



Nachhaltigkeitsinformation 2024

Tchibo Coffee Service wurde 1972 gegründet und ist seit 2013 als Tchibo Coffee Service GmbH eine Tochter der maxingvest GmbH & Co. KGaA. Mit der Kombination aus der Tchibo Kaffee-Qualität und umfassenden Services sind wir einer der führenden Kaffeesystemanbieter im B2B-Bereich.

Unser Ziel ist es, perfekte Kaffeelösungen für Business-Kunden zu liefern. Die Grundlage dafür sind unsere drei Erfolgsfaktoren: engagierte Mitarbeitende im Außendienst, beim technischen Service und in den Zentralbereichen; ein vielfältiges Sortiment an Kaffees, Trinkschokoladen, Tees; ausgewählte Food- und Non-Food-Produkte sowie exklusive Kaffeesysteme und digitalisierte Services.

Jährlich berichtet die Tchibo Coffee Service GmbH in ihrer Nachhaltigkeitsinformation über wichtige Maßnahmen, Ergebnisse und Kennzahlen ihres Nachhaltigkeitsengagements. Die vorliegenden Daten betreffen das Geschäftsjahr 2024 (01. Januar 2024 bis 31. Dezember 2024).



Redaktioneller Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir zur Bezeichnung von Personengruppen zum Teil die männliche Sprachform verwendet. Selbstverständlich sind damit stets alle Geschlechterformen gemeint. Zudem werden im Text die Ziffern der Sustainable Development Goals in eckigen Klammern benannt, um den Einfluss unserer Maßnahmen auf die Ziele zu verdeutlichen.



Nachhaltigkeitsinformation 2024

Seit 2006 setzen wir Maßnahmen um, um unsere Produkte und Lieferkette Schritt für Schritt nachhaltiger zu gestalten – sozial und ökologisch. Dies betrifft den Einsatz verantwortungsvoll angebauter Materialien, die Achtung von Menschenrechten und den Schutz der Umwelt und Biodiversität bei der Herstellung und dem Transport unserer Produkte. So setzen wir u.a. auf den Einkauf zertifizierter Materialien (bspw. FSC, Fairtrade, Bio, Rainforest) und auf die Kaffeeprojekte der Tchibo GmbH in Zusammenarbeit mit Brancheninitiativen [SDG 12, SDG 15].

Unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten umfassen vier Bereiche:

1. Faire Geschäftspraktiken
2. Nachhaltige Beschaffung und Produktsicherheit
3. Mitarbeitende
4. Klima & Umwelt

Tchibo Coffee Service unterstützt die Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung und die damit formulierten Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen. Wir haben den Anspruch, durch konkrete Maßnahmen einen positiven Beitrag zum Erreichen dieser Ziele zu leisten. Wir konzentrieren uns dabei auf die Bereiche, in denen wir die größte Wirkung haben:



Sie bilden unseren Rahmen dafür, wie wir Sozial- und Umweltverantwortung verstehen und in unseren Geschäftsprozessen umsetzen.

Wir fokussieren drei Kernbereiche:

Nachhaltige Produkte

- Nachhaltige Beschaffung
- Gesiegelte Produkte
- Schutz der Umwelt und der Menschenrechte
- Beitrag zur Kreislaufwirtschaft durch nachhaltige Verpackungsmaterialien und Mietmodelle für Kaffeemaschinen





Nachhaltigkeitsinformation 2024

Klimaschutz

- Orientierung an Vorgaben des Europäischen Grünen Deals der EU-Kommission aus 2019 zur Erreichung des 1,5° Ziels 2030

Mitarbeitende

- Ökonomische und soziale Verantwortung
- Verankerung der Unternehmensgrundsätze stärkt die Weiterentwicklung einer offenen und wertschätzenden Kultur
- Mitarbeitenden-Entwicklung und Gleichheit

Im Rahmen unserer CSRD-Vorbereitung haben wir im Jahr 2024 eine umfassende Doppelte Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Dabei wurde unsere gesamte Wertschöpfungskette unter Einbindung interner und externer Stakeholder aus zwei grundlegenden Perspektiven beleuchtet:

- **Inside-Out-Perspektive (Impact Materiality):** Hierbei wurden die wesentlichen positiven und negativen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeiten auf Mensch und Umwelt identifiziert.
- **Outside-In-Perspektive (Financial Materiality):** Diese Perspektive analysierte, inwiefern Umwelt-, Sozial- und Governance-Aspekte (ESG) kurz-, mittel- und/oder langfristig ein wesentliches Risiko oder eine Chance für die finanzielle Entwicklung der Tchibo Coffee Service GmbH darstellen.



Nach diesem Prinzip erfolgte die Identifikation unserer wesentlichen Impacts, Risks und Opportunities (IROs).



Nachhaltigkeitsinformation 2024



Unsere Nachhaltigkeitsleistung lassen wir jährlich durch EcoVadis bewerten. Der aktuelle EcoVadis-Bericht sowie die Richtlinien und Erklärungen zu unserer nachhaltigen Verantwortung sind unter: <https://tchibo-coffeeservice.de/unternehmen/nachhaltigkeit/> verfügbar.

1. Faire Geschäftspraktiken

1.1 Ansatz und Richtlinien

Wir verbinden unseren ökonomischen Gewinn mit ökologischer und sozialer Verantwortung. Für den langfristigen Erfolg und das Ansehen unseres Unternehmens ist das Vertrauen unserer Stakeholder in ein faires und verantwortungsbewusstes Handeln essenziell. Unsere Stakeholdergruppe umfassen die Gesellschafter, Geschäftspartner, Kunden, Mitarbeitenden, Behörden, Öffentlichkeit sowie sonstige gesellschaftliche Anspruchsteller.

Unser unternehmerisches Handeln stützt sich auf weltweit anerkannte Standards und Richtlinien, so insbesondere:

- Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen.
- Die Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen (UNGPs).
- Die Grundsatzdeclaration der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) über multinationale Unternehmen und Sozialpolitik (MNE Declaration).
- Die Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation.
- Die Leitsätze für multinationale Unternehmen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung.
- Die zehn Prinzipien des UN Global Compact.
- Der Europäische Grüne Deal der Europäischen Union aus dem Jahr 2019.

