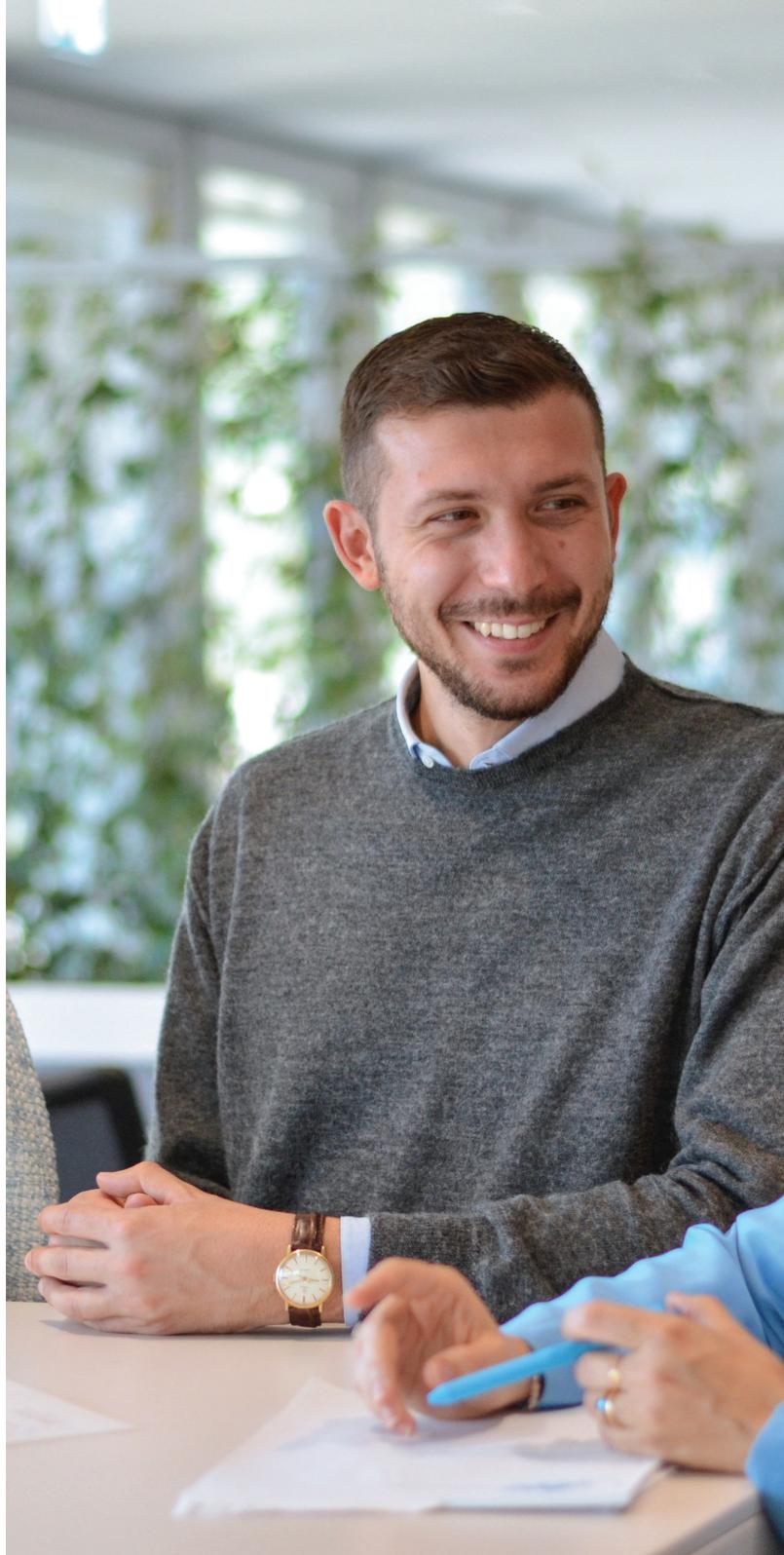




Von Tag zu Tag besser

Kurzfassung
Nachhaltigkeitsbericht 2023



**Von Tag zu
Tag besser**

Wir lieben unsere
Arbeit mit all den kleinen,
manchmal unsichtbaren
Gesten, die letzten Endes
doch große Wirkung haben.
Tag für Tag immer wieder eine
kleine Herausforderung:
noch mehr zu geben und
es ein Stück besser zu machen -
zum Wohl der Menschen, der
Gemeinschaften und der Umwelt.

