

# ERFOLGREICH DURCH VIELFALT

→  
**8**

Puerto Rico

**GEMEINSAM  
STARK**



→  
**30**

Global, lokal

**STARKE  
WERTE**



→  
**48**

Saudi-Arabien

**VIELFALT ALS  
CHANCE**



→  
**72**

Brasilien

**MITARBEITER  
SENSIBILISIEREN**



→  
**84**

Malaysia

**NEUE  
TECHNOLOGIEN**



→

## INHALT

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| ÜBER DEN BERICHT          | 2   |
| INTERVIEW DR. FRANK APPEL | 4   |
| KONZERN                   | 12  |
| RESILIENZ & INTEGRITÄT    | 34  |
| MITARBEITER               | 52  |
| GESELLSCHAFT              | 76  |
| UMWELT                    | 88  |
| MEHRJAHRESÜBERSICHTEN     | 103 |
| PRÜFVERMERK               | 115 |
| WEITERE INFORMATIONEN     | 119 |

INHALT

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| Über den Bericht                           | 2          |
| Interview Dr. Frank Appel                  | 4          |
| <b>KONZERN</b>                             | <b>12</b>  |
| Nichtfinanzieller Bericht                  | 12         |
| Geschäft & Produkte                        | 13         |
| Vorsprung durch Innovationen               | 17         |
| Leitung & Steuerung                        | 19         |
| Strategische Ausrichtung                   | 21         |
| <b>RESILIENZ &amp; INTEGRITÄT</b>          | <b>34</b>  |
| Nichtfinanzieller Bericht                  | 34         |
| Verhaltenskodizes                          | 35         |
| Risiken erkennen, Richtlinien einhalten    | 38         |
| Zusammenarbeit mit Lieferanten             | 40         |
| Compliance                                 | 43         |
| Personenbezogene Daten schützen            | 46         |
| <b>MITARBEITER</b>                         | <b>52</b>  |
| Nichtfinanzieller Bericht                  | 52         |
| Managementansatz                           | 54         |
| Mitarbeiterstruktur                        | 56         |
| Menschenrechte in Mitarbeiterbeziehungen   | 60         |
| Erfolgsfaktor Mitarbeiterengagement        | 63         |
| Arbeitsschutz & Gesundheit                 | 68         |
| <b>GESELLSCHAFT</b>                        | <b>76</b>  |
| Nichtfinanzieller Bericht                  | 76         |
| Managementansatz                           | 77         |
| Prävention und Hilfe bei Naturkatastrophen | 79         |
| Berufschancen verbessern                   | 81         |
| Lokale Projekte                            | 82         |
| <b>UMWELT</b>                              | <b>88</b>  |
| Nichtfinanzieller Bericht                  | 88         |
| Managementansatz                           | 89         |
| Energieeffizienz & Klimawandel             | 91         |
| Verringerung lokaler Luftschadstoffe       | 96         |
| Projektbeispiele                           | 97         |
| Grüne Lösungen                             | 99         |
| Mitarbeiter & Gesellschaft                 | 101        |
| Weitere Umweltaspekte                      | 101        |
| <b>MEHRJAHRESÜBERSICHTEN</b>               | <b>103</b> |
| Wesentliche Kennzahlen                     | 104        |
| Mitarbeiterdaten                           | 105        |
| Gesellschaft                               | 110        |
| Umweltdaten                                | 111        |
| <b>PRÜFVERMERK</b>                         | <b>115</b> |
| <b>WEITERE INFORMATIONEN</b>               | <b>119</b> |
| Glossar                                    | 120        |
| Stichwortverzeichnis                       | 121        |
| Unternehmenskalender, Kontakt              | 122        |

MEILENSTEINE

2009

**GoTeach – das Konzernprogramm zur Verbesserung von Berufschancen – geht an den Start**

2005

**Die Partnerschaft mit den Vereinten Nationen beginnt. Zugleich wird GoHelp – das Konzernprogramm für das Katastrophenmanagement – implementiert**

2003

**Mit dem ersten Umweltbericht nimmt die Berichterstattung zur Unternehmensverantwortung ihren Anfang**

1490

**Franz von Taxis gründet das neuzeitliche Postwesen**

# 2017

**Ein weiteres ehrgeiziges Klimaschutzziel wird formuliert: bis 2050 alle logistikbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren**

# 2008

**GoGreen startet – das konzernweite Umwelt- und Klimaschutzprogramm. Deutsche Post DHL Group setzt sich als erster Logistikanbieter ein messbares Klimaschutzziel**

# 2006

**Unsere Konzernwerte werden im Verhaltenskodex festgeschrieben**

# 2000

**Die Deutsche Post AG geht am 20. November an die Börse**

## ÜBER DEN BERICHT ✓

Der vorliegende Bericht zur Unternehmensverantwortung 2018 („CR-Bericht“) umfasst die Pflichtangaben gemäß den Anforderungen des Handelsgesetzbuchs (HGB) §§ 289b ff., 315b ff., die in einem gesonderten nichtfinanziellen Bericht („Nichtfinanzieller Bericht“) zusammengefasst wurden. Die enthaltenen Angaben im Nichtfinanziellen Bericht gelten gleichermaßen für die Deutsche Post AG und den Konzern und werden auf grauem Hintergrund den einzelnen Kapiteln der freiwilligen Berichterstattung vorangestellt.

### Berichtsumfang

Alle Angaben im CR-Bericht umfassen den Berichtszeitraum 1. Januar bis 31. Dezember 2018 und beziehen den vollständigen ⓘ Konsolidierungskreis des Konzerns ein, wie er auch dem Jahresabschluss 2018 zugrunde liegt. Wurde von dieser Regel abgewichen, ist dies ausgewiesen.

### Standards im Nichtfinanziellen Bericht

Die für die Erfüllung der HGB-Anforderungen wesentlichen Sachverhalte und Konzepte wurden aus den Ergebnissen der 2017 durchgeführten Materialitätsanalyse gemäß GRI G4 Leitlinien abgeleitet:

- Vermeidung von Korruption und Bestechung → Kapitel Resilienz & Integrität, Seite 34
- Achtung der Menschenrechte
  - In Bezug auf die Lieferkette: Kapitel Resilienz & Integrität, Seite 34
  - In Bezug auf unsere Mitarbeiter: Kapitel Mitarbeiter, Seite 52
- Arbeitnehmerbelange mit den Sachverhalten „Mitarbeiterengagement“, „Mitarbeiterentwicklung“ und „Arbeits- und Gesundheitsschutz“ → Kapitel Mitarbeiter, Seite 52
- Soziale Belange mit dem Sachverhalt „Gesellschaftliches Engagement“ → Kapitel Gesellschaft, Seite 76
- Umweltbelange mit dem Sachverhalt „Energieeffizienz und Klimawandel“ → Kapitel Umwelt, Seite 88

Die steuerungsrelevanten nichtfinanziellen Leistungsindikatoren für das Unternehmen wurden anhand der Wesentlichkeit gemäß HGB und unter Anwendung des Deutschen Rechnungslegungsstandards (DRS) bestimmt. Verweise auf Angaben außerhalb des Konzernlageberichts sind über die Pflichtangaben des HGB hinausgehende Informationen und nicht Bestandteil des Nichtfinanziellen Berichts.

### Standards der freiwilligen CR-Berichterstattung

Die Auswahl der materiellen Berichtsthemen basiert auf den Ergebnissen der Materialitätsanalyse gemäß GRI G4 Leitlinien, die 2017 durchgeführt wurde. 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.

### Datenerhebung & Berechnungsgrundlagen

Mitarbeiterdaten werden als Kopfzahl dargestellt und entsprechen dem Stichtag 31. Dezember 2018, 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 marktbasierten Methode als CO<sub>2</sub>e-Bruttovolumen aus. Sofern im Text nicht gesondert Bezug genommen wird, handelt es sich stets um die marktbasierte Methode. Die Berechnungsmethoden für die Daten entsprechen den Anforderungen des European Emissions Trading System (EU-ETS) sowie den Normen ⓘ DIN EN 16258 und ⓘ ISO 14064.

## Berichtspflichtige Risiken

Aus dem konzernweiten Früherkennungssystem wie auch nach Einschätzung des Konzernvorstands waren im aktuellen Prognosezeitraum keine berichtspflichtigen Risiken bekannt, 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 den Mindestanforderungen für den Nichtfinanziellen Bericht erfasst und quantifiziert.

## Externe unabhängige Prüfung

Der Prüfungsauftrag erfolgte nach ISAE 3000 (Revised) und wurde durch die PricewaterhouseCoopers Wirtschaftsprüfungsgesellschaft GmbH, Frankfurt am Main, erbracht. Die geprüften Inhalte werden mit diesem Zeichen ✓ gekennzeichnet.

- **Nichtfinanzieller Bericht:** Im Auftrag des Aufsichtsrats wurden die Berichtsinhalte des Nichtfinanziellen Berichts einer unabhängigen betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.
- **CR-Bericht:** Die Inhalte der freiwilligen Berichterstattung wurden im Auftrag des Vorstands ebenfalls einer unabhängigen betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Umfang und Ergebnis beider Prüfungen können dem Prüfvermerk entnommen werden. → Seite 115

## Verwendete Begriffe und Abkürzungen

Personenbezogene Bezeichnungen werden im CR-Bericht generell in der männlichen Form angeführt. Dies ist nicht geschlechtsspezifisch gemeint, sondern geschieht ausschließlich aus Gründen der besseren Lesbarkeit. Begriffe wie „Mitarbeiter“ beziehen selbstverständlich alle Geschlechter ein. Weitere Kurzformen verwenden wir für Ziele der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung (SDG), Nichtregierungsorganisationen (NGO), Unternehmensverantwortung (CR), die konzern-eigene Antikorruptionsrichtlinie und Standards der Geschäftsethik (Antikorruptionsrichtlinie).

## Kennzeichnungen im Bericht

- |                                   |                        |
|-----------------------------------|------------------------|
| → Verweise innerhalb des Berichts | ✓ Prüfkennzeichen      |
| ↗ Verweise auf externe Inhalte    | ✔ Status erfüllt       |
| i Erläuterung im Glossar          | ✗ Status nicht erfüllt |

## Wesentliche Kennzahlen 2018



**61.550 Mio. €**  
Umsatz



**3.162 Mio. €**  
EBIT



Rund  
**98.500**  
Fahrzeuge



**> 250**  
Frachtflugzeuge,  
davon 214 eigene



**77%**  
Nutzung Ökostrom



Rund  
**9.100**  
StreetScooter  
in Betrieb



**65%**  
Männer



**35%**  
Frauen

Rund  
**550.000**  
Mitarbeiter

**22,1%**  
Frauen in  
Führungspositionen

A portrait of Dr. Frank Appel, a middle-aged man with grey hair, smiling. He is wearing a white dress shirt, a red tie, and dark trousers. He is sitting in a black leather chair, with his hands resting on his lap. The background is a bright, modern office interior with large windows.

---

„Unternehmensverantwortung ist kein Nice-to-have, sondern integraler Bestandteil unserer Konzernstrategie: Menschen verbinden und ihr Leben verbessern.“

**Dr. Frank Appel**  
Vorstandsvorsitzender

---



# Vielfalt als Motor für Innovationskraft und Zukunftsfähigkeit – unsere Meilensteine 2018

### Warum haben Sie für diesen Bericht den Titel „Erfolgreich durch Vielfalt“ gewählt?

Deutsche Post DHL Group ist eines der internationalsten Unternehmen der Welt. Von unseren rund 550.000 Mitarbeitern in mehr als 220 Ländern und Territorien trägt jeder Einzelne auf einzigartige Weise zu unserem Erfolg bei. Unser ausgesprochen breites Produkt- und Dienstleistungsspektrum verschafft uns einen beträchtlichen Wettbewerbsvorteil. Diese Vielfalt ist der Motor für unsere Innovationskraft, Produktivität und Zukunftsfähigkeit und begründet unseren Anspruch, weltweit das Logistikunternehmen erster Wahl zu sein. Durch Vielfalt können wir Herausforderungen besser meistern und sind insgesamt widerstandsfähiger.

### War 2018 ein besonders herausforderndes Jahr?

Nicht erst seit 2018 ist das gesamtwirtschaftliche Umfeld von Unsicherheiten geprägt. Als Unternehmen sahen wir uns zuletzt mit einigen neuen Herausforderungen konfrontiert. Im Fokus stand die strukturelle Neuaufstellung der Unternehmensbereiche, um das deutsche Brief- und Paketgeschäft zu stärken und unsere Geschäftschancen im wachsenden Markt für E-Commerce-Logistik noch besser nutzen zu können. Gleichzeitig hat uns das Jahr 2018 einmal mehr gezeigt, auf welchem starkem Fundament unser Unternehmen steht. Eine unserer tragenden Säulen ist unsere Konzernstrategie, die sich wiederum aus den vielfältigen Anforderungen und Erwartungen unserer Stakeholder – Kunden, Mitarbeiter und Investoren – ableitet. Damit haben wir nicht nur ein, sondern gleich drei strategische Ziele: Anbieter, Arbeitgeber und Investment erster Wahl zu sein.

### Welche Rolle spielt die unternehmerische Verantwortung in dieser Strategie?

Über unseren Anspruch hinaus, die Wertschöpfung für unsere Kunden und unsere Aktionäre zu erhöhen, wollen wir auch der Gesellschaft etwas zurückgeben und zu einer nachhaltigen Zukunft beitragen. Unternehmensverantwortung (Corporate Responsibility) ist dabei kein Nice-to-have, sondern integraler Bestandteil unserer Konzernstrategie, der einzig und allein auf unserem zentralen Unternehmenszweck gründet: Menschen zu verbinden und ihr Leben zu verbessern.

### Also ist Corporate Responsibility Ihr viertes Ziel?

Corporate Responsibility ist insofern ein Ziel, als verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln ganz einfach gute Geschäftspraxis darstellt. Respekt, Toleranz, Aufrichtigkeit und Offenheit gegenüber Kunden, Mitarbeitern und anderen Stakeholdern sind die Kernprinzipien unseres konzernweiten Verhaltenskodex, der uns als „ethischer Kompass“ dient. Wir fördern das Engagement und die Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter, um unsere Attraktivität als Arbeitgeber zu steigern. Im Rahmen unseres ökologischen Engagements erhöhen wir die CO<sub>2</sub>-Effizienz unserer Betriebe, reduzieren den lokalen Ausstoß von Luftschadstoffen und helfen unseren Kunden mit umweltfreundlichen Produkten und Lösungen, ihre Lieferketten grüner zu machen. Sicher sind wir ein Pionier der grünen Logistik – aber Kunden und Investoren erwarten das auch von uns. Damit trägt Corporate Responsibility direkt zu allen drei strategischen Zielen bei.

## Was waren Ihre wichtigsten Erfolge als Arbeitgeber?

Unser wesentliches Ziel sind langfristige Mitarbeiterbeziehungen, für die eine Kombination von effektiver Führung und Mitarbeiterengagement erforderlich ist. Ich habe mich sehr gefreut, dass sich unsere Leistungsindikatoren für aktive Führung und Mitarbeiterengagement im Berichtsjahr trotz der in Angriff genommenen Restrukturierung unseres Brief- und Paketgeschäfts verbessert haben.

Auch die Aufstockung unserer Belegschaft um weitere rund 28.000 Mitarbeiter ist ein beachtlicher Erfolg. Zum 31. Dezember 2018 waren 547.459 Mitarbeiter in unserem Konzern beschäftigt, so viele wie nie zuvor. Seit 2012 hat sich diese Zahl kontinuierlich erhöht – ein Beleg für unsere starke Positionierung in der Logistikbranche selbst in Zeiten des Wandels. Ebenso bemerkenswert ist die Vielfalt der Belegschaft. Unsere Zugehörigkeit zum Thomson Reuters IX Global Diversity & Inclusion Index und Bloomberg Gender Equality Index erfüllt mich mit Stolz. Außerdem wurden wir mit dem European Diversity Award ausgezeichnet und haben vor

Kurzem als erstes deutsches Unternehmen überhaupt den US-amerikanischen 2019 Catalyst Award für unser „Women in Management“-Projekt gewonnen. Melanie Kreis, unser Finanzvorstand, wird in den Listen der amerikanischen Zeitschriften Forbes und Fortune als eine der 100 mächtigsten Frauen der Welt geführt.

## Was waren die Schwerpunkte Ihrer Klima- und Umweltaktivitäten?

Im Fokus stand unter anderem die Verbesserung der Luftqualität in urbanen Räumen. Zum Beispiel haben wir unsere City-Hub-Lösung in weiteren europäischen Städten eingeführt und damit noch mehr Zustellfahrzeuge durch Lastenfahrräder ersetzt. Wir haben begonnen, konventionelle Motorroller durch Elektroroller zu ersetzen.

Inzwischen sind mehr als 9.000 StreetScooter, unser eigenes Elektrofahrzeug, auf europäischen Straßen im Einsatz. Seitdem wir den StreetScooter auch an Dritte verkaufen, wird die Liste unserer externen Kunden immer länger.

Unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz haben wir gegenüber dem Vergleichsjahr 2007 um einen weiteren Indexpunkt auf nunmehr 33 Prozent verbessert. Damit haben wir einen weiteren Meilenstein auf dem Weg zur Mission 2050 erreicht. Konzernweit nutzen wir vorwiegend Ökostrom aus erneuerbaren Energieträgern wie Wind, Wasserkraft, Solarkraft und Biomasse. Der Anteil ist bereits auf beachtliche 77 Prozent gestiegen. Außerdem haben wir Fortschritte bei vielen unterschiedlichen Initiativen gemacht, mit denen wir die Energieeffizienz verbessern und stärker auf alternative Energiequellen zurückgreifen wollen – von Elektro- und Erdgas-Lkw über hochmoderne Flugzeuge bis hin zu grünen Gebäudetechnologien. Auch was unseren Beitrag zum Schutz der Wälder angeht, sind wir weiter auf Kurs: Erneut haben wir gemeinsam mit Partnern eine Million Bäume gepflanzt.

Mit Blick in die Zukunft glaube ich, dass die Förderung synthetischer Kraft- und Brennstoffe auf Basis erneuerbarer Energien ein wichtiger Treiber für die Senkung der CO<sub>2</sub>-Belastung durch das Transportwesen sein wird. 2018 haben wir uns der Global Alliance Power Fuels angeschlossen, um die Erschließung globaler Märkte für





synthetische Kraft- und Brennstoffe zu unterstützen. Außerdem engagieren wir uns weiterhin bei der Entwicklung alternativer Treibstoffe für die Luftfahrt.

Würden Sie sagen, dass sich der Konzern für die Gesellschaft genauso einsetzt wie für die Umwelt?

Sicher. Wir folgen den Grundsätzen des UN Global Compact und unterstützen die Ziele der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung. Damit sind wir Teil eines gemeinschaftlichen internationalen Engagements für bessere Lebensperspektiven in aller Welt. Viele unserer Mitarbeiter engagieren sich in ihrer Freizeit in lokalen gesellschaftlichen oder ökologischen Projekten. Allein 2018 haben rund 123.000 Konzernmitarbeiter weltweit über 374.000 Stunden in eine Vielzahl von lokalen Projekten investiert.

Bemerkenswert ist die Arbeit unserer Katastropheneinsatzteams (DRTs) und unseres Katastrophenvorsorgeprogramms (GARD). Beide erfolgen in Zusammenarbeit mit den Vereinten Nationen und verdeutlichen die Wirksamkeit öffentlich-privater Partnerschaften im humanitären Engagement. Auch 2018 wurden wieder zahlreiche Einsätze und Workshops durchgeführt, die eindrucksvoll belegen, was unsere Logistikexperten als freiwillige Helfer bewirken können.

Mit unserem weltweiten GoTeach-Programm haben wir erneut geholfen, benachteiligten jungen Menschen bessere Chancen für den Berufseinstieg zu eröffnen. Außerdem haben wir im vergangenen Jahr unsere Flüchtlingsinitiative in das Programm integriert. Mit rund 4.000 Geflüchteten haben wir im Berichtsjahr einen Arbeitsvertrag geschlossen. Sie bauen sich ein neues Leben auf, leisten wertvolle Arbeit für uns und bereichern und stärken das gesellschaftliche Gefüge.

Laut UN Global Compact ist eine verantwortungsvolle Unternehmensführung wichtig, um Veränderungsprozesse anzustoßen. Würden Sie Ihr Unternehmen als



Wegbereiter des gesellschaftlichen Wandels bezeichnen?

Alle Unternehmen sollten Akteure des sozialen Wandels sein. In unserem Fall gibt es gute Beispiele für Fortschritte in Bereichen wie Menschenrechte, Umwelt und Gesellschaft. Dazu gehört auch die gerade erwähnte Flüchtlingsinitiative. Während die Medien in diesem Zusammenhang häufig von der „Flüchtlingsproblematik“ sprechen, haben wir ein positives Beispiel für Integration vorzuzeigen. In Bezug auf den Klimaschutz sind die ausbleibenden Fortschritte auf globaler politischer Ebene manchmal sehr frustrierend. Gleichwohl setzen wir uns weiter klare und ehrgeizige Vorgaben wie unsere Mission 2050 und verfolgen diese mit großer Disziplin und Entschlossenheit.

Sie klingen optimistisch!

Das bin ich. Sicher steht die Welt vor vielen Herausforderungen, aber vieles spricht für eine weiterhin positive Entwicklung. Nie zuvor gab es in Europa eine über 70-jährige Friedensperiode. Zudem ist seit 1990 die extreme Armut um mehr als die Hälfte gesunken, und die Lebenserwartung steigt. Schließlich sehe ich die beiden großen Entwicklungen unserer Zeit – die Globalisierung und die Digitalisierung – grundsätzlich positiv. Trotz der zunehmenden Kritik an der Globalisierung lassen sich die Wissensströme, die unsere heutige Weltwirtschaft und den technologischen Fortschritt antreiben, nicht aufhalten. Die einzige Antwort darauf ist eine noch stärkere Vernetzung. Die Chancen, die sich daraus ergeben, werden wir nutzen.

Unsere Vielfalt und unsere Vernetzung werden auch zukünftig den Weg für Innovation und Fortschritt bereiten und dazu beitragen, das Leben von Menschen in aller Welt zu verbessern. Davon bin ich fest überzeugt.



# „Wir haben als ein Team gehandelt. Das hat uns den Rücken gestärkt.“

**Javier Aleman,** Station Manager

DHL Global Forwarding

Puerto Rico



# → GEMEINSAM DEM STURM TROTZEN

Hurrikan Maria hinterließ auf Puerto Rico verheerende Schäden. Teams aus verschiedenen Bereichen hielten den Betrieb aufrecht, stellten die rechtzeitige Beförderung medizinischer Hilfsgüter sicher und leisteten humanitäre Hilfe vor Ort.

Nicht einmal 36 Stunden nachdem Hurrikan Maria mit zerstörerischer Kraft über Puerto Rico gewütet hatte, wurde im Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight wieder gearbeitet und sichergestellt, dass hochsensible medizinische Güter ihr Ziel erreichten. Unmittelbar nach der Wiedereröffnung des Flughafens von San Juan nahm auch Express den Betrieb wieder auf. Dadurch konnten wir ganze zwei Wochen bevor andere Anbieter zurück im Geschäft waren, Frachtkapazitäten von und nach Puerto Rico anbieten. Javier Aleman, Station Manager bei Global Forwarding, Freight berichtet, warum das Unternehmen seinen Kunden und den Menschen vor Ort helfen konnte, als andere noch nicht dazu in der Lage waren.

## **Herr Aleman, was ging Ihnen durch den Kopf, als der Hurrikan über Puerto Rico hinwegfegte?**

Meine Gedanken waren in erster Linie bei der Sicherheit und dem Wohlergehen unserer Mitarbeiter. Nachdem wir mit allen Kontakt aufgenommen und uns über ihre persönliche Lage informiert hatten, kümmerten wir uns erst einmal um ihre Grundversorgung mit Wasser, Lebensmitteln, Diesel, Generatoren, aber auch Kinderbetreuung. Wir handelten mit Tankstellen einen bevorzugten Service für unsere Mitarbeiter aus und organisierten über eine lokale Kantine Mahlzeiten. Diese ersten Maßnahmen erwiesen sich als äußerst wirksam, denn innerhalb von 36 Stunden waren die meisten zurück am Arbeitsplatz.



**Zwei Wochen vor der Konkurrenz haben Sie bereits Fracht und Hilfsgüter abgewickelt und sich in Einsätzen vor Ort engagiert. Wie haben Sie das geschafft?**

Erstens: Durch das Fokussieren auf das Wohlergehen unserer Mitarbeiter waren sie schnell wieder arbeitsfähig und in der Lage, auch anderen zu helfen. Zweitens: Wir waren vorbereitet. Unsere Erfahrungen mit Hurrikan Irma zwei Wochen zuvor hatten wir genutzt, um unseren Notfallplan zu überarbeiten. Als essenziell erwiesen sich dabei vor allem die neuen Vereinbarungen mit Treibstofflieferanten. Drittens: Wir konnten uns auf die Stärke unseres globalen Netzwerks verlassen. Für Katastrophen wie diese hat DHL Express eine „Last out - First in“-Leitlinie. Tatsächlich waren unsere Flugzeuge die einzigen, die San Juan unmittelbar nach der Wiedereröffnung des Flughafens anfliegen. Unsere Teams haben in Puerto Rico Herausragendes geleistet. Auch Kollegen von DHL Supply Chain und DHL Customer Solutions & Innovation leisteten tatkräftige Unterstützung für unsere Kunden. Nicht zuletzt war eines unserer Katastropheneinsatzteams (DRTs) für humanitäre Hilfe vor Ort. Und was mich ebenfalls sehr beeindruckt hat, war die schier unglaubliche Menge an Hilfsgütern, die von unseren Kollegen vor allem in den USA gespendet wurden. Dieser Zusammenhalt aller Teams hat uns den Rücken gestärkt.

**Was erfüllt Sie im Nachhinein mit dem größten Stolz?**

Sehr viele Kollegen aus allen Teilen unseres Konzerns boten ihre Hilfe an, worüber ich mich sehr gefreut habe. Außerdem erhielten wir Dankeschreiben von mehreren großen Kunden aus dem Gesundheitssektor – und einer Mutter, deren Säugling mit unserer Hilfe gerade noch rechtzeitig mit lebenswichtigen medizinischen Produkten versorgt werden konnte. Zahlreiche Mitarbeiter waren in die Hilfsaktionen eingebunden und packten selbst mit an, um Familien in Not im ganzen Land zu helfen. Einige der Hilfsorganisationen in Puerto Rico erhalten noch heute Unterstützung durch uns. Ich könnte noch mehr aufzählen! Im Nachblick wissen wir, dass wir jede noch so kritische Situation im Team meistern können. Ich bin einfach stolz, Teil dieser Gemeinschaft zu sein.

## KONZERN

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| <b>Nichtfinanzieller Bericht</b> | <b>12</b> |
| <b>Geschäft &amp; Produkte</b>   | <b>13</b> |
| Leistungsfähige Organisation     | 13        |
| Wirtschaftliche Leistung         | 14        |
| Nachhaltige Produkte             | 15        |
| Zufriedene Kunden                | 16        |
| <b>Innovationen</b>              | <b>17</b> |
| <b>Leitung &amp; Steuerung</b>   | <b>19</b> |
| Vorstand                         | 19        |
| Aufsichtsrat                     | 20        |
| <b>Strategische Ausrichtung</b>  | <b>21</b> |
| Stakeholder-Dialog               | 25        |
| Mitglied- und Partnerschaften    | 27        |
| Externe Bewertung                | 28        |

## NICHTFINANZIELLER BERICHT ✓

Mit unserem Produkt- und Dienstleistungsspektrum und der nahezu weltweiten Präsenz leisten wir einen Beitrag zum Welthandel und 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.

### GESCHÄFTSMODELL

Der Konzern Deutsche Post DHL Group ist ein Anbieter für Logistik und Briefkommunikation, der im Berichtsjahr in vier operative Unternehmensbereiche gegliedert war: Post - eCommerce - Parcel, Express, Global Forwarding, Freight sowie Supply Chain. Interne Dienstleistungen sind konzernweit in den Global Business Services gebündelt. Aufgaben der Konzernführung werden im Corporate Center wahrgenommen. Im April 2018 wurde das neue Vorstandsressort Corporate Incubations geschaffen, in dem innovative Produkte wie unser Elektrofahrzeug StreetScooter weiterentwickelt und Lösungen im Bereich der Automatisierung und Digitalisierung entwickelt werden.

### PRODUKTE

Wir bieten integrierte Dienstleistungen und maßgeschneiderte, kundenbezogene Lösungen für den Transport von Briefen, Waren und Informationen. Im Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel erbringen wir Dienstleistungen rund um Briefe und Pakete und sind Spezialist für Dialogmarketing. 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.

Ausführlich berichten wir über das Geschäftsmodell und den Geschäftsverlauf im Konzernlagebericht.

 Geschäftsbericht 2018, Seite 12 ff.



## KONZERN

# UNSER ANSPRUCH: ERSTE WAHL ALS ANBIETER, ARBEITGEBER UND INVESTMENT

## GESCHÄFT & PRODUKTE ✓

Deutsche Post DHL Group ist ein börsennotiertes Unternehmen mit der Konzernzentrale in Bonn, Deutschland. Unter den beiden Marken Deutsche Post und DHL erbringen wir Leistungen in der Logistik und Briefkommunikation.

In mehrfacher Hinsicht leisten wir einen Beitrag zum gesellschaftlichen und individuellen Wohlstand. Mit rund 550.000 Mitarbeitern zählen wir zu den weltweit größten Arbeitgebern in der Transport- und Logistikbranche. Mit unserer wirtschaftlichen Leistung leisten wir auch einen Beitrag für die Gesellschaft.

- Als Katalysator für den Welthandel: Wir schaffen mit unseren globalen Logistiknetzen die Voraussetzung dafür, dass Unternehmen und Menschen am Welthandel teilnehmen können.
- Als indirekter Wirtschaftsfaktor: Mit unseren Standorten, unseren Mitarbeitern und den Lieferanten tragen wir auch zur wirtschaftlichen Entwicklung von Regionen bei.

Dank unserer stabilen Wirtschaftslage können wir unser Engagement in der Unternehmensverantwortung fortführen und ausbauen.

## Leistungsfähige Organisation

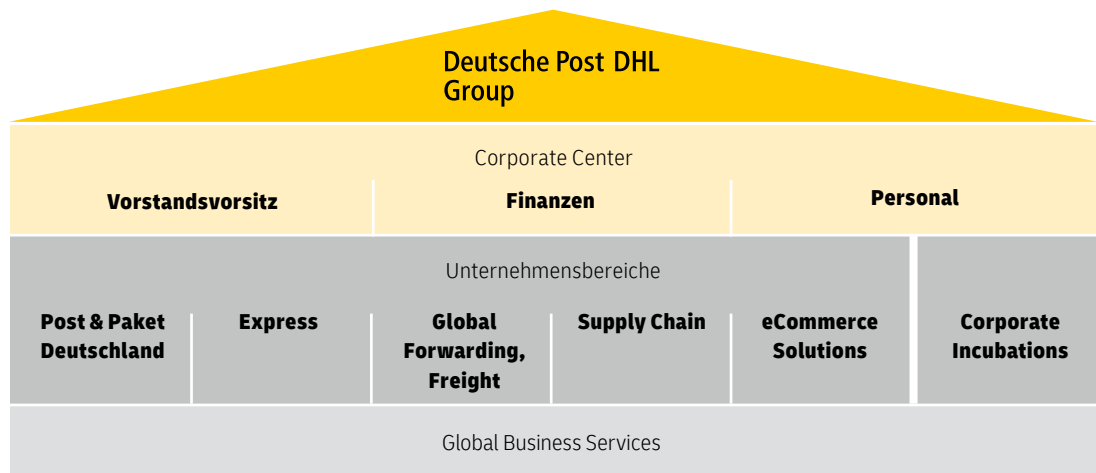
Der Konzern Deutsche Post DHL Group war 2018 in vier operative Unternehmensbereiche gegliedert, die durch eigene Zentralen gesteuert werden. Interne Dienstleistungen sind konzernweit im Bereich Global Business Services gebündelt, dazu zählen unter anderem Corporate Procurement, IT Services, Insurance & Risk Management sowie Corporate Real Estate. Aufgaben der Konzernführung werden im Corporate Center – hierunter fassen wir Vorstandsvorsitz, Finanzen und Personal – wahrgenommen.

Im April 2018 wurde das neue Vorstandsressort Corporate Incubations geschaffen. Unter der Leitung von Dr. Thomas Ogilvie werden hier innovative Produkte wie der StreetScooter und Lösungen im Bereich der Automatisierung und Digitalisierung entwickelt.

Mit Wirkung vom 1. Januar 2019 wurde das Leistungsangebot des Unternehmensbereichs Post - eCommerce - Parcel in zwei Unternehmensbereiche gegliedert: Das nationale Geschäft wird nun im Unternehmensbereich Post & Paket Deutschland unter der kommissarischen Leitung von Dr. Frank Appel erbracht, das internationale Geschäft im neu geschaffenen Unternehmensbereich eCommerce Solutions unter der Leitung von Ken Allen. Zudem behält Ken Allen weiterhin die Verantwortung für Customer Solutions & Innovations. Zeitgleich übernimmt John Pearson die Leitung des Unternehmensbereichs Express.

→ Seite 11

## Organisationsstruktur Konzern ab 1. Januar 2019



## Wirtschaftliche Leistung

Im Berichtsjahr haben wir einen Umsatz von 61.550 Millionen Euro und ein Ergebnis vor Steuern (EBIT) von 3.162 Millionen Euro erwirtschaftet. [↗ Geschäftsbericht 2018, Seite 40 ff.](#)

Mit Deutsche Post und DHL vereint unser Konzern zwei der wertvollsten Marken unter einem Dach: Im Top-100-Ranking der wertvollsten Marken der Welt belegt DHL mit einem Markenwert von 20,6 Milliarden US-Dollar den 62. Platz. Deutsche Post wird auf Rang 21 im German-Top-50-Ranking mit einem Markenwert von 3,6 Milliarden US-Dollar geführt.

### 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. Im Berichtsjahr beliefen sich unsere Ertragssteuerzahlungen auf 579 Millionen Euro.

Aus dieser Verantwortung heraus verfolgen wir eine konservative Steuerstrategie. Tochtergesellschaften, die wir als global agierendes Unternehmen auch in sogenannten Niedrigsteuerrändern 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 werden, um ihnen entgegenwirken zu können, nationale und internationale steuerliche Compliance-Anforderungen befolgt werden und somit eine ordnungsgemäße Besteuerung konzernweit erfolgt.

### Dividendenausschüttung

Im Berichtsjahr haben wir eine Dividendensumme in Höhe von 1.409 Millionen Euro für das Geschäftsjahr 2017 an unsere Aktionäre nach dem Beschluss in der Hauptversammlung am 27. April 2018 ausgeschüttet. Über den Dividendenvorschlag für das Geschäftsjahr 2018 berichten wir im Konzernlagebericht. [↗ Geschäftsbericht 2018, Seite 42 ff.](#)

### Personalaufwand

Im Berichtsjahr betrug der Personalaufwand 20.825 Millionen Euro – das entspricht 33,8 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 846 Millionen Euro zum Personalaufwand beitrugen. Nähere Angaben zu den Altersversorgungsplänen weisen wir im Anhang zum Konzernabschluss aus. [↗ Geschäftsbericht 2018, Seite 132 ff.](#)

Gemessen am Gesamtpersonalaufwand entspricht die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat einem Anteil von 0,07 Prozent. Die Vergütung der aktiven Mitglieder des Vorstands belief sich 2018 auf insgesamt 11,37 Millionen Euro, für den Aufsichtsrat betrug sie 2,73 Millionen Euro. Die aktienbasierte Vergütung ist hierin enthalten. Ausführliche Informationen über die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat werden im Konzernlagebericht dargestellt. [↗ Geschäftsbericht 2018, Seite 25 ff.](#)

### 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. [→ Seite 96](#) Unsere Ausgaben für Investitionen beliefen sich im Berichtsjahr auf 2.648 Millionen Euro. Über die Investitionen im Konzern berichten wir ausführlich im Konzernlagebericht 2018.

[↗ Geschäftsbericht 2018, Seite 46 ff.](#)

### Nachhaltige Produkte

Unsere Marken Deutsche Post und DHL repräsentieren ein vielfältiges Portfolio an Produkten und Dienstleistungen. Entsprechend unserem Handlungsauftrag, Menschen zu verbinden und ihr Leben zu verbessern, bieten wir mit unseren Produkten und Dienstleistungen auch einen gesellschaftlichen Mehrwert, insbesondere in den Bereichen Gesundheit, globale Infrastruktur und Umwelt.

- **Gesundheit:** Mit unserem globalen Netzwerk für Luft- und Seefrachtversand, dem Straßentransport von temperaturempfindlichen medizinischen Produkten und Geräten sowie Pharmadepots auf der ganzen Welt stellen wir unseren Kunden eine ausgefeilte Kühlkettenlogistik zur Verfügung. Weltweit verbessern wir die Patientensicherheit und retten Leben.

Im Berichtsjahr haben wir ein Kompetenzzentrum für humanitäre Logistik in Dubai, Vereinigte Arabische Emirate, aufgebaut, um unsere globalen Aktivitäten in diesem Bereich zu bündeln. Auf Basis einer digitalen 4PL/Control-Tower-Lösung ermöglichen wir unseren Kunden eine reibungslose Abwicklung ihrer humanitären Lieferungen, vor allem in den Mittleren Osten und nach Afrika. Die Eröffnung des Zentrums fand im Februar 2019 statt.

- **Umwelt:** Wir erweitern unsere umweltfreundliche Produktpalette und Logistiklösungen, mit denen wir unsere Kunden und Transportpartner dabei unterstützen, die Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die Umwelt zu verringern.
- **Infrastruktur:** Wir ermöglichen den globalen Austausch von Post- und Warensendungen, auch in entlegene oder nur schwer zugängliche Gebiete, und sorgen für sichere digitale Kommunikation. Im Rahmen unserer Programme für das Katastrophenmanagement ist unser globales Netzwerk in das humanitäre System der Vereinten Nationen eingebunden.

#### Produkte mit Mehrwert (Auswahl)



##### Gesundheit

- DHL Air or Ocean Thermonet
- DHL Freight Coldchain
- DHL Medical Express

[↗ www.dhl.com/coldchain](http://www.dhl.com/coldchain)



##### Umwelt

- CO<sub>2</sub> Reports
- CO<sub>2</sub> Neutral
- Grüne Lösungen

[↗ www.dhl.com/gogreen](http://www.dhl.com/gogreen)

## Zufriedene Kunden sind unser Ziel

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

### Kontinuierliche Verbesserung unserer Leistung

Ein wirkungsvolles Werkzeug zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung ist die an Six Sigma, Lean und Change Management angelehnte 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.

In den Performance-Dialogen richten wir 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. Weitere 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 schaffen wir ein gemeinsames

### Fakten zu FIRST CHOICE<sup>1</sup>

**2006** konzernweit eingeführt

Rund **36.000** Führungskräfte und Mitarbeiter geschult

**> 29.000** Verbesserungsinitiativen implementiert

**> 170.000** Mitarbeiter in tägliche Performance-Dialoge eingebunden

**> 170** Kundenzufriedenheitsstudien beauftragt und analysiert

<sup>1</sup> Nicht geprüft.

Verständnis für die Ziele und den Nutzen der kontinuierlichen Verbesserung und legen damit den Grundstein für ein effektives, auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmtes Innovationsmanagement. Im Rahmen systematischer Befragungen messen wir die Zufriedenheit unserer Kunden. Wichtige Anhaltspunkte gibt uns zudem die Analyse von Kundenbeschwerden.

### Servicequalität der Unternehmensbereiche

**Post - eCommerce - Parcel:** Rund 93 Prozent der Briefe innerhalb Deutschlands erreichten im Berichtsjahr den Empfänger bereits am nächsten Werktag (E+1). Auch im internationalen Versand zählen wir zur Spitzengruppe der Postunternehmen. Pakete wurden in rund 82 Prozent der Fälle am nächsten Werktag zugestellt. Die durchschnittliche Wochenöffnungszeit unserer rund 27.000 Verkaufsstellen betrug 54 Stunden. 94,3 Prozent der Kunden waren dort mit Qualität und Service zufrieden. 93,5 Prozent der Kunden wurden innerhalb von drei Minuten bedient.

### Daten & Fakten

Briefversand

**57 Mio.** Briefsendungen je Werktag

**93%** E+1, 95% E+2

Paketversand

Rund **5 Mio.** Pakete je Werktag

**82%** erreichen den Empfänger am nächsten Werktag

## Daten & Fakten

Rund **955.000** internationale  
Sendungen täglich

Standorte sind nach ISO 9001:2015 zertifiziert,  
davon rund 290 Standorte nach TAPA zertifiziert

**Express:** Kontinuierlich verbessern wir unseren Service, um Zusagen gegenüber unseren Kunden einzuhalten und stets die bestmögliche Qualität zu liefern. Wir setzen verschiedene Programme ein, um die sich ständig ändernden Kundenanforderungen zu verfolgen. Unsere Führungskräfte treten mit unzufriedenen Kunden in den Dialog. In Zentren zur Qualitätskontrolle verfolgen wir Sendungen weltweit und passen unsere Abläufe dazu dynamisch an. Betriebliche Sicherheit, die Einhaltung von Standards sowie die Servicequalität unserer Standorte werden in Zusammenarbeit mit Behörden regelmäßig überprüft.

**Global Forwarding, Freight:** Anhand von Kundenrückmeldungen verbessern wir kontinuierlich unser Angebot im Geschäftsfeld Global Forwarding. Im Berichtsjahr wurden 200 „Customer Improvement Projects“ angestoßen. Auch die operative Entwicklung wird stetig überwacht und durch regelmäßige Initiativen angepasst. Im Geschäftsfeld Freight haben wir die Kundenzufriedenheitsbefragung auf 30 Länder ausgeweitet sowie über 200 Initiativen umgesetzt.

## Daten & Fakten

**13,2 Mio. m<sup>2</sup>** Lagerfläche  
(eigene oder angemietete in 2017) in der Kontraktlogistik

**Supply Chain:** Standardisierte Abläufe und Lösungen und Qualitäts-  
experten an allen Standorten stellen sicher, dass wir die Erwartungen  
unserer Kunden erfüllen oder übertreffen. Einen enormen Einfluss  
auf die Zufriedenheit und Loyalität unserer Kunden haben im Fall der  
Unzufriedenheit die sofort eingeleiteten Folgemaßnahmen.

## Daten & Fakten

Rund **4 Mio. t** Luftfracht

**> 3 Mio. TEU<sup>1</sup>** Seefracht

<sup>1</sup> Twenty Foot Equivalent = Zwanzig-Fuß-Container-Einheit

## VORSPRUNG DURCH INNOVATIONEN

In allen Wirtschaftszweigen werden mit hoher Geschwindigkeit neue Geschäftsmodelle vor allem im Zusammenhang mit der digitalen Transformation entwickelt. Innovationen sind der Motor unserer Branche und ein bedeutender Faktor, mit dem wir unsere Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit ausbauen und gleichzeitig Mehrwert für unsere Kunden schaffen können.

Im neu geschaffenen Vorstandsressort Corporate Incubations bündeln wir Projekte, die sich mit der Neuentwicklung von Geschäftsmodellen befassen, wie zum Beispiel dem Vertrieb unseres Elektrofahrzeugs StreetScooter an Dritte. Über das Start-Up Lab bieten wir unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre Ideen für neue Geschäftsideen einzubringen. Ein Erfolgsbeispiel dafür ist das Projekt TRAILAR zur Ausrüstung von Lkw und Anhängern mit stromerzeugenden Solarmatten.



„Nachhaltige Ergebnisse ermöglichen uns Investitionen in Mitarbeiter und Infrastruktur – die Basis für Fortschritt und Wachstum.“

#### Ken Allen

Vorstandsmitglied  
DHL eCommerce Solutions



Der Bereich Customer Solutions & Innovations stößt gemeinsam mit den Unternehmensbereichen und relevanten Stakeholder-Gruppen – Kunden, Lieferanten und Experten aus Wissenschaft und Forschung – kontinuierlich Innovationen und technische Lösungen an, aus denen marktreife Konzepte hervorgehen. Als Plattform für den Austausch nutzen wir unsere Innovation Center in Europa (Troisdorf bei Bonn) und Asien (Singapur). Ein weiteres befindet sich in den USA (Chicago) im Bau; die Eröffnung ist für Sommer 2019 geplant.

➔ [www.dpdhl.de/innovation-center](http://www.dpdhl.de/innovation-center)

Auf Basis verfügbarer Technologien bauen wir die Automatisierung der Logistikprozesse aus, machen Logistikketten sicherer und stabiler und verbessern die CO<sub>2</sub>-Effizienz. Davon profitieren nicht zuletzt unsere Mitarbeiter, zu deren Entlastung wir die Innovationen auch einsetzen.

