Nachhaltigkeitsbericht
2025



markas

Nachhaltigkeitsbericht
2025

markas

Inhalt

01 Überblick

1.1 Die Markas Gruppe 08
1.2 Geschäftsmodell 10
1.3 Strategie 12
1.4 Governance 16
1.5 Einbindung der Stakeholder 18

02 Umwelt

2.1 Zertifizierungen 22
2.2 Richtlinien und Ethikkodex 23

2.3 **KLIMAWANDEL** 24
2.4 Energie und Emissionen 26
2.5 Verbesserung der Energieeffizienz 28
2.6 Nachhaltige Mobilität 29

2.7 **RESSOURCENNUTZUNG UND KREISLAUFWIRTSCHAFT** 30

2.8 Ressourcennutzung 32
2.9 Abfallmanagement 34
2.10 Lebensmittelverschwendung 35

03 Menschen

3.1 Zertifizierungen 38
3.2 Richtlinien und Ethikkodex 39

3.3 **MITARBEITER*INNEN** 40
3.4 Unsere Mitarbeiter*innen 42
3.5 Einbeziehung der Mitarbeiter*innen 43
3.6 Gesundheit und Sicherheit 44
3.7 Wohlbefinden 46
3.8 Gleichbehandlung und Chancengerechtigkeit 47
3.9 Ausbildung 50

3.10 **KUNDEN** 52
3.11 Qualität der Dienstleistungen 54
3.12 Meldekanäle 61

04 Compliance

4.1 Zertifizierungen 64
4.2 Richtlinien und Ethikkodex 65

4.3 **UNTERNEHMENSVERHALTEN** 66
4.4 Governance, Compliance und Antikorruption 68
4.5 Verantwortungsbewusstes Management der Lieferkette 70
4.6 Cybersicherheit und Datenschutz 71



01
Überblick

Solide Wurzeln, nachhaltiges Wachstum und das Streben nach Innovation machen uns zu einem einzigartigen Unternehmen.

Als große internationale Familie hat sich Markas zum Ziel gesetzt, eine führende Rolle im Facility Services Bereich einzunehmen. In diesem Sinne arbeiten wir jeden Tag voller Tatendrang Seite an Seite mit öffentlichen und privaten Kunden. Im Zentrum stehen dabei stets die Menschen.

Markas präsentiert hiermit den zweiten Nachhaltigkeitsbericht der Gruppe, der sich freiwillig an den European Sustainability Reporting Standards (ESRS) orientiert, die von der European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) entwickelt und durch die EU-Richtlinie zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD) eingeführt wurde.

Diese Entscheidung steht ganz im Einklang mit dem Weg, den unsere Gruppe seit 2022 hinsichtlich Berichterstattung beschreitet und der eine zunehmende Einbindung von Nachhaltigkeitsthemen in die Unternehmensprozesse vorsieht. Der Nachhaltigkeitsbericht knüpft an die früheren Ausgaben an, die gemäß dem Rahmenwerk der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt wurden, und steht im Einklang mit den europäischen und nationalen Rechtsvorschriften.

DIENSTLEISTUNGEN

5

Divisionen

MITARBEITER*INNEN

Über
13.000

Mitarbeiter*innen inklusive Leiharbeitskräfte

ENERGIE

100 %

erneuerbare Energie

ZERTIFIZIERTE PRODUKTE

72 %

ökologische Reinigungsmittel (Deutschland)

ENERGIE AUS EIGENPRODUKTION

Steigerung um
19,2 %

im Vergleich zu 2024

ARBEITSVERTRÄGE

95 %

unbefristete Verträge

AUSBILDUNG

95.000

erbrachte Schulungsstunden

KUNDENZUFRIEDENHEIT

32

durchgeführte Kampagnen zur Customer Satisfaction

ESG-QUALIFIZIERUNG

100 %

strategische Lieferanten, die einer ESG-Qualifizierung unterzogen wurden (Italien)

1.1

Die Markas Gruppe

Wir sind ein Familienunternehmen, das sich zu einem international führenden Unternehmen in der Dienstleistungsbranche entwickelt hat und in Italien, Österreich und Deutschland präsent ist.



1985 von Mario Kasslatter und Haidrun Achammer-Kasslatter in Bozen gegründet, wird Markas heute in zweiter Generation von Christoph Kasslatter und Evelyn Kirchmaier-Kasslatter weiterhin ganz im Zeichen der ursprünglichen Werte und Visionen geführt.

Im Laufe der Zeit ist unser Unternehmen auf über 13.000 Mitarbeiter*innen, inkl. Leiharbeitskräfte, angewachsen und nunmehr in fünf Divisionen gegliedert: Clean, Food, Housekeeping, Logistics&Care und Facility.

Werte, Mission und Vision

Seit unseren Anfängen stützt sich unser Weg auf drei Werte: Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness. Diese Werte finden im Zuhören, in Verantwortungsbewusstsein und ständiger Aufmerksamkeit gegenüber Mitarbeiter*innen, Kunden und Stakeholdern Ausdruck – ganz im Einklang mit unserer Identität als Familienunternehmen. Ein Leitgedanke, der von der Vision unseres Gründers inspiriert ist und seit jeher alle unsere unternehmerischen Entscheidungen prägt: **„Langfristig zählt nur die Qualität."**

In diesem Sinne definieren sich die Mission und die Vision unserer Gruppe wie folgt:

Mission: Wir sind ein internationales Familienunternehmen und bieten öffentlichen und privaten Kunden qualitativ hochwertige Dienstleistungen an. Wir tun dies mit Engagement, Leidenschaft und wir kümmern uns um die Menschen, mit denen wir zusammenarbeiten.

Vision: Solide Wurzeln, nachhaltiges Wachstum und das Streben nach Innovation machen uns einzigartig. Als herausragender Dienstleister bieten wir einen Mehrwert für alle, die ein Unternehmen suchen, auf das sie sich verlassen können.

Struktur der Gruppe

Unter der Leitung der Holding operiert die Markas Gruppe über ein solides Netzwerk von Niederlassungen in Italien, Österreich und Deutschland. Mit dieser flächendeckenden Struktur gelingt es uns, internationale Präsenz und feste Verwurzelung in der Region miteinander zu vereinen.

Markas S.p.A. - Holding
Die im Jahr 2018 gegründete Holding ist vollständig im Besitz der Familie Kasslatter und hält 100 % der Anteile jeder der Tochtergesellschaften in Italien, Österreich und Deutschland.

Markas S.r.l. – Italien
Das 1985 gegründete Unternehmen stellt den Referenzmarkt der Gruppe dar. Es verfügt über 7 Standorte und beschäftigt landesweit über 11.000 Mitarbeiter*innen.
Das Unternehmen hält zudem eine Beteiligung von 98 % an der Projektgesellschaft Digital Facility Cleaning BZ S.r.l.

Markas GmbH – Österreich
Das seit 1986 tätige Unternehmen zählt österreichweit zu den Branchenführern in der Reinigung. Es verfügt über drei Standorte und über 2.400 Mitarbeiter*innen.

Markas GmbH – Deutschland
Das 2017 gegründete Unternehmen ist das jüngste Mitglied der Gruppe. Es ist mit rund 180 Mitarbeiter*innen vorwiegend in Bayern tätig und festigt durch starke internationale Synergien die Präsenz der Marke auf dem deutschen Markt.

Wo wir sind

- Markas Zentralen
- Regionale Büros
- **Kochzentrum**
  spezialisiert
  auf Sous-vide-Produktion



1.2

Geschäftsmodell

Das Geschäftsmodell von Markas gliedert sich in fünf Divisionen, die darauf ausgerichtet sind, unseren Kunden einen Rundum-Service zu bieten. Davon stellen die Divisionen „Clean“ und „Food“ die wichtigsten Geschäftsbereiche in Bezug auf den Umsatz dar.

Division Clean

Reinigungsdienstleistungen, einschließlich des mit dem Ecolabel zertifizierten Dienstes „Markas Eco Clean“.

ITALIEN ÖSTERREICH DEUTSCHLAND



Division Food

Gemeinschaftsverpflegung.

ITALIEN



Division Housekeeping

Zimmerbetreuung (Reinigung, Aufdeckservice, Minibar) sowie Trage- und Gepäckdienst.

ITALIEN



Division Facility

Reinigung und Pflege von Grünflächen, Schädlings- und Nagetierbekämpfung, Reinigung von Lüftungsanlagen und Abfallentsorgung.

ITALIEN ÖSTERREICH



Division Logistics&Care

Hilfs- und Transportdienste für Patient*innen, Verwaltung und Transport von Medikamenten, Hilfstätigkeiten auf der Bettenstation.

ITALIEN ÖSTERREICH



Wertschöpfungskette

Das Wertschöpfungsmodell von Markas wandelt Ressourcen, Kompetenzen und Technologien in integrierte Dienstleistungen um. Im Mittelpunkt stehen dabei die Kontinuität der Versorgung und das fortwährende Eingehen auf die Bedürfnisse der Stakeholder.

Bei der Beschaffung setzen wir auf Partner, die eine flächendeckende Versorgung gewährleisten können. In diesem Zusammenhang bevorzugen wir mehrjährige Rahmenvereinbarungen, die Transparenz und Stabilität sicherstellen. Unsere Bemühungen zum Ausbau dieses Netzwerks spiegeln sich **in der steigenden Zahl unserer Lebensmittellieferanten wider, die im Jahr 2025 auf 191 angewachsen ist** (im Vergleich zu 175 im Jahr 2024).

Unser Angebot an Dienstleistungen, das sich in fünf spezialisierte Divisionen untergliedert, richtet sich an öffentliche und private Kunden mit mittel- bis langfristigen Kooperationsbeziehungen. Dabei ist für uns die ständige Einbindung der Endnutzer und die systematische Erfassung von Feedback von entscheidender Bedeutung, um die Leistungsqualität zu optimieren und so höchste Hygiene- und Gesundheitsstandards sowie maßgeschneiderte Lösungen zu gewährleisten.

Lieferanten und Ressourcen 01

Unser Beschaffungsmarkt gliedert sich in zwei Kanäle: Zwischenhändler, die ein breites Sortiment anbieten und die Lieferungen abwickeln, sowie Direktproduzenten mit eigener Logistik.

- Lebensmittel
- Verbrauchsmaterialien
- Maschinen und Ausrüstung

Markas 5 spezialisierte Divisionen 02

Unser Ansatz besteht darin, Kompetenzen, Prozesse und Innovation synergetisch miteinander zu kombinieren, um hochspezialisierte, für jeden Sektor maßgeschneiderte Dienstleistungen zu gewährleisten.

CLEAN FOOD HOUSEKEEPING FACILITY LOGISTICS&CARE

Kunden und Endnutzer 03

Bei der Erbringung der Dienstleistungen geht es uns vor allem darum, auf die Endnutzer einzugehen und deren Zufriedenheit zu erfassen, um eine positive und nachhaltige Wirkung zu erzielen.

- Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen
- Unternehmen und öffentliche Verwaltung
- Bildungseinrichtungen
- Hotels und Beherbergungsbetriebe

1.3

Strategie

Um die Herausforderungen eines sich rasch wandelnden Marktes zu meistern und langfristig weiterhin Wert zu schaffen, haben wir unsere Zukunftsvision im Rahmen der Strategie Markas 2030 neu definiert.

Strategie Markas 2030: Nachhaltiges Wachstum

In den vergangenen Jahren hat Markas eine Phase intensiver Weiterentwicklung durchlaufen: In nur etwas mehr als einem Jahrzehnt ist unser Unternehmen erheblich gewachsen, hat seine Größe hinsichtlich Mitarbeiter*innen und Umsatz verdoppelt und seine Präsenz in verschiedenen Regionen ausgebaut. Diese Expansion erfolgt in einem externen Umfeld, das von weitreichenden Veränderungen geprägt ist. Der Dienstleistungssektor steht heute komplexen Entwicklungen gegenüber, so etwa zunehmendem Preisdruck, verschärftem Wettbewerb, digitaler Beschleunigung und einem Mangel an qualifizierten Arbeitskräften.
Zu diesen Faktoren kommen neue Makrotrends hinzu, die zugleich Herausforderungen und Chancen darstellen. Dabei kommt der „Silver Economy“ besondere Bedeutung zu, welche die Auswirkungen der demografischen Alterung sowohl auf die Entwicklung der Bedürfnisse der Endnutzer als auch auf die Verfügbarkeit und Zusammensetzung der Arbeitskräfte widerspiegelt. In diesem Szenario etabliert sich Nachhaltigkeit als unverzichtbarer Wettbewerbsvorteil. Gleichzeitig wächst seitens der Kunden und Mitarbeiter*innen das Bedürfnis nach Transparenz, sofortiger Verfügbarkeit und Dienstleistungen, die immer stärker personalisiert und auf das Wohlbefinden der Menschen ausgerichtet sind.

Genau aus dem Bewusstsein für diese Dynamiken entsteht die **Strategie Markas 2030: Nachhaltiges Wachstum**, die darauf ausgelegt ist, auf sämtliche Veränderungen in den diversen Bereichen zu reagieren.

Grundpfeiler

Zur Steuerung und Ausrichtung dieses Entwicklungsprozesses und künftiger organisatorischer Entscheidungen hat die Gruppe ihre Grundpfeiler angepasst:

Kunden
Im Mittelpunkt steht die Fähigkeit, die Bedürfnisse der verschiedenen Branchen zu verstehen und zu antizipieren, um maßgeschneiderte Dienstleistungen mit hohem Mehrwert zu entwickeln.

Mitarbeiter*innen
Das Unternehmen setzt auf die Förderung seiner Mitarbeiter*innen und legt dabei den Schwerpunkt auf Inklusion, kontinuierliche Weiterbildung und das Wohlbefinden in der Organisation.

Innovation
Das Unternehmen fördert die Einführung neuer Technologien und hochentwickelter Organisationsmodelle, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf Digitalisierung und Robotik liegt.

Nachhaltigkeit
Das Unternehmen integriert Umwelt-, Sozial- und Governance-Prinzipien (ESG) systematisch in seine betrieblichen Prozesse und trägt so dazu bei, gemeinsamen Mehrwert für das Unternehmen und seine Stakeholder zu schaffen.



Markas Strategy Day: eine gemeinsame Vision

Um die Strategie Markas 2030 vorzustellen, hat das Unternehmen am 4. Dezember 2025 in Italien ein großes interaktives Event veranstaltet, an dem **über 500 Mitarbeiter*innen** teilnahmen. Begrüßt wurden neben Gästen aus der Geschäftswelt zahlreiche Expert*innen für Digitalisierung, nachhaltige Produkte, Diversität und Motivation.

Eine ähnliche Initiative wurde in Österreich für die Mitarbeiter*innen im DACH-Raum (Österreich und Deutschland) ins Leben gerufen, um das internationale Zusammengehörigkeitsgefühl zu stärken.

Nachhaltigkeits-strategie

Um proaktiv auf die Herausforderungen eines sich ständig wandelnden Umfelds zu reagieren, haben wir unsere Nachhaltigkeitsziele für 2030 festgelegt und dabei konkrete Verpflichtungen in den Bereichen Umwelt, Soziales und Governance definiert.

An diesem Prozess waren die Directors und die Eigentümer aktiv beteiligt, wodurch eine umfassende Abstimmung zwischen Governance und operativer Tätigkeit gewährleistet wurde. Um einen konkreten, schlüssigen und auf die tatsächlichen Marktbedürfnisse zugeschnittenen Fahrplan zu erstellen, hat unser Team die neuen Ziele auf Grundlage einer Analyse der relevanten Auswirkungen, Risiken und Chancen, anhand von Branchen-Benchmarks sowie unter Berücksichtigung der strategischen Leitlinien der Gruppe und der Bedürfnisse der Stakeholder erarbeitet.

Umwelt

Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen der Klimawandel, insbesondere die Reduzierung von Treibhausgasemissionen, sowie die Ressourcennutzung im Sinne der Kreislaufwirtschaft. Ausdruck findet dies in Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz, in Initiativen für nachhaltige Mobilität, der Reduzierung von Lebensmittelabfällen und der Wahl zertifizierter nachhaltiger Produkte.

Soziales

Unsere Maßnahmen betreffen einerseits die eigene Belegschaft, mit Zielen in den Bereichen Einbindung und Zufriedenheit der Mitarbeiter*innen, Vielfalt und Inklusion, Wohlbefinden und berufliche Entwicklung. Andererseits richten sie sich an Kunden und Endverbraucher, wobei der Schwerpunkt auf der wahrgenommenen Qualität der Dienstleistungen und für die Division Food auf einem inklusiveren Angebot in Verbindung mit einem stärkeren Ernährungsbewusstsein liegt.

Governance

Beim Thema Unternehmensführung konzentrieren wir uns auf die Stärkung der Compliance im Unternehmen, die IT-Sicherheit und den Datenschutz. Abgerundet wird das Ganze durch die Einbeziehung von Kriterien der sozialen und ökologischen Nachhaltigkeit bei der Lieferantenauswahl sowie die Förderung einer Kultur der Nachhaltigkeit auf allen Organisationsebenen.

Innovation

Innovation ist ein wesentlicher Bestandteil der Strategie Markas 2030, der sich durch alle Bereiche zieht. Seit 2020 entwickelt und erprobt ein eigens dafür zuständiges Team neue Dienstleistungen, Prozesse und Organisationsmodelle, sammelt Feedback und beobachtet Trends sowie Bedürfnisse der Zukunft.

Inspiriert von den Leittlinien der Norm ISO 56002:2021 verfolgen wir in unserem Ansatz eine Kombination aus Schulungen, strategischen Kooperationen und neuen Technologien:

Entwicklung neuer Kompetenzen

Die Einführung neuer Technologien geht stets mit entsprechenden Schulungsmaßnahmen einher. Folglich haben wir im Jahr 2025 die praktischen Schulungen für Mitarbeiter*innen, die mit dem Einsatz von Robotern betraut sind, sowie Sensibilisierungsmaßnahmen zum Thema künstliche Intelligenz fortgesetzt.

Verbindung von Ideen und Kompetenzen

Wir arbeiten mit Universitäten, Forschungszentren, Start-ups und internationalen Netzwerken zusammen, um neue Ideen aufzugreifen und sie in konkrete Chancen umzusetzen. Zu den Initiativen des Jahres 2025 zählen Programme mit der Freien Universität Bozen, Aktivitäten im NOI Techpark und die Teilnahme am Open Innovation Day. Darüber hinaus fördern wir den internationalen Austausch im Rahmen des Digital Leadership Club der Universität Innsbruck und der Innov8ers-Community.

Erkunden neuer Lösungen



Im Jahr 2025 haben wir Roboterlösungen und Projekte im Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) weiter erprobt.

Die Robotik unterstützt unsere Mitarbeiter*innen bei sich wiederholenden und anstrengenden Tätigkeiten und trägt so zur Verbesserung der Servicequalität sowie zum optimierten Einsatz der Unternehmensressourcen bei. Gleichzeitig konnten wir dank der Zusammenarbeit mit dem European Digital Innovation Hubs Network (EDIH) im NOI Techpark ein neues konkretes Projekt im Bereich künstliche Intelligenz ins Leben rufen.

1.4

Governance

Um die strukturelle Einbindung der Nachhaltigkeit in die strategischen und operativen Entscheidungen zu gewährleisten, hat Markas ein spezielles Governance-Modell entwickelt, mit dem es möglich ist, die Initiativen auf Gruppenebene zu koordinieren und effektiv auf neue gesetzliche Standards zu reagieren.

