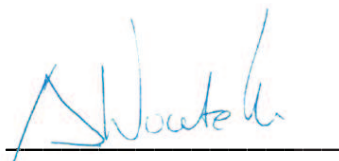


Codice di condotta

Rev. novembre 2013

13 luglio 2016

Antonio Winteler



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 definiti e diffusi in più di 100 anni di storia e continuano a guidarci più di ogni altra cosa.

1. **Onestà: noi rispettiamo.**
La nostra onestà 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 pertanto ci aspettiamo che usino appieno questa facoltà.
3. **Responsabilità: noi provvediamo.**
L'indifferenza è immorale. Noi ci prendiamo cura di ciò che facciamo e di coloro per i quali lo facciamo.
4. **Qualità: noi garantiamo.**
Siamo professionisti con una passione per la qualità. Noi manteniamo le nostre promesse.

CODICE DI CONDOTTA ISS

Il codice di condotta ISS stabilisce alcuni principi fondamentali applicabili a tutte le attività di ISS e dovrà guidare il comportamento di tutti i dipendenti ISS.

I principi si riferiscono ai seguenti punti:

1. *Condotta personale dei dipendenti*
2. *Misure anticorruzione e concussione*
3. *Osservanza delle leggi sulla concorrenza*
4. *Rapporto con i partner commerciali*
5. *Standard sui luoghi di lavoro*
6. *Responsabilità d'impresa*

Il codice di condotta ISS sostiene i valori ISS e viene integrato dalle politiche, dai

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 establishes some key principles that apply to all ISS operations and shall 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 ISS Code of Conduct supports the ISS Values and is supplemented by ISS policies,

regolamenti e dalle direttive di ISS. Il codice di condotta ISS è parte integrante dei termini di assunzione presso ISS.

1. Condotta personale dei dipendenti

- 1.1. I dipendenti devono rispettare la legge
- 1.2. ISS richiede che i propri dipendenti vivano secondo i valori ISS: onestà, imprenditorialità, responsabilità e qualità.
- 1.3. Laddove non vi siano leggi o norme a regolare la condotta personale, ogni lavoratore dovrà comportarsi con responsabilità e massima diligenza.
- 1.4. I dipendenti devono evitare di intraprendere attività che sono in conflitto di interessi con ISS e sono obbligati a divulgare al loro responsabile un possibile conflitto di interessi
- 1.5. In caso di dubbio, il lavoratore deve chiedere chiarimenti ad un proprio superiore o ad un altro responsabile dello staff.
- 1.6. Colleghi, clienti e gli altri partner commerciali devono essere trattati con rispetto ed imparzialità.
- 1.7. ISS ritiene inammissibile qualsiasi episodio di discriminazione e vessazione, inclusa la molestia sessuale.
- 1.8. I lavoratori di ISS non devono svolgere il proprio lavoro sotto l'effetto di alcool o droghe.

2. Misure anticorruzione e concussione

- 2.1. ISS è contraria a qualsiasi forma di corruzione e concussione e si impegna a contrastare tali pratiche.
- 2.2. ISS compete nel proprio settore sulla base di pratiche leali e unicamente per merito dei propri servizi.
- 2.3. Indipendentemente dalle usanze locali, è severamente vietato qualsiasi pagamento personale, tangente o atto di corruzione tra ISS e clienti, fornitori o funzionari pubblici.
- 2.4. È ritenuto inaccettabile ricevere beni o altri compensi da partner commerciali, a meno che sia d'uso comune in un determinato contesto, di modesto valore e sia utile all'obiettivo commerciale.

3. Osservanza delle leggi sulla concorrenza

- 3.1. Il rispetto di tutti i regolamenti e le

rules and guidelines. The ISS Code of Conduct is part of the terms of employment at ISS.

1. Personal Conduct of Employees

- 1.1. Employees must comply with the law
- 1.2. ISS expects its employees to live by the ISS Values: Honesty, Entrepreneurship, Responsibility and Quality
- 1.3. Where no legislation or rules govern personal conduct, each employee must exercise sound judgement and due care
- 1.4. Employees must avoid activities that conflict with the interest of ISS and are obliged to disclose a potential conflict of interest to their superior
- 1.5. Colleagues, customers, and other business partners must be treated with respect and fairness
- 1.6. Discrimination and harassment, including sexual harassment, are unacceptable at ISS
- 1.7. ISS employees shall perform their work without the influence of alcohol or drugs
- 1.8. Whenever in doubt, employees should raise their questions with a superior or another responsible staff member

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 it is customary in the environment, of modest value and serves a business purpose

3. Compliance with Competition Laws

- 3.1. Compliance with all applicable competition rules and regulations lies at the

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, assegnare servizi o ripartire i mercati.

3.3. ISS non si accorda con i concorrenti sulle gare d'appalto.

3.4. ISS non condivide informazioni e non discute di argomenti concorrenziali (come prezzi, sconti, bonus, condizioni di vendita) con i competitor.

4. *Rapporto con i partner commerciali*

4.1. ISS si assicurerà che i propri fornitori, clienti ed altri partner commerciali abbiano familiarità con il codice di condotta ISS.

4.2. I servizi forniti da ISS saranno conformi agli standard di qualità, salute, sicurezza e ambiente concordati presso le sedi dei clienti.

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

4.4. Le lamentele dei clienti sono gestite in modo efficace e sono considerate un prezioso contributo per la garanzia di elevati livelli di servizio.

5. *Standard sui luoghi di lavoro*

5.1. ISS garantisce le corrette condizioni di lavoro per i propri dipendenti, inclusi idonei standard di salute e sicurezza.

5.2. ISS non tollera forme di discriminazione nei confronti dei dipendenti in termini di impiego ed occupazione; tutti i dipendenti hanno diritto ad un trattamento equo.

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

5.4. ISS non fa uso di lavoro forzato o obbligato.

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

5.6. ISS offre stipendi adeguati conformi almeno agli accordi ed ai regolamenti locali.

5.7. ISS sostiene l'introduzione e la difesa dei salari minimi.

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

heart of ISS business practice

3.2. ISS does not fix prices, allocate services or divide markets with competitors

3.3. ISS does not collude on tenders with competitors

3.4. ISS does not share information or discuss competitive issues (such as pricing, discounts, bonuses, sales terms etc.) with competitors.

4. *Business Partner Relations*

4.1. ISS will ensure that its suppliers are familiar with the ISS Supplier Code of Conduct and its customers and other business partners are familiar with the ISS Code of Conduct

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

4.3. Customer privacy is respected and applicable data protected

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

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 in respect of employment and occupation; 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

5.9. ISS rispetta la privacy dei dipendenti e ne protegge i dati sensibili.

6. *Responsabilità d'impresa*

6.1. ISS è firmataria dello United Nations Global Compact e sostiene i dieci principi del Compact.

6.2. ISS rispetta, supporta e promuove i diritti umani stabiliti nella Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite e nelle Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro.

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

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

6.5. ISS adotta un comportamento socialmente responsabile in tutte le società all'interno delle 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.

opportunities relevant to the function they perform

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

6. *Corporate Responsibility*

6.1. ISS is a signatory to the United Nations Global Compact and is committed to the ten principles of the Compact

6.2. ISS respects, supports and promotes human rights as stated in the United Nations Declaration of Human Rights and the Core Conventions of the International Labour Organisation

6.3. ISS operates according to principles of good corporate governance

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

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 shall be reflected in all dealings with customers, employees, suppliers and other stakeholders.