



Πάθος για Τελειότητα

Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018

Mercedes-Benz



«Είμαστε αυτό που κάνουμε επανειλημμένως.
Η τελειότητα έτσι, δεν είναι μία πράξη αλλά μία συνήθεια».

Αριστοτέλης

Περιεχόμενα

A. Μήνυμα του Διοικητικού Συμβουλίου	04	III. Πάθος για τους ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ μας	44
B. Σχετικά με τον Απολογισμό	08	Εισαγωγή και Προτεραιότητες	44
Γ. Κυριότερα σημεία	09	1. Ανθρώπινο Δυναμικό	45
Δ. Η Mercedes-Benz	12	2. Σεβασμός και Διαφορετικότητα	46
1. Ο Όμιλος Daimler παγκοσμίως	12	3. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη	48
2. Η Mercedes-Benz Ελλάς	13	4. Υποστήριξη και Παροχές	52
3. Ο Κλάδος του Αυτοκινήτου	16	5. Υγεία και Ασφάλεια	54
4. Προϊόντα και Υπηρεσίες	17	IV. Πάθος για τους ΠΕΛΑΤΕΣ μας	56
I. Πάθος για την ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ μας	20	Εισαγωγή και Προτεραιότητες	56
Εισαγωγή και Προτεραιότητες	20	1. Ασφάλεια Προϊόντων	57
1. Διοίκηση Υπευθυνότητας	21	2. Ικανοποίηση Πελατών	59
2. Εταιρική Διακυβέρνηση	28	3. Υπεύθυνη Επικοινωνία	63
3. Κουλτούρα Ακεραιότητας	29	4. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	65
4. Συμμετοχές και Αναγνώριση	33	V. Πάθος για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ μας	66
II. Πάθος για τη ΧΩΡΑ μας	34	Εισαγωγή και Προτεραιότητες	66
Εισαγωγή και Προτεραιότητες	34	1. Διαχείριση	67
1. Ανάπτυξη Οικονομίας	35	2. Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές	68
2. Υποστήριξη Κοινωνίας	37	3. Πρώτες Ύλες και Διαχείριση Αποβλήτων	77
3. Οδική Ασφάλεια Πολιτών	40	4. Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα	80
4. Υπεύθυνες Αγορές	42	5. Νερό	81
		6. Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης	81
		E. Σύνοψη	82
		1. Περιληπτικά Στοιχεία και Στόχοι	82
		2. Πίνακες Global Compact, ISO26000 και GRI	88
		3. Ορολογία	93
		4. Έντυπο Αξιολόγησης	94



| Α | Μήνυμα του Διοικητικού Συμβουλίου



Αγαπητοί Αναγνώστες,

Τα τελευταία χρόνια έχουμε γίνει μάρτυρες σημαντικών εξελίξεων στις τεχνολογίες της αυτοκίνησης, όπως η αυτόνομη οδήγηση, η συνδεσιμότητα των οχημάτων, η ενσωμάτωση του Internet στα οχήματα και η χρήση τεχνητής νοημοσύνης, οι οποίες αλλάζουν ριζικά το χώρο του αυτοκινήτου. Την ίδια στιγμή όμως, η εκτεταμένη φορολογία των πολιτών και οι δυσκολίες ρευστότητας των επιχειρήσεων, έχουν δυσχεράνει σε μεγάλο βαθμό τις προοπτικές του κλάδου, παρά την αύξηση των ταξινομήσεων επιβατικών αυτοκινήτων για έκτη συνεχόμενη χρονιά.

Καθώς επιδιώκουμε συνεχώς την ανάπτυξη τόσο του κλάδου μας, όσο και της εγχώριας οικονομίας, στη Mercedes-Benz Ελλάς συνεχίζουμε σταθερά την προσπάθειά μας να επιτυγχάνουμε τους μακροπρόθεσμους επιχειρηματικούς μας στόχους με σεβασμό και έμφαση στην Εταιρική Υπευθυνότητα. Αυτή η προσπάθεια αναγνωρίστηκε με την 1η θέση πωλήσεων στην Ελλάδα στην κατηγορία των premium επιβατικών οχημάτων για 5η συνεχόμενη χρονιά και με τη διάκρισή μας για ακόμη μία φορά μεταξύ των 20 πιο θαυμαστών εταιρειών στην Ελλάδα από το περιοδικό Fortune. Αναγνωρίζοντας ότι η επιτυχία μας ως οργανισμός να ανταποκρίνεται μακροπρόθεσμα και ουσιαστικά στις απαιτήσεις του σύγχρονου περιβάλλοντος συνδέεται άμεσα με την υπεύθυνη λειτουργία, υλοποιούμε ενέργειες και δράσεις για να επιτύχουμε τους στόχους μας σε πέντε τομείς Εταιρικής Υπευθυνότητας: Ακεραιότητα, Χώρα, Εργαζόμενοι, Πελάτες και Περιβάλλον.

Για την **Ακεραιότητα**, στοχεύουμε να λειτουργούμε με τρόπο υπεύθυνο και ακέραιο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία μας και παράλληλα, να βελτιώνουμε την ανταγωνιστικότητά μας. Ενδεικτικό της δέσμευσής μας στην υπεύθυνη λειτουργία, αποτελεί το γεγονός ότι έχουμε παραδώσει τον Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας στο 100% των εργαζομένων μας.

Για τη **Χώρα**, στοχεύουμε να την υποστηρίξουμε πολύπλευρα, συνδυάζοντας τη συνεχή ανάπτυξη της Εταιρείας με την οικονομική, επιχειρηματική και κοινωνική πρόοδο του συνόλου. Προτεραιότητά μας υπήρξε για μία ακόμα χρονιά η διασφάλιση της βιωσιμότητας του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, δεδομένου ότι η λειτουργία μας συνεισφέρει στη δημιουργία και διατήρηση εκατοντάδων θέσεων εργασίας σε όλη την Ελλάδα.

Για τους **Εργαζόμενους**, στοχεύουμε να προσφέρουμε ένα εργασιακό περιβάλλον που είναι ασφαλές, δίκαιο και προσφέρει δυνατότητες ανάπτυξης για όλους τους εργαζόμενους. Για το λόγο αυτό, απασχολούμε το 100% των εργαζομένων μας με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης και αορίστου χρόνου.

Για τους **Πελάτες**, στοχεύουμε να παρέχουμε ασφαλή, πρωτοποριακής τεχνολογίας και υψηλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες, που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις επιθυμίες τους. Συνεχίσαμε να διαθέτουμε οχήματα υψηλών προδιαγραφών ασφαλείας στην Ελληνική αγορά και πετύχαμε να αυξηθούν οι πωλήσεις οχημάτων με τουλάχιστον ένα προηγμένο σύστημα οδικής ασφαλείας σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Για το **Περιβάλλον**, στοχεύουμε να λειτουργούμε με υπεύθυνο τρόπο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες μας για τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο που έχει η λειτουργία της Εταιρείας μας και, παράλληλα, να προσφέρουμε προϊόντα με μειωμένες περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Με αυξημένο αίσθημα ευθύνης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις, παρήγαμε ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές που αντιστοιχεί στο 28,5% των συνολικών αναγκών της Εταιρείας σε ηλεκτρική ενέργεια.

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας που κρατάτε στα χέρια σας ακολουθεί τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI Standards του Global Reporting Initiative και είναι ο έκτος στη σειρά που εκδίδει η Mercedes-Benz Ελλάς, παραμένοντας η μοναδική εταιρεία στον κλάδο του αυτοκινήτου στην Ελλάδα που εκδίδει σχετικό Απολογισμό. Σε αυτόν, περιγράφουμε τη φιλοσοφία μας, τα επιτεύγματά μας, αλλά και τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης, με απώτερο στόχο να ενισχύσουμε τον ουσιαστικό διάλογο σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας με όλους τους Κοινωνικούς μας Εταίρους. Κλείνοντας, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνεισέφεραν, για μία ακόμα χρονιά, να πετύχουμε τους επιχειρηματικούς μας στόχους, ακολουθώντας παράλληλα πιστά τις Αξίες μας.

Καλή ανάγνωση,

Ιωάννης Καλλιγέρος
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος
Mercedes-Benz Ελλάς





— Οι τεχνολογίες του αύριο που αφορούν στις μεταφορές, γίνονται πραγματικότητα σήμερα από τον Όμιλο Daimler. Τεχνολογίες που προστατεύουν και διευκολύνουν αξιόπιστα και ενεργά τους Πελάτες μας, όπως συνδεσιμότητα, αυτοματισμός, βιωσιμότητα και ηλεκτροκίνηση δημιουργούν Αξίες υψηλών προδιαγραφών που σώζουν ζωές, χρόνο, σέβονται το περιβάλλον και προσφέρουν τη μέγιστη δυνατή εγγύηση στους Πελάτες μας.

Αντώνιος Ευαγγελούλης
Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing
Επαγγελματικών Αυτοκινήτων
Mercedes-Benz Ελλάς

— Στη Mercedes-Benz Ελλάς πιστεύουμε στην ομαδικότητα και στοχεύουμε αδιάκοπα στην εύρεση ιδεών για ένα καλύτερο αύριο που να αναδεικνύει έμπρακτα την εταιρική μας υπευθυνότητα και να υποστηρίζει την Κοινωνία και το Περιβάλλον. Με θεμελιώδη αρχή μας τον Σεβασμό στους Εργαζόμενους και τους Πελάτες μας, συνδυάζουμε την παράδοση με την πρωτοπορία και τις υψηλές προδιαγραφές με τη βιωσιμότητα. Πορευόμαστε μπροστά και δημιουργούμε υπεύθυνα τα πρότυπα του μέλλοντος.

Παναγιώτης Ριτσώνης
Διευθυντής Marketing & Επικοινωνίας
Mercedes-Benz Ελλάς

— Για να ανταποκριθούμε αποτελεσματικά στις σημερινές και μελλοντικές προκλήσεις, δεν είναι πλέον αρκετό το ιστορικό των επιτευγμάτων μας. Χρειάζεται τόλμη και αποφασιστικότητα να συνδιαμορφώσουμε το μέλλον μαζί με όλους τους ενδιαφερόμενους. Στη Mercedes-Benz Ελλάς με οδηγό μας το Όραμά μας, και πυξίδα μας τις Αξίες μας πασχίζουμε καθημερινά προς αυτή την κατεύθυνση. Εξερχόμενοι από την κρίση γνωρίζουμε πλέον ότι η συμμετοχική κουλτούρα και η διαφορετικότητα είναι ο μόνος δρόμος προς το μέλλον.

Νικόλαος Πρέζας
Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing
Επιβατηγών Αυτοκινήτων
Mercedes-Benz Ελλάς

— Η Mercedes-Benz αφοσιώνεται στο έργο της που αφορά στο Σεβασμό στον Άνθρωπο και στο Περιβάλλον. Βασική προτεραιότητα όλων των Εργαζόμενων που συνθέτουν το δυναμικό της εταιρείας, είναι η Ευθύνη στην Κοινωνία και όχι μόνο στην εύρυθμη επιχειρηματική της λειτουργία. Ενσωματώνει πρωτοποριακές τεχνολογίες ύψιστης ασφάλειας, φιλικές στο περιβάλλον και εύκολες στη χρήση στα οχήματά της και αποδεικνύει ότι η βασικότερη προτεραιότητά της είναι οι σχέσεις εμπιστοσύνης με τον Άνθρωπο.

Δημήτρης Ζαφειρόπουλος
Γενικός Διευθυντής Customer Services
Mercedes-Benz Ελλάς

— Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας απέναντι στους εργαζομένους μας, στην κοινωνία και το περιβάλλον, η Mercedes-Benz Ελλάς έκανε ένα σημαντικό βήμα στην εδραίωση της κουλτούρας του εθελοντισμού, της κοινωνικής ευαισθητοποίησης και της προσφοράς προς το συνάνθρωπο μέσα από τη δημιουργία του Προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας #love2give. Με μια σειρά δράσεων κοινωνικού χαρακτήρα, αποσκοπούμε τόσο στην ενδυνάμωση των ανθρώπων μας, όσο στη βελτίωση της κοινωνικής και περιβαλλοντικής τους συνείδησης.

Νικολέττα Καβαθούλη
Διευθύντρια Ανθρωπίνου Δυναμικού
Mercedes-Benz Ελλάς



| B | Σχετικά με τον Απολογισμό

Καλώς ήρθατε στον έκτο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας που εκδίδει η Mercedes-Benz Ελλάς.

Σε αυτόν περιγράφονται τα πιστεύω, τα προγράμματα και οι στόχοι που σχετίζονται με την υπεύθυνη λειτουργία της Εταιρείας και την ενσωμάτωση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας στην καθημερινή της λειτουργία.

Αρχές Απολογισμού

Ο Απολογισμός ακολουθεί:

- Για τη δομή και το περιεχόμενο, τις οδηγίες 'Sustainability Reporting Standards' (έκδοση 2016) του Global Reporting Initiative (GRI).
- Για τις αρχές, το Global Compact των Ηνωμένων Εθνών.
- Για την παρουσίαση ποσοτικών στοιχείων του Απολογισμού, το RADAR Card του EFQM.

Πεδίο Απολογισμού

Ο Απολογισμός αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2018-31/12/2018 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς) και αφορά σε όλες τις δραστηριότητες της Mercedes-Benz Ελλάς Α.Ε.Ε. στην Ελλάδα (εισαγωγή και εμπορία οχημάτων και ανταλλακτικών), συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων της στον τομέα οικονομικών υπηρεσιών.

Περιορισμοί Απολογισμού

Η Εταιρεία αναγνωρίζει περιορισμούς που υπάρχουν στον ετήσιο Απολογισμό που εκδίδει (που θα χειριστεί σε μελλοντικές εκδόσεις), όπως στην παρουσίαση περισσότερων ποσοτικών στοιχείων και στόχων και τον ανεξάρτητο εξωτερικό έλεγχο.

Στοιχεία Απολογισμού

Στην προσπάθειά μας να εστιάσουμε στην παρουσίαση ποσοτικών στοιχείων, ο Απολογισμός:

- Περιέχει, κατά κανόνα, στοιχεία για την τετραετία 2015-2018 για όλους τους ποσοτικούς δείκτες.
- Περιέχει στοιχεία από άμεση μέτρηση, ενώ όπου γίνεται εκτίμηση ή τα στοιχεία έχουν αναθεωρηθεί σε σχέση με τον προηγούμενο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017, αυτό αναφέρεται ρητά.
- Τα στοιχεία που παρουσιάζονται έχουν συλλεχθεί εσωτερικά με σκοπό τη δημοσίευση σε αυτόν τον Απολογισμό.

Επίπεδο Απολογισμού

Ο Απολογισμός έχει αναπτυχθεί σε συμφωνία με τα GRI Standards: επίπεδο 'Core'.

Ανάπτυξη Απολογισμού

Η ανάπτυξη του Απολογισμού έχει γίνει σε συνεργασία με την εταιρεία STREAM Management.



Σχόλια

Ο Απολογισμός αποτελεί ένα από τα κυριότερα εργαλεία επικοινωνίας με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους και για το λόγο αυτό καλωσορίζουμε τυχόν σχόλια, σκέψεις και υποδείξεις σας, είτε μέσω του σχετικού ερωτηματολογίου στο τέλος του Απολογισμού, είτε στην παρακάτω διεύθυνση:

κα **Αλεξάνδρα Χρυσού**

Δημόσιες Σχέσεις και Εταιρική Επικοινωνία

κα **Κατερίνα Ζήσου**

Mercedes-Benz & smart Above the Line Marketing

Mercedes-Benz Ελλάς

Θηβαΐδος 20, 145 64, Νέα Κηφισιά
sustainability_mbh@daimler.com

Σύμβολα

Παρακαλούμε δώστε έμφαση στους παρακάτω συμβολισμούς, οι οποίοι χρησιμοποιούνται ευρέως στον Απολογισμό:



Καλή Πρακτική

Επισημαίνονται παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζονται από την Εταιρεία μας ή τον Όμιλο.



Γνωρίζετε ότι

Επισημαίνονται πληροφορίες ιδιαίτερου ενδιαφέροντος.



Στόχοι και Αποτελέσματα

Επισημαίνονται μελλοντικοί στόχοι της Εταιρείας και του Ομίλου, καθώς και η επίτευξη των στόχων του 2018, όπου χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα σύμβολα:



ολοκλήρωση



υπό ολοκλήρωση



πρόοδος



εκτός πλάνου



μη επίτευξη



Θέμα Προβληματισμού

Επισημαίνονται θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος και διαλόγου.

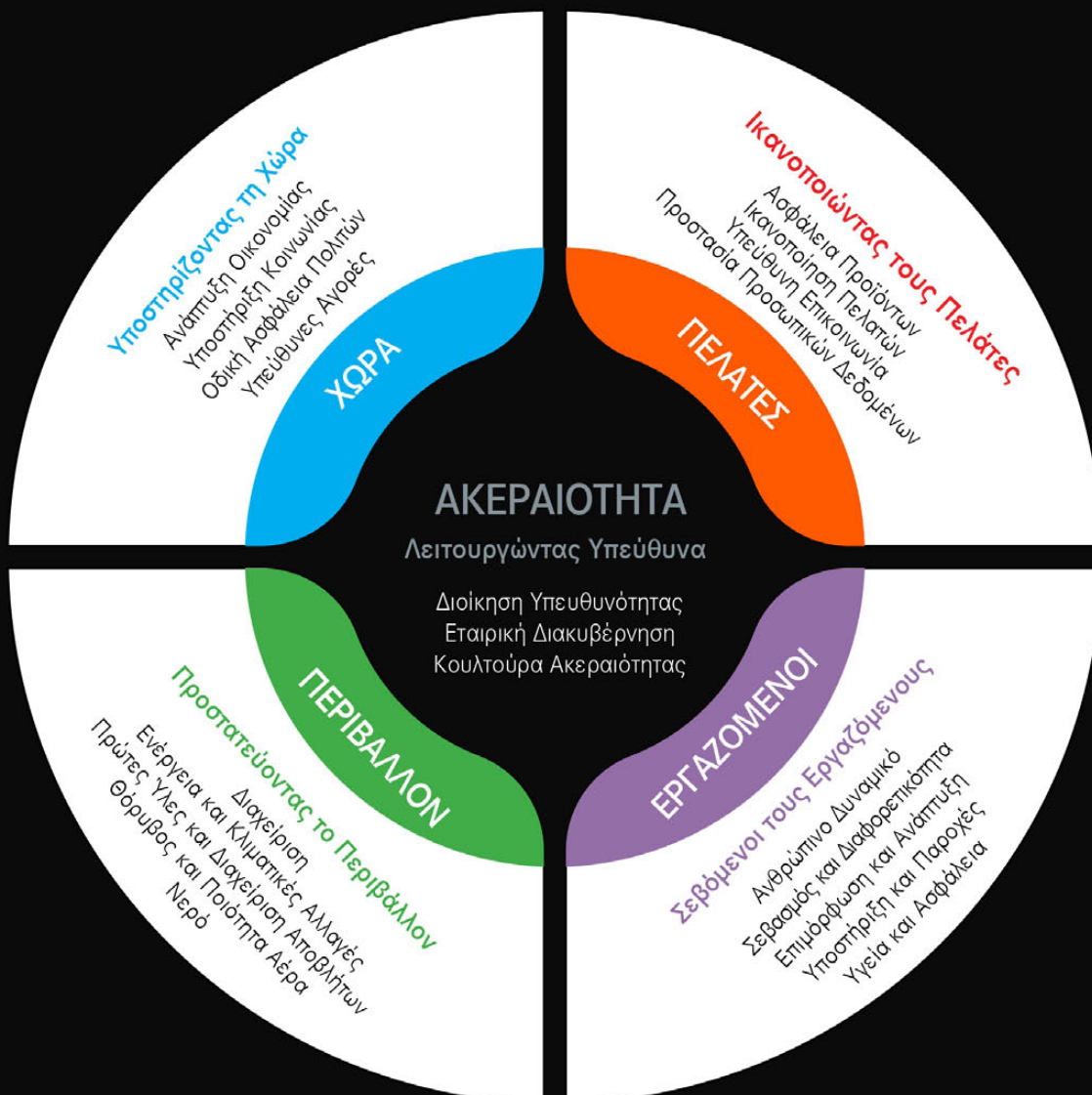


Γνώμη

Επισημαίνονται γνώμες εξωτερικών και εσωτερικών συνεργατών.

| Γ | Κυριότερα σημεία

Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας Mercedes-Benz Ελλάς



ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

5

τομείς Εταιρικής
Υπευθυνότητας

10

ομάδες Κοινωνικών
Εταιρών

‘Core’

επίπεδο συμφωνίας
με τις οδηγίες GRI Standards

47

πλήρως αναφερόμενες
δημοσιοποιήσεις GRI

GRI Standards

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας ακολουθεί τις οδηγίες GRI Standards

205 ποσοτικοί δείκτες

Ο Απολογισμός περιλαμβάνει 29 στόχους, καλύπτει 67 δημοσιοποιήσεις GRI και συνολικά 205 ποσοτικούς δείκτες, 5% περισσότερους, σε σχέση με το 2017

100% των εργαζόμενων

Έχουμε παραδώσει τον Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας στο 100% των εργαζόμενων



ΧΩΡΑ

165,8

εκατομ. € κύκλος εργασιών

9

εκατομ. € πληρωμές
για εργαζόμενους

5

βασικοί τομείς χορηγιών

1.565

προμηθευτές

42,5 εκατ. €

Αποδώσαμε πάνω από 42,5 εκατ. € σε οικονομική αξία για την κοινωνία

781 θέσεις εργασίας

Η λειτουργία της Εταιρείας έχει συνεισφέρει στη δημιουργία 781 θέσεων εργασίας στο Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων και Επισκευαστών

+3,4% εργαζόμενοι που εκπαιδεύτηκαν

Αυξήσαμε κατά 3,4% τους εργαζόμενους του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών που εκπαιδεύτηκαν, σε σχέση με το 2017

151.000€

Προσφέραμε πάνω από 151.000€ σε διάφορες κοινωνικές ομάδες και οργανισμούς

332 άτομα

Εκπαιδεύσαμε 332 άτομα σε θέματα οδηγικής συμπεριφοράς και ασφαλούς οδήγησης, τα τελευταία οκτώ έτη

89% εγχώριοι προμηθευτές

Διαθέσαμε το 89% του συνολικού προϋπολογισμού αγορών σε εγχώριους προμηθευτές

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

192

εργαζόμενοι

100%

των εργαζόμενων με
συμβάσεις πλήρους και
αορίστου χρόνου

28,1%

γυναίκες

1.789

ώρες εκπαίδευσης

Μηδέν περιστατικά διακριτικής μεταχείρισης

Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διακριτικής μεταχείρισης στο χώρο εργασίας της Εταιρείας

46% άνω του νόμιμου μισθού

Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στη Mercedes-Benz Ελλάς ήταν κατά 46% μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού εργαζομένων άνω των 25 ετών

60% εσωτερική κάλυψη

Αυξήσαμε το ποσοστό των νέων θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους στο 60%

+25,9% διάρκεια εκπαίδευσης

Αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 25,9%, σε πάνω από 1.700 ώρες, με μέση διάρκεια 9,3 ώρες ανά εργαζόμενο

1 από τα 8 κριτήρια

Η Συμμόρφωση με θέματα Ακεραιότητας αποτελεί ένα από τα οκτώ Συμπεριφορικά χαρακτηριστικά με βάση τα οποία πραγματοποιείται η Αξιολόγηση των εργαζόμενων

100% αξιολόγηση

Αξιολογήθηκε το 100% των εργαζόμενων της Εταιρείας

+13,5% δείκτης δέσμευσης

Ο Δείκτης Δέσμευσης Εργαζόμενων της Εταιρείας ήταν κατά 13,5% μεγαλύτερος του αντίστοιχου δείκτη για το σύνολο του Ομίλου

Μηδέν ατυχήματα

Δεν σημειώθηκε κανένα ατύχημα στο χώρο εργασίας της Εταιρείας



ΠΕΛΑΤΕΣ

5.178

ταξινομήσεις οχημάτων

4

κύριες κατηγορίες προϊόντων

98,5%

του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών με επανελέγχους τήρησης ποιοτικών προδιαγραφών

84%

δείκτης επίλυσης παραπόνων με την πρώτη επαφή

+1,4% οδική ασφάλεια

Πουλήθηκαν 1,4% περισσότερα οχήματα, με τουλάχιστον ένα προηγμένο σύστημα οδικής ασφάλειας, σε σχέση με το 2017

98,5% επανελέγχοι

Έχουμε πραγματοποιήσει επανελέγχους για την τήρηση των ποιοτικών προδιαγραφών της Mercedes-Benz στο 98,5% του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, τα τελευταία τρία έτη

Μηδέν πρόστιμα ή κυρώσεις

Δεν επιβλήθηκε κανένα πρόστιμο ή κυρώσεις για θέματα συμμόρφωσης με το κανονιστικό και νομικό πλαίσιο του κλάδου μας

Μηδέν παράπονα

Δεν δεχθήκαμε κανένα παράπονο για θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, περιβάλλοντος ή παραπλανητικής διαφήμισης

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1.498,5

τόνους eCO₂

1.516,9

MWh ηλεκτρικής ενέργειας

432

MWh παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια από φωτοβολταϊκά

3.959

κυβικά μέτρα νερού

20.000€

Επενδύσαμε 20.000€ για τη διαχείριση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος

-4,3% ηλεκτρική ενέργεια

Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 4,3%, δηλαδή 68,9 MWh, σε σχέση με το 2017

-4,8% εκπομπές CO₂

Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 4,8%, δηλαδή 75,9 τόνοι CO₂, σε σχέση με το 2017

28,5% πράσινη ενέργεια

Παρήγαμε ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές που αντιστοιχεί στο 28,5% της συνολικής μας ανάγκης σε ηλεκτρική ενέργεια

132 και 187 gr CO₂/km

Ο Όμιλος Daimler έχει μειώσει τις εκπομπές CO₂ του στόλου νέων επιβατικών αυτοκινήτων και ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων στην Ευρώπη κατά 5,7% και 14,6% αντίστοιχα, σε 132 και 187 γραμμάρια CO₂/km αντίστοιχα, τα τελευταία επτά έτη

28% ανακυκλωμένο χαρτί

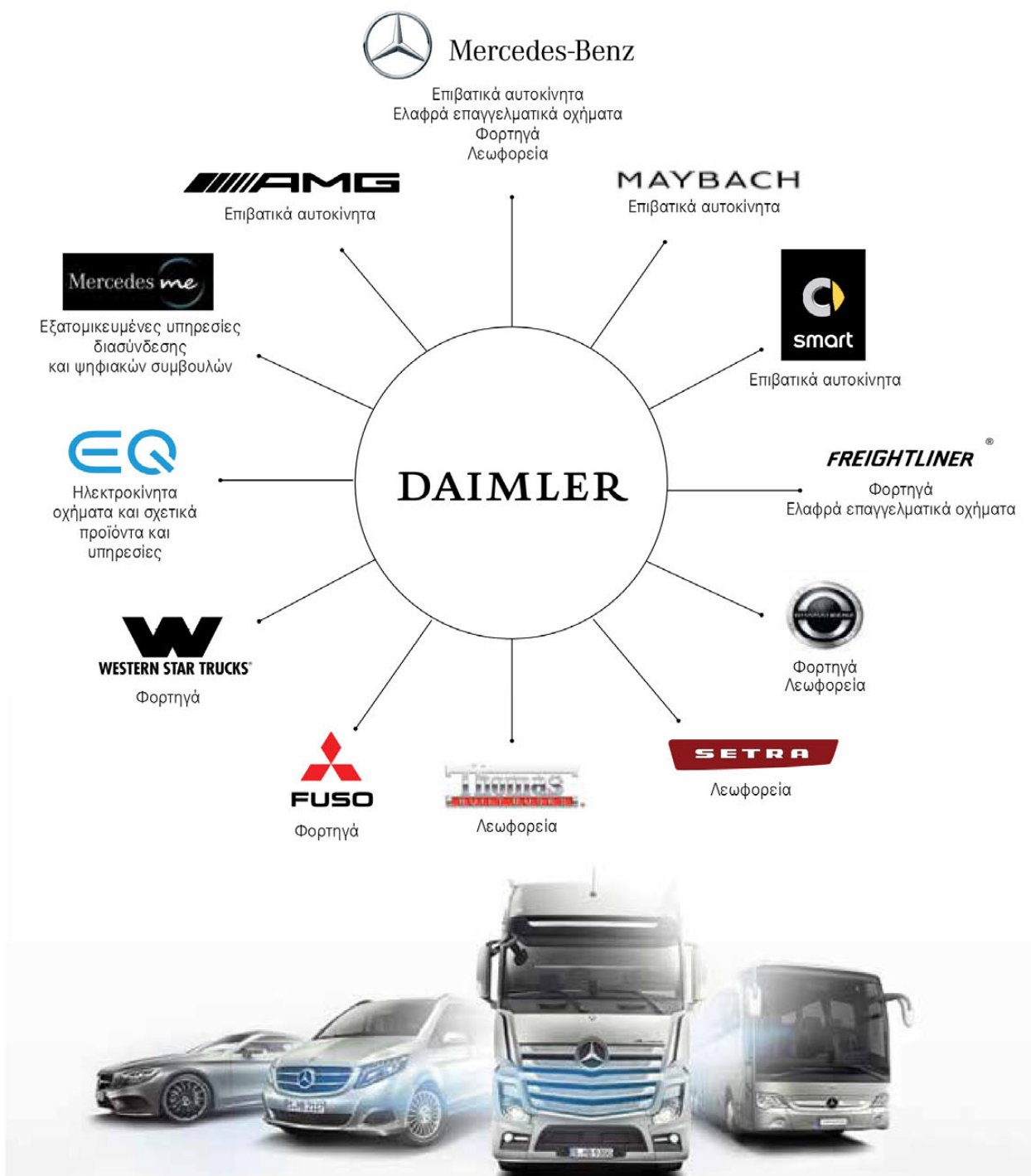
Χρησιμοποιήσαμε 28% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς

-23,5% κατανάλωση νερού

Μειώσαμε την κατανάλωση νερού κατά 23,5%, σε σχέση με το 2017

1. Ο Όμιλος Daimler παγκοσμίως

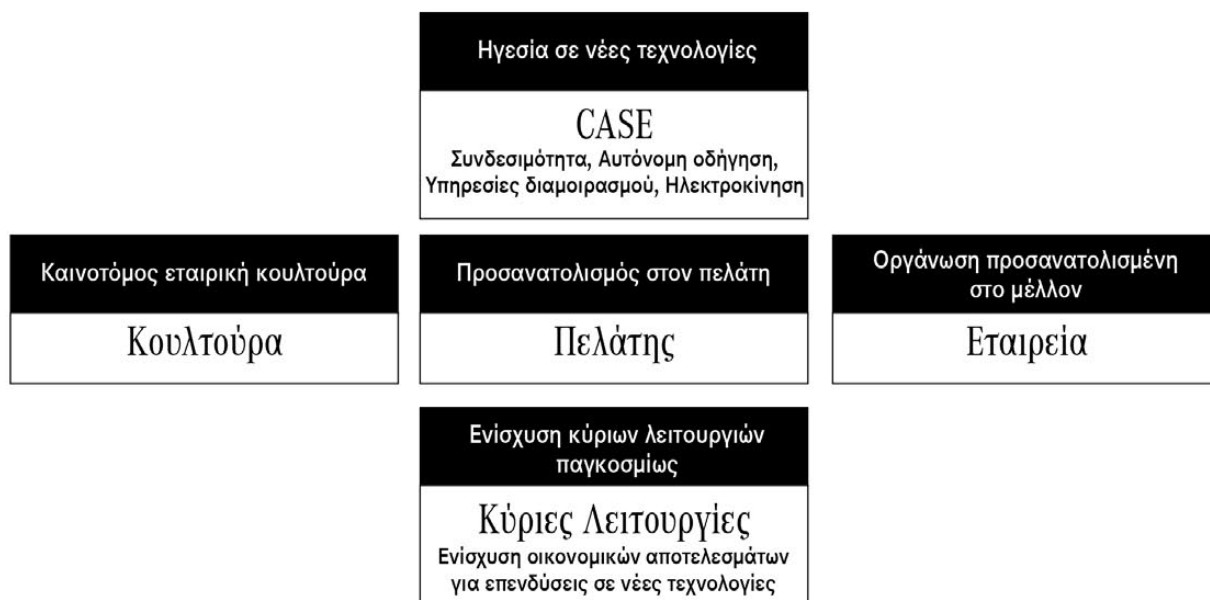
Ο Όμιλος Daimler αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους κατασκευαστές επιβατικών αυτοκινήτων και επαγγελματικών οχημάτων σε όλο τον κόσμο. Με έδρα τη Στουτγκάρδη στη Γερμανία, ο Όμιλος απασχολεί περισσότερους από 298.000 εργαζόμενους παγκοσμίως και διαθέτει περισσότερες από 75 μονάδες παραγωγής σε 30 χώρες. Με βάση τα στοιχεία του 2018, οι συνολικές πωλήσεις του Ομίλου σε όλες τις κατηγορίες (επιβατικά αυτοκίνητα, ελαφρά επαγγελματικά οχήματα, φορτηγά και λεωφορεία) αυξήθηκαν κατά 2,4% σε σχέση με το 2017 και ανήλθαν σε σχεδόν 3,4 εκατ. οχήματα, επιτυγχάνοντας αύξηση πωλήσεων σε όλες τις επιμέρους κατηγορίες οχημάτων. Παράλληλα, τα συνολικά έσοδα αυξήθηκαν κατά 2% και τα καθαρά κέρδη μειώθηκαν κατά 28,3%, σε σχέση με το 2017. Στον Όμιλο ανήκουν οι ακόλουθες εταιρείες με τους αντίστοιχους τομείς δραστηριοποίησης:



Επιπλέον, ο Όμιλος παρέχει και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω της Daimler Financial Services που περιλαμβάνει τις εταιρείες Mercedes-Benz Bank, Mercedes-Benz Financial Services και Daimler Truck Financial, τις υπηρεσίες εναλλακτικής κινητικότητας moovel και car2go και την εφαρμογή ταξί mytaxi. Με πάνω από 14.000 εργαζόμενους, η Daimler Financial Services παρέχει τραπεζικές και χρηματοδοτικές υπηρεσίες, προϊόντα leasing και ασφαλιστικά προϊόντα σε περισσότερες από 40 χώρες παγκοσμίως, επιτυγχάνοντας αύξηση του συνολικού όγκου συμβολαίων και των συνολικών εσόδων κατά 10% και 7% αντίστοιχα, σε σχέση με το 2017.

Έχοντας ως απώτερο στόχο τη διαμόρφωση της μελλοντικής κινητικότητας, ο Όμιλος έχει καθορίσει τις ακόλουθες τέσσερις στρατηγικές περιοχές ανάπτυξης για τα επόμενα έτη:

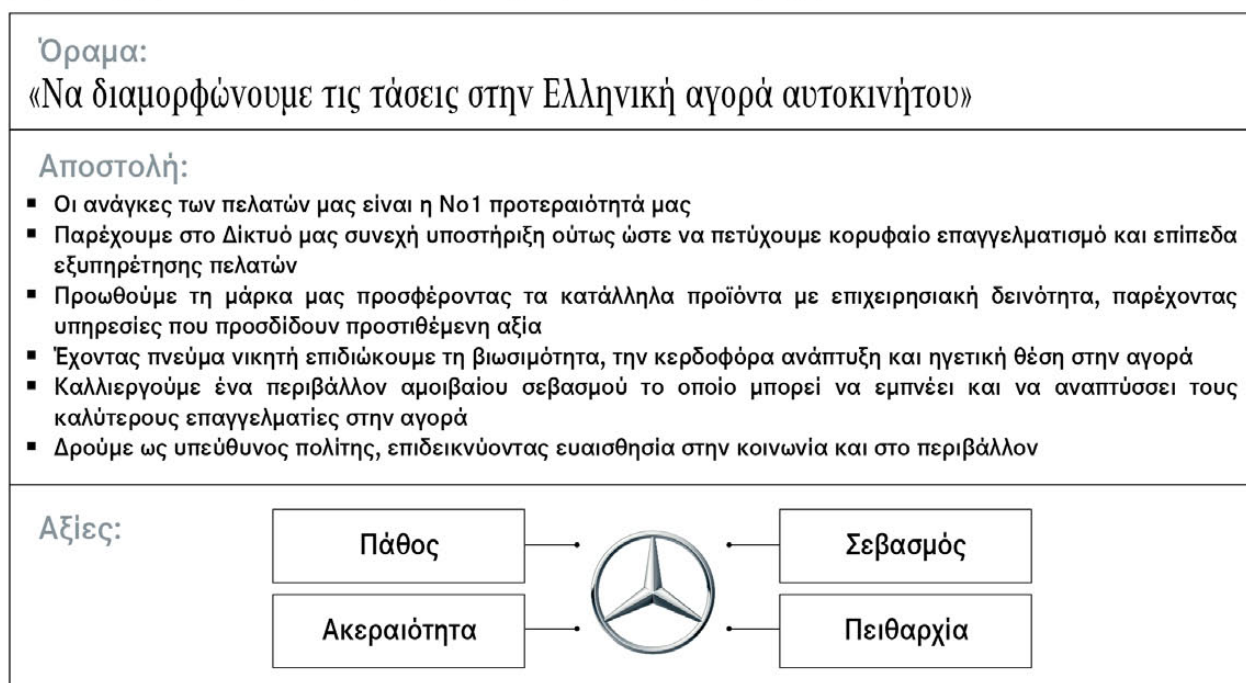
Στρατηγικές Περιοχές Ανάπτυξης

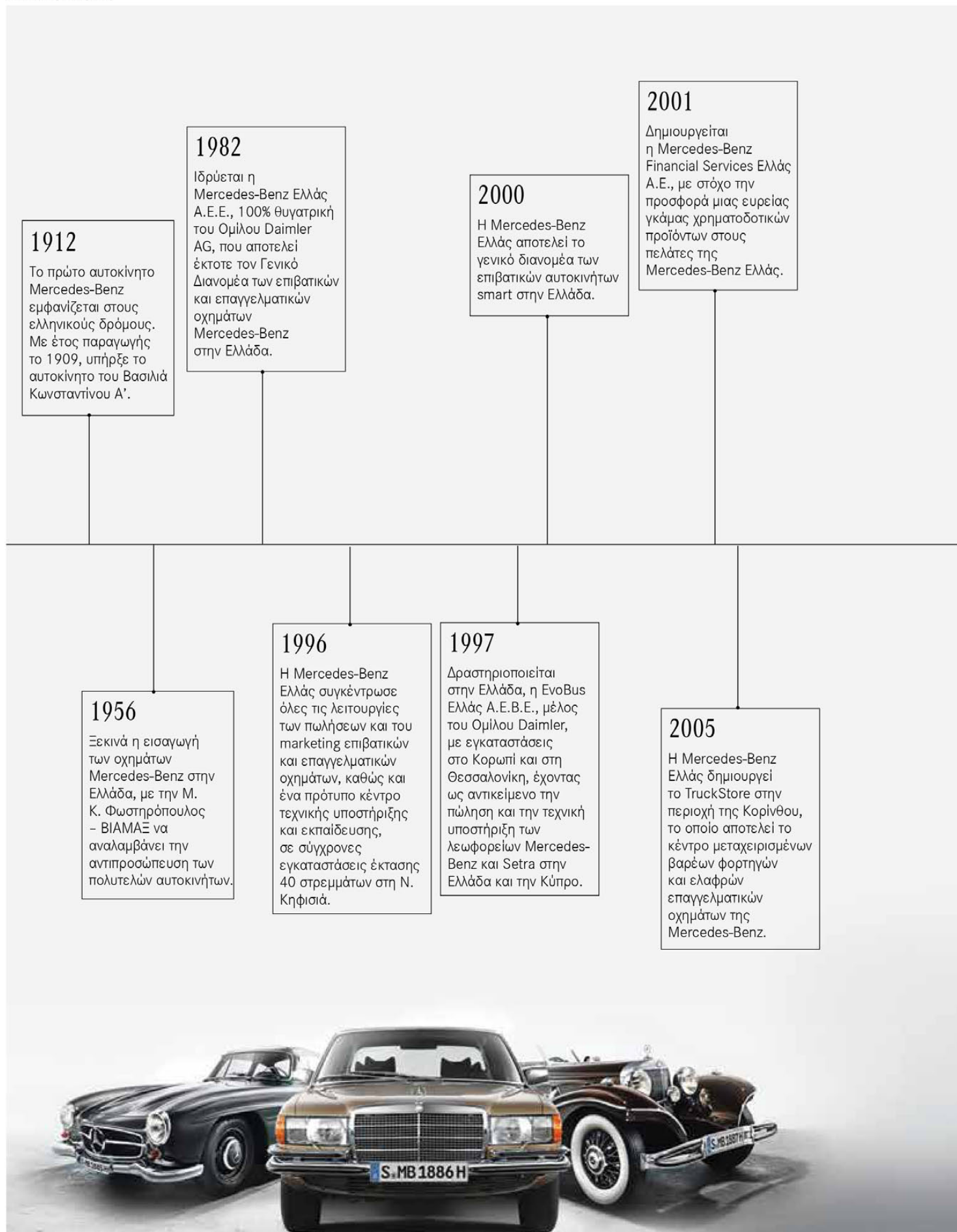


2. Η Mercedes-Benz Ελλάς

Το Όραμα, η Αποστολή και οι Αξίες μας

Το Όραμα, η Αποστολή και οι Αξίες της Εταιρείας, όπως έχουν επικοινωνηθεί στους εργαζόμενους, αντικατοπτρίζουν τη δέσμευσή μας για υπεύθυνη λειτουργία, δημιουργούν ένα πλαίσιο προσανατολισμένο για τη δέσμευση και παρακίνηση όλων των εργαζομένων μας και διαμορφώνουν μία εταιρική κουλτούρα που βασίζεται σε απaráβατες αρχές:





2008

Ξεκίνησε τη λειτουργία του σε νέες εγκαταστάσεις έκτασης 39 στρεμμάτων το Κέντρο Διανομής και Διαχείρισης Ανταλλακτικών στην περιοχή του Ασπροπύργου, μία πρωτοποριακή επένδυση της Mercedes-Benz ύψους €12,8 εκατ.

2014

Η Mercedes-Benz Ελλάς κατέλαβε την 1η θέση πωλήσεων στην Ελλάδα στην κατηγορία των premium επιβατικών οχημάτων.

2016

Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, η Mercedes-Benz Ελλάς κατέλαβε την 1η θέση πωλήσεων στην Ελλάδα στην κατηγορία των premium επιβατικών οχημάτων, σημειώνοντας το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς στην ιστορία της, ενώ κατέκτησε την 1η θέση πωλήσεων στα φορτηγά και στα λεωφορεία.

Η Mercedes-Benz Ελλάς γίνεται ο Γενικός Διανομέας και Εισαγωγέας των ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων FUSO στην Ελλάδα.

2018

Για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά, η Mercedes-Benz Ελλάς κατέλαβε την 1η θέση πωλήσεων στην Ελλάδα στην κατηγορία των premium επιβατικών οχημάτων.

2013

Έπειτα από την ολοκλήρωση της συγχώνευσης της Mercedes-Benz Ελλάς με την EnoBus Ελλάς, η Mercedes-Benz Ελλάς αποτελεί τη μόνη εταιρεία στην Ελλάδα με εκτεταμένη παρουσία στις κατηγορίες των επιβατικών αυτοκινήτων, των ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων, των βαρέων φορτηγών και των λεωφορείων.

2015

Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, η Mercedes-Benz Ελλάς κατέλαβε την 1η θέση πωλήσεων στην Ελλάδα στην κατηγορία των premium επιβατικών οχημάτων.

Οι εγκαταστάσεις του TruckStore μεταφέρονται στο Κορωπί Αττικής.

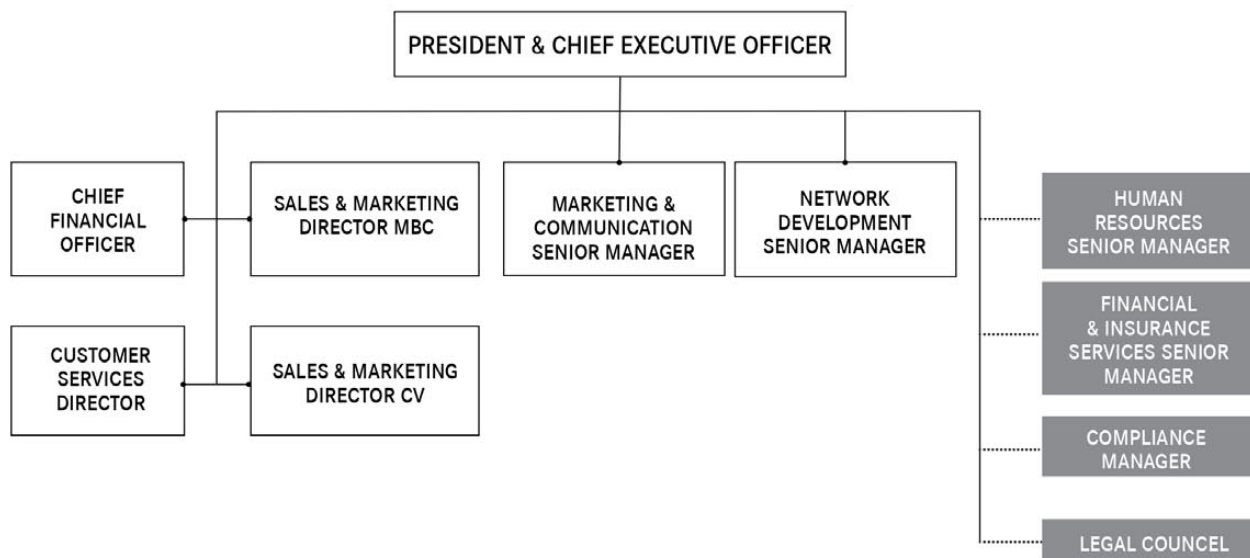
2017

Για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά, η Mercedes-Benz Ελλάς κατέλαβε την 1η θέση πωλήσεων στην Ελλάδα στην κατηγορία των premium επιβατικών οχημάτων.

Η Mercedes-Benz Ελλάς εγκαινιάζει την υπηρεσία ενοικίασης αυτοκινήτων "StarRent | Mercedes-Benz & smart Rentals".

