



Integrare per crescere

Sintesi del Report
di Sostenibilità 2024



Sintesi del Report di Sostenibilità 2024

Sommario

01

Chi siamo

02

03

**Il nostro approccio verso
Persone e Comunità**

26

02

**Il nostro approccio
all'Ambiente**

10

04

**Il nostro modello di
Governance responsabile**

42

01

Chi siamo

Unicità e integrazione sono i principi che guidano il nostro agire. Uniche sono le nostre radici, unico è l'approccio strategico, in grado di restituire coerenza a un sistema variegato di servizi. L'integrazione deriva dalla costante relazione con tutti gli stakeholder che esprimono una molteplicità di visioni ed esigenze diverse.

Il Bilancio di Sostenibilità, giunto alla sua terza edizione, è la narrazione di un percorso fatto di valori, obiettivi e azioni, che ci guideranno verso il raggiungimento della strategia **Markas 2030: crescita sostenibile**.

Un percorso da fare insieme a tutte le nostre persone, per condividere idee, traguardi e nuove sfide.



Un unico Gruppo, un'offerta multiservizi

ESRS 2

Siamo una realtà a conduzione familiare, leader nel settore del multiservizi a livello internazionale, con una presenza consolidata in Italia, Austria e Germania. Fondata a Bolzano nel 1985 da Mario Kasslatter e Haidrun Achammer-Kasslatter, oggi Markas è guidata dalla seconda generazione: Christoph Kasslatter ed Evelyn Kirchmaier-Kasslatter. Nel tempo siamo cresciuti fino a contare oggi oltre **13.000 collaboratori** e a strutturarci in cinque divisioni specializzate: **Clean, Food, Housekeeping, Logistics & Care e Facility.**

**"Nel lungo tempo,
conta solo la qualità".**

Mario Kasslatter

+13.000

collaboratori

5

divisioni
specializzate

/ clean

/ food

/ housekeeping

/ logistics & care

/ facility

Fin dalle nostre origini, abbiamo scelto di costruire il nostro percorso su tre valori guida: **affidabilità, impegno e correttezza**. Valori che continuano a orientare ogni nostra azione e che si traducono in un'attenzione costante alla qualità del servizio e alla centralità del cliente. Un approccio ispirato dalla visione del nostro fondatore, la quale ancora oggi guida ogni nostra scelta aziendale.

Markas Holding

Markas Holding è stata costituita nel 2018. Interamente di proprietà della Famiglia Kasslatter, detiene il 100% delle società controllate: Markas Italia, Markas Austria e Markas Germania.

Markas Italia

L'Italia riveste un ruolo centrale per il Gruppo, costituendone il principale mercato di riferimento. Markas Italia conta ad oggi 7 sedi operative e oltre 10.000 collaboratori operanti su tutto il territorio nazionale.

Markas Austria

Fondata nel 1986, rappresenta oggi il secondo pilastro del Gruppo Markas e uno dei principali operatori del settore delle pulizie in Austria, contando 3 uffici in tutto il territorio nazionale e oltre 2.400 collaboratori.

Markas Germania

È la Società più giovane all'interno del Gruppo, nata nel 2017. Attualmente le sue attività si concentrano in Baviera, supportata da un organico di circa 100 persone. Grazie alla solidità del marchio Markas e a un'efficace sinergia internazionale, anche la realtà tedesca sta consolidando la propria presenza sul mercato, distinguendosi per affidabilità e qualità dei servizi offerti.

Indicatori Finanziari 2024

Valore della produzione

410,6 € mln

383,2 € mln (2023)

Crescita

42,02%

(2021-2024)

Redditività

ROE

20,3%

11,28% (2023)

ROI

16,31%

12,71% (2023)

Solidità patrimoniale e finanziaria

Patrimonio Netto di Gruppo

46,9 € mln

39,6 € mln (2023)

Crescita

49,29%

(2021-2024)

Sostenibilità del debito

0,70%

0,66% (2023)

Current Ratio

1,36

1,34 (2023)

Grado di leva finanziaria

1,11

1,31 (2023)

Le nostre sedi



Markas HQ



Uffici territoriali



Stabilimento di produzione alimentare
specializzato nel
sistema di cottura
sottovuoto



Flieden



Markas Germania



Monaco



Innsbruck



Bolzano



Markas Austria



St. Pölten



Vienna



Milano



Vigasio



Verona



Padova



Cuneo



Modena



Markas Italia



Roma

Da solide radici a una strategia che guarda al futuro

[ESRS 2 SBM-1]

Uno dei nostri principali obiettivi è supportare istituzioni pubbliche e private attraverso servizi integrati che permettano ai clienti di concentrarsi sulle proprie attività principali, ottimizzando tempi e costi. Garantiamo ai nostri collaboratori un ambiente di lavoro dinamico e inclusivo, attento alla crescita professionale delle persone, valorizzando professionalità e capacità di innovazione, per una crescita in chiave sostenibile.

I nostri valori



Affidabilità



Impegno



Correttezza

I nostri pilastri



Collaboratori



Sostenibilità



Innovazione

Il nostro modello di business si basa su un'offerta di servizi pensata per supportare i nostri clienti attraverso cinque divisioni.



Offriamo servizi di pulizia e sanificazione, garantendo standard elevati di qualità e attenzione all'ambiente. Dal 2021 è inoltre attivo il nostro servizio Eco Clean, certificato Ecolabel.



Ospedali e case di cura, di riposo e RSA, aziende e uffici, scuole e università, p.a.



Ci occupiamo di ristorazione collettiva in ospedali, case di cura, scuole, università e mense aziendali, con soluzioni su misura per ogni realtà.



Ospedali e case di cura, di riposo e RSA, aziende e uffici, scuole e università



Gestiamo il riassetto e la pulizia delle camere, il servizio bagagli, la couverture, le pulizie straordinarie per prestigiose strutture alberghiere.



Hotel e strutture ricettive



Offriamo supporto logistico e assistenziale per degenti: trasporti interni, gestione e trasporto farmaci, attività di ausiliario in reparto e servizi al paziente.



Ospedali



Ci occupiamo di pulizia condotte aeree, disinfestazione, derattizzazione e manutenzione del verde, movimentazione dei rifiuti per ambienti sempre salubri e curati.



Ospedali e case di cura, di riposo e RSA, aziende e uffici, scuole e università

SOSTENIBILITÀ E INNOVAZIONE

Nella nostra cultura aziendale, sostenibilità e innovazione sono due elementi cardine. Rappresentano una scelta consapevole, che orienta ogni nostra decisione e azione, facendo leva sul progresso tecnologico e ponendo particolare attenzione agli impatti ambientali, economici e sociali.

La **sostenibilità**, infatti, è parte del nostro DNA. Per renderla una componente sempre più centrale della nostra governance, abbiamo istituito un **Comitato di Sostenibilità** che, insieme al Team Compliance & Sustainability, ne promuove l'integrazione in tutte le attività e politiche aziendali.

In un mondo in continuo cambiamento, l'**innovazione** è per noi fondamentale per restare competitivi, resilienti e sostenibili. Dopo **Markas Innovation Day nel 2018**, l'evento con cui abbiamo coinvolto tutte le nostre persone per stimolare creatività e

miglioramento continuo, abbiamo creato un reparto dedicato all'innovazione nel 2020.

Nel 2024 abbiamo aggiornato il nostro approccio ispirandoci alle linee guida dello standard ISO 56002:2021, per integrare l'innovazione in tutta l'azienda e sviluppare nuovi servizi e processi.

Nell'ambito della Markas People Academy, il nostro percorso formativo per valorizzare il potenziale delle nostre persone, abbiamo sviluppato una **piattaforma di formazione digitale** che partirà nel 2026 per migliorare l'apprendimento e ridurre il lavoro amministrativo. Abbiamo, inoltre, partecipato a un importante hackthon al NOI Techpark di Bolzano presentando una sfida nell'ambito del Free Software Conference (SFScon), l'evento europeo dedicato all'open source e all'innovazione digitale sostenibile, e coinvolgendo diversi team interni.

Con la nostra **Task-Force Robotics** internazionale continuiamo a studiare, avviare e portare avanti numerosi progetti per l'inserimento di soluzioni innovative nei nostri servizi di pulizia, con l'obiettivo di migliorare efficienza e sostenibilità senza mai tralasciare la centralità delle nostre persone. La formazione su questi strumenti è una parte fondamentale del nostro approccio.

Nel corso del 2024 con il team **Digital Transformation & Project Management** abbiamo elaborato soluzioni per migliorare la qualità dei servizi e anticipare le esigenze dei clienti.

Infine, abbiamo collaborato anche con il mondo accademico, partecipando a iniziative come il **Digital Leadership Club** dell'Università di Innsbruck per promuovere la cultura dell'innovazione.

