



# Von Tag zu Tag besser

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 Markas 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.

leben. Von Tag zu Tag besser.

# Inhalt

04 **Schreiben an die Stakeholder**

06 **Leitfaden für die Lektüre**

---

## 01 **Wir für Sie, heute und morgen**

09 1.1 Über uns

11 1.2 Unsere Geschichte

---

## 02 **Unser Engagement: für ein zukunftsorientiertes Management**

19 2.1 Ein resilientes Modell

25 2.2 Erzielte Ergebnisse

28 2.3 Perspektive von morgen

---

## 03 **Unsere Grundsätze: Ethik und Compliance**

41 3.1 Governance

44 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen

## 04 **Unsere Stimme: die Menschen**

52 4.1 Unser Herz: Die Menschen

61 4.2 Förderung unserer Talente

68 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden

---

## 05 **Unsere Werte: Kunden, Partner und die Gemeinschaft**

77 5.1 Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen

85 5.2 Überwachung der Lieferkette

89 5.3 Beziehungen zu den Regionen

---

## 06 **Unsere Entscheidungen: für die Umwelt**

97 6.1 Ressourcenmanagement

107 6.2 Von uns ausgewählte  
Produkte und Verpackungen

110 6.3 Betriebsabfälle und Gefahrstoffe

---

112 **Anmerkungen zur Methodik**

162 **GRI Content Index**

# Schreiben an die Stakeholder

Liebe Stakeholder,

mit großer Freude und Stolz präsentiere ich Ihnen den Nachhaltigkeitsbericht 2023 der Markas Gruppe. Für uns ist dieses Dokument viel mehr als nur ein Bericht über unsere Leistungen: Es ist ein konkretes Zeugnis unseres anhaltenden Engagements für eine nachhaltige und verantwortungsvolle Zukunft. Auf diesen Seiten finden Sie eine detaillierte Analyse unserer Aktivitäten und Herausforderungen, immer begleitet von unserem Wunsch, auf ethische und nachhaltige Weise zu handeln.

2023 war ein Jahr des Wachstums für unsere fünf Geschäftsbereiche: Clean, Food, Housekeeping, Logistics&Care und Facility. Dank unserer Mitarbeiter\*innen, ihrer Ausdauer und ihres Engagements haben wir einen Umsatz von 380 Millionen erreicht und damit unsere Rolle als verantwortungsvoller Player in der Facility Services Branche gefestigt. Durch die Umsetzung zahlreicher innovativer Projekte haben wir wichtige Meilensteine erreicht. Insbesondere haben wir unsere Bemühungen zur Verbesserung der Energieeffizienz unserer Dienstleistungen intensiviert und modernste Technologien eingesetzt, um den Verbrauch natürlicher Ressourcen und die CO<sub>2</sub>-Emissionen zu verringern. Darüber hinaus haben wir in Digitalisierungsprojekte investiert, um unsere Dienstleistungen effizienter und transparenter zu gestalten und unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen für ihre spezifischen Bedürfnisse zu bieten.

Im sozialen Bereich ist und bleibt das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter\*innen eine Priorität. Im Jahr 2023 haben wir 1 Mio. EUR bereitgestellt, die an unsere Mitarbeiter\*innen verteilt wurden, um sie in ihrer Kaufkraft zu unterstützen und ihr allgemeines Wohlbefinden zu fördern.

Wir haben uns weiterhin für Inklusion, Vielfalt und Chancengerechtigkeit eingesetzt und die Zertifizierung für Geschlechtergleichstellung in Italien erhalten. Die berufliche und persönliche Entwicklung unserer Mitarbeiter\*innen ist uns wichtig. Deshalb haben wir in neue Weiterbildungsprogramme investiert, denn wir glauben, dass ein anregendes und integratives Arbeitsumfeld der Schlüssel zu langfristigem Erfolg ist.

---

Und je näher wir dem Jahr 2030 kommen, desto mehr wird uns bewusst, dass der Weg zur Nachhaltigkeit kontinuierliche Anstrengungen und eine ständige Anpassung an neue globale Herausforderungen erfordert.

Der ökologische Wandel, soziale Ungleichheiten und die Notwendigkeit einer gerechteren Regierungsführung sind Themen,

die auch in den kommenden Jahren im Mittelpunkt unserer Aufmerksamkeit stehen werden.

