Report di Sostenibilità
2025



markas

Report di Sostenibilità
2025

markas

Indice

01 Overview

1.1 Il gruppo Markas 08
1.2 Business Model 10
1.3 Strategia 12
1.4 Governance 16
1.5 Stakeholder Engagement 18

02 Ambiente

2.1 Certificazioni 22
2.2 Politiche e codici etici 23

2.3 ***CAMBIAMENTI CLIMATICI*** 24
2.4 Energia ed emissioni 26
2.5 Efficientamento dei consumi 28
2.6 Mobilità sostenibile 29

2.7 ***USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE*** 30

2.8 Utilizzo delle risorse 32
2.9 Gestione dei rifiuti 34
2.10 Spreco alimentare 35

03 Persone

3.1 Certificazioni 38
3.2 Politiche e codici etici 39

3.3 ***COLLABORATORI*** 40
3.4 La nostra forza lavoro 42
3.5 Coinvolgimento dei collaboratori 43
3.6 Salute e sicurezza 44
3.7 Welfare 46
3.8 Parità di trattamento e opportunità 47
3.9 Formazione 50

3.10 ***CLIENTI*** 52
3.11 Qualità del servizio 54
3.12 Canali di segnalazione 61

04 Business Conduct

4.1 Certificazioni 64
4.2 Politiche e codici etici 65

4.3 ***CONDOTTA DELLE IMPRESE*** 66
4.4 Governance, Compliance e Anticorruzione 68
4.5 Gestione responsabile della catena di fornitura 70
4.6 Cyber sicurezza e protezione dei dati 71



01
Overview

Radici solide, crescita sostenibile e ricerca dell’innovazione ci rendono una realtà unica.

Come grande famiglia internazionale, Markas si pone l'obiettivo di essere un punto di riferimento nel settore dei servizi, operando ogni giorno al fianco di clienti pubblici e privati con energia e cura per le persone.

Markas redige il secondo Bilancio di Sostenibilità di Gruppo, ispirato, in modo volontario, agli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), sviluppati dall'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) e introdotti dalla Direttiva europea Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Tale scelta conferma il percorso di rendicontazione intrapreso dal Gruppo a partire dal 2022 e il progressivo rafforzamento dell'integrazione dei temi di sostenibilità nei processi aziendali, in continuità con le precedenti edizioni redatte seguendo il framework Global Reporting Initiative (GRI) Standard e in linea con il quadro normativo europeo e nazionale.

SERVIZI

5

Divisioni specializzate

COLLABORATORI

Oltre
13.000

Personale dipendente e lavoratori somministrati/interinali

ENERGIA

100%

Energia elettrica rinnovabile

PRODOTTI CERTIFICATI

72%

Detergenti Ecologici (Germania)

ENERGIA AUTOPRODOTTA

Crescita del
19,2%

Rispetto il 2024

CONTRATTI DI IMPIEGO

95%

Contratti a tempo indeterminato

FORMAZIONE

95k

Ore di formazione erogate

SODDISFAZIONE CLIENTI

32

Campagne di Customer Satisfaction effettuate (Food)

QUALIFICA ESG

100%

Fornitori strategici sottoposti a qualifica ESG (Italia)

1.1

Il gruppo Markas

Markas è una realtà a conduzione familiare, leader a livello internazionale nel settore multiservizi, con una presenza consolidata in Italia, Austria e Germania.



Fondata a Bolzano nel 1985 per volontà di Mario Kasslatter e Haidrun Achammer-Kasslatter, è oggi guidata da Christoph Kasslatter ed Evelyn Kirchmaier-Kasslatter, che ne proseguono il percorso imprenditoriale in continuità con i valori e la visione originari.

Nel tempo, l'azienda è cresciuta fino a contare oggi oltre 13.000 collaboratori (intesi come personale dipendente e lavoratori somministrati/interinali) e cinque Divisioni specializzate: Clean, Food, Housekeeping, Logistics & Care e Facility.

Valori, mission e vision

Fin dall'inizio, Markas ha scelto di costruire il proprio percorso su tre valori fondamentali: affidabilità, impegno e correttezza, che si traducono in ascolto, responsabilità e attenzione costante verso collaboratori, clienti e stakeholder, in piena coerenza con la propria identità di azienda familiare.
Un approccio ispirato dalla visione del fondatore, che ancora oggi guida ogni scelta aziendale:
"Nel lungo tempo, conta solo la qualità."

È in questo spirito che si definiscono la mission e la vision del Gruppo:

Mission: siamo una grande azienda di famiglia internazionale e offriamo servizi di qualità a clienti pubblici e privati. Lo facciamo con energia, passione e cura per le persone con cui lavoriamo.

Vision: radici solide, crescita sostenibile e ricerca dell'innovazione ci rendono una realtà unica. Nel settore dei servizi vogliamo essere un punto di riferimento per chi cerca un'azienda su cui contare.

Struttura del gruppo

**Guidato dalla Holding, il Gruppo Markas opera attraverso una solida rete di sedi in Italia, Austria e Germania.
Una struttura capillare che unisce respiro internazionale e profondo radicamento sul territorio.**

Markas S.p.A. - Holding
Costituita nel 2018 e interamente di proprietà della Famiglia Kasslatter, la Holding detiene il 100% delle società controllate in Italia, Austria e Germania.

Markas S.r.l. – Italia
Fondata nel 1985, rappresenta il mercato principale del Gruppo. Conta 7 sedi e oltre 11.000 collaboratori su tutto il territorio nazionale.
La società detiene inoltre una partecipazione del 98% nella società di progetto Digital Facility Cleaning BZ S.r.l.

Markas GmbH – Austria
Attiva dal 1986, costituisce uno dei principali operatori del settore cleaning in Austria. La società si articola su 3 sedi e conta un organico di oltre 2.400 collaboratori.

Markas GmbH – Germania
Fondata nel 2017, è la realtà più recente del Gruppo. Opera prevalentemente in Baviera con una squadra di circa 180 dipendenti, consolidando la presenza del brand sul mercato tedesco attraverso forti sinergie internazionali.

Presenza sul territorio

- Markas HQ
- Uffici territoriali
- ***Stabilimento di produzione alimentare*** specializzato nel sistema di cottura sottovuoto



1.2

Business Model

Il modello operativo di Markas si articola in cinque divisioni specializzate, pensate per offrire un supporto completo ai clienti. Tra queste, le Divisioni Clean e Food rappresentano le principali aree di business in termini di fatturato.

Servizio Clean

Pulizie, incluso il servizio certificato Ecolabel "Markas Eco Clean".

ITALIA AUSTRIA GERMANIA



Servizio Food

Ristorazione collettiva.

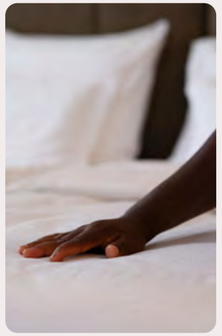
ITALIA



Servizio Housekeeping

Gestione camere (riassetto, pulizie, couverture, minibar) e servizi di bagagista e facchinaggio.

ITALIA



Servizio Facility

Manutenzione aree verdi, disinfestazione, pulizia aeraulica, derattizzazione e movimentazione rifiuti.

ITALIA AUSTRIA



Servizio Logistics & Care

Logistica sanitaria (trasporto degenti, campioni biologici e farmaci), magazzino e servizi socio-assistenziali in reparto.

ITALIA AUSTRIA



Catena del valore

Il modello di creazione del valore di Markas trasforma risorse, competenze e tecnologie in servizi integrati, ponendo al centro la stabilità delle forniture e l'ascolto continuo degli stakeholder.

Nella fase di approvvigionamento, il Gruppo seleziona partner capaci di garantire una copertura capillare, privilegiando accordi quadro pluriennali che assicurano trasparenza e stabilità. A conferma del rafforzamento di questa rete, nel 2025 ***i fornitori di derrate alimentari sono saliti a 191*** (rispetto ai 175 del 2024).

L'erogazione dei servizi, gestita attraverso cinque divisioni specializzate, è rivolta a clienti pubblici e privati con relazioni di medio-lungo periodo. In questo processo, il coinvolgimento costante degli utilizzatori finali e la raccolta sistematica di feedback si rivelano fondamentali per ottimizzare le prestazioni, garantendo standard igienico-sanitari d'eccellenza e soluzioni sempre più su misura.

Fornitori e risorse 01

Il mercato delle forniture si articola in due canali: società intermediarie che offrono un ampio assortimento e gestiscono le consegne, e produttori diretti dotati di logistica autonoma.

- Derrate alimentari
- Materiali di consumo
- Macchinari e attrezzature

MARKAS 5 divisioni specializzate 02

Competenze, processi e innovazione vengono combinati sinergicamente per garantire l'erogazione di servizi altamente specializzati su misura per ogni settore.

CLEAN FOOD HOUSEKEEPING FACILITY LOGISTICS & CARE

Clienti e utenti 03

L'erogazione dei servizi è accompagnata dall'ascolto e dalla misurazione della soddisfazione degli utenti, con l'obiettivo di generare un impatto positivo e duraturo.

- Strutture sanitarie e assistenziali
- Aziende e Pubblica Amministrazione
- Scuole e università
- Hotel e strutture ricettive

1.3

Strategia

Per governare le sfide di un mercato in rapida trasformazione e continuare a creare valore nel tempo, il Gruppo ha ridefinito la propria visione del futuro attraverso la Strategia Markas 2030.

Strategia Markas 2030: Crescita Sostenibile

Negli ultimi anni, Markas ha attraversato una fase di forte evoluzione: in poco più di un decennio l'azienda è cresciuta in modo significativo, raddoppiando le proprie dimensioni in termini di collaboratori e fatturato e ampliando la presenza sui diversi territori. Questa espansione si inserisce in un contesto esterno segnato da cambiamenti rilevanti. Il settore dei servizi è oggi messo alla prova da dinamiche complesse, come la crescente pressione sui prezzi, l'inasprimento della concorrenza, l'accelerazione digitale e la scarsità di manodopera qualificata.

A questi fattori si affiancano nuovi macro-trend che rappresentano al contempo sfide e opportunità.
Tra questi, assume particolare rilevanza la Silver Economy, che riflette l'impatto dell'invecchiamento demografico sia sull'evoluzione delle esigenze degli utenti finali sia sulla disponibilità e composizione della forza lavoro. In questo scenario, la sostenibilità si afferma come leva competitiva imprescindibile, mentre da parte di clienti e collaboratori cresce la richiesta di trasparenza, immediatezza e servizi sempre più personalizzati, orientati al benessere delle persone.

È dalla profonda consapevolezza di queste dinamiche che nasce la ***Strategia Markas 2030: Crescita Sostenibile***, disegnata per rispondere ai mutamenti del contesto di riferimento.

Pilastri fondamentali

Per orientare questo percorso di sviluppo e guidare le future scelte organizzative, il Gruppo ha aggiornato i propri pilastri fondamentali:

Clienti
Pone al centro la capacità di comprendere e anticipare i bisogni dei diversi settori, sviluppando servizi su misura e ad alto valore aggiunto.

Collaboratori
Valorizza il capitale umano ponendo l'accento su inclusione, formazione continua e benessere organizzativo.

Innovazione
Promuove l'adozione di nuove tecnologie e di modelli organizzativi evoluti, con una particolare attenzione alla digitalizzazione e alla robotica.

Sostenibilità
Integra in modo strutturale i principi ambientali, sociali e di governance (ESG) nei processi operativi, contribuendo a generare valore condiviso per l'azienda e per gli stakeholder.



Markas Strategy Day: la visione condivisa

Per condividere la strategia Markas 2030, il 4 dicembre 2025 Markas ha organizzato in Italia un grande evento interattivo, riunendo ***oltre 500 collaboratori***. La giornata ha visto il coinvolgimento di ospiti del mondo dell'impresa, affiancati da esperti di digitalizzazione, prodotti sostenibili, diversity e motivazione.

Un'iniziativa analoga è stata promossa in Austria per il personale dell'area DACH (Austria e Germania), con l'obiettivo di rafforzare il senso di appartenenza internazionale.

Strategia di sostenibilità

Per rispondere proattivamente alle sfide di un contesto in continua evoluzione, Markas ha tracciato i propri obiettivi di sostenibilità al 2030, promuovendo impegni concreti in ambito ambientale, sociale e di governance.

Il processo ha visto il coinvolgimento attivo della Direzione e della Proprietà, garantendo il pieno allineamento tra governance e operatività. Per costruire una roadmap concreta, coerente e calata sulle reali esigenze del mercato, i nuovi target sono stati elaborati partendo dall'analisi degli impatti, rischi e opportunità (IRO) rilevanti, da benchmark di settore e facendo leva sulle direttive strategiche del Gruppo e esigenze degli stakeholder.

Gli ambiti individuati coprono le tre dimensioni ambientale, sociale e di governance:

Ambientale

L'attenzione è rivolta ai cambiamenti climatici, con particolare riferimento alla riduzione delle emissioni di gas serra, e all'uso delle risorse in ottica di economia circolare. Questo si traduce in interventi di efficientamento energetico, iniziative di mobilità sostenibile e riduzione dello spreco alimentare e selezione di prodotti certificati sostenibili.

Sociale

Gli ambiti riguardano da un lato la forza lavoro propria, con obiettivi legati a coinvolgimento e soddisfazione dei collaboratori, diversità e inclusione, benessere e sviluppo di carriera; dall'altro i clienti e i consumatori finali, con un focus sulla qualità percepita dei servizi e, per la Divisione Food, su un'offerta più inclusiva unita a una maggiore consapevolezza in materia di alimentazione.

Governance

Il tema della condotta delle imprese abbraccia il rafforzamento della compliance aziendale, la sicurezza informatica e la tutela della privacy. Completano il quadro l'integrazione di criteri di sostenibilità socio-ambientale nella selezione dei fornitori e la promozione di una cultura della sostenibilità diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione.

Innovazione

L'innovazione è una leva trasversale della Strategia Markas 2030. Dal 2020, un team dedicato sviluppa e sperimenta nuovi servizi, processi e modelli organizzativi, raccogliendo feedback e monitorando trend e bisogni futuri.

Ispirato alle linee guida della norma ISO 56002:2021, l'approccio di Markas si concretizza combinando, formazione, collaborazioni strategiche e nuove tecnologie:

Sviluppare nuove competenze

L'introduzione di nuove tecnologie è sempre accompagnata da percorsi formativi dedicati. Nel 2025 sono proseguite la formazione operativa per i collaboratori coinvolti nell'utilizzo dei robot e le attività di sensibilizzazione sull'intelligenza artificiale.

Connettere idee e competenze

Markas collabora con università, centri di ricerca, startup e network internazionali per intercettare nuove idee e trasformarle in opportunità concrete. Tra le iniziative del 2025 rientrano i programmi con la Libera Università di Bolzano, le attività presso il NOI Techpark e la partecipazione all'Open Innovation Day. Il confronto internazionale è rafforzato anche dalla partecipazione al Digital Leadership Club dell'Università di Innsbruck e alla community Innov8ers.

Sperimentare nuove soluzioni

Nel 2025 Markas ha proseguito la sperimentazione di soluzioni robotiche e progetti legati all'intelligenza artificiale (IA).

La robotica affianca le persone nelle attività quotidiane più ripetitive e gravose per i collaboratori, contribuendo a migliorare la qualità del servizio e a ottimizzare l'utilizzo delle risorse aziendali. In parallelo, la collaborazione con l'EDIH presso il NOI Techpark ha permesso di avviare un nuovo progetto concreto dedicato all'IA.

1.4

Governance

Per garantire l'integrazione strutturale della sostenibilità nelle scelte strategiche e operative, Markas ha definito un modello di governance dedicato, capace di coordinare le iniziative a livello di Gruppo e rispondere con efficacia ai nuovi standard normativi.

