Dussmann



Dussmann Service

Bilancio di Sostenibilità 2025

Sommario

1		**Lettera dell'Amministratore Delegato agli Stakeholder**	4
2		**Chi siamo**	6
	2.1	La nostra Vision	7
	2.2	La nostra Mission	7
	2.3	I nostri Valori	8
	2.4	Quadro generale	10
	2.5	La storia di Dussmann Service	12
	2.6	Le nostre sedi	14
	2.7	Le società controllate da Dussmann Service	16
	2.8	I servizi forniti	18
	2.9	Il valore aggiunto di Dussmann Service	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	27
	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	39
	3.3	Il piano strategico ("ROAD TO 2030")	41
	3.4	Stakeholders analysis e stakeholders engagement	43
	3.5	Analisi di materialità	46
4		**La Governance**	50
	4.1	Le priorità di governance	54
	4.2	Il modello organizzativo di Dussmann	55
	4.3	Tutela dati e riservatezza	56
	4.4	Le politiche sull'etica	57
	4.5	Gestione dei rischi	58
5		**La sostenibilità ambientale**	62
	5.1	Le priorità ambientali	63
	5.2	La compliance normativa	65
	5.3	Riduzione delle sostanze pericolose	66
	5.4	Acquisto di materiali sostenibili	69
	5.5	L'utilizzo delle risorse idriche	70
	5.6	Efficientamento energetico	71
	5.6.1	Flotta aziendale	79
	5.7	Riduzione rifiuti e sprechi	82
	5.8	Inventario delle emissioni di gas serra	91
6		**La sostenibilità sociale**	96
	6.1	Le priorità sociali	98
	6.2	Risorse umane	100
	6.2.1	Contratto applicato	107
	6.2.2	Libertà di associazione	109
	6.2.3	Analisi dell'occupazione	110
	6.2.4	La formazione	112
	6.2.5	Salute e sicurezza sul lavoro	117
	6.2.6	Diversità, inclusione e parità di genere	121
	6.2.7	Smart working	132
	6.2.8	Welfare	134
	6.2.9	Volontariato	137
	6.2.10	Maternità, ferie, permessi e orario di lavoro	137
	6.3	Fornitori	139
	6.3.1	La catena di fornitura responsabile	140
	6.4	Clienti	144
	6.4.1	Il nostro impegno	145
	6.5	Comunità	146
	6.5.1	Ulteriori iniziative di responsabilità sociale	151
7		**Progetti 2025: Risultati raggiunti**	154
8		**Obiettivi 2025: Risultati raggiunti**	166
9		**Progetti 2026**	172
10		**Obiettivi 2026**	178
11		**Metodologia**	184
		Tabella riassuntiva indicatori GRI	186
		Tabella riassuntiva indicatori SA8000	191

1

Lettera dell' Amministratore Delegato agli Stakeholder





Gentili Stakeholder,
è con piacere che vi presento il Bilancio di Sostenibilità 2025 di Dussmann Service, un documento che racconta il percorso compiuto nell'ultimo anno e, soprattutto, il modo in cui intendiamo continuare a crescere: con responsabilità, trasparenza e attenzione agli impatti che generiamo sulle persone, sull'ambiente e sui territori in cui operiamo.
Il 2025 è stato per Dussmann un anno di crescita significativa. Abbiamo superato 1 miliardo di euro di fatturato, con un incremento del 9,2% rispetto all'anno precedente, e raggiunto oltre 26.000 dipendenti in Italia. Numeri che testimoniano la solidità della nostra organizzazione e accrescono anche la responsabilità con cui siamo chiamati a operare ogni giorno.
Per noi crescita e sostenibilità sono dimensioni sempre più strettamente connesse. Essere un'impresa più grande significa avere la possibilità – e il dovere – di generare un impatto positivo più ampio, mettendo la qualità dei servizi, l'innovazione, la tutela delle persone e l'uso responsabile delle risorse al centro delle nostre decisioni.
Sul fronte ambientale, nel corso dell'anno abbiamo proseguito il percorso di efficientamento e riduzione degli impatti.
Le emissioni di CO_2 Scope 1 e 2 rapportate al fatturato sono diminuite, la quota di veicoli a minore impatto ambientale è salita al 44,68%. Nelle sedi amministrative, il consumo di energia elettrica per dipendente equivalente si è ridotto di circa il 10%. Abbiamo inoltre rafforzato il nostro impegno verso un modello più circolare: la quota di rifiuti speciali destinati al recupero è passata dal 66,5% al 76,31%, mentre l'approvvigionamento di prodotti chimici non pericolosi per l'ambiente, ecocompatibili o con marchio Ecolabel, ha raggiunto il 63,44%.
Le persone restano il centro di Dussmann. Nel 2025 abbiamo continuato a investire nella loro crescita, con oltre 194.000 ore di formazione erogate, in aumento rispetto all'anno precedente. Abbiamo rafforzato gli strumenti di prevenzione e tutela della salute e sicurezza sul lavoro, aggiornando le valutazioni dei rischi e introducendo nuovi strumenti e processi per rendere sempre più strutturato il nostro approccio alla prevenzione.
Parallelamente, abbiamo proseguito il percorso dedicato alla diversità, all'inclusione e alla parità di genere, integrando questi temi nella pianificazione strategica aziendale e avviando nuove iniziative di sensibilizzazione e formazione. Crediamo che un'organizzazione capace di riconoscere e valorizzare le differenze sia non solo più equa, ma anche più forte e preparata ad affrontare il cambiamento.
Un ulteriore ambito di attenzione è rappresentato dalla nostra catena di fornitura. Nel 2025 abbiamo introdotto nuovi strumenti per la qualificazione, il monitoraggio e la valutazione dei fornitori, integrando criteri di sostenibilità, solidità e reputazione nei nostri processi. È un passaggio importante, perché la sostenibilità di Dussmann non può esaurirsi entro i confini della nostra organizzazione: deve coinvolgere progressivamente l'intera catena del valore.
I risultati raggiunti sono accompagnati da un sistema di gestione e controllo che continua a evolvere. Nel 2025 abbiamo mantenuto le certificazioni e i riconoscimenti conseguiti e ottenuto nuove certificazioni; il percorso di valutazione EcoVadis ci ha attribuito la medaglia Gold, mentre sono stati confermati il massimo indice di affidabilità CRIBIS.
Guardiamo ora al 2026 con obiettivi ancora più puntuali. Sappiamo che la sostenibilità non è un traguardo, ma un percorso fatto di risultati, misurazione, ascolto e capacità di riconoscere anche ciò che deve ancora essere migliorato. È con questo approccio che intendiamo continuare a contribuire agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030, che Dussmann sostiene attivamente, trasformando gli impegni in azioni concrete e verificabili.
I progressi raccontati in queste pagine sono il risultato del contributo delle persone di Dussmann e della collaborazione con clienti, fornitori, partner, istituzioni e comunità. A tutti voi va il mio ringraziamento per la fiducia, il confronto e la responsabilità condivisa con cui ci accompagnate in questo percorso.
Continueremo a lavorare affinché la crescita di Dussmann sia sempre più capace di generare valore duraturo e condiviso, per le persone, per i nostri clienti, per le comunità e per l'ambiente.
Cordiali saluti,

Renato Spotti
Amministratore Delegato Dussmann Service



2

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 La nostra Vision

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

2.2 La nostra Mission

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

2.3 I nostri Valori

I valori aziendali del Gruppo Dussmann sono i princìpi 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 tra collaboratori, responsabili e 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

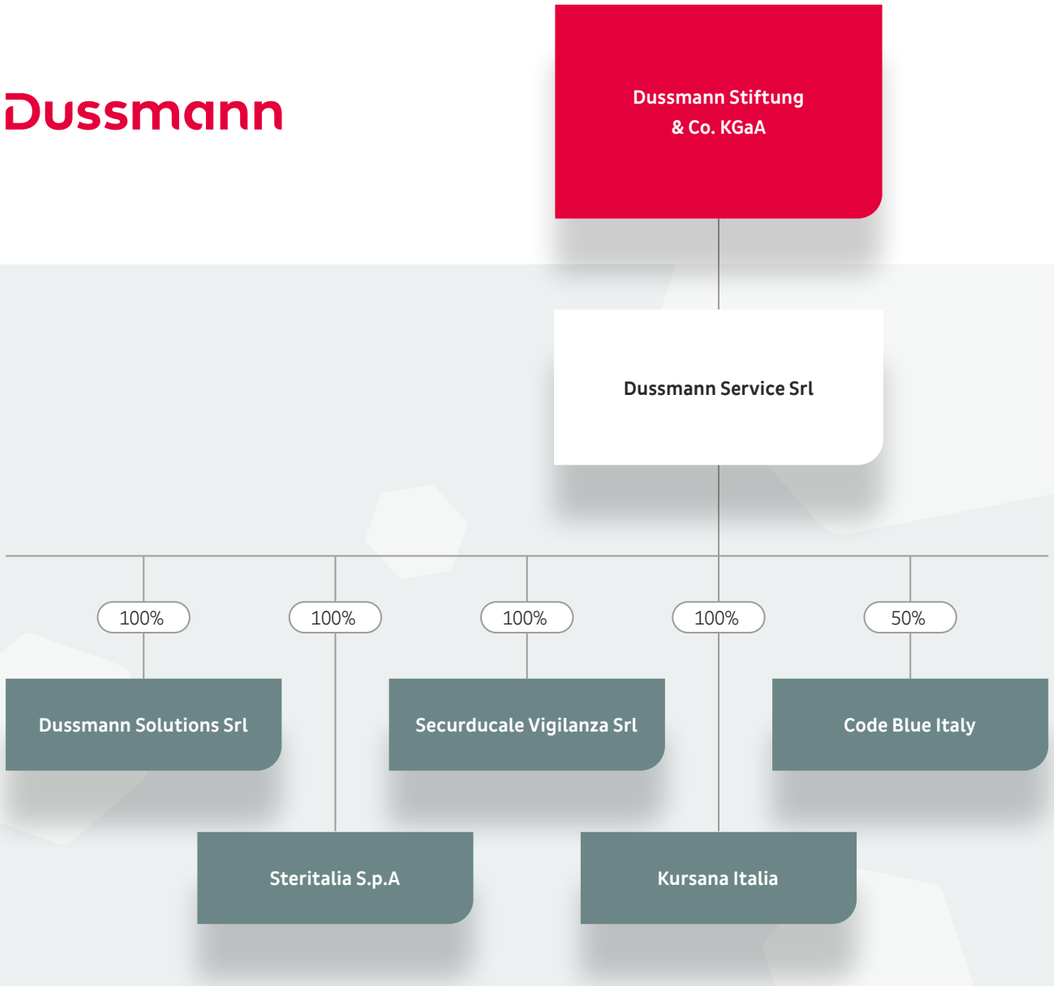
Trattiamo tutti con empatia, cortesia e correttezza.
Esprimiamo apprezzamento per i contributi positivi di altri.

- 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



Fatturato Dussmann Service 2025

1,046

miliardi di Euro
+9,2% rispetto al 2024

Patrimonio netto 2025

192

milioni di Euro
+16% rispetto al 2024

Fatturato Dussmann Group 2025

3,4

miliardi di Euro
+3,8% rispetto al 2024

Numero dipendenti in Italia

26.000 +

+8,4%
rispetto al 2024

Pasti serviti all'anno

52

milioni
+2,94% rispetto al 2024

Mq puliti all'anno

18,2

milioni
+114,7% rispetto al 2024*

Spesa annua per attrezzature eco-friendly

5,6

milioni di Euro
+43,6% rispetto al 2024

Numero audit annui di I, II e III parte

1˙254

+24,3%
rispetto al 2024

**L'incremento dei metri quadrati puliti nel 2025 (+114,7% rispetto al 2024) è dovuto principalmente all'acquisizione di nuovi contratti nel settore sanitario, che hanno comportato la gestione di un numero significativo di strutture, inclusi complessi ospedalieri, nonché di ulteriori aree esterne.*

Dussmann Service conta su una forza lavoro in continua crescita, impiegando oltre 26.000 dipendenti su un totale di più di 70.000 collaboratori all'interno del Gruppo. Nel corso del 2025, l'azienda ha raggiunto un fatturato di 1,046 miliardi di euro, segnando una crescita del 9,2% rispetto all'anno precedente. Nel 2025 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 16% rispetto all'anno precedente, raggiungendo i 192 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.
2025	Ulteriore **incremento** del proprio punteggio del **rating Ecovadis**, passando da 83 a 85, che, considerando i punteggi ottenuti dalle altre Organizzazioni, la colloca nel livello “Gold”. Aggiornamento della governance della Società, della Direzione Risorse umane e Marketing and Sales. Acquisizione della certificazione **Food Safety System Certification FSSC 22000** presso il Centro Cottura di Fossalta di Piave (VE), della certificazione **ISO 14067:2018** del servizio di pulizia in ambito civile e della certificazione del sistema di gestione BIM in base alla **UNI/PDR 74:2019**.

2.6 Le nostre 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
Casalecchio di Reno (BO)	• 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
Casalecchio di Reno (BO)

Uffici regionali
Capriate San Gervasio (BG)
Napoli (NA)
Cameri (NO)
Modugno (BA)
Olbia (OT)
Marghera
Prato
Roma
Padova
Torino
Mestre
Casalecchio di Reno (BO)

Dussmann Solutions Srl
- Milano

Securducale Vigilanza
- Parma

Steritalia
- Pierantonio (PG)

2.7 Le società controllate da Dussmann Service

STERITALIA effettua procedure di sterilizzazione dello strumentario chirurgico per clienti pubblici e privati nel settore sanitario in tutta Italia. 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.
Nei propri stabilimenti produttivi, Steritalia processa ogni anno 63.000 set chirurgici, che vengono ritirati quotidianamente presso le strutture sanitarie dei clienti, sottoposti a lavaggio, confezionamento e sterilizzazione e, successivamente riconsegnati sterili; nelle centrali di sterilizzazione gestite direttamente all'interno delle strutture ospedaliere, l'azienda esegue 210.000 procedure di sterilizzazione all'anno di materiali chirurgici che, per esigenze operative o di sicurezza, non possono essere trasportati all'esterno.
Nel 2025, Steritalia S.p.A. ha acquisito il ramo italiano di Steris S.p.A, operatore di riferimento nel settore della sterilizzazione degli strumenti chirurgici. L'operazione ha rafforzato la presenza di Dussmann nel settore sanitario, consentendo di offrire un servizio integrato che comprende il ritiro, il lavaggio, il confezionamento, la sterilizzazione e la riconsegna degli strumenti entro 24 ore.
Steritalia opera attraverso 3 stabilimenti produttivi e 17 centrali di sterilizzazione distribuite sul territorio nazionale, servendo numerosi ospedali pubblici e privati di grandi dimensioni. L'offerta include inoltre servizi di manutenzione, gestione e noleggio della strumentazione chirurgica, contribuendo a garantire elevati standard di sicurezza, efficienza operativa e continuità del servizio sanitario.

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.

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.

KURSANA ITALIA nasce per prendersi 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. Eroga 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 salutari e confortevoli.

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 pasti ricchi, sani e variegati grazie a un'offerta alimentare studiata su misura per garantire a tutte le fasce di popolazione alle quali si rivolge (scuole, aziende, ospedali e strutture assistenziali) il corretto fabbisogno nutritivo e il rispetto di richieste speciali. La qualità delle materie prime e la continuità nella fornitura del servizio sono requisiti fondamentali per la piena soddisfazione del cliente. L'elaborazione di menu appositamente progettati partendo dalle necessità dell'utenza è, però, la marcia in più che fa di Dussmann uno dei leader del settore.
Tutti i tipi di menu legati a percorsi alimentari, intolleranze e scelte di natura etica e religiosa sono realizzati nel rispetto delle normative nazionali sull'alimentazione e con il supporto dei migliori tecnologi e dietisti. 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 qualitativi, 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

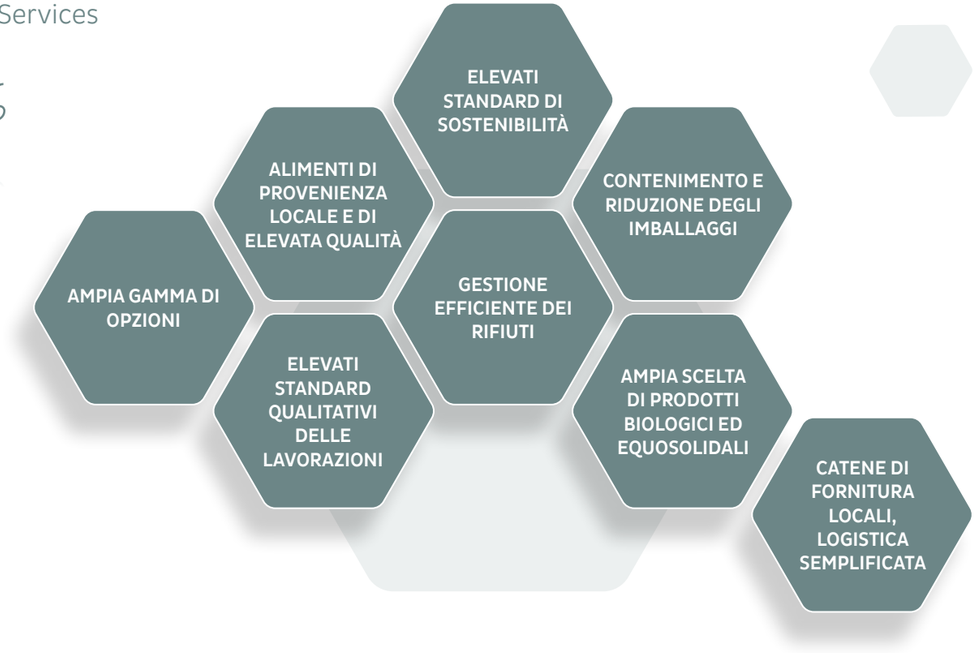
Le operazioni in questo settore sono supervisionate da professionisti altamente qualificati, elemento fondamentale nella fornitura di servizi di prim'ordine nei settori della gestione del personale e della tutela della proprietà. Vengono offerti in perfetta sinergia servizi di ispezione, monitoraggio 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.



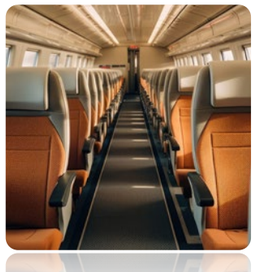
OSPEDALI, STRUTTURE SANITARIE E PER LA TERZA ETÀ

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 con marchio EU Ecolabel, con l'obiettivo di migliorare la tutela della salute dei propri dipendenti, degli ospiti e del personale sanitario e ridurre l'impatto ambientale. 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.



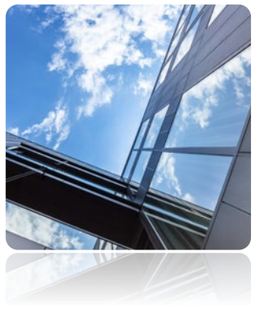
TRASPORTI

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 e imbarcazioni, nonché presso stazioni, uffici e altre strutture. Oltre ai servizi di pulizia, l'azienda fornisce anche soluzioni di manutenzione, migliorando ulteriormente la qualità complessiva e l'affidabilità dei mezzi di trasporto.



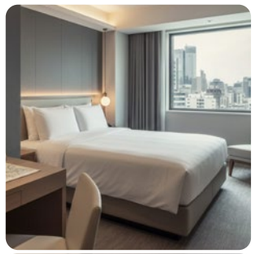
MILITARE

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, il guardaroba, la pulizia delle camere e delle aree comuni, oltre all'allestimento e al rifornimento di spazi commerciali. Grazie ad uno standard elevato di qualità e attenzione al cliente, Dussmann 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

	2025	2024	2023
Valore della produzione A	1.065.293.005	973.379.430	888.710.896
Costi della produzione B	1.006.037.287	927.151.975	846.945.690
Differenza tra valori e costi della produzione (A-B)	59.255.718	46.227.455	41.765.206
Proventi e oneri finanziari	7.176.528	6.351.652	3.082.148
Risultato prima delle imposte	66.432.246	52.579.107	44.847.354
Imposte sul reddito dell’esercizio	22.658.991	18.188.354	14.814.115
Utile	**43.773.255**	**34.390.753**	**30.033.239**

Stato patrimoniale

	2025	2024	2023
Immobilizzazioni	59.152.893	43.285.790	47.522.394
Attivo circolante	506.427.067	441.497.949	378.013.037
Ratei e risconti	6.353.238	6.679.154	6.829.472
Totale attivo	**571.933.198**	**491.462.893**	**432.364.903**
Patrimonio netto	192.691.394	166.113.516	146.739.383
Fondi per rischi e oneri	86.758.292	75.241.757	63.470.585
TFR	1.747.911	1.749.354	1.956.829
Debiti	289.275.558	246.615.236	218.129.119
Ratei e risconti	1.460.043	1.743.030	2.068.987
Totale passivo	**571.933.198**	**491.462.893**	**432.364.903**

Andamento economico positivo e in crescita

Nel 2025, 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 **9,4%**, passando **da circa 973 milioni a oltre 1,065 miliardi di euro**, confermando l’espansione dell’attività aziendale.
- I **costi della produzione** aumentano in linea con il fatturato (**+8,5%**), 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 46,2 a 59,2 milioni di euro**, con un incremento di circa il **28,2%**.

Miglioramento della gestione finanziaria e reddituale

- I **proventi finanziari netti** crescono in modo significativo, **da 6,3 milioni nel 2024 a oltre 7,2 milioni nel 2025**, contribuendo positivamente al risultato ante imposte.
- Il **risultato prima delle imposte** raggiunge i **66,4 milioni**, in aumento del **26,4%** rispetto all’anno precedente.

Dopo l’applicazione delle imposte (22,7 milioni), l’**utile netto** si attesta a **43,8 milioni di euro**, in crescita del **27,3%** rispetto al 2024.





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, l'Anticorruzione, implementando un processo di monitoraggio continuo dei risultati e della conformità dei processi interni. Nel corso del 2025, l'azienda è stata impegnata in 1.254 audit (con un aumento del 24% circa rispetto al 2024) 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. Nel corso del 2025 ha mantenuto in essere le seguenti certificazioni/documentazione.

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 14064-1:2019
Carbon footprint di Organizzazione (Inventario dei gas ad effetto serra)

UNI EN ISO 9001:2015
Sistema di gestione della qualità

CODEX ALIMENTARIUS
Sistema di gestione per la sicurezza alimentare

UNI ISO 45001:2023
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

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

Codice Etico e Modello Organizzativo e di gestione
ai sensi del D.lgs. 231/2001

Applicazione del Codice di Condotta fornitori e relativa Politica sugli acquisti sostenibili

Bilancio di Sostenibilità

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 e Reg. 2015/2067
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. UE 2018/848
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

Inoltre, il perimetro certificativo si è ulteriormente consolidato ed evoluto, anche attraverso l'acquisizione di nuove certificazioni e l'estensione di schemi già adottati, tra cui:

- **la certificazione della Carbon footprint del servizio di pulizia in ambito civile in base alla ISO 14067:2019** (Inventario dei gas ad effetto serra), a valle dello sviluppo di uno studio di Life Cycle Assessment (LCA);
- **la certificazione del sistema di gestione BIM (Building Information Modeling) – PDR 74:2019**, a supporto della gestione digitale dei processi di progettazione e manutenzione degli edifici, con benefici in termini di efficienza e tracciabilità;
- **la certificazione del sistema di gestione della sicurezza alimentare in base ai requisiti addizionali FSSC 22000**, schema riconosciuto dalla Global Food Safety Initiative (GFSI);
- l'estensione delle certificazioni **ISO 22000** e **ISO 22005** ad altri centri cottura.





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 nel 2025 ha ottenuto la medaglia "**Gold**".

- **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**".

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;

- a 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 ed organizzazione dei processi aziendali per tutti i servizi, in conformità alle normative ed alle leggi;
- Utilizzo di procedure operative adeguate nei rapporti con clienti, fornitori, subappaltatori e dipendenti;
- 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, energia, sicurezza alimentare e tracciabilità.

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

3

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 negli 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 dal 2024, Dussmann ha deciso di integrare il Bilancio SA8000 nel Bilancio di Sostenibilità, cioè nel presente report, 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 agli anni di rendicontazione precedenti, 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 febbraio del 2026 Dussmann Service ha aggiornato il proprio rating EcoVadis registrando un miglioramento del punteggio passando da 83/100 a 85/100 grazie ai progressi registrati nelle aree etica e approvvigionamento sostenibile ed al mantenimento delle performance nelle aree ambiente e pratiche lavorative e diritti umani.

Tuttavia, a fronte dell’aggiornamento dei criteri di valutazione e al miglioramento delle prestazioni anche delle altre aziende valutate, la medaglia assegnata è passata da “Platinum” a “Gold” come già avvenuto a livello di gruppo.

GOLD | Top 5%
ecovadis
Sustainability Rating
FEB 2026

Punteggio complessivo: **85** / 100

Percentile: **98**

Questo si spiega considerando la metodologia con cui vengono assegnate le medaglie: il rating si fonda su 21 criteri di sostenibilità che servono a valutare il modo 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, pratiche lavorative e diritti umani, etica e approvvigionamento sostenibile. In ciascuna di queste categorie, l'azienda deve presentare documentazione specifica e dettagliata relativa alle proprie pratiche.

AMBIENTE	PRATICHE LAVORATIVE E DIRITTI UMANI	ETICA	ACQUISTI SOSTENIBILI
→ 97 / 100	→ 78 / 100	↗ 85 / 100	↗ 83 / 100
Impact on score	Impact on score	Impact on score	Impact on score

L’assegnazione delle medaglie EcoVadis non dipende esclusivamente dal punteggio assoluto ottenuto, bensì dal punteggio percentile calcolato al momento della pubblicazione della scorecard, che confronta le performance dell’azienda rispetto a quelle delle altre organizzazioni valutate nei 12 mesi precedenti.
Con un posizionamento pari al 98° percentile, Dussmann Service appartiene al 2% delle migliori aziende valutate e, in funzione dei criteri di ammissibilità per le medaglie, rientra nel range “Gold”.



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 attraverso la prevenzione ed il monitoraggio delle eccedenze
- Garantire un'adeguata cultura della sicurezza alimentare attraverso formazione continua a tutti i livelli aziendali, sviluppando competenze tecniche e consapevolezza
- Assicurare la conformità ai requisiti legali, di qualità e di sicurezza dei prodotti e servizi forniti



L'impegno di Dussmann Service:

- Adozione di un Sistema di Gestione per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza al nostro personale
- Aggiornamento costante della valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, per i diversi settori aziendali d'attività, considerando le specificità legate ai luoghi in cui tali attività si svolgono
- Selezione di fornitori qualificati e scelta di attrezzature, dispositivi di protezione individuale, prodotti chimici (es. Ecolabel) al fine di eliminare o ridurre i rischi identificati per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro
- Promozione di polizze sanitarie integrative per dipendenti a rischio
- Introduzione di misure di benessere organizzativo: Flexible Benefits
- Analisi sistematica degli eventi infortunistici e near miss per l'identificazione delle cause radice e l'attuazione di azioni correttive e preventive



L'impegno di Dussmann Service:

- Promozione di progetti di educazione alimentare nelle scuole
- Formazione e crescita delle competenze interne attraverso percorsi di sviluppo professionale per tutto il personale



L'impegno di Dussmann Service:

- Garanzia di pari opportunità in accesso all'occupazione, formazione, progressione di carriera e retribuzione, con monitoraggio del gender pay gap e azioni di miglioramento
- Divieto di ogni forma di discriminazione diretta o indiretta e di qualsiasi pratica abusiva nei confronti delle donne
- Valorizzazione della diversità e rimozione degli ostacoli culturali, organizzativi e materiali che limitano la piena espressione delle persone



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 e miglioramento continuo di un Sistema di Gestione dell'Energia (SGE) per prevenire gli sprechi, efficientare i consumi e soddisfare i requisiti legislativi applicabili
- Utilizzo e autoproduzione di energia da fonti rinnovabili
- Supporto al cliente nell'implementazione di soluzioni tecnologiche per il raggiungimento di obiettivi di efficienza energetica predefiniti contrattualmente
- Approvvigionamento di prodotti e servizi energeticamente efficienti e integrazione di criteri di efficienza energetica nelle attività di progettazione



L'impegno di Dussmann Service:

- Creazione di posti di lavoro dignitosi e sistema di welfare interno con misure di benessere organizzativo e strumenti per favorire l'equilibrio vita-lavoro (smart working, flessibilità oraria, congedi paritari)
- Applicazione del CCNL di riferimento in materia di retribuzione, orari, ferie, straordinari e procedure disciplinari, con politica interna di incentivazione delle prestazioni
- Garanzia della libertà di associazione, diritto alla contrattazione collettiva e divieto assoluto di lavoro infantile e lavoro forzato
- Politica di selezione del personale basata sul merito e sulle pari opportunità, con esclusione di ogni forma di molestia, abuso o discriminazione
- Portale interno per migliorare la comunicazione e la partecipazione del personale a tutti i livelli



L'impegno di Dussmann Service:

- Investimenti nella modernizzazione delle infrastrutture e prolungamento della vita utile di macchine e attrezzature attraverso manutenzione programmata e continua
- Progettazione e ottimizzazione degli spazi secondo criteri di accessibilità, inclusione e benessere ambientale
- Rendicontazione ambientale di servizio e riesame ambientale di commessa con piani di miglioramento continuo



L'impegno di Dussmann Service:

- Adozione di politiche di tutela dei diritti, della dignità e dell'integrità delle persone, con divieto di qualsiasi forma di discriminazione, molestia o comportamento offensivo
- Garanzia di pari opportunità nei processi di selezione, sviluppo professionale e avanzamento di carriera, sulla base di criteri oggettivi di competenza, qualificazione ed esperienza
- Accesso equo alla formazione e a percorsi di sviluppo professionale per tutto il personale
- Promozione del benessere organizzativo attraverso iniziative di welfare aziendale, flexible benefits e misure di supporto alle persone
- Impegno per la diversità, l'equità e l'inclusione, contrastando ogni forma di discriminazione diretta o indiretta legata a genere, età, orientamento e identità sessuale, disabilità, origine etnica, nazionalità, religione o altre caratteristiche personali



L'impegno di Dussmann Service:

- 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:

- Selezione e monitoraggio di fornitori che adottano pratiche sostenibili
- Approvvigionamento di prodotti e materiali a ridotto impatto ambientale, inclusi prodotti certificati (es. Ecolabel, ISO 14024, ISO 14067), materiali riciclati e soluzioni energeticamente efficienti
- Adozione di tecniche e tecnologie innovative per la riduzione del consumo di acqua (per es. panno impregnato brevettato), prodotti chimici, energia e altre risorse naturali (mediante studi di LCA comparativo)
- Promozione dei principi di economia circolare attraverso la riduzione degli imballaggi, il riutilizzo dei contenitori e il prolungamento della vita utile di macchine e attrezzature mediante manutenzione e riparazione
- Implementazione di procedure per la gestione responsabile dei rifiuti, la tracciabilità dei prodotti e il monitoraggio degli impatti ambientali, con particolare attenzione agli aspetti ambientali significativi
- Integrazione dei principi di sostenibilità ambientale nei processi operativi e di approvvigionamento



L'impegno di Dussmann Service:

- Misurazione e monitoraggio degli impatti climatici attraverso studi di Carbon Footprint di organizzazione e di servizio, nonché analisi di Life Cycle Assessment (LCA)
- Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra mediante l'utilizzo di veicoli elettrici o a ridotto impatto ambientale e l'ottimizzazione dei percorsi logistici
- Approvvigionamento di energia proveniente da fonti rinnovabili certificate
- Adozione di procedure e iniziative finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali e dei consumi energetici associati alle attività aziendali
- Realizzazione di progetti di piantumazione e altre iniziative di mitigazione degli impatti climatici
- Gestione degli impianti contenenti gas fluorurati ad effetto serra nel rispetto della normativa vigente e tramite personale qualificato



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



L'impegno di Dussmann Service:

- Promozione di una cultura aziendale improntata all'etica, alla responsabilità sociale d'impresa e al rispetto dei diritti umani lungo l'intera catena del valore
- Prevenzione e contrasto della corruzione attraverso specifici modelli organizzativi, attività di controllo e un Comitato Anticorruzione dedicato
- Implementazione di canali di whistleblowing e sistemi di segnalazione che garantiscono riservatezza, tutela dei segnalanti e gestione delle non conformità
- Tutela delle informazioni, della privacy e dei dati personali attraverso un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), con monitoraggio continuo dei rischi e risposta agli incidenti



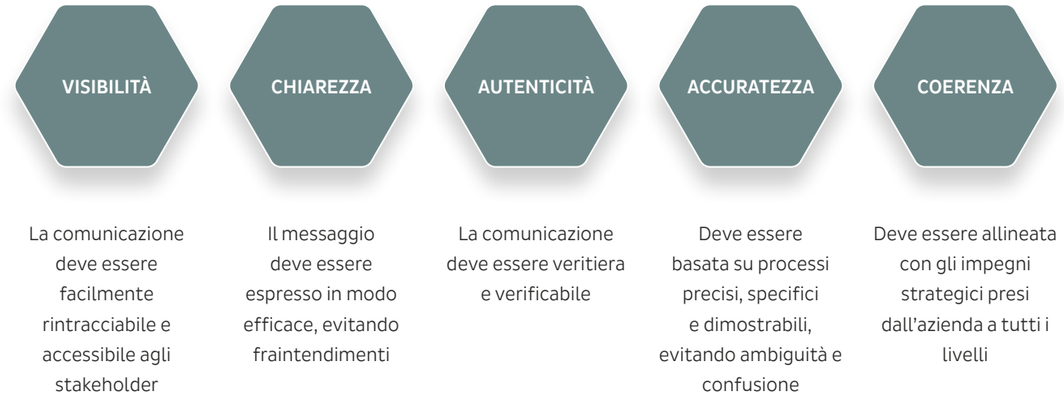
L'impegno di Dussmann Service:

- Promozione di relazioni collaborative e responsabili con tutti gli stakeholder, inclusi dipendenti, clienti, fornitori, partner commerciali, consulenti, istituzioni e organizzazioni sindacali
- Diffusione e condivisione delle politiche aziendali e dei principi di sostenibilità lungo la catena del valore
- Sviluppo di collaborazioni con scuole, università e altri enti per favorire l'attrazione dei talenti, la formazione e l'occupabilità delle nuove generazioni
- Coinvolgimento attivo delle parti interessate nei processi aziendali e nelle iniziative legate alla sostenibilità, alla sicurezza delle informazioni e alla tutela dei dati personali.
- Promozione della trasparenza e della rendicontazione attraverso la pubblicazione di informazioni e risultati relativi alle performance ESG e agli obiettivi di sostenibilità

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.