Deshalb werden wir weiterhin eng mit unseren Partnern, Kunden und Interessengruppen zusammenarbeiten, um innovative Lösungen zu entwickeln, die den Herausforderungen unserer Zeit und den Bedürfnissen eines sich ständig verändernden Marktes gerecht werden.

Wir lassen uns von den Werten Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness leiten, die uns seit jeher auszeichnen und die uns bei jedem Projekt und jeder Herausforderung begleiten. Diese Werte sind die Grundlage unseres Erfolgs und werden uns auch bei der Umsetzung unserer langfristigen Strategie 2030 unterstützen. Eine sich entwickelnde Strategie mit einer klaren Vision davon, wer wir sind und was wir werden wollen und die uns immer stärker und bewusster in Richtung 2030 führen wird.

---

Abschließend möchte ich Ihnen allen, die Sie zum Wachstum unserer Gruppe beigetragen haben, meinen herzlichen Dank aussprechen. Ihr Engagement und Ihre Bereitschaft zur Zusammenarbeit waren einmal mehr die treibende Kraft hinter unseren Erfolgen.

**Mag. Christoph Kasslatter**  
*Geschäftsführer*

# Leitfaden für die Lektüre

Bisher erfolgte die Berichterstattung über soziale und ökologische Themen durch zwei gesonderte Publikationen: den Sozialbericht und die EMAS-Umwelterklärung. Im Jahr 2021 wurde der letzte Sozialbericht der Unternehmen der Gruppe erstellt, der im Jahr 2022 von der ersten Ausgabe des Nachhaltigkeitsberichtes abgelöst wurde, den Markas im Rahmen eines mittel- bis langfristigen Weges, auf dem sich die Gruppe bis 2030 als Benchmark für nachhaltiges Handeln positionieren will, jährlich erstellen will.

Das vorliegende Dokument stellt somit die zweite Ausgabe des Nachhaltigkeitsberichts von Markas dar und soll dem/der Leser\*in als Leitfaden zum besseren Verständnis der implementierten Prozesse und der damit einhergehenden Ergebnisse dienen.

Auf den folgenden Seiten sind die von der Gruppe ergriffenen Maßnahmen in Bezug auf die einzelnen wesentlichen Themen (nähere Details im Abschnitt "Die Perspektive von morgen") dargelegt. Für jedes wesentliche Thema verpflichten wir uns, unseren Stakeholdern die wichtigsten Informationen aufzubereiten, damit sie unsere Arbeit objektiv beurteilen können.

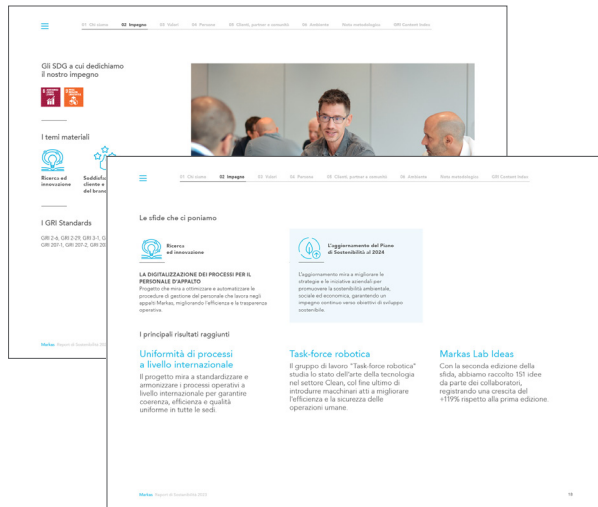
Die Inhalte des Nachhaltigkeitsberichtes werden in Anlehnung an die GRI-Standards erstellt, die vom Global

Sustainability Standards Board (GSSB) der Global Reporting Initiative\* herausgegeben wurden, um sicherzustellen, dass die im GRI-Standard 1 – Grundlagen 2021 definierten Schlüsselkonzepte und grundlegenden Berichtsprinzipien eingehalten werden.

