



la lucente spa®

Politica Integrata

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione
del 23 febbraio 2026

Guardare al futuro senza perdere di vista i valori etici e morali che giungono dal passato.

La Lucente S.p.A., player nazionale nei servizi di facility management con oltre un secolo di attività, ritiene che il dialogo con gli stakeholder sia essenziale per costruire e mantenere relazioni di lungo periodo, fondate sulla fiducia e la trasparenza.

La Società, inoltre, considera un valore fondamentale ed imprescindibile che i rapporti con i soggetti pubblici e privati con cui interloquisce, siano improntati alla massima lealtà, integrità, correttezza e buona fede. I soggetti che rappresentano o agiscono nell'interesse della Società o intrattengono con essi rapporti di affari devono astenersi da qualunque forma di corruzione. La Lucente non ammette alcuna forma di pagamento o concessione di vantaggi nei confronti di controparti commerciali e soggetti terzi in generale, che non sia strettamente derivante da un'obbligazione negoziale o da un rapporto d'affari disciplinati da un contratto.

La Politica Strategica Integrata rispecchia i valori de La Lucente e costituisce la guida per operare nel mercato, ponendo attenzione alla qualità dei processi, alla prevenzione della corruzione, all'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro, alla salute dei dipendenti (diretti e interinali), Clienti e subappaltatori, alla tutela dell'ambiente, al rispetto dei diritti umani, alla parità di genere per supportare l'*empowerment* e la *leadership* femminile nei presidi organizzativi di alto livello.

Per tale fine, La Lucente ha adottato un **Sistema di Gestione integrato coerente con le norme: UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, UNI EN ISO 37001, ISO/IEC 27001, SA 8000, UNI EN ISO 50001 e UNI PdR:125.**

Nello svolgimento delle proprie attività, La Lucente si impegna a:

- utilizzare strumenti ed indicatori per il costante monitoraggio delle prestazioni in tema di qualità, ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori, responsabilità sociale e parità di genere e prevenzione della corruzione;
- valutare i rischi associati ai processi per ridurre e/o mitigarne gli impatti sulla erogazione dei servizi e le eventuali ricadute economiche e reputazionali;
- tutelare il patrimonio informativo aziendale, in particolare per: riservatezza, integrità e disponibilità;
- sensibilizzare il personale nel considerare il Sistema di Gestione un presidio strumentale al corretto svolgimento e miglioramento dei processi;
- applicare *best practices* nella gestione delle persone per promuovere una cultura inclusiva e garantire pari opportunità nei percorsi di sviluppo delle carriere nel rispetto delle diversità;
- consolidare e sviluppare il patrimonio informativo ed esperienziale delle persone, attraverso la programmazione ed esecuzione di attività di formazione, sia generica che specifica di ambito;
- assicurare la diffusione della Politica agli *stakeholder*, attraverso idonei processi comunicativi, sia dedicati che massivi;
- promuovere le segnalazioni in buona fede di problematiche del Sistema di Gestione, attraverso canali dedicati di *whistleblowing* idonei che assicurino l'anonimato del segnalante e l'assenza di ritorsioni;
- verificare e assicurare la conformità dei processi a normative e regolamenti attraverso la funzione di *compliance*;

- garantire la massima sicurezza e tutela della salute dei clienti durante l'erogazione dei servizi.

La Lucente si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

QUALITÀ

- mantenere adeguati *standard* quali-quantitativi dei servizi per garantirne continuità e conformità ai requisiti contrattuali;
- promuovere e mantenere rapporti improntati alla correttezza e collaborazione con i Clienti, per una corretta interpretazione e valutazione delle loro esigenze;
- ricercare soluzioni e tecnologie innovative per migliorare la qualità dei servizi e del lavoro, anche nel rispetto dei criteri ESG.

