettbewerb- und Kartellrecht sowie Betrugs- und Unterschlagungstatbestände stehen dabei im Vordergrund. Die Ergebnisse werden dazu genutzt, zusätzliche Maßnahmen zur Vermeidung von Verstößen zu entwickeln. In die laufende Verbesserung und Weiterentwicklung des Systems

fließen auch die Ergebnisse der Compliance-Audits sowie Erkenntnisse aus gemeldeten Verstößen ein.

Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie ihrer Vorbildfunktion gerecht werden und unsere Leitlinien an Mitarbeiter und Geschäftspartner weitergeben. Damit unsere Compliance-Regeln verstanden und eingehalten werden, bieten wir gezielte Schulungen an. Außerdem ermutigen wir unsere Mitarbeiter, gegenüber Verstößen wachsam zu sein und diese zum Beispiel über unsere Compliance-Hotline zu melden. Dies ist die Basis für eine gelebte Compliance-Kultur im gesamten Konzern.

Die Ausgestaltung des Compliance-Managementsystems verantwortet der Chief Compliance Officer. Unterstützt wird er dabei vom Global Compliance Office, das konzernweit Standards für das Compliance-Management entwickelt und die entsprechenden Aktivitäten der Unternehmensbereiche begleitet. In jedem Unternehmensbereich gibt es einen Compliance Officer, der lokal auf weitere Ressourcen zurückgreifen kann und regelmäßig an seinen divisionalen Vorstand berichtet. Die Aktivitäten und Berichtsinhalte der divisionalen Compliance Officer und des Global Compliance Office fließen in den Quartalsbericht an den Gesamtvorstand sowie in den jährlichen Bericht an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

Wesentliche Bausteine des Compliance-Programms sind die Erstellung und Aktualisierung entsprechender Richtlinien, die Bewertung von Geschäftspartnern im Hinblick auf Compliance, die Entwicklung, Implementierung und laufende Aktualisierung von Trainings- und internen Kommunikationsmaßnahmen sowie das Meldewesen für potenzielle Verstöße gegen Gesetze und Richtlinien inklusive der entsprechenden Sanktionierung im Bedarfsfall.

Im Berichtsjahr haben wir das Bewusstsein unserer Mitarbeiter für Compliance-Aspekte mit einer weiteren Kommunikationskampagne geschärft.

 Konzern-Website

Compliance-konformes Verhalten verinnerlichen

Regelmäßige Schulungen für Mitarbeiter und Führungskräfte dienen dazu, das Bewusstsein jedes Einzelnen dafür zu schärfen und die Compliance-Kultur im Unternehmen zu stärken.

Wesentlicher Bestandteil des konzernweiten Schulungsprogramms ist das sogenannte Compliance-Curriculum, das aus drei Modulen besteht: Verhaltenskodex, Antikorruption und Geschäftsethik sowie wettbewerbskonformes Verhalten. Mitarbeiter, die aufgrund ihrer Funktion einem höheren Risikopotenzial in Compliance-Aspekten unterliegen, sowie alle Führungskräfte sind verpflichtet, das Curriculum zu absolvieren und in einem zweijährlichen Rhythmus zu wiederholen. Je nach Funktion ist der Mitarbeiter verpflichtet, das Curriculum vollständig oder nur einzelne Module zu absolvieren.

Im Berichtsjahr wurden konzernweit Trainings durchgeführt, darunter auch Wiederholungsschulungen.

Anonymes Hinweisgebersystem: Whistleblower Hotline

Unseren Mitarbeitern steht rund um die Uhr eine spezielle Web-Applikation sowie in rund 150 Ländern eine in 30 Sprachen nutzbare Compliance-Hotline zur Verfügung. Wir behandeln Meldungen vertraulich und gehen jedem ernst zu nehmenden Hinweis mit allen Konsequenzen nach. Wo es die lokale Rechtsprechung erlaubt, können wir dem Hinweisgeber Anonymität zusichern. Über die internen Medien stellen wir sicher, dass den Mitarbeitern die Meldesysteme und -verfahren sowie die lokal zuständigen Compliance-Ansprechpartner bekannt sind. Relevante Verstöße fließen in die Compliance-Berichte an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein. Seit 2017 können auch externe Hinweisgeber Meldungen über ein Internetformular anonym oder namentlich mitteilen. Damit entsprechen wir den erweiterten Compliance-relevanten Empfehlungen der Regierungskommission Deutscher Corporate Governance Kodex in der Fassung vom 7. Februar 2017.

 Externes Meldeformular

Unabhängige Kontrollen durch Konzernrevision

Compliance-Aspekte sind ein fester Bestandteil der Regel-Audits, die von der Internen Revision in allen Bereichen im Konzern durchgeführt werden. Auch sämtliche Managementprozesse in der Compliance-Organisation werden dabei regelmäßig geprüft. Die Ergebnisse der Audits werden dokumentiert sowie Handlungsempfehlungen abgeleitet und

dem Konzernvorstand vorgestellt. Unter anderem wurden die Überarbeitung der Wettbewerbsrichtlinie sowie die Überprüfung der Compliance-Trainingsprogramme angeregt.

Im Berichtsjahr fanden 244 Regel-Audits mit einem unmittelbaren bzw. mittelbaren Bezug auf Aspekte der Compliance statt sowie mehrere Einzelprüfungen, für die ein konkreter Anlass bestand. Als Ergänzung des konzerninternen Überwachungssystems unterstützen die Audits laufende Compliance-Aktivitäten und dienen der Identifizierung von weiteren Compliance-Risiken. Sie sind Basis für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Compliance-Programms im Konzern. Die in den Audits gewonnenen Erkenntnisse führen auch dazu, die bestehenden Prüfkriterien auf Aktualität und Vollständigkeit zu überprüfen.

244

Regel-Audits

Datenschutz und -sicherheit G4 PR 8 ✓

MANAGEMENTANSATZ ✓



Der Datenschutz hat zum Ziel, das Recht auf informationelle Selbstbestimmung des Einzelnen zu gewährleisten. Mit der zunehmenden Digitalisierung aller Lebensbereiche gewinnt dies eine immer stärkere Bedeutung. Internationale Datenflüsse und der Trend zu Big Data – das Sammeln und Analysieren großer Datenmengen – sind für uns als multinationales Unternehmen eine besondere Herausforderung, vor allem im Hinblick auf den Schutz personenbezogener Daten. In den Ländern, in denen wir tätig sind, haben wir zum Teil sehr unterschiedliche Datenschutzregelungen und Gesetzgebungen zu beachten. Gleichwohl legen unsere Kunden insbesondere in unserem Wachstumsmarkt E-Commerce sowie in der internationalen Logistik großen Wert auf ihre Einhaltung.

Als eines der wenigen Unternehmen weltweit verfügt Deutsche Post DHL Group über eine konzernweite Datenschutzrichtlinie. Diese ist für alle Tochtergesellschaften des Unternehmens bindend, die von datenschutzrechtlichen Themen berührt sind. Damit wollen wir sicherstellen, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten nur im Einklang mit den jeweiligen gesetzlichen Vorgaben erfolgt. In Ländern, in denen es keine Datenschutzregelungen gibt, dient unsere Konzerndatenschutzrichtlinie als Maßstab für den einzuhaltenden Mindeststandard. Unter anderem enthält sie

konkrete Handlungsanweisungen, wie mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu verfahren ist, und informiert über wesentliche Rechte, darunter das Recht auf Auskunft über gespeicherte Daten oder deren Löschung. Auf der Konzerndatenschutzrichtlinie basierend bestehen weitere global geltende Konzernleitlinien unter anderem für die Verarbeitung von Personal-, Direktmarketing- und E-Commerce-Aktivitäten.

Mit der Konzerndatenschutzrichtlinie entsprechen wir bereits weitgehend der neuen EU-Datenschutzverordnung, die am 25. Mai 2018 in Kraft treten wird und das Datenschutzrecht innerhalb Europas vereinheitlicht. In Trainings haben wir unsere Mitarbeiter intensiv auf die neuen Anforderungen vorbereitet.

Steuerung und Erfolgsmessung

Durch rechtliche Begleitung, ein umfassendes Schulungskonzept und interne Audits stellen wir sicher, dass sowohl unsere Konzerndatenschutzrichtlinie als auch die jeweils lokal geltenden Vorschriften befolgt werden. Regelmäßig wird die Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie auch durch unabhängige Dritte überprüft.

Wie wir in technischer Hinsicht personen- und auch geschäftsbezogene Daten vor unerlaubtem Zugriff, Weitergabe oder Manipulation schützen, berichten wir unter IT-Sicherheit.

Hohe Datenschutzstandards sind ein Teil des Markenkerns von Deutsche Post DHL Group. Auch unsere Stakeholder-Gruppen bewerten das Thema Datenschutz als wesentlich für unseren Geschäftserfolg. Da unsere Steuerungsgrößen in diesem Bereich sensible Daten berühren, berichten wir diese nicht extern.

→ Resilienz, Seite 26

DATENSCHUTZ ✓

Zur Einhaltung unserer hohen Datenschutzstandards haben wir ein effektives Datenschutzmanagement implementiert. Dies ist zugleich ein wirkungsvolles Argument, um Kunden, Mitarbeiter und Aktionäre von unserer Kompetenz zu überzeugen und Vertrauen in uns zu schaffen. Ein Schwerpunkt unseres Datenschutzmanagements liegt auf der Durchführung sogenannter Privacy Impact Assessments – interner Prüfungen auf Basis detaillierter Fragebögen.

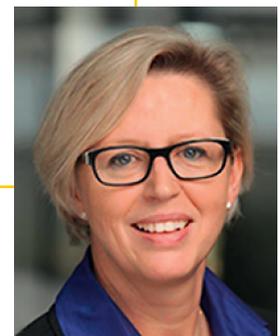
Im Berichtsjahr haben wir mit der Implementierung einer konzernweiten Plattform begonnen, die die Prozesse dieser internen Prüfungen systematisiert und uns bei der Anwendung der neuen europäischen Datenschutzgrundverordnung, vor allem im Hinblick auf zusätzliche Dokumentationspflichten, unterstützt.

Für Datenschutz sensibilisieren

Daneben verfügen wir über ein umfassendes Trainingskonzept, mit dem wir Mitarbeiter und Führungskräfte auf allen Ebenen für datenschutzrechtliche Fragen sensibilisieren und sicherstellen, dass die gesetzlichen Anforderungen eingehalten werden. Im Einzelnen bieten wir webbasierte Trainings als verpflichtende Maßnahme für Führungskräfte sowie maßgeschneiderte Trainings vor Ort für Mitarbeiter mit Spezialaufgaben, zum Beispiel im Vertrieb. Wir werden weitere Trainingsmodule für die Certified-Initiative entwickeln und konzernweit ausrollen.

„Der Schutz personenbezogener Daten ist bei unseren Kunden – vor allem im E-Commerce-Bereich – ein großes Thema. Mit unseren Konzernstandards geben wir auch in Ländern, in denen es noch keine gesetzlichen Regelungen gibt, Orientierung und Mindestanforderungen vor.“

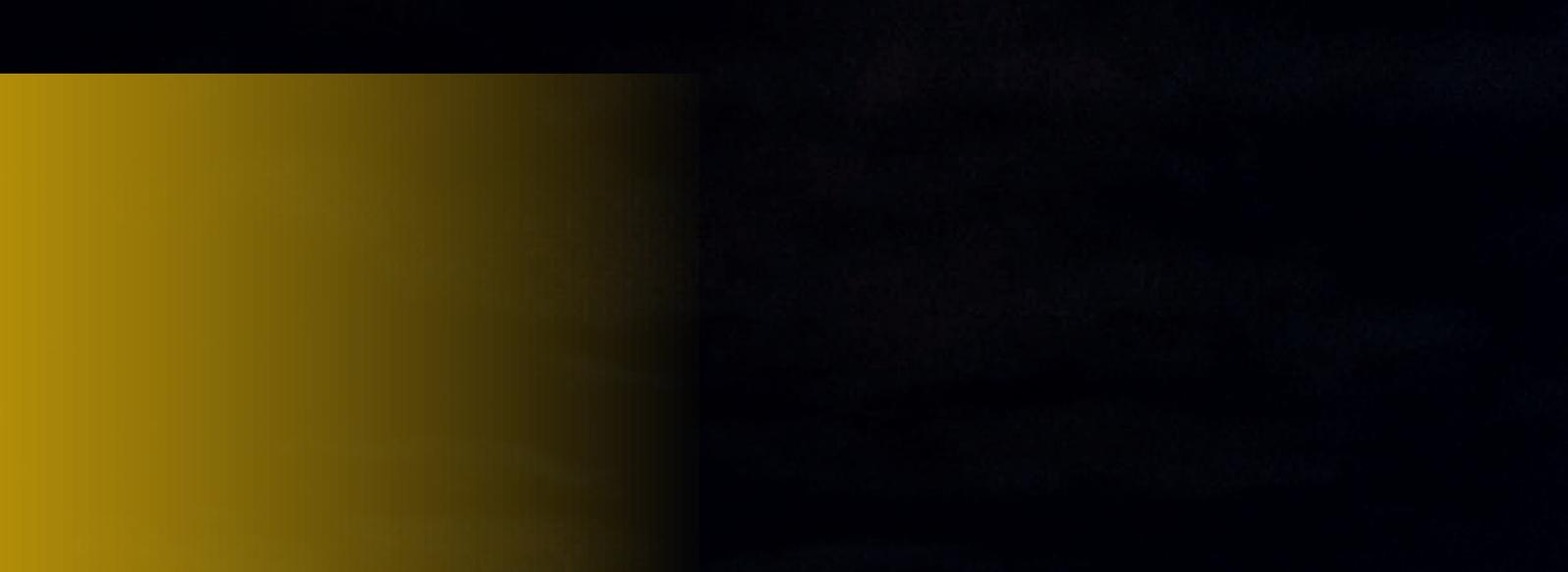
GABRIELA KRADER
Konzerndatenschutzbeauftragte
Deutsche Post DHL Group



MITARBEITER

Vielfalt und Chancengleichheit schaffen neue Spielräume. Im respektvollen und wertschätzenden Miteinander erbringen unsere Mitarbeiter tagtäglich Bestleistungen für unsere Kunden.





GEMEINSAMEN WERTEN VERPFLICHTET

– MITARBEITER

„Es ist Teil unserer Unternehmenskultur, dass die Beziehungen zwischen Vorstandsmitgliedern, Führungskräften und Beschäftigten auf allen Ebenen, in allen Unternehmensbereichen und allen Regionen von gegenseitigem Respekt, Offenheit, Ehrlichkeit und dem gemeinsamen Verständnis vertrauensvoller Zusammenarbeit geleitet werden. Gegenseitiges Feedback sowie eine aktive und offene Kommunikation prägen unseren Umgang. Wir führen faire und offene Gespräche und setzen uns mit unterschiedlichen Meinungen konstruktiv auseinander. Wir ermutigen unsere Kolleginnen und Kollegen, ihre Ideen und Anliegen offen und direkt anzusprechen. Teamgeist erfordert Aufgeschlossenheit. Wir erwarten von unseren Beschäftigten, dass sie den Geschäftserfolg stets unter Beachtung von Gesetzen, ethischen Normen und des Verhaltenskodex erreichen.“

Auszug aus dem Verhaltenskodex Deutsche Post DHL Group

MITARBEITER

Managementansatz	38
Mitarbeiterstruktur	40
Nachfolgeplanung	
Vielfalt & Inklusion	
Mitarbeiterbeziehungen & Menschenrechte	43
Managementsystem	
Mitarbeitervertreter	
Mitarbeiterengagement	47
Mitarbeiterbefragung	
Vergütung	
Mitarbeiterentwicklung	50
Arbeitsschutz	51
Gesundheit	53

MITARBEITER

MITARBEITER

Managementansatz

Als einer der größten Arbeitgeber beschäftigen wir rund 520.000 Menschen weltweit, die vorwiegend operativ tätig sind, zum Beispiel in der Bearbeitung und Zustellung von Sendungen oder in Lagerhäusern. Daneben arbeiten bei uns Spezialisten vielfältiger Fachrichtungen und Führungskräfte. Auf ihrem Engagement, ihren Fähigkeiten und ihrer Bereitschaft, sich stetig weiterzuentwickeln, beruhen unsere hohe Servicequalität und der wirtschaftliche Erfolg.

Unseren Mitarbeitern bieten wir ein förderndes und wertschätzendes Arbeitsumfeld, in dem sie sich ihren Fähigkeiten entsprechend entfalten können. Neben einem offenen und konstruktiv geführten Dialog zwischen Mitarbeitern und Führungskräften gewähren wir eine leistungsorientierte und marktübliche Vergütung sowie eine gesundheitsförderliche Arbeitsumgebung. Vor dem Hintergrund der digitalen Transformation in der Logistik integrieren wir zunehmend die Möglichkeiten innovativer Technologien in unsere Geschäftsprozesse und erschließen neue Geschäftsfelder. Dabei haben wir stets auch unsere Mitarbeiter im Blick, die wir auf die damit einhergehenden Veränderungen in der Arbeitswelt vorbereiten.

Das Fundament unserer von Respekt geprägten Unternehmenskultur ist der Verhaltenskodex, in dem wir uns unter anderem zur Achtung der Menschenrechte in unseren Mitarbeiterbeziehungen bekennen, jede Form von Zwangs- oder Kinderarbeit ablehnen und das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen auf Grundlage des jeweils geltenden Rechtssystems bestätigen. Außerdem setzen wir uns darin für Chancengleichheit bei Einstellung und Beschäftigung ein. Wie wir in unserer „Erklärung zu Vielfalt und Inklusion“ zum Ausdruck bringen, ist Vielfalt in unserem Konzern gelebte Praxis. Die Weiterentwicklung des Diversity-Managements in den Unternehmensbereichen wird vom Diversity Council begleitet.

Die zunehmende Nachfrage nach Fach- und Führungskräften in der Logistikindustrie, bei gleichzeitiger Alterung der Bevölkerung in den Industrienationen, stellt eine Herausforderung auch für unser Unternehmen dar. Von zentraler Bedeutung ist das Erkennen, Fördern und Weiterentwickeln der Potenziale unserer Mitarbeiter, um sie langfristig an uns

zu binden. Unsere Rekrutierungsmaßnahmen zielen darauf ab, Nachwuchskräfte und Experten in den für uns relevanten Märkten zu gewinnen. Daher haben wir das Ziel „Beste Wahl als Arbeitgeber werden“ in unserer Konzernstrategie 2020 verankert.

Materielle Themen und Steuerungsgrößen

Im Austausch mit unseren Anspruchsgruppen haben wir die materiellen Themen für unser Unternehmen bestimmt. Im Fokus der Personalarbeit stehen die Achtung der Menschenrechte, das Engagement unserer Mitarbeiter, ihre Weiterentwicklung und der Schutz ihrer Gesundheit am Arbeitsplatz.

→ Der Konzern, Seite 21



Achtung der Menschenrechte: Dieses Thema zählt seit 2017 zu unseren Handlungsschwerpunkten. Mit einem mehrstufigen Managementsystem stellen wir konzernweit sicher, dass die Menschenrechte geachtet und umgesetzt werden. Kontinuierlich überprüfen wir unseren Verhaltenskodex auf Vollständigkeit und Aktualität, schulen Mitarbeiter mit Führungsaufgaben und unterstützen sie bei der Umsetzung in ihrem Bereich, überprüfen in sogenannten Employee Relations Reviews (ER Reviews) regelmäßig die Situation vor Ort und entwickeln bei etwaigen Vorfällen Maßnahmenpläne.

→ Seite 43



Mitarbeiterengagement: Wertschätzendes Führungsverhalten hat einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter und wirkt sich auf das Mitarbeiterengagement aus, das wir in unserer jährlichen Mitarbeiterbefragung quantifizieren. Steuerungsgröße ist die Zustimmungsquote zum Themenbereich „Aktive Führung“. Für Führungskräfte ist dieser Wert vergütungsrelevant.

→ Seite 47



Mitarbeiterentwicklung: Die persönliche Weiterentwicklung ist ein wesentlicher Faktor für das Mitarbeiterengagement, dem wir mit einem breiten Bildungsangebot begegnen. Mit unserer konzernweiten Certified-Initiative erreichen wir, dass unsere Mitarbeiter zertifizierte Experten in ihren Tätigkeitsbereichen werden und die Ziele des Unternehmens gegenüber Kunden und anderen Anspruchsgruppen repräsentieren. Angesichts der Tatsache, dass wir

80 Prozent unserer Mitarbeiter zertifizieren wollen, ist dies eine große Herausforderung. Steuerungsgröße in diesem Bereich ist die Teilnehmerquote an den Zertifizierungen.

→ Seite 50



Arbeitsschutz und Gesundheit: Nicht zuletzt initiieren wir Maßnahmen zur Förderung des Gesundheitsbewusstseins im Unternehmen und eines gesunden Lebensstils. Beschäftigten und ihren Familien außerhalb Deutschlands ermöglichen wir zudem den Zugang zu einem Gesundheitssystem. Vor allem aber festigen wir eine Kultur im Unternehmen, in der Arbeitssicherheit stets Vorrang hat. Da der Arbeitsschutz von besonderer Bedeutung ist, haben wir als Steuerungsgröße die Unfallrate (LTIFR) festgelegt.

→ Seite 51



Mit unseren Maßnahmen wollen wir die nachhaltigen Ziele der Vereinten Nationen „Hochwertige Bildung“ (SDG 4) und „Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum“ (SDG 8) unterstützen.

Steuerung und Erfolgsmessung

Grundsätzliche Entscheidungen zu Personalthemen steuern wir über das HR Board unter dem Vorsitz des Vorstandsmitglieds Personal. Bereichs- und funktionsübergreifende Themen, wie zum Beispiel die Umsetzung unserer Werte in der Lieferkette, werden im Responsible Business Practice Council diskutiert.

Zu den Richtlinien, mit denen wir unsere ethischen Werte und Ziele umsetzen, zählen die aus dem Verhaltenskodex und dem Verhaltenskodex für Lieferanten zusammengesetzte Menschenrechtsrichtlinie sowie in bestimmten Ländern auch Tarifverträge oder Betriebsvereinbarungen, in denen Fragen etwa zu Arbeitszeiten oder Vergütung geregelt sind.

Den Erfolg unserer Personalarbeit überprüfen wir mithilfe der HR Scorecard, in der wir die Entwicklung unserer Steuerungsgrößen und weitere mitarbeiterbezogene Konzernkennzahlen erfassen und auswerten. Die Ergebnisse werden dem HR Management regelmäßig präsentiert und Maßnahmen auf dieser Basis beschlossen.

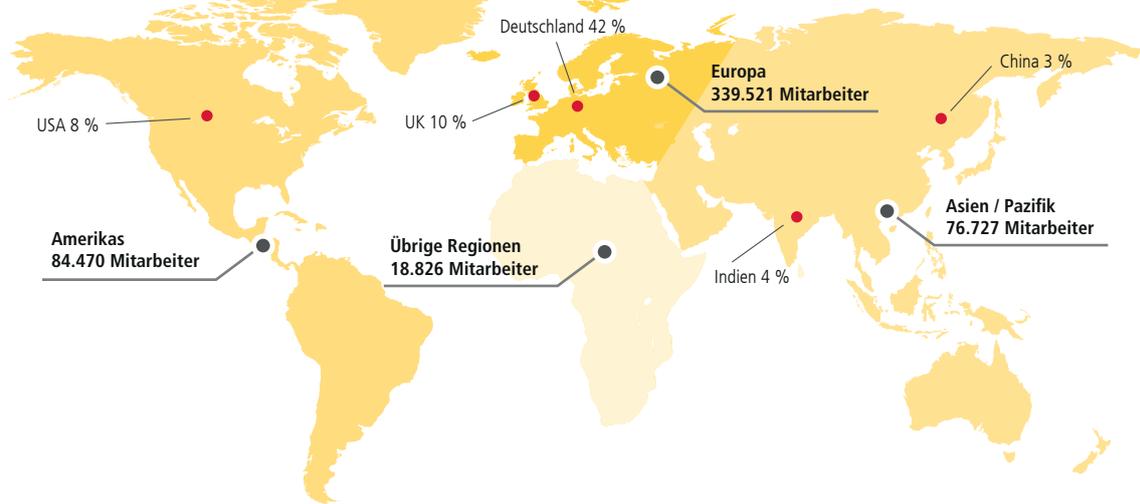
Materielle Themen: Fortschritte und Ziele ✓

Thema	Steuerungsgröße	Ziel 2017	Status	Ziel 2018
	Employee Relations Reviews (ER Reviews)	Bewertungen in Lateinamerika und Asien fortführen	Teilweise erfüllt: In Asien wurde ein ER Review durchgeführt	Managementsystem konzernweit einführen
	Zustimmungsquote „Aktive Führung“ der Mitarbeiterbefragung	2017 soll die Zustimmungquote auf 75 Prozent steigen.	Erfüllt: Die Zustimmung beträgt 75 Prozent	Zustimmungsquote um einen Prozentpunkt verbessern
	Teilnehmer an Certified-Initiative	Bis 2020 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter zertifiziert sein.	Erfüllt: 51 Prozent der Mitarbeiter sind zertifiziert	80 Prozent der Mitarbeiter bis 2020 zertifizieren
	Unfallrate (LTIFR)	Konzernwert soll 2017 auf 3,8 verbessert werden.	Nicht erfüllt: Die LTIFR beträgt 4,4	Bis 2025 LTIFR um 30 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2017 verbessern; in 2018 LTIFR auf 4,2 verbessern

Mitarbeiterstruktur

Mitarbeiter nach Regionen zum 31. Dezember 2017 (Kopfzahl) ✓

Mitarbeiterzahl: 519.544

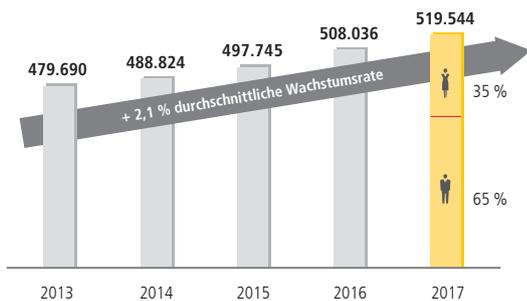


✓ Ein Zeichen unserer wirtschaftlichen Stärke ist das kontinuierliche Wachstum unserer Belegschaft. Jedoch stellt der demografische Wandel auch unser Unternehmen im Wettbewerb um Fach- und Führungskräfte vor Herausforderungen. Die strategische Nachfolgeplanung spielt daher eine wesentliche Rolle, wenn es darum geht, Know-how im Unternehmen zu halten und Impulse von außen zu gewinnen. Bei internen wie externen Neubesetzungen verfolgen wir einen inklusiven Ansatz. ✓

Mitarbeiterzahl steigt weiter ✓

Im Vergleich zum Vorjahr haben wir am Jahresende 11.508 Mitarbeiter zusätzlich beschäftigt. Insgesamt waren zum Jahresende 519.544 Menschen für Deutsche Post DHL Group tätig. Seit 2013 beträgt die jährliche Wachstumsrate 2,1 Prozent.

Entwicklung der Mitarbeiterzahl zum 31. Dezember (Kopfzahl) ✓

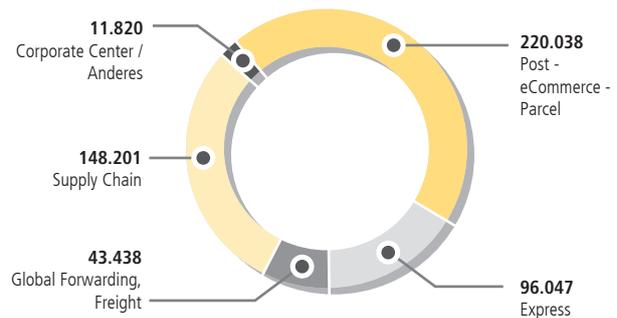


Das Durchschnittsalter unserer Mitarbeiter im Konzern liegt bei 41 Jahren. Ein Drittel unserer Beschäftigten ist weiblich. Der Frauenanteil im Management steigt weiter: Mittlerweile ist jede fünfte Führungsposition im oberen und mittleren Management bei Deutsche Post DHL Group – genau 21,5 Prozent – mit einer Frau besetzt.

Unverändert bleibt Europa mit 339.521 Mitarbeitern und einem Anteil von 65 Prozent an der Belegschaft die stärkste Beschäftigungsregion im Konzern. Allein in Deutschland, unserem Unternehmenssitz, arbeiten 215.802 Mitarbeiter und damit 2,2 Prozent mehr als im Vorjahreszeitraum. In der Region Amerikas beschäftigten wir im Vergleich zum Vorjahr 4,1 Prozent mehr Mitarbeiter, in der Region Asien/Pazifik 2,2 Prozent.

Mitarbeiter nach Divisionen zum 31. Dezember 2017 (Kopfzahl) ✓

Mitarbeiterzahl 519.544



In unserer Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG, waren im Berichtsjahr 15.534 Menschen mit Behinderungen (Beschäftigungsquote im Jahresdurchschnitt 9,8 Prozent) für uns tätig.

→ Anhang, Seite 87

NACHFOLGEPLANUNG

Neben der Weiterentwicklung von Mitarbeitern gehört die strategische Nachfolgeplanung zu den vordringlichsten Aufgaben unserer Personalarbeit. Dazu zählen Ausbildung und Talentmanagement ebenso wie gezieltes Recruiting.

Sowohl für interne als auch externe Besetzungen gilt Chancengleichheit, wie wir es in unserem Verhaltenskodex festgeschrieben haben. Entscheidende Kriterien sind allein die fachliche und persönliche Eignung eines Bewerbers.

 Karriereportal

Führungspositionen überwiegend intern besetzt

Freiwerdende Stellen oder neue Arbeitsplätze besetzen wir vorrangig intern, indem wir geeigneten und dafür bereiten Mitarbeitern Aufgaben übertragen oder ihnen Aufstiegschancen ermöglichen. Dazu bauen wir unsere Trainingsmethoden und Personalentwicklungsmaßnahmen kontinuierlich aus.

81 %

Führungspositionen intern besetzt

Im Berichtsjahr konnten 81 Prozent der vakanten Führungspositionen mit Bewerbern aus dem Konzern besetzt werden.

