

Connect & Thrive

联系无间&发展无限

OTIS

Otis Worldwide Corporation
2024 Report

奥的斯全球公司
2024年报告

首席执行官致辞

朱蒂 董事会主席、首席执行官兼总裁

在奥的斯，我们立志助力打造一个以安全、可靠出行为要务的世界。在这里，出行和基建突破障碍和物理限制。我们的人力、技术、解决方案和客户体验随全球宏观趋势与全新期望不断进步。我们的愿景——在更高、更快、更智能的世界促进人们联系无间、发展无限，为未来定下基调、指明方向。

我们深知，在这个复杂多变的世界里，我们需要具备强大的韧性和专注力。《联系无间&发展无限》报告展现了我们将企业愿景变为现实的不懈努力。依托当前良好的发展势头，我们将进一步调整战略，从设定固定的、理想化的目标转向聚焦与绩效密切相关的项目；同时，我们将加强企业文化建设，让我们有能力适应不断变化的市场需求，把握全新的市场机遇，将企业愿景变为现实。

我们决策的目标是推动业务发展、创造价值，并与利益相关者建立互信，我们的所有决策都必须以企业愿景以及奥的斯三大基石——安全、合规和质量——为基准。因此，我们的工作始终围绕四个核心，即：**健康与安全**——我们高度重视员工和乘客的健康与安全；**治理与当责**——我们始终坚持治理与当责的高标准，坚决恪守承诺；

环境与影响——我们持续管理产品、服务和运营对环境的影响，不断推动创新与数字化，以满足新的环保要求；**人本与社区**——聚焦人本与社区建设，提高人们对电梯行业的关注度。具体来说，我们将通过不断培养当下以及新一代人才，赋能员工达成职业成就，提高品牌声誉，提高客户的长期忠诚度与企业生命力。

我们的使命不仅是助力人们的出行，更要对地球和社会产生积极的影响，并为员工、客户和股东创造卓越的价值。我们将以企业愿景为指导，助力打造一个联系无间、发展无限的世界。通过这样的实践，我们也将在这个世界上镌刻永恒的印记。

此致



朱蒂 (Judy Marks)

董事会主席、首席执行官兼总裁



奥的斯可持续发展与责任



关于奥的斯

奥的斯是全球领先的电梯和自动扶梯制造商和安装维保服务提供商。170多年来，奥的斯始终引领电梯安全和行业发展。我们放眼全球，亦深耕本土。目前我们已在全球70多个国家与地区设立了1400多家分公司和办事处。奥的斯目前在全球的电梯和自动扶梯维保量达240万台，居行业之首。在当今更高、更快、更智能的世界里，电梯和自动扶梯正日益成为人们日常生活中不可或缺的一部分。目前全球在用电梯数量达2200万台，其中大约有800万台的使用年限已超过20年，亟待升级改造。

随着绿色建筑市场的快速扩张及客户需求的不断变化，我们正通过创新技术推动垂直交通领域的全面变革，打造更安全、更互联、更可持续、更可靠的乘梯体验，同时，改善客户服务和乘梯体验。从数层楼高的建筑到世界上最高、最具标志性的住宅和商业建筑以及基础设施，我们的创新产品适用于各种规模的建筑。我们助力现代城市的建设和改造，并为改善我们生活和工作所在社区的生活品质贡献力量。

我们的业务模式以服务为导向，聚焦电梯和自动扶梯的维修保养。我们服务业务的拓展既包括新梯安装后的维保合同，也包括对其他品牌设备的服务。我们的另一个业务重点是老旧设备的现代化更新，包括设备升级和服务两个方面。我们采用最新技术对运行数十年的电梯进行现代化更新，提升设备的运行性能和可靠性，以及整体建筑的功能性，同时，降低环境影响，为乘客带来舒适安全的乘梯体验。我们的数字化工具有助于提高工作效率和安全性，同时减少对环境的影响。这种业务模式以五大战略目标为支撑，即：保持新梯业务增长、加速服务业务增长、现代化更新创造更多价值、关注赋能组织、深入推进数字化，我们的日常运营就是以这种模式为指南。

2024年，我们通过聚焦卓越运营和对所有利益相关者（包括员工、客户、乘客和股东）的支持，凭借服务业务模式的强劲增长，实现了稳健的财务业绩。欲了解关于奥的斯财务业绩的更多信息，请查阅我们的[年报](#)。

企业愿景与战略的高度契合

我们将可持续发展作为企业战略，并将其融入核心业务运营，聚焦与业务绩效密切相关的项目；同时，进一步夯实企业文化，以适应不断变化的行业需求，并不断把握新机遇，以实现企业愿景。我们的“五大战略”是推动和开展业务的基本指南，而这五大战略又以“四大支柱”——健康与安全、治理与当责、环境与影响、人本与社区——作为支撑。这些原则连同**奥的斯三大基石**——安全、合规和质量，以及**奥的斯领导力行为指南**，共同指引我们为所有的利益相关者以及社区创造价值。

“四大支柱” 对企业的重要意义

健康与安全：

守护员工、客户、乘客和合作方的安全

电梯行业与生命安全息息相关。安全不只是一项政策，更是对确保员工和乘客平安健康到家的切实承诺。对员工和乘客安全福祉的高度重视是奥的斯的竞争优势之一，它有助于提高企业的运营效率，提高员工的敬业度和生产效率，也有助于建立稳固的客户信任。

治理与当责：

通过审慎的风险管理 提高利益相关者的信心

“奥的斯三大基石”——安全、合规、质量——是我们的基本指南。我们通过秉持治理与当责的高标准，并切实履行承诺，与主要利益相关方建立互信，有效管控潜在的声誉和业务连续性风险，并巩固奥的斯的行业领导地位。