Der Nachhaltigkeitsbericht, der nun in seiner zweiten Auflage vorliegt, ist ein Spiegelbild unseres Engagements. Er legt die Auswirkungen unserer Strategie 2030 und die Ziele dar, die wir gemeinsam mit allen unseren Stakeholdern erreichen wollen, mit denen wir unseren Erfolg teilen.

Wir hören zu. Wir führen Dialoge.
Wir planen. Wir sind innovativ.
Wir sind produktiv.
Qualität ist das, was bleibt -
und das, was zählt.
Es besser zu machen.
Von Tag zu Tag.

01

ÜBER UNS

Unser Ziel: von Tag zu Tag besser werden

Markas, ein Name, der für Qualität steht. Wir sind ein **Familienunternehmen**, das sich zu einem **führenden Unternehmen** in der Dienstleistungsbranche entwickelt hat. Mit **Weitblick** haben wir stets auf **Innovation** und **Nachhaltigkeit** gesetzt und in diese investiert. Wir sind stets bestrebt zu wachsen, denn wir sind **da, um uns zu verbessern.**



Wir sind ein zuverlässiger Partner für unsere Kunden, egal, ob es sich dabei um große öffentliche oder private Einrichtungen handelt. Wir bieten eine Reihe integrierter Dienstleistungen für Unternehmen, Krankenhäuser, Seniorenheime, Universitäten, Schulen und Hotels. Wir vereinfachen die Arbeit unserer Kunden und helfen ihnen, die Standards zu erhöhen. Wir sind in verschiedenen Bereichen tätig: von der Verpflegung über die Logistik bis zum Empfang auf der Station und dem Service in Hotels sowie Facility-Dienstleistungen. Dabei stellen wir die **Qualität** in den Mittelpunkt.

Auf einen Blick

1	39	3
Familie	Jahre	Länder
+12.000	1.400	
Mitarbeiter*innen	Kunden	
4,6 Mio €	383 Mio €	
Investitionen (+10% vs 2022)	Umsatz 2023	

Was wir tun: Unsere Mission

Markas steht für solide Wurzeln, Innovation und Weitblick. Unsere Philosophie basiert auf Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness: Grundwerte, die wir täglich gegenüber allen unseren Stakeholdern achten. Unser Hauptaugenmerk gilt den Bedürfnissen unserer Kunden, denen wir eine breite Palette an integrierten Dienstleistungen und qualitativ hochwertigen Lösungen bieten. Nachhaltigkeit ist ein wesentlicher Pfeiler unserer Philosophie, die sich durch ökologisch, wirtschaftlich und sozial verantwortungsbewusste Entscheidungen auszeichnet.

Wo wir hin wollen: unsere Vision

Wir sind international in den Bereichen Clean, Food, Logistics & Care, Housekeeping sowie Facility tätig. Unsere Kunden schätzen uns als branchenführendes Unternehmen in puncto Qualität, Prozesse und innovative Technologien. Als professioneller Dienstleister können wir auf qualifizierte und motivierte Mitarbeiter*innen zählen und sind zugleich ein besonders attraktiver Arbeitgeber.