Principali progetti di digitalizzazione



Smart Clean



Site Monitoring
System



Digital Hiring
System



Markas People
App



Markas People
Academy: e-learning

LA STRATEGIA AZIENDALE

Nel 2024 abbiamo iniziato un percorso di revisione della nostra strategia aziendale "Markas 2030: crescita sostenibile". Questa riflessione si è resa necessaria per rispondere in modo consapevole e strutturato ai cambiamenti in atto e per considerare con lungimiranza sia i fattori interni sia quelli esterni già manifestatisi o attesi. Tra questi: la nostra crescita aziendale, la nuova struttura del Gruppo, l'aumento dei profili di rischio, la conciliazione tra crescita e mantenimento della nostra identità familiare, l'aumento della pressione sui prezzi, l'inasprimento della concorrenza, l'esplosione della digitalizzazione, le nuove esigenze dei clienti dettate da un mercato che sta cambiando e il nostro impegno costante sui temi della sostenibilità.

L'obiettivo di questo percorso è garantire una crescita sostenibile e responsabile, che tenga conto degli interessi dei nostri principali stakeholder e dei nostri valori aziendali.

A partire da questi presupposti, stiamo lavorando per declinare in modo concreto i principali obiettivi e target che intendiamo perseguire e raggiungere nei prossimi anni.



02

Il nostro approccio all'Ambiente

Sostenibilità e innovazione sono un binomio indissolubile. Costruire una crescita sostenibile ha richiesto un'attitudine da pionieri, il coraggio di essere degli *innovation leader* per anticipare i cambiamenti di un mercato in evoluzione.

È per questo che proponiamo un cambiamento continuo, la capacità di integrare metodologie e tecnologie all'avanguardia nella nostra attività lavorativa.

Il futuro pone costantemente nuove sfide e noi abbiamo sviluppato le risorse necessarie per affrontarle. Il segreto è non fermarsi mai, avere la passione e la lungimiranza, l'immaginazione e la concretezza di disegnare sempre nuovi orizzonti.



Il clima non aspetta: richiede dedizione e idee innovative

[ESRS E1 E1-2]

La transizione climatica è una delle nostre priorità a livello aziendale. In quest'ottica, abbiamo definito un insieme di politiche di impegno che guidano l'azione nella gestione di impatti, rischi e opportunità legati al cambiamento climatico.

Siamo attenti a integrare considerazioni ambientali nei nostri processi decisionali, per contribuire a una transizione verso un modello di business più sostenibile e resiliente.



Codice Etico

Ci impegniamo a rispettare la normativa ambientale, adottare tecnologie sostenibili, monitorare i processi e ridurre l'impatto ambientale in ogni fase della nostra attività.



Politica Ambientale

Nel rispetto delle normative ambientali, perseguiamo un percorso di miglioramento continuo, integrando principi di sostenibilità in tutti i nostri servizi e processi di acquisto. Questa strategia prende forma attraverso la Dichiarazione EMAS e la nostra politica ambientale che racchiude i seguenti pilastri: impegno costante, formazione delle persone, uso responsabile delle risorse, scelte di acquisto consapevoli.



Politica Energetica

Ci impegniamo a rispettare la normativa energetica, migliorare le prestazioni e considerare l'impatto energetico ed economico lungo tutto il ciclo di vita dei beni e servizi.



Procedura per l'individuazione degli aspetti ambientali e di sostenibilità

In Italia e in Austria seguiamo una procedura condivisa che ci aiuta a identificare i temi ambientali e di sostenibilità più rilevanti, su cui basiamo i nostri obiettivi e programmi d'azione. L'applicazione di questa procedura è affidata al Quality Health Safety & Environment Director delle rispettive società.



Sistema di Gestione Integrato

Dal 2024 affrontiamo il cambiamento climatico con soluzioni studiate e integrate nei nostri sistemi di gestione con lo scopo di ridurre rischi, cogliere opportunità e rafforzare la resilienza aziendale.

Due importanti riconoscimenti: il Sistema di gestione certificato ISO 14001 e la Dichiarazione EMAS

Nel corso del tempo, in Italia abbiamo sviluppato un significativo know-how in linea con i Criteri Ambientali Minimi (CAM), integrando il livello di qualità dei servizi con azioni concrete per ridurre al massimo la nostra impronta ecologica. A questo scopo, abbiamo introdotto un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) che ha come obiettivo il controllo degli aspetti ambientali connessi ai servizi forniti, per garantire la conformità legislativa e promuovere azioni volte al miglioramento continuo.

Ottenimento certificazione ISO 14001: Sistemi di gestione ambientale

2005



Markas Italia

2007



Markas Austria

2022



Markas Germania

Ottenimento Registrazione EMAS

2008



Markas Austria

2017



Markas Italia

La **Registrazione EMAS** testimonia il nostro impegno nei confronti dell'ambiente e comporta la pubblicazione annuale della nostra **Dichiarazione Ambientale**, uno strumento che aggiorniamo regolarmente per comunicare in modo trasparente i progressi raggiunti e i nuovi obiettivi che ci poniamo.

Attraverso la Dichiarazione Ambientale, condividiamo con tutti i nostri stakeholder le caratteristiche del nostro Sistema di Gestione Ambientale, i risultati ottenuti e le strategie che adottiamo per ridurre i nostri impatti ambientali.

I NOSTRI OBIETTIVI

Con l'implementazione e il mantenimento del nostro Sistema di Gestione Ambientale, ci poniamo i seguenti obiettivi:

Salvaguardare il nostro ruolo e promuovere l'innovazione continua

Vogliamo mantenere elevati standard di qualità, limitando al contempo i nostri impatti ambientali, in particolare per quanto riguarda lo sfruttamento delle risorse e la produzione di rifiuti.

Indirizzare in modo consapevole le nostre scelte

Programmiamo le attività future tenendo conto della variabilità del contesto in cui operiamo, così da prendere decisioni più consapevoli e responsabili.

Monitorare costantemente i nostri processi e gli aspetti ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro

Operiamo per prevenire situazioni di rischio che possano generare danni all'ambiente, all'azienda o alla salute delle persone coinvolte nelle nostre attività.



Le nostre iniziative per gestire impatti, rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici

[ESRS E1 E1-3]

[ESRS 2 MDR-a]

Il nostro impegno per l'ambiente si articola attraverso diverse iniziative. Puntiamo, infatti, a migliorare progressivamente l'approccio aziendale alla gestione di impatti, rischi e opportunità climatici e a promuovere la sensibilità e la comprensione del personale nei confronti delle questioni ambientali.

Nel 2024, abbiamo ottimizzato:

- i consumi energetici
- l'installazione di impianti per l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili
- gli interventi sulla flotta aziendale
- la mobilità del personale.



Mobilità sostenibile

Per promuovere una mobilità sostenibile, stiamo migliorando l'efficienza della nostra flotta aziendale, aumentando la quota di veicoli a basso impatto ambientale. Abbiamo lavorato a iniziative per i Piani di Spostamento Casa-Lavoro (PSCL), destinati alle nostre persone, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti, migliorando anche il benessere del personale.

Anche presso la nostra sede austriaca, ci stiamo attivando per iniziative simili, con il rinnovo della flotta previsto nel 2025 e l'analisi dell'introduzione di veicoli elettrici per i nostri collaboratori e collaboratrici.

In Austria, abbiamo avviato una serie di progetti e iniziative mirate alla promozione di una flotta aziendale più sostenibile e alla riduzione delle emissioni di CO₂ generate dagli spostamenti dei collaboratori.



Progetti di compensazione delle emissioni

Markas Austria compensa annualmente le emissioni derivanti dai chilometri aerei percorsi e dal carburante utilizzato dalla propria flotta aziendale. Sul fronte della sensibilizzazione interna, è stato organizzato un seminario sul risparmio di carburante, oltre che sulla sicurezza di guida. Contestualmente, è stata avviata una campagna informativa con l'obiettivo di sensibilizzare i nostri collaboratori sulle opportunità di finanziamento disponibili e sui benefici ambientali legati alla mobilità elettrica.



Efficientamento dei consumi energetici

Per migliorare l'efficienza energetica e ridurre i consumi, abbiamo avviato interventi su vari siti produttivi.

A Cervasca, nel 2024 abbiamo migliorato l'isolamento termico.

A Bolzano, nel 2025 è prevista l'ottimizzazione della gestione delle pompe di calore con sistemi di telegestione per ridurre i consumi elettrici.

A Vigasio, nel 2027 interverremo sui circuiti frigoriferi per migliorare il controllo delle temperature e diminuire i consumi.

Stiamo inoltre definendo un **Sistema di Gestione dell'Energia** (SGE), che sarà operativo nel 2025 e ci permetterà di monitorare i consumi, e l'ottenimento della certificazione ISO 50001:2018.



Autoproduzione di energia da fonti rinnovabili

Abbiamo avviato diverse iniziative nel campo dell'autoproduzione di energia rinnovabile, con l'obiettivo di aumentare la nostra produzione di energia da impianti fotovoltaici e ridurre così la dipendenza dall'energia elettrica acquistata dalla rete.

