

A close-up photograph of a hand placing a green, moss-covered puzzle piece into a larger white puzzle. The puzzle pieces are interlocking, and the green piece stands out as the focal point, symbolizing sustainability and environmental integration.

Dussmann

Dussmann Service

**Bilancio di Sostenibilità
2024**

Sommario

1	Lettera del Presidente e Amministratore Delegato agli Stakeholder		4
2	Chi siamo		6
2.1	Vision		7
2.2	Mission		7
2.3	Valori		8
2.4	Quadro generale		10
2.5	La storia di Dussmann Service		12
2.6	Sedi		14
2.7	Le società controllate da Dussmann Service		16
2.8	I servizi forniti		18
2.9	Il valore aggiunto di Dussmann		21
2.10	Le aree di business		22
2.11	L'impatto economico di Dussmann Service		24
2.12	Qualità del servizio e della proposta		26
2.13	Certificazioni, attestazioni e documenti a supporto		28
2.14	Sistema di gestione integrato		31
3	L'approccio alla sostenibilità di Dussmann Service		32
3.1	Contributo Agenda ONU 2030		34
3.2	La comunicazione dell'azienda		38
3.3	Il piano strategico		40
3.4	Stakeholders analysis e stakeholders engagement		41
3.5	Matrice di materialità		44
4	La Governance		47
4.1	Le priorità di governance		51
4.2	Le politiche sull'etica		52
4.3	Il modello organizzativo di Dussmann		53
4.4	Tutela dati e riservatezza		54
4.5	Gestione dei rischi		55
5	La sostenibilità ambientale		60
5.1	Le priorità ambientali		61
5.2	La compliance normativa		63
5.3	Riduzione delle sostanze pericolose		64
5.4	Acquisto di materiali sostenibili		67
5.5	L'utilizzo delle risorse idriche		68

5.6	Efficientamento energetico	69
5.6.1	Flotta aziendale	75
5.7	Riduzione rifiuti e sprechi	78
6	La sostenibilità sociale	86
6.1	Le priorità sociali	88
6.2	Risorse umane	90
6.2.1	Contratto applicato	97
6.2.2	Libertà di associazione	99
6.2.3	Analisi dell'occupazione	100
6.2.4	La formazione	102
6.2.5	Salute e sicurezza sul lavoro	107
6.2.6	Diversità, inclusione e parità di genere	111
6.2.7	Smart working	122
6.2.8	Welfare	124
6.2.9	Volontariato	127
6.3	Maternità, ferie, permessi e orario di lavoro	127
6.4	Fornitori	129
6.4.1	La catena di fornitura responsabile	130
6.5	Clienti	134
6.5.1	Il nostro impegno	135
6.6	Comunità	136
6.6.1	Ulteriori iniziative di responsabilità sociale	139
7	Progetti 2024 - Risultati raggiunti	142
8	Obiettivi 2024 - Risultati raggiunti	148
9	Progetti 2025	154
10	Obiettivi 2025	164
11	Metodologia	168
Tabella riassuntiva indicatori GRI		170
Tabella riassuntiva indicatori SA8000		175

1

Lettera del Presidente e Amministratore Delegato agli Stakeholder



Gentili Stakeholder,
è con grande piacere che vi presento il Bilancio di Sostenibilità 2024 di Dussmann Service, un documento che testimonia il costante impegno dell'azienda nel creare valore in modo responsabile, trasparente e sostenibile.

Il 2024 è stato un anno di ulteriore consolidamento e crescita, caratterizzato da azioni concrete e misurabili orientate alla sostenibilità ambientale, sociale e alla buona governance.

Grazie alla dedizione delle nostre persone e al dialogo continuo con tutti voi - stakeholder, clienti, partner e comunità - abbiamo potuto rafforzare il nostro ruolo come operatore di riferimento nel settore dei servizi integrati, portando avanti con coerenza la nostra missione: migliorare la vita delle persone ogni giorno.

Sul fronte ambientale, abbiamo proseguito nel percorso di riduzione degli impatti, investendo in tecnologie più efficienti, promuovendo l'economia circolare e ampliando l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili. Abbiamo migliorato ulteriormente i nostri indicatori di performance energetica e ambientale, rafforzando l'approccio data-driven alla gestione della sostenibilità.

In ambito sociale, abbiamo intensificato le politiche per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, la valorizzazione delle diversità e l'inclusione, tanto da raggiungere, nel corso del 2024, l'obiettivo di estendere la certificazione sulla diversità ed inclusione a tutta l'azienda. Abbiamo investito nella formazione continua, nella crescita professionale e nel benessere organizzativo, convinti che il valore di Dussmann risieda prima di tutto nelle persone che ogni giorno ne rendono possibile il successo.

Il nostro sistema di governance si è ulteriormente rafforzato con l'adozione di nuovi strumenti per la gestione integrata dei rischi e il consolidamento delle politiche etiche e di responsabilità d'impresa. Abbiamo continuato a lavorare con rigore e trasparenza, con l'obiettivo di consolidare la fiducia di tutti gli interlocutori.

Il 2024 ha visto anche un ampliamento della nostra rete di fornitori, subappaltatori e partner, con cui condividiamo l'impegno verso una catena del valore sempre più sostenibile, etica e resiliente. I progetti di valutazione e coinvolgimento dei fornitori, ancora in evoluzione, rappresentano un tassello fondamentale del nostro approccio integrato alla sostenibilità.

Guardando avanti, confermiamo il nostro impegno nel contribuire attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030, attraverso azioni concrete di decarbonizzazione, transizione ecologica, rafforzamento del welfare aziendale e nuovi strumenti di engagement per stakeholder e comunità.

Siamo consapevoli che la transizione verso modelli più sostenibili sia una sfida collettiva. In questa prospettiva, continueremo a lavorare con responsabilità e determinazione, al fianco di chi, come voi, condivide la nostra visione di futuro.

Vi ringrazio per la fiducia che ci avete accordato. Con entusiasmo e convinzione, guardiamo al 2025 come a un anno di nuove opportunità per generare, insieme, impatti positivi, duraturi e condivisi.

Cordiali saluti,

Renato Spotti

Presidente e Amministratore Delegato
Dussmann Service

Chi siamo



Dussmann

Dussmann Service è un'azienda familiare, cresciuta fino ad ottenere una solida dimensione internazionale e un portfolio di competenze in oltre 100 servizi diversi.

Grazie ad una squadra di persone altamente motivate, focalizzata sull'innovazione e sulla tecnologia, sviluppa soluzioni personalizzate per i propri clienti.

Il suo sistema di valori si fonda su principi etici e azioni responsabili che si sono consolidati negli oltre cinquant'anni di esperienza. Correttezza, integrità, responsabilità sociale, passione e consapevolezza ecologica sono alla base della cultura aziendale.

Dussmann, inoltre, crede nella collaborazione con i propri fornitori, instaurando con loro rapporti di partnership, e nel contributo delle proprie persone.

Questo modello mira a generare valore condiviso per tutti gli stakeholder.

2.1 Vision



Dussmann Service si impegna ad essere il partner multiservizi di riferimento per i propri clienti, apportando semplificazione, affidabilità e sostenibilità.

2.2 Mission



Dussmann Service fornisce direttamente, in modo strutturato e competente, servizi integrati a beneficio delle persone e delle realtà pubbliche e private.

2.3 Valori

I valori aziendali del Gruppo Dussmann sono i principi fondamentali che guidano le nostre azioni quotidiane.

Forniscono l'orientamento e costituiscono la base di una forte cultura aziendale.

I valori creano chiarezza e impegno – per noi stessi, per i nostri colleghi, per i nostri manager e per i nostri clienti.

I valori ci aiutano a prendere decisioni, stabilire priorità e lavorare insieme verso un obiettivo comune.

PASSIONE

Siamo orgogliosi di fornire servizi ai nostri clienti.

Lavoriamo con un atteggiamento positivo e orientato al cliente.

- Serviamo i nostri clienti con amore e dedizione.
- Siamo curiosi ed entusiasti.
- Siamo impegnati e motivati a creare un impatto positivo per i nostri clienti.
- Andiamo oltre l'ordinario, alimentando innovazione ed eccellenza.
- Ci impegniamo per cause meritevoli.

ECCELLENZA

Siamo consacrati al nostro lavoro e ci impegniamo per ottenere risultati di alta qualità.

Promuoviamo l'innovazione e il miglioramento.

- Conoscenza, innovazione e qualità sono particolarmente importanti per noi.
- Stabiliamo processi solidi, efficienti ed efficaci.
- Sviluppiamo continuamente nuovi servizi innovativi per i nostri clienti.
- Ci impegniamo per ottenere i migliori risultati e relazioni durature con clienti e colleghi.

FIDUCIA

Facciamo quello che diciamo.

Siamo un partner affidabile – per i nostri clienti, partner commerciali e colleghi.

- Rispettiamo la legge, le norme e i regolamenti.
- Ci fidiamo, anche se non conosciamo ancora l'altra persona.
- La nostra comunicazione è aperta, onesta, trasparente e comprensibile.
- Incoraggiamo un approccio positivo ai problemi e ad imparare da essi.
- La nostra integrità è la base per relazioni a lungo termine e stabili con clienti e colleghi.

RESPONSABILITÀ

Siamo responsabili del nostro impatto – sulle persone, sulle prestazioni e sul pianeta.

Creiamo un ambiente di lavoro affidabile, sicuro e protetto nella nostra azienda a conduzione familiare.

- Consideriamo l'impatto delle nostre azioni sulla società, sull'ambiente, sui nostri colleghi e clienti.
- Le nostre azioni non si concentrano solo sul successo economico, ma sono guidate anche dall'impatto etico a lungo termine delle nostre decisioni.
- Agiamo per garantire la continuità dell'azienda e creare una cultura aziendale positiva.
- Prendiamo l'iniziativa e abbiamo il coraggio di prendere decisioni.

RISPETTO

Trattiamo tutti con empatia, cortesia e correttezza.

Esprimiamo apprezzamento per i contributi positivi di altri.

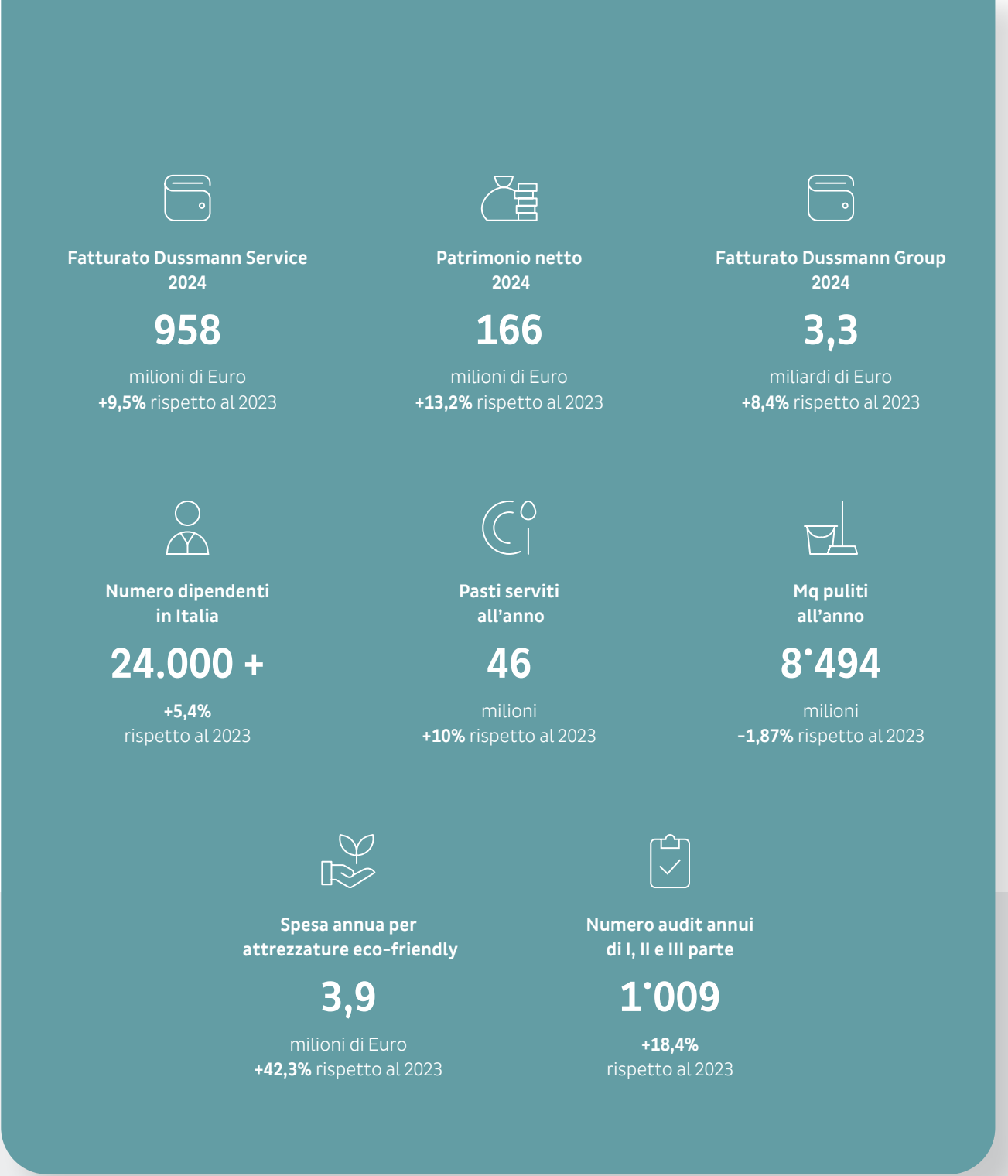
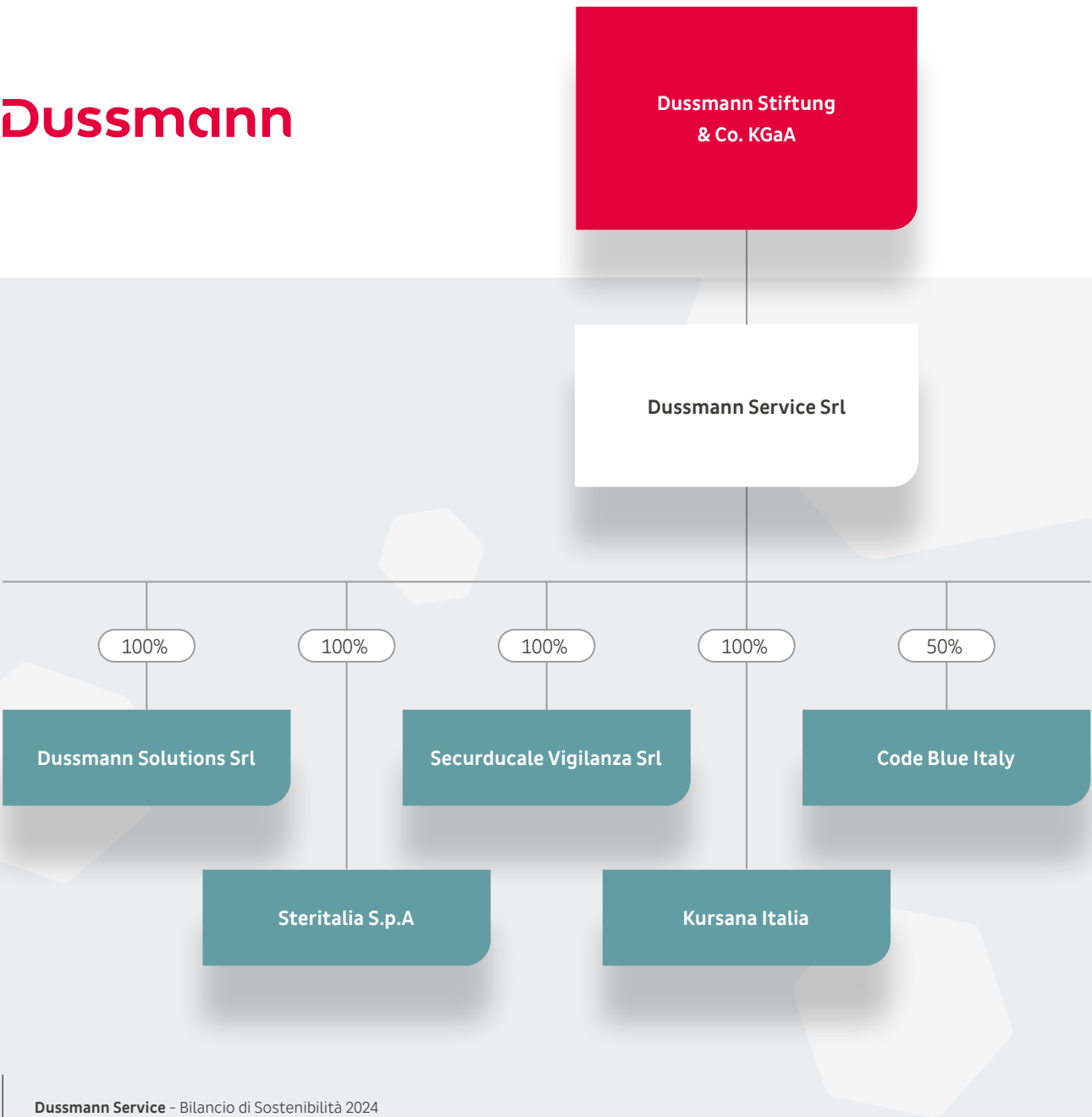
- Riconosciamo e apprezziamo il valore, la dignità e i diritti degli altri.
- Comprendiamo e apprezziamo le diverse prospettive ed esperienze.
- Promuoviamo l'inclusione, l'uguaglianza e la diversità.
- Rispettiamo le opinioni altrui e gestiamo le differenze con maturità e apertura.
- Trattiamo le persone con considerazione, gentilezza e comprensione, indipendentemente dalle differenze di opinioni, credenze o background.

2.4 Quadro generale

Dussmann Service S.r.l., divisione italiana del Gruppo Dussmann GmbH, costituisce parte integrante di una rete mondiale che offre servizi specializzati su misura sia per le istituzioni pubbliche che per le imprese. Da oltre cinquant'anni opera sul territorio nazionale come operatore di riferimento nel settore del facility management, fornendo soluzioni complete per la gestione di edifici e infrastrutture. L'attività dell'azienda copre ambiti complessi e diversificati, tra cui sanità, istruzione, settore aziendale e industriale, assistenza alla persona, logistica e difesa.

L'approccio orientato alla qualità, alla continuità operativa e alla sostenibilità ambientale costituisce il fondamento dei servizi offerti, nel rispetto degli standard nazionali e internazionali di settore.

Dussmann Service controlla le società Dussmann Solutions S.r.l., Steritalia S.p.A., Securducale Vigilanza S.r.l. e Kursana Italia S.r.l. di cui detiene il 100% del Capitale sociale e Code Blue Italy S.r.l., di cui detiene il 50%. Inoltre, Dussmann Service fa parte del Consorzio Kursana.



Dussmann Service conta su una forza lavoro in continua crescita, impiegando quasi 24.000 dipendenti su un totale di più di 68.000 collaboratori all'interno del Gruppo.

Nel corso del 2024, l'azienda ha raggiunto un fatturato di 958 milioni di euro, segnando una crescita del 9,5% rispetto all'anno precedente.

Nel 2024 Dussmann è riuscita a riconfermare il suo impegno offrendo soluzioni performanti e di alta qualità, in grado di soddisfare le mutevoli esigenze del mercato.

Nel medesimo anno, il patrimonio netto è aumentato del 13% rispetto all'anno precedente, raggiungendo i 166 milioni di euro.

2.5 La storia di Dussmann Service



1969	Nasce in Italia nel 1969 (inizialmente con il nome “ Pedus Service S.r.l. ”) per iniziativa del Gruppo fondato da Peter Dussmann nel 1963 a Monaco.
1995	La prima azienda italiana del settore a certificare il proprio sistema di gestione per la qualità secondo lo standard ISO 9001 .
2004	Consegue la certificazione del proprio sistema di gestione ambientale secondo ISO 14001 .
2007	Si fregia dell'autorevole certificazione SA8000 sulla responsabilità sociale d'impresa.
2011	Acquisisce le quote di maggioranza di Steritalia , società per azioni specialista nella sterilizzazione di ferri chirurgici.
2014	Acquisisce il controllo di Securducale Vigilanza , società di Parma che si occupa di vigilanza armata e security.
2015	Si aggiudica il prestigioso premio “ Company to watch ” e raggiunge i 395 Milioni di euro di fatturato occupando 14.000 dipendenti in Italia.
2016	Ottiene dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il massimo rating di legalità , 3 stellette.
2018	Acquisisce due nuove aziende: Alessio Ristorazione , uno degli attori di spicco nella scena della ristorazione aziendale, scolastica e sanitaria, e Gaetano Paolin , che apporta competenze e valore aggiunto nel settore dell'hard maintenance. Certifica il proprio sistema di gestione per la prevenzione della corruzione in base alla norma ISO 37001:2016 .
2019	Festeggia con orgoglio il cinquantesimo anniversario della fondazione, con numeri sempre in crescita e ottime prospettive per il futuro.
2021	Redige volontariamente il primo bilancio di sostenibilità , che pubblica nel 2022 anticipando ogni obbligo di legge in merito. Si completa la fusione per acquisizione dell'azienda Gaetano Paolin .
2022	Ottiene, per le proprie performance di sostenibilità, la medaglia d'oro di EcoVadis , collocandosi tra il 5% delle migliori aziende tra quelle valutate. Consegue l'attestazione del sistema di gestione delle risorse umane – diversità e inclusione in base alla ISO 30415: 2021 (filiale sviluppo trasporti).
2023	Conferma volontariamente il bilancio di sostenibilità, che pubblica aggiornato. Effettua un upgrade, per le proprie performance di sostenibilità, nel rating di EcoVadis (passando dal livello GOLD al livello PLATINUM), collocandosi tra l'1% delle migliori aziende tra quelle valutate. Ottiene la certificazione per la parità di genere ai sensi della prassi UNI/PDR 125: 2022 .
2024	Confermato il livello “ PLATINUM ” EcoVadis . Avvenuta costituzione della società di cybersecurity Code Blue Italy e l'acquisizione della società Steris S.p.a. da parte di Steritalia S.p.a. che si occupa di sterilizzazione di ferri chirurgici. Infine, sono stati aggiornati i componenti del Consiglio di amministrazione ed istituito un nuovo Comitato Direttivo , volto a rafforzare la governance e a supportare le strategie di sviluppo. Estende l'attestazione del sistema di gestione delle risorse umane – diversità e inclusione in base alla ISO 30415: 2021 a tutta l'azienda.

2.6 Sedi

L'headquarter di Dussmann Service si trova in provincia di Bergamo, a Capriate San Gervasio.
Per fornire un servizio veloce, puntuale ed efficace, sono attivi uffici regionali e filiali in tutto il territorio italiano, per un totale di sedi locali che supera le dieci unità.
Tra le filiali, si contano sia filiali geografiche che filiali specializzate nello sviluppo di segmenti di mercato:

Capriate (BG)	- Filiale Nord-Ovest - B&I Catering - B&I Integrated Facility Management - Filiale Sviluppo Ristorazione Scolastica - Filiale Sviluppo Servizi alla Terza Età - B&I Hotel & Retail
Marghera (VE)	Filiale Nord-Est
Cesena (FC)	Filiale Adriatica
Prato (PO)	Filiale Centro
Napoli (NA)	- Filiale Sud - Filiale Sviluppo Trasporti



- Sede operativa**

 - Capriate San Gervasio (BG)

Sede legale

 - Milano

Filiali

 - Capriate San Gervasio (BG)
 - Napoli (NA)
 - Marghera (VE)
 - Prato
 - Cesena (FC)
- Uffici regionali**

 - Capriate San Gervasio (BG)
 - Napoli (NA)
 - Caresanablot (VC)
 - Modugno (BA)
 - Olbia (OT)
 - Acireale (CT)
 - Marghera
 - Prato
 - Roma
 - Padova
 - Palermo
 - Vibo Valentia
- Dussmann Solutions Srl**

 - Milano

Securducale Vigilanza

 - Parma

Steritalia

 - Pierantonio (PG)

2.7 Le società controllate da Dussmann Service



STERITALIA lavora con clienti pubblici e privati nel settore sanitario in tutta Italia, per i quali effettua circa accurate procedure di sterilizzazione dello strumentario chirurgico. La sua pluriennale esperienza permette di realizzare servizi per qualunque cliente adattando le offerte alle varie esigenze, sempre garantendo uno standard elevato di qualità. Gestisce attualmente appalti in diverse regioni italiane, dispone di oltre 3.000 set chirurgici in uso presso le sale operatorie dei vari clienti, per un totale di circa 100.000 ferri chirurgici. Nella sua centrale di sterilizzazione lavora ogni anno 63.000 set chirurgici che vengono ritirati quotidianamente e riconsegnati puliti; nelle centrali di sub-sterilizzazione che gestisce direttamente, installate nelle strutture dei clienti, effettua 210.000 procedure annue di sterilizzazione del materiale chirurgico che non può essere trasportato. Steritalia S.p.A. ha acquisito nel 2025 il ramo italiano di **Steris S.p.A.**, leader nella sterilizzazione di ferri chirurgici. L'operazione rafforza la presenza di Dussmann nel settore sanitario, offrendo un servizio completo che copre ritiro, lavaggio, confezionamento, sterilizzazione e riconsegna entro 24 ore. Steritalia opera attraverso 3 stabilimenti produttivi e 17 centrali di sterilizzazione in tutta Italia, servendo grandi ospedali pubblici e privati. I servizi includono anche manutenzione e noleggio degli strumenti chirurgici.



SECURDUCALE VIGILANZA offre un'ampia gamma di servizi che va dalla vigilanza armata, a servizi di portierato e reception, fino ai servizi ispettivi e di monitoraggio di impianti di allarme e pronto intervento. Con i suoi 214 dipendenti in Italia, si concentra nelle province di Parma, Reggio Emilia, Modena e Bologna e svolge servizi di portierato fiduciario in tutto il territorio italiano.

DUSSMANN SOLUTIONS è una società di servizi della divisione italiana di Dussmann Group, che conta oltre venti dipendenti e gestisce i contratti che prevedono lo svolgimento di attività mediante acquisizione di ramo d'azienda. Ha sede legale a Milano e le sue logiche di funzionamento sono strettamente connesse a quelle di Dussmann Service.

KURSANA ITALIA si prende cura delle persone anziane fragili offrendo attività di assistenza globale alla persona, centrata sui bisogni soggettivi e volte a soddisfare e migliorare il progetto di vita individuale degli ospiti. Erega servizi di qualità, concepiti e realizzati al fine di garantire agli ospiti il benessere tipico di un albergo e della propria casa, che contribuiscono a rendere i momenti conviviali piacevoli così come gli ambienti di vita salutarie e confortevoli.

CODE BLUE ITALY è una nuova società di cybersecurity costituita a febbraio 2025 come joint venture tra Dussmann Service Italia e la società Code Blue Ltd. L'obiettivo è fornire soluzioni avanzate in risposta agli attacchi informatici, combinando monitoraggio, difesa attiva e gestione delle crisi digitali.

»_Code blue

Inoltre, Dussmann Service è parte del **Consorzio Kursana**, attivo nel campo dei servizi socio-assistenziali e sanitari, con una particolare attenzione al settore della Terza Età. Con 26 anni di esperienza nel settore, Kursana si posiziona come un partner affidabile per la gestione di una vasta gamma di servizi dedicati alle persone anziane. Grazie a un know-how costantemente aggiornato dal punto di vista tecnico, l'organizzazione è in grado di fornire servizi di alta qualità. Il personale qualificato si impegna per promuovere il benessere fisico e mentale, contribuendo al miglioramento complessivo della qualità di vita. Il Consorzio è composto da tre cooperative (KURSANA Lungavita, KURSANA Piemonte, KURSANA San Marco) e la stessa Dussmann Service.



2.8 I servizi forniti

Dussmann Service fornisce direttamente servizi integrati di ristorazione, facility management, manutenzione civile e impiantistica. L'Azienda è in grado di garantire ai propri clienti elevati standard qualitativi e un concreto valore aggiunto grazie all'esperienza nella gestione, monitoraggio e fornitura di servizi personalizzati, flessibili e focalizzati a soddisfare i propri clienti. Attraverso l'implementazione di sistemi informativi di governo, l'esperienza acquisita e le capacità organizzative sviluppate in oltre cinque decenni di attività, viene garantito il massimo livello di servizio. Diversi fattori contribuiscono alla capacità di Dussmann Service di fornire valore aggiunto ai propri clienti:

- Competenze tecniche solide e durature, affinate in anni di esperienza;
- Gestione indipendente e pratica delle operazioni di servizio sia soft che hard;
- Competenza nel concepire, eseguire e supervisionare progetti complessi;
- Impegno incessante per l'innovazione;
- Copertura nazionale, operando in tutte le regioni e province d'Italia;
- Dimostrata stabilità finanziaria e una solida reputazione aziendale.

L'azienda garantisce l'erogazione di servizi di altissimo livello attraverso:

- Soddisfazione delle richieste dei clienti in modo efficace in un panorama di mercato competitivo;
- Osservanza di rigorosi parametri di qualità;
- Monitoraggio continuo dei processi operativi, mediante controlli di processo e di risultato;
- Miglioramento continuo dell'efficienza dei processi e delle strutture organizzative;
- Utilizzo di attrezzature e metodologie organizzative all'avanguardia;
- Contenimento e riduzione dell'impatto ambientale.

Dussmann Service si distingue nel mercato della gestione dei servizi integrati di facility management (IFM) offrendo direttamente un'ampia gamma di servizi, su misura per ciascun settore. Con un livello di self-delivery superiore al 90% e uno spiccato orientamento alle esigenze del cliente, Dussmann Service si distingue per autonomia operativa e capacità di collegamento tra i servizi.



FOOD SERVICES RISTORAZIONE COLLETTIVA

Dal 1985 Dussmann Service è un attore chiave nel settore della ristorazione collettiva, offrendo soluzioni personalizzate caratterizzate da ingredienti di prima qualità per scuole, aziende, ospedali e strutture assistenziali. Anche in questo settore, la sostenibilità è di fondamentale importanza. Sono state strette partnership con produttori locali italiani per fornire ai clienti alimenti di elevato livello qualitativo, molti dei quali a marchio DOP, DOC, DOCG, PAT, IGT, IGP, STG o con certificazione biologica, e provenienti da mercati a “kilometro zero”, filiere corte o commercio equo e solidale.



FACILITY MANAGEMENT SANIFICAZIONE

Colonna portante del gruppo, guidata da rigorosi standard di qualità e convenienza, è attiva principalmente nei settori sanitario, aziendale, strutture per la terza età e dei trasporti. Dussmann si impegna a coniugare la piena soddisfazione degli utenti con il rispetto dell'ambiente. Le soluzioni adottate puntano a minimizzare l'impatto ambientale attraverso la riduzione dei consumi di energia, acqua e prodotti chimici, e tramite una gestione efficiente e responsabile dei rifiuti.



MANUTENZIONE E SERVIZI TECNICI

Dussmann progetta, realizza, gestisce ed eroga direttamente servizi di manutenzione e costruzione di impianti ad alta tecnologia nel settore pubblico e privato. L'approccio innovativo e l'elevato livello di autonomia consentono a Dussmann di customizzare la fornitura, modellando la proposta sulle reali necessità del cliente: a bisogni specifici, soluzioni specifiche e sostenibili. I tecnici specializzati Dussmann, grazie alla loro esperienza, sanno adattare il modello di gestione in relazione alle necessità di ogni singolo Cliente.



PORTIERATO E SICUREZZA

Le operazioni in questo settore sono supervisionate da professionisti altamente qualificati, elemento fondamentale nella fornitura di servizi di prim'ordine nei settori della gestione del personale e della tutela della proprietà. Vengono offerti in perfetta sinergia servizi di ispezione, monitoraggio degli allarmi e risposta rapida alle emergenze, per garantire la massima qualità ed efficacia nella salvaguardia di persone e beni.



2.9 Il valore aggiunto di Dussmann Service

Dussmann Service crea valore per i propri clienti attraverso un'offerta integrata di servizi ad alto contenuto qualitativo, sostenibile e su misura. In ogni ambito in cui opera - dalla ristorazione collettiva al facility management - l'azienda unisce competenze specialistiche, attenzione all'ambiente, cura delle persone e innovazione operativa. Le soluzioni proposte sono pensate per rispondere con precisione alle esigenze specifiche di ogni settore, contribuendo in modo concreto al benessere degli utenti finali, all'efficienza dei processi e alla qualità complessiva degli ambienti serviti. L'approccio responsabile e personalizzato adottato da Dussmann si traduce in un impatto positivo e misurabile, confermando il ruolo dell'azienda come partner affidabile per la gestione sostenibile e professionale dei servizi.

Food Services



Facility Management



2.10

Le aree di Business

Le soluzioni Dussmann sono studiate meticolosamente e realizzate con lo scopo di allinearsi alle caratteristiche uniche di ciascun cliente, dando vita a offerte su misura che si rivolgono efficacemente a un ampio spettro di aree.

Queste comprendono ospedali e strutture di assistenza agli anziani, istruzione (es. scuole, università), trasporti e logistica, ambienti aziendali e industriali, il settore militare, istituzioni culturali, nonché l'industria dell'ospitalità e della vendita al dettaglio.



OSPEDALI, STRUTTURE SANITARIE E PER LA TERZA ETÀ

All'interno di ospedali, cliniche e strutture di assistenza agli anziani, Dussmann offre servizi di pulizia e sanificazione utilizzando prodotti detergenti e disinfettanti a ridotto impatto ambientale, scegliendo ad esempio i prodotti marchiati EU Ecolabel, con l'obiettivo di migliorare la tutela della salute dei propri lavoratori, degli ospiti e del personale sanitario. Inoltre, Dussmann fornisce servizi di ristorazione, riconoscendo la nutrizione sanitaria come un aspetto integrante dei regimi terapeutici. Particolare attenzione è dedicata all'allineamento dei pasti alle condizioni cliniche e alle esigenze dietetiche del paziente. Inoltre, Dussmann offre servizi di manutenzione e sterilizzazione degli strumenti chirurgici, garantendo i più elevati standard qualitativi.



ISTRUZIONE

Dussmann Service estende i propri servizi di ristorazione agli studenti, garantendo non solo il rigoroso rispetto degli standard di igiene alimentare (HACCP) ma anche un approccio nutrizionale equilibrato. I menù sono sottoposti al meticoloso controllo del Servizio Nutrizione e Dietetica Aziendale ancor prima di ricevere l'approvazione da parte dei clienti e delle autorità sanitarie locali. Nell'ambito dell'educazione alimentare, Dussmann sostiene attivamente eventi scolastici, collabora con educatori e genitori in iniziative didattiche e collabora a progetti di prevenzione in partnership con istituzioni e associazioni locali. Per salvaguardare la salute dei consumatori giovani e adulti, Dussmann adotta rigorosi standard di garanzia della qualità, caratterizzati da sistemi di sicurezza alimentare e di tracciabilità certificati, nonché mediante controlli analitici su materie prime, pasti, ambienti di lavoro, personale e tramite audit di controllo qualità presso le strutture ed anche presso i principali fornitori di materie prime.



TRASPORTI

Dussmann Service assicura il massimo livello di professionalità nello svolgimento delle attività di pulizie giornaliere, periodiche e straordinarie su mezzi di trasporto, tra cui treni, autobus ed imbarcazioni. Oltre ai servizi di pulizia, l'azienda fornisce anche soluzioni di manutenzione, migliorando ulteriormente la qualità complessiva e l'affidabilità dei mezzi di trasporto.



MILITARE

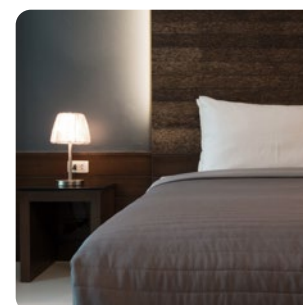
La vasta esperienza in ambito militare, che richiede puntualità e competenze professionali specializzate, ha permesso di acquisire una profonda comprensione delle esigenze del settore. Di conseguenza, viene offerto un servizio che rispetta rigorosi standard di qualità con l'impegno a migliorare la soddisfazione del cliente.



BUSINESS & INDUSTRY

Dussmann offre una gamma di servizi su misura per il settore privato. Ciò include servizi di pulizia e sanificazione, pulizia specializzata di ambienti di lavoro e pulizia di strutture ad alta quota, camere bianche e ambienti tecnici e di manutenzione degli impianti tecnologici (elettrici, termici e di condizionamento, idrico-sanitari e di protezione antincendio). Inoltre, è presente una divisione specializzata in attività quali disinfestazione, disinfezione, fumigazione e trattamenti ad alta temperatura.

Vengono offerti anche servizi di catering aziendale personalizzati per differenti tipologie di eventi, operando in cucine aziendali dislocate in diverse regioni del territorio italiano. Completano l'ampia gamma di servizi, offerta dal team di professionisti esperti e competenti, i servizi di accoglienza e portineria, centrale operativa 24 ore su 24 - 7 giorni su 7, guardia fissa armata e disarmata, pattugliamento dinamico, sorveglianza ispettiva, installazione e monitoraggio di videosorveglianza e sistemi di allarme, servizio di emergenza 24 ore su 24 - 7 giorni su 7 e servizi di custodia delle chiavi.



HOTEL & RETAIL

Quest'area di business si concentra sulla gestione professionale di servizi alberghieri. L'offerta comprende attività come la reception, la pulizia delle camere e delle aree comuni. Grazie a uno standard elevato di qualità e attenzione al cliente, Dussmann Service garantisce un'esperienza accogliente, efficiente e personalizzata, contribuendo a migliorare il comfort e la funzionalità degli ambienti serviti.

2.11 L'impatto economico di Dussmann Service

Dal punto di vista della definizione di strategie territoriali e di business, ogni azienda facente parte di Dussmann Group gode di sostanziale autonomia, declinando sulla base della propria specificità la filosofia originale tedesca e condividendo un approccio chiaro e rigoroso nelle relazioni con le altre aziende del gruppo.

Conto Economico

	2024	2023	2022	2021
Valore della produzione A	973.379.430	888.710.896	799.533.242	687.662.215
Costi della produzione B	927.151.975	846.945.690	757.820.035	646.145.849
Differenza tra valori e costi della produzione (A-B)	46.227.455	41.765.206	41.713.207	41.516.366
Proventi e oneri finanziari	6.351.652	3.082.148	1.897.100	508.868
Risultato prima delle imposte	52.579.107	44.847.354	43.610.307	42.025.234
Imposte sul reddito dell'esercizio	18.188.354	14.814.115	15.072.350	15.224.477
Utile	34.390.753	30.033.239	28.537.957	26.800.757

Stato patrimoniale

	2024	2023	2022	2021
Immobilizzazioni	43.285.790	47.522.394	52.792.875	55.033.459
Attivo circolante	441.497.949	378.013.037	365.891.173	309.028.591
Ratei e risconti	6.679.154	6.829.472	6.528.069	5.742.425
Totale attivo	491.462.893	432.364.903	425.212.117	369.804.475
Patrimonio netto	166.113.516	146.739.383	130.975.122	115.837.165
Fondi per rischi e oneri	75.241.757	63.470.585	62.195.677	57.210.681
TFR	1.749.354	1.956.829	3.070.071	3.225.380
Debiti	246.615.236	218.129.119	227.011.013	192.362.213
Ratei e risconti	1.743.030	2.068.987	1.960.234	1.169.036
Totale passivo	491.462.893	432.364.903	425.212.117	369.804.475



Andamento economico positivo e in crescita

Nel 2024, Dussmann Service registra un ulteriore rafforzamento della performance economica rispetto all'anno precedente, con segnali di crescita su tutti i principali indicatori di bilancio.

