



We Elevate... Our World

Bilancio di sostenibilità 2018



Schindler

Indice

- 2 Messaggio del Presidente
- 3 Il 2018 in breve
- 4 Chi siamo
- 6 Strategia di sostenibilità e priorità
- 17 La nostra performance
- 31 Dichiarazione dell'ente certificatore esterno

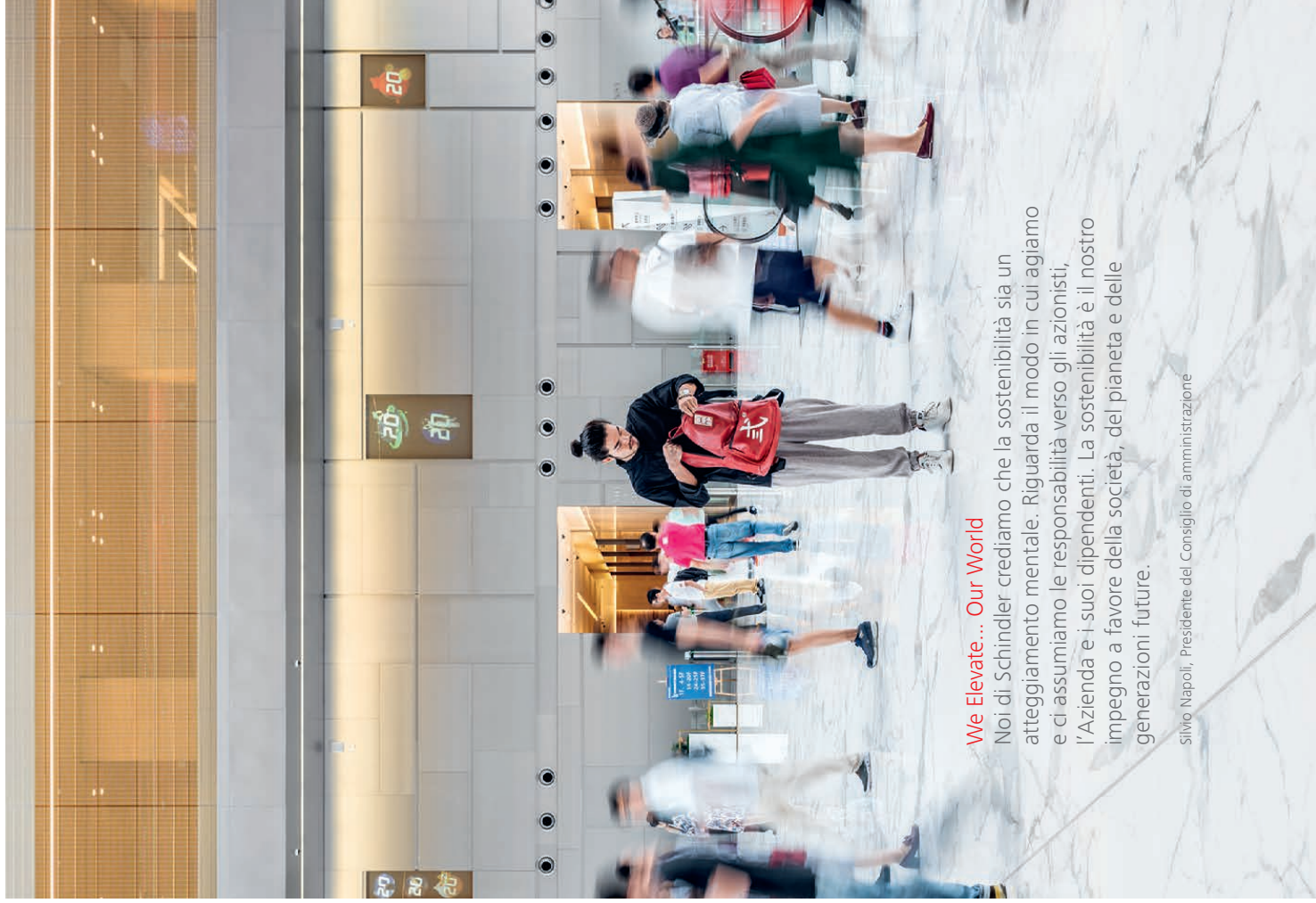
Informazioni sul presente bilancio

Il presente documento è il settimo bilancio di sostenibilità di Schindler redatto in base alle linee guida della *Global Reporting Initiative* (GRI) e il primo che tiene conto degli standard GRI. Copre tutto quanto inserito nei nostri bilanci consolidati e presenta i dati sulla nostra performance dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2018. La struttura e i contenuti sono in linea con i temi per noi più rilevanti e ordinati in base a quelli che sono gli interessi degli *stakeholder*. La certificazione esterna dei dati sulla *carbon footprint* e sulle priorità nell'ambito della sostenibilità è fornita da *Swiss Climate* ai sensi dello standard AA1000AS (2008) di tipo 2.

Il bilancio di sostenibilità è approvato dal *Supervisory and Strategy Committee* del Consiglio di amministrazione diretto dal Presidente.

Pubblicato il 24 giugno 2019.

Questa è una traduzione dall'originale inglese. Solo il testo originale in lingua inglese è autorevole.



We Elevate... Our World

Noi di Schindler crediamo che la sostenibilità sia un atteggiamento mentale. Riguarda il modo in cui agiamo e ci assumiamo le responsabilità verso gli azionisti, l'Azienda e i suoi dipendenti. La sostenibilità è il nostro impegno a favore della società, del pianeta e delle generazioni future.

Silvio Napoli, Presidente del Consiglio di amministrazione

Messaggio del Presidente

Schindler porta a destinazione le persone, a lavoro come a casa, negli aeroporti e negli stadi, attraverso le megalopoli e sui grattacieli, ovunque nel mondo. Oggi le persone che vivono nei centri urbani sono più numerose di quelle che abitano in aree rurali. Le città e gli edifici stanno diventando sempre più alti, densamente abitati e frenetici. Di conseguenza servono nuove capacità di trasporto. Allo stesso tempo tecnologia e società si stanno mescolando e pongono in primo piano la ricerca di soluzioni per la mobilità urbana più efficienti, intelligenti e sostenibili. Noi di Schindler riteniamo che per rispondere a queste esigenze siano necessarie tecnologia e responsabilità, efficienza e consapevolezza e un'attenzione al presente come al futuro.

Come ci stiamo muovendo? Nel 2018 abbiamo lanciato «We Elevate Our World», la nostra strategia di sostenibilità. Basata sugli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU e sull'Accordo di Parigi sul cambiamento climatico, la nostra strategia prevede

sei punti prioritari chiaramente definiti che riguardano l'ambiente, la società e l'impresa. Essa stabilisce obiettivi ambiziosi da raggiungere entro il 2022, descritti in dettaglio nel presente bilancio.

Abbiamo scelto tali obiettivi perché il riteniamo significativi rispetto al nostro business. Abbiamo già fatto importanti passi avanti per quanto riguarda l'efficienza energetica e la formazione professionale e siamo orgogliosi dei risultati raggiunti sin qui. Tuttavia, in altri ambiti la strada da percorrere è ancora lunga, ad esempio per quanto riguarda la diversità della forza lavoro.

Il nostro impegno per la sostenibilità rientra nel nostro dovere fiduciario ad agire nell'interesse dell'impresa e dei suoi stakeholder. Operando in modo sostenibile possiamo allineare il successo del nostro business alla responsabilità sociale e a un approccio lungimirante. Serve coraggio per pensare e agire sul lungo termine piuttosto che concentrarsi sui risultati nel breve periodo.

Questo coraggio è insito nella cultura di Schindler fin dal 1874, anno della sua fondazione, e continuerà a essere uno dei nostri punti di forza anche in futuro.

La sostenibilità non si raggiunge da un giorno all'altro. Noi di Schindler crediamo che la sostenibilità sia un atteggiamento mentale. Riguarda il modo in cui agiamo e ci assumiamo le responsabilità verso gli azionisti, l'Azienda e i suoi dipendenti.

La sostenibilità è il nostro impegno a favore della società, del pianeta e delle generazioni future.



Silvio Napoli

Presidente del Consiglio di amministrazione

«La sostenibilità è il nostro impegno a favore della società, del pianeta e delle generazioni future»

Il 2018 in breve

98 giorni

Media dei giorni di formazione tecnica e sulla sicurezza per i tecnici manutentori di tutte le regioni, con un aumento del 26% rispetto al 2017.

→ Per saperne di più

Premi e riconoscimenti

Nel 2018 Schindler Sud Africa ha ottenuto per la prima volta il premio *Top Employer Award*, mentre la Germania lo ha ricevuto per l'ottava volta (la prima è stata nel 2008) e la Spagna per il decimo anno consecutivo.

Schindler Australia ha ottenuto l'*Australian Business Award* (ABA100) per la gestione delle risorse umane, un riconoscimento dell'impegno profuso dall'Azienda per garantire a tutti la possibilità di crescere e sviluppare il proprio potenziale.

L'impegno di Schindler è stato riconosciuto anche con l'inserimento dal 2016 nell'indice *SX1 Switzerland Sustainability 25* di *SIX Swiss Exchange*, nel quale sono riportate le 25 imprese più sostenibili dell'indice *SMI Expanded*.

Igniting Minds un programma sviluppato da Schindler India, ha ricevuto quattro riconoscimenti per aver garantito una formazione tecnica a 700 studenti di talento provenienti da ambienti svantaggiati.

→ Per saperne di più

Schindler 9300 soddisfa i requisiti delle certificazioni edilizie LEED o BREEAM

La scala mobile offre maggiore sicurezza ai passeggeri e una *carbon footprint* inferiore ed è particolarmente indicata in edifici commerciali di grandi dimensioni e spazi pubblici. Il suo nuovo sistema di azionamento, in combinazione con tre modalità operative ECO, assicura una mobilità a elevata efficienza energetica. In aggiunta al sistema di risparmio energetico ECO standard sono disponibili ulteriori opzioni volte a migliorare una gestione energetica efficiente. Tutto questo garantisce un ciclo di vita più esteso della scala mobile e ci ha permesso di ottenere la certificazione energetica ISO A+++ secondo lo standard 25745-1/3.

→ Per saperne di più

Programma Women in Leadership

Dato il successo ottenuto in Europa dal programma *Women in Leadership* lanciato nel 2017, nel 2018 abbiamo deciso di estenderlo anche alle Americhe e all'Asia e di partire con la seconda edizione in Europa. Quest'anno 78 collaboratori con un elevato potenziale hanno rafforzato le basi del loro sviluppo professionale attraverso tale programma.



→ Per saperne di più

-5%

La riduzione della carbon footprint ottenuta dalla nostra flotta globale di veicoli rispetto ai ricavi del 2018. Questo risultato è stato possibile grazie all'impegno a lungo termine basato sulla nostra *Global Fleet Policy* che stabilisce rigorosi obiettivi interni per la sostituzione delle vetture con standard meno efficienti in termini di tecnologia ed emissioni. Entro il 2022 intendiamo rinnovare completamente il nostro concetto di flotta per integrare mezzi di trasporto alternativi per tecnici e materiali.

→ Per saperne di più

Ahead ActionBoard



La *ActionBoard*, tra i servizi della piattaforma digitale basata su cloud *Schindler Ahead*, permette ai decision-maker di ottenere informazioni in tempo reale e sull'intera vita dei loro ascensori e scale mobili. Grazie a queste informazioni possono compiere scelte più consapevoli relative all'infrastruttura, favorendo una gestione più attenta delle risorse a loro affidate e migliorando la qualità della vita degli utenti.