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. Rientrano inoltre le collaborazioni attivate dall'azienda con realtà del terzo settore e iniziative a valore sociale, tra cui Libera Terra, Case del Sorriso di CESVI e Valore D.
Appuntamenti	Notizie legate a ricorrenze di interesse globale, come la giornata mondiale dell'alimentazione, la giornata internazionale della lingua madre e la giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne.



3.3
Il piano strategico di Gruppo (“ROAD TO 2030”)

Dussmann Service opera in coerenza con la strategia di Gruppo “Road to 2030”, sviluppata per rispondere ai principali cambiamenti che stanno trasformando il contesto economico e sociale. La strategia individua quattro megatrend globali che influenzano direttamente le attività del Gruppo: il cambiamento demografico, la digitalizzazione, la sostenibilità (ESG) e le crescenti incertezze geopolitiche.
Attraverso la strategia “Road to 2030”, Dussmann Group intende rafforzare la propria crescita sostenibile, consolidare la stabilità economica e prepararsi alle sfide future del mercato. La visione del Gruppo è quella di affermarsi come partner di riferimento per servizi e soluzioni integrate, distinguendosi per l’elevata qualità delle prestazioni erogate, l’ampia capacità di self-delivery e l’offerta di servizi personalizzati in grado di rispondere alle esigenze dei clienti.

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 per clienti e dipendenti. Promuoviamo l'adozione di soluzioni digitali e tecnologie innovative, tra cui intelligenza artificiale, robotica e sensoristica avanzata, per migliorare l'efficienza dei processi, sviluppare nuovi modelli di business e garantire la sicurezza nella gestione dei dati e delle informazioni.

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.

L'attuazione della strategia è supportata da dieci fattori chiave di successo condivisi a livello di Gruppo:

- Eccellenza operativa
- Eccellenza commerciale
- Compliance
- Istruzione superiore
- Disponibilità a innovare
- Datore di lavoro d'elezione
- Eccellenza ESG
- Soluzioni scalabili
- Funzioni centrali efficienti
- Qualità e trasparenza dei dati

Tali elementi guidano le attività di tutte le società del Gruppo e consentono di monitorare i progressi attraverso indicatori relativi alle performance economiche, alla soddisfazione di dipendenti e clienti e agli impatti ambientali.

Dussmann Service contribuisce all'implementazione della strategia partecipando ai programmi e alle iniziative di Gruppo, promuovendo la collaborazione internazionale, la condivisione delle migliori pratiche e il coinvolgimento degli stakeholder interni, con l'obiettivo di generare valore sostenibile nel lungo periodo.



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 possono influenzare o essere influenzati dalle sue attività.
L'obiettivo è diffondere le iniziative e le strategie dell'azienda, e contemporaneamente 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
[E] TIPOLOGIA ESTERNA

INTERESSE/INFLUENZA ● BASSO
INTERESSE/INFLUENZA ● MEDIO
INTERESSE/INFLUENZA ● 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
[E] TIPOLOGIA ESTERNA

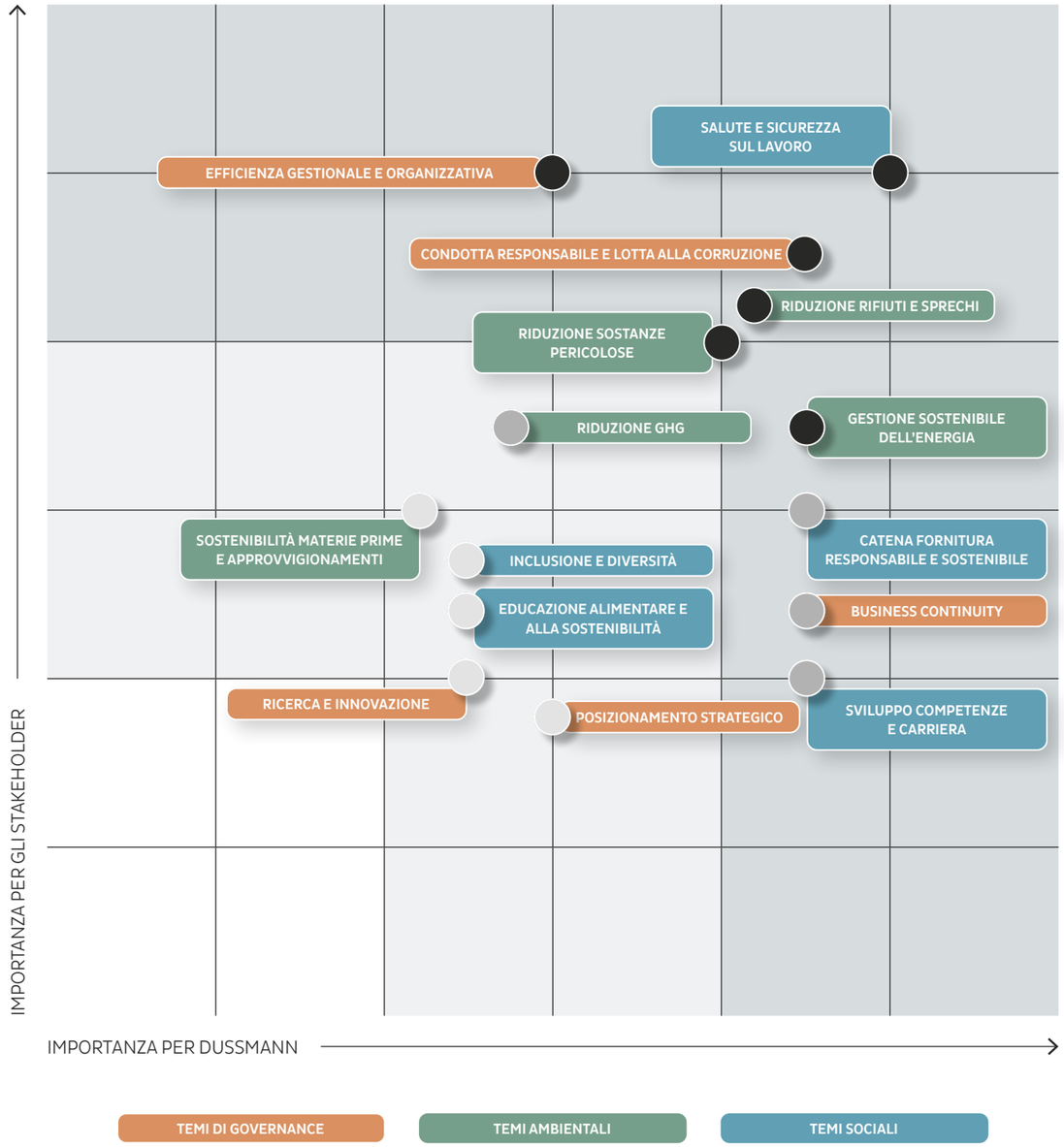
INTERESSE/INFLUENZA ● BASSO
INTERESSE/INFLUENZA ● MEDIO
INTERESSE/INFLUENZA ● ALTO

3.5 Analisi di materialità

Dussmann ha effettuato la propria analisi di materialità già a partire dal 2021, pubblicandola nel primo bilancio di sostenibilità, con l'obiettivo di valutare l'impatto delle proprie attività sull'esterno, cioè sull'ambiente e sulle persone (prospettiva Inside-out).

Successivamente, 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 analisi di materialità adottando una prospettiva di *double materiality*, in cui, oltre alla valutazione dell'impatto prodotto verso l'esterno (*Materialità d'impatto o Impact materiality*), viene valutato anche l'impatto che gli aspetti ESG hanno dal punto di vista finanziario sull'azienda (*materialità finanziaria o financial materiality*) in termini di rischi ed opportunità.

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 stakeholders 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.

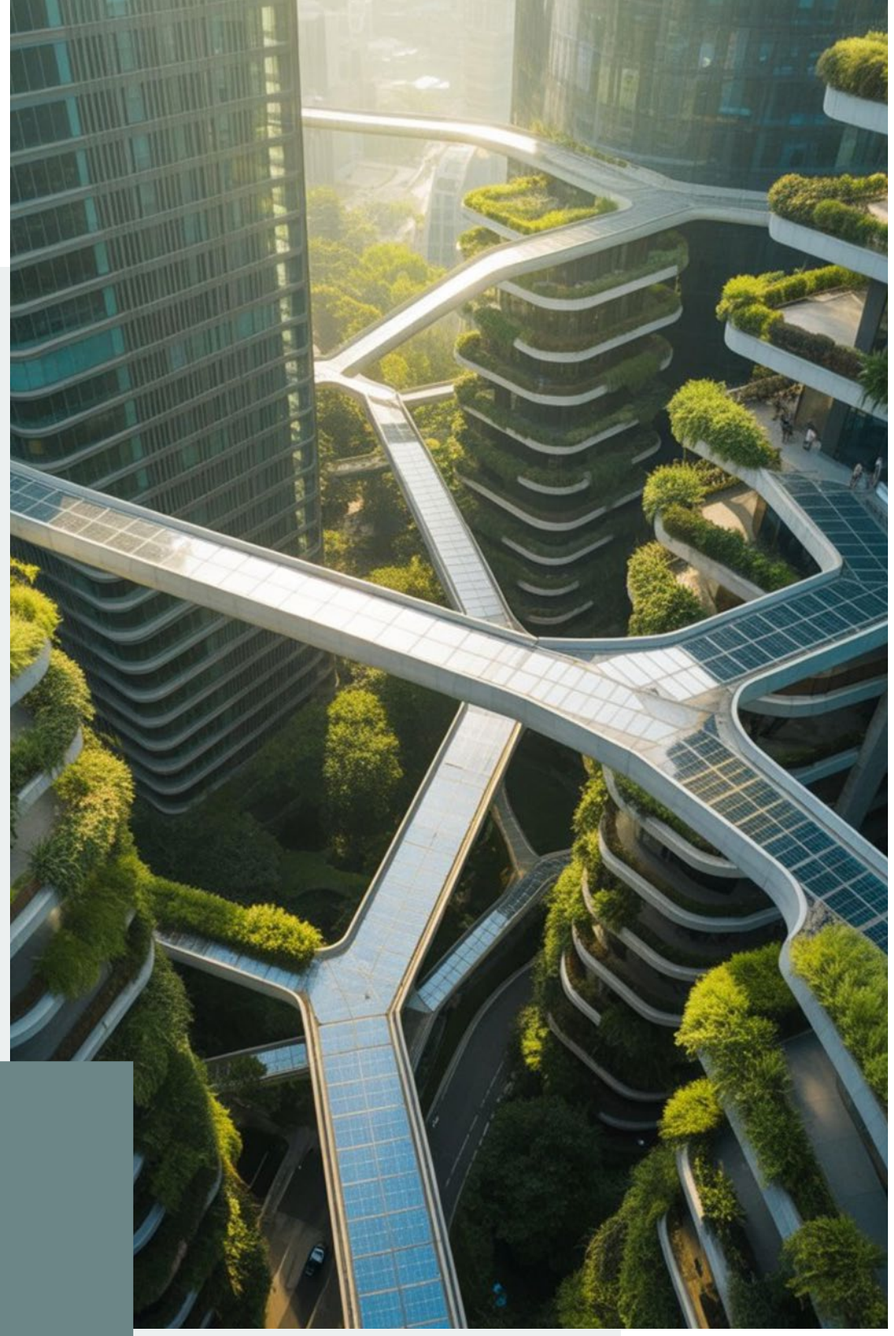
TEMI MATERIALI **AMBIENTALI**

- **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

Dussmann Service è una Società a Responsabilità Limitata (S.r.l.) con un sistema di governance articolato, che prevede la presenza di un Presidente e Legale Rappresentante e di un Consiglio di Amministrazione (CdA).
In data 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.
Il CdA include, oltre a rappresentanti del Gruppo Dussmann, figure di rilievo nel panorama professionale e accademico italiano, contribuendo a rafforzare la visione strategica e la capacità di programmazione aziendale, introducendo prospettive innovative e complementari.
Il CdA svolge funzioni di indirizzo strategico, supervisione e controllo, approvando le principali linee di sviluppo commerciale e organizzativo della Società. Inoltre, presidia il rispetto della conformità normativa e promuove l'adozione di comportamenti gestionali improntati ai principi etici e di responsabilità.
Nella medesima data, il CdA ha deliberato la costituzione di un Comitato Direttivo, composto da otto membri del management aziendale, con il compito di supportare in modo continuativo e coordinato il Consiglio di Amministrazione e le diverse Direzioni Aziendali, contribuendo all'attuazione della strategia aziendale e al raggiungimento degli obiettivi di budget.

Nel corso del 2025, in considerazione della crescita dimensionale e della crescente complessità operativa, l'Assemblea dei soci, in data 31 luglio 2025, ha deliberato un aggiornamento dell'assetto di governance della società, in linea con le best practice adottate da organizzazioni di analoga dimensione. In particolare:

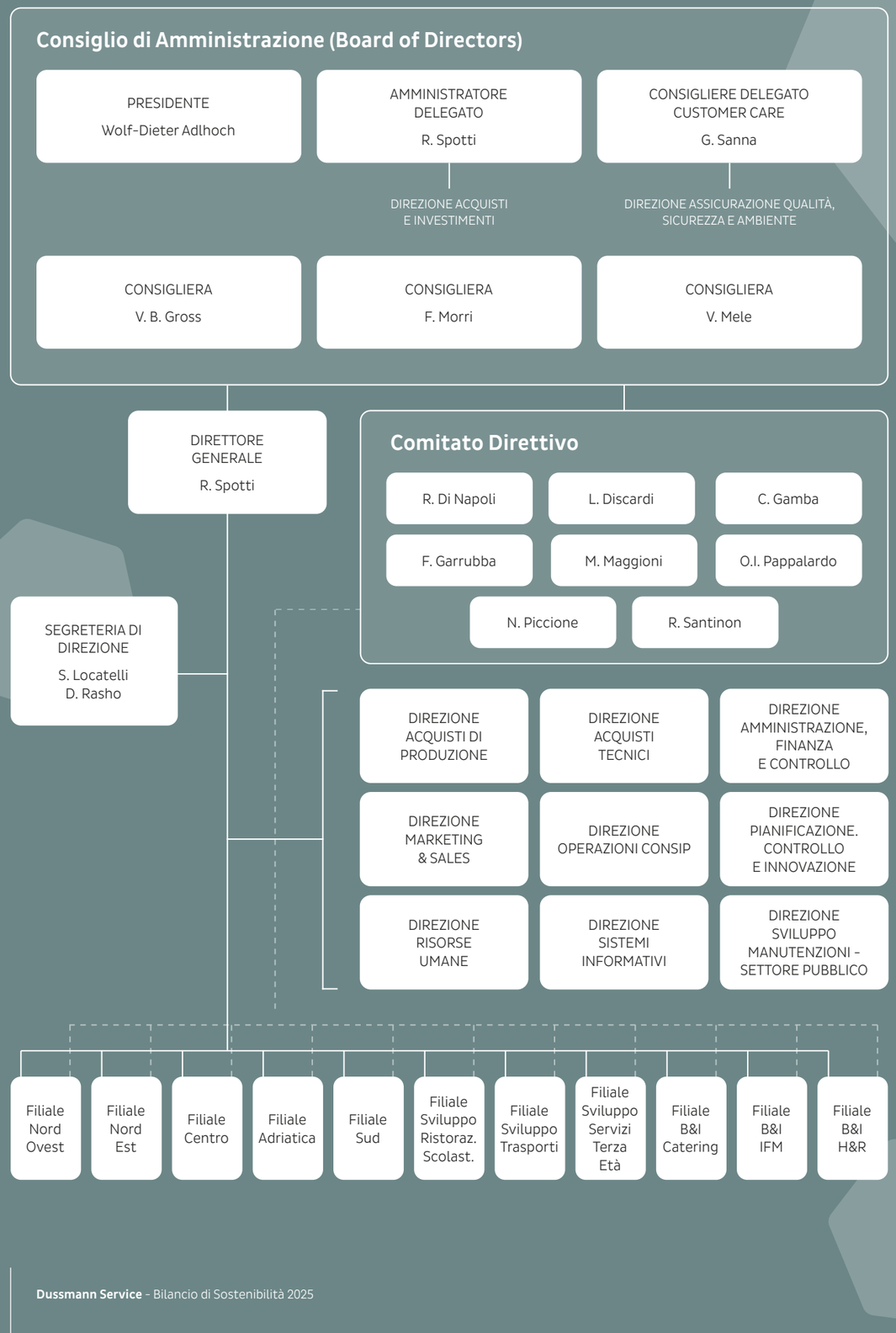
- è stato nominato Presidente del CdA un componente già in carica nel CdA;
- è stata conferma la figura dell'Amministratore Delegato;
- è stata istituita la nuova posizione di Direttore Generale, con responsabilità di coordinamento operativo e gestionale.

Le restanti cariche all'interno del Consiglio di Amministrazione sono state confermate.
Al fine di rafforzare l'efficacia e l'efficienza operativa, nonché la capacità di innovazione dell'organizzazione, alla figura del Direttore Generale riportano la maggior parte delle Direzioni di Sede e di Filiale, in coerenza con l'organigramma aziendale.

Inoltre, sono stati attuati i seguenti interventi:

- l'istituzione della Direzione Risorse Umane, affidata alla Direttrice Sviluppo Risorse Umane, con il coordinamento anche del Servizio Relazioni Industriali e del Servizio Legale Giuslavoristico;
- il rafforzamento della Direzione Marketing and Sales attraverso la nomina di una nuova risorsa al ruolo di Direttrice della funzione, con l'obiettivo di supportare lo sviluppo commerciale e il posizionamento strategico della Società;
- l'istituzione della nuova Filiale Business & Industry - Hotel & Retail, dedicata alla gestione e allo sviluppo dei servizi di facility management nel settore dell'hotellerie e del retail, in coerenza con la strategia aziendale di diversificazione dei segmenti di business;
- l'introduzione della funzione di Compliance, con il compito di presidiare i sistemi di controllo, la conformità normativa e l'allineamento ai requisiti del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo; tale funzione opera in particolare negli ambiti della prevenzione della corruzione, della conformità al D.Lgs. 231/2001 e della normativa antitrust;
- il potenziamento dell'Organismo di Vigilanza (OdV), attraverso l'inserimento di due nuovi membri, al fine di rafforzarne l'efficacia, l'autonomia e la capacità di supervisione in relazione all'evoluzione del perimetro operativo e dei rischi aziendali.

Organigramma Dussmann Service Srl



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 6 filiali di sviluppo di segmenti di mercato (B&I IFM, B&I Catering, Sviluppo Trasporti, Sviluppo Ristorazione Scuole, Sviluppo servizi alla terza età e Business & Industry - Hotel & Retail)

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

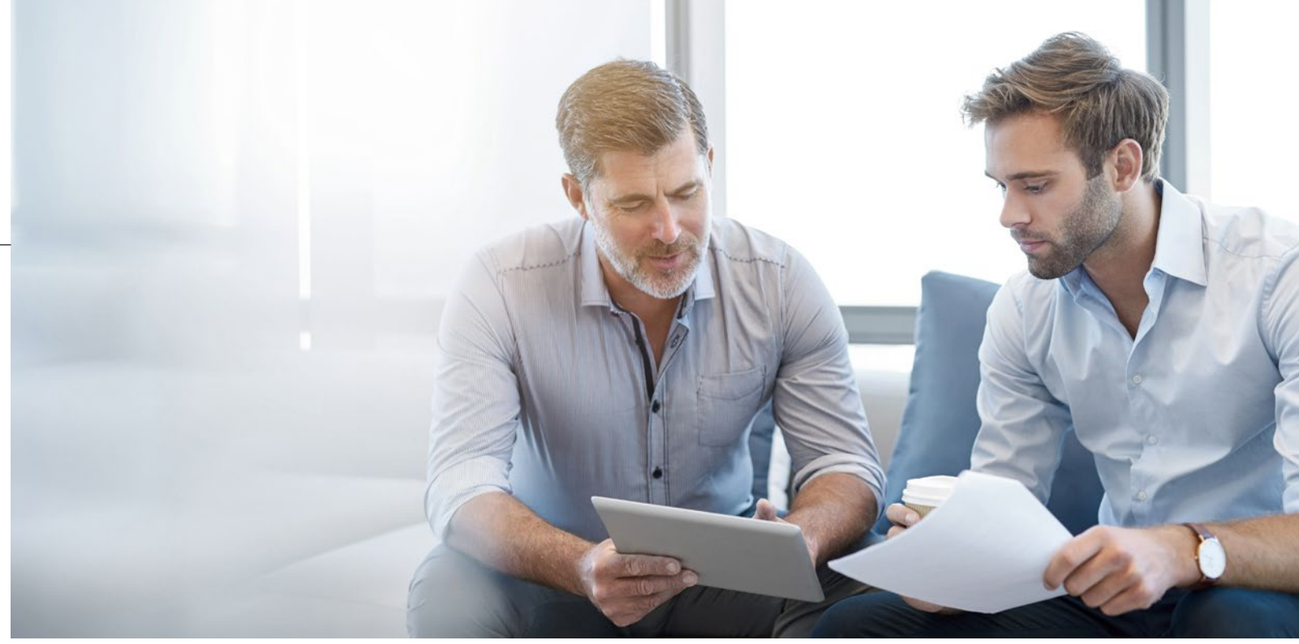
Dussmann Service si impegna a seguire i principi dell'etica e della trasparenza in tutte le sue operazioni aziendali, implementando tutte le necessarie precauzioni per mitigare il rischio di corruzione, concorrenza sleale o comportamenti non etici.
In questa prospettiva, l'azienda ha effettivamente lavorato per definire ed attuare la propria politica anticorruzione, mantenendo e consolidando la certificazione ISO 37001. 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.

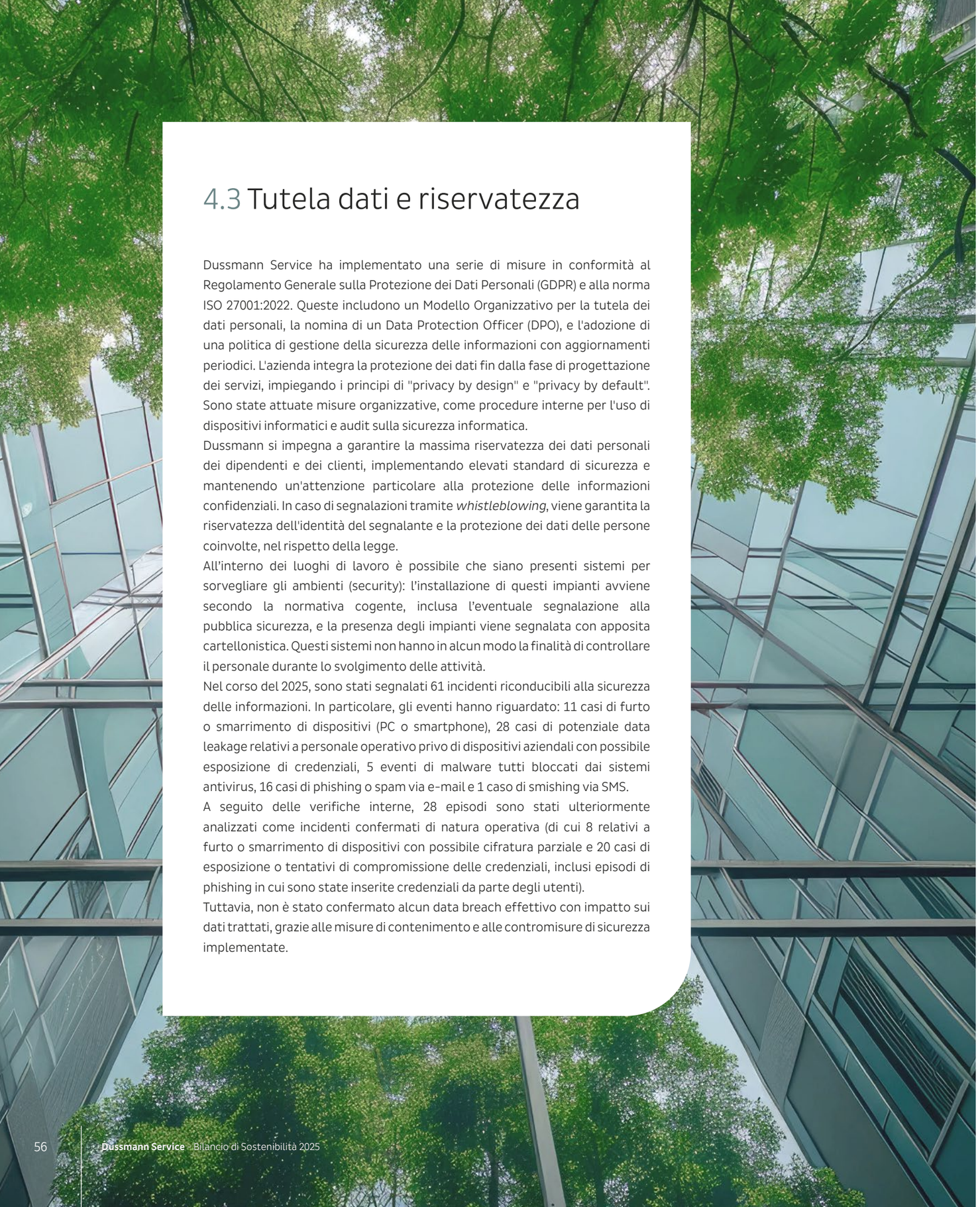


4.2 Il modello organizzativo di Dussmann

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 stata istituita un'apposita Funzione di Conformità, preposta anche alla verifica delle segnalazioni.



4.3 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 il personale durante lo svolgimento delle attività.

Nel corso del 2025, sono stati segnalati 61 incidenti riconducibili alla sicurezza delle informazioni. In particolare, gli eventi hanno riguardato: 11 casi di furto o smarrimento di dispositivi (PC o smartphone), 28 casi di potenziale data leakage relativi a personale operativo privo di dispositivi aziendali con possibile esposizione di credenziali, 5 eventi di malware tutti bloccati dai sistemi antivirus, 16 casi di phishing o spam via e-mail e 1 caso di smishing via SMS.

A seguito delle verifiche interne, 28 episodi sono stati ulteriormente analizzati come incidenti confermati di natura operativa (di cui 8 relativi a furto o smarrimento di dispositivi con possibile cifratura parziale e 20 casi di esposizione o tentativi di compromissione delle credenziali, inclusi episodi di phishing in cui sono state inserite credenziali da parte degli utenti).

Tuttavia, non è stato confermato alcun data breach effettivo con impatto sui dati trattati, grazie alle misure di contenimento e alle contromisure di sicurezza implementate.