## Trendberichte und Studien 2018

### „Artificial Intelligence in Logistics“

Perspektiven und Anwendungsbeispiele für die Integration von Künstlicher Intelligenz in Lieferketten ➔ [www.logistics.dhl/ai](http://www.logistics.dhl/ai)

### „The Logistics Transport Evolution: The Road ahead“

Neue Technologien als entscheidender Faktor für die Entwicklung des Transportsektors ➔ [www.dpdhl.de/investitionen-landtransport](http://www.dpdhl.de/investitionen-landtransport)

### „Logistics Trend Radar 2018“

Analyse von 28 Schlüsseltrends, die die Logistik in den nächsten fünf bis zehn Jahren verändern könnten ➔ [www.dpdhl.de/trend-radar2018](http://www.dpdhl.de/trend-radar2018)

### „Shortening the Last Mile: Winning Logistics Strategies in the Race to the Urban Consumer“

Die vier wesentlichen Trends für die Zustellung an Endkunden in Ballungsgebieten ➔ [www.dpdhl.de/letzte-meile2018](http://www.dpdhl.de/letzte-meile2018)

**Digitalisierung der Lieferketten:** Kollaborative Roboter zur Kommissionierung, Anwendungen im Bereich der künstlichen Intelligenz und selbst-fahrende Fahrzeuge erproben wir bereits in der Praxis. Hauptgründe für Investitionen in diesem Bereich sind die Produktions- und Kapazitätssteigerungen sowie die Entlastung der Mitarbeiter.

➔ [www.dpdhl.de/digitalisierung-lieferketten](http://www.dpdhl.de/digitalisierung-lieferketten)

**Künstliche Intelligenz (KI) ⓘ:** Die Logistikdaten sind ein Frühindikator für die Entwicklung des Handels und der Weltkonjunktur. Mithilfe der KI werten wir diese Daten global aus und gewinnen wertvolle Informationen, die wir im DHL Global Trade Barometer vierteljährlich für Entscheidungen über Investitionen oder Lieferketten zur Verfügung stellen. ➔ [www.dpdhl.de/ki-dhl-ibm](http://www.dpdhl.de/ki-dhl-ibm)

### Big Data, Predictive Analytics, Algorithmen ⓘ:

Diese Technologien kommen in unserem Produkt Resilience360 zur Überwachung von Lieferketten zum Einsatz. Potenzielle Störfälle werden fast in Echtzeit identifiziert und gesteuert. Mit der Resilience360-App steht unseren Kunden dieses Tool nun auch zur Nutzung auf dem Smartphone zur Verfügung. ➔ [www.dpdhl.de/resilience-konferenz](http://www.dpdhl.de/resilience-konferenz)

**Blockchain ⓘ:** In einem Testverfahren werden mithilfe dieser Technologie Datensätze in die pharmazeutische Lieferkette integriert. Durch die Blockchain kann jedes Medikament anhand seiner vorgegebenen Seriennummer von der Herstellung bis zum Verbrauch eindeutig identifiziert und verfolgt werden, um Fälschungen von Arzneimitteln zu verhindern. ➔ [www.logistics.dhl/blockchain](http://www.logistics.dhl/blockchain)

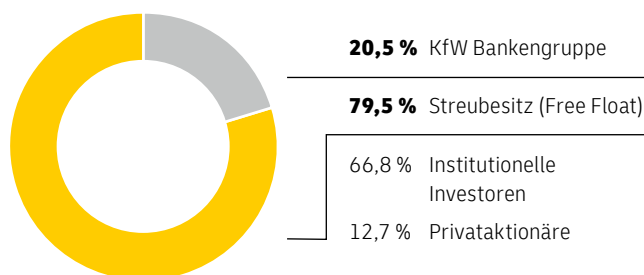


## LEITUNG & STEUERUNG ✓

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 Risikomanagement sowie die Compliance des Unternehmens. Die im Aufsichtsrat schwerpunktmäßig diskutierten Themen und Entscheidungen im Berichtsjahr werden im Bericht des Aufsichtsrats dargestellt. [↗ Geschäftsbericht 2018, Seite 74 ff.](#)

Zum 31. Dezember 2018 betrug unser Grundkapital 1.236,5 Millionen Euro, eingeteilt in ebenso viele auf den Namen lautende Stückaktien (Aktien ohne Nennbetrag). Jede Aktie gewährt in der Hauptversammlung je eine Stimme. Keinem Aktionär und keiner Aktionärsgruppe stehen Sonderrechte zu, insbesondere solche, die Kontrollbefugnisse verleihen.

### Aktionärsstruktur zum 31. Dezember 2018



### 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.

[↗ www.dpdhl.de/governance](http://www.dpdhl.de/governance)

### Veränderungen im Berichtsjahr

Im April 2018 hat Dr. Frank Appel zusätzlich die kommissarische Leitung des Unternehmensbereichs Post - eCommerce - Parcel übernommen. Im Juni 2018 legte Dr. h.c. Jürgen Gerdes sein Vorstandsmandat nieder und Dr. Thomas Ogilvie übernahm zusätzlich die Verantwortung für das Vorstandsressort Corporate Incubations.

Mit Wirkung vom 1. Januar 2019 wurde das Vorstandsressort Post - eCommerce - Parcel in zwei Ressorts gegliedert: Post & Paket Deutschland unter der kommissarischen Leitung von Dr. Frank Appel sowie DHL eCommerce Solutions unter der Leitung von Ken Allen. Zeitgleich übernahm John Pearson die Verantwortung für das Vorstandsressort Express.

## Vorstandsmitglieder (Stand 1. Januar 2019)

### Konzernfunktionen

|                                                                                                                                                 |                                                                                                           |                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dr. Frank Appel</b><br>Vorstandsvorsitz<br>Global Business Services<br><br>Geboren 1961<br>Mitglied seit Nov. 2002<br>Bestellt bis Okt. 2022 | <b>Melanie Kreis</b><br>Finanzen<br><br>Geboren 1971<br>Mitglied seit Okt. 2014<br>Bestellt bis Jun. 2022 | <b>Dr. Thomas Ogilvie</b><br>Personal, Arbeitsdirektor<br>Corporate Incubations<br><br>Geboren 1976<br>Mitglied seit Sept. 2017<br>Bestellt bis Aug. 2020 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Unternehmensbereiche

|                                                                          |                                                                                                                         |                                                                                                              |                                                                                                         |                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dr. Frank Appel</b><br>Post & Paket<br>Deutschland<br>(kommissarisch) | <b>Ken Allen</b><br>DHL eCommerce<br>Solutions<br><br>Geboren 1955<br>Mitglied seit Feb. 2009<br>Bestellt bis Jul. 2022 | <b>John Gilbert</b><br>Supply Chain<br><br>Geboren 1963<br>Mitglied seit März 2014<br>Bestellt bis März 2022 | <b>John Pearson</b><br>Express<br><br>Geboren 1963<br>Mitglied seit Jan. 2019<br>Bestellt bis Dez. 2021 | <b>Tim Scharwath</b><br>Global Forwarding,<br>Freight<br><br>Geboren 1965<br>Mitglied seit Jun. 2017<br>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.

Im Berichtsjahr endete planmäßig die Amtszeit des Aufsichtsratsvorsitzenden Prof. Dr. Wulf von Schimmelmann mit Ablauf der Hauptversammlung am 24. April 2018. Dr. Nikolaus von Bomhard wurde vom Aufsichtsrat als dessen Nachfolger benannt. Zwei Vertreter der Anteilseigner wurden im Wege der Einzelabstimmung in der Hauptversammlung gewählt: Dr. Günther Bräunig, Vorsitzender des Vorstands der KfW Bankengruppe, und Dr. Mario Daberkow, Mitglied des Vorstands der Volkswagen Financial Services AG. Alle Informationen zur Hauptversammlung inklusive der Lebensläufe und Abstimmungsergebnisse stehen auf der Konzern-Website zur Verfügung. Die Frauenquote im Aufsichtsrat beträgt 35 Prozent. [www.dpdhl.de/hauptversammlung](http://www.dpdhl.de/hauptversammlung)

### Fakten zum Aufsichtsrat

#### Vorsitz

Dr. Nikolaus von Bomhard



#### 10 Aktionärsvertreter



#### 10 Arbeitnehmervertreter

#### 6 Ausschüsse

- Präsidialausschuss
- Finanz- und Prüfungsausschuss
- Personalausschuss
- Vermittlungsausschuss
- Nominierungsausschuss
- Strategiausschuss

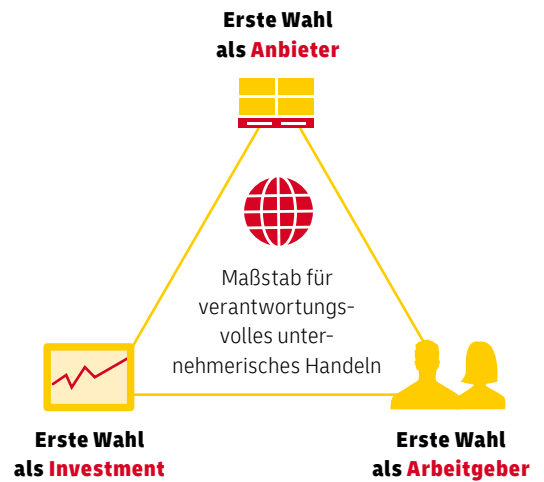
## STRATEGISCHE AUSRICHTUNG ✓

Unsere Konzernstrategie ist auf Nachhaltigkeit und unternehmerische Verantwortung ausgerichtet. Wir haben den Anspruch, sowohl den Anforderungen des operativen Geschäfts und den Interessen unserer Stakeholder als auch den Bedürfnissen von Umwelt und Gesellschaft gerecht zu werden. Unser zentrales Ziel: Wir wollen zur ersten Wahl als Anbieter, Arbeitgeber und Investment werden und zum Maßstab für verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln.

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.

↗ Geschäftsbericht 2018, Seite 19 ff.

### Ziele der Konzernstrategie



Als langjähriger Partner unterstützen wir die Ziele der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung (SDGs). Fünf dieser Ziele reflektieren unsere Verantwortung in besonderer Weise:



#### SDG 4 Hochwertige Bildung

Mit umfangreichen Weiterbildungsangeboten bieten wir unseren Mitarbeitern lebenslange Entwicklungsmöglichkeiten. Weltweit verbessern wir gemeinsam mit Partnerorganisationen die Berufschancen junger Menschen.

#### SDG 8 Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum

Indem wir den globalen Handel erleichtern, wirtschaftliches Wachstum fördern und weltweit Arbeitsplätze schaffen, tragen wir dazu bei, Menschen zu verbinden und ihr Leben zu verbessern.

#### SDG 11 Nachhaltige Städte und Gemeinden

Mit nachhaltigen Logistiklösungen und sauberen Abhol- und Zustellkonzepten verbessern wir die Luftqualität in urbanen Räumen. Durch unser Engagement im Katastrophenmanagement sowie für geflüchtete Menschen fördern wir nachhaltige Gemeinschaften.

#### SDG 13 Maßnahmen zum Klimaschutz

Mit unserem ambitionierten Klimaziel Mission 2050 und grünen Logistiklösungen tragen wir zum Erreichen der Ziele des Pariser Klimaschutzabkommens (COP 21) bei.

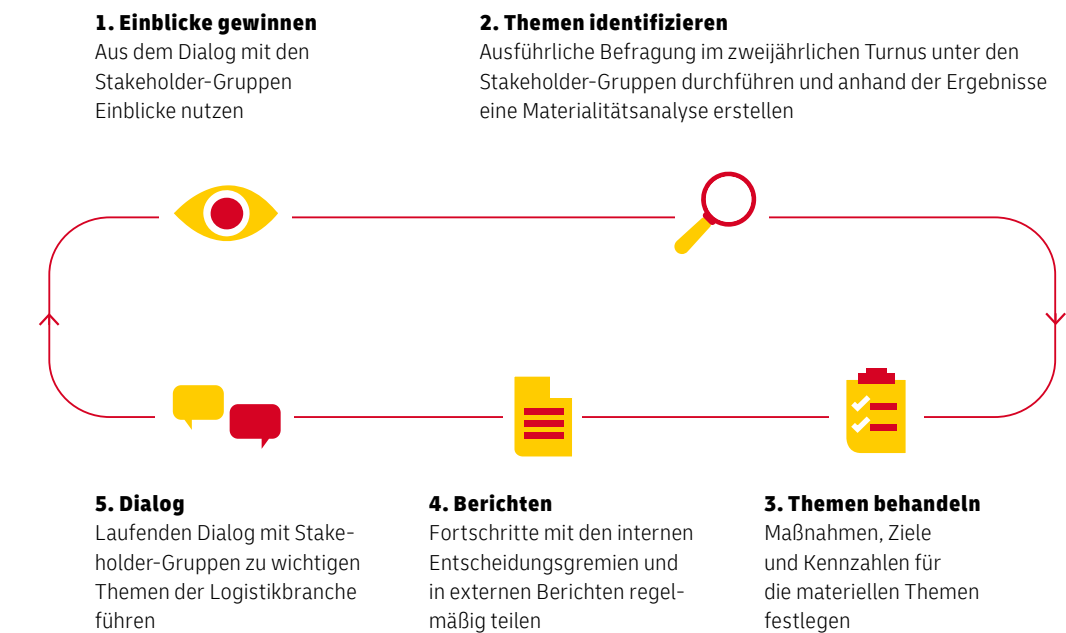
#### SDG 17 Partnerschaften zur Erreichung der Ziele

Partner- oder Mitgliedschaften mit oder 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.

### Steuerung der strategischen Ausrichtung

Unser Anspruch ist, kontinuierlich unsere Performanz zu steigern und die Erwartungen der Stakeholder-Gruppen an unser Unternehmen in sozialen und ökologischen Fragen zu berücksichtigen. Mit einem mehrstufigen Managementprozess ermöglichen wir kontinuierliche Verbesserungen und identifizieren frühzeitig neue Themenfelder, die für unsere Aktivitäten bedeutsam werden könnten.

### Managementprozess der Unternehmensverantwortung

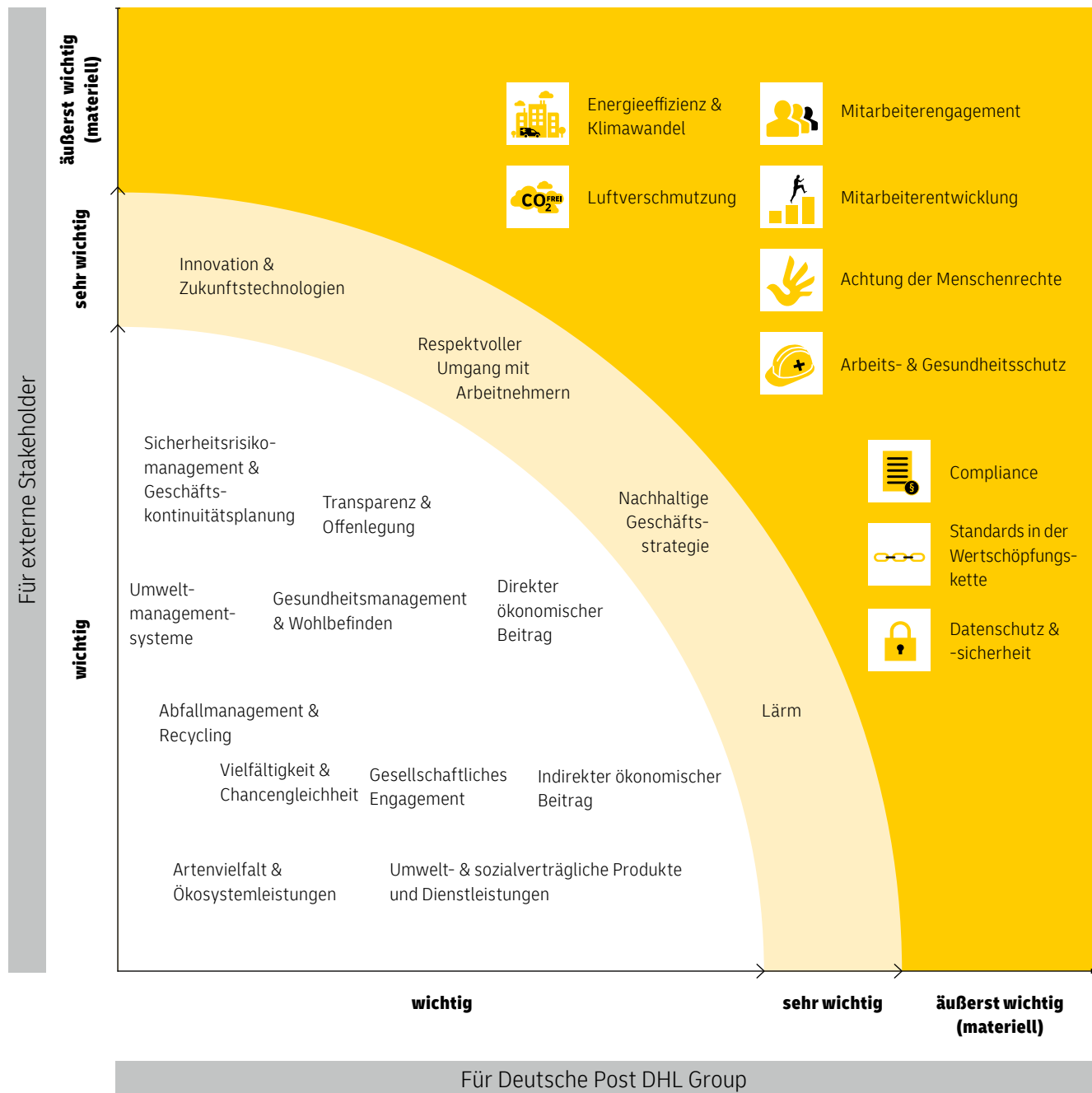


### Prozess der Materialitätsanalyse

Im Jahr 2017 hatten wir auf Basis der GRI G4 Leitlinien die Ergebnisse der Materialitätsanalyse 2015 und unsere materiellen Themen gemeinsam mit unseren Stakeholdern in qualitativen Interviews überprüft. 2019 werden wir diesen Prozess auf Grundlage der GRI Standards wiederholen.



## Wesentliche Themen in der Logistik ✓



### Steuerung der materiellen Themen

Das Corporate Center und die Global Business Services legen die Standards für die verantwortliche Unternehmensführung fest und verankern diese in den Konzernrichtlinien. Die Unternehmensbereiche sind verantwortlich, die Kundenanforderungen mit unseren strategischen und ethischen Grundsätzen zu verknüpfen und den Verhaltenskodex für Lieferanten in ihren Vertragsbeziehungen zu verankern. Mit klaren Governance-Strukturen, Managementsystemen, Steuerungsgrößen 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.

## Gremien der Unternehmensverantwortung

### HR Board

**Vorsitz:** Dr. Thomas Ogilvie

#### Untergremien:

ER Forum  
Diversity Council

### Aufgabe

Konzernweite Steuerung sämtlicher Personalthemen

- ER Forum: steuert Ausgestaltung der Menschenrechte in Mitarbeiterbeziehungen.
- Diversity Council: verfolgt Fortschritt im Diversity Management.

### Operations Board

**Vorsitz:** Dr. Frank Appel

#### Untergremien:

Occupational Health & Safety (OHS) Committee

### Aufgabe

Überwacht u. a. auch die Entwicklung der Arbeitsschutzkennzahlen.

- OHS Committee: Entscheidungen vorbereiten, bereichsübergreifende Standards und Regelungen im Arbeitsschutz definieren, Unfallschwerpunkte analysieren, Präventionsmaßnahmen entwickeln.

### GoGreen Sponsors Board

**Vorsitz:** Dr. Frank Appel

#### Untergremien:

GoGreen Working Group

### Aufgabe

Entscheidet über die Umsetzung der Umweltstrategie

Umweltschutzthemen werden auch in den Sitzungen des Konzernvorstands diskutiert.

### Responsible Business Practice (RBP) Council

**Vorsitz:** Prof. Dr. Christof Ehrhart  
(bis Dez. 2018), Jill Meiburg  
(ab Jan. 2019)

#### Untergremien:

RBP Working Group

### Aufgabe

Entscheidet zu Themen der verantwortlichen Unternehmensführung, stellt strategisches Vorgehen und entsprechende Standards für eine verantwortungsvolle Geschäftspraxis sicher.

### Sustainability Advisory Council

**Vorsitz:** Melanie Kreis

### Aufgabe

Mitglieder sind unabhängige Experten und Vordenker aus verschiedenen Disziplinen (Wissenschaft, Wirtschaft, humanitäre Gemeinschaft, Umwelt, Logistik, Politik, Medien und Ethik); Vorsitz: Melanie Kreis

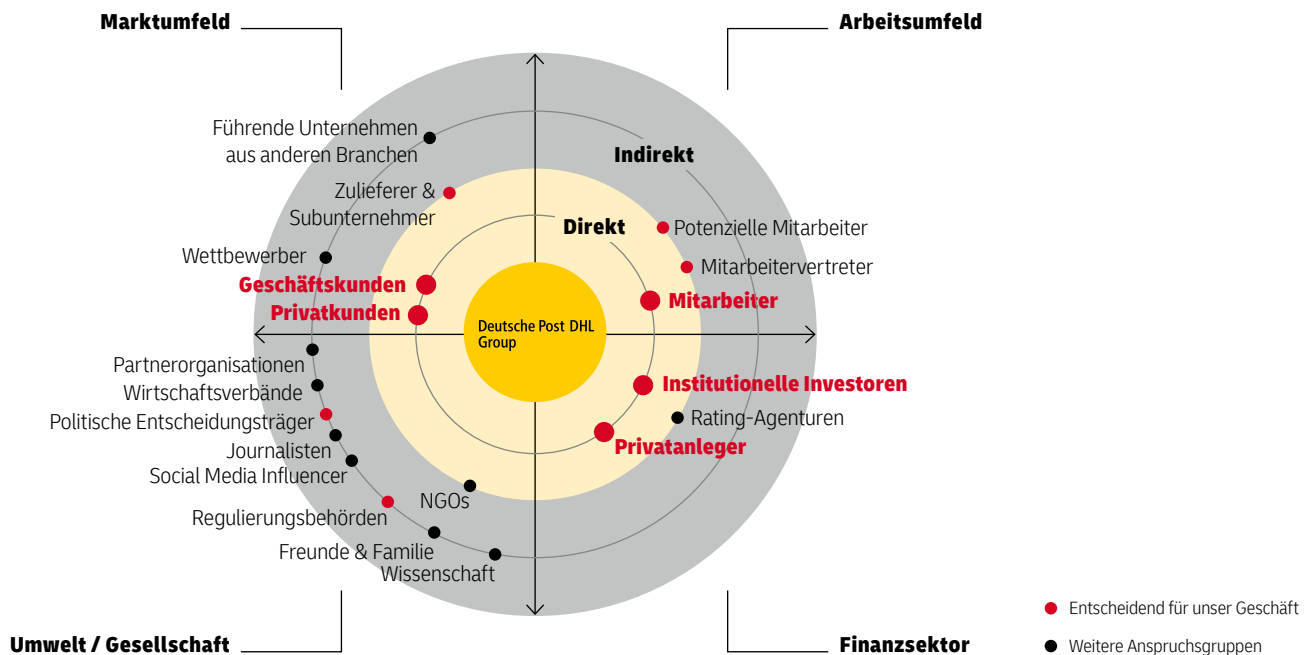
Schwerpunkte der beiden Sitzungen im Berichtsjahr:

- Auswirkungen der digitalen Transformation auf die CR-Themenfelder
- Bedeutung des Mitarbeiterengagements für den Unternehmenserfolg

## Im Dialog mit unseren Stakeholdern

Der regelmäßige, offen und konstruktiv geführte Austausch mit unseren Stakeholdern – vor allem Kunden, Mitarbeitern und Investoren – ist Teil unseres strategischen Managementprozesses. Gemeinsam entwickeln wir darin Lösungsansätze für zukünftige gesellschaftliche und unternehmerische Herausforderungen, die wir als materiell für unser Unternehmen einstufen.

### Stakeholder-Gruppen von Deutsche Post DHL Group



Unsere Dialogformate basieren auf unserer Stakeholder-Engagement-Richtlinie, die dem internationalen Stakeholder Engagement Standard AA1000 SES folgt. Im Berichtsjahr haben wir die Richtlinie überarbeitet. Mitarbeiter können sich nun an Ansprechpartner auf lokaler Ebene sowie direkt an das RBP-Netzwerk wenden.

### Dialogformate im Berichtsjahr

An oberster Stelle stehen für uns Engagements in nationalen und internationalen Foren, bei denen wir die Möglichkeit haben, übergreifende Themen aktiv mitzugestalten und den technischen Fortschritt zu diskutieren. Ein Beispiel ist der Austausch mit Entscheidern und führenden Logistikexperten im Rahmen des Weltwirtschaftsforums in Davos. Schwerpunktthemen im Januar 2018 waren die Orientierung in einer gespaltenen Welt, die Bedeutung der Digitalisierung für die Globalisierung sowie die neue Balance zwischen Mensch und Maschine am Arbeitsplatz.

Im externen Stakeholder-Dialog lag unser Fokus im Berichtsjahr auf Umweltthemen, im internen Dialog auf dem Informationsaustausch mit unseren Mitarbeitern zu den organisatorischen Änderungen im Brief- und Paketgeschäft.

Gemeinsam mit Nachhaltigkeitsexperten und Vertretern aus Politik und Gesellschaft berieten wir über innovative Verpackungen sowie grüne Stadtkonzepte. Die organisatorischen Änderungen im Brief- und Paketgeschäft waren Gegenstand von Roadshows an Standorten in Deutschland, bei denen der Vorstandsvorsitzende die Mitarbeiter persönlich über die Erfordernisse dieser Änderungen informierte und mit ihnen über die Auswirkungen diskutierte. Auf Fragen der Investoren ist der Vorstand beim Capital Markets Day eingegangen. Dabei wurde auch ein Update des Vorstandsvorsitzenden und des Finanzvorstands zur aktuellen Lage gegeben und die Situation in den Unternehmensbereichen dargestellt.

## Dialogformate nach Stakeholder-Gruppen 2018

### Multifokus

Sept.

Diskussion mit Kunden, Lieferanten, Vertretern der EU-Kommission, NGOs und Nachhaltigkeitsexperten zu „Plastics: mögliche Kooperationen und Innovationen bei nachhaltigen Verpackungen“

Nov.

Austausch mit städtischen Vertretern, Kunden, Wissenschaftlern, Vertretern von NGOs und Start-up-Unternehmen, Nachhaltigkeitsexperten, Lieferanten und Journalisten „Städte 2025: Mehr Lebensqualität durch saubere und leise Zustellung“

### Kunden

Laufend

Befragungen zur Zufriedenheit mit Leistung und Service (online, persönlich, schriftlich)

5 x jährlich

Kundenkonferenzen und Workshops in den Innovation Centern

5 x jährlich

Kundenmagazin „Delivered.“: Digitalisierung in der Fertigung, Innovationen als Motor der Technologiebranche, Digitalisierung im Gesundheitssektor, Logistische Herausforderungen der Offshore-Windenergie, E-Commerce-Revolution im Automobilsektor

### Mitarbeiter

Ab Mai

Roadshows des Vorstandsvorsitzenden und Informationsveranstaltungen über die organisatorischen Veränderungen im Brief- und Paketgeschäft und eCommerce

Sept.

Jährliche konzernweite Mitarbeiterbefragung

Mehrmals

Weitere Umfragen zu speziellen Themen und Programmen

Laufend

Diskussionsformate in den externen Social-Media-Kanälen

Laufend

Anlassbezogene Diskussionen in internen Online-Foren und regelmäßiger Austausch über interne Social-Media-Plattformen

### Investoren

7. März

Bilanzpressekonferenz Geschäftsjahr 2017  
[www.dpdhl.de/bilanz-pk2017](http://www.dpdhl.de/bilanz-pk2017)

24. Apr.

Hauptversammlung  
[www.dpdhl.de/hauptversammlung](http://www.dpdhl.de/hauptversammlung)

8. Mai

Capital Markets Day [www.dpdhl.de/cmd](http://www.dpdhl.de/cmd)

6. Nov.

Pressekonferenz Q3 2018  
[www.dpdhl.de/pm-q3-2018](http://www.dpdhl.de/pm-q3-2018)

Nov. – Dez.

Teilnahme an Investorenkonferenzen  
[www.dpdhl.de/roadshows](http://www.dpdhl.de/roadshows)

März – Dez.

Roadshows [www.dpdhl.de/roadshows](http://www.dpdhl.de/roadshows)

Laufend

Dialog mit CR-Rating-Agenturen

## Mitglied- und Partnerschaften

Mit unserem Engagement in der Zusammenarbeit mit Organisationen und dem damit verbundenen Erfahrungsaustausch entwickeln wir die Themen in der unternehmerischen Verantwortung weiter und gestalten übergreifende Themen der Nachhaltigkeit mit.

Zu den wichtigsten Mitglied- und Partnerschaften zählen das Weltwirtschaftsforum, der Global Compact der Vereinten Nationen und die internationale Partnering Against Corruption Initiative. Mit anderen Wirtschaftsunternehmen in Deutschland tauschen wir uns regelmäßig im Rahmen von Arbeitsgruppen und Lenkungskreisen von econsense aus. Gemeinsam fassen wir unsere Haltung und bringen unser Feedback zu Gesetzesentwürfen auf EU-Ebene ein. Daneben engagieren wir uns themenbezogen und entwickeln gemeinsame Lösungen und Positionen zu spezifischen Themen.

### Mitglied- und Partnerschaften (Auszug) [www.dpdhl.de/mitglied-partnerschaften](http://www.dpdhl.de/mitglied-partnerschaften)

#### Sicherheit & Gesundheit



##### **Business Leadership Forum to Target Depression in the Workplace**

Initiative zur Unterstützung von Berufstätigen, mit den Folgen einer arbeitsbedingten Depression umzugehen.

##### **Europäische Charta für Straßensicherheit**

Wissen über Unfallursachen verbessern und vorbeugende Maßnahmen und Lösungen schaffen.

##### **Globales Arbeits- und Gesundheitsschutznetzwerk der internationalen Arbeitgeberorganisation**

Austausch mit Arbeitgebern auf internationaler Ebene.

##### **Weltgesundheitsorganisation**

Erkenntnisse über Krankheitsrisiken in bestimmten Ländern gewinnen.

#### Vielfalt & Inklusion

##### **Charta der Vielfalt**

Unternehmensinitiative zur Förderung der Anerkennung, Wertschätzung und Einbeziehung von Vielfalt in der Unternehmenskultur in Deutschland.

#### Umwelt



##### **Clean Cargo Working Group der Business School for Social Responsibility**

Einsetzen für mehr Nachhaltigkeit im internationalen Seefrachtgeschäft.

##### **EV 100**

Initiative, die den Übergang zu Elektrofahrzeugen (EVs) beschleunigen und den Elektrotransport bis 2030 zum Standard machen will.

##### **Global Alliance Power Fuels der Deutschen Energieagentur**

Partnernetz aus den Bereichen Forschung, Wissenschaft, Politik und Gesellschaft mit dem Ziel, globale Märkte für synthetische Kraft- und Brennstoffe auf Basis erneuerbarer Energien zu erschließen.

##### **Global Logistics Emissions Council**

Vereinheitlichung der Emissionserfassung und -berechnung vorantreiben.

##### **Green Freight Asia**

Transportpartner im Landtransport für die Notwendigkeit dieser Daten sensibilisieren.

##### **Transport Decarbonisation Alliance**

Zusammenschluss von Unternehmen, Städten und Ländern mit dem Ziel, die Emissionen im Transportsektor vor 2050 netto auf null zu reduzieren.

##### **Wirtschaft macht Klimaschutz**

Dialogforum mit dem Ziel, die deutsche Wirtschaft, Politik und Wissenschaft zum Zweck des Klimaschutzes zu vernetzen und konkrete Klimaschutzmaßnahmen anzustoßen.

## Externe Bewertung & Anerkennung

Rating-Agenturen und andere Institutionen bewerten unsere Leistungen in der Unternehmensverantwortung unabhängig und nach eigenen Grundsätzen. Wir stehen mit den für uns wesentlichen Rating-Agenturen im kontinuierlichem Austausch und beziehen ihre Bewertung in die Ausrichtung unserer Managementansätze ein. Darüber hinaus nutzen wir Kundenplattformen, um unsere eigenen Leistungen als Anbieter extern bewerten zu lassen.

### Bewertungen und Indexzugehörigkeiten

Ein Großteil unseres Aktienkapitals wird von Unterzeichnern der UN Principles for Responsible Investment gehalten. Diese Investoren beziehen die sogenannten nichtfinanziellen Themen und die Entwicklung der zugehörigen Kennzahlen in ihre Unternehmensbewertungen ein. Dabei ist ein erster Schritt die Prüfung, ob das Unternehmen eine positive Bewertung einer CR-Rating-Agentur erhalten hat. Für uns haben die Bewertungen der Rating-Agenturen und die Zugehörigkeit zu ESG-Indizes vor allem strategische Bedeutung.

### Bewertungen von CR-Rating-Agenturen 2018

#### CR-Rating-Agenturen

|  |                           |                |              |                                                    |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Bewertung                                                                           |                                                                                                              |                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                                                         |                                                                                       |
| A–<br><a href="http://www.cdp.net">www.cdp.net</a>                                  | Bestätigt in<br>FTSE-Indexserie<br>seit 2002<br><a href="http://www.ftserussell.com">www.ftserussell.com</a> | Prime Status;<br>Rating C+<br><a href="http://www.oekom-research.com">www.oekom-research.com</a> | AAA-Rating;<br>in MSCI-Indexserie<br>gelistet<br><a href="http://www.msci.com">www.msci.com</a> | Gelistet in DJSI <sup>1</sup><br>World und Europe<br><a href="http://www.sustainability-indices.com">www.sustainability-indices.com</a> | Leader<br><a href="http://www.sustainalytics.com">www.sustainalytics.com</a>          |

#### Themenspezifische Indizes (Fokus Vielfalt & Inklusion)

| <b>Bloomberg Gender Equality Index</b>                                                             | <b>Thomson Reuters IX Global Diversity &amp; Inclusion Index</b>         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Bewertung                                                                                          |                                                                          |
| Bestätigt in Folge<br><a href="http://www.bloomberg.com/gei/about">www.bloomberg.com/gei/about</a> | Bestätigt in Folge<br><a href="http://bit.ly/2H8nP70">bit.ly/2H8nP70</a> |

#### Lieferantenplattformen

| <b>Ecovadis</b>                                                                                                            | <b>Responsible Business Alliance</b>                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bewertung als Anbieter                                                                                                     |                                                                                                                         |
| Gold Level;<br>Top-1-Prozent der<br>bewerteten Lieferanten<br><a href="http://www.ecovadis.com/de">www.ecovadis.com/de</a> | Niedriges Risiko<br>„Low Risk Category“<br><a href="http://www.responsiblebusiness.org">www.responsiblebusiness.org</a> |

<sup>1</sup> Dow Jones Sustainability Index.



## Preise und Auszeichnungen

Deutsche Post DHL Group erhielt im Berichtsjahr verschiedene bedeutende Auszeichnungen, die unsere Leistung in den unterschiedlichen Themenfeldern würdigen. Besonders stolz sind wir auf die Auszeichnungen für unser Engagement im Bereich Vielfalt und Chancengleichheit.

### Auszeichnungen 2018

#### Mitarbeiter

##### European Diversity Award

Für ganzheitliches und langfristiges Bekenntnis zu Gleichheit und Vielfalt.

➔ [www.dpdhl.de/eu-diversity-award2018](http://www.dpdhl.de/eu-diversity-award2018)

##### Total E-Quality Prädikat und „Add-On-Diversity“ Prädikat

Erneute Auszeichnung für nachhaltig erfolgreiche Aktivitäten bei der Chancengleichheit von Frauen und Männern im Beruf. Zusätzliche Auszeichnung für besonderes Engagement im Bereich Vielfalt.

➔ [www.dpdhl.de/e-quality2018](http://www.dpdhl.de/e-quality2018)

##### Great Place to Work® und FORTUNE

Unternehmensbereich Express „sechstbesten internationalen Arbeitgeber“. Auszeichnung für Kultur der Anerkennung und herausragende Mitarbeiterzufriedenheit.

➔ [www.dpdhl.de/dhl-arbeitgeber2018](http://www.dpdhl.de/dhl-arbeitgeber2018)



#### Umwelt

##### National Energy Globe Award

Für das Klimaschutzprojekt „Save80 Kocher für Lesotho“, das die Lebensbedingungen in dem Land seit 2011 verbessert.

➔ [www.dpdhl.de/energy-globe2018](http://www.dpdhl.de/energy-globe2018)

##### Stevie® Awards in mehreren Kategorien, je zweimal Gold und Silber

- „Mission 2050: Null Emissionen“ als visionäres Vorzeigeprojekt
- Honorierung der Kampagne „Klimaschutz: Globale Kommunikation zu einem globalen Thema!“ für ihren ganzheitlichen Ansatz.

➔ [www.dpdhl.de/stevie-awards2018](http://www.dpdhl.de/stevie-awards2018)

##### German Awards for Excellence

Publikumspreis für den besten Nachhaltigkeitskurzfilm „Unsere Mission 2050: Null Emissionen“.

➔ [www.ga-excellence.com](http://www.ga-excellence.com)

##### B.A.U.M.-Umweltpreis 2018

Auszeichnung in der Kategorie „Großunternehmen“ für Dr. Frank Appel als CEO, der sich in besonderer Weise um die nachhaltige Entwicklung seines Unternehmens verdient gemacht hat.

➔ [www.dpdhl.de/baum-award2018](http://www.dpdhl.de/baum-award2018)





# „Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten integrieren wir unsere ethischen Werte und Klimaschutzziele in unsere Lieferkette.“

**Cecilia Colabella Cencigh**, Head of Global Procurement Governance

**Andrea Lattimore**, Global Head of Compliance and Export Control DHL Supply Chain

## → STARKE WERTE

Ethische Standards und Umweltmaßstäbe in der Lieferkette sind von essenzieller Bedeutung. Engagierte Teams von Deutsche Post DHL Group setzen sich auf globaler und lokaler Ebene dafür ein, dass unsere vielen Lieferanten die Konzernstandards sowie den Verhaltenskodex für Lieferanten kennen und einhalten.

Gute Teamarbeit und eine enge Abstimmung zwischen Kollegen auf globaler und lokaler Ebene sind für diese Aufgabe unverzichtbar. Die beiden Expertinnen Cecilia Colabella Cencigh (CC), Head of Global Procurement Governance, und Andrea Lattimore (AL), Global Head of Compliance and Export Control DHL Supply Chain, arbeiten regelmäßig zusammen, um sicherzustellen, dass die Konzernstandards und Compliance-Vorgaben in unserer Lieferkette umgesetzt werden.

**Unser Verhaltenskodex für Lieferanten (Kodex) setzt hohe Maßstäbe an das Verhalten, das unser Konzern von seinen Lieferanten erwartet. Wie konkretisieren Sie diese Verhaltensmaßstäbe, damit sich die Mitarbeiter und Lieferanten mit ihnen identifizieren können?**

**CC:** Der Kodex basiert auf partnerschaftlichen Prinzipien. Intern müssen alle Bereiche eng zusammenarbeiten, damit unsere gemeinsamen

Werte und Erwartungen an unsere Lieferanten identifiziert und verstanden werden. Letztlich geht es darum, dass jeder Mitarbeiter versteht: Die Werte die wir miteinander teilen, sind dieselben, die wir von unseren Lieferanten erwarten. Im Kern geht es darum, das Richtige zu tun. Extern legen wir großen Wert auf den Aufbau und die Pflege starker Partnerschaften. Die Zusammenarbeit mit Partnern, die auf unsere hohen Standards und Ethik ausgerichtet sind, ist von größter Bedeutung – auch für unser Ziel, erste Wahl für Kunden, Mitarbeiter und Investoren zu sein.

**Wie stellen Sie sicher, dass diese Standards eingehalten werden?**

**AL:** Bei der Partnerschaft mit unseren Lieferanten geht es um weitaus mehr als nur die Einhaltung von Gesetzen und Standards. Es geht darum, Beziehungen aufzubauen, die auf starken Werten



basieren. Das erfordert eine aktive Information und Sensibilisierung unserer Partner, gezieltes Engagement und Verbesserungsprogramme, mit denen wir unsere Lieferanten bei der konsequenten Umsetzung verantwortungsvoller Geschäftspraktiken im eigenen Unternehmen unterstützen. Ein gutes Beispiel sind die Maßnahmen, mit denen wir eine effektive Zusammenarbeit von DHL Supply Chain mit mehreren Zeitarbeitsfirmen sicherstellen, die uns in Spitzenzeiten unterstützen. Als Compliance Officer setze ich mich dafür ein, dass das externe Personal respektvoll behandelt wird. Dazu gehört auch, dass die Zeitarbeitsfirmen sich ebenso hohen sozialen Standards verpflichten, wie wir sie in unserem Kodex formuliert haben. Es liegt in unserer Verantwortung, die Menschenrechte und Arbeitsrechte für diejenigen sicherzustellen, die von unseren Geschäftsaktivitäten berührt sind.

#### **Sehen Sie Fortschritte?**

**CC:** Ja. Gemeinsam mit unseren Lieferanten sind wir auf dem Weg, nachhaltige, sozial- und umweltverantwortliche Lieferketten aufzubauen. Dabei spielt der Dialog mit ihnen eine wichtige Rolle. So stellen wir sicher, dass Mitarbeiter mit Lieferantenkontakt die Bedeutung starker Werte in unserer Lieferkette verstehen. Trainingsangebote für unsere Lieferanten wiederum sind wichtig, um diese schon vor Beginn der Vertragsverhandlungen mit unseren Standards vertraut zu machen. Mit einer verantwortungsvollen Lieferkette können wir einen Unterschied machen. Unser Handlungsauftrag besteht schließlich darin, Menschen zu verbinden und ihr Leben zu verbessern. Genau das ist unsere Antriebskraft.

## **RESILIENZ & INTEGRITÄT**

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| <b>Nichtfinanzieller Bericht</b>               | <b>34</b> |
| <b>Verhaltenskodizes</b>                       | <b>35</b> |
| Konzernweite Verhaltensregeln                  | 36        |
| Gemeinsame Werte mit Lieferanten               | 37        |
| <b>Risiken erkennen, Richtlinien einhalten</b> | <b>38</b> |
| Interne Revision                               | 38        |
| Chancen erkennen, Risiken bewerten             | 38        |
| Konzernsicherheit & Krisenmanagement           | 39        |
| IT-Systeme schützen                            | 40        |
| <b>Zusammenarbeit mit Lieferanten</b>          | <b>40</b> |
| Managementansatz                               | 40        |
| <b>Compliance</b>                              | <b>43</b> |
| Managementansatz                               | 43        |
| <b>Personenbezogene Daten schützen</b>         | <b>46</b> |
| Managementansatz                               | 46        |

## NICHTFINANZIELLER BERICHT ✓

Unsere Leistungen erbringen wir im Einklang mit anwendbarem Recht, mit unseren eigenen Werten und unserem strategischen Ziel, Benchmark für unternehmerisch verantwortungsvolles Handeln zu werden. Unsere materiellen Themen beinhalten auch die gesetzlich geforderten Angaben zur Vermeidung von Korruption und Bestechung, die wir in der freiwilligen Berichterstattung unter dem Begriff Compliance berichten, sowie die Angaben zur Achtung der Menschenrechte.

### KONZEPTE

Unser Fokus liegt auf der Prävention möglicher Verstöße gegen rechtliche oder konzerneigene Vorgaben. Mit dem Compliance-Managementsystem haben wir wirksame Maßnahmen zur Vermeidung von Korruption und Bestechung konzernweit implementiert. Für die Ausgestaltung dieses Systems ist der Chief Compliance Officer zuständig, der direkt an den Finanzvorstand berichtet.

Der Konzerneinkauf definiert die Grundlagen für das Lieferantenmanagement und stellt einheitliche Prozesse zur Auswahl von Lieferanten und der Vertragsgestaltung sicher. Der Chief Procurement Officer berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden.

- **Korruption und Bestechung vermeiden:** Wir bekennen uns zu den maßgeblichen internationalen Antikorrupsionsstandards und -gesetzen und sind Mitglied der Partnering Against Corruption Initiative. Mit dem Verhaltenskodex sowie der Antikorrupsionsrichtlinie unterstützen wir die Mitarbeiter darin, Situationen zu erkennen, die die Integrität des Unternehmens gegenüber Kunden, Lieferanten, Behörden oder sonstigen relevanten Dritten infrage stellen könnten. Mögliche Verstöße können unsere Mitarbeiter rund um die Uhr über die Compliance-Hotline und eine spezielle Web-Applikation melden. Externen Hinweisgebern steht dafür ein Formular auf der Konzern-Website zur Verfügung. Relevante Verstöße fließen in die regelmäßige Compliance-Berichterstattung an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.
- **Achtung der Menschenrechte:** Unser Verhaltenskodex für Lieferanten ist verbindlicher Vertragsbestandteil der Konzernverträge mit allen Lieferanten und Servicedienstleistern. Die Achtung der Menschenrechte ist in diesem Kodex explizit benannt. Damit verpflichten sich unsere Geschäftspartner, unsere ethischen Grundsätze zu achten, und werden ermutigt, diese in ihren Lieferketten umzusetzen.

