

# Verantwortung für Generationen

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2008



**Miele**

IMMER BESSER

## Berichtsrahmen

Die Miele & Cie. KG hat sich zum Ziel gesetzt, in ihrem vierten Nachhaltigkeitsbericht ihren Stakeholdern transparent über Handlungsfelder und Strategien in relevanten Bereichen unternehmerischer Verantwortung zu berichten. Der vorliegende Bericht zeigt auf, wie Miele diese Verantwortung wahrnimmt und wie Nachhaltigkeit im Unternehmen gelebt wird. Dargestellt werden zudem Herausforderungen und Ziele sowie Fortschritte im Rahmen des Nachhaltigkeitsengagements.

### Räumliche und zeitliche Einordnung

Der Berichtszeitraum umfasst die Kalenderjahre 2006 und 2007. Die Finanzkennzahlen beziehen sich dabei auf das Geschäftsjahr 2006/2007, das am 30.06.2007 endete.

Der vorliegende Bericht deckt, falls nicht anders vermerkt, sowohl die nationalen (Deutschland) als auch die internationalen Werkstandorte (Österreich, Tschechische Republik, China) ab.

### Neuerungen des Nachhaltigkeitsberichts 2008

Im Miele-Nachhaltigkeitsbericht 2008 finden zum ersten Mal die Vorgaben der international anerkannten Global Reporting Initiative (GRI G3) Anwendung. Ein detaillierter GRI-Index ist unter [www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) abrufbar. Hier finden sich auch weiterführende Informationen zu allen Bereichen sowie ein detaillierter Daten- und Faktenteil. Der vorliegende Print-Bericht ist eine Zusammenfassung wesentlicher Inhalte. Er soll zur grundlegenden Information und Orientierung dienen. Zudem basiert der Bericht erstmals auf den Ergebnissen einer international durchgeführten Stakeholder-Befragung.

### Identifizierung der Berichtsthemen

Zur Identifizierung der relevanten Berichtsthemen führte Miele eine Materialitätsanalyse durch. Diese basiert maßgeblich auf einer von März bis April 2008 durchgeführten Befragung von 32 relevanten Stakeholdern. Die von den Stakeholdern genannten Themen wurden nach ihrer Wesentlichkeit für Miele durch die Fachbereiche bewertet.

Der vierte Nachhaltigkeitsbericht ersetzt den Bericht aus dem Jahr 2006. Er erscheint in deutscher und englischer Sprache. Dem zweijährigen Berichtszyklus folgend, erscheint der nächste Miele-Nachhaltigkeitsbericht 2010.



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de)



[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

#### Erläuterung der Symbole



Link auf Miele-Webseiten



Link auf externe Webseiten



Zur Vereinfachung wird in diesem Bericht durchgängig von Mitarbeitern gesprochen, worunter selbstverständlich alle weiblichen und männlichen Beschäftigten zu fassen sind.

# Miele – „Immer besser“

## Qualität, Innovationskraft, Tradition – das sind Werte, die Miele ausmachen

Seit der Gründung des Unternehmens Miele 1899 lautet die Leitlinie „Immer besser“. Eine ehrgeizige, sogar etwas provozierende Maxime. Dahinter steckt der hohe Anspruch, den das Unternehmen an sich und seine Produkte stellt: Sich selbst immer weiter verbessern und damit besser sein als andere. Dieser Grundsatz ist keine Phrase. Es ist eine Weltanschauung, die von Geschäftsführung und Mitarbeitern tagtäglich gelebt wird.

Miele ist ein Familienunternehmen mit über 16.000 Mitarbeitern, davon mehr als 10.000 in Deutschland. Das Unternehmen verfügt über eigene Vertriebsgesellschaften in über 40 Ländern und ist zusätzlich durch Importeure auf der ganzen Welt vertreten. Rechtsform ist eine KG, Hauptsitz ist Gütersloh, Eigentümer sind die Familien Miele und Zinkann. Produziert wird zum größten Teil in Deutschland, in acht Werken, außerdem in je einem Werk in Österreich, Tschechien und innerhalb eines Joint Ventures in China.

Miele ist eine deutsche Marke – mit einem Ansehen, wie es nur wenige internationale Marken genießen. Dieses Vertrauen verdankt das Unternehmen in erster Linie seinen hervorragenden Produkten. Miele ist Hersteller von Premium-Hausgeräten und hochwertigen Gewerbegeräten. Alle Produkte haben eines gemeinsam: Sie überzeugen mit Spitzentechnik, langer Lebensdauer und höchster Qualität. Miele-Geräte sollen die besten sein.



[www.miele.de](http://www.miele.de) » Das Unternehmen Miele » Miele Werke

[www.miele.de](http://www.miele.de) » Das Unternehmen Miele » Miele weltweit

[www.miele.de](http://www.miele.de) » Das Unternehmen Miele » Zeitreise



1899  
Gründung der  
Miele & Cie.  
Produktion von  
Milchzentrifugen



1900  
Entwicklung von  
Buttermaschinen  
und Waschmaschinen



1912 – 1914  
Bau von Automobilen  
(125 Fahrzeuge)



1914  
Erste Kraftwasch-  
maschine mit ange-  
bautem Elektromotor



1924 – 1960  
Produktion von  
Fahrrädern  
und Motorrädern



1927  
Bau des ersten  
Staubsaugers



1929  
Bau des ersten  
elektrischen Geschir-  
rspülers Europas



1956  
Erster Waschvoll-  
automat



> Weltweit ist Miele die einzige Premiummarke der Hausgeräteindustrie, die auf allen fünf Kontinenten vertreten ist. <

#### Geräte für den Haushalt:

- Waschmaschinen (Front- und Toplader)
- Wäschetrockner
- Wäschetrockner
- Bügelmaschinen
- Einbau-Herde und -Backöfen
- Kochfelder
- Dunstabzugshauben
- Dampfgarer
- Einbau-Kaffeefüllautomaten\*
- Mikrowellen-Geräte\*
- Geschirrwärmer
- Geschirrspüler
- Kühl- und Gefriergeräte\*
- Weinlager- und Weintemperierschränke\*
- Staubsauger

#### Geräte für gewerbliche Anwendungen:

- Waschmaschinen
- Wäschetrockner
- Mangeln
- Reinigungs- und Desinfektionsautomaten
- Laborspüler
- GewerbeGeschirrspüler



[www.miele.de](http://www.miele.de) » Hausgeräte  
[www.miele-professional.de](http://www.miele-professional.de)

*\* Diese Geräte stellt Miele nicht selbst her, sie werden nach Miele-Maßstäben für das Unternehmen gefertigt.*



**1958**  
Erster Trockner für den Haushalt



**1978**  
Erste per Mikrocomputer gesteuerte Waschmaschinen, Trockner und Geschirrspüler



**1997**  
Erster Nachrichteneempfänger für Haushaltsgeräte



**2001**  
Einführung der patentierten Schontrommel



**2005**  
Einführung der TouchControl-Bedienung



**2007**  
Miele produziert den 20-millionsten Waschautomaten



**2008**  
Einführung der Einbaugeräte der Serie H5000





Sylvia Wölms und Meinolf Schomäcker sind ein Team mit Beratungskompetenz. In der Gütersloher Zentrale informieren und beraten sie Kunden und Mitarbeiter zu Miele-Geräten.



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Daten und Fakten  
» GRI-Index

## Grundlagen der Berichterstattung Unternehmensprofil

### Philosophie & Strategie

## 02 Überzeugung

### Mit Qualität zum Erfolg

- 04 Vorwort der Miele-Geschäftsleitung
- 06 Unternehmensphilosophie
- 08 Das Geschäftsjahr 2006/2007

### Nachhaltigkeitsmanagement

## 10 Synergien

### Das integrierte Miele-Managementsystem

- 12 Organisation und Umsetzung

### Produktverantwortung

## 14 Innovationskraft

### Ideen für Mensch und Umwelt

- 16 Produktentwicklung
- 19 Produktion und Logistik
- 22 Gebrauchsphase
- 23 Entsorgung

### Mitarbeiter

## 24 Vertrauen

### Mitarbeiter fordern und fördern

- 26 Die „Mieleaner“
- 28 Einstieg bei Miele
- 30 Weiterbildung und lebenslanges Lernen
- 32 Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz
- 34 Leistungen für die Mitarbeiter
- 35 Betriebliche Mitbestimmung

### Gesellschaft

## 36 Dialog

### Aktiv für die Gesellschaft

- 38 Dialog mit der Gesellschaft
- 39 Engagement in der Region

### Glossar



# Überzeugung

MIT QUALITÄT ZUM ERFOLG



## Vorwort der Miele-Geschäftsleitung

Liebe Leserinnen und Leser,

vor Ihnen liegt der 4. Nachhaltigkeitsbericht des Unternehmens Miele. Es ist der erste Bericht, den wir analog des Leitfadens der Global Reporting Initiative (GRI G3) erstellt haben, und der erste, für den wir eine internationale Stakeholder-Befragung durchgeführt haben. Beides hatte zum Ziel, unsere Nachhaltigkeitsberichterstattung weiter zu verbessern, indem wir auf Interessen von Stakeholdern eingehen und transparent aufzeigen, wie Miele das Prinzip der Nachhaltigkeit „lebt“.



Dr. Markus Miele,  
geschäftsführender Gesellschafter

„Verantwortung für Generationen“ haben wir unseren neuen Nachhaltigkeitsbericht genannt. Dieser Titel ist unserer Ansicht nach der Inbegriff dessen, was die Miele-Unternehmensführung seit dem Jahr der Gründung, 1899, ausmacht. Seit Generationen fertigt Miele Haus- und Gewerbegeräte, die auf Qualität, lange Lebensdauer und Ressourcenschonung ausgelegt sind. Damit übernehmen wir Verantwortung für die Generationen, die unsere Geräte nutzen – heute und morgen.

So ist Nachhaltigkeit für Miele kein Trend, den es aufzunehmen gilt, sondern von jeher gelebtes Verständnis in allen Bereichen. Dass im Unternehmen die Mitarbeiter angemessen entlohnt und mit Anstand behandelt werden, war und ist für die Geschäftsleitung selbstverständlich. Dass unsere Produkte auch bei der Sicherheit zu den besten gehören, gibt schon unsere Leitlinie „Immer besser“ vor. Dass wir die Umwelt durch unsere Produktion nicht gefährden und mit unseren Geräten in der Nutzungsphase Ressourcen schonen, ist für uns Verpflichtung. Und dass unser Unternehmen als Arbeitgeber und Produzent eine gesellschaftliche Verantwortung hat, ist in unserem Bewusstsein fest verankert.



Dr. Reinhard Zinkann,  
geschäftsführender Gesellschafter

Um dies auch öffentlich zu unterstreichen, ist Miele bereits seit 2004 Mitglied im Global Compact der Vereinten Nationen. Wir bekennen uns klar zu den Prinzipien in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsstandards, Umweltschutz und Anti-Korruption und zeigen in diesem Bericht auf, wie wir an deren Einhaltung arbeiten, bei Miele – und auch bei Lieferanten.



Horst Schübel, Geschäftsführer,  
verantwortlich für Finanzen und Controlling

Zwei der größten Herausforderungen an die Menschheit sind der Klimawandel und die prognostizierte Ressourcenknappheit. Wir stellen uns diesen Themen mit der Suche nach neuen Materialien und Techniken. So führt Miele jetzt einen Wäschetrockner mit Wärmepumpentechnologie ein, der – gerade zur Zeit der steigenden Energiepreise – neue Maßstäbe beim Energiesparen setzt.



Dr. Reto Bazzi, Geschäftsführer,  
verantwortlich für Vertrieb und Marketing

Der demografische Wandel ist eine weitere Herausforderung, der wir uns stellen. Wir tun dies mit benutzerfreundlichen Produkten, die über Generationen hinweg Anwender finden, aber auch dadurch, dass wir Frauen

für technische Berufe begeistern, um Fachkräftemangel vorzubeugen.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, haben wir im Berichtszeitraum über 177 Millionen Euro investiert, davon einen großen Teil in neue Anlagen und Produktionserweiterungen, die auch die neuesten Umweltschutzstandards erfüllen. In den nächsten fünf Jahren werden wir unsere Elektronikfertigung am Standort Gütersloh ausbauen. 22,5 Millionen Euro werden investiert. Unser Ziel ist es, unsere Kompetenz in der Elektronikproduktion zu erweitern und damit unsere Innovationskraft zu stärken, um immer bessere Produkte zu entwickeln, somit Kunden zu gewinnen und zu halten und wirtschaftlich erfolgreich zu sein.



Dr. Eduard Sailer, Geschäftsführer,  
verantwortlich für Technik

Miele hat durch seine nachhaltig ausgerichtete Firmenphilosophie hohes Niveau und Ansehen erreicht. Darauf sind wir stolz. Aber wir werden uns darauf nicht ausruhen, sondern nehmen dies als Ansporn, auch weiterhin „Immer besser“ zu werden.

**Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre!**

## Unternehmensphilosophie



Neugieriger Blick in eine historische Waschanlage Geschirrspüler früher



Unternehmerische Verantwortung ist bei Miele kein Modebegriff. Sie ist Maxime der Geschäftsführung seit der Gründung des Unternehmens und hat Gültigkeit bis heute. Miele sieht sich in der Verantwortung gegenüber Kunden, Mitarbeitern, Gesellschaft und Umwelt sowie den nachfolgenden Generationen. Dabei hat Miele als Wirtschaftsunternehmen die Pflicht zu wachsen und erfolgreich zu wirtschaften. Das ist Nachhaltigkeit. Das ist Miele.

Unternehmerische Verantwortung und damit verbundenes nachhaltiges Wirtschaften sind seit jeher in der Unternehmensphilosophie verankert und in acht Grundsätzen formu-

liert. Schon der erste Grundsatz macht deutlich, wie hoch die Bedeutung für Miele ist:

*„Es ist unser Ziel, auf höchstem Qualitätsniveau in ökonomisch wie ökologisch verträglichen Verfahren langlebige Produkte herzustellen und zu vermarkten, die nicht nur ein hohes Maß an Leistung, Effizienz und Sicherheit aufweisen, sondern auch in ihrem gesamten Lebenszyklus die Umwelt möglichst wenig belasten.“*

Neben den eigenen Grundsätzen verpflichtet sich Miele ebenfalls zur Einhaltung und Umsetzung internationaler Leitlinien: Miele ist seit 2004 Mitglied im Global Compact, einer Initiative der Vereinten Nationen. Damit bekennt sich das Unternehmen zu sozialen, ökologischen und ökonomischen Mindeststandards, die – formuliert in zehn Prinzipien – seit jeher fester Bestandteil der Miele-Unternehmenspolitik sind.

Ähnliche Ziele verfolgt der CECED Code of Conduct. 2005 unterzeichnete die Miele-Geschäftsführung den Verhaltenskodex des Europäischen Dachverbandes der Hausgeräteindustrie. Dieser hat damit einen Kodex auf freiwilliger Basis geschaffen, der im Wesent-

### Meilensteine

1996

Veröffentlichung des ersten Umweltberichts der Miele-Gruppe



2004

Unternehmensweite Verpflichtung zur Einhaltung des Sozialstandards SA8000 und Beitritt zum UN Global Compact



2005

Verpflichtung zur Einhaltung des CECED Code of Conduct

2008

Veröffentlichung des 4. Nachhaltigkeitsberichts in Print und Online, dem ersten analog des Leitfadens GRI G3

lichen dem Global Compact und den Anforderungen des SA8000-Standards entspricht. Faire Arbeitsbedingungen und Umweltschutz sind die Kernbereiche. Der Code of Conduct wurde in das Miele-Managementsystem aufgenommen und innerhalb des Unternehmens kommuniziert. Miele berichtet wie alle beteiligten Unternehmen regelmäßig über die Umsetzung des Kodex.

### Unternehmensstrategie

Diese internationalen Leitlinien und die Unternehmensphilosophie mit ihren acht Grundsätzen sind Bestandteil der Unternehmensstrategie und damit des integrierten Nachhaltigkeitsmanagements. Im Mittelpunkt der Strategieüberlegungen eines Hausgeräteherstellers kann aus Miele-Sicht jedoch nur einer stehen: der Mensch, der letztendlich diese Produkte kauft und in seinem privaten Umfeld benutzt. An den Bedürfnissen der Kunden orientiert sich alles – wirtschaftliche ebenso wie ökologische Aspekte. Die Herstellung von langlebigen und umweltverträglichen Hausgeräten hoher Qualität ist die Hauptaufgabe des Unternehmens und damit gleichzeitig seine gesellschaftliche Verantwortung.

### Herausforderungen und Ziele

Die größte Herausforderung ist es, den wirtschaftlichen Erfolg aufrechtzuerhalten und die finanzielle Unabhängigkeit zu sichern. Miele ist in der glücklichen Lage, von Fremdkapital unabhängig zu sein. Wachstum wird hier von jeher aus eigener Kraft, mit eigenen Mitteln finanziert. Große, wenn nicht die beherrschenden Themen der Gegenwart und Zukunft sind Klima- und Ressourcenschutz. In der Tradition des Firmenmottos „Immer besser“ wird Miele auch weiterhin alles daransetzen, Spitzengeräte herzustellen, die die Umwelt möglichst wenig belasten. In der Entwicklung und Produktion der Geräte ist dies ohnehin seit Jahren ein Schwerpunkt. In Zukunft wird das Thema Umweltschutz auch in Marketing und Kommunikation eine stärkere Rolle spielen.



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Philosophie & Strategie  
 » Unternehmensphilosophie » Unternehmensgrundsätze  
[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Philosophie & Strategie  
 » Unternehmensphilosophie » Meilensteine

„Bei Miele ist ein klares Bekenntnis zur Verantwortung als Unternehmen erkennbar – Nachhaltigkeitsthemen sind bei Miele Chefsache.“

**Dr. Oliver Blank**, Geschäftsführer, Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V. (ZVEI)



[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

[www.cecetd.org](http://www.cecetd.org)

2008

Erarbeitung eines unternehmensweiten Verhaltenskodex zur Korruptionsbekämpfung

2008

Rezertifizierung ISO 9001 und ISO 14001 für Miele & Cie. KG

2008

Zertifizierung der Standorte in Deutschland, Österreich und Tschechien nach SA8000

2009

Zertifizierung des Standorts Hong Da nach ISO 9001

2010

Rezertifizierung der Miele & Cie. KG nach DIN EN ISO 13485

## Das Geschäftsjahr 2006/2007



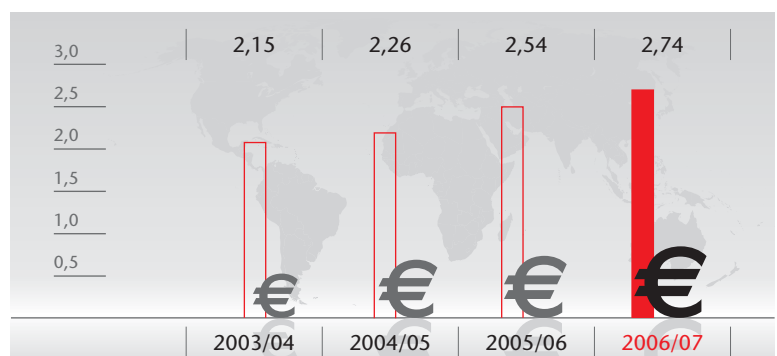
Miele-Haupteingang in Gütersloh

Das Firmenmotto von Miele lautet „Immer besser“. Eine ehrgeizige Leitlinie, die stetiger Ansporn ist. Die Ergebniszahlen im Berichtszeitraum sprechen für den Erfolg dieser Philosophie. Im dritten Jahr in Folge erreichte Miele 2007 Rekordzahlen.

Im Geschäftsjahr 2006/2007 steigerte die Miele-Gruppe ihren Umsatz um knapp 8 % auf 2,74 Milliarden Euro, den bisher höchsten Umsatzwert in der Unternehmensgeschichte.

### Umsatz der Miele-Gruppe in Milliarden Euro

Im Geschäftsjahr 2006/2007 steigerte die Miele-Gruppe ihren Umsatz um knapp 8 % auf 2,74 Milliarden Euro, den bisher höchsten Umsatzwert in der Unternehmensgeschichte. Der Umsatz der Miele-Vertriebsgesellschaften im Ausland ist um gut 10 % auf 1,95 Milliarden Euro gewachsen, in Deutschland um 2,5 %.



Auch bei den Stückzahlen hat das Unternehmen in allen Hausgeräte-Sparten die Verkaufszahlen des Vorjahres deutlich überschritten. Durch viele neue Gerätetypen und zahlreiche Produktverbesserungen gelang es Miele erstmals, mehr als drei Millionen Großgeräte zu verkaufen. Das entspricht einer Steigerung von gut 10 %. Die neuen Baureihen der Wäschepflege waren so erfolgreich, dass Miele über 890.000 Miele-Waschautomaten und rund 385.000 Wäschetrockner verkaufen konnte. Auch die Geschirrspüler erreichten mit fast 600.000 verkauften Geräten einen neuen Rekord.

### Miele im Ausland

Eine überdurchschnittlich gute Entwicklung verzeichneten die Miele-Vertriebsgesellschaften im Ausland. Dort ist der Umsatz um gut 10 % auf 1,95 Milliarden Euro gewachsen, in Deutschland um 2,5 %. Der Anteil des Auslands am Miele-Gruppenumsatz hat sich auf 72 % erhöht. Grundlage dieses Erfolgs sind die auf Wachstum ausgerichteten Unternehmens- und Vertriebsstrategien.

Das größte prozentuale Wachstum beim Umsatz erzielte Miele in Russland, einschließlich der GUS-Staaten sowie in ganz Osteuropa von Tschechien über Ungarn bis Polen. Auf den osteuropäischen Märkten und in Übersee nimmt die Nachfrage nach Miele-Geräten kontinuierlich zu. Miele erschließt diese Märkte gezielt, gleichzeitig steigt dort auch die Kaufkraft, wie es auch die Umsatzzahlen der letzten Jahre belegen.

Genau 177 Millionen Euro und damit knapp 31 % mehr als im Vorjahr hat Miele im Geschäftsjahr 2006/2007 investiert, davon mehr als 108 Millionen in Deutschland.

#### Herausforderungen und Ziele

Miele wird weltweit als Premiummarke immer stärker anerkannt. Das Unternehmen investiert in neue Märkte und treibt den Ausbau der Vertriebsgesellschaften voran. 2008 werden weitere Standorte hinzukommen. Osteuropa, Asien, aber auch Latein- und Südamerika sind wichtige Märkte. Die neue Niederlassung in Chile hat 2007 hier den Anfang gemacht.

Die auf Expansion ausgerichtete Unternehmensstrategie ist eine von drei Säulen, auf die Miele baut. Die beiden anderen sind auf die Bedürfnisse der einzelnen Märkte zugeschnittene Vermarktungskonzepte und innovative Produktentwicklungen – immer orientiert an den Kunden und ihren nationalen Nutzungsgewohnheiten. Überzeugt von dieser Strategie visiert das Unternehmen auch für 2008 erneut Rekordumsätze an.

Ein gesundes Wachstum und die Wahrung der finanziellen Unabhängigkeit des Unternehmens sind für Miele die Bedingungen für weitere Investitionen. In den kommenden Jahren fließen allein über 53 Millionen Euro in die Modernisierung der Fertigungsanlagen in Gütersloh. Diese Investitionen stärken die Wettbewerbsfähigkeit und bilden die Basis für den weiteren wirtschaftlichen Erfolg als Hersteller erstklassiger Produkte.



[www.miele.de](http://www.miele.de) » Das Unternehmen Miele  
» Geschäftsbericht

[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Philosophie & Strategie  
» Das Geschäftsjahr 2006/2007 » Auszeichnungen

#### Auszeichnungen 2006/2007

Miele ist ein Unternehmen und eine Marke, der viel Vertrauen entgegengebracht wird. So war 2007 ein Jahr, in dem die Unternehmensmarke Miele gleich drei Auszeichnungen erhalten hat: „best brands“, „Superbrands“ und „Most Trusted Brand“.



**best brands:**  
[www.bestbrands.de](http://www.bestbrands.de)



**Superbrands:**  
[www.superbrands.com/germany](http://www.superbrands.com/germany)



**Most Trusted Brand:**  
[www.rdtrustedbrands.com](http://www.rdtrustedbrands.com)

Liquidwash

Miele



A photograph of three business professionals in a meeting. A man in a brown suit and glasses stands in the background, looking down. In the foreground, a woman in a teal shirt and a man in a light blue checkered shirt are seated, looking towards the left. The background is a plain, light-colored wall.

# Synergien

DAS INTEGRIERTE  
MIELE-MANAGEMENTSYSTEM

## Organisation und Umsetzung

Die Umsetzung der Unternehmensgrundsätze wird bei Miele seit 1992 durch ein effektives Managementsystem gewährleistet, das in allen Bereichen integriert ist. Systematisch und standortübergreifend werden alle relevanten Themen erfasst und gesteuert.