→ Per saperne di più

In tutto il mondo Schindler contribuisce a sviluppare contesti urbani sostenibili, in cui la qualità della vita sia migliore. Grazie alla sua leadership tecnologica e innovativa, Schindler sviluppa prodotti e servizi per una mobilità all'avanguardia e di qualità, che renda la vita più semplice nelle città densamente popolate.

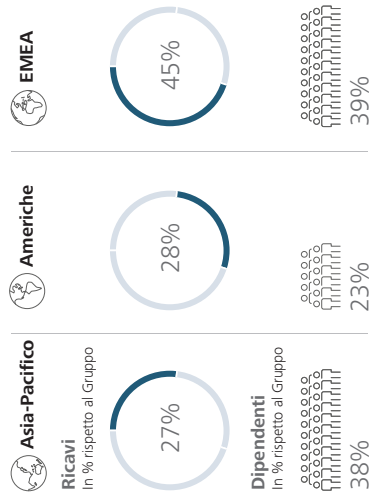
Ricavi
In milioni di CHF
10 879

Investimenti totali in R&D
In milioni di CHF
178

Numero di dipendenti
Al 31 dicembre 2018
64 486

Imposte sul reddito totali
In milioni di CHF
244

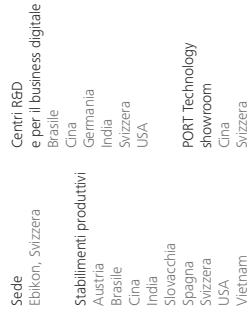
Dati principali per regione di mercato



Presenza globale

Il Gruppo conta più di 1 000 filiali in oltre 100 Paesi, così come stabilimenti produttivi, centri di ricerca e sviluppo e showroom dedicati ai clienti in tutto il mondo.

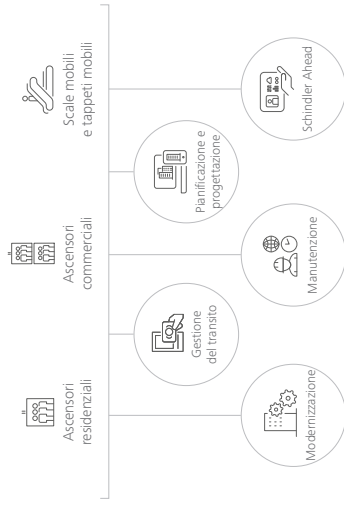
→ Per saperne di più



Prodotti e servizi

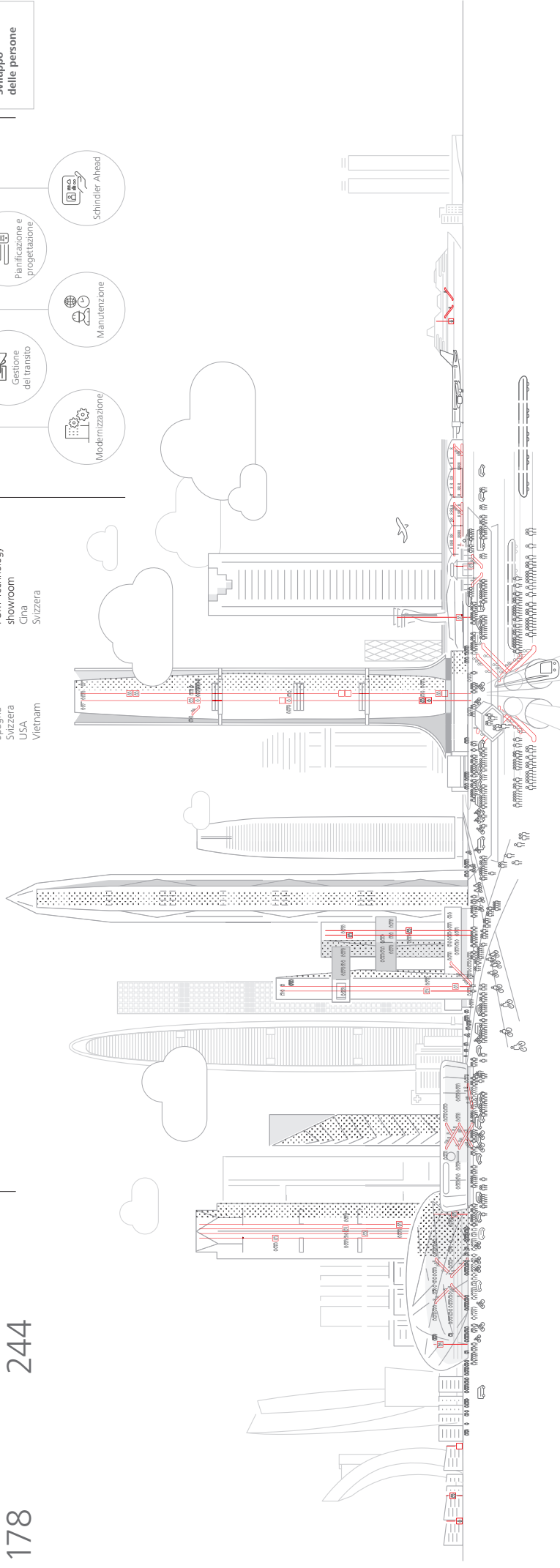
Oltre un miliardo di persone utilizza ogni giorno i nostri ascensori e le nostre scale mobili. L'offerta di prodotti Schindler spazia dalle soluzioni per strutture con esigenze di base alle tecnologie per la gestione avanzata del traffico negli edifici più alti al mondo. Dall'ambito residenziale agli uffici, dagli shopping center agli aeroporti, i nostri prodotti e servizi rispondono alle esigenze di mobilità con numerose applicazioni.

→ Per saperne di più



I nostri Valori

- Sicurezza
- Qualità
- Integrità e fiducia
- Valore per i clienti
- Sviluppo delle persone



Strategia di sostenibilità e priorità

Stando alle previsioni, nel 2030 in tutto il mondo esisteranno 43 megalopoli. La densità e l'altezza degli edifici nelle aree metropolitane saranno sempre maggiori, così come il flusso di persone che si muove all'interno delle città; di conseguenza saranno necessarie soluzioni per la mobilità urbana efficaci ed efficienti.

Nello stesso tempo, data la maggiore consapevolezza e le iniziative volte a sensibilizzare l'opinione pubblica rispetto ai rischi climatici e al sovraccarico delle reti, negli edifici aumenta sempre di più il ricorso a tecnologie efficienti dal punto di vista energetico. Nei Paesi industrializzati l'età media di un ascensore è di oltre 20 anni. Poiché gli edifici sono responsabili del 40% dei consumi energetici globali, man mano che gli impianti diventano obsoleti, sono necessari interventi di modernizzazione durante i quali è possibile anche migliorare le prestazioni energetiche generali degli stessi stabili.

Tra i fornitori leader di ascensori e scale mobili a livello globale, Schindler si sta impegnando per un futuro sostenibile attraverso innovazioni tecniche, l'impiego di strumenti e prodotti digitali e il miglioramento delle proprie prestazioni in termini ambientali e sociali.

È per questo che la nostra strategia di sostenibilità si articola intorno a sei punti prioritari che riguardano ambiti in cui possiamo avere il maggiore impatto possibile. Essi si focalizzano sui temi più rilevanti per noi e sono stati individuati attraverso workshop a cui hanno partecipato tutti i membri

del Comitato esecutivo del Gruppo e alcuni dirigenti senior selezionati.

Abbiamo consultato anche esperti esterni del settore e del mondo universitario per avere un punto di vista esterno. I sei esperti hanno valutato la strategia e fornito altri spunti di riflessione.

La strategia, inoltre, è stata sviluppata per fornire un contributo agli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU definiti nel 2015 e all'Accordo di Parigi sul cambiamento climatico entrato in vigore nel 2016.

La strategia, le sue priorità e i suoi obiettivi sono stati approvati dal *Supervisory and Strategy Committee* di Schindler, responsabile delle decisioni in materia di sostenibilità e guidato dal Presidente del Consiglio di amministrazione. L'esecuzione e l'implementazione della strategia sono affidate al Comitato esecutivo del Gruppo, mentre il Comitato per la governance della sostenibilità ne controlla l'applicazione. Tutti i progressi verso il raggiungimento delle nostre priorità in fatto di sostenibilità vengono verificati esternamente, in modo da fornire informazioni credibili, oggettive e imparziali.

«Per noi di Schindler il successo non è dato solo dai risultati finanziari, ma anche dall'etica professionale in base alla quale operiamo e dal nostro impatto sugli stakeholder di tutto il mondo»

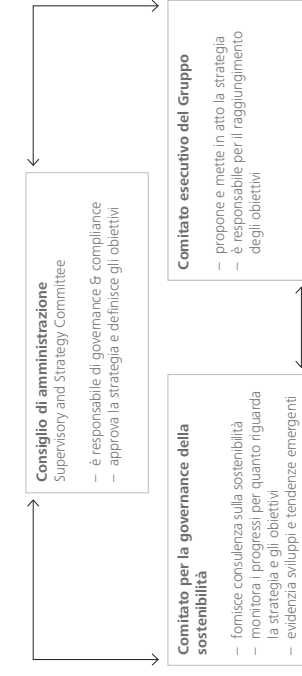
Thomas Oetterli
CEO

Priorità	Obiettivi (2018-2022)
Aumentare la sicurezza	Ridurre il numero di incidenti e lesioni in cui sono coinvolti i dipendenti migliorando il <i>Total Case Rate</i> (TCR) del 20% rispetto al 2017.
Attrarre talenti diversi	Aumentare fino al 25% il numero di donne pronte a subentrare in ruoli dirigenziali e promuovere una cultura aziendale inclusiva.
Creare valore nelle comunità	Sviluppare i nostri programmi di formazione professionale e supportare le comunità attraverso attività di volontariato d'impresa e donazioni a enti caritatevoli.
Diventare pionieri della mobilità urbana intelligente	Arrivare a oltre mezzo miliardo di persone che ogni giorno utilizzano gli ascensori e le scale mobili Schindler connessi in digitale.
Ridurre le emissioni della flotta di veicoli	Ridurre le emissioni di CO ₂ della nostra flotta globale di veicoli del 25% rispetto al 2017 in relazione ai ricavi.
Migliorare le performance dei fornitori in termini di sostenibilità	Ottenere valutazioni indipendenti sulla sostenibilità dei nostri fornitori di componenti, in modo che corrispondano almeno al 75% dei nostri acquisti.

Governance della sostenibilità in Schindler

Esperti indipendenti

- Eibert Appel, Presidente del Consiglio di fondazione di Hilti Foundation
- Matthias Bölle, VP Strategy, Business Excellence & Public Affairs presso Schneider Electric (Germania, Svizzera, Austria)
- Jörg Hofstetter, professore associato presso la KEDGE Business School e Presidente dell'International Forum on Sustainable Value Chains (ISVC)
- Patrick Hofstetter, responsabile della politica climatica ed energetica, WWF Svizzera
- Dr. Gudrun Sander, direttrice dei programmi diversità e management, Università di San Gallo
- Graham Uglow, responsabile della sicurezza presso ABB



Le connessioni tra la nostra strategia e gli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU:



Aumentare la sicurezza

Per noi di Schindler la sicurezza è un valore fondamentale. Tra i fornitori leader mondiali nel settore degli ascensori e delle scale mobili, per raggiungere il successo abbiamo bisogno che i passeggeri confidino nella sicurezza e nell'affidabilità dei nostri prodotti e che i dipendenti e i subappaltatori che installano ed effettuano la manutenzione e la modernizzazione dei nostri prodotti lavorino in condizioni di sicurezza.