Il Sustainability Committee: costituito nel 2021 all'interno di Markas Italia, il Comitato si incontra con cadenza bimestrale e ha un ruolo centrale nel processo di integrazione della sostenibilità all'interno del Gruppo Markas, supportando il CdA nell'assicurare l'integrità del processo e agendo come soggetto coordinatore delle società del Gruppo in materia ESG.
Il Comitato è composto da figure trasversali: Managing Director, Sales & Marketing Director, Quality Health Safety & Environment Director, Compliance & Sustainability Manager, CSR Ambassador & Communication Team Leader e Holding Manager. A questa squadra, nel 2025, si è unita anche la figura della Sustainability & Mobility Management Specialist.

Il coordinamento internazionale in Austria: i progetti operativi in ambito ESG sono affidati a un'ESG Specialist (inserita nel QHSE, IT & Project Management Department), che aggiorna regolarmente il CEO e i Direttori locali. Questa figura collabora a stretto contatto con l'Ufficio Compliance & Sustainability italiano per favorire il perfetto allineamento delle iniziative e il consolidamento di politiche e processi condivisi a livello di Gruppo.

L'Ufficio Compliance & Sustainability: lavorando in sinergia con il Comitato, l'Ufficio ha il compito di guidare e consolidare l'impegno di Markas coinvolgendo attivamente tutte le Direzioni. Le sue responsabilità comprendono:

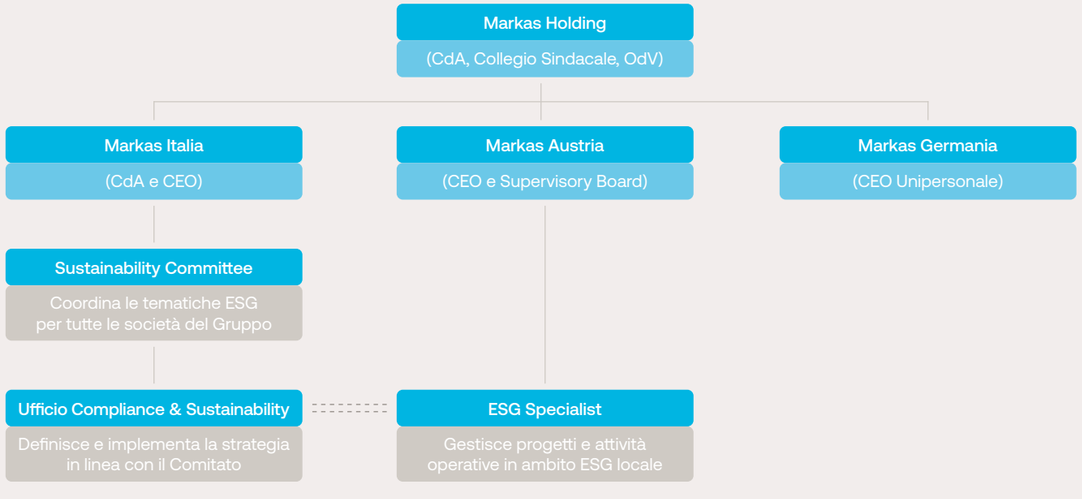
Definizione e implementazione di linee guida e strategie di sostenibilità integrate a livello aziendale.

Coordinamento delle attività di transizione e adeguamento agli obblighi di rendicontazione di sostenibilità previsti dalla CSRD, in conformità agli standard ESRS.

Progettazione e gestione di sistemi strutturati di controllo interno, dedicati all'affidabilità della rendicontazione e delle performance ESG.

Monitoraggio analitico finalizzato al miglioramento continuo del posizionamento aziendale nei principali rating ESG.

Modello di Governance e struttura organizzativa per la gestione della Sostenibilità di Gruppo.



Controlli sulla rendicontazione

Il processo di rendicontazione di sostenibilità è garantito da rigorosi controlli interni, verifiche incrociate sui dati e una chiara attribuzione delle responsabilità di raccolta e validazione.

Prossimo passo 2026: aggiornamento della procedura dedicata per rafforzare i presidi metodologici e qualitativi, garantendo la totale tracciabilità dei dati e definendo con ancora maggiore precisione i ruoli lungo l'intero processo.

Gestione dei rischi

Il Gruppo valuta impatti, rischi e opportunità (IRO) integrando il contesto aziendale e le aspettative degli stakeholder.

I rischi legati alla sostenibilità vengono gestiti insieme a quelli generali d'impresa, secondo le valutazioni dei sistemi di gestione certificati ISO. Le prassi operative sono codificate nei Manuali per la Gestione Integrata, che definiscono gli standard per: qualità, salute e sicurezza, tutela ambientale, conformità, lotta alla corruzione, formazione e controllo della contaminazione biologica.

Ambiente

Markas ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001:2015 e registrato ai sensi del Regolamento EMAS. Il Sistema di Gestione Ambientale è applicato al 100% dei siti operativi presso i quali Markas eroga i propri servizi. Nell'ambito del Sistema, gli aspetti e i rischi ambientali associati alle attività svolte presso i siti operativi sono sistematicamente identificati, valutati e monitorati, con particolare riferimento agli aspetti ambientali rilevanti per le attività di Markas, quali consumi energetici, utilizzo delle risorse idriche, gestione dei rifiuti e prevenzione dell'inquinamento.

Le valutazioni effettuate consentono di individuare e attuare interventi volti a prevenire ogni forma di inquinamento, ridurre i potenziali rischi ed impatti e tutelare le risorse naturali. In particolare, il sistema prevede:

Le Analisi Ambientali (AA): analizzano le caratteristiche geografico-territoriali, le condizioni geologiche e idrogeologiche, il clima e la meteorologia dei siti dove Markas svolge le sue attività.

La valutazione dei rischi e opportunità: fondamentale per stabilire gli obiettivi di miglioramento secondo il principio Risk-based Thinking previsto dalla High Level Structure degli standard ISO.

Responsabilità Sociale

Markas Italia ha implementato un sistema di gestione certificato SA8000 con l'obiettivo di salvaguardare i diritti dei lavoratori (presidiando temi quali: lavoro infantile, lavoro forzato, salute e sicurezza, libertà di associazione, contrattazione collettiva, discriminazione, pratiche disciplinari, orario di lavoro e retribuzione).

Tale sistema è applicato al 100% dei siti operativi i quali vengono sottoposti ad una valutazione e gestione dei rischi in materia di diritti umani ed etica aziendale tramite:

Audit interni annuali: le verifiche vengono effettuate su un campione di siti selezionato per assicurare la copertura di tutte le linee di business. Nel periodo di rendicontazione, le attività di audit hanno interessato circa il 5% dei siti operativi, rappresentativi di circa il 10% della popolazione aziendale.

1.5

Stakeholder Engagement

Il dialogo continuo con gli stakeholder è fondamentale per comprendere appieno gli impatti (positivi e negativi) generati dalle attività aziendali. A tale scopo, Markas adotta strumenti di interazione diversificati, riassunti di seguito.

Stakeholder	Tipologia di coinvolgimento	Finalità del coinvolgimento	Gestione dell'esito
Collaboratori	Questionari Indagini Iniziative ed eventi aziendali Comunicazione multicanale	Analisi di doppia materialità Definizione strategica Sviluppo di idee innovative	Organizzazione aziendale Definizione policy Miglioramento benessere dei collaboratori
Clienti	Questionari, Interviste, Sondaggi di soddisfazione, Indagini di qualità Rapporti commerciali Incontri periodici Comunicazione continua	Analisi di doppia materialità Definizione strategica	Personalizzazione dei servizi Organizzazione aziendale Monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio
Fornitori	Questionari Interviste Rapporti commerciali	Analisi di doppia materialità Definizione strategica	Organizzazione aziendale
Parti sociali	Questionari Incontri periodici	Analisi di doppia materialità Definizione strategica	Contrattazione collettiva Accordi sindacali Definizione policy
Istituti di ricerca / università	Questionari Collaborazioni	Analisi di doppia materialità Definizione strategica Sviluppo processi e tecnologie	Creazione gruppi R&D divisionali Ottimizzazione processi Inserimento risorse in stage
Istituti finanziari	Questionari Incontri periodici	Analisi di doppia materialità Definizione strategica	Adesione a rating ESG Monitoraggio performance economiche

Strumenti di ascolto e tutela

Per raccogliere segnalazioni e gestire eventuali criticità, l'azienda mette a disposizione canali sicuri che garantiscono la massima riservatezza e la totale protezione da ritorsioni. Tra questi:

Canali generali: portale whistleblowing (utilizzabile anche in forma anonima), e-mail dedicate e rappresentanti dei lavoratori.

Canali locali: Social Performance Team (Italia); Works Council, "persona di fiducia" e caselle di feedback (Austria)

Diffusione della cultura della sostenibilità

Il coinvolgimento degli stakeholder è la chiave per diffondere una cultura della sostenibilità condivisa. Per questo, Markas promuove la sensibilizzazione dei propri collaboratori, dialoga con i clienti su temi concreti e costruisce sinergie con le istituzioni e il mondo accademico.

Comunicazione interna

Le iniziative interne sensibilizzano i collaboratori su tematiche chiave come sicurezza, comportamenti responsabili, benessere organizzativo, Diversity & Inclusion e corretta gestione dei rifiuti. Parallelamente, specifici momenti di confronto rivolti al management favoriscono l'integrazione della sostenibilità in tutti i processi aziendali.

Comunicazione verso i clienti

Il dialogo con i clienti mira a promuovere scelte consapevoli. Un esempio è il progetto Food Hack (2025), realizzato presso la mensa del Polo Cravino con l'Università di Pavia: l'utilizzo di tecniche di nudging su 2.400 vassoi monitorati ha orientato gli utenti verso scelte alimentari più equilibrate, incrementando del 5% il consumo di verdura e riducendo i dolci. Il Gruppo punta inoltre alla massima trasparenza sui risultati raggiunti, per consolidare costantemente la fiducia degli stakeholder.

Dialogo con istituzioni e settore dei servizi

Partecipando a conferenze e tavoli di lavoro, Markas condivide best practice e contribuisce al dibattito sui servizi sostenibili. Nel 2025, il Gruppo ha preso parte a eventi di rilievo come il Congresso Nazionale ANMDO (sulla qualità dei servizi sanitari) e il confronto con Agrisviluppo in Piemonte (sul futuro della ristorazione biologica).

Relazione con il mondo accademico e le nuove generazioni

Le collaborazioni universitarie permettono di condividere competenze e avvicinare gli studenti al mondo del lavoro. Nel 2025, le principali sinergie hanno coinvolto:

Università di Torino: Partecipazione al Comitato di Indirizzo del corso in Tecnologie dei Sistemi Ristorativi.

Libera Università di Bolzano: Iniziative dedicate a spreco alimentare, Design Thinking e sviluppo imprenditoriale.

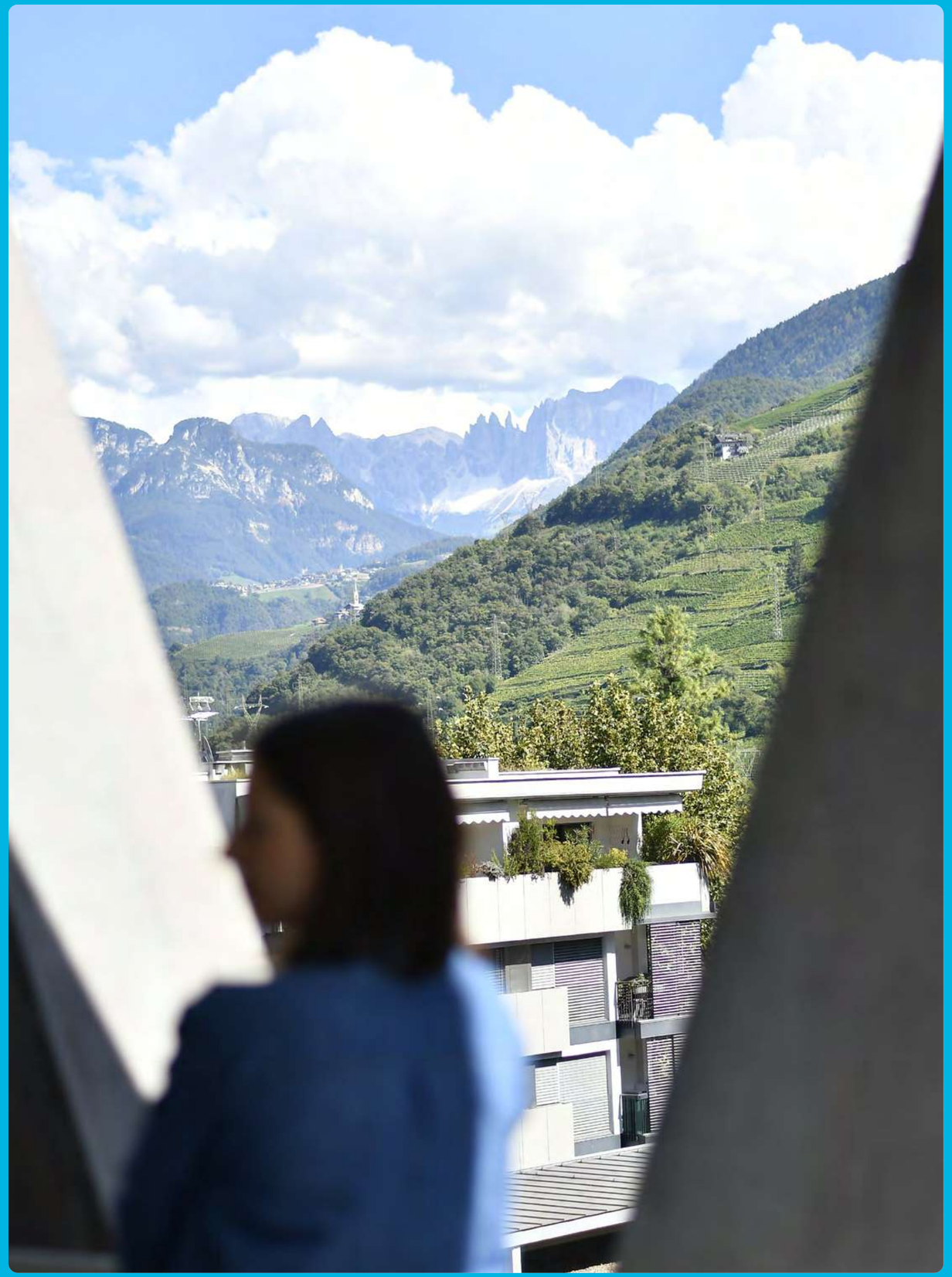
Politecnico di Milano: Condivisione di know-how nel corso di Facility Management e avvio del progetto LIFT (con partenza operativa nel 2026), per lo sviluppo di un'iniziativa concreta supportata da uno studente di Ingegneria Gestionale.



Adesione a network e iniziative ESG

Markas Germania
Unternehmensnetzwerk Klimaschutz: rete di imprese impegnate nella tutela del clima, con obiettivi concreti di riduzione delle emissioni e scambio di know-how.

Markas Austria
respACT – austrian business council for sustainable development: principale piattaforma austriaca per l'economia responsabile e rete internazionale per lo scambio di competenze ed esperienze.
myAbility Netzwerk: rete per promuovere una cultura aziendale accessibile e inclusiva e creare opportunità lavorative per persone con disabilità.
Leitbetriebe Austria: network e riconoscimento dedicato alle aziende austriache leader.
Charta der Vielfalt: iniziativa per la promozione della diversità, dell'inclusione e delle pari opportunità.