- Qualität (DIN EN ISO 9001)
- Qualitätsmanagement bei Medizinprodukten (DIN EN ISO 13485)
- Sozialstandards (SA8000)
- Umweltmanagement (DIN EN ISO 14001)

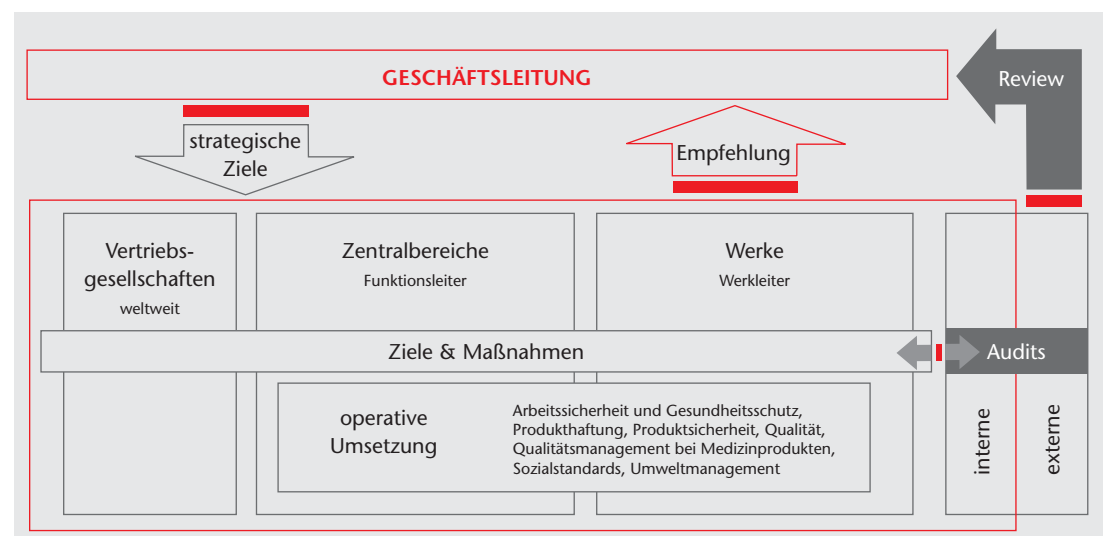
Ein umfassender und kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist wesentlicher Bestandteil dieses Managementsystems. Das ist im sechsten Grundsatz der Unternehmensphilosophie festgelegt. Zudem gewährleistet das Managementsystem die Erfüllung aller für Miele relevanten Gesetze und Normen und deckt folgende Themenfelder und Standards ab:

- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (analog OHSAS 18001)
- Produkthaftung
- Produktsicherheit

Das Miele-Managementsystem ist weit mehr als ein Regelwerk, es ist eine Arbeitsauffassung, die im Unternehmen gelebt wird. Der angestrebte ständige Verbesserungsprozess ist allgegenwärtig. Auch in der Kommunikation mit Zulieferern, Handelspartnern, Dienstleistern sowie Behörden wird Wert darauf gelegt, Verbesserungspotenziale zu erkennen und entsprechende Anregungen aufzunehmen.

Die grundsätzlichen Ziele innerhalb des Systems werden von der Geschäftsleitung jährlich überprüft und gegebenenfalls neu formuliert. Für die Umsetzung und Einhaltung der Vorgaben sind die Werkleiter und

### Das Miele-Managementsystem



die Leiter der Abteilungen verantwortlich. Sie ernennen entsprechend geschulte Beauftragte für die Geltungsbereiche des Managementsystems und berichten regelmäßig über die Fortschritte. Die Überwachung der laufenden Prozesse wird von 22 internen Auditoren durchgeführt, um Abweichungen frühzeitig zu erkennen und mit entsprechenden Maßnahmen gegenzusteuern. Zusätzlich erfolgt an allen deutschsprachigen Standorten sowie in Uničov eine externe Auditierung im Rahmen einer Matrixzertifizierung. Für die werkübergreifende Bewertung des Managementsystems findet jährlich ein zentrales Review durch die Geschäftsleitung statt.

Grundsätzlich gilt das Miele-Managementsystem für alle Standorte. Alle Werkstandorte sind zertifiziert nach ISO 9001, ISO 14001 und SA8000 (Ausnahme China). In der Produktion in Hong Da/China werden zurzeit die entsprechenden Systeme etabliert. Die für die Umsetzung des Miele-Managementsystems Beauftragten haben hierfür Schulungen absolviert, zum Beispiel zum Thema „Produktsicherheitsstandards in China und internationale Anforderungen“ sowie zu den Themen Recht, Audits und Lieferketten-Management.

Die Überprüfung aller aktiven Lieferanten nach SA8000 erfolgt durchgängig seit 2004. Die Lieferanten werden dabei anhand von Checklisten und bei persönlichen Besuchen durch Vertreter der Abteilung Einkauf überprüft.

### Neuerungen

Im Herbst 2007 wurde mit der Erarbeitung einer Compliance-Leitlinie begonnen, die als verbindlicher Verhaltenskodex im August unternehmensweit veröffentlicht wurde. Erfasst wurden alle Regelungen gegen Bestechung und Bestechlichkeit betreffend Geschenke, Reisen und Bewirtungen, Interessenkonflikte, Spenden und Sponsoring, Beraterverträge sowie Nebentätigkeiten. Bereits vorhandene Verpflichtungen dienten als Grundlage, so die Unternehmensphilosophie, die Ethik-Leitlinien des Einkaufs, die Prinzipien des Global Compact, der Sozialstandard SA8000 sowie der CECED Code of Conduct.

### Herausforderungen und Ziele

Seit September 2007 wird ein Qualitäts-Kernprozessmodell bei Miele umgesetzt, in dessen Rahmen die Optimierung der internen Prozessaudits ein wichtiges Ziel für 2008 ist. Ende 2008 findet die nächste Rezertifizierung und Auditierung des Managementsystems statt.

Weiterhin steht 2009 die Zertifizierung nach ISO 9001 im chinesischen Joint Venture bevor. Die Einführung und Umsetzung des Sozialstandards SA8000 und der Umweltmanagementnorm ISO 14001 ist dort im Zeitraum der nächsten fünf Jahre geplant.



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Nachhaltigkeitsmanagement » Miele-Managementsystem

[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Philosophie & Strategie » Unternehmensphilosophie » Unternehmensgrundsätze

„Miele ist ein proaktiv handelndes Unternehmen. Dies zeigt sich insbesondere bei der Umsetzung des Sozialstandards SA8000, der auch bei der Auswahl der Lieferanten eine zentrale Rolle spielt.“

**Dr. Günther R. Reinelt,**  
Leiter Zentralbereich Einkauf, Miele & Cie. KG



[www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)



A young child with blonde hair, wearing a light blue long-sleeved shirt and blue jeans, is sitting on the floor. They are holding a large, colorful, striped sock (purple, orange, and red) up towards a modern, dark-colored oven. The oven's pull-out tray is extended, showing several chocolate chip cookies. The oven has a digital display on the right side showing '18:27' and '18:00'. The background is a dark, textured wall.

# Innovationskraft

IDEEN FÜR MENSCH UND UMWELT

## Produktentwicklung



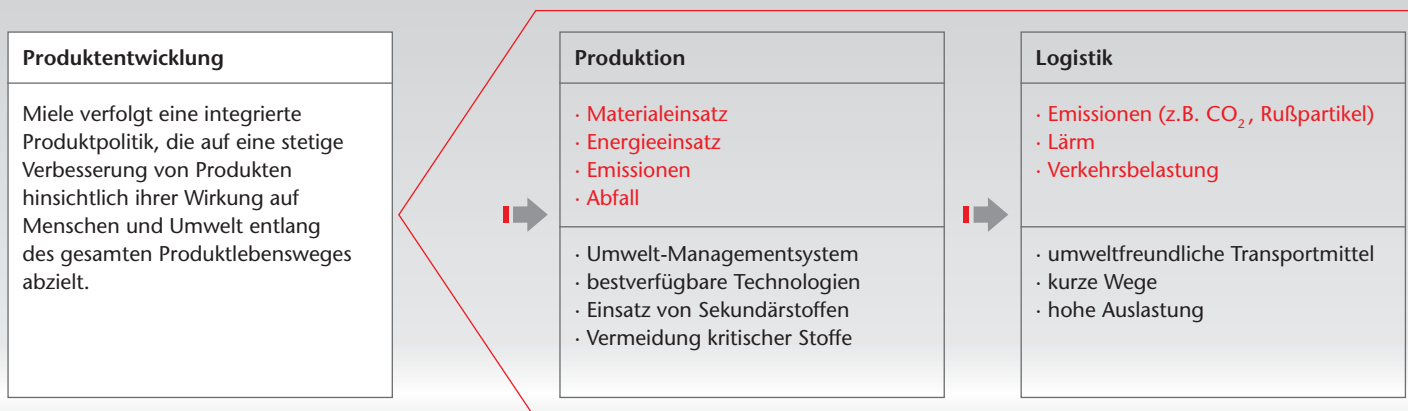
Das neue Computersystem CAVE verbessert den Entwicklungsprozess durch die virtuelle Darstellung geplanter Produkte.

Miele-Geräte zeichnen sich nicht nur durch Langlebigkeit, beständige Innovationen und ein unverwechselbares Design aus, sondern auch durch Bedienfreundlichkeit, hohe Energieeffizienz und sehr gute Recyclingeigenschaften. Es ist die Aufgabe der Produktentwicklung, diesen hohen Anspruch stets umzusetzen.

Um diese Anforderungen zu erfüllen, verfolgt Miele bei der Entwicklung neuer Geräte und Technologien einen den gesamten Produktlebenszyklus übergreifenden Ansatz: die stetige Optimierung der Geräte sowohl zum Kundennutzen als auch zum Umweltschutz. Die Entwicklungsphase ist dabei die entscheidende: Hier wird der Grundstock gelegt, etwa zur Vermeidung von kritischen Stoffen bei der Produktion, zur Ressourcenschonung in der Gebrauchsphase sowie zum Recyclingpotenzial der verwendeten Materialien.

An der Produktentwicklung arbeiten verschiedene Bereiche eng vernetzt zusammen: Marketing und Marktforschung ermitteln Chancen für neue Produkte und Verbesserungspotenziale. Die Konstruktion/Entwicklung lässt ihre Erkenntnisse in die Ideenentwicklung einfließen. Das Design setzt die Anforderungen um und initiiert selbst Innovationen, die schließlich im Anwendungslabor auf die Probe gestellt werden.

Mieles Maßnahmen zur Reduzierung der Umweltauswirkungen entlang des Produktlebensweges eines Haushaltsgerätes



Erkenntnisse aus den vier Phasen fließen in die Produktentwicklung ein.

Begleitet wird der gesamte Prozess durch Experten des Qualitätsmanagements und Umweltsprecher, um einerseits die Einhaltung von Branchenstandards und gesetzlichen Vorgaben zu kontrollieren und andererseits spezifisches Wissen einzubringen. So sind Umweltbelange anhand von Checklisten und Pflichtenheften systematisch in die Produktentwicklung integriert.

Um Chancen und Risiken frühzeitig zu erkennen und in die Forschungs- und Entwicklungsstrategie einfließen zu lassen, bedient sich Miele seit 2006 der Szenariotechnik. So wurden etwa im Bereich der Wäschepflege mögliche Szenarien für das Jahr 2020 systematisch erarbeitet, daraus Strategien entwickelt und Maßnahmen festgelegt. Gleichzeitig wird ein ständiges Monitoringsystem zur strategischen Früherkennung aufgebaut und in den standardisierten Innovationsmanagementprozess integriert.

#### Erreichtes

Miele hat das ganzheitliche Konzept der Produktverantwortung seit der Firmengründung kontinuierlich optimiert. Der Erfolg: Miele-Geräte sind länger im Einsatz als andere. Miele selbst testet seine Geräte auf eine Lebensdauer von 20 Jahren – als Einziger der Branche.

Die Verbrauchswerte der Hausgeräte konnten kontinuierlich gesenkt werden, dabei wurden Leistung und Nutzen der Geräte erhöht. Bei Haushaltswaschautomaten konnte der Wasserverbrauch seit 1990 um 42,4 %, der Stromverbrauch um 29,2 % gesenkt werden. Alle Miele-Waschmaschinen und -Geschirrspüler weltweit sind in Energieeffizienzklasse A eingestuft. Über 95 % der Kühl- und Gefriergeräte sind mit A, A+ oder A++ eingestuft. So erfüllt Miele bereits seit Jahren die in der Umsetzung befindliche EU-Richtlinie „Eco Design Requirements for EUP“, die die Integration von Umwelt-

Jährlich fließen mehr als 7 % vom Umsatz – 150 Millionen Euro in 2007 – in Forschung und Entwicklung.

„Die Entwicklung von Geräten mit innovativen Technologien, geringer Reparaturanfälligkeit und langer Lebensdauer zur Ausschöpfung von Einsparpotentialen sind die wichtigsten Nachhaltigkeits-Themen eines Hausgeräteherstellers. Miele erfüllt diese Ansprüche seit langem und ist in vielem Marktführer.“

*Elke Wieczorek, stellv. Präsidentin des Deutschen Hausfrauen-Bundes*



Umweltauswirkungen

Maßnahmen von Miele



aspekten in die Entwicklung von energiebetriebenen Produkten regelt.

Die konsequente Vermeidungsstrategie bei kritischen Stoffen beugt Umweltproblemen vor, bevor entsprechende Gesetze in Kraft treten. Viele kritische Stoffe hat Miele nie eingesetzt oder sie bereits Jahre vor ihrem Verbot ersetzt. In Zusammenarbeit mit Lieferanten hat Miele frühzeitig sichergestellt, dass alle Produkte, die seit dem 1. Juli 2006 in den Markt gebracht wurden, den Anforderungen der EU-Direktive RoHS entsprechen.

Die eingesetzten Materialien sind für eine spätere Wiederverwertung unbedenklich. Miele fertigt etwa 70 % aller Kunststoffteile selbst. Sie bestehen hauptsächlich aus physiologisch unbedenklichen Kunststoffen wie Acrylnitril-Butadien-Styrol, Polyethylen oder Polypropylen. Auch der hohe Metallanteil – z.B. bei Waschautomaten über 85 % – ist Garant für hohe Ressourcenschonung – Metalle sind hervorragend zu recyceln.

### Auszeichnungen

#### Stiftung Warentest

2007 zeichnete die deutsche Stiftung Warentest sechs Miele-Geräte als Testsieger aus. Auch in internationalen Warentests stellte Miele die besten Geräte.