Η Οργανωτική μας Δομή

Στο παρακάτω οργανόγραμμα, αποτυπώνεται σχηματικά η οργανωτική δομή της Ανώτερης Διοικητικής Ομάδας της Mercedes-Benz Ελλάς (σε λευκό φόντο), καθώς και τα τμήματα που επιπλέον αναφέρονται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο:



3. Ο Κλάδος του Αυτοκινήτου

Ο Κλάδος του Αυτοκινήτου στην Ελλάδα

Ο αριθμός των ταξινομήσεων επιβατικών αυτοκινήτων ανά έτος, καθώς και οι αντίστοιχες ετήσιες μεταβολές, αποτυπώνονται στον πίνακα δεξιά:



Έτος	Αριθμός Ταξινομήσεων Επιβατικών Αυτοκινήτων	Ποσοστιαία Ετήσια Μεταβολή
2008	267.295	
2009	220.548	-17,5%
2010	141.499	-35,8%
2011	97.682	-31,0%
2012	58.482	-40,1%
2013	58.694	+0,4%
2014	71.218	+21,3%
2015	75.805	+6,4%
2016	78.873	+4,0%
2017	88.083	+11,7%
2018	103.431	+17,4%

Πηγή: Σύνδεσμος Εισαγωγέων Αντιπροσώπων Αυτοκινήτων

Παρά το γεγονός ότι οι ταξινομήσεις επιβατικών αυτοκινήτων σημείωσαν άνοδο για έκτη συνεχόμενη χρονιά, κυρίως λόγω των αγορών αυτοκινήτων από επιχειρήσεις ενοικίασης εξαιτίας του αυξημένου αριθμού τουριστών στη χώρα μας και των εταιρειών μακροχρόνιας μίσθωσης, οι αριθμοί τους παραμένουν σε πολύ χαμηλά επίπεδα σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, καθώς η πληθώρα των φορολογικών υποχρεώσεων των καταναλωτών και οι δυσκολίες στις επιχειρηματικές δραστηριότητες των εταιρειών του χώρου, έχουν επηρεάσει άμεσα τη δυναμική και το μέγεθος του κλάδου. Με βάση τα στοιχεία του Σύνδεσμου Εισαγωγέων Αντιπροσώπων Αυτοκινήτων, ο αριθμός των νέων αυτοκινήτων είναι κατά 61,6% χαμηλότερος από το μέσο όρο της δεκαετίας 2000-2009, γεγονός που ανεβάζει το μέσο όρο ηλικίας αυτοκινήτων στην Ελλάδα σε 15,4 έτη, πάνω μόνο από τη Λετονία, τη Λιθουανία και την Πολωνία και σημαντικά υψηλότερος σε σχέση με το Λουξεμβούργο (6,2 έτη), το Βέλγιο (7,7 έτη), την Αγγλία και τη Δανία (8,5 έτη).

Παράλληλα, οι ταξινομήσεις ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων (μικτού βάρους ως 3,5 τόνους), φορτηγών με μικτό βάρος πάνω από 3,5 τόνους και καινούργιων λεωφορείων αυξήθηκαν κατά 9,4%, 5,2% και 38,4% αντίστοιχα, σε σχέση με το 2017. Όμως, τα περισσότερα φορτηγά που ταξινομήθηκαν αφορούν εισαγόμενα μεταχειρισμένα οχήματα, γεγονός που διατηρεί το μέσο όρο ηλικίας των μεσαίων και βαρέων φορτηγών στη χώρα μας σε υψηλά επίπεδα και συνεπάγεται μεγαλύτερα προβλήματα οδικής ασφάλειας και περιβαλλοντικής επιβάρυνσης.

4. Προϊόντα και Υπηρεσίες

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες

Η Εταιρεία στην Ελλάδα προσφέρει προϊόντα σε τέσσερις κατηγορίες, οι οποίες αντιστοιχούν σε σχετικές επιχειρησιακές μονάδες (business units) της Mercedes-Benz Ελλάς. Η κύρια δραστηριότητα αφορά στην πώληση εισαγόμενων οχημάτων, ενώ σε μικρότερο βαθμό προωθεί και επιλεγμένα μεταχειρισμένα επιβατικά αυτοκίνητα 'Star-Class'.

Τα προϊόντα που εμπορεύεται η Mercedes-Benz Ελλάς ανά κατηγορία είναι τα ακόλουθα:

Επιβατικά αυτοκίνητα				
A-Class	B-Class	C-Class	CLA-Class	
CLS-Class	E-Class	G-Class	GLS-Class	
GLA	GLC-Class	GLE-Class	S-Class	
SL-Class	SLC	AMG GT	smart fortwo	
smart forfour	V-Class	Citan Tourer	Vito Tourer	
Ελαφρά Επαγγελματικά οχήματα				
Citan	Vito	Sprinter	X-Class	Marco Polo
Φορτηγά				
Φορτηγά Mercedes-Benz				
	Atego	Antos	Actros	
	Arocs	Econic	Unimog	
Φορτηγά FUSO				
	Canter			
Λεωφορεία				
Λεωφορεία Mercedes-Benz				
Sprinter minibuses	Travego	Tourismo	Citaro	
	Integro	Intouro	CapaCity	
Λεωφορεία Setra				
	ComfortClass	TopClass	MultiClass	

Ο συνολικός αριθμός ταξινομήσεων όλων των κατηγοριών για τη Mercedes-Benz Ελλάς ανήλθε σε 5.178 οχήματα για το 2018, συγκριτικά με τα 5.044 οχήματα το 2017:

Κατηγορία Οχημάτων	Ταξινομήσεις 2015	Ταξινομήσεις 2016	Ταξινομήσεις 2017	Ταξινομήσεις 2018	Μεταβολή 2018-2017
smart	739	815	616	736	+19,5%
Επιβατικά*	3.584	4.432	3.920	3.785	-3,4%
Ελαφρά Επαγγελματικά	344	235	259	358	+38,2%
Φορτηγά (>=3.5tn)**	118	102	152	168	+10,5%
Φορτηγά Mercedes-Benz	118	97	139	143	+2,9%
Φορτηγά Fuso	-	5	13	25	+92,3%
Λεωφορεία	77	102	97	131	+35,0%

* Τα στοιχεία επιβατικών αυτοκινήτων περιλαμβάνουν τις επιβατικές εκδόσεις των ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων Citan, Vito και Sprinter.

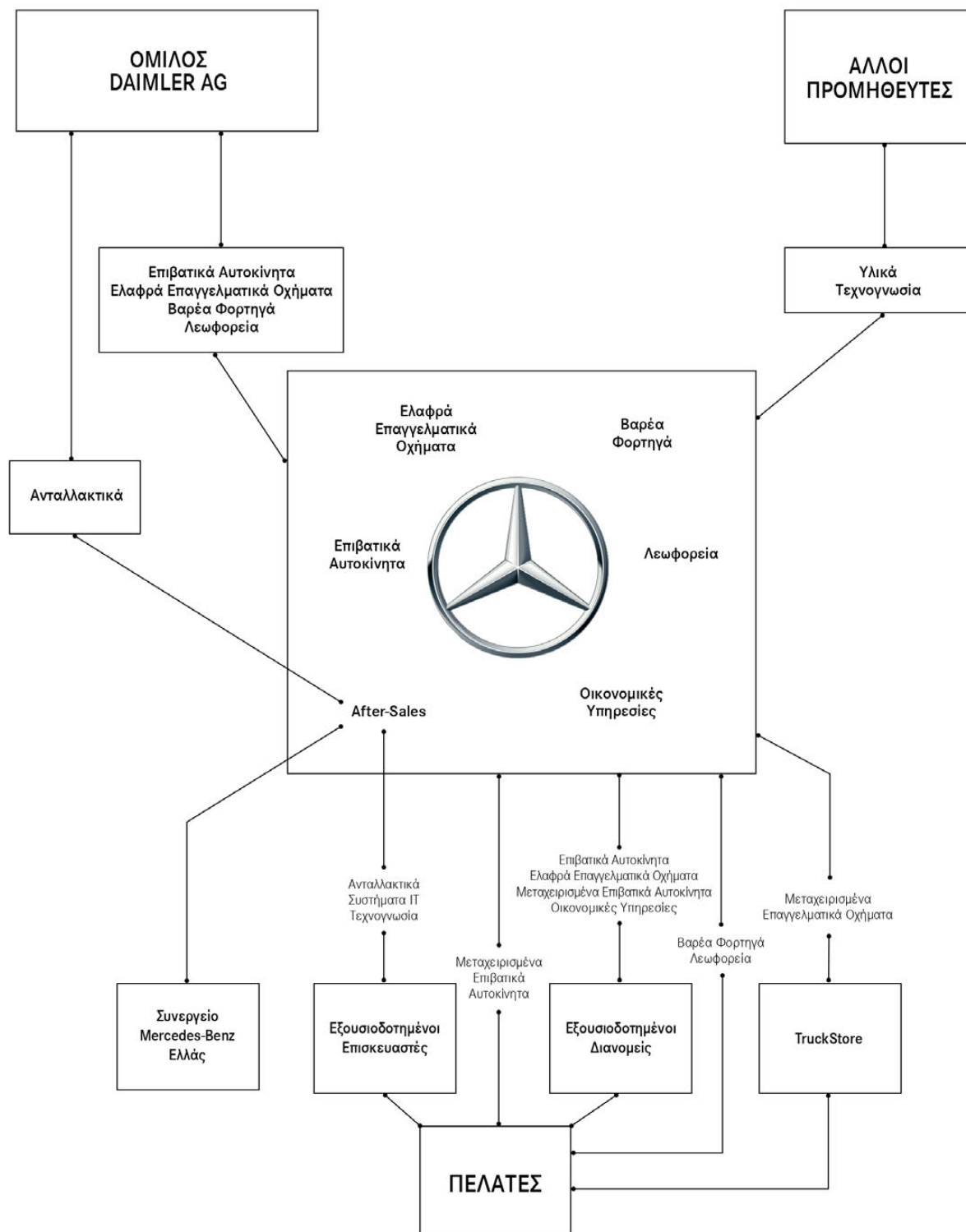
** Τα στοιχεία φορτηγών για το 2016 και 2017 έχουν αναθεωρηθεί.

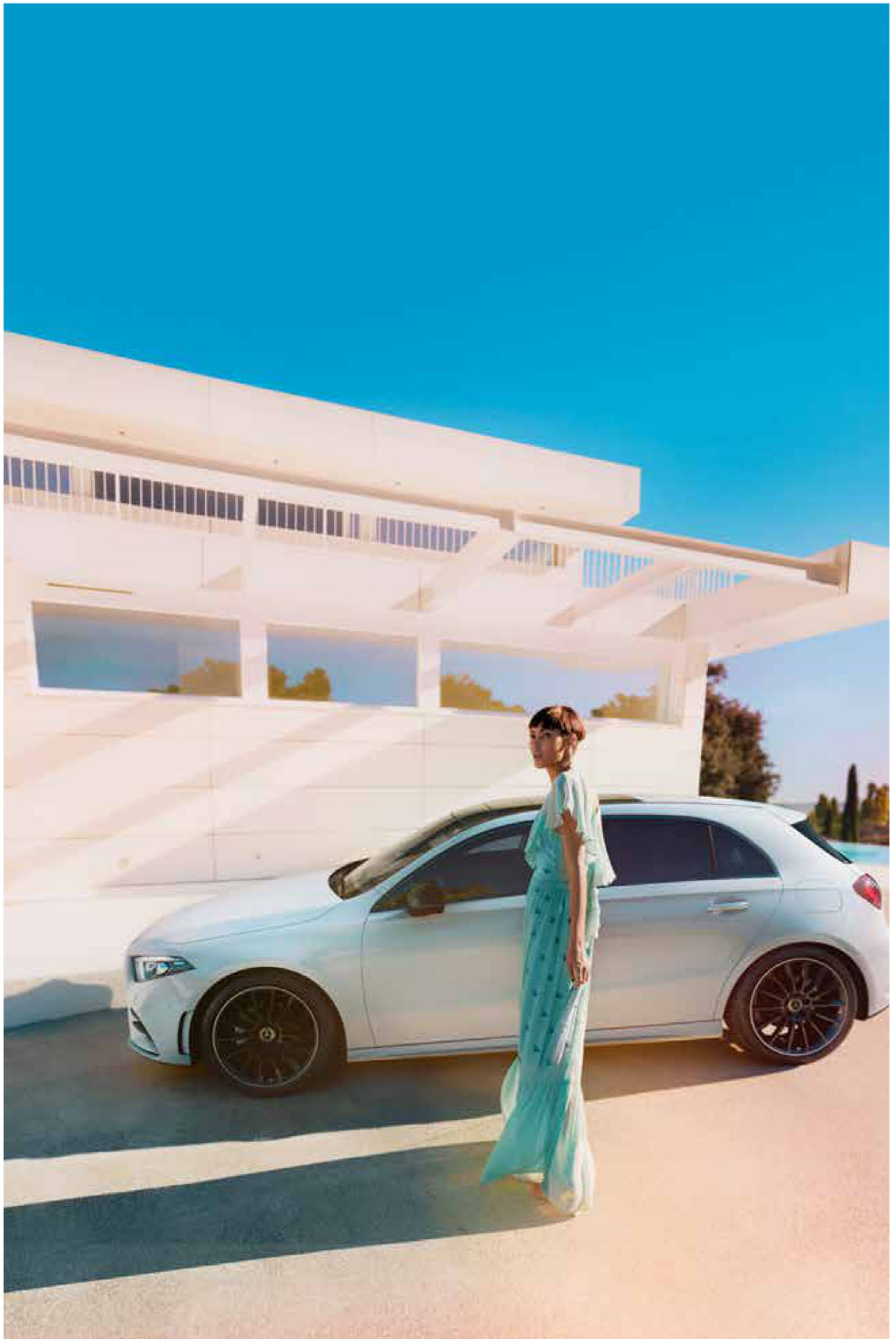
Στην ελληνική αγορά, η Mercedes-Benz Ελλάς κατέκτησε για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά την 1η θέση μεταξύ των premium κατασκευαστών και την 12η θέση της γενικής κατάταξης μεταξύ των κατασκευαστών αυτοκινήτων, έχοντας μερίδιο αγοράς ίσο με 3,7%, ενώ τα οχήματα smart βρέθηκαν στην 22η θέση της σχετικής κατάταξης με 0,7% μερίδιο αγοράς. Ταυτόχρονα, η Εταιρεία κατετάγη στην 1η θέση στις πωλήσεις φορτηγών και λεωφορείων, όπου πέτυχε μερίδιο αγοράς 41,5% στα φορτηγά άνω των 3,5 τόνων και 40,3% στα βαρέα φορτηγά (άνω των 8 τόνων), ενώ το μερίδιο αγοράς στα λεωφορεία ανήλθε σε 49,8%.

Η αλυσίδα προστιθέμενης αξίας

Η λειτουργία της Εταιρείας έχει ως εισροές τα οχήματα και τα ανταλλακτικά που εισάγει η Εταιρεία από τον Όμιλο Daimler AG. Η διάθεση των οχημάτων στους χρήστες/αγοραστές πραγματοποιείται μέσω των Εξουσιοδοτημένων Διανομών (επιβατικά αυτοκίνητα και ελαφρά επαγγελματικά οχήματα), μέσω του TruckStore για τα μεταχειρισμένα επαγγελματικά οχήματα και απευθείας από τη Mercedes-Benz Ελλάς (βαρέα φορτηγά, λεωφορεία και μεταχειρισμένα επιβατικά αυτοκίνητα). Η Εταιρεία συνεισφέρει επίσης σε χρηματοδοτικές λύσεις, διευκολύνοντας την αγορά οχήματος Mercedes-Benz από τους πελάτες της, ενώ οι πελάτες επωφελούνται των After-Sales υπηρεσιών, μέσω των Εξουσιοδοτημένων Επισκευαστών. Παράλληλα, λειτουργεί ξεχωριστό συνεργείο για τα εταιρικά αυτοκίνητα της Εταιρείας.

Η Λειτουργική Αλυσίδα της Mercedes-Benz Ελλάς





|| Πάθος για την ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ μας



Ενσωματώνουμε την υπευθυνότητα στον τρόπο με τον οποίο λειτουργούμε καθημερινά

Η Mercedes-Benz Ελλάς, από την αρχή της εμπορικής της λειτουργίας, επιδιώκει να λειτουργεί με ακεραιότητα και να ενσωματώνει την υπεύθυνη διοίκηση στις καθημερινές διοικητικές της πρακτικές. Για το λόγο αυτό συνεργάζεται ουσιαστικά και αρμονικά με τους Κοινωνικούς της Εταίρους και με οδηγό το Όραμα, τις Αξίες και τον Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας της Εταιρείας, φροντίζει να δημιουργεί τα απαιτούμενα ποσοτικά και ποιοτικά αποτελέσματα που θέτουν τις προϋποθέσεις για μακροπρόθεσμη επιτυχία.

Που στοχεύουμε:

Στόχος μας είναι να λειτουργούμε με τρόπο υπεύθυνο και ακεραίο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία μας και παράλληλα, να βελτιώνουμε την ανταγωνιστικότητά μας.

Που εστιάζουμε:

- Ορίζουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα
- Δημιουργούμε κατάλληλες οργανωτικές δομές
- Εφαρμόζουμε Συστήματα Διαχείρισης
- Αναγνωρίζουμε τα Ουσιαστικά Θέματα
- Συνομιλούμε με τους Κοινωνικούς Εταίρους
- Εστιάζουμε σε ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα
- Λειτουργούμε με βάση βέλτιστες πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης
- Εντάσσουμε την Ακεραιότητα στον τρόπο Διοίκησης και Λειτουργίας μας
- Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών
- Αναγνωρίζονται οι προσπάθειές μας
- Αξιολογούμε για την αποτελεσματικότητά μας

5
τομείς Εταιρικής
Υπευθυνότητας

10
ομάδες Κοινωνικών
Εταίρων

‘Core’
επίπεδο συμφωνίας
με τις οδηγίες GRI
Standards

47
πλήρως αναφερόμενες
δημοσιοποιήσεις GRI



1. Διοίκηση Υπευθυνότητας

Ορίζουμε την Εταιρική Υπευθυνότητα

Στη Mercedes-Benz Ελλάς, έχουμε ορίσει με σαφήνεια την Εταιρική Υπευθυνότητα, προκειμένου να οριοθετηθούν οι δράσεις, να διευκολυνθεί η ομοιογενής κατανόησή της από τους εργαζόμενους της Εταιρείας, αλλά και να προσφερθούν οφέλη σε όλους τους Κοινωνικούς μας Εταίρους.

Εταιρική Υπευθυνότητα για τη Mercedes-Benz Ελλάς

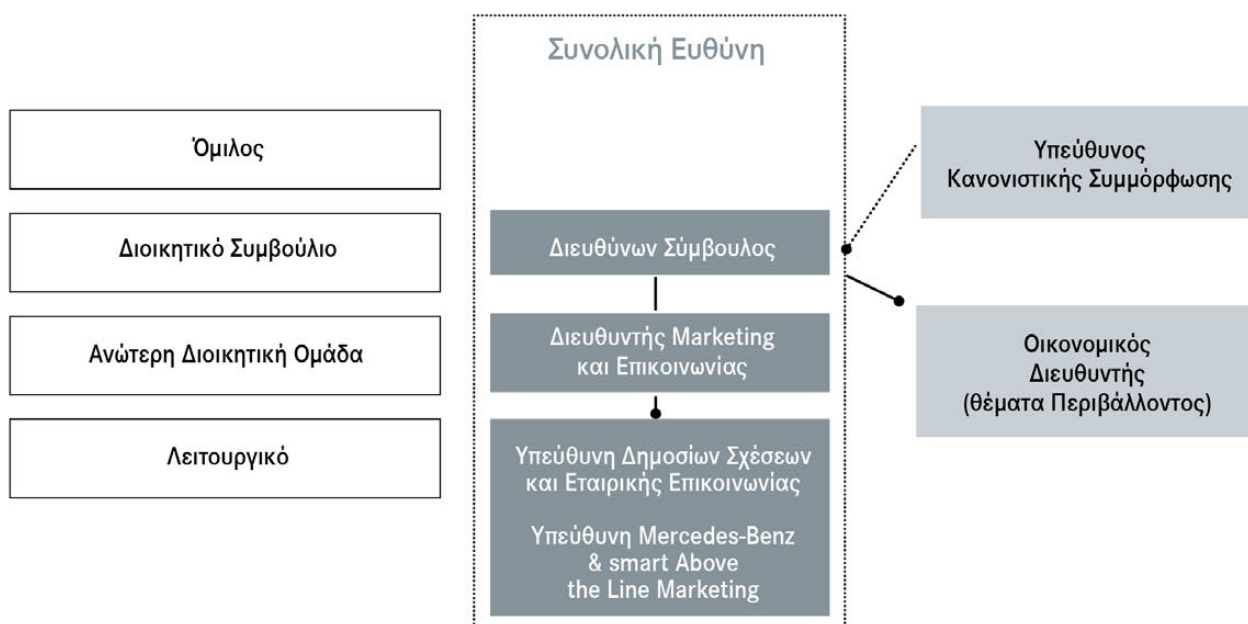
«Αντιλαμβανόμαστε την Εταιρική Υπευθυνότητα ως την υπεύθυνη εταιρική συμπεριφορά που διέπει όλες τις δραστηριότητές μας και είναι εναρμονισμένη με τις προσδοκίες του περιβάλλοντος και της κοινωνίας που λειτουργούμε, προκειμένου να επιτύχουμε τους στόχους μας και να βελτιώσουμε την ανταγωνιστικότητά μας, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό, στη μακροπρόθεσμη επιχειρηματική επιτυχία».

Δημιουργούμε κατάλληλες οργανωτικές δομές

Φιλοσοφία της Εταιρείας είναι ότι η ευθύνη για την υπεύθυνη λειτουργία βαρύνει κάθε τμήμα και εργαζόμενο και δεν αποτελεί ευθύνη ενός συγκεκριμένου τμήματος. Παρόλα αυτά, η διαχείριση συνολικών θεμάτων υπεύθυνης λειτουργίας προϋποθέτει την υλοποίηση κατάλληλων οργανωτικών δομών, τη συγκέντρωση στοιχείων για την αξιολόγηση της επίδοσης και την παρουσίαση της Εταιρείας προς τους Κοινωνικούς Εταίρους.

- Συνολικά υπεύθυνος για τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε επίπεδο Δ.Σ., είναι ο Πρόεδρος του Δ.Σ.
- Σε επίπεδο Διοικητικής Ομάδας, υπεύθυνος είναι ο Διευθυντής Marketing & Επικοινωνίας, ο οποίος συμμετέχει και άτυπα στο Δ.Σ.
- Σε επίπεδο τακτικής λειτουργίας και συντονισμού σχετικών θεμάτων, είναι η Υπεύθυνη Δημοσίων Σχέσεων και Εταιρικής Επικοινωνίας και η Υπεύθυνη Mercedes-Benz & smart Above the Line Marketing, οι οποίες συνεργάζονται με τα τμήματα της Εταιρείας, ώστε να διαχυθούν οι πρακτικές και οι πολιτικές υπεύθυνης ανάπτυξης στην Εταιρεία.
- Παράλληλα, έχουν οριστεί διακριτοί υπεύθυνοι για καίρια θέματα, όπως Διαχείριση Περιβάλλοντος και Κανονιστική Συμμόρφωση, οι οποίοι συντονίζουν και εφαρμόζουν σχετικές πολιτικές και προγράμματα.

Οργάνωση Εταιρικής Υπευθυνότητας της Mercedes-Benz Ελλάς





Έχοντας ενσωματώσει την αειφορία θεματικά και οργανωτικά στις πρακτικές λειτουργίας του, ο Όμιλος:

- Έχει συγκροτήσει Συμβούλιο Εταιρικής Υπευθυνότητας (Corporate Sustainability Board), το οποίο είναι ο κεντρικός φορέας διαχείρισης για όλα τα θέματα που σχετίζονται με την αειφορία.
- Έχει συγκροτήσει Γραφείο Εταιρικής Υπευθυνότητας (Corporate Sustainability Office) για τις επιχειρησιακές εργασίες, το οποίο στελεχώνεται από εκπροσώπους των επιχειρησιακών μονάδων και άλλων κεντρικών λειτουργιών.
- Έχει συγκροτήσει, από το 2012, το Συμβουλευτικό Συμβούλιο για την Ακεραιότητα και την Εταιρική Υπευθυνότητα (Advisory Board for Integrity and Corporate Responsibility), το οποίο αποτελείται από ανεξάρτητους εξωτερικούς ειδικούς σε διάφορους τομείς επιστημών και μέλη διάφορων οργανισμών και αξιολογεί τον χειρισμό των θεμάτων που σχετίζονται με την Ακεραιότητα και την Εταιρική Υπευθυνότητα, μέσα από μια ουδέτερη και κριτική εξωτερική ματιά.
- Διεξάγει, από το 2008, τον ετήσιο Διάλογο της Daimler για την Αειφορία (Daimler Sustainability Dialogue) στη Στουτγκάρδη, κατά τη διάρκεια του οποίου διάφορες ομάδες Κοινωνικών Εταίρων συζητούν και ανταλλάσσουν ιδέες με εκπροσώπους του Διοικητικού Συμβουλίου και της Ανώτατης Διοίκησης για την επίτευξη των μελλοντικών στόχων, ενώ διοργανώνει σχετικές συναντήσεις και σε άλλες χώρες, με σκοπό να εξετάσει τις προκλήσεις σε τοπικό επίπεδο και να προωθήσει την εφαρμογή προτύπων Εταιρικής Υπευθυνότητας στις παγκόσμιες δραστηριότητές του.

Στο πλαίσιο της Στρατηγικής Αειφορίας 2030, ο Όμιλος εστιάζει στους ακόλουθους βασικούς τομείς:

Στρατηγική Αειφορίας 2030

Δημιουργούμε βιώσιμη και κερδοφόρα ανάπτυξη

Βασικοί τομείς εστίασης

Οχήματα	Υπηρεσίες Κινητικότητας	Ψηφιοποίηση	Υπεύθυνη Συμπεριφορά
Προστασία του περιβάλλοντος Ποιότητα αέρα Προστασία φυσικών πόρων Οδήγηση χωρίς ατυχήματα	Κινητικότητα προσαρμοσμένη στις ανάγκες	Προστασία δεδομένων Αυτοματοποιημένη οδήγηση Νέο περιβάλλον εργασίας	Ακεραιότητα Ανθρώπινα δικαιώματα Ευθύνη απέναντι στις ρυθμιστικές αρχές

Εφαρμόζουμε Συστήματα Διαχείρισης

Στη Mercedes-Benz Ελλάς, έχουμε αναπτύξει Συστήματα Διαχείρισης που μας βοηθούν να διοικούμε με τρόπο συστηματικό και βασισμένο σε πολιτικές, διαδικασίες, στόχους και μετρήσεις, με γνώμονα την ανταπόκριση στις μακροπρόθεσμες προκλήσεις που αντιμετωπίζουμε. Για το λόγο αυτό, εφαρμόζουμε τα εξής συστήματα, πιστοποιημένα από τον Οργανισμό Πιστοποίησης TÜV SÜD Management Service GmbH:

- ISO 9001: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- ISO 14001: Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

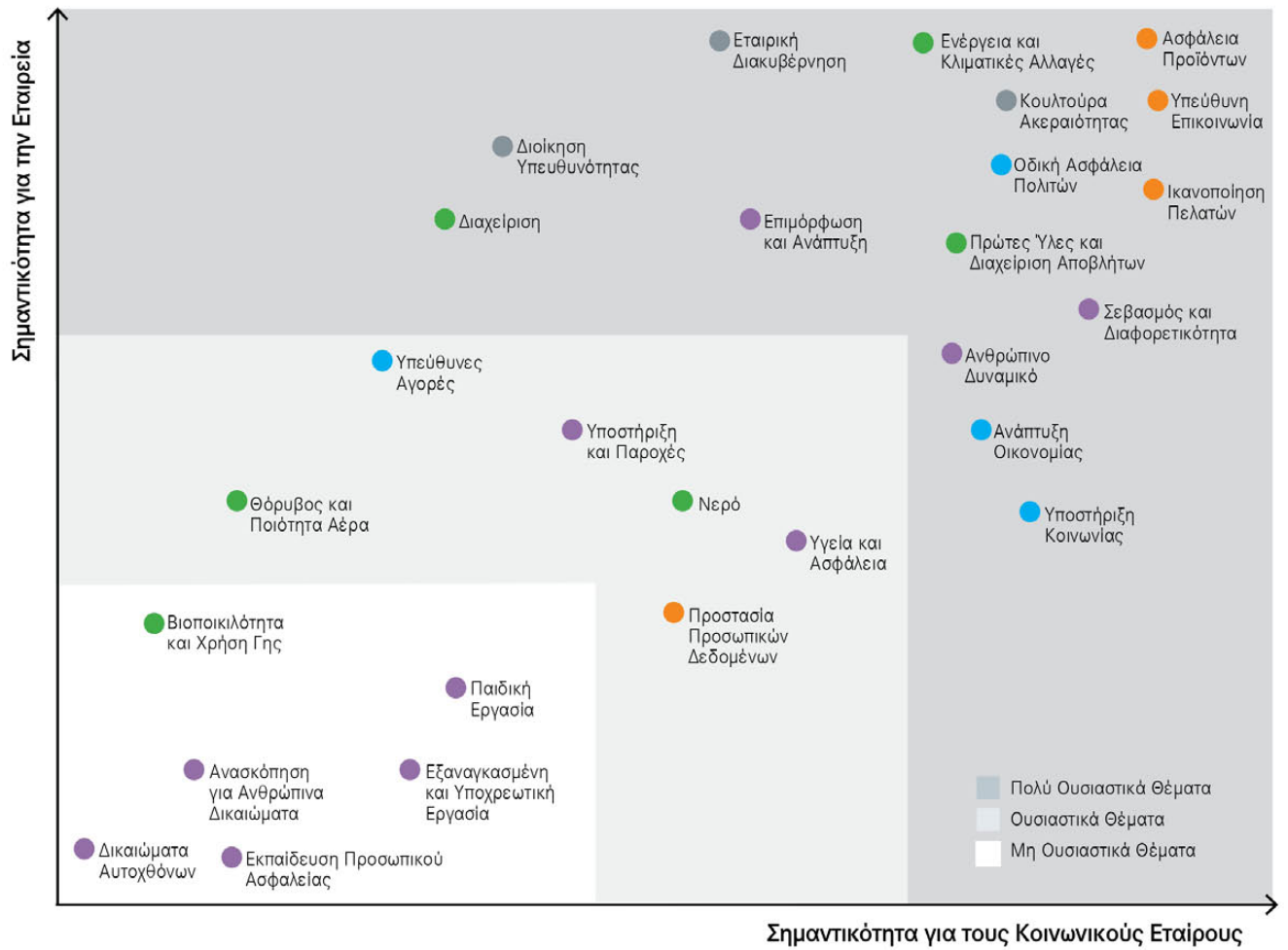
Αναγνωρίζουμε τα Ουσιαστικά Θέματα

Σαν Ουσιαστικά Θέματα σε σχέση με την Εταιρική Υπευθυνότητα, ορίζουμε αυτά στα οποία η Εταιρεία πιθανόν να έχει επίδραση και παράλληλα ενδεχομένως να απασχολούν τους Κοινωνικούς Εταίρους. Για την αναγνώρισή τους, εντοπίστηκαν αρχικά τα πιθανά θέματα. Στη συνέχεια, έγινε η ιεράρχησή τους με βάση τη σημαντικότητα της επίδρασης της Εταιρείας και τη σημαντικότητα για τους Κοινωνικούς Εταίρους, όπως αποτυπώνονται στην Ενότητα I-1. Στο παρακάτω διάγραμμα, αποτυπώνονται σχηματικά τα αποτελέσματα της Μελέτης Ουσιαστικότητας Εταιρικής Υπευθυνότητας της Mercedes-Benz Ελλάς για το 2018:

GRI Standards

Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας ακολουθεί τις οδηγίες GRI Standards

Μελέτη Ουσιαστικότητας Εταιρικής Υπευθυνότητας



Πολύ Ουσιαστικά και Ουσιαστικά Θέματα

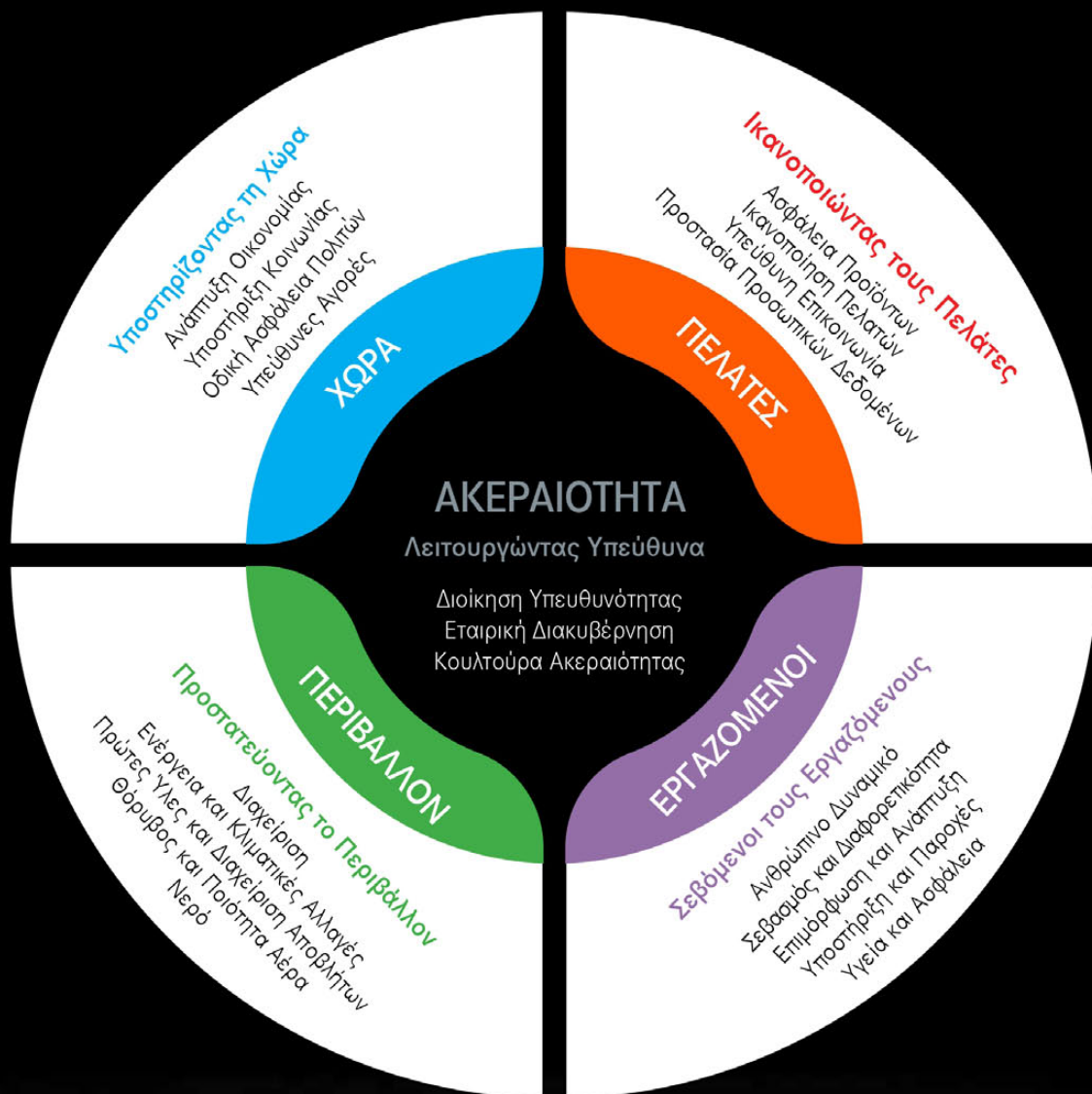
Ονομασία Mercedes-Benz Ελλάς	Ονομασία GRI
ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	
Διοίκηση Υπευθυνότητας	-
Εταιρική Διακυβέρνηση	-
Κουλτούρα Ακεραιότητας	Δημόσια Πολιτική Καταπολέμηση της Διαφθοράς
ΧΩΡΑ	
Ανάπτυξη Οικονομίας	Οικονομική Επίδοση Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις
Υποστήριξη Κοινωνίας	Τοπικές Κοινότητες
Οδική Ασφάλεια Πολιτών	-
Υπεύθυνες Αγορές	Πρακτικές Προμηθειών Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	
Ανθρώπινο Δυναμικό	Απασχόληση Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες
Σεβασμός και Διαφορετικότητα	Παρουσία στην Αγορά Σχέσεις Εργαζομένων/Διοίκησης Αποφυγή Διακρίσεων Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις
Επιμόρφωση και Ανάπτυξη	Κατάρτιση και Εκπαίδευση
Υποστήριξη και Παροχές	-
Υγεία και Ασφάλεια	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
ΠΕΛΑΤΕΣ	
Ασφάλεια Προϊόντων	Υγεία και Ασφάλεια Πελατών
Ικανοποίηση Πελατών	Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά Κοινωνικοοικονομική Συμμόρφωση
Υπεύθυνη Επικοινωνία	Μάρκετινγκ και Σήμανση
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Ιδιωτικότητα Πελατών
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
Διαχείριση	Περιβαλλοντική Συμμόρφωση
Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές	Ενέργεια Εκπομπές
Πρώτες Ύλες και Διαχείριση Αποβλήτων	Υλικά Υγρές Εκροές και Απόβλητα
Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα	-
Νερό	Νερό

Μη Ουσιαστικά Θέματα

Ονομασία Mercedes-Benz Ελλάς	Ονομασία GRI
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	
Ανασκόπηση για Ανθρώπινα Δικαιώματα	Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων
Δικαιώματα Αυτοχθόνων	Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών
Εκπαίδευση Προσωπικού Ασφαλείας	Πρακτικές Ασφαλείας
Εξαναγκασμένη και Υποχρεωτική Εργασία	Καταναγκαστική Εργασία
Παιδική Εργασία	Παιδική Εργασία
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης	Βιοποικιλότητα

Τα Ουσιαστικά Θέματα που έχουν προκύψει, κατηγοριοποιούνται σε πέντε βασικές Ενότητες, όπως φαίνεται στο παρακάτω Πλαίσιο, το οποίο χρησιμοποιείται για την καλύτερη οργάνωση και διαχείριση όλων των Θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας, με ουσιαστικό και σφαιρικό τρόπο και για την αποφυγή προγραμμάτων και δράσεων που δεν συνάδουν με τη φύση της λειτουργίας της Mercedes-Benz Ελλάς.

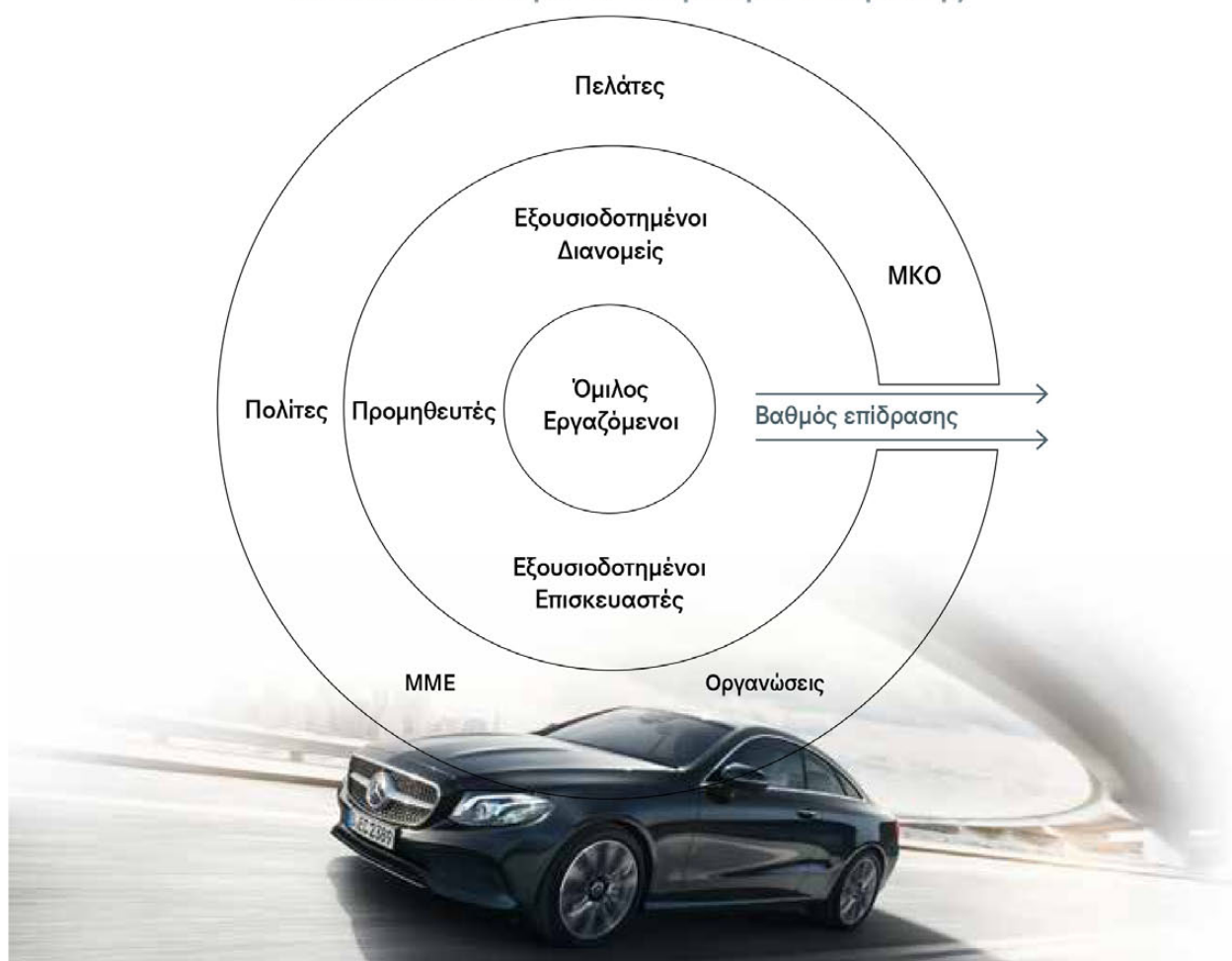
Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας



Συνομιλούμε με τους Κοινωνικούς Εταίρους

Προκειμένου να καθορίσουμε τις δράσεις μας και να ανταποκριθούμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου, είναι σημαντικό να καθορίσουμε τις ομάδες που επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις αποφάσεις μας. Οι Κοινωνικοί μας Εταίροι είναι οι άνθρωποι και οργανισμοί απέναντι στους οποίους η Εταιρεία έχει νομικές, οικονομικές, οργανωτικές ή ηθικές ευθύνες. Κατά συνέπεια, Κοινωνικός Εταίρος είναι οποιαδήποτε οντότητα ή ομάδα ατόμων επηρεάζουμε με τα προϊόντα μας, τις υπηρεσίες μας, τις αποφάσεις μας ή τον τρόπο που λειτουργούμε.

Κοινωνικοί Εταίροι κατά βαθμό επίδρασης



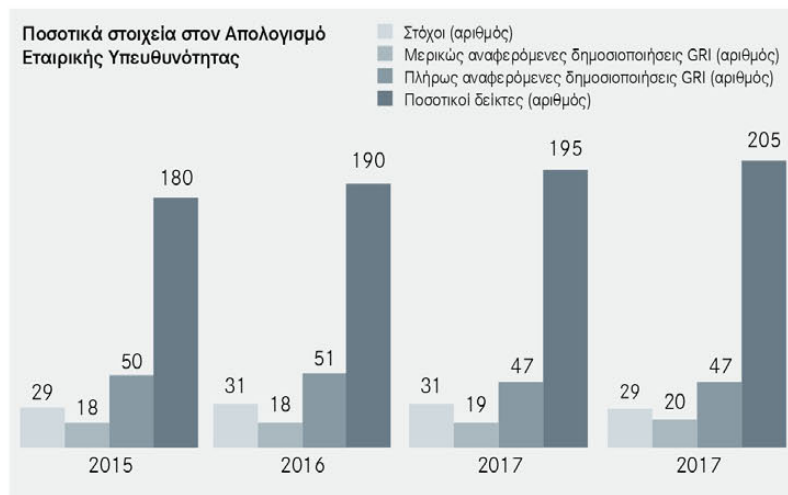
Ο ακόλουθος πίνακας περιλαμβάνει μία συνοπτική παρουσίαση των ομάδων Κοινωνικών Εταίρων της Εταιρείας, των βασικών μεθόδων που χρησιμοποιούμε για την ανάπτυξη διαλόγου μαζί τους, τα κύρια ερωτήματα που θέτουν προς την Εταιρεία, καθώς και την ενότητα του Απολογισμού που απαντάμε στα ερωτήματα αυτά και παραθέτουμε τις σχετικές δραστηριότητες που εφαρμόζουμε στο πλαίσιο της έμπρακτης ανταπόκρισής μας.

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Θέματα ενδιαφέροντος	Αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού
Πελάτες	- Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών (ετήσιες) - Έρευνες Πιστότητας Πελατών (ετήσιες) - Εξουσιοδοτημένοι Διανομείς - Εξουσιοδοτημένοι Επισκευαστές - Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης - Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης	- Οδική Ασφάλεια Πολιτών - Ασφάλεια Προϊόντων - Ικανοποίηση Πελατών - Υπεύθυνη Επικοινωνία - Προστασία Προσωπικών Δεδομένων - Διαχείριση - Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές	Χώρα: II-3 Πελάτες: IV-1-4 Περιβάλλον: V-1,2
Εξουσιοδοτημένοι Διανομείς	- Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομών - Συναντήσεις με Εξουσιοδοτημένους Διανομείς - Επιτροπές Πωλήσεων & Marketing	- Κουλτούρα Ακεραιότητας - Ανάπτυξη Οικονομίας - Ασφάλεια Προϊόντων - Ικανοποίηση Πελατών	Ακεραιότητα: I-3 Χώρα: II-1 Πελάτες: IV-1,2

Κοινωνικός Εταίρος	Ανάπτυξη διαλόγου μέσα από συνεχείς δραστηριότητες (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά)	Θέματα ενδιαφέροντος	Αναφορά σε ενότητα του Απολογισμού
Εξουσιοδοτημένοι Επισκευαστές	■ Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Επισκευαστών ■ Συναντήσεις με Εξουσιοδοτημένους Επισκευαστές	■ Κουλτούρα Ακεραιότητας ■ Ανάπτυξη Οικονομίας ■ Ασφάλεια Προϊόντων ■ Ικανοποίηση Πελατών	Ακεραιότητα: I-3 Χώρα: II-1 Πελάτες: IV-1,2
Προμηθευτές	■ Αξιολόγηση προμηθευτών (ετήσια) ■ Συναντήσεις	■ Κουλτούρα Ακεραιότητας ■ Ανάπτυξη Οικονομίας ■ Υπεύθυνες Αγορές	Ακεραιότητα: I-3 Χώρα: II-1,4
Εργαζόμενοι	■ Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζόμενων (ετήσια) ■ Διαπραγματεύσεις με το Σωματείο Εργαζόμενων ■ Συναντήσεις ■ Εκπαιδεύσεις ■ Σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης (ετήσια) ■ Διοργανώσεις εκδηλώσεων ■ Εκπαιδευτικά σεμινάρια ■ Περιοδικό Mercedes-Benz ■ Εθελοντικές δράσεις	■ Ανθρώπινο Δυναμικό ■ Σεβασμός και Διαφορετικότητα ■ Επιμόρφωση και Ανάπτυξη ■ Υποστήριξη και Παροχές ■ Υγεία και Ασφάλεια	Εργαζόμενοι: III-1-5
Οργανώσεις (Φορείς, Επιμελητήρια, Σύλλογοι κτλ.)	■ Συμμετοχή σε οργανισμούς και ενώσεις	■ Οδική Ασφάλεια Πολιτών ■ Ανθρώπινο Δυναμικό ■ Υγεία και Ασφάλεια ■ Ασφάλεια Προϊόντων ■ Ικανοποίηση Πελατών ■ Διαχείριση ■ Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές ■ Πρώτες Ύλες και Διαχείριση Αποβλήτων	Χώρα: II-3 Εργαζόμενοι: III-1,5 Πελάτες: IV-1,2 Περιβάλλον: V-1-3
Πολίτες	■ Ενημερωτικές συναντήσεις με πολίτες ■ Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης	■ Ανάπτυξη Οικονομίας ■ Υποστήριξη Κοινωνίας ■ Οδική Ασφάλεια Πολιτών ■ Ανθρώπινο Δυναμικό ■ Σεβασμός και Διαφορετικότητα ■ Επιμόρφωση και Ανάπτυξη ■ Ασφάλεια Προϊόντων ■ Ικανοποίηση Πελατών ■ Υπεύθυνη Επικοινωνία ■ Διαχείριση ■ Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές ■ Πρώτες Ύλες και Διαχείριση Αποβλήτων	Χώρα: II-1-3 Εργαζόμενοι: III-1-3 Πελάτες: IV-1-3 Περιβάλλον: V-1-3
Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις	■ Συναντήσεις με ΜΚΟ ■ Υποστήριξη ΜΚΟ	■ Υποστήριξη Κοινωνίας ■ Οδική Ασφάλεια Πολιτών ■ Σεβασμός και Διαφορετικότητα ■ Υποστήριξη και Παροχές ■ Υγεία και Ασφάλεια ■ Ασφάλεια Προϊόντων ■ Υπεύθυνη Επικοινωνία ■ Διαχείριση ■ Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές ■ Πρώτες Ύλες και Διαχείριση Αποβλήτων ■ Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα ■ Νερό	Χώρα: II-2,3 Εργαζόμενοι: III-2,4,5 Πελάτες: IV-1,3 Περιβάλλον: V-1-5
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ)	■ Εταιρικές Ανακοινώσεις (Δελτία Τύπου) ■ Συνεντεύξεις Τύπου ■ Εκδηλώσεις ■ Ενημερωτικές επαφές με εκπροσώπους ΜΜΕ	■ Όλα τα παραπάνω θέματα	Ακεραιότητα, Χώρα, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Περιβάλλον
Μέτοχος (Όμιλος Daimler AG)	■ Συναντήσεις ανώτατων στελεχών ■ Υιοθέτηση και υλοποίηση αρχών και πολιτικών	■ Όλα τα παραπάνω θέματα	Ακεραιότητα, Χώρα, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Περιβάλλον

Εστιάζουμε σε ποσοτικά στοιχεία και αποτελέσματα

Επιδίωξη της Mercedes-Benz Ελλάς είναι να παρουσιάσει τη λειτουργία της Εταιρείας με στοιχεία (τόσο γενικούς δείκτες, όσο και δημοσιοποιήσεις GRI) και με μετρήσιμους και ποσοτικούς στόχους μέσα από τον Απολογισμό της. Η χρησιμοποίηση των στοιχείων και δεικτών επιτρέπει την αξιολόγηση της επίδοσης της Εταιρείας εσωτερικά, αλλά και την αξιολόγηση της επίδοσης από τους Κοινωνικούς της Εταίρους.