- Il **valore della produzione** cresce del **9,5%**, passando **da circa 889 milioni a oltre 973 milioni di euro**, confermando l'espansione dell'attività aziendale.
- I **costi della produzione** aumentano in linea con il fatturato (**+9,5%**), mantenendo un buon equilibrio tra crescita e controllo dei costi.

Di conseguenza, la **differenza tra valore e costi della produzione (margine operativo lordo)** migliora, passando **da 41,8 a 46,2 milioni di euro**, con un incremento di circa il **10,7%**.

Miglioramento della gestione finanziaria e reddituale

- I **proventi finanziari netti** crescono in modo significativo, **da 3,1 milioni nel 2023 a oltre 6,3 milioni nel 2024**, contribuendo positivamente al risultato ante imposte.
- Il **risultato prima delle imposte** raggiunge i **52,6 milioni**, in aumento del **17%** rispetto all'anno precedente. Dopo l'applicazione delle imposte (18,2 milioni), l'**utile netto** si attesta a **34,4 milioni di euro**, in crescita del **14,5%** rispetto al 2023.

Progetti su cui Dussmann Service ha investito nel 2024

• Workforce management	• Nando ReLearn waste monitoring service
• RPA: Robotic Process Automation for Customer/ Supplier and Employee Services	• Solution including AI (text serach, routing ecc.)
• Internet Of Things (IoT)	• IT Governance application
• Dispositivi "intelligenti" uomo a terra per la gestione del lavoro in solitudine	

2.12 Qualità del servizio e della proposta

Dussmann Service ha costruito il suo successo grazie a una serie di fattori:

a.

Abile organizzazione dei servizi e ottimizzazione dei processi

b.

Alti standard qualitativi che garantiscono la sicurezza dei servizi

c.

Team altamente qualificati e specializzati, costantemente aggiornati attraverso la formazione continua

d.

Conformità alle normative vigenti

e.

Presenza diffusa su tutto il territorio

f.

Costante impegno nella ricerca di miglioramenti nei processi, servizi, prodotti, sostenibilità ambientale, salute e sicurezza sul lavoro

g.

Capacità di fornire soluzioni personalizzate per soddisfare le esigenze specifiche dei clienti

h.

Integrazione dei servizi di facility management per generare sinergie e razionalizzare i costi, garantendo la massima qualità del servizio ai clienti

i.

Organizzazione aziendale consolidata per assicurare tempestività nelle decisioni

Per mantenere elevati standard di qualità, Dussmann Service ha implementato e mantenuto un Sistema di Gestione Integrato che ricomprende al suo interno tutti gli ambiti legati alle proprie certificazioni, tra cui la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, l'Energia e l'Anticorruzione, implementando un processo di monitoraggio continuo dei risultati e della conformità dei processi interni. Nel corso del 2024, l'azienda è stata impegnata in oltre 1.000 audit (con un aumento del 18% circa rispetto al 2023) tra quelli svolti internamente sulle proprie strutture e sedi amministrative, presso fornitori/subappaltatori e da parte di organismi di controllo ed enti di certificazione. Ciò al fine di garantire la conformità a vari standard internazionali e alle normative vigenti.



2.13

Certificazioni, attestazioni e documenti a supporto

Al fine di assicurare la qualità del servizio offerto, migliorare costantemente l'efficienza dei processi e garantire la conformità normativa, l'azienda ha optato per l'implementazione e la verifica di parte terza di numerosi schemi di certificazione, sia per il sistema aziendale che per i prodotti/servizi. Tali certificazioni hanno portato l'azienda alla formalizzazione di numerosi documenti che sono entrati a far parte del sistema di gestione aziendale e nel set informativo che l'azienda è in grado, in qualsiasi momento, di condividere con i propri stakeholder, garantendo trasparenza e tracciabilità in tutti gli ambiti della società.

Si riporta pertanto di seguito l'elenco aggiornato alla data di pubblicazione del presente bilancio.

ISO/IEC 27001:2022 Sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni	UNI/PDR 125:2022 Sistema di gestione per la parità di genere	ISO 14064-1:2018 Carbon footprint di Organizzazione (Inventario dei gas ad effetto serra)
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione della qualità	ISO 14067:2018 Gas ad effetto serra - Impronta di carbonio del servizio di sanificazione	CODEX ALIMENTARIUS Sistema di gestione per la sicurezza alimentare
UNI ISO 45001:2018 Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	D.lgs. 81/2008 art. 30 Asseverazione sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro	UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale
Regolamento EMAS / IT-001652 Sistema di gestione ambientale	UNI CEI EN ISO 50001:2018 Sistema di gestione dell'energia	Codice Etico e Modello Organizzativo e di gestione ai sensi del D.lgs. 231/2001
Politica sugli acquisti sostenibili	Applicazione del Codice di Condotta ai fornitori	Bilancio di Sostenibilità

SA8000:2014 Certificazione e bilancio di responsabilità sociale	UNI ISO 30415:2021 Sistema di gestione delle risorse umane – Diversità e inclusione	ISO 37001:2016 Sistema di gestione anticorruzione
Family Audit Executive Ottenuto a seguito della conclusione del primo triennio della certificazione	UNI EN 16636:2015 Sistema di gestione del Pest Management	Specifica tecnica ANMDO IQC Servizio di pulizia e sanificazione in sanità
Regolamento EU Ecolabel Servizio di pulizia a ridotto impatto ambientale	UNI EN 13549:2003 Progettazione ed erogazione del servizio di pulizia e sanificazione in ambito civile e industriale	Società ESCO UNI CEI 11352:2014 Gestione dell'energia
Norma CE 842:2006 F-GAS 304/2008 Certificazione imprese	SOA Attestazione di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici	UNI EN ISO 14065:2016 Sistema di Controllo della Biocontaminazione nel lavaggio dei prodotti tessili
UNI EN ISO 22005:2008 Rintracciabilità nelle filiere agroalimentari	UNI EN ISO 22000:2018 Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare	Reg. CE 834/07 e CE 889/08 Certificazione operatori del biologico
DTR 01 e Reg. RC.VOL Certificazione ristorazione senza glutine	Gestione fornitura prodotti certificati MSC/ASC	UNI 11584:2021 Requisiti minimi per la progettazione di menù
	PDR 74: 2019 Sistema di gestione BIM (Building Information Modeling)	



Nel corso del 2024, Dussmann Service ha raggiunto l'obiettivo di mantenere tutte le certificazioni precedentemente elencate.

In aggiunta, l'azienda ha ottenuto / mantenuto le seguenti qualificazioni e rating:

- **Rating EcoVadis:** questo rating assegna un punteggio all'impegno e alle prestazioni raggiunte da un'azienda sui temi ambientali, etiche, lavoro e diritti umani, acquisti sostenibili e al livello complessivo della Sostenibilità dell'Impresa. Dussmann ha confermato la medaglia **"PLATINUM"**, migliorando lo score rispetto al 2023.
- **Cribis:** si tratta di un vendor rating per qualificare l'affidabilità, la solidità finanziaria e il livello di sostenibilità raggiunto all'Azienda. L'indice riportato da Dussmann è confermato e di livello massimo: **"1 – Indice di massima affidabilità"**.
- **Rating di legalità AGCM, 3 stellette.**

Relativamente al sistema di gestione, Dussmann assicura la partecipazione attiva di tutte le risorse che collaborano con l'azienda (dipendenti, personale in somministrazione, personale in sub appalto), garantendo:

- la messa a disposizione di strumenti, tempo, formazione e risorse necessarie per favorire la consultazione e la partecipazione;
- l'accesso tempestivo a informazioni chiare, comprensibili e pertinenti sui sistemi di gestione applicati;
- l'individuazione ed eliminazione/riduzione al minimo degli ostacoli o delle barriere alla partecipazione;
- la promozione della consultazione e partecipazione di tutte le risorse .

Si evidenzia che, a partire dal 2019, Dussmann ha implementato una specifica piattaforma di formazione online, coprendo sia argomenti obbligatori (come sicurezza sul lavoro, HACCP, ecc.) che quelli relativi alle certificazioni aziendali e allo sviluppo di competenze tecniche e trasversali.

2.14 Sistema di gestione integrato

Dussmann Service ha adottato un sistema di gestione integrato che assicura la massimizzazione dell'efficienza di tutti gli aspetti organizzativi.

In questo contesto, "integrato" significa che tutti gli aspetti non solo sono gestiti simultaneamente, ma sono strettamente connessi tra loro e dipendono l'uno dall'altro.

Questo sistema di gestione integrato è sinonimo di:

- Pianificazione dei processi aziendali per tutti i servizi;
- Utilizzo di procedure operative adeguate nei rapporti con clienti, fornitori, subappaltatori e dipendenti;
- Organizzazione dei processi aziendali in conformità alle normative e alle leggi;
- Considerazione degli aspetti di sostenibilità ambientale, sociale ed economica in tutte le nostre attività;
- Continuo miglioramento dei processi, dei servizi e dei prodotti, nonché delle prestazioni in ambito sostenibilità tra cui energetiche, ambientali e dei servizi di salute e sicurezza sul lavoro;
- Mantenimento di una documentazione conforme.

L'integrazione dei sistemi ha portato anche a redigere politiche integrate per i seguenti ambiti: ambientale, responsabilità sociale, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, qualità, dell'energia e della sicurezza alimentare e tracciabilità.

La politica anticorruzione, così come la politica sulla diversità, inclusione e parità di genere, sicurezza delle informazioni e la politica acquisti sostenibili, sono invece *stand-alone*.

L'approccio alla sostenibilità di Dussmann Service

Dussmann Service ritiene fondamentale agire in maniera responsabile ed etica. L'azienda ha sempre prestato particolare attenzione a tutte le sue attività quotidiane, considerando l'impatto non solo dal punto di vista finanziario, ma anche da quello ambientale e sociale. Questo impegno si basa su valori fondamentali come l'onestà, l'etica, la dedizione e il sacrificio, che hanno permesso a Dussmann di mantenere una posizione di rilievo nel settore, anche in un contesto sempre più complesso. Dussmann Service si impegna verso le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: il pianeta, le persone e il profitto. Così, dopo la pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità relativo al 2021, si è proceduto nei 2 anni seguenti sulla stessa linea, la quale era già stata tracciata nel 2019 con il primo Bilancio di Sostenibilità a livello di Gruppo.

A partire da quest'anno, Dussmann ha deciso di integrare il Bilancio SA8000 nel Bilancio di Sostenibilità, al fine di migliorare la divulgazione delle informazioni in ambito sociale agli stakeholders.

L'obiettivo del presente bilancio è valutare il percorso di miglioramento rispetto ai primi tre anni di rendicontazione, ribadire il percorso intrapreso, informare i portatori di interesse di eventuali mutamenti e impegnarsi per raggiungere i nuovi obiettivi di miglioramento.

Rating EcoVadis

Come visto nella sezione relativa alle certificazioni, a marzo del 2025 Dussmann Service ha elevato il rating di EcoVadis, confermando il livello Platinum alzando il punteggio complessivo a 83/100, un riconoscimento che va a collocare l'azienda nel primo 1% di aziende valutate da EcoVadis in tutto il mondo.

Il rating si fonda su 21 criteri di sostenibilità che servono a valutare la maniera in cui le aziende integrano e documentano gli aspetti legati alla sostenibilità all'interno delle loro catene di fornitura, nonché la qualità di tali aspetti. Questi criteri sono suddivisi in quattro categorie cruciali per valutare le prestazioni di sostenibilità di un'azienda: ambiente, lavoro e diritti umani, etica e approvvigionamento sostenibile.

In ciascuna di queste categorie, l'azienda deve presentare documentazione specifica e dettagliata relativa alle proprie pratiche.



Punteggio complessivo: **83** / 100

Percentile: **99°**



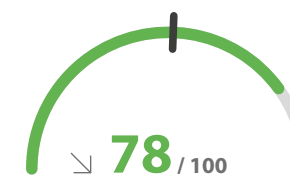
AMBIENTE



Impact on score



PRATICHE LAVORATIVE
E DIRITTI UMANI



Impact on score



ETICA



Impact on score



ACQUISTI SOSTENIBILI



Impact on score



3.1 Contributo Agenda ONU 2030

Dussmann sostiene attivamente i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) stabiliti dall'Agenda 2030 e lavora continuamente per ideare soluzioni tecniche ed organizzative in grado di affrontare le principali sfide di sostenibilità del nostro tempo. Di seguito sono descritti gli obiettivi che guidano i progetti sviluppati da Dussmann:



L'impegno di Dussmann Service:

- Lotta allo spreco alimentare



L'impegno di Dussmann Service:

- Adozione di un Sistema di Gestione per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza ai nostri lavoratori
- Adozione di protocolli speciali durante la pandemia da Covid-19 per garantire sicure condizioni di lavoro e mantenimento di buone prassi nel tempo al fine di monitorare il livello di rischio biologico
- Promozione di polizze sanitarie integrative per dipendenti a rischio
- Introduzione di misure di benessere organizzativo: Flexible Benefits
- Selezione di fornitori in base a criteri ESG
- Utilizzo di detergenti a marchio Ecolabel o privi di fragranze



L'impegno di Dussmann Service:

- Promozione di progetti di educazione alimentare nelle scuole
- Formazione e crescita delle competenze interne
- Formazione ambientale continua del personale



L'impegno di Dussmann Service:

- Azioni finalizzate all'empowerment femminile
- Promozione del principio della parità di genere quale risorsa fondamentale per un business equilibrato, equo e sostenibile



L'impegno di Dussmann Service:

- Utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative per la riduzione dei consumi di acqua
- Sistemi di dosaggio di prodotti chimici e detergenti
- Adozione di tecniche di pulizia e sanificazione che assicurino l'efficacia in termini di igiene e qualità microbiologica



L'impegno di Dussmann Service:

- Adozione di una Sistema di Gestione dell'Energia per prevenire gli sprechi ed efficientare
- Utilizzo di energia rinnovabile
- Autoproduzione di energia rinnovabile
- Ottimizzazione dei percorsi di pulizia e trasporto rifiuti



L'impegno di Dussmann Service:

- Creazione di posti di lavoro
- Sistema di welfare interno e misure di benessere organizzativo
- Progetto Family Audit
- App per migliorare la comunicazione interna con tutti i dipendenti



L'impegno di Dussmann Service:

- Investimenti nella modernizzazione delle infrastrutture
- Progettazione e ottimizzazione locali secondo criteri di accessibilità, inclusione e benessere ambientale
- Gestione acquisti mediante piattaforme logistiche interne
- Prolungamento della vita di macchine e attrezzature attraverso manutenzioni programmate e continue
- Rendicontazione ambientale di servizio
- Riesame Ambientale di Commessa e Piani di Miglioramento



L'impegno di Dussmann Service:

- Definizione di Policy specifiche a salvaguardia della libertà di perseguire i propri principi e dell'integrità dei lavoratori e divieto di comportamenti offensivi della loro sfera personale
- Misure di benessere organizzativo: ricollocamento del personale, miglioramento del benessere personale, progetto Ferie Solidali e Flexible benefits
- Reclutamento neoassunti sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, qualifica, esperienza e abilità
- Accesso alla formazione e a percorsi di miglioramento continuo garantito per tutti i lavoratori



L'impegno di Dussmann Service:

- Collaborazione con il Politecnico di Milano
- Campagne di sensibilizzazione per il contenimento dei rifiuti, riduzione degli sprechi e raccolta differenziata
- Filiera corta logistico/distributiva e ottimizzazione dei percorsi per la consegna/ritiro delle risorse, per la pulizia e per il trasporto rifiuti
- Utilizzo di veicoli elettrici o a ridotto impatto ambientale,
- Ristrutturazione dei locali
- Detergenti a marchio Ecolabel, elementi tessili riutilizzabili e sacchi in "plastica seconda vita"



L'impegno di Dussmann Service:

- Ristrutturazione dei locali adibiti a magazzino e lavanderia utilizzando prodotti provenienti da riciclo
- Selezione di fornitori che adottano politiche e pratiche sostenibili
- Panno impregnato brevettato per ridurre il consumo di acqua e l'utilizzo di prodotti chimici
- Utilizzo di detergenti e prodotti in carta tessuto a marchio Ecolabel o conformi alla norma ISO 14024, con imballi in plastica riciclata a contenuto maggiore dell'80% rispetto al peso
- Uso di prodotti certificati ISO 14067
- Riduzione degli imballaggi e riutilizzo di contenitori e taniche
- Selezione di risorse tecniche eco-compatibili
- Adozione di tecniche di pulizia e sanificazione innovative tramite presentazione di un LCA comparativo
- Prolungamento vita di macchine e attrezzature attraverso azioni continue di manutenzione e riparazione



L'impegno di Dussmann Service:

- Utilizzo di veicoli elettrici o a ridotto impatto ambientale
- EPD servizio pulizia treni
- Studi di Carbon Footprint di servizio e di organizzazione
- Definizione di percorsi per la consegna/ritiro risorse tecniche finalizzata alla riduzione della CO₂
- Acquisto di energia da fonti rinnovabili certificate
- Progetti di piantumazione



L'impegno di Dussmann Service:

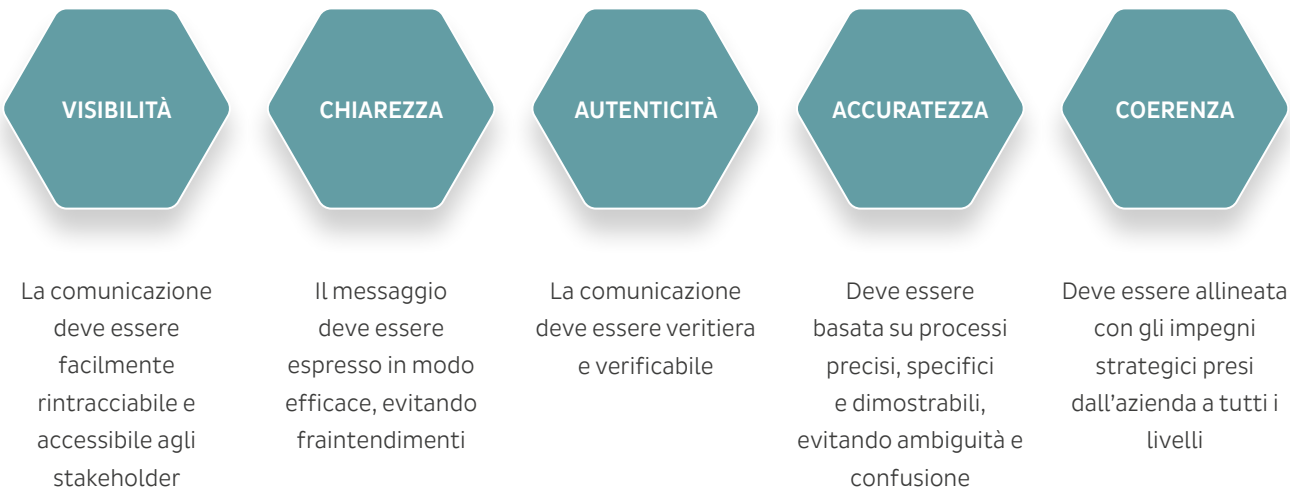
- Servizi di disinfestazione e derattizzazione a ridotto impatto ambientale
- Installazione di arredi e scaffalature in PEFC
- Utilizzo di carta certificata FSC e PEFC

Nell'espletare le proprie attività e partecipare alle gare d'appalto, Dussmann si dedica allo studio di soluzioni mirate alla sostenibilità del servizio e all'effetto positivo sulla società. Questo impegno comporta l'integrazione di obiettivi di vasta portata, con una valutazione accurata di ciascuna soluzione in termini di contributo ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e ai relativi target.

In caso di successo nelle gare d'appalto, viene formulato un "piano personalizzato Agenda 2030" che evidenzia le proposte di soluzione per supportare gli obiettivi specifici dell'Agenda 2030 in ogni area trattata.

3.2 La comunicazione dell'azienda

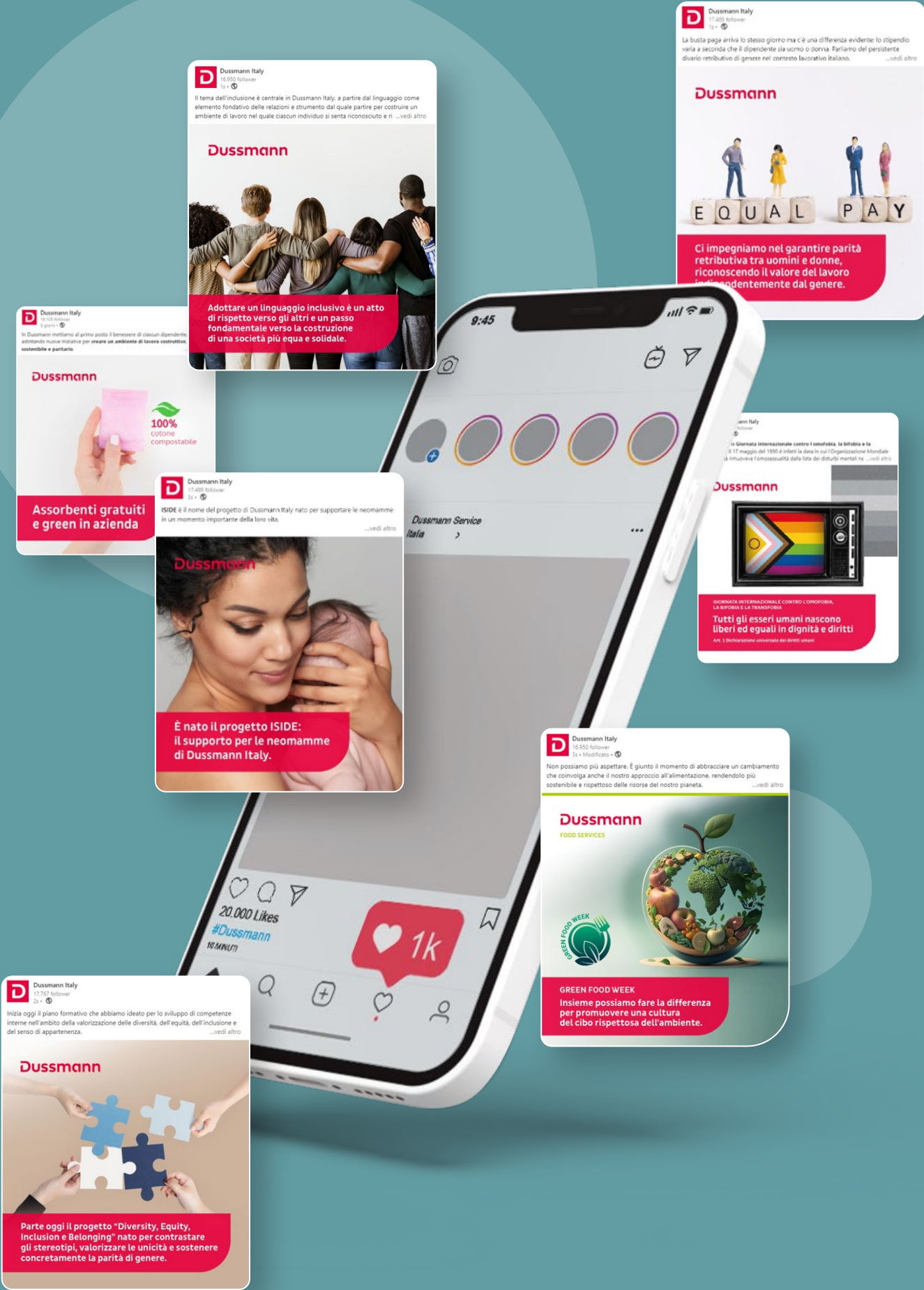
Per garantire una forma adeguata di comunicazione sociale, Dussmann si attiene a una serie di principi fondamentali che sono cruciali per sviluppare relazioni positive con gli stakeholder e costruire il capitale relazionale. Questi principi includono:



Per condividere il valore del suo impegno con gli stakeholder, l'azienda ha messo a disposizione risorse online, come sezioni web, portali, social media, online community/forum, e offline, come brochure, gadget e standistica.

L'approccio tematico ha posto particolare enfasi su quattro ambiti principali:

Ambiente	Informazioni sulla sostenibilità ambientale sia in relazione alle esigenze e aspettative delle parti interessate, sia con riferimento diretto a iniziative Dussmann (es. Adesione alla Green Food Week).
Promozioni	Contenuti che illustrano gli impatti positivi dei servizi Dussmann in relazione alle esigenze delle comunità e dell'ambiente.
Società	Informazioni su progetti con impatti positivi sulla comunità e sugli stakeholder locali. Quest'area tematica copre varie iniziative, come progetti scolastici, e l'importanza dei processi di sanificazione negli spazi pubblici.
Appuntamenti	Notizie legate a ricorrenze di interesse globale, come la Giornata della Felicità, la Giornata dei Lavoratori, la Festa della Donna, e la Giornata Internazionale contro la omobitransfobia.



3.3 Il piano strategico

Dussmann Service ha integrato il pensiero imprenditoriale, la tecnologia e la prospettiva futura in sintonia con la strategia Road to 2030 di Dussmann Group. La strategia Road to 2030 identifica quattro megatrend: cambiamento demografico, digitalizzazione, ESG e incertezza geopolitica, evidenziando le opportunità e le sfide correlate a ciascuno di essi. In termini pratici, il piano individua quattro pietre miliari su cui sono stati formulati diversi obiettivi:



DIPENDENTI QUALIFICATI

Rispondiamo al cambiamento demografico ampliando le qualifiche dei nostri dipendenti e motivandoli a svilupparsi ulteriormente.



TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

Sviluppiamo innovazioni tecniche mirate in tutte le divisioni e aree, creando valore aggiunto e sollievo per clienti e dipendenti. Utilizziamo la nostra ricchezza di dati per sviluppare nuove soluzioni e modelli di business, ad esempio per la gestione intelligente dell'energia nella tecnologia degli edifici o la gestione efficiente dei rifiuti nel settore della ristorazione. Ci concentriamo anche sulle tecnologie moderne come la robotica, la tecnologia dei sensori e l'intelligenza artificiale per rendere i processi più efficienti e semplificare il lavoro quotidiano. Una cosa è particolarmente importante per noi: la sicurezza nella gestione dei dati e delle informazioni. I nostri clienti e dipendenti possono contare su di noi per gestire i dati sensibili in modo responsabile. E facciamo un passo avanti: supportiamo i nostri clienti anche nella protezione contro, durante e dopo gli attacchi informatici - con competenza, tecnologia e una chiara attenzione alla resilienza digitale.



SOSTENIBILITÀ

Garantiamo servizi e processi sostenibili attraverso l'implementazione di pratiche rispettose dell'ambiente e l'istituzione di un sistema di reporting vincolante. Il nostro obiettivo è ridurre la nostra impronta di carbonio e dare un contributo positivo alla società.



SOLUZIONI SU MISURA

Offriamo i migliori servizi possibili, flessibili e orientati al futuro che sono esattamente su misura per le esigenze dei nostri clienti. Con soluzioni personalizzate e di alta qualità, stabiliamo nuovi standard e ci distinguiamo dalla concorrenza.

Per affrontare le nuove sfide, è necessario l'impegno di tutte le divisioni del Dussmann Group. Tutti i Paesi e i project manager, compresa la divisione italiana Dussmann Service, sono coinvolti in un processo di cambiamento trasversale che mira a migliorare la comunicazione delle informazioni, a mobilitare e coinvolgere gli stakeholder interni e a promuovere la fedeltà dei dipendenti.

3.4

Stakeholders analysis e stakeholders engagement

Il dialogo con gli stakeholder rappresenta un elemento cruciale per Dussmann, che si impegna a mantenere una comunicazione continua e bidirezionale con coloro che mostrano interesse nella sua attività.

L'obiettivo è diffondere le iniziative e le strategie dell'azienda, contemporaneamente a ricevere feedback in merito ai suoi impatti ambientali, sociali ed economici.

La preparazione del bilancio ha coinvolto un processo di consultazione e scambio con stakeholder interni ed esterni, mirato a creare una matrice di materialità che classifica i vari temi in base alla loro rilevanza.

Per quanto riguarda gli stakeholder interni, sono stati coinvolti il CEO e l'intero Consiglio di amministrazione, tutte le funzioni di staff e alcuni rappresentanti del coordinamento territoriale, nonché un campione di responsabili operativi territoriali.

Gli stakeholder esterni inclusi nel processo sono stati clienti del settore privato, clienti del settore pubblico e istituzioni, fornitori e subappaltatori, insieme a un campione di utenti finali.

Inoltre, Dussmann ha implementato e consolidato diverse iniziative di ascolto, dialogo e comunicazione con i propri stakeholder interni ed esterni, coinvolgendo tutte le funzioni aziendali.

Tali iniziative fanno uso di vari strumenti, tra cui eventi e incontri periodici dedicati alla comunicazione, attività di ascolto mirate come la somministrazione di questionari, e interazione attraverso i canali Internet, compresi il sito web, l'intranet e i social media.

A seguire l'analisi degli stakeholder e il piano di informazione sviluppato.

Strategic Engagement Plan

STAKEHOLDER					PIANIFICAZIONE		
Gruppo	Nome	Tipologia	Interesse	Influenza	Obiettivo	Approccio di comunicazione	Frequenza
Dipendenti	Impiegati e operativi	[I]	●	●	Aumentare coinvolgimento e la motivazione	Newsletter	Semestrale
Dipendenti	Impiegati e operativi	[I]	●	●	Aumentare coinvolgimento e la motivazione	Portale dipendenti	Bimestrale
Dipendenti	Middle management	[I]	●	●	Aumentare coinvolgimento e la motivazione	Newsletter	Semestrale
Dipendenti	Middle management	[I]	●	●	Aumentare coinvolgimento e la motivazione	Portale dipendenti	Bimestrale
Dipendenti	Middle management	[I]	●	●	Aumentare coinvolgimento e la motivazione	riunioni operative e di aggiornamento	Trimestrale
Dipendenti	Top management	[I]	●	●	Migliorare la strategia e l'efficacia operativa	Report gestionali e riunioni direzionali	Semestrale
Dipendenti	Interinali e agenzie	[I]	●	●	Migliorare la strategia e l'efficacia operativa	Newsletter	Semestrale
Clienti	Chairman e CEO	[E]	●	●	Rafforzare la relazione e la soddisfazione del cliente	Newsletter istituzionali	Semestrale
Clienti	Direttori Generali	[E]	●	●	Rafforzare la relazione e la soddisfazione del cliente	Newsletter istituzionali	Semestrale
Clienti	RUP / Direttori Acquisti	[E]	●	●	Rafforzare la relazione e la soddisfazione del cliente	DEM	Trimestrale
Clienti	Sustainability Manager	[E]	●	●	Rafforzare la relazione e la soddisfazione del cliente	Workshop	Annuale

LEGENDA

[I] TIPOLOGIA INTERNA

INTERESSE/INFLUENZA

INTERESSE/INFLUENZA

INTERESSE/INFLUENZA

[E] TIPOLOGIA ESTERNA

● BASSO

● MEDIO

● ALTO

Strategic Engagement Plan

STAKEHOLDER					PIANIFICAZIONE		
Gruppo	Nome	Tipologia	Interesse	Influenza	Obiettivo	Approccio di comunicazione	Frequenza
Clienti	Utenti finali dei servizi	[E]	●	●	Garantire qualità, affidabilità e sostenibilità della filiera	Social media e sito aziendale	Bisetti-manale
Istituzioni	Organizzazioni sindacali	[E]	●	●	Migliorare la relazione con le organizzazioni sindacali e promuovere una governance trasparente	Newsletter istituzionali e tavoli di confronto	Semestrale
Istituzioni	Università ed enti di ricerca	[E]	●	●	Promuovere una cultura della sostenibilità e condividere buone pratiche aziendali, anche in ottica di miglioramento	Workshop e tavoli di confronto, newsletter istituzionali	Semestrale
Investitori	Banche e fondi	[E]	●	●	Rafforzare la fiducia e la trasparenza economica	Bilanci annuali,report finanziari, incontri istituzionali	Annuale
Fornitori	Fornitori di beni e servizi / subappaltatori	[E]	●	●	Verificare il commitment della propria filiera rispetto ai temi di sostenibilità	Incontri periodici e tavoli di lavoro, portale di accreditamento fornitori	Semestrale
Proprietà	Gruppo Dussmann	[I]	●	●	Assicurare allineamento strategico	Report e incontri periodici	Bimestrale
Media	Stampa, tv	[E]	●	●	Brand reputation	Ufficio stampa, interviste, comunicati	Bisetti-manale
Comunità	Comunità	[E]	●	●	Rafforzare la fiducia e la brand reputation	Social media e sito aziendale	Bisetti-manale
Partner tecnologici	Aziende ITC	[E]	●	●	Sviluppare nuovi strumenti di rendicontazione e diffusione degli indicatori di sostenibilità	Workshop e tavoli di lavoro	Semestrale

LEGENDA

[I] TIPOLOGIA INTERNA

INTERESSE/INFLUENZA

INTERESSE/INFLUENZA

INTERESSE/INFLUENZA

[E] TIPOLOGIA ESTERNA

● BASSO

● MEDIO

● ALTO

3.5 Matrice di materialità

L'analisi di materialità relativa all'anno 2021, aggiornata nel 2022 è stata confermata nel corso del 2024.

Si precisa, in linea con l'evoluzione normativa europea, che ha introdotto il concetto di "doppia materialità" nella cornice della *Corporate Sustainability Reporting Directive* e correlati standard di rendicontazione elaborati da EFRAG, Dussmann ha deciso di aggiornare la sua matrice adottando una prospettiva di *double materiality*.

In questa nuova prospettiva, le questioni ESG creano rischi e opportunità che possono essere materiali dal punto di vista finanziario ("materialità finanziaria"), da quello ambientale e sociale ("materialità d'impatto") o da entrambi.

Per quanto riguarda la materialità finanziaria, l'azienda pubblica informazioni relative all'impatto della sostenibilità sul proprio modello di business e sulle attività, adottando lo stesso rigore formale del bilancio civilistico fiscale e della relazione di gestione.

Riguardo alla materialità di impatto, vengono invece fornite informazioni su come l'attività influisce sulle persone e sull'ambiente.

Le 28 tematiche emerse da questa analisi sono state valutate secondo le modalità previste dallo standard di rendicontazione GRI con un'attenzione aggiuntiva alla doppia materialità, considerando l'influenza dell'azienda su tali temi e la loro rilevanza per gli stakeholder.

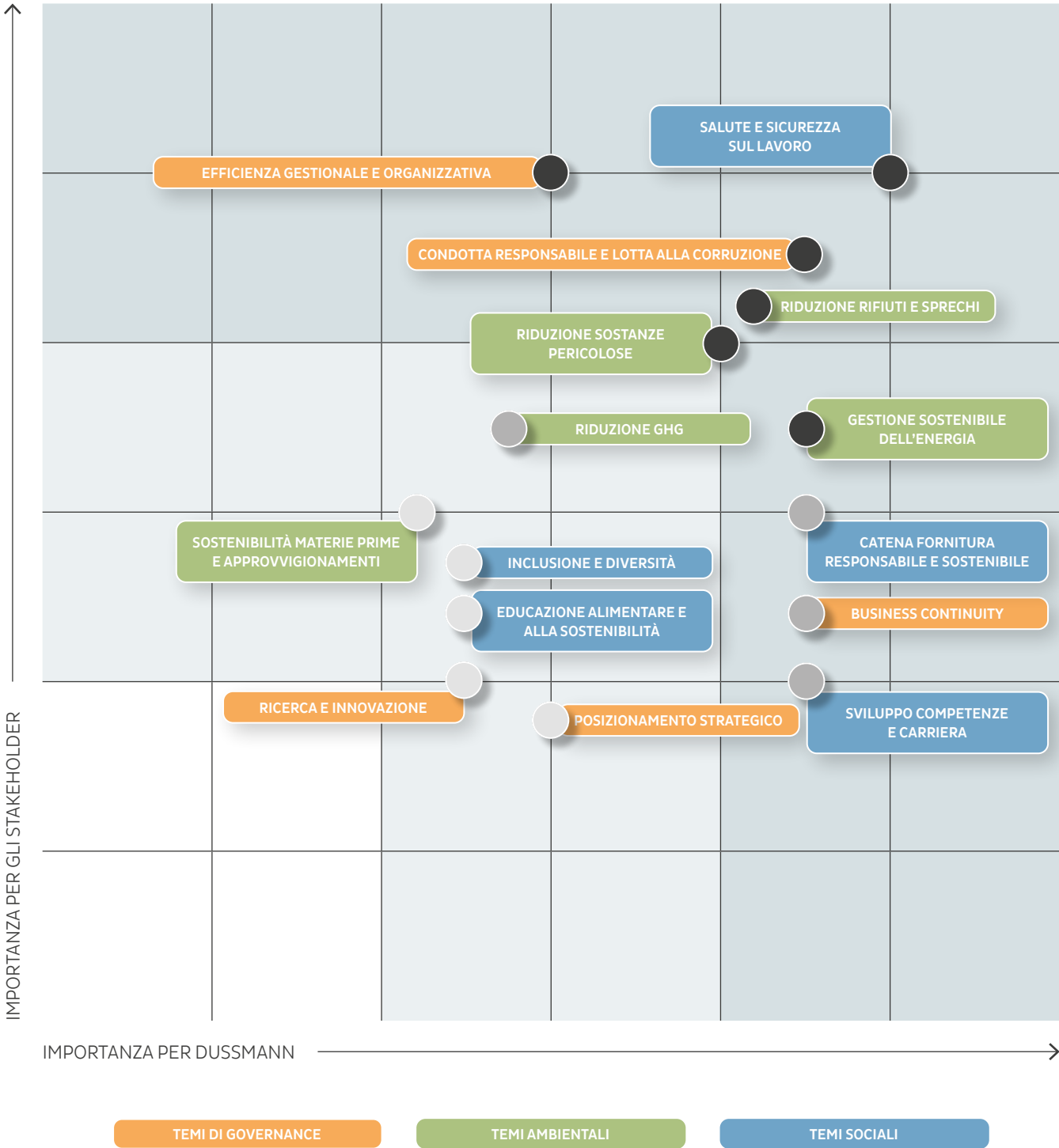
Successivamente, queste tematiche sono state suddivise in tre categorie principali: ambientale, sociale e di governance.

La matrice di materialità qui riportata fornisce una rappresentazione visiva della valutazione effettuata, mostrando sull'asse verticale la rilevanza dei temi dal punto di vista degli stakeholder e sull'asse orizzontale la rilevanza per Dussmann Service.

Nella grafica, la presenza di pallini è utilizzata per indicare la misura dell'impatto a livello ambientale e sociale, mentre l'intensità del colore del pallino offre un'indicazione della minore o maggiore rilevanza dell'impatto a livello finanziario.

Ad esempio, il colore più scuro del tema "salute e sicurezza sul lavoro" indica un impatto più significativo sul piano finanziario mentre il colore più chiaro di "ricerca e innovazione" suggerisce un impatto meno rilevante in termini finanziari. Nel primo caso l'impatto può essere rilevante sia in ottica positiva che negativa, per esempio facendo aumentare o diminuire i costi fissi dell'azienda in base ai premi assicurativi. Nel secondo caso, invece, il tipo di attività è riconducibile ad una piccola parte dei costi sostenuti da Dussmann e pertanto dal punto di vista economico non è particolarmente significativo.

Questo tipo di rappresentazione consente una comprensione immediata delle relazioni tra Dussmann, le sue attività, gli stakeholder e gli impatti associati, offrendo una panoramica olistica che considera sia gli aspetti ambientali e sociali che quelli finanziari.