4.4 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 un indice CRIBIS pari a 1 e la medaglia Gold in EcoVadis, posizionandosi al 98° 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 Etico ed un Modello Organizzativo di Gestione e controllo (MOG) ed un Codice condotta fornitori, recependo anche le direttive della Casa Madre (Dussmann Group) contenute nel codice condotta dipendenti, nel codice condotta partner commerciali e nella politica di sostenibilità di gruppo. Inoltre, ha adottato una Politica anticorruzione in relazione alla Certificazione UNI ISO 37001:2016 e 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.

Nell'ultimo triennio 2023-2025, non sono stati accertati episodi di corruzione; inoltre, nel 2025, 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 e di Gestione 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. Inoltre, Dussmann Service si conforma ai succitati Codici di Condotta di Gruppo, che stabiliscono regole vincolanti per la condotta verso colleghi, partner commerciali e la società in generale, compresi collaboratori e fornitori. Questi codici fungono da guida condivisa per le decisioni e le azioni quotidiane, e le violazioni possono comportare misure disciplinari o sanzioni.

4.5 Gestione dei rischi

Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
POLITICO	• Miglioramento reputazionale, di immagine e di attrattività aziendale • Sviluppo commerciale • Consolidamento contratti clienti	• Violazioni amministrative, penali, incluse quelle in area labouristica, anche con rif. al D. Lgs. 231/01 • Danno di immagine/reputazionale • Aumento del costo dell'energia e delle materie prime (per conflitti internazionali)
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 per rendicontazione/progetti in ambito ESG • Sgravi fiscali e riduzione fidejussioni in relazione al possesso di certificazioni	• Riduzione del margine operativo per aumento inflazione • Aumento del costo dell'energia e delle materie prime (per conflitti internazionali) • Mancato pagamento da parte dei Clienti per reclami e/o ritardi nel pagamento • Perdita di fatturato per mancato rinnovo / rescissione contratti • Potenziale perdita di quote di mercato per approccio ESG non solido né continuativo • Indebitamento con le banche
SOCIALE	• Miglioramento della comunicazione interna ed esterna (tra cui i Clienti) bidirezionale con tutti gli Stakeholders in ambito ESG • Retention dei collaboratori legato alle politiche in ambito ESG ed in particolare sociale (parità di genere, diversità e inclusione, ecc.) • Miglioramento della qualità del servizio e dell'immagine aziendale • Miglioramento relazioni sindacali • Miglioramento della tutela della salute e sicurezza e relativi indici (infortuni, malattie professionali)	• Problemi nella retention/attrattività di collaboratori ed in generale degli Stakeholder • Peggioramento della qualità del servizio e perdita di contratti clienti • Problemi di tipo amministrativo e legale causati da infortuni, MP, danni ambientali, ecc. (anche per reati presupposti ai sensi del D. Lgs. 231/01) • Problemi di solvibilità per il pagamento degli stipendi, con conseguente insoddisfazione delle persone • Danni di immagine e reputazionali per possibili cause, articoli sulla stampa e/o segnalazioni a Autorità di Controllo Ufficiale, Sindacati, Enti di certificazione, Casa Madre, ecc.

Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
TECNOLOGICO	• Miglioramento delle performance ed impatti in ambito ESG, e loro rendicontazione, attraverso tecnologie innovative per la riduzione dell'impatto ambientale, efficientamento e controllo dei processi (per es. mediante automazione, digitalizzazione), ecc. • Miglior controllo della protezione della sicurezza delle informazioni (tra cui anche dati protetti da Privacy) • Valutazione positiva da parte dei Committenti e vantaggio competitivo, sia in fase di gara che per collaborazioni/ partnership durante la gestione dei contratti	• Inefficienza operativa • Mancanza di informazioni sugli impatti in ambito ESG e problemi nella definizione di azioni di miglioramento • Attacchi informatici con conseguente perdita di informazioni (Riservatezza, Integrità e Disponibilità) • Perdita di vantaggio competitivo e quote di mercato
AMBIENTALE E ENERGETICO	• Miglioramento delle performance ed impatti in ambito ambientale ed energetico, e loro rendicontazione • Contenimento consumi e costi energetici, anche mediante utilizzo di fonti da energia rinnovabile • Valutazione positiva da parte dei Committenti e vantaggio competitivo, sia in fase di gara che per collaborazioni/ partnership durante la gestione dei contratti per progetti di efficientamento energetico (es. ESCo) • Riqualificazione 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 • Incentivi ed agevolazioni legate ad interventi di miglioramento della prestazione energetica	• Mancanza di informazioni sugli impatti in ambito ambientale ed energetico e problemi nella definizione di azioni di miglioramento • Perdita di vantaggio competitivo e quote di mercato • Ricadute della situazione geo politica internazionale (Conflitti /crisi internazionali) sui prezzi delle utenze (gas, energia elettrica) e continuità dei rifornimenti, anche in relazione alla scarsa solidità finanziaria dei fornitori dei vettori energetici rilevanti • Problemi di tipo amministrativo e legale causati da danni ambientali (es. gestione rifiuti speciali), anche per reati presupposti ai sensi del D. Lgs. 231/01

Esterno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
LEGALE	• Riduzione dei rischi legati alla mancata compliance normativa • Miglioramento dell'immagine aziendale e del brand • Aumento della competitività rispetto alle altre aziende • Incremento della customer retention • Retention dei collaboratori • Sconti sui premi assicurativi/fidejussioni, incluso premio INAIL	• Provvedimenti amministrativi e/o penali dell'autorità giudiziaria, anche per responsabilità verso subappaltatori, per reati anche in relazione al D. Lgs. 231/01, tra cui limitazioni nella partecipazione a gare pubbliche di appalto • Danni di immagine e reputazionali • Perdita di vantaggio competitivo e quote di mercato • Costi di gestione per infortuni e/o altri eventi (es. aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali, costo del lavoro, etc.)
COMPETITIVITÀ DI MERCATO DEL SETTORE	• Vedi Relazione sulla gestione allegata al bilancio finanziario	• Vedi Relazione sulla gestione allegata al bilancio finanziario

Interno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
RISORSE FISICHE	• Riduzione dei rischi di compliance normativa legati ad inadeguata gestione degli asset aziendali (immobili, attrezzature, strumenti, ecc.) • Miglioramento della qualità percepita dal Cliente • Nuove opportunità commerciali • Vantaggio competitivo rispetto ai concorrenti di settore grazie alla buona reputazione aziendale	• Rischi legati ad eventuali provvedimenti dell'autorità giudiziaria per reati in ambito salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza alimentare (es. corpi estranei, mantenimento della temperatura degli alimenti), ambientale (per es. emissioni e/o scarichi idrici), ecc. • Reclami/penali Clienti e conseguenti problemi nella loro retention • Danni di immagine e reputazionali • Costi di gestione per infortuni e/o altri eventi (es. aumento premio assicurativo, risarcimenti danni, costi legali, costo del lavoro, etc.) • Aumento della proliferazione di insetti e roditori (per temperature più miti)

Interno

FATTORE	OPPORTUNITÀ	MINACCE
RISORSE UMANE	• Miglioramento della qualità del servizio e dell'immagine aziendale • Motivazione della forza lavoro e aumento del benessere anche in relazione a prassi di Miglioramento della qualità del servizio e dell'immagine aziendale • Aumento della retention aziendale • Definire prassi per la conciliazione casa/lavoro • Miglioramento della sensibilizzazione delle risorse ad adottare comportamenti virtuosi per la riduzione dei consumi energetici (luce, acqua, gas, combustibili per autotrazione), raccolta differenziata, salute e sicurezza lavoro, sicurezza alimentare, parità di genere, diversità ed inclusione • Implementazione di specifici strumenti/canali per la ricezione di segnalazioni/reclami e spunti di miglioramento - Attrazione nuove risorse	• Diminuzione del numero di risorse qualificate disponibili sul mercato del lavoro dovuto all'invecchiamento della popolazione e alla bassa natalità • Bassa attrattività nei riguardi di nuove risorse soprattutto giovani • Diminuzione retention personale • Scarsa adesione della forza lavoro verso i valori aziendali compresi ESG • Comportamenti del personale non conformi alle procedure aziendali, possono portare a contenziosi e/o provvedimenti dell'Autorità giudiziaria, danni reputazionali ai Clienti ed all'Organizzazione • Comportamenti scorretti del personale possono influenzare negativamente il raggiungimento delle performance aziendali e della qualità percepita dai Clienti
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
CAPITALE INTELLETTUALE	• 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
CONOSCENZA E PRESTAZIONI DELL' ORGANIZZAZIONE	• 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 • Contenziosi con Cliente e altre parti interessate • Perdita quote di mercato



5

La sostenibilità ambientale

Dussmann Service adotta un approccio responsabile verso l'ambiente e l'energia, mantenendo attivo un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma ISO 14001:2015 e registrato EMAS, nonché un Sistema di Gestione dell'Energia certificato secondo ISO 50001:2018, 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, 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 ambientale, contenuta nella Politica del sistema di gestione Integrato, 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 rilevante di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili. Inoltre, sta progressivamente integrando veicoli elettrici o a basse emissioni nella propria flotta aziendale ed implementando iniziative per migliorare l'efficienza energetica.

Veicoli ECO della flotta aziendale 2025



45%

39% nel 2024

Detergenti eco-friendly 2025



63,4%

48% nel 2024

Consumo energetico per sedi/uffici

2024: **79,90** kWh/mq*

2025: **71,44** kWh/mq*

* Il consumo energetico medio per metro quadrato degli uffici/sedi è diminuito del 10,6% rispetto al 2024.



5.2 La compliance normativa

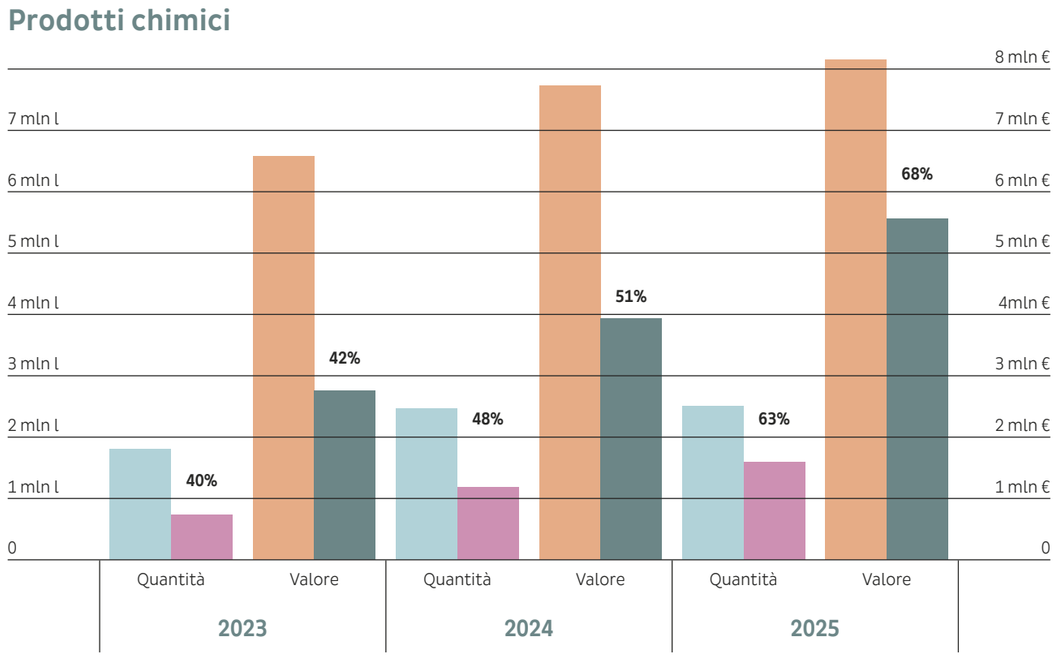
Dussmann Service pone grande importanza nel rispettare le norme ambientali e adotta una serie di misure di monitoraggio, tra cui la rivalutazione annuale delle leggi applicabili e audit pianificati dalla Direzione Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza (DGQAS). Questi audit coinvolgono auditor interni 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 ufficiali (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 anche la Direzione Qualità, Ambiente e Sicurezza. Tale comitato ha il compito di approfondire e gestire 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 eco-friendly o 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 2023-2025 relativi all'acquistato di prodotti chimici sia in termini di volume che di importo.

Prodotti chimici	2023		2024		**2025**	
	Quantità (litri)	Valore (euro)	Quantità (litri)	Valore (euro)	**Quantità (litri)**	**Valore (euro)**
Detergenti acquistati	1.803.262,74	6.582.976,39	2.464.973,06	7.735.119,17	**2.508.486,89**	**8.146.298,54**
Detergenti eco-friendly o classificati EU Ecolabel	729.915,15	2.760.913,68	1.182.161,12	3.929.541,6	**1.591.393,82**	**5.564.161,31**
	40%	42%	48%	51%	**63%**	**68%**



Nel triennio 2023–2025 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 1,80 milioni di litri nel 2023 a oltre 2,50 milioni nel 2025, con un aumento del 39%. Parallelamente, il valore economico complessivo è cresciuto del 24%, passando da circa 6 a oltre 8 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 730 mila litri nel 2023 a oltre 1,59 milioni di litri nel 2025. Anche il loro valore economico è cresciuto in modo marcato, superando i 5,5 milioni di euro nel 2025 rispetto ai 2,7 milioni del 2023.
In termini percentuali, la quota di detergenti eco-friendly sul totale acquistato è passata dal 40% al 63% in volume e dal 42% al 68% 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 con etichetta ambientale di tipo I coerente con gli obiettivi ambientali di riduzione dell'impatto chimico e promozione di approvvigionamenti responsabili.

L'azienda utilizza, inoltre, attrezzature eco-friendly, cioè 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

Dussmann è consapevole dell'importanza di preservare le risorse naturali e, per questo motivo, dedica particolare attenzione alla fase di approvvigionamento, privilegiando fornitori orientati ai principi dell'economia circolare e all'acquisto di materiali e servizi a ridotto impatto ambientale e sanitario. Per rafforzare ulteriormente i propri processi di approvvigionamento sostenibile, l'azienda ha adottato soluzioni concrete in collaborazione con fornitori attivi nel contesto della green economy. Tra le principali iniziative si segnalano: l'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'acquisto di macchinari rigenerati o ricondizionati, nonché di apparecchiature ad alta efficienza energetica. 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 67% della carta A4 acquistata è certificata FSC (Forest Stewardship Council), mentre il restante 33% 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.
Per quanto riguarda il consumo di plastica, si è verificata una notevole riduzione delle bottigliette d'acqua nelle mense gestite da Dussmann Service. In particolare, l'uso di acqua in bottiglia per singolo pasto è diminuito significativamente a favore di erogatori automatici di acqua e bevande.
In generale l'importo per acquisto di acqua in bottiglia è stato di complessivamente di € 2,53 mln.



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 detergenti 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	2024	**2025**
Consumo di acqua (litri)	122.971.000	94.906.873	**96.143.830**

L’incremento dei consumi idrici registrato nel 2025 è principalmente riconducibile alle modifiche del perimetro delle attività gestite e ai volumi operativi dei servizi, fattori non direttamente controllabili dall’Azienda.
Si precisa infatti che, nei casi ove Dussmann ha la disponibilità giuridica dei luoghi di lavoro (centri di produzione pasti di ristorazione collettiva e sedi amministrative), dispone dei dati relativi al consumo idrico mediante sistemi di monitoraggio automatico o lettura dei contatori. Nei restanti casi, che rappresentano la parte preponderante, Dussmann opera all’interno di contesti immobiliari sotto il controllo di soggetti terzi e pertanto, non dispone di dati primari, causa assenza di contatori. In tali casi, il consumo idrico è stimato sulla base dei consumi parametrati al numero di pasti.



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 certificato in base alla norma ISO 50001:2018, 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 37,76%, in diminuzione del 4% rispetto al 2024.
Tale quota si riferisce alla quota di energia certificata 100% “verde” prodotta esclusivamente da impianti di generazione a fonte rinnovabile (idroelettrica, eolica, solare, biomassa).
Tale variazione è riconducibile principalmente alla modifica del perimetro degli appalti e dei relativi punti di fornitura nel corso dell’anno.
In particolare, l’ingresso e l’uscita di siti caratterizzati da mix energetici differenti ha inciso sul dato complessivo, determinando una leggera diminuzione della percentuale di energia da fonti rinnovabili sul totale dei consumi.
La variazione rilevata però non rappresenta un’inversione strutturale della strategia aziendale, che resta orientata all’incremento dell’utilizzo di energia da fonti rinnovabili.

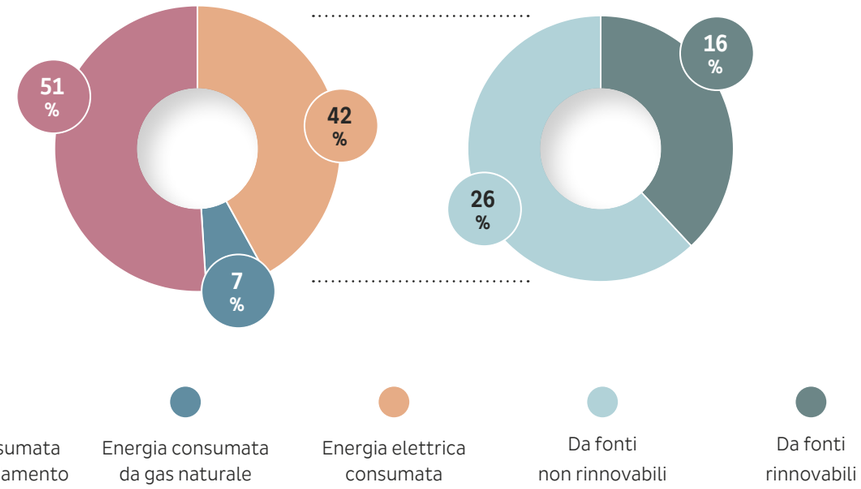
Nel triennio 2023–2025, il consumo energetico complessivo di Dussmann Service ha mostrato un andamento variabile: dopo un incremento nel 2024 (da 20,8 a 21, 2 milioni di kWh), nel 2025 si registra una riduzione significativa, con un valore pari a 19,9 milioni di kWh, inferiore anche al dato 2023.
Tale diminuzione è riconducibile principalmente alla contrazione dei consumi di gas naturale, a fronte di un incremento di altre fonti energetiche.
Nel dettaglio, si osserva un aumento dei consumi totali di energia elettrica (da 8,1 a 8,4 milioni di kWh) e del teleriscaldamento (da 1,1 a 1,4 milioni di kWh), in linea con le variazioni del perimetro operativo e dei servizi erogati.
Parallelamente, prosegue il percorso di transizione energetica: si rileva infatti un incremento significativo dell'energia autoprodotta da impianti fotovoltaici (da 91,6 mila a 116,9 mila kWh), nonché dell'energia immessa in rete (da 2.132 kWh a 6.264 kWh), a conferma del rafforzamento della capacità di produzione da fonti rinnovabili.

Consumo di energia

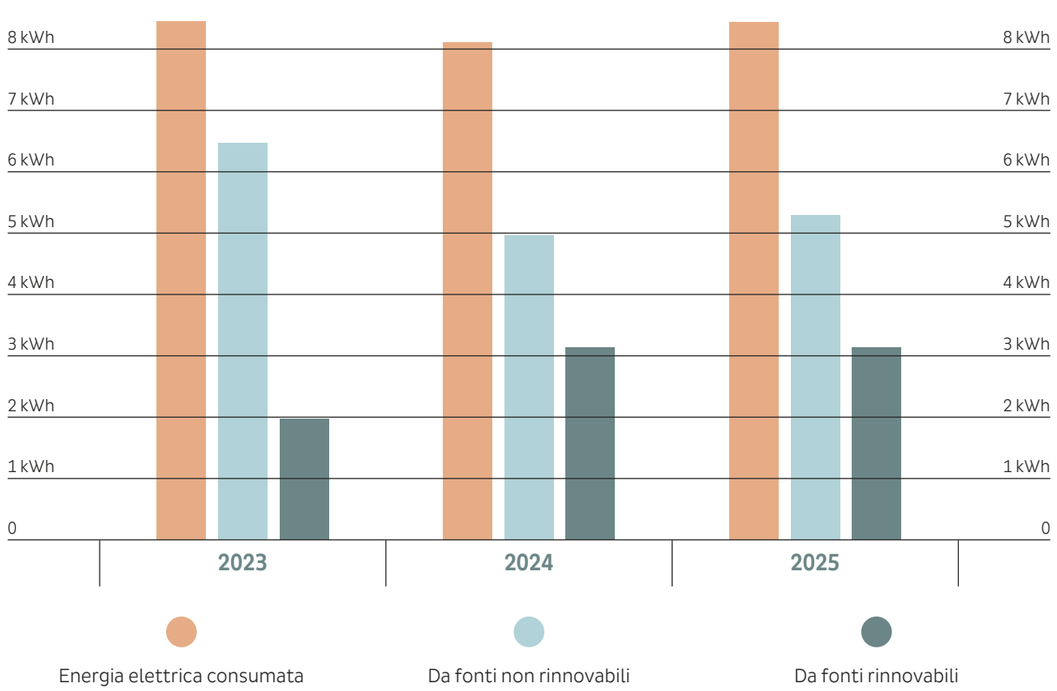
	u.m.	2023	2024	**2025**
Energia consumata da teleriscaldamento	kWh	1.763.600,00*	1.147.304,00*	**1.432.457,00***
Energia consumata da gas naturale	kWh	10.645.208,00	11.854.640,33	**10.103.772,05**
Energia elettrica consumata	kWh	8.460.247,00	8.109.636,00	**8.440.038,30**
da fonti non rinnovabili	kWh	6.477.466,00	4.966.189,00	**5.294.656,30**
da fonti rinnovabili	kWh	1.982.781,00	3.143.447,00	**3.145.382,00**
Energia consumata totale	kWh	20.869.055,00	21.111.580,33	**19.976.267,35**
Energia elettrica immessa in rete da fonti rinnovabili	kWh	18.079,00	2.132,00	**6.264,00**
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	kWh	113.260,25	91.693,00	**116.870,50**

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

Ripartizione energia consumata (kWh) nel 2025 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 CO_2.

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
- Ampliamento del sistema di programmazione del funzionamento delle pompe di calore presso la sede di Capriate San Gervasio, permettendo accensioni/spegnimenti programmati per garantire un importante risparmio eliminando accensioni/spegnimenti manuali

3 Implementazione di iniziative di carattere gestionale presso il centro cottura di Melzo:

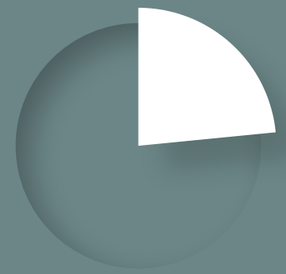
- Aumento della temperatura di esercizio del gruppo frigorifero
- Installazione orologi distinti per la programmazione oraria di uta, estrattori e per l'accensione della caldaia
- Installazione di monosplit per la climatizzazione dell'ufficio del direttore d'appalto garantendo lo spegnimento dell'impianto centralizzato nelle ore di chiusure del centro cottura

4 Nel 2025, il consumo energetico per pasto prodotto negli appalti di ristorazione è 0,37 kWh/pasto.

5 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

2023



→ 23,44% da fonti rinnovabili

76,56% fonti non rinnovabili

2024



→ **39,36%** da fonti rinnovabili

60,64% fonti non rinnovabili

2025

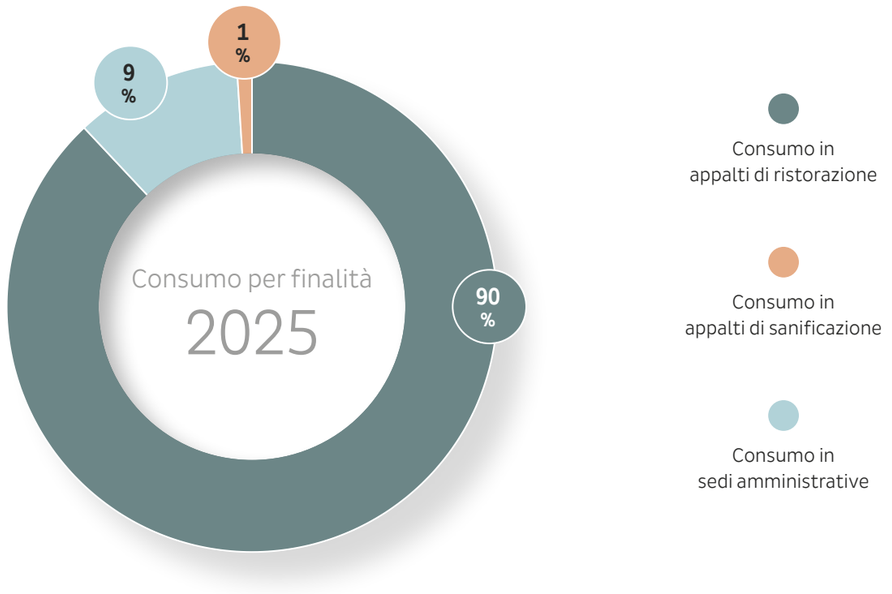


→ **37,9%** da fonti rinnovabili

62,1% fonti non rinnovabili

Energia elettrica per finalità

	u.m.	2023	2024	**2025**
Consumo in appalti di ristorazione	kWh	7.414.722,00	7.102.526,00	**7.633.354,00**
	GJ	26.693,00	25.569,09	**27.480,07**
Consumo in appalti di sanificazione	kWh	85.371,00	57.777,00	**55.399,00**
	GJ	307,34	207,99	**199,44**
Consumo energetico sedi amministrative	kWh	686.466,00	864.237,00	**797.577,00**
	GJ	2.471,28	3.111,25	**2.871,28**
Consumo energetico appalti ristorazione per pasto prodotto	KWh /pasto	0,45	0,30	**0,37**
Pasti appalti di ristorazione utenze dirette	n	16.454.053	23.107.145	**20.572.529**
Consumo energetico sedi amministrative per mq	kWh /mq	90,91	79,90	**71,44**
Mq sedi amministrative	mq	7.551,2	10.817	**11.163,80**
Consumo energetico sedi amministrative per FTE	kWh/FTE	1.372,93	1.585,75	**1.424,24**
FTE sedi ammnistrative	FTE	500	545	**560**





Appalti di ristorazione

Il consumo energetico totale per gli appalti di ristorazione si mantiene su valori elevati e registra un incremento nel 2025 (da circa 7,1 milioni di kWh nel 2024 a 7,6 milioni nel 2025). Tuttavia, l'analisi dell' indicatore di consumo per pasto prodotto evidenzia un aumento dell'intensità energetica: da 0,30 kWh/pasto nel 2024 a 0,37 kWh/pasto nel 2025, a fronte di una riduzione del numero di pasti erogati (da oltre 23 milioni nel 2024 a 20,5 milioni nel 2025). Tale andamento segnala un peggioramento dell'efficienza energetica del servizio, verosimilmente connesso alla contrazione dei volumi erogati e alla conseguente minore ottimizzazione dei consumi energetici rispetto ai pasti prodotti.

Appalti di sanificazione

Il consumo energetico in quest'area conferma il trend di riduzione, registrando un ulteriore calo rispetto al 2024 (57.777 kWh) e attestandosi nel 2025 a 55.399 kWh.

Sedi amministrative

Il consumo elettrico delle sedi amministrative evidenzia un incremento tra il 2023 e il 2024, seguito da una riduzione nel 2025, anno in cui si attesta a 797.577 kWh.
A tale andamento si associa un miglioramento degli indicatori di intensità energetica:

- Il consumo per metro quadro diminuisce da 79,90 kWh/mq nel 2024 a 71,44 kWh/mq nel 2025;
- Il consumo per FTE si riduce da 1.585,75 kWh a 1.424,24 kWh, indicando un contenimento dei consumi elettrici per persona.

Nel complesso, tali dinamiche evidenziano un miglioramento dell'efficienza energetica delle sedi amministrative nel 2025.

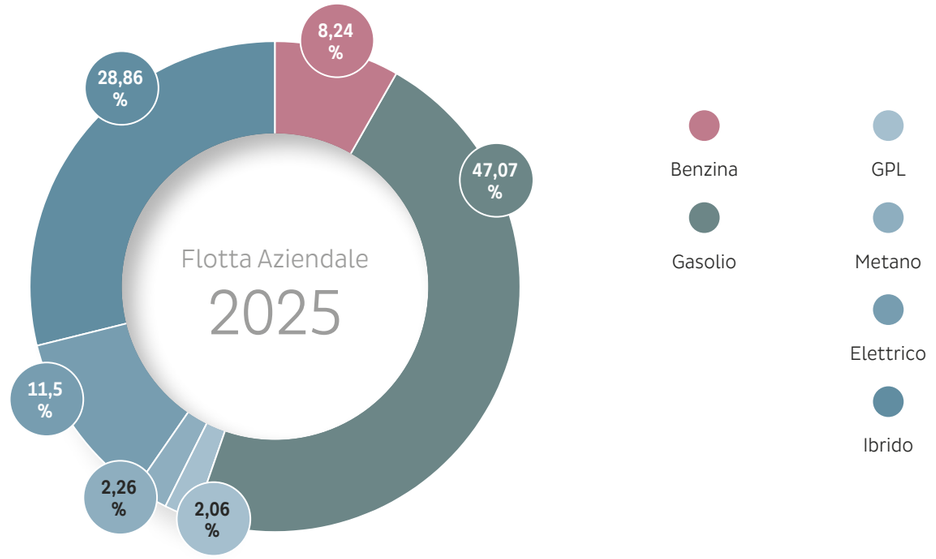


5.6.1 Flotta aziendale

Per lo svolgimento delle proprie attività, Dussmann Service dispone di una flotta aziendale composta da 1.504 veicoli, comprendente sia mezzi alimentati con carburanti tradizionali (diesel e benzina) sia veicoli a basse emissioni di carbonio, quali modelli elettrici, ibridi, a GPL e a metano. Nell'ambito dell'impegno volto a ridurre gli impatti ambientali derivanti dalla mobilità aziendale e a contenere le emissioni in atmosfera, l'azienda nel 2025 ha aggiunto 59 mezzi a ridotto impatto ambientale. Grazie a questo ampliamento, i mezzi elettrici, ibridi, a GPL e a metano rappresentano oggi circa il 45% della flotta complessiva, con un incremento del 16% rispetto al numero di veicoli ecologici presenti nel 2024.
Il percorso di rinnovo del parco auto ha inoltre determinato un ulteriore miglioramento in termini di efficienza e diminuzione delle emissioni. Nel 2025 la quota di veicoli diesel è ulteriormente diminuita, attestandosi al 47,07% della flotta totale, mentre è cresciuta l'incidenza dei veicoli elettrici, e, soprattutto, di quelli ibridi, che rappresentano rispettivamente l'11,50% e il 28,86% della flotta, rispetto al 10,58% e al 23,30% registrati nel 2024.

