



# Gemeinsam für morgen

heute Verantwortung übernehmen

# 2017: Gemeinsamer Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung

- Bedeutendster Logistik- und Postdienstleister des Landes mit rund 1,8 Mrd EUR Jahresumsatz
- Gesetzliche Verpflichtungen des Universaldienstes erneut übererfüllt
- 1.066 angebotene Seminare für die Post-Mitarbeiter
- Umweltmanagementsystem wurde ausgebaut und inzwischen sind 1.423 E-Fahrzeuge in Betrieb

## Profil

Mit ihren rund 17.200 Mitarbeitern und 440 eigenbetriebenen Filialen und 1.360 Post Partnern ist die Österreichische Post der landesweit führende Logistik- und Postdienstleister. Das Filialnetz der Österreichischen Post zählt zu den größten Privatkundennetzen des Landes: Damit bietet die Post ihren Kunden in ganz Österreich hochwertige Produkte und Services in den Bereichen Post, Bank, Telekommunikation und Energieservices.

Durch die flächendeckende und zuverlässige Versorgung der österreichischen Bevölkerung und Wirtschaft mit Postdienstleistungen liefert das Unternehmen einen wichtigen Beitrag zur Aufrechterhaltung und Absicherung der Kommunikations- und Logistikinfrastruktur des Landes.

Mit ihren Tochterunternehmen ist die Österreichische Post in elf weiteren europäischen Ländern aktiv.

## Wesentliche Kennzahlen

		2015	2016	2017
<b>WIRTSCHAFT</b>				
Umsatzerlöse	Mio EUR	1.756,8	1.746,1	1.780,3
EBIT (Ergebnis der betrieblichen Tätigkeit)	Mio EUR	84,7	178,6	177,5
EBT (Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit)	Mio EUR	87,4	178,2	187,3
Jahresüberschuss	Mio EUR	41,2	235,6	132,2
Kundenzufriedenheit	Ø CSI-Wert	69	68	69
<b>GESELLSCHAFT</b>				
Briefe, die am nächsten Werktag zugestellt wurden	%	95,9	95,7	95,4
Pakete, die innerhalb von zwei Werktagen zugestellt wurden	%	98,1	97,9	97,3
Geschäftsstellen	Anzahl	1.785	1.792	1.802
davon eigenbetriebene Filialen	Anzahl	504	454	443
davon Post Partner-Filialen	Anzahl	1.281	1.338	1.359
<b>MITARBEITER</b>				
Mitarbeiter	Anzahl VZK	17.983	17.448	17.225
Aus- und Weiterbildungsstunden	Personenstunden	81.500	100.442	131.894
Frauenquote	% VZK	29,3	29,0	29,2
Materielle Mittel, die über post.sozial zur Verfügung gestellt wurden	Mio EUR	6,3	6,4	6,2
<b>UMWELT</b>				
CO <sub>2</sub> -Emissionen gesamt	t CO <sub>2</sub>	67.272	67.491	67.069
Energieverbrauch Gebäude	Mio kWh	133,7	125,2	125,5
Kilometerleistung gesamt	Mio km	157,8	160,2	162,2
Treibstoffverbrauch gesamt	Mio l	22,1	22,5	21,9
E-Fahrzeuge	Anzahl	1.012	1.387	1.423

**02****UNTERNEHMEN UND WERTE**

- 02 — Editorial
- 04 — Was tut die Post?
- 06 — Die Post im Überblick
- 10 — Unternehmensführung
- 14 — Compliance Management und Antikorrupcion
- 19 — Vertraulichkeit und Datenintegrität
- 21 — Im Austausch mit der Politik
- 22 — Lieferantenmanagement

**27****STRATEGIE UND ZIELE**

- 28 — Kern- und Nachhaltigkeitsstrategie
- 36 — Stakeholder Management
- 38 — Wesentliche Themen

**43****SCHWERPUNKTTHEMEN****44 — Wirtschaft**

- 46 — Was morgen wichtig ist
- 47 — Was die Post heute schon unternimmt
- 50 — Im Wandel nachhaltig Werte schaffen

**58 — Gesellschaft**

- 60 — Was morgen wichtig ist
- 61 — Was die Post heute schon unternimmt
- 64 — Die Post – verlässlich und engagiert

**68 — Mitarbeiter**

- 70 — Was morgen wichtig ist
- 72 — Was die Post heute schon unternimmt
- 76 — Fit für die Zukunft

**90 — Umwelt**

- 92 — Was morgen wichtig ist
- 94 — Was die Post heute schon unternimmt
- 98 — Umweltaspekte jederzeit mitdenken

**107****INFORMATIONEN**

- 108 — Facts & Figures
- 113 — GRI Index
- 123 — Berichtsprinzipien
- 124 — Unabhängiger Prüfbericht
- 126 — Kontakt und Impressum

# Editorial

DISCLOSURE  
102-14

## Liebe Stakeholder,

die Österreichische Post ist trotz intensiven Wettbewerbs Jahr für Jahr erfolgreich unterwegs. Als breit aufgestellter Marktführer behaupten wir uns in einem schwierigen Umfeld mit einem Leistungsanspruch auf höchstem Qualitätslevel und einer hocheffizienten Infrastruktur.

Höchsten Ansprüchen gerecht zu werden – das ist unser Ziel.

Deshalb richten wir unsere Produkte und Services konsequent an den sich verändernden Kundenbedürfnissen aus, erschließen neue Geschäftsfelder und beziehen gesellschaftliche Entwicklungen konsequent in unser unternehmerisches Handeln ein, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein und unsere Wertschöpfung langfristig zu sichern.

Wir erfüllen unseren Versorgungsauftrag deutlich über die gesetzlichen Vorgaben hinaus: 2017 konnten wir die Regulierungsquoten hinsichtlich der Zustellgeschwindigkeit in der Brief- und Paketzustellung sowie der Verfügbarkeit unserer Dienste im Vergleich zum Vorjahr nochmals steigern.

Die Vorreiterrolle, die wir mit unserer Initiative CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT in den letzten Jahren in der Logistikbranche eingenommen haben, wollen wir nicht nur halten, sondern weiter ausbauen. Dies geht einher mit ehrgeizigen CO<sub>2</sub>-Reduktionszielen, der Steigerung der Energieeffizienz im Geschäftsbetrieb und dem konsequenten Einsatz von alternativen Antrieben. Darüber hinaus bekommen Umwelt- und Wertstoffmanagement einen immer höheren Stellenwert in unserem Unternehmen.

Im letzten Jahr haben wir unsere Unternehmenskultur weiterentwickelt, um unseren Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld zu bieten, in dem sie sich wohlfühlen und das Raum für Ideen und Austausch gibt. Denn gerade in Zeiten stetiger Veränderung sind motivierte und gut ausgebildete Mitarbeiter und Zusammenarbeit ohne Abteilungsdenken ein zentraler Erfolgsfaktor. Dem Engagement unserer Mitarbeiter verdanken wir, dass die Post ihre wirtschaftlichen, ökologischen und gesellschaftlichen Ziele nicht nur erreicht, sondern sogar immer wieder übertrifft. Wir danken ihnen für ihren Beitrag zu unserem Erfolg!

Mit dem diesjährigen Motto des Nachhaltigkeitsberichts „Gemeinsam für morgen“ verdeutlichen wir diese Überzeugung: Höchsten Ansprüchen genügen und Jahr für Jahr erfolgreich sein können wir nur im Miteinander. Dies gilt einerseits innerhalb des Unternehmens, aber auch für die Interaktion mit dem Umfeld. Wir sind Teil eines Ganzen und als solches ist ein Abgleich mit den Sichtweisen, Interessen und Erwartungen externer Anspruchsgruppen von großer Wichtigkeit für uns.



GEORG PÖLZL

So haben wir 2017 im Rahmen des Stakeholder Round Table unsere Stakeholder und Mitarbeiter gebeten, gemeinsam mit uns die für die Post wesentlichen Themen zu überarbeiten und die Wichtigkeit und Auswirkungen dieser zu beurteilen. Das Ergebnis dieser Neubewertung ist ein Set an Themen, die relevant für unser Kerngeschäft sind und mit denen wir uns beschäftigen müssen, um Risiken, die sich aus Entwicklungen und Herausforderungen für unser Unternehmen ergeben können, bestmöglich zu begegnen und Chancen optimal zu nutzen.

Rückblickend auf das Jahr 2017 können wir stolz sagen, dass wir in den Bereichen Wirtschaft, Gesellschaft, Umwelt und Mitarbeiter wieder viel geschafft haben.

Vor diesem Hintergrund blicken wir zuversichtlich in die Zukunft und freuen uns auf das, was wir gemeinsam erreichen werden!

In diesem Sinne freuen wir uns, Ihnen unseren diesjährigen Nachhaltigkeitsbericht vorzulegen, und wünschen eine informative Lektüre.

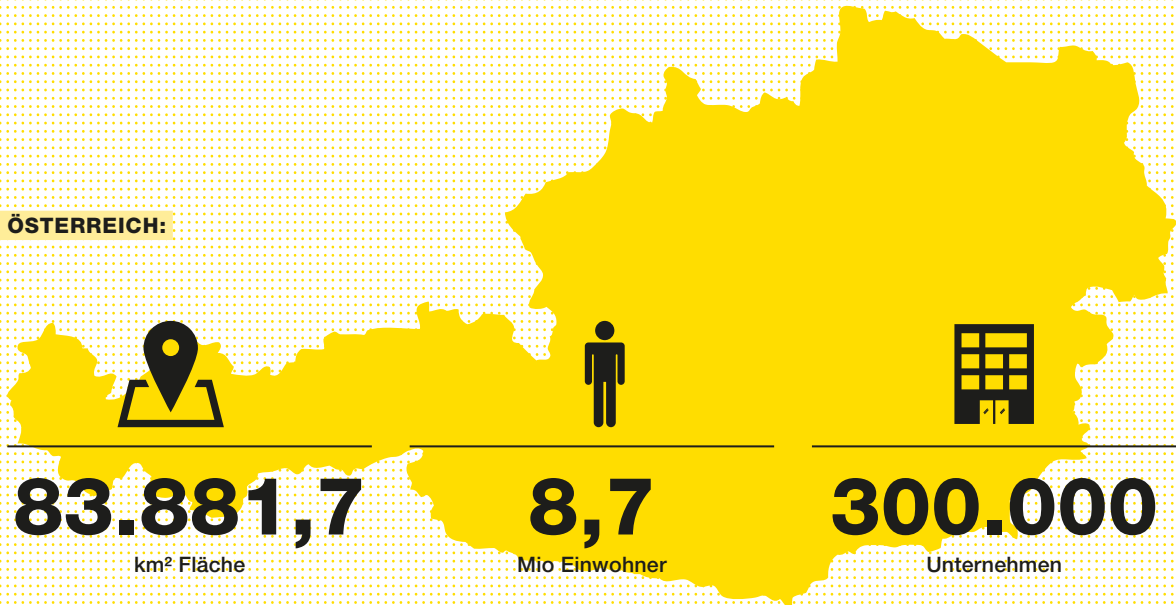
Herzlich, Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. Pölzl', written in a cursive style.

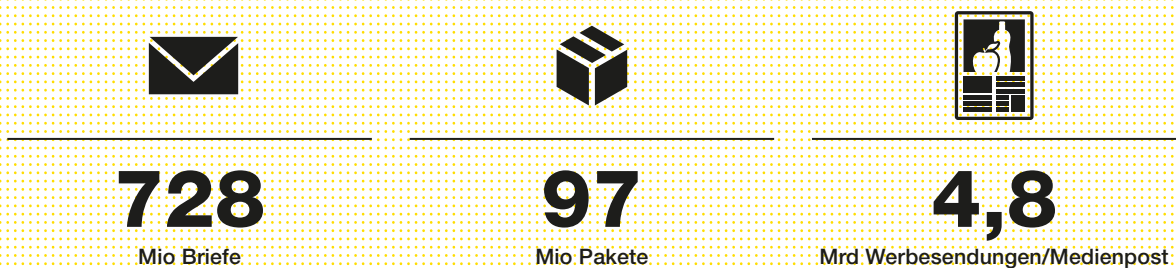
**DI Dr. Georg Pölzl,**  
Generaldirektor der Österreichischen Post AG

# Was tut die Post?

ÖSTERREICH:



Im Jahr 2017 wurden ...



## ... über die flächendeckende Infrastruktur der Post



# 15.166

Briefkästen



# 6

Brief- und

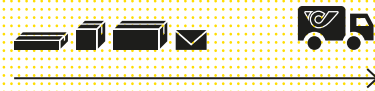
# 7

Paket-Verteilzentren



# 1.802

Post-Geschäftsstellen



# 260

Brief- und Paketzustellbasen



# 17.225

Mitarbeiter, davon

# 8.954

Zusteller



# 8.680

Fahrzeuge, davon

# 1.423

E-Fahrzeuge

## ... zugestellt



# 4

Mio Haushalte und Unternehmen

### ZUSTELLUNG ERFOLGT ...

- MIT HÖCHSTER SERVICEQUALITÄT: BELEGT DURCH KUNDENUMFRAGEN
- SCHNELL UND ZUVERLÄSSIG: BELEGT DURCH ZUSTELLQUOTEN
- CO<sub>2</sub>-NEUTRAL: GEPRÜFT DURCH TÜV AUSTRIA

## DISCLOSURE

102-1  
102-5  
102-7  
102-3  
102-46  
102-45  
102-2

# Die Post im Überblick

Die Österreichische Post AG ist mit rund 17.200 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 1,8 Mrd EUR der führende Logistik- und Postdienstleister des Landes. Das Kerngeschäft umfasst die Beförderung von Briefen, Werbesendungen, Printmedien und Paketen sowie diverse Logistikdienstleistungen. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in 1030 Wien, Rochusplatz 1.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht bezieht sich ausschließlich auf die Österreichische Post AG, die ca. 86 % des Konzernumsatzes erwirtschaftet und rund 80 % der Konzernmitarbeiter beschäftigt.

Nähere Informationen zu den Tochtergesellschaften finden Sie im Nicht-finanziellen Bericht des Geschäftsberichts 2017 ab Seite 33.

 s. 33

Nähere Informationen zum Geschäftsmodell sowie der Strategie der Österreichischen Post sind ab Seite 06 im Finanzbericht 2017 zu finden.

 s. 06

DISCLOSURE  
102-2

## — Unternehmensstruktur und Geschäftsfelder

Die Post bündelt ihre Geschäftsaktivitäten in den beiden Divisionen Brief, Werbepost & Filialen sowie Paket & Logistik.

Das **LEISTUNGSSPEKTRUM DER DIVISION BRIEF, WERBEPOST & FILIALEN** umfasst die Annahme, Sortierung und Zustellung von Briefen, Postkarten, adressierten und unadressierten Werbesendungen und Zeitungen. Zudem werden in Kooperation mit den Partnern BAWAG P.S.K. und A1 Telekom Austria AG auch Finanzdienstleistungen sowie Post- und Telekommunikationsprodukte angeboten. Die Österreichische Post bietet auch Energieservices an.

Darüber hinaus bietet die Österreichische Post ihren Kunden auch diverse Online Services an. Ergänzt wird das Angebot durch neue Dienstleistungen für Geschäfts- und Werbepost, darunter Adress- und Datenmanagement, Poststellenmanagement, intelligentes Scanning und Response-Management.

Die Beförderung von Paketen und „Express Mail Service (EMS)-Sendungen“ für Privat- und Geschäftskunden ist das Kerngeschäft der Division Paket & Logistik. Das **LEISTUNGSSPEKTRUM DER DIVISION PAKET & LOGISTIK** umfasst neben der Expresszustellung auch vielfältige Mehrwertdienstleistungen: Fulfillment-Lösungen wie Lagerung, Kommissionierung, Retouren-Management, Geld- und Werttransporte, Webshop-Logistik sowie Webshop-Infrastruktur.

Die beiden operativen Divisionen werden um die Division Corporate ergänzt: Ihr obliegen vor allem Dienstleistungen im Bereich der Konzernverwaltung, das Innovationsmanagement und die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle. Wesentliche Veränderungen in der Unternehmensstruktur gab es im Berichtszeitraum nicht.



DISCLOSURE  
102-10  
102-7



#### HIGHLIGHTS AUS DER DIVISION BRIEF, WERBEPOST & FILIALEN

**728**

Mio Briefe,

**600**

Mio adressierte Werbesendungen,

**3,5**

Mrd unadressierte Werbesendungen,

**380**

Mio Printmedien und

**340**

Mio Regionalmedien  
stellt die Post im Jahr zu.

**95,4 %**

aller bei der Post aufgegebenen Briefe  
erreichen ihre Empfänger  
schon am nächsten Werktag.



#### HIGHLIGHTS AUS DER DIVISION PAKET & LOGISTIK

**97**

Mio Pakete und EMS-Sendungen  
stellt die Post jedes Jahr  
an die österreichischen Haushalte  
und Unternehmen zu.

**97,3 %**

aller Pakete werden innerhalb  
von zwei Werktagen zugestellt.

**92,7 %**

aller Pakete werden von der Post  
bereits beim ersten Zustellversuch  
dem Empfänger übergeben.

DISCLOSURE  
102-5  
102-10

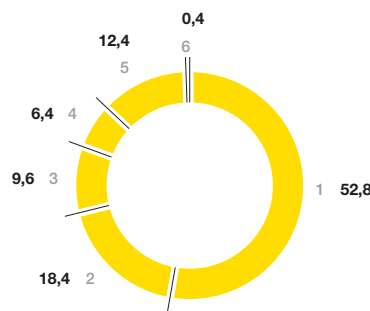
## — Eigentümerstruktur

Die ÖBIB (Österreichische Bundes- und Industriebeteiligungen GmbH), vormals ÖIAG (Österreichische Industrieholding AG), hält 52,85 % des Österreichischen Post-Konzerns (bezogen auf die zum Stichtag am 19.04.2018 im Umlauf befindlichen 67.552.638 Aktien) und ist damit unverändert Mehrheitsaktionärin des Unternehmens.


Eine Anfang 2018 durchgeführte Aktionärserhebung zeigt, dass – neben dem Großaktionär ÖBIB – rund 34,4 % aller Aktien von in Europa ansässigen Investoren gehalten werden (–4,4 Prozentpunkte gegenüber der Erhebung Anfang 2017). Dabei werden in Summe 18,4 % von privaten und institutionellen Investoren in Österreich (–0,5 Prozentpunkte), 9,6 % in Kontinentaleuropa (–0,7 Prozentpunkte) und 6,4 % in Großbritannien und Irland (–3,2 Prozentpunkte) gehalten. In Nordamerika (USA und Kanada) befinden sich derzeit 12,4 % der Aktien (+4,2 Prozentpunkte), auf andere Länder entfallen 0,4 % (+0,3 Prozentpunkte).

### AKTIONÄRSSTRUKTUR

in %



1 – ÖBIB  
2 – Private und institutionelle Investoren in Österreich  
3 – Kontinentaleuropa (exkl. Österreich)  
4 – Großbritannien und Irland  
5 – Nordamerika  
6 – Rest der Welt

 S. 12–15

Detaillierte Informationen zur Aktie der Post sowie zur Aktionärsstruktur finden Sie im Finanzbericht 2017, Seite 12–15.

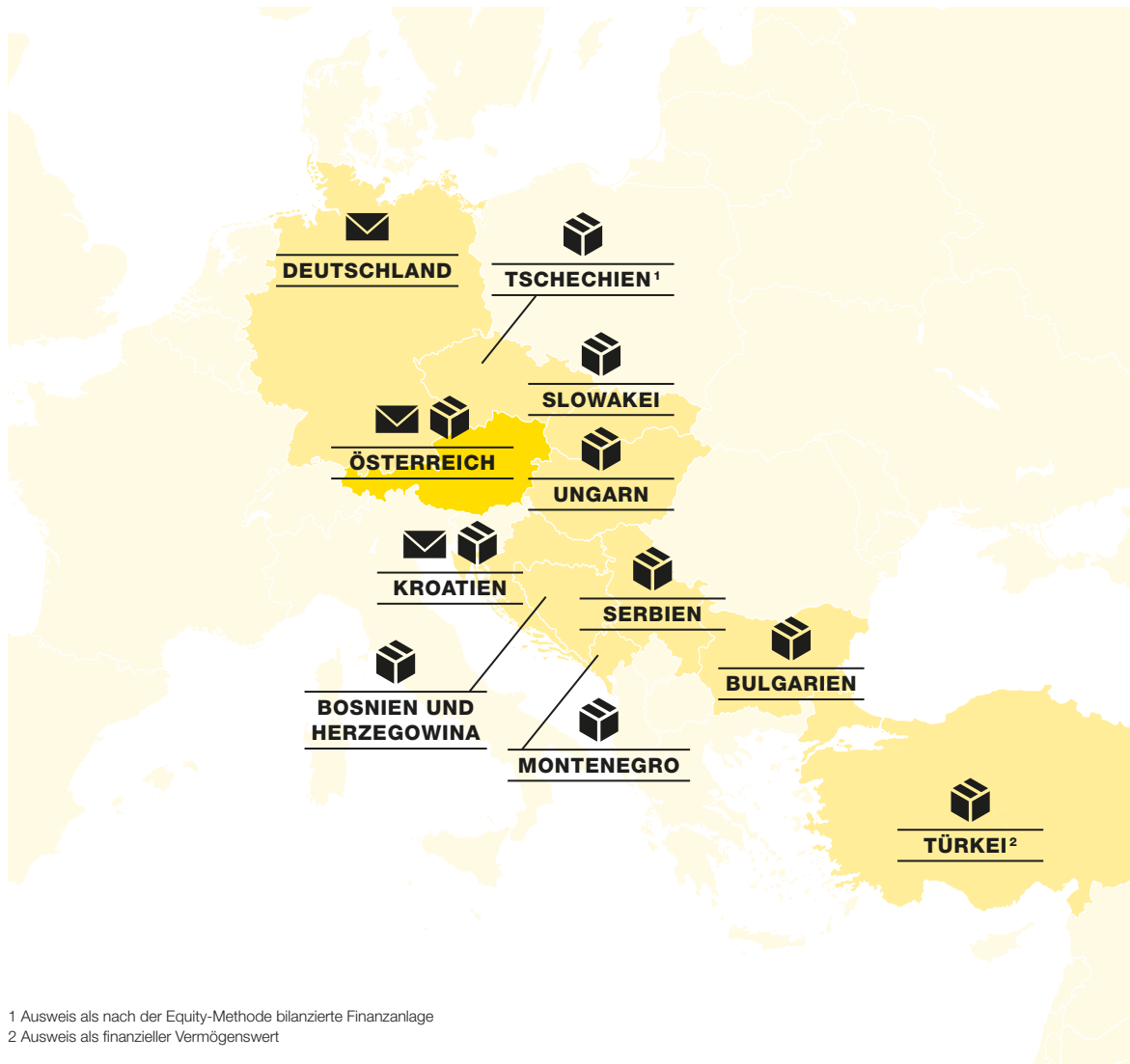
DISCLOSURE  
102-4  
102-6

## — Märkte, Standorte und Kunden

Die Österreichische Post ist mit ihren Konzernunternehmen in elf Ländern im Bereich Brief- und Werbepost sowie Paket & Logistik aktiv.

Rund 90 % ihres Umsatzes erwirtschaftete die Post AG mit ihren österreichischen Tochtergesellschaften 2017 am Heimatmarkt Österreich. Hier nimmt die Österreichische Post sowohl in der Zustellung von Briefen, Werbesendungen und Zeitungen als auch von Paketen eine führende Marktstellung ein.

Die Tochterunternehmen sind vorwiegend in Südost- und Osteuropa, aber auch in Deutschland tätig. Sie tragen einen Anteil von 10 % zum Umsatz bei und verfügen über eine gute Marktposition. Zum Beispiel ist der Konzern bei der Zustellung von unadressierten Werbesendungen in Kroatien Marktführer. Bei Paketen an Geschäftskunden ist der Konzern die Nummer 1 in der Slowakei, Kroatien, Serbien, Montenegro sowie in Bosnien und Herzegowina.



1 Ausweis als nach der Equity-Methode bilanzierte Finanzanlage  
2 Ausweis als finanzieller Vermögenswert

DISCLOSURE  
102-7

Mit 1.802 Geschäftsstellen, davon 443 eigenen und 1.359 Post Partnern, bietet die Post ihre Leistungen flächendeckend im ganzen Land an. Das Geschäftsstellennetz der Post zählt zu den größten Privatkundennetzen des Landes.

Weitergehende Informationen zur Geschäftstätigkeit und Organisationsstruktur finden Sie im Finanzbericht 2017, S. 58.

# Unternehmensführung

**Eine verantwortungsvolle und transparente Unternehmensführung hat für die Österreichische Post einen hohen Stellenwert. Denn: Die Post ist eines der Leitunternehmen Österreichs. Der Vorbildfunktion und Verantwortung, die damit einhergeht, ist sich das Unternehmen bewusst und will ihr in jeder Hinsicht gerecht werden.**

Die Post möchte als integrierter und verantwortungsvoller Partner wahrgenommen werden. Eine korrekte, verantwortungsvolle Unternehmensführung sowie das ethisch einwandfreie Handeln aller Führungskräfte und Mitarbeiter spielen in diesem Zusammenhang eine große Rolle. Deshalb hat die Post im Bereich der Unternehmensführung das folgende Thema als wesentlich identifiziert:

DISCLOSURE  
103-1

## WESENTLICHES THEMA IM BEREICH UNTERNEHMEN UND WERTE

### UNTERNEHMENSKULTUR UND ARBEITSWELTEN

#### — Corporate Governance

Ein zentrales Anliegen verantwortungsvoller Unternehmensführung ist eine gute Corporate Governance.

DISCLOSURE  
102-18

Sowohl der Vorstand als auch der Aufsichtsrat richten die Unternehmensführung und -überwachung an nationalen und internationalen Prinzipien aus.

So bekennt sich die Österreichische Post seit ihrem Börsegang vorbehaltlos zur Einhaltung des Österreichischen Corporate Governance Kodex (ÖCGK). Die aktive Umsetzung der Anforderungen des Kodex soll eine verantwortungsvolle, auf langfristige Wertschöpfung ausgerichtete Leitung und Kontrolle eines Unternehmens sicherstellen.

DISCLOSURE  
103-2

Dabei geht gute Corporate Governance weit über die bloße Erfüllung gesetzlicher Vorgaben hinaus. Ebenso wichtig sind die Achtung der Aktionärsinteressen, die Offenheit und Transparenz in der Unternehmenskommunikation gegenüber allen Stakeholdergruppen sowie die Vermeidung von Interessenkonflikten von Organen. Darüber hinaus ist eine effiziente Zusammenarbeit zwischen Vorstand und Aufsichtsrat ein wesentliches Element guter Corporate Governance.

#### CORPORATE GOVERNANCE

bezeichnet die Gesamtheit aller nationalen und internationalen Grundsätze, Werte, Regeln und Vorschriften, die bestimmen, wie Unternehmen geführt werden. Gute Corporate Governance gewährleistet verantwortliche, qualifizierte, transparente und auf den langfristigen Erfolg ausgerichtete Führung und soll so dem Unternehmen selbst, den Eigentümern und gleichzeitig den externen Interessengruppen dienen.

DISCLOSURE  
102-18  
102-19

### VORSTAND UND AUFSICHTSRAT

Der Konzern wird von einem Vorstand geleitet, der die Geschäfte eigenverantwortlich führt und die strategische Ausrichtung des Konzerns entwickelt. Gemäß österreichischem Aktiengesetz ist der Vorstand als Leitungsorgan des Konzerns an das Unternehmensinteresse gebunden und verpflichtet, den Unternehmenswert nachhaltig zu steigern.

Im Geschäftsjahr 2017 bestand der Vorstand der Österreichischen Post aus vier Personen. Jedes Vorstandsmitglied leitet sein Vorstandsressort selbstständig und informiert den Gesamtvorstand regelmäßig über wesentliche Entwicklungen. Über Angelegenheiten von besonderer Bedeutung, Grundsatzfragen der Unternehmenspolitik und die Unternehmensstrategie beschließt der Gesamtvorstand. Die Geschäftsverteilung und die Zusammenarbeit im Vorstand sind in der Geschäftsordnung für den Vorstand geregelt.

DISCLOSURE  
102-22  
SDG  
16

Der Aufsichtsrat überwacht als Kontrollorgan die Geschäftsführung und unterstützt den Vorstand bei Entscheidungen grundlegender Bedeutung.

Dem Aufsichtsrat gehörten im Geschäftsjahr 2017 acht von der Hauptversammlung gewählte und vier vom Zentralausschuss entsandte Mitglieder an. Der Aufsichtsrat kommt seinen Aufgaben im Plenum nach, soweit einzelne Angelegenheiten nicht Ausschüssen des Aufsichtsrats zugewiesen sind. Derzeit sind im Aufsichtsrat der Österreichischen Post folgende Ausschüsse eingerichtet: Präsidium, Nominierungsausschuss, Vergütungsausschuss, Prüfungsausschuss und der Paket & Logistik Ausschuss. Die intensive Ausschussarbeit unterstützt den Aufsichtsrat im Hinblick auf eine fokussierte Diskussion und eine effiziente Entscheidungsfindung.

Weitergehende Informationen zur Zusammensetzung und Arbeitsweise des Vorstands und des Aufsichtsrats finden Sie im Finanzbericht 2017, Seite 20 ff.

 S. 20 ff.

### UNABHÄNGIGKEIT

DISCLOSURE  
102-22  
102-23  
SDG  
16

Entsprechend der C-Regel 53 des ÖCGK hat der Aufsichtsrat in Anlehnung an Anhang 1 des Kodex Kriterien zur Feststellung der Unabhängigkeit von Aufsichtsratsmitgliedern beschlossen. Diese gelten auch für die Kapitalvertreter der Post. Alle Aufsichtsratsmitglieder sowie die Kapitalvertreter der Post sind unabhängig.

Details zu den Unabhängigkeitskriterien des Aufsichtsrats finden Sie im Finanzbericht 2017, Seite 23.

 S. 23

### VERMEIDUNG VON INTERESSENKONFLIKTEN

DISCLOSURE  
102-25  
SDG  
16

Gemäß § 13 der Geschäftsordnung für den Aufsichtsrat der Österreichischen Post müssen Aufsichtsratsmitglieder Interessenkonflikte unverzüglich dem Vorsitzenden des Aufsichtsrats offenlegen. Gerät der Vorsitzende in Interessenkonflikte, muss er diese unverzüglich einem Stellvertreter offenlegen.

Interessenkonflikte des Vorstands werden zum einen durch die Bestimmungen des österreichischen Aktiengesetzes vermieden (beispielsweise: § 79 AktG Wettbewerbsverbot, § 80 Kreditgewährung); zum anderen normiert die Geschäftsordnung für den Aufsichtsrat eine generelle Zustimmungspflicht des Präsidiums zu den Nebenbeschäftigungen der Mitglieder des Vorstands.

Darüber hinaus sieht die Geschäftsordnung für den Vorstand vor, dass sich ein Mitglied des Vorstands nicht an der Beschlussfassung beteiligen darf, wenn in einer Vorstandssitzung Angelegenheiten behandelt werden, die persönliche oder wirtschaftliche Interessen dieses Mitglieds berühren.

### EXPERTISE DER LEITUNGSGREMIEN ZU WIRTSCHAFT, UMWELT UND SOZIALEM

DISCLOSURE  
102-22  
102-24  
SDG  
5  
16

Die Mitglieder des Vorstands werden gemäß Stellenbesetzungsgesetz bestellt. Im Vordergrund stehen jene besonderen Kenntnisse und fachlichen Fähigkeiten, die im Hinblick auf die Erfüllung der Aufgaben zu erwarten sind. Darüber hinaus liegt besonderes Augenmerk auf der Führungskompetenz und den organisatorischen bzw. sozialen Fähigkeiten.

Bei der Besetzung des Aufsichtsrats sind fachliche Qualifikation und persönliche Kompetenz ausschlaggebend.

Das im Geschäftsjahr 2015 ins Leben gerufene Fortbildungsprogramm hat sich als fixer Bestandteil der Aufsichtsratsarbeit etabliert und wurde auch im Geschäftsjahr 2017 fortgesetzt. Die

Diskussion mit internen und externen Experten zielt sowohl auf die Vertiefung der Marktkenntnisse als auch auf die Betrachtung zukünftiger Trends und Entwicklungen ab.

### DIVERSITÄT

DISCLOSURE  
405-1

Die Aufsichtsratsmitglieder sind zwischen 49 und 67 Jahre alt. Zwei Mitglieder sind nicht österreichischer Nationalität. 50 % der von der Hauptversammlung gewählten Mitglieder sind Frauen. Mit dem Gleichstellungsgesetz von Frauen und Männern im Aufsichtsrat gilt ab 1. Jänner 2018 für börsennotierte Kapitalgesellschaften eine verpflichtende Geschlechterquote von 30 % (§ 86 AktG). Mit der aktuellen Zusammensetzung des Aufsichtsrats der Österreichischen Post wird dieser gesetzlichen Anforderung voll entsprochen.

### VERGÜTUNGSSYSTEM

DISCLOSURE  
102-35

Die Vergütung des Vorstands basiert auf einem Drei-Säulen-Modell: Es besteht aus einem fixen und einem variablen Gehaltsbestandteil sowie einem Long-Term-Incentive-Programm (LTIP).

Der dem variablen Gehalt zugrunde liegende Zielekatalog beinhaltet messbare, quantitative Leistungsindikatoren und qualitative Zielerreichungskomponenten. Im Zielekatalog werden alle vier Bereiche der Nachhaltigkeitsstrategie der Österreichischen Post berücksichtigt: Wirtschaft, Umwelt, Mitarbeiter und Gesellschaft. Im Geschäftsjahr 2017 sind rund 40 % der Ziele nicht wirtschaftlicher Natur und gelten auch der Mitarbeiter-/Personalentwicklung (Bereich Mitarbeiter), dem Umweltmanagementsystem (Bereich Umwelt) und der Kundenzufriedenheit (Bereich Gesellschaft).

Das für den Vorstand geltende dreigeteilte Entlohnungsschema (Basisgehalt, variables Gehalt und Long-Term-Incentive-Programm) gilt in angepasster Form auch für ausgewählte Führungskräfte der Österreichischen Post.

Weitergehende Informationen zum Thema Vorstands- und Aufsichtsratsvergütung können dem Vergütungsbericht entnommen werden (Finanzbericht 2017, Seite 26 ff.).

 S. 26 ff.

DISCLOSURE  
102-21  
SDG  
16

### MITSPRACHEMÖGLICHKEITEN

Das österreichische Aktiengesetz gibt detailliert vor, wie Aktionärsrechte in der Hauptversammlung einer Aktiengesellschaft ausgeübt werden. Dazu zählen vor allem das Frage- und Stimmrecht sowie das Anfechtungsrecht. Bei der Hauptversammlung 2017 konnte erneut das Stimmrecht via Briefwahl ausgeübt werden.

Auf Anfrage von Aktionären wurde in der Hauptversammlung 2017 auch eine Reihe von nachhaltigkeitsrelevanten Themen behandelt. Hierzu zählten ökologische Aspekte wie die Weiterentwicklung des E-Fuhrparks sowie der Photovoltaikanlagen. Im Mittelpunkt des Interesses der Aktionäre standen außerdem der Ausbau der Selbstbedienungslösungen sowie die Gewährleistung der Versorgungssicherheit mit Postdienstleistungen.

Die Organe der Arbeitnehmerschaft (Personalvertretungsorgane) haben die Aufgabe, die wirtschaftlichen, sozialen, gesundheitlichen und kulturellen Interessen der Arbeitnehmer im Betrieb und im Unternehmen wahrzunehmen und zu fördern.

Die Personalvertretung der Österreichischen Post ist in einem Zentralausschuss in Wien, in insgesamt sechs Personalausschüssen und in über 90 Vertrauenspersonenausschüssen organisiert.

### RISIKOMANAGEMENT DER POST

DISCLOSURE  
102-11

Eine wesentliche Säule guter Corporate Governance ist ein umfassendes Risikomanagement. Die Österreichische Post betreibt ein umfangreiches Risikomanagement, das alle Unternehmenseinheiten und Konzerngesellschaften einbezieht. Die Risikopolitik des Unternehmens und die Rahmenbedingungen des Risikomanagementsystems werden vom Konzernvorstand festgelegt.

Das Risikomanagement soll Risiken frühzeitig erkennen und durch geeignete Maßnahmen vermeiden, sodass die Abweichung von den Unternehmenszielen möglichst gering bleibt. Risiken werden nach einheitlichen Grundsätzen in ihrem Gesamtzusammenhang identifiziert, bewertet, überwacht und in einem unternehmensweiten Risikomanagementsystem dokumentiert.

Im Interesse der Nachhaltigkeit fließen auch ökologische, soziale und ethische Aspekte in die Risikosteuerung ein. Risiken und Chancen unterhalb der Wesentlichkeitsgrenzen überwachen und steuern die Fachleute in den jeweiligen Organisationseinheiten. Risiken aus dem Bereich Nachhaltigkeit, die diesen Grenzwert erreichen, werden demnach von der Abteilung CSR und Umweltmanagement beobachtet und an das Risikomanagement gemeldet. Im Berichtsjahr 2017 gab es keine Nachhaltigkeitsrisiken mit Einfluss auf eine Konzernzielabweichung.

Weitere Details zum zentralen Risikomanagement, zur Risikostrategie und -politik sowie zum internen Kontrollsystem finden Sie im Finanzbericht 2017 ab S. 77.

Die Beschreibung der Risiken, denen die Post gegenübersteht, finden Sie im Finanzbericht 2017 ab S. 78. Details zu den Umweltrisiken finden Sie im Kapitel Umwelt, S. 93.

**F** s. 78 ff.

**F** s. 79 ff.

**N** s. 93

## — Leitbild und Verhaltenskodex

DISCLOSURE

102-16

SDG

16

### EIN GEMEINSAMES LEITBILD

Jederzeit einwandfreies und vorbildliches Handeln ist eine Anforderung, die an jeden Mitarbeiter der Österreichischen Post, unabhängig von seiner Position, gestellt wird.

Um ein gemeinsames Wertesystem und einen eindeutigen Maßstab, an dem Führungskräfte und Mitarbeiter ihr Handeln und ihre Entscheidungen messen können, zu schaffen, wurde 2010 auf Initiative des Vorstands mit 500 Mitarbeitern aus allen Bereichen des Post-Konzerns im Rahmen von gemeinsamen Workshops oder elektronischer Befragung das Leitbild ausgearbeitet. Es legt fest, über welche Kernwerte die Kern- und Nachhaltigkeitsstrategie (nähere Informationen dazu ab S. 28) umgesetzt wird, und gilt für alle Mitarbeiter.

**N** s. 28

Das Leitbild der Post vermag zweierlei: Zum einen dient es den Mitarbeitern und dem Vorstand als Orientierung in ihrem Handeln im täglichen Arbeitsalltag. Zum anderen ist das Leitbild von grundlegender Bedeutung für klare Zielvorstellungen, denn es verdeutlicht, dass sich nachhaltiger Unternehmenserfolg bei der Post nicht nur über ökonomische Aspekte definiert und erreichen lässt, sondern auch über das gesellschaftliche Umfeld, die Umwelt und die Mitarbeiter.

DISCLOSURE

102-16

### VERHALTENS- UND ETHIKKODEX

Der Verhaltens- und Ethikkodex, der 2011 als konzernweit bindende Vorschrift beschlossen und 2012 konzernweit ausgerollt wurde, basiert auf und orientiert sich am Leitbild des Konzerns: Jedem Kernwert des Leitbilds können Grundsätze aus dem Verhaltens- und Ethikkodex zugeordnet werden.

Der Verhaltens- und Ethikkodex der Österreichischen Post AG enthält keine detaillierten Handlungsanweisungen, sondern beschreibt die Verhaltensgrundsätze, die bei der Post verbindlich gelten. Damit gibt er einen Orientierungsrahmen für Mitarbeiter und Führungskräfte und ist die Grundlage einer offenen, wertschätzenden und rechtskonformen Unternehmenskultur. Seine Inhalte spiegeln das Bekenntnis der Österreichischen Post zu den Prinzipien des UN Global Compact wider und bilden damit die Grundlage einer offenen, wertschätzenden und rechtskonformen Unternehmenskultur.

Alle weiteren Konzernrichtlinien und Verhaltensanweisungen stützen sich auf den Verhaltens- und Ethikkodex und leiten sich von ihm ab.

Der Verhaltens- und Ethikkodex steht im Intranet jederzeit zur Verfügung und ist auf der Post-Internetseite in allen Konzernsprachen abrufbar. Zudem wurden Printexemplare versendet und verteilt.

Alle neuen Mitarbeiter erhalten ein Exemplar mit dem Dienstvertrag und erklären sich mit Unterfertigung des Dienstvertrags bereit, die ethischen Standards der Österreichischen Post einzuhalten. Das Personalmanagement der Post verantwortet die Aushändigung des Kodex.