205

ποσοτικοί δείκτες

Ο Απολογισμός περιλαμβάνει 29 στόχους, καλύπτει 67 δημοσιοποιήσεις GRI και συνολικά 205 ποσοτικούς δείκτες, 5% περισσότερους, σε σχέση με το 2017

2. Εταιρική Διακυβέρνηση

Λειτουργούμε με βάση βέλτιστες πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) είναι αρμόδιο να αποφασίζει για οποιοδήποτε θέμα αφορά τη διοίκηση της Εταιρείας, τη διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων και, γενικά, την επιδίωξη του σκοπού και των εταιρικών στόχων. Η σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της Mercedes-Benz Ελλάς είναι η ακόλουθη:

Όνομα	Ρόλος
Ιωάννης Καλλιγέρος	Πρόεδρος Δ.Σ. & Διευθύνων Σύμβουλος
Benjamin Prenz	Αντιπρόεδρος Δ.Σ.
Νικόλαος Πρέζας	Μέλος
Αντώνιος Ευαγγελούλης	Μέλος
Δημήτρης Ζαφειρόπουλος	Μέλος

* Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2018.

- Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. έχει τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία και το Καταστατικό της Εταιρείας.
- Το Δ.Σ. αποτελείται από 5 μέλη, τα οποία είναι όλα εκτελεστικά μέλη.
- Η επιλογή των μελών του Δ.Σ. γίνεται από τον Μέτοχο της Εταιρείας, με βάση την πολιτική του Μετόχου της Εταιρείας. Κριτήρια που συνεκτιμώνται είναι η θέση στην επιχείρηση, η επαγγελματική εμπειρία κ.λπ., ενώ δεν υπάρχει ξεχωριστή θεώρηση του φύλου και άλλων δεικτών διαφορετικότητας στα κριτήρια επιλογής.
- Προς το παρόν, δεν υπάρχουν διαδικασίες για τη διαβούλευση μεταξύ των Κοινωνικών Εταίρων και το Δ.Σ. για θέματα αειφορίας.
- Τα μέλη του Δ.Σ. είναι εργαζόμενοι της Εταιρείας και δεν λαμβάνουν οποιαδήποτε επιπλέον αμοιβή πέραν του μηνιαίου μισθού τους.
- Σημαντική βαρύτητα αποδίδεται στην ενημέρωση της Διοίκησης σε περίπτωση που προκύψουν θέματα διαφθοράς, απάτης ή αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς. Ειδικότερα για τα θέματα που άπτονται Συμμόρφωσης, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης:
 - Συναντάται σε μηνιαία βάση με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τον Οικονομικό Διευθυντή για την ανασκόπηση και το σχολιασμό των θεμάτων του προηγούμενου μήνα.
 - Ενημερώνει, τουλάχιστον σε ετήσια βάση, τα μέλη του Δ.Σ. για την πορεία υλοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένης αξιολόγησης ρίσκου και προτάσεων βελτίωσης.
 - Σε περίπτωση που προκύψει έκτακτο θέμα προς συζήτηση, βρίσκεται σε άμεση επικοινωνία με τα μέλη του Δ.Σ. και με τη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου.
- Μέσα στο έτος, δεν προέκυψαν κρίσιμα ζητήματα προς συζήτηση στο Δ.Σ.

3. Κουλτούρα Ακεραιότητας

Εντάσσουμε την Ακεραιότητα στον τρόπο Διοίκησης και Λειτουργίας μας

Κώδικας Ηθικής Ακεραιότητας: Η Mercedes-Benz Ελλάς αναγνωρίζει ότι η τήρηση κοινά αποδεκτών αρχών επιχειρηματικής ηθικής και συμπεριφοράς διασφαλίζει σε μεγάλο βαθμό τη διαφύλαξη των συμφερόντων των Κοινωνικών Εταίρων και τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης ανάπτυξης. Ο Κώδικας Ηθικής Ακεραιότητας του Ομίλου αποτέλεσε την πρώτη πολιτική που ενσωμάτωσε την άποψη και τις προσδοκίες χιλιάδων εργαζόμενων από όλες τις μονάδες του Ομίλου και σε όλες τις χώρες που δραστηριοποιείται, οι οποίοι συζήτησαν ποιες αρχές θα πρέπει να εφαρμοστούν σε σχέση με τη συμπεριφορά μας. Ο Κώδικας τέθηκε σε ισχύ από την 1η Νοεμβρίου 2012 για όλες τις εταιρείες του Ομίλου, όπου και αν δραστηριοποιούνται, μεταξύ αυτών και για τη Mercedes-Benz Ελλάς.

Η αμεροληψία, η υπευθυνότητα και ο σεβασμός προς το νόμο και τα δικαιώματα των ανθρώπων αποτελούν τις βασικές αρχές του Κώδικα, ο οποίος ρυθμίζει την καθημερινή συμπεριφορά των εργαζόμενων της Εταιρείας, σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Την υπεράσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- Την τήρηση της νομοθεσίας και των εσωτερικών κανονισμών.
- Την αρμόζουσα συμπεριφορά εντός του Ομίλου και στις συναλλαγές με αρχές, κρατικούς αξιωματούχους, επιχειρηματικούς συνεργάτες και πελάτες.
- Την αντιμετώπιση συγκρούσεων συμφερόντων.
- Την απαγόρευση οποιουδήποτε είδους φαινομένων διαφθοράς.
- Την προστασία της επιχειρηματικής περιουσίας.
- Τις βασικές Αρχές Εταιρικής και Κοινωνικής Ευθύνης.



Δωρεές προς Κόμματα



Οι εσωτερικές κατευθυντήριες γραμμές του Ομίλου απαιτούν από τις εταιρείες του να μην μπορούν να προχωρήσουν, προσφέρουν ή υποσχεθούν οποιαδήποτε δωρεά σε πολιτικά κόμματα, οργανισμούς που συνδέονται στενά με πολιτικά κόμματα (όπως για παράδειγμα, ιδρύματα) και τους αντιπροσώπους τους, σε μέλη του κοινοβουλίου, σε κατόχους πολιτικού αξιώματος ή υποψήφιους για πολιτικό αξίωμα, σε μέλη της κυβέρνησης και σε δημόσιους λειτουργούς, εκτός αν είναι επιτρεπόμενο με βάση τη νομοθεσία και έχει εγκριθεί εγγράφως από το Τμήμα Εξωτερικών Υποθέσεων και Δημόσιας Πολιτικής, για ποσά μέχρι 10.000€, ενώ για μεγαλύτερα ποσά απαιτείται έγκριση από ανώτερες διοικητικές δομές του Ομίλου. Ειδικά για την Ελλάδα, η Mercedes-Benz Ελλάς δεν προχώρησε σε καμία δωρεά προς τα πολιτικά κόμματα στην Ελλάδα μέσα στο 2018.

Αποδοχή Δωρεών



Οποιαδήποτε δωρεά προς εργαζόμενο της Εταιρείας υπόκειται στους κανόνες του Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας. Μεταξύ άλλων, οι εργαζόμενοι επιτρέπεται να δέχονται διαφημιστικά ή εποχιακά δώρα που παρέχονται εθελοντικά από επιχειρηματικούς συνεργάτες και πελάτες, εφόσον είναι εύλογης αξίας και σκοπιμότητας (ενδεικτική εύλογη αξία ορίζονται τα 50€).

Επίσης επιτρέπεται να δέχονται προσκλήσεις από επιχειρηματικούς συνεργάτες και πελάτες για γεύματα ή εκδηλώσεις, μόνο εάν παρέχονται χωρίς αντάλλαγμα, εξυπηρετούν κάποιον επιχειρηματικό σκοπό, δεν λαμβάνουν χώρα με ανάρμοστη συχνότητα, λαμβάνουν χώρα στα πλαίσια της τακτικής συνεργασίας και είναι ανάλογες του σκοπού που εξυπηρετούν.

Η αποδοχή δώρων και παροχών αξίας άνω των 50€ ή η συμμετοχή σε γεύματα ή εκδηλώσεις αξίας άνω των 100€, γνωστοποιείται και τεκμηριώνεται.

Κατά τον ίδιο τρόπο, παρέχουμε δώρα και παροχές σε επιχειρηματικούς συνεργάτες και πελάτες στο βαθμό που επιτρέπεται και στα πλαίσια των συνηθισμένων επιχειρηματικών εργασιών μας.

Διαδικασία Υποβολής Αναφορών



Η Mercedes-Benz Ελλάς έχει γνωστοποιήσει στους εργαζομένους της τη διαδικασία Υποβολής Αναφορών, για τη διαχείριση όλων των περιστατικών παραβάσεων από εργαζόμενους της Εταιρείας, ανεξάρτητα από το εάν είναι σοβαρές ή όχι, που λαμβάνουν χώρα και υποπίπτουν στην αντίληψη άλλων εργαζομένων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Η σχετική διαδικασία ορίζει:

- Τις ακόλουθες παραβάσεις που πρέπει να αναφέρουν απευθείας στον Όμιλο (μέσω του μηχανισμού υποβολής αναφορών BPO – Business Practices Office) είτε επώνυμα είτε μέσω ειδικής ανώνυμης ηλεκτρονικής φόρμας:
 - Παραβάσεις διαφθοράς, αντιμονοπωλιακής νομοθεσίας και νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
 - Κλοπή και απάτη (για ποσά άνω των 100.000€).
 - Λογιστικές παραβάσεις με σημαντικό αντίκτυπο.
 - Σοβαρές παραβάσεις σε σχέση με τις τεχνικές προδιαγραφές και την ασφάλεια.
 - Σοβαρές παραβάσεις σχετικές με τους περιβαλλοντικούς κανονισμούς.
 - Παραβάσεις σχετικές με τον έλεγχο των εξαγωγών ή παραβιάσεις επί των κυρώσεων.
 - Σοβαρές παραβιάσεις της ακεραιότητας του συστήματος καταγγελίας παραβάσεων (π.χ. σοβαρή παραβίαση της ανωνυμίας).
- Τις ακόλουθες παραβάσεις που πρέπει να αναφέρουν απευθείας στη Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού:
 - Πράξεις που προκαλούν σοβαρό σωματικό ή ψυχικό τραυματισμό.
 - Σοβαρές περιπτώσεις σεξουαλικής παρενόχλησης, διακρίσεων και ρατσισμού.
 - Ποινικές παραβάσεις των κανόνων προστασίας δεδομένων.
 - Παραβάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
 - Άλλες υψηλού κινδύνου παραβάσεις, οι οποίες μπορεί να προκαλέσουν σημαντικές οικονομικές απώλειες στην Εταιρεία (για ποσά άνω των 100.000€).
 - Παραβάσεις που είναι πιθανό να βλάψουν τη φήμη της Εταιρείας.
 - Σοβαρές παραβιάσεις των εργασιακών συμφωνιών.

Σύμφωνα με τις προβλέψεις του Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας, ενδεχόμενες διακρίσεις και/ή εκφοβισμός των καταγγελλόντων λόγω των αναφορών τους, αποτελούν παραβίαση του Κώδικα και υπόκεινται σε πειθαρχικές διώξεις. Για το λόγο αυτό, η Εταιρεία προστατεύει όλους όσους αναφέρουν πιθανές παραβιάσεις και στηρίζονται σε συγκεκριμένα και υπαρκτά στοιχεία, διασφαλίζοντας το απόρρητο της αναφοράς τους.

Κατά τη διάρκεια του 2018, δεν υπήρξε καμία σχετική ανώνυμη αναφορά και κανένα σοβαρό περιστατικό παράβασης που αφορούσε σε εργαζόμενο της Mercedes-Benz Ελλάς.

Προϊστάμενος Κανονιστικής Συμμόρφωσης



Για να διαχειριστεί αποτελεσματικά και ουσιαστικά τους κινδύνους στα επιχειρησιακά τμήματα και στις αγορές όπου δραστηριοποιείται, ο Όμιλος έχει ορίσει Διευθυντή Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ο οποίος είναι αρμόδιος για το σύνολο των παγκόσμιων δραστηριοτήτων του Ομίλου σε θέματα Συμμόρφωσης και αναφέρεται απευθείας στο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου που είναι υπεύθυνο για την Ακεραιότητα και τα Νομικά Θέματα. Παράλληλα, στην Ελλάδα ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Local Compliance Officer) υποστηρίζει την τοπική Διοίκηση στην εφαρμογή του Συστήματος Εταιρικής Συμμόρφωσης, έχοντας ανεξαρτησία από την τοπική διοίκηση ως προς την κρίση και αξιολόγηση σχετικών θεμάτων, καθώς αναφέρεται απευθείας στην αντίστοιχη Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου.



Έχει ληφθεί κάθε δυνατή προσπάθεια εκ μέρους της Mercedes-Benz Ελλάς, προκειμένου να επικοινωνηθεί ο Κώδικας Ηθικής Ακεραιότητας και να ενσωματωθεί σε κάθε πτυχή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Για το λόγο αυτό:

- Έχει παραδώσει τον Κώδικα σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή στο 100% των εργαζόμενων (συμπεριλαμβανομένων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου).
- Υπενθύμισε τον Κώδικα και την τήρηση των αρχών του στους εργαζόμενους μέσα στο 2018, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
- Επικοινωνήσε ένα έντυπο (Business Partner Brochure) στους ενεργούς Προμηθευτές που αξιολογήθηκε ότι έπρεπε να το παραλάβουν (οι 10 προμηθευτές με το μεγαλύτερο όγκο συναλλαγών, προμηθευτές που δεν είχαν χρησιμοποιηθεί το 2016 - 2017 και χρησιμοποιήθηκαν κατά την περίοδο Νοέμβριος 2017 - Οκτώβριος 2018 και νέοι προμηθευτές κατά την περίοδο Νοέμβριος 2017 - Οκτώβριος 2018, εκτός προμηθευτών συναλλαγών μεταχειρισμένων αυτοκινήτων, χώρων εστίασης και προμηθευτές με αξία συναλλαγών μικρότερη των 500€), όλους τους ενεργούς ή δυνητικούς Υπερκατασκευαστές χωρίς επικαιροποιημένη διαδικασία δέουσας επιμέλειας (due diligence) και όλους τους συνεργάτες χορηγιών και δωρεών, ώστε να εξοικειωθούν με τις ιδέες και τις αξίες που υποστηρίζει η Εταιρεία και τις οποίες αναμένει και από τους Συνεργάτες της να ακολουθήσουν, χωρίς ωστόσο το έντυπο αυτό να αποτελεί δεσμευτικό όρο στα συμβόλαια συνεργασίας. Το 2018, απεστάλησαν συνολικά 303 έντυπα, σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή.
- Επικοινωνεί τον Κώδικα και τα διάφορα εργαλεία καθημερινής διαχείρισης υποθέσεων στις οποίες μπορεί να υπάρχουν διλλήματα (Οδηγός για τον Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας στο εταιρικό ενδοδίκτυο) σε όλους τους εργαζόμενους, κυρίως μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
- Οργανώνει σταθερά κάθε χρόνο, από το 2012, σειρά εκδηλώσεων και συναντήσεων με θέμα την Ηθική Ακεραιότητα για την περαιτέρω διάχυση των αρχών της Ακεραιότητας και Συμμόρφωσης.



100% των εργαζόμενων
Έχουμε παραδώσει τον Κώδικα Ηθικής
Ακεραιότητας στο 100% των εργαζόμενων

Μέσα στο 2018:

- Δεν υπήρξε συμμετοχή της Εταιρείας σε θέματα δημοσίου διαλόγου ή στην ανάπτυξη δημόσιας πολιτικής και άσκησης πίεσης (lobbying).
- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό διαφθοράς ή δικαστικές αγωγές σχετικές με διαφθορά ή σχετικά πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές λόγω περιστατικού διαφθοράς.

Νομικός Έλεγχος Συνεργατών: Η Εταιρεία εφαρμόζει διαδικασία Νομικού Ελέγχου Συνεργατών για κάθε νέο Εμπορικό Συνεργάτη (Εξουσιοδοτημένοι Διανομείς και Επισκευαστές, Συνεργάτες Πωλήσεων και Υπερκατασκευαστές), η οποία περιλαμβάνει τον έλεγχο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του Συνεργάτη με νομοθετικές απαιτήσεις, με έμφαση στην αναζήτηση καταδίκης, ανοιχτής δικαστικής υπόθεσης ή/και απλά αναφορά σε έντυπα ή ηλεκτρονικά μέσα για θέματα παραβίασης νόμων (π.χ. διαφθορά, ξέπλυμα μαύρου χρήματος, αντι-μονοπωλιακή συμπεριφορά). Ο έλεγχος πραγματοποιείται με τη χρήση μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας και περιλαμβάνει την εκτίμηση του αναμενόμενου ρίσκου (π.χ. κίνδυνος διαφθοράς) με την εξέταση διαφόρων παραμέτρων, όπως για παράδειγμα το επιχειρηματικό μοντέλο του νέου συνεργάτη, τη δομή και διάρθρωση της συνεργαζόμενης εταιρείας, τον τρόπο συνεργασίας, την πιθανότητα ύπαρξης συγκρουόμενων συμφερόντων και αναζήτηση νομικών εκκρεμοτήτων, μέσω της ενεργής ανταλλαγής πληροφοριών με το Συνεργάτη και την έρευνα σε διεθνείς βάσεις δεδομένων και στο Διαδίκτυο. Με βάση την ανάλυση που πραγματοποιείται, οι συνεργάτες κατηγοριοποιούνται σε τρεις κατηγορίες ρίσκου (χαμηλού, μέτριου, υψηλού ρίσκου).

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Εταιρεία δεν διέκοψε τη συνεργασία της με κανέναν Συνεργάτη για θέματα ηθικής ή Συμμόρφωσης μέσα στο 2018.





Η αξιολόγηση κινδύνων συμμόρφωσης για την Εταιρεία διεξάγεται από τον Όμιλο μέσα από την διαδικασία Ολοκληρωμένης Αξιολόγησης Κινδύνων Συμμόρφωσης (ICRA – Integrated Compliance Risk Assessment) έπειτα από ηλεκτρονική έρευνα, ώστε να καθορίσει το βαθμό έκθεσης σε κινδύνους συμμόρφωσης και να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα στη διαχείρισή τους, η οποία περιέχει την αξιολόγηση κινδύνων διαφθοράς στα ακόλουθα θέματα:

- Επιχειρηματικές δραστηριότητες.
- Δραστηριότητες πωλήσεων.
- Δραστηριότητες προμηθειών.
- Δημόσιες αρχές και δημόσιοι υπάλληλοι.

Η υποβολή των σχετικών απαντήσεων γίνεται από τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας, κατόπιν σχετικής συνάντησης που οργανώνεται από τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης με τη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων διοικητικών στελεχών, προκειμένου να συζητήσουν τα θέματα της έρευνας.

Το Δ.Σ. της Εταιρείας ενημερώνεται για τα αποτελέσματα της έρευνας και τα προτεινόμενα μέτρα και αποφασίζει για πιθανά πρόσθετα μέτρα.

Παράλληλα, πέρα από τον Νομικό Έλεγχο Συνεργατών, η Εταιρεία συμπεριλαμβάνει την αξιολόγηση πιθανών κινδύνων διαφθοράς σε συγκεκριμένες διαδικασίες, όπως:

- Στον Έλεγχο Ακεραιότητας Προμηθευτή (βλέπε Ενότητα II-4).
- Στη διαδικασία Υποχρεωτικής Διαβούλευσης, η οποία στοχεύει να μειώσει τους κινδύνους σε συγκεκριμένες περιπτώσεις πωλήσεων, όπως συναλλαγές υψηλής αξίας και συνεργασία με Υπερκατασκευαστές.
- Κατά περίπτωση στη διάρκεια των πωλήσεων ή άλλων επιχειρησιακών διεργασιών, οι οποίες επικοινωνούνται στον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης για αξιολόγηση κινδύνων και/ή συζητούνται στο Δ.Σ.

Διάλογος και Εκπαίδευση για την Ακεραιότητα και τη Συμμόρφωση



Δεσμευτήκαμε	Μέχρι	Πρόοδος
Να υλοποιήσουμε Συναντήσεις Διαλόγου για την Ακεραιότητα για όλους τους εργαζομένους μας.	2018	
Να πραγματοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στο ανανεωμένο Εγχειρίδιο για την εφαρμογή της Πολιτικής Ελέγχων Καταλόγων Κυρώσεων.	2018	
Να εκπαιδεύσουμε 40 εργαζομένους στην πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς.	2018	
Να εκπαιδεύσουμε 25 εργαζομένους σε θέματα Συμμόρφωσης στη διαδικασία προμηθειών και αγορών.	2018	

Μέσα στο 2018, η Εταιρεία δημιούργησε για πρώτη φορά το «σμήνος» (swarm) Διαλόγου για την Ακεραιότητα, με σκοπό να σχεδιάσει το αντικείμενο και το υλικό και να οργανώσει τα εργαστήρια του Διαλόγου για την Ακεραιότητα του 2019. Τα θέματα που συζητήθηκαν από το «σμήνος» αφορούσαν την Ηθική Ακεραιότητα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και τους κανόνες ηθικής και ακεραίας συμπεριφοράς στη βάση των γενικών αρχών του Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας.

Παράλληλα, η Εταιρεία οργάνωσε ή συμμετείχε σε εκπαιδεύσεις για συγκεκριμένες διαδικασίες Συμμόρφωσης:

- Οι εργαζόμενοι της Mercedes-Benz Ελλάς κλήθηκαν να λάβουν μέρος σε μία ή περισσότερες εξ αποστάσεως εκπαιδευτικές ενότητες σε θέματα Ακεραιότητας και Συμμόρφωσης, ανάλογα με τη θέση και το αντικείμενο εργασίας τους, οι οποίες περιελάμβαναν τη Βασική Ενότητα και τη Διοικητική Ενότητα του προγράμματος Integrity@Work και τις Ειδικευμένες Ενότητες των προγραμμάτων Integrity & Compliance@Procurement και Integrity & Compliance@Truck, Bus, Van.
- 78 εργαζόμενοι που θεωρήθηκαν υψηλότερου ρίσκου για θέματα πρόληψης διαφθοράς σύμφωνα με σχετική αξιολόγηση του Υπεύθυνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης και εργαζόμενοι που προσλήφθηκαν τα τελευταία 3 έτη συμμετείχαν στην ετήσια εκπαίδευση για θέματα πρόληψης διαφθοράς.
- 55 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε εκπαίδευση με θέμα «Διαδικασίες ελέγχου στις λίστες κυρώσεων», με στόχο τη σωστή τήρηση και τεκμηρίωση των διαδικασιών του ανανεωμένου Εγχειριδίου για την εφαρμογή της Πολιτικής Ελέγχων Καταλόγων Κυρώσεων.
- Ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης και ένας εργαζόμενος του Τμήματος Ανάπτυξης Δικτύου συμμετείχαν σε εκπαίδευση του Ομίλου για την νέα πλατφόρμα υλοποίησης των μέτρων δέουσας επιμέλειας (due diligence) για τους επιχειρηματικούς μας συνεργάτες.

Στοχεύουμε	Μέχρι
Να υλοποιήσουμε Συναντήσεις Διαλόγου για την Ακεραιότητα για όλους τους εργαζομένους μας.	2019
Να εκπαιδεύσουμε όλους τους εργαζομένους στην πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς.	2019
Να πραγματοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στο ανανεωμένο Εγχειρίδιο για την εφαρμογή της Πολιτικής Ελέγχων Καταλόγων Κυρώσεων.	2019

4. Συμμετοχές και Αναγνώριση

Είμαστε μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών

Η Mercedes-Benz Ελλάς αποτελεί μέλος των παρακάτω οργανισμών:

- Σύνδεσμος Εισαγωγέων Αντιπροσώπων Αυτοκινήτων (ΣΕΑΑ)
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων
- Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
- Εταιρεία Ανώτατων Στελεχών Επιχειρήσεων
- Ελληνογερμανικό Επιμελητήριο
- Εμπορικό Βιομηχανικό Επιμελητήριο Πειραιώς
- ΕλληνοΑμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο. Μάλιστα, ο Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας είναι ενεργό μέλος της Επιτροπής Ηγεσίας του ΕλληνοΑμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου, συμμετέχει στις συναντήσεις και τις παρουσιάσεις που οργανώνονται, ενώ σε πολλές από αυτές είναι από τους κύριους ομιλητές.



Αναγνωρίζονται οι προσπάθειές μας

Η αναγνώριση των προσπαθειών μας στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας αποτελεί για την Εταιρεία μας σημαντική ηθική ικανοποίηση, ενώ ταυτόχρονα τονίζει τη δέσμευσή μας για να συνεχίσουμε με συνέπεια την εφαρμογή σχετικών πρακτικών, έχοντας διακριθεί για 4η συνεχόμενη χρονιά, στη λίστα της μεγαλύτερης έρευνας εταιρικής φήμης **Most Admired Companies 2018** του περιοδικού Fortune, όπου η Εταιρεία συμπεριλήφθηκε ως μία από τις θαυμαστές εταιρείες στην Ελλάδα από πάνω από 1.700 κορυφαία στελέχη μεταξύ 315 εταιρειών με κύκλο εργασιών άνω των 50 εκατ. ευρώ, με γνώμονα εννέα κριτήρια (Καινοτομία, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Διαχείριση Εταιρικών Πόρων, Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Χαρακτηριστικά-Ποιότητα Διοίκησης, Οικονομική Ευρωστία, Μακροπρόθεσμη Επενδυτική Αξία, Ποιότητα Προσφερόμενων Προϊόντων και Υπηρεσιών, Εξωστρέφεια/Ανταγωνιστικότητα). Η Mercedes-Benz Ελλάς κατέκτησε την 10η θέση στη σχετική κατάταξη ανεξαρτήτως κλάδου, 6 θέσεις υψηλότερα σε σχέση με την αντίστοιχη έρευνα του 2017, ενώ υπήρξε η μοναδική εταιρεία από τον κλάδο του αυτοκινήτου στις 20 πιο αξιολογούμενες επιχειρήσεις, κατακτώντας ταυτόχρονα την 1η θέση στον κλάδο «Εμπόριο» για 2η συνεχόμενη χρονιά.



Αξιολογούμαστε για την αποτελεσματικότητά μας

Συνεχής είναι η αναγνώριση της προσπάθειας που καταβάλλει ο Όμιλος στον τομέα της Αειφορίας και της Βιώσιμης Ανάπτυξης, κάτι που είναι εμφανές από την παρουσία του στους διεθνείς δείκτες αειφορίας και βραβεία, καθώς:

- Έλαβε την αξιολόγηση 'A-' στην κατάταξη του **CDP** (πρώην Carbon Disclosure Project), για τη στρατηγική και τα προγράμματα αναφορικά με τη μείωση των εκπομπών CO₂.
- Η Mercedes-Benz διακρίθηκε με δύο βραβεία στα **J.D. Power awards for 2018** για την ποιότητα και αξιοπιστία της, καθώς υπήρξε η μάρκα με το μικρότερο αριθμό προβλημάτων στις πρώτες 90 ημέρες ιδιοκτησίας και μέσα στους τελευταίους 12 μήνες για οχήματα ηλικίας μέχρι τριών ετών.
- Η νέα Mercedes-Benz **A-Class** αναδείχθηκε το ασφαλέστερο επιβατικό αυτοκίνητο στην κατηγορία του και έλαβε την υψηλότερη διάκριση μεταξύ όλων των οχημάτων στις δοκιμές ασφάλειας του **Euro NCAP** (European New Car Assessment Programme) το 2018, ως αποτέλεσμα του υψηλού επιπέδου ασφάλειας και προστασίας που παρέχει, καθώς έχει σχεδιαστεί λαμβάνοντας υπόψη πορίσματα από την ενδελεχή διερεύνηση πραγματικών ατυχημάτων και εξοπλίζεται με διάφορα συστήματα οδικής ασφάλειας.
- Το λεωφορείο Mercedes-Benz **Citaro hybrid** βραβεύτηκε με το **Sustainable Bus Award 2019**, ενώ παράλληλα αναδείχθηκε ως **Bus of the Year 2019**, λαμβάνοντας υπόψη την επίδοσή του στις κατηγορίες σχέση απόδοσης/κόστους, καινοτομία, ποιότητα και ευκολία για το χρήστη.

II Πάθος για τη ΧΩΡΑ μας



Υποστηρίζουμε την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της Χώρας

Στη Mercedes-Benz Ελλάς πιστεύουμε ότι η μακροπρόθεσμα επιτυχημένη πορεία της Εταιρείας επιβάλλει τη δημιουργία επιπλέον αξίας για τη Χώρα και τις τοπικές κοινωνίες που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές μας. Για το λόγο αυτό, η Εταιρεία συμπεριφέρεται με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο, επιδιώκει την επιστροφή μέρους των κερδών της στην κοινωνία και εντάσσει τη συνεισφορά προς κοινωνικές ομάδες που έχουν ανάγκη στήριξης, είτε οικονομικά, είτε -κατά προτίμηση- προϊόντικά.

Που στοχεύουμε:

Στόχος μας είναι να υποστηρίξουμε πολύπλευρα τη Χώρα, συνδυάζοντας τη συνεχή ανάπτυξη της Εταιρείας με την οικονομική, επιχειρηματική και κοινωνική πρόοδο της Χώρας μας.

Που εστιάζουμε:

- Επιτυγχάνουμε οικονομικά αποτελέσματα
- Συνεισφέρουμε στην οικονομική ανάπτυξη
- Βοηθάμε το Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων και Επισκευαστών να αναπτυχθεί
- Διασφαλίζουμε την υπεύθυνη λειτουργία του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών
- Εκπαιδεύουμε το προσωπικό του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών
- Υποστηρίζουμε την κοινωνία προϊόντικά
- Υποστηρίζουμε την κοινωνία οικονομικά
- Καλλιεργούμε την έννοια της συνεισφοράς
- Προσφέρουμε προϊόντα και υπηρεσίες για άτομα με αναπηρίες
- Συνεισφέρουμε στην ασφάλεια των ελληνικών δρόμων
- Δίνουμε προτεραιότητα σε τοπικούς προμηθευτές
- Επιλέγουμε τους προμηθευτές με υπευθυνότητα

165,8

εκατομ. € κύκλος εργασιών

9

εκατομ. € πληρωμές για εργαζόμενους

5

βασικοί τομείς χορηγιών

1.565

προμηθευτές



1. Ανάπτυξη Οικονομίας

Επιτυγχάνουμε οικονομικά αποτελέσματα

Η οικονομική ανάπτυξη αποτελεί για τη Mercedes-Benz Ελλάς, όπως για κάθε άλλη εταιρεία, πρωταρχικό σκοπό που παράλληλα συνεισφέρει άμεσα και έμμεσα στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Τα κύρια οικονομικά αποτελέσματα της Εταιρείας, για τα έτη 2015 έως 2018, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα, ενώ περισσότερες σχετικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στον Ετήσιο Ισολογισμό της Mercedes-Benz Ελλάς. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του 2018, δεν υπήρξε κανενός είδους οικονομική βοήθεια από το Ελληνικό Κράτος προς την Εταιρεία.

Οικονομικά στοιχεία

	2015	2016	2017	2018
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (€)	135.934.243,80	163.415.832,08	153.923.253,89	165.868.736,14
Κέρδη προ φόρων (€)	6.779.158,86	7.990.868,26	967.454,93	8.440.376,80
Κέρδη μετά φόρων (€)	4.555.343,99	5.310.093,93	3.658.234,60	5.138.835,91
Εταιρικοί φόροι (€)	4.364.250,45	5.120.211,20	-2.690.779,67	3.301.540,89
Συνολικοί φόροι (συμπ. ΦΠΑ) (€)	13.855.275,85	15.921.510,46	10.590.862,33	10.304.576,20
Πληρωμές προμηθευτών (€)	16.276.726,86	24.558.957,61	19.791.124,98	22.831.207,23
Κόστος εργαζόμενων (συμπ. μισθών και ασφαλ. εισφορών) (€)	8.349.664,35	8.582.215,16	8.511.547,18*	9.005.074,34
Επενδύσεις (€)	363.175,83	277.479,61	381.703,88	401.047,79

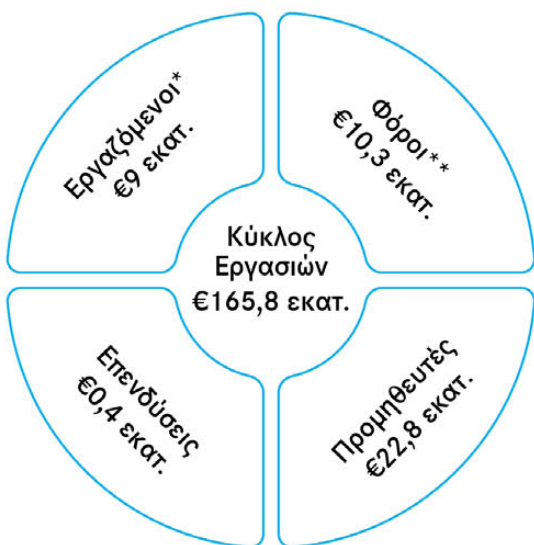
*Το κόστος εργαζόμενων (συμπ. μισθών και ασφαλ. εισφορών) για το 2017 έχει αναθεωρηθεί.

Συνεισφέρουμε στην οικονομική ανάπτυξη

Η Mercedes-Benz Ελλάς επιδιώκει τη δημιουργία οικονομικής αξίας για τους Κοινωνικούς της Εταίρους, καθώς αποτελεί σημαντική προτεραιότητα στη σημερινή δύσκολη οικονομική συγκυρία. Μέσω της λειτουργίας της Εταιρείας, διασφαλίζεται ότι σημαντικά ποσά επιστρέφουν πίσω στην κοινωνία, καθώς μόνο μέσα στο 2018 δόθηκαν:

- 9 εκατ. € για εργαζόμενους, για μισθούς και ασφαλιστικές εισφορές.
- 22,8 εκατ. € σε προμηθευτές, για αγορές αγαθών και υπηρεσιών.
- 10,3 εκατ. € σε φόρους, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.
- 0,4 εκατ. € σε επενδύσεις.

Διανομή οικονομικής αξίας



* Το ποσό αφορά μισθούς και ασφαλιστικές εισφορές.

** Το ποσό αφορά συνολικούς φόρους συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.



42,5 εκατ. €

Αποδώσαμε πάνω από 42,5 εκατ. €
σε οικονομική αξία για την κοινωνία

Βοηθάμε το Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων και Επισκευαστών να αναπτυχθεί

Στη σημερινή δύσκολη οικονομική κατάσταση της ελληνικής αγοράς, είναι σημαντική κάθε προσπάθεια που δημιουργεί άμεσα ή έμμεσα θέσεις εργασίας και προσφέρει τεχνογνωσία στην αγορά. Προς αυτή την κατεύθυνση εξάλλου, κινείται η Εταιρεία τα τελευταία χρόνια, προχωρώντας σε ουσιαστικές ενέργειες, που στοχεύουν στη βιωσιμότητα των συνεργατών της, που σήμερα απασχολούν πάνω από 780 εργαζόμενους πανελλαδικώς, με 16 Εξουσιοδοτημένα Σημεία Πώλησης και 44 Εξουσιοδοτημένα Συνεργεία (τα στοιχεία αφορούν το 2018). Πρακτικά, η Mercedes-Benz Ελλάς καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την εμπορική επιτυχία και βιωσιμότητα του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, παρέχοντας:

- Υποστήριξη στο στήσιμο ενός σύγχρονου καταστήματος.
- Εκπαίδευση στο προσωπικό τους.
- Τεχνογνωσία.

Παράλληλα, η Εταιρεία διοργανώνει:

- Διήμερα 'Dealers meetings' με Εξουσιοδοτημένους Διανομείς και Επισκευαστές σε τουλάχιστον εξαμηνιαία βάση, όπου ενημερώνονται σε θέματα αγοράς, πωλήσεων, προϊόντων, εμπορικών και επικοινωνιακών στρατηγικών και συζητούν προβλήματα που πιθανώς έχουν προκύψει, με τη συμμετοχή 70 ατόμων από το Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων και Επισκευαστών και περίπου 30 εργαζόμενων της Εταιρείας ανά ημέρα μέσα στο 2018.
- 'Επιτροπές Πωλήσεων & Marketing' με τη συμμετοχή εκπροσώπων των Εξουσιοδοτημένων Διανομένων σε τακτά χρονικά διαστήματα, όπου εξετάζεται η τρέχουσα κατάσταση και πιθανοί προβληματισμοί, παρέχονται άμεσες λύσεις και σχεδιάζονται μελλοντικές ενέργειες.



781 θέσεις εργασίας

Η λειτουργία της Εταιρείας έχει συνεισφέρει στη δημιουργία 781 θέσεων εργασίας στο Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων και Επισκευαστών

Διασφαλίζουμε την υπεύθυνη λειτουργία του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών

Προκειμένου να διασφαλίσει τη σύμφωνη με τη νομοθεσία λειτουργία του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, η Εταιρεία συμπεριλαμβάνει σχετικές δεσμεύσεις στα συμβόλαια συνεργασίας, με ιδιαίτερη έμφαση στα θέματα διαφθοράς.

Εκπαιδεύουμε το προσωπικό του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών

Είναι κορυφαία προτεραιότητα για τη Mercedes-Benz Ελλάς, το προσωπικό των Εξουσιοδοτημένων Διανομένων και Επισκευαστών να έχει τις πλέον πρόσφατες γνώσεις, προκειμένου να μπορεί η Εταιρεία να διατηρήσει ειλικρινή επαφή με τους πελάτες της, ώστε να επιτυγχάνεται μία μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης. Για το λόγο αυτό, η Εταιρεία συμπεριλαμβάνει τεχνικό και προϊόντικό περιεχόμενο, αλλά και ανάπτυξη διαπροσωπικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων στις εκπαιδεύσεις και το προσωπικό του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών εκπαιδεύεται μέσω ειδικών προγραμμάτων στις νέες τεχνολογίες, στη γνώση των προϊόντων και στις τεχνικές πωλήσεων και εξυπηρέτησης. Παράλληλα, η Mercedes-Benz Ελλάς παρέχει ειδικευμένα προγράμματα πιστοποίησης, με σκοπό τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου επαγγελματισμού.

Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων και Επισκευαστών



Δεσμευτήκαμε	Μέχρι	Πρόοδος
Να αυξήσουμε σε 85% τους πιστοποιημένους εργαζόμενους του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών.	2018	
Να υλοποιήσουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εξουσιοδοτημένων Διανομένων και Επισκευαστών.	2018	

Μέσα στο 2018, η Mercedes-Benz Ελλάς παρείχε το πρόγραμμα πιστοποίησης C-Sales/Πιστοποιημένος Σύμβουλος Πωλήσεων, με το ποσοστό των πιστοποιημένων εργαζόμενων του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών το 2018 να ανέρχεται σε 85,8%. Παράλληλα, καθώς η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση και η άρτια ανταπόκριση στις διαφορετικές ανάγκες και προτιμήσεις των πελατών μας είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τη λειτουργία του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, ο Όμιλος υλοποίησε το 2018 Έρευνα Ικανοποίησης σε όλους τους Εξουσιοδοτημένους Διανομείς και τους Εξουσιοδοτημένους Επισκευαστές. Η Έρευνα πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά, με τη συνολική ικανοποίηση του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών για τη Mercedes-Benz να ανέρχεται σε 69%, ενώ η συμμετοχή των Εξουσιοδοτημένων Διανομένων και των Εξουσιοδοτημένων Επισκευαστών ξεπέρασε το 82% και 83% αντίστοιχα, σε σχέση με 70% και 90% αντίστοιχα της σχετικής Έρευνας το 2017 για την Ελλάδα.

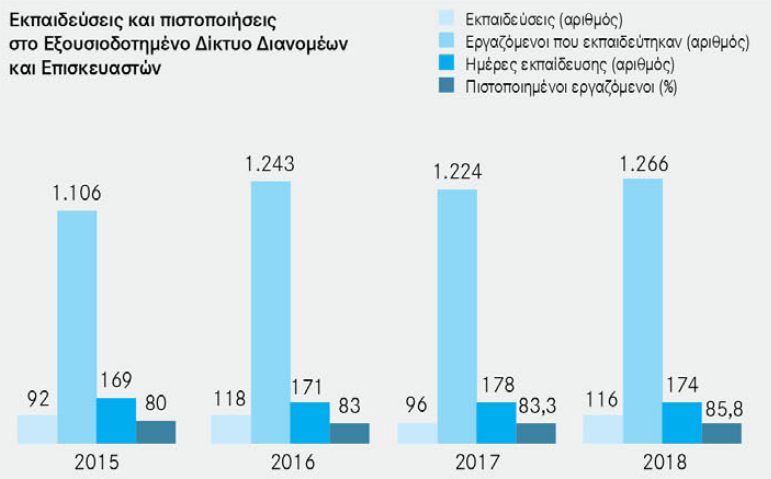
Στοχεύουμε

Μέχρι

Να υλοποιήσουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εξουσιοδοτημένων Διανομένων και Επισκευαστών.

2019

**Εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις
στο Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων
και Επισκευαστών**



+3,4%
εργαζόμενοι
που εκπαιδεύτηκαν

Αυξήσαμε κατά 3,4%
τους εργαζόμενους του
Εξουσιοδοτημένου Δικτύου
Διανομένων και Επισκευαστών
που εκπαιδεύτηκαν,
σε σχέση με το 2017

2. Υποστήριξη Κοινωνίας

Επιλογή Σκοπών

DAIMLER



Καθώς η επιλογή και υποστήριξη κοινωνικών σκοπών με ξεκάθαρα κριτήρια αποτελεί σημαντικό παράγοντα, ο Όμιλος δεν χρηματοδοτεί και δεν χορηγεί:

- Οργανισμούς/εταιρείες ή/και άτομα που παραβιάζουν τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ.
- Οργανισμούς/εταιρείες που θα μπορούσαν κατά βάση να συγκρούονται με την αποστολή, τις αξίες, τους στόχους, τα προγράμματα, τα προϊόντα ή τους εργαζόμενους του Ομίλου.
- Οργανισμούς/εταιρείες που επιβάλλουν διακρίσεις και περιορισμούς όσον αφορά την καταγωγή, τη θρησκεία, το χρώμα δέρματος, το φύλο ή την ηλικία στην εργασία ή στην παροχή προϊόντων/υπηρεσιών.

- Οργανισμούς/εταιρείες ή αθλητές που παραβιάζουν τους κανόνες αντι-ντόпинγκ του Ολυμπιακού Χάρτη, της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών κατά του ντόпинγκ στον αθλητισμό και του Παγκόσμιου Κώδικα αντι-ντόпинγκ της WADA (World Anti-Doping Agency).
- Ιδιώτες (εκτός από πρεσβευτές μάρκας ή προϊόντων).
- Ανταγωνιστές των επιχειρηματικών μας δραστηριοτήτων.
- Δάνεια ή σχέδια μείωσης χρεών.
- Οργανισμούς/εταιρείες ή/και άτομα που μπορεί να βρίσκονται σε κίνδυνο διαφθοράς. Καμία δωρεά δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί, εφόσον υπάρχει ακόμα και η παραμικρή υποψία εμφάνισης περιστατικών διαφθοράς.

Καθώς η εταιρική υπευθυνότητα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της κουλτούρας της Εταιρείας, αποτελεί καθήκον για εμάς να συνεισφέρουμε με σημαντικές χορηγίες, οι οποίες χωρίζονται σε 5 βασικούς τομείς, όπως απεικονίζονται σχηματικά παρακάτω:



Υποστηρίζουμε την κοινωνία προϊόντικά

Στο πλαίσιο των δράσεων συνεισφοράς της Εταιρείας προς την κοινωνία, η Mercedes-Benz Ελλάς υποστηρίζει προϊόντικά το έργο οργανισμών και σκοπών, καθώς μεταξύ άλλων μέσα στο 2018:

- Επέκτεινε τη χορηγία της ΚΑΕ Παναθηναϊκός ΟΠΑΠ και παρείχε οχήματα για τις ανάγκες της μετακίνησης των αθλητών και των στελεχών της ομάδας, καθ' όλη τη διάρκεια της αγωνιστικής περιόδου.
- Συνεργάστηκε με τη Σχολή Ασφαλούς Οδήγησης Ιαβέρης για την υλοποίηση ενημερώσεων και εκπαιδεύσεων σε θέματα οδικής συμπεριφοράς και ασφάλειας.
- Υποστήριξε το Let's do it Greece, που αποτελεί τη μεγαλύτερη ταυτόχρονη εθελοντική εκστρατεία στη χώρα, για την υλοποίηση των ετήσιων δράσεων του κινήματος με θέμα «Νεολαία και Εθελοντισμός».