Flotta aziendale

	u.m.	2023	2024	**2025**
Benzina	%	6,81	7,68	**8,24**
Gasolio	%	60,86	53,72	**47,07**
GPL	%	3,01	2,14	**2,06**
Metano	%	3,23	2,58	**2,26**
Elettrico	%	8,39	10,58	**11,50**
Ibrido	%	17,70	23,30	**28,86**
Totale flotta aziendale	n.	1.395	1.588	**1.504**



Consumo di carburante

	u.m.	2023	2024	**2025**
Diesel	Litri	1.820.643,94	1.378.916,08	**1.307.870,61**
Benzina	Litri	506.635,67	143.360,6	**150.427,06**
GPL	Litri	25.220,21	11.673,06	**8.294,94**
Metano	Litri	13.996,03	15.678,2	**16.014,06**
Consumo totale di carburante	Litri	2.366.495	1.549.627,94	**1.482.606,67**

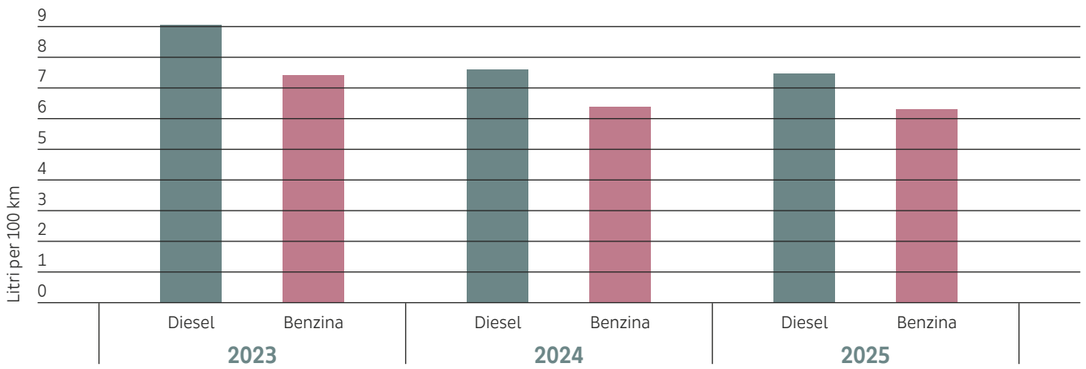
Nel 2025 il consumo complessivo di carburante della flotta aziendale si è attestato a 1.482.606,67 litri, registrando una riduzione del 4,32% rispetto al 2024. Tale risultato è stato determinato principalmente dalla diminuzione dei consumi di diesel (-5,2%), che continuano a rappresentare la quota prevalente del mix energetico della flotta, e dal significativo calo dei consumi di GPL (-28,9%). Nello stesso periodo si è registrato invece un lieve incremento dei consumi di benzina (+4,93%) e metano (+2,14%). L'andamento osservato riflette l'evoluzione della composizione della flotta verso soluzioni a minore impatto ambientale.

- **Diesel** 2025: 1.307.870,61 litri **(-5,15% rispetto al 2024)**
- **Benzina** 2025: 150.427,06 litri **(+4,93% rispetto al 2024)**
- **GPL** 2025: 8.294,94 litri **(-28,9% rispetto al 2024)**
- **Metano** 2025: 16.014,06 litri **(+2,14% rispetto al 2024)**
- **Consumo totale** di carburante 2025: 1.482.606,67 litri **(-4,32% rispetto al 2024)**

Complessivamente, **nel 2025** i consumi si sono ridotti di oltre 67 mila litri rispetto all'anno precedente, confermando l'efficacia del percorso intrapreso da Dussmann verso una mobilità aziendale sempre più efficiente e a minor impatto emissivo, in linea con i propri obiettivi ESG e 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.	2023	2024	**2025**
Consumo diesel	Litri per 100 km	9,06	7,61	**7,47**
Consumo benzina	Litri per 100 km	7,41	6,39	**6,30**



Il dato relativo al consumo di carburante 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, 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 CO_2 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.	2023	2024	**2025**
Rifiuti speciali	kg	2.479.958,04	4.058.817,82	**4.747.881,22**
di cui destinati a recupero	kg	1.010.804,58	2.699.109,5	3.622.905,92
Rifiuti pericolosi	kg	127.505,00	96.933,82	**78.579,6***
di cui destinati a recupero	kg	31.663,00	40.381,5	41.384,3
di cui destinati a smaltimento	kg	95.842,00	56.552,32	37.195,3
Rifiuti non pericolosi	kg	2.352.454,00	3.961.884	**4.669.301,62**
di cui destinati a recupero	kg	979.142,00	2.658.728	3.581.521,62
di cui destinati a smaltimento	kg	1.373.312,00	1.303.156	1.087.780

** Il trend relativo alla produzione di rifiuti pericolosi nel 2025 risulta essere in miglioramento del 19% rispetto all'anno precedente, corrispondente a una riduzione di oltre 18 tonnellate di rifiuti pericolosi prodotti.*
Si precisa che nel 2025 la percentuale di rifiuti pericolosi rispetto al totale prodotto è scesa al 1,6% rispetto al 2,4% del 2024, complice sia una riduzione dei rifiuti pericolosi sia una crescita del 18% dei rifiuti non pericolosi dal 2024 al 2025. Nel 2025 la percentuale totale di recupero dei rifiuti speciali è pari al 76% (contro il 66% del 2024). In merito a tale percentuale, Dussmann si è posta l'obiettivo di un ulteriore aumento dell'1% annuo. Obiettivo ampiamente superato per il 2025.

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

Tipogia di 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

Tipologia di 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

Tipologia di 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 CO_2 eq e prevede l’acquisto di crediti di compensazione
Attrezzature	• Corretta manutenzione • Attrezzature riciclabili a fine vita	• Recupero pezzi riciclabili ai fini industriali • Discarica

Dussmann Service adotta inoltre una serie di soluzioni e pratiche sostenibili anche in altri settori, tra cui:

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-H20 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 di risorse**: 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:

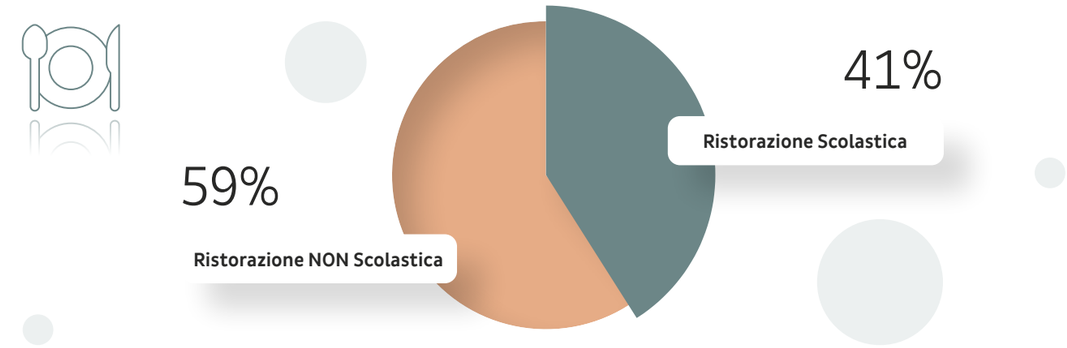
1. **TEAM DEDICATI DI PROGETTO**
   La formazione di team multidisciplinari specializzate per valutare soluzioni sostenibili composti dalle funzioni Direzione Pianificazione Controllo e Innovazione, Direzione Gestione Qualità Sicurezza Ambiente, Approvvigionamenti, Servici generali, Energy Manager, ecc.
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

	2023	2024	**2025**
Pasti prodotti ristorazione non scolastica	28.271.872	28.941.611	30.722.257
Pasti prodotti per ristorazione scolastica	18.110.441	21.600.247	21.305.491
Totale Pasti prodotti	**46.382.313**	**50.541.858**	**52.027.748**
Numero di pasti utenze dirette	16454053	23.107.145	20.572.529
Numero di pasti utenze indirette	11.256.548	12.022.746	10.955.468
Acqua in bottiglia acquistata in appalti di ristorazione scolastica (€)	Dato non disponibile*	307.697	221.825
Acqua in bottiglia acquistata in appalti di ristorazione (escluso area scolastica) (€)	Dato non disponibile*	2.666.507	2.307.264
Acqua in bottiglia acquistata appalti di ristorazione scolastica/pasti prodotti ristorazione scolastica (€/pasto)	Dato non disponibile*	0,014	0,010
Acqua in bottiglia acquistata appalti di ristorazione (escluso area scolastica)/pasti prodotti ristorazione (escluso area scolastica) (€/pasto)	Dato non disponibile*	0,092	0,075
Food CAM acquistato (€)	100.466.547	112.355.969,00	119.799.673
Totale food acquistato (€)	27.655.659	33.100.226,15	35.797.718
Percentuale food CAM su totale food acquistato	**27,5%**	**29,4%**	**29,8%**

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 (29,8% in leggero aumento rispetto ai 29,4% del 2024), 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.



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 Dusmmann 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 partnerhip 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.



5.8 Inventario delle emissioni di gas serra

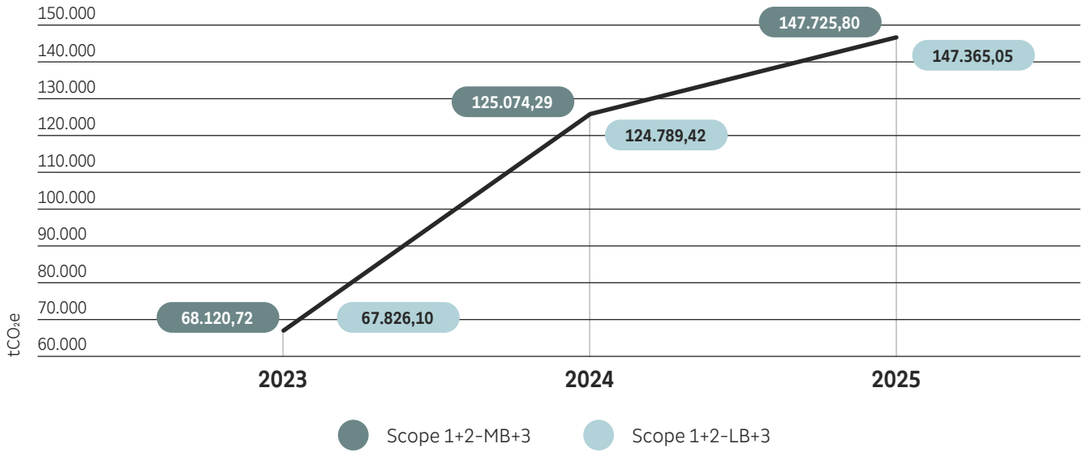
Dussmann Service rendiconta le proprie emissioni di gas serra in conformità al GHG Protocol Corporate Standard, il principale standard internazionale per la rendicontazione delle emissioni di gas serra a livello aziendale che fornisce un quadro metodologico coerente e trasparente per misurare, contabilizzare e comunicare le emissioni lungo l'intera catena operativa di un'organizzazione.

Nel modello GHG Protocol, le emissioni vengono suddivise in tre categorie:

- Scope 1: emissioni dirette derivanti da fonti possedute o controllate dall'azienda (ad es. impianti e flotta aziendale).
- Scope 2: emissioni indirette associate all'energia acquistata e consumata (principalmente sotto forma di energia elettrica, calore o vapore).
- Scope 3: tutte le altre emissioni indirette generate lungo la catena del valore, sia a monte che a valle (fornitori, trasporti, dall'utilizzo e dal fine vita dei prodotti o servizi).

Questo approccio consente una visione completa dell'impronta climatica aziendale, andando oltre i confini operativi diretti e supportando strategie di decarbonizzazione più efficaci.

Emissioni totali

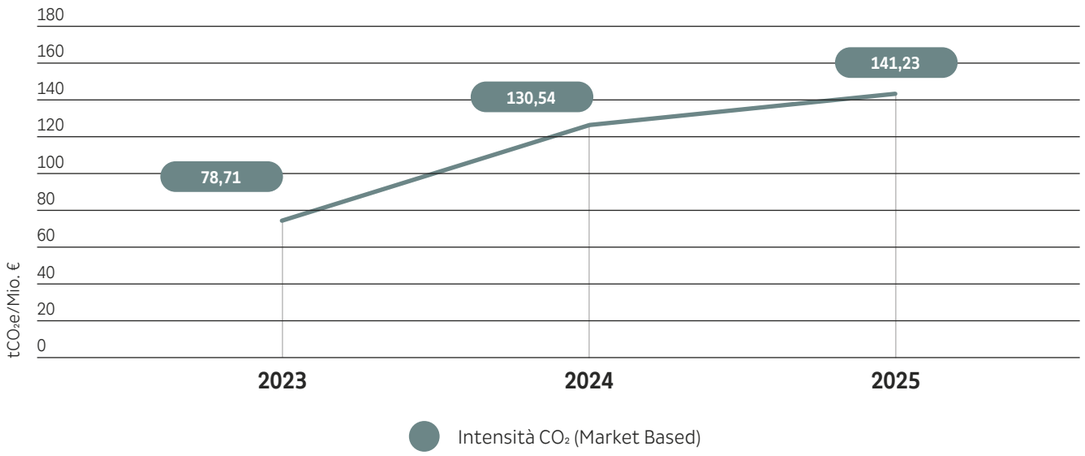


Nel periodo 2023–2025 si osserva un trend crescente delle emissioni complessive di gas a effetto serra, sia secondo l'approccio market-based sia location-based. L'incremento risulta particolarmente evidente tra il 2023 e il 2024, mentre nel 2025 si registra un aumento più contenuto.

L'incremento che si è registrato nel 2024 è legato all'introduzione del calcolo dello Scope 3 a valle avvenuta a partire dal 2024, quando l'azienda è stata in grado di determinare per la prima volta le emissioni relative a tutte le categorie di Scope 3, sia nelle componenti a monte sia in quelle a valle, garantendo una rappresentazione più completa degli impatti lungo la catena del valore. Per il 2023, risultavano già disponibili i calcoli relativi ad alcune categorie, tra cui "Prodotti e servizi acquistati", "Spostamenti dei dipendenti" ed "Emissioni a monte relative a combustibili ed energia". Nel corso del 2024 sono stati definiti e consolidati i metodi di calcolo anche per tutte le altre categorie di Scope 3 rilevanti, consentendo una rendicontazione più completa.

Nel corso del 2025 è proseguita e sviluppata l'attività di miglioramento della qualità dei dati attraverso la realizzazione di un progetto pilota, in collaborazione con la Casa Madre, su quattro siti rappresentativi dei principali ambiti operativi (sanificazione, ristorazione, manutenzione e vigilanza), con l'obiettivo di migliorare la rendicontazione dei dati.

Intensità emissiva CO_2e per fatturato



Anche l'intensità delle emissioni GHG, cioè Il calcolo delle emissioni totali rapportato al fatturato, (tCO_2e/Mio.€ di fatturato) mostra un trend crescente nel periodo 2023–2025. Nel 2023 il valore risulta pari a 78,71 tCO_2e/Mio.€, per poi aumentare significativamente a 130,54 tCO_2e/Mio.€ nel 2024 e raggiungere 141,23 tCO_2e/Mio.€ nel 2025.
Ciò è determinato da quanto sopra esposto, ovvero una rendicontazione più completa e accurata delle emissioni in particolare Scope 3 a valle, che ha portato ad un incremento dell'intensità nonostante l'attuazione di misure di decarbonizzazione.

Di seguito si analizzano in dettaglio i dati relativi alle 3 categorie (Scope 1, 2 e 3):

	u.m.	2023	2024	**2025**
Emissioni Scope 1	tCO_2e	8.333,39	9.783,37	**10.377,74**
Emissioni Scope 2 (market-based)	tCO_2e	3.668,74	2.686,21	**2.558,42**
Emissioni Scope 2 (location-based)	tCO_2e	3.374,12	2.401,34	**2.197,67**
Emissioni Scope 3 a monte	tCO_2e	56.118,59	94.858,33	**116.755,67**
Emissioni Scope 3 a valle	tCO_2e	Non disponibile	17.746,38	**18.033,97**
Emissioni Scope 3	tCO_2e	56.118,59	112.604,71	**134.789,64**
Emissioni Scope 1 + 2 (market-based) + 3	tCO_2e	68.120,72	125.074,29	**147.725,79**
Emissioni Scope 1 + 2 (location-based) + 3	tCO_2e	67.826,11	124.789,41	**147.365,05**

Analisi delle emissioni Scope 1

Le emissioni di **Scope 1** hanno registrato un andamento crescente nel periodo 2023-2025, passando da 8.333,39 tCO_2e a 10.377,74 tCO_2e (+24,5%). Tale incremento è principalmente riconducibile all'aumento dei consumi energetici diretti associati all'evoluzione del perimetro aziendale nel periodo considerato.

Analisi delle emissioni Scope 2

Nel medesimo periodo, le emissioni di **Scope 2** evidenziano una progressiva riduzione sia secondo l'approccio "**location-based**" sia secondo quello "**market-based**". Nel 2025, le emissioni "location-based" risultano pari a 2.197,67 tCO_2e, mentre, le emissioni "market-based" si attestano a 2.558,42 tCO_2e. La diminuzione registrata conferma l'efficacia delle iniziative di efficientamento energetico e delle politiche di approvvigionamento dell'energia adottate dall'Azienda caratterizzate da un incremento della quota di energia verde certificata. La differenza tra i due approcci risulta relativamente contenuta lungo l'intero periodo osservato.

Analisi delle emissioni Scope 3 a monte

Le emissioni di **Scope 3** rappresentano la componente principale dell'impronta carbonica complessiva, con una netta prevalenza delle emissioni a monte rispetto a quelle a valle.

Emissioni a monte	u.m.	2024	**2025**
Beni e servizi acquistati (3.1)	tCO_2e	71.723,30	**79.282,29**
Beni capitali (3.2)	tCO_2e	3.040,76	**6.483,82**
Attività connesse a combustibili ed energia (non incluse in Scope 1 o 2) (3.3)	tCO_2e	2.704,12	**2.630,04**
Trasporto e distribuzione a monte (3.4)	tCO_2e	683,533	**395,284**
Rifiuti generati nelle operazioni aziendali (3.5)	tCO_2e	2.250,99	**763,10**
Viaggi di lavoro (3.6)	tCO_2e	488,748	**405,086**
Spostamenti casa-lavoro dei dipendenti (3.7)	tCO_2e	12.849,49	**25.415,14**
Attività di leasing a monte (3.8)	tCO_2e	1.117,398	**1.380,907**
Totale emissioni Scope 3 a monte	tCO_2e	94.858,33	**116.755,67**

Le emissioni a monte risultano fortemente concentrate nella categoria **beni e servizi acquistati (3.1)**, che rappresenta il principale driver emissivo del perimetro analizzato, con un valore pari a 79.282,30 tCO_2e nel 2025, corrispondente a circa il 68% delle emissioni Scope 3 a monte complessive. Questo dato evidenzia come la catena di approvvigionamento costituisca il fattore determinante delle emissioni indirette dell'organizzazione.

Contribuiscono inoltre all'incremento complessivo le categorie **Spostamenti casa-lavoro dei dipendenti (3.7)**, che passano da 12.849,49 tCO_2e a 25.415,14 tCO_2e, rappresentando la seconda fonte emissiva più rilevante nel 2025 seguita dalla categoria **Beni capitali (3.2)**, che registra un aumento da 3.040,76 tCO_2e a 6.483,82 tCO_2e.

Parallelamente , alcune categorie mostrano un andamento in diminuzione. Le emissioni associate al **trasporto e distribuzione a monte (3.4)** si riducono, evidenziando probabili miglioramenti in termini di efficienza logistica e/o ottimizzazione dei flussi di approvvigionamento. Si registra inoltre una significativa riduzione delle emissioni derivanti dai **rifiuti generati dalle operazioni aziendali (3.5)**, passate da 2.250,99 tCO_2e a 763,10 tCO_2e, nonché una diminuzione delle emissioni legate ai **viaggi di lavoro (3.6)**, potenzialmente riconducibile a una maggiore adozione di modalità di lavoro a distanza.

Le emissioni associate alle **attività connesse a combustibili ed energia (3.3)** rimangono sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente, mentre le **attività di leasing a monte (3.8)** registrano un incremento moderato.

Analisi delle emissioni Scope 3 a valle

Come si può osservare dalla tabella sotto riportata, nel periodo 2024-2025 anche le **emissioni totali di Scope 3 a valle** sono aumentate. Nella tabella seguente è possibile visualizzare il trend per ciascuna delle sottocategorie di emissioni indirette generate lungo la catena del valore a valle, e quindi valutare il contributo a tale aumento.

Emissioni a valle	u.m.	2024	**2025**
Trasporto e distribuzione a valle (3.9)	tCO_2e	38,866	**212,941**
Lavorazione dei prodotti venduti (3.10)	tCO_2e	0	**0**
Utilizzo dei prodotti venduti (3.11)	tCO_2e	17231,824	**17305,27**
Fine vita dei prodotti (3.12)	tCO_2e	94,197	**78,101**
Attività di leasing a valle (3.13)	tCO_2e	0	**0**
Franchising (3.14)	tCO_2e	0	**0**
Investimenti (3.15)	tCO_2e	381,49	**437,66**
Totale emissioni Scope 3 a valle	tCO_2e	17.746,38	**18.033,97**

La categoria **utilizzo dei prodotti venduti (3.11)** rappresenta la fonte emissiva predominante, con un valore pari a 17.305,27 tCO_2e nel 2025, corrispondente a circa il **96% delle emissioni scope 3 a valle complessive**. In tale categoria rientrano le emissioni associate alle attività svolte presso i Clienti per l'erogazione dei servizi, quali i consumi di energia, la produzione di rifiuti, il consumo di acqua, ecc. L'elevata incidenza di tale categoria evidenzia come gli impatti generati durante la fase di utilizzo dei servizi rappresentino il principale contributo alle emissioni indirette a valle di Dussmann Service.

Le emissioni associate agli **investimenti (3.15)** registrano un lieve incremento, mentre quelle relative al **trasporto e distribuzione a valle (3.9)** aumentano maggiormente. Entrambi gli incrementi, tuttavia, risultano scarsamente significativi in termini di contributo percentuale al valore complessivo delle emissioni Scope 3 a valle.

Per contro, le emissioni associate al **fine vita dei prodotti (3.12)** mostrano una lieve diminuzione, evidenziando un miglioramento nell'efficienza delle fasi di gestione post-utilizzo (per es. degli imballaggi).
Si precisa infine che le categorie **Lavorazione dei prodotti venduti (3.10)**, **Attività di leasing a valle (3.13)** e **Franchising (3.14)** presentano un valore pari a zero in entrambi gli anni di rendicontazione, in quanto **non applicabili al modello di business di Dussmann Service e alle attività svolte dall'organizzazione**, e pertanto non generano emissioni riconducibili a tali categorie nell'ambito della rendicontazione Scope 3 a valle.

Nel complesso, l'analisi delle emissioni GHG conferma la necessità di continuare ad attuare azioni di miglioramento sui seguenti aspetti:

- migliorare la qualità e completezza della rendicontazione dei dati relative alle emissioni;
- rafforzare le leve di decarbonizzazione lungo la catena del valore (Scope 3) mediante il coinvolgimento dei fornitori/subappaltatori.



6

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 e di lavoro forzato
- Garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza per ridurre il rischio per il personale 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. Nel 2025 la certificazione è stata mantenuta, a conferma della continuità dell'impegno di Dussmann Service nel consolidare un modello organizzativo inclusivo e sostenibile. Inoltre, ha mantenuto anche 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 un processo strutturato di accreditamento e valutazione gestito tramite portale dedicato. La valutazione avviene sulla base di criteri ESG, reputazionali e di solvibilità finanziaria, che concorrono alla definizione di un punteggio complessivo. Tali strumenti sono affiancati da audit interni ed esterni e contribuiscono al rafforzamento della sostenibilità lungo la catena del valore.

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

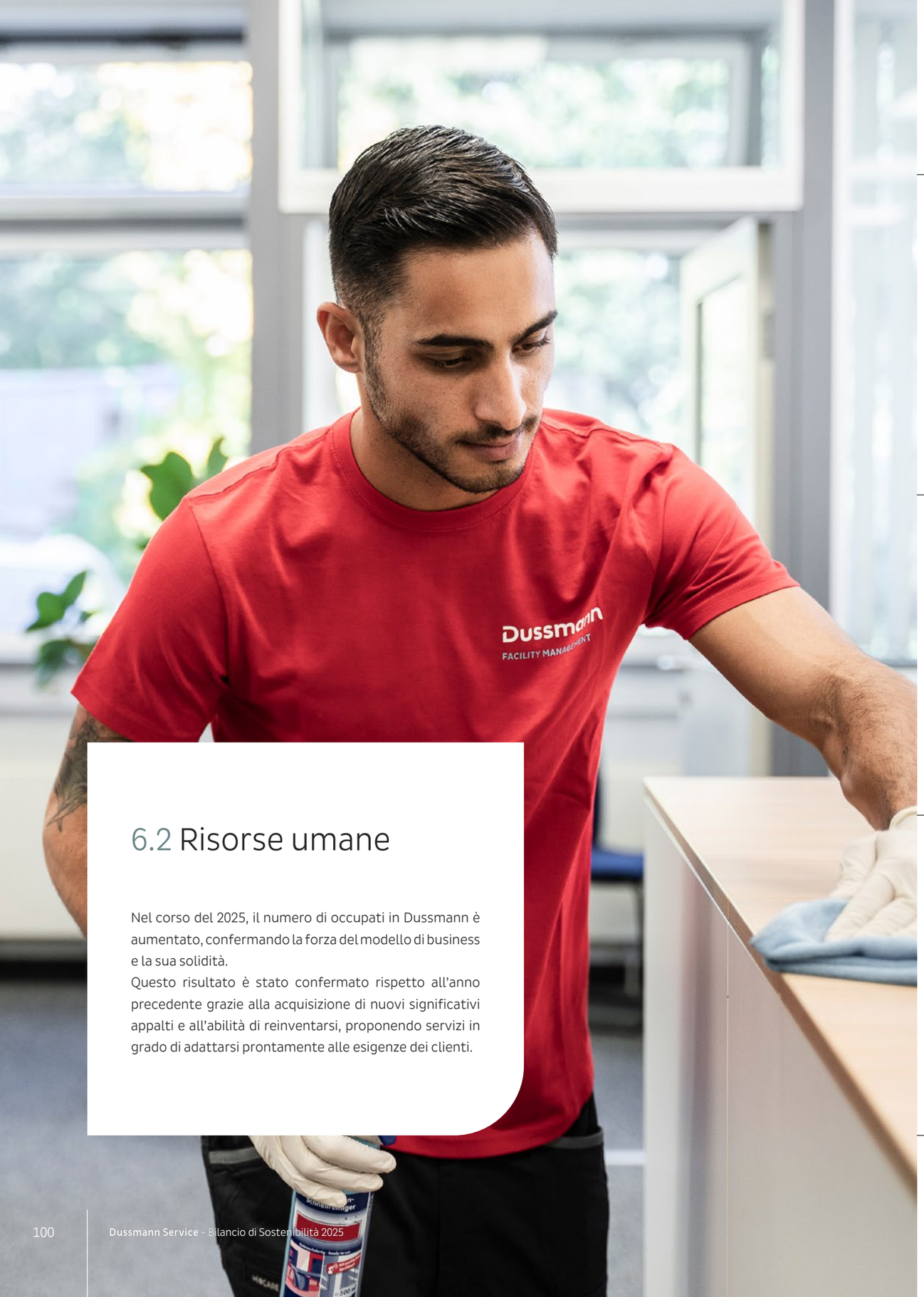
Per policy l'Azienda ha scelto di non assumere persone minorenni, tuttavia, specialmente nell'ambito dei servizi di ristorazione, possono prestare servizio persone minorenni quali tirocinanti, studenti con progetti di alternanza-scuola lavoro, ecc. .
L'inserimento di queste risorse avviene nel rispetto 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

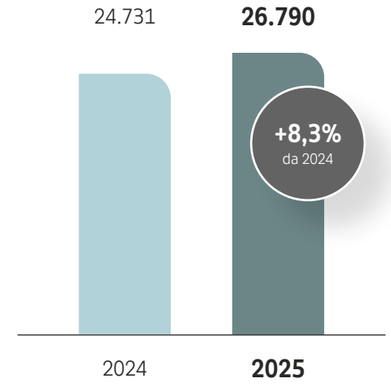




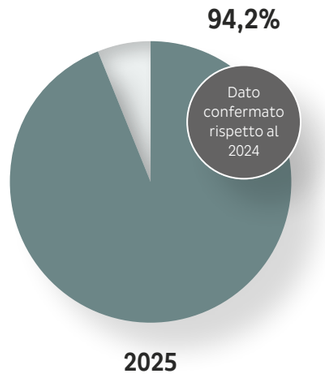
6.2 Risorse umane

Nel corso del 2025, il numero di occupati in Dussmann è 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.