AMBIENTE ED ENERGIA

- stabilire obiettivi ambientali da riesaminare periodicamente per migliorare le *performances* dell'Organizzazione;
- promuovere la cultura della sostenibilità nei propri fornitori, riconoscendo priorità a quanti, tra loro, rispettano e valorizzano pratiche lavorative coerenti con i principi etici, ambientali e sociali de La Lucente;
- ricercare soluzioni e tecnologie innovative per migliorare la qualità del servizio minimizzando l'impatto ambientale, attraverso:
 - l'utilizzo di detersivi ecologici certificati;
 - l'utilizzo di prodotti ad alta concentrazione;
 - l'utilizzo di sistemi di dosaggio e diluizione, controllati e misurabili;
 - l'utilizzo di attrezzature in materiale riciclato e/o riciclabile;
 - la raccolta differenziata dei rifiuti;
- ridurre i consumi idrici, energetici e di carburante, valutabili in termini di emissioni di CO₂ equivalente, per migliorare le prestazioni ambientali.

IGIENE, SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

- aggiornare costantemente la valutazione dei rischi e, conseguentemente, adeguare regole e procedure aziendali per assicurare un adeguato livello di sicurezza nelle attività operative;
- utilizzare prodotti Ecolabel a bassa emissività e ridotta pericolosità da contatto per garantire la salubrità dell'ambiente di lavoro e tutelare la salute di dipendenti, subappaltatori e clienti;
- adottare e applicare processi operativi innovativi, coerenti con gli obiettivi di igiene, salute e sicurezza dei lavoratori;
- adeguare costantemente il Sistema di Gestione rispetto agli aggiornamenti normativi;
- programmare sessioni informative e formative dei dipendenti al fine di garantire il rispetto delle misure di salute e sicurezza adottate e assicurare una efficace attività di prevenzione degli infortuni, anche in itinere, e delle malattie

- professionali;
- mettere in atto una costante ed efficace comunicazione interna volta a sensibilizzare tutti i livelli dell'Organizzazione, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- strutturare idonei flussi comunicativi con le imprese subappaltatrici, per l'efficace attuazione di protocolli di cooperazione e coordinamento;
- attuare idonee misure e protocolli per un efficace contenimento del rischio contagio da Covid-19, in accordo con le specifiche esigenze dei clienti;
- programmare riunioni e tavoli tecnici di confronto con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) per raccogliere suggerimenti finalizzati al miglioramento della SSL e per esaminare lo stato di attuazione del Sistema di Gestione e i risultati raggiunti.

SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI

- prevenire incidenti e infortuni dei dipendenti e dei clienti;
- minimizzare i rischi per la salute dei clienti;
- rispettare tutte le normative vigenti in materia di salute e sicurezza;
- formare tutti i dipendenti sulle procedure di sicurezza e l'uso corretto dei prodotti e delle attrezzature;
- utilizzare prodotti per la pulizia sicuri, ipoallergenici, Ecolabel, certificati e conformi alle normative di sicurezza;
- utilizzare segnaletica di sicurezza e di avvertimento chiara e comprensibile, per indicare pavimenti bagnati o altre potenziali fonti di pericolo;
- adottare procedure operative standardizzate per minimizzare i rischi durante le operazioni di pulizia;
- effettuare controlli e manutenzioni regolari su tutte le attrezzature utilizzate;
- addestrare il personale per gestire situazioni di emergenza e fornire primo soccorso se necessario;
- incoraggiare i clienti ad inviare *feedback*, segnalazioni e suggerimenti relativi alla sicurezza nell'erogazione del servizio, al fine di valutare l'adozione tempestiva di misure migliorative/correttive.