Sustainability Committee: Das Committee, das 2021 innerhalb von Markas Italien gegründet wurde, kommt alle zwei Monate zusammen. Es spielt eine zentrale Rolle bei der Integration der Nachhaltigkeit in die Markas Gruppe, unterstützt den Verwaltungsrat dabei, die Integrität des Prozesses sicherzustellen, und fungiert für die Unternehmen der Gruppe als Koordinationsstelle in ESG-Fragen. Das Committee setzt sich aus Vertreter*innen verschiedener Bereiche zusammen: Managing Director, Sales & Marketing Director, Quality Health Safety & Environment Director, Compliance & Sustainability Manager, CSR Ambassador & Communication Team Leader sowie Holding Manager. Ergänzt wurde das Team im Jahr 2025 durch den Sustainability & Mobility Management Specialist.

Die internationale Koordinierung in Österreich: Für die operativen Projekte im ESG-Bereich ist ein ESG Specialist zuständig, welcher dem QHSE, IT & Projectmanagement Department angehört. Der ESG Specialist hält den CEO und die österreichischen Directors regelmäßig auf dem Laufenden. Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit dem italienischen Compliance & Sustainability Office, um eine optimale Abstimmung der Initiativen sowie die Konsolidierung gemeinsamer Richtlinien und Prozesse auf Gruppenebene zu gewährleisten.

Compliance & Sustainability Office: In enger Zusammenarbeit mit dem Sustainability Committee hat das Office die Aufgabe, unter aktiver Einbeziehung aller Departments das Engagement von Markas zu lenken und zu festigen. Zu seinen Aufgaben gehören:

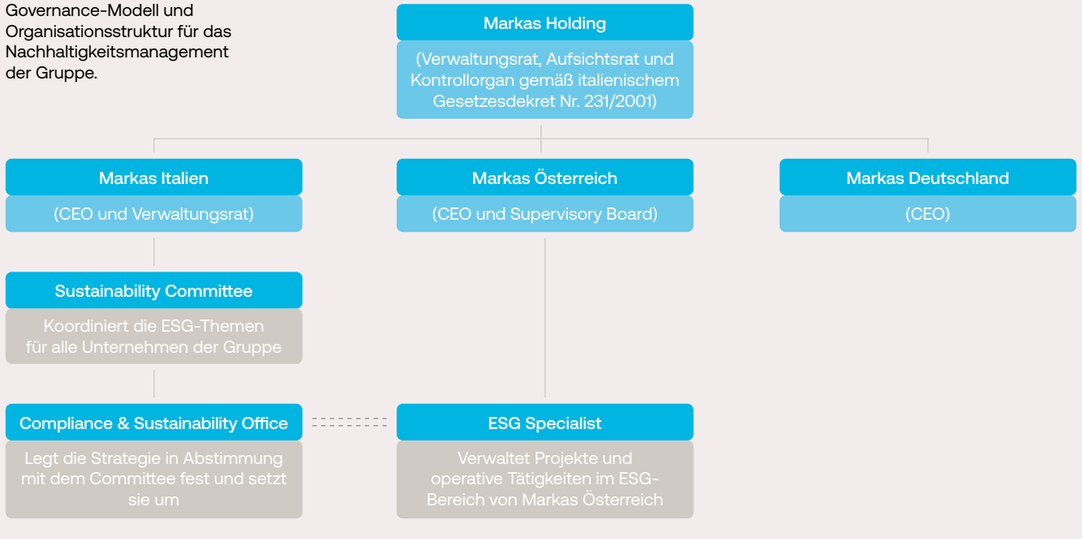
Definition und Umsetzung von unternehmensweit integrierten Nachhaltigkeitsrichtlinien und -strategien.

Koordination der Übergangsmaßnahmen und Anpassung an die in der CSRD vorgesehenen Berichtspflichten zur Nachhaltigkeit gemäß den ESRS-Standards.

Konzeption und Verwaltung strukturierter interner Kontrollsysteme zur Gewährleistung der Zuverlässigkeit der Berichterstattung und der ESG-Performance.

Analytische Überwachung zur kontinuierlichen Verbesserung der Unternehmenspositionierung in den wichtigsten ESG-Ratings.

Governance-Modell und Organisationsstruktur für das Nachhaltigkeitsmanagement der Gruppe.



Kontrolle der Berichterstattung

Die Nachhaltigkeitsberichterstattung wird durch strenge interne Kontrollen, Gegenprüfungen der Daten und eine klare Zuständigkeitsverteilung bei der Datenerhebung und -validierung gewährleistet.

Nächster Schritt 2026: Aktualisierung der betreffenden Richtlinie zur Stärkung der methodischen und qualitativen Vorkehrungen, um die lückenlose Rückverfolgbarkeit der Daten zu gewährleisten und die Rollen entlang des gesamten Prozesses noch genauer zu definieren.

Risikomanagement

Die Gruppe bewertet Auswirkungen, Risiken und Chancen (IROs) unter Berücksichtigung des unternehmerischen Kontexts und der Erwartungen der Stakeholder.

Die mit der Nachhaltigkeit einhergehenden Risiken werden gemeinsam mit den allgemeinen Unternehmensrisiken gemäß den Bewertungen der nach ISO zertifizierten Managementsysteme gesteuert. Die betrieblichen Vorgehensweisen sind in den Integrierten Managementhandbüchern festgehalten, die Standards für folgende Bereiche definieren: Qualität, Gesundheit und Sicherheit, Umweltschutz, Compliance, Korruptionsbekämpfung, Schulung und Kontrolle biologischer Kontamination.

Umwelt

Markas hat ein Umweltmanagementsystem eingeführt, das nach der Norm ISO 14001:2015 zertifiziert und gemäß der EMAS-Verordnung validiert ist. Das Umweltmanagementsystem wird an allen operativen Standorten angewendet, an denen Markas seine Dienstleistungen erbringt. Im Rahmen des Systems werden die Umweltaspekte und -risiken im Zusammenhang mit den an den operativen Standorten durchgeführten Tätigkeiten systematisch identifiziert, bewertet und überwacht. Dabei wird besonderes Augenmerk auf die für die Tätigkeiten von Markas relevanten Umweltaspekte gelegt, wie etwa Energieverbrauch, Nutzung von Wasserressourcen, Abfallwirtschaft und Vermeidung von Umweltverschmutzung.

Die durchgeführten Bewertungen ermöglichen es, Maßnahmen zu ermitteln und umzusetzen, mit dem Ziel, jede Form von Umweltverschmutzung zu verhindern, potenzielle Risiken und Auswirkungen zu verringern und die natürlichen Ressourcen zu schützen. Insbesondere sieht das System Folgendes vor:

Umweltanalysen: analysieren die geografisch- territorialen Merkmale, die geologischen und hydrogeologischen Bedingungen sowie das Klima und die Wetterverhältnisse an den Standorten, an denen Markas tätig ist.

Bewertung von Risiken und Chancen: entscheidend für die Festlegung von Verbesserungszielen gemäß dem Prinzip des Risk-based Thinking, das in der High Level Structure der ISO-Normen vorgesehen ist.

Soziale Verantwortung

Markas Italien hat ein nach SA8000 zertifiziertes Managementsystem eingeführt, um die Rechte der Mitarbeiter*innen zu schützen. Dabei werden folgende Themen berücksichtigt: Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Gesundheit und Sicherheit, Vereinigungsfreiheit, Tarifverhandlungen, Diskriminierung, Disziplinarmaßnahmen, Arbeitszeit und Entlohnung.

Dieses System wird an allen operativen Standorten angewendet, die einer Risikobewertung und einem Risikomanagement im Hinblick auf Menschenrechte und Unternehmensethik unterzogen werden. Die Überwachung erfolgt durch folgende Maßnahmen:

Jährliche interne Audits: Die Prüfungen erfolgen anhand einer Stichprobe von Standorten, um die Abdeckung aller Geschäftsbereiche sicherzustellen. Im Berichtszeitraum betrafen die Audit-Aktivitäten etwa 5 % der Betriebsstätten, die etwa 10 % der Unternehmensbelegschaft repräsentieren.

1.5

Einbindung der Stakeholder

Der kontinuierliche Dialog mit den Stakeholdern ist von entscheidender Bedeutung, um einen umfassenden Einblick in die positiven wie negativen Auswirkungen der Unternehmensaktivitäten zu gewinnen. Zu diesem Zweck setzt Markas verschiedene Interaktionsinstrumente ein, die im Folgenden zusammengefasst sind.

Stakeholder	Art der Einbindung	Zweck der Einbindung	Ergebnisse der Einbindung
Mitarbeiter*innen	Fragebögen und Umfragen Unternehmensinitiativen und -veranstaltungen Multikanal-Kommunikation	Doppelte Wesentlichkeitsanalyse Strategische Festlegung Entwicklung innovativer Ideen	Unternehmensorganisation Festlegung von Richtlinien Verbesserung des Wohlbefindens der Mitarbeiter*innen
Kunden	Interviews und Zufriedenheitsumfragen Qualitätserhebungen Geschäftsbeziehungen Regelmäßige Treffen Kontinuierliche Kommunikation	Doppelte Wesentlichkeitsanalyse Strategische Festlegung	Individuelle Dienstleistungen Unternehmensorganisation Überwachung und Verbesserung der Dienstleistungsqualität
Lieferanten	Fragebögen Befragungen Geschäftsbeziehungen	Doppelte Wesentlichkeitsanalyse Strategische Festlegung	Unternehmensorganisation
Sozialpartner	Fragebögen Regelmäßige Treffen	Doppelte Wesentlichkeitsanalyse Strategische Festlegung	Gewerkschaftsvereinbarungen Tarifverträge Unternehmensrichtlinien
Forschungs- und Bildungs-einrichtungen	Fragebögen Kooperationen	Doppelte Wesentlichkeitsanalyse Strategische Festlegung Prozess- und Technologieentwicklung	Bildung von F&E-Gruppen auf Bereichsebene Prozessoptimierung Einsatz von Praktikant*innen
Finanzinstitute	Fragebögen Regelmäßige Treffen	Doppelte Wesentlichkeitsanalyse Strategische Festlegung	Einhaltung der ESG-Ratings Überwachung der wirtschaftlichen Leistung

Hinweisgeber- und Schutzsysteme

Um Meldungen entgegenzunehmen und eventuelle Problemfälle zu bearbeiten, stellt das Unternehmen sichere Kanäle zur Verfügung, die höchste Vertraulichkeit und umfassenden Schutz vor Repressalien gewährleisten. Dazu gehören:

Allgemeine Kanäle: Whistleblowing-Portal (auch anonym nutzbar), spezielle E-Mail-Adressen und Arbeitnehmer*innenvertreter*innen.

Lokale Kanäle: Social Performance Team (Italien); Works Council, Vertrauensperson und Feedback-Boxen (Österreich).

Eine Kultur der Nachhaltigkeit - für alle

Um eine gemeinsamen Kultur der Nachhaltigkeit zu verbreiten, setzt Markas auf die Einbindung sämtlicher Stakeholder. Mit Blick auf diese strategische Ausrichtung fördern wir die Sensibilisierung unser Mitarbeiter*innen, stehen mit den Kunden in kontinuierlichem Dialog zu konkreten Themen und bauen Synergien mit Institutionen und Forschungseinrichtungen auf.

Kommunikation mit den Kunden

Im Dialog mit den Kunden versuchen wir bewusste Entscheidungen zu fördern. Ein Beispiel hierfür ist das Projekt Food Hack (2025), das in Zusammenarbeit mit der Universität Pavia in der Mensa des Universitätscampus Polo Cravino umgesetzt wurde. Dabei haben sogenannte Nudge-Techniken bei 2.400 digital überwachten Tabletts die Nutzer zu einer ausgewogeneren Ernährungsweise angeregt. Folglich stieg der Verzehr von Gemüse um 5 %, während der Konsum von Süßspeisen zurückging. Mit maximaler Transparenz hinsichtlich der erzielten Ergebnisse möchten wir dabei das Vertrauen der Stakeholder dauerhaft festigen.

Dialog mit Institutionen und dem Dienstleistungssektor

Im Rahmen von Konferenzen und Arbeitsgruppen tauscht Markas bewährte Verfahren aus und liefert einen Beitrag zur Debatte über nachhaltige Dienstleistungen. Im Jahr 2025 nahm die Gruppe an einigen renommierten Veranstaltungen teil wie etwa dem Nationalen Kongress der ANMDO (Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere) zum Thema Qualität der Dienstleistungen im Gesundheitswesen. Ebenso erfolgte ein angeregter Austausch mit Agrisviluppo im Piemont zur Zukunft der Bio-Gastronomie.

Beziehungen zu Forschung und Nachwuchstalenten

Die Zusammenarbeit mit Hochschulen ermöglicht den Austausch von Fachwissen und bringt die Studierenden näher an die Arbeitswelt heran.
Im Jahr 2025 umfassten die wichtigsten Synergien:

Universität Turin: Mitwirkung im Lenkungsausschuss des Studiengangs Technologien für Gastronomiesysteme.

Freie Universität Bozen: Initiativen zu den Themen Lebensmittelverschwendung, Design Thinking und unternehmerische Entwicklung.

Polytechnikum Mailand: Austausch von Know-how im Studiengang Facility Management und Etablierung des Projekts LIFT (operative Aufnahme im Jahr 2026) zur Entwicklung einer konkreten Initiative, die von einem Studierenden des Studiengangs Wirtschaftsingenieurwesen unterstützt wird.

Interne Kommunikation

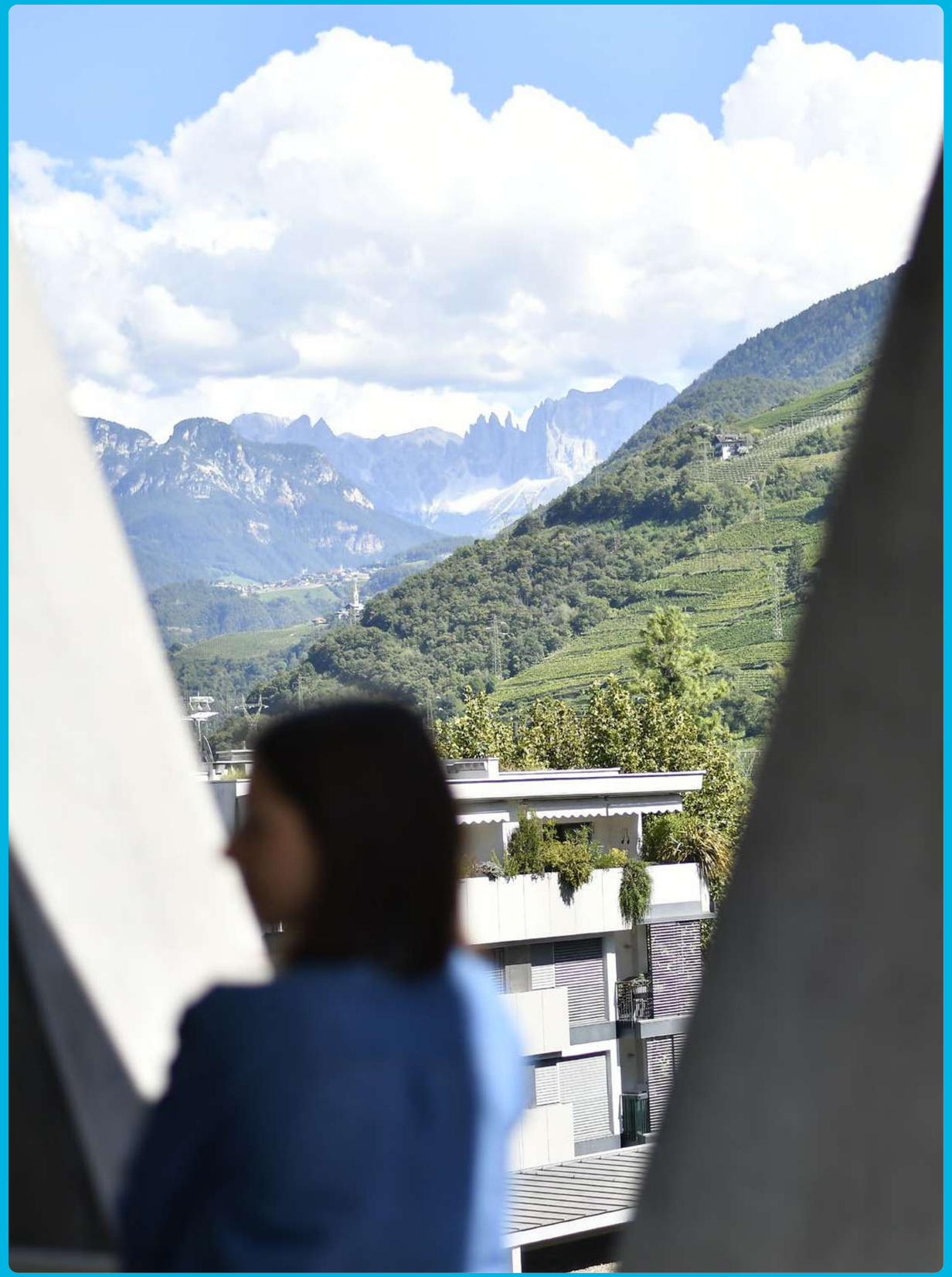
Mit internen Initiativen sensibiliseren wir unsere Mitarbeiter*innen für Schlüsselthemen wie Sicherheit, verantwortungsbewusstes Handeln, Wohlbefinden am Arbeitsplatz, Diversity & Inclusion sowie ordnungsgemäße Abfallentsorgung. Parallel dazu fördern gezielte Austauschrunden für das Management die Integration der Nachhaltigkeit in alle Unternehmensprozesse.



Mitgliedschaften in ESG-Netzwerken und -Initiativen

Markas Deutschland
Unternehmensnetzwerk Klimaschutz: Netzwerk von Unternehmen, die sich für den Klimaschutz engagieren, mit konkreten Emissionsminderungszielen und Know-how-Austausch.

Markas Österreich
respACT – austrian business council for sustainable development: Österreichs führende Unternehmensplattform für Wirtschaft mit Verantwortung und international agierendes Netzwerk für Expertise und Erfahrungsaustausch.
myAbility-Netzwerk: Netzwerk zur Förderung einer barrierefreien und inklusiven Unternehmenskultur und zur Schaffung von Beschäftigungsmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen.
Leitbetriebe Austria: Netzwerk und Auszeichnung für führende österreichische Unternehmen.
Charta der Vielfalt: Initiative zur Förderung von Vielfalt, Inklusion und Chancengerechtigkeit.



02

Umwelt

Wir sehen Umweltschutz als eine Verantwortung, die alle unsere Entscheidungen bestimmt.

Geleitet von diesem Grundsatz hat sich Markas der schrittweisen Senkung des Energieverbrauchs, dem verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen und der Entwicklung von Dienstleistungen mit geringeren Umweltauswirkungen verschrieben.

2.1

Zertifizierungen

Unser Engagement für den Umweltschutz wird von unabhängigen Drittstellen zertifiziert. Die Zertifizierungen gelten sowohl im Hinblick auf die Klimaauswirkungen – Energiemanagement, Emissionskontrolle und CO_2-Fußabdruck – als auch im Hinblick auf die Hygiene- und Umweltsicherheit. Dabei liegt ein besonderer Schwerpunkt auf den Prozessen in der Wäscherei und der Schädlingsbekämpfung.