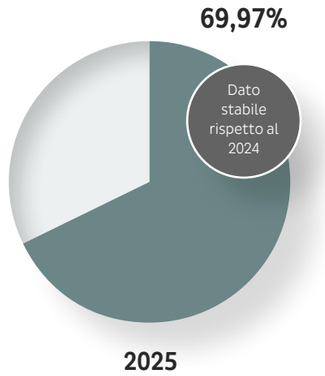
TOTALE OCCUPATI AL 31.12.2025



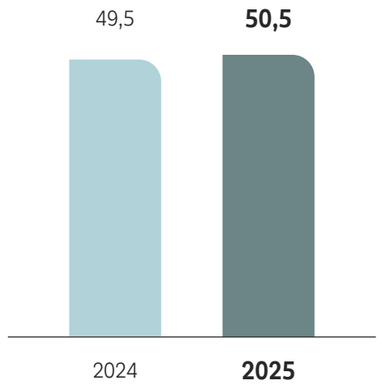
PERCENTUALE CONTRATTI
A TEMPO INDETERMINATO



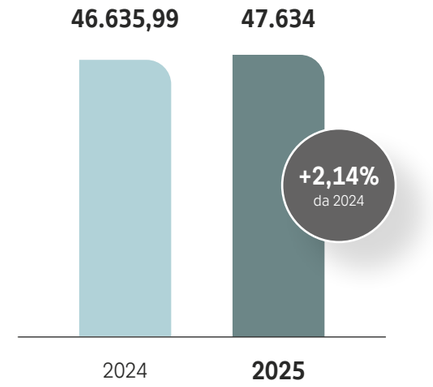
PRESENZA FEMMINILE



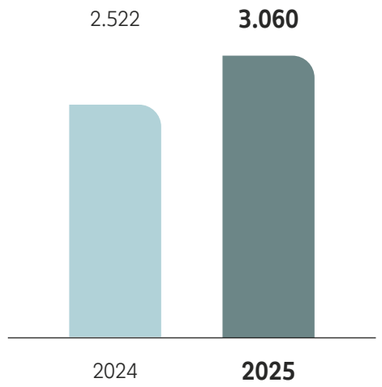
ETÀ MEDIA



ORE ANNUE ASSEMBLEE SINDACALI

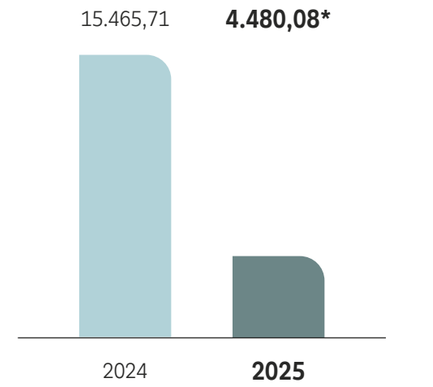


PERSONALE STRANIERO

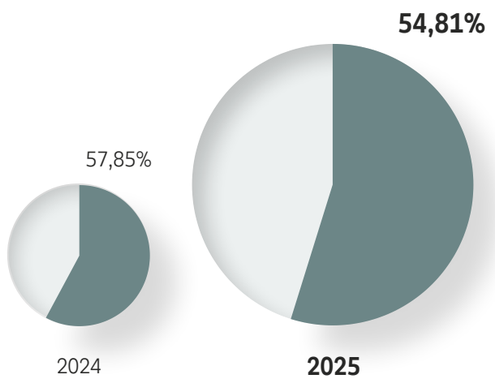


ORE TOTALI DI SCIOPERO

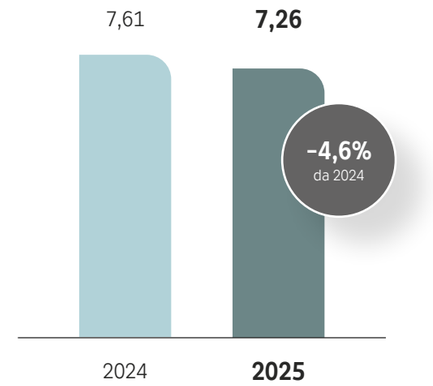
** La significativa riduzione delle ore di sciopero registrata nel 2025 rispetto al 2024 è attribuibile a un contesto caratterizzato da un minore numero di iniziative di sciopero e da una minore partecipazione complessiva dei dipendenti rispetto all'esercizio precedente.*



PARTECIPAZIONE SINDACALE



MEDIA ORA ANNUE FORMAZIONE PER ADDETTO



Risorse umane al 31/12/2025

	2023	2024	2025
Totale forza lavoro	**23.416**	**24.731**	**26.790**
Cessazioni totali	5.005	5.465	**4.531**
Cessazioni per fine contratto	4.320	3.967	2.948
Cessazioni per licenziamento/dimissioni	685	1.498	1.583
Tasso di turnover in uscita	**21,37%**	**22%**	**17,6%**
Assunzioni totali	6.024	7.057	7.005
Tasso di assunzione	**25,73%**	**28,53%**	**26,15%**

Nel triennio si registra un leggero incremento nella forza lavoro complessiva, accompagnata da una gestione attiva dei flussi di entrata e uscita.
L'andamento delle assunzioni è riconducibile principalmente alla crescita delle attività e all'acquisizione di nuovi appalti di servizi, oltre che al rafforzamento delle funzioni di struttura e back office e all'inserimento di nuove competenze a supporto dello sviluppo organizzativo.
Il 2025 mostra una diminuzione delle cessazioni. 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 4.320 nel 2023 a 2.948 nel 2025 **(-31,8%)**.
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 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 effettuarne 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 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.

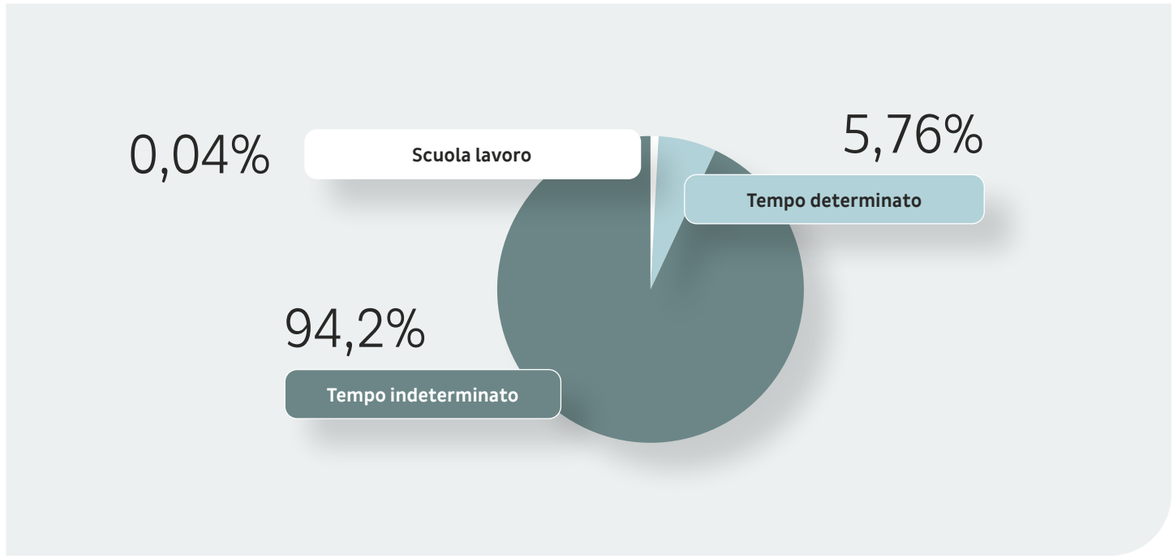
6.2.1 Contratto applicato

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 2025 le ore contrattualizzate sono state **32.139.930** contro le 28.949.615,29 del 2024 (+11%).



6.2.2 Libertà di associazione

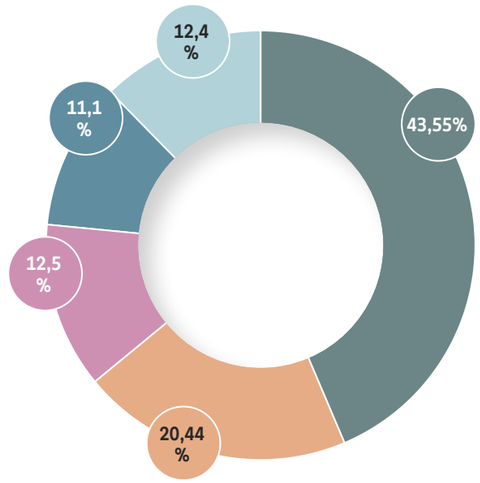
Dussmann Service riconosce e tutela pienamente la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva, promuovendo un clima di trasparenza, rispetto e collaborazione nei rapporti con le organizzazioni sindacali.
In tutti i luoghi di lavoro sono presenti bacheche a disposizione delle Organizzazioni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

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 dipendenti 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 15.125 dipendenti iscritti alle OO.SS. su un totale di 26.790 (56,45%) dipendenti al 31 dicembre 2025, contro 14.308 del 2024 (57,85%).

La distribuzione può essere rappresentata da:

Non iscritti	**11.665**
CGIL	**5.477**
CISL	**3.334**
UIL	**2.994**
Altre sigle	**3.320**



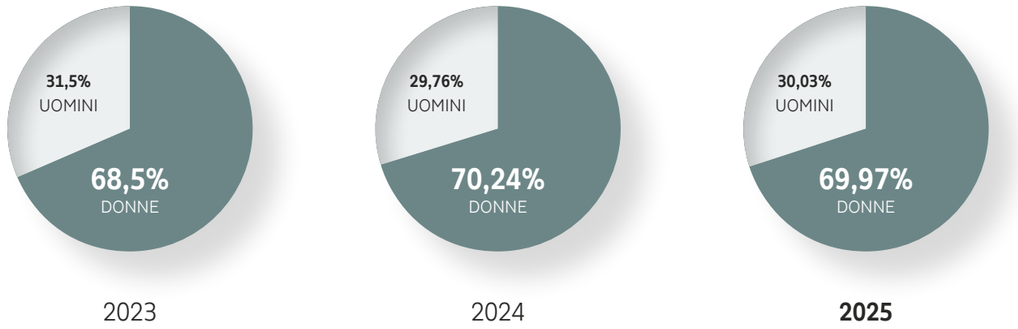
La percentuale di assemblee e di permessi sindacali concessi e retribuiti nel corso del 2025 rispetto a quelli richiesti è del 100%, con un totale di ore concesse pari a 47.634 h.

6.2.3 Analisi dell'occupazione

L'aumento dell'occupazione ha portato il numero totale di risorse dipendenti a 26.790 unità.

Risorse umane per genere e qualifica

	2023			2024			**2025**		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	**UOMINI**	**DONNE**	**TOTALE**
Dirigenti	19	3	22	19	3	22	**18**	**5**	**23**
Quadri	46	25	71	49	29	78	**46**	**28**	**74**
Impiegati	281	520	801	298	532	830	**334**	**574**	**908**
Operai	7021	15.456	22.477	6.938	16.749	23.687	**7.575**	**18.072**	**25.647**
Stagisti	10	16	26	6	7	13	**7**	**5**	**12**
Apprendisti	4	8	12	43	51	94	**58**	**60**	**118**
Collaboratori fissi	6	-	6	6	0	6	**7**	**-**	**7**
Membri del CdA	1	-	1	1	0	1	**1**	**0**	**1**
Totale complessivo	7.388	16.028	23.416	7.360	17.371	24.731	**8.046**	**18.744**	**26.790**



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

	2023			2024			**2025**		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	**<30**	**30-50**	**>50**
Dirigenti	-	8	14		7	15	**-**	**9**	**14**
Quadri	1	42	28	-	39	39	**-**	**33**	**41**
Impiegati	136	419	246	131	429	270	**132**	**468**	**308**
Operai	1.359	9.056	12.062	1.311	9.365	13.011	**1.360**	**9.746**	**14.541**
Stagisti	16	6	4	9	2	2	**9**	**3**	**-**
Apprendisti	12	-	-	94	-	-	**116**	**2**	**-**
Collaboratori fissi	-	2	4	-	2	4	**-**	**2**	**5**
Membri del CdA	-	-	1	-	-	1	**-**	**-**	**1**
Totale per età	1.524	9.533	12.359	1.545	9.844	13.342	**1.617**	**10.263**	**14.910**

Nel 2025 il totale del personale aziendale è pari a 26.790 unità. La fascia d'età più rappresentata è quella oltre i 50 anni, con 14.910 addetti/e, pari a circa il 56% del totale. Segue il personale tra i 30 e i 50 anni (10.263 unità) e, infine, quello sotto i 30 anni (1.617 unità). Tra le qualifiche, si segnala che:

La categoria "**Operai**" rappresenta la maggioranza assoluta della forza lavoro con 25.647 unità, distribuite principalmente nelle fasce over 50 (14.541) e 30–50 anni (9.746); gli under 30 sono 1.360

Gli "**Impiegati**" contano 908 unità, con una prevalenza nella fascia 30–50 anni (468), seguiti da over 50 (308) e under 30 (132).

I "**Quadri**" sono suddivisi tra le fasce 30–50 (33 unità) e over 50 (41 unità).

I "**Dirigenti**" sono in totale 23, di cui 14 over 50 e 9 tra 30 e 50 anni.

Gli "**Apprendisti**" sono 118 (116 nella fascia under 30).

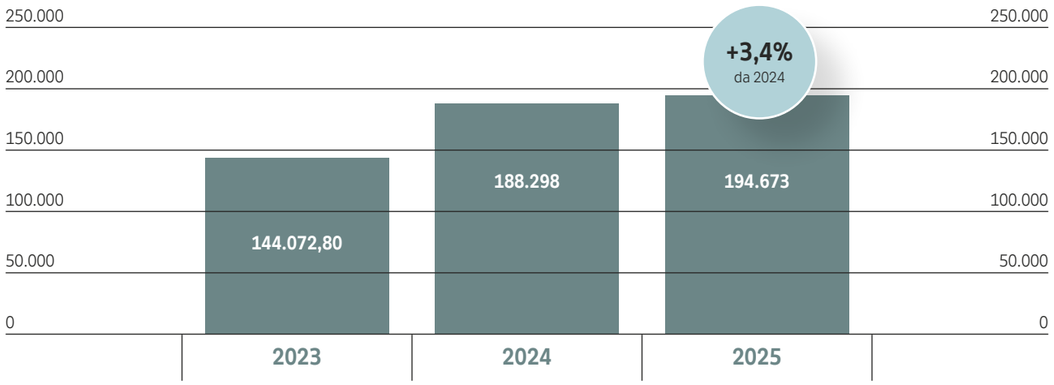
I "**Collaboratori fissi**" sono 7, distribuiti tra le fasce 30–50 (2) e over 50 (5).

I "**Membri del CdA**" è 1 solo membro, nella fascia over 50.

Gli "**Stagisti**" " sono 12, con una netta prevalenza di under 30 (9 unità)

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

	2023	2024	**2025**
Formazione obbligatoria	85.120,8	131.712,2	**111.323**
Formazione non obbligatoria	58.952	56.585,8	**83.350**

Suddivisione ore formazione per genere nel 2025

	h	%
Donne	137.069,2	70,4%
Uomini	57.603,8	29,6%

Il miglioramento delle prestazioni e degli standard di sicurezza dipende da vari fattori, inclusi l'informazione, la formazione e l'addestramento del personale. Ogni risorsa lavorativa partecipa a un processo continuo di formazione che include eventi organizzati centralmente dalla Direzione Risorse Umane (DRU) 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 Risorse Umane (DRU) 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 DRU 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 2025 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”
	Corsi per addetti ad attività in spazi e ambienti confinati
	Corsi F-GAS
	Percorso formativo su corrette norme comportamentali nella movimentazione manuale dei carichi
Area Competenze Psicologiche e Comportamentali	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
Area coinvolgimento e sviluppo organizzativo	Job Rotation – sviluppo trasversale delle competenze tramite mobilità interna
	Boss per un giorno – partecipazione attiva all’innovazione aziendale
Area competenze manageriali	Percorso di sviluppo per responsabili (competenze tecniche, relazionali e comportamentali)
	Progetto Minerva
	Il viaggio dell’Eroe
	Percorso formazione DEIB: • Il Valore della diversità • La Leadership inclusiva • La Comunicazione inclusiva • Gender Inclusion
Area competenze tecniche e specialistiche	CAM in edilizia
	Corsi per tecnici PCO
	FM Portal
Area compliance e sicurezza delle informazioni	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 dipendenti, 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 dipendenti.

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 Operativi 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.

Infortuni dipendenti

	2023	2024	**2025**
Infortuni totali °	754	750	**746**
Infortuni gravi	65	74	**144**
Morti per infortuni	0	0	**0**
Giorni di assenza per infortuni	12.631	13.918	**19.325**
Infortuni in itinere > 1gg	218	205	**249**
Ore lavorate	26.515.836,54	27.619.846,83	**28.910.809,39**
IGI (Indice di Gravità degli Infortuni)	0,48	0,50	**0,67**
IFI (Indice di Frequenza degli Infortuni)	28,44	27,15	**25,80**
Situazioni non sicure segnalate e near misses	11	6	**20**
Ispezioni di salute e sicurezza condotte da organismi di vigilanza ed enti di certificazione	553*	469	**386**

** 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 infortuni superiori a 1 giorno, non include infortuni < 1 giorno, infortuni in itinere e presso altro Datore di lavoro.

Nel triennio considerato, si osserva una riduzione della frequenza degli incidenti (IFI), ma un aumento dell'indice di gravità. Proseguono quindi le attività di sensibilizzazione dei preposti e dei dirigenti per la sicurezza in merito alla necessità di maggior analisi degli eventi accaduti, al fine di individuarne le cause radice e rimuoverle.

Nel corso del 2025, sono state introdotte inoltre tre nuove modalità di comunicazione:

- Campagna di sensibilizzazione veicolata tramite il portale INAZ rivolta a tutto il personale;
- Lesson Learned destinate a preposti e dirigenti per la sicurezza, finalizzate alla condivisione delle esperienze e al miglioramento;
- Nuova modalità di segnalazione e gestione dei “segnali deboli” (near miss, unsafe conditions e medicazioni) completamente informatizzata e accessibile a tutto il personale tramite scansione di QR code da smartphone;
- Istituzione di incontri periodici in occasione dei Management Team Meeting e dei Comitati di Gestione con tutte le figure coinvolte, in cui vengono monitorati i principali indicatori e KPI relativi alla salute e sicurezza sul lavoro.

Numero di infortuni e giorni persi

- Il **numero assoluto di infortuni** è passato da 750 nel 2024 a 746 nel 2025, evidenziando una **riduzione del 0,5%**.
- Il numero di **giorni persi,** invece, risultano **in aumento rispetto al 2024, passando da 13.918 a 19.325**.

Questi dati suggeriscono che, sebbene il numero di infortuni si mantenga sostanzialmente stabile, l’incremento dei giorni persi rispetto al 2024 indica una maggiore severità media degli eventi.

Indice di Gravità degli Infortuni (IGI)

- L’**IGI** è passato da **0,48 nel 2023** a **0,67 nel 2025**.

Questo andamento evidenzia un progressivo miglioramento fino al 2024 (0,48 nel 2023, 0,50 nel 2024), seguito da **un’inversione di tendenza** nel 2025, con un incremento dell’impatto medio, e conseguentemente della severità degli infortuni, in termini di giornate perse per ora lavorata.

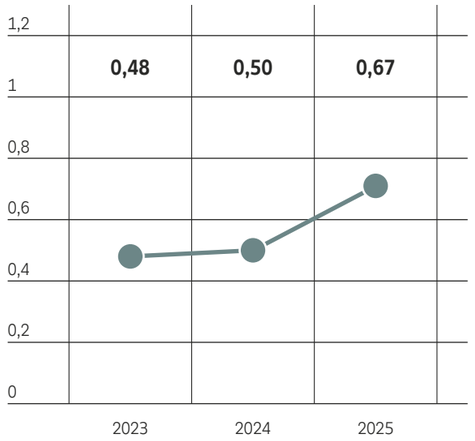
Indice di Frequenza degli Infortuni (IFI)

- L’**IFI** cala costantemente, da **28,44** (2023) a **25,80** (2025), con una riduzione di circa **9,28%** in tre anni.

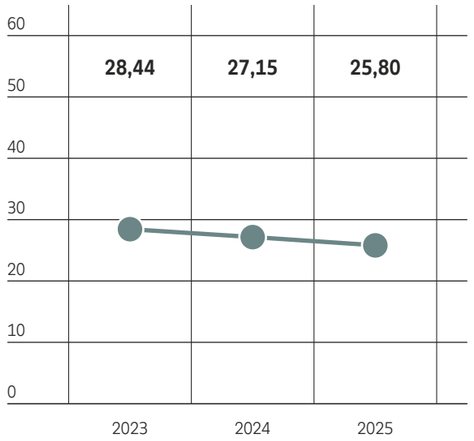
Questo conferma una **diminuzione sistematica del numero di infortuni per milione di ore lavorate**, a fronte di un aumento costante delle ore lavorate complessive (da 26,5 a 28,91 milioni).

Il grafico seguente riporta gli indici di frequenza e di gravità degli infortuni 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, sindrome del tunnel carpale ed epicondiliti.

Malattie professionali

	2023	2024	**2025**
Malattie professionali denunciate INAIL	144	211	**206**
Malattie professionali riconosciute	0	0	**0**
Riconosciute %	0%	0%	**0%**
Ore di malattia retribuite	1.964.930,32	1.930.898,05	**2.071.797**

Di seguito i dati sugli infortuni relativi al personale interinale:

Infortuni lavoratori interinali

	2023	2024	**2025**
Infortuni totali	70	73	**40**
Infortuni gravi	0	11	**2**
Morti per infortuni	0	0	**0**
Giorni persi per infortuni	1.026	1.237	**541**

Nel corso del 2025, 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

L'impegno dell'azienda in materia di parità di genere trova riconoscimento formale nella certificazione UNI PdR 125:2022, ottenuta a settembre 2023.
Il tema della diversità e inclusione, sempre più rilevante a livello globale, è stato pienamente integrato tra le priorità di Dussmann Service. I dati internazionali evidenziano infatti una crescente eterogeneità della popolazione: circa il 16% della popolazione mondiale vive con una forma di disabilità (WHO, 2011); le stime relative alla popolazione LGBTQ+ risultano variabili a livello globale riflettendo differenze culturali e metodologiche; in Italia, la popolazione straniera rappresenta circa il 9% del totale (Istat, 2024-2025), mentre il pluralismo religioso continua a crescere, con una significativa presenza di minoranze religiose.

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.

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 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.
Tutte le comunicazioni aziendali, incluse offerte di lavoro, manuali, materiali formativi, procedure operative e documentazione interna, sono redatte in modo imparziale e non discriminatorio.
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 Parità di Genere, Diversità e Inclusione**, 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 dipendenti, vietando comportamenti offensivi della loro sfera personale.



Equità e trasparenza retributiva

La società adotta una politica di equità e trasparenza retributiva finalizzata a garantire il principio della parità retributiva tra donne e uomini per uno stesso lavoro o per un lavoro di pari valore. Le decisioni relative alla definizione e revisione dei trattamenti economici sono basate su criteri oggettivi, trasparenti e verificabili, quali responsabilità, competenze, performance ed esperienza professionale. A supporto di tale impegno, l'Azienda adotta un sistema strutturato di valutazione delle posizioni e di definizione dei range retributivi, volto a garantire coerenza organizzativa, equità interna e comparabilità tra ruoli di pari valore. Con cadenza almeno annuale, la Direzione Risorse Umane effettua attività di monitoraggio dell'equità retributiva e analisi dei differenziali di genere, prevedendo, ove necessario, l'adozione di specifiche azioni correttive.

La politica diversità, Inclusione e parità di genere adottata da Dussmann Service è disponibile integralmente sul sito dell'azienda: **https://it.dussmann.it/chi-siamo/inclusione**

Occupazione femminile

La percentuale del 69,97% di presenza femminile non è uniformemente distribuita su tutti i ruoli e le qualifiche. Nel 2025 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

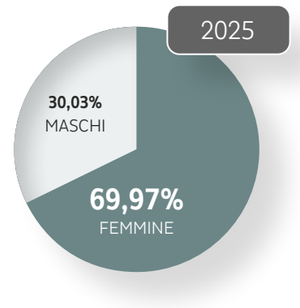
	2023	2024	**2025**
Membri del CdA	0%	50%	**50%**
Collaboratori fissi	0%	0%	**0%**
Apprendisti	66,6%	54%	**50,8%**
Stagisti	61,5%	54%	**41,6%**
Operai	68,8%	71%	**70,5%**
Impiegati	64,9%	64%	**63,2%**
Quadri	35,2%	37%	**37,8%**
Dirigenti	13,6%	14%	**21,7%**

Il dato dell'ultimo triennio mostra come la componente femminile sia sempre stata predominante tra i dipendenti in Azienda.

Suddivisione occupazionale per genere

	2023	2024	**2025**
Femmine	68,4%	70,24%	**69,97%**
Maschi	31,6%	29,76%	**30,03%**

La percentuale della componente femminile, predominante, è rimasta stabile nel 2025.

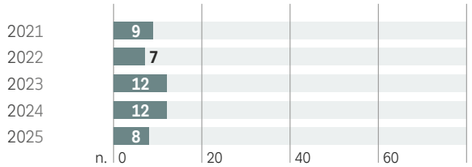




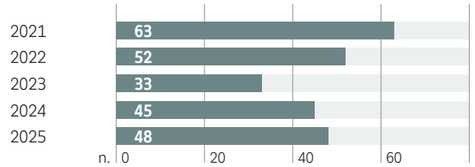
Lavoratori disabili

Nel 2025 i dipendenti disabili sono complessivamente 258. Il dato storico sottorappresentato mostra la loro distribuzione nelle diverse filiali:

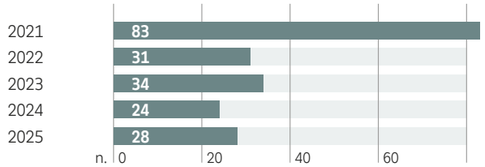
Filiale Nord Est



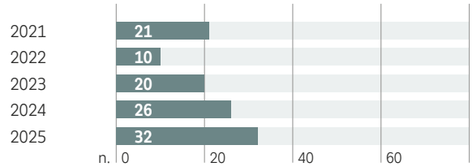
Filiale Nord Ovest



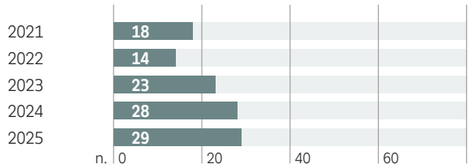
Filiale Adriatica



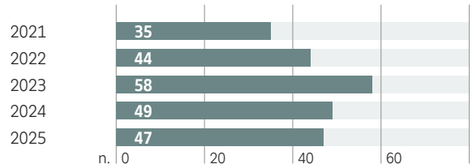
Filiale Centro



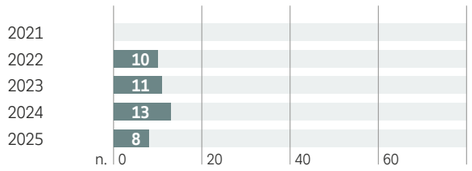
Filiale Sud



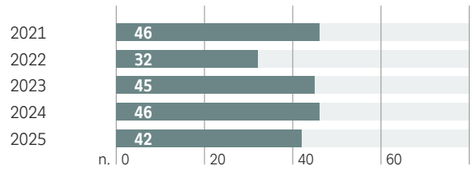
Filiale Trasporti



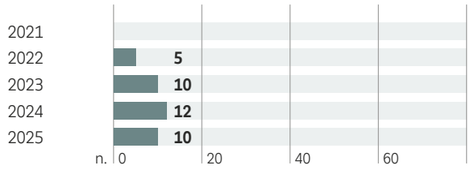
Filiale B&I Catering



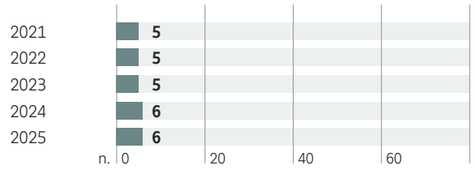
Filiale Ristorazione Scuole



Filiale B&I IFM



Sede







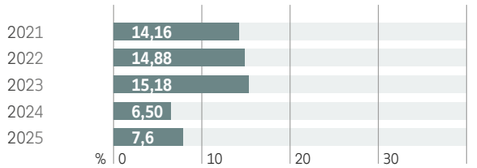




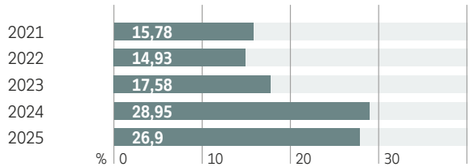
Lavoratori stranieri

Nel 2025 i dipendenti stranieri sono complessivamente 3.060. Il dato storico sottorappresentato mostra la loro distribuzione nelle diverse filiali:

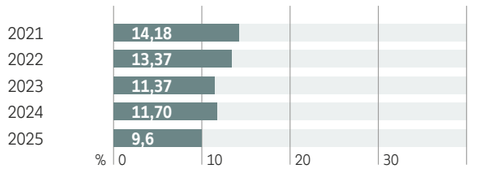
Filiale Nord Est



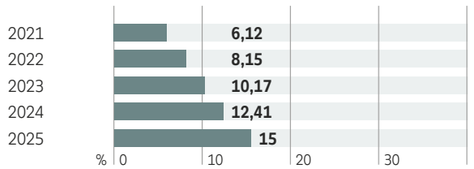
Filiale Nord Ovest



Filiale Adriatica



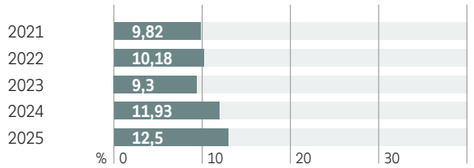
Filiale Centro



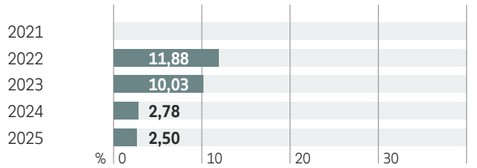
Filiale Sud



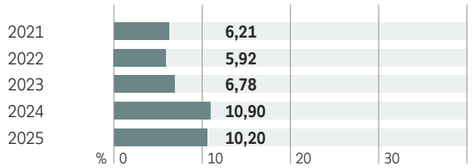
Filiale Trasporti



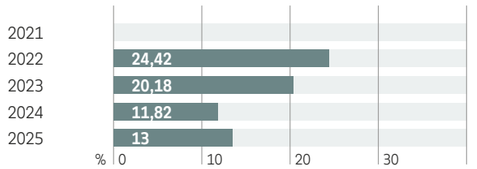
Filiale B&I Catering



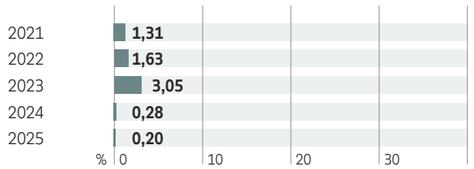
Filiale Ristorazione Scuole



Filiale B&I IFM



Sede

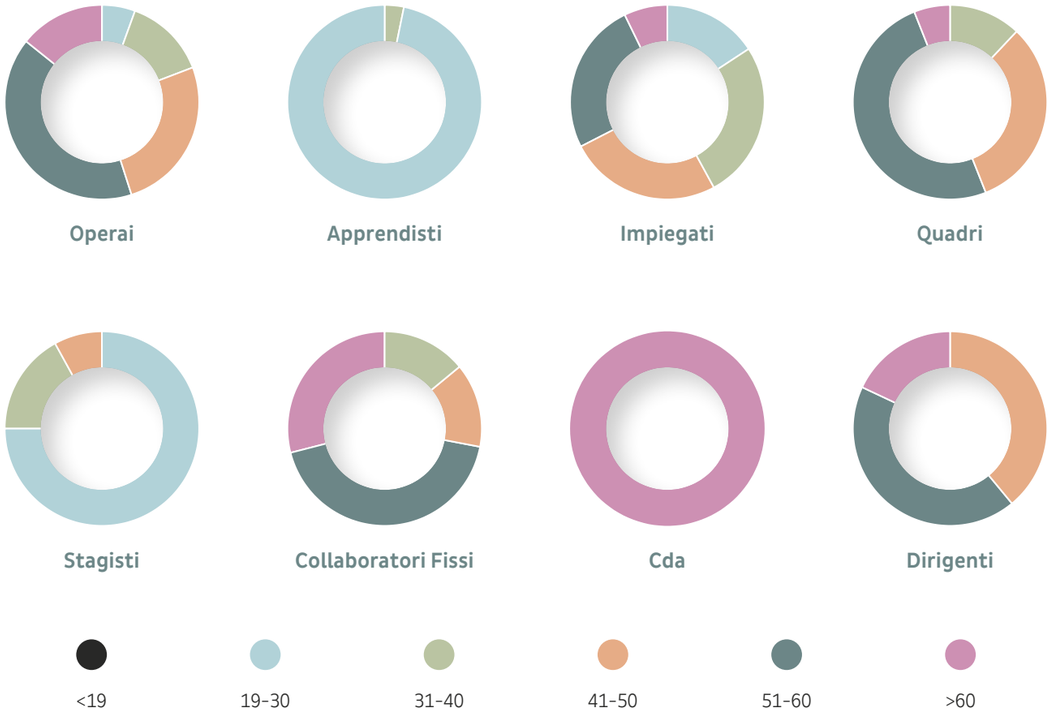


Composizione intergenerazionale

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	2	1.358	3.411	6.335	10.420	4.121
APPRENDISTI		116	2			
IMPIEGATI		132	233	235	233	75
QUADRI			9	24	37	4
STAGISTI		9	2	1		
COLLABORATORI FISSI			1	1	3	2
CDA						1
DIRIGENTI				9	10	4





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 della forza lavoro.