环境与影响：

提升效率 and 业务韧性

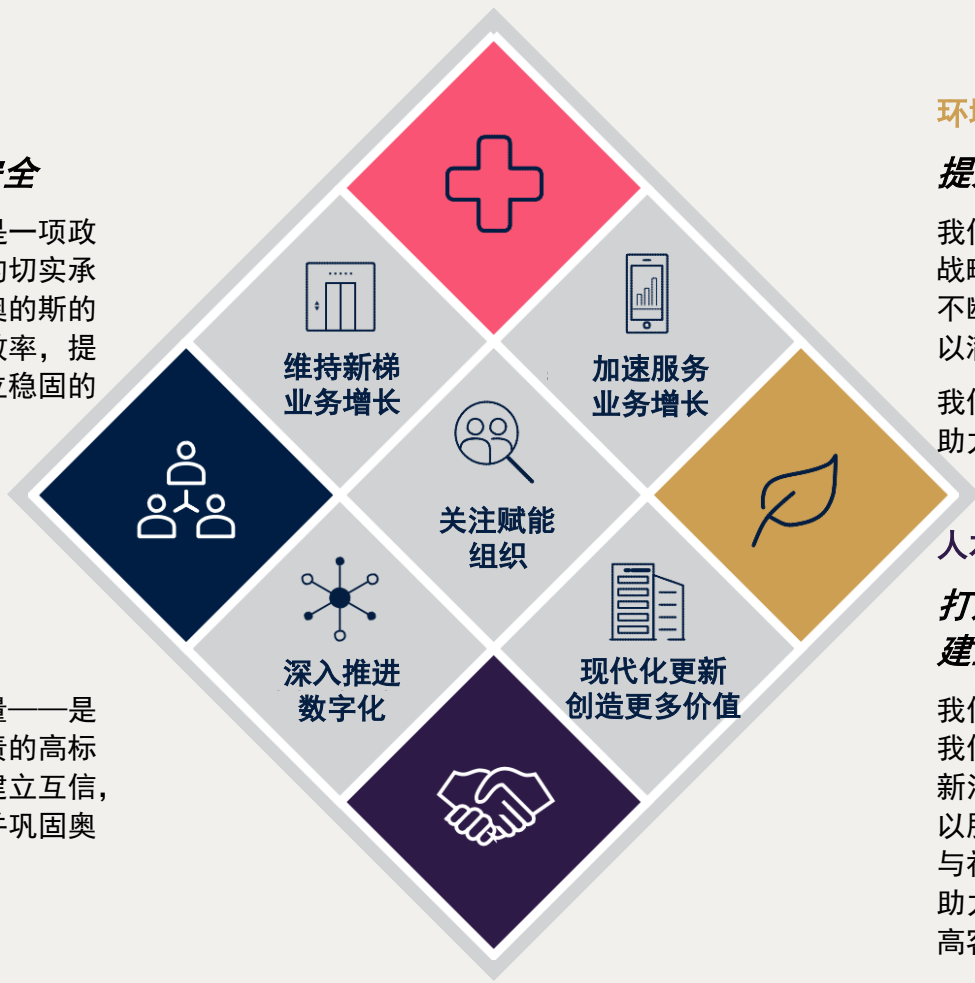
我们致力于改善环境的可持续性，并将其作为一项战略。我们通过推进数字化进程并引入智能化技术，不断开发出创新且可持续的产品和服务解决方案，以满足客户期待，巩固竞争优势，扩大营收渠道。

我们还在自身及客户的业务运营中贯彻节能策略，助力守护地球及其资源，造福子孙后代。

人本与社区：

打造一支成功且被赋能的员工队伍 建立强大的人才储备

我们致力于吸引、培养和留住最优秀的人才，这对我们打造新一代员工队伍、提升企业业绩、保持创新活力和行业领导地位、打造一家以客户为中心、以服务为导向的世界级企业至关重要。我们积极参与社区活动和建设，提高人们对电梯行业的关注度，助力员工打造成功的职业道路，提高品牌声誉，提高客户的长期忠诚度与企业生命力。



2024年亮点

健康与安全



将“致命危险源（STKY）”框架的应用范围扩展至维保及安装人员。

启动了“2024年度安全整改行动计划”，聚焦特定盲层井道和“停工权力”场景。

制定了“全球分公司安全审核（BSA）”统一标准，以确定全球性行动计划，解决普遍存在问题。

成功举办了以“勇于关照”为主题的第五届年度安全季活动：倡导相互关照；鼓励大家勇于提出或上报安全相关疑虑。以关照之心，激励他人效仿同行。

持续推进全球学习管理系统平台的建设。

为维保及安装工地现场同事启动了关于安全制度和 workflows 的意见征集试行计划。

发起心理健康宣传活动，鼓励沟通与社交。

治理与当责



由奥的斯高管组成治理与问责专项委员会，定期审查相关计划及执行进度，该委员会直接向首席执行官汇报工作。

根据欧盟《企业可持续发展报告指令》（CSRD）对最终报告进行了评估。

根据气候相关财务信息披露工作组（TCFD）框架，对公司的气候情景分析进行了更新。

将可持续发展相关问题纳入了“供应商优选计划”，并对供应商的反馈进行评分。

启动了新的客户权益保障流程和全球供应商质量审查流程。

连续三年荣获EcoVadis可持续发展“金牌”认证。

部分荣誉：

- 荣获《新闻周刊》评选的“美国最负责任公司”、“全球最值得信赖公司”和“美国最值得信赖公司”称号
- 入选《财富》杂志“全球最受赞赏公司”
- 荣登《福布斯》“全球最佳雇主”榜单
- 入选《时代》杂志“全球最可持续发展企业”榜单

环境与影响



根据2024年4月按照科学碳目标倡议（SBTi）组织批准的减排目标，对范围1、范围2和范围3的减排进程进行了追踪。

采用奥的斯内部的全球系数法，对小型非工厂类场所的范围1、范围2温室气体排放数据收集方法进行了改进。

对范围3类别1（外购商品和服务）的排放核算方法进行了修改和完善，将全球供应商纳入核算范围。

持续在全球推广工厂能源最佳管理实践。

在全球范围的公司车辆使用中积极引入电动车。

对所有供应商的温室气体排放足迹进行评级，并基于尽职调查问卷反馈评选出最佳供应商。

新增发布9份“环境产品声明（EPD）”，目前已累计发布28份环境产品声明。

在法国吉安和土耳其伊斯坦布尔的工厂启动绿色能源采购计划。

旗下17家工厂已有10家通过零废弃物填埋（ZWTL）认证。

连续第二年荣获CDP气候评级A-级（领导力级别）。

人本与社区



2024年员工敬业度调研（Pulse Survey）显示，包容性指标得分达到76分（比2023年高3分），调查参与率提升了两个百分点，整体参与率达75%。

引入了一项针对全球所有分公司的工作场所合理化调整框架。

根据企业目标，对员工资源小组（ERG）进行持续优化。

推出了升级版奥的斯大学学习发展计划。

扩大实施Made to Move Communities™ “相信自己，共创未来”校园创新大赛项目，覆盖更多学生群体，并加大了对科学、技术、工程和数学（STEM）项目的资助。