Die in den einzelnen Kapiteln angeführten Informationen beziehen sich auf das Berichtsjahr zwischen dem 1. Januar 2023 und dem 31. Dezember 2023. Zur Gewährleistung einer ausreichenden Vergleichbarkeit der qualitativen und vor allem quantitativen Informationen werden, soweit möglich, auch Vergleiche mit dem vorangegangenen Zweijahreszeitraum (2022 und 2021) angeführt. Dieser Ansatz ermöglicht es dem/der Leser\*in, die Wirkungstrends der Gruppe zu bewerten, unabhängig davon, ob sie positiv (Abnahme der negativen Auswirkungen und Zunahme der positiven Auswirkungen) oder negativ (Zunahme der negativen Auswirkungen und fehlende Generierung positiver Auswirkungen) sind.

Der Berichtsumfang umfasst folgende Unternehmen, die Teil der Markas-Gruppe sind: Markas S.r.l. (Italien), Markas GmbH (Österreich), Markas GmbH (Deutschland) und Markas S.p.A. Etwaige Begrenzungen des Umfangs werden in den Methodischen Anmerkung am Ende des Dokuments und in den Fußnoten unter den Grafiken und Tabellen entsprechend angegeben.

\* Für weitere Informationen siehe:  
<https://www.globalreporting.org/standards/>

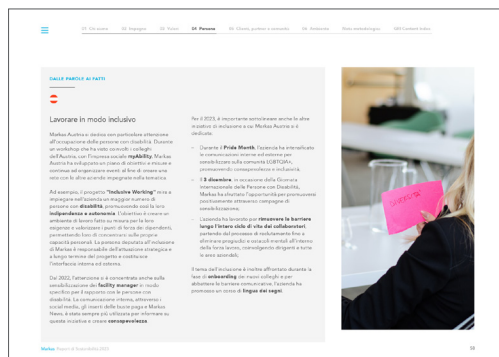


Die jeweiligen Einleitungen eines jeden Kapitels fassen die Inhalte folgendermaßen zusammen:

- die Ziele für nachhaltige Entwicklung (SDGs), für die sich die Gruppe einsetzt;
- die im Kapitel behandelten wesentlichen Themen;
- die Indikatoren der GRI-Standards für die im Kapitel behandelten Themen;
- die Schwerpunkte, denen sich die Gruppe in Bezug auf die verschiedenen Bereiche der Nachhaltigkeit widmet;
- die wichtigsten Ergebnisse, die im Jahr 2023 und/oder in den beiden vorangegangenen Jahren erzielt wurden.

Wir hoffen, dass jede\*r Leser\*in den Einsatz der Markas Gruppe für eine bewusste und transparente Kommunikation ihrer Auswirkungen auf ihren Kontext, also auf Menschen, Umwelt und die Gesellschaft als Ganzes wahrnimmt.

Alle Vorschläge zur kontinuierlichen Verbesserung, nicht nur unserer Leistung, sondern auch unserer Berichterstattung sind willkommen. Aus diesem Grund laden wir Sie ein, sich mit uns für Feedback und Anregungen unter der folgenden E-Mail-Adresse in Verbindung zu setzen: [sustainability@markas.com](mailto:sustainability@markas.com).



Zu den verschiedenen Themen des Berichts werden Einblicke in die Projektentwicklungen der verschiedenen Unternehmen der Gruppe gegeben.

Die Symbole mit den Flaggen der verschiedenen Länder, in denen die Gruppe tätig ist, helfen dem/der Leser\*in, sich in den von Markas gestarteten oder umgesetzten Projekten zurechtzufinden und den geografischen Bezugsbereich zuzuordnen.

In Bezug auf quantitative Daten werden in den Kapiteln die wichtigsten Highlights und Grafiken angeführt, um die Auswirkungen der Gruppe zu verdeutlichen. Weitere Details finden Sie in tabellarischer Form in den Anmerkungen zur Methodik (Abschnitt "Weiterführende Daten").

# 01

## Wir für Sie, heute und morgen

- 09 1.1 Über uns
- 11 1.2 Unsere Geschichte





# 1.1

## Über uns

Markas, das Familienunternehmen, das sich um Ihre Dienstleistungen kümmert

**Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness.** Das sind die Werte, die seit jeher das Familienunternehmen Markas auszeichnen, das bereits in zweiter Generation von der Familie Kasslatter geführt wird.

Mit 39 Jahren Erfahrung im Dienstleistungsbereich und über 12.000<sup>1</sup> Mitarbeiter\*innen ist Markas ein **führendes Multi-Service-Unternehmen**, das international tätig ist.