Die wesentlichen Verhaltensstandards, die grundlegend für alle Bereiche unseres Handelns im Unternehmen gelten, sind im Tchibo Coffee Service Code of Conduct verbindlich festgelegt. Ergänzend legt der Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct unsere Erwartungen an Lieferanten fest (s. Abschnitt Nachhaltige



Nachhaltigkeitsinformation 2024

Beschaffung). Zu fairen Geschäftspraktiken gehört für Tchibo Coffee Service insbesondere ein verantwortungsvoller Wettbewerb, Anti-Korruption sowie die Sicherung von Datenschutz und IT-Sicherheit.

Die Tchibo Coffee Service GmbH tritt als Großhändlerin für Geschäftskunden auf und vertreibt die von der Tchibo GmbH produzierten Produkte. Die Tchibo GmbH ist der Hauptlieferant der Tchibo Coffee Service GmbH und gleichzeitig deren Schwesterunternehmen. Sowohl die Tchibo Coffee Service GmbH und die Tchibo GmbH sind Tochterunternehmen der maxingvest GmbH& Co. KGaA.

1.2 Verantwortungsvoller Wettbewerb und Anti-Korruption

Tchibo Coffee Service sieht in einem fairen Wettbewerb die Grundlage für freien und unverfälschten Handel und spricht sich daher explizit für die Einhaltung kartellrechtlicher Gebote und gegen Korruption und Vorteileignung jeglicher Form aus.

Verschiedene Richtlinien im Unternehmen geben den Rahmen für verantwortungsvolles Handeln vor (Auswahl):

- Die Richtlinie für Sachzuwendungen und Bewirtung regelt Anlässe für die Gewährung von Sachzuwendungen wie Geschenken sowie Wertgrenzen für Bewirtungen, Prämien für Top-Leistungen und Spenden.
- Die Vertretungs- und Vertragsrichtlinie regelt den Ablauf von Rechtsgeschäften, u.a. Vieraugenprinzip und Dokumentation.

1.3 Datenschutz und IT-Sicherheit

Als Dienstleister speichert und verarbeitet Tchibo Coffee Service eine Vielzahl von Daten und Informationen unter Verwendung eines IT-Systems. Der Schutz personenbezogener Daten unserer Kunden und Mitarbeitenden sowie die Achtung nationaler, europäischer, sowie internationaler Datenschutzregelungen und Vorgaben zur Informationssicherheit sind für uns selbstverständlich. Der sichere Umgang mit Informationen und informationsverarbeitenden Systemen wird über die Informationssicherheitsrichtlinie geregelt. Wir richten unser Handeln darauf aus, personenbezogene Daten stets nur unter Abwägung der Interessen des Einzelnen und nach Bewertung aller Datenschutzrisiken zu verarbeiten. Unsere Sicherheitsstandards





Nachhaltigkeitsinformation 2024

verfolgen insbesondere das Ziel, den unrechtmäßigen Gebrauch durch Unbefugte zu verhindern. Der gesetzeskonforme Umgang mit personenbezogenen Daten wird über die Datenschutzrichtlinie sichergestellt. Auch unsere Geschäftspartner werden entsprechend zum sorgsamen Umgang mit solchen Daten verpflichtet.

Jeder einzelne Fachbereich ist verantwortlich für die Einhaltung und inhaltliche Umsetzung aller internen und externen datenschutzrechtlichen Vorgaben. Der Umgang mit Daten ist in der Datenschutzrichtlinie festgelegt. Ein interner Datenschutzkoordinator sowie ein externer Datenschutzbeauftragter (eDSB) sind bestimmt.

1.4 Maßnahmen zur Einhaltung fairer Geschäftspraktiken

Die Beachtung der Gesetze und Vorschriften aller Länder, in denen wir tätig sind, faires Handeln und die Kontrolle und Steuerung möglicher Risiken ist für uns oberstes Gebot. Die im Tchibo Coffee Service Code of Conduct sowie den unterschiedlichen Richtlinien aufgestellten Vorgaben werden im Unternehmen durch eine Reihe von Maßnahmen implementiert. Dazu zählt die jährliche Aufklärung aller Mitarbeitenden über die Inhalte des Tchibo Coffee Service Code of Conduct durch ihre Führungskraft. Alle Angestellten werden zudem im Rahmen von Kartellrechts-, Datenschutz- und Compliance-Schulungen über interne Richtlinien, Verhaltensregeln und Ansprechpartner geschult.

Die Tchibo Coffee Service GmbH führt jährlich eine Risikoinventur zur Identifikation und Bewertung strategischer, operativer und funktionaler Risiken durch. Des Weiteren werden im Rahmen von internen Audits durch die Konzernrevision der Muttergesellschaft maxingvest GmbH & Co. KGaA Kontrollen zur Aufdeckung und Verhinderung von Korruption und Bestechung umgesetzt. Darüber hinaus gibt es Zulassungsverfahren für Sachzuwendungen, Reisen oder Veranstaltungen, um Bestechungsversuche oder Betrug zu verhindern.

Um Verletzungen von vertraulichen Informationen zu verwalten, wurden Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten umgesetzt. Datenschutzbeschwerden können bspw. über eine spezielle E-Mail-Adresse auch von Externen eingereicht werden. Alle Beschäftigten der Tchibo Coffee Service GmbH werden vor Aufnahme ihrer Tätigkeit bezüglich des Datenschutzes und der Datensicherheit sensibilisiert und auf das Datengeheimnis schriftlich verpflichtet. Dies erfolgt unter besonderem Hinweis auf die



Nachhaltigkeitsinformation 2024

strafrechtlichen Vorschriften des Datenschutzrechts. Die Einhaltung der internen und externen Vorgaben wird im Rahmen interner Audits durch die Konzernrevision der Muttergesellschaft maxingvest GmbH & Co. KGaA überprüft.