### MASSNAHMEN UND STEUERUNGSGRÖSSEN

Für die Erfassung von Verstößen in Bezug auf Korruption und Bestechung ist der Compliance-Bereich zuständig.

- **Korruption & Bestechung vermeiden:** Das Global Compliance Office entwickelt Standards für das Compliance-Managementsystem und begleitet die entsprechenden Aktivitäten der Unternehmensbereiche. Alle relevanten Aktivitäten und Berichtsinhalte der Compliance Officer in den Unternehmensbereichen 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.
- **Achtung der Menschenrechte:** Der Konzerneinkauf legt die Standards in den Einkaufsprozessen fest, ist für die Ausgestaltung der Konzerneinkaufsrichtlinie verantwortlich und definiert die Auswahlprozesse für Lieferanten. Entsprechend der Konzerneinkaufsrichtlinie werden Lieferanten und Transportdienstleister mit hohen Umwelt- und Sozialstandards bei der Beschaffung bevorzugt. Bei der Auswahl wenden wir ein standardisiertes, mehrstufiges Beurteilungsverfahren an. Zusätzlich schulen wir unsere Einkäufer kontinuierlich, um sie für frühzeitiges Erkennen von zusätzlichem Risikopotenzial zu sensibilisieren.

### ERGEBNISSE UND ZIELE

Im Berichtsjahr haben wir die Antikorrupsionsrichtlinie überarbeitet und damit Prozesse und Verfahrensweisen vereinheitlicht und vereinheitlicht. Im Rahmen einer Kommunikationskampagne zum weltweiten Compliance Day wurde über die Veränderungen umfassend berichtet und Mitarbeitern und Führungskräften die Wirkung verdeutlicht. Außerdem fanden Regel-Audits der Konzernrevision mit engem Bezug zur Einhaltung des Verhaltenskodex für Lieferanten in den Einkaufsprozessen statt.

Über die Pflichtangaben nach HGB hinaus berichten wir über unser Compliance-Managementsystem → Seite 44 und das Lieferantenmanagement im anschließenden Kapitel.

→ Seite 40



## RESILIENZ & INTEGRITÄT

# HERAUSFORDERUNGEN SIND UNSER VORTEIL

### Starke Prozesse schaffen Vertrauen.

Unser Selbstverständnis von rechtlich korrektem, ethisch und sozial einwandfreiem Verhalten unserer Mitarbeiter und Führungskräfte haben wir mit dem Verhaltenskodex im Konzern verankert. Unsere Vertragspartner verpflichten wir mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten auf dieselben Werte und Ziele.

Zentralfunktionen stellen sicher, dass konzernweit im Einklang mit Gesetz und konzerneigenen Vorgaben gehandelt, Risikopotenzial frühzeitig erkannt und die Sicherheit der materiellen wie immateriellen Konzernwerte gewährleistet wird. So bewahren wir das Vertrauen in unsere Dienstleistungen und sichern die Geschäftskontinuität. Zugleich erkennen wir frühzeitig Chancen in unserem Marktumfeld, um neues Geschäft zu erschließen.

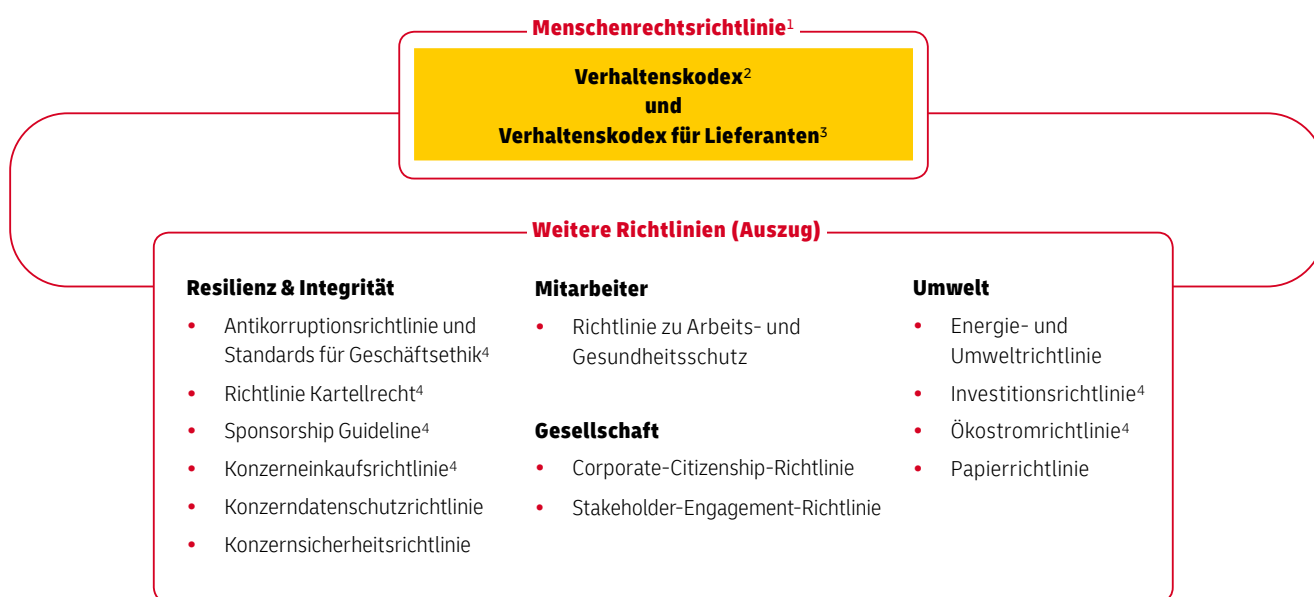
Die materiellen Themen in diesem Kontext sind die Standards in der Lieferkette, Compliance sowie Datenschutz und -sicherheit. → Seite 23

### VERHALTENSKODIZES ✓

Unsere beiden Kodizes – der Verhaltenskodex und der Verhaltenskodex für Lieferanten – bilden zusammen unsere Menschenrechtsrichtlinie. Auf die Ausformulierung einer separaten Richtlinie haben wir daher verzichtet.

Regelmäßig überprüfen wir beide Kodizes auf Aktualität und Vollständigkeit und passen die Aussagen an oder ergänzen neue Themen. Die aktuelle Version des Verhaltenskodex ist seit 2016 gültig, die Fassung des Kodex für Lieferanten seit 2017.

### Konzernrichtlinien



1 Die beiden Kodizes zusammen stellen die Menschenrechtsrichtlinie dar. Daher wurde auf eine gesonderte Ausformulierung verzichtet. 2 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 Internationalen Arbeitsorganisation über die grundlegenden Rechte und Prinzipien bei der Arbeit sowie die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen. 3 Der Begriff Lieferanten umfasst auch Transportdienstleister. 4 Nicht öffentlich.

## Konzernweite Verhaltensregeln

Integrität, Respekt gegenüber Mitarbeitern und Kunden sowie die Bereitschaft zur Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung sind gemeinsame Werte, die wir in unserem Verhaltenskodex bereits 2006 festgeschrieben haben. An der Ausgestaltung waren alle Unternehmensbereiche und Konzernfunktionen beteiligt – so berücksichtigt der Verhaltenskodex auch regionale Anforderungen und bildet über alle Ländergrenzen und Hierarchiestufen hinweg das Fundament unserer Unternehmenskultur.

Als Schlüsselprinzipien haben wir in unserem Verhaltenskodex die Achtung der Menschenrechte, Chancengleichheit, Transparenz sowie eindeutige Positionen gegen Diskriminierung, Bestechlichkeit und Korruption verankert. Dabei orientieren wir uns an den Grundsätzen der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte sowie den Prinzipien des UN Global Compact. Unseren Anspruchsgruppen und der Öffentlichkeit signalisieren wir damit, dass Deutsche Post DHL Group ein vertrauenswürdiger Partner ist, dem es gelingt, erstklassigen Service mit Verantwortungs- und Umweltbewusstsein zu verbinden.

Sichtbares Vorbild in Haltung und Werten sind unsere Führungskräfte. Sie unterstützen unsere Unternehmenskultur in allen Belangen, führen ihre Mitarbeiter nach unseren Führungsprinzipien im Einklang mit unseren Werten und geben diese an unsere Geschäftspartner weiter. Der Verhaltenskodex ist Bestandteil der Arbeitsverträge für Führungskräfte.

Alle weiteren im Konzern anzuwendenden Richtlinien, wie beispielsweise die Antikorruptionsrichtlinie, sowie regionale Richtlinien und Verhaltensanweisungen beruhen auf dem Verhaltenskodex oder leiten sich von ihm ab.

Mögliche Verstöße gegen den Verhaltenskodex können über verschiedene Kanäle, unter anderem eine Compliance-Hotline, gemeldet werden – sofern zulässig, auch anonym. → Seite 45

Über unser konzernweites Intranet stellen wir den Kodex in mehr als 20 Sprachversionen zur Verfügung. Mit den Inhalten und der Anwendung im beruflichen Alltag machen wir unsere Mitarbeiter in Online-Seminaren vertraut, die zudem fester Bestandteil der Einarbeitungsprozesse sind. Für Führungskräfte sind diese Schulungen verpflichtend, denn sie spielen als Vorbilder und Multiplikatoren eine besondere Rolle.

### Verhaltenskodex

- Seit **2006** implementiert
- **> 20** Sprachversionen
- Schulungskonzepte ausgerollt
- Meldeverfahren via Compliance-Hotline

## Gemeinsame Werte mit Lieferanten

Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten (Lieferantenkodex) als Bestandteil aller Konzernverträge stellen wir sicher, dass unsere ethischen und ökologischen Werte und Prinzipien in der Lieferkette verankert werden. Der Lieferant wird dadurch ermutigt, dieselben Standards auch in der eigenen Lieferkette umzusetzen. Im Lieferantenkodex ist unser Verständnis hinsichtlich der Achtung der Menschenrechte und fairer Arbeitsbedingungen, wie es für unsere Beschäftigten selbstverständlich ist, 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.
  - **Vielfalt (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 Gesetze geschützte Merkmale diskriminieren oder eine solche Diskriminierung hinnehmen.
- 

Den Kodex stellen wir in rund 30 Sprachen zur Verfügung. Außerdem bieten wir entsprechende Trainings zum Verhaltenskodex für Lieferanten an. In einem interaktiven Modul auf der Konzern-Website werden die wesentlichen Inhalte und Anforderungen verständlich erklärt. Dadurch erhöhen wir die Wahrscheinlichkeit eines gemeinsamen Verständnisses für unsere Werte und Ziele.

## RISIKEN ERKENNEN, RICHTLINIEN EINHALTEN ✓

### Interne Revision

Mit einem systematischen und zielgerichteten Ansatz bewertet die Konzernrevision die Effektivität des Risikomanagementsystems, der Kontrollen und der Führungs- und Überwachungsprozesse und trägt zu deren Verbesserung bei. Damit unterstützt der Bereich den Konzern, seine internen Ziele zu erreichen. Dies geschieht im Auftrag des Vorstands durch geplante oder anlassbezogene unabhängige Prüfungen bei allen Konzerngesellschaften und in der Konzernzentrale. ↗ [www.dpdhl.de/anteilsbesitz2017](http://www.dpdhl.de/anteilsbesitz2017)

Die Prüfteams untersuchen die Prozesse vor Ort und bewerten, ob diese geeignet sind, die vorgegebenen Ziele und Werte zu erreichen, ob die Zielerreichung sichergestellt ist und ob Prozesse und Maßnahmen kongruent zu den vorgegebenen Zielen und Werten sind.

Auf der Grundlage eigener Risikoanalysen erstellt die Konzernrevision jährlich einen Prüfplan, der alle Unternehmensbereiche und Funktionen risikoorientiert abdeckt. Die Prüfergebnisse und Maßnahmenvereinbarungen zur Verbesserung besprechen die Prüfteams mit den untersuchten Organisationseinheiten und deren Leitung. Der Vorstand wird regelmäßig über die Ergebnisse informiert. Der Aufsichtsrat erhält zweimal jährlich eine Zusammenfassung.

### Fortschritte und Ergebnisse im Berichtsjahr

Insgesamt wurden 242 Regel-Audits durchgeführt, auch mit einem unmittelbaren beziehungsweise mittelbaren Bezug zu Compliance-Themen oder zur Einhaltung des Verhaltenskodex für Lieferanten in den Einkaufsprozessen.

Neben den bestehenden Prüfungsabläufen haben sich unsere Prüfer erstmalig an Vor-Ort-Prüfungen der Mitarbeiterbeziehungen beteiligt. → Seite 60 Außer der Überprüfung zur richtlinienkonformen Anwendung der Verhaltenskodizes wird auch die Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen bei Feststellungen der Vor-Ort-Prüfungen einbezogen.

### Chancen erkennen, Risiken bewerten

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. Daneben erfassen wir über das Chancen- und Risikomanagementsystem mögliche Auswirkungen auf unsere Reputation und betrachten die Entwicklung der Themen mit Bezug zur unternehmerischen Verantwortung, zum Beispiel aus Rechtsverfahren, im Personalbereich oder zu Umweltaspekten.

Quartalsweise schätzt das Management die Auswirkungen künftiger Szenarien ein, bewertet die Chancen und Risiken in den jeweiligen Bereichen und stellt geplante sowie bereits ergriffene Maßnahmen dar. Die Abfrage und Freigabe erfolgen hierarchisch, sodass das Management unterschiedlicher Ebenen in den Ablauf eingebunden ist. Chancen und Risiken können jederzeit auch ad hoc gemeldet werden.

Zur Früherkennung und Auswertung der Chancen und Risiken verwenden wir konzernweit einheitliche Berichtsstandards. Die dabei eingesetzte IT-Anwendung entwickeln wir stetig weiter. Die für das Berichtsjahr relevanten Chancen und Risiken berichten wir im Konzernlagebericht nach Kategorien.

↗ Geschäftsbericht 2018, Seite 66 ff.

## Geschäftskontinuität und Krisenmanagement

Als global tätiges Logistikunternehmen sind auch wir zahlreichen Entwicklungen ausgesetzt, die die Geschäftsprozesse und die Resilienz unserer Lieferketten beeinflussen und sich unter anderem auf unsere Reputation oder auf unsere Mitarbeiter und deren Familien auswirken können. Mit dem wachsenden Welthandel steigt zudem die Gefahr, dass unsere global vernetzten Lieferketten Ziele krimineller Aktivitäten werden, etwa durch Cyber-Angriffe auf unsere weit verzweigten Netzwerke.

Auf diese Herausforderungen sind wir umfassend vorbereitet und verfolgen dabei unterschiedliche Ansätze. Mit dem konzernweiten Sicherheitsmanagementsystem bewahren wir das Vertrauen in unsere Dienstleistungen, indem wir die Geschäftskontinuität selbst im Notfall sicherstellen können.

Mit der Implementierung kriminalpräventiver Maßnahmen sowie Ermittlungen bei sicherheitsspezifischen Zwischenfällen schützen wir unsere Mitarbeiter, die uns anvertrauten Kundengüter sowie unsere materiellen und immateriellen Unternehmenswerte.

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 werden in nahezu Echtzeit verfolgt. Regelmäßig werden das Sicherheitslage-Reporting und die Trendberichte den Führungskräften vorgestellt und im Vorstand diskutiert. Dazu gehören seit Ende des Berichtsjahres auch regelmäßige Analysen zur Cyber-Sicherheitslage.

### Aufgaben des GSSC

---

- Lage beobachten
  - Risiken identifizieren
  - Informationen sammeln
  - Sicherheitslage analysieren
  - Auswirkungen prüfen
  - Berichte erstellen
- 

## Fortschritte und Ergebnisse im Berichtsjahr

Die Konzernsicherheit und das Sicherheitsmanagementsystem wurden wie geplant nach dem Standard  ISO 28000 zertifiziert. Seit 2018 setzt das GSSC nun auch auf Algorithmen basierende und  KI-gestützte Auswertungstools ein. Außerdem wurden die standardisierten Schulungsmaßnahmen zu verschiedenen Themen fortgeführt, um das Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeiter zu sensibilisieren. Daneben wurden Mitarbeiter individuell auf Einsätze in Ländern mit besonders hohem Risikopotenzial vorbereitet. Darüber hinaus haben wir weitere Aufgaben ausgeführt oder mit unserer Expertise unterstützt.

- Das Konzernkrisenmanagement soll um die Bewältigung möglicher Cyber-Krisen erweitert werden. Verantwortliche aus den verschiedenen Bereichen der IT-Sicherheit werden nun auf diese Aufgabe gezielt vorbereitet.
- Zur übergreifenden Koordinierung von Kriminalitätsphänomenen, die sich gegen die Lieferkette richten, wurde eine Counter-Crime Working Group eingerichtet. Regelmäßig informiert die Arbeitsgruppe das Operations Board zum jeweiligen Sachstand. → Seite 24
- Sicherheitsexperten unterstützten die Interne Revision bei Auditierungen von Sicherheitsmanagementsystemen der Unternehmensbereiche.
- Den Austausch mit Sicherheitsbehörden haben wir intensiviert und uns aktiv in nationalen und internationalen Sicherheitsgremien und Institutionen engagiert. Mit unserer Expertise können wir so auch einen Beitrag zu sicherheitspolitischen Lösungen leisten und Deutsche Post DHL Group als relevanten Sicherheitspartner etablieren.



## IT-Systeme schützen

Mit unserem konsequenten IT-Management schützen wir die IT-Systeme im Konzern vor unbefugten Zugriffen oder Manipulationen, gewährleisten eine dauerhafte Verfügbarkeit und ermöglichen Handlungssicherheit.

Unsere Richtlinien und Verfahren zur Sicherung der IT-Systeme orientieren sich am Industriestandard ISO 27002. Zudem werden IT-Risiken kontinuierlich von den Zentralfunktionen Konzernrisikomanagement, IT-Revision, Datenschutz und Konzernsicherheit überwacht und bewertet. Zugang zu unseren Systemen und Daten erhalten ausschließlich Mitarbeiter, die sie für die Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Die Systeme und Daten werden regelmäßig gesichert, kritische Daten in den Rechenzentren zudem repliziert. Weltweit haben wir unsere Rechenzentren auf mehrere Standorte verteilt, um Komplettausfälle von Systemen zu vermeiden. Durch regelmäßige Software-Aktualisierungen schließen wir mögliche Sicherheitslücken und stellen die Funktionalität sicher.

## ZUSAMMENARBEIT MIT LIEFERANTEN ✓



### Managementansatz

Ein entscheidender Wettbewerbsfaktor ist für uns die erfolgreiche Gestaltung unseres globalen Lieferantennetzwerkes. Grundlage unserer Lieferantenbeziehungen ist der Verhaltenskodex für Lieferanten. Mit dem Vertragsabschluss verpflichten wir unsere Lieferanten, die strategischen Ziele und ethischen Werte von Deutsche Post DHL Group einzuhalten und ermutigen sie dazu, dieselben Standards auch in der eigenen Lieferkette umzusetzen.

Neben den operativen Aufgaben des Konzerneinkaufs ist das Lieferantenmanagement zentrales Element unseres Beschaffungsprozesses. Dadurch erhöhen wir die Liefersicherheit, schaffen Mehrwert durch vertrauensvolle Zusammenarbeit und tragen vor allem dazu bei, unsere Standards in der Lieferkette umzusetzen. Unser Fokus liegt auf unseren 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

Die Standards in den Einkaufsprozessen werden vom Konzerneinkauf festgelegt, der auch für die Ausgestaltung der Konzerneinkaufsrichtlinie verantwortlich ist und die Auswahlprozesse für Lieferanten definiert. Als Zentralfunktion der Global Business Services berichtet der Chief Procurement Officer direkt an den Vorstandsvorsitzenden.

Das jährliche Beschaffungsvolumen lag 2018 bei rund 10 Milliarden Euro, darin enthalten sind auch die Kosten für die Erneuerung unserer Flotten und Standorte. Neben den zentralen Beschaffungsmaßnahmen unterstützen die Einkäufer die Unternehmensbereiche mit ihrer Expertise bei Ausschreibungen, zum Beispiel auch beim Erwerb von Flugzeugen, bis hin zum Vertragsabschluss, aber auch im Lieferantenmanagement.

Die Standards für sämtliche Beschaffungsmaßnahmen sind in der Konzerneinkaufsrichtlinie festgeschrieben und somit für alle Konzerngesellschaften verbindlich.

## Fortschritte und Ziele



### Mitarbeiter entwickeln

### Ziel 2018

### Status

### Ziel 2019

#### Steuerungsgröße

Mitarbeiter für ethisch korrektes Verhalten sensibilisieren und schulen

Certified-Training fortführen

→ Seite 42



Certified-Training fortführen

### Lieferantenmanagement

#### Steuerungsgröße

Bis 2020 Entscheidungskriterien für externe Lieferantenbewertungen entwickeln und Mindestwerte definieren

Austausch mit unseren Lieferanten weiter stärken

→ Seite 42



### Konzerneinkaufsrichtlinie

### Ziel 2019

#### Steuerungsgröße

Bis 2020 Umwelt- und Sozialstandards als verbindliches Auswahlkriterium in die Lieferantenauswahl einbeziehen und Neufassung im Konzern ausrollen

Konzerneinkaufsrichtlinie aktualisieren

→ Seite 43



Rollout der Kriterien im Konzern vorbereiten

## Lieferantenmanagement

### Objektives Auswahlverfahren mit Risikobewertung

Mit einem standardisierten, mehrstufigen Auswahlverfahren wollen wir sicherstellen, dass wir bereits bei der Ausschreibung ausschließlich Anbieter zur Angebotsabgabe einladen, die unseren Werten entsprechen. Über unser interaktives Trainingsmodul zum Verhaltenskodex für Lieferanten können sich Anbieter frühzeitig mit unseren Anforderungen auseinandersetzen. [www.dpdhl.de/lieferantenkodex](http://www.dpdhl.de/lieferantenkodex) Entsprechend der Konzerneinkaufsrichtlinie werden Lieferanten und Transportdienstleister mit hohen Umwelt- und Sozialstandards bevorzugt. Dabei nutzen wir auch externe Lieferantenbewertungen und haben Schwellenwerte definiert, um ein Höchstmaß an Qualität und Objektivität bei der Ausschreibung von Aufträgen zu ermöglichen.

### Laufende Überprüfung der Lieferanten

Die Beschaffungsaufgaben im Konzern steuern wir über unsere Einkaufsplattform, die auch ein standardisiertes Verfahren zur Überprüfung und Bewertung von Lieferanten beinhaltet. Anbieter bestimmter Risikokategorien gemäß unserer Antikorruptionsrichtlinie werden im regelmäßigen Turnus durch das sogenannte Due-Diligence-Screening überprüft. Damit wir länderspezifische Faktoren besser einschätzen können, orientieren wir uns unter anderem an den Standards der Vereinten Nationen.

Die Ergebnisse der Überprüfung werden dokumentiert und auf der Einkaufsplattform hinterlegt. Allen Einkäufern stehen die vollständigen Lieferantenprofile zeitgleich zur Verfügung. Somit ist jeder in der Lage, seine Entscheidungen auf Basis derselben Informationen zu treffen. Auf diese Weise können wir sicherstellen, dass diejenigen Lieferanten bei der Auftragsvergabe nicht berücksichtigt werden, die ein erhöhtes Risiko für die Rechtskonformität oder Reputation des Konzerns oder keine den ethischen Grundsätzen angemessene Preisgestaltung aufweisen.

### Langfristige Beziehungen pflegen

Mit dem Vertragsabschluss wollen wir eine langfristige Beziehung zum beiderseitigen Vorteil mit dem Lieferanten eingehen. So können wir voneinander lernen und uns miteinander entwickeln. Dazu bewerten wir die Lieferantenbeziehungen systematisch anhand eines vierstufigen Prozesses:

#### 4-Stufen-Prozess zur Bewertung von strategischen Partnern



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, um innovative Ideen miteinander zu entwickeln.

### Mitarbeiter sensibilisieren

Mit einem gezielten Training sensibilisieren wir die Mitarbeiter im Einkauf für Risiken in den Einkaufsverhandlungen, beispielsweise Korruption oder wettbewerbswidriges Verhalten, damit sie frühzeitig solche Risiken erkennen und Konflikte richtlinienkonform bewältigen können. Im Rahmen der konzernweiten Certified-Initiative bieten wir ein gemeinsam von den Bereichen Einkauf, Konzernsicherheit, Legal und Compliance entwickeltes Trainingsmodul an. Der zweitägige Workshop vermittelt die korrekte Anwendung des Verhaltenskodex für Lieferanten, der Antikorruptionsrichtlinie sowie der Wettbewerbsrichtlinie. Auch Mitarbeiter aus anderen Bereichen können zur Erweiterung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse daran teilnehmen. Darüber hinaus ist die Durchführung des interaktiven Trainingsmoduls für Lieferanten ein Pflichttraining für Mitarbeiter im Einkauf.

### Verstöße erkennen und verfolgen

Grundsätzlich bringen wir unseren Vertragspartnern Vertrauen entgegen und überprüfen nur stichprobenweise, ob die mit uns getroffenen Vereinbarungen eingehalten werden. Die Auswahl für die Stichproben richtet sich vor allem nach der wirtschaftlichen und strategischen Bedeutung des Lieferanten für den Konzern sowie der Einschätzung des Risikopotenzials. Konzernfunktionen wie Personal und Compliance werden in diese Entscheidung einbezogen.

Erhalten wir konkrete Hinweise darauf, dass ein Lieferant gegen unsere Vereinbarungen oder die Bestimmungen des Kodex verstößt, prüfen wir den Sachverhalt und erstellen einen Maßnahmenplan mit konkreten Terminen zur Umsetzung. Abhängig von der Schwere des Verstoßes können die Maßnahmen bis zur Beendigung des Geschäftsverhältnisses reichen.

## Ergebnisse im Berichtsjahr

Wir haben unseren Fokus darauf gelegt, Entscheidungskriterien für Lieferanten zu entwickeln und Mindestwerte für Umwelt- und Sozialstandards als verbindliches Kriterium in die Lieferantenbewertung einzubeziehen.

Die Konzerneinkaufsrichtlinie wurde daraufhin überarbeitet; auch einzelne Prozessschritte wurden dabei angepasst. Alle Einkaufsprozesse im Konzern folgen nun diesen Vorgaben, das umfasst auch die Konzerngesellschaften. Damit haben wir zwei Jahre früher als geplant unser strategisches Ziel abschließen können.

In 2019 wird unser Schwerpunkt auf der Vorbereitung für das Ausrollen der Auswahlkriterien im Konzern, vor allem unter Berücksichtigung der technischen Anforderungen der Unternehmensbereiche, liegen.

## COMPLIANCE ✓



### Managementansatz

Integres und rechtlich einwandfreies 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. Im Fokus unseres Compliance-Managementsystems steht die Prävention von Korruption und wettbewerbswidrigem Handeln.

Als internationaler Logistikkonzern sind wir in vielen Ländern mit unterschiedlichen politischen

Systemen, Rechtsordnungen und kulturellen Wertvorstellungen tätig. Dieser Herausforderung begegnen wir mit konzernweit verbindlichen Richtlinien und Maßnahmen:

Wir 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.

UNITED  
AGAINST  
CORRUPTION



Rechtskonformes Verhalten in der Ausübung unserer Geschäftstätigkeiten und im Umgang mit Mitarbeitern sicherzustellen, ist originäre Aufgabe aller Führungsgremien im Konzern. Der Compliance-Bereich unterstützt sie dabei.

Die in unseren Verhaltenskodizes enthaltenen Regeln für integrires Verhalten werden unter anderem in der Antikorruptionsrichtlinie präzisiert, die auch den Umgang mit  Spenden und Zuwendungen an politische Parteien oder staatliche Einrichtungen regelt.

Unser Schwerpunkt liegt auf der Prävention von Verstößen gegen unsere Standards und gesetzlichen Vorgaben. Mit dem Compliance-Managementsystem sind klare Verantwortungs- und Berichtstrukturen sowie wirksame Kontrollmechanismen konzernweit implementiert. Unser Ziel ist es, präventiv zu wirken und durch klare Kommunikation und Steuerung Verstöße oder Missachtung von Vorgaben zu vermeiden.

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 Bereichsvorstand berichtet. Die Aktivitäten und Berichtsinhalte der Compliance Officer in den Unternehmensbereichen und des Global Compliance Office fließen in die vierteljährliche Berichterstattung an den Konzernvorstand sowie in den jährlichen Bericht an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein. Compliance-Aspekte werden auch in die vom Vorstand beauftragten Prüfungen durch die Konzernrevision einbezogen. → Seite 38

## Compliance Managementsystem

### Compliance-Risiken identifizieren

Vorrangiges Ziel des Compliance-Managementsystems ist es, mögliche Verstöße zu verhindern beziehungsweise frühzeitig zu erkennen, damit entsprechende Maßnahmen ergriffen werden können. Von grundlegender Bedeutung für die Ausrichtung und Weiterentwicklung des Systems ist die kontinuierliche Analyse des konzernspezifischen Risikoprofils. Dabei stehen Themen wie Bestechung und Korruption, Wettbewerbs- und Kartellrecht sowie Betrugs- und Unterschlagungstatbestände im Vordergrund. In die

laufende Verbesserung und Weiterentwicklung des Systems fließen auch die Ergebnisse der Compliance-Audits sowie Erkenntnisse aus gemeldeten Verstößen ein.

Regelmäßige Schulungen für unsere Mitarbeiter und Führungskräfte sind ein wesentlicher Baustein unseres Compliance-Managementsystems, um eine Compliance-Kultur zu stärken und das Bewusstsein jedes Einzelnen für Compliance-Aspekte zu schärfen. Von unseren Führungskräften erwarten wir, dass sie ihrer Vorbildfunktion gerecht werden und unsere Leitlinien an Mitarbeiter und Geschäftspartner weitergeben.

„Als Führungskraft bin ich mir meiner besonderen Verantwortung bewusst und weiß, dass sich meine Mitarbeiter an mir als Vorbild orientieren.“



**Melanie Kreis**  
Vorstandsmitglied  
Finanzen

### Elemente des Compliance-Managementsystems



Außerdem ermutigen wir unsere Mitarbeiter, gegenüber möglichen Verstößen wachsam zu sein und Verdachtsmomente frühzeitig ihrem Vorgesetzten oder über die Compliance-Hotline zu melden. Rund um die Uhr stehen dafür eine spezielle Web-Applikation sowie in rund 150 Ländern eine in 30 Sprachen nutzbare Hotline zur Verfügung. Meldungen können unter Angabe des Namens oder, soweit nach lokalem Recht zulässig, anonym erfolgen. Über ein Internetformular haben auch externe Hinweisgeber die Möglichkeit, Verstöße anonym oder namentlich mitzuteilen. Alle Hinweise werden professionell und vertraulich behandelt. Jedem ernst zu nehmenden Hinweis gehen wir mit allen Konsequenzen nach. Über die internen Medien stellen wir sicher, dass die Meldesysteme und -verfahren sowie die lokal zuständigen Compliance-Ansprechpartner allen Mitarbeitern bekannt sind. Relevante Verstöße fließen in die Compliance-Berichte an den Vorstand sowie an den Finanz- und Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats ein.

Weitere 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.

Mit dem Online-Training zum Compliance-Curriculum schulen wir Mitarbeiter, die aufgrund ihrer Funktion einem höheren Risikopotenzial in Compliance-Aspekten unterliegen sowie Führungskräfte. Das Trainingsangebot ist modular aufgebaut und umfasst die Module „Verhaltenskodex“, „Antikorruption“ sowie „Kartellrecht“. Je nach Funktion ist der Mitarbeiter verpflichtet, das Curriculum vollständig oder nur einzelne Module zu absolvieren.

### Ergebnisse im Berichtsjahr

2018 wurden alle Compliance-Richtlinien auch auf Empfehlung der Konzernrevision einer Prüfung unterzogen.

- Im Zuge der Neufassung der Antikorruptionsrichtlinie wurden Regelungen und Genehmigungsprozesse vereinfacht, der Prozess zur Bewältigung von Interessenkonflikten vereinheitlicht, Kriterien für Spenden und den Genehmigungsprozess aufgenommen, aber auch die Kriterien für die Geschäftspartnerprüfung überarbeitet.
- Die Wettbewerbsrichtlinie wurde durch die Richtlinie Kartellrecht ersetzt, in der vor allem die Verhaltensregeln für Treffen mit Wettbewerbern präzisiert sind.

Im Rahmen einer konzernweiten Kommunikationskampagne zum Global Compliance Day am 9. Dezember 2018 wurden Mitarbeiter und Führungskräfte über diese Änderungen umfassend informiert. Nun werden die Schulungsunterlagen und Trainingsangebote auf die neuen Richtlinien in allen Sprachversionen angepasst und im Konzern ausgerollt.

Insgesamt fanden im Berichtsjahr 242 Regel-Audits der Konzernrevision mit einem unmittelbaren beziehungsweise mittelbaren Bezug auf Aspekte der Compliance sowie anlassbezogene Einzelprüfungen statt. Als Ergänzung des konzerninternen Überwachungssystems unterstützen diese Audits laufende Compliance-Aktivitäten, dienen der Identifizierung von weiteren Compliance-Risiken und der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Compliance-Programms. Die gewonnenen Erkenntnisse führen auch dazu, die bestehenden Prüfkriterien auf Aktualität und Vollständigkeit zu überprüfen.

In Transparenzregistern, wie beispielsweise in der EU, geben wir freiwillig Auskunft über Art, Umfang und Finanzierung unserer Tätigkeiten zur Wahrnehmung unserer Interessen. → [www.dpdhl.de/eu-transparenzregister](http://www.dpdhl.de/eu-transparenzregister)

eu-transparenzregister

### Compliance Hotline

- Webapplikation und Telefon-Hotline
- Rund um die Uhr weltweit erreichbar
- **> 30** Sprachen
- Anonyme Hinweise möglich – sofern rechtlich zulässig





## PERSONENBEZOGENE DATEN SCHÜTZEN ✓



### Managementansatz

Mit der zunehmenden Digitalisierung in allen Lebensbereichen gewinnt das Recht auf informationelle Selbstbestimmung des Einzelnen eine immer stärkere Bedeutung. Als multinationales Unternehmen, dessen Geschäftsmodell auf der Vernetzung von Menschen und dem Austausch auch von sensiblen Daten beruht, sehen wir uns in besonderer Verantwortung für den Schutz personenbezogener Daten. In vielen Ländern der Welt legen Datenschutzgesetze Anforderungen für die Verarbeitung personenbezogener Informationen fest. Eine Herausforderung besteht darin, diese zum Teil sehr unterschiedlichen Anforderungen zu kennen, um personenbezogene Daten im Einklang mit den jeweiligen Vorgaben verarbeiten zu können.

Als eines der wenigen Unternehmen weltweit haben wir mit unserer Konzerndatenschutzrichtlinie Mindeststandards für den Konzern formuliert. So ermöglichen wir unseren Mitarbeitern konzernweit den Umgang mit personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und stärken unsere Reputation als verlässlicher Partner für unsere Kunden und vertrauenswürdiger Arbeitgeber. Durch unsere aktive Mitarbeit in maßgeblichen internen und externen Fachgremien gestalten wir kontinuierlich die nationalen und internationalen Anforderungen an den Datenschutz mit und haben dabei die Auswirkungen auf unser eigenes Geschäft im Blick.

Die Konzerndatenschutzrichtlinie enthält konkrete Handlungsanweisungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten und informiert über wesentliche Rechte, darunter das Recht auf Auskunft über gespeicherte Daten oder deren Löschung. In weiteren, davon abgeleiteten Richtlinien werden Verfahren und Vorgaben unter anderem zur Verarbeitung von Personaldaten, Direktmarketing- und E-Commerce-Aktivitäten thematisch konkretisiert.

### Datenschutzmanagement

#### Datenschutz konzernweit sicherstellen

Die Umsetzung der Konzerndatenschutzrichtlinie wird durch die Konzerndatenschutzbeauftragte überwacht, die auf allen Ebenen des Konzerns und an allen Standorten von Datenschutzbeauftragten, -koordinatoren und -ansprechpartnern unterstützt wird. Durch rechtliche Begleitung, ein umfassendes Schulungskonzept und interne Audits sorgen wir dafür, dass sowohl unsere Konzerndatenschutzrichtlinie als auch die jeweils lokal geltenden Vorschriften befolgt werden. Regelmäßig wird die Umsetzung der Konzern-datenschutzrichtlinie auch durch unabhängige Dritte überprüft.

Im Abschnitt „IT-Systeme schützen“ berichten wir, wie wir personen- und auch geschäftsbezogene Daten vor unerlaubtem Zugriff, Weitergabe oder Manipulation in technischer Hinsicht schützen. Hohe Datenschutzstandards sind ein Teil unseres Markenkerns. Auch für unsere Stakeholder ist Datenschutz wesentlich für unseren Geschäftserfolg. Mit unserem Datenschutzmanagement, das aus folgenden Elementen besteht, ermöglichen wir die konzernweite Einhaltung der Standards:

- Ein globales Netzwerk, bestehend aus Datenschutzexperten und -beratern auf allen Ebenen, sichert den Austausch von Wissen und Informationen zu relevanten Datenschutzthemen.
- In Online-Schulungen werden Mitarbeiter für das Thema sensibilisiert. Für Führungskräfte sind diese Schulungen verpflichtend. Daneben bieten wir Vor-Ort-Trainings und maßgeschneiderte Angebote für Mitarbeiter in bestimmten Funktionen, zum Beispiel im Vertrieb. Zusätzlich besteht ein Trainingsmodul als Teil der Certified-Initiative. Leitfäden und Richtlinien zum Datenschutz werden laufend überprüft und bei Bedarf aktualisiert.
- In jährlichen Audits überprüfen wir die Einhaltung der Konzerndatenschutzrichtlinie und der jeweils geltenden lokalen Vorschriften. Mit lokalen Ansprechpartnern führen wir sogenannte Privacy Impact Assessments durch, die auf detaillierten Fragebögen basieren.
- Ein Online-Training wurde entwickelt, mit dem sich die Mitarbeiter über die wesentlichen Anforderungen der EU-DSGVO vertraut machen können.
- Die Umsetzung in den Unternehmensbereichen wurde mit einer sogenannten Reifegradprüfung bewertet.
- Die Konzerndatenschutzrichtlinie ist entsprechend der EU-DSGVO redaktionell überarbeitet worden.
- Außerdem wurde wie geplant ein Datenschutz-Modul im Rahmen der Certified-Initiative eingeführt und in den Trainingskatalog aufgenommen.

### Ergebnisse im Berichtsjahr

Im Zusammenhang mit der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO), die seit dem 25. Mai 2018 anzuwenden ist, haben wir verschiedene Maßnahmen durchgeführt:

- Bestehende Prozesse wurden überprüft, bei Bedarf angepasst und, falls erforderlich, neue Prozesse eingeführt – zum Beispiel im Hinblick auf die Handhabung und fristgerechte Bearbeitung der Anfragen von Betroffenen.
- Verträge wurden angepasst und Schulungs- und Vortragsunterlagen überarbeitet.



# „Der Stevie Award ist eine Botschaft an alle Frauen in meinem Land: Was ich kann, könnt ihr auch!“

**Reema Al Sadlan**, MENA Customer Service Tools, Process and Programs Manager  
DHL Express  
Saudi-Arabien





## MUTIGE SCHRITTE

Eine Reformwelle bringt Veränderung nach Saudi-Arabien. DHL Express macht sich schon seit zehn Jahren für die Förderung weiblicher Nachwuchskräfte in diesem Land stark. Ihre beruflichen Ziele verfolgen die Frauen mit Mut und Entschlossenheit.

Konservative Traditionen und eine strikte Geschlechtertrennung haben viele saudische Frauen in der Vergangenheit daran gehindert, eine Arbeit aufzunehmen. Bereits 2008 stellte DHL Express die ersten Frauen ein. Ihr Anteil an der Belegschaft ist seither kontinuierlich auf über 200 gestiegen. Immer mehr Mitarbeiterinnen übernehmen auch Aufgaben mit Führungsverantwortung. Reema Al Sadlan, Managerin im Bereich Kundendienstentwicklung, hat als erste Frau in dem ansonsten von Männern dominierten Arbeitsumfeld wichtige Veränderungen vorangetrieben und ihre Kolleginnen und Kollegen dabei unterstützt, ihre Potenziale zu entfalten. Darüber hinaus ist sie die erste Frau aus Saudi-Arabien, die einen Gold Stevie Award für mehrere von ihr entwickelte Initiativen erhielt.

### **Frau Al Sadlan, wie haben Sie es als Frau in Saudi-Arabien geschafft, berufliche Karriere zu machen?**

Mit der Vision 2030 hat die Regierung Reformen eingeleitet, um die Wirtschaft von Saudi-Arabien zu

stärken. Davon profitieren gerade Frauen. Denn mehr als bisher sollen die Potenziale und Ressourcen der gesamten Bevölkerung genutzt und Frauen in den unterschiedlichsten Bereichen stärker in das gesellschaftliche Leben einbezogen werden. Noch wichtiger aber ist die Tatsache, dass ich bei DHL Express arbeite. Was die Stärkung der Rolle von Frauen betrifft, ist das Unternehmen meiner Meinung nach dem restlichen Saudi-Arabien einige Schritte voraus. Sicherlich kommt hier zum Tragen, dass wir ein international agierender Konzern sind.

### **Wollten Sie deshalb bei DHL Express arbeiten?**

Unbedingt. Nach meinem Universitätsabschluss im Jahr 2009 habe ich im Call Center von DHL Express in einem kleinen Team mit mehreren Kolleginnen angefangen. Genau das Richtige für mich, denn ich wollte einen Job, bei dem ich mit Menschen aus verschiedenen Kulturen und Ländern zusammenarbeiten kann.



**Hätten Sie damals gedacht, dass Sie gerade einmal neun Jahre später einen angesehenen internationalen Wirtschaftspreis gewinnen würden?**

Nein! Ich fühle mich sehr geehrt, und natürlich bin ich dem Unternehmen sehr dankbar dafür, dass es mir diese Entwicklung ermöglicht hat. Unsere globale Certified-Initiative ist ein gutes Beispiel. 2014 war ich die erste weibliche Teilnehmerin im Certified-International-Specialist-Programm. 2015 wurde ich dann selber Certified-Moderatorin. Dieses Programm ist einfach fantastisch und hat meine Begeisterung für die Mitarbeiterentwicklung nochmals bestärkt. Nachdem ich an einem gemischtgeschlechtlichen Certified-Training in Dubai teilgenommen hatte, fragte ich meinen Vorgesetzten, ob ich auch hier in Saudi-Arabien gemischtgeschlechtliche Gruppen trainieren dürfte. Vorzuschlagen, dass Frauen Männer trainieren, war ein ziemlich kühner Vorstoß, aber das Management stand voll hinter mir – inzwischen trainiere ich 134 Kolleginnen und Kollegen im Kundenservice. Natürlich haben wir damit Grenzen ausgetestet und überschritten, aber der alles entscheidende Faktor war das Bekenntnis unseres Unternehmens zur Weiterentwicklung seiner Mitarbeiter.

**Mit Ihren beiden prämierten Initiativen haben Sie ebenfalls Grenzen überschritten.**

Als ich 2015 den Job als Managerin im Kundenservice für Training und Entwicklung übernahm, habe ich festgestellt, dass es einiges zu verbessern gab. Ich habe mir unser Einstellungsverfahren kritisch angeschaut und daraufhin das Assessment Center entwickelt. Ich will sehen, was die Leute können und wie sie mit bestimmten Situationen umgehen. Im herkömmlichen Vorstellungsgespräch konnte man das nicht feststellen. Diese Veränderung hat uns sehr geholfen, die richtigen Stellen mit den richtigen Leuten zu besetzen. Verbesserungsbedarf bestand ganz klar auch bei der Englischkompetenz unserer Mitarbeiter, weshalb wir die Initiative „English for Everyone“ gestartet haben. Beide Ansätze waren brandneu – und das Englisch-Programm in Saudi-Arabien bis dahin sogar einmalig. Trotzdem hatte ich bei all diesen Aktivitäten den vollen Rückhalt meiner Vorgesetzten.

**Was motiviert Sie am meisten?**

Ich teile mein Wissen gerne mit anderen und freue mich am meisten, wenn ich sehe, mit welcher Begeisterung Menschen ihre Aufgaben und Arbeiten erledigen, wenn diese ihren Talenten entsprechen. Frauen zu helfen, ihr Potenzial zu entfalten, ist ein weiterer sehr wichtiger Motivationsfaktor für mich. Dank des Stevie Award habe ich die Möglichkeit, meine Erfahrungen mit mehr Menschen zu teilen und hoffentlich andere Frauen zu inspirieren. Für mich ist diese Auszeichnung auch eine Botschaft an meine vielen talentierten Kolleginnen und alle Frauen in meinem Land: Was ich kann, könnt ihr auch!