Υποστηρίζουμε την κοινωνία οικονομικά

Η Mercedes-Benz Ελλάς έχει εντάξει την υποστήριξη των κοινωνικών ομάδων που έχουν ανάγκη στήριξης στο πλαίσιο των δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς της. Υπολογίζεται ότι η Εταιρεία προσέφερε πάνω από 151.000€ σε διάφορες κοινωνικές ομάδες και οργανισμούς το 2018, με ενδεικτικά παραδείγματα ανά τομέα:

151.000€

Προσφέραμε πάνω από 151.000€ σε διάφορες κοινωνικές ομάδες και οργανισμούς

Παραδείγματα οικονομικών χορηγιών 2018

Αθλητισμός

Υποστήριξη Λευτέρη Πετρούνια, πρωταθλήτη και ολυμπιονίκη στο αγώνισμα των κρίκων.

Υποστήριξη Γεώργιου Λαζαρίδη, αθλητή του τένις με αμαξίδιο και μέλους της Εθνικής Ομάδας, με διακρίσεις σε εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο.

Χορηγία του Συνδέσμου Ελληνικών Γυμναστικών Αθλητικών Σωματείων (ΣΕΓΑΣ) για την πραγματοποίηση των αθλητικών εκδηλώσεων Αυθεντικός Μαραθώνιος Αθήνας και Ημιμαραθώνιος Αθήνας, καθώς και των αγώνων πόλης Run Greece.

Εκπαίδευση

Δωρεά 59 προσωπικών ηλεκτρονικών υπολογιστών και 30 οθονών στον μη κερδοσκοπικό οργανισμό ΕΠΑΝΕΚΚΙΝΗΣΙΣ, ο οποίος συγκεντρώνει, επιδιορθώνει και δωρίζει ηλεκτρονικούς υπολογιστές και περιφερειακό εξοπλισμό σε δημοτικά σχολεία, γυμνάσια και λύκεια για την κάλυψη των σχετικών αναγκών τους.

Το συνέδριο «4th Athens Customer Experience Festival», με θέμα την προώθηση των σύγχρονων εξελίξεων στη διαχείριση των πελατών και την παρουσίαση διεθνών πρακτικών καινοτομίας στην εμπειρία του πελάτη, στο οποίο συμμετείχαν περισσότερα από 200 ανώτερα και ανώτατα στελέχη επιχειρήσεων.

Ηγεσία

Χορηγία του 9ου Πανελληνίου Ετήσιου Συνεδρίου του Ινστιτούτου Πωλήσεων Ελλάδος με τίτλο «Η διαδρομή της επιτυχίας», με τη συμμετοχή περίπου 650 στελεχών από τον χώρο των πωλήσεων και ανώτερων/ανώτατων διοικητικών στελεχών από πληθώρα επιχειρήσεων.

Πολιτισμός

Χορηγία της Χριστουγεννιάτικης εκδήλωσης του Ελληνογερμανικού Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου, καθώς και της εκδήλωσης εορτασμού της Ημέρας της Γερμανικής Ενότητας.

Κοινωνία

Οικονομική υποστήριξη ανθρωπιστικών και μη κερδοσκοπικών οργανισμών, όπως το «Make-A-Wish (Κάνε-Μια-Ευχή Ελλάδας)», «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και διαφόρων εκκλησιαστικών ιδρυμάτων, καθώς και της Ελληνικής Καρδιολογικής Εταιρείας.

Πέρα από την οικονομική υποστήριξη κοινωνικών ομάδων, η Εταιρεία συμμετέχει ενεργά σε συνέδρια και εκδηλώσεις που προάγουν την επιχειρηματικότητα και την απασχόληση των νέων. Ενδεικτικά, η Mercedes-Benz Ελλάς φιλοξένησε το 9th Leadership Forum 2018 του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου με τίτλο «Συζητώντας με τους Νέους για Επαγγελματικές Ευκαιρίες και Επιχειρηματικότητα» στις εγκαταστάσεις της στη Ν. Κηφισιά, στο πλαίσιο του οποίου περισσότεροι από 230 νέοι άνθρωποι ενημερώθηκαν για το σημερινό εταιρικό και επιχειρηματικό περιβάλλον και τις απαιτήσεις των επιχειρήσεων από τα νέα στελέχη τους, αλλά και για τις προσωπικές διαδρομές προς την επιτυχία ξεχωριστών προσωπικοτήτων από το χώρο του αθλητισμού και των επιχειρήσεων.

Καλλιεργούμε την έννοια της συνεισφοράς

Στη Mercedes-Benz Ελλάς, πιστεύουμε ότι έχουμε την ευθύνη να μεταδώσουμε την αξία της εθελοντικής προσφοράς στους εργαζομένους μας καθώς, με τον τρόπο αυτό, συνεισφέρουμε περαιτέρω στις ανάγκες της κοινωνίας και ενσωματώνουμε την υπευθυνότητα στη συμπεριφορά τους. Μέσα στο 2018, η Εταιρεία εγκαινίασε το πρόγραμμα #love2give, σε συνεργασία με το μη κερδοσκοπικό οργανισμό Ethelon, το οποίο περιλαμβάνει τις δράσεις κοινωφελούς χαρακτήρα της Εταιρείας και στοχεύει να δημιουργήσει μια εταιρική κοινότητα εθελοντών με ενεργή συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις.

Το πρόγραμμα επιλέχθηκε ανάμεσα από 42 άλλα προγράμματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και παρουσιάστηκε ως καλή πρακτική σε συνάντηση στελεχών διαφόρων εταιρειών κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης Ethelon Days για τον εθελοντισμό, όπου οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τον εθελοντισμό, να μοιραστούν τις εμπειρίες τους, καθώς και να συμμετάσχουν σε εθελοντικές δράσεις σε όλη την Αθήνα.



Εθελοντικές Δράσεις Εργαζόμενων



Δεσμευτήκαμε

Μέχρι

Πρόδος

Να υλοποιήσουμε 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.

2018



Στο πλαίσιο του προγράμματος #love2give το 2018, 135 εθελοντές εργαζόμενοι της Mercedes-Benz Ελλάς υποστήριξαν 16 διαφορετικούς μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς μέσα από 20 διαφορετικές δράσεις, μεταξύ των οποίων:

- 2 εθελοντικές αιμοδοσίες, κατά τις οποίες συλλέχθηκαν 61 φιάλες αίματος.
- Τον 36ο Αυθεντικό Μαραθώνιο Αθήνας με το μήνυμα RUN MORE DRIVE LESS και τον 7ο Διεθνή Νυχτερινό Ημιμαραθώνιο Θεσσαλονίκης, με στόχο να προβάλλουν την υιοθέτηση ενός περισσότερο δραστήριου τρόπου ζωής και να υποστηρίξουν τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και Make-A-Wish Ελλάδος.
- Το 10ο Greece Race for the Cure®, ο οποίος διοργανώνεται από τον Πανελλήνιο Σύλλογο Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού «Άλμα Ζωής» με την έγκριση της Οργάνωσης Susan G. Komen for the Cure, με σκοπό τη στήριξη των γυναικών που αγωνίζονται κατά του καρκίνου του μαστού, καθώς και την υποστήριξη προγραμμάτων ενημέρωσης για τη σημασία της πρόληψης και της έγκαιρης διάγνωσης και παροχής συμβουλών.
- Τη συλλογή 698 βιβλίων με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Βιβλίου, για τη δημιουργία βιβλιοθηκών σε 3 μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς που στεγάζουν παιδιά, εφήβους και συνανθρώπους μας που βρίσκονται σε ανάγκη.
- Τη δωρεά 54 επίπλων γραφείου και 89 ηλεκτρονικών υπολογιστών και οθονών για την κάλυψη λειτουργικών αναγκών σε διάφορους οργανισμούς κοινής ωφέλειας.
- Το 3ο Plane Pull για την υποστήριξη του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού», όπου 30 εθελοντές κατάφεραν να τραβήξουν για 10 μέτρα ένα αεροπλάνο Boeing 757 στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών.
- Τη δημιουργία και προσφορά 30 κιβωτίων με είδη πρώτης ανάγκης για άστεγους συνανθρώπους μας.

- Τη δράση 'Give a Smile' όπου οι εργαζόμενοι διακόσμησαν με ζωγραφιές και αυτοκόλλητα και γέμισαν με τρόφιμα και χριστουγεννιάτικα δώρα 70 εορταστικές σακούλες για την υποστήριξη τεσσάρων δομών φιλοξενίας παιδιών.
- Την προσφορά χειρωνακτικής εργασίας από 14 εργαζομένους για την υποστήριξη της δράσης του ABBA House στη Θεσσαλονίκη, το οποίο στεγάζει και φροντίζει εγκαταλελειμμένα και κακοποιημένα παιδιά.
- Το πρόγραμμα «Χωράφι του Μπορούμε», όπου συγκεντρώθηκαν 450 κιλά παντζάρια και προσφέρθηκαν στα συσσίτια δύο Ιερών Ναών της Αθήνας. Επιπλέον, η Εταιρεία έχει ενταχθεί στο δίκτυο «Διάσωσης και Προσφοράς Τροφίμων» της μη κερδοσκοπικής οργάνωσης «Μπορούμε» για την καταπολέμηση του υποσιτισμού στην Ελλάδα μέσω της διάσωσης φαγητού και τον περιορισμό της σπατάλης τροφίμων, αξιοποιώντας 90 μερίδες περισσευούμενου φαγητού μέσα στο 2018.
- Τη δράση «Πλαστικά Καπάκια Για Αναπηρικά Αμαξίδια», στο πλαίσιο της οποίας η Εταιρεία έχει τοποθετήσει ειδικούς κάδους συλλογής σε όλες τις εγκαταστάσεις της και συνεργάζεται με μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες συστηματικής εστίασης που συμμετέχει στη δράση, η οποία αναλαμβάνει την αποστολή τους στο Σύλλογο Παραπληγικών & Κινητικά Αναπήρων του Νομού Πέλλας. Στη συνέχεια, τα πλαστικά καπάκια δίνονται σε εταιρεία ανακύκλωσης, ενώ με τα χρήματα που συγκεντρώνονται, αγοράζονται αναπηρικά αμαξίδια, ορθοπεδικά είδη, τεχνητά μέλη, αναλώσιμα και άλλα είδη που έχουν ανάγκη τα μέλη του Συλλόγου, τα οποία δεν έχουν ασφάλιση ή δυνατότητα να τα προμηθευτούν. Μέσα στο 2018, η Εταιρεία παρέδωσε επιπλέον περίπου 160 κιλά πλαστικών καπακιών στη συνεργαζόμενη εταιρεία, προκειμένου να αποσταλούν στο Σύλλογο.
- Την επίσκεψη και ξενάγηση 40 εργαζομένων με τα παιδιά τους στο Μουσείο της Ακρόπολης, με αφορμή τη Διεθνή Ημέρα Μουσείων.

Στοχεύουμε

Μέχρι

Να υλοποιήσουμε 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.

2019



Είναι πραγματικά αξιοσημείωτο, το γεγονός ότι ολοένα και περισσότεροι συνάδελφοι αγκαλιάζουν τις εθελοντικές δράσεις που διενεργούνται σε τακτική βάση και αυτό που εισπράττουμε μέσα από το feedback που λαμβάνουμε είναι τουλάχιστον συγκινητικό. Μας δίνει το έναυσμα να συνεχίσουμε και να εμπλουτίζουμε με ακόμη μεγαλύτερο πάθος τις ενέργειες που κάνουμε!

Νικολέττα Καβαθούλη

Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού Mercedes-Benz Ελλάς

Προσφέρουμε προϊόντα και υπηρεσίες για άτομα με αναπηρίες

Είναι ιδιαίτερα σημαντική η δυνατότητα των οχημάτων να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα με αναπηρίες για την απρόσκοπτη και ανεξάρτητη μετακίνησή τους. Για να εξασφαλισθεί αυτό, ο Όμιλος και η Mercedes-Benz Ελλάς (μέσω Υπερκατασκευαστή) προσφέρουν:

- οδηγικά βοηθήματα διεύθυνσης και τιμονιού
- μονάδες ελέγχου χειρός για την επιτάχυνση και το φρενάρισμα με το χέρι
- προσαρμογές πεντάλ (μετεγκαταστάσεις πεντάλ και ατομικές προσαρμογές ύψους)
- βοηθήματα εισόδου και εξόδου, όπως είναι οι περιστρεφόμενες πλατφόρμες και τα περιστρεφόμενα καθίσματα για τα επιβατικά αυτοκίνητα, αλλά και οι επεκτεινόμενες υδραυλικές πλατφόρμες για τα λεωφορεία.

Παράλληλα, η Εταιρεία διαθέτει στην ελληνική αγορά οχήματα που ταξινομούνται ως αναπηρικά, χωρίς ωστόσο να περιλαμβάνουν τα παραπάνω συστήματα, με τα σχετικά οχήματα που πωλήθηκαν στην Ελλάδα το 2018 να περιλαμβάνουν 29 επιβατικά αυτοκίνητα, σε σχέση με 23 επιβατικά αυτοκίνητα και 2 ελαφρά επαγγελματικά οχήματα το 2017.

3. Οδική Ασφάλεια Πολιτών

Θανατηφόρα Τροχαία στην Ελλάδα



Καθώς τα τροχαία ατυχήματα αποτελούν μία από τις κυριότερες αιτίες θανάτου στην Ευρώπη, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει θέσει σε ισχύ το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Δράσης για την Οδική Ασφάλεια 2010-2020. Υπολογίζεται ότι το 2018, περισσότεροι από 68 άνθρωποι έχασαν τη ζωή τους κάθε μέρα στους δρόμους της Ευρώπης, αριθμός μειωμένος κατά περίπου 21% σε σχέση με το 2010 και 1% σε σχέση με το 2017, γεγονός που καθιστά αμφίβολη την επίτευξη του στόχου για μείωση του συνολικού αριθμού των θανάτων λόγω τροχαίων ατυχημάτων κατά 50%, μέχρι το 2020. Παράλληλα, εκτιμάται ότι για κάθε θάνατο που σημειώνεται στους ευρωπαϊκούς δρόμους, αντιστοιχούν περίπου 5 σοβαροί τραυματισμοί (π.χ. τραυματισμοί με κάποιο είδους μόνιμη αναπηρία) και 50 ελαφροί τραυματισμοί.

Δυστυχώς, με βάση στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η χώρα μας έχει το θλιβερό προνόμιο να βρίσκεται στην 14η χειρότερη θέση στην Ευρώπη το 2018 (χαμηλότερα μόνο από τη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Λετονία, την Κροατία και την Πολωνία) στο δείκτη θνησιμότητας από τροχαία ατυχήματα, με σχεδόν 64 θανάτους ανά εκατομμύριο κατοίκους (μειωμένοι κατά 5,9% σε σχέση με το 2017), με το μέσο όρο στην Ευρωπαϊκή Ένωση των 28 κρατών-μελών να βρίσκεται στους 49 θανάτους ανά εκατομμύριο κατοίκους.

Παρά την αισθητή βελτίωση της χώρας μας κατά 62,8% και 42,8% σε σχέση με τους 172 και 112 θανάτους ανά εκατομμύριο κατοίκους το 2001 και 2010 αντίστοιχα, είναι επιτακτική ανάγκη η λήψη επιπλέον μέτρων για την περαιτέρω αντιμετώπιση του προβλήματος.



(πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Ασφάλειας Μεταφορών)

Συνεισφέρουμε στην ασφάλεια των ελληνικών δρόμων

Η Mercedes-Benz Ελλάς συνεισφέρει ουσιαστικά στην ευαισθητοποίηση των πελατών της σε θέματα οδηγικής συμπεριφοράς, διοργανώνοντας σεμινάρια ασφαλούς οδήγησης και εκπαιδευτικά σεμινάρια με θέμα την οδηγική ασφάλεια:

- Πιστοποιημένα σεμινάρια **'DriverTraining'** για τον ασφαλή χειρισμό των επαγγελματικών οχημάτων, την ανάπτυξη των οδηγικών ικανοτήτων των επαγγελματιών οδηγών και την οικονομική/οικολογική οδήγηση. Τα σεμινάρια **'DriverTraining'** παρέχονται επί πληρωμή σε όσους ενδιαφέρονται να τα παρακολουθήσουν, ενώ προσφέρονται δωρεάν σε όλους τους νέους κατόχους ελαφρών/βαρέων φορτηγών.
- Σεμινάριο **'Eco-Training'**, με σκοπό την εκπαίδευση οικονομικής οδήγησης, δίνοντας έμφαση στην εξοικονόμηση καυσίμου, συμβάλλοντας αποφασιστικά στη μείωση του λειτουργικού κόστους. Το σεμινάριο **'Eco-Training'** συμπεριλαμβάνεται στο σεμινάριο **'DriverTraining'**.



Κατά τη διάρκεια του 2018, πραγματοποιήθηκαν 12 σεμινάρια **'DriverTraining'**, στα οποία εκπαιδεύτηκαν συνολικά 18 επαγγελματίες οδηγοί. Από το 2011 έως και το 2018, έχουν εκπαιδευτεί από την Εταιρεία συνολικά 332 άτομα.



332 άτομα

Εκπαιδεύσαμε 332 άτομα σε θέματα οδηγικής συμπεριφοράς και ασφαλούς οδήγησης, τα τελευταία οκτώ έτη



Η Mercedes-Benz Ελλάς έχει δημιουργήσει το έντυπο «Οδηγώ προνοητικά. Οδηγώ ασφαλέστερα.», το οποίο τοποθετείται στα εγχειρίδια όλων των επιβατικών αυτοκινήτων και αναλύει πρακτικές προνοητικής και ασφαλούς οδήγησης, όπως:

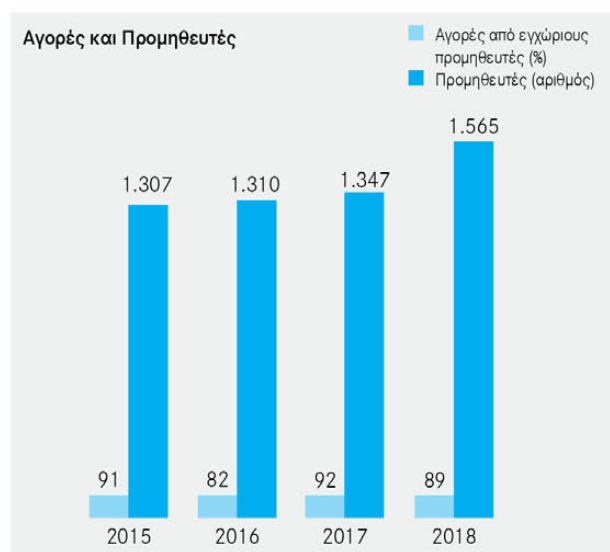
- Επικέντρωση στην αμυντική οδήγηση και σφαιρική αντίληψη του δρόμου.
- Γνώση του οχήματος και αξιοποίηση των τεχνικών του δυνατοτήτων και της οδικής του συμπεριφοράς.
- Υπολογισμός και αξιολόγηση εξωτερικών παραγόντων (όπως συνθήκες κίνησης και καιρός).
- Αμυντική οδήγηση.
- Προσαρμογή του τρόπου οδήγησης στις καιρικές και κυκλοφοριακές συνθήκες.
- Έλεγχος πίεσης και φθοράς ελαστικών.
- Πραγματοποίηση τακτικού προληπτικού τεχνικού ελέγχου.
- Οφέλη προνοητικής οδήγησης.



4. Υπεύθυνες Αγορές

Δίνουμε προτεραιότητα σε τοπικούς προμηθευτές

Οι ενεργοί προμηθευτές μας ανέρχονται σε 1.565 σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό. Το ποσοστό του συνολικού προϋπολογισμού αγορών που διατέθηκε σε εγχώριους προμηθευτές, έφτασε το 89% το 2018, ενισχύοντας αντίστοιχα την τοπική ανάπτυξη.



89% εγχώριοι προμηθευτές

Διαθέσαμε το 89% του συνολικού προϋπολογισμού αγορών σε εγχώριους προμηθευτές

Επιλέγουμε τους προμηθευτές με υπευθυνότητα

Καθώς η υπεύθυνη λειτουργία της Mercedes-Benz Ελλάς μπορεί να επηρεαστεί από τις δραστηριότητες των προμηθευτών, υπάρχει η επιθυμία εκ μέρους της Εταιρείας, να επηρεάζει θετικά την αλυσίδα αγορών της, ενώ παράλληλα αναγνωρίζει και τον ηθικό ρόλο που μπορεί και πρέπει να παίξει στην προώθηση των αρχών της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Από το 2007, γίνεται ετήσια αξιολόγηση όλων των προμηθευτών της Εταιρείας, η οποία είναι υποχρεωτική για όλους τους προμηθευτές με καθαρή ετήσια αξία αγορών πάνω από 5.000€, ενώ για όλους τους υπόλοιπους είναι στην ευθύνη του αρμόδιου τμήματος να αποφασίσει αν η αξιολόγηση είναι απαραίτητη. Μέσα στο 2018, αξιολογήθηκαν όλοι οι προμηθευτές με καθαρή ετήσια αξία αγορών πάνω από 5.000€ σύμφωνα με τα κριτήρια Επιλογής/Αξιολόγησης Προμηθευτή, οι οποίοι αντιστοιχούν στο 39% του συνόλου των προμηθευτών της Εταιρείας.

Παράλληλα, από το 2007, η καταγραφή της συμμόρφωσης όλων των παλαιών και νέων προμηθευτών πραγματοποιείται με το Έντυπο Αξιολόγησης Προμηθευτή, με το οποίο καταγράφονται ζητήματα όπως η υπεύθυνη περιβαλλοντική λειτουργία (ύπαρξη ISO14001), χωρίς προς το παρόν να συμπεριλαμβάνονται θέματα εργατικών πρακτικών, συνδικαλισμού και παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Από το 2014, η Mercedes-Benz Ελλάς έχει υιοθετήσει τον Έλεγχο Ακεραιότητας Προμηθευτή (Supplier Integrity Check), τον οποίο πρέπει να περάσουν επιτυχώς όλοι οι προμηθευτές με ετήσια αξία αγορών πάνω από 1.000€ και ταυτόχρονα ενεργούν εκ μέρους της Εταιρείας (π.χ. δικηγόροι, πολιτικοί μηχανικοί), πριν την έναρξη της συνεργασίας. Έπειτα από την επιτυχημένη ολοκλήρωσή του από όλους τους προμηθευτές την περίοδο 2014-2017, ο Έλεγχος Ακεραιότητας Προμηθευτή πραγματοποιήθηκε σε 11 νέους προμηθευτές μέσα στο 2018, όλοι εκ των οποίων πέρασαν επιτυχώς τη διαδικασία ελέγχου, ενώ δεν υπήρξε περιστατικό διακοπής της συνεργασίας μας για θέματα όπως συμμόρφωση, προστασία του περιβάλλοντος ή ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών.

Υπεύθυνη Λειτουργία Προμηθευτών

DAIMLER



Ο Όμιλος εφαρμόζει Πρότυπα Βιώσιμης Ανάπτυξης Προμηθευτών, στο πλαίσιο των οποίων αναμένει από τους προμηθευτές να διαθέτουν την απαιτούμενη κοινωνική και περιβαλλοντική ευαισθησία, να εφαρμόζουν βέλτιστες πρακτικές επιχειρηματικής ηθικής και να σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα. Επιπλέον:

- Υλοποιεί εκπαιδεύσεις και προγράμματα ανάπτυξης δεξιοτήτων στους άμεσους προμηθευτές του και απαιτεί να επικοινωνούν τις πρακτικές υπεύθυνης λειτουργίας του Ομίλου στους εργαζόμενους και στους προμηθευτές τους.
- Αναμένει από τους προμηθευτές υλικών παραγωγής να εφαρμόζουν πιστοποιημένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά ISO 14001, EMAS ή άλλο αντίστοιχο.
- Διενεργεί επιτόπιες επιθεωρήσεις στους νέους προμηθευτές υλικών παραγωγής σε χώρες υψηλού κινδύνου για θέματα αειφορίας, ενώ απαιτεί από τους προμηθευτές συγκεκριμένων υλικών (όπως κασσίτερος, ταντάλιο, βολφράμιο και χρυσός) να πιστοποιούν την προέλευσή τους.
- Διενεργεί αναλύσεις κινδύνων στους άμεσους προμηθευτές του και αναλύει την εφοδιαστική αλυσίδα των υλικών παραγωγής από την παραγωγή τους μέχρι τη χρησιμοποίηση στα οχήματά του, προκειμένου να επιβεβαιωθεί η μη ύπαρξη περιστατικών παιδικής εργασίας και παραβίασης ανθρωπίνων δικαιωμάτων, καθώς και η χρησιμοποίηση υλικών αποκλειστικά από πιστοποιημένες και νόμιμες πηγές.
- Χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο για να διαπιστώσει τον τρόπο διαχείρισης θεμάτων υπεύθυνης λειτουργίας από τους προμηθευτές του, καθώς και το βαθμό επικοινωνίας των προτύπων βιώσιμης ανάπτυξης στις εφοδιαστικές αλυσίδες τους.
- Ερευνά πιθανές παραβιάσεις των προτύπων του από τους προμηθευτές σε σχετικές βάσεις δεδομένων.
- Εφαρμόζει διαδικασία υποβολής αναφορών και παραπόνων από εργαζόμενους σε προμηθευτές του για πιθανές παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα σε περιπτώσεις τεκμηριωμένων παραβιάσεων, όπως συμφωνία για την υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών ή τερματισμό της συνεργασίας.



III | Πάθος για τους ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ μας

Σεβόμαστε τους εργαζόμενους που καθημερινά στηρίζουν τη λειτουργία της Εταιρείας

Στη Mercedes-Benz Ελλάς, αναγνωρίζουμε ότι η επίτευξη των στρατηγικών μας στόχων και η διατήρηση της ανάπτυξής μας, είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού μας. Για το λόγο αυτό, προστατεύουμε και δημιουργούμε θέσεις εργασίας, καλλιεργούμε ένα εργασιακό κλίμα διαφάνειας, σεβασμού, ελευθερίας, αξιοκρατίας και ασφάλειας για όλους τους εργαζόμενους, ενώ παράλληλα παρέχουμε ευκαιρίες εκπαίδευσης, εξέλιξης και επιβράβευσης.

Που στοχεύουμε:

Στόχος μας είναι να προσφέρουμε ένα εργασιακό περιβάλλον που είναι ασφαλές, δίκαιο και προσφέρει δυνατότητες ανάπτυξης για όλους τους εργαζόμενους.

Που εστιάζουμε:

- Διατηρούμε θέσεις εργασίας
- Επιλέγουμε ακέραιους εργαζόμενους
- Δεσμευόμαστε για ισότιμη αντιμετώπιση
- Απορρίπτουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία
- Σεβόμαστε το δικαίωμα στο Συνδικαλισμό και στην απεργία
- Διαφυλάσσουμε την ιδιωτική ζωή
- Αναπτύσσουμε τους εργαζόμενους μας
- Επιμορφώνουμε τους εργαζόμενους μας
- Αξιολογούμε τους εργαζόμενους μας
- Επικοινωνούμε με διαφάνεια
- Παρακολουθούμε το βαθμό ικανοποίησης
- Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές
- Φροντίζουμε για την Υγεία και την Ασφάλεια στην εργασία

192

εργαζόμενοι

100%

των εργαζόμενων
με συμβάσεις πλήρους
και αορίστου χρόνου

28,1%

γυναίκες

1.789

ώρες εκπαίδευσης

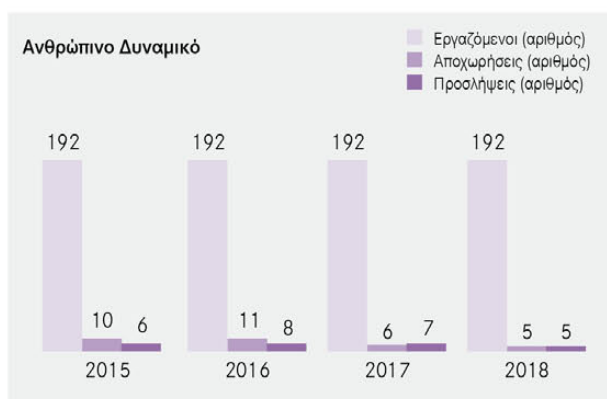


1. Ανθρώπινο Δυναμικό

Διατηρούμε θέσεις εργασίας

Η Mercedes-Benz Ελλάς καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να προσελκύσει υψηλής κατάρτισης ανθρώπινο δυναμικό και να παρέχει τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και επαγγελματικής εξέλιξης, μέσα από ένα ευνοϊκό και σταθερό περιβάλλον εργασίας. Η Εταιρεία απασχολεί 192 εργαζόμενους στην Ελλάδα, ενώ η επιχειρηματική της δραστηριότητα διασφαλίζει τη διατήρηση εκατοντάδων άλλων θέσεων εργασίας στον τομέα της αυτοκινητοβιομηχανίας. Τα κύρια χαρακτηριστικά του πληθυσμού των εργαζόμενων στη Mercedes-Benz Ελλάς είναι:

- Το σύνολο των εργαζόμενων απασχολείται με συμβάσεις πλήρους απασχόλησης και αορίστου χρόνου, χωρίς να υπάρχουν μεταβολές στον αριθμό των εργαζόμενων λόγω εποχικότητας.
- Το ποσοστό αποχωρήσεων ήταν 2,6%, όλοι εκ των οποίων ήταν άνδρες, χωρίς να παραμένει κάποιος από αυτούς εντός του Ομίλου.
- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζόμενων είναι τα 45 χρόνια.
- Το ποσοστό απουσίας από την εργασία το 2018 ήταν 1,03% (ασθένειες, ολιγώρες άδειες, αδικαιολόγητες απουσίες και απεργίες), σε σχέση με 0,66% το 2017.
- Στην Εταιρεία απασχολούνται και ένας εργαζόμενος με σύμβαση μέσω εξωτερικής εταιρείας προσωρινής απασχόλησης, καθώς και 6 άτομα μέσω προγράμματος μαθητείας Επαγγελματικών Σχολών και του Αμερικανικού Κολλεγίου Ελλάδος.
- Το ποσοστό των εργαζόμενων σε ανώτερες διοικητικές θέσεις που είναι ελληνικής υπηκοότητας ανέρχεται σε 93,8%.



Θέση	Διευθυντές	Προϊστάμενοι	Εργαζόμενοι	Σύνολο	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	16	29	147	192	
Τύπος απασχόλησης	Αορίστου χρόνου	Ορισμένου χρόνου	Πλήρους	Μερικής	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	192	0	192	0	
Φύλο	Γυναίκες	Άντρες			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	54	138			
Ηλικία	<30	30-50	>50		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	4	132	56		
Κατηγορίες	Εθνικότητες	ΑΜΕΑ	Αλλοδαποί		
Αριθμός	2	0	2		
Μορφωτικό επίπεδο	Δημοτικό	Γυμνάσιο-Λύκειο	Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	0	88	104		
Προσλήψεις	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50	>50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	2	3	2	2	1
Αποχωρήσεις	Γυναίκες	Άντρες	<30	30-50	>50
Εργαζόμενοι (αριθμός)	0	5	0	3	2
Αποχωρήσεις	Παραιτήσεις	Απολύσεις	Άλλο		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	2	3	0		
Διάρκεια συνεργασίας	<5 χρόνια	5-10 χρόνια	>10 χρόνια		
Εργαζόμενοι (%)	15	30	55		
Χώρος εργασίας	Γραφεία	Αποθήκες	Συνεργείο		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	131	22	39		
Τοποθεσία εργασίας	Αθήνα	Θεσσαλονίκη	Κορωπί	Ασπρόπυργος	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	131	19	20	22	

*Τα στοιχεία αναφέρονται στην 31/12/2018.



Μέσα στο 2018, η Mercedes-Benz Ελλάς συμμετείχε στις «Ημέρες Καριέρας 2018» που διοργανώθηκαν από το Αμερικάνικο Κολλέγιο Ελλάδος. Με τη συμμετοχή στελεχών της Διεύθυνσης Ανθρωπίνου Δυναμικού της Εταιρείας, περίπου 40 υποψήφιοι διαφόρων ειδικοτήτων, κλήθηκαν σε προσωπική συνέντευξη με σκοπό να καλύψουν τρέχουσες ή μελλοντικές θέσεις σε διάφορους τομείς δραστηριοποίησής της, χωρίς ωστόσο να προσληφθεί κάποιος από όσους ήρθαν σε επαφή με τους εκπροσώπους μας.

Επιλέγουμε ακέραιους εργαζόμενους

Επιλογή Εργαζόμενων



Κατά τη διαδικασία επιλογής εργαζόμενων, ένα από τα 11 κριτήρια αξιολόγησης που χρησιμοποιεί η Mercedes-Benz Ελλάς είναι ο «τρόπος σκέψης βασισμένος στην Ηθική και Ακέραιη συμπεριφορά», σε μία προσπάθεια να επιλέγει εργαζόμενους που θα συναλλάσσονται δίκαια με τους πελάτες, με τους προμηθευτές της Εταιρείας και με τους συναδέλφους τους, ακολουθώντας σαν οδηγό τον Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας της Εταιρείας.

2. Σεβασμός και Διαφορετικότητα

Δεσμευόμαστε για ισότιμη αντιμετώπιση

Αποτελεί βασική δέσμευση της Mercedes-Benz Ελλάς να μην κάνει διακρίσεις λόγω φυλής, φύλου, θρησκευματος, ιδεολογίας, συνδικαλιστικής δραστηριότητας, χρώματος, καταγωγής, ηλικίας, ειδικών αναγκών, σεξουαλικού προσανατολισμού, πολιτικών πεποιθήσεων ή οικογενειακής κατάστασης σε οτιδήποτε αφορά την απασχόληση (π.χ. διάκριση μισθών με βάση το φύλο, καθώς οι μισθοί εξαρτώνται αποκλειστικά από τα καθήκοντα και τις επιδόσεις των εργαζόμενων, καθώς επίσης και από άλλους παράγοντες, όπως τα προσόντα και την εμπειρία). Οι σχέσεις με τους εργαζόμενους βασίζονται στην αρχή της ίσης μεταχείρισης, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να αναπτύσσονται και να εξελίσσονται επαγγελματικά, αποκλειστικά και μόνο ανάλογα με την απόδοσή τους, τις ικανότητές τους και τις ανάγκες της Εταιρείας.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην ισότιμη αντιμετώπιση των γυναικών στην Εταιρεία, που αποτελούν το 28,1% του συνόλου των εργαζόμενων, καθώς το ποσοστό των γυναικών σε διοικητικές θέσεις βρίσκεται στο 24,1%, όσο και το 2017, ενώ το ποσοστό των γυναικών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις βρίσκεται στο 20% έναντι του 21,4% το 2017.

Διαχείριση και Προώθηση της Διαφορετικότητας

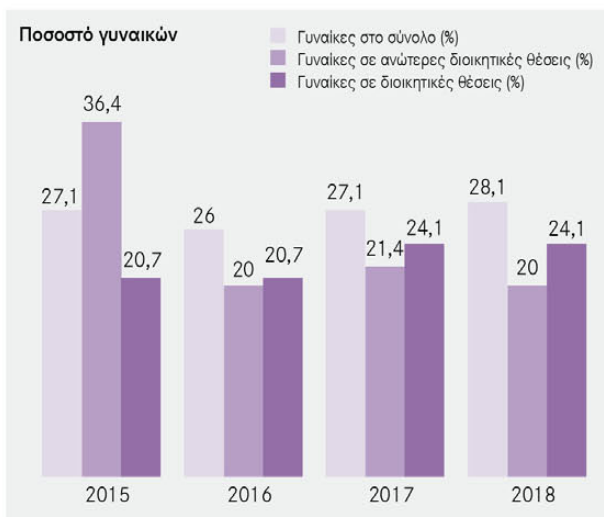


Στο πλαίσιο της δέσμευσης του Ομίλου για την ενίσχυση και προώθηση της διαφορετικότητας στο χώρο εργασίας, η Mercedes-Benz Ελλάς έχει θέσει ως στρατηγικό της στόχο:

- Να προσλάβει άτομα με ειδικές ικανότητες σε καίριες θέσεις εργασίας, χωρίς ωστόσο να προληφθεί κάποιο αντίστοιχο άτομο σε σχετικές θέσεις εργασίας μέσα στο 2018.
- Να προσλάβει γυναίκες σε παραδοσιακά ανδροκρατούμενες θέσεις εργασίας, όπως Μηχανικός ΙΧ Αυτοκινήτων ή Βαρέων Οχημάτων στα Κέντρα Τεχνικής Υποστήριξης, Οδηγός Λεωφορείων ή Φορητών και Πωλήτρια Επιβατηγών ή Επαγγελματικών Οχημάτων, χωρίς ωστόσο να προσληφθεί κάποια γυναίκα σε αυτές τις θέσεις εργασίας μέσα στο 2018.

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Διαφορετικότητας, η Εταιρεία γιόρτασε για 6η συνεχόμενη χρονιά τη διαφορετικότητα και διοργάνωσε μια εκδήλωση σε συνεργασία με τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς «Δρω» και “Labyrinth of Senses”, στην οποία συμμετείχαν συνολικά 35 εργαζόμενοι, με το 79% των συμμετεχόντων να αξιολογεί ως “εξαιρετικές” τις δράσεις που περιελάμβαναν:

- Μαθήματα και τραγούδι νοηματικής γλώσσας.
- Παιχνίδι προσανατολισμού και εξόδου από λαβύρινθο με τη χρήση όλων των αισθήσεων, πλην της όρασης.
- Αγώνα μπάσκετ με αμαξίδια ανάμεσα στην ομάδα της Mercedes-Benz Ελλάς και την Ομάδα Ατόμων με Αναπηρία, στην οποία συμμετείχαν σπουδαίοι αθλητές και Παραολυμπιονίκες.



Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2018:

- Δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή καταγγελία για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζουμε.
- Για άλλη μία χρονιά δεν παρουσιάστηκαν περιστατικά διακριτικής μεταχείρισης, στο χώρο εργασίας της Mercedes-Benz Ελλάς.
- Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στη Mercedes-Benz Ελλάς ήταν κατά 46% μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού εργαζομένων άνω των 25 ετών.
- Δεν υπάρχουν ανισότητες στις αποδοχές ανδρών και γυναικών στην ίδια μισθολογική κατηγορία.
- Δεν ασκήθηκαν αγωγές ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων για εργασιακές διαφορές.
- Σχετικά με την εκδίκαση μίας έφεσης που ασκήθηκε σε παλαιότερη δικαστική υπόθεση αναφορικά με εργατικά θέματα, την οποία είχε κερδίσει η Εταιρεία πρωτοδίκως, η υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον του Εφετείου.

Μηδέν περιστατικά διακριτικής μεταχείρισης

Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διακριτικής μεταχείρισης στο χώρο εργασίας της Εταιρείας

46% άνω του νόμιμου μισθού

Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στη Mercedes-Benz Ελλάς ήταν κατά 46% μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού εργαζομένων άνω των 25 ετών

Γυναίκες σε Διοικητικές Θέσεις



Δεσμευτήκαμε

Μέχρι

Πρόοδος

Να αυξήσουμε το ποσοστό των γυναικών σε διοικητικές θέσεις στο 20% (συνολικός στόχος Ομίλου).

2020



Το ποσοστό γυναικών σε ανώτερες διοικητικές θέσεις στον Όμιλο στο τέλος του 2018, ανήλθε σε 18,8%, σε σχέση με 17,6% το 2017.

Στοχεύουμε

Μέχρι

Να αυξήσουμε το ποσοστό των γυναικών σε διοικητικές θέσεις στο 20% (συνολικός στόχος Ομίλου).

2020

Απορρίπτουμε την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία

Η Εταιρεία σέβεται τις Διεθνείς Αρχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων που συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του ΟΗΕ και στις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, το οποίο έχει προσυπογράψει ο Όμιλος. Οι Αρχές που διέπουν τις σχέσεις μας με τους εργαζόμενους, συμπεριλαμβάνονται στον Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας, που έχει επικοινωνηθεί σε όλους τους εργαζόμενους. Με βάση τις παραπάνω Αρχές, δεσμευόμαστε και δεν προβαίνουμε σε πρόσληψη εργαζομένου, που βρίσκεται κάτω του νόμιμου ορίου ηλικίας για εργασία (όπως αυτό ορίζεται από την ελληνική νομοθεσία). Δεσμευόμαστε, επίσης, ότι δεν χρησιμοποιούμε, ούτε παραβλέπουμε τη χρήση ή την επιβολή καταναγκαστικής εργασίας, σε οποιαδήποτε εγκατάστασή μας. Κατά τη διάρκεια του 2018, δεν υπήρξαν σημαντικές επενδυτικές συμφωνίες και συμβάσεις στις οποίες περιλαμβάνονταν ρήτρες για τα ανθρώπινα δικαιώματα, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι δεν υπήρξε κανένα παράπονο ή καταγγελία για παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, στο χώρο εργασίας της Mercedes-Benz Ελλάς.

Σεβόμαστε το δικαίωμα στο Συνδικαλισμό και στην απεργία

Η Mercedes-Benz Ελλάς σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων της στο συνδικαλισμό και τη συμμετοχή τους σε εργατικά συνδικάτα και οργανώσεις. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Δεν έχουν αναγνωριστεί περιοχές όπου τα σχετικά δικαιώματα βρίσκονται σε κίνδυνο.
- Η Διοίκηση προσέρχεται σε συζητήσεις με το Σωματείο Εργαζόμενων για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, παρόλο που δεν υπογράφεται επισήμως κάποια Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.
- Το 30,2% των εργαζομένων της Mercedes-Benz Ελλάς συμμετέχει στο Σωματείο Εργαζόμενων, η ανάδειξη του οποίου γίνεται από τους ίδιους τους εργαζόμενους.
- Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι που να καλύπτονται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας.
- Σε θέματα ειδοποίησης εργαζομένων για οργανωτικές αλλαγές, η Εταιρεία τις ανακοινώνει αμέσως μόλις ληφθεί η επίσημη απόφαση και προχωρά άμεσα στην εφαρμογή τους.
- Οι εργαζόμενοι της Mercedes-Benz Ελλάς δεν προχώρησαν σε καμία απεργιακή κινητοποίηση ή στάση εργασίας μέσα στο 2018.

Διαφυλάσσουμε την ιδιωτική ζωή

Μια συνεργασία που βασίζεται στην εμπιστοσύνη προϋποθέτει το σεβασμό και τη διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής. Γι' αυτό το λόγο:

- Συλλέγουμε, επεξεργαζόμαστε και χρησιμοποιούμε προσωπικά δεδομένα μόνο στο βαθμό που μας επιτρέπεται από τη νομοθεσία, τους ισχύοντες κανονισμούς και τις εσωτερικές Οδηγίες μας.
- Αποθηκεύουμε με ασφάλεια τις προσωπικές πληροφορίες και λαμβάνουμε τα απαραίτητα προληπτικά μέτρα για την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη χρήση.
- Κατά τη συλλογή των προσωπικών δεδομένων, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να γνωρίζουν ή να ενημερώνονται σχετικά με την ταυτότητα του υπεύθυνου επεξεργασίας, τον σκοπό για τον οποίο συλλέγονται και επεξεργάζονται τα δεδομένα τους και όλους όσους μπορούν δυνητικά να έχουν πρόσβαση σε αυτά.
- Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν τους εργαζομένους μας συλλέγονται απευθείας από τους ίδιους, προσωπικά.

Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ότι μέσα στο 2018, δεν υπήρξε κανένα παράπονο από τους εργαζομένους μας για θέματα εμπιστευτικότητας ή ασφάλειας προσωπικών δεδομένων.

3. Επιμόρφωση και Ανάπτυξη

Αναπτύσσουμε τους εργαζομένους μας

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τη Mercedes-Benz Ελλάς να αναπτύσσει τους εργαζομένους της και να υλοποιεί προγράμματα διαχείρισης των ταλέντων της για την ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων και ηγετικών ικανοτήτων τους, ώστε να τους παρέχει συνεχώς νέες ευκαιρίες και να στηρίζει την επιτυχημένη επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

Εσωτερική Κάλυψη: Προτεραιότητα της Εταιρείας είναι η κάλυψη κενών θέσεων να πραγματοποιείται εσωτερικά, υποστηρίζοντας τους εργαζόμενους στην επίτευξη των προσωπικών τους στόχων και των πλάνων ανάπτυξης, καθώς επίσης και τα εταιρικά πλάνα διαδοχής. Στο πλαίσιο αυτό, όλοι οι εργαζόμενοι της Εταιρείας ενημερώνονται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για τις κενές θέσεις εργασίας που προκύπτουν, προκειμένου να εκδηλώσουν το ενδιαφέρον τους και να υποβάλλουν την υποψηφιότητά τους. Αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής είναι ότι το 60% των θέσεων που προέκυψαν στη Mercedes-Benz Ελλάς το 2018, καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους, σε σχέση με το 42,9% το 2017.

Εναλλαγή Θέσεων: Επιπλέον, η Mercedes-Benz Ελλάς εφαρμόζει εναλλαγή θέσεως εργασίας για τους εργαζομένους της, με στόχο τη διατήρηση του κινήτρου και τη δυνατότητα απόκτησης επιπλέον γνώσεων και εμπειριών, χωρίς ωστόσο να πραγματοποιηθούν εναλλαγές θέσεως εργασίας μέσα στο 2018.



60% εσωτερική κάλυψη

Αυξήσαμε το ποσοστό των νέων θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους στο 60%

Διαχείριση Ταλάντων

Ο Όμιλος αναγνωρίζει ως ταλέντα και μελλοντικούς ηγέτες τα στελέχη που διακρίνονται από τα παρακάτω οκτώ χαρακτηριστικά, σύμφωνα με το σύστημα αξιολόγησης (LEAD-IT):

- Να λειτουργεί σύμφωνα με τις εταιρικές αξίες και τον κώδικα ηθικής της εταιρείας και να αποτελεί υπόδειγμα ακεραιότητας.
- Να ευθυγραμμίζει τη στρατηγική, τους στόχους και τους ανθρώπους με το όραμα της εταιρείας.
- Να επικεντρώνεται στις ανάγκες της αγοράς και να έχει πελατοκεντρική προσέγγιση.
- Να προωθεί τη συνεργασία και τη μάθηση σεβόμενος τη διαφορετικότητα των ανθρώπων.
- Να παίρνει αποφάσεις και να παραδίδει αποτελέσματα.
- Να αναπτύσσει τους ανθρώπους εκμεταλλευόμενος το μέγιστο των δυνατοτήτων τους.
- Να προωθεί την καινοτομία, την αλλαγή και τη συνεχή εξέλιξη.
- Να επιδεικνύει αδιαμφισβήτητη θέληση για να πετύχει.

Ο ορισμός των ταλαντούχων στελεχών γίνεται κατά την ετήσια Αξιολόγηση της Απόδοσης των εργαζόμενων, καθώς τα ταλέντα μπορούν να θεωρηθούν ως 'Promising Talent', 'One Step' και 'Ready' για το επόμενο βήμα στην καριέρα τους μέσα στον Όμιλο.

Για την αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους, η Εταιρεία:

- Υποστηρίζει τα ταλέντα μέσα από τη στρατηγική αμοιβών και παροχών που επιβραβεύει την καλή προσωπική απόδοσή τους.
- Υλοποιεί εσωτερικά εκπαιδευτικά προγράμματα και αξιοποιεί τα προσφερόμενα σεμινάρια της Ακαδημίας του Ομίλου.
- Υλοποιεί εναλλαγές θέσεων εργασίας και μεταφορές εργαζόμενων και φροντίζει για την προαγωγή τους.
- Υλοποιεί προγράμματα εσωτερικής πρακτικής κατάρτισης (Job Shadowing), ανταλλαγής θέσεων εργασίας (Job Swap) και διατμηματικά έργα (Cross Divisional Projects) για τα ταλέντα.
- Δημιουργεί προγράμματα διαδοχής και καθορίζει τη διαδρομή καριέρας τους, μέσω κέντρων αξιολόγησης (Assessment Centers).
- Αξιοποιεί τα προγράμματα κινητικότητας / ανάπτυξης του Ομίλου.