提高了慈善捐赠资金对STEM领域的支持比重。扩大了现有的STEM合作。

发起“支持社区（Elevating Communities）”志愿者挑战赛，2024年奥的斯员工每记录一小时志愿服务时长，公司就会向指定的STEM非营利组织捐赠1美元。

设奖“支持社区先锋（Elevating Communities Champions）”表彰表现突出的奥的斯志愿者。

健康与安全

我们致力于消除工作场所的安全隐患，确保全体员工和合作方的安全，并鼓励他们在对某项任务或工地的安全性存疑时大胆提出问题并行使停工权力。同时，我们将电梯安全合规要求（包括法规的要求和企业内部要求）融入奥的斯产品的设计、制造、安装和服务过程，以最大限度地减少运营中断，并提升利益相关方对我们产品的信任 and 信心。

守护员工及工地合作方的安全

我们的健康与安全管理计划聚焦四大战略要素：

（1）治理与体系；（2）风险管理；（3）安全文化培育；（4）安全教育与培训。通过制定全球统一的最低安全标准及高风险作业规范，有效管控工地现场专业人员在电梯和扶梯安装、现代化更新及维保过程中因多样化作业方法和工具所带来的风险。我们的安全管理体系是基于ISO 45001 职业健康安全管理体系标准。

奥的斯全球健康与安全标准的更新和管理由奥的斯各领域专家组成的跨职能团队负责，并由下列两个重要委员会负责监督实施。工地安全委员会由来自环境、健康与安全（EH&S）部门、工地运营部门和工程部门的全球及地区负责人组成，负责制定标准化作业流程和措施，旨在减少临时性操作行为，以防止严重工地事故的发生。工厂环境、健康与安全委员会由来自全球、地区及各工厂的EH&S管理人员和负责人组成，负责探讨常见的安全问题，并推进全球安全主题活动、计划改进和共享最佳实践。

为评估健康安全计划成效，我们定期向高管层汇报滞后性（结果型）与先导性（过程型）指标数据。

- **滞后性（结果型）指标**包括总可记录事故率（TRIR）、损失工时事故率（LTIR）和死亡事故等指标。2024年，奥的斯TRIR和LTIR分别为0.52和0.17，彰显了奥的斯作为电梯和自动扶梯行业健康与安全领导者的专注力和良好表现。造成此类事件的主要原因包括：
（1）员工滑倒、绊倒及跌倒；（2）割伤与撕裂伤；（3）轻微扭伤与拉伤。由于部分作业流程要靠人力完成，加之受到施工现场环境的限制，这类伤害很难彻底杜绝。针对事故

率呈上升趋势的运营区域，我们采取了额外的工具装备和防护措施来扭转这种状况。2024年，我们痛失一位工地现场的合作方员工。这起事故涉及高空坠落，这是电梯行业发生死亡事故的最主要原因。此次重大伤亡事件促使我们启动全新“全球重大安全事故响应机制”（详情见下文说明）。

- **先导性（过程型）指标**包括关键的安全培训完成率、各运营单位和员工审核的得分（包括工地现场专项审核和死亡事故预防审查得分）。工地现场专项审核旨在评估工地现场运营是否符合奥的斯全球工地安全和管理体系要求。死亡事故预防审查则用于评估工地员工在电梯和自动扶梯相关工作中的高危作业中的安全表现。

根据奥的斯公司的规定，所有的安全事件——无论其类别和严重程度如何——都必须向主管报告。主管必须根据报告的情况，将严重事件（即涉及工时损失或需要专业医疗救治的伤害事故）录入安全数据管理系统，以进行正式报备。后续事故调查将由受影响的运营部门开展。若发生死亡或严重事故，我们会立即确定并落实整改并全程追踪。同时，我们还会评估整改措施是否适合全球推广。我们通过开工前检查和死亡事故预防审计，对在建项目合作方风险进行评估。此外，我们每年都会对合作方企业进行风险评估，以识别出高风险合作方并制定专门的合作方行动计划，我们会在本地和区域层面对这些计划进行追踪，并在全球层面进行评审。作为奥的斯安全计划的重要组成部分，我们赋予奥的斯全体员工和合作方“停工权力”。员工或合作方在进行任何工作、任何活动时，只要存在与安全相关的疑虑，均有权随时停止作业，他们无需担心因提出顾虑而遭到报复。2024年，工地累计发生超过15,000次“停工权力”事件，充分证明了该计划的有效实施。

2024年，我们制定了“全球分公司安全审核（BSA）”统一标准，以确定全球性行动计划，解决普遍存在问题。我们针对盲层井道和“停工权力”场景开展整改行动计划，并面向维保及安装人员试点推行了安全计划和工作流程反馈机制。我们还启动了新的全球重大安全事故通报项目。该项目要求，若发生死亡事件，所有的团队管理者必须在收到消息后三个工作日内组织团队开展有效的讨论，探讨如何将“奥的斯三大基石”之一的安全落实到日常工作中。

工地员工及合作伙伴的安全培训与参与

我们通过安全培训、安全活动和其他参与渠道，向全体维保及安装人员与工地合作方宣导奥的斯最重要的工作安全准则——“安全铁律”。维保及安装人员与工地合作方在入职上岗培训阶段最先接触的就是我们的“安全铁律”，他们还需定期接受正式的安全培训。他们必须严格遵守这些规则，以应对电梯行业的安全风险——从防止电梯井道坠落事故到维保服务期间控制电梯运行，再到遵守电气安全作业规范等。对于违反“安全铁律”的行为，公司会展开全面调查并实施纪律处分，最严重时包括解雇。2024年，我们持续推进全球学习管理系统平台的部署应用，进一步完善工地培训能力中心（COE），通过全年开放的全球培训项目，向工地员工及合作伙伴宣导安全规则和工作流程。我们扩大了“致命危险源（STKY）”框架的部署范围。该框架由建筑安全研究联盟（CSRA）制定，并由奥的斯进一步修改完善，以帮助维保及安装人员识别高危能量。我们还成功举办了第五届年度“安全季”活动。2024年活动聚焦“勇于关照”：倡导相互关照；鼓励大家勇于提出或上报安全相关疑虑。以关照之心，激励他人效仿同行。这项活动历时约三个月，通过丰富的全球性、区域性和地方性活动，覆盖超过12.7万个传播触点。