Unsere Werte



Zuverlässigkeit



Engagement



Fairness

Unsere Säulen



Mitarbeiter*innen



Nachhaltigkeit

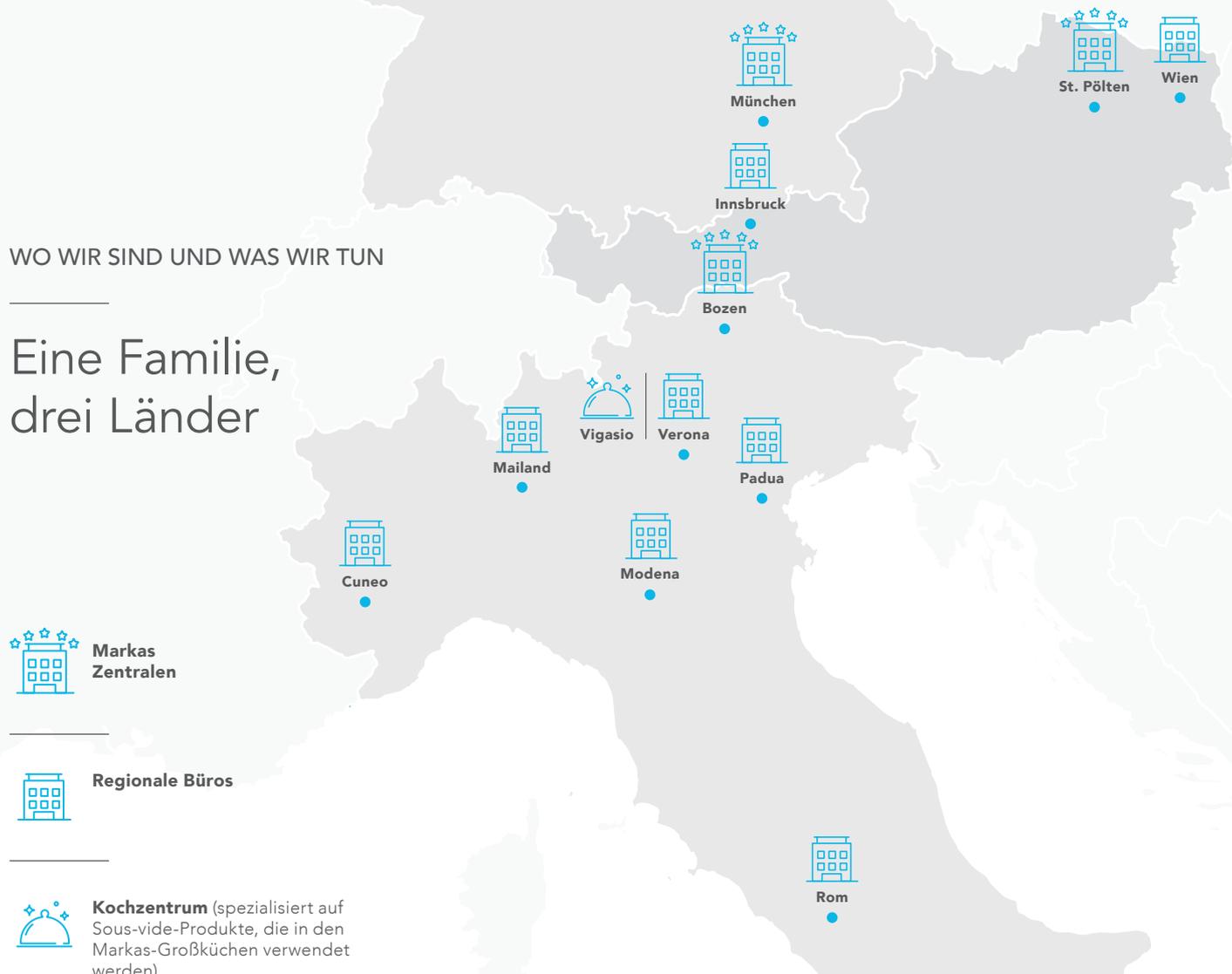


Innovation

02

WO WIR SIND UND WAS WIR TUN

Eine Familie, drei Länder



 **Markas Zentralen**

 **Regionale Büros**

 **Kochzentrum** (spezialisiert auf Sous-vide-Produkte, die in den Markas-Großküchen verwendet werden)

Unsere Tätigkeiten

Clean

Reinigungs- und Desinfektionsdienste
und ökologischer Reinigungsdienst
Markas Eco Clean



Krankenhäuser
und Privatkliniken



Senioren- und
Pflegeheime



Unternehmen
und Büros



Schulen und
Universitäten

Housekeeping

Reinigung von Zimmern,
Trage- und Gepäckdienst,
Aufdeckservice



Hotels und
Beherbergungs-
betriebe

Food

Verpflegung in Pflege- & Seniorenheimen
und Krankenhäusern, Schulverpflegung,
Führung von Mensen und Betriebsrestaurants



Krankenhäuser
und Privatkliniken



Senioren- und
Pflegeheime



Unternehmen
und Büros



Schulen und
Universitäten

Facility

Reinigung von Lüftungsanlagen;
Schädlings- und Nagetierbekämpfung;
Reinigung und Pflege von Grünflächen



Krankenhäuser
und Privatkliniken



Senioren- und
Pflegeheime



Unternehmen
und Büros



Schulen und
Universitäten

Logistics&Care

Patient*innentransport; Transport von
biologischem Material und Medikamenten;
Hol- und Bringdienste (Essen, Wäsche etc.);
Servicepersonal auf der Bettenstation;
Verwaltung des Arzneimittellagers)



Krankenhäuser
und Privatkliniken

03



ENGAGEMENT

Wir richten unseren Blick auf ambitionierte Ziele. Und dann gehen wir darüber hinaus

Gut ist uns nicht gut genug. Das Optimum ist der Horizont, den wir anstreben. Unser Engagement gilt ständiger Innovation, kontinuierlichem Wandel und der Integration modernster Methoden und Technologien in unsere Arbeit. Unser Blick ist fest auf ein **nachhaltiges Morgen** gerichtet.