→ Mitarbeiterentwicklung, Seite 50

Perspektiven für Berufseinsteiger

Berufseinsteigern bieten wir nach Schulabschluss oder Studium vielfältige Anschlussperspektiven in unserem Konzern, wobei es vor allem bei den beruflichen Ausbildungssystemen regionale Unterschiede gibt: Im Gegensatz zum weitverbreiteten „Training on the Job“ erfolgt die Ausbildung in einigen europäischen Ländern im dualen System aus betrieblicher Ausbildung und staatlicher Berufsschule. Deutschland, Österreich, die Schweiz und Dänemark nehmen hier weltweit eine Sonderrolle ein. Wir bilden nach den jeweils im Land gültigen Normen, Standards und Leitlinien aus und bereiten die Auszubildenden und Studierenden im Rahmen ihrer Ausbildung auf ihre zukünftige Rolle im Berufsleben vor.

Vielfältige Ausbildungsangebote in Deutschland

Das Spektrum unserer Ausbildungsberufe ist vielfältig. Je nach Schulabschluss und persönlicher Neigung haben Schulabgänger in unserem Unternehmen in Deutschland die Aus-

wahl aus über 15 staatlich anerkannten Ausbildungsmöglichkeiten sowie zwölf dualen Studiengängen, eine Mischform aus Hochschulstudium und fest integrierten Praxisblöcken im Unternehmen.

Im Berichtsjahr haben wir rund 2.500 neue Auszubildende und Studierende im Rahmen eines dualen Studienganges eingestellt; damit befanden sich in Deutsch-

4.000

Mitarbeiter in Ausbildung

land im Jahresdurchschnitt rund 4.000 Mitarbeiter in der Ausbildung. Nach Abschluss ihrer Prüfung wurden im Berichtsjahr 74 Prozent in eine Vollzeitbeschäftigung übernommen, auf Wunsch auch in Teilzeitbeschäftigung. Für den Jahrgang 2018 bieten wir insgesamt rund 2.600 Ausbildungs- und Berufsqualifizierungsplätze an.

19 Jugendliche mit Behinderungen waren im Berichtsjahr in unserer Hauptgesellschaft Deutsche Post AG in Ausbildung. Im Rahmen des Projekts „Schule trifft Arbeitswelt“ fördern wir in Zusammenarbeit mit dem Landschaftsverband Rheinland und der Arbeitsagentur die berufliche Eingliederung von (schwer-)behinderten jungen Menschen im Konzern.

 Karriereportal



„Obwohl ich nicht mehr der Jüngste bin, freue ich mich umso mehr, dass ich bei Deutsche Post DHL Group eine anspruchsvolle Ausbildung zum Berufskraftfahrer machen kann. Meine Kollegen sind sehr hilfsbereit und akzeptieren mich. Endlich habe ich eine Perspektive!“

EDUARDO DE JESUS LOURENCO

Auszubildender in Deutschland
Post - eCommerce - Parcel

Karrierechancen für Hochschulabsolventen

Absolventen einer Universität oder eines vergleichbaren Studiums stehen im Konzern verschiedene Traineeprogramme und College-Recruiting-Programme zur Verfügung. In unserem Traineeprogramm entwickeln wir hervorragende Bachelor- oder Masterabsolventen in 18 Monaten zu Fach- und Führungskräften. Über den gesamten Zeitraum werden unsere Trainees von einem Mentor begleitet, der ihnen regelmäßig Rückmeldung gibt und Hilfestellung bei der Karriereplanung

leistet. 2017 konnten wir 44 Teilnehmer in das Programm aufnehmen und 51 Absolventen in eine Anstellung übernehmen. Über die seit 1996 bestehende Partnerschaft mit der Studierendenorganisation AIESEC bieten wir jährlich konzernweit rund 100 Praktikumsstellen für Studierende mit besonderer Eignung an.

 Karriereportal

Entwicklung der Fluktuation ✓

Bei der Planung der Personalstruktur berücksichtigen wir neben operativen Anforderungen auch die Effekte aus der Analyse der Fluktuationsdaten. Im Blick haben wir insbesondere die ungeplante Fluktuation, die im Berichtsjahr 8,5 Prozent betrug. Neben dem Ausscheiden aufgrund veränderter Lebensumstände scheint auch eine insgesamt höhere Wechselbereitschaft der Mitarbeiter aufgrund des verbesserten konjunkturellen Umfelds diesen Wert zu beeinflussen. Das Geschäftsmodell der Kontraktlogistik trägt ebenfalls zu diesem Wert bei.

In unserer beschäftigungsstärksten Region Europa liegt die ungeplante Fluktuation mit 4,7 Prozent am niedrigsten; in Deutschland mit 1,2 Prozent sogar darunter. Dagegen verzeichnen wir in den Regionen Amerikas und Asien/Pazifik zweistellige Werte.

Die Gesamtluktuations betrug im Berichtsjahr rund 15 Prozent; dies entspricht den in der Transport- und Logistikbranche üblichen Durchschnittswerten des Vorjahres. Bei den Führungskräften lag die Gesamtluktuations bei 6,4 Prozent.

→ Anhang, Seite 85

VIELFALT & INKLUSION

Für uns als globales Unternehmen ist die Vielfalt unserer Beschäftigten eine besondere Stärke. Unsere Organisation vereint Menschen aus einer Vielzahl von Kulturkreisen und kulturellen Hintergründen – mit den verschiedensten Fähigkeiten, Erfahrungen und Sichtweisen.

Vielfalt umfasst alle Unterschiede, die uns zu einzigartigen Individuen machen. Unser Verständnis von Vielfalt reicht damit über Geschlecht, nationale oder ethnische Herkunft, Religion, Alter, sexuelle Orientierung, Behinderung oder weitere durch Gesetze geschützte Merkmale hinaus. Wir fördern Inklusion im Arbeitsalltag. Unsere Zusammenarbeit ist geprägt von gegenseitigem Respekt, Offenheit, Aufrichtigkeit und dem gemeinsamen Verständnis einer vertrauensvollen Zusammenarbeit – mit dem Ziel, ein Höchstmaß an Produktivität, Kreativität und Effizienz zu erreichen.

Die Vielfalt unserer Belegschaft spiegelt die Vielfalt unserer Kunden, Lieferanten und Investoren wider. Sie ist die Grundlage für innovative Produkte und Dienstleistungen, mit denen wir unsere Kunden erfolgreicher machen. Wir sind davon überzeugt, dass jeder Einzelne in unserem Konzern zum gemeinsamen Erfolg beitragen kann. Gerade weil wir alle so verschieden sind: Zusammen sind wir erfolgreich.

Über die Weiterentwicklung des Diversity-Managements in den Unternehmensbereichen berät das Diversity Council, das im Berichtsjahr dreimal tagte. Die Wirksamkeit unserer Maßnahmen überprüfen wir systematisch.

Gleiche Chancen für Frauen und Männer

Frauen und Männern bieten wir die gleichen Chancen und beruflichen Perspektiven. Vielfach gilt die Logistik immer noch als Männerdomäne, nur ein Drittel unserer Mitarbeiter ist weiblich. Dessen ungeachtet konnten wir konzernweit bereits 21,5 Prozent der Positionen im oberen und mittleren Management mit Frauen besetzen.

21,5 %

Frauen im oberen und mittleren Management

Weiterhin arbeiten wir daran, die Berufsbilder und Arbeitsmodelle sowie Führungsaufgaben für Frauen attraktiver zu machen.

Mit unterschiedlichen Maßnahmen wollen wir den Frauenanteil in Führungspositionen nachhaltig steigern, darunter Workshops zu Karriereplanung, Karriere-Coaching, Mentoring-Programme und Frauen-Netzwerke.



„Nach 51 Jahren im Beruf freue ich mich über die Möglichkeit der Altersteilzeit. So trage ich weiterhin Verantwortung und kann meinen Nachfolger sorgfältig auf seine neuen Aufgaben vorbereiten. Mein Know-how geht nicht verloren.“

MICK BANHAM
Vertragsmanager, Vereinigtes Königreich
Supply Chain

Zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie gibt es in Deutschland zudem das Angebot flexibler Arbeitsmodelle sowie Dienstleistungen rund um die Kinderbetreuung. Regelmäßig berichten wir in den internen Medien, welchen Stellenwert gemischte Führungsteams für den gemeinsamen Erfolg haben. Damit wollen wir Frauen Mut machen, sich für eine Managementlaufbahn im Konzern zu entscheiden. Für unsere Bemühungen um die Chancengleichheit tragen wir weiterhin das Prädikat „Total E-Quality“.

→ Anhang, Seite 83

Umsetzung der Chancengleichheit in Deutschland

Im Hinblick auf das „Gesetz für die gleichberechtigte Teilhabe von Frauen und Männern an Führungspositionen in der Privatwirtschaft und im öffentlichen Dienst“ in Deutschland arbeiten wir weiterhin an unserem Ziel, bis Ende 2019 den Frauenanteil in unserer Hauptgesellschaft Deutsche Post AG auf 20,0 Prozent in der ersten beziehungsweise 30,0 Prozent in der zweiten Führungsebene unterhalb des Vorstands zu steigern. Die beiden Führungsebenen sind dabei nach Berichtslinien abgegrenzt.

Bewusstsein für Vielfalt schärfen

Mitarbeitern und Führungskräften bieten wir Schulungen an, die das Thema „Vielfalt und Inklusion“ zum Schwerpunkt haben. Führungskräften wollen wir damit bewusstmachen, dass sie bei der Umsetzung des Diversity-Managements eine Schlüsselrolle einnehmen.

An der diesjährigen Diversity-Woche haben sich über 40.000 Mitarbeiter an 250 Standorten in 40 Ländern beteiligt. Darüber hinaus planen wir ein Angebot von ganzjährigen Diskussionsforen in den diversen internen Netzwerken.

 Diversity-Woche

Im Berichtsjahr wurde ein Instrumentarium erfolgreich eingeführt, das unter anderem die Selbsteinschätzung von Diversity-Aspekten auf Team-Ebene ermöglicht. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Entwicklung digitaler Medien, wie zum Beispiel ein E-Magazin und eine App, mit denen wir die Mitarbeiter besser erreichen können. Außerdem haben wir an der Entwicklung von Handlungsempfehlungen des UN-Kommissars für Menschenrechte für global agierende Unternehmen gegen die Diskriminierung von Homosexuellen, Bisexuellen und Transsexuellen mitgewirkt. Über unsere internen Kommunikationskanäle unterstützen wir die globale Verbreitung dieser Empfehlungen.

Mitarbeiterbeziehungen & Menschenrechte G4 HR 4-9 ✓



Grundlage für das Miteinander im Konzern ist der Verhaltenskodex, in dem unsere Werte und Richtlinien verankert sind. Darin wenden wir uns klar und deutlich gegen jede Form von Zwangs- und Kinderarbeit, respektieren die Vereinigungsfreiheit unserer Mitarbeiter, das Recht auf Tarifverhandlungen auf Grundlage des jeweils geltenden Rechtssystems und treten Diskriminierung jedweder Art bei Einstellung und Beschäftigung entschieden entgegen. Diese Werte orientieren sich an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und beruhen auf den Prinzipien des UN Global Compact, den wir bereits im Jahr 2006 unterzeichnet haben. Zudem respektieren wir die Grundsätze der 1998 verabschiedeten Erklärung der International Labour Organization über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit (Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) in Übereinstimmung mit nationalen Gesetzen und Gepflogenheiten. Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten verpflichten wir unsere Geschäftspartner auf dieselben ethischen Werte und Ziele, die sie auch in ihrer gesamten Lieferkette umsetzen müssen.

Beide Verhaltenskodizes zusammen stellen unsere Menschenrechtsrichtlinie dar. Auf eine gesonderte Ausformulierung haben wir deshalb verzichtet.

Für die Achtung von Menschenrechten und faire Arbeitsbedingungen hat Deutsche Post DHL Group Mindeststandards definiert, darunter:

- **Kinderarbeit:** Wir beschäftigen keine Kinder unter dem jeweils geltenden gesetzlichen Mindestbeschäftigungsalter. In Ländern ohne gesetzliche Vorgabe beträgt das Mindestalter für die Einstellung 15 Jahre.
- **Zwangsarbeit:** Wir lehnen jedwede Form von Zwangsarbeit, Leibeigenschaft oder unfreiwilliger Arbeit ab. Unsere Mitarbeiter müssen keine Gebühren oder Zahlungen entrichten, um beschäftigt zu werden. Bestrafungen sowie psychischer und physischer Zwang sind verboten.
- **Vereinigungsfreiheit:** Unsere Beschäftigten dürfen frei entscheiden, welcher Gewerkschaft oder Arbeitnehmervertretung sie beitreten oder auch nicht beitreten möchten.

- **Diversity:** Wir fördern eine Arbeitsumgebung, die Inklusion ermöglicht und in der die Vielfalt unserer Mitarbeiter geschätzt wird. Niemand darf aufgrund von Geschlecht, Rasse, Religion, Alter, Behinderung, nationaler Herkunft oder weiterer, durch Gesetze geschützte Merkmale diskriminiert werden.

Menschenrechte als Teil der Mitarbeiterbeziehungen

Wir beschäftigen Mitarbeiter in verschiedenen Regionen und aus unterschiedlichen Kulturen. Eine wesentliche Aufgabe ist es daher, ein gemeinsames Verständnis von Menschenrechten und fairen Arbeitsbedingungen zu schaffen. Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie ihrer Vorbildfunktion gerecht werden und einen offenen und respektvollen Umgang mit ihren Mitarbeitern pflegen. Darum ist der Verhaltenskodex Vertragsbestandteil der Arbeitsverträge für Führungskräfte.

Im Rahmen der Mitarbeiterbeziehungen ist das Employee Relations Forum (ER Forum) dafür verantwortlich, die Achtung der Menschenrechte im Konzern sicherzustellen. Die Mitglieder dieses Gremiums, Experten für Mitarbeiterbeziehungen aus den Unternehmensbereichen und der Konzernzentrale, tauschen sich regelmäßig über Best-Practice-Lösungen aus und erarbeiten Maßnahmen mit dem Anspruch, die Qualität der Mitarbeiterbeziehungen zu verbessern und unsere Mitarbeiter für die Achtung der Menschenrechte zu sensibilisieren. Außerdem geben sie den lokalen Führungskräften Hilfestellung bei der Umsetzung im Alltag, indem sie zum Beispiel den Erfahrungsaustausch zwischen den lokalen Managern in den Divisionen fördern. Darüber hinaus sind diese Themen regelmäßig Gegenstand der Diskussionen im HR Board unter dem Vorsitz des Personalvorstands. Externes Know-how und Empfehlungen werden von den Mitgliedern des Sustainable Advisory Council eingeholt.

→ Der Konzern, Seite 18

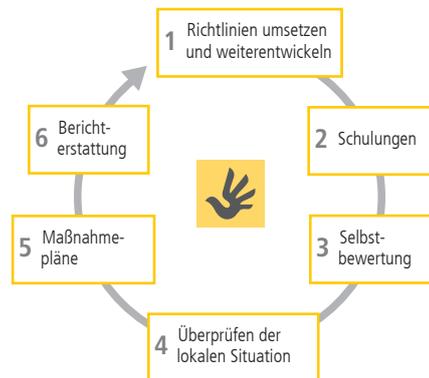
MANAGEMENTSYSTEM ✓

Im Berichtsjahr haben wir unter Mitwirkung des ER Forums ein mehrstufiges Managementsystem konzipiert, bestehende Elemente darin eingebunden und neue Bestandteile entwickelt. Damit verfolgen wir das Ziel, unsere Menschenrechtsrichtlinie im Konzern wirksam umzusetzen und den Anforderungen der UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte gerecht zu werden.

Die Elemente des Managementsystems:

- Kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Menschenrechtsrichtlinie
- Entwicklung von Schulungskonzepten für Mitarbeiter mit Führungsfunktionen und Schulungen durchführen
- Werkzeuge zur Selbsteinschätzung der Risiken durch das lokale Management
- Überprüfung der Situation vor Ort durch Employee Relations Reviews (ER Reviews, vormals ER Due Diligence)
- Erstellen von Maßnahmenplänen
- Regelmäßige Berichterstattung

Employee-Relations-Managementsystem ✓



Überprüfung der Richtlinien

Im Berichtsjahr haben wir den Verhaltenskodex für Lieferanten überarbeitet und darin unter anderem unser Verständnis der Menschenrechte und fairer Arbeitsbedingungen verdeutlicht. Die vom Vorstand beschlossene Neufassung wird bereits als Bestandteil bei neuen Vertragsabschlüssen verwendet und in bestehenden Verträgen sukzessive ausgetauscht.

→ Der Konzern, Seite 25

Mitarbeiter schulen und sensibilisieren

Ein Schwerpunkt lag auf der externen Zertifizierung im Bereich Unternehmensintegrität. Diese Maßnahme richtete sich an Mitarbeiter, die mit der Durchführung der ER Reviews

betrachtet sind, aber auch an Mitarbeiter der Internen Revision und Compliance-Organisation. Auf Basis des Managementsystems haben wir im Berichtsjahr auch unsere Trainingskonzepte weiterentwickelt. Folgende Trainingsprogramme stehen konzernweit zur Verfügung:

- **Employee Relations für Human Resources** („ER für HR“): Mitarbeiter aus dem Personalbereich werden befähigt, Themen der Mitarbeiterbeziehungen zu erkennen und lokale Führungskräfte noch besser im Umgang mit diesen Themen zu unterstützen. Im Berichtsjahr wurden bereits über 50 Moderatoren ausgebildet und die ersten Trainings in Asien, Afrika und Südamerika durchgeführt. Das Modul wird 2018 konzernweit ausgerollt.
- **„Herausragende Mitarbeiterbeziehungen aufbauen“**: Dieses Training richtet sich an Mitarbeiter mit Führungsaufgaben. Unter anderem werden darin die Herausforderungen veranschaulicht, die mit der Einhaltung globaler Standards und lokaler Praktiken verbunden sind. Die Inhalte werden bisher in 18 Sprachen angeboten.
- **Online-Training**: Ein E-Learning-Modul vermittelt Führungskräften, wie heute Menschenrechte in Mitarbeiterbeziehungen einbezogen werden.

Prüfungen vor Ort

Regelmäßig untersuchen wir in ausgewählten Ländern mit ER Reviews die Einhaltung der Verhaltenskodizes sowie der lokalen Gesetze und erfüllen damit auch die Sorgfaltspflicht im Rahmen der UN-Prinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte.

Bei der Auswahl der Länder orientieren wir uns am Human Rights Index des Maplecroft Instituts, am Corruption Perception Index und an internen Kriterien. Unserem lokalen Management geben wir Werkzeuge an die Hand, um die menschenrechtlichen Risiken in ihren Bereichen selbst einschätzen und entsprechende Maßnahmen daraus ableiten zu können.

In Ländern, die gemäß den externen Indikatoren ein erhöhtes Risikopotenzial aufweisen, sollen die ER Reviews von speziell dafür ausgebildeten und extern zertifizierten Personalexperten aus den Unternehmensbereichen und der Konzernzentrale gemeinsam durchgeführt werden, um die Objektivität und Qualität des Verfahrens sicherzustellen. In Ländern mit entsprechend niedrigerem Risikopotenzial ent-

scheiden die Unternehmensbereiche selbst über die Notwendigkeit einer Begutachtung und führen die Untersuchungen eigenverantwortlich durch. In allen anderen Ländern werden anlassbezogene Prüfungen durchgeführt. Nach dem Human Rights Index des Maplecroft Instituts beschäftigte Deutsche Post DHL Group nur einen geringen Anteil seiner Arbeitnehmer in Ländern, die ein erhöhtes Risiko aufweisen.

Fester Bestandteil der ER Reviews sind „Fokus-Gruppen“ (zuvor runde Tische) mit zufällig ausgewählten Mitarbeitern aus unterschiedlichen operativen Bereichen. Unseren Werten entsprechend achten wir bei der Durchführung vor allem auf respektvollen Umgang und das Recht auf freie Meinungsäußerung. Das Feedback aus den Gesprächen wird dem Management, das für die Entwicklung und Umsetzung geeigneter Maßnahmen verantwortlich ist, in anonymisierter Form zur Verfügung gestellt. ER Reviews werden regelmäßig wiederholt und Fortschritte des vor Ort erarbeiteten Maßnahmenplans in einem verbindlich festgelegten Zeitraum überprüft. Die Ergebnisse sollen zukünftig auch in die internen Audits durch die Konzernrevision einfließen.

Im Berichtsjahr stand die Entwicklung des Managementsystems in unserem Fokus. Daher haben wir die für 2017 geplanten ER Reviews nur in Asien durchgeführt. Die Situation in Lateinamerika wurde regelmäßig im ER Forum diskutiert und Handlungsempfehlungen für die lokalen Mitarbeiter mit Führungsfunktionen abgeleitet. 2018 werden wir mit der konzernweiten Implementierung des Managementsystems beginnen.

AUSTAUSCH MIT MITARBEITERVERTRETERN ✓

Neben dem Dialog mit Vorgesetzten und Managementvertretern nutzen unsere Beschäftigten auch Arbeitnehmerausschüsse, Betriebsräte, Gewerkschaften oder andere Gremien zur Vertretung ihrer Interessen. Weltweit stehen über 70 Prozent unserer Mitarbeiter in einem Beschäftigungsverhältnis, das an Betriebsvereinbarungen, Tarifverträge oder gesetzlich vorgeschriebene Gehaltssteigerungen gebunden ist. In Deutschland, wo 42 Prozent der Mitarbeiter beschäftigt sind, arbeiten wir in allen Bereichen, in denen sich Betriebsräte gebildet haben, konstruktiv mit den Arbeitnehmervertretern zusammen. Auch der Aufsichtsrat der Deutsche Post AG ist zur Hälfte mit gewählten Arbeitnehmervertretern besetzt. Die Hauptverantwortung für den Umgang mit den örtlichen Arbeitnehmervertretern und Gewerkschaften liegt bei den Unternehmensbereichen auf Länder- und Standortebene.

Dialog auf europäischer Ebene

Als gemeinsames Gremium von Arbeitnehmer- und Managementvertretern aus 30 europäischen Ländern beraten das Deutsche Post DHL Forum (ein europäischer Betriebsrat kraft Vereinbarung) und seine Ausschüsse über die wirtschaftliche Entwicklung des Konzerns sowie Themen, die länderübergreifende Auswirkungen haben, wie zum Beispiel Organisationsveränderungen oder die Einführung neuer Arbeits- und Produktionsprozesse. Die Gewerkschaftsbündnisse UNI Global Union und European Transport Workers' Federation haben die Möglichkeit, jeweils einen Repräsentanten zu den Vollversammlungen des Forums zu entsenden, die zweimal im Jahr unter Beteiligung unseres Personalvorstands stattfinden. Insgesamt tagte das Gremium einschließlich der Untergremien im Berichtsjahr mehr als 30 Mal. Ein thematischer Schwerpunkt des DPDHL Forums lag auf den Veränderungen durch die digitale Transformation. In diesem Zusammenhang erarbeitete das Gremium Konzepte für die Entwicklung digitaler Werkzeuge. Ein Bestandteil war die Entwicklung eines Videos über die Struktur und Arbeitsweise des DPDHL Forums, das unter anderem neuen Mitgliedern den Einstieg in die Gremiumsarbeit erleichtern soll. Darüber hinaus kann das Video auch dazu genutzt werden, Mitarbeitern und Führungskräften einen Einblick in die Bedeutung und Arbeitsweise des Forums zu geben.

**> 30
Tagungen**

Internationaler Dialog

Auf globaler Ebene tauschen wir uns regelmäßig mit den internationalen Gewerkschaftsbündnissen UNI Global Union und International Transport Workers' Federation aus. Im Mittelpunkt unserer Gespräche, die wir bereits seit mehr als zehn Jahren führen, stehen Mitarbeiterbeziehungsthemen von globaler Relevanz und ihre Bedeutung für den Konzern.

Aufgrund der vertrauensvollen und konstruktiven Zusammenarbeit haben wir gemeinsam mit den beiden Gewerkschaftsbündnissen die deutsche Nationale Kontaktstelle der OECD gebeten, ein bestehendes Protokoll zu verlängern und den regelmäßigen Dialog mindestens bis Ende 2019 fortzusetzen. Vorangegangen war ein Verfahren zur Umsetzung der OECD-Leitsätze in besonderen Fällen, das bereits im Jahr 2016 einvernehmlich abgeschlossen wurde. Im Berichtsjahr

**> 10
Jahre Dialog mit internationalen Gewerkschaften**

haben wir uns an fünf Terminen getroffen; weitere Besprechungen in 2018 wurden bereits vereinbart.

 Pressemitteilung

Austausch mit Sozialpartnern europäischer Postunternehmen

Als größter Postdienstleister in Europa ist Deutsche Post DHL Group Mitglied im Europäischen Ausschuss für Sozialen Dialog Post in Brüssel und hat seit Ende 2016 dort den Vorsitz. In diesem Gremium tauschen sich die Arbeitgeber und Gewerkschaftsvertreter im Postsektor der europäischen Mitgliedsstaaten über soziale Themen aus. Im Berichtsjahr stand das Projekt „Promoting Social Dialogue in the postal sector in an enlarged Europe“ im Fokus. Ein erster regionaler Workshop mit Teilnehmern aus sieben zentral- und osteuropäischen Staaten fand in Prag statt. 2018 werden weitere regionale Workshops in Vilnius und Athen sowie eine Abschlusskonferenz in Brüssel folgen. Der Abschlussbericht zum Gesamtprojekt wird voraussichtlich Ende 2018 vorgelegt. Als weiteres Ergebnis im Berichtsjahr wurde die Finanzierung für das gemeinsam mit den Gewerkschaften eingebrachte Projekt „Trend research for the postal sector in 2030“ durch die Europäische Kommission bewilligt.



 Pressemitteilung zum Dialog mit Gewerkschaftsbündnissen



 Download Verhaltenskodex

Mitarbeiterengagement

Loyalität und eine positive Einstellung unserer Mitarbeiter sind wichtige Faktoren für den Geschäftserfolg und das Erreichen unserer strategischen Ziele. Vor allem drei Aspekte tragen dazu bei, das Vertrauen unserer Mitarbeiter zu stärken, sie zu motivieren und an uns zu binden: Wir geben unseren Mitarbeitern eine Stimme in der jährlichen konzernweiten Mitarbeiterbefragung und setzen uns mit ihren Rückmeldungen auseinander. Außerdem bieten wir ihnen eine leistungsorientierte und marktübliche Vergütung und bereichern diese um nichtfinanzielle Bestandteile. Darüber hinaus motivieren wir unsere Mitarbeiter, innovative Geschäftsideen im Start-up Lab umzusetzen oder sich über das Ideenmanagement aktiv an der Verbesserung ihres Arbeitsumfelds zu beteiligen.

 Start-up Lab

MITARBEITERBEFRAGUNG ✓

Die Meinung unserer Mitarbeiter ist uns wichtig. Über unsere jährliche weltweite Mitarbeiterbefragung erfahren wir, wie sie die Unternehmenslage und das Führungsverhalten ihrer Vorgesetzten beurteilen, wie sehr sie sich mit unseren Werten und unserer Strategie identifizieren und in welchen Handlungsfeldern wir gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen einleiten müssen. Außerdem erfahren wir, ob unsere Mitarbeiter die Informationen, Ressourcen und Schulungen, die wir ihnen zur Verfügung stellen, für ihren Arbeitserfolg als ausreichend erachten. Nicht zuletzt nutzen wir die Mitarbeiterbefragung, um unsere Wettbewerbsfähigkeit durch den Vergleich mit anderen Unternehmen zu überprüfen.

Mitarbeiterengagement messen

Weltweit haben 76 Prozent unserer Beschäftigten an der Befragung im Berichtsjahr teilgenommen. Im Vergleich zum

76 %

Beteiligungquote

Vorjahr ist die Beteiligungsquote sogar um zwei Prozentpunkte gestiegen. Dies verdeutlicht die große Akzeptanz dieses Instruments.

Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig, zudem ermutigen wir die Mitarbeiter ausdrücklich dazu, ihre Meinung offen zu äußern. Vom Versand der Fragebögen – postalisch oder elektronisch – bis zur Auswertung werden die Daten vollständig anonymisiert und durch Dritte ausgewertet.

Konzernweit wird der gleiche Fragebogen genutzt, somit sind die Ergebnisse über die Unternehmensbereiche hinweg für alle Kategorien und Fragen vergleichbar. Insgesamt be-

steht der Fragebogen aus 41 Fragen, die sich zehn Themengebieten zuordnen lassen. Aus den Fragen leiten wir zusätzlich den Index „Handlungsfähigkeit“ ab.

Von besonderer Bedeutung sind die Ergebnisse in der Kategorie „Aktive Führung“. Diese Kategorie dient uns gleichzeitig als wesentliche nichtfinanzielle Steuerungsgröße (gemäß DRS 20), deren Entwicklung in die Berechnung der variablen Vergütung von Führungskräften einfließt. Über ihren Führungsstil nehmen die Führungskräfte wesentlichen Einfluss auf die Motivation und das Engagement unserer Mitarbeiter, indem sie zum Beispiel deren Leistungen anerkennen und Weiterentwicklung fördern. Außerdem haben sie eine Vorbildfunktion in der Umsetzung unserer Konzernwerte und -ziele. Erneut haben wir uns im Bereich „Aktive Führung“ im Vergleich zum Vorjahr um einen Prozentpunkt verbessert und damit unser Jahresziel erreicht.

75 %

Zustimmung zu Aktive Führung

Steuerungsgröße (gemäß DRS 20), deren Entwicklung in die Berechnung der variablen Vergütung von Führungskräften einfließt.

In der Kategorie „Mitarbeiterengagement“ erfassen wir die Motivation unserer Beschäftigten, zum Erfolg des Unternehmens beizutragen. Nachdem wir uns hier im Vorjahr um zwei Prozentpunkte verbessert hatten, ist die Zustimmung im Berichtsjahr konstant geblieben.

75 %

Mitarbeiterengagement

Der Index „Handlungsfähigkeit“ stellt dar, inwieweit wir unseren Mitarbeitern ein Umfeld bieten, in dem sie hervorragende Arbeit für unsere Kunden leisten können. Gegenüber dem Vorjahr liegt dieser Wert mit 81 Prozent auf gleichbleibend hohem Niveau.

81 %

Index „Handlungsfähigkeit“

Vorjahr liegt dieser Wert

Externer Vergleich der Ergebnisse

Wir vergleichen die Befragungsergebnisse mit Referenzdaten von anderen Unternehmen, um unsere Stärken zu erkennen und Handlungsfelder zu identifizieren, in denen wir uns zusätzlich verbessern können. Der aktuelle Vergleich zeigt folgendes Bild:

- In der Kategorie Mitarbeiterengagement liegen wir unverändert einen Prozentpunkt über dem externen Referenzwert, auch wenn der Wert in dieser Kategorie im Berichtsjahr konstant geblieben ist.
- In der Aktiven Führung liegen wir nur einen Prozentpunkt unter dem externen Vergleich.