In Markas Italia, la prima iniziativa, che prevediamo di completare nel 2025, riguarda il **repowering** dell'impianto fotovoltaico presso il centro cottura di Cervasca. Interverremo sostituendo gli inverter attualmente in uso, così da migliorarne l'efficienza e abilitare un sistema di monitoraggio da remoto.

La **seconda iniziativa**, pianificata per il 2026, prevede invece l'installazione di un nuovo impianto fotovoltaico presso lo stabilimento alimentare di Vigasio. Per questo progetto intendiamo ricorrere a strumenti di finanziamento dedicati all'efficienza energetica, al fine di cofinanziare l'intervento.

In Markas Austria, per il 2025, è stato invece pianificato lo sviluppo di un concept per ottimizzare l'utilizzo dell'energia prodotta in eccesso dall'impianto fotovoltaico della sede di St. Pölten. L'iniziativa rientra nel programma **"Optimisation of electricity consumption"** e ha come obiettivo l'impiego sempre più efficiente dell'energia autoprodotta.

Il nostro impegno per ridurre i consumi energetici e le emissioni di gas a effetto serra

[ESRS E1-4]

[ESRS E1-5]

[ESRS E1-6]

[ESRS E1-7]

[ESRS 2 MDR-M]

[ESRS 2 MDR-T]

I consumi energetici rappresentano uno degli aspetti centrali nella valutazione del nostro impatto climatico, in quanto direttamente connessi alle emissioni di gas serra e alla dipendenza da fonti fossili. Comprendere, misurare e progressivamente ridurre tali consumi è, per noi, un elemento essenziale della transizione verso modelli operativi più efficienti e in grado di ridurre gli impatti ambientali.

Monitoriamo costantemente i principali indicatori di performance ambientale, tramite il Riesame della Direzione e la Dichiarazione EMAS.

I NOSTRI OBIETTIVI

Per il 2024, gli obiettivi di monitoraggio raggiunti da Markas Italia sono stati:

- mantenere l'intensità energetica sotto 2,1 MWh per collaboratore negli uffici;
- mantenere il consumo di carburante sotto i 2.000 litri per veicolo della flotta aziendale.

Le nostre emissioni dirette (Scope 1: 928,2 tCO₂eq) derivano principalmente dall'uso di combustibili fossili, impiegati negli impianti termici e nei veicoli che controlliamo direttamente.

Mentre i consumi energetici principali riguardano sedi amministrative, operative e cantieri, con fonti energetiche quali gas naturale (per riscaldamento), diesel e benzina (per usi operativi e mobilità), ed energia elettrica proveniente al **100% da fonti rinnovabili certificate** (Garanzie d'Origine o equivalenti).

Grazie all'utilizzo di queste fonti siamo in grado di azzerare le nostre emissioni indirette da energia (Scope 2: 900,3 tCO₂eq), secondo l'approccio market-based.

<2,1_{MWh}

intensità energetica*

<2.000 litri per
veicolo

consumo di carburante

100%

energia elettrica da fonti
rinnovabili certificate

Nei prossimi anni ci impegniamo ad ampliare progressivamente il monitoraggio delle emissioni indirette (Scope 3), includendo le categorie più rilevanti lungo la nostra catena del valore. Un percorso in linea con gli standard ESRS e coerente con il nostro modello di business, che rafforza il nostro impegno per una rendicontazione sempre più completa e responsabile.

* Per collaboratore negli uffici.



Più in sintonia con il pianeta: la nostra lotta contro l'inquinamento

[ESRS E2]

Il tema dell'inquinamento è rilevante per noi, in quanto, tra i materiali utilizzati per l'erogazione dei servizi **Clean, Food, Housekeeping e Facility** rientrano i prodotti chimici, la cui non corretta gestione può generare inquinamento dell'aria, dell'acqua e del suolo.

Riconosciamo la rilevanza dei potenziali rischi ambientali e sanitari, sia per la salute dei nostri collaboratori sia per quella dei nostri utenti, legati all'utilizzo di prodotti contenenti "Sostanze preoccupanti" e "Sostanze estremamente preoccupanti" nello svolgimento delle nostre attività, in particolare nei servizi di *cleaning* e *housekeeping*.

Abbiamo inoltre formalizzato i principi generali di tutela ambientale, che si riflettono anche nelle pratiche adottate in materia di inquinamento e gestione delle sostanze preoccupanti, all'interno del nostro **Codice Etico** e della nostra **Politica Ambientale**.





AZIONI PER GESTIRE IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ LEGATI ALL'INQUINAMENTO

Adottiamo pratiche responsabili nella gestione dei prodotti chimici, rispettando i divieti di stoccaggio e conservando i materiali in contenitori sicuri, seguendo le indicazioni delle schede di sicurezza. Organizziamo ogni anno simulazioni di emergenza ambientale e forniamo i locali di stoccaggio di kit anti-spandimento (barriere anti-spandimento, panni assorbenti e copri tombini).

Utilizziamo sistemi di dosaggio automatico sia nella gestione dei prodotti chimici sia nei processi di lavaggio industriale, controllati e tarati periodicamente, per ridurre sprechi, consumi d'acqua ed emissioni grazie al monitoraggio da remoto. I dosatori, con rivestimento agli ioni d'argento, garantiscono elevata igiene.

In Italia, Austria e Germania attraverso il sistema di *whistleblowing* viene concessa la possibilità di segnalare, anche anonimamente, comportamenti illeciti relativi all'inquinamento ambientale. Infine, consideriamo la gestione ambientale un criterio fondamentale nella selezione dei fornitori lungo tutta la nostra catena del valore.

Una rinnovata sensibilità ambientale: le nostre migliori competenze per la cura dell'acqua

[ESRS E3]

Il sistema di gestione ambientale adottato in conformità con ISO e EMAS disciplina anche la gestione delle attività con un impatto significativo sulle risorse idriche.

Abbiamo formalizzato principi generali di tutela ambientale, che si riflettono anche nelle pratiche adottate per la gestione delle risorse idriche, inseriti nel nostro Codice Etico, Codice di Condotta (Austria) e nella Politica Ambientale.

Inoltre, per ridurre al minimo l'impatto ambientale legato allo scarico delle acque reflue prodotte dalle attività di pulizia, in Austria sono state introdotte **istruzioni operative** dedicate. Queste linee guida mirano a garantire una gestione responsabile delle acque reflue e a limitarne gli effetti sull'ambiente.



AZIONI PER GESTIRE IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ LEGATI ALL'ACQUA



Il "Markas System" per i servizi di pulizia

Il Markas System è un sistema di pulizia sviluppato e ottimizzato per ridurre al minimo l'impatto ambientale dei servizi di cleaning. Viene attualmente impiegato in Italia, Austria e Germania e, grazie all'utilizzo di mop in microfibra pre-impregnati e di sistemi automatici di dosaggio dei prodotti chimici, consente di ottimizzare l'uso delle risorse e di ridurre del 95% il consumo di acqua e prodotti chimici, rispetto ai sistemi tradizionali.

-95%

**uso di acqua e detergente
rispetto ai metodi
tradizionali**



Iniziative a tutela della risorsa idrica

Nel nostro impegno per la tutela della risorsa idrica, abbiamo avviato due iniziative complementari per ridurre l'impatto ambientale tramite un uso più efficiente dell'acqua.

Nelle lavanderie della Divisione Clean seguiamo il naturale ciclo di vita delle attrezzature: ogni volta che una lavatrice deve essere sostituita, scegliamo modelli caratterizzati da consumi idrici ed energetici più contenuti, valutando attentamente l'efficienza dell'intero ciclo di lavaggio. In Italia, questa è una prassi già ben consolidata da anni ed è parte integrante del nostro percorso di miglioramento continuo.

Parallelamente, sensibilizziamo il personale sul risparmio idrico, attraverso attività come la

distribuzione di materiali informativi durante la Markas Safety Week e la pubblicazione di un Decalogo di comportamenti sostenibili sui nostri canali online. Monitoriamo inoltre annualmente i consumi idrici delle nostre sedi e stabilimenti, in linea con gli obiettivi EMAS.

Per la Divisione Food utilizziamo apparecchiature tecnologicamente avanzate e sostituiamo periodicamente i dispositivi obsoleti per migliorare continuamente l'efficienza nei consumi idrici.

In Austria, abbiamo realizzato un sistema di filtraggio per il trattamento delle acque reflue provenienti dalle lavatrici. Questo permette di intercettare e rimuovere le particelle solide risciacquate, evitando che finiscano direttamente nello scarico.

La circolarità come nuova idea di futuro

[ESRS E5-1]

[ESRS 2 MDR-P]

Ci impegniamo nel perseguire un costante miglioramento delle nostre prestazioni ambientali, e applicare, ove possibile, i criteri e i requisiti che possano garantire la compatibilità ambientale, nell'ottica del ciclo di vita, nella progettazione di servizi e nell'acquisto di beni.