Unser Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung



Kundenzufriedenheit und Unternehmensimage



Forschung und Innovation



Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

Einheitlichkeit der Prozesse auf internationaler Ebene

Standardisierung und Vereinheitlichung der operativen Prozesse auf internationaler Ebene, um einheitliche Qualität, Effizienz und Kohärenz an allen Standorten zu gewährleisten

Robotik-Taskforce

Untersuchung neuester Technologien im Bereich Clean. Ziel ist der Einsatz von Maschinen, die die Effizienz und Sicherheit der menschlichen Arbeit verbessern können

Markas Lab Ideas

Im Zuge der zweiten Auflage des Wettbewerbs wurden von den Mitarbeiter*innen insgesamt 151 Ideen eingereicht, was einem Plus von 119% im Vergleich zur ersten Ausgabe entspricht

Die Schwerpunkte, die wir behandeln

Digitalisierung der Prozesse für alle Mitarbeiter*innen

Mit der Digitalisierung von administrativen Prozessen und Abläufen verbessern wir die betriebliche Effizienz und Transparenz für die Mitarbeiter*innen bei Markas

Aktualisierung des Nachhaltigkeitsplans bis 2024

Die Aktualisierung der Unternehmensstrategie und -initiativen zur Förderung der ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit gewährleistet ein fortlaufendes Engagement für die Ziele einer nachhaltigen Entwicklung

04

STRATEGIE

Nachhaltigkeit - eine Frage der Werte

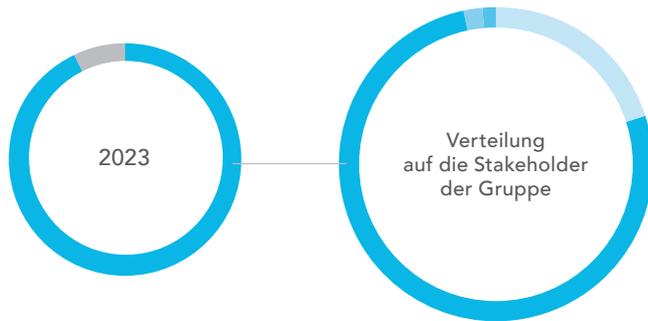
Als **branchenführendes Unternehmen** wissen wir, die Standards neu zu definieren. Wir sind es gewohnt, in **großen Dimensionen** zu denken. Wir haben den Mut zu Innovation, die Fähigkeit zur Veränderung und eine Vorliebe für zukunftsweisende Entscheidungen. Unsere Strategie lautet, **nachhaltiges Wachstum** zu schaffen.



All unser Handeln trägt zum **Wohlergehen der Gemeinschaften** bei, denen wir angehören. Unser tägliches Engagement hat direkten **Einfluss** auf die **Lebensqualität** der Menschen und schafft einen wirtschaftlichen Wert, der überwiegend mit den wichtigsten Stakeholdern geteilt wird.

Erwirtschafteter und an die Stakeholder verteilter wirtschaftlicher Wert im Jahr 2023

Markas Gruppe



390 € Mio

Verteilter wirtschaftlicher Wert

93%

364.625.408 Euro

Verteilter wirtschaftlicher Wert

7%

25.544.254 Euro

Einbehaltener wirtschaftlicher Wert (erwirtschafteter Wert - verteilter wirtschaftlicher Wert)

76,73%

279.794.236 Euro
an das Personal

20,16%

73.492.718 Euro
an die Lieferanten

1,71%

6.241.936 Euro
an Aktionär*innen und
Kreditgeber*innen

1,36%

4.974.364 Euro
an die Öffentliche Verwaltung

0,03%

122.155 Euro
an die lokale Gemeinschaft

Die Säulen unseres Handelns



Mitarbeiter*innen



Nachhaltigkeit



Innovation



Integration der Nachhaltigkeit in unsere Unternehmensstrategie



Strategie
2030



Nachhaltigkeitsplan
2022-2025



Unser Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung



05



WERTE

Zielgerichtetes Engagement

In unserem Handeln spiegelt sich das wider, was wir sind: **zuverlässig, engagiert, fair.** Wir kennen keine Abkürzungen, wir tun jeden unserer Schritte in dem Bewusstsein, dass wir damit die **Lebensqualität** der Menschen und das Wohlergehen der Regionen beeinflussen. Bei uns ist der Gedanke der **sozialen Verantwortung im Unternehmen** fest verankert.