Für Lieferanten der Österreichischen Post wurde ebenfalls im Jahr 2011 ein eigener Verhaltenskodex, der sogenannte Lieferantenkodex, entwickelt, der die Auftragnehmer der Post sowie deren Subauftragnehmer und Zulieferer zu rechtlichen und sozialen Mindeststandards verpflichtet.

# Compliance Management und Antikorrruption

## Compliance Management

**Um von ihren Kunden, Aktionären, Geschäftspartnern und Beschäftigten ebenso wie von Behörden, Institutionen und der Öffentlichkeit als vertrauenswürdiger Partner wahrgenommen zu werden, ist die lückenlose Einhaltung aller für das Unternehmen geltenden Vorschriften für die Post von besonderer Bedeutung.**

DISCLOSURE  
103-2

 S. 13

### — Compliance-Management-System der Post

Um ethisch einwandfreies und vorbildliches Handeln sicherzustellen, hat die Österreichische Post eine auf dem Leitbild und dem Verhaltens- und Ethikkodex (siehe S. 13) basierende Compliance-Kultur etabliert. Ihre Aufrechterhaltung wird durch das Compliance-Management-System (CMS) nachhaltig gewährleistet.

Das CMS der Post schafft Transparenz über Compliance-relevante Sachverhalte mithilfe einer risikoorientierten Präventionsstrategie. Auf Basis der Ergebnisse der Compliance-Risikoanalysen werden risikoreduzierende Regelungen aufgestellt und entsprechende Maßnahmen in Geschäftsprozesse integriert. Begleitet werden alle Schritte von umfangreichen Informations- und Schulungsmaßnahmen sowie einem handlungsorientierten Beratungsangebot.

Bei der Verankerung des CMS im gesamten Konzern wird das zentrale Compliance Office von sogenannten Compliance-Beauftragten unterstützt. Diese Compliance-Beauftragten sind Mitarbeiter mit Nähe zur Bereichsleitung bzw. in Tochtergesellschaften mit Nähe zur Geschäftsführung, die Compliance-Agenden in ihren Verantwortungsbereichen übernehmen und vorantreiben. Derzeit gibt es 18 Compliance-Beauftragte in Österreich und neun Compliance-Beauftragte in ausländischen Beteiligungen.

Für Fragen, Anmerkungen und Bedenken stehen das Compliance Team und der Compliance Helpdesk persönlich, telefonisch oder auch anonym im Intranet oder per E-Mail zur Verfügung. Der Compliance Helpdesk ist konzernweit über ein eigenes E-Mail-Postfach, im Intranet und über Hotlines für alle Beschäftigten erreichbar. 2017 wurden 175 Mitarbeiteranfragen und Dokumentationen zu den Themen Vorteilsannahme und -gewährung, Spenden und Sponsoring sowie zu den Verhaltensgrundsätzen der Post vom Compliance Helpdesk beantwortet und somit abgeschlossen.

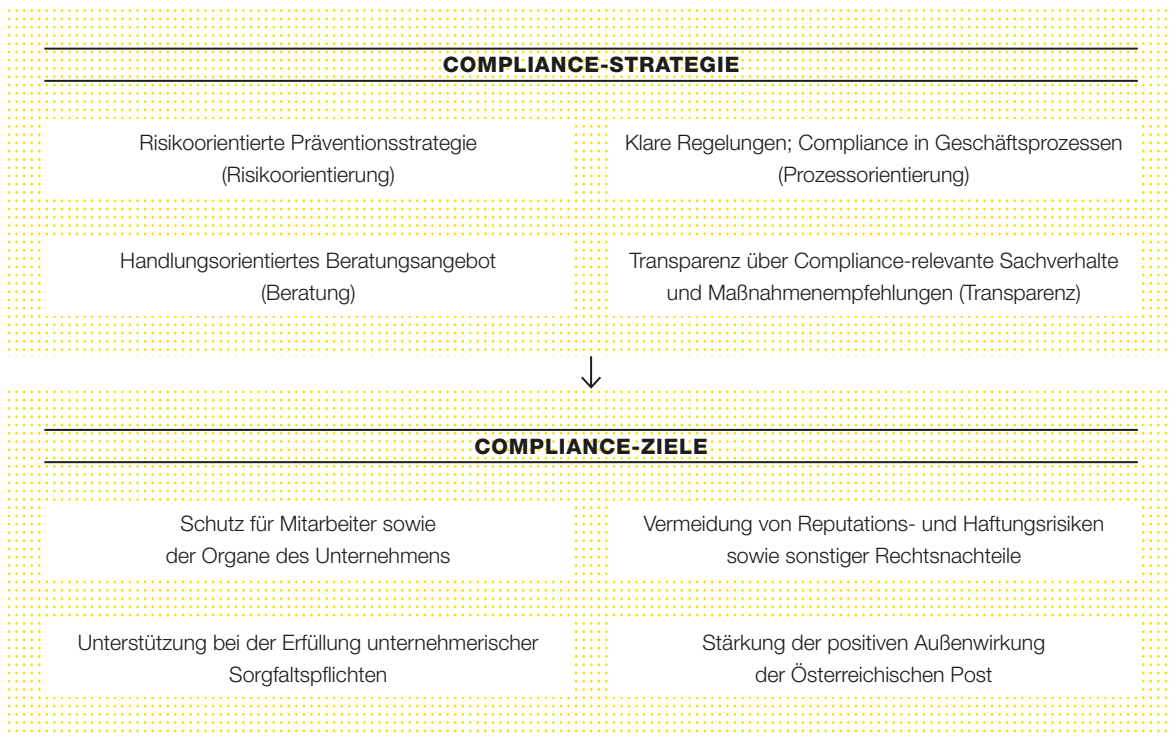
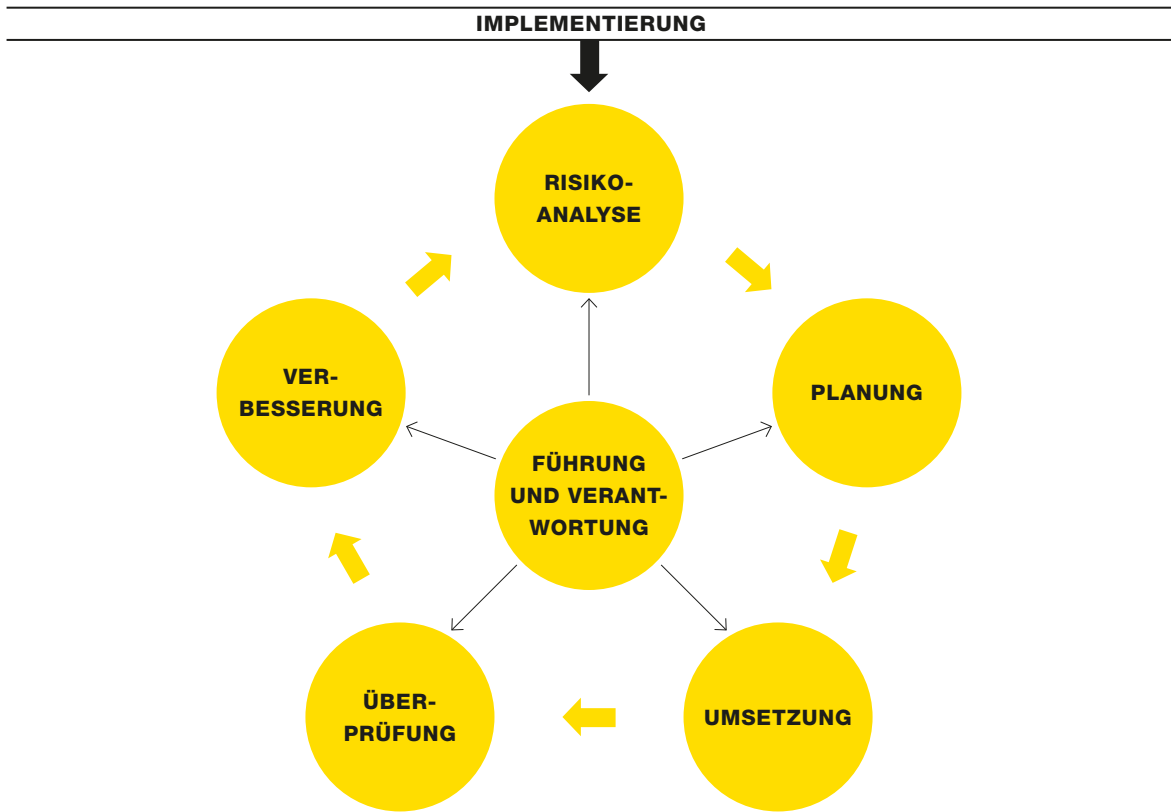
DISCLOSURE  
102-17  
103-3  
SDG  
16

Die Aktivitäten der zentralen und der regionalen Compliance-Organisation sichern in allen Unternehmenseinheiten eine nachhaltige, praxis- und handlungsorientierte Professionalisierung und Weiterentwicklung des Compliance-Management-Systems.

Das Compliance-Management-System umfasst die Bereiche „Kapitalmarkt“ und „Business Compliance“, in den auch das Thema „Antikorrruption“ fällt. 2017 wurde das Projekt gestartet, das CMS im Hinblick auf Antikorrruption zu einem ISO-37001-konformen System weiterzuentwickeln.



**COMPLIANCE-MANAGEMENT-SYSTEM**



**WENN'S WIRKLICH WICHTIG IST, DANN LIEBER MIT DER POST.**

UNTERNEHMEN UND WERTE

STRATEGIE UND ZIELE

## DISCLOSURE

102-16

103-3

SDG

16

**COMPLIANCE-RICHTLINIEN**

Ein zentraler Baustein im CMS der Österreichischen Post sind die Erhebung der sich aus den Compliance-Schwerpunkten ergebenden Pflichten und deren Umsetzung in unternehmensweit geltende Richtlinien. Diese Richtlinien leiten sich vom Verhaltens- und Ethikkodex ab und konkretisieren dessen Rahmenvorgaben zu den jeweiligen Themen.

Um Compliance im Unternehmen und in den Unternehmensprozessen bestmöglich zu integrieren, unterstützt das Compliance Office auch andere Unternehmensbereiche bei der Konzeption von Richtlinien und Prozessen.

Die **KAPITALMARKT-COMPLIANCE-RICHTLINIE** hat zum Ziel, ein integriertes Verhalten der Post am Kapitalmarkt zu gewährleisten und das Kapitalmarkt-Compliance-Verständnis zu fördern. Ein wesentlicher Aspekt dabei ist die Unterbindung der missbräuchlichen Verwendung von Insiderinformationen. Die Kapitalmarkt-Compliance-Richtlinie entspricht den geltenden europäischen und österreichischen Kapitalmarktvorschriften sowie der Emittenten-Compliance-Verordnung der Finanzmarktaufsicht und ist bindend für alle Mitarbeiter im Konzern.

Die **RICHTLINIE ZUR ANNAHME UND GEWÄHRUNG VON GESCHENKEN, EINLADUNGEN UND SONSTIGEN VORTEILEN** beschreibt die Grundsätze, die im Zusammenhang mit der Annahme und Gewährung von Geschenken, Einladungen und sonstigen Vorteilen im geschäftlichen Umgang einzuhalten sind. Die Richtlinie gilt verbindlich für alle Mitarbeiter der Post und wird regelmäßig aufgrund sich ändernder gesetzlicher Bestimmungen oder aufgrund von Erfahrungen überarbeitet und anschließend konzernweit kommuniziert.

Die **RICHTLINIE ZUM UMGANG MIT SPONSORING UND SPENDEN** und die darin beschriebenen Prozesse gelten seit 2015 verbindlich im Unternehmen. In der Richtlinie sind Anforderungen und Vorgehensweisen für Spenden und Sponsoring klar geregelt. Die Richtlinie wurde konzernweit ausgerollt und mit den betroffenen Abteilungen besprochen. 2016 wurde die Richtlinie zuletzt aktualisiert.

Im Jahr 2018 ist geplant, die Konzernvorschrift zur Annahme und Gewährung von Geschenken, Einladungen und sonstigen Vorteilen und die Konzernvorschrift zum Umgang mit Spenden und Sponsoring zu einer Business-Compliance-Richtlinie zu konsolidieren, sodass das Thema Antikorruption in einer Richtlinie geregelt ist.

**UMFASSENDE COMPLIANCE-SCHULUNGEN**

Ein weiteres bedeutendes Element im CMS der Post ist die Kommunikation der bzw. Information zu den Compliance-Themen und -Inhalten. Das Compliance Office nutzt je nach Thema unterschiedliche Kommunikationskanäle und -formen bzw. je nach Inhalt unterschiedliche und zielgruppenorientierte Schulungsformen.

Im Zuge der generellen **BUSINESS COMPLIANCE** haben seit Herbst 2013 konzernweit alle Personen mit Computerzugang Zugriff auf ein E-Learning-Tool zu den Themenbereichen Compliance-Bewusstsein und Antikorruption. Die Inhalte werden bei jeder Richtlinienänderung überprüft und gegebenenfalls aktualisiert. Ergänzend erfolgen regelmäßig breit angelegte Präsenzs Schulungen, zum Beispiel im Zuge eines Roll-outs einer neuen Konzernrichtlinie.

Im Bereich der „Business Compliance“ lag 2017 der Fokus auf einem Präsenzs Schulungsprogramm. Gemeinsam mit den Compliance-Beauftragten haben in Österreich 63 Präsenzs Schulungstermine stattgefunden, an denen rund 650 Personen teilnahmen.

Im Themenbereich der **KAPITALMARKT-COMPLIANCE** wurden 2017 die Schulungs- und Informationsaktivitäten weitergeführt. Neben Präsenzs Schulungen, E-Learning und Infomails wurde auch im Mitarbeitermagazin „Meine Post“ über die wichtigsten Punkte im Zusammenhang mit Kapitalmarkt-Compliance aufgeklärt.

Der Schwerpunkt **KARTELLRECHTS-COMPLIANCE** ist sehr wichtig für die Österreichische Post, betrifft aber nur einen begrenzten Personenkreis, der in unmittelbarem Kontakt zu den Wettbewerbern steht. Daher hat das Compliance Office gemeinsam mit der Rechtsabteilung eine Schulungsunterlage als Leitfaden für den Umgang mit Wettbewerbern verfasst. Auf Basis dieser Unterlage wurden die betroffenen Mitarbeiter zum Thema Kartellrechts-Compliance informiert und geschult.

2017 standen aber nicht nur die Mitarbeiter im Vordergrund, sondern auch die Aus- und Weiterbildung der Compliance-Beauftragten: Es fand eine intensive Train-the-Trainer-Schulung für die Compliance-Beauftragten statt.

Der nächste International Compliance Day findet im April 2018 statt.

## Antikorruption

DISCLOSURE  
103-1

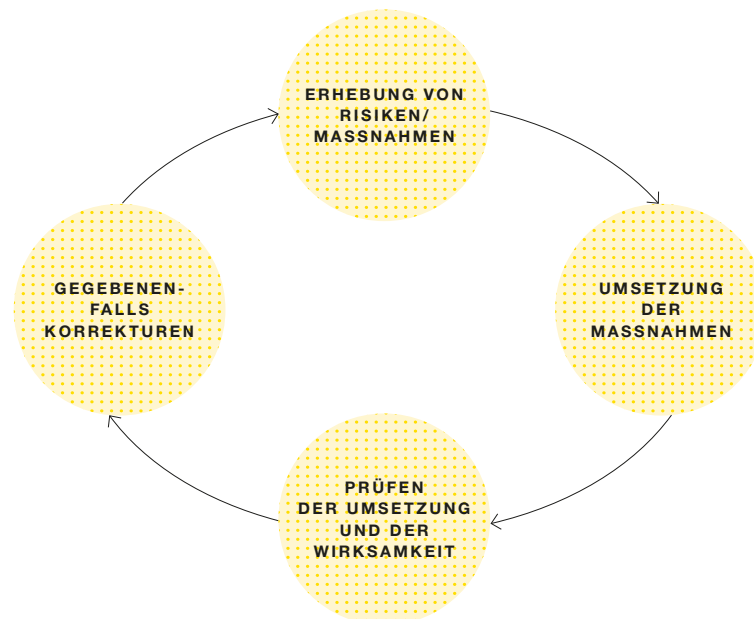
Werte wie Ehrlichkeit, Berechenbarkeit und Transparenz stellen wesentliche Maßstäbe des geschäftlichen Handelns der Post dar. Dazu gehört auch, dass alle Beschäftigten des Konzerns im geschäftlichen Umgang jeden Anschein von Bestechlichkeit oder Unredlichkeit vermeiden. Antikorruption nimmt daher eine zentrale Stellung im Compliance-Management-System des Post-Konzerns ein.

DISCLOSURE  
103-2

### — Maßnahmen zur Vermeidung von Korruption

Das Compliance-Team arbeitet kontinuierlich daran, die Antikorruptionsaktivitäten zu verbessern.

Im Rahmen der Compliance-Strategie ist es eines der Hauptziele der Post, Korruption von vornherein zu vermeiden. Um Risiken zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zur Korruptionsvermeidung zu etablieren und zu evaluieren, geht die Post, wie auch bei anderen CMS-Themen, zyklisch vor:



## DISCLOSURE

205-1

205-2

SDG

16

**ERFASSUNG POTENZIELLER KORRUPTIONSRISIKEN**

Über das Konzernrisikomanagement sowie über die jährliche Compliance-Risikoanalyse der Österreichischen Post werden auch potenzielle Korruptionsrisiken erfasst. Im Jahr 2017 wurden über das zentrale konzernweite Risikomanagementsystem keine Korruptionsrisiken gemeldet.

Die wesentliche Säule in der Erkennung von Korruptionsrisiken ist die vom Compliance Team jährlich durchgeführte Compliance-Risikoanalyse mittels persönlicher Gespräche mit Compliance-Beauftragten. Entsprechend wurde auch im Jahr 2017 eine Compliance-Risikoanalyse, die alle österreichischen und zwei internationale Gesellschaften umfasste und somit rund 60 % der Konzerngeschäftstandorte abdeckte, durchgeführt. Die Ergebnisse der Analyse fließen in das Compliance-Programm für 2018 ein. Die Ergebnisse werden dem Vorstand berichtet, der das abgeleitete Programm dann verabschiedet. Die Compliance-Risikoanalyse weist, wie das Risikomanagementsystem, darauf hin, dass das Thema Antikorruption weiterhin kontinuierliche Aktivitäten erfordert, jedoch keine akute Korruptionsproblematik besteht.

## DISCLOSURE

205-2

SDG

16

**GEZIELTE SCHULUNGSAKTIVITÄTEN**

Ein wesentliches Element der Antikorruptionsmaßnahmen stellen die kontinuierlichen, umfangreichen risiko- und zielgruppenorientierten Schulungsaktivitäten dar. 2017 lag der Schulungsschwerpunkt auf der konzernweiten, zielgruppenübergreifenden Sensibilisierung von Compliance-Themen. Für die definierte Zielgruppe werden Präsenzs Schulungen vom Compliance Office und den Compliance-Beauftragten durchgeführt.

Zur weiteren Compliance-Sensibilisierung der Mitarbeiter tragen die regelmäßigen Kommunikations- und Informationsmaßnahmen bei. Für Mitarbeiter mit einem geringen Risikopotenzial und wenig Einflussmöglichkeiten werden Infoblätter und Online-Schulungen angeboten.

## DISCLOSURE

103-3

205-3

SDG

16

**ALS REAKTION AUF KORRUPTIONSVORFÄLLE ERGRIFFENE MASSNAHMEN**

2017 haben sich in der Österreichischen Post keine Korruptionsvorfälle ereignet. Im Anlassfall werden arbeits- und disziplinarrechtliche Maßnahmen ergriffen. Im Jahr 2017 wurden die im Rahmen des Compliance-Management-Systems der Österreichischen Post eingeleiteten Maßnahmen zur Korruptionsprävention konzernweit erfolgreich weitergeführt (siehe oben).

# Vertraulichkeit und Datenintegrität

**Geschäftskunden überlassen der Österreichischen Post Daten zur reibungslosen Abwicklung von Transport und Zustellung. Auch die Empfänger der Sendungen stellen der Post Daten zur Verfügung. Für die Österreichische Post sind Vertraulichkeit sowie Informations- und Datensicherheit äußerst wichtige Themen.**

Deshalb hat die Post im Bereich Vertraulichkeit und Datenintegrität folgendes Thema als wesentlich identifiziert:

DISCLOSURE  
103-1

## WESENTLICHE THEMEN IM BEREICH VERTRAULICHKEIT UND DATENINTEGRITÄT

### DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

---

#### — Datenschutz und Datensicherheit

DISCLOSURE  
103-2

Aufgrund der technischen Entwicklungen sowie des großen Datenbestands ergreift der Post-Konzern umfangreiche Maßnahmen, um die Vertraulichkeit sowie die Integrität von Kunden- und Unternehmensdaten wie auch die Integrität und Verfügbarkeit der von der Post betriebenen IT-Systeme zu gewährleisten.

Bei der Erhebung, Nutzung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten hält sich die Post strikt an die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzrechtes (z. B. das Datenschutzgesetz, Telekommunikationsgesetz und die Gewerbeordnung).

Auch die konzernweite Sensibilisierung der Mitarbeiter zu den Themen Datenschutz und Datensicherheit spielt eine große Rolle. Damit der Datenschutz von allen Mitarbeitern gelebt wird, hat die Post eine Datenschutzorganisation etabliert, bestehend aus Datenschutzmanagern in den Fachbereichen der Österreichischen Post AG und den Datenschutzbeauftragten in den Tochtergesellschaften.

DISCLOSURE  
418-1

Im Jahr 2017 gab es keine wesentlichen Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten.

**DISCLOSURE**  
**103-3**

Nachdem die EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) verabschiedet wurde, hat die Post ein Projekt zur Umsetzung der Anforderungen aus der EU-DSGVO ins Leben gerufen. Im Rahmen dieses Projektes wird eine Soll-Ist-Analyse durchgeführt, um den Veränderungsbedarf zu ermitteln, der bei bestehenden Systemen, Produkten und Dienstleistungen der Post besteht. Parallel dazu arbeitet die Post an verschiedenen Richtlinien zu datenschutzspezifischen Themenstellungen.

Im Jahr 2017 hat der Bereich Konzernsicherheit neun Informationsveranstaltungen zum Thema Datensicherheit organisiert.

Außerdem hat der Bereich Mail Solutions der Post 2017 eine eigene Data Academy für Geschäftskunden eingerichtet. Dabei werden Kunden über die rechtliche Sachlage aufgeklärt sowie konkrete Hilfestellungen und individuelle Lösungen beim Umgang mit eigenen Daten etc. geboten.

Um die Erfolge und Fortschritte im Bereich Datenschutz und Datensicherheit zu messen und ihre Leistungen zu dokumentieren und zu steuern, hat die Post Ziele definiert, die jährlich aktualisiert werden (s. Nichtfinanzieller Bericht im Geschäftsbericht 2017, S. 33).

 s. 33

# Im Austausch mit der Politik

Die Österreichische Post AG steht in einem kontinuierlichen Austausch mit politischen Interessenvertretern und Entscheidungsträgern und setzt sich dafür ein, dass die rechtlichen Rahmenbedingungen sowohl mit den Anforderungen an das Unternehmen als auch mit den Bedürfnissen der Kunden im Einklang stehen. Demzufolge hat die Post begründetes Interesse, ihre Anliegen im Hinblick auf politische Entscheidungen zu Postmarktregulierung, Paketzustellung, Transport und Logistik, Standortpolitik, E-Government und vielen anderen Bereichen an den Gesetzgeber heranzutragen. Ziel dabei ist, dass diese Anliegen Berücksichtigung finden und bestmöglich durchgesetzt werden können.

DISCLOSURE  
103-1  
103-2  
103-3

## — Transparenz über Lobbying und Interessenvertretung

Laut dem per 1. Jänner 2013 in Kraft getretenen Lobbying- und Interessenvertretungs-Transparenz-Gesetz (kurz LobbyG) besteht eine Registrierungs- und Offenlegungspflicht für Unternehmen und Mitarbeiter, die ihre Interessen gegenüber der Politik vertreten bzw. vertreten lassen.

Die Interessen der Österreichischen Post werden durch firmenzugehörige Mitarbeiter vertreten, aber auch durch Mitgliedschaften in Verbänden (wie z. B. WKO, Industriellenvereinigung, PostEurop, International Post Corporation, EMOTA) bzw. über Beratungsfirmen (wie z. B. pantarhei advisors Europe), die relevante politische Entwicklungen auf nationaler und europäischer Ebene beobachten und an die Post berichten.

Alle relevanten Informationen über die Lobbying-Aktivitäten der Post, wie z. B. die Namen der Unternehmenslobbyisten, der Lobbying-Aufwand der Post, der sich auf mehr als 100.000 EUR im Jahr beläuft, oder ihre Lobbying-Position sind öffentlich zugänglich.

Seit November 2014 ist die Österreichische Post nicht nur im Lobbying- und Interessenvertretungsregister des Bundesministeriums für Justiz ([www.lobbyreg.justiz.gv.at](http://www.lobbyreg.justiz.gv.at); Registrierungsnummer LIVR-00196), sondern auch im freiwilligen EU-Transparenzregister eingetragen.

# Lieferantenmanagement

**Die Post möchte ihre Verantwortung entlang der gesamten Wertschöpfungskette wahrnehmen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, sind für die Österreichische Post nicht nur die unternehmensinternen Prozesse entscheidend. Genauso wichtig ist, mit wem sie zusammenarbeitet und wie diese Geschäftsbeziehungen hinsichtlich Verantwortung und Integrität ausgestaltet sind.**

DISCLOSURE  
103-2

## — Verantwortung auf ganzer Linie

Die Kernaufgabe der Post besteht in der Entgegennahme, Sortierung und Zustellung von Sendungen. Um sie zu erfüllen, benötigt die Post technische Anlagen, Maschinen, Betriebsmittel, Fahrzeuge, IT- und andere Dienstleistungen.

DISCLOSURE  
102-9

Die Post unterscheidet grundsätzlich zwischen Beschaffungen für das Kerngeschäft (Infrastruktur & Logistik) und solchen für die Verwaltung (indirekte Materialien & Services):

### INFRASTRUKTUR & LOGISTIK

- Technische Anlagen & Maschinen
- Technische Betriebsmittel
- Transporte (Frächter)
- Flotten
- Informationstechnologie & Telekommunikation

### INDIREKTE MATERIALIEN & SERVICES

- Beratung
- Bau
- Facility-Management
- Betriebs- und Geschäftsausstattung
- Büromaterial
- Drucksorten
- Marketing
- Philatelie
- Personalmanagement
- Reisemanagement

### GREEN PROCUREMENT

Im Rahmen des „Green Procurement“ (grüne Beschaffung) berücksichtigt die Post bei Einkaufsentscheidungen neben Preis, Qualität und Lieferzeit auch Umweltaspekte.

Weitere Informationen zu Green Procurement finden Sie im Kapitel Umwelt auf S. 106.



## DISCLOSURE

102-9

102-10

204-1

SDG

12

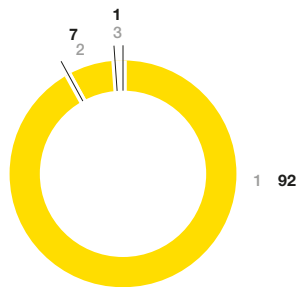
**GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN DER POST**

Der Konzern-Einkauf verantwortet ein jährliches Auftragsvolumen von rund 0,5 Mrd EUR. Damit gehört die Österreichische Post zu den führenden Auftraggebern der Republik.

In ihrer Beschaffungspolitik setzt die Post auf regionale Strukturen: 92 % der insgesamt fast 7.000 Lieferanten der Post sind in Österreich angesiedelt. Damit entfallen über 90 % des Einkaufsvolumens der Post auf österreichische Unternehmen. Wesentliche Änderungen in der Lieferkette hinsichtlich ihrer Struktur, der Standorte der Lieferanten und ihrer Auswahl gab es im Berichtszeitraum nicht.

**LIEFERANTEN  
DER POST (HERKUNFT)**

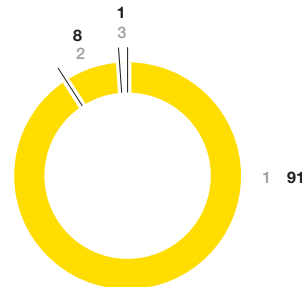
in %



1 – Österreich  
2 – EU-28  
3 – Europa (außer EU-28)

**AUFTEILUNG EINKAUFSVOLUMEN  
DER POST**

in %



1 – Österreich  
2 – EU-28  
3 – Europa (außer EU-28) & global

**CORPORATE PROCUREMENT POLICY UND LOCAL PROCUREMENT POLICY**

Sämtliche Einkäufe der Post über 100.000 EUR unterliegen der konzernweiten Beschaffungsrichtlinie (CPP: Corporate Procurement Policy). Für Einkäufe der Post unter 100.000 EUR wird die konzernweite Beschaffungsrichtlinie durch die lokale Beschaffungsrichtlinie (LPP) detailliert.

Beide Richtlinien legen fest, dass sich sämtliche Geschäftsbeziehungen an ethischen Grundsätzen zu orientieren haben und den Geboten der Fairness entsprechen müssen. Ein weiterer Grundsatz gilt der Nachhaltigkeit und fordert etwa vom Einkauf, seine Geschäfte mit umwelt- und sozialverantwortlichen Lieferanten zu tätigen und bei der Beschaffung von Produkten und Services darauf zu achten, dass diese im Einklang mit der Nachhaltigkeitsstrategie der Post stehen. Besonderes Augenmerk liegt hier auf den Themen Energie, Mobilität und CO<sub>2</sub>-Emissionen. Die Regelungen in der Beschaffungsrichtlinie bezüglich Procurement Excellence (Qualitätsstandards, Reporting, Lieferantenbeurteilung) und Compliance gelten für den gesamten Konzern-Einkauf und für Beschaffungen, die (dezentral) über den operativen Bereich abgewickelt werden. Die Compliance-Regelungen gelten zudem auch für jene Sonderfälle (Ausnahmeliste), die gemäß der Beschaffungsrichtlinie der Post gesonderten Regelungen unterliegen. Beim Beschaffungsmanagement kommen konzerneigene Richtlinien zur Auswahl von Lieferanten zur Anwendung.

## DISCLOSURE

205-2

414-2

SDG

5

8

16

**VERHALTENSKODEX FÜR LIEFERANTEN**

Bereits seit 2012 ist der Verhaltenskodex für Lieferanten der Österreichischen Post Teil der Standardunterlagen bei Ausschreibungsverfahren.

Die Lieferanten der Post unterliegen grundsätzlich der konzerneigenen Beschaffungsrichtlinie und müssen sich verpflichten, die im Verhaltenskodex für Lieferanten der Österreichischen Post geforderten sozialen Mindeststandards einzuhalten.

Bei allen externen Lieferanten, mit denen die Österreichische Post strategisch bedeutsame, finanziell wesentliche oder langfristige Geschäftsbeziehungen aufnehmen will, wird mittelfristig regelmäßig eine Risikobeurteilung durchgeführt, um das Einkaufs- und vor allem das Ausfalls- und Abhängigkeitsrisiko möglichst gering zu halten.

**DER VERHALTENSKODEX DER POST UMFASST ZWÖLF BEREICHE**

1. Achtung der Menschenwürde
2. Einhaltung gesetzlicher Vorschriften
3. Förderung von Chancengleichheit und Diversität
4. Verbot von Kinderarbeit
5. Verbot der Zwangsarbeit
6. Einhaltung der nationalen arbeitsrechtlichen Bestimmungen
7. Unterstützung der Vereins- und Versammlungsfreiheit
8. Gewährleistung der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
9. Einhaltung von umwelt- und sicherheitsrechtlichen Vorschriften
10. Einhaltung der jeweiligen nationalen Antikorruptionsgesetze
11. Vermeidung von Interessenkonflikten
12. Umsetzung durch den Auftragnehmer, Einfluss auf Geschäfts- und Vertragsbeziehungen

**DISCLOSURE**

103-3

308-2

414-2

SDG

5

8

16

**VENDOR INTEGRITY CHECK**

Ab einem jährlichen Nettobeschaffungsvolumen von mindestens 1 Mio EUR bzw. bei High Risk Categories (wie z. B. Management Consulting) bereits ab 50.000 EUR werden Lieferanten einem Vendor Integrity Check (Compliance-Prüfung; VIC) unterzogen. Dieser berücksichtigt auch Nachhaltigkeitskriterien und beinhaltet Fragen zu den Themenfeldern Menschenrechte und Arbeitsrecht, Gesundheit und Sicherheit, Nachhaltigkeit und Umweltschutz sowie Ethik und Unternehmensverantwortung.

Bisher wurden die Lieferanten beim Vendor Integrity Check aufgefordert, Angaben zu ihren Maßnahmen in den Bereichen „Menschenrechte und Arbeitsrecht“, „Gesundheit und Sicherheit“, „Nachhaltigkeit und Umweltschutz“ sowie „Geschäftsethik und unternehmerische Gesellschaftsverantwortung“ zu machen. Im Berichtsjahr 2017 wurden diese Informationen zum ersten Mal nicht mehr über eine Selbstauskunft eingeholt, sondern Mitte des Jahres 2018 systemgestützt erfasst, um die Datensicherheit und -qualität der erhobenen Informationen zu heben. Anschließend werden die Daten analysiert und der Lieferant hinsichtlich seiner Integrität geprüft. Alle VICs werden von der Compliance-Abteilung geprüft: Bei kritischen Punkten wird der Lieferant zu einer Stellungnahme aufgefordert.

Wird ein Lieferant beim Vendor Integrity Check positiv bewertet, wird nach drei Jahren eine erneute Prüfung durchgeführt. Anders verhält es sich bei Lieferanten, die die Kriterien des Vendor Integrity Check nicht erfüllen. Hier werden in Abstimmung mit der Compliance-Abteilung Maßnahmen festgelegt und ihre Erfüllung überprüft. Der Vendor Integrity Check wird im folgenden Jahr erneut durchgeführt. Konzerneigene Unternehmen (Töchter- und Schwesterunternehmen), die für die Post Dienstleistungen erbringen und mit welchen Gegenverrechnungen vorgenommen werden, sind als Lieferanten gelistet, jedoch vom Vendor Integrity Check ausgenommen.

Ebenfalls ausgenommen sind die Postgesellschaften anderer Länder, mit welchen wechselseitige Kooperationsvereinbarungen bestehen. Die internationale Zusammenarbeit und die Rahmenbedingungen des grenzüberschreitenden Postverkehrs werden vom Weltpostverein (Universal Postal Union) geregelt.

DISCLOSURE  
103-3  
308-2  
414-2

## — Ergebnisse des Lieferantenmanagements

Im Rahmen des Lieferantenmanagements haben alle Lieferanten mit einem wesentlichen Beschaffungsvolumen eine Lieferantenbewertung (Qualitätsprüfung) und eine Bonitätsprüfung durch den Konzern-Einkauf zu durchlaufen. Der Vendor Integrity Check wird für alle Lieferanten durchgeführt, die die Wertgrenzen überschritten und im letzten Jahr nicht am Vendor Integrity Check teilgenommen haben bzw. bei denen der Vendor Integrity Check negativ ausgefallen ist.

### LIEFERANTENBEWERTUNG

Die Bewertung der Lieferanten erfolgt von den Fachbereichen und dem Konzern-Einkauf im Hinblick auf „kommerzielle Kriterien“, „Performance und Qualität“ sowie „Innovation und Technologie“. Dank der hohen Rücklaufquote wurden 94 % der Lieferanten vollständig bewertet, 97 % der Lieferanten erreichten die erforderliche Gesamtpunktzahl.

Die Lieferanten mit zu geringer Punktzahl werden, in Abstimmung mit den betroffenen Fachbereichen, entweder ausgeschieden oder müssen Verbesserungsmaßnahmen einleiten.

Abschließend wurden die Lieferanten hinsichtlich ihrer finanziellen Situation geprüft. 98 % der Lieferanten erfüllen die Bonitätskriterien in vollem Umfang.

Der Vendor Integrity Check wird aufgrund der Umstellung auf die toolgestützte Informationseinholung Mitte des Jahres 2018 durchgeführt werden.

### LIEFERANTENAUDITS

Derzeit führt die Post anlassbezogene Lieferantenaudits durch. Als Anlass gelten zum Beispiel Ausschreibungen, in deren Rahmen nicht nur intensive Off-Site-Prüfungen – also Prüfungen der erhaltenen Informationen – stattfinden, sondern auch zusätzliche Gespräche vor Ort geführt werden (On-Site-Prüfungen). Die On-Site-Prüfungen finden zum Beispiel bei entsprechender Komplexität oder Größe des Auftrags sowie bei einer erhöhten Risikoeinschätzung statt.

**BEISPIELHAFTER ABLAUF  
EINES ANLASSBEZOGENEN AUDITS BEI DER POST**

**OFF-SITE-PRÜFUNG – PRÜFUNG VON INFORMATIONEN**



- Kreditrating des Lieferanten einholen
- KSV-Auszug
- Dun-&-Bradstreet-Auskunft
- Firmenbuchauszug prüfen



- Liste der Subunternehmer anfordern
- Nachweise über Qualitätsnormen (ISO 9001, ISO 14001, EMAS ...)
- Sonstige Zertifikate
- Nachweis der Berufshaftpflichtversicherung/ Betriebshaftpflichtversicherung (Kopie Versicherungspolizze bzw. Deckungszusage des Versicherers)
- Geschäftsbericht/ Jahresabschluss der letzten beiden Jahre



- Referenzen über vergleichbare Aufträge
- Ausbildungsnachweise über die berufliche Befähigung der Führungskräfte
- Aktuelle Strafregisterbescheinigung der Geschäftsführer
- Aktueller Kontoauszug der Sozialversicherung



**ON-SITE-PRÜFUNG – PRÜFUNG VOR ORT**

(Besichtigung der Produktions- und Arbeitsbereiche)



- Subjektive Prüfung hinsichtlich Sauberkeit und Brandschutz
- Subjektive Prüfung der Produktionsanlagen und Maschinen
- Subjektive Prüfung der Arbeitssicherheit und Arbeitsbedingungen
- Subjektive Prüfung der Sicherheit (Zugangskontrollen ...)



# STRATEGIE UND ZIELE

# Kern- und Nachhaltigkeitsstrategie

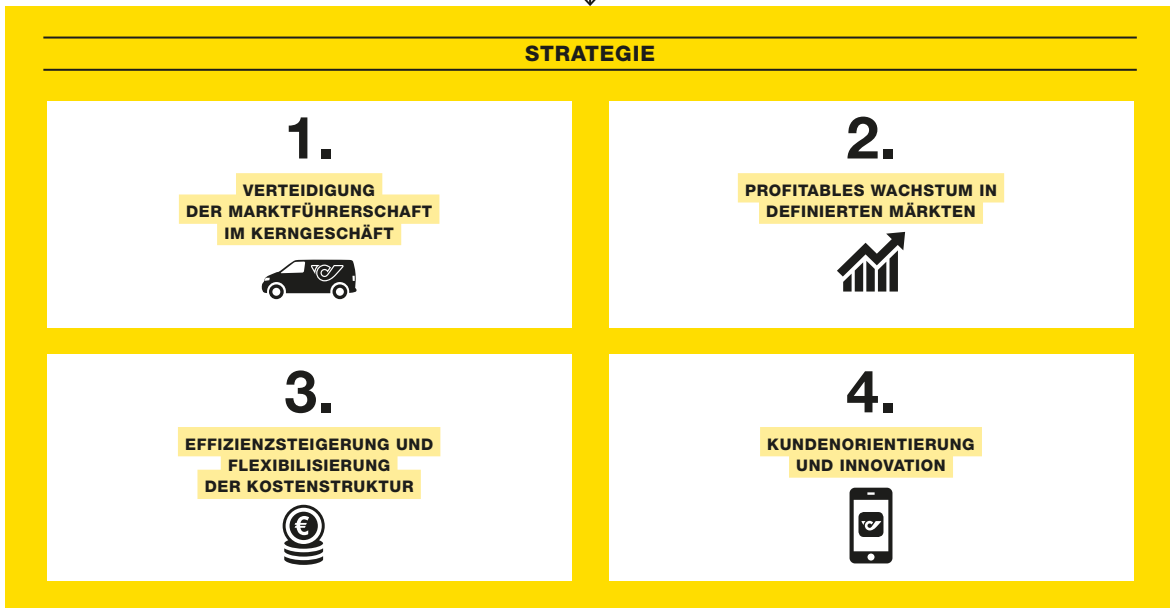
Mit ihrem Geschäftsmodell bewegt sich die Post in einem Umfeld, das durch die zunehmende allgemeine Digitalisierung und die Internationalisierung der Märkte von erheblichem Veränderungsdruck geprägt ist. Mit ihrer Kernstrategie hat die Post sich auf diese Herausforderungen erfolgreich eingestellt. Das zeigt sich vor allem an der auch 2017 stabilen nachhaltigen Ertragskraft des Unternehmens.