#### EcoTopTen

2006 führte das unabhängige Öko-Institut e. V. in seiner Verbraucher-Informationskampagne „EcoTopTen“ Miele-Geräte als besonders sparsam und umweltfreundlich auf.

### Herausforderungen und Ziele

Miele ist beständig gefordert, ökologische und gesellschaftliche Trends frühzeitig zu erkennen und entsprechend zu handeln, um auch weiterhin der führende Premiumhersteller von Haushaltsgeräten zu sein.

Angesichts der voranschreitenden Ressourcenknappheit strebt Miele weitere Energieeinsparungen bei den Geräten an. Ein Ziel ist, den Stromverbrauch der Waschautomaten bis 2009 unter 0,17 kWh/kg Trockenwäsche abzusenken. Wäschetrockner mit Wärmepumpentechnik sind in der Markteinführung. Neben der Verringerung der Geräuschemissionen strebt Miele die noch effizientere Nutzung von Spül- und Reinigungsmitteln bei Waschautomaten und Geschirrspülern an.

Zudem werden in Zukunft veränderte Nutzeranforderungen, etwa durch die Alterung der Gesellschaft, dazu führen, dass in der Produktentwicklung neue Wege gegangen werden. Den Gedanken des „Universal Design“ verfolgt Miele bereits heute. Dazu gehören Automatikfunktionen, die selbst ungeübte Benutzer oder Menschen mit Handicap durch die Bedienung führen, und sensorgesteuerte Programme, die beispielsweise beim Geschirrspüler die Geschirrverschmutzung automatisch erkennen und entsprechend behandeln.



[www.test.de](http://www.test.de)

[www.ecotopten.de](http://www.ecotopten.de)



[www.miele-dauertest.de](http://www.miele-dauertest.de)

[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Produktverantwortung  
» Produktentwicklung » Testergebnisse

[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Daten & Fakten

## Produktion und Logistik

Das Umweltmanagement auf Basis des Standards ISO 14001 ist Bestandteil des integrierten Miele-Managementsystems. In der Produktion tragen dafür die Werkleitungen die Verantwortung. Die Einhaltung gültiger Richtlinien wie RoHS und aktuell die Umsetzung von REACH sind dabei selbstverständlich.

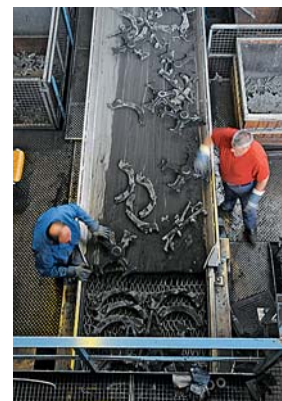
### Umweltschutz in der Produktion

Miele ist sich der Umweltauswirkungen der Produktion seiner Haushaltsgeräte bewusst. Mit einer in der Branche außergewöhnlich hohen Fertigungstiefe von fast 50 % übernimmt das Unternehmen hier eine sehr weit reichende Verantwortung.

Der eigene Anspruch, den konzernweiten Umweltschutz kontinuierlich zu verbessern, wird in dieser Phase des Produktlebenszyklus besonders deutlich: Schon die Planung von Anlagen und Prozessen basiert auf der Strategie des Vermeidens, Verringerns und Verwertens. Umweltrelevante Anlagen und Prozesse werden von Miele selber entwickelt und kontinuierlich optimiert. Wichtige Voraussetzungen dafür sind zum einen der Einsatz bestverfügbarer Technologien, zum anderen die Überwachung und Steuerung der Umweltleistung mittels Umweltkennzahlen. Sie dienen der Geschäftsleitung zur Zielfestlegung sowie zur Planung erforderlicher Investitionen für die Realisierungsmaßnahmen. Auch die Mitarbeiter werden durch Aus- und Weiterbildungsprogramme gezielt zu Themen des Umweltschutzes geschult und im Rahmen des betrieblichen Vorschlagswesens zu umweltrelevanten



Elektroschmelzofen in der Gießerei



Gussteile

Der konzernweite Umweltschutz in Produktion und Logistik hat für Miele höchste Priorität. Der sorgfältige Umgang mit Ressourcen sowie die Reduzierung von Energie, Emissionen und Abfall werden durch ein effektives Umweltmanagementsystem sichergestellt. Für eine positive Umweltbilanz sind die Bereiche Produktion, Produktverpackung sowie Transport und Logistik in dieses System integriert.

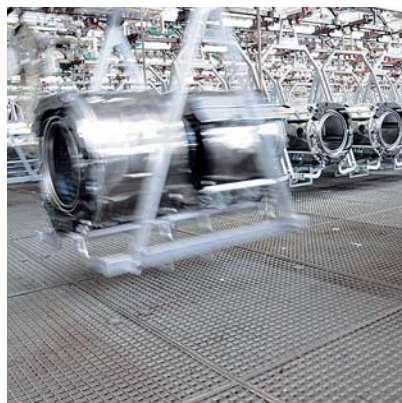
Verbesserungsvorschlägen motiviert. Von seinen Lieferanten fordert Miele den Einsatz umweltverträglicher Technologien und Substitute sowie die Möglichkeit der umweltverträglichen Verwertung einzelner Bauteile. Bei allen Lieferanten wird dies mit Checklisten abgefragt. Voraussetzungen hierfür sind ein etabliertes Qualitätsmanagement nach ISO 9000 ff. und umweltbewusstes Handeln entsprechend ISO 14001.

In den Miele-Werken sind Anlagen und Prozesse sowie das technische Equipment in Sachen Energieverbrauch optimiert. So konnte der Energieverbrauch in 2007 im Vergleich zum Vorjahr trotz einer Produkti-

Die Umweltschutzkosten aller Werke (exkl. Hong Da) sind im Geschäftsjahr 2006/2007 um 1,64 % auf 6.891.389 € angestiegen.



„Mieleaner“ bei der Arbeit



Laugenbehälter aus Edelstahl



Endmontage Waschautomaten

onssteigerung von 5,5 % um 7,7 % gesenkt werden. Der Raumwärmebedarf wurde durch den Einsatz moderner Temperaturregelungen in den Räumen gesenkt. Von 2006 bis 2007 wurde im Werk Gütersloh der Anteil von Fernwärme aus einer Kraftwärmekopplungsanlage auf 75 % erhöht. Dadurch konnte die Eigenenergieerzeugung von bis dahin 42 MW auf unter 15 MW gesenkt werden. Bei der Verringerung von Emissionen in der Produktion setzt Miele auf den Einsatz modernster Technik bei Anlagen und Filtertechnik, beispielsweise auf CO<sub>2</sub>-emissionsfreie Elektroschmelzöfen in der Gießerei.

Mieles Abwassermanagement basiert auf einer konsequenten Vermeidungsstrategie durch die prozessnahe Kreislaufführung von Betriebsstoffen. Mit Abwasserbehandlungsanlagen wird sichergestellt, dass die für die Indirekteinleitung in das kommunale Abwasser festgelegten Grenzwerte eingehalten werden. Regelmäßige Messungen werden durchgeführt und dokumentiert.

### Umweltschutz bei der Produktverpackung

Miele setzt so wenig Verpackungsmaterial wie möglich ein. Die Materialien sind optimal verwertbar und oft selbst schon ein Recyclingprodukt. Miele verwendet daher hauptsächlich Wellpappe aus fast 100 % Sekundärrohstoffen, unbehandeltes Holz aus nachhaltiger Waldwirtschaft, Polyethylenfolie sowie ein Minimum an expandierbarem Polystyrol. Durch den Einsatz modernster Verpackungstechnologien ist es Miele gelungen, seit 1996, trotz Steigerung der Produktionsmenge um 87 %, den Gesamtverbrauch der Produktverpackung nur um 6,5 % ansteigen zu lassen.



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Produktverantwortung  
» Produktion und Logistik » Umweltmanagement

[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Produktverantwortung  
» Produktion und Logistik » Energieeinsparmaßnahmen

[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Produktverantwortung  
» Produktion & Logistik » Emissionen



Unterwegs im Hochregallager



Auslieferung von 1.000 Tonnen täglich

### Umweltschutz bei Transport und Logistik

Miele setzt auf umweltfreundliche und wirtschaftliche Transportmittel und vermeidet ineffektiven Verkehr. So sind die Wege aus den deutschen Werken zum Zentrallager nach Gütersloh kurz – ein großer logistischer Vorteil, der für geringere Kosten und weniger Umweltbelastungen sorgt. In Gütersloh wird gelagert, kommissioniert und ausgeliefert. Miele-Hausgeräte für den Übersee-Export werden zum Teil ab der trimodalen Drehscheibe in Minden per Schiff, Bahn oder LKW in die Seehäfen Hamburg und Bremerhaven transportiert. Circa 50% der Exportcontainer laufen über dieses Konzept. Insgesamt liegt der Anteil der Bahn an Miele-Transporten bei circa 10%.

Bei seiner Fahrzeugflotte konnte Miele 2007 im Vergleich zum Vorjahr den Anteil an Euro 4-klassifizierten PKWs von 48,4% auf 69% und bei leichten Nutzfahrzeugen von 8,1% auf 27,1% steigern.

### Miele-Fahrzeugflotte nach Abgasnorm in %\*

#### Personenkraftwagen (PKW)

	2006	2007
EURO 1	1,1	0,6
EURO 2	3,6	2,3
EURO 3	46,9	28,1
EURO 4	48,4	69,0
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### Leichte Nutzfahrzeuge (LNF)

	2006	2007
EURO 0	0,9	0,5
EURO 1	5,4	2,7
EURO 2	3,3	2,9
EURO 3	82,3	66,9
EURO 4	8,1	27,1
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\*Zahlen mathematisch gerundet

**i** Umfangreiche Zieldefinitionen finden Sie im Daten- und Faktenteil.

## Gebrauchsphase



Bedienkonzepte, die Generationen verbinden

In der Gebrauchsphase von Hausgeräten entstehen etwa 90 % des gesamten Energieaufwandes im Produktlebenszyklus. Dieser Herausforderung stellt sich Miele und optimiert kontinuierlich die Energieeffizienz seiner Geräte. Seinen Kunden bietet Miele zudem optimierte Funktionen und Serviceleistungen, die ihren Anforderungen, aber auch denen der Umwelt gerecht werden – und zwar während der 20-jährigen Lebensdauer der Geräte.

Miele ermöglicht seinen Kunden die Verbräuche zu beeinflussen: Durch Energiespar-Programme lässt sich bedarfsgerecht waschen und spülen. Bei Herden und Backöfen helfen Automatikprogramme und Funktionen wie die Restwärmenutzung, den Energieverbrauch zu begrenzen. Die AllWater-Waschmaschine bietet Einsparpotenziale, indem sie mit Brauch- und Warmwasser betrieben werden kann. Durch den Warmwasserbetrieb der AllWater lassen sich bis zu 43 % Energieeinsparungen erreichen – das bestätigt aktuell das Öko-Institut in Freiburg. Auch alle Geschirrspüler sind seit langem für den Anschluss an Warmwasser geeignet.

Um die Hausgeräte auch nach Jahren den aktuellen Bedürfnissen anzupassen, hat Miele bereits 1995 die Update-Funktion zur Aktualisierung der Programme entwickelt. Durch diese umweltverträgliche Methode wird die häufige Neuanschaffung von Hausgeräten hinfällig. Der gut ausgebaute Kundenservice gewährleistet zudem eine umfangreiche Betreuung und hält Ersatzteile auch 15 Jahre nach Produktionsauslauf bereit.

Miele hat seit 2004 vernetzte Hausgeräte im Programm, die mittels Powerline-Technik vernetzt und kontrolliert werden können. Seit kurzem besteht auch die Möglichkeit, Miele-Hausgeräte durch ein Gateway mit anderen Bussystemen im Haus zu verbinden. Der vernetzte Haushalt bietet dem Kunden mehr Komfort, zusätzliche Sicherheit und vielfältige Dienstleistungen. Besonders für beeinträchtigte Senioren oder Menschen mit Behinderungen kann das System Miele@home Entlastung bringen.

### Herausforderungen und Ziele

Mit der Anbindung an komplexere Haus-Bus-systeme schafft Miele weitere Nutzenvorteile für den Verbraucher. Durch die Vernetzung ist es möglich, Miele-Geräte auf vorhandenen Displays anzuzeigen und von dort aus zu steuern. Dieses System schafft die Voraussetzung für die Umsetzung innovativer Energiemanagementszenarien, auch im Zusammenwirken mit anderen Anlagen im Haus, z. B. der Heizung oder der Lichtsteuerung.