员工福祉

员工的身体和心理健康对我们同等重要。为员工提供适当的心理健康支持有助于提高员工的生活质量、敬业度和生产效率，帮助他们为客户提供更优质的服务，以提高客户满意度。为保障员工安全并满足他们的不同需求，我们通过员工帮助计划奥的斯“心”助力（Otis Care）为全球各地的奥的斯员工提供广泛的心理健康与福祉资源，同时通过员工资源小组（ERG）

组织各种全员参与的安全活动。当突发灾难时，奥的斯始终为员工提供关爱和帮助。灾难的来袭往往毫无征兆，但灾难无情人有情。当员工遭遇重大自然灾害或人为事故时，公司会通过奥的斯员工救灾基金为他们提供经济支援。

乘客安全

保障乘客安全是奥的斯的首要任务。作为质量管控流程的一部分，我们对产品实施全生命周期测试。我们遍布全球的测试和质量保障设施确保了对关键部件的安全性和耐久性评估。奥的斯产品在上市前必须通过严苛的全生命周期测试，包括模拟严苛的环境和工作条件，如工地扬尘、海雾、急剧的温度变化、电涌等。为保障乘客安全，我们不断加大智能互联技术的研发投入。我们的智能设计理念和各种智能化功能可提升乘梯安全性，例如配备传感器的自动扶梯和自动人行道可确保仅在乘客靠近时正常运行，在无人使用时降低运行速度。我们的多款新型电梯均搭载了PESSRAL控制系统，以提供更多有关电梯运行状况的信息，如有安全问题发生，可在不中断运行的情况下做出动态响应并予以解决。奥的斯电梯的自动救援操作（Automatic Rescue Operation）可在断电时确保将乘客运送至最近楼层，而我们的物联网解决方案Otis ONE能够确保对多个关键安全系统进行高频次、周期性的远程评估。

欲了解奥的斯健康与安全支柱相关的政策、战略、指标和行动的更多信息，请参阅[英文版报告附录](#)部分。

治理与当责

“奥的斯三大基石”——安全、合规和质量——是我们所有决策的指南。它是我们的立足之本，也是我们矢志追求的目标。为落实责任，我们秉持治理、道德和诚信的高标准，并通过强大的内控体系、持续的培训和员工参与确保相关政策得到贯彻实施。强大的治理体系有助于确保我们始终满足全球的监管要求，从而达成卓越的业务目标并赢得利益相关方的信任。奥的斯董事会负责定期就业务战略、风险管理及可持续发展等议题展开深入讨论。

治理模式与监管机制

奥的斯高度重视将可持续发展理念与企业责任融入核心业务运营，并深知它们对于提升公司财务业绩和竞争优势的重要意义，为此，我们制定了一套强大的治理模式，以支撑公司战略和愿景。奥的斯董事会（以下简称“董事会”）以及几个下设委员会秉承与业务目标高度统一的原则，对重大可持续发展议题进行全面审查和监督。其中，提名与治理委员会主导多数核心议题的监管职责，涵盖气候相关风险和机遇、员工和乘客安全、社区公益投入、人力资本管理、股东参与和供应链韧性等；评审委员会负责监督企业风险管理（ERM）政策和实践，涵盖可持续发展相关风险、信息披露、报告和控制。董事会保留对业务目标与战略、重大风险与公共政策问题、关键人才继任计划、企业文化与员工参与度以及投资者关系的监督权。此外，董事会还负责通过评审委员会接收来自管理层、首席合规官和内审员提交的关于“奥的斯三大基石”（即公司道德准则）的重大合规问题的报告。在管理层面，我们的治理模式跨多个职能部门。我们成立了由奥的斯各关键职能部门高管组成的专门的理事会，涵盖传播部、环境、健康与安全部、人力资源部、投资者关系部、法务部、以及增长与战略部。理事会与工作组密切合作。工作组由来自核心业务领域的专家构成，负责协助理事会制定和实施支撑企业愿景的战略。理事会和工作组经常召开会议，并由理事会定期向首席执行官汇报。

风险、影响与机遇

在企业风险管理（ERM）识别与评估过程中，奥的斯将一系列可持续发展相关风险纳入考量，包括：气候相关风险；在相关事项上满足利益相关者的期望；适用的报告标准；包容性；道德文化；员工和乘客安全。对于未列入ERM首要风险清单的可持续发展相关风险及相应缓解

措施，由理事会和工作组使用修改版ERM流程进行管理。奥的斯还通过理事会在企业层面统筹处理与上述事项相关的依存关系、影响和机遇。2024年，理事会监督启动了根据《企业可持续发展报告指令》（CSRD）展开的报告准备工作评估，并根据气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的要求更新完善了气候情景分析方案。这两项重要工作对于评估企业合规性和运营韧性有重要意义。

自主报告标准与第三方鉴证

根据奥的斯自主报告标准，我们须根据全球报告倡议组织（GRI）标准、可持续发展会计准则委员会（SASB）关于资源转化行业（适用时，还包括电气与电子设备以及工业机械和货物等子行业）的指南，以及TCFD的建议进行信息披露。我们还聘请第三方机构，对自主报告中的某些健康、安全与环境指标进行有限鉴证或合理鉴证评估（请参阅[英文版报告附录第三方鉴证报告](#)部分）。

网络安全、数据隐私与知识产权

我们已将网络安全政策完全融入业务运营，包括设计网络安全并融入我们的产品和服务。作为整体风险评估流程的一部分，我们的ERM流程将网络安全风险和其他风险进行综合考量。我们采用三级治理模式来管理网络安全风险，评审委员会及奥的斯董事会其他成员会定期听取关于奥的斯网络安全计划以及整体网络安全形势的汇报。