## MITARBEITER

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>Nichtfinanzieller Bericht</b>                | <b>52</b> |
| <b>Managementansatz</b>                         | <b>54</b> |
| <b>Mitarbeiterstruktur</b>                      | <b>56</b> |
| Nachfolgeplanung                                | 58        |
| <b>Menschenrechte in Mitarbeiterbeziehungen</b> | <b>60</b> |
| Verständnis von Menschenrechten                 | 60        |
| Dialog mit Mitarbeitervertretern                | 62        |
| <b>Erfolgsfaktor Mitarbeiterengagement</b>      | <b>63</b> |
| Attraktive Vergütung                            | 63        |
| Weiterentwicklung                               | 66        |
| Mitarbeiterengagement                           | 67        |
| <b>Arbeitsschutz &amp; Gesundheit</b>           | <b>68</b> |
| Sicherheit am Arbeitsplatz                      | 68        |
| Gesundheit der Mitarbeiter                      | 70        |



## NICHTFINANZIELLER BERICHT

Auf dem Engagement unserer Mitarbeiter, ihren Fähigkeiten und ihrer Kompetenz beruhen die hohe Servicequalität und der Erfolg unseres Unternehmens. Mit rund 550.000 Mitarbeitern ist Deutsche Post DHL Group einer der weltweit größten Arbeitgeber in der Transport- und Logistikbranche. Über unseren Verhaltenskodex haben wir unser Selbstverständnis für ethisch und rechtlich einwandfreies Handeln konzernweit verankert und wollen in unserer Industrie Arbeitgeber erster Wahl sein. Die Aspekte Arbeitnehmerbelange und die Achtung der Menschenrechte in unseren Mitarbeiterbeziehungen sind materielle Themen für unser Unternehmen.

### KONZEPTE

Weltweit wollen wir attraktive Arbeitsplätze bieten, Mitarbeiter langfristig an uns binden und freie Stellen mit geeigneten Kandidaten besetzen. Mit unseren Personalkonzepten agieren wir in einer sich immer schneller verändernden Arbeitswelt. Dabei bilden die Herausforderungen durch den demografischen Wandel, die Digitalisierung und die damit verbundene Notwendigkeit des lebenslangen Lernens die Schwerpunkte unserer Aktivitäten. Die Achtung der Menschenrechte ist der Grundpfeiler unseres Handelns.

Für die Steuerung der Personalkonzepte und ihre Umsetzung ist das HR Board unter Vorsitz des Personalvorstands verantwortlich. Entscheidungen von besonderer Tragweite werden mit dem Konzernvorstand erörtert. Externes Know-how und Empfehlungen holen wir über das Sustainability Advisory Council ein.

- **Arbeitnehmerbelange:** Mit Konzepten zu Mitarbeiterengagement, Personalentwicklung sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz nehmen wir Einfluss auf die wesentlichen Herausforderungen in der langfristigen Bindung von Beschäftigten und unsere Attraktivität als potenzieller Arbeitgeber. Respektvoller Umgang miteinander und ergebnisorientiertes Handeln prägen unsere Unternehmenskultur. In unserem Verhaltenskodex haben wir unter anderem die Chancengleichheit bei Einstellung und Beschäftigung festgeschrieben.
- **Achtung der Menschenrechte:** Als Unterzeichner des UN Global Compact unterstützen wir auch deren Grundsätze und respektieren die Prinzipien und Rechte bei der Arbeit gemäß der Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation in Übereinstimmung mit nationalen Gesetzen. Bei der Umsetzung der Prinzipien sind unsere Führungskräfte von elementarer Bedeutung. Darum ist der Verhaltenskodex Bestandteil ihrer Arbeitsverträge.

### MASSNAHMEN UND STEUERUNGSGRÖSSEN

Den Erfolg unserer Maßnahmen messen wir anhand verschiedener Kennzahlen.

- **Mitarbeiterengagement:** Einmal jährlich führen wir eine konzernweite Mitarbeiterbefragung durch, aus deren Ergebnissen wir das Mitarbeiterengagement ableiten. Wie die Mitarbeiter das Führungsverhalten ihrer Vorgesetzten einschätzen, ist dabei von besonderer Bedeutung. Die daraus abgeleitete Kennzahl „Aktive Führung“ ist steuerungsrelevant (DRS 20) und fließt in die Bonusermittlung von Führungskräften ein.



- **Mitarbeiterentwicklung:** Im Rahmen der Konzerninitiative Certified qualifizieren wir unsere Mitarbeiter zu Spezialisten in ihren jeweiligen Aufgabenbereichen. Führungskräften vermitteln wir unsere Führungsprinzipien über das Certified-Logistics-Leader-Programm. Die Teilnehmerquote ist unsere relevante Steuerungsgröße.
- **Arbeitsschutz:** Unser Fokus liegt auf der Prävention von Unfällen. Daher ist die Einhaltung der bestehenden Arbeitsschutzrichtlinien, gesetzlichen Regelwerke und Branchenstandards von elementarer Bedeutung. Stolpern und Fallen zählen zu den häufigsten Unfallursachen in der Abholung und Zustellung; in der Kontraktlogistik liegen sie in der manuellen Handhabung von Lasten. Im Berichtsjahr haben wir die Arbeitsschuhe der Zusteller modifiziert, um die Trittsicherheit zu verbessern. Darüber hinaus fördern wir in Schulungen das Bewusstsein für mögliche Gefahren und gefährliche Situationen und flankieren dies mit umfassenden Kommunikationsmaßnahmen. Relevante Steuerungsgröße ist die Unfallrate pro 200.000 Arbeitsstunden (LTIFR).
- **Achtung der Menschenrechte:** Wir wollen ein einheitliches Verständnis der Menschenrechte in den Mitarbeiterbeziehungen bei Mitarbeitern und Führungskräften schaffen und das Bewusstsein für dieses Thema schärfen, um Verstößen vorzubeugen. Besonderes Augenmerk gilt daher den Schulungen. Im Berichtsjahr lag der Schwerpunkt auf der Durchführung von Schulungen für Führungskräfte und Mitarbeiter mit Führungsaufgaben.

## ERGEBNISSE UND ZIELE

Im Berichtsjahr konnten wir folgende Ergebnisse verzeichnen:

- **Mitarbeiterengagement:** Die Zustimmungsquote zur „Aktiven Führung“ betrug 76 Prozent. Konzernweit streben wir bis 2020 einen einheitlichen Zustimmungswert von 80 Prozent an.
- **Weiterentwicklung:** Im Verlauf der letzten Jahre haben bereits über 290.000 Mitarbeiter an Certified-Trainings teilgenommen. Ohne Berücksichtigung der Fluktuation entspricht das 59 Prozent unserer Belegschaft im Durchschnitt des Berichtsjahres. Bis 2020 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter zertifiziert werden.
- **Arbeitsschutz:** Die LTIFR betrug im Berichtsjahr 4,3. Für 2019 haben wir uns das Ziel gesetzt, den Wert auf 4,0 zu verbessern.
- **Achtung der Menschenrechte:** Seit Beginn des Schulungsangebots haben bereits rund 9.000 Mitarbeiter daran teilgenommen. Das Angebot wird kontinuierlich überprüft und bei Bedarf angepasst.

Über die Pflichtangaben nach HGB hinaus berichten wir über weitere Maßnahmen auf den Folgeseiten in diesem Kapitel.

## MITARBEITER

# EINZELN ERFOLGREICH, GEMEINSAM STARK

## MANAGEMENTANSATZ ✓

Mehr als eine halbe Million Menschen arbeiten für Deutsche Post DHL Group. Jeder Einzelne bringt seine Fähigkeiten und sein Engagement tagtäglich zum bestmöglichen Ergebnis für unsere Kunden ein – beispielsweise als Zusteller, als Spezialist der Logistik oder als Führungskraft.

Angeichts der steigenden Nachfrage nach Fach- und Führungskräften in der Logistikindustrie spielt die strategische Nachfolgeplanung eine besondere Rolle, um Know-how im Unternehmen zu halten und Impulse von außen zu gewinnen. Zunehmend integrieren wir innovative Technologien in unsere Geschäftsprozesse und erschließen

neue Geschäftsfelder. Dabei haben wir auch im Blick, ob sich durch die digitale Transformation Aufgabenprofile ändern oder neue Aufgabenfelder entstehen. Wir bieten bedarfsgerechte Fach- und Methodentrainings an, um unsere Mitarbeiter auf diesem Weg mitzunehmen und den veränderten Anforderungen Rechnung zu tragen.

Bei internen wie externen Neubesetzungen verfolgen wir einen inklusiven Ansatz, denn Vielfalt verstehen wir als Bereicherung und große Stärke unseres Unternehmens: Wir vereinen Menschen aus einer Vielzahl von Kulturkreisen und kulturellen Hintergründen in unserer Organisation. Allein in Deutschland beschäftigen wir an unseren Standorten Menschen aus über 150 Nationen. Über die Eignung für eine Besetzung entscheidet allein die Qualifikation des Bewerbers.

In unserem Verhaltenskodex bekennen wir uns zur Achtung der Menschenrechte, Chancengleichheit bei Einstellung und Beschäftigung sowie Förderung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Auch in unserer „Erklärung zu

Vielfalt und Inklusion“ beziehen wir klare Position. Vielfalt umfasst dabei alle Unterschiede, die uns zu einzigartigen Persönlichkeiten machen und reicht über Geschlecht, nationale oder ethnische Herkunft, Religion, Alter, sexuelle Orientierung und Identität, Behinderung oder weitere durch Gesetze geschützte Merkmale hinaus.

➔ [www.dpdhl.de/diversity](http://www.dpdhl.de/diversity)

Zur langfristigen Bindung unserer Mitarbeiter und im Wettbewerb um die besten Kandidaten bieten wir flexible Beschäftigungs- und Entwicklungskonzepte, die den demografischen Wandel und die zunehmende Nachfrage nach Fach- und Führungskräften ausgleichen. Vor diesem Hintergrund ist das Erkennen und Weiterentwickeln der Potenziale unserer Mitarbeiter von zentraler Bedeutung. Mit unseren sechs Führungsprinzipien geben wir unseren Führungskräften Orientierung, wie sie ein wertschätzendes und motivierendes Arbeitsumfeld schaffen können, in dem sich jeder Einzelne seinen Fähigkeiten entsprechend entfalten kann und eine offene Kommunikation fördert. Vor allem in Zeiten des Wandels ist ein kontinuierlicher Austausch zwischen Führungskräften und Mitarbeitern unerlässlich und wertvoll.

Über eine leistungsbasierte und marktübliche Vergütung hinaus bieten wir Rahmenbedingungen wie mobiles Arbeiten, Betreuungsangebote für Kinder und Zeit für gesellschaftliches Engagement, soweit es mit den betrieblichen Abläufen vereinbar ist. ➔ Seite 65

Nicht zuletzt fördern wir das Bewusstsein unserer Mitarbeiter für ihre Gesundheit und ermöglichen vielen Beschäftigten außerhalb Deutschlands einen Zugang zu Krankenversicherungen. An erster Stelle steht für uns die Sicherheit unserer Mitarbeiter am Arbeitsplatz, die selbstverständlich vor betrieblichen Belangen Vorrang hat. Auch extern finden unsere Aktivitäten Anerkennung. ➔ Seite 68 ff.

---

Mitarbeiter sind  
die Botschafter  
unserer Marken.

---



Mit diesen Maßnahmen tragen wir auch zu den Zielen der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung bei. → Seite 21

## Vier materielle Themen im Fokus

Gemeinsam mit unseren Stakeholdern haben wir vier wesentliche Themen für unser Unternehmen identifiziert, die die Grundlage für dieses Kapitel bilden:



**Achtung der Menschenrechte:** Mit einem mehrstufigen Managementsystem werden wir die Maßnahmen zur Achtung der Menschenrechte in den Mitarbeiterbeziehungen einheitlich im

Konzern umsetzen. Zur Prävention von Verstößen überprüfen wir die Situation vor Ort durch speziell dafür geschulte Mitarbeiter. Mit regelmäßigen Schulungen von Mitarbeitern mit Führungsaufgaben stellen wir ein einheitliches Verständnis sicher und sensibilisieren sie für das Thema. → Seite 59 ff.



**Mitarbeiterentwicklung:** Mit der konzernweiten Certified-Initiative entwickeln wir unsere Mitarbeiter zu Experten in ihren Tätigkeitsbereichen und vermitteln ihnen, wie sie die Ziele des

Unternehmens gegenüber Kunden und anderen Anspruchsgruppen repräsentieren und zur Erreichung der Ziele beitragen. Die persönliche und fachliche Weiterentwicklung ist ein weiterer Faktor für die Motivation. Als Steuerungsgröße dient hier die Teilnehmerquote an den Certified-Trainings. → Seite 66 f.



**Mitarbeiterengagement:** Mithilfe der jährlichen konzernweiten Mitarbeiterbefragung holen wir regelmäßig und systematisch das Feedback

jedes Einzelnen in der gesamten Belegschaft ein. Die wichtigste Steuerungsgröße, die wir daraus ableiten, ist die Zustimmungsqoute zur „Aktiven Führung“, denn wertschätzendes Führungsverhalten hat besonderen Einfluss auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter und ihre Motivation. Daher ist diese Kennzahl für Führungskräfte vergütungsrelevant. → Seite 63 f.



**Arbeitsschutz und Gesundheit:** Im Zentrum unserer Maßnahmen stehen die Unfallprävention und die Identifizierung der Ursachen. Vor allem arbeiten wir daran, eine Kultur im Unter-

nehmen zu verankern, in der die Sicherheit am Arbeitsplatz Vorrang hat. Wir steuern den Erfolg unserer Maßnahmen mit der Unfallrate pro 200.000 Arbeitsstunden (LTIFR). → Seite 68

## Steuerung und Erfolgsmessung

Grundsätzliche Entscheidungen zu Personalthemen steuern wir über das HR Board unter dem Vorsitz des Vorstandsmitglieds Personal. Bereichs- und funktionsübergreifende Themen, zum Beispiel Fragen zur Umsetzung unserer Werte in der Lieferkette, werden im Responsible Business Practice Council behandelt. Das Employee Relations Forum steuert die Maßnahmen zur Achtung der Menschenrechte konzernweit. Über die Weiterentwicklung des Diversity-Managements in den Unternehmensbereichen berät das Diversity Council. Regelmäßig überprüfen wir die Wirksamkeit unserer Maßnahmen. Externes Know-how holen wir über das Sustainability Advisory Council ein. → Seite 24

Die interne Berichterstattung über die Entwicklung der Steuerungsgrößen und weitere relevante Kennzahlen erfolgt über das HR Dashboard. Es liefert den Führungskräften auch Informationen zur Entwicklung des Anteils der weiblichen Führungskräfte.

## Materielle Themen: Fortschritte und Ziele ✓

**Achtung der Menschenrechte  
in den Mitarbeiterbeziehungen****Ziel 2018****Status****Ziel 2019****Steuerungsgröße**

Vor-Ort-Prüfungen (ER-Reviews)

Managementsystem  
konzernweit einführen  
→ Seite 59 ff.Vor-Ort-Prüfungen in Europa, Asien,  
Afrika und Lateinamerika durchführen  
und Mitarbeiter schulen**Mitarbeiterengagement****Ziel 2018****Status****Ziel 2019****Steuerungsgröße**Mitarbeiterbefragung  
Zustimmungsquote „Aktive  
Führung“Zustimmungsquote um  
einen Prozentpunkt  
verbessern  
→ Seite 63 f.Zustimmungsquote um  
einen Prozentpunkt verbessern**Weiterentwicklung****Ziel 2018****Status****Ziel 2020****Steuerungsgröße**

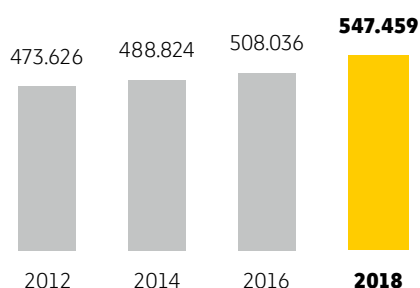
Teilnehmer an Certified-Initiative

80 Prozent der Mitarbeiter  
bis 2020 zertifizieren  
→ Seite 66 f.80 Prozent der Mitarbeiter  
bis 2020 zertifizieren**Arbeitsschutz****Ziel 2018****Status****Ziele 2019****Steuerungsgröße**Unfallrate pro 200.000 Arbeits-  
stunden (LTIFR)LTIFR auf 4,2 verbessern  
→ Seite 68LTIFR auf 4,0 verbessern  
Bis 2025 wollen wir die LTIFR um 30 Prozent  
gegenüber dem Basisjahr 2017 verbessern.

## MITARBEITERSTRUKTUR ✓

Ein Zeichen unserer wirtschaftlichen Stärke ist die kontinuierlich wachsende Zahl der Beschäftigten, auch in Zeiten des Wandels. Zum Stichtag 31. Dezember 2018 waren 547.459 Menschen konzernweit für uns tätig; rund 28.000 mehr als im Vorjahr.

Alle Unternehmensbereiche haben im Berichtsjahr mehr Personal eingestellt und alle Regionen konnten davon profitieren. Allein in Europa wurden rund 12.000 Menschen mehr beschäftigt, davon rund 6.800 in Deutschland. Auch in der Region Amerikas verzeichneten wir einen Zuwachs von rund 8.300 und in Asien/Pazifik von rund 7.300 Mitarbeitern.

**Entwicklung Mitarbeiterzahl<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Kopfzahl zum 31. Dezember.

**Zuwachsraten Mitarbeiter**

**2,6 %** durchschnittliche Wachstumsrate seit 2012

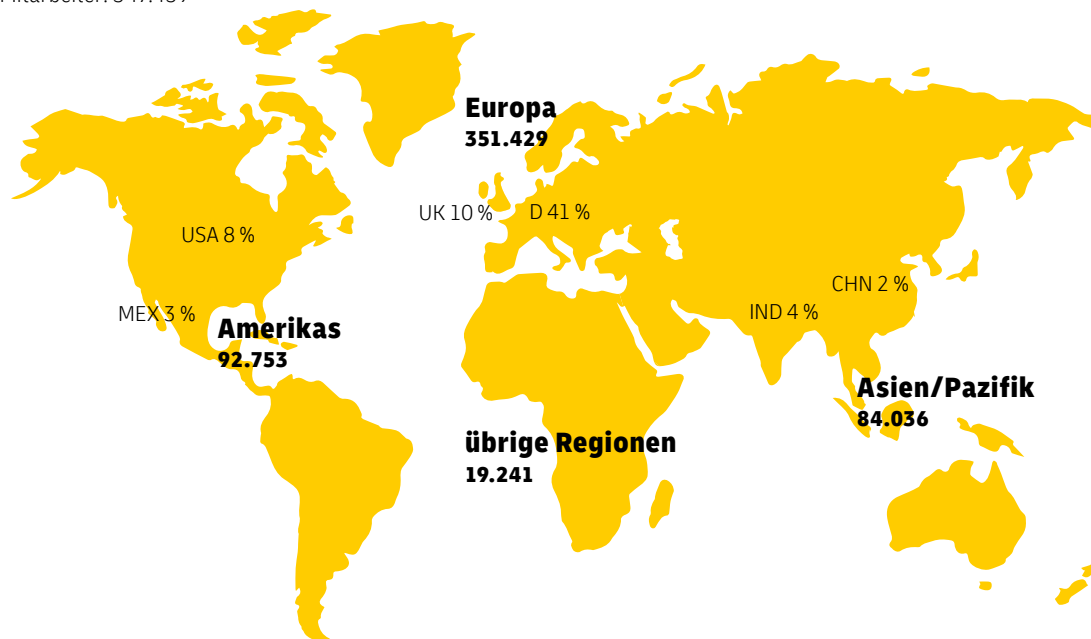
**Zuwachs der Unternehmensbereiche 2018:**

|                                        |              |
|----------------------------------------|--------------|
| Post - eCommerce - Parcel <sup>1</sup> | <b>4,3 %</b> |
| Express                                | <b>5,6 %</b> |
| Global Forwarding, Freight             | <b>4,5 %</b> |
| Supply Chain                           | <b>6,9 %</b> |

<sup>1</sup> Ab 1. Jan. 2019 in zwei Unternehmensbereiche gegliedert:  
Post & Paket Deutschland und eCommerce Solutions.

## Mitarbeiter nach Regionen 2018

Anzahl der Mitarbeiter: 547.459<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Kopfzahl zum Stichtag 31. Dez. 2018. CHN = China, D = Deutschland, IND = Indien, MEX = Mexiko, UK = Vereinigtes Königreich, USA = Vereinigte Staaten von Amerika.

Das Durchschnittsalter der Mitarbeiter im Konzern liegt unverändert bei 41 Jahren, auch die proportionale Verteilung der Mitarbeiter nach Geschlecht bleibt konstant: 65,2 Prozent der Stellen sind mit Männern und 34,8 Prozent mit Frauen besetzt. Vor allem die physischen Anforderungen bei den operativen Tätigkeiten, zum Beispiel in der Zustellung oder beim Verladen, tragen zu dieser Kontinuität bei. Durch den Einsatz neuer Technologien und technischer Hilfsmittel wie Robotik und Hebegurte erleichtern wir unseren Mitarbeitern diese Tätigkeiten und ermöglichen zudem eine lange Teilhabe am Arbeitsleben. Dadurch können wir diese Berufsfelder langfristig auch für weibliche Mitarbeiter und Bewerber attraktiver gestalten.

### Generationenvertrag

Rund **29.500** Teilnehmer

→ Seite 105

Nicht zuletzt bieten wir unseren älteren Beschäftigten in Deutschland im Rahmen des Generationenvertrags die Möglichkeit, bis zur Regelaltersgrenze zu arbeiten. Dieses Angebot wurde bereits 2011 gemeinsam mit dem Sozialpartner entwickelt und finanziert sich über Zeitwertkonten, arbeitgeberfinanzierte Aufstockung und Demografie-Fonds. Das mög-

liche Eintrittsalter wurde im Berichtsjahr tarifvertraglich von 59 auf 55 Jahre gesenkt.

Aus betrieblichen Erfordernissen oder auf eigenen Wunsch erbringen 17,6 Prozent unserer Mitarbeiter ihre Tätigkeit in Teilzeit; allein in Deutschland waren rund 76.000 teilzeitbeschäftigt.

Saisonale und nachfrageabhängige Spitzen in unserem Geschäft gleichen wir auch durch die Beschäftigung von externem Personal aus und tragen damit zur Entlastung unserer Mitarbeiter bei. Im Jahresdurchschnitt beschäftigten wir im Berichtsjahr weltweit auf Vollzeitkräfte umgerechnet 78.822 Mitarbeiter über Fremdfirmen, vor allem an unseren Standorten außerhalb Deutschlands. Am häufigsten nutzen wir diese Beschäftigungsmöglichkeit in der Kontraktlogistik, also im Unternehmensbereich Supply Chain.



## Gleiche Chancen für Frauen und Männer

Berufliche Perspektiven und Chancen sind in unserem Konzern für Männer und Frauen gleich. Obwohl nur ein gutes Drittel unserer Mitarbeiter weiblich ist, steigt der Anteil weiblicher Führungskräfte im Konzern kontinuierlich an. Das entspricht einem Anteil von 22,1 Prozent, den wir weiter ausbauen möchten.

2018 sind wir mit verschiedenen internen Veranstaltungsformaten in den Dialog mit weiblichen Führungskräften und Mitarbeitern getreten. Weibliche Führungskräfte stellten an ihrem Beispiel vor, wie die Balance zwischen Karriere und Privatleben gelingen kann. In Foren wurde diskutiert, welche Voraussetzungen verbessert oder geschaffen werden müssen, um mehr Frauen für Führungsaufgaben gewinnen zu können. Wir streben an, die Berufsbilder und Arbeitsmodelle sowohl für Frauen als auch Männer attraktiver zu gestalten. Ein wesentlicher Aspekt ist die bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. In Deutschland haben wir uns im

Rahmen der gesetzlichen Vorgaben zum Ziel gesetzt, den Frauenanteil in unserer Hauptgesellschaft Deutsche Post AG bis Ende 2019 auf 20,0 Prozent in der ersten beziehungsweise 30,0 Prozent in der zweiten Führungsebene unterhalb des Vorstands zu steigern. [↗ Geschäftsbericht 2018, Seite 86](#)

Im Januar 2019 wurden wir als erstes deutsches Unternehmen mit dem 2019 Catalyst Award ausgezeichnet. [↗ www.dpdhl.de/catalyst-award](http://www.dpdhl.de/catalyst-award)

Jede fünfte Führungskraft  
im Konzern ist eine Frau.

## Inklusion ist Realität

Die Inklusion von Menschen mit Behinderungen ist eine Säule unserer Unternehmenskultur. Im Fokus stehen dabei die individuellen Fähigkeiten und Stärken, die Menschen mit Behinderungen in ihr Arbeitsumfeld einbringen. Wir beteiligen uns an Veranstaltungen der Agentur für Arbeit und des Landschaftsverbandes Rheinland, um uns als Arbeitgeber zu präsentieren und die verschiedenen Berufsbilder vorzustellen. Außerdem möchten wir mögliche Hürden bei den Kandidaten für eine Bewerbung abbauen.

In unserer Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG, beschäftigten wir zum Ende des Berichtsjahres 15.610

Menschen mit Behinderungen; 20 befanden sich in Ausbildung. Dies entspricht einer Beschäftigungsquote im Jahresdurchschnitt von 9,5 Prozent, die fast doppelt so hoch ist wie die in Deutschland gesetzlich vorgeschriebene Mindestquote von 5 Prozent.

## Mitarbeiter mit Behinderungen<sup>1</sup>

**15.610** Mitarbeiter

**9,5 %** Beschäftigungsquote

**20** Auszubildende

<sup>1</sup> Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG.

## Nachfolgeplanung ✓

Talentmanagement, gezieltes Recruiting und die Ausbildung von Nachwuchskräften sind die Elemente der strategischen Nachfolgeplanung. Dabei gilt sowohl für interne als auch externe Besetzungen Chancengleichheit. Entscheidende Kriterien sind allein die fachliche und persönliche Eignung eines Bewerbers.

Frei werdende Stellen oder neue Arbeitsplätze besetzen wir vorzugsweise intern, indem wir geeigneten und dafür bereiten Mitarbeitern Aufgaben übertragen oder ihnen Aufstiegschancen ermöglichen. Dazu bauen wir auch unsere Trainingsmethoden und Personalentwicklungsmaßnahmen kontinuierlich aus. [→ Seite 66](#)

Im Berichtsjahr konnten 78,7 Prozent der vakanten Führungspositionen mit eigenen Mitarbeitern besetzt werden. Für unsere Maßnahmen wurden unsere Unternehmensbereiche Express [↗ www.dpdhl.de/top-employer-express](http://www.dpdhl.de/top-employer-express) und Supply Chain wiederholt als Top Employer zertifiziert. [↗ www.dpdhl.de/top-employer-sc](http://www.dpdhl.de/top-employer-sc)

## Entwicklung der zukünftigen Personalstruktur

Ein Personalwechsel kann viele Ursachen haben, zum Beispiel eine Veränderung der persönlichen Lebensumstände. Jeder Wechsel bedeutet einen Verlust an Wissen, bietet aber auch Chancen für nachrückende Mitarbeiter. Durch Einstellung neuer Mitarbeiter gewinnen wir Impulse von außen. Bei der Planung der Personalstruktur berücksichtigen wir neben operativen Anforderungen auch die Ergebnisse aus der Analyse der ungeplanten Fluktuation, des Ausscheidens von Mitarbeitern auf eigenen Wunsch.

Zum Jahresende betrug die Fluktuation im Konzern 16,6 Prozent, die damit leicht über dem in der Transport- und Logistikbranche üblichen Durchschnittswert lag. Bei den Führungskräften betrug dieser Wert 7,4 Prozent. Mit 9,2 Prozent hat die ungeplante Fluktuation den stärksten Anteil an der Gesamtfluktuation. Die Entwicklung der Fluktuation stellen wir nach Unternehmensbereichen und Regionen in der Mehrjahresübersicht dar. → Seite 107

## Nachwuchskräfte ausbilden und gewinnen

Berufseinsteigern bieten wir nach Schulabschluss oder Studium vielfältige Perspektiven in unserem

### Ausbildung in Deutschland

**Rund 4.000** in Ausbildung

**92** Trainees eingestellt

**2019**

Über 2.000 neue Ausbildungsplätze,  
21 Ausbildungsberufe, 18 duale Studiengänge

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. In Deutschland haben wir im Berichtsjahr insgesamt 2.680 Ausbildungsplätze und Möglichkeiten zur Berufsqualifizierung angeboten.

Wir bilden nach den jeweils im Land gültigen Standards und Leitlinien aus und bereiten die Auszubildenden und Studierenden im Rahmen ihrer Ausbildung auf ihre zukünftige Rolle im Berufsleben vor. Im Berichtsjahr haben wir das duale Studium der Wirtschaftsinformatik – Data Science und die Ausbildung zum Kaufmann für

E-Commerce in die Reihe der Ausbildungsberufe aufgenommen.

Absolventen einer Universität oder eines vergleichbaren Studiums stehen verschiedene Trainee- 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.

Deutsche Post DHL Group ist  
einer der größten Ausbildungs-  
betriebe in Deutschland.

## MENSCHENRECHTE IN MITARBEITERBEZIEHUNGEN ✓



Als Arbeitgeber gehen wir mit gutem Beispiel voran, in dem wir Mindeststandards für faire Arbeitsbedingungen sowie die Achtung der Menschenrechte in unseren Mitarbeiterbeziehungen definiert und durch unsere ⓘ Menschenrechtsrichtlinie im Konzern verankert haben. → Seite 35 Mit dem Managementsystem ermöglichen wir eine einheitliche Umsetzung und gleiche Verfahren über alle Grenzen und Kulturen hinweg im Konzern.

### Gemeinsames Verständnis von Menschenrechten

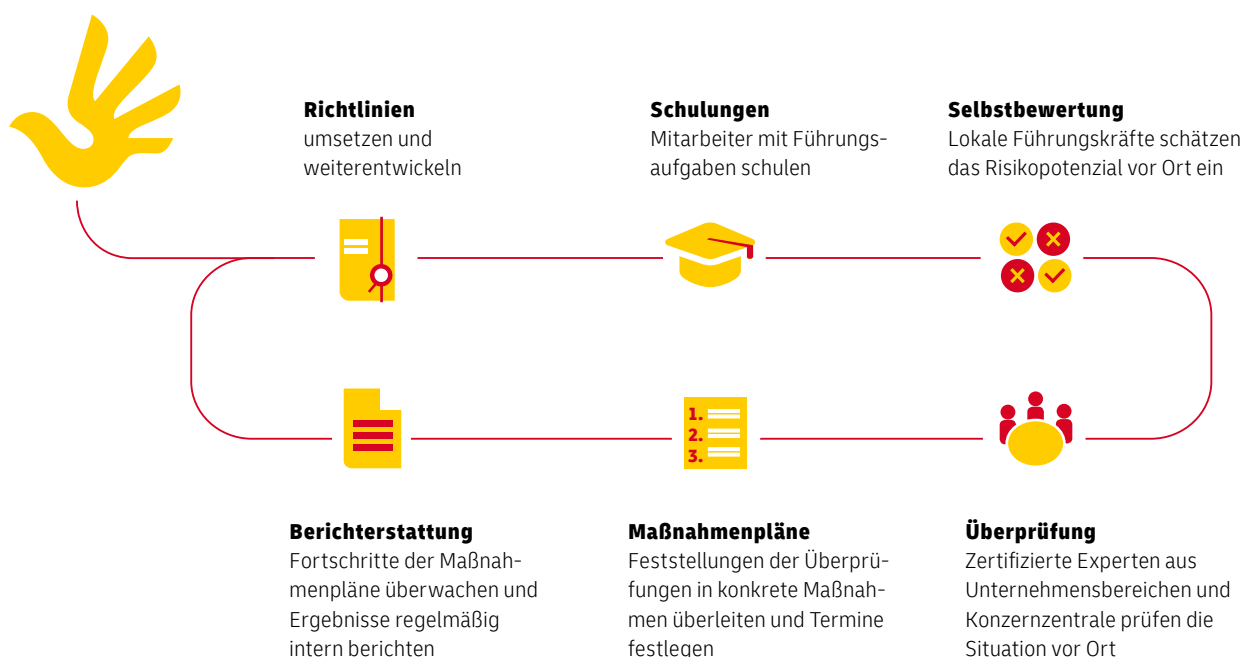
Unsere Führungskräfte nehmen ihre Vorbildfunktion wahr, in dem sie unseren Führungsprinzipien entsprechend einen offenen und respektvollen Umgang mit ihren Mitarbeitern pflegen. Schließlich sind sie der Schlüsselfaktor für die Achtung der Menschenrechte im Unternehmen. Darum ist der Verhaltenskodex Bestandteil ihrer Arbeitsverträge.

Das Employee Relations Forum (ER Forum) steuert die Maßnahmen zur Achtung der Menschenrechte, wie sie in unserer Menschenrechtsrichtlinie definiert sind. Dessen Mitglieder, 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 sowie unsere Mitarbeiter für die Achtung der Menschenrechte weiter zu sensibilisieren. Außerdem geben sie den lokalen Führungskräften Hilfestellung im Alltag, indem sie zum Beispiel den Erfahrungsaustausch zwischen den Unternehmensbereichen vor Ort fördern. Darüber hinaus sind diese Themen regelmäßig Gegenstand der Diskussionen im HR Board. Externes Know-how und Empfehlungen holen wir über das Sustainability Advisory Council ein.

### Richtlinien systematisch im Konzern umsetzen

Mit unserem Managementsystem verfolgen wir das Ziel, unsere Menschenrechtsrichtlinie im Konzern wirksam umzusetzen und den Anforderungen der UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte gerecht zu werden.

#### Employee-Relations-Managementsystem



## Unser Konzept der Vor-Ort-Prüfungen

Bei der Länderauswahl für die Vor-Ort-Prüfungen orientieren wir uns am Human Rights Index des Maplecroft Instituts, am Corruption Perception Index von Transparency International sowie an internen Kriterien wie der Anzahl von Mitarbeitern. [www.dpdhl.com/cpi2018](http://www.dpdhl.com/cpi2018)

In Ländern, die demnach ein erhöhtes Risikopotenzial aufweisen, werden Vor-Ort-Prüfungen von speziell dafür ausgebildeten und extern zertifizierten Experten aus den Unternehmensbereichen und der Konzernzentrale durchgeführt, um die Objektivität und Qualität des Verfahrens sicherzustellen. In Ländern mit niedrigerem Risikopotenzial können die Unternehmensbereiche selbst über die Notwendigkeit einer Begutachtung entscheiden und führen die Untersuchungen eigenverantwortlich durch. In allen anderen Ländern werden anlassbezogene Prüfungen durchgeführt.

Fester Bestandteil der Vor-Ort-Prüfungen sind „Fokus-Gruppen“ mit zufällig ausgewählten Mitarbeitern aus unterschiedlichen operativen Bereichen, in die auch die externen Mitarbeiter einbezogen werden. Dabei achten wir 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. Regelmäßig werden diese Prüfungen wiederholt und die Fortschritte des vor Ort erarbeiteten Maßnahmenplans in einem verbindlich festgelegten Zeitraum überprüft. Die Umsetzung der Ergebnisse wird auch durch die Regelaudits der Konzernrevision überwacht.

## Wesentliche Tätigkeiten im Berichtsjahr

Die sechs Elemente des Managementsystems wurden auf ihre Wirksamkeit überprüft und die Implementierung in den Ländern vorangetrieben.

Die beiden Certified-Trainingsangebote „Herausragende Mitarbeiterbeziehungen aufbauen“ und „Mitarbeiterbeziehungen für HR“ wurden schwerpunktmäßig in den Ländern mit Risikofaktor durchgeführt. Konzernweit wurden im Berichtsjahr rund 9.000 Mitarbeiter und Führungskräfte geschult.

Die Mitglieder des ER Forums haben zusätzlich zu ihrem monatlichen Austausch drei Workshops durchgeführt, um ihre Arbeitsweise im Hinblick auf die sich stetig ändernden Anforderungen der Arbeitswelt zu überprüfen und die Mitarbeiterbeziehungen zu stärken. Als ein Ergebnis soll das Format des ER Forums auch auf die regionale Ebene übertragen werden. Im vierten Quartal hat bereits eine erste regionale Sitzung stattgefunden.

Vor-Ort-Prüfungen wurden in sechs Ländern durchgeführt: in Chile, Deutschland, Großbritannien, Panama, Rumänien und Thailand. Dabei ist es nur in wenigen Einzelfällen zu geringfügigen Feststellungen gekommen. Gemeinsam mit den lokalen Führungskräften wurden die Ursachen ergründet, Lösungen entwickelt und in Maßnahmenplänen festgehalten. Ein Beispiel: An Standorten in Lateinamerika erwähnten Mitarbeiter während der Fokusgruppen, dass die Bonuskalkulation nicht nachvollziehbar sei. Daraufhin wurden die Kriterien gemeinsam mit der lokalen Gewerkschaft überarbeitet und den Mitarbeitern über die Führungskräfte und mittels Informationsblättern vorgestellt.

Regelmäßig werden die Maßnahmenpläne auf Fortschritte überprüft. Zusätzlich wurde die Zusammenarbeit mit der Konzernrevision intensiviert. → Seite 38 Die Termine für Vor-Ort-Prüfungen und die Prüfkataloge werden nun aufeinander abgestimmt.

Mit dem Nationalen Aktionsplan „Umsetzung der UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte“ formuliert die Bundesregierung ihre Erwartung an Unternehmen, dass sie ihrer Sorgfaltspflicht im Hinblick auf die Menschenrechte nachkommen. Bei Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern wird die Umsetzung ab 2019 stichprobenartig untersucht. Wir unterstützen die Bundesregierung bei der Vorbereitung der Erhebung und werden uns an der weiteren Ausgestaltung beteiligen.

## Offener Dialog mit Mitarbeitervertretern

Weltweit stehen über 70 Prozent unserer Mitarbeiter in einem Beschäftigungsverhältnis, das auf Gesetzen, Tarifverträgen oder auf Betriebsvereinbarungen basiert. Über den direkten Dialog mit Vorgesetzten und Managementvertretern hinaus stehen ihnen zur Vertretung ihrer Interessen Arbeitnehmerschüsse, Betriebsräte, Gewerkschaften oder andere Gremien zur Verfügung. Die Hauptverantwortung für den Umgang mit örtlichen Arbeitnehmervertretern und Gewerkschaften liegt bei den Unternehmensbereichen auf Länder- und Standortebene.

### Vertrauensvoller Dialog auf globaler Ebene

Auf globaler Ebene tauschen wir uns seit über zehn Jahren regelmäßig mit den beiden internationalen Gewerkschaftsbündnissen UNI Global Union (UNI) und International Transport Workers' Federation (ITF) aus. Im Mittelpunkt unserer Gespräche stehen Mitarbeiterbeziehungsthemen von globaler Relevanz und ihre Bedeutung für den Konzern. Aufgrund der vertrauensvollen Zusammenarbeit setzen wir den regelmäßigen Dialog einvernehmlich mit den beiden Gewerkschaftsbündnissen fort, der auf einem im Jahr 2016 von der Deutschen Nationalen Kontaktstelle der OECD unterzeichneten Protokoll beruht. Nach der Verbesserung und Intensivierung der Zusammenarbeit in den letzten Jahren wurden 2018 folgende Ergebnisse erzielt:

- Erstmalige Durchführung einer gemeinsamen Tagung in Lateinamerika, bei der Unternehmens- und Gewerkschaftsvertreter aus verschiedenen Ländern die Herausforderungen in dieser Region diskutierten.
- Aufnahme von Tarifverhandlungen mit einer Gewerkschaft in einer Tochtergesellschaft in der Türkei, die im Januar 2019 erfolgreich abgeschlossen werden konnten.

Außerdem wurden zahlreiche Themen diskutiert, darunter die Wahlen von Arbeitnehmervertretern in der Republik Côte d'Ivoire, die Umstrukturierungen im Konzern sowie die Zukunft der Arbeit.

Für 2019 wurden bereits vier weitere Termine festgelegt. Die Gesprächsparteien haben vereinbart, die Inhalte der regelmäßigen Treffen zu prüfen und zu erweitern und diese als Referenz für Arbeitsbeziehungen zu nehmen. Darüber hinaus wollen sich UNI, ITF und Deutsche Post DHL Group über die Digitalisierung und verantwortungsvolle Standards in der Lieferkette austauschen. Zusätzlich ist ein gemeinsamer Workshop zur Zukunft des Dialogs auf Basis des OECD-Protokolls geplant.

### Konstruktiver Austausch mit europäischen Gewerkschaften

Ein europäischer Betriebsrat kraft Vereinbarung ist das Deutsche Post DHL Forum, das sich aus Arbeitnehmervertretern und Führungskräften aller Unternehmensbereiche aus 30 europäischen Ländern zusammensetzt. In Ausschüssen berät das Gremium über die wirtschaftliche Entwicklung des Konzerns sowie Themen mit länderübergreifenden Auswirkungen, zum Beispiel Organisationsveränderungen oder die Einführung neuer Arbeits- und Produktionsprozesse. Die Vollversammlungen des Deutschen Post DHL Forums finden zweimal im Jahr unter Beteiligung unseres Personalvorstands statt. Die beiden internationalen Gewerkschaftsbündnisse UNI und European Transport Workers' Federation können jeweils einen Repräsentanten zu diesen Treffen entsenden.

Einschließlich der Ausschüsse tagte das Deutsche Post DHL Forum im Berichtsjahr mehr als 30 Mal. Die Schwerpunkte lagen auf den möglichen Folgen der Umstrukturierungen des Konzerns für die Beschäftigten. Auch über mögliche Auswirkungen auf das Unternehmen durch den BREXIT wurde diskutiert. Außerdem wurde eine gemeinsame Erklärung gegen Rassismus und Fremdenfeindlichkeit verabschiedet. Wichtige Themen rund um Gesundheit und Arbeitsschutz wurden in zwei Sitzungen erörtert.

In Deutschland arbeiten wir in allen Bereichen, in denen sich Betriebsräte gebildet haben, konstruktiv mit diesen zusammen.

### Sozialpolitischer Austausch mit der EU-Kommission

Als größter Postdienstleister in Europa ist Deutsche Post DHL Group Mitglied im Europäischen Ausschuss für Sozialen Dialog Post der EU-Kommission und führt seit Ende 2016 dort den Vorsitz. Für die nächste Sitzungsperiode wurde der Vorsitz im Berichtsjahr erneut an Deutsche Post DHL Group übertragen. In diesem Gremium tauschen sich die Arbeitgeber und Gewerkschaftsvertreter im Postsektor der europäischen Mitgliedsstaaten über soziale Themen aus.

Im Berichtsjahr wurde das Projekt „Promoting Social Dialogue in the postal sector in an enlarged Europe“ mit regionalen Workshops in Vilnius und Athen fortgesetzt. Expertenrunden diskutierten auf der Abschlusskonferenz über die Ergebnisse. Ein Bericht über das Gesamtprojekt wurde für Anfang 2019 angekündigt.

Das im Vorjahr initiierte EU-Projekt „Trend research for the postal sector in 2030“ startete mit Workshops in Bonn und Paris. Im Rahmen dieses Projekts entwickeln die europäischen Sozialpartner mögliche Szenarien für den Postsektor im Jahr 2030, insbesondere aus sozialer Sicht. Ein weiterer Workshop ist 2019 in Warschau geplant. Die Ergebnisse werden Ende des laufenden Jahres erwartet.

## ERFOLGSFAKTOR MITARBEITERENGAGEMENT ✓



Die Motivation und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter fördern wir auf unterschiedlichen Ebenen: über eine leistungsorientierte und marktgerechte Vergütung, ergänzt um nichtfinanzielle Leistungen vor allem zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, sowie ein breites Spektrum von Entwicklungsmöglichkeiten. Darüber hinaus bieten wir ihnen die Möglichkeit, innovative Geschäftsideen umzusetzen oder sich über das Ideenmanagement aktiv an der Verbesserung ihres Arbeitsumfelds zu beteiligen. Die Vor- und Nachteile tragen zur Motivation bei, indem sie Vertrauen schaffen und Unsicherheiten und Wandel positiv angehen. Mitarbeiterengagement und Führungsverhalten sind messbar. Das Instrument, das wir dazu nutzen, ist die jährliche konzernweite Mitarbeiterbefragung.

### Attraktive Vergütung

Bei einem Großteil unserer Mitarbeiter ist die Vergütung an Betriebsvereinbarungen, Tarifverträge oder gesetzliche Gehaltsanpassungen gekoppelt. Zudem entspricht sie lokalen und stellenspezifischen Anforderungen und Vorschriften. Sie umfasst das Grundgehalt und die vereinbarten variablen Vergütungselemente wie Bonuszahlungen, in einigen Ländern auch die Beiträge für soziale Leistungen.

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.