02
Ambiente

La tutela dell'ambiente è una responsabilità che guida le scelte di Markas.

Per questo il Gruppo promuove la progressiva riduzione dei consumi energetici, l'utilizzo responsabile delle risorse e lo sviluppo di servizi a minor impatto ambientale.

2.1

Certificazioni

Il nostro presidio ambientale è attestato da enti terzi indipendenti. Le certificazioni coprono sia l'impatto climatico — gestione energetica, controllo delle emissioni e impronta carbonica — sia la sicurezza igienico-ambientale, con particolare attenzione ai processi di lavanderia e gestione infestazioni.

ISO 14001:2015

Sistemi di gestione ambientale

EMAS

Eco-Management and Audit Scheme

ISO 50001:2018

Sistemi di gestione dell'energia

UNI EN 14065

Controllo della biocontaminazione nel contesto del processo di lavanderia

EU Ecolabel

Servizi di pulizia ambienti interni – Markas Eco Clean

ISO 14067:2018

CFP Systematic Approach (Calcolo della Carbon Footprint del servizio di pulizia)

UNI EN 16636

Gestione e controllo delle infestazioni

2.2

Politiche e codici etici

Il Gruppo traduce il proprio impegno ambientale in un sistema di politiche interne che guidano le attività operative: dalla gestione energetica all'uso efficiente delle risorse, fino alla prevenzione e riduzione dei rifiuti.

Politiche ambientali

Tutte le Società del Gruppo adottano una Politica Ambientale declinata sul proprio contesto nazionale, volta a promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni, l'uso efficiente delle risorse, la riduzione degli sprechi e il coinvolgimento attivo di tutti i collaboratori.

Politica energetica

La Politica Energetica di Markas Italia definisce i principi del Sistema di Gestione dell'Energia, certificato ISO 50001:2018. L'obiettivo è migliorare le prestazioni, valutando l'impatto energetico già nella progettazione dei servizi e nell'acquisto dei beni.

Procedura per l'individuazione degli aspetti ambientali e di sostenibilità

Markas Italia e Austria adottano procedure analoghe per mappare annualmente gli aspetti ambientali e di sostenibilità più rilevanti, fondamentali per definire obiettivi e piani d'azione. I risultati vengono resi pubblici ogni anno attraverso le Dichiarazioni Ambientali EMAS, a disposizione di tutti gli stakeholder.



2.3

Cambiamenti climatici

Il cambiamento climatico e l'evoluzione del quadro normativo europeo richiedono un approccio strutturato alla gestione degli impatti ambientali, con particolare attenzione alle emissioni di gas serra, all'efficienza energetica e alla resilienza della catena del valore.

Per Markas, il tema climatico è strettamente connesso al proprio modello di business: presenza capillare, attività presso i clienti, rete di logistica articolata e personale nei siti serviti. In tale contesto, l'attenzione principale riguarda le emissioni indirette di Scope 3.

Mobilità e logistica

La distribuzione geografica delle attività determina rilevanti esigenze di mobilità del personale e movimentazione dei prodotti, rendendo prioritaria la gestione dei relativi impatti.

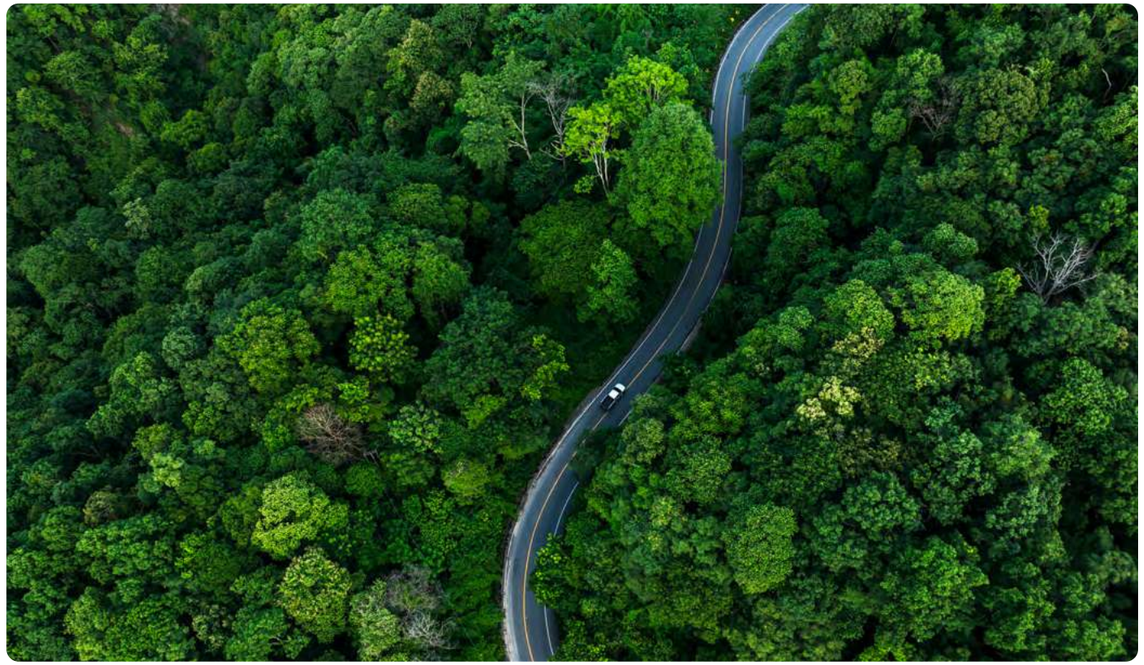
Gestione dei consumi energetici e delle infrastrutture

Operando presso strutture dei clienti, Markas ha una limitata capacità di intervento diretto sulle prestazioni energetiche degli edifici. Risulta quindi fondamentale la collaborazione lungo la catena del valore per promuovere iniziative di efficientamento e modelli più sostenibili.

Impatti, Rischi e Opportunità

L'analisi IRO valuta sia i rischi di transizione (legati all'evoluzione normativa verso un'economia a basse emissioni), sia i rischi fisici (derivati da eventi climatici estremi o di lungo periodo).

I cambiamenti climatici e la crescente attenzione agli impatti ambientali rappresentano per Markas sia una sfida sia un'opportunità strategica. Da un lato, richiedono investimenti per l'adeguamento degli asset e la gestione dei potenziali impatti sulla continuità operativa; dall'altro, incentivano l'adozione di modelli di business più sostenibili basati sull'efficienza energetica, sulla riduzione delle emissioni e sull'innovazione dei servizi. Tale percorso contribuisce a rafforzare la resilienza del Gruppo, migliorarne la competitività e favorire la creazione di valore nel lungo periodo.



Obiettivi ESG

Contrastare i cambiamenti climatici attraverso la riduzione delle emissioni di gas serra (Scope 1 e 2).

2.4

Energia ed emissioni

Il Gruppo monitora i propri consumi energetici e le emissioni di gas a effetto serra (Scope 1, 2 e 3) con l'obiettivo di individuare le principali fonti emissive e orientare progressivamente le azioni di riduzione.

Scope 1

Le emissioni dirette, pari a 2.477,4 tCO_2eq, derivano dalle attività sotto il controllo del Gruppo e sono riconducibili principalmente ai combustibili utilizzati dalla flotta aziendale e dagli impianti termici, oltre che alle perdite di gas refrigeranti.

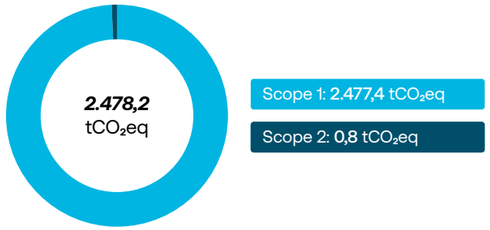
Scope 2

Calcolate secondo il metodo market-based, queste emissioni risultano pari a ***0,8 tCO_2eq*** e portano il ***totale (Scope 1 e 2) a 2.478,2 tCO_2eq***. Per le sedi del Gruppo e per gli appalti con fornitura gestita direttamente da Markas, l'energia elettrica acquistata proviene al 100% da fonti rinnovabili certificate (tramite Garanzie d'Origine o strumenti equivalenti). Le principali leve di decarbonizzazione riguardano l'efficienza energetica, l'ottimizzazione della flotta e la gestione di combustibili e gas refrigeranti.

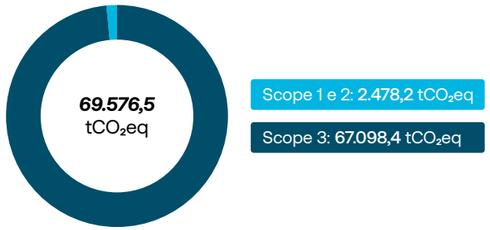
Scope 3

Nel 2025 l'inventario è stato esteso alle emissioni indirette della catena del valore, in coerenza con il GHG Protocol e i requisiti ESRS. Il perimetro comprende le categorie più rilevanti per il business di Markas: acquisti, beni capitali, attività energetiche escluse dagli Scope precedenti, trasporti a monte, rifiuti, viaggi d'affari, spostamenti del personale ed emissioni associate ai servizi presso i clienti. Tenendo conto di questo perimetro, le emissioni Scope 3 per l'anno 2025 ammontano a 67.098,4 tCO_2eq (market-based).

Ripartizione Emissioni Operative
(Scope 1 e 2, market-based)



Impronta Carbonica Complessiva 2025
(Scope 1 e 2, Scope 3, market-based)



Emissioni totali 2025

Le emissioni totali per il 2025 ammontano a ***69.576,5 tCO_2eq*** (market-based). Il 96,4% delle emissioni totali deriva dalla catena del valore: un dato che rende essenziale il coinvolgimento graduale di fornitori, clienti e partner.

A supporto di tale percorso, la seguente tabella dettaglia l'inventario delle emissioni per il biennio 2024-2025. I dati offrono una mappatura completa dell'impatto climatico aziendale, dalle operazioni dirette (Scope 1 e 2) all'intera catena del valore (Scope 3).

L'incremento rilevato rispetto al 2024 deriva dal potenziamento del sistema di monitoraggio, che ha permesso di includere fonti e dati prima non disponibili. Questo aumento non riflette quindi solo variazioni operative, ma rappresenta una scelta precisa dell'azienda per garantire maggiore completezza, accuratezza e trasparenza nella rendicontazione ambientale.

In termini di intensità, l'indicatore delle emissioni per ricavo netto è pari a 158,10 tCO_2eq/Mio € (location-based) nel 2025, rispetto a 154,94 nel 2024, e a 156,47 tCO_2eq/Mio € (market-based), rispetto a 152,73 nel 2024. Il contenuto incremento degli indicatori di intensità evidenzia come la crescita delle emissioni assolute sia risultata leggermente superiore a quella dell'attività economica del Gruppo, pur mantenendosi su livelli complessivamente comparabili all'esercizio precedente.

Emissioni	2025	2024
	tCO_2eq	
Emissioni di GES Scope 1	2.477,4	2.174,6
Emissioni di GES Scope 2 - Location based	723,7	900,5
Emissioni di GES Scope 2 - Market based	0,8	0,3
Emissioni di GES Scope 3		
CATEGORIA 1 – Acquisto di beni (incluse le emissioni FLAG)	33.499,2	32.742,8
CATEGORIA 1 – Acquisto di servizi	6.879,2	5.119,3
CATEGORIA 2 – Beni Capitali	1.968,9	2.046,6
CATEGORIA 3 - Attività a monte relative a combustibili ed energia	519,8	508,6
CATEGORIA 4 - Trasporto e distribuzione a monte	2.539,3	2.544,8
CATEGORIA 5 - Rifiuti generati nelle operazioni	56,8	17,7
CATEGORIA 6 – Viaggi di lavoro	55,9	30,0
CATEGORIA 7 - Spostamenti casa–lavoro dei dipendenti	8.467,9	6.516,9
CATEGORIA 8 - Asset in leasing a monte	49,6	40,0
CATEGORIA 11 – Uso dei prodotti venduti	11.405,0	10.401,6
CATEGORIA 12 – Trattamento a fine vita dei prodotti venduti	1.656,6	Dato non disponibile
Emissioni di GES Scope 3 (Market based)	67.098,4	59.968,4
Emissioni di GES Totali - Location Based	70.299,4	63.043,5
Emissioni di GES Totali - Market Based	69.576,5	62.143,3

Le emissioni Scope 3 sono state stimate applicando metodologie diverse in funzione della categoria, tra cui average-data method, spend-based method, distance-based method e waste-type specific method, utilizzando prevalentemente fattori di emissione dei database DEFRA ed Ecoinvent, oltre a studi LCA e letteratura scientifica per specifiche tipologie di beni e servizi. Le variazioni rispetto al 2024 sono riconducibili soprattutto a un ampliamento del perimetro di rendicontazione (con l'inclusione di Markas Holding, Germania e Austria in diverse categorie) e a una maggiore copertura e qualità dei dati disponibili.

Inoltre, particolarmente rilevante risulta l'aumento delle emissioni associate ai viaggi di lavoro, determinato dall'inclusione dei veicoli a noleggio, dall'incremento delle trasferte aeree per specifiche esigenze operative e organizzative e dall'aggiornamento dei fattori emissivi DEFRA. Analogamente, si rileva un incremento delle emissioni associate ai rifiuti generati nelle operazioni, dovuto all'adozione di criteri metodologici più conservativi che hanno comportato l'applicazione di fattori emissivi più elevati a una quota più ampia di rifiuti rendicontati.

2.5

Efficientamento dei consumi

Per migliorare l'efficienza energetica e ridurre i consumi, Markas ha avviato una serie di interventi strutturali e gestionali sulle proprie sedi e siti produttivi.

Crescita del
19,2%

Energia rinnovabile autoprodotta e autoconsumata

Complessivamente, ***a livello di Gruppo, nel 2025 l'energia rinnovabile autoprodotta e autoconsumata è cresciuta del 19,2%, passando da 124,3 MWh a 148,1 MWh.***

Italia

A luglio 2025 è stato certificato il Sistema di Gestione dell'Energia (SGE) secondo lo standard ISO 50001:2018: uno strumento strategico per monitorare gli usi energetici, individuare le priorità di intervento, ridurre gli sprechi e abbattere le emissioni di CO_2.
Coerentemente con gli obiettivi di tale sistema, il principale intervento del 2025 ha riguardato lo stabilimento alimentare di Vigasio. Qui sono stati ottimizzati circuiti frigoriferi, caldaie e termoregolazione, affidando la programmazione degli impianti ad algoritmi di machine learning e intelligenza artificiale.
I risultati in termini di riduzione dei consumi saranno quantificati nei cicli di rendicontazione a partire dal 2026.
Sul fronte delle rinnovabili, a inizio 2025 è stato completato il repowering dell'impianto fotovoltaico del centro cottura di Cervasca (sostituzione degli inverter e monitoraggio da remoto).
Per il 2026, presso la sede di Bolzano, è inoltre pianificato un intervento sulle pompe di calore per efficientare la produzione termica e ridurre i consumi elettrici.

Austria

Nel 2025, Markas Austria ha sviluppato un piano per ottimizzare l'energia elettrica in eccesso prodotta dall'impianto fotovoltaico di St. Pölten. Nel 2026, con il supporto di consulenti esterni, verranno definite e implementate le successive misure di ottimizzazione.

Germania

Nel 2025 il progetto Robotics è stato ampliato presso il sito BGU Murnau: l'utilizzo dei robot lavasciuga nelle ore notturne consente di distribuire meglio i consumi elettrici e ridurre i picchi di domanda sulla rete. Nel 2026 è prevista l'estensione del progetto ad altre sedi.