[www.miele.de](http://www.miele.de) » Service

[www.miele-at-home.de](http://www.miele-at-home.de)

## Entsorgung

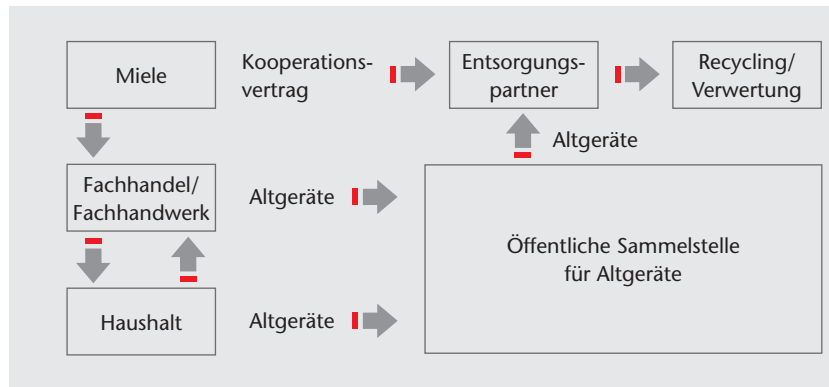
Bei Miele-Haushaltswaschmaschinen beträgt der Metallanteil 85 %, bei gewerblichen Maschinen nahezu 90 %. Dieser hohe Anteil an Metall und weiteren recyclingfähigen Materialien trägt wesentlich zu einem effizienten Recycling bei. Zur Erleichterung einer manuellen Demontage reduziert Miele die Materialarten und Schraubenvarianten und kennzeichnet Kunststoffteile nach der internationalen Norm DIN ISO 11469.

Für Altgeräte hat Miele in 29 europäischen Ländern eigene Rücknahme- und Verwertungssysteme aufgebaut oder beteiligt sich an kollektiven Systemen. Ziel ist die ökologisch verträgliche und ökonomisch sinnvolle Verwertung der Altgeräte, entweder durch die Rückführung von Materialien in den Wirtschaftskreislauf oder durch alternative Verwertungsverfahren. Miele war an der Implementierung der zur Umsetzung der EG-Richtlinie WEEE (Reduzierung von Elektroschrott) erforderlichen Umsetzungssysteme maßgeblich beteiligt. Zudem ist Miele in diversen Arbeitskreisen auf nationaler und EU-Ebene tätig, die sich weiterhin mit den Themen Abfall und Entsorgung befassen.

Miele beteiligt sich in allen EU-Mitgliedsstaaten sowie in weiteren Ländern an flächendeckenden Rücknahmesystemen für recyclebare Produktverpackungen. Die jeweiligen Entsorgungssysteme in den Ländern stellen sicher, dass die Wertstoffe aus Transport und Verkaufsverpackungen wieder in den Wirtschaftskreislauf zurückgelangen.

Mit der Sicherstellung einer umweltgerechten Entsorgung schließt Miele den Produktlebenszyklus seiner Geräte: Die Erfahrungen der Entsorgungswirtschaft im Bereich der Verwertungsverfahren lässt Miele in die Produktentwicklung einfließen und treibt in Zusammenarbeit mit Entsorgungspartnern aktiv die Optimierung der Verwertungsverfahren voran.

### Miele-Rückführungs- und Verwertungssystem für Elektroaltgeräte



### Herausforderungen und Ziele

Besonders wichtig ist die Verwertung ausgedienter Kühl- und Gefriergeräte. Mindestens 90 % des in älteren Kältegeräten noch vorhandenen FCKW soll zurückgewonnen und umweltverträglich beseitigt werden. Hierfür hat Miele seinen Entsorgungspartnern Behandlungs- und Verwertungsziele vorgegeben. In Zukunft setzt Miele weiterhin verstärkt auf Recycling, bevor alternative Verwertungsverfahren zum Einsatz kommen.

Von 2005 bis 2007 konnten die Schraubenvarianten im Bereich der Waschautomaten und Trockner um 27 % reduziert werden.



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Produktverantwortung  
» Entsorgung » Materialien einer Waschmaschine  
[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Produktverantwortung  
» Entsorgung » Entsorgungssysteme

A detailed photograph of a car engine and transmission assembly suspended by a chain in a factory. The engine is silver and black, with a prominent black fan. The transmission is white and black, with a 'Mitsubishi' label. The background is a blurred industrial setting with various mechanical parts and structures.

# Vertrauen

MITARBEITER FORDERN UND FÖRDERN



Mitarbeiter

## Die „Mieleaner“

Spitzenqualität und Innovationen entwickeln sich nicht von selbst. Es sind Menschen, die das tun. Menschen, die die Qualitätsphilosophie von Miele verinnerlicht haben und jeden Tag an ihrem Arbeitsplatz leben. Ohne ihr Engagement und ihre Kreativität könnte das Unternehmen weder Erfolg haben noch überhaupt existieren.

Auf dieses Bewusstsein haben die Firmengründer und ihre Nachfolger immer Wert gelegt. Als Familienunternehmen sieht sich Miele seinen Mitarbeitern in gleicher Weise verpflichtet wie seinen Kunden und der Öffentlichkeit. Um dem gerecht zu werden, wurden umfangreiche soziale Leistungen zur Absicherung der Mitarbeiter etabliert, die auf den folgenden Seiten vorgestellt werden.

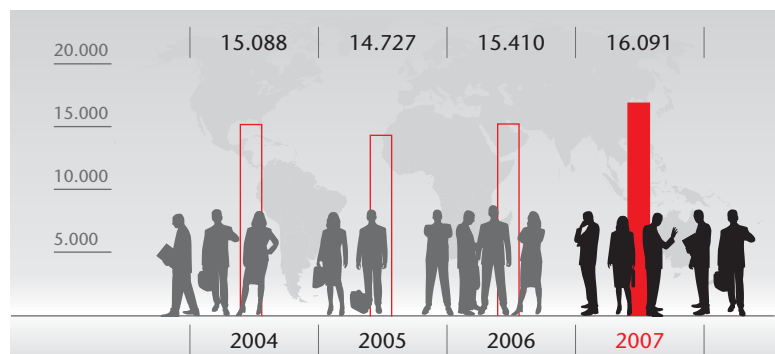
Eine flache Organisationsstruktur durch alle Bereiche hinweg trägt ihren Teil dazu bei, Mitarbeitern den Rahmen zu bieten, sich ihren Fähigkeiten entsprechend zu entfalten. Hier bieten kurze Entscheidungswege dem Einzelnen ein hohes Maß an Verantwortung, Individualität und Flexibilität.

Die Miele-Mitarbeiter sind es gewohnt, miteinander zu kommunizieren. Der Unternehmensgeist hat von jeher einer gewissen Unpersönlichkeit entgegengewirkt. Das trägt mit dazu bei, dass die Fluktuation vergleichsweise gering ist. So betrug die Fluktuationsrate an den inländischen Standorten in den letzten zehn Jahren durchschnittlich 1,86 % und lag 2007 mit 1,05 % noch darunter. 112 Menschen haben das Unternehmen 2007 verlassen. Eine Verlagerung von Arbeitsplätzen ins Ausland oder betriebsbedingte Kündigungen hat es bei Miele im Berichtszeitraum nicht gegeben. Dagegen stieg die Zahl der Mitarbeiter währenddessen um über 4,4 % entsprechend der Erhöhung der Stückzahlen, um dem Unternehmenswachstum gerecht zu werden.

Tradition sind die zweimal jährlich stattfindenden Jubilarfeiern. Nicht ohne Grund: In der Firmengeschichte gab es bisher über 9.500 Jubilare, die 25, oft auch 40 oder gar 50 Jahre am Erfolg der Marke Miele mitgearbeitet haben.

### Gesamtbelegschaft der Miele & Cie. KG

Zum Jahresende 2007 arbeiten 16.091 Menschen weltweit für das Unternehmen – und identifizierten sich damit. Jeder Einzelne von ihnen trägt die Verantwortung für die Umsetzung des Leitspruchs „Immer besser“. Die Mitarbeiter sind sich dessen bewusst und setzen dies in ihrem Arbeitsalltag um.



Der Anspruch an die Mitarbeiter ist hoch. Ein Unternehmen, das an der Spitze steht, braucht Menschen, die sich einsetzen, damit dies auch so bleibt. Erfolg ist die beste Motivation, denn es macht Spaß zu den Besten zu gehören.

Hinzu kommen die gefühlten Faktoren, die aus Beschäftigten motivierte Mitarbeiter machen: Fairness und Dialogbereitschaft und das Gefühl, als Persönlichkeit angenommen und geschätzt zu werden. Nicht umsonst füllen so viele den Begriff der „Miele-Familie“ oder des „Mieleaners“ mit Leben. So ist heute noch oft die zweite, dritte oder gar vierte Generation einer Familie im Unternehmen aktiv.

#### Soziale und ethische Standards

Zum Miele-Selbstverständnis gehört ein respektvoller und verantwortungsbewusster Umgang mit jedem Mitarbeiter. Zur Bekräftigung dieses Anspruches hat sich Miele im Jahr 2004 dazu verpflichtet, den Sozialstandard SA8000 an den eigenen Produktionsstandorten zu erfüllen und dies durch einen externen Gutachter überprüfen zu lassen. Die Kriterien dieses Standards sind:

- Verbot von Kinderarbeit und Zwangsarbeit
- Verbot von Diskriminierung
- Einhaltung von Gesundheits- und Sicherheitsstandards am Arbeitsplatz
- Recht auf Vereinigungsfreiheit und kollektive Lohnverhandlungen

- keine Formen von Disziplinarmaßnahmen, wie z. B. psychische oder körperliche Zwangsmaßnahmen
- Arbeitszeiten und Höhe der Vergütung analog der gesetzlichen bzw. tarifvertraglichen Regelungen

#### Ziele und Herausforderungen

Miele erfreut sich großer Beliebtheit unter Stellensuchenden, legt aber großen Wert auf hochqualifizierte Bewerber. Angesichts der demografischen Entwicklung und dem daraus resultierenden Fachkräftemangel steht Miele jedoch vor einer großen Herausforderung. So sind die zielgerichtete Entwicklung von Fach- und Führungskräften aus den eigenen Reihen sowie der Aufbau eines internationalen Talentmanagements zentrale Aufgabe der Personalabteilung. Übergreifendes Ziel ist es, Potenziale von Mitarbeitern und Bewerbern zu erkennen und bestmöglich zu fördern. Mit welchen Maßnahmen Miele sich den Herausforderungen stellt, wird auf den folgenden Seiten ausführlich erläutert.

#### Auszeichnungen in 2006/2007 bestätigen Mieses verantwortungsvolle Personalpolitik

	<b>TOP Arbeitgeber</b> Trendence Institut Berlin
	<b>TOP Employer</b> Corporate Research Foundation
	<b>Fair Company –</b> Die bessere Chance für Absolventen

„Miele zeichnet sich gegenüber seinen Wettbewerbern durch Standorttreue und enorme Verantwortung gegenüber den Mitarbeitern aus. Die Herausforderung der Zukunft besteht darin, qualifizierte Mitarbeiter am Standort zu halten und dabei Kosteneffizienz zu wahren.“

**Karsten Tacke**, Geschäftsführer und Leiter der Abteilung Tarif- und Sozialpolitik, Gesamtmetall, Gesamtverband der Arbeitgeberverbände der Metall- und Elektro-Industrie e.V.



[www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)

## Einstieg bei Miele



Staubsaugershop: geführt von Miele-Auszubildenden



Der Erfolg eines Unternehmens hängt in großem Maße von seinen Mitarbeitern ab. Daher gilt bei Miele der Grundsatz, Talente zu entdecken, sie gleichermaßen zu fordern und zu fördern und schließlich auch dauerhaft an das Unternehmen zu binden.

Wenngleich das Unternehmen sich unter Arbeitsuchenden und Schulabgängern hoher Beliebtheit erfreut, werden in einigen Bereichen hochqualifizierte Mitarbeiter gesucht. Das Bemühen, Frauen verstärkt in technische Berufe zu bringen, gewinnt daher an Bedeutung. Vielfältige Einstiegsmöglichkeiten für Auszubildende, Studenten oder Hochschulabsolventen unterstützen dies.

### Ausbildungsberufe: Solides Fundament

Miele bietet seinen Auszubildenden eine systematische und vielfältige berufliche Grundbildung. 29 Ausbildungsberufe sind es zur Zeit, Tendenz steigend. 2007 waren 457 Ausbildungsplätze besetzt. Alle 264 jungen Menschen, die im Berichtszeitraum

ihre Ausbildung abgeschlossen haben, wurden anschließend in ein Arbeitsverhältnis übernommen.

Über die Ausbildung hinaus stehen den Azubis Möglichkeiten offen, sich weiterzubilden und zu profilieren. So gibt es beispielsweise zusätzliche Arbeitsgemeinschaften (Werkführung, Ausbildungszeitung, Betreuung von Schülerpraktikanten). Eine Miele-Besonderheit ist der Staubsaugershop in Gütersloh, der in Eigenregie ausschließlich von Azubis geführt wird.

### Duales Studium:

#### Ausbildung und Studium vereinbaren

Seit 1995 bietet Miele im kaufmännischen wie im technischen Bereich duale Studiengänge an, die neben dem Studium zum Teil auch einen Berufsabschluss beinhalten. Sie verbinden die praktische Ausbildung in den Miele-Werken mit den theoretischen Studienphasen an einer Hochschule. Gerade überdurchschnittlich leistungsbereite und motivierte junge Mitarbeiter schaffen mit dem dualen Studium eine optimale Voraussetzung für einen erfolgreichen Karrierestart.

### Einstiegsprogramme:

#### Nach dem Studium in die betriebliche Praxis

Nachwuchs-Führungskräfte werden bereits seit 1989 systematisch von Miele aufgebaut. Seitdem haben über 100 Trainees mit einem Diplom- oder Masterabschluss das einjährige Einstiegsprogramm absolviert.

Seit Ende 2007 gibt es bei Miele die neue Position „Technische Assistenz der Werk-

leitung“. Sie ist als Stabsfunktion direkt der Werkleitung zugeordnet. Diese Mitarbeiter unterstützen und entlasten den Leiter des Werkes in dessen operativen und strategischen Aufgaben. Voraussetzung für die Besetzung der Position ist der Abschluss eines technischen Studiengangs und eine Promotion.

#### Frauen für technische Berufe gewinnen

Der Frauenanteil von 22,8 % bei Miele Deutschland verteilt sich maßgeblich auf die kaufmännischen Berufe. In der technischen Ausbildung sind nur 7 % Frauen vertreten, im Vergleich zu 60 % in der kaufmännischen Ausbildung. Der Anteil an Frauen in Führungspositionen liegt bei 8 %. Hier sieht Miele sowohl Handlungsbedarf als auch eine Chance, qualifizierte Fachkräfte zu gewinnen. Daher beteiligt sich das Unternehmen an vielfältigen Aktionen wie dem „Girls Day“, um bereits Schülerinnen für das Berufsfeld zu begeistern. 2007 besuchten an diesem bundesweiten Aktionstag 20 Schülerinnen Miele.

Im September 2007 unterstützte Miele den 13. Nationalen Kongress „Frauen im Ingenieurberuf“ in Bielefeld. Daraus entstand ein regelmäßiger Stammtisch für Ingenieurinnen, der zum Erfahrungs- und Informationsaustausch dient.

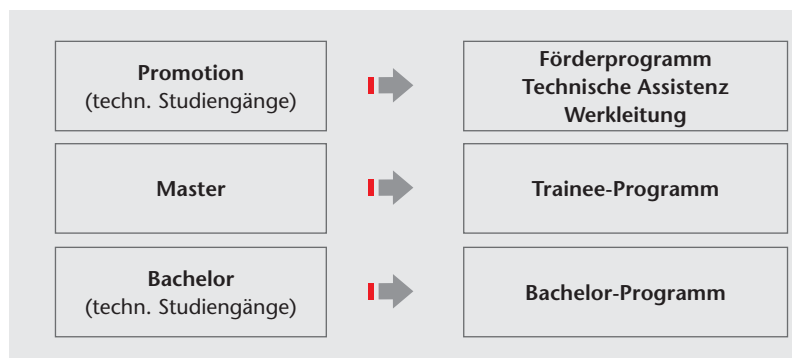
Zusätzlich engagiert sich Miele beim Mentoring-Programm PePon (Personal-Potenziale nutzen). 16 Unternehmen aus der Region Ostwestfalen-Lippe nahmen 2006/2007 am Pilotprojekt teil, um gezielt

Frauen für Führungsaufgaben zu gewinnen und zu entwickeln.

#### Herausforderungen und Ziele

Nachwuchs-Ingenieure werden allgemein und auch bei Miele dringend gesucht. Daher ist für das Geschäftsjahr 2008/2009 die Einführung eines zweijährigen Einstiegsprogramms geplant. Das Angebot richtet sich an Hochschulabsolventen technischer Fachrichtungen mit Bachelor-Abschluss. Darüber hinaus plant Miele, das quantitative und qualitative Niveau an Ausbildungsplätzen und an dualen Studiengängen zu halten. Die Mitarbeiterzahl soll an die Wachstumsstrategie des Unternehmens angepasst werden. Und auch weiterhin werden Projekte wie PePon unterstützt, um verstärkt Frauen für technische Berufe und Führungsaufgaben zu gewinnen.

#### Verschiedene Einstiegsprogramme für Hochschulabsolventen



[www.miele.de](http://www.miele.de) ➤ Jobs und Karriere  
➤ Trainee-Programm

[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) ➤ Mitarbeiter ➤ Einstieg  
bei Miele ➤ Ausbildung und duales Studium



[www.pepon-mentoring.de](http://www.pepon-mentoring.de)

[www.vdi-online.de](http://www.vdi-online.de)

## Weiterbildung und lebenslanges Lernen



190 Fachkräfte informierten sich beim 3. Miele-Symposium „Wettbewerbsfähigkeit“



Gastvortrag von Dr. Alfred Hutterer, Trumpf Maschinen Austria

Personalentwicklung wird bei Miele großgeschrieben. Die Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital dieses Unternehmens, in das es mit Leidenschaft investiert.

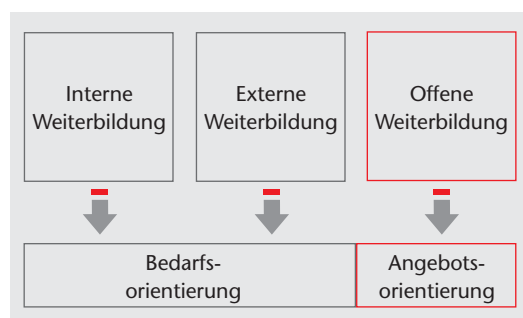
Im Geschäftsjahr 2006/2007 wurde jeder Mitarbeiter im Durchschnitt 8,05 Stunden weitergebildet.

Das Durchschnittsalter bei Miele beträgt 43,4 Jahre.

Kaum ein Arbeitsplatz bleibt immer gleich. Veränderung und Weiterentwicklung sind ständige Begleiter. Um den wachsenden Anforderungen gerecht zu werden, hält Miele vielfältige Möglichkeiten bereit.

Die Basis für persönliche Weiterbildung ist das jährlich stattfindende Mitarbeiterge-

Die drei Säulen der Weiterbildung bei Miele



sprach, in dem es um Entwicklungspotenziale, Weiterbildungsmöglichkeiten und -wünsche geht. Die drei Säulen der Weiterbildung bilden die

- interne Weiterbildung
- externe Weiterbildung
- offene Weiterbildung

Darüber hinaus sorgt Miele aktiv für eine systematische Führungs- und Fachkräfteentwicklung mit Hilfe verschiedener Programme.

### Drei Säulen der Weiterbildung

Innerhalb der internen Weiterbildung werden Fortbildungen angeboten zu: Kommunikation/Zusammenarbeit, Organisation/Arbeitsmethoden, kaufmännische und technische Themen, EDV und Fremdsprachen. Zusätzlich können Mitarbeiter sich im Rahmen der externen Weiterbildung in ihren Spezialgebieten auch durch Veranstaltungen außer Haus weiterbilden. Hierbei geht es in der Regel um spezielle Inhalte, die unmittelbar das Arbeitsgebiet des Beschäftigten betreffen. Jeder Mitarbeiter hat das Recht auf eine jährliche Fortbildung im Rahmen der internen oder externen Weiterbildung, wenn es für die Erfüllung oder Weiterentwicklung seiner betrieblichen Aufgabe erforderlich ist. So bildeten sich Mitarbeiter im Jahr 2007 an über 11.600 Tagen weiter, 8.700 davon entfielen auf die interne, 2.900 auf die externe Weiterbildung.

Das offene Weiterbildungsprogramm bildet die dritte Säule der Personalentwicklung. Im Gegensatz zur internen/externen Weiterbil-

derung finden diese Veranstaltungen in der Freizeit statt, finanziert von Miele. Die Palette reicht von EDV-Themen über Fremdsprachen bis hin zu Entspannungskursen. 2.781 Teilnahmen gab es in 2007, das entspricht – unter Berücksichtigung von Mehrfachbelegungen – etwa 1.000 Mitarbeitern.

Besonderes Augenmerk legt Miele zudem auf die Entwicklung und Förderung des Führungskräftenachwuchses. Getreu dem Grundsatz, überdurchschnittliche Leistungen einzufordern und zu fördern, findet Miele den Führungsnachwuchs gezielt in den eigenen Reihen. Bei einem Mentorenprogramm stehen erfahrene Mitarbeiter den Nachwuchskräften beratend zur Seite, helfen bei der beruflichen Orientierung, vermitteln Kontakte, unterstützen Projektentwicklungen und geben Feedback.

### Herausforderungen und Ziele

Die Personalentwicklung wird von vielen Faktoren beeinflusst: Wie eingangs erläutert, ist der demografische Wandel auch hier ein Thema. Weiterbildung bei Miele spricht Mitarbeiter aller Altersgruppen an – ein gelungenes Beispiel ist das Programm „Lernen ab 40“. Um auf hohem Niveau Wissenstransfer zu gewährleisten, sollen 2008 und 2009 spezielle Programme intensiviert werden: Am Standort Lehrte gibt es seit Oktober 2006 ein Modellprojekt, bei dem Mitarbeiter, die vor dem Ruhestand stehen, ihr Wissen an Nachfolger weitergeben. Ein Projekt, das über das Vermitteln formaler Inhalte hinausgeht und die wertvolle Lebens- und Berufserfahrung einbezieht.

Darüber hinaus existiert seit April 2007 ein Projekt zum „corporate learning“ zur Einführung unternehmensweit einheitlicher Lehrmethoden für alle Miele-Standorte weltweit. Und noch 2008 ist die Installation einer Software geplant, die bei der Verwaltung und Steuerung aller Weiterbildungsaspekte hilft.

Eine große Herausforderung in der komplizierter werdenden Arbeitswelt ist das Ermitteln von Förderpotenzial und die Förderung von Fachkräften mit Spezialwissen. Um Fachkräftemangel entgegenzusteuern, werden Miele-Mitarbeiter wie beschrieben systematisch in ihrer fachlichen, methodischen, sozialen und persönlichen Kompetenz gefördert.

Um der wachsenden Internationalisierung gerecht zu werden, etabliert Miele zurzeit ein „cross border-network“, das grenz- und werkübergreifend die Wissensvermittlung zu Management und Führung in den Vordergrund stellt. Hierzu findet seit 2006 jährlich ein internes Symposium statt.

Das oberste Ziel der Personalentwicklung versteht sich eigentlich von selbst: den Veränderungen der Arbeitsanforderungen und Tätigkeiten im Unternehmen als auch den Bedürfnissen und Erwartungen der Mitarbeiter gerecht zu werden.



---

[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) ► Mitarbeiter  
► Weiterbildung und lebenslanges Lernen  
► Führungs- und Nachwuchskräfteentwicklung

---

## Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz



Miele-Mitarbeiter beim Fitnesstraining



Wichtig: Austausch am Arbeitsplatz

Die Sicherheit der Mitarbeiter am Arbeitsplatz ist ein wichtiger Bestandteil der Miele-Unternehmensphilosophie. Ihr Leben gilt es zu schützen, die Gesundheit zu erhalten und zu fördern. Daher sind Sicherheitsaspekte untrennbarer Bestandteil aller Arbeiten.

Geregelt und organisiert sind die Bereiche Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch das in Kapitel 2 erläuterte Miele-Managementsystem, das Inhalte und Umsetzung genau festlegt. Die Standards sind hoch, sie decken inhaltlich den weltweit anerkannten Standard OHSAS 18001 ab, sind jedoch nicht danach zertifiziert.

Innerhalb der Werke sind 16 Fachkräfte für Arbeitssicherheit tätig. Sie beraten den Werkleiter bei der Planung, Ausführung und Unterhaltung von Betriebsanlagen, bei der Beschaffung von technischen Arbeitsmitteln, der Einführung von Arbeitsverfahren und Arbeitsstoffen, bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen und Arbeitsabläufen. Zusätzlich arbeiten 176 Mitarbeiter in den Werken sowie

Vertriebs- und Servicezentren neben ihrer hauptberuflichen Tätigkeit als Sicherheitsbeauftragte und sind damit Ansprechpartner für alle Kollegen.

Viermal jährlich tagt der Arbeitsschutzausschuss auf nationaler und internationaler Standortebene. Hieran nehmen in Deutschland neben der Funktion Arbeitssicherheit, die Werkleitung und Funktionsleiter sowie Betriebsarzt, Betriebsrat und Sicherheitsbeauftragte teil. Auch international wird diese Verantwortung wahrgenommen.

Ob es um das Einhalten von Vorschriften geht oder um Lärm- und Gefahrstoffmessungen, um persönliche Schutzkleidung oder Ergonomie-Aspekte – die Fachleute der Arbeitssicherheit sind maßgeblich beteiligt. Sicherheitsgespräche und Begehungen, die in den einzelnen Abteilungen aller Werke regelmäßig stattfinden, gewährleisten die gewissenhafte Umsetzung nötiger Maßnahmen. Etwa 20 - 25 Begehungen pro Jahr werden allein in Gütersloh durchgeführt. Alle Sicherheitsbeauftragten durchlaufen viermal im Jahr eine Schulung. Durch jährlich circa 90 externe Fortbildungsmaßnahmen und 30 spezielle Schulungen in nahezu allen Abteilungen wird das erforderliche Wissen allen Mitarbeitern vermittelt und immer wieder aktualisiert.

Die konsequente Prävention hat Erfolg: So haben die Arbeitsunfälle in den vergangenen zehn Jahren deutlich abgenommen. Die anzeigepflichtigen Arbeitsunfälle je 1 Millionen Arbeitsstunden (ohne Wegeunfälle) belaufen sich im Inland im Schnitt der letzten fünf Jahre auf durchschnittlich 12,92 Vorfälle pro Jahr.

