



客户行为准则

目录：

前言	1
目标	1
应用领域	1
常规条款	2
道德	2
人力使用	2
质量、健康、安全和环境	3
企业管理系统	3

前言

*“可持续性就像公平一样，是一种无法通过纯粹的个人主义市场构建的价值”
。 - 赫尔曼 · 戴利，1986年*

- 可持续性 是兰蒂奇集团价值观的一个关键要素，也是企业战略的组成部分。兰蒂奇集团通过共享困难和解决方案，以及在共同成长和持续改进的努力，期望与所有利益相关者共同达到的这项复杂且雄心勃勃的目标。
- 兰蒂奇集团与客户和利益相关者之间的关系以合法、透明、公平、信任和合作为原则，因此极为重要。
- 客户的行为准则成为坚实合作、增强上述原则主体的一部分，由此带来的不仅是对于高品质产品或服务的关注，还在于对社会和工作环境及条件进行了规划、固化和商业化，构成了整个供应链条。
- 因此，兰蒂奇集团邀请所有客户分享同意并执行本行为准则中所表述的原则。
- 如果客户已拥有一套自己的行为、道德准则或基于GRI模型的可持续性评估系统，那么在兰蒂奇集团对此类文件进行适当的评估之后，将允许客户采用其自己的行为准则。

目标

- Radici Partecipazioni
S. p. A. (今后简称为兰蒂奇集团) 以诚实、公平和专业的精神管理客户关系，支持集团与客户之间的持续合作，构建依赖、稳固和持久的合作关系。
兰蒂奇集团与客户之间的关系，带有最佳满足其需求的特征，而且以公正、诚信、高效和专业性价值为出发点，致力于和客户构建稳固的关系。
兰蒂奇集团制定的客户行为准则（今后简称为准则），将以社会、环境和经济角度作为构建客户可持续发展供应链的基础。

应用领域

- 本准则对兰蒂奇集团旗下的所有公司和客户均有效。
- 签署本守则，意味着客户已同时认可并签署常规销售条款。



客户行为准则

常规条款

- 兰蒂奇集团致力于在任意其开展运营活动的地点遵守相关法律。同样，客户必须做出承诺：遵守相关法律、法规、合同协议、标准和公认的技术规范。
- 客户必须设立必要的机制，以遵守所有适用的法律法规为前提，对本准则涉及到的各领域风险进行识别、确定和管理。
- 客户必须采取适当的措施，持续对其可持续发展政策的适宜性、充分性和有效性进行优化。
- 此外，客户还需保留相应的文献记录，作为本准则的价值推广和实施的证明。
- 本准则的最新版本，可在www.radicigroup.com网站进行下载

道德

诚信经营

- 兰蒂奇不实行或容忍任何形式的腐败、勒索或贪污。
- 按照上述考量，客户承诺不会向兰蒂奇集团的员工行贿或输送其他非法利益（包括同等性质或与获得优待的良好教育紧密相关的馈赠或其他个人利益等）。
- 兰蒂奇集团承诺，集团不会寻求直接或间接的要求或接受此类非法的利益或礼品。

透明

- 兰蒂奇集团在选择潜在客户的过程中，将秉承公平和透明的原则。潜在客户的选择，基于商业稳固性、可靠性和专业性的客观评价，同时还会考虑其道德行为。
- 兰蒂奇集团承诺将以遵守现行法律为前提，不实施难以捉摸或不适当的做法，以简单明了的方式与客户签订各方面均十分完善的商业合同和协议。
- 兰蒂奇集团承诺，所供应的产品将始终附带一份完整、易懂且真实的技术文档或说明。

知识产权

- 客户承诺过依靠适当的方式保护和使用权其所拥有的敏感和涉密信息（例如：价格、成本、产品技术特点或保密协议中注明的加密信息），确保兰蒂奇集团的自有知识产权得到保护。
- 客户在其运营领域必须采取必要措施，保护兰蒂奇集团提供的产品、组件、原材料及技术诀窍，不得依靠上述元素进行伪造，不得影响供应链的合法性。
- 与此同时，兰蒂奇集团从客户处获得的敏感信息在任何情况下均将被视为绝对机密。