2.6

Mobilità sostenibile

In linea con l'obiettivo ESG di ridurre le emissioni di gas serra, il Gruppo Markas lavora costantemente per migliorare l'efficienza della propria flotta e ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti casa-lavoro.

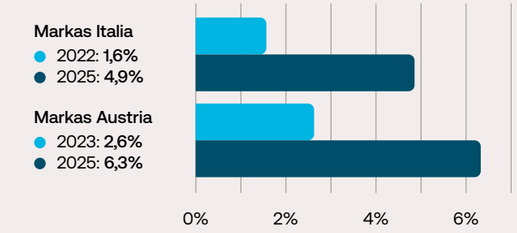
Rinnovo della flotta e infrastrutture di ricarica:
Dalla fine del 2025 è stato avviato un progressivo rinnovo ed elettrificazione del parco mezzi, con l'obiettivo di introdurre veicoli più moderni, efficienti e a minore impatto ambientale.
In questo percorso, Markas Italia privilegia ove possibile, per i furgoni operativi, l'acquisto di modelli 100% elettrici.
Markas Austria ha ordinato otto furgoni operativi a ridotte emissioni, con entrata in servizio prevista dal primo trimestre 2026, mentre anche Markas Germania prevede l'introduzione di veicoli elettrici nel corso del 2026.

A supporto della transizione verso la mobilità elettrica, sono state installate sei colonnine di ricarica presso la sede di Bolzano, oltre ad altre infrastrutture disponibili presso gli appalti. In Austria, alle tre colonnine già esistenti si aggiungeranno entro il 2026 almeno ulteriori quattro punti di ricarica presso la sede centrale di St. Pölten e due presso la sede di Vienna.

I risultati di questo percorso sono monitorati tramite la Dichiarazione EMAS: la quota di mezzi elettrici sul totale della flotta ha registrato una crescita progressiva negli ultimi anni, passando in Italia dall'1,57% del 2022 al 4,86% del 2025 e, in Austria, dal 2,63% del 2023 al 6,33% del 2025. Le iniziative avviate contribuiranno a consolidare ulteriormente il processo di elettrificazione della flotta nei prossimi anni.

Spostamenti casa-lavoro e mobilità dolce:
Nel 2025, in ottemperanza alla normativa sul Mobility Management, Markas Italia ha redatto 20 Piani di Spostamento Casa-Lavoro (PSCL) per le proprie sedi, condividendoli con i Mobility Manager di area.
Inoltre, per promuovere la salute dei dipendenti e abbattere le emissioni, l'azienda ha concretizzato alcune proposte nate all'interno del Markas Lab Ideas: nel 2025 Markas Austria ha introdotto un programma di noleggio di biciclette ed e-bike di alta qualità (utilizzabili dai dipendenti anche per finalità personali), mentre nel 2026 Markas Italia avvierà un progetto pilota mettendo a disposizione del team di Bolzano delle biciclette a pedalata assistita.

Quota di mezzi elettrici sul totale della flotta:





Compensazioni volontarie di CO_2 in Austria

Markas Austria compensa annualmente le emissioni generate dai voli aerei e dal consumo di carburante della flotta aziendale. Nel 2025, il totale compensato ammonta a ***258,9 tCO_2eq***.

Nel dettaglio, 6,0 tCO_2eq riguardano i viaggi aerei (a fronte di 5,0 tCO_2eq generate stimate). Le restanti ***252,9 tCO_2eq***, certificate da ClimatePartner, derivano dalla flotta.

2.7

Uso delle risorse ed economia circolare

Il modello di business di Markas si basa sull'impiego di risorse, materiali e prodotti altamente diversificati. La nostra sfida consiste nel gestire in modo sostenibile l'intero ciclo di vita di queste forniture, ottimizzandone l'uso e limitando gli scarti all'interno di servizi operativi che vengono svolti direttamente presso le strutture dei clienti.

I fattori chiave per l'economia circolare:

Divisione Clean

L'uso di prodotti chimici, materiali di consumo, acqua ed energia richiede la massima efficienza operativa e il rigoroso dosaggio dei prodotti.

Divisione Food

La gestione di grandi volumi di derrate impone un'attenzione costante alla tracciabilità degli acquisti e alla prevenzione dello spreco alimentare.

Catena del Valore

La selezione di prodotti caratterizzati da un ridotto impiego di materiali di imballaggio e da elevate caratteristiche di riciclabilità e riutilizzabilità rappresenta un elemento chiave nell'ottica della prevenzione dei rifiuti.

Impatti, Rischi e Opportunità

Per Markas, l'ottimizzazione delle risorse e l'integrazione dei principi di economia circolare nei processi aziendali rappresentano leve strategiche fondamentali per generare valore condiviso e tutelare l'ambiente.

Un uso inefficiente delle risorse, l'eccessiva produzione di rifiuti o la gestione scorretta dei prodotti chimici espongono a impatti ambientali negativi, maggiori costi e potenziali danni reputazionali. A questo si aggiunge il rischio legato a fornitori non conformi o al mancato rispetto dei Criteri Ambientali Minimi, che può penalizzare la competitività e l'aggiudicazione delle gare pubbliche.

Allo stesso tempo, l'adozione di principi di economia circolare apre prospettive concrete. L'acquisto di prodotti certificati, riciclati o concentrati, il riuso delle attrezzature e la riduzione dello spreco alimentare permettono infatti di contenere costi e impatti, sviluppando servizi più responsabili e in linea con le aspettative dei clienti.



Obiettivi ESG

01 Aumentare la quota di materiali e prodotti certificati sostenibili acquistati.

02 Accrescere il coinvolgimento e la consapevolezza di dipendenti, consumatori e utenti finali sulla gestione responsabile dei rifiuti.

03 Minimizzare gli sprechi alimentari.

2.8

Utilizzo delle risorse

L'uso responsabile delle risorse e un approvvigionamento sostenibile guidano la strategia ambientale del Gruppo. Interveniamo su acqua, energia e materiali operativi per ridurne l'impatto, bilanciando performance ecologiche, qualità e sostenibilità economica nell'acquisto di ogni bene.

Nelle Divisioni Clean, Food, Housekeeping e Facility, i prodotti chimici rappresentano i materiali a maggior impatto. Nel 2025 è aumentato l'utilizzo di prodotti certificati con etichette ambientali di Tipo I (come EU Ecolabel, Nordic Swan, Blaue Engel e Umweltzeichen) e sono state implementate soluzioni operative volte a ridurre il consumo di risorse.

Il progresso viene misurato calcolando la percentuale di prodotti certificati sul totale di quelli sostituibili con un'alternativa ecologica. Nel 2025:

Germania ***72%***

Austria ***57,4%***

Italia ***39%***

Per migliorare questi risultati, nel 2025 Markas Italia ha concluso il progetto "Secondo produttore chimici": l'individuazione di un nuovo fornitore ha permesso di ampliare l'offerta di prodotti certificati EU Ecolabel e di ridurre la dipendenza da un unico partner. Parallelamente, Markas Austria punta ad ampliare il proprio servizio di pulizia ecologica, Markas Eco Clean.

L'attenzione alla sostenibilità dei materiali in uso si estende anche agli strumenti di lavoro: per la fornitura dei carrelli per la pulizia, Markas si rivolge a fornitori che realizzano prodotti certificati ReMade in Italy o Plastica Seconda Vita, uno dei quali impiega materiali completamente riciclabili con tanto di Dichiarazione Ambientale di Prodotto (EPD). Inoltre, prosegue l'integrazione di robot e co-bot per la pulizia dei pavimenti (soluzioni già attive all'Ospedale Borgo Trento di Verona e in vari siti di Austria e Germania). La co-robotica ottimizza l'uso di acqua, energia e detergenti, riduce gli sprechi e alleggerisce il carico fisico del personale, permettendo di testare anche tecnologie avanzate come il riciclo dell'acqua di lavaggio.

Materiali		2025	
		Totale (kg)	di cui da riciclo (kg)
Materiali Biologici	Imballaggi di cartone	1.193,4	-
	Derrate alimentari	12.622.940,3	Non Applicabile
	di cui da filiera sostenibile certificata	882.320,7	Non Applicabile
	Materiale igienico in carta	1.417.187,1	940.300,2
	di cui convenzionali	267.263,9	145.720,2
	di cui certificati Ecolabel (ISO Type I)	1.149.923,2	794.580,0
Materiali Tecnici	Prodotti chimici	660.066,6	-
	di cui convenzionali	297.429,0	-
	di cui disinfettanti	132.898,3	-
	di cui certificati Ecolabel (ISO Type I)	229.739,3	-
	Sacchi dell'immondizia	714.983,5	706.799,4
	CO_2 nelle bombole	5.307,0	-
	Imballaggi di plastica	5.412,6	1.547,0
Totale		15.427.090,5	1.648.646,7

Tra i materiali biologici acquistati, oltre alle materie prime alimentari indispensabili per l'operatività della Divisione Food, sono contemplati anche gli imballaggi di cartone che, una volta utilizzati, vengono interamente destinati a riciclo. In via generale l'11% dei beni acquistati, attualmente tracciati, proviene da riciclo, in particolare si tratta della plastica riciclata di Markas Austria e di materiale economale acquistato da Markas Italia come materiale igienico e sacchi dell'immondizia.



Markas Eco Clean: il servizio di pulizia certificato

Markas offre ai clienti un modello di pulizia ecologica per abbattere l'impatto ambientale senza rinunciare alla qualità. Basato sulla Certificazione EU Ecolabel (mantenuta da Italia e Austria fin dal 2021), il servizio prevede: prodotti e accessori a marchio ecologico, lavatrici ad alta efficienza, veicoli a basse emissioni (o biciclette), gestione rigorosa dei rifiuti e micro-training ambientali per il personale.

Il progetto in evidenza (2025): Il servizio è stato attivato nel distretto governativo della Bassa Austria e nel business centre di St. Pölten, dove un team di circa 50 collaboratori gestisce quotidianamente 116.000 m² di superfici (uffici, aree comuni e facciate) seguendo rigorosi standard ecologici.

2.9

Gestione dei rifiuti

Per ottimizzare i processi, Markas ha adottato un modello di raccolta differenziata centralizzata nelle proprie sedi. Negli appalti, invece, la gestione dei rifiuti viene organizzata su misura: i requisiti del cliente vengono integrati nei servizi fin dalla stipula del contratto e supportati da una formazione costante del personale.

In piena logica circolare, l'azienda adotta un approccio strutturato anche per il fine vita delle attrezzature. Al termine di un appalto, i macchinari vengono trasferiti in altre strutture per essere riutilizzati oppure restituiti al fornitore. Lo smaltimento a norma (a cura di Markas o del partner) interviene solo quando il riuso non è praticabile, riducendo così al minimo i rifiuti operativi.

Nel corso del 2025, i dipendenti della sede centrale di St. Pölten hanno promosso diverse attività a impatto positivo sul territorio:

Campagna di pulizia: durante l'estate, i collaboratori hanno partecipato attivamente alla raccolta dei rifiuti abbandonati nei dintorni degli uffici.

Vuoto a rendere solidale: è stato creato un punto di raccolta interno per lattine e bottiglie con cauzione. Gli importi recuperati dal riciclo vengono arrotondati dall'azienda e donati a organizzazioni caritative locali.

Riciclo di cartucce e toner: i consumabili esausti vengono raccolti e avviati al riciclo tramite un partner specializzato, devolvendo parte del ricavato all'Associazione austriaca per l'aiuto ai bambini malati di cancro.

Rifiuti		2025	2024
		Kg	
Rifiuti pericolosi	Non destinati a smaltimento	2.072,0	112,0
	A preparazione per il riutilizzo	-	-
	A riciclaggio	2.072,0	112,0
	Ad altre operazioni di recupero	-	-
	Destinati a smaltimento	487,0	993,0
	A incenerimento	486,0	470,0
	A smaltimento in discarica	1,0	523,0
	Ad altre operazioni di smaltimento	-	-
Totale		2.559,0	1.105,0
Rifiuti non pericolosi	Non destinati a smaltimento	32.657,0	24.277,4
	A preparazione per il riutilizzo	-	-
	A riciclaggio	27.782,0	22.087,8
	Ad altre operazioni di recupero	4.875,0	2.189,6
	Composting	1.120,0	826,6
	Digestione Anaerobica	3.755,0	1.363,0
	Destinati a smaltimento	96.822,0	29.886,0
	A incenerimento	4.342,0	3.812,0
	A smaltimento in discarica	92.480,0	26.074,0
	Ad altre operazioni di smaltimento	-	-
Totale		129.479,0	54.163,4
Rifiuti radioattivi		0,0	0,0
Totale rifiuti generati		132.038,0	55.268,4

La tabella riporta i quantitativi di rifiuti pericolosi e non pericolosi generati da Markas Italia e Markas Austria, suddivisi per tipologia di smaltimento.

L'incremento registrato tra il 2024 e il 2025 è legato alla crescita complessiva dei volumi gestiti e a un miglioramento dei processi di raccolta dati, che ha permesso di contabilizzare flussi precedentemente non rilevati grazie a una diffusa attività di sensibilizzazione interna.

Nello specifico, l'aumento è riconducibile in primo luogo al potenziamento della pulizia degli impianti di trattamento degli scarichi idrici e dei fanghi, con conseguente maggiore produzione di reflui. Questi interventi sono necessari per efficientare le strutture, prevenire rischi ambientali e tutelare le risorse idriche locali. Una seconda quota dell'incremento deriva da attività straordinarie (come ristrutturazioni e smaltimenti eccezionali di materiali obsoleti), che non riflettono la normale operatività ma hanno consentito l'ammodernamento degli impianti, migliorandone l'efficienza e riducendone i consumi energetici. Infine, in misura residuale, incide l'espansione dei servizi di ristorazione nel segmento aziendale e privato, caratterizzata da un maggiore consumo di oli alimentari.

2.10

Spreco alimentare

Nel 2025 l'azienda ha avviato due progetti pilota complementari che uniscono innovazione digitale e ascolto dell'utente.

Sensori e bilance smart

In collaborazione con l'azienda svizzera KITRO, sono state installate tecnologie ottiche sui contenitori dei rifiuti per rilevare con precisione il peso e la tipologia di cibo conferito.

Analisi comportamentale

Insieme alla start-up Behavix, la misurazione fisica è stata affiancata dalla raccolta strutturata di feedback su aspetti chiave come l'adeguatezza delle porzioni, la cottura e la temperatura di servizio.

L'incrocio di questi dati con le campagne di customer satisfaction ha confermato un'evidenza fondamentale: a un maggiore apprezzamento del pasto corrisponde una drastica riduzione dei rifiuti.
Il monitoraggio con le bilance smart proseguirà fino a ottobre 2026 per consolidare i dati, integrare azioni correttive nei processi di cucina e arrivare a stimare con precisione i pasti "salvati" e il conseguente risparmio di CO_2eq.

Alla prevenzione dello spreco alla fonte si affianca il recupero sociale. Markas Italia propone infatti ai clienti della Divisione Food di collaborare con il Banco Alimentare per recuperare le porzioni non distribuite ma perfettamente idonee al consumo. L'iniziativa, già operativa in diversi appalti, garantisce una gestione tracciabile e sicura delle eccedenze, trasformando un potenziale spreco in un impatto sociale positivo sul territorio.

03
Persone



Le persone sono il cuore pulsante di Markas.

Un impegno che si traduce in un ambiente di lavoro sicuro, equo e inclusivo per i nostri collaboratori, e in un servizio di qualità per i nostri clienti.

3.1

Certificazioni

I nostri impegni verso le persone sono attestati da enti terzi indipendenti. Le certificazioni coprono sia la tutela dei collaboratori — salute, sicurezza, parità di genere, diversità e inclusione — sia la qualità e la sicurezza dei servizi, con particolare attenzione alla filiera alimentare.