In dettaglio, l'area evidenziata di colore più scuro si riferisce ai temi che hanno superato la soglia di significatività per l'azienda e/o per gli stakeholder, e che quindi divengono effettivamente "materiali" a livello di gestione e rendicontazione. Di seguito, questi temi vengono di seguito illustrati, suddivisi in tre categorie principali.

TEMI MATERIALI DI GOVERNANCE

- **Condotta responsabile e lotta alla corruzione:** prevenire, monitorare e contrastare fenomeni di corruzione e comportamenti illeciti sia interni che esterni, coinvolgendo dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti e restanti portatori d'interesse.
- **Efficienza gestionale ed organizzativa:** implementare e mantenere un sistema interno di monitoraggio e gestione di tutti i processi, ottimizzandoli per migliorare la produttività e il controllo degli scambi interni.
- **Business continuity:** prevenire rischi interni ed esterni e garantire la continuità delle proprie attività.

TEMI MATERIALI AMBIENTALI

- **Riduzione rifiuti e sprechi:** adottare soluzioni che riducano gli imballaggi, riutilizzino gli scarti alimentari, sensibilizzino sull'evitare lo spreco alimentare e promuovano la corretta differenziazione dei rifiuti.
- **Riduzione delle sostanze pericolose:** ridurre l'uso di sostanze chimiche pericolose attraverso l'adozione di nuove tecnologie, la ricerca di prodotti alternativi e la formazione del personale sull'uso corretto delle sostanze.
- **Gestione sostenibile dell'energia:** autoprodurre energia da fonti rinnovabili, recuperare calore, acquistare energia verde, investire nell'efficienza energetica e monitorare i consumi per prevenire sprechi e perdite.

TEMI MATERIALI SOCIALI

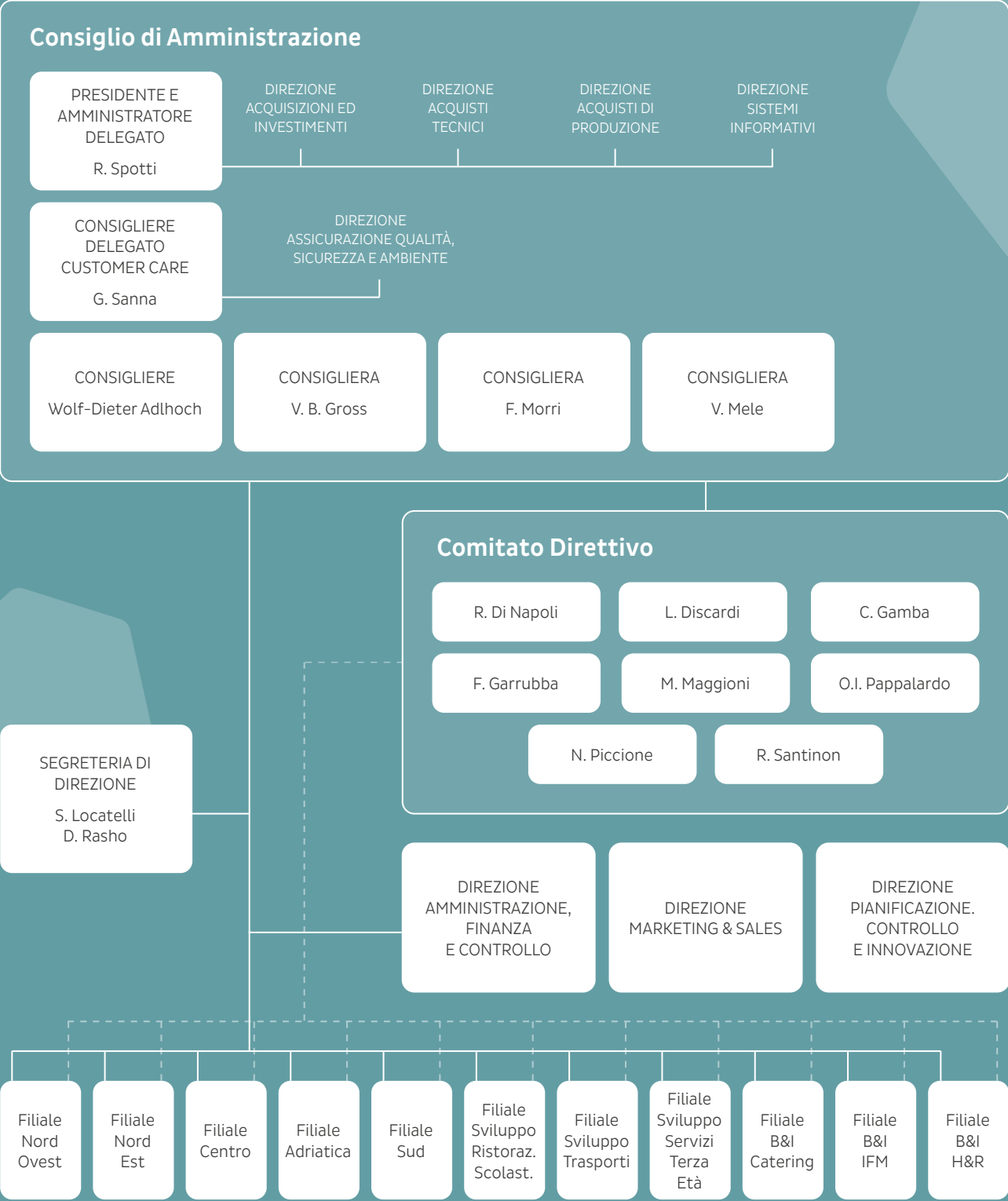
- **Salute e sicurezza sul lavoro:** proteggere la salute e la sicurezza dei dipendenti attraverso pratiche e comportamenti appropriati.
- **Sviluppo competenze e percorsi di carriera:** investire nella crescita professionale dei suoi dipendenti e collaboratori, offrendo opportunità di sviluppo e percorsi di carriera.
- **Catena di fornitura responsabile e sostenibile:** interagire all'interno di una catena di fornitura responsabile, coinvolgendo fornitori selezionati per comportamenti etici, trasparenza, diritti umani, legalità e rispetto dell'ambiente.
- **Diversità, inclusione e parità di genere:** creare e mantenere nel tempo un ambiente di lavoro libero da qualsiasi discriminazione e promuovere una cultura inclusiva, basata sul reciproco rispetto.

4

La Governance



Organigramma



Dussmann Service è una Società a Responsabilità Limitata (SRL) con un sistema di governo che include un Presidente e Legale Rappresentante, nonché un Consiglio di Amministrazione (CdA). A partire dal 31 gennaio 2024, l'Assemblea dei soci ha nominato un nuovo Consiglio di Amministrazione composto da sei membri, selezionati con l'obiettivo di portare esperienze e competenze diversificate, includendo figure di spicco del panorama professionale e accademico italiano, oltre a rappresentanti del Gruppo Dussmann. Questo nuovo assetto intende rafforzare la visione strategica e la capacità di programmazione aziendale, introducendo prospettive innovative e complementari.

Il CdA svolge funzioni di indirizzo strategico, controllo e approvazione delle strategie commerciali e organizzative della Società. È altresì responsabile del monitoraggio della conformità normativa e della promozione di prassi gestionali ed etiche corrette.

In parallelo, nella stessa data, il nuovo CdA ha deliberato la costituzione di un Comitato Direttivo, composto da otto membri scelti tra il management aziendale. Il Comitato ha il compito di supportare in modo continuativo e coordinato il Consiglio di Amministrazione e le diverse Direzioni Aziendali, fornendo consulenza strategica per l'attuazione della strategia aziendale e per il raggiungimento degli obiettivi di budget.

Come si evince dall'organigramma l'azienda copre gestionalmente e commercialmente l'intero territorio nazionale tramite 11 filiali: 5 filiali geografiche (nord-ovest, nord-est, centro, adriatica e sud) e 5 filiali di sviluppo di segmenti di mercato (B&I IFM, B&I Catering, Sviluppo Trasporti, Sviluppo Ristorazione Scuole, Sviluppo servizi alla terza età). Nel 2025 è stata istituita una nuova filiale (Business & Industry Hotel & Retail), la quale si inserisce in una più ampia strategia di rafforzamento territoriale e di miglioramento della prossimità al cliente.

Ogni filiale ha una Segreteria che svolge compiti di supporto per il Direttore di Filiale (DF) e i Funzionari Commerciali (FC). I Funzionari Commerciali sono responsabili di raggiungere gli obiettivi commerciali ed economici stabiliti nel budget, mentre i Direttori Regionali (DR) o i Direttori Operazioni (DO) supervisionano le regioni di loro competenza. Ogni DR/DO contribuisce all'attuazione dei piani strategici e dei modelli organizzativi, garantendo la corretta applicazione dei contratti.

Inoltre, gestiscono l'immagine aziendale verso il cliente, coordinano le relazioni commerciali e supervisionano il personale. Assicurano anche il rispetto della legislazione e degli standard di qualità.

I DR hanno la responsabilità diretta dei Responsabili Operativi di Area (ROA), il cui compito è gestire l'erogazione dei servizi, rispettando i termini contrattuali concordati con il Cliente, ottimizzando l'organizzazione e supportando il Responsabile del Servizio appaltato nella gestione del personale.

I Responsabili Operativi d'Area, a loro volta, sono direttamente responsabili dei Responsabili di Servizio, i quali si assicurano che il servizio venga erogato presso le unità operative assegnate, cercando di contenere i costi entro i limiti stabiliti nel budget, garantendo la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente.



4.1 Le priorità di governance

Condotta responsabile e lotta alla corruzione



Dussmann Service si impegna a seguire i principi dell'etica e della trasparenza in tutte le sue operazioni aziendali, implementando tutte le necessarie precauzioni per mitigare il rischio di corruzione, concorrenza sleale o comportamenti non etici. In questa prospettiva, l'azienda ha effettivamente lavorato per definire ed attuare la propria politica anticorruzione, mantenendo e consolidando sia la certificazione ISO 37001 che il Rating di Legalità AGCM. In aggiunta, richiede a tutti i suoi collaboratori, interni ed esterni, di praticare un comportamento responsabile mediante la sottoscrizione del Codice Etico e del Codice Condotta aziendale.



Efficienza gestionale ed organizzativa

Dussmann Service possiede e si impegna a mantenere un sistema aziendale dedicato alla gestione dei processi, al loro monitoraggio e controllo. Questo sistema consente di gestire i processi aziendali in modo efficace ed efficiente, contribuendone all'ottimizzazione e al miglioramento continuo, non solo della produttività, ma anche della comunicazione interna ed esterna.



Business continuity

Al fine di garantire la continuità operativa aziendale, Dussmann monitora attentamente i rischi al fine di individuare prontamente e in dettaglio le possibili cause di rallentamento o interruzione delle attività ed intervenire tempestivamente. Questo approccio consente il costante controllo dei processi critici e l'efficace erogazione dei propri servizi, assicurando la continuità anche in situazioni di emergenza requisito fondamentale per i servizi essenziali erogati svolti presso ospedali, case di riposo, scuole, ecc.

4.2 Le politiche sull'etica

Dussmann Service enfatizza nel suo Codice di Condotta il principio di assoluta intransigenza nei confronti della corruzione, delle pratiche concorrenziali scorrette e di qualsiasi violazione delle leggi nel corso delle sue attività commerciali.

Questa dedizione è stata riconosciuta attraverso valutazioni esterne, tra cui il massimo punteggio di 3 stellette nel Rating di legalità AGCM, un indice CRIBIS pari a 1 e la medaglia PLATINUM in EcoVadis, posizionandosi al 99° percentile.

Dussmann Service si aspetta che le risorse interne, fornitori e partner commerciali si identifichino con i principi etici e agiscano di conseguenza. L'azienda pone grande attenzione alla trasparenza e all'etica, operando in conformità con i principi della Responsabilità Sociale d'Impresa definiti dallo standard SA8000. Questo standard, sviluppato dal CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency), attesta la correttezza dei processi e delle procedure implementate per garantire la tutela dei diritti umani, del diritto del lavoro, del divieto di sfruttamento minorile e delle garanzie di sicurezza e salubrità sul luogo di lavoro. Sono effettuati audit semestrali sia presso la sede principale di Capriate San Gervasio che presso altre sedi amministrative e/o siti operativi (appalti) per monitorare il rispetto di questi principi e valutare l'efficacia delle procedure implementate, oltre che su fornitori/subappaltatori.

Dal punto di vista degli impegni interni, l'azienda ha adottato e consolidato un Codice di Condotta di Gruppo, un Codice Etico, una Politica anticorruzione e possiede la Certificazione UNI ISO 37001:2016. Inoltre, dispone del Documento Unico di Regolarità Contributiva in posizione regolare.

Per quanto riguarda la segnalazione di condotte illecite, Dussmann Service mette a disposizione dei suoi dipendenti e Soci in Affari (clienti, fornitori, subappaltatori, partner in ATI, consulenti) una piattaforma online, ai sensi della Direttiva UE 2019/1937 del Parlamento e del Consiglio del 23 ottobre 2019 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione, attuata con D.lgs. n. 24/2023 (Whistleblowing). Tale piattaforma consente la segnalazione, anche in forma anonima ma ben circostanziata, di una possibile violazione, reato, illecito o qualunque condotta irregolare, commessa da soggetti appartenenti all'organizzazione, tra cui violazioni del Codice Etico, del Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001, della Politica Anticorruzione e dei Codici di comportamento o altre disposizioni aziendali.

Nel quinquennio 2020-2024, non sono stati rilevati episodi di corruzione. Inoltre, nel 2024 non è pervenuta alcuna segnalazione in ambito corruzione attraverso la piattaforma di whistleblowing.

Codice etico e codice di condotta

Dussmann Service ha formulato un Codice Etico dedicato, in linea con il Decreto Legislativo 231/2001, delineando le responsabilità del datore di lavoro e dell'azienda in caso di illeciti commessi dai propri dipendenti. La Società ha implementato un Modello Organizzativo per individuare le aree a rischio di reati, pianificare la formazione e l'esecuzione delle decisioni aziendali per la prevenzione di reati, gestire le risorse finanziarie in modo preventivo, informare l'organismo di vigilanza e introdurre un sistema disciplinare per sanzionare violazioni. L'Organismo di Vigilanza (OdV), che riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione, è responsabile del controllo dell'efficacia del Modello Organizzativo, dell'aggiornamento e della verifica dell'adeguatezza delle misure adottate. Il Codice Etico è stato ratificato dal Consiglio di Amministrazione il 24 gennaio 2023. Inoltre, Dussmann Service si conforma al succitato Codice di Condotta di Gruppo, che stabilisce regole vincolanti per la condotta verso colleghi, partner commerciali e la società in generale, compresi collaboratori e fornitori. Questo codice funge da guida condivisa per le decisioni e le azioni quotidiane, e le violazioni possono comportare misure disciplinari o sanzioni.

Rating AGCM

Il Rating di Legalità, introdotto in Italia nel 2012 dall'AGCM, è uno strumento volto a promuovere comportamenti etici nell'ambito aziendale. Essenzialmente, rappresenta una valutazione indicativa del rispetto della legalità e dell'attenzione dedicata dalle imprese alla gestione corretta del business. Questo strumento riconosce e premia le aziende che aderiscono alle normative, sono trasparenti e seguono principi etici e di responsabilità nelle loro operazioni. L'AGCM emette un giudizio sull'aderenza agli standard di legalità attraverso un punteggio che varia da una a tre "stellette", che Dussmann ha ottenuto per la prima volta nel marzo 2016 e che ad oggi mantiene con punteggio massimo.



4.3 Il modello organizzativo di Dussmann

Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001 di Dussmann Service si applica a tutti i dipendenti, collaboratori, clienti e chiunque operi per l'azienda. Questo modello identifica le attività a rischio di reato, stabilisce protocolli per prevenirli, gestisce le risorse finanziarie per evitare tali reati, impone l'obbligo di segnalare all'Organismo di Vigilanza e prevede un sistema disciplinare e sanzionatorio. Si basa sul Codice Etico aziendale e sul rispetto delle leggi, in particolare in materia di concorrenza. Tutti i collaboratori devono seguire la normativa antitrust ed è stato nominato un Responsabile per la Conformità Antitrust; chiunque può segnalare condotte illecite o violazioni del Modello in forma anche anonima all'Organismo di Vigilanza. Dussmann Service si impegna per l'onestà contabile, la protezione delle informazioni confidenziali, la sicurezza sul lavoro e l'ambiente, e per evitare conflitti di interesse che potrebbero compromettere l'etica e l'integrità aziendali.

Sistema di gestione anticorruzione – ISO 37001

Dussmann Service ha scelto volontariamente di implementare un Sistema di Gestione Anticorruzione conforme alla norma ISO 37001:2016. Questo sistema si basa su strategie etiche, integre e trasparenti, utilizzando processi di prevenzione adeguati. Le principali caratteristiche includono l'adozione di politiche e procedure anticorruzione, la leadership ed impegno della direzione, la formazione sulla prevenzione della corruzione, la valutazione del rischio di corruzione sia per le funzioni interne all'azienda che per i partner commerciali (Soci in affari), controlli finanziari, commerciali, contrattuali e di approvvigionamento, insieme a un rigoroso reporting, monitoraggio e audit. La Politica anticorruzione rispetta i requisiti normativi in materia di anticorruzione (D.lgs. 231/01 e Legge 190/12) e della norma ISO, vietando la corruzione e incoraggiando la segnalazione di sospetti senza timore di ritorsione, in conformità con la normativa sul whistleblowing. La politica affronta comportamenti vietati, gestione di situazioni ambigue e fornisce supporto al personale in materia di corruzione. La Società stabilisce obiettivi specifici, soggetti a revisione annuale e possibili aggiornamenti, e prevede misure disciplinari in caso di violazioni. Il documento è condiviso attraverso l'intranet aziendale, il sito web di Dussmann e nei contratti stipulati con i partner commerciali. Per vigilare sull'attuazione della politica e delle procedure anticorruzione è stato costituito un apposito Comitato anticorruzione, preposto anche alla verifica delle segnalazioni.

4.4 Tutela dati e riservatezza

Dussmann Service ha implementato una serie di misure in conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (GDPR) e alla norma ISO 27001:2022. Queste includono un Modello Organizzativo per la tutela dei dati personali, la nomina di un Data Protection Officer (DPO), e l'adozione di una politica di gestione della sicurezza delle informazioni con aggiornamenti periodici. L'azienda integra la protezione dei dati fin dalla fase di progettazione dei servizi, impiegando i principi di "privacy by design" e "privacy by default". Sono state attuate misure organizzative, come procedure interne per l'uso di dispositivi informatici e audit sulla sicurezza informatica.

Dussmann si impegna a garantire la massima riservatezza dei dati personali dei dipendenti e dei clienti, implementando elevati standard di sicurezza e mantenendo un'attenzione particolare alla protezione delle informazioni confidenziali. In caso di segnalazioni tramite *whistleblowing*, viene garantita la riservatezza dell'identità del segnalante e la protezione dei dati delle persone coinvolte, nel rispetto della legge.

All'interno dei luoghi di lavoro è possibile che siano presenti sistemi per sorvegliare gli ambienti (security): l'installazione di questi impianti avviene secondo la normativa cogente, inclusa l'eventuale segnalazione alla pubblica sicurezza, e la presenza degli impianti viene segnalata con apposita cartellonistica. Questi sistemi non hanno in alcun modo la finalità di controllare i lavoratori durante lo svolgimento delle attività.

Nel corso del 2024 sono stati segnalati n°48 incidenti relativi alla protezione dei dati. Di questi, solo 15 sono stati confermati a seguito di un'indagine interna e gestiti tempestivamente attraverso rimozione di malware e rafforzamento delle misure di sicurezza.

Parallelamente, sono stati segnalati 104 incidenti riconducibili alla sicurezza delle informazioni, dei quali 19 sono stati confermati come potenziali minacce o vulnerabilità sfruttabili. Tuttavia, per nessuno di questi è stato rilevato un impatto diretto sui dati trattati.

4.5 Gestione dei rischi

Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
POLITICO	- Sviluppo commerciale e di immagine - Consolidamento contratti clienti - Miglioramento reputazionale e di attrattività aziendale	- Controlli da Odv e procedimenti amministrativi/penali - Contenziosi penali area labouristica - Danno di immagine
ECONOMICO	- Acquisizione di contratti mediante centrali di acquisto a livello nazionale - Sviluppo di nuovi settori/aree di business (es. Manutenzioni, costruzioni, hotel, industria alimentare, energie rinnovabili, cybersecurity, ecc.) - Maggiore solidità finanziaria e/o a livello di rating - Opportunità legate a specifiche provenienti da incentivi/agevolazioni	- Minaccia rescissione contrattuale Clienti privati e mancato rinnovo clienti PS (perdita fatturato) - Riduzione del margine operativo - Potenziale perdita di quote di mercato senza un approccio ESG solido e continuativo - Indebitamento con le banche - Mancato pagamento dovuto ad esecuzione errata o ritardi da parte dei Clienti
SOCIALE	- Migliorare la comunicazione con tutti gli Stakeholders - Ricevere riscontri e suggerimenti da parte degli Stakeholders - Azioni derivanti dall'analisi ESG - Propensione aziendale all'efficientamento del processo di approvvigionamento di beni e servizi - Retention dei collaboratori legato alle politiche in ambito sociale (parità di genere, diversità e inclusione, ecc.) - Miglioramento dell'immagine aziendale - Miglioramento relazioni sindacali - Comunicazione ai clienti in tema di impegno aziendale ai temi di sostenibilità con focus specifici alle certificazioni aziendali	- Danno reputazionale - Mancata acquisizione/perdita di clienti - Scarsa attrattività per collaboratori e nel rapporto con gli stakeholder - Comportamento dei Collaboratori non in linea con il Codice di Condotta (discriminazione, minacce, ecc.)

Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
TECNOLOGICO	- Valutazione positiva da parte dei Committenti del progetto di gara e conseguente vantaggio competitivo - Proporsi nei confronti del cliente con atteggiamento proattivo - Automazione: es. utilizzo attrezzature lavaggio pavimenti automatizzate e programmabili (robot) - Propensione aziendale all'acquisizione di certificazioni ai fini commerciali - Valutazione di opportunità specifiche di miglioramento tecnologico	- Sviluppo di processi che non trovano applicazione con conseguente spreco di denaro - Furto e/o atti vandalici a/di materiale e mezzi da parte di malintenzionati o personale aziendale - Attacchi informatici con conseguente perdita di RID (Riservatezza, Integrità e Disponibilità) - Tecnologie non sempre adeguate per abbattere le emissioni di CO2
	- Contenimento consumi e costi energetici - Riduzione impatto ambientale generato dalle attività - Miglioramento dell'immagine aziendale e del brand - Vantaggio competitivo - Miglioramento nel controllo dei processi e della raccolta dati per i report aziendali - Riqualficazione di strutture ed impianti obsoleti con impianti a basso consumo energetico, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica e l'impatto ambientale degli stessi e nel contempo ridurre i costi di gestione - Utilizzo di fonti da energia rinnovabile - Sostituzione del parco auto con veicoli a minor impatto ambientale	- Perdita quote di mercato per presenza di Aziende più competitive - Crisi internazionali e interruzioni dei rifornimenti - Aumento del costo del gas - Aumento del costo dell'EE - Rincaro delle accise - Dazi - Aumento dei costi energetici dovuti alla scarsa solidità finanziaria dei fornitori dei vettori energetici rilevanti - Provvedimenti dell'autorità di controllo e giudiziaria in ambito ambientale. - Coinvolgimento in provvedimenti legali derivate dalla gestione dei rifiuti

Esterno

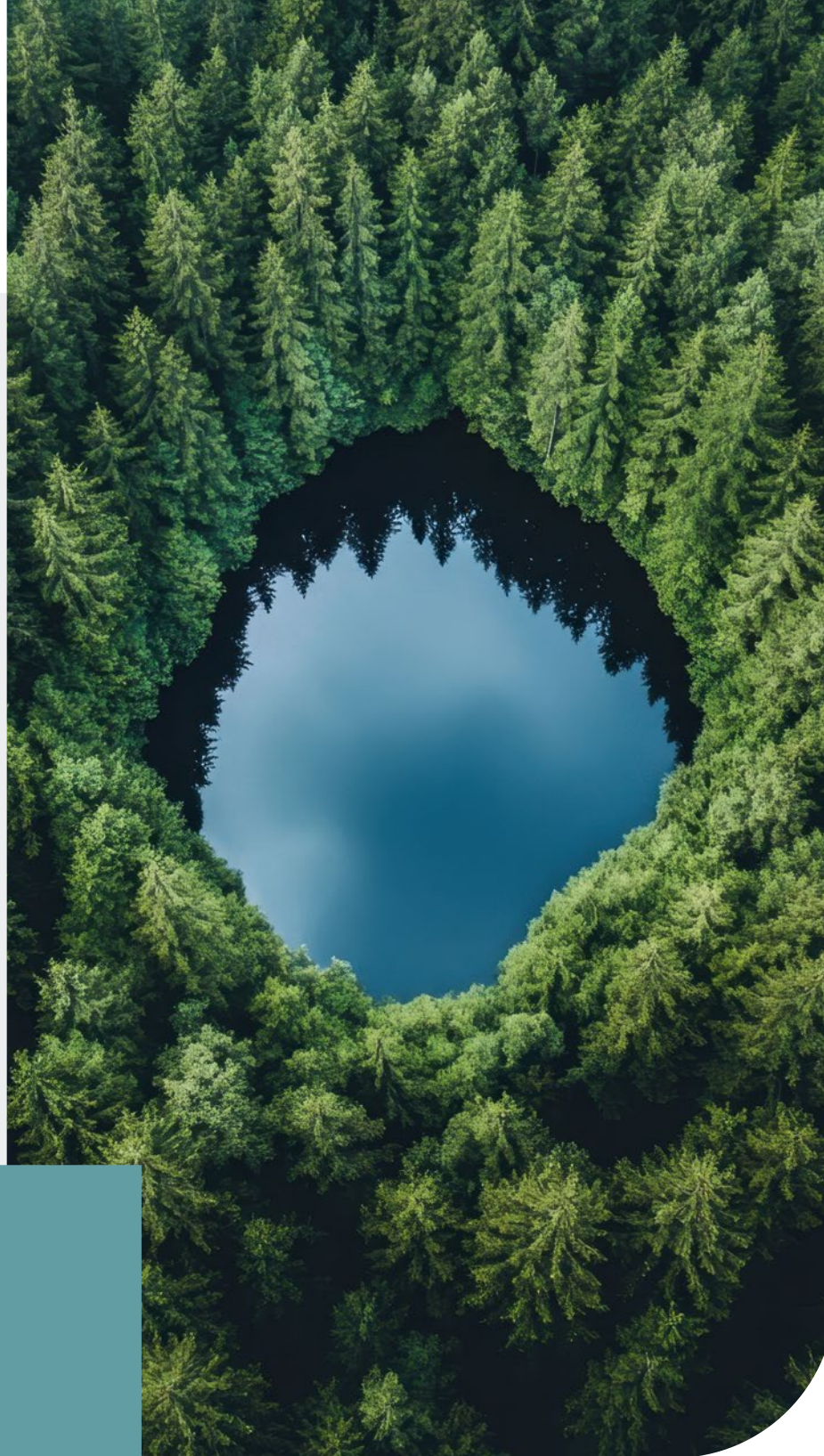
FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
TECNOLOGICO	- Aumento della competitività rispetto alle altre aziende - Incremento della customer retention - Retentions dei collaboratori legato alle politiche in ambito sociale e alla solidità dell'azienda - Incremento dell'interesse legato alla sostenibilità da parte di opinione pubblica e clienti - Riduzione dei rischi legati alla mancata compliance normativa - Sconti sui premi assicurativi/fidejussioni - Miglioramento dell'immagine aziendale e del brand - Vantaggio competitivo - Propensione aziendale all'acquisizione di certificazioni ai fini commerciali - Acquisizione di figure professionali con competenze consolidate e precedentemente acquisite - Disponibilità aziendale nell'investire sull'adozione di un sistema informatizzato atto all'accreditamento e alla conseguente tenuta sotto controllo dei requisiti di qualifica dei fornitori in particolar modo per quelli con potenziali rischi legali - Sconti sui premi assicurativi/fidejussioni, compreso premio INAIL - incremento dell'interesse legato alla sostenibilità da parte di opinione pubblica e clienti - Aumento della qualità percepita dal cliente	- Perdita di quote di mercato per presenza di aziende più compliance - Limitazioni nella partecipazione a gare pubbliche di appalto - Rischi legati ai provvedimenti dell'autorità giudiziaria - Esposizione mediatica negativa - Costi di gestione degli incidenti (es. aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali, costo del lavoro, ecc.) - Possibilità di richiami prodotti - Coinvolgimento in procedimenti legali legati ad infortuni occorsi al personale in subappalto - Coinvolgimento in rivalse in qualità di impresa affidataria da parte del personale delle imprese subappaltatrici - Perdita delle attestazioni SOA - Campagne di richiamo da parte dei produttori - Necessità di monitoraggio adempimenti di legge fino a livello locale (es. regolamento smaltimento rifiuti, modalità formazione lavoratori sicurezza alimentare, presentazione SCIA inizio attività, ecc.) - Legislazione incalzante complessiva e non sempre chiara
LEGALE		
	- COMPETITIVITÀ DI MERCATO DEL SETTORE - Vedi Relazione sulla gestione	Vedi Relazione sulla gestione

Interno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
RISORSE FISICHE	- Riduzione dei rischi legati alla mancata compliance normativa - Aumento della qualità percepita dal Cliente - Nuove opportunità commerciali - Propensione aziendale all'acquisizione di certificazioni volontarie per l'adozione di sistemi di gestione specifici - Vantaggio competitivo rispetto ai concorrenti di settore grazie alla buona reputazione aziendale - Aspetti migliorativi nella relazione tecnica durante le gare nell’ambito dei cambiamenti climatico e quindi delle emissioni di CO2	- Rischi legati ad eventuali provvedimenti dell'autorità giudiziaria - Esposizione mediatica negativa - Costi di gestione degli incidenti (es. aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali, costo del lavoro, ecc.) - Contenzioni con OOSS e Lavoratori - Rischi sulla sicurezza alimentare (corpi estranei) - Rischi sicurezza lavoro - Utilizzo di impianti o building non allineati alle nuove normative a riduzione della CO2 - Black out con relativi problemi nella conservazione delle MP e dei prodotti (per caldo estremo) - Aumento proliferare insetti e roditori (per temperature più miti)
	- Migliorare la qualità percepita del Cliente - Migliorare le performance aziendali - Motivare la forza lavoro e aumentarne il benessere - Aumentare la retention aziendale - Migliorare la reputazione aziendale - Definire prassi per la conciliazione casa/ lavoro - Migliorare immagine dell'azienda - Migliorare la sensibilizzazione del personale aziendale in ambito consumi energetici (luce, acqua, gas, combustibili per autotrazione), raccolta differenziata, salute e sicurezza lavoro, sicurezza alimentare, parità di genere, diversità ed inclusione - Strutturare canali di comunicazione e momenti di condivisione con l'area operativa - Attrazione nuove risorse - Migliorare la comunicazione interna ed esterna sulla parità di genere	- Diminuzione della qualità percepita dai Clienti - Bassa attrattività nei riguardi di nuove risorse soprattutto giovani - Scarso adesione della forza lavoro verso i valori aziendali compresi ESG - Comportamenti del personale non conformi alle procedure aziendali, possono portare a contenziosi e/o provvedimento degli OdV e danni reputazionali ai Clienti e all'Organizzazione - Diminuzione retention personale - Comportamenti scorretti del personale possono influenzare negativamente il raggiungimento dei KPI aziendali - Diminuzione del numero di risorse qualificate disponibili sul mercato del lavoro dovuto all'invecchiamento della popolazione e alla bassa natalità

Interno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
RISORSE FINANZIARIE	- Si veda Relazione sulla Gestione, allegata al Bilancio - Recap da Comitati di Gestione e MTM	- Si veda Relazione sulla Gestione, allegata al Bilancio - Recap da Comitati di Gestione e MTM
	- Migliorare la soddisfazione del Cliente e di conseguenza la retention - Nuove opportunità commerciali - Attuazione di azioni correttive/ preventive - Incrementare la riconoscibilità del brand - Valorizzazione della reputazione aziendale in termini ESG	- Esposizione mediatica negativa anche a causa del green washing - Diminuzione delle customer retention - Contenzioni con Cliente e altre parti interessate - Perdita quote di mercato
CAPITALE INTELLETTUALE		- Scarso adesione della forza lavoro verso i valori aziendali - Comportamenti scorretti del personale possono causare contenziosi e/o provvedimento degli OdV e danni reputazionali ai Clienti e all'Organizzazione - Diminuzione retention personale - Rischi legati ai provvedimenti dell'autorità giudiziaria - Esposizione mediatica negativa - Costi di gestione degli incidenti (es. aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali, costo del lavoro, ecc.) - Contenzioni con OOSS e Lavoratori - Rischi sulla sicurezza alimentare (corpi estranei) - Comportamenti scorretti del personale che possono causare un aumento dei consumi energetici - Nei settori di business diversi dalla sanificazione eventuali emergenze sanitarie possono impattare negativamente sul mantenimento del business stesso - Ritardi e penali nell'espletamento delle attività oggetto dell'affidamento
	- Attuazione di azioni correttive/ preventive - Migliorare le performance aziendali - Motivare la forza lavoro e aumentarne il benessere - Aumentare la retention aziendale - Nuove opportunità di mercato - Definire prassi per la conciliazione casa/ lavoro - Migliorare immagine dell'azienda - Sensibilizzazione del personale aziendale in ambito dei consumi energetici - Sensibilizzare il personale ai temi della parità di genere, diversità ed inclusione - Fornire servizi integrati ai clienti	
CONOSCENZA E PRESTAZIONI DELL' ORGANIZZAZIONE		



Dussmann Service adotta un approccio responsabile verso l'ambiente e l'energia, mantenendo attivo un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo ISO 14001 e registrato EMAS, nonché un Sistema di Gestione dell'Energia certificato secondo ISO 50001, che congiuntamente coprono tutti gli ambiti di attività dell'azienda. Questo sistema organizzativo promuove il rispetto della conformità legislativa, il monitoraggio degli indicatori ambientali chiave e il costante miglioramento nelle aree di razionalizzazione dell'energia, uso sostenibile delle risorse, riduzione dei rifiuti e delle sostanze pericolose. Dussmann Service coinvolge il proprio personale e i fornitori nell'adozione di pratiche ambientali attraverso l'adesione al Codice Etico e al Codice di Condotta aziendale, nonché mediante la sottoscrizione di uno specifico codice di condotta dedicato ai fornitori. L'azienda effettua regolarmente audit interni ed esterni per verificare i processi e assicurare la conformità alle normative vigenti. Ogni anno valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, monitorando appositi indicatori e pianificando interventi di miglioramento sulla base dell'analisi di rischi e opportunità. Attraverso la Politica Integrata, Dussmann Service si impegna a valutare gli aspetti ambientali, ridurre gli impatti significativi, acquistare da fornitori conformi alle normative e garantire la sostenibilità degli approvvigionamenti. L'azienda gestisce inoltre impianti contenenti gas a effetto serra in linea con la legislazione vigente e supporta i clienti nel miglioramento dell'efficienza energetica. Ha sviluppato procedure specifiche per la gestione dei rifiuti speciali e promuove la formazione del personale per affrontare in modo efficace eventuali situazioni di emergenza. Il coinvolgimento attivo di partner strategici e collaboratori interni, appartenenti a diverse funzioni aziendali, rappresenta un elemento chiave per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale. Dussmann Service favorisce la partecipazione delle parti interessate attraverso varie modalità, tra cui la diffusione di informazioni rilevanti, incontri periodici e un canale dedicato alle segnalazioni. Dall'analisi degli aspetti ambientali emergono come più rilevanti i consumi energetici, l'utilizzo di prodotti chimici e carburanti, gli scarichi idrici, le emissioni in atmosfera, i rifiuti e le materie prime.

5.1 Le priorità ambientali

Riduzione rifiuti e sprechi



Nel corso della fornitura dei suoi servizi, Dussmann Service adotta pratiche di economia circolare e minimizzazione degli sprechi, con particolare attenzione alla riduzione degli sprechi alimentari, soprattutto nel settore della ristorazione. In aggiunta, impiega dispositivi di dosaggio automatico e apparecchiature per la pulizia delle superfici con l'obiettivo di limitare gli sprechi nell'ambito delle operazioni di pulizia e sanificazione.

Riduzione delle sostanze pericolose



Nel contesto delle operazioni di pulizia e sanificazione, Dussmann Service ha implementato procedure di acquisto sostenibile che selezionano detergenti e prodotti per la pulizia con il massimo rispetto per l'ambiente, garantito da certificazioni e marchi ecologici, quali ad esempio l'EU Ecolabel.

Gestione sostenibile dell'energia



Per eseguire tutte le operazioni aziendali, Dussmann Service acquista o produce internamente una quota sempre maggiore di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili. Inoltre, si dedica all'integrazione di veicoli elettrici o a basse emissioni nella propria flotta aziendale e implementa iniziative per migliorare l'efficienza energetica.

Veicoli ECO della flotta aziendale 2024



Detergenti eco-friendly 2024



Consumo energetico per sedi/uffici



*Il consumo energetico medio per metro quadrato degli uffici/sedi è diminuito del **12,1%** rispetto al 2023, passando **da 90,91 kWh/m² a 79,91 kWh/m²**. Questa riduzione è dovuta principalmente a un **aumento del 43% della superficie complessiva degli spazi amministrativi**, che, pur comportando un incremento complessivo del **25% nei consumi totali**, ha migliorato l'efficienza energetica per unità di superficie.



5.2 La compliance normativa

Dussmann Service pone grande importanza nel rispettare le norme ambientali e adotta una serie di misure di monitoraggio, tra cui la rivalutazione annuale delle leggi applicabili e audit pianificati dalla Direzione Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (DGQAS). Questi audit coinvolgono auditor interni ed esterni; ulteriori controlli periodici sono eseguiti dal Responsabile Operativo di Area (ROA) e/o dal Responsabile di Servizio. Dussmann è anche soggetta a controlli regolari da parte delle Autorità di controllo ufficiale (es., ASL, NAS, ecc.) i cui esiti sono analizzati periodicamente per implementare azioni di miglioramento. Inoltre, è stato istituito un apposito comitato composto da risorse esterne ed interne tra cui QHSE. Tale comitato ha il compito di approfondire al fine della loro gestione specifiche tematiche in ambito ambiente, e salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza alimentare ed altri ambiti.