Με βάση την Αξιολόγηση της Απόδοσης των εργαζόμενων το 2017, η Εταιρεία αναγνώρισε 28 εργαζόμενους ως ιδιαίτερα ταλέντα και εκπαιδύσε 19 από αυτούς, ενώ ένας από αυτούς προάχθηκε σε διοικητική θέση.

Leadership 2020

Καθώς οι τεχνολογικές εξελίξεις επηρεάζουν την εργασία και την επικοινωνία μέσα στο εργασιακό περιβάλλον, ο Όμιλος έχει υλοποιήσει την πρωτοβουλία 'Leadership 2020', με σκοπό να μετασχηματίσει την εταιρική κουλτούρα και να αναπτύξει ένα νέο τρόπο διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτό, έχει καθορίσει οκτώ θεματικές περιοχές (game changers) με τις διαδικασίες που απαιτούνται να αναλυθούν, να τροποποιηθούν ή ακόμα και να αλλάξουν ριζικά, με αποτέλεσμα να αναγνωρίσει οκτώ αρχές ηγεσίας, οι οποίες θα αποτελέσουν τη βάση της μελλοντικής διοικητικής προσέγγισης του Ομίλου.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Mercedes-Benz Ελλάς έχει δημιουργήσει ισάριθμες ομάδες για κάθε μία θεματική περιοχή με σκοπό την εφαρμογή αλλαγών σε τοπικό επίπεδο, καθώς μέσα στο 2018:

- Η Εταιρεία επικοινωνήσει σχετικό ενημερωτικό δελτίο στους εργαζόμενους για το 'Leadership 2020' και τις δράσεις που έχουν υλοποιηθεί.
- Η Ομάδα CASE (Swarm Organization) πραγματοποίησε συνάντηση εργασίας για τον καθορισμό προτεραιοτήτων και τη δημιουργία πλάνου ενεργειών και εβδομαδιαίες συναντήσεις κοινής εργασίας, ενημέρωσης και παρουσίασης προόδου και εξελίξεων, προκειμένου να εφαρμόσει την πρωτοποριακή στρατηγική CASE του Ομίλου στην ελληνική αγορά (βλέπε Ενότητα IV-1), ενώ παράλληλα οργάνωσε 4 ανοιχτές συζητήσεις με τους εργαζόμενους της Εταιρείας για το μέλλον της κινητικότητας.
- Η Ομάδα Decision Making αξιολόγησε και πρότεινε συγκεκριμένες αλλαγές για την απλοποίηση διαφόρων διαδικασιών και καθημερινών πρακτικών και τη γρηγορότερη λήψη αποφάσεων.
- Η Ομάδα Digital Transformation συμμετείχε σε δύο ομιλίες και σε συνάντηση εργασίας από εξειδικευμένο επαγγελματία με κεντρικό θέμα τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την Τεχνητή Νοημοσύνη, με στόχο την ενημέρωση και κατανόηση της νέας ψηφιακής πραγματικότητας και την περαιτέρω αξιοποίησης διαθέσιμων ψηφιακών εργαλείων.

DAIMLER

- Η Ομάδα Best Fit εισήγαγε διαφανείς και αξιοκρατικές διαδικασίες προσέλκυσης και ανάπτυξης εργαζόμενων, όπως τη διαδικασία Global Job Posting για την ανάρτηση των διαθέσιμων υψηλόβαθμων διοικητικών θέσεων σε ειδική διαδικτυακή πύλη όπου έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου παγκοσμίως, καθώς και τις συνεπενδύσεις αξιολόγησης και επιλογής σε πάνελ, με την Εταιρεία να έχει καλύψει 3 υψηλόβαθμες διοικητικές θέσεις μέσω των ανωτέρω διαδικασιών από τον Οκτώβριο του 2017.
- Η Ομάδα Performance Management πραγματοποίησε συνάντηση εργασίας για την ενημέρωση της διοικητικής ομάδας της Εταιρείας για το νέο εργαλείο διαχείρισης απόδοσης του Ομίλου, το οποίο σταδιακά θα αντικαταστήσει το υπάρχον σύστημα, και ξεκίνησε την εφαρμογή του.
- Η Ομάδα Leadership Role & Development υλοποίησε ένα παιχνίδι πάζλ και δύο Leadership Story Events, καθώς και επίσκεψη στις κεντρικές εγκαταστάσεις μίας επιτυχημένης και εξωστρεφούς ελληνικής εταιρείας, με σκοπό την ουσιαστική ανταλλαγή γνώσεων και εμπειριών και την έμπρακτη διάχυση των 8 αρχών ηγεσίας σε όλη την Εταιρεία.
- Η Ομάδα #ChangeOutLoud οργάνωσε ένα παιχνίδι photo-shooting και δημιουργίας κολλάζ φωτογραφιών με στόχο τη γνωριμία και πρακτική κατανόηση 5 θεματικών περιοχών (Swarm Organization, Digital Transformation, Best Fit, Performance Management και Feedback Culture).



Επιμορφώνουμε τους εργαζομένους μας

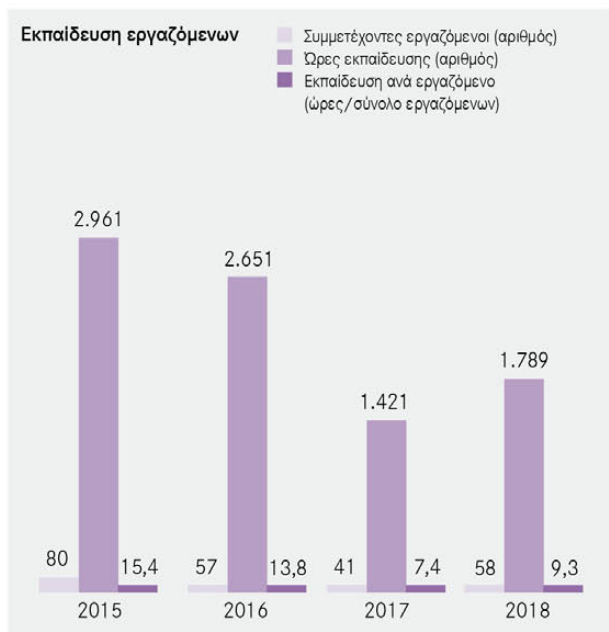
Induction: Το πρόγραμμα εισαγωγικής εκπαίδευσης 'Day One' της Mercedes-Benz Ελλάς έχει διάρκεια 1-2 μήνες και παρέχει τις απαιτούμενες γνώσεις σχετικά με την Εταιρεία και τις εσωτερικές διαδικασίες, ώστε να υποστηρίξει τους νεοπροσληφθέντες εργαζομένους και να ενθαρρύνει τη συνεργασία και δικτύωση με τους υπόλοιπους εργαζομένους, μέσω των ακόλουθων ενοτήτων:

- Συμφωνία συνεργασίας και προετοιμασία: εξοικείωση με την Εταιρεία, τον Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας και τις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες.
- Πρώτη ημέρα στην εργασία: ενημέρωση για τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και το αρμόδιο τμήμα, γνωριμία με τους υπόλοιπους συναδέλφους και επαφή με τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες. Επιπλέον, ένας εργαζόμενος του τμήματος αναλαμβάνει να παρέχει συμβουλές και πληροφορίες στον νέο εργαζόμενο αναφορικά με το εργασιακό περιβάλλον.
- Προσωπική παρουσίαση: επικοινωνία και δικτύωση με την υπόλοιπη Εταιρεία.
- Ημέρες προσανατολισμού με συναντήσεις σε όλα τα τμήματα της Εταιρείας: περαιτέρω δικτύωση με τους συναδέλφους και γνωριμία με τη στρατηγική και τους στόχους του εκάστοτε τμήματος, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες και την οργανωτική δομή της Εταιρείας.
- Προσωπική ανασκόπηση: συζήτηση προόδου και αναγκών με τον προϊστάμενο, ο οποίος στη συνέχεια ενημερώνει τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και αποφασίζουν πιθανές ενέργειες.

Επιπλέον, η Εταιρεία διοργανώνει 3ήμερα σεμινάρια για τους νέους εργαζομένους και την ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας με θέμα «Δημιουργώντας την Εταιρική Κουλτούρα της Mercedes-Benz Ελλάς – Ιστορία, Προσωπικότητα και Επικοινωνία», στα οποία συμμετέχουν όλοι οι εργαζόμενοι σε 12μελεις ομάδες. Μέσα στο 2018, δεν πραγματοποιήθηκε κάποιο σεμινάριο για τους νεοπροσληφθέντες εργαζομένους, καθώς ο αριθμός τους ήταν χαμηλότερος από τον ελάχιστο απαιτούμενο για τη διεξαγωγή του, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι η Εταιρεία έχει συμπεριλάβει θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στην εισαγωγική εκπαίδευση των νέων εργαζομένων.

Εκπαίδευση: Η Mercedes-Benz Ελλάς υλοποιεί ένα πλήθος εκπαιδευτικών προγραμμάτων, καθώς αντιλαμβάνεται πλήρως το ρόλο της συνεχούς και ουσιαστικής εκπαίδευσης των εργαζομένων για την υλοποίηση της εταιρικής στρατηγικής και τη μακροπρόθεσμη επιχειρηματική επιτυχία, διοργανώνοντας εκπαιδευτικά σεμινάρια, ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες. Μέσα στο 2018:

- Συνολικά 58 εργαζόμενοι πήραν μέρος σε εκπαιδευτικά προγράμματα, με συνολική διάρκεια 1.789 ώρες (που αντιστοιχεί σε 9,3 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο), σε σχέση με 41 εργαζομένους και 1.421 ώρες το 2017.
- Οι κυριότερες κατηγορίες εκπαίδευσεων ήταν τεχνικά θέματα, θέματα πωλήσεων και διοίκησης, καθώς και επιχειρηματικές και προσωπικές δεξιότητες, χωρίς να πραγματοποιηθούν εκπαιδεύσεις σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- 4 εργαζόμενοι της Εταιρείας συμμετείχαν σε 4 εκπαιδευτικά προγράμματα του Ομίλου (Corporate Academy) στη Γερμανία, σε σχέση με 9 εργαζομένους και 3 εκπαιδευτικά προγράμματα το 2017, τα οποία συνέβαλαν στην ανάπτυξη προσωπικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων σε σχεδόν 66.000 διοικητικά στελέχη και εργαζομένους του Ομίλου μέσα στο 2018.



+25,9% διάρκεια
εκπαίδευσης

Αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 25,9%,
σε πάνω από 1.700 ώρες, με μέση διάρκεια 9,3
ώρες ανά εργαζόμενο

Να υλοποιήσουμε 4 προγράμματα καθοδήγησης (mentoring και/ή coaching programs) εκτός Ομίλου.

2018



Μέσα στο 2018, η Mercedes-Benz Ελλάς συμμετείχε σε προγράμματα οργανωμένης και στοχευμένης καθοδήγησης (mentoring) από υψηλόβαθμα στελέχη της, μέσω των οποίων προωθείται αμφίδρομη η μάθηση, η εξέλιξη και η παρακίνηση, καθώς η Εταιρεία συμβάλλει ουσιαστικά στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μέσω της αξιοποίησης της μακρόχρονης εμπειρίας και των γνώσεων των Διευθυντικών στελεχών της, επιτρέποντας ταυτόχρονα την ανάπτυξη των ικανοτήτων των στελεχών της στη στήριξη και την καθοδήγηση. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία:

- Έχει ενταχθεί στο πρόγραμμα καθοδήγησης Job-Pairs, το οποίο είναι μια εθελοντική πρωτοβουλία φοιτητών και αποφοίτων με στόχο την επιτυχημένη μετάβαση αποφοίτων ΑΕΙ/ΤΕΙ (Job Mentees) στην αγορά εργασίας, με την καθοδήγηση διδασκόντων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Μέσα στο 2018, υλοποιήθηκε η συνεργασία του προγράμματος για την παροχή στοχευμένης καθοδήγησης στους συμμετέχοντες του προγράμματος αμειβόμενης απασχόλησης για νέους πτυχιούχους ReGeneration, το οποίο περιλαμβάνει τουλάχιστον εξαμηνιαία αμειβόμενη απασχόληση ταλαντούχων νέων πτυχιούχων όλων των ειδικοτήτων. Η Mercedes-Benz Ελλάς στηρίζει το πρόγραμμα με την καθοδήγηση 8 Job Mentees από 7 υψηλόβαθμα στελέχη της, εκ των οποίων ένας καθοδηγούμενος φοιτητής προσελήφθη με σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου μέσα στο 2018, ενώ συμμετείχε σε συνεδρία στοχευμένης καθοδήγησης των υποψηφίων του ReGeneration για την απόκτηση ρεαλιστικής εικόνας της αγοράς εργασίας και την ενημέρωση για το επάγγελμα που επιθυμούν να σταδιοδρομήσουν.
- Συμμετείχε στο ετήσιο πρόγραμμα καθοδήγησης της Εταιρείας Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων (ΕΑΣΕ) σε νέους Διευθύνοντες Συμβούλους, μέσω του οποίου τους δίνεται η ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με έμπειρα και καταξιωμένα στελέχη της αγοράς. Στο πρόγραμμα συμμετείχε, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, ο Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας στο ρόλο του Καθοδηγητή (Job Mentor) ενός νεότερου σε εμπειρία Διευθύνοντος Συμβούλου, στον οποίο παρείχε σε όλη τη διάρκεια του έτους ενημέρωση σε πρακτικές, καθοδήγηση στην αντιμετώπιση καθημερινών προκλήσεων στον εργασιακό χώρο, έμπνευση, διαφορετική οπτική και όραμα.

Να υλοποιήσουμε 4 προγράμματα καθοδήγησης (mentoring και/ή coaching programs) εκτός Ομίλου.

2019

Αξιολογούμε τους εργαζομένους μας

Η Εταιρεία χρησιμοποιεί Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης (ηλεκτρονικό για όσους εργαζόμενους έχουν πρόσβαση σε υπολογιστή και έντυπο για όσους δεν έχουν) για την αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων, με σκοπό την προσωπική ανάπτυξη και την επαγγελματική εξέλιξή τους. Η όλη διαδικασία αξιολόγησης οργανώνεται στο πλαίσιο του Daimler Target System. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Για όλους τους εργαζομένους, συμπεριλαμβανομένων των Μελών του Δ.Σ., η αξιολόγηση χωρίζεται σε δύο ενότητες: στην ενότητα 8 Συμπεριφοριακών χαρακτηριστικών (ένα από τα οποία είναι η Συμμόρφωση με θέματα Ακεραιότητας) και στην ενότητα των Στόχων (έναν από τους οποίους υποχρεωτικά είναι και πάλι, η Συμμόρφωση με θέματα Ακεραιότητας).
- Στα μέσα του έτους γίνεται ανασκόπηση της προόδου της ενότητας των Στόχων που έχουν τεθεί.

- Η αξιολόγηση γίνεται από τον προϊστάμενο κάθε εργαζομένου, ενώ η τελική αξιολόγηση γίνεται για όλους τους εργαζομένους σε ειδική συνάντηση 'Performance & Potential Validation Meeting', με τη συμμετοχή του Δ.Σ. και της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Στη συνέχεια, κάθε εργαζόμενος ενημερώνεται για τα αποτελέσματά του από τον άμεσο προϊστάμενό του και συζητά μαζί του τα επόμενα βήματα προς την περαιτέρω βελτίωση και/ή εξέλιξή του. Οι προτάσεις αυτές εισάγονται στο ατομικό πλάνο ανάπτυξης του εργαζομένου (IDP) και συλλέγονται από τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, με σκοπό να συμπεριληφθούν στο ετήσιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα.
- Το σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης είναι συνδεδεμένο με το σύστημα «bonus».





1 από τα 8 κριτήρια

Η Συμμόρφωση με θέματα Ακεραιότητας αποτελεί ένα από τα οκτώ Συμπεριφορικά χαρακτηριστικά με βάση τα οποία πραγματοποιείται η Αξιολόγηση των εργαζόμενων

Αξιολόγηση Εργαζόμενων



Δεσμευτήκαμε

Μέχρι

Πρόοδος

Να συνεχίσουμε να αξιολογούμε το 100% των εργαζόμενων για την Απόδοσή τους.

2018



Το 2018, όπως και το 2017, αξιολογήθηκε το 100% των εργαζόμενων στη Mercedes-Benz Ελλάς.



100% αξιολόγηση

Αξιολογήθηκε το 100% των εργαζόμενων της Εταιρείας

Στοχεύουμε

Μέχρι

Να συνεχίσουμε να αξιολογούμε το 100% των εργαζόμενων για την Απόδοσή τους.

2019

Επικοινωνούμε με διαφάνεια

Η Εταιρεία δίνει ιδιαίτερη σημασία στη συνεχή επικοινωνία με τους εργαζόμενους, με όρους διαφάνειας, τόσο για την ενημέρωσή τους, όσο και για τη συλλογή της άποψής τους. Ενδεικτικά:

- Δύο φορές το χρόνο, εκδίδει το περιοδικό 'Mercedes-Benz magazine' για τους εργαζομένους της, στο οποίο παρουσιάζονται τα νέα της Εταιρείας και οι νέες εξελίξεις αναφορικά με θέματα και προϊόντα του Ομίλου (π.χ. αυτόνομη οδήγηση), καθώς και διάφορα ενημερωτικά θέματα, όπως εξορμήσεις σε ταξιδιωτικούς προορισμούς και θέματα lifestyle.
- Κάθε δύο μήνες, πραγματοποιεί «Επικοινωνιακές Συναντήσεις» στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, στις οποίες τα μέλη του Δ.Σ. ενημερώνουν τους εργαζόμενους για την πορεία της Εταιρείας.

4. Υποστήριξη και Παροχές

Παρακολουθούμε το βαθμό ικανοποίησης

Στη Mercedes-Benz Ελλάς, συγκεντρώνουμε και αναλύουμε την άποψη των εργαζόμενων για το εργασιακό περιβάλλον. Τα στοιχεία αυτά επιτρέπουν τον προσδιορισμό των δυνατών σημείων και τον εντοπισμό των σημείων προς βελτίωση, στη βάση των οποίων σχεδιάζουμε, αναπτύσσουμε και εφαρμόζουμε στοχευμένα πλάνα δράσης και ενέργειες. Όπως και όλες οι εταιρείες του Ομίλου, η Mercedes-Benz Ελλάς συμμετείχε στην Έρευνα Εργαζόμενων της Daimler (Daimler Employee Survey) το 2018, στην οποία ζητήθηκε η άποψη περισσότερων από 290.000 εργαζόμενων σε πάνω από 50 χώρες παγκοσμίως (ηλεκτρονικά, διασφαλίζοντας ανωνυμία και εμπιστευτικότητα), αναφορικά με το χώρο εργασίας, τον τρόπο διοίκησης και τις εργασιακές συνθήκες.

Να ξεπεράσουμε το 90% στην ικανοποίηση των εργαζομένων μας.

2018



Η συμμετοχή των εργαζόμενων της Mercedes-Benz Ελλάς στην Έρευνα του 2018 έφτασε το 93%, υψηλότερη συγκριτικά με το 80% της συνολικής συμμετοχής όλων των εργαζόμενων του Ομίλου, ενώ ο Δείκτης Ικανοποίησης Εργαζόμενων για τη Mercedes-Benz Ελλάς ανήλθε σε 90%, αυξημένος συγκριτικά με τον αντίστοιχο συγκεντρωτικό Δείκτη όλων των εταιρειών του Ομίλου.

Ικανοποίηση Εργαζόμενων

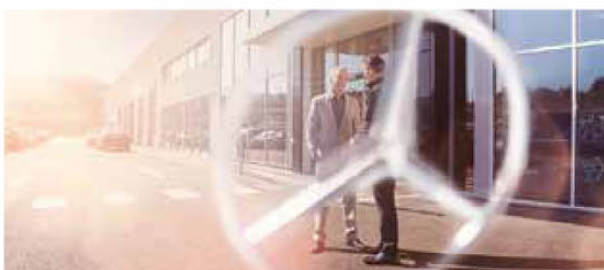
Διαφορά Mercedes-Benz Ελλάς με
σύνολο Ομίλου (%)

Δέσμευση Εργαζόμενων

Συμμετοχή εργαζόμενων	+16,2
Δείκτης Δέσμευσης Εργαζόμενων	+13,5
Δείκτης Ικανοποίησης Εργαζόμενων	+12,8

Θέματα Αξιολόγησης

Ισορροπία εργασίας και προσωπικής ζωής	+12
Παροχή ευκαιριών μάθησης και εξέλιξης στην εργασία	+9,2
Δημιουργία δίκαιου και ανοιχτού εργασιακού περιβάλλοντος	+10,4
Δίκαιη μεταχείριση όλων των εργαζόμενων ανεξαρτήτως διαφορών	+17
Ενθάρρυνση νέων ιδεών και καινοτομιών	+19
Αναγνώριση και ανταμοιβή της καλής επίδοσης	+19,7
Ιδανικό περιβάλλον εργασίας	+19,4
Εμπιστοσύνη στο σύστημα υποβολής αναφορών	+21



+13,5% δείκτης δέσμευσης

Ο Δείκτης Δέσμευσης Εργαζόμενων της
Εταιρείας ήταν κατά 13,5% μεγαλύτερος του
αντίστοιχου δείκτη για το σύνολο του Ομίλου

Στοχεύουμε

Μέχρι

Να ξεπεράσουμε το 90% στην ικανοποίηση των εργαζομένων μας.

2019

Να αυξήσουμε το ποσοστό δέσμευσης των εργαζομένων μας στο 85%.

2019

Προσφέρουμε πρόσθετες παροχές

Εκτός των νομικά κατοχυρωμένων παροχών, η Εταιρεία προσφέρει στους εργαζομένους της ένα εκτεταμένο πρόγραμμα οικειοθελών παροχών, που καλύπτουν όλους τους εργαζομένους:

- Δυνατότητα να οδηγήσουν όποιο μοντέλο επιθυμούν, βάση διαθεσιμότητας, την ημέρα των γενεθλίων τους ή σε περίπτωση γάμου των ιδίων ή συγγενούς Α' βαθμού.
- Bonus πολυετίας για τους εργαζομένους με 25, 30 και 35 έτη εργασίας στην Εταιρεία.
- Αναμνηστικό δώρο για τους εργαζομένους που εργάζονται 25, 30 και 35 έτη στην Εταιρεία.
- Αναμνηστικό δώρο μετά τη συνταξιοδότηση του εργαζομένου.
- Πρόσβαση όλων των εργαζόμενων και των Α' Βαθμού συγγενών τους στην Τράπεζα Αίματος που δημιουργείται από αιμοληψία που γίνεται στα γραφεία της Εταιρείας, με τη συμμετοχή εθελοντών αιμοδοτών.

- Πρόγραμμα Ασφάλισης Ζωής, καθώς και Ιατροφαρμακευτικής & Νοσοκομειακής Περίθαλψης για τους εργαζομένους, καθώς και συζύγους και τα παιδιά τους (δεν ισχύει για εργαζομένους με σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου).
- Εκπτώσεις στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Εταιρείας.
- Πραγματοποίηση μαθημάτων Γερμανικής Γλώσσας, με τη συμμετοχή συνολικά δύο εργαζόμενων, χωρίς κάποιος εργαζόμενος να λάβει μέρος σε εξετάσεις επάρκειας γλώσσας.
- Εορτές για τα παιδιά των εργαζόμενων.
- Δώρο γέννησης τέκνων.
- Χριστουγεννιάτικο δώρο.
- Αυξημένη αποζημίωση συγκριτικά με τη νόμιμη κατοχυρωμένη αποζημίωση κατά τη συνταξιοδότηση ενός εργαζομένου.
- Συμμετοχικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα για τα ανώτερα και ανώτατα διοικητικά στελέχη, με τη συμμετοχή του 80% των στελεχών.

Mercedes CAFÉ



Στο πλαίσιο των παροχών μας προς τους εργαζόμενους, λειτουργεί το μοντέρνο εστιατόριο Mercedes CAFÉ στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας, το οποίο είναι πλήρως ανακαινισμένο σύμφωνα με τις διατάξεις του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας για καταστήματα ή επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος. Με την υποστήριξη εξωτερικού συνεργάτη πολυετούς εμπειρίας που έχει αναλάβει την τροφοδοσία, εξυπηρετούνται καθημερινά περισσότεροι από 130 εργαζόμενοι και μεγάλος αριθμός επισκεπτών (όπως πελάτες, δημοσιογράφοι και συνάδελφοι εργαζόμενοι από τα κεντρικά γραφεία της Mercedes-Benz στη Γερμανία).

Γονική Άδεια

DAIMLER



Σε επίπεδο Ομίλου, υπολογίζεται ότι περίπου το 82% όσων έλαβαν γονική άδεια στη Γερμανία το 2018 ήταν άνδρες, σε σχέση με 79% το 2017, ενώ όλοι οι εργαζόμενοι με γονική άδεια ενθαρρύνονται να επιστρέψουν στις εργασίες τους και να συνεχίσουν να εργάζονται για τον Όμιλο. Επιπλέον, υπάρχει συμφωνία με τους εργαζόμενους που τους επιτρέπει να διακόψουν την εργασία τους για αρκετά χρόνια λόγω συμμετοχής σε προγράμματα πιστοποίησης ή για εκπαιδευτικούς λόγους ή για την υποστήριξη και φροντίδα των οικογενειών τους, έχοντας εγγυημένη επιστροφή στην εργασία τους, πρακτική που ακολουθήθηκε από 430 εργαζόμενους στη Γερμανία μέσα στο 2018, σε σχέση με 497 το 2017.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στην Ελλάδα:

- Οι 3 γυναίκες που πήραν κανονικά τη γονική τους άδεια το 2018, επέστρεψαν στις εργασίες τους και συνέχισαν να εργάζονται στην Εταιρεία.
- Δεν υπήρξαν εργαζόμενοι που έκαναν χρήση μειωμένου ωραρίου εργασίας λόγω ανατροφής τέκνου.
- 6 γυναίκες έκαναν χρήση της ισόχρονης άδειας λόγω ανατροφής τέκνου.

5. Υγεία και Ασφάλεια

Φροντίζουμε για την Υγεία και την Ασφάλεια στην εργασία

Παρόλο που η φύση της εργασίας στην Εταιρεία δεν εμπεριέχει ιδιαίτερους κινδύνους σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας, η Mercedes-Benz Ελλάς φροντίζει για τη διασφάλιση κατάλληλων συνθηκών εργασίας και την τήρηση κανόνων Υγείας και Ασφάλειας, με στόχο την παροχή ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας και την προστασία των εργαζομένων της. Η δέσμευση αυτή αντικατοπτρίζεται στην επίσημη Πολιτική της Εταιρείας για την Υγεία και την Ασφάλεια στο χώρο εργασίας.

Τα κύρια μέτρα που λαμβάνει η Εταιρεία, προκειμένου να πετύχει τον παραπάνω στόχο, είναι:

- Διεξάγει ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων, τουλάχιστον μία φορά το χρόνο.
- Διαθέτει εκπαιδευμένες ομάδες πυρασφάλειας.
- Παρέχει όλα τα απαραίτητα Μέσα Ατομικής Προστασίας και τις σχετικές εκπαιδεύσεις σε περιπτώσεις σχετικά αυξημένου κινδύνου, όπως στις αποθήκες στον Ασπρόπυργο, στο Πρατήριο Βενζίνης και στα συνεργεία, όπου οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν μεγαλύτερη πιθανότητα εμφάνισης επιβλαβών ασθενειών.
- Έχει τοποθετήσει συστήματα φύλαξης και ασφάλειας στις κεντρικές εγκαταστάσεις, τα οποία περιλαμβάνουν κάμερες παρακολούθησης, συστήματα συναγερμού, συσκευές ελέγχου πρόσβασης και ανιχνευτή αλληλογραφίας, ενώ συνεργάζεται με εξωτερική εταιρεία φύλαξης για την ασφάλεια όλων των εγκαταστάσεων της Εταιρείας.
- Προχωρά σε προληπτικούς εμβολιασμούς κατά του ιού της γρίπης, εμβολιάζοντας συνολικά 37 εργαζόμενους μέσα στο 2018.
- Προβλέπει την πληρωμή από τους ίδιους τους εν ενεργεία εργαζόμενους των προστίμων για παραβάσεις του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας που επιβάλλονται σε όσους οδηγούν κάποιο εταιρικό αυτοκίνητο. Το 2018 υπήρξαν 9 σχετικά περιστατικά, σε σχέση με 3 περιστατικά το 2017. Σε περίπτωση εργαζομένων που δεν εργάζονται πλέον στην Εταιρεία, πληρώνονται από την ίδια την Εταιρεία.
- Προσπάθεια γίνεται στο θέμα της μείωσης του αριθμού των ατυχημάτων με εταιρικά αυτοκίνητα. Κατά τη διάρκεια του 2018, σημειώθηκαν 15 ατυχήματα έναντι 11 ατυχημάτων το 2017, χωρίς κάποιο από αυτά να ήταν σοβαρό, προξενώντας μόνο υλικές ζημιές.



Δράσεις Υγείας και Ασφάλειας

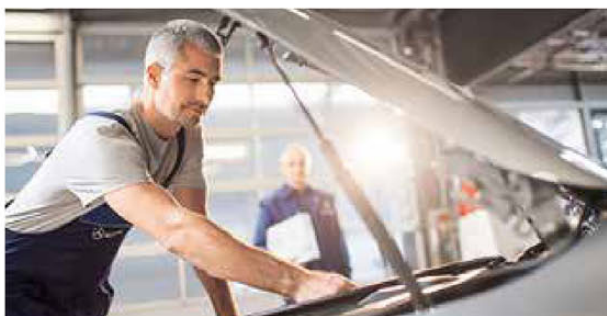


Αποδεικνύοντας το έμπρακτο ενδιαφέρον της για τους εργαζόμενους της, η Mercedes-Benz Ελλάς υλοποίησε τις παρακάτω δράσεις:

- Ημερίδα ενημέρωσης για τον καρκίνο του δέρματος και το μελάνωμα σε συνεργασία με τον μη κερδοσκοπικό οργανισμό «ΑγκαλιάΖΩ», με διάλεξη δερματολόγου και δερματολογική εξέταση σε 30 εργαζόμενους.
- Ημερίδα ενημέρωσης για τα καρδιαγγειακά νοσήματα σε συνεργασία με το Ελληνικό Ίδρυμα Καρδιολογίας, με διάλεξη καρδιολόγου σε 40 εργαζόμενους.
- Συζήτηση υγιεινής διατροφής με ομιλία και διάλογο 35 εργαζόμενων με επαγγελματία chef και ενημέρωση για παρασκευή εύκολων και υγιεινών συνταγών.
- Πρόγραμμα αυτοάμυνας μόνο για γυναίκες, στο πλαίσιο του οποίου πάνω από 20 γυναίκες εργαζόμενοι παρακολούθησαν σχετικά μαθήματα διάρκειας 6 εβδομάδων.

Παρακάτω φαίνονται οι επιδόσεις της Εταιρείας στο θέμα της υγείας και ασφάλειας:

	Απώλειες σε Εργαζόμενους	Αριθμός Ατυχημάτων	Αριθμός Ατυχημάτων (απουσία > 3 ημερών)	Σύνολο απουσίας από την Εργασία > 3 ημερών (ώρες)
2015	0	0	0	416
2016	0	1	1	1.328
2017	0	0	0	1.032
2018	0	0	0	1.880



Μηδέν ατυχήματα

Δεν σημειώθηκε κανένα ατύχημα στο χώρο εργασίας της Εταιρείας



| IV | Πάθος για τους ΠΕΛΑΤΕΣ μας

Παρέχουμε πρωτοποριακά, υψηλής ποιότητας προϊόντα στους πελάτες μας για την ικανοποίηση των αναγκών τους

Η Mercedes-Benz Ελλάς επιδιώκει να κάνει το μέλλον της αυτοκίνησης όσο το δυνατό περισσότερο ασφαλές για όλους τους ανθρώπους. Για το λόγο αυτό, εστιάζει σε θέματα ασφάλειας, επενδύει σε πρωτοποριακές τεχνολογίες, καταβάλει κάθε προσπάθεια για να υποστηρίξει διαρκώς τους πελάτες της και ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους, με υπεύθυνο και διαφανή τρόπο.

Που στοχεύουμε:

Στόχος μας είναι να παρέχουμε ασφαλή, πρωτοποριακής τεχνολογίας και υψηλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες, που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών μας.

Που εστιάζουμε:

- Διασφαλίζουμε την οδική ασφάλεια
- Προληπτικά ανακαλούμε προϊόντα
- Προσφέρουμε εξαιρετικά προϊόντα και υπηρεσίες
- Ακούμε τους Πελάτες μας
- Παρακολουθούμε την επίδοσή μας
- Συμμορφωνόμαστε με το κανονιστικό πλαίσιο
- Διαφημίζουμε τα προϊόντα μας με υπευθυνότητα
- Αξιοποιούμε τα θέματα Αειφορίας στην επικοινωνία μας
- Συνεισφέρουμε σε χρηματοδοτικές λύσεις
- Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

5.178

ταξινομήσεις οχημάτων

4

κύριες κατηγορίες προϊόντων

98,5%

του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομής και Επισκευαστών με επανελέγχους τήρησης ποιοτικών προδιαγραφών

84%

δείκτης επίλυσης παραπόνων με την πρώτη επαφή



1. Ασφάλεια Προϊόντων

Η Mercedes-Benz εφευρέτης των Αερόσακων

DAIMLER



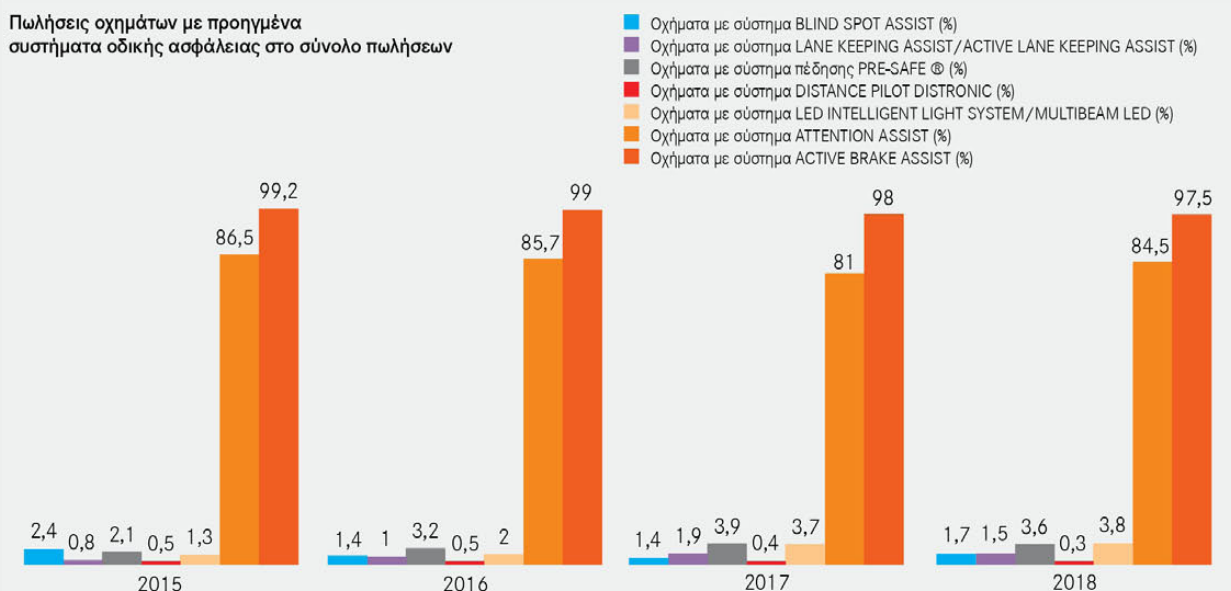
Το 1981, με αφορμή την παρουσίαση της νέας **S-Class** στο Διεθνές Σαλόνι Αυτοκινήτου της Γενεύης, η Mercedes-Benz παρουσίασε για πρώτη φορά τον αερόσακο και τον εντατήρα ζώνης ασφαλείας, δύο μοναδικές καινοτομίες παθητικής ασφαλείας. Υπήρξαν τα πρώτα συστήματα που προστάτευαν τους οδηγούς σε περίπτωση ατυχήματος, αμβλύνοντας τις συνέπειες της πρόσκρουσης. Το 1988, η Mercedes-Benz παρουσίασε τον αερόσακο συνοδηγού στην **S-Class**, αυξάνοντας κατακόρυφα τα επίπεδα της παρεχόμενης ασφαλείας στους επιβάτες των μπροστινών θέσεων. Οι αερόσακοι οδηγού και συνοδηγού εντάχθηκαν στο βασικό εξοπλισμό όλων των μοντέλων της Mercedes-Benz το 1992 και το 1994 αντίστοιχα. Από το 1995, τα μοντέλα της Mercedes-Benz, με πρώτο την **E-Class**, εξοπλίζονται με πλευρικούς αερόσακους, με στόχο την παροχή ακόμα υψηλότερης ασφαλείας στους επιβαίνοντες.

Διασφαλίζουμε την οδική ασφάλεια

Η Εταιρεία παραμένει απόλυτα προσανατολισμένη στον πελάτη και δίνει έμφαση στην επίτευξη του υψηλότερου επιπέδου ασφαλείας των επιβατικών αυτοκινήτων και επαγγελματικών οχημάτων. Στο πλαίσιο των τεχνολογικών πρωτοποριών της Mercedes-Benz, τα τελευταία χρόνια έχουν παρουσιασθεί και εισαχθεί σημαντικές καινοτομίες σε θέματα οδικής ασφαλείας, με ενδεικτικές τις ακόλουθες:

Συστήματα οδικής ασφαλείας επιβατικών: Με γνώμονα την ολοκληρωμένη φιλοσοφία ασφαλείας που ακολουθεί η Mercedes-Benz, τα επιβατικά αυτοκίνητα της μάρκας υποστηρίζουν εξελιγμένα συστήματα υποβοήθησης για ασφαλή οδήγηση. Παραδείγματα αυτών αποτελούν το αυτόνομο σύστημα διατήρησης απόστασης και ταχύτητας **DISTANCE PILOT DISTRONIC**, το οποίο μετράει συνεχώς την απόσταση από το προπορευόμενο όχημα και το σύστημα αποφυγής σύγκρουσης **ACTIVE BRAKE ASSIST** με αισθητήρα radar για τη μέτρηση της απόστασης του προπορευόμενου αυτοκινήτου, το οποίο λειτουργεί σε συνδυασμό με το σύστημα πέδησης **PRE-SAFE®** που προειδοποιεί και επιβραδύνει αυτόματα το όχημα, εάν αναγνωρίσει κίνδυνο σύγκρουσης. Για την ασφάλεια κατά τη νυχτερινή οδήγηση, έχει αναπτυχθεί το **LED INTELLIGENT LIGHT SYSTEM** με ενεργό φωτισμό στροφών και αυτόματα απενεργοποιούμενα φώτα πορείας και το **MULTIBEAM LED** με ξεχωριστή προσαρμογή του φωτισμού πορείας στην τρέχουσα κατάσταση της κυκλοφορίας, καθώς επίσης και το σύστημα εφίστασης προσοχής (**ATTENTION ASSIST**), το οποίο αναλύει την οδηγική συμπεριφορά και προειδοποιεί με οπτικό και ηχητικό σήμα μόλις αναγνωρίσει σημάδια κόπωσης, προτείνοντας στον οδηγό να κάνει ένα διάλειμμα. Η αδιάκοπη εξέλιξη της τεχνολογίας επιτάσσει την εισαγωγή νέων συστημάτων ή την περαιτέρω βελτίωση των υπαρχόντων, όπως για παράδειγμα τα συστήματα υποβοήθησης νεκρής γωνίας ορατότητας (**BLIND SPOT ASSIST**), της υποβοήθησης διατήρησης λωρίδας (**LANE KEEPING ASSIST** και **ACTIVE LANE KEEPING ASSIST**) ή τα συστήματα αυτόνομης πέδησης.

Πωλήσεις οχημάτων με προηγμένα συστήματα οδικής ασφαλείας στο σύνολο πωλήσεων



+1,4% οδική ασφάλεια

Πουλήθηκαν 1,4% περισσότερα οχήματα, με τουλάχιστον ένα προηγμένο σύστημα οδικής ασφαλείας, σε σχέση με το 2017

Ενεργητική ασφάλεια φορτηγών: Εκτός των διαφόρων συστημάτων πέδησης, υποβοήθησης και ασφάλειας, το νέο Mercedes-Benz **Actros** εξοπλίζεται με το σύστημα ACTIVE BREAK ASSIST 5, το οποίο όχι μόνο φρενάρει αυτόνομα έως και την πλήρη ακινητοποίηση του οχήματος σε περίπτωση εντοπισμού εμποδίου, ακινητοποιημένου οχήματος εντός της πορείας του ή προπορευόμενου οχήματος που φρενάρει απότομα, αλλά προειδοποιεί τον οδηγό σε περίπτωση σύγκρουσης με κινούμενο πεζό και ακινητοποιεί αυτόνομα το όχημα με πλήρη πέδηση εντός των ορίων ταχύτητας 50 km/h. Το σύστημα μπορεί να λειτουργήσει σε συνδυασμό με αισθητήρα ραντάρ και κάμερα, προκειμένου να επιπλέει συνεχώς την περιοχή μπροστά από το φορτηγό και να βελτιώνει το χρόνο αντίδρασης, ιδίως κατά την κίνηση σε υψηλότερες ταχύτητες. Αυτό σημαίνει ότι το **Actros** μπορεί όχι μόνο να μετριάσει τις επιπτώσεις μιας οπίσθιας σύγκρουσης, όπως συνέβαινε κατά το παρελθόν, αλλά και να προλαμβάνει τα ατυχήματα, ανάλογα με την ταχύτητα με την οποία κινείται το όχημα. Επιπλέον, το όχημα είναι εξοπλισμένο με το σύστημα SIDEGUARD ASSIST για μεγαλύτερη προστασία των πεζών και των ποδηλατών κατά την αλλαγή λωρίδας ή αλλαγή πορείας του οχήματος.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι μέσα στο 2018, δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με κανονισμούς σχετικά με τις επιπτώσεις των προϊόντων και υπηρεσιών μας στην υγεία και ασφάλεια των πελατών μας και αντίστοιχα, δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο από τις αρμόδιες αρχές.

Αυτόνομη Οδήγηση και Μεταφορές

DAIMLER



Μέσα στο 2018, ο Όμιλος προχώρησε ακόμα ένα βήμα προς την κατασκευή και μελλοντική κυκλοφορία αυτόνομων φορτηγών, τα οποία επιτρέπουν μεγαλύτερη ασφάλεια και προστασία του περιβάλλοντος, ενώ παράλληλα παρέχουν βελτιωμένη απόδοση κατά τη διάρκεια της χρήσης τους, καθώς:

- Έγινε ο πρώτος κατασκευαστής παγκοσμίως με δυνατότητα ημιαυτόνομης οδήγησης σε φορτηγό όχημα παραγωγής, καθώς το νέο Mercedes-Benz **Actros** εξοπλίζεται με το καινοτόμο σύστημα ACTIVE DRIVE ASSIST για την ημιαυτόνομη οδήγηση του οχήματος υπό οποιεσδήποτε συνθήκες και ταχύτητες, το οποίο βελτιώνει σημαντικά την οδική ασφάλεια και επιτρέπει περισσότερο ξεκούραστη οδήγηση.
- Κυκλοφόρησε το νέο Freightliner **Cascadia** με το σύστημα ημιαυτόνομης οδήγησης DETROIT ASSURANCE 5.0 στους δρόμους της Βόρειας Αμερικής.

Καθώς όμως η επέκταση της ψηφιοποίησης και η εισαγωγή της αυτόνομης οδήγησης εισάγει νέα ζητήματα και προκλήσεις για την κοινωνία και τους πολίτες, ο Όμιλος:

- Συμπεριλαμβάνει, από το 2015, το θέμα της κυκλοφορίας αυτόνομων οχημάτων στον ετήσιο Διάλογο της Daimler για την Αειφορία (βλέπε Ενότητα I-1).
- Συμμετέχει στην Επιτροπή Ηθικών Ζητημάτων του Γερμανικού Ομοσπονδιακού Υπουργείου Μεταφορών και Ψηφιακής Υποδομής για την ανάπτυξη κατευθυντήριων οδηγιών για τον προγραμματισμό των αυτοματοποιημένων οχημάτων, οι οποίες έχουν ήδη ενσωματωθεί στα αυτοματοποιημένα οδηγικά συστήματα του Ομίλου.

- Έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει το πρότυπο πληροφόρησης σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων, το οποίο προέκυψε από την κοινή ομάδα εργασίας του Γερμανικού Συλλόγου των Αυτοκινητοβιομηχανιών (VDA) και των Αρχών Προστασίας Δεδομένων του γερμανικού ομοσπονδιακού κράτους και των επιμέρους κυβερνήσεων.
- Συμμετέχει στο ερευνητικό πρόγραμμα «Ελεγχόμενη Προστασία Προσωπικών Δεδομένων σε Συνδεδεμένα Οχήματα» (SeDaFa) του Ινστιτούτου Fraunhofer για Ασφαλή Τεχνολογία Πληροφοριών (SIT), το οποίο στοχεύει να ενισχύσει τη διαφάνεια στην επεξεργασία δεδομένων σε συνδεδεμένα οχήματα και να προσφέρει φιλικές προς το χρήστη επιλογές για τη λήψη αποφάσεων.
- Έχει ενσωματώσει πληροφορίες προστασίας δεδομένων στους τιμοκαταλόγους του.



Διαμορφώνοντας την Κινητικότητα του Μέλλοντος

DAIMLER



Με στόχο να οδηγή τις εξελίξεις του μέλλοντος, ο Όμιλος έχει δημιουργήσει την εταιρεία EQ ('Electric Intelligence' - «Ηλεκτρική Νοημοσύνη»), η οποία αποτελεί το «ηλεκτρικό οικοσύστημα» της Mercedes-Benz με όλα τα μελλοντικά ηλεκτροκίνητα αυτοκίνητα με μπαταρία καθώς και τα συναφή προϊόντα και τις υπηρεσίες της μάρκας. Με τον τρόπο αυτόν, ο Όμιλος έχει εγκαινιάσει μια ολιστική οπτική για τη γενικότερη λειτουργία του με το ακρωνύμιο CASE - Connectivity, Autonomous, Shared, Electric (συνδεσιμότητα, αυτόνομη οδήγηση, υπηρεσίες διαμοιρασμού, ηλεκτροκίνηση). Στα μέσα του 2018, ο Όμιλος παρουσίασε την **EQC**, το πρώτο αμιγώς ηλεκτροκίνητο μοντέλο της νέας μάρκας, το οποίο εξοπλίζεται με έναν ηλεκτροκινητήρα σε κάθε άξονα, με διαφορετική ρύθμιση για καλύτερη απόδοση κατά την κίνηση και αυτονομία που ξεπερνά τα 450 χιλιόμετρα. Ο εξοπλισμός του οχήματος περιλαμβάνει το καινοτόμο σύστημα πολυμέσων Mercedes-Benz User Experience (MBUX), με χρήση τεχνητής νοημοσύνης που μαθαίνει τον οδηγό και προσαρμόζεται σταδιακά στις επιθυμίες του, ολοκληρωμένες υπηρεσίες διασύνδεσης και πληθώρα συστημάτων υποβοήθησης οδήγησης και ασφάλειας.