RESPONSABILITÀ SOCIALE DI IMPRESA E PARITÀ DI GENERE

- integrare le tematiche sociali nella strategia dell'Organizzazione e nei rapporti con gli *stakeholder*;
- coinvolgere i fornitori nel perseguimento delle politiche aziendali in tema di responsabilità sociale;
- non impiegare lavoro minorile e vigilare costantemente sull'osservanza del precetto;
- vietare pratiche di lavoro forzato e vigilare costantemente sull'osservanza del divieto;
- rispettare il diritto dei lavoratori alla libera adesione alle Organizzazioni Sindacali;
- vietare, impedire e, comunque, non tollerare discriminazioni su base religiosa, politica, etnica e di genere, nei confronti di dipendenti, sia diretti che interinali,

- nonché di fornitori, Clienti e subappaltatori;
- vietare e scoraggiare pratiche disciplinari o abusi verbali contrari al rispetto della dignità delle persone;
 - rispettare l'orario di lavoro previsto dai CCNL di riferimento, nonché da accordi territoriali locali;
 - promuovere l'equità e la sussistenza salariale tra i dipendenti, garantendo pari retribuzioni in ragione delle cariche, delle mansioni e dei livelli di inquadramento secondo quanto previsto dal CCNL, senza distinzioni di genere;
 - assicurare a tutto il personale adeguata informazione e formazione rispetto agli *standard* dalle norme volontarie SA8000 e UNI PdR:125 (parità di genere);
 - diffondere la Politica di Responsabilità Sociale attraverso opportuni canali di comunicazione e mirate attività informative;
 - assicurare l'accesso "*neutrale*" con pari dignità e opportunità ai processi di selezione, assunzione, formazione e di progressione in carriera del personale, tendendo a realizzare una "*exit interview*" a conclusione del rapporto di lavoro;
 - assicurare la necessaria formazione ai responsabili di funzione sul tema dell'*unconscious bias* e della comunicazione inclusiva;
 - assicurare il mantenimento del giusto *work-life balance* delle persone;
 - evitare e rimuovere situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale, tra il personale e gli *stakeholder*.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

La sicurezza delle informazioni è un fattore irrinunciabile per la protezione del proprio patrimonio informativo e la tutela della proprietà intellettuale dei prodotti aziendali e delle informazioni riservate per il proprio *business*. L'obiettivo primario in tal senso è la tutela del patrimonio informativo aziendale, nei diversi aspetti o attributi che lo caratterizzano, in particolare per:

- **Riservatezza:** proprietà per cui l'informazione non è resa disponibile o rivelata a individui, entità o processi non autorizzati.
- **Integrità:** proprietà relativa alla salvaguardia dell'accuratezza e della completezza dei beni.
- **Disponibilità:** proprietà di essere accessibile e utilizzabile su richiesta di un'entità autorizzata.

I principi esposti sono indirizzati nei seguenti orientamenti generali che troveranno esplicita declinazione in specifici e sostenibili Obiettivi di dettaglio:

- perseguire, misurare e migliorare nel tempo la percezione di affidabilità e fiducia dei clienti;
- garantire i risultati aziendali attraverso il coinvolgimento e la partecipazione attiva e attenta del personale al soddisfacimento degli impegni presi verso il cliente e le altre parti interessate;
- garantire la salvaguardia delle informazioni di *business* che costituiscono

patrimonio per il cliente adottando i requisiti di controllo definiti dalla norma ISO/IEC 27001;

- istituire un efficace e sistemico meccanismo di valutazione dei rischi periodicamente riesaminato per prevenire prestazioni non conformi ai requisiti stabiliti dalle richieste di servizio cliente;
- adottare un modello organizzativo in governance centralizzata che esplicita chiare e definite responsabilità nella gestione degli aspetti di Sicurezza delle Informazioni;
- applicare una metodologia quantitativa di gestione dei Rischi per la Sicurezza delle Informazioni comprensivo di criteri oggettivi per l'accettazione di tali rischi;
- scegliere e adottare specifici controlli procedurali, organizzativi, gestionali e tecnici per attuare la Sicurezza delle Informazioni;
- monitorare ed analizzare continuamente gli eventi di sicurezza che possono causare incidenti per la sicurezza delle informazioni;
- istituire un efficace meccanismo di reazione e gestione degli incidenti per la sicurezza delle informazioni, inclusi i "data breach" di dati personali;
- attuare sistemiche attività di verifica e monitoraggio (Audit interni) sulla Sicurezza delle Informazioni;
- misurare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni;
- assicurare la piena conformità al Reg EU 679/2016 GDPR.

