



OGGETTO: VALORI AZIENDALI E CODICE DI CONDOTTA ISS

La presente per portarla a conoscenza del contenuto dei Valori aziendali di riferimento di ISS Facility Services e del Codice di Condotta ad essi ispirato.

VALORI ISS

I nostri valori sono il fondamento per tutto ciò che facciamo. Sono stati istituiti ed espressi in più di 100 anni di storia e continuano a guidarci più di ogni altra cosa.

1. Lealtà: noi rispettiamo. La nostra lealtà non è negoziabile. Noi rispettiamo i nostri clienti, colleghi e la nostra azienda. Lealtà prima di tutto.
2. Imprenditorialità: noi agiamo. Le azioni dicono più delle parole. I nostri lavoratori hanno "licenza di agire" e prevedono di farlo.
3. Responsabilità: noi ci prendiamo cura. L'indifferenza è immorale. Noi ci prendiamo cura di ciò che facciamo e per chi lo facciamo.
4. Qualità: noi offriamo. Noi siamo professionisti con una passione per la qualità. Noi offriamo le nostre promesse.

CODICE DI CONDOTTA

Il codice di condotta ISS chiarisce alcuni principi fondamentali applicati a tutte le azioni di ISS e deve guidare il comportamento di tutti i dipendenti ISS.

I principi di riferimento sono:

1. *Condotta personale dei dipendenti*
2. *Anticorruzione e concussione*
3. *Conformità con le leggi della concorrenza*
4. *Rapporto con i Business Partner*
5. *Standard sui luoghi di lavoro*
6. *Responsabilità d'impresa*

Il codice integra le politiche, regole e linee guida esistenti in ISS ed è parte delle condizioni di occupazione in ISS.

ISS CORPORATE VALUES

Our values are the foundation for all we do. They are shaped and cast through more than 100 years of ISS history. And they continue to guide us more than anything else.

1. Honesty - we respect. Our honesty is not negotiable. We respect our customers, our colleagues and our company. Honesty comes first!
2. Entrepreneurship - we act. Action speaks louder than words. All our employees have a 'license to act' and are expected to do so.
3. Responsibility - we care. Indifference is immoral. We care about what we do and for whom we do it.
4. Quality - we deliver. We are professionals with a passion for quality. We deliver on our promises.

ISS CODE OF CONDUCT

The ISS Code of Conduct clarifies some key principles that apply to all ISS operations and must guide the behaviour of all employees at ISS.

The principles relate to:

1. Personal conduct of employees
2. Anti-corruption and bribery
3. Compliance with competition laws
4. Business partner relations
5. Workplace standards
6. Corporate responsibility

The code supplements existing ISS policies, rules and guidelines, and it is part of the terms of employment at ISS.

1. Condotta personale dei dipendenti

- 1.1. I lavoratori devono conformarsi alla legge.
- 1.2. ISS si aspetta che i propri lavoratori vivano secondo i valori aziendali di onestà, qualità, imprenditorialità e responsabilità.
- 1.3. In caso di assenza di legislazioni e regole a governare la condotta personale, ogni lavoratore deve esercitare un sano giudizio e la diligenza.
- 1.4. In caso di dubbio, il lavoratore deve porre la questione ad un proprio superiore o ad altro responsabile del proprio staff.
- 1.5. Clienti, colleghi e gli altri business partners devono essere trattati con rispetto e imparzialità.
- 1.6. Vessazioni, comprese molestie sessuali, sono ritenute inaccettabili.
- 1.7. ISS chiede che i lavoratori svolgano il proprio lavoro senza l'assunzione di alcool o droghe.

2. Anticorruzione e concussione

- 2.1. ISS è contro ogni forma di corruzione e concussione ed è impegnata a combattere tali pratiche.
- 2.2. ISS compete lealmente e unicamente per i meriti dei propri servizi.
- 2.3. Indipendentemente dalle pratiche locali, pagamenti personali, tangenti o corruzione tra ISS e clienti, fornitori o dipendenti pubblici sono severamente proibiti.
- 2.4. È ritenuto inaccettabile ricevere beni o altri compensi da business partner – a meno che sia d'uso comune in un determinato contesto e di modesto valore.

3. Conformità con le leggi della concorrenza

- 3.1. Il rispetto di tutti i regolamenti e le regole di concorrenza applicabili è al centro delle prassi aziendali di ISS.
- 3.2. ISS non si accorda con i concorrenti per stabilire i prezzi, allocare servizi, quote di vendita o ripartire i mercati.
- 3.3. ISS non si impegna in offerte di manipolazione o scambio di informazioni sulle gare d'appalto con i concorrenti.
- 3.4. ISS non discute questioni di concorrenza (come prezzi, sconti, bonus,

1. Personal Conduct of Employees

- 1.1. Employees must comply with the law.
- 1.2. ISS expects its employees to live by the corporate values: honesty, quality, entrepreneurship and responsibility
- 1.3. Where no legislation or rules govern personal conduct, each employee must exercise sound judgement and due care;
- 1.4. Whenever in doubt, employees should raise their questions with a superior or another responsible staff member
- 1.5. Customers, colleagues and other business partners must be treated with respect and fairness
- 1.6. Harassment, including sexual harassment, is unacceptable at ISS
- 1.7. ISS demands that employees perform their work without the influence of alcohol or drugs.