Mitarbeitende, Lieferanten, Kunden und weiteren externen Stakeholdern steht zudem das, über eine von unabhängiger Stelle betriebene, anonyme Hinweisgebersystem (Whistleblowing-System) zur Verfügung. Die eingegangenen Hinweise werden anonymisiert an das Compliance Committee, bestehend aus verschiedenen Bereichsleitern der maxingvest GmbH & Co. KGaA, der Tchibo GmbH und der Tchibo Coffee Service GmbH sowie dem Betriebsratsvorsitzenden, als internes Untersuchungsgremium weitergeleitet.

1.5 Kennzahlen

Faire Geschäftspraktiken	2022	2023	2024
Prozentsatz oder Anzahl der Mitarbeitenden, die eine Ethikschulung zum Code of Conduct erhalten haben	100%	100%	100%
Prozentsatz und/oder Anzahl der Mitarbeitenden, die eine Datenschutzschulung erhalten haben	100%	100%	100%
Anzahl eingegangener Beschwerden über das Whistleblowing-System	0	0	0
- davon begründete Beschwerden	0	0	0
Anzahl bestätigter ethikbezogener Vorfälle oder rechtlicher Verfahren	0	0	0

2. Nachhaltige Beschaffung und Produktsicherheit

Tchibo Coffee Service hat den Anspruch, seiner Kundschaft beste Kaffee- bzw. Produktqualität zu fairen Konditionen zu bieten. Dazu gehören gleichbleibende Qualität und Geschmack, hochwertige und frische Zutaten sowie die Produktsicherheit und verantwortungsvolles Handeln entlang der Lieferkette. Diesen Anspruch verfolgen wir bei unserem gesamten Portfolio, dem Röstkaffee, dem ergänzenden Sortiment Tee, Kakao, Kaffeemaschinen und Zubehör gleichermaßen.



Nachhaltigkeitsinformation 2024

2.1 Ansatz und Richtlinien

Tchibo Coffee Service arbeitet bei der Förderung einer nachhaltigen Beschaffung eng mit der Tchibo GmbH zusammen, ihrem wichtigsten Lieferanten für Kaffee und weitere Food- wie Non-Food-Artikel. Im Rahmen einer 100 Prozent verantwortungsvollen Geschäftstätigkeit setzt sich Tchibo für eine nachhaltige Entwicklung in der Lieferkette des Kaffeesektors ein. Maßnahmen und Fortschritte auf dem Weg dorthin werden detailliert im Nachhaltigkeitsbericht der Tchibo GmbH dargestellt. Das übergeordnete Ziel der Tchibo GmbH und damit auch von Tchibo Coffee Service ist 100 Prozent Transparenz in der Kaffeelieferkette bis zum Ursprungsort.

Über die Einbindung unseres Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct in unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichten wir unsere Lieferanten für Food- und Non-Food-Artikel sowie unsere Geschäftspartner vertraglich zur Einhaltung von Nachhaltigkeitsstandards, einschließlich Menschenrechte und Arbeitsstandards in der Lieferkette. Unsere Einkaufsgrundsätze sind zudem in der Einkaufsrichtlinie festgeschrieben.

Des Weiteren pflegen wir mit unseren Lieferanten eine langfristige, partnerschaftliche Zusammenarbeit. Gesetzliche Vorgaben verstehen wir als Mindestanforderungen, über die wir in vielen Punkten weit hinausgehen. So gewährleistet die 3-fach ISO-zertifizierte Tchibo Coffee Service TEAM GmbH, unser technischer Service, die langfristige Nutzung unserer Kaffeemaschinen und –systeme.

Für eine stetige nachhaltige Entwicklung arbeiten wir zudem daran, unseren Kunden ein wachsendes nachhaltiges Produktsortiment anzubieten und mit einer informierten Kaufentscheidung einen bewussten Konsum zu fördern.

2.2 Maßnahmen

2.2.1. Integration von Nachhaltigkeit in den Beschaffungsprozess

Im Rahmen der Lieferantenauswahl werden durch einen Supplier Questionnaire neben Qualitäts- auch Umwelt- und Sozialparameter abgefragt. Eine Zertifizierung nach IFS (International Featured Standards), ISO (International Standards Organization), SALSA (Safe and Local Supplier Approval) oder BRC (British Retail Consortium) ist für Food-Lieferanten Voraussetzung für die Auftragsvergabe. Unsere Lieferanten werden in den Lieferverträgen durch den Tchibo Coffee Service Supplier

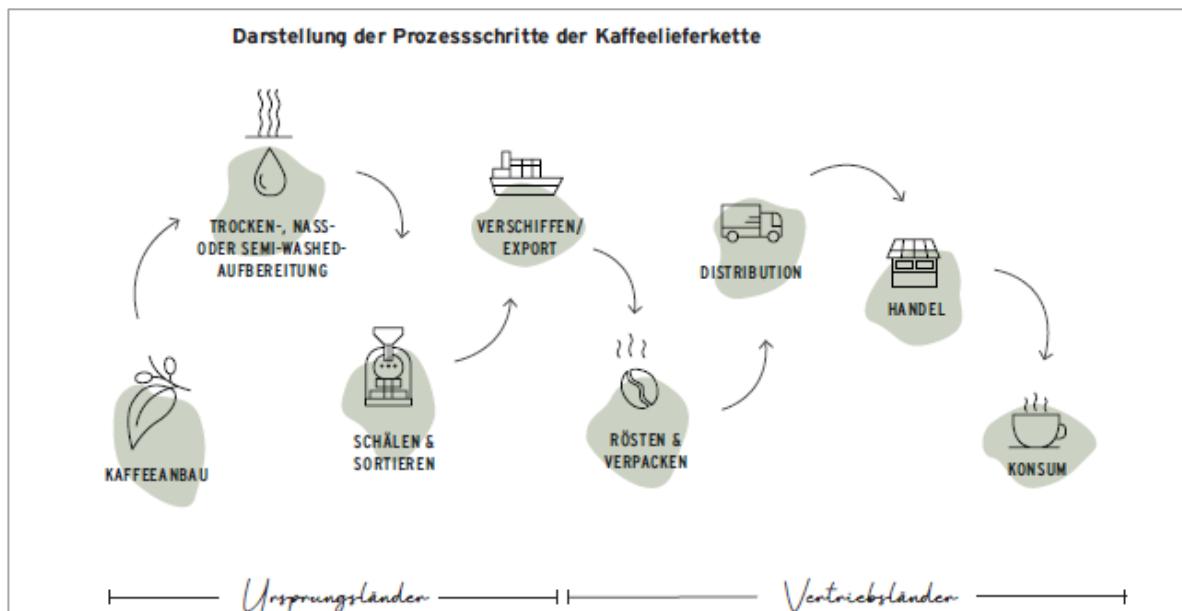


Nachhaltigkeitsinformation 2024

Code of Conduct zur Einhaltung von sozialen und Umweltstandards einschließlich Menschenrechten vertraglich verpflichtet.