Προληπτικά ανακαλούμε προϊόντα

Η Εταιρεία έχει συγκεκριμένη διαδικασία για την προληπτική ανάκληση οχημάτων προς έλεγχο και αποκατάσταση. Οι Εξουσιοδοτημένοι Επισκευαστές Mercedes-Benz ενημερώνουν τους πελάτες-κατόχους οχημάτων που εμπλέκονται σε μια ανάκληση με μία κύρια συστημένη επιστολή, καθώς και με τρεις υπενθυμίσεις, σε περίπτωση που δεν ανταποκριθούν. Αν κάποιο όχημα έχει αλλάξει ιδιοκτήτη και δεν υπάρχουν τα στοιχεία του νέου κατόχου, γίνεται επικοινωνία με το Υπουργείο Συγκοινωνιών για την εύρεση των στοιχείων του νέου κατόχου, ο οποίος με τη σειρά του, λαμβάνει τις επιστολές ενημέρωσης. Μέσα στο 2018, έγιναν συνολικά 50 προληπτικές ανακλήσεις που αφορούσαν συνολικά 13.155 οχήματα, σε σχέση με 50 προληπτικές ανακλήσεις που αφορούσαν συνολικά 9.953 οχήματα το 2017, για ενδεχόμενα τεχνικά προβλήματα, τα οποία εξετάστηκαν και αντιμετωπίστηκαν.

2. Ικανοποίηση Πελατών

Προσφέρουμε εξαιρετικά προϊόντα και υπηρεσίες

Η εξαιρετική ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών της Mercedes-Benz είναι ένα από τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν τα επιβατικά αυτοκίνητα και τα επαγγελματικά οχήματά της, καθώς η Εταιρεία:

- Εγγυάται ότι τα οχήματα Mercedes-Benz διακρίνονται για τα υψηλά πρότυπα του εργοστασίου, όσον αφορά στα ποιοτικά υλικά και στη συναρμολόγησή τους, στην ποιοτική κατασκευή και στην οδηγική συμπεριφορά, ως Γενικός Αντιπρόσωπος της κατασκευάστριας εταιρείας Daimler AG.
- Χρησιμοποιεί γνήσια ανταλλακτικά Mercedes-Benz που συμμορφώνονται προς συγκεκριμένα και αυστηρά κριτήρια όσον αφορά στην παραγωγή τους, προκειμένου να είναι πλήρως εναρμονισμένα με τα υψηλά ποιοτικά κριτήρια της μάρκας, ενώ υποβάλλονται σε ελέγχους για να διαπιστωθεί η ποιότητά τους και η αξιοπιστία τους.
- Χρησιμοποιεί εγκεκριμένα ελαστικά Mercedes-Benz 'M.O.' και 'M.O.E.' από τις εταιρείες Pirelli, Michelin, Goodyear-Dunlop και Continental, τα οποία πληρούν τις αυστηρές προδιαγραφές της μάρκας και έχουν δοκιμαστεί ειδικά για το κάθε όχημα.
- Διασφαλίζει την άρτια παροχή υπηρεσιών τεχνικής εξυπηρέτησης από τους Εξουσιοδοτημένους Επισκευαστές, μέσω εξειδικευμένων και πιστοποιημένων τεχνικών, με άριστη γνώση των τεχνολογιών και των οχημάτων της Mercedes-Benz.
- Προχωρά σε αρχικούς ελέγχους των υποχρεωτικών ποιοτικών προδιαγραφών της μάρκας για την εξουσιοδότηση των υποψήφιων Διανομέων και Επισκευαστών. Παράλληλα, διεξάγει τακτικούς επανελέγχους ανά 2-3 έτη σε ολόκληρο το Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομέων και Επισκευαστών, προκειμένου να διασφαλισθεί η τήρηση των εν λόγω προδιαγραφών.
- Συνεργάζεται με εξωτερική εταιρεία και πραγματοποιεί μυστικές επισκέψεις στους Εξουσιοδοτημένους Διανομείς με σκοπό την απόκτηση ουσιαστικής εικόνας και γνώσης για τη λειτουργία τους και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Με βάση τα αποτελέσματα των μυστικών επισκέψεων, η Εταιρεία εντοπίζει τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα στους τομείς που χρήζουν βελτίωσης, προκειμένου να βελτιωθεί περαιτέρω η εξυπηρέτηση και η εμπειρία των πελατών.

Mercedes me

DAIMLER



Το νέο brand του Ομίλου Mercedes me διευκολύνει τη δικτύωση των πελατών με το όχημά τους, καθώς επιτρέπει την απρόσκοπτη και άμεση πρόσβασή τους στα προϊόντα και τις υπηρεσίες Mercedes-Benz και την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση των πελατών της μάρκας. Στα τέλη του 2018, οι υπηρεσίες Mercedes me είχαν ενεργοποιηθεί περίπου στο 90% των νέων οχημάτων Mercedes-Benz και αριθμούσαν σχεδόν 2,7 εκατ. διασυνδεδεμένα οχήματα μέσω των ακόλουθων 5 κατηγοριών εφαρμογών και υπηρεσιών:

- Move – κινητικότητα: Λύσεις για έξυπνες μετακινήσεις (π.χ. moovel, car2go, car2go black, Park2gether).
- Connect – συνδεσιμότητα: Διαρκής σύνδεση του αυτοκινήτου (π.χ. σύστημα κλήσεων επείγουσας ανάγκης, παροχή βοήθειας σε περίπτωση ατυχήματος, διαχείριση προγραμματισμένων συντηρήσεων και βλαβών, τηλεδιάγνωση, σύστημα REMOTE ONLINE ή VEHICLE SET UP & VEHICLE MONITORING για τη λήψη βασικών πληροφοριών της κατάστασης του αυτοκινήτου στο smartphone).
- Assist – εξυπηρέτηση: Προσωποποιημένη προσφορά υπηρεσιών για πελάτες Mercedes me (π.χ. πρόσβαση σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, αναζήτηση εξουσιοδοτημένων συνεργατών).

- Finance – χρηματοδότηση: Πρόσβαση σε εξατομικευμένες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (π.χ. προσφορές χρηματοδότησης, χρονομίσθωσης και ασφάλισης).
- Inspire – έμπνευση: Επίσκεψη στον κόσμο της Mercedes-Benz (π.χ. έρευνα και ανάπτυξη, πληροφορίες για τις καινοτομίες, την τεχνολογία και τον κόσμο της αυτοκίνησης γενικότερα).

Οι υπηρεσίες Mercedes me είναι διαθέσιμες σε 44 χώρες, μεταξύ των οποίων και στην Ελλάδα, με τις διαθέσιμες υπηρεσίες στην ελληνική αγορά να περιλαμβάνουν προς το παρόν τις υπηρεσίες κάτω από τους πυλώνες Connect, Assist και Inspire, ενώ μελλοντικά θα είναι διαθέσιμες και οι υπηρεσίες των πυλώνων Move και Finance.





Στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών της, η Mercedes-Benz Ελλάς έχει εισάγει την υπηρεσία 'StarRent | Mercedes-Benz & smart Rentals' (<https://starrent.gr/>), η οποία προσφέρει τη γκάμα μοντέλων Mercedes-Benz και smart προς ενοικίαση για μία ή περισσότερες ημέρες. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η διάθεση οχήματος της κατηγορίας που έχει επιλέξει ο πελάτης, η Εταιρεία προσφέρει αυτοκίνητο της αμέσως μεγαλύτερης κατηγορίας χωρίς καμία επιπλέον χρέωση, ενώ όλα τα διατιθέμενα οχήματα είναι ασφαλισμένα σε προγράμματα μικτής ασφάλισης και παρέχεται 24ώρη εξυπηρέτηση και οδική βοήθεια σε περίπτωση ατυχήματος.

Επανελέγχοι Τήρησης Ποιοτικών Προδιαγραφών



Δεσμευτήκαμε

Μέχρι

Πρόοδος

Να διεξάγουμε επανελέγχους τήρησης ποιοτικών προδιαγραφών πωλήσεων νέων οχημάτων, ανταλλακτικών και τεχνικής εξυπηρέτησης (για Mercedes-Benz, smart, Setra, Unimog και FUSO) στο 33% του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομών και Επισκευαστών.

2018



Κατά τη διάρκεια του 2018, πραγματοποιήθηκαν επανελέγχοι σε ποσοστό 27% του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομών και Επισκευαστών ενώ, συμπεριλαμβανομένων και των επανελέγχων της περιόδου 2016-2017, το ποσοστό αυτό ανέρχεται σε 98,5%.



98,5% επανελέγχοι

Έχουμε πραγματοποιήσει επανελέγχους για την τήρηση των ποιοτικών προδιαγραφών της Mercedes-Benz στο 98,5% του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομών και Επισκευαστών, τα τελευταία τρία έτη

Στοχεύουμε

Μέχρι

Να διεξάγουμε επανελέγχους τήρησης ποιοτικών προδιαγραφών πωλήσεων νέων οχημάτων, ανταλλακτικών και τεχνικής εξυπηρέτησης (για Mercedes-Benz, smart, Setra, Unimog και FUSO) στο 35% του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομών και Επισκευαστών.

2019

Ακούμε τους Πελάτες μας

Καθώς η γνώμη του πελάτη έχει ιδιαίτερη αξία, η Εταιρεία διεξάγει Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών (Customer Satisfaction Index), στην οποία περιλαμβάνονται και μετρήσεις άλλων Δεικτών Ικανοποίησης, όπως της Πιστότητας Πελατών (Customer Loyalty Index) και του Δείκτη Εμπιστοσύνης Πελάτη (Net Promoter Score) σε ετήσια βάση και καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, προκειμένου να καταλάβει καλύτερα τις προσδοκίες τους και να βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της.



Δεσμευθήκαμε	Μέχρι	Πρόοδος
Να διατηρήσουμε, μέσω του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, το Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών στα ίδια υψηλά επίπεδα.	2018	
Να βελτιώσουμε το Δείκτη Πιστότητας Πελατών κατά 5%.	2018	

Μέσα στο 2018, ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών διατηρήθηκε στα υψηλά επίπεδα των τελευταίων ετών, ενώ αντίθετα μειώθηκαν ελαφρώς οι Δείκτες Πιστότητας Πελατών για τα επιβατικά αυτοκίνητα και τα επαγγελματικά οχήματα.

Δείκτης	2012*	2013	2014	2015	2016**	2017	2018
Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (CSI)							
CSI Επιβατικών (δείκτης)	100	104,5	105,6	105,4	104,8	105,8	104
CSI Επαγγελματικών (δείκτης)	MA	MA	MA	MA	100	105,5	101,4
Δείκτης Πιστότητας Πελατών (CLI)							
CLI Επιβατικών (δείκτης)	MA	MA	MA	MA	100	103,1	100,2
CLI Επαγγελματικών (δείκτης)	MA	MA	MA	MA	100	109,1	106,1

* Τα αποτελέσματα του 2012 και 2016 έχουν χρησιμοποιηθεί ως βάση (100) για τον Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών για τα επιβατικά αυτοκίνητα και τον Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών για τα επαγγελματικά οχήματα αντίστοιχα.

** Τα αποτελέσματα του 2016 έχουν χρησιμοποιηθεί ως βάση (100) για τους Δείκτες Πιστότητας Πελατών, καθώς δεν είναι άμεσα συγκρίσιμοι με τα προηγούμενα έτη λόγω αλλαγής της μεθοδολογίας υπολογισμού.

MA = Μη αναφερόμενο στοιχείο

Στοχεύουμε	Μέχρι
Να διατηρήσουμε, μέσω του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, το Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών στα ίδια υψηλά επίπεδα.	2019
Να βελτιώσουμε το Δείκτη Πιστότητας Πελατών κατά 5%.	2019

Παρακολουθούμε την επίδοσή μας

Στο πλαίσιο της καινούργιας φιλοσοφίας του Ομίλου που ακολουθεί η Mercedes-Benz Ελλάς για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών, η Εταιρεία:

- Έχει συνδέσει το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών στο παγκόσμιο δίκτυο εξυπηρέτησης πελατών του Ομίλου στην Ολλανδία και έχει δημιουργήσει σχετικό παράρτημα στην Ελλάδα.
- Συνεργάζεται με επιπλέον πάροχο οδικής βοήθειας για την εξυπηρέτηση σε απομακρυσμένες περιοχές και νησιά.
- Παρακολουθεί τις υποθέσεις οδικής βοήθειας σε πραγματικό χρόνο, με δυνατότητα διεξοδικής ανάλυσης μεμονωμένων υποθέσεων.
- Παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα επίλυσης παραπόνων από τους Εξουσιοδοτημένους Επισκευαστές σε πραγματικό χρόνο, ώστε να λαμβάνονται κατάλληλα διορθωτικά μέτρα.
- Παρακολουθεί τα αιτήματα πελατών σε πραγματικό χρόνο, τα οποία αφορούν προϊόντα και κάθε είδους ερωτήσεις προς την Εταιρεία.
- Παρακολουθεί μηνιαίως την αποτελεσματικότητα διεκπεραίωσης υποθέσεων (π.χ. πόσο χρόνο χρειάζεται για να επιλυθεί ένα πρόβλημα).

- Συμμετέχει σε πληροφοριακό εργαλείο του Ομίλου για την παρακολούθηση των σχετικών δεικτών επίδοσης, το οποίο επιτρέπει μεταξύ άλλων συγκριτική αξιολόγηση μεταξύ Εξουσιοδοτημένων Επισκευαστών στην Ελλάδα, καθώς και σύγκριση της επίδοσης με την αντίστοιχη ευρωπαϊκή και παγκόσμια επίδοση.



Όπως φαίνεται από τον παρακάτω πίνακα, η Εταιρεία έγινε αποδέκτης 849 παραπόνων πελατών, χωρίς κάποιο από αυτά να οδηγήσει σε κυρώσεις ή επιβολή προστίμων, ενώ κανένα δεν αφορούσε θέματα περιβάλλοντος ή παραπλανητική διαφήμιση.

Εξυπηρέτηση Πελατών	2015	2016	2017	2018*
Οδική βοήθεια				
Περιστατικά οδικής βοήθειας (αριθμός)	MA	MA	MA	3.134
Δείκτης χρόνου επισκευής (%)	MA	MA	MA	86
Ικανοποίηση πελατών (%)	MA	MA	MA	80
Διαχείριση αιτημάτων				
Αιτήματα πελατών (αριθμός)	MA	MA	MA	610
Δείκτης ανταπόκρισης αιτημάτων με την πρώτη επαφή (%)	MA	MA	MA	9
Δείκτης επίλυσης αιτημάτων (%)				
Μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (%)	MA	MA	MA	51
Μέσω απαντητικής επιστολής ή fax (%)	MA	MA	MA	40**
Διαχείριση παραπόνων				
Παράπονα πελατών (αριθμός)	665	700	534***	849
Δείκτης χρόνου ενημέρωσης από Εξουσιοδοτημένους Διανομείς (%)	MA	MA	MA	95
Δείκτης επίλυσης παραπόνων με την πρώτη επαφή (%)	MA	MA	MA	84
Δείκτης ικανοποίησης πελατών (%)	MA	MA	MA	38

* Τα στοιχεία του 2018 δεν είναι συγκρίσιμα με τα προηγούμενα έτη λόγω της λειτουργίας του νέου κέντρου εξυπηρέτησης πελατών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο και των αλλαγών στη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών, με βάση την οποία μετρούνται διαφορετικοί δείκτες σε σχέση με τα προηγούμενα συστήματα και διαδικασίες.

** Αφορά επιβατικά αυτοκίνητα Mercedes-Benz και smart.

*** Τα στοιχεία αφορούν παράπονα έως 31/10/2017, καθώς η παραλαβή των κλήσεων και η καταγραφή και επεξεργασία των παραπόνων γίνονται από εξωτερικό συνεργάτη από την 01/11/2017.

MA = Μη αναφερόμενο στοιχείο

Συμμορφωνόμαστε με το κανονιστικό πλαίσιο

Η Mercedes-Benz Ελλάς παρακολουθεί στενά το κανονιστικό και νομικό πλαίσιο που αφορά τη λειτουργία της και την αγορά που δραστηριοποιείται, με στόχο να το εφαρμόζει. Όπως είναι φυσικό, σε κάποιες περιπτώσεις γίνεται δέκτης παραπόνων και αγωγικών διεκδικήσεων, με την Εταιρεία επί του παρόντος να έχει εναχθεί σε δύο περιπτώσεις από πελάτες για ζητήματα προϊόντικής ευθύνης εντός του 2018, ενώ από τις τρεις αντίστοιχες αγωγές που ασκήθηκαν κατά της Εταιρείας το 2017, η μία απορρίφθηκε και οι δύο εκκρεμούν ενώπιον των πολιτικών δικαστηρίων.

Επιπλέον, εντός του 2018:

- Δεν υπήρξε έναρξη κάποιας διοικητικής διαδικασίας από τις αρμόδιες αρχές για ζητήματα συμμόρφωσης σχετικά με την ασφάλεια προϊόντος. Σε δύο περιπτώσεις, η Εταιρεία παρείχε έγγραφες διευκρινίσεις που ζητήθηκαν από το Υπουργείο Μεταφορών, χωρίς κάποια περαιτέρω διοικητική εξέλιξη.
- Δεν υπήρξαν διαδικασίες κατά της Εταιρείας ενώπιον της Επιτροπής Ανταγωνισμού ή άλλων αρμόδιων αρχών και δικαστηρίων για ζητήματα ανταγωνισμού.
- Δεν υπήρξε καμία έγγραφη ειδοποίηση από τις αρμόδιες αρχές για θέματα συμμόρφωσης.
- Δεν επιβλήθηκε κάποιας μορφής ποινή ή πρόστιμο από οποιοσδήποτε κρατικές ή ανεξάρτητες αρχές (όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή και η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή).
- Σχετικά με ένα παλαιότερο πρόστιμο ύψους 85 εκατ. € που επιβλήθηκε από το Τελωνείο Αθηνών σχετικά τη διαδικασία εισαγωγής αυτοκινήτων από τον Όμιλο Daimler και πληρώθηκε από την Εταιρεία, η Εταιρεία είχε προσφύγει στο Διοικητικό Εφετείο κατά του Τελωνείου Αθηνών και του εν λόγω προστίμου και δικαιώθηκε πλήρως με τελεσίδικη απόφαση του ως άνω Δικαστηρίου. Το Τελωνείο Αθηνών άσκησε αναίρεση ενώπιον του Συμβουλίου της Επικρατείας κατά της απόφασης του Διοικητικού Εφετείου, η οποία αναμένεται να συζητηθεί εντός του 2019.



Μηδέν πρόστιμα ή κυρώσεις

Δεν επιβλήθηκε κανένα πρόστιμο ή κυρώσεις για θέματα συμμόρφωσης με το κανονιστικό και νομικό πλαίσιο του κλάδου μας

3. Υπεύθυνη Επικοινωνία

Διαφημίζουμε τα προϊόντα μας με υπευθυνότητα

Η Mercedes-Benz Ελλάς υιοθετεί τα πρότυπα του Ομίλου Daimler με σκοπό να διασφαλίσει την υπεύθυνη διαφημιστική προβολή των ενεργειών marketing που εφαρμόζει. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται ότι το επικοινωνιακό υλικό είναι δίκαιο, νόμιμο, ειλικρινές, ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα και δεν προσβάλλει τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, γένους, φυλής, θρησκειώματος και φυσικής ή διανοητικής ικανότητας.

Παράλληλα, ανταποκρίνεται πλήρως σε όσα ορίζει η νομοθεσία αναφορικά με την παροχή των απαιτούμενων πληροφοριών, σχετικά με τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και υπηρεσιών της και την ασφαλή τους χρήση. Για το λόγο αυτό, όλα τα οχήματα της Mercedes-Benz Ελλάς συνοδεύονται από το αντίστοιχο εγχειρίδιο κατασκευαστή, αναφέροντας όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με:

- Τα τεχνικά χαρακτηριστικά των οχημάτων.
- Τις απαιτήσεις συντήρησής τους.
- Την κατανάλωση καυσίμου.
- Τις εκπομπές ρύπων στην ατμόσφαιρα.
- Συμβουλές για αποδοτικότερη και οικονομικότερη οδήγηση.
- Την ασφαλή χρήση των οχημάτων.
- Τους πιθανούς κινδύνους που μπορούν να προκύψουν από τη μη ενδελεγχόμενη χρήση τους.

Επιπλέον πληροφορίες είναι διαθέσιμες στις ηλεκτρονικές σελίδες της Mercedes-Benz Ελλάς και του Ομίλου.

Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν, ότι μέσα στο 2018:

- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες marketing, διαφήμισης, προώθησης, πληροφόρησης και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών.
- Δεν υπήρξε καμία απόσυρση διαφημιστικού μηνύματος (μετά την έναρξη της επικοινωνίας του).
- Δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.



Αξιοποιούμε τα θέματα Αειφορίας στην επικοινωνία μας

Ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας στην επικοινωνία με τους πελάτες της Εταιρείας, είναι ο προσανατολισμός σε θέματα αειφορίας. Λόγω των εκτεταμένων τεχνολογικών καινοτομιών, τα προϊόντα του Ομίλου είναι ιδιαίτερα βελτιωμένα σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος (μείωση της κατανάλωσης καυσίμου και των εκπομπών ρύπων) και της προστασίας των πελατών, γεγονός που αποτελεί προεξέχουσα εστίαση στην εταιρική και προϊόντική επικοινωνία της Mercedes-Benz. Επιπλέον, στο πλαίσιο της υπεύθυνης πολιτικής προϊόντος της Εταιρείας, η Mercedes-Benz Ελλάς δεν διαθέτει και δεν εμπορεύεται προϊόντα και υπηρεσίες (όπως για παράδειγμα, οχήματα όλων των τύπων, ανταλλακτικά ή χρηματοδοτικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες) που είτε έχουν απαγορευθεί, είτε είναι υπό αμφισβήτηση σε οποιαδήποτε αγορά του εξωτερικού.

Συνεισφέρουμε σε χρηματοδοτικές λύσεις

Η Εταιρεία συνεισφέρει επίσης σε χρηματοδοτικές λύσεις, προκειμένου να διευκολύνει την αγορά οχήματος Mercedes-Benz ή smart από τους πελάτες της, καθώς έχει συνάψει συνεργασία από το 2012 με την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος και από το 2016 με την Eurobank. Τα προγράμματα 'Mercedes-Benz Financial' συνδυάζουν τη χρηματοδότηση του οχήματος με υπηρεσίες ασφάλισης, επέκτασης εγγύησης και συντήρησης, με στόχο την ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών των πελατών της Εταιρείας στο ίδιο σημείο πώλησης.

Πρόγραμμα Υπηρεσιών και Λύσεων 'Welcome. My way'



Η Εταιρεία προσφέρει το πρόγραμμα υπηρεσιών και λύσεων 'Welcome. My way', το οποίο αφορά στις διάφορες μεθόδους απόκτησης ενός οχήματος Mercedes-Benz και προσφέρει διάφορες χρηματοδοτικές λύσεις και διαφορετικούς τρόπους αποπληρωμής, σε συνδυασμό με ολοκληρωμένες λύσεις ασφάλισης, εγγύησης και service.

Πιο συγκεκριμένα, το πρόγραμμα περιλαμβάνει τους ακόλουθους τρόπους απόκτησης ενός οχήματος:

- Πρόγραμμα Welcome FREEDOM 5/5/5, το οποίο περιλαμβάνει 5 χρόνια εγγύηση, 5 χρόνια συντήρηση του οχήματος και 5 χρόνια διασφάλιση κινητικότητας Mobilo.
- Χρηματοδοτικό Πρόγραμμα Welcome ALL INCLUSIVE, το οποίο περιλαμβάνει χαμηλή μηνιαία δόση και μία τελευταία μεγαλύτερη δόση και παρέχει στον πελάτη υπηρεσίες εγγύησης, ασφάλισης και service, ενώ στη λήξη υπάρχει η δυνατότητα ανταλλαγής με νέο μοντέλο της επιλογής του.

Στο τέλος της χρηματοδότησης, ο πελάτης έχει τις παρακάτω επιλογές:

- Να εξοφλήσει την τελευταία μεγαλύτερη δόση και να αποκτήσει την κυριότητα του οχήματος.
- Να αναχρηματοδοτήσει την τελευταία μεγαλύτερη δόση με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ισχύουν στην Τράπεζα εκείνη την περίοδο.
- Να ανταλλάξει το όχημα με κάποιο άλλο.
- Να επιστρέψει το όχημα στον Εξουσιοδοτημένο Διανομέα, βάσει των όρων σύμβασης.
- Άτοκο Χρηματοδοτικό Πρόγραμμα 50:50, το οποίο περιλαμβάνει προκαταβολή 50% και εξόφληση σε 12 μήνες, χωρίς καμία επιβάρυνση από τόκους.
- Χρηματοδοτικό Πρόγραμμα Drive now - Pay later, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να αποκτήσει το μοντέλο που επιθυμεί και να αρχίσει να πληρώνει έπειτα από 4 μήνες, με προνομιακό επιτόκιο και δωρεάν ασφάλιση του αυτοκινήτου για το διάστημα αυτό.



4. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Διασφαλίζουμε την εμπιστευτικότητα πληροφοριών

Το ζήτημα της ασφάλειας προσωπικών δεδομένων είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τη Mercedes-Benz Ελλάς και λαμβάνεται υπόψη στις εμπορικές συναλλαγές της Εταιρείας. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής αντιμετωπίζεται με σοβαρότητα, δεδομένου ότι αποτελεί θεμελιώδες ανθρώπινο δικαίωμα. Για το λόγο αυτό, η Mercedes-Benz Ελλάς:

- Φροντίζει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που θέτουν οι νόμοι για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών έναντι μη εξουσιοδοτημένης επεξεργασίας, απώλειας, καταστροφής και έναντι πρόσβασης από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, μεταξύ άλλων και τις απαιτήσεις που αφορούν τη χρηματοδότηση των πελατών της.
- Μεριμνεί για την υποβολή των απαιτούμενων ανακοινώσεων στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, περιγράφοντας τους όρους υπό τους οποίους θα κάνει χρήση των προσωπικών δεδομένων των ατόμων, με βάση τις διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Συμπεριλαμβάνει ειδικό απόσπασμα σε όλα τα εταιρικά έγγραφα που απευθύνονται προς τους πελάτες, στο οποίο καλούνται να υποβάλουν γραπτώς τη συγκατάθεσή τους σχετικά με τη χρήση των προσωπικών δεδομένων, αποκλειστικά για τους συγκεκριμένους σκοπούς που ζητήθηκαν.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η Εταιρεία δεν δέχτηκε κανένα επίσημο παράπονο σχετικά με θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων το 2018 και, αντίστοιχα, δεν επιβλήθηκε κανένα σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις από τις αρμόδιες αρχές.



Μηδέν παράπονα

Δεν δεχθήκαμε κανένα παράπονο για θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, περιβάλλοντος ή παραπλανητικής διαφήμισης



|V| Πάθος για το ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ μας

Προστατεύουμε το Περιβάλλον, διαχειριζοντας το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα

Στη Mercedes-Benz Ελλάς, γνωρίζουμε πως η Εταιρεία μας, όπως κάθε ανθρώπινη και επιχειρηματική δραστηριότητα, έχει ανάγκες σε φυσικούς πόρους. Για το λόγο αυτό, υιοθετούμε μία προληπτική προσέγγιση αντιμετώπισης των περιβαλλοντικών προκλήσεων, ενσωματώνοντας αρχές βιώσιμης ανάπτυξης στις διαδικασίες μας. Παράλληλα, ενισχύουμε την εφαρμογή φιλικών προς το περιβάλλον πρακτικών και τεχνολογιών, ώστε να διεξάγουμε τις δραστηριότητές μας με τρόπο που να περιορίζουμε, στο μέτρο του δυνατού, τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της Εταιρείας μας.

Που στοχεύουμε:

Στόχος μας είναι να λειτουργούμε με υπεύθυνο τρόπο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες μας για τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο που έχει η λειτουργία της Εταιρείας μας και, παράλληλα, να προσφέρουμε προϊόντα με μειωμένες περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Που εστιάζουμε:

- Λειτουργούμε με συστηματικό τρόπο
- Ακολουθούμε τη Νομοθεσία
- Διαχειριζόμαστε το Άμεσο κλιματικό μας αποτύπωμα
- Ευαισθητοποιούμε τους εργαζόμενους
- Μειώνουμε το Έμμεσο κλιματικό μας αποτύπωμα
- Συμβάλλουμε στη μείωση του Έμμεσου κλιματικού αποτυπώματος
- Μειώνουμε τη χρήση υλικών
- Επαναχρησιμοποιούμε υλικά
- Ανακυκλώνουμε υλικά ή τα απορρίπτουμε ορθολογικά
- Ελέγχουμε τα επίπεδα θορύβου
- Μειώνουμε την επίδραση στην ατμόσφαιρα
- Ελέγχουμε την κατανάλωση νερού
- Αξιολογούμε τις επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα

1.498,5

τόνους eCO₂

1.516,9

MWh ηλεκτρικής
ενέργειας

432

MWh παραγόμενη
ηλεκτρική ενέργεια από
φωτοβολταϊκά

3.959

κυβικά μέτρα νερό



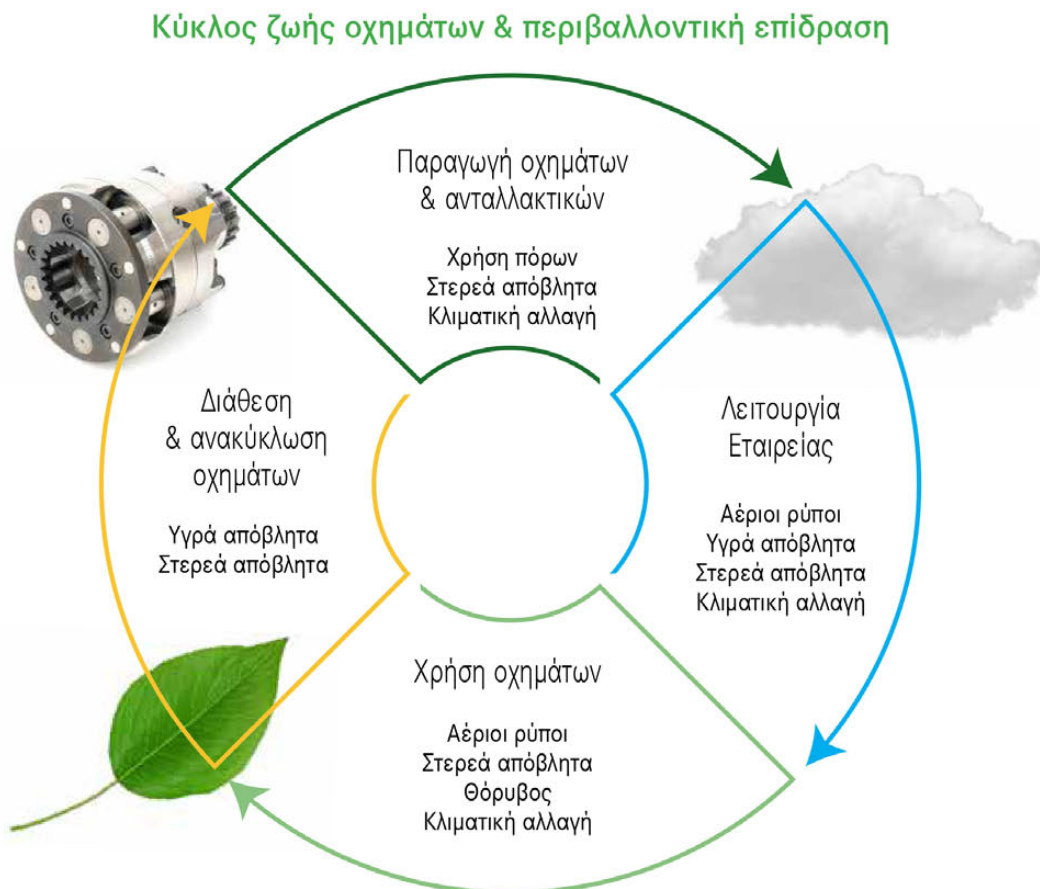
1. Διαχείριση

Λειτουργούμε με συστηματικό τρόπο

Η Mercedes-Benz Ελλάς είναι πιστοποιημένη κατά το πρότυπο ISO 14001 για την εγκατάσταση και εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Περιβάλλοντος, στο πλαίσιο του οποίου αναλύουμε τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, αναφορικά με τις περιβαλλοντικές τους επιπτώσεις και προσπαθούμε να βελτιώσουμε την περιβαλλοντική μας επίδοση. Αξίζει να σημειωθεί ότι όλες οι παραγωγικές εγκαταστάσεις του Ομίλου σε παγκόσμιο επίπεδο:

- Εφαρμόζουν πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης περιβάλλοντος κατά ISO 14001.
- Υποβάλλονται σε επιτόπιες επισκέψεις ανάλυσης και αξιολόγησης περιβαλλοντικών κινδύνων ανά πενταετία και αξιολογείται ετησίως η πρόοδος υλοποίησης διορθωτικών μέτρων για τη μείωση των σχετικών κινδύνων.

Ο προσανατολισμός της Mercedes-Benz Ελλάς στην προστασία του περιβάλλοντος καταγράφεται στην Περιβαλλοντική Πολιτική της Εταιρείας και αποτυπώνεται μέσα από τα προγράμματα που περιγράφονται στο κεφάλαιο αυτό. Ενδεικτικό των προσπαθειών μας στον τομέα του περιβάλλοντος αποτελεί η διάθεση περίπου 20.000€ μέσα στο 2018, για επενδύσεις σχετικές με τη διαχείριση της κατανάλωσης ενέργειας και του κλιματικού αποτυπώματος, καθώς ξεκινήσαμε την υλοποίηση μελέτης ενεργειακής απόδοσης για όλες τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, στο πλαίσιο της επίτευξης των στόχων ενεργειακής απόδοσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέχρι το 2020, με βάση την οποία θα σχεδιαστούν μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας και θα υποβληθούν στη βάση δεδομένων του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας.



20.000€

Επενδύσαμε 20.000€ για τη διαχείριση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος

Ακολουθούμε τη Νομοθεσία

Η Mercedes-Benz Ελλάς έχει ως στόχο να τηρεί τη σχετική περιβαλλοντική νομοθεσία και ακολουθεί τις σχετικές διατάξεις. Με γνώμονα τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το Νόμο και την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, η Εταιρεία διενεργεί τις προβλεπόμενες μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Για το 2018:

- Δεν υπήρξε κανένα περιστατικό ή ατύχημα με περιβαλλοντικές επιπτώσεις.
- Δεν υπήρξε καμία καταγγελία για παραβίαση περιβαλλοντικής νομοθεσίας και καμία έγγραφη ειδοποίηση από τις αρμόδιες αρχές για θέματα περιβάλλοντος.
- Δεν επιβλήθηκε κανενός είδους σχετικό πρόστιμο ή άλλες κυρώσεις.

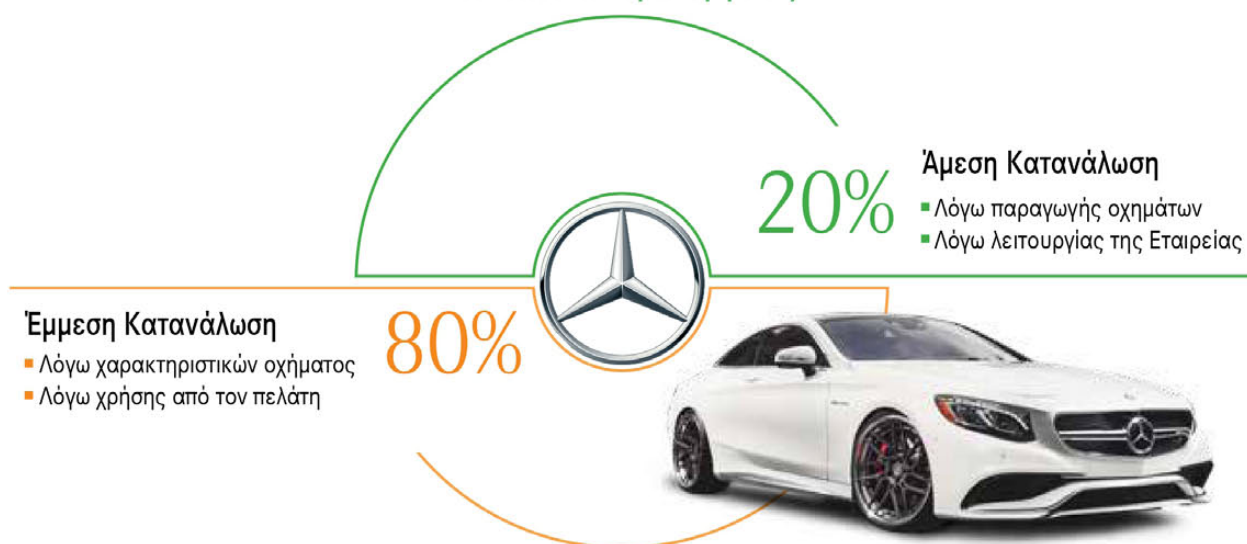
2. Ενέργεια και Κλιματικές Αλλαγές

Κλιματικές Αλλαγές και Αυτοκίνητα



Ο όρος κλιματική αλλαγή ή «φαινόμενο του θερμοκηπίου» αναφέρεται στην αύξηση της θερμοκρασίας της Γης, η οποία προκαλείται από την αύξηση στην ατμόσφαιρα των συγκεντρώσεων αερίων, που έχουν την ιδιότητα να παγιδεύουν θερμότητα, όπως ακριβώς το γυαλί παγιδεύει τη θερμότητα σε ένα θερμοκήπιο. Τα αέρια αυτά είναι το διοξείδιο του άνθρακα (CO₂), το μεθάνιο (CH₄), το υποξείδιο του αζώτου (N₂O), οι φθοριωμένοι υδρογονάνθρακες (HFCs), οι υπερφθοράνθρακες (PFCs) και το εξαφθοριούχο θείο (SF₆). Κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής ενός αυτοκινήτου, το μεγαλύτερο ποσοστό της ενέργειας που καταναλώνεται και των εκπομπών CO₂ στην ατμόσφαιρα, συνδέεται με τη χρησιμοποίηση του οχήματος από τον καταναλωτή. Το ποσοστό αυτό είναι περίπου στο 80%, στην περίπτωση των επιβατικών αυτοκινήτων, με κινητήρα εσωτερικής καύσης, με το υπόλοιπο 20% να καταναλώνεται σχεδόν εξ ολοκλήρου, κατά τη διάρκεια της κατασκευής.

Κατανάλωση Ενέργειας



Το ποσοστό των εκπομπών CO₂ στην ατμόσφαιρα είναι χαμηλότερο για τα οχήματα που είναι εξοπλισμένα με εναλλακτικά συστήματα κίνησης, ωστόσο, η ενέργεια που καταναλώνεται κατά τη διάρκεια παραγωγής αυτών των οχημάτων είναι γενικά αυξημένη, λόγω της ενέργειας που απαιτείται για την κατασκευή ορισμένων εξαρτημάτων, όπως συσσωρευτές και ηλεκτροκινητήρες.

Η οριακή τιμή που επιβάλλει η Ευρωπαϊκή νομοθεσία είναι 130 gr CO₂/km, με το οποίο πρέπει να συμμορφώνονται όλες οι νέες ταξινομήσεις κάθε κατασκευαστή αυτοκινήτων από το 2015 και μετά. Τα μέτρα πρόληψης στον κλάδο της αυτοκινητοβιομηχανίας που λαμβάνονται για την πρόληψη της κλιματικής αλλαγής, αφορούν στη βελτίωση των κινητήρων - νέοι Euro 6 - επιβατικών και ελαφρών επαγγελματικών αυτοκινήτων, ώστε να παράγουν καυσάερια με μικρότερη συγκέντρωση CO₂. Ήδη από την 1η Σεπτεμβρίου 2016, όλα τα καινούργια αυτοκίνητα που πωλούνται στην Ελλάδα είναι υποχρεωτικό να συμμορφώνονται με τα χαμηλότερα όρια εκπομπών που έθεσε το Euro 6. Για να βοηθηθούν οι καταναλωτές στην επιλογή οχημάτων με χαμηλή κατανάλωση καυσίμου, έχει θεσπιστεί νομοθεσία για την επισήμανση των εκπομπών CO₂ των αυτοκινήτων σε μορφή ετικετών.

Διαχειριζόμαστε το Άμεσο κλιματικό μας αποτύπωμα (λόγω λειτουργίας της Εταιρείας)

Προκειμένου να αναγνωρίζει τις πηγές από τις οποίες μπορεί να μειωθεί η άμεση περιβαλλοντική της επίδραση, η Εταιρεία ποσοτικοποιεί τις άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις δραστηριότητές της, οι οποίες αφορούν την κατανάλωση:

- Ηλεκτρικού ρεύματος (KWh) (από το άθροισμα των κιλοβαττών από τους αναλυτικούς λογαριασμούς του παρόχου ενέργειας).
- Πετρελαίου και υγραερίου υπό μορφή προπανίου (lt) για θέρμανση (από τα τιμολόγια αγοράς των ποσοτήτων πετρελαίου θέρμανσης και προπανίου).
- Βενζίνης και πετρελαίου κίνησης (lt) των εταιρικών οχημάτων (από τα τιμολόγια των καυσίμων κίνησης).

Για τη διαχείριση του συνολικού Αποτυπώματος Άνθρακα το 2018, η Εταιρεία:

- Διαθέτει αυτοκίνητα εξοπλισμένα με πετρελαιοκινητήρα στην πλειοψηφία του ιδιόκτητου στόλου οχημάτων της, το ποσοστό των οποίων ανήλθε σε 56% (συμπεριλαμβανομένων των smart), σε σχέση με το 65% το 2017.
- Εφαρμόζει πρόγραμμα αντικατάστασης των συμβατικών λαμπτήρων με LED χαμηλής κατανάλωσης, επιτυγχάνοντας το 40% των λαμπτήρων που χρησιμοποιούνται να είναι χαμηλής κατανάλωσης.
- Χρησιμοποιεί αισθητήρες σε κοινόχρηστους χώρους.
- Εφαρμόζει πρόγραμμα αγοράς νέων ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών με ενεργειακή σήμανση A+, οι οποίες επιφέρουν σημαντικά βελτιωμένη ενεργειακή αποδοτικότητα.
- Μείωσε τη χρήση LPG και πετρελαίου θέρμανσης κατά 37,8% και 27,7% αντίστοιχα.

Παραγωγή Ενέργειας από τον Ήλιο



Στόχος της Mercedes-Benz Ελλάς είναι να αποτελεί πρότυπο για άλλες εταιρείες του κλάδου και να επενδύει συνεχώς σε νέες τεχνολογίες. Σε αυτό το πλαίσιο, έχει δημιουργηθεί από το 2013 ένα φωτοβολταϊκό συγκρότημα ισχύος 300 kW, σε επιφάνεια 4.000 τ.μ., συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο, στη μείωση της χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας από το δίκτυο της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) και κατ' επέκταση, στη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα. Το σύστημα είναι «διασυνδεδεμένο», δηλ. η παραγόμενη ενέργεια της ΔΕΔΔΗΕ και διαχειρίζεται από αυτήν. Παράλληλα, η Εταιρεία χρησιμοποιεί το ηλιακό συγκρότημα προκειμένου να τροφοδοτεί με ηλεκτρική ενέργεια τα ηλεκτρικά οχήματα του στόλου της, με αποτέλεσμα τα αυτοκίνητα αυτά ουσιαστικά να κινούνται κατά 100% με πράσινη ενέργεια και να είναι απολύτως μηδενικής επίπτωσης για κλιματικές αλλαγές.



Μείωση Αποτυπώματος Άνθρακα



Δεσμευτήκαμε	Μέχρι	Πρόοδος
Να μειώσουμε το συνολικό μας Αποτύπωμα Άνθρακα κατά 2%.	2018	
Να παράγουμε περισσότερα από 400 MW ηλεκτρικής ενέργειας, από ανανεώσιμες πηγές.	2018	

Οι επιδόσεις της Εταιρείας αναφορικά με την κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα, όπου απεικονίζονται τόσο οι άμεσες εκπομπές CO₂ (εκπομπές από καύσεις καυσίμων στα κτίρια και οχήματα), όσο και οι έμμεσες εκπομπές (εκπομπές από κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας).

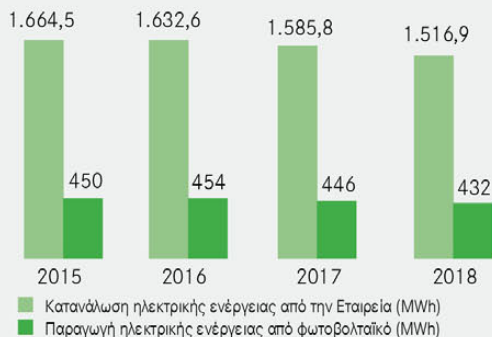
Πηγή	Κατανάλωση 2016*	Αποτύπωμα Άνθρακα 2016 (tn eCO ₂)	Κατανάλωση 2017*	Αποτύπωμα Άνθρακα 2017 (tn eCO ₂)	Κατανάλωση 2018*	Αποτύπωμα Άνθρακα 2018 (tn eCO ₂)
Scope 1						
Βενζίνη Κίνησης	50.298 lt	115,8	37.949 lt	87,4	39.369 lt	90,6
Πετρέλαιο Κίνησης	111.730 lt	295,1	113.410 lt	299,6	116.511 lt	307,7
LPG	24.339 lt	39,2	40.169 lt	64,7	24.989 lt	40,3
Πετρέλαιο Θέρμανσης	16.882 lt	45,2	22.505 lt	60,2	16.259 lt	43,5
Scope 2						
Ηλεκτρική Ενέργεια	1.632.607 KWh	1.060,2	1.585.858 KWh	1.062,5	1.516.936 KWh	1.016,4
ΣΥΝΟΛΟ		1.555,5		1.574,4		1.498,5

* Τα στοιχεία αναφέρονται στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας σε Ν. Κηφισιά, Ασπρόπυργο, Κορωπί και Θεσσαλονίκη.

Πηγή δεικτών μετατροπής: GHG Protocol GHG emissions from transport or mobile sources Calculation Tool v2.6 Μάιος 2015 (Βενζίνη Κίνησης και Πετρέλαιο Κίνησης), GHG Protocol GHG emissions from stationary combustion Calculation Tool v4.1 Μάιος 2015 (LPG και Πετρέλαιο Θέρμανσης), IEA - CO₂ Emissions from Fuel Combustion 2016 edition 1 (Ηλεκτρική Ενέργεια)

Η παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από τον ήλιο το 2018 έφτασε τις 432 MWh, σε σχέση με 446 MWh το 2017, κάτι που αντιστοιχεί στο 28,5% της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και σε αποτροπή εκπομπής στην ατμόσφαιρα 289,4 τόνων διοξειδίου του άνθρακα από τη Δ.Ε.Η.