GESTIONE DELLE CARRIERE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

- promuovere la crescita professionale dei dipendenti, allineando le loro aspirazioni con gli obiettivi aziendali;
- stabilire criteri per l'avanzamento di carriera chiari e incentrati sul merito e sulla valutazione delle prestazioni, facendo in modo che siano comunicati a tutti i dipendenti;
- definire dei percorsi di carriera per ogni ruolo;
- garantire pari opportunità di crescita per tutti i dipendenti;
- aggiornare regolarmente i percorsi di carriera in base all'evoluzione aziendale;
- implementare un sistema di valutazione delle prestazioni annuale;
- incoraggiare e supportare l'apprendimento e lo sviluppo continuo delle competenze;
- pianificare dei programmi di formazione e sviluppo delle competenze;
- incoraggiare i dipendenti alla partecipazione a conferenze, *webinar* e *workshop* pertinenti;
- promuovere la mobilità interna e supportare la transizione per ruolo e funzioni.

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

- garantire e monitorare il rigoroso rispetto della normativa e dei protocolli anticorruzione;
- adottare comportamenti improntati a correttezza, professionalità, collaborazione, trasparenza, lealtà ed integrità morale;
- mitigare il rischio di coinvolgimento in situazioni illecite, attraverso l'organizzazione

- e la gestione di processi sicuri e trasparenti;
- monitorare costantemente l'adeguatezza dei protocolli di prevenzione della corruzione adottati, valutando l'opportunità di introdurre ulteriori presidi o rafforzare quelli esistenti;
 - sensibilizzare e coinvolgere i *partner* in affari nell'adozione di comportamenti etici e pratiche virtuose per diffondere la cultura della legalità e del contrasto alla corruzione;
 - condurre attività di *due diligence* per verificare e confermare l'affidabilità e l'integrità dei *partner* aziendali.

Della suindicata Politica Integrata viene data diffusione al personale dipendente dell'azienda e a tutti gli stakeholder.



la lucente spa®

Integrated Policy

Approved by resolution of the Board of Directors
on 23 February 2026

Looking to the future without losing sight of the ethical and moral values that come from the past.

La Lucente S.p.A., a national player in facility management services with over a century of activity, believes that dialogue with stakeholders is essential for building and maintaining long-term relationships based on trust and transparency.

Furthermore, the Company considers it a fundamental and essential value that relations with the public and private entities with which it interacts are based on the utmost loyalty, integrity, fairness and good faith. Persons who represent or act in the interests of the Company or have business relations with it must refrain from any form of corruption. La Lucente does not allow any form of payment or granting of advantages to commercial counterparties and third parties in general, unless strictly deriving from a contractual obligation or a business relationship governed by a contract.

The **Integrated Strategic Policy** reflects La Lucente's values and serves as a guide for operating in the market, focusing on process quality, corruption prevention, workplace health and safety, employee health (both direct and temporary), customers and subcontractors, environmental protection, respect for human rights, and gender equality to support female empowerment and leadership in high-level organisational positions.

To this end, La Lucente has adopted an **Integrated Management System** compliant with the following standards: **UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, UNI EN ISO 37001, ISO/IEC 27001, SA 8000, UNI EN ISO 50001 and UNI PdR:125.**

In carrying out its activities, La Lucente undertakes to:

- use tools and indicators for the constant monitoring of performance in terms of quality, the environment, worker health and safety, social responsibility, gender equality and the prevention of corruption;
- assess the risks associated with processes in order to reduce and/or mitigate their impact on service delivery and any economic and reputational repercussions;
- protect the company's information assets, in particular with regard to confidentiality, integrity and availability;
- raise staff awareness of the Management System as a tool for the proper performance and improvement of processes;
- apply best practices in people management to promote an inclusive culture and ensure equal opportunities in career development paths while respecting diversity;
- consolidate and develop the information and experience assets of individuals through the planning and implementation of both general and specific training activities;
- ensure the dissemination of the Policy to stakeholders through appropriate communication processes, both dedicated and mass communication;
- promote good faith reporting of Management System issues through dedicated whistleblowing channels that ensure the anonymity of the reporter and the absence of retaliation;
- verify and ensure the compliance of processes with rules and regulations through the compliance function;

- guarantee maximum safety and protection of customers' health during the provision of services.