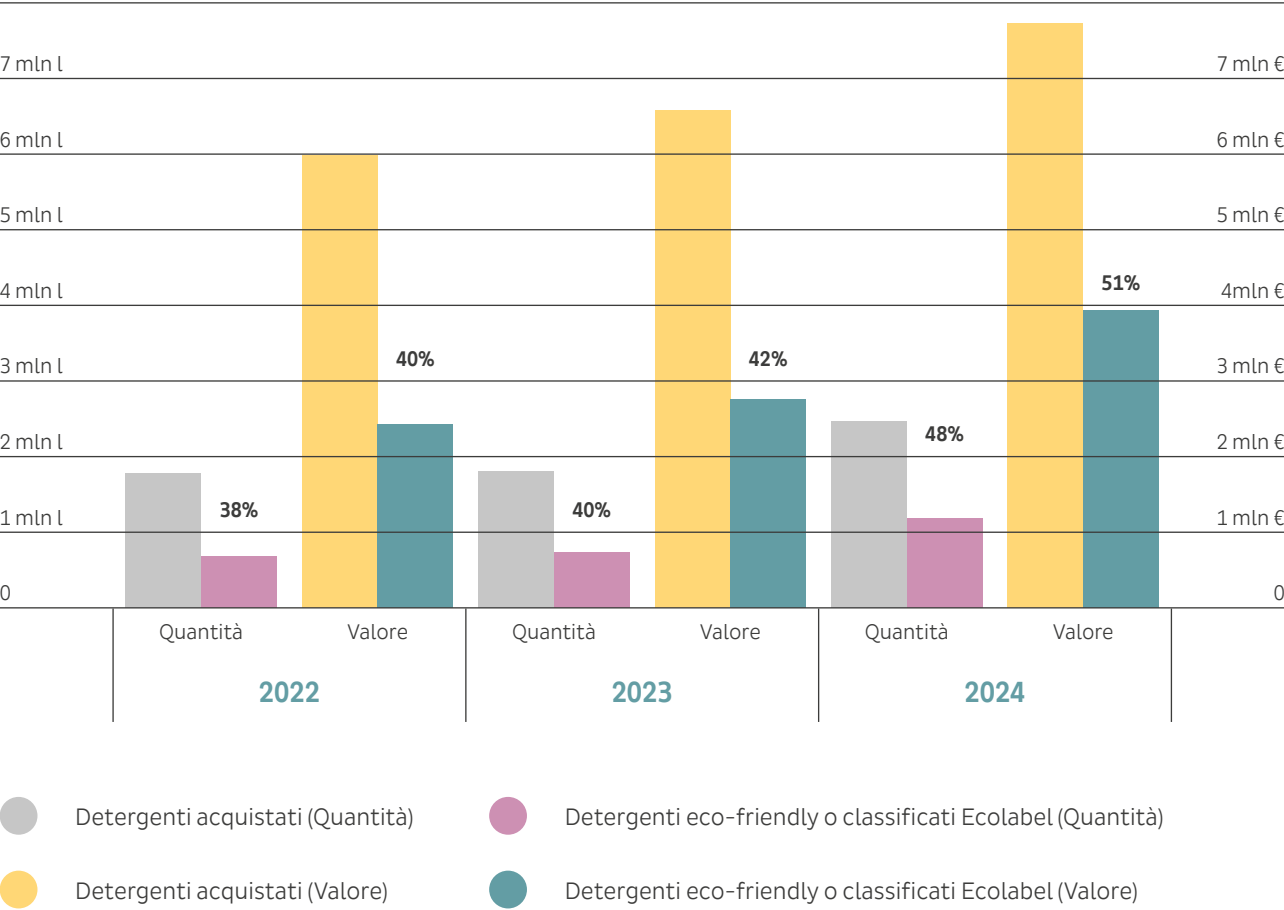
5.3 Riduzione delle sostanze pericolose

Per ridurre l'impatto delle sostanze pericolose, Dussmann Service si impegna a limitare l'uso di prodotti chimici per la pulizia, favorendo l'azione meccanica e termica e l'acquisto di prodotti dotati di etichetta ambientale di tipo I (es. EU Ecolabel). I prodotti chimici vengono forniti pronti all'uso o da diluire in acqua, con un rigoroso controllo dei quantitativi grazie a un sistema di diluizione automatica e monitoraggio dei consumi da parte del responsabile del servizio basato sugli ordini effettuati.

Nella tabella seguente sono riportati i dati per il triennio 2022-2024 relativi all'acquisto di prodotti chimici sia in termini di volume che di importo.

Prodotti chimici	2022		2023		2024	
	Quantità (litri)	Valore (euro)	Quantità (litri)	Valore (euro)	Quantità (litri)	Valore (euro)
Detergenti acquistati	1.777.238,2	5.987.800,53	1.803.262,74	6.582.976,39	2.464.973,06	7.735.119,17
Detergenti eco-friendly o classificati EU Ecolabel	682.386,03	2.425.189,42	729.915,15	2.760.913,68	1.182.161,12	3.929.541,6
	38%	40%	40%	42%	48%	51%

Prodotti chimici



Nel triennio 2022-2024 si osserva un incremento costante sia nella quantità totale di detergenti acquistati sia nel relativo valore economico. In particolare, la quantità è passata da circa 1,78 milioni di litri nel 2022 a oltre 2,46 milioni nel 2024, con un aumento del 39%. Parallelamente, il valore economico complessivo è cresciuto del 29%, passando da circa 6 a oltre 7,7 milioni di euro.

Significativo è anche l'andamento dei detergenti eco-friendly o classificati EU Ecolabel, la cui incidenza sul totale è progressivamente aumentata. La quantità acquistata di questi prodotti è quasi raddoppiata, passando da circa 682 mila litri nel 2022 a oltre 1,18 milioni di litri nel 2024. Anche il loro valore economico è cresciuto in modo marcato, superando i 3,9 milioni di euro nel 2024 rispetto ai 2,4 milioni del 2022.

In termini percentuali, la quota di detergenti eco-friendly sul totale acquistato è passata dal 38% al 48% in volume e dal 40% al 51% in valore, a testimonianza di un impegno crescente da parte di Dussmann nella transizione verso prodotti a minore impatto ambientale.

Questo andamento sottolinea gli ambiti della strategia orientata alla sostenibilità, con un rafforzamento continuo dell'utilizzo di prodotti certificati, coerente con gli obiettivi ambientali di riduzione dell'impatto chimico e promozione di approvvigionamenti responsabili.

Per prodotti e attrezzature eco-friendly si intendono attrezzature/macchine o stoviglie con almeno una delle seguenti caratteristiche: classe energetica equivalente o superiore alla classe A definita per attrezzature domestiche, contenuto di plastica da materiale riciclato e/o bioplastica (ottenuta da polimero vegetale), possibilità di disassemblare i diversi componenti per un corretto smaltimento/riciclo a fine vita, presenza del servizio di manutenzione e assistenza post vendita per allungare la vita utile del prodotto, possesso di certificazione specifica (quali EU Ecolabel, EPD, Plastica Seconda Vita).



5.4

Acquisto di materiali sostenibili

Tra le principali iniziative si segnalano, oltre all'impiego di detergenti professionali e materiali di consumo con etichettatura ambientale di tipo I (come EU Ecolabel), l'uso di packaging progettati per garantire il completo recupero dei materiali, l'adozione di strumenti e attrezzature in grado di ridurre i consumi idrici, l'utilizzo di attrezzature/macchine o stoviglie eco-friendly con almeno una delle seguenti caratteristiche: classe energetica equivalente o superiore alla classe A definita per attrezzature domestiche, contenuto di plastica da materiale riciclato e/o bioplastica (ottenuta da polimero vegetale), possibilità di disassemblare i diversi componenti per un corretto smaltimento/riciclo a fine vita, presenza del servizio di manutenzione e assistenza post vendita per allungare la vita utile del prodotto, possesso di certificazione specifica (quali EU Ecolabel, EPD, Plastica Seconda Vita).

A queste misure si affiancano la raccolta differenziata accurata e l'adozione di tecnologie digitali innovative per il contenimento degli sprechi.

Oltre ai detergenti e ai prodotti per la pulizia, Dussmann Service acquista un'ampia varietà di materiali in funzione dei diversi servizi erogati.

Per quanto riguarda gli imballaggi utilizzati, la maggior parte risulta essere riciclabile - proveniente da risorse facilmente reintegrabili nei cicli ecologici o da processi agricoli - oppure riutilizzabile.

Dussmann impiega il 100% di carta certificata nei propri approvvigionamenti, garantendo così una gestione responsabile delle risorse forestali.

In particolare, il 97% della carta A4 acquistata è certificata FSC (Forest Stewardship Council), mentre il restante 3% è certificato PEFC (Program for the Endorsement of Forest Certification).

Questa scelta riflette l'impegno concreto dell'azienda verso la sostenibilità ambientale e l'adozione di pratiche di acquisto consapevole.



5.5 L'utilizzo delle risorse idriche

Dussmann Service ha da tempo introdotto soluzioni finalizzate alla promozione del risparmio idrico. In particolare, le lavastoviglie impiegate sono dotate di tecnologie avanzate che consentono di ridurre il consumo di acqua, energia, detersivo e brillantante. Questi modelli adottano un sistema a fasi multiple, che include una nuova fase di risciacquo con pH decrescente e due vasche separate da una zona di sgocciolamento. Tale configurazione permette di riutilizzare l'acqua fino a tre volte, con conseguente riduzione dell'utilizzo di detersivi e brillantanti.

Le lavastoviglie di nuova generazione sono inoltre progettate per recuperare l'energia termica generata nella fase di asciugatura, riutilizzandola nella fase di preriscaldamento dell'acqua, con un ulteriore beneficio in termini di efficienza energetica.

Anche nella pulizia degli ambienti, l'azienda promuove l'impiego di macchine lavapavimenti a basso consumo idrico e l'adozione della tecnica del pre-impregnato, che consente un utilizzo più efficiente delle risorse.

Nel corso dell'anno di riferimento, Dussmann Service ha proseguito le attività di formazione, addestramento e sensibilizzazione del personale, con l'obiettivo di consolidare comportamenti virtuosi e promuovere una cultura aziendale attenta alla sostenibilità.

Consumo di acqua

	2023	2023	2024
Consumo di acqua (litri)	103.205.000	122.971.000	94.906.873



5.6 Efficientamento energetico

- Dussmann Service riconosce l'importanza strategica del tema energetico per le proprie attività e, all'interno del suo Sistema di Gestione dell'Energia, persegue i seguenti obiettivi:
- Assicurare la conformità a tutti i requisiti energetici, inclusi quelli obbligatori e quelli definiti internamente dall'organizzazione;
 - Mantenere un costante controllo sull'impatto energetico di ogni operazione aziendale;
 - Identificare e attuare le necessarie correzioni o miglioramenti;
 - Adottare, quando economicamente vantaggioso, le migliori tecnologie disponibili sul mercato o stipulare contratti di Risparmio Condiviso;
 - Promuovere un uso ottimale delle risorse energetiche;
 - Fornire formazione continua al personale e responsabilizzarlo affinché faccia un uso efficiente dell'energia;
 - Sensibilizzare i fornitori e valutarli anche in base a criteri di sostenibilità ambientale ed energetica.

Per perseguire questi obiettivi, Dussmann predilige l'uso di macchinari a basso consumo energetico e il ricorso ad energia prevalentemente proveniente da fonti rinnovabili. Dussmann si approvvigiona di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili per il 39,36%, di cui circa il 10% delle utenze attive dal fornitore "AXPO" e per il 26% ca delle utenze attive dal fornitore "Enel", in aumento del +67,9% rispetto al 2023 che registrava un 23,44%. Tale quota si riferisce alla quota di energia certificata 100% "verde" prodotta esclusivamente da impianti di generazione a fonte rinnovabile (idroelettrica, eolica, solare, biomassa).

Nel triennio 2022–2024, il consumo energetico complessivo di Dussmann Service ha registrato un andamento crescente, passando da 20,7 a oltre 21,2 milioni di kWh, con un incremento attribuibile principalmente all'aumento dell'utilizzo di gas naturale, che nel 2024 ha superato gli 11,8 milioni di kWh.

Contestualmente, si è ridotto il ricorso al teleriscaldamento, mentre il consumo di energia elettrica è rimasto stabile attorno agli 8,2 milioni di kWh.

È proseguito l'impegno nella transizione energetica, con un recupero significativo della quota da fonti rinnovabili nel 2024 (39% del totale elettrico), dopo il calo registrato l'anno precedente.

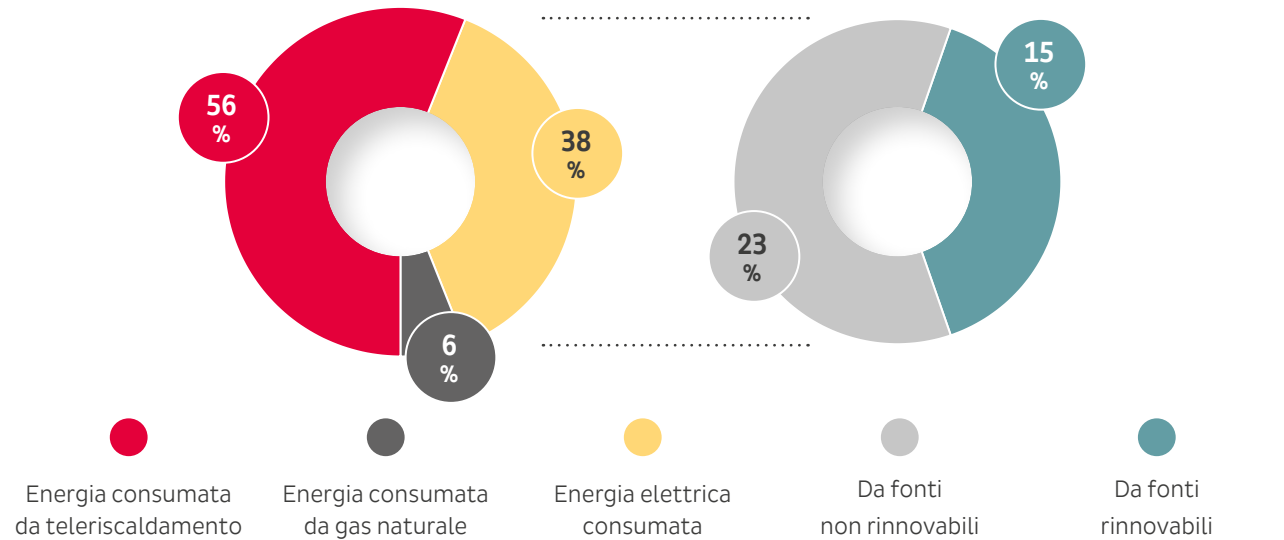
L'energia autoprodotta da impianti fotovoltaici ha mostrato una flessione nel triennio, accompagnata da una riduzione dell'energia immessa in rete, a conferma di un orientamento verso l'autoconsumo.

Consumo di energia

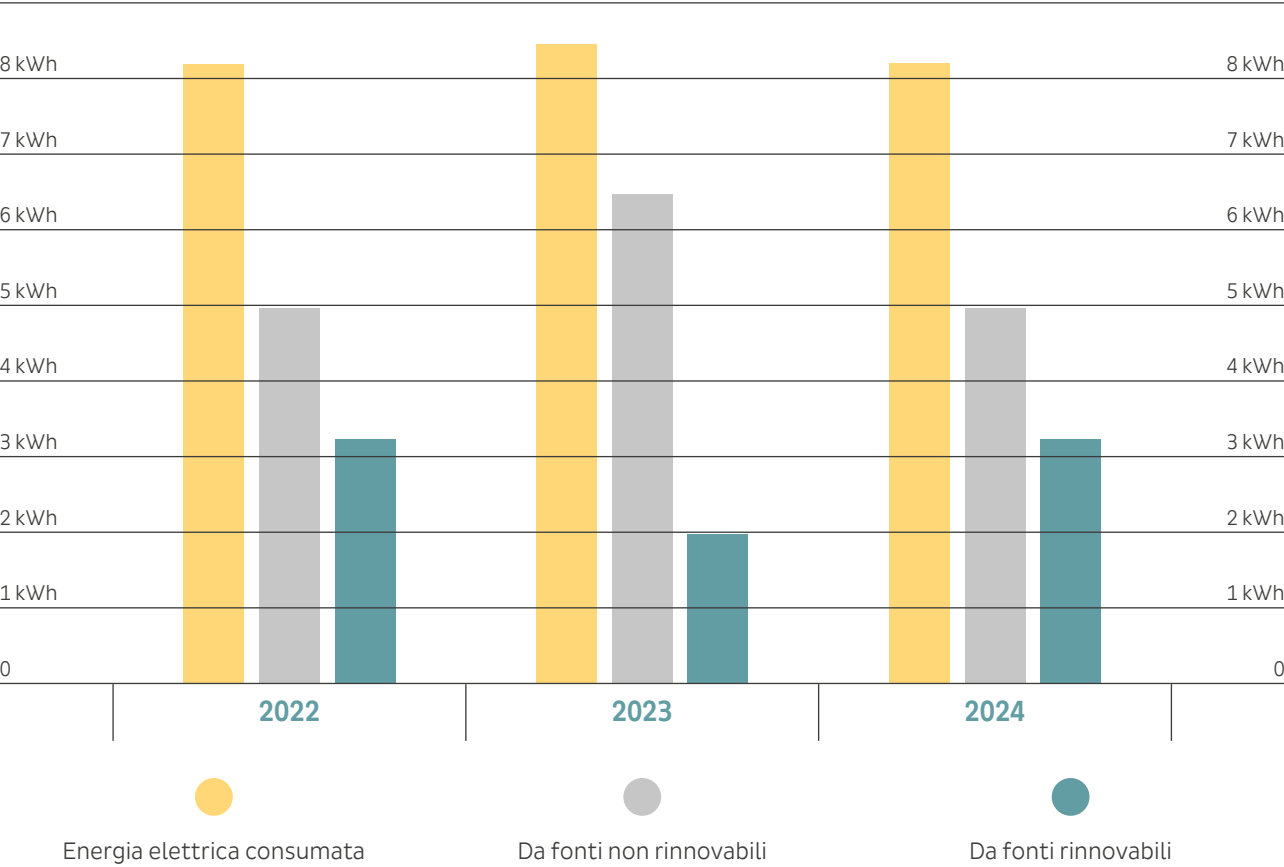
	u.m.	2022	2023	2024
Energia consumata da teleriscaldamento	kWh	2.136.300,00*	1.763.600,00*	1.147.304,00*
Energia consumata da gas naturale	kWh	10.384.173,00	10.645.208,00	11.880.511,5
Energia elettrica consumata	kWh	8.188.993,00	8.460.247,00	8.199.197,00
da fonti non rinnovabili	kWh	4.960.172,00	6.477.466,00	4.966.189,00
da fonti rinnovabili	kWh	3.228.821,00	1.982.781,00	3.233.008,00
Energia consumata totale	kWh	20.709.466,00	20.869.055,00	21.227.012,50
Energia elettrica immessa in rete da fonti rinnovabili	kWh	16.154,00	18.079,00	2.132,00
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	kWh	134.525,00	113.260,25	91.693,00

*Il consumo di energia da teleriscaldamento riguarda esclusivamente l'Ospedale Molinette di Torino

Ripartizione energia consumata (kWh) nel 2024 per fonte



Consumo di energia elettrica (kWh)



Dussmann Service si impegna per la sostenibilità energetica e ha adottato diverse misure per ridurre i consumi e le emissioni:

- 1

Il provider del sito web utilizza il 100% di energia idroelettrica, dimostrando attenzione alle questioni legate al consumo elettrico e alle emissioni di CO2.
- 2

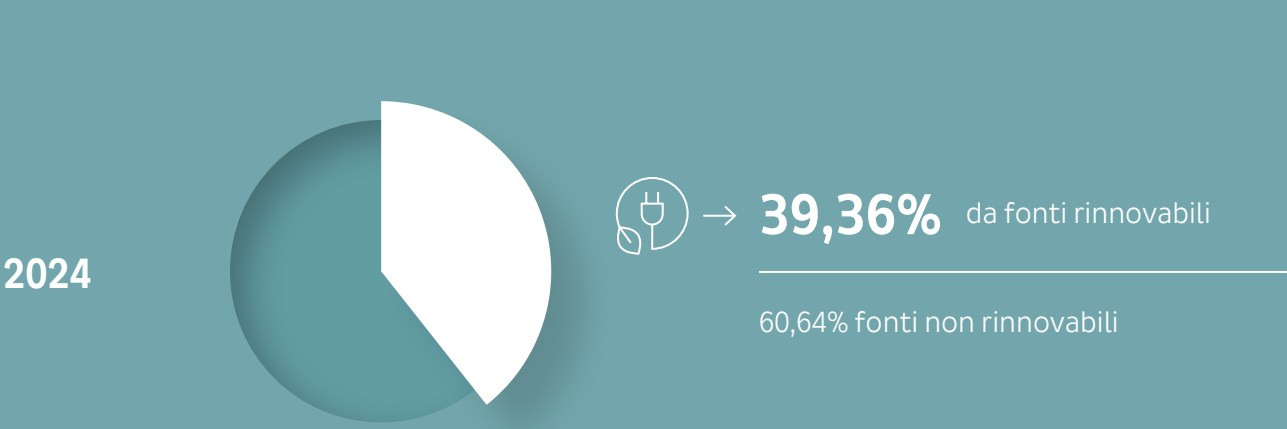
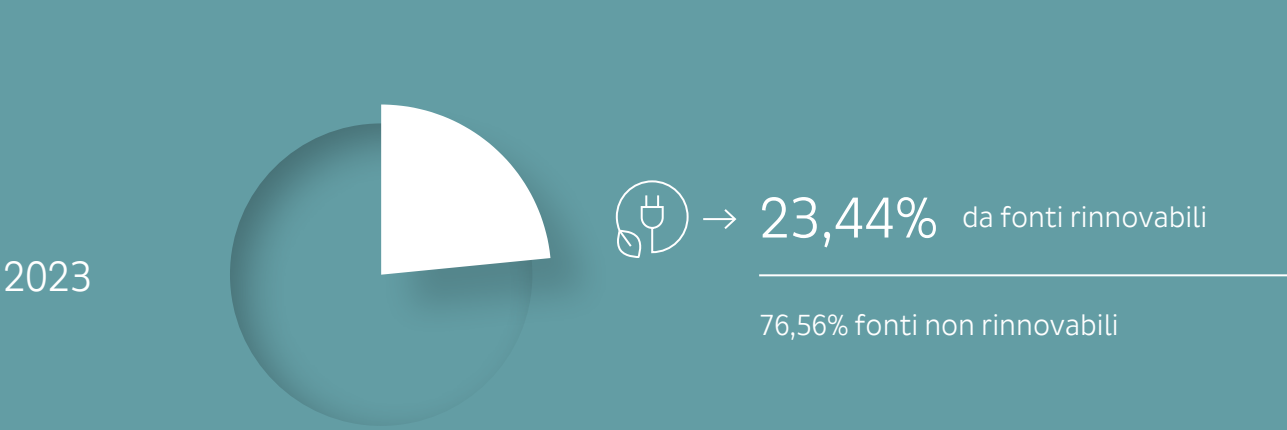
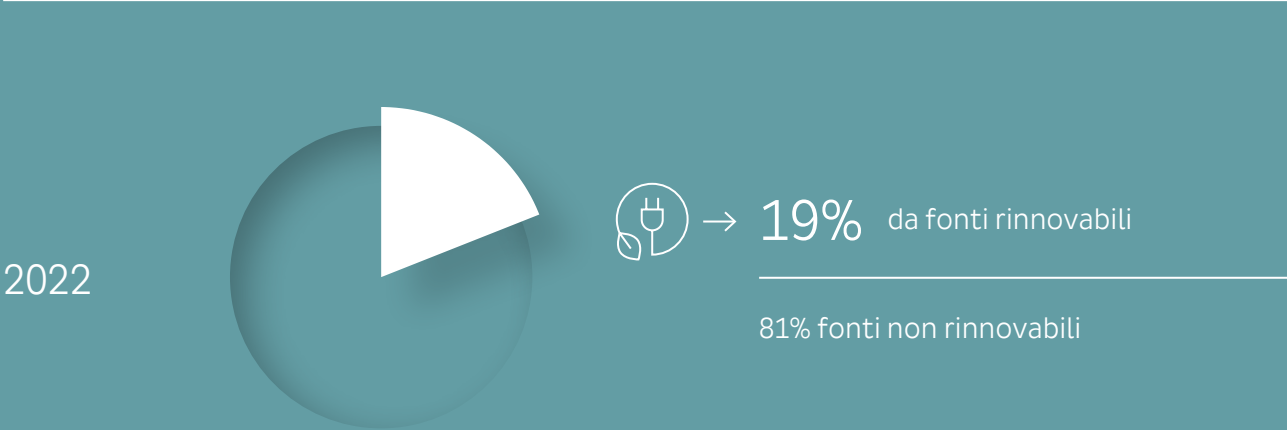
Le diagnosi energetiche condotte da Esperti in Gestione dell'Energia hanno guidato interventi migliorativi, tra cui:

 - Installazione di sistemi di misurazione e monitoraggio dei consumi.
 - Uso di attrezzature ad alta efficienza energetica con manutenzione adeguata.
 - Adozione di sistemi di schermatura negli uffici.
 - Sostituzione dei vecchi corpi illuminanti con dispositivi a LED, risparmiando il 13% di energia elettrica nella sede di Capriate.
- 3

Nel 2024, il consumo energetico per pasto prodotto negli appalti di ristorazione è 0,30 kWh/pasto.
- 4

Il personale operativo è regolarmente formato sull'uso corretto delle attrezzature elettriche, mentre si presta grande attenzione alle buone pratiche per contenere i consumi energetici complessivi.

Composizione consumi energia elettrica



Energia elettrica per finalità

	u.m.	2022	2023	2024
Consumo in appalti di ristorazione	kWh	7.293.656,00	7.414.722,00	7.102.526,00
	GJ	26.257,17	26.693,00	25.569,09
Consumo in appalti di sanificazione	kWh	45.984,00	85.371,00	57.777,00
	GJ	165,54	307,34	207,99
Consumo energetico sedi amministrative	kWh	644.512,00	686.466,00	864.237,00
	GJ	2.320,24	2.471,28	3.111,25
Consumo energetico appalti ristorazione per pasto prodotto	KWh /pasto	0,39	0,45	0,30
Pasti appalti di ristorazione utenze dirette	n	18.848.297	16.454.053	23.107.145
Consumo energetico sedi amministrative per mq	kWh /mq	85,35	90,91	79,90
Mq sedi amministrative	mq	7.551	7.551,2	10.817
Consumo energetico sedi amministrative per FTE	kWh/FTE	1.342,73	1.372,93	1.585,75
FTE sedi amministrative	FTE	480	500	545



Appalti di ristorazione

Il consumo energetico totale per gli appalti di ristorazione resta su valori elevati ma mostra un lieve calo nel 2024 (da circa 7,4 milioni di kWh nel 2023 a 7,1 milioni nel 2024). Tuttavia, l'indicatore di consumo per pasto prodotto evidenzia un'importante riduzione dell'intensità energetica: da 0,45 kWh/pasto nel 2023 a 0,30 kWh/pasto nel 2024, nonostante l'aumento significativo del numero di pasti erogati (oltre 23 milioni nel 2024, rispetto ai 16,4 milioni dell'anno precedente). Questo suggerisce un deciso miglioramento dell'efficienza nei processi produttivi.

Appalti di sanificazione

Il consumo energetico in questo ambito è fluttuante: dopo un picco nel 2023 (85.371 kWh), si riduce nel 2024 a 57.777 kWh.

Sedi amministrative

Il consumo elettrico delle sedi amministrative cresce progressivamente, passando da 644.512 kWh nel 2022 a 864.237 kWh nel 2024. Tuttavia, l'aumento è da mettere in relazione all'ampliamento degli spazi (da 7.551 a 10.817 mq) e al numero crescente di FTE (da 480 a 545). Infatti:

- Consumo per metro quadro cala da 90,91 kWh/mq nel 2023 a 79,90 kWh/mq nel 2024;
- Al contrario, consumo per FTE cresce da 1.372,93 a 1.585,75 kWh, indicando un aumento dell'intensità energetica per persona, potenzialmente legato a nuove attività, dotazioni o modifiche operative.



5.6.1 Flotta aziendale

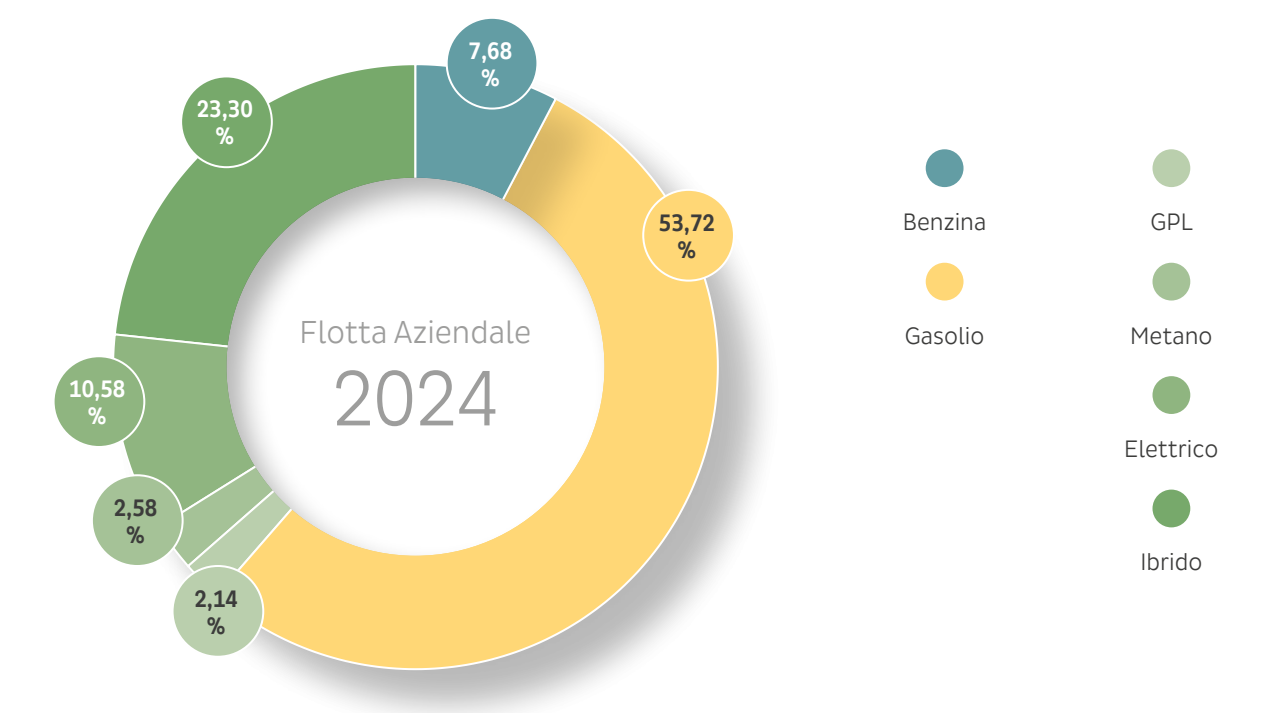
Per quanto riguarda la propria flotta aziendale, Dussmann Service attualmente dispone di 1.588 veicoli, in aumento del 14% rispetto ai 1.395 veicoli del 2023. Questi veicoli si suddividono tra mezzi a bassa emissione di carbonio, come quelli a GPL, a metano, elettrici e ibridi, e veicoli alimentati a diesel e benzina.

Al fine di mitigare l'inquinamento atmosferico derivante dai trasporti, l'azienda nel 2024 ha aggiunto 163 mezzi ecologici (veicoli elettrici, ibridi, a GPL e a metano) alla flotta aziendale, che rappresentano ora circa il 40% del totale della flotta e segnando un incremento del 19,4% sui veicoli ecologici presenti nel 2023.

Inoltre, il nostro parco macchine continua a migliorare in termini di efficienza e diminuzione delle emissioni. Nel 2024 si è registrato un ulteriore calo nella percentuale di macchine Diesel, che ora rappresentano il 53,72% della flotta, a favore di un aumento considerevole della percentuale di macchine elettriche ma soprattutto ibride che si attestano rispettivamente a 10,58% e al 23,30%, contro gli 8,39% e il 17,70% del 2023.

Flotta aziendale

	u.m.	2020	2021	2022	2023	2024
Benzina	%	3,64	8,01	5,62	6,81	7,68
Gasolio	%	74,67	74,98	70,72	60,86	53,72
GPL	%	8,36	4,71	4,53	3,01	2,14
Metano	%	4,61	3,80	3,99	3,23	2,58
Elettrico	%	5,70	5,12	7,80	8,39	10,58
Ibrido	%	3,03	3,38	7,34	17,70	23,30
Totale flotta aziendale	n.	825	1.211	1.103	1.395	1.588



Consumo di carburante

	u.m.	2022	2023	2024
Diesel	Litri	1.739.092,11	1.820.643,94	1.378.916,08
Benzina	Litri	385.356,01	506.635,67	143.360,6
GPL	Litri	41.796,41	25.220,21	11.673,06
Metano	Litri	17.410,00	13.996,03	15.678,2
Consumo totale di carburante	Litri	2.183.654,52	2.366.495	1.549.627,94

Nel triennio analizzato, si osservano variazioni significative nei consumi di carburanti fossili, con un trend generale in diminuzione nel 2024, riconducibile all’aumento dei mezzi ecologici.

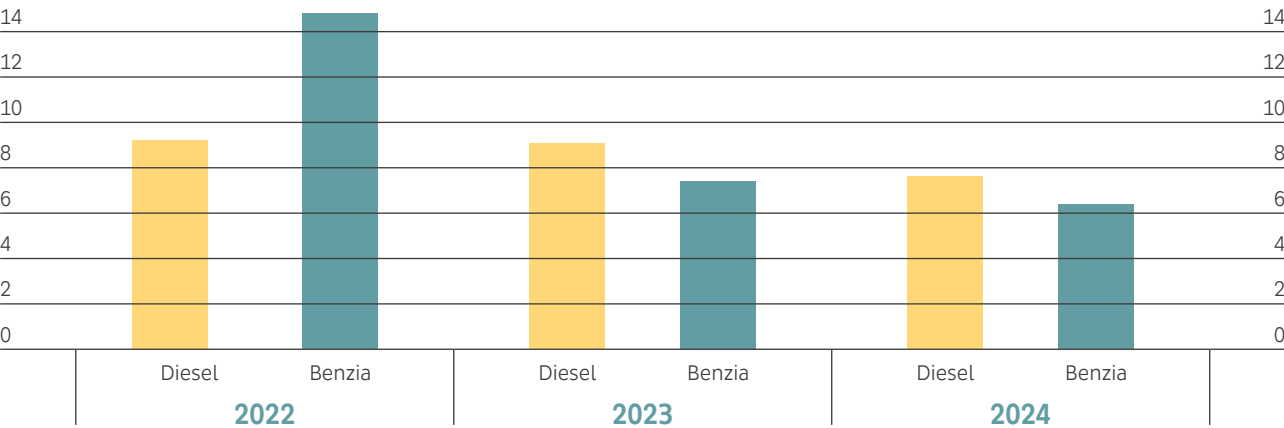
- Diesel 2024: 1.378.916 litri (-24,2% rispetto al 2023)
- Benzina 2024: 143.361 litri (-71,7% rispetto al 2023)
- GPL 2024: 11.673 litri (-53,7% rispetto al 2023)
- Metano 2024: 15.678 litri (+12,0% rispetto al 2023)
- Consumo totale di carburante 2024: 1.549.628 litri (-33,4% rispetto al 2023)

Il dato complessivo mostra un **importante miglioramento nel 2024**, con un calo netto di oltre 775.000 litri rispetto all’anno precedente. Questo riflette **un potenziale consolidamento di pratiche sostenibili**, in linea con obiettivi ESG o strategie di **decarbonizzazione**.

A partire dall’anno 2022 è stato identificato un indicatore specifico per valutare il consumo di carburante in funzione della distanza percorsa dai mezzi aziendali. Di seguito si riportano i dati relativi al consumo di gasolio e benzina.

Consumo per 100km

	u.m.	2022	2023	2024
Consumo diesel	Litri per 100 km	9,22	9,06	7,61
Consumo benzina	Litri per 100 km	14,79	7,41	6,39



Il dato relativo al consumo di benzina per 100 km comprende anche il consumo delle vetture ibride, come da linee guida del Gruppo.

Nel perseguimento del miglioramento continuo, vengono ancora adottate in tutti i settori aziendali misure di prevenzione e mitigazione dell’impatto derivante dal consumo di carburante. In particolare, l’azienda adotta una serie di misure per contenere i consumi di carburante, con l’obiettivo di ridurre l’impatto ambientale e i costi correlati.

A titolo esemplificativo, tra le azioni da osservare figurano: l’attivazione del sistema Start&Stop durante la marcia e lo spegnimento del motore in caso di soste prolungate.

Dal 2023, in un’ottica di acquisire una maggiore consapevolezza dell’impatto ambientale correlato con i propri servizi, Dussmann Service ha deciso di ampliare la rendicontazione dei GHG approcciandosi ad una certificazione di CFP di Organizzazione, in base alla norma ISO 14064-1, per la filiale B&I IFM che si occupa oltre che di sanificazione, anche di manutenzione degli impianti tecnologici e costruzione.

Tale studio quantifica e rendiconta le emissioni di GHG prodotte da ciascun servizio svolto dall’Organizzazione presso tutti gli appalti appartenente alla filiale.

Tale filiale è strutturata in 2 divisioni operative:

1. La divisione “*Soft services*” che eroga direttamente come servizio principale l’attività di pulizia e sanificazione ed eventuali ulteriori attività correlate, in misura ridotta e spesso a chiamata (facchinaggio, portierato, centralino e reception, manutenzione del verde, pest management (disinfestazione e derattizzazione), movimentazione rifiuti). Inoltre, eroga attività di sorveglianza e sicurezza.
2. La divisione “*Hard services*” che eroga servizi di installazione e manutenzione di immobili ed impianti tecnologici (idro-sanitari, termici, di condizionamento ed elettrici) ed opere edili correlate, conduzione di centrali termiche ed assemblaggio di quadri elettrici, sia direttamente che in subappalto.

I confini organizzativi per la quantificazione delle emissioni di GHG sono stati individuati da Dussmann Service – Filiale B&I IFM in accordo a quanto stabilito dalla ISO 14064-1, ovvero la quantificazione e rendicontazione delle emissioni di CO2 e relative alle attività gestite dalla sede operativa di Capriate S. Gervasio (BG) in via Papa Giovanni XXIII 4 e dalla sede operativa di Padova, in via Cile 10. Nello studio sono stati considerati i processi dell’organizzazione significativi in termini di GHG.

Inoltre, in collaborazione con Punto 3, Dussmann Service ha implementato uno studio di Life Cycle Assessment (LCA) comparativo in ambito civile, confrontando il protocollo “Green” con uno tradizionale, sia dal punto di vista ambientale che da quello qualitativo (igienico).

Lo studio, realizzato in conformità con i nuovi Criteri Ambientali Minimi per i servizi di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti (DM 29 gennaio 2021 del Ministero dell’Ambiente), è stato certificato a marzo 2025 secondo la ISO 14067:2018, che fornisce una valutazione scientifica delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) associate al servizio di pulizia erogato in ambito civile presso COIMA.

5.7 Riduzione rifiuti e sprechi

La gestione corretta dei rifiuti è un aspetto significativo per Dussmann Service; pertanto, l'azienda ha implementato procedure specifiche all'interno del suo sistema di gestione per assicurare che tutte le fasi, dalla classificazione, al deposito e trasporto dei rifiuti e smaltimento, avvengano nel rispetto della normativa vigente. Nella pratica, l'azienda si impegna costantemente a ridurre i volumi di rifiuti e a praticare la raccolta differenziata al fine di promuovere una gestione sostenibile dei rifiuti.