Abbiamo formalizzato i principi generali di tutela ambientale, che si riflettono anche nelle pratiche adottate in ambito di uso delle risorse e gestione dei rifiuti, all'interno del nostro Codice Etico, Codice di Condotta (Austria), della procedura di qualifica dei fornitori e della Politica Ambientale.

Inoltre, considerati i potenziali impatti ambientali relativi all'uso efficiente delle risorse e alla produzione e gestione dei rifiuti, abbiamo adottato specifiche istruzioni operative per la gestione della raccolta differenziata. Infine, in ogni Paese sono state definite istruzioni per lo stoccaggio e il dosaggio dei detergenti.





SCELTE CHE CONTANO

In Markas, l'uso responsabile delle risorse e un approvvigionamento sostenibile sono al centro della nostra strategia ambientale. Monitoriamo acqua, energia e materiali, scegliendo fornitori e prodotti con certificazioni ambientali, come la ISO 14001, e sociali, quale la SA8000, per garantire qualità e rispetto dei diritti umani.

Collaboriamo con i clienti per selezionare materiali e attrezzature a basso impatto, puntando a migliorare continuamente le nostre performance ambientali lungo tutta la catena di fornitura.

La robotica nei servizi di pulizia

Nel 2024 abbiamo compiuto un importante passo avanti verso una gestione più sostenibile dei servizi di pulizia, introducendo soluzioni robotiche a supporto della pulizia manuale dei pavimenti.

Il progetto, avviato nel 2023 con una fase di sperimentazione, ha l'obiettivo di affiancare il lavoro dei nostri collaboratori con tecnologie all'avanguardia, capaci di ridurre l'impronta ecologica e migliorare la qualità del servizio.

I primi test sono stati condotti in Austria, presso la Johannes Kepler University di Linz e l'Institute of Science and Technology (IST), dove sono state valutate efficacia, versatilità e adattabilità dei robot a diversi contesti operativi.

Il primo utilizzo produttivo si è avuto nella struttura per anziani GGZ (Geriatrischen Gesundheitszentren

der Stadt Graz). In Germania, invece, dopo una fase iniziale di test, sono oggi operativi oltre **20 robot** in varie strutture della Baviera, come Ohlstadtklinik e BG Unfallklinik Murnau.

Anche in Italia sono state realizzate alcune sperimentazioni in contesti ospedalieri, tra cui l'Ospedale Borgo Trento di Verona, l'Ospedale Bolognini di Seriate e l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù di Roma. Queste prove, seppur di breve durata, hanno permesso di testare anche soluzioni innovative come il riciclo dell'acqua di lavaggio, offrendo indicazioni preziose per possibili sviluppi futuri.

Il successo del progetto è reso possibile dal lavoro della Taskforce Robotics multidisciplinare del Gruppo e dal ruolo attivo dei Key Account Manager, che promuovono l'adozione della robotica sensibilizzando i clienti sui vantaggi in termini di sostenibilità e qualità del servizio.



GESTIRE CON CURA ANCHE CIÒ CHE SCARTIAMO

La maggior parte dei nostri rifiuti è urbana e la gestiamo tramite la raccolta comunale. Nella sede di Bolzano abbiamo introdotto isole ecologiche e infografiche per migliorare la raccolta differenziata, che monitoriamo costantemente. I rifiuti speciali, pericolosi e non, li affidiamo a fornitori autorizzati e tracciamo i flussi con registri digitalizzati sulla piattaforma RENTRI, comunicando annualmente tramite MUD.

In Austria ci siamo impegnati per la riduzione progressiva della produzione di rifiuti e per l'ottimizzazione della raccolta differenziata, concentrandoci nel 2024 sul monitoraggio delle principali categorie di rifiuti della sede centrale, tramite un sistema interno già avviato l'anno precedente.

-25 ton
plastica all'anno

Il progetto Upcycling

Markas Austria ha concluso con successo nel 2024 il progetto **"Upcycling"**, avviato in via sperimentale l'anno precedente. L'iniziativa, che si pone l'obiettivo di ridurre significativamente l'uso di sacchetti di plastica monouso, ha previsto la dotazione, per circa 700 carrelli della pulizia, di borse riutilizzabili adibite alla raccolta di mop e panni usati.

La sostituzione dei tradizionali sacchetti usa e getta con le borse riutilizzabili, realizzate dall'azienda integrativa GW in St. Pölten, ha permesso un risparmio stimato di circa 500.000 sacchetti usa e getta, ovvero quasi 25 tonnellate di plastica all'anno.

In questo modo, Markas Austria effettua un ulteriore passo verso un uso più consapevole delle risorse e una riduzione significativa del proprio impatto ambientale: da un lato si limita l'acquisto di plastica monouso, dall'altro si evita la generazione dei relativi rifiuti.

LOTTA ALLO SPRECO ALIMENTARE

In Markas Italia ci impegniamo a gestire responsabilmente gli scarti alimentari, rispettando l'ambiente, la società e la normativa sulla sicurezza alimentare. La nostra Politica Ambientale Integrata promuove il controllo delle quantità di servizio e supporta la donazione degli alimenti, con un approccio sostenibile e sociale.

Lo spreco alimentare comporta una perdita nutrizionale per gli utenti, costi di smaltimento per noi e un impatto ambientale legato all'uso di risorse come acqua, suolo ed energia.

Parte integrante delle nostre procedure di monitoraggio sugli sprechi sono le nostre campagne di *customer satisfaction*, finalizzate a rilevare il grado di soddisfazione dei clienti e utenti e a individuare le pietanze proposte meno gradite. Inoltre, in un'ottica di miglioramento continuo, nel 2025 avvieremo la sperimentazione di una *"bilancia smart"* per monitorare con ulteriore precisione gli scarti nelle mense.

Il nostro obiettivo è duplice: avvicinare sempre di più i nostri menu e il nostro servizio ai gusti e alle esigenze dei nostri clienti e utenti, ottimizzando il processo dal punto di vista ambientale quanto economico.

La collaborazione con Last Minute Market e la Libera Università di Bolzano

Nel quadro delle iniziative volte a contrastare lo spreco alimentare, Markas Italia propone ai propri clienti la collaborazione con **Last Minute Market**, impegnata dal 1998 nel dare nuova vita al cibo in eccedenza, con un approccio ispirato all'economia circolare. Last Minute Market si rende disponibile per recuperare quegli alimenti non distribuiti ma ancora perfettamente idonei al consumo. L'iniziativa rappresenta un connubio efficace tra lotta allo spreco alimentare e supporto alle comunità più fragili, contribuendo a generare un impatto positivo sia sul piano sociale che ambientale.

In collaborazione con un gruppo di ricercatori dell'Università di Bolzano ci siamo impegnati nel progetto *"Food Waste"*, rivolto alla lotta allo spreco alimentare attraverso l'applicazione del *'nudging'*: traducibile con *'spinta gentile'*, si tratta di un approccio che mira a orientare i comportamenti individuali in modo non coercitivo, in particolare per sensibilizzare le nuove generazioni.

03

Il nostro approccio verso Persone e Comunità

Sicurezza ed eccellenza rappresentano due capisaldi imprescindibili, in grado di orientarci in tutte le relazioni che instauriamo con i clienti, i partner e le comunità di riferimento. Ci aiutano a raggiungere uno dei traguardi a noi più cari: **la piena soddisfazione del cliente.**

È per questo che miglioriamo costantemente la qualità dei nostri servizi e cerchiamo di essere un valore aggiunto per i territori i cui si svolge il nostro lavoro. Vogliamo **crescere insieme con le nostre comunità**: è la prospettiva che preferiamo per guardare al futuro. Allo stesso tempo, siamo convinti che solo **valorizzando le nostre persone** possiamo davvero fare la differenza, oggi e domani.



Gli stakeholder: una relazione basata sulla cura e l'ascolto

[ESRS 2 SBM-2]

Il coinvolgimento degli stakeholder è uno degli elementi su cui puntiamo per comprendere appieno gli impatti, positivi e negativi, che le nostre attività possono generare verso l'esterno. La comprensione degli impatti è propedeutica all'individuazione di misure di mitigazione e costituisce, per noi, un'opportunità di crescita e arricchimento.

257

stakeholder coinvolti

Stakeholder Engagement

Nel 2024 abbiamo condotto l'analisi di Doppia Materialità coinvolgendo **257 stakeholder** tra collaboratori, fornitori, clienti, istituti finanziari, università, parti sociali, il Comitato dei lavoratori e il Top Management, attraverso una survey dedicata. I feedback raccolti ci hanno permesso di individuare i temi più rilevanti per Markas e di orientare i nostri obiettivi strategici. Alla luce dell'evoluzione normativa, Markas si impegna ad aggiornare l'analisi della doppia materialità per assicurarne la conformità alle linee guida ufficiali e offrire una visione sempre più completa e approfondita della realtà aziendale e del suo contesto.

I nostri stakeholder



Collaboratori



Parti sociali e Comitato
dei lavoratori



Clienti



Fornitori



Istituti di ricerca
/Università



Istituti
finanziari

Inoltre, coinvolgiamo i nostri portatori di interesse in modo continuativo attraverso diversi canali e strumenti di interazione, come riepilogato nella tabella seguente.