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας & παραγωγή ενέργειας από φωτοβολταϊκά



-4,3% ηλεκτρική ενέργεια

Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 4,3%, δηλαδή 68,9 MWh, σε σχέση με το 2017

-4,8% εκπομπές CO₂

Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 4,8%, δηλαδή 75,9 τόνους CO₂, σε σχέση με το 2017

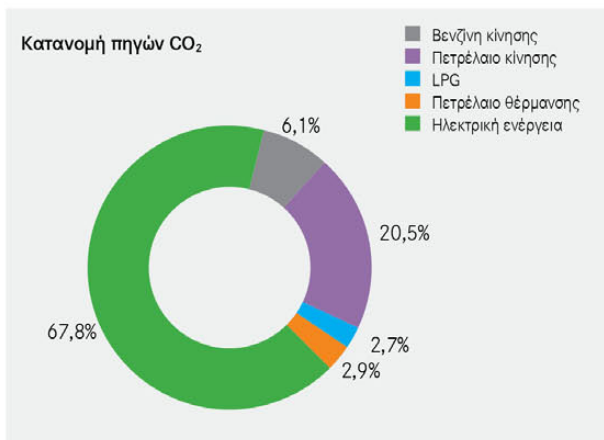
28,5% πράσινη ενέργεια

Παρήγαμε ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές που αντιστοιχεί στο 28,5% της συνολικής μας ανάγκης σε ηλεκτρική ενέργεια



Στοχεύουμε

Να μειώσουμε το συνολικό μας Αποτύπωμα Άνθρακα κατά 2%.	Μέχρι 2019
Να αντικαταστήσουμε το σύστημα φωτισμού στις εγκαταστάσεις στον Ασπρόπυργο με σύστημα LED.	2019
Να παράγουμε περισσότερα από 400 MW ηλεκτρικής ενέργειας, από ανανεώσιμες πηγές.	2019



Ευαισθητοποιούμε τους εργαζόμενους

Στο πλαίσιο των δράσεων που στοχεύουν στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των εργαζόμενων για την προστασία του περιβάλλοντος, η Εταιρεία:

- Έχει προσφέρει οδηγίες ασφαλούς και οικονομικής οδήγησης.
- Ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή των εργαζόμενων με ιδέες για την προστασία του περιβάλλοντος.
- Επικοινωνήσει τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για το 2030 σε όλους τους εργαζομένους της, τονίζοντας παράλληλα την αναγκαιότητα ανάληψης δράσης από όλους, πέραν των κυβερνήσεων.
- Ενημέρωσε όλους τους εργαζομένους της για την εφαρμογή του προγράμματος ανακύκλωσης «Κάθε Κουτί Μετράει» και της πρωτοβουλίας κατάργησης των πλαστικών ποτηριών στους ψύκτες νερού (βλέπε Ενότητα V-3).
- Έχει μοιράσει ειδικές κάρτες σε όλους τους εργαζόμενους με συμβουλές και πρακτικές οδηγίες στα Ελληνικά και Αγγλικά για μείωση της κατανάλωσης υλικών και εξοικονόμηση ενέργειας στο γραφείο (π.χ. εκτύπωση και στις δύο πλευρές του χαρτιού, ανακύκλωση χαρτιού και αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, χρήση τηλεδιάσκεψης, σβήσιμο φώτων και ηλεκτρονικού εξοπλισμού).

- Έχει μοιράσει υφασμάτινες τσάντες σε όλους τους εργαζόμενους για τη χρήση της στα καθημερινά τους ψώνια.



Μειώνουμε το Έμμεσο κλιματικό μας αποτύπωμα (λόγω χαρακτηριστικών των οχημάτων)

Πετρέλαιο και Μετακινήσεις



Με το 95% των μετακινήσεων να βασίζονται στο πετρέλαιο και περισσότερα από οκτακόσια εκατομμύρια οχήματα στον κόσμο, τα οποία ενδεχομένως να διπλασιαστούν μέχρι το 2030, όσο περισσότερο αγνοούμε την αποκλειστική εξάρτηση του τομέα των μεταφορών από υγρά καύσιμα υδρογονανθράκων, τόσο περισσότερο θα χρειαστεί να αντιμετωπίσουμε προκλήσεις, όπως:

- Την αυξανόμενη πίεση προς τις κυβερνήσεις να επιτρέψουν την εξόρυξη πετρελαίου σε προστατευμένες περιοχές.
- Την ευρεία υποστήριξη για καταστροφικές αντισυμβατικές εναλλακτικές, όπως η άμμος πετρελαίου (ένα βαρύ και εξαιρετικά παχύρρευστο φυσικό μίγμα από άμμο, άργιλο, νερό και άσφαλτο, το οποίο χρησιμοποιείται για την παραγωγή υγρών καυσίμων) και η υδροποίηση άνθρακα (μετατροπή άνθρακα σε υγρά καύσιμα και πετροχημικά προϊόντα).
- Τις αυξανόμενες γεωπολιτικές συγκρούσεις και παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Τα διασυνδεδεμένα οχήματα επιτρέπουν τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας που λαμβάνεται από το δίκτυο ηλεκτροδότησης σε ολόκληρο ή σε συγκεκριμένο μέρος της κίνησής τους, γεγονός που τα καθιστά έτοιμα να αξιοποιηθούν με τις υπάρχουσες υποδομές και την τρέχουσα τεχνολογία. Τα ηλεκτρικά οχήματα με μπαταρία (BEVs) και τα plug-in υβριδικά ηλεκτρικά οχήματα (PHEVs) μπορούν να μειώσουν σημαντικά την εξάρτηση από το πετρέλαιο, καθώς το ηλεκτρικό σύστημα κίνησης καθιστά τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας περισσότερο αποτελεσματική από οποιοδήποτε υγρό καύσιμο.

(πηγή: Μελέτη «Διασύνδεση: το τέλος της εποχής του πετρελαίου» του WWF, 2008)

Η Mercedes-Benz Ελλάς αξιοποιεί τις πρακτικές του Ομίλου, που εργάζεται εντατικά προς την κατασκευή οχημάτων με χαρακτηριστικά φιλικότερα προς το περιβάλλον, διαθέτοντας έτσι οχήματα στην ελληνική αγορά, των οποίων η χρήση έχει δυνητικά χαμηλότερο έμμεσο κλιματικό αποτύπωμα. Ενδεικτικές τεχνολογίες και πρακτικές είναι οι ακόλουθες:

Φιλικότεροι κινητήρες: Υπολογίζεται ότι στο 79% των επιβατικών αυτοκινήτων της Mercedes-Benz Ελλάς που πουλήθηκαν μέσα στο 2018, η ανώτερη επίσημη τιμή εκπομπής ρύπων ήταν χαμηλότερη του ορίου των 130gr/km που επιβάλλει η Ευρωπαϊκή νομοθεσία (εκτός των επιβατικών εκδόσεων των ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων). Επιπλέον, η Εταιρεία διαθέτει στην ελληνική αγορά το Mercedes-Benz **Sprinter** στην κατηγορία των ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων, τα Mercedes-Benz **Actros** και **Unimog Euro VI** με κινητήρα BlueTec 6 στην κατηγορία των βαρέων φορτηγών (τα οποία συμμορφώνονται με τις εκπομπές ρύπων Euro 6 πολύ νωρίτερα από την ημερομηνία επιβολής του προτύπου), καθώς και τα τουριστικά λεωφορεία Mercedes-Benz **Tourismo 15 RHD** και **Setra S 515 HD** με κινητήρα προδιαγραφών Euro 6, τα οποία είναι πλήρως συμμορφωμένα με τα σχετικά πρότυπα εκπομπών ρύπων για τη μείωση των ρύπων και μεγαλύτερη φιλικότητα προς το περιβάλλον.

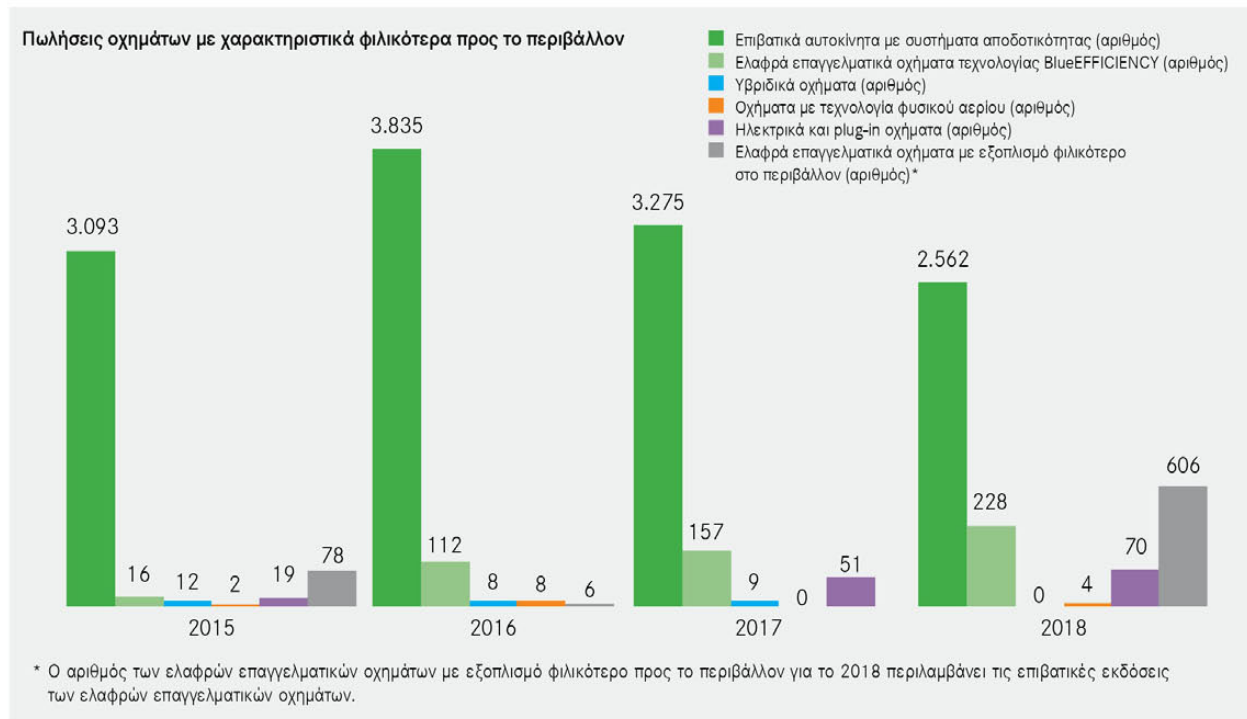
Συστήματα αποδοτικότητας: Τα συστήματα αποδοτικότητας που εξοπλίζουν τα οχήματα Mercedes-Benz επιτυγχάνουν μείωση της κατανάλωσης καυσίμου και των εκπομπών ρύπων στην ατμόσφαιρα, καθώς και βελτίωση της απόδοσης. Ανάλογα με το μοντέλο, τα επιβατικά αυτοκίνητα Mercedes-Benz εξοπλίζονται με σύστημα ECO start-stop (το οποίο απενεργοποιεί τον κινητήρα όταν το όχημα είναι ακινητοποιημένο και τον επαναθέτει σε λειτουργία με την εκκίνηση του οχήματος), με το 73,4% των επιβατικών οχημάτων που διατέθηκαν στην ελληνική αγορά το 2018 (2.562 αυτοκίνητα) να διαθέτουν τεχνολογία ECO start-stop. Επιπλέον, μέσα στο 2018 πουλήθηκαν 228 ελαφρά επαγγελματικά οχήματα τεχνολογίας BlueEFFICIENCY

(η οποία περιλαμβάνει μεταξύ άλλων λειτουργία ECO start-stop και ελαστικά βελτιωμένης αντίστασης κύλισης), καθώς και 606 ελαφρά επαγγελματικά οχήματα με εξοπλισμό φιλικότερο προς το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων των επιβατικών εκδόσεων των ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων).

Τεχνολογία φυσικού αερίου: Η Mercedes-Benz Ελλάς εισάγει το **Sprinter NGT** (εξοπλισμένο με βενζινοκινητήρα σε συνδυασμό με κινητήρα συμπιεσμένου φυσικού αερίου) στην κατηγορία των ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων, καθώς και το **Econic NGT** με κινητήρα φυσικού αερίου στην κατηγορία των βαρέων φορτηγών. Το 2018, διατέθηκαν στην ελληνική αγορά ένα ελαφρύ επαγγελματικό όχημα και 3 βαρέα φορτηγά με τεχνολογία φυσικού αερίου.

Υβριδική τεχνολογία: Η δημιουργία υβριδικών συστημάτων κίνησης είναι εφικτή με τη χρήση αρθρωτών υβριδικών συστημάτων, στα οποία περιλαμβάνονται από συστήματα εκκίνησης-παύσης (start-stop) μέχρι υβριδικά οχήματα για πλήρως ηλεκτρική οδήγηση. Στην κατηγορία των υβριδικών συστημάτων και οχημάτων, η Mercedes-Benz Ελλάς εισάγει το μοντέλο **C 300 BlueTEC HYBRID** (με συνδυασμό πετρελαιοκινητήρα/ηλεκτροκινητήρα), χωρίς ωστόσο να διατεθούν υβριδικά αυτοκίνητα στην ελληνική αγορά μέσα στο 2018.

Ηλεκτρικά οχήματα: Τα οχήματα αυτής της κατηγορίας, η οποία περιλαμβάνει τα μοντέλα **E300e**, **E300de**, **S560e**, τα **GLC 350 e 4MATIC SUV** και **Coupe**, **GLE 500e** καθώς και τα smart **electric drive coupe**, **forfour** και **cabrio**, είναι εξοπλισμένα με σύστημα μετάδοσης κίνησης που περιέχει τουλάχιστον μία μη περιφερειακή ηλεκτρική μηχανή ως μετατροπέα ενέργειας, με ηλεκτρικό επαναφορτιζόμενο σύστημα αποθήκευσης ενέργειας, το οποίο όμως μπορεί να φορτίζεται εξωτερικά. Το 2018, ταξινομήθηκαν συνολικά 70 ηλεκτρικά και plug-in οχήματα.



Τεχνολογία PLUG-IN HYBRID

DAIMLER



Η τεχνολογία PLUG-IN HYBRID αναφέρεται στη συνδυασμένη διαμόρφωση οδήγησης με ηλεκτρική κίνηση, με τη χρήση εξωτερικά φορτιζόμενης μπαταρίας ιόντων λιθίου υψηλής τάσης και ενός βενζινοκινητήρα. Το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό είναι ότι η φόρτιση της μπαταρίας μπορεί να πραγματοποιηθεί από μια συνηθισμένη οικιακή πρίζα, ένα δημόσιο σταθμό φόρτισης ή ένα κουτί τοίχου που έχει ειδικά αναπτυχθεί για οικιακή εγκατάσταση, το οποίο επιτρέπει ταχύτερη φόρτιση, σε σχέση με μια συμβατική οικιακή πρίζα.

Ο Όμιλος εργάζεται εντατικά για την εισαγωγή υβριδικών οχημάτων, αριθμώντας πλέον τα ακόλουθα plug-in υβριδικά μοντέλα: **S 500 e**, **C 350 e** (Saloon και Estate και έκδοση με μεγαλύτερο μεταξόνιο), **GLE 500 e 4MATIC**, **GLC 350 e 4MATIC**, **GLC Coupé 350 e 4MATIC**, **E 350 e** και **S 560 e**.

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Η **S 500 e** υπήρξε το πρώτο premium πολυτελές sedan στην κατηγορία «3 λίτρα καυσίμου ανά 100 χιλιόμετρα».
- Η κατανάλωση καυσίμων για τη συνδυασμένη διαμόρφωση κίνησης και οι εκπομπές CO₂ της **E 350 e** είναι μόλις 2,1 λίτρα ανά 100 χιλιόμετρα και 49 gr CO₂/km αντίστοιχα, περίπου 44% χαμηλότερες σε σχέση με την **E 350 CGI** με συμβατικό κινητήρα.
- Η κατανάλωση καυσίμων για τη συνδυασμένη διαμόρφωση κίνησης στις **S 560 e**, **C 350 e** και **GLE 500 e 4MATIC** είναι μόλις 2,6, 2,1 και 3,3 λίτρα ανά 100 χιλιόμετρα αντίστοιχα.
- Οι εκπομπές CO₂ στις **S 560 e**, **C 350 e** και **GLE 500 e 4MATIC** ανέρχονται σε μόλις 59 gr CO₂/km, 48 gr CO₂/km και 78 gr CO₂/km αντίστοιχα.



Δεσμευτήκαμε	Μέχρι	Πρόοδος
Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ των επιβατικών αυτοκινήτων σε 100 gr CO ₂ /km (μείωση κατά 44%, σε σχέση με το 2007) (συνολικός στόχος Ομίλου).	2021	
Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ των ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων κατά 10%, σε σχέση με το 2014 (συνολικός στόχος Ομίλου).	2018	
Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ και NO _x των επιβατικών αυτοκινήτων σε όλο τον κύκλο ζωής τους κατά 10% έως 20% για κάθε σειρά, σε σχέση με το προηγούμενο μοντέλο (συνολικός στόχος Ομίλου).	2020	
Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών NO _x των επιβατικών αυτοκινήτων, ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων, λεωφορείων και φορτηγών κατά 80%, 80%, 75% και 60% αντίστοιχα σε σχέση με το 2015 (συνολικός στόχος Ομίλου).	2030	
Να επενδύσουμε 10 δις € για να επεκτείνουμε το στόλο των ηλεκτρικών οχημάτων (συνολικός στόχος Ομίλου).	2025	
Να διαθέτουμε περισσότερες από 130 ηλεκτροκίνητες εκδόσεις των μοντέλων (συνολικός στόχος Ομίλου).	2022	
Να έχουμε πλήρως ηλεκτρικά το 15%-25% των μοντέλων (συνολικός στόχος Ομίλου).	2025	
Να δημιουργήσουμε 400 σταθμούς ανεφοδιασμού οχημάτων με υδρογόνο (συνολικός στόχος Ομίλου).	2023	
Να δημιουργήσουμε 400 σταθμούς ταχείας φόρτισης οχημάτων (συνολικός στόχος Ομίλου).	2020	
Να μειώσουμε τη χρήση πρώτων υλών στους ηλεκτρικούς κινητήρες κατά 40% (συνολικός στόχος Ομίλου).	2030	

Επιδιώκοντας να μειώσει την κατανάλωση καυσίμου και τις εκπομπές ρύπων των οχημάτων του, ο Όμιλος αξιοποιεί συστηματικά νέες τεχνολογίες και καινοτόμα συστήματα, καθώς:

- Εισάγει μοντέλα με χαμηλότερες εκπομπές CO₂ και NO_x κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, όπως η νέα **S 560 e** με τουλάχιστον 38,5% χαμηλότερες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (ανάλογα με το μίγμα παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας), σε σχέση με το προηγούμενο μοντέλο **S 500**.
- Σχεδιάζει νέους κινητήρες και αναπτύσσει αναβαθμίσεις λογισμικού στους ήδη υπάρχοντες πετρελαιοκινητήρες, ώστε να μειώσει περαιτέρω τις εκπομπές CO₂ και NO_x των οχημάτων του, όπως η κατασκευή τριών νέων πετρελαιοκινητήρων μέσα στο 2018 με 25%-50% χαμηλότερες εκπομπές NO_x σε σχέση με το αντίστοιχο όριο που επιβάλλει η Ευρωπαϊκή νομοθεσία.
- Σχεδιάζει νέα ηλεκτρικά μοντέλα και περισσότερες ηλεκτροκίνητες εκδόσεις οχημάτων, όπως η Mercedes-Benz **GLC F-CELL** με κυψέλες καυσίμου και τεχνολογία PLUG-IN που επιτυγχάνει εντελώς μηδενικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα.
- Εργάζεται εντατικά για τη συστηματική εισαγωγή της ηλεκτροκίνησης και σε άλλες κατηγορίες οχημάτων, καθώς έχει παρουσιάσει τα πλήρως ηλεκτρικά ελαφρά επαγγελματικά οχήματα Mercedes-Benz **E-Cell** και Mercedes-Benz **eVito**, τα φορτηγά FUSO **eCanter**, Freightliner **eM2**, Freightliner **eCascadia**, FUSO **Vision One** και Mercedes-Benz **eActros** και τα λεωφορεία Mercedes-Benz **Citaro hybrid**, Mercedes-Benz **eCitaro** και Thomas Built Buses **Saf-T-Liner C2**.
- Συνεργάζεται με εταιρείες καυσίμων και τεχνολογικού εξοπλισμού για τη δημιουργία σταθμών ανεφοδιασμού οχημάτων με υδρογόνο, καθώς και τη δημιουργία σταθμών ταχείας φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων, έχοντας ήδη 53 λειτουργικούς δημόσιους σταθμούς ανεφοδιασμού με υδρογόνο στη Γερμανία (με επιπλέον 41 σταθμούς υπό κατασκευή ή υπό έγκριση) και 23 σταθμούς ταχείας φόρτισης σε όλη την Ευρώπη (με επιπλέον 44 σταθμούς υπό κατασκευή) στα τέλη του 2018.

Μέσα στο 2018, οι εκπομπές CO₂ του στόλου νέων επιβατικών αυτοκινήτων Mercedes-Benz στην Ευρώπη αυξήθηκαν σε 132 γραμμάρια CO₂/km, καθώς αυξήθηκαν οι πωλήσεις βενζινοκίνητων επιβατικών αυτοκινήτων, καθώς και οι πωλήσεις των SUVs (Sport Utility Vehicles) και των οχημάτων με τετρακίνηση. Επιπλέον, σύμφωνα με τη σχετική Ευρωπαϊκή νομοθεσία, όλα τα νέα επιβατικά αυτοκίνητα στην Ευρώπη πιστοποιούνται με βάση την Παγκόσμια Εναρμονισμένη Διαδικασία Δοκιμών Ελαφρών Οχημάτων (WLTP), η οποία περιλαμβάνει σημαντικές αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη διαδικασία δοκιμών του Νέου Ευρωπαϊκού Κύκλου Οδήγησης (NEDC), όπως δοκιμές μεγαλύτερης διάρκειας και απόστασης, υψηλότερη μέση και μέγιστη ταχύτητα και συνυπολογισμός του προαιρετικού πρόσθετου εξοπλισμού, γεγονός που οδηγεί σε υψηλότερες τιμές διοξειδίου του άνθρακα.

Την ίδια στιγμή, οι εκπομπές CO₂ των νέων ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων Mercedes-Benz στην Ευρώπη μειώθηκαν στα 187 γραμμάρια CO₂/km, λόγω της εισαγωγής περισσότερο αποδοτικών μοντέλων και των ηλεκτροκίνητων Mercedes-Benz **Vito**, παρά την αύξηση στις εκπομπές λόγω της εφαρμογής της διαδικασίας δοκιμών WLTP.

Εξέλιξη εκπομπών CO₂ ανά χιλιόμετρο του στόλου νέων επιβατικών αυτοκινήτων και ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων Mercedes-Benz στην Ευρώπη



132 και 187 gr CO₂/km

Ο Όμιλος Daimler έχει μειώσει τις εκπομπές CO₂ του στόλου νέων επιβατικών αυτοκινήτων και ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων στην Ευρώπη κατά 5,7% και 14,6% αντίστοιχα, σε 132 και 187 γραμμάρια CO₂/km αντίστοιχα, τα τελευταία επτά έτη

Στοχεύουμε

Μέχρι

Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ των επιβατικών αυτοκινήτων σε 100 gr CO ₂ /km (μείωση κατά 44%, σε σχέση με το 2007) (συνολικός στόχος Ομίλου).	2021
Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ και NO _x των επιβατικών αυτοκινήτων σε όλο τον κύκλο ζωής τους κατά 10% έως 20% για κάθε σειρά, σε σχέση με το προηγούμενο μοντέλο (συνολικός στόχος Ομίλου).	2020
Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών NO _x των επιβατικών αυτοκινήτων, ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων, λεωφορείων και φορτηγών κατά 80%, 80%, 75% και 60% αντίστοιχα σε σχέση με το 2015 (συνολικός στόχος Ομίλου).	2030
Να επενδύσουμε 10 δις € για να επεκτείνουμε το στόλο των ηλεκτρικών οχημάτων (συνολικός στόχος Ομίλου).	2025
Να διαθέτουμε περισσότερες από 130 ηλεκτροκίνητες εκδόσεις των μοντέλων (συνολικός στόχος Ομίλου).	2022
Να έχουμε πλήρως ηλεκτρικά το 15%-25% των μοντέλων (συνολικός στόχος Ομίλου).	2025
Να δημιουργήσουμε 400 σταθμούς ανεφοδιασμού οχημάτων με υδρογόνο (συνολικός στόχος Ομίλου).	2023
Να δημιουργήσουμε 400 σταθμούς ταχείας φόρτισης οχημάτων (συνολικός στόχος Ομίλου).	2020
Να μειώσουμε τη χρήση πρώτων υλών στους ηλεκτρικούς κινητήρες κατά 40% (συνολικός στόχος Ομίλου).	2030

Συμβάλλουμε στη μείωση του Έμμεσου κλιματικού αποτυπώματος πελατών (λόγω χρήσης οχημάτων)

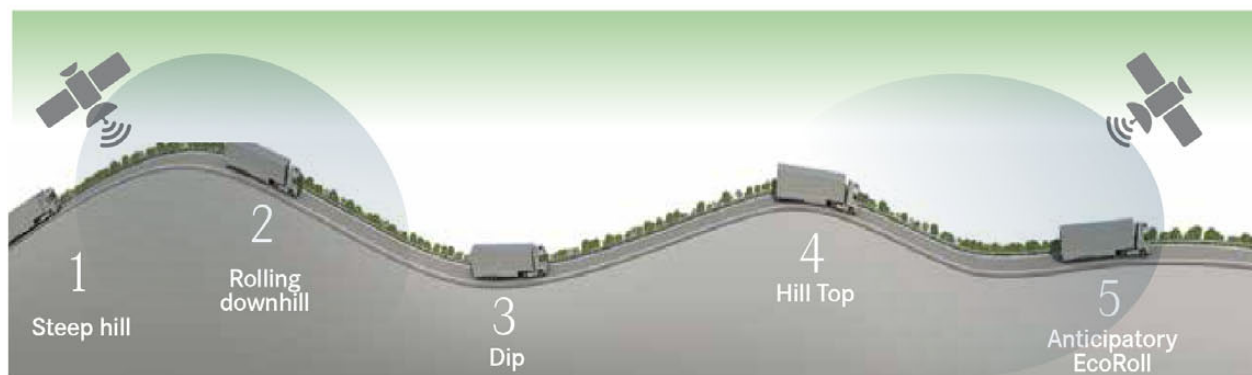
Εξαιτίας του γεγονότος ότι η έμμεση κατανάλωση ενέργειας που προκύπτει από τη χρήση των οχημάτων είναι κατά πολύ μεγαλύτερη από την άμεση κατανάλωση ενέργειας κατά την παραγωγή τους, είναι επιτακτική ανάγκη να βοηθάμε τους πελάτες μας να μειώνουν τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο των οχημάτων.

Επιβατικά αυτοκίνητα: Ο βασικός εξοπλισμός των οχημάτων Mercedes-Benz περιλαμβάνει την οθόνη ECO display, η οποία έχει βοηθήσει τους οδηγούς να επιτύχουν έως και 17% εξοικονόμηση καυσίμου, μέσω της ανάλυσης των συμπεριφορών οδήγησης. Συγκεκριμένα, η οθόνη αποτυπώνει και παρουσιάζει πληροφορίες για την κατανάλωση καυσίμου του αυτοκινήτου και την αποδοτικότερη κίνηση με τη χρήση διαγραμμάτων και ένα μέσο ποσοστό για την αποδοτικότητα της τρέχουσας οδηγικής συμπεριφοράς του οδηγού.



Επιπλέον, μέσα στο 2018 ο Όμιλος παρουσίασε τη νέα Mercedes-Benz **C-Class** με τεχνολογία EQ Boost που αφορά ένα νέο έξυπνο σύστημα υπερπλήρωσης με ηλεκτρικό βοηθητικό συμπιεστή και ενσωματωμένη μίζα-δυναμό, η οποία συνδυάζει τη μίζα εκκίνησης και τη γεννήτρια ηλεκτρικού ρεύματος σε ένα δυνατό ηλεκτροκινητήρα, ώστε να παρέχει ώθηση στον κινητήρα εσωτερικής καύσης κατά την επιτάχυνση και καθιστά δυνατή την ανάκτηση ενέργειας. Πέρα από τη βελτίωση της ευελιξίας και της άνεσης των επιβατών, καθώς και των επιδόσεων του οχήματος, η τεχνολογία EQ Boost μειώνει ακόμα περισσότερο την κατανάλωση καυσίμου και τις εκπομπές ρύπων στην ατμόσφαιρα.

Φορτηγά: Ο προαιρετικός εξοπλισμός των φορτηγών **Actros** περιλαμβάνει το σύστημα PREDICTIVE POWERTRAIN CONTROL (PPC), το οποίο μπορεί να αναγνωρίζει εκ των προτέρων την πορεία του δρόμου, όπως κατηφόρες και ανηφόρες, προκειμένου να προσαρμόζεται ο τρόπος οδήγησης του οχήματος, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του εδάφους, σε συνδυασμό με αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων. Το PPC χρησιμοποιεί σύστημα εντοπισμού της θέσης του οχήματος μέσω δορυφόρων (GPS) για να αναγνωρίζει τη μορφολογία του εδάφους και να βελτιστοποιεί την επιλογή ταχυτήτων και την ταχύτητα κίνησης του οχήματος, μειώνοντας με τον τρόπο αυτό την κατανάλωση έως και 5%.



Ενημέρωση Πελατών

Η Mercedes-Benz Ελλάς ενημερώνει τους πελάτες φορτηγών για τη Διαδικασία Αναζωογόνησης του Φίλτρου Σωματιδίων Πετρελαίου (DPF), τόσο μέσα από το εγχειρίδιο χρήσης του οχήματος, όσο και με την τοποθέτηση ενός εντύπου αποκλειστικά για την περιγραφή και την ενεργοποίησή της σε εμφανές σημείο εντός του οχήματος. Κατά την αναζωογόνηση του φίλτρου σωματιδίων πετρελαίου, ενός απαραίτητου συστήματος ώστε το όχημα να πληροί το πρότυπο Euro VI, πραγματοποιείται η καύση των καταλοίπων που έχουν συγκεντρωθεί στο φίλτρο σωματιδίων πετρελαίου. Με τον τρόπο αυτό, διεξάγεται ομαλότερα η ροή των καυσαερίων και μειώνονται οι εκπομπές σωματιδίων αιθάλης από τα καυσαέρια, ενώ μειώνεται και το συνολικό κόστος χρήσης, καθώς αποφεύγεται η μείωση της απόδοσης του κινητήρα και η αντικατάσταση του φίλτρου σωματιδίων που απαιτείται σε περίπτωση μη αναζωογόνησης του φίλτρου.





Ο Όμιλος έχει εφαρμόσει ένα ευρύ σύνολο πρωτοποριακών πρακτικών μετακίνησης, με στόχο την ενίσχυση της εναλλακτικής κινητικότητας, ειδικά σε αστικές περιοχές:

- **car2go:** Πρόκειται για μια πρωτοβουλία που προσφέρει έναν εκτεταμένο στόλο περίπου 14.000 επιβατικών οχημάτων smart και Mercedes-Benz (εκ των οποίων 2.100 είναι ηλεκτροκίνητα) σε 26 διαφορετικές πόλεις σε οκτώ χώρες σε Ευρώπη, Βόρεια Αμερική και Ασία. Έπειτα από την αρχική τους εγγραφή, οι πελάτες μπορούν να ενοικιάσουν τα οχήματα, όποτε το επιθυμούν, σε οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας ή της νύχτας, παραλαμβάνοντας τα αυτοκίνητα που χρειάζονται όπου και αν βρίσκονται, έχοντας τη δυνατότητα να κάνουν τις μετακινήσεις τους και, όταν πλέον δεν θα τα χρειάζονται, να τα παρκάρουν στον τελικό προορισμό τους, ακόμα και αν αυτός είναι σε διαφορετική χώρα. Μέχρι το τέλος του 2018, η υπηρεσία αριθμούσε πάνω από 3,6 εκατ. πελάτες, αυξημένοι κατά 20% σε σχέση με το 2017.
- **moovel:** Πρόκειται για μια ηλεκτρονική πλατφόρμα κινητικότητας που διευκολύνει την αποτελεσματική μετακίνηση των χρηστών μεταξύ διαφορετικών περιοχών, μεγιστοποιώντας τη χρήση των ήδη διαθέσιμων μέσων μετακίνησης. Η υπηρεσία συνδυάζει πληροφορίες, σχετικά με δρομολόγια και διαδρομές μετακινήσεων ενός εκτεταμένου αριθμού μεταφορικών μέσων (από εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων μέχρι μέσα σταθερής τροχιάς) και προβάλλει τα αποτελέσματα των αναζητήσεων σε μία εφαρμογή κινητού τηλεφώνου ή στην οθόνη του υπολογιστή. Μέχρι το τέλος του 2018, η πλατφόρμα moovel είχε περισσότερους από 6,2 εκατ. χρήστες, αυξημένοι κατά 66% σε σχέση με το 2017.

- **mytaxi, Beat, Clever Taxi και Chauffeur Privé:** Πρόκειται για εφαρμογές κινητού τηλεφώνου για την απευθείας σύνδεση επαγγελματιών οδηγών και επιβατών, οι οποίες βελτιστοποιούν τη διαδικασία χρήσης οχημάτων σε όλο το εύρος της διαδρομής, από την αναζήτηση οχήματος μέχρι και την πληρωμή του οδηγού. Ενδεικτικά, περισσότεροι από 100.000 εγγεγραμμένοι οδηγοί ταξί συμμετέχουν στην υπηρεσία mytaxi, ενώ οι εφαρμογές είναι διαθέσιμες σε πάνω από 110 πόλεις σε 15 χώρες και χρησιμοποιήθηκαν από 21,3 εκατ. πελάτες, σχεδόν διπλάσιοι σε σχέση με το 2017.
- **Σύστημα Ταχείας Κίνησης Λεωφορείων (Bus Rapid Transit - BRT):** Πρόκειται για ένα σύστημα που χρησιμοποιεί αποκλειστικά λεωφορειολωρίδες για την ταχεία και απρόσκοπτη κίνηση των αστικών λεωφορείων στις μεγάλες πόλεις. Έχοντας ως κύρια πλεονεκτήματα τις περιορισμένες απαιτήσεις και τα χαμηλά κόστη σχεδίασης, κατασκευής και υλοποίησης, περισσότερα από 180 συστήματα BRT είναι επιχειρησιακά σε παγκόσμιο επίπεδο, τα οποία διαθέτουν πάνω από 40.000 λεωφορεία για την καθημερινή κίνηση περισσότερων από 30 εκατ. επιβατών.



3. Πρώτες Ύλεις και Διαχείριση Αποβλήτων

Επαναχρησιμοποίηση και Ανακύκλωση Υλικών



Σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε ετήσια βάση παράγονται 8 έως 9 εκατομμύρια τόνοι αποβλήτων από οχήματα που έχουν φτάσει στο τέλος του κύκλου ζωής τους (ΟΤΚΖ) στις χώρες της Ε.Ε. Τα επικίνδυνα απόβλητα αντιστοιχούν στο 25% αυτής της ποσότητας, το οποίο με τη σειρά του αντιστοιχεί στο 10% του συνόλου των επικίνδυνων αποβλήτων που παράγονται στην Ε.Ε. και καταλήγουν σε χώρους υγειονομικής ταφής απορριμμάτων.

Στην Ελλάδα, το Προεδρικό Διάταγμα 116/5-3-2004 καθορίζει τους όρους και προϋποθέσεις για τη διαχείριση των ΟΤΚΖ, που περιλαμβάνουν:

- Τον περιορισμό της χρήσης επικίνδυνων ουσιών στα οχήματα, ήδη από τη φάση του αρχικού σχεδιασμού και την απαγόρευση χρησιμοποίησης μολύβδου, υδραργύρου, καδμίου και εξασθενούς χρωμίου στα κατασκευαστικά μέρη και υλικά των οχημάτων μετά την 01/07/2003 (με ορισμένες συγκεκριμένες και υπό όρους εξαιρέσεις).
- Την πρόβλεψη για διευκόλυνση της διάλυσης, επαναχρησιμοποίησης / αξιοποίησης και ανακύκλωσης των κατασκευαστικών μερών και υλικών των ΟΤΚΖ κατά τον σχεδιασμό και την παραγωγή νέων οχημάτων.
- Την ενσωμάτωση αυξανόμενων ποσοτήτων ανακυκλωμένων υλικών από τους κατασκευαστές αυτοκινήτων.

Ενδεικτικά στην Ελλάδα, ετησίως εισάγονται 47-50.000 τόνοι ελαστικών, το 57% εξ αυτών είναι επιβατικά ελαστικά. Τα λάστιχα δεν αποσυντίθενται εύκολα και αποτελούν δυνητικές εστίες μόλυνσης, εάν οι αρμόδιοι φορείς δεν διαχειρίζονται σωστά τα υλικά της απόρριψής τους.

Η Mercedes-Benz Ελλάς αναγνωρίζει ότι οι πρώτες ύλες δεν είναι ανεξάντλητες και είναι συνεπώς πεπερασμένες. Στο πλαίσιο αυτό, αποτελεί προτεραιότητα η αποδοτικότερη χρήση φυσικών πόρων και η μείωση των στερεών αποβλήτων που προκύπτουν από κάθε εταιρική δραστηριότητα, μέσα από την εφαρμογή προγραμμάτων:

- Παρακολούθησης χρήσης υλικών
- Μείωσης χρήσης υλικών,
- Επαναχρησιμοποίησης υλικών
- Ανακύκλωσης υλικών
- Ορθολογικής απόρριψης υλικών.

Μείωση επιπτώσεων χρήσης υλικών



Μειώνουμε τη χρήση υλικών

Σχεδιασμός Αυτοκινήτων

DAIMLER



Ο σωστός σχεδιασμός ενός οχήματος μπορεί να μειώσει σημαντικά το βάρος του, χωρίς συμβιβασμούς στην ασφάλεια και άνεση του οχήματος. Το αμάξωμα του οχήματος αντιπροσωπεύει το μεγαλύτερο μέρος του συνολικού βάρους ενός αυτοκινήτου (με ποσοστό 35%) και ακολουθείται από το σκελετό του αυτοκινήτου (25%), τα εξαρτήματα άνεσης και ασφάλειας (20%) και το σύστημα μετάδοσης της κίνησης (20%). Ως εκ τούτου, το πιο αποτελεσματικό μέσο για τη μείωση του βάρους του οχήματος είναι η εστίαση στο αμάξωμα. Στοχεύοντας στη χαμηλότερη δυνατή χρήση υλικών κατά τη διαδικασία παραγωγής, ο Όμιλος φροντίζει για τη μείωση του βάρους των οχημάτων του, μέσω της αυξημένης χρήσης ελαφρών υλικών (όπως αλουμίνιο), αντί συμβατικών τύπων χάλυβα και λοιπών σιδηρούχων μετάλλων.



Επαναχρησιμοποιούμε υλικά

Ως εφευρέτης του αυτοκινήτου, η Mercedes-Benz έχει πλήρη επίγνωση της μεγάλης ευθύνης που έχει να καταστήσει την κινητικότητα περισσότερο βιώσιμη και φιλική προς το περιβάλλον. Για παράδειγμα:

- Μέσα στο 2018, παρουσιάστηκε το μοντέλο **EQC**, στο οποίο συνολικά 100 διαφορετικά εξαρτήματα προέρχονται από ανακυκλωμένα υλικά ή ανανεώσιμες πρώτες ύλες, όπως μαλλί, βαμβάκι και φυσικό καουτσούκ, ενώ οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν τη διαμόρφωση των καθισμάτων από 100% ανακυκλωμένο πλαστικό.
- Χρησιμοποιεί εκτεταμένα υψηλής ποιότητας ανακυκλωμένο πλαστικό στην κατασκευή της C-Class, με συνολικά 52 εξαρτήματα συνολικού βάρους 49,3 κιλών, αυξημένο κατά 23%, σε σχέση με το προηγούμενο μοντέλο. Παράλληλα, χρησιμοποιεί 76 διαφορετικά εξαρτήματα συνολικού βάρους 26,3 κιλών, από φυσικές πρώτες ύλες όπως ξύλο, μαλλί, ίνες καρύδας και φυσικό καουτσούκ, αυξημένο κατά 55% σε σχέση με το προκάτοχό του.
- Το μοντέλο **S 400 HYBRID** περιλαμβάνει 45 διαφορετικά εξαρτήματα κατασκευασμένα από ανακυκλωμένο, υψηλής ποιότητας πλαστικό που ζυγίζουν συνολικά 21,2 κιλά. Παράλληλα, έχει υπάρξει ειδική πρόβλεψη, ώστε όταν το αυτοκίνητο φτάσει στο τέλος του κύκλου ζωής του, τα εξαρτήματα της μπαταρίας ιόντων λιθίου που χρησιμοποιεί το μοντέλο, να μπορούν να ανακυκλωθούν.
- Αντίστοιχες πρακτικές χρησιμοποιούνται και στην κατασκευή της **S-Class**, με 87 διαφορετικά εξαρτήματα συνολικού βάρους 46,1 κιλών να αποτελούνται από φυσικές πρώτες ύλες.

Ανακυκλώνουμε υλικά ή τα απορρίπτουμε ορθολογικά

Τα απόβλητα και τα απορρίμματα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Mercedes-Benz Ελλάς, προέρχονται από τη λειτουργία των γραφείων (π.χ. χαρτί, toners), του συνεργείου (π.χ. ελαστικά, λάδια) και του κέντρου διανομής (π.χ. υλικά συσκευασίας) και ακολουθούν την παρακάτω κατηγοριοποίηση:

Υλικό	Ανακύκλωση από	Ανακύκλωση 2016	Ανακύκλωση 2017	Ανακύκλωση 2018
Γραφείου				
Χαρτί	Ευρωπαϊκό Κέντρο Ανακύκλωσης	2.205 kg	2.445 kg	365 kg*
Toners	ΠΛΑΙΣΙΟ Computers A.E.	154 τεμάχια	184 τεμάχια	197 τεμάχια
Μπαταρίες οικιακές	ΑΦΗΣ	68 kg	0 kg	444 kg
Ηλεκτρικές συσκευές	Ανακύκλωση συσκευών A.E.	2.119 kg	528 kg	2.992 kg
Λάμπες	Οικοκύκλιος	32,4 kg	66,9 kg	310,3 kg
Συνεργείου				
Απόβλητα λιπαντικά έλαια	ΕΛΤΕΠΕ	1.500 lt	900 lt	17.000 lt
Ελαστικά	ECOelastika	92 τεμάχια	1.500 kg	294 τεμάχια
Μπαταρίες οχημάτων	ΣΥΔΕΣΥΣ	375 kg	0 kg	4.007 kg
Φίλτρα λαδιού, αντιψυκτικά υγρά και υγρά φρένων	INTERGEO Ε.Π.Ε.	0 kg	512 kg	2.213 kg
Κέντρου Διανομής				
Μεταλλικά υλικά συσκευασίας	Αφοί Αθανασόπουλοι Ο.Ε.	2.280 kg	3.490 kg	1.010 kg
Πλαστικά υλικά συσκευασίας	Αφοί Αθανασόπουλοι Ο.Ε.	610 kg	730 kg	2.530 kg
Λοιπά υλικά συσκευασίας	Αφοί Αθανασόπουλοι Ο.Ε.	22.160 kg	11.820 kg	16.030 kg
Παλέτες	Αφοί Αθανασόπουλοι Ο.Ε.	10.600 kg	16.500 kg	22.600 kg
Μπαταρίες οικιακές	ΑΦΗΣ	2.803 kg	0 kg	382 kg

* Κατά προσέγγιση αναφερόμενη ποσότητα, καθώς λόγω τεχνικών λόγων δεν αντιστοιχεί στην πραγματική ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε το 2018.
ΜΑ = Μη αναφερόμενο στοιχείο

Ανακύκλωση Οχημάτων

DAIMLER



Καθώς η έννοια της ανακύκλωσης δημιουργείται παράλληλα με τη διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης του οχήματος, ο Όμιλος αναλύει τα διαφορετικά εξαρτήματα και υλικά, για κάθε στάδιο της ανακύκλωσης:

- Προεργασία (αφαίρεση όλων των υγρών μπαταρίας, φρένων και ψυγείων, ελαστικών, μπαταριών, καταλυτικών μετατροπών, συστημάτων αερόσακων).
- Αποσυναρμολόγηση (αφαίρεση των ανταλλακτικών και των εξαρτημάτων για ανακύκλωση των υλικών).
- Διαχωρισμός μετάλλων (με διαδικασία τεμαχισμού).
- Επεξεργασία μη-μεταλλικών μερών (με ηπιότερη διαδικασία τεμαχισμού).

Οι επιμέρους ποσοτικές ροές κάθε βήματος καθορίζουν το ποσοστό της ανακύκλωσης ή ανάκτησης του οχήματος. Με την παραπάνω διαδικασία, εξασφαλίζεται ότι όλα τα μοντέλα της Mercedes-Benz μπορούν να επιδείξουν ποσοστό ανακύκλωσης ίσο με 85% και ποσοστό επαναχρησιμοποίησης των υλικών της τάξης του 95%.





Δεσμευτήκαμε	Μέχρι	Πρόοδος
Να χρησιμοποιούμε 20% ανακυκλωμένο ή επαναχρησιμοποιούμενο χαρτί για όλους τους σκοπούς.	2018	
Να εφαρμόσουμε πρόγραμμα ανακύκλωσης αλουμινένιων κουτιών, σε συνεργασία με τον οργανισμό «Κάθε Κουτί Μετράει».	2018	
Να εφαρμόσουμε πρακτικές και πρωτοβουλίες για τη δημιουργία περιβάλλοντος χωρίς χαρτί στα γραφεία (paperless office) και τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.	2018	
Να καταργήσουμε τα πλαστικά ποτήρια στους ψύκτες νερού και να τα αντικαταστήσουμε με μεταλλικά επαναχρησιμοποιούμενα ποτήρια.	2018	
Να οργανώσουμε εκδήλωση για τους εργαζόμενους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.	2018	

Μέσα στο 2018, η Mercedes-Benz Ελλάς:

- Ξεκίνησε το πρόγραμμα ανακύκλωσης αλουμινένιων κουτιών αναψυκτικών/μπύρας «Κάθε Κουτί Μετράει» για την εξοικονόμηση ενέργειας και φυσικών πόρων, στο πλαίσιο του οποίου τοποθέτησε ειδικούς κάδους συλλογής σε όλες τις εγκαταστάσεις της και μοίρασε ειδικές υφασμάτινες τσάντες για τη συλλογή των αλουμινένιων κουτιών σε όλους τους εργαζόμενους της. Μέσω του προγράμματος, η Εταιρεία συγκέντρωσε και προώθησε 36 κιλά αλουμινίου σε εξειδικευμένο φορέα ανακύκλωσης, ενώ πρόσφερε το αντίτιμο της ανακύκλωσής τους για την υποστήριξη φορέων με επίκεντρο τα παιδιά.
- Κατάργησε τα πλαστικά ποτήρια στους ψύκτες νερού και τα αντικατέστησε με μεταλλικά επαναχρησιμοποιούμενα ποτήρια, μειώνοντας τη χρήση πλαστικού κατά 90% μέσα σε μόλις τρεις μήνες από την έναρξη της πρωτοβουλίας.
- Χρησιμοποίησε ανακυκλωμένο χαρτί σε ποσοστό 28% της συνολικής χρήσης περίπου 4.693 kg για όλους τους σκοπούς (σε σχέση με 19,7% της συνολικής χρήσης περίπου 4.050 kg το 2017), χωρίς προς το παρόν να χρησιμοποιεί άλλα ανακυκλωμένα υλικά, πέρα από τα υλικά που εγκαθίστανται στα οχήματα που διαθέτει στην ελληνική αγορά, κατά τη διαδικασία παραγωγής τους στο εξωτερικό.