Peso rifiuti prodotti

	u.m.	2021	2023	2024
Rifiuti speciali	kg	2.503.644,35	2.479.958,04	4.058.817,82
di cui destinati a recupero	kg	885.571,4	1.010.804,58	2.699.109,5
Rifiuti pericolosi	kg	47.281,35	127.505,00	96.933,82*
di cui destinati a recupero	kg	12.185,90	31.663,00	40.381,5
di cui destinati a smaltimento	kg	35.095,45	95.842,00	56.552,32
Rifiuti non pericolosi	kg	2.456.363,00	2.352.454,00	3.961.884
di cui destinati a recupero	kg	873.385,50	979.142,00	2.658.728
di cui destinati a smaltimento	kg	1.582.977,5	1.373.312,00	1.303.156

** Il trend relativo alla produzione di rifiuti pericolosi nel 2024 risulta essere in miglioramento del 24%, che significano più di 30 tonnellate di rifiuti pericolosi in meno prodotti. Si precisa che nel 2024 la percentuale di rifiuti pericolosi rispetto al totale prodotto è scesa al 2,4% rispetto al 5% del 2023, complice sia una riduzione dei rifiuti pericolosi sia una crescita del 68% dei rifiuti non pericolosi dal 2023 al 2024. Nel 2023 la percentuale totale di recupero dei rifiuti speciali è pari al 66% (contro il 41% del 2023). In merito a tale percentuale, Dussmann si è posta l'obiettivo di un ulteriore aumento dell'1% annuo. Obiettivo ampiamente superato per il 2024.*

Iniziative per la riduzione della produzione di rifiuti

Si conferma la prosecuzione del progetto di rilevazione della gradibilità dei pasti, avviato nel 2021, che coinvolge alcuni appalti di ristorazione scolastica, al fine di fornire informazioni sulle motivazioni che causano l'incompleta fruizione del pasto da parte degli utenti. Il progetto pertanto consente di elaborare un menù più equilibrato, gradito agli utenti e che generi una minore quantità di scarti alimentari. Nel 2025 il progetto è stato ulteriormente potenziato attraverso l'introduzione di un sistema di rilevazione automatizzata basato su tecnologia di visione artificiale (telecamere) integrata con algoritmi di intelligenza artificiale (AI). Questa evoluzione consente una quantificazione più oggettiva e sistematica degli scarti alimentari, nonché un'elaborazione avanzata dei dati raccolti, funzionale all'implementazione di strategie predittive e correttive per la riduzione del food waste.

Settore ristorazione

Rifiuto	Sistema di contenimento rifiuti	Sistema di recupero e/o smaltimento rifiuti	Interventi di prevenzione riduzione spreco alimentare
Scarti lavorazione materie prime food	• Corretta gestione acquisti per evitare giacenze • Ottimizzazione menù in relazione a customer satisfaction • Gestione informatizzata del magazzino per contenere giacenze • Monitoraggio scarti per verifica produzione pasti in termini di quantità lavorata • Acquisti tramite piattaforma logistica distributiva per ridurre gli imballaggi secondari	• Alimentazione animale • Compostaggio per mangimi animali o concimi • Discarica	• Formazione addetti alla corretta pianificazione degli acquisti in base alla stima dei fabbisogni in funzione dei menù previsti settimanalmente
Cibo non consumato e non somministrato	• Monitoraggio scarti per verifica gradibilità menù	Recupero al 100% tramite: • Donazione cibo a Enti benefici • Asporto pasto non consumato con lunch box	• Piano comunicazione utenti per favorire le buone pratiche di consumo • Pianificazione acquisti in base a stima pasti da produrre • Verifica scarti sul vassoio
Avanzi di cibo post distribuzione /potenziali rifiuti biodegradabili	• Monitoraggio scarti per verifica gradibilità menù	• Cessione a canili e gattili • Compostaggio	• Piano comunicazione utenti per favorire le buone pratiche di consumo • Pianificazione acquisti in base a stima pasti da produrre • Verifica scarti sul vassoio

Settore ristorazione

Rifiuto	Sistema di contenimento rifiuti	Sistema di recupero e/o smaltimento rifiuti
Imballaggi in carta e cartone	• Privilegiare acquisti con piattaforma logistica distributiva • Selezione fornitori che utilizzano imballaggi secondari rispondenti ai requisiti nelle direttive e nelle norme tecniche	• Installazione compattatore per riduzione carta e cartone. Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio
Imballaggi in plastica di prodotti chimici	• Taniche di prodotti chimici come “vuoto a rendere” e riutilizzate dal fornitore • Flaconi di prodotti chimici in plastica riciclata e riutilizzati dagli addetti • Sistemi di dosaggio automatico per lavaggio meccanico e lavaggio con diluizione • Formazione personale al corretto uso dei detersivi	• Recupero al 100% e successivo riciclaggio
Imballaggi in vetro / legno	• Fornitori che ritirano imballaggi	• Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio / riutilizzo
Imballaggi in plastica di prodotti alimentari e prodotti in carta-tessuto	• Fornitori che utilizzano plastica biodegradabile privilegiando soluzioni atte a ridurre peso e volume degli imballaggi • A magazzino: assemblaggio ordinativi minimizzando gli imballi secondari e terziari allo stretto necessario. Imballi di dimensioni differenti • Cartoni e imballi selezionati affinché siano facilitate le operazioni di separazione, raccolta differenziata e smaltimento • In fase di acquisto degli imballi vengono definite i materiali utilizzati per la loro fabbricazione, promuovendo l'impiego di riciclati e riciclabili	• Recupero al 100% tramite raccolta differenziata e successivo riciclaggio • Progetto di economia circolare che prevede l'utilizzo di cassette a sponda abbattibile per ridurre le emissioni ed il traffico su ruota, tramite il riutilizzo degli imballaggi

Settore ristorazione

Rifiuto	Sistema di contenimento rifiuti	Sistema di recupero e/o smaltimento rifiuti
Rifiuti non differenziati	• Formazione personale per corretta raccolta differenziata • Imballaggi secondari e terziari biodegradabili da fornitori accreditati	• Materiale smaltito dal servizio pubblico di raccolta e riciclaggio
Imballaggi alluminio /banda stagnata	• Riduzione acquisto privilegiando il vetro	• Installazione compattatore, recupero al 100% tramite raccolta differenziata e riciclaggio
Oli esausti di origine vegetale	• Sistema cottura pasti senza frittura • Condimenti nelle grammature previste nelle ricette	• Contratto con ditta locale specializzata che fornisce appositi separatori per la raccolta e gestione del rifiuto speciale che viene riciclato per la produzione di bio-combustibile
Rifiuti plastici (monouso posate, bicchieri e stoviglie ove previsto)	• Formazione personale per corretta raccolta differenziata • Materie prime riciclabili da fornitori accreditati	• Riciclabile al 100% e materiale recuperato da fornitore
Rifiuti plastici (bottigliette acqua)	• Progetto ecogreen: acquisto bottiglie d'acqua della “Linea EcoGreen” San Benedetto che utilizza plastica rigenerata	• Il PET rigenerato è materia plastica sottratta alla discarica, all'incenerimento o alla dispersione nell'ambiente. Provenendo dal riciclo della plastica, riduce il fabbisogno di materia prima vergine, riduce le emissioni di CO₂ eq e prevede l'acquisto di crediti di compensazione
Attrezzature	• Corretta manutenzione • Attrezzature riciclabili a fine vita	• Recupero pezzi riciclabili ai fini industriali • Discarica

Settore cleaning

1	Sistema di dosaggio automatizzato: utilizzo di dosatori automatici e una centralina elettronica centralizzata per ottimizzare la diluizione e tracciare i consumi dei prodotti chimici.
2	Panni e mop ecosostenibili: utilizzo di materiali riutilizzabili in microfibra a marchio EU Ecolabel, con sistema preimpregnato per ridurre il consumo di prodotti chimici fino al 35%.
3	Innovativi sistemi di pulizia: studio e implementazione di sistemi come irraggiamento UV, Ionator, vapore, acqua ionizzata, Eco!efficiency, roto-orbitale, Ec-H2O Nanoclean, Orbio, ed ES per massimizzare l'efficacia e ridurre l'uso di prodotti chimici.
4	Analisi delle Curve di Risporco: utilizzo di curve di sporco per determinare la frequenza ottimale degli interventi di pulizia per mantenere l'igiene delle aree.
5	Apparecchiature a basso consumo: utilizzo di dispositivi con almeno il 15% di plastica riciclata, riciclabili, dotati di controlli energetici, a basse emissioni acustiche e ricondizionate/rigenerate.
6	Batterie al litio ricaricabili: sostituzione di vecchie batterie con batterie al litio ricaricabili per maggiore efficienza energetica e riduzione delle emissioni di CO ₂ .
7	Sistemi di telemetria: utilizzo di telemetria per ottimizzare l'uso delle risorse.
8	Elettrodomestici ecocompatibili: utilizzo di lavatrici professionali ecocompatibili, aspirapolveri ad alta efficienza energetica e impianti di riutilizzo di acque reflue.
9	Riciclo di asciugamani in carta: implementazione del servizio di PaperCircle per il riciclo degli asciugamani in carta, riducendo i rifiuti fino al 20% e le emissioni di CO ₂ fino al 40%.
10	Rigenerazione e ricondizionamento: pratica di rigenerazione e ricondizionamento dei macchinari per allungarne il ciclo di vita e ridurre i rifiuti dovuti al loro fine vita.

Verso un’economia circolare

Dussmann Service si impegna attivamente verso un'economia circolare, adottando diverse pratiche e iniziative:

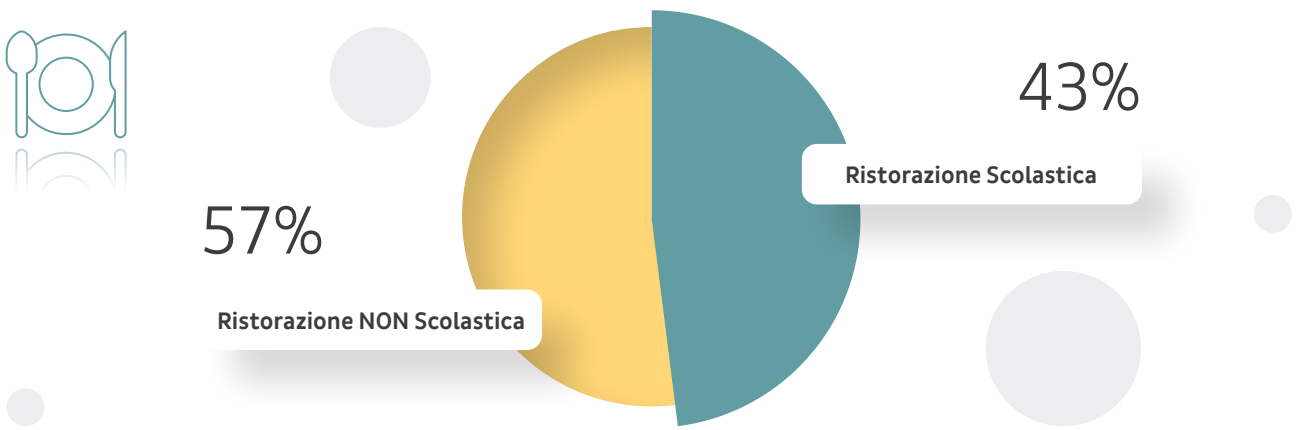
- 1. TEAM DEDICATI DI PROGETTO**
La formazione di team multidisciplinari specializzate per valutare soluzioni sostenibili composti dalle funzioni Direzione Pianificazione Controllo e Innovazione, Direzione Gestione Qualità Sicurezza Ambiente, Approvvigionamenti, Servizi generali, Energy Manager, ecc.
- 2. BUONE PRASSI**
Utilizzo di detergenti eco-friendly ad alta prestazione, flaconi 100% riciclati Cradle to Cradle certified, strumenti a minor consumo d'acqua e prodotti chimici, macchinari rigenerati/ricondizionati e/o ad alta efficienza energetica, promozione della raccolta differenziata e adozione di tecnologie digitali innovative.
- 3. FORMAZIONE DEL PERSONALE**
Formazione degli addetti sul corretto utilizzo delle risorse, compresi energia, acqua, sostanze chimiche e gestione dei rifiuti, con focus sulle migliori pratiche di pulizia e sanificazione.
- 4. VERIFICA E MONITORAGGIO**
Verifica dell'applicazione delle pratiche sostenibili e monitoraggio costante degli impatti attraverso un sistema informativo e software previsionali che consentono l'identificazione tempestiva di scostamenti e attuazione di azioni di miglioramento, oltre che tramite audit interni.

Questi sforzi hanno contribuito a creare uno stile gestionale ed operativo improntato all'economia circolare, particolarmente evidente nella gestione degli appalti, specialmente nel servizio di pulizia e sanificazione. L'approccio "Think Green" riflette l'obiettivo di instaurare e mantenere un "ciclo continuo verde" basato sui principi di Riciclo, Riutilizzo, Riparazione, Rigenerazione e Recupero.

Pasti prodotti

	2022	2023	2024
Pasti prodotti ristorazione non scolastica	25.214.078	28.271.872	28.941.611
Pasti prodotti per ristorazione scolastica	16.208.599	18.110.441	21.600.247
Totale Pasti prodotti	41.422.677	46.382.313	50.541.858
Numero di pasti utenze dirette	18.848.297	16454053	23.107.145
Numero di pasti utenze indirette	19.872.757	11.256.548	12.022.746
Numero pasti free beverages	26.638.232	29.721.261	Indicatore non più monitorato
Pasti che non prevedono acqua in bottiglia (%)	64,31%	64,1%	Indicatore non più monitorato
Acqua in bottiglia acquistata in appalti di ristorazione scolastica (€)	Dato non disponibile*	Dato non disponibile*	307.697
Acqua in bottiglia acquistata in appalti di ristorazione (escluso area scolastica) (€)	Dato non disponibile*	Dato non disponibile*	2.666.507
Acqua in bottiglia acquistata appalti di ristorazione scolastica/pasti prodotti ristorazione scolastica (€/pasto)	Dato non disponibile*	Dato non disponibile*	0,014
Acqua in bottiglia acquistata appalti di ristorazione (escluso area scolastica)/pasti prodotti ristorazione (escluso area scolastica) (€/pasto)	Dato non disponibile*	Dato non disponibile*	0,092
Food CAM acquistato (€)	84.570.976	100.466.547	112.355969,00
Totale food acquistato (€)	19.452.085	27.655.659	33.100.226,15
Percentuale food CAM su totale food acquistato	23%	27,5%	29,4%

**Si precisa che a partire dal 2024, i due indicatori indiretti utilizzati per monitorare la riduzione dell'approvvigionamento di materiali/prodotti in plastica (acqua in bottiglia acquista in appalti di ristorazione scolastica e in appalti di ristorazione esclusa area scolastica parametrati al numero di pasti) sono stati modificati al fine di semplificare e rendere più accurato il processo di raccolta dei dati. In particolare, il precedente indicatore relativo al numero di pasti “free beverage”, parametrato al numero totale di pasti, è stato rimosso. Questo perché l'indicatore si basava su una stima del numero di pasti con bevande fornite tramite erogatori, dato che tale informazione non era facilmente deducibile dai dati aziendali disponibili, risultando quindi inaffidabile. Per migliorare la tracciabilità e la precisione, si è quindi deciso di suddividere il “precedente” indicatore relativo al rapporto tra l'acquisto di acqua in bottiglia e il numero di pasti, separando il settore della ristorazione scolastica dal resto della ristorazione svolta nelle altre aree. Questa modifica consentirà una valutazione più dettagliata e precisa delle politiche di approvvigionamento sostenibile e della riduzione della plastica nelle diverse aree operative.*



Dussmann Service monitora costantemente la percentuale di derrate alimentari acquistate conformemente ai CAM (29,4% in aumento rispetto ai 27,5% del 2023) delle attività svolte nella ristorazione. Tale impegno si traduce in azioni concrete, tra cui: acquisto di materie prime alimentari a chilometro zero o provenienti da filiere corte, contribuendo al sostegno dei produttori locali, riduzione degli impatti legati alla logistica di approvvigionamento, riduzione degli impatti derivanti dal trasporto dei pasti.

Lotta allo spreco alimentare

Dussmann Service ha avviato progetti mirati a ridurre gli sprechi alimentari all'interno del settore della ristorazione collettiva. Questi progetti si concentrano sull'ottimizzazione dell'uso delle risorse naturali e si basano sull'approccio della "piramide degli scarti" (prevenzione alla fonte, donazione ai fini di beneficenza, alimentazione animale, compostaggio e usi energetici, smaltimento). Inoltre, l'azienda si impegna nella comunicazione e nella formazione degli utenti attraverso campagne di sensibilizzazione che affrontano le cause degli sprechi alimentari e promuovono buone pratiche per ridurli.

Investiamo in innovazione e tecnologia per ottimizzare lo smaltimento dei rifiuti e ridurre l'impatto ambientale.

La gestione dei rifiuti è una sfida cruciale in tema di sostenibilità e il settore del facility management, grazie anche all'uso di strumenti digitali e soluzioni basate sull'intelligenza artificiale, può dare un importante contributo nel monitorare ed ottimizzare in tempo reale lo smaltimento degli scarti, riducendo costi e impatto ambientale.

Per questo noi di Dussmann Italy, in linea con la nostra mission di fornire soluzioni integrate di facility management con una particolare attenzione alla sostenibilità, abbiamo avviato una collaborazione con @relearn_official: una startup italiana innovativa che utilizza l'intelligenza artificiale per migliorare la gestione dei rifiuti.

Grazie alla piattaforma NANDO sviluppata da ReLearn, stiamo infatti ottimizzando la raccolta differenziata nelle strutture che gestiamo, monitorando in tempo reale la produzione dei rifiuti. Questo ci permette di ridurre i costi operativi, migliorare l'efficacia della raccolta e sensibilizzare sul tema chi lavora all'interno degli spazi che gestiamo creando così una cultura aziendale sostenibile.

Con questa partnership facciamo un ulteriore passo in avanti verso un futuro più green e siamo consapevoli che l'innovazione tecnologica sia uno strumento fondamentale per costruire un mondo più pulito e consapevole.

La sostenibilità sociale

Dussmann ama prendersi cura delle persone, siano esse stakeholder interni o esterni, riconoscendo il loro potenziale come uno dei principali motori di innovazione e uno degli asset chiave per lo sviluppo dell'azienda. Le persone hanno la capacità di generare una visione a lungo termine e una motivazione intrinseca per migliorare i processi e i servizi forniti. I dipendenti sono considerati la vera forza dell'azienda, ed è per questo che Dussmann si impegna a garantire il rispetto dei principi di Responsabilità Sociale d'Impresa. Questo impegno si traduce nel promuovere il rispetto dei diritti e dell'etica, il costante miglioramento delle condizioni di lavoro e la crescita umana e professionale dei dipendenti.

Dussmann ha adottato sin dal 2007 un Sistema di Gestione certificato secondo la norma SA 8000, che monitora il rispetto e la trasparenza nella gestione dei rapporti di lavoro e definisce, all'interno della Politica Integrata, i seguenti temi specifici su cui concentra il proprio impegno:

- Vietare l'impiego di lavoro minorile o forzato
- Garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza per ridurre il rischio per i lavoratori e prevenire gli infortuni
- Assicurare libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- Garantire pari opportunità e assenza di pratiche discriminatorie o coercitive
- Definire orari di lavoro e una retribuzione equa, nel rispetto dei contratti di lavoro e delle politiche incentivanti aziendali
- Richiedere ai propri collaboratori e ai fornitori di adottare comportamenti in linea con questi principi

Nel corso del 2024 Dussmann service ha esteso l'attestazione in base alla Norma UNI ISO 30415 Risorse Umane - Diversità e inclusione a tutta l'organizzazione, che nel 2022 aveva conseguito limitatamente alla Filiale Sviluppo Trasporti.

Questa estensione è stata un traguardo di un cammino che dimostra l'impegno di Dussmann nel riconoscere e tutelare le diversità e pari opportunità delle proprie risorse. Inoltre, ha mantenuto la certificazione per la Parità di Genere in base alla Prassi UNI/PdR 125:2022, ottenuta nel 2023. Per assicurare il controllo sull'applicazione del sistema di gestione in ambito sociale sono stati istituiti degli appositi Comitati interni (tra cui il Social Performance Team per l'SA8000 ed il Comitato Guida e D&I), composti dai responsabili delle funzioni aziendali e dai Rappresentanti dei Lavoratori.

Inoltre, sono state nominate una "Disability manager" ed una "Diversity & inclusion manager".

Tali comitati hanno il compito di monitorare l'efficacia del sistema implementato, del monitoraggio degli indicatori, dell'aggiornamento e della rivalutazione dei rischi, dei risultati delle attività di audit e riferisce direttamente alla Direzione. Verificano anche la gestione delle segnalazioni provenienti dai dipendenti attraverso vari canali, di comunicazione, tra cui il whistleblowing, disponibili per segnalare potenziali irregolarità o problemi.

Social Performance Team

Il Comitato SOCIAL PERFORMANCE TEAM si riunisce periodicamente per analizzare i risultati e pianificare le attività di miglioramento nell'ambito della SA8000 con la collaborazione dei Rappresentanti SA8000 dei lavoratori. Il Comitato provvede ad analizzare in sede di riunione la conformità ai requisiti dello standard, l'eventuale necessità di aggiornamento del sistema di gestione, e ad analizzare i reclami e le segnalazioni pervenute dall'esterno e internamente all'organizzazione. Il SPT ha predisposto delle procedure scritte per la valutazione dei rischi rilevanti in riferimento a tutti gli elementi di SA8000, che identificano ed attribuiscono una priorità alle aree di reali o potenziali non conformità allo Standard. L'ambito della valutazione dei rischi comprende i processi e le attività interne dell'organizzazione, così come i fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e i sub-fornitori. Il SPT mantiene adeguate ed accurate registrazioni sulle proprie attività di monitoraggio. Almeno una volta all'anno vengono condotti audit interni su tutti gli elementi di SA8000.

Il Senior Management riceve periodicamente l'esito dei rapporti di monitoraggio ricevuti dal SPT.

6.1 Le priorità sociali



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Dussmann Service assicura condizioni di lavoro sicure e salubri, identificando costantemente possibili rischi per infortuni o malattie professionali e fornendo dispositivi di protezione individuale adeguati. Al fine di potenziare la sicurezza nei luoghi di lavoro, l'azienda fornisce corsi di formazione specializzati e sensibilizza il personale.



FORMAZIONE, SVILUPPO COMPETENZE E CARRIERA

Per garantire servizi personalizzati e di alta qualità, i dipendenti devono possedere un significativo insieme di competenze. Queste competenze possono essere acquisite solo attraverso la formazione continua e l'aggiornamento professionale. Lo sviluppo di competenze specifiche non solo favorisce il progresso nella carriera, ma contribuisce anche alla crescita personale di ciascun dipendente.



CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE E SOSTENIBILE

La trasparenza, la condotta responsabile e il rispetto ambientale costituiscono le basi delle decisioni interne all'Organizzazione e sono requisiti fondamentali per i fornitori che desiderano collaborare con Dussmann. La selezione e il monitoraggio dei fornitori, appaltatori e subappaltatori avvengono attraverso audit interni ed esterni basati su criteri sociali e ambientali specifici per garantirne la sostenibilità.



DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARITÀ DI GENERE

Dussmann si impegna a eliminare qualsiasi barriera culturale, organizzativa o materiale che possa limitare la piena espressione e valorizzazione delle persone all'interno dell'organizzazione, incoraggiando tutti i dipendenti a realizzare appieno il loro potenziale.



DIVIETO DI LAVORO INFANTILE

Per policy l'Azienda ha scelto di non assumere persone minorenni. , tuttavia, specialmente nell'ambito dei servizi di ristorazione, possono prestare servizio persone minorenni quali tirocinanti, studenti con progetti di alternanza-scuola lavoro ecc.. L'inserimento di queste risorse avviene nel rispetto di specifiche procedure di formazione, inserimento e addestramento anche a tutela della salute e sicurezza degli stessi.

L'Organizzazione sensibilizza i propri fornitori affinché vietino nella maniera più assoluta l'impiego di lavoro infantile.

A supporto di questo impegno, l'organizzazione ha messo a disposizione di tutto il personale, Partner Commerciali e altri stakeholders, una piattaforma online per la raccolta di segnalazioni relative alla parità di genere, diversità e inclusione e responsabilità sociale.

Tale canale è disponibile sul sito web aziendale al seguente link
<https://segnalazioni.dussmann.it/modules/cms/NuovaSegnalazione.php>

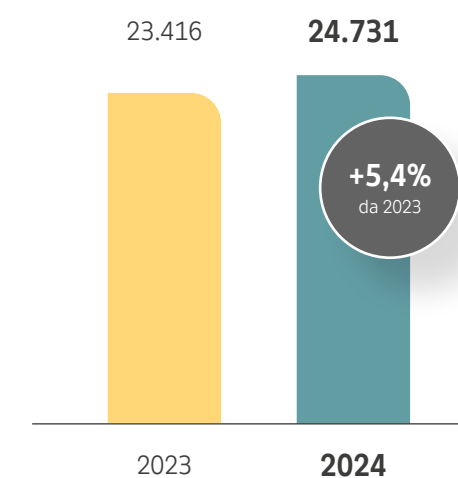


6.2 Risorse umane

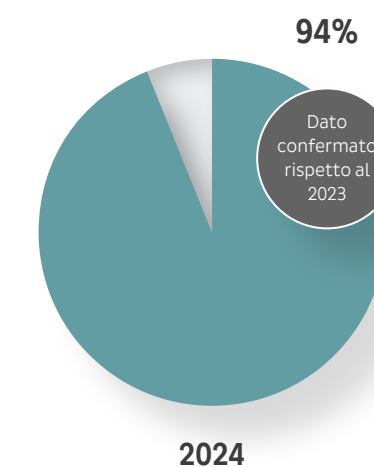
Nel corso del 2024, il numero di occupati in Dussmann è leggermente aumentato, confermando la forza del modello di business e la sua solidità. Questo risultato è stato confermato rispetto all'anno precedente grazie alla acquisizione di nuovi significativi appalti e all'abilità di reinventarsi, proponendo servizi in grado di adattarsi prontamente alle esigenze dei clienti.



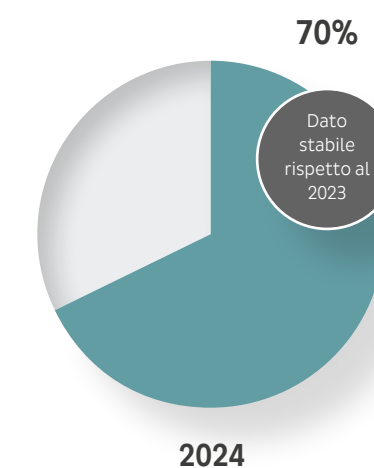
TOTALE OCCUPATI AL 31.12.2024



PERCENTUALE CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO

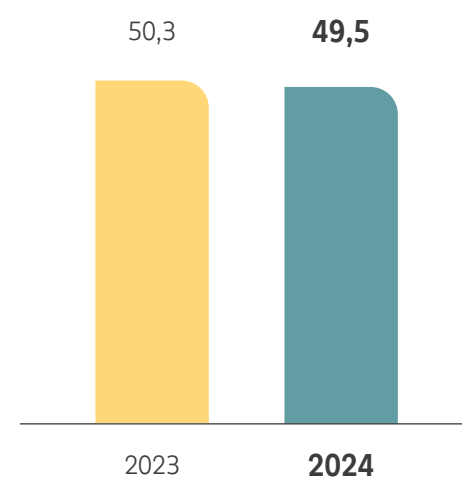


PRESENZA FEMMINILE

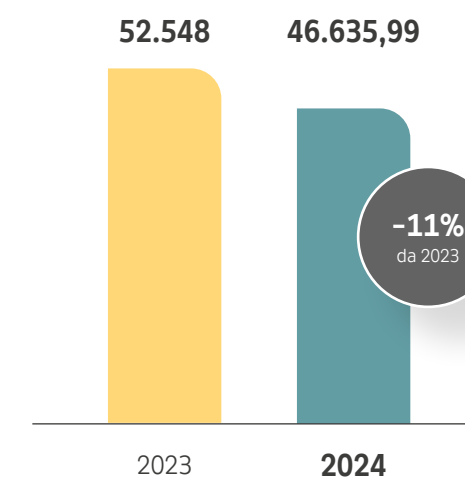




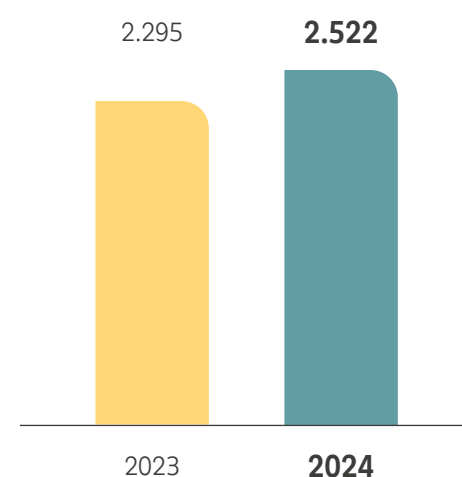
ETÀ MEDIA



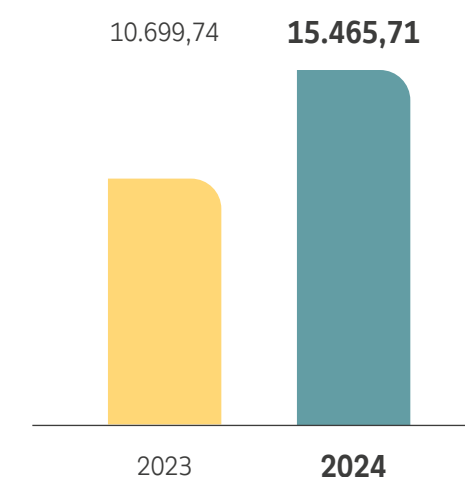
ORE ANNUE ASSEMBLEE
SINDACALI



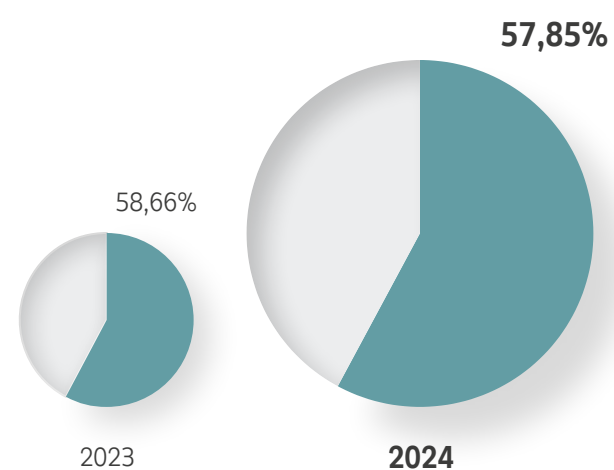
PERSONALE STRANIERO



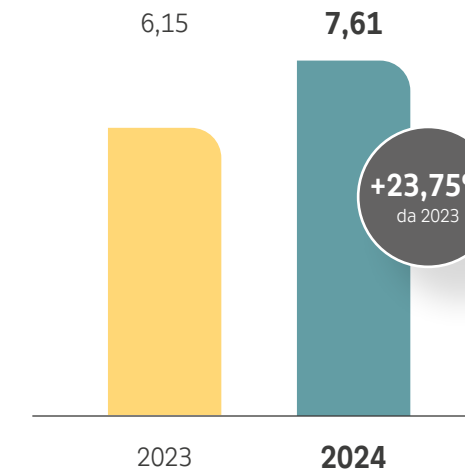
ORE TOTALI
DI SCIOPERO



PARTECIPAZIONE
SINDACALE



MEDIA ORA ANNUE
FORMAZIONE PER ADDETTO



Risorse umane al 31/12/2024

	2022	2023	2024
Totale forza lavoro	23.406	23.416	24.731
Cessazioni totali	5.949	5.005	5.465
Cessazioni per fine contratto	5.423	4.320	3.967
Cessazioni per licenziamento/dimissioni	526	685	1.498
Tasso di turnover in uscita	25,42%	21,37%	22%
Assunzioni totali	7.161	6.024	7.057
Tasso di assunzione	30,59%	25,73%	28,53%

Nel triennio si evidenzia una **stabilità nella forza lavoro complessiva**, accompagnata da una **gestione attiva dei flussi di entrata e uscita**. Il 2024 mostra una **ripresa delle assunzioni** rispetto al 2023, ma anche un aumento delle cessazioni, specie **per dimissioni e licenziamenti**.
Il trend in crescita delle nuove assunzioni è guidato prioritariamente dall'incremento del fatturato e dall'acquisizione di nuovi appalti di servizi da parte dell'Azienda; c'è stato un incremento delle assunzioni anche per quanto riguarda il personale di struttura sia per acquisire nuove competenze e professionalità per garantire lo sviluppo di nuovi settori e l'ingresso in nuovi segmenti di mercato, sia per potenziare le strutture di governo degli appalti e le funzioni di back office. Le cessazioni di rapporto di lavoro volontarie – da procedura aziendale – vengono analizzate attraverso un colloquio di uscita e la raccolta di dati ed informazioni relative alle motivazioni. In ordine di numerosità le motivazioni che hanno portato alle dimissioni di personale sono state: migliori condizioni economiche, migliore opportunità lavorativa e problemi personali.

Cessazioni per fine contratto

In calo costante: da 5.423 nel 2022 a 3.967 nel 2024 **(-26,9%)**.
Questo dato è positivo e frutto di maggiore ricorso a contratti stabili ed a una gestione più efficiente delle risorse a termine.



L'importanza dell'inserimento e dell'addestramento tecnico-operativo

La fase di inserimento in Azienda delle persone neoassunte è un momento che riveste una fondamentale importanza per la nostra organizzazione. Al fine di inserire in modo idoneo ogni neoassunto e farlo sentire parte integrante dell'Azienda, sono previste le seguenti iniziative:

Colloquio con il diretto Responsabile, durante il quale vengono fornite le informazioni utili per conoscere meglio:

- l'ambiente in cui si opera;
- le mansioni a cui è destinato;
- le persone con cui collaborare;
- le persone a cui riferire.

Consegna dell'opuscolo Aziendale di "Benvenuto in Azienda" in cui sono contenuti:

- il benvenuto dell'Amministratore Delegato di Dussmann Service;
- la filosofia e i valori Aziendali;
- la descrizione dei vari settori di attività Aziendale;
- le norme comportamentali;
- le norme di sicurezza e igiene sul luogo di lavoro.

Intervento formativo della durata di circa 1 ora durante il corso di formazione istituzionale di presentazione dell'Azienda.

Per "addestramento" si intende il trasferimento di conoscenze tecniche e di abilità ed è rivolto a:

Neoassunti, in supporto e in continuità con il corso di formazione in aula;

Collaboratori che vengono trasferiti a incarico differente;

Collaboratori che devono svolgere attività particolari (es. lavoro in quota).

L'addestramento produce i seguenti effetti positivi:

Il nuovo collaboratore, seguito passo dopo passo, apprende molto più velocemente le modalità di esecuzione delle operazioni e di utilizzo degli strumenti e dei prodotti necessari alla corretta esecuzione del lavoro;

Eventuali dubbi, incertezze o errori vengono colmati e corretti all'origine;

Le conoscenze di persone già da tempo presenti in azienda, vengono rese doppiamente produttive (nel lavoro e nell'insegnamento) creando negli stessi un ulteriore stimolo a fare meglio.



La durata del periodo di addestramento è variabile a seconda di quanto previsto dalla normativa cogente e tecnica di riferimento del ruolo dei collaboratori, del tipo di mansione, del settore di attività e della tipologia di appalto:

I Responsabili Operativi di Area neoassunti vengono affiancati alle varie funzioni di sede (Direzione Sviluppo Risorse Umane, Direzione Gestione Qualità Sicurezza Ambiente, Direzione Pianificazione Innovazione Controllo, Direzione Acquisti e Servizi Generali, Servizio Prevenzione e Protezione, Direzione Sistemi Informativi, Controllo di Gestione);

I Responsabili di Servizio neoassunti vengono affiancati alle funzioni di sede e successivamente al Responsabile Operativo di Area che provvede a effettuare l'inserimento sull'appalto di appartenenza;

I Capi Servizio / Capi Cuochi, ecc. neoassunti vengono affiancati in Appalto al Responsabile dei Servizi e a colleghi esperti;

Gli Addetti ai Servizi vengono affiancati al Capo Servizio e a colleghi esperti

La Direzione Sviluppo Risorse Umane monitora mensilmente il delta tra PFTO pervenuti e mancanti rispetto alla totalità dei PFTO inviati sia nell'anno in corso che per i precedenti.

Trimestralmente viene inviato un monitoraggio di sollecito ai Responsabili Gestionali sul territorio, per poter recuperare eventuali mancanze.

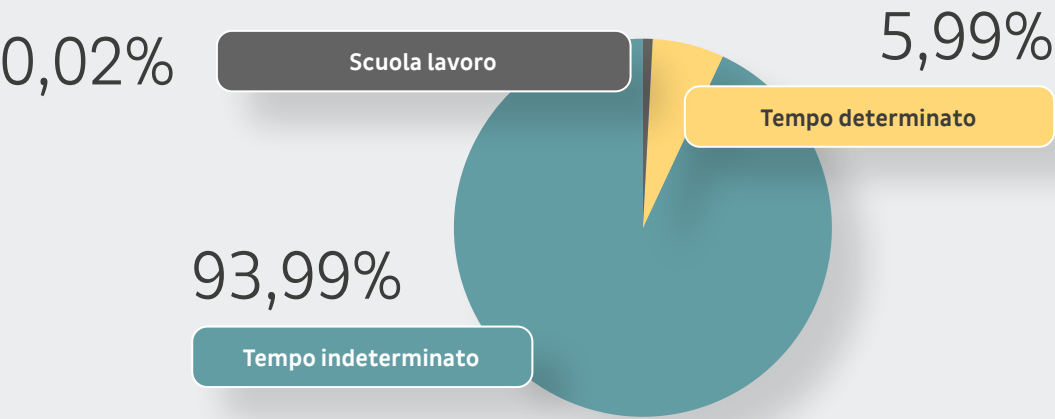
6.2.1 Contratto applicato

Dussmann applica differenti Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro (CCNL) a seconda dei settori di attività. Nei CCNL designati, viene garantito sempre il salario minimo corrispondente al livello retributivo.

Qui alcuni esempi dei CCNL utilizzati:

- Dipendenti da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi
- Dirigenti di aziende industriali
- Dirigenti di aziende terziario
- Dipendenti di aziende dei pubblici esercizi, Ristorazione Collettiva e Commerciale e Turismo
- Personale della mobilità/Attività ferroviarie
- Dipendenti da imprese edili e industriali
- Dipendenti dalle industrie metalmeccaniche
- Turismo Alberghi

Tipologia di contratto



Nel corso del 2024 le ore contrattualizzate sono state 28.949.615,29 contro le 29.593.930,67 del 2023 (-2,2%).



6.2.2 Libertà di associazione

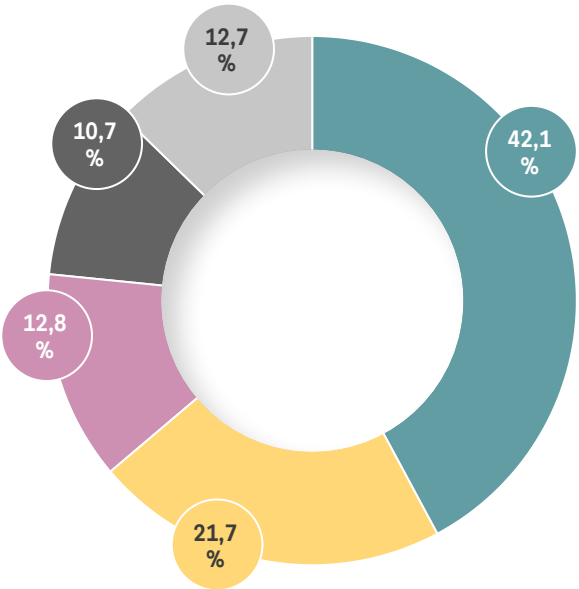
Dussmann Service riconosce e tutela pienamente la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva, promuovendo un clima di trasparenza, rispetto e collaborazione nei rapporti con le organizzazioni sindacali. In tutti i luoghi di lavoro sono presenti bacheche a disposizione delle Organizzazioni Sindacali per la comunicazione delle proprie attività e per la diffusione di informazioni rivolte ai lavoratori.