### Unser Unternehmen in Zahlen

3

Länder



1

Familie



12.348

Mitarbeiter\*innen



Von links nach rechts: Evelyn Kirchmaier, Christoph Kasslatter, Haidrun Achammer-Kasslatter

<sup>1</sup> Angabe beinhaltet sowohl direkte Mitarbeiter\*innen von Markas als auch Leiharbeitskräfte.

## 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 Kund\*innen**, unabhängig davon, ob es sich dabei um große öffentliche oder private Einrichtungen handelt. Dank unserer breiten Palette an integrierten Dienstleistungen und qualitativ hochwertigen Lösungen können sich unsere Kund\*innen auf ihre Kerntätigkeiten konzentrieren und dadurch Kosten optimieren. Gleichzeitig bieten wir unseren Mitarbeiter\*innen ein **dynamisches Arbeitsumfeld** mit ausgezeichneten Entwicklungsmöglichkeiten und leben eine Beziehung auf Augenhöhe mit unseren Lieferanten, von denen wir uns höchste Professionalität und Innovationskraft erwarten. Schließlich ist Nachhaltigkeit ein Pfeiler unserer Philosophie, die sich durch ökologisch, wirtschaftlich und sozial verantwortungsbewusste Entscheidungen auszeichnet.

## Unsere Vision

Markas ist ein international tätiges Familienunternehmen mit Schwerpunkt in den Bereichen **Clean, Food, Housekeeping, Logistics&Care sowie Facility**. 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.

## Unser Ethikkodex

Unser Ethikkodex bildet die Leitlinie für all unsere Entscheidungen und Handlungen und setzt unsere wesentlichen Grundsätze in die Praxis um. Er fasst die Werte, auf denen unser Unternehmen basiert, zusammen und bekräftigt diese. Der Ethikkodex sorgt dafür, dass jede Entscheidung im Einklang mit unserer Verpflichtung gegenüber uns selbst, unseren Mitarbeiter\*innen, unseren Kunden, unseren Lieferanten und der Gemeinschaft als Ganzes steht. Es handelt sich nicht bloß um eine Zusammenstellung von Regeln, sondern um ein **Abbild unserer Unternehmenskultur**, die auf Integrität, Transparenz und gegenseitigem Respekt beruht. Das Ziel ist es, hohe ethische Standards aufrechtzuerhalten und unser Handeln auf die Gestaltung einer nachhaltigen und gerechten Zukunft auszurichten. Wir lassen unseren Ethikkodex als integralen Bestandteil des Modells 231 allen unseren Stakeholdern zukommen. Mitarbeiter\*innen, Lieferanten und Partner sind angehalten, unsere Grundsätze anzuerkennen und durch entsprechendes Handeln zu einem positiven Arbeitsumfeld sowie einer gerechteren und verantwortungsvolleren Gesellschaft beizutragen.

## Unsere Werte



**Zuverlässigkeit**



**Engagement**



**Fairness**

## Unsere Säulen



**Mitarbeiter\*innen**



**Nachhaltigkeit** **Innovation**

# 1.2

## Unsere Geschichte

### 39 Geschichte

Alles begann mit einer Person, die sich die Erfüllung ihres unternehmerischen Traums zum Lebensinhalt gemacht hat: Mario Kasslatter. Als neunzehntes von zwanzig Kindern in einem kleinen Dorf im Grödnertal geboren, zog der junge Mario mit achtzehn Jahren nach Österreich, um ein Studium in Maschinenbau zu absolvieren, das er mit Erfolg abschloss.

Mit Beharrlichkeit und unternehmerischem Geist sammelte er international zahlreiche Erfahrungen in Führungspositionen, die ihn seinem Traum vom eigenen Unternehmen immer näher brachten.

Im Jahr 1985 gründete Mario Kasslatter schließlich zusammen mit seiner Frau Haidrun Achammer-Kasslatter in Bozen die Firma Markas. Sein Erfolgscredo, das dem Unternehmen in den darauffolgenden Jahren zum Durchbruch verhelfen sollte, lässt sich in einer seiner berühmten Leitsprüche zusammenfassen: "Langfristig zählt nur die Qualität".