ISO 14001:2015

Umweltmanagementsystem

EMAS

Eco-Management and Audit Scheme

ISO 50001:2018

Energiemanagementsystem

UNI EN 14065

Kontrolle der Biokontamination im Rahmen der Wäscheaufbereitung

EU Ecolabel

Reinigungsdienstleistungen für Innenräume
– Markas Eco Clean

ISO 14067:2018

CFP Systematic Approach (Berechnung des CO_2-Fußabdrucks von Reinigungsdienstleistungen)

UNI EN 16636

Managementsystem für Schädlingsbekämpfung und -kontrolle

2.2

Richtlinien und Ethikkodex

Unser Bekenntnis zum Umweltschutz zeigt sich konkret in einem System interner Richtlinien, die alle unsere operativen Tätigkeiten durchziehen: vom Energiemanagement über die effiziente Nutzung von Ressourcen bis hin zur Reduzierung und Vermeidung von Abfall.

Umweltpolitik

Alle Unternehmen der Gruppe verfolgen eine auf die jeweiligen nationalen Gegebenheiten zugeschnittene Umweltpolitik mit dem Ziel, die kontinuierliche Verbesserung der Leistungen, den effizienten Umgang mit Ressourcen, die Reduzierung von Abfall und die aktive Einbindung aller Mitarbeiter*innen zu fördern.

Energiepolitik

Die Energiepolitik von Markas Italien legt die Grundsätze des nach ISO 50001:2018 zertifizierten Energiemanagementsystems fest. Ziel ist es, die Leistung zu verbessern, indem die Auswirkungen auf den Energieverbrauch bereits bei der Planung von Dienstleistungen und beim Einkauf von Gütern berücksichtigt werden.

Prozessbeschreibung zur Ermittlung von Umwelt- und Nachhaltigkeitsaspekten

Bei Markas Italien und Österreich kommen ähnliche Prozessbeschreibungen zur Anwendung, um jährlich die wichtigsten Aspekte im Bereich Umwelt und Nachhaltigkeit zu erfassen, die für die Festlegung von Zielen und Aktionsplänen entscheidend sind. Die Ergebnisse werden jedes Jahr im Rahmen der EMAS-Umwelterklärungen veröffentlicht und stehen allen Stakeholdern zur Verfügung.



2.3

Klimawandel

Der Klimawandel und die Entwicklung des europäischen Rechtsrahmens erfordern einen strukturierten Ansatz für den Umgang mit Umweltauswirkungen. Dabei liegt der Schwerpunkt insbesondere auf Treibhausgasemissionen, Energieeffizienz und der Widerstandsfähigkeit der Wertschöpfungskette.

Für Markas ist der Klimawandel eng mit dem eigenen Geschäftsmodell verknüpft: flächendeckende Präsenz, Aktivitäten bei den Kunden, ein gut ausgebautes Logistiknetzwerk und Mitarbeiter*innen in den Objekten. In diesem Zusammenhang liegt der Schwerpunkt auf den indirekten Emissionen des Scope 3.

Mobilität und Logistik

Die geografische Verteilung unserer Aktivitäten bringt erhebliche Anforderungen an die Mobilität des Personals und den Transport der Produkte mit sich. Daher ist die Bewältigung der damit verbundenen Auswirkungen für uns von vorrangiger Bedeutung.

Management von Energieverbrauch und Infrastruktur

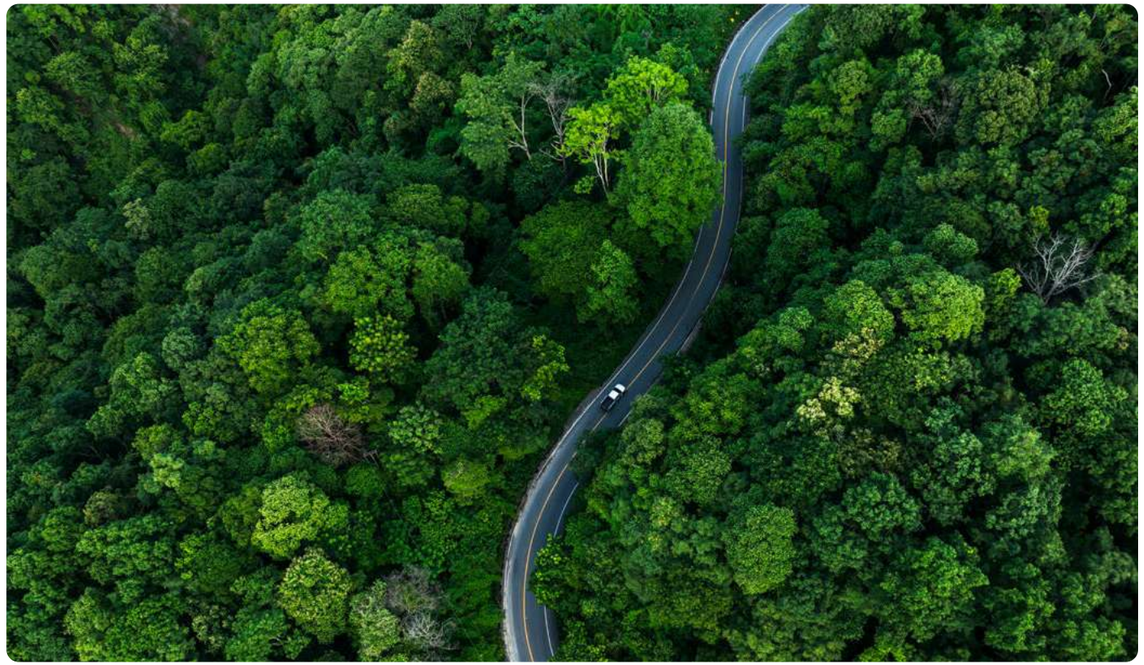
Da wir unsere Tätigkeiten in den Einrichtungen unserer Kunden ausüben, haben wir nur begrenzte Möglichkeiten, direkt auf die Energieeffizienz der Kundenobjekte einzuwirken. Daher forcieren wir die Zusammenarbeit entlang der gesamten Wertschöpfungskette, um Initiativen zur Effizienzsteigerung und nachhaltigere Modelle zu fördern.

Auswirkungen, Risiken und Chancen

Die IRO-Analyse dient zur Bewertung von Übergangsrisiken (im Zusammenhang mit der regulatorischen Entwicklung hin zu einer emissionsarmen Wirtschaft) sowie physischen Risiken (als Folge von Extremwetterereignissen oder langanhaltenden Wetterphänomenen).

Der Klimawandel und das wachsende Bewusstsein für Umweltauswirkungen stellen für Markas sowohl eine Herausforderung als auch eine strategische Chance dar. Einerseits erfordern sie Investitionen zur Anpassung der Anlagen und zur Bewältigung potenzieller Auswirkungen auf die Betriebskontinuität;

andererseits fördern sie die Einführung nachhaltigerer Geschäftsmodelle, die auf Energieeffizienz, Emissionsreduzierung und Innovation im Dienstleistungsbereich basieren. Dieser Weg trägt dazu bei, die Widerstandsfähigkeit der Gruppe zu stärken, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern und die langfristige Wertschöpfung zu fördern.



ESG-Ziele

Dem Klimawandel durch die Reduzierung der Treibhausgasemissionen (Scope 1 und 2) entgegenwirken.

2.4

Energie und Emissionen

Wir überwachen unseren Energieverbrauch und unsere Treibhausgasemissionen (Scope 1, 2 und 3) mit dem Ziel, die wichtigsten Emissionsquellen zu ermitteln und schrittweise Maßnahmen zur Emissionsminderung darauf auszurichten.

Scope 1

Die direkten Emissionen in Höhe von 2.477,4 tCO_2eq ergeben sich aus den Aktivitäten, die in unserem direkten Einflussbereich liegen. Sie sind hauptsächlich auf die von der Firmenflotte und den thermischen Anlagen verbrauchten Brennstoffe sowie auf Kältemittelverluste zurückzuführen.

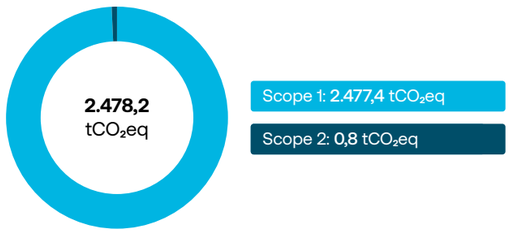
Scope 2

Nach der marktbasierten Methode berechnet, belaufen sich diese Emissionen auf **0,8 tCO_2eq** und erhöhen die **Gesamtmenge (Scope 1 und 2) auf 2.478,2 tCO_2eq**. An den Standorten der Gruppe sowie bei Kundenobjekten mit einer direkt von Markas verwalteten Belieferung, stammt der bezogene Strom zu 100 % aus zertifizierten erneuerbaren Energiequellen (Herkunftsnachweise oder gleichwertige Instrumente). Die wichtigsten Hebel zur Dekarbonisierung betreffen die Energieeffizienz, die Optimierung des Fuhrparks sowie das Management von Kraftstoffen und Kältemitteln.

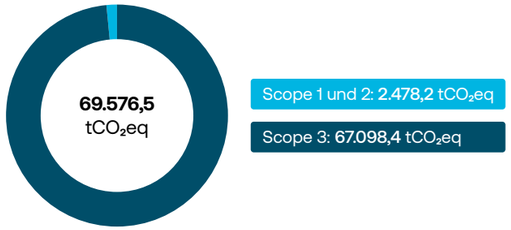
Scope 3

Mit dem Jahr 2025 haben wir die Erfassung auf die indirekten Emissionen der Wertschöpfungskette gemäß dem GHG Protocol und den ESRS-Anforderungen ausgeweitet. Dieser Bereich umfasst die für das Geschäft von Markas relevantesten Kategorien: Einkäufe, Investitionsgüter, Energieaktivitäten, die in den vorherigen Scopes nicht berücksichtigt wurden, vorgelagerte Transporte, Abfälle, Geschäftsreisen, Pendlerverkehr der Mitarbeiter*innen, vorgelagerte geleaste Vermögenswerte sowie Emissionen aufgrund von Dienstleistungen bei den Kunden. Unter Berücksichtigung dieses Anwendungsbereichs belaufen sich die Scope-3-Emissionen für das Jahr 2025 auf 67.098,4 tCO_2eq (marktbasiert).

Aufschlüsselung der betrieblichen Emissionen
(Scope 1 und 2, marktbasiert)



CO_2-Fußabdruck Gesamt 2025
(Scope 1 und 2, Scope 3, marktbasiert)



Gesamtemissionen 2025

Die Gesamtemissionen für das Jahr 2025 belaufen sich auf **69.576,5 tCO_2eq** (marktbasiert). 96,4 % der Gesamtemissionen gehen auf die Wertschöpfungskette zurück. Diese Zahl macht deutlich, wie wichtig die schrittweise Einbindung von Lieferanten, Kunden und Partnern ist.

Zur Verdeutlichung dieses Engagements enthält die folgende Tabelle eine detaillierte Aufstellung der Emissionen für den Zweijahreszeitraum 2024–2025.
Die Daten bieten einen umfassenden Überblick über die klimabezogenen Auswirkungen des Unternehmens, von den direkten Aktivitäten (Scope 1 und 2) bis hin zur gesamten Wertschöpfungskette (Scope 3).

Der im Vergleich zu 2024 festgestellte Anstieg ist auf die Erweiterung des Monitorings zurückzuführen, wodurch bisher nicht verfügbare Quellen und Daten einbezogen werden konnten. Dieser Anstieg spiegelt daher nicht nur operative Veränderungen wider, sondern stellt eine bewusste Entscheidung unseres Unternehmens dar, eine größere Vollständigkeit, Genauigkeit und Transparenz in der Umweltberichterstattung zu gewährleisten.

Was die Intensität betrifft, liegt der Emissionsindikator im Verhältnis zum Nettoumsatz im Jahr 2025 bei 158,10 tCO_2eq/Mio. € (standortbasiert) gegenüber 154,94 im Jahr 2024 sowie bei 156,47 tCO_2eq/Mio. € (marktbasiert) gegenüber 152,73 im Jahr 2024. Der geringe Anstieg der Intensitätskennzahlen zeigt, dass die absoluten Emissionen etwas stärker zugenommen haben als die wirtschaftliche Tätigkeit der Gruppe, sich jedoch insgesamt auf einem mit dem Vorjahr vergleichbaren Niveau gehalten haben.

Emissionen	2025	2024
	tCO_2eq	
Scope-1-Treibhausgasemissionen	2.477,4	2.174,6
Scope-2-Treibhausgasemissionen - Standortbasiert	723,7	900,5
Scope-2-Treibhausgasemissionen - Marktbasiert	0,8	0,3
Scope-3-Treibhausgasemissionen		
KATEGORIE 1 – Einkauf von Gütern (einschließlich FLAG-Emissionen)	33.499,2	32.742,8
KATEGORIE 1 – Einkaufvon Dienstleistungen	6.879,2	5.119,3
KATEGORIE 2 – Investitionsgüter	1.968,9	2.046,6
KATEGORIE 3 – Vorgelagerte Aktivitäten im Bereich Brennstoffe und Energie	519,8	508,6
KATEGORIE 4 – Vorgelagerter Transport und Vertrieb	2.539,3	2.544,8
KATEGORIE 5 – Im Betrieb anfallende Abfälle	56,8	17,7
KATEGORIE 6 – Geschäftsreisen	55,9	30,0
KATEGORIE 7 – Pendlerverkehr der Mitarbeiter*innen	8.467,9	6.516,9
KATEGORIE 8 – Vorgelagerte geleaste Vermögenswerte	49,6	40,0
KATEGORIE 11 – Nutzung der verkauften Produkte	11.405,0	10.401,6
KATEGORIE 12 – Entsorgung der verkauften Produkte am Ende ihrer Lebensdauer	1.656,6	keine Daten verfügbar
Scope-3-Treibhausgasemissionen - Marktbasiert	67.098,4	59.968,4
Treibhausgasemissionen Gesamt - Standortbasiert	70.299,4	63.043,5
Treibhausgasemissionen Gesamt - Marktbasiert	69.576,5	62.143,3

Die Scope-3-Emissionen wurden je nach Kategorie mithilfe verschiedener Methoden geschätzt, darunter die Average-Data-Methode, die Spend-Based-Methode, die Distance-Based-Methode und die Waste-Type-Specific-Methode. Dabei wurden vorwiegend Emissionsfaktoren aus den DEFRA- und Ecoinvent-Datenbanken sowie Ökobilanzstudien und wissenschaftliche Literatur für bestimmte Arten von Gütern und Dienstleistungen herangezogen. Die Abweichungen gegenüber 2024 sind vor allem auf eine Erweiterung des Berichtsumfangs (durch die Einbeziehung von Markas Holding, Deutschland und Österreich in verschiedene Kategorien) sowie auf eine umfangreichere Erfassung und höhere Qualität der verfügbaren Daten zurückzuführen.

Darüber hinaus ist der Anstieg der Emissionen im Zusammenhang mit Geschäftsreisen besonders erheblich. Dieser ist auf die Einbeziehung von Mietfahrzeugen, die Zunahme von Flugreisen aufgrund spezifischer betrieblicher und organisatorischer Erfordernisse sowie die Aktualisierung der DEFRA-Emissionsfaktoren zurückzuführen. Ebenso ist ein Anstieg der Emissionen aufgrund von im Rahmen der Geschäftstätigkeit anfallenden Abfällen zu verzeichnen. Dies liegt an der Anwendung konservativerer methodischer Kriterien, die dazu geführt haben, dass für einen größeren Anteil der gemeldeten Abfälle höhere Emissionsfaktoren angesetzt wurden.

2.5

Verbesserung der Energieeffizienz

Mithilfe einer Reihe von baulichen und betrieblichen Maßnahmen an unseren Standorten und Produktionsstätten wollen wir unsere Energieeffizienz verbessern und unseren Verbrauch senken.

Anstieg um
19,2 %

Eigenproduktion und Eigenverbrauch von Strom aus erneuerbaren Quellen

Gesamt ist **die Eigenproduktion und der Eigenverbrauch von erneuerbarer Energie auf Gruppenebene im Jahr 2025 um 19,2 % von 124,3 MWh auf 148,1 MWh gestiegen.**

Italien

Im Juli 2025 wurde das Energiemanagementsystem nach der Norm ISO 50001:2018 zertifiziert. Damit haben wir ein strategisches Instrument an der Hand, das uns bei der Überwachung des Energieverbrauchs, der Ermittlung von Handlungsprioritäten, bei der Reduzierung von Verschwendung und bei der Senkung der CO_2-Emissionen unterstützt.
Im Einklang mit den Zielen dieses Managementsystems betraf die wichtigste Maßnahme im Jahr 2025 das Kochzentrum in Vigasio. Dort wurden Kühlkreisläufe, Heizkessel und die Temperaturregelung optimiert. Die Steuerung der Anlagen erfolgt dabei über Algorithmen des maschinellen Lernens und künstliche Intelligenz.
Die Ergebnisse hinsichtlich der Verbrauchsreduzierung werden ab 2026 in den Berichtszyklen erfasst.
Im Bereich der erneuerbaren Energien wurde Anfang 2025 das Repowering der Photovoltaikanlage des Kochzentrums in Cervasca abgeschlossen (Austausch der Wechselrichter und Fernüberwachung).
Für 2026 ist am Standort Bozen zudem eine Modernisierung der Wärmepumpen geplant, um die Wärmeerzeugung effizienter zu gestalten und den Stromverbrauch zu senken.

Österreich

Im Jahr 2025 hat Markas Österreich einen Plan ausgearbeitet, um den von der Photovoltaikanlage in St. Pölten erzeugten Stromüberschuss zu optimieren. Mit Unterstützung externer Berater*innen werden im Jahr 2026 die nächsten Optimierungsmaßnahmen festgelegt und umgesetzt.

Deutschland

Im Jahr 2025 wurde das Projekt Robotics am Standort BGU Murnau ausgeweitet: Durch den Einsatz von Reinigungsrobotern in den Nachtstunden lassen sich der Stromverbrauch besser verteilen und Spitzenlasten im Netz reduzieren. Für 2026 ist die Ausweitung des Projekts auf weitere Standorte geplant.

2.6

Nachhaltige Mobilität

Geleitet von dem ESG-Ziel, die Treibhausgasemissionen zu reduzieren, arbeitet die Markas Gruppe kontinuierlich daran, die Effizienz der unternehmenseigenen Fahrzeugflotte zu verbessern und die Umweltbelastung durch den Pendelverkehr zu verringern.

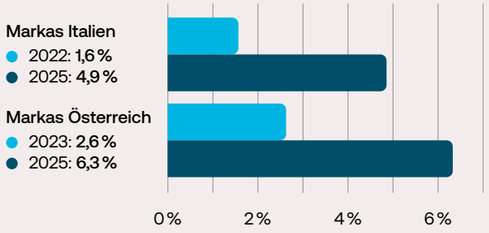
Erneuerung der Flotte und Ladeinfrastruktur:
Seit Ende 2025 treiben wir die schrittweise Erneuerung und Elektrifizierung unserer Unternehmensflotte voran. Unser konkretes Ziel dabei ist es, modernere, effizientere und umweltfreundlichere Fahrzeuge einzuführen. In diesem Zusammenhang setzt Markas Italien nach Möglichkeit beim Kauf von Nutzfahrzeugen auf 100 % elektrische Modelle. Markas Österreich hat acht emissionsärmere Grundreinigerbusse bestellt, die im ersten Quartal 2026 in Betrieb genommen werden sollen. Auch Markas Deutschland plant die Einführung von Elektrofahrzeugen im Laufe des Jahres 2026.