La *Safety and Health Policy* viene applicata a tutte le aziende del Gruppo e implementata attraverso il *Safety Management System*, basato su sistemi di controllo e responsabilità ben definiti, aspettative da parte della Direzione, regole chiare e procedure standard, rigorosi programmi di formazione per i dipendenti e valutazioni sul campo.

Seçil Yüzgü, specialista, Health and Safety, fornisce istruzioni ai colleghi durante l'installazione di 661 unità Schindler all'interno del nuovo aeroporto di Istanbul.



La creazione dei comitati *Safety Steering Oversight* garantisce meccanismi di feedback molto forti che ci permettono di adottare misure a supporto della nostra cultura a "incidenti zero". Il *Global Safety Committee*, presieduto dal CEO, organizza periodicamente degli incontri tra tecnici locali, responsabili aziendali e rappresentanti delle sedi di tutte le regioni.

Nel 2018 i tecnici manutentori di Schindler hanno partecipato in media a 9,8 giornate di formazione tecnica e sulla sicurezza, con un aumento del 26% rispetto al 2017. Dai moduli sull'identificazione e il controllo dei pericoli a quelli sui requisiti imposti dalle normative e sulle specifiche pratiche di settore, il nostro sistema di *eLearning* e le sessioni di formazione pratica obbligatorie sono strumenti fondamentali per fornire ai nostri dipendenti le conoscenze di cui hanno bisogno per prendere decisioni in sicurezza. Per garantire i risultati migliori, i corsi di formazione sono offerti in oltre 30 lingue.

«La nostra cultura della sicurezza è radicata in un profondo senso di responsabilità da parte di tutti i dipendenti, da chi opera sul campo ai piani più alti»

Julio Arce, membro del Comitato esecutivo del Gruppo, Head of Field Quality & Excellence

Giornate di sensibilizzazione su salute e sicurezza

Le filiali Schindler di tutto il mondo organizzano regolarmente giornate di sensibilizzazione su salute e sicurezza. Durante questi workshop i dipendenti imparano a considerare la propria sicurezza come una risorsa personale e mettono in pratica una cultura del feedback tra colleghi.

Questi eventi aiutano il nostro personale a fare attenzione ai rischi e alle possibili conseguenze, ma anche a riflettere sul proprio comportamento e a migliorarsi, non soltanto sul posto di lavoro, ma anche quando sono in movimento o a casa. Tali eventi si svolgono nel corso dell'anno e ad essi sono invitati a partecipare esperti in materia di sicurezza e familiari, per focalizzare l'attenzione sui pericoli presenti sul posto di lavoro e sui comportamenti sicuri da adottare all'interno delle mura domestiche.

Il nostro approccio comprende anche valutazioni indipendenti sulla sicurezza che, oltre a fornire ai dirigenti la formazione di cui hanno bisogno per trasformarsi in leader della sicurezza efficaci, identificano anche rischi e opportunità ai fini di un miglioramento costante. Nel 2018 in tutto il mondo abbiamo portato a termine più di 28 valutazioni della sicurezza.

I sopralluoghi negli stabilimenti ci permettono di valutare l'efficacia della nostra comunicazione, della formazione e l'impegno dei tecnici. Le osservazioni dirette e i feedback vengono formalizzati con i cosiddetti *Safety Walk*, che offrono l'opportunità di fornire riscontri positivi rispetto alle pratiche corrette e migliorare le prestazioni attraverso azioni correttive specifiche. Quest'anno i nostri supervisori e responsabili sul campo hanno svolto 130.000 *Safety Walk*.

Sulla base di recenti test pilota, stiamo per lanciare un'esperienza di realtà virtuale per la sicurezza che comprende anche delle applicazioni mobili per i supervisori, al fine di migliorare la sicurezza dei dipendenti.

Il nostro obiettivo per i prossimi cinque anni è di migliorare costantemente la sicurezza dei dipendenti incrementando il *Total Case Rate (TCR)* del 20%. Il TCR è un indicatore sulla sicurezza completo, che misura non soltanto il numero di giornate di lavoro perse a causa di incidenti, ma tiene conto anche dei casi a seguito dei quali un dipendente non può svolgere regolarmente il suo lavoro. Nel 2018 il nostro TCR è stato pari a 4,4, segnando quindi un miglioramento del 12% rispetto al 2017.

→ Per saperne di più



Dr. Elena Cortona, Head of Digital Transformation, con alcuni membri del team.

«Siamo un datore di lavoro che offre uguali opportunità e ha bisogno di attingere ad un pool di talenti mondiale»

David Clymo, membro del Comitato esecutivo del Gruppo, Head of Corporate Human Resources

Dal 2016 un *Diversity Committee* sta portando avanti questo progetto a livello di Gruppo e, all'interno della nostra strategia di sostenibilità, è stato inserito anche un obiettivo che riguarda la diversità di genere.

Il *Diversity Committee* di Schindler è composto da 14 dirigenti di tutte le regioni, è presieduto dal responsabile *Supply Chain Management* per l'Europa e comprende tre membri del Comitato esecutivo del Gruppo: *Corporate Human Resources (HR)*, *Europe South* ed *Escalators and Supply Chain*. L'obiettivo del comitato è di integrare un approccio proattivo e strategico alla diversità di genere nelle iniziative, nei processi e negli strumenti già in uso in ambito HR, ma anche promuovere il senso di responsabilità in tutte le nostre attività.

Nelle Americhe, in Europa e in Asia sono stati istituiti comitati regionali analoghi, per garantire che vi sia un'attenzione coerente e sistematica all'equilibrio tra i generi durante l'analisi dei talenti e la definizione dei possibili candidati alla successione.

Dato il successo ottenuto dal nostro programma *Women in Leadership*, lanciato in Europa nel 2017, abbiamo deciso di estenderlo anche alle Americhe e in Asia e, contemporaneamente, abbiamo avviato la seconda edizione del nostro forum europeo.

Attrarre talenti diversi

Schindler è convinta che team eterogenei siano in grado di prendere decisioni migliori e quindi si impegna per attrarre e mantenere al proprio interno talenti diversi.

Pertanto, abbiamo deciso di integrare i principi di diversità e inclusione in tutti gli elementi chiave della nostra *People Strategy*: per attrarre e mantenere i talenti, nella formazione per i dirigenti e nelle valutazioni per la programmazione delle promozioni e delle successioni.

In questo momento il 13% della nostra forza lavoro è composta da donne, una condizione che in generale non riflette né quella dei nostri clienti né quella della società. Pertanto, la prima fase della nostra iniziativa a favore della diversità è concentrata principalmente sulla diversità di genere.

Women in Leadership è un programma di coaching della durata di 11 mesi che intende creare una cultura di leadership più inclusiva all'interno dell'organizzazione, al fine di favorire la promozione di donne con un elevato potenziale a ruoli dirigenziali. Nell'ambito del programma le partecipanti sviluppano le proprie competenze personali e affinano il senso degli affari, migliorando la propria visibilità all'interno dell'azienda. Il programma si conclude con la definizione di piani di sviluppo personali, creati in collaborazione con i responsabili gerarchici e un coach esecutivo.

Negli ultimi due anni il numero di candidate a ruoli di leadership è raddoppiato.

Ogni anno il *Diversity Committee* conduce un'indagine comparativa volta a identificare le pratiche che si sono dimostrate più efficaci, per poi condividerle durante i nostri forum globali dedicati alle risorse umane e ai talenti. Workshop sulla problematica dei pregiudizi inconsci sono stati sviluppati e condotti in diversi ambiti aziendali e per tutti i membri del Comitato esecutivo del Gruppo.

Negli ultimi due anni il numero di candidate a ruoli dirigenziali è raddoppiato e quasi un terzo di tutti i posti vacanti in posizioni senior è stato occupato da donne. Abbiamo così creato un pool di candidate di talento che hanno maggiore visibilità e opportunità di carriera.

Nel corso dei prossimi quattro anni continueremo a puntare sulla gestione attiva dei talenti femminili attraverso programmi di *sponsoring* e *coaching*, ma anche aumentando progressivamente i pro-

grammi di formazione dedicati ai dirigenti senior. Faremo in modo che le candidate siano identificate in modo precoce e possano beneficiare di opportunità di sviluppo e carriera che facilitino il loro accesso a posizioni dirigenziali.

Vogliamo che tra i nostri candidati ad assumere posizioni dirigenziali la percentuale di donne salga al 25% entro il 2022. Nel 2018 la quota di donne nella *pipeline* della leadership era pari al 19%.

→ Per saperne di più

Creare valore nelle comunità

Schindler è un cittadino globale responsabile e per questo si impegna in attività che creano valore per le comunità sul lungo periodo. Da anni collaboriamo con enti governativi e istituti formativi per offrire programmi di formazione professionale per i giovani. Inoltre, incoraggiamo i nostri dipendenti a essere membri attivi delle loro comunità attraverso il volontariato.

Istruzione e formazione professionale

Da anni Schindler si impegna in programmi di istruzione e formazione professionale con una duplice valenza: da un lato tali iniziative offrono ai giovani una formazione di qualità, dall'altro garantiscono lo sviluppo delle abilità e del know-how di cui Schindler ha bisogno per continuare a crescere. Al momento Schindler porta avanti oltre 40 programmi di istruzione e formazione professionale in tutto il mondo, a cui partecipano oltre 2 000 studenti.

In un momento in cui la disoccupazione giovanile è un problema globale, i tirocini aiutano i giovani a ottenere certificazioni professionali in ambiti tecnici e commerciali in cui la domanda di personale è molto elevata. In Svizzera Schindler gestisce un programma che offre a 300 apprendisti la possibilità di essere assunti direttamente e di seguire un percorso pluriennale che comprende scuola, formazione all'interno dell'azienda ed esperienza professionale. Nel tempo questo programma si è trasformato in un centro di eccellenza e oggi persone da oltre 50 Paesi arrivano qui per comprendere meglio il sistema di apprendistato elvetico. Nel 2018 Schindler Svizzera ha collaborato con il programma della Confederazione «Pretirocinio di integrazione» (PTI) offrendo opportunità di formazione professionale a giovani rifugiati arrivati di recente nel Paese.

In India Schindler ha lanciato *Igniting Minds*, un programma che ha ottenuto vari riconoscimenti e promuove la formazione tecnica di giovani provenienti da ambienti svantaggiati. Attraverso il programma vengono offerte borse di studio agli studenti di maggior talento che frequentano istituti di formazione industriale e ingegneristica, che altrimenti dovrebbero interrompere il proprio percorso di istruzione. Il programma è stato lanciato per la prima volta a Mumbai e a Pune e oggi è attuato in più di 12 stati. Finora oltre 700 studenti hanno ricevuto una borsa di studio e altri 300 usufruiranno di questo incentivo entro il 2020.

Volontariato

Crediamo che la crescita personale non debba limitarsi al posto di lavoro e per questo incoraggiamo i dipendenti a impegnarsi nel volontariato. Mettere a disposizione degli altri il proprio tempo e le proprie capacità permette ai dipendenti di Schindler di comprendere meglio le comunità locali in cui vivono e di crescere sia a livello personale che professionale.