Auch die Mitarbeiter der 46 Delivery GmbH-Gesellschaften in Deutschland werden nach dem jeweiligen regionalen und mit der Gewerkschaft vereinbarten Tarifvertrag der Speditions- und Logistikbranche entlohnt und können Prämien erhalten, die sich an der Leistung orientieren.



„Wir freuen uns über das Ergebnis der Tarifverhandlungen. Der Abschluss stellt eine gute Balance aus Teilhabe und Wirtschaftlichkeit dar.“

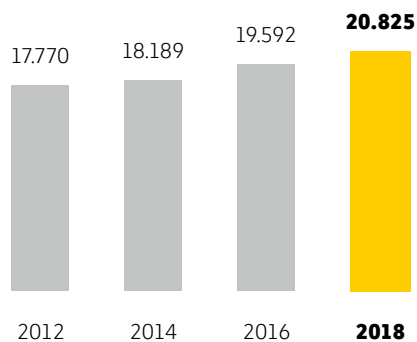
**Dr. Thomas Ogilvie**

Vorstandsmitglied  
Personal & Arbeitsdirektor, Corporate Incubations



Am 10. April 2018 wurde für die Beschäftigten unserer Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG, ein nachhaltiger Tarifabschluss erzielt, der den Beschäftigten wie auch dem Unternehmen auf Jahre hinaus Sicherheit und Perspektive garantiert und künftiges Wachstum ermöglicht. Mit dem Tarifabschluss wurde neben einer stufenweisen Erhöhung der Grundentgelte erstmals die Möglichkeit der Wahl einer Entlastungszeit vereinbart. Die Arbeitnehmer haben bei diesem Modell die Möglichkeit, auf die Erhöhung des Grundentgelts zu verzichten und stattdessen zusätzliche Freizeit (Entlastungszeit) zu beanspruchen.

**Entwicklung Personalaufwand (Mio. Euro)**



**Tarifabschluss April 2018<sup>1</sup>**

Ab Oktober 2018:

- ↗ Löhne und Gehälter: **+ 3,0%**
- ↗ Auszubildende: **+ 3 – 4%**

Ab Oktober 2019 zusätzlich:

- ↗ Löhne und Gehälter: **+ 2,1%**
- ↗ Auszubildende: **+ 2,2 – 3%**

<sup>1</sup> Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG.

**Chancengleichheit durch neutrale Stellenbewertung**

Die Stellenbewertungen richten sich konzernweit nach der Art der Tätigkeit und dem Aufgabeninhalt. Damit stellen wir beispielsweise eine neutrale, von Merkmalen wie Geschlecht, nationaler oder ethnischer Herkunft, Religion, Alter, sexueller Orientierung und Identität oder Behinderung unabhängige sowie ausgewogene Vergütungsstruktur innerhalb des Konzerns sicher.

Bei der Festlegung unserer Vergütungsstrukturen berücksichtigen wir über die staatlich festgelegten Mindestlöhne hinaus die Anforderungen der Unternehmensbereiche je Geschäftsfeld, sondern beziehen auch die Marktbedingungen vor Ort ein. So können wir in allen Märkten, in denen wir tätig sind, angemessene und wettbewerbsfähige Vergütungspakete anbieten. In vielen Ländern erweitern wir das Angebot um leistungs- und beitragsorientierte betriebliche Altersversorgungssysteme und übernehmen für unsere Mitarbeiter und ihre Familien die Kosten für die Krankenversicherung und von Behandlungen.

## Weitere Leistungen

---

Ein weiterer Bestandteil des Vergütungspakets sind nichtfinanzielle Leistungen:

- **Flexible Arbeitsmodelle:** Im Einklang mit den betrieblichen Anforderungen ermöglichen wir unseren Mitarbeitern eine Balance zwischen Beruf und Privatleben in ihren unterschiedlichen Lebensphasen. Dazu nutzen wir die Flexibilisierung von Arbeitszeit und -ort. In Deutschland nutzen die Beschäftigten der Deutsche Post AG im Rahmen des Generationenvertrags die Möglichkeit der Altersteilzeit in Verbindung mit Zeitwertkonten. Ein vergleichbares Angebot steht auch den bei uns beschäftigten Beamten zur Verfügung.
- **Familienfreundliche Angebote:** Mitarbeitern in Deutschland bieten wir durch einen Kooperationspartner Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Betreuungsangeboten für Kinder oder pflegebedürftige Familienangehörige. Neben Ferienprogrammen und Notfallbetreuung umfassen die Angebote auch Beratungs- und Vermittlungsleistungen. Über ein internes Online-Portal werden die Informationen und Angebote für die Mitarbeiter gebündelt. An einigen unserer großen Standorte in Deutschland stellen wir unseren Beschäftigten betrieblich unterstützte Kinderbetreuungsplätze zur Verfügung.
- **Erholungswerk:** Das vom Konzern finanziell unterstützte Erholungswerk Post, Postbank, Telekom e. V. 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 2.400 Kinder bewilligt.
- **Stipendien für Kinder unserer Mitarbeiter:** Über das Konzernprogramm UPstairs bieten wir Kindern unserer Mitarbeiter Stipendien an. Seit Beginn des Programms konnten wir rund 2.600 Stipendien in mehr als 120 Ländern vergeben. Zusätzlich nahmen bislang rund 550 Mitarbeiterkinder an Berufsvorbereitungsangeboten teil. Dazu zählen Bewerbungstrainings, Ferienkursangebote und Praktikumsplätze im Unternehmen.

---

## Mitarbeiter werden Entrepreneur

Mit dem Start-up Lab ermutigen wir unsere Mitarbeiter, neue Geschäftsideen zu entwickeln – egal, ob es sich dabei um innovative Geschäftsmodelle oder den Einsatz neuer Technologien in unserem Unternehmen handelt. Von einer Jury, die sich aus Mitgliedern des Vorstands zusammensetzt, werden die Konzepte bewertet und die aussichtsreichsten Ideen ausgewählt. Die erfolgreichen Teilnehmer erhalten den erforderlichen zeitlichen Freiraum, intensives Coaching sowie Unterstützung durch Mentoren und externe Experten.

Fünf von acht Teams aus dem Programm 2018 waren dabei so erfolgreich, dass sie ihre Ideen nun in konkrete Produkte und Services umsetzen dürfen. Ein besonders vielversprechendes Beispiel ist der TRAILAR: Zwei Millimeter dicke Solarfolien versorgen Lkw und Lieferfahrzeuge kraftstoffsparend mit Strom.

Außerdem ermutigen wir unsere Beschäftigten, sich aktiv an der Verbesserung ihres Arbeitsumfelds zu beteiligen. Über das Ideenmanagement können sie Vorschläge einbringen, die bei einem nachgewiesenen Nutzen über ein Prämiensystem honoriert werden. Im Berichtsjahr wurden rund 60.000 Vorschläge in die Praxis umgesetzt; das entspricht 86 Prozent der eingereichten Vorschläge.



## Weiterentwicklung als Motivation

Ausschlaggebend für die Motivation und Bindung herausragender Mitarbeiter ist ihre fachliche wie persönliche Weiterentwicklung. Dies ist, wie auch unsere Beschäftigten und andere Anspruchsgruppen bestätigen, essenziell für unseren geschäftlichen Erfolg. In der Mitarbeiterbefragung 2018 haben

82 Prozent der Mitarbeiter angegeben, dass der Konzern ihnen Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten bietet.

**4,7 Mio. Std.** für Weiterbildung

Das entspricht **537** Jahren

Im Schnitt absolviert jeder Mitarbeiter 1,4 Schulungstage pro Jahr. Insgesamt wurden im Berichtsjahr rund 4,7 Millionen Stunden für Präsenz- und Online-Trainings genutzt. Das Weiterbildungsangebot kann von jedem unbefristet eingestellten Mitarbeiter in Anspruch genommen werden.

### Certified-Initiative: Mitarbeiter werden Spezialisten

Erstklassigen Service anzubieten und erste Wahl für unsere Kunden zu sein, schaffen wir nur mit qualifiziertem und motiviertem Personal. Mit der konzernweiten Certified-Initiative vermitteln wir allen Mitarbeitern in einem zweitägigen Basistraining ein über alle Unternehmensbereiche und Länder reichendes, gemeinsames Verständnis für unsere strategischen Ziele. Zusätzlich werden Einblicke in die Geschäftsmodelle, Strategie und Kultur des jeweiligen Unternehmensbereichs vermittelt, die ein tieferes Verständnis für die Zusammenhänge und Geschäftsabläufe im Konzern bewirken. Darauf aufbauend bieten wir ein breitgefächertes Programm mit Folgeseminaren, um die fachliche Kompetenz zu stärken.

Als Moderatoren der Certified-Trainings fungieren eigens dafür ausgebildete Mitarbeiter und Führungskräfte. Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass dadurch ein höherer Lern- und Transfereffekt entsteht und der Zusammenhalt und die Loyalität zum Unternehmen gestärkt werden. Im Verlauf der letzten Jahre haben bereits über 290.000 Mitarbeiter an Certified-Trainings teilgenommen. Ohne Berücksichtigung der Fluktuation entspricht das 59 Prozent unserer Belegschaft im Durchschnitt des Berichtsjahres. Bis 2020 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter zertifiziert werden.

### Umfassendes Weiterbildungsangebot

Darüber hinaus bieten wir ein breites Spektrum individueller Weiterentwicklungsmöglichkeiten – vom Basiskurs bis hin zum spezialisierten Training für bestimmte Zielgruppen. Im Fokus stehen Themen wie Compliance, lebenslanges Lernen, aber auch individuelle Entwicklungspläne mit entsprechenden Maßnahmen und Schulungen.

Einige Beispiele:

- Verhaltenskodex:** Mitarbeitern und Führungskräften wird in diesen Trainings die Bedeutung und Notwendigkeit unseres Verhaltenskodexes vermittelt. Anhand von Fallbeispielen werden die Teilnehmer mit den weiteren Konzernrichtlinien vertraut gemacht. Außerdem sind die korrekten Verhaltensweisen bei vermuteten Verstößen und den verschiedenen Möglichkeiten, diese zu melden, Teil des Trainingsinhalts. Im Berichtsjahr haben rund 73.400 Mitarbeiter teilgenommen.
- Bewusstsein für Vielfalt schärfen:** In den Schulungen für unsere Mitarbeiter und Führungskräfte richten wir besonderes Augenmerk auf das Thema „Vielfalt und Inklusion“. Führungskräften wollen wir bewusstmachen, dass sie bei der Umsetzung des Diversity-Managements eine Schlüsselrolle einnehmen.
 

An der diesjährigen Diversity-Woche mit Vorträgen und Workshops an mehr als 430 Standorten in 40 Ländern auf allen Kontinenten haben sich über 40.000 Mitarbeiter beteiligt. In den diversen internen Netzwerken stehen ganzjährige Diskussionsforen zur Verfügung.

- **Frauen gezielt fördern:** Mit unterschiedlichen Maßnahmen wollen wir den Frauenanteil in Führungspositionen nachhaltig steigern. Neben vielfältigen Angeboten zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben beinhaltet dies Workshops zu Karriereplanung, Karriere-Coaching, Mentoring-Programme und Frauen-Netzwerke. 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.
- **Gesundheit am Arbeitsplatz:** Mit gezielten Maßnahmen fördern wir das Gesundheitsbewusstsein unserer Mitarbeiter und Führungskräfte. In Certified-Trainings werden Führungskräfte für die Auswirkungen ihres Führungsstils auf die Gesundheit der Mitarbeiter sensibilisiert und erhalten Hinweise für den Erhalt ihrer eigenen Gesundheit.

---

### Entwicklungsmaßnahmen für Führungskräfte

Mitarbeiter zu motivieren und zu verdeutlichen, wie sie mit ihrer Tätigkeit zum Erreichen der Konzernziele beitragen und die Organisation unterstützen, ist die wesentliche Aufgabe unserer Führungskräfte. Wir erwarten, dass sie ihre Mitarbeiter nach unseren Führungsprinzipien anleiten: Ergebnisorientiert handeln, Stärken nutzen, Sinn vermitteln, Vertrauen schaffen, Fokus auf Prioritäten setzen sowie Herausforderungen, Unsicherheiten und Wandel positiv angehen. Im Mittelpunkt der Weiterentwicklung stehen daher Trainings, die einen entsprechenden Führungsstil fördern beziehungsweise ausbauen und ein Verständnis für ganzheitliche Führung – basierend auf dem Dreiklang aus Kopf, Herz und Mut – vermitteln. Mittlerweile haben rund 1.600 Führungskräfte daran teilgenommen. Daneben stehen auf den Bedarf des Einzelnen und die Anforderungen im jeweiligen Unternehmensbereich zugeschnittene Führungsseminare und Entwicklungsprogramme zur Verfügung. An den modularen, auf Trainingsmethoden wie Reflexion, Feedback und Coaching fußenden Entwicklungsprogrammen sind unsere Vorstandsmitglieder unter anderem als Trainer beteiligt.

### Mitarbeiterengagement ist messbar

Der wichtigste Feedback-Kanal im Konzern ist die konzernweite jährliche Mitarbeiterbefragung, bei der jeder einzelne Mitarbeiter zur Teilnahme aufgefordert ist. Die Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig, zudem ermutigen wir unsere Beschäftigten ausdrücklich dazu, ihre Meinung offen zu äußern. Vom Versand der Fragebögen – postalisch oder elektronisch – bis zur Auswertung werden die Daten vollständig anonymisiert ausgewertet. Die erneut hohe Teilnahmequote von 76 Prozent im Berichtsjahr unterstreicht die hohe Akzeptanz dieses Instruments.

Unter anderem wollen wir von unseren Mitarbeitern wissen, 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. Darüber hinaus erfahren wir, ob unsere Mitarbeiter die Informationen, Ressourcen und Schulungen, die wir ihnen zur Verfügung stellen, für ihren Arbeitserfolg als ausreichend erachten. Durch den Vergleich mit anderen Unternehmen nutzen wir die Mitarbeiterbefragung auch zur Überprüfung unserer Wettbewerbsfähigkeit.

### Aktuelle Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung

Konzernweit wird der gleiche Fragebogen genutzt, somit sind die Ergebnisse über die Unternehmensbereiche hinweg für alle Kategorien und Fragen vergleichbar. Insgesamt besteht der Fragebogen aus 41 Fragen, die sich zehn Themengebieten zuordnen lassen. Aus den Fragen leiten wir zusätzlich den Index „Handlungsfähigkeit“ ab.

**Zustimmungsquoten 2018****76%** Aktive Führung**76%** Mitarbeiterengagement**81%** Index Handlungsfähigkeit

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 im Hinblick auf die Umsetzung unserer Konzernwerte und -ziele. Die Kategorie „Aktive Führung“ dient daher auch als wesentliche nichtfinanzielle Steuerungsgröße (gemäß DRS 20), deren Entwicklung in die Berechnung der variablen Vergütung von Führungskräften einfließt. Erneut haben wir uns in diesem Bereich im Vergleich zum Vorjahr um einen Prozentpunkt verbessert und damit unser Jahresziel erreicht.

In der Kategorie „Mitarbeiterengagement“ erfassen wir die Motivation unserer Beschäftigten, zum Erfolg des Unternehmens beizutragen. Gegenüber dem Vorjahr konnten wir uns hier ebenfalls um einen Prozentpunkt verbessern.

Mit dem Index „Handlungsfähigkeit“ stellen wir 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.

**Rückschlüsse auf Wettbewerbsfähigkeit ziehen**

Der Vergleich mit externen Referenzwerten von anderen Unternehmen zeigt uns unsere Stärken auf, gibt aber auch Hinweise auf Handlungsfelder, in denen wir uns weiter verbessern können. In der aktuellen Befragung liegen wir in fast allen Bereichen über dem externen Referenzwert, teilweise sogar deutlich. In der Kategorie „Kontinuierliche Verbesserung“ beträgt der Abstand zum Vergleichswert sogar acht Prozentpunkte.

In der Kategorie „Mitarbeiterengagement“ haben wir den externen Referenzwert um einen Prozentpunkt übertroffen. Gleichauf mit diesem Wert liegen wir in der Kategorie „Aktive Führung“. In der Kategorie „Handlungsfähigkeit“ haben wir den externen Referenzwert sogar um vier Prozentpunkte übertroffen.

Gerade in Zeiten des Wandels ist der Dialog mit unseren Mitarbeitern unerlässlich, um sie an den Veränderungen zu beteiligen und mitzunehmen. Die Befragungsergebnisse zeigen, dass wir uns auf dem richtigen Weg befinden. Wir nehmen sie als Ansporn, uns weiter zu verbessern. Als Teil unserer Strategie, Arbeitgeber erster Wahl zu werden, wollen wir bis 2020 eine Zustimmung bei „Aktiver Führung“ und „Mitarbeiterengagement“ von 80 Prozent erreichen.

**ARBEITSSCHUTZ & GESUNDHEIT**

Sicherheit am Arbeitsplatz, Gesundheit und Wohlbefinden unserer Mitarbeiter stehen bei uns an oberster Stelle. Angesichts der elementaren Bedeutung widmen wir den Themen Arbeitsschutz und Gesundheit besondere Aufmerksamkeit. Arbeitsschutz ist für uns und unsere Stakeholder ein materielles Thema.

**Sicherheit am Arbeitsplatz hat Vorrang** ✓

Oberstes Ziel am Arbeitsplatz ist das Vermeiden von Arbeitsunfällen. Vor allem im Bereich der Zustellung und Abholung, der sogenannten letzten Meile, sind wir besonders gefordert. Stolpern, Umknicken oder Fallen zählen zu den häufigsten Unfallursachen in diesem Tätigkeitsbereich. In der Kontraktlogistik liegen die Ursachen vor allem in der manuellen Handhabung von Lasten.

Wir legen größten Wert auf die Einhaltung der im Konzern bestehenden Arbeitsschutzrichtlinien, gesetzlichen Regelwerke und Branchenstandards und haben dies auch in unserem Verhaltenskodex verankert. Darüber hinaus haben sämtliche Maßnahmen im Bereich Arbeitsschutz zum Ziel, eine „Safety First“-Kultur konzernweit zu etablieren. Dabei wollen wir 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.

Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten verpflichten wir unsere Lieferanten und Subunternehmer zur Einhaltung derselben hohen Standards. Mit der Vertragsunterzeichnung verpflichten sie sich, folgende Maßnahmen durchzuführen: Risikoanalysen am Arbeitsplatz, Unterweisungen der Mitarbeiter über Gefährdungen und daraus resultierende Risiken, Vorsorgemaßnahmen zum Schutz von Mitarbeitern und Außenstehenden sowie regelmäßige Schulungen.

### Arbeitsschutz steuern und den Erfolg messen

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

Die operative Steuerung des Arbeitsschutzes liegt in der Zuständigkeit der Unternehmensbereiche. Diese verfügen über eigene Arbeitsschutzorganisationen und nehmen entsprechende Verantwortlichkeiten wahr. 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.

Im Auftrag des Vorstands beaufsichtigt dieses Gremium die Umsetzung der Vorgaben in den Unternehmensbereichen und deren Fortschritte bei der Steuerung der Arbeitsschutzkennzahlen. Die Steuerungsgröße, mit der wir den Erfolg unserer Maßnahmen messen, ist die Unfallrate pro 200.000 Arbeitsstunden (LTIFR).

### Steigende Unfallzahlen

Die Arbeitsunfälle erfassen wir in einer konzernweiten Statistik, in der auch die externen Mitarbeiter an unseren Standorten, das sogenannte weisungsgebundene Personal, einbezogen sind. Im Berichtsjahr lag die LTIFR bei 4,3; damit haben wir unser Ziel nicht erreicht. Im Durchschnitt führte jeder Arbeitsunfall zu 15,8 Ausfalltagen.

Mit einem Wert von 0,7 wies der Unternehmensbereich Supply Chain erneut die niedrigste Unfallrate im Konzern auf. Die vor zwei Jahren

intensivierten Maßnahmen zur Senkung der Unfallrate im Unternehmensbereich Post - eCommerce - Parcel zeigen erste Ergebnisse: Der Wert sank im Vergleich zum Vorjahr um 0,7 auf 10,2. Die Werte der weiteren Unternehmensbereiche liegen auf dem Vorjahresniveau.

Wir wollen die Unfallrate 2019 auf 4,0 senken. Bis 2025 möchten wir den Wert um 30 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2017 verbessern.

### Tödliche Arbeitsunfälle im Berichtsjahr

Im Berichtsjahr sind acht Mitarbeiter, darunter zwei Mitarbeiter von Fremdfirmen, durch Arbeitsunfälle verstorben, drei infolge eines Verkehrsunfalls. Die weiteren Ursachen lagen im Umgang mit Fahrzeugen oder Transportmitteln. Damit sich solche Vorfälle nicht wiederholen, wurden als erste Maßnahme umfassende Untersuchungen zu den Unfallursachen eingeleitet. Soweit abgeschlossen, wurden entsprechende Maßnahmen bereits umgesetzt.

### Managementsystem definiert

In einem Leitfaden zur Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen des Arbeitsschutzes wurden die Elemente für ein Managementsystem auf Grundlage der  ISO 45001 definiert. Über den Grad der Umsetzung, den Einsatz einzelner Elemente bis hin zu einer externen Zertifizierung soll jeder Unternehmensbereich selbst entscheiden können. Der Leitfaden wird unter anderem durch zwei Tools ergänzt:

- **Selbstbewertung:** Mit Hilfe eines Fragebogens kann der Standortleiter den Umsetzungsgrad der im Leitfaden geforderten Elemente zum Arbeitsschutz überprüfen und Handlungsbedarf erkennen.
- **Mitarbeiterbefragungen:** Anhand eines Fragenkatalogs kann ermittelt werden, inwieweit die Mitarbeiter die „Safety First“-Kultur verinnerlicht haben. Über einen weiteren Fragebogen können die Mitarbeiter das Verhalten der Führungskräfte bewerten.



## Präventionsmaßnahmen 2018

Aus der Analyse von Unfallhergang und -ursache leiten wir Präventionsmaßnahmen ab.

- **Post - eCommerce - Parcel:** Unfälle durch Stolpern oder Umknicken können durch einen speziellen Arbeitsschuh vermieden werden, den wir unseren Mitarbeitern zur Verfügung stellen. Seit dem Berichtsjahr wird eine Nachfolgeversion im Praxisbetrieb getestet, die im Hinblick auf Trittsicherheit und Stabilität verbessert wurde.
- **Express:** Mitarbeiter aus den USA teilten ihr Know-how und Best-Practice-Lösungen mit ihren deutschen Kollegen. Dadurch konnten die Unfallzahlen an einem deutschen Standort um mehr als 40 Prozent gesenkt werden. Der Erfahrungsaustausch soll intensiviert und gefördert werden. Außerdem wurden Fahr-sicherheitstrainings durchgeführt. Im Rahmen eines Rodeos werden die besten Fahrer für ihr vorbildliches sicherheitsgerechtes Verhalten auch finanziell prämiert.

## 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 Vermeidung von Risiken 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. [www.dpdhl.de/tapa2018](http://www.dpdhl.de/tapa2018)

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 der Mitarbeiter fördern

Demografischer Wandel, zunehmende Digitalisierung und globale Gesundheitstrends stellen uns vor wachsende Herausforderungen, denen wir nur mit engagierten und leistungsfähigen Mitarbeitern begegnen können. Wir sorgen für ein gesundheitsförderliches Arbeitsumfeld und fördern die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Außerdem ermutigen wir unsere Mitarbeiter und ihre Familien, einen gesunden Lebensstil zu pflegen, Risikofaktoren zu vermeiden und zum Beispiel Vorsorgeuntersuchungen wahrzunehmen. Damit entsprechen wir dem ganzheitlichen Modell der Weltgesundheitsorganisation für gesunde Arbeitsplätze. <http://bit.ly/2VWujZl>

## Organisation im Gesundheitsmanagement

Während die Unternehmensbereiche für die Steuerung des lokalen Gesundheitsmanagements verantwortlich sind, werden konzernübergreifende Themen zentral im Vorstand diskutiert und entschieden.

## Gesundheitsmanagement in Deutschland

**100** Arbeitskreise

**90** Betriebsärzte sowie Psychologen und Physiotherapeut

**ISO 9001** zertifiziert



Auf Grundlage einer systematischen, weltweiten Auswertung von Risikoindikatoren werden durch die Konzernfunktionen auf den lokalen Bedarf zugeschnittene Maßnahmen und Angebote entwickelt. Der Chief Medical Officer analysiert konzernrelevante Gesundheitsrisiken, definiert entsprechende Bewältigungsstrategien und berät den Vorstand auch im medizinischen Krisenmanagement. Das Insurance & Risk Management entwickelt Konzepte und Maßnahmen für Krankenversicherungsangebote außerhalb Deutschlands und für die Sicherheit

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

### **Krankenstand leicht über Vorjahresniveau ✓**

Im Wesentlichen wird die Entwicklung des Krankenstands durch den Anstieg chronischer Erkrankungen, zum Beispiel des Bewegungsapparats, beeinflusst. Im Berichtsjahr stieg der Krankenstand konzernweit um 0,1 Punkte auf 5,3 Prozent und lag damit leicht über Vorjahresniveau. Arbeitsunfälle trugen mit 0,3 Prozentpunkten zu diesem Ergebnis bei.

Der Krankenstand wird in den Regionen durch unterschiedliche Faktoren beeinflusst, in Europa vor allem durch die Grippewelle zu Beginn des Berichtsjahres. Weitere Einflüsse können auf das teilweise relativ hohe Durchschnittsalter der Beschäftigten und Veränderungen der Arbeitsstrukturen – vor allem in der Zustellung in Deutschland – zurückgeführt werden. Die Entwicklung des Krankenstands berichten wir ausführlich in der Mehrjahresübersicht. → Seite 110

In Deutschland wurden Datenanalysen zur Identifizierung der wichtigsten Einflussfaktoren auf die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Beschäftigten durchgeführt und Maßnahmen daraus abgeleitet. Unter anderem machen wir in Certified-Modulen auf den Einfluss von guter Führung auf die Gesundheit aufmerksam und entwickeln das Managementsystem zur Gesundheitsförderung weiter.

### **Krankenversicherung als Zusatzleistung für Mitarbeiter**

Mehr als die Hälfte unserer Beschäftigten lebt und arbeitet außerhalb Deutschlands – viele von ihnen in Ländern, in denen es keinen oder keinen ausreichenden gesetzlichen Krankenversicherungsschutz gibt. Über das konzernweite Employee-Benefits-Programm erreichen wir bereits rund 250.000 Mitarbeiter. Darüber 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.

### **Konzernweiter Erfahrungsaustausch**

Im Mittelpunkt unseres Programms zur Förderung von Gesundheit und Wohlbefinden steht der Austausch von Best-Practice-Initiativen und -Maßnahmen. 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. Zudem werden über eine zentrale IT-Plattform relevante Informationen zu aktuellen Gesundheitsthemen und Trends sowie Möglichkeiten zum Austausch geboten. Über interne Netzwerke können unsere Mitarbeiter in Deutschland die Betriebsärzte konsultieren und sogar eine virtuelle medizinische Beratung erhalten.

### **Führungskräfte für mentale Gesundheit sensibilisieren**

Das Thema mentale Gesundheit spielt nicht zuletzt im Zeitalter der Digitalisierung eine zunehmende Rolle. Daher ist es von erheblicher Bedeutung, unseren Führungskräften bewusst zu machen, dass sie mit ihrem Führungsstil maßgeblich zur Stressbelastung beitragen und auf die Motivation ihrer Mitarbeiter Einfluss nehmen können. Mit gezielten Trainingsmodulen im Rahmen unserer Konzerninitiative Certified verdeutlichen wir ihnen diese Zusammenhänge. → Seite 66

Bei der Entwicklung und Ausgestaltung von Maßnahmen im Rahmen des Gesundheitsmanagements beziehen wir die Arbeitnehmervertreter ein und unterstützen diese mit entsprechenden Qualifikationsangeboten.

In Deutschland, China und den USA bieten wir psychisch erkrankten Mitarbeitern Unterstützung durch Spezialisten und Beratungsstellen an. Bei der Erfassung und Beurteilung psychischer Belastungen kooperieren wir mit anerkannten Forschungseinrichtungen.

**„Im Mittelpunkt unserer  
Mitarbeiterbeziehungen  
steht der Mensch mit seinem  
Bedürfnis nach Respekt  
und Anerkennung.“**

**Eduardo Batista,** Vice President HR

DHL Supply Chain

Brasilien





# RESPEKT UND RESULTATE

Für den Aufbau guter Mitarbeiterbeziehungen sind bei Deutsche Post DHL Group speziell dafür trainierte Führungskräfte verantwortlich. Denn Respekt und Fairness am Arbeitsplatz sind wichtig für unseren Geschäftserfolg.

Eine starke Unternehmenskultur entsteht nicht von selbst. Sie erfordert einen strategischen Ansatz, klar definierte ethische Standards und Mitarbeiter, die sich mit Leidenschaft dafür engagieren. In Übereinstimmung mit unserem Ziel, Arbeitgeber erster Wahl zu werden, stärken wir das Bewusstsein und Know-how unserer Führungskräfte und geben ihnen Instrumente an die Hand, um gute Mitarbeiterbeziehungen im gesamten Konzern zu etablieren. Eduardo Batista, Vizepräsident HR bei DHL Supply Chain Brasilien, hat das Konzerntraining „Building Great Employee Relations“ (BGER) in Deutschland absolviert und ist jetzt für das Rollout dieses Moduls in Lateinamerika verantwortlich.

**Herr Batista, warum haben Sie das Training „Building Great Employee Relations“ absolviert?**  
BGER ist Teil der konzernweiten Certified-Initiative des Konzerns. Als Certified-Moderator bei DHL Supply Chain habe ich gelernt: Es ist wichtig, dass Führungskräfte einen engen Austausch mit ihren

Teams pflegen und sich um ihre Anliegen kümmern. Das Thema gute Mitarbeiterbeziehungen war mir daher sehr vertraut. Außerdem bin ich ein großer Fan der Initiative. Das Certified-Training zeigt hervorragend auf, wie wir Mitarbeitern die Bedeutung ihrer Arbeit für den Konzern verdeutlichen können.

## **Was ist für den Aufbau herausragender Mitarbeiterbeziehungen erforderlich?**

Vor allem eine Unternehmenskultur, in der das Engagement und die Erfolge jedes einzelnen Mitarbeiters respektiert, geschätzt und gewürdigt werden. Respekt und Anerkennung am Arbeitsplatz sind für mich die Grundlagen unseres Geschäftserfolgs. Daher ist es sehr wichtig, dass sich jeder Einzelne als Teil einer größeren Mission fühlt und die Gewissheit hat, einen wichtigen Beitrag zum Gesamterfolg des Konzerns zu leisten. BGER betont, wie wichtig die Teamleiter für gute Mitarbeiterbeziehungen sind. Die Verantwortung liegt nicht nur bei den obersten Führungsebenen.



### **Wie verläuft das Rollout und wie ist die Resonanz?**

Für mich als Moderator waren die regionalen BGER-Trainings im vergangenen Jahr eine tolle Erfahrung. In Brasilien haben wir in allen Unternehmensbereichen Trainings durchgeführt. Außerdem leite ich den Rollout-Prozess bei Supply Chain in Lateinamerika. Ich bin sehr froh, dass wir bereits eine umfassende BGER-Agenda für die gesamte Region haben. Das motiviert enorm.

Die Resonanz der Teilnehmer ist sehr positiv. Wir stellen ihnen ein einzigartiges Forum zur Verfügung, um ihren Führungsansatz zu reflektieren und mit ihren Gruppen reale Fallbeispiele zu diskutieren. Sie trainieren die relevanten Instrumente, gewinnen aber auch ein besseres Verständnis ihrer eigenen Rolle in den Mitarbeiterbeziehungen und die Bedeutung respektvollen Verhaltens für den geschäftlichen Erfolg. Letztlich trainieren wir Führungspersönlichkeiten, die uns helfen, eine starke Unternehmenskultur zu schaffen.

### **Brasilien allein ist schon sehr groß und vielfältig, ganz zu schweigen von ganz Lateinamerika! Gibt es ein Universaltraining zu Mitarbeiterbeziehungen?**

Die Trainings müssen natürlich in der lokalen Sprache stattfinden, auf lokale Umgangsformen Rücksicht nehmen und auf die unterschiedlichen arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen der Länder abgestimmt werden. Außerdem müssen die im Training genutzten Beispiele relevant für das Geschäft des jeweiligen Unternehmensbereichs sein, damit sich die Mitarbeiter mit den Trainingsinhalten identifizieren können.

Insgesamt ist das BGER-Training aber global ausgerichtet. Schwerpunkt ist die Vermittlung eines respektvollen Umgangs miteinander in allen Teilen des Konzerns und überall auf der Welt. Die Kernbotschaft ist überall die gleiche. BGER thematisiert fünf zentrale Aspekte: Transparenz, Zuhören, konstruktiver Dialog, Compliance und Chancengleichheit. Im Fokus steht immer der Mensch mit seinem Bedürfnis nach Respekt und Anerkennung.

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>Nichtfinanzieller Bericht</b>                  | <b>76</b> |
| <b>Managementansatz</b>                           | <b>77</b> |
| <b>Prävention und Hilfe bei Naturkatastrophen</b> | <b>79</b> |
| <b>Berufschancen verbessern</b>                   | <b>81</b> |
| <b>Lokale Projekte</b>                            | <b>82</b> |



## NICHTFINANZIELLER BERICHT ✓

### SOZIALE BELANGE

Mit unseren Standorten, Mitarbeitern und Lieferanten tragen wir indirekt zur sozioökonomischen Entwicklung von Regionen bei und leisten einen Beitrag zum gesellschaftlichen und individuellen Wohlstand. Durch unser freiwilliges soziales Engagement nehmen wir direkten Einfluss auf Gesellschaften. Wir sind davon überzeugt, dass dies unsere Reputation nachhaltig steigern wird. Außerdem zahlen die freiwilligen Maßnahmen auf unser strategisches Ziel ein, erste Wahl als Arbeitgeber zu werden: Zunehmend bevorzugen Arbeitnehmer Unternehmen, die sich in sozialen Belangen vor Ort engagieren, und binden sich langfristig an Arbeitgeber, die ihnen persönliche Entfaltung und sinnstiftendes Engagement ermöglichen.

### KONZEPTE

Entsprechend unserer Corporate-Citizenship-Richtlinie, in der wir die Ausrichtung und Ziele unseres gesellschaftlichen Engagements formuliert haben, setzen wir auf langfristige Zusammenarbeit mit etablierten Partnerorganisationen, um die soziale Relevanz der Maßnahmen sicherzustellen und maximale Wirkung zu erzielen. Die Aktivitäten und Partnerschaften werden im Ressort des Vorstandsvorsitzenden koordiniert und gesteuert.

### MASSNAHMEN UND STEUERUNGSGRÖSSEN

Gesellschaftliches Engagement ist konzernweit ein relevanter Treiber beim Mitarbeiterengagement. Im Berichtsjahr haben wir die neue Steuerungsgröße Corporate-Citizenship-Index eingeführt, die die Wirkung unserer Aktivitäten auch auf die Mitarbeiter besser verdeutlicht als die Anzahl der geleisteten Stunden. Sie setzt sich aus den Zustimmungswerten in der Kategorie Mitarbeiterengagement der jährlichen konzernweiten Mitarbeiterbefragung und aus den Ergebnissen einer zusätzlichen Online-Befragung zu Corporate Citizenship zusammen. Im Berichtsjahr wurden zahlreiche Maßnahmen im Rahmen des Konzernprogramms GoHelp im Bereich des Katastrophenmanagements durchgeführt. Zusätzlich fanden diverse Aktivitäten zur Verbesserung der Berufschancen junger Menschen statt. Außerdem wurden die Maßnahmen zur sprachlichen Förderung und beruflichen Integration von Geflüchteten in unser Konzernprogramm GoTeach integriert.

### ERGEBNISSE UND ZIELE

Der Corporate-Citizenship-Index betrug im Berichtsjahr 77 und wurde im Berichtsjahr erstmals berechnet.

Über die Pflichtangaben nach HGB hinaus berichten wir über die einzelnen Maßnahmen im anschließenden Kapitel.

## GESELLSCHAFT

# MIT VIELFÄLTIGEN PROJEKTEN LOKALE WIRKUNG ERZIELEN

## MANAGEMENTANSATZ

Wir wollen einen messbaren positiven Beitrag für Gesellschaft und Umwelt leisten und engagieren uns auf vielfältige und beispielhafte Weise: indem

wir unser globales Netzwerk zur Verfügung stellen und das Know-how unserer Mitarbeiter vor Ort einbringen. Dieses freiwillige gesellschaftliche Engagement (Corporate Citizenship) ist Teil unserer unternehmerischen Verantwortung.

Seit vielen Jahren arbeiten wir mit etablierten Partnerorganisationen zusammen, die aufgrund ihrer Erfahrung wissen, wo unser Engagement bestmögliche Wirkung erzielt. Gesellschaftliches Engagement des Unternehmens wird von unseren Mitarbeitern erwartet. Sie beurteilen uns nach den Angeboten und Gestaltungsmöglichkeiten für freiwilliges Engagement, die wir ihnen im Rahmen unserer Programme bieten und in drei Säulen gliedern:

Einsatz unserer Netzwerke und des Know-hows unserer Mitarbeiter zum Vorteil der Gesellschaft.

- **Katastrophenmanagement:** Die Prävention an Flughäfen und der Einsatz nach einer Naturkatastrophe stehen im Mittelpunkt unseres Konzernprogramms GoHelp. → Seite 79 f.
- **Berufschancen verbessern:** Mit unserem Konzernprogramm GoTeach ermöglichen wir Kindern und Jugendlichen bessere Chancen für den Einstieg in das Berufsleben. → Seite 81 f. Außerdem fördern wir die berufliche und gesellschaftliche Integration geflüchteter Menschen in Deutschland und anderen Aufnahmeländern.
- **Lokale Projekte:** Unsere Mitarbeiter initiieren weltweit gemeinsam mit Partnerorganisationen lokale gesellschaftliche und ökologische Projekte. Herausragende Projekte fördern wir auch finanziell. → Seite 82 f.



Mit diesen Maßnahmen tragen wir auch zu den Zielen der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung bei. → Seite 21

## Gesellschaftliches Engagement (Corporate Citizenship)



### Katastrophenmanagement (GoHelp)

- Prävention an Flughäfen (GARD – Get Airports Ready for Disaster)
- Katastropheneinsatzteams (DRTs – Disaster Response Teams)



### Berufschancen verbessern (GoTeach)

- Teach For All
- SOS-Kinderdorf
- Hilfe für Geflüchtete



### Lokale Projekte

- Freiwilliges Engagement der Mitarbeiter
- Finanzielle Unterstützung
- Mitarbeiter spenden für Mitarbeiter

### Aktivitäten zentral erfassen und koordinieren

In unserer Corporate-Citizenship-Richtlinie haben wir die Ausrichtung und Ziele unseres Engagements formuliert. Damit einhergehend wurden die Aussagen im Zusammenhang mit gesellschaftlichem Engagement auch in der Antikorruptionsrichtlinie überarbeitet. → Seite 43 Damit geben wir den Mitarbeitern eine Orientierung, mit welchen Maßnahmen sie zum Erfolg beitragen und welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen. Über eine zentrale Plattform ermöglichen wir den Erfahrungsaustausch und erfassen die Aktivitäten. Die Ausrichtung der Programme und der Partnerschaften werden im Ressort des Vorstandsvorsitzenden zentral koordiniert.

### Wirksamkeit messen

Im Austausch mit unseren Mitarbeitern stellen wir fest: Je mehr sie ermutigt werden, sich für soziale oder ökologische Belange zu engagieren, umso zufriedener und motivierter sind sie. Rund zwei Drittel der Beschäftigten, die wir gezielt zu unseren Programmen befragen, sind der Meinung, dass sich unsere Programme positiv auf Gesellschaft und Umwelt auswirken und zum Ansehen des Unternehmens beitragen. Sie identifizieren sich mit unseren Programmen und sind stolz darauf, Mitarbeiter von Deutsche Post DHL Group zu sein.

Vor diesem Hintergrund haben wir im Berichtsjahr eine neue Steuerungsgröße mit dem Corporate-Citizenship-Index eingeführt, die die Wirkung unserer Aktivitäten besser verdeutlicht. Sie wird aus zwei Komponenten ermittelt:

**1.** Zustimmungswerte in der Kategorie Mitarbeiterengagement der jährlichen konzernweiten Mitarbeiterbefragung, die sich an alle Mitarbeiter richtet.

**2.** Ergebnisse einer zusätzlichen Online-Befragung speziell zu Corporate-Citizenship-Aspekten, über die wir etwa die Hälfte der Mitarbeiter erreichen.

Darüber hinaus führen wir themenspezifische Befragungen durch, um die Wirksamkeit der einzelnen Programme zu überprüfen.

### Beitrag nach LBG in 2017

Spenden: **10,7 %**

Investitionen in das Gemeinwesen: **67,3 %**

Kommerzielle Initiativen: **22 %**

Unverändert erfassen und quantifizieren wir unseren gesellschaftlichen Beitrag auf Grundlage des ⓘ LBG-Modells. Dabei werden sämtliche Engagements einer der folgenden Kategorien zugeordnet: Spenden in Form einmaliger Zuwendungen, Investitionen in das Gemeinwesen durch langfristige strategische Engagements und Partnerschaften mit gemeinnützigen Organisationen sowie kommerzielle Initiativen – auf das Geschäft bezogene werbliche oder vertriebsorientierte Maßnahmen, die aber einen gesellschaftlichen Mehrwert darstellen.

### Ziele

Kontinuierlich verbessern wir die Angebote und Rahmenbedingungen, um unsere Mitarbeiter für Corporate Citizenship zu begeistern und ihnen das Engagement in gesellschaftlichen Projekten zu erleichtern. Der Corporate-Citizenship-Index betrug im Berichtsjahr 77. Im Folgejahr werden wir prüfen, ob die Kennzahl zur Steuerung unverändert beibehalten werden kann.

## PRÄVENTION UND HILFE BEI NATURKATASTROPHEN

Nach Naturkatastrophen sind die Menschen in den betroffenen Regionen auf schnelle Hilfe durch die Weltgemeinschaft angewiesen. Mit unserem Konzernprogramm GoHelp verfolgen wir das Ziel, das Flughafenpersonal in bedrohten Regionen auf die logistischen Herausforderungen nach einer Naturkatastrophe vorzubereiten und mit unseren Einsatzteams schnell vor Ort zu helfen.

Im Rahmen einer zweijährlichen GoHelp-spezifischen Mitarbeiterbefragung überprüfen wir die Wirksamkeit unserer Maßnahmen.

### Prävention an Flughäfen

Bei der Verteilung von Hilfsgütern erweisen sich vor allem Flughäfen innerhalb oder am Rande der Katastrophengebiete häufig als Nadelöhr. In Kooperation mit dem Entwicklungsprogramm der Vereinten Nationen (UNDP) führen wir mit Flughafenmitarbeitern und Mitarbeitern von Katastrophenschutzorganisationen mehrtägige Workshops an den Flughäfen durch, um sie auf den Ernstfall vorzubereiten und die Prozesse bei der Abfertigung großer Passagier- und Hilfsgüteraufkommen zu verbessern.

Unter Anleitung unserer Luftfrachtexterten wird in den fünftägigen Workshops analysiert, wie viele Güter und Passagiere maximal am Flughafen abgefertigt werden können. Außerdem werden Maßnahmen zur Erhöhung der Kapazitäten und Beseitigung von Engpässen im Katastrophenfall entwickelt und in einem Notfallplan zur Steigerung der Spitzenkapazität des Flughafens (Airport Surge Capacity Assessment Report) dokumentiert. Dieser wird anschließend durch die Vereinten Nationen in die nationalen Notfallpläne aufgenommen.

Im Berichtsjahr nahmen 122 Teilnehmer an Workshops in Bosnien-Herzegowina, Costa Rica, Indien und Peru teil. Dabei wurde das neue Workshop-Format in Indien gut angenommen: Alle Flughäfen des Landes sollen mit dem GARD-Programm überprüft werden. Um dies zu ermöglichen, haben wir Mitarbeiter von Flughäfen und Katastrophenschutzorganisationen in der Anwendung unseres Konzepts und in der Vermittlung der Inhalte ausgebildet. Nun ist das Land eigenständig in der Lage, diese Workshops durchzuführen.