ISO 45001:2018
Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

ISO 21001:2018
Sistema di Gestione per le Organizzazioni Educative

ISO 30415:2021
Gestione della Diversity & Inclusion

SA8000
Sistemi di gestione per responsabilità sociale, condizioni di lavoro eque e ambienti salubri

BGF seal of approval
Promozione della salute nei luoghi di lavoro

UNI/PdR 125:2022
Linee guida sul Sistema di gestione per la parità di genere

Family Audit
Berufundfamilie

ISO 22000:2018
Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare

REG. (UE) 848/2018
Produzione biologica

Diete speciali
Sistemi di sicurezza per le specifiche esigenze alimentari

Gluten-Free
Certificato di conformità per la ristorazione senza glutine

3.2

Politiche e codici etici

A presidio dei propri valori, Markas adotta un sistema di policy che traduce i principi del Gruppo in standard di comportamento concreti rivolti ai nostri collaboratori.

Politica retributiva

Applicata nei tre Paesi con minime differenze, la politica retributiva combina una quota fissa e una variabile per attrarre e motivare i talenti, garantendo equità di trattamento. L'obiettivo è mantenere l'equilibrio tra le componenti salariali e un forte legame con le performance.

Policy neo-genitorialità

Sulla spinta della certificazione Family Audit, Markas Italia promuove la genitorialità condivisa: al termine del congedo parentale, sia madri che padri possono richiedere un part-time reversibile fino al sesto anno di età del figlio. Per il personale impiegatizio le richieste sono sempre accolte, senza vincoli orari.

Politica Parità di genere, diversità e inclusione

La Politica Parità di genere, diversità e inclusione di Markas si fonda sull'equità e sul rispetto di ogni persona. Monitorando la presenza di donne, persone con disabilità, diverse età e nazionalità nei ruoli decisionali, l'azienda garantisce un ambiente di lavoro inclusivo e guida le azioni di miglioramento.

Visualizza il documento

Politica di sicurezza alimentare

Nella Divisione Food, Markas Italia diffonde la cultura della sicurezza alimentare e la tutela dei consumatori. Il sistema garantisce formazione continua dei collaboratori per accrescere la consapevolezza sul tema e assicurare la rintracciabilità delle materie prime lungo la filiera.

Policy tolleranza zero

Markas Italia ha formalizzato la propria intransigenza verso qualsiasi forma di violenza o discriminazione per tutelare la dignità individuale e il rispetto reciproco. L'applicazione della policy è monitorata tramite canali di segnalazione dedicati, audit e interventi correttivi.

Politica di smartworking

Il pacchetto welfare del Gruppo include il lavoro agile: fino al 40% dell'orario lavorativo in Austria e fino a due giorni alla settimana per le restanti Società.

Politica aziendale integrata

In Italia, la Politica Aziendale Integrata (PAI) di Markas si fonda sul rispetto degli obblighi contrattuali e sulla soddisfazione degli stakeholder. Integrando i requisiti di qualità con la tutela ambientale, la salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza alimentare e la responsabilità sociale, l'azienda garantisce servizi affidabili e sicuri. Per i medesimi obiettivi, Markas Austria e Markas Germania adottano specifici Manuali di Gestione Integrata.

Visualizza il documento

3.3

Collaboratori

Gestire oltre 13.000 collaboratori distribuiti sul territorio è una sfida complessa e motivo di orgoglio. La dispersione geografica e il frequente subentro da precedenti appalti richiedono un presidio costante su formazione, qualità dei servizi, salute e sicurezza, soprattutto nell'ambito igienico-sanitario e di sicurezza alimentare.

I fattori chiave della nostra organizzazione:

Diversità culturale e linguistica

Oltre 95 nazionalità e più di un terzo di lavoratori stranieri. Questa varietà rappresenta un valore in termini di inclusione che richiede politiche strutturate per superare le barriere linguistiche, diffondere le procedure e rafforzare la cultura aziendale.

Genere ed età

Circa l'82% dell'organico è donna e il 51% dei collaboratori ha più di 50 anni.

Organizzazione e prevenzione

La struttura demografica incide sull'operatività fisica quotidiana, richiedendo misure mirate su ergonomia, prevenzione dei rischi e benessere lavorativo.

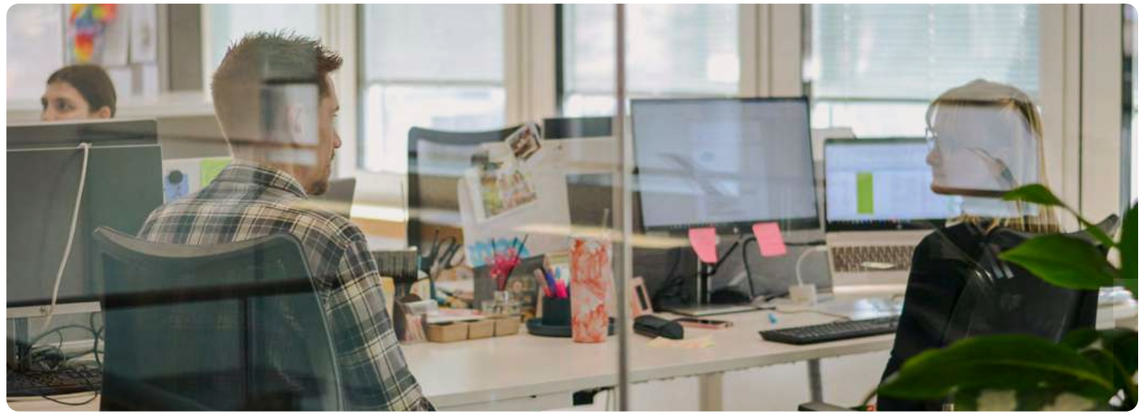
OVERVIEW AMBIENTE PERSONE BUSINESS CONDUCT

Impatti, Rischi e Opportunità

Le persone sono il vero motore di Markas: tutelare il loro benessere, la loro sicurezza e supportarne la crescita rappresenta la priorità assoluta per garantire il successo sostenibile dell'azienda.

Condizioni di lavoro, salute e sicurezza, equità di trattamento e sviluppo professionale sono gli ambiti in cui Markas genera un impatto concreto. Una gestione carente di questi aspetti rischia di compromettere la motivazione, ostacolare l'attrazione e la fidelizzazione delle persone, e comportare possibili ricadute reputazionali o sanzionatorie.

Al contrario, investire con continuità in un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e orientato alla crescita si traduce in una leva fondamentale per rafforzare la reputazione aziendale, aumentare la competitività sul mercato e valorizzare i nostri collaboratori.



Obiettivi ESG

Garantire elevati livelli di coinvolgimento e soddisfazione dei collaboratori lungo tutto il loro percorso in azienda, attraverso:

01 Rafforzare la capacità aziendale di attrarre e reclutare talenti.

02 Promozione e consolidamento di un approccio strutturato a diversità, inclusione e inserimento di categorie vulnerabili.

03 Miglioramento del benessere dei dipendenti, in linea con gli standard di salute e sicurezza.

04 Ampliamento dell'accesso alla formazione e personalizzazione dei percorsi di sviluppo professionale.

05 Affinamento dei processi di crescita di carriera.

06 Consolidamento di un welfare aziendale equo e rispondente alle diverse esigenze dell'organico.

3.4

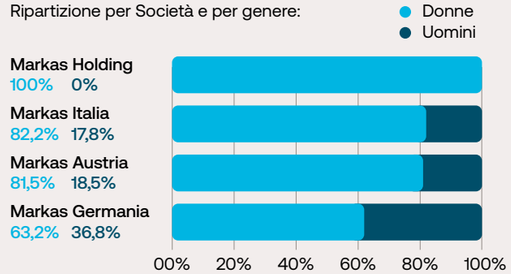
La nostra forza lavoro

Composizione di genere:
81,7% donne e 18,3% uomini a livello consolidato.

81,7% Donne

18,3% Uomini

Ripartizione per Società e per genere:



Ripartizione forza lavoro per Paese:
78,3% Italia, 20,2% Austria e 1,5% Germania.



Dipendenti in numero di persone e la ripartizione per Paese:

Sede	2025	2024
Markas Holding	1	2
Markas Italia	9.368	9.307
Markas Austria	2.416	2.374
Markas Germania	182	108

Tutela delle condizioni lavorative

Markas tutela i diritti dei collaboratori garantendo condizioni di lavoro stabili, ampia copertura contrattuale e un dialogo sociale strutturato.

95% Contratti a tempo indeterminato

100% Dipendenti coperti da contratti collettivi

95% Dipendenti con rappresentanti dei lavoratori

3.5

Coinvolgimento dei collaboratori

Il coinvolgimento della forza lavoro e una comunicazione interna trasparente sono centrali per Markas, che promuove dialogo e partecipazione attiva attraverso modalità strutturate e integrate nella governance.

Markas People Survey
Indagine periodica e anonima per raccogliere esigenze e criticità. Nel 2025, la survey ha coinvolto 703 collaboratori tra Vienna e il sud dell'Austria, registrando elevati livelli di soddisfazione e senso di appartenenza.

Markas People For You
Incontri periodici del personale di sede negli appalti per condividere informazioni su contratto, busta paga, salute, sicurezza e welfare. Attiva dal 2022 in Italia e dal 2024 in Austria, l'iniziativa mette a disposizione anche un centralino ed email dedicate: tra il 2022 e il 2025 ha raggiunto oltre 5.000 collaboratori in circa 80 appalti e 30 città.

Markas Lab Ideas
Programma biennale che invita i collaboratori a proporre idee innovative su temi aziendali e lavorativi, valutate da un team dedicato in base alla fattibilità. Dal 2026 l'iniziativa si estenderà anche a Markas Germania.

Markas Safety Week
Appuntamento annuale di tre settimane in cui il Servizio Prevenzione e Ambiente visita gli appalti, offrendo supporto operativo, momenti di confronto e pillole formative su sicurezza e ambiente. Nel 2025 sono stati visitati 12 appalti.



3.6

Salute e sicurezza

La tutela della salute, della sicurezza e dei diritti delle persone è un elemento centrale dell'approccio di Markas.

Gestione dei Rischi: l'Azienda ha adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro certificato ISO 45001:2018. Attraverso l'analisi costante dei rischi e la promozione della cultura della sicurezza, le misure di prevenzione e tutela dei lavoratori sono declinate e rigorosamente applicate e monitorate nel 100% dei siti produttivi a livello nazionale.

Tasso di infortuni: nel 2025 il Gruppo Markas ha registrato un tasso di infortuni pari a 34,3 (numero di infortuni per milione di ore lavorate). Per Markas Italia e Austria l'obiettivo annuale è mantenere il valore al di sotto di 35.

100% Lavoratori coperti dal sistema di gestione (ISO 45001)

34,3 Tasso di infortuni del Gruppo

0 Casi registrati di Malattie Professionali

0 Decessi connessi al lavoro

	Ore lavorate		Infortuni sul lavoro registrabili		Giorni di lavoro persi a seguito di lesioni sul lavoro	
Sede	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Markas Italia Spa	1.732	3.107	0	0	0	0
Markas Italia Srl	13.389.164	12.534.103	441	401	8.314	6.676
Markas GmbH Austria	3.437.757	3.300.849	136	115	1.314	1.615
Markas GmbH Germania	228.632	109.510	8	2	15	88

L'incremento del numero di infortuni registrati, del tasso di infortuni e dei giorni di lavoro persi a seguito di lesioni sul lavoro nel corso dell'anno 2025 rispetto al 2024 è riconducibile principalmente all'aumento delle ore lavorate e dei volumi operativi, conseguente alla crescita delle attività e dell'organico.

Sensibilizzazione su salute fisica e benessere mentale

Markas promuove la salute, la sicurezza e il benessere delle proprie persone attraverso iniziative concrete di prevenzione e supporto.

Oltre alle Safety Week, l'azienda organizza momenti di ascolto sui luoghi di lavoro e investe in nuovi strumenti formativi per coinvolgere attivamente il team, individuare aree di miglioramento e diffondere una solida cultura della sicurezza.

Markas Keep Balance (Austria)

Per tutelare il benessere psicologico, Markas Austria promuove Keep Balance: un servizio di assistenza anonima per il team. Offre supporto concreto per affrontare difficoltà lavorative, familiari o relazionali e un aiuto sicuro per sfide complesse come burnout, ansia, dipendenze o violenza.



HSE Ambassador: la sicurezza come responsabilità condivisa

Progetto interdirezionale per diffondere le migliori pratiche su salute, sicurezza e ambiente.

Assegna obiettivi specifici a Operations Manager, Operations Coordinator e Site Supervisor per incentivare la formazione negli appalti, la prevenzione degli infortuni, la regolarità delle visite mediche e la riduzione dell'assenteismo.



Tecnologia per un lavoro più sicuro

Nel 2025 Markas Italia ha completato l'implementazione della soluzione sugli smartphone aziendali dei tecnici del Pest Control Team, tutelando chi lavora in isolamento tramite l'invio automatico di allarmi in caso di emergenza. Nel 2026 ne verrà valutata l'estensione ad altre figure.

Innovazioni ergonomiche: nel 2026 sono previsti test sull'uso degli esoscheletri per supportare le persone nelle attività fisicamente più impegnative e ridurre il carico ergonomico.

3.7

Welfare

Markas promuove iniziative per la qualità della vita lavorativa e personale, confermate e ampliate nel corso del 2025. Tra queste, si distinguono:

Babysitting estivo
Monte ore gratuito per la fascia 0-6 anni a supporto dei collaboratori delle sedi di Bolzano e d'area durante le chiusure degli asili.

Sport e benessere (Austria)
Programma di pause attive e abbonamento di 4 mesi a un'app di fitness per attività online e in loco.

Palestra aziendale
Struttura a Bolzano aperta 24/7 con corsi a tariffe agevolate per ogni livello.

Corsi di lingua
Formazione gratuita in inglese e tedesco per tutti i livelli.

Corporate Benefits
Piattaforma digitale per accedere a sconti su prodotti e servizi.

Servizio mensa
Pasti a prezzi calmierati nelle sedi di Bolzano, Vigasio e San Defendente di Cervasca.

Alimentazione
Cesto di frutta settimanale e pranzo sovvenzionato nella sede di St. Pölten e in sedi selezionate.

Mobilità
Programma aziendale di noleggio biciclette.

Novità 2025

Nel 2025 Markas ha anche introdotto nuovi strumenti per rispondere in modo più efficace alle esigenze dei diversi gruppi di collaboratori, in coerenza con l'obiettivo ESG volto a garantire un'offerta equa e coerente.

Supporto psicologico (Italia)
Attivazione del "Numero Verde Benessere", linea telefonica di supporto a distanza attiva 24/7 per 90 giorni, rivolta ai circa 200 collaboratori dell'appalto dell'Ospedale di Udine.

Bike leasing (Austria)
Programma nato dal Markas Lab Ideas per il noleggio tramite l'azienda di biciclette ed e-bike di alta qualità, utilizzabili anche nel tempo libero per incentivare l'attività fisica e ridurre le emissioni di CO_2 negli spostamenti casa-lavoro.

3.8

Parità di trattamento e opportunità

Markas si impegna ogni giorno per creare un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle differenze individuali, fondato su valori di rispetto, parità ed equità.

Le politiche di Diversità e Inclusione si traducono in interventi concreti nelle diverse geografie del Gruppo, con azioni mirate a prevenire ogni forma di discriminazione, favorire il benessere dei collaboratori e promuovere l'inclusione a tutti i livelli dell'organizzazione.