La Lucente is committed to pursuing the following objectives:

QUALITY

- maintaining adequate qualitative and quantitative standards of services to ensure their continuity and compliance with contractual requirements;
- promote and maintain fair and collaborative relationships with customers, ensuring their needs are correctly interpreted and assessed;
- seeking innovative solutions and technologies to improve the quality of services and work, also in compliance with ESG criteria.

ENVIRONMENT AND ENERGY

- set environmental objectives to be reviewed periodically in order to improve the the Organisation's performance;
- promoting a culture of sustainability among its suppliers, giving priority to those who respect and value working practices consistent with La Lucente's ethical, environmental and social principles;
- seeking innovative solutions and technologies to improve service quality while minimising environmental impact, through:
 - the use of certified eco-friendly detergents;
 - the use of highly concentrated products;
 - the use of controlled and measurable dosing and dilution systems;
 - the use of equipment made from recycled and/or recyclable materials;
 - separate waste collection;
- reduce water, energy and fuel consumption, measured in terms of CO₂ equivalent emissions, to improve environmental performance.

HEALTH, SAFETY AND HYGIENE IN THE WORKPLACE

- constantly updating risk assessments and, consequently, adapting company rules and procedures to ensure an adequate level of safety in operational activities;
- use Ecolabel products with low emissions and reduced contact hazards to ensure a healthy working environment and protect the health of employees, subcontractors and customers;
- adopt and apply innovative operational processes consistent with the objectives of hygiene, health and safety for workers;
- constantly adapt the Management System to regulatory updates;
- schedule information and training sessions for employees in order to ensure compliance with the health and safety measures adopted and to ensure effective prevention of accidents, including commuting accidents, and occupational diseases;

- implement constant and effective internal communication aimed at raising awareness at all levels of the organisation, each according to their own responsibilities and competences;
- structure appropriate communication flows with subcontractors for the effective and tion of cooperation and coordination protocols;
- implement appropriate measures and protocols for the effective containment of the risk of Covid-19 infection, in accordance with the specific needs of customers;
- schedule meetings and technical discussions with Workers' Safety Representatives (RLS) to gather suggestions for improving OSH and to examine the implementation status of the Management System and the results achieved.

CUSTOMER HEALTH AND SAFETY

- prevent accidents and injuries to employees and customers;
- minimise risks to customer health;
- comply with all applicable health and safety regulations;
- train all employees on safety procedures and the correct use of products and equipment;
- use safe, hypoallergenic, Ecolabel-certified cleaning products that comply with safety regulations;
- use clear and understandable safety and warning signs to indicate wet floors or other potential hazards;
- adopt standardised operating procedures to minimise risks during cleaning operations;
- carry out regular checks and maintenance on all equipment used;
- train staff to handle emergency situations and provide first aid if necessary;
- encourage customers to send feedback, reports and suggestions relating to safety in the provision of the service, in order to assess the timely adoption of improvement/corrective measures.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND GENDER EQUALITY

- integrate social issues into the Organisation's strategy and stakeholders relations;
- involve suppliers in the pursuit of corporate policies on social responsibility;
- not to employ child labour and to constantly monitor compliance with this rule;
- prohibit forced labour practices and constantly monitor compliance with this prohibition;
- respect the right of workers to freely join trade unions;
- prohibit, prevent and, in any case, not tolerate discrimination on religious, political, ethnic and gender grounds against employees, both direct and temporary, as well as suppliers, customers and subcontractors;
- prohibit and discourage disciplinary practices or verbal abuse that are contrary to respect for human dignity;
- comply with the working hours set out in the relevant national collective labour agreements, as well as local territorial agreements;
- promote fairness and wage equality among employees, ensuring equal pay

based on position, duties and job classification levels in accordance with the national collective labour agreement, without distinction of gender;