我们为符合条件的奥的斯员工提供网络安全培训，并持续监测网络威胁态势，以防范网络攻击。我们每年都会开展多次针对网络安全的内审。在数据隐私保护方面，我们从业务所在的国家和地区收集个人身份信息，并以极其谨慎的态度处理和保护个人数据。我们的全球隐私保护部门会定期评估企业的数据处理活动，确保隐私保护原则得到全面贯彻。为此，我们采用了标准合同条款（经欧盟委员会预先批准的标准合同条款）和具有法律约束力的企业规则等公认的数据传输机制。我们的全球运营也遵循同等严格的隐私合规标准。创新是奥的斯一贯的基本特征，也是我们的战略核心，为此，我们持续加大研发投入并推进各项战略性举措。为满足公司对构建一个更安全、更互联、更便捷、更可持续的世界的需求，奥的斯全球工程师团队日益聚焦数字化举措、软件开发、用户界面设计和用户体验等领域。我们通过申请专利、商标、商业秘密、保密制度和主动监测计划等一系列措施，全面保护我们的技术投资和品牌。同时，我们还定期组织员工培训，强调保护商业秘密的重要性。

质量

质量是“奥的斯三大基石”之一，也是我们持续提供安全可靠的产品和安装服务，并赢得利益相关者信任的重要保障。我们对公司提供的工艺和服务承担全部责任，积极从源头消除质量问题，迅速响应并解决问题，以确保客户满意。我们的质量战略适用于各个层级和职能部门，以确保更有效、更高效、更可持续的运营。该战略的主要元素包括设计质量、内部质量、供应商质量、现场服务/售后质量、质量管理体系和“奥的斯卓越绩效”（即企业的持续改进方法，重点关注流程、问题解决和最优质的客户成果）。我们还通过人工智能、数据解决方案和企业系统，持续提升运营效率，改善客户服务质量。2024年，我们进一步改进了质量流程，启动了新的客户权益保障流程和全球供应商质量审查工作。

负责任且有韧性的供应链

为减少潜在的业务中断与成本上升的风险，我们建立了广泛的供应商合作网络，努力构建负责任且有韧性的供应链。我们在制定采购计划时充分考虑了人权问题，努力识别、缓解和防

范供应链中涉及人权和特定劳工权益风险和违规问题（包括冲突矿产和强迫劳动等问题），并评估供应链对环境的影响。对于新的全球采购活动，我们将可持续发展纳入了采购评审委员会要求，在对战略供应商进行内部绩效评审时，我们也将可持续性纳入考量，同时，我们要求所有供应商遵守我们的《供应商行为准则》。我们在公司官网上提供了33种语言版本的《供应商行为准则》，旨在敦促供应商遵循与奥的斯相同的标准，包括最基本的“奥的斯三大基石”（安全、合规和质量）以及《奥的斯人权立场声明》。作为与奥的斯建立业务关系的条件，我们要求所有的商业合作伙伴按照这些原则开展培训、接受合规性评估并对违规行为进行整改。我们还通过构建多元化的供应商网络来增强供应链韧性，以降低依赖风险，提高运营的稳定性。我们加入了许多组织，以帮助我们找到新的合格供应商。关于我们在供应链环保举措方面的更多信息，请参阅[环境与影响](#)部分。关于《供应商行为准则》、人权及反人口贩卖政策和声明的更多信息，请访问[供应链人权](#)网页。

道德规范和举报渠道

我们对所有跟奥的斯有业务合作的第三方进行适当的尽职调查和筛选，利用独立提供的数据来识别和解决潜在风险，确保符合当地的适用法律法规。我们每年都会针对道德与合规性议题开展内部评审，评审内容包括业务流程、政策及合规性、第三方合作伙伴管理等。我们还针对反贿赂、反腐败、贸易合规性和反垄断等议题开展评审。我们通过各种培训计划和活动，定期对相关的奥的斯员工开展与道德相关的培训，内容涵盖人权、现代奴役、反人口贩卖、反垄断、利益冲突、公司数据保护、网络安全、数据保护、反骚扰、反歧视、反腐败和反贿赂。我们鼓励员工及其他利益相关者在发现疑似不当行为时勇于发声，且无须担心遭到打击报复。无论举报方式或举报人身份如何，所有举报的问题都将在严格保密的前提下进行彻底调查。奥的斯员工可直接向直属主管或经理、法务部门、人力资源部门以及集团的100多名道德与合规官和专员进行举报。所有利益相关者均可通过奥的斯举报渠道来举报疑似问题。关于举报渠道的详细信息，请参阅奥的斯网站[举报渠道](#)部分。

欲了解奥的斯治理与当责相关的政策、战略、指标和行动的更多信息，请参阅[英文版报告附录](#)部分。

环境与影响

在奥的斯，我们深知可持续发展相关计划 and 实践能够让我们的业务、客户和社区受益，并且在面对影响我们业务或行业的环境问题时更具韧性。我们通过创新，不断降低产品、服务和运营对环境的影响，提高自身效率、盈利能力和竞争优势，并为客户创造卓越价值。为此，我们积极探索可持续的建筑实践和认证，在设备全生命周期内综合评估环境影响和改善机会，并制定覆盖整个运营流程和价值链的环境政策。

适应并减缓气候变化

为提升业务和供应链的韧性以及运营效率，我们实施了气候转型计划，根据《巴黎协定》将全球温升控制在工业化前水平的1.5摄氏度以内的目标，制定了相应的近期科学减碳目标（SBTs）。我们的近期目标已于2024年4月获得科学碳目标倡议组织（SBTi）认证，具体包

括：（i）到2033年，将范围1和范围2的温室气体绝对排放量较基准年2021年减少55%；（ii）到2033年，将外购商品和服务、差旅及已售产品使用产生的范围3温室气体绝对排放量减少33%。^{*} *范围1和范围2目标边界包括生物能源原料相关的生物源土地排放与清除量。范围3目标涵盖类别1（基于支出和质量占比排序的前80%的供应商）、类别6和类别11排放。

气候转型计划	短期（2019-2026年）	转型阶段（2033年）	长期（2033年及以后）
 工厂	- 聚焦工艺流程和运营过程中的能效提升 - 推动低碳燃料转型 - 推进工艺优化和电气化 - 提升建筑能效 - 扩大现场太阳能发电和购买绿电协议（PPA）	- 通过周密的战略向可再生电力转型： - 持续推进现场太阳能发电和购电协议 - 扩大可再生能源采购 - 推动对可再生能源的战略性投资	范围1温室气体排放 - 全面推进运营电气化 范围2温室气体排放 - 持续推进可再生能源转型
 不动产	- 聚焦空间优化、整合和缩减 - 完善办公室和仓库场地的能源和天然气数据核算 - 制定可再生能源战略 - 评估气候适应力	- 聚焦建筑能效的提升 - 优先租赁绿色建筑空间 - 完善可再生能源战略，并在目标地点推进可再生能源的应用 - 评估并增强气候适应力	范围3温室气体排放 深化和优化价值链合作
 车辆	- 聚焦路线优化和燃油能效提升 - 优化车队规模，引入混动车辆 - 制定区域车队电动化战略 - 在目标区域开展车队电气化试点项目	- 持续关注燃油效率的提升与车队规模的优化 - 加速使用电动汽车的转型	
 价值链	- 完善温室气体排放的核算方法 - 制定供应商参与计划，对排放大户进行管理 - 与主要供应商合作挖掘减排机会 - 绘制供应商气候风险图谱	- 利用供应商合作伙伴关系推动脱碳进程 - 继续与主要供应商合作，挖掘减排机会 - 评估并加强供应链的气候适应力	
 产品可持续性	聚焦产品全生命周期低效源的识别与量化	根据已识别的产品能效问题，推动产品改进	