Erfahren Sie
mehr



Unser Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung



**Governance
und ethische
Geschäftsführung**



**Menschenrechte
und persönliche
Integrität**



**Sicherheit und
Datenschutz**



Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

Ausweitung des Whistleblowing-Systems

Wir haben das Whistleblowing-System auf alle Unternehmen der Gruppe ausgeweitet, um eine bessere Bearbeitung und Analyse der eingegangenen Meldungen zu ermöglichen

Start des Projekts Governance, Risiko und Compliance

Wir haben ein Managementmodell festgelegt, das die kontinuierliche und rechtzeitige Abwicklung aller Compliance-Aktivitäten, die damit verbundene Risikoanalyse und die Überwachung der Corporate Governance entsprechend den geltenden Bestimmungen gewährleistet

Multi-Faktor-Authentifizierung

Der Zugriff auf unsere Server wird durch eine Zwei-Faktor-Authentifizierung, die sich auf der Grundlage des geografischen Standorts der Mitarbeiter*innen aktiviert, geschützt

Installation des SOC-Dienstes

Die Sicherheit unserer IT-Systeme wird durch einen Überwachungsdienst rund um die Uhr gewährleistet

Die Schwerpunkte, die wir behandeln

Ausarbeitung des Systemverfahrens

Ausarbeitung von Richtlinien für die Aktualisierung des Ethikkodexes und des Modells für das Compliance Management

Automatisierung des Due-Diligence-Systems für Geschäftspartner

Digitalisierung der Prozesse zur Überprüfung und Bewertung der Geschäftspartner, um Transparenz zu gewährleisten und Vergehen wie Korruption, Betrug und Geldwäsche zu verhindern

Definition einer Business Continuity Policy

Erstellung eines speziellen Dokuments, das die Gewährleistung der Geschäftskontinuität in widrigen oder risikoreichen Situationen für die IT-Dienste darlegt

06



MENSCHEN

Durch Chancengerechtigkeit entwickeln wir Potenziale

Die Menschen, unsere wichtigste Ressource. Das sagen alle. Und das gilt auch für uns. Für uns sind sie mehr: ein ständiger **Ansporn**, eine gegenseitige Motivation, uns zu **verbessern**, eine **Ermutigung zu wachsen**, ein Berührungspunkt mit dem Alltag und unserem Umfeld. Gemeinsam mit den Menschen sind wir gewachsen, mit ihnen werden wir weiter wachsen.



Unser Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung



**Diversität, Gleichstellung
& Inklusion**



**Wohlbefinden der
Mitarbeiter*innen**



**Gesundheit und Sicherheit
am Arbeitsplatz**



Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

+12.000*

Mitarbeiter*innen



96

Nationalitäten



83%

Frauen im
Unternehmen



84.798

Stunden
Homeoffice



63.253

erbrachte
Schulungsstunden



Die Schwerpunkte, die wir behandeln

Zweite Befragung zur Mitarbeiter*in- nenzufriedenheit

Im Herbst 2024 werden wir die Markas People Survey durchführen, eine Befragung, um die Bedürfnisse der Mitarbeiter*innen besser zu verstehen

Markas People Seeds

Ein Schulungsprojekt des Unternehmens, das unseren Mitarbeiter*innen eine konkrete Möglichkeit zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung bieten soll

Zusammen- stellung eines internen Coa- ching-Teams

Ausbildung von Mentoren, die den Mitarbeiter*innen dabei helfen, ihre Kompetenzen und Interessen zu integrieren

Verbesserung der Sichtbarkeit der Mitarbeiter*innen

Über ein innovatives Portal möchten wir den einzigartigen Beitrag jedes Teams hervorheben, den es in seinem Objekt leistet

* Angabe beinhaltet sowohl Vertragsmitarbeiter*innen von Markas als auch Leiharbeitskräfte.

07



KUNDEN, PARTNER UND GEMEINSCHAFT

Ein Mehrwert für alle

Vollste Kundenzufriedenheit steht bei uns stets im Mittelpunkt. Wir arbeiten ständig an der Verbesserung der **Qualität** und **Sicherheit** unserer Dienstleistungen, um einen Beitrag zum **Wachstum der Gemeinschaft** zu leisten. Wir wollen einen **Mehrwert** für alle schaffen und uns aktiv an der Gestaltung der Region beteiligen, mit der wir **tief verbunden** sind.