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 dipendenti 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 predispone 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.

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).

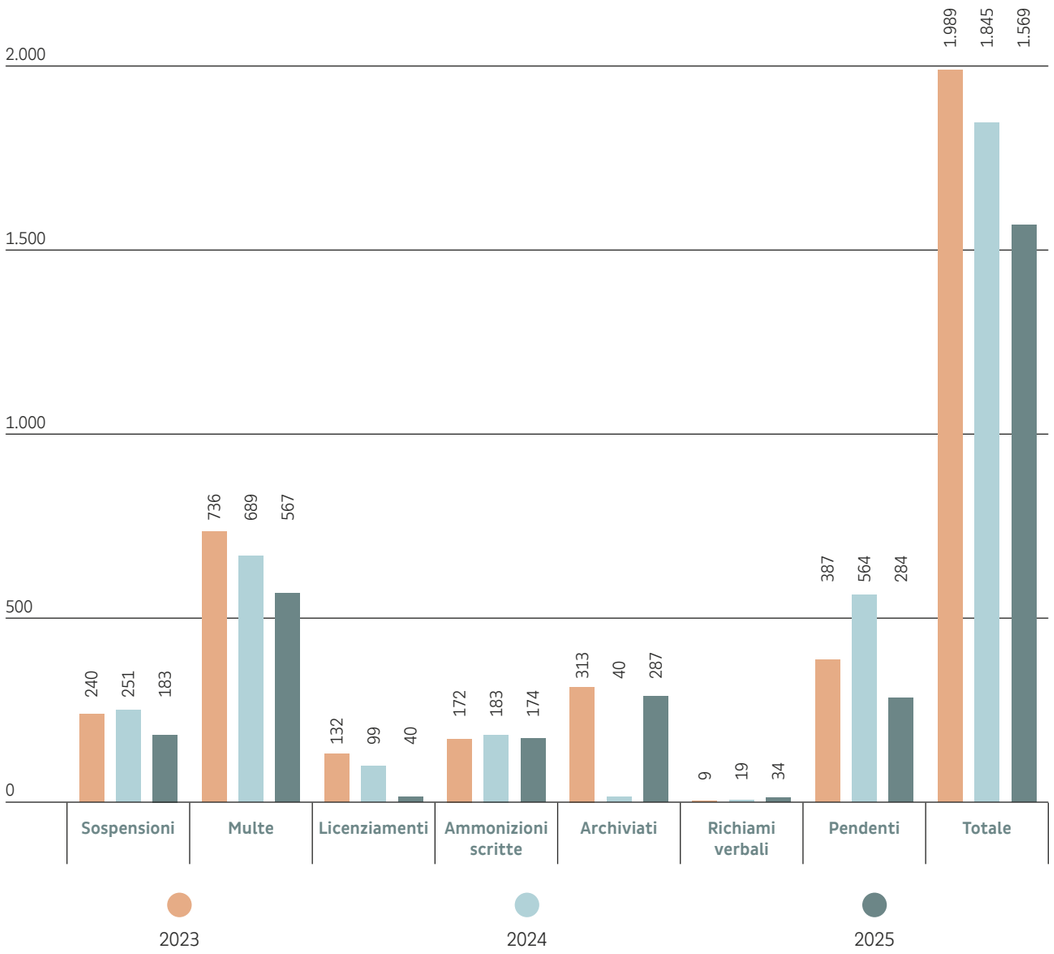
Per quanto concerne la repressione di atti vessatori, anche di tipo discriminatorio, nel 2025 sono stati segnalati n°5 casi di discriminazione, che però a seguito delle investigazioni non hanno dato seguito a violazioni confermate e ad azioni correttive.

Tra il 2024 ed il 2025, il numero totale di provvedimenti disciplinari è diminuito da 1.845 a 1.569, i cui esiti sono stati i seguenti:

- **183 sospensioni** (**-27%** rispetto al 2024);
- **567 multe** (**-17,7%** rispetto al 2024);
- **34 richiami verbali** (**+79%** rispetto al 2024);
- **284 pendenti** (**-49,6%** rispetto al 2024);
- **174 ammonizioni scritte** (**-4,9%** rispetto al 2024);
- **40 licenziamenti** (**-59,6%** rispetto al 2024);
- **287 annullati/archiviati** (**+617,5%** rispetto al 2024).

Il numero di contenziosi per differenze retributive o altri istituti individuali contrattuali è invece passato da 228 nel 2024 a 303 nel 2025.

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:

		2023	2024	2025
MOBBING		1	11	0
	TOT	**1**	**11**	**0**
FISICHE	FRA COLLEGHI	18	9	8
	CON RESPONSABILI DUSSMANN	2	0	0
	CON COMMITTENZA	2	2	0
	TOT	**22**	**11**	**8**
VERBALI	FRA COLLEGHI	22	21	17
	CON RESPONSABILI DUSSMANN	22	21	26
	CON COMMITTENZA	10	8	12
	TOT	**54**	**50**	**55**
SESSUALI		0	2	3
	TOT	**0**	**2**	**3**

Nel 2025 il numero complessivo di iter disciplinari a seguito di segnalazioni/reclami, passando da 74 a 66 casi, evidenzia una riduzione complessiva pari a circa l'11%.
Analizzando in dettaglio i dati relativi alle diverse tipologie di segnalazioni, emergono alcuni elementi di miglioramento. In primo luogo, nel 2025 non sono stati registrati casi di mobbing, a fronte degli 11 casi rilevati nel 2024, evidenziando un importante risultato nella prevenzione e gestione di tali comportamenti.
Si registra inoltre una diminuzione dei reclami relativi ad abusi fisici, in particolare, non risultano casi di natura fisica né nei confronti della committenza, né verso responsabili Dussmann.
Anche i reclami riconducibili ad aggressioni verbali tra colleghi mostrano una riduzione, passando da 21 a 17 casi, a conferma di un miglioramento del clima relazionale all'interno dei contesti operativi.
Alcune categorie evidenziano tuttavia un lieve incremento rispetto all'anno precedente, in particolare, i reclami per comportamenti verbali e le segnalazioni riconducibili a comportamenti di natura sessuale.





6.2.7 Smart working

Nel corso del 2025 sono stati formalizzati 5 nuovi accordi di smartworking. La percentuale di ore lavorate in smart working è stabile rispetto all'anno precedente.

	2023	2024	**2025**
Ore in smart working lavorate	34.532,47	31.554,5	**34.836,69**
Ore lavorate totali	26.515.836,54	27.619.846,83	**28.910.809,39**
% ore in smart working su ore totali lavorate	0,13%	0,11%	**0,12%**

Certificazione Family Audit

La Certificazione "Family audit" è un marchio registrato di proprietà della Provincia autonoma di Trento, concessa attraverso l'Agenzia Provinciale per la Famiglia, che agisce come Ente di certificazione.
Tale certificazione è stata conseguita da Dussmann nell'anno 2019 specificatamente per le sedi attive in Trentino e per la sede amministrativa della filiale Nord Est, con l'obiettivo di implementare politiche di conciliazione vita e lavoro, mirate a migliorare il benessere individuale dei dipendenti e delle loro famiglie.
Dato che l'azienda, anche in relazione alla certificazione per la parità di genere conseguita nel 2023, ha definito ed attuato specifiche politiche di welfare e conciliazione casa- lavoro su scala nazionale, nel corso del 2025 ha maturato la decisione, che si è concretizzata nei primi mesi del 2026, di sospendere tale certificazione.



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 del personale in cerca di impiego. In tale contesto, l'assicurazione sanitaria integrativa, attivata nel 2020, ha registrato un incremento dei beneficiari, passando da 21.035 nel 2024 a 23.228 nel 2025.
Nel corso del 2025 Dussmann Service ha inoltre predisposto 1.343 piani di welfare aziendale, in aumento rispetto ai 1.256 del 2024 (+7%).
L'Azienda non ha mai concesso prestiti ai propri dipendenti, poiché questo non rientra nella mission aziendale.
L'Azienda concede, quando richiesto, 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.
Nel 2025 si è osservata una diminuzione del numero di richieste, con un importo complessivo erogato pari a € 1.455.596,38. L'importo medio per richiesta si è mantenuto su livelli significativi, attestandosi a € 2.188,86, a conferma della funzione concreta che questo strumento continua a svolgere nel supportare i dipendenti nelle loro esigenze finanziarie.

Anticipo stipendio

	2023	2024	**2025**
Casi di richieste anticipi stipendi	671	723	**665**
Importo anticipi stipendi	1.360.518,98	1.347.362,76	**1.455.596,38**
Valore medio	2.027,59 €	1.863,57	**2.188,86**

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 2025 sono state riproposte quattro iniziative Aziendali a sostegno del benessere in Azienda, nello specifico:

Piano di Flexible Benefits

Rivolto a 1.343 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 hanno 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 dipendenti, 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 2025, 12 dipendenti hanno usufruito complessivamente di 338 permessi retribuiti per attività di volontariato. A titolo comparativo, pur coinvolgendo un numero inferiore di risorse rispetto al 2024, l'iniziativa ha registrato un significativo impegno in termini di giornate dedicate alle attività di volontariato.

Assenza per volontariato

	2023	2024	**2025**
Numero di dipendenti assenti per volontariato	18	18	**12**
Numero assenze per volontariato	429	83	**338**

6.2.10 Maternità, ferie, permessi e orario di lavoro

Le ore di maternità nel 2025 ammontano a 285.345,81.
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 2025.

Ore straordinarie

	2023	2024	**2025**
Totale ore straordinarie	335.380,41 h Pari al 1,26% delle ore lavorate	348.147,74 h Pari al 1,31% delle ore lavorate	**365.925 h** **Pari al 1,27% delle ore lavorate**
Totale ore supplementari	3.697.042,61 h Pari al 13,94% delle ore lavorate	3.783.277,79 h Pari al 14,27% delle ore lavorate	**3.909.661 h** **Pari al 13,52% delle ore lavorate**

Nel triennio 2023–2025, 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'1,27% delle ore lavorate nel 2025, risultano in linea con il dato del 2023 (1,26%), confermando una gestione attenta dei picchi di attività. Le ore supplementari, riferite ai dipendenti a tempo parziale, registrano una lieve riduzione, passando dal 13,94% del 2023 al 13,52% nel 2025. Nel contesto, tali evidenze indicano un utilizzo del lavoro supplementare come leva di flessibilità per rispondere alle esigenze operative, in equilibrio con il rispetto delle normative contrattuali e del benessere del personale.

Al fine di prevenire situazioni di mancato recupero psico-fisico riconducibili ad un eccessivo carico lavorativo, Dussmann monitora con frequenza mensile due indicatori relativi al benessere organizzativo: il livello di smaltimento delle ferie residue, considerando anche eventuali accumuli provenienti dagli anni precedenti, e il ricorso alle ore di straordinario.
A partire dal 2025, in coerenza con le modalità di monitoraggio adottate dall'azienda, tali indicatori vengono analizzati e rendicontati sulla base della media annuale dei valori mensili anziché del dato puntuale rilevato al 31 dicembre.
Tale approccio consente di rappresentare in modo più accurato l'andamento dei fenomeni nel corso dell'intero esercizio, riducendo gli effetti di eventuali variazioni stagionali o circostanze contingenti registrate a fine anno.

	2024	**2025**
% di persone con residuo di giorni di ferie superiore al target aziendale (dato medio annuale)	5,82	**5,68**
% di persone che hanno effettuato un n° di ore di lavoro straordinario superiore al target aziendale (dato medio annuale)	1,83	**1,78**

L'analisi dei valori medi annuali evidenzia un andamento sostanzialmente stabile e in lieve miglioramento per entrambi gli indicatori monitorati. Rispetto al 2024, l'indicatore relativo al mancato raggiungimento del target di smaltimento delle ferie residue registra una riduzione del 2,4%, mentre quello relativo al ricorso alle ore di straordinario diminuisce del 2,7%. Tali risultati confermano l'efficacia delle attività di monitoraggio e delle misure adottate dall'Azienda per favorire un adeguato equilibrio tra vita professionale e vita privata, promuovendo il recupero psico-fisico dei lavoratori e un utilizzo sostenibile delle prestazioni lavorative aggiuntive.





6.3 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 e macchine per la ristorazione e la sanificazione;
- Materiale (economale, edile, per impianti tecnologici, ...);
- Servizi generali (banche, assicurazioni, notai, avvocati, studi di consulenza, agenzie interinali, ...);
- Servizi manutentivi;
- Appaltatori e subappaltatori;
- Noleggi;
- Servizi di verifica e certificazione (enti di certificazione, verifiche impianti e attrezzature, laboratori di analisi, ...).

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 1.321 fornitori (diminuito da 1.478 del 2024) e con 1.285 subappaltatori, in aumento rispetto ai 1.188 dell'anno precedente. Nel periodo di rendicontazione, sono ben 270 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 il personale straniero sui termini e le condizioni dell'impiego. Il personale migrante riceve 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.
Nel corso del 2025, il processo è stato ulteriormente consolidato attraverso il completamento dell'implementazione del nuovo portale Jaggaer, adottato per la selezione, qualificazione e accreditamento dei fornitori e subappaltatori del Gruppo, in sostituzione del precedente Digital PA. Nell'ambito del sistema di valutazione integrato, i fornitori e i subappaltatori sono analizzati anche tramite applicativi che restituiscono il rating ESG, il rating reputazionale e quello di solvibilità finanziaria, i cui risultati concorrono alla definizione del punteggio complessivo riportato nel portale Jaggaer.
È stata inoltre completata l'implementazione del portale Yubiq, specifico per la gestione dei subappaltatori, che consente di presidiare le verifiche da effettuarsi in fase di esecuzione del contratto, incluse quelle relative all'idoneità tecnico-professionale ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/08. 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.

6.3.1 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 • Organizzare le attività con l'obiettivo di ridurre la produzione di rifiuti e garantire corretta gestione, differenziazione, tracciabilità e pratiche di riuso/riciclo • Proporre di soluzioni più sostenibili e innovative per ridurre l'impatto ambientale • Dare disponibilità a partecipare a progetti di filiera "green" • Operare secondo principi di precauzione, prevenzione e miglioramento continuo nella tutela ambientale • Integrare la sostenibilità nei processi di approvvigionamento e promuovere l'uso efficiente dell'energia anche attraverso formazione del personale
Sociale	• Rispettare i diritti umani e vietare ogni forma di lavoro minorile e lavoro forzato • Garantire libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva • 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 dipendenti • Elaborare procedure per la gestione delle emergenze • Monitorare gli indicatori relativi alla salute e sicurezza sul lavoro • Promuovere inclusione e pari opportunità, vietando ogni forma di discriminazione (genere, età, disabilità, origine, religione, orientamento ecc.) • Contrastare ogni forma di molestia, abuso o comportamento lesivo della dignità della persona e promuovere un clima lavorativo positivo • Valorizzare la diversità come elemento di crescita, innovazione e competitività • Promuovere la parità di genere nell'accesso al lavoro, formazione, carriera e retribuzione • Adottare tutte le misure necessarie per tutelare la salute e sicurezza degli utenti/consumatori • Accogliere segnalazioni e istanze da parte della comunità locale • Garantire condizioni di lavoro conformi ai requisiti di salute e sicurezza, attraverso identificazione dei rischi, misure preventive, DPI, formazione e manutenzione • Monitorare e rendere disponibili indicatori su infortuni e near miss
Governace	• Rispettare la legislazione vigente e la Politica Anticorruzione (ISO 37001), il Codice Etico e il Modello 231 adottati dall'organizzazione • Implementare sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente, dell'energia e della responsabilità sociale • Contrastare fenomeni di corruzione e comportamenti illeciti, in linea con la Politica Anticorruzione e il Modello 231 • Evitare conflitti di interesse, includendo obbligo di segnalazione tempestiva di situazioni potenziali o attuali e astensione da regali, vantaggi o favoritismi • Promuovere trasparenza ed equità nei rapporti con fornitori e subappaltatori • Proteggere informazioni riservate e dati personali dei dipendenti, e clienti • Implementare sistemi organizzativi in grado di garantire nel tempo requisiti contrattuali di qualità, quantità e tempistiche • Rispettare le regole della concorrenza leale e le leggi antitrust • Verificare e garantire il possesso dei requisiti tecnico-professionali dei fornitori e subappaltatori secondo normativa vigente

Fornitura responsabile

	2023	2024	**2025**
FORNITORI	569	1.478	**1.321**
Numero totale di fornitori per i quali deve essere applicato un impegno contrattuale al "Codice di condotta per subappaltatori e fornitori"	569	576	**566**
Numero totale di fornitori per i quali è in vigore un impegno contrattuale al "Codice di Condotta per partner commerciali"	223	212	**270**
Numero di fornitori per i quali è stata richiesta una valutazione	375	576	**566**
Numero di fornitori valutati	231	138	**225**
Numero audit fornitori	11	6	**13**
SUBAPPALTATORI	486	1.188	**1.285**
Numero totale di subappaltatori per i quali deve essere applicato un impegno contrattuale al "Codice di condotta per subappaltatori e fornitori"	486	579	**594**
Numero totale di subappaltatori per i quali è in vigore un impegno contrattuale al "Codice di condotta per partner commerciali"	360	334	**373**
Numero di subappaltatori per i quali è stata richiesta una valutazione	459	579	**594**
Numero di subappaltatori valutati	361	195	**322**
Numero audit subappaltatori	11	2	**16**



Nel nel triennio 2023–2025, 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 569 nel 2023 a 1.321 nel 2025, riflettendo un'espansione delle attività aziendali. Parallelamente, l'adozione del "Codice di Condotta per partner commerciali" è cresciuta, passando da 223 fornitori nel 2023 a 270 nel 2025, 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 375 nel 2023 a 566 nel 2025. Sebbene il numero di valutazioni completate sia aumentato, raggiungendo 225 nel 2025, l'azienda riconosce l'importanza di continuare a sviluppare e perfezionare questo processo per garantire una gestione efficace e responsabile della catena di fornitura.



6.4 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.

6.4.1 Il nostro impegno

Nel 2025, Dussmann Service ha proseguito il proprio percorso di crescita, superando per la prima volta il miliardo di fatturato. Il fatturato è passato da 958 milioni di euro nel 2024 a 1.046 milioni di euro nel 2025 (+9,2%), confermando la solidità del modello di business e la capacità dell'azienda di sviluppare le attività presso i clienti già acquisiti, nonostante un contesto caratterizzato da incertezza economica, pressioni inflattive e incremento del costo del lavoro e delle materie prime e crescente competitività nel settore dei servizi.

Nel corso del 2025, Dussmann Service si è aggiudicata gare per un valore economico complessivo di oltre 258 milioni di euro. Parallelamente, l'azienda ha rafforzato la propria capacità di consolidare e sviluppare il portafoglio clienti esistente, raggiungendo un tasso di riconferma degli appalti in scadenza pari al 59,7%, in significativo miglioramento rispetto al 47% registrato nel 2024.
La crescita del fatturato, unitamente all'incremento delle riconferme contrattuali, testimonia la fiducia accordata dai clienti alla qualità dei servizi offerti e la capacità dell'azienda di creare valore duraturo attraverso relazioni commerciali stabili e di lungo periodo.

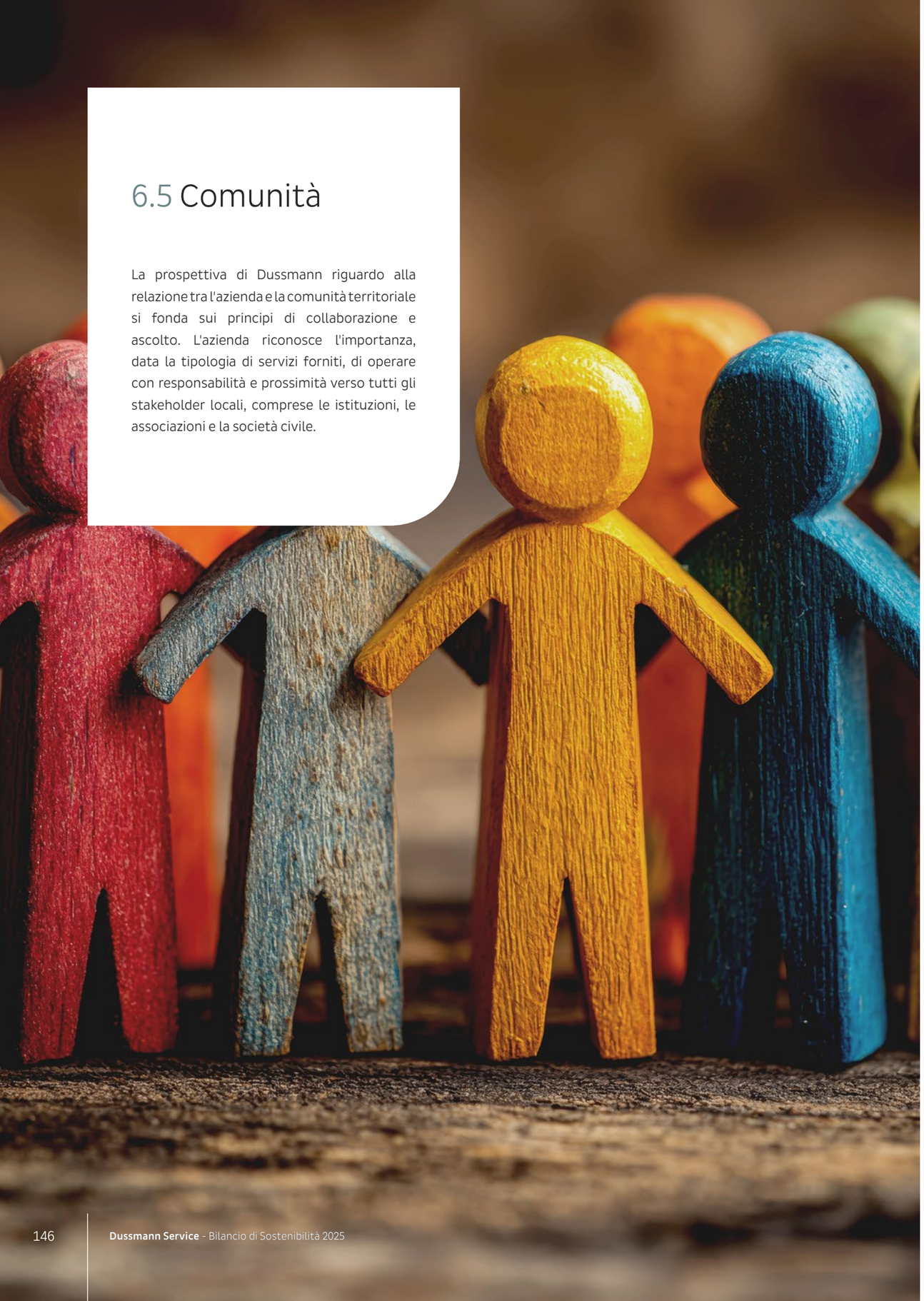
Per monitorare il livello di soddisfazione dei clienti e degli utenti dei servizi erogati, Dussmann Service conduce periodicamente indagini rivolte a differenti categorie di stakeholder, tra cui utenti delle mense, degenti, capi sala, insegnanti, ecc.

L'analisi dei risultati delle indagini conferma un generale grado di soddisfazione nei confronti dei servizi, consentendo al contempo di individuare specifiche opportunità di miglioramento.
Le evidenze raccolte sono utilizzate per definire e attuare azioni correttive e di miglioramento continuo sui contratti interessati, rafforzando la qualità dei servizi offerti e la capacità di risposta alle esigenze dei clienti. Nel 2025, la Direzione Gestione Qualità Ambiente e Sicurezza (DGQAS) ha inoltre raggiunto e superato l'obiettivo aziendale di svolgere almeno 100 incontri con i clienti finalizzati alla valutazione della qualità dei servizi e della Customer Satisfaction, realizzando complessivamente 127 interviste.

Il 49% delle interviste ha dato esito pienamente conforme (in linea o superiore alle aspettative), il 26% conforme, il 24% con alcune migliorie e l'1% (1 intervista) con numerose migliorie.
In particolare, tra i principali punti di forza emersi si evidenziano la qualità del servizio fornito, la capacità organizzativa e di risposta alle esigenze del cliente con soluzioni tempestive, e la presenza e disponibilità del personale operativo.
Al contempo, tali aspetti vengono segnalati da alcuni clienti come aspetti da migliorare; ciò potrebbe essere attribuito alla soggettività del cliente e/o alla capacità dei responsabili di servizio.

Il numero di contestazioni e reclami relativi ai servizi erogati è diminuito da 1.506 a 1.168 nel 2025. 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 7.128 resi (con un valore di 615.071 euro) a 6.986 resi (con un valore economico di 465.118 euro).



6.5 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 2025 abbiamo sostenuto e partecipato, anche tramite sponsorizzazioni, ai seguenti eventi.

1

“MANGIA GIUSTO, MUOVITI CON GUSTO”

Nel corso del 2025, Dussmann ha aderito all’iniziativa “Mangia giusto, muoviti con gusto” presso le scuole dell’infanzia e primarie di Pedavena, in collaborazione con l’Associazione Margherita Fenice Belluno specializzata nei disturbi del comportamento alimentare. Il progetto, articolato in più incontri rivolti a bambini e famiglie, ha avuto l’obiettivo di promuovere una corretta educazione alimentare e stili di vita sani, attraverso attività informative e dimostrative dedicate alla preparazione e alla composizione di pasti equilibrati. L’iniziativa ha rafforzato il ruolo della ristorazione scolastica come strumento di prevenzione e sensibilizzazione sul benessere alimentare in età evolutiva.

2

“LIBERA TERRA”

Nel corso del 2025, in collaborazione con il Comune di Argelato, Dussmann ha promosso nelle mense scolastiche un’iniziativa educativa basata sull’utilizzo di prodotti provenienti da cooperative sociali aderenti al circuito “Libera Terra”, coltivati su terreni confiscati alla criminalità organizzata. I menù proposti hanno incluso pasta, olio extravergine d’oliva e conserve di pomodoro di filiera etica, con l’obiettivo di sensibilizzare gli studenti sui temi della legalità, del rispetto delle regole e della responsabilità sociale, anche attraverso l’esperienza quotidiana del pasto. L’iniziativa si inserisce nell’impegno di Dussmann per la promozione di filiere trasparenti, sostenibili e ad alto valore educativo, rafforzando il ruolo della ristorazione scolastica come strumento di crescita e consapevolezza per le nuove generazioni.

3

CESVI

Nel 2025, Dussmann ha avviato una partnership con la Fondazione CESVI nell’ambito del progetto #WeCare – Protection, promosso in occasione del 40° anniversario della Fondazione. L’iniziativa ha coinvolto collaboratori e collaboratrici Dussmann in azioni concrete di solidarietà e supporto delle comunità più vulnerabili.

La collaborazione si è articolata in diverse attività di sensibilizzazione, tra cui eventi presso il Teatro Donizetti di Bergamo e tavole rotonde/workshop presso il Kilometro Rosso Innovation District, in collaborazione con Confindustria Bergamo. A queste si è affiancato il sostegno al programma “Case del Sorriso” di Napoli e Bari, attraverso un programma di laboratori, attività ludico-ricreative e momenti di merenda condivisa, per trasformare la cura in un’esperienza concreta di vicinanza e ascolto ai bambini e alle famiglie nei contesti più fragili.

Le “Case del Sorriso” rappresentano spazi sicuri e accoglienti nati nei quartieri più fragili di Bari (San Paolo) e Napoli (San Pietro a Patierno), dove oltre 500 tra bambini, ragazzi e famiglie trovano supporto educativo, psicologico e sociale. In tali contesti vengono promossi percorsi di accompagnamento e inclusione, con l’obiettivo di contrastare la dispersione scolastica, sostenere i nuclei familiari e rafforzare la fiducia nelle opportunità future.

Da oltre 50 anni, Dussmann si impegna a migliorare la qualità della vita delle persone attraverso i propri servizi, mettendo al centro il valore della cura. La collaborazione con CESVI nasce proprio da questo principio: generare impatto sociale positivo e offrire opportunità concrete a chi si trova in condizioni di maggiore fragilità.

4

CENE DI QUARTIERE

Nel corso del 2025, Dussmann Italy ha partecipato alle “Cene di Quartiere” di Brescia, una rassegna di 23 serate all’aperto tra piazze e giardini della città, promossa in collaborazione con l’Associazione Palcogiovani, i Consigli di Quartiere e diverse realtà sociali del territorio. L’iniziativa ha previsto la preparazione e il servizio dei pasti attraverso la sede bresciana di Dussmann, con menù strutturati per rispondere alle diverse esigenze alimentari e realizzati nel rispetto dei principi di sostenibilità ambientale, anche attraverso l’eliminazione della plastica monouso e l’utilizzo di materiali riciclabili.
Il progetto ha inoltre avuto una forte valenza sociale, coinvolgendo persone in percorsi di reinserimento lavorativo nelle attività di cucina e servizio, contribuendo a promuovere inclusione e coesione all’interno della comunità locale.