Die Veränderungen im Markt bieten aber auch Chancen. Diese wird die Post mit ihrer führenden Marktposition, der großen Kundennähe und ihrer klar definierten, seit Jahren bewährten Strategie nutzen, um ihre Ziele zu erreichen. Eine weitere Chance sieht die Österreichische Post in der nachhaltigen Ausrichtung ihrer Geschäftstätigkeit. Daher spielen bei der Unternehmensführung neben wirtschaftlichen auch ökologische und soziale Faktoren eine Rolle, um den langfristigen Erfolg des Unternehmens zu sichern.

## — Kernstrategie

Die nachhaltige Ertragskraft wird stets die oberste Priorität der Österreichischen Post sein. Denn sie ist die Basis für einen weiteren Ausbau der Services und Leistungen für die Kunden, die Forcierung des internationalen Geschäfts und die Modernisierung der Logistikinfrastruktur. Um die Ertragskraft langfristig zu sichern, setzt die Österreichische Post auf vier strategische Hebel, die den Kern der gesamten strategischen Ausrichtung des Unternehmens bilden. Das Leitbild der Österreichischen Post (ab S. 13) legt verbindlich für alle Führungskräfte und Mitarbeiter fest, über welche Kernwerte die Strategie umgesetzt wird.

MISSION	LEITBILD
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wir überbringen Werte – verlässlich, vertraulich, persönlich.</li> <li>- Wir sind die erste Wahl für unsere Kunden, Partner und Mitarbeiter – gestern, heute, morgen.</li> <li>- Wir sind der führende Post- und Logistikdienstleister in Österreich.</li> <li>- Als erfolgreicher Spezialist wachsen wir in Europa.</li> </ul>	<p>Die drei Kernwerte des Leitbildes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kundenorientierung</li> <li>2. Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit</li> <li>3. Kommunikation und Wertschätzung</li> </ol> <p><b>Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt</b></p> <p><b>Wir handeln zukunftsorientiert</b></p> <p><b>Wir alle sind die Post</b></p> <p>Der Verhaltenskodex unterstützt die Umsetzung der gemeinsamen Werte. Das Compliance-Management-System stellt sicher, dass Regeln eingehalten werden.</p>



## — Nachhaltigkeitsstrategie

Aus den Kernwerten des Leitbildes auf der einen und den strategischen Eckpunkten auf der anderen Seite ergibt sich unter Berücksichtigung von Stakeholderanliegen sowie Chancen und Risiken die Nachhaltigkeitsstrategie der Post, die die vier Bereiche Wirtschaft, Mitarbeiter, Gesellschaft und Umwelt abdeckt.

LEITBILD	THEMENSCHWERPUNKT	HAUPTZIELE
<b>WIR HANDELN ZUKUNFTSORIENTIERT</b>		
	<b>Wirtschaft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kunden und Innovationen in den Mittelpunkt stellen</li> <li>– Das nachhaltige Geschäftsmodell weiterentwickeln</li> </ul>
	<b>Umwelt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Klima schützen und Ressourcen schonen</li> <li>– Umweltsensibilisierung stärken</li> </ul>
<b>WIR STELLEN DEN KUNDEN IN DEN MITTELPUNKT</b>		
	<b>Gesellschaft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Versorgungssicherheit gewährleisten und Rahmenbedingungen gestalten</li> <li>– Gesellschaftliches Engagement fördern</li> </ul>
<b>WIR ALLE SIND DIE POST</b>		
	<b>Mitarbeiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Unternehmens- und Führungskultur fördern</li> <li>– Auf Gesundheit und Sicherheit achten</li> </ul>

Um die Hauptziele besser handhabbar zu machen, werden von den einzelnen Arbeitsgruppen jährlich Maßnahmen zu den Hauptzielen in den jeweiligen Themenfeldern definiert. Sie unterteilen die Hauptziele in Meilensteine und erhöhen dadurch ihre Erreichbarkeit. Die Maßnahmen berücksichtigen auch die mit den Stakeholdern ausgearbeiteten wesentlichen Themen und werden in den jeweiligen Schwerpunktkapiteln erläutert.

Um zu unterstreichen, dass Nachhaltigkeit für die Post ein fortlaufender Prozess ist und Aktivität in verschiedenen Bereichen erfordert, trägt das seit 2016 bestehende Nachhaltigkeitsprogramm der Österreichischen Post den Titel „PRO AKTIV! Die Post. Nachhaltig für Österreich“.



## DISCLOSURE

102-18

102-19

102-20

## — Verantwortung für Nachhaltigkeit

Organisatorisch ist das Thema Nachhaltigkeit direkt bei Generaldirektor DI Dr. Georg Pölzl in der Abteilung „Corporate Social Responsibility und Umweltmanagement“ verankert.

Der Vorstand hat nachhaltigkeitsrelevante Sachverhalte in die höchsten Entscheidungsgremien und -prozesse einzubringen, um eine auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Unternehmensentwicklung zu gewährleisten. Wesentliche unternehmerische Entscheidungen über soziale Aspekte werden im Einklang mit dem Unternehmensleitbild der Österreichischen Post und auf Basis der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen getroffen.

Als oberstes Kontrollorgan nimmt der Aufsichtsrat seine Aufgaben hinsichtlich ökonomischer sowie sozialer und ökologischer Verantwortung des Unternehmens wahr.

Zudem gibt es für jeden Bereich unternehmensübergreifende Arbeitsgruppen, die mindestens einmal jährlich zusammentreffen. Zusammen behandeln sie aktuelle nachhaltigkeitsrelevante Themen, leiten entsprechende Ziele ab und definieren Maßnahmen. Hierbei wird ein besonderes Augenmerk auf die interdisziplinäre Ausrichtung und Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Bereichen gelegt.

DISCLOSURE  
102-12

## — Sustainable Development Goals

Bereits seit 2007 ist die Post Mitglied beim UN Global Compact und orientiert sich bei der Umsetzung ihrer Ziele und Aktivitäten an dessen Prinzipien bezüglich Menschen- und Arbeitsrechten, Umweltschutz und Antikorruption. Mit dem Bekenntnis zum Global Compact hat sich die Post auch einem seiner wesentlichen Ziele angeschlossen: den 17 globalen Zielen der Vereinten Nationen, den Sustainable Development Goals (SDGs). Sie traten im Jänner 2016 in Kraft und sollen bis zum Jahr 2030 einen weltweit gültigen Zielrahmen für Nachhaltigkeit bilden. Neben weiteren 192 Mitgliedsländern der Vereinten Nationen hat sich auch Österreich zu den Nachhaltigkeitszielen bekannt.



Im Rahmen der Überarbeitung ihrer Nachhaltigkeitsstrategie im Jahr 2016 hat sich die Österreichische Post daher das Ziel gesetzt, die SDGs in ihr Management zu integrieren. Aufgrund der nachhaltigen Ausrichtung des 2010 entwickelten Unternehmensleitbildes, dessen Eckpfeiler Wirtschaftliches Wachstum, Nachhaltigkeit, Kundenorientierung und Mitarbeiterwertschätzung sind, sind die SDGs bereits gut im Unternehmen verankert.

In Summe trägt die Post durch ihre Maßnahmen und Programme zur Erreichung von elf der 17 Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen bei.

**NACHHALTIGE ENTWICKLUNGSZIELE IM FOKUS DER POST**

- Als Aktiengesellschaft steht die stabile wirtschaftliche Leistung (SDG 8) im Mittelpunkt.
- Als Dienstleistungsunternehmen ist die soziale Ausrichtung der Geschäftstätigkeit für die Post von besonders großer Bedeutung. Gesundheits- (SDG 3) und Ausbildungsprogramme (SDG 4), die Förderung von Geschlechtergerechtigkeit (SDG 5) sowie Antidiskriminierung und Diversität (SDG 10) sind fest im Unternehmen verankert.
- Als Logistikunternehmen gewinnt die ökologische Ausrichtung der Geschäftstätigkeit immer mehr an Bedeutung. Der Fokus liegt hierbei auf dem Klimaschutz (SDG 13), den die Post durch die Förderung nachhaltiger Infrastruktur (SDG 9), den Einsatz von erneuerbaren und innovativen Technologien (SDG 7) sowie die Förderung von umweltbewussten Konsum- und Produktionsmustern (SDG 12) aktiv fördert.
- Im Zuge der Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit trägt die Post zu einer nachhaltigen Gesellschaft (SDG 11) und rechtsstaatlichen Entwicklung (SDG 16) bei.

Wie die SDGs von der Österreichischen Post umgesetzt werden, wird in den einzelnen Kapiteln dieses Berichts über Hinweise auf die SDGs aufgezeigt.

DISCLOSURE  
102-12  
103-2

## — Klares Bekenntnis zum Klimaschutz: Science Based Targets

Seit 2016 nimmt die Österreichische Post an den „Science Based Targets“ teil und hat damit ihr klares Bekenntnis zum Klimaschutz nochmals verstärkt. Die Science Based Targets Initiative wird vom WWF unterstützt und verfolgt das Ziel, Unternehmen aktiv in den Klimaschutz einzubinden.

Im Rahmen dieser Initiative hat sich die Post ein wissenschaftliches Klimaziel bis zum Jahr 2025 gesetzt. Es steht im Einklang mit den Ergebnissen des Paris-Abkommens und leistet somit einen Beitrag, die globale Erderwärmung auf unter 2 °C zu beschränken. Konkret soll bei der Österreichischen Post bis zum Jahr 2025 eine Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen von 14 % stattfinden (Basisjahr 2013).

Neben absoluten Zielen hat sich die Post auch relative Reduktionsziele gesetzt. Diese Ziele umfassen nicht nur Emissionen, die im Einflussbereich der Post liegen (Scope 1 und Scope 2), sondern auch CO<sub>2</sub>-Emissionen von Lieferanten (Scope-3-Ziele). Die Verpflichtung zu diesen ganzheitlichen und wissenschaftlichen Zielen fordert eine Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Entsprechend wird für die Österreichische Post die Zusammenarbeit mit Lieferanten, die ebenfalls auf die Umweltfreundlichkeit ihrer Geschäftsprozesse achten, noch wichtiger.

DISCLOSURE  
102-12

## — Auszeichnungen und Anerkennungen

Dass die Post aus Sicht des Kapitalmarktes nachhaltig agiert, bestätigen die Ergebnisse diverser nationaler und internationaler Ratings. Auch in dem internationalen Programm „Environmental Measurement and Monitoring System“ (EMMS) der International Post Corporation (IPC) hat sich die Österreichische Post 2017 wieder engagiert.

### CARBON DISCLOSURE PROJECT

Beim Carbon Disclosure Project (CDP), der weltweit größten Datenbank für unternehmensrelevante Umwelt- und Klimainformationen, die von Kapitalmarktteilnehmern stark zur Beurteilung potenzieller Investments genutzt wird, erzielte die Post 2017 einen großen Erfolg: Sie wurde als einziges österreichisches Unternehmen in die A-List des CDP aufgenommen. Dieses Ergebnis belegt nicht nur die transparente Umweltberichterstattung der Post, sondern auch die Qualität der eingeleiteten Klimaschutzmaßnahmen.

### MSCI ESG RESEARCH

Mit AAA erzielte die Österreichische Post bei den MSCI Environmental, Social und Governance Ratings das bestmögliche Ergebnis, wobei sie nach dem Best-in-Class-Ansatz mit anderen Unternehmen innerhalb der Branche verglichen und bewertet wurde. Nur 11 % der Unternehmen der Branche entsprechen diesem Qualitätsstandard. Positiv beurteilt wurde die erfolgreiche Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen, vor allem durch den Ausbau der Elektrofahrzeugflotte. Auch wurden die attraktiven Vergütungssysteme und Weiterbildungsangebote für ihre Mitarbeiter und die guten und soliden Strukturen in der Unternehmensführung hervorgehoben.

### ISS OEKOM RESEARCH

ISS oekom research ist eine der weltweit führenden Ratingagenturen im nachhaltigen Anlage-segment. Im oekom Corporate Rating vom Mai 2018 wurde die Österreichische Post AG für ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten mit dem Prime-Status ausgezeichnet. Mit diesem Prime Rating zählt die Österreichische Post zu den führenden Unternehmen im Nachhaltigkeitsbereich in der Branche Transport und Logistik.

### IPC SILVER AWARD 2017

Die Österreichische Post engagiert sich in internationalen Programmen wie dem „Environmental Measurement and Monitoring System“ (EMMS) der International Post Corporation (IPC). 2017 wurde sie erneut mit dem IPC Silver Award ausgezeichnet.

### VÖNIX

Dass die Österreichische Post aus Sicht des Kapitalmarktes nachhaltig agiert, bestätigt auch die erneute Aufnahme in den Nachhaltigkeitsindex VÖNIX der Wiener Börse für die Periode 2017/18.

### ECOVADIS

Die CSR-Tätigkeit der Österreichischen Post wurde beim EcoVadis-Rating mit dem „Silver Recognition Level“ ausgezeichnet. EcoVadis ist eine Nachhaltigkeits-Bewertungsplattform, die sich das Ziel gesetzt hat, die Umwelt- und Sozialpraktiken von Unternehmen durch ein CSR-Performance-Monitoring innerhalb der Lieferkette zu fördern und Unternehmen bei der Verbesserung von Nachhaltigkeit zu unterstützen.

**ENERGY GLOBE AWARD**

2017 wurde das Projekt der Briefzustellung mit E-Fahrzeugen mit dem renommierten Umweltpreis „Energy Globe Wien“ ausgezeichnet: In der Kategorie „Luft“ erhielt die Österreichische Post als Sieger den „Energy Globe Austria 2017“. Anfang 2018 erhielt die Post für ihr Konzept der Elektromobilität den international renommierten „Energy Globe World Award“. Der Energy Globe Award wird jährlich für herausragende Projekte mit Fokus auf Ressourcenschonung, Energieeffizienz und Einsatz erneuerbarer Energien vergeben.

**AUSTRIAN SUSTAINABILITY REPORTING AWARD**

Beim Austrian Sustainability Reporting Award (ASRA) – dem Preis für die besten österreichischen Nachhaltigkeitsberichte – hat die Österreichische Post AG im November 2017 den 2. Platz in der Kategorie „Separater Nachhaltigkeitsbericht großer Unternehmen“ belegt. Mit dem ASRA werden die österreichischen Unternehmen ausgezeichnet, die die Forderung, nachhaltig zu wirtschaften, vorbildlich umsetzen und in ihrem Nachhaltigkeitsbericht transparent darstellen.

**EPCON AWARD**

Als größter E-Fuhrparkbetreiber Österreichs ist die Österreichische Post ein Vorreiter, was grüne Logistik betrifft, und wurde dafür mit dem EPCON AWARD 2017 ausgezeichnet. Der EPCON AWARD des Konferenz- und Seminaranbieters IIR wird für herausragende Energieprojekte vergeben.

**BMÖ SUPPLY CHAIN NACHHALTIGKEITSSONDERPREIS**

Der Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik in Österreich (BMÖ) hat im Rahmen der Veranstaltung „Österreichisches EinkaufsForum 2017“ Unternehmen für exzellente Leistungen entlang der Wertschöpfungskette ausgezeichnet. Die Österreichische Post konnte für ihre E-Mobility-Aktivitäten den „Anerkennungspreis für Nachhaltigkeit in der Supply Chain durch CO<sub>2</sub>-neutrale Zustellung“ entgegennehmen.

# Stakeholder Management

Als einer der größten Arbeitgeber des Landes und marktführender Universalanbieter für Postdienstleistungen steht die Post in vielfältigen Beziehungen zu unterschiedlichen Stakeholdergruppen. Der Austausch mit ihnen hilft der Post dabei, ihre Erwartungen aufzugreifen, Verbesserungspotenziale zu erkennen und in konkrete Maßnahmen zu überführen.

## — Im Mittelpunkt des Interesses

Ziel des Stakeholder Managements der Post ist es, die Anliegen der Stakeholder besser kennenzulernen und diese in die Strategie einzubeziehen. Gleichzeitig sollen die bereits sehr guten und offenen Beziehungen zu den Interessengruppen gefestigt und weiter ausgebaut werden.

Daher entwickelt und diskutiert die Post mit ihren Interessengruppen in einem breit angelegten Dialog strategische Ziele, Maßnahmen und deren Umsetzung. Die Nachhaltigkeitsziele und -maßnahmen der Österreichischen Post orientieren sich entsprechend stark an den Ansprüchen und Erwartungen der Stakeholder.

### STAKEHOLDERGRUPPEN DER POST

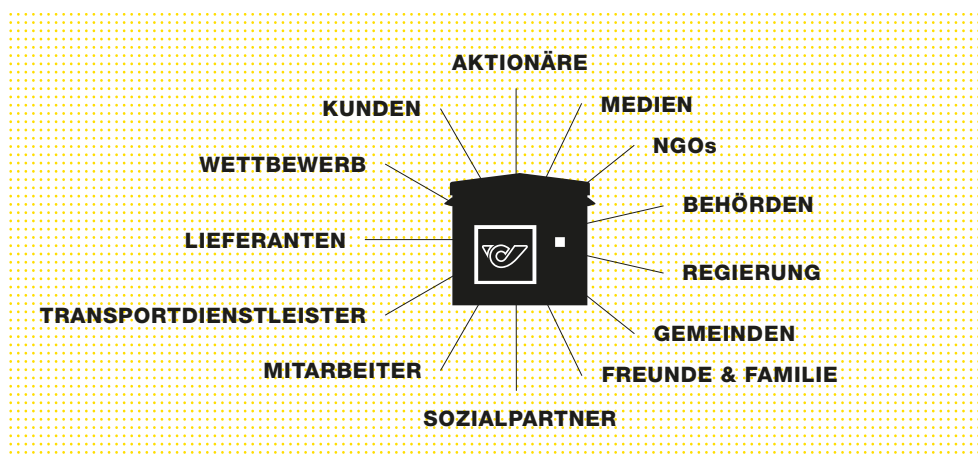
DISCLOSURE  
102-42

Die für die Österreichische Post relevanten Stakeholdergruppen wurden im Jahr 2014 evaluiert und in Anlehnung an die ONR 192500, die zertifizierbare Leitlinie zur ISO 26000, identifiziert. Hierbei unterstützten verschiedene Fragestellungen, wie zum Beispiel:

- Wer könnte von Entscheidungen oder Aktivitäten des Unternehmens betroffen sein?
- Wer äußert voraussichtlich Bedenken zu Entscheidungen oder Aktivitäten?
- Wem gegenüber hat das Unternehmen gesetzliche Verpflichtungen?
- Wer wäre innerhalb der Wertschöpfungskette betroffen?
- Wer hat grundsätzlich ein Interesse an der Post beziehungsweise Einfluss auf die Post?

Anhand dieser Kriterien hat die Post die folgenden Stakeholdergruppen identifiziert:

DISCLOSURE  
102-40



**IM DIALOG MIT DEN STAKEHOLDERGRUPPEN**

Um die Nachhaltigkeitsstrategie Schritt für Schritt weiterentwickeln zu können, ist die laufende Kommunikation mit den unterschiedlichen Stakeholdergruppen für die Österreichische Post sehr wichtig. Die Interessengruppen der Post setzen sich aus den unterschiedlichsten gesellschaftlichen Bereichen zusammen und haben unterschiedliche Erwartungen an die Österreichische Post. Die Analyse und die Clusterung der Stakeholdergruppen tragen dazu bei, dass die Post ganz spezifisch auf die Anforderungen der jeweiligen Interessengruppe eingehen kann.

Die Post bezieht ihre Stakeholder auf vielfältige Weise ein:

Zum einen stellt die natürliche Schnittstelle eines Dienstleistungsunternehmens – der direkte Kontakt der Post-Mitarbeiter zu den Kunden – eine wichtige Dialogform dar. Zum anderen stehen die zu den vier Schwerpunktbereichen der Post (Mitarbeiter, Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft) eigens eingerichteten Nachhaltigkeitsarbeitsgruppen, die aus Mitarbeitern verschiedener Abteilungen bestehen, im laufenden direkten Kontakt mit ihren jeweiligen Stakeholdergruppen. Die in diesem Kontakt geäußerten Wünsche und Anliegen der einzelnen Stakeholdergruppen werden in den jeweiligen Arbeitsgruppen, die mindestens einmal jährlich zusammenkommen, behandelt.

Eine weitere wesentliche Dialogform ist der jährlich stattfindende Stakeholder Round Table der Post, zu dem die Post ihre Stakeholder einlädt. Der Round Table bietet den Kunden, Mitarbeitern, NGOs, Interessenvertretern, Bürgermeistern und Kleinanlegern eine direkte, persönliche Möglichkeit, der Österreichischen Post mitzuteilen, was aus ihrer Sicht wichtig ist und was sie sich von der Post wünschen.

Bei der Organisation des Stakeholder Round Table achtet die Post darauf, dass die Teilnehmer hinsichtlich der verschiedenen Stakeholdergruppen und der Geschlechter ausgewogen vertreten sind. So ist gewährleistet, dass in den einzelnen Diskussionsgruppen Stakeholder mit unterschiedlichen Hintergründen und Interessen aufeinandertreffen und der lebhaft Austausch entsteht, von dem sowohl die Österreichische Post als auch die Stakeholder profitieren.

Am 25. September 2017 hat der Stakeholder Round Table zum siebten Mal stattgefunden. Mit rund 30 Stakeholdern hat die Post über ihre wesentlichen Themen diskutiert und diese überarbeitet oder ergänzt (s. S. 38).

Die Post hält die Einschätzung der Bedeutung der Themen durch die Stakeholder für sehr wichtig, da die wesentlichen Themen den Grundstein für die Nachhaltigkeitsstrategie bilden. Der nächste Stakeholder Round Table wird im Herbst 2018 stattfinden.

Darüber hinaus gibt es noch eine Reihe **WEITERER MÖGLICHKEITEN** für (einzelne) Stakeholdergruppen, sich mitzuteilen, auszutauschen oder einzubringen, die hier nur übersichtsweise wiedergegeben sind:

- Mitarbeiterbefragung (alle zwei Jahre)
- Kundendienst für Privatkunden (zu Geschäftszeiten erreichbar)
- Kundenservice für Geschäftskunden (zu Geschäftszeiten erreichbar)
- Kundenbefragung (vierteljährlich)
- Investor-Relations-Abteilung (zu Geschäftszeiten erreichbar)
- Compliance Hotline (zu Geschäftszeiten erreichbar)
- Ombudsperson für Mitarbeiter (zu Geschäftszeiten erreichbar)
- Hauptversammlung für Aktionäre (einmal jährlich)
- Eigene E-Mail-Adresse für Fragen zum Thema Nachhaltigkeit (csr@post.at)

DISCLOSURE  
102-47

# Wesentliche Themen

**Im Rahmen des Stakeholder Round Table 2017 hat die Österreichische Post gemeinsam mit ihren Stakeholdern und internen Fachexperten die im Jahr 2014 identifizierten wesentlichen Themen überarbeitet.**

DISCLOSURE  
102-43

Ziel des gesamten Prozesses war es, die wesentlichen Themen neu zu clustern, die Bedeutung dieser Themen mit den Stakeholdern zu erörtern und schließlich eine Bewertung der wesentlichen Themen hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf das wirtschaftliche Umfeld, die Gesellschaft, die Mitarbeiter und die Umwelt zu erhalten.

Die Teilnehmer des Stakeholder Round Table wurden über die Wichtigkeit der Themen befragt und hatten darüber hinaus die Möglichkeit, zusätzlich zu den bereits von der Post identifizierten wesentlichen Themen weitere wesentliche Themen einzubringen und zu diskutieren. Es wurde im Plenum mittels elektronischen Votingsystems über alle wesentlichen Themen abgestimmt. Der gesamte Prozess wurde von einem Wirtschaftsprüfer begleitet.

Im Anschluss an den Stakeholder Round Table haben interne Expertengruppen die identifizierten wesentlichen Themen hinsichtlich ihrer ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen bewertet.



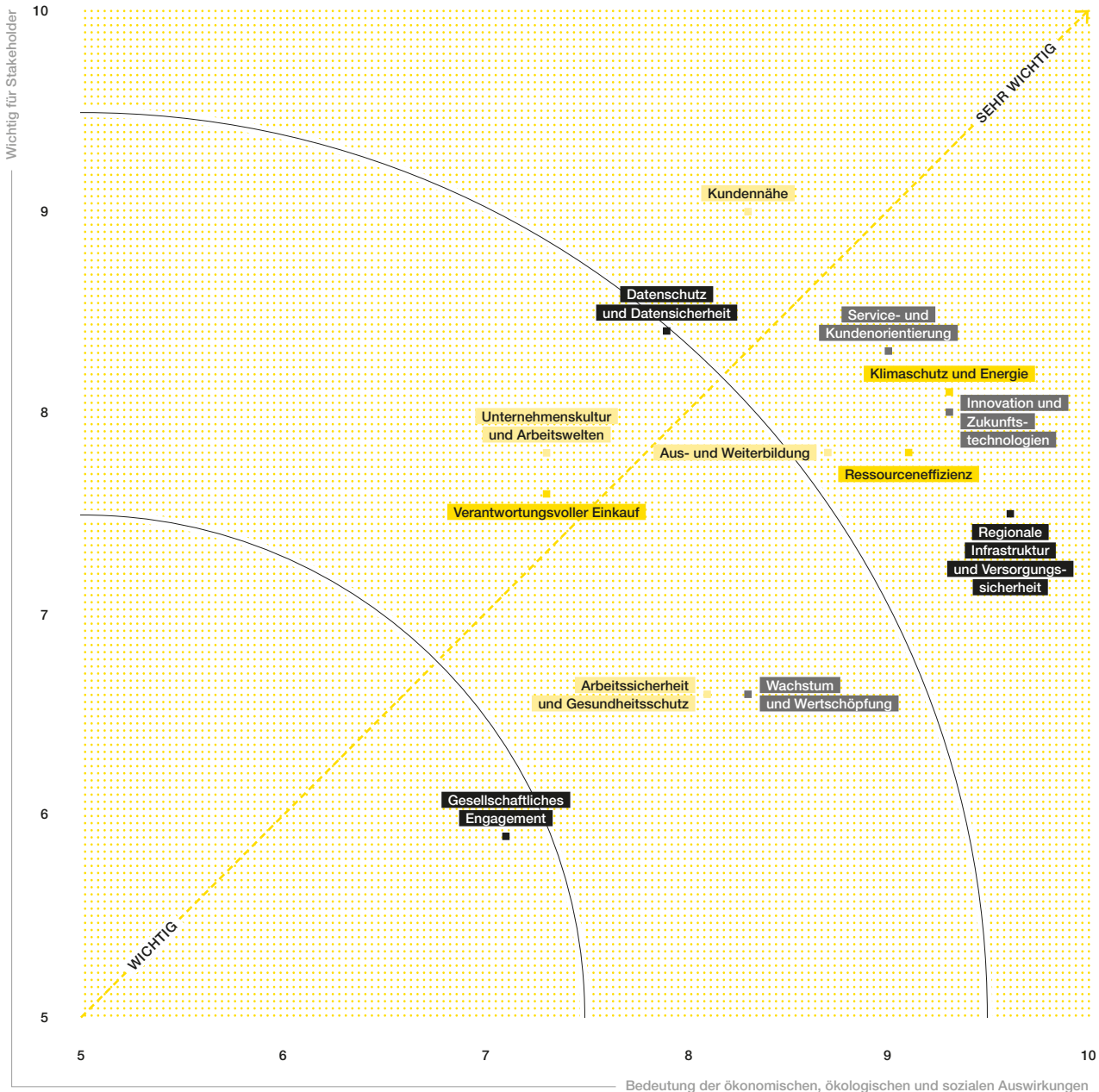
Die Ergebnisse der beiden Abstimmungen wurden in einer Wesentlichkeitsmatrix verankert. Das Ergebnis des Überarbeitungsprozesses der wesentlichen Themen zeigt, dass die Wichtigkeit und Auswirkungen der meisten Themen insgesamt als hoch eingeschätzt werden. Die Themen Kundennähe, Service- und Kundenorientierung, Klimaschutz und Energie, Innovation und Zukunftstechnologien, regionale Infrastruktur und Versorgungssicherheit sowie Ressourceneffizienz werden von den Stakeholdern als am wichtigsten bewertet und es werden ihnen auch hohe Auswirkungen beigemessen.

DISCLOSURE  
102-44

DISCLOSURE  
102-47

**WESENTLICHKEITSMATRIX DER ÖSTERREICHISCHEN POST**

- Umwelt
- Mitarbeiter
- Gesellschaft
- Wirtschaft



Weshalb die Themen wesentlich sind und welche Auswirkungen sie haben, wird in der nachfolgenden Tabelle dargestellt:

DISCLOSURE

102-46

102-47

103-1

SCHWERPUNKTTHEMA WIRTSCHAFT

WESENTLICHE THEMEN LAUT MATRIX	AUSWIRKUNGEN UND VERANTWORTUNG/ EINFLUSS DER POST	GRI STANDARD/ UNTERNEHMENSINTERNE STEUERUNGSGRÖSSE
Wachstum und Wertschöpfung	Wachstum und Wertschöpfung sind zentrale Faktoren für den wirtschaftlichen Erfolg der Post. Weitere indirekte Auswirkungen ergeben sich aus dem davon abhängigen Auftrags-, Steuer- und Abgabenvolumen.	GRI 201: Economic Performance GRI 205: Anti-Corruption GRI 206: Anti-Competitive Behaviour GRI 419: Socioeconomic Compliance
Innovation und Zukunftstechnologien	Moderne und innovative Produkte und Services sind eine wichtige Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg. Auch andere Unternehmen, der österreichische Staat und die Gesellschaft profitieren von Innovationen und Investitionen in die Infrastruktur.	Kein wesentliches Thema laut GRI. Eine unternehmensinterne Steuerungsgröße ist derzeit in Evaluierung.
Service- und Kundenorientierung	Die Kunden aus Österreich, insbesondere die Kunden des Kerngeschäfts der Post, profitieren direkt von der Service- und Kundenorientierung der Post. In Bereichen, in denen die Post die Dienstleistung nicht selbst erbringt, sondern z.B. mit externen Zustellern zusammenarbeitet, hat die Post nur indirekt/begrenzt Einfluss auf die Höhe der Service- und Kundenorientierung.	Kein wesentliches Thema laut GRI. Unternehmensinterne Steuerungsgrößen sind die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse (CSI).

DISCLOSURE

102-46

102-47

103-1

SCHWERPUNKTTHEMA GESELLSCHAFT

WESENTLICHE THEMEN LAUT MATRIX	AUSWIRKUNGEN UND VERANTWORTUNG/ EINFLUSS DER POST	GRI STANDARD/ UNTERNEHMENSINTERNE STEUERUNGSGRÖSSE
Regionale Infrastruktur und Versorgungssicherheit	Die Österreichische Post stellt die regionale Infrastruktur und Versorgungssicherheit für die österreichische Gesellschaft und die Kunden in Österreich sicher.	GRI 203: Indirect Economic Impacts Weitere unternehmensinterne Steuerungsgrößen sind die Vorgaben des Universaldienstes (flächen-deckendes Geschäftsstellennetz und Zustellrate).
Gesellschaftliches Engagement	Sozial benachteiligte Bevölkerungsgruppen aus Österreich werden durch die Sozialprojekte der Post unterstützt. Als teilstaatliches Unternehmen möchte die Post ihrer gesellschaftlichen Verantwortung in besonderem Maße nachkommen.	Kein wesentliches Thema laut GRI. Unternehmensinterne Steuerungsgrößen sind die Gesamtausgaben der Sponsorings und Spenden-aufträge.
Datenschutz und Datensicherheit	Die Post ist verpflichtet, Daten der Mitarbeiter und Kunden im vorgegebenen Maße zu schützen. Da personenbezogene Daten wesentlicher Bestandteil des Kerngeschäfts der Post sind, wirkt sich der vertrauliche und integre Umgang mit diesen Daten vor allem auf die Kunden des Kerngeschäfts aus.	GRI 418: Customer Privacy

DISCLOSURE  
102-46  
102-47  
103-1

SCHWERPUNKTTHEMA MITARBEITER

WESENTLICHE THEMEN LAUT MATRIX	AUSWIRKUNGEN UND VERANTWORTUNG/ EINFLUSS DER POST	GRI STANDARD/ UNTERNEHMENSINTERNE STEUERUNGSGRÖSSE
Unternehmenskultur und Arbeitswelten	Ein starker gemeinsamer Auftritt der Post und eine positive Unternehmenskultur sind wichtige Grundvoraussetzungen, um den Mitarbeitern ein attraktives Arbeitsumfeld zu schaffen. Damit einher geht eine hohe Mitarbeiteridentifikation und Mitarbeiterzufriedenheit. Die Post ist der Meinung, dass nur zufriedene Mitarbeiter optimal zur langfristigen Wertschöpfung der Post beitragen können.	GRI 401: Employment GRI 402: Labor/Management Relations GRI 405: Diversity and Equal Opportunity
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Maßnahmen zur Gewährleistung von Sicherheit am Arbeitsplatz sowie des Gesundheitsschutzes wirken sich positiv auf die Gesundheit der Mitarbeiter aus. Nur arbeitsfähige Mitarbeiter können die Versorgungssicherheit in Österreich gewährleisten. Auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz bei Partnerunternehmen hat die Post nur begrenzten Einfluss, jedoch werden im Verhaltenskodex für Lieferanten Mindeststandards definiert.	GRI 403: Occupational Health and Safety
Aus- und Weiterbildung	Die Mitarbeiter der Österreichischen Post werden individuell gefördert, um ihre beruflichen Herausforderungen optimal bewältigen zu können.	GRI 404: Training and Education
Kundennähe	Der regelmäßige Kontakt der Mitarbeiter zu den Kunden ist den Mitarbeitern ein besonderes Anliegen und für die Post ein wichtiger Faktor für die Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit.	Kein wesentliches Thema laut GRI. Unternehmensinterne Steuerungsgrößen sind die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse (CS).

DISCLOSURE  
102-46  
102-47  
103-1

SCHWERPUNKTTHEMA UMWELT

WESENTLICHE THEMEN LAUT MATRIX	AUSWIRKUNGEN UND VERANTWORTUNG/ EINFLUSS DER POST	GRI STANDARD/ UNTERNEHMENSINTERNE STEUERUNGSGRÖSSE
Klimaschutz und Energie	Als Logistikunternehmen ist die Post mit direkten und indirekten (z. B. Partnerunternehmen) Auswirkungen auf die Umwelt verbunden. Auswirkungen auf das Klima und die Luftqualität entstehen insbesondere durch den Betrieb der Fahrzeuge sowie durch den Energieeinsatz beim Betrieb der Geschäftsstellen und Bürogebäude in Österreich.	GRI 302: Energy GRI 305: Emissions
Ressourceneffizienz	Als Logistikunternehmen ist die Post mit direkten und indirekten (z. B. Partnerunternehmen) Auswirkungen auf die Umwelt verbunden. Der bewusste Einsatz und Umgang mit natürlichen Ressourcen, beispielsweise in Bezug auf Energie, Wasser und Abfall, ist für die Post eine Selbstverständlichkeit, um negative Auswirkungen weiter zu reduzieren.	GRI 301: Material 2016 GRI 302: Energy 2016 GRI 306: Effluents and Waste 2016
Verantwortungsvoller Einkauf	Die Post nimmt durch die verantwortungsvolle und überwiegend regionale Beschaffung ihre Verantwortung auch in der Lieferkette wahr. Dadurch soll eine soziale, menschenwürdige und umweltfreundliche Lieferkette gewährleistet und negative Auswirkungen auf die Umwelt und die Achtung von Menschenrechten vermieden werden.	GRI 204: Procurement Practices GRI 205: Anti-Corruption GRI 206: Anti-Competitive Behaviour GRI 308: Supplier Environmental Assessment GRI 414: Supplier Social Assessment

Wie die Österreichische Post diese wesentlichen Themen im Rahmen ihres Nachhaltigkeitsmanagements berücksichtigt, welche Managementansätze sie dazu jeweils verfolgt und welche Fortschritte sie im Hinblick auf die wesentlichen Themen erzielt hat, wird im Kapitel Unternehmen und Werte sowie in den vier Schwerpunktkapiteln dieses Berichts erläutert.



# SCHWERPUNKT- THEMEN

## **44 — Wirtschaft**

- 46 — Was morgen wichtig ist
- 47 — Was die Post heute schon unternimmt
- 50 — Im Wandel nachhaltig Werte schaffen

## **58 — Gesellschaft**

- 60 — Was morgen wichtig ist
- 61 — Was die Post heute schon unternimmt
- 64 — Die Post – verlässlich und engagiert

## **68 — Mitarbeiter**

- 70 — Was morgen wichtig ist
- 72 — Was die Post heute schon unternimmt
- 76 — Fit für die Zukunft

## **90 — Umwelt**

- 92 — Was morgen wichtig ist
- 94 — Was die Post heute schon unternimmt
- 98 — Umweltaspekte jederzeit mitdenken



# WIRTSCHAFT

## NEUER POST-REKORD: 97 MILLIONEN PAKETE IM JAHR 2017

Wie in den Jahren zuvor verzeichnete die Österreichische Post auch 2017 einen neuerlichen Paketrekord. 97 Millionen Pakete transportierte das Logistikunternehmen im vergangenen Jahr – und damit knapp 20 Prozent mehr als im Vorjahr, trotz zunehmendem Wettbewerb am Paketmarkt. Das Wachstum wird vor allem getrieben durch steigende B2C-Paketmengen (Pakete an Privatkunden), die dem zunehmenden Online-Handel geschuldet sind.

**DIE POST. PROAKTIV FÜR DIE WIRTSCHAFT.**



**PRO AKTIV**  
für die Wirtschaft

# Was morgen wichtig ist

**Die Post agiert mit ihrem Geschäftsmodell in einem Umfeld, das von tiefgreifenden Veränderungen geprägt ist. Damit die Post diesen mit ihren Leistungen und Angeboten optimal begegnen kann, analysiert sie kontinuierlich den Kontext, in dem sie sich mit ihrem Geschäft bewegt.**

## TRENDS UND HERAUSFORDERUNGEN

Neben Konjunktur- und Marktentwicklungen sowie Faktorkostensteigerungen zählen Personal- und Kostenentwicklungen zu den externen Einfluss- und Erfolgsfaktoren, mit denen sich die Post kurz- und langfristig auseinandersetzen muss.

Aber auch die voranschreitende Digitalisierung, der steigende Wettbewerbsdruck sowie die Internationalisierung der Märkte sind große Herausforderungen, die es für die Post erforderlich machen, sich aktiv auf diese Veränderungen einzustellen, um den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens langfristig zu sichern.

Zum Beispiel führt die Digitalisierung nicht nur dazu, dass die Briefmengen deutlich zurückgehen, sondern auch dazu, dass sich die Lebensstile der Kunden immer mehr wandeln und sie flexibel rund um die Uhr auf die Dienstleistungen der Post zugreifen wollen. So muss die Post neue Geschäftsfelder erschließen, um die Einkommensverluste durch das Briefgeschäft auszugleichen, zum anderen muss sie innovative, digitale Lösungen schaffen, um die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen.

Im Wesentlichen lassen sich die Trends, die die Post beeinflussen, und die Herausforderungen, die sie mit sich bringen, wie folgt zusammenfassen:

## ENTWICKLUNGEN, DIE DIE POST IM BEREICH WIRTSCHAFT BEEINFLUSSEN

### E-SUBSTITUTION – DRUCK AUF DAS KERNGESCHÄFT

Die Kommunikation wird digitaler, das Briefgeschäft geht zurück. Die Einnahmeverluste muss die Post mit neuen, lukrativen Einkommensquellen ausgleichen.

### STEIGENDER WETTBEWERBSDRUCK

Die ständig zunehmende Bedeutung des Online Shopping führt zu steigenden Paketmengen im privaten Bereich. Gleichzeitig nimmt hier jedoch auch die Wettbewerbsintensität zu.



# Was die Post heute schon unternimmt

Das Management der Österreichischen Post ist auf eine nachhaltig erfolgreiche Unternehmensführung ausgerichtet, um das langfristige Wachstum und die Marktführerschaft auch weiterhin sicherzustellen. Denn nur ein wirtschaftlich erfolgreiches Unternehmen kann einen Beitrag zur Erfüllung sozialer und ökologischer Bedürfnisse leisten.

DISCLOSURE  
103-2

## — Managementansatz der Post

Als unangefochtener Marktführer verteidigt die Post ihre Marktführerschaft beharrlich und will profitabel in den von ihr definierten Märkten wachsen. Damit sie auch künftig erfolgreich ist, investiert sie laufend in den Ausbau und die Modernisierung von Infrastruktur und Arbeitsprozessen. Darüber hinaus verfolgt die Post für ihre Eigentümer eine attraktive Dividendenpolitik.

Um die steigenden Anforderungen der Kunden – seien es Absender oder Empfänger – zu erfüllen, hat Innovation für die Post eine große Bedeutung. Dabei denkt sie konsequent von beiden Seiten her: Wie kann der Mehrwert für den Versender erhöht und der Komfort für den Empfänger verbessert werden? Hier profitiert die Post davon, dass sie nah an ihren Kunden und Teil ihres Alltags ist. Sie weiß, was die Kunden bewegt, kann Wünsche und Erwartungen antizipieren und in ihre Angebote und Services direkt einfließen lassen. Dies trägt erheblich dazu bei, dass die Post dem Wettbewerb gut standhalten kann.