- In der Kategorie Handlungsfähigkeit haben wir den externen Referenzwert sogar um vier Prozentpunkte übertroffen.

In einer digitalisierten Welt mit ihren Herausforderungen nehmen wir die guten Befragungsergebnisse als Ansporn, uns weiter zu verbessern. Für das Jahr 2018 haben wir uns das Ziel gesetzt, die Zustimmung für die Kennzahl „Aktive Führung“ um einen weiteren Prozentpunkt zu steigern.

→ Anhang, Seite 87

ATTRAKTIVE VERGÜTUNG

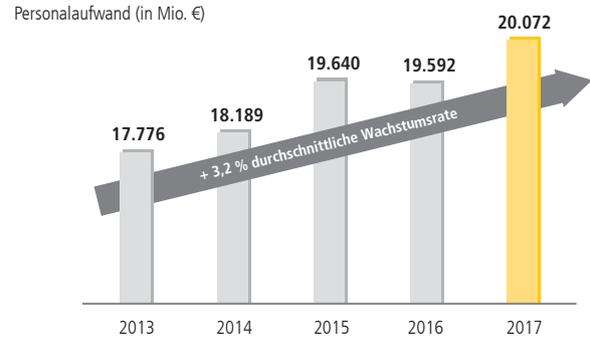
✓ Wir sind überzeugt: Eine leistungsorientierte und marktübliche Vergütung, verbunden mit langfristigen Anreizen, ist ein entscheidender Faktor für unsere Attraktivität als Arbeitgeber. Darüber hinaus stärken wir die Loyalität und Motivation unserer Mitarbeiter mit einem breiten Angebot an individuellen, nichtfinanziellen Leistungen.

Die Vergütung entspricht lokalen und stellenspezifischen Anforderungen und Vorschriften. Sie umfasst das Grundgehalt und meist variable Vergütungselemente wie Bonuszahlungen. In einigen Ländern beinhaltet sie auch Beiträge zur betrieblichen Altersversorgung sowie Kosten für Krankenversicherungen.

Über 70 Prozent der Mitarbeiter im Konzern stehen in einem Beschäftigungsverhältnis, das an Betriebsvereinbarungen, Tarifverträge oder gesetzlich vorgeschriebene Gehaltsanpassungen gebunden ist. In Deutschland ist die Vergütung überwiegend durch Firmen- oder Branchentarifverträge geregelt. In vielen unserer deutschen Tochtergesellschaften erhalten auch die tariflichen Arbeitnehmer neben ihrem monatlichen Lohn oder Gehalt ein leistungsbezogenes Entgelt. So beträgt das leistungsbezogene Entgelt für die tariflichen Arbeitnehmer in unserer Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG, in der Regel zwischen fünf

Prozent und 17,5 Prozent vom Jahresgesamtentgelt; für außertarifliche nichtleitende Arbeitnehmer liegt dieser Wert zwischen 17,5 Prozent und 40 Prozent. ✓

Entwicklung der Personalkosten ✓



Gleichbehandlung durch neutrale Stellenbewertung

Mithilfe einer systematischen Stellenbewertung stellen wir eine angemessene und ausgewogene Vergütungsstruktur innerhalb des Konzerns sicher. Die Bewertung richtet sich ausschließlich nach der Tätigkeitskategorie sowie dem Aufgabeninhalt und erfolgt im Einklang mit unseren Konzernwerten.

Als verantwortungsbewusster Arbeitgeber berücksichtigen wir bei der Festlegung unserer Vergütungsstrukturen nicht nur die staatlich festgelegten Mindestlöhne und die Anforderungen der Unternehmensbereiche, sondern auch die Marktbedingungen vor Ort. In allen Märkten, in denen wir tätig sind, bemühen wir uns um angemessene und wettbewerbsfähige Vergütungspakete. Darüber hinaus bieten wir unseren Mitarbeitern in vielen Ländern leistungs- und beitragsorientierte betriebliche Altersversorgungssysteme und übernehmen für sie und ihre Familien die Kosten für Krankenversicherung und Behandlung.



„Zeitgleich mit meiner neuen Stelle erkrankte mein Lebenspartner an Krebs. Meiner Chefin habe ich die neue Situation geschildert. Sofort ermöglichte sie mir eine weitgehend freie Arbeitszeitgestaltung. So konnte ich meinem Lebenspartner beistehen, ohne Abstriche im Beruf zu machen.“

PETRA CHALOUPKOVA
Global Engagement Koordinatorin, Tschechien
Supply Chain

Ergänzende nichtfinanzielle Leistungen

Über die monatliche finanzielle Vergütung hinaus bieten wir unseren Mitarbeitern zusätzliche Leistungen für ihre Lebensplanung.

- **Flexible Arbeitsmodelle:** Abhängig von betrieblichen Erfordernissen können sich unsere Mitarbeiter für flexible Arbeitsmodelle entscheiden, die zu einer besseren Vereinbarkeit von Berufs- und Familienleben beitragen oder eine längere Arbeitsteilnahme ermöglichen. Ein Altersteilzeitmodell und Zeitwertkonten als Antwort auf den steigenden Altersdurchschnitt sind Bestandteil des „Generationenvertrags“, der bereits 2011 mit den Gewerkschaften geschlossen wurde. Dieses Programm ist auf die Deutsche Post AG beschränkt; vergleichbare Regelungen bieten wir seit 2016 auch für die Beamten, die in Deutschland beschäftigt sind.
- **Familienfreundliche Angebote:** Mitarbeiter in Deutschland erhalten zum Beispiel Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Betreuungsangeboten für Kinder oder auch pflegebedürftige Familienangehörige durch einen bundesweiten Kooperationspartner. Die Angebote dienen der besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie und umfassen unter anderem Beratung, Vermittlung, Notfallbetreuung und Ferienprogramme. An einzelnen Standorten investieren wir in die Bereitstellung von betrieblichen Kinderbetreuungsplätzen. Darüber hinaus haben Mitarbeiter, die an einen anderen Standort versetzt werden, Anspruch auf einen Umzugsservice, der ihnen beim Einleben in die neue Umgebung hilft.
- **Erholungswerk:** Das vom Konzern finanziell unterstützte Erholungswerk bietet unseren Beschäftigten sowie Mitarbeitern im Ruhestand die Möglichkeit, kostengünstig

Urlaub zu machen. Unter bestimmten, einkommensabhängigen Voraussetzungen erhalten auch Mitarbeiterkinder Zuschüsse. Im Berichtsjahr wurden Zuschüsse für rund 2.500 Kinder bewilligt.

2.500

Kinder erhalten Zuschuss

- **Stipendien für Kinder unserer Mitarbeiter:** Über das Konzernprogramm UPstairs fördern wir Kinder unserer Mitarbeiter mit Stipendien. Seit dem Beginn des Programms konnten wir rund 2.200 Stipendien in mehr als 120 Ländern vergeben und den jungen Menschen damit die Perspektive auf einen höheren Bildungsabschluss bieten. Zusätzlich haben bislang rund 500 Mitarbeiterkinder an Berufsvorbereitungsangeboten teilgenommen, die Bewerbungstrainings, Ferienkursangebote und Praktikumsplätze im Unternehmen beinhalten.

2.200

Stipendiaten gefördert

Start-ups gründen, Verbesserungsvorschläge einbringen

Im Berichtsjahr haben wir das „Start-up Lab“ – unser Gründerzentrum für innovative Geschäftsideen – gestartet. Wir motivieren unsere Mitarbeiter, ihre neuen Geschäftsideen vorzustellen. Aussichtsreiche Ideen können sie im anregenden Umfeld des Start-up Labs weiterentwickeln. Außerdem ermutigen wir unsere Mitarbeiter, sich aktiv an der Verbesserung ihres Arbeitsumfelds zu beteiligen. Über das Ideenmanagement können sie ihre Vorschläge einbringen, die bei einem nachgewiesenen Nutzen über ein Prämiensystem honoriert werden. Im Berichtsjahr wurden rund 70.000 Vorschläge in die Praxis umgesetzt, das entspricht 83 Prozent der eingereichten Vorschläge.

70.000

Vorschläge umgesetzt

 Start-up Lab

„Vor 16 Jahren habe ich als ungelernte Hilfskraft bei DHL Freight begonnen. Mit der Zeit bekam ich die Chance, Neues zu lernen und höher qualifizierte Aufgaben zu übernehmen. Heute bin ich stolz darauf, Schichtleiter an einem der größten Standorte des Unternehmensbereichs Global Forwarding, Freight in Europa zu sein.“

HASAN YILDIRIM
Schichtleiter, Deutschland
Global Forwarding, Freight



Mitarbeiterentwicklung G4 LA 9 - 11

Das vorhandene Potenzial jedes Einzelnen zu entdecken und gezielt zu fördern, ist eine der wichtigsten Aufgaben unserer Personalarbeit. Im Wettbewerb um die besten Fach- und Führungskräfte setzen wir dabei vor allem auf zwei Faktoren: die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter und die Förderung von Frauen. Die fachliche wie persönliche Weiterentwicklung ist ausschlaggebend für die Motivation und Bindung herausragender Mitarbeiter und somit essenziell für den geschäftlichen Erfolg. Von unseren Mitarbeitern selbst und weiteren Anspruchsgruppen wird diese Einschätzung bestätigt. In der Mitarbeiterbefragung 2017 haben erneut 81 Prozent unserer Mitarbeiter ihre Zustimmung zur Kategorie Lernen & Entwicklung gegeben. Im Berichtsjahr wurden wir mit dem Silver Brandon Hall Award in „Best Advance in Learning Technology Implementation“ ausgezeichnet.

 Silver Brandon Hall Award

Mit Weiterbildung motivieren

Das Spektrum individueller Weiterentwicklungsmöglichkeiten – vom breiten Basisangebot für alle bis hin zum spezialisierten Training – kann von jedem unbefristet eingestellten Mitarbeiter in Anspruch genommen werden. Schwerpunkte sind sowohl Angebote für lebenslanges Lernen und präventive Gesundheitsmaßnahmen zur Sicherung der Leistungsfähigkeit und Motivation als auch individuelle Entwicklungspläne mit entsprechenden Maßnahmen und Schulungen. Im Berichtsjahr wurden rund 4,7 Millionen Stunden für Online-Trainings und Präsenzweiterbildungen genutzt. Durchschnittlich absolvieren unsere Mitarbeiter erfolgreich 1,4 Schulungstage pro Jahr.

Durch Certified werden Mitarbeiter zu Spezialisten

Mit der konzernweiten Certified-Initiative wollen wir Mitarbeiter noch besser qualifizieren und zu Spezialisten in ihren Unternehmensbereichen zertifizieren. Damit fördern wir eine Kultur der Kundenorientierung und bewirken ein Verständnis für die Zusammenhänge und Geschäftsabläufe im

Konzern. Dazu bieten wir Basistrainings und Folgeseminare an, die auf die Geschäftsmodelle und die strategische Ausrichtung der einzelnen Unternehmensbereiche zugeschnitten sind. Als Moderatoren fungieren eigens dafür ausgebildete Mitarbeiter und Führungskräfte. Wir sind überzeugt, dass dadurch ein höherer Lern- und Transfereffekt entsteht und der Zusammenhalt und die Loyalität zum Unternehmen gestärkt werden. Im Berichtsjahr waren bereits 51 Prozent unserer Mitarbeiter zertifiziert; 80 Prozent sollen bis 2020 zertifiziert werden.

51 %

Mitarbeiter zertifiziert

Zertifizierte Mitarbeiter nach Unternehmensbereichen

	20,4 % zertifizierte PeP-Experten Post - eCommerce - Parcel
	98,5 % Certified International Specialists Express
 	97,2 % Certified International Forwarder oder Certified Freight Specialists Global Forwarding, Freight
	52,5 % Certified Supply Chain Specialists Supply Chain
	73,2 % Certified Logistics Professionals Corporate Center / Global Business Services

Entwicklungsmaßnahmen für Führungskräfte

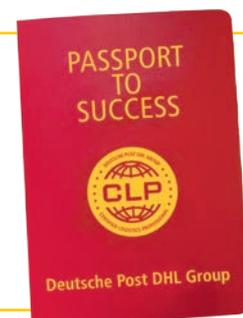
Von unseren Managern erwarten wir einen Führungsstil, der die Mitarbeiter motiviert und ihnen verdeutlicht, wie sie mit ihrer Tätigkeit zum Erreichen der Konzernziele beitragen und die Organisation unterstützen. Schwerpunkt unserer Entwicklungsmaßnahmen ist das Fördern dieses Führungsstils. Außerdem haben sich die Führungskräfte über ihren Arbeitsvertrag dazu verpflichtet, die in unserem Verhaltenskodex festgeschriebenen Werte zu leben und ihre Mitarbeiter darin anzuleiten.

Die Mehrheit der Führungskräfte hat mittlerweile am Certified-Logistics-Leader-Programm teilgenommen, in dem die sechs Führungsattribute und ihre Bedeutung für das Erreichen der Konzernziele vermittelt werden: Ergebnisori-

„Das Beste an Certified? Die Begeisterung der Teilnehmer, wenn sie ihren ‚Pass‘ erhalten! Sie wissen jetzt mehr über die Geschäftsabläufe – und dass ihr eigener Beitrag wichtig ist und geschätzt wird. Das spornt an, weiterzumachen, um das Expertenwissen zu vertiefen.“

MARTA SCHUMAN

Leiterin Corporate Language Services und Certified-Moderatorin



entiert handeln, Stärken nutzen, Sinn vermitteln, Vertrauen schaffen, Fokus auf Prioritäten setzen sowie Herausforderungen, Unsicherheiten und Wandel positiv angehen.

Daneben bieten wir auf den Bedarf des Einzelnen und die Anforderungen im jeweiligen Unternehmensbereich zugeschnittene Führungsseminare und Entwicklungsprogramme. An den modularen, auf Trainingsmethoden wie Reflexion, Feedback und Coaching fußenden Entwicklungsprogrammen sind unsere Vorstandsmitglieder unter anderem als Trainer beteiligt.

Arbeitsschutz G4 LA 5, 6 ✓

Die Sicherheit unserer Mitarbeiter am Arbeitsplatz hat oberste Priorität. Wir legen größten Wert auf die Einhaltung der im Konzern bestehenden Arbeitsschutzrichtlinien, gesetzlichen Regelwerke und Branchenstandards und haben dies auch in unserem Verhaltenskodex verankert.

Sämtliche Maßnahmen im Bereich Arbeitsschutz zielen darauf ab, eine „Safety First“-Kultur bei Deutsche Post DHL Group zu etablieren. Wir wollen das Bewusstsein jedes Einzelnen im Unternehmen für potenzielle Gefahren schärfen, gemeinsam die möglichen Risiken ermitteln sowie geeignete Maßnahmen definieren und umsetzen, um die Risiken zu beherrschen.

Wir haben uns selbst hohe Standards gesetzt und verpflichten mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten auch unsere Vertragspartner zur Einhaltung: Risikoanalysen am Arbeitsplatz, Unterweisungen der Mitarbeiter über Gefährdungen und daraus resultierende Risiken, Vorsorgemaßnahmen zum Schutz von Mitarbeitern und Außenstehenden sowie regelmäßige Schulungen sind in den Konzernverträgen verbindlich festgeschrieben.

Steuerung und Erfolgsmessung

In der Konzernrichtlinie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz werden die Anforderungen für diesen Bereich mit sieben Kernelementen konkretisiert. Wie alle Konzernrichtlinien ist auch diese für den gesamten  Konsolidierungskreis verbindlich.

Die operative Steuerung des Arbeitsschutzes liegt in der Zuständigkeit der Unternehmensbereiche, die über eigene Arbeitsschutzorganisationen verfügen und entsprechende Verantwortlichkeiten wahrnehmen. Übergreifende Themen werden im Operations Board diskutiert. Dabei handelt es sich

um ein Führungsgremium der Unternehmensbereiche unter der Leitung des Vorstandsvorsitzenden, das unter anderem auch für die Steuerung und Entwicklung der Arbeitsschutzkennzahlen verantwortlich ist.

Die Zusammenarbeit und der Informationsaustausch zwischen den Arbeitsschutzexperten in den Unternehmensbereichen werden durch das konzernweite Occupational Health & Safety Committee sichergestellt. Es definiert bereichsübergreifend Standards und Regelungen, untersucht Unfallschwerpunkte, entwickelt Präventionsmaßnahmen und bereitet Entscheidungen für das Operations Board vor.

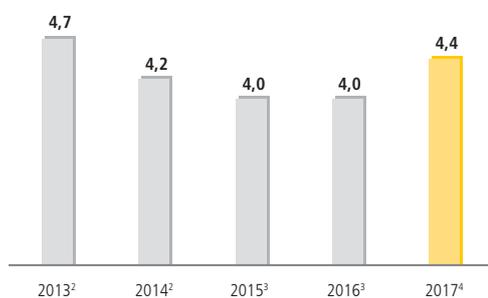
Den erforderlichen Rahmen zur Umsetzung optimaler Arbeits- und Gesundheitsschutzbedingungen bietet uns der weltweit anerkannte Standard OHSAS 18001. Im Berichtsjahr haben wir diesen Standard weiter ausgerollt und dies entweder durch interne Überprüfungen oder externe Zertifizierung bestätigen lassen. Die Implementierungsrate hängt zum großen Teil von spezifischen Anforderungen und Geschäftsmodellen in den Unternehmensbereichen ab.

Die Steuerungsgröße, mit der wir den Erfolg unserer Maßnahmen messen, ist die Unfallrate (LTIFR, Anzahl Unfälle pro 200.000 Arbeitsstunden).

Entwicklung der Unfallrate

Unfälle erfassen wir in einer konzernweiten Arbeitsunfallstatistik, die auch das weisungsgebundene Personal enthält. Im Berichtsjahr betrug die Unfallrate im Konzern (LTIFR) 4,4. Damit haben wir unser Ziel, die Unfallrate im Berichtsjahr auf 3,8 zu senken, trotz aller Anstrengungen verfehlt.

Entwicklung der Unfallrate (LTIFR)¹ ✓



¹ Unfälle pro 200.000 Arbeitsstunden; umfasst das weisungsgebundene Personal; ² Nicht geprüft durch PwC; ³ Abdeckungsquote 96 %; ⁴ Abdeckungsquote 99 %

Mit einem Wert von 0,6 verzeichnete der Unternehmensbereich Supply Chain erneut die niedrigste Unfallrate im Konzern. Bei Global Forwarding, Freight betrug die LTIFR wie im Vorjahr 1,0. Einen leichten Anstieg um 0,1 auf 3,1 verzeichnete der Unternehmensbereich Express. Im Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel stieg die Unfallrate um 0,7 auf 10,9.

Mit dem Anspruch, unsere Unfallrate im Konzern nachhaltig zu verbessern, haben wir uns neue Ziele gesetzt: Bis 2025 wollen wir die Unfallrate um 30 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2017 senken. Für das Jahr 2018 streben wir einen Zielwert von 4,2 an.

30 %
LTIFR verbessern

→ Anhang, Seite 88

Unfälle mit Todesfolge

Wir bedauern sehr, dass im Berichtsjahr drei Mitarbeiter bei einem Arbeitsunfall oder an den Folgen ihrer dabei erlittenen Verletzungen verstorben sind, einer davon infolge eines Verkehrsunfalls. Unsere aufrichtige Anteilnahme gehört ihren Angehörigen.

Jeder Todesfall ist einer zu viel! Mit dem Ziel, solche Ereignisse zu vermeiden, wird jeder Unfallhergang analysiert und sorgfältige Ursachenforschung betrieben. Aus den Ergebnissen leiten wir entsprechende Korrekturmaßnahmen ab und setzen sie um.

Beispiele für systematische Prävention



Im Berichtsjahr lag der Schwerpunkt weiterhin auf der Prävention. Flankiert durch Plakate und Aushänge an unseren Standorten wurde in der internen Kommunikation auf mögliche Unfallursachen hingewiesen. Unter

anderem erhielten die Mitarbeiter Taschenformate mit Arbeitsschutzregeln. Darüber hinaus haben wir eine bereichsübergreifende Arbeitsgruppe gegründet, in der Best-Practice-Beispiele vorgestellt und auf Übertragbarkeit in andere Standorte geprüft werden.

Die besten Arbeitsschutzinitiativen der Unternehmensbereiche werden jährlich mit dem OHS Award ausgezeichnet. 2017 wurden die folgenden Initiativen prämiert:

- **Verhaltensänderung:** Die Auszeichnung für die beste Initiative in diesem Bereich ging nach Kanada. Unter dem Motto „Sicherheit zur Gewohnheit machen“ reichten Mitarbeiter von Supply Chain Gründe ein, warum für sie Sicherheit im Arbeitsalltag eine wichtige Rolle spielt.
- **Gefahrenbewusstsein & Risikominderung:** Die beste Initiative in dieser Kategorie entwickelte der Unternehmensbereich Express in Südkorea und wurde dafür ausgezeichnet.
- **Innovativster Ansatz:** Für die Resilienz in der Arbeitssicherheit wurde Supply Chain ausgezeichnet. Das Projektteam entwickelte drei zusätzliche Module für das Datenbanksystem. Damit können die Prozesse weiter standardisiert und unter anderem das Berichtswesen und die Abläufe im Management von Audits im Arbeitsschutzbereich optimiert werden.

Sichere Beförderung von Gefahrgut

Als Logistikdienstleister sind wir auch darauf spezialisiert, gefährliche Güter und Stoffe gemäß unseren Geschäftsbedingungen fachgerecht und sicher zu transportieren und zu lagern. Stets stehen die Sicherheit unserer Mitarbeiter und die Risikominderung an oberster Stelle.

Die Beförderung erfolgt im Einklang mit international und national geltenden Sicherheitsstandards, darunter das Europäische Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße und die Gefahrgutvorschriften Luft der International Air Transport Association. Nur speziell ausgebildete Mitarbeiter dürfen mit Gefahrgut umgehen. Sicherheitsberater in allen Unternehmensbereichen sorgen dafür, dass die Richtlinien eingehalten werden. Gefahrgutrichtlinien werden in den jeweiligen Landessprachen zur Verfügung gestellt.

Trotz der hohen Standards und weitreichenden Erfahrungen im Transport, Umgang und Lagern von Gefahrgut sind wir darauf angewiesen, dass unsere Kunden ihr Gefahrgut gemäß unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen stets vollständig und korrekt deklarieren.

Gesundheit G4 LA 7, 8

Wachsende Anforderungen aufgrund einer sich verändernden Arbeitswelt, der demografische Wandel und globale Gesundheitstrends sind die wesentlichen Herausforderungen, auf die unser Managementansatz abzielt. Wir sorgen für ein gesundheitsförderliches Arbeitsumfeld und ermutigen unsere Mitarbeiter und ihre Familien darüber hinaus, einen gesunden Lebensstil zu pflegen, Risikofaktoren zu vermeiden und zum Beispiel Vorsorgeuntersuchungen wahrzunehmen. Damit entsprechen wir dem ganzheitlichen Modell der Weltgesundheitsorganisation (WHO) für gesunde Arbeitsplätze.

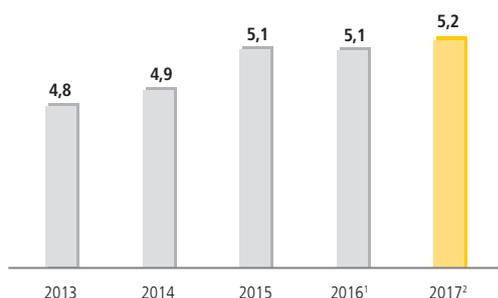
Organisation im Gesundheitsmanagement

Während die Unternehmensbereiche für die Steuerung des lokalen Gesundheitsmanagements verantwortlich sind, werden konzernübergreifende Themen zentral im Vorstand diskutiert und entschieden. Das Insurance & Risk Management ist in Zusammenarbeit mit dem Personalbereich für das Gesundheitsmanagement verantwortlich. Auf Grundlage einer systematischen, weltweiten Auswertung von Risikoindikatoren werden auf den lokalen Bedarf zugeschnittene Maßnahmen und Angebote entwickelt.

In Deutschland und im Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel liegt die Verantwortung für das Gesundheitsmanagement beim Chief Medical Officer. Er ist in unseren deutschen Gesellschaften für den Zentralen Arbeitskreis Gesundheit verantwortlich und leitet den betriebsärztlichen Dienst. Dieser besteht aus rund 90 Betriebsärzten und ist nach ISO 9001 zertifiziert. Darüber hinaus berät er den Vorstand. Die besten Gesundheitsinitiativen werden intern ausgezeichnet.

Den Erfolg unserer Maßnahmen messen wir konzernweit anhand verschiedener Kennzahlen. Für die externe Berichterstattung konzentrieren wir uns auf die Entwicklung des Krankenstands.

Entwicklung des Krankenstands im Konzern ✓



¹ Abdeckungsquote 98 %; ² Abdeckungsquote 100 %

Krankenstand auf Vorjahresniveau

Im Wesentlichen wird die Entwicklung des Krankenstands durch den Anstieg chronischer Erkrankungen beeinflusst. Im Berichtsjahr lag der Krankenstand konzernweit bei 5,2 Prozent und blieb damit auf Vorjahresniveau. Arbeitsunfälle trugen mit 0,3 Prozentpunkten zu diesem Ergebnis bei.

Krankenversicherung als Zusatzleistung für Mitarbeiter

Rund 300.000 Mitarbeiter, und damit mehr als die Hälfte unserer Beschäftigten, leben und arbeiten außerhalb Deutschlands – viele von ihnen in Ländern, in denen es keinen oder keinen ausreichenden gesetzlichen Krankenversicherungsschutz gibt. Über das konzernweite Employee-Benefits-Programm erhalten sie und ihre Angehörigen bereits in über 100 Ländern primäre oder ergänzende Leistungen zu Kosten, die weit unter den lokalen Marktalternativen liegen. Einsparungen aus den Provisionen unseres Versicherungsprogramms investieren wir in gesundheitsfördernde Maßnahmen zum Nutzen unserer Mitarbeiter und ihrer Familien.

> 100 Länder
Employee-Benefits-Programm

Konzernweiter Erfahrungsaustausch

Im Mittelpunkt unseres Programms zur Förderung von Gesundheit und Wohlbefinden steht der Austausch von Best-Practice-Initiativen und -Maßnahmen über eine globale IT-Plattform. Auf Basis des Vier-Säulen-Modells wird ein Ranking der Maßnahmen erstellt. Die lokalen Manager können danach Prämienrabatte auf die vom Konzern geförderte Krankenversicherung erhalten. Damit stellen wir sicher, dass diese zusätzlichen Ressourcen zum Wohl der Mitarbeiter und ihrer Familie eingesetzt werden. Relevante Informationen über aktuelle Gesundheitsthemen und Trends sind auf der Plattform ebenfalls abrufbar.

In Deutschland erhalten Mitarbeiter Informationen und medizinische Beratung auch über eine interne Plattform.

Führungskräfte für mentale Gesundheit sensibilisieren

Das Thema mentale Gesundheit spielt im Unternehmen eine zunehmende Rolle. Unsere Führungskräfte wollen wir daher gezielt auf ihren möglichen Einfluss auf die Stressbelastung der Mitarbeiter aufmerksam machen. In Certified-Schulungen zeigen wir ihnen die Zusammenhänge zwischen guter Führung und Gesundheit auf und geben Hinweise zur Stressbewältigung.

Auch die WHO nennt depressive Störungen als eine der meist unterschätzten Krankheiten. Betroffenen Mitarbeitern in Deutschland, China und den USA bieten wir Unterstützung durch Spezialisten und Beratungsstellen.

GESELLSCHAFT

Unsere Mitarbeiter engagieren sich in lokalen Projekten auf der ganzen Welt. Ihr Know-how und unser globales Netzwerk setzen wir dort ein, wo die Hilfe am nötigsten ist und maximale Wirkung erzielt.





GEMEINSAMEN WERTEN VERPFLICHTET – GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

„In unserem freiwilligen Engagement orientieren wir uns an folgenden Prinzipien und Standards:

- Die inhaltlichen Schwerpunkte unseres Engagements werden in unserer Corporate-Citizenship-Strategie formuliert.
- Ziel ist es, einen nachhaltigen Mehrwert für die Gesellschaft und für Deutsche Post DHL Group zu generieren.
- Wir schaffen Mehrwert für unser Unternehmen, indem wir durch unser freiwilliges Engagement das Ansehen des Unternehmens mehren sowie Mitarbeiter gewinnen, motivieren und halten.
- Wir schaffen Mehrwert für die Gesellschaft, indem wir in langfristiger Zusammenarbeit mit etablierten Partnerorganisationen soziale Wirkung erzielen.“

Auszug aus der Corporate-Citizenship-Richtlinie

GESELLSCHAFT

Managementansatz	58
Katastrophenmanagement	59
Bildungs- und Berufschancen	60
Hilfe für Geflüchtete	61
Lokale Projekte	61

GESELLSCHAFT

GESELLSCHAFT

Managementansatz

Das freiwillige gesellschaftliche Engagement – Corporate Citizenship – ist ein Schwerpunkt in der strategischen Ausrichtung unserer unternehmerischen Verantwortung. Wir bringen unsere Kernkompetenzen als weltweit führendes Transport- und Logistikunternehmen und das Know-how unserer Mitarbeiter so ein, dass ein spürbarer positiver Beitrag für Gesellschaft und Umwelt entsteht. Indirekt tragen wir mit unseren Standorten, unseren Mitarbeitern und Lieferanten zur wirtschaftlichen Entwicklung von Regionen bei und leisten einen Beitrag zum gesellschaftlichen und individuellen Wohlstand. Direkten Einfluss auf Gesellschaften nehmen wir über unser freiwilliges soziales Engagement.

- Wir bereiten Flughäfen in gefährdeten Gebieten auf Naturkatastrophen vor und leisten logistische Soforthilfe im Katastrophenfall.
- Wir fördern die Bildungs- und Berufschancen sozial benachteiligter Kinder und Jugendlicher.
- Wir unterstützen lokale Umweltschutz- und Hilfsprojekte, die von unseren Mitarbeitern gemeinsam mit Partnern initiiert werden.
- Wir engagieren uns für die Integration von Geflüchteten in Beruf und Gesellschaft in Deutschland und anderen Aufnahmeländern.