Le elezioni delle rappresentanze dei lavoratori si svolgono in modo libero e autonomo, con partecipazione volontaria da parte del personale. L'organizzazione mantiene una posizione neutrale, non esercitando alcuna influenza né mostrando pregiudizi nei confronti di specifiche organizzazioni sindacali o dei lavoratori che vi aderiscono. Dussmann garantisce il pieno rispetto delle disposizioni previste dai contratti collettivi applicati e promuove un dialogo costruttivo con le rappresentanze dei lavoratori, fondato sulla buona fede e sull'ascolto attivo, a conferma dell'impegno a favore di relazioni industriali equilibrate e responsabili.

In azienda vi sono 14.308 lavoratori iscritti alle OO.SS. su un totale di 24.731 (57,85%) dipendenti al 31 dicembre 2024, contro 13.736 del 2023 (58,66%).

La distribuzione può essere rappresentata da:

● Non iscritti	10.423
● CGIL	5.358
● CISL	3.164
● UIL	2.648
● Altre sigle	3.138



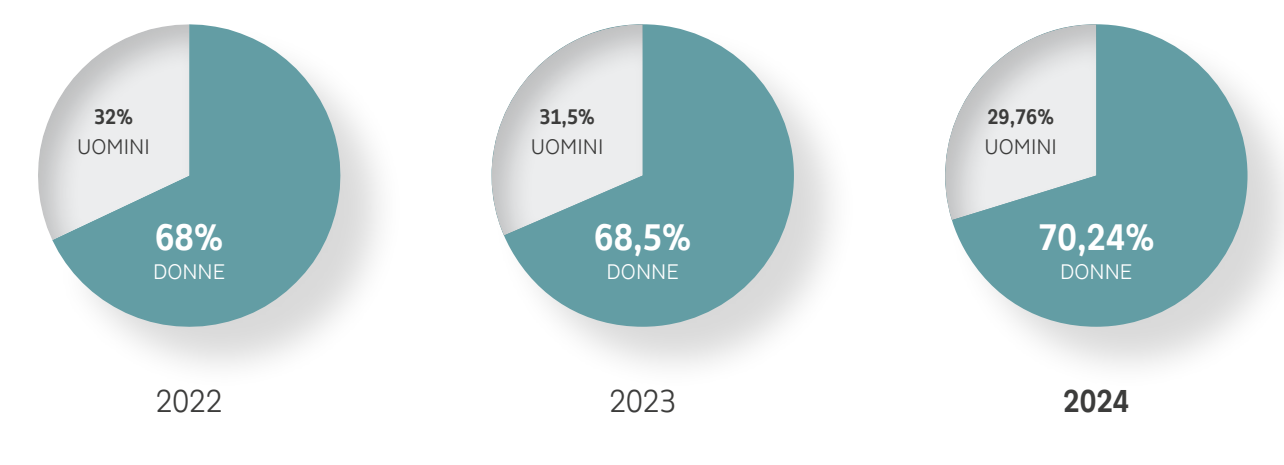
La percentuale di assemblee e di permessi sindacali concessi e retribuiti nel corso del 2024 rispetto a quelli richiesti è del 100%, con un totale di ore concesse pari a 46.636 h.

6.2.3 Analisi dell'occupazione

L'aumento dell'occupazione ha portato il numero totale di risorse dipendenti a 24.731 unità

Risorse umane per genere e qualifica

	2022			2023			2024		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Dirigenti	20	3	23	19	3	22	19	3	22
Quadri	43	17	60	46	25	71	49	29	78
Impiegati	258	508	766	281	520	801	298	532	830
Operai	7.147	15.401	22.548	7021	15.456	22.477	6.938	16.749	23.687
Stagisti	13	21	34	10	16	26	6	7	13
Apprendisti	6	3	9	4	8	12	43	51	94
Collaboratori fissi	5	-	5	6	-	6	6	0	6
Membri del CdA	4	-	4	1	-	1	1	0	1
Totale complessivo	7.496	15.953	23.449	7.388	16.028	23.416	7.358	17.371	24.731



Risorse umane per genere

Nella tabella seguente è possibile osservare la ripartizione per fascia d'età e per qualifica.

Risorse umane per età e qualifica

	2022			2023			2024		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	-	8	15	-	8	14	7	15	
Quadri	1	32	27	1	42	28	-	39	39
Impiegati	115	419	232	136	419	246	131	429	270
Operai	1.386	9.464	11.698	1.359	9.056	12.062	1.311	9.365	13.011
Stagisti	25	7	2	16	6	4	9	2	2
Apprendisti	9	-	-	12	-	-	94	-	-
Collaboratori fissi	-	2	3	-	2	4	-	2	4
Membri del CdA	-	-	4	-	-	1	-	-	1
Totale per età	1.536	9.932	11.981	1.524	9.533	12.359	1.545	9.844	13.342

Nel 2024 il totale del personale aziendale è pari a 24.731 unità. La fascia d'età più rappresentata è quella oltre i 50 anni, con 13.344 addetti, pari a circa il 54% del totale. Seguono i lavoratori tra i 30 e i 50 anni (9.844 unità) e, infine, quelli sotto i 30 anni (1.545 unità). Tra le qualifiche, si segnala che:

La categoria "Operai" rappresenta la maggioranza assoluta della forza lavoro con 23.687 unità, distribuite principalmente nelle fasce over 50 (13.011) e 30-50 anni (9.365); gli under 30 sono 1.311

Gli "Impiegati" contano 830 unità, con una prevalenza nella fascia 30-50 anni (429), seguiti da over 50 (270) e under 30 (131).

I "Quadri" sono equamente suddivisi tra le fasce 30-50 e over 50 (39 unità per ciascuna).

I "Dirigenti" sono in totale 22, di cui 15 over 50 e 7 tra 30 e 50 anni.

Gli "Apprendisti" sono 94, tutti nella fascia under 30.

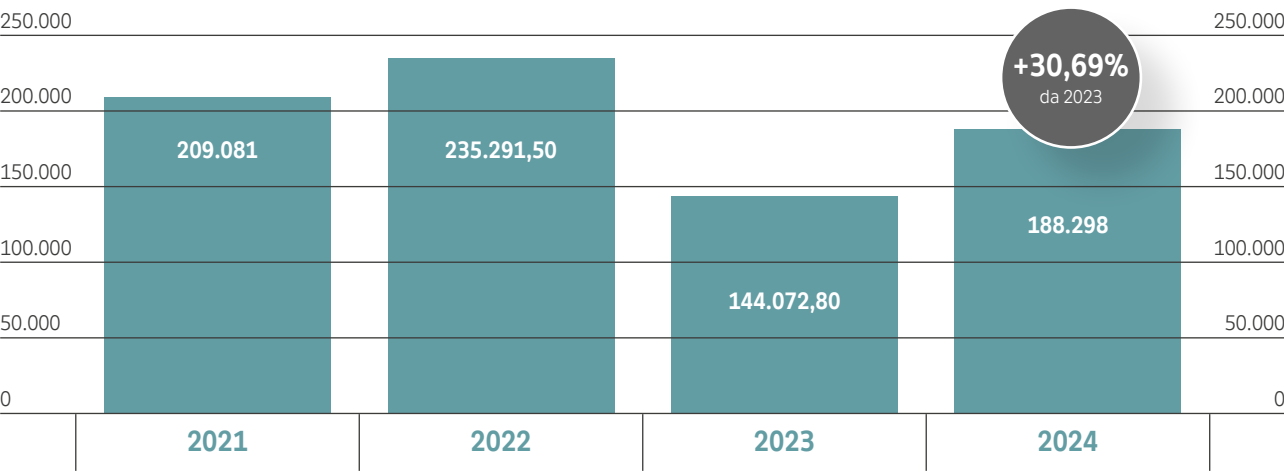
I "Collaboratori fissi" sono 6, distribuiti tra le fasce 30-50 (2) e over 50 (4).

I "Membri del CdA" sono 3, tutti nella fascia over 50.

Gli "Stagisti" sono 13, con una netta prevalenza di under 30 (9 unità), e due unità per ciascuna delle altre due fasce.

6.2.4 La formazione

Dussmann Service attribuisce grande valore alla formazione, considerandola fondamentale per lo sviluppo delle competenze interne necessarie a fornire servizi di alta qualità e altamente specializzati ai clienti. Allo stesso tempo, la formazione è vista come un mezzo essenziale per la crescita personale e professionale, contribuendo a motivare i dipendenti.



Per l'anno di rendicontazione, le ore di formazione erogate corrispondono alla seguente ripartizione per genere dei dipendenti e non si registrano differenze rilevanti:

Ore di formazione

	2022	2023	2024
Formazione obbligatoria	199.058	85.120,8	131.712,2
Formazione non obbligatoria	36.233,5	58.952	56.585,8

Suddivisione ore formazione per genere nel 2024

	h	%
Donne	131.781,7	70%
Uomini	56.516,3	30%

Il miglioramento delle prestazioni e degli standard di sicurezza dipende da vari fattori, inclusi l'informazione, la formazione e l'addestramento dei lavoratori. Ogni risorsa lavorativa partecipa a un processo continuo di formazione che include eventi organizzati centralmente dalla Direzione Sviluppo Risorse Umane (DSRU) e sessioni "on the job" condotte principalmente dai responsabili. Ogni anno vengono pianificati corsi di aggiornamento per il personale coinvolto negli appalti, con particolare attenzione a quelli di recente acquisizione.





In tutte le filiali sono stati condotti corsi di formazione per i responsabili, coprendo argomenti come l'analisi del trend degli incidenti, la gestione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e la gestione dei giudizi di idoneità. Nel 2018, con lo sviluppo del software INAZ, è stata creata una piattaforma per la gestione della formazione, evolvendo nel 2020 verso una piattaforma di formazione e-learning per erogare tutti i corsi obbligatori.

Dal 2020 sono stati introdotti specifici indicatori (KPI), quali l'Indice di Presenza Formazione (IPF), per monitorare la partecipazione ai corsi obbligatori ed il rispetto delle scadenze definite nei piani di formazione, per minimizzare la tempistica tra la scadenza della formazione obbligatoria e l'effettuazione dei corsi.

La valutazione dell'efficacia della formazione avviene attraverso diverse modalità che consistono in test al termine dei corsi, domande durante la formazione e-learning e prove pratiche, prevedendo feedback immediati per chiarire eventuali lacune. La verifica dell'efficacia coinvolge anche attività di verifica interne, come interviste e osservazioni delle attività lavorative, per un controllo diretto e indiretto.

La Direzione Sviluppo Risorse Umane (DSRU) è responsabile della definizione delle linee guida per le attività di formazione e addestramento professionale, in coerenza con un'analisi continua del clima aziendale, dell'organizzazione del lavoro e dei fabbisogni di competenze legati ai diversi ruoli. L'attività si fonda su una pianificazione strutturata che integra la valutazione delle performance e del potenziale dei collaboratori, promuovendo una crescita professionale diffusa e allineata agli obiettivi strategici dell'azienda. Per quanto riguarda la formazione cogente in ambito di sicurezza alimentare, sicurezza sul lavoro e tutela ambientale, la DSRU opera in sinergia con la Direzione Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente (DGQAS) e con il Servizio Legale, assicurando il rispetto della normativa vigente.

Il modello di gestione della formazione prevede un processo articolato che include:

- l'analisi dei bisogni,
- la progettazione dei contenuti,
- il coordinamento delle attività e il monitoraggio della loro efficacia.

Tale processo è supportato da una rete diffusa di figure chiave, tra cui formatori aziendali (dirigenti e quadri con competenze specifiche), istruttori di filiale (responsabili operativi territoriali) e istruttori di appalto (personale esperto incaricato dell'addestramento tecnico dei neoassunti), con l'obiettivo di garantire una formazione coerente, capillare e orientata alla qualità del servizio.

Inoltre, nel corso del 2024 sono state realizzate iniziative specifiche in riferimento alle seguenti aree tematiche:

Area sicurezza	Corsi di Primo Soccorso
	Corsi Antincendio
	Corsi per conduzione piattaforme di lavoro mobili e lavori in quota (PLE)
	Corsi per conduzione dei carrelli elettrici
	Corsi per la sicurezza Aeroportuale (ENAC)
	Corsi Rischio Elettrico (PES- PAV-PEI)
	Formazione BLSD
	Corsi per addetti alla manutenzione delle cabine MT/BT
	Corsi di formazione “Seveso”
	Corsi di formazione “SO ₂ ”
Area Competenze Psicologiche e Comportamentali	Corsi per addetti ad attività in spazi e ambienti confinati
	Corsi F-GAS
	Corsi sull'uso dei dissocianti
	Percorso formativo su corrette norme comportamentali nella movimentazione manuale dei carichi
	Corso di sensibilizzazione sui corretti stili di vita, con focus su: • Gestione dello stress • Educazione alimentare • Gestione dell'ansia • Programmi antifumo
	Progetto Psicologo in Azienda – sportello di consulenza psicologica per i dipendenti
	Progetto Iside – supporto specialistico per il rientro post-maternità
	Job Rotation – sviluppo trasversale delle competenze tramite mobilità interna
	Cassetta delle Idee – spazio per proposte di miglioramento organizzativo
	Boss per un giorno – partecipazione attiva all'innovazione aziendale
Area competenze manageriali	Competenze realizzative e relazionali dei funzionari commerciali
	Percorso di sviluppo comportamentale e competenze tecniche e relazionali per responsabili
Area competenze tecniche	Corsi gestione del rischio di etero aggressività
	Analisi dei parametri del rendimento di combustione – UNI 10389
	FM Portal
Area sicurezza dati	Corso formativo Certificazione UNI ISO 37001/16 – Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione
	Corso in materia di Data Protection & Information Security nel contesto aziendale
	Corsi in materia di Cybersecurity



6.2.5 Salute e sicurezza sul lavoro

Dussmann Service si impegna costantemente a garantire un ambiente di lavoro sicuro e salutare per i propri dipendenti attraverso una serie di misure preventive. Queste includono condizioni di lavoro sicure e salubri, l'eliminazione di possibili pericoli, la prevenzione di infortuni e malattie professionali, la formazione continua del personale, la promozione della consultazione e partecipazione dei lavoratori, e la selezione di attrezzature, DPI e prodotti chimici volti a eliminare o ridurre i rischi.

Inoltre, si assicura di creare spazi di lavoro confortevoli e fornisce le dotazioni essenziali per svolgere le attività quotidiane in totale sicurezza.

L'utilizzo di applicazioni informatiche consente la raccolta, l'analisi e l'interpretazione efficiente di una grande quantità di dati rilevanti, facilitando il processo decisionale per un miglioramento mirato.

Dussmann Service analizza gli eventi infortunistici e i "near miss" per identificarne le cause e implementare azioni correttive e preventive, sia specifiche che di sistema. Si approvvigiona da fornitori che soddisfano i requisiti tecnico-professionali e utilizza tecnologie avanzate per garantire la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

A conferma delle corrette procedure e della conformità normativa, Dussmann Service ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo la norma UNI ISO 45001:2018. Il sistema ha ottenuto anche l'Asseverazione ex art. 30 del D.lgs. 81/08 da parte di EBAFoS, attestando l'adozione e l'efficace attuazione del modello di organizzazione e gestione della sicurezza aziendale. Nella pagina seguente sono riportati gli indicatori di prestazione che illustrano l'impegno di Dussmann su questo tema cruciale e le performance raggiunte.

Nel corso degli anni l'Azienda si è costantemente riorganizzata con l'obiettivo di massimizzare l'efficacia nella gestione dei contratti e dei clienti, oltre che allo scopo di ottimizzare il lavoro di tutti i suoi collaboratori.

L'organizzazione prevede il seguente sistema di deleghe e di procure in linea con il D.lgs. 81/08 e del D.lgs. 231/01:

- Direttore di Filiale come *Datore di lavoro* per l'area di competenza (incarico conferito tramite procura institoria);
- Direttore regionale e responsabile operativo di area come dirigenti per la sicurezza per l'area di competenza (incarico conferito tramite procura ad negotia);
- Responsabile di Servizio come *Preposto* (incarico conferito tramite nomina).

Anche il conferimento dell'incarico di RSPP - Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione avviene tramite procura ad negotia.

Il Responsabile Servizio di Ristorazione è inoltre procuratore in materia di sicurezza alimentare (Operatore Settore Alimentare - OSA).

Infotuni dipendenti

	2022	2023	2024
Infotuni totali °	1.011	754	750
Infotuni gravi	89	65	74
Morti per infotuni	0	0	0
Giorni di assenza per infotuni	17.025	12.631	13.918
Infotuni in itinere > 1gg	205	218	205
Ore lavorate	25.382.561,05	26.515.836,54	27.619.846,83
IGI (Indice di Gravità degli Infotuni)	0,67	0,48	0,5
IFI (Indice di Frequenza degli Infotuni)	39,83	28,44	27,15
Situazioni non sicure segnalate e near misses	12	11	6
Ispezioni di salute e sicurezza condotte da organismi di vigilanza ed enti di certificazione	409	553*	469

* Si segnala che nel 2023 erano state rendicontate n°293 ispezioni ma non era state conteggiate le attività di supporto agli appalti (n. 260), che porta il numero totale di ispezioni a 553.

° Il dato include gli infotuni superiori a 1 giorno, non include infotuni < 1 giorno, infotuni in itinere e presso altro Datore di lavoro.

Nel triennio considerato, i dati mostrano un **andamento positivo della sicurezza sul lavoro**, con una **progressiva riduzione della frequenza degli infotuni** e il mantenimento su livelli contenuti dell'indice di gravità, nonostante l'aumento complessivo delle ore lavorate.



Numero di infotuni e giorni persi

- Il **numero assoluto di infotuni** è passato da 1.011 nel 2022 a 750 nel 2024, con una **riduzione del 26%**.
- Anche i **giorni persi** sono diminuiti, sebbene nel 2024 si registri un **lieve incremento rispetto al 2023 (da 12.631 a 13.918)**, ma comunque ben al di sotto dei livelli del 2022 (17.025).

Questi dati suggeriscono che, sebbene il numero di infotuni continui a calare, nel 2024 vi siano stati alcuni casi con una durata media di assenza più lunga rispetto all'anno precedente.

Indice di Gravità degli Infotuni (IGI)

- L'IGI è passato da **0,67 nel 2022 a 0,50 nel 2024**, con un minimo di **0,48 nel 2023**.

Questo indica un progressivo miglioramento, con un impatto medio degli infotuni sempre più contenuto in termini di giornate perse per ora lavorata.

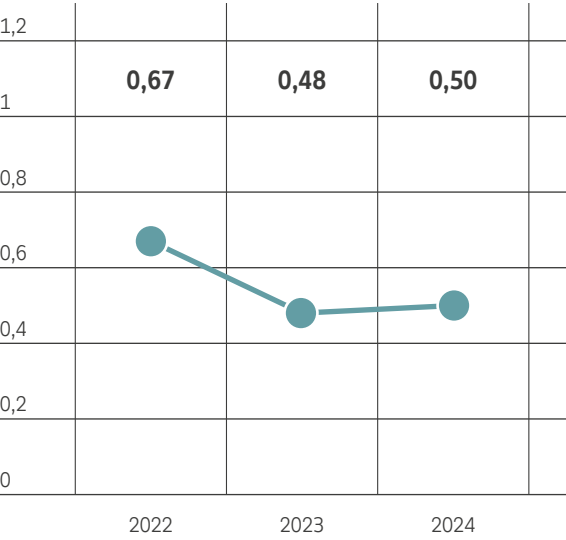
Indice di Frequenza degli Infotuni (IFI)

- L'IFI cala costantemente, da **39,83 (2022) a 27,15 (2024)**, con una riduzione di circa **32%** in tre anni.

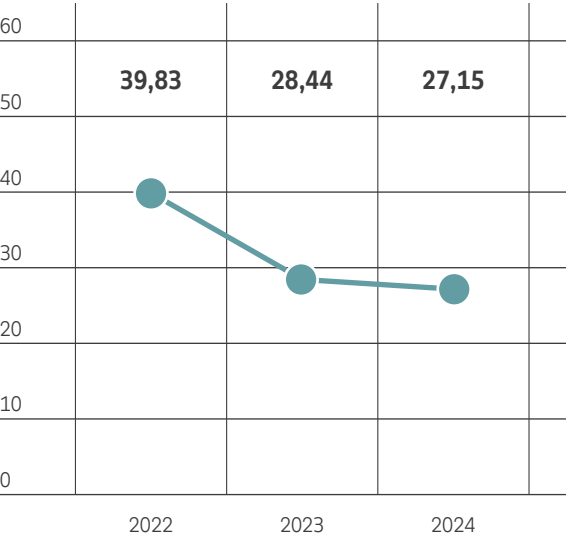
Questo conferma una **diminuzione sistematica del numero di infotuni per milione di ore lavorate**, a fronte di un aumento costante delle ore lavorate complessive (da 25,38 a 27,62 milioni).

Il grafico seguente riporta gli indici di frequenza e di gravità degli infotuni registrati in azienda, includendo anche quelli in itinere, a zero giorni e inferiori o uguali a tre giorni.

Indice di gravità



Indice di frequenza



Le principali malattie professionali sono state: tendinopatie, tendinosi, tendiniti oltre a discopatie, ernie discali / lombari.

Malattie professionali

	2022	2023	2024
Malattie professionali denunciate INAIL	115	144	211
Malattie professionali riconosciute	1	0	0
Riconosciute %	0,87%	0%	0%
Ore di malattia retribuite	2.111.083,24	1.964.930,32	1.930.898,05

Dalla tabella si evidenzia una notevole diminuzione della percentuale di malattie professionali riconosciute che si conferma anche per il 2024 allo 0%.
Di seguito i dati sugli infortuni relativi ai lavoratori interinali:

Infortuni lavoratori interinali

	2022	2023	2024
Infortuni totali	89	70	73
Infortuni gravi	70	0	11
Morti per infortuni	0	0	0
Giorni persi per infortuni	1.167	1.026	1.237

Nel corso del 2024, le azioni preventive adottate sono state riconosciute e premiate dall'INAIL, che ha applicato all'Azienda una riduzione delle tariffe, a seguito della presentazione del modello OT24. Questo riconoscimento suggerisce che le misure preventive implementate hanno contribuito a migliorare la sicurezza sul luogo di lavoro, riducendo il rischio di infortuni e meritando una riduzione delle tariffe assicurative da parte dell'INAIL.
La procedura OT24 è utilizzata in Italia per valutare e riconoscere gli sforzi di un'organizzazione nel promuovere un ambiente di lavoro sicuro e ridurre gli incidenti sul lavoro.

6.2.6 Diversità, inclusione e parità di genere

Il tema della diversità e inclusione, reso sempre più rilevante da dati globali che evidenziano la necessità di valutare processi di integrazione sul luogo di lavoro, è stato pienamente abbracciato da Dussmann Service e integrato tra le sue priorità. I dati aggregati evidenziano che circa il 15% della popolazione mondiale presenta almeno una forma di disabilità (WHO, 2011); la popolazione LGBT stimata a livello globale ha raggiunto i 450 milioni (LGBT Capital, 2015); le minoranze religiose in Italia rappresentano il 30% del totale (Censur, 2016); la popolazione straniera residente in Italia costituisce l'8,3% del totale (Istat, 2016).

L'impegno di Dussmann per sostenere la diversità e l'inclusione si concretizza attraverso la creazione di un ambiente di lavoro privo di discriminazioni e l'adozione di procedure organizzative e gestionali improntate al rispetto dei diritti e delle libertà delle persone.
Questi principi sono enunciati nella specifica Politica relativa a diversità, inclusione e parità di genere dell'azienda, che si impegna ad agire con imparzialità, vietando qualsiasi forma di discriminazione diretta o indiretta legata al genere, all'età, all'orientamento e all'identità sessuale, alla disabilità, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di appartenenza e alla fede religiosa.
A comprova di ciò, nel corso del 2024 l'azienda ha esteso la certificazione sulla politica sulla diversità e inclusione a tutto il perimetro aziendale e non più solo per la filiale sviluppo trasporti.

Dussmann Service ha la chiara intenzione di rimuovere ogni ostacolo, sia esso culturale, organizzativo o materiale, che possa limitare l'espressione piena delle persone e la loro valorizzazione completa all'interno dell'organizzazione, ispirando tutti i dipendenti a raggiungere il loro massimo potenziale. Eventuali episodi di discriminazione sono documentati, gestiti e riesaminati dall'Organizzazione e danno luogo a un piano di rimedio documentato, che viene implementato e i cui risultati sono analizzati nel riesame della direzione.
Tutte le comunicazioni aziendali, incluse offerte di lavoro, manuali, materiali formativi, procedure operative e documentazione interna, sono redatte in modo imparziale e non discriminatorio. Eventuali episodi di discriminazione vengono adeguatamente documentati, analizzati e gestiti attraverso specifici piani di rimedio, la cui attuazione è oggetto di monitoraggio e di riesame da parte della Direzione.
L'organizzazione assicura pari opportunità per tutto il personale, sia in fase di selezione che nell'accesso alle stesse mansioni, benefit e servizi aziendali, come le aree break e la mensa. Il processo di reclutamento, che in molti casi prevede l'assorbimento di personale in continuità con i contratti d'appalto, si basa su criteri oggettivi legati a formazione, qualifica, esperienza e abilità specifiche.
La remunerazione è definita in conformità ai Contratti Collettivi Nazionali applicati, nonché agli eventuali accordi integrativi territoriali, che regolano anche aspetti come promozioni, cessazioni e pensionamenti. L'accesso alla formazione è garantito nel rispetto della normativa nazionale e regionale, e include contenuti obbligatori relativi a igiene, sicurezza, autocontrollo e procedure operative, modulati in base al settore di attività.
Dussmann tutela la libertà individuale di ogni lavoratore, salvaguardando l'integrità personale e contrastando qualsiasi comportamento lesivo della dignità e dei principi etici fondamentali. In linea con questi valori, l'azienda ha adottato una specifica **Politica di Diversity & Inclusion (D&I Management)**, che promuove una cultura aziendale fondata sul rispetto, sull'equità e sulla valorizzazione delle diversità.

Le procedure adottate includono il reclutamento del personale neoassunto basato su parametri oggettivi come formazione, qualifica, esperienza e abilità per la funzione da ricoprire; la remunerazione del lavoro secondo le disposizioni del CCNL applicato e degli eventuali accordi integrativi, così come promozioni, licenziamenti e pensionamenti; l'accesso alla formazione garantito a tutti in base alle esigenze aziendali e agli obblighi normativi; nessuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi; e la salvaguardia dell'integrità dei lavoratori, con vietati comportamenti offensivi della loro sfera personale.



Occupazione femminile

La percentuale del 70,24% di presenza femminile non è uniformemente distribuita su tutti i ruoli e le qualifiche. Nel 2024 la presenza femminile all'interno del CdA è salita a tre componenti, due con incarico esterno e una appartenente a Dussmann Group. Tale incremento ha contribuito a migliorare la rappresentanza femminile negli organi di governance, rafforzando l'impegno dell'azienda verso una leadership inclusiva, equilibrata e in linea con i principi di diversità e pari opportunità. Al netto della composizione del Consiglio di Amministrazione, l'analisi dei dati occupazionali evidenzia un equilibrio di genere complessivamente stabile all'interno dell'organizzazione. La presenza femminile risulta significativa soprattutto nei ruoli operativi e amministrativi, mentre si conferma la necessità di favorire una maggiore rappresentanza nei livelli manageriali e tecnici, dove la componente maschile è ancora prevalente. L'azienda continua a promuovere politiche attive per la parità di genere, attraverso iniziative di formazione, sviluppo professionale e selezione orientata alla valorizzazione delle competenze, indipendentemente dal genere.

Presenza femminile per qualifica

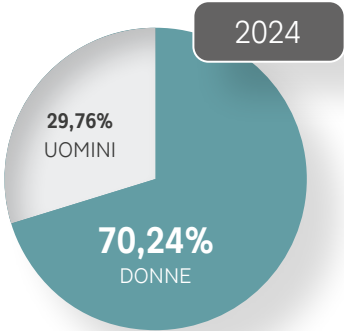
	2022	2023	2024
Membri del CdA	0%	0%	50 %
Collaboratori fissi	0%	0%	0%
Apprendisti	33,3%	66,6%	54%
Stagisti	61,7%	61,5%	54%
Operai	68,3%	68,8%	71%
Impiegati	66,3%	64,9%	64%
Quadri	28,3%	35,2	37%
Dirigenti	13%	13,6%	14%

Il dato storico mostra come la componente femminile sia sempre stata predominante tra i dipendenti in Azienda.

Suddivisione occupazionale per genere

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Femmine	70%	70,95%	70,31%	68,03%	68,4%	70,24%
Maschi	30%	29,05%	29,69%	31,97%	31,6%	29,76%

La percentuale della componente femminile, predominante, in leggero aumento rispetto al 2023.

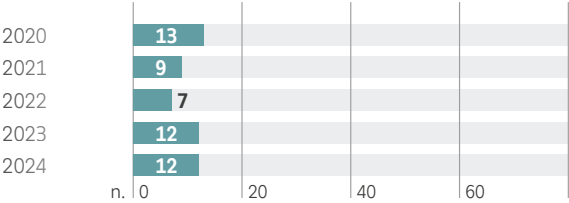




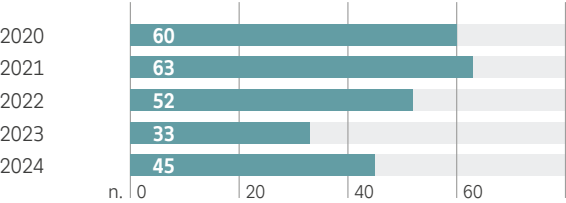
Lavoratori disabili

Nel 2024 i dipendenti disabili sono complessivamente 261. Il dato storico sottorappresentato mostra la loro distribuzione nelle diverse filiali:

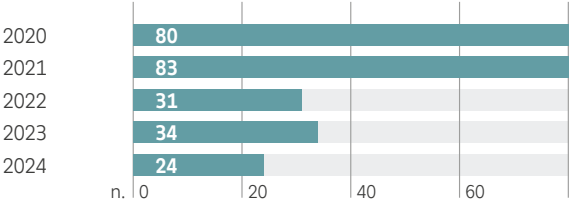
Filiale Nord Est



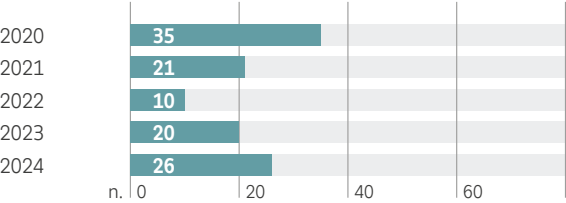
Filiale Nord Ovest



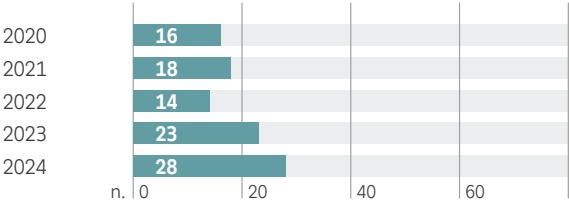
Filiale Adriatica



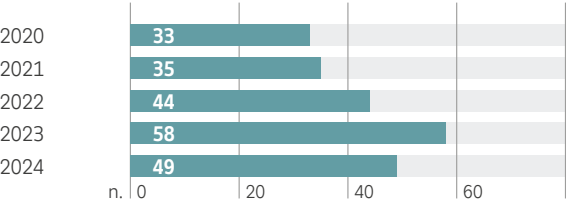
Filiale Centro



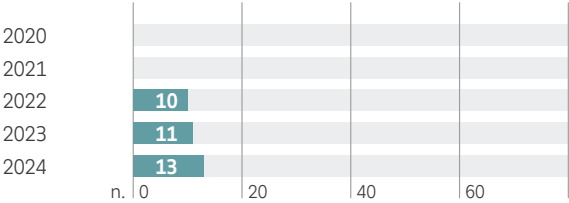
Filiale Sud



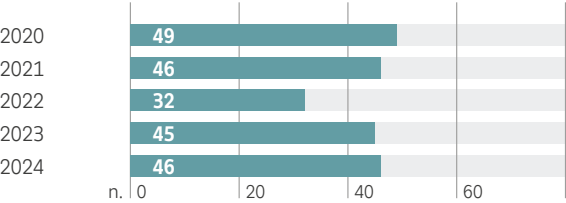
Filiale Trasporti



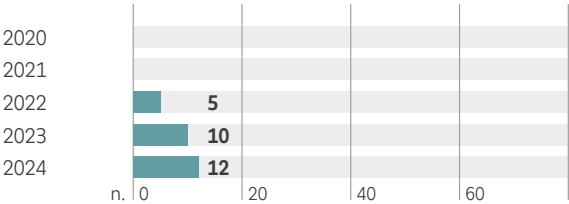
Filiale B&I Catering



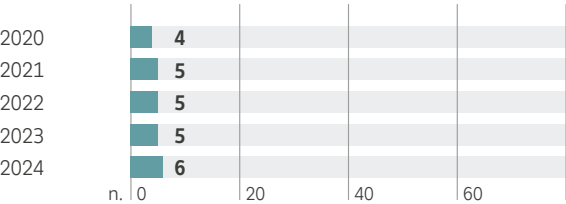
Filiale Ristorazione Scuole



Filiale B&I IFM



Sede

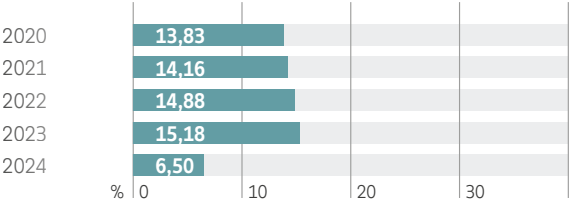




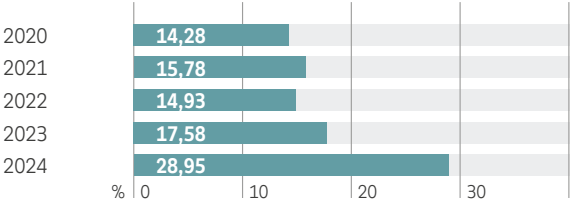
Lavoratori stranieri

Nel 2024 i dipendenti stranieri sono complessivamente 2.522. Il dato storico sottorappresentato mostra la loro distribuzione nelle diverse filiali:

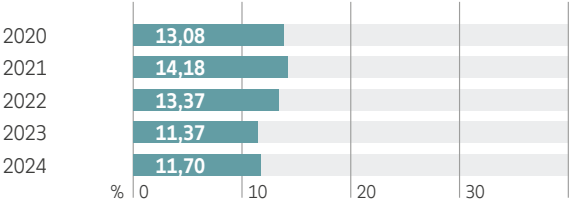
Filiale Nord Est



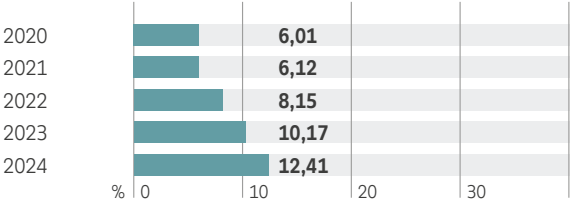
Filiale Nord Ovest



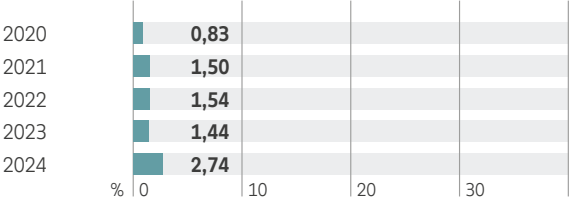
Filiale Adriatica



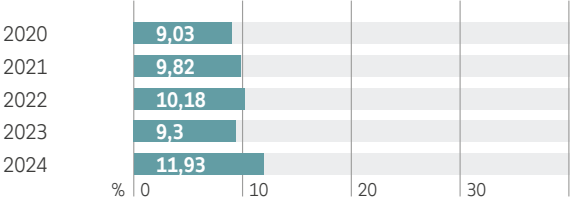
Filiale Centro



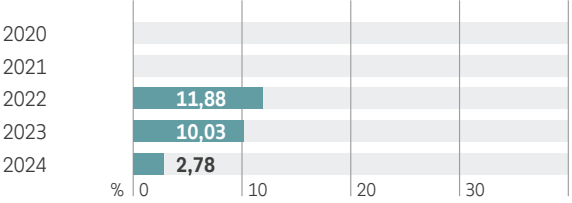
Filiale Sud



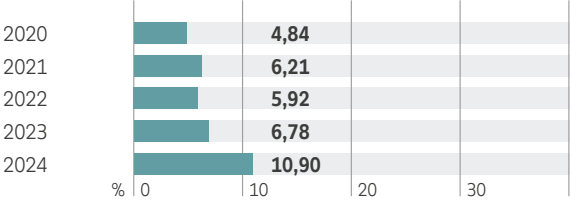
Filiale Trasporti



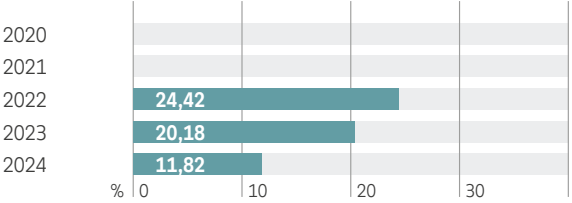
Filiale B&I Catering



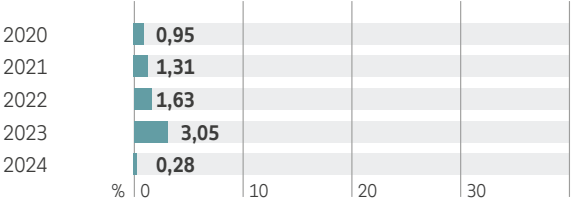
Filiale Ristorazione Scuole



Filiale B&I IFM



Sede

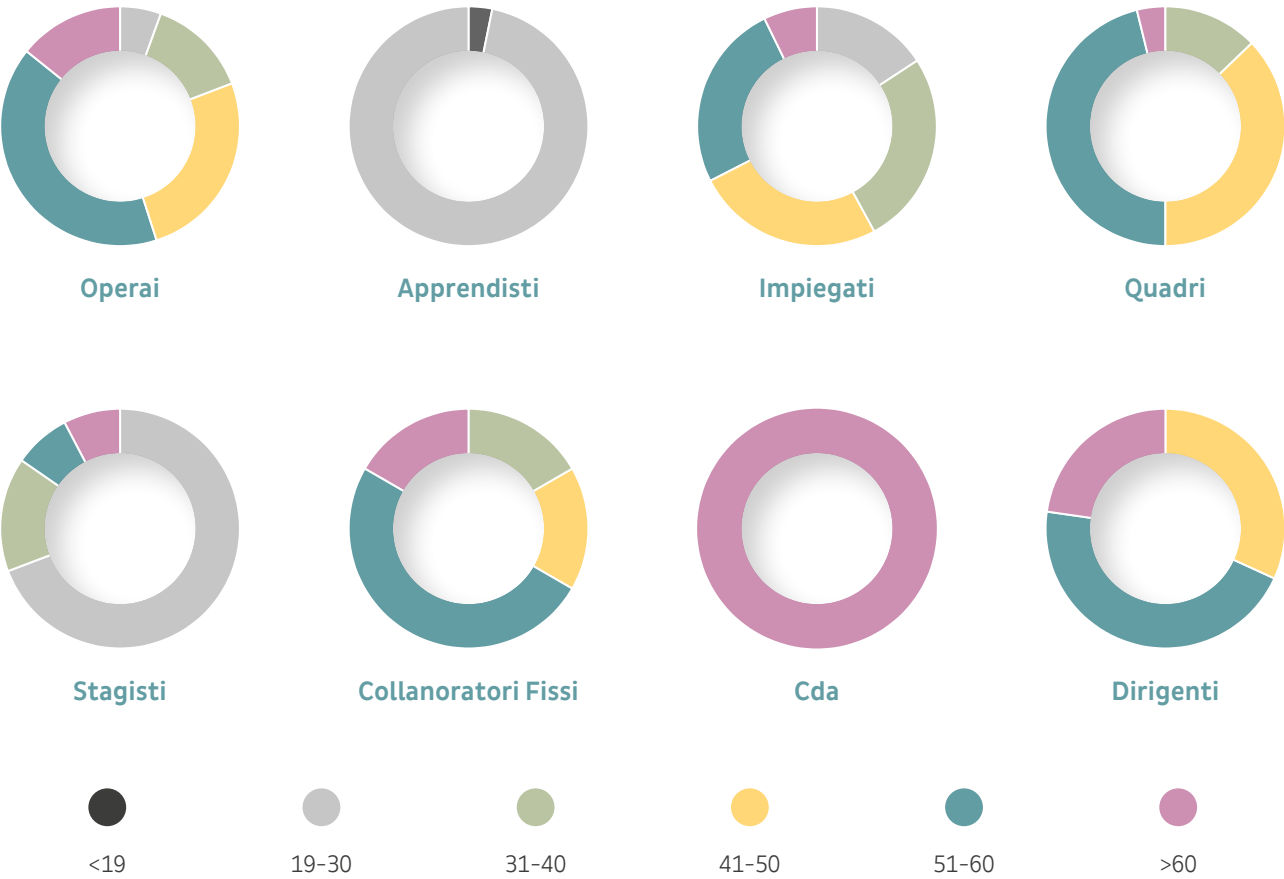


Composizione intergenerazionale

Il 95% della forza lavoro di Dussmann Service ha più di 30 anni, mentre gli under 30 sono circa il 5%. Di seguito viene rappresentata la composizione intergenerazionale per ruolo:

Composizione intergenerazionale per ruolo

	<19	19-30	31-40	41-50	51-60	>60
OPERAI	4	1.307	3.234	6.131	9.636	3.375
APPRENDISTI	3	91				
IMPIEGATI		131	218	211	210	60
QUADRI			10	29	36	3
STAGISTI		9	2		1	1
COLLABORATORI FISSI			1	1	3	1
CDA						1
DIRIGENTI				7	10	5



Discriminazione e pratiche disciplinari

Dussmann Service adotta un approccio improntato al rispetto della legalità, della trasparenza e della dignità delle persone anche nella gestione dei procedimenti disciplinari. L'azienda rifiuta ogni forma di pratica sanzionatoria non conforme alla normativa vigente e ai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro applicati, in particolare qualsiasi azione che possa ledere l'integrità fisica o morale dei lavoratori.