Zur Beschaffung von Kaffee im Kerngeschäft der Tchibo Coffee Service GmbH gelten neben den beschriebenen Prozessen alle Nachhaltigkeitsindikatoren und -prozesse, die die Tchibo GmbH als Lieferant der Tchibo Coffee Service GmbH für Röstkaffee aufgestellt hat. Maßnahmen und Fortschritte auf dem Weg zu einer 100 Prozent nachhaltigen Geschäftstätigkeit im Kaffeesektor werden neben diesem Kurzbericht auch detailliert im Nachhaltigkeitsbericht der Tchibo GmbH dargestellt. Die Aktivitäten der Tchibo GmbH im Kaffeesektor betreffen unter anderem (Auswahl) [SDG 2, SDG 8, SDG 12, SDG 13, SDG 15]:

- Globale Hotspot-Analysen zu Umweltrisiken unter anderem in den Bereichen Biodiversität, Wasser und Klima.
- Erfassung von Herkunft, Anbaugebieten, Warenströmen und sozialen wie umweltspezifischen Bedingungen der Produkte.
- Fortbildung von Kleinstfarmern über schonende Anbaumethoden.





Nachhaltigkeitsinformation 2024

Food- und Non-Food-Lieferanten werden jährlich einer ganzheitlichen strategisch und operativen Risikoanalyse inklusive Nachhaltigkeitsrisiken unterzogen. Die abstrakte Risikoanalyse erfolgt durch EcoVadis.

Wir betrachten es als unsere unternehmerische Pflicht, Verantwortung für unser Handeln zu übernehmen – und zwar entlang unserer gesamten globalen Wertschöpfungsketten. Wir sind verpflichtet, Verantwortung für die Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Menschen und Umwelt zu tragen. Eine genaue Erklärung unseres Vorsorgeansatzes ist in der Grundsatzzerklärung zur Achtung der Arbeits- und Menschenrechte beschrieben. Wir haben im Jahr 2023 die gesetzlichen Anforderungen, welche sich aus dem LkSG ergeben, implementiert. 2024 wurde eine Risikoanalyse unserer vor- und nachgelagerten Lieferkette umgesetzt. Die Grundlage für die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern bildet der Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct. Er schreibt verbindliche Verhaltensvorgaben für Zulieferer, Geschäftspartner und Dienstleister hinsichtlich eines rechtskonformen und ethischen Handelns fest. Der Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct und die AGBs sind Basis aller Einkaufsverträge. Beschwerdemechanismen helfen uns dabei, Verstöße gegen Arbeits- und Umweltstandards zu identifizieren. Diese sind detailliert der Verfahrensordnung für menschenrechtsrelevante und umweltbezogene Beschwerden zu entnehmen.

Einen der größten Einflüsse auf eine nachhaltige Beschaffung hat Tchibo Coffee Service durch den Einkauf zertifizierter Produkte, beispielsweise durch Fairtrade-, Bio-Siegel oder Rainforest Alliance Zertifikat [SDG 12, SDG 15, SDG 17] (s. Abschnitt Nachhaltige Produkte).



2.2.2. Produktsicherheit

Unser ganzheitlicher Qualitätsanspruch für unseren Kaffee bezieht die gesamte Lieferkette vom Anbau des Rohkaffees bis zur Verpackung der gerösteten Bohnen mit ein und spiegelt sich in der Produktverantwortung der Tchibo GmbH wider.

Für jede Produktgruppe im Bereich Food definiert das Technical Compliance Policy Framework genaue Vorgehensweisen, um die Qualität der Produkte zu gewährleisten.





Nachhaltigkeitsinformation 2024

Qualitätsabfragen sind an verschiedenen Stellen im Einkaufsprozess und darüber hinaus beim Lieferanten und Tchibo Coffee Service integriert. Bei Auffälligkeiten während der Wareneingangskontrolle oder durch Kundenbeschwerden werden im Zuge der Qualitätssicherung Maßnahmenpläne aufgestellt.

Für den Fall, dass die vorgegebenen Grenz- und Richtwerte nicht eingehalten werden, ist ein Error-Prozess inklusive Rückholprozess vorhanden. Die Funktionsweise des Error-Prozesses wird jährlich überprüft und anlassbezogen angepasst.

Das unternehmensweite System der Rückverfolgbarkeit gilt ebenfalls für Non-Food Artikel (bspw. To-Go-Becher, Reinigungsmittel, Kaffeemaschinen). Grundsätzlich können sich Kunden zu Produktbestandteilen und der Zusammensetzung der Food-Produkte informieren. Dies ist entweder elektronisch über die Plattform Atrify möglich oder Kunden können die Produktspezifikationen per E-Mail, Post, Fax oder Telefon anfordern. Tchibo Coffee Service informiert über die Lebensmittel-Informationenverordnung ((EU) Nr. 1169/2011) hinaus.



Unsere Kaffeelösungen für Businesskunden beinhalten den Verkauf und die Vermietung von professionellen Kaffeesystemen und Wasserspendern. Zudem bieten wir die Aufarbeitung der Kaffeemaschinen an, um sie wieder in den Verkehr zu bringen. Wir haben unser Produktdesign auf die Haltbarkeit, die Umweltfreundlichkeit und die Kreislauffähigkeit unserer Kaffeesysteme ausgerichtet. Unser eigenes technisches Service-Team gewährleistet die Langlebigkeit der Kaffeesysteme sowie die Aufbereitung und den Wiedereinsatz der professionellen Kaffeesysteme [SDG 12]. Die Tchibo Coffee Service Team GmbH ist ISO 22000:2005, ISO 14001:2015 und ISO 9001:2015 zertifiziert.