Um den Übergang zur Elektromobilität zu unterstützen, haben wir am Hauptsitz Bozen sechs Ladestationen installiert. Darüber hinaus stehen weitere Ladestationen an den Standorten zur Verfügung. In Österreich werden zu den drei bereits vorhandenen Ladestationen am Hauptsitz in St. Pölten bis 2026 mindestens vier weitere Ladestationen und zwei am Standort Wien hinzukommen.

Die Ergebnisse dieses Vorhabens werden anhand der EMAS-Umwelterklärung überwacht: Der Anteil der Elektrofahrzeuge an der Gesamtflotte ist in den letzten Jahren stetig gestiegen, konkret in Italien von 1,57 % im Jahr 2022 auf 4,86 % im Jahr 2025 sowie in Österreich von 2,63 % im Jahr 2023 auf 6,33 % im Jahr 2025. Mit den eingeleiteten Maßnahmen treiben wir den Ausbau unserer Elektro-Flotte in den nächsten Jahren konsequent voran.

Pendlerverkehr und sanfte Mobilität:
Im Jahr 2025 hat Markas Italien in Übereinstimmung mit den Vorschriften zum Mobilitätsmanagement 20 Pläne für den Pendlerverkehr für seine Standorte erstellt und diese an die zuständigen Mobilitätsmanager*innen weitergeleitet.
Um darüber hinaus die Gesundheit seiner Mitarbeiter*innen zu fördern und Emissionen zu senken, hat das Unternehmen einige Vorschläge umgesetzt, die im Rahmen von Markas Lab Ideas entstanden sind: Im Jahr 2025 hat Markas Österreich ein Programm zum Leasing hochwertiger Fahrräder und E-Bikes eingeführt die von den Mitarbeiter*innen auch für private Zwecke genutzt werden können. Markas Italien wiederum wird im Jahr 2026 ein Pilotprojekt starten, in dessen Rahmen den Beschäftigten in Bozen sogenannte Pedelecs zur Verfügung gestellt werden.

Anteil der Elektrofahrzeuge an der Gesamtflotte:





Freiwillige CO_2-Kompensation in Österreich

Markas Österreich gleicht jährlich die durch Flugreisen und den Kraftstoffverbrauch der Unternehmensflotte verursachten Emissionen aus. Im Jahr 2025 beläuft sich die kompensierte Gesamtmenge auf **258,9 tCO_2eq.**

Im Einzelnen entfallen 6,0 tCO_2eq auf Flugreisen (bei geschätzten 5,0 tCO_2eq). Die restlichen **252,9 tCO_2eq**, die von ClimatePartner zertifiziert wurden, stammen aus der Fahrzeugflotte.

2.7

Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft

Das Geschäftsmodell von Markas basiert auf dem Einsatz verschiedenster Ressourcen, Materialien und Produkte.
In diesem Zusammenhang haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, den gesamten Lebenszyklus dieser Ressourcen nachhaltig zu steuern, ihre Nutzung zu optimieren und das Abfallaufkommen im Rahmen der Dienstleistungen, die direkt in den Einrichtungen der Kunden erbracht werden, zu minimieren.
Die Schlüsselfaktoren für die Kreislaufwirtschaft:

Division Clean

Hinsichtlich des Einsatzes von Chemie, Verbrauchsmaterialien, Wasser und Energie achten wir auf höchste Effizienz und eine präzise Dosierung der Produkte.

Division Food

Angesichts der riesigen Mengen an Lebensmitteln, mit denen wir es täglich zu tun haben, ist es uns ein großes Anliegen, stets auf die Rückverfolgbarkeit der Einkäufe zu achten und Lebensmittelverschwendung zu vermeiden.

Wertschöpfungskette

Um Abfall zu vermeiden, setzen wir bei unserer Auswahl auf Produkte, die sich durch einen geringen Einsatz von Verpackungsmaterial sowie eine hohe Recycling- und Wiederverwendbarkeit auszeichnen.

Auswirkungen, Risiken und Chancen

Für uns sind die Optimierung von Ressourcen und die Integration der Prinzipien der Kreislaufwirtschaft in die Unternehmensprozesse grundlegende strategische Hebel, um gemeinsamen Mehrwert zu schaffen und die Umwelt zu schützen.

Ein ineffizienter Einsatz von Ressourcen, eine übermäßige Produktion von Abfall oder ein unsachgemäßer Umgang mit Chemie haben negative Auswirkungen auf die Umwelt, höhere Kosten und potenzielle Reputationsschäden zur Folge. Hinzu kommt das Risiko durch nicht konforme Lieferanten oder die Nichteinhaltung der Mindestumweltkriterien, was die Wettbewerbsfähigkeit beeinträchtigen und den Zuschlag bei öffentlichen Ausschreibungen gefährden kann.

Gleichzeitig eröffnen sich uns mit der Umsetzung von Prinzipien der Kreislaufwirtschaft konkrete Perspektiven. Der Kauf von zertifizierten, recycelten oder konzentrierten Produkten, die Wiederverwendung von Ausrüstung und die Reduzierung von Lebensmittelabfällen ermöglichen es uns nämlich, Kosten und Auswirkungen niedrig zu halten und gleichzeitig verantwortungsbewusstere Dienstleistungen zu entwickeln, die den Erwartungen unserer Kunden entsprechen.



ESG-Ziele

01 Erhöhung des Anteils nachhaltig zertifizierter Materialien und Produkte, die eingekauft werden.

02 Förderung des Engagements und Bewusstseins von Mitarbeiter*innen, Verbraucher und Endnutzer für eine verantwortungsvolle Abfallwirtschaft.

03 Minimierung von Lebensmittelabfällen.

2.8

Ressourcen-nutzung

Unsere Umweltstrategie steht ganz im Zeichen des verantwortungsvollen Umgangs mit Ressourcen und einer nachhaltigen Beschaffung. Wir ergreifen Maßnahmen in den Bereichen Wasser, Energie und Betriebsstoffe zur Verringerung der damit verbundenen Auswirkungen und achten bei jedem Einkauf auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen ökologischer Leistung, Qualität und wirtschaftlicher Nachhaltigkeit.

In den Divisionen Clean, Food, Housekeeping und Facility fallen chemische Produkte hinsichtlich Umweltverträglichkeit am meisten ins Gewicht.
Im Jahr 2025 kamen bei Markas vermehrt Produkte zum Einsatz, die mit einem Umweltzeichen vom Typ I (wie EU Ecolabel, Nordic Swan, Blauer Engel und Österreichisches Umweltzeichen) zertifiziert sind. Zudem wurden operative Maßnahmen zur Reduzierung des Ressourcenverbrauchs umgesetzt.

Messbar ist unser Fortschritt anhand des prozentualen Anteils der zertifizierten Produkte an der Gesamtzahl der Produkte, die durch eine umweltfreundliche Alternative ersetzt werden können. Im Jahr 2025:

Deutschland	Österreich	Italien
72 %	57,4 %	39 %

Um diese Ergebnisse nochmals zu verbessern, hat Markas Italien im Jahr 2025 ein spezielles Projekt abgeschlossen. Durch die Gewinnung eines neuen Lieferanten konnte das Angebot an Produkten mit dem EU Ecolabel erweitert und somit die Abhängigkeit von einem einzigen Partner verringert werden. Parallel dazu strebt Markas Österreich den Ausbau seines ökologischen Reinigungsdienstes „Markas Eco Clean“ an.

Das Augenmerk auf die Nachhaltigkeit der verwendeten Materialien erstreckt sich auch auf die Arbeitsmittel: Bei der Beschaffung von Reinigungswagen setzt Markas auf Lieferanten, die Produkte mit den Zertifizierungen „ReMade in Italy“ oder „Plastica Seconda Vita“ herstellen. Einer dieser Lieferanten verwendet vollständig recycelbare Materialien, die sogar mit einer Umweltproduktdeklaration (EPD) versehen sind.
Darüber hinaus schreitet die Integration von Robotern und Cobots für die Bodenreinigung weiter voran. Diese Lösungen sind bereits im Krankenhaus Borgo Trento in Verona sowie an verschiedenen Standorten in Österreich und Deutschland im Einsatz. Mit Co-Robotik lassen sich der Verbrauch von Wasser, Energie und Reinigungsmitteln optimieren, Abfall reduzieren und die körperliche Belastung des Personals verringern. Zugleich können damit auch hochmoderne Technologien wie die Wiederaufbereitung von Waschwasser getestet werden.

Materialien		2025	
		Gesamt (kg)	davon aus Recycling (kg)
Biologische Materialien	Kartonverpackungen	1.193,4	-
	Lebensmittel	12.622.940,3	Nicht zutreffend
	davon aus zertifizierter nachhaltiger Lieferkette	882.320,7	Nicht zutreffend
	Hygieneartikel aus Papier	1.417.187,1	940.300,2
	davon konventionell	267.263,9	145.720,2
	davon mit Umweltzertifikat (ISO Typ I)	1.149.923,2	794.580,0
Technische Materialien	Chemische Produkte	660.066,6	-
	davon konventionell	297.429,0	-
	davon Desinfektionsmittel	132.898,3	-
	davon mit Umweltzertifikat (ISO Typ I)	229.739,3	-
	Müllsäcke	714.983,5	706.799,4
	CO_2-Flaschen	5.307,0	-
	Kunststoffverpackungen	5.412,6	1.547,0
Gesamt		15.427.090,5	1.648.646,7

Zu den eingekauften biologischen Materialien gehören neben den für die Division Food unverzichtbaren Lebensmittelrohstoffen auch Kartonverpackungen, die nach ihrer Verwendung vollständig dem Recycling zugeführt werden. Im Allgemeinen stammen 11 % der derzeit nachverfolgten eingekauften Güter aus dem Recycling. Dabei handelt es sich insbesondere um recycelten Kunststoff von Markas Österreich sowie um von Markas Italien eingekaufte Betriebsmittel wie Hygienematerial und Müllsäcke.



Markas Eco Clean: die zertifizierte Reinigungsdienstleistung

Wir bieten unseren Kunden ein umweltfreundliches Reinigungskonzept, das die Umweltbelastung verringert, ohne dabei Abstriche bei der Qualität zu machen. Basierend auf der EU Ecolabel-Zertifizierung (die in Italien und Österreich seit 2021 gilt) kommen bei diesem Service umweltfreundliche Produkte und Zubehör, energieeffiziente Waschmaschinen, emissionsarme Fahrzeuge (oder Fahrräder), ein strenges Abfallmanagement sowie umfassend geschultes Personal zum Einsatz.

Das Vorzeigeprojekt (2025): Im Regierungsviertel und Wirtschaftszentrum St. Pölten betreut unser Team von rund 50 Mitarbeiter*innen unter Einhaltung strenger ökologischer Standards täglich 116.000 m² Fläche - darunter Büros, Allgemeinbereiche und Fassaden.

2.9

Abfall-management

**Zur Optimierung der Prozesse hat Markas an seinen Standorten ein zentrales Modell zur getrennten Abfallsammlung eingeführt.
In den Kundenobjekten hingegen erstellen wir eine maßgeschneiderte Lösung für das Abfallmanagement: Wir integrieren die Anforderungen des Kunden bereits bei Vertragsabschluss in die Dienstleistungen und setzen auf eine kontinuierliche Schulung unseres Personals.**

Ganz im Sinne der Kreislaufwirtschaft verfolgen wir auch beim Ende der Lebensdauer von Maschinen und Geräten einen strukturierten Ansatz. Nach Ablauf eines Vertrags bringen wir die Maschinen und Geräte zur Wiederverwendung an andere Standorte oder retournieren sie an den Lieferanten. Nur wenn eine Wiederverwendung nicht möglich ist, werden die Maschinen und Geräte vorschriftsmäßig durch Markas oder die Partner entsorgt. So wird der Betriebsabfall auf ein Minimum reduziert.
Im Laufe des Jahres 2025 haben die Mitarbeiter*innen der Zentrale St. Pölten verschiedene Aktivitäten zur positiven Gestaltung der Region vorangetrieben:

Müllsammelaktion: Im Sommer haben sich die Mitarbeiter*innen aktiv an einer Müllsammelaktion beteiligt, um achtlos weggeworfenem Abfall in der Umgebung ihrer Büros zu beseitigen.

Solidarische Pfandflasche: Im Rahmen dieser Initiative haben unsere Mitarbeiter*innen eine interne Sammelstelle für Pfanddosen und -flaschen eingerichtet. Die durch das Recycling erzielten Erlöse werden vom Unternehmen aufgerundet und an lokale Wohltätigkeitsorganisationen gespendet.

Recycling von Druckerpatronen und Tonern: Die verbrauchten Artikel werden gesammelt und über einen spezialisierten Partner dem Recycling zugeführt. Ein Teil des Erlöses wird an die Österreichische Kinderkrebshilfe gespendet.

Abfälle		2025	2024
		kg	
Gefährl. Abfälle	**Nicht zur Entsorgung bestimmt**	2.072,0	112,0
	Aufbereitung zur Wiederverwendung	-	-
	Recycling	2.072,0	112,0
	Sonstige Maßnahmen zur Rückgewinnung	-	-
	Zur Entsorgung bestimmt	487,0	993,0
	Verbrennung	486,0	470,0
	Deponierung	1,0	523,0
	Sonstige Entsorgungsmaßnahmen	-	-
Gesamt		2.559,0	1.105,0
Nicht gefährl. Abfälle	**Nicht zur Entsorgung bestimmt**	32.657,0	24.277,4
	Aufbereitung zur Wiederverwendung	-	-
	Recycling	27.782,0	22.087,8
	Sonstige Maßnahmen zur Rückgewinnung	4.875,0	2.189,6
	Kompostierung	1.120,0	826,6
	Anaerobe Vergärung	3.755,0	1.363,0
	Zur Entsorgung bestimmt	96.822,0	29.886,0
	Verbrennung	4.342,0	3.812,0
	Deponierung	92.480,0	26.074,0
	Sonstige Entsorgungsmaßnahmen	-	-
Gesamt		129.479,0	54.163,4
Radioakt. Abfälle		0,0	0,0
Abfallaufkommen Gesamt		132.038,0	55.268,4

Die Tabelle zeigt die Mengen an gefährlichen und nicht gefährlichen Abfällen, die von Markas Italien und Markas Österreich erzeugt wurden, aufgeschlüsselt nach Entsorgungsart.
Der zwischen 2024 und 2025 verzeichnete Anstieg hängt mit dem allgemeinen Wachstum der Abfallmengen und einer Verbesserung der Prozesse zur Datenerfassung zusammen. Dadurch konnten dank einer umfassenden internen Sensibilisierungskampagne zuvor nicht berücksichtigte Abfallströme erfasst werden.
Konkret ist der Anstieg in erster Linie auf die Verbesserung der Reinigung der Abwasser- und Schlammbehandlungsanlagen zurückzuführen, was zu einer höheren Abwasserproduktion geführt hat. Diese Maßnahmen sind notwendig, um die Anlagen effizienter zu gestalten, Umweltrisiken vorzubeugen und die lokalen Wasserressourcen zu schützen. Weiters ist der Anstieg durch außerordentliche Maßnahmen wie Sanierungen und außerplanmäßige Entsorgungen veralteter Materialien bedingt, die zwar nicht den normalen Betrieb widerspiegeln, aber die Modernisierung der Anlagen ermöglicht haben, wodurch deren Effizienz verbessert und der Energieverbrauch gesenkt wurde. Schließlich macht sich in einem gewissen Maße auch der Ausbau der Verpflegungsdienstleistungen im Unternehmens- und Privatbereich bemerkbar, der mit einem höheren Verbrauch an Speiseölen verbunden ist.

2.10

Lebensmittel-verschwendung

Im Jahr 2025 haben wir zwei sich ergänzende Pilotprojekte ins Leben gerufen, die digitale Innovation und Nutzerorientierung miteinander verbinden.

Sensoren und intelligente Waagen

In Zusammenarbeit mit dem Schweizer Unternehmen KITRO wurden an den Abfallbehältern optische Sensoren installiert, mit denen sich das Gewicht und die Art der entsorgten Lebensmittel präzise erfassen lassen.

Verhaltensanalyse

Dank der Zusammenarbeit mit dem Start-up-Unternehmen Behavix können wir zusätzlich zur physikalische Messung nun auch systematisch Feedback zu wesentlichen Aspekten wie angemessene Portionsgrößen, Garstufe und Serviertemperatur einholen.

Durch den Abgleich dieser Daten mit den Umfragen zur Kundenzufriedenheit hat sich eine grundlegende Erkenntnis bestätigt: Je höher die Zufriedenheit mit den Speisen ist, desto stärker sinkt die Abfallmenge.
Die Überwachung mittels intelligenter Waagen wird bis Oktober 2026 fortgesetzt, um die Daten zu konsolidieren, Korrekturmaßnahmen in die Küchenabläufe zu integrieren und schließlich die Anzahl der „geretteten“ Mahlzeiten sowie die daraus resultierende Einsparung an CO_2eq genau zu erheben.

Neben der Vermeidung der Lebensmittelverschwendung an der Quelle spielt auch die Weiterverwertung zugunsten sozialer Einrichtungen eine wichtige Rolle. So schlägt Markas Italien den Kunden der Division Food eine Zusammenarbeit mit der gemeinnützigen Organisation „Banco Alimentare“ vor, um übrig gebliebene Speisen, die nicht konsumiert wurden und noch vollkommen genießbar sind, zu spenden. Die Initiative, die bereits in verschiedenen Kundenobjekten umgesetzt wird, gewährleistet eine nachverfolgbare und sichere Verwaltung von Überschüssen und macht somit aus einer potenziellen Lebensmittelverschwendung einen positiven sozialen Beitrag für die Region.



03
Menschen

Die Menschen sind das Herzstück von Markas.

Dieser Gedanke spiegelt sich sowohl im sicheren, fairen und inklusiven Arbeitsumfeld für unsere Mitarbeiter*innen wider als auch in unserem hochwertigen Service für unsere Kunden.

3.1

Zertifizierungen

Unser Engagement für die Menschen wird von unabhängigen Dritten bestätigt. Die Zertifizierungen beziehen sich sowohl auf den Schutz unserer Mitarbeiter*innen – Gesundheit, Sicherheit, Chancengerechtigkeit und Diversity & Inclusion – als auch auf die Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf der Lebensmittellieferkette liegt.

ISO 45001:2018

Managementsystem für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz

ISO 21001:2018

Managementsystem für Lerndienstleistungen

ISO 30415:2021

Managementsystem für Vielfalt und Inklusion

SA8000

Standard für soziale Verantwortung und Arbeitsbedingungen

BGF-Gütesiegel

Betriebliche Gesundheitsförderung

UNI/PdR 125:2022

Managementsystem für die Gleichstellung der Geschlechter

Family Audit

berufundfamilie

ISO 22000:2018

Managementsystem für Lebensmittelsicherheit

Verordnung (EU) 2018/848

Ökologische/biologische Produktion

Spezialdiäten

Zertifikat für Spezialdiäten

Glutenfrei

Konformitätszertifikat für die glutenfreie Gemeinschaftsverpflegung

3.2

Richtlinien und Ethikkodex

Zur Verankerung unserer Werte haben wir ein System von Unternehmensrichtlinien implementiert, das unsere Grundsätze in konkrete Verhaltensstandards für unsere Mitarbeiter*innen übersetzt.

Vergütungsrichtlinie

Unsere Vergütungsrichtlinie, die in den drei Ländern mit nur minimalen Unterschieden Anwendung findet, setzt sich aus einem festen und einem variablen Anteil zusammen, um Talente anzuziehen und zu motivieren und dabei eine gerechte Behandlung zu gewährleisten. Ziel ist es, ein Gleichgewicht zwischen den Gehaltskomponenten und einer starken Leistungsorientierung aufrechtzuerhalten.

