



La lucente spa®

Politica  
Salute e Sicurezza dei Clienti

## Salute e sicurezza dei clienti

Il Consiglio di Amministrazione de La Lucente S.p.A. ("Lucente"), consapevole che l'erogazione dei servizi avviene negli spazi vissuti dai propri Clienti e utenti finali, definisce la presente Politica per garantire che le proprie attività siano sicure, non invasive e tutelanti per terzi. Essa costituisce l'impegno a prevenire interferenze rischiose e a garantire ambienti salubri.

### Principi Guida

#### 1. Prevenzione Rischi Interferenziali e Procedure Operative

Lucente si impegna a prevenire incidenti che possano coinvolgere i clienti e gli utenti delle strutture servite, attraverso:

- a. controllo periodico presso i cantieri della corretta esposizione della cartellonistica di avvertimento (es. "pavimento bagnato") e l'aderenza del personale alle procedure standardizzate di sicurezza;
- b. monitoraggio del rispetto del piano di manutenzione programmata delle attrezzature, assicurandosi che nessun macchinario non conforme o potenzialmente pericoloso venga utilizzato in presenza di clienti;
- c. misurazione dei tassi di incidentalità o "near miss" (mancati incidenti) che abbiano coinvolto o avrebbero potuto coinvolgere personale terzo o clienti durante l'erogazione del servizio.

#### 2. Salubrità Ambientale e Sicurezza delle Attrezzature

Lucente tutela la salute dei clienti eliminando le fonti di pericolo chimico, garantendo:

- a. la verifica sistemica che nei cantieri vengano impiegati esclusivamente i prodotti chimici autorizzati (es: Ecolabel/Sicuri) come da capitolato, escludendo sostanze non approvate e/o aggressive;
- b. l'efficacia della formazione erogata al personale in merito alla gestione delle emergenze e al primo soccorso.

#### 3. Ascolto Attivo e Cultura del Servizio Sicuro

Lucente promuove un approccio collaborativo alla sicurezza del servizio:

- a. analizzando puntualmente ogni reclamo, segnalazione o feedback proveniente dal Cliente riguardante aspetti di sicurezza (es. superfici scivolose, cavi intralcianti), attivando azioni correttive immediate;
- b. riesaminando periodicamente le procedure operative sulla base delle evidenze raccolte, per minimizzare ulteriormente i rischi residui per la salute dei clienti;
- c. incoraggiando i clienti ad inviare feedback e segnalazioni relativi alla sicurezza del servizio, analizzandoli per adottare tempestive misure migliorative o correttive.

### Impegno della Direzione

La Direzione si impegna a diffondere la presente Politica a tutti i livelli dell'organizzazione, assicurando che sia compresa, condivisa e attuata, e a

riesaminarla periodicamente per accertarne la continua idoneità.

### Ambito di applicazione

La Politica si applica a Lucente e a tutte le sue sedi operative e dipendenti ed è redatta dal team di sostenibilità interno. Una volta redatta è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società ed applicata congiuntamente alle altre policy adottate dalla Società.

## 1. Prevenzione Infortuni e Gestione Rischi Interferenziali

Aspetto	Obiettivo	Indicatore di Performance (KPI)
<b>Interferenze operative (scivolamento, intralcio)</b>	Zero infortuni a terzi causati dalle attività di pulizia o manutenzione	Numero di incidenti a terzi/clienti causati e registrati  % di uso cartellonistica di pericolo durante le attività di pulizia/manutenzione  Controlli Operativi per verifica dell'uso della cartellonistica di pericolo durante le attività di pulizia/manutenzione effettuati dai supervisori e capi cantiere
<b>Sicurezza meccanica (macchinari)</b>	Utilizzare solo attrezzature perfettamente mantenute e sicure	% Macchinari con revisione periodica e test di sicurezza elettrica aggiornati
<b>Gestione Emergenze</b>	Garantire una risposta competente in caso di emergenza in cantiere	% Personale in cantiere con attestato Primo Soccorso/Antincendio in corso di validità

## 2. Salubrità e Prodotti Sicuri

Aspetto	Obiettivo	Indicatore di Performance (KPI)
<b>Emissioni chimiche e residui</b>	Garantire l'assenza di rischi di irritazione per gli occupanti	% Spesa per prodotti Ecolabel/Ipoallergenici/bassa emissione VOC sul totale chimica  N. Reclami cliente relativi ad irritazioni