Parità di genere ed equità retributiva

Markas monitora costantemente la forza lavoro, la presenza femminile nei ruoli di responsabilità e le differenze salariali per garantire un'equa valorizzazione del contributo di ciascuno. A questo scopo, svolge analisi semestrali sui livelli retributivi tra uomini e donne per verificare che eventuali differenze di genere, a parità di mansioni e ruolo, non superino mai il 10%.

25,6
Rapporto tra la remunerazione annua più elevata e la remunerazione mediana dei dipendenti*

**Il rapporto tra la remunerazione annua più elevata e la remunerazione mediana è influenzato dalla struttura dell'organico di Markas: con oltre il 95% di personale operativo (blue collar), la retribuzione mediana riflette principalmente i livelli previsti dalla contrattazione collettiva per questi profili, mentre il compenso più elevato include componenti variabili (bonus), benefit e indennità legate a responsabilità e risultati.*

10%
Divario retributivo complessivo a favore degli uomini

Oltre l'80% del personale è costituito da donne con qualifica di operaio, una caratteristica strutturale della forza lavoro che incide sull'analisi complessiva del divario retributivo.

Modello d'Inclusione

Il Gruppo promuove l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità attraverso un'analisi accurata di mansioni e contesti per individuare le attività più idonee a valorizzarne il potenziale.

Rete territoriale e cooperazione

Un ruolo fondamentale è svolto dalla capacità di Markas di consolidare un'estesa rete con gli enti territoriali e con circa 20 cooperative sociali, che supportano l'azienda nell'individuazione di candidati, nella gestione dei percorsi di inserimento e nell'adozione di eventuali misure di accompagnamento.

Embracing Diversity Safety for Inclusive Teams

Iniziativa che mira a garantire la sicurezza sul lavoro per i collaboratori con disabilità, attraverso l'aggiornamento della documentazione e una formazione mirata.

Embracing Diversity Voices of Diversity

Campagna di comunicazione interna intesa a sensibilizzare i collaboratori e supportarli nella richiesta di riconoscimento della disabilità, aprendo un dialogo diretto con la Società e identificando dei collaboratori che, in qualità di "role model", incoraggiano a riconoscere la propria disabilità e a rivendicare attivamente i propri diritti. A tale scopo vengono impiegati la sensibilizzazione della leadership, nonché messaggi testuali e video.

260 Persone con disabilità dipendenti

Persone con disabilità sul totale dipendenti (%)	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
	2025			2024		
Markas Holding	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Markas Italia	2,0%	3,6%	2,3%	1,9%	3,5%	2,9%
Markas Austria	1,8%	2,2%	1,9%	1,4%	1,7%	1,4%
Markas Germania	0,0%	4,5%	1,6%	1,4%	0,0%	0,3%
Totale	1,9%	3,4%	2,2%	1,8%	3,1%	2,0%

Verso una leadership più inclusiva

Markas monitora la composizione del management per garantire diversità e pari opportunità nei ruoli decisionali. L'analisi consente di individuare eventuali gap di rappresentatività, valutare l'efficacia delle politiche, orientare le azioni di miglioramento e favorire la costruzione di una leadership capace di riflettere la pluralità di esperienze, competenze ed esigenze dei diversi gruppi.

Rappresentanza femminile

Le donne nei ruoli manageriali raggiungono il 46,5% (in crescita rispetto al 43,9% del 2024).

Internazionalità

I manager stranieri rappresentano il 24,5% del management in Austria e il 40% in Germania.

Distribuzione generazionale

Il 61,5% del management del Gruppo ha meno di 50 anni. La presenza di manager over 50 si attesta al 30,2% in Austria, al 40,1% in Italia e all'80,0% in Germania, a conferma della prevenzione di discriminazioni anagrafiche.

Disabilità nel management

La rappresentanza è dello 0,5% a livello di Gruppo; un dato legato alla dichiarazione volontaria delle persone, che l'azienda incentiva creando un ambiente aperto e privo di pregiudizi.

Distribuzione categorie a livello di middle e top management (%)	Donne		Over 50		Persone con disabilità		Stranieri	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Italia	43,0%	41,6%	40,1%	42,3%	0,7%	0,7%	3,5%	3,6%
Austria	52,9%	50,0%	30,2%	39,5%	0,0%	0,0%	24,5%	26,1%
Germania	80,0%	50,0%	80,0%	50,0%	0,0%	0,0%	40,0%	25,0%
Gruppo	46,5%	43,8%	38,5%	41,8%	0,5%	0,5%	10,0%	9,6%

Distribuzione di genere in numero e in percentuale a livello di alta dirigenza (n° | %)	Donne		Uomini		Totale		Donne		Uomini		Totale	
	2025						2024					
Markas Holding	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Markas Italia	2	22,2%	7	77,8%	9	100,0%	2	22,2%	7	77,8%	9	100,0%
Markas Austria	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	1	14,3%	6	85,7%	7	100,0%
Markas Germania	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%

3.9

Formazione

Markas attribuisce un ruolo centrale alla formazione e allo sviluppo dei propri collaboratori, con l'obiettivo di ampliare l'accesso alle opportunità formative e potenziare competenze tecniche, trasversali e manageriali a supporto delle persone, della qualità del servizio e della crescita organizzativa.

Sviluppo delle competenze

Nel 2025 il Gruppo ha erogato complessivamente 95.225 ore di formazione, pari a una media di 8 ore per dipendente.

95k **Ore di formazione erogate**

8 **Ore medie per dipendente**

Quasi il ***50%*** **Dipendenti coinvolti in attività formative per lo sviluppo delle competenze**

Nel corso del 2025 Markas Italia ha ampliato il piano formativo estendendolo a più funzioni e differenziando i percorsi per ruolo, valutandone l'efficacia tramite questionari di monitoraggio. In Markas Austria, la nuova figura del Training & QHSE Specialist ottimizza il coordinamento tra l'Ufficio QHSE e l'Ufficio Talent Acquisition & Development.

Formazione ESG (Sostenibilità ambientale e Responsabilità Sociale)

La formazione è uno strumento fondamentale per diffondere una cultura aziendale responsabile:

Anticorruzione e responsabilità sociale (Italia): percorsi dedicati alla prevenzione di discriminazioni e molestie, in linea con lo standard SA8000, rivolti al 100% dei dipendenti.

Prevenzione discriminazioni (Austria): formazione specifica erogata al 20% dei membri degli organi di amministrazione e al 6% dei dipendenti che svolgono funzioni a rischio.

Diversità, equità e inclusione (Italia): nel 2025 sono state ampliate le iniziative con contenuti personalizzati in base ai ruoli. La formazione ha coinvolto:

100% dei Direttori;
76% dei Manager;
91% dei Team Leader;
74% degli Operations Manager.

Temi ambientali (Italia): formazione specifica erogata al 97,7% dei Preposti Salute e Sicurezza, rafforzando la consapevolezza e i presidi aziendali in materia ambientale e gestione dei rischi associati.

Leadership e crescita professionale

Accanto alla formazione continua, Markas promuove percorsi specifici per sviluppare la leadership, perfezionare le competenze tecniche e valorizzare i talenti interni.

Markas People Leadership (Italia)

Il percorso di "Onboarding nuovi leader" ha supportato fino ad oggi 286 persone che, avendo assunto un ruolo manageriale, sono state formate su temi di leadership. Da qualche anno abbiamo esteso il programma anche al ruolo del Cleaning Site Supervisor. Per questi ultimi il percorso è focalizzato sul coordinamento dei team e sulla qualità del servizio. Tra il 2022 e il 2025 ha coinvolto 109 partecipanti, con l'adesione di altre 32 persone prevista per il 2026.

Cleaning Masterclass (Italia)

Programma su competenze tecnico-gestionali (chimica applicata, costi della manodopera, igiene e microbiologia). Nel 2026 verrà integrato con moduli dedicati a robotica, macchinari e attrezzature.

MAGIC Markas Agile Collaboration (Italia)

Percorso di otto mesi svolto nel 2025 per Manager, Operations Manager, Key Account Manager e Area Manager, strutturato tra teoria, coaching, lavoro di gruppo ed esperienze outdoor per rafforzare la collaborazione.

Markas People Level Up (Austria)

Esteso nel 2025 a tutto il Paese, individua i profili ad alto potenziale per accompagnarli verso ruoli specialistici e di maggiore responsabilità (come Site Supervisor e Operations Coordinator) con assessment e piani di sviluppo dedicati.

Site Supervisors Training Course (Austria)

In partenza nel 2026, si articola in nove moduli su competenze tecniche, leadership, comunicazione, tedesco, diritto del lavoro e informatica, affiancati da esperienze operative sul campo.

Valutazione delle performance

Nel 2025, 419 dipendenti — pari al 3,5% dell'organico del Gruppo — sono stati coinvolti nel processo di valutazione delle performance e delle competenze. Rivolto alla popolazione impiegatizia, il sistema consente di individuare punti di forza e aree di miglioramento per definire percorsi di carriera e piani formativi mirati.

419 ovvero il 3,5% **Dipendenti coinvolti in valutazioni delle performance e dello sviluppo professionale**

3.10

Clienti

Il settore dei servizi sta vivendo una fase di significativa evoluzione, caratterizzata da un mercato sempre più dinamico e competitivo e da aspettative dei clienti in continua trasformazione. In questo scenario, Markas riconosce nella capacità di comprendere e anticipare le esigenze dei settori serviti un elemento fondamentale per continuare a innovare e orientare la propria offerta verso soluzioni sempre più personalizzate, efficaci e sostenibili.

Al centro di questo percorso vi sono anche gli utenti finali, che rivestono per l'azienda un ruolo di primaria importanza. Particolare attenzione è dedicata alle persone più vulnerabili, come i pazienti delle strutture sanitarie e i bambini nelle scuole in cui Markas gestisce il servizio di refezione. Rispondere alle loro esigenze significa promuovere qualità, attenzione e benessere, contribuendo concretamente alla creazione di valore sostenibile per le persone e per le comunità in cui l'azienda opera.

Impatti, Rischi e Opportunità

Garantire elevati standard qualitativi e un'attenzione costante ai bisogni dei clienti e degli utenti finali è per Markas un impegno quotidiano, fondamentale per costruire relazioni trasparenti e durature.

L'analisi degli Impatti, Rischi e Opportunità (IRO) evidenzia una stretta interrelazione tra conformità normativa, qualità dei servizi erogati e capacità competitiva dell'azienda. I rischi individuati non riguardano esclusivamente la dimensione economico-operativa di Markas, ma possono tradursi in impatti negativi per i clienti e gli utenti finali, incidendo sulla continuità, qualità e sicurezza dei servizi.

In particolare, eventuali non conformità ai requisiti normativi nei servizi di ristorazione e di pulizia possono comportare rischi di perdita di commesse e sanzioni economiche e influire sulla qualità del servizio e sul rispetto degli standard igienico-sanitari attesi dai clienti e dagli utenti finali.

L'analisi evidenzia, inoltre, le opportunità connesse al coinvolgimento costante e attivo dei clienti e alla progressiva integrazione dei criteri di sostenibilità nell'offerta.
Tali elementi consolidano il posizionamento competitivo dell'azienda, favorendo al contempo la creazione di valore per clienti, utenti finali e collettività.



Obiettivi ESG

01 Migliorare la qualità percepita dei servizi erogati, in linea con le esigenze dei clienti.

02 Integrare opzioni più inclusive nei menù proposti (Food).

03 Rafforzare la comunicazione per promuovere la consapevolezza dei consumatori in ambito alimentare (Food).

3.11

Qualità del servizio

In linea con l'obiettivo ESG di migliorare la qualità dei servizi, Markas adotta un approccio strutturato basato su pianificazione, monitoraggio e verifica. L'azienda valuta sia la qualità erogata sia quella percepita.

Qualità erogata: si misura verificando il rispetto delle procedure, l'esecuzione del servizio (tramite osservazione diretta) e i risultati conseguiti.

Qualità percepita: viene monitorata coinvolgendo direttamente i clienti, per raccogliere feedback continui e misurare la loro soddisfazione.

I nostri clienti

Divisione	Settori serviti	Clienti	Utilizzatori finali
Clean	Pubblico e privato	Strutture sanitarie, ospedaliere e socioassistenziali	Degenti/ospiti, visitatori, personale medico sanitario
		Strutture scolastiche ed universitarie	Studenti e personale scolastico
		Aziende	Dipendenti
		Altri enti pubblici e privati	Dipendenti e visitatori
Food	Pubblico e privato	Strutture sanitarie, ospedaliere e socioassistenziali	Degenti/ospiti, visitatori, personale medico sanitario
		Strutture scolastiche ed universitarie	Studenti e personale scolastico
		Aziende	Dipendenti
Housekeeping	Privato	Strutture alberghiere	Ospiti
Logistics&Care	Pubblico e privato	Strutture sanitarie, ospedaliere e socioassistenziali	Degenti/ospiti
Facility	Pubblico e privato	Strutture sanitarie, ospedaliere e socioassistenziali	Degenti/ospiti, visitatori, personale medico sanitario
		Strutture scolastiche ed universitarie	Studenti e personale scolastico
		Aziende	Dipendenti

Divisione Clean

Per i servizi di pulizia e sanificazione, l'impegno verso la qualità si traduce in un rigoroso e costante monitoraggio delle procedure operative e degli standard igienici degli ambienti.

Controlli operativi

In ambito sanitario, i controlli di risultato e di processo (in autocontrollo o in condivisione con il cliente) sono un sistema di valutazione consolidato. Nel 2025, Markas Italia ha raggiunto una conformità ai Livelli di Qualità Attesi (LQA) del ***92,5%***.
La metodologia unisce i controlli di risultato (livello igienico dei locali) a quelli di processo (rispetto dei protocolli e corretta dotazione di prodotti e attrezzature). In Markas Austria, i controlli operativi vengono mappati all'interno della piattaforma del cliente.

92,5% **Conformità ai Livelli di Qualità Attesi (LQA) in ambito sanitario**

L'Indice di Performance

Nel 2025, Markas Italia ha implementato un innovativo Indice di Performance per valutare la qualità a 360°. Lo strumento, flessibile e personalizzabile sulle esigenze della committenza, sintetizza i controlli operativi, le campagne di ascolto e altri requisiti ad alto impatto. Quest'anno la misurazione ha coinvolto 10 strutture sanitarie di medio-grandi dimensioni con un esito medio dell'87,4%, con l'obiettivo di estenderla anche in Austria.



87,4% **Indice di Performance medio nelle strutture sanitarie**

Indagini di soddisfazione

Periodiche: Le interviste in presenza ai coordinatori di reparto valutano la qualità percepita, l'efficacia comunicativa e la tempestività. Nel 2025, le indagini su 10 clienti hanno evidenziato un livello di soddisfazione positivo.
Mensili: Il monitoraggio include indagini a cura di Operations Coordinator e Site Supervisor di Markas.
Annuali: Nei sondaggi condotti da grandi clienti austriaci, Markas ha ottenuto un punteggio di 9,5 su 10.

Essendo i consumatori finali estranei alle specifiche tecniche, solo in alcuni casi viene loro data la possibilità di esprimere valutazioni attraverso appositi totem negli appalti di Markas Italia.

Audit

Markas realizza audit interni calibrati sul sito e sul cliente per verificare l'efficacia gestionale e la conformità operativa.
Le verifiche coprono la qualità, sia erogata sia percepita, oltre agli aspetti documentali (formazione, controlli, manutenzione).
Nel 2025, Markas Italia ha condotto 11 audit (conformità al 90,82%), mentre Markas Austria ne ha effettuati 26 sui processi (conformità al 93%).

Divisione Food

Nell'ambito della ristorazione, il sistema di gestione della qualità si focalizza sul presidio della sicurezza alimentare, la tracciabilità della filiera e il benessere dei consumatori.