Null-Toleranz-Richtlinie

Um die Würde des Einzelnen und den gegenseitigen Respekt zu schützen, zeigt Markas Italien null Toleranz gegenüber jeglicher Form von Gewalt oder Diskriminierung. Die Umsetzung dieser Richtlinie wird durch spezielle Meldekanäle, Audits und Korrekturmaßnahmen überwacht.

Richtlinie zur neuen Elternschaft

Im Einklang mit der „Family Audit“-Zertifizierung fördert Markas Italien die Aufgabenteilung in der Elternschaft: Nach der Rückkehr aus der Elternkarenz können sowohl Mütter als auch Väter bis zum sechsten Lebensjahr ihres Kindes eine widerrufbare Teilzeitbeschäftigung beantragen. Bei den Angestellten werden solche Anträge stets gewährt, ohne dass dies an an zeitliche Vorgaben geknüpft ist.

Richtlinie zum Smartworking

Unser Paket zum Wohlergehen der Mitarbeiter*innen sieht u. a. flexible Arbeitszeiten vor: bis zu 40 % der Arbeitszeit in Österreich und bis zu zwei Tage pro Woche bei den übrigen Unternehmen.

Richtlinie zur Geschlechtergleichstellung, Vielfalt und Inklusion

Die Richtlinie von Markas in Bezug auf Geschlechtergleichstellung, Vielfalt und Inklusion basiert auf Fairness und dem Respekt gegenüber jedem Menschen. Wir haben stets den Anteil von Frauen, Menschen mit Behinderungen sowie Menschen unterschiedlichen Alters und verschiedener Nationalitäten in Entscheidungspositionen im Blick und unterstützen so ein inklusives Arbeitsumfeld. Dabei geht es uns auch darum, kontinuierlich neue Verbesserungsmaßnahmen voranzutreiben.

Dokument ansehen

Integrierte Unternehmenspolitik

In Italien basiert die Integrierte Unternehmenspolitik von Markas auf der Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen und der Zufriedenheit der Stakeholder. Durch die Verknüpfung von Qualitätsanforderungen mit Umweltschutz, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Lebensmittelsicherheit und sozialer Verantwortung gewährleistet das Unternehmen zuverlässige und sichere Dienstleistungen. Um dieselben Ziele zu erreichen, kommen bei Markas Österreich und Markas Deutschland spezifische Handbücher für das integrierte Management zur Anwendung.

Dokument ansehen

Richtlinien zur Lebensmittelsicherheit

In der Division Food ist es Markas Italien ein besonderes Anliegen, das Thema Lebensmittelsicherheit und Verbraucherschutz in den Vordergrund zu rücken. Dazu sorgt das Unternehmen für die kontinuierliche Weiterbildung seiner Mitarbeiter*innen, um das Bewusstsein für diese Thematik zu schärfen und die Rückverfolgbarkeit der Rohstoffe entlang der gesamten Lieferkette zu gewährleisten.

3.3

Mitarbeiter*innen

Über 13.000 Mitarbeiter*innen in verschiedensten Regionen zu managen, ist eine herausfordernde Aufgabe, die uns zugleich mit Stolz erfüllt. Die geografische Verteilung und häufige Übernahmen von früheren Kundenobjekten machen es erforderlich, dass wir unser Augenmerk kontinuierlich auf Schulung, Dienstleistungsqualität, Gesundheit und Sicherheit, insbesondere im Bereich Hygiene und Lebensmittelsicherheit richten.
Die Schlüsselfaktoren unserer Organisation:

Kulturelle und sprachliche Vielfalt

Über 95 Nationalitäten und mehr als ein Drittel Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund. Dieses Spektrum stellt einen Gewinn für die Vielfalt in unserem Unternehmen dar. Für eine gelungene Integration setzen wir auf strukturierte Maßnahmen, um Sprachbarrieren zu überwinden, Abläufe zu vermitteln und die Unternehmenskultur zu stärken.

Geschlecht und Alter

Etwa 82 % unserer Belegschaft sind Frauen, 51 % der Mitarbeiter*innen sind über 50 Jahre alt.

Organisation und Prävention

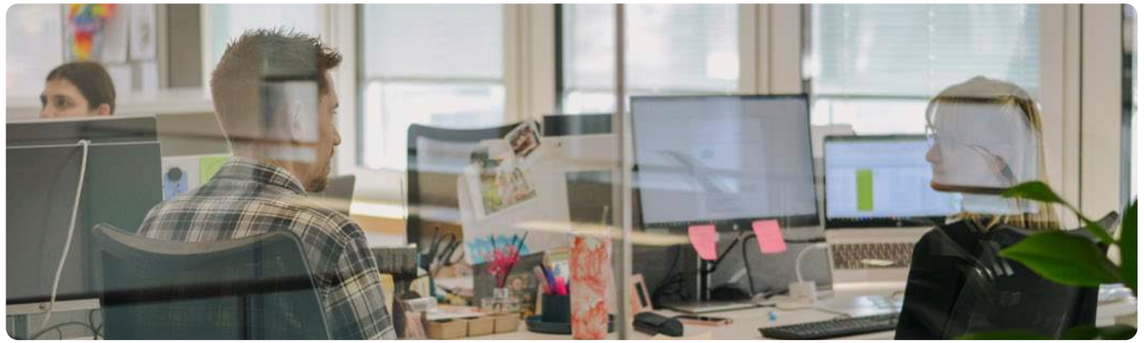
Die demografische Zusammensetzung wirkt sich auf die tägliche körperliche Arbeit aus und erfordert gezielte Maßnahmen in den Bereichen Ergonomie, Risikoprävention und Wohlbefinden am Arbeitsplatz.

Auswirkungen, Risiken und Chancen

Die Menschen sind der eigentliche Motor von Markas: ihr Wohlergehen und ihre Sicherheit zu gewährleisten sowie ihre Entwicklung zu fördern, hat für uns oberste Priorität. Nur so können wir den nachhaltigen Erfolg unseres Unternehmens sichern.

Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Sicherheit, Chancengerechtigkeit und berufliche Entwicklung – dies sind die Bereiche, in denen wir konkret wirksam werden. Versäumnisse diesbezüglich können dazu führen, dass die Motivation schwindet oder unser Unternehmen für bestehende sowie potenzielle Mitarbeiter*innen unattraktiv ist. Dies wiederum kann negative Auswirkungen auf die Reputation unseres Unternehmens haben oder sogar Sanktionen nach sich ziehen.

Unsere beständige Investition in ein sicheres, inklusives und wachstumsorientiertes Arbeitsumfeld stellt hingegen einen entscheidenden Hebel dar, um die Reputation unseres Unternehmens zu stärken, unsere Wettbewerbsfähigkeit auf dem Markt zu steigern und unsere Mitarbeiter*innen zu fördern.



ESG-Ziele

Dementsprechend ist es uns ein Anliegen, ein hohes Maß an Engagement und Zufriedenheit bei unseren Mitarbeiter*innen während des gesamten Employee Life Cycle sicherzustellen. Diesen Ansatz verfolgen wir folgendermaßen:

01 Verstärkung der Fähigkeit des Unternehmens, Talente anzusprechen und zu rekrutieren.

02 Förderung und Festigung eines strukturierten Ansatzes für Diversität und Inklusion durch das Bekenntnis zu einer externen Zertifizierung im Bereich Diversität und Inklusion (D&I) und die Stärkung der Inklusion von Personen aus benachteiligten Gruppen innerhalb der Organisation.

03 Steigerung des Wohlbefindens der Beschäftigten auf strukturierte und überprüfbare Weise, im Einklang mit Gesundheits- und Sicherheitsstandards.

04 Ausweitung des Zugangs zu Schulungen auf eine größere Anzahl von Beschäftigten, bei gleichzeitiger Anpassung der Programme zur Steigerung der Zufriedenheit und beruflichen Weiterentwicklung der Beschäftigten.

05 Optimierung des Karriereentwicklungsprozesses.

06 Konsolidierung des betrieblichen Sozialleistungssystems, um ein faires und einheitliches Angebot zu gewährleisten, das den Bedürfnissen verschiedener Beschäftigtengruppen gerecht wird.

3.4

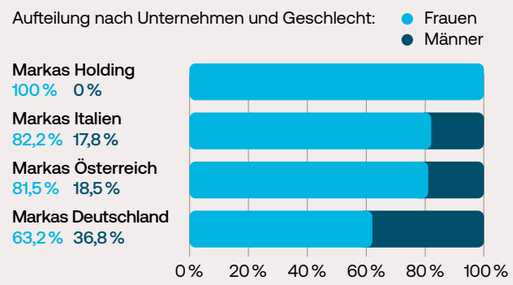
Unsere Mitarbeiter*innen

Geschlechterverteilung:
81,7 % Frauen und 18,3 % Männer auf Gruppenebene.

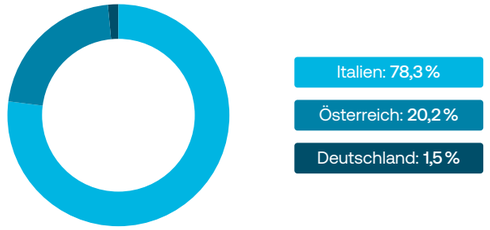
81,7 % Frauen

18,3 % Männer

Aufteilung nach Unternehmen und Geschlecht:



Aufteilung der Mitarbeiter*innen nach Ländern:
78,3 % Italien, 20,2 % Österreich und 1,5 % Deutschland.



Anzahl der Mitarbeiter*innen und Aufteilung nach Ländern:

Unternehmen	2025	2024
Markas Holding	1	2
Markas Italien	9.368	9.307
Markas Österreich	2.416	2.374
Markas Deutschland	182	108

Schutz der Arbeitsbedingungen

Wir schützen die Rechte unserer Mitarbeiter*innen, indem wir stabile Arbeitsbedingungen, umfassenden vertraglichen Schutz und einen strukturierten sozialen Dialog gewährleisten.

95 % unbefristete Verträge

100 % Mitarbeiter*innen mit Tarif-/ Kollektivverträgen

95 % Mitarbeiter*innen mit Arbeitnehmervertretung

3.5

Einbeziehung der Mitarbeiter*innen

Die Einbindung der Mitarbeiter*innen und eine transparente interne Kommunikation sind für uns von zentraler Bedeutung. Den Dialog und die aktive Beteiligung fördern wir mithilfe strukturierter Maßnahmen, die in die Unternehmensführung integriert sind.

Markas People Survey

Regelmäßige, anonyme Umfrage zur Erfassung von Bedürfnissen und kritischen Punkten. Bei der Umfrage im Jahr 2025 nahmen 703 Mitarbeiter*innen aus Wien und dem südlichen Niederösterreich teil. Sie ergab ein hohes Maß an Zufriedenheit und Zugehörigkeitsgefühl.

Markas People For You

Regelmäßige Besuche der Mitarbeiter*innen in den Objekten, bei denen diverse Informationen zum Arbeitsvertrag, zur Lohnabrechnung, zur Gesundheit, zur Sicherheit und zu Sozialleistungen weitergegeben werden. Die Initiative läuft seit 2022 in Italien und seit 2024 in Österreich und stellt zudem eine eigene Hotline sowie spezielle E-Mail-Adressen zur Verfügung. So wurden zwischen 2022 und 2025 über 5.000 Mitarbeiter*innen in rund 80 Objekten und 30 Städten erreicht.

Markas Lab Ideas

Mit dem alle zwei Jahre stattfindenden Programm laden wir unsere Mitarbeiter*innen dazu ein, innovative Ideen zu unternehmens- und arbeitsrelevanten Themen vorzubringen. Ein eigens dafür zuständiges Team bewertet diese Ideen im Hinblick auf ihre Umsetzbarkeit. Ab 2026 wird die Initiative auch auf Markas Deutschland ausgeweitet.

Markas Safety Week

Eine jährliche Veranstaltung, bei der unsere Beauftragten für Prävention und Umwelt drei Wochen lang die Objekte besuchen und dabei den Mitarbeiter*innen operative Unterstützung, Austauschmöglichkeiten sowie kurze Schulungen zu den Themen Sicherheit und Umwelt bieten. Im Jahr 2025 wurden 12 Objekte besucht.



3.6

Gesundheit und Sicherheit

Der Schutz von Gesundheit, Sicherheit und Menschenrechten ist ein zentraler Bestandteil unseres Engagements.

Risikomanagement: Wir haben ein nach ISO 45001:2018 zertifiziertes Managementsystem für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz eingeführt. Durch die kontinuierliche Risikoanalyse und die Förderung einer Sicherheitskultur werden Präventions- und Schutzmaßnahmen für die Mitarbeiter*innen festgelegt und an allen operativen Standorten landesweit strikt umgesetzt und überwacht.

Unfallrate: Im Jahr 2025 registrierte die Markas Gruppe eine Unfallrate von 34,3 (Anzahl der Unfälle pro Million Arbeitsstunden). Für Markas Italien und Österreich lautet das Jahresziel, diesen Wert unter 35 zu halten.

100 % vom Managementsystem (ISO 45001) erfasste Mitarbeiter*innen

34,3 Unfallrate der Gruppe

0 gemeldete Fälle von Berufskrankheiten

0 Arbeitsbedingte Todesfälle

	Geleistete Arbeitsstunden		Meldepflichtige Arbeitsunfälle		Ausfalltage aufgrund von Arbeitsunfällen	
Unternehmen	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Markas Italien Spa	1.732	3.107	0	0	0	0
Markas Italien Srl	13.389.164	12.534.103	441	401	8.314	6.676
Markas GmbH Österreich	3.437.757	3.300.849	136	115	1.314	1.615
Markas GmbH Deutschland	228.632	109.510	8	2	15	88

Der Anstieg der Zahl der gemeldeten Unfälle, der Unfallrate und der Ausfalltage aufgrund von Arbeitsunfällen im Jahr 2025 im Vergleich zu 2024 ist in erster Linie auf die Zunahme der geleisteten Arbeitsstunden und des Arbeitsvolumens zurückzuführen, die sich aus dem Wachstum der Geschäftstätigkeit und des Personalbestands ergibt.

Sensibilisierung für körperliche Gesundheit und psychisches Wohlbefinden

Ein besonderes Anliegen ist es uns, Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden unserer Mitarbeiter*innen durch konkrete Präventions- und Unterstützungsmaßnahmen zu fördern. Neben den „Safety Weeks“ organisieren wir deshalb regelmäßige Gesprächsrunden mit den Mitarbeiter*innen am Arbeitsplatz und investieren in neue Schulungsinstrumente, mit denen wir das Team aktiv einbinden, Verbesserungspotenziale identifizieren und eine solide Sicherheitskultur etablieren können.

Markas Keep Balance (Österreich)

Zur Förderung des psychischen Wohlbefindens steht Markas Österreich seinen Mitarbeiter*innen mit dem anonymen Beratungsdienst „Keep Balance“ zur Seite. Dieser Service bietet konkrete Unterstützung bei der Bewältigung von Schwierigkeiten im beruflichen, familiären oder zwischenmenschlichen Bereich sowie vertrauensvolle Hilfe bei komplexen Herausforderungen wie Burnout, Angstzuständen, Suchterkrankungen oder Gewalt.



HSE Ambassador: Sicherheit als gemeinsame Verantwortung

Mit diesem interdisziplinären Projekt möchten wir bewährte Verfahren in den Bereichen Gesundheit, Sicherheit und Umwelt vorantreiben.

Dabei werden den Operations Manager, Operations Coordinator und Site Supervisor konkrete Ziele vorgegeben, die dazu dienen, die Schulung in den Kundenobjekten, die Unfallverhütung, die regelmäßige Durchführung von ärztlichen Untersuchungen sowie die Verringerung der Fehlzeiten zu fördern.



Technologie für mehr Sicherheit am Arbeitsplatz

Im Jahr 2025 hat Markas Italien die Einführung einer speziellen Anwendung auf den firmeneigenen Smartphones der Techniker des Pest Control Teams abgeschlossen. Diese schützt allein arbeitende Mitarbeiter*innen, indem sie im Notfall automatisch Alarmmeldungen übermittelt. Im Jahr 2026 wird geprüft, ob diese Lösung auf weitere Gruppen von Mitarbeiter*innen ausgeweitet werden soll.

Ergonomische Innovationen: Für das Jahr 2026 sind Tests zum Einsatz von Exoskeletten geplant, die unsere Mitarbeiter*innen bei körperlich besonders anstrengenden Tätigkeiten unterstützen und die ergonomische Belastung verringern sollen.

3.7

Wohlbefinden

Seit jeher fördern wir Initiativen zur Verbesserung der persönlichen und beruflichen Lebensqualität unserer Mitarbeiter*innen. Dieses Engagement spiegelt sich in verschiedensten Initiativen wider, die im Laufe des Jahres 2025 weiter forciert und ausgeweitet wurden. Dazu gehören insbesondere:

Kinderbetreuung im Sommer
Kostenlose Kinderbetreuung für Kinder im Alter von 0 bis 6 Jahren zur Unterstützung der Mitarbeiter*innen an den Standorten in Bozen und im Umland während der Schließzeiten der Kindertagesstätten.

Sport und Wohlbefinden (Österreich)
Programm für aktive Pausen und ein 4-monatiges Abonnement für eine Fitness-App für Aktivitäten online oder vor Ort.

Firmeneigenes Fitnessstudio
Studio in Bozen, rund um die Uhr geöffnet, mit ermäßigten Tarifen und einem Angebot für jedes Niveau.

Sprachkurse
Kostenlose Englisch- und Deutschkurse für alle Niveaus.

Corporate Benefits
Digitale Plattform für den Zugang zu Rabatten auf Produkte und Dienstleistungen.

Firmenkantine
Mahlzeiten zu günstigen Fixpreisen an den Standorten Bozen, Vigasio und San Defendente di Cervasca.

Ernährung
Wöchentlicher Obstkorb und vergünstigtes Mittagessen am Standort St. Pölten sowie an ausgewählten Standorten.

Mobilität
Fahrradleasing.

Neuheiten 2025

Ganz im Sinne des ESG-Ziels, allen Mitarbeiter*innen ein faires und einheitliches Angebot zu gewährleisten, hat Markas im Jahr 2025 neue Instrumente eingeführt, um den Bedürfnissen der verschiedenen Gruppen von Mitarbeiter*innen noch effektiver gerecht zu werden.

Psychologische Betreuung (Italien)
Die Telefonhotline „Numero Verde Benessere“ steht den rund 200 Auftragsmitarbeiter*innen des Krankenhauses von Udine 90 Tage lang rund um die Uhr zur Verfügung.

Fahrradleasing (Österreich)
Unser im Rahmen von Markas Lab Ideas ins Leben gerufenes Programm bietet unseren Mitarbeiter*innen einen Leasingservice für hochwertige Fahrräder und E-Bikes, die auch in der Freizeit genutzt werden können. So möchten wir die körperliche Aktivität fördern und die CO_2-Emissionen auf dem Weg zwischen Wohnort und Arbeitsplatz reduzieren.

3.8

Gleichbehandlung und Chancen-gerechtigkeit

Unser tägliches Bestreben ist es, ein inklusives Arbeitsumfeld zu schaffen, das individuelle Unterschiede wertschätzt und auf den Werten Respekt, Chancengerechtigkeit und Fairness basiert.