		% dei prodotti per la pulizia approvati da Responsabile Ambientale e Responsabile della Sicurezza prima dell'acquisto
--	--	---

### 3. Soddisfazione e Feedback Sicurezza

Aspetto	Obiettivo	Indicatore di Performance (KPI)
<b>Percezione di insicurezza</b>	Garantire il cliente sulla gestione sicura del servizio	Numero di segnalazioni "Safety" ricevute dai clienti  Tempo medio di chiusura delle Azioni Correttive su segnalazione cliente



la lucente spa®

Policy  
Customer Health and Safety

# Customer health and safety

The Board of Directors of La Lucente S.p.A. (“**Lucente**”), aware that services are provided in spaces inhabited by its customers and end users, has defined this Policy to ensure that its activities are safe, non-invasive and protective of third parties. It constitutes a commitment to prevent risky interference and ensure healthy environments.

## Guiding Principles

### 1. Interference Risk Prevention and Operating Procedures

Lucente is committed to preventing accidents that may involve customers and users of the facilities served, through:

- a) periodic checks at construction sites to ensure that warning signs (e.g. “wet floor”) are correctly displayed and that staff adhere to standardised safety procedures;
- b) monitoring compliance with the scheduled equipment maintenance plan, ensuring that no non-compliant or potentially dangerous machinery is used in the presence of customers;
- c) measuring accident rates or ‘near misses’ that have involved or could have involved third-party personnel or customers during the provision of the service.

### 2. Environmental Health and Equipment Safety

Lucente protects the health of its customers by eliminating sources of chemical hazards, ensuring:

- a) systematic verification that only authorised chemicals (e.g. Ecolabel/Sicuri) are used on construction sites, as specified in the specifications, excluding unapproved and/or aggressive substances;
- b) the effectiveness of training provided to staff on emergency management and first aid.

### 3. Active Listening and a Culture of Safe Service

Lucente promotes a collaborative approach to service safety:

- a) promptly analysing every complaint, report or feedback from customers regarding safety issues (e.g. slippery surfaces, obstructive cables), taking immediate corrective action;
- b) periodically reviewing operating procedures on the basis of the evidence gathered, in order to further minimise residual risks to customer health;
- c) encouraging customers to send feedback and reports relating to service safety, analysing them in order to take timely improvement or corrective measures.

## Management Commitment

Management is committed to communicating this Policy throughout the organisation, ensuring that it is understood, shared and implemented, and to reviewing it periodically to ensure its continued suitability.

## Scope

The Policy applies to Lucente and all its operating sites and employees and is drafted by the internal sustainability team. Once drafted, it is approved by the Company's Board of Directors and applied in conjunction with the other policies adopted by the Company.

### 1. Accident Prevention and Interference Risk Management

Aspect	Objective	Key Performance Indicator (KPI)
<b>Operational interference (slipping, obstruction)</b>	Zero accidents to third parties caused by cleaning or maintenance activities	<p>Number of accidents caused by third parties/customers and recorded</p> <p>Percentage of use of hazard signs during cleaning/maintenance activities</p> <p>Operational checks to verify the use of hazard signage during cleaning/maintenance activities carried out by supervisors and site managers</p>
<b>Mechanical safety (machinery)</b>	Only use equipment that is in perfect working order and safe	% of machinery with periodic servicing and up-to-date electrical safety testing
<b>Emergency Management</b>	Ensuring a competent response in the event of an emergency on site	% of personnel on site with valid First Aid/Firefighting certification

### 2. Health and Safety Products

Aspect	Objective	Key Performance Indicator (KPI)
<b>Chemical emissions and residues</b>	Ensuring that there is no risk of irritation for occupants	<p>% Expenditure on Ecolabel/Hypoallergenic/Low VOC Emission products as a percentage of total chemical expenditure</p> <p>Number of Customer complaints regarding irritation</p> <p>Percentage of cleaning</p>

		products approved by the Environmental Manager and Safety Manager prior to purchase
--	--	---

### 3. Satisfaction and Feedback Security

Aspect	Objective	Key Performance Indicator (KPI)
<b>Perception of insecurity</b>	Assuring the customer of the secure management of the service	<p>Number of safety reports received from customers</p> <p>Average time to close corrective actions following customer reports</p>