Im Jahr 2011 beschlossen Mario und seine Frau Haidrun, die heute Vorstandsvorsitzende der Gruppe ist, die Geschäftsleitung an ihre Söhne Florian und Christoph sowie dessen Frau Evelyn zu übergeben. Seit 2021 haben letztere zwei die Leitung des Unternehmens vollständig inne. Seit dem Tod von Mario Kasslatter im Jahr 2013 setzen wir Tag für Tag unseren Erfolgsweg im Zeichen der Werte fort, die er hinterlassen hat: Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness. Denn je mehr wir wachsen, desto wichtiger ist es, sich auf das zu besinnen, was das Unternehmen zu dem gemacht hat, was es heute ist: **ein großes Familienunternehmen.**



Vor Ort beim ersten Auftraggeber von Markas, dem städtischen Krankenhaus von Cuneo im Jahr 1985, in der Mitte: Mario Kasslatter



Christoph Kasslatter bei der Grundsteinlegung für den Bau des neuen Hauptsitzes im Jahr 2017

## Die Meilensteine von Markas

- 1985** Markas wird am 15. Mai in Bozen von Mario Kasslatter und seiner Frau Haidrun Achammer gegründet.
- 1985** Markas gewinnt die erste Ausschreibung im Bereich Clean für das städtische Krankenhaus von Cuneo.
- 1986** Am 29. August wird Markas Österreich in Baden bei Wien gegründet.
- 1992** Markas Italien erhält den ersten Auftrag im Bereich Food in den Krankenhäusern von Tregnago und Soave.
- 1996** Markas erhält die ISO 9001-Zertifizierung.
- 2005** Erste Veröffentlichung des Sozialberichts der Markas S.r.l. und Erhalt der Zertifizierung SA 8000.
- 2007** Markas Österreich führt erstmals den Patient\*innentransportdienst im Krankenhaus Natters ein.
- 2010** Mario Kasslatter übergibt die Führung der Gruppe an seine Söhne Florian und Christoph Kasslatter sowie dessen Frau Evelyn Kirchmaier.
- 2012** Am 7. September findet der Markas Day statt, an dem erstmals die Unternehmensstrategie vorgestellt wird.
- 2017** Am 20. September wird Markas Deutschland gegründet. Erlangung der Zertifizierung ISO 14001/EMAS.
- 2017** Markas Italien weih seinen ersten Lebensmittelbetrieb in Vigasio, in der Provinz Verona, ein.
- 2017** Am 25. Mai wird in Bozen der Grundstein für den Bau des neuen Hauptsitzes der Markas Gruppe gelegt.
- 2018** Am 14. Dezember findet in Bozen der Markas Innovation Day statt, an dem 400 Mitarbeiter\*innen der Gruppe teilnehmen.
- 2018** Am 1. Dezember entsteht die Holdinggesellschaft Markas S.p.A.
- 2019** Am 25. Februar beziehen die Mitarbeiter\*innen von Markas in Bozen den neuen Firmensitz in der Schlachthofstraße 61.
- 2021** Durchführung der ersten Wesentlichkeitsanalyse von Markas, die als Grundlage für die Entwicklung des Nachhaltigkeitsplans dient.
- 2021** Ausarbeitung des Nachhaltigkeitsplans 2022-2025 durch die Festlegung der Planung und der spezifischen KPIs.
- 2022** Realisierung der ersten großen Mitarbeiterveranstaltung: das Markas Festival.
- 2022** Der erste Nachhaltigkeitsbericht wird erstellt und 2023 veröffentlicht.
- 2023** Beginn der doppelten Wesentlichkeitsanalyse zusammen mit der Befragung der wichtigsten Stakeholder für die Entwicklung des Nachhaltigkeitsplans und der Erstellung des Nachhaltigkeitsberichts.

## Markas heute

Heute ist Markas ein branchenführendes Unternehmen und international in **Italien, Österreich und Deutschland** tätig. Die Familie Kasslatter hält die Anteile der Holding Markas S.p.A., die wiederum die Anteile aller Ländergesellschaften besitzt.

### Markas Holding

Das Unternehmen Markas S.p.A., das 2018 gegründet wurde und vollständig im Besitz der Familie Kasslatter ist, hält 100% der Anteile jeder der Tochtergesellschaften: Markas Italien, Markas Österreich und Markas Deutschland.

### Markas in Italien

Italien stellt den wichtigsten Stützpfeiler der Gruppe und den Referenzmarkt dar. In Italien kann Markas derzeit auf 7 Betriebsstellen, über 10.000 Mitarbeiter\*innen und mehr als 1.146 Kund\*innen in 19 Regionen zählen.