«Attraverso il nostro programma di responsabilità sociale d'impresa non vogliamo soltanto donare denaro in beneficenza. Vogliamo creare una visione a lungo termine di quello che Schindler rappresenta in India»

Ashok Ramachandran
CEO Schindler India

Avviata una collaborazione con 30 istituti tecnici in tutta la Cina

Schindler Cina aumenta costantemente il numero di scuole con cui collabora per supportare la formazione di giovani studenti in ambito tecnico.

Fornendo un aiuto in natura e risorse finanziarie a 30 scuole, nel corso degli ultimi quattro anni Schindler ha offerto opportunità di formazione di qualità a oltre 1 500 studenti. Tutto questo riflette l'impegno a lungo termine di Schindler per la Cina, dove fu la prima impresa straniera a creare una *joint venture* industriale nel lontano 1980.



Nel campus di Jiading, Shanghai (Cina), vengono offerti programmi di istruzione e formazione per diverse figure professionali.

Nel 2018 dipendenti di ogni livello hanno partecipato allo sviluppo delle proprie comunità attraverso iniziative organizzate individualmente, nell'ambito di eventi in team e partnership a livello nazionale. Di seguito alcuni esempi:

- Lanciato nel 2012, il *Tour de Schindler* nel 2018 ha visto la partecipazione di 22 ciclisti che in totale hanno percorso 830 chilometri da L'Aia a Berlino. Nell'ambito di questo evento, Schindler e i partecipanti hanno donato CHF 45 000 ad associazioni che sostengono la lotta contro il cancro in Germania e nei Paesi Bassi.

- Traendo ispirazione dal progetto di successo lanciato a Morristown, nel New Jersey (USA), nel 2017 alcuni dipendenti di New Holland, Ohio (USA), hanno lavorato come volontari a progetti di ristrutturazione coordinati dall'organizzazione locale *Habitat for Humanity*[®]. Anche Schindler India ha avviato una partnership simile.

- Nell'ambito di un evento di team building, il team dirigenziale Jardine Schindler Group ha prestato volontariato presso il *Food Angel/Community Center* di Hong Kong. I partecipanti hanno aiutato a preparare oltre 1 500 pasti e li hanno serviti a persone svantaggiate.

- Nel corso di «November» 2018, i dipendenti di Schindler di tutto il mondo hanno raccolto CHF 24 000 da donare a enti che si occupano di alcuni dei principali problemi di salute che colpiscono gli uomini, ovvero tumore alla prostata, tumore del testicolo, salute mentale e prevenzione dei suicidi.

→ Per saperne di più

Diventare pionieri della mobilità urbana intelligente

Poiché le città stanno crescendo e sono sempre più densamente abitate, le opportunità offerte dalla trasformazione digitale per rispondere alle esigenze di mobilità dei cittadini diventano sempre più centrali. Per riuscire a trasportare milioni di cittadini all'interno di spazi urbani sempre più affollati, le città intelligenti stanno quindi sfruttando la potenza delle tecnologie informatiche e le evoluzioni della scienza dei dati.

Schindler è protagonista della trasformazione digitale di ascensori, scale mobili e tappeti mobili. Tutte le fasi del ciclo di vita delle unità vengono digitalizzate: dalla progettazione, ingegnerizzazione e produzione fino ai processi di installazione e messa in funzione, passando per la gestione dei flussi, la manutenzione e la sicurezza delle unità. La nostra soluzione per rispondere ai crescenti bisogni delle comunità è di diventare pionieri della mobilità urbana intelligente, digitalizzando i nostri ascensori e le nostre scale mobili per creare città sostenibili.

Schindler Ahead: connettiamo le persone

La piattaforma digitale basata su cloud Schindler Ahead è il primo sistema al mondo di informazione, emergenza e manutenzione a ciclo chiuso e connesso in digitale per ascensori e scale mobili. Questo potente sistema, supportato dal *machine learning*, offre ai clienti un servizio di manutenzione predittiva, aumenta la disponibilità delle unità (*up-time*) e accelera lo sviluppo del prodotto. Inoltre, grazie a Schindler Ahead, clienti, tecnici manutentori e Contact Center dei clienti possono

accedere alle informazioni (previsioni) in tempo reale e una vasta gamma di soluzioni personalizzate migliora sensibilmente il comfort per i passeggeri.

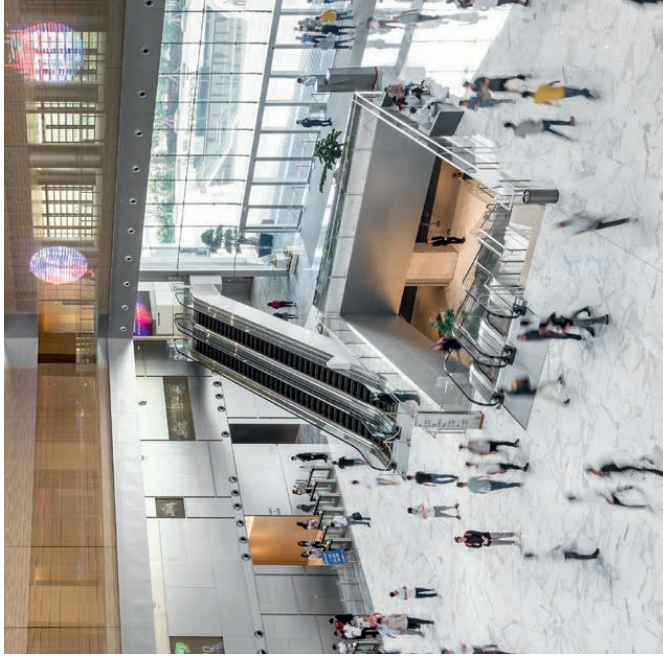
Il nostro obiettivo da qui al 2022 è quello di trasportare ogni giorno oltre mezzo miliardo di persone su ascensori e scale mobili collegati in digitale. Nel 2018 ogni giorno abbiamo trasportato oltre 100 milioni di passeggeri su unità connesse in tutto il mondo.

myPORT: il sistema di gestione del traffico intelligente e personalizzato

Grazie a un'App per smartphone è possibile definire in modo personalizzato l'accesso, il percorso e il trasporto degli utenti all'interno di un edificio.

myPORT è basato sul sistema di gestione del transito PORT, che combina in modo intelligente la gestione del flusso dei passeggeri al controllo degli accessi negli edifici, permettendo di ridurre i tempi di salita e discesa dei passeggeri fino al 40%. Le persone autorizzate ad accedere all'edificio, dopo essersi identificate all'ingresso utilizzando il proprio smartphone, vengono indirizzate verso il percorso migliore all'interno dell'edificio per raggiungere il loro piano di destinazione. myPORT è già stato installato in molti edifici in tutto il mondo.

→ Per saperne di più



Le installazioni Schindler e la tecnologia PORT facilitano il flusso di 9 600 dipendenti all'ingresso della sede centrale di Tencent di Shenzhen, Cina.

Ridurre le emissioni della flotta di veicoli

Per installare i nostri prodotti e svolgere gli interventi di manutenzione in modo efficace ci serviamo di una flotta di veicoli sparsi in tutto il mondo (oltre 20 000 unità). Poiché tali mezzi sono i principali responsabili del nostro consumo energetico diretto, per noi è fondamentale ridurre le loro emissioni di gas a effetto serra.

Cerchiamo, pertanto, di sostituire in modo sistematico i veicoli in uso con altri dotati di tecnologie più efficienti dal punto di vista energetico, per ridurre sia i consumi che le emissioni di CO₂.

Il nostro impegno per la riduzione delle emissioni della flotta è definito nella nostra *Global Fleet Policy*. Dal 2012 abbiamo già ridotto le emissioni di CO₂ di oltre il 20% in relazione ai ricavi. Oltre al nostro programma di sostituzione dei veicoli, tra le varie iniziative vi sono anche l'ottimizzazione dei percorsi giornalieri dei tecnici manutentori e il monitoraggio da

«Gli enormi progressi tecnologici compiuti nel campo dell'elaborazione dati e della connettività rappresentano opportunità preziose per digitalizzare numerosi passaggi della nostra catena del valore, così da offrire prodotti migliori e di qualità superiore ai nostri Clienti»

Dr. Elena Cortona
Head of Digital Transformation

remoto dei nostri prodotti, che ci permette di svolgere gli interventi di manutenzione predittiva e di pianificare in modo efficiente gli interventi in loco.

I mercati in cui operiamo in tutto il mondo sono molto eterogenei e offrono soluzioni di trasporto diverse per i nostri tecnici. In alcuni mercati i nostri tecnici possono utilizzare i mezzi di trasporto pubblici per raggiungere i clienti, mentre in altri una rete sempre più estesa di stazioni di ricarica permette l'impiego di veicoli elettrici e ibridi.

Nel 2018 abbiamo rilanciato il nostro programma di ottimizzazione della flotta concentrandoci ancora di più sulla riduzione del *carbon footprint*, sulla prospettiva del ciclo di vita e su programmi di assistenza innovativi. Le nostre principali consociate, quindi, definiscono un piano strategico per la flotta adattato alle condizioni locali. In questo modo possiamo ottimizzare le nostre flotte nel rispetto degli sviluppi e delle restrizioni normative, come il divieto di circolazione per i veicoli nei centri cittadini densamente popolati. I piani strategici sono consolidati, per garantire un allineamento ai nostri obiettivi in tutto il mondo e per sfruttare le soluzioni migliori.

«Intendiamo ottimizzare le prestazioni di sostenibilità, la sicurezza dei nostri conducenti e i costi della flotta con la partecipazione dei nostri tecnici manutentori»

Jürgen Kästle
Head of Global Continuous Cost and Quality Leadership

La ricerca di soluzioni di trasporto ottimali, il dimensionamento dei veicoli in base al tipo di lavoro e l'introduzione di varie misure, come tecniche di guida difensiva, la "telematica" (uno strumento che registra il comportamento di guida) e la creazione di incentivi per modificare le proprie abitudini e passare a soluzioni di trasporto alternativo, sono tutti elementi del piano strategico dedicato alla flotta aziendale. Nelle varie società del Gruppo sono in corso varie sperimentazioni.



In tutto il Gruppo, se opportuno, vengono favoriti il ridimensionamento e l'elettrificazione di parte della flotta dei veicoli.

Oltre ai piani di cui abbiamo parlato, abbiamo lanciato anche un progetto che si concentra in particolare sulle soluzioni di trasporto alternative. Al team di progetto è stato assegnato il compito di pensare fuori dagli schemi, cercando alternative all'acquisto dei veicoli e al modo in cui muoviamo le persone e i materiali. I risultati di questo lavoro saranno presentati al Comitato esecutivo del Gruppo entro il 2019.

In ogni caso, il nostro obiettivo è chiaro. Entro il 2022 vogliamo ridurre le emissioni di CO₂ della nostra flotta di veicoli del 25% rispetto al 2017 in relazione ai ricavi. Nel 2018 la riduzione è stata pari al 5%.

→ Per saperne di più

Migliorare le performance dei fornitori in termini di sostenibilità

Essendo un'Azienda con una catena di fornitura globale, instaurare partnership reciprocamente vantaggiose e aumentare le prestazioni di sostenibilità dei nostri fornitori è importante per il nostro successo a lungo termine.

Per noi di Schindler, il modo in cui lavoriamo con i partner della nostra catena di fornitura è fondamentale per portare avanti il rapporto di fiducia che abbiamo costruito negli anni con i nostri Clienti.