Weitere Informationen zur Strategie finden Sie auf S. 28 sowie im Finanzbericht 2017 ab S. 06.

Diese strategische Ausrichtung steht in Einklang mit den wesentlichen Themen, die die Stakeholder der Post im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse im Bereich Wirtschaft bestimmt haben:

**N** S. 28  
**F** S. 06

DISCLOSURE  
103-1

## WESENTLICHE THEMEN IM BEREICH WIRTSCHAFT

### WACHSTUM UND WERTSCHÖPFUNG

---

### INNOVATION UND ZUKUNFTSTECHNOLOGIEN

---

### SERVICE- UND KUNDENORIENTIERUNG

---

Um Wachstum und Wertschöpfung zu generieren und ihren Eigentümern eine attraktive Dividende zu bieten, setzt die Post auf neue, innovative Geschäftsideen und die Umsetzung von Effizienzprogrammen. So arbeitet die Post kontinuierlich an ihren Prozessen und Arbeitsabläufen, um ihre Kostenstruktur weiter zu flexibilisieren, die Produktivität zu steigern, aber auch um die Servicequalität zu verbessern und so letztlich die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.



DISCLOSURE  
103-3

## — Erreichtes 2017 und Ziele 2018

Um die Erfolge und Fortschritte im Bereich Wirtschaft zu messen und ihre Leistungen zu den wesentlichen Themen zu dokumentieren und zu steuern, hat die Post Ziele und Maßnahmen definiert, die jährlich aktualisiert werden. Die wirtschaftlichen Ziele der Österreichischen Post wurden für den gesamten Konzern definiert und beziehen sich daher auch hinsichtlich der Zielerreichung auf die Konzerndaten. Diese lauten:

### **NACHHALTIGES GESCHÄFTSMODELL DER POST WEITERENTWICKELN**

Strategisches Ziel ist es, Wert zu schaffen. In den definierten Märkten will die Post mit dem gezielten Angebot von Zusatzleistungen – insbesondere in den Bereichen Paket & Logistik und Online-Lösungen – weiteres Wachstumspotenzial erschließen. Sowohl die Inlands- als auch die Auslandsaktivitäten sollen wirtschaftlich attraktive Erträge generieren, die die Unternehmensentwicklung stärken und den Anteilseignern eine regelmäßige Dividende bringen.

### **KUNDEN UND INNOVATION IN DEN MITTELPUNKT STELLEN**

Strategisches Ziel ist es, die führende Marktposition zu sichern. In ihrem Kernmarkt Österreich strebt die Post daher auch weiterhin an, ihren Kunden die höchste Servicequalität in der Brief- und Paketzustellung zu bieten. Über die Grundleistungen hinaus will das Unternehmen den privaten und gewerblichen Kunden weitere (Dienst-)Leistungen anbieten, die in Verbindung mit dem Kerngeschäft stehen und den Kunden einen Mehrwert bieten.

ZIELE FÜR 2017	ERREICHT 2017	VORGENOMMEN FÜR 2018
<b>NACHHALTIGES GESCHÄFTSMODELL DER POST WEITERENTWICKELN</b>		
Ziel, den Konzernumsatz 2017 stabil zu halten (Umsatz 2016 von 1,9 Mrd EUR exkl. trans-o-flex)	Trotz herausfordernder Rahmenbedingungen wurde das Ziel eines Konzernumsatzes von 1,9 Mrd EUR erreicht.	Ziel, den Konzernumsatz 2018 stabil zu halten (Umsatz 2017 von 1,9 Mrd EUR)
Laufende Optimierung der Strukturen und Prozesse zur weiteren Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung	Auch 2017 wurden laufend Maßnahmen gesetzt, um die Strukturen zu optimieren, die Effizienz zu steigern und Kosten einzusparen. So konnte der Österreichische Post-Konzern im Berichtsjahr eine EBITDA-Marge in Höhe von 15,2 % ausweisen.	Laufende Optimierung der Strukturen und Prozesse zur weiteren Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung
Stabiles operatives Ergebnis (EBIT) auf dem Niveau des Jahres 2016 angepeilt (EBIT 2016 von 202,3 Mio EUR)	Das operative Ergebnis (EBIT) der Österreichischen Post 2017 lag mit 207,8 Mio EUR um 2,7 % über dem operativen Ergebnis des Vorjahres.	Stabiles operatives Ergebnis (EBIT) auf dem Niveau des Jahres 2017 angepeilt (EBIT 2017 von 207,8 Mio EUR)
<b>KUNDEN UND INNOVATION IN DEN MITTELPUNKT STELLEN</b>		
Forcierung von Online Services, wie der Post App und des E-Briefs	Forcierung von Online Services wie Post App, Postkarten App, Online-Paketmarke erfolgt	Weiterhin Forcierung von Online Services, wie der Post App und des E-Briefs
Ausweitung der Post Empfangsboxen, um mittelfristigen Ausbau auf 20.000 Stück zu erreichen	23.662 Post Empfangsboxen stehen zur Verfügung.	
Ausweitung der Abholstationen, um mittelfristigen Ausbau auf 300 Stück zu erreichen	308 Abholstationen stehen zur Verfügung.	Mittelfristig Verdopplung der Selbstbedienungslösungen
Ausweitung der SB-Zonen, um mittelfristigen Ausbau auf 400 zu ermöglichen	351 SB-Zonen stehen zur Verfügung.	

Die wirtschaftliche Leistung der Österreichischen Post wird ausführlich im Finanzbericht 2017 dargestellt.

# Im Wandel nachhaltig Werte schaffen

Um das rückläufige Volumen bei adressierten Briefen aufgrund der E-Substitution auszugleichen, setzt die Post auf Wachstumstreiber in anderen Geschäftsfeldern. Damit die Post auch zukünftig erfolgreich ist, investiert sie in neue Serviceangebote sowie in den Ausbau und die Modernisierung von Infrastruktur und Arbeitsprozessen.

## — Wachstum und Wertschöpfung

Wer nachhaltig Werte schaffen will, muss solide und profitabel wirtschaften. Die Profitabilität der Post spiegelt sich in der konzernweiten EBIT-Marge von 10,7% im Jahr 2017 wider. Für 2018 peilt der Österreichische Post-Konzern auf Basis der bestehenden Volumen- und Umsatzprognosen und der Weiterführung der effizienten Leistungserbringung ein stabiles operatives EBIT auf dem Niveau des Jahres 2017 an.

### ERTRAGSLAGE

Mio EUR	2015 <sup>1</sup>	2016	2017
<b>Umsatzerlöse</b>	<b>1.756,8</b>	<b>1.746,1</b>	<b>1.780,3</b>
Sonstige betriebliche Erträge und aktivierte Eigenleistungen	42,9	25,3	101,2
Aufwendungen für Material und sonstige bezogene Leistungen	-329,0	-339,8	-346,8
Personalaufwand	-958,7	-953,0	-980,8
Abschreibungen	-59,9	-56,0	-57,6
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-239,0	-233,7	-294,3
Beteiligungsergebnis	-128,4	-10,2	-24,6
<b>EBIT (Ergebnis vor Sonstigem Finanzergebnis und Steuern)</b>	<b>84,7</b>	<b>178,6</b>	<b>177,5</b>
Sonstiges Finanzergebnis	2,7	-0,4	9,8
<b>EBT (Ergebnis vor Steuern)</b>	<b>87,4</b>	<b>178,2</b>	<b>187,3</b>
Steuern vom Einkommen und Ertrag	-46,2	57,4	-55,0
<b>Jahresüberschuss</b>	<b>41,2</b>	<b>235,6</b>	<b>132,2</b>

<sup>1</sup> Anpassung aufgrund der erstmaligen Anwendung des RÄG 2014 im Jahresabschluss zum 31.12.2016

## DISCLOSURE

201-1

SDG

2

5

7

8

Die Gewinn- und Verlustrechnung der Österreichischen Post AG (Einzelabschluss nach österreichischem UGB) zeigt für 2017 folgendes Bild: Die **UMSATZERLÖSE** der Österreichischen Post AG sind im Geschäftsjahr 2017 um 34,2 Mio EUR von 1.746,1 Mio EUR im Vorjahr auf 1.780,3 Mio EUR gestiegen. Dies ist vor allem auf ein dynamisches Paketwachstum zurückzuführen, welches die Umsatzrückgänge im Briefgeschäft in der Berichtsperiode mehr als kompensieren konnte. Umsatzerhöhend wirkte auch die Einführung einer vereinfachten Produktstruktur mit 1. Jänner 2017, die insbesondere ein den Anforderungen des E-Commerce-Marktes entsprechendes Sendungsangebot rund um das „Päckchen“ umfasst.

Der Umsatz der Österreichischen Post AG entfällt zu 76,9% auf die Division Brief, Werbepost & Filialen und zu 21,0% auf die Division Paket & Logistik. Der Umsatzanteil der Division Corporate lag bei 2,1%.

Die Aufwandstruktur der Österreichischen Post AG ist von einem hohen Anteil an Personalaufwendungen geprägt, welche sich im Geschäftsjahr 2017 auf 980,8 Mio EUR beliefen. Damit liegt der Personalaufwand um 27,8 Mio EUR über dem Niveau des Vorjahres. Dieser Anstieg ist vor allem auf den erhöhten Rückstellungsbedarf im nicht operativen Bereich zurückzuführen. Die nicht-operativen Personalaufwendungen umfassen vor allem Abfertigungen und Rückstellungsveränderungen, die primär auf die spezifische Beschäftigungssituation beamteter Mitarbeiter der Österreichischen Post AG zurückzuführen sind. Der erwähnte erhöhte Rückstellungsbedarf im Geschäftsjahr 2017 resultierte primär aus der Neuausrichtung des Finanzdienstleistungsgeschäfts im Filialnetz. Im Rahmen der schrittweisen Entflechtung der Kooperation mit dem Bankpartner BAWAG P.S.K. wurde eine erste Vereinbarung bezüglich der Redimensionierung von Bankberatungsleistungen getroffen, wofür entsprechende Rückstellungen gebildet wurden.

Der Aufwand für Material und bezogene Leistungen ist gegenüber dem Vorjahr um 2,0% auf 346,8 Mio EUR gestiegen. Der Anstieg resultiert insbesondere bedingt durch das gestiegene Paketvolumen aus dem Kerngeschäft.

Das Beteiligungsergebnis trägt mit 24,6 Mio EUR negativ, aufgrund von im Geschäftsjahr durchgeführten außerplanmäßigen Abschreibungen, zum Ergebnis bei. Demgegenüber gab es im Geschäftsjahr 2017 keine phasenkongruente Erfassung von Beteiligungserträgen.

Die Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen der Österreichischen Post AG sind im Geschäftsjahr 2017 um 2,8% auf 57,6 Mio EUR gestiegen.

Sowohl die sonstigen betrieblichen Erträge als auch die sonstigen betrieblichen Aufwendungen erhöhten sich in der Berichtsperiode deutlich. So erreichten die sonstigen betrieblichen Erträge und aktivierten Eigenleistungen 101,2 Mio EUR nach 25,3 Mio EUR im Vorjahr. In den sonstigen betrieblichen Erträgen waren in der Berichtsperiode Rückforderungsansprüche aus in Vorperioden bezahlten Beiträgen aus der Gehaltsabrechnung von Beamten enthalten. Diese beliefen sich saldiert, also abzüglich Aufwendungen für etwaige Ersatzleistungen, die in den sonstigen betrieblichen Aufwendungen abgebildet sind, auf 21,0 Mio EUR. Weiters wurden Beiträge der BAWAG P.S.K. aus der Änderungsvereinbarung in Höhe von 26,9 Mio EUR in den sonstigen betrieblichen Erträgen erfasst.

Das Ergebnis vor Sonstiges Finanzergebnis und Steuern (EBIT) der Österreichischen Post AG zeigt mit 177,5 Mio EUR eine weiterhin stabile Entwicklung. Das Ergebnis vor Steuern (EBT) hat sich von 178,2 Mio EUR im Geschäftsjahr 2016 auf 187,3 Mio EUR im Geschäftsjahr 2017 gesteigert. Dies ist vor allem auf den Anstieg des Sonstigen Finanzergebnisses auf 9,8 Mio EUR zurückzuführen, der im Wesentlichen durch den Verkauf der indirekt gehaltenen Anteile an der BAWAG Group AG erzielt wurde. Ebenso im Sonstigen Finanzergebnis enthalten ist der Verlust aus der Verschmelzung mit der Aktionsfinder GmbH in Höhe von 3,1 Mio EUR.

Die Steuern vom Einkommen und Ertrag betragen in der aktuellen Berichtsperiode 55,0 Mio EUR. In der Vergleichsperiode wurde ein Ertragssaldo in Höhe von 57,4 Mio EUR aufgrund der erstmaligen Erfassung von aktiven latenten Steuern als Folge des Rechnungslegungs-Änderungsgesetzes 2014 ausgewiesen.

In Summe ergibt sich ein Jahresüberschuss in Höhe von 132,2 Mio EUR für das Geschäftsjahr 2017.

Die Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung finden Sie im Finanzbericht 2017 (Seite 90).

## — Wertschöpfungsbetrachtung

Die Post verfolgt das Ziel, eine nachhaltige Wertschöpfung für ihre Stakeholder und damit auch für die Republik Österreich zu generieren. Die Wertschöpfung der Post setzte sich im Jahr 2017 wie folgt zusammen und verteilt sich auf folgende Stakeholdergruppen:

### WERTSCHÖPFUNGSBETRACHTUNG ÖSTERREICHISCHE POST AG (NACH ÖSTERREICHISCHEM UGB)

Mio EUR	2015 <sup>1</sup>	2016	2017
<b>Entstehung</b>			
Umsatzerlöse und sonstige betriebliche Erträge	1.799,7	1.771,4	1.881,6
abzüglich Vorleistungen	-621,1	-622,9	-691,1
davon Material und bezogene Leistungen	-329,0	-339,8	-346,8
davon sonstige betriebliche Aufwendungen	-232,2	-227,1	-286,8
davon Abschreibungen	-59,9	-56,0	-57,6
<b>Wertschöpfung</b>	<b>1.178,7</b>	<b>1.148,5</b>	<b>1.190,4</b>
<b>Verteilung</b>			
an Mitarbeiter (Gehälter, Sozialaufwand)	958,7	953,0	980,8
an Aktionäre (Dividende)	131,7	135,1	138,5
an den Staat (Steuern)	53,2	32,7	53,8
an Kreditgeber (Zinsaufwand)	4,0	4,1	3,3
Restbetrag	31,0	23,6	14,0
<b>Wertschöpfung</b>	<b>1.178,7</b>	<b>1.148,5</b>	<b>1.190,4</b>

<sup>1</sup> Anpassung aufgrund der erstmaligen Anwendung des RÄG 2014 im Jahresabschluss zum 31.12.2016

Dem von der Österreichischen Post im Jahr 2017 erwirtschafteten Umsatz von 1.881,6 Mio EUR (inkl. sonstiger betrieblicher Erträge) standen Vorleistungen von 691,1 Mio EUR gegenüber.

Daraus ergibt sich eine **WERTSCHÖPFUNG** der Österreichischen Post von 1.190,4 Mio EUR, die sich zum Großteil auf die Mitarbeiter verteilt: einerseits direkt in Form von Gehältern und Löhnen und andererseits indirekt durch den damit verbundenen Sozialaufwand. Insgesamt entfielen damit auf die Mitarbeiter 980,8 Mio EUR.

### ZAHLUNGEN DER ÖSTERREICHISCHEN POST AN DEN STAAT

Der Staat Österreich ist als Mehrheitsaktionär über die ÖBIB (Österreichische Bundes- und Industriebeteiligungen GmbH) mit 52,85 % an der Österreichischen Post beteiligt und erhielt somit für das Geschäftsjahr 2017 73,2 Mio EUR an Dividende ausbezahlt (52,85 % von 138,5 Mio EUR). In Form von Steuern und Abgaben flossen zusätzlich 53,8 Mio EUR an den Staat.

### ZAHLUNGEN VOM STAAT AN DIE ÖSTERREICHISCHE POST

Im Rahmen von Fördergeldern für einzelne Projekte kommen der Post auch staatliche Gelder zu. Zum Beispiel hat die Post mit dem Klima- und Energiefonds der Bundesregierung und dem „klima:aktiv mobil“-Programm des Bundesministeriums für Nachhaltigkeit und Tourismus Partner gefunden, die das Unternehmen im Rahmen der Modellregion E-Mobility Post sowohl mit Förderungen als auch mit Know-how bei seinem Vorhaben unterstützen, die E-Flotte weiter auszubauen. Bei der Österreichischen Post wird derzeit an der Umsetzung eines Fördermanagements gearbeitet.

DISCLOSURE

201-1

SDG

2

5

7

8

## DISCLOSURE

201-1

SDG

2

5

7

8

## — Dividendenpolitik

Die attraktive Dividendenpolitik der Post ist nicht nur ein wesentlicher Eckpfeiler der Investment Story, sondern Fundament der gesamten Unternehmensphilosophie. Mindestens 75% des Nettoergebnisses sollen jährlich an die Aktionäre ausgeschüttet werden. Mit einer Ausschüttung von 2,05 EUR pro Aktie wurde die attraktive Dividendenpolitik fortgesetzt. Insgesamt wurden 138,5 Mio EUR an Dividende an die Aktionäre ausgeschüttet.

Die Dividendenpolitik der Post beruht auf einem soliden Geschäftsmodell und einem starken operativen Cashflow. So konnte die Post im Jahr 2017 ihr operatives Ergebnis weiter verbessern, zudem lag der Operative Free Cashflow vor Akquisitionen/Wertpapieren (vor alter/neuer Unternehmenszentrale) trotz eines umfangreichen Investitionsprogramms auf hohem Niveau und bildet damit auch weiterhin eine solide Basis für die künftige Investitions- und Dividendenfähigkeit. Mit einer Dividendenrendite von 5,5% per Ende des Jahres 2017 zählt die Post sowohl in Österreich als auch international zu den attraktivsten Dividentiteln. Und das bereits seit einigen Jahren – ein Beleg dafür, dass die Dividendenpolitik des Unternehmens nachhaltig ist.

## DISCLOSURE

103-1

103-2

103-3

203-1

SDG

2

5

7

9

11

## — Innovation und Zukunftstechnologien

In einem Marktumfeld, das sich verändert, tragen die Entwicklung und Markteinführung innovativer Produkte sowie die Erweiterung der bestehenden Produktpalette aus dem Kerngeschäft heraus wesentlich zum nachhaltigen Erfolg eines Unternehmens bei. Die Post arbeitet daher ständig daran, ihre Produkte und Services zu ergänzen und weiter zu verbessern. Zusätzlich optimiert die Österreichische Post laufend ihre Prozesse und Abläufe.

Dies erfordert Investitionen. Der Österreichische Post-Konzern setzt dabei auf State-of-the-Art-Technologien und investiert jährlich in die Verbesserung und den Ausbau seiner Infrastruktur. Dabei beschränken sich die Investitionen und Innovationen nicht auf Sachanlagen, sondern verbessern auch die Art des Arbeitens selbst. Moderne und zeitgemäße Arbeitsmodelle garantieren auch in Zukunft Effizienz und Wirtschaftlichkeit in den Prozessen und letztlich zufriedene Kunden.

Einer der Forschungs- und Entwicklungsschwerpunkte im Bereich Prozesse und Abläufe liegt auf den Themen Ressourcenschonung und Energieeffizienz. Bei Bedarf berät und unterstützt die Abteilung CSR & Umweltmanagement die operativen Bereiche bei deren Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten. Die Österreichische Post hat bis Ende 2017 rund 15 Mio EUR in die CO<sub>2</sub>-neutrale und schadstofffreie Zustellung investiert.

In Summe beliefen sich die Investitionen der Österreichischen Post AG im Geschäftsjahr 2017 auf 92,7 Mio EUR und lagen damit um 2,0 Mio EUR über dem Wert des Vorjahres. Davon entfielen 88,6 Mio EUR auf Investitionen in Sachanlagen und 4,0 Mio EUR auf Investitionen in immaterielle Vermögensgegenstände.

Einer der Schwerpunkte des Investitionsprogramms der Österreichischen Post AG lag in der Berichtsperiode im Bereich Betriebs- und Geschäftsausstattung: Neben den laufenden Investitionen im Bereich Fuhrpark wurde vor allem in die Filialausstattung investiert.

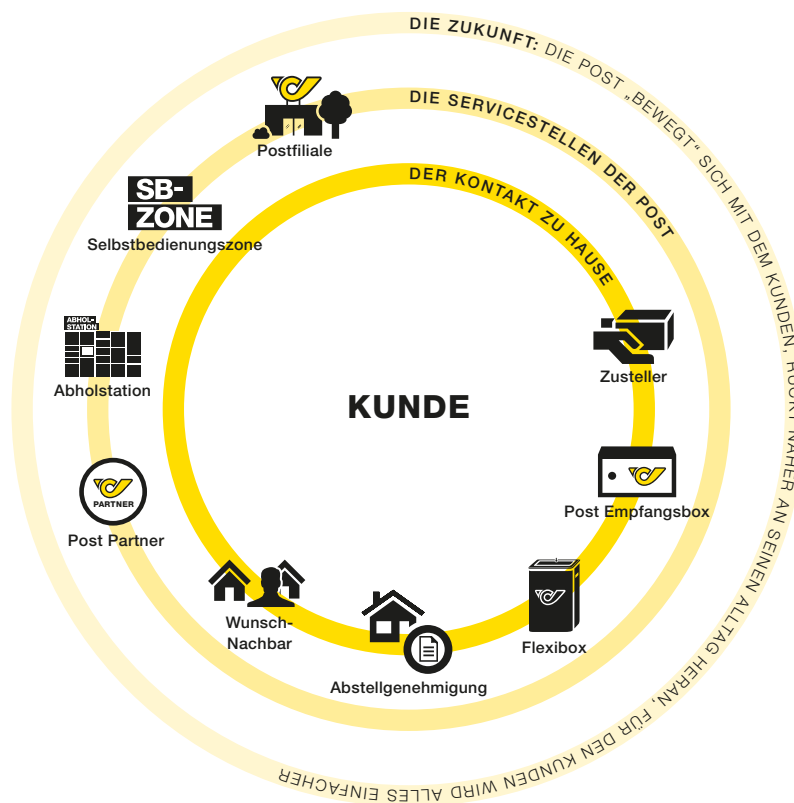
Über den Fuhrpark und den Ausbau der Elektromobilität wird im Schwerpunkt Umwelt ab Seite 99 detailliert berichtet. Einen weiteren Schwerpunkt bildete der Bereich Grundstücke und Gebäude. Hier sind Investitionen in die neue Unternehmenszentrale enthalten, die im Herbst 2017 fertiggestellt wurde.

DISCLOSURE  
103-2

## — Service- und Kundenorientierung

Die Post kennt ihre Kunden – das ist eine wesentliche Säule ihres Erfolgs auch im Wandel. Denn nur wenn ein Unternehmen weiß, was seine Kunden wollen, kann es innovative und kundenorientierte Services anbieten und dadurch langfristig unternehmerisch erfolgreich sein.

### DER KUNDE IM MITTELPUNKT DER POST-SERVICES



#### PAKETE EMPFANGEN UND VERSENDEN WIRD IMMER EINFACHER

- Alternative Hinterlegungsstellen online buchen
- Paketumleitung an Wunsch-Zustellort
- Post Empfangsboxen & Flexiboxen
- Mehr als 300 Abholstationen, rund um die Uhr geöffnet
- Über 370 Versandboxen jederzeit zur schnellen Paketaufgabe verfügbar
- Post App Cockpit für den Paketempfang inklusive direkter Servicebewertung

#### NEU 2018: DAS ABHOLSERVICE

- Abholung von frankierten Sendungen, wie etwa Retourpakete, online buchbar
- Abholung entweder persönlich, aus der Post Flexibox oder vom Wunschort
- Abholung von bis zu drei Sendungen mit einem Auftrag





## KUNDENZUFRIEDENHEIT - ERGEBNISSE 2017

# 69

Punkte beträgt der durchschnittliche gute CSI-Wert

# 84%

bewerten die Briefzusteller mit „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“

# 47%

der Befragten bewerten die Post im vierten Quartal mit „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“

# 78%

bewerten die Paketzusteller mit „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“



## **KUNDENKOMFORT UND SERVICEQUALITÄT DURCH FLEXIBLE ZUSTELLKONZEPTE UND ONLINE-LÖSUNGEN**

Ganz im Sinne ihres Leitsatzes „Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt“ analysiert die Post die Bedürfnisse ihrer Kunden genau und arbeitet laufend an neuen Produkten und Services, die punktgenau auf die aktuellen Kundenbedürfnisse nach mehr Flexibilität eingehen.

### **Selbstbedienungszonen & Abholstationen**

Um den Kunden die Aufgabe und den Empfang von Sendungen rund um die Uhr zu ermöglichen, hat die Post Selbstbedienungszonen in Postfilialen, die mit Packstationen, Frankierautomaten und Versandboxen ausgestattet sind, sowie Abholstationen eingerichtet. Ende 2017 verfügte die Post über 351 SB-Zonen mit 24/7-Services und mehr als 300 Abholstationen.

### **Post Empfangsboxen & Flexiboxen**

23.662 Empfangsboxen, bei denen die Kunden ihre Sendungen jederzeit abholen können, standen den Kunden Ende 2017 in größeren Wohnanlagen zur Verfügung. Darüber hinaus können Kunden Pakete auch zu Hause empfangen, ohne zu Hause zu sein. Ermöglicht wird dies durch die Flexibox: Pakete, Päckchen und großformatige Briefe werden einfach in die Post Flexibox direkt vor der Wohnungstüre gelegt und sind dort vom Kunden jederzeit entnehmbar.

### **Paketumleitung**

Möchte ein Kunde seine Pakete dauerhaft umleiten, kann er dies mit der „Paketumleitung dauerhaft“ tun und Sendungen automatisch in eine nahe gelegene Post-Geschäftsstelle, Abholstation oder zu einem Wunsch-Nachbarn umleiten. Die Maßnahmen tragen zu einer hohen Erstzustellquote der Österreichischen Post bei: Rund 93 % der Empfänger erhalten ihre Pakete beim ersten Zustellversuch.

### **Abholservice**

Die Post holt jetzt auch Sendungen auf Bestellung ab. Kunden loggen sich dazu mit ihrem Post-Account ein und beauftragen die Abholung ihrer Sendungen für den nächsten Tag. Das Zeitfenster der Abholung wird bei der Bestellung angezeigt. Der Zusteller holt die Sendung auch ab, wenn der Kunde nicht zu Hause ist und einen Wunsch-Abholort an der Haupt- oder Nebenadresse angibt (z. B. Garage, Kellerabteil). Auch eine Post Flexibox kann als Abholort ausgewählt werden.

### **Post App**

Mit der Sendungsverfolgung können die Postkunden in der Post App jederzeit und von überall prüfen, wo sich ihr Paket gerade befindet, und werden auf Wunsch über Statusänderungen informiert. Mit dem mobilen Gelben Zettel erhalten Kunden ihr Paket, ohne vorher die Zustellbenachrichtigung von zu Hause holen zu müssen. Mit der Paketumleitung können Pakete einfach an eine nahe gelegene Filiale oder Abholstation, zum Wunschnachbar oder an einen Abstellort zu Hause umgeleitet werden. Mit der Standortsuche können Postfilialen, Post Partner und Briefkästen in der Nähe ausfindig gemacht werden. Mit dem Tarifrechner wird der optimale Tarif für Brief- und Paketsendungen berechnet.

### **E-Brief**

2017 launchte die Österreichische Post den E-Brief, der das Beste aus zwei Welten vereint: die Flexibilität eines E-Mails und die Sicherheit des Briefs. Dabei wurde der E-Brief zur sicheren Zustellung sensibler Dokumente speziell auf die Anforderungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) ausgerichtet. Mit dem E-Brief können Unternehmen und Organisationen ihren Kunden vertrauliche Informationen digital zukommen lassen, dafür sorgen wählbare Sicherheitsstufen.



DISCLOSURE  
102-43  
102-44  
103-3

### KUNDENZUFRIEDENHEIT

Ob bei neuen Ideen, innovativen Services oder dem gewohnten Angebot – die Post bietet ihren Kunden immer und überall höchste Qualität. Diese danken es mit guten und konstanten Zufriedenheitswerten. Im Berichtsjahr wurde die Kundenzufriedenheit quartalsweise vom renommierten IFES erhoben. Mittels repräsentativer Befragungen mit einer Samplegröße von  $n = 1.000$  pro Welle wurde der „Customer Satisfaction Index“ (CSI) ermittelt, der sich aus Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zusammensetzt.

Die Kundenzufriedenheitsmessung mittels CSI beurteilt Werte bis 50 Punkte als kritisch, Werte zwischen 51 und 60 Punkten als mäßig, ab 61 Punkten wird von einem guten Wert gesprochen. 70 Punkte und mehr sind sehr gut; 81 Punkte bis zum Höchstwert von 100 Punkten bedeuten ausgezeichnet.

Der durchschnittliche CSI im Jahr 2017 liegt mit einem Wert von 69 stabil im guten Bereich. Über die vier Quartale gesehen schwankt er nur geringfügig zwischen 68 und 70. Sehr gute Bewertungen (d. h. Werte über 70) erhalten die Post-Geschäftsstellen, der Versand sowie die Zustellung. Jüngere Personen (< 30 Jahre) sind am zufriedensten; diese Personengruppe nimmt auch die Innovationen (wie z. B. SB-Zonen oder die Post App) am stärksten in Anspruch.

Insgesamt gaben im letzten Quartal des Berichtsjahres (Q4 2017) 47 % der Befragten der Post die Note „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“ für deren Leistungen und Services, weitere 35 % die Note „gut“.

Absolute Topwerte über alle Bevölkerungsgruppen hinweg erzielten 2017 einmal mehr die Brief- und Paketzusteller: 84 % der Kunden beurteilten im vierten Quartal ihre(n) Briefzusteller mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“, und 78 % der Kunden beurteilten ihre(n) Paketzusteller mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“.

Auch die nachhaltige Entwicklung des Unternehmens im Bereich Umwelt und die Verantwortung der Post gegenüber der Gesellschaft und ihren Mitarbeitern werden in der Kundenzufriedenheitsmessung berücksichtigt. Das Ergebnis für das Jahr 2017 zeigt, dass sowohl die Aktivitäten im Umwelt- als auch im Gesellschaftsbereich positiv wahrgenommen werden.



# GESELLSCHAFT

Die Österreichische Post bringt jährlich 5,6 Mrd Sendungen zu jeder Adresse in ganz Österreich und sichert so die Grundversorgung der österreichischen Bevölkerung mit Postdienstleistungen.

Mit rund 9.000 Zustellern, 443 eigenbetriebenen Filialen und 1.359 Post Partnern bietet die Post ihre Leistungen flächendeckend im ganzen Land an und ist damit verlässlicher Partner für ihre Kunden. Mit einem breiten Angebot an Dienstleistungen – online wie offline – berücksichtigt die Post die Kundenbedürfnisse und integriert sie über alltagsnahe Lösungen in ihr Kerngeschäft.

**DIE POST. PROAKTIV FÜR DIE GESELLSCHAFT.**



**PRO AKTIV**  
für die Gesellschaft

# Was morgen wichtig ist

**Das Postgeschäft ist großen Veränderungen unterworfen. Sich wandelnde neue Rahmenbedingungen erfordern laufend kundenorientierte Anpassungen vonseiten der Post, um die Versorgung der österreichischen Bevölkerung mit Postdienstleistungen auch langfristig gewährleisten zu können.**

**Um den gesellschaftlichen Trends und ihren Herausforderungen mit einem geeigneten Managementansatz gegenüberzutreten, beobachtet die Post diese genau und stellt sich mit ihren Leistungen darauf ein.**

DISCLOSURE  
102-15  
103-2

## TRENDS UND HERAUSFORDERUNGEN

In der Wahrnehmung und Ausgestaltung ihres Versorgungsauftrags wird die Post durch verschiedene gesellschaftliche Entwicklungen beeinflusst. Denn: Die Gesellschaft wird immer komplexer und die Kunden fordernder – eine Aufgabe, der sich die Post jeden Tag aufs Neue stellen muss. Da der Versorgungsauftrag unmittelbar mit dem Kerngeschäft der Post verbunden ist, sind auch die Herausforderungen im Bereich Gesellschaft eng mit wirtschaftlichen Faktoren verknüpft und resultieren im Wesentlichen aus den folgenden gesellschaftlichen Trends, die das Konsumverhalten beeinflussen:

## WELCHE MEGATRENDS DAS POSTGESCHÄFT IM BEREICH GESELLSCHAFT BEEINFLUSSEN

### DEMOGRAFISCHER WANDEL

Ob Alt oder Jung – die Österreichische Post muss alle Kundenbedürfnisse zielgruppengerecht bedienen.

### AUSDIFFERENZIERTE LEBENSSTILE

Online oder persönlich, rund um die Uhr und termingerecht – die Post muss stets innovative Leistungen bieten.

### NACHHALTIGKEIT UND UMWELTBEWUSSTSEIN

Die Gesellschaft wandelt sich – die Post muss mit gesellschaftlichem Engagement ihrer Vorreiterrolle gerecht werden.

# Was die Post heute schon unternimmt

Die Sicherstellung der flächendeckenden Versorgung Österreichs mit postalischen Diensten in erstklassiger Qualität hat für die Post oberste Priorität, denn sie leistet einen entscheidenden Beitrag zur Kommunikationsinfrastruktur des Landes.

DISCLOSURE  
103-2

## — Managementansatz der Post

Um den genannten Trends und Herausforderungen im Bereich Gesellschaft bestmöglich begegnen zu können, hat die Post ihre Leistungen optimal auf die wesentlichen Themen abgestimmt, die sich aus dem laufenden Dialog mit den Stakeholdern ergeben.

Im Bereich der Gesellschaft wurden die folgenden Themen als wesentlich identifiziert:

DISCLOSURE  
103-1

### WESENTLICHE THEMEN IM BEREICH GESELLSCHAFT

REGIONALE INFRASTRUKTUR UND VERSORGUNGSSICHERHEIT

GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT



 s. 19

Das Thema **DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT** wird im Kapitel Vertraulichkeit und Datenintegrität auf der Seite 19 behandelt.

Um die landesweite, zuverlässige Versorgung Österreichs mit postalischen Diensten in erstklassiger Qualität sicherzustellen, entwickelt die Post ihr flächendeckendes Standortnetz, das aus eigenbetriebenen Postfilialen und Post Partnern besteht, kontinuierlich weiter.

Dem demografischen Wandel begegnet die Post, indem sie sich mit ihren Kunden wandelt: Sie bietet zeitgemäße Produkte und Dienstleistungen, die auf die verschiedenen Kundengruppen zugeschnitten sind und die die physischen und digitalen Kommunikationswelten verbinden.

Um den sich wandelnden Lebensstilen entgegenzukommen, arbeitet die Post laufend an innovativen Produkten und Services, um die aktuellen Kundenbedürfnisse bestmöglich zu erfüllen: Die Kunden von heute möchten ihre Postgeschäfte flexibel und zu unterschiedlichen Zeiten erledigen – genau das macht die Post mit ihren neuen 24/7-Konzepten möglich. Das Ergebnis: eine ausgezeichnete Servicequalität und ein höherer Komfort für die Kunden.

Hierzu gehört auch das Projekt „Wohlfühlfiliale“, das 2015 in Österreich gestartet wurde. Die Post möchte den Aufenthalt in den Filialen für ihre Kunden so angenehm wie möglich gestalten, denn neben der Zweckmäßigkeit und Effizienz der Dienstleistungen spielen auch das Erleben, das Sich-Wohlfühlen und die gesamte Atmosphäre eines Ortes eine große Rolle, wenn es darum geht, dem Kunden und seinen Bedürfnissen im wahrsten Sinne des Wortes Raum zu geben. Die Post ist überzeugt: Auch und gerade in Zeiten der Digitalisierung und der Massenkommunikation punkten Konzepte, die auf den Menschen und auf Begegnung setzen. In den „Wohlfühlfilialen“ gibt es dank des kundenfreundlichen Ticketkonzeptes kein lästiges Schlangestehen mehr, stattdessen laden bequeme Sitzgelegenheiten in gemütlicher Lounge-Atmosphäre zum entspannten Warten ein. Alternativ können sich die Kunden auch im Shopping-Bereich umsehen und für Unterhaltung sorgen außerdem Infoscreens und ein eigenes Radioprogramm. Insgesamt sechs Filialen im städtischen und ländlichen Raum sind bereits nach dem Wohlfühlfilialkonzept eingerichtet worden, für 2018 ist ein weiterer Ausbau geplant.

 s. 94

Dem steigenden Trend zu Nachhaltigkeit und Umweltbewusstsein begegnet die Post mit ihrer Initiative CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT, die im Kapitel Umwelt näher beschrieben wird (Seite 94.).

Darüber hinaus engagiert sich die Post auch über die Unternehmensgrenzen hinaus und unterstützt eine Reihe von gesellschaftsrelevanten, sozialen Projekten und Aktivitäten. Dabei legt die Post großen Wert darauf, dass das soziale Engagement einen deutlichen Bezug zum Kerngeschäft der Post hat und sie ihre Kernkompetenz zur Unterstützung Benachteiligter sinnvoll einbringen kann.



DISCLOSURE  
103-3

## — Erreichtes 2017 und Ziele 2018

Um die Erfolge und Fortschritte in ihrem Schwerpunktfeld Gesellschaft zu messen, hat die Post Ziele und Maßnahmen definiert, die jährlich aktualisiert werden. Dadurch werden die Leistungen zu den wesentlichen Themen dokumentiert und gesteuert.

### VERSORGUNGSSICHERHEIT GEWÄHRLEISTEN UND RAHMENBEDINGUNGEN GESTALTEN

Die zuverlässige und stabile flächendeckende Versorgung der österreichischen Bevölkerung mit Postdienstleistungen auf hohem Niveau ist eines der Hauptziele im Bereich Gesellschaft.

### GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT FÖRDERN

Die Förderung und Unterstützung sozialer Projekte und Aktivitäten, mit denen die Post einen Beitrag zu gesellschaftsrelevanten Anliegen leisten kann, ist das zweite Hauptziel im Bereich Gesellschaft.

ZIELE FÜR 2017	ERREICHT 2017	VORGENOMMEN FÜR 2018
<b>VERSORGUNGSSICHERHEIT GEWÄHRLEISTEN UND RAHMENBEDINGUNGEN GESTALTEN</b>		
Zuverlässige Zustellung	95,4 % der Briefe wurde am ersten Werktag nach Einlieferung zugestellt	Gewährleistung einer jederzeit zuverlässigen Zustellung und Übererfüllung der gesetzlichen Vorgaben durch die Österreichische Post AG
Sicherstellung eines österreichweiten Geschäftsstellennetzes über den gesetzlichen Versorgungsauftrag hinaus	Die Österreichische Post AG übertrifft die Vorgaben: Insgesamt 1.802 Standorte umfasste das Geschäftsstellennetz mit Ende 2017	Fortführung der Unterstützung von sozialen Projekten durch die Logistikkompetenz der Post
<b>GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT FÖRDERN</b>		
Unterstützung von sozialen Projekten durch die Logistikkompetenz der Post	Die Österreichische Post AG unterstützt im Jahr 2017 verschiedene soziale Projekte	Fortführung der Unterstützung von sozialen Projekten durch die Logistikkompetenz der Post

# Die Post – verlässlich und engagiert

Als eines der Leitunternehmen Österreichs spielt die Post nicht nur in der Wirtschaft, sondern auch in der Gesellschaft eine wichtige Rolle. Diese Verantwortung ist unmittelbar mit dem Kerngeschäft der Post – der Grundversorgung der österreichischen Bevölkerung mit Postdienstleistungen – verbunden und wird daher von der Post sehr ernst genommen. Daneben unterstützt die Post eine Reihe von Sozialprojekten und entwickelt laufend innovative Dienste für neue gesellschaftliche Anforderungen.

DISCLOSURE  
203-1

## — Regionale Infrastruktur und Versorgungssicherheit

Als Universalanbieter für Postdienstleistungen ist die Post verantwortlich für die flächendeckende, zuverlässige Versorgung Österreichs mit postalischen Diensten sowie die Aufrechterhaltung und Sicherung der Kommunikationsinfrastruktur des Landes.

### ÜBERERFÜLLUNG DER ANFORDERUNGEN DES UNIVERSALDIENSTES

Mit sechs Brief- und sieben Paket-Verteilzentren sowie 260 Brief- und Paketzustellbasen erfüllt die Post ihren Auftrag in ausgezeichneter Qualität: 2017 wurden 95,4 % der Briefe bereits am nächsten Werktag und 97,3 % der aufgegebenen Pakete innerhalb von zwei Tagen zugestellt. Beide Werte liegen über den gesetzlichen Anforderungen des Universaldienstes.