Le sanzioni disciplinari previste sono quelle espressamente indicate nei CCNL di riferimento e comprendono: richiamo verbale, richiamo scritto, sospensione, multa (sotto forma di trattenute su ore di lavoro non retribuite) e licenziamento. Tutti i provvedimenti sono oggetto di **registrazione puntuale e tracciata**, e ogni lavoratore interessato è formalmente informato dell'avvio del procedimento, con il pieno diritto di partecipare e di essere ascoltato nel corso dell'iter.

I lavoratori sono chiamati a firmare la documentazione relativa ai procedimenti disciplinari che li riguardano, a conferma della presa visione degli atti, indipendentemente dall'accettazione del contenuto, e con consapevolezza che tali documenti saranno conservati nel fascicolo personale.

L'attuazione delle procedure disciplinari avviene nel rispetto delle responsabilità definite all'interno dell'organizzazione: il **Responsabile Operativo di Area (ROA)** o il **Responsabile di Servizio (RS)** ha l'obbligo di segnalare eventuali comportamenti non conformi al **Servizio Legale Giuslavoristico**, che valuta la sussistenza dei presupposti per procedere e predisporre la relativa documentazione.

Le contestazioni disciplinari possono riguardare comportamenti quali: assenza ingiustificata, diverbi o litigi sul luogo di lavoro, mancato utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI), furti, insubordinazione, negligenza, mancata comunicazione di ferie o permessi, e ritardi. La corretta gestione di tali situazioni contribuisce a preservare un ambiente di lavoro rispettoso, ordinato e conforme ai principi etici e normativi che guidano l'azione aziendale.

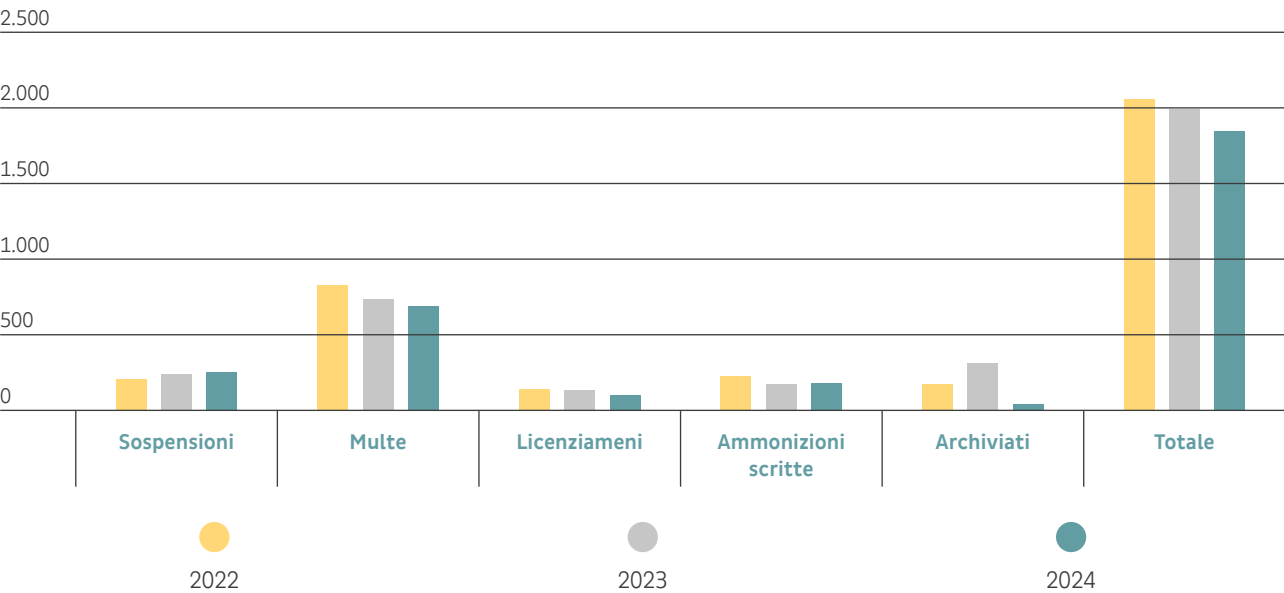
Per quanto concerne la repressione di atti vessatori, anche di tipo discriminatorio, nel 2024 sono stati segnalati n°2 casi di discriminazione, che però a seguito delle investigazioni non hanno dato seguito a violazioni confermate e ad azioni correttive. Nel corso del 2024, sono state segnalate n° 3 situazioni di mobbing che tuttavia, non hanno trovato riscontri e/o conferme dopo l'investigazione.

Tra il 2023 ed il 2024, il numero totale di provvedimenti disciplinari è diminuito da 1.989 a 1.845, i cui esiti sono stati i seguenti:

- **251 sospensioni** (+4,58% rispetto al 2023);
- **689 multe** (-6,4% rispetto al 2023);
- **183 ammonizioni scritte** (+6,4% rispetto al 2023);
- **99 licenziamenti** (-25% rispetto al 2023)
- **40 annullati/archiviati** (-87% rispetto al 2023).

Il numero di contenziosi per differenze retributive o altri istituti individuali contrattuali è invece passato da 286 nel 2023 a 228 nel 2024.

Andamento pratiche disciplinari



L'organizzazione monitora l'indicatore relativo ai reclami per abusi fisici/verbali/sessuali che hanno dato avvio a iter disciplinari, di seguito le tabelle riassuntive dei dati:

		2019	2020	2021	2022	2023	2024
MOBBING		2	0	0	1	1	11
	TOT	2	0	0	1	1	11
FISICHE	FRA COLLEGHI	1	0	1	9	18	9
	CON RESPONSABILI DUSSMANN	0	0	0	0	2	0
	CON COMMITTENZA	0	0	0	0	2	2
	TOT	1	0	1	9	22	11
VERBALI	FRA COLLEGHI	14	30	18	40	22	21
	CON RESPONSABILI DUSSMANN	14	6	4	15	22	21
	CON COMMITTENZA	2	3	0	2	10	8
	TOT	30	39	22	57	54	50
SESSUALI		1	1	2	3	0	2
	TOT	1	1	2	3	0	2

Nel triennio 2022-2024 si evidenziano dinamiche differenziate nei casi segnalati in ambito di clima organizzativo e tutela della persona.

Le segnalazioni relative a comportamenti riconducibili a mobbing e aggressioni fisiche mostrano un incremento, che può riflettere sia un aumento effettivo degli episodi, sia una maggiore propensione alla denuncia grazie all'efficacia dei canali di ascolto attivati.

Al contempo, si registra un calo netto delle aggressioni verbali, segnale potenziale di efficacia delle iniziative di sensibilizzazione e formazione.

Le segnalazioni per molestie a carattere sessuale, assenti nel 2023, ricompaiono nel 2024, sottolineando la necessità di consolidare misure di prevenzione, vigilanza e supporto.

A tutela, per chiunque sia oggetto di discriminazione, del diritto di difendersi e denunciare la discriminazione subita, sono in essere due canali principali per la presentazione di reclami anonimi (il portale segnalazioni ambito sociale e il portale dedicato alla Whistleblowing).



6.2.7 Smart working

Nel corso del 2024 sono stati formalizzati 10 nuovi accordi di smartworking. La percentuale di ore lavorate in smart working è in costante ma leggera diminuzione (-0.016 punti percentuali rispetto al 2023).

	2021	2022	2023	2024
Ore in smart working lavorate	83.979,25	51.967,75	34.532,47	31.554,5
Ore lavorate totali	21.465.158,70	25.382.561,05	26.515.836,54	27.619.846,83
% ore in smart working su ore totali lavorate	0,39%	0,20%	0,13%	0,114%

Una parte dei citati accordi è correlata alla Certificazione Family Audit, descritta di seguito, che ha delineato, per le zone di competenza, la fase sperimentale (seguita dall'effettiva implementazione) di iniziative di smart working destinate a tutte le figure amministrative e/o con responsabilità operativa, coinvolgendo inizialmente cinque risorse.



Certificazione Family Audit

Nel 2024 è stata mantenuta la Certificazione “Family audit”, marchio registrato di proprietà della Provincia autonoma di Trento, concessa attraverso l'Agenzia Provinciale per la Famiglia, che agisce come Ente di certificazione. La certificazione di “Family Audit” è specifica per le sedi Dussmann attive in Trentino e testimonia l'impegno dell'azienda nell'implementare politiche di conciliazione tra vita e lavoro, mirate a migliorare il benessere individuale dei dipendenti e delle loro famiglie. Inoltre, consente di creare un ciclo virtuoso, connettendo aziende che aspirano a diventare eccellenti ambienti di lavoro. L'Analisi di Benchmark, condotta annualmente, consente a Dussmann di confrontare le proprie politiche di conciliazione con quelle di altre aziende certificate nel proprio settore, identificando le aree in cui possono essere apportati miglioramenti e definendo una strategia di posizionamento rispetto alla base line stabilita.

Per garantire una diffusione uniforme del piano e promuovere iniziative finalizzate a migliorare l'organizzazione del lavoro, gli orari e i permessi, la cultura aziendale, la diversità e l'inclusione, la digitalizzazione e le nuove tecnologie, il sistema di welfare e il benessere del territorio, Dussmann ha istituito un team di lavoro dedicato e dedicato un monte ore extra allo sviluppo di iniziative quali:

- Sperimentazione di un sistema di organizzazione per permettere agli over 60 di continuare a prestare la propria attività lavorativa senza eccedere in straordinari
- Monitoraggio degli indicatori relativi a ferie, permessi e straordinari per evitare situazioni di mancato recupero psicofisico per eccessivo carico lavorativo
- Creazione di spazi aggregativi dedicati al personale Dussmann all'interno delle sedi di lavoro
- Offerta di formazione specifica per il personale operativo con l'obiettivo di potenziare la motivazione
- Estensione dei Flexible Benefit anche ai ruoli operativi
- Attivazione dei servizi salvatempo;
- Partecipazione e/o adesione aziendale ai distretti di famiglia
- Incremento delle riunioni di lavoro remote per facilitare la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro
- istituzione di un canale unico per la ricezione e gestione delle segnalazioni in ambito parità di genere, diversità ed inclusione, responsabilità sociale
- Monitoraggio delle esigenze di benessere personale

La certificazione ha richiesto l'introduzione di strumenti di rilevazione specifici per affrontare temi legati al benessere percepiti dall'intero personale, al fine di accrescere la consapevolezza riguardo ai livelli medi e alti in questo contesto.



6.2.8 Welfare

Il termine "Welfare Aziendale" si riferisce all'insieme di iniziative, beni e servizi che un'azienda può mettere a disposizione dei propri dipendenti al fine di migliorare il loro benessere e agevolare la conciliazione tra vita privata e professionale. Negli ultimi anni, le pratiche di welfare hanno registrato una significativa crescita, diventando elementi cruciali nella scelta di un lavoro da parte dei lavoratori in cerca di impiego.

L'assicurazione sanitaria aggiuntiva, attivata nel 2020, è passata da 19.628 nel 2023 a 21.035 beneficiari nel 2024. Nel corso del 2024 Dussmann Service ha predisposto 1.256 piani di welfare aziendale, in aumento rispetto ai 1.124 del 2023 (+11%).

L'Azienda non ha mai concesso prestiti ai propri dipendenti, poiché questo non rientra nella mission aziendale.

L'Azienda concede, quando richiesto dai lavoratori, anticipi sugli stipendi fino a un massimo dell'80% dell'ammontare. L'ammontare dell'anticipo concesso è evidenziato in busta paga tramite il recupero al lavoratore nella prima busta paga utile. Dopo il picco raggiunto nel 2022, nel 2023 si è registrata una flessione nel numero di richieste, ma con un contestuale aumento dell'importo medio. Nel 2024, invece, si è osservato un nuovo incremento del numero di richieste, che sono salite a 723 casi, con un importo complessivo erogato pari a € 1.347.362,76. Anche se leggermente inferiore rispetto al 2023, l'importo medio per richiesta si è mantenuto su livelli significativi, attestandosi a € 1.863,57, a conferma della funzione concreta che questo strumento continua a svolgere nel supportare i dipendenti nelle loro esigenze finanziarie.

Anticipo stipendio

	2021	2022	2023	2024
Casi di richieste anticipi stipendi	547	1149	671	723
Importo anticipi stipendi	1.136.687,57 €	1.707.679,63	1.360.518,98	1.347.362,76
Valore medio	2.078,04 €	1.486,23 €	2.027,59 €	1.863,57

Con l'obiettivo di migliorare sia l'indice di trattenuta che il livello di soddisfazione del proprio personale, Dussmann Service ha introdotto pacchetti retributivi che vanno oltre la retribuzione contrattuale. Questi pacchetti includono parti discrezionali e parti variabili legate al conseguimento degli obiettivi aziendali, sia in termini qualitativi che quantitativi.

Nel corso dell'anno 2024 sono state riproposte quattro iniziative Aziendali a sostegno del benessere in Azienda, nello specifico:

Piano di Flexible Benefits

Rivolto a 1.256 colleghi appartenenti alle famiglie professionali dei Responsabili Operativi di Area, Facility Manager, Responsabili di Servizio, Capi Servizio, Capi Cuoco e Capi Impianto. L'Azienda ha reso disponibile un importo di 400 euro per persona, finalizzato a sostenere loro e le rispettive famiglie nella gestione economica di attività socioculturali e nello sviluppo formativo personale e familiare. Questo supporto copre diverse voci di spesa, tra cui rette d'iscrizione dei figli ad asili nido, scuole materne, scuole primarie, secondarie e università, nonché servizi integrativi come mensa scolastica, trasporto scolastico, e pre-dopo scuola. Include anche spese per centri estivi, campus di lingua, l'acquisto di libri di testo scolastici per il dipendente e i familiari, e servizi di ricreazione e sport per il dipendente e i familiari.

Piano di Check Up medico

Presso un'istituzione ospedaliera in Lombardia e destinato a tutta la popolazione aziendale composta da Dirigenti e Quadri. Il piano, seppur differenziato in base al sesso e alla fascia di età, ha coinvolto tutti i partecipanti in un percorso diagnostico focalizzato sui tre principali fattori di rischio: metabolico, neoplastico e cardiovascolare. Il programma è stato attuato attraverso una serie di esami di laboratorio, procedure strumentali, test di imaging e visite specialistiche mirate, al fine di identificare e valutare in modo completo e differenziato i rischi associati a ciascun individuo.

Auto “zero pensieri”

Progetto dedicato al personale amministrativo presso la sede e le filiali/regioni, che, per ragioni lavorative, non è già beneficiario di un'auto aziendale.

Questo progetto offre la possibilità di usufruire di un'autovettura tramite un contratto di full leasing, richiedendo solo un modesto contributo da parte del dipendente, che riceve un significativo contributo dall'Azienda.

Corporate Benefits

Un nuovo portale (disponibile al link <https://dussmann.convenzioniaziendali.it/login>) dedicato alle convenzioni aziendali, riservato esclusivamente ai collaboratori del Gruppo Dussmann Italia. Attraverso questo portale, i dipendenti avranno accesso a una vasta gamma di convenzioni, sconti e offerte su prodotti e servizi forniti dai marchi più prestigiosi e dalle migliori aziende.

La cura per gli ambienti di lavoro

Il benessere dei dipendenti è intrinsecamente legato agli spazi di lavoro, considerati da Dussmann come elementi chiave per la crescita e il successo professionale.

Un esempio tangibile di questa filosofia è riscontrabile nella sede di Capriate San Gervasio, che ospita oltre 250 lavoratori, dove è stato condotto uno studio specifico mirato a migliorare il comfort degli ambienti lavorativi.

In particolare, gli uffici sono stati dotati di sistemi automatici che gestiscono il riscaldamento e il condizionamento, regolando il flusso per evitare picchi indesiderati.

Un sistema di illuminazione dimmerabile è stato attentamente progettato per consentire il controllo dell'intensità luminosa.

La presenza di un cavedio favorisce l'ingresso di luce naturale e, nelle zone destinate al relax e alle pause pranzo, sono stati creati spazi verdi per contribuire a creare un ambiente più rilassante.

Inoltre, ogni postazione di lavoro è stata progettata con una metratura adeguata ad assicurare un maggiore comfort individuale.

Queste iniziative evidenziano l'arduo impegno di Dussmann nel promuovere un ambiente lavorativo ottimale per il benessere e la realizzazione professionale dei propri dipendenti.

6.2.9 Volontariato

Nel corso del 2024, 18 dipendenti hanno usufruito complessivamente di 83 permessi retribuiti per attività di volontariato. A titolo comparativo, nel 2023 il numero di risorse coinvolte era analogo (18 dipendenti), ma i permessi concessi ammontavano a 429 giornate di assenza.

Il confronto evidenzia una riduzione del numero di permessi, ma un aumento significativo delle ore medie per evento, indicando una maggiore intensità di partecipazione alle attività di volontariato aziendale.

Assenza per volontariato

	2021	2022	2023	2024
Numero di dipendenti assenti per volontariato	11	15	18	18
Numero assenze per volontariato	50	72	429	83

6.3 Maternità, ferie, permessi e orario di lavoro

Le ore di maternità nel 2024 ammontano a 266.314,63.

All'interno dei territori certificati con il Family Audit Executive, Dussmann Service ha ulteriormente ampliato i benefici concedendo cinque giorni aggiuntivi di congedo in occasione della nascita di un figlio, superando quanto richiesto dalla legge. Inoltre, come spiegato precedentemente, è stata istituita una Banca Ore della Solidarietà con 40 ore depositate, consentendo la donazione di ferie e permessi a fini solidali.

A completamento di questa iniziativa, è stata definita una policy generale che consente di accumulare parte delle ore straordinarie in un fondo dedicato, da attivare in situazioni specifiche, quali assistenza ai familiari, estensione dell'orario per l'assistenza a malattie dei figli (0-3 anni), celebrazione della laurea dei figli, inserimento in asili, e gestione dei periodi di lutto.

Di seguito è riportato il numero totale di ore di lavoro straordinario e il numero di ore supplementare effettuate nel 2024.

Ore straordinarie 2024

	2022	2023	2024
Totale ore straordinarie	352.153,07 h	335.380,41 h	348.147,74 h
Pari a % ore lavorate	1,39 %	1,26 %	1,31 %

Nel triennio 2022-2024, l'analisi delle ore straordinarie e supplementari evidenzia una sostanziale stabilità nell'impiego di lavoro aggiuntivo, in un quadro di progressiva ottimizzazione dell'organizzazione del lavoro.

Le **ore straordinarie**, pari all'1,31% delle ore lavorate nel 2024, risultano in lieve aumento rispetto al 2023 (1,26%) ma restano inferiori al dato del 2022 (1,39%), confermando una gestione attenta dei picchi di attività.

Per evitare che le persone si possano trovare in situazioni di mancato recupero psico-fisico per eccessivo carico lavorativo, Dussmann dall'anno 2022 ha deciso di monitorare i due seguenti indicatori con frequenza mensile: uno relativo allo smaltimento delle ferie residue, tenuto conto anche di eventuali residui accumulati negli anni precedenti, ed uno all'effettuazione di ore di straordinario.

Nella tabella riportata sotto sono rappresentate la percentuale di persone che non hanno soddisfatto i target aziendali:

	2022	2023	2024
% di persone con residuo di giorni di ferie superiore al target aziendale	7,99	6,65	6,25
% di persone che hanno effettuato un numero di ore di lavoro straordinario superiore al target aziendale	1,85	1,54	1,61

Nel 2024 si osserva un lieve peggioramento dell'indicatore relativo al lavoro straordinario rispetto al 2023 (+0,07 punti percentuali), concentrato in due filiali, legato alla difficoltà nel reclutamento di nuovo personale, alla necessità di sostituzioni durante lo smaltimento ferie ed alla limitata intercambiabilità delle risorse. Questo aspetto incide soprattutto su attività che richiedono abilitazioni specifiche del personale.



6.4 Fornitori

Dopo un'approfondita analisi dei potenziali rischi legati a ciascuna tipologia specifica di fornitura, Dussmann ha delineato criteri obbligatori che i fornitori devono rispettare per ogni categoria, insieme a una serie di parametri facoltativi che contribuiscono a definire un punteggio premiante durante la fase di assegnazione del contratto.

Le tipologie di forniture individuate comprendono:

- Derrate alimentari;
- Prodotti chimici;
- Attrezzature per la cucina e per la pulizia;
- Servizi generali (banche, assicurazioni, notai, avvocati, studi di consulenza, agenzie interinali, ...);
- Appaltatori e subappaltatori.

Al fine di garantire la massima tutela e sostenibilità degli approvvigionamenti, le selezioni delle forniture rispettano le normative, i capitolati di appalto e i requisiti tecnici dei CAM, nonché le aspettative degli utenti e gli obiettivi ambientali dell'azienda.

Dussmann Service collabora attualmente con 1.478 fornitori, in forte aumento rispetto ai 569 del 2023, e con 1.188 subappaltatori, anch'essi in aumento rispetto ai 486 dell'anno precedente. Nel periodo di rendicontazione, sono ben 212 i fornitori per i quali è in vigore un impegno contrattuale al "Codice di Condotta per partner commerciali".

L'azienda ha implementato specifiche procedure per il processo di approvvigionamento che coinvolge principalmente le Direzioni Acquisti, le quali si occupano della scelta e della gestione dei rapporti commerciali con i fornitori di beni (food e non food) e servizi/lavori, inclusi i subappaltatori, incluse le agenzie private per l'impiego.

I fornitori vengono identificati e accreditati sulla base di criteri definiti per accertarne l'affidabilità, la sicurezza ed il rispetto del codice etico Aziendale. I fornitori vengono inoltre sottoposti, secondo un piano annuale, ad audit per la verifica del rispetto dei requisiti SA8000.

Nel corso del 2022 le suddette procedure hanno subito delle modifiche significative per uniformare le modalità ed i criteri di selezione, qualificazione ed accreditamento di tutti i fornitori aziendali, sia di beni che di servizi/ lavori, inclusi quindi anche gli appaltatori/subappaltatori e di standardizzare la documentazione utilizzata dai diversi servizi.

Tra i criteri di selezione e accreditamento sono stati inclusi, oltre ad aspetti di conformità legislativa, il possesso di certificazioni in ambito QHSE e le prestazioni in ambito sostenibilità. Sono state inoltre predisposte una Politica per gli acquisti sostenibili ed un Codice Condotta Fornitori che deve essere sottoscritto da tutti i fornitori/subappaltatori e che riporta, tra i vari punti, i principi etici e le regole di comportamento che devono caratterizzare le relazioni commerciali tra Dussmann e i suoi partner.

Per poter meglio applicare le nuove procedure all'ampia gamma di fornitori aziendali, a partire da dicembre 2023, la nostra organizzazione si è dotata di uno specifico applicativo che ci ha permesso di digitalizzare e automatizzare l'intero processo di qualificazione dei fornitori. La piattaforma continuerà ad essere ottimizzata e perfezionata per rispondere alle esigenze specifiche aziendali ed al contesto normativo in continua evoluzione, permettendoci così di raggiungere nuovi livelli di efficienza e qualità.

Dussmann mantiene inoltre un elenco delle agenzie per l'impiego private con cui lavora, con contratti che specificano requisiti quali licenze valide, spese di assunzione a carico dell'azienda, condizioni di lavoro conformi a quelle dell'organizzazione, e informazioni chiare per i lavoratori migranti sui termini e le condizioni dell'impiego. I lavoratori migranti ricevono trattamento e contratti pari a quelli dei loro colleghi.

Emersa l'esigenza di **razionalizzare le procedure di accreditamento e valutazione del rating ESG per le micro e piccole imprese**, che costituiscono una quota rilevante della base fornitori e subappaltatori di Dussmann, **nel corso del 2024**, l'azienda ha provveduto all'**aggiornamento dei criteri di accreditamento** e all'**individuazione di una soluzione applicativa dedicata**, finalizzata alla valutazione delle performance di sostenibilità di tali operatori in modo proporzionato alle loro caratteristiche organizzative. È stata quindi implementata una **piattaforma che prevede l'invio di un questionario ESG semplificato**, di rapido e agevole completamento, nonché la **possibilità di ottenere un supporto consulenziale dal provider**, per l'elaborazione di piani di miglioramento a partire dal self-assessment annuale.

Tale soluzione consente di **mantenere elevati standard di valutazione**, senza gravare eccessivamente sulle micro e piccole imprese, **agevolandone l'inclusione nella catena di fornitura sostenibile di Dussmann** e allineandole progressivamente alle policy e agli obiettivi di sostenibilità aziendali.

6.4.1 La catena di fornitura responsabile

Come già enunciato, Dussmann seleziona i suoi fornitori non solo in base ai requisiti di qualità, affidabilità e capacità tecnica, ma anche considerando criteri ESG (ambientali, sociali ed etici).

Questi criteri variano in base al rischio e alle dimensioni dei fornitori e includono requisiti ambientali ed etico-sociali specifici. Dussmann incoraggia i fornitori ad implementare pratiche sostenibili e promuovere consapevolezza e responsabilità nella catena di approvvigionamento.

Tutti i nuovi fornitori devono prendere visione del Codice Etico della Politica Acquisti sostenibile e sottoscrivere e il Codice Condotta Fornitori, impegnandosi a rispettare le leggi e le pratiche gestionali corrette, oltre ai principi di sostenibilità. Dussmann può verificare il rispetto di questi principi attraverso audit e documentazione.

La mancata conformità ai requisiti di sostenibilità può comportare la risoluzione del contratto.

Inoltre, in fase di gara o contrattualizzazione, i fornitori sono selezionati tra quelli accreditati prendendo in considerazione ulteriori requisiti:

Ambientale

- Implementare soluzioni finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali e all'ottimizzazione delle risorse energetiche e naturali;
- Ridurre l'utilizzo di sostanze chimiche pericolose attraverso l'impiego di prodotti alternativi e/o certificati per la sostenibilità ambientale (EPD, Ecolabel, ...);
- Adottare di soluzioni mirate alla minimizzazione degli imballaggi o all'uso di materiali riciclati;
- Valutare, ridurre e compensare la propria impronta di carbonio;
- Proporre di soluzioni più sostenibili e innovative per ridurre l'impatto ambientale;
- Dare disponibilità a partecipare a progetti di filiera "green".

Sociale

- Fornire condizioni lavorative superiori ai requisiti normativi al fine di promuovere un ambiente di lavoro migliorato;
- Segnalare comportamenti illeciti e situazioni potenzialmente rischiose, anche per quanto riguarda Dussmann;
- Ottenere forniture da fornitori selezionati con l'obiettivo di utilizzare le tecnologie più avanzate per garantire la massima tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- Elaborare procedure per la gestione delle emergenze;
- Monitorare gli indicatori relativi alla salute e sicurezza sul lavoro;
- Adottare e rispettare i principi di Responsabilità Sociale.

Governance

- Implementare sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente, dell'energia e della responsabilità sociale;
- Combattere la corruzione e comportamenti illeciti;
- Evitare conflitti di interesse e rispettare le regole della concorrenza leale e le leggi antitrust;
- Promuovere trasparenza ed equità nei rapporti con fornitori e subappaltatori;
- Salvaguardare i dati personali dei lavoratori, di Dussmann e dei clienti;
- Sviluppare un sistema gestionale organizzativo in grado di garantire nel tempo i requisiti degli accordi di fornitura riguardanti qualità, quantità e tempistica di consegna.

Fornitura responsabile

	2022	2023	2024
FORNITORI	841	569	1478
Numero totale di fornitori per i quali deve essere applicato un impegno contrattuale al "Codice di condotta per subappaltatori e fornitori"	841	569	576
Numero totale di fornitori per i quali è in vigore un impegno contrattuale al "Codice di Condotta per partner commerciali"	91	223	212
Numero di fornitori per i quali è stata richiesta una valutazione	67	375	576
Numero di fornitori valutati	67	231	138
Numero audit fornitori	9	11	6
SUBAPPALTATORI	404	486	1.188
Numero totale di subappaltatori per i quali deve essere applicato un impegno contrattuale al "Codice di condotta per subappaltatori e fornitori"	404	486	579
Numero totale di subappaltatori per i quali è in vigore un impegno contrattuale al "Codice di condotta per partner commerciali"	35	360	334
Numero di subappaltatori per i quali è stata richiesta una valutazione	99	459	579
Numero di subappaltatori valutati	99	361	195
Numero audit subappaltatori	1	11	2



Nel triennio 2022–2024, Dussmann Service ha compiuto significativi progressi nella promozione di una fornitura responsabile, evidenziando un impegno crescente verso la sostenibilità e la conformità etica nella gestione della supply chain.

Espansione e formalizzazione della rete di fornitori

Il numero totale di fornitori è aumentato da 841 nel 2022 a 1.478 nel 2024, riflettendo un'espansione delle attività aziendali. Parallelamente, l'adozione del "Codice di Condotta per partner commerciali" è cresciuta, passando da 91 fornitori nel 2022 a 212 nel 2024, indicando un rafforzamento delle pratiche etiche e sostenibili.

Valutazione dei fornitori: un progetto in evoluzione

La valutazione dei fornitori è un'iniziativa in corso, con un incremento delle richieste di valutazione da 67 nel 2022 a 576 nel 2024. Sebbene il numero di valutazioni completate sia aumentato, raggiungendo 138 nel 2024, l'azienda riconosce l'importanza di continuare a sviluppare e perfezionare questo processo per garantire una gestione efficace e responsabile della catena di fornitura.



6.5 Clienti

Dussmann Service si concentra costantemente sul cliente, offrendo risposte rapide ed efficienti alle loro esigenze.

La struttura flessibile e solida permette di adattarsi prontamente e di proporre soluzioni innovative e personalizzate, mantenendo costi competitivi.

Grazie al monitoraggio regolare e all'analisi dei flussi di lavoro, raggiunge elevati livelli di efficienza nei processi operativi.

Questo approccio consente ai clienti di apprezzare il valore dell'offerta e promuove una cultura aziendale di miglioramento continuo.

6.5.1 Il nostro impegno

Il fatturato dei clienti italiani ha registrato una costante crescita, passando da 867,5 milioni di euro nel 2023 a 973,3 milioni (+9,5%), nonostante le sfide affrontate relativamente al periodo di instabilità economica e l'aumento dei costi delle materie prime.

Nel corso del 2024, Dussmann Service ha vinto gare per un valore economico complessivo di oltre 300 milioni (+62,7% rispetto al 2023, con un tasso di successo del 21,5% in aumento rispetto al 2023 (+30,83%). Inoltre, il 47% degli appalti in scadenza gestiti da Dussmann è stato riconfermato, in continuo aumento rispetto al 39% del 2023. Questo ha garantito una continuità operativa all'interno della Società, dimostrando una solida performance nella gestione e nel mantenimento delle relazioni contrattuali.

Per valutare il livello di soddisfazione dei clienti, sono state condotte indagini rivolte agli utenti dei vari servizi, compresi utenti della mensa, degenti, capi sala, insegnanti, ecc.

L'analisi dei risultati delle indagini ha rivelato un generale grado di soddisfazione nei confronti dei servizi, identificando allo stesso tempo alcune aree di miglioramento.

Questi spunti hanno dato origine a misure correttive specifiche su determinati contratti.

Inoltre, la Direzione Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza (DGQAS) ha raggiunto l'obiettivo prefissato per il 2024 di condurre almeno 100 incontri con i clienti per discutere la qualità dei servizi e la Customer Satisfaction.

I principali punti di forza emersi includono la qualità del servizio fornito, la capacità organizzativa e di risposta alle esigenze del cliente con soluzioni tempestive, la gestione efficace e la risoluzione di problemi, la disponibilità del personale operativo, la trasparenza e correttezza nei rapporti con il cliente, la serietà e l'affidabilità dell'azienda.

Le principali criticità identificate nelle interviste riguardano la necessità di sensibilizzare ulteriormente il personale sull'importanza della pulizia, specialmente nei luoghi ad alta affluenza, e l'alto turnover del personale, in particolare per la figura di responsabile del servizio d'appalto e l'organizzazione/distribuzione del personale, che non sempre risulta ottimale sulle strutture.

Dal momento che la quasi totalità delle interviste è stata positiva, non sono state avviate campagne di miglioramento generale dei servizi erogati. Sono state invece implementate azioni correttive mirate per affrontare specifiche non conformità emerse.

Il numero di contestazioni e reclami relativi ai servizi erogati è leggermente diminuito da 1.637 a 1.506 nel 2024. L'andamento di reclami e contestazioni è attentamente monitorato e reso noto mensilmente durante i Comitati di Gestione, al fine di individuare azioni correttive e di mitigazione adeguate.

È migliorata anche la statistica sulla numerosità dei resi dei clienti per prodotti alimentari a causa di non conformità qualitative e amministrative: da 7.352 resi (con un valore di 558.098 euro) a 7.128 resi (con un valore economico di 615.071 euro, purtroppo superiore rispetto al periodo precedente di rendicontazione).

6.6 Comunità

La prospettiva di Dussmann riguardo alla relazione tra l'azienda e la comunità territoriale si fonda sui principi di collaborazione e ascolto. L'azienda riconosce l'importanza, data la tipologia di servizi forniti, di operare con responsabilità e prossimità verso tutti gli stakeholder locali, comprese le istituzioni, le associazioni e la società civile.

Nel corso del 2024 abbiamo sostenuto e partecipato, anche tramite sponsorizzazioni, ai seguenti eventi.

GIRO D'ITALIA

1

In occasione della 14esima tappa del Giro d'Italia, Dussmann ha partecipato in qualità di sponsor ufficiale dell'evento, contribuendo attivamente all'accoglienza della carovana rosa, curando l'organizzazione di un punto ristoro con accesso riservato alla stampa e offrendo una merenda alla direzione gara e a tutto il personale tecnico e logistico impegnato dietro le quinte di questa grande manifestazione.

Questa iniziativa si inserisce nel più ampio impegno di Dussmann a favore della promozione di uno stile di vita sano e attivo. In linea con i nostri valori aziendali e con la nostra missione nel campo della ristorazione collettiva, sosteniamo attivamente eventi sportivi che valorizzano il benessere delle persone attraverso un'alimentazione sana, nutriente ed equilibrata e la diffusione della cultura sportiva.

LA SALUTE VIEN MANGIANDO

2

Dussmann Service ha proseguito il proprio impegno nell'ambito dell'educazione alimentare attraverso il progetto "La salute vien mangiando", rivolto agli studenti delle scuole primarie "Rita Levi Montalcini" di Felino e "Athos Maestri" di Sala Baganza. L'iniziativa ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare i più giovani sull'importanza di una corretta alimentazione come elemento essenziale per la salute e il benessere.

Il progetto si è concluso con una festa che ha coinvolto bambini, insegnanti, rappresentanti dell'ASL e il personale di Dussmann Service. In occasione della giornata conclusiva è stato allestito un buffet speciale a base di frutta e verdura, coerente con i contenuti educativi affrontati durante le attività didattiche. I piccoli partecipanti al progetto hanno avuto inoltre l'opportunità di condividere riflessioni e testimonianze, rendendo l'esperienza ancora più significativa.

DIRE FARE MANGIARE

3

Dussmann ha preso parte a Dire Fare Mangiare, uno degli appuntamenti di riferimento per tutti i professionisti della ristorazione collettiva e del food service, promosso da Ristorando.

Nel corso dell'evento, il Direttore della Filiale Sviluppo Ristorazione Scolastica, ha partecipato al panel "La ristorazione scolastica tra presente e futuro", ponendo l'attenzione sul tema dello spreco alimentare all'interno delle mense scolastiche italiane, dove si stima che venga sprecato dal 30 al 50% del cibo servito.

Dussmann affronta questa criticità attraverso un approccio integrato e multidisciplinare, che include:

- Utilizzo di Software per la gestione delle giacenze e degli ordini, al fine di ottimizzare le quantità di cibo preparato e ridurre gli avanzi;
- Adozione di mestoli graduati per garantire porzioni calibrate e coerenti con le esigenze nutrizionali;
- Monitoraggio degli scarti e revisione delle ricette, con l'obiettivo di renderle più appetibili e ridurre il cibo non consumato.
- Formazione continua del personale per promuovere pratiche operative orientate alla sostenibilità;
- Campagne informative ed educative per diffondere una maggiore consapevolezza sui comportamenti alimentari rivolte agli alunni e alle loro famiglie.