Schindler si affida a una rete globale di fornitori di materiali per i propri prodotti e servizi. Il nostro impegno a migliorare competitività, comportamento etico e procedure di gestione ambientale di questi soggetti è integrato in tutte le nostre politiche ambientali, sulla qualità e sui partner commerciali. Valutiamo sistematicamente i nostri potenziali fornitori ed effettuiamo frequentemente controlli per qualificare i partner esistenti. Schindler attribuisce molto valore ai fornitori che hanno sistemi di gestione dell'ambiente, della qualità e della sicurezza certificati, ad esempio secondo le norme ISO 45001, ISO 9001 e ISO 14001.

Nel 2018 abbiamo deciso di inserire tra i nostri parametri di valutazione una selezione molto più ampia di criteri di sostenibilità, in modo da garantire miglioramenti continui nella nostra catena di fornitura. Ci siamo quindi posti come obiettivo entro il 2022 di ottenere valutazioni indipendenti sulla sostenibilità dei nostri fornitori di componenti, in modo che corrispondano almeno al 75% dei nostri acquisti.

Facendo parte di EcoVadis, abbiamo deciso di utilizzare questa piattaforma di terze parti per aiutare i nostri fornitori a migliorare le loro performance.

Nel corso dei prossimi quattro anni lavoreremo principalmente per aumentare la disponibilità e la condivisione di dati di qualità, che permettano ai nostri team addetti all'approvvigionamento di individuare più facilmente opportunità di collaborazioni mirate con i principali fornitori. Queste collaborazioni sosterranno il nostro approccio basato sul rischio, formeranno ai nostri *buyer* strumenti per effettuare scelte più consapevoli e ci aiuteranno a organizzare corsi di formazione sugli argomenti con il maggiore impatto.

Con il tempo realizzeremo un portale di comunicazione globale che permetterà ai nostri fornitori di essere direttamente coinvolti nella condivisione delle informazioni, nella definizione dei target e nel monitoraggio delle azioni svolte in base ai

«Appreziamo già molto i fornitori con elevati standard ambientali e sociali e in futuro svilupperemo insieme programmi a lungo termine per migliorare ulteriormente»

Sabine Siméon-Aissaoui
Head of Supply Chain Management Europa

piani di miglioramento. Promuovendo una cultura collaborativa e di comunicazione aperta, saremo in grado di diffondere in tutta la nostra catena di fornitura pratiche di business sempre più sostenibili.

Schindler: un fornitore orientato alla sostenibilità

Schindler si sottopone alle valutazioni di EcoVadis dal 2016. Fondata nel 2007, EcoVadis è una piattaforma indipendente che fornisce classificazioni a livello globale per favorire pratiche di acquisto sostenibili. Grazie a questo approccio condiviso, abbiamo potuto fornire informazioni sulle nostre performance in termini di sostenibilità a 48 dei nostri principali clienti attraverso un'unica valutazione completa.

→ Per saperne di più

Schindler collabora con migliaia di fornitori in tutto il mondo.



La nostra performance Tematiche sociali

Se vogliamo tener fede alla nostra strategia di sostenibilità e raggiungere i nostri obiettivi, un impegno regolare è determinante.

Tra i nostri stakeholder principali ci sono clienti, dipendenti, azionisti, fornitori, associazioni di settore, organizzazioni non governative, enti governativi e il mondo universitario. Il nostro impegno viene espresso attraverso vari canali, tra cui sondaggi, riconoscimenti, workshop, social media e conferenze.

Nel 2018 abbiamo svolto un'indagine per valutare la soddisfazione dei Clienti attraverso oltre 129 000 interviste, che davano maggior peso agli «interventi critici», quindi, ad esempio, quelli su installazioni con riparazioni e chiamate. Questi sono momenti di contatto critici per i nostri Clienti, che a volte portano a feedback più negativi rispetto a quelli che ottenevamo con il nostro precedente approccio, concentrato su indagini più tradizionali condotte a seguito di interventi di manutenzione. Nel 2018 abbiamo ridotto il peso dei sondaggi su interventi di manutenzione dal 61% al 30%. Di conseguenza, il *Net Promoter Score* (NPS) è sceso del 3% nell'esercizio in esame. Tuttavia, se i fattori di ponderazione dei sondaggi fossero rimasti analoghi al 2017, a parità di condizioni l'NPS sarebbe cresciuto del 3%.

Oltre a impegnarci con i nostri Clienti per comprendere e soddisfare al meglio le loro esigenze, collaboriamo anche con i nostri fornitori per migliorare le loro prestazioni in termini di qualità e sostenibilità.

Essendo membri della *Conference Board*, un'associazione indipendente di imprese e di ricerca, abbiamo partecipato alla creazione del suo *Responsible Sourcing Council*, per affrontare il problema della trasparenza della catena di fornitura con aziende simili a noi di settori diversi.

Condividiamo gli sviluppi tecnologici e ci impegniamo sul fronte dei problemi normativi partecipando alle attività delle associazioni di settore, come la *European Lift Association*. Schindler, inoltre, si impegna con gli stakeholder interessati sottoponendo alle valutazioni di *Carbon Disclosure Project* (CDP), *Sustainalytics* e *ISS-oeikom*.

Ogni due anni conduciamo dei sondaggi per misurare il coinvolgimento dei dipendenti. Nel 2018 il tasso di partecipazione è stato di oltre il 97%. Facendo un confronto con il benchmark dei «migliori», siamo cresciuti sotto tutti i punti di vista e, in particolare, per quanto riguarda la capacità di ottenere performance superiori rispetto alla concorrenza.

Collaboriamo con partner strategici per creare nei settori per noi prioritari e abbiamo firmato una partnership di ricerca con il *Council on Tall Buildings and Urban Habitat* (CTBUH) per indagare ulteriori applicazioni della robotica alla mobilità intelligente, e con l'*Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne* (EPFL) per lavorare con professori e studenti sulla mobilità del futuro.

	2018	2017	2016
Numero di sondaggi condotti	129 368	131 167	136 333
NPS rispetto all'anno precedente in % – a parità di condizioni	3	5	11
NPS rispetto all'anno precedente in % – dopo l'introduzione della nuova ponderazione	-3	-	-

La nostra *People Strategy* si basa sui nostri valori fondamentali e si concentra su iniziative che permettano di raggiungere gli obiettivi aziendali del Gruppo attraendo, sviluppando e mantenendo al suo interno talenti diversi. Schindler vuole offrire un ambiente di lavoro che permetta alle persone di crescere professionalmente, a livello personale e come membri attivi delle loro comunità.

Rappresentazione del personale (GRI 102-8/401-1/405-1)

Nel 2018 il 59% del personale globale di Schindler si occupava di servizi di installazione e manutenzione, il 7% lavorava nella produzione e il 34% occupava funzioni inerenti la progettazione, la vendita e l'amministrazione. In totale il numero di dipendenti è salito del 5,7% arrivando a 64 486 unità. Negli ultimi tre anni il maggior numero di assunzioni si è registrato nell'ambito dei servizi di installazione e manutenzione. In tutte le regioni sono state create nuove posizioni.

Numero totale di dipendenti per settore di attività

	2018	2017	2016
Produzione	4 798	4 489	4 321
Installazione e manutenzione	37 581	35 670	33 679
Progettazione, vendita, amministrazione	22 107	20 860	20 271
Totale	64 486	61 019	58 271

In %	2018	2017	2016
Produzione	7	7	7
Installazione e manutenzione	59	59	58
Progettazione, vendita, amministrazione	34	34	35
Totale	100	100	100

Numero totale di dipendenti per regione

	2018	2017	2016
Asia-Pacifico	24 594	22 998	21 480
Americhe	14 600	14 186	13 801
EMEA	25 292	23 835	22 990
Totale	64 486	61 019	58 271

In %	2018	2017	2016
Asia-Pacifico	38	38	37
Americhe	23	23	24
EMEA	39	39	39
Totale	100	100	100

Dipendenti per fascia d'età

In %	2018	2017	2016
Sotto i 30 anni	27	26	25
Tra 30 e 50 anni	56	56	57
Sopra i 50 anni	17	18	18
Totale	100	100	100

Diversità negli organi di Governance

Numero	2018	2017	2016
Donne nel Consiglio di amministrazione	2	2	2
Donne nel Comitato esecutivo del Gruppo	0	0	0
Donne nella direzione del Gruppo	58	56	-
Donne nella pipeline della leadership in %	19	-	-

*Nuovo indicatore, nessun dato per il 2017 e il 2016.

Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (GRI 402-1)

Rispettiamo le leggi e i regolamenti in materia di lavoro, comprese le normative che disciplinano il periodo minimo di preavviso per modifiche operative significative, in ogni singolo mercato nel quale operiamo.

A seconda dei Paesi, leggi e regolamenti possono differire anche in modo sostanziale. In determinati mercati il periodo minimo di preavviso è definito nei contratti collettivi di lavoro, mentre in altri su base individuale. In alcuni casi il periodo di preavviso non è previsto, in altri può arrivare anche a un anno. Alcuni Paesi stabiliscono periodi di preavviso diversi in base alla durata del servizio dei dipendenti interessati e/o all'anzianità di servizio all'interno dell'azienda. Inoltre, possono essere previsti anche accordi diversi. In tali casi i termini previsti in questi accordi collettivi superano i requisiti minimi stabiliti per legge.

Contratti collettivi di lavoro (GRI 102-41)

Il 70% dei dipendenti di Schindler è sottoposto a contratti collettivi di lavoro.

Dal 2017 l'*European Works Council* di Schindler mette a disposizione una piattaforma di comunicazione per i rappresentanti dei dipendenti di 30 Paesi europei, il cui scopo principale è informare e favorire la discussione su questioni europee transnazionali.

Istruzione e formazione (GRI 404-1&2)

Schindler vuole essere un partner di valore per i propri clienti e per farlo deve poter contare su dipendenti capaci, impegnati e di talento.

Un programma di certificazione in tutto il Gruppo garantisce che i nostri tecnici manutentori, compresi quelli in subappalto, partecipino regolarmente a sessioni di formazione per apprendere le tecniche più avanzate necessarie per installare ed effettuare interventi di manutenzione sui nostri prodotti in modo sicuro ed efficiente. Sulla base di questo standard globale, forniamo inoltre ulteriori percorsi formativi specifici per rispondere a esigenze precise di singole regioni o affiliate.

Le nostre sessioni di formazione tecnica sono coordinate all'interno di centri di formazione in tutto il mondo, sotto la supervisione di Julio Arce, membro del Comitato esecutivo del Gruppo per *Field Quality & Excellence*. Questi centri utilizzano oltre 230 vani ascensore e scale mobili appositamente creati per la formazione e, in abbinamento ai corsi svolti in loco, forniscono ai tecnici sia nozioni teoriche che pratiche. I dipendenti sono incoraggiati a ottenere certificazioni di livello sempre maggiore, mentre migliorano le proprie capacità e la propria esperienza.

Nel 2018 il numero medio di giornate di formazione tecnica e sulla sicurezza per ogni dipendente è salito a 9,8 giorni, facendo segnare un aumento del 26% rispetto al 2017. Un risultato che va quindi oltre quanto previsto dal nostro programma di certificazione, che fissa a 5 i giorni di formazione. Questo risultato è stato possibile grazie all'impegno di tutte le regioni, tra cui la Cina, che da sola ha raggiunto 51 000 giornate di formazione.

Numero medio di giorni di formazione tecnica e sulla sicurezza per dipendente

	2018	2017	2016
Asia-Pacifico	11.1	7.9	8.4
Americhe	12.3	10.2	8.9
EMEA	6.3	5.5	5.7*
Media	9.8	7.8	7.7

*Rideterminato a seguito della reintegrazione di Medio Oriente e Africa nell'Europa.