Unser Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung



**Qualität und Sicherheit
der Produkte und
Dienstleistungen**



**Nachhaltigkeit in
der Lieferkette**



**Unterstützung
der Region**



Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

1 Million Euro für die Mitarbeiter*innen

Zur Unterstützung
der Mitarbeiter*innen
und ihrer
Familien

Weiterent- wicklung von SmartCare

Die Kundenkommuni-
kationsplattform
bietet neue Funktio-
nen für eine transpa-
rentere und nachhalti-
gere Verwaltung und
Überwachung der
Aktivitäten

Lebens- mittelsi- cherheit

Schulungsmaß-
nahmen zum
Thema Lebens-
mittelsicherheit

Digitalisie- rung der Rückverf- olgarkeit

Vollständig
digitalisierte
Rückverfolgbarkeit
von Lebensmitteln
im Kochzentrum
Vigasio, von der
Produktion bis zur
Bestellung der
Mahlzeiten

Qualifika- tion von Lieferanten

Einführung einer
Ad-hoc-Software
zur Verwaltung des
Lieferantenqualifi-
zierungsprozesses

SWAP-Ver- einbarun- gen

Als Absicherung
gegen Preisschwan-
kungen auf dem
Energiemarkt setzen
wir auf SWAP-Ver-
einbarungen, eine
Finanzlösung, die
Preisstabilität und
Sicherheit gewähr-
leistet

Die Schwerpunkte, die wir behandeln

SmartClean: langfristige Top-Qualität

Digitalisierung der Reinigungs- und
Desinfektionsdienste zur Echtzeit-
Kontrolle sowie zur Gewährleistung
von Konformität, Rückverfolgbarkeit
und Kontinuität der Dienstleistungen

Einzigartige und anpassbare Menüs

Verbesserte Abstimmung des
kulinarischen Angebots auf die
Bedürfnisse der Kunden, um deren
Zufriedenheit zu erhöhen und
Lebensmittelverschwendung zu
vermeiden

Innovative Katalog- Verwaltung

Projekt zur kontinuierlichen Aktualisierung
der Produktkataloge und somit
Vereinfachung von Menüänderungen sowie
Gewährleistung der Lebensmittelsicherheit,
der Einhaltung von Vorschriften und der
Kostenkontrolle als Reaktion auf die
Instabilität des Rohstoffmarktes

08



UMWELT

Weniger ist mehr

Verantwortung.

Ein Merkmal, das unsere Arbeit seit jeher auszeichnet und sich nicht zuletzt darin widerspiegelt, dass wir stets nach Wegen suchen, um Ressourcen mit **maximaler Effizienz** zu nutzen.

Verantwortung bedeutet für uns, die Produktion von **Abfällen** und den Einsatz von Energie aus nicht erneuerbaren Quellen zum **Schutz der Umwelt** zu reduzieren.



Unser Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung



Kampf gegen den Klimawandel



Abfallmanagement



Ressourcenmanagement



Biodiversität und Schutz der Ökosysteme



Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

M'illumino di meno

Bei der Initiative, die auf Deutsch soviel wie "Ich benutze weniger Licht" bedeutet, blieben einen ganzen Tag lang alle Leuchtreklamen an den Standorten von Markas Italien ausgeschaltet

Mehr Nachhaltigkeit auch in der Unternehmensflotte

Anschaffung von elektrischen Firmenfahrzeugen für Dienstreisen und Fahrten im Bereich Food

Die Schwerpunkte, die wir behandeln

Erlangung der Zertifizierung ISO 50001

Zertifizierung des Energiemanagementsystems für mehr Effizienz

Nachhaltige Mobilität: ein Plan für den Weg zwischen Zuhause und Arbeitsplatz

Um die Umweltbelastung durch die Fahrten der Mitarbeiter*innen zu reduzieren, wird das Mobility Management einen Plan für einen effizienteren und nachhaltigeren Weg zum und vom Arbeitsplatz erstellen

Energiemanager

Für ein effektiveres und effizienteres Strommanagement wird der Energy Manager ein neues Büro für das Energy Management zur Überwachung des Verbrauchs einrichten



Markas Italien

Markas S.r.l.
Schlachthofstraße 61
39100 Bozen

Markas Österreich

Markas GmbH
Dürauergasse 10
3100 St. Pölten

Markas Deutschland

Markas GmbH
Otto Brunner Straße 39
82008 Unterhaching

markas.com