2.2.3. Nachhaltige Produkte

Um einen nachhaltigen Konsum weiter zu fördern, bietet Tchibo Coffee Service seinen Kunden eine Reihe von zertifizierten Produkten an, die an ihren jeweiligen Labeln klar als solche erkennbar sind. Dazu zählen Bio-, Fairtrade- und Rainforest-Alliance-zertifizierte Produkte [SDG 2, SDG 8, SDG 15]. Nachhaltiges Handeln zeigt sich ebenfalls im verantwortungsvollen Marketing und Ressourceneinsatz. Unser Röstkaffeeportfolio beziehen wir von unserem Schwesterunternehmen, der Tchibo



Nachhaltigkeitsinformation 2024

GmbH. Der Anteil nachhaltig gesiegelter Röstkaffee liegt 2024 mit insgesamt 19 zertifizierten Kaffeeprodukten bei 33 Prozent.



Ergänzend unterstützt die Tchibo GmbH Farmer in Kaffeeursprungsländern mit einem umfassenden Programm. Gestartet wurde in Brasilien, Honduras und Vietnam. Die Maßnahmen werden länderspezifisch an die Rahmenbedingungen vor Ort angepasst. So werden die Farmer in nachhaltigen und klimaresilienten Anbaumethoden geschult und bei der Erschließung weiterer Einkommensquellen unterstützt. Der Tchibo-Partner für dieses Kaffeeprogramm ist Enveritas. Enveritas hilft mit ihren Daten und ihrem Vor-Ort-Know-How bei der Entscheidung, welche Maßnahmen wo zum Einsatz kommen. Gleichzeitig überprüft Enveritas, ob das Engagement vor Ort die gewünschte Wirkung entfaltet [SDG 2, SDG 8, SDG 15, SDG 17].

Verpackungen verursachen einen großen Anteil unseres Ressourcenbedarfs. Mit dem Ziel, unseren Rohstoffverbrauch kontinuierlich zu verringern, verfolgen wir den „Reduce, Reuse, Recycle“-Grundsatz. Bei der Einführung neuer oder der Optimierung bestehender Verpackungen orientieren wir unsere Entscheidungsfindung stets an dieser Systematik, um eine möglichst umweltschonende Lösung zu finden – sowohl bei den Produkt- als auch bei den Versand- und Transportverpackungen. Zusätzlich erhöhen wir kontinuierlich den Einsatz von Recycling- und FSC®-zertifiziertem Papier [SDG 12]:



Nachhaltigkeitsinformation 2024

- Wir fördern den Einsatz von 500g und 1000g Abpackungen im Gegensatz zu Kleinabpackungen, da beispielsweise eine 1000g Kaffeeabpackung maximal 50 Prozent der Packmittel eines vergleichbaren Gewichts in Kleinabpackungen bedarf.
- Kaffeetransportkartons sind aus FSC-zertifizierten Mixmaterialien, ebenso die Umkartons der Instantprodukte.
- Vertriebsbroschüren werden als digitale Version bereitgestellt. Die verbleibenden Printprodukte sind aus FSC-zertifiziertem Papier.
- Das Coffee To-Go-Bechersortiment ist PEFC (Program for the Endorsement of Forest Certification Schemes) zertifiziert. Die PEFC-Zertifizierung bestätigt, dass das Holz aus ökologisch, ökonomisch und sozial nachhaltig bewirtschafteten Wäldern stammt.
- Seit 2022 sind Umkarton, Faltschachtel, Umbeutel und Tea-Tag des Sir Henry Sortiments aus FSC zertifiziertem Papier und recyclebar. Teebeutel und -faden sind über den Biomüll oder Heimkompost kompostierbar.
- 2023 konnten wir das Kaffeeverpackungsmaterial im Format Ganze Bohne, Standbodenbeutel reduzieren, diese Umstellung führte 2024 zu einer Materialeinsparung von ca. 6,0 t.



Ausblick

Das umfassende Produktangebot wird kontinuierlich nachhaltiger. Im Rahmen unserer Nachhaltigkeitsstrategie haben wir uns u.a. folgende Ziele gesetzt:

- Bis 2027 sind 100 % unseres Kaffees verantwortungsvoll gewonnen
- Bis 2030 sind 100 % unserer Verpackung recyclebar





Nachhaltigkeitsinformation 2024

2.3 Kennzahlen

Nachhaltige Produkte	2022	2023	2024
Absatzanteil nachhaltiger Kaffee-Produkte in %	22%	33%	33%
Absatzanteil nachhaltiger Tee-Produkte in %	28%	28%	31%
Anteil FSC-zertifizierter Kartonagen (Mixmaterial)	>90%	>90%	>90%
Anzahl Produktrückrufe	0	0	0

3. Mitarbeitende

3.1 Ansatz und Richtlinien

Motivierte und qualifizierte Mitarbeitende sind das wichtigste Kapital unseres Unternehmens. Diese Überzeugung bildet das Fundament unserer Unternehmenskultur und bestimmt die Zusammenarbeit mit unseren etwa 300 Angestellten sowohl an unserem Verwaltungsstandort in Hamburg als auch im Außendienst. Der konstruktive Austausch mit unseren Mitarbeitenden ist wichtig für die zukunftsweisende Ausrichtung als Arbeitgeber. Regelmäßige Mitarbeiterumfragen bieten uns die Gelegenheit, Stärken und Schwächen zu erkennen, konkrete Handlungsfelder zu benennen und Maßnahmen zu erarbeiten.

Insbesondere faire Arbeitsbedingungen, hohe Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung, Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung, eine durch Vielfalt und Chancengleichheit geprägte Belegschaft sowie gelebte Mitbestimmung sind im Fokus unseres Handelns. Tchibo Coffee Service bekennt sich zur Achtung der Menschenrechte und der fundamentalen Sozialstandards in der eigenen Geschäftstätigkeit.

Unsere Werte und Grundsätze finden sich in den 2019 aktualisierten Tchibo Unternehmensgrundsätzen von 1985 sowie im Tchibo Coffee Service Code of Conduct wieder. Beide sind für alle Beschäftigten verbindlich. Des Weiteren regeln die Richtlinien für Arbeits- und Brandschutz sowie eine Vielzahl an Betriebsvereinbarungen das Arbeitsverhältnis.