### Hilfe binnen 72 Stunden

Rund 500 Mitarbeiter engagieren sich freiwillig in unseren Katastropheneinsatzteams in den Regionen Amerikas, Naher Osten/Afrika und Asien-Pazifik. Damit decken wir rund 80 Prozent der Länder ab, die einem erhöhten Risiko durch Naturkatastrophen ausgesetzt sind. Die Katastropheneinsatzteams (DRT) wurden in Zusammenarbeit mit dem Büro für die Koordinierung humanitärer Angelegenheiten der Vereinten Nationen (UNOCHA) seit 2005 aufgebaut. Erfolgt ein Abruf durch die Vereinten Nationen, sind unsere Teams innerhalb von 72 Stunden im Einsatzgebiet und übernehmen logistische Aufgaben bei der Entladung, Inventarisierung und Einlagerung von Hilfsgütern an den Flughäfen. Darüber hinaus sorgen sie für eine koordinierte Weitergabe der Hilfsgüter an die vor Ort tätigen Hilfsorganisationen. Besonders dringend benötigte Hilfsgüter wie Lebensmittel, Trinkwasser und Gesundheitsartikel können in wasserdichte Versandbeutel aus Polypropylen verpackt werden. Diese sogenannten Speedballs können von den Hilfsorganisationen in die betroffenen Gebiete geflogen und dort abgeworfen werden.

### Katastrophenmanagement (GoHelp) 2018

#### Prävention an Flughäfen (GARD)

- 122 Teilnehmer an Workshops in 4 Ländern
- Notfallkonzepte von 3 Flughäfen analysiert
- Indien wird erstmals eigenständig Workshops durchführen



#### Katastropheneinsatzteams (DRT)

- 172 Mitarbeiter für Einsätze trainiert
- Einsätze in Guatemala, Indien und Indonesien
- 61 Mitarbeiter waren rund 40 Tage im Einsatz vor Ort

Mit Trainingsmaßnahmen bereiten wir unsere Logistikexperten intensiv auf die Situation während der Einsätze vor und simulieren die Arbeitsabläufe unter diesen erschwerten Bedingungen. Aber auch die physischen und psychischen Belastungen sind Bestandteil unserer Vorbereitungstrainings. Im Berichtsjahr haben mindestens 172 Mitarbeiter teilgenommen. Für 2019 sind weitere Schulungen geplant.

### Einsätze vor Ort 2018

Im Berichtsjahr waren unsere Katastropheneinsatzteams weltweit in Guatemala, Indien und Indonesien im Einsatz.



- **Juni 2018, Guatemala:** Zwei Teams waren nach dem verheerenden Ausbruch des „Feuer-vulkans“ in Guatemala vor Ort. In einer Lager-halle unweit des betroffenen Gebietes stellten die 30 Mitarbeiter Notversorgungspakete zusammen, inventarisierten Hilfsgüter und koordinierten die Logistik, um die Verteilung der Hilfsgüter zu beschleunigen.

➔ [www.dpdhl.de/guatemala2018](http://www.dpdhl.de/guatemala2018)

- **August 2018, Indien:** Ein Monsun brachte dem indischen Bundesstaat Kerala die schlimmste Flutkatastrophe seit 100 Jahren. Fünf Mitarbeiter waren fünf Tage vor Ort im Einsatz und packten unter anderem 5.000 Speedballs, die von den Hilfsorganisationen über den betroffenen Gebieten abgeworfen wurden.

➔ [www.dpdhl.de/indien2018](http://www.dpdhl.de/indien2018)

- **September 2018, Indonesien:** Nach dem verheerenden Erdbeben und Tsunami auf der indonesischen Insel Sulawesi waren drei Teams, bestehend aus insgesamt 26 Mitarbei-tern, insgesamt 23 Tage vor Ort und unter-stützten die effiziente Abwicklung von rund 3.500 Tonnen Hilfsgütern.

➔ [www.dpdhl.de/indonesien2018](http://www.dpdhl.de/indonesien2018)

## BERUFSCHANCEN VERBESSERN

Mit unserem Konzernprogramm GoTeach bieten wir jungen Menschen unabhängig von ihrer Herkunft oder wirtschaftlichen Situation Chancen für eine bessere berufliche Zukunft und fördern die gesellschaftliche und berufliche Integration geflüchteter Menschen in Deutschland und anderen Aufnahmелändern.

Wir wollen erreichen, dass die Jugendlichen ihre Stärken erkennen und ausbauen können – ein starkes Selbstvertrauen ist die beste Voraussetzung für das Erreichen beruflicher Ziele.

Darüber hinaus möchten wir ihnen frühzeitig Einblicke in die Berufswelt ermöglichen. Dabei werden sie von unseren Mitarbeitern unterstützt, die ihre Erfahrungen und ihr Know-how mit ihnen teilen. Unsere globalen Partner für unsere vielfältigen Aktivitäten in diesem Bereich sind Teach For All und SOS-Kinderdorf.

Im Rahmen unserer jährlichen GoTeach-spezifischen Mitarbeiterbefragung überprüfen wir die Wirksamkeit unserer Maßnahmen. 2018 haben 90 Prozent der Befragten eine positive Wirkung unseres Engagements sowohl für die Gesellschaft als auch das Unternehmen bestätigt. Darüber hinaus sind 87 Prozent der Befragten davon überzeugt, dass unsere Programme dazu beitragen, die Berufschancen von Jugendlichen zu verbessern. [www.dpdhl.de/goteach](http://www.dpdhl.de/goteach)

„Alle Kinder und Jugendlichen sollten die Chance haben, ihre Potenziale zu entfalten und zu starken Persönlichkeiten heranzuwachsen.“

**John Gilbert**  
Vorstandsmitglied  
Supply Chain



### Berufschancen verbessern (GoTeach) 2018

#### Teach For All

- > 1.000 Mitarbeiter leisteten 4.300 Std.
- > 300 Aktivitäten mit den Partnern
- Rund 7.200 Kinder und Jugendliche erreicht

#### SOS-Kinderdorf

- > 1.500 Mitarbeiter leisteten 15.400 Std.
- > 3.000 Jugendliche erreicht
- 118 Jugendliche absolvierten Praktikum
- 85 % der Geförderten bestätigen Mentoren als Vorbild

#### Hilfe für Geflüchtete

- Rund 500 Mitarbeiter an lokalen Aktionen beteiligt
- Rund 4.000 Geflüchtete aus Eritrea, Iran, Irak, Somalia und Syrien erhielten Arbeitsvertrag
- Rund 150 Geflüchtete bereits in Ausbildung





**Bildungsübergänge erfolgreich gestalten**

Teach For All hat sich zum Ziel gesetzt, dass jedes Kind unabhängig von seiner Herkunft Bildung, Förderung sowie Chancen für die Gestaltung einer besseren Zukunft erhält. Wir unterstützen sowohl die Dachorganisation als auch 14 Mitgliedsorga-

nisationen in den Regionen Asien-Pazifik, Lateinamerika und Naher Osten finanziell und durch das aktive Engagement unserer Mitarbeiter, die sich als Mentoren, Trainer oder Praktikumsbetreuer vor Ort in die Partnerschaft einbringen.

Mehr als 1.000 Mitarbeiter haben im Berichtsjahr rund 4.300 Stunden in die Zusammenarbeit mit Teach For All investiert.

In über 300 Aktivitäten konnten wir durch den tatkräftigen Einsatz unserer Mitarbeiter rund 7.200 Kinder und Jugendliche von Partnerschulen erreichen.

**Weichen stellen für die berufliche Zukunft**

Eine ebenfalls langjährige globale Partnerschaft verbindet uns mit SOS-Kinderdorf. Über die finanzielle Unterstützung von Bildungsprogrammen und Einrichtungen für Jugendliche hinaus bieten wir vielfältige Berufsqualifi-

zierungs- und Berufsorientierungsangebote. Außerdem konnten wir im Rahmen unserer gemeinsamen Initiative namhafte Unternehmen für weitere Unternehmenspartnerschaften gewinnen. Mit unserem GoTeach-Programm als Blaupause ist es SOS-Kinderdorf gelungen, Jugendliche in vielen weiteren Ländern beim Übergang in den Beruf zu unterstützen.

Mehr als 1.500 Mitarbeiter leisteten im Berichtsjahr rund 15.400 Stunden in unserer Partnerschaft mit SOS-Kinderdorf. Über die Projekte konnten wir über 3.000 Jugendliche erreichen.

**Partnerschaft mit Teach For All**

- Seit 2010 unterstützen wir das globale Netzwerk.
- Hochschulabsolventen unterrichten zwei Jahre als Vollzeit-Lehrkraft
- Hochschulabsolventen erhalten zusätzlich eine intensive Ausbildung und Begleitung.

➔ [www.teachforall.org](http://www.teachforall.org)

**Partnerschaft mit SOS-Kinderdorf**

- Programme in mehr als 40 Ländern
- Zielgruppe: Menschen im Alter von 15 bis 25 Jahren
- Begleitung beim Übergang von der Schule in den Beruf
- Finanzielle Unterstützung von Bildungsprogrammen und -einrichtungen

➔ [www.soskinderdorf.org](http://www.soskinderdorf.org)

Für unser Engagement wurden wir im Februar 2019 mit dem CODESPA Award in der Kategorie „Solidarity Company“ ausgezeichnet.

**Schlüssel zu beruflicher und gesellschaftlicher Integration**

Im Berichtsjahr haben wir unser Engagement in der Flüchtlingsinitiative in Deutschland in unser Konzernprogramm GoTeach integriert. Unser Ziel ist es, die positiven Erfahrungen und das Erlernte auch in anderen Ländern anzuwenden. Im Rahmen dieses Engagements arbeiten wir mit der Bundesagentur für Arbeit und zahlreichen weiteren Partnern zusammen. In den letzten beiden Jahren haben wir in Syrien, Libanon und Schweden gemeinsam mit Partnern Pilotprojekte gestartet und Angebote für junge Geflüchtete entwickelt. Seit 2018 unterstützen wir darüber hinaus die UNHCR-Initiative #WithRefugees.

➔ [www.dpdhl.de/with-refugees](http://www.dpdhl.de/with-refugees)

Seit Beginn der Initiative 2015 haben wir mit rund 6.800 Geflüchteten einen Arbeitsvertrag geschlossen, 152 befinden sich in der Ausbildung. Ein Praktikum haben 1.056 Geflüchtete erfolgreich absolviert. Mehr als 16.000 Mitarbeiter brachten sich in lokale Hilfsprojekte ein. Auch wenn die Zahl der Erst- und Nothilfeaktionen zurückgegangen ist, hat sich das freiwillige Engagement verstetigt. Der Fokus liegt dabei zunehmend auf langfristigen Projekten. Zum Beispiel betreuen unsere Mitarbeiter Familien oder setzen sich als Mentoren ein.

**LOKALE PROJEKTE**

Über verschiedene Anreize motivieren wir unsere Mitarbeiter zu freiwilligem Engagement und stellen die Zusammenarbeit mit gemeinnützigen Organisationen in lokalen Projekten auf eine langfristige Basis. Herausragende Projekte erhalten eine finanzielle Förderung durch den Konzern. Daneben bieten wir über einen internen Hilfsfonds die Möglichkeit, Mitarbeiterfamilien in Notlage nach einer Naturkatastrophe mit Geldspenden zu unterstützen.

Im Rahmen der jährlichen Online-Befragung zu unseren Corporate-Citizenship-Aktivitäten überprüfen wir die Wirksamkeit unserer Maßnahmen.

## Lokale Projekte 2018

### Freiwilliges Engagement

der Mitarbeiter (Global Volunteer Day)

- 122.911 Mitarbeiter, davon  
73.037 engagiert in Projekten  
49.874 engagiert durch Spenden
- 3.345 Projekte weltweit
- 374.315 Stunden in Projekten geleistet

### Living Responsibility Fund

- 105 Projekte aus 32 Ländern gefördert
- Bis zu 4.000 Euro Förderung je Projekt
- Insgesamt 200.000 Euro zur Verfügung gestellt



### Mitarbeiter spenden

für Mitarbeiter (WHEO)

- 24 Mitarbeiter wurden durch Spenden von Mitarbeitern unterstützt, davon
- 17 Mitarbeiter nach dem Erdbeben in Indonesien
  - 3 Mitarbeiter nach dem Starkregen in Panama
  - 4 Mitarbeiter nach den Hurrikans in den USA und Trinidad

## Weltweit engagieren sich Mitarbeiter aus eigener Initiative

Eine feste Größe im freiwilligen Engagement unserer Mitarbeiter ist der seit 2008 bestehende Global Volunteer Day (GVD), mit dem wir die erforderlichen Rahmenbedingungen für eine weltweite Beteiligung schaffen. Über eine IT-Plattform können die Projekte auf lokaler Ebene gemeldet werden, und die Mitarbeiter können Erfahrungen austauschen oder die benötigten Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Mitarbeit in ihrem Projekt verdeutlichen. Das freiwillige Engagement der Mitarbeiter ist nicht auf einen bestimmten Tag oder ein einzelnes Projekt begrenzt, sondern auf langfristiges Engagement ausgelegt. Ebenso beständig wie die Vielfalt der durchgeführten Projekte wächst die Anzahl der freiwillig geleisteten Stunden, die unsere Mitarbeiter über die Plattform melden.

Im Rahmen unserer Konzerninitiative Certified vermitteln wir Führungskräften, wie sie soziale oder ökologische Projekte, wie beispielsweise unsere Baumpflanzaktionen, vorbildhaft anregen und umsetzen können; dies beinhaltet auch die aktive Teilnahme an einem Projekt. → Seite 101 Ein Beispiel für eine solche Aktion fand im Unternehmensbereich Express statt. Gemeinsam mit Familien, Freunden, Geschäftspartnern und den lokalen Forstbehörden pflanzten unsere Mitarbeiter 19.000 Bäume in Rumänien. Darüber hinaus fanden im Rahmen des GVD zahlreiche weitere Pflanzaktionen statt.

Im Berichtsjahr haben sich 122.911 Mitarbeiter für gemeinnützige Projekte in ihrem direkten Umfeld eingesetzt. Davon beteiligten sich 73.037 Mitarbeiter aktiv an 3.345 Projekten. In Summe waren dies 374.315 Stunden beziehungsweise rund 43 Jahre – und damit ein halbes Menschenleben – in nur einem Berichtsjahr.

## Finanzielle Förderung für herausragende Projekte

Über den Living Responsibility Fund fördern wir herausragende Projekte auch finanziell. Voraussetzung für eine Bewerbung um Fördergelder ist, dass sich mindestens zwei Mitarbeiter insgesamt mehr als 50 Stunden im Jahr mit freiwilliger 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. Insgesamt stellte der Living Responsibility Fund im Berichtsjahr 200.000 Euro zur Verfügung, mit denen 105 Projekte aus 32 Ländern gefördert wurden.

**„Ich bin stolz, an etwas  
Wichtigem wie der Mission  
2050 beteiligt zu sein.  
Das motiviert mich enorm.“**

**Benjamin Jacob,** Kurier  
DHL eCommerce Solutions  
Malaysia







# VORFAHRT FÜR EINE GRÜNE LOGISTIK

Grüne Lösungen für die Abholung und Zustellung auf der letzten Meile sind nicht nur umweltfreundlich, sondern sorgen auch bei den Mitarbeitern für Begeisterung.

Auf dem Weg zu einer grünen Logistik will Deutsche Post DHL Group bis zum Jahr 2025 die eigene Abholung und Zustellung zu 70 Prozent mit sauberen Lösungen durchführen. Ein vielversprechender Ansatz ist der Elektroroller (E-Roller), den wir aktuell als leise und saubere Alternative zu konventionellen Motorrollern rund um die Welt einführen. Seit 2018 werden auch in Malaysia E-Roller getestet und eine entsprechende Ladeinfrastruktur ausgebaut, um Kunden einen effizienten und umweltfreundlichen Zustellservice zu bieten. Wie sich gezeigt hat, reduzieren die E-Roller nicht nur Lärm, Emissionen und Kraftstoffkosten, sondern beflügeln auch das Mitarbeiterengagement. Benjamin Jacob, DHL-Kurier in

Kuala Lumpur, gehört zum Testteam – und ist stolz darauf, emissionsfrei unterwegs zu sein.

## **Herr Jacob, wie gefällt Ihnen Ihr neuer E-Roller und wie unterscheidet er sich von Ihrem alten Fahrzeug?**

Ich finde ihn toll! Er ist sauber, leise und ein echter Hingucker. Im Prinzip fährt sich der E-Roller wie ein konventioneller Motorroller. Abgesehen davon gibt es natürlich einige Unterschiede. Zum Beispiel ist das „Auftanken“ erheblich bequemer, weil ich den E-Roller im Verteilzentrum laden kann und nicht zu einer Tankstelle fahren muss. Zwar muss ich auf die Batteriebetriebszeit achten und meine Route gut planen, aber normalerweise ist die



Batterie am Ende meiner täglichen Zustellrunden immer noch zu rund 60 Prozent geladen. Ein weiterer Unterschied ist das emissionsfreie und fast geräuschlose Fahren. Wenn ich still vor der Ampel stehe, denken andere Fahrer oft, dass ich den Motor abgewürgt habe. Dann beschleunige ich schnell, geräuschlos und freue mich über den Überraschungseffekt!

#### **Wie fühlt es sich an, Vorreiter der grünen Logistik zu sein?**

Wir sind alle ganz begeistert von dem Testlauf und der Tatsache, dass wir konkrete Schritte in Richtung emissionsfreie Logistik unternehmen. Die Straßen in Kuala Lumpur sind häufig verstopft und die Luftverschmutzung ist ein Problem. Ich bin froh, dass ich mit dem E-Roller während meiner täglichen Arbeit dazu beitragen kann, dieses Problem zu lösen.

#### **Halten Sie das Ziel, die Emissionen bis 2050 auf null zu reduzieren, für realistisch?**

Der Gedanke, an etwas Wichtigem wie der Mission 2050 beteiligt zu sein, motiviert enorm. Ich finde es gut, dass das Unternehmen uns als zertifizierte GoGreen-Spezialisten schulen und stärker in Umweltmaßnahmen einbinden will. Null Emissionen bis 2050 klingt zwar noch recht weit weg, aber der E-Roller ist bereits ein großer Schritt und wir haben erst 2018. Daher bin ich optimistisch.

## UMWELT

|                                             |            |
|---------------------------------------------|------------|
| <b>Nichtfinanzieller Bericht</b>            | <b>88</b>  |
| <b>Managementansatz</b>                     | <b>89</b>  |
| <b>Energieeffizienz &amp; Klimawandel</b>   | <b>91</b>  |
| Effizienzsteigerung & Verbrauch             | 94         |
| Energienutzung in Gebäuden                  | 95         |
| <b>Verringerung lokaler Luftschadstoffe</b> | <b>96</b>  |
| Saubere Zustellung & Abholung               | 96         |
| <b>Projektbeispiele</b>                     | <b>97</b>  |
| <b>Grüne Lösungen</b>                       | <b>99</b>  |
| Umsatzanteil steigern                       | 99         |
| Grüne Produkte & Services                   | 100        |
| <b>Mitarbeiter &amp; Gesellschaft</b>       | <b>101</b> |
| <b>Weitere Umweltaspekte</b>                | <b>101</b> |



## NICHTFINANZIELLER BERICHT ✓

### UMWELTBELANGE

Als Logistikunternehmen wirkt sich unsere Geschäftstätigkeit vor allem durch die Emission von Treibhausgasen auf die Umwelt aus. Daher haben wir uns ehrgeizige Umweltziele gesetzt und den Umwelt- und Klimaschutz in einer für alle Mitarbeiter und Tochtergesellschaften verbindlichen Umwelt- und Energierichtlinie verankert. Mit dem Verhaltenskodex für Lieferanten, der verbindlicher Bestandteil aller Konzernverträge ist, verankern wir unsere Umweltziele in der Lieferkette. Unsere Lieferanten werden dadurch ermutigt, dieselben Standards auch in den eigenen Lieferketten umzusetzen.

### KONZEPTE

In unserem konzernweiten Umwelt- und Klimaschutzprogramm GoGreen werden innovative Konzepte unter anderem zur Verbesserung der Emissions- und Kraftstoffeffizienz entwickelt. Damit verringern wir auch unsere Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen, treffen Vorsorge gegen steigende Energiepreise und sichern langfristig unser Geschäft. Die Fortschritte bei der Umsetzung der Umwelt- und Klimaschutzmaßnahmen und die entsprechenden Beiträge zu den Zielen berichten die Unternehmensbereiche regelmäßig im GoGreen Sponsors Board unter der Leitung des Vorstandsvorsitzenden. Abweichungen gegenüber dem Plan werden diskutiert und Lösungen identifiziert.

### MASSNAHMEN UND STEUERUNGSGRÖSSEN

Die Entwicklung der Treibhausgasemissionen steuern wir über die Treibhausgaseffizienz, die wir mithilfe der steuerungsrelevanten (DRS 20) Kennzahl CO<sub>2</sub>-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 (GHG) zugrunde und beziehen dabei auch die Emissionen unserer Transportsubunternehmer (GHG Scope 3) ein.

Unverändert lag der Fokus unserer Maßnahmen auf dem Ausbau der Elektromobilität in Deutschland und Europa sowie auf der Modernisierung unserer Luftflotte im Unternehmensbereich Express.

### ERGEBNISSE UND ZIELE

Im Berichtsjahr konnten wir die CO<sub>2</sub>-Effizienz um einen Prozentpunkt auf 33 Prozent gegenüber 2007 verbessern und haben damit unser Ziel erreicht. Bis 2025 wollen wir die Effizienz um 50 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2007 steigern.

Über die Pflichtangaben nach HGB hinaus stellen wir die einzelnen Maßnahmen im anschließenden Kapitel dar.



## UMWELT

# STARKE KONZEPTE ZUM SCHUTZ VON UMWELT UND KLIMA

## MANAGEMENTANSATZ ✓

Ein wichtiger Treiber des globalen Handels, von dem wir als Logistikunternehmen wirtschaftlich profitieren, ist die steigende Nachfrage nach Transportlösungen aufgrund des anhaltenden E-Commerce-Booms.

Weltweit verbinden wir mit unserem Geschäftsmodell Menschen und unterstützen auf diese Weise das wirtschaftliche Wachstum in den Ländern und Regionen, in denen wir tätig sind. Somit schaffen wir mit unseren Produkten und Lösungen nicht nur unternehmerischen Wert, sondern leisten im Sinne des Shared-Value-Prinzips auch einen Beitrag für Gesellschaft und Umwelt.

Gleichwohl tragen wir damit zu den rund 14 Prozent der vom Transportsektor verursachten Treibhausgase bei. Daher wollen wir bis 2050 alle logistikbezogenen Emissionen netto auf null reduzieren. Mit diesem ehrgeizigen Ziel haben wir die Weichen für eine nachhaltige Logistik gestellt und tragen dazu bei, das auf der Klimakonferenz COP 21 in Paris beschlossene Zwei-Grad-Ziel zu erreichen.

Mit innovativen Konzepten zur Verbesserung der Emissions- und Kraftstoffeffizienz und der verstärkten Nutzung alternativer Energieträger, die wir im Rahmen des Umwelt- und Klimaschutzprogramms GoGreen entwickeln und im Konzern ausrollen, minimieren wir unsere Auswirkungen auf die Umwelt. Dabei haben wir nicht nur unsere direkt verursachten Emissionen (GHG Protocol Scopes 1 und 2) im Blick, sondern auch den weitaus größeren Emissionsanteil unserer Transportpartner (GHG Protocol Scope 3).

Schlüsselfaktoren sind das Verringern unserer Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen und der Einsatz alternativer Energieträger in unserer Flotte und den Gebäuden. Mit innovativen Zustell- und Abholkonzepten leisten wir einen Beitrag zur Verbesserung der Luftqualität in urbanen Räumen. Mit diesen Konzepten nehmen wir auch Einfluss auf unsere Treibstoff- und Energiekosten, greifen möglichen Veränderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen vor und sichern so die Stabilität unseres zukünftigen Geschäfts.

Mit unseren umweltfreundlichen Produkten und Logistiklösungen (GoGreen Services) unterstützen wir unsere Kunden und Transportpartner dabei, ihre eigenen Auswirkungen auf die Umwelt zu reduzieren. Als ein Vorreiter der grünen Logistik engagieren wir uns in verschiedenen Initiativen, um zum Beispiel die Erfassung von Treibhausgasemissionen zu standardisieren oder die Entwicklung alternativer Kraftstoffe in der Luftfracht voranzutreiben.

### Materielle Themen und Ziele

Die wesentlichen Themen im Umwelt- und Klimaschutz sind die Energieeffizienz und der Klimawandel sowie das Verringern lokaler Luftschadstoffe, für die wir im Rahmen unserer Mission 2050 vier Teilziele bis 2025 gesetzt haben:



Mit diesen Maßnahmen tragen wir auch zu den Zielen der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung bei.

→ Seite 21

Mission 2050:  
Logistikbezogene  
Emissionen netto  
auf null reduzieren

**Globales Ziel:** Die CO<sub>2</sub>-Effizienz wollen wir um 50 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2007 verbessern. Das Ziel orientiert sich am Ansatz der ⓘ Science-Based-Targets-Initiative.

**Lokales Ziel:** Den Ausstoß lokaler Luftschadstoffe wollen wir reduzieren, indem wir unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten wie Fahrradzustellung oder Elektromobilität durchführen.

**Ökonomisches Ziel:** Mehr als 50 Prozent unseres Umsatzes sollen umweltfreundliche Produkte und grüne Logistiklösungen beinhalten.

**Gesellschaftliches Ziel:** 80 Prozent unserer Mitarbeiter sollen zu GoGreen-Experten zertifiziert und an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten beteiligt werden. Außerdem haben wir uns dazu verpflichtet, jährlich eine Million Bäume gemeinsam mit Partnerorganisationen zu pflanzen und uns damit für den Schutz der Wälder zu engagieren.

### Organisation und Steuerung

Im Ressort des Vorstandsvorsitzenden werden das konzernweite Umwelt- und Klimaschutzprogramm gesteuert und die Ausrichtung der Umweltstrategie festgelegt. Regelmäßig berichten die Vertreter der Unternehmensbereiche und der relevanten Konzernfunktionen im GoGreen Sponsors Board über ihre Fortschritte bei der Zielerreichung und Implementierung der damit verbundenen Maßnahmen. Abweichungen gegenüber der Planung werden diskutiert und Lösungen identifiziert. Das Gremium wird durch den Vorstandsvorsitzenden geleitet und ist für die Umsetzung der Umweltstrategie verantwortlich. Themen von besonderer Relevanz im Hinblick auf unsere Umweltziele für das Jahr 2025 werden regelmäßig auch in den Sitzungen des Konzernvorstands erörtert. Die Entwicklung der CO<sub>2</sub>-Emissionen und des CEX ist Bestandteil des internen Managementinformationssystems.

Unsere Handlungsfelder haben wir in der Umwelt- und Energierichtlinie festgeschrieben. Sie dient jedem einzelnen Mitarbeiter im Konzern als Orientierungshilfe, wie er zum Erreichen der Umweltziele beitragen kann. Unabhängig davon gilt selbstverständlich, dass wir stets im Einklang mit bestehenden Gesetzen und Vorschriften zum Schutz der Umwelt handeln.

Folgende Konzernrichtlinien ergänzen die Umwelt- und Energierichtlinie, deren Bestimmungen konzernweit verbindlich sind. Ausnahmen sind nur möglich, sofern entsprechende Qualitäten und Quantitäten in den Märkten nicht vorhanden sind oder die Nutzung wirtschaftlich nicht sinnvoll ist.

- **Investitionsrichtlinie:** Neubeschaffungen müssen nachweislich CO<sub>2</sub>-effizienter sein als der Bestand.
- **Biokraftstoffrichtlinie:** Es sollen ausschließlich flüssige Biokraftstoffe genutzt werden, die keine negativen Auswirkungen auf die Lebensmittelproduktion im Herkunftsland haben.
- **Papierrichtlinie:** Ausschließlich zertifizierte Recyclingqualitäten sollen verwendet werden.
- **Ökostromrichtlinie:** Strom aus erneuerbaren Quellen soll im Konzern genutzt werden.

Zur Umsetzung der Umweltrichtlinien nutzen wir ein Umweltmanagementsystem und schaffen damit an unseren strategisch wichtigen Standorten einheitliche Rahmenbedingungen für umwelt- und klimafreundliches Handeln. Eine externe Zertifizierung von Standorten wird anhand von Geschäftsrelevanz, Verbrauchswerten und von bestehenden standardisierten Prozessen entschieden. Betreiben wir einen Standort im Kundenauftrag, entscheidet der Kunde. Im Berichtsjahr waren bereits 7.520 unserer rund 11.000 für eine Zertifizierung geeigneten Standorte nach mindestens einem der beiden ⓘ ISO-Standards 14001 und 50001 zertifiziert; dies entspricht einer Abdeckungsquote von 68 Prozent.

## Fortschritte und Ergebnisse 2018

### Materielle Themen



#### Energieeffizienz & Klimawandel

##### Ziel 2018

##### Status

##### Ziele 2019

#### Steuerungsgröße

CO<sub>2</sub>-Effizienz-Index (CEX)

CEX um mindestens einen Indexpunkt verbessern.

→ Seite 93



CEX um mindestens einen weiteren Indexpunkt verbessern.

Bis 2025 CO<sub>2</sub>-Effizienz um 50 Prozent gegenüber 2007 verbessern.



#### Luftverschmutzung: Verringerung lokaler Luftschadstoffe

##### Ziel 2018

##### Status

##### Ziele 2019

#### Steuerungsgröße

Anteil der sauberen Abholung und Zustellung

StreetScooter außerhalb Deutschlands einführen.

→ Seite 96



Ausbau der Elektromobilität in der Abholung und Zustellung fortsetzen.

Bis 2025 soll unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten durchgeführt werden.

### Weitere Themen



#### Grüne Lösungen

##### Ziel 2018

##### Status

##### Ziele 2019

#### Steuerungsgröße

Anteil grüner Lösungen an Umsatz

Berichtswesen aufbauen und Mission 2050 in Vertriebsprozesse integrieren.

→ Seite 99



Berichtswesen konzernweit implementieren und Effekte transparent machen.

Bis 2025 sollen mehr als 50 Prozent unseres Umsatzes grüne Lösungen beinhalten.



#### Mitarbeiter & Gesellschaft

##### Ziel 2018

##### Status

##### Ziele 2019

#### Steuerungsgröße

Mitarbeiter zertifizieren und Bäume pflanzen

Konzept für Mitarbeiter-zertifizierung erstellen und eine Million Bäume mit Partnern pflanzen.

→ Seite 101



Mitarbeiterschulung ausrollen und eine Million Bäume pflanzen.

Bis 2025 sollen 80 Prozent der Mitarbeiter zu GoGreen-Experten zertifiziert werden. Bis 2025 jährlich eine Million Bäume mit Partnern pflanzen.

## ENERGIEEFFIZIENZ & KLIMAWANDEL ✓



Als globales Logistikunternehmen unterhalten wir eigene Flotten und Gebäude und nutzen zusätzliche Kapazitäten von Transportpartnern. Energieeffizienz und Klimawandel betrachten wir als ein wesentliches Handlungsfeld für unseren Konzern, auch unsere relevanten Anspruchsgruppen ordnen dies so ein.

→ Seite 23

85 Prozent der von uns und unseren Transportpartnern verursachten Treibhausgasemissionen entfallen auf den Transport in der Luft und auf der Straße. Aber auch in unseren Gebäuden verbrauchen wir Energie und tragen zum Ausstoß von Treibhausgasemissionen bei. Mit einem umfassenden Effizienzmanagement sowie innovativen Technologien und Neubeschaffungen treten wir diesen Auswirkungen

entgegen. Neubeschaffungen von Transportmitteln oder Gebäudetechnologien müssen gemäß der Investitionsrichtlinie nachweislich CO<sub>2</sub>-effizienter oder umweltfreundlicher sein als der Bestand. Daher sind fortschrittliche Technologien in unserer Flotte häufig bereits Standard. Mit unseren strategischen Ansätzen, den Energie- und Kraftstoffverbrauch zu senken („Burn less“) sowie verstärkt alternative Antriebe und Energiequellen zu nutzen („Burn clean“), verringern wir unsere Abhängigkeit von fossilen Brennstoffen und steigern unsere CO<sub>2</sub>-Effizienz. Zugleich sind wir auf zukünftige gesetzliche Anforderungen vorbereitet, haben unsere Kostenstruktur im Blick und tragen so zur Stabilität unseres zukünftigen Geschäfts bei. In unserem Unternehmensbereich Global Forwarding, Freight betreiben wir keine Flotten, sondern makeln Ladekapazitäten für unsere Kunden und arbeiten mit Fluggesellschaften, Reedereien und Eisenbahngesellschaften zusammen.

Unsere Transportpartner in der Luft- und Seefracht des Unternehmensbereichs Global Forwarding,

„Die Auswahl des besten Carriers für unsere Kunden ist nicht immer eine Frage der Kosten, sondern auch des Umweltschutzes.“

#### Tim Scharwath

Vorstandsmitglied  
Global Forwarding, Freight



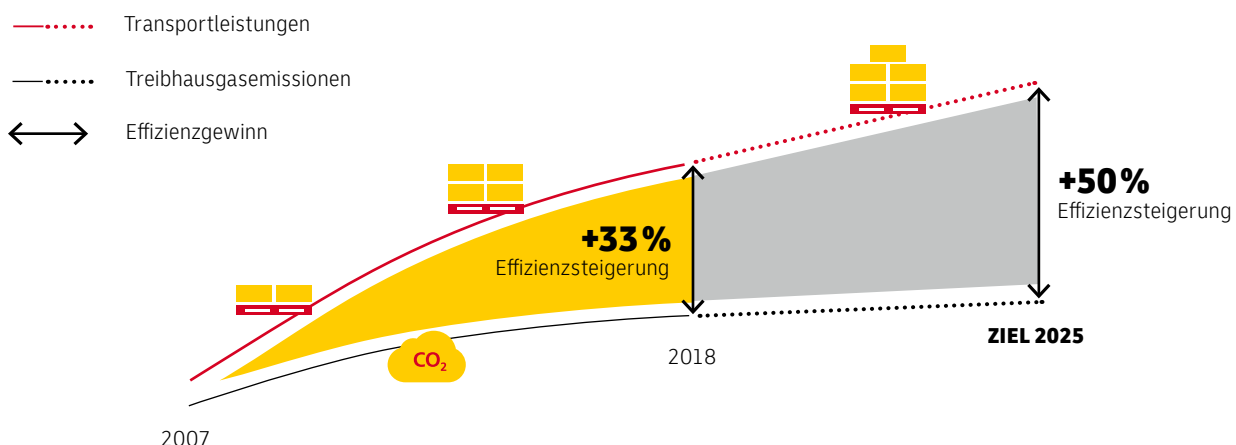
Freight binden wir über die sogenannte Carrier Scorecard in unsere Umweltmaßnahmen ein. Systematisch bewerten wir die Umweltperformance unserer strategischen Partner. Soweit unsere Kunden dies unterstützen, bevorzugen wir im Auswahlverfahren Anbieter mit einer besseren Umweltperformance.

Die anhaltend starke Nachfrage nach Transportleistungen wirkt sich auch im Ausstoß der CO<sub>2</sub>-Emissionen und der Kraftstoffverbräuche aus. Seit der Einführung des konzernweiten Umweltschutzprogramms GoGreen im Jahr 2008

ist es uns gelungen, den Anstieg der Treibhausgasemissionen vom Anstieg des Transportvolumens wirksam zu entkoppeln. Als Referenzwert für die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Effizienz wurde das Verhältnis zwischen Transportvolumen und Treibhausgasemissionen im Jahr 2007 zugrunde gelegt.

Im Rahmen des Umweltschutzprogramms haben wir verschiedene Maßnahmen für die Effizienzverbesserung unserer Flotten und Gebäude entwickelt, aber auch die Bedeutung von geschickter Routenplanung und konsequenter Netzwerkauslastung für die Umwelt identifiziert.

### Effizienzprinzip und Fortschritt in der CO<sub>2</sub>-Effizienz



Die detaillierte Berechnung der Treibhausgasemissionen, einschließlich jener der Subunternehmen, ist in unsere konzernweiten Finanzsysteme integriert und dient als Grundlage für unsere Berichterstattung. 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. Demzufolge beziehen wir einen Emissionsausgleich über CO<sub>2</sub>-Zertifikate nicht in unsere Berechnungen ein. Die Einbeziehung der Subunternehmer erfolgt anhand von Berechnungsmodellen, die sich aus denselben Standards ableiten.

Die Effizienzsteigerung ermitteln wir mit dem CEX, der auf geschäftsfeldspezifischen Emissionsintensitätskennzahlen beruht.

### Transportzuwachs spiegelt sich in den Emissionen wider

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 29,48 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e durch unsere Transporte (  Scopes 1 bis 3) verursacht – 2,1 Prozent mehr als im Vorjahr. Vor allem die positive Entwicklung unseres operativen Geschäfts und der damit verbundene Anstieg des Transportvolumens trugen zu diesem Effekt bei, den wir durch unsere Effizienzmaßnahmen nur teilweise kompensieren konnten.

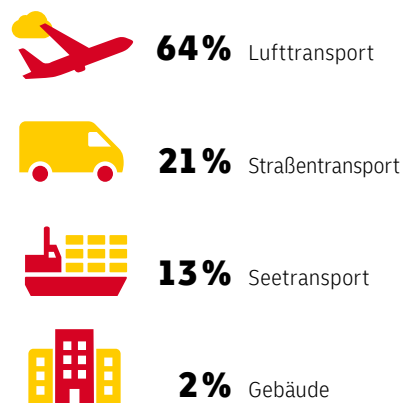
Durch eigene Tätigkeiten verursachte Emissionen (Scope 1) stiegen um 6,8 Prozent auf 6,30 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e. Beeinflusst wurde dies durch die gestiegene Transportleistung im Unternehmensbereich Express, was sich auch in der Entwicklung der Scope-3-Emissionen niederschlug.

Indirekt bei der Erzeugung von Strom, Fernwärme und Kühlung angefallene CO<sub>2</sub>e-Emissionen (Scope 2) sanken im Vergleich zum Vorjahr um 38,6 Prozent auf 0,27 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e. In dieser positiven Entwicklung spiegelt sich die vermehrte Nutzung von erneuerbaren Energien wider.

Die CO<sub>2</sub>e-Emissionen unserer Transportpartner (Scope 3) lagen im Berichtsjahr bei 22,91 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e und damit um 1,7 Prozent über dem Vorjahreswert. 0,1 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e wurden durch Geschäftsreisen unserer Mitarbeiter verursacht. Neben den gestiegenen Transportleistungen trug gemäß den Berechnungsstandards der Clean Cargo Working Group die erstmalige Einbeziehung eines Aufschlags von 15 Prozent für Umwege in der Seefracht zu diesem Effekt bei. Der Vorjahreswert wurde entsprechend angepasst. → Seite 111

### CO<sub>2</sub>-Emissionen (gesamt) nach Verursachern 2018

Gesamt 29,48 Mio. t CO<sub>2</sub>e



### CO<sub>2</sub>-Effizienzziel erreicht

Die Wirksamkeit unserer Effizienzmaßnahmen zeigt sich in der Entwicklung des CEX. Im Berichtsjahr konnten wir diese Kennzahl um einen weiteren Indexpunkt auf 33 Prozent gegenüber 2007 verbessern. Damit haben wir unser Jahresziel erreicht.

Diese Verbesserung konnte vor allem in den Straßentransporten in Nordamerika (Supply Chain) und durch die vermehrte Nutzung erneuerbarer Energiequellen vor allem in den Unternehmensbereichen Supply Chain und Express erzielt werden. Aber auch das effizienter gewordene Seefrachtgeschäft, unter Berücksichtigung des Aufschlags auf Emissionen für Umwege, trug zu diesem Effekt bei. 2019 wollen wir den CEX um mindestens einen weiteren Indexpunkt verbessern.



## Effizienzsteigerung & Verbrauch

Wir investieren kontinuierlich in unsere Flotten und Gebäude, um die Effizienz zu verbessern. Zugleich senken wir damit die Treibhausgasemissionen sowie die Kosten für Treibstoff und Energie.

### Modernisierung der Flugzeugflotte

Unsere Flotte besteht aus mehr als 250 Frachtflugzeugen, darunter 214 eigene, und zusätzlichen Ladekapazitäten bei anderen Fluggesellschaften, die vertraglich ausschließlich uns zugesichert sind. So können wir bei veränderter Nachfrage unserer Kunden flexibel reagieren.

Der Lufttransport ist besonders emissions- und treibstoffintensiv. Im Berichtsjahr verzeichneten wir einen weiteren Anstieg der Transportvolumina und dadurch bedingt einen höheren Treibstoffverbrauch und CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Selbst durch den positiven Effekt, den wir durch verbesserte Routen- und Netzwerkoptimierung erzielt haben, konnte dieser Anstieg nicht ausgeglichen werden. Der Verbrauch lag im Berichtsjahr 7,9 Prozent über dem Vorjahreswert und betrug 1.518 Millionen Kilogramm. Die Lufttransporte machten mit 4,82 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e 73,4 Prozent unserer verursachten CO<sub>2</sub>e-Emissionen (Scopes 1 und 2) aus. → Seite 93

Im Berichtsjahr haben wir die Modernisierung unserer Frachtflugzeugflotte fortgesetzt und werden die Anzahl unserer Frachtflugzeuge kontinuierlich erhöhen. Unter anderem haben wir 14 Maschinen des Typs Boeing 777 bestellt und uns Optionen und Vorkaufsrechte auf sieben weitere gesichert. Dieser Flugzeugtyp zeichnet sich durch höhere Treibstoffeffizienz und größere Reichweiten aus. Zusätzlich haben wir vier Flugzeuge des Typs A330-200 erworben, die wir vorrangig auf Flugrouten im asiatisch-pazifischen Raum einsetzen werden. Auch unsere Frachtfluggesellschaft AeroLogic, ein Joint Venture mit der Lufthansa Cargo, hat eine weitere Boeing 777 zur Erweiterung ihrer modernen und effizienten Flotte auf nunmehr elf Flugzeuge dieses Typs im Berichtsjahr erhalten.

Weiterhin engagieren wir uns in der Initiative  aireg e. V., um die Einsatzreife alternativer Kraftstoffe im Lufttransport voranzutreiben, und beteiligen uns in lokalen Initiativen zur Lärmreduktion. Im Berichtsjahr sind wir der Global Alliance Power Fuels der Deutschen Energieagentur beigetreten. → Seite 27

### Fakten zu unserer Luftflotte 2018<sup>1</sup>

**> 250** Frachtflugzeuge



**214** eigene Frachtflugzeuge

<sup>1</sup> Nicht geprüft.

### Fahrzeugflotte Konzern 2018<sup>1</sup>

Gesamt 98.478 Fahrzeuge



**71%** Transporter



**18%** Pkw



**11%** Lkw

<sup>1</sup> Nicht geprüft.

### Effizienzgewinne im Straßentransport<sup>1</sup>

Für den Transport auf der Straße nutzen wir eine eigene Flotte von weltweit 98.478 Fahrzeugen, darunter kleine Nutzfahrzeuge im Brief- und Paketbereich, leichte Lkw im Regionalverkehr und schwere Lkw auf langen Strecken. Je nach Anforderungsprofil, Fahrzeugtyp und Strecke setzen wir vielfältige Maßnahmen ein oder bündeln sie, um Effizienzgewinne zu erzielen.

Unter anderem trägt die Verwendung technischer Weiterentwicklungen auf den Gebieten Aerodynamik, Leichtbau, Geschwindigkeitsbegrenzer und Reifen dazu bei, den Kraftstoffverbrauch unserer konventionell betriebenen Fahrzeuge zu senken. Darüber hinaus setzen wir verstärkt auf alternative Antriebe und Kraftstoffe, insbesondere Elektromobilität und Gasantriebe für den Kurzstreckenbereich sowie nachhaltig hergestellte Biokraftstoffe höherer Generationen für unsere Langstreckentransporte. Für Schwerlasten, also Lkw mit einem zulässigen Gesamtgewicht von mehr als 7,5 Tonnen, haben wir Mindeststandards definiert.

Mittels intelligenter Netzwerk- und Routenplanung sowie dem Wechsel der Transportmodi erzielen wir Effizienzgewinne. Dank der fortschreitenden Digitalisierung wird die Datenerfassung über Sensoren und Apps immer einfacher und bietet uns große Chancen. Dadurch können wir über Kontinente hinweg Logistikketten noch besser miteinander vernetzen und Prozesse optimieren.

Im Berichtsjahr ist der Kraftstoffverbrauch im Straßentransport durch die positive Entwicklung im operativen Geschäft um 3,0 Prozent auf 465 Millionen Liter gestiegen.

## Energienutzung in Gebäuden

In unserer 2018 implementierten Ökostromrichtlinie regeln wir die Auswahl der Stromquellen und den Strombezug im Rahmen der Umwelt- und Energierichtlinie des Konzerns. Außerdem stellen wir sicher, dass Strom aus erneuerbaren Quellen („Ökostrom“) im Konzern die primäre Quelle für elektrischen Strom ist und den maßgeblichen Nachhaltigkeitsgrundsätzen entspricht. Insgesamt liegt die Nutzung konzernweit bereits bei 77 Prozent.

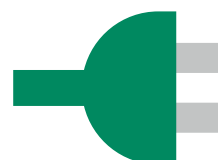
In nunmehr 17 Ländern decken wir mit Ökostrom nahezu unseren vollständigen Strombedarf ab. Wir wollen den Anteil von Strom aus erneuerbaren Quellen in weiteren Ländern steigern.