I nostri percorsi di formazione non tecnica sono basati su un approccio multicanale che spazia dalle sessioni di formazione tradizionali in aula ai corsi di formazione multimediali che i dipendenti possono seguire sui propri laptop o dispositivi mobili. Offriamo un'ampia gamma di corsi per sviluppare capacità di leadership, abilità, conoscenze ed esperienza in tutti i settori di attività. Inoltre, incoraggiamo i dipendenti a seguire percorsi formativi trasversali, per consentire loro di ampliare le proprie possibilità di carriera.

Attraverso lo *Schindler Career Development Program* (SCDP) supportiamo i giovani talenti. Lo SCDP è un programma di formazione sul campo per manager, progettato per sviluppare una pipeline di futuri leader e per prepararli a ricoprire funzioni chiave. Il programma di sei anni comprende la rotazione in varie funzioni, un'esperienza internazionale e l'opportunità di ricoprire ruoli di leadership.

Valutazioni delle performance e dello sviluppo della carriera (GRI 404-3)

Oltre alla valutazione delle performance, pianificare lo sviluppo personale dei dipendenti insieme a loro permette di evidenziare misure di sviluppo che possono migliorare le abilità e il comportamento, nonché le opportunità di carriera.

% di dipendenti

	2018	2017	2016
Dipendenti che ricevono una revisione delle proprie prestazioni almeno una volta all'anno	71	71	67

Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese (GRI 406-1)

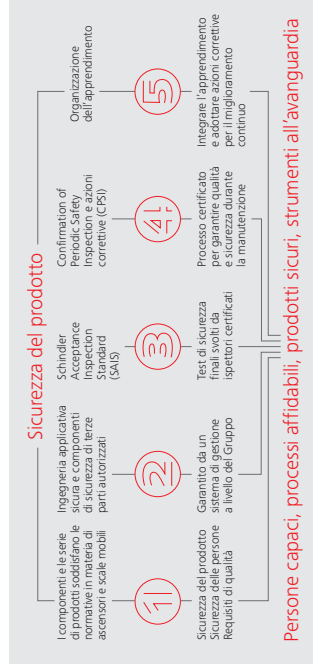
La nostra valutazione annuale non ha evidenziato episodi rilevanti di mancata conformità alla nostra policy globale per le pari opportunità. In ogni caso, non tolleriamo nessuna forma di discriminazione.

Operazioni e forniture con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile (GRI 408)

Il nostro rifiuto del lavoro minorile è stabilito nel Codice di Comportamento e nella Politica dei Partner Commerciali di Schindler. Inoltre, è stabilito anche dalle normative sul lavoro dei vari Paesi. La valutazione annuale della conformità non ha evidenziato casi di rischio di impiego di lavoro minorile.

Salute e sicurezza dei passeggeri (GRI 416)

Siamo responsabili della sicurezza di ogni persona che trasportiamo. Per questo motivo miglioriamo costantemente la sicurezza dei nostri prodotti e servizi seguendo per tutto il ciclo di vita del prodotto un protocollo rigoroso per la qualità e la sicurezza. Questo prevede requisiti molto rigorosi dalla fase di sviluppo, progettazione e installazione fino alla manutenzione e alla modernizzazione. Inoltre, facciamo in modo che le osservazioni dei nostri montatori e tecnici manutentori siano trasferite agli sviluppatori del prodotto.



1. Prodotti e componenti nuovi vengono analizzati per garantire la conformità ai criteri di qualità e sicurezza specifici di Schindler, superiori a quelli stabiliti dalle normative in materia di ascensori e scale mobili.
2. La produzione e l'installazione di ascensori personalizzati, nonché gli interventi di modernizzazione, vengono effettuati sulla base di regole di ingegneria applicativa stabilite a livello di Gruppo, incluse le funzioni R&D e *Field Quality & Excellence*. L'utilizzo di componenti di sicurezza di terze parti deve essere espressamente autorizzato.
3. Una volta installati, gli ascensori e le scale mobili vengono sottoposti a rigorosi test di sicurezza in loco effettuati da personale indipendente (non coinvolto nella produzione e nell'installazione del prodotto) prima di essere approvati per l'utilizzo da parte dei Clienti. Lo *Schindler's Acceptance Inspection Standard (SAIS)* è uno standard globale che va oltre la normativa locale.

4. Ogni cinque anni personale indipendente effettua delle ispezioni sulla manutenzione. Sono inoltre previste procedure di *Confirmation of Periodic Safety Inspection* per garantire che i nostri ascensori e scale mobili vengano utilizzati in modo sicuro e, se necessario, vengano intraprese azioni correttive.

5. I risultati dei test sul campo e i feedback sulle nuove linee di prodotto e sui componenti vengono costantemente trasferiti al reparto Ricerca e Sviluppo, in modo da migliorare costantemente i prodotti in fase di sviluppo e garantire la sicurezza di chi li installa.

Requisiti concernenti informazioni ed etichettatura di prodotti e servizi (GRI 417-1)

Per aiutare i Clienti a prendere decisioni di acquisto consapevoli, Schindler offre informazioni verificate in modo indipendente sui materiali, la produzione, l'utilizzo e lo smaltimento dei propri prodotti attraverso la Dichiarazione ambientale di prodotto (EPD) ai sensi dello standard internazionale ISO 14025. Il consumo di energia dell'ascensore durante l'utilizzo è valutato ai sensi dello standard ISO 25745-2.

Per soddisfare i requisiti di una EPD, valutiamo l'impatto ambientale dei nostri prodotti adottando un approccio basato sul ciclo di vita e utilizzando PECOPI, il nostro strumento di confronto dei prodotti dal punto di vista ambientale che fornisce un riepilogo del consumo energetico, limita l'utilizzo di materiali pericolosi e permette di smaltire in sicurezza il prodotto al termine del suo ciclo di vita. Tutti gli ascensori e le scale mobili Schindler sono riciclabili almeno all'80%.

Gli effetti sulla salute e sulla sicurezza sono completamente integrati ai sensi dei nostri rigorosi protocolli sulla qualità e sulla sicurezza; inoltre, forniamo informazioni su come utilizzare in modo sicuro i nostri prodotti in conformità alle normative.

Da qui è possibile scaricare le EPD degli ascensori Schindler.

Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei clienti (GRI 418-1)

Il Codice di Comportamento di Schindler impone a tutti i dipendenti di mantenere i più elevati standard di condotta professionale e personale, anche per quanto riguarda il rapporto con i Clienti. Per quanto concerne le informazioni personali, Schindler ha adottato una *Privacy Policy* che impone ai dipendenti di trattare le informazioni personali secondo le normative in vigore sulla protezione dei dati. Per quanto riguarda i dati online, da qui è possibile consultare la *Online Privacy Policy di Schindler*.

Non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico (GRI 419-1)

Nell'esercizio 2018 non sono state pagate multe significative per non conformità a leggi e regolamenti in materia di fornitura e utilizzo di prodotti e servizi.

Tematiche ambientali

I nostri interventi e impatti sull'ambiente sono collegati principalmente all'energia necessaria per l'utilizzo dei nostri prodotti, alla nostra flotta globale di veicoli impiegati nei servizi, responsabile dei due terzi delle nostre emissioni totali di gas a effetto serra, e ai processi dei nostri stabilimenti produttivi. Sono dunque queste le principali aree in cui possiamo agire.

Consumo energetico all'interno dell'organizzazione (GRI 302-1)

Rispetto al 2017 il nostro fabbisogno totale di energia è diminuito di circa l'1%, passando da 667 GWh a 659 GWh.

La flotta di veicoli impiegata nell'ambito dei servizi è responsabile del 71% dei nostri consumi energetici totali. L'elettricità acquistata e il teleriscaldamento costituiscono il 19% del consumo energetico totale, seguiti dai combustibili necessari per gli edifici e i processi, che rappresentano il 10%.

Dal computo dei consumi di elettricità sono esclusi i casi in cui le spese per l'elettricità sono comprese in un contratto di affitto. Questi casi sono limitati a edifici adibiti a uffici. Tutti i nostri stabilimenti di produzione sono inclusi nei valori riportati nella tabella dei consumi energetici. Il nostro mix energetico globale dipende dalla rete nazionale di ogni nazione e le differenze tra un Paese e l'altro sono piuttosto evidenti.

In gigawattora (GWh)	2018	2017	2016
Energia diretta			
Gas naturale	61	69	75
Olio combustibile	5	5	6
Altro	2	2	2
Veicoli			
Diesel	257	259	246
Benzina	195	156**	198
Altro (biocarburanti, GPL, metano)	15	48	14
Totale energia diretta	535	539	541
Energia indiretta			
Elettricità	109	112	115***
Teleriscaldamento	15	16	17
Totale energia indiretta	124	128	132***
Totale consumo energetico	659	667	673

* Rideterminato: valore dichiarato da una affiliata inferiore di 1 GWh rispetto al valore effettivo nel 2017.

** Rideterminato: valore dichiarato da una affiliata superiore di 1 GWh rispetto al valore effettivo nel 2017.

*** Rideterminato: valore dichiarato nel 2016 inferiore di 1 GWh rispetto al valore effettivo.

Intensità energetica (GRI 302-3)

Nell'esercizio in oggetto l'indice di intensità energetica generale è diminuito del 7%. Nel 2018 il numero di dipendenti è aumentato del 5,7% e i ricavi del 6,9%, portando quindi a un incremento del 7,3% nelle valute locali.

Gli indici di intensità energetica generali risultanti per il 2018 sono stati i seguenti:

- 10,7 MWh/dipendente (2017: 11,5)
- 64,7 MWh/CHF (2017: 69,7)

Il consumo di energia diretta della nostra flotta di servizio rispetto al numero di dipendenti e ai ricavi è diminuito:

- 7,6 MWh/dipendente (2017: 8,0), corrispondente a un calo del 5%
- 45,9 MWh/CHF (2017: 48,7), corrispondente a un calo del 6%

Il nostro consumo di energia indiretta per dipendente e in relazione ai ricavi è diminuito:

- 2,0 MWh/dipendente (2017: 2,2), corrispondente a un calo del 9%
- 12,1% MWh/CHF (2017: 13,2), corrispondente a un calo dell'8%

In gigawattora (GWh)	2018	2017	2016*
Energia diretta: carburanti per edifici e processi	68	76	83
Energia diretta: carburante per la flotta di veicoli	467	463	458
Energia indiretta: elettricità e teleriscaldamento	124	128	132
Totale consumo energetico	659	667	673

* Rideterminato in linea con il nuovo valore relativo al consumo energetico.

In megawattora (MWh) per dipendente	2018	2017	2016*
Energia diretta: carburanti per edifici e processi	1,1	1,3	1,5
Energia diretta: carburante per la flotta di veicoli	7,6	8,0	8,1
Energia indiretta: elettricità e teleriscaldamento	2,0	2,2	2,3
Totale	10,7	11,5	11,9

* Rideterminato in linea con il nuovo valore relativo al consumo energetico.

In megawattora (MWh) per milione di CHF	2018	2017	2016*
Energia diretta: carburanti per edifici e processi	6,7	7,8	8,8
Energia diretta: carburante per la flotta di veicoli	45,9	48,7	48,8
Energia indiretta: elettricità e teleriscaldamento	12,1	13,2	14,1
Totale	64,7	69,7	71,7

* Rideterminato in linea con il nuovo valore relativo al consumo energetico.