5

BORSE ANTISPRECO

Nel corso del 2025, in collaborazione con il Comune di Zelo Buon Persico, Dussmann ha sostenuto un’iniziativa educativa finalizzata alla sensibilizzazione contro lo spreco alimentare presso l’istituto comprensivo in cui gestisce il servizio di ristorazione scolastica.
L’iniziativa ha previsto la distribuzione di 350 borse antispreco destinate agli studenti, con l’obiettivo di favorire il recupero del cibo non consumato durante il pasto scolastico e promuovere comportamenti più consapevoli nell’utilizzo delle risorse alimentari.

6

PROGETTO “COLAZIONE A SCUOLA”

Nel corso del 2025, è stato avviato nel Comune di Seveso il progetto “Colazione a scuola”.
L’iniziativa, realizzata da Dussmann in collaborazione con il Comune di Seveso e gli istituti scolastici, è finalizzata alla promozione di una corretta educazione alimentare in età scolare. Nel corso delle giornate dedicate, viene proposta ai bambini una colazione completa in stile italiano, composta da latte, yogurt, biscotti, marmellata, frutta, cereali e succhi di frutta, nel rispetto delle diverse esigenze dietetiche.
Il progetto integra un percorso educativo svolto con insegnanti ed educatori, volto a sensibilizzare i più giovani sui temi dell’energia, dello spreco alimentare e della sostenibilità, promuovendo l’importanza di una colazione equilibrata e consapevole. L’iniziativa si inserisce nelle attività di prevenzione ed educazione alimentare rivolte alle scuole, con l’obiettivo di favorire l’adozione di stili di vita sani e di rafforzare la consapevolezza del ruolo dell’alimentazione nel benessere quotidiano.

7

PROMOZIONE DI UN’ALIMENTAZIONE EQUILIBRATA

Nel corso del 2025, in collaborazione con il Comune di Pavia, Dussmann ha sviluppato nelle scuole servite un piano alimentare volto a promuovere un’alimentazione equilibrata, con particolare attenzione all’incremento del consumo di alimenti di origine vegetale. L’iniziativa prevede una maggiore presenza di legumi, cereali, frutta e verdura nei menù scolastici, in linea con le indicazioni dell’Organizzazione Mondiale della Sanità e con le linee guida nazionali e regionali. È inoltre prevista, su base settimanale, la proposta di un menù a prevalenza vegetale, con l’obiettivo di favorire la varietà alimentare e la sperimentazione di nuovi sapori da parte degli studenti. Il piano è stato sviluppato con il supporto di professionisti della nutrizione e in collaborazione con il personale educativo e le istituzioni locali, rafforzando il ruolo della ristorazione scolastica nella promozione di stili di vita sani e sostenibili.

8

CORSO DI DISOSTRUZIONE E PRIMO SOCCORSO

Nel corso del 2025, presso il Convitto “Principe di Piemonte” di Anagni, Dussmann ha organizzato un corso di formazione dedicato alle manovre di disostruzione e alle tecniche di primo soccorso, rivolto al personale scolastico e agli studenti. L’iniziativa, realizzata in collaborazione con SGB Humangest Holding, ha avuto l’obiettivo di rafforzare la cultura della sicurezza nei contesti educativi, fornendo competenze pratiche per la gestione delle emergenze, inclusa la rianimazione in caso di arresto respiratorio.
Il progetto si inserisce nell’impegno continuo di Dussmann per la prevenzione e la sicurezza, attraverso attività formative, audit e l’adozione di buone pratiche operative volte alla riduzione del rischio e alla tutela delle persone.

9

PROGETTO “CiaLe RICETTE DELLA SALUTE”

Nel corso del 2025, Dussmann ha partecipato al progetto “CiaLe Ricette della Salute: + iodio – sale”, promosso dal Ministero della Salute e dalla ASL Roma 4, in collaborazione con gli Istituti Alberghieri di Civitavecchia e Ladispoli. L’iniziativa ha avuto l’obiettivo di promuovere una corretta educazione alimentare attraverso la definizione di menù a ridotto contenuto di sodio e arricchiti con alimenti fonte di iodio, destinati alle scuole dell’infanzia e primarie. Le ricette, sviluppate dagli studenti degli istituti coinvolti, sono state successivamente valutate e testate con il supporto della ASL e degli operatori della ristorazione collettiva, per garantirne qualità nutrizionale e fattibilità operativa. Il progetto ha rappresentato un esempio di collaborazione tra istituzioni, scuole e operatori del settore, finalizzato alla promozione di stili alimentari più sani e alla prevenzione di patologie legate alla carenza di iodio.

10

PROGETTO “ORTOVASO” NELLE SCUOLE”

Nel corso del 2025, Dussmann ha promosso nelle scuole del XIII Municipio di Roma il “Progetto Ortovaso”, iniziativa educativa sviluppata nell’ambito del percorso Mensa Bene e dedicata alla promozione di una cultura alimentare sana e sostenibile. Attraverso attività pratiche di coltivazione e cura di ortaggi e verdure, gli studenti hanno approfondito temi legati alla stagionalità, al rispetto dell’ambiente e all’origine degli alimenti, sviluppando maggiore consapevolezza sui principi di un’alimentazione sostenibile. Il progetto ha offerto ai bambini un’esperienza educativa concreta e partecipativa, rafforzando il ruolo della ristorazione scolastica come strumento di sensibilizzazione ambientale e alimentare rivolto alle nuove generazioni.

11

CORSO GRATUITO DI PRIMO SOCCORSO

Nel corso del 2025 è stato organizzato, in collaborazione con il Comune di Rocca di Papa, un corso gratuito di primo soccorso rivolto alla cittadinanza, con particolare attenzione alla gestione delle emergenze che coinvolgono i minori. L’iniziativa ha registrato un’ampia partecipazione da parte della comunità locale, confermando l’interesse verso attività di prevenzione, sicurezza e tutela della salute.
Il progetto è stato realizzato grazie al coinvolgimento dell’Amministrazione Comunale e dei collaboratori Dussmann impegnati nell’organizzazione della giornata formativa. Attraverso questo percorso, Dussmann ha contribuito a promuovere la cultura della prevenzione e della consapevolezza sanitaria, sostenendo iniziative orientate al benessere delle persone e al rafforzamento della sicurezza all’interno delle comunità locali.



6.5.1 Ulteriori iniziative di responsabilità sociale

Le ulteriori iniziative effettuate nel 2025 sono state le seguenti.

1

GREEN FOOD WEEK

Nel corso del 2025, Dussmann ha partecipato alla 4ª edizione della Green Food Week, iniziativa promossa da Foodinsider per diffondere un'alimentazione a basso impatto ambientale e promuovere un consumo del cibo più sostenibile e consapevole.
Nelle mense scolastiche gestite, l'iniziativa ha previsto la proposta di menù "amici del pianeta", sviluppati per ridurre le emissioni di CO_2 e valorizzare prodotti a filiera corta, biologici e di stagione, in linea con i principi della dieta mediterranea.
La partecipazione si inserisce nel costante impegno di Dussmann nel miglioramento dei processi di ristorazione e nella promozione di pratiche alimentari responsabili e sostenibili.

2

RADIO SAPORE

Nel corso del 2025, Dussmann ha proseguito e consolidato il progetto educativo "RadioSapore", web radio dedicata all'educazione alimentare e ambientale per bambini, famiglie e scuole, sviluppata in collaborazione con Storie Creative.
Il progetto ha raggiunto le 200 puntate, celebrate con il primo "RadioSapore Day", confermandosi uno strumento educativo diffuso in diversi istituti scolastici.
Attraverso racconti, quiz e giochi, l'iniziativa promuove la sostenibilità, la corretta alimentazione, la stagionalità, il riciclo e il valore delle risorse naturali, contribuendo alla diffusione di comportamenti consapevoli e stili di vita sani.
Il progetto si integra con il servizio di ristorazione scolastica e con menù educativi e stagionali, volti a ridurre gli sprechi alimentari e valorizzare il consumo responsabile.

3

PROGETTO "PRENDO E PORTO A CASA"

Nel corso del 2025, Dussmann ha proseguito, in collaborazione con il Comune di Goito, il progetto "Prendo e porto a casa", iniziativa dedicata alla sensibilizzazione contro lo spreco alimentare nelle scuole primarie e dell'infanzia del territorio.
Il progetto, avviato negli anni precedenti, prevede la distribuzione di Doggy Bag agli studenti per consentire il recupero del cibo non consumato durante il pasto scolastico, promuovendo comportamenti più consapevoli e responsabili nella gestione delle risorse alimentari.
Nel 2025, l'iniziativa è stata ulteriormente arricchita attraverso la consegna di sacche in cotone accompagnate da materiali educativi contenenti semi di fiori impollinatori, con l'obiettivo di sensibilizzare i bambini anche sui temi della biodiversità e del rispetto per l'ambiente.
Il progetto conferma l'impegno di Dussmann nel promuovere, attraverso la ristorazione scolastica, percorsi di educazione alimentare e ambientale rivolti alle nuove generazioni.

4

PETER DUSSMANN AWARD 2025

Nel corso del 2025, una collaboratrice della sede italiana di Dussmann è stata premiata nell'ambito dei "Peter Dussmann Awards", riconoscimento promosso dal Dussmann Group per valorizzare esempi di particolare professionalità, responsabilità e attenzione verso le persone. Il premio conferito a Fatima Ljarmati evidenzia il contributo dei collaboratori nella promozione di una cultura aziendale orientata alla cura, alla prontezza operativa e al senso di responsabilità.

5

RECRUITING INCLUSIVO E PROGETTO "GIARDINO DI SILCA"

Nel corso del 2025, la Direzione Risorse Umane ha partecipato a un corso di formazione sul "Recruiting Inclusivo", organizzato in collaborazione con SIL.CA Consulting. L'iniziativa ha rappresentato un momento di approfondimento su strumenti, linguaggi e approcci finalizzati a rendere i processi di selezione più equi, consapevoli e inclusivi.
A seguito della collaborazione, SIL.CA Consulting ha inserito Dussmann nel progetto "Giardino di Silca", che prevede l'adozione simbolica di un ulivo per ciascun cliente, contribuendo alla rigenerazione del territorio salentino colpito dalla diffusione della Xylella. Nell'ambito di tale progetto, è stato assegnato a Dussmann un ulivo in Puglia.
L'iniziativa, che ad oggi ha portato alla piantumazione di numerosi ulivi dedicati ai clienti, rappresenta un esempio di connessione tra formazione, inclusione e responsabilità territoriale, promuovendo al contempo valori di sostenibilità, rigenerazione ambientale e sviluppo condiviso.

6

ADESIONE A VALORE D

In occasione della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, Dussmann ha formalizzato la propria adesione a Valore D, la principale rete di imprese impegnate nella promozione dell'equità di genere, del rispetto e delle pari opportunità.
L'iniziativa si inserisce nel più ampio percorso di responsabilità sociale dell'azienda e riflette l'impegno a promuovere ambienti di lavoro inclusivi, sicuri e rispettosi, in cui le persone rappresentano il centro dell'organizzazione.
L'adesione a Valore D consente l'accesso a strumenti e programmi dedicati, tra cui percorsi formativi, modelli di inclusione e leadership responsabile, buone pratiche organizzative e il confronto con una rete di aziende impegnate nel contrasto a stereotipi e disuguaglianze.
L'iniziativa rafforza l'impegno di Dussmann nella prevenzione della violenza di genere e nella promozione di una cultura aziendale equa e consapevole, anche attraverso il ruolo dei luoghi di lavoro come contesti di sensibilizzazione, ascolto e supporto.

7

PROGETTO "BUON SAMARITANO"

Nel corso del 2025, Dussmann ha attivato, in collaborazione con il Comune di Monghidoro e la Fondazione Opera Padre Marella, il progetto "Buon Samaritano", finalizzato al recupero e alla ridistribuzione delle eccedenze alimentari della mensa scolastica. Le eccedenze prodotte nei centri cottura, gestite nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e della sicurezza alimentare, vengono confezionate e mantenute a temperatura controllata fino al ritiro da parte degli operatori della Fondazione, contribuendo così alla riduzione degli sprechi e favorendo il supporto alle persone in situazione di fragilità.
L'iniziativa rappresenta un intervento concreto a favore della riduzione dell'impatto ambientale e alla promozione di un modello di gestione più sostenibile delle risorse alimentari.

8

GIORNATA INTERNAZIONALE DELLA LINGUA MADRE

In occasione della Giornata internazionale della Lingua Madre, Dussmann ha promosso nelle scuole dell'infanzia e primarie di Gussago un'iniziativa dedicata all'incontro tra culture attraverso il cibo, realizzata in collaborazione con il Comune e alcune famiglie del territorio. L'attività ha previsto laboratori didattici finalizzati alla scoperta di tradizioni culinarie di diversi Paesi e alla preparazione di piatti tipici, con l'obiettivo di favorire curiosità, inclusione e apertura culturale. L'iniziativa si è conclusa con la proposta di un menù interculturale dedicato, elaborato e bilanciato dalla dietista nel rispetto delle esigenze nutrizionali degli studenti. Il progetto ha contribuito a promuovere l'educazione alimentare, il rispetto delle differenze e la valorizzazione della diversità culturale all'interno del contesto scolastico.
Giornata Mondiale dell'Alimentazione

9

GIORNATA MONDIALE DELL'ALIMENTAZIONE

In occasione della Giornata Mondiale dell'Alimentazione, in linea con il messaggio FAO 2025 "Mano nella mano per un'alimentazione e un futuro migliori", è stato avviato presso il Centro Ricerche Eni di Bolgiano un progetto innovativo realizzato in collaborazione tra Dussmann ed Eni.
L'iniziativa ha portato alla realizzazione della prima serra aeroponica destinata alla ristorazione aziendale, sviluppata con il supporto tecnologico di Agricoltura e integrata nel servizio di ristorazione gestito da Dussmann. Il progetto consente la produzione in loco di insalate, erbe aromatiche e micro-ortaggi destinati alla mensa aziendale.
Il sistema permette di garantire prodotti freschi a km 0, coltivati senza pesticidi, riducendo l'impatto ambientale lungo la filiera di approvvigionamento e promuovendo modelli di consumo più sostenibili.
L'iniziativa rappresenta un esempio concreto di innovazione applicata al welfare aziendale, alla filiera corta e alla promozione di un'alimentazione sana e responsabile in ambito lavorativo.

10

"AGGIUNGI UN POSTO A TAVOLA"

Nel periodo natalizio, Dussmann ha partecipato all'iniziativa solidale "Aggiungi un posto a tavola" in Rocca Priora e Pesaro, promossa con enti locali e associazioni del territorio. Le attività hanno incluso la preparazione e il supporto a pranzi e cene comunitarie rivolte a persone sole, famiglie in difficoltà e soggetti in condizione di fragilità, favorendo momenti di socialità, condivisione e inclusione durante le festività. Le iniziative hanno inoltre rafforzato la collaborazione con volontari e realtà locali, contribuendo al sostegno delle comunità e alla promozione della coesione sociale.

7

Progetti 2025:
RISULTATI RAGGIUNTI

Le tabelle che seguono mostrano lo stato di avanzamento dei progetti prefissati per l'anno 2025



Dimensione :	TUTTE
Aspetto :	CERTIFICAZIONI/RATING ESG E RATING LEGALITA' (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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Tutti le certificazioni in essere sono state mantenute e sono state acquisite le nuove certificazioni in programma/richieste.

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	CERTIFICAZIONI - EMISSIONI GHG ORGANIZZAZIONE
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
Raggiungimento target:	**80%**
Commenti	Sono state completate le fasi relative alla raccolta dei dati presso i fornitori ed allo sviluppo del sistema di gestione dedicato. Restano da definire il processo operativo completo e le tempistiche di acquisizione dei dati.

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	CERTIFICAZIONI - EMISSIONI GHG ORGANIZZAZIONE
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
Raggiungimento target:	**60%**
Commenti	La raccolta dei dati è risultata difficoltosa in quanto non tutte le società di noleggio sono al momento in grado di fornirli. Pertanto, si è reso necessario effettuare una stima dei dati, laddove mancanti, sulla base delle informazioni disponibili. Inoltre, è stato avviato un monitoraggio su un campione rappresentativo dei veicoli di proprietà (40% della flotta).

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	AMBIENTALE – GESTIONE RIFIUTI
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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	È stata definita la procedura per la gestione dei RAEE, integrata nell'ultima revisione della procedura di gestione dei rifiuti (PGA 05) e diffusa su tutto il territorio tramite comunicazione da HSE.

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 dipendenti
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	È stata completata la predisposizione del materiale formativo. Nel corso del 2026 verrà resa disponibile sulla piattaforma e-learning aziendale.

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
Raggiungimento target:	**0%**
Commenti	Il progetto non è stato avviato a causa di differenti priorità.

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	EMISSIONI GHG
Descrizione progetto :	Riorganizzazione delle postazioni rifiuti della sede di Capriate per assicurare la differenziazione di tutte le frazioni e installazione sistema di erogazione automatica bevande
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**50%**
Commenti	È stata effettuata l'installazione di un sistema di erogazione automatica bevande. Il progetto relativo alla riorganizzazione del conferimento e raccolta rifiuti è previsto per il 2026.

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	EMISSIONI GHG
Descrizione progetto :	Progetto pilota per il calcolo dello scope 3 presso Clienti Dussmann
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	È stata completata la raccolta dati pressi i 4 appalti campione selezionati per questo progetto.

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	DIVERSITÀ ED INCLUSIONE
Descrizione progetto :	Sviluppo di almeno un progetto in ambito D&I
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**0%**
Commenti	Nel 2025 l'Azienda ha avviato un'attività di analisi e confronto con diverse associazioni e realtà del territorio finalizzata allo sviluppo di un progetto in ambito diversità e inclusione. Sebbene non sia stato possibile attivare collaborazioni operative nel corso dell'anno, anche in considerazione delle difficoltà logistiche legate all'ubicazione della sede di Capriate, le attività svolte hanno consentito di identificare possibili ambiti di intervento. Nel 2026 è prevista la valutazione di opportunità di collaborazione presso appalti situati in contesti urbani maggiormente accessibili, al fine di favorire l'inclusione e la partecipazione di persone con ridotta autonomia.

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	PARITÀ DI GENERE
Descrizione progetto :	Sviluppo di almeno un progetto in ambito parità di genere
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stata pubblicata sulla piattaforma e-learning aziendale una prima pillola formativa dedicata ai temi della Diversità, Inclusione e Parità di Genere, con l'obiettivo di promuovere la diffusione di una cultura aziendale sempre più inclusiva e orientata alle pari opportunità.

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SOCIALE
Descrizione progetto :	Integrazione del piano strategico con piano di azioni triennale in ambito diversità ed inclusione
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	È stato completato il percorso di integrazione degli obiettivi e delle azioni in materia di diversità, inclusione e parità di genere all'interno della pianificazione strategica aziendale.

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SOCIALE
Descrizione progetto :	Definizione sistema di comunicazione per coinvolgimento stakeholder (comunicazione bidirezionale, inclusa verifica efficacia della comunicazione)
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	L'attività ha previsto l'aggiornamento della mappatura degli stakeholder, la revisione del processo di comunicazione aziendale per rafforzare il dialogo bidirezionale e la diffusione di una newsletter dedicata. Contestualmente è stata aggiornata la procedura aziendale di riferimento.

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Aggiornamento DVR chimico (tutti i settori/mansioni/prodotti)
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stato completato l'aggiornamento della valutazione del rischio chimico per tutti i settori, le mansioni e i prodotti impiegati dall'Azienda

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Redazione DVR Lavoro in solitudine e aggressione
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stata effettuata la valutazione dei rischi connessi al lavoro in solitudine e alle possibili situazioni di aggressione, attraverso la redazione di uno specifico Documento di Valutazione dei Rischi.

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Redazione DVR Differenze genere, età e provenienza da altri paesi
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stata completata la valutazione dei rischi connessi alle differenze di genere, età e provenienza dei lavoratori, integrando tali aspetti nel sistema aziendale di gestione della salute e sicurezza al fine di promuovere un approccio sempre più inclusivo e attento alle caratteristiche della forza lavoro.

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Redazione DVR VDT (videoterminalisti)
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stato aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi relativo alle attività svolte mediante videoterminali

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Redazione DVR lavoro notturno
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stata completata la valutazione dei rischi associati al lavoro notturno

Dimensione :	SOCIALE
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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stata definita una check list strutturata per la validazione dei Documenti di Valutazione dei Rischi, con l'obiettivo di uniformare il processo di verifica e migliorare l'efficienza nell'elaborazione dei Piani di Sicurezza d'Appalto.

Dimensione :	SOCIALE
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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 sono state predisposte specifiche schede di valutazione del rischio relative alle diverse attività e mansioni aziendali. Tali strumenti sono stati integrati nella documentazione di valutazione dei rischi e nei Piani di Sicurezza d'Appalto.

Dimensione :	SOCIALE
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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stato implementato un sistema informatizzato di richiesta e autorizzazione per l'introduzione di nuovi prodotti, attrezzature e beni aziendali. Il nuovo processo consente una valutazione preventiva degli aspetti tecnici, di sicurezza e di conformità

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	Definizione DUVRI aziendale da fornire alle funzioni che acquistano beni e servizi.
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stato predisposto un modello aziendale di Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI), destinato a supportare le funzioni coinvolte nell'acquisto di beni e servizi. L'iniziativa ha contribuito a standardizzare il processo di valutazione dei rischi interferenziali e a rafforzare il coordinamento con fornitori e appaltatori.

Dimensione :	SOCIALE
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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stato completato il progetto di implementazione del manuale di autocontrollo informatizzato Dussmatic in appalti dei settori ospedaliero, scolastico e aziendale.

Dimensione :	SOCIALE
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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stata completata la validazione dei processi di cottura e abbattimento per i sistemi a legame fresco-caldo e refrigerato, mediante la realizzazione di uno studio dedicato e l'aggiornamento della documentazione operativa.

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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	È stato completato l'aggiornamento della valutazione dei rischi per i settori "manutenzione" e "costruzione"

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	Passaggio da Digital PA a nuovo applicativo fornitori (Jagger)
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	È stato completato il progetto di migrazione al nuovo portale di qualificazione e gestione dei fornitori Jaggaer, in sostituzione della precedente piattaforma DigitalPA.

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	Implementazione di un portale per la gestione documentazione lato "contract"
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**80%**
Commenti	Nel 2025 è stata completata la progettazione del nuovo portale per la gestione della documentazione dei fornitori e subappaltatori, con la definizione dei requisiti documentali applicabili ai servizi di manutenzione e costruzione. Il completamento del progetto, comprensivo delle fasi di test e rilascio, è previsto nel corso del 2026.

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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stato integrato nel portale fornitori il rating CRIBIS, allineato ai requisiti del Supply Chain Act, al fine di rafforzare le attività di qualificazione, monitoraggio e valutazione della supply chain.

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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stato adottato un nuovo portale per la valutazione del rating reputazionale dei fornitori.

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	Integrazione del rating di solvibilità nel portale di accreditamento-valutazione fornitori
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stato integrato nel portale fornitori il rating di solvibilità.

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
Raggiungimento target:	**80%**
Commenti	el 2025 sono stati definiti i KPI e i criteri di valutazione nell'ambito del nuovo sistema di valutazione dei fornitori. Inoltre, le modalità di classificazione delle non conformità, già adottato per i fornitori food, è stato esteso anche ai fornitori di beni no food, servizi e lavori, consentendo una gestione più omogenea del processo. Il completamento del progetto, previsto nel 2026, comprenderà l'implementazione degli strumenti digitali di gestione.

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	GOVERNANCE
Descrizione progetto :	Definire le necessità formative per i comitati tecnici
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stata completata la definizione dei fabbisogni formativi dei componenti dei comitati tecnici ed è stato implementato un sistema strutturato di monitoraggio delle scadenze formative mediante il libretto formativo digitale, rafforzando la gestione delle competenze e dell'aggiornamento professionale.

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	GOVERNANCE
Descrizione progetto :	Implementazione informazione/formazione certificazioni in ambito sociale
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stata sviluppata e resa disponibile sulla piattaforma e-learning aziendale la pillola formativa "Il valore della diversità", finalizzata a promuovere la conoscenza dei principi di diversità, inclusione e pari opportunità. L'iniziativa rappresenta il primo passo di un più ampio percorso di sensibilizzazione e formazione sui temi sociali, che proseguirà con la realizzazione di ulteriori contenuti formativi dedicati.

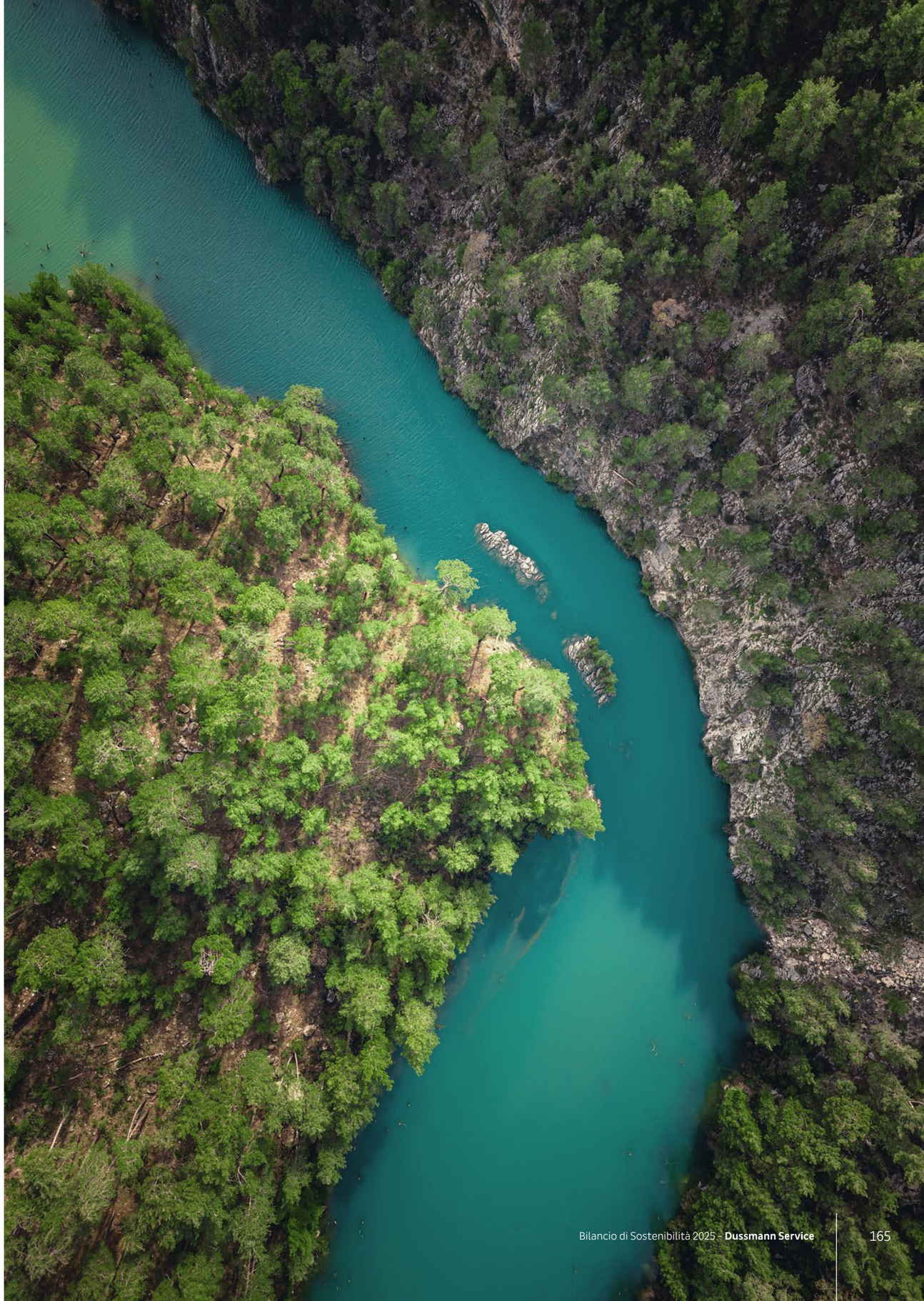
Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	GOVERNANCE
Descrizione progetto :	1. Creazione in SharePoint di sezioni ad uso delle funzioni aziendali per la condivisione di documentazione ed informazioni tra cui una specifica ad uso del MKT-op per la comunicazione interna. 2. Implementazione di automatismi per la 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
Raggiungimento target:	**1. 10%** **2. 80%** **3. 10%**
Commenti	Nel 2025 è stata implementata la nuova struttura SharePoint per la condivisione di documentazione e informazioni tra le funzioni aziendali, è stato effettuato l'assessment e la gestione delle informazioni aziendali, l'analisi e la ricollocazione delle informazioni nella nuova struttura e sono stati definiti i tipi e i contenuti di metadati di riferimento per la documentazione aziendale. Le attività di sviluppo, test e rilascio delle funzionalità avanzate, nonché la formazione degli utenti, proseguiranno nel 2026.

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
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stata completata la revisione del processo di gestione delle macchine e delle attrezzature, attraverso l'aggiornamento della procedura aziendale e della relativa documentazione.

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	RISK MANAGEMENT
Descrizione progetto :	Effettuazione testing Business Continuity Management System
Target:	5 prove (sede, risto, case riposo, Steritalia, B&I)
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 sono stati completati i test previsti nell'ambito del Business Continuity Management System (BCMS).

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	RISK MANAGEMENT
Descrizione progetto :	Implementazione Contingency plan presso un Cliente
Target:	ON/OFF
Raggiungimento target:	**100%**
Commenti	Nel 2025 è stato completato il progetto di implementazione del Contingency Plan presso l'appalto ARIA Regione Lombardia – Lotto 1 Palazzo Lombardia

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
Raggiungimento target:	**80%**
Commenti	Nel 2025 è stata completata l'implementazione della piattaforma Diapason per la gestione del personale somministrato, con integrazione dei processi di anagrafica e formazione obbligatoria. L'utilizzo del portale Diapason ha messo in evidenza la necessità di automatizzare alcune fasi del processo gestite manualmente e di adottare dei sistemi di monitoraggio ed alert analoghi a quelli già in atto per il personale dipendente. Resta da completare lo sviluppo delle funzionalità dedicate alla sorveglianza sanitaria.