Unsere Richtlinien zu Vielfalt und Inklusion finden in konkreten Maßnahmen in den verschiedenen Regionen der Gruppe Anwendung. Diese zielen darauf ab, jede Form von Diskriminierung zu verhindern, das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter*innen zu fördern und die Inklusion auf allen Ebenen der Organisation voranzutreiben.

Gleichstellung der Geschlechter und Lohngerechtigkeit

Markas behält kontinuierlich die Zusammensetzung der Belegschaft, den Frauenanteil in Führungspositionen und die Lohnunterschiede im Blick, um sicherzustellen, dass der Beitrag jeder einzelnen Person angemessen gewürdigt wird. Um in diesem Zusammenhang sicherzustellen, dass etwaige geschlechtsspezifische Unterschiede bei gleicher Tätigkeit und gleicher Position niemals 10 % überschreiten, führen wir halbjährliche Analysen zum Lohnniveau von Männern und Frauen durch.

25,6

Verhältnis zwischen dem höchsten Jahresgehalt und dem Mediangehalt der Beschäftigten*

** Das Verhältnis zwischen dem höchsten Jahresgehalt und dem Mediangehalt wird durch die Personalstruktur von Markas beeinflusst: Da über 95 % der Belegschaft aus operativen Mitarbeiter*innen (Arbeiter*innen) besteht, spiegelt das Mediangehalt in erster Linie die in den Tarifverträgen bzw. Kollektivverträgen für diese Berufsbilder vorgesehenen Lohnniveaus wider, während die höchste Vergütung variable Komponenten (Boni), Zusatzleistungen und Zulagen umfasst, die an bestimmte Verantwortlichkeiten und Ergebnisse geknüpft sind.*

10 %

Gesamtlohnunterschied zugunsten der Männer

Über 80 % der Belegschaft sind Frauen mit Arbeiterinnenstatus – ein strukturelles Merkmal der Belegschaft, das sich auf die Gesamtanalyse des Lohngefälles auswirkt.

Inklusionsmodell

Zu unserem Selbstverständnis gehört es, die berufliche Inklusion von Menschen mit Behinderungen zu fördern. Dabei analysieren wir sorgfältig die Aufgaben und Arbeitskontexte, um jene Tätigkeiten zu ermitteln, bei denen sie ihr Potential am besten zur Geltung bringen.

Regionales Netzwerk und Zusammenarbeit

Bei unserem Engagement können wir auf ein umfangreiches Netzwerk zurückgreifen, das wir mit den lokalen Behörden und rund 20 sozialen Organisationen geknüpft haben und das uns bei der Suche nach Bewerber*innen, der Gestaltung der Eingliederungsmaßnahmen und der Umsetzung eventueller begleitender Maßnahmen unterstützt.

Embracing Diversity Safety for Inclusive Teams

Diese Initiative zielt darauf ab, die Arbeitssicherheit für Mitarbeiter*innen mit Behinderungen durch die Aktualisierung der Unterlagen und gezielte Schulungen zu gewährleisten.

Embracing Diversity Voices of Diversity

Mit dieser internen Kommunikationskampagne möchten wir Mitarbeiter*innen sensibilisieren und sie bei der Beantragung der Anerkennung ihrer Behinderung unterstützen. Dazu soll es zu einem direkten Austausch mit dem Unternehmen kommen und wir wollen Mitarbeiter*innen identifizieren, die als Vorbilder dazu ermutigen, die eigene Behinderung anzuerkennen und die eigenen Rechte aktiv einzufordern. Hierfür kommen die Sensibilisierung der Führungskräfte sowie Text- und Videobotschaften zum Einsatz.

260 Menschen mit Behinderungen

Anteil der Menschen mit Behinderungen an der Gesamtzahl der Beschäftigten (%)	Frauen	Männer	Gesamt	Frauen	Männer	Gesamt
	2025			2024		
Markas Holding	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Markas Italien	2,0%	3,6%	2,3%	1,9%	3,5%	2,9%
Markas Österreich	1,8%	2,2%	1,9%	1,4%	1,7%	1,4%
Markas Deutschland	0,0%	4,5%	1,6%	1,4%	0,0%	0,3%
Gesamt	1,9%	3,4%	2,2%	1,8%	3,1%	2,0%

Auf dem Weg zu einer inklusiveren Führung

Um Vielfalt und Chancengerechtigkeit in Entscheidungspositionen zu gewährleisten, richten wir unser Augenmerk auf die Zusammensetzung unserer Führungsetage. Im Rahmen spezieller Analysen können wir allfällige Lücken in der Repräsentativität aufdecken, die Wirksamkeit unserer Maßnahmen bewerten, Verbesserungsmaßnahmen erarbeiten und den Aufbau einer Führungskultur fördern, welche die Vielfalt an Erfahrungen, Kompetenzen und Bedürfnissen der verschiedenen Gruppen widerspiegelt.

Frauenanteil

Der Anteil an Frauen in Führungspositionen liegt bei 46,5 % (ein Anstieg gegenüber 43,9 % im Jahr 2024).

Internationalität

Ausländische Führungskräfte machen 24,5 % des Managements in Österreich und 40 % in Deutschland aus.

Verteilung nach Altersgruppen

61,5 % des Managements der Gruppe sind jünger als 50 Jahre. Der Anteil der Führungskräfte über 50 liegt in Österreich bei 30,2 %, in Italien bei 40,1 % und in Deutschland bei 80,0 %. Diese Zahlen sind eine schöne Bestätigung dafür, dass wir Diskriminierung aufgrund des Alters erfolgreich verhindern.

Behinderung

Der Anteil in Führungspositionen liegt gruppenweit bei 0,5 %. Diese Zahl basiert auf den freiwilligen Angaben der Mitarbeiter*innen. Wir fördern diese Aufgeschlossenheit aktiv durch ein offenes und vorurteilsfreies Arbeitsumfeld.

Verteilung auf Ebene des mittleren und oberen Managements (%)	Frauen		Über 50		Menschen mit Behinderungen		Menschen mit Migrationshintergrund	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Italien	43,0%	41,6%	40,1%	42,3%	0,7%	0,7%	3,5%	3,6%
Österreich	52,9%	50,0%	30,2%	39,5%	0,0%	0,0%	24,5%	26,1%
Deutschland	80,0%	50,0%	80,0%	50,0%	0,0%	0,0%	40,0%	25,0%
Gruppe	46,5%	43,8%	38,5%	41,8%	0,5%	0,5%	10,0%	9,6%

Geschlechterverteilung nach Anzahl und Prozent auf oberster Führungsebene (Anzahl | %)	Frauen		Männer		Gesamt		Frauen		Männer		Gesamt	
	2025						2024					
Markas Holding	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Markas Italien	2	22,2%	7	77,8%	9	100,0%	2	22,2%	7	77,8%	9	100,0%
Markas Österreich	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	1	14,3%	6	85,7%	7	100,0%
Markas Deutschland	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%

3.9

Ausbildung

Die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter*innen ist uns ein zentrales Anliegen. Unser Ziel ist es, den Zugang zu Weiterbildungsangeboten zu erweitern und fachliche, bereichsübergreifende und führungsbezogene Kompetenzen zu stärken. Mit unserem Engagement fördern wir unsere Mitarbeiter*innen, die Servicequalität und das Wachstum des Unternehmens gleichermaßen.

Kompetenzentwicklung

Im Jahr 2025 hat die Gruppe insgesamt 95.225 Schulungsstunden erbracht, was einem Durchschnitt von 8 Stunden pro Mitarbeiter*in entspricht.

95.000 erbrachte Schulungsstunden

8 Stunden im Durchschnitt pro Mitarbeiter*in

Circa **50 %** Mitarbeiter*innen, die an Weiterbildungsmaßnahmen zur Kompetenzentwicklung teilgenommen haben

Im Laufe des Jahres 2025 hat Markas Italien sein Schulungsprogramm auf weitere Funktionsbereiche ausgedehnt und die Kurse je nach Rolle differenziert. Die Effizienz der Maßnahmen wurde anschließend zur Nachverfolgung anhand von Fragebögen bewertet. Bei Markas Österreich sorgt die neu geschaffene Position des Training & QHSE Specialist für eine optimierte Koordination zwischen dem QHSE Office und dem Talent Acquisition & Development Office.

ESG-Schulung (Ökologische Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung)

Wir sehen Weiterbildung als ein wesentliches Instrument zur Förderung einer verantwortungsbewussten Unternehmenskultur:

Korruptionsbekämpfung und soziale Verantwortung (Italien): Schulungsprogramme zur Prävention von Diskriminierung und Belästigung gemäß dem SA8000- Standard, die an 100 % der Mitarbeiter*innen gerichtet sind.

Diskriminierungsprävention (Österreich): Spezifische Schulungen für 20 % der Mitglieder der Verwaltungsorgane und 6 % der Mitarbeiter*innen, welche risikobehaftete Tätigkeiten ausüben.

Vielfalt, Chancengerechtigkeit und Inklusion (Italien): Im Jahr 2025 wurden die Initiativen mit rollenspezifischen Inhalten erweitert. An der Schulung nahmen teil:

100 % der Directors;
76 % der Manager;
91 % der Team Leader;
74 % der Operations Manager.

Umweltthemen (Italien): 97,7 % der Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragten haben an einer spezifischen Schulung teilgenommen, die dazu diente, das Bewusstsein und die betrieblichen Maßnahmen in puncto Umweltfragen und Management der damit verbundenen Risiken zu stärken.

Führungsqualitäten und berufliche Weiterentwicklung

Neben der beruflichen Weiterbildung fördert Markas spezifische Programme zur Entwicklung von Führungsqualitäten, zur Vertiefung fachlicher Kompetenzen und zur Förderung interner Talente.

Markas People Leadership (Italien)

Mit unserem Programm „Onboarding nuovi leader“ wurden bisher 286 Personen bei der Übernahme von Führungspositionen unterstützt und in Themen rund um das Thema Management geschult. Seit einigen Jahren ist das Programm auch auf die Rolle des Cleaning Site Supervisors ausgeweitet. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Teamkoordination und Servicequalität. Zwischen 2022 und 2025 umfasste das Programm 109 Teilnehmer*innen, für 2026 ist die Teilnahme weiterer 32 Personen vorgesehen.

Cleaning Masterclass (Italien)

Dabei handelt es sich um ein Programm zu fachlichen und betriebswirtschaftlichen Kompetenzen (angewandte Chemie, Personalkosten, Hygiene und Mikrobiologie). Im Jahr 2026 soll es um Module zum Thema Robotik, Maschinen und Ausrüstung erweitert werden.

MAGIC Markas Agile Collaboration (Italien)

Dieses achtmonatige Programm, das im Jahr 2025 für Manager, Operations Manager, Key Account Manager und Area Manager durchgeführt wurde, beinhaltet eine Kombination aus Theorie, Coaching, Gruppenarbeit und Outdoor-Aktivitäten zur Stärkung des Teamgefühls.

Markas People Level Up (Österreich)

Mit diesem Programm, das 2025 auf das gesamte Land ausgeweitet wurde, identifizieren wir Mitarbeiter*innen mit hohem Potenzial, um sie mithilfe gezielter Assessments und Entwicklungspläne bei ihrem Aufstieg in fachspezifische und leitende Positionen (wie Site Supervisor und Operations Coordinator) zu begleiten.

Site Supervisor Training Course (Österreich)

Dieses Programm feiert seinen Auftakt im Jahr 2026 und gliedert sich in neun Module zu den Themen technische Kompetenzen, Führung, Kommunikation, Deutsch, Arbeitsrecht und Informatik. Ergänzt wird das Ganze durch praktische Erfahrungen vor Ort.

Leistungsbewertung

Im Jahr 2025 haben sich 419 Mitarbeiter*innen – das entspricht 3,5 % der Belegschaft der Gruppe – am Prozess zur Leistungs- und Kompetenzbeurteilung beteiligt. Das System richtet sich an die angestellten Mitarbeiter*innen und ermöglicht es uns, Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln, um gezielte Karrierewege und Weiterbildungspläne festzulegen.

419 das sind 3,5 % Angestellte Mitarbeiter*innen, die an Leistungs- und Kompetenzbeurteilungen beteiligt sind

3.10

Kunden

Der Dienstleistungssektor erlebt derzeit eine Phase bedeutender Veränderungen, die durch einen zunehmend dynamischen und wettbewerbsintensiven Markt sowie sich ständig wandelnde Kundenanforderungen gekennzeichnet sind. Vor diesem Hintergrund sehen wir unsere Fähigkeit, die Bedürfnisse der von uns betreuten Branchen zu verstehen und zu antizipieren, als entscheidenden Faktor an, um weiterhin innovativ zu sein und unser Angebot auf immer individuellere, effektivere und nachhaltigere Lösungen auszurichten.

Im Mittelpunkt dieses Weges stehen auch die Endnutzer, die für uns eine zentrale Rolle spielen. Besondere Aufmerksamkeit gilt dabei den besonders vulnerablen Menschen wie beispielsweise den Patient*innen in den Gesundheitseinrichtungen und den Kindern in den Schulen, in denen Markas die Verpflegung übernimmt. Auf ihre Bedürfnisse einzugehen bedeutet, Qualität, Achtsamkeit und Wohlbefinden zu fördern und so konkret zur Schaffung nachhaltiger Werte für die Menschen und die Gemeinschaften beizutragen, in denen wir tätig sind.

Auswirkungen, Risiken und Chancen

Qualitätsstandards zu gewährleisten und stets auf die Bedürfnisse der Kunden und Endnutzer einzugehen ist für uns eine Selbstverständlichkeit, denn nur so lassen sich transparente und dauerhafte Beziehungen aufbauen.

Die Analyse der Auswirkungen, Risiken und Chancen (Impacts, Risks & Opportunities - IRO) verdeutlicht den engen Zusammenhang zwischen der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, der Qualität der erbrachten Dienstleistungen und der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Die identifizierten Risiken betreffen nicht ausschließlich die wirtschaftlich-operative Ebene von Markas, sondern können sich auch negativ auf die Kunden und Endnutzer auswirken und die Kontinuität, Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen beeinträchtigen.

Insbesondere können etwaige Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften im Gastronomie- und Reinigungsbereich zu Auftragsverlusten und Geldstrafen führen.

Außerdem können sie die Servicequalität sowie die Einhaltung von Hygiene- und Gesundheitsstandards, wie sie von Kunden und Endnutzern erwartet werden, beeinträchtigen.
Die Analyse offenbart zudem die Chancen, die sich aus der kontinuierlichen und aktiven Einbindung der Kunden sowie der schrittweisen Integration von Nachhaltigkeitskriterien in das Angebot ergeben.
Diese Faktoren festigen die Wettbewerbsposition unseres Unternehmens und fördern gleichzeitig die Wertschöpfung für Kunden, Endnutzer und die Gemeinschaft.



ESG-Ziele

01 Verbesserung der wahrgenommenen Qualität der angebotenen Dienstleistungen im Einklang mit den Kundenbedürfnissen.

02 Integration von inklusiveren Optionen in die vorgeschlagenen Speisepläne (Food).

03 Stärkung der Kommunikation zur Förderung des Bewusstseins für Ernährungskompetenz (Food).

3.11

Qualität der Dienstleistungen

Im Einklang mit dem ESG-Ziel, die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern, verfolgt Markas einen strukturierten Ansatz, der auf Planung, Überwachung und Kontrolle basiert. Dabei bewerten wir sowohl die tatsächlich erbrachte als auch die wahrgenommene Qualität.

Erbrachte Qualität: Wir kontrollieren die Einhaltung der Prozesse, die Erbringung der Dienstleistung (durch direkte Beobachtung) und die erzielten Ergebnisse.

Wahrgenommene Qualität: Diese wird unter direkter Einbeziehung der Kunden überwacht, um kontinuierlich Feedback zu sammeln und deren Zufriedenheit zu messen.

Unsere Kunden

Division	Bediente Sektoren	Kunden	Endnutzer
Clean	Öffentlich und privat	Gesundheits-, Krankenhaus- und soziale Einrichtungen	Patient*innen/Bewohner*innen, Besucher*innen, medizinisches Personal
		Schul- und Hochschuleinrichtungen	Studierende und Lehrpersonal
		Unternehmen	Mitarbeiter*innen
		Sonstige öffentliche und private Einrichtungen	Mitarbeiter*innen und Besucher*innen
Food	Öffentlich und privat	Gesundheits-, Krankenhaus- und soziale Einrichtungen	Patient*innen/Bewohner*innen, Besucher*innen, medizinisches Personal
		Schul- und Hochschuleinrichtungen	Studierende und Lehrpersonal
		Unternehmen	Mitarbeiter*innen
Housekeeping	Privat	Beherbergungsbetriebe	Gäste
Logistics&Care	Öffentlich und privat	Gesundheits-, Krankenhaus- und soziale Einrichtungen	Patient*innen/Bewohner*innen
Facility	Öffentlich und privat	Gesundheits-, Krankenhaus- und soziale Einrichtungen	Patient*innen/Bewohner*innen, Besucher*innen, medizinisches Personal
		Schul- und Hochschuleinrichtungen	Studierende und Lehrpersonal
		Unternehmen	Mitarbeiter*innen

Division Clean

Im Hinblick auf Reinigungs- und Desinfektionsdienstleistungen äußert sich unser Qualitätsanspruch in einer strengen und kontinuierlichen Überwachung der Arbeitsabläufe und Hygienestandards in den Räumlichkeiten.

Operative Kontrollen

92,5 % Einhaltung der erwarteten Qualitätsstandards im Gesundheitswesen

Im Gesundheitswesen sind Ergebnis- und Prozesskontrollen (entweder im Rahmen der Selbstkontrolle oder gemeinsam mit dem Kunden) ein etabliertes Bewertungssystem. Im Jahr 2025 hat Markas Italien eine Konformität mit den erwarteten Qualitätsstandards von **92,5 %** erreicht. Die Methodik verbindet Ergebniskontrollen (Hygienestandard der Räumlichkeiten) mit Prozesskontrollen (Einhaltung der Protokolle sowie korrekte Ausstattung mit Produkten und Geräten). Bei Markas Österreich werden operative Kontrollen über die Kundenplattform abgebildet.

Performance Indicator

87,4 % Durchschnittlicher Performance Indicator in Gesundheitseinrichtungen

Im Jahr 2025 hat Markas Italien einen innovativen Performance Indicator für eine umfassende Qualitätsbewertung eingeführt. Das flexible Instrument, das sich bestens an die jeweiligen Bedürfnisse der Auftraggeber anpassen lässt, fasst operative Kontrollen, Kundenbefragungen und andere wichtige Anforderungen zusammen. In diesem Jahr wurden 10 mittelgroße Gesundheitseinrichtungen in die Messung einbezogen, wobei ein Durchschnittsergebnis von 87,4 % erzielt wurde. Ziel ist es, die Messung auch auf Österreich auszuweiten.

Zufriedenheitsumfragen

Regelmäßig: In persönlichen Befragungen mit den Stationsleitungen werden wahrgenommene Qualität, Kommunikationseffizienz und zeitnahe Bearbeitung bewertet. Im Jahr 2025 ergaben Umfragen unter 10 Kunden eine positive Zufriedenheit.
Monatlich: Die Überwachung umfasst Kontrollen, die vom Operations Coordinator und vom Site Supervisor von Markas durchgeführt werden.
Jährlich: In Kundenbefragungen großer österreichischer Auftraggeber erreichte Markas eine Bewertung von 9,5 von 10 Punkten.