### Medizinische Versorgung

Im Werk Gütersloh, dem größten Standort, besteht bereits seit 1973 ein betriebsärztlicher Dienst. Ein Arbeitsmediziner, drei Krankenschwestern und drei Arzthelferinnen führen hier für alle Mitarbeiter die erforderlichen arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchungen durch. Sie versorgen Betriebsunfälle und internistische Notfälle sowie akute Erkrankungen und bieten jährliche Grippeimpfungen oder Darmkrebs-Vorsorge an. Im Werk Bielefeld gibt es eine Ärztin und eine Krankenschwester. An den übrigen Standorten sichern Vertragsärzte und medizinisches Personal die Versorgung der Beschäftigten.

### Präventionsangebote

Miele möchte seine Mitarbeiter motivieren, etwas für ihre Gesunderhaltung zu tun. Im Rahmen der offenen Weiterbildung gibt es ein breites Angebot an Sportkursen. Um die Beschäftigten dafür zu begeistern, finden jährlich interessante Auftaktveranstaltungen

in Gütersloh statt. 2007 etwa war der Bergsteiger Reinhold Messner im Stammwerk zu Gast und berichtete über den Erfolg von extremer Eigenmotivation.

Die betriebliche Suchtkrankenhilfe steht für Gespräche und aktive Hilfe zur Verfügung. Seit über 20 Jahren finden Betroffene hier Rat, seit 2001 ist ein Regelwerk in Kraft, das Abläufe und Verfahren ordnet. Etwa drei Mitarbeiter pro Jahr suchen bei der betrieblichen Suchthilfe Unterstützung.

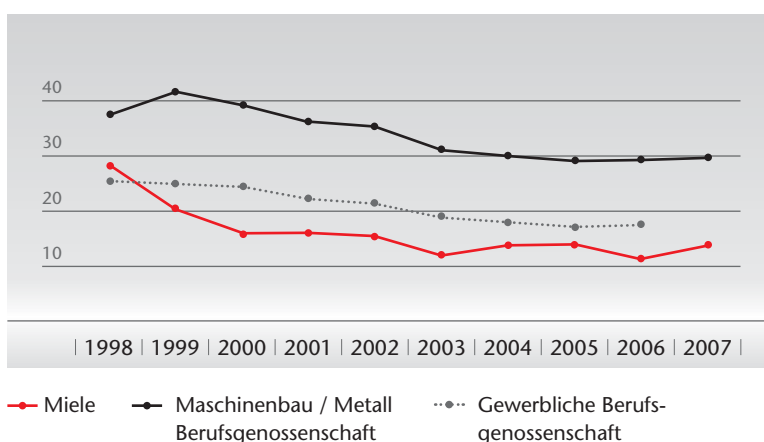
### Herausforderungen und Ziele

Auch in Zukunft soll die Zahl der Arbeitsunfälle, Berufskrankheiten und Gesundheitsschäden weiter reduziert werden. Um dies zu erreichen, werden die beschriebenen Programme intensiv fortgeführt. Auch in den internationalen Werken finden entsprechende Schulungen statt.



[www.miele-bkk.de](http://www.miele-bkk.de)

Entwicklung der anzeigepflichtigen Arbeitsunfälle (ohne Wegeunfälle) je 1 Mio. Arbeitsstunden



Die Entwicklung der anzeigepflichtigen Arbeitsunfälle je 1 Mio. Arbeitsstunden zeigt, dass die Werte deutlich unterhalb der Zahlen der gewerblichen Berufsgenossenschaft und der Maschinenbau/Metall Berufsgenossenschaft liegen. (Die Zahlen der gewerblichen Berufsgenossenschaft für 2007 lagen bei Redaktionsschluss noch nicht vor.)

## Leistungen für Mitarbeiter

Die Firmengründer haben das Unternehmen in einem Geist aufgebaut, der von Anfang an einen sozial gerechten und von Achtung geprägten Umgang mit den Mitarbeitern beinhaltete. Dieser Geist hat sich bis heute bei Miele erhalten und ein starkes Wir-Gefühl entstehen lassen.

### Flexible Arbeitszeitmodelle

Miele bietet flexible Arbeitszeitmodelle an, um den vielfältigen Bedürfnissen seiner Mitarbeiter gerecht zu werden. 5,1 % der Beschäftigten in Deutschland arbeiten in Teilzeit – in verschiedenen Ausprägungen: in Tages- oder Nachtschicht, vormittags oder nachmittags, an jedem oder an bestimmten Tagen. In der Fertigung gibt es flexible Schichtmodelle. Es existieren keine bestimmten „Zielgruppenmodelle“, sondern auf den persönlichen und betrieblichen Bedarf abgestimmte Lösungen.

### Familie und Beruf

Die Möglichkeit der Elternzeit wird im Unternehmen aktiv genutzt. In den Jahren 2006 und 2007 haben im Inland 54 beziehungsweise 66 Mitarbeiter Elternzeit genommen. Zunehmend interessieren sich auch Männer dafür. 2006 war es nur einer, 2007 schon zehn.

### Gerechte Entlohnung

Angemessene Entlohnung der Mitarbeiter ist eine Selbstverständlichkeit im Sinne des Unternehmensgeistes. Konkret basiert sie auf tarifvertraglichen und betrieblichen Regelungen und entspricht dabei auch den Vorgaben von SA8000. In Deutschland gelten für Miele die Regelungen des

Manteltarifvertrages in der Metall- und Elektroindustrie von NRW beziehungsweise von Niedersachsen, in Österreich der Arbeiter-Kollektivvertrag für die eisen- und metallerzeugende und -verarbeitende Industrie sowie der Kollektivvertrag für Angestellte der Industrie – Fachverband Maschinen- und Metallwarenindustrie. An den Standorten in Tschechien und China richtet sich die Entlohnung bei Miele nach den Lebenshaltungskosten und der Inflation.

### Umfassende Sozialleistungen

Die betriebliche Altersvorsorge hat Tradition. Sie wurde bereits 1929 von den Firmengründern eingerichtet. Heute gewährt das Unternehmen Versorgungsleistungen, die sich nach den jährlichen durchschnittlichen Entgelten richten. Zusätzlich bietet Miele im Inland die Alterssicherung seiner Mitarbeiter durch die Möglichkeit der Entgeltumwandlung über die Metallrente.

### Herausforderungen und Ziele

Auch in Zukunft möchte Miele flexible Arbeitszeitmodelle anbieten, um möglichst individuell auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingehen zu können. Hierbei gilt es, die Unternehmensinteressen, etwa durch eine Veränderung der zu produzierenden Stückzahlen, damit in Einklang zu bringen.



[www.eratv.de](http://www.eratv.de)



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Mitarbeiter » Leistung für Mitarbeiter » Sozialleistungen

## Betriebliche Mitbestimmung

Mitarbeiterbefragungen gibt es bei Miele in einzelnen Bereichen, regelmäßig etwa im Werk Electronic (Gütersloh). 2006 fand hier eine Mitarbeiterbefragung zur Unternehmenskultur statt. Abgefragt wurden Aspekte der Zusammenarbeit und Kommunikation mit dem Schwerpunkt, das Verhältnis zwischen Mitarbeitern und Führungskräften zu ermitteln. Die Ergebnisse wurden in Feedback-Gesprächen diskutiert und direkt Maßnahmen eingeleitet.

Der Gesamtbetriebsrat wird in Entscheidungen der Unternehmensleitung selbstverständlich einbezogen. Hier trägt der offene und konstruktive Dialog maßgeblich dazu bei, anstehende Herausforderungen zu meistern.

### Herausforderungen und Ziele

So zum Beispiel das Thema Leiharbeit. Miele beschäftigt Leiharbeiter, um auf Produktions- und Beschäftigungsschwankungen reagieren zu können. Auch für die Leiharbeiter nimmt der Miele-Betriebsrat seine Betreuungsaufgabe bei Arbeitssicherheit, Ausrüstung und Arbeitszeit wahr. Im März 2007 wurde eine Gesamtbetriebsvereinbarung abgeschlossen, in der die Quote an Leiharbeitern in den Werken von 2,5 % auf 4,5 % der Belegschaft angehoben wurde. Des Weiteren wurde festgelegt, dass die Leiharbeitsfirmen über eine möglichst unbefristete Verleihungsgenehmigung (analog AÜG) verfügen sowie einen Tarifvertrag mit einer dem DGB angehörigen Gewerkschaft abgeschlossen haben müssen.



Transparenz



Zusammengehörigkeit

Die Menschen machen ein Unternehmen erst zu dem, was es ist. Das gilt bei Miele besonders. Das Miteinander der „Mieleaner“ ist gekennzeichnet durch gelebte Mitbestimmung – das direkte Gespräch erstes Mittel der Kommunikation. Selbst die Mitglieder der Geschäftsleitung sind unmittelbar erreichbar und ansprechbar – für Mitarbeiter aus der Verwaltung ebenso wie aus der Fertigung.

Auch an den internationalen Standorten ist die betriebliche Mitbestimmung entsprechend der staatlichen Rahmenbedingungen gewährleistet. Im Werk Uničov gibt es einen Betriebsrat, zudem sind die Arbeitnehmer durch eine im Februar 2008 gegründete Abteilung der Gewerkschaft KOVO vertreten. In Hong Da werden im Zuge der geplanten Implementierung des SA8000-Standards weitere Arbeitnehmervertretungen verankert.



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) ► Mitarbeiter  
► Mitarbeitermitbestimmung ► Betriebliches  
Vorschlagswesen



# Dialog

AKTIV FÜR DIE GESELLSCHAFT



## Dialog mit der Gesellschaft

Auf Transparenz und Kommunikation wird bei Miele viel Wert gelegt. Dass diese Offenheit auch für den Dialog mit der Öffentlichkeit gilt, ist für das Unternehmen selbstverständlich. In der Unternehmensphilosophie ist dies festgeschrieben und verankert.

tretung der Hausgeräteindustrie wahr. Bei der Produktentwicklung und -optimierung arbeitet Miele mit wissenschaftlichen Einrichtungen zusammen, zum Beispiel mit den Universitäten Bielefeld und München sowie der Fraunhofer-Gesellschaft.

### Initiativen und Mitgliedschaften

Miele ist seit 1997 B.A.U.M.-Mitglied sowie Gründungsmitglied (1991) der „Umweltinitiative der Wirtschaft im Kreis Gütersloh“ und der dazugehörigen „Umweltstiftung der ostwestfälischen Wirtschaft“ in Zusammenarbeit mit der IHK Bielefeld. Ab 2004 beteiligte sich Miele an der Entwicklung eines branchenweiten Rücknahmesystems und ist einer der Stifter des „Elektro-Altgeräte Registers“. In zahlreichen Arbeitskreisen des deutschen Zentralverbands Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V. ist Miele besonders aktiv. Inhaltlich geht es um Umweltschutz und Entsorgung, aber auch um „Intelligentes Wohnen“ und „CSR“. Auf europäischer Ebene nimmt das Unternehmen durch die Zusammenarbeit mit dem CECED die Interessenver-

### Stakeholder-Befragung

2008 führte Miele erstmals eine internationale Stakeholderbefragung durch. Interviewt wurden 32 Stakeholder, die einen Bezug zu Miele haben und ihre Anspruchsgruppe adäquat repräsentieren. Dazu zählten Vertreter aus Wissenschaft, Wirtschaft, Politik und Verwaltung, Gesellschaft sowie Mitarbeiter und NGOs. Ziel war es, die Interessen relevanter Anspruchsgruppen zum Thema Nachhaltigkeit und ihre Ansprüche an Hausgerätehersteller zu ermitteln. Die wichtigsten Themen hat Miele in diesem Bericht aufgenommen – und Antworten gegeben.



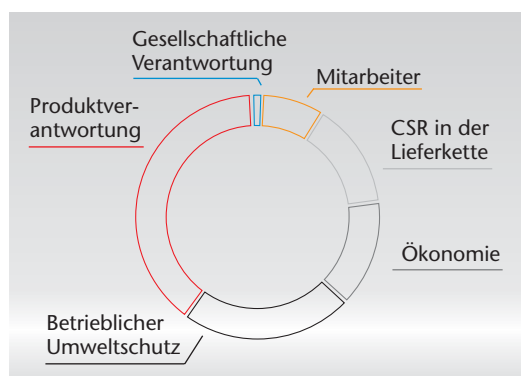
[www.stiftung-ear.de](http://www.stiftung-ear.de)

[www.zvei.de](http://www.zvei.de)



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Gesellschaft » Dialog mit der Gesellschaft » Mitgliedschaften

Relevante Trends und Themenschwerpunkte im Bereich Nachhaltigkeit für die Miele & Cie. KG  
Nennungen in den Bereichen in %



● Umweltverträgliche Produkte, Entsorgung/Recycling, Produktqualität	40
● Umweltschutz in der Produktion und am Standort, Transport und Logistik	23
● Verantwortliche Unternehmensführung, Produktion in Deutschland, Corporate Governance	14
● Sozialstandards, Aus- und Weiterbildung, Gewinnung von Arbeitskräften	14
● Übernahme sozialer und ökologischer Verantwortung, SA8000	8
● Engagement in Gremien/Mitgliedschaften	1

## Engagement in der Region

1974 wurde die Miele-Stiftung aus Anlass des 75. Firmenjubiläums gegründet. Zum 100. Geburtstag des Unternehmens wurde das Stiftungskapital auf umgerechnet 2,5 Millionen Euro aufgestockt. Der Stiftungszweck ist die Förderung des Gemeinwohls der Stadt Gütersloh. Das Unternehmen selbst unterstützt bundesweit vor allem Projekte für Kinder und Jugendliche, bei denen Mitarbeiter auf verschiedene Weise eingebunden sind.