人力使用

拒绝未成年劳工和强迫劳动

- 客户必须承诺遵守ILO^{注1}（国际劳工组织）颁布的基础规范和联合国全球契约组织的原则，不会在自有供应链或业务活动中以强迫、约束和强制使用任何类型的未成年劳工。

(注1: 1973年第138号《最小年龄公约》 - 1999年第182号《恶劣使用未成年劳工的公约》)。

正确对待和工作时间

- 客户必须以合法且公正为原则，参考就业法律对人员的就业合同进行管理。
- 客户必须采取必要手段，确保工作场所中的人员不会遭受任何形式的无人道待遇，确保上述人员不会受到威胁、骚扰、性骚扰、身体折磨或体罚、身体或精神的强迫和虐待。



客户行为准则

结社自由

- 客户必须遵守运营地所在国家和地区的法律，尊重员工的结社自由以及加入工会、委任员工代表以及参加集体谈判的权利。

质量、健康、安全和环境

质量、投诉管理和持续改进

- 兰蒂奇集团承诺将遵守所有合同义务，包括履行公认及与客户共同商定的质量和技术要求，为其供应符合安全标准，可以充分满足客户需求的安全商品和服务。
- 在持续改进方面，兰蒂奇集团承诺将定期开展客户满意度调查，并且按照调查结果着手进行改进。
- 兰蒂奇集团承诺，将及时接受投诉并在合理的时间内进行处理。

安全

- 兰蒂奇集团承诺，将遵守有关质量、健康、安全和环境的国家性法律，获取、保留并更新所有涉及产品和工艺的必要性许可、证书和登记信息。
- 以此同时，客户在其供应链中必须采用同样的质量、健康、安全惯例。
- 针对所有有害物质，兰蒂奇集团将按照现行法律和欧盟颁布的REACH法案（《关于化学品注册、评估、许可和限制法案》），提供涵盖所有必要性成分信息的安全数据表。

工作健康和安全

- 客户必须着手保护员工，降低作业区域和需要员工干预的设施中存在的作业风险。
- 客户必须采取适当行动（控制、检查、预防性维护），限制工作场所中的健康和安全风险。如果通过上述手段无法充分控制危险，客户还必须为员工提供相匹配的个人防护装备。

应急、风险信息和管理

- 客户必须着手清查作业场所中潜在的紧急情况，尽最大可能降低风险。此外，客户还必须在培训过程中，将涉及风险的安全信息告知员工，确保其受到充分的保护。

环境和资源保护

- 客户必须采用类似于兰蒂奇集团配备的系统设施，确保废物的处理、搬运、存储、回收、再利用以及大气和水体的排放以安全且符合所在国法律的方式进行。
- 此外，客户必须节约且合理的使用自然资源（例如水、能源、原材料等），采用可以降低能耗、减少温室气体排放、减缓对地球资源影响的工艺。

企业管理系统

法律要求

- 客户必须遵守相关法律、法规、合同协议和公认的标准。

供应链的可持续性标准的沟通

- 客户必须对涉及到供应链的准则条款进行沟通。

风险管理

- 客户必须设立必要的机制，以遵守所有适用的法律法规为前提，对本准则涉及到的各领域风险进行识别和管理。



客户行为准则

审查

- 客户必须保留相应的文献记录，作为本准则的价值推广和实施的证明。
与客户达成事先约定时，兰蒂奇集团有权对准则的实施效率进行审查。
- 如果审查结果发现客户并未遵守本准则的内容和精神，兰蒂奇集团有权召集客户，共同对此类事项进行改善。

持续改进

- 客户必须采用适当措施，持续提高其可持续性水平。

纠正行动的建议

客户可以向兰蒂奇集团道德委员会举报（举报渠道包括电子邮件：ethics@radicigroup.com和官方网站www.radicigroup.com）违反本准则或有过不道德行为的兰蒂奇集团合作者。