4

PALIO DI SAN GIOVANNI

Ogni anno nel mese di giugno, la città di Fabriano celebra il Palio di San Giovanni, un evento che rappresenta un momento di grande coesione per la comunità. In occasione di questa ricorrenza, Dussmann, in collaborazione con il Comune di Fabriano, ha promosso un'iniziativa dedicata a tutti i bambini delle scuole dell'infanzia per cui gestisce il servizio di refezione scolastica. L'iniziativa ha avuto l'obiettivo di avvicinare i più piccoli alla tradizione del Palio attraverso un'esperienza immersiva ed educativa. Durante il pranzo, è stato proposto un menù ispirato alla cucina medievale, presentato in modo coinvolgente da figuranti dell'Ente Palio, che hanno animato il momento con letture di poesie e racconti di leggende locali. L'attività ha rappresentato un esempio virtuoso di integrazione tra alimentazione, educazione e cultura, contribuendo alla valorizzazione del patrimonio storico del territorio e alla promozione di un apprendimento esperienziale per i bambini.

5

ALMA SCUOLA DI CUCINA

Dussmann riconosce nella formazione continua uno strumento strategico per lo sviluppo delle competenze, la motivazione del personale e il miglioramento costante della qualità dei servizi offerti. In quest'ottica, abbiamo attivato nel 2025 un percorso di alta formazione gastronomica in collaborazione con ALMA – La Scuola Internazionale di Cucina Italiana, uno dei principali centri di eccellenza a livello internazionale nella formazione dei professionisti della ristorazione e dell'ospitalità. Il programma formativo si è svolto presso la nostra cucina sperimentale Dussmann Food Experience e ha coinvolto collaboratrici e collaboratori delle nostre strutture operative, con l'obiettivo di trasferire competenze tecniche avanzate, aggiornamenti sulle tendenze gastronomiche e una maggiore consapevolezza della qualità e sostenibilità della preparazione dei pasti. Investire nella formazione significa per Dussmann non solo garantire un servizio sempre più personalizzato e qualificato ai nostri clienti, ma anche promuovere la crescita professionale e personale delle nostre persone, rafforzando il senso di appartenenza, il benessere organizzativo e il successo collettivo.

6

PROGETTO ALL'INSEGNA DELLA SOSTENIBILITÀ CON IL COMUNE DI SALÒ

Dussmann ha avviato un'importante iniziativa ambientale in collaborazione con il Comune di Salò, con l'obiettivo di ridurre l'utilizzo della plastica monouso nelle mense scolastiche e promuovere al contempo una corretta idratazione tra gli alunni. Il progetto ha coinvolto la Scuola dell'Infanzia Montessori e la Scuola Primaria Olivelli, dove sono stati installati erogatori d'acqua di rete e distribuite brocche riutilizzabili, consentendo a oltre 550 bambini di accedere all'acqua senza ricorrere a bottiglie di plastica. L'iniziativa ha prodotto un duplice risultato: da un lato, ha contribuito in modo significativo alla riduzione del consumo di plastica monouso; dall'altro, ha rafforzato l'educazione dei più piccoli verso abitudini salutari, sottolineando l'importanza dell'idratazione quotidiana per il benessere fisico e mentale, la concentrazione e lo sviluppo armonico. Attraverso azioni concrete e collaborazioni con le amministrazioni locali, Dussmann continua a promuovere pratiche sostenibili e a sensibilizzare le nuove generazioni sui temi della salute e della tutela ambientale.

7

MENSA BENE

Tra le iniziative di educazione alimentare promosse da Dussmann, “Mensa Bene. Dussmann Service” rappresenta un progetto di riferimento, realizzato in collaborazione con il Municipio XIII del Comune di Roma. L'iniziativa è rivolta ai bambini e ragazzi che frequentano i nidi, le scuole dell'infanzia, le primarie e le secondarie di primo grado, con l'obiettivo di sensibilizzare le giovani generazioni sui principi di un'alimentazione sana, equilibrata e consapevole. All'interno delle nuove edizioni del progetto, un ruolo centrale è stato affidato a Tinto, voce nota di Rai Radio2, che insieme allo chef Antonio Bedini ha assunto il ruolo di “ambasciatore del gusto”, accompagnando i più piccoli in un viaggio esperienziale alla scoperta della cultura gastronomica italiana e dei valori legati al benessere e alla sostenibilità. Ogni tappa del progetto è concepita come un momento educativo e ludico al tempo stesso, in cui gli studenti hanno l'opportunità di avvicinarsi al mondo della cucina in modo divertente e coinvolgente, imparando l'importanza di scelte alimentari corrette sin dalla giovane età.

6.6.1 Ulteriori iniziative di responsabilità sociale

Le ulteriori iniziative effettuate nel 2024 sono state le seguenti:

1

GREEN FOOD WEEK

Dussmann ha aderito con entusiasmo alla terza edizione dell'iniziativa organizzata da FoodInsider.it che ha l'obiettivo di diffondere un'alimentazione a basso impatto ambientale, incentivare un consumo del cibo più sostenibile e renderci maggiormente consapevoli e responsabili del peso che l'alimentazione ha sullo sfruttamento delle risorse del pianeta. Dussmann migliora costantemente i propri processi nei servizi di ristorazione prediligendo prodotti a filiera corta, biologici e di stagione. Durante la Green Food Week Dussmann ha proposto in numerose mense scolastiche un menù “amico del pianeta” pensato per ridurre le emissioni di CO2.

2

CIRCONOMIA

Dussmann ha partecipato a “Circonomia”, festival dell'economia circolare e della transizione ecologica, tenutosi a Fano, attraverso un laboratorio didattico. L'iniziativa, pensata per i più piccoli, ha avuto come obiettivo quello di sensibilizzare sul fatto che in cucina nulla va sprecato e che gli scarti di una ricetta possono diventare gli ingredienti principali per una nuova avventura culinaria.

3

RADIO SAPORE

Nel 2024 è nata “Radio Sapore”, la nuova web radio che parla di educazione alimentare e ambientale. Un progetto che Dussmann ha realizzato in collaborazione con Storie Creative, per tutti gli alunni delle scuole di Ceriale e che successivamente è stata estesa ad altri comprensori scolastici. Radio Sapore promuove un'alimentazione bilanciata e il rispetto dell'ambiente, con l'obiettivo di educare e ispirare le generazioni future a diventare cittadini migliori, più consapevoli e responsabili.

4

PRENDO E PORTO A CASA

Dussmann è consapevole di come le buone abitudini alimentari inizino tra i banchi di scuola. Per questo, in collaborazione con il Comune di Goito, ha ideato il progetto “Prendo e porto a casa”, che prevede la consegna di una simpatica e utile Doggy bag a tutti gli alunni delle scuole primarie, con l'obiettivo di recuperare gli avanzi consentendo ai bambini di portare a casa il cibo non consumato e sensibilizzarli sull'importanza di ridurre gli sprechi alimentari

5

SETTIMANA INTERNAZIONALE DELLA CELIACHIA

La settimana Internazionale della celiachia nasce come occasione per sensibilizzare e fornire una corretta informazione su questa patologia. Dussmann ha deciso di aderire offrendo nelle mense scolastiche un menù speciale e appetitoso ma privo di glutine e promuovendo momenti di educazione alimentare per sfatare falsi miti e fake news sul tema. Con questo menù i nostri piccoli consumatori hanno avuto l'opportunità di sperimentare gusti nuovi e apprendere l'importanza dell'inclusione anche a tavolo. Dussmann, con questa iniziativa, a voluto creare maggiore consapevolezza su cosa sia la celiachia e promuovere un ambiente inclusivo.

6

BANCO ALIMENTARE

Di fronte ai dati allarmanti relativi alla crescita di persone che si trovano in situazioni di povertà assoluta o in forte difficoltà economica Dussmann continua la collaborazione con il Banco Alimentare che distribuisce generi alimentari a persone in difficoltà. Alcuni collaboratori hanno volontariamente preso parte all'attività all'interno del magazzino del Banco Alimentare, controllando le derrate alimentari recuperate per poi collocarle negli appositi scaffali in funzione della tipologia di alimenti raccolti e delle relative date di scadenza. Dussmann ha voluto nuovamente dare il proprio contributo a Banco Alimentare con la consapevolezza che insieme è possibile fare di più a sostegno delle persone bisognose.

7

MENSA SOCIALE COMUNE DI DESENZANO DEL GARDA

Dopo 4 anni di chiusura a causa della pandemia, Dussmann ha riattivato il servizio di ristorazione presso la mensa del centro sociale del Comune di Desenzano del Garda, uno spazio che, oltre ad offrire un importante servizio per la comunità, è un vero e proprio luogo di ritrovo per tutti gli abitanti di Desenzano.

8

GIORNATA DEI CALZINI SPAIATI

In occasione della Giornata dei calzini spaiati, Dussmann ha chiesto ai suoi collaboratori di indossare calzini di colore diverso per celebrare la diversità e sostenere e tutelare l'individualità e diffondere positività e apprezzamento per le differenze che rendono unico e speciale ogni individuo. L'iniziativa ha coinvolto anche alcune scuole in cui Dussmann svolge il servizio di ristorazione.

9

PETER DUSSMANN AWARD

Dussmann Group ogni anno consegna i Peter Dussmann Award, riconoscimenti che conferisce ai dipendenti che si sono distinti per il loro impegno e che rappresentano un modello per tutti. La direzione del Gruppo, nel 2024, ha premiato gli straordinari risultati ottenuti da alcuni collaboratori tra i quali Manuela De Simeì, Responsabile Operativa di Area di Dussmann Service, che si è distinta per il suo sostegno disinteressato ai colleghi durante il disastro dell'alluvione avvenuta in Emilia-Romagna.

10

PROGETTO ISIDE

Dussmann ha ideato il “Progetto Iside”, un servizio di counseling specialistico, senza fini terapeutici, che grazie alla consulenza di una Psicologa Psicoterapeuta, possa aiutare le proprie dipendenti neomamme ad affrontare con maggiore serenità e consapevolezza questo momento particolare della vita, tanto prezioso quanto delicato. L'obiettivo è quello di favorire il reinserimento positivo in azienda delle neomamme dopo il periodo di congedo di maternità, fornendo tutti gli strumenti necessari per mantenere alta la motivazione e la consapevolezza aiutandole a trovare il giusto equilibrio tra la vita professionale e la vita privata. Per Dussmann sostenere la maternità non è solo un atto di responsabilità sociale, ma un investimento nel benessere delle persone e nella crescita dell'azienda stessa.

11

GIORNATA INTERNAZIONALE CONTRO L'OMOFOBIA, LA BISFOBIA E LA TRANSFOBIA

In occasione della Giornata Internazionale Contro l'Omofobia, la Bisfobia e la Transfobia Dussmann afferma il proprio impegno nel garantire a tutti i propri collaboratori e collaboratrici un ambiente di lavoro inclusivo, libero da discriminazioni legate all'orientamento sessuale e all'identità di genere. Per tale motivo, in tutti i luoghi di lavoro è stata affissa una locandina per comunicare l'impegno di Dussmann nel garantire un ambiente di lavoro accogliente, in cui ciascuno può amare chi desidera e per riflettere tutti insieme sui progressi fatti verso l'uguaglianza e i diritti umani, oltre a riconoscere che c'è ancora molto da fare.

12

REGALA UN DONO SOTTO L'ALBERO

Anche nel 2024, Dussmann Service ha rinnovato il suo impegno verso la comunità attraverso l'iniziativa “Regala un dono sotto l'albero”, un progetto solidale nato in collaborazione con la Scuola Primaria Athos Maestri di Sala Baganza (PR). L'iniziativa ha voluto trasformare il gesto del dono in un momento educativo e di sensibilizzazione per i bambini, promuovendo i valori della condivisione, dell'altruismo e della cittadinanza attiva. Gli alunni sono stati invitati a portare a scuola dei regali da utilizzare inizialmente come decorazione per l'albero di Natale dell'Istituto. Al termine delle festività, tutti i doni raccolti sono stati devoluti alla Caritas e al CEIS, due realtà del territorio impegnate nel sostegno a persone in situazioni di fragilità. Attraverso questa iniziativa, Dussmann ha voluto contribuire a rafforzare il legame tra scuola, famiglia e comunità, offrendo un esempio concreto di educazione alla solidarietà e di attenzione verso il tessuto sociale.

Progetti 2024 RISULTATI RAGGIUNTI

Come si evince dalle tabelle che seguono, tutti i progetti prefissati per l'anno 2024 sono stati raggiunti.

Dimensione :	TUTTE
Aspetto :	CERTIFICAZIONI/RATING ESG e RATING LEGALITÀ (AGCM)
Descrizione progetto :	Mantenimento delle certificazioni/rating ESG (valutazione prestazioni in ambito sostenibilità) e Rating Legalità (AGCM) conseguiti nel 2023. Estensione certificazione UNI ISO 30415:2021 all'intera organizzazione.
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI
Descrizione progetto :	Formazione funzioni amministrative e operative sulle prassi relative alla sicurezza delle informazioni
Target:	% formati > 90%
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	QUANTIFICAZIONE IMPATTI AMBIENTALI SETTORE SANIFICAZIONE AMBITO CIVILE
Descrizione progetto :	Studio LCA (Life Cycle Assessment) comparativo per servizio di pulizia e sanificazione in ambito civile
Target:	Progettazione e rendicontazione degli impatti ambientali
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	TUTTE
Aspetto :	RECLAMI/SEGNALAZIONI DA PARTE DEGLI STAKEHOLDER
Descrizione progetto :	Revisione/verifica del sistema di ricezione e tracciamento di segnalazioni, reclami, violazioni da parte degli Stakeholder interni ed esterni (Responsabilità sociale, diversità e inclusione, parità di genere, ecc.)
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SURVEY INTERNA
Descrizione progetto :	Somministrazione di una survey interna per indagine di clima relativamente a conciliazione casa-lavoro e diversità e inclusione
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	GESTIONE RIFIUTI
Descrizione progetto :	Informatizzazione del processo di gestione della documentazione relativa ai rifiuti speciali (formulari, registri di carico e scarico, MUD)
Target:	Estensione ad un'altra filiale (B&I IFM) e definizione del piano di estensione all'intera azienda
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	GESTIONE DOCUMENTALE
Descrizione progetto :	Sviluppo portale Sharepoint per elaborazione, revisione e distribuzione interna della documentazione del sistema di gestione integrato
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	GESTIONE NON CONFORMITÀ
Descrizione progetto :	Sviluppo dell'applicativo per la gestione di Non conformità interne ed esterne
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	AUDIT INTERNI
Descrizione progetto :	Aggiornamento del rapporto degli audit interni generato da applicativo aziendale
Target:	Integrazione dei rapporti gli audit interni con riferimenti ai punti norma
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA ALIMENTARE
Descrizione progetto :	Aggiornamento dell'analisi dei pericoli e indicatori sicurezza alimentare/ rintracciabilità
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	TUTTE
Aspetto :	INTERAZIONE CON GLI STAKEHOLDER/INNOVAZIONE
Descrizione progetto :	Collaborazione con l'Osservatorio di Food Sustainability del Politecnico di Milano - Sesta edizione della ricerca
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SALUTE E SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Adozione dei dispositivi "intelligenti" uomo a terra per la gestione del lavoro in solitudine da parte di tutta l'organizzazione
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	VALUTAZIONE DEI RISCHI - SALUTE E SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Aggiornamento valutazione dei seguenti rischi (maternità, biologico, legionella, attrezzature e lavoro in quota, MMC movimenti ripetitivi, sollevamento/sostegno, traino/spinta, posture incongrue)
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	AUTOCONTROLLO - SICUREZZA ALIMENTARE
Descrizione progetto :	Sviluppo interfaccia utente e test dell'applicativo Dussmatic per la gestione del piano di autocontrollo (HACCP) in 4 appalti campione e sviluppo della interfaccia per la reportistica nel sistema
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SALUTE E SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Predisposizione materiale formativo rischi per la salute per piattaforma LMS (e-learning)
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	TUTTE
Aspetto :	PROCESSI OPERATIVI - PEST CONTROL
Descrizione progetto :	Sviluppo applicativo per la gestione del pest control (Byron) “lato cliente”, per la consultazione da parte dei clienti interni ed esterni; sviluppo dell’applicativo e test in 2 appalti campione
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	INFORTUNI - SALUTE E SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Sviluppo di un applicativo (Freshworks) per la gestione dei near miss: sviluppo e messa a disposizione dell’applicativo
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SALUTE E SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Creazione e messa a disposizione di un sistema per la tracciabilità e la tenuta sotto controllo dei DPI di III categoria per lavoro in quota
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	100%



Obiettivi 2024 RISULTATI RAGGIUNTI

Nelle tabelle seguenti sono riportati i risultati per degli obiettivi prefissati per l'anno 2024. Per la parte di obiettivi non raggiunti si rimanda alle argomentazioni riportate nei rispettivi paragrafi del presente documento

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Salute e Sicurezza
Descrizione obiettivo :	Frequenza infortuni (IFI)
Unità di misura :	pcs / h
Target :	≤ 28

2023	2024
28,44	27,15
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Salute e Sicurezza
Descrizione obiettivo :	Tasso di gravità degli infortuni (IGI)
Unità di misura :	d / h
Target :	≤ 450

2023	2024
476,4	503,9
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Salute e Sicurezza
Descrizione obiettivo :	Tasso di malattia
Unità di misura :	%
Target :	≤ 6,64

2023	2024
7,38	6,67
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Risorse umane
Descrizione obiettivo :	Turnover dipendenti/Tasso di variazione (indesiderata) - Year to Date/Rolling 12 mesi
Unità di misura :	%
Target :	≤ 14

2023	2024
14,65	17,46
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Risorse umane
Descrizione obiettivo :	Percentuale di donne totali
Unità di misura :	%
Target :	≥ 66

2023	2024
66,96	70,24
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Risorse umane
Descrizione obiettivo :	Percentuale di donne in posizioni dirigenziali (dirigenti)
Unità di misura :	%
Target :	≥ 30

2023	2024
30,43	32
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Risorse umane
Descrizione obiettivo :	Quota di apprendisti
Unità di misura :	%
Target :	≥ 0,1

2023	2024
0,05	0,38
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Risorse umane
Descrizione obiettivo :	Tasso di assunzione dell'apprendista
Unità di misura :	%
Target :	≥ 2

2023	2024
0	100
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	CO2 totale (scope 1 e 2) per fatturato
Unità di misura :	t/Mio. EUR
Target :	≤ 13,9

2023	2024
13,9	13,28
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Ambiente
Descrizione obiettivo :	Consumo diesel per 100km
Unità di misura :	l/100km
Target :	≤ 9,0

2023	2024
9,06	7,57
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Ambiente
Descrizione obiettivo :	Consumo benzina per 100km
Unità di misura :	l/100km
Target :	≤ 7,4

2023	2024
7,4	6,96
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Sostanze pericolose
Descrizione obiettivo :	Percentuale di prodotti chimici ecofriendly o ecolabel
Unità di misura :	%
Target :	≥ 40

2023	2024
40,48	47,96
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Rifiuti
Descrizione obiettivo :	Recupero rifiuti speciali prodotti
Unità di misura :	%
Target :	Aumento annuale dell'1%

2023	2024
40,76	66,5
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Energia
Descrizione obiettivo :	Consumo energetico sedi amministrative
Unità di misura :	kWh/FTE
Target :	Riduzione annuale dell'1,5%

2023	2024
1.746,47	1.585,76
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Energia
Descrizione obiettivo :	Approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili (100% green)
Unità di misura :	%
Target :	≥ 25

2023	2024
23,44	39,36
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Energia
Descrizione obiettivo :	Approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili (100% green)
Unità di misura :	%
Target :	Incremento annuale del 1,5%

2023	2024
23,44	39,36
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	Percentuale di mobilità elettrica
Unità di misura :	%
Target :	≥ 32

2023	2024
31,97	38,6
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	Utilizzo di automezzi ECO (per tipologia di carburante) per ridurre inquinamento
Unità di misura :	%
Target :	Mantenimento della quota minima pari al 32%

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	Percentuale di chilometri percorsi con mezzi elettrici
Unità di misura :	%
Target :	≥ 3,3

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Compliance
Descrizione obiettivo :	Frequenza audit
Unità di misura :	pcs/Mio. EUR
Target :	≥ 1

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Approvvigionamento
Descrizione obiettivo :	Tasso di valutazione dei fornitori
Unità di misura :	%
Target :	≥ 70

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Approvvigionamento
Descrizione obiettivo :	Tasso di valutazione dei subappaltatori
Unità di misura :	%
Target :	≥ 80

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	Tasso di lavoratori formati con corso generale base ISO 37001 mediante piattaforma LSM
Unità di misura :	%
Target :	> 92

2023	2024
31,97	38,6
Raggiungimento target:	

2023	2024
3,23	3,73
Raggiungimento target:	

2023	2024
0,98	1,05
Raggiungimento target:	

2023	2024
61,60	23,96
Raggiungimento target:	

2023	2024
78,65	33,68
Raggiungimento target:	

2023	2024
87	89,4
Raggiungimento target:	

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	Tasso di lavoratori formati con corso specifico ISO 37001
Unità di misura :	%
Target :	> 80

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	Tasso di segnalazioni in materia di anticorruzione pervenute dagli Stakeholder adeguatamente gestite e chiuse
Unità di misura :	%
Target :	100

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	Tempi di gestione delle segnalazioni in materia di anticorruzione pervenute dagli Stakeholder
Unità di misura :	gg
Target :	90

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	N° di violazioni accertate
Unità di misura :	n°
Target :	0

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	NC attività di audit interni a carico funzioni aziendali
Unità di misura :	n°
Target :	0

2023	2024
0	0
Raggiungimento target:	

2023	2024
Non pervenute	Non pervenute
Raggiungimento target:	

2023	2024
Non pervenute	Non pervenute
Raggiungimento target:	

2023	2024
0	0
Raggiungimento target:	

2023	2024
0	0
Raggiungimento target:	

Progetti 2025

Dimensione :	TUTTE
Aspetto :	CERTIFICAZIONI/RATING ESG E RATING LEGALITÀ (AGCM)
Descrizione progetto :	Mantenimento di tutte le certificazioni/rating ESG (valutazione prestazioni in ambito sostenibilità) e Rating Legalità (AGCM) conseguiti nel 2024
Target:	ON/OFF

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	AMBIENTALE
Descrizione progetto :	Sviluppo applicativo per migliorare l'incertezza dei dati di attività in relazione al trasporto di beni dalle sedi dei propri fornitori ai luoghi di utilizzo (certificazione 14064-1)
Target:	ON/OFF

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	AMBIENTALE
Descrizione progetto :	Definire modalità per registrare il quantitativo e la tipologia di gas per la ricarica dei condizionatori dei mezzi aziendali di proprietà e noleggiati (certificazione 14064-1)
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	INFRASTRUTTURA (punto 7.1.3 ISO 9001)
Descrizione progetto :	Aggiornamento del processo di gestione dei beni per il loro intero ciclo di vita all'interno dell'Organizzazione (ridefinizione del processo e aggiornamento della specifica procedura e relativa documentazione correlata)
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	Passaggio da Digital PA a nuovo applicativo fornitori (Jagger)
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	Implementazione di un portale per la gestione documentazione lato "contract"
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	Adozione di un applicativo per rating ESG integrato con requisiti supply chain act e successiva integrazione nel portale di accreditamento
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	Adozione di un nuovo portale per il rating reputazionale con l'obiettivo di disporre di score
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	Integrazione del rating di solvibilità nel portale di accreditamento-valutazione fornitori
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	Creazione di un sistema di valutazione dei fornitori (identificazione di KPI, criteri, tipologia di non conformità)
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	GOVERNANCE
Descrizione progetto :	Definire le necessità formative per i comitati tecnici
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SOCIALE
Descrizione progetto :	Integrazione del piano strategico con piano di azioni triennale in ambito diversità ed inclusione
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SOCIALE
Descrizione progetto :	Definizione sistema di comunicazione per coinvolgimento stakeholder (comunicazione bidirezionale, inclusa verifica efficacia della comunicazione)
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	LEGALE
Descrizione progetto :	Completamento dei master dei contratti fornitura/appalto/subappalto/locazione/somministrazione, codifica degli stessi e divulgazione alle funzioni aziendali interessate
Target:	ON/OFF

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	EMISSIONI GHG
Descrizione progetto :	Implementazione azioni per ridurre emissioni legate a trasferimenti sede Capriate/casa (commuting) (piano mobilità, trasporto pubblico)
Target:	ON/OFF

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	EMISSIONI GHG
Descrizione progetto :	Riorganizzazione delle postazioni rifiuti della sede di Capriateper assicurare la differenziazione di tutte le frazioni e installazione sistema di erogazione automatica bevande
Target:	ON/OFF
Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	DIVERSITÀ E INCLUSIONE
Descrizione progetto :	Sviluppo di almeno un progetto in ambito D&I
Target:	ON/OFF
Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	PARITÀ DI GENERE
Descrizione progetto :	Sviluppo di almeno un progetto in ambito parità di genere
Target:	ON/OFF
Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	GOVERNANCE
Descrizione progetto :	Implementazione informazione/formazione certificazioni in ambito sociale
Target:	ON/OFF
Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Gestione dei somministrati tramite apposito applicativo che consenta di gestire le anagrafiche degli interinali (DIAPASON) per assolvere adempimenti amministrativi, di formazione cogente-volontaria e sorveglianza sanitaria
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	GOVERNANCE
Descrizione progetto :	1. Creazione in Sharepoint di sezioni ad uso delle funzioni aziendali per la condivisione di documentazione ed informazioni tra cui una specifica ad uso del MKT-op per la comunicazione interna. 2. Implementazione di automatismi per la distribuzione dei documenti sia internamente (es. INAZ) che esternamente (sito web social, portale fornitori, ecc.). 3. Formazione delle funzioni coinvolte nel processo ed informazione di tutte le funzioni che ne faranno uso.
Target:	ON/OFF
Dimensione :	SICUREZZA LAVORO
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Aggiornamento DVR chimico (tutti i settori/mansioni/prodotti)
Target:	ON/OFF
Dimensione :	SICUREZZA LAVORO
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Redazione DVR Lavoro in solitudine e aggressione
Target:	ON/OFF
Dimensione :	SICUREZZA LAVORO
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Redazione DVR Differenze genere, età e provenienza da altri paesi
Target:	ON/OFF
Dimensione :	SICUREZZA LAVORO
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Redazione DVR VDT (videoterminalisti)
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SICUREZZA LAVORO
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Redazione DVR lavoro notturno
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SICUREZZA ALIMENTARE
Aspetto :	SICUREZZA ALIMENTARE
Descrizione progetto :	Validazione dei processi di cottura e abbattimento per i legami fresco caldo e refrigerato e aggiornamento della valutazione dei rischi per la sicurezza alimentare
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SICUREZZA LAVORO
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Definizione check list di convalida del DVR ai fini dell'efficientamento del processo di validazione ed elaborazione dei piani di sicurezza d'appalto
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SICUREZZA ALIMENTARE
Aspetto :	SICUREZZA ALIMENTARE
Descrizione progetto :	Utilizzo del manuale di autocontrollo informatizzato (Dussmatic) in 3 appalti (ospedaliero, scolastico e aziendale): formazione del personale, utilizzo continuativo nel corso dell'anno, verifica dell'efficacia, miglioramento del sistema in ragione di eventuali spunti
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SICUREZZA LAVORO
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Redazione di schede di valutazione del rischio delle singole attività (tutti i settori e mansioni) da integrare nel DVR e nel Piano di Sicurezza d'Appalto
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE GOVERNANCE
Aspetto :	RISK MANAGEMENT
Descrizione progetto :	Aggiornamento Valutazione del Rischio filiale B&I IFM Hard Service (settori AB e GT), con le medesime modalità in essere per i restanti settori operativi
Target:	ON/OFF

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	AMBIENTALE
Descrizione progetto :	Tenuta sotto controllo e monitoraggio dei RAEE, gestiti in deroga a seguito di abolizione ex cat. 3bis, e valutazione del risparmio economico tramite conferimento c/o CdC RAEE. Normativa applicabile solo per gli installatori.
Target:	Adozione della procedura in tutti gli appalti dove applicabile

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	RISK MANAGEMENT
Descrizione progetto :	Effettuazione testing BCMS
Target:	5 prove (sede, risto, case riposo, steritalia, B&I)

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	RISK MANAGEMENT
Descrizione progetto :	Implementazione Contingency plan ARIA Regione Lombardia lotto 1 Palazzo Lombardia
Target:	ON/OFF

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	EMISSIONI GHG
Descrizione progetto :	Progetto pilota per il calcolo dello scope 3 presso Clienti Dussmann
Target:	ON/OFF

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	AMBIENTALE
Descrizione progetto :	Predisposizione materiale formativo per l'erogazione del corso e-learning Pillola formativa ambito ambientale - "Pensa all'ambiente" a tutti i lavoratori
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SICUREZZA LAVORO
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Creazione sistema autorizzazione in Freshworks, di richiesta e autorizzazione nuovi prodotti e beni (es. attrezzature, prodotti chimici)
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SICUREZZA LAVORO
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Definizione DUVRI aziendale da fornire alle funzioni che acquistano beni e servizi
Target:	ON/OFF



10

Obiettivi 2025



Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	CO2 totale (scope 1 e 2) per fatturato
Unità di misura :	t/Mio. EUR
Target :	≤ 13,2

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Ambiente
Descrizione obiettivo :	Consumo diesel per 100km
Unità di misura :	l/100 km
Target :	≤ 7,5

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Ambiente
Descrizione obiettivo :	Consumo benzina per 100km
Unità di misura :	l/100 km
Target :	≤ 7,00

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Sostanze pericolose
Descrizione obiettivo :	Percentuale di prodotti chimici ecofriendly o ecolabel
Unità di misura :	%
Target :	≥ 48

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Rifiuti
Descrizione obiettivo :	Recupero rifiuti speciali prodotti
Unità di misura :	%
Target :	Aumento annuale dell'1%

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Energia
Descrizione obiettivo :	Consumo energetico sedi amministrative
Unità di misura :	kWh/FTE
Target :	Riduzione annuale dell'1,5%

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Energia
Descrizione obiettivo :	Approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili (100% green)
Unità di misura :	%
Target :	Incremento annuale del 1,5%

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	Utilizzo di automezzi ECO (per tipologia di carburante) per ridurre inquinamento
Unità di misura :	%
Target :	Mantenimento della quota minima pari al 40%

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	Percentuale di chilometri percorsi con mezzi elettrici
Unità di misura :	%
Target :	≥ 3,8

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	Tasso di lavoratori formati con corso generale base ISO 37001 mediante piattaforma LSM
Unità di misura :	%
Target :	> 92

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	Tasso di lavoratori formati con corso specifico ISO 37001
Unità di misura :	%
Target :	> 80

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	Tasso di segnalazioni in materia di anticorruzione pervenute dagli Stakeholder adeguatamente gestite e chiuse
Unità di misura :	%
Target :	100

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	Tempi di gestione delle segnalazioni in materia di anticorruzione pervenute dagli Stakeholder
Unità di misura :	gg
Target :	90

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	N° di violazioni accertate
Unità di misura :	n°
Target :	0

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	NC attività di audit interni a carico funzioni aziendali
Unità di misura :	n°
Target :	0

Il quarto bilancio di sostenibilità di Dussmann è stato elaborato in conformità agli "Standard di Rendicontazione sulla Sostenibilità" del Global Reporting Initiative (GRI), un'organizzazione internazionale indipendente che promuove la divulgazione volontaria delle performance economiche, ambientali e sociali. Il GRI costituisce il punto di riferimento più ampiamente adottato a livello globale per la rendicontazione sulla sostenibilità, e per la stesura di questo bilancio sono stati seguiti gli standard nella versione 2021.

Inoltre, in linea con il percorso di progressivo adeguamento al quadro normativo europeo, Dussmann ha avviato attività preliminari di allineamento alla Direttiva Omnibus e alla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). In tale ambito, sono stati introdotti progressivamente alcuni Key Performance Indicators (KPI) mirati al monitoraggio degli aspetti ambientali, sociali e di governance, a supporto di una rendicontazione più strutturata e integrata. Questi KPI sono stati utilizzati anche nel presente bilancio di sostenibilità, contribuendo a rappresentare in modo trasparente le performance aziendali e a porre le basi per un futuro reporting in linea con i requisiti CSRD. Tali iniziative confermano l'impegno dell'azienda verso una gestione sostenibile, responsabile e orientata alla creazione di valore nel lungo periodo.

Il documento copre tutte le attività svolte da Dussmann Service, sia nella sede centrale che nelle filiali territoriali, nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024. Al fine di fornire una visione completa e dettagliata delle dinamiche aziendali e delle tendenze di sviluppo, i dati sono stati presentati, quando possibile, in modo comparativo con gli anni 2022 e 2023.

I contenuti di questo Resoconto sono stati individuati attraverso un processo di analisi di materialità, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per Dussmann e i suoi stakeholder.

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, sono stati seguiti i principi di qualità definiti dal GRI, tra cui precisione, affidabilità, chiarezza, comparabilità, equilibrio e tempestività.

La progettazione di questo documento è avvenuta in modo collaborativo coinvolgendo le diverse funzioni aziendali attraverso interviste e la raccolta di dati coordinata dal Team Qualità Ambiente e Sicurezza.

Il presente Resoconto di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione. Dussmann si impegna a pubblicare annualmente il Resoconto di Sostenibilità per garantire una rendicontazione costante delle proprie performance. Il documento sarà condiviso con i principali stakeholder e sarà accessibile sul sito web. Per ulteriori informazioni e suggerimenti, è possibile scrivere a: sostenibilita@dussmann.it.

Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
INFORMATIVA GENERALE		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINE
GRI 2 Informativa generale 2021	GRI 2-1	Dettagli organizzativi
	GRI 2-2	Soggetti inclusi nel report di sostenibilità
	GRI 2-3	Periodo e periodicità di rendicontazione e contatti
	GRI 2-4	Revisione delle informazioni
	GRI 2-6	Attività, catena di valore e altre relazioni commerciali
	GRI 2-7	Dipendenti
	GRI 2-8	Lavoratori non dipendenti
	GRI 2-9	Composizione e struttura della governance
	GRI 2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo
	GRI 2-11	Presidente del massimo organo di governo
	GRI 2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti
	GRI 2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti
	GRI 2-14	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità
	GRI 2-15	Conflitti d'interesse
	GRI 2-16	Comunicazione delle criticità
	GRI 2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo
	GRI 2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo
	GRI 2-19	Politiche retributive
	GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile
	GRI 2-23	Policy commitment
	GRI 2-24	Implementazione dei policy commitment
	GRI 2-25	Processo per rimediare agli impatti negativi
	GRI 2-26	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità
	GRI 2-27	Conformità a leggi e regolamenti

Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR		
GRI INDEX		
INFORMATIVA GENERALE		
GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINE
GRI 2 Informativa generale 2021	GRI 2-28	Associazioni di appartenenza
	GRI 2-29	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder
	GRI 2-30	Contratti collettivi
GRI 3 Temi materiali 2021	GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali
	GRI 3-2	Elenco di temi materiali
	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali
INDICATORI ECONOMICI		
GRI 3 Temi materiali 2021	GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali
	GRI 3-2	Elenco di temi materiali
	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali
GRI 201 Performance economica 2016	GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito
GRI 205 Anticorruzione 2016	GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione
INDICATORI AMBIENTALI		
GRI 3 Temi materiali 2021	GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali
	GRI 3-2	Elenco di temi materiali
	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali
GRI 301 Materiali 2016	GRI 301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume
GRI 302 Energia 2016	GRI 302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione
	GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia
GRI 303 Acqua ed effluenti 2018	GRI 303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua
	GRI 303-5	Consumo idrico

Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR			
GRI INDEX			
INDICATORI AMBIENTALI			
GRI STANDARD	INFORMATIVA		PAGINE
GRI 305 Emissioni 2016	GRI 305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	
	GRI 305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) Indirette da consumi energetici (Scope 2)	
	GRI 305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	
GRI 306 Scarichi idrici e rifiuti 2016	GRI 306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	
GRI 306 Rifiuti 2020	GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	
	GRI 306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	
	GRI 306-3	Rifiuti generati	
	GRI 306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	
	GRI 306-5	Rifiuti conferiti in discarica	
GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori 2016	GRI 308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	
	GRI 308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e misure adottate	
INDICATORI SOCIALI			
GRI 3 Temi materiali 2021	GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	
	GRI 3-2	Elenco di temi materiali	
	GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	
GRI 401 Occupazione 2016	GRI 401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicinamento dei dipendenti	
	GRI 401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	
	GRI 401-3	Congedo parentale	

Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR

GRI INDEX			
INDICATORI SOCIALI			
GRI STANDARD	INFORMATIVA		PAGINE
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018	GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	
	GRI 403-3	Servizi per la salute professionale	
	GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	
	GRI 403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	
	GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	
	GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	
	GRI 403-10	Malattie professionali	
	GRI 404 Formazione ed istruzione 2016	GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente
GRI 404-2		Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	
GRI 404-3		Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	
GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016	GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	
GRI 406 Non discriminazione 2016	GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	
GRI 407 Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	GRI 407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	
GRI 408 Lavoro minorile 2016	GRI 408-1	Attività e fornitori che presentano un rischio significativo di episodi di lavoro minorile	

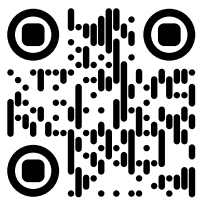
Tabella riassuntiva indicatori GRI

DIVISO PER PILLAR			
GRI INDEX			
INDICATORI SOCIALI			
GRI STANDARD	INFORMATIVA		PAGINE
GRI 410 Pratiche di sicurezza 2016	GRI 410-1	Personale di sicurezza che ha seguito corsi di formazione sulle pratiche o procedure riguardanti i diritti umani	
GRI 413 Comunità locali 2016	GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	
GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori 2016	GRI 414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	
GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti 2016	GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizio	
	GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	



Tabella riassuntiva indicatori SA8000

CODICE	DESCRIZIONE	PAGINE
SA8000 – BS05	Totale ore straordinarie	
SA8000 – BS06	Totale ore supplementari	
SA8000 – BS15	Numero di dipendenti disabili per filiale	
SA8000 – BS17	Distribuzione in % dei Dipendenti stranieri per filiale	
SA8000 – BS18		
SC-EM-14	Malattie professionali denunciate durante l'anno di riferimento e confermate	
SA8000 – BS 21	Lavoratori minorenni	
SA8000 – BS26	Prestiti, Anticipi di stipendio ed elargizioni pro bono	
SA8000 – BS27	Anticipi stipendio	
SA8000 – BS 28	N° ore totali di sciopero	
SA8000 – BS 31	Ripartizione in base alla forma contrattuale	
SA8000 – BS101	Numero totale di Procedimenti disciplinari	
SA8000 – BS102	Procedimenti disciplinari – Multe	
SA8000 – BS103	Procedimenti disciplinari – Sospensioni	
SA8000 – BS104	Procedimenti disciplinari – Ammonizioni scritte	
SA8000 – BS105	Procedimenti disciplinari – Licenziamenti	
SA8000 – BS106	Procedimenti disciplinari – Archiviati	
SA8000 – BS107	N° cause per mobbing	
SA8000 – BS108	N° aggressioni fisiche	
SA8000 – BS109	N° aggressioni verbali	
SA8000 – BS110	N° aggressioni sessuali	
SA8000 – BS111	N° contenziosi per differenze retributive o altri istituti individuali contrattuali	
SA8000 – BS120	Dipendenti Uomini	
SA8000 – BS121	Dipendenti Donne	
SA8000 – BS122	Accordi e ore di smartworking	
SA8000 – BS123	Tipologie CCNL applicate	
SA8000 – BS124	Ore assemblee e permessi sindacali	
SA8000 – BS 32, BS125	Numero totale di dipendenti per cui è stato predisposto un piano welfare	



Dussmann Service Srl

via Papa Giovanni XXIII, 4

24042 Capriate San Gervasio (BG)

tel. +39 02 915 18 - fax +39 02 915 18 499