Stakeholder	Canali e strumenti utilizzati	Risultati ottenuti
Collaboratori	Questionari Indagini di soddisfazione Rapporti personali Markas People For You	Abbiamo rafforzato l'organizzazione aziendale e definito policy mirate, pensate per rispondere alle loro esigenze
Clienti	Questionari Interviste Rapporti commerciali	Abbiamo potenziato la customizzazione dei servizi per rispondere con precisione alle esigenze specifiche dei nostri clienti
Fornitori	Questionari Interviste Rapporti commerciali Audit Vendor Rating	Attraverso il sistema di qualifica dei fornitori, Markas favorisce un dialogo continuo e costruttivo con gli stakeholder, con l'obiettivo di condividere orientamenti comuni e lavorare in sinergia
Parti sociali	Questionari Incontri periodici	Abbiamo ottenuto definizioni condivise sulla contrattazione collettiva, introdotto accordi specifici e formalizzato nuove policy aziendali
Istituti di ricerca /Università	Questionari Collaborazioni	Abbiamo avviato gruppi di R&D per ciascuna divisione e ottimizzato processi e soluzioni operative
Istituti finanziari	Questionari Incontri periodici	Abbiamo aderito a sistemi di rating ESG e avviato il monitoraggio strutturato delle performance economiche e di sostenibilità

Le nostre persone: la prima risorsa su cui puntiamo

[ESR51]

Promuoviamo una cultura aziendale basata sul rispetto dei diritti umani, sull'integrazione della diversità e sullo sviluppo dei talenti.

Un obiettivo che perseguiamo attraverso un sistema integrato di politiche aziendali e certificazioni capaci di coinvolgere tutti i nostri collaboratori, nel modo più ampio possibile.



+13.000

collaboratori

94,6%

contratti a tempo
indeterminato

82,6%

presenza femminile

96

nazionalità diverse

2

giorni a settimana di smart
working per impiegati

91.172

ore di formazione erogate
+42,4% rispetto al 2023¹

7,8

ore di formazione per
ciascun collaboratore

439

collaboratori coinvolti
in momenti di valutazione
delle performance

¹ Il dato concerne Italia e Austria.

Le nostre certificazioni:



Certificazioni Parità di Genere (Uni/PdR 125)

Questa certificazione è prova del modello aziendale inclusivo e attento al valore della diversità di Markas. Tra gli elementi che hanno contribuito al suo ottenimento vi sono i processi di selezione e assunzione imparziali, un sistema strutturato di valutazione delle competenze, attività di sensibilizzazione e piani di formazione continua che favoriscono percorsi di carriera professionali concreti. Inoltre, la certificazione ci ha fornito uno strumento oggettivo e strutturato per garantire che la retribuzione rispecchi le capacità e il contributo professionale di ciascuno, con effetti positivi anche nella scelta dei fornitori.



Certificazione Family Audit e Family-Friendly Employer

Queste certificazioni mirano a promuovere la conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare all'interno delle aziende, generando effetti positivi lungo l'intera catena del valore.



Gestione delle risorse umane - Diversità e inclusione (ISO 30415:2021)

L'impegno in tale ambito si è tradotto nella nomina di responsabili della Diversità e Inclusione, nell'organizzazione di workshop volti a sensibilizzare i manager, eventi dedicati e momenti di confronto regolare con i responsabili operativi e territoriali, al fine di raccogliere feedback e alimentare un dialogo costruttivo e continuo, con ricadute significative anche sulla scelta dei fornitori.



Certificazione SA8000

Standard internazionale che valuta e garantisce il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro etiche all'interno delle organizzazioni.

In tutte le nostre realtà, offriamo un ambiente di lavoro inclusivo e diversificato, dove tutte le persone – indipendentemente da *background*, genere, orientamento sessuale o generazione – si sentano benvenute. La nostra **Politica Diversity & Inclusion**, infatti, prevede che durante il processo di selezione del personale, origine, età, genere o eventuali disabilità non rappresentino un criterio discriminante.

Sulla spinta della **certificazione Family Audit**, in Markas Italia abbiamo introdotto una **Policy dedicata alla neo-genitorialità**, fondata sulla convinzione che il ruolo genitoriale debba essere condiviso all'interno della famiglia e non ricadere unicamente sulla donna. In quest'ottica, al termine del congedo parentale, sia le madri che i padri hanno la possibilità di richiedere un *part-time* reversibile, valido fino al compimento del sesto anno di età del figlio o della figlia.

La convinzione radicata che ogni persona abbia lo stesso valore, ci spinge da sempre ad adottare criteri di equità salariale basati esclusivamente sull'esperienza e sulle competenze individuali. L'ottenimento della **Certificazione per la Parità di Genere** ha rappresentato un ulteriore passo in avanti in questa direzione, confermando, coerentemente agli anni passati, **l'impegno di Markas a mantenere il divario della retribuzioni tra uomini e donne quasi nullo**. Inoltre, ci ha fornito uno strumento oggettivo e strutturato per verificare che la retribuzione rispecchi realmente le capacità e il contributo professionale di ciascun collaboratore.

Italy's Best Employer for Women 2024

Siamo stati riconosciuti come "Italy's Best Employers for Women 2024", secondo lo studio dell'Istituto Tedesco Qualità ITQF in collaborazione con La Repubblica Affari & Finanza.

La ricerca si è basata su un sondaggio indipendente, che ha coinvolto circa **10.000 dipendenti di 1.750 aziende italiane con più di 300 collaboratori** e che ci ha visto collocarci tra le migliori realtà aziendali italiane per l'occupazione femminile, la cultura aziendale con particolare focus sulla sostenibilità, i percorsi di formazione professionale e manageriale, e le politiche per la famiglia e le pari opportunità.

Top Female Workplace 2024

Markas Austria è stata nominata Top Female Workplace 2024 da **SHEconomy**.

Questo riconoscimento, basato su ricerche indipendenti e testimonianze autentiche raccolte in forma anonima su piattaforme come kununu, sottolinea l'impegno dell'azienda nella promozione di una cultura aziendale che valorizza e supporta attivamente le donne, oltre a essere ulteriore prova degli elevati standard professionali riconosciuti all'azienda.



Promuoviamo numerose iniziative di **welfare aziendale** per migliorare la qualità della vita lavorativa e personale.



Piattaforma digitale Corporate Benefits

per accedere a sconti relativi a prodotti e servizi.



Palestra aziendale

aperta h24, 7 giorni su 7, con tariffe agevolate e un'offerta per ogni livello di preparazione.



Mensa aziendale

tariffe agevolate per le sedi di Bolzano, Vigasio e San Defendente di Cervasca.



Babysitting

servizio gratuito pensato per supportare i collaboratori della sede di Bolzano e del territorio nella gestione dei figli durante i periodi di chiusura estiva degli asili.



Premio di retribuzione variabile e accordi integrativi

incentivi economici erogati al raggiungimento di specifici obiettivi condivisi tra le parti (collaboratori, azienda e parti sociali).



Corsi di lingua

gratuiti per aumentare le competenze linguistiche delle nostre persone, in inglese e tedesco.

Markas People For You

A seguito della prima indagine di soddisfazione, è emersa la necessità di migliorare il rapporto e il dialogo tra sedi e appalti Markas. Per questo motivo, abbiamo ideato il programma

Markas People For You, un'iniziativa il cui scopo è valorizzare ancora di più i collaboratori degli appalti che quotidianamente erogano i servizi Markas. L'iniziativa consiste in una serie di appuntamenti mensili presso gli appalti, durante i quali il personale di sede fornisce informazioni utili, come la lettura della busta paga, la gestione del rapporto di lavoro, la salute e la sicurezza sul lavoro e il welfare. Tra il 2022 e il 2024 abbiamo incontrato oltre **4.300 collaboratori** in circa 70 appalti diversi e raggiunto 30 città.

Inoltre, nel 2024 abbiamo attivato una consulenza telefonica dedicata alle nostre persone attive in appalto, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 17:00, per supportarli in ogni esigenza o richiesta.

Nel 2025 vogliamo fare un passo in più: l'iniziativa diventerà multi-channel e sarà accompagnata dalla creazione di un'app dedicata alle nostre persone.

Markas Lab Ideas

Nel 2024 abbiamo lanciato la **seconda edizione** del concorso interno **Markas Lab Ideas**, che ha coinvolto oltre 120 collaboratori tra Italia, Austria e Germania, raccogliendo 151 proposte su temi come mobilità sostenibile, risparmio idrico, digitalizzazione e tutela ambientale. Questo progetto rappresenta uno strumento concreto per favorire la partecipazione diretta dei collaboratori, invitandoli a proporre idee innovative su tematiche rilevanti per l'azienda. L'iniziativa ha rafforzato il senso di appartenenza e generato spunti concreti per future azioni aziendali, promuovendo una cultura sempre più attenta alla sostenibilità e alla partecipazione.