Bei der Erstzustellquote von Paketen – ein für die Kundenzufriedenheit sehr wichtiger Faktor – übertraf die Post die guten Werte des Vorjahres erneut: Im Jahr 2017 konnten 92,7 % der Pakete beim ersten Versuch erfolgreich zugestellt werden.

Um die optimale Versorgung der Kunden zu gewährleisten, ist eine weitere Anforderung des Universaldienstes ein flächendeckendes Standortnetz mit mindestens 1.650 Geschäftsstellen. Auch hier übertrifft die Post die Verpflichtungen deutlich: Mit 1.802 Geschäftsstellen, davon 443 eigenbetriebenen Postfilialen und 1.359 Post Partnern, bietet die Post ihre Leistungen flächendeckend im ganzen Land an. Das Geschäftsstellennetz der Post zählt zu den größten Privatkundennetzen des Landes und ist für jeden Kunden optimal erreichbar.

DISCLOSURE  
102-7



### TRIPLE-WIN-SITUATION POST PARTNER-KONZEPT

Das Post Partner-Konzept spielt im flächendeckenden Standortnetz der Post eine entscheidende Rolle: Die Post Partner stellen die Verfügbarkeit der Postdienstleistung für den Kunden auch dann sicher, wenn keine Postfiliale in der Nähe ist. So sorgen sie für mehr Service, kürzere Wege und bessere Öffnungszeiten.

Gleichzeitig werden mit dem Post Partner-Konzept aber auch die nachhaltige Versorgung der Bevölkerung gesichert und bestehende wirtschaftliche Strukturen im ländlichen Raum gestärkt. Denn: Ein Großteil der Post Partner sind Lebensmittelgeschäfte, Tankstellen oder Apotheken, die neben ihrem eigenen Waren- und Dienstleistungsangebot auch Postdienstleistungen anbieten und so auch entsprechende Zusatzeinnahmen erwirtschaften können. So bietet das Post Partner-Konzept einen Vorteil für die Kunden, die Partner und auch die Post selbst.

Darüber hinaus gibt es auch Kooperationen mit Post Partnern aus dem Sozialbereich wie z. B. karitativen Organisationen. Diese Partnerschaften sind besonders erfolgreich, denn sie haben einen doppelten sozialen Effekt: Sie leisten einen Beitrag zur Sicherung der Postversorgung und helfen gleichzeitig den Mitarbeitern der Organisationen beim Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt. Zu den Post Partnern im sozialen Bereich zählen unter anderen die Lebenshilfe Soziale Dienst GmbH oder der Verein Hand in Hand.

### DEM DEMOGRAFISCHEN WANDEL UND DEN AUSDIFFERENZIIERTEN LEBENSSTILEN BEGEGNEN

Im Rahmen der Versorgungssicherheit berücksichtigt die Post auch die beiden gesellschaftlichen Megatrends „Demografischer Wandel“ und „Ausdifferenzierte Lebensstile“.

Infolge des demografischen Wandels muss die Post die Kundenbedürfnisse zielgruppengerecht bedienen. Mit der zunehmenden Digitalisierung verändern sich Lebensstile und entsprechend auch die Ansprüche: Die Kunden wollen jederzeit und von überall auf die Leistungen der Post zugreifen können und ihre Geschäfte möglichst komfortabel, aber dennoch sicher erledigen.

Diese wesentlichen Trends integriert die Österreichische Post in ihren Versorgungsauftrag und geht mit dem kontinuierlichen Ausbau bestehender und der regelmäßigen Einführung innovativer Online-Lösungen darauf ein. So ermöglicht die Post ihren Kunden, 24 Stunden und sieben Tage in der Woche auf die Post-Leistungen zugreifen zu können.

DISCLOSURE  
103-2

## — Gesellschaftliches Engagement

Als eines der Leitunternehmen Österreichs sieht es die Österreichische Post als Teil ihrer gesellschaftlichen Verantwortung, sich auch für diejenigen einzusetzen, die benachteiligt sind und Unterstützung benötigen. Diese Aufgabe nimmt die Post sehr ernst und verknüpft sie sinnvoll mit ihrem Kerngeschäft, indem sie vor allem die flächendeckende Zustellung von Sendungen und ihr österreichweites Vertriebsnetz für soziale Zwecke einsetzt.



### GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT 2017

**425.000**

Handys für die „Ö3 Wundertüte“

**7.000**

Kinder erhielten „Pakete fürs Christkind“

**3.000**

Schulboxen werden jedes Schuljahr  
landesweit verschickt

**26**

Schüler beim Post-Workshop der  
„Kinder Business Week“

**19**

Mädchen beim „Wiener Töchertag“ der Post



AKTION „PAKETE FÜRS CHRISTKIND“

### ENGAGEMENT FÜR BENACHTEILIGTE

Ein Beispiel dafür ist die **Ö3 WUNDERTÜTE**, an der sich die Post bereits seit 13 Jahren beteiligt. Wie auch im Vorjahr lieferte die Post die Ö3 Wundertüte in Form eines roten Papiersackerl direkt an alle Haushalte im ganzen Land. Verbraucher konnten so ihr altes Handy abgeben und kostenfrei retour senden. Der Reinerlös aus der Verwertung der Geräte geht zu gleichen Teilen an den „Licht ins Dunkel“-Soforthilfefonds und die Caritas. Insgesamt konnten Spenden in Höhe von 640.000 EUR zusammengetragen und damit Menschen in den schwierigsten Lebenssituationen unterstützt werden.

Seit Juli 2017 ist die Kuppitsch Buchhandlungs GmbH – die älteste Buchhandlung Wiens – Post Partner und damit Anlaufstelle vieler Kunden für Leistungen der Post im ersten Bezirk. Für die

Weihnachtszeit hat sich unser Post Partner eine ganz **BESONDERE AKTION** einfallen lassen: Um bedürftigen Kindern eine besondere Freude zu bereiten, wurden Pakete gefüllt mit Kinderbüchern, die die Buchhandlung zur Verfügung stellte, an insgesamt neun soziale Einrichtungen – eine in jedem Bundesland – geschickt.

Im Rahmen der Aktion „**PAKETE FÜRS CHRISTKIND**“ sorgte die Post gemeinsam mit dem Samariterbund auch 2017 dafür, dass möglichst kein bedürftiges Kind in Österreich zu Weihnachten ohne Geschenk sein musste. Jeder, der eines der über 400.000 armutsgefährdeten Kinder in Österreich zu Weihnachten beschenken wollte, konnte online kostenlos eine vorfrankierte Paketmarke bestellen, auf das Geschenkpaket kleben und es in einer Post-Geschäftsstelle abgeben. Die Post schickte die Pakete an Sammelstellen des Samariterbundes, von wo aus haupt- und ehrenamtliche Samariter die Pakete persönlich an Kinder in sozialen Einrichtungen und benachteiligten Familien überbrachten. Österreichweit sind so rund 7.000 Pakete zusammengekommen.

Der **SPENDENBRIEF** gehört zu Österreichs erfolgreichsten Formen der Spendenwerbung. Für Hilfsorganisationen ist sie ein unverzichtbares Kommunikationsmittel, die den Menschen eine bequeme Möglichkeit bietet sich über die Arbeit der NGOs zu informieren und sie in ihrem Handeln zu unterstützen. Um die Aufmerksamkeit für dieses Medium zu erhöhen, hat die Post gemeinsam mit dem Fundraising Verband Austria auch 2017 wieder den beliebtesten Spendenbrief des Jahres gesucht. Die NGO-Shortlist mit den acht besten Spendenbriefen wurde im KUVERT, dem Werbesammelumschlag der Post, veröffentlicht, bis Weihnachten konnten die Österreicher per Gratispostkarte oder online abstimmen. Als Sieger ging die Organisation Herzkinder Österreich hervor. Über den zweiten Platz freute sich das Österreichische Rote Kreuz, der dritte Platz ging an DEBRA AUSTRIA.

#### ENGAGEMENT FÜR DEN NACHWUCHS

Die Post engagiert sich im Rahmen ihrer sozialen Aktivitäten auch für den Nachwuchs. Hierfür hat sie verschiedene Projekte ins Leben gerufen oder unterstützt bestehende Initiativen, die in Verbindung mit ihrer Kernkompetenz stehen.

2017 nahm die Post bereits zum sechsten Mal an der „**KINDER BUSINESS WEEK**“ der Wirtschaftskammer Österreich teil. Die einwöchige Veranstaltung ermöglicht Schülern, einen Einblick in unterschiedliche Unternehmen zu bekommen. Insgesamt besuchten 26 Schüler den „Post-Workshop“ und erfuhren spielerisch und anschaulich, wie der Weg eines Briefes oder eines Pakets von der Aufgabe bis zur Zustellung verläuft.

Das Engagement der Post beim **WIENER TÖCHTERTAG** zeigt, dass Vielfalt bei der Post gelebt wird. Und die beginnt schon früh: 19 Mädchen haben im April 2017 einen Tag bei der Post verbracht. Die Initiative will Mädchen vor der Berufswahl motivieren, neue und für sie teilweise auch ungewöhnliche Ausbildungsberufe zu wählen. Die Schülerinnen verfolgten den Weg von selbst gestalteten Postkarten im Briefzentrum und sie begleiteten ein Paket von der Aufgabe bis zur Übergabe. Danach konnten die Mädchen eine Runde mit dem Lkw am Postgelände mitfahren. Beim Abschlusswettbewerb durften sie beim Kartieren von Testbriefen ihre Genauigkeit und Schnelligkeit unter Beweis stellen und tolle Preise gewinnen.

Um Kindern die Post spielerisch näherzubringen, entwickelte die Post die „**MINI-POST-STATIONEN**“. Hier können Kinder alles nachspielen, was auch in einer echten Postfiliale geschieht: sortieren, stempeln, zeichnen, verpacken, transportieren und versenden. Mittlerweile gibt es sechs dieser „MINI-POST-STATIONEN“ in Österreich.

Unter dem Titel „**DIE POST MACHT SCHULE**“ verschenkt die Post jährlich rund 3.000 Schulboxen an Volksschulen. Diese ansprechend gestaltete Unterrichtsunterlage regt zum Lesen und Schreiben an und bringt den Schülern gleichzeitig die Post näher.

#### ENGAGEMENT FÜR DIE KULTUR

Die „**POST-KULTURVEREINE**“ (sieben Post-Musikkapellen und zwei Chöre in ganz Österreich) haben rund 400 Mitglieder. Darunter sind auch viele Postler, aber nicht ausschließlich: Auch andere Musikbegeisterte können mitmachen. Denn gemeinsames Musizieren sorgt für gute Stimmung und stärkt das Gemeinschaftsgefühl – nicht nur unter Arbeitskollegen. Die Post und der Verein post.sozial unterstützen die Post-Kulturvereine finanziell, etwa bei der Anschaffung von Instrumenten und Uniformen.



# MITARBEITER

Nach gut zwei Jahren Bauzeit war es Ende 2017 so weit – die Post ist umgezogen. Mit ihrer neuen Unternehmenszentrale direkt am Rochusmarkt in Wien richtet sich die Post auf eine frische Arbeitskultur und eine neue Art der Zusammenarbeit aus, die das Miteinander in den Vordergrund stellt. Weniger Wände und keine festen Arbeitsplätze, dafür offene Räume und flexible Arbeitswelten, die Kommunikation und Austausch fördern, aber auch Fokusräume und Rückzugszonen, die für die nötige Ruhe und Konzentration beim Arbeiten sorgen.

Das neue Gebäude ist ein weiterer Meilenstein in der zukunftsweisenden Entwicklung des Unternehmens – mit den Mitarbeitern im Zentrum. Die Leistung jedes einzelnen soll geschätzt und jeder nach Kräften gefördert werden, damit die Mitarbeiter gut arbeiten können und Raum für neue Ideen entsteht.

**DIE POST. PROAKTIV FÜR DIE MITARBEITER.**



**PRO AKTIV**  
für die Mitarbeiter

# Was morgen wichtig ist

**Die Post ist ein Dienstleistungsunternehmen, deshalb beruht der Erfolg des Unternehmens ganz wesentlich auf den Fähigkeiten, der Motivation und dem Engagement der Mitarbeiter. Die sich verändernden Märkte und Rahmenbedingungen machen eine ständige Weiterentwicklung erforderlich – des Unternehmens als Ganzes, seiner Produkte und Leistungen, aber auch der Mitarbeiter.**

DISCLOSURE  
102-15  
103-2

## TRENDS UND HERAUSFORDERUNGEN

Die veränderten Kundenbedürfnisse, die sich durch die Digitalisierung, den demografischen Wandel sowie die zunehmende Mobilität und Flexibilität der Kunden ergeben, bringen auch neue Anforderungen an die Mitarbeiter der Post mit sich. Nur mit qualifizierten Mitarbeitern, die die Weiterentwicklung des Unternehmens sowie die Innovation neuer Leistungen aktiv mitgestalten, ist die Post in der Lage, den veränderten Service- und Qualitätsansprüchen gerecht zu werden.

Aber auch in ihrem Arbeitsalltag spüren die Mitarbeiter die Auswirkungen der Digitalisierung: Veränderte Prozesse und Arbeitsabläufe erfordern neue Denkweisen und Kompetenzen. Hieraus ergeben sich besonders im Bereich der Führungskräfteentwicklung und Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter neue Anforderungen, auf die sich die Post als einer der größten Arbeitgeber des Landes einstellen muss.

Gleichzeitig verändern sich die Ansprüche der Mitarbeiter, so hat die Arbeitgeberattraktivität eines Unternehmens heute eine viel größere Bedeutung als früher. Besonders Zusatzleistungen, die das Unternehmen neben dem Gehalt bietet, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, durch die sich der Mitarbeiter fachlich wie persönlich entwickeln kann, sowie Modelle, die ihm ermöglichen, Berufliches und Privates gut miteinander zu vereinbaren, spielen hier eine wichtige Rolle.







Die wesentlichen Trends und Herausforderungen, denen die Post im Bereich Mitarbeiter gegenübersteht, lassen sich wie folgt zusammenfassen:

#### **MEGATRENDS, DIE DAS POSTGESCHÄFT IM BEREICH MITARBEITER BEEINFLUSSEN**

##### **DEMOGRAFISCHER WANDEL – ERHALT DER BESCHÄFTIGUNGSFÄHIGKEIT**

Arbeiten bis ins hohe Alter erfordert zielgruppengerechtes Training und Gesundheitsprogramme.

##### **STEIGENDE KOMPLEXITÄT DER TÄTIGKEITEN – ANGEBOT AN WEITERBILDUNGSMASSNAHMEN**

Zunehmend komplexere Aufgaben bewältigen die Mitarbeiter nur, wenn sie laufend geschult werden.

##### **EFFIZIENZDRUCK – SOZIALVERTRÄGLICHKEIT DER ANPASSUNGEN**

Dem wirtschaftlichen Druck muss mit passenden Effizienz- und Flexibilisierungsmaßnahmen begegnet werden.

##### **AUTOMATISIERUNG – MINIMIERUNG VON UNFALLRISIKEN UND SCHUTZ DER MITARBEITER**

Die zunehmende Technisierung des Postgeschäfts stellt hohe Anforderungen an Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.

##### **WORK-LIFE-BALANCE – STEIGERUNG DER MOTIVATION UND MITARBEITERBINDUNG**

Mitarbeiter sind motivierter und leistungsfähiger, wenn Arbeit und Freizeit im richtigen Verhältnis zueinanderstehen.

# Was die Post heute schon unternimmt

**Dem Personalmanagement der Post als Dienstleistungsunternehmen kommt eine besondere Bedeutung zu, denn mit seinen Maßnahmen trägt es entscheidend zum Erfolg und der Zukunftsfähigkeit des Unternehmens bei. In diesem Zusammenhang spielen ein gutes Arbeitsumfeld, attraktive Karriere­möglichkeiten, Arbeitssicherheit und betriebliche Gesundheitsförderung eine wesentliche Rolle. Denn: Zufriedene und gesunde Mitarbeiter, die sich an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen, sind motivierter und bringen die beste Leistung für das Unternehmen.**

DISCLOSURE  
103-2

## — Managementansatz der Post

In einem Umfeld, das so stark von Veränderungen und Wandel geprägt ist, sind klare gemeinsame Visionen und Wertvorstellungen für Mitarbeiter wichtig, um zielorientiert und nachhaltig handeln zu können. Das Leitbild ist die Grundlage des Handelns der Post und bildet die Basis einer Unternehmenskultur, die von Respekt, Offenheit, Vertrauen und Wertschätzung geprägt ist. Die Förderung der Unternehmens- und Führungskultur ist ein zentrales Anliegen der Personalarbeit der Österreichischen Post und wird durch zahlreiche Maßnahmen aktiv unterstützt.

Die Leistungen der Post sind perfekt auf die wesentlichen Themen, die sich aus den Dialogen mit den Stakeholdern ergeben haben, abgestimmt. Diese lauten im Überblick:

DISCLOSURE  
103-1

### WESENTLICHE THEMEN IM BEREICH MITARBEITER

UNTERNEHMENSKULTUR UND ARBEITSWELTEN

---

ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ

---

AUS- UND WEITERBILDUNG

---

KUNDENNÄHE

---

## DISCLOSURE

102-7

102-8

102-41

SDG

8

Als einer der größten Arbeitgeber des Landes trägt die Post eine besondere Verantwortung gegenüber ihren Mitarbeitern. Die Belegschaft der Österreichischen Post AG bestand im Jahr 2017 aus durchschnittlich 17.225 Personen (Jahresmittelwert; Vollzeitäquivalente). Von diesen waren im Berichtsjahr 7.056 beamtet und 9.991 in einem Angestelltendienstverhältnis. 77 waren als Lehrlinge und 179 als Aushilfskräfte (Urlaubersatzkräfte mit einer Beschäftigungszeit von bis zu maximal zwölf Wochen) tätig. Alle Mitarbeiter bis auf die Aushilfs- bzw. Urlaubersatzkräfte sowie Ferialpraktikanten und Volontäre unterliegen einem österreichischen Kollektivvertrag. Die Aushilfs- bzw. Urlaubersatzkräfte unterliegen gemäß Poststrukturgesetz (§ 19 Abs. 5 PTSG) den Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB).

Detaillierte Informationen zur Belegschaftsstruktur finden Sie im Abschnitt Facts & Figures ab S. 108.

 s. 108

### UNTERNEHMENSKULTUR UND ARBEITSWELTEN

Um ein gutes Betriebsklima und leistungsfördernde Arbeitsbedingungen zu schaffen, wurden auf Grundlage des Unternehmensleitbildes Führungsleitlinien erarbeitet. Sie sollen dazu beitragen, die Unternehmens- und Führungskultur kontinuierlich weiterzuentwickeln. Die Etablierung einer offenen und modernen Unternehmens- und Führungskultur ist für die Post von hoher Wichtigkeit, um die Mitarbeiter in die Veränderungsprozesse aktiv einzubinden. Zu den erfolgreichsten Maßnahmen zur Schärfung des Führungsverständnisses zählt der jährlich stattfindende „Tag beim Kunden“.

Neben einheitlichen Führungsleitlinien und einer offenen Kommunikationskultur rundet das Angebot zusätzlicher Sozialleistungen über den Verein post.sozial die motivierenden und leistungsfördernden Arbeitsbedingungen bei der Österreichischen Post ab.

Einen positiven Beitrag zu einer offenen Unternehmenskultur leistet auch die Vielfalt in der Belegschaft, denn sie ermöglicht unterschiedliche Sichtweisen und Denkansätze. Daher fördert die Post Vielfalt im Unternehmen und tritt Vorurteilen und jeglicher Art von Diskriminierung entschlossen entgegen.

### ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ

Der Post ist die Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiter wichtig. Ziel ist es, die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter zu erhalten und zu fördern sowie Unfälle und arbeitsbedingte Krankheiten zu vermeiden. Die Post legt größten Wert darauf, ihre Mitarbeiter im Sinne eines umfassend gelebten Arbeitnehmerschutzes nach dem Motto „Arbeitnehmerschutz ist Chefsache“ zu informieren und zu unterweisen. Eine neu erarbeitete Richtlinie gibt einen Überblick über die wesentlichen Grundsätze des Arbeitnehmerschutzes und Verhaltensregeln, um diese Ziele zu erreichen, und legt die Verantwortungen für deren Einhaltung fest.

Aufgrund ihrer hohen Bedeutung ist Arbeitssicherheit bei der Österreichischen Post AG auch organisatorisch fest verankert und wird in formellen Arbeitsschutzausschüssen behandelt.

Darüber hinaus will die Post die Gesundheit und das Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter erhalten und fördern und bietet daher eine Reihe von Maßnahmen und Initiativen zum Thema Gesundheitsschutz an.

### AUS- UND WEITERBILDUNG

Gemäß dem Leitsatz „Wir alle sind die Post“ soll jeder einzelne Mitarbeiter die Möglichkeit haben, sich mit seinen Kompetenzen und Fähigkeiten einzubringen und die Zukunft der Post aktiv mitzugestalten. Nur so kann die Post die Weiterentwicklung des Unternehmens und seiner Leistungen in Ausrichtung an den Kundenbedürfnissen sicherstellen, denn die hohe Qualität der Serviceleistungen und Produkte resultiert aus dem Einsatz, dem Können und der Innovationskraft der Mitarbeiter.

Um für ihre Mitarbeiter zuverlässige Zukunftsperspektiven zu schaffen und sie für die Anforderungen ihrer jeweiligen Tätigkeiten bestmöglich zu qualifizieren und zu fördern, hat Weiterbildung in allen Unternehmensbereichen einen hohen Stellenwert.

Mitarbeiter, die von Restrukturierungsmaßnahmen betroffen sind, unterstützt die Post über die Plattform „Post-Arbeitsmarkt“, die den Mitarbeitern neue Möglichkeiten innerhalb, aber auch außerhalb des Unternehmens bietet.

 s. 82



**KUNDENNÄHE**

Das Thema Kunden- und Serviceorientierung ist im Leitbild der Post verankert und daher wichtig für alle Mitarbeiter. Sämtliche Maßnahmen zur Förderung der Mitarbeiter wirken sich auch positiv auf das Thema Kundennähe aus. Denn ganz im Sinne des Leitsatzes „Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt“ bieten gut ausgebildete Mitarbeiter optimalen Service und tragen so zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei. Um auf die veränderten Lebensstile und Ansprüche der Kunden einzugehen, arbeitet die Post stetig an innovativen Leistungen, die ihre Angebotspalette ergänzen. Dabei stehen der Kundenkomfort und die Servicequalität immer im Vordergrund. Unter anderem sind die Post-Mitarbeiter durch die Samstagszustellung und die Paketrückgabe beim Zusteller ihren Kunden nahe und bieten ein hohes Servicelevel. Dies bestätigen die guten Kundenzufriedenheitswerte, die quartalsweise von einem externen Institut erhoben werden.

Weitere Informationen zum Thema Serviceorientierung und Kundenkomfort finden Sie im Kapitel Wirtschaft ab S. 57.

 S. 57

**DISCLOSURE**  
103-3

**— Erreichtes 2017 und Ziele 2018**

Ihre Leistungen und Fortschritte im Bereich Mitarbeiter steuert und überprüft die Post anhand der festgelegten Hauptziele und der daraus abgeleiteten Maßnahmen:

**UNTERNEHMENS- UND FÜHRUNGSKULTUR FÖRDERN**

Eine offene und moderne Unternehmens- und Führungskultur erlaubt den Mitarbeitern, kreativ und innovativ, flexibel und eigenverantwortlich sowie zielorientiert und nachhaltig zu agieren. Wichtigster Orientierungspunkt dafür ist das Leitbild der Post. Den Führungskräften der Post obliegt es, Potenziale zu erkennen und individuell zu fördern, sie sind verantwortlich für leistungsfördernde Arbeitsbedingungen, unter denen sich die Mitarbeiter optimal entfalten können. Zu diesem Zweck investiert die Post nachhaltig in die Qualität ihrer leitenden Mitarbeiter und schult seit 2012 Führungskräfte durch spezielle Trainings im Rahmen ihrer Führungsakademie.

**AUF GESUNDHEIT UND SICHERHEIT ACHTEN**

Auch wenn die Mitarbeiter natürlich selbst gefordert sind, wenn es um den Erhalt ihrer Gesundheit geht, unterstützt sie die Post mit zielgruppen- und themenspezifischen Gesundheitsförderungsprogrammen. Auch die Arbeitssicherheit nimmt einen hohen Stellenwert ein, da sehr viele Mitarbeiter in der Zustellung und den Verteilzentren körperlich anspruchsvolle Tätigkeiten ausüben. Viele bedienen Maschinen und Fahrzeuge und müssen deshalb besonders achtsam sein. Durch regelmäßige Unterweisungen und Schulungen kennen die Mitarbeiter die mit ihren Tätigkeiten verbundenen Sicherheitsrisiken und können diesen durch richtiges Verhalten vorbeugen.

ZIELE FÜR 2017	ERREICHT 2017	SUBZIELE FÜR 2018
<b>UNTERNEHMENS- UND FÜHRUNGSKULTUR FÖRDERN</b>		
Trainings für Führungskräfte (Führungsakademie, Gebiets- und Teamleiter)	Schulungen und Seminare für Führungskräfte im Ausmaß von 3.129 Personentagen wurden durchgeführt	Durchführung von Schulungen und Seminaren für Führungskräfte im Ausmaß von mindestens 1.000 Personentagen
Ein Tag beim Kunden	Mehr als 370 Führungskräfte nahmen am Programm „Ein Tag beim Kunden“ teil	Teilnahme von mindestens 250 Führungskräften am Programm „Ein Tag beim Kunden“
Audit „berufundfamilie“	Weiterführung des Re-Audits	Weiterführung des Re-Audits
Mitarbeiterbefragung	Die Mitarbeiterbefragung im Jahr 2017 wurde durchgeführt.	
<b>AUF GESUNDHEIT UND SICHERHEIT ACHTEN</b>		
Herzratenvariabilitätsanalysen	320 Herzratenvariabilitätsanalysen wurden an 22 Dienststellen durchgeführt	Durchführung von Herzratenvariabilitätsanalysen und Gesundheitsworkshops in mindestens 5 Dienststellen
Gesundheitsaktivitäten	Es wurden rund 1.000 Gesundheitsberatungen und 17 Gesundheitstage durchgeführt	Durchführung von 1.000 Gesundheitsberatungen und 15 Gesundheitstagen
Entwicklung und Weiterführung von Gesundheitsprojekten	„Gesundes Herz und Du“, Ersthelferausbildung für Führungskräfte, gesundes Heben und Tragen, gesunde Ernährung	Die Post bewegt („Richtiges Bewegen bringt allen was“): Erstellung von 10 Kurzfilmen und einer Broschüre zur richtigen Bewegung samt Schulungsoffensive
Evaluierung psychischer Belastungen	Maßnahmenableitung für die Bereiche Filialen und Zustellbasen. Datenevaluierung für die Bereiche Verteilzentren/Zustellbasen Paketlogistik Österreich, Güterbeförderung	Maßnahmenableitung für die Bereiche Paketlogistik Österreich und Verteilzentren sowie Güterbeförderung
Unfallprävention		Einführung der Helmtragepflicht für Fahrrad-Zusteller
Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz – Arbeitnehmerschutz	Erstellung einer Richtlinie „Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz“	Erstellung einer Broschüre samt Checklisten für die einzelnen Führungsebenen und Bereiche zur einfachen Handhabung und Umsetzung des Arbeitnehmerschutzes

# Fit für die Zukunft

**Wirtschaftlicher Erfolg bedeutet heute vor allem eines: Unternehmen und Mitarbeiter müssen sich laufend weiterentwickeln und sich ständig an neue Gegebenheiten anpassen können. Dazu ist es wichtig, dass Unternehmenskultur und Arbeitsumfeld so gestaltet sind, dass sie die Mitarbeiter zu Kreativität und Innovation motivieren und die Umsetzung neuer Ideen unterstützen.**

## — Unternehmenskultur und Arbeitswelten

 s. 13

Um sich für die Zukunft gut aufzustellen, hat die Post im Jahr 2010 mit dem neuen Leitbild (s. S. 13) den Grundstein für einen Kulturwandel gelegt. Die drei Wertekategorien Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit sowie Kommunikation und Wertschätzung und je ein zentraler Leitsatz geben Klarheit und Orientierung, welche Werte das Handeln eines jeden Mitarbeiters prägen sollen und über welche Werte die Strategie umgesetzt wird. Durch eine Vielzahl von Maßnahmen werden die Leitsätze in der täglichen Arbeit aller Mitarbeiter umgesetzt und verankert.

Den Führungskräften kommt dabei eine besondere Bedeutung zu, denn sie agieren in diesem Prozess wie Lotsen. Ihre Aufgabe besteht darin, leistungsfördernde Arbeitsbedingungen und ein gutes Betriebsklima zu schaffen, in denen sich Mitarbeiter optimal entfalten können, aber auch Potenziale zu erkennen und diese individuell zu fördern.

Damit die Lotsen eine einheitliche Richtung für ihre Mitarbeiter vorgeben können, benötigen sie ein gemeinsames Führungsverständnis. Zu diesem Zweck hat die Post auf Grundlage des Unternehmensleitbildes Führungsleitlinien erarbeitet, um die Unternehmens- und Führungskultur kontinuierlich weiterzuentwickeln. Die Führungsleitlinien der Post beruhen auf den vier Leitwerten „Verantwortung übernehmen“, „Orientierung geben“, „Zusammenarbeit fördern“ sowie „Vertrauen schaffen“.

### **FÖRDERUNG DER FÜHRUNGSKULTUR DURCH FÜHRUNGSKRÄFTETRAININGS**

Seit 2012 werden Führungskräfte in der Post-eigenen Führungsakademie mit auf ihre Aufgaben maßgeschneiderten Angeboten regelmäßig geschult. Die Trainings im Rahmen des langfristig angelegten Weiterbildungsprogramms unterstützen Führungs- und Schlüsselkräfte bei der Umsetzung der Führungsleitlinien in die tägliche Arbeitspraxis.

In verschiedenen Modulen und mithilfe speziell ausgebildeter Coaches wird Führungskompetenz vermittelt und die individuelle Persönlichkeitsentwicklung gefördert. Im Jahr 2017 nahmen 422 Führungskräfte an der Führungsakademie teil, ebenso erhielten insgesamt 318 Gebiets- bzw. Teamleiter entsprechende Führungstrainings. Die zielgruppengerechten Programme zur Weiterentwicklung der Führungskräfte werden 2018 fortgesetzt.

## EINE STARKE UNTERNEHMENSKULTUR DURCH AUSTAUSCH UND WERTSCHÄTZUNG

### Ein Tag beim Kunden

Damit Führungskräfte wissen, was ihre Mitarbeiter beschäftigt und was ihre Tätigkeit ausmacht, kann ein Perspektivenwechsel helfen. Zu den erfolgreichsten Maßnahmen zur Schärfung des Führungsverständnisses zählt der jährlich stattfindende „Tag beim Kunden“. Im Jahr 2017 hatten erneut mehr als 370 Führungskräfte die Gelegenheit, einen Tag lang Einblick in die tägliche Arbeit von Kollegen in der Brief- und Paketzustellung, in den Filialen und im Kundenservice-Center sowie in den Tochterfirmen Systemlogistik und feibra zu erhalten. So erleben Führungskräfte den Arbeitsalltag ihrer Kollegen mit direktem Kundenkontakt selbst und können die entsprechenden Herausforderungen wesentlich besser einschätzen. Der „Tag beim Kunden“ fördert den Austausch zwischen Mitarbeitern und Führungskräften, das Verständnis füreinander und unterstützt damit wesentliche Punkte des Post-Leitbildes – Kundenorientierung, Wertschätzung und offene Kommunikation.

### Teamwork 2018

Veränderungsprozesse gelingen am besten gemeinsam. Das weiß auch die Österreichische Post und gestaltet das Arbeitsumfeld so, dass es zu neuen Ideen und Eigenverantwortlichkeit motiviert. Ein Beispiel hierfür ist das Konzept „Teamwork 2018“, mit dem die Neuorganisation der Briefdistribution angegangen wird. Den Mittelpunkt bilden eine neue Führungsstruktur und verkleinerte Teams, die von einem „Playing Captain“ geleitet werden. Dieser arbeitet selbst in der Zustellung und kennt damit den Alltag seiner Mitarbeiter sehr gut. Die abgeflachte Hierarchie fördert die direkte Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeitern, was den Informationsfluss verbessert, das Zusammengehörigkeitsgefühl stärkt und damit die Motivation verbessert. 207 Zustellbasen sind bereits auf „Teamwork“ umgestellt, die letzten 37 folgen im Verlauf des Jahres 2018.

DISCLOSURE  
102-43

### Dialog mit den Mitarbeitern

Der offene Dialog, den die Post mit ihren Mitarbeitern pflegt, beruht auf Respekt, Wertschätzung, Ehrlichkeit und Vertrauen. Das beinhaltet auch, dass die Post ihre Mitarbeiter zeitnah und regelmäßig über wesentliche Entwicklungen und Veränderungen im Unternehmen informiert, zum Beispiel im Rahmen von Abteilungs- und Teambesprechungen oder auch in Einzelgesprächen.

DISCLOSURE  
102-44

### Mitarbeiterbefragung 2017

Nach 2013 und 2015 fand im Jahr 2017 erneut eine Mitarbeiterbefragung bei der Post statt. 40 % der Post-Mitarbeiter nutzten die Mitarbeiterbefragung, um ihre Meinung über das Unternehmen zu äußern und Vorschläge einzubringen, wie man ihren Arbeitsalltag verbessern könnte.

Die Gesamtzufriedenheit ist von 2,6 auf 2,7 leicht gesunken (Skala von 1–6, wobei 1 einen hervorragenden Wert darstellt). Die Erkenntnisse aus der Befragung dienen als Ausgangspunkt, um wieder Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln und somit die Zufriedenheit der Mitarbeiter im Unternehmen weiter zu steigern. So wurden gemeinsam mit den Mitarbeitern erste konkrete Maßnahmenvorschläge erarbeitet, die vor Ort umgesetzt werden können. Parallel wurde anhand der Ergebnisse analysiert, welche Verbesserungsmaßnahmen zentral umgesetzt werden können.

### Neue Arbeitswelt – Post am Rochus

Ende 2017 hat die Post mit rund 1.100 Mitarbeitern die neue Unternehmenszentrale am Rochusplatz in Wien bezogen. Auch hier stehen offener Austausch und eine frische Arbeitskultur im Mittelpunkt: Angepasst an die vielfältigen Tätigkeiten der Mitarbeiter und die entsprechend unterschiedlichen Bedürfnisse hat die Post flexible Arbeitswelten geschaffen, die verschiedene Flächen und eine Balance zwischen Kommunikation und Konzentration bieten. Arbeitsplatzgruppen sind für klassische Schreibtischtätigkeiten gedacht, Kreativräume und Rückzugszonen ermöglichen den spontanen Austausch, geplante Besprechungen finden in eigenen Räumen statt. Und Fokusräume geben Raum für ungestörtes Arbeiten. Das offene, kommunikative Arbeitsumfeld hebt Abteilungsgrenzen auf und motiviert, Produktivität und Qualität steigen und Probleme können schneller beseitigt werden.

Weitere Informationen finden Sie im Geschäftsberichtsmagazin 2017, S. 42–43.

**ZUSATZLEISTUNGEN FÜR MITARBEITER**

Zu motivierenden und leistungsfördernden Arbeitsbedingungen gehört aus Sicht der Post neben einheitlichen Führungsleitlinien und einer offenen Kommunikationskultur auch, den Mitarbeitern, unabhängig von Alter, Geschlecht und Beschäftigungsart, verschiedene Zusatzleistungen zu ihrem Gehalt zur Verfügung zu stellen.

**Beteiligung am Unternehmenserfolg**

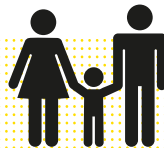
Die Post ist eines der wenigen Unternehmen Österreichs, die ihre Mitarbeiter am Unternehmenserfolg beteiligen – und das seit über zehn Jahren. So zahlt das Unternehmen seinen Mitarbeitern freiwillig eine EBIT-Prämie sowie eine Sonderprämie aus. Für das Geschäftsjahr 2017 lag die EBIT-Prämie bei 840 EUR brutto, die Sonderprämie lag bei 35 EUR. Teilbeschäftigte Mitarbeiter erhalten einen entsprechend aliquotierten Betrag.

DISCLOSURE  
401-2

**post.sozial: Maßgeschneiderte Sozialleistungen für die Mitarbeiter der Post**

2005 wurde mittels Betriebsvereinbarung mit dem Vorstand der Österreichischen Post AG und dem Zentralbetriebsrat nach dem Vereinsgesetz der Verein post.sozial gegründet. Er spiegelt die soziale Verantwortung der Österreichischen Post gegenüber ihren voll- und teilzeitbeschäftigten Mitarbeitern durch zusätzliche, über gesetzliche Vorgaben hinausgehende Sozialleistungen wider. Der Verein ist gemeinnützig und bezweckt die soziale Betreuung von aktiven Mitarbeitern der Österreichischen Post und deren Tochterunternehmen, aber auch von Mitarbeitern im Ruhestand sowie Angehörigen und Hinterbliebenen von Mitarbeitern.

Das Leistungsangebot reicht von finanzieller Unterstützung bei außergewöhnlichen Belastungen wie Krankheit oder Naturkatastrophen über vergünstigte Eintrittskarten zu Kultur- und Sportveranstaltungen bis hin zu kostengünstigen Urlaubsangeboten und Angeboten zur Kinderbetreuung während der Ferienzeit. Zusätzlich unterstützt post.sozial Gesundheitsmaßnahmen und Freizeitaktivitäten, die der Krankheitsprävention dienen.



**KENNZAHLEN POST.SOZIAL 2017**

**POST.SOZIAL**

**6,23**

Mio EUR materielle Mittel gesamt

**HELFENS.WERT**

**666.308**

EUR ausbezahlte Unterstützungsbeiträge

**FAIR.REISEN**

**52.666**

Nächtigungen

**SEHENS.WERT**

**22.517**

vergünstigte Eintrittskarten

**HELFENS.WERT**

**3,95**

Mio EUR (Wert der Essensbons)

**SEHENS.WERT**

**178**

angebotene Veranstaltungen



Insgesamt machen die Zuwendungen die Höhe von durchschnittlich 1 % der Lohnsumme der Österreichischen Post und ihrer Tochterunternehmen aus. Für 2017 beliefen sie sich auf 6,23 Mio EUR. Der Verein wird auch durch Spenden Dritter unterstützt.

DISCLOSURE  
103-1  
103-2

## — Vielfalt und Chancengleichheit

Soziale Vielfalt bringt weiter. Im Rahmen ihres Diversity-Managements fördert die Post soziale Vielfalt und nutzt sie konstruktiv. Die gelebte Vielfalt bei der Post bedingt Respekt und Chancengleichheit, fördert die Innovationsfähigkeit und Kreativität, hilft bei der Erschließung internationaler Märkte und verbessert gleichzeitig das Image.

Die Österreichische Post will die individuelle Verschiedenheit ihrer Mitarbeiter nicht nur tolerieren, sondern diese im Sinne einer positiven Wertschätzung besonders hervorheben. Das schafft eine produktive Gesamtatmosphäre im Unternehmen. Um Chancengleichheit zu schaffen, tritt sie jeder Form von Diskriminierung, Mobbing und sexueller Belästigung entschieden entgegen.

### CHARTA DER VIelfALT

Um auch nach außen hin deutlich zu machen, dass die Post größten Wert auf Vielfalt im Unternehmen legt und ein klares Signal für mehr Toleranz und Fairness zu setzen, hat die Post 2013 die Charta der Vielfalt unterzeichnet. Damit hat die Post ein deutliches Bekenntnis abgegeben, ein Arbeitsumfeld zu schaffen und zu fördern, das frei von Vorurteilen ist (s. Abschnitt Gleichbehandlung, S. 82).

 S. 82

DISCLOSURE  
405-1  
SDG  
5  
8

### VIelfALT IN ZAHLEN

In der Österreichischen Post waren 2017 durchschnittlich 17.225 Mitarbeiter beschäftigt. Die Vielfalt bei der Post lässt sich auch in Zahlen ausdrücken:



#### MITARBEITER DER POST

**2.598**

Mitarbeiter der Post  
stammen aus insgesamt

**91**

verschiedenen Nationen  
(ohne Österreich).

**41**

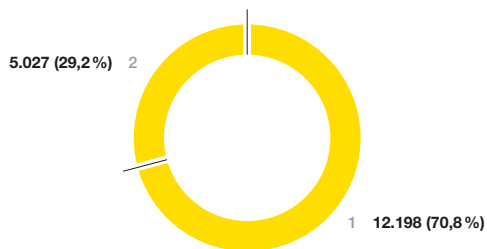
der Post-Führungskräfte  
kommen aus

**12**

Nationen.