Nachhaltigkeitsinformation 2024

Auf Basis der gesetzlichen Mitbestimmung im gemeinsamen Betriebs- und Aufsichtsrat mit der Tchibo GmbH können Mitarbeitende Einfluss auf unternehmerische Entscheidungen nehmen. Tchibo Coffee Service stellt vier Betriebsratsmitglieder.

3.2 Maßnahmen

3.2.1 Gute Arbeitsbedingungen

Die Leistung unserer Mitarbeitenden ist die Basis unseres Erfolgs. Wir haben daher den Anspruch, für bestehende und potenzielle Angestellte ein bevorzugter Arbeitgeber zu sein und betrachten gute Arbeitsbedingungen als einen wesentlichen Faktor [SDG 5, SDG 10].

Wir vergüten unsere Mitarbeitenden entsprechend ihrer Stellenanforderungen sowie der Position, die sie im Unternehmen einnehmen. Die Eingruppierungslogik und das Vergütungssystem sind in einer Gesamtbetriebsvereinbarung festgehalten. Die Gehaltsentwicklung orientiert sich an der individuellen Leistung und Entwicklung des Angestellten. Zusätzlich werden besondere Leistungen oder Jubiläen monetär durch eine variable Vergütung wie Boni oder Prämien honoriert. Außendienstmitarbeitende wird ein Firmenwagen als Vergütungsbestandteil zur Verfügung gestellt. Jedem Beschäftigten steht außerdem ein Nachlass auf Kaffee- und Non-Food Artikel zu.

Tchibo Coffee Service-Mitarbeitende haben zudem einen Anspruch auf 30 Urlaubstage (auf Basis einer 5-Tage-Woche), der über den gesetzlichen Mindesturlaub hinausgeht.

Den Wiedereinstieg nach der Elternzeit erleichtern wir unserer Belegschaft individuell, den Rahmenbedingungen folgend. Wir unterstützen Eltern zudem bei der Kinderbetreuung und stellen Kitaplätze bei Kooperationskindergärten in der näheren Umgebung unserer Hamburger Zentrale zur Verfügung.

Allen Tchibo Coffee Service-Mitarbeitenden wird zudem eine betriebliche Altersvorsorge angeboten. Im Rahmen der tariflichen und gesetzlichen Altersvorsorge bieten wir allen Beschäftigten darüber hinaus die Möglichkeit, sich durch steuer- und beitragsfreie Eigenbeiträge eine zusätzliche Altersvorsorge aufzubauen, zu der wir auf Antrag einen jährlichen Arbeitgeberbeitrag leisten.

Unser Angebot für Mitarbeitende umfasst außerdem:





Nachhaltigkeitsinformation 2024

- Flexible Arbeitszeitregelung wie Vertrauensarbeitszeit, Teilzeit und mobile-Arbeitsplätze, Sabbaticals, Altersteilzeit.
- Vorsorgeleistungen (zum Beispiel Gruppenunfallversicherung, betriebliche Altersvorsorge).
- Mitarbeiterrestaurant und Cafeteria, Kaffee-Pantrys auf allen Etagen mit einem für die Mitarbeitenden kostenfreien Angebot von Kaffee, Tee, Kakao und Mineralwasser sowie frischem Obst.
- Mobilität: Fahrgeldzuschuss für öffentliche Verkehrsmittel und JobRad.
- Familienservice – Lebenslagen- & Eltern-Coaching, Homecare-Eldercare, Kinderbetreuungsangebote in den Ferien & in Notfällen, Akademie zu unterschiedlichen Themen.

3.2.2. Arbeitsschutz und Gesundheitsförderung

Für Tchibo Coffee Service steht die Sicherheit und Gesundheit unserer Beschäftigten an erster Stelle. Daher sind Arbeits- und Gesundheitsschutz in unserem Code of Conduct sowie in unseren Richtlinien und Betriebsvereinbarungen geregelt [SDG 8].

Die bei der Tchibo GmbH tätigen Fachkräfte für Arbeitssicherheit unterstützen auch Tchibo Coffee Service in der Einhaltung der Arbeitssicherheits-Richtlinien sowie der gesetzlichen Vorgaben. Betriebsbegehungen werden durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit der Tchibo GmbH jährlich durchgeführt.

Das Team des technischen Service, das Gefahrgüter handhaben muss, ist entsprechend mit Schutzkleidung ausgestattet. Die Tätigkeit unserer Mitarbeitenden im Innendienst beschränkt sich auf reine Bürotätigkeiten. Hier achten wir insbesondere auf die ergonomische Ausrichtung unserer Arbeitsplätze durch höhenverstellbare Tische und ergonomische Stühle. Unser Team im Außendienst verbringt viele Stunden im PKW. Daher sind unsere Dienstfahrzeuge mit Automatikgetrieben und mit Lordosenstützen ausgestattet.

Im Rahmen unserer betrieblichen Gesundheitsförderung bieten wir unserer Belegschaft in der Hamburger Zentrale ein umfassendes Angebot: Gegen eine monatliche Gebühr von nur fünf Euro können sie etwa sieben Sportarten ausüben, das hauseigene Schwimmbad sowie den Kraftraum nutzen. Beschäftigte, die außerhalb von Hamburg wohnen, ermöglichen wir die Mitgliedschaft in Sportstudios zu





Nachhaltigkeitsinformation 2024

vergünstigten Konditionen. Ein Betriebsarzt steht dem gesamten Personal zur Verfügung.

3.2.3 Aus- & Weiterbildung und Talentförderung

Es ist unser Anliegen, neue talentierte Fachkräfte für Tchibo Coffee Service zu gewinnen und zugleich die Kompetenz erfahrener Mitarbeitenden zu fördern.