我们的气候转型计划是基于气候情景分析以及短期、中期和长期重大举措的实施，重点关注工厂、不动产和车辆的能源管理及运营效率，具体如下文所述。我们的计划还注重提升不动产组合的气候适应力，通过推进数字化和创新，提高产品可持续性，以及践行负责任的气候适应型采购。为确保环保策略得到有效落实，我们持续监测实施进展，并每年报告多项指标（报告年度为12月1日至次年11月30日）。

温室气体减排

2024年，我们根据科学减碳目标范围，将运营环节（范围1和范围2）的温室气体排放量较调整后的2021年基准减少了15.7%。此外，外购商品和服务、差旅及售出产品使用环节（范围3）的排放量较调整后2021年基准减少了20.6%。我们的类别1（外购商品和服务）和类别11（售出产品使用）排放量持续占据范围3排放总量的95%左右，而类别6（差旅）排放量占比相对较小。通过采用修订后的方法完善对所有三个范围排放量的核算，我们重新调整了2021-2024年间的温室气体排放数据，包括基准年排放值。我们的新型数据管理平台还覆盖了此前未报告的范围3类别，以及那些曾由已停用的范围3评估工具估算的排放类别。最后，我们有两家工厂成功通过了ISO 14064-1温室气体和ISO 14068-1气候变化管理（向净零过渡—第1部分碳中和）认证，证明了我们在温室气体减排方面做出的努力。

能源

2024年，我们继续在全球范围内推广工厂能源最佳管理实践，以优化运营并提升能效。在工厂可再生能源战略方面，我们优先采用能够支持可持续运营并降低成本的能源来源，重点利用地热、太阳能、可持续的生物质能（包括沼气）、水电和风能发电。2024年，我们的现场太阳能发电项目共节约成本超过29万美元。截至2024年底，奥的斯旗下17家工厂中已有8家通过购电方式实现了100%可再生能源供电，包括位于巴西、法国、德国、日本、西班牙和土耳其的工厂。我们的西班牙维戈工厂和圣塞瓦斯蒂安工厂还安装了太阳能电池板进行光伏发电。奥的斯旗下其他工厂也在扩大可再生能源使用方面取得了显著进展。对于太阳能发电不具备经济可行性的地方，我们持续评估合约协议机会，包括绿色零售、绿色电价和购电协议等可再生能源供应合同。我们还在法国吉安和土耳其的伊斯坦布尔工厂启动了绿色能源采购计划。截至2024年底，奥的斯旗下17家工厂中已有11家通过了ISO 50001能源管理体系认证，

工厂58%的用电来自可再生能源，同比提高25个百分点。除工厂外，我们在法国的所有办公室和仓库已于2024年实现100%可再生能源供电。

车队的可持续性和线路优化

在制定车队战略的过程中，我们评估了车队效能和运营效率，确定了适配业务需求的正确车型，重点关注电动汽车、混合动力汽车、车队合理化建设、规模评估和线路优化。我们将线路优化软件与服务网络中的业务流程相结合，将维保单元归入最高效的线路结构中，以减少差旅时间、增加作业时长，并降低与差旅相关的排放和成本。在一些国家，我们正借助远程信息技术帮助当地的车队管理者收集和分析有关行驶里程和驾驶员行为习惯的信息。这些信息能够帮助我们的维保人员优化维保路线，并帮助驾驶员提高车辆使用效率，减少行驶里程、车辆损耗和燃料消耗。此外，自2018年推出Otis ONE物联网解决方案以来，我们亲眼见证了该方案给客户带来的益处及其与公司环境和业务战略的高度契合。Otis ONE有效减少了非必要工程车调度及维保请求，显著提升了服务效率。Otis ONE物联网服务平台能够自动收集电梯数据并上传至云端，为客户和/或维保及安装人员提供实时的信息支持，帮助改善客户体验并减少服务中断。目前全球已有约100万台互联电梯，奥的斯在全球34个国家和地区部署了Otis ONE，有效减少了不必要的维保请求，降低了与差旅相关的排放和成本。2024年，我们的全球服务请求同比减少了11.9%，节约工地服务成本超过750万美元，充分证明了Otis ONE解决方案的成功。

产品管理和环境产品声明（EPD）

我们相信，通过加大对研发、数字化和战略举措的投入，打造更高效的产品和功能，不仅有助于提升建筑的整体健康和可持续性表现，也能够更好地满足客户对更可持续产品日益增长的需求，帮助其达成建筑能效标准和目标。此外，我们正通过现代化更新，利用数字化和节能技术，将传统设备升级为智能互联系统，帮助客户降低材料更换成本，提高能效，节约成本。例如，通过为电梯搭载ReGen变频驱动和待机节能技术，能够帮助客户大幅降低能耗。奥的斯ReGen系统可在制动过程中将电能反馈至建筑电网，以供其他电梯或设备使用，从而降低净耗电量（与传统液压装置相比，可最多降低75%的净耗电量），助力降低建筑成本。

奥的斯ReGen系统帮助我们的多款产品在全球获得了ISO标准的最高能效评级。我们还通过在官网上发布环境产品声明（EPD），以公开产品的环境影响信息。环境产品声明以透明、经验证且可比较的方式展示产品和服务在整个生命周期对环境的影响，帮助客户在充分了解产品影响的基础上作出采购决策。我们目前已发布了28份环境产品声明，并计划在未来为所有下一代电梯和自动扶梯产品平台发布环境产品声明。