Riduzione del consumo energetico (GRI 302-4)

Per ridurre il consumo energetico, ci concentriamo principalmente sul miglioramento dell'efficienza energetica della nostra flotta di servizio e sulla riduzione dell'impatto ambientale dei nostri stabilimenti di produzione.

In totale possediamo una flotta di oltre 20 000 veicoli, che, nel loro insieme, costituiscono la maggior fonte di emissioni di CO₂ all'interno di Schindler. La nostra flotta di veicoli viene utilizzata principalmente dai dipendenti che si occupano di fornire assistenza 24 ore su 24 per gli ascensori e le scale mobili Schindler. Dal 2012 abbiamo ridotto le

emissioni di CO₂ di oltre il 20% in relazione ai ricavi. Il nostro obiettivo è ridurre le emissioni di CO₂ di questi veicoli di un ulteriore 25% rispetto al 2017 entro il 2022. Mentre adottiamo una strategia globale per quanto riguarda la flotta, stiamo anche lavorando in stretta collaborazione con le aziende del Gruppo per favorire l'implementazione di soluzioni che si adattino alle condizioni locali. Questo porterà all'adozione di una serie di misure, tra cui l'utilizzo di vetture tecnologicamente avanzate, la pianificazione intelligente dei percorsi, il ripensamento del concetto di flotta di servizio e lo studio di modelli alternativi di assistenza in mobilità.

Misuriamo l'impatto ambientale dei nostri stabilimenti produttivi per monitorare e ridurre i consumi energetici, i rifiuti e l'utilizzo di composti organici volatili (VOC). Nel 2018 l'85% dei nostri stabilimenti produttivi era certificato ai sensi della norma ISO 14001. Il nostro obiettivo è fare in modo che tutti i nostri stabilimenti produttivi siano certificati ai sensi di questo sistema di gestione ambientale riconosciuto a livello internazionale. L'implementazione della norma ISO 14001 è abbinata alla definizione periodica di obiettivi per quanto riguarda gli indicatori chiave.

→ Qui si trovano maggiori informazioni sull'ecosostenibilità dei siti di produzione.

Riduzioni dei requisiti energetici di prodotti e servizi (GRI 302-5)

Aumentare l'efficienza energetica è una delle soluzioni più efficaci dal punto di vista dei costi per favorire il passaggio a un'economia a basse emissioni di carbonio. Circa l'80% dell'impatto ambientale totale di un edificio si ha durante l'utilizzo, che è anche la fase in cui si genera il maggior consumo di energia nella vita di un ascensore o di una scala mobile. Pertanto, progettare prodotti che richiedono minori quantità di energia per funzionare non soltanto contribuisce a ridurre l'impatto ambientale, ma aiuta anche a limitare il consumo energetico generale degli edifici.

Per questo motivo effettuiamo valutazioni sull'intero ciclo di vita del prodotto ai sensi delle norme ISO 14040 e ISO 14041, per individuare soluzioni che possano migliorare le prestazioni ambientali di un prodotto lungo tutto il suo ciclo di vita, dalla fase di sviluppo e approvvigionamento delle materie prime fino alla produzione, all'imballaggio e al trasporto, all'utilizzo, alla manutenzione e, infine, allo smaltimento. Durante lo sviluppo di prodotti efficienti dal punto di vista energetico, ci concentriamo soprattutto sull'azionamento delle porte, sull'illuminazione della cabina e sui sistemi di ventilazione e controllo.

Le soluzioni di modernizzazione Schindler, pensate per gli ascensori e le scale mobili più vecchi, permettono di migliorare l'efficienza energetica. Queste, infatti, prevedono l'installazione di nuovi sistemi di illuminazione a LED, azionamenti dotati di sistemi di recupero dell'energia grazie ai quali l'energia dell'ascensore non utilizzata viene immessa nuovamente nella rete elettrica dell'edificio, sistemi intelligenti di gestione dell'energia e sistemi di smistamento efficienti dal punto di vista energetico che ottimizzano il flusso del traffico. Gli ascensori a due piani con due cabine separate che utilizzano lo stesso vano e lo stesso sistema di azionamento e viaggiano insieme permettono di risparmiare spazio e risorse negli edifici molto alti.

Anche una manutenzione regolare svolta dai nostri tecnici manutentori aumenta ulteriormente l'efficienza energetica delle installazioni e prolunga il ciclo di vita del prodotto, riducendo quindi la domanda di risorse naturali. I nostri nuovi strumenti digitali, che raccolgono e analizzano i dati in cloud sulle prestazioni degli impianti, permettono di rilevare in modo tempestivo la presenza di possibili guasti ai componenti e consentono quindi di intervenire attraverso la manutenzione predittiva. Nel complesso questi servizi possono aumentare notevolmente l'affidabilità e la longevità dell'impianto, limitando i casi in cui è necessario sostituire l'infrastruttura.

Negli ultimi anni è aumentata la domanda di edifici più sostenibili. Per favorire l'adozione degli standard in materia di edilizia sostenibile, come BREEAM e LEED, garantiamo la conformità alle disposizioni delle normative internazionali in materia e forniamo il nostro supporto ad architetti e progettisti affinché possano ottenere le relative certificazioni.

Emissioni dirette di gas a effetto serra Scope 1 (GRI 305-1)

La nostra flotta di servizio resta la maggiore fonte singola di emissioni di gas a effetto serra di Schindler e rappresenta oltre il 60% della nostra *carbon footprint* totale (Scope 1 e 2). Con effetto dal 2016, abbiamo inserito nel reporting di Scope 1 le emissioni fuggitive originarie dalle perdite di refrigerante dagli impianti di climatizzazione dei nostri edifici. Rispetto al 2017 le emissioni di Scope 1 sono rimaste stabili.

In chilioni di emissioni equivalenti di CO ₂	2018	2017*	2016*
Edifici e processi: emissioni fuggitive	4	3	1
Edifici e processi: utilizzo di carburante	14	16	17
Carburanti per flotta di veicoli	121	121	119
Totale Scope 1	139	140	137

* Rideterminato in linea con il nuovo valore relativo al consumo energetico.

Emissioni indirette di gas a effetto serra Scope 2 (GRI 305-2)

Le emissioni indirette di gas a effetto serra rappresentano il 25% della nostra *carbon footprint* totale (Scope 1 e 2). Rispetto al 2017 le emissioni di Scope 2 sono diminuite dell'11%.

In chilioni di emissioni equivalenti di CO ₂	2018	2017*	2016*
Elettricità	44	50	50
Teleriscaldamento	3	3	3
Totale Scope 2	47	53	53

* Rideterminato in linea con il nuovo valore relativo al consumo energetico.

Altre emissioni indirette (Scope 3) di gas a effetto serra (GRI 305-3)

Dopo aver valutato il nostro impatto a monte della catena del valore attraverso i dati di acquisto, abbiamo modellato le relative emissioni sulla base di un database di input-output. Dalla valutazione, quindi, si è riusciti a identificare gli ordini di grandezza di ogni categoria. In particolare, è stato evidenziato che i beni e i servizi acquistati sono quelli che provocano le emissioni Scope 3 più rilevanti, seguiti dalle attività di trasporto. Beni strumentali, rifiuti generati, viaggi di lavoro e attività collegate a carburante ed energia sono risultati di minore rilevanza.

Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GRI 305-4)

Il totale delle emissioni equivalenti di CO₂ per dipendente è diminuito del 9% rispetto al 2017. Il totale delle emissioni equivalenti di CO₂ in relazione ai ricavi nello stesso periodo è sceso dell'8%:

- 2.9 t/dipendente nel 2018 (2017: 3.2)
- 17.3 g/CHF (2017: 18.9)

In chilioni di emissioni equivalenti di CO ₂	2018	2017	2016*
Scope 1 edifici e processi	18	18	19
Scope 1 flotta di veicoli	121	121	119
Scope 2 indiretto	47	53	53
Totale Scope 1 e Scope 2	186	192	191

*Rideterminato in linea con il nuovo valore relativo al consumo energetico.

In tonnellate per dipendente	2018	2017	2016*
Scope 1 edifici e processi	0.3	0.3	0.3
Scope 1 flotta di veicoli	1.9	2.0	2.0
Scope 2 indiretto	0.7	0.9	0.9
Totale Scope 1 e Scope 2	2.9	3.2	3.2

*Rideterminato in linea con il nuovo valore relativo al consumo energetico.

In tonnellate per milione di CHF	2018	2017	2016*
Scope 1 edifici e processi	1.7	1.8	1.9
Scope 1 flotta di veicoli	11.2	11.8	12.3
Scope 2 indiretto	4.4	5.3	5.5
Totale Scope 1 e Scope 2	17.3	18.9	19.7

*Rideterminato in linea con il nuovo valore relativo al consumo energetico.

Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra della flotta di veicoli (GRI 305-5)

L'anno di riferimento per il calcolo delle emissioni di gas a effetto serra della nostra flotta di veicoli è il 2017. L'obiettivo che ci siamo posti da qui al 2022 è di ridurre del 25% la nostra *carbon footprint*, misurata in CO₂ equivalenti. Alla fine del 2018, tenendo conto della crescita dei ricavi, abbiamo registrato una riduzione del 5%.

Ossidi di azoto (NO_x), ossidi di zolfo (SO_x) e altre emissioni significative nell'aria (GRI 305-7)

Le sole emissioni nell'aria degne di nota a risultare dalle nostre attività sono quelle originate dall'uso di vernici e solventi durante gli interventi di manutenzione su ascensori e scale mobili. L'utilizzo di composti organici volatili (VOC) non clorurati nel 2018 è stato ridotto del 9% arrivando a 1.8 kg/dipendente, nonostante il nostro volume d'affari sia aumentato. Nel 2017 questo valore era pari a 2.1 kg/dipendente.

In tonnellate	2018	2017	2016
Non clorurati	119	131	137
Clorurati	0	0	0
Totale emissioni VOC	119	131	137

	2018	2017	2016
Perdite di refrigeranti ricaricate in tonnellate	1.6	1.3	0.8
ODP di refrigeranti emessi in chilogrammi R-11 equivalenti	3.3	0.1	0.0
Emissioni di gas a effetto serra da refrigeranti in chilotoni di emissioni equivalenti di CO ₂	3.9	2.5	1.5

Nel 2016 abbiamo iniziato a quantificare le emissioni di refrigeranti provocate da perdite degli impianti di climatizzazione. Nel 2018 la *carbon footprint* derivante è stata di circa 4 chilotoni e il potenziale di riduzione dell'ozono (ODP) calcolato è stato circa 3.3 chilogrammi di R-11 equivalenti. L'aumento è stato provocato da un intervento di manutenzione importante all'impianto di climatizzazione di una delle aziende del nostro Gruppo.

Rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento (GRI 306-2)

Circa il 95% del volume totale dei nostri rifiuti viene riciclato o sottoposto a incenerimento per il recupero dell'energia.

I rifiuti pericolosi rappresentano circa il 4% dei rifiuti totali generati e di questi il 92% viene riciclato o sottoposto a incenerimento. In termini assoluti la quantità totale di rifiuti nel 2018 è aumentata di oltre il 14%. Tale incremento è dovuto principalmente all'aumento dei rifiuti di legno, che sono raddoppiati; il 99% di questi è stato riciclato o sottoposto a incenerimento.