Bei unseren Aktivitäten setzen wir auf die langfristige Zusammenarbeit mit etablierten Partnerorganisationen, um eine maximale Wirkung unseres Engagements zu erreichen. Im Katastrophenmanagement verbindet uns eine langjährige, vertrauensvolle Partnerschaft mit den Vereinten Nationen. Sämtliche Leistungen erbringen wir pro bono.

Für bessere Bildungschancen engagieren wir uns gemeinsam mit der weltweiten Bildungsinitiative Teach For All. Bei der Vorbereitung von Jugendlichen auf die Berufswahl ist unser Partner SOS-Kinderdorf.



Mit unseren Programmen und Partnerschaften wollen wir die nachhaltigen Ziele der Vereinten Nationen (SDGs) „Hochwertige Bildung“ (SDG 4), „Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle“ (SDG 8), „Nachhaltige Gemeinschaften“ (SDG 11), „Umweltauswirkungen verringern“ (SDG 13) sowie „Partnerschaften, um Ziele zu erreichen“ (SDG 17) unterstützen.

Steuerung und Erfolgsmessung

Im Ressort des Vorstandsvorsitzenden werden die Corporate-Citizenship-Aktivitäten koordiniert und gesteuert. Die Ausrichtung und Ziele unseres Engagements haben wir in unserer Corporate-Citizenship-Richtlinie formuliert. Damit geben wir den Mitarbeitern eine Orientierung, mit welchen Maßnahmen sie zum Erfolg beitragen und welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen.

Corporate Citizenship gehört konzernweit zu den Treibern beim Mitarbeiterengagement. Ein hoher Anteil unserer Mitarbeiter ist davon überzeugt, dass unsere Corporate-Citizenship-Programme einen positiven Beitrag zur Gesellschaft leisten und zum Ansehen des Unternehmens beitragen. Darum werden wir die Rahmenbedingungen kontinuierlich verbessern, um unseren Mitarbeitern ihr Engagement in den gesellschaftlichen Projekten zu erleichtern.

Menschen – und somit auch unsere Mitarbeiter – sind umso zufriedener, je mehr sie sich für soziale oder ökologische Belange engagieren. Zu diesem Ergebnis gelangt auch die Studie zur Lebenszufriedenheit in Deutschland.

 Glücksatlas

Unseren gesellschaftlichen Beitrag erfassen und quantifizieren wir auf Grundlage des  LBG-Modells. Aktivitäten werden anhand bestimmter Faktoren zum Beispiel daraufhin untersucht, wie viele Menschen mit dem Angebot erreicht werden.

Mit dem Ziel, die Transparenz zu verbessern, haben wir unsere konzernweite Plattform, über die wir auch die Daten der Mitarbeiter in den lokalen Projekten erfassen, im Berichtsjahr überarbeitet.

Den Erfolg unserer Maßnahmen können wir anhand der geleisteten Stunden unserer Mitarbeiter in den diversen Projekten nachvollziehen. Im Berichtsjahr wurden weltweit rund 398.000 Stunden in allen Corporate-Citizenship-Bereichen erbracht, die auf Basis der freiwillig gemeldeten

Stunden unserer Mitarbeiter errechnet wurden. Rechnet man diese Stundenzahl in Jahre um, haben unsere Mitarbeiter 45 Jahre gespendet – ein halbes Menschenleben – und das in nur einem Berichtsjahr.

398.000
Stunden erbracht

Katastrophenmanagement

Nach Naturkatastrophen ist es für die Menschen in den betroffenen Regionen überlebenswichtig, dass die Weltgemeinschaft schnell hilft. Daher verfolgen wir mit unserem Konzernprogramm GoHelp das Ziel, Flughäfen auf mögliche Naturkatastrophen in entsprechend gefährdeten Regionen gut vorzubereiten und im Katastrophenfall schnell und wirkungsvoll vor Ort zu unterstützen.

Prävention an Flughäfen

Nach einer Naturkatastrophe erweisen sich vor allem die Flughäfen innerhalb oder am Rande des betroffenen Gebiets häufig als Engpass in der Verteilung von Hilfsgütern. In Kooperation mit dem Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen (UNDP) führen wir mit Flughafenmitarbeitern und Mitarbeitern von Katastrophenschutzorganisationen mehrtägige Workshops durch, um sie auf die logistischen Herausforderungen in diesen Fällen vorzubereiten und die Prozesse bei der Abfertigung großer Passagier- und Hilfsgüteraufkommen zu verbessern.

Katastrophenmanagement seit 2005

Katastrophenvorsorge (GARD)	Katastrophenhilfe (DRT)
<ul style="list-style-type: none"> • Trainings in 22 Ländern durchgeführt • 44 Flughäfen auf Notfallsituation vorbereitet • >1.000 Teilnehmer an Workshops 	<ul style="list-style-type: none"> • 40 DRT-Einsätze • > 7.000 Freiwillige • 475 Einsatztage • > 62.000 Tonnen Hilfsgüter umgeschlagen 

In den Workshops werden unter Anleitung unserer Luftfrachtexperten die Kapazitäten des Flughafens bewertet, bestehende Notfallpläne überprüft beziehungsweise bei Bedarf entwickelt sowie Risikoanalysen erstellt. Die hierin empfohlenen Maßnahmen werden von den Vereinten Nationen in die

nationalen Notfallpläne aufgenommen, damit sie wirksam umgesetzt werden können.

Im Berichtsjahr nahmen 220 Teilnehmer an fünf Workshops in Ecuador, Iran, Kasachstan, auf den Malediven und in Nepal teil.

 GARD – Get Airports Ready for Disaster

Hilfe binnen 72 Stunden

In Zusammenarbeit mit dem Büro für die Koordinierung humanitärer Angelegenheiten der Vereinten Nationen haben wir ein Netz aus rund 500 trainierten freiwilligen Mitarbeitern aufgebaut, die sich in unseren Katastrophenschutzteams in den Regionen Amerikas, Naher Osten/Afrika und Asien-Pazifik engagieren. Nach Abruf durch die Vereinten Nationen sind unsere Helfer binnen 72 Stunden im Einsatzgebiet und sorgen an dem jeweiligen Flughafen für eine koordinierte Entgegennahme und Weitergabe von Hilfsgütern an die vor Ort tätigen Hilfsorganisationen.

Auf die mit einem solchen Einsatz verbundenen außergewöhnlichen Belastungen bereiten wir unsere Mitarbeiter intensiv vor. 2017 wurden über 100 Mitarbeiter für diese Einsätze trainiert. Für 2018 ist in jedem der drei Einsatzgebiete mindestens eine Schulung geplant.

Im Berichtsjahr waren unsere Katastrophenschutzteams weltweit in insgesamt vier Einsätzen aktiv: in Barbados, Costa Rica, Peru und Puerto Rico.

- Nach den verheerenden Überschwemmungen und Schlammlawinen als Folge des Wetterphänomens „El Niño“ forderten die peruanischen Behörden im Frühjahr 2017 unser Einsatzteam an. Unsere Mitarbeiter übernahmen das Be- und Entladen von Hilfsgütern sowie die Lagerlogistik in zwei Lagerhäusern am Flughafen Lima.
- In Puerto Rico leisteten unsere Mitarbeiter Unterstützung bei der Koordinierung von Hilfslieferungen nach den schweren Verwüstungen durch Hurrikan Maria im Oktober des Berichtsjahres. Dabei waren die Mitarbeiter zum Teil im vierzehntägigen Dauereinsatz tätig.

 DRT – Disaster Response Teams

Bildungs- und Berufschancen verbessern

Weltweit sind wir darauf angewiesen, gut qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen. Ihr Know-how ist das Fundament der Innovationsfähigkeit und Produktivität unseres Unternehmens. Zugleich führt Bildung zu mehr Stabilität und Wohlstand für den Einzelnen und in den Gesellschaften, in denen wir tätig sind. Mit unserem Konzernprogramm GoTeach bieten wir jungen Menschen unabhängig von ihrer Herkunft oder wirtschaftlichen Situation die Chance auf eine exzellente Schulbildung und stellen wichtige Weichen für ihre berufliche Zukunft. Bei jedem Engagement im Rahmen von GoTeach bringen sich unsere Mitarbeiter mit ihren individuellen Fähigkeiten und Erfahrungen ein – zum Beispiel als Betreuer von Praktikanten oder im Rahmen von Betriebsbesichtigungen und Bewerbungstrainings.

Chancengerechtigkeit durch Bildung

Bereits seit 2010 arbeiten wir eng mit dem internationalen Netzwerk Teach For All zusammen, das über unabhängige nationale Partner Hochschulabsolventen aller Fachrichtungen rekrutiert und ausbildet. Die Programmteilnehmer heben sich durch ihr fachliches und gesellschaftliches Engagement hervor und arbeiten zwei Jahre lang als Lehrkräfte an Schulen in sozialen Brennpunkten. Viele inspiriert diese Erfahrung dazu, sich auch nach Abschluss des Programms für Bildungsgerechtigkeit einzusetzen. Durch unsere finanzielle Unterstützung konnte das Netzwerk seit Beginn der Partnerschaft von 13 auf mittlerweile 46 Partnerorganisationen wachsen.

In zwölf Ländern in Asien, Lateinamerika, dem Nahen Osten und Europa engagieren sich unsere Beschäftigten im Rahmen von Partnerschaften mit nationalen Partnern von Teach For All. Als Mentoren, Trainer oder Praktikumsbetreuer unterstützen sie sowohl die Programmteilnehmer als auch deren Schüler.

46

Partnerorganisationen

Im Jahr 2017 leisteten über 1.496 Mitarbeiter rund 5.800 Stunden in 167 Partnerschaftsaktivitäten. Mit den Organisationen Teach First Deutschland und Teach For Lebanon arbeiten wir auch in der Flüchtlingshilfe eng zusammen.

 Partnerschaft mit Teach For All

Weichen stellen für die berufliche Zukunft

Mit SOS-Kinderdorf verbindet Deutsche Post DHL Group ebenfalls eine langjährige globale Partnerschaft, die mittlerweile Programme in 29 Ländern umfasst. Im Zentrum der gemeinsamen Arbeit steht die Begleitung von jungen Menschen im Alter zwischen 15 und 25 Jahren beim Übergang in das Berufsleben. Neben der finanziellen Unterstützung von Bildungsprogrammen und Einrichtungen für Jugendliche umfasst unser Beitrag Angebote zur Berufsqualifizierung und -orientierung, wie zum Beispiel Praktika.

4.000

Jugendliche erreicht

Mehr als 1.100 Mitarbeiter haben im Berichtsjahr über 11.000 Stunden in unserer Partnerschaft mit SOS-Kinderdorf geleistet. In über 100 Programmen konnten wir durch das tatkräftige Engagement unserer Mitarbeiter rund 4.000 Jugendliche erreichen. Die Möglichkeit, ein Praktikum im Konzern durchzuführen, nutzten über 700 Jugendliche, 70 konnten ein Arbeitsverhältnis beginnen.

Aufbauend auf unserer langjährigen Erfahrung haben wir gemeinsam mit SOS-Kinderdorf eine Initiative gegründet, mit der wir weitere Unternehmen gewinnen möchten, sich in ähnlicher Weise für Jugendliche zu engagieren. Nur mit der Unterstützung weiterer Partner kann dieses Engagement für Jugendliche ausgebaut und in weiteren Ländern angeboten werden. Für diese Initiative, die bereits in neun Ländern aktiv ist, konnten im Berichtsjahr multinationale Unternehmen als Partner gewonnen werden.

 Partnerschaft mit SOS-Kinderdorf



„Ich bin im SOS-Kinderdorf in Kapstadt aufgewachsen. Seit 2012 ist Nisa Ebrahim meine Mentorin. Das GoTeach-Programm hat uns zusammengebracht. Inzwischen habe ich eine abgeschlossene Ausbildung und eine Festanstellung bei DHL in Südafrika. Jetzt helfe ich Jugendlichen aus dem SOS-Kinderdorf, aus dem ich selbst komme.“

KEEPER BONASE

Sachbearbeiter Seefracht Sammelgüter, Südafrika
Global Forwarding, Freight

Hilfe für Geflüchtete

Bildung ist auch die Basis für die gesellschaftliche und berufliche Integration von Geflüchteten. In Deutschland engagieren wir uns bereits seit September 2015 in der Flüchtlingshilfe und wurden dafür mehrfach ausgezeichnet. Langfristige Partnerschaften mit renommierten Organisationen, darunter die Stiftung Lesen und Teach First Deutschland, sind auch hier wesentlicher Bestandteil unseres Engagements. Über unser bundesweites Koordinatoren-Netzwerk kooperieren wir mit unterschiedlichen Partnern und initiieren lokale Aktivitäten.

Erfolge der Flüchtlingsinitiative seit 2015

Flüchtlingshilfe in Deutschland	
Mitarbeiter	Geflüchtete
<ul style="list-style-type: none"> ~ 16.000 freiwillige Mitarbeiter > 1.500 lokale Aktionen Rund 100 Koordinatoren im Einsatz vor Ort 	<ul style="list-style-type: none"> > 1.400 haben uns als Arbeitgeber kennengelernt 778 Praktikanten, davon 40 weiblich 603 eingestellt 44 in Ausbildung übernommen 

Im Berichtsjahr haben 362 Geflüchtete erfolgreich ein Praktikum bei uns absolviert. Davon konnten wir 279 in ein Beschäftigungsverhältnis sowie 23 als Auszubildende übernehmen. Mit vielfältigen Maßnahmen – von Bewerbungstrainings bis hin zu Mentoring-Programmen – bereiten wir Geflüchtete auf das Berufsleben vor und bieten eine Perspektive auf Beschäftigung. Im Berichtsjahr haben wir unser Konzept auf weitere Aufnahmeländer ausgedehnt und erste Pilotprojekte im Libanon und in Syrien begonnen.

„Im Rahmen unseres GoTeach-Programms setzen wir uns für Jugendliche in Madagaskar ein und haben kürzlich sogar eine naturwissenschaftliche Olympiade mit rund 1.000 Teilnehmern organisiert. Durch die Auszeichnung, die wir von der Regierung und der UNESCO für unser Engagement erhalten haben, fühlen wir uns sehr bestätigt.“

FANEVA RAHARIMANANTSOA
GoTeach Koordinatorin, Madagaskar Express



Lokale Projekte

Mit verschiedenen Anreizen fördern wir das freiwillige Engagement unserer Mitarbeiter und legen die Basis für eine langfristige Zusammenarbeit mit gemeinnützigen Organisationen in lokalen Projekten. Daneben stellen wir einen internen Hilfsfonds für Geldspenden unserer Beschäftigten zur Verfügung, die auf diesem Weg Mitarbeiterfamilien in Not-situationen nach Naturkatastrophen unterstützen können.

Globale Plattform

Ganzjährig können unsere Mitarbeiter an Aktivitäten im Rahmen des Global Volunteer Day teilnehmen. Damit schaffen wir die erforderlichen Rahmenbedingungen und eine Plattform für die Umsetzung des freiwilligen Engagements auf lokaler Ebene. In Certified-Schulungen vermitteln wir Führungskräften, wie sie soziale oder ökologische Projekte vorbildhaft anregen und umsetzen können. Dazu zählen auch die Baumpflanzaktionen im Rahmen unserer Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten.

→ Umwelt, Seite 77

Anhand der Anzahl der beteiligten Mitarbeiter, lokalen Projekte und der darin geleisteten Stunden quantifizieren wir den Erfolg des Mitarbeiterengagements. Im Berichtsjahr haben sich 101.533 Mitarbeiter für gemeinnützige Projekte in ihrem direkten Umfeld eingesetzt.

2.988
lokale Projekte

Davon haben sich 73.374 Mitarbeiter aktiv an 2.988 Projekten beteiligt. Damit wächst der freiwillige Beitrag unserer Mitarbeiter ebenso beständig wie die Vielfalt der durchgeführten Projekte.

Finanzielle Förderung

Herausragende lokale Projekte unserer Mitarbeiter erhalten finanzielle Unterstützung über den aus Konzernmitteln gespeisten Living Responsibility Fund. Voraussetzung für eine Bewerbung um Fördergelder ist, dass sich mindestens zwei Mitarbeiter insgesamt mehr als 50 Stunden im Jahr mit ehrenamtlicher Tätigkeit bei einer gemeinnützigen Partnerorganisation einbringen. Eine konzernübergreifende Jury entscheidet über die Förderungswürdigkeit der Projekte, die mit bis zu 4.000 Euro ausgezeichnet werden können. In Summe stellte der Living Responsibility Fund im Berichtsjahr 200.000 Euro zur Verfügung, mit denen 125 Projekte gefördert wurden.

UMWELT

Wer etwas verändern will, muss Impulse setzen! Mit umweltgerechten Lösungen sichern wir dauerhaft unsere Wettbewerbsfähigkeit und machen auch unsere Kunden erfolgreich.





GEMEINSAMEN WERTEN VERPFLICHTET

– UMWELT

„Wir erkennen die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf die Umwelt an und verpflichten uns zur Verbesserung unserer Umweltbilanz durch präventive Umweltmaßnahmen und den Einsatz umweltfreundlicher Technologien. Wir haben uns ein messbares CO₂-Effizienzziel gesetzt und bewerten und überwachen unsere Auswirkungen auf die Umwelt regelmäßig. Durch systematische Identifizierung und Nutzung ökologischer Innovationen streben wir danach, unsere Umweltbilanz mittels Umwelt-Audits und Risikomanagement kontinuierlich zu verbessern, um die natürlichen Ressourcen effizienter zu nutzen. Maßstab für unsere Prozesse und Dienstleistungen sind höchste nationale und internationale Umweltstandards.“

Auszug aus dem Verhaltenskodex Deutsche Post DHL Group

Managementansatz	66
Energieeffizienz & Klimawandel	69
Treibhausgasemissionen	
Flotte	
Netzwerk	
Gebäude	
Luftverschmutzung	73
Saubere Zustellung	
Grüne Lösungen	75
Ökonomisches Ziel	
Grüne Produkte und Services	
Mitarbeiter & Gesellschaft	77
Weitere Umweltaspekte	77

UMWELT G4 EN 3 - 7, EN 15 - 21

Managementansatz

Als Logistikunternehmen sind wir ein wichtiger Treiber des globalen Handels. Daraus ergeben sich Chancen und Wohlstand in vielen Regionen der Welt, aber auch Auswirkungen auf die Umwelt. Rund 14 Prozent der von Menschen verursachten Treibhausgase entstehen durch den Transport. Wir setzen zukunftsweisende Impulse für eine nachhaltige Logistik und haben uns im Berichtsjahr ein ehrgeiziges Ziel gesetzt: Bis 2050 wollen wir alle logistikbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren. Dies ist unser Beitrag, das auf der Klimakonferenz COP 21 in Paris beschlossene Zwei-Grad-Ziel zu erreichen.

Unter dem Dach des Umweltschutzprogramms GoGreen verfolgen wir innovative Lösungswege, die nachhaltig dazu beitragen, unsere  CO₂-Effizienz zu verbessern und die Luftverschmutzung zu verringern. Dabei haben wir nicht nur die durch unsere eigenen Flotten produzierten Emissionen im Blick, sondern auch den weitaus größeren Anteil, der durch unsere Transportpartner verursacht wird. Wir wollen unsere Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen verringern, unsere CO₂-Effizienz verbessern und Kosten senken.

Ebenso ist uns die Verbesserung der Luftqualität ein wichtiges Anliegen. Bereits seit vielen Jahren arbeiten wir lösungsorientiert an der Reduzierung lokaler Luftschadstoffe. Selbst wenn einige Städte und Länder bereits in Erwägung ziehen, mit fossilen Kraftstoffen betriebene Fahrzeuge ganz aus den Innenstädten zu verbannen, werden wir unser Geschäft in urbanen Räumen auch zukünftig durchführen können.

Materielle Themen und Ziele

Energieeffizienz und Klimaschutz sowie die Verringerung lokaler Luftschadstoffe vor allem in urbanen Räumen sind unsere Schwerpunkte im Umweltschutz. Nachdem wir uns als erstes globales Logistikunternehmen bereits 2008 ein Klimaschutzziel gesetzt hatten, gehen wir mit unserer Mission für 2050 erneut voran und haben uns darin vier Teilziele für das Jahr 2025 gesetzt:



Globales Ziel: Unsere CO₂-Effizienz wollen wir in Anlehnung an die  Science-Based-Targets-Initiative um 50 Prozent im Vergleich zum Basisjahr 2007 steigern.



Lokales Ziel: Wir werden unsere eigene Abholung und Zustellung zu 70 Prozent mit saubereren Konzepten und Lösungen durchführen und damit auch zur Luftverbesserung in urbanen Räumen beitragen.

- **Ökonomisches Ziel:** Mehr als 50 Prozent unseres Umsatzes sollen grüne Lösungen enthalten.
- **Gesellschaftliches Ziel:** 80 Prozent unserer Mitarbeiter werden wir zu GoGreen-Experten zertifizieren und an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten beteiligen. Gemeinsam mit Partnern werden wir jährlich eine Million Bäume anpflanzen.

Aus diesen Teilzielen leiten wir wirksame Maßnahmen ab, um unsere Emissionen zu reduzieren. Dazu zählen effizienzsteigernde Maßnahmen in unseren Flotten, Gebäuden und Netzwerken ebenso wie die Nutzung alternativer Energieträger. Außerdem entwickeln wir neue umweltfreundliche Produkte und Logistiklösungen, mit denen wir unsere Kunden und Transportpartner dabei unterstützen, die Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die Umwelt zu verringern. Darüber hinaus engagieren wir uns in verschiedenen Initiativen, um für mehr Transparenz und Vergleichbarkeit bei der Erfassung von Treibhausgasemissionen zu sorgen.



Mit diesen Maßnahmen leisten wir auch einen Beitrag zu den Zielen für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen: „Nachhaltige Städte und Gemeinden“ (SDG 11) und „Maßnahmen zum Klimaschutz“ (SDG 13).

Durch unseren Beitrag für Gesellschaft und Umwelt schaffen wir unternehmerischen Wert und orientieren uns dabei am Shared-Value-Konzept. Unsere Performanz im Umweltbereich wird auch von Rating-Agenturen positiv bewertet.

→ Der Konzern, Seite 23

Steuerung und Erfolgsmessung

Die Umsetzung der Umweltstrategie liegt in der Verantwortung des GoGreen Sponsors Board, dem Führungskräfte aller Unternehmensbereiche sowie Vertreter der relevanten Konzernfunktionen unter der Leitung des Vorstandsvorsitzenden angehören. Umweltschutzthemen werden regelmäßig auch in den Sitzungen des Konzernvorstands diskutiert und entsprechende Maßnahmen beschlossen.

Unsere Handlungsfelder sind in der konzernweiten Umwelt- und Energierichtlinie festgeschrieben. Dadurch stellen wir sicher, dass jeder Einzelne in gleicher Art und Weise zum Erreichen unserer Umweltziele beitragen kann. Daneben gibt es weitere Richtlinien mit spezifischen Vorgaben:

- **Investitionsrichtlinie:** Neubeschaffungen sollten stets CO₂-effizienter sein als der Bestand. Dies muss in den Investitionsplänen nachgewiesen werden.
- **Biokraftstoffrichtlinie:** Auf flüssige Biokraftstoffe, die negative Auswirkungen auf die Lebensmittelproduktion im Herkunftsland haben, sollte verzichtet werden.
- **Papierrichtlinie:** Sofern zertifizierte Recyclingqualitäten in den betreffenden Märkten erhältlich sind, sollte Recyclingpapier verwendet werden.

- **Grünstromrichtlinie:** Soweit verfügbar, sollte Strom aus erneuerbaren Quellen eingesetzt werden.

Unabhängig davon gilt selbstverständlich, dass Deutsche Post DHL Group stets im Einklang mit bestehenden Gesetzen und Vorschriften zum Schutz der Umwelt handelt.

Die Umsetzung der Richtlinien stellen wir im Rahmen unseres Umweltmanagementsystems sicher. Damit verfolgen wir das Ziel, an unseren strategisch wichtigen Standorten einheitliche Rahmenbedingungen für umwelt- und klimafreundliches Handeln zu schaffen. Von unseren rund 12.000 Standorten im Konzern eigneten sich für eine externe

**62 %
zertifizierte Standorte**

Zertifizierung im Berichtsjahr 10.418 Standorte. Weltweit sind bereits 6.456 Standorte nach mindestens einem der beiden

ISO-Standards 14001 und 50001 zertifiziert; dies entspricht einer Abdeckung von 62 Prozent.

Kennzahlen und Ziele ✓

WIR WOLLEN BIS ZUM JAHR 2050 ALLE TRANSPORTBEZOGENEN EMISSIONEN NETTO AUF NULL REDUZIEREN					
Thema	Steuerungsgröße	Ziel 2025	Teilziel 2017	Status	Ziel 2018
	CO ₂ -Effizienz-Index (CEX)	Die CO ₂ -Effizienz um 50 Prozent gegenüber 2007 verbessern.	Verbesserung des CEX um mindestens einen Indexpunkt in 2017	Erfüllt → Seite 69	Verbesserung des CEX um mindestens einen Indexpunkt gegenüber dem Vorjahr
	Anteil der sauberen Abholung und Zustellung	Unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten durchführen.	Zustell und Abholkonzepte entwickeln, Standorte auf E-Mobilität vorbereiten	Erfüllt → Seite 73	StreetScooter außerhalb Deutschlands einführen
Grüne Lösungen	Anteil grüner Lösungen an Umsatz	Mehr als 50 Prozent unseres Umsatzes sollen grüne Lösungen beinhalten.	Konzepte und Kampagnen entwickeln	Erfüllt → Seite 75	Berichtswesen aufbauen und Mission 2050 in Vertriebsprozesse integrieren
	Mitarbeiter zertifizieren und Bäume pflanzen	80 Prozent unserer Mitarbeiter mit spezifischen Trainingsmaßnahmen zu GoGreen-Experten zertifizieren und an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten beteiligen. Dazu zählt, dass wir jährlich mit Partnern eine Million Bäume pflanzen.	Eine Million Bäume mit Partnern pflanzen	Erfüllt → Seite 77	Konzept für Mitarbeiter-zertifizierung erstellen und eine Million Bäume mit Partnern pflanzen
Mitarbeiter & Gesellschaft					



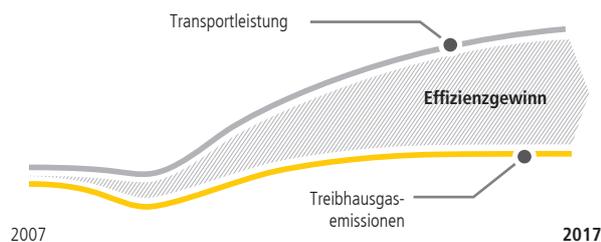
Energieeffizienz & Klimawandel G4 EN 3 - 7, EN 15 - 20



Weltweit unterhalten wir eigene Flotten und Gebäude und nutzen zusätzliche Kapazitäten von Transportpartnern. In der See- und Bahnfracht arbeiten wir mit Reedereien und Eisen-

bahngesellschaften zusammen. Der größte Teil der von uns verursachten Treibhausgasemissionen entfällt auf den Transport in der Luft und auf der Straße. Aber auch in unseren Gebäuden verbrauchen wir Energie und produzieren Treibhausgasemissionen. Mit einem umfangreichen Effizienzmanagement und dem Einsatz innovativer Technologien tragen wir dazu bei, die Effizienz unserer Flotten und Gebäude zu steigern. Bei Neubeschaffungen muss gemäß der Konzerninvestitionsrichtlinie nachgewiesen werden, dass diese stets CO₂-effizienter oder umweltfreundlicher sind als der Bestand. Daher sind fortschrittliche Effizienztechnologien in unseren Flotten und Gebäuden häufig bereits Standard. Wir wollen unsere Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen verringern, unsere CO₂-Effizienz verbessern und Kosten senken. Dabei verfolgen wir zwei strategische Ansätze: Zunächst versuchen wir, unseren Energie- und Kraftstoffverbrauch zu senken („Burn Less“) und setzen zudem auf alternative Antriebe und Energiequellen („Burn Clean“).

Effizienzprinzip



TREIBHAUSGASEMISSIONEN ✓

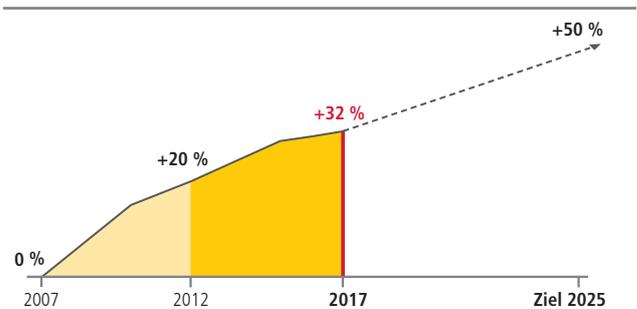
Grundlage unserer Berichterstattung ist eine detaillierte Erfassung der Treibhausgasemissionen. Zentrale Steuerungsgröße für den Fortschritt der globalen Klimaschutzaktivitäten ist der CO₂-Effizienzindex (CEX, zugleich nichtfinanzielle Steuerungsgröße gemäß DRS 20). Dieser basiert auf geschäftsfeldspezifischen Emissionsintensitätskennzahlen, die gegenüber dem Basisjahr 2007 indiziert werden. Die Berechnung erfolgt anhand anerkannter und erprobter Methoden:

- Bei der Berechnung unserer Treibhausgasemissionen legen wir die Richtlinien des Greenhouse Gas Protocol Standards, der DIN EN 16258, des Global Logistics Emissions Council sowie die Anforderungen des europäischen Emissionshandels an.

Trotz Transportzuwachs CO₂-Effizienzziel übertroffen

Die Wirksamkeit unserer Effizienzmaßnahmen spiegelt sich in der Entwicklung des CEX wider. Im Berichtsjahr konnten wir diese Kennzahl um zwei Indexpunkte auf 32 Prozent gegenüber 2007 verbessern. Damit haben wir unser für 2017 gestecktes Ziel sogar um einen Indexpunkt übertroffen.

Fortschritt in der CO₂-Effizienz ✓



Wesentliche Treiber für diese Entwicklung waren die Effizienzsteigerungen im Luft- und Seefrachtgeschäft von Global Forwarding, Freight sowie im Luftfrachtgeschäft von Express. Weitere Effekte erzielte Post - eCommerce - Parcel durch die Verlagerung von Lufttransporten auf die Straße, aber auch der stärkere Einsatz von Elektromobilität im Straßenverkehr hatte Anteil daran. Zudem trug die zunehmende Nutzung erneuerbarer Energiequellen, vor allem in der Lagerlogistik des Unternehmensbereichs Supply Chain, zu dieser Entwicklung bei.