Markas People Survey

Le indagini di soddisfazione sono per noi uno strumento fondamentale di ascolto delle nostre persone. Ad esempio, Markas Austria si affida a regolari survey tra i collaboratori per raccogliere opinioni, esigenze e suggerimenti di miglioramento per integrarli nelle decisioni strategiche. L'ultima indagine si è svolta a ottobre 2024, alla quale hanno preso parte circa **700 persone**.

In Markas Italia, le indagini si svolgono a cadenza biennale e l'ultima si è tenuta nel 2024. A questa hanno partecipato oltre **1.300 persone**, un numero in crescita rispetto alla prima edizione.

È stato per noi un segnale importante: significa che sempre più collaboratori vogliono far sentire la propria voce.

Dall'indagine sono emersi diversi feedback importanti, da cui partire per rendere Markas un ambiente di lavoro sempre migliore:

- *Sicurezza sul lavoro*, l'**88,7%** dei colleghi e delle colleghe conferma di ricevere le informazioni e i dispositivi di protezione necessari;
- *Maggiore consapevolezza dei benefit*, il **72,3%** dei collaboratori e delle collaboratrici **conosce i benefit aziendali (+37,7% rispetto al 2022)**. Questo è il risultato di un lavoro mirato per migliorare la comunicazione interna e far conoscere progetti come **Markas People ForYou** e **Markas Lab Ideas** o strumenti utili come il portale di sconti aziendali **Corporate Benefits** o l'attivazione della **convenzione con Alperia** sulle forniture energetiche;
- *Rapporto con i responsabili in crescita*, l'**84,6%** dei partecipanti dichiara che il **proprio responsabile è disponibile** e facile da contattare. Un segnale positivo, frutto anche dei percorsi di formazione sulla leadership che abbiamo esteso a capi impianto e capi servizio;
- *Equità e inclusione*, l'**86,1%** dei **colleghi e delle colleghe ritiene che in Markas tutte le persone siano trattate in modo equo**, indipendentemente da genere, età, origine, orientamento o altre caratteristiche personali. Questo conferma il nostro impegno per un ambiente di lavoro accogliente e inclusivo, già riconosciuto con le **certificazioni Parità di Genere e Diversity & Inclusion**.
- l'**80,1%** ha dichiarato di essere **orgoglioso di lavorare in Markas**.



Una responsabilità sociale a 360°: i lavoratori della catena del valore

[ESRS S2]

Il nostro impegno nei confronti della Responsabilità Sociale, certificato dalla conformità allo Standard internazionale SA8000, si estende non solo alla nostra forza lavoro, ma anche ai lavoratori lungo tutta la catena del valore in quanto ne riconosciamo diritti e importanza.

Per questo, abbiamo adottato un **sistema di qualifica dei fornitori** che definisce i requisiti minimi per l'attivazione della fornitura in merito a sostenibilità ambientale, sociale e di governance. A prova di tutto ciò, chiediamo ai fornitori di supportare le proprie dichiarazioni con una serie di documentazioni.

Attraverso questa verifica, ci accertiamo che il fornitore rispetti i principi previsti dallo **standard SA8000**.

Tutti i nostri collaboratori, compresi coloro che operano nella catena del valore, hanno la possibilità di segnalare irregolarità, illeciti o anomalie attraverso il canale di segnalazione *whistleblowing* che, nel pieno rispetto della riservatezza, è aperto a tutti gli stakeholder, interni ed esterni a Markas.

Parità di accesso al lavoro per le persone con disabilità

Volendo contribuire attivamente ad un modello di crescita più equo e responsabile, abbiamo scelto di valorizzare concretamente l'inclusione lungo la nostra catena del valore attraverso un'iniziativa che unisce sostenibilità ambientale e supporto all'integrazione lavorativa delle persone con disabilità, fisiche o mentali.

Markas Austria, ad esempio, porta avanti un programma ampio e strutturato in ambito Diversità e Inclusione (D&I), che ha previsto la nomina di un responsabile D&I, figura di riferimento per tale tema, incaricato della supervisione dell'attuazione di misure appropriate, nonché politiche di reclutamento orientate alla diversità, anche attraverso la collaborazione con realtà esterne come NEBA e MyAbility.

Il nostro legame con le comunità

[ESRS S3]

Le nostre attività non sono centralizzate in un unico sito, bensì si sviluppano direttamente sul territorio, presso strutture socialmente rilevanti come ospedali, scuole e case di riposo, con cui condividiamo l'obiettivo di supportare il tessuto sociale locale. Pertanto, il nostro impegno verso le comunità interessate è un fattore importante per il consolidamento della responsabilità sociale d'impresa.



Attraverso le nostre attività abbiamo un **impatto positivo sulla comunità** in cui operiamo. In particolare, supportiamo comunità vulnerabili collaborando con le cooperative locali e **promuoviamo lo sviluppo del territorio** prediligendo approvvigionamenti locali.

Libera Terra e Markas

Nel 2024 è nata la collaborazione con **Libera Terra**, da cui in seguito è nato un accordo di fornitura nel 2025. Libera Terra recupera beni liberati dalle mafie e li valorizza per generare prodotti di alta qualità garantendo il rispetto della dignità umana e dell'ambiente con la coltivazione biologica dei terreni. La mission del progetto Libera Terra vuole promuovere aziende cooperative autonome e autosufficienti affinché possano generare un impatto positivo e alimentare un sistema economico virtuoso.

Per **Markas Italia** questa collaborazione rappresenta molto più di un accordo di fornitura: è un impegno concreto a sostegno di un modello etico e sostenibile, capace di creare valore per le persone e per il territorio. Il progetto incarna i nostri principi di responsabilità sociale e ambientale e rafforza la volontà di contribuire a un'economia fondata su giustizia, qualità e trasparenza.

INIZIATIVE ADOTTATE IN SOSTEGNO DELLE COMUNITÀ

Nel 2024, abbiamo collaborato con **oltre 20 cooperative sociali** in varie regioni d'Italia.

Inoltre, abbiamo attivato 28 tirocini con cooperative sociali o enti formativi con finalità di inclusione.

In qualità di azienda labour-intensive, **siamo un datore di lavoro che assume moltissime persone sul territorio** e impieghiamo lavoratori di 96 nazionalità diverse, un vero e proprio successo di integrazione. Un progetto di cui siamo particolarmente fieri è l'aver integrato, in Austria, circa 60 persone fuggite dal conflitto in Ucraina.

~60

assunzioni di persone fuggite dal conflitto in Ucraina

Abbiamo rafforzato il nostro impegno verso l'inclusione sociale lungo la catena del valore rinnovando anche per quest'anno la collaborazione con la cooperativa sociale GWB di Bolzano. Questa realtà, attiva nell'inserimento lavorativo di persone con disabilità

cognitive, mentali e fisiche, è stata coinvolta nella preparazione e confezionamento dei regali aziendali di Natale.

Oltre a queste iniziative concrete, **ci siamo attivati con Confindustria** per sostenere il protagonismo femminile in ambito economico, partecipando e promuovendo numerosi eventi territoriali e incontri istituzionali. L'obiettivo era la promozione di una cultura imprenditoriale inclusiva, fondata sull'equità delle opportunità, nonché la creazione di spazi di confronto e crescita per le donne che ricoprono o aspirano a ricoprire ruoli di leadership. Tra le iniziative più rilevanti nate da questa collaborazione si segnala la serie di eventi "She".

Promuoviamo lo sviluppo locale e riduciamo l'impatto ambientale, con l'approvvigionamento di prodotti regionali.

Su 11 regioni servite, in 8 regioni il 100% del pane fresco e in 5 il 100% di frutta e verdura provengono da fornitori locali. Inoltre, in Friuli, il 54% della trota acquistata è locale, mentre in Piemonte oltre il 95% della carne bovina è certificata con il Marchio qualità Coalvi, un consorzio di tutela della razza piemontese. In Liguria, oltre il 90% del basilico fresco è locale, e in Trentino-Alto Adige, l'89% degli yogurt è prodotto localmente.

Più vicini ai nostri clienti e utenti

[ESRS S4]

Numero di campagne di customer satisfaction condotte



26
2022



20
2023



34
2024

Per garantire elevati standard qualitativi, abbiamo sviluppato un sistema di azioni e politiche, attraverso i quali diamo prova del nostro impegno per la soddisfazione e tutela dei nostri clienti e utenti.

Dal 2024 abbiamo strutturato in modo più sistematico le **iniziative di ascolto e coinvolgimento dei nostri clienti e utenti** rendendo la *customer satisfaction*, interviste volte a misurare il grado di soddisfazione, uno strumento strategico per guidare il miglioramento continuo.

Nella divisione **Food**, le customer sono rivolte al consumatore finale e ci permettono di rilevare tempestivamente eventuali criticità, come problemi legati alla qualità del servizio, portando a interventi mirati sui processi interni e sull'offerta. Le informazioni raccolte orientano anche l'evoluzione dei menù, sempre più attenti alle esigenze nutrizionali e alle preferenze alimentari.