负责任采购和气候适应力

为减少潜在的业务中断风险并控制成本上涨，我们着力构建负责任且具有韧性的供应链。作为气候转型计划的一部分，我们将环境考量纳入了采购指南框架。如[治理与当责](#)章节所述，我们已将环境可持续性纳入全球采购审查委员会最新制定的全球采购活动要求，并据此对潜在供应商开展环保资质筛选。我们还通过新增考核项，进一步完善了对战略供应商的内部绩效评估，考核内容包括供应商的报告披露力度、温室气体排放测算能力及相关环境政策的落实情况。我们还根据温室气体排放足迹对现有供应商进行了排名，并更新了《供应商行为准则》，以鼓励供应商公开披露其减排计划。同时，我们已开始着手绘制供应商气候风险图谱，以确定适当的气候适应策略

其他环境事宜

循环经济与废弃物

我们定期审查和衡量效率提升措施及成效，审视运营活动和产品带来的环境和业务影响及机遇。在制定采购决策时，我们以设备全生命周期为考量，将环境影响和潜在机遇纳入采购指南框架。我们优先在工厂推行负责任的废弃物管理实践和减少废弃物的策略，积极寻求并落实减少、再利用和再循环无害及有害废弃物的机会。我们的工厂原材料采购策略聚焦可持续采购、使用和处置，并扩大可重复使用包装的应用范围。公司致力于让所有工厂达到废弃物零填埋（ZWTL）标准。截至2024年底，奥的斯旗下17家工厂中已有10家获得ZWTL认证，并在“资源利用和效率总计（TRUE）”框架下落实了超过84%的认证项目要素。我们的工厂和服务中心产生的危险废弃物仅占有所有工业场所废弃物总量的不到1%。近年来，我们已经

开始在产品开发和制造环节限制或淘汰“受关注物质”的使用。此外，在我们产生的工业废弃物中，已有99%以上得到回收利用。随着电梯设备的日益老化，我们与客户合作，通过现代化更新方案对电梯进行升级改造。组件/零部件升级和现代化更新等服务允许客户保留电梯中尚未达到使用年限的组件，无需更换整套系统，这样既减少了材料消耗与废弃物产生，又降低了设备在整个生命周期中对环境造成的整体影响。现代化更新还为客户提供了升级到更新、更节能技术的机会（例如前文所述的配备了ReGen系统的奥的斯Gen3 Core产品），进一步降低电梯对环境的影响。除了现代化更新和维修服务，奥的斯还翻新部分使用过的零部件并进行转售。

水

通过实施水资源政策，我们遵循最佳管理实践。我们采用世界自然基金会的“全球水风险评估工具（Water Risk Filter）”，对全球用水短缺情况按照五个物理风险维度进行分类。我们所有的工厂，无论规模或位置，均已实施水平衡及泄露管理计划，这是奥的斯水资源最佳管理实践的最低要求。我们使用市政供水、雨水收集和井水作为水源，这些水主要用于清洁用途。除巴西圣贝尔纳多工厂外，我们仅向市政处理系统排放需处理的生活污水。而在圣贝尔纳多工厂，生活污水经处理后被用于工厂的冷却塔或排放至附近的地表水体。我们还对部分使用过的水进行回收处理，并用于非饮用用途。

治理

我们的环境战略、培训与意识提升、评审和年度计划评估以我们的环境管理体系为基础。该体系的建立基于ISO 14001环境管理体系和ISO 50001能源管理体系。我们所有17家工厂均已通过ISO 14001认证。我们会定期开展内部和外部评审，以确保运营活动符合预期和适用法规。这些评审对于提升企业的运营管理意识至关重要。当发现不足时，我们会制定纠正措施并追踪执行进度直至问题解决。在欧洲的某些奥的斯工厂还需遵循欧盟能源指令，并按要求向监管机构提交相关文件。

欲了解奥的斯环境与影响支柱相关的政策、战略、指标和行动的更多信息，请参阅[英文版报告附录](#)部分。

人本与社区

我们致力于吸引和留住市场上最优秀的人才，并积极回馈我们生活和工作的全球社区。我们倡导创意思维，鼓励创新实践，通过与业务战略相契合的体验赋能员工成长，推动企业持续成功。我们深知，构建包容性工作场所有助于提升员工敬业度和归属感，并增强经营业绩，由此实现客户价值最大化并为股东创造丰厚回报。

招聘

我们通过战略性人才拓展计划扩大人才储备，确保能够获得多元化背景的优秀人才。具体举措包括：在行业专属平台发布精准的职位信息；与支持新锐人才的专业机构建立合作；参加覆盖多领域技能人才的招聘活动；依托员工资源小组（ERG）吸纳优秀人才。在人才选拔或奥的斯内部晋升过程中，我们致力于优秀人才与空缺岗位的精准匹配，以此支撑新组织模式和业务转型的需求，为公司及利益相关者创造价值。

学习与发展

我们鼓励员工分享想法、提升技能并培养终身学习习惯。我们通过多元化的教育、辅导及培训计划，构建能力发展体系，弥补技能与培训缺口，以满足业务发展的需要。我们的学习与发展计划面向全球员工开放，课程涵盖各层级领导力培养、业务与财务敏锐度、技术培训、销售技能、项目管理和语言学习等内容。我们持续拓展和优化项目组合，以吸引、培养和留住组织内的关键人才。奥的斯通过“员工奖学金计划”投资员工教育，为攻读与奥的斯业务相关的学位或认证课程的员工提供学费资助。自1996年该计划启动以来，来自60多个国家和地区的员工已累计获得约5,700个学位。通过“奥的斯领导力学院”提供的学习和发展计划，帮助员工掌握推动各职业层级成功所需的职业职能、技术、领导技能和行为素养。该计划包含专门的领导力行为要素强化模块，例如节奏把控、协作、创造力和同理心，以及“奥的斯三大基石”——安全、合规和质量。我们提供与技术熟练度、安全意识及道德与合规标准相关的强制培训计划，辅以面向公司各层级员工的选修模块。此外，我们还对符合条件的员工进行绩效评估，为其提供反馈意见和职业发展机会。

奥的斯员工可通过参与20多个员工资源小组（ERG）投身各类发展计划。这些资源小组秉承自愿原则，面向全体奥的斯员工开放，并得到公司高管的深度参与和公司的资金支持。我们的员工资源小组持续优化发展，在确保全球战略协同和强化业务目标责任制的同时，围绕“4C支柱（职业、文化、客户、社区）”为奥的斯员工提供丰富的项目。