2018 erwarten wir eine weitere Verbesserung des CEX von einem Indexpunkt. Bis 2025 wollen wir die Effizienz um 50 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2007 steigern.

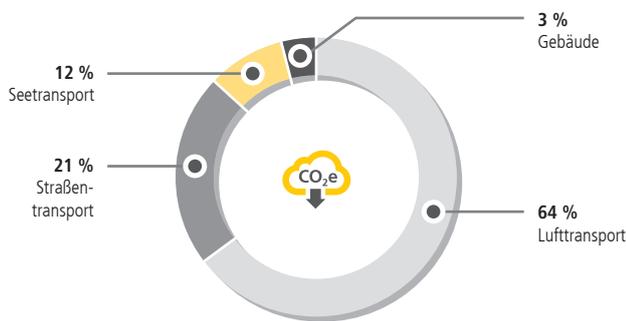
Treibhausgasemissionen gestiegen

Unsere erfolgreiche Geschäftsentwicklung und der damit verbundene Anstieg von Transportvolumen haben ein emissionsneutrales Wachstum im Berichtsjahr verhindert. Die Treibhausgasemissionen lagen um 5,9 Prozent über dem Vorjahreswert und betrugen insgesamt 28,44 Millionen Tonnen CO₂e.

Die **1** Scope-1-Emissionen, von uns durch eigene Tätigkeiten verursacht, stiegen um 3,9 Prozent auf 5,90 Millionen Tonnen CO₂. Die indirekt bei der Erzeugung von Strom, Fernwärme und Kühlung angefallenen CO₂e-Emissionen (Scope 2) betrugen 0,44 Millionen Tonnen CO₂e und lagen damit ebenfalls über dem Vorjahreswert. Die CO₂e-Emissionen aus den Transportaktivitäten unserer Transportpartner (Scope 3) lagen im Berichtsjahr bei 22,10 Millionen Tonnen CO₂e und damit um 6,2 Prozent über dem Vorjahreswert. Darin enthalten sind 0,08 Millionen Tonnen CO₂e aus Dienstreisen.

CO₂e-Emissionen (gesamt) nach Verursachern ✓

Gesamt 28,44 Mio. Tonnen CO₂e



→ Anhang, Seite 91

FLOTTE: EFFIZIENZ UND VERBRAUCH

Wir investieren kontinuierlich in effizientere Flugzeuge und technische Weiterentwicklungen an Fahrzeugen und in Gebäuden, um damit auch die Treibhausgasemission zu senken.

Modernisierung der Flugzeugflotte

Besonders emissions- und treibstoffintensiv ist der Lufttransport. Im Berichtsjahr verzeichneten wir einen weiteren Anstieg der Transportvolumina und dadurch bedingt einen höheren Treibstoffverbrauch und CO₂-Ausstoß. Selbst durch den positiven Effekt, den wir durch verbesserte Routen- und

Netzwerkoptimierung erzielt haben, konnte dieser Anstieg nicht vollständig ausgeglichen werden. Der Verbrauch lag im Berichtsjahr 5,5 Prozent über dem Vorjahreswert und betrug 1.406,3 Millionen Kilogramm. Die Lufttransporte machten mit 4,47 Millionen Tonnen CO₂e rund 70 Prozent unserer verursachten Treibhausgasemissionen (Scopes 1 und 2) aus.

Im Berichtsjahr haben wir den Ausbau und die Modernisierung unserer Flugzeugflotte fortgesetzt. Unter anderem haben wir mit der Elbe Flugzeugwerke GmbH eine erneute Vereinbarung unterzeichnet, nach der vier weitere Flugzeuge des Typs Airbus A330-300 von Passagier- zu Frachtmaschinen umgerüstet werden. Wie die zuvor bereits umgebauten Maschinen werden sie den mittleren bis hohen Kapazitätsbedarf an Frachtraum bedienen, dadurch die Flexibilität erhöhen und zugleich die Kraftstoffeffizienz pro transportiertem Kilogramm verbessern.

Außerdem engagieren wir uns weiterhin in der Initiative **1** aireg e. V., um die Einsatzreife alternativer Kraftstoffe im Lufttransport voranzutreiben, und beteiligen uns in lokalen Initiativen zur Lärmreduktion.

Effizienz von Fahrzeugen gesteigert

Für Landtransporte nutzen wir eine eigene Flotte von weltweit 97.165 Fahrzeugen. Darunter sind kleine Nutzfahrzeuge im Brief- und Paketbereich, leichte Lkw im Regionalverkehr

97.165

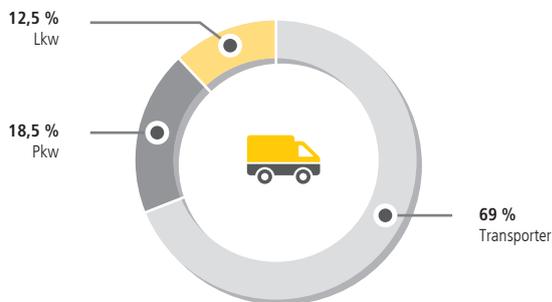
Fahrzeuge weltweit

und schwere Lkw auf langen Strecken. Je nach Anforderungsprofil, Fahrzeugtyp und Strecke setzen wir vielfältige Maßnahmen um, mit denen wir weitere Effizienzsteigerungen erzielen können. Mit technischen Modifikationen senken wir den Kraftstoffverbrauch unserer konventionell betriebenen Fahrzeuge. Dabei nutzen wir technische Weiterentwicklungen aus den Bereichen Aerodynamik, Leichtbau sowie Geschwindigkeitsbegrenzer und Reifen mit hoher Kraftstoffeffizienz. Bereits 2016 hatten wir ein Drittel unserer Fahrzeugflotte entsprechend technisch aufgerüstet, wobei an einem einzelnen Fahrzeug oftmals mehrere Modifikationen vorgenommen werden. Da technische Modifikationen zunehmend zum Standard werden, weisen wir diese ab 2017 zunächst nicht mehr im Detail aus. Wir werden weiterhin die technischen Neuerungen verfolgen.

Im Straßentransport ist es uns trotz gestiegener Transportmengen im Berichtsjahr gelungen, den Kraftstoffverbrauch mit 451,1 Millionen Liter nahezu auf Vorjahresniveau zu halten.

Fahrzeugflotte Konzern 2017

Gesamt 97.165 Fahrzeuge



Neben technischen Modifikationen bei konventionell betriebenen Fahrzeugen setzen wir zunehmend auf den Einsatz von alternativen Antrieben und Kraftstoffen, um unsere Treibhausgasemissionen weiter zu senken. Dies umfasst insbesondere Elektromobilität und Gasantriebe für den Kurzstreckenbereich sowie nachhaltig hergestellte Biokraftstoffe höherer Generationen für unsere Langstreckentransporte.

→ Anhang, Seite 89

Bedeutende Projekte im Berichtsjahr

Im Berichtsjahr haben die folgenden Projekte im Wesentlichen zur Verbesserung der CO₂-Effizienz beigetragen:

- Die 2017 weltweit eingeführten Mindeststandards für unsere schweren Lkw werden ebenso zu einer deutlichen CO₂-Effizienzsteigerung beitragen wie die technischen Modifikationen, darunter Geschwindigkeitsbegrenzer, Motorabschaltung im Leerlauf, Reifen mit geringem Rollwiderstand, automatisierte Schaltgetriebe sowie aerodynamisch geformte Wechselbrücken und andere Optimierungen.
- Im Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight agieren wir erstmalig selber als Carrier. Für unsere Transporte auf der Transpazifikroute haben wir eine Boeing 747-400 in Betrieb genommen, die rund um die Welt fliegt. Bei jedem Zwischenstopp, an dem das Flugzeug entladen wird, nehmen wir neue Fracht auf. Aufgrund der meist vollen Auslastung und stark reduzierten Laufzeiten liegt der CO₂-Ausstoß bei dieser Lösung rund zwölf Prozent unter der Vorgabe der  Green Carrier Scorecard.

- Supply Chain hat im Vereinigten Königreich gemeinsam mit einem Start-up-Unternehmen damit begonnen, Lieferfahrzeuge und Lkw mit zwei Millimeter dicken Solarmatten auszurüsten, die als mobile Stromquelle für den Betrieb der Hebebühne und der gesamten Elektrik im Fahrzeug dienen. Mit diesem System lassen sich rund fünf Prozent Diesel einsparen.
- Im Berichtsjahr wurden sogenannte Boat Tails an Anhängern erfolgreich getestet. Diese innovativen Kunststoffpaneele werden am Heck des Anhängers angeschraubt und verbessern die Aerodynamik des Fahrzeugs. Der CO₂-Effizienzgewinn und die Verbesserung im Kraftstoffverbrauch betragen mindestens fünf Prozent. Im Berichtsjahr wurden bereits 34 Anhänger in Betrieb genommen.
- In Paris haben wir neun erdgasbetriebene Lkw in Betrieb genommen, die mit ausgefeilter Telematik ausgestattet sind. Neben einer Reduzierung der CO₂-Emissionen zeichnet sich die Lösung durch Wirtschaftlichkeit und Energieeffizienz aus.



„Im Luftfrachtgeschäft gehen wir neue Wege und sind zum ersten Mal selber Carrier. Unsere Frachtmaschine, eine Boeing 747-400, ist rund um die Welt im Einsatz und fast immer voll ausgelastet. Dadurch können wir unseren Kunden eine supereffiziente und grüne Lösung anbieten, bei der wir rund 25 Prozent CO₂ einsparen.“

HENK VENEMA

Leiter Network Carrier Management, Niederlande
Global Forwarding, Freight

NETZWERK

Weitere Effizienzgewinne können durch intelligente Netzwerkplanung und Wechsel der Transportmodi erzielt werden. Die fortschreitende Digitalisierung mit der Erfassung großer Datenmengen über Sensoren und Apps eröffnet hier große Chancen. Im Nahbereich ebenso wie über Kontinente lassen sich Logistikketten noch besser miteinander vernetzen und Prozesse optimieren. Beispiele:

- In Thailand haben wir 450 Lkw mit einer Telematik-Software ausgerüstet, um die Effizienz unserer Flotte zu steigern, die Kosten zu senken und die Sicherheit zu erhöhen. In Kombination mit Fahrertrainings, monatlichen Kontrollen und einem Anreizsystem für eine sparsamere Fahrweise führte dies zu einer Reduzierung der zurückgelegten Strecke um drei Prozent und zu einer signifikanten Kraftstoffeinsparung von 20 Prozent insgesamt. Für diese Leistung wurden wir von Green Freight Asia ausgezeichnet. Eine Ausweitung der Maßnahme auf Transportsubunternehmer ist geplant.
- Unsere Fahrer motivieren wir zu einer effizienten und sicheren Fahrweise. Mit einer Kombination aus Telematik und spieltypischen Anwendungen führten wir in den USA Sicherheits-Rodeos durch, bei dem die Fahrer über eine GPS-Anwendung ihr Fahrverhalten optimieren konnten. In den Niederlanden nutzen Kurier während ihrer täglichen Arbeit bereits eine App auf ihrem Kurierscanner, um miteinander zu konkurrieren und den „Kurier des Monats“ zu ermitteln. Das voll automatisierte System macht sich die Analyse von Big Data zunutze und ermöglicht eine Steigerung der Kraftstoffeffizienz von bis zu fünf Prozent.
- In einigen Städten in Deutschland haben wir die Zustellung von Paketen direkt in den Kofferraum von Autos erprobt. Der Paketkurier wird über eine App über den bevorzugten Zustellort informiert und erhält einen zeitlich begrenzten Zugang zum Auto des Empfängers. Die Lösung entspricht dem Wunsch der Kunden nach mehr Mobilität und Flexibilität. Eine Ausweitung des Pilotprojekts in weiteren Städten ist geplant.

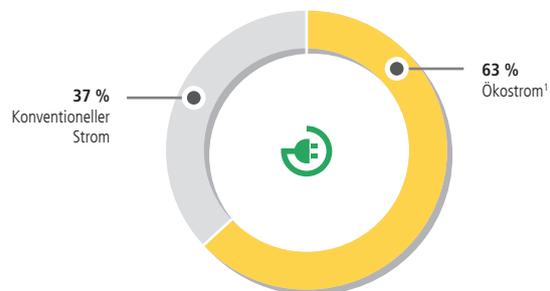
GEBÄUDE

✓ An unseren Standorten nutzen wir konzernweit bereits über 60 Prozent Strom aus erneuerbaren Quellen. In Belgien, Deutschland, Frankreich, Irland, Italien, Luxemburg, den Niederlanden, Schweden und den USA deckt der grüne

Strom sogar mehr als 90 Prozent unseres Strombedarfs ab. Wir sind bestrebt, den Anteil von Strom aus erneuerbaren Quellen auch in weiteren Ländern zu steigern beziehungsweise dort zu etablieren, wo dieser noch nicht verfügbar ist. Im Berichtsjahr haben wir die Grünstromrichtlinie entworfen, in der konzernweit der Einsatz von Strom aus erneuerbaren Quellen wie Wind, Wasserkraft, Sonne und Biomasse festgelegt wird – sofern geeignete Angebote in den Ländern verfügbar sind. Die Implementierung der Richtlinie wird 2018 erfolgen.

Nutzung von Ökostrom 2017 ✓

Gesamt 1.737 Mio. kWh



¹ Enthält auch die Nutzung von Ökostrom für Elektrofahrzeuge

Technische Maßnahmen sind nur ein Element, um die Effizienz unserer Gebäude zu verbessern. Eine Schlüsselrolle kommt dabei auch unseren Mitarbeitern zu, die an diesen Standorten arbeiten. Wir motivieren sie, verantwortungsvoll mit den Ressourcen umzugehen und Einsparpotenziale zu nutzen.

Der Energieverbrauch in unseren Gebäuden und Anlagen wird erheblich durch das Klima und die Auslastung beeinflusst. Dieser betrug im Berichtsjahr 3.194 Millionen Kilowattstunden und ist damit im Vergleich zum Vorjahr um 5,1 Prozent gestiegen. Der Vorjahreswert wurde um einen Berechnungsfehler bereinigt. Durch den Einsatz erneuerbarer Energiequellen haben wir 2017 Treibhausgasemissionen in Höhe von 0,44 Millionen Tonnen eingespart. ✓

→ Anhang, Seite 90

Effiziente Techniken senken Energiebedarf

Regelmäßig überprüfen wir auch die Effizienz unserer Gebäude. Konventionelle Technik wird zunehmend durch effizientere an unseren Standorten ersetzt. Die Investition in neue Technik muss aber während des Nutzungszeitraums ökologisch und wirtschaftlich sinnvoll sein – abhängig davon, ob das Gebäude gemietet ist oder sich in unserem Eigentum befindet.

- **LED-Beleuchtungssysteme:** Konventionelle Beleuchtung ersetzen wir zunehmend durch intelligent gesteuerte LED-Systeme, die 75 Prozent weniger Energie verbrauchen. Im Berichtsjahr wurden bereits 75 Projekte umgesetzt. In Deutschland sind bereits mehr als die Hälfte der Briefzentren mit LED-Systemen ausgestattet. Die vollständige Umstellung soll bis 2019 abgeschlossen werden.
- **Kraft-Wärme-Kopplung:** Für den Einsatz dezentraler Strom- und Wärmeerzeugung über Blockheizkraftwerke müssen die Gebäude bestimmte technische Voraussetzungen erfüllen. In Deutschland wurden bereits alle Paketzentren auf dieses Heizsystem umgestellt. In Bochum beteiligen wir uns außerdem am lokalen Nahwärmenetz, über das wir auch Wärmebedarfe benachbarter Anlieger erfüllen können.
- **Kühlung:** In Australien reduzieren reflektierende Dachmembrane den Energiebedarf zu kühlender Gebäude signifikant.
- **Neubau:** Baubeschreibungen enthalten standardmäßig effiziente Heizungs-, Klima- und Beleuchtungssysteme, Tageslichtnutzung sowie je nach Voraussetzung Photovoltaik.
- **Zertifizierungen:** Für Neubauten streben wir im Allgemeinen eine international anerkannte Zertifizierung an. Im Berichtsjahr wurde der Standort London Heathrow mit  „BREEAM Excellent“ zertifiziert.

Luftverschmutzung G4 EN 21



✓ Im Rahmen unserer Transportaktivitäten erzeugen wir durch die Verbrennung von fossilen Kraftstoffen neben Treibhausgasemissionen auch andere lokale Luftschadstoffe wie Stickstoffoxide (NO_x), Schwefeldioxid (SO₂) und Feinstaub (PM₁₀). Dies beeinträchtigt die Luftqualität; vor allem in urbanen Räumen nimmt die Belastung mit Schadstoffen zu. Vor diesem Hintergrund wollen wir den Ausstoß der lokalen Luftschadstoffe reduzieren und unsere eigenen Dienstleistungen zu 70 Prozent in der Abholung und Zustellung bis 2025 ganz oder teilweise emissionsfrei erbringen. ✓

SAUBERE ZUSTELLUNG

✓ In urbanen Räumen tragen vor allem die Fuß- und Fahrradzustellung wie auch E-Fahrzeuge zu einer Reduktion von lokalen Luftschadstoffen bei. Dabei setzen wir auf Fahrzeuge, die über voll- oder teilelektrische Antriebe verfügen – vom reinen Elektrofahrzeug auf der Kurzstrecke bis hin zu Plug-in-Hybriden und Brennstoffzellen auf längeren Reichweiten. Zugleich leisten wir damit einen Beitrag zur Reduzierung der Lärmbelastung in den Städten.

In die Berechnung des 70-Prozent-Ziels beziehen wir ausschließlich eigene Leistungen ein, die wir auf der sogenannten ersten und letzten Meile, also in der Abholung und Zustellung, erbringen.

Im Berichtsjahr betrug der Anteil der sauberen Abholung und Zustellung bereits 28 Prozent. 2018 wollen wir den

28 %
saubere Zustellung

StreetScooter in mehreren europäischen und außereuropäischen Ländern auf den Markt bringen und damit die Anzahl von Ländern, in denen er betrieben wird, von drei auf mindestens zehn steigern. ✓

Schadstoffausstoß der konventionellen Flotte reduzieren

Unsere Schadstoffemissionen verringern wir zusätzlich, indem wir unsere verbleibende konventionelle Fahrzeugflotte kontinuierlich auf Basis der neuesten Emissionsstandards erneuern. Auch durch die Optimierung unserer Abhol- und Zustellrouten tragen wir dazu bei, die Luftqualität in urbanen Räumen zu verbessern. Im Berichtsjahr entsprachen bereits rund 49.400 unserer Fahrzeuge in Europa den Euronormklassen 5 oder 6.

Fahrzeuge nach Schadstoffklassen 2017



¹ Umfasst die größten Fahrzeugflotten im Gültigkeitsbereich der Euro-Schadstoffklassen
² Enthält acht Fahrzeuge der Euronormklassen 1 (eins) und 2 (sieben)
³ Emissionsfreie Fahrzeuge

E-Mobilität auf dem Weg zum Standard

Mit unserem selbst entwickelten Elektrofahrzeug StreetScooter demonstrieren wir, wie E-Mobilität in der Logistikindustrie zur Norm werden kann.

Über 5.500 StreetScooter waren Ende des Berichtsjahres im Einsatz; im harten Postalltag haben sich die Fahrzeuge bewährt und leisten einen Beitrag für den Klimaschutz. Im Berichtsjahr haben wir zusammen mit Ford die Vorserien-

5.500
StreetScooter

produktion des gemeinsam produzierten StreetScooter-Modells „Work XL“ aufgenommen. Basis dieses Modells ist das Fahrgestell des Ford Transit. Der elektrisch betriebene Transporter wird ein Ladevolumen von 20 Kubikmetern haben und Platz für über 200 Pakete bieten.

Damit sind wir in der Lage, die wachsenden Paketmengen noch umweltfreundlicher zu bewältigen. Der Work XL verfügt über ein modulares Batteriesystem mit 30 bis 90 Kilowattstunden, das Reichweiten zwischen 80 und 200 Kilometern ermöglicht. Bis Ende 2018 planen wir, 2.500 Fahrzeuge dieses Modells zu produzieren. Perspektivisch ist auch der Verkauf des Work XL an Drittkunden vorgesehen, so wie dies bereits bei den StreetScooter-Modellen Work und Work L praktiziert wird.

Parallel zur schrittweisen Aufstockung der E-Flotte haben wir die Ladeinfrastruktur ausgeweitet. In Deutschland steht bereits flächendeckend eine ausreichende Anzahl von Ladesäulen bereit. Die StreetScooter werden über Nacht auf dem jeweiligen Betriebsgelände geladen, sodass sie am nächsten Morgen wieder einsatzbereit sind.

StreetScooter

Weitere Leuchtturmbeispiele

Ein hohes Potenzial im Hinblick auf eine saubere Abholung und Zustellung schreiben wir folgenden Lösungswegen zu:

- Das City-Hub-Projekt für die Paket- und Expresszustellung wurde nach erfolgreichen Tests in den Niederlanden und Deutschland auf weitere Länder ausgeweitet. Dabei starten Zusteller und Kurier an zentralen Punkten in der Stadt, wo sie vorsortierte Container für die Zustellung in Empfang nehmen. Für die Zustellung mit dem Frachtfahrrad „DHL Cubicycle“ haben wir einen maßgeschneiderten Anhänger entwickelt, auf dem bis zu vier dieser standardisierten Container befördert werden. Ein Transporter bringt den Anhänger in das Stadtzentrum, wo die Behälter ohne großen Aufwand auf die Lastenfahrräder umgeladen werden. Das Projekt wurde um eine umgebaute Pickup-Variante des StreetScooters erweitert. Die Transportboxen des Cubicycles wurden mit einem GPS-System oder einem Transmitter für die Sendungsverfolgung verbessert.
- Benzinbetriebene Motorräder werden in vielen Ländern zunehmend durch elektrisch betriebene ersetzt. In urbanen Räumen in Brasilien, Mexiko, Südkorea, Taiwan, Türkei und Vietnam setzen wir diese kleineren emissionsfreien Fahrzeuge bereits erfolgreich ein, um unsere Kunden effizient und umweltfreundlich zu beliefern.



„Mein Team wartet regelmäßig rund 10.000 Fahrzeuge. Immer öfter sind auch StreetScooter dabei. Dieses E-Fahrzeug wurde von meinem Unternehmen selbst entwickelt. Mittlerweile kenne ich es in- und auswendig und bin mit meinem Wissen ein gefragter Experte im Konzern.“

KAI RIEHL
 Qualitätsmanager im Fuhrparkmanagement, Deutschland
 Global Business Services

Grüne Lösungen G4 EN 7, 19

Im Sinne des Shared-Value-Ansatzes leisten wir mit unseren grünen Lösungen einen Mehrwert für Umwelt und Gesellschaft, aber auch für das Unternehmen. Für unsere Kunden haben wir verschiedene Produkte im Angebot, die ihnen ermöglichen, ihren ökologischen Fußabdruck zu erkennen und durch alternative Transportmöglichkeiten zu verbessern oder ihre Emissionen auszugleichen. Darüber hinaus bieten wir ihnen umfassende Beratungsleistungen, durch die sie die Effizienz in ihrer gesamten Lieferkette verbessern können.

ÖKONOMISCHES ZIEL ✓

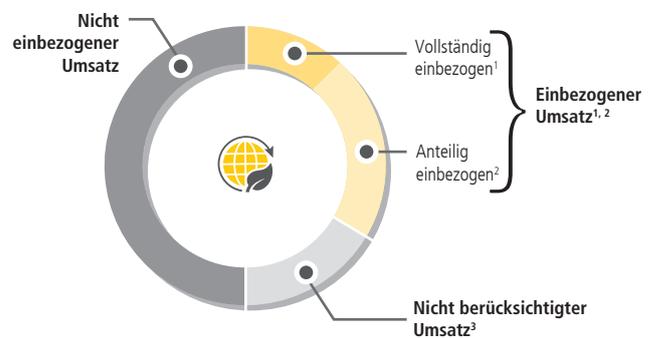
Der Ausbau dieses Angebots ist Teil unserer Mission 2050: Wir wollen den Anteil des Umsatzes, der grüne Lösungen beinhaltet, bis 2025 auf über 50 Prozent steigern. Für die Berechnung des ökonomischen Ziels sind Produkte und Lösungen relevant, die bestimmte Kriterien in Bezug auf die CO₂e-Effizienz erfüllen oder die Nutzung alternativer Kraftstoffe beinhalten. Jeder Unternehmensbereich wird dabei einzeln betrachtet. Der jeweilige Anteil des Umsatzes grüner Produkte und Lösungen am betrachteten Gesamtumsatz wird ermittelt und zu einem Konzernwert aggregiert. Damit werden Mehrwertdienste, Steuern, Zölle sowie Abgaben in der Berechnung ausgeschlossen.

- Vollständig einbezogen sind die Standardprodukte „CO₂-Reports“ und „Klimaneutral“ sowie individuelle Lösungen, zum Beispiel DHL Envirosolutions.
 - 🌐 DHL-Produktseite
- Straßentransporte werden berücksichtigt, sofern sie mit grünen Technologien durchgeführt werden. Diese müssen CO₂e-Einsparungen von mindestens fünf Prozent oder einen Biokraftstoffanteil von mindestens zehn Prozent aufweisen sowie einen signifikanten Einfluss auf die Transportlösung haben.
- Luft- und Seefracht werden angerechnet, wenn die CO₂-Intensität signifikant unter dem Branchendurchschnitt liegt.

- Transporte mit dem Fahrrad, zu Fuß oder Schienentransporte werden vollständig berücksichtigt.
- In der Kontraktlogistik werden Warenlagerlösungen einbezogen, wenn sie ein oder mehr grüne Technologien beinhalten, die eine CO₂-Einsparung von mindestens zehn Prozent aufweisen und einen signifikanten Einfluss auf die Lösung haben.

Ökonomisches Ziel: Grundlagen für die Berechnung ✓

Bis 2025 soll der Umsatzanteil, der grüne Lösungen beinhaltet, auf > 50 % gesteigert werden.



¹ Umsätze mit CO₂-Reports, Klimaneutral, Transporte mit Fahrrad/zu Fuß/Schiene
² Transportumsätze mit CO₂-Einsparungen von mind. 5 %, Warenlagerlösungen mit 10 %
³ Umsätze mit Mehrwertdiensten

GRÜNE PRODUKTE UND SERVICES

Mit standardisierten und maßgeschneiderten Produkten tragen wir dazu bei, das Bewusstsein der Kunden für ihre logistikbezogenen Emissionen zu stärken und auch ihre Lieferketten umweltfreundlicher zu machen.

Umweltfreundliche Produkte Deutsche Post DHL Group

Der Weg zur grünen Logistik

<p>CO₂-Reports</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berichte • Analysen • Simulation 	<p>Klimaneutral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emissionsausgleich • Klimaschutzprojekte 	<p>Grüne Optimierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • CO₂-effiziente Logistik • Kreislaufwirtschaft
---	--	---

- **CO₂-Report:** Mit diesem Produkt bieten wir unseren Kunden in verschiedenen Formaten Transparenz über das Volumen ihrer Treibhausgasemissionen, die durch ihre Transport- und Logistikaufträge an uns entstanden sind.

 CO₂-Reports

- **Klimaneutrale Produkte:** Ermöglichen unseren Kunden, ihre transport- und logistikbezogenen Treibhausgasemissionen auszugleichen. Der Emissionsausgleich erfolgt durch externe Klimaschutzprojekte, die mit dem Gold Standard zertifiziert sind, wie zum Beispiel unser eigenes Klimaschutzprojekt in Lesotho. Im Berichtsjahr wurden über 1,9 Milliarden klimaneutrale Sendungen befördert, die einen Emissionsausgleich von rund 245.000 Tonnen CO₂e erzielen. Das Lesotho-Projekt hat daran einen Anteil von 27.560 CO₂-Zertifikaten.

1,9 Mrd.
klimaneutrale
Sendungen

 Klimaschutzprojekte

Im Berichtsjahr haben wir gemeinsam mit einem niederländischen Start-up-Unternehmen ein Produkt entwickelt, mit dem Kunden ihre Seefracht auf Basis nachhaltig produzierter Biokraftstoffe weltweit CO₂-neutral und emissionsarm transportieren können.

 Pressemitteilung

- **Grüne Optimierung:** Wir analysieren die gesamte Lieferkette unserer Kunden und zeigen Potenziale zur Effizienzverbesserung auf. Die Beispiele reichen vom Design der Logistiknetzwerke über Straßentransport, Seefracht und Lagerlogistik. Aus den Ergebnissen leiten wir maßgeschneiderte Konzepte für die Kunden ab. Dabei werden neben den ökologischen Vorteilen auch mögliche Kosteneinsparungen betrachtet.

Mit einem innovativen Konzept für die Umnutzung eines ehemaligen Zechengeländes haben wir den Zuschlag für den Betrieb und die Ausgestaltung eines Logistiklagers erhalten, das auf die Bedürfnisse eines US-amerikanischen Kunden in der Bekleidungsindustrie zugeschnitten ist. Dabei handelt es sich um ein Unternehmen, das sich den Umweltschutz auf seine Fahnen geschrieben hat. Zur umwelloptimierten Ausstattung des Gebäudes gehören LED-Beleuchtung, zusätzliche Fenster und Baumaterialien für ein gutes Raumklima.

Darüber hinaus haben wir einen Auftrag zur Entwicklung einer Logistiklösung für einen Kunden in der Fast-food-Industrie erhalten. Ziel ist es, alle Emissionen, die durch Lagerhaltung und Distribution entstehen, auf null zu reduzieren.

- **Förderung der Kreislaufwirtschaft (Circular Economy):** Wir entwickeln Lösungen für die Rückführungs- und Entsorgungslogistik und für eine erweiterte Herstellerhaftung unserer Kunden. Entsprechende Lösungen bieten wir unter anderem mit unserem Produktportfolio DHL Envirosolutions an. Im Berichtsjahr haben wir am Flughafen Gatwick eine neue Abfallentsorgungsanlage eingeweiht, mit der Gatwick zum ersten Flughafen der Welt wird, der aus Abfällen wie Essen und Verpackung vor Ort Energie gewinnt. Diese wird dann zur Befeuerung der Abfallverbrennungsanlage in Gatwick und für die Energieversorgung der lokalen Wasseraufbereitungsanlage verwendet. Neben der Reduzierung der Energiekosten um rund 1.100 Euro täglich unterstützen wir damit das Ziel des Flughafens, die Recyclingquote von derzeit 49 Prozent auf 85 Prozent im Jahr 2020 zu steigern.