- ensure that all staff receive adequate information and training with regard to the standards set out in the voluntary SA8000 and UNI PdR:125 (gender equality) regulations;
- disseminate the Social Responsibility Policy through appropriate communication channels and targeted information activities;
- ensure "neutral" access with equal dignity and opportunities to staff selection, recruitment, training and career progression processes, aiming to conduct an "exit interview" at the end of the employment relationship;
- ensure the necessary training for department heads on the subject of unconscious bias and inclusive communication;
- ensure that people maintain a healthy work-life balance;
- avoid and remove situations of conflict of interest, even if only potential, between staff and stakeholders.

INFORMATION SECURITY

Information security is an essential factor in protecting the company's information assets and safeguarding the intellectual property of its products and confidential business information. The primary objective in this regard is to protect the company's information assets in all their various aspects and attributes, in particular with regard to:

- **Confidentiality:** property whereby information is not made available or disclosed to unauthorised individuals, entities or processes.
- **Integrity:** the property relating to safeguarding the accuracy and completeness of assets.
- **Availability:** the property of being accessible and usable upon request by an authorised entity.

The principles set out above are addressed in the following general guidelines, which will be explicitly translated into specific and sustainable detailed objectives:

- pursue, measure and improve customer perception of reliability and trust over time;
- ensure business results through the involvement and active and attentive participation of staff in fulfilling commitments made to customers and other interested parties;
- guarantee the protection of business information that constitutes an asset for the customer by adopting the control requirements defined by the ISO/IEC 27001 standard;
- establish an effective and systematic risk assessment mechanism that is periodically reviewed to prevent performance that does not comply with the

- requirements established by customer service requests;
- adopt a centralised governance organisational model that sets out clear and defined responsibilities for managing information security aspects;
- apply a quantitative methodology for managing Information Security risks, including objective criteria for accepting such risks;
- choose and adopt specific procedural, organisational, managerial and technical controls to implement information security;
- continuously monitor and analyse security events that may cause information security incidents;
- establish an effective mechanism for responding to and managing information security incidents, including personal data breaches;
- implement systematic verification and monitoring activities (internal audits) on Information Security;
- measure the performance of the Information Security Management System;
- ensure full compliance with Reg EU 679/2016 GDPR.

CAREER MANAGEMENT AND PROFESSIONAL TRAINING

- promote the professional growth of employees, aligning their aspirations with company objectives;
- establish clear criteria for career advancement based on merit and performance evaluation, ensuring that these are communicated to all employees;
- define career paths for each role;
- ensure equal growth opportunities for all employees;
- regularly update career paths in line with company developments;
- implement an annual performance appraisal system;
- encourage and support continuous learning and skills development;
- plan training and skills development programmes;
- encourage employees to participate in relevant conferences, webinars and workshops;
- promote internal mobility and support transition between roles and functions.

PREVENTION OF CORRUPTION

- ensure and monitor strict compliance with anti-corruption regulations and protocols;
- adopting behaviour based on fairness, professionalism, collaboration, transparency, loyalty and moral integrity;
- mitigate the risk of involvement in illegal situations by organising and managing secure and transparent processes;
- constantly monitor the adequacy of the corruption prevention protocols adopted, assessing the opportunity to introduce additional safeguards or strengthen existing ones;
- raise awareness and involve business partners in the adoption of ethical behaviour and virtuous practices to spread a culture of legality and anti-corruption;
- conduct due diligence activities to verify and confirm the reliability and integrity

of business partners.

The above-mentioned Integrated Policy is disseminated to the company's employees and all stakeholders.



la lucente spa®

La Lucente SpA
Via dei Gerani, 6
70026 Modugno (BA)
tel. +39 080.531.28.28
[lalucente@lalucente.it](mailto:la lucente@lalucente.it)