Per la divisione **Clean**, invece, le iniziative sono rivolte alle coordinatrici di reparto dell'ospedale, figure chiave per garantire l'operatività quotidiana. Attraverso il loro coinvolgimento diretto, raccogliamo input preziosi per ottimizzare i servizi e costruire, insieme, piani di miglioramento condivisi con i clienti.

L'ascolto continuo ci permette di anticipare l'evoluzione dei bisogni di clienti e utenti, rafforzando il nostro impegno a **offrire servizi di qualità sempre più elevata** e a migliorare costantemente le nostre performance.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente attraverso questionari multilingua

Nel 2024, abbiamo implementato per la Libera Università di Bolzano un questionario informatizzato multilingua al fine di estendere il coinvolgimento degli utenti di madrelingua non italiana nelle campagne di *customer satisfaction*. L'iniziativa ha rappresentato un passo concreto verso una **maggiore inclusività e accessibilità**, consentendo a un pubblico più ampio di utenti di esprimere la propria opinione sul servizio ricevuto, in particolare nei contesti multietnici.

L'adozione di un sistema informatizzato ha accresciuto l'efficacia del coinvolgimento degli utenti, assicurandone la continuità. Questa misura contribuisce non solo al miglioramento continuo dei servizi attraverso l'analisi dei riscontri, ma anche al perseguimento dell'Obiettivo delle Nazioni Unite SDG 10, relativo alla riduzione delle disuguaglianze.

STRUMENTI STRATEGICI PER L'EVOLUZIONE DELL'OFFERTA E L'INNOVAZIONE SOSTENIBILE

La SWOT Analysis è un'attività di marketing intelligence biennale condotta dalla funzione Marketing & Communication di Markas. L'obiettivo è analizzare i servizi esistenti identificando punti di forza, debolezza, opportunità e sfide, sulla base di trend di mercato, benchmark di competitor, competenze e osservazioni interne.

Il processo coinvolge attivamente anche la forza produttiva e commerciale, attraverso workshop interdisciplinari che favoriscono il confronto tra visione strategica e operatività quotidiana.

I risultati di queste analisi hanno portato a delle nuove offerte innovative in linea con le esigenze dei nostri clienti, come:

- Smart Care, per il servizio di ausiliario,
- Smart Logistics, per l'efficienza del trasporto intraospedaliero in ambito sanitario.

Un approccio che ci permette di essere sempre più vicini ai nostri clienti e alle loro necessità.



Una politica per la sicurezza alimentare

Il benessere dei nostri utenti è al centro dei nostri servizi food. Il sistema per la sicurezza alimentare, progettato per garantire la tracciabilità delle materie prime lungo tutte le fasi del processo produttivo, riserva particolare attenzione a diversi aspetti fondamentali:

- **Gestione dedicata di diete speciali**, con attenzione ad allergie e intolleranze alimentari;
- **Garanzia dell'assenza di glutine** mediante modalità specifiche idonee a evitare la contaminazione delle preparazioni gastronomiche destinate a persone celiache;
- **Attenzione a scelte alimentari particolari per prevenire contaminazioni** crociate con materie prime considerate non idonee ai regimi alimentari scelti dall'utenza, che possono essere anche di tipo etico e religioso;

- **Rispetto della filiera agroalimentare** ove applicabile, per le preparazioni gastronomiche provenienti da agricoltura biologica.

La **tracciabilità delle materie prime** e l'adozione di appositi menu e ricettari codificati sono alla base della tutela di quelle categorie di utenti soggette ad allergie, intolleranze ed esigenze etico-religiose. Questo sistema rappresenta, quindi, il nostro impegno concreto verso la garanzia di un **accesso equo e sicuro** al servizio a tutti gli utilizzatori con esigenze alimentari specifiche, permettendo a ciascun consumatore di effettuare scelte consapevoli e informate.

L'IMPORTANZA E IL RUOLO DEI FORNITORI

Operiamo in un settore competitivo, dove qualità, efficienza e affidabilità sono determinanti per soddisfare le aspettative dei nostri clienti. La maggior parte delle nostre attività si sviluppa attraverso gare d'appalto, regolate da normative sempre più complesse, che ci inseriscono in una rete interconnessa di relazioni con clienti e fornitori. In questo contesto, anche i fornitori rivestono un ruolo strategico: come i clienti, sono stakeholder fondamentali con cui costruire relazioni solide e orientate al miglioramento continuo.

In particolare, per i servizi di ristorazione collettiva collaboriamo con fornitori selezionati anche in base alla loro prossimità geografica, così da assicurare prodotti locali, sempre freschi e di qualità.



La struttura del sistema di qualifica dei fornitori

Si suddivide in 3 fasi:

- 1. In entrata,** al momento dell'attivazione della fornitura
- 2. Nel corso dell'erogazione della fornitura** (i controlli avvengono attraverso il *vendor rating*)
- 3. Attraverso audit di Seconda parte,** che si svolgono presso la struttura del fornitore

175

fornitori

Solo nel 2024, abbiamo lavorato con **175 fornitori** di derrate alimentari, contribuendo a mantenere elevati standard nei nostri servizi e a rafforzare la fiducia da parte dei clienti.

Per le altre categorie merceologiche ci affidiamo a distributori con cui abbiamo accordi stabili, capaci di garantire continuità e affidabilità. Per i prodotti chimici e le attrezzature, ci avvaliamo di partnership internazionali consolidate, selezionate non solo per la qualità dei prodotti offerti, ma anche per il rispetto dei diritti umani e delle normative vigenti. Tutto ciò ci consente di costruire una filiera responsabile e solida, a beneficio diretto della qualità percepita dal cliente finale.

Tutti i nostri fornitori sono soggetti a un rigoroso **sistema di qualifica**, che definisce i requisiti minimi per l'attivazione e il mantenimento del rapporto. In particolare, verifichiamo l'adesione ai principi della norma SA8000: la loro violazione non solo riduce il punteggio di conformità, ma rappresenta anche un criterio di esclusione. Il mancato rispetto di tali criteri comporta l'immediata interruzione della collaborazione.

Tramite il *vendor rating*, sistema di controllo informatico che raccoglie informazioni utili per misurare la *performance* del fornitore, i nostri uffici Food&Beverage Procurement, Materials Procurement ed Equipment Procurement hanno la possibilità di elaborare in maniera organizzata e strutturata statistiche sulla qualità delle prestazioni offerte dai fornitori.

Il sistema di qualifica e monitoraggio è armonizzato tra i tre Paesi, eccetto piccole differenze che derivano da requisiti o condizioni parzialmente dissimili tra i rispettivi Paesi.

Il processo di qualifica prevede attività di scouting, analisi di mercato, compilazione di un questionario specifico e una valutazione strutturata. L'intero iter è gestito attraverso un sistema informatizzato – il **Portale Fornitori** – che consente di monitorare in modo trasparente ed efficiente tutte le fasi della collaborazione. In questo modo possiamo garantire, lungo tutta la filiera, la stessa attenzione e qualità che i nostri clienti si aspettano da noi ogni giorno.

04

Il nostro modello di Governance responsabile

In Markas fondiamo le scelte e i servizi su una cultura aziendale solida che, nel pieno rispetto dei valori di **affidabilità** e **trasparenza**, garantisce un'etica rigorosa e un impegno tangibile verso la conformità normativa.

È per questo che siamo attenti a incentivare pratiche coerenti e puntuali nei rapporti con i fornitori. Questa condotta contribuisce a consolidare relazioni commerciali stabili e basate sulla fiducia reciproca.



Una passione chiamata impresa

[ESRS G1]

La governance aziendale rappresenta uno dei pilastri fondanti della nostra cultura e l'adozione di standard internazionali sulla conformità normativa riflette un impegno concreto verso l'integrità, la legalità e la trasparenza dei processi: principi di comportamento essenziali per un'impresa a conduzione familiare con una vocazione internazionale.

Abbiamo realizzato un sistema strutturato di processi e norme volti a garantire i più elevati standard di conformità in materia di condotta delle imprese.

Sono tre i focus principali dei nostri uffici Compliance:

- essere in conformità a leggi e regolamenti da diritto positivo;
- garantire la tutela aziendale tramite modelli organizzativi efficaci, come MOGeC ex d.lgs. 231/01 per Markas Italia e il modello GDPR per la protezione dei dati personali, applicabile a tutte le ragioni sociali del gruppo;
- puntare alla compliance a standard privati (ISO e altri sistemi di gestione) e procedure interne.

Abbiamo affiancato la nostra Politica Aziendale Integrata a un **Sistema Anticorruzione** e un **Compliance Management System** costituiti da un insieme di riferimenti normativi, procedure operative e presidi organizzativi, strutturati secondo una precisa gerarchia, e finalizzati a prevenire, rilevare e contrastare eventuali comportamenti illeciti o non etici.