Controlli operativi

Per garantire salubrità, igiene e tracciabilità a tutela di clienti e consumatori, Markas effettua controlli quotidiani in tutti i siti operativi tramite personale qualificato. A questi si affiancano verifiche periodiche:

- Analisi di laboratorio su materie prime, attrezzature e personale;
- Controlli specialistici dei dietisti del nutritional service;
- Audit interni a campione;
- Ispezioni degli organismi di vigilanza.

Nel 2025, il livello di conformità dei controlli igienico-sanitari (KPI interno) ha raggiunto l'85%. Il KPI, frutto dell'analisi del controllo svolto da auditor qualificati del dipartimento QHSE e dell'autocontrollo svolto presso i siti, comprende la verifica di numerosi aspetti, tra cui requisiti meramente documentali, schede di registrazione HACCP quotidiane, manutenzione macchinari ed attrezzature oltre che controlli atti a presidiare la sicurezza e l'igiene degli alimenti.

85% Conformità ai controlli igienico-sanitari

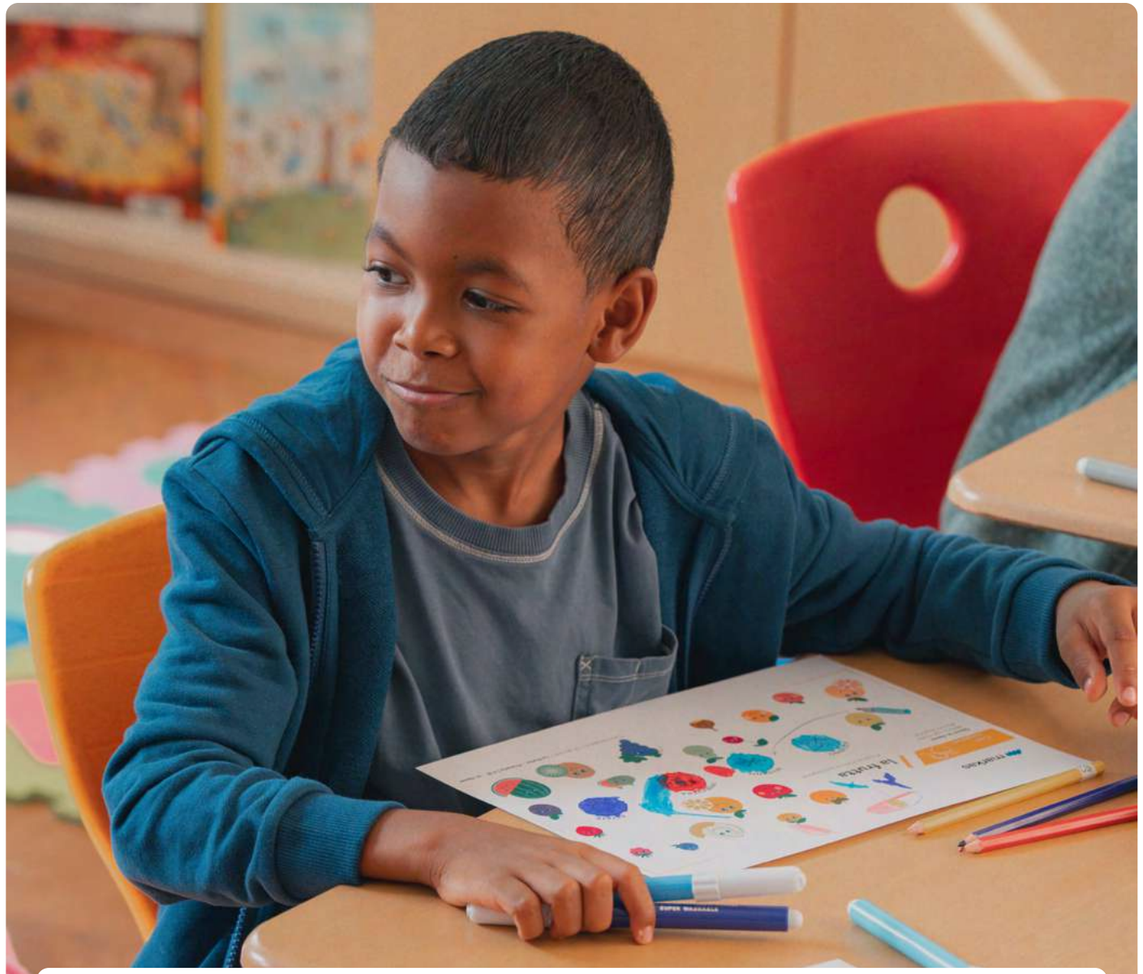
Customer Campaign

Nel 2025 è nata la funzione ***Customer Success*** per gestire il monitoraggio della soddisfazione tramite questionari strutturati, valutando la qualità percepita e individuando eventuali scostamenti dalle aspettative.
Gli utenti sono divisi in tre macro-aree (aziendale, sanitaria e scolastica) con modalità di coinvolgimento dedicate, adottando misure specifiche per i consumatori più vulnerabili (mense scolastiche, RSA, ospedali e strutture di sostegno).
Nel 2025 sono state effettuate 32 campagne di customer satisfaction. L'efficacia delle campagne si misura rapportando le adesioni ai pasti erogati nel giorno d'indagine, restituendo il grado reale di partecipazione.

32 Campagne di customer satisfaction effettuate

Audit

Per verificare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare, Markas svolge audit interni sull'organizzazione del servizio di ristorazione. Questi controlli assicurano il mantenimento degli standard igienico-sanitari, il rispetto della normativa (coerentemente ai piani H.A.C.C.P.) e la reale efficacia delle azioni correttive applicate.



Dall'educazione alimentare alla socialità

Promuovere una cultura alimentare consapevole significa creare occasioni di apprendimento, scoperta e partecipazione. Nel 2025, Markas ha sviluppato insieme ai clienti diverse iniziative rivolte agli utenti finali, trasformando il momento del pasto in un'esperienza educativa, relazionale e di benessere.

Scuole dell'infanzia: l'educazione alimentare si traduce in un percorso basato su gioco e sperimentazione. All'Asilo Nido di Andora, i bambini hanno esplorato il mondo dei latticini attraverso i sensi: dalla degustazione dello yogurt alla preparazione del burro, fino al riconoscimento dei derivati tramite attività ludiche. Alla Scuola dell'Infanzia di Montichiari, il progetto Detective dei legumi ha guidato i più piccoli alla scoperta di colori, forme e proprietà nutrizionali dei legumi, con il supporto di una dietista Markas.

Atenei e università: l'attenzione si è concentrata sulla promozione di scelte equilibrate. Il progetto Food Hack, realizzato con l'Università di Pavia presso la mensa del Polo Scientifico Cravino, ha applicato i principi delle scienze comportamentali all'ambiente di consumo. Dimostrando come piccoli cambiamenti possano favorire abitudini più sane, l'iniziativa ha contribuito a un reale aumento del consumo di frutta e verdura tra gli studenti.

Scelte inclusive e sostenibili: in linea con la strategia ESG 2030, il progetto PHD promuove l'introduzione di ricette vegetariane e vegane. Nuovi piatti a base vegetale vengono testati internamente e proposti negli appalti pilota durante giornate a tema, dove gli utenti degustano le preparazioni e forniscono feedback tramite questionari per guidare la selezione dei menù definitivi. L'iniziativa è supportata da contenuti online sui benefici dell'alimentazione vegetale per la salute e l'ambiente, accompagnando l'utenza verso un cambiamento consapevole e graduale.

Altri strumenti di monitoraggio della qualità

A integrazione dei sistemi di verifica principali, Markas adotta ulteriori strumenti di analisi per garantire un monitoraggio sempre più capillare ed efficace dei servizi erogati.

Housekeeping

Il monitoraggio della qualità passa dall'analisi delle recensioni tramite la piattaforma ***TrustYou***, utile per valutare il servizio (con focus sulla pulizia camere) e l'efficacia dei miglioramenti. Nel 2025, il punteggio medio assegnato dagli utenti dei clienti più rappresentativi è stato di ***85 su 100***. Parallelamente, il confronto diretto e costante con i direttori d'albergo permette di intercettarne le necessità, consolidando così il rapporto di fiducia.

Logistics & Care

In Italia è attivo ***SmartLogistics***, un sistema digitalizzato per la gestione dei trasporti intraospedalieri (degenti e materiali). Il cliente inserisce in autonomia le richieste e le traccia in tempo reale, ottimizzando l'efficienza. La piattaforma genera report condivisi, estemporanei o periodici, per valutare tempestivamente le performance. I KPI contrattuali monitorabili includono, ad esempio, i trasporti per operatore (trasporti/ora) e la media di interventi o ritardi per fascia oraria.

Facility

Per la divisione Facility Markas Italia ha definito un sistema di controllo della qualità articolato su più livelli:

Controlli operativi sul campo: affidati al Site Supervisor per verificare la corretta esecuzione delle procedure.
Audit interni: condotti dall'Ufficio Quality Control Systems per monitorare conformità, efficacia e sicurezza.
Feedback del cliente: raccolto a fine intervento e analizzato mensilmente per identificare opportunità di miglioramento.

Nel 2025, per evitare trattamenti ripetuti e ridurre l'uso di prodotti chimici, è stata rafforzata la sensibilizzazione dei clienti sulla risoluzione delle "cause primarie" (es. ristagni d'acqua o contaminazioni da magazzini esterni). Infine, per il servizio di Pest Control, l'introduzione del portale ***Byron Web*** garantisce al cliente la consultazione in tempo reale di rapporti, certificati e planimetrie, con un consolidamento del sistema previsto per il 2026.



Innovazione e competenze al servizio della sanità

Markas promuove la qualità dei servizi sperimentando nuove soluzioni tecnologiche e condividendo le proprie competenze con la comunità professionale.

Nel 2025, il Direttore del Dipartimento QHSE di Markas Italia ha contribuito al dibattito sul futuro della gestione ospedaliera presentando una pubblicazione al ***Congresso Nazionale ANMDO***, dedicata all'applicazione dell'***Intelligenza Artificiale nei processi logistici sanitari***.

Un'iniziativa che consolida il ruolo dell'azienda come partner strategico, capace di generare vera innovazione e supportare il miglioramento continuo delle strutture sanitarie.

Piani di miglioramento

In un'ottica di eccellenza operativa, la definizione e l'implementazione di specifici piani di miglioramento rappresentano lo strumento cardine attraverso cui l'azienda traduce gli obiettivi strategici in azioni concrete per elevare costantemente gli standard qualitativi.

L'approccio strutturato di Markas al monitoraggio delle performance si basa sull'analisi dei dati raccolti tramite controlli operativi, audit e campagne di ascolto. Questo sistema integrato permette di individuare tempestivamente le aree di intervento, definire le azioni correttive e verificarne l'efficacia nel tempo, garantendo il miglioramento continuo dei servizi.

Le evidenze raccolte guidano la gestione dei rischi operativi e l'ottimizzazione di processi, procedure e attrezzature, favorendo decisioni basate su dati oggettivi. Infine, gli esiti del monitoraggio e le relative azioni di miglioramento vengono costantemente condivisi con i clienti, per integrare la loro prospettiva nei processi decisionali e nella gestione degli impatti.

L'approccio trova applicazione in tutte le diverse aree di business:

Divisione Clean: rafforzamento delle procedure per garantire la sicurezza di operatori e pazienti vulnerabili (ad esempio, aggiornando le modalità di stoccaggio dei prodotti chimici nei reparti pediatrici e psichiatrici).

Divisione Food: evoluzione dei menù e riduzione degli sprechi alimentari.

Divisione Facility (Disinfestazione): miglioramento della reportistica tecnica e ottimizzazione della pianificazione degli interventi aggiuntivi nei contesti più critici.

Divisione Logistics & Care: pianificazione di attività formative specifiche sull'uso di ausili e prodotti, unita all'implementazione di soluzioni informatiche per potenziare la sicurezza e la tracciabilità del servizio.

Attraverso il costante monitoraggio delle performance e la verifica delle azioni intraprese, Markas consolida un modello di miglioramento continuo, orientato alla massima qualità dei servizi e alla creazione di valore per i clienti.



3.12

Canali di segnalazione

La gestione di segnalazioni, osservazioni e reclami si articola attraverso canali diversificati, progettati per garantire risposte tempestive e trasparenti.

Contatto diretto

Per raccogliere osservazioni e reclami, Markas offre canali diversificati (di persona, e-mail, telefono, WhatsApp).
Il confronto quotidiano tra i referenti aziendali e la clientela permette di risolvere tempestivamente le criticità e proporre miglioramenti, consolidando il rapporto di fiducia.

Canale di whistleblowing

Accessibile dal sito web a tutti gli stakeholder, è dedicato esclusivamente alla segnalazione di potenziali illeciti (violazioni normative, discriminazioni, reati ambientali) e non alla gestione dei reclami ordinari. Nel 2025 non sono state registrate segnalazioni per gravi violazioni dei diritti umani o incidenti relativi a clienti e consumatori.

Sistema Smartgate (Austria)

La gestione dei reclami di Markas Austria è standardizzata tramite un sistema di ticketing integrato. La piattaforma registra e traccia l'intero ciclo di vita delle segnalazioni, garantendo risposte più rapide, massima trasparenza e una gestione strutturata per il miglioramento continuo del servizio.

Tempi di risposta

Il principale indicatore di efficienza del canale diretto è il tempo medio di risposta, con un target fissato da Markas Italia a quattro giorni. Nell'ultimo triennio, il dato si è attestato stabilmente al di sotto dell'obiettivo, pur a fronte di un aumento del 50% della corrispondenza in uscita.



04
Business Conduct

Agire in modo etico e responsabile
significa creare fiducia per i nostri stakeholder.

Per questo, Markas promuove una cultura aziendale fondata sulla trasparenza e sul rispetto delle regole, principi che guidano ogni decisione e le relazioni con tutti gli stakeholder: clienti, collaboratori, fornitori, istituzioni e comunità locali.

4.1

Certificazioni

La condotta di Markas è supportata da un solido sistema di certificazioni che attesta il rispetto dei principali standard di settore. Le aree certificate includono la qualità dei processi gestionali, la prevenzione della corruzione, il compliance management e la rintracciabilità lungo la filiera agroalimentare.

ISO 9001:2015

Sistemi di gestione per la qualità

ISO 37001:2016

Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione

ISO 37301:2021

Sistema di gestione per il compliance management

Rating di Legalità

Riconoscimento AGCM (3 stelle) per gli elevati standard etici

ISO 22005:2007

Sistema di gestione della rintracciabilità nella filiera agroalimentare

GMP – HACCP

Buone Pratiche Produttive nelle Filiere Alimentari

4.2

Politiche e codici etici

Markas tutela la propria integrità attraverso un sistema di policy e procedure volto a prevenire fenomeni corruttivi, promuovere una concorrenza leale, tutelare i diritti delle persone, garantire comunicazioni responsabili e proteggere i dati personali.

Codice etico

Definisce i principi guida per Markas Italia, Markas Holding e Markas Austria in materia di etica, onestà, integrità e correttezza, a cui devono conformarsi tutti i collaboratori e partner, garantendo il rispetto della legge e della concorrenza leale.

Visualizza il documento di Markas Italia

Politica aziendale integrata

Integra gli obiettivi di Markas Italia in tema di Qualità, Ambiente, Sicurezza sul Lavoro, Responsabilità Sociale, Parità di Genere, Sicurezza Alimentare ed Energia, orientando l'organizzazione al miglioramento continuo.

Visualizza il documento di Markas Italia

Codice di condotta

Costituisce il fondamento per una cultura aziendale sostenibile ed etica, guidando il comportamento lavorativo quotidiano attraverso i valori di Markas Austria legati ad affidabilità, impegno e correttezza.