**MITARBEITER  
NACH GESCHLECHT**

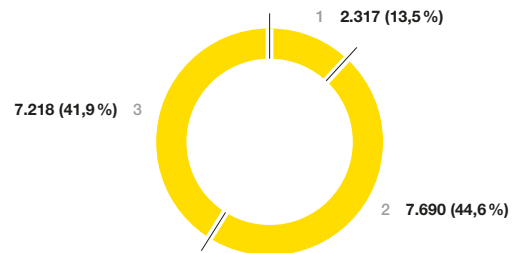
Absolut (in %)



1 - männlich  
2 - weiblich

**MITARBEITER  
NACH ALTERSGRUPPE**

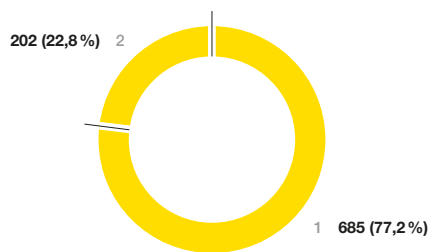
Absolut (in %)



1 - unter 30 Jahre  
2 - 30-50 Jahre  
3 - ab 51 Jahre

**MITARBEITER IN LEITENDEN POSITIONEN  
NACH GESCHLECHT**

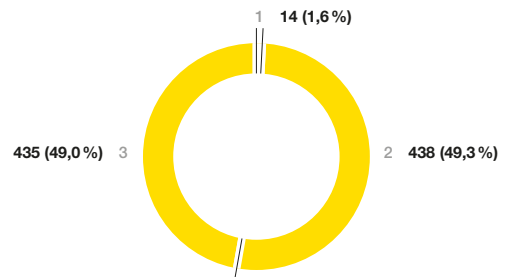
Absolut (in %)



1 - männlich  
2 - weiblich

**MITARBEITER IN LEITENDEN POSITIONEN  
NACH ALTERSGRUPPE**

Absolut (in %)



1 - unter 30 Jahre  
2 - 30-50 Jahre  
3 - ab 51 Jahre

**N** S. 108  
DISCLOSURE  
405-1

**N** S. 11

**F** S. 20-24

Weitere Mitarbeiterkennzahlen finden Sie im Abschnitt Facts & Figures ab S. 108.

Für Informationen zur Diversität im Vorstand und im Aufsichtsrat verweisen wir auf das Kapitel Corporate Governance, S. 11 ff. sowie auf den Finanzbericht 2017, S. 20-24.

**CHANCENGLEICHHEIT**

Um Chancengleichheit zu schaffen, tritt die Post jeder Form von Diskriminierung, Mobbing und sexueller Belästigung entschieden entgegen.

Chancengleichheit am Arbeitsplatz und Gleichbehandlung von Mitarbeitern ohne Ansehung des Geschlechts und des Alters sind für die Österreichische Post wie auch für ihre Tochtergesellschaften selbstverständlich. Im Rekrutierungsprozess wird streng auf die Gleichbehandlung von Frauen und Männern geachtet.

In zahlreichen Bereichen der ersten und zweiten Berichtsebene haben Frauen Führungsfunktionen inne. Der Anteil an weiblichen Führungskräften lag bei 23%, während der Anteil von Frauen am gesamten Mitarbeiterstand 29% betrug. Das strategische Ziel ist es, auf oberster Führungsebene die bestmögliche Diversität zu erreichen und den Frauenanteil in leitenden Positionen schrittweise zu erhöhen.

Zu diesem Zweck wurde im Jahr 2017 das Programm „Mentoring für Frauen in der Österreichischen Post“ initiiert. Rund 25 ausgewählten weiblichen Nachwuchsführungskräften (Mentees) steht eine erfahrene Führungskraft aus einem anderen Unternehmen als Mentor bzw. Mentorin für Karriere- und Entwicklungsfragen zur Verfügung. Im Vordergrund stehen die persönliche und fachliche Weiterentwicklung der Mentees sowie ein gegenseitiger Erfahrungsaustausch. Die Patronanz für das am 1. Jänner 2018 gestartete Mentoringprogramm haben die Aufsichtsratsvorsitzende Edith Hlawati und ihre Stellvertreterin Edeltraud Stiftinger übernommen.

**VEREINBARKEIT VON BERUF UND FAMILIE**

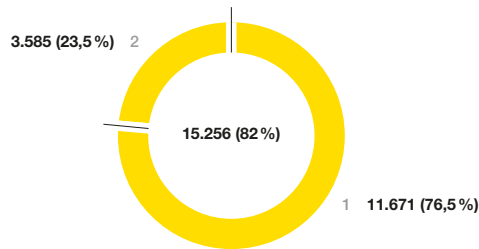
Um die Österreichische Post als Arbeitgeber für Frauen attraktiv zu positionieren, werden vor allem Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie ergriffen und entsprechende Karriere-möglichkeiten geschaffen. Im Jahr 2016 erhielt die Österreichische Post erneut das Zertifikat „beruf-undfamilie“ des österreichischen Familienministeriums, welches bis 2019 gültig ist. Die Post bietet flexible Arbeitszeitmodelle, Einbindung von karenzierten Mitarbeitern in das interne Informations-netz sowie eine umfangreiche Informationsplattform zu Themen wie Karenz oder Kinderbetreuung.

Der Frauenförderungsplan der Österreichischen Post wurde im Jahr 2017 neu aufgelegt. Ziel des Plans ist es, auf Basis des Bundes-Gleichbehandlungsgesetzes (B-GIBG) die Chancengleichheit für Frauen und Männer im Unternehmen sicherzustellen und den Frauenanteil in von ihnen unterreprä-sentierten Bereichen zu erhöhen. Als Maßnahme zur Zielerreichung wurde unter anderem die Durch-führung eines jährlichen Equality-Checks festgelegt, mit dessen Hilfe die Umsetzung des Frauenför-derungsplans in der Österreichischen Post AG sowie in den Tochtergesellschaften überprüft wird. Um den Frauenanteil in technikhnen Arbeitsfeldern in Zukunft zu erhöhen, luden das Brief- und Paket-zentrum sowie die Güterbeförderung in Wien-Inzersdorf im Jahr 2017 bereits zum zehnten Mal zum Wiener Töchterttag ein. Ziel dieser Veranstaltung ist es, jungen Mädchen im Alter von 11 bis 16 Jahren Einblick in diese Bereiche zu gewähren, noch bevor sie ihre Berufs- und Ausbildungswahl treffen.

DISCLOSURE  
102-8  
SDG  
8

**MITARBEITER  
IN VOLLZEIT**

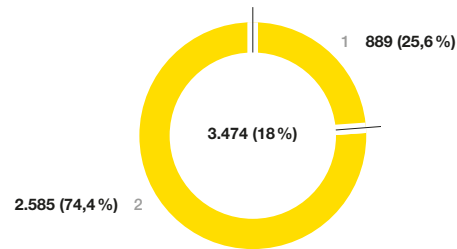
Absolut in Personen (in %)



1 - männlich  
2 - weiblich

**MITARBEITER  
IN TEILZEIT**

Absolut in Personen (in %)



1 - männlich  
2 - weiblich

**GLEICHBEHANDLUNG**

Das Gleichbehandlungsgebot besagt, dass niemand aufgrund von Geschlecht, Alter, ethnischer Zugehörigkeit, Religion oder Weltanschauung, sexueller Orientierung oder Behinderung benachteiligt werden darf.

Dieser Grundsatz der Gleichbehandlung gilt sowohl für die Arbeitswelt als auch für sonstige Bereiche und soll sicherstellen, dass alle Menschen gleichberechtigt an der Gesellschaft teilhaben können.

Zum Beispiel ist es der Post ein wichtiges Anliegen, dass Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt am Arbeitsleben teilhaben können. So wichtig, dass sie diese Verantwortung in den vergangenen Jahren über die gesetzlichen Rahmenbedingungen hinaus wahrgenommen hat. 1.243 Mitarbeiter mit besonderen Bedürfnissen waren im Jahr 2017 bei der Österreichischen Post beschäftigt. Menschen mit Behinderungen sind in den unterschiedlichsten Positionen tätig – beispielsweise als Führungskräfte, Betriebsräte, Zusteller oder Filialmitarbeiter.

Um diese Haltung zu unterstreichen, hat sich die Österreichische Post im Jahr 2016 und 2017 auf freiwilliger Basis einem „Disability Performance Check“ unterzogen und verschiedene Unternehmensbereiche auf ihre Barrierefreiheit geprüft. Das Ergebnis zeigt, dass das Thema als sehr wichtig erachtet wird und bereits in vielen Bereichen Maßnahmen gesetzt werden, um einerseits Mitarbeiter mit Behinderung an ihrem Arbeitsplatz zu unterstützen und andererseits zu gewährleisten, dass Kunden barrierefreien Zugang zu den Services der Post haben.

Gleichbehandlung besteht auch hinsichtlich der Gehälter von Männern und Frauen. Sowohl die bei der Österreichischen Post beschäftigten Bundesbeamten als auch die Angestellten nach dem „alten“ Kollektivvertrag (Dienstordnung) und die Angestellten nach dem „neuen“ Kollektivvertrag (wirksam seit 1. August 2009) werden ihrer Tätigkeit entsprechend im jeweiligen Gehalts- bzw. Entlohnungsschema bezahlt. Jede Tätigkeit entspricht einer bestimmten Einreihung im Gehalts- bzw. Entlohnungsschema, das für alle Mitarbeiter unabhängig vom Geschlecht gleichermaßen gilt. Damit bestehen bei der Österreichischen Post keine Gehaltsunterschiede zwischen Männern und Frauen bei gleicher Tätigkeit und gleicher Ausbildung.

**ANLAUFSTELLEN FÜR MITARBEITER**

Die Österreichische Post bietet eine Vielzahl an Programmen und Initiativen, die Mitarbeiter fördern und unterstützen und zu einem positiven Arbeitsklima beitragen sollen. Dennoch können persönliche Themen die Motivation und Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter beeinträchtigen. Seit 2014 können sich Mitarbeiter deshalb vertraulich an eine interne Ombudsperson wenden, wenn sie Hilfe bei persönlichen Problemen im Arbeitsumfeld benötigen oder wenn es um die Einhaltung der Leitbildwerte der Post geht.

**— Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

Nur gesunde Mitarbeiter sind in der Lage, bestmögliche Leistung zu erbringen und zur Weiterentwicklung des Unternehmens und der Zufriedenheit aktiv beizutragen. Deshalb legt die Österreichische Post größten Wert darauf, ihren Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld zu bieten, in dem sie bei der Ausübung ihrer Tätigkeit vor Risiken und Gefahren geschützt sind. Darüber hinaus will die Post die Gesundheit und das Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter erhalten und fördern.

Die Wichtigkeit der Themen Gesundheit und Sicherheit hat die Post auch in ihrem Leitbild festgeschrieben. Die Post betrachtet es als Führungsaufgabe, die Einhaltung aller den Schutz ihrer Mitarbeiter betreffenden gesetzlichen Bestimmungen zu gewährleisten. Aus diesem Grund hat der Vorstand im Jahr 2016 beschlossen, dass jede Führungskraft im Unternehmen zum Ersthelfer ernannt wird und eine entsprechende Ausbildung erhalten soll. Im Jahr 2017 wurden – weit über die gesetzlichen Verpflichtungen hinaus – 341 Führungskräfte als Ersthelfer ausgebildet.

DISCLOSURE  
405-2  
SDG  
5  
8  
10

DISCLOSURE  
103-2

## **GESUNDHEITSMANAGEMENT - PRÄVENTIVE MASSNAHMEN UND BERATUNG IM FOKUS**

Im Rahmen ihres Gesundheitsmanagements bietet die Post laufend an verschiedenen Standorten präventive Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit und Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter, wie zum Beispiel Impfungen, Raucherentwöhnungen und augenmedizinische Untersuchungen an. Zusätzlich finden regelmäßig Gesundheitsberatungen und Gesundheitstage statt.

### **Aktion „Gesundes Herz und Du“**

Im Jahr 2017 stand die Weiterentwicklung des Projekts „Gesundes Herz und Du“ zur Prävention von Herzkrankheiten im Fokus. An rund 140 Standorten boten die Arbeitsmediziner der Post Gesundheitsberatungen an. Mitarbeiter konnten ihren Blutdruck messen sowie Blutzucker und Cholesterinwerte bestimmen lassen und auf der MFT Challenge Disc ihre Standfestigkeit und Koordinationsfähigkeit erproben. In persönlichen Gesprächen wurden sie über ihr individuelles Herz-Kreislauf-Risiko aufgeklärt und über vorbeugende Maßnahmen informiert. Auf Wunsch wurden zusätzlich Grippeimpfungen verabreicht. Insgesamt umfasste diese Maßnahme rund 1.800 Mitarbeiter, etwa 1.000 Mitarbeiter nahmen an den Gesundheitsberatungen teil.

### **Stressmanagement und Herzratenvariabilitätsanalysen**

Das Projekt „Stressverarbeitungsscheck zur Förderung der Gesundheit am Arbeitsplatz“ gab Mitarbeitern auch 2017 wieder die Möglichkeit zur Messung ihrer Herzratenvariabilität. Dabei wurden die Stressverarbeitung und die Regenerationsfähigkeit wissenschaftlich fundiert gemessen. Abgerundet wurde diese Maßnahme durch ausführliche Informationsgespräche und Workshops. Insgesamt wurden 320 Herzratenvariabilitätsanalysen an 22 Dienstorten durchgeführt.

### **Gesundheitstage**

An 17 Standorten wurden zusätzlich zu den Gesundheitsberatungen Gesundheitstage angeboten. Dort konnten Mitarbeiter begleitet von externen Gesundheitsberatern unter anderem die Lungenfunktion testen und mittels Body Composition Analyzer die Fett- und Muskelmasse sowie den Wassergehalt des Körpers ermitteln lassen. Darüber hinaus gab es an diesen Tagen umfassende Informationen zu gesunder Ernährung, Entspannung mit Sessel-Shiatsu und Biofeedback. Die Gesundheitstage werden von den Mitarbeitern mit großem Interesse wahrgenommen: Insgesamt wurden die verschiedenen Services mehr als 1.100 Mal frequentiert.

### **Evaluierung psychischer Belastungen**

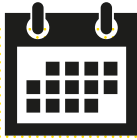
2017 hat die Post mit einer vertiefenden Evaluierung psychischer Belastungen begonnen. Mitarbeitergruppen wurden repräsentativ für unterschiedliche Tätigkeitsbereiche (z. B. Zustellung zu Fuß oder per Moped) gebildet und die gruppenspezifischen Belastungen erhoben. Dazu wurden zahlreiche Workshops in den Filialen, den Verteilzentren und in den Zustellbasen der Division Brief und der Division Paket & Logistik durchgeführt. Gemeinsam mit den Repräsentanten der Mitarbeiter wurden Maßnahmen festgelegt, die den Belastungen entgegenwirken sollen; diese Maßnahmen werden derzeit an den einzelnen Dienststellen diskutiert und umgesetzt.

### **Förderung des sportlichen Engagements**

Laufen hält fit und ist gerade für die Mitarbeiter in den Büros ein guter Ausgleich zu ihrer Schreibtischarbeit. Um die Mitarbeiter in ihrer sportlichen Betätigung zu unterstützen, beteiligt sich die Post und post.sozial durch die Übernahme der Anmeldegebühr für verschiedene Laufveranstaltungen und eigene Post-Laufbekleidung.

Ein Angebot, das bei den Mitarbeitern gut ankommt: Insgesamt 4.002 Post-Mitarbeiter nahmen 2017 an 17 Laufveranstaltungen in ganz Österreich teil. Die meisten Post-Teilnehmer hatte der Vienna City Marathon: 700 Kollegen gingen 2017 an den Start – 120 Marathonläufer, 400 Halbmarathonläufer und 180 Staffelläufer. Stark gestiegen ist 2017 die Zahl der Teilnehmer am Österreichischen Frauenlauf: Insgesamt 400 Postlerinnen nahmen teil.

**GESUNDHEITSMANAGEMENT 2017 AUF EINEN BLICK**



**GESUNDHEITSTAGE**

**17**

Gesundheitstage

Insgesamt wurden die verschiedenen Stationen mehr als

**1.100**

Mal frequentiert.



**GESUNDHEITSBERATUNGEN**

Rund

**140**

Standorte boten Gesundheitsberatungen

für etwa

**1.000**

Teilnehmer an.



**PRÄVENTION**

**1.547**

Impfungen (davon 1.191 Grippeimpfungen)

**73**

Untersuchungen des Sehvermögens

**ARBEITSSICHERHEIT 2017 AUF EINEN BLICK**



**AUSSCHÜSSE**

**24**

Arbeitsschutzausschüsse und ein zentraler Arbeitsschutzausschuss – insgesamt wurden mit den daraus abgeleiteten Maßnahmen mehr als 35% der Mitarbeiter erreicht.



**TRAININGS**

**700**

Trainings



**BEGEHUNGEN**

**3.541**

Arbeitsstättenbegehungen

**1.171**

Evaluierungen

**ARBEITSSICHERHEIT – FEST VERANKERT IM UNTERNEHMEN**

Bei der täglichen Arbeit bedienen die Post-Mitarbeiter Gerätschaften, Maschinen, Anlagen und Fahrzeuge. Entsprechende körperliche und geistige Fähigkeiten werden vorausgesetzt und gilt es zu erhalten. Der Arbeitssicherheit kommt daher eine große Bedeutung zu.

Aufgrund ihrer hohen Bedeutung ist Arbeitssicherheit bei der Post auch organisatorisch fest verankert: Arbeitssicherheit wird bei der Post in formellen Arbeitsschutzausschüssen behandelt, zu deren Mitgliedern Sicherheitsfachkräfte, Arbeitsmediziner, Sicherheitsvertrauenspersonen, die Belegschaftsvertretung sowie der Arbeitgeber selbst gehören.

DISCLOSURE

403-1

403-4

SDG

8

Die Österreichische Post verfügt über einen zentralen Arbeitsschutzausschuss sowie über 24 regionale Arbeitsschutzausschüsse für Arbeitsstätten mit mehr als 100 Mitarbeitern bzw. für Arbeitsstätten mit gewisser Gefährdung. Die Vorgaben dazu sind im Arbeitnehmerschutzgesetz (ASchG) durch § 88 und § 88a geregelt. Zu einzelnen sicherheits- und gesundheitsrelevanten Themen werden Verbesserungsvorschläge erarbeitet und die Umsetzung der Maßnahmen wird besprochen. Über jede Sitzung wird ein Ergebnisprotokoll erstellt, das regional (für Arbeitsschutzausschüsse) bzw. zentral (für den zentralen Arbeitsschutzausschuss) abgelegt wird.

In kleineren Arbeitsstätten erfolgt gemäß gesetzlichen Vorgaben Beratung seitens der Organe des Arbeitnehmerschutzes. Somit wird die gesamte Belegschaft durch den Arbeitnehmerschutz (Sicherheitsfachkräfte sowie Arbeitsmediziner) betreut.

Zum Thema Arbeitssicherheit und Unfallschutz gibt es neben den gesetzlichen Vorschriften unternehmensinterne Organisationsvorschriften, Betriebsanweisungen und Merkblätter, die zum Schutz der Mitarbeiter beitragen. Bei wesentlichen Belangen der Arbeitssicherheit und des Unfallschutzes werden die Gewerkschaft und der Betriebsrat miteinbezogen, zudem sind sie in den genannten Arbeitsschutzausschüssen vertreten. Das zentrale Werk, in dem die diesbezüglichen internen Regelungen niedergeschrieben sind, ist die Richtlinie 06/2018 „Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz“.

### RISIKOMINIMIERUNG UND SCHULUNGEN IM FOKUS DES ARBEITSSCHUTZES

Viele Maßnahmen der Post zielen darauf ab, das Bewusstsein der Mitarbeiter für potenzielle Gefahren zu schärfen – zu ihrem eigenen Schutz wie auch zum Schutz ihrer Kollegen. Vor Aufnahme der Tätigkeit sowie in regelmäßigen Abständen werden die Mitarbeiter mit Unterweisungen und Schulungen zu möglichen Sicherheitsrisiken und Gefährdungspotenzialen informiert und sensibilisiert, sodass sie in der Lage sind, durch richtiges Verhalten Unfällen vorzubeugen. Neue Erkenntnisse und Gefahren werden in diesem Zusammenhang regelmäßig in Begehungen und Evaluierungen erhoben und gemeinsam mit den Führungskräften Maßnahmen festgelegt, um die Arbeitssituation der Mitarbeiter noch mehr zu verbessern und Gefahren hintanzuhalten. Vorgesetzten steht somit ein aktualisiertes Nachschlagewerk von Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten, Merkblättern, Betriebsanweisungen, Bedienungsanleitungen, Dienstanweisungen etc. unterstützend zur Verfügung.

2017 beriet das Team der Präventivfachkräfte bei ca. 3.540 Arbeitsstättenbesuchen die Standortleiter hinsichtlich möglicher Gefährdungen und bezüglich Sicherheit und Schutz der Mitarbeiter, aber auch Kunden der Österreichischen Post AG (z. B. in Postfilialen). Dabei wurden mehr als 1.170 Evaluierungen an Arbeitsstätten der Österreichischen Post AG durchgeführt. Aus den Ergebnissen wurden Verbesserungsvorschläge und Maßnahmen abgeleitet, wie zum Beispiel bezüglich Arbeitsumgebung und Arbeitsprozessen, die seitens der Arbeitsstättenverantwortlichen umgesetzt werden konnten. Zudem wurden rund 700 Schulungen von Sicherheitsfachkräften und Arbeitsmedizinerinnen durchgeführt, die sich aufteilen in wiederkehrende Unterweisungen nach ASchG § 14 in Zusammenarbeit mit Vorgesetzten sowie in anlassbezogene Schulungen und Unterweisungen wie z. B. nach dem Mutterschutzgesetz, Jugendschutzgesetz, Schulungen nach Unfällen und Schulungen beim Einsatz neuer Arbeitsmittel/Anlagen etc.

### KRANKENSTANDS- UND UNFALLSTATISTIK

Im Berichtsjahr 2015 wurde ein neues Reporting gemäß International Post Corporation Standard eingeführt, nach dem Unfälle auf dem Weg zur und von der Arbeitsstätte nicht mehr in die Unfallstatistik der Post eingerechnet werden. Im Geschäftsjahr 2017 wurden 617 Arbeitsunfälle erfasst.

Alle Arbeitsunfälle (auch jene von Leiharbeitskräften) sind umgehend Post-intern zu melden und – falls entsprechende Meldepflicht der Aufsichtsbehörden besteht – Unfallberichte zu erstellen.

Die so dokumentierten Unfallhergänge helfen, die Unfallursachen detailliert zu analysieren und daraus entsprechende Maßnahmen abzuleiten, um solche Unfälle in der Zukunft zu verhüten. Die Zuständigkeiten und Meldeabläufe sind im Detail in der Richtlinie 06/2018 „Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz“ geregelt.

Im Jahr 2017 ereigneten sich 16 Dienstinjuryen von Leiharbeitern, woraus eine Unfalloffizierigkeit von 4,9% resultiert. Es gab keine Todesfälle durch Unfälle.

DISCLOSURE

102-48

403-2

SDG

3

8

**KRANKENSTANDS- UND UNFALLKENNZAHLEN**

	2015	2016	2017
Krankenstandsquote Mitarbeiter (VZK <sup>1</sup> in %)	8,4	<b>8,9</b>	<b>10,1</b>
davon Frauen (in %)	28,3	35,7	26,6
davon Männer (in %)	71,7	64,3	73,4
Ausfalltage pro Krankenstand (Arbeitstage)	10,1	<b>10,5</b>	<b>11,3</b>
Frauen	8,5	8,4	8,8
Männer	11,1	11,7	12,9
Anzahl der Arbeitsunfälle <sup>2, 3, 4</sup>	646	<b>654</b>	<b>617</b>
davon Frauen	241	235	236
davon Männer	405	419	381
Durchschnittliche (Kalender-)Ausfalltage pro Unfall <sup>2, 3, 4, 6</sup>	23,4	<b>20,5</b>	<b>17,8</b>
Frauen	18,5	19,6	17,7
Männer	26,3	21,0	17,8
Unfallhäufigkeit <sup>2, 3, 4, 5</sup>	3,6	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>
Frauen	4,6	4,6	4,7
Männer	3,2	3,4	3,1
Todesfälle durch Unfall	0	<b>0</b>	<b>0</b>

<sup>1</sup> VZK = Vollzeitkräfte.

<sup>2</sup> Seit 2015 neues Reporting gemäß International Post Corporation Standard.

<sup>3</sup> Unfälle ab einem Ausfalltag (inkl. Wegeunfällen im Dienst und Bagatelunfällen).

<sup>4</sup> Nachgemeldete Arbeitsunfälle werden dem tatsächlichen Unfalljahr zugeordnet, sodass jährliche Nachkorrekturen der Vorjahre erforderlich sind.

<sup>5</sup> Anzahl der Arbeitsunfälle ab einem Ausfalltag inklusive Wegeunfällen im Dienst pro 100 VZK.

<sup>6</sup> Es werden die Ausfalltage für Arbeitsunfälle berichtet, die im Berichtsjahr stattgefunden haben, mit Berücksichtigung der Ausfalltage bis zum 31.01. des Folgejahres.

<sup>7</sup> Es wurden alle Arbeitsunfälle Post intern erfasst, die bis zum 31.01.2018 eingelangt sind.



DISCLOSURE  
103-2

## — Aus- und Weiterbildung

Das zunehmend anspruchsvolle Branchenumfeld stellt laufend neue Anforderungen an die Österreichische Post und damit an jeden einzelnen Mitarbeiter. Die Post nimmt diese Herausforderung an und hat zielgruppen- und kompetenzorientierte Aus- und Weiterbildungsprogramme etabliert, um das vorhandene Potenzial ihrer rund 17.200 Mitarbeiter zu identifizieren, voll auszuschöpfen und so den Unternehmenserfolg nachhaltig zu sichern.

DISCLOSURE  
404-2  
SDG  
8

### INDIVIDUELLE FÖRDERUNG DURCH GEZIELTE AUS- UND WEITERBILDUNG

Die Österreichische Post möchte für ihre Kunden herausragenden Service und innovative Lösungen bieten, um ihre Postgeschäfte noch komfortabler zu gestalten. Dies gelingt der Post aber nur mit qualifizierten und hochmotivierten Mitarbeitern, die die Post mit ihren Ideen und ihren Fähigkeiten weiterbringen.

Deshalb bietet die Post ihren Mitarbeitern eine Reihe von Möglichkeiten, sich fachlich, aber auch persönlich weiterzuentwickeln. Neben der Führungsakademie wurde 2017 auch die zielgruppen- und kompetenzorientierte Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter intensiv fortgesetzt, die einen wichtigen Schwerpunkt im Personalmanagement der Österreichischen Post darstellt. Dazu gehören Fachschulungen, Weiterbildungskurse, Coachings und Trainings in allen Fachbereichen des Unternehmens.

2017 wurden in Summe 1.066 Seminare abgehalten, an denen insgesamt 6.092 Post-Mitarbeiter teilnahmen. Die Teilnehmer waren zu 34,3 % Frauen und zu 65,7 % Männer. Insgesamt wurden Mitarbeiterinnen durchschnittlich 8,6 Stunden pro Jahr und Mitarbeiter 6,3 Stunden pro Jahr geschult (in diesen Kennzahlen sind interne Trainings on the Job sowie Schulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz nicht inkludiert). Insgesamt nahmen die Mitarbeiter der Österreichischen Post an 131.894 Seminarstunden teil.

### INDIVIDUELLE ENTWICKLUNGSPLANUNG

Einen wichtigen Beitrag zur individuellen Förderung der Mitarbeiter leisten die regelmäßigen Mitarbeitergespräche zwischen Mitarbeitern und deren unmittelbaren Vorgesetzten. Sie helfen, persönliche Arbeitsschwerpunkte und Ziele festzulegen und Unterstützungsmaßnahmen in Form von Aus- und Weiterbildung zu vereinbaren.

Das Mitarbeitergespräch bietet die Möglichkeit, sich auf einer persönlichen Ebene zu begegnen und Vertrauen aufzubauen und zu fördern.

Das Mitarbeitergespräch verfolgt zwei Ziele: einerseits eine Rückschau – eine „Bilanz“ über die Aufgabenerfüllung und Zusammenarbeit – und andererseits eine Vorschau auf Arbeitsschwerpunkte, Zielvereinbarungen und Unterstützungsmaßnahmen.

Die Führungskräfte sind durch das Personalmanagement angehalten, die Mitarbeitergespräche mindestens einmal jährlich durchzuführen.

DISCLOSURE  
404-1  
SDG  
4  
5

### AUS- UND WEITERBILDUNGSKENNZAHLEN<sup>1</sup>

	2015	2016	2017
Anzahl der Seminare	932	1.048	1.066
Anzahl der Teilnehmer	5.424	5.136	6.092
davon Frauen (in %)	33,1	32,5	34,3
davon Männer (in %)	66,9	67,5	65,7
Personenstunden	81.500	100.442	131.894
Durchschnittliche Personenstunden Frauen pro Jahr	4,3	5,9	8,6
Durchschnittliche Personenstunden Männer pro Jahr	4,1	5,0	6,3

<sup>1</sup> Kennzahlen 2015 und 2016 für Mitarbeiter der Österreichischen Post AG inkl. nationaler Tochtergesellschaften. Kennzahlen 2017 für Mitarbeiter der Österreichischen Post AG exkl. nationaler Tochtergesellschaften

### TRAINEEPROGRAMM

Im Juni 2017 haben 10 Trainees das Traineeprogramm der Post, das zuletzt im Herbst 2016 gestartet war, erfolgreich abgeschlossen.

Im Rahmen des Traineeprogramms durchliefen die Nachwuchskräfte umfassende Ausbildungsmodulare und lernten im Rotationsprinzip die Arbeit unterschiedlicher Abteilungen detailliert kennen.

Verschiedene Seminare ergänzten die Praxisteile des Traineeprogramms. So absolvierten zum Beispiel auch die Trainees – wie die Führungskräfte – das Programm „Ein Tag beim Kunden“. Zudem besuchten sie Verteilzentren und Veranstaltungen wie die Hauptversammlung der Österreichischen Post sowie den Logistikdialog. Das Traineeprogramm mit seinen vielen Facetten hat sich zur Förderung von Talenten bestens bewährt.

Im September 2017 haben acht neue Trainees ihr Programm bei der Post begonnen. Um ihnen den Einstieg in das Programm zu erleichtern, organisierten die ehemaligen Trainees als Abschlussprojekt ihrer Traineezeit für die neuen Trainees ein Teambuilding. Gemeinsam mit den neuen Trainees wurden im Ferienhaus Bad Ischl mehr als zwei Dutzend Bäume gepflanzt. Weiters gab es jede Menge kreative Aktivitäten, um das gegenseitige Kennenlernen zu fördern.

### LEHRLINGSAUSBILDUNG

Für Jugendliche bietet die Post seit mittlerweile sieben Jahren die „Lehre mit Matura“ an. Im Jahr 2017 waren österreichweit 77 Lehrlinge in Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann bzw. zur Einzelhandelskauffrau mit Schwerpunkt Telekommunikation bei der Post tätig.

Die hohe Qualität der Ausbildung der Jugendlichen bestätigte die Umfrage der unabhängigen Beratung Uniforce unter 30 Arbeitgebern und zeichnete die Post im Jänner 2017 mit dem place-to-perform-Gütesiegel 2016 für Lehrbetriebe aus. Der vom Institut für Wirtschaftspsychologie der Universität Wien erarbeitete Fragenkatalog bezog sich auf die Arbeitstätigkeit, das soziale Umfeld, die Arbeitsumgebung, Lernaspekte sowie die Zufriedenheit und Motivation.



### KOOPERATIONEN MIT UNIVERSITÄTEN

Auch Akademikern bietet die Österreichische Post spannende Tätigkeitsgebiete und vielfältige Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung. So unterstützt die Post z. B. im Rahmen einer Kooperation mit dem Center of Excellence der Wirtschaftsuniversität Wien angehende Akademiker mit ausgezeichneten Studienleistungen und fördert sie intensiv über einen Zeitraum von zwei Jahren.

Weiters unterstützt die Post das Programm der Delta Akademie der Montanuniversität Leoben, das als hochwertige Zusatzausbildung für ausgewählte Studierende angeboten wird.

Die Post hält auch Kontakt zu den WING-Studierenden an der TU Wien, TU Graz sowie diversen Fachhochschulen mit WING-Studiengängen.

Außerdem ist die Post bereits zum 2. Mal Firmenpartner beim TU Talentprogramm, um High Potentials den tieferen Einblick ins Unternehmen im Zuge von Company Days zu ermöglichen. Gemeinsame Netzwerkveranstaltungen fördern die Nähe der Post zu den Studierenden und geben dem Unternehmen darüber hinaus die Möglichkeit, sich als attraktiver Arbeitgeber zu präsentieren. Aber auch praktisch wird im Rahmen realer Unternehmensprojekte zusammengearbeitet.

DISCLOSURE  
404-2  
SDG  
8

### POST-ARBEITSMARKT

Zunehmender Wettbewerb sowie die Gegebenheiten des Marktes fordern von der Post laufende Effizienzsteigerungen und Anpassungen in der Personalstruktur. In diesen Situationen sieht die Post es als ihre unternehmerische Verantwortung, auf die Veränderungen zu reagieren und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Dabei legt die Post großen Wert darauf, dass Anpassungen sozialverträglich durchgeführt und aktiv begleitet werden.

Mitarbeitern, die von Restrukturierungsmaßnahmen betroffen sind, bietet die Post Möglichkeiten zur beruflichen Neuorientierung. Auf der Plattform „Post-Arbeitsmarkt“ können die Mitarbeiter Laufbahnberatung und Berufsorientierung wahrnehmen, dabei helfen ein strukturierter Fragebogen sowie persönliche Beratungsgespräche bei der Erarbeitung eines individuellen Kompetenzprofils.

Darüber hinaus unterstützt die Plattform Mitarbeiter auch bei der Suche nach und der Bewerbung für einen konkreten Arbeitsplatz. Sei es für neu ausgeschriebene Stellen bei der Post – internes Recruiting – oder für Arbeitsplätze außerhalb des Unternehmens.

Der Post-Arbeitsmarkt forciert darüber hinaus auch die Arbeitskräfteüberlassung von Mitarbeitern, die bei der Post ihren Arbeitsplatz verloren haben, an Drittfirmen. In der Praxis spielen auch hier die Eigeninitiative und das Eigeninteresse der Mitarbeiter eine entscheidende Rolle. Die Post hat ein eigenes Reglement für die Arbeitskräfteüberlassung erarbeitet, das sicherstellt, dass die verwendeten Post-Mitarbeiter marktkonform, also nach dem jeweils gültigen Branchentarifvertrag, vergütet werden. Damit ist auch gewährleistet, dass die überlassenen Arbeitskräfte in den jeweiligen Betrieb vollwertig integriert und für ihre Tätigkeit von dem Leasingpartnerbetrieb ausgebildet werden.

Der Fokus der Maßnahmen des Post-Arbeitsmarktes liegt auf langfristig tragfähigen Lösungen mit dem Ziel, die Interessen der Mitarbeiter mit jenen der Post als Unternehmen bestmöglich zu vereinen.

Seit 2016 gibt es die Schulungsinitiative post.qualified, die sich an alle Mitarbeiter wendet, die ihren Arbeitsplatz verloren haben. Die Initiative ermöglicht den Teilnehmern, ihre IT-Anwenderqualifikation auf einen zertifizierten Stand zu bringen, der am externen Arbeitsmarkt gefragt ist. post.qualified wird von ausgebildeten Berufsberatern betreut, die interessierten Mitarbeitern auch individuell passende Schulungen und Kurse vermitteln – zugeschnitten auf ein konkretes Berufsbild.

### INITIATIVE „POST-MITARBEITER ZU DEN BUNDESMINISTERIEN“

Ein Erfolgsmodell für den verantwortungsvollen und sozialverträglichen Umgang mit Personalüberkapazitäten ist die Initiative „Post-Mitarbeiter zu den Bundesministerien“: Mit Ende 2017 waren 644 (ehemalige) Postbeamte in anderen Ressorts tätig, der Großteil von ihnen in dem Bundesministerium für Inneres, der Finanzverwaltung, dem Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl sowie dem Justiz- und dem Bildungsressort. Die Zahlen zeigen, dass die Kompetenzen von Post-Mitarbeitern in den Ministerien sehr gefragt sind und ihnen Zugang zu neuen Tätigkeiten mit interessanten beruflichen Perspektiven eröffnen.



# UMWELT

Das Engagement der Post im Bereich Umwelt ist preisgekrönt. 2017 wurde das Projekt der Briefzustellung mit E-Fahrzeugen mit dem renommierten Umweltpreis „Energy Globe Wien“ ausgezeichnet: In der Kategorie „Luft“ stieg die Österreichische Post als Sieger mit dem „Energy Globe Austria 2017“ aufs Podest. Anfang 2018 erhielt die Post für ihr Konzept der Elektromobilität den international renommierten „Energy Globe World Award“. Der Energy Globe Award wird jährlich für herausragende Projekte mit Fokus auf Ressourcenschonung, Energieeffizienz und Einsatz erneuerbarer Energien vergeben.

Auch beim Bau der neuen Unternehmenszentrale „Post am Rochus“ stand das Thema Energieeffizienz im Vordergrund. Das Gebäude wurde in Niedrigenergiebauweise errichtet und setzt neue Technologien wie LED-Beleuchtung und eine Betonkernaktivierung zur Raumkühlung ein.

**DIE POST. PROAKTIV FÜR DIE UMWELT.**



**PRO AKTIV**  
für die Umwelt

# Was morgen wichtig ist

**Als Logistikunternehmen kommt der Post gerade im Umweltbereich eine große Verantwortung zu. Um diese bestmöglich wahrnehmen zu können, analysiert die Post Entwicklungen und Herausforderungen im Umweltbereich konsequent um ihre Maßnahmen entsprechend darauf abzustellen.**

DISCLOSURE  
102-15  
103-2

## TRENDS UND HERAUSFORDERUNGEN

Logistik ist ein bedeutender Wachstumsmarkt: Die zunehmende Globalisierung führt dazu, dass der internationale Handel zunimmt, gleichzeitig steigt das Paketaufkommen als Ergebnis des boomenden Online-Handels, sodass die Nachfrage nach Logistikdienstleistungen und innovativen Lösungen zunimmt – Entwicklungen, die auch die Österreichische Post beobachtet und die nicht nur ihren Geschäftserfolg betreffen. Mit ihren Logistiklösungen verbindet die Post Menschen, Regionen und Länder, schafft Arbeitsplätze und generiert Wertschöpfung, hat aber auch große Auswirkungen auf die Umwelt und das Klima – besonders durch den Ausstoß klimawirksamer Treibhausgase wie CO<sub>2</sub>.

Im Kampf gegen den Klimawandel hat die EU-Kommission im Juli 2016 den Mitgliedsländern im Zuge der Umsetzung des Pariser Klimaabkommens erstmals nationale Ziele bis 2030 zur Reduzierung von Treibhausgasen vorgegeben. Österreich soll seine Treibhausgasemissionen bis 2030 im Vergleich zu 2005 um 36 % senken. Die Post möchte an der Erreichung dieses nationalen Zieles mitwirken und hat im Rahmen ihrer Teilnahme an den Science Based Targets gemeinsam mit dem WWF ein CO<sub>2</sub>-Reduktionsziel eingereicht: Bis zum Jahr 2025 sollen die CO<sub>2</sub>-Emissionen der Post um 14 % gegenüber dem Basisjahr 2013 gesenkt werden.

Vor diesem Hintergrund ist die Österreichische Post in doppelter Hinsicht gefordert: Als größtes Logistikunternehmen des Landes besteht die zentrale Herausforderung darin, klimawirksame Treibhausgase wie CO<sub>2</sub> nicht nur zu reduzieren, sondern sie so weit wie möglich zu vermeiden und so die Umweltauswirkungen weitestgehend zu minimieren. Auch sieht die Post als eines der Leitunternehmen des Landes eine besondere Verantwortung für sich, an der Erreichung der nationalen Klimaziele aktiv mitzuwirken.

Darüber hinaus gibt es auch im Umweltbereich Megatrends, die die Post und ihr Geschäft beeinflussen und Herausforderungen mit sich bringen:

## WELCHE MEGATRENDS DAS POSTGESCHÄFT IM BEREICH UMWELT BEEINFLUSSEN

### GLOBALER KLIMAWANDEL – BEEINFLUSSUNG DER ZUSTELLUNGSTÄTIGKEIT

Der Klimawandel sorgt für veränderte Witterungsverhältnisse, wie etwa stärkere Regenfälle, extreme Hitze- und Kälteperioden. Die Post und ihre Mitarbeiter sind diesen direkt ausgesetzt.

### LOKALE IMMISSIONEN – E-MOBILITY UND MODERNER FUHRPARK

Logistische Dienstleistungen müssen punktgenau und termingerecht sein – und sie sollten möglichst wenig Belastungen (Staub, Lärm, NOx) verursachen.