2. Anti-Corruption and Bribery

- 2.1. ISS is against any form of corruption and bribery and committed to combating such practices
- 2.2. ISS competes for business on fair terms and solely on the merits of its services
- 2.3. Regardless of local practice, any personal payments, kickbacks or bribes between ISS and customers, suppliers or public servants are strictly prohibited
- 2.4. It is unacceptable to receive gifts or other gratuities from business partners – unless customary in the environment and of a modest value

3. Compliance with Competition Laws

- 3.1. Compliance with all applicable competition rules and regulations lies at the heart of ISS business practice
- 3.2. ISS does not arrange with competitors to fix prices, allocate services, sales quotas or divide markets
- 3.3. ISS does not engage in bid rigging or exchange information on tenders with competitors
- 3.4. ISS does not discuss competitive issues (such as pricing, discounts, bonuses, sales terms etc.) with competitors.

condizioni di vendita) con i concorrenti.

4. Rapporto con i Business Partner

4.1. ISS informerà fornitori e clienti attraverso appropriati canali circa il Codice di Condotta e chiede loro di tenere in considerazione tali principi in tutte le circostanze rilevanti.

4.2. Il servizio di erogazione ISS incontrerà i concordati standard di qualità, salute e sicurezza presso i siti clienti.

4.3. La privacy dei clienti è rispettata e i dati sensibili sono protetti.

4.4. Le lamentele sono gestite in modo efficace e sono considerate un prezioso contributo alla garanzia di elevati livelli di servizio.

4.5. ISS valuta la propria fornitura di prodotti e servizi rispetto ai seguenti parametri: qualità, efficienza, ambiente e dipendenti.

5. Standard sui luoghi di lavoro

5.1. ISS garantisce le corrette condizioni di lavoro per i propri dipendenti, incluse appropriate misure di salute e sicurezza.

5.2. ISS non tollera forme di discriminazione nei confronti dei dipendenti; tutti hanno diritto ad un equo trattamento.

5.3. ISS rispetta la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva: tutti hanno il diritto di aderire e formare sindacati.

5.4. ISS non usa lavoro forzato o obbligatorio.

5.5. In accordo con le convenzioni internazionali, ISS rifiuta il lavoro minorile.

5.6. ISS offre un salario adeguato – come minimo – che rispetta gli accordi e le normative locali.

5.7. Ai lavoratori sono offerte importanti opportunità di formazione pertinenti alla funzione che svolgono.

5.8. ISS rispetta la privacy dei dipendenti e di conseguenza protegge i dati sensibili.

6. Responsabilità d'impresa

6.1. ISS rispetta la Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite.

4. Business Partner Relations

4.1. ISS will inform its suppliers and customers through appropriate channels about the ISS Code of Conduct and ask them to take the principles into account in all relevant circumstances

4.2. The ISS service delivery will meet agreed standards for quality, health and safety at customer sites

4.3. Customer privacy is respected and applicable data protected

4.4. Complaints are addressed effectively, and they are considered a valuable contribution to constantly ensuring high levels of service

4.5. ISS evaluates its procurement of products and services against the following criteria: Quality, Efficiency, Environment and Employees (Q3E).

5. Workplace Standards

5.1. ISS ensures proper working conditions for its employees, including appropriate health and safety standards

5.2. ISS tolerates no form of discrimination against employees; all employees are entitled to fair and equal treatment

5.3. ISS respects the freedom of association and the right to collective bargaining; all employees have the right to join and form trade unions

5.4. ISS uses no forced or compulsory labour

5.5. In accordance with international conventions, ISS avoids employing children

5.6. ISS offers adequate wages that – as a minimum – comply with local agreements and regulations

5.7. ISS supports the introduction and upholding of minimum wages

5.8. Employees are offered training opportunities relevant to the function they perform

5.9. ISS respects employee privacy and protects applicable data accordingly.

6. Corporate Responsibility

6.1. ISS respects the United Nations Declaration of Human Rights

6.2. ISS opera secondo i principi di una buona gestione aziendale.

6.3. ISS è continuamente impegnata a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività.

6.4. ISS è membro del United Nations Global Compact ed è conforme con i dieci principi.

6.5. ISS agisce come "buon cittadino" in tutte le società nelle quali opera.

6.6. Gli impegni sociali, ambientali ed etici di ISS devono riflettersi nei rapporti quotidiani con clienti, lavoratori, fornitori e gli altri stakeholders.

6.2. ISS operates according to principles of good corporate governance

6.3. ISS is committed to continuously reducing adverse environmental effects of its operations

6.4. ISS is a member of the United Nations Global Compact and complies with the ten principles of the compact

6.5. ISS acts as a good corporate citizen in all societies where it operates

6.6. The social, environmental and ethical commitments of ISS must be reflected in all dealings with customers, employees, suppliers and other stakeholders.