8

Obiettivi 2025:
RISULTATI RAGGIUNTI

Nelle tabelle che seguono sono riportati i risultati degli obiettivi prefissati per l'anno 2025



Dimensione :	Ambientale	2024	**2025**
Aspetto :	Emissioni	7,57	**7,53**
Descrizione obiettivo :	**Consumo diesel per 100km**		
Formula:	Volume di carburante diesel consumato/distanza percorsa dai veicoli alimentati a diesel		
Unità di misura :	l/100 km	*Raggiungimento target:*	👍
Target :	**≤ 7,5**		

Commenti:
Nel 2025 il consumo di diesel per 100 km risulta sostanzialmente stabile rispetto al 2024 evidenziando un lieve miglioramento dell'efficienza media dei veicoli alimentati a gasolio.
Tale andamento risulta coerente non solo con il progressivo rinnovo della flotta aziendale, ma anche con un'evoluzione significativa della composizione dei mezzi diesel in funzione dell'anno di immatricolazione. In particolare, nel 2024 i veicoli diesel immatricolati prima del 2021 rappresentavano circa il 50% del totale, mentre nel 2025 tale quota si è ridotta a circa il 26%, a favore di mezzi più recenti e tecnologicamente più efficienti.
Nel complesso, la dinamica osservata conferma il mantenimento di performance positive, inserendosi in un più ampio percorso di transizione verso soluzioni di mobilità a minore impatto ambientale.

Dimensione :	Ambientale	2024	**2025**
Aspetto :	Emissioni	6,96	**7,16**
Descrizione obiettivo :	**Consumo benzina per 100km**		
Formula:	Volume di carburante benzina consumato/distanza percorsa dai veicoli alimentati a benzina		
Unità di misura :	l/100 km	*Raggiungimento target:*	👎
Target :	**≤ 7,0**		

Commenti:
Nel 2025 si rileva un incremento del consumo medio di benzina per 100 km. Tale variazione, seppur contenuta, non è attribuibile a un aumento del numero o della quota dei veicoli alimentati a benzina, in quanto l'indicatore esprime un consumo specifico rapportato ai chilometri percorsi e non risente della dimensione complessiva della flotta.
L'analisi della composizione della flotta per anno di immatricolazione evidenzia infatti una riduzione dell'incidenza dei veicoli immatricolati prima del 2021, passata dal 28% nel 2024 al 24% nel 2025, a conferma del progressivo rinnovamento del parco mezzi anche per questa tipologia di alimentazione.
L'incremento dell'indicatore risulta pertanto più plausibilmente riconducibile a fattori di natura operativa, quali le modalità di utilizzo dei veicoli a benzina (ad esempio tipologia di percorrenze maggiormente urbane, condizioni di traffico, profili di guida o specifiche missioni affidate a tali mezzi), piuttosto che a elementi strutturali della flotta.
Il dato conferma la necessità di proseguire nelle attività di monitoraggio e ottimizzazione dei consumi, con particolare attenzione alle condizioni di impiego dei veicoli, nel quadro della progressiva transizione verso soluzioni di mobilità a minore impatto ambientale.

		2024	2025
Dimensione :	Ambientale		
Aspetto :	Emissioni	13,01	**12,37**
Descrizione obiettivo :	**CO_2 totale (scope 1 e 2) per fatturato**		
Formula:	Quantità di CO_2 prodotta (Scope 1 + Scope 2)/fatturato		
Unità di misura :	t/Mio. EUR	*Raggiungimento target:*	
Target :	**≤ 13,2**		

Commenti:
Nel 2025 si registra una riduzione delle emissioni di CO_2 per fatturato (Scope 1 e Scope 2). Tale andamento risulta coerente con le azioni intraprese dall'Azienda in materia di efficientamento energetico e di progressiva transizione verso soluzioni a minore impatto ambientale. Il dato conferma quindi il miglioramento complessivo delle performance ambientali e l'efficacia delle strategie adottate per la riduzione delle emissioni climalteranti.

		2024	2025
Dimensione :	Ambientale		
Aspetto :	Emissioni	38,60	**44,68**
Descrizione obiettivo :	**Utilizzo di automezzi ECO (per tipologia di carburante) per ridurre inquinamento**		
Formula:	Numero di automezzi ECO (per tipologia di carburante: metano, GPL, elettrico o ibrido) /totale flotta aziendale		
Unità di misura :	%	*Raggiungimento target:*	
Target :	**Mantenimento della quota minima pari al 40%**		

Commenti:
Dai dati si evince un progressivo incremento della % di veicoli ECO, in linea con la strategia aziendale di riduzione delle emissioni e di progressiva decarbonizzazione della flotta e l'impegno dell'Azienda verso soluzioni di mobilità a minore impatto ambientale.

		2024	2025
Dimensione :	Ambientale		
Aspetto :	Emissioni	3,73	**4,07**
Descrizione obiettivo :	**Percentuale di chilometri percorsi con mezzi elettrici**		
Formula:	Distanza in Chilometri percorsa da automezzi elettrici / Distanza in Chilometri totali percorsi * 100		
Unità di misura :	%	*Raggiungimento target:*	
Target :	**≥ 3,8**		

Commenti:
Il dato risulta coerente con l'evoluzione della composizione della flotta aziendale, che evidenzia un progressivo aumento della presenza di veicoli elettrici. Nel 2025 si registra, infatti, un incremento dal 3,73% al 4,07%.
Il dato conferma il percorso di transizione energetica intrapreso dall'Azienda e il progressivo orientamento verso soluzioni di mobilità a basse emissioni, in linea con gli obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale.

		2024	2025
Dimensione :	Ambientale		
Aspetto :	Energia	1.585,76	**1.424,24**
Descrizione obiettivo :	**Consumo energetico sedi amministrative**		
Formula:	Quantità di energia elettrica consumata/FTE dipendenti sedi amministrative		
Unità di misura :	Kwh/FTE	*Raggiungimento target:*	
Target :	**Riduzione annuale dell'1,5%**		

Commenti:
Si registra una riduzione del consumo di energia elettrica per FTE rispetto al 2024 pari a circa il 10%. Il dato evidenzia un miglioramento significativo dell'efficienza energetica delle sedi amministrative, riconducibile alle azioni di monitoraggio e ottimizzazione dei consumi implementate dall'Azienda.
Il trend si conferma positivo e coerente con gli obiettivi di riduzione dei consumi energetici.

		2024	2025
Dimensione :	Ambientale		
Aspetto :	Energia	39,36	**37,76**
Descrizione obiettivo :	**Approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili (100% green)**		
Formula:	Quota di energia elettrica certificata da fonti 100% rinnovabili acquistata/totale energia acquistata		
Unità di misura :	%	*Raggiungimento target:*	
Target :	**Incremento annuale del 1,5%**		

Commenti:
Nel 2025 si osserva una lieve riduzione della quota di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili rispetto al 2024. Tale variazione è riconducibile principalmente alla modifica del perimetro degli appalti e dei relativi punti di fornitura nel corso dell'anno. In particolare, l'ingresso e l'uscita di siti caratterizzati da mix energetici differenti ha inciso sul dato complessivo, determinando una leggera diminuzione della percentuale di energia da fonti rinnovabili sul totale dei consumi. La variazione rilevata però non rappresenta un'inversione strutturale della strategia aziendale, che resta orientata all'incremento dell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.

		2024	2025
Dimensione :	Ambientale		
Aspetto :	Rifiuti	66,50	**76,31**
Descrizione obiettivo :	**Recupero rifiuti speciali prodotti**		
Formula:	Quantità di rifiuti speciali prodotti destinati al recupero/ totale quantità rifiuti speciali prodotti		
Unità di misura :	%	*Raggiungimento target:*	
Target :	**Aumento annuale dell'1%**		

Commenti:
Si registra un incremento della percentuale di rifiuti speciali destinati al recupero. Tale risultato evidenzia un miglioramento nella gestione dei rifiuti e nella capacità di indirizzare i flussi verso operazioni di recupero, in linea con i principi dell'economia circolare.

Dimensione :	Ambientale	2024	**2025**
Aspetto :	Sostanze pericolose	47,96	**63,44**
Descrizione obiettivo :	**Approvvigionamento di prodotti chimici non pericolosi per l'ambiente (ecofriendly o Ecolabel)**		
Formula:	Volume di prodotti chimici non pericolosi per l'ambiente acquistati (Ecolabel)/ Volume totale prodotti chimici acquistati		
Unità di misura :	%	*Raggiungimento target:*	
Target :	**≥48**		

Commenti:
Nel 2025 si evidenzia un incremento significativo della quota di prodotti Ecolabel. Il dato conferma il rafforzamento delle politiche di approvvigionamento sostenibile e la progressiva riduzione dell'impatto ambientale associato all'utilizzo di prodotti chimici.

Dimensione :	Governance	2024	**2025**
Aspetto :	Anticorruzione	82,6	**97**
Descrizione obiettivo :	**Tasso di personale formato mediante corso generale base ISO 37001 mediante piattaforma aziendale di formazione LSM**		
Formula:	Tasso del personale soggetto al corso di formazione base generale sulla Norma ISO 37001 (livello 2 e 3 - addetti ad attività amministrative e responsabili operativi) che hanno completato il corso fruibile tramite la piattaforma e-learning aziendale, superando il relativo test di verifica		
Unità di misura :	%	*Raggiungimento target:*	
Target :	**> 92**		

Commenti:
Il significativo miglioramento del trend ha consentito il raggiungimento dell'obiettivo che era stato prefissato per il 2025. Tuttavia, avendo modificato l'obiettivo per il 2026 (100%), è necessario approfondire i casi di mancata formazione e definire delle azioni conseguenti proseguendo anche con le misure già in essere che prevedono l'invio automatico dal sistema di notifiche (alert) con frequenza settimanale alle risorse inadempienti.

Dimensione :	Governance	2024	**2025**
Aspetto :	Anticorruzione	0	**64**
Descrizione obiettivo :	**Tasso di personale che svolge processi con rischio superiore a basso formato mediante corso specifico ISO 37001**		
Formula:	Tasso del personale soggetto alla formazione appartenente a funzioni che gestiscono attività/processi classificati con rischio superiore a basso (in base all'analisi dei rischi per la corruzione che hanno completato il corso di formazione SPECIFICO, superando il relativo test di verifica		
Unità di misura :	%	*Raggiungimento target:*	
Target :	**> 80**		

Commenti:
Il dll dato relativo all'indicatore si spiega considerando che una parte delle risorse invitate è risultato assente per motivi giustificati; a ciò si aggiungono anche delle risorse assunte successivamente al corso.
Per recuperare quindi la formazione mancante è in programma l'erogazione di un corso di formazione che verrà svolto entro fine 2026.

Dimensione :	Governance	2024	**2025**
Aspetto :	Anticorruzione	Non pervenute	**Non pervenute**
Descrizione obiettivo :	**Tasso di segnalazioni in materia di anticorruzione pervenute dagli Stakeholder adeguatamente gestite e chiuse**		
Formula:	Tasso di segnalazioni/reclami in materia di anticorruzione pervenute tramite whistleblowing (o altri strumenti) che sono state prese in carico, analizzate e gestite mediante eventuale attuazione di azioni correttive e chiuse		
Unità di misura :	%	*Raggiungimento target:*	
Target :	**100**		

Commenti:
Non sono giunte segnalazioni relative all'ambito anticorruzione nel 2025.

Dimensione :	Governance	2024	**2025**
Aspetto :	Anticorruzione	Non pervenute	**Non pervenute**
Descrizione obiettivo :	**Tempi di gestione delle segnalazioni in materia di anticorruzione pervenute dagli Stakeholder**		
Formula:	Tempo intercorrente tra la ricezione di segnalazioni/ reclami in materia di anticorruzione pervenute tramite whistleblowing (o altri strumenti) e la gestione/chiusura delle stesse		
Unità di misura :	gg	*Raggiungimento target:*	
Target :	**90**		

Commenti:
Non sono giunte segnalazioni relative all'ambito anticorruzione nel 2025.

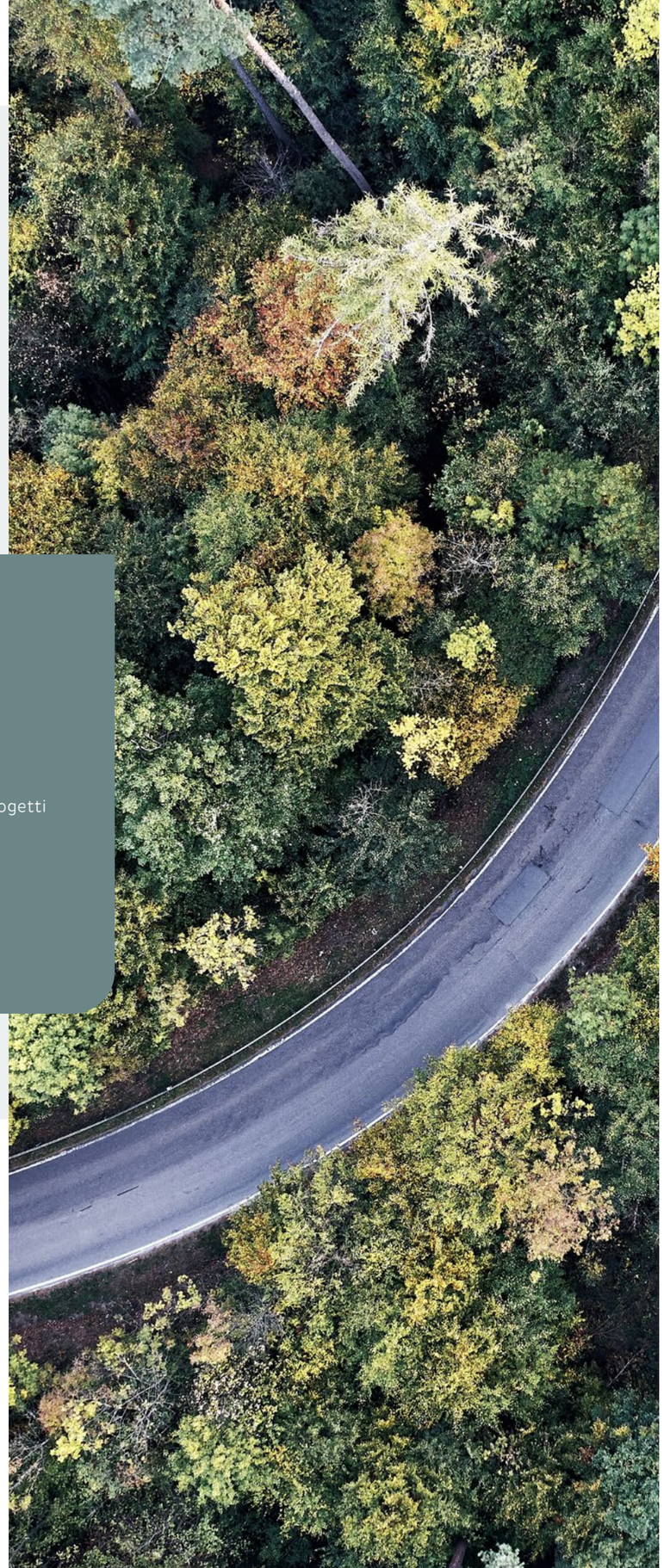
Dimensione :	Governance	2024	**2025**
Aspetto :	Anticorruzione	0	**0**
Descrizione obiettivo :	**Nº di violazioni accertate**		
Formula:	Nº di violazioni in materia di anticorruzione accertate, a seguito di segnalazioni/reclami pervenute tramite whistleblowing (o altri strumenti), audit interni, accertamenti Organi di Controllo ecc.		
Unità di misura :	n°	*Raggiungimento target:*	
Target :	**0**		

Commenti:
Non ci sono state violazioni accertate nel 2025.

9

Progetti 2026

Si riportano di seguito i principali progetti aziendali previsti per l'anno 2026



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

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	CERTIFICAZIONI - EMISSIONI GHG ORGANIZZAZIONE
Descrizione progetto :	**Conclusione del progetto per migliorare l'incertezza dei dati di attività in relazione al trasporto di beni dalle sedi dei propri fornitori ai luoghi dove vengono utilizzati (certificazione 14064-1) già avviato nel 2025**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	AMBIENTALE
Aspetto :	EMISSIONI GHG
Descrizione progetto :	**Riorganizzazione del processo di raccolta e conferimento rifiuti presso la sede di Capriate**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	RETRIBUZIONE
Descrizione progetto :	**Aggiornamento delle pratiche di recruiting, rivalutazione delle griglie retributive, mappatura e modalità di condivisione con le funzioni aziendali per recepimento della Dir. UE 2023/970 relativa alla trasparenza salariale**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	INDAGINE DI CLIMA
Descrizione progetto :	**Somministrazione di una survey interna per indagine di clima relativa ai temi di equilibrio casa-lavoro, parità di genere e diversità e inclusione**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA ALIMENTARE
Descrizione progetto :	**Conseguimento della Certificazione Food defense presso il Cento Cottura del Comune di Padova**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	**Aggiornamento del Documento di Valutazione dei rischi Mobbing e Stalking e Molestie sul luogo di lavoro**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	**Aggiornamento Documento di Valutazione dei rischi stress e lavoro correlato e relativo report**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	**Redazione Documento di Valutazione dei rischi Campi Elettro Magnetici**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	**Redazione Documento di Valutazione dei rischi Rumore e Vibrazioni**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	**Redazione Documento di Valutazione dei rischi posture incongrue**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	**Redazione Documento di Valutazione dei rischi traino-spinta**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	**Definizione delle "regole d'oro" della prevenzione sicurezza lavoro e ambiente**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	SOCIALE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	**Elaborazione e divulgazione di “HSE moment” e Lesson Learned**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	APPROVVIGIONAMENTO
Descrizione progetto :	**Ulteriore implementazione del portale di gestione dei contratti**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	COMUNICAZIONE
Descrizione progetto :	**Estendere cassetta delle idee a tutti gli ambiti e ridiffonderla o prevedere altro strumento**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	COMUNICAZIONE
Descrizione progetto :	**Creazione di un portale sostenibilità per Dussmann**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	GOVERNANCE
Descrizione progetto :	**Prosecuzione del progetto di implementazione della piattaforma SharePoint per la digitalizzazione, l'archiviazione centralizzata e la condivisione della documentazione aziendale**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	MONITORAGGIO/MIGLIORAMENTO
Descrizione progetto :	**Armonizzazione dei sistemi/strumenti per la raccolta e rendicontazione dei dati e delle informazioni relativi agli indicatori/KPI, obiettivi ESG previsti dai sistemi di gestione**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	PROCEDURE OPERATIVE PER EROGAZIONE DEI SERVIZI
Descrizione progetto :	**Aggiornamento generale del Manuale Operativo per la sanificazione (MOS)**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	SICUREZZA LAVORO
Descrizione progetto :	**Ulteriore implementazione dell'applicativo Diapason utilizzato per la gestione del personale in somministrazione per migliorare il processo di formazione in ambito salute e sicurezza lavoro tramite piattaforma e-learning**
Target:	ON/OFF

Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI
Descrizione progetto :	**Aggiornamento del processo di rilevazione della soddisfazione del Cliente (Customer service analysis) tramite somministrazione di questionari**
Target:	Adozione del nuovo sistema da parte degli appalti (min. 10%)

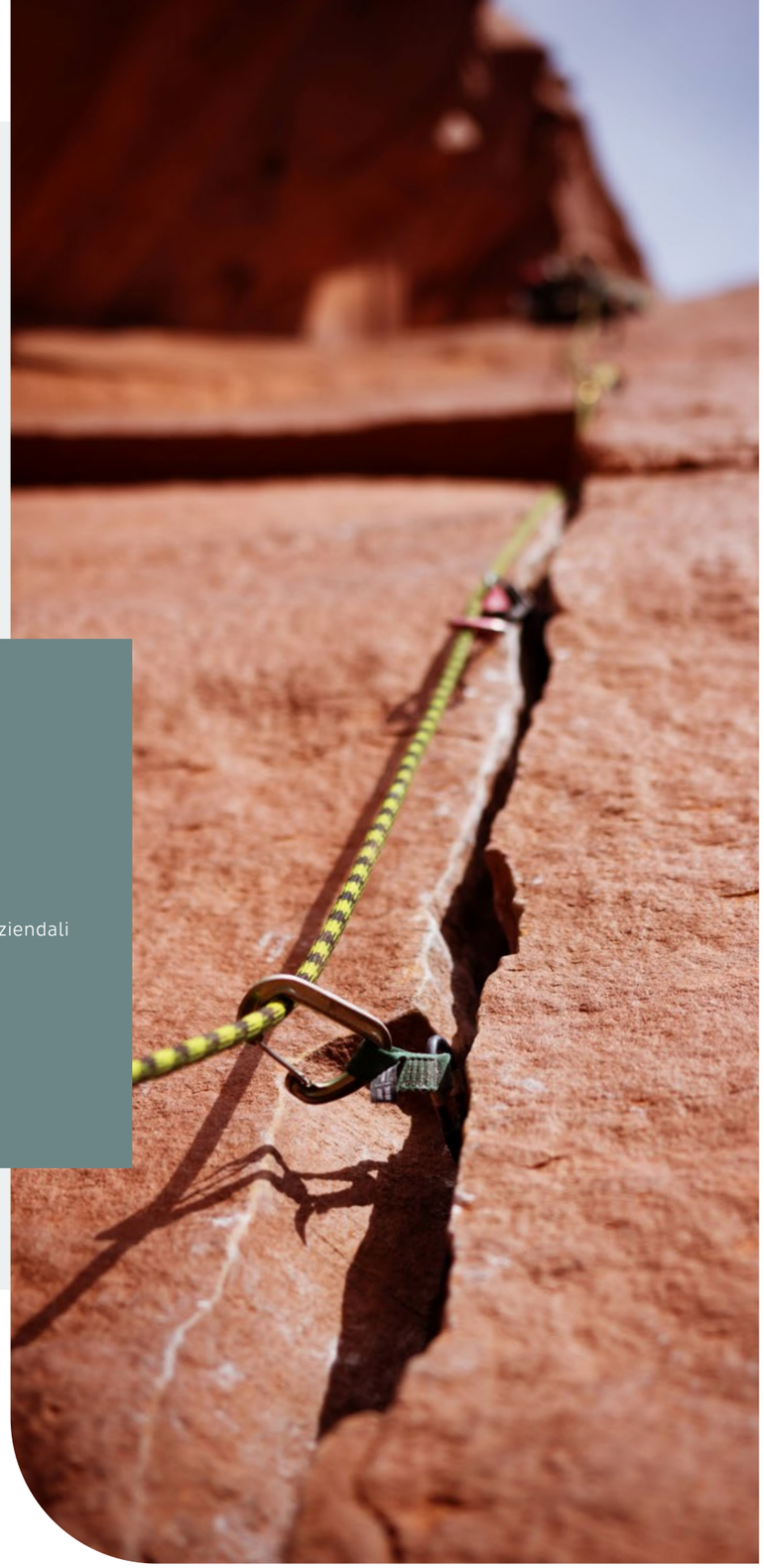
Dimensione :	GOVERNANCE
Aspetto :	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI
Descrizione progetto :	**Integrazione del questionario utilizzato da DGQAS per le interviste clienti con domande relative ad aspetti sociali (parità di genere, diversità ed inclusione)**
Target:	ON/OFF



10

Obiettivi 2026

Si riportano di seguito gli obiettivi aziendali definiti per l'anno 2026



Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Ambiente
Descrizione obiettivo :	**Consumo diesel per 100km**
Formula:	Volume di carburante diesel consumato/distanza percorsa dai veicoli alimentati a diesel
Unità di misura :	l/100 km
Target :	**Contenimento consumo ≤ 7,5 l/100km**

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Ambiente
Descrizione obiettivo :	**Consumo benzina per 100km**
Formula:	Volume di carburante benzina consumato/distanza percorsa dai veicoli alimentati a benzina
Unità di misura :	l/100 km
Target :	**Contenimento consumo ≤ 7 l/100km**

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	**CO_2 totale (scope 1 e 2) per fatturato**
Formula:	Quantità di CO_2 prodotta (Scope 1 + Scope 2)/fatturato
Unità di misura :	t/Mio. EUR
Target :	**Riduzione annuale del 5%**

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	**Utilizzo di automezzi ECO (per tipologia di carburante) per ridurre inquinamento**
Formula:	Numero di automezzi ECO (per tipologia di carburante: metano, GPL, elettrico o ibrido) / totale flotta aziendale
Unità di misura :	%
Target :	**Raggiungimento ≥ 46%**

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Emissioni
Descrizione obiettivo :	**Percentuale di chilometri percorsi con mezzi elettrici**
Formula:	Distanza in Chilometri percorsa da automezzi elettrici / Distanza in Chilometri totali percorsi * 100
Unità di misura :	%
Target :	**Mantenimento quota ≥ 4%**

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Energia
Descrizione obiettivo :	**Consumo energetico sedi amministrative**
Formula:	Quantità di energia elettrica consumata/FTE dipendenti 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)**
Formula:	Quota di energia elettrica certificata da fonti 100% rinnovabili acquistata/totale energia acquistata
Unità di misura :	%
Target :	**Incremento annuale del 1,5%**

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Rifiuti
Descrizione obiettivo :	**Recupero rifiuti speciali prodotti**
Formula:	Quantità di rifiuti speciali prodotti destinati al recupero/totale quantità rifiuti speciali prodotti
Unità di misura :	%
Target :	**Aumento annuale dell'1%**

Dimensione :	Ambientale
Aspetto :	Sostanze pericolose
Descrizione obiettivo :	**Approvvigionamento di prodotti chimici non pericolosi per l'ambiente (ecofriendly o Ecolabel)**
Formula:	Volume di prodotti chimici non pericolosi per l'ambiente acquistati (Ecolabel)/ Volume totale prodotti chimici acquistati
Unità di misura :	%
Target :	**Mantenimento quota ≥ 63%**

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Audit interni
Descrizione obiettivo :	**Percentuale azioni correttive risolte scaturite da audit interni**
Formula:	Numero di azioni correttive chiuse scaturite da audit interni/numero totale di azioni correttive scaturite da audit interni*100
Unità di misura :	%
Target :	**100**

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Audit interni anticorruzione
Descrizione obiettivo :	**Numero di non conformità in materia anticorruzione**
Formula:	Numero di non conformità rilevate durante audit interni svolti a funzioni che svolgono attività/processi classificate con rischio superiore a basso (secondo analisi dei rischi anticorruzione)
Unità di misura :	Numero
Target :	**0**

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Audit interni anticorruzione
Descrizione obiettivo :	**Numero di non conformità in materia di anticorruzione su processi caratterizzati da rischio superiore a basso**
Formula:	Numero di non conformità rilevate a seguito di attività di monitoraggio/verifica (audit interni e di terza parte) svolte su funzioni classificate a rischio superiore a basso.
Unità di misura :	Numero
Target :	**0**

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Audit interni anticorruzione
Descrizione obiettivo :	**Tasso di personale formato mediante corso generale base ISO 37001 mediante piattaforma aziendale di formazione LSM**
Formula:	Tasso del personale soggetto al corso di formazione base generale sulla Norma ISO 37001 (livello 2 e 3 - addetti ad attività amministrative e responsabili operativi) che hanno completato il corso fruibile tramite la piattaforma e-learning aziendale, superando il relativo test di verifica
Unità di misura :	%
Target :	**100**

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Formazione Anticorruzione
Descrizione obiettivo :	**Tasso del personale che svolge processi con rischio superiore a basso formato mediante mediante piattaforma aziendale di formazione LSM entro il termine temporale previsto (60 gg.)**
Formula:	Tasso del personale soggetto alla formazione appartenente a funzioni che gestiscono attività/processi classificati con rischio superiore a basso (in base all'analisi dei rischi per la corruzione) che hanno completato il corso fruibile tramite la piattaforma e-learning aziendale, superando il relativo test di verifica
Unità di misura :	%
Target :	**100**

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Audit interni anticorruzione
Descrizione obiettivo :	**Tasso di personale che svolge processi con rischio superiore a basso formato mediante corso specifico ISO 37001**
Formula:	Tasso del personale soggetto alla formazione appartenente a funzioni che gestiscono attività/processi classificati con rischio superiore a basso (in base all'analisi dei rischi per la corruzione) che hanno completato il corso di formazione SPECIFICO, superando il relativo test di verifica
Unità di misura :	%
Target :	**100**

Dimensione :	Governance
Aspetto :	Segnalazioni stakeholders
Descrizione obiettivo :	**Tasso di segnalazioni in materia di anticorruzione pervenute dagli Stakeholder adeguatamente gestite e chiuse**
Formula:	Tasso di segnalazioni/reclami in materia di anticorruzione pervenute tramite whistleblowing (o altri strumenti) che sono state prese in carico, analizzate e gestite mediante eventuale attuazione di azioni correttive 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**
Formula:	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**
Formula:	N° di violazioni in materia di anticorruzione accertate, a seguito di segnalazioni/reclami pervenute tramite whistleblowing (o altri strumenti), audit interni, accertamenti Organi di Controllo ecc
Unità di misura :	n°
Target :	**0**

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Infortuni
Descrizione obiettivo :	**Frequenza infortuni (IFI)**
Formula:	Numero infortuni dei dipendenti (no infortuni itinere e/o presso altri datori di lavoro, ≤1gg) avvenuti nell'anno di riferimento x 1 milione di ore/numero totale di ore di lavoro effettuate nell'anno di riferimento
Unità di misura :	n/h
Target :	**Diminuzione del 0,5/anno**

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Infortuni
Descrizione obiettivo :	**Tasso di gravità degli infortuni (IGI)**
Formula:	Giorni persi per infortuni dipendenti (no infortuni itinere e/o presso altri datori di lavoro e ≤1gg) nell'anno di riferimento x 1 milione di ore/numero totale di ore di lavoro effettuate nell'anno di riferimento
Unità di misura :	d/h
Target :	**Mantenimento del valore tra 400 e 800**

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	near miss e unsafe conditions
Descrizione obiettivo :	**Tasso di situazioni non sicure (near miss e unsafe conditions)**
Formula:	Numero di situazioni non sicure segnalate (condizioni non sicure + azioni non sicure + near misses) x 1 milione di ore/ Numero totale di ore lavorate
Unità di misura :	n/h
Target :	**Accrescere sempre più il dato**

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Lavoro straordinario
Descrizione obiettivo :	**Percentuale di persone che hanno superato il target aziendale definito per ore di lavoro straordinario**
Formula:	-
Unità di misura :	%
Target :	**Riduzione 0,05%**

Dimensione :	Sociale
Aspetto :	Ferie e permessi
Descrizione obiettivo :	**Percentuale di persone con residuo di giorni di ferie superiore al target aziendale**
Formula:	-
Unità di misura :	%
Target :	**Riduzione 0,05%**

11

Metodologia



Il quinto 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 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 2025. 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 2023 e 2024.
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 affluenti 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 avvicendamento 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.it

Dussmann Service Srl
via Papa Giovanni XXIII, 4
24042 Capriate San Gervasio (BG)
tel. +39 02 915 18 - fax +39 02 915 18 499