### ENERGIEWENDE UND FOLGEN – ÖKOLOGISIERUNG DES ENERGIEEINKAUFES NOTWENDIG

Die Energiewende zwingt große Logistiker wie die Post dazu, Energie zu sparen und grüne Energie einzukaufen.

### RESSOURCENKNAPPHEIT – ERHÖHUNG DER ENERGIEEFFIZIENZ NOTWENDIG

Langfristig steigende Preise für Ressourcen erfordern eine ständige Auseinandersetzung damit, ob diese effizient genug eingesetzt werden. Dieses Thema ist insbesondere im Fuhrpark äußerst wichtig.

### URBANISIERUNG – SMART-CITY-LOGISTIKLÖSUNGEN

In stetig wachsenden Städten mit immer dichteren Strukturen benötigen Postdienstleister neue Wege für den Transport von A nach B.

DISCLOSURE  
102-15  
201-2

## UMWELTRISIKEN

Gerade in einem so vielfältigen und von natürlichen Ereignissen geprägten Bereich wie der Umwelt sind Risiken nicht auszuschließen. Das Management der Umweltrisiken ist in das konzernweite Risikomanagement eingebettet.

Die Umweltrisiken ergeben sich im Wesentlichen durch natürliche Einflüsse, wie etwa die Folgen des Klimawandels, sowie durch normative Änderungen und wirtschaftliche Einflüsse.

Zum Beispiel können Änderungen und Verschärfungen von Umweltgesetzen mitunter zu hohen Investitionen führen. Darüber hinaus können höhere Besteuerungen oder steigende Energiekosten durch Ressourcenknappheit höhere Kosten nach sich ziehen.

Der Klimawandel und die dadurch bedingten Wettereffekte haben Auswirkungen auf die Infrastruktur in Österreich. Dies kann zu Umwegen, Unterbrechungen und Zeitverlusten im Güter- und Zustellverkehr führen. Falls durch diese Naturkatastrophen die flächendeckende Versorgung mit Postdienstleistungen über einen bestimmten Zeitraum nicht gewährleistet werden kann, könnten zusätzliche finanzielle Verpflichtungen entstehen.

Im Hinblick auf CO<sub>2</sub>-Emissionen ergeben sich einerseits durch die Technik und andererseits durch den Emissionshandel Risiken. Dies hat wiederum Einfluss auf die Reputation der Österreichischen Post, die sich im Bereich der Klimapolitik ambitionierte Ziele gesetzt hat. Durch unzuverlässige oder nicht ausgereifte Technik könnte die Modernisierung des Fuhrparks aufgehalten und Klimaziele verfehlt werden. Im Emissionshandel ergibt sich durch eine Preissteigerung der Zertifikate ein finanzielles Risiko.

Nähere Informationen, inwiefern sich durch die energieintensive Geschäftstätigkeit der Österreichischen Post Risiken auf die Umwelt ergeben, finden Sie im Finanzbericht auf Seite 52.

# Was die Post heute schon unternimmt

**Die Post integriert Maßnahmen zum Klima- und Umweltschutz bereits seit Jahren konsequent in ihr Kerngeschäft, um ihren ökologischen Fußabdruck von Jahr zu Jahr zu verkleinern.**

DISCLOSURE  
103-2

## — Managementansatz der Post

Als großes Logistikunternehmen sieht es die Post als ihre Verantwortung, ihre Auswirkungen auf die Umwelt so gering wie möglich zu halten. Zu diesem Zweck hat die Post eine Reihe von konzernweiten Umwelleistungen etabliert.

Diese sind auf die wesentlichen Themen, die sich im Dialog mit den Stakeholdern ergeben haben, abgestimmt und darauf ausgerichtet, die Umweltrisiken zu minimieren und die Chancen bestmöglich auszuschöpfen:

DISCLOSURE  
103-1

### WESENTLICHE THEMEN IM BEREICH UMWELT

KLIMASCHUTZ UND ENERGIE

---

RESSOURCENEFFIZIENZ

---

VERANTWORTUNGSVOLLER EINKAUF

---

Im Mittelpunkt ihrer Umwelleistungen steht die Initiative CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT, die die Post 2011 ins Leben gerufen hat mit dem Ziel, insbesondere die Treibhausgasemissionen kontinuierlich und weitreichend zu reduzieren.

### DIE INITIATIVE BESTEHT AUS DREI AUFEINANDER ABGESTIMMTEN SCHRITTEN:

1. Effizienzsteigerungen im Fuhrpark und in den Gebäuden
2. Alternative Technologien (erneuerbare Energien und E-Mobilität)
3. Kompensation der verbleibenden Emissionen



**N** s. 94

DISCLOSURE  
102-12

Dass diese Initiative erfolgreich ist, zeigt das Ergebnis: Bereits seit 2011 stellt die Post alle Sendungen innerhalb Österreichs CO<sub>2</sub>-neutral zu. Damit ist sie in diesem Bereich führend in der internationalen Logistikbranche (weitere Informationen ab S. 94).

Darüber hinaus nimmt die Post auch aktiv an Projekten wie dem „Environmental Measurement and Monitoring System“ (EMMS) der International Post Corporation (IPC) teil.

Alle 24 Postgesellschaften aus der internationalen Vereinigung der Postgesellschaften IPC (International Post Corporation)<sup>1</sup> arbeiten an einer systematischen Erfassung der Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf den Klimawandel und an einer Reduktion ihrer CO<sub>2</sub>-Emissionen. Die Ziele und Maßnahmen der Vereinigung der Postgesellschaften werden jährlich in einem Sektor-Nachhaltigkeitsbericht (IPC Sector Sustainability Report) sowie auf der Website der IPC veröffentlicht.

Ein weiterer Eckpunkt ist die Implementierung und Ausweitung des Umweltmanagementsystems nach ISO 14001. Nach der Einführung und Zertifizierung eines Umweltmanagementsystems nach ISO 14001 in der größten operativen Einheit, dem Briefzentrum Wien, im Jahr 2016 folgte im Jahr 2017 die Einführung und Zertifizierung eines Umweltmanagementsystems nach ISO 14001 am Standort Wien der Tochtergesellschaft Medien.Zustell GmbH.

Konsequentes Monitoring der CO<sub>2</sub>-Emissionen sowie bereits eingeleitete Maßnahmen zur Energieeinsparung tragen dazu bei, dass die Post ihre Zielvorgaben im Umweltbereich erreicht und darüber hinaus auch die Energiekosten reduziert.

Auch in ihrer Lieferkette achtet die Post auf die Folgewirkungen ihrer Einkaufsentscheidungen. Deshalb fordert sie die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards über den Verhaltenskodex für Lieferanten sowie den Vendor Integrity Check (siehe S. 23) konsequent ein.

**N** s. 23

<sup>1</sup> Die Mitgliedsländer sind neben Österreich Deutschland, Irland, Belgien, Spanien, Portugal, Zypern, Griechenland, Finnland, Schweden, Frankreich, Italien, Ungarn, Norwegen, Dänemark, Luxemburg, Niederlande, Großbritannien, Schweiz, Island, Australien, Neuseeland, Kanada und die USA.



DISCLOSURE  
103-3

## — Erreichtes 2017 und Ziele 2018

Die Österreichische Post sieht Umweltschutz als kontinuierlichen Prozess.

### KLIMA SCHÜTZEN UND RESSOURCEN SCHONEN

Die Post konnte ihre im Rahmen der Geschäftstätigkeit verursachten Emissionen sowie den Energieverbrauch in den vergangenen Jahren deutlich senken und hat ihre ersten beiden Reduktionsziele teilweise deutlich früher als geplant erreicht. Ihr erstes CO<sub>2</sub>-Reduktionsziel, zwischen 2007 und 2012 eine Reduktion um 10 %, erreichte sie bereits im Jahr 2010. Von 2010 bis 2015 sollte der CO<sub>2</sub>-Ausstoß inklusive externer Frächter sogar um 20 % gesenkt werden. Auch dieses Ziel hat die Post erreicht. Im Jahr 2016 hat die Post daher ein neues Ziel definiert: Bis zum Jahr 2025 sollen die Emissionen um weitere 14 % bezogen auf das Basisjahr 2013 verringert werden. Bis zum Jahr 2017 wurden 4,7 % der 14 % der Emissionen eingespart.

### UMWELTSENSIBILISIERUNG STÄRKEN

2017 hat die Österreichische Post ihr Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 weiter ausgerollt und einen Standort der Medien.Zustell GmbH zertifiziert. Darüber hinaus hat die Post eine Mitarbeiterkampagne gestartet, um unternehmensintern weiter zum Thema Umwelt zu informieren.



ZIELE FÜR 2017	ERREICHT 2017	VORGENOMMEN FÜR 2018
<b>KLIMA SCHÜTZEN UND RESSOURCEN SCHONEN</b>		
CO <sub>2</sub> -Reduktionsziel Reduktion der CO <sub>2</sub> -Emissionen von 14 % bis 2025 (Basisjahr 2013)	Reduktion der CO <sub>2</sub> -Emissionen um 4,7 %	Reduktion der CO <sub>2</sub> -Emissionen von 14 % bis 2025 (Basisjahr 2013) und Evaluierung von CO <sub>2</sub> -Reduktionszielen für Tochtergesellschaften
CO <sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT Weiterführung der Initiative CO <sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT	Auch 2017 wurden die CO <sub>2</sub> -Emissionen und deren Kompensation von TÜV Austria bestätigt	Weiterführung der Initiative CO <sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT und Evaluierung der Ausweitung auf Tochtergesellschaften
E-Mobility Ausbau des E-Fuhrparks auf über 1.450 Fahrzeuge bis Ende 2017	1.423 Fahrzeuge waren Ende 2017 im Einsatz	Stetiger Ausbau des E-Fuhrparks auf 1.800 Fahrzeuge bis Ende 2020
Grünes Wien Fertigstellung des Projekts „Grünes Wien“ bis Ende 2017	Im Jahr 2017 wurde das Projekt „Grünes Wien“ zu 98 % fertiggestellt	Ausweitung des Projekts auf weitere Landeshauptstädte und den ländlichen Raum
Energieeffizienz Energieeffizienzmaßnahmen in den Kategorien Beleuchtung, Raumwärme, thermische Sanierungen und Warmwasserbereitung	Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen in den Kategorien Beleuchtung, Raumwärme, thermische Sanierungen und Warmwasserbereitung bei der Österreichischen Post AG und Tochtergesellschaften	Weitere Energieeffizienzmaßnahmen in der Österreichischen Post AG und Tochtergesellschaften
Abfall- und Wertstoffmanagement Pilotprojekt zur Optimierung und Qualitätssicherung beim Abfallmanagement	Optimierungs- und Qualitätssicherungsprojekte bei der Österreichischen Post AG, Medien. Zustell GmbH und feibra GmbH	Evaluierung weiterer Optimierungs- und Qualitätssicherungspotenziale
<b>UMWELTSENSIBILISIERUNG STÄRKEN</b>		
Umweltmanagementsystem Ausweitung des Umweltmanagementsystems nach ISO 14001:2015 im Tochterunternehmen Medien.Zustell GmbH	Umweltmanagementsystem nach ISO 14001:2015 wurde an einem Standort der Medien.Zustell GmbH implementiert.	Ausrollung der Umweltmanagementsysteme nach ISO 14001:2015 auf weitere Standorte der Österreichischen Post AG und Medien. Zustell GmbH Evaluierung weiterer Standorte
Mitarbeitersensibilisierung Publikation einer Mitarbeiterbroschüre zur Sensibilisierung von Umweltthemen	Mitarbeiterkampagne im Intranet und in der Mitarbeiterzeitung	Neue Kampagne über Internet und Intranet

# Umweltaspekte jederzeit mitdenken

**8.954 Zusteller stellen jährlich 5,6 Mrd Sendungen an über vier Millionen Haushalte und Unternehmen im gesamten Bundesgebiet zu. Auf ihren Zustellwegen umrunden sie dabei zusammengerechnet mehrfach die Erde – zu Fuß und mit dem Fahrrad, aber auch mit Mopeds, Autos und Lkw.**

**Aber auch die sechs Brief- und sieben Paket-Verteilzentren, die 260 Zustellbasen, 443 Filialen und 1.359 Post Partner benötigen eine große Menge an Energie. Daher hat die Post verschiedene Maßnahmen etabliert, um bei ihren Aktivitäten einen möglichst kleinen Fußabdruck zu hinterlassen – ohne bei der Qualität ihrer Dienstleistung oder dem Versorgungsauftrag Kompromisse zu machen.**

## — Klimaschutz und Energie

Die zentrale Rolle spielt dabei die Initiative CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT. Im Rahmen dieser Initiative werden in einem ersten Schritt Maßnahmen für höhere Effizienz in den Kernprozessen gesetzt; dazu gehören z. B. die energetische Optimierung der Gebäude und der Beleuchtung sowie die kontinuierliche Erneuerung der Fahrzeugflotte.

Der zweite Schritt besteht in der verstärkten Nutzung von alternativen Technologien. Bereits seit 2012 setzt die Post beim Bezug von elektrischer Energie ausschließlich auf Strom aus erneuerbaren Quellen. Seit Anfang 2017 wird ausschließlich erneuerbarer Strom aus Österreich bezogen. Zudem betreibt das Unternehmen drei Photovoltaikanlagen.

Alle CO<sub>2</sub>-Emissionen, die derzeit nicht vermeidbar sind, werden in einem dritten Schritt durch die Unterstützung von nationalen und internationalen Klimaschutzprojekten kompensiert. Das Ergebnis dieser drei Schritte: Die Zustellung aller Sendungen durch die Österreichische Post erfolgt in Österreich CO<sub>2</sub>-neutral. Dies wird jährlich vom TÜV Austria bestätigt.



### DIE INITIATIVE CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT ERFOLGT ÜBER DREI SCHRITTE

1.  
Effizienzerhöhung in den Kernprozessen, z. B. durch einen modernen Fuhrpark  
und die energetische Optimierung von Gebäuden
2.  
Verstärkte Nutzung alternativer Technologien, z. B. Strom aus erneuerbaren Quellen  
und Ausbau der E-Flotte
3.  
Kompensation der nicht vermeidbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen

#### Ergebnis:

Alle Sendungen werden innerhalb von Österreich durch die Post  
CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT!  
Das wird jährlich vom TÜV Austria bestätigt.  
Und über 130 Kunden nutzen das Logo in ihrer Kommunikation.

Die Initiative CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT trägt auch wesentlich zur Umweltsensibilisierung der Mitarbeiter, Kunden und anderer Stakeholdergruppen bei. Zum Beispiel können interessierte Geschäftskunden der Österreichischen Post seit Anfang 2012 ein Zertifikat anfordern, das die CO<sub>2</sub>-neutrale Zustellung aller ihrer Sendungen des Vorjahres bestätigt. Rund 400 solcher Zertifikate hat die Post 2017 ausgegeben.

Und über 130 Kunden nutzen das Logo in ihrer Kommunikation, denn durch die CO<sub>2</sub>-neutrale Zustellung ihrer Sendungen verbessert sich auch die Klimabilanz der Kunden.

Aber auch intern sensibilisiert die Post laufend zum Thema Umwelt: Medien wie die hausinternen Infoscreens, das Intranet und das Mitarbeitermagazin informieren regelmäßig über die Initiative CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT und weitere CSR-Maßnahmen.

## — Ökologischer Transport

Für die Post als Logistikunternehmen stellt der Transport den größten Hebel zur Vermeidung bzw. Reduktion von CO<sub>2</sub> dar, denn hier hat sie den größten Einfluss.

Deshalb arbeitet die Post intensiv daran, ihre Transporte so umweltfreundlich wie möglich zu gestalten.

Rund 20% der Zustellrayone können die Zusteller zu Fuß oder mit dem Fahrrad erreichen – umweltfreundlicher geht es nicht. Die anderen Rayone sind nur motorisiert zu erreichen. Deshalb gilt es, hier Lösungen zu finden, die genauso oder ähnlich umweltfreundlich sind. Zwei wesentliche Ansatzpunkte sind hier die Routenplanung und die Fahrzeugflotte mit dem Ziel, die Effizienz in beiden Bereichen zu steigern.

**MODERNE FAHRZEUGFLOTTE FÜR MEHR EFFIZIENZ**

Für die Effizienz der Fahrzeugflotte spielt der Zustand der Fahrzeuge eine wesentliche Rolle. Deshalb setzt die Post auf moderne Fahrzeuge und regelmäßige Wartungen, um die Effizienz im Fuhrpark zu optimieren. Die Anzahl der Fahrzeuge der schadstoffärmsten Emissionsklassen Euro 5, Euro 5 EEV und Euro 6 ist bei der Post von 5.357 (2016) auf 6.380 (2017) angestiegen.

**MEHR ALTERNATIVE ANTRIEBE FÜR WENIGER EMISSIONEN**

Darüber hinaus setzt die Post in der Zustellung zunehmend auf alternative Antriebe und hat im Jahr 2017 die Zahl ihrer E-Fahrzeuge im Fuhrpark nochmals ausgebaut. Unterstützt durch das Förderprogramm „klima:aktiv mobil“ des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft und den Klima- und Energiefonds der Bundesregierung verfügt die Post heute über 1.423 E-Fahrzeuge, davon 982 einspurige und Sonderfahrzeuge (Quads und Trikes) sowie 441 E-Autos. Seit dem Jahr 2016 sind auch zwei elektrische Transporter IVECO Daily Electric in der Paketzustellung im Einsatz. Damit ist die Post der größte E-Flotten-Betreiber des Landes. Bis zum Jahr 2020 sollen 1.800 E-Fahrzeuge im Fuhrpark eingesetzt werden.

Haupteinsatzgebiet für die E-Mobile sind gegenwärtig Ballungsräume, insbesondere Wien sowie Landes- und Bezirkshauptstädte. Beim Projekt „Grünes Wien“ hat sich die Post zum Ziel gesetzt, alle Brief- und Werbesendungen an Privatkunden in Wien „grün“ bzw. CO<sub>2</sub>-frei zuzustellen. Dieses Projekt ist zwar Teil der Initiative CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT, jedoch geht es noch einen Schritt weiter: Für die Zustellung von Brief- und Werbesendungen an Privatkunden soll gänzlich auf fossile Energie verzichtet werden. Es werden keine herkömmlichen Mopeds oder Autos mehr eingesetzt, sondern ausschließlich Muskelkraft und elektrische Energie. Derzeit sind in Wien 98% umgestellt. Das Projekt wurde im Jahr 2017 auf weitere Landeshauptstädte ausgeweitet: Die Postzustellung in Eisenstadt erfolgt heute sogar schon gänzlich mittels E-Fahrzeugen. In St. Pölten, Innsbruck und Wiener Neustadt werden bereits neun von zehn privaten Sendungen „grün“ zugestellt, alle anderen Landeshauptstädte befinden sich auf dem besten Weg dorthin. Für die Zukunft ist die Ausweitung dieses Konzepts auf den ländlichen Raum geplant. Denn mittelfristig sollen nur mehr E-Fahrzeuge oder Fahrzeuge mit alternativen Antrieben verwendet werden.

Dass die Post damit einen wichtigen Beitrag zum Klimaschutz leistet, bestätigt die jüngste Auszeichnung des Projekts der Briefzustellung mit E-Fahrzeugen: Zunächst erhielt das Projekt den „Energy Globe Wien“, darauf folgend wurde die Österreichische Post als Sieger mit dem „Energy Globe Austria 2017“ ausgezeichnet. Und Anfang 2018 erhielt die Post für ihr Konzept der Elektromobilität im Rahmen einer weltweit ausgestrahlten TV-Gala schließlich den international renommierten Umweltpreis „Energy Globe World Award“. Der Energy Globe Award wird jährlich für herausragende Projekte mit Fokus auf Ressourcenschonung, Energieeffizienz und Einsatz erneuerbarer Energien vergeben.

**MEHR UMWELT- UND KLIMASCHUTZ AUCH IN DER TRANSPORTLOGISTIK**

Auch im Bereich der Transportlogistik hat die Österreichische Post in den letzten Jahren viel unternommen, um die Umwelt und das Klima zu schonen. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf der Verjüngung des Fuhrparks bzw. auf dem Einsatz moderner Technologien. Die eingesetzten Lkw haben ein Durchschnittsalter von 3,8 Jahren.

Um den Treibstoffverbrauch und die Emissionen zu reduzieren, wurden Optimierungen in Bezug auf höhere Auslastung der Lkw und somit weniger Kilometer, km-optimierende Veränderungen der Touren und somit Reduktion der Emissionen und die Verwendung von bedarfsgerechten Fahrzeugen auf Strecken mit geringerer Auslastung umgesetzt.

Neben den konventionellen, dieselbetriebenen Lkw ist die Österreichische Post aber auch an innovativen Antriebstechnologien interessiert: So wurden die Lkw im Zuge von Forschungsprojekten bereits mit Rapsöl betankt. Aktuell läuft ein Langzeittest mit Flüssiggas. Die Österreichische Post setzt auch weiterhin auf alternative Technologieentwicklungen und engagiert sich in Forschungsprojekten.

Darüber hinaus setzt die Österreichische Post auch auf Lenkerschulungen: Jeder Fahrer hat vor Dienstantritt gewisse Schulungen zu absolvieren. Im Zuge der C95-Schulung werden die Lenker hinsichtlich spritsparender Fahrweise geschult. Eine davon abgeleitete Maßnahme ist die regelmäßige verpflichtende Kontrolle des Reifendrucks. Dadurch konnte ein effizienterer Treibstoffeinsatz verzeichnet werden.

Auch das Thema Sicherheit hat in der Transportlogistik hohe Priorität. Vor Anstellung wird der Leumund überprüft und mit personalisierten Zutrittskarten erhalten die Mitarbeiter nur Zutritt zu dem für sie notwendigen Bereich.

Die Zusammensetzung des Fuhrparks und die Kilometerleistung, die für die wesentlichen Umweltauswirkungen aus dem Transport verantwortlich sind, finden Sie im Abschnitt Facts & Figures ab S. 111.

Die wesentlichen Umweltauswirkungen aus dem Transport werden über die berichteten CO<sub>2</sub>-Emissionen (S. 104) abgedeckt. Weitere erhebliche ökologische Auswirkungen durch den Transport von Produkten oder Gütern und Materialien sowie durch den Transport von Mitarbeitern sind der Österreichischen Post nicht bekannt.

 s. 111

 s. 104

#### DISCLOSURE

302-4

SDG

7

8

12

13

## — Konsequent Energie sparen

Das Thema Energiesparen betrifft bei der Post wie bei der CO<sub>2</sub>-Vermeidung den Fuhrpark und die Gebäude und umfasst deshalb im Wesentlichen die gleichen Maßnahmen. Die Maßnahmen im Bereich des Fuhrparks werden im vorherigen Abschnitt beschrieben.

### WENIGER ENERGIEVERBRAUCH FÜR WENIGER EMISSIONEN

Auch im Gebäudebereich arbeitet die Post kontinuierlich daran, ihre Energieverbräuche zu senken und so Emissionen zu reduzieren. Dazu überwacht sie den Energieverbrauch konsequent und stellt die Beleuchtungssysteme in den Logistikzentren Zug um Zug auf LED-Lichtlösungen um.

Im Jahr 2017 wurde mit der Umsetzung vieler der im Energieaudit 2015 identifizierten Einsparpotenziale fortgefahren, wie zum Beispiel der Umstellung auf Fernwärme oder dem Einbau effizienter Heiz- und Warmwasserbereitungssysteme. Dass die systematischen Energiesparmaßnahmen Erfolg haben, zeigt der Rückgang des Energieverbrauchs um rund 8 Mio kWh bzw. rund 6% zwischen 2015 und 2017.

**POST AM ROCHUS**

Auch bei der neuen Unternehmenszentrale „Post am Rochus“ am Rochusplatz im dritten Wiener Gemeindebezirk wurde auf eine ökologische und energieeffiziente Bauweise geachtet und das Gebäude in Niedrigenergiebauweise errichtet. Neben einer innovativen Gebäudetechnik mit thermischer Grundwassernutzung, Quelllüftung, Free Cooling, Luftbefeuchtung und Wärmetauschern beinhaltet dies eine Betonkernaktivierung zur Raumkühlung.

Weiters ist das Gebäude mit energiesparender LED-Technik ausgestattet, die mit Präsenzmeldern und adaptiver Lichtsteuerung kombiniert ist. Ein sensorgesteuerter automatischer Sonnenschutz wirkt der Überhitzung an warmen Tagen entgegen. Auch eine individuelle natürliche Lüftung der Räume ist mittels der Lüftungsflügel in der Fassade möglich.

Durch die Bauweise und die zusätzliche Unterstützung der Gebäudetechnik kann der Nutzenergiebedarf für Wärme- und Kälteerzeugung gering gehalten werden. Als Zeichen für ein energieeffizientes Gebäude wurde „Post am Rochus“ von der Österreichischen Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft (ÖGNI) prämiert.

Das Gebäude wurde auch hinsichtlich Mobilitätsaspekten nachhaltig und umweltfreundlich geplant. Die Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel ist nahezu perfekt: In unmittelbarer Nähe befindet sich eine U-Bahn-Anbindung und der nächste Bahnhof ist in Gehdistanz. Auch die E-Mobilität wird in Post am Rochus vorbildlich gefördert: Im Gebäude befindet sich eine der ersten österreichweiten Schnellladestationen mit 150 kW.





**MEHR ERNEUERBARE ENERGIEQUELLEN FÜR WENIGER EMISSIONEN**

Seit 1. Jänner 2012 bezieht die Österreichische Post ausschließlich „grünen“ Strom aus erneuerbaren Energiequellen sowohl für die Objekte, die im Unternehmensbesitz stehen, als auch für angemietete Objekte, in denen die Stromlieferungen beeinflusst werden können. Seit 2017 stammt dieser erneuerbare Strom ausschließlich aus Österreich. Der geringe Anteil an Strom aus unbekanntem Quellen entsteht bei Post Partnern und in angemieteten Objekten ohne bekannte Lieferanten.

Die Post bezieht allerdings nicht nur Strom aus erneuerbaren Energien, sie produziert ihn auch. Seit Herbst 2013 betreibt die Post eine der größten Aufdach-Photovoltaikanlagen Österreichs mit einer Leistung von 882 Kilowattpeak (kWp) auf dem Briefzentrum in Wien-Inzersdorf. Eine zweite Photovoltaikanlage mit einer Leistung von 496 kWp produziert seit 2014 Sonnenstrom auf dem Dach des Logistikzentrums Allhaming in Oberösterreich. Anfang 2018 ging eine weitere Photovoltaikanlage mit 24 kWp auf einem Bürogebäude in Wien in Betrieb. Mit der aus den eigenen Photovoltaikanlagen gewonnenen Energie von rund 1,5 Mio kWh kann die gesamte E-Flotte der Post mit Strom aus sauberer Solarenergie versorgt werden – emissionsfrei.

Darüber hinaus bieten die Dächer der Post allerlei Tieren ein natürliches Zuhause: Auf dem bepflanzten Dach des Briefzentrums Wien brütet beispielsweise die Haubenlerche und es haben sich Wildbienen Schwärme angesiedelt.

## DISCLOSURE

302-1

SDG

7

12

13

**ENERGIEKENNZAHLEN GEBÄUDE<sup>1</sup>**

	2015	2016	2017
<b>Energieverbrauch gesamt (Mio kWh)<sup>1,2</sup></b>	133,7	125,2	125,5
Erdgas	34,2	33,2	32,3
Heizöl	3,9	3,1	3,1
Fernwärme	35,2	32,6	34,5
Strom gesamt	60,4	56,3	55,6
davon Strom aus erneuerbaren Energien	56,1	52,8	52,4
davon Strom aus eigenen Photovoltaikanlagen	1,5	1,3	1,5
davon Strom aus unbekanntem Quellen	4,3	3,5	3,1
<b>Gebäudenutzflächen (m<sup>2</sup>)</b>	1.075.048	1.053.200	1.048.295

<sup>1</sup> In den Kennzahlen der Gebäude ist die Tochtergesellschaft Scanpoint GmbH enthalten. Andere nationale und internationale Tochtergesellschaften sind nicht berücksichtigt.

<sup>2</sup> Die Energiekennzahlen der Gebäude für das Jahr 2017 basieren auf Echtzeiten zum Stichtag 31.01.2018. Der verbleibende Anteil basiert auf Hochrechnungswerten.

## DISCLOSURE

302-1

SDG

7

12

13

**ENERGIEKENNZAHLEN FUHRPARK<sup>1</sup>**

	2015	2016	2017
<b>Treibstoffmenge gesamt: Benzin, Super, Diesel, Erdgas (Mio Liter)</b>	22,1	22,5	21,9
<b>Stromverbrauch E-Mobilität (Mio kWh)</b>	– <sup>2</sup>	0,6	1,1
<b>Kilometerleistung (Mio km)</b>	157,8	160,2	162,2

<sup>1</sup> In den Kennzahlen des Fuhrparks wird ausschließlich die Österreichische Post AG berücksichtigt. Tochtergesellschaften sind nicht berücksichtigt.

<sup>2</sup> Die Kennzahl ist für das Jahr 2015 nicht verfügbar, da diese erst seit 2016 getrennt erhoben wird.

## — Emissionen

Die konsequenten und kontinuierlichen Maßnahmen der Post zur Energieeinsparung und die verstärkte Nutzung alternativer Energien führen zu deutlich verminderten Emissionen.

Das Ergebnis: Motiviert durch die Formulierung eines CO<sub>2</sub>-Reduktionsziels konnte die Post zwischen 2010 und 2015 ihre CO<sub>2</sub>-Emissionen um 21 % senken. Und das, obwohl sich die Post beispielsweise im Paketbereich über ständig wachsendes Geschäft freuen kann. Mit dem neuen CO<sub>2</sub>-Reduktionsziel, das bei der Science Based Targets Initiative eingereicht wurde, sollen bis zum Jahr 2025 (ausgehend vom Jahr 2013) weitere 14 % reduziert werden.

Die Berichterstattung der Österreichischen Post im Bereich der Treibhausgasemissionen bezieht sich auf CO<sub>2</sub>-Äquivalente, da diese im Rahmen der Tätigkeit als Logistikdienstleister von Relevanz sind. Die Post berichtet über die Emissionen aus der unternehmensinternen Tätigkeit (Scope 1), aus der Energieversorgung (Scope 2) sowie über die Emissionen aus den fremdvergebenen Transportleistungen wie Güterverkehr und Zustellfrächter (Scope 3). Damit bildet die Post ihre Emissionen über ihre gesamte Wertschöpfungskette über CO<sub>2</sub>-Äquivalente hinweg ab.

DISCLOSURE  
305-1  
305-2  
305-3  
SDG  
3  
12  
13

### EMISSIONEN

in t	2015	2016	2017
<b>CO<sub>2</sub>-Emissionen (Scope 1–3)<sup>1</sup> nach Greenhouse Gas Protocol gesamt</b>	67.272	<b>67.491</b>	<b>67.069</b>
CO <sub>2</sub> Scope 1 – Straßenverkehr (Eigentransport)	35.214	<b>35.154</b>	<b>35.713</b>
CO <sub>2</sub> Scope 1 – Gebäude	7.924	<b>7.473</b>	<b>7.312</b>
Erdgas	6.865	6.630	6.462
Heizöl	1.059	843	850
CO <sub>2</sub> Scope 2 – Gebäude <sup>2,3</sup>	4.971	<b>5.234</b>	<b>6.337</b>
Fernwärme	4.723	5.003	5.401
Strom	248	231	936
CO <sub>2</sub> Scope 3 – Partnerunternehmen	19.163	<b>19.630</b>	<b>17.707</b>

<sup>1</sup> In die Berechnung der Scope-1-, Scope-2- und Scope-3-Emissionen werden alle von der GRI genannten Gase berücksichtigt.

Um den GRI-Anforderungen zu entsprechen, werden die CO<sub>2</sub>-Emissionen für das Basisjahr 2013 wie folgt angegeben: CO<sub>2</sub> Scope 1 – Straßenverkehr (Eigentransport): 35.199 t; CO<sub>2</sub> Scope 1 – Gebäude: 8.887 t; CO<sub>2</sub> Scope 2 – Gebäude: 6.346 t; CO<sub>2</sub> Scope 3 – Partnerunternehmen: 19.951 t. Diese Zahlen beziehen sich ausschließlich auf die Österreichische Post AG. Die Differenz zu früher publizierten CO<sub>2</sub>-Emissionskennzahlen für das Jahr 2013 ergibt sich daher aus der Nichtberücksichtigung der Post Wertlogistik GmbH.

<sup>2</sup> In den Kennzahlen der Gebäude ist die Tochtergesellschaft Scanpoint GmbH enthalten. Andere nationale und internationale Tochtergesellschaften sind nicht berücksichtigt.

<sup>3</sup> Die Berechnung der Scope-2-Emissionen (Strom und Fernwärme) erfolgt nach der Market Based Method. Das heißt, soweit vorhanden werden lieferantenspezifische Emissionsfaktoren verwendet. Wenn die Scope-2-Emissionen mit der Location Based Method (keine lieferantenspezifischen Emissionsfaktoren, kein Grünstrom) berechnet werden, ergeben sich für das Jahr 2017 CO<sub>2</sub>-Emissionen in der Höhe von 22.823,2 Tonnen. Daraus wird ersichtlich, welchen Einfluss der Bezug von Strom aus erneuerbaren Energien hat.

Weitere Informationen zur Berichtsgrenze, den Berechnungsmethoden sowie den Umrechnungsfaktoren finden Sie im Kapitel Facts & Figures ab S. 111.

### KLIMA SCHÜTZEN: DAHEIM UND INTERNATIONAL

Nicht nur innerhalb des Unternehmens engagiert sich die Post für den Klimaschutz: im Rahmen der CO<sub>2</sub> NEUTRAL ZUGESTELLT-Initiative unterstützt die Post Klimaschutzprojekte in Österreich – wie etwa den Ersatz veralteter Heizsysteme auf Basis fossiler Energieträger durch moderne Pelletheizungen oder den Ankauf von E-Fahrzeugen für gemeinnützige Einrichtungen. Dadurch werden CO<sub>2</sub>-Emissionen vermieden und über eine hohe Umwegrentabilität wird zudem die regionale Wirtschaft gefördert. Auch international unterstützt die Post zahlreiche zertifizierte Klimaschutzprojekte. Darunter etwa die Erzeugung erneuerbarer Energie in Solaranlagen in Indien oder die Entwicklung eines günstigen und effizienten Ofens für die Bevölkerung in Kenia und in Honduras, um den Brennstoffverbrauch zu reduzieren und das Gesundheitsrisiko zu minimieren, sowie ein Projekt zur Verhinderung der Abforstung des Regenwaldes.

## — Ressourceneffizienz

Der bewusste Einsatz von Ressourcen erfordert eine Analyse der im Konzern eingesetzten Materialien und eine anschließende bewusste Steuerung. Ein wirksames Instrument in diesem Zusammenhang ist das Umweltmanagementsystem nach der ISO 14001-Norm, das seit dem Jahr 2016 in der Post Anwendung findet. Das größte Logistikzentrum der Post AG und ein Standort der österreichischen Tochtergesellschaft Medien.Zustell GmbH sind bereits nach ISO 14001 zertifiziert. Umweltschutz und Nachhaltigkeit haben damit an den beiden Standorten noch mehr an Bedeutung gewonnen und werden über einen geregelten Managementprozess in der Organisation verankert. Die Hauptaugenmerke liegen auf der Sensibilisierung der Mitarbeiter für den Umweltschutz, der Verringerung des Energieverbrauchs und der Reduktion des Restmüllaufkommens. Eine Verbesserung der Umweltmanagementsysteme erfolgt durch die jährliche Validierung eines zertifizierten Auditors des TÜV Austria. Für das Jahr 2018 ist eine Ausweitung auf weitere Logistikzentren der Post und ausgewählter Tochtergesellschaften geplant.

Auch einem verantwortungsbewussten Abfall- und Wertstoffmanagement kommt beim Thema Ressourceneffizienz eine große Bedeutung zu. Wie bei Logistikunternehmen üblich, fällt Abfall hauptsächlich in Form von Altpapier, Kunststoff, Altholz (Paletten) und Restmüll an. Die Einflussmöglichkeiten der Post hinsichtlich des anfallenden Abfalls sind stark begrenzt, da dieser maßgeblich von den Kunden bzw. deren beauftragten Subunternehmen bestimmt wird.

Wo es jedoch möglich ist, ergreift die Post im Sinne einer nachhaltigen Abfallwirtschaft entsprechende Maßnahmen: Lassen sich Abfälle nicht vermeiden, werden sie umweltgerecht entsorgt. Altstoffe werden getrennt und sortenrein erfasst, dadurch wird Restmüll vermieden und die wertvollen Reststoffe können ökonomisch und ökologisch sinnvoll verwertet werden.

Für Standorte ab einer bestimmten Größe bestehen Abfallwirtschaftskonzepte. Einige Verteilzentren entwickelten sogar eigene Entsorgungs- und Verwertungskonzepte für die gesamte Region. Zum Beispiel in der Brieflogistik Ost und West: Während Kunststoffe, Papier und Karton in den Logistikzentren vergütet werden können, wäre die Entsorgung der Wertstoffe in den Zustellbasen, in denen nur kleinere Mengen anfallen, kostenpflichtig. Also werden die Wertstoffe in den Zustellbasen im Rahmen des Entsorgungskonzepts getrennt, dann aber ins Logistikzentrum zur Verwertung verbracht und dort einem Entsorgungsunternehmen übergeben. Für den Transport der Wertstoffe werden freie Kapazitäten in der Güterbeförderung benutzt. Ein doppelter Vorteil, denn einerseits profitiert die Umwelt von diesem Konzept, andererseits werden Kosten gesenkt.

In den Büros fällt hauptsächlich Altpapier als Abfall an. Mit der Konzeption der neuen Unternehmenszentrale wurde jedoch auch im Büro ein starkes Augenmerk auf die Abfallvermeidung gelegt: die Post verfolgt an ihrem größten Bürostandort das Konzept des papierlosen Büros. Druckerzonen und Papiereimer wurden stark reduziert und stattdessen durch größere Bildschirme an den Arbeitsplätzen und große Screens in Besprechungszonen ersetzt.

Bisher wurden Optimierungs- und Qualitätssicherungsprojekte für die Region Ost der Österreichischen Post AG und in Tochtergesellschaften durchgeführt. Die Post hat sich aber dazu entschieden, bis auf Weiteres zu diesem Thema keine österreichweiten Daten zu veröffentlichen. Eine Ausweitung dieser Projekte auf weitere Gebiete der Österreichischen Post AG und Tochtergesellschaften wird nun evaluiert.

DISCLOSURE  
306-2  
SDG  
12

## — Verantwortungsvoller Einkauf – Beschaffung optimieren

Im Rahmen ihres hohen Nachhaltigkeitsanspruchs achtet die Österreichische Post nicht nur darauf, die Umweltauswirkungen ihrer eigenen Aktivitäten so gering wie möglich zu halten. Auch bei der Auswahl ihrer Partner ist ein gemeinsames Verständnis bezüglich Umweltschutz und Verantwortung wichtig.

**N** s. 23

Die Österreichische Post ist sich ihrer Rolle in der Lieferkette sowie der Folgewirkungen ihrer Einkaufsentscheidungen bewusst. Deshalb fordert sie die Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards über den Verhaltenskodex für Lieferanten sowie den Vendor Integrity Check (siehe S. 23) konsequent ein.

Die wesentlichen Lieferanten wurden im Zuge des Lieferantenmanagements 2017 systematisch geprüft. Die Weiterentwicklung des Vendor Integrity Checks von einer Lieferantenselbstauskunft zu einer toolgesteuerten Informationsbeschaffung, die im Moment stattfindet, unterstreicht die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und des Monitorings der Lieferantenbewertung der Post.

**N** s. 22

Für weitere Informationen zum Lieferantenmanagement verweisen wir auf S. 22 ff. im Kapitel Unternehmen und Werte.

### BESCHAFFUNG VON ENERGIE UND FAHRZEUGEN

Als Logistikunternehmen ist für die Post und ihr Kerngeschäft vor allem die Beschaffung von Energie und Fahrzeugen von Bedeutung. Seit 2012 bezieht die Post für Objekte, die im Unternehmensbesitz stehen, und für angemietete Objekte, in denen die Stromlieferungen bekannt und nachvollziehbar sind, ausschließlich Strom aus erneuerbaren Quellen aus Österreich.

Auch bei Neuanschaffungen für den Fuhrpark steht die Umweltverträglichkeit im Vordergrund: Die Post kauft Fahrzeuge der schadstoffärmsten Emissionsklassen Euro 5, Euro 5 EEV und Euro 6 und setzt zudem in der Zustellung auf alternative Antriebe und baut ihre E-Flotte kontinuierlich aus.

### BESCHAFFUNG VON MATERIALIEN

Im Rahmen des Materialverbrauchs kommt dem Papierverbrauch eine besondere Bedeutung zu. Bei der Papierbeschaffung achtet die Post deshalb auf verantwortungsvolle Quellen, wie etwa auf das FSC- oder PEFC-Siegel.