Visualizza il documento di Markas Austria

Politica Anticorruzione e Compliance

Declina i principi del Sistema Anticorruzione e di Compliance Management di Markas Italia e Austria, definendo regole di comportamento specifiche per vietare, prevenire e contrastare ogni pratica illecita o corruttiva nei settori strategici in cui opera la Società.

Visualizza il documento di Markas Italia (Politica Anticorruzione)

Politica Benessere Animale

Riflette la crescente sensibilità dei consumatori e si integra con i principi aziendali di sviluppo sostenibile ed educazione alimentare. L'impegno della Società si concretizza nell'offrire un prodotto di origine animale sicuro dal punto di vista igienico-sanitario, di qualità organolettica garantita e ottenuto nel rispetto della dignità e del benessere degli animali.

Visualizza il documento di Markas Italia

Policy Whistleblowing

disciplina il processo di Markas Italia per la ricezione, l'analisi e la gestione delle segnalazioni di irregolarità o illeciti, assicurando la totale tutela dell'anonimato del segnalante e il divieto assoluto di ripercussioni.

Visualizza il documento di Markas Italia

Policy sull'Intelligenza Artificiale - IA

Definisce le linee guida di Markas per un utilizzo responsabile degli strumenti di IA, in linea con la legislazione nazionale ed europea. La Policy promuove un uso antropocentrico e sicuro della tecnologia, garantendo trasparenza, accessibilità e protezione dei dati, con l'obiettivo di coglierne le opportunità minimizzando i possibili rischi.

4.3

Condotta delle imprese

Per Markas, trasparenza e correttezza sono principi fondamentali. La gestione di servizi essenziali, la partecipazione a gare pubbliche e il coordinamento di un'ampia rete di fornitori richiedono solidi sistemi di governance e controllo a garanzia del rispetto normativo.

Parallelamente, la crescente digitalizzazione rende prioritarie la sicurezza informatica e la protezione dei dati personali. Markas promuove quindi una cultura d'impresa fondata su responsabilità e compliance, al fine di consolidare la fiducia di tutti gli stakeholder.

Impatti, Rischi e Opportunità

Per Markas, l'etica, la trasparenza e il rigoroso rispetto delle regole rappresentano il fondamento imprescindibile su cui si basa l'agire aziendale e si costruisce la fiducia di tutti gli stakeholder.

La tutela dell'integrità, della concorrenza leale e della trasparenza è essenziale per preservare la fiducia degli stakeholder e la credibilità aziendale. Markas presidia attivamente queste tematiche per garantire la continuità del business, mitigando costantemente i rischi legati a sanzioni, danni reputazionali, flessione dei ricavi o perdita di opportunità commerciali strategiche (come la partecipazione alle gare pubbliche).

L'adozione di un solido modello di governance e l'integrazione di pratiche aziendali responsabili generano valore tangibile. Questo approccio proattivo consolida il posizionamento competitivo e la reputazione del Gruppo, rafforza la collaborazione strutturata con i fornitori e agevola l'accesso a nuovi mercati e a potenziali fonti di finanziamento.



Obiettivi ESG

01 Rafforzare i sistemi e le procedure esistenti per garantire il monitoraggio continuo della compliance aziendale.

02 Includere sistematicamente criteri di sostenibilità socio-ambientale nella selezione dei fornitori.

03 Puntare all'eccellenza nella postura di sicurezza informatica per salvaguardare la privacy delle persone e mantenere la fiducia degli stakeholder.

4.4

Governance, Compliance e Anticorruzione

Per Markas, un sistema di governance e compliance efficace costituisce la garanzia fondamentale per operare con la massima trasparenza, etica e responsabilità in ogni settore d'attività.

Negli anni, Markas ha consolidato un sistema integrato di governance e compliance per garantire una gestione responsabile delle attività. Al centro di questo presidio si colloca, per Markas Italia, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGeC), esteso nel 2025 anche a Markas Holding e costantemente monitorato da un Organismo di Vigilanza indipendente (17 audit sui processi a rischio, affiancati da 28 ispezioni QHSE). In parallelo, Markas Austria presidia la conformità normativa tramite un team dedicato, che nel 2025 ha eseguito 5 audit in stretta linea con la norma ISO 37301:2021.

A supporto di questa architettura, il Gruppo ha implementato strumenti che monitorano i diversi requisiti normativi rilevanti, grazie al coinvolgimento attivo di dirigenti e personale specializzato. In particolare, Markas Italia ha implementato il modello ***Governance Risk Compliance (GRC)***, uno strumento strategico che monitora circa 700 presidi normativi avvalendosi del supporto di manager e Compliance Ambassadors.

Il solido impianto aziendale è ulteriormente validato dai sistemi di gestione certificati secondo lo standard ***ISO 37001:2016*** (prevenzione della corruzione), applicati al 100% dei siti operativi in Italia e Austria.

Per diffondere i medesimi standard etici lungo la catena di fornitura, Markas Italia valuta preventivamente i propri partner attraverso un rigoroso processo di ***Due Diligence***.
Nel 2025, l'attività ha coinvolto il 100% dei soggetti esposti a rischio (43 partner).

L'efficacia proattiva di questo ecosistema di controllo trova conferma nei risultati dell'anno: zero sanzioni o episodi di violazione legati all'anticorruzione, e il riconoscimento del punteggio massimo (3 stelle) nel ***Rating di Legalità AGCM*** per Markas Italia.



La conformità normativa a portata di click

Nel 2025, Markas Austria ha digitalizzato il proprio Registro Normativo per la consulenza giuridica. Questa iniziativa strategica mira a consolidare la cultura della compliance, rendendo l'accesso alle informazioni trasparente e diffuso.

La piattaforma centralizza le normative in materia di diritto del lavoro, ambiente e appalti pubblici. Lo strumento permette ai dipendenti interessati di consultare agevolmente le fonti e di monitorare in tempo reale lo stato delle attività connesse alla conformità. Il database viene costantemente aggiornato ed è progettato per integrare in modo tempestivo eventuali nuovi ambiti giuridici.

Formazione e cultura della condotta d'impresa

La consapevolezza e la formazione continua di tutte le persone del Gruppo rappresentano i pilastri su cui Markas costruisce e consolida una solida cultura dell'integrità e della compliance.

Per garantire la massima diffusione dei principi etici, Markas struttura percorsi formativi differenziati in base al ruolo.
I neoassunti dei siti produttivi ricevono una formazione base focalizzata sul Codice di Condotta. Il nuovo personale amministrativo affronta invece un programma dettagliato che include corporate governance, procedure di segnalazione, GDPR, norma ISO 37001 e Modello MOGeC. Per Manager e Direttori di Markas Italia è previsto un aggiornamento avanzato periodico, mentre i Key Account Manager e Account Manager in Italia partecipano a sessioni specializzate annuali (un'iniziativa che nel 2026 verrà estesa anche a Markas Austria).

Markas promuove l'integrità attraverso ***programmi specifici anticorruzione***. Per gli Organi Amministrativi e le funzioni a rischio, la formazione ha cadenza almeno biennale o si attiva al cambio di ruolo; per gli altri dipendenti viene erogata all'assunzione o variazione di mansione. Nel 2025, le attività in Italia (prevalentemente in aula, con 33 ore complessive più 6 ore da remoto) hanno coinvolto:

Il ***100%*** dei membri degli Organi Amministrativi, di Gestione e Supervisione;
Il ***100%*** dei dipendenti in funzioni a rischio corruzione;
Il ***71%*** di tutti gli altri dipendenti.

In Markas Austria, la formazione anticorruzione ha interessato il 20% degli Organi Direttivi e il 6% del personale in funzioni a rischio, oltre a ulteriori 40 dipendenti operativi.

Canali di Segnalazione (Whistleblowing)

Per tutelare la trasparenza, Markas mette a disposizione di collaboratori, fornitori, clienti e stakeholder canali sicuri per segnalare violazioni normative o interne. Il sistema si appoggia alla piattaforma digitale Whistlelink, accessibile a tutti, che garantisce il totale anonimato e la protezione dei dati. In Italia è inoltre possibile rivolgersi direttamente all'Organismo di Vigilanza. L'utilizzo di questi strumenti è promosso attivamente tramite comunicazioni dirette, bacheche aziendali e newsletter interne.

Le segnalazioni vengono gestite da personale autorizzato seguendo procedure rigorose per garantire riservatezza, tracciabilità e assoluta tutela contro qualsiasi forma di ritorsione. In Italia il processo è coordinato dall'Ufficio Regulatory Compliance con il supporto investigativo dell'HR Department, mentre in Austria è in capo al Team Compliance. I dati aggregati sono regolarmente condivisi con il Managing Department per un monitoraggio costante dei controlli.

Nel 2025, il sistema del Gruppo ha gestito tempestivamente ***52 segnalazioni*** (49 in Italia, 3 in Austria, nessuna in Germania). Nello specifico, sono emersi 29 episodi legati a discriminazioni, mentre non si è verificato alcun incidente grave in materia di diritti umani. Tutte le casistiche sono state prese in carico e risolte nel pieno rispetto delle tempistiche di legge.

4.5

Gestione responsabile della catena di fornitura

La qualità e la sicurezza dei servizi erogati da Markas dipendono direttamente dall'affidabilità dei propri partner commerciali. Per questo motivo, l'azienda adotta un sistema strutturato di qualifica, monitoraggio e audit che accompagna l'intero ciclo di vita delle forniture.

Essendo la diffusione della cultura degli acquisti sostenibili un elemento chiave della strategia aziendale, entro il 2026 Markas Italia prevede di formalizzare una Politica di Acquisti Sostenibili ed erogare specifici percorsi formativi sul Sustainable Procurement al 100% dei responsabili degli acquisti, con l'obiettivo di consolidare strumenti e competenze necessarie per garantire l'applicazione dei criteri ESG nelle decisioni di acquisto.

Contrattualistica con i fornitori*

I contratti quadro rappresentano lo strumento fondamentale per diffondere la cultura della responsabilità sociale lungo la filiera. In Italia, il ***100% dei fornitori*** ha sottoscritto la clausola di ***adesione al Codice Etico***.

A tutela dei diritti umani e dell'equità lavorativa, i contratti integrano disposizioni su Diversità e Inclusione (D&I) e i requisiti dello standard SA8000, sottoscritti da 10 nuovi partner nel 2025. Nel 2026, l'azienda estenderà tali clausole al 100% dei fornitori, integrando ulteriormente i contratti con specifiche clausole ambientali e richiedendo la sottoscrizione del Codice di Condotta dei Fornitori.

Selezione e valutazione dei fornitori*

La valutazione dei fornitori avviene in sede di qualifica e condotta periodicamente al fine di assicurare il mantenimento dei requisiti richiesti. La valutazione si basa sul rispetto dei requisiti richiesti attraverso un questionario articolato in due macro-aree:

Performance operativa (60%): gestita dalla funzione Procurement & Maintenance, analizza affidabilità economica, logistica, supporto operativo, gamma prodotti e digitalizzazione.

Sostenibilità e compliance (40%): un'autodichiarazione del fornitore che approfondisce requisiti ambientali, sociali, di salute e sicurezza, igiene alimentare e compliance.

I criteri ambientali (vincolanti e premianti) includono ISO 14001, EMAS, efficienza energetica e assenza di sanzioni (condizione escludente). In ambito sociale, si verificano i principi SA8000, la tutela contro il lavoro forzato o minorile, la parità di genere (UNI/PdR 125:2022) e l'inclusione (ISO 30415:2021).
Per la Divisione Food sono inoltre richieste certificazioni specifiche (Bio, DOP e Halal). In Markas Italia la qualifica ha cadenza triennale e copre il 100% dei fornitori.

Parallelamente, Markas Italia intende rafforzare il processo di valutazione delle performance ESG dei suoi fornitori, con l'obiettivo di sottoporlo al 100% dei fornitori entro il 2028. Questo percorso consentirà di promuovere un miglioramento continuo delle performance ambientali, sociali e di governance della catena di fornitura.

Monitoraggio dei fornitori*

Il presidio continuo si avvale del sistema di Vendor Rating e della matrice di Kraljic. Dal 2019, Markas Italia ha condotto audit di seconda parte su 33 fornitori (17% del totale); ***nel solo 2025*** sono state eseguite ***verifiche su 6 aziende***: ***2 fornitori strategici*** (25% della categoria), ***2 fornitori collo di bottiglia*** (13% della categoria) e ***2 ulteriori fornitori*** individuati tramite il sistema di Vendor Rating (entrambi rientranti nella categoria Non Critici secondo Kraljic e pari al 7%).

I controlli hanno permesso di gestire tempestivamente 3 situazioni a rischio (ambientale e lavorativo) tramite azioni correttive e un monitoraggio rafforzato per ripristinare la conformità. Il modello di audit, attivo in Italia, sarà esteso a Markas Austria nel 2026.

Riconoscendo il ruolo fondamentale della collaborazione con i fornitori nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, Markas Italia si impegna ad attivare entro il 2028 iniziative di formazione, sensibilizzazione e capacity building rivolte al 100% dei fornitori identificati con un rischio ESG a seguito degli audit svolti o dell'analisi di valutazione dei rischi della catena di fornitura.

**Si tratta di fornitori di materiali, attrezzature e derrate alimentari considerati di particolare rilevanza, in quanto rappresentano il 95% della spesa complessiva di approvvigionamento oppure costituiscono potenziali colli di bottiglia (solo per Markas Italia si tratta di 93 fornitori).*

4.6

Cyber sicurezza e protezione dei dati

L'innovazione digitale rappresenta per Markas un motore di crescita, il cui valore è costantemente protetto da un'architettura di sicurezza informatica solida e resiliente.

Digitalizzazione e Cybersecurity

A salvaguardia della riservatezza dei dati degli stakeholder, della continuità operativa e della stabilità aziendale, il Gruppo adotta una piattaforma di monitoraggio continuo che misura la postura di cybersecurity sugli asset e sulle risorse in uso diretto. Lo strumento calcola un indice sintetico di maturità cyber, consentendo di verificare l'efficacia delle protezioni adottate e pianificare tempestivamente ogni intervento di ottimizzazione.

Nel corso del 2025, grazie a interventi mirati di analisi, ottimizzazione e remediation, l'indice di sicurezza informatica è aumentato da 590 a 690 punti, ponendo le basi per il raggiungimento del target di 720 punti entro il 2026.
La solidità di questo presidio proattivo trova conferma nei risultati conseguiti: in piena continuità con gli anni precedenti, anche nel 2025 Markas non ha registrato alcun incidente di sicurezza informatica.

690 590 punti (2024)	Punteggio raggiunto nel 2025 secondo l'indice di sicurezza informatica
0	Incidenti di sicurezza informatica

Markas Holding
Markas S.p.A.
Via Macello, 61
39100 Bolzano (BZ)
Italia

Markas Italia
Markas S.r.l.
Via Macello, 61
39100 Bolzano (BZ)
Italia

Markas Austria
Markas GmbH
Dürauergasse, 10
3100 St. Pölten
Austria

Markas Germania
Markas GmbH
Ottobrunner Str., 39
82008 Unterhaching
Germania

Progetto grafico
WABi S.r.l. Società Benefit

Partner tecnico
KPMG Advisory S.p.A.

I contenuti sono stati accuratamente verificati e rispecchiano lo stato delle informazioni e delle conoscenze tecniche al momento della redazione. A seguito di elaborazioni supportate dall'intelligenza artificiale, tutti i testi sono stati sottoposti a un'attenta revisione umana.

©2026 Markas S.p.A.
Tutti i diritti riservati

Si consiglia di seguire gli eventuali aggiornamenti tecnici e di approfondire gli argomenti trattati su:

markas.com