Da die Endverbraucher nicht mit den technischen Spezifikationen vertraut sind, wird ihnen nur in bestimmten Fällen die Möglichkeit eingeräumt, bei Kundenobjekten von Markas Italien über spezielle Feedback-Totems Bewertungen abzugeben.

Audits

Mithilfe von standort- und kundenspezifischen internen Audits überprüft Markas die Effizienz des Managements und die Einhaltung der betrieblichen Vorgaben. Die Prüfungen umfassen sowohl die erbrachte als auch die wahrgenommene Qualität sowie die Dokumentation (Schulungen, Kontrollen, Wartung). Im Jahr 2025 hat Markas Italien 11 Audits (Konformitätsrate von 90,82 %) durchgeführt, bei Markas Österreich waren es 26 prozessbezogene Audits (Konformitätsrate von 93 %).

Division Food

Im Qualitätsmanagementsystem der Division Food legen wir unseren Fokus auf die Gewährleistung der Lebensmittelsicherheit, die Rückverfolgbarkeit der Lieferkette und das Wohlbefinden der Verbraucher.

Operative Kontrollen

Um Gesundheit, Hygiene und Rückverfolgbarkeit zum Schutz von Kunden und Verbrauchern zu gewährleisten, führt ein eigens qualifiziertes Personal von Markas tägliche Kontrollen an allen Betriebsstandorten durch. Hinzu kommen regelmäßige Überprüfungen:

- Laboruntersuchungen von Zutaten, Ausrüstung und Personal;
- Fachliche Kontrollen durch die Ernährungsberater*innen des Nutritional Service;
- Stichprobenartige interne Audits;
- Inspektionen durch die Aufsichtsbehörden.

Im Jahr 2025 erreichte der Konformitätsgrad bei den Hygiene- und Gesundheitskontrollen 85 % (interner KPI). Der KPI, der sich aus der Auswertung der von qualifizierten Auditoren des QHSE Departments durchgeführten Kontrollen sowie der an den Standorten durchgeführten Selbstkontrollen ergibt, umfasst die Überprüfung zahlreicher Aspekte, darunter rein dokumentarische Anforderungen, tägliche HACCP-Protokollblätter, die Wartung von Maschinen und Geräten sowie Kontrollen zur Gewährleistung der Lebensmittelsicherheit und -hygiene.

85 %

Konformität mit den gesundheits- und hygienebehördlichen Vorschriften

Customer Campaign

Im Jahr 2025 haben wir die Position **Customer Success** ins Leben gerufen, um die Zufriedenheit mithilfe strukturierter Fragebögen zu überwachen. Dabei werden die wahrgenommene Qualität bewertet und eventuelle Abweichungen von den Erwartungen ermittelt.
Die Nutzer werden in drei Makrobereiche (Unternehmen, Gesundheitswesen und Schulen) unterteilt, für die jeweils eigene Mitwirkungsmodalitäten gelten. Dabei werden spezifische Maßnahmen für die besonders vulnerablen Verbraucher (Schulkantinen, Senioren- und Pflegeeinrichtungen, Krankenhäuser und Betreuungseinrichtungen) ergriffen. Im Jahr 2025 haben wir 32 Kampagnen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit durchgeführt. Die Wirksamkeit der Kampagnen wird gemessen, indem die Zahl der Kampagnen-Teilnehmer*innen mit den am Erhebungstag ausgegebenen Speisen verglichen wird. So lässt sich der tatsächliche Beteiligungsgrad ermitteln.

32

Durchgeführte Umfragen zur Kundenzufriedenheit

Audit

Um die Wirksamkeit des Managementsystems für Lebensmittelsicherheit zu überprüfen, führt Markas interne Audits zur Organisation des Verpflegungsdienstes durch.
Mit diesen Kontrollen gewährleisten wird die Einhaltung der Hygiene- und Gesundheitsstandards, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften (im Einklang mit den HACCP-Plänen) sowie die tatsächliche Wirksamkeit der durchgeführten Korrekturmaßnahmen.



Von der Ernährungsbildung bis zur Sozialkompetenz

Um eine bewusste Esskultur zu fördern, ist es uns ein Anliegen, Gelegenheiten zum Lernen, Entdecken und Mitwirken zu schaffen. Im Jahr 2025 hat Markas gemeinsam mit seinen Kunden verschiedene Initiativen für Endverbraucher ins Leben gerufen, mit denen Essen zum Erlebnis wird. Aufklärung über gesunde Ernährung steht dabei genauso im Vordergrund wie zwischenmenschliche Beziehungen und Wohlbefinden.

Kindergärten: Bei der Ernährungserziehung setzen wir auf ein Konzept, das auf Spielen und Experimentieren basiert. In der Kindertagesstätte von Andora konnten die Kinder die Welt der Milchprodukte mit allen Sinnen erkunden: von der Joghurt-Verkostung über die Herstellung von Butter bis hin zum Erkennen von Milchprodukten durch spielerische Aktivitäten. Im Kindergarten von Montichiari konnten die Kleinen im Rahmen eines speziellen Projekts mit Unterstützung einer Ernährungsberaterin von Markas sämtliche Farben, Formen und Nährwerte von Hülsenfrüchten entdecken.

Hochschulen und Universitäten: In diesem Bereich setzen wir den Schwerpunkt auf die Förderung ausgewogener Ernährungsentscheidungen. In dem Projekt „Food Hack“, einer Kooperation mit der Universität Pavia in der Mensa des Wissenschaftszentrums Cravino, wurden die Prinzipien der Verhaltensforschung auf den Konsumbereich übertragen. Die Initiative hat gezeigt, wie schon kleine Veränderungen gesündere Gewohnheiten fördern können und zu einem deutlichen Anstieg des Obst- und Gemüsekonsums unter den Studierenden beigetragen.

Inklusive und nachhaltige Entscheidungen: Im Einklang mit der ESG-Strategie 2030 fördert das Projekt die Einführung vegetarischer und veganer Speisen. Dabei werden neue pflanzliche Speisen intern getestet und im Rahmen von Pilotprojekten an Thementagen angeboten. Die Nutzer können die Speisen probieren und anhand von Fragebögen Feedback geben und so bei der Auswahl der endgültigen Menüs mitbestimmen. Ergänzt wird die Initiative durch Online-Inhalte zu den Vorteilen pflanzlicher Ernährung für Gesundheit und Umwelt, die die Nutzer bei einer bewussten und schrittweisen Ernährungsumstellung begleiten.

Weitere Instrumente zur Qualitätsüberwachung

Ergänzend zu den zentralen Überwachungssystemen setzen wir weitere Analyseinstrumente ein, um eine noch umfassendere und effektivere Überwachung der erbrachten Dienstleistungen zu gewährleisten.

Housekeeping

Die Qualitätsüberwachung erfolgt durch die Analyse der Rezensionen über die Plattform **TrustYou**, die zur Bewertung des Service (mit Schwerpunkt auf der Sauberkeit der Zimmer) und der Wirksamkeit der Verbesserungsmaßnahmen dient. Im Jahr 2025 lag die durchschnittliche Bewertung durch die repräsentativsten Kunden bei **85 von 100 Punkten**. Parallel dazu ist es im direkten und kontinuierlichen Austausch mit den Hoteldirektoren möglich, deren Bedürfnisse zu erfassen und so das Vertrauensverhältnis zu festigen.

Logistics&Care

In Italien kommt das digitalisierte System SmartLogistics zum Einsatz, das zur Verwaltung der innerklinischen Transporte (Patient*innen und Material) dient. Der Kunde gibt die Transportanfragen selbstständig ein und verfolgt sie in Echtzeit, was die Effizienz optimiert. Die Plattform erstellt ad-hoc oder regelmäßige Berichte, um die Leistung zeitnah zu bewerten. Zu den überwachbaren vertraglichen KPIs gehören beispielsweise die Transporte pro Mitarbeiter*in (Transporte/Stunde) und die durchschnittliche Anzahl der Einsätze oder Verspätungen pro Zeitfenster.

Facility

Für die Division Facility hat Markas Italien ein mehrstufiges Qualitätssicherungssystem entwickelt:

Operative Kontrollen vor Ort: Der Site Supervisor überprüft die korrekte Durchführung der Prozesse.
Interne Audits: Das Quality Control System Office überwacht die Konformität, Wirksamkeit und Sicherheit.
Kundenfeedback: Nach Abschluss des Einsatzes wird ein Feedback erfasst und monatlich analysiert, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.

Um wiederholte Behandlungen zu vermeiden und den Einsatz von Chemie zu reduzieren, haben wir im Jahr 2025 versucht, die Kunden stärker für die Beseitigung der „Grundursachen“ (z. B. stehendes Wasser oder Verunreinigungen durch externe Lager) zu sensibilisieren.
Mit der Einführung des Portals **Byron Web** für den Schädlingsbekämpfungsdienst haben wir schließlich unseren Kunden die Möglichkeit eröffnet, auf Berichte, Zertifikate und Lagepläne in Echtzeit zuzugreifen. Eine Konsolidierung des Systems ist für 2026 vorgesehen.



Innovation und Kompetenz im Dienste des Gesundheitswesens

In dem Bestreben, die Qualität der Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, erproben wir neue technologische Lösungen und teilen unser Know-how mit der fachlichen Gemeinschaft.
So leistete etwa der QHSE Director von Markas Italien im Jahr 2025 auf dem **Nationalkongress der ANMDO (Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere)** mit seinem Vortrag über den **Einsatz künstlicher Intelligenz in logistischen Prozessen im Gesundheitswesen** einen wertvollen Beitrag zur Debatte über die Zukunft des Krankenhausmanagements.

Diese Initiative festigt unsere Rolle als strategischer Partner, der echte Innovationen vorantreibt und die kontinuierliche Verbesserung der Gesundheitseinrichtungen unterstützt.

Pläne zur Verbesserung

Im Hinblick auf operative Exzellenz erachten wir die Festlegung und Umsetzung spezifischer Verbesserungspläne als zentrales Instrument, um unsere strategischen Ziele in konkrete Maßnahmen umzusetzen und so die Qualitätsstandards kontinuierlich zu steigern.

Der strukturierte Ansatz von Markas bei der Leistungsüberwachung basiert auf der Analyse der Daten, die im Rahmen von Betriebskontrollen, Audits und Kundenbefragungen erhoben werden. Dieses integrierte System ermöglicht es uns, Handlungsbedarf frühzeitig zu erkennen, Korrekturmaßnahmen festzulegen und deren Wirksamkeit im Laufe der Zeit zu überprüfen, um so eine kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen zu gewährleisten.

Die gesammelten Erkenntnisse dienen uns als Grundlage für das operative Risikomanagement und die Optimierung von Prozessen, Richtlinien und Ausrüstung und ermöglichen es uns somit, Entscheidungen auf Grundlage objektiver Daten zu treffen. Schließlich gleichen wir die Ergebnisse der Überwachung und die damit verbundenen Verbesserungsmaßnahmen kontinuierlich mit den Kunden ab, um deren Perspektive in die Entscheidungsprozesse und das Auswirkungsmanagement einzubeziehen.

Dieser Ansatz findet in allen Divisionen Anwendung:

Division Clean: Stärkung der Prozesse zur Gewährleistung der Sicherheit von Mitarbeiter*innen und schutzbedürftigen Patient*innen (beispielsweise durch die Aktualisierung der Vorschriften zur Lagerung von Chemie in pädiatrischen und psychiatrischen Stationen).

Division Food: Überarbeitung der Speisepläne und Reduzierung der Lebensmittelverschwendung.

Division Facility (Schädlingsbekämpfung): Verbesserung der technischen Berichterstattung und Optimierung der Planung zusätzlicher Maßnahmen in den kritischsten Bereichen.

Division Logistics&Care: Planung spezifischer Schulungsmaßnahmen zum Einsatz von Hilfsmitteln und Produkten in Verbindung mit der Einführung von IT-Lösungen zur Verbesserung der Sicherheit und Rückverfolgbarkeit der Dienstleistung.

Dank der kontinuierlichen Überwachung unserer Leistungen und der Überprüfung der ergriffenen Maßnahmen festigen wir ein Modell der kontinuierlichen Verbesserung, das auf höchste Servicequalität und die Schaffung von Mehrwert für die Kunden ausgerichtet ist.



3.12

Meldekanäle

Die Bearbeitung von Meldungen, Beobachtungen und Beschwerden erfolgt über verschiedene Kanäle, die darauf ausgelegt sind, zeitnahe und transparente Antworten zu gewährleisten.

Direkter Kontakt

Um Beobachtungen und Beschwerden entgegenzunehmen, bietet Markas verschiedene Kanäle an (ob persönlich, per E-Mail, telefonisch oder über WhatsApp). Der tägliche Austausch zwischen den Ansprechpartner*innen des Unternehmens und den Kunden ermöglicht es uns, Probleme zeitnah zu lösen und Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten und so das Vertrauensverhältnis zu festigen.

Whistleblowing-Kanal

Dieser Bereich ist über die Website für alle Stakeholder zugänglich und dient ausschließlich der Meldung potenzieller rechtswidriger Handlungen (Verstöße gegen Vorschriften, Diskriminierung, Umweltdelikte) und nicht der Bearbeitung gewöhnlicher Beschwerden. Im Jahr 2025 wurden keine Meldungen über schwerwiegende Menschenrechtsverletzungen oder Vorfälle im Zusammenhang mit Kunden und Verbrauchern registriert.

Smartgate-Plattform (Österreich)

Bei Markas Österreich erfolgt die Bearbeitung von Beanstandungen standardisiert über ein integriertes Ticket-System. Die Plattform erfasst und verfolgt den gesamten Bearbeitungszyklus der Meldungen und gewährleistet so schnellere Antworten, maximale Transparenz und eine strukturierte Bearbeitung zur kontinuierlichen Verbesserung des Service.

Reaktionszeiten

Der wichtigste Effizienzindikator für den direkten Kanal ist die durchschnittliche Reaktionszeit, für die Markas Italien ein Ziel von vier Tagen festgelegt hat. In den letzten drei Jahren lag dieser Wert stabil unter dem Zielwert, und das trotz eines Anstiegs der ausgehenden Korrespondenz um 50 %.



04
Compliance

Ethisch und verantwortungsbewusst zu handeln bedeutet, Vertrauen bei unseren Stakeholdern aufzubauen.

Aus diesem Grund fördert Markas eine Unternehmenskultur, die auf Transparenz und der Einhaltung von Regeln basiert – Grundsätze, die alle unsere Entscheidungen und unsere Beziehungen zu allen Stakeholdern leiten, seien es Kunden, Mitarbeiter*innen, Lieferanten, Institutionen oder lokale Gemeinschaften.

4.1

Zertifizierungen

Getragen wird unser Handeln von einem soliden Zertifizierungssystem, das die Einhaltung der wichtigsten Branchenstandards bescheinigt. Zu den zertifizierten Bereichen gehören die Qualität der Verwaltungsprozesse, die Korruptionsprävention, das Compliance-Management und die Rückverfolgbarkeit entlang der gesamten Lebensmittelkette.

ISO 9001:2015

Qualitätsmanagementsystem

ISO 37001:2016

Managementsystem für Antikorruption

ISO 37301:2021

Managementsystem für Compliance-Management

Legalitätsrating

Gütesiegel der italienischen Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde (AGCM) für hohe ethische Standards (3 Sterne)

ISO 22005:2007

Managementsystem für die Rückverfolgbarkeit in der Lebensmittelkette

GMP – HACCP

Gute Herstellungspraktiken in der Lebensmittelkette

4.2

Richtlinien und Ethikkodex

Wir wahren unsere Integrität durch ein System aus Richtlinien und Prozessbeschreibungen, das darauf abzielt, Korruption zu verhindern, fairen Wettbewerb zu fördern, die Rechte von Personen zu achten, eine verantwortungsvolle Kommunikation zu gewährleisten und personenbezogene Daten zu schützen.

Ethikkodex

Unser Ethikkodex legt die Grundsätze für Markas Italien, Markas Holding und Markas Österreich in Bezug auf Ethik, Transparenz, Integrität und Fairness fest, an die sich alle Mitarbeiter*innen und Partner zu halten haben, um die Einhaltung der Gesetze und den fairen Wettbewerb zu gewährleisten.

Dokument von Markas Italien ansehen

Integrierte Unternehmenspolitik

Die integrierte Unternehmenspolitik bündelt die Ziele von Markas Italien in den Bereichen Qualität, Umwelt, Arbeitssicherheit, soziale Verantwortung, Gleichstellung der Geschlechter, Lebensmittelsicherheit und Energie und lenkt unser Unternehmen in Richtung kontinuierlicher Verbesserung.

Dokument von Markas Italien ansehen

Code of Conduct

Unser Code of Conduct bildet die Grundlage für eine nachhaltige und ethische Unternehmenskultur und prägt das tägliche Verhalten am Arbeitsplatz im Sinne der Werte von Markas Österreich, die auf Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness beruhen.

Dokument von Markas Österreich ansehen

Antikorruptions- und Compliance-Richtlinie

Diese Richtlinie konkretisiert die Grundsätze des Antikorruptions- und Compliance-Managementsystems von Markas Italien und Österreich und legt spezifische Verhaltensregeln fest, um jegliche rechtswidrige oder korrupte Praxis in den strategischen Bereichen, in denen unser Unternehmen tätig ist, zu verbieten, zu verhindern und zu bekämpfen.

Dokument von Markas Italien ansehen (Antikorruptionsrichtlinie)

Richtlinie zum Tierwohl

Diese Richtlinie spiegelt das wachsende Bewusstsein der Verbraucher wider und steht im Einklang mit unseren Unternehmensgrundsätzen zur nachhaltigen Entwicklung und Ernährungsbildung. Unser Engagement in diesem Bereich zeigt sich darin, dass wir ein Produkt tierischen Ursprungs anbieten, das unter hygienisch-gesundheitlichen Gesichtspunkten sicher ist, von garantiert organoleptischer Qualität ist und unter Achtung der Würde und des Wohlergehens der Tiere gewonnen wird.

Dokument von Markas Italien ansehen

Whistleblowing-Richtlinie

Diese Richtlinie regelt den Prozess von Markas Italien zur Entgegennahme, Prüfung und Bearbeitung von Meldungen über Unregelmäßigkeiten oder Rechtsverstöße. Dabei wird der uneingeschränkte Schutz der Anonymität der hinweisgebenden Person sowie das absolute Verbot von Repressalien sichergestellt.

Dokument von Markas Italien ansehen

Richtlinie zur künstlichen Intelligenz – KI

Diese Richtlinie definiert die Basis für einen verantwortungsvollen Umgang mit KI-Tools im Einklang mit den nationalen und europäischen Rechtsvorschriften. Sie fördert einen menschenzentrierten und sicheren Einsatz der Technologie und gewährleistet dabei Transparenz, Barrierefreiheit und Datenschutz. Ziel dabei ist es, die Chancen der Technologie zu nutzen und gleichzeitig mögliche Risiken zu minimieren.

4.3

Unternehmensverhalten

Für uns sind Transparenz und Fairness grundlegende Prinzipien. Die Verwaltung wesentlicher Dienstleistungen, die Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungen und die Koordination eines umfangreichen Lieferantennetzwerks erfordern solide Governance- und Kontrollsysteme, um die Einhaltung sämtlicher Vorschriften zu gewährleisten.

Gleichzeitig rücken durch die zunehmende Digitalisierung die IT-Sicherheit und der Schutz personenbezogener Daten in den Vordergrund.
Wir fördern daher eine Unternehmenskultur, die auf Verantwortungsbewusstsein und Compliance basiert, um das Vertrauen aller Stakeholder zu festigen.