DISCLOSURE  
301-1  
SDG  
8  
12

### PAPIER

in t	2015	2016	2017
Papierverbrauch gesamt	5.255	6.302	5.539
davon nachhaltig produziert (PEFC- und FSC-Papier)	4.214	5.443	5.372

# INFORMATIONEN

108	—	Facts & Figures
113	—	GRI Index
123	—	Berichtsprinzipien
124	—	Unabhängiger Prüfbericht
126	—	Kontakt und Impressum

# Facts & Figures

Dieses Kapitel beinhaltet weitere GRI-relevante Kennzahlen aus den Bereichen Mitarbeiter und Umwelt, die hier gebündelt berichtet werden, da sie die Informationen aus den Hauptkapiteln ergänzen und eher als Hintergrundinformationen zu betrachten sind.

## — Kennzahlen aus dem Bereich Mitarbeiter

### BELEGSCHAFT DER POST

Die Belegschaft der Österreichischen Post AG bestand im Jahr 2017 aus durchschnittlich 17.225 Personen (Jahresmittelwert; Vollzeitäquivalente).

DISCLOSURE  
102-8  
SDG  
8

### MITARBEITERKENNZAHLEN ÖSTERREICHISCHE POST

	2015	2016	2017
Mitarbeiter (VZK <sup>1</sup> ) gesamt	17.983	17.448	17.225
davon Frauen (VZK in %)	29,3	29,0	29,2
davon Männer (VZK in %)	70,7	71,0	70,8
Beamtete Mitarbeiter (VZK) <sup>3</sup>	8.040	7.642	7.056
davon Frauen <sup>4</sup>	–	–	1.037
davon Männer <sup>4</sup>	–	–	6.019
Mitarbeiter im angestellten Dienstverhältnis (VZK) <sup>3</sup>	9.714	9.582	9.991
davon Frauen <sup>4</sup>	–	–	3.913
davon Männer <sup>4</sup>	–	–	6.078
Mitarbeiter nach ABGB (VZK) <sup>2,3</sup>	230	225	179
davon Frauen <sup>4</sup>	–	–	77
davon Männer <sup>4</sup>	–	–	102
Mitarbeiter Vollzeit (Personen)	16.201	15.512	15.256
davon Frauen (in %)	23,9	23,5	23,5
Mitarbeiter Teilzeit (Personen)	3.265	3.395	3.474
davon Frauen (in %)	80,6	75,9	74,4
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit beamteter Mitarbeiter (Jahre)	31	32	33
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit von Mitarbeitern im angestellten Dienstverhältnis (Jahre)	11	11	10

<sup>1</sup> VZK = Vollzeitkräfte

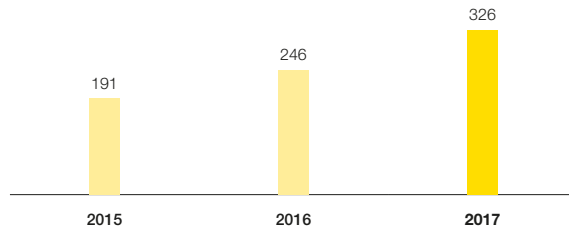
<sup>2</sup> Sie unterliegen aufgrund einer Bestimmung im Poststrukturgesetz (§ 19 Abs. 5 PTSG) nicht dem Kollektivvertrag.

<sup>3</sup> Alle beamteten Mitarbeiter sind unbefristet angestellt. Mitarbeiter im angestellten Dienstverhältnis sind überwiegend unbefristet tätig. 2017 waren davon 370 VZK befristet (inkludiert Mitarbeiter, die sich in der Probezeit befinden und danach in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übergehen). Mitarbeiter nach ABGB sind grundsätzlich befristet tätig.

<sup>4</sup> Die Unterteilung in Frauen und Männer wird für das Berichtsjahr 2017 erstmalig berichtet.

### LEIHARBEITSKRÄFTE

Die Österreichische Post beschäftigt im Bedarfsfall auch externes Leasingpersonal. Diese Mitarbeiter werden in den Mitarbeiterkennzahlen der Österreichischen Post AG nicht erfasst. Würden die Leasingkräfte in die Mitarbeiterkennzahlen miteinbezogen, so läge der Anteil der Leasingkräfte am Gesamtpersonal 2017 bei 1,9 %.

**LEIHARBEITSKRÄFTE DER ÖSTERREICHISCHEN POST**

DISCLOSURE  
102-48  
401-1

**FLUKTUATION IM JAHR 2017**

	2015	2016	2017
<b>Fluktuation (Abgänge absolut)<sup>1</sup></b>	1.961	2.072	2.309
davon Frauen	854	879	885
davon Männer	1.107	1.193	1.424
nach Altersgruppen			
unter 30 Jahren	466	475	651
30–50 Jahre	812	755	764
ab 51 Jahren	683	842	894
<b>Fluktuation (Abgänge in %)<sup>1,2</sup></b>	10,2	11,1	12,3
davon Frauen	43,5	42,4	38,3
davon Männer	56,5	57,6	61,7
nach Altersgruppen			
unter 30 Jahren	23,8	22,9	28,2
30–50 Jahre	41,4	36,4	33,1
ab 51 Jahren	34,8	40,6	38,7
<b>Zugänge (absolut)<sup>1</sup></b>	1.199	1.548	– <sup>3</sup>
davon Frauen	525	702	– <sup>3</sup>
davon Männer	674	846	– <sup>3</sup>
nach Altersgruppen			
unter 30 Jahren	700	889	– <sup>3</sup>
30–50 Jahre	464	607	– <sup>3</sup>
ab 51 Jahren	35	52	– <sup>3</sup>
<b>Zugänge (in %)<sup>1,2</sup></b>	6,2	8,3	– <sup>3</sup>
davon Frauen	43,8	45,3	– <sup>3</sup>
davon Männer	56,2	54,7	– <sup>3</sup>
nach Altersgruppen			
unter 30 Jahren	58,4	57,4	– <sup>3</sup>
30–50 Jahre	38,7	39,2	– <sup>3</sup>
ab 51 Jahren	2,9	3,4	– <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Abgänge/Zugänge Stammpersonal mit zumindest sechsmonatigem Dienstverhältnis. Hierbei sind sämtliche Formen des Abgangs mitberücksichtigt.

<sup>2</sup> Abgänge/Zugänge in Relation zu Periodendurchschnitt Mitarbeiter (Personen)

<sup>3</sup> Zugänge Stammpersonal mit zumindest sechsmonatigem Dienstverhältnis. Aufgrund dieser Post-internen Definition können die Zugänge für das Berichtsjahr nicht berichtet werden, da der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht bereits im Juni veröffentlicht wurde. Die Zugänge für das Berichtsjahr werden im Folgejahr im Nachhaltigkeitsbericht berichtet.

DISCLOSURE  
405-1

**DIVERSITÄTSKENNZAHLEN DER ÖSTERREICHISCHEN POST**

	2015	2016	2017
<b>Mitarbeiter mit Behinderung (Anzahl Personen am Stichtag 31.12.)</b>	1.242	1.226	1.243
<b>Mitarbeiter (VZK<sup>1</sup>) nach Altersklassen</b>			
unter 30 Jahren	2.031	2.068	2.317
30–50 Jahre	9.116	8.241	7.690
ab 51 Jahren	6.836	7.139	7.218
<b>Mitarbeiter nach Altersklassen in %</b>			
unter 30 Jahren	11,3	11,9	13,5
30–50 Jahre	50,7	47,2	44,6
ab 51 Jahren	38,0	40,9	41,9
<b>Mitarbeiter in leitenden Positionen absolut<sup>1,2</sup></b>	1.105	921	887
davon Frauen	274	213	202
davon Männer	831	708	685
nach Altersgruppen			
unter 30 Jahren	21	11	14
30–50 Jahre	617	480	438
ab 51 Jahren	467	430	435
<b>Mitarbeiter in leitenden Positionen in %<sup>1,2</sup></b>	6,1	5,3	5,1
davon Frauen	24,8	23,1	22,8
davon Männer	75,2	76,9	77,2
nach Altersgruppen			
unter 30 Jahren	1,9	1,2	1,6
30–50 Jahre	55,9	52,2	49,3
ab 51 Jahren	42,3	46,7	49,0

<sup>1</sup> VZK = Vollzeitkräfte

<sup>2</sup> Vorstände, Führungskreis („Direct Reports“ der Vorstände), erweiterter Führungskreis („Direct Reports“ des Führungskreises oder Schlüsselkräfte) und Führungskonferenz (Mitarbeiter der BE 2 bis 5, die mindestens 3 Mitarbeiter führen) sowie alle weiteren leitenden Mitarbeiter, die mindestens 3 Mitarbeiter führen.



## DISCLOSURE

302-1

305-1

305-2

305-3

F s. 33

## — Kennzahlen aus dem Bereich Umwelt

**ERLÄUTERUNG ZUR BERICHTSGRENZE, DEN BERECHNUNGSMETHODEN  
SOWIE DEN UMRECHNUNGSFAKTOREN DER TREIBHAUSGASEMISSIONEN  
DER POST**

Die Berichtsgrenze umfasst die Österreichische Post AG und die Tochtergesellschaft Scanpoint GmbH bei den Gebäudeemissionen. Weitere nationale und internationale Tochtergesellschaften sowie internationale Flugpost und internationaler Bahnverkehr sind derzeit nicht inkludiert. Umweltkennzahlen von nationalen und internationalen Tochtergesellschaften wurden im Nichtfinanziellen Bericht 2017 (Finanzbericht ab Seite 33) veröffentlicht.

Innerhalb Österreichs gibt es keine Flugpost. Die Emissionen aus dem nationalen Bahnverkehr werden jährlich neu evaluiert, sind aber aufgrund der geringen Menge zum jetzigen Zeitpunkt nicht wesentlich.

Für den Straßentransport werden CO<sub>2</sub>-Emissionen in der Organisationseinheit Konzernfuhrpark ermittelt. Die Basisdaten für die Berechnung der Österreichischen Post AG kommen aus einem speziellen SAP-Produktionssystem, das Fahrzeugdaten (Fahrzeugtyp, Motorart etc.) und Leistungsdaten (gefahrte Kilometer und Treibstoffmenge) umfasst. Die Basisdaten, d. h. die Kilometerleistung, für „externe Frächter Brief“ kommen aus Datenbanken, wobei zwischen den Bereichen Distribution und Güterverkehr unterschieden wird. Die Daten für „externe Frächter Paket“ werden mittels Verhältnisrechnung bestimmt. Dabei wird die Paketzustellmenge der Frächter der Paketzustellmenge der Post gegenübergestellt und daraus die Kilometerleistung abgeleitet. Daraus ergeben sich die Gesamtkilometer, welche mit dem durchschnittlichen Ist-Treibstoffverbrauch der Post-Fahrzeuge, unter Berücksichtigung der jeweiligen Fahrzeugkategorie, multipliziert werden. Als Ergebnis erhält man die Treibstoffmenge der Frächter.

Für die Gebäude werden CO<sub>2</sub>-Emissionen in der Organisationseinheit Konzernimmobilien ermittelt. Die Datenerfassung umfasst alle Objekte sowie die Gebäudenutzflächen (eigene, angemietete, vermietete) der Österreichischen Post AG (inkl. Scanpoint GmbH). Generell wird eine Black-Box-Betrachtung gewählt, anhand derer die signifikanten Energieströme (elektrische Energie, Raumwärme) identifiziert werden.

Die CO<sub>2</sub>-Umrechnungsfaktoren für Erdgas, Heizöl, Diesel und Benzin stammen aus der Datenbank des österreichischen Umweltbundesamtes. Es handelt sich hierbei um CO<sub>2</sub>-Äquivalente, weshalb neben CO<sub>2</sub> auch weitere Klimagase berücksichtigt werden. An dieser Stelle wird zudem darauf hingewiesen, dass im gesamten Bericht der Begriff „CO<sub>2</sub>“ mit CO<sub>2</sub>-Äquivalente gleichzusetzen ist. Der Strom ist gemäß Verträgen mit den Lieferanten Grünstrom. Für den restlichen Strom aus unbekanntem Quellen wird der Österreich-Mix aus der Datenbank des österreichischen Umweltbundesamtes 2017 zur Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen herangezogen. Für die Emissionsfaktoren der Fernwärme werden die Angaben der Betreiber angewendet, sofern diese plausibel sind. Die Ersatzwerte für nicht plausible Daten und für Kleinversorger entstammen ebenfalls der Datenbank des Umweltbundesamtes aus dem Jahr 2017. Für die Fernwärme Wien wird der Emissionsfaktor aus dem Bericht des Umweltbundesamtes für die Fernwärme Wien aus dem Jahr 2005 verwendet. Alle Emissionsfaktoren werden jährlich überprüft.

**FUHRPARK UND KILOMETERLEISTUNG**

Die Zusammensetzung des Fuhrparks, der für die wesentlichen Umweltauswirkungen aus dem Transport verantwortlich ist, wird in der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

**FAHRZEUGE**

	2015	2016	2017
<b>Fahrzeuge</b>	9.326	<b>8.735</b>	<b>8.680</b>
Fahrräder	862	<b>807</b>	<b>714</b>
davon Elektrofahräder	593	683	613
Mopeds	875	<b>882</b>	<b>809</b>
davon Elektromopeds	181	370	369
Fahrzeuge bis 3,5 t	7.437	<b>6.893</b>	<b>6.996</b>
davon Erdgasfahrzeuge bis 3,5 t	52	2	0
davon Elektrofahrzeuge bis 3,5 t	238	334	441
Fahrzeuge über 3,5 t	152	<b>153</b>	<b>161</b>
<b>Motorisierte Fahrzeuge nach Emissionsklassen</b>			
Euro 2	609	<b>440</b>	<b>377</b>
Euro 3	125	<b>89</b>	<b>71</b>
Euro 4	2.260	<b>1.338</b>	<b>328</b>
Euro 5	4.900	<b>5.056</b>	<b>4.586</b>
Euro 5 EEV	74	74	74
Euro 6	77	<b>227</b>	<b>1.720</b>

# GRI Index

Im nachfolgenden GRI Index werden die von der Post berichteten Standardangaben, wesentlichen Themen sowie mindestens ein zugehöriger Indikator gemäß der von der Post gewählten Option „In Übereinstimmung: Kern“ aufgelistet. Die Seitenverweise ermöglichen dem Leser ein leichtes Auffinden der berichteten Informationen. Wenn ein GRI-Indikator mit einem SDG verlinkt ist, ist dies an entsprechender Stelle aufgeführt.

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
<b>GRI 101 : FOUNDATION 2016</b>						
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016</b>						
GRI 102	General Disclosures	102-1	Name of the organization		S. 06	
GRI 102	General Disclosures	102-2	Activities, brands, products, and services		S. 06	
GRI 102	General Disclosures	102-3	Location of headquarters		S. 06	
GRI 102	General Disclosures	102-4	Location of operations		S. 09, Finanzbericht 2017: S. 5, 58	
GRI 102	General Disclosures	102-5	Ownership and legal form		S. 06, 08	
GRI 102	General Disclosures	102-6	Markets served		S. 09 Finanzbericht 2017: S. 5, 58-60	
GRI 102	General Disclosures	102-7	Scale of the organization		S. 06-07, 09, 64, 74, Finanzbericht 2017: S. 4, 58, 61-75, 104f.	
GRI 102	General Disclosures	102-8	Information on employees and other workers	<b>SDG 8:</b> Decent Work and Economic Growth	S. 74, 81, 108	
GRI 102	General Disclosures	102-9	Supply chain	<b>SDG 8:</b> Decent Work and Economic Growth	S. 22-23	
GRI 102	General Disclosures	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain		S. 07-08, 23 Finanzbericht 2017: S. 12 ff.	
GRI 102	General Disclosures	102-11	Precautionary Principle or approach		S. 12, Finanzbericht 2017: S. 19, 37, 78-82	
GRI 102	General Disclosures	102-12	External initiatives		S. 32-34, 95	

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
						Die Österreichische Post ist Mitglied bei folgenden Verbänden und Vereinen: - Wirtschaftskammer Wien - Industriellenvereinigung - Vienna Economic Forum - Aktienforum - Cercle Investor Relations Austria (C.I.R.A.) - Public Relations Verband Austria - Handelsverband - Bundesverband Logistik - Transparency International - respACT - PostEurope - International Post Corporation (IPC) - Universal Postal Union (UPU) - Zentralverband Spedition & Logistik - Austrian Corporate Treasury Association - VNL (Verein Netzwerk Logistik) - Logistik Initiative Austria - Zentralverband - BVL (Bundesvereinigung der Logistiker)
GRI 102	General Disclosures	102-13	Membership of associations			
GRI 102	General Disclosures	102-14	Statement from senior decision-maker		S. 02	
GRI 102	General Disclosures	102-15	Key impacts, risks, and opportunities		S. 60; 70, 92-93	
GRI 102	General Disclosures	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	<b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions	S. 13; 16	
GRI 102	General Disclosures	102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	<b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions	S. 14	
GRI 102	General Disclosures	102-18	Governance structure		S. 10-11, 31 Finanzbericht 2017: S. 20-26	
GRI 102	General Disclosures	102-19	Delegating authority		S. 11, 31 Finanzbericht 2017: S. 20 ff.	
GRI 102	General Disclosures	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics		S. 31	
GRI 102	General Disclosures	102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	<b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions	S. 12	
GRI 102	General Disclosures	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	<b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions	S. 11, Finanzbericht 2017: S. 20-26	
GRI 102	General Disclosures	102-23	Chair of the highest governance body	<b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions	S. 11, Finanzbericht 2017: S. 24-26	
GRI 102	General Disclosures	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	<b>SDG 5:</b> Gender Equality <b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions	S. 11	
GRI 102	General Disclosures	102-25	Conflicts of interest	<b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions	S. 11	Die Berichterstattung zu diesem Disclosure erfolgt freiwillig und daher nur teilweise.
GRI 102	General Disclosures	102-35	Remuneration policies		S. 12, Finanzbericht 2017: S. 26-29	
GRI 102	General Disclosures	102-40	List of stakeholder groups		S. 36	

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
GRI 102	General Disclosures	102-41	Collective bargaining agreements	<b>SDG 8:</b> Decent Work and Economic Growth	S. 73	
GRI 102	General Disclosures	102-42	Identifying and selecting stakeholders		S. 36	
GRI 102	General Disclosures	102-43	Approach to stakeholder engagement		S. 37–38, 57, 77	
GRI 102	General Disclosures	102-44	Key topics and concerns raised		S. 39, 57, 77	
GRI 102	General Disclosures	102-45	Entities included in the consolidated financial statements		S. 06, 123 Finanzbericht 2017: S. 101–109, S. 170–171	
GRI 102	General Disclosures	102-46	Defining report content and topic boundaries		S. 06, 40–41, 123	
GRI 102	General Disclosures	102-47	List of material topics		S. 38–41	
GRI 102	General Disclosures	102-48	Restatements of information		S. 86, 109, 123	
GRI 102	General Disclosures	102-49	Changes in reporting		S. 123	
GRI 102	General Disclosures	102-50	Reporting period		S. 123	
GRI 102	General Disclosures	102-51	Date of most recent report		S. 123	22. Juni 2017
GRI 102	General Disclosures	102-52	Reporting cycle		S. 123	
GRI 102	General Disclosures	102-53	Contact point for questions regarding the report		S. 126	
GRI 102	General Disclosures	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards		S. 123	
GRI 102	General Disclosures	102-55	GRI content index		S. 113ff.	
GRI 102	General Disclosures	102-56	External assurance		S. 123–124	

## GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 47	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 46–47	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 48–49	
GRI 201	Economic Performance	201-1	Direct economic value generated and distributed	<b>SDG 2:</b> Zero Hunger <b>SDG 5:</b> Gender Equality <b>SDG 7:</b> Affordable and clean Energy <b>SDG 8:</b> Decent work and Economic growth	S. 51–53	Nicht zutreffend: Weitere Informationen zu diesem Disclosure sind nicht zutreffend.
GRI 201	Economic Performance	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	<b>SDG 13:</b> Climate Action	S. 93	Vertraulichkeitseinschränkungen: Kosten sowie finanzielle Risiken oder Chancen werden aus Vertraulichkeitsgründen nicht veröffentlicht.

## GRI 203: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 46–47	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 47	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 48–49	

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
GRI 203	Indirect Economic Impacts	203-1	Infrastructure investments and services supported	SDG 2: Zero Hunger SDG 5: Gender equality SDG 7: Affordable and clean Energy SDG 9: Industry, Innovation and Infrastructure SDG 11: Sustainable cities and communities	S. 53, 54	Es handelt sich in diesem Fall um kommerzielle Investitionen.

GRI 204: PROCUREMENT PRACTICES 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 10	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 22	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 24, 25	
GRI 204	Procurement Practices	204-1	Proportion of spending on local suppliers	SDG 12: Responsible consumption and production	S. 23	Der Begriff lokale Lieferanten bezieht sich auf Lieferanten aus Österreich.

GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 17	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 17	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 18	
GRI 205	Anti-corruption	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	SDG 16: Peace, Justice and strong institutions	S. 18	
GRI 205	Anti-corruption	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	SDG 16: Peace, Justice and strong institutions	S. 18, 23-24 Finanzbericht 2017: S. 48	Eine weitere Aufspaltung der Daten kann derzeit nicht erhoben werden.
GRI 205	Anti-corruption	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	SDG 16: Peace, Justice and strong institutions	S. 18	Im Berichtszeitraum gab es keine Korruptionsfälle.

GRI 206: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 21	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 21	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 21	
GRI 206	Anti-competitive Behavior	206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	SDG 16: Peace, Justice and strong institutions		Im Jahr 2017 gab es gegen die Österreichische Post keine Klagen, Sanktionen oder Geldbußen aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- oder Monopolbildung, gestützt auf UWG und/oder KartG.

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
<b>GRI 301: MATERIALS 2016</b>						
GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 94	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 92, 94	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 96–97	
GRI 301	Materials	301-1	Materials used by weight or volume	<b>SDG 8:</b> Decent work and economic growth <b>SDG 12:</b> Responsible consumption and production	S. 106	
<b>GRI 302: ENERGY 2016</b>						
GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 94	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 92–94	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 96–97	
GRI 302	Energy	302-1	Energy consumption within the organization	<b>SDG 7:</b> Affordable and clean energy <b>SDG 12:</b> Responsible consumption and production <b>SDG 13:</b> Climate Action	S. 103, 111	
GRI 302	Energy	302-4	Reduction of energy consumption	<b>SDG 7:</b> Affordable and clean energy <b>SDG 8:</b> Decent work and economic growth <b>SDG 12:</b> Responsible consumption and production <b>SDG 13:</b> Climate Action	S. 101	
<b>GRI 305: EMISSIONS 2016</b>						
GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 94	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 92, 94	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 96–97	
GRI 305	Emissions	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	<b>SDG 3:</b> Good health and well-being <b>SDG 12:</b> Responsible consumption and production <b>SDG 13:</b> Climate Action	S. 104, 111	Nicht anwendbar: Es werden keine biogenen CO <sub>2</sub> -Emissionen ausgestoßen.  Information nicht verfügbar: Das Global Warming Potential (GWP) bzw. die Quelle des GWPs sind nicht bekannt. Bis zur nächsten Berichterstattung 2019 wird mit dem Umweltbundesamt geklärt, welches GWP zur Anwendung kommt bzw. die Quelle bekannt gegeben.

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
GRI 305	Emissions	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	<b>SDG 3:</b> Good health and well-being <b>SDG 12:</b> Responsible consumption and production <b>SDG 13:</b> Climate Action	S. 104, 111	Die Quelle für die Emissionsfaktoren (Strom, Erdgas, Fernwärme, Heizöl, Diesel, Benzin & Super, Flüssiggas) ist das Umweltbundesamt ( <a href="http://www5.umweltbundesamt.at/emas/co2mon/co2mon.html">http://www5.umweltbundesamt.at/emas/co2mon/co2mon.html</a> ).  Für die Fernwärme Wien wird der Emissionsfaktor aus der Studie Emissionen aus der Fernwärme Wien des Umweltbundesamts 2005 verwendet.  Information nicht verfügbar: Das Global Warming Potential (GWP) bzw. die Quelle des GWPs sind nicht bekannt. Bis zur nächsten Berichterstattung 2019 wird mit der oben genannten Stelle geklärt, welches GWP zur Anwendung kommt bzw. die Quelle bekannt gegeben.
GRI 305	Emissions	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	<b>SDG 3:</b> Good health and well-being <b>SDG 12:</b> Responsible consumption and production <b>SDG 13:</b> Climate Action	S. 104, 111	Nicht anwendbar: Es werden keine biogenen CO <sub>2</sub> -Emissionen ausgestoßen.  Die Quelle für die Emissionsfaktoren (Strom, Erdgas, Fernwärme, Heizöl, Diesel, Benzin & Super, Flüssiggas) ist das Umweltbundesamt ( <a href="http://www5.umweltbundesamt.at/emas/co2mon/co2mon.html">http://www5.umweltbundesamt.at/emas/co2mon/co2mon.html</a> ). Für die Fernwärme Wien wird der Emissionsfaktor aus der Studie Emissionen aus der Fernwärme Wien des Umweltbundesamts 2005 verwendet.  Information nicht verfügbar: Das Global Warming Potential (GWP) bzw. die Quelle des GWPs sind nicht bekannt. Bis zur nächsten Berichterstattung 2019 wird mit der oben genannten Stelle geklärt, welches GWP zur Anwendung kommt bzw. die Quelle bekannt gegeben.

GRI 306: EFFLUENTS AND WASTE 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 94	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 92, 94	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 96	



GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
GRI 306	Effluents and Waste	306-2	Waste by type and disposal method	<b>SDG 3:</b> Good health and well-being <b>SDG 12:</b> Responsible consumption and production	S. 105	Vertraulichkeitseinschränkungen: Abfall entsteht bei der Post durch die Anlieferungen von Kunden. Es handelt sich dabei hauptsächlich um Karton, Kunststofffolien und Altholz. Daten zum Abfallaufkommen werden daher aus Vertraulichkeitsgründen nicht veröffentlicht.

## GRI 308: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 94	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 22	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 24, 25	
GRI 308	Supplier Environmental Assessment	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken		S. 24–25; Finanzbericht 2017: S. 46	Vertraulichkeitseinschränkungen: Die Gesamtanzahl der geprüften Lieferanten und deren genaue signifikante negative Umweltauswirkungen sowie die davon abgeleiteten Maßnahmen werden aus Vertraulichkeitsgründen nicht veröffentlicht.

## GRI 401: EMPLOYMENT 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 72	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 72 ff.	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 74–75	
GRI 401	Employment	401-1	New employee hires and employee turnover		S. 109	Nicht anwendbar: Gemäß Post-interner Definition wird zur Berechnung der Zugänge und Abgänge der Jahresdurchschnitt herangezogen.
GRI 401	Employment	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		S. 78	

## GRI 402: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 72	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 70, 72 ff.	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 74–75	

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
GRI 402	Labor/Management Relations	402-1	Minimum notice periods regarding operational changes	SDG 8: Decent work and economic growth		Grundsätzlich sind die Regelungen betreffend Mitwirkungsrechte der Personalvertretung bei Organisationsänderungen im Arbeitsverfassungsgesetz geregelt. Die Österreichische Post ist zusätzlich an das Post-Betriebsverfassungsgesetz (PBVG) gebunden. Gemäß § 72 Abs. 3 Z 7 PBVG ist die Österreichische Post verpflichtet, vor der Durchführung organisatorischer Änderungen die Personalvertretung rechtzeitig zu verständigen und mit ihr eingehend zu verhandeln. Abgeleitet aus diesen Bestimmungen werden organisatorische Änderungen im Durchschnitt mehr als zwei Monate vor Umsetzung mit der Personalvertretung abgestimmt.

GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 72	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 70, 72 ff., 82 ff.	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 74-75	
GRI 403	Occupational Health and Safety	403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	SDG 8: Decent work and economic growth	S. 84	Vertraulichkeitseinschränkungen: Arbeitsunfälle werden nach Unfallursachen geclustert. Diese Information dient für das interne Reporting sowie für die Maßnahmenableitung und wird aus Vertraulichkeitsgründen nicht veröffentlicht.  Nicht anwendbar: Die berichtete Region ist Österreich. Eine weitere Aufspaltung ist demnach nicht relevant.  Nicht anwendbar: Berufskrankheiten werden nicht erfasst, da nicht relevant.
GRI 403	Occupational Health and Safety	403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	SDG 3: Good health and well-being. SDG 8: Decent work and economic growth	S. 85-86	Information nicht verfügbar: Darstellung der Leiharbeiter nach Geschlecht
GRI 403	Occupational Health and Safety	403-4	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	SDG 8: Decent work and economic growth	S. 84	

GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 72	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 70, 72 ff., 87-89	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 74-75	

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
GRI 404	Training and Education	404-1	Average hours of training per year per employee	<b>SDG 4:</b> Quality education <b>SDG 5:</b> Gender equality	S. 87	Information nicht verfügbar: Gemäß den in der Ausbildungsdatenbank hinterlegten Personendaten ist keine Auswertung nach Führungsebene oder sonstiger Funktion möglich (keine Systemschnittstellen).
GRI 404	Training and Education	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	<b>SDG 8:</b> Decent work and economic growth	S. 87 ff.	
<b>GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016</b>						
GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 72–73, 79 ff.	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 70, 72 ff., 79 ff.	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 74–75	
GRI 405	Diversity and Equal Opportunity	405-1	Diversity of governance bodies and employees	<b>SDG 5:</b> Gender equality <b>SDG 8:</b> Decent work and economic growth	S. 12, 79–80, 110 Finanzbericht 2017: S. 20–24	
GRI 405	Diversity and Equal Opportunity	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	<b>SDG 5:</b> Gender equality <b>SDG 8:</b> Decent work and economic growth <b>SDG 10:</b> Reduced inequalities	S. 82	
<b>GRI 414: SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT 2016</b>						
GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 94	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 22	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 24, 25	
GRI 414	Supplier Social Assessment	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	<b>SDG 5:</b> Gender equality <b>SDG 8:</b> Decent work and economic growth <b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions	S. 23–25	Vertraulichkeitseinschränkungen: Die Gesamtanzahl der geprüften Lieferanten und deren genaue signifikante soziale Auswirkungen werden aus Vertraulichkeitsgründen nicht veröffentlicht.
<b>GRI 418: CUSTOMER PRIVACY 2016</b>						
GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 19	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 19	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 20	

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	SDGs	Seite im Bericht	Auslassungsgründe/ Anmerkungen
GRI 418	Customer Privacy	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	<b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions	S. 19	Im Jahr 2017 gab es keine wesentlichen Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten.

**GRI 419: SOCIOECONOMIC COMPLIANCE 2016**

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 10	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 14	
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 14, 16	
GRI 419	Socioeconomic Compliance	419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	<b>SDG 16:</b> Peace, Justice and strong institutions		Gegen die Österreichische Post gab es im Jahr 2017 keine wesentlichen Klagen, Sanktionen oder Geldbußen wegen der Verletzung von Gesetzen oder Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich.

**WEITERE WESENTLICHE THEMEN OHNE GRI ENTSPRECHUNG**

**INNOVATION UND ZUKUNFTSTECHNOLOGIEN**

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 40, 53	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 53	Interne Steuerungsgröße ist derzeit in Evaluierung.
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 53	

**GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT**

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 40, 61	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 66	Interne Steuerungsgröße: Gesamtausgaben der Sponsorings und Spendenaufträge.
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 63	

**SERVICE UND KUNDENORIENTIERUNG**

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 40, 47	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 47, 54 ff.	Interne Steuerungsgrößen sind die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse (CSI).
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 57	

**KUNDENNÄHE**

GRI 103	Management Approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary		S. 41, 72	
GRI 103	Management Approach	103-2	The management approach and its components		S. 72 ff.	Interne Steuerungsgrößen sind die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse (CSI).
GRI 103	Management Approach	103-3	Evaluation of the management approach		S. 57	

# Berichtsprinzipien

**Der Nachhaltigkeitsbericht zeigt, wie die Österreichische Post ihre Verantwortung gegenüber der Umwelt, den Mitarbeitern sowie der Gesellschaft wahrnimmt und in das Kerngeschäft integriert, ohne dabei die wirtschaftlichen Kriterien aus den Augen zu verlieren.**

DISCLOSURE  
102-50  
102-51  
102-52

Der Nachhaltigkeitsbericht der Österreichischen Post wird jährlich veröffentlicht. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2017 und schließt damit lückenlos an den Nachhaltigkeitsbericht 2016 an, der im Jahr 2017 veröffentlicht wurde. Dies ist der zweite Bericht nach den GRI Standards „In Übereinstimmung: Kern“.

DISCLOSURE  
102-54  
DISCLOSURE  
102-46

Der hier vorliegende Bericht bezieht sich ausschließlich auf die Österreichische Post AG und deren Kerngeschäft in Österreich. Bezieht sich eine Aussage auch auf eine Tochtergesellschaft oder den gesamten Konzern (inkl. aller Tochtergesellschaften), wird dies an entsprechender Stelle angeführt. Mit dem Inkrafttreten des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (NaDiVeG) hat die Post für das Jahr 2017 erstmals ihre Finanzberichterstattung um Angaben zu wesentlichen nichtfinanziellen Aspekten ihrer Geschäftstätigkeit in den Bereichen Achtung der Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption und Bestechung sowie Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange ergänzt und auf den gesamten Konzern erweitert. Nichtfinanzielle Informationen zu den Tochtergesellschaften der Österreichischen Post finden Sie daher im Nichtfinanziellen Bericht ab Seite 33 im Finanzbericht 2017 der Österreichischen Post. In den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht nach GRI wurden die Tochtergesellschaften nicht miteinbezogen.

DISCLOSURE  
102-45  
F s. 33

Die wesentlichen Themen wurden 2017 gemeinsam mit den Stakeholdern neu geclustert und hinsichtlich ihrer Auswirkungen bewertet (siehe dazu auch die Kapitel Stakeholder-Einbeziehung ab Seite 36 und Wesentliche Themen ab Seite 38). Dies führt zu geringen Änderungen in der Nachhaltigkeitsberichterstattung.

N s. 36, s. 38

DISCLOSURE  
102-49  
DISCLOSURE  
102-48  
DISCLOSURE  
102-56

Die verwendeten Messmethoden wurden analog zum letzten Nachhaltigkeitsbericht gewählt. Sollte es vereinzelt Abweichungen geben, ist dies an der entsprechenden Stelle kenntlich gemacht.

N s. 124

Die veröffentlichten Angaben wurden von unabhängiger dritter Stelle geprüft. Die entsprechende Bestätigung der KPMG Austria GmbH Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft finden Sie am Ende dieses Berichts ab S. 124.

DISCLOSURE  
102-56

An den Vorstand der Österreichische Post Aktiengesellschaft

# Bericht über die unabhängige Prüfung der Nachhaltigkeitsberichterstattung

Wir haben die unabhängige Prüfung der Angaben und Kennzahlen zur Nachhaltigkeitsleistung für das Geschäftsjahr 2017 im Nachhaltigkeitsbericht 2017 (im Folgenden „Bericht“) der

**Österreichische Post Aktiengesellschaft,**

**Wien**

(im Folgenden auch kurz „Gesellschaft“ genannt) durchgeführt.

## VERANTWORTUNG

### DER GESETZLICHEN VERTRETER

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des Berichts in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien. Die Gesellschaft wendet die GRI Standards zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (GRI Standards) der Global Reporting Initiative in der Option „Kern“ als Berichtskriterien an.

Die Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst zum einen die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Nachhaltigkeitsberichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen nichtfinanziellen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Zum anderen umfasst die Verantwortung die Konzeption, Implementierung und Aufrechterhaltung von Systemen und Prozessen, um die Aufstellung einer Nachhaltigkeitsberichterstattung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

## VERANTWORTUNG DES PRÜFERS

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage unserer Prüfungshandlungen eine Beurteilung darüber abzugeben, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Annahme verlassen, dass der Bericht der Gesellschaft in wesentlichen Belangen nicht mit den GRI Standards Option „Kern“ übereinstimmt.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung der österreichischen berufsüblichen Grundsätze zu sonstigen Prüfungen (KFS/PG 13) und des für derartige Aufträge geltenden International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000 Revised) durchgeführt. Danach haben wir unsere Berufspflichten einschließlich Vorschriften zur Unabhängigkeit einzuhalten und den Auftrag unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Wesentlichkeit so zu planen und durchzuführen, dass wir unsere Beurteilung mit einer begrenzten Sicherheit abgeben können.

Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine geringere Sicherheit gewonnen wird.

Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Prüfers und umfasste insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Befragung von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Konzernebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen und entsprechender Berichtsgrenzen der Gesellschaft zu erlangen;
- Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung der Gesellschaft in der Berichtsperiode;
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung der im Prüfungsumfang

- enthaltenen Angaben und Kennzahlen zur Nachhaltigkeitsleistung, einschließlich der Konsolidierung der Daten;
- Befragungen von Mitarbeitern, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der Daten verantwortlich sind;
  - Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente um zu bestimmen, ob qualitative und quantitative Informationen durch ausreichende Nachweise hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;
  - Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben;
  - Einschätzung der Konsistenz der GRI Standards Option „Kern“ mit den Angaben und Kennzahlen im Bericht;
  - Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben.

Gegenstand unseres Auftrages ist weder eine Abschlussprüfung noch eine prüferische Durchsicht von Abschlüssen. Ebenso ist weder die Aufdeckung und Aufklärung strafrechtlicher Tatbestände, wie z.B. von Unterschlagungen oder sonstigen Untreuehandlungen und Ordnungswidrigkeiten, noch die Beurteilung der Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsführung Gegenstand unseres Auftrages. Darüber hinaus ist die Prüfung zukunftsbezogener Angaben sowie von Aussagen aus externen Dokumentationsquellen und Expertenmeinungen nicht Gegenstand unseres Auftrages.

Wir erteilen diesen Bericht auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Bezüglich unserer Verantwortlichkeit und Haftung gegenüber der Gesellschaft und gegenüber Dritten kommt Punkt 8 der Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe zur Anwendung. Die jeweils aktuelle Fassung der AAB ist über <http://www.kpmg.at/aab> abrufbar.

#### **ZUSAMMENFASSENDE BEURTEILUNG**

Auf Basis unserer Prüfungshandlungen sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der Bericht der Gesellschaft in wesentlichen Belangen nicht mit den GRI Standards Option „Kern“ übereinstimmt.

Wien, am 21. Juni 2018  
KPMG Austria GmbH

Wirtschaftsprüfungs-  
und Steuerberatungsgesellschaft

**Peter Ertl**  
Wirtschaftsprüfer

## DISCLOSURE

102-53

# Kontakt und Impressum

**Herausgeber und Medieninhaber**

Österreichische Post AG  
Rochusplatz 1, 1030 Wien  
T: +43 577 67 0  
E: info@post.at  
FN: 180219d, Handelsgericht Wien

**Konzept und Gestaltung**

Berichtsmanufaktur GmbH, Hamburg

**Projektleitung, Redaktion, Organisation/Koordination**

Berichtsmanufaktur GmbH, Hamburg;  
Österreichische Post AG  
CSR und Umweltmanagement  
(Mag. (FH) Julia Kollouch,  
Mag. jur. Elzbieta Lemanska MSc,  
DI Lisa Pum,  
DI Daniel-Sebastian Mühlbach MSc)

**Fotografie**

© Christian Stemper,  
© Werner Streitfelder,  
© Christoph Meissner

**Druck**

AV+Astoria Druckzentrum, Wien

Wir haben diesen Bericht mit der größtmöglichen Sorgfalt erstellt und die Daten überprüft. Rundungs-, Satz- oder Druckfehler können dennoch nicht ausgeschlossen werden. Bei der Summierung von gerundeten Beträgen und Prozentangaben können durch Verwendung automatischer Rechenhilfen rundungsbedingte Rechendifferenzen auftreten.

Dieser Bericht enthält auch zukunftsbezogene Einschätzungen und Aussagen, die wir auf Basis aller uns zum gegenwärtigen Zeitpunkt zur Verfügung stehenden Informationen getroffen haben. Diese zukunftsbezogenen Aussagen werden üblicherweise mit Begriffen wie „erwarten“, „schätzen“, „planen“, „rechnen“ etc. umschrieben. Wir weisen darauf hin, dass die tatsächlichen Gegebenheiten – und damit auch die tatsächlichen Ergebnisse – aufgrund verschiedenster Faktoren von den in diesem Bericht dargestellten Erwartungen abweichen können.

Personenbezogene Formulierungen sind geschlechtsneutral zu verstehen.

Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [post.at/datenschutz](http://post.at/datenschutz).

Dieser Nachhaltigkeitsbericht ist auch in englischer Sprache verfügbar. Maßgeblich ist in Zweifelsfällen die deutschsprachige Version.

Redaktionsschluss: 29. Juni 2018