### Markas in Österreich

Markas Österreich wurde 1986 gegründet und ist eine tragende Säule der Markas Gruppe. Das Unternehmen zählt österreichweit zu den Branchenführern im Bereich der Krankenhausreinigung. Es verfügt landesweit über drei Bürostandorte und zählt über 2.200 Mitarbeiter\*innen und circa 250 Kund\*innen.

### Markas in Deutschland

Markas Deutschland wurde 2017 gegründet und konzentriert seine Aktivitäten derzeit auf das Bundesland Bayern. Dank des guten Markenrufs und der erfolgreichen internationalen Zusammenarbeit macht sich auch unser deutsches Unternehmen als Inbegriff für Zuverlässigkeit und Service-Qualität zunehmend einen Namen.

Als spezialisiertes Dienstleistungsunternehmen bieten wir großen öffentlichen und privaten Einrichtungen wie Krankenhäusern, Seniorenheimen, Universitäten, Schulen und Hotels eine Vielzahl von integrierten Dienstleistungen von der Desinfektion bis zur Verpflegung, von der Logistik und dem Empfang auf der Station bis zum Service in Hotels und Facility-Dienstleistungen.

## Langfristig zählt nur die Qualität

Entsprechend diesem Grundsatz sind wir bestrebt, unseren Kund\*innen eine breite Palette von Dienstleistungen anzubieten, deren Qualität durch geprüfte Verfahren wie interne Kontrollsysteme bzw. Kontrollen und Audits durch interne Spezialist\*innen sowie externe Zertifizierungsstellen gewährleistet wird.

All diese Maßnahmen zielen darauf ab, unsere Dienstleistungen ständig zu verbessern und die Sicherheit unserer Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen zu gewährleisten.

Der Qualitätsanspruch der von uns angebotenen Dienstleistungen wird durch die Implementierung des nach ISO 9001 zertifizierten Qualitäts-Managementsystems gestützt. Diese wichtige Zertifizierung wird auf Unternehmensebene ergänzt durch:

- ISO 14001-zertifiziertes Umweltmanagementsystem und EMAS-Registrierung;
- ISO 45001-zertifiziertes Arbeitsschutzmanagementsystem;

- SA 8000-Zertifizierung zur sozialen Verantwortung des Unternehmens;
- ISO 21001-Zertifizierung für Bildungseinrichtungen;
- ISO 37001-zertifiziertes Antikorruptionsmanagementsystem;
- ISO 37301 Compliancemanagementsystem;
- Legalitätsstandards;
- Zertifizierung Family-Audit/berufundfamilie;
- UNI/PdR 125:2022-Zertifizierung für die Gleichstellung der Geschlechter;
- Gütesiegel "Betriebliche Gesundheitsförderung".

Hinzu kommen die Zertifizierungen für die von der Gruppe erbrachten Leistungen, die nachfolgend und in der Tabelle auf der nächsten Seite angeführt sind:

- Geschäftsbereich Clean – UNI EN 14065-zertifiziertes System zur Kontrolle der Biokontamination; CFP Systematic Approach und EU Umweltzeichen-Zertifizierung (EU Ecolabel) für Gebäudereinigungsdienstleistungen;
- Geschäftsbereich Food – ISO 22000-zertifiziertes Management für Lebensmittelsicherheit; ISO 22005-Zertifizierung zur Rückverfolgbarkeit von Lebensmitteln; Gute Hygienepraktiken in der Lebensmittelkette (GHPs) – HACCP; UNI 11584-Zertifizierung für die Gestaltung ausgewogener und nachhaltiger Menüs; Verordnung (EG) Nr. 834/2007 über die ökologische/biologische Produktion; Glutenfrei; Spezielle Diäten;
- Geschäftsbereich Facility – UNI EN 16636 für Schädlingsbekämpfung.