Mitarbeiter & Gesellschaft ✓

Das Engagement unserer Mitarbeiter hat einen entscheidenden Anteil an der erfolgreichen Umsetzung unserer Umweltziele. Deshalb werden wir 80 Prozent von ihnen bis 2025 zu GoGreen-Experten zertifizieren und an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten beteiligen. Dazu zählt, dass wir jährlich mit anerkannten Partnerorganisationen eine Million Bäume anpflanzen und uns damit für den Schutz der Wälder engagieren.

Verständnis für Umweltschutz vertiefen

Die Mitarbeiter sollen durch das Training nicht nur theoretische Grundkenntnisse zum Umweltschutz erwerben, sondern vielmehr dafür sensibilisiert werden, wie sie mit ihrer täglichen Arbeit einen Beitrag zu den Konzernumweltzielen leisten können. Im Berichtsjahr wurden die Grundzüge für ein Schulungskonzept entwickelt, das 2018 weiter konkretisiert und im Konzern ausgerollt werden soll.

Mitarbeiter unterstützen Baumpflanzziel

Bäume nehmen Kohlendioxid aus der Luft auf und filtern gasförmige Luftschadstoffe. In unserer Umwelt spielen sie daher eine besondere Rolle. Ein Großteil der Bäume, mit denen wir Wälder (wieder-)aufforsten wollen, wird durch Partnerorganisationen, wie zum Beispiel anerkannte Wohltätigkeitsorganisationen, Nichtregierungsorganisationen (NGOs) oder nationale Forstbehörden gepflanzt. Sie kennen sich mit den Standortbedingungen am besten aus. Gleichwohl haben unsere Mitarbeiter über gemeinsame Pflanzaktionen oder Spenden die Möglichkeit, sich mit freiwilligem Engagement in die Maßnahme einzubringen. Im Berichtsjahr wurden über eine Million Bäume – mehr als geplant – mit Partnerorganisationen und von unseren Mitarbeitern gepflanzt. Die Baumpflanzaktionen zählen zu den Projekten, die wir im Rahmen des Global Volunteer Day unterstützen.

**> 1 Mio.
Bäume gepflanzt**

in die Maßnahme einzubringen. Im Berichtsjahr wurden über eine Million Bäume – mehr als geplant – mit Partnerorganisationen und von

→ Gesellschaft, Seite 61

Weitere Umweltaspekte

Themen wie Lärm, Abfall, natürliche Rohstoffe und Biodiversität werden weder von uns noch für unsere Stakeholder als materiell für den Konzern bewertet. Ungeachtet dessen halten wir die Themen für gesellschaftlich relevant und berichten deshalb in Grundzügen darüber.

Lärmbelastung

An den Standorten des Konzerns, die sich in oder in der Nähe von Wohngebieten befinden, arbeitet unser Management vor Ort eng mit den Anwohnern und anderen Stakeholdern zusammen. Dadurch stellen wir sicher, dass die von uns verursachte Lärmbelastung auf ein akzeptables Minimum reduziert wird.

Abfall und Recycling

Abfall, wie zum Beispiel Transportverpackungen oder Papiermüll, versuchen wir so weit wie möglich zu vermeiden. Dabei hilft uns die voranschreitende Digitalisierung, den Papiermüll in unseren Büros zu reduzieren. Wir unterstützen das Recycling von Materialien und leisten damit einen Beitrag zur Kreislaufwirtschaft.

Wartung und gegebenenfalls Entsorgung unserer Flugzeuge, Fahrzeuge und IT-Ausstattung liegen in der Regel in der Verantwortung der Hersteller oder anderer externer Anbieter. In den Wartungs- und Entsorgungsverträgen machen wir unseren Partnern explizite Vorgaben zur Einhaltung umweltfreundlicher Prozesse.

Obwohl Abfall für uns kein materielles Thema darstellt, ist Mülltrennung an vielen unserer Standorte Standard. Die Erfassung und richtlinienkonforme Entsorgung des Abfalls erfolgt im Rahmen der örtlichen Energiemanagementsysteme.

Natürliche Ressourcen

Gemäß unserer Konzernpapierrichtlinie haben wir uns dazu verpflichtet, ausschließlich recycelte Papierprodukte zu beschaffen und zu verwenden. Ausnahmen sind nur zulässig, wenn Recyclingpapier technische Anforderungen nicht erfüllt oder nicht zu angemessenen Konditionen im lokalen Markt zu beschaffen ist. Durch konsequente Bemühungen, sowohl unseren Papierverbrauch als auch unsere Verpackungsmengen zu reduzieren, tragen wir dazu bei, die Nachfrage nach Holz zu verringern. Dabei arbeiten wir eng mit Fachleuten und Kunden zusammen.

Wasser wird an unseren Standorten hauptsächlich als Trinkwasser oder für sanitäre Anlagen benötigt: Wir beziehen es vorwiegend über die kommunale Wasserversorgung und entsorgen es über die öffentliche Kanalisation. Im Rahmen unseres Umweltmanagements setzen wir Maßnahmen um, die den Wasserverbrauch reduzieren. Sofern möglich installieren wir bei Neubaumaßnahmen Wasserrückgewinnungsanlagen und effiziente Sanitäranlagen. Da Verbrauch und Entsorgung von Wasser nicht zu den materiellen Umweltfaktoren für den Konzern gehören, erfassen und berichten wir keine konzernweiten Daten.

→ Anhang, Seite 93

Biodiversität

Unsere Standorte liegen meist in städtischen Bereichen oder ausgewiesenen Gewerbegebieten, sodass unser Geschäftsbetrieb in der Regel Naturschutzgebiete sowie geschützte Tiere und Pflanzen nicht unmittelbar gefährdet. Jedoch haben unsere Aktivitäten durch Treibhausgasemissionen, Luftschadstoffe, Ressourcenverbrauch und weitere Umweltfaktoren Auswirkungen auf die Ökosysteme. Deshalb achten wir darauf, inwiefern unsere Maßnahmen die Biodiversität beeinflussen. So sind in der Konzernrichtlinie über die Verwendung flüssiger Biokraftstoffe auch Aspekte der Biodiversität in den Herkunftsländern der Kraftstoffe berücksichtigt.

Der Transport von geschützten Tier- und Pflanzenarten ist in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich ausgeschlossen. Wir sind Mitglied in der United for Wildlife Transport Taskforce unter Schirmherrschaft von Prinz William, Herzog von Cambridge, die sich für den Stopp des illegalen Handels mit Wildtieren einsetzt. Außerdem nehmen unsere Mitarbeiter an Workshops teil und engagieren sich freiwillig in internationalen Tierschutzinitiativen.

ANHANG

Über den Bericht	80
Materialitätsanalyse	81
Mitglied- und Partnerschaften	82
Auszeichnungen	83
Mehrjahresübersichten	84

ANHANG

ANHANG G4 28 - 33

Über den Bericht

Der Bericht zur Unternehmensverantwortung 2017 („CR-Bericht“) wurde in Übereinstimmung mit den internationalen Leitlinien G4 (Kernoption) der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt. Die Auswahl der materiellen Berichtsthemen basiert dabei auf den Ergebnissen der Materialitätsanalyse. Gleichzeitig dienen die Informationen in diesem Bericht als Fortschrittsbericht für die Umsetzung der zehn Prinzipien des UN Global Compact (Advanced Level), die wir auf Basis der von UNGC und GRI gemeinsam veröffentlichten Publikation „Making the Connection“ zugeordnet haben. Die entsprechenden Verweise auf die Global-Compact-Prinzipien wurden in den GRI-Index integriert.

Veröffentlichung & Berichtsformate

Der vorliegende CR-Bericht wurde am 7. März 2018 veröffentlicht. Er steht als Online-Version, im PDF-Format sowie als gedruckte Ausgabe in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung. Der CR-Bericht erscheint jährlich und wird parallel mit dem Geschäftsbericht veröffentlicht. Der Vorjahresbericht erschien am 8. März 2017. Seit dem Jahr 2003 veröffentlicht Deutsche Post DHL Group CR-Berichte, die auf der Konzern-Website zum Download bereitstehen.

 [Archiv CR-Berichte](#)

Externe unabhängige Prüfung

Die Berichtsinhalte zu den materiellen Themen sowie weitere Inhalte wurden im Auftrag des Vorstands einer unabhängigen externen Prüfung durch die PricewaterhouseCoopers Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Frankfurt am Main, unterzogen. Die geprüften Inhalte wurden mit diesem Zeichen  im CR-Bericht gekennzeichnet. Umfang und Ergebnis der Prüfung können der Prüfbescheinigung entnommen werden.

→ [Prüfbericht](#)

Neutrale Sprache

Im CR-Bericht wird in der Regel auf die Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichtet. Selbstverständlich schließen Begriffe wie Mitarbeiter stets beide Geschlechter ein.

Berichtsumfang

Alle Angaben im CR-Bericht umfassen den Berichtszeitraum 1. Januar bis 31. Dezember 2017 und beziehen den vollständigen Konsolidierungskreis des Konzerns ein, wie er auch dem Jahresabschluss 2017 zugrunde liegt. Damit wurden alle Tochtergesellschaften von Deutsche Post DHL Group in die Berichterstattung einbezogen. In den Fällen, in denen von dieser Regel abgewichen wurde, ist dies deutlich ausgewiesen. Die vollständige Liste der konsolidierten Unternehmen 2017 (Anteilsbesitzliste) steht auf der Konzern-Website zum Download bereit.

 [Anteilsbesitzliste](#)

Datenerhebung & Berechnungsgrundlagen

Im Fließtext des CR-Berichts werden quantitative Informationen zu Mitarbeitern in Kopffzahlen dargestellt und entsprechen dem Stichtag 31. Dezember 2017, soweit nicht anders vermerkt.

Die Erhebungsmethoden werden an den relevanten Stellen im CR-Bericht ausgewiesen. Berechnungsgrundlagen für Daten oder Angaben, die vollständig oder teilweise auf Schätzungen beruhen, werden ebenfalls im direkten Bezug erläutert. Dies gilt auch für Veränderungen in den Berechnungsgrundlagen oder angepassten Daten gegenüber dem Vorjahr.

Gemäß dem Greenhouse Gas Protocol weisen wir Scope-2-Treibhausgasemissionen sowohl nach der standort- als auch der marktbasierter Methode als CO₂e-Bruttovolumen aus. Sofern im Text nicht gesondert Bezug genommen wird, handelt es sich stets um die marktbasierter Methode. Die Berechnungsmethoden für die Daten entsprechen den Anforderungen des European Emissions Trading System (EU-ETS) sowie den Normen  EN 16258 und  ISO 14064.

Kontakt & Herausgeber

- Kontakt zur Redaktion: CR-Reporting@dpdhl.com
- Herausgeber: Deutsche Post AG, Zentrale, Konzernkommunikation und Unternehmensverantwortung, 53250 Bonn



 [Archiv CR-Berichte](#)



 [Anteilsbesitzliste](#)

Materialitätsanalyse G4 19 - 21, 25 ✓

Bereits 2015 hatte Deutsche Post DHL Group wiederholt eine Materialitätsanalyse durchgeführt, um die wesentlichen Themen aus den Bereichen Mitarbeiter, Umwelt und Unternehmensführung zu überprüfen. Zudem wurden konkrete Ziele und Kennzahlen bestätigt beziehungsweise definiert.

Im Berichtsjahr wurden mithilfe qualitativer Interviews mit Vertretern der wichtigsten Stakeholder-Gruppen und weiterer Quellen die materiellen Themen des Konzerns auf ihre Relevanz überprüft. Im Ergebnis wurden sie weitestgehend bestätigt, allerdings wurden zwei Themen anders priorisiert: Das Thema „Lärmbelastung“ wurde nicht mehr so hoch eingestuft wie in 2015. Dagegen hat das Thema „Achtung der Menschenrechte“ deutlich an Relevanz aus Sicht der Stakeholder für den Konzern gewonnen. Damit bilden neun materielle Themen, ihre Kennzahlen und Ziele die Grundlage für den kontinuierlichen Prozess von Leistungsverbesserung und entsprechender interner und externer Berichterstattung.

Ergebnisse der Materialitätsanalyse 2015 und 2017 im Vergleich ✓

Materielle Themen 2015	Materielle Themen 2017
Unternehmensführung <ul style="list-style-type: none"> Compliance Standards in der Wertschöpfungskette Datenschutz & -sicherheit Mitarbeiter <ul style="list-style-type: none"> Mitarbeiterengagement Mitarbeiterentwicklung Arbeits- & Gesundheitsschutz Umwelt <ul style="list-style-type: none"> Energieeffizienz & Klimawandel Luftverschmutzung & Lärm 	Unternehmensführung <ul style="list-style-type: none"> Compliance Standards in der Wertschöpfungskette Datenschutz & -sicherheit Mitarbeiter <ul style="list-style-type: none"> Achtung der Menschenrechte Mitarbeiterengagement Mitarbeiterentwicklung Arbeits- & Gesundheitsschutz Umwelt <ul style="list-style-type: none"> Energieeffizienz & Klimawandel Luftverschmutzung

Prozess der Materialitätsanalyse 2015

Die Auswahl der materiellen Themen fand in einem vierstufigen Prozess statt. 500 Vertreter unserer wesentlichen Anspruchsgruppen teilten uns im Rahmen einer internationalen und anonymisierten Online-Umfrage ihre Einschätzung zur Bedeutung von Nachhaltigkeitsthemen für unseren Konzern sowie zu unserer Performanz in den einzelnen Bereichen mit.

Befragt wurden Mitarbeiter, Kunden, Investoren, Nichtregierungsorganisationen (NGOs), politische Entscheidungsträger, Lieferanten, Journalisten, akademische Einrichtungen, Verbände und Gremien sowie CR-Experten aus anderen Unternehmen. Der Fragenkatalog umfasste die fünf Themengebiete „ethische Unternehmensführung und nachhaltige Geschäftsstrategie“, „Produktverantwortung und Geschäftspraktiken“, „Arbeitsbedingungen und Wahrung der Menschenrechte“, „Umwelt“ sowie „gesellschaftliches Engagement“.

Die Themenliste umfasst die bereits im Jahr 2013 identifizierten materiellen Themen des Konzerns. Weitere Schwerpunkte wurden auf Basis der wichtigsten Nachhaltigkeitsinitiativen und -standardgeber (Global Reporting Initiative, UN Global Compact, OECD) gesetzt.

Die Ergebnisse der Stakeholder-Befragungen wurden mit den Erkenntnissen aus weiteren für unser Unternehmen relevanten Informationsquellen verknüpft. Diese Quellen umfassten Informationen aus Interviews mit Stakeholdern, die Analyse von Kundenanforderungen, Bewertung durch CR-Rating-Agenturen, die Bewertung globaler Trends und Themen, die Auswirkungen des Logistikgeschäfts auf Umwelt und Gesellschaft, basierend auf der Wirkungsstudie „Responsibility to act“ des  Green Transformation Lab.

In Interviews teilten uns Mitglieder des Responsible Business Practice Councils ihre Einschätzung der Themenrelevanz mit. Zusätzlich gaben die Mitglieder des Sustainability Advisory Council eine Bewertung ab. Zuletzt wurden die materiell eingestuft Themen sowie die entsprechenden Kennzahlen und Ziele durch den Vorstand bestätigt.

Wesentliche Themen in der Logistik ✓



Mitglied- und Partnerschaften G4 15, 16

Die Zusammenarbeit mit nationalen und internationalen Organisationen ist für unsere Arbeit von hoher strategischer Bedeutung. Der damit verbundene Erfahrungsaustausch trägt maßgeblich zum Erfolg unserer unternehmerischen Verantwortung bei. Wir nutzen unsere Mitglied- und Partnerschaften in diesen Organisationen auch dazu, um übergreifende Themen der Nachhaltigkeit mitzugestalten. Dazu gehören beispielsweise das World Economic Forum, der Global Compact der Vereinten Nationen, die UN High Level Advisory Group on Sustainable Transport sowie die internationale Partnering Against Corruption Initiative.

In allen Schwerpunkten unserer Aktivitäten kooperieren wir mit einer Vielzahl von Einrichtungen und Institutionen und entwickeln gemeinsame Lösungen und Positionen zu spezifischen Themen. Hier einige Beispiele dazu, die im vorliegenden Bericht nicht genannt wurden, aber von strategischer Bedeutung sind. Die ausführliche Liste unserer Mitglied- und Partnerschaften stellen wir auf unserer Konzern-Website dar.

- **Weltgesundheitsorganisation:** Über unsere Partnerschaft mit dieser Organisation gewinnen wir Erkenntnisse über Krankheitsrisiken in bestimmten Ländern.
- **Business Leadership Forum to Target Depression in the Workplace:** Die Initiative unterstützt Berufstätige, mit den Folgen einer arbeitsbedingten Depression umzugehen.
- **Globales Arbeits- und Gesundheitsschutznetzwerk der internationalen Arbeitgeberorganisation:** In diesem Netzwerk tauschen wir uns mit Arbeitgebern auf internationaler Ebene aus.
- **Europäische Charta für Straßensicherheit:** Wir tragen dazu bei, unser Wissen über Unfallursachen zu verbessern und vorbeugende Maßnahmen und Lösungen zu schaffen.
- **Clean Cargo Working Group der Business for Social Responsibility:** Wir setzen uns für mehr Nachhaltigkeit im internationalen Seefrachtgeschäft ein.
- **Global Logistics Emissions Council, Green Freight Asia:** Mit unserem Engagement in diesen Initiativen treiben wir die Vereinheitlichung der Emissionserfassung und -berechnung voran und sensibilisieren die Transportpartner im Landtransport für die Notwendigkeit dieser Daten.
- **EV 100:** Diese Initiative hat zum Ziel, den Übergang zu Elektrofahrzeugen (EVs) zu beschleunigen und den Elektrotransport bis 2030 zum Standard zu machen.



Preise & Auszeichnungen G4 15

Im Berichtsjahr wurde Deutsche Post DHL Group erneut mit zahlreichen Auszeichnungen von Kunden, Umweltorganisationen, Sozialverbänden und anderen Institutionen geehrt. Dies spiegelt die weltweit große Anerkennung unserer Aktivitäten in der Unternehmensverantwortung wider und bestärkt uns in unserem Streben, auch in diesem Bereich zum Maßstab zu werden. Beispielhaft stellen wir hier einige Auszeichnungen vor, die im Bericht nicht genannt werden, für uns aber von besonderer Bedeutung sind. Die vollständige Liste steht auf der Konzern-Website bereit.

Bei den „**International Stevie® Awards**“ wurde Deutsche Post DHL Group mit Gold, Silber und Bronze ausgezeichnet: Resilience360 erhielt Gold in der Kategorie „Bestes neues Produkt beziehungsweise Dienstleistung“. Silber gab es für besondere Leistungen in der Kategorie „Vertrieb und Kundenservice“ und Bronze für einen fortschrittlichen Ansatz zur Entwicklung interkultureller Geschäftsbeziehungen.

Mitarbeiter

Für hervorragende Bedingungen am Arbeitsplatz erhielt der Unternehmensbereich Express verschiedene Auszeichnungen im Berichtsjahr.

- „**Top Employer Global 2017**“ – zum dritten Mal in Folge als bester Arbeitgeber in 59 Ländern ausgezeichnet und als einziges Unternehmen weltweit
- „**Weltweit achtbester Arbeitgeber**“ – Auszeichnung für eine motivierende und kollegiale Unternehmenskultur von Great Place to Work® und der US-amerikanischen Zeitschrift Fortune
- „**Best Employer for Women**“ und „**Best Generation Employer**“ für optimale Bedingungen für Frauen im Management und für junge Mitarbeiter (Generation Y) in Taiwan
- „**Best Workplace in Korea**“ und „**Best Workplace for Women**“ als einer der besten Arbeitgeber in Korea ausgezeichnet

Gesellschaft

- „**Partner Impact Award 2017**“: Auszeichnung durch unseren Partner im Bildungsbereich Teach First Deutschland
- „**7th Asia Best CSR Practice Award**“: Auszeichnung für ein Bildungsprojekt für mehr Sicherheit auf der Straße und bei Erdbeben in Bangladesh (Global Forwarding Freight)
- „**#IMake4MyCity 2017**“: Erster Preis für GoTeach und SOS-Kinderdörfer im „Fablab“-Wettbewerb der Fondation Orange
- „**CSR Jobs Award**“ für besondere Leistungen in der Flüchtlingshilfe
- „**Triangle World Mail & Parcel Awards 2017**“ für das Global-Volunteer-Programm

Umwelt

- „**Deutscher Solarpreis 2017**“: Auszeichnung durch die Vereinigung für Erneuerbare Energien Eurosolar für den StreetScooter und die umfassende Realisierung einer umweltfreundlichen City-Logistik
- „**Global Express Provider of the Year**“ und „**Green Award**“: Zum vierten Mal in Folge Auszeichnung bei den Payload Asia Awards für herausragende Leistungen (Express). Darüber hinaus erhielt der Unternehmensbereich einen Preis für seine umweltverträglichen Geschäftspraktiken.

Weitere Preise für ein überzeugendes Konzept der Kreislaufwirtschaft am Flughafen Gatwick:

- „**Supply Chain Excellence Award 2017**“: Erster Preis in der Kategorie „Environmental Improvement“
- „**Green Champion**“: Besondere Auszeichnung bei den Green Apple Environmental Awards for Environmental Best Practice

MEHRJAHRESÜBERSICHT

Mitarbeiterdaten

Anzahl Mitarbeiter Deutsche Post DHL Group zum 31. Dezember ✓

	2013	2014	2015	2016 ²	2017
Mitarbeiter (Kopfzahl)	479.690	488.824	497.745	508.036	519.544
Auf Vollzeitkräfte umgerechnet ¹	434.974	443.784	450.508	459.262	472.208
Anteil Teilzeitbeschäftigung (Prozent)	-	18,2	18,4	18,5	18,1
Mitarbeiter nach Regionen (Kopfzahl)					
Europa	316.071	322.440	326.979	333.080	339.521
Davon Europa ohne Deutschland	112.464	116.709	118.239	121.987	123.719
Deutschland	203.607	205.731	208.740	211.093	215.802
Amerikas	78.728	76.230	78.027	81.152	84.470
Asien/Pazifik	67.473	72.121	73.843	75.045	76.727
Übrige Regionen	17.418	18.033	18.896	18.759	18.826
Mitarbeiter nach Divisionen (Kopfzahl)					
Post - eCommerce - Parcel	197.545	200.868	206.686	214.873	220.038
Express	75.490	79.896	87.453	88.409	96.047
Global Forwarding, Freight	44.903	47.079	44.737	44.283	43.438
Supply Chain	148.565	148.329	147.650	149.279	148.201
Corporate Center / Anderes	13.187	12.652	11.219	11.192	11.820

¹ Ohne Auszubildende; ² Angepasst

Mitarbeiter Deutsche Post DHL Group im Jahresdurchschnitt ✓

	2013	2014	2015	2016	2017
Mitarbeiter	478.903	484.025	492.865	498.459	513.338
Davon Arbeitnehmer	433.647	440.973	451.882	459.990	477.251
Beamte	40.321	37.963	35.669	32.976	30.468
Auszubildende	4.935	5.089	5.314	5.493	5.619
Vollzeitkräfte (inklusive Auszubildende)	435.218	440.809	449.910	453.990	468.724



Alle Tabellen auch im xls-Format und mit längeren Zeitreihen - sofern vorhanden - finden Sie im Download-Bereich der Online-Version

 cr-bericht2017.dpdhl.com

Fluktuation Deutsche Post DHL Group (Prozent)¹ ✓

	2013	2014	2015	2016	2017
Ungeplante Fluktuation	6,3	6,6	7,0	7,6	8,5
Nach Regionen					
Europa	2,7	3,3	3,8	4,3	4,7
Davon Europa ohne Deutschland	1,8	2,2	2,6	3,0	3,3
Deutschland	0,4	0,6	0,9	0,9	1,2
Amerikas	17,4	15,6	15,7	18,8	22,8
Asien/Pazifik	10,8	11,5	11,9	10,4	10,5
Übrige Regionen	8,4	7,1	7,0	6,3	5,1
Nach Divisionen					
Post - eCommerce - Parcel	1,9	2,0	2,6	2,8	3,5
Express	8,8	7,1	7,1	8,5	9,4
Global Forwarding, Freight	10,0	10,0	10,9	10,2	11,0
Supply Chain	10,8	12,0	11,9	13,3	14,8
Corporate Center / Anderes	3,5	3,3	4,7	5,1	4,7
Geplante Fluktuation	5,8	6,1	6,6	7,3	6,8
Fluktuation Konzern insgesamt	12,1	12,6	13,6	14,9	15,3
Davon Fluktuation Führungskräfte ²	-	-	-	6,7	6,4

¹ Abdeckungsquoten im Konzern: 100 % (2017), 96 % (2016), 97 % (2015), 95 % (2014), 88 % (2013), 77 % (2012); ² Oberes und mittleres Management

Vakante Führungspositionen besetzt mit internen Kandidaten Deutsche Post DHL Group (Prozent)

	2013	2014	2015	2016	2017
Interne Besetzungen von Führungspositionen¹	87,4	86,9	81,1	78,3	80,8

¹ Oberes und mittleres Management

Mitarbeiter nach Geschlecht Deutsche Post DHL Group zum 31. Dezember (Prozent)

	2013 ¹	2014	2015	2016	2017
Anteil männliche Mitarbeiter	64,2	64,1	64,5	65,0	65,0
Anteil weibliche Mitarbeiter	35,8	35,9	35,5	35,0	35,0
Weibliche Mitarbeiter nach Regionen					
Europa	39,6	39,3	38,7	38,1	37,8
Davon Europa ohne Deutschland	28,8	28,7	28,8	29,0	29,6
Deutschland	45,4	45,2	44,3	43,4	42,5
Amerikas	28,1	30,2	32,0	31,7	31,4
Asien/Pazifik	29,7	29,7	28,8	27,9	29,7
Übrige Regionen	21,5	23,5	22,3	23,1	23,3

¹ Angepasst

Frauenanteil in Gremien und bei Führungskräften in Deutsche Post DHL Group (Prozent) ✓

	2013	2014	2015	2016	2017
Vorstand¹	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3
Aufsichtsrat²	30,0	35,0	35,0	40,0	40,0
Oberes & mittleres Management	19,6	19,3	20,7	21,1	21,5
Nach Regionen					
Europa	-	-	-	20,8	21,4
Davon Europa ohne Deutschland	-	-	-	21,0	21,5
Deutschland	-	21,1	20,6	20,7	21,3
Amerikas	-	-	-	20,3	20,8
Asien/Pazifik	-	-	-	23,6	23,4
Übrige Regionen	-	-	-	17,8	19,3
Weibliche Führungskräfte					
Oberes Management	-	-	-	18,3	18,3
Mittleres Management	-	-	-	22,7	23,3

¹ Umfasst sieben Vorstandsressorts. Ein Vorstandsmitglied ist weiblich; ² Umfasst 20 Mitglieder: 10 Mitglieder Anteilseigner, 10 Mitglieder Arbeitnehmervertreter

Altersstruktur Mitarbeiter Deutsche Post DHL Group 2017

	< 26	26–30	31–40	41–50	51–60	ab 61	Durchschnittsalter
Konzern¹	11 %	13 %	25 %	25 %	22 %	4 %	41
Nach Regionen							
Europa	9 %	10 %	21 %	27 %	28 %	5 %	43
Davon Europa ohne Deutschland	9 %	13 %	28 %	27 %	19 %	4 %	41
Deutschland	10 %	8 %	17 %	27 %	32 %	6 %	44
Amerikas	16 %	17 %	28 %	21 %	14 %	4 %	38
Asien/Pazifik	13 %	22 %	39 %	19 %	6 %	1 %	35
Übrige Regionen	7 %	19 %	44 %	22 %	7 %	1 %	37
Nach Divisionen							
Post - eCommerce - Parcel	10 %	8 %	17 %	27 %	32 %	6 %	44
Express	12 %	18 %	35 %	23 %	11 %	1 %	37
Global Forwarding, Freight	11 %	17 %	33 %	22 %	14 %	3 %	39
Supply Chain	12 %	15 %	29 %	23 %	17 %	4 %	39
Corporate Center / Anderes	5 %	11 %	24 %	26 %	28 %	6 %	44

¹ Abdeckungsquote im Konzern: 97 %

Zeitwertkonten und Altersteilzeit in Deutschland¹ zum 31. Dezember

	2013	2014	2015	2016 ²	2017 ²
Mitarbeiter mit Zeitwert-/Lebensarbeitszeitkonten	16.737	18.788	20.404	25.724	28.030
Mitarbeiter in Altersteilzeit	1.429	2.323	3.305	4.307	4.962

¹ Umfasst die Mitarbeiter der Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG; ² Inklusive Beamte

Mitarbeiter mit Behinderungen in Deutschland im Jahresdurchschnitt^{1, 2}

	2013	2014	2015	2016	2017
Mitarbeiter mit Behinderungen	14.170	14.741	15.149	15.456	15.534
Beschäftigungsquote (Prozent)	8,7	9,1	9,6	9,9	9,8

¹ Umfasst die Mitarbeiter der Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG; ² Gemäß § 80 Sozialgesetzbuch IX

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung Deutsche Post DHL Group (Prozent) ✓

	2015	2016	2017
Beteiligungsquote	73	74	76
Zustimmungsquoten je Kategorie			
Aktive Führung (bonusrelevant für Führungskräfte)	73	74	75
Mitarbeiterengagement	73	75	75
Kundenorientierung & Qualität	79	81	80
Zukunft & Strategie	69	72	72
Kommunikation	74	75	76
Zusammenarbeit	83	84	84
Lernen & Entwicklung	79	81	81
Arbeitsbedingungen	77	78	78
Kontinuierliche Verbesserung	65	67	68
Unternehmensverantwortung	75	77	77
Index Handlungsfähigkeit (Performance Enablement)	80	81	81

Certified-Initiative: Zertifizierte Mitarbeiter (Prozent) ✓

	2017
Konzern	51,4
Post - eCommerce - Parcel	20,4
Express	98,5
Global Forwarding, Freight	97,2
Supply Chain	52,5
Corporate Center / Anderes	73,2
Führungskräfte (oberes und mittleres Management)	65,1

Fort- und Weiterbildung Deutsche Post DHL Group¹

		2013	2014	2015	2016	2017
Trainingstage pro Mitarbeiter ✓	Tage	1,4	1,5	1,4	1,5	1,4
Davon Online-Trainingstage pro Mitarbeiter	Tage	-	0,0	0,1	0,1	0,1
Trainingskosten pro Mitarbeiter ²	€	148	150	149	143	155
Trainingskosten pro Vollzeitkraft²	€	166	166	165	159	172
Zufriedenheit mit Training ³	%	70	71	79	81	81

¹ Abdeckungsquoten: 80% (2017), 76 % (2016), 78 % (2015), 76 % (2014), 69 % (2013), 67 % (2012); ² Die Kosten wurden analog Textziffer 6, Anhang zum Konzernabschluss, ermittelt;

³ Entspricht dem Indikator „Lernen und Entwicklung“ der jährlichen Mitarbeiterbefragung. Beteiligungsquote: 76 % (2017).

Personalaufwand und Human Capital ROI Deutsche Post DHL Group

		2013	2014	2015	2016	2017
Personalaufwand¹	Mio. €	17.776	18.189	19.640	19.592	20.072
Davon Entgelte		14.300	14.583	15.723	16.092	16.192
Soziale Abgaben		2.110	2.164	2.300	2.324	2.419
Aufwendungen für Altersversorgung		883	965	1.031	607	891
Aufwendungen für sonstige Leistungen		483	477	586	569	570
Personalaufwand pro Vollzeitkraft²	€ 1.000	40,8	41,3	43,7	43,2	42,8
Personalaufwandsquote³	%	32,4	32,1	33,2	34,2	33,1
Human Capital Return on Invest⁴		1,16	1,16	1,12	1,18	1,19

¹ Textziffer 14, Anhang zum Konzernabschluss; ² Kalkulation basierend auf Daten aus dem Konzernabschluss; ³ Personalaufwand/Umsatz; ⁴ (EBIT+Personalaufwand)/Personalaufwand, gemäß Konzernabschluss Financial Statements

Krankenstand Deutsche Post DHL Group (Prozent)¹ ✓

	2013	2014	2015	2016	2017
Konzern	4,8	4,9	5,1	5,1	5,2

¹ Abdeckungsquoten: 100 % (2017), 98 % (2016), 97 % (2015), 94 % (2014), 90 % (2013), 73 % (2012)

Arbeitsunfälle Deutsche Post DHL Group¹

	2013	2014	2015 ² ✓	2016 ^{2,4} ✓	2017 ² ✓
Unfallquote (LTIFR – Unfälle pro 200.000 Arbeitsstunden)	4,7	4,2	4,0	4,0	4,4
Nach Divisionen					
Post - eCommerce - Parcel	10,8	10,1	10,0	10,2	10,9
Davon ohne Auslieferung Brief und Paket (Deutsche Post AG)	k. A.	k. A.	4,0	4,1	5,2
Express	4,0	3,5	2,8	3,0	3,1
Global Forwarding, Freight	1,9	1,0	0,9	1,0	1,0
Supply Chain	0,8	0,7	0,8	0,6	0,6
Corporate Center / Anderes	0,6	0,5	0,5	0,4	0,4
Nach Regionen					
Europa	k. A.	k. A.	6,3	6,4	7,2
Davon Europa ohne Deutschland	k. A.	k. A.	1,6	1,5	1,9
Deutschland	k. A.	k. A.	10,2	10,6	11,6
Amerikas	k. A.	k. A.	1,4	1,3	1,1
Asien/Pazifik	k. A.	k. A.	0,3	0,3	0,3
Übrige Regionen	k. A.	k. A.	0,8	1,9	0,7
Weitere Kennzahlen					
Ausfalltage pro Arbeitsunfall	14,4	14,2	15,6	14,8	15,3
Arbeitsunfälle mit Todesfolge³	k. A.	4	6	4	3
Davon infolge von Verkehrsunfällen	k. A.	k. A.	1	2	1

¹ Abdeckungsquoten: 99 % (2017), 96 % (2016), 92 % (2014), 83 % (2013); ² Inklusive weisungsgebundenes Personal; ³ Abdeckungsquoten: 100 % (ab 2015), 92 % (2014), 36 % (2013); ⁴ Angepasst

Umweltdaten

Flugzeuge nach Stickstoff(NO_x)-Emissionen

	2013	2014	2015	2016	2017
Anzahl Flugzeuge	170	176	182	190	208
Davon CAEP/6 ¹	80	84	90	96	107
CAEP/4 ¹	32	39	46	49	56
CAEP/2 ¹	39	39	34	28	22
ohne Klassifizierung	19	14	12	17	23

¹ Klassifizierung des „Committee on Aviation Environmental Protection“ (CAEP). Je höher die CAEP-Klasse eines Flugzeugs, desto strengere Auflagen werden erfüllt

Flugzeuge nach Lärmschutzklassen

	2013	2014	2015	2016	2017
Anzahl Flugzeuge	170	176	182	190	208
Davon Kapitel 4	110	117	122	130	142
Kapitel 3	59	59	60	60	66
Davon mit Schalldämmung	9	3	0	0	0
ohne Klassifizierung	1	0	0	0	0

Fahrzeuge insgesamt

	2015	2016	2017
Anzahl Fahrzeuge	91.973	92.328	97.165
Davon Transporter	63.650	63.771	67.222
Lkw	11.171	11.227	12.096
Pkw	17.152	17.330	17.847

Fahrzeuge nach Schadstoffklassen

	2015	2016	2017
Anzahl Fahrzeuge¹	66.284	63.861	69.709
Davon ZEV (zero emission vehicles)	–	–	6.040
Euro 6	4.592	8.701	12.613
Euro 5 + EEV ²	43.640	39.542	36.768
Euro 4	17.205	14.771	13.489
Euro 3 ³	847	847	799

¹ Umfasst die größten Fahrzeugflotten im Gültigkeitsbereich der Euro-Schadstoffklassen; ² Verbesserte umweltfreundliche Fahrzeuge; ³ Enthält auch Fahrzeuge der Euronormklassen 1 (2) und 2 (10)

Fahrzeuge mit alternativen Antriebsarten

	2014	2015	2016	2017
Alternative Antriebsarten	1.976	2.886	4.177	7.896
Davon Elektroantrieb/Brennstoffzelle	346	881	2.432	6.040
Hybridantrieb	325	372	474	572
Flüssige Biokraftstoffe	0	0	30	30
Erdgas (CNG, enthält auch Antriebe mit Bioerdgas) / Flüssigerdgas (LNG)	767	864	701	401
Flüssiggas (LPG)	144	184	121	113
Bioethanol	221	419	269	606
Dual Fuel	173	166	150	134

Kraftstoffverbrauch der Flotte von Deutsche Post DHL Group (ohne Transportpartner) ✓

	2013	2014	2015	2016 ¹	2017
Lufttransport (Mio. Kilogramm)					
Kerosin	1.151,0	1.188,0	1.312,8	1.332,5	1.406,3
Landtransport					
Straßentransport (Mio. Liter)	450,2	447,6	449,1	447,2	451,1
Davon Benzin	19,3	20,6	21	22,7	21,6
Biodiesel	0,7	1,0	1,4	2,9	3,0
Bioethanol	0,0	0,0	0,1	0,2	<0,1
Diesel	429,6	425,1	426,1	420,2	425,9
Flüssiggas (LPG)	0,6	0,9	0,5	1,2	0,5
Straßentransport in (Mio. Kilogramm)	3,2	4,4	4,9	4,5	3,6
Davon Bioerdgas	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Erdgas (CNG)	2,9	4,2	4,7	1,7	1,1
Flüssigerdgas (LNG)				2,6	2,3

¹Angepasst**Energienutzung in Gebäuden (Mio. kWh) ✓**

	2013	2014	2015	2016 ³	2017
Gesamtverbrauch	3.393	3.247	3.113	3.039	3.194
Strom	1.824	1.697	1.690	1.647	1.737
Davon Ökostrom ¹	1.056	1.040	1.056	1.013	1.086
Konventioneller Strom	768	657	634	634	651
Erdgas	952	951	806	969	903
Heizöl ²	248	308	305	328	275
Fernwärme	202	189	195	54	171
Fernkühlung	8	8	1	8	8
Flüssiggas (LPG)	159	94	116	33	100

¹Inklusive Elektrofahrzeuge; ² Enthält Mengen von Benzin und Diesel für Notstromversorgung; ³ Angepasst**CO₂e-Effizienz (Indexpunkte) ✓**

	2013	2014	2015	2016	2017
Konzern	22	26	29	30	32
Post - eCommerce - Parcel ¹	25	28	31	31	31
Express ²	35	36	37	37	39
Global Forwarding, Freight ³	15	20	21	23	26
Supply Chain ⁴	23	27	32	30	30

¹ Hauptbezugsgröße: CO₂e je Liter (physisches Volumen); ² Hauptbezugsgröße: CO₂e je Tonnen-km; ³ Hauptbezugsgröße: CO₂e je Tonnen-km oder TEU(20-Fuß-Standardcontainer)-km;⁴ Hauptbezugsgröße: CO₂e je Quadratmeter Lagerfläche und CO₂e nach Umsatz für Transportdienstleistungen bereinigt um Wechselkurseffekte

CO₂e-Emissionen Deutsche Post DHL Group (Mio. Tonnen) ✓

	2013	2014	2015	2016 ¹	2017
Konzern²	28,31	29,03	27,02	26,86	28,44
Davon Scope 1	5,13	5,22	5,6	5,68	5,90
Scope 2	0,49	0,44	0,45	0,37	0,44
Scope 3	22,69	23,36	20,97	20,81	22,10
Emissionen nach Unternehmensbereichen					
Post - eCommerce - Parcel	1,56	1,6	1,69	1,85	2,14
Davon Scope 1	0,49	0,48	0,48	0,53	0,54
Scope 2	0,07	0,08	0,08	0,03	0,09
Scope 3	0,99	1,04	1,13	1,29	1,51
Express	8,18	8,66	9,23	9,42	9,71
Davon Scope 1	3,77	3,89	4,29	4,34	4,59
Scope 2	0,13	0,12	0,13	0,13	0,13
Scope 3	4,28	4,64	4,81	4,95	4,99
Global Forwarding, Freight	16,69	16,47	14,18	13,76	14,68
Davon Scope 1	0,16	0,16	0,14	0,13	0,10
Scope 2	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Scope 3	16,47	16,26	13,99	13,58	14,53
Supply Chain	2,18	2,56	2,21	2,19	2,27
Davon Scope 1	0,68	0,68	0,67	0,66	0,66
Scope 2	0,2	0,16	0,15	0,15	0,15
Scope 3	1,31	1,72	1,39	1,38	1,46

¹ Angepasst; ² Nach Konsolidierung von internen Leistungsbeziehungen in Scope 3, einschließlich Corporate Center / Anderes

CO₂e-Emissionen Scope 2 (Mio. Tonnen) ✓

	Marktbasierte Methode			Ortsbasierte Methode		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Konzern¹	0,45	0,37	0,44	0,90	0,81	0,88
Post - eCommerce - Parcel	0,08	0,03	0,09	0,26	0,19	0,27
Express	0,13	0,13	0,13	0,19	0,20	0,20
Global Forwarding, Freight	0,05	0,05	0,05	0,07	0,07	0,06
Supply Chain	0,15	0,15	0,15	0,32	0,31	0,31

¹ Enthält Corporate Center / Anderes

Einbezogene CO₂e-Scope-3-Emissionen nach GHG-Kategorien (Mio. Tonnen) ✓

Kategorien	Berücksichtigte Aktivitäten	Berechnungsmethode	2014	2015	2016 ¹	2017
1. Erworbene Produkte und Dienstleistungen	Herstellung erworbener Produkte & Dienstleistungen	Gem. DEFRA-Berichtsleitfaden (EEIO)	2,7	2,5	2,0	2,1
2. Anlagegüter	Herstellung von Anlagegütern	Gem. DEFRA-Berichtsleitfaden (EEIO)	0,6	0,7	0,8	0,7
3. Energie- und Kraftstoffvorketten	Extraktion, Verarbeitung und Transport eingekaufter Energie-/Kraftstoffmengen sowie Leitungsverluste aus der Erzeugung von Strom/Fernwärme/-kälte	IPCC-Richtlinien, Internationale Energieagentur, DIN EN 16258 sowie DEFRA-Berichtsleitfaden	1,1	1,3	1,3	1,4
4. Eingekaufte Transportdienstleistungen (Upstream)			27,8	25,2	25,1	26,6
Davon – eingekaufte Transportdienstleistungen	Eingekaufte Transportdienstleistungen für unser gesamtes Geschäft	Betriebsdaten aus operativen und Business Intelligence Systemen, Emissionsfaktoren für Lufttransporte (NTM), Seetransporte (Clean Cargo Working Group), Straßentransporte (Handbuch für Emissionsfaktoren des Straßenverkehrs)	22,9	20,9	20,8	22,0
– Energie- und Kraftstoffvorketten der eingekauften Transportdienstleistungen	Zusätzlich berichten wir auch Emissionen aus Energie- und Kraftstoffvorketten für eingekaufte Transportdienstleistungen, um die Vorgaben der DIN EN 16258 zu erfüllen und das sonst bestehende Ungleichgewicht zwischen eigenen und fremdvergebenen Transporten auszugleichen	Keine Informationen über verwendete Treibstoffarten durch Transportdienstleister, daher Berechnung der wahrscheinlichsten Kraftstoffart (Lufttransporte: Kerosin; Straßentransporte: Diesel; Seetransporte: Schweröl) mithilfe der DIN-EN-16258-Faktoren	4,9	4,4	4,3	4,6
6. Geschäftsreisen	Emissionen aus Flugzeugreisen. Geschäftsreisen mit Firmenwagen in Scopes 1 und 2 enthalten. Aufgrund unzureichender Datenqualität und Abdeckung, Geschäftsreisen per Bus/Zug/Privat- oder Mietwagen nicht enthalten	Die von unseren Vertragsreisebüros ermittelten Emissionsdaten wurden extrapoliert, um eine vollständige Abdeckung unserer Dienstreisen zu erhalten	0,05	0,1	0,1	0,1
7. Pendelverkehre	Emissionen aus Pendelverkehren der Mitarbeiter in Fahrzeugen, die nicht bereits in Scopes 1 und 2 enthalten sind	Daten anhand Mitarbeiterzahlen und nationaler Statistik	0,5	0,7	0,7	0,7

¹AngepasstNicht einbezogene CO₂e-Scope-3-Emissionen nach GHG-Kategorien

Grund	Kategorien	Erläuterung
Nicht anwendbar	8. Leasing (Upstream)	Emissionen aus dem Betrieb von geleasten Anlagen sind bereits in Scopes 1 und 2 erfasst.
	10. Verarbeitung verkaufter Waren und Zwischenprodukte	Wir stellen keine Produkte zur weiteren Verarbeitung her.
	11. Nutzung verkaufter Waren	Aufgrund des Geschäftsmodells als Dienstleister nicht anwendbar.
	15. Finanzanlagen	Diese Kategorie ist nicht auf unser Geschäftsmodell anwendbar.
Nicht berichtet	5. Produktionsabfälle	Diese Kategorie wird derzeit nicht berichtet, da aufgrund unseres Geschäftsmodells nur eine begrenzte quantitative und Managementrelevanz zu erwarten sind.
	9. Nicht eingekaufte Transporte zur Nutzung unserer Dienstleistungen (Downstream)	Diese Kategorie wird derzeit nicht berichtet. Eingekaufte Transportdienstleistungen sind bereits in Kategorie 4 enthalten. Nicht eingekaufte/beauftragte Transporte wurden abgeschätzt und werden aufgrund begrenzter quantitativer und Managementrelevanz derzeit nicht berichtet.
	12. Entsorgung und Verwertung verkaufter Waren	Diese Kategorie wird derzeit nicht berichtet, da aufgrund unseres Geschäftsmodells nur eine begrenzte quantitative und Managementrelevanz zu erwarten sind.
	13. Vermietung, Verpachtung und Leasing an Dritte	Diese Kategorie wird derzeit nicht berichtet. Emissionen aus dieser Kategorie wurden abgeschätzt und werden aufgrund begrenzter quantitativer und Managementrelevanz derzeit nicht berichtet.
	14. Franchising	Diese Kategorie wird derzeit nicht berichtet. Emissionen aus dieser Kategorie wurden abgeschätzt und werden aufgrund begrenzter quantitativer und Managementrelevanz derzeit nicht berichtet.

Lokale Luftschadstoffe (Tonnen)^{1, 2}

	2013	2014	2015	2016 ³	2017
Stickstoff (NO_x)	32.518	31.965	32.352	35.754	40.428
Davon Landtransport	18.178	17.625	15.971	15.634	19.191
Luftransport	14.340	14.340	16.381	20.120	21.237
Schwefeldioxid (SO₂)	1.825	1.771	1.930	1.711	1.949
Davon Landtransport	675	621	615	588	763
Luftransport	1.150	1.150	1.315	1.123	1.186
Feinstaub (PM₁₀)	1.195	1.129	1.157	1.043	1.264
Davon Landtransport	976	911	907	881	1093
Luftransport	219	218	250	162	171

¹ Beinhaltet nur die Emissionen der eigenen Flugzeuge und Fahrzeuge; ² Die Berechnung der Luftschadstoffe für den Straßentransport erfolgt nach Kraftstoffverbrauch, für den Lufttransport nach Streckenprofil. Es wurden Emissionsfaktoren aus dem EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook (2013) sowie der US-Umweltschutzbehörde verwendet; ³ Angepasst

Wasserverbrauch an Standorten in Deutschland (Mio. Liter)¹

	2013	2014	2015	2016	2017
Wasserverbrauch	1.363	1.097	1.054	1.438	1.389

¹ Daten werden auf Basis der jährlichen Verbrauchsabrechnungen erhoben und lagen zur Veröffentlichung dieses Berichts nicht vor.

Gesellschaft

Gesellschaftliches Engagement

	2015	2016	2017
Beteiligte Mitarbeiter	110.270	105.804	101.533
Davon aktiv in Projekten beteiligte Mitarbeiter	78.270	75.692	73.374
beteiligt durch Geldspenden	32.000	30.112	28.159
Anzahl geleistete Stunden	258.423	365.076	397.639
Anzahl Projekte	2.016	2.490	2.988

Finanzdaten

Wesentliche Finanzkennzahlen

		2013 ¹	2014 ¹	2015 ¹	2016 ¹	2017
Umsatz	Mio. €	54.912	56.630	59.230	57.334	60.444
Post - eCommerce - Parcel		15.291	15.686	16.131	17.078	18.168
Express		11.821	12.491	13.661	13.748	15.049
Global Forwarding, Freight		14.787	14.924	14.890	13.737	14.482
Supply Chain		14.227	14.737	15.791	13.957	14.152
Corporate Center / Anderes		1.251	1.345	1.269	1.279	1.247
Konsolidierung		-2.465	-2.553	-2.512	-2.465	-2.654
Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)	Mio. €	2.865	2.965	2.411	3.491	3.741
Post - eCommerce - Parcel		1.286	1.298	1.103	1.446	1.502
Express		1.083	1.260	1.391	1.544	1.736
Global Forwarding, Freight		478	293	-181	287	297
Supply Chain		441	465	449	572	555
Corporate Center / Anderes		-421	-352	-351	-359	-349
Konsolidierung		-2	1	0	1	0
Weitere Kennzahlen						
Capital Expenditure (CapEx)	Mio. €	1.747	1.876	2.024	2.074	2.277
Personalaufwand	Mio. €	17.776	18.189	19.640	19.592	20.072
Personalaufwandsquote ²	%	32,4	32,1	33,2	34,2	33,2
Steuerquote ³	%	14,0	15,5	16,4	11,2	14,3
Dividendenausschüttung	Mio. €	968	1.030	1.027	1.270	1.409 ^{4,5}
Ausschüttungsquote	%	46,3	49,7	66,7	48,1	51,9
Dividende je Aktie	€	0,8	0,85	0,85	1,05	1,15 ^{4,5}
Dividendenrendite	%	3,0	3,1	3,3	3,4	2,9
Dividendenberechtigte Aktien	Mio. Stück	1.209,00	1.211,20	1.208,70	1209,1	1.225,1 ⁵

¹ Angepasst; ² Personalaufwand / Umsatz; ³ Ertragsteuern / Ergebnis vor Ertragsteuern; ⁴ Vorschlag; ⁵ Schätzung

PRÜFVERMERK

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit über Nachhaltigkeitsinformationen

PRÜFVERMERK

Prüfvermerk G4 33

VERMERK DES UNABHÄNGIGEN WIRTSCHAFTS- PRÜFERS ÜBER EINE BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE PRÜFUNG ZUR ERLANGUNG BEGRENZTER SICHER- HEIT ÜBER NACHHALTIGKEITSINFORMATIONEN

An die Deutsche Post AG, Bonn

Wir haben die mit einem „✓“ gekennzeichneten Angaben in der PDF-Version des Berichts zur Unternehmensverantwortung 2017 der Deutsche Post AG, Bonn (im Folgenden „Gesellschaft“), für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017 (im Folgenden „CR-Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen. Unser Auftrag bezieht sich dabei ausschließlich auf die mit dem Symbol „✓“ gekennzeichneten Angaben.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des CR-Berichts in Übereinstimmung mit den in den G4 Leitlinien zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative genannten Grundsätzen (im Folgenden: „GRI-Kriterien“) sowie für die Auswahl der zu beurteilenden Angaben.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Nachhaltigkeitsberichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Nachhaltigkeitsangaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines CR-Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Unabhängigkeit und Qualitätssicherung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Wir haben die deutschen berufsrechtlichen Vorschriften zur Unabhängigkeit sowie weitere berufliche Verhaltensanforderungen eingehalten.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen – insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer (BS WP/vBP) sowie des vom Institut der

Wirtschaftsprüfer (IDW) herausgegebenen IDW Qualitätssicherungsstandards 1 „Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis“ (IDW QS 1) – an und unterhält dementsprechend ein umfangreiches Qualitätssicherungssystem, das dokumentierte Regelungen und Maßnahmen in Bezug auf die Einhaltung beruflicher Verhaltensanforderungen, beruflicher Standards sowie maßgebender gesetzlicher und anderer rechtlicher Anforderungen umfasst.

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über die mit dem „✓“ gekennzeichneten Angaben im CR-Bericht abzugeben. Nicht Gegenstand unseres Auftrages ist die Beurteilung von externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, auf die im CR-Bericht verwiesen wird.

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit begrenzter Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die mit einem „✓“ gekennzeichneten Angaben im CR-Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den relevanten GRI-Kriterien aufgestellt worden sind. Dies bedeutet nicht, dass zu jeder gekennzeichneten Angabe jeweils ein separates Prüfungsurteil abgegeben wird.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir u.a. folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Verschaffung eines Verständnisses über die Struktur der Nachhaltigkeitsorganisation und über die Einbindung von Stakeholdern
- Befragung von Mitarbeitern, die in die Aufstellung des CR-Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess,

über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über ausgewählte Angaben im CR-Bericht

- Beurteilung von Risiken wesentlicher falscher Angaben im CR-Bericht unter Zugrundelegung der GRI-Kriterien
- Analytische Beurteilung ausgewählter Angaben im CR-Bericht
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten im Konzernabschluss und Konzernlagebericht
- Beurteilung der Darstellung der ausgewählten Angaben zur Nachhaltigkeitsleistung

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die mit einem „✓“ gekennzeichneten Angaben im CR-Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den relevanten GRI-Kriterien aufgestellt worden sind.

Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft **über das Ergebnis der Prüfung bestimmt**. Der Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Düsseldorf, den 21. Februar 2018
PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Hendrik Fink
Wirtschaftsprüfer

ppa. Axel Faupel

NICHTFINANZIELLER BERICHT

Nichtfinanzieller Bericht	100
Prüfvermerk	105

NICHTFINANZIELLER BERICHT

NICHTFINANZIELLER BERICHT

Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht für die Deutsche Post AG und den Konzern

STANDARDS DER BERICHTERSTATTUNG

Der gesonderte zusammengefasste nichtfinanzielle Bericht („Nichtfinanzieller Bericht“) der Deutsche Post AG und des Konzerns („Unternehmen“) für das Geschäftsjahr 2017 erfolgt gemäß §§ 289b ff., 315b ff. Handelsgesetzbuch (HGB). Die beschriebenen Angaben gelten gleichermaßen für Deutsche Post AG und den Konzern. Die wesentlichen Themen und die steuerungsrelevanten nichtfinanziellen Leistungsindikatoren für die Deutsche Post AG und den Konzern wurden anhand der Wesentlichkeit gemäß HGB und unter Anwendung des Deutschen Rechnungslegungsstandards (DRS) bestimmt.

Rahmenwerke wurden nicht angewendet, da das Unternehmen einen Bericht zur Unternehmensverantwortung („CR-Bericht“) in Übereinstimmung mit den internationalen Leitlinien GRI G4 (Kernoption) der Global Reporting Initiative erstellt.

Verweise auf Angaben außerhalb des Konzernlageberichts sind über die Pflichtangaben des HGB hinausgehende Informationen und nicht Bestandteil dieses Nichtfinanziellen Berichts.

PRÜFUNG DURCH DRITTE

Der Nichtfinanzielle Bericht wurde im Auftrag des Vorstands einer betriebswirtschaftlichen Prüfung nach ISAE 3000 (Revised) mit begrenzter Prüfungssicherheit durch PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft unterzogen.

→ Seite 105 ff.

GESCHÄFTSMODELL

Deutsche Post DHL Group ist ein Anbieter für Logistik und Briefkommunikation mit Standorten in mehr als 220 Ländern und Territorien. Der Konzern ist in vier operative Unternehmensbereiche gegliedert: Post - eCommerce - Parcel, Express, Global Forwarding, Freight sowie Supply Chain. Dabei spiegelt der Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel im Wesentlichen das Kerngeschäft von Deutsche Post AG wider. Interne Dienstleistungen sind konzernweit im Bereich Global

Business Services gebündelt. Aufgaben der Konzernführung werden im Corporate Center wahrgenommen.

Post - eCommerce - Parcel verfügt über ein umfangreiches Leistungsspektrum: von Briefkommunikation über Dialogmarketing in Deutschland bis zu einem weltweiten Angebot von Paket- und eCommerce-Dienstleistungen. Im Unternehmensbereich Express befördern wir eilige Dokumente und Waren von Tür zu Tür. Global Forwarding, Freight vermittelt als Spediteur Transportleistungen für Luftfracht, Seefracht und Landverkehr zwischen Kunden und Frachtunternehmen. Kontraktlogistik ist das Kerngeschäft von Supply Chain.

Weitere Ausführungen zu Geschäftsmodell und Geschäftsverlauf werden im Konzernlagebericht dargestellt.

➔ Konzernlagebericht 2017, Seite 22ff.

RELEVANTE NICHTFINANZIELLE ASPEKTE

Für das Unternehmen wurden nach den Anforderungen des HGB die folgenden nichtfinanziellen Aspekte als wesentlich für das Unternehmen bestimmt:

- Umweltbelange mit dem Sachverhalt „Energieeffizienz und Klimawandel“,
- Arbeitnehmerbelange mit den Sachverhalten „Mitarbeiterengagement“, „Mitarbeiterentwicklung“ und „Arbeits- und Gesundheitsschutz“,
- Sozialbelange mit dem Sachverhalt „Gesellschaftliches Engagement“,
- Achtung der Menschenrechte in unseren Mitarbeiterbeziehungen sowie
- Vermeidung von Korruption und Bestechung.

Die nichtfinanziellen Kennzahlen „CO₂-Effizienz-Index (CEX)“ und „Aktive Führung“, die wir aus der konzernweiten Mitarbeiterbefragung ableiten, sind zudem steuerungsrelevant (DRS 20).

Aus dem konzernweiten Früherkennungssystem wie auch nach Einschätzung des Konzernvorstands waren im aktuellen Prognosezeitraum keine berichtspflichtigen Risiken, die mit der eigenen Geschäftstätigkeit, den Geschäftsbeziehungen, Produkten oder Dienstleistungen verknüpft sind, und die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die wesentlichen Aspekte haben oder haben werden. Im Chancen- und Risikomanagementprozess des Konzerns werden auch Chancen und Risiken mit Bezug zu diesen Aspekten erfasst und quantifiziert.

➤ Konzernlagebericht, Seite 81 ff.

UMWELTBELANGE

Zu den Umweltauswirkungen der Geschäftstätigkeit des Unternehmens zählt vor allem die Emission von Treibhausgasen. Die Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen sowie steigende Energiepreise stellen die größten Herausforderungen für das Unternehmen im Umweltbereich dar. Mit innovativen Konzepten, etwa zur Verbesserung der Kraftstoffeffizienz oder dem verstärkten Einsatz alternativer Energieträger, wollen wir die Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen verringern, Kosten senken und langfristig das Geschäft sichern. Mit Maßnahmen zur Steigerung der CO₂-Effizienz und umweltfreundlichen GoGreen-Services wird das Unternehmen seiner Verantwortung gegenüber Umwelt und Gesellschaft gerecht, schafft Mehrwert für seine Kunden und stärkt zugleich seine Marktposition.

Die Ausrichtung auf Klima- und Umweltschutz ist durch die Umwelt- und Energierichtlinie im Unternehmen festgeschrieben. Die Fortschritte der Maßnahmen und Ziele werden regelmäßig im GoGreen Sponsors Board unter der Leitung des Vorstandsvorsitzenden diskutiert und gesteuert.

Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten werden die Transport- und Geschäftspartner des Unternehmens zur Unterstützung der Unternehmensziele aufgefordert. Der Verhaltenskodex für Lieferanten ist verbindlicher Bestandteil aller Konzernverträge.

Steuerungsgrößen und Maßnahmen

Die Entwicklung der Treibhausgasemissionen steuern wir über die Treibhausgas-effizienz, die wir mithilfe der steuerungsrelevanten Kennzahl CO₂-Effizienz-Index (CEX) messen. Der CEX basiert auf geschäftsfeldspezifischen Emissionsintensitätskennzahlen, die gegenüber dem Basisjahr 2007 indiziert werden. Bei der Berechnung der Treibhausgasemissionen legen wir international anerkannte Standards

wie das Greenhouse Gas Protocol zugrunde. Durch unsere Transportpartner verursachte Emissionen beziehen wir in die Berechnung des CEX ein.

Im Berichtsjahr lag ein Schwerpunkt auf dem Ausbau der Elektromobilität in unserer Fahrzeugflotte.

Ergebnisse und Ziele

Auf dem Weg zu einer nachhaltigen Logistik hat sich das Unternehmen im Berichtsjahr neue Umweltziele gesetzt, um langfristig die Treibhausgasemissionen zu senken. 2017 konnte bereits eine Verbesserung des CEX um 32 Prozent gegenüber 2007 verzeichnet werden. Für 2018 erwartet das Unternehmen eine weitere Verbesserung um einen Indexpunkt, bis 2025 soll die Verbesserung 50 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2007 betragen.

Weiterführende Informationen zu den Umweltmaßnahmen, die über die Pflichtangaben nach HGB hinausgehen, werden im CR-Bericht dargestellt.

➤ CR-Bericht, Umwelt, Seite 64 ff.

ARBEITNEHMERBELANGE

Veränderungen der Arbeitswelt, demografischer Wandel, unterschiedliche Bildungsniveaus und globale Gesundheitstrends sind die wesentlichen Herausforderungen, auf die das Handeln des Unternehmens abzielt, insbesondere im Wettbewerb um die besten Mitarbeiter und ihre langfristige Bindung. Dazu wurden Konzepte in die Personalarbeit eingeführt, die sich auf die wesentlichen Sachverhalte Mitarbeiterengagement, Mitarbeiterentwicklung und Arbeits- und Gesundheitsschutz konzentrieren. Dabei sind besonders die Führungskräfte des Unternehmens aufgefordert, ihre Mitarbeiter in die Gestaltung einzubinden.

Das Fundament der von Respekt geprägten Unternehmenskultur ist der Verhaltenskodex, in dem sich das Unternehmen unter anderem zur Achtung der Menschenrechte in seinen Mitarbeiterbeziehungen bekennt und sich für Chancengleichheit bei Einstellung und Beschäftigung einsetzt sowie für die Gesundheit am Arbeitsplatz. Die Ziele und Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz werden gesondert in der Konzernrichtlinie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz spezifiziert.

Übergreifend werden die Arbeitnehmerbelange im HR Board unter Vorsitz des Personalvorstands diskutiert und gesteuert. Fragen zur Arbeitssicherheit werden im Operations Board unter Vorsitz des Vorstandsvorsitzenden regelmäßig erörtert.

Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten werden die Geschäftspartner des Unternehmens zur Unterstützung derselben Werte und Prinzipien aufgefordert. Der Verhaltenskodex für Lieferanten ist verbindlicher Bestandteil aller Konzernverträge.

Steuerungsgrößen

Der Erfolg des Unternehmens und die hohe Servicequalität basieren wesentlich auf dem Engagement der Mitarbeiter, ihren Fähigkeiten und ihrer Bereitschaft, sich stetig weiterzuentwickeln. Das Mitarbeiterengagement ist daher von besonderer Bedeutung und wird über die jährliche konzernweite Mitarbeiterbefragung ermittelt. Wesentlich ist dabei, wie die Mitarbeiter das Führungsverhalten ihrer Vorgesetzten einschätzen. Daher ist die daraus ebenfalls abgeleitete Kennzahl „Aktive Führung“ steuerungsrelevant (DRS) und fließt dementsprechend in die Bonusermittlung von Führungskräften ein.

Ein weiterer Aspekt im Hinblick auf die Motivation und langfristige Bindung der Mitarbeiter ist ihre fachliche wie persönliche Weiterentwicklung. Deshalb will das Unternehmen im Rahmen seiner Konzerninitiative „Certified“ Mitarbeiter zu Spezialisten entwickeln.

Die Sicherheit der Mitarbeiter am Arbeitsplatz hat oberste Priorität. Das Unternehmen legt größten Wert auf die Einhaltung der bestehenden Arbeitsschutzrichtlinien, gesetzlichen Regelwerke und Branchenstandards und hat dies auch im Verhaltenskodex verankert. Der Erfolg der Maßnahmen im Gesundheits- und Arbeitsschutz wird anhand der Unfallrate (LTIFR) gemessen.

Maßnahmen im Berichtsjahr

Das Mitarbeiterengagement wurde 2017 erneut konzernweit mit der Mitarbeiterbefragung ermittelt. In fast allen Gebieten verzeichnen wir für das Jahr 2017 stabile oder verbesserte Ergebnisse. Fast alle Werte liegen auf der Höhe von oder über externen Referenzwerten. Die Akzeptanz dieses Instruments wird durch eine um zwei Prozentpunkte gestiegene Beteiligungsquote von 76 Prozent verdeutlicht.

Im Rahmen der konzernweiten Certified-Initiative bietet das Unternehmen den Mitarbeitern ein breites Kursangebot, in dem sie spezielles, für ihren Aufgabenbereich relevantes Wissen erwerben und mehr über den Konzern erfahren. Wichtiger Bestandteil der Entwicklungsmaßnahmen für die Führungskräfte ist die Weiterentwicklung ihres Führungsstils auf Basis neu definierter Führungsattribute. Bis Ende

2017 hat die Mehrheit dieser Zielgruppe bereits am Certified-Logistics-Leader-Programm teilgenommen.

Im Gesundheits- und Arbeitsschutz lag der Schwerpunkt im Berichtsjahr weiterhin auf der Prävention von Arbeitsunfällen. Flankiert durch Kommunikationsmaßnahmen an unseren Standorten wurde in den unternehmensinternen Kommunikationskanälen verstärkt auf mögliche Unfallursachen hingewiesen.

Ergebnisse und Ziele

2017 betrug die Zustimmung für die Kennzahl „Aktive Führung“ 75 Prozent. 2018 soll die Kennzahl um einen weiteren Prozentpunkt verbessert werden. Mittelfristig wird eine konzernweit einheitliche Verbesserung des Zustimmungswertes angestrebt.

Für die Certified-Initiative wurden neue Programm-Module entwickelt und weitere Mitarbeiter zertifiziert. Bereits 51 Prozent der Mitarbeiter haben erfolgreich an Certified-Trainings teilgenommen. Bis 2020 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter zu Spezialisten entwickeln werden.

Die Unfallrate (LTIFR) betrug im Berichtsjahr 4,4. Im Folgejahr soll der Wert auf 4,2 gesenkt werden. Langfristig wird eine kontinuierliche Verbesserung der Unfallrate angestrebt.

Weiterführende Informationen zu Arbeitnehmerbelangen, die über die Pflichtangaben nach HGB hinausgehen, werden im CR-Bericht dargestellt.

→ CR-Bericht, Mitarbeiter, Seite 40 ff.

SOZIALE BELANGE

Indirekt trägt das Unternehmen mit seinen Standorten, Mitarbeitern und Lieferanten zur wirtschaftlichen Entwicklung von Regionen bei und leistet so einen Beitrag zum gesellschaftlichen und individuellen Wohlstand.

Direkten Einfluss nimmt das Unternehmen durch gezieltes gesellschaftliches Engagement. Bei den Aktivitäten arbeitet das Unternehmen systematisch und langfristig mit etablierten Partnerorganisationen zusammen, um die soziale Relevanz der Maßnahmen sicherzustellen und maximale Wirkung zu erzielen. Gesellschaftliches Engagement wird auch als Chance begriffen, die Reputation nachhaltig zu steigern. Zudem zahlen die freiwilligen Maßnahmen auf das strategische Ziel des Unternehmens ein, erste Wahl als Arbeitgeber zu werden: Arbeitnehmer entscheiden sich zunehmend bewusst für Unternehmen, die sich in sozialen Belangen vor Ort engagieren und halten Arbeitgebern die Treue, die ihnen persönliche Entfaltung und sinnstiftendes Engagement ermöglichen.

Die Ausrichtung und Ziele des gesellschaftlichen Engagements sind in der Corporate-Citizenship-Richtlinie formuliert. Im Ressort des Vorstandsvorsitzenden werden die Aktivitäten koordiniert und gesteuert.

Steuerungsgrößen und Maßnahmen

Die Erfolgsmessung erfolgt anhand der Anzahl geleisteter Stunden der Mitarbeiter in den lokalen Projekten.

Im Berichtsjahr haben zahlreiche Aktivitäten stattgefunden, die die Mitarbeiter freiwillig unterstützen, darunter Workshops an Flughäfen zur Vorbereitung auf die Situation nach einem Katastrophenfall und die Katastrophenschutzteams des Unternehmens waren an vier UN-Einsätzen beteiligt. Darüber hinaus haben zahlreiche Aktivitäten zur Bildungsförderung und zur Vorbereitung auf den Beruf stattgefunden. Auch die Initiative zur beruflichen Integration und sprachlichen Förderung von Flüchtlingen in Deutschland wurde fortgesetzt und zudem erste Maßnahmen in weiteren Ländern durchgeführt.

Ergebnisse und Ziele

Im Berichtsjahr haben die Mitarbeiter gemäß freiwilliger Meldung rund 398.000 Stunden als Freiwillige in den sozialen Projekten geleistet.

Weiterführende Informationen zu unseren Corporate-Citizenship-Programmen, die über die Pflichtangaben nach HGB hinausgehen, und Aktivitäten im Berichtsjahr werden im CR-Bericht dargestellt.

→ CR-Bericht, Gesellschaft, Seite 56 ff.

ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE

Das Unternehmen orientiert sich an den Grundsätzen des Global Compact der Vereinten Nationen. Es respektiert die Grundsätze der 1998 verabschiedeten Erklärung der International Labour Organization über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit (Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) in Übereinstimmung mit nationalen Gesetzen und Gepflogenheiten.

Der Verhaltenskodex und der Verhaltenskodex für Lieferanten zusammen stellen die Menschenrechtsrichtlinie dar. Auf eine gesonderte Ausformulierung haben wir deshalb verzichtet. Darin wendet sich das Unternehmen klar und deutlich gegen jede Form von Zwangs- und Kinderarbeit, respektiert die Vereinigungsfreiheit seiner Mitarbeiter, das Recht auf Tarifverhandlungen auf Grundlage des jeweils geltenden Rechtssystems und tritt Diskriminierung jedweder Art bei Einstellung und Beschäftigung entgegen.

Von den Führungskräften wird erwartet, dass sie die Prinzipien umsetzen und vorleben, darum ist der Verhaltenskodex Vertragsbestandteil ihrer Arbeitsverträge. Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten werden die Lieferanten auf die gleichen hohen Standards verpflichtet, der Bestandteil aller Konzernverträge ist.

Im Rahmen der Mitarbeiterbeziehungen ist das Employee Relations Forum dafür verantwortlich, die Achtung der Menschenrechte im Unternehmen sicherzustellen. Darüber hinaus sind diese Themen regelmäßig Gegenstand der Diskussionen im HR Board unter dem Vorsitz des Personalvorstands. Externes Know-how und Empfehlungen werden von den Mitgliedern des Sustainable Advisory Council eingeholt.

Die Einhaltung der Verhaltenskodizes und der lokalen Gesetze sowie der Erfolg der Maßnahmen werden mit lokalen Bewertungen, den sogenannten Employee Relations Reviews, überprüft. So verschafft sich das Unternehmen einen Einblick in die Mitarbeiterbeziehungen vor Ort, erkennt Herausforderungen und kann den Führungskräften vor Ort Hilfestellungen geben, aber auch das Bewusstsein aller Beteiligten schärfen.

Steuerungsgrößen und Maßnahmen

Das Unternehmen legt den Schwerpunkt auf das Schaffen eines einheitlichen Verständnisses für die Achtung der Menschenrechte in den Mitarbeiterbeziehungen und auf das Bewusstsein für die Bedeutung dieses Themas. Besonderes Augenmerk gilt dabei der Schulung von allen Mitarbeitern mit Führungsaufgaben.

Im Berichtsjahr lag der Schwerpunkt auf der externen Zertifizierung im Bereich Unternehmensintegrität der Mitarbeiter, die Employee Relations Reviews durchführen, sowie der Ausbildung von Moderatoren für das Trainingsmodul „Employee Relations für Human Resources“.

Ergebnisse und Ziele

Basierend auf den Trainingsmaßnahmen im Berichtsjahr wird das Unternehmen ab 2018 in der Lage sein, dieses Trainingsmodul konzernweit auszurollen.

Weiterführende Informationen zur Umsetzung der Menschenrechte in unseren Mitarbeiterbeziehungen, die über die Pflichtangaben nach HGB hinausgehen, enthält der CR-Bericht.

→ CR-Bericht, Mitarbeiter, Seite 36 ff.

BEKÄMPFUNG VON KORRUPTION UND BESTECHUNG

Zu ethisch einwandfreiem und rechtmäßigem Verhalten gehört die Vermeidung von Korruption und Bestechung, deshalb sind entsprechende Richtlinien und Maßnahmen konzernweit implementiert. Das Unternehmen bekennt sich zu den maßgeblichen internationalen Antikorruptionsstandards und Gesetzen und engagiert sich als Mitglied in der Partnering-Against-Corruption-Initiative.

Compliance ist originäre Führungsaufgabe und Verantwortung aller Führungsgremien im Konzern. Die Verantwortung für die Ausgestaltung des Compliance-Managementsystems liegt beim Chief Compliance Officer, der direkt an den Finanzvorstand berichtet. Unterstützt wird er vom Global Compliance Office, das konzernweit Standards für das Compliance-Management entwickelt und die entsprechenden Aktivitäten der Unternehmensbereiche begleitet.

In jedem Unternehmensbereich gibt es einen Compliance Officer, der lokal auf weitere Ressourcen zurückgreifen kann und regelmäßig an seinen divisionalen Vorstand berichtet. Die Aktivitäten und Berichtsinhalte der divisionalen Compliance Officer und des Global Compliance Office fließen in den Quartalsbericht an den Gesamtvorstand sowie in den jährlichen Bericht an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

Mit dem Verhaltenskodex und der Antikorruptionsrichtlinie unterstützen wir die Mitarbeiter darin, Situationen zu erkennen, welche die Integrität unseres Verhaltens gegenüber Kunden, Lieferanten, Behörden oder sonstigen relevanten Dritten in Frage stellen könnten. Dazu zählt der Umgang mit Spenden und Zuwendungen an Parteien, Behörden und sonstige öffentliche Institutionen.

Den Mitarbeitern stehen rund um die Uhr eine spezielle Web-Applikation sowie eine Compliance-Hotline zur Verfügung. Meldungen können unter Angabe des Namens oder, soweit nach lokalem Recht zulässig, anonym erfolgen.

Relevante Verstöße fließen in die Compliance-Berichte an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

Steuerungsgrößen und Maßnahmen

Besondere Aufmerksamkeit gilt der Prävention. Daher will das Unternehmen die Compliance-Kultur im Unternehmen stärken und das Bewusstsein jedes Einzelnen für diesen Aspekt schärfen.

Im Berichtsjahr wurde für externe Hinweisgeber eine Möglichkeit geschaffen, über das Internet anonym oder namentlich Hinweise dem Unternehmen mitzuteilen. Außerdem wurde das Schulungskonzept zu einem Compliance-Curriculum weiterentwickelt. Je nach Funktion ist der Mitarbeiter verpflichtet, das Curriculum vollständig oder nur einzelne Module zu absolvieren. Alle Führungskräfte sind verpflichtet, an speziellen Trainings teilzunehmen. Verpflichtend ist die Teilnahme auch für Mitarbeiter in Positionen, für die das Thema Compliance besondere Relevanz hat. Die Trainings müssen im zweijährigen Rhythmus wiederholt werden.

Ergebnisse und Ziele

Im Berichtsjahr wurden konzernweit Compliance-Curriculum-Trainings durchgeführt, darunter auch Wiederholungsschulungen. Außerdem fanden Regel-Audits der Internen Revision mit einem unmittelbaren bzw. mittelbaren Bezug zu Compliance-Aspekten statt.

Weiterführende Informationen zu diesem Thema, die über die Pflichtangaben nach HGB hinausgehen, werden im CR-Bericht dargestellt.

→ CR-Bericht, Der Konzern, Seite 31

Prüfvermerk

VERMERK DES UNABHÄNGIGEN WIRTSCHAFTS- PRÜFERS ÜBER EINE BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE PRÜFUNG ZUR ERLANGUNG BEGRENZTER SICHERHEIT DER NICHTFINANZIELLEN BERICHT- ERSTATTUNG

An die Deutsche Post AG, Bonn

Wir haben den gesonderten zusammengefassten nichtfinanziellen Bericht nach §§ 289b Abs. 3 und 315b Abs. 3 HGB der Deutsche Post AG, Bonn, (im Folgenden die „Gesellschaft“) für den Zeitraum vom 01. Januar bis 31. Dezember 2017 (im Folgenden der „nichtfinanzielle Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i.V.m. 289c bis 289e HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen nichtfinanziellen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Unabhängigkeit und Qualitätssicherung der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Wir haben die deutschen berufsrechtlichen Vorschriften zur Unabhängigkeit sowie weitere berufliche Verhaltensanforderungen eingehalten.

Unsere Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen – insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer (BS WP/vBP) sowie des vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) herausgegebenen IDW Qualitätssi-

cherungsstandards 1 „Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis“ (IDW QS 1) – an und unterhält dementsprechend ein umfangreiches Qualitätssicherungssystem, das dokumentierte Regelungen und Maßnahmen in Bezug auf die Einhaltung beruflicher Verhaltensanforderungen, beruflicher Standards sowie maßgebender gesetzlicher und anderer rechtlicher Anforderungen umfasst.

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über die Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht abzugeben.

Nicht Gegenstand unseres Auftrages ist die Beurteilung von externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, auf die im nichtfinanziellen Bericht verwiesen wird.

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit begrenzter Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 01. Januar bis 31. Dezember 2017 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i.V.m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist. Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir u.a. folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Verschaffung eines Verständnisses über die Struktur der Nachhaltigkeitsorganisation und über die Einbindung von Stakeholdern
- Befragung der gesetzlichen Vertreter und relevanter Mitarbeitern, die in die Aufstellung des nichtfinanziellen Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf

diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über Angaben im nichtfinanziellen Bericht

- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht
- Analytische Beurteilung von Angaben des nichtfinanziellen Berichts
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten im Konzernlagebericht
- Beurteilung der Darstellung der Angaben

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 01. Januar bis 31. Dezember 2017 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i.V.m. 289c bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt und der Vermerk ist nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Der Vermerk ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-) Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Düsseldorf, den 19. Februar 2018
PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Verena Heineke
Wirtschaftsprüferin

Hendrik Fink
Wirtschaftsprüfer

WEITERE INFORMATIONEN

Glossar	108
Stichwortverzeichnis	109
QR-Codes	110

GLOSSAR

Aviation Initiative for Renewable Energy in Germany (aireg e.V.)

Initiative von Luftverkehrsgesellschaften, Flughäfen, Forschungseinrichtungen sowie Unternehmen der Luftfahrt- und Rohstoffindustrie mit dem Ziel, die Herstellung und den Einsatz von alternativen Flugkraftstoffen zu fördern.

BREEAM

„Building Research Establishment Environmental Assessment Method“. Britisches Nachhaltigkeitszertifikat für Gebäude

CO₂-Effizienz

Verhältniskennzahl, nach der Deutsche Post DHL Group den CO₂-Ausstoß in der Geschäftstätigkeit steuert. Damit werden die entstehenden CO₂-Emissionen aus Kraftstoffverbrauch und Strombedarf ins Verhältnis zum Umfang der erbrachten Serviceleistung (zum Beispiel Menge der Briefe, Pakete, Paletten oder Container) gesetzt.

DIN EN 16258

Europäischer Standard zur Berechnung von Treibhausgasen in der Logistik.

First Choice

Konzernweites Programm von Deutsche Post DHL Group. Ziel ist es, für Kunden weltweit zur ersten Wahl zu werden, indem die Mitarbeiter bei allem, was sie tun, den Kunden in den Mittelpunkt stellen. Die Mitarbeiter werden dabei unter anderem zu Verbesserungsvorschlägen ermuntert, wenn sie Optimierungspotenzial bei Prozessen erkennen.

GAVI

Weltweit arbeitende öffentlich-private Partnerschaft zwischen Regierungen, Vereinten Nationen, Impfstoffindustrie und weiteren relevanten Partnern mit dem Ziel, das Leben von Kindern durch vereinfachten Zugang zu Impfungen zu schützen. Seit 2000 hat GAVI dazu beigetragen, dass 580 Millionen Kinder geimpft und rund acht Millionen Todesfälle verhindert werden konnten.

Green Carrier Scorecard

Im Gegensatz zu unserem Expressgeschäft verfügen wir als Luft- und Seefrachtspediteur über keine eigenen Flotten, sondern treten lediglich als Vermittler zwischen Kunden und Frachtunternehmen auf. Bei der Auswahl unserer Transportpartner berücksichtigen wir auch ökologische Kriterien wie CO₂-Effizienz, Transparenz über die Zusammensetzung der Flotte und Engagement in Industrieinitiativen. Die gewonnenen Daten werden in der Green Carrier Scorecard zusammengetragen.

Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)

Bilanzierungsrichtlinie für unternehmerische Treibhausgase. Folgende Standards des GHG Protocol ziehen wir zur Berechnung heran: „Corporate Accounting and Reporting Standard“ (Scope 1), „Scope 2 Guidance Accounting and Reporting Standard“ sowie „Corporate Value Chain Accounting and Reporting Standard“ (Scope 3).

Green Transformation Lab (GTL)

Gemeinsames Projekt von DHL und der Singapore Management University, das die Entwicklung nachhaltiger Logistik im Asien-Pazifik-Raum beschleunigen soll. Das GTL entwickelt innovative Lösungen, die Unternehmen auf dem Weg zu nachhaltigem, grünem Wachstum unterstützen und fördert die Optimierung von Lieferketten mithilfe von Bildung, Forschung und Best Practice-Beispielen in der gesamten Region.

ISO 14001

Standard mit weltweit anerkannten Anforderungen an ein Umweltmanagementsystem, der unter anderem Ökobilanzen, Umweltkennzahlen und Umweltleistungsbewertungen enthält.

ISO 14064

Standard, der eine Vielzahl an Maßnahmen zur Quantifizierung, Überwachung, Kontrolle und Verifizierung von Treibhausgasemissionen bereitstellt.

ISO 28000

Internationaler Managementsystemstandard für Sicherheit innerhalb der gesamten Lieferkette.

ISO 50001

Energiemanagementnorm, mit der Unternehmen und Organisationen ihre Energieeffizienz kontinuierlich erhöhen können. Indem Einsparpotenziale aufgedeckt werden, können Betriebskosten gesenkt und die Wettbewerbsfähigkeit gesteigert werden.

ISO 9001

Internationaler Standard, der Mindestanforderungen an ein wirksames Qualitätsmanagement in einem Unternehmen definiert.

Konsolidierungskreis

Bezeichnet die in den Konzernabschluss einzubeziehenden Unternehmen. Dazu gehören neben dem Mutterunternehmen in der Regel auch alle Tochterunternehmen.

LBG-Modell

Modell der London Benchmarking Group (LBG), das die Erfassung und Berichterstattung des sozialen Engagements von Unternehmen verbindlich regelt und Corporate-Citizenship-Aktivitäten in drei Kategorien erfasst:

- Beitrag (Input): Summe des investierten Geldes, Geldwert der eingebrachten Leistung von Mitarbeitern, Sachleistungen sowie der zur Steuerung des Engagements notwendige Verwaltungsaufwand
- Leistung (Output): Anzahl der erreichten Menschen, Anzahl der Aktivitäten und Angebote
- Auswirkung (Impact): kurz- und langfristige Veränderungen in Hinblick auf die unterstützten Menschen und gesellschaftlichen Gruppen sowie im Unternehmen

Resilienz

Eigenschaft eines Unternehmens, auf veränderte äußere Einflussfaktoren durch Erhöhung der Widerstandsfähigkeit oder Vergrößerung der Anpassungsfähigkeit zu reagieren und die Geschäftstätigkeit zu stabilisieren.

Science Based Targets Initiative

Initiative von UN Global Compact, World Resources Institute, WWF und CDP mit dem Ziel, weltweit die Klimaschutzziele von Unternehmen anzuhaken und zugleich besser bewertbar zu machen, indem sie eine wissenschaftlich gestützte Methodik anlegt. Demnach gelten unternehmerische Klimaziele als „wissenschaftsbasiert“, wenn sie im Einklang mit dem fünften Sachstandsbericht des Weltklimarats IPCC stehen und dazu beitragen, den globalen Temperaturanstieg gegenüber der vorindustriellen Zeit auf maximal zwei Grad Celsius zu begrenzen.

Scopes 1, 2 und 3

Das GHG Protokoll („A Corporate Accounting and Reporting Standard, aktualisierte Version“) kategorisiert Treibhausgasemissionen in drei Gruppen („Scopes“), basierend auf dem Ursprung der Emissionen.

Scope 1:

Direkte Emissionen aus den unternehmen eigenen Aktivitäten.

Scope 2:

Indirekte Emissionen, die aus der Produktion von Elektrizität, Fernwärme und Kühlung stammen.

Scope 3:

Andere indirekte Treibhausgasemissionen.

Stakeholder

Personen und Anspruchsgruppen, die von der unternehmerischen Tätigkeit berührt werden.

Vier-Säulen-Modell

Beschreibt die unterschiedlichen Phasen der Gesundheitsförderung: Aufklärung & Bewusstsein, Prävention & Diagnostik, Programme für chronisch Kranke & Krankheitsmanagement sowie Verhaltensänderung.

STICHWORTVERZEICHNIS

A

Aktive Führung	47
Alternative Antriebe	69, 73
Anti-Korruption	30

B

Burn Clean und Burn Less	69
--------------------------	----

C

Certified-Initiative	50
Charta der Vielfalt	43
CO ₂ -Effizienzindex (CEX)	69
CO ₂ -Reports	76
Compliance-Hotline	32
Compliance-Programm	31
Cubicycle	74

D

Deutsche Post DHL Forum	46
Digitale Transformation	4
Disaster Response Teams	59
Diversity	42

E

Effizienzverbesserung	69
Elektromobilität	74
Employee-Benefits-Programm	53
Energieeffizienz	69
Euronormklassen	73, 74

F

Fairtrade-Klima-Standard	76
Flotte	70
Flüchtlingshilfe	61
Flugzeuge	70
Fluktuation	42

G

GARD Workshops	59
Gesundheits- und Wellbeing-Programm	53
Global Volunteer Day	61
GoGreen	66
GoHelp	59
GoTeach	60
Grüne Optimierung	76
Grünstrom	72

I

Inklusion	42
Innovation Center	22
Issues Management	21

K

Karriere-Coaching	42
Klimaneutrale Produkte	76
Klimaschutzziel	66
Kreislaufwirtschaft	76

L

Luftschadstoffe	73, 93
-----------------	--------

M

Materielle Themen	21
Mentoring-Programme	42

N

Nachfolgeplanung	41
------------------	----

P

Parteispenden	25
---------------	----

R

Rating-Agenturen	23
Recycling	76
Resilience360	14, 27
Responsible Business Practice	18

S

„Safety First“	51
Schadstoffklassen	73
SOS-Kinderdorf	60
StreetScooter	74
Sustainable Development Goals (SDGs)	20

T

Teach First Deutschland	60
Teach For All	60
Telematik	71
Traineeprogramm	41
Transparenzregister	25
Treibhausgasemissionen	69, 91

U

Unfallrate (LTIFR)	51
UN Global Compact	4
Unternehmensbereiche	10

V

Verhaltenskodex	24
Verhaltenskodex für Lieferanten	25

W

Weiterbildung	50
Wettbewerbsrecht	30
Whistleblower Hotline	32
Work-Life-Balance	49

Z

Zwei-Grad-Ziel	4, 66
----------------	-------

VERWEISE AUF INTERNETSEITEN

Der Konzern



Zukunft
Logistik



Studien &
Specials



Satzung



Vorstandsmitglieder



Aufsichtsratsmitglieder



Ausschüsse



Trainingsmodul
für Lieferanten



Konzern
Website



Externes
Meldeformular

Mitarbeiter



Karriereportal
Jobs



Karriereportal
Duales System



Karriereportal
Praktikum



Diversity-Woche



Presmitteilung
Dialog mit Gewerk-
schaftsbündnissen



Start-up Lab
Website



Brandon Hall
Website

Gesellschaft



Glücksatlas



GARD – Get Airports
Ready for Disaster



DRT – Disaster
Response Teams



Partnerschaft mit
Teach For All



Partnerschaft mit
SOS-Kinderdorf

Umwelt



StreetScooter



DHL – Produktseite



CO₂-Reports



Klimaschutzprojekte

VERÖFFENTLICHUNG

Der Bericht zur Unternehmensverantwortung 2017 wurde am 7. März 2018 in deutscher und englischer Sprache veröffentlicht.

Online-Version: www.cr-bericht2017.dpdhl.com

PDF-Version: www.dpdhl.de/verantwortung

 www.dpdhl.com

GEDRUCKTE BERICHTE

Extern

Bestellformular auf der Konzern-Website:

 www.dpdhl.de/bestellformular

Intern über GeT oder DHL Webshop

Deutsch: Mat.-Nr. 675-601-686

Englisch: Mat.-Nr. 675-601-687

KONTAKT

Telefon: 0228 182 - 99 44

Telefax: 0228 182 - 98 80

E-Mail: CR-Reporting@dpdhl.com

DESIGN & UMSETZUNG

Design & Online: Gekko Brandservices GmbH

Druck: Woeste Druck + Verlag GmbH & Co. KG

Gedruckt auf Envirotop, einem Recyclingpapier aus 100 % Altpapier, welches klimaneutral hergestellt und unter anderem FSC zertifiziert ist, das Nordic Ecolabel 244 053 trägt und den Richtlinien des EU Ecolable AT / 11 / 002 entspricht.



Materielle Themen



Standards in der Wertschöpfungskette



Compliance



Datenschutz und -sicherheit



Energieeffizienz & Klimawandel



Luftverschmutzung



Mitarbeiterengagement



Achtung der Menschenrechte



Mitarbeiterentwicklung



Arbeits- und Gesundheitsschutz

Weitere Kennzeichnungen im Bericht



Managementansatz



UN Ziele für Nachhaltige Entwicklung (SDGs)



Geprüft durch PwC



Erläuterung im Glossar

TERMINE

24. APRIL 2018

Hauptversammlung

7. MÄRZ 2019

Bericht zur
Unternehmensverantwortung 2018

Geschäftsbericht 2018

15. MAI 2019

Hauptversammlung

Deutsche Post AG
Zentrale
Konzernkommunikation und
Unternehmensverantwortung
53250 Bonn

www.dpdhl.de