Durch jährliche Mitarbeitergespräche wird das Potenzial unserer Arbeitnehmenden identifiziert und Schulungsbedarf abgeleitet. Basis ist dabei unser Performance-Management-Prozess. Dieser ermöglicht es, Leistungen klar zu differenzieren, Talente sichtbar zu machen und gezielt zu fördern. Tchibo Coffee Service bietet eine Reihe an Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen zu folgenden Themen an: Produkt- und Maschinenschulungen, Verkaufstrainings, IT-Schulungen, Datenschutz, Kartellrecht, Compliance sowie individuelle Trainings und Bildungsurlaub. Alle Angestellten erhalten die Compliance-, Datenschutz-, Kartellrechts- und IT-Schulung als Basisschulungsmaßnahme.

Um die Weiterentwicklung innerhalb der Tchibo Coffee Service GmbH zu fördern, werden neue oder freiwerdende Stellen zunächst innerhalb des Unternehmens ausgeschrieben.

Zur Förderung von Führungskräften bietet Tchibo Coffee Service ein Assessment Center zur Eignung von Führungskräften und spezifische Schulungen in Form von Trainings für Führungskräfte an.

3.2.4 Vielfalt und Chancengleichheit

Tchibo Coffee Service sind Diversität und Gleichberechtigung in der Belegschaft wichtig. Durch die Vergütung der Belegschaft entsprechend ihrer Mitarbeitergruppe gewährleisten wir eine einheitliche und diskriminierungsfreie Vergütung. Gemäß dem Entgelttransparenzgesetz haben unsere Angestellten die Möglichkeit, eine Auskunft über die Vergütungsverteilung zwischen männlichen und weiblichen Mitarbeitenden gleicher Funktion zu erhalten. Anfragen können anonym über den Betriebsrat an die Personalabteilung gerichtet werden, entsprechend den gesetzlichen Vorgaben werden die jeweils relevanten Informationen dann geliefert [SDG 10].

2024 betrug der Anteil beschäftigter Frauen 50 Prozent. Der Frauenanteil in Führungspositionen mit Personalverantwortung lag bei 32 Prozent. 20 Prozent der





Nachhaltigkeitsinformation 2024

Leitungsgremien sind von Frauen besetzt. Des Weiteren unterstützen wir die Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch Teilzeitpositionen und eine Richtlinie zum mobilen Arbeiten.

Darüber hinaus ist uns insbesondere die Integration älterer Mitarbeitenden sowie von Mitarbeitenden mit Behinderung wichtig. Die Ausgestaltung des Arbeitsplatzes folgt dabei der Art der Behinderung der jeweiligen Person, bspw. barrierefrei zugängliche Arbeitsplätze. Des Weiteren ermöglichen wir durch Angebote wie die Altersteilzeit, älteren Teammitgliedern innerhalb der Tchibo Coffee Service GmbH zu integrieren.

Allen Beschäftigten steht die firmenübergreifende Tchibo Whistleblower-Hotline zur Verfügung, über welche anonym Diskriminierungs- oder Belästigungsvorfälle berichtet werden können. Alternativ können sich Angestellte an den Betriebsrat oder Vorgesetzten wenden.

3.3. Kennzahlen

Personalstruktur	2022	2023	2024
Anteil Mitarbeitenden	100%	100%	100%
- davon weiblich	51%	52%	50%
- davon männlich	49%	48%	50%
- davon in Vollzeit	80%	81%	77%
- davon in Teilzeit	20%	20%	23%
Anzahl Mitarbeitende in Elternzeit	4%	5%	4,5%
Arbeitssicherheit	2022	2023	2024
Anzahl der Arbeitsunfälle pro Mitarbeitenden in %	0,8%	0,8%	0,0%
Quote der Arbeitsunfälle mit Ausfallzeit (Lost time injury frequency rate, LTIR) für direkte Arbeitskräfte	0,19	0,20	0
Berechnung: (Gesamtzahl der Arbeitsunfälle mit Ausfallzeit) x 1.000.000 / insgesamt geleistete Arbeitsstunden)			





Nachhaltigkeitsinformation 2024

Arbeitsunfall-Schwerequote (Lost time injury severity rate, LTI) für direkte Arbeitskräfte Berechnung: (Anzahl der durch Verletzungen verursachten Fehltage) x 1.000 / insgesamt geleistete Arbeitsstunden	5,05	0,76	0
Aus- und Weiterbildung	2022	2023	2024
Anzahl Schulungsstunden pro Mitarbeitende	12	18	21
Anzahl Auszubildende	0	0	0
Diversität und Chancengleichheit	2022	2023	2024
Frauenanteil in Führungspositionen			
mit Personalverantwortung	29%	28%	32%
in Managementposition	18%	20%	20%
Schwerbehindertenquote	4,76%	4,87%	4,78%

4. Klima & Umwelt

4.1. Ansatz und Richtlinien

Die Tchibo Coffee Service GmbH ist ein Vertriebs- und Handelsunternehmen, wodurch die Auswirkungen auf Klima und Umwelt hauptsächlich in der vor- und nachgelagerten Lieferkette liegen. In dieser Rolle hat Tchibo Coffee Service nur indirekt Einfluss auf Biodiversitätsauswirkungen und örtliche Verschmutzungen. Daher sind die sorgfältige Entwicklung und Auswahl unseres Produktpportfolios sowie die Identifizierung geeigneter Lieferanten entscheidend. Die Tchibo GmbH ist der Hauptlieferant von Tchibo Coffee Service und beschreibt ihre umfangreichen Aktivitäten in ihrem Nachhaltigkeitsbericht.

Wir sind bestrebt, unsere Klima- und Umweltauswirkungen stetig weiter zu reduzieren und folgen dabei dem 1,5°C Ziel des Pariser Klimaabkommens. In unseren Klimazielen haben wir uns an den Science-based Targets orientiert:

Baseyear: 2022

	Scope 1 + 2	Scope 3
Kurzfristige Ziele (2030)	-42%	-25% -30,3% (FLAG)
Langfristige (2045)	-90%	-90% -72% (FLAG)

Klimaziele Tchibo Coffee Service GmbH





Nachhaltigkeitsinformation 2024

Eine kontinuierliche Sensibilisierung unserer Mitarbeitenden und Lieferanten für dieses Engagement findet über die Adressierung von Umweltaspekten in unserem Mitarbeiter Code of Conduct sowie unserem Tchibo Coffee Service Supplier Code of Conduct statt. Alle Beschäftigten und Geschäftspartner der Tchibo Coffee Service GmbH werden demnach aufgefordert, umweltbewusst zu handeln [SDG 13].