### Engagement für Kinder

Seit 30 Jahren finanziert die Miele-Stiftung allein die Gütersloher „Ferienspiele“, bei denen Kinder Spiel und Spaß unter Betreuung und Anleitung erleben. Das Angebot ist vor allem für die Kinder gedacht, die nicht in den Urlaub fahren (können).

„Gemeinsam zum Sport“ heißt ein Kooperationsprojekt der Stadt Gütersloh, das das Unternehmen Miele finanziell unterstützt. Dabei lernen verhaltensauffällige Kinder und Jugendliche, gesellschaftliche Regeln zu akzeptieren. Über den Sport werden sie in die Gemeinschaft integriert, erfahren Anerkennung und entwickeln Selbstbewusstsein. Sie werden vom Jugendamt oder von freien Trägern an das Projekt vermittelt, wo sie kontinuierlich betreut und zu Sportstunden begleitet werden. Die Methode zeigt Erfolg: Einige Kinder gehen bereits selbstständig und regelmäßig zum Training, Abbrecher gibt es kaum.



[www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) » Gesellschaft » Engagement in der Gesellschaft » Das Miele-Museum



Die Förderung von Jugendsport ist eine Herzensangelegenheit von Miele.

Miele ist ein Familienunternehmen, das sich auch in seiner gesellschaftlichen Verantwortung als solches versteht. Daher liegt der Schwerpunkt des Engagements an den Werkstandorten und in Bereichen, zu denen sowohl die Inhaber-Familien als auch die Miele-Mitarbeiter eine Verbindung haben.

### Engagement für Kultur

Der regionale Kulturbetrieb hat ebenfalls hohen Stellenwert bei Miele. Seit 2002 fördert die Miele-Stiftung die Westfälische Kammerphilharmonie Gütersloh. Das Orchester ist bundesweit bei Veranstaltungen und Konzerten zu hören.

Aus Verbundenheit zu der Stadt Gütersloh und seinen Bürgern hat die Miele-Stiftung bereits 2003 die Zusage für einen Betrag von zwei Millionen Euro für den Bau eines neuen Theaters gegeben. Im Mai 2008 war Baubeginn, Ende 2009 soll die Eröffnungspremiere stattfinden. Durch das neue Theater erfolgt eine Steigerung der Standortqualität und -attraktivität.

## Engagement in der Region

### Interview mit Maria Unger, Bürgermeisterin der Stadt Gütersloh



Maria Unger, Bürgermeisterin von Gütersloh

**Miele ist stark in der Region Gütersloh verwurzelt. Wie würden Sie das gesellschaftliche Engagement des Unternehmens vor Ort beschreiben?**

Miele ist in der Tat eng mit der Stadt verbunden. Das lässt sich auf Seiten der Unternehmerfamilien Miele und Zinkann ebenso festmachen wie an der Mitarbeiterstruktur. Es ist keine Legende, dass bei Miele ganze Familien oder mehrere Generationen arbeiten. Ich denke, daraus ergibt sich ein Engagement für die Stadt, das sozusagen aus der Mitte der Mitarbeiterschaft kommt. Ich will einige Beispiele nennen: Zusammen mit Bertelsmann, unserem anderen Global Player am Ort, unterstützt Miele den Theaterneubau in Gütersloh mit fünf Millionen Euro. Seit 30 Jahren finden in Gütersloh, finanziert durch die Miele-Stiftung, die Ferienspiele statt, die Gütersloher Kindern und Jugendlichen ein umfassendes Kurs-, Sport- und Veranstaltungsangebot während der Oster- und der Sommerferien bieten. Oder: Mit Hilfe der Miele-Stiftung, die dieses mehrjährige Projekt aus Anlass unseres Stadtjubiläums im Jahr 2000 finanzierte, konnten wir Stadtentwicklung und Stadtgeschichte wissenschaftlich aufarbeiten lassen und eine viel beachtete Stadtchronik herausgeben.

Darüber hinaus ist Miele immer wieder ein wichtiger Partner – vor allem bei Kultur-, Sport- und anderen städtischen Veranstaltungen, so etwa beim „Gütersloher Sommer“ oder beim NRW-Landesturnfest 2008, einer erfolgreichen Großveranstaltung, die im Mai hier in Gütersloh stattgefunden hat.

**Miele pflegt einen engen Kontakt mit der Gesellschaft. Wie empfinden Sie als Vertreterin der Stadt den Dialog mit Miele?**

Auch für den Dialog mit der Stadt gilt das, was ich zuvor gesagt habe. Die vielfältigen lokalen Bindungen schaffen eine Dialogkultur mit regelmäßigem und direktem Kontakt zwischen der Stadt- und der Unternehmensspitze. Ich erlebe unseren Austausch als offen, sehr vertrauensvoll, von persönlicher Sympathie geprägt und eben nicht nur auf Anliegen des Unternehmens bezogen.

Man merkt, dass die Unternehmensspitze bei Miele sich sehr für die aktuelle Lage und die wichtigen Themen der Kommunalpolitik interessiert. Das gilt und galt für die Senioren-Generation ebenso wie für Dr. Markus Miele und Dr. Reinhard Zinkann.

## Glossar

### A

#### Audit

Verfahren zur Überwachung des Managementsystems. Durchgeführt wird das Audit durch einen entsprechend geschulten internen oder externen Auditor.

#### AÜG

Das Arbeitnehmerüberlassungsgesetz regelt die gewerbliche Überlassung von Leiharbeitnehmern, um deren sozialen Schutz zu gewährleisten.

### B

#### B.A.U.M.

Bundesdeutscher Arbeitskreis für Umweltbewusstes Management e. V., eine überparteiliche Umweltinitiative der Wirtschaft mit rund 450 Mitgliedern.

### C

#### CAVE

Computer Aided Virtual Environment, eine Projektionstechnik, die eine dreidimensionale virtuelle Realität erzeugt, mit der man interagieren kann.

#### CECED

Conseil Européen de la Construction d'appareils Domestiques, Europäischer Dachverband der Hausgerätehersteller mit Sitz in Brüssel.

#### CO<sub>2</sub>

Kohlenstoffdioxid

#### CSR

Der Begriff Corporate Social Responsibility (CSR) beschreibt den Grad des Verantwortungsbewusstseins eines Unternehmens, wo immer seine Geschäftstätigkeit Auswirkungen auf die Gesellschaft, die Mitarbeiter, die Umwelt und das wirtschaftliche Umfeld hat.

### D

#### DGB

Deutscher Gewerkschaftsbund, Dachorganisation von acht Einzelgewerkschaften, die alle wesentlichen Industriebranchen abdecken.

### E

#### Elektro-Altgeräte Register

Diese Stiftung stellt als autorisierte Stelle sicher, dass rücknahmeverpflichtete Hersteller/Importeure ihren Verpflichtungen nach dem Elektro- und Elektronikgesetz nachkommen.

#### ElektroG

Das Elektro- und Elektronikgesetz sieht vor, dass Verbraucher seit März 2006 ihre alten Elektro- und Elektronikgeräte kostenlos bei kommunalen Sammelstellen abgeben können. Das ElektroG setzt die EG-Richtlinien WEEE und RoHS in deutsches Recht um.

#### Emissionen

Von Anlagen oder technischen Abläufen in die Umgebung entweichende feste, flüssige oder gasförmige verunreinigende Stoffe, Wärme, Geräusche, Erschütterungen etc.

#### Energieeffizienz

Die Energieeffizienzklasse ist eine Bewertungsskala für das europäische Energielabel, ein Etikett, mit dem alle Haushaltsgroßgeräte bestimmter Produktgruppen im Handel gekennzeichnet werden müssen. Das Label gibt Auskunft über Energieverbrauch und Leistung und ermöglicht dem Verbraucher, die Energieeffizienz unterschiedlicher Modelle einer Produktgruppe zu vergleichen.

#### EuP

Umweltgerechte Gestaltung energiebetriebener Produkte (EU-Rahmenrichtlinie 2005/32/EG) zur Integration von Umweltaspekten in die Entwicklung und das Design von energiebetriebenen Produkten.

### F

#### FCKW

Fluorchlorkohlenwasserstoff

### G

#### Global Compact

Initiative der Vereinten Nationen (UN), die Unternehmen dazu aufruft, zehn Prinzipien zu Menschenrechten, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung einzuhalten.

## GRI

Die Global Reporting Initiative ist eine unabhängige Institution, deren Aufgabe es ist, Richtlinien für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten zu entwickeln. Seit Oktober 2006 liegt die dritte Fassung vor (G3).

## I

### IHK

Industrie- und Handelskammer

## ISO

Internationale Organisation für Standardisierung, die weltweit gültige Normen erarbeitet.

## K

### KG

Kommanditgesellschaft (Personengesellschaft)

## kWh

Kilowattstunde (1 kW = 1000 Watt)

## M

### Matrixzertifizierung

Bei einem Zertifizierungsaudit werden einzelne Standorte stellvertretend für das gesamte Unternehmen begutachtet.

## MW

Megawatt (1 MW = 1 Mio. Watt)

## MWh

Megawattstunde (1 MWh = 1000 Kilowattstunden)

## O

### OHSAS 18001

Occupational Health and Safety Assessment Systems, Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutz-Managementsystem

## P

### PePon

Personal-Potenziale nutzen, Mentoring-Programm für Frauen, von 18 ostwestfälischen Unternehmen initiiert.

## R

### REACH

Registration, Evaluation, Authorization of Chemicals, Registrierung, Bewertung und Zulassung von Chemikalien (EU-Verordnung vom 1. Juni 2007).

## RoHS

Restriction of the use of certain hazardous substances in electrical and electronic equipment, Beschränkung der Verwendung bestimmter gefährlicher Stoffe wie Blei oder Cadmium in Elektro- und Elektronikgeräten (EU-Richtlinie 2002/95/EG).

## S

### SA8000

Ein von der Nichtregierungsorganisation SAI (Social Accountability International) entwickelter Standard, der die Verbesserung von Arbeitsbedingungen sicherstellen soll.

## Stakeholder

Gruppierungen, zu denen ein Unternehmen durch seine Geschäftstätigkeit eine direkte oder indirekte Beziehung hat (zum Beispiel: Kunden, Mitarbeiter, Zulieferer, Politik, Wissenschaft und das gesellschaftliche Umfeld).

## U

### Umweltschutzkosten

Kosten, die aufgrund freiwilliger oder gesetzlicher Verpflichtung im Unternehmen entstehen.

## W

### WEEE-Richtlinie

Waste Electrical and Electronic Equipment, Elektro- und Elektronikalt-/schrottgeräte-Richtlinie (EU-Richtlinie 2002/96/EG).

## Z

### ZVEI

Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V., Interessenverband der Elektroindustrie in Deutschland

## Impressum

### Herausgeber

Miele & Cie. KG  
Carl-Miele-Straße 29  
33332 Gütersloh

Postfach  
33325 Gütersloh

Telefon +49 (0)5241/89-0  
Telefax +49 (0)5241/89-2090

[www.miele.de](http://www.miele.de)

### Weiterführende Informationen im Internet

Unter [www.miele-nachhaltigkeit.de](http://www.miele-nachhaltigkeit.de) finden Sie:  
Die ausführliche Online-Version des Nachhaltigkeitsberichts 2008

Unter [www.miele-presse.de](http://www.miele-presse.de) finden Sie:  
· Miele Geschäftsbericht 2007/2008  
· Unternehmensbroschüre:  
„Vertrauen – Das Unternehmen und seine Werte“

### Redaktion und Text

Ursula Wilms, Miele & Cie. KG

### Konzeption

Schlange & Co. GmbH, Hamburg

### Gestaltung

Domin Kommunikationsdesign, Hamburg

### Fotografie

Christian Ring, Bielefeld  
Miele

### Ansprechpartnerin

Ursula Wilms  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Telefon +49 (0)5241/89-1958  
Telefax +49 (0)5241/89-1950  
E-Mail: [ursula.wilms@miele.de](mailto:ursula.wilms@miele.de)

---

Druck auf FSC-zertifiziertem Papier.



Das Papier und die Herstellung des Nachhaltigkeitsberichts 2008 der Miele & Cie. KG sind nach den Richtlinien des Forest Stewardship Councils (FSC) zertifiziert. FSC legt strenge ökologische und soziale Mindeststandards bei der weltweiten Waldbewirtschaftung fest. Ziel ist die Vermeidung unkontrollierter Abholzung, einer Verletzung der Menschenrechte und der Belastung der Umwelt. Da die Produkte mit FSC-Siegel zur Weiterverarbeitung verschiedene Stationen durchlaufen, werden auch die Druckereien nach den Regeln von FSC zertifiziert.

---

Der Nachhaltigkeitsbericht liegt auch in englischer Sprache vor.



**Miele**  
IMMER BESSER