28% ανακυκλωμένο χαρτί

Χρησιμοποιήσαμε 28% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς

Στοχεύουμε	Μέχρι
Να χρησιμοποιούμε 25% ανακυκλωμένο ή επαναχρησιμοποιούμενο χαρτί για όλους τους σκοπούς.	2019
Να συγκεντρώσουμε και να αποστείλουμε για ανακύκλωση 50 κιλά αλουμινίου.	2019
Να ανακυκλώσουμε 2 τόνους χαρτιού και χαρτονιού από τις εγκαταστάσεις μας στο Κορωπί και στη Θεσσαλονίκη.	2019
Να οργανώσουμε εκδήλωση για τους εργαζόμενους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.	2019

4. Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα

Ελέγχουμε τα επίπεδα θορύβου

Η ηχορύπανση από τα μέσα μεταφοράς, δηλαδή τα επιβατικά αυτοκίνητα και τα δίκυκλα που πολλά από αυτά εκπέμπουν υψηλότερες τιμές θορύβου από τις επιτρεπόμενες, αποτελεί ένα από τα δεινά της σύγχρονης εποχής, καθώς μπορεί να βλάψει σοβαρά την υγεία. Για το λόγο αυτό, η ανώτατη τιμή των ηχητικών επιπέδων διέλευσης των οχημάτων Mercedes-Benz και smart που εισάγονται στην Ελλάδα ανέρχεται στα 75 db (σε δύο μοντέλα Mercedes-Benz). Αξίζει να σημειωθεί ότι στους χώρους της Εταιρείας, όπως στα γραφεία στην Κηφισιά και στις αποθήκες στον Ασπρόπυργο, έχει διενεργηθεί μέτρηση θορύβου και είναι εντός νομοθετημένων ορίων.

Μειώνουμε την επίδραση στην ατμόσφαιρα

Ψυκτικά: Κατά τις εργασίες συντήρησης των κτιρίων μας, απαιτούμε από τον προμηθευτή να χρησιμοποιεί αποκλειστικά φρέον, που έχει μηδενική επίδραση στη σιβάδα του όζοντος (R 407, R 407C, R 410, R 410A, R 404, R 134a).

Αέριοι Ρύποι: Παρακολουθώντας τις σχετικές επιπτώσεις από τη λειτουργία της Εταιρείας, δεν δημιουργούνται αξιοσημείωτες εκπομπές οξειδίων του θείου και του αζώτου, καθώς η μοναδική πηγή σχετικών αερίων είναι η έκτακτη χρήση γεννήτριας στη Ν. Κηφισιά και φούρνων βαφής σε Θεσσαλονίκη και Κορωπί.

Εκπομπές NO_x



Τα οξειδία του αζώτου (NO_x), στα οποία περιλαμβάνονται το μονοξείδιο του αζώτου (NO), το διοξείδιο του αζώτου (NO₂) και το υποοξείδιο του αζώτου (N₂O), έχουν σοβαρές επιπτώσεις:

- Στην υγεία, καθώς συμβάλλουν στη δημιουργία ή επιδείνωση άσθματος, αναπνευστικών προβλημάτων (όπως εμφύσημα και βρογχίτιδα) και καρδιακών παθήσεων.
- Στα οικοσυστήματα, καθώς συντελούν στην καταστροφή του όζοντος και στη δημιουργία όξινης βροχής, με καταστροφικές συνέπειες στα δάση και στους φυτικούς και ζωικούς οργανισμούς.

Για το λόγο αυτό, η οδηγία 2016/2284/ΕΕ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στοχεύει στη θέσπιση νέων ορίων εκπομπών ρύπων, όπως διοξείδιο του θείου, οξειδία του αζώτου και αιωρούμενα σωματίδια (PM_{2.5} και PM₁₀), τα οποία συνδέονται άμεσα με το 3% των θανάτων από καρδιοαναπνευστικά προβλήματα και με το 5% των θανάτων από καρκίνο του πνεύμονα, σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας. Τα όρια αυτά είναι δεσμευτικά για όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης από το 2020 και τα κράτη-μέλη πρέπει να επιτύχουν σημαντικές μειώσεις στις εκπομπές αέριων ρύπων μέχρι το 2030.

Οχήματα: Όλα τα μοντέλα με πετρελαιοκινητήρες και όλοι οι βενζινοκινητήρες που είναι τοποθετημένοι στα μοντέλα Mercedes-Benz, συμμορφώνονται με τα πολύ αυστηρότερα όρια εκπομπών σωματιδίων (6×10^{11} σωματίδια ανά χιλιόμετρο) του δεύτερου σταδίου του Euro 6, το οποίο είναι υποχρεωτικό από το Σεπτέμβριο του 2017.

5. Νερό

Ελέγχουμε την κατανάλωση νερού

Με επίγνωση της υπεύθυνης στάσης που απαιτείται, η Mercedes-Benz Ελλάς επιδιώκει να συμβάλει μακροπρόθεσμα στην άμβλυνση του προβλήματος έλλειψης νερού. Για το λόγο αυτό:

- Η προμήθεια νερού γίνεται κατά κύριο λόγο, μέσω των δημόσιων δικτύων ύδρευσης, με εξαίρεση τη χρήση γεώτρησης ορισμένων μήνες του έτους, για το πότισμα των εκτάσεων πρασίνου, με αποτέλεσμα να μην επηρεάζουμε σημαντικά άλλες πηγές νερού.
- Εφαρμόζουμε πρόγραμμα επεξεργασίας υγρών αποβλήτων και ανακύκλωσης νερού, το οποίο στηρίζεται στο Σύστημα Βιολογικού Καθαρισμού στη Ν. Κηφισιά και στο σύστημα ανακύκλωσης νερού που έχει τοποθετηθεί στο πλυντήριο αυτοκινήτων.
- Έχουμε αντικαταστήσει τα απλά καζανάκια με καζανάκια διπλής ροής σε ένα κτίριο στη Ν. Κηφισιά.
- Μεριμνούμε ώστε να μην υπάρχουν σημαντικές διαρροές ή απορρίψεις νερού και άλλων υγρών. Μέσα στο 2018, δεν παρουσιάστηκε κάποια σημαντική διαρροή για οποιοδήποτε υλικό και δεν υπήρξαν προγραμματισμένες ή έκτακτες απορρίψεις νερού.

Το 2018, η συνολική κατανάλωση νερού της Mercedes-Benz Ελλάς στις εγκαταστάσεις της σε Ν. Κηφισιά και Ασπρόπυργο ανήλθε σε 3.959 m³, σε σχέση με τα 5.178 m³ το 2017, με τη μείωση να οφείλεται κυρίως στη χρησιμοποίηση γεώτρησης στη Ν. Κηφισιά για το πότισμα των εκτάσεων πρασίνου, σε σχέση με το προηγούμενο έτος.



-23,5% κατανάλωση νερού
Μειώσαμε την κατανάλωση νερού κατά 23,5%,
σε σχέση με το 2017

6. Βιοποικιλότητα και Χρήση Γης

Βιοποικιλότητα



Η απώλεια βιοποικιλότητας σε ένα οικοσύστημα μπορεί να επιφέρει πολλαπλές καταστροφικές συνέπειες εξαιτίας των πολύπλοκων σχέσεων μεταξύ των οργανισμών και της αλληλεπίδρασής τους με το περιβάλλον. Οι ρυθμοί εξαφάνισης των ειδών και ο ρυθμός μείωσης της βιοποικιλότητας αυξάνονται συνεχώς και προβλέπεται ότι θα επιταχυνθούν περαιτέρω, σε σημείο που το 1/3 όλων των ειδών χλωρίδας και πανίδας απειλείται με εξαφάνιση, έως το 2050. Περίπου το 60% των οικοσυστημάτων της Γης έχει υποβαθμιστεί τα τελευταία 50 χρόνια, με δραματικές επιπτώσεις στις παροχές των οικοσυστημάτων (παροχή νερού, εδάφους, ξυλείας, τροφής κ.λπ.).

Αξιολογούμε τις επιπτώσεις στη βιοποικιλότητα

Στη Mercedes-Benz Ελλάς, αναγνωρίζουμε ότι η βιοποικιλότητα αποτελεί απαραίτητο συστατικό για την ισορροπία των οικολογικών συστημάτων. Καθώς όμως η επίδραση που έχουμε είναι ασημαντή και θα μπορούσε να αφορά αποκλειστικά στην ιδιότητα έκτασης γης στην Ν. Κηφισιά, εμβαδού 40 στρεμμάτων, η Εταιρεία δεν προβαίνει σε σχετικές ενέργειες.

-  ολοκλήρωση
-  υπό ολοκλήρωση
-  πρόοδος
-  εκτός πλάνου
-  μη επίτευξη

1. Περιληπτικά Στοιχεία και Στόχοι

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Στόχος 2019
ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ						
Στόχος μας είναι να λειτουργούμε με τρόπο υπεύθυνο και ακέραιο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία μας και παράλληλα, να βελτιώνουμε την ανταγωνιστικότητά μας.						
Δημοσιοποιήσεις GRI στον Απολογισμό (αριθμός, πλήρως + μερικώς αναφερόμενες)	51+18	47 + 19	47 + 20		Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας της Εταιρείας ακολουθεί τις οδηγίες GRI Standards.	
Ποσοτικοί δείκτες στον Απολογισμό (αριθμός)	190	195	205		Ο Απολογισμός περιλαμβάνει 29 στόχους, καλύπτει 67 δημοσιοποιήσεις GRI και συνολικά 205 ποσοτικούς δείκτες, 5% περισσότερους, σε σχέση με το 2017.	
Στόχοι στον Απολογισμό (αριθμός)	31	31	29	Να υλοποιήσουμε Συναντήσεις Διαλόγου για την Ακεραιότητα για όλους τους εργαζομένους μας.		Να υλοποιήσουμε Συναντήσεις Διαλόγου για την Ακεραιότητα για όλους τους εργαζομένους μας.
Εργαζόμενοι που έχουν ενημερωθεί σε θέματα Ακεραιότητας/ Συμμόρφωσης (%)	100	100	100		Έχουμε παραδώσει τον Κώδικα Ηθικής Ακεραιότητας στο 100% των εργαζομένων.	
				Να πραγματοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στο ανανεωμένο Εγχειρίδιο για την εφαρμογή της Πολιτικής Ελέγχων Καταλόγων Κυρώσεων.		Να πραγματοποιήσουμε εκπαιδεύσεις στο ανανεωμένο Εγχειρίδιο για την εφαρμογή της Πολιτικής Ελέγχων Καταλόγων Κυρώσεων.
				Να εκπαιδεύσουμε 25 εργαζομένους σε θέματα Συμμόρφωσης στη διαδικασία προμηθειών και αγορών.		
				Να εκπαιδεύσουμε 40 εργαζομένους στην πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς.		Να εκπαιδεύσουμε 40 εργαζομένους στην πρόληψη και καταπολέμηση της διαφθοράς.
ΧΩΡΑ						
Στόχος μας είναι να υποστηρίξουμε πολύπλευρα τη Χώρα, συνδυάζοντας τη συνεχή ανάπτυξη της Εταιρείας με την οικονομική, επιχειρηματική και κοινωνική πρόοδο της Χώρας μας.						
Κύκλος εργασιών (πωλήσεις με ΦΠΑ) (εκατ. €)	163,4	153,9	165,8			
Κέρδη μετά φόρων (εκατ. €)	5,3	3,7	5,1			

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Στόχος 2019
ΧΩΡΑ						
Κόστος εργαζόμενων (εκατ. €)	8,5	8,5	9,0		Αποδώσαμε πάνω από 42,5 εκατ. € σε οικονομική αξία για την κοινωνία.	
Πληρωμές προμηθευτών (εκατ. €)	24,5	19,8	22,8			
Επενδύσεις (εκατ. €)	0,2	0,4	0,4			
Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων και Επισκευαστών (αριθμός, Εξουσιοδοτημένα Σημεία Πώλησης + Εξουσιοδοτημένα Συνεργεία)	17 + 48	17 + 46	16 + 44		Η λειτουργία της Εταιρείας έχει συνεισφέρει στη δημιουργία 781 θέσεων εργασίας στο Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων και Επισκευαστών.	
Δείκτης ικανοποίησης Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών για Mercedes-Benz (%)	89	86	69	Να υλοποιήσουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εξουσιοδοτημένων Διανομένων και Επισκευαστών.		Να υλοποιήσουμε Έρευνα Ικανοποίησης Εξουσιοδοτημένων Διανομένων και Επισκευαστών.
Πιστοποιημένοι εργαζόμενοι του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών (%)	83	83,3	85,8	Να αυξήσουμε σε 85% τους πιστοποιημένους εργαζόμενους του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών.		
Συμμετοχή εργαζόμενων του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών στην εκπαίδευση (αριθμός)	1.243	1.224	1.266		Αυξήσαμε κατά 3,4% τους εργαζόμενους του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών που εκπαιδεύτηκαν, σε σχέση με το 2017.	
Συμμετοχή οδηγών σε εκπαιδεύσεις οδηγικής ασφάλειας (αριθμός)	28	38	18		Εκπαιδεύσαμε 332 άτομα σε θέματα οδηγικής συμπεριφοράς και ασφαλούς οδήγησης, τα τελευταία οκτώ έτη.	
Χορηγική υποστήριξη και δωρεές (€)	39.000	121.000	151.000		Προσφέραμε πάνω από 151.000€ σε διάφορες κοινωνικές ομάδες και οργανισμούς.	
				Να υλοποιήσουμε 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.		Να υλοποιήσουμε 2 εθελοντικές δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων μας.
Αγορές από εγχώριους προμηθευτές (%)	82	92	89		Διαθέσαμε το 89% του συνολικού προϋπολογισμού αγορών σε εγχώριους προμηθευτές.	

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Στόχος 2019
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ						
Στόχος μας είναι να προσφέρουμε ένα εργασιακό περιβάλλον που είναι ασφαλές, δίκαιο και προσφέρει δυνατότητες ανάπτυξης για όλους τους εργαζόμενους.						
Εργαζόμενοι (αριθμός)	192	192	192			
Γυναίκες σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	20	21,4	20	Να αυξήσουμε το ποσοστό των γυναικών σε διοικητικές θέσεις στο 20% μέχρι το 2020 (συνολικός στόχος Ομίλου).		Να αυξήσουμε το ποσοστό των γυναικών σε διοικητικές θέσεις στο 20% μέχρι το 2020 (συνολικός στόχος Ομίλου).
Περιστατικά διακρίσεων (αριθμός)	0	0	0		Δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό διακριτικής μεταχείρισης στο χώρο εργασίας της Εταιρείας.	
Διαφορά κατώτατου μισθού στην Εταιρεία με νόμιμο μισθό (%)	+46,6	+43,9	+46		Ο κατώτατος μισθός εργαζομένου στη Mercedes-Benz Ελλάς ήταν κατά 46% μεγαλύτερος του αντίστοιχου νόμιμου βασικού μισθού εργαζομένων άνω των 25 ετών.	
Κάλυψη νέων θέσεων εργασίας από εσωτερικούς υποψήφιους (%)	28,6	42,9	60		Αυξήσαμε το ποσοστό των νέων θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψήφιους στο 60%.	
Συμμετοχή εργαζόμενων στην εκπαίδευση (αριθμός)	57	41	58			
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες)	2.651	1.421	1.789		Αυξήσαμε τις ώρες εκπαίδευσης κατά 25,9%, σε πάνω από 1.700 ώρες, με μέση διάρκεια 9,3 ώρες ανά εργαζόμενο.	
				Να υλοποιήσουμε 4 προγράμματα καθοδήγησης (mentoring και/ή coaching programs) εκτός Ομίλου.		Να υλοποιήσουμε 4 προγράμματα καθοδήγησης (mentoring και/ή coaching programs) εκτός Ομίλου.
Εργαζόμενοι που αξιολογήθηκαν (%)	100	100	100	Να συνεχίσουμε να αξιολογούμε το 100% των εργαζόμενων για την Απόδοσή τους.		Να συνεχίσουμε να αξιολογούμε το 100% των εργαζόμενων για την Απόδοσή τους.
					Η Συμμόρφωση με θέματα Ακεραιότητας αποτελεί ένα από τα οκτώ Συμπεριφορικά χαρακτηριστικά με βάση τα οποία πραγματοποιείται η Αξιολόγηση των εργαζόμενων.	
Δείκτης δέσμευσης εργαζόμενων σε σχέση με Όμιλο (%)	+42,6	MA	+13,5	Να ξεπεράσουμε το 90% στην ικανοποίηση των εργαζομένων μας.		Να ξεπεράσουμε το 90% στην ικανοποίηση των εργαζομένων μας.

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Στόχος 2019
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ						
						Να αυξήσουμε το ποσοστό δέσμευσης των εργαζομένων μας στο 85%.
Ατυχήματα (αριθμός)	1	0	0		Δεν σημειώθηκε κανένα ατύχημα στο χώρο εργασίας της Εταιρείας.	
Θανατηφόρα ατυχήματα (αριθμός)	0	0	0			
ΠΕΛΑΤΕΣ						
Στόχος μας είναι να παρέχουμε ασφαλή, πρωτοποριακής τεχνολογίας και υψηλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες, που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών μας.						
Ανακλήσεις οχημάτων (αριθμός)	19	50	50		Πουλήθηκαν 1,4% περισσότερα οχήματα, με τουλάχιστον ένα προηγμένο σύστημα οδικής ασφάλειας, σε σχέση με το 2017.	
Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (CSI) – Επιβατικών (αριθμός)	104,8	105,8	104	Να διατηρήσουμε, μέσω του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, το Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών στα ίδια υψηλά επίπεδα.		Να διατηρήσουμε, μέσω του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, το Δείκτη Ικανοποίησης Πελατών στα ίδια υψηλά επίπεδα.
Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (CSI) – Επαγγελματικών (αριθμός)	100	105,5	101,4			
Δείκτης Πιστότητας Πελατών (CLI) – Επιβατικών (αριθμός)	94,5	97,4	94,7	Να βελτιώσουμε το Δείκτη Πιστότητας Πελατών κατά 5%.		Να βελτιώσουμε το Δείκτη Πιστότητας Πελατών κατά 5%.
Δείκτης Πιστότητας Πελατών (CLI) – Επαγγελματικών (αριθμός)	101,4	110,6	107,5			
				Να διεξάγουμε επανελέγχους τήρησης ποιοτικών προδιαγραφών πωλήσεων νέων οχημάτων, ανταλλακτικών και τεχνικής εξυπηρέτησης (για Mercedes-Benz, smart, Setra, Unimog και FUSO) στο 33% του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών.	Έχουμε πραγματοποιήσει επανελέγχους για την τήρηση των ποιοτικών προδιαγραφών της Mercedes-Benz στο 98,5% του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών, τα τελευταία τρία έτη.	Να διεξάγουμε επανελέγχους τήρησης ποιοτικών προδιαγραφών πωλήσεων νέων οχημάτων, ανταλλακτικών και τεχνικής εξυπηρέτησης (για Mercedes-Benz, smart, Setra, Unimog και FUSO) στο 35% του Εξουσιοδοτημένου Δικτύου Διανομένων και Επισκευαστών.
Παράπονα Πελατών (αριθμός)	700	534*	849			
Παράπονα για θέματα υπεύθυνης λειτουργίας (αριθμός)	0	0	0		Δεν δεχθήκαμε κανένα παράπονο για θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, περιβάλλοντος ή παραπλανητικής διαφήμισης.	
					Δεν επιβλήθηκε κανένα πρόστιμο ή κυρώσεις για θέματα συμμόρφωσης με το κανονιστικό και νομικό πλαίσιο του κλάδου μας.	

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Στόχος 2019
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ						
Στόχος μας είναι να λειτουργούμε με υπεύθυνο τρόπο, να αναλαμβάνουμε τις ευθύνες μας για τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο που έχει η λειτουργία της Εταιρείας μας και, παράλληλα, να προσφέρουμε προϊόντα με μειωμένες περιβαλλοντικές επιπτώσεις.						
Περιβαλλοντικές επενδύσεις (€)	21.000	40.000	20.000		Επενδύσαμε 20.000€ για τη διαχείριση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.	
				Να οργανώσουμε εκδήλωση για τους εργαζόμενους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.	○	Να οργανώσουμε εκδήλωση για τους εργαζόμενους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.
Συνολικές εκπομπές eCO ₂ (tn)	1.555,5	1.574,4	1.498,5	Να μειώσουμε το συνολικό μας Αποτύπωμα Άνθρακα κατά 2%.	Μειώσαμε τις συνολικές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα κατά 4,8%, δηλαδή 75,9 τόνοι CO ₂ , σε σχέση με το 2017. ⊕	Να μειώσουμε το συνολικό μας Αποτύπωμα Άνθρακα κατά 2%.
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (MWh)	1.632,6	1.585,8	1.516,9		Μειώσαμε τη συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας κατά 4,3%, δηλαδή 68,9 MWh, σε σχέση με το 2017.	
						Να αντικαταστήσουμε το σύστημα φωτισμού στις εγκαταστάσεις στον Ασπρόπυργο με σύστημα LED.
Παραγόμενη ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές (MWh)	454	446	432	Να παράγουμε περισσότερα από 400 MW ηλεκτρικής ενέργειας, από ανανεώσιμες πηγές.	Παρήγαμε ηλεκτρική ενέργεια από ανανεώσιμες πηγές που αντιστοιχεί στο 28,5% της συνολικής μας ανάγκης σε ηλεκτρική ενέργεια. ⊕	Να παράγουμε περισσότερα από 400 MW ηλεκτρικής ενέργειας, από ανανεώσιμες πηγές.
Αποτροπή εκπομπών CO ₂ λόγω παραγόμενης ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (tn)	294,8	298,8	289,4			
Ανακύκλωση χαρτιού από γραφεία (kg)	2.205	2.445	365**	Να χρησιμοποιούμε 20% ανακυκλωμένο ή επαναχρησιμοποιούμενο χαρτί για όλους τους σκοπούς.	Χρησιμοποιήσαμε 28% ανακυκλωμένο χαρτί για όλους τους σκοπούς. ⊕	Να χρησιμοποιούμε 25% ανακυκλωμένο ή επαναχρησιμοποιούμενο χαρτί για όλους τους σκοπούς.
				Να εφαρμόσουμε πρακτικές και πρωτοβουλίες για τη δημιουργία περιβάλλοντος χωρίς χαρτί στα γραφεία (paperless office) και τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού.	○	Να ανακυκλώσουμε 2 τόνους χαρτιού και χαρτονιού από τις εγκαταστάσεις μας στο Κορωπί και στη Θεσσαλονίκη.
				Να εφαρμόσουμε πρόγραμμα ανακύκλωσης αλουμινίων κουτιών, σε συνεργασία με τον οργανισμό «Κάθε Κουτί Μετράει».	⊕	Να συγκεντρώσουμε και να αποστείλουμε για ανακύκλωση 50 κιλά αλουμινίου.
				Να καταργήσουμε τα πλαστικά ποτήρια στους ψύκτες νερού και να τα αντικαταστήσουμε με μεταλλικά επαναχρησιμοποιούμενα ποτήρια.	⊕	

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Στόχος 2019
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ						
				Να μειώσουμε τη χρήση πρώτων υλών στους ηλεκτρικούς κινητήρες κατά 40% μέχρι το 2030 (συνολικός στόχος Ομίλου).		Να μειώσουμε τη χρήση πρώτων υλών στους ηλεκτρικούς κινητήρες κατά 40% μέχρι το 2030 (συνολικός στόχος Ομίλου).
Κατανάλωση νερού (m³)	5.004	5.178	3.959		Μειώσαμε την κατανάλωση νερού κατά 23,5%, σε σχέση με το 2017.	
Πωλήσεις οχημάτων με χαρακτηριστικά φιλικότερα προς το περιβάλλον (αριθμός)	3.969	3.492	3.470	Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ των επιβατικών αυτοκινήτων σε 100 gr CO ₂ /km (μείωση κατά 44%, σε σχέση με το 2007) μέχρι το 2021 (συνολικός στόχος Ομίλου).	Ο Όμιλος Daimler έχει μειώσει τις εκπομπές CO ₂ του στόλου νέων επιβατικών αυτοκινήτων και ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων στην Ευρώπη κατά 5,7% και 14,6% αντίστοιχα, σε 132 και 187 γραμμάρια CO ₂ /km αντίστοιχα, τα τελευταία επτά έτη. 	Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ των επιβατικών αυτοκινήτων σε 100 gr CO ₂ /km (μείωση κατά 44%, σε σχέση με το 2007) μέχρι το 2021 (συνολικός στόχος Ομίλου).
				Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ των ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων κατά 10%, σε σχέση με το 2014 (συνολικός στόχος Ομίλου).		
				Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ και NO _x των επιβατικών αυτοκινήτων σε όλο τον κύκλο ζωής τους κατά 10% έως 20% για κάθε σειρά, σε σχέση με το προηγούμενο μοντέλο, μέχρι το 2020 (συνολικός στόχος Ομίλου).		Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών CO ₂ και NO _x των επιβατικών αυτοκινήτων σε όλο τον κύκλο ζωής τους κατά 10% έως 20% για κάθε σειρά, σε σχέση με το προηγούμενο μοντέλο, μέχρι το 2020 (συνολικός στόχος Ομίλου).
				Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών NO _x των επιβατικών αυτοκινήτων, ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων, λεωφορείων και φορτηγών κατά 80%, 80%, 75% και 60% αντίστοιχα σε σχέση με το 2015, μέχρι το 2030 (συνολικός στόχος Ομίλου).		Να μειώσουμε το μέσο όρο εκπομπών NO _x των επιβατικών αυτοκινήτων, ελαφρών επαγγελματικών οχημάτων, λεωφορείων και φορτηγών κατά 80%, 80%, 75% και 60% αντίστοιχα σε σχέση με το 2015, μέχρι το 2030 (συνολικός στόχος Ομίλου).
				Να επενδύσουμε 10 δις € για να επεκτείνουμε το στόλο των ηλεκτρικών οχημάτων μέχρι το 2025 (συνολικός στόχος Ομίλου).		Να επενδύσουμε 10 δις € για να επεκτείνουμε το στόλο των ηλεκτρικών οχημάτων μέχρι το 2025 (συνολικός στόχος Ομίλου).
				Να διαθέτουμε περισσότερες από 130 ηλεκτροκίνητες εκδόσεις των μοντέλων μέχρι το 2022 (συνολικός στόχος Ομίλου).		Να διαθέτουμε περισσότερες από 130 ηλεκτροκίνητες εκδόσεις των μοντέλων μέχρι το 2022 (συνολικός στόχος Ομίλου).
				Να έχουμε πλήρως ηλεκτρικά το 15%-25% των μοντέλων μέχρι το 2025 (συνολικός στόχος Ομίλου).		Να έχουμε πλήρως ηλεκτρικά το 15%-25% των μοντέλων μέχρι το 2025 (συνολικός στόχος Ομίλου).

Ενότητα	2016	2017	2018	Στόχος 2018	Επίδοση 2018	Στόχος 2019
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ						
				Να δημιουργήσουμε 400 σταθμούς ανεφοδιασμού οχημάτων με υδρογόνο μέχρι το 2023 (συνολικός στόχος Ομίλου).		Να δημιουργήσουμε 400 σταθμούς ανεφοδιασμού οχημάτων με υδρογόνο μέχρι το 2023 (συνολικός στόχος Ομίλου).
				Να δημιουργήσουμε 400 σταθμούς ταχείας φόρτισης οχημάτων μέχρι το 2020 (συνολικός στόχος Ομίλου).		Να δημιουργήσουμε 400 σταθμούς ταχείας φόρτισης οχημάτων μέχρι το 2020 (συνολικός στόχος Ομίλου).

*Στοιχεία έως 31/10/2017 ** Κατά προσέγγιση αναφερόμενη ποσότητα. MA = Μη αναφερόμενο στοιχείο

2. Πίνακες Global Compact, ISO26000 και GRI

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται η αντιστοιχία του περιεχομένου του Απολογισμού με τις Αρχές του Global Compact, το Διεθνές Πρότυπο ISO26000, καθώς και με τις Γενικές Δημοσιοποιήσεις, τη Διοικητική Προσέγγιση και τις Δημοσιοποιήσεις για Ειδικά Θέματα του Global Reporting Initiative (GRI Standards 2016).

- Η κάλυψη των Δημοσιοποιήσεων του GRI χαρακτηρίζεται ως Πλήρης (Π), Μερική (Μ), Μη Αναφερόμενη (ΜΑ) ή Μη Εφαρμόσιμη (ΜΕ).
- Οι Γενικές Δημοσιοποιήσεις του GRI που απαιτούνται για το επίπεδο εφαρμογής 'Core', έχουν επισημανθεί με σκούρο γκρι φόντο.
- Η Διοικητική Προσέγγιση, οι Δημοσιοποιήσεις για Ειδικά Θέματα και τα Όρια των Ουσιαστικών Θεμάτων (τόσο για Θέματα GRI όσο και για άλλα Θέματα) παρουσιάζονται στον πίνακα με σκούρο γκρι φόντο, με βάση τη Μελέτη Ουσιαστικότητας που πραγματοποιήθηκε.
- Δεν έχει πραγματοποιηθεί εξωτερική διασφάλιση για τα Ουσιαστικά Θέματα.

Πίνακας Global Compact

Αρχή	Θέμα	Ενότητα	Κάλυψη
Ανθρώπινα Δικαιώματα			
1.	Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνών αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	III-2	Π
2.	Εξασφάλιση μη εμπλοκής επιχειρήσεων σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	III-2	Π
Εργασιακά Πρότυπα			
3.	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	III-2	Π
4.	Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	III-2	Π
5.	Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	III-2	Π
6.	Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	III-2	Π
Περιβάλλον			
7.	Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	II-4, V-1-6	Π
8.	Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	V-1-6	Π
9.	Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών	V-1-6	Π
Διαφθορά			
10.	Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις μορφές	I-3, II-1, III-2	Π

Πίνακας ISO26000

Πτυχή	Ενότητα	Κάλυψη
1. Scope	B	Π
2. Definitions	E-3	Π
3. Understanding Social Responsibility	I-1	Π
4. Principles of Social Responsibility	I-1	Π
5. Recognizing Social Responsibility & Engaging Stakeholders	I-1	Π
6. Guidance on Social Responsibility Core Subjects		Π
a. Organizational Governance	I-2,3	Π
b. Human Rights	III-2	Π
c. Labor practices	III-2	Π
d. Environment	V-1-6	Π
e. Fair operating practices	I-3, IV-2-4	Π
f. Consumer issues	IV-1-4, V-2	Π
g. Community involvement and development	II-2	Π
7. Guidance on Integrating SR throughout the Organization		Π
a. Enhancing Credibility	I-V	Π
b. Communication	IV-3, III-3	Π

Ευρετήριο Περιεχομένου του GRI

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
Γενικές Δημοσιοποιήσεις			
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016			
Προφίλ Οργανισμού			Εταιρεία
102-1	B	Π	
102-2	Δ-4, IV-3	Π	
102-3	B	Π	
102-4	Δ-2	Π	
102-5	Δ-2	Π	
102-6	Δ-2,4	Π	
102-7	Δ-4, II-1, III-1	Π	
102-8	III-1	Π	
102-9	Δ-4, II-4	Π	
102-10	Δ-2	Π	
102-11	V-1	Π	
102-12	I-4, III-2	Π	
102-13	I-4	Π	
Στρατηγική			Εταιρεία
102-14	A	Π	
102-15	A, I-1, II-3, IV-1, V-2,3	M	
Ηθική και Ακεραιότητα			Εταιρεία, Δίκτυο, Προμηθευτές
102-16	Δ-2, I-3, II-2, III-2, IV-3	Π	
102-17	I-3	M	
Διακυβέρνηση			Εταιρεία
102-18	I-2	Π	
102-19	I-1	M	
102-20	I-1	Π	
102-21	I-2	Π	
102-22	I-2	Π	
102-23	I-2	Π	
102-24	I-2	M	
102-25	-	MA	
102-26	I-2	M	
102-27	I-1,2	M	
102-28	-	MA	
102-29	-	MA	
102-30	I-3	M	
102-31	-	MA	
102-32	-	MA	
102-33	I-2	M	
102-34	I-2	Π	
102-35	-	MA	
102-36	I-2	M	
102-37	-	MA	
102-38	-	MA	
102-39	-	MA	
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη			Εταιρεία
102-40	I-1	Π	
102-41	III-2	Π	
102-42	I-1	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
102-43	I-1	Π	
102-44	I-1	Π	
Μέθοδος Απολογισμού			Εταιρεία
102-45	II-1	Π	
102-46	I-1, E-2	Π	
102-47	I-1, E-2	Π	
102-48	B, Δ-4	Π	
102-49	B	Π	
102-50	B	Π	
102-51	B	Π	
102-52	B	Π	
102-53	B	Π	
102-54	B	Π	
102-55	E-2	Π	
102-56	B, E-2	Π	
Οικονομικά Θέματα			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	I-1,3, II-1-4, III-1,2, E-2	Π	
103-2	I-3, II-1-4, III-1,2	Π	
103-3	I-3, II-1-4, III-1,2	Π	
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016			Εταιρεία
201-1	II-1	Π	
201-2	V-2,3	M	
201-3	-	MA	
201-4	II-1	Π	
GRI 202: Παρουσία στην Αγορά 2016			Εταιρεία
202-1	III-2	Π	
202-2	III-1	Π	
GRI 203: Έμμεσες Οικονομικές Επιδράσεις 2016			Εταιρεία
203-1	II-2	M	
203-2	II-1-3	Π	
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016			Εταιρεία
204-1	II-4	Π	
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016			Εταιρεία, Δίκτυο
205-1	I-3, II-4	M	
205-2	I-3, II-4	Π	
205-3	I-3	Π	
GRI 206: Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016			Εταιρεία
206-1	IV-2	Π	
Περιβαλλοντικά Θέματα			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	I-1, II-4, V-1-5, E-2	Π	
103-2	II-4, V-1-5	Π	
103-3	II-4, V-1-5	Π	
GRI 301: Υλικά 2016			Εταιρεία
301-1	V-3	M	
301-2	V-3	Π	
301-3	V-3	M	
GRI 302: Ενέργεια 2016			Εταιρεία, Πελάτες
302-1	V-2	Π	
302-2	V-2	M	
302-3	-	MA	
302-4	V-2	Π	
302-5	V-2	M	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
GRI 303: Νερό 2016			Εταιρεία
303-1	V-5	M	
303-2	V-5	Π	
303-3	V-5	M	
GRI 304: Βιοποικιλότητα 2016			
304-1	V-6	Π	
304-2	V-6	Π	
304-3	-	MA	
304-4	-	MA	
GRI 305: Εκπομπές 2016			Εταιρεία, Πελάτες
305-1	V-2	Π	
305-2	V-2	Π	
305-3	-	MA	
305-4	-	MA	
305-5	V-2	Π	
305-6	V-4	M	
305-7	V-4	M	
GRI 306: Υγρές Εκροές και Απόβλητα 2016			Εταιρεία
306-1	V-5	Π	
306-2	V-3	M	
306-3	V-5	Π	
306-4	-	MA	
306-5	V-5	Π	
GRI 307: Περιβαλλοντική Συμμόρφωση 2016			Εταιρεία
307-1	V-1	Π	
GRI 308: Περιβαλλοντική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016			Εταιρεία
308-1	II-4	Π	
308-2	-	MA	
Κοινωνικά Θέματα			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	I-1,3, II-2,4, III-1-5, IV-1, V-2,3, E-2	Π	
103-2	I-3, II-2,4, III-1-5, IV-1, V-2,3	Π	
103-3	I-1, II-2,4, III-1-5, IV-1, V-2,3	Π	
GRI 401: Απασχόληση 2016			Εταιρεία
401-1	III-1	Π	
401-2	III-4	Π	
401-3	III-4	M	
GRI 402: Σχέσεις Εργαζομένων/Διοίκησης 2016			Εταιρεία
402-1	III-2	Π	
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2016			Εταιρεία
403-1	-	MA	
403-2	III-5	M	
403-3	III-5	Π	
403-4	III-2	M	
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016			Εταιρεία
404-1	III-3	M	
404-2	III-3	M	
404-3	III-3	Π	
GRI 405: Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες 2016			Εταιρεία
405-1	III-1	Π	
405-2	III-2	Π	
GRI 406: Αποφυγή Διακρίσεων 2016			Εταιρεία
406-1	III-2	Π	

Πρότυπο GRI	Ενότητα στον Απολογισμό	Κάλυψη	Όριο Δημοσιοποίησης
GRI 407: Ελευθερία του Συνεταιριζέσθαι και Συλλογικές Διαπραγματεύσεις 2016			Εταιρεία
407-1	II-4, III-2	Π	
GRI 408: Παιδική Εργασία 2016			
408-1	II-4, III-2	M	
GRI 409: Καταναγκαστική Εργασία 2016			
409-1	II-4, III-2	M	
GRI 410: Πρακτικές Ασφαλείας 2016			
410-1	-	MA	
GRI 411: Δικαιώματα Αυτόχθονων Πληθυσμών 2016			
411-1	-	ME	
GRI 412: Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων 2016			
412-1	-	MA	
412-2	III-3	Π	
412-3	III-2	Π	
GRI 413: Τοπικές Κοινότητες 2016			Εταιρεία
413-1	II-2	Π	
413-2	-	MA	
GRI 414: Κοινωνική Αξιολόγηση Προμηθευτών 2016			Εταιρεία
414-1	II-4	Π	
414-2	-	MA	
GRI 415: Δημόσια Πολιτική 2016			Εταιρεία
415-1	I-3	Π	
GRI 416: Υγεία και Ασφάλεια Πελατών 2016			Εταιρεία, Πελάτες
416-1	IV-1, V-2,3	M	
416-2	IV-1	Π	
GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016			Εταιρεία, Δίκτυο
417-1	IV-3	Π	
417-2	IV-3	Π	
417-3	IV-3	Π	
GRI 418: Ιδιωτικότητα Πελατών 2016			Εταιρεία
418-1	IV-4	Π	
GRI 419: Κοινωνικοοικονομική Συμμόρφωση 2016			Εταιρεία
419-1	I-3, IV-1-4	Π	
Άλλα Θέματα (εκτός GRI)			
GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016			
103-1	I-1, II-3, III-4, IV-2, V-4, E-2	Π	
103-2	II-3, III-4, IV-2, V-4	Π	
103-3	II-3, III-4, IV-2, V-4	Π	
Οδική Ασφάλεια			Εταιρεία
Εκπαίδευση οδηγών σε οδηγική ασφάλεια και ασφαλή οδήγηση (αριθμός)	II-3	Π	
Ικανοποίηση Εργαζόμενων			Εταιρεία
Έρευνες ικανοποίησης εργαζόμενων (αποτελέσματα)	III-4	Π	
Ικανοποίηση Πελατών			Εταιρεία, Πελάτες
Έρευνες ικανοποίησης και πιστότητας πελατών (αποτελέσματα)	IV-2	Π	
Θόρυβος και Ποιότητα Αέρα			Εταιρεία
Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς αναφορικά με τα επίπεδα θορύβου και τις εκπομπές σωματιδίων	V-4	Π	

3. Ορολογία

Για την πληρέστερη ανάγνωση του Απολογισμού, παρακαλούμε να δώσετε έμφαση στους συχνά χρησιμοποιούμενους όρους που ακολουθούν:

Όρος	Αναφέρεται
«Απολογισμός»	Στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018.
«Βιοποικιλότητα»	Στην ποικιλία των ζώντων οργανισμών σε ένα οικοσύστημα (χερσαίο, θαλάσσιο ή υδάτινο), καθώς και η έκταση της γενετικής τους σύνθεσης.
«Δ-4», «III-2» κτλ.	Σε ενότητα του Απολογισμού (π.χ. στους πίνακες GRI). Έτσι, π.χ. ο όρος «III-2» αναφέρεται στην ενότητα III (Εργαζόμενοι), στο τμήμα 2 (Σεβασμός και Διαφορετικότητα).
«Διεθνής Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα»	Στη Διακήρυξη που υιοθετήθηκε από τη Γενική Συνέλευση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών το 1948 και καθορίζει τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ελευθερίες.
«Διοξείδιο του άνθρακα», «CO ₂ »	Σε αέρια χημική ένωση που παράγεται από τις καύσεις ορυκτών καυσίμων (πετρελαίου, βενζίνης, φυσικού αερίου κ.λπ.) και οργανικών ενώσεων (ξύλου, πλαστικού κ.λπ.), συνεισφέροντας στο φαινόμενο του θερμοκηπίου.
«Εξουσιοδοτημένοι Διανομείς»	Στις εξουσιοδοτημένες εταιρείες για την πώληση οχημάτων Mercedes-Benz.
«Εξουσιοδοτημένο Δίκτυο Διανομένων και Επισκευαστών»	Στους Εξουσιοδοτημένους Διανομείς και στους Εξουσιοδοτημένους Επισκευαστές.
«Εξουσιοδοτημένοι Επισκευαστές»	Στις εξουσιοδοτημένες εταιρείες για την τεχνική επισκευή οχημάτων Mercedes-Benz, με την απαιτούμενη τεχνογνωσία και τα γνήσια ανταλλακτικά.
«Εμπορικοί Συνεργάτες»	Στους Εξουσιοδοτημένους Διανομείς, στους Εξουσιοδοτημένους Επισκευαστές, στους -Συνεργάτες Πωλήσεων και στους Υπερκατασκευαστές.
«Εταιρεία», «εμείς», «Mercedes-Benz Ελλάς»	Στη Mercedes-Benz Ελλάς Α.Ε.Ε. (στην οποία αναφέρεται ο Απολογισμός αυτός).
«Εταιρική Υπευθυνότητα», «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη», «Βιώσιμη Ανάπτυξη», «Αειφορία»	Στην εθελοντική δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριλάβουν στις εταιρικές πρακτικές τους, οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια και ενέργειες, που είναι πάνω και πέρα από τις νομοθετικές απαιτήσεις και σχετίζονται με όλους όσοι επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους, δηλ. τους Κοινωνικούς Εταίρους. Έννοια που περιγράφει την τρέχουσα οικονομική εξέλιξη, που δεν υπονομεύει τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες.
«Ισοδύναμο CO ₂ », «eCO ₂ »	Στη μονάδα μέτρησης όλων των αερίων του θερμοκηπίου που συμβάλλουν στο φαινόμενο του θερμοκηπίου (διοξείδιο του άνθρακα-CO ₂ , μεθάνιο-CH ₄ , υποξείδιο του αζώτου-N ₂ O, φθοριωμένοι υδρογονάνθρακες-HFCs, υπερφθοράνθρακες-PFCs, εξαφθοριούχο θείο-SF ₆), που εκφράζονται ως ισοδύναμο σε διοξείδιο του άνθρακα.
«Km»	Σε χιλιόμετρα.
«Κλιματικό Αποτύπωμα»	Στο σύνολο των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου που προκύπτουν άμεσα (π.χ. καύση ορυκτών καυσίμων για τη θέρμανση) ή έμμεσα (π.χ. από τη χρήση των προϊόντων) από μία εταιρεία.
«Οικουμενικό Σύμφωνο», «Global Compact»	Στο πλαίσιο του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για την ευθυγράμμιση της λειτουργίας των επιχειρήσεων με 10 παγκόσμια αποδεκτές αρχές στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς.
«Όμιλος», «Daimler»	Στην Daimler AG, μητρική εταιρεία της Mercedes-Benz Ελλάς.
«Πελάτες»	Στους τελικούς χρήστες των προϊόντων μας.
«Σύνδεσμος Αντιπροσώπων Εισαγωγών Αυτοκινήτων», «ΣΕΑΑ»	Στο μη κερδοσκοπικό οργανισμό, ο οποίος εκπροσωπεί τις εταιρείες που επισήμως εισάγουν και διανέμουν στην Ελλάδα καινούρια επιβατικά αυτοκίνητα, ελαφρά και βαρέα φορτηγά, λεωφορεία και δίκυκλα.
«Συνεργάτες Πωλήσεων»	Στις εταιρείες που αγοράζουν τα οχήματα Mercedes-Benz, με σκοπό να τα προωθήσουν στην αγορά.
«Υπερκατασκευαστές»	Στις εταιρείες που αγοράζουν τα οχήματα Mercedes-Benz, προκειμένου να τα μετασκευάσουν σε εξειδικευμένα οχήματα ειδικής χρήσης, όπως απορριμματοφόρα και πυροσβεστικά οχήματα.

4. Έντυπο Αξιολόγησης

1. Σε ποια ομάδα Κοινωνικών Εταίρων ανήκετε;

- | | | | |
|--------------------------------------|--|-------------------------------------|--|
| ☐ Εργαζόμενοι | ☐ Προμηθευτές | ☐ Πολίτες | ☐ Εξουσιοδοτημένοι Διανομείς |
| ☐ Όμιλος | ☐ Πελάτες | ☐ Οργανώσεις | ☐ Εξουσιοδοτημένοι Επισκευαστές |
| ☐ ΜΚΟ | ☐ Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης | | |

Άλλη: _____

2. Ποιά είναι η εντύπωσή σας για τις παρακάτω ενότητες του Απολογισμού;

Ενότητα:	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
I. Ακεραιότητα	☐	☐	☐	☐	☐
II. Χώρα	☐	☐	☐	☐	☐
III. Εργαζόμενοι	☐	☐	☐	☐	☐
IV. Πελάτες	☐	☐	☐	☐	☐
V. Περιβάλλον	☐	☐	☐	☐	☐

3. Ποιά είναι η εντύπωσή σας για τα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού;

Θέμα:	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
Υπάρχει ισορροπία μεταξύ των εννοιών	☐	☐	☐	☐	☐
Περιέχονται όλα τα θέματα που θα έπρεπε	☐	☐	☐	☐	☐
Η δομή βοηθάει στην εύκολη ανάγνωση	☐	☐	☐	☐	☐
Τα κείμενα είναι κατανοητά	☐	☐	☐	☐	☐
Τα ποσοτικά στοιχεία είναι πλήρη	☐	☐	☐	☐	☐
Οι γραφικές απεικονίσεις είναι κατανοητές	☐	☐	☐	☐	☐
Το εικαστικό είναι ελκυστικό/ευχάριστο	☐	☐	☐	☐	☐

4. Υπάρχουν θέματα που δεν απαντιούνται (ή όχι αρκετά εκτεταμένα) στον Απολογισμό αυτό ή έχετε ερωτήματα που θα θέλατε να δείτε απαντημένα στον επόμενο Απολογισμό μας;

5. Υπάρχουν άλλα σχόλια / προτάσεις που θα θέλατε να μας υποδείξετε;

Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά):

Όνομα _____
Οργανισμός _____
Διεύθυνση _____
Τηλ./Fax _____
E-mail _____

Παρακαλούμε αποστείλετε το συμπληρωμένο έντυπο στη διεύθυνση:
Mercedes-Benz Ελλάς Α.Ε.Ε., υπόψη κας Κ. Ζήσου
Θηβαΐδος 20, 145 64, Νέα Κηφισιά
e-mail: sustainability_mbh@daimler.com

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο για την αξιολόγηση του Απολογισμού μέσω στατιστικής ανάλυσης. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται, όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.