4.2. Maßnahmen

2024 wurde erstmalig eine vollständige Klimabilanzierung für die Tchibo Coffee Service GmbH Deutschland erstellt, die alle Emissionen nach Scope 1, Scope 2 und Scope 3 umfasst. Die Gesamtemissionen belaufen sich auf 70.717 Tonnen CO2-Äquivalente. Zukünftig wird die Klimabilanz jährlich aktualisiert.

Erläuterung der Scopes:

- *Scope 1: Direkte Emissionen:* Scope 1 umfasst die direkten Emissionen aus Quellen wie Fahrzeugen, die direkt vom Unternehmen kontrolliert werden.
- *Scope 2: Indirekte Emissionen aus Energieverbrauch:* Scope 2 bezieht sich auf die Emissionen, die entstehen, wenn ein Unternehmen gekaufte Energie, wie Strom oder Wärme, verbraucht. Diese Emissionen entstehen bei der Erzeugung der Energie durch externe Anbieter.
- *Scope 3: Andere indirekte Emissionen:* Scope 3 umfasst alle anderen indirekten Emissionen entlang der gesamten Wertschöpfungskette eines Unternehmens, inklusive der Herstellung von Produkten und der Logistik.

Scope 1 & 2 – Maßnahmen & Ergebnisse

Die ersten Maßnahmen der letzten Jahre, wie die Optimierung des Flächenbedarfs, die Umstellung auf LED-Beleuchtung und die Nutzung stromsparender Geräte, haben bereits Wirkung gezeigt. Von 2022 bis 2024 konnten die Scope 1 & 2-Emissionen um 13 Prozent gesenkt werden (2022: 867 t / 2024: 754 t). CO2e-reduzierende Vorkehrungen bei der Beschaffung unserer Dienstfahrzeuge sind ebenfalls definiert und in der Dienstwagenverordnung festgehalten. Fahrer werden angehalten, kraftstoffsparend zu fahren, zudem wurden Elektrofahrzeuge in den Dienstwagenpool aufgenommen. Da der Fuhrpark 87 Prozent der Scope 1 & 2-Emissionen ausmacht, ist dieser klar im Fokus, um unseren CO2e-Fußabdruck zu reduzieren.





Nachhaltigkeitsinformation 2024

Scope 3 – Maßnahmen und Ergebnisse

Die vorgelagerte Logistik wird von unserer Schwestergesellschaft, der Tchibo GmbH, durchgeführt, die Mitbegründerin der „Zero Emission Maritime Buyers Alliance“ (ZEMBA) ist. Diese Allianz arbeitet für emissionsfreie Seefrachtlösungen, beispielsweise durch die Nutzung von Bio-Fuels. Des Weiteren haben sich unsere Paketdienstleister dazu verpflichtet, anhand der Umsetzung von festgelegten Nachhaltigkeits-Roadmaps kontinuierlich die Auslieferung unserer Ware klimaschonender zu gestalten. Durch den Einsatz von umweltfreundlicheren Fahrzeugen, die Optimierung der Routenplanung und Steigerung der Energieeffizienz in den Logistikzentren wird das Erreichen des Netto-Null-Emissionsziel angestrebt. Unsere Paketdienstleister setzen sich aktiv für eine nachhaltigere Zukunft ein und tragen so dazu bei, dass der CO₂e-Fußabdruck der Tchibo Coffee Service GmbH minimiert wird.

Verpackungen verursachen einen großen Anteil unseres Ressourcenbedarfs. Wir setzen auf Vermeidung, Wiederverwenden und Recyceln, um den Rohstoffverbrauch kontinuierlich zu verringern [SDG 13] (s. Abschnitt Nachhaltige Produkte). Der Papier-,Wertstoff- und Restmüll wird am Bürostandort getrennt gesammelt und ordnungsgemäß entsorgt. Mit einem Anteil des Mülls auf die Gesamtemissionen mit einem Anteil von 0,01 Prozent gering ist.

In den kommenden Schritten gehen wir in die Analyse, um konkrete Optimierungspotenziale zu identifizieren und weitere Maßnahmen abzuleiten, um unsere Klimabilanz und den CO₂e-Fußabdruck zu verbessern.

4.3. Kennzahlen

Vorfälle	2022	2023	2024
Anzahl meldepflichtiger Umweltvorfälle	0	0	0



Nachhaltigkeitsinformation 2024

Energieverbrauch Verwaltung	2022	2023	2024
Gesamtenergieverbrauch in kWh	513.432	401.315	372.262
- davon Stromverbrauch in kWh	220.876	158.936	144.273
- davon Fernkälte in kWh	51.941	60.159	62.375
- davon Fernwärme in kWh	240.615	182.220	165.614
Relativer Energieverbrauch in kWh pro m ²	178	181	168
Frischwasserverbrauch in m ³	818	1.384	1.324
Energieverbrauch Fahrzeuge	2022	2023	2024
Treibstoffverbrauch (Diesel) der Flotte gesamt in Litern	219.772	198.422	207.663
Durchschnittlicher Treibstoffverbrauch (Diesel) der Flotte in Litern pro 100 km	7,17	6,1	6,0
Treibhausgasemissionen Scope 1	2022	2023	2024
Scope 1.2 Diesel in t CO ₂ e	552	498	522
Treibhausgasemissionen Scope 2	2022	2023	2024
Scope 2.1 Elektrizität in t CO ₂ e	153	132	136
Scope 2.2 Fernwärme in t CO ₂ e	43	33	30
Treibhausgasemissionen Scope 3	2022	2023	2024
Scope 3.6 Geschäftsreisen in t CO ₂ e	54	96	20
Scope 3.7 Mitarbeitermobilität in t CO ₂ e	306	267	272

Ansprechpartnerin für Rückfragen:

Katrin Firchau, Corporate Branding & Communication | Tchibo Coffee Service GmbH |
Überseering 18 | 22297 Hamburg | sustainability@tchibo-coffeeservice.de