Nel 2018 i nostri indici di intensità dei rifiuti hanno avuto il seguente andamento:

- 0.64 t/dipendente rispetto a 0.59 t/dipendente nel 2017
- 3.8 g/CHF rispetto a 3.6 g/CHF nel 2017

In tonnellate	2018	2017	2016
Oli/emulsioni oleose utilizzati	748	1 063	1 081
% di riciclo	88	74	90
% di incenerimento	8	22	4
% di smaltimento in discarica	4	4	6
Rifiuti elettrici ed elettronici	647	688	668
% di riciclo	96	96	98
% di incenerimento	2	2	0
% di smaltimento in discarica	2	2	2
Altri rifiuti pericolosi	384	294	370
% di riciclo	38	65	54
% di incenerimento	37	24	26
% di smaltimento in discarica	25	11	20
Totale rifiuti pericolosi/speciali	1 779	2 045	2 119

*Rideterminato: valore dichiarato nel 2017 superiore di 4 tonnellate rispetto al valore effettivo.

Etica e integrità

In tonnellate	2018	2017	2016
Scarti metallici	18 953	18 178	19 202
% di riciclo	99	100	100
% di incenerimento	0	0	0
% di smaltimento in discarica	1	0	0
Carta/cartone	3 535	3 635	3 723
% di riciclo	94	94	99
% di incenerimento	5	5	0
% di smaltimento in discarica	1	1	1
Rifiuti urbani	5 367	5 277	5 118
% di riciclo	33	28	39
% di incenerimento	38	39	26
% di smaltimento in discarica	29	33	35
Rifiuti di legno	8 941	4 063	-
% di riciclo	74	53	-
% di incenerimento	25	47	-
% di smaltimento in discarica	1	0	-
Altri rifiuti non pericolosi	2 601	2 970	6 091
% di riciclo	72	62	68
% di incenerimento	23	29	24
% di smaltimento in discarica	5	9	8
Totale rifiuti non pericolosi	39 397	34 123	34 134
Totale rifiuti smaltiti	41 176	36 168	36 253

* Rideterminato: valore dichiarato nel 2017 da una affiliata superiore di 1 tonnellata rispetto al valore effettivo.
 ** Rideterminato: valore dichiarato nel 2017 da una affiliata superiore di 17 tonnellate rispetto al valore effettivo.

*** Rideterminato: valore dichiarato nel 2017 superiore di 2 tonnellate rispetto al valore effettivo.

**** Rifiuti di legno introdotti come nuova categoria nel 2017, precedentemente inseriti tra gli altri rifiuti non pericolosi.

Non conformità a leggi e regolamenti in materia ambientale (307-1)

Nell'esercizio in oggetto non sono state pagate multe significative.

Il Codice di Comportamento di Schindler stabilisce in che modo i dipendenti debbano mantenere i più elevati standard di condotta professionale e personale nelle relazioni con clienti, colleghi, partner commerciali, concorrenti, organismi di regolamentazione e con le comunità in cui operiamo. Esso si articola su cinque principi che i dipendenti si impegnano a rispettare.

L'implementazione del Codice di Comportamento di Schindler fu avviata in tutta l'organizzazione nel 1996 dal presidente emerito Alfred N. Schindler. Il *Supervisory and Strategy Committee* sorveglia le attività di *compliance* coordinandosi con l'*Audit Committee* e con l'aiuto dell'*Audit Expert Group*. Schindler incoraggia i propri dipendenti a segnalare in buona fede possibili violazioni e protegge dalla discriminazione chi denuncia, come specificato nella *Whistleblower Protection Policy*. La *compliance* di Schindler è organizzata attraverso una rete composta da oltre 200 dipendenti operanti in tutto il mondo e integrata nella struttura aziendale. Tale rete comprende *Corporate Compliance, Area Compliance Officers, Local Compliance Officers* e organi regionali. Una rete globale di addetti alla *compliance* supporta questo impegno dell'azienda e monitora la conformità al Codice di Comportamento effettuando audit regolari. Il *Group Compliance Officer* riferisce direttamente al *Group General Counsel* e periodicamente all'*Audit Expert Group*, al presidente dell'*Audit Committee* e al presidente del Consiglio di amministrazione.

Tutti i responsabili e i dipendenti di tutto il mondo si impegnano a difendere i valori e le regole stabilite dal Codice di Comportamento di Schindler: accettano di agire in modo etico e in conformità a tutte le norme e i regolamenti applicabili. L'implementazione del Codice di Comportamento si basa su tre principi: formare, esaminare, applicare. Questo significa che formiamo regolarmente i dipendenti su come affrontare le situazioni riguardanti la *compliance*, esaminiamo sistematicamente i casi per individuare eventuali lacune e applichiamo il codice attuando misure correttive opportune in caso di violazioni.

→ Qui si trovano maggiori informazioni sulla compliance aziendale

Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione (GRI 205-1)

Il nostro programma di *compliance* comprende tutti i nostri organismi, i dipendenti e i partner commerciali. Un elemento fondamentale del programma è il «Cockpit», attraverso il quale il management e gli addetti alla *compliance* possono controllare le attività di formazione inerenti la *compliance*, il rilevamento delle infrazioni e la gestione di indagini e sanzioni. Per garantire l'implementazione della *compliance* da parte di tutte le aziende di Schindler il *Corporate Compliance* effettua regolarmente degli audit che comprendono un'analisi dei rischi connessi alla *compliance*, controlli degli account, ispezioni senza preavviso, controlli a campione negli uffici delle associate e revisioni per monitorare l'implementazione del programma di *compliance* a livello locale.

Nel 2018 Schindler ha svolto 172 indagini sulla *compliance* in tutto il mondo (2017: 153).



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-191

Assurance Statement: CO₂ Footprint Schindler Management Ltd. 2018 (Summary)

SCOPE

Swiss Climate was commissioned by Schindler Management Ltd. to provide assurance on its 2018 carbon footprint data. Swiss Climate undertook the assurance in accordance with AA1000AS (2008) Type 2 moderate-level assurance.

- Standards used for carbon footprint calculation;
- Activity data accuracy;
- Carbon footprint methodology, including operational and organisational boundaries, data quality, conversion factors and calculations used, with an emphasis on the plausibility of the information;
- Responsibilities, processes and systems used to gather and consolidate carbon footprint data.

CARBON FOOTPRINT

Swiss Climate has verified the following greenhouse gas emissions for the year 2018:

Emission source	t CO ₂ e
Scope 1	
- stationary energy consumption (natural gas, heating oil)	14'201
- mobile energy consumption (service fleet)	12'146,7
- cooling agents	3'907
Total	139'575
Scope 2 (location-based)	
- district heating	2'986
- electricity	44'420
Total	47'407
Scope 2 (market-based)	
- district heating	2'096
- electricity	54'507
Total	56'603
Total (location-based)	186'983
Total (market-based)	196'178

OPINION

Swiss Climate did not find evidence to insinuate that the processes and systems in place to collect the data and to calculate the carbon footprint are such that the company's carbon management performance would be erroneously described, and that the carbon footprint would not follow the leading international standards such as ISO 14064-1 and the Greenhouse Gas Protocol, and therefore not fulfil the criteria of relevance, completeness, consistency, transparency and accuracy.

SIGNED FOR AND ON BEHALF OF SWISS CLIMATE

Leading Auditor:

Sarah Klink

Sarah Klink, Senior Consultant
Bern, 16th Mai 2019

Internal Review:

Patrizia Imhof

Patrizia Imhof, Senior Consultant

Bern - Geneva - Zurich - Hamburg

contact@swissclimate.ch

www.swissclimate.ch +41 31 330 15 70

Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione (GRI 205-2)

Il Codice di Comportamento di Schindler stabilisce che i nostri dipendenti di tutto il mondo debbano mantenere i più elevati standard di condotta professionale e personale nelle relazioni con clienti, colleghi, partner commerciali, concorrenti, organismi di regolamentazione e con le comunità in cui operiamo. Il Codice di Comportamento si applica a tutti i dipendenti. Portiamo avanti un programma di formazione completo in materia di lotta alla corruzione, incluso un modulo eLearning obbligatorio che deve essere svolto ogni sei mesi da tutti i dipendenti con una casella di posta elettronica aziendale. Il programma prevede inoltre altre sessioni di formazione in aula per i dipendenti con funzioni orientate al mercato, come gli addetti alle vendite e all'approvvigionamento. I dirigenti seguono percorsi formativi in loco, basati su casi reali di Schindler, che trattano argomenti quali la riservatezza sui social media, il conflitto di interessi, la concorrenza, l'anti-corruzione e i casi di frode.

Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese (GRI 205-3)

Il nostro team addetto alla compliance effettua indagini ogni volta che vengono rilevati possibili episodi di corruzione e in questo è supportato da esperti esterni.

Azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche (GRI 206-1)

Il Gruppo è esposto a una serie di rischi legali. In particolare, questi possono comprendere rischi associati a normativa sul lavoro, responsabilità del prodotto, brevetti, normativa fiscale e normativa sulla concorrenza. Diverse aziende del Gruppo sono coinvolte in procedimenti legali. L'esito dei procedimenti in corso o futuri non può essere previsto con precisione. Di conseguenza, le sentenze dei tribunali e di altre autorità possono generare spese non coperte in parte o del tutto dalle polizze assicurative e questo potrebbe influenzare i nostri risultati aziendali e futuri.



Assurance Statement: Sustainability KPIs Schindler Management Ltd. 2018 (Summary)

SCOPE

Swiss Climate was commissioned by Schindler Management Ltd. to provide assurance on its four main sustainability KPIs for 2018. Swiss Climate performed a moderate-level assurance. The verification comprised a combination of interviews with relevant employees, documentation and record reviews.

- Activity data accuracy
- Methodology, data quality, calculations, assumptions, with an emphasis on the plausibility of the information;
- Responsibilities, processes and systems used to gather and consolidate data;
- Representativeness of data for the communication of the external message.

KPIs

Swiss Climate has verified the following KPIs for the year 2018:

- 1. Enhance safety**
In 2018, Schindler Management Ltd. achieved a **TCR (total case rate) of 4.4**. TCR is a comprehensive safety indicator that measures not only the number of lost work day cases due to an injury, but also includes restricted cases and first-aid cases.
- 2. Attract diverse talents**
At the end of 2018, Schindler Management Ltd. had **18.7 % women in their leadership pipeline**.
- 3. Pioneer smart urban mobility**
In 2018, Schindler Management Ltd. have moved **100.4 million passengers each day** on connected units (connected elevators and escalators) across the globe.
- 4. Lower vehicle fleet emissions**
In 2018, Schindler Management Ltd.'s fleet generated **11.2 t CO₂e per total revenue (in CHF million)**.

OPINION

Swiss Climate did not find evidence to insinuate that the processes and systems in place to collect the data and to calculate the KPIs are such that the company's sustainability performance specifically related to these four KPIs would be erroneously described. In general, the data was found to be reliable during audit process. Any identified errors or omissions were addressed and deficiencies corrected.

SIGNED FOR AND ON BEHALF OF SWISS CLIMATE

Leading Auditor:

Sarah Klink

Sarah Klink, Senior Consultant
Bern, 16th Mai 2019

Internal Review:

Patrizia Imhof

Patrizia Imhof, Senior Consultant

Ulteriori reporting che potrebbero interessare il lettore sono disponibili sul sito

- www.schindler.com:
- Group Review 2018 di Schindler
- Financial Statements 2018 di Schindler
- GRI Content Index

– Pagina dedicata alla sostenibilità contenente i bilanci di sostenibilità degli anni passati

Grazie per l'interesse dimostrato verso il nostro Bilancio di sostenibilità. Saremo lieti di ricevere domande, commenti e feedback. Potete contattarci all'indirizzo: sustainability@schindler.com.