Über die technischen Maßnahmen zur Effizienzsteigerung hinaus motivieren wir unsere Mitarbeiter, verantwortungsvoll mit den Ressourcen umzugehen und Einsparpotenziale an den Standorten zu nutzen. Klima und Auslastung haben einen erheblichen Einfluss auf den Energieverbrauch in unseren Gebäuden und Anlagen. Dieser betrug im Berichtsjahr 3.194 Millionen Kilowattstunden und lag damit stabil auf Vorjahresniveau. Durch den Einsatz erneuerbarer Energiequellen konnten wir 0,53 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e-Emissionen einsparen. → Seite 97

### Nutzung von Ökostrom 2018

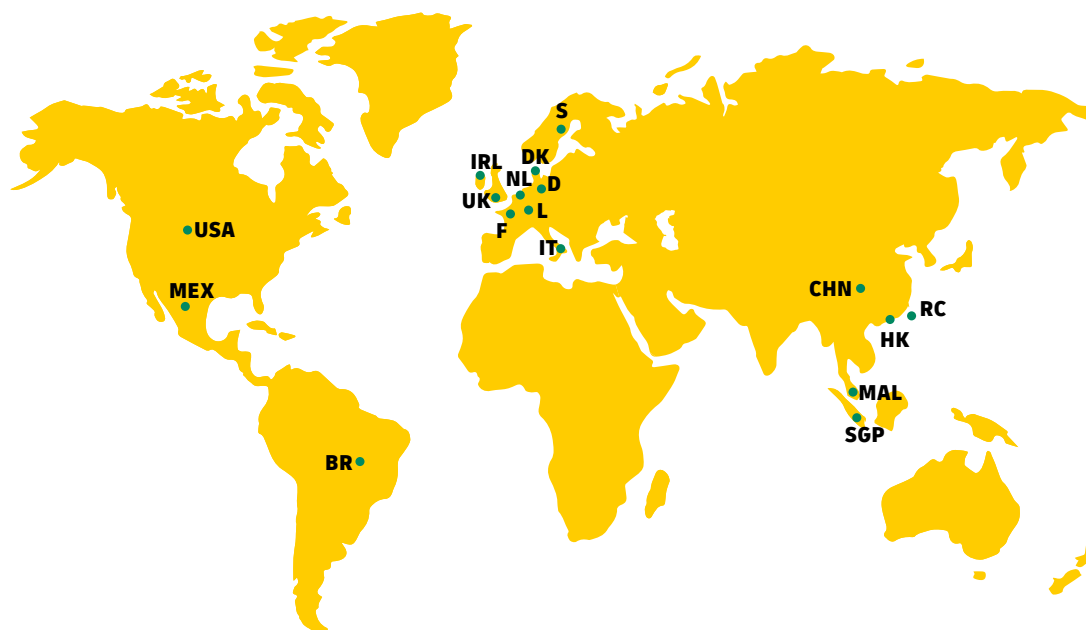
Gesamt 1.732 Mio. kWh

**77 %**  
Ökostrom



**23 %**  
konventioneller  
Strom

### Nutzung von > 90% Ökostrom 2018



BR = Brasilien, CHN = China, DK = Dänemark, D = Deutschland, F = Frankreich, HK = Hongkong, IRL = Irland, IT = Italien, L = Luxemburg, MAL = Malaysia, MEX = Mexiko, NL = Niederlande, S = Schweden, SGP = Singapur, RC = Taiwan, UK = Vereinigtes Königreich, USA = Vereinigte Staaten von Amerika.

### Effiziente Techniken senken Energiebedarf

Die Gebäude, deren Effizienz wir regelmäßig überprüfen, tragen mit rund zwei Prozent zu unseren CO<sub>2</sub>e-Emissionen bei. Sofern dies während des Nutzungszeitraums ökologisch und wirtschaftlich sinnvoll ist, ersetzen wir konventionelle Haustechnik zunehmend durch effizientere Systeme für Heizung, Kühlung und Beleuchtung, auch in gemieteten Objekten.

In Deutschland haben wir den Austausch der Beleuchtung auf LED in Briefzentren und den Austausch von Heizsystemen auf Blockheizkraftwerke in Paketzentren im Berichtsjahr fortgeführt. Für eigene oder angemietete Gebäude mit langfristig geplanter Nutzungsdauer wurden Mindestumweltstandards festgelegt, unter anderem streben wir für geeignete neue Standorte eine international anerkannte Zertifizierung an.

## VERRINGERUNG LOKALER LUFTSCHADSTOFFE ✓



Bei der Verbrennung fossiler Kraftstoffe entstehen lokale Luftschadstoffe wie Stickstoffoxide (NO<sub>x</sub>), Schwefeldioxid (SO<sub>2</sub>) und Feinstaub (PM<sub>10</sub>), was sich vor allem in urbanen Räumen auf die Luftqualität auswirkt. Mit unseren Maßnahmen in der Zustellung und Abholung wollen wir diesen Effekt positiv ausgleichen.

### Saubere Zustellung und Abholung

Bis 2025 wollen wir den Ausstoß lokaler Luftschadstoffe reduzieren, indem wir unsere eigene Zustellung (einschließlich der Abholung) zu 70 Prozent mit sauberen Zustell- und Abholkonzepten wie Fahrradzustellung oder Elektromobilität durchführen.

Fuß- und Fahrradzustellung sowie E-Fahrzeuge sind in urbanen Räumen das Mittel der Wahl für eine Reduzierung der CO<sub>2</sub>e-Emissionen und lokalen Luftschadstoffe. Zunehmend nutzen wir Fahrzeuge, die über voll- oder teilelektrische Antriebe verfügen – vom reinen Elektrofahrzeug und Lastenfahrrad auf der Kurzstrecke bis hin zu Plug-in-Hybriden und Brennstoffzellen für längere Distanzen. Ein Lastenfahrrad ersetzt einen konventionellen Transporter und bewirkt ein Einsparpotenzial von jährlich acht Tonnen CO<sub>2</sub>e. In Europa sind bereits 85 Lastenfahrräder im Einsatz; dies wollen wir kontinuierlich ausbauen. Zugleich leisten wir damit einen Beitrag zur Reduzierung der Lärmbelastung sowie auch Parkplatzproblematik in den Städten.

In die Berechnung unseres lokalen Ziels beziehen wir ausschließlich eigene Leistungen (GHG Protocol Scopes 1 und 2) ein, die wir in der

Abholung und Zustellung auf der sogenannten ersten und letzten Meile erbringen. Im Berichtsjahr lag der Anteil der sauberen Abholung und Zustellung bereits bei 32 Prozent. Wie geplant haben wir den StreetScooter in mehreren Ländern ausgerollt.

### Vorteile alternativer Antriebe



#### Vorteile E-Antrieb

- Kurzstreckenbetrieb
- Lärmverringerung
- 100 % Ökostrom



#### Einsatz von Photovoltaik

- 5 % weniger CO<sub>2</sub>
- 5 % weniger Kraftstoff

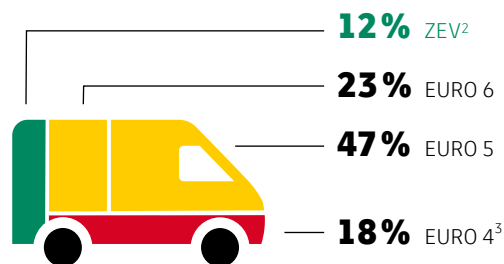
### Schadstoffausstoß der konventionellen Flotte reduzieren<sup>1</sup>

Im Berichtsjahr waren bereits 10.843 Fahrzeuge mit alternativen Antrieben in unserer Flotte im Einsatz, davon 9.100 StreetScooter – unser selbst entwickeltes E-Fahrzeug. Wir setzen dabei auch auf Partnerschaften mit Großstädten. Damit zeigen wir: E-Mobilität kann in der Logistik zum Standard werden.

Unsere konventionellen Fahrzeuge werden kontinuierlich auf Basis der neuesten Emissionsstandards erneuert. Durch die Optimierung unserer Abhol- und Zustellrouten tragen wir ebenfalls dazu bei, die Luftqualität in urbanen Räumen zu verbessern. Im Berichtsjahr entsprachen bereits 80 Prozent unserer Fahrzeuge in Europa den Euronormklassen 5 oder 6 oder waren vollständig emissionsfrei (ZEV). → Seite 98

### Fahrzeuge nach Schadstoffklassen 2018<sup>1</sup>

Gesamt 74.900



1 Nicht geprüft 2 Emissionsfreie Fahrzeuge. 3 Enthält auch Fahrzeuge der Euronormklassen 3 (587), 2 (10) und 1 (2).

## PROJEKTBEISPIELE

Elektromobilität und zahlreiche andere Projekte tragen zum Erreichen des globalen und lokalen Ziels bei. Die wesentlichsten im Berichtsjahr initiierten oder fortgeführten Projekte stellen wir vor.

### Ausbau der E-Mobilität

In Deutschland wurde das neue StreetScooter-Modell WORK L Cool auf der IAA 2018 vorgestellt, das wahlweise mit aktiver oder passiver Kühltechnologie betrieben wird. Die Kühlung arbeitet über eine autarke Energieversorgung, sodass die Reichweite nicht beeinträchtigt wird. Nicht sicherheitsrelevante Teile der Karosserie sind aus durchgefärbtem Gewebekunststoff hergestellt, um Wartungs- und Reparaturkosten zu reduzieren. Auch die Verbrauchskosten konnten um rund 60 bis 80 Prozent verringert werden.

Im Berichtsjahr lag der Schwerpunkt auf dem Einsatz von Lkw mit Elektroantrieb: In Deutschland sind sechs Lkw (bis 7,5 t), in den Niederlanden ein Lkw (12 t) bereits im Pilotbetrieb.

### Weitere innovative Projektbeispiele

- In Belgien sind vier Lkw mit Flüssigerdgasantrieb im Langstreckenverkehr im Einsatz, die eine Reichweite von bis zu 1.500 Kilometern und ein zulässiges Gesamtgewicht von bis zu 40 Tonnen haben. Darüber hinaus bietet flüssiges Erdgas aufgrund seiner geringeren Kosten auch wirtschaftliche Vorteile.
- Einsatz von Photovoltaik: Fahrzeuge und Lkw-Anhänger werden mit zwei Millimeter dicken Solarplatten versehen, die unter anderem als mobile Stromquelle für die gesamte Elektrik im Fahrzeug dienen. [www.dpdhl.de/trailer](http://www.dpdhl.de/trailer)
- Das City-Hub-Konzept für die Paket- und Expresszustellung wurde bereits in zahlreichen europäischen Städten erfolgreich umgesetzt. Zusteller und Kuriere laden an zentralen Punkten vorsortierte Container auf Lastenfahrräder auf. Die Container haben die Maße von Europaletten, sind stapelbar und können leicht in die Abläufe der Zustellung integriert werden. Zusätzlich kann der City-Hub als ServicePoint für Versand, Abholung und Rückgabe von Online-Bestellungen dienen.

- In den Niederlanden wurde ein neues Express-Service-Center auf rund 1.700 Quadratmetern Nutzfläche errichtet. Photovoltaik-Kollektoren, Ladestationen für Elektrofahrzeuge, energieeffiziente LED-Beleuchtung und Regenwassernutzung gehören zur Gebäudeausstattung. Darüber hinaus ist ein Energiemanagement mit Wärmepumpensystem installiert, das zur Beheizung des Lagers eingesetzt wird. Die Büroräume verfügen über ein vollelektrisches, energieeffizientes  VRF-System zum Heizen und Kühlen. Durch die Nutzung von Solarstrom in Verbindung mit Ökostrom aus dem Netz wird eine Gesamtenergieeffizienz von null erreicht. 2019 streben wir eine BREEAM-Zertifizierung an.
- In unserem BREEAM-Exzellenz-zertifizierten Paketzentrum in Amsterdam können 13.000 Pakete pro Stunde sortiert werden. Einen großen Teil des Strombedarfs decken wir über eine Photovoltaikanlage. Allein in den Monaten Oktober und November wurden bereits 30 Prozent des Strombedarfs darüber abgedeckt. In den Sommermonaten rechnen wir mit einer Kapazität bis zu 80 Prozent.
- An zwei Standorten in Deutschland – in Stuttgart der Unternehmensbereich Express und in Rheinbach der Unternehmensbereich Supply Chain – setzen wir ein innovatives Solar-Wall-System ein. Die Gebäudeaußenwand wird dabei als  Solar-Absorber genutzt und kann so umweltfreundlich warme Frischluft für den Innenraum bereitstellen.

„Ob als Zustellfahrzeug oder Kühltransporter: Wir entwickeln E-Fahrzeuge je nach Bedarf.“

**Prof. Dr. Achim Kampker**  
StreetScooter GmbH

### Erfolgsmodell StreetScooter

- 9.100 StreetScooter im Einsatz
- Über 56 Millionen Kilometer zurückgelegt
- Rund 32.000 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart
- Großserienfertigung der Typen Work und Work XL in Europa
- Verkauf auch an Dritte oder Kunden

| Typ         | Work               | Work L           | Work XL           |
|-------------|--------------------|------------------|-------------------|
| Ladevolumen | 4,3 m <sup>3</sup> | 8 m <sup>3</sup> | 20 m <sup>3</sup> |
| Reichweite  | 80 bis 113 km      | 80 bis 187 km    | bis 200 km        |

 [www.streetscooter.eu/de](http://www.streetscooter.eu/de)



## GRÜNE LÖSUNGEN

Mit unseren Produkten bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, 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 optimieren können. Damit leisten wir im Sinne des Shared-Value-Ansatzes einen Mehrwert für unsere Kunden und stärken unsere Marktposition. Zugleich nehmen wir unsere Verantwortung gegenüber Umwelt und Gesellschaft wahr.

### Ökonomisches Ziel: Umsatzanteil steigern ✓

Bis 2025 wollen wir den Anteil des Umsatzes, der grüne Lösungen beinhaltet, auf über 50 Prozent steigern. Im Berichtsjahr haben wir die Berechnungsmethodik verfeinert, konzernweit abgestimmt und erste Ergebnisse auf Basis der verfeinerten Methodik errechnet. 2019 implementieren wir die konzernweite Messung der Effekte sowie die entsprechende Berichterstattung. Für die Berechnung des ökonomischen Ziels sind Produkte und Lösungen relevant, die bestimmte Kriterien in Bezug auf die CO<sub>2</sub>-Effizienz erfüllen oder die Nutzung alternativer Kraftstoffe beinhalten. Die jeweiligen Produkte und Lösungen werden vollständig oder anteilig zu einem Konzernwert zusammengefasst. Mehrwertdienste, Steuern, Zölle sowie Abgaben fließen nicht in die Berechnung ein.

#### Berechnung des ökonomischen Ziels



##### Einbezogene Umsätze von vollständig grünen Produkten und Transportlösungen

- Standardprodukte „CO<sub>2</sub>-Reports“ und „Klimaneutral“
- Individuelle Lösungen, zum Beispiel DHL Envirosolutions
- Transporte mit dem Fahrrad, zu Fuß oder auf der Schiene werden mit dem anrechenbaren Umsatzanteil einbezogen.
- Transporte, die vollständig mit grünen Technologien durchgeführt werden, werden mit dem anrechenbaren Umsatzanteil einbezogen.

##### Einbezogene Umsätze von teilweise grünen Produkten und Transportlösungen

- Straßentransporte werden als grün eingestuft, sofern sie mit grünen Technologien durchgeführt werden, ein CO<sub>2</sub>e-Einsparpotenzial von mindestens 5 Prozent oder einen Biokraftstoffanteil von mindestens 10 Prozent aufweisen oder einen signifikanten Einfluss auf die Transportlösung haben.
- Luft- und Seefrachttransporte werden als grün eingestuft und ihrem Anteil gemäß in die Berechnung einbezogen, sofern die CO<sub>2</sub>e-Intensität deutlich unter dem Branchendurchschnitt liegt.
- Kontraktlogistikumsätze werden als grün eingestuft, sofern Warenlager mindestens eine grüne Technologie und eine CO<sub>2</sub>e-Einsparung von mindestens 10 Prozent aufweisen, soweit dies einen substantziellen Einfluss auf die Lösung hat.

##### Nicht einbezogene Umsätze von Produkten und Services

- Mehrwertdienste
- Steuern
- Zollabfertigung
- interne Umsätze



## Grüne Produkte & Services

Mit standardisierten und maßgeschneiderten Produkten unterstützen wir unsere Kunden, ihre eigenen Klimaziele zu erreichen und auch die Umweltfreundlichkeit ihrer Lieferketten zu erhöhen.

- **CO<sub>2</sub>-Report:** bietet unseren Kunden in verschiedenen Formaten Transparenz über das Volumen ihrer Treibhausgasemissionen, die durch ihre Transport- und Logistikaufträge an uns entstanden sind.

➔ [www.dpdhl.de/gogreen-produkte](http://www.dpdhl.de/gogreen-produkte)

- **Klimaneutrale Produkte:** ermöglichen unseren Kunden, ihre transport- und logistikbezogenen Treibhausgasemissionen durch externe, mit dem Gold Standard zertifizierte Klimaschutzprojekte auszugleichen. Unser eigenes Klimaschutzprojekt in Lesotho ist dafür ein Beispiel ➔ [www.dpdhl.de/lesotho](http://www.dpdhl.de/lesotho)

Im Berichtsjahr wurden rund zwei Milliarden klimaneutrale Sendungen befördert, die einen Emissionsausgleich von rund 300.000 Tonnen CO<sub>2</sub>e erforderten. Das Lesotho-Projekt hat daran einen Anteil von etwa 30.000 CO<sub>2</sub>-Zertifikaten. Seit dem Start des Projekts im Jahr 2012 wurden bereits rund 120.000 Tonnen CO<sub>2</sub>e eingespart. Dies entspricht den jährlichen CO<sub>2</sub>e-Emissionen von rund 850 Millionen gefahrenen Kilometern mit dem Auto in Deutschland.

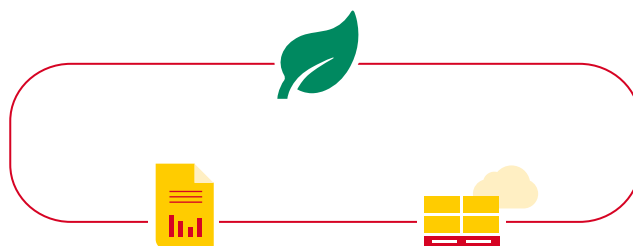
- **Grüne Optimierung:** Unsere Spezialisten analysieren die gesamte Lieferkette der Kunden und leiten aus den Ergebnissen maßgeschneiderte Konzepte für die Kunden ab, vom Design von Logistiknetzwerken über alle Transportmodi bis hin zu Lösungen für die Lagerlogistik. Neben den ökologischen Vorteilen betrachten wir dabei auch mögliche Kosteneinsparungen. In den Regionen Campinas und São Paulo, Brasilien, nutzen wir Elektrofahrzeuge in der Warendistribution. Diese Option bieten wir Kunden aus verschiedenen Branchen an, die damit nicht nur CO<sub>2</sub>e-Emissionen vermeiden, sondern auch zur Reduzierung der Lärmbelastung beitragen können.

**Förderung der Kreislaufwirtschaft (Circular Economy):** Diese Produkte und Leistungen gewinnen weiter an Bedeutung. Mit unserem Produktportfolio DHL Envirosolutions und unserem Projekt zur Reduzierung von Plastik in der Lieferkette unterstützen wir unsere Kunden bei der Entwicklung von Lösungen für die Rückführungs- und Entsorgungslogistik und bei der Erfüllung der Vorgaben aus der erweiterten Herstellerhaftung. Beispielsweise betreibt der Unternehmensbereich Supply Chain das nationale Verteilzentrum einer führenden Pub-Kette in Großbritannien. Die Fahrzeuge, mit denen die mehr als 950 Pubs beliefert werden, bringen die Abfälle zur Mülltrennung und Wiederaufbereitung zum Verteilzentrum zurück. Ziel ist die vollständige Vermeidung von Deponiemüll. Zudem wurde für die regionalen Verteilzentren eines führenden britischen Elektronikhändlers ein neues Recycling-Konzept entwickelt. Als Ergebnis konnten bereits Deponieabfälle mit einem Äquivalent von 6.000 Tonnen CO<sub>2</sub>e vermieden werden. Auch hier wird die vollständige Vermeidung von Deponiemüll angestrebt. ➔ [www.dpdhl.de/gogreen-produkte](http://www.dpdhl.de/gogreen-produkte)

### Umweltfreundliche Produkte Deutsche Post DHL Group

#### Grüne Optimierung

- CO<sub>2</sub>-effiziente Logistik
- Kreislaufwirtschaft



#### CO<sub>2</sub>-Reports

- Berichte
- Analyse
- Simulation

#### Klimaneutral

- Emissionsausgleich
- Klimaschutzprojekte

## MITARBEITER & GESELLSCHAFT ✓

Mit ihrem Engagement tragen unsere Mitarbeiter entscheidend zur erfolgreichen Umsetzung unserer Umweltziele bei. Bis 2025 wollen wir 80 Prozent der Mitarbeiter zu GoGreen-Experten zertifizieren und an unseren Umwelt- und Klimaschutzaktivitäten beteiligen. Außerdem pflanzen wir zusammen mit anerkannten Partnerorganisationen jährlich eine Million Bäume und engagieren uns damit für den Schutz der Wälder.

### Verständnis für Umweltschutz vertiefen

Im Fokus der GoGreen-Expertentrainings stehen nicht nur theoretische Grundkenntnisse zum Umweltschutz. Vielmehr möchten wir unsere Mitarbeiter dafür sensibilisieren, wie sie mit ihrer täglichen Arbeit unsere Konzernumweltziele unterstützen können. Im Berichtsjahr haben wir ein entsprechendes Schulungskonzept entwickelt und in das konzernweite Schulungsprogramm aufgenommen. Erste Schulungen werden ab 2019 angeboten.

### Baumpflanzziel erfüllt

Wälder erfüllen eine Vielzahl von Funktionen, die dem Schutz von Mensch und Umwelt dienen. Unter anderem binden sie Kohlendioxid aus der Luft und tragen dadurch zur Verminderung des Treibhauseffekts bei. Auch als Filter für gasförmige Luftschadstoffe spielen sie eine wesentliche Rolle. Der überwiegende Teil der Bäume, mit denen wir Wälder (wieder-)aufforsten wollen, wird durch Partnerorganisationen, wie zum Beispiel anerkannte Wohltätigkeitsorganisationen, Nichtregierungsorganisationen oder nationale Forstbehörden, gepflanzt. Denn sie kennen sich mit den Standortbedingungen am besten aus. Gleichwohl haben unsere Mitarbeiter über gemeinsame Pflanzaktionen oder Spenden die Möglichkeit, sich mit freiwilligem Engagement → Seite 83 in die Maßnahme einzubringen.

Im Berichtsjahr wurden erneut über eine Million Bäume mit Partnerorganisationen und von unseren Mitarbeitern gepflanzt. Damit tragen wir bereits mit mehr als zwei Millionen Bäumen zur (Wieder-)Aufforstung bei.

### Baumpflanzungen seit 2017

> 2 Mio. Bäume

**830.000** Amerikas

**651.000** Übrige Regionen

**527.000** Asien/Pazifik



## 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. Auch durch den vermehrten Einsatz von Elektrofahrzeugen bei der Zustellung und Abholung und die Modernisierung unserer Luftflotte leisten wir einen Beitrag zur Lärmreduzierung.

### Abfall und Recycling

Soweit möglich versuchen wir, Abfall wie Transportverpackungen oder Papiermüll zu vermeiden. Beispielsweise nutzen wir die voranschreitende Digitalisierung, um 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 sind explizite Vorgaben zur Einhaltung umweltfreundlicher Prozesse enthalten. 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 Umweltmanagementsysteme. Unser Know-how stellen wir auch unseren Kunden bereit.

### **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 Frischfaserpapier 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 zur Reduzierung unseres Wasserverbrauchs um. Sofern möglich installieren wir bei Neubaumaßnahmen Wasserrückgewinnungsanlagen und effiziente Sanitäranlagen. Im Berichtsjahr haben wir in unserer Konzernzentrale in Bonn die Trinkwasserversorgung der mehr als 2.000 Mitarbeiter durch ein neues System mit Filter- und Sprudlerfunktion ersetzt.

Da Verbrauch und Entsorgung von Wasser nicht zu den materiellen Umweltfaktoren für den Konzern gehören, erfassen und berichten wir keine konzernweiten Daten. → Seite 114

### **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. Insbesondere in Thailand unternehmen wir Anstrengungen, den Wildtierhandel zu unterbinden. Unsere Mitarbeiter wurden in einem Workshop entsprechend für dieses Thema sensibilisiert. Im Rahmen des Artenschutzes haben wir vier gefährdete Ussuri-Braunbären von Japan nach Großbritannien transportiert, wo sie dauerhaft im Yorkshire Wildlife Park leben sollen, um vor Wilderern geschützt zu sein.

Unsere Haltung zum Thema Biodiversität haben wir im Berichtsjahr in einer entsprechenden internen Erklärung zusammengefasst. Außerdem unterstützen wir die Biodiversitätskonvention der Vereinten Nationen. Auch unsere Mitarbeiter engagieren sich in vielfältigen lokalen Projekten für den Erhalt der Artenvielfalt. Unter anderem stellten sie im Berichtsjahr an unseren Standorten in Belgien Bienenbeuten auf und richteten einen Schmetterlingsgarten ein.

## MEHRJAHRESÜBERSICHTEN

---

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Wesentliche Kennzahlen | 104 |
| Mitarbeiterdaten       | 105 |
| Gesellschaft           | 110 |
| Umweltdaten            | 111 |

# MEHRJAHRESÜBERSICHTEN

## Wesentliche Kennzahlen

|                                                           |           | 2011 <sup>1</sup> | 2012 <sup>1</sup> | 2013 <sup>1</sup> | 2014 <sup>1</sup> | 2015 <sup>1</sup> | 2016 <sup>1</sup> | 2017 <sup>1</sup> | 2018          |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| <b>Umsatz</b>                                             | Mio. €    | <b>52.829</b>     | <b>55.512</b>     | <b>54.912</b>     | <b>56.630</b>     | <b>59.230</b>     | <b>57.334</b>     | <b>60.444</b>     | <b>61.550</b> |
| Post - eCommerce - Parcel                                 |           | 13.973            | 13.972            | 15.291            | 15.686            | 16.131            | 17.078            | 18.168            | 18.476        |
| Express                                                   |           | 11.691            | 12.778            | 11.821            | 12.491            | 13.661            | 13.748            | 15.049            | 16.147        |
| Global Forwarding, Freight                                |           | 15.118            | 15.666            | 14.787            | 14.924            | 14.890            | 13.737            | 14.482            | 14.978        |
| Supply Chain                                              |           | 13.223            | 14.340            | 14.227            | 14.737            | 15.791            | 13.957            | 14.152            | 13.350        |
| Konzernfunktionen                                         |           | 1.260             | 1.203             | 1.251             | 1.345             | 1.269             | 1.279             | 1.247             | 1.624         |
| Konsolidierung                                            |           | -2.436            | -2.447            | -2.465            | -2.553            | -2.512            | -2.465            | -2.654            | -3.205        |
| <b>Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit (EBIT)</b>        | Mio. €    | <b>2.436</b>      | <b>2.665</b>      | <b>2.865</b>      | <b>2.965</b>      | <b>2.411</b>      | <b>3.491</b>      | <b>3.741</b>      | <b>3.162</b>  |
| Post - eCommerce - Parcel                                 |           | 1.107             | 1.048             | 1.286             | 1.298             | 1.103             | 1.446             | 1.502             | 656           |
| Express                                                   |           | 916               | 1.110             | 1.083             | 1.260             | 1.391             | 1.544             | 1.736             | 1.957         |
| Global Forwarding, Freight                                |           | 440               | 514               | 478               | 293               | -181              | 287               | 297               | 442           |
| Supply Chain                                              |           | 362               | 419               | 441               | 465               | 449               | 572               | 555               | 520           |
| Konzernfunktionen                                         |           | -389              | -423              | -421              | -352              | -351              | -359              | -349              | -414          |
| Konsolidierung                                            |           | 0                 | -3                | -2                | 1                 | 0                 | 1                 | 0                 | 1             |
| <b>Personalaufwand</b>                                    | Mio. €    | <b>16.730</b>     | <b>17.770</b>     | <b>17.776</b>     | <b>18.189</b>     | <b>19.640</b>     | <b>19.592</b>     | <b>20.072</b>     | <b>20.825</b> |
| Post - eCommerce - Parcel                                 |           | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 8.044             | 8.304             | 9.027         |
| Express                                                   |           | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 3.390             | 3.661             | 3.887         |
| Global Forwarding, Freight                                |           | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 2.076             | 2.072             | 2.024         |
| Supply Chain                                              |           | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 5.180             | 5.121             | 4.911         |
| Konzernfunktionen                                         |           | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 917               | 928               | 986           |
| Konsolidierung                                            |           | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | -15               | -14               | -10           |
| <b>Personalkennzahlen</b>                                 |           |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |               |
| Personalaufwandsquote <sup>2</sup>                        | %         | 31,7              | 32                | 32,4              | 32,1              | 33,2              | 34,2              | 33,2              | 33,8          |
| Gesamtpersonalkosten <sup>3</sup>                         | Mio. €    | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 22.298            | 23.172        |
| Personalaufwand je FTE<br>(im Jahresdurchschnitt)         | €         | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 41.300            | 43.700            | 43.200            | 42.800            | 42.500        |
| Personal-/Gesamtaufwand                                   | %         | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 34,9              | 34,1          |
| Human Capital Return on Invest                            |           | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 1,16              | 1,12              | 1,18              | 1,19              | 1,15          |
| Umsatz je Mitarbeiter<br>(Kopfzahl im Jahresdurchschnitt) | €         | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 115.022           | 117.747           | 115.182       |
| EBIT je Mitarbeiter<br>(Kopfzahl im Jahresdurchschnitt)   | €         | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | n. b.             | 7.004             | 7.288             | 5.917         |
| <b>Weitere Kennzahlen</b>                                 |           |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |               |
| Capital Expenditure (CapEx)                               | Mio. €    | 1.716             | 1.697             | 1.747             | 1.876             | 2.024             | 2.074             | 2.277             | 5.045         |
| Steuerquote <sup>4</sup>                                  | %         | 23,7              | 20,2              | 14,0              | 15,5              | 16,4              | 11,2              | 14,3              | 14,0          |
| Dividendenausschüttung <sup>5</sup>                       | Mio. €    | 846               | 846               | 968               | 1.030             | 1.027             | 1.270             | 1.409             | 1.419         |
| Ausschüttungsquote <sup>5</sup>                           | %         | 72,7              | 51,6              | 46,3              | 49,7              | 66,7              | 48,1              | 51,9              | 68,4          |
| Dividende je Aktie                                        | €         | 0,7               | 0,7               | 0,8               | 0,85              | 0,85              | 1,05              | 1,15              | 1,15          |
| Dividendenrendite                                         | %         | 5,9               | 4,2               | 3,0               | 3,1               | 3,3               | 3,4               | 2,9               | 4,8           |
| Dividendenberechtigte Aktien <sup>6</sup>                 | Mio. Stk. | 1.209,00          | 1.209,00          | 1.209,00          | 1.211,20          | 1.208,70          | 1209,1            | 1.225,1           | 1.233,8       |

n. b. = nicht berichtet. 1 Angepasst. 2 Personalaufwand/Umsatz. 3 Personalaufwand + Leistungen für Fremdarbeitskräfte und Services ohne Subunternehmer. 4 Ertragsteuern/Ergebnis vor Ertragsteuern. 5 Vorschlag für Geschäftsjahr 2018. 6 Schätzung (2018).

## Mitarbeiterdaten

### Anzahl Mitarbeiter Deutsche Post DHL Group zum 31. Dezember<sup>1</sup> ✓

|                                          | 2014           | 2015           | 2016           | 2017 <sup>2</sup> | 2018 <sup>3</sup> |
|------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| <b>Konzern</b> (Kopfzahl zum Jahresende) | <b>488.824</b> | <b>497.745</b> | <b>508.036</b> | <b>519.544</b>    | <b>547.459</b>    |
| Davon Arbeitnehmer                       | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 483.927           | 513.770           |
| Beamte                                   | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 29.694            | 27.805            |
| Auszubildende                            | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 5.923             | 5.884             |
| <b>Nach Regionen</b>                     |                |                |                |                   |                   |
| Europa                                   | 322.440        | 326.979        | 333.080        | 339.521           | 351.429           |
| Davon Europa ohne Deutschland            | 116.709        | 118.239        | 121.987        | 123.719           | 128.782           |
| Deutschland                              | 205.731        | 208.740        | 211.093        | 215.802           | 222.647           |
| Amerikas                                 | 76.230         | 78.027         | 81.152         | 84.470            | 92.753            |
| Asien/Pazifik                            | 72.121         | 73.843         | 75.045         | 76.727            | 84.036            |
| Übrige Regionen                          | 18.033         | 18.896         | 18.759         | 18.826            | 19.241            |
| <b>Nach Divisionen</b>                   |                |                |                |                   |                   |
| Post - eCommerce - Parcel                | 200.868        | 206.686        | 214.873        | 219.738           | 229.141           |
| Express                                  | 79.896         | 87.453         | 88.409         | 96.047            | 101.420           |
| Global Forwarding, Freight               | 47.079         | 44.737         | 44.283         | 43.438            | 45.412            |
| Supply Chain                             | 148.329        | 147.650        | 149.279        | 148.201           | 158.419           |
| Konzernfunktionen                        | 12.652         | 11.219         | 11.192         | 12.120            | 13.067            |
| <b>Anteil Teilzeitbeschäftigte</b>       | <b>18,2 %</b>  | <b>18,4 %</b>  | <b>18,5 %</b>  | <b>18,1 %</b>     | <b>17,6 %</b>     |

n. b. = nicht berichtet. 1 Mit Auszubildenden. 2 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2017. 3 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2018.

### Anzahl Mitarbeiter Deutsche Post DHL Group im Jahresdurchschnitt<sup>1</sup> ✓

|                                                 | 2014           | 2015           | 2016           | 2017 <sup>2</sup> | 2018 <sup>3</sup> |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| <b>Konzern</b> (Kopfzahl im Jahresdurchschnitt) | <b>484.025</b> | <b>492.865</b> | <b>498.459</b> | <b>513.338</b>    | <b>534.370</b>    |
| Davon Arbeitnehmer                              | 440.973        | 451.882        | 459.990        | 477.251           | 499.943           |
| Beamte                                          | 37.963         | 35.669         | 32.976         | 30.468            | 28.718            |
| Auszubildende                                   | 5.089          | 5.314          | 5.493          | 5.619             | 5.709             |
| <b>Nach Regionen</b>                            |                |                |                |                   |                   |
| Europa                                          | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 334.868           | 345.918           |
| Davon Europa ohne Deutschland                   | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 123.270           | 126.229           |
| Deutschland                                     | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 211.598           | 219.689           |
| Amerikas                                        | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 83.012            | 88.481            |
| Asien/Pazifik                                   | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 76.770            | 80.841            |
| Übrige Regionen                                 | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 18.688            | 19.130            |
| <b>Nach Divisionen</b>                          |                |                |                |                   |                   |
| Post - eCommerce - Parcel                       | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 215.303           | 224.051           |
| Express                                         | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 90.884            | 98.697            |
| Global Forwarding, Freight                      | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 44.142            | 44.933            |
| Supply Chain                                    | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 151.230           | 154.034           |
| Konzernfunktionen                               | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 11.779            | 12.655            |

n. b. = nicht berichtet. 1 Mit Auszubildenden. 2 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2017. 3 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2018.



**Vollzeitkräfte Deutsche Post DHL Group zum 31. Dezember<sup>1</sup>** ✓

|                                                | 2014           | 2015           | 2016           | 2017 <sup>2</sup> | 2018 <sup>3</sup> |
|------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| <b>Konzern</b> (Vollzeitkräfte zum Jahresende) | <b>443.784</b> | <b>450.508</b> | <b>459.262</b> | <b>472.208</b>    | <b>499.018</b>    |
| <b>Nach Regionen</b>                           |                |                |                |                   |                   |
| Europa                                         | 279.486        | 282.688        | 287.641        | 294.839           | 305.848           |
| Davon Europa ohne Deutschland                  | 108.890        | 109.646        | 113.104        | 114.360           | 118.745           |
| Deutschland                                    | 170.596        | 173.042        | 174.537        | 180.479           | 187.103           |
| Amerikas                                       | 74.573         | 76.666         | 79.347         | 82.887            | 90.648            |
| Asien/Pazifik                                  | 71.216         | 72.723         | 73.979         | 76.081            | 83.561            |
| Übrige Regionen                                | 18.509         | 18.431         | 18.295         | 18.401            | 18.961            |
| <b>Nach Divisionen</b>                         |                |                |                |                   |                   |
| Post - eCommerce - Parcel                      | 166.342        | 170.549        | 177.307        | 183.430           | 192.237           |
| Express                                        | 75.185         | 82.127         | 82.792         | 90.784            | 95.717            |
| Global Forwarding, Freight                     | 44.059         | 42.200         | 41.886         | 41.034            | 42.783            |
| Supply Chain                                   | 146.220        | 145.032        | 146.739        | 145.575           | 155.954           |
| Konzernfunktionen                              | 11.978         | 10.600         | 10.538         | 11.385            | 12.327            |

1 Ohne Auszubildende. 2 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2017. 3 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2018.

**Vollzeitkräfte Deutsche Post DHL Group im Jahresdurchschnitt<sup>1</sup>** ✓

|                                                       | 2014           | 2015           | 2016           | 2017 <sup>2</sup> | 2018 <sup>3</sup> |
|-------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| <b>Konzern</b> (Vollzeitkräfte im Jahresdurchschnitt) | <b>440.809</b> | <b>449.910</b> | <b>453.990</b> | <b>468.724</b>    | <b>489.571</b>    |
| <b>Nach Regionen</b>                                  |                |                |                |                   |                   |
| Europa                                                | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 292.374           | 303.621           |
| Davon Europa ohne Deutschland                         | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 114.400           | 117.054           |
| Deutschland                                           | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 177.974           | 186.567           |
| Amerikas                                              | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 81.499            | 86.547            |
| Asien/Pazifik                                         | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 76.419            | 80.563            |
| Übrige Regionen                                       | n. b.          | n. b.          | n. b.          | 18.432            | 18.840            |
| <b>Nach Divisionen</b>                                |                |                |                |                   |                   |
| Post - eCommerce - Parcel                             | 164.582        | 169.430        | 172.717        | 179.345           | 188.525           |
| Express                                               | 73.009         | 79.318         | 81.615         | 86.313            | 93.550            |
| Global Forwarding, Freight                            | 44.311         | 44.588         | 43.060         | 42.646            | 43.347            |
| Supply Chain                                          | 146.400        | 145.827        | 145.788        | 149.042           | 151.877           |
| Konzernfunktionen                                     | 12.507         | 10.747         | 10.810         | 11.378            | 12.272            |

n. b. = nicht berichtet. 1 Inkl. Auszubildenden. 2 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2017. 3 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2018.

**Externes Personal (weisungsgebunden) Deutsche Post DHL Group im Jahresdurchschnitt** ✓

|                               | 2017          | 2018          |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Konzern</b>                | <b>76.513</b> | <b>78.822</b> |
| <b>Nach Regionen</b>          |               |               |
| Europa                        | 37.540        | 37.514        |
| Davon Europa ohne Deutschland | 32.473        | 33.138        |
| Deutschland                   | 5.067         | 4.376         |
| Amerikas                      | 12.370        | 11.982        |
| Asien/Pazifik                 | 23.789        | 26.456        |
| Übrige Regionen               | 2.814         | 2.870         |

**Fluktuation Deutsche Post DHL Group (Prozent)<sup>1</sup>** ✓

|                                                 | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Konzern</b>                                  | <b>12,6</b> | <b>13,6</b> | <b>14,9</b> | <b>15,3</b> | <b>16,6</b> |
| Davon geplante Fluktuation                      | 6,1         | 6,6         | 7,3         | 6,8         | 7,4         |
| ungeplante Fluktuation                          | 6,6         | 7,0         | 7,6         | 8,5         | 9,2         |
| <b>Ungeplante Fluktuation nach Regionen</b>     |             |             |             |             |             |
| Europa                                          | 3,3         | 3,8         | 4,3         | 4,7         | 4,9         |
| Davon Europa ohne Deutschland                   | 8,2         | 8,7         | 10,0        | 10,8        | 10,9        |
| Deutschland                                     | 0,6         | 0,9         | 0,9         | 1,2         | 1,5         |
| Amerikas                                        | 15,6        | 15,7        | 18,8        | 22,8        | 25,3        |
| Asien/Pazifik                                   | 11,5        | 11,9        | 10,4        | 10,5        | 11,0        |
| Übrige Regionen                                 | 7,1         | 7,0         | 6,3         | 5,1         | 5,2         |
| <b>Ungeplante Fluktuation nach Divisionen</b>   |             |             |             |             |             |
| Post - eCommerce - Parcel                       | 2,0         | 2,6         | 2,8         | 3,5         | 3,8         |
| Express                                         | 7,1         | 7,1         | 8,5         | 9,4         | 9,8         |
| Global Forwarding, Freight                      | 10,0        | 10,9        | 10,2        | 11,0        | 11,4        |
| Supply Chain                                    | 12,0        | 11,9        | 13,3        | 14,8        | 16,5        |
| Konzernfunktionen                               | 3,3         | 4,7         | 5,1         | 4,7         | 5,7         |
| <b>Weitere Informationen</b>                    |             |             |             |             |             |
| Fluktuation Führungskräfte <sup>2</sup>         | -           | -           | 6,7         | 6,4         | <b>7,4</b>  |
| Interne Besetzungen Führungskräfte <sup>2</sup> | 86,9        | 81,1        | 78,3        | 80,8        | <b>78,7</b> |

1 Abdeckungsquoten Konzern: 100 % (seit 2017), 96 % (2016), 97 % (2015), 95 % (2014). 2 Oberes und mittleres Management.

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

|                                              | 2014        | 2015        | 2016        | 2017 <sup>1</sup> | 2018 <sup>2</sup> |
|----------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|
| <b>Konzern</b>                               |             |             |             |                   |                   |
| <b>Weibliche Mitarbeiter</b>                 | <b>35,9</b> | <b>35,5</b> | <b>35,0</b> | <b>35,0</b>       | <b>34,8</b>       |
| <b>Männliche Mitarbeiter</b>                 | <b>64,1</b> | <b>64,5</b> | <b>65,0</b> | <b>65,0</b>       | <b>65,2</b>       |
| <b>Weibliche Mitarbeiter nach Regionen</b>   |             |             |             |                   |                   |
| Europa                                       | 39,3        | 38,7        | 38,1        | 37,8              | 37,4              |
| Davon Europa ohne Deutschland                | 28,7        | 28,8        | 29,0        | 29,6              | 29,9              |
| Deutschland                                  | 45,2        | 44,3        | 43,4        | 42,5              | 41,8              |
| Amerikas                                     | 30,2        | 32,0        | 31,7        | 31,4              | 31,8              |
| Asien/Pazifik                                | 29,7        | 28,8        | 27,9        | 29,7              | 29,8              |
| Übrige Regionen                              | 23,5        | 22,3        | 23,1        | 23,3              | 24,0              |
| <b>Weibliche Mitarbeiter nach Divisionen</b> |             |             |             |                   |                   |
| Post - eCommerce - Parcel                    | 43,8        | 42,6        | 41,2        | 40,7              | 39,5              |
| Express                                      | 26,7        | 28,5        | 28,3        | 28,5              | 28,5              |
| Global Forwarding, Freight                   | 42,3        | 43,9        | 42,4        | 44,3              | 44,4              |
| Supply Chain                                 | 27,5        | 27,0        | 27,7        | 28,0              | 29,2              |
| Konzernfunktionen                            | 41,0        | 37,3        | 37,8        | 37,6              | 36,6              |

1 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2017. 2 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2018.