雇佣政策和条件

我们提供公平的就业条件，并遵守当地劳动法，包括最长工作时间、加班、最低工资、工伤保险、病假工资和遣散费等。我们支持员工行使自己的合法权利，并承诺遵守当地有关结社自由和集体谈判的法律法规。我们为符合条件的奥的斯员工提供弹性工作协议。我们开展全球薪酬分析，以确保非工会员工的薪酬水平与其能力、职责、资历、工作地点和工作经验相匹配。除基本工资外，我们的部分非工会员工还有资格获得以股票奖励形式发放的短期激励奖金和长期激励薪酬。我们根据员工的资历条件和所在地区，为员工提供全面的福利保障，包括退休金计划福利、医疗保险福利、通过“员工奖学金计划”提供的学费资助、带薪病假、丧假、年假、产假和育儿假，以及健康计划。我们通过全球“心”助力（Otis Care）员工帮助计划为奥的斯员工提供广泛的心理健康和福祉资源，并通过员工资源小组（ERG）支持开展多种活动。

留任

追踪员工自愿流失率有助于我们评估办公场所举措的效果、人员流动情况及招聘成本。2024年，奥的斯全球员工流失率继续稳定在中个位数水平，与过去几年持平，这体现了我们在人才服务与项目规划方面的成效。我们将员工流失率定义为所有因可控原因从奥的斯离职的情况。有关员工流失率的更多信息，请参阅[英文版报告附录2024年关键绩效指标（KPI）](#)部分。

为预测员工流失率，我们通过员工调研来追踪员工满意度水平，并将调研结果呈报给董事会和管理层，以便深入了解整体员工敬业度及包容性和归属感等情况。我们从人口统计学角度开展数据分析，由此确定潜在的改进领域，随后制定行动计划并由相关领导及团队负责落实。在2024年员工敬业度调查中，整体参与率达75%（较2023年提高2个百分点），17个问题中有13项的得分超过行业基准。其中“成功”项得分（对应问题：您对公司工作的满意度如何？）提升1分，至76分，创历史新高。调查结果表明，我们的员工敢于提出自己的想法，乐于携手促进业务发展，乐于为客户服务。

员工构成

截至2024年底，奥的斯全球员工总数达72,000人，其中，亚洲占比45%，欧洲、中东和非洲占比34%，美洲占比21%，其中维保及安装人员共44,000名。美国地区约64%的员工受集体谈判协议保护，美国以外地区的部分员工则根据相关司法管辖区的惯例或要求加入了劳资委员会、工会或法定工会。有关奥的斯全球员工性别及美国员工种族/族裔构成的更多数据，请参阅[英文版报告附录2024关键绩效指标（KPI）](#)部分。我们还致力于每年向美国平等就业机会委员会提交《公平就业报告》（EEO-1），持续披露美国员工的人口统计信息。如需查阅最新版EEO-1报告，请访问公司[官网](#)。

为奥的斯员工和乘客营造无障碍环境

通过奥的斯员工和Disability:IN等合作伙伴的共同努力，我们不断设计和开发创新型无障碍出行解决方案，助力公众出行。我们的设备支持多种创新功能，例如，通过音频解决方案帮助盲人和弱视乘客导航，利用语音播报引导乘客前往目的地，甚至还在电梯轿厢内外设置了全

新高对比度彩色指示灯和盲文面板。奥的斯也是《Disability:IN无障碍采购声明》的签署方，承诺采购和销售可供残障人士使用的技术。该倡议旨在帮助企业了解，无障碍采购可以助力打造一个包容性的工作场所，为奥的斯员工、客户和公众提供更好、更实用的产品和服务。为践行这一承诺，我们持续扩大员工无障碍环境建设和残障包容举措，并建立了全球统一的工作场所调整与合理便利政策框架。

社区参与

我们投资促进本地人才培养和社区参与，以激励青年才俊加入我们这个充满活力的行业，助力培养下一代维保技师、工程师、管理人员及高管人才，进一步提升品牌知名度和客户忠诚度。我们通过一系列举措来实现这一目标，包括慈善捐赠、青年导师计划，以及科学、技术、工程和数学（STEM）领域的志愿者项目和活动。

2024年，超过3,600名学生参加了我们的STEM相关活动。我们的标志性社会影响项目“相信自己，共创未来（Made to Move Communities）”是一个触及面广且很有影响力的校园创新项目，致力于为世界各地的学生提供优质的STEM学习资源。2023-2024年，项目吸引了来自15个国家和地区的240多名学生，最终获胜团队来自智利、中国大陆、希腊和中国台湾。我们的社区参与战略继续在全球、地区和本地层面引导慈善捐赠投向STEM教育领域及社区活力建设项目。2024年，我们将超过60%的慈善捐赠资金投入到支持STEM教育相关组织和项目中。与此同时，我们还积极支持非STEM领域的合作项目，为社区内的贫困和弱势群体提供帮助。

志愿服务是奥的斯社区参与战略的重要组成部分，我们持续鼓励并赋能员工投身社区志愿服务及本地公益项目。2024年，我们发起社区志愿者挑战活动，员工每登记一个小时的志愿服务时长，公司便捐出1美元，并将最终筹得的资金捐赠给选定的非营利性STEM组织。我们还创建并启动了一项新的表彰计划，表彰最具敬业精神和奉献精神的志愿者领袖。2024年，奥的斯全球员工志愿服务时长累计超过94,000小时。

欲了解奥的斯人本与社区支柱相关的政策、战略、指标和行动的更多信息，请参阅[英文版报告附录](#)部分。

Connect & Thrive

联系无间&发展无限

This is a translation of key components of the Otis Worldwide Corporation 2024 Connect & Thrive, which was originally published in English. Any discrepancies between this translation and the original, validated report are a result of the translation. The original, Connect & Thrive in English remains the source and prevails. Please refer to the official report available in English on our website.

译文声明：本报告是奥的斯全球公司（Otis Worldwide Corporation）发布的2024年《联系无间&发展无限》（Connect & Thrive）报告关键内容中译版本。英文原版报告是唯一具有权威性（即正式的经过授权与认证的）文本。中文版内容如与原版报告产生任何差异，均以英文原版内容为准。[点此](#)阅读英文原版报告。

OTIS

Otis Worldwide Corporation
2024 Report

奥的斯全球公司
2024年报告