Auswirkungen, Risiken und Chancen

Für Markas bilden Ethik, Transparenz und die strikte Einhaltung sämtlicher Regeln ein unverzichtbares Fundament, auf dem unser unternehmerisches Handeln basiert und mit dem wir das Vertrauen aller Stakeholder stärken.

Der Schutz von Integrität, fairem Wettbewerb und Transparenz ist unerlässlich, um das Vertrauen der Stakeholder und die Glaubwürdigkeit unseres Unternehmens zu wahren. Geleitet von diesem Gedanken widmen wir uns aktiv diesen Themen, um die Geschäftskontinuität zu gewährleisten und dabei beständig die Risiken im Zusammenhang mit Sanktionen, Reputationsschäden, Umsatzrückgängen oder dem Verlust strategischer Geschäftsmöglichkeiten (wie etwa die Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungen) zu minimieren.

Durch die Einführung eines soliden Governance-Modells und die Integration verantwortungsbewusster Unternehmenspraktiken schaffen wir einen greifbaren Mehrwert. Mit diesem proaktiven Ansatz festigen wir die Wettbewerbsposition und den Ruf unserer Gruppe und stärken die strukturierte Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten. Gleichzeitig wird dank dieses Ansatzes der Zugang zu neuen Märkten und potenziellen Finanzierungsquellen begünstigt.



ESG-Ziele

01 Stärkung bestehender Systeme und Verfahren zur Gewährleistung einer kontinuierlichen Überwachung der betrieblichen Compliance.

02 Systematische Einbeziehung von Kriterien der sozialen und ökologischen Nachhaltigkeit bei der Lieferantenauswahl.

03 Anstreben einer hervorragenden Sicherheitslage, um die Privatsphäre von Personen zu schützen und das Vertrauen der Stakeholder zu wahren.

4.4

Governance, Compliance und Antikorruption

Ein effizientes Governance- und Compliance-System bietet uns die entscheidende Garantie dafür, in jedem Geschäftsbereich mit einem Höchstmaß an Transparenz, Ethik und Verantwortungsbewusstsein zu agieren.

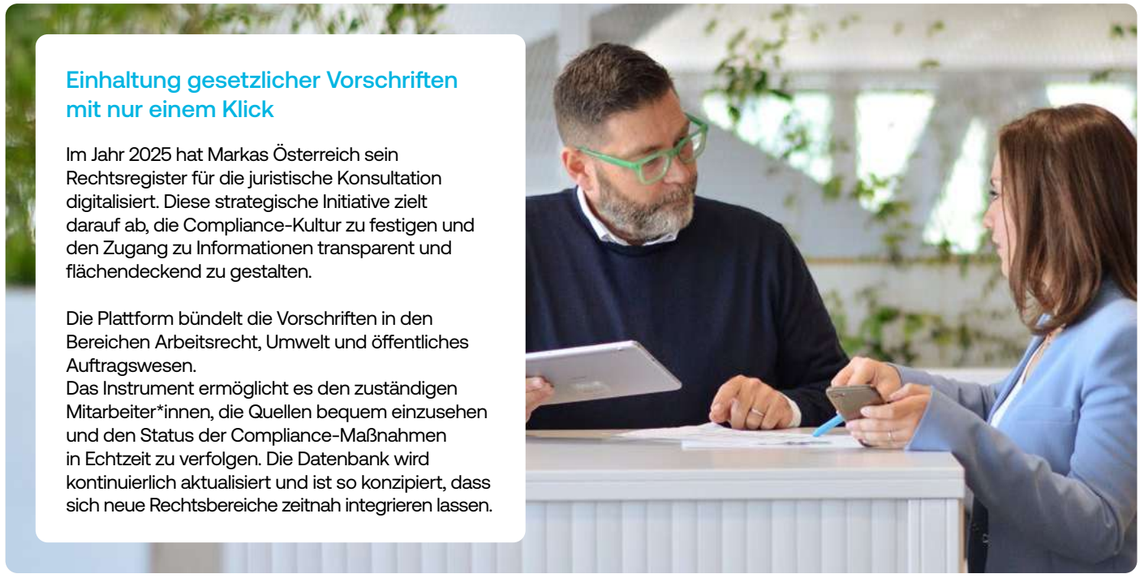
Im Laufe der Jahre hat Markas ein integriertes Governance- und Compliance-System etabliert, um eine verantwortungsvolle Führung der Geschäftstätigkeiten sicherzustellen.
Im Mittelpunkt dieses Systems steht bei Markas Italien das Organisations-, Management- und Kontrollmodell (MOGeC), das im Jahr 2025 auch auf die Markas Holding ausgeweitet wurde und ständig von einem unabhängigen Kontrollorgan überwacht wird (17 Audits zu Risikoprozessen, ergänzt durch 28 QHSE-Kontrollen). Parallel dazu gewährleistet Markas Österreich die Einhaltung der Vorschriften durch ein spezielles Team, das im Jahr 2025 fünf Audits in strikter Übereinstimmung mit der Norm ISO 37301:2021 durchgeführt hat.

Zur Unterstützung dieser Struktur hat unsere Gruppe Instrumente eingeführt, die die einschlägigen regulatorischen Anforderungen überwachen. Dies erfolgt unter aktiver Einbeziehung von Führungskräften und Fachpersonal. In diesem Zusammenhang besonders hervozuheben ist das von Markas Italien implementierte **Governance-Risk-Compliance-Modell (GRC)**, ein strategisches Instrument, das mithilfe von Managern und Compliance Ambassadors rund 700 regulatorische Vorgaben überwacht.

Unsere solide Unternehmensstruktur wird zusätzlich durch das nach der Norm **ISO 37001:2016** (Korruptionsprävention) zertifizierte Managementsystem gefestigt, das an allen operativen Standorten in Italien und Österreich zur Anwendung kommt.

Um dieselben ethischen Standards entlang der gesamten Lieferkette zu gewährleisten, unterzieht Markas Italien seine Partner im Vorfeld einer strengen **Due-Diligence-Prüfung**.
Im Jahr 2025 wurden im Rahmen dieser Maßnahme 100 % der risikobehafteten Akteure (43 Partner) kontrolliert.

Dass sich dieses proaktive Kontrollsystem erfolgreich bewährt, bestätigen die Ergebnisse dieses Jahres: keine Sanktionen oder Verstöße im Zusammenhang mit der Korruptionsbekämpfung sowie die Vergabe der Höchstpunktzahl (3 Sterne) im **Legalitätsrating der italienischen Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde (AGCM)** für Markas Italien.



Einhaltung gesetzlicher Vorschriften mit nur einem Klick

Im Jahr 2025 hat Markas Österreich sein Rechtsregister für die juristische Konsultation digitalisiert. Diese strategische Initiative zielt darauf ab, die Compliance-Kultur zu festigen und den Zugang zu Informationen transparent und flächendeckend zu gestalten.

Die Plattform bündelt die Vorschriften in den Bereichen Arbeitsrecht, Umwelt und öffentliches Auftragswesen.
Das Instrument ermöglicht es den zuständigen Mitarbeiter*innen, die Quellen bequem einzusehen und den Status der Compliance-Maßnahmen in Echtzeit zu verfolgen. Die Datenbank wird kontinuierlich aktualisiert und ist so konzipiert, dass sich neue Rechtsbereiche zeitnah integrieren lassen.

Bewusstseinsbildung und Schulung zur Unternehmenskultur

Bewusstseinsbildung und kontinuierliche Schulung aller Mitarbeiter*innen der Gruppe sind die Säulen, auf denen Markas eine solide Kultur von Integrität und Compliance aufbaut und festigt.

Um eine möglichst breite Verankerung der ethischen Grundsätze zu gewährleisten, entwickeln wir je nach Funktion unterschiedliche Schulungsprogramme. Neue Mitarbeiter*innen an den operativen Standorten erhalten eine Grundschulung mit Schwerpunkt auf dem Code of Conduct. Im Verwaltungsbereich wiederum durchlaufen neue Mitarbeiter*innen ein detailliertes Programm, das Corporate Governance, Meldeverfahren, die DSGVO, die Norm ISO 37001 und das MOGeC-Modell umfasst. Für Manager und Directors von Markas Italien sind regelmäßige Fortbildungen auf fortgeschrittenem Niveau vorgesehen, während die Key Account Manager und Account Manager in Italien an jährlichen Fachseminaren teilnehmen (eine Initiative, die 2026 auch auf Markas Österreich ausgeweitet wird).

Die Integrität fördern wir durch **spezifische Antikorruptionsprogramme**. Schulungen für die Führungsebene und risikobehaftete Funktionen finden mindestens alle zwei Jahre statt oder werden bei einem Wechsel der Funktion abgehalten. Für die übrigen Mitarbeiter*innen erfolgen sie bei der Einstellung oder bei einer Änderung des Aufgabenbereichs. Im Jahr 2025 richteten sich die Schulungsmaßnahmen in Italien (überwiegend in Präsenz, mit insgesamt 33 Stunden sowie 6 Stunden Online-Seminar) an folgende Teilnehmer*innen:

100 % der Verwaltungs-, Leitungs- und Aufsichtsorgane;
100 % der Mitarbeiter*innen in Funktionen mit Korruptionsrisiko;
71 % aller anderen Mitarbeiter*innen.

Bei Markas Österreich bezog sich die Antikorruptionsschulung auf 20 % der Verwaltungs-, Leitungs- und Aufsichtsorgane, auf 6 % der Mitarbeiter*innen in risikobehafteten Funktionen sowie auf weitere 40 Mitarbeiter*innen im operativen Bereich.

Meldekanäle (Whistleblowing)

Um völlige Transparenz zu gewährleisten, stellt Markas Mitarbeiter*innen, Lieferanten, Kunden und sämtlichen weiteren Stakeholdern sichere Kanäle zur Verfügung, über die Verstöße gegen Vorschriften oder interne Richtlinien gemeldet werden können. Das System stützt sich auf die digitale Plattform Whistlelink, die für alle zugänglich ist und vollständige Anonymität sowie Datenschutz gewährleistet.
In Italien ist es zudem möglich, sich direkt an das Kontrollorgan zu wenden. Die Nutzung dieser Instrumente wird aktiv mithilfe von direkten Mitteilungen, auf dem Infopoint im Unternehmen und in internen Newslettern beworben.

Die Meldungen werden von befugten Mitarbeiter*innen unter Einhaltung strenger Richtlinien bearbeitet, um Vertraulichkeit, Rückverfolgbarkeit und absoluten Schutz vor jeglicher Form von Repressalien zu gewährleisten. In Italien wird der Prozess vom Regulatory Compliance Office koordiniert, welches bei den Ermittlungen vom HR Department unterstützt wird. In Österreich widerum ist in diesem Zusammenhang das Compliance-Team zuständig. Die zusammengetragenen Daten werden regelmäßig an das Managing Department weitergeleitet, um eine kontinuierliche Überwachung der Kontrollmaßnahmen sicherzustellen.

Im Jahr 2025 wurden vom Meldesystem der Gruppe **52 Meldungen** zeitnah bearbeitet (49 in Italien, 3 in Österreich, keine in Deutschland). Konkret wurden 29 Fälle im Zusammenhang mit Diskriminierung festgestellt, während es im Bereich der Menschenrechte zu keinem schwerwiegenden Vorfall kam. Alle Fälle wurden unter vollständiger Einhaltung der gesetzlichen Fristen bearbeitet und gelöst.

4.5

Verantwortungs-bewusstes Management der Lieferkette

Die Qualität und Sicherheit der von uns erbrachten Dienstleistungen hängen unmittelbar von der Zuverlässigkeit unserer Geschäftspartner ab. Aus diesem Grund wenden wir ein strukturiertes System zur Qualifizierung, Überwachung und Prüfung an, das den gesamten Lebenszyklus der Lieferungen begleitet.

Da ein Schlüsselelement unserer Unternehmensstrategie darin besteht, eine Kultur des nachhaltigen Beschaffung zu fördern, plant Markas Italien bis zum Jahr 2026 eine Richtlinie für nachhaltigen Beschaffung festzulegen. Außerdem planen wir, allen für den Einkauf zuständigen Mitarbeiter*innen spezifische Schulungen zum Thema Sustainable Procurement bereitzustellen. Dadurch sollen die notwendigen Instrumente und Kompetenzen gefestigt werden, um die Anwendung der ESG-Kriterien bei Einkaufsentscheidungen sicherzustellen.

Vertragsgestaltung mit Lieferanten*

Rahmenverträge sind für uns das zentrale Instrument, um eine Kultur der sozialen Verantwortung entlang der gesamten Lieferkette zu verbreiten. In Italien haben **100 % der Lieferanten den Ethikkodex unterzeichnet.**

Um den Schutz der Menschenrechte und die Gleichberechtigung am Arbeitsplatz zu gewährleisten, enthalten die Verträge Bestimmungen zu Diversität und Inklusion (D&I) sowie die Anforderungen des SA8000-Standards, zu denen sich im Jahr 2025 zehn neue Partner verpflichtet haben. Im Jahr 2026 wird Markas diese Klauseln auf 100 % der Lieferanten ausweiten, die Verträge zusätzlich um spezifische Umweltklauseln ergänzen und die Unterzeichnung des Code of Conduct für Lieferanten verlangen.

Auswahl und Bewertung von Lieferanten*

Die Bewertung der Lieferanten erfolgt im Rahmen der Qualifizierung und wird regelmäßig durchgeführt, um sicherzustellen, dass die geforderten Anforderungen weiterhin erfüllt werden. Die Bewertung basiert auf der Einhaltung der vorgeschriebenen Anforderungen anhand eines Fragebogens, der in zwei Hauptbereiche unterteilt ist:

Operative Leistung (60 %): Unter der Leitung des Bereichs Procurement & Maintenance werden Wirtschaftlichkeit, Logistik, operative Unterstützung, Produktpalette und Digitalisierung analysiert.

Nachhaltigkeit und Compliance (40 %): Eine Selbstauskunft des Lieferanten, in der die Anforderungen in den Bereichen Umwelt, Soziales, Gesundheit und Sicherheit, Lebensmittelhygiene sowie Compliance näher betrachtet werden.

Zu den Umweltkriterien (verbindliche Kriterien und Bonus-Kriterien) gehören ISO 14001, EMAS, Energieeffizienz und das Fehlen von Sanktionen (Ausschlusskriterium).
Im sozialen Bereich werden die SA8000-Grundsätze, der Schutz vor Zwangs- oder Kinderarbeit, die Gleichstellung der Geschlechter (UNI/PdR 125:2022) und die Inklusion (ISO 30415:2021) überprüft. Für die Division Food sind darüber hinaus spezifische Zertifizierungen (Bio, DOP und Halal) erforderlich. Bei Markas Italien erfolgt die Qualifizierung alle drei Jahre und betrifft 100 % der Lieferanten.

Parallel dazu beabsichtigt Markas Italien, den Prozess zur Bewertung der ESG-Leistungen seiner Lieferanten zu verstärken. Bis 2028 ist es das Ziel, 100 % der Lieferanten diesem Prozess zu unterziehen. Dieser Ansatz wird eine kontinuierliche Verbesserung der Leistungen im Bereich Umwelt, Soziales und Governance in der Lieferkette fördern.

** Es handelt sich um Lieferanten von Materialien, Ausrüstung und Lebensmitteln, die als besonders wichtig gelten, da sie 95 % der gesamten Beschaffungskosten ausmachen oder potenzielle Engpässe verursachen können (allein bei Markas Italien handelt es sich um 93 Lieferanten).*

Überwachung der Lieferanten*

Die kontinuierliche Überwachung stützt sich auf das Vendor-Rating-System und die Kraljic-Matrix. Seit 2019 hat Markas Italien Second-Party-Audits bei 33 Lieferanten (17 % der Gesamtzahl) durchgeführt. Allein im Jahr 2025 wurden Prüfungen bei 6 Unternehmen durchgeführt: 2 strategische Lieferanten (25 % der Kategorie), 2 Engpasslieferanten (13 % der Kategorie) und 2 weitere Lieferanten, die über das Vendor-Rating-System identifiziert wurden (beide fallen gemäß Kraljic-Matrix unter die Kategorie „Nicht kritisch“ und machen 7 % aus).

Dank der Kontrollen konnten drei Risikosituationen (im Umwelt- und Arbeitsbereich) durch Korrekturmaßnahmen und eine verstärkte Überwachung zeitnah gehandhabt werden, um die Konformität wiederherzustellen. Das in Italien angewandte Auditmodell wird im Jahr 2026 auf Markas Österreich ausgeweitet.

In dem Bewusstsein, wie entscheidend die Zusammenarbeit mit den Lieferanten bei der Erreichung der Nachhaltigkeitsziele ist, verpflichtet sich Markas Italien bis zum Jahr 2028 Maßnahmen zur Schulung, Sensibilisierung und zum Kapazitätsaufbau für 100 % der Lieferanten einzuleiten, bei denen im Rahmen der durchgeführten Audits oder der Risikobewertung der Lieferkette ein ESG-Risiko festgestellt wurde.

4.6

Cybersicherheit und Datenschutz

Die digitale Innovation ist für uns ein wichtiger Wachstumsmotor, den wir kontinuierlich mithilfe einer soliden und widerstandsfähigen IT-Sicherheitsarchitektur schützen.

Digitalisierung und Cybersicherheit

Um die Vertraulichkeit der Daten der Stakeholder, die Betriebskontinuität und die Stabilität des Unternehmens zu gewährleisten, setzt die Gruppe eine Plattform zur kontinuierlichen Überwachung ein, die den Cybersicherheitsstatus der direkt genutzten Anlagen und Ressourcen misst. Das Tool berechnet einen zusammenfassenden Index zum Niveau der Cybersicherheit, mit dem die Wirksamkeit der getroffenen Schutzmaßnahmen überprüft und rechtzeitig alle Maßnahmen zur Optimierung geplant werden können.

Im Laufe des Jahres 2025 stieg der Index für Cybersicherheit dank gezielter Maßnahmen zur Analyse, Optimierung und Behebung von Schwachstellen von 590 auf 690 Punkte und schuf damit die Grundlage, um das Ziel von 720 Punkten bis 2026 zu erreichen.
Die erzielten Ergebnisse verdeutlichen die Wirksamkeit dieser proaktiven Sicherheitsmaßnahmen: Ganz im Einklang mit den Vorjahren verzeichnete Markas auch im Jahr 2025 keinen einzigen IT-Sicherheitsvorfall.

690
590 Punkte (2024)
Erreichte Punktzahl im Jahr 2025 gemäß dem Index für Cybersicherheit

0
IT-Sicherheitsvorfälle

Markas Holding
Markas S.p.A.
Schlachthofstraße 61
39100 Bozen (BZ)
Italien

Markas Italien
Markas S.r.l.
Schlachthofstraße 61
39100 Bozen (BZ)
Italien

Markas Österreich
Markas GmbH
Dürauergasse 10
3100 St. Pölten
Österreich

Markas Deutschland
Markas GmbH
Ottobrunner Str. 39
82008 Unterhaching
Deutschland

Grafikdesign
WABi S.r.l. Società Benefit

Technischer Partner
KPMG Advisory S.p.A.

Die Inhalte wurden gewissenhaft geprüft und entsprechen dem Stand der Informationen und Technik zum jeweiligen Zeitpunkt. Alle Inhalte wurden nach KI-gestützter Modifizierung einem menschlichen Review unterzogen.

©2026 Markas S.p.A.
Alle Rechte vorbehalten

Allfällige technische Aktualisierungen
und nähere Informationen zu
den behandelten Themen
finden sich unter:

markas.com