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

|                                          | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        |
|------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Gremien</b>                           |             |             |             |             |             |
| Vorstand <sup>1</sup>                    | 14,3        | 14,3        | 14,3        | 14,3        | 14,3        |
| Aufsichtsrat <sup>2</sup>                | 35,0        | 35,0        | 40,0        | 40,0        | 35,0        |
| <b>Oberes &amp; mittleres Management</b> | <b>19,3</b> | <b>20,7</b> | <b>21,1</b> | <b>21,5</b> | <b>22,1</b> |
| Davon oberes Management                  | -           | 17,5        | 18,3        | 18,3        | 18,6        |
| mittleres Management                     | -           | 22,6        | 22,7        | 23,3        | 24,0        |
| <b>Nach Regionen</b>                     |             |             |             |             |             |
| Europa                                   | -           | 20,5        | 20,8        | 21,4        | 21,9        |
| Davon Europa ohne Deutschland            | -           | 20,3        | 21,0        | 21,5        | 22,3        |
| Deutschland                              | 21,1        | 20,6        | 20,7        | 21,3        | 21,5        |
| Amerikas                                 | -           | 19,7        | 20,3        | 20,8        | 20,9        |
| Asien/Pazifik                            | -           | 23,4        | 23,6        | 23,4        | 25,2        |
| Übrige Regionen                          | -           | 17,4        | 17,8        | 19,3        | 19,1        |
| <b>Nach Divisionen</b>                   |             |             |             |             |             |
| Post - eCommerce - Parcel                | -           | 20,9        | 21,8        | 21,2        | 21,7        |
| Express                                  | -           | 20,9        | 20,7        | 21,2        | 22,5        |
| Global Forwarding, Freight               | -           | 19,6        | 20,5        | 21,6        | 20,5        |
| Supply Chain                             | -           | 19,6        | 20,5        | 20,5        | 21,6        |
| Konzernfunktionen                        | -           | 23,0        | 22,4        | 24,6        | 24,7        |

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

**Altersstruktur Mitarbeiter Deutsche Post DHL Group<sup>1</sup>**

|                               | 2016               | 2017      | 2018      | bis<br>26 Jahre               | 27 bis 54<br>Jahre | ab<br>55 Jahre |
|-------------------------------|--------------------|-----------|-----------|-------------------------------|--------------------|----------------|
|                               | Durchschnittsalter |           |           | Anteil der Beschäftigten 2018 |                    |                |
| <b>Konzern</b>                | <b>41</b>          | <b>41</b> | <b>41</b> | 12 %                          | 72 %               | 16 %           |
| <b>Nach Regionen</b>          |                    |           |           |                               |                    |                |
| Europa                        | 43                 | 43        | 43        | 10 %                          | 69 %               | 21 %           |
| Davon Europa ohne Deutschland | 41                 | 41        | 41        | 11 %                          | 75 %               | 15 %           |
| Deutschland                   | 45                 | 44        | 44        | 10 %                          | 66 %               | 24 %           |
| Amerikas                      | 38                 | 38        | 38        | 15 %                          | 74 %               | 11 %           |
| Asien/Pazifik                 | 35                 | 35        | 35        | 16 %                          | 81 %               | 3 %            |
| Übrige Regionen               | 36                 | 37        | 41        | 7 %                           | 89 %               | 4 %            |
| <b>Nach Divisionen</b>        |                    |           |           |                               |                    |                |
| Post - eCommerce - Parcel     | -                  | 44        | 43        | 12 %                          | 66 %               | 22 %           |
| Express                       | -                  | 37        | 38        | 11 %                          | 82 %               | 8 %            |
| Global Forwarding, Freight    | -                  | 39        | 38        | 12 %                          | 77 %               | 11 %           |
| Supply Chain                  | -                  | 39        | 39        | 13 %                          | 74 %               | 13 %           |
| Konzernfunktionen             | -                  | 44        | 43        | 5 %                           | 73 %               | 22 %           |

1 Abdeckungsquoten Konzern: 99 % (2018), 97 % (2017), 94 % (2016).

**Zeitwertkonten und Altersteilzeit in Deutschland<sup>1</sup> zum 31. Dezember** ✓

|                                                                 | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018          |
|-----------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Angestellte mit Zeitwertkonto                                   | 18.788 | 20.404 | 22.801 | 24.401 | 25.464        |
| Angestellte in Altersteilzeit                                   | 2.323  | 3.305  | 3.718  | 3.886  | 4.115         |
| Beamte mit Lebensarbeitszeitkonto                               | -      | -      | 2.923  | 3.629  | 4.017         |
| Beamte in Altersteilzeit                                        | -      | -      | 589    | 1.076  | 1.317         |
| <b>Mitarbeiter Gesamt mit Zeitwert-/Lebensarbeitszeitkonten</b> | 18.788 | 20.404 | 25.724 | 28.030 | <b>29.481</b> |
| <b>Mitarbeiter Gesamt in Altersteilzeit</b>                     | 2.323  | 3.305  | 4.307  | 4.962  | <b>5.432</b>  |

<sup>1</sup> Deutsche Post AG, Hauptgesellschaft in Deutschland.

**Mitarbeiter mit Behinderungen in Deutschland im Jahresdurchschnitt<sup>1, 2</sup>**

|                               | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018          |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Mitarbeiter mit Behinderungen | 14.741 | 15.149 | 15.456 | 15.534 | <b>15.610</b> |
| Beschäftigungsquote (Prozent) | 9,1    | 9,6    | 9,9    | 9,8    | <b>9,5</b>    |

<sup>1</sup> Umfasst die Mitarbeiter der Hauptgesellschaft in Deutschland, Deutsche Post AG. <sup>2</sup> Gemäß § 80 Sozialgesetzbuch IX.

**Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung Deutsche Post DHL Group (Prozent)** ✓

|                                                          | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      |
|----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Beteiligungquote</b>                                  | <b>73</b> | <b>74</b> | <b>76</b> | <b>76</b> |
| <b>Zustimmungsquoten je Kategorie</b>                    |           |           |           |           |
| Aktive Führung (bonusrelevant für Führungskräfte)        | 73        | 74        | 75        | 76        |
| Mitarbeiterengagement                                    | 73        | 75        | 75        | 76        |
| Kundenorientierung & Qualität                            | 79        | 81        | 80        | 81        |
| Zukunft & Strategie                                      | 69        | 72        | 72        | 72        |
| Kommunikation                                            | 74        | 75        | 76        | 77        |
| Zusammenarbeit                                           | 83        | 84        | 84        | 84        |
| Lernen & Entwicklung                                     | 79        | 81        | 81        | 82        |
| Arbeitsbedingungen                                       | 77        | 78        | 78        | 79        |
| Kontinuierliche Verbesserung                             | 65        | 67        | 68        | 69        |
| Unternehmensverantwortung                                | 75        | 77        | 77        | 78        |
| <b>Index Handlungsfähigkeit (Performance Enablement)</b> | <b>80</b> | <b>81</b> | <b>81</b> | <b>81</b> |

**Fort- und Weiterbildung Deutsche Post DHL Group<sup>1</sup>** ✓

|                                                |           | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018       |
|------------------------------------------------|-----------|------|------|------|------|------------|
| Trainingstage pro Mitarbeiter                  | Tage      | 1,5  | 1,4  | 1,5  | 1,4  | <b>1,4</b> |
| Trainingsstunden <sup>1</sup>                  | Mio. Std. | 4,5  | 4,4  | 4,7  | 4,7  | 4,7        |
| Trainingskosten pro Mitarbeiter <sup>2</sup>   | €         | 150  | 149  | 143  | 155  | 152        |
| Trainingskosten pro Vollzeitkraft <sup>2</sup> | €         | 166  | 165  | 159  | 172  | 168        |
| Zufriedenheit mit Training <sup>3</sup>        | %         | 71   | 79   | 81   | 81   | 82         |

<sup>1</sup> Abdeckungsquoten Konzern: 80 % (seit 2017), 76 % (2016), 78 % (2015), 76 % (2014). <sup>2</sup> Die Kosten wurden analog Textziffer 6, Anhang zum Konzernabschluss, ermittelt. Berechnung auf Basis von Kopffahlen/Vollzeitkräften im Jahresdurchschnitt. <sup>3</sup> Entspricht dem Indikator „Lernen und Entwicklung“ der jährlichen Mitarbeiterbefragung. Beteiligungquote: 76 % (2018).

**Krankenstand Deutsche Post DHL Group (Prozent)<sup>1</sup>** ✓

|                               | 2014       | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Konzern</b>                | <b>4,9</b> | <b>5,1</b> | <b>5,1</b> | <b>5,2</b> | <b>5,3</b> |
| <b>Nach Regionen</b>          |            |            |            |            |            |
| Europa                        | 7,0        | 7,2        | 7,3        | 7,6        | 7,6        |
| Davon Europa ohne Deutschland | 4,1        | 4,2        | 4,0        | 4,2        | 4,3        |
| Deutschland                   | 8,6        | 9,1        | 9,4        | 9,7        | 9,7        |
| Amerikas                      | 1,6        | 1,7        | 1,7        | 1,8        | 1,8        |
| Asien/Pazifik                 | 1,3        | 1,5        | 1,7        | 1,6        | 1,6        |
| Übrige Regionen               | 1,0        | 1,2        | 1,3        | 1,2        | 1,3        |

1 Abdeckungsquoten Konzern: 100 % (seit 2017), 98 % (2016), 97 % (2015), 94 % (2014).

**Arbeitsunfälle Deutsche Post DHL Group** ✓

|                                                                 | 2014 <sup>1</sup> | 2015 <sup>2,3</sup> | 2016 <sup>2,3</sup> | 2017 <sup>2,3,4</sup> | 2018 <sup>2,3,5</sup> |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Unfallquote</b> (LTIFR – Unfälle pro 200.000 Arbeitsstunden) | <b>4,2</b>        | <b>4,0</b>          | <b>4,0</b>          | <b>4,4</b>            | <b>4,3</b>            |
| <b>Nach Regionen</b>                                            |                   |                     |                     |                       |                       |
| Europa                                                          | n. b.             | 6,3                 | 6,4                 | 7,2                   | 6,8                   |
| Davon Europa ohne Deutschland                                   | n. b.             | 1,6                 | 1,5                 | 1,9                   | 1,9                   |
| Deutschland                                                     | n. b.             | 10,2                | 10,6                | 11,6                  | 10,9                  |
| Amerikas                                                        | n. b.             | 1,4                 | 1,3                 | 1,1                   | 1,3                   |
| Asien/Pazifik                                                   | n. b.             | 0,3                 | 0,3                 | 0,3                   | 0,4                   |
| Übrige Regionen                                                 | n. b.             | 0,8                 | 1,9                 | 0,7                   | 0,9                   |
| <b>Nach Divisionen</b>                                          |                   |                     |                     |                       |                       |
| Post – eCommerce – Parcel                                       | 10,1              | 10,0                | 10,2                | 10,9                  | 10,2                  |
| Express                                                         | 3,5               | 2,8                 | 3,0                 | 3,1                   | 3,1                   |
| Global Forwarding, Freight                                      | 1,0               | 0,9                 | 1,0                 | 1,0                   | 1,0                   |
| Supply Chain                                                    | 0,7               | 0,8                 | 0,6                 | 0,6                   | 0,7                   |
| Konzernfunktionen                                               | 0,5               | 0,5                 | 0,4                 | 0,4                   | 0,8                   |
| <b>Weitere Kennzahlen</b>                                       |                   |                     |                     |                       |                       |
| Ausfalltage pro Arbeitsunfall                                   | <b>14,2</b>       | <b>15,6</b>         | <b>14,8</b>         | <b>15,3</b>           | <b>15,8</b>           |
| Arbeitsunfälle mit Todesfolge <sup>3</sup>                      | <b>4</b>          | <b>6</b>            | <b>4</b>            | <b>3</b>              | <b>8</b>              |
| Davon infolge von Verkehrsunfällen                              | -                 | 1                   | 2                   | 1                     | 3                     |

1 Nicht geprüft. 2 Abdeckungsquoten Konzern: 100 % (2018), 99 % (2017), 96 % (2016, 2015), 92 % (2014). 3 Inklusive weisungsgebundenes Personal. 4 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2017. 5 Angepasst, siehe Textziffer 10, Konzernanhang, Geschäftsbericht 2018.

**Gesellschaft****Gesellschaftliches Engagement**

|                                                 | 2015           | 2016           | 2017           | 2018           |
|-------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Beteiligte Mitarbeiter</b>                   | <b>110.270</b> | <b>105.804</b> | <b>101.533</b> | <b>122.911</b> |
| Davon aktiv in Projekten beteiligte Mitarbeiter | 78.270         | 75.692         | 73.374         | 73.037         |
| beteiligt durch Geldspenden                     | 32.000         | 30.112         | 28.159         | 49.874         |
| <b>Anzahl geleistete Stunden</b>                | <b>258.423</b> | <b>365.076</b> | <b>397.639</b> | <b>374.315</b> |
| <b>Anzahl Projekte</b>                          | <b>2.016</b>   | <b>2.490</b>   | <b>2.988</b>   | <b>3.345</b>   |

## Umweltdaten

### Flugzeuge nach Stickstoff (NO<sub>x</sub>)-Emissionen

|                           | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016       | 2017       | 2018       |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------------|------------|------------|
| <b>Anzahl Flugzeuge</b>   | 147  | 155  | 168  | 170  | 176  | 182  | <b>190</b> | <b>208</b> | <b>214</b> |
| Davon CAEP/6 <sup>1</sup> | 49   | 59   | 71   | 80   | 84   | 90   | 96         | 107        | 115        |
| CAEP/4 <sup>1</sup>       | 36   | 36   | 33   | 32   | 39   | 46   | 49         | 56         | 54         |
| CAEP/2 <sup>1</sup>       | 34   | 34   | 39   | 39   | 39   | 34   | 28         | 22         | 17         |
| ohne Klassifizierung      | 28   | 26   | 25   | 19   | 14   | 12   | 17         | 23         | 28         |

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

### Flugzeuge nach Lärmschutzklassen

|                         | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016       | 2017       | 2018       |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------------|------------|------------|
| <b>Anzahl Flugzeuge</b> | 147  | 155  | 168  | 170  | 176  | 182  | <b>190</b> | <b>208</b> | <b>214</b> |
| Davon Kapitel 4         | 69   | 80   | 100  | 110  | 117  | 122  | 130        | 142        | 151        |
| Kapitel 3               | 75   | 73   | 67   | 59   | 59   | 60   | 60         | 66         | 63         |
| Davon mit Schalldämmung | 20   | 17   | 15   | 9    | 3    | 0    | 0          | 0          | 0          |
| ohne Klassifizierung    | 3    | 2    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0          | 0          | 0          |

### Straßenflotte Deutsche Post DHL Group

|                   | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Fahrzeuge</b>  | <b>91.973</b> | <b>92.328</b> | <b>97.165</b> | <b>98.478</b> |
| Davon Transporter | 63.650        | 63.771        | 67.222        | 69.809        |
| Lkw               | 11.171        | 11.227        | 12.096        | 10.990        |
| Pkw               | 17.152        | 17.330        | 17.847        | 17.679        |

### Fahrzeuge nach Schadstoffklassen

|                                                              | 2015          | 2016          | 2017          | 2018          |
|--------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Fahrzeuge<sup>1</sup></b>                                 | <b>66.284</b> | <b>63.861</b> | <b>69.709</b> | <b>74.900</b> |
| Davon ZEV (emissionsfreie Fahrzeuge, zero emission vehicles) | -             | -             | 6.040         | 9.114         |
| Euro 6                                                       | 4.592         | 8.701         | 12.613        | 17.321        |
| Euro 5 + EEV <sup>2</sup>                                    | 43.640        | 39.542        | 36.768        | 35.173        |
| Euro 4 <sup>3</sup>                                          | 18.052        | 15.618        | 14.288        | 13.292        |

<sup>1</sup> Umfasst die größten Fahrzeugflotten im Gültigkeitsbereich der Euro-Schadstoffklassen. <sup>2</sup> Verbesserte umweltfreundliche Fahrzeuge. <sup>3</sup> Enthält auch Fahrzeuge der Euronormklassen 3 (587 Fahrzeuge), 2 (10 Fahrzeuge) und 1 (2 Fahrzeuge).



**Fahrzeuge mit alternativen Antriebsarten**

|                                                                         |  | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         | 2018          |
|-------------------------------------------------------------------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>Alternative Antriebsarten</b>                                        |  | <b>1.976</b> | <b>2.886</b> | <b>4.177</b> | <b>7.896</b> | <b>10.843</b> |
| Davon Elektroantrieb <sup>1</sup>                                       |  | 346          | 881          | 2.432        | 6.040        | 9.358         |
| Hybridantrieb                                                           |  | 325          | 372          | 474          | 572          | 554           |
| Flüssige Biokraftstoffe                                                 |  | 0            | 0            | 30           | 30           | 0             |
| Erdgas (CNG, enthält auch Antriebe mit Bioerdgas) / Flüssigerdgas (LNG) |  | 767          | 864          | 701          | 401          | 206           |
| Flüssiggas (LPG)                                                        |  | 144          | 184          | 121          | 113          | 74            |
| Bioethanol                                                              |  | 221          | 419          | 269          | 606          | 472           |
| Dual Fuel                                                               |  | 173          | 166          | 150          | 134          | 179           |

<sup>1</sup> Umfasst sowohl StreetScooter als auch andere E-Fahrzeugmodelle.

**Kraftstoffverbrauch für Transporte<sup>1</sup>** ✓

|                                   |  | 2011           | 2012           | 2013           | 2014           | 2015           | 2016           | 2017           | 2018           |
|-----------------------------------|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Lufttransport (Mio. kg)</b>    |  |                |                |                |                |                |                |                |                |
| Kerosin                           |  | <b>1.019,1</b> | <b>1.059,0</b> | <b>1.151,0</b> | <b>1.188,0</b> | <b>1.312,8</b> | <b>1.332,5</b> | <b>1.406,3</b> | <b>1.518,1</b> |
| <b>Landtransport</b>              |  |                |                |                |                |                |                |                |                |
| <b>Straßentransport (Mio. l)</b>  |  | <b>476,4</b>   | <b>472,3</b>   | <b>450,2</b>   | <b>447,6</b>   | <b>449,1</b>   | <b>447,2</b>   | <b>451,1</b>   | <b>464,7</b>   |
| Davon Benzin                      |  | 37,4           | 37,0           | 19,3           | 20,6           | 21,0           | 22,7           | 21,6           | 24,7           |
| Biodiesel                         |  | 1,5            | 1,8            | 0,7            | 1,0            | 1,4            | 2,9            | 3,0            | 1,9            |
| Bioethanol                        |  | 1,2            | 0,3            | 0,0            | 0,0            | 0,1            | 0,2            | <0,1           | 0,1            |
| Diesel                            |  | 435,3          | 432,3          | 429,6          | 425,1          | 426,1          | 420,2          | 425,9          | 437,6          |
| Flüssiggas (LPG)                  |  | 1,0            | 0,9            | 0,6            | 0,9            | 0,5            | 1,2            | 0,5            | 0,4            |
| <b>Straßentransport (Mio. kg)</b> |  | <b>1,4</b>     | <b>2,2</b>     | <b>3,2</b>     | <b>4,4</b>     | <b>4,9</b>     | <b>4,5</b>     | <b>3,6</b>     | <b>4,2</b>     |
| Davon Biogas                      |  | 0,2            | 0,4            | 0,2            | 0,2            | 0,2            | 0,2            | 0,2            | 0,3            |
| Erdgas (CNG)                      |  | 1,2            | 1,8            | 2,9            | 4,2            | 4,7            | 1,7            | 1,1            | 2,7            |
| Flüssigerdgas (LNG)               |  |                |                |                |                |                | 2,6            | 2,3            | 1,2            |

<sup>1</sup> Beinhaltet nur die Verbräuche der eigenen Flugzeuge und Fahrzeuge.

**Gebäude: Energienutzung (Mio. kWh)** ✓

|                             |  | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         |
|-----------------------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Gesamtverbrauch</b>      |  | <b>3.127</b> | <b>3.393</b> | <b>3.247</b> | <b>3.113</b> | <b>3.039</b> | <b>3.194</b> | <b>3.194</b> |
| Strom                       |  | 1.737        | 1.824        | 1.697        | 1.690        | 1.647        | 1.737        | 1.732        |
| Davon Ökostrom <sup>1</sup> |  | 745          | 1.056        | 1.040        | 1.056        | 1.013        | 1.086        | 1.342        |
| Konventioneller Strom       |  | 992          | 768          | 657          | 634          | 634          | 651          | 390          |
| Erdgas                      |  | 864          | 952          | 951          | 806          | 969          | 903          | 919          |
| Heizöl <sup>2</sup>         |  | 242          | 248          | 308          | 305          | 328          | 275          | 259          |
| Fernwärme                   |  | 185          | 202          | 189          | 195          | 54           | 171          | 168          |
| Fernkühlung                 |  | 8            | 8            | 8            | 1            | 8            | 8            | 7            |
| Flüssiggas (LPG)            |  | 91           | 159          | 94           | 116          | 33           | 100          | 109          |

<sup>1</sup> Inklusive Elektrofahrzeuge. <sup>2</sup> Enthält Mengen von Benzin und Diesel für Notstromversorgung.

**CO<sub>2</sub>e-Effizienz** (Indexpunkte) ✓

|                                         | 2007     | 2008     | 2009     | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      |
|-----------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Konzern</b>                          | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>9</b> | <b>15</b> | <b>18</b> | <b>20</b> | <b>22</b> | <b>26</b> | <b>29</b> | <b>30</b> | <b>32</b> | <b>33</b> |
| Post - eCommerce - Parcel <sup>1</sup>  | 0        | 16       | 17       | 18        | 27        | 26        | 25        | 28        | 31        | 31        | 31        | 33        |
| Express <sup>2</sup>                    | 0        | 9        | 23       | 28        | 30        | 32        | 35        | 36        | 37        | 37        | 39        | 38        |
| Global Forwarding, Freight <sup>3</sup> | 0        | 0        | 2        | 9         | 10        | 11        | 15        | 20        | 21        | 23        | 26        | 28        |
| Supply Chain <sup>4</sup>               | 0        | -3       | -4       | 11        | 20        | 26        | 23        | 27        | 32        | 30        | 30        | 39        |

1 Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Liter (physisches Volumen). 2 Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Tonnen-km. 3 Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Tonnen-km oder TEU (Zwanzig-Fuß-Container-Einheit)-km.  
4 Hauptbezugsgröße: CO<sub>2</sub>e je Quadratmeter Lagerfläche und CO<sub>2</sub>e nach Umsatz für Transportdienstleistungen.

**CO<sub>2</sub>e-Emissionen Deutsche Post DHL Group** (Mio. t) ✓

|                                              | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017 <sup>1</sup> | 2018         |
|----------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|
| <b>Konzern<sup>2</sup></b>                   | <b>28,31</b> | <b>29,03</b> | <b>27,02</b> | <b>26,86</b> | <b>28,86</b>      | <b>29,48</b> |
| Davon Scope 1                                | 5,13         | 5,22         | 5,6          | 5,68         | 5,90              | 6,30         |
| Scope 2                                      | 0,49         | 0,44         | 0,45         | 0,37         | 0,44              | 0,27         |
| Scope 3                                      | 22,69        | 23,36        | 20,97        | 20,81        | 22,52             | 22,91        |
| <b>Emissionen nach Unternehmensbereichen</b> |              |              |              |              |                   |              |
| <b>Post - eCommerce - Parcel</b>             | <b>1,56</b>  | <b>1,6</b>   | <b>1,69</b>  | <b>1,85</b>  | <b>2,14</b>       | <b>2,19</b>  |
| Davon Scope 1                                | 0,49         | 0,48         | 0,48         | 0,53         | 0,54              | 0,55         |
| Scope 2                                      | 0,07         | 0,08         | 0,08         | 0,03         | 0,09              | 0,07         |
| Scope 3                                      | 0,99         | 1,04         | 1,13         | 1,29         | 1,51              | 1,57         |
| <b>Express</b>                               | <b>8,18</b>  | <b>8,66</b>  | <b>9,23</b>  | <b>9,42</b>  | <b>9,71</b>       | <b>10,77</b> |
| Davon Scope 1                                | 3,77         | 3,89         | 4,29         | 4,34         | 4,59              | 4,96         |
| Scope 2                                      | 0,13         | 0,12         | 0,13         | 0,13         | 0,13              | 0,07         |
| Scope 3                                      | 4,28         | 4,64         | 4,81         | 4,95         | 4,99              | 5,74         |
| <b>Global Forwarding, Freight</b>            | <b>16,69</b> | <b>16,47</b> | <b>14,18</b> | <b>13,76</b> | <b>15,10</b>      | <b>14,82</b> |
| Davon Scope 1                                | 0,16         | 0,16         | 0,14         | 0,13         | 0,10              | 0,10         |
| Scope 2                                      | 0,05         | 0,05         | 0,05         | 0,05         | 0,05              | 0,03         |
| Scope 3                                      | 16,47        | 16,26        | 13,99        | 13,58        | 14,95             | 14,69        |
| <b>Supply Chain</b>                          | <b>2,18</b>  | <b>2,56</b>  | <b>2,21</b>  | <b>2,19</b>  | <b>2,27</b>       | <b>2,08</b>  |
| Davon Scope 1                                | 0,68         | 0,68         | 0,67         | 0,66         | 0,66              | 0,66         |
| Scope 2                                      | 0,2          | 0,16         | 0,15         | 0,15         | 0,15              | 0,08         |
| Scope 3                                      | 1,31         | 1,72         | 1,39         | 1,38         | 1,46              | 1,34         |

1 Angepasst. 2 Nach Konsolidierung von internen Leistungsbeziehungen in Scope 3, einschließlich Corporate Konzernfunktionen.

**CO<sub>2</sub>e-Emissionen Scope 2** (Mio. t) ✓

|                            | Marktbasierte Methode |      |      |             | Ortsbasierte Methode |      |      |             |
|----------------------------|-----------------------|------|------|-------------|----------------------|------|------|-------------|
|                            | 2015                  | 2016 | 2017 | 2018        | 2015                 | 2016 | 2017 | 2018        |
| <b>Konzern<sup>1</sup></b> | 0,45                  | 0,37 | 0,44 | <b>0,27</b> | 0,90                 | 0,81 | 0,88 | <b>0,80</b> |
| Post - eCommerce - Parcel  | 0,08                  | 0,03 | 0,09 | 0,07        | 0,26                 | 0,19 | 0,27 | 0,24        |
| Express                    | 0,13                  | 0,13 | 0,13 | 0,07        | 0,19                 | 0,20 | 0,20 | 0,19        |
| Global Forwarding, Freight | 0,05                  | 0,05 | 0,05 | 0,03        | 0,07                 | 0,07 | 0,06 | 0,06        |
| Supply Chain               | 0,15                  | 0,15 | 0,15 | 0,08        | 0,32                 | 0,31 | 0,31 | 0,28        |

1 Konzern enthält Corporate Konzernfunktionen.

**Einbezogene CO<sub>2</sub>e-Scope-3-Emissionen nach GHG-Kategorien (Mio. t)** ✓

| Kategorien                                                                  | Berücksichtigte Aktivitäten                                                                                                                                                                                                                                   | Berechnungsmethode                                                                                                                                                                                                  | 2014        | 2015        | 2016        | 2017                    | 2018        |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|-------------|
| <b>1. Erworbene Produkte und Services</b>                                   | Herstellung erworbener Produkte & Dienstleistungen                                                                                                                                                                                                            | Gem. DEFRA-Berichtsleitfaden (EEIO)                                                                                                                                                                                 | <b>2,7</b>  | <b>2,5</b>  | <b>2,0</b>  | <b>2,1</b>              | <b>2,1</b>  |
| <b>2. Anlagegüter</b>                                                       | Herstellung Anlagegüter                                                                                                                                                                                                                                       | Gem. DEFRA-Berichtsleitfaden (EEIO)                                                                                                                                                                                 | <b>0,6</b>  | <b>0,7</b>  | <b>0,8</b>  | <b>0,7</b>              | <b>1,3</b>  |
| <b>3. Energie- und Kraftstoffvorketten</b>                                  | 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                                                                                                                         | <b>1,1</b>  | <b>1,3</b>  | <b>1,3</b>  | <b>1,4</b>              | <b>1,4</b>  |
| <b>4. Eingekaufte Transportdienstleistungen (Upstream)</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                     | <b>27,8</b> | <b>25,2</b> | <b>25,1</b> | <b>27,1<sup>1</sup></b> | <b>27,6</b> |
| Davon eingekaufte Transportdienstleistungen                                 | Eingekaufte Transportdienstleistungen für gesamtes Geschäft                                                                                                                                                                                                   | Betriebsdaten aus operativen und Business-Intelligence-Systemen, Emissionsfaktoren für Lufttransporte (NTM), Seetransporte (CCWG), Straßentransporte (Handbuch für Emissionsfaktoren des Straßenverkehrs)           | 22,9        | 20,9        | 20,8        | 22,4 <sup>1</sup>       | 22,8        |
| Energie- und Kraftstoffvorketten der eingekauften Transportdienstleistungen | Zusätzlich berichtet: Emissionen aus Energie- und Kraftstoffvorketten für eingekaufte Transportdienstleistungen, um DIN-EN-16258-Vorgaben zu erfüllen und das sonst bestehende Ungleichgewicht zwischen eigenen und fremdvergebenen Transporten auszugleichen | Berechnung der wahrscheinlichsten Kraftstoffart mangels Informationen durch Transportdienstleister (Lufttransporte: Kerosin; Straßentransporte: Diesel; Seetransporte: Schweröl) mithilfe der DIN-EN-16258-Faktoren | 4,9         | 4,4         | 4,3         | 4,6                     | 4,7         |
| <b>6. Geschäftsreisen</b>                                                   | Emissionen aus Flugzeugreisen. Geschäftsreisen mit Firmenwagen (Scopes 1,2). Geschäftsreisen per Bus/Zug/Privat- oder Mietwagen nicht enthalten                                                                                                               | Extrapolation der Emissionsdaten unseres Vertragsreisebüros zur vollständigen Abdeckung von Dienstreisen                                                                                                            | <b>0,05</b> | <b>0,1</b>  | <b>0,1</b>  | <b>0,1</b>              | <b>0,1</b>  |
| <b>7. Pendelverkehre</b>                                                    | Emissionen aus Pendelverkehren der Mitarbeiter in Fahrzeugen, sofern nicht in Scopes 1 und 2 enthalten                                                                                                                                                        | Daten anhand Mitarbeiterzahlen und nationaler Statistik                                                                                                                                                             | <b>0,5</b>  | <b>0,7</b>  | <b>0,7</b>  | <b>0,7</b>              | <b>0,7</b>  |

<sup>1</sup> Angepasst.**Nicht anwendbare GHG-Kategorien**

Die GHG-Kategorien 8, 10, 11 und 15 sind auf unser Geschäftsmodell nicht anwendbar. Die GHG-Kategorien 5, 9, 12, 13 und 14 werden derzeit nicht berichtet, da die relevanten Emissionen nur geschätzt wurden und nicht steuerungsrelevant sind.

**Wasserverbrauch an Standorten in Deutschland (Mio. l)**

|                        | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017 <sup>1</sup> | 2018         |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|
| <b>Gesamtverbrauch</b> | <b>1.102</b> | <b>1.363</b> | <b>1.097</b> | <b>1.054</b> | <b>1.438</b> | <b>1.119</b>      | <b>1.096</b> |

<sup>1</sup> Angepasst.

## **PRÜFVERMERK**

---

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit der nichtfinanziellen Berichtserstattung und von Nachhaltigkeitsinformationen

## PRÜFVERMERK

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit der nichtfinanziellen Berichterstattung und von Nachhaltigkeitsinformationen

### An die Deutsche Post AG, Bonn

Wir haben die mit einem „ ✓ “ gekennzeichneten Angaben zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (im Folgenden die „Nachhaltigkeitsangaben“) und den farblich abgegrenzten und den jeweiligen Kapiteln vorangestellten zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht nach §§ 289b Abs. 3 und 315b Abs. 3 HGB (im Folgenden der „nichtfinanzielle Bericht“) im „Bericht zur Unternehmensverantwortung 2018“ der Deutsche Post AG, Bonn, (im Folgenden die „Gesellschaft“) für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018 (im Folgenden der „CR-Bericht“) einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen. Unser Auftrag bezieht sich dabei hinsichtlich der Nachhaltigkeitsangaben ausschließlich auf die mit dem Symbol „ ✓ “ gekennzeichneten Angaben.

### Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung der Nachhaltigkeitsangaben in Übereinstimmung mit den in den Sustainability Reporting Standards der Global Reporting Initiative genannten Grundsätzen (im Folgenden die „GRI-Kriterien“) und des nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i. V. m. 289b bis 289e HGB sowie für die Auswahl der zu beurteilenden Nachhaltigkeitsangaben.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung und Nachhaltigkeitsberichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Nachhaltigkeitsangaben und 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 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 einem „ ✓ “ gekennzeichneten Nachhaltigkeitsangaben und die Angaben in dem nichtfinanziellen Bericht 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 Nachhaltigkeitsangaben im CR-Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den relevanten GRI-Kriterien aufgestellt worden sind, oder
- der im CR-Bericht enthaltene nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i. V. m. 289b 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 von Mitarbeitern, die in die Aufstellung des CR-Berichts einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, über das auf diesen Prozess bezogene interne Kontrollsystem sowie über Angaben im CR-Bericht
- Identifikation wahrscheinlicher Risiken wesentlicher falscher Angaben im CR-Bericht
- Analytische Beurteilung von Angaben im CR-Bericht
- Abgleich von Angaben mit den entsprechenden Daten im Konzernabschluss und 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

- die mit einem „ ✓ “ gekennzeichneten Nachhaltigkeitsangaben im CR-Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den relevanten GRI-Kriterien aufgestellt worden sind, oder
- der im CR-Bericht enthaltene nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i. V. m. 289b bis 289e HGB aufgestellt worden ist.

## Verwendungszweck des Vermerks

Wir erteilen diesen Vermerk auf Grundlage der mit der Gesellschaft geschlossenen Aufträge. 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 15. Februar 2019

PricewaterhouseCoopers GmbH,  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Hendrik Fink  
Wirtschaftsprüfer

ppa. Axel Faupel





## WEITERE INFORMATIONEN

---

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Glossar                       | 120 |
| Stichwortverzeichnis          | 121 |
| Unternehmenskalender, Kontakt | 122 |

## 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.

### Big Data

Bezeichnet große Mengen an Daten, die aufgrund ihrer Komplexität nur mit speziellen Methoden der Datenverarbeitung gespeichert und ausgewertet werden können.

### Blockchain

Kontinuierlich erweiterbare Liste von Datensätzen, sogenannten Blöcken, die mittels kryptographischer Verfahren miteinander verkettet sind. Transaktionen über eine Blockchain gelten im Vergleich zu herkömmlichen Systemen als so gut wie fälschungssicher.

### BREEAM

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

### CO<sub>2</sub>-Effizienz

Verhältniskennzahl, nach der wir den CO<sub>2</sub>-Ausstoß in der Geschäftstätigkeit steuern. Damit werden die entstehenden CO<sub>2</sub>-Emissionen aus Kraftstoffverbrauch und Strombedarf ins Verhältnis zum Umfang der erbrachten Serviceleistung gesetzt.

### DIN EN 16258

Europäischer Standard, um mehr Genauigkeit, Transparenz und Einheitlichkeit bei der Berechnung von Energieverbräuchen und Treibhausgasemissionen bei Transportdienstleistungen zu erreichen – unabhängig davon, ob diese mit eigenen Fahrzeugen oder Fahrzeugen von Subunternehmern durchgeführt werden. Anders als bei den Standards des GHG Protocol werden die in Gebäuden, Lagern und Umschlageneinrichtungen erzeugten Treibhausgasemissionen nicht berücksichtigt.

### Esg

Umfasst ökologische (E), soziale (S) und gesellschaftliche (G) Aspekte sowie die Art der Unternehmensführung in der unternehmerischen Praxis, die bei der Bewertung von Unternehmen berücksichtigt werden.

### E+1

Bezeichnet den vorgegebenen Zeitpunkt für die Auslieferung von Briefen und Postkarten bei der Deutschen Post AG: „Tag des Einwurfs + 1 Werktag“

### Green Carrier Scorecard

Als Luft- und Seefrachtspediteur verfügen wir über keine eigenen Flotten, sondern vermitteln lediglich zwischen Kunden und Frachtunternehmen. Bei der Auswahl unserer Transportpartner berücksichtigen wir ökologische Kriterien wie CO<sub>2</sub>-Effizienz, Transparenz über Zusammensetzung der Flotte und Engagement in Industrieinitiativen. Diese Daten werden in der Green Carrier Scorecard erfasst.

### Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)

Richtlinie zur Bilanzierung von unternehmerischen Treibhausgasemissionen. Folgende Standards wenden wir an: „Corporate Accounting and Reporting Standard“ (Scope 1), „Guidance Accounting and Reporting Standard“ (Scope 2) sowie „Corporate Value Chain Accounting and Reporting Standard“ (Scope 3).

### ISO 9001

Definiert Mindestanforderungen an ein wirksames Qualitätsmanagement.

### ISO 14001

Definiert Anforderungen an Umweltmanagementsysteme, u. a. auch Ökobilanzen, Umweltkennzahlen und Umweltleistungsbeurteilungen.

### ISO 14064

Definiert Maßnahmen zur Quantifizierung, Überwachung, Kontrolle und Verifizierung von Treibhausgasemissionen.

### ISO 28000

Internationaler Standard für Sicherheit innerhalb der gesamten Lieferkette.

### ISO 50001

Energiemanagementstandard, mit dem die Energieeffizienz kontinuierlich gesteigert werden kann. Unternehmen profitieren von geringeren Energiekosten und kann zusätzliche Einsparpotenziale bei Steuern, Umlagen und Abgaben identifizieren.

### Konsolidierungskreis

Bezeichnet alle in den Konzernabschluss einbezogenen Unternehmen.

### Künstliche Intelligenz (KI)

Überbegriff für Anwendungen, bei denen Maschinen menschenähnliche Intelligenzleistungen erbringen.

### LBG-Modell

Regelt die Erfassung und Berichterstattung des sozialen Engagements von Unternehmen in drei Kategorien: **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.

### Menschenrechtsrichtlinie

Der Verhaltenskodex und der Verhaltenskodex für Lieferanten zusammen bilden die Menschenrechtsrichtlinie von Deutsche Post DHL Group.

### Political Actions Committees (PACs)

Bezeichnung für Lobbygruppen, die sich in den USA organisieren, um Kandidaten für politische Ämter zu unterstützen oder zu bekämpfen. Im Rahmen der geltenden Gesetze können Mitarbeiter auf persönlich freiwilliger Basis Beiträge einzahlen, werden aber mit Nennung des Arbeitgebers darin geführt.

### Predictive Analytics

Spezielle Form der Datenanalyse, bei der auf Basis von Datenmodellen Voraussagen darüber getroffen werden, wie sich eine Situation in Zukunft entwickeln wird.

### Science Based Targets Initiative

Initiative von UN Global Compact, World Resources Institute, WWF und CDP mit dem Ziel, weltweit die Klimaschutzziele von Unternehmen anzuheben und zugleich bewertbar zu machen, indem sie eine wissenschaftlich gestützte Methodik anlegt.

### Scopes 1, 2 und 3

Das GHG Protokoll kategorisiert Treibhausgasemissionen in drei Gruppen („Scopes“), basierend auf dem Ursprung der Emissionen.

**Scope 1:** direkte Emissionen aus den unternehmenseigenen Aktivitäten; **Scope 2:** indirekte Emissionen, die aus der Produktion von Elektrizität, Fernwärme und Kühlung stammen; **Scope 3:** andere indirekte Treibhausgasemissionen.

## STICHWORTVERZEICHNIS

### Solar-Absorber

Anlagen, die Solarstrahlung in nutzbare Wärme umwandeln. Die Bandbreite reicht von einfachen schwarz gefärbten Oberflächen bis hin zu komplexen Vakuum-Absorberröhren. Thermische Solar-Absorber werden i. d. R. zur Raumbeheizung oder Warmwasserbereitstellung genutzt.

### Stakeholder

Bezeichnung für Anspruchsgruppen, das heißt, Personen oder Institutionen, die von unternehmerischen Tätigkeiten direkt oder indirekt berührt sind, bestimmte Erwartungen an diese Tätigkeiten haben und versuchen, auf das Unternehmen Einfluss zu nehmen.

### Vier-Säulen-Modell

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

### VRF-System

Klimasystem mit einem variablen Kühlmittelstrom (VRF = Variable Refrigerant Flow), der für jeden Raum individuell eingestellt werden kann. Mit einer VRF-Anlage im Wärmepumpenbetrieb kann auch geheizt werden. Ein gleichzeitiger Kühl- und Heizbetrieb innerhalb eines Gebäudes ist möglich.

## A

|                      |     |
|----------------------|-----|
| Alternative Antriebe | 94  |
| Alternative Energien | 95  |
| Anti-Korruption      | 43  |
| Arbeitsunfälle       | 68  |
| Artenvielfalt        | 102 |
| Ausbildung           | 59  |

## B

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| Biodiversität         | 102 |
| Burn less, burn clean | 92  |

## C

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Certified-Initiative  | 66 |
| City-Hub-Konzept      | 97 |
| Code of Conduct       | 35 |
| Corporate Citizenship | 77 |

## D

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Delivery GmbH                 | 63 |
| Deutsche Post DHL Forum       | 62 |
| Digitale Transformation       | 54 |
| Disaster Response Teams (DRT) | 79 |
| Diversity                     | 66 |

## E

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Effizienzverbesserung      | 92 |
| Elektrofahrzeuge           | 97 |
| Employee-Benefits-Programm | 71 |
| Energieeffizienz           | 91 |
| Euronormklassen            | 97 |

## F

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| Fairtrade-Klima-Standard     | 100 |
| Fahrzeuge                    | 94  |
| Flüchtlingshilfe             | 81  |
| Flugzeuge                    | 94  |
| Fluktuation                  | 59  |
| Frauen in Führungspositionen | 58  |

## G

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Get Airports Ready for Disaster (GARD) | 79 |
| Gesundheitsmanagement                  | 70 |
| Global Volunteer Day                   | 83 |
| GoGreen                                | 89 |
| GoHelp                                 | 79 |
| GoTeach                                | 81 |

## I

|                   |    |
|-------------------|----|
| Inklusion         | 58 |
| Innovation Center | 18 |

## K

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Klimaneutrale Produkte | 100 |
| Krankenversicherung    | 70  |
| Kreislaufwirtschaft    | 100 |

## L

|                     |    |
|---------------------|----|
| Lebenslanges Lernen | 66 |
| Luftschadstoffe     | 96 |

## M

|                   |    |
|-------------------|----|
| Materielle Themen | 23 |
|-------------------|----|

## O

|      |    |
|------|----|
| OECD | 62 |
|------|----|

## P

|                  |     |
|------------------|-----|
| Papierrichtlinie | 102 |
|------------------|-----|

## R

|                  |     |
|------------------|-----|
| Rating-Agenturen | 28  |
| Recycling        | 101 |
| Resilience360    | 18  |

## S

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Schadstoffklassen                    | 97 |
| SOS-Kinderdorf                       | 81 |
| StreetScooter                        | 98 |
| Supplier Code of Conduct             | 35 |
| Sustainable Development Goals (SDGs) | 21 |

## T

|                        |    |
|------------------------|----|
| Tarifverträge          | 62 |
| Teach For All          | 81 |
| Trainees               | 59 |
| Teilzeitbeschäftigung  | 57 |
| Transparenzregister    | 45 |
| Treibhausgasemissionen | 89 |

## U

|                      |    |
|----------------------|----|
| Unfallstatistik      | 69 |
| UN Global Compact    | 36 |
| Unternehmensbereiche | 13 |

## W

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| Wasserverbrauch             | 102 |
| Weisungsgebundenes Personal | 69  |
| Weiterbildung               | 66  |
| Wettbewerbsrecht            | 43  |
| Whistleblower Hotline       | 45  |
| Work-Life-Balance           | 58  |

## VERÖFFENTLICHUNG

Der vorliegende Bericht zur Unternehmensverantwortung wurde am 7. März 2019 in deutscher und englischer Sprache veröffentlicht.

PDF-Version: [↗ www.dpdhl.de/cr-bericht2018-download](http://www.dpdhl.de/cr-bericht2018-download)

## GEDRUCKTE BERICHTE

**Extern** [↗ www.dpdhl.de/cr-bericht2018-print](http://www.dpdhl.de/cr-bericht2018-print)

### Intern

über GeT oder DHL Webshop

Deutsch: Mat.-Nr. 675-601-331

Englisch: Mat.-Nr. 675-601-332

## KONTAKT

Telefon: 0228 182 - 99 44

Telefax: 0228 182 - 98 80

E-Mail: [LivingResponsibility@dpdhl.com](mailto:LivingResponsibility@dpdhl.com)

## TERMINE

### 15. Mai 2019

Hauptversammlung

### 10. März 2020

Bericht zur Unternehmensverantwortung 2019  
Geschäftsbericht 2019

### 13. Mai 2020

Hauptversammlung

## Fotos

Sarah Al Dubaikel, Saudi-Arabien

Marco Flavio dos Santos, filme & fotografia, Brasilien

Claudia Kempf, Deutschland

Matthew Lee, Singapur

Bernd Opitz, Deutschland

Oliver Rüther, Deutschland

Rob Zambrano, USA

## Design & Produktion

Design: Honiggelb GmbH, Düsseldorf

Produktion: Woeste Druck + Verlag GmbH & Co. KG, Essen

## Papierart

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 Ecolabel AT / 11 / 002 entspricht.



Climate neutral printing with  
Deutsche Post DHL Group





Deutsche Post AG  
Zentrale  
Konzernkommunikation und  
Unternehmensverantwortung  
53250 Bonn

[www.dpdhl.de](http://www.dpdhl.de)