La conformità normativa a portata di clic

Markas mette a disposizione banche dati settoriali digitali e informatizzate che consentono di consultare in modo semplice e immediato le principali normative di riferimento per il settore. Dal 2022, grazie all'adozione del **Legal Inventory**, i collaboratori coinvolti di Markas Italia ricevono ogni mese un report aggiornato con le novità legislative e giurisprudenziali più rilevanti per l'azienda. In questo modo tutti hanno la possibilità di accedere facilmente alle fonti normative, monitorarne lo stato in tempo reale e sviluppare una maggiore consapevolezza giuridica.

Nel 2024 Markas Austria ha avviato la digitalizzazione del proprio database legale, introducendo una piattaforma che consente la **consultazione centralizzata e aggiornata di leggi e regolamenti**. Il sistema permette di distribuire in modo mirato le informazioni ai reparti competenti e di monitorare in ogni momento lo stato delle attività.

Entrambe sono iniziative strategiche rivolte al rafforzamento della cultura della conformità normativa tramite la promozione attiva di una consapevolezza giuridica diffusa, trasparente e accessibile.

Ci siamo dotati di strumenti che testimoniano l'impegno a prevenire fenomeni corruttivi, promuovere una concorrenza leale, tutelare i diritti delle persone, garantire comunicazioni responsabili e proteggere i dati personali.



INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM

Il nostro sistema di gestione integrato abbraccia qualità, tutela ambientale, sicurezza sul lavoro, formazione e aggiornamento, compliance, prevenzione della corruzione e controllo della biocontaminazione, garantito da un orientamento coerente ai processi.

Sistema di Gestione Anticorruzione

Esso riveste un ruolo fondamentale per garantire che l'organizzazione rispetti standard etici e si protegga da ogni forma di corruzione. Un sistema efficace non solo prevede politiche e procedure per prevenire episodi di corruzione e comportamenti non etici, ma le integra pienamente nei processi di gestione esistenti. Attraverso l'adozione di chiare politiche anticorruzione, la formazione del personale e regolari verifiche di conformità, si riduce il rischio di episodi corruttivi e si rafforza la fiducia di clienti, partner commerciali e altri stakeholder.

Sistema di Gestione della Compliance

Ci impegniamo affinché tutte le leggi, le linee guida e i principi etici e morali fondamentali che riguardano l'azienda siano rispettati e intesi come strumenti di prevenzione contro la corruzione, l'evasione fiscale e, più in generale, contro pratiche illegali o non etiche. Le nostre linee guida di compliance hanno una funzione preventiva, con l'obiettivo di evitare comportamenti illeciti.

Questo sistema integra ed estende inoltre il modello di prevenzione dei reati previsto dal d.lgs. 231/01, di cui Markas Italia si è dotata e la cui efficacia ed adeguatezza sono costantemente monitorate dall'Organismo di Vigilanza.

Promuoviamo attivamente una cultura aziendale improntata all'integrità e alla legalità anche attraverso programmi di formazione anticorruzione intesi a **rafforzare la consapevolezza e la responsabilità individuale** nel prevenire comportamenti illeciti lungo tutta la catena organizzativa, e, per questo motivo, rivolti a diverse categorie di collaboratori.

Nel corso dell'anno abbiamo coinvolto in tali percorsi formativi i Membri degli Organi Amministrativi di Gestione e di Controllo, e i collaboratori impiegati nelle funzioni identificate come a rischio.

Processo di Due Diligence

Esso prevede, prima della sottoscrizione di contratti di partnership, la compilazione di uno specifico questionario per classificare i partner commerciali in base al loro livello di esposizione alla commissione di possibili reati.

Sulla scia dei benefici registrati a seguito dell'implementazione di tale processo, abbiamo pianificato, per il 2025, l'implementazione di un **portale informatizzato di Due Diligence**. Tale piattaforma rappresenta un passo significativo verso la formalizzazione di processi di selezione ancora più trasparenti dei propri partner, in conformità con le normative vigenti.



Una corporate governance solida ed efficiente

[ESRS 2 GOV-1]

Fin dalla nostra fondazione abbiamo adottato un modello di corporate governance di tipo tradizionale: non sono stati istituiti dei Comitati endoconsiliari con specifiche deleghe.

Christoph Kasslatter ricopre il ruolo di CEO in tutte le società del Gruppo, fatta eccezione per Markas Holding.



Markas Holding

Il Consiglio di Amministrazione di Markas Holding è composto come rappresentato di seguito.

- Haidrun Achammer-Kasslatter, President e cofondatrice di Markas Italia
- Christoph Kasslatter, Consigliere con oltre 20 anni di esperienza internazionale all'interno del Gruppo
- Eva Ogriseg, Consigliera e manager con comprovata esperienza internazionale

Vi è poi il Collegio Sindacale nominato da Markas Holding e da Markas Italia, e composto da:

- Margit Crazzolarà in qualità di Presidente
- Armin Hilpold, Sindaco effettivo
- Esther Pomella, Sindaco effettivo
- Georg Prast, Sindaco supplente
- Hugo Perathoner, Sindaco supplente.

Markas Italia

Il Consiglio di Amministrazione di Markas Italia è composto da tre membri: due con ruolo esecutivo e uno indipendente. Christoph Kasslatter ricopre sia il ruolo di President che di CEO, Evelyn Kirchmaier-Kasslatter è Managing Director e membro del CdA e Udo Seibstock in qualità di membro esterno.

Tutti i membri hanno competenze in sostenibilità, in ambito ambientale, sociale ed economico. Il CdA ha la responsabilità finale sulle decisioni strategiche e approva il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo, secondo le procedure interne di rendicontazione.

La governance di Markas Italia si completa con:

- Collegio Sindacale, che si riunisce ogni trimestre;
- Organismo di Vigilanza, composto dal Presidente e due membri indipendenti e nessun rappresentante dei collaboratori;
- Direzione aziendale, formata da nove direttori, inclusa la Managing Director, che rappresentano le principali aree operative: Clean Operations e Food Operations, Procurement & Maintenance, Accounting, Finance & Controlling, Human Resources, Sales & Marketing, IT & Innovation, Quality Health Safety & Environment.

Markas Austria

Alla fine dell'esercizio Markas Austria conta 2 amministratori delegati, Christoph Kasslatter e Gerlinde Tröstl-Katinger. Ai CEO si aggiunge un ulteriore organo aziendale, il consiglio di sorveglianza (Aufsichtsrat), composto da tre membri (di cui due donne). Esso si riunisce quattro volte l'anno.

Vi è poi anche la Direzione Aziendale, composta da 5 direttori esecutivi e rappresentante le aree operative: Accounting, Finance & Controlling; Sales & Marketing; Operations; QHSE, IT & Project Management; Human Resources.

È attivo anche un Comitato dei lavoratori con 17 membri, di cui due esonerati dalle mansioni ordinarie.

Markas Germania

La governance di Markas Germania vede il CEO Christoph Kasslatter e il General Representative Rudolf Menningen.



Comitato di Sostenibilità



6

componenti



4

donne



2

uomini

Governance di sostenibilità

Dal 2021, Markas Italia ha istituito un **Comitato di Sostenibilità** per integrare la sostenibilità nella governance e nelle attività aziendali.

Il comitato di sostenibilità si riunisce periodicamente e si confronta direttamente con la Direzione nel merito dei temi legati alla Governance di sostenibilità.

Ne fanno parte la Managing Director, la Sales & Marketing Director, il Quality Health Safety & Environment Director, il Compliance & Sustainability Manager, la CSR Ambassador & Communication Team Leader e la Holding Manager.

Il Comitato ha un ruolo centrale nel processo di rendicontazione della sostenibilità, supportando il CdA nell'assicurare l'integrità del processo e agendo come soggetto coordinatore delle società del Gruppo in materia.

Al Comitato di Sostenibilità si affianca il Team Compliance & Sustainability (Italia) e un'ESG Specialist (Austria), dotati di specifiche competenze in materia di sostenibilità e rendicontazione degli impatti ambientali, sociali e di governance. A supporto di questo team, è stato inoltre costituito un gruppo interfunzionale e internazionale, che beneficia di competenze diversificate al fine di garantire una gestione dei temi di sostenibilità il più possibile trasversale.

Sebbene tale gruppo insieme al Team Compliance & Sustainability abbiano la responsabilità della gestione della rendicontazione della sostenibilità aziendale, ogni data owner è responsabile dell'accuratezza ed attendibilità delle informazioni comunicate. Il sistema di gestione del bilancio di sostenibilità in termini di processo e controllo verrà ulteriormente strutturato e formalizzato nel 2025, partendo dai fondamenti già posti nel 2024.





Markas Holding

Markas S.p.A
Via Macello 61
39100 Bolzano

Markas Italia

Markas S.r.l.
Via Macello 61
39100 Bolzano

Markas Austria

Markas GmbH
Dürauergasse 10
3100 St. Pölten

Markas Germania

Markas GmbH
Ottobrunner Str. 39
82008 Unterhaching

markas.com