Dienstleistungen	Zertifizierungen	Länder, in denen die Dienstleistung angeboten wird	Einrichtung	Kunden
<p><b>Clean</b> Einschließlich der mit dem Ecolabel zertifizierten Dienstleistung Eco Clean, seit 2021 aktiv</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– UNI EN 14065-zertifiziertes System zur Kontrolle der Biokontamination</li> <li>– CFP Systematic Approach</li> <li>– EU Umweltzeichen-Zertifizierung (EU Ecolabel)</li> </ul>	<p>Italien Österreich Deutschland (Bayern)</p>	<p>Öffentlich und privat</p>	<p>Krankenhäuser, Pflege und Seniorenheime, Unternehmen und Büros, Schulen und Universitäten, öffentliche Verwaltungsstellen</p>
<p><b>Housekeeping</b> Umfasst: Reinigung von Hotelzimmern; Trage- und Gepäckdienst; Aufdeckservice; außerordentliche Reinigung; Auffüllung der Minibar</p>		<p>Italien Österreich</p>	<p>Privat</p>	<p>Hotels und Beherbergungsbetriebe</p>
<p><b>Food</b> Umfasst: Verpflegung in Pflege- &amp; Seniorenheimen und Krankenhäusern; Schulen, Universitäten sowie Führung von Betriebskantinen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lebensmittelsicherheit nach ISO 22000</li> <li>– Rückverfolgbarkeit von Lebensmitteln nach ISO 22005</li> <li>– GHP – HACCP Gute Hygienepraktiken in der Lebensmittelkette</li> <li>– Gestaltung ausgewogener und nachhaltiger Menüs nach UNI 11584</li> <li>– Ökologische/biologische Produktion nach EU-Verordnung 834/2007</li> <li>– Konformitätszertifikat für glutenfreie Gastronomie</li> <li>– Zertifikat für spezielle Diäten</li> </ul>	<p>Italien</p>	<p>Öffentlich und privat</p>	<p>Krankenhäuser, Pflege und Seniorenheime, Unternehmen und Büros, Schulen und Universitäten</p>
<p><b>Facility</b> Umfasst: Reinigung von Lüftungsanlagen; Schädlings- und Nagetierbekämpfung; Reinigung und Pflege der Grünflächen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Schädlingsbekämpfung nach UNI EN 16636</li> </ul>	<p>Italien Österreich</p>	<p>Öffentlich und privat</p>	<p>Krankenhäuser, Pflege und Seniorenheime, Unternehmen und Büros, Schulen und Universitäten</p>
<p><b>Logistics&amp;Care</b> Umfasst: Patient*innentransport; Transport von biologischem Material und Medikamenten; Hol- und Bringdienste (Essen, Wäsche etc.); Servicepersonal auf der Bettenstation; Verwaltung des Arzneimittellagers</p>		<p>Italien Österreich</p>	<p>Öffentlich und privat</p>	<p>Krankenhäuser</p>

## Standorte



# 02

## Unser Engagement: für ein zukunfts- orientiertes Management

- 19 2.1 Ein resilientes Modell
- 25 2.2 Erzielte Ergebnisse
- 28 2.3 Perspektive von morgen





## Nachhaltigkeitsziele, für die wir uns einsetzen



### Kernthemen



**Forschung und Innovation**



**Kundenzufriedenheit und Markenimage**

### GRI Standards

GRI 2-6, GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3, GRI 207-4



## Unsere Schwerpunkte



### Forschung und Innovation

#### DIGITALISIERUNG DER PROZESSE FÜR DIE MITARBEITER\*INNEN

Projekt zur Optimierung und Automatisierung der Managementverfahren für die Mitarbeiter\*innen von Markas zur Verbesserung der betrieblichen Effizienz und Transparenz.



### Aktualisierung des Nachhaltigkeitsplans bis 2024

Die Aktualisierung zielt darauf ab, die Unternehmensstrategie und -initiativen zur Förderung der ökologischen, sozialen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit zu verbessern und ein fortlaufendes Engagement für die Ziele einer nachhaltigen Entwicklung zu gewährleisten.

## Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

### Einheitlichkeit der Prozesse auf internationaler Ebene

Das Projekt zielt darauf ab, die operativen Prozesse international zu standardisieren und zu vereinheitlichen, um Kohärenz, Effizienz und einheitliche Qualität an allen Standorten zu gewährleisten.

### Robotik-Taskforce

Die Arbeitsgruppe "Robotik-Taskforce" untersucht die neuesten 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 im Jahr 2023 geschaffenen Wettbewerbs wurden von den Mitarbeiter\*innen insgesamt 151 Ideen eingereicht.

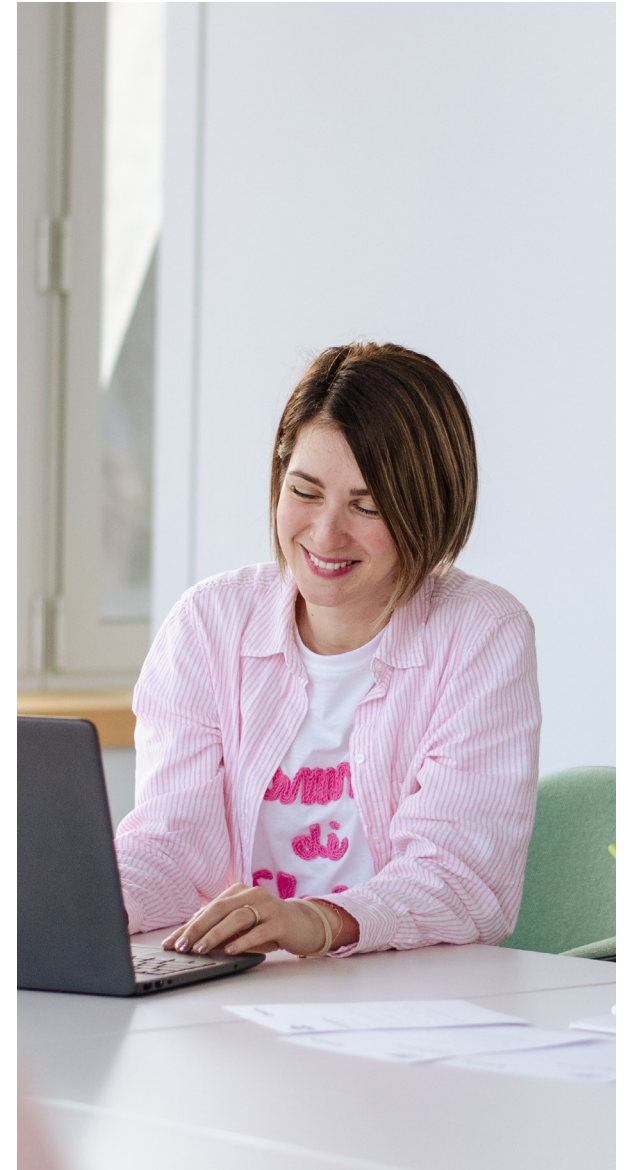
# 2.1

## Ein resilientes Modell

Langfristiges, nachhaltiges Wachstum ist für Markas gleichbedeutend mit Innovation. Dabei gilt es, nicht nur die eigene Branche weiterzuentwickeln und mit innovativen Technologien Schritt zu halten, sondern auch interne Prozesse effizienter zu gestalten und zu digitalisieren. Daher bildet die **Innovation** einen der Grundpfeiler der Unternehmensstrategie 2030 und eines der Schwerpunktthemen der kommenden Jahre.

Die Dienstleistungsbranche, in der Markas operiert, ist von enormem Wettbewerb gekennzeichnet. Der Großteil unserer Arbeit beruht auf der Beteiligung an öffentlichen Ausschreibungen, die immer komplexer werden. Aus diesem Grund gibt es auf dem Ausschreibungsmarkt nur noch wenige große Anbieter, die versuchen, ihren Marktanteil durch einen immer stärkeren Wettbewerb zu vergrößern. Bei den Hauptmitbewerbern von Markas in den Bereichen Reinigung, Krankenhauslogistik und Gemeinschaftsverpflegung handelt es sich um große Genossenschaften oder Konzerne.

Markas ist ein Familienunternehmen, das sich zur Gänze im Besitz und unter der Leitung der Gründerfamilie befindet, und **in einer systemrelevanten Branche** tätig ist. Wir haben uns entschieden, in ein effizientes Management zu investieren, ohne dabei unser **Grundprinzip** aus den Augen zu verlieren: die Menschen und unsere Mitarbeiter\*innen in den Mittelpunkt zu stellen.





**Zuverlässig**



**Engagiert**



**Fair**



Öffentliche  
Krankenhäuser  
und Privatkliniken



Unternehmen  
und Büros



Hotels und  
Beherbergungs-  
betriebe



Schulen und  
Universitäten



Senioren- und  
Pflegeheime

## Geschäftsmodell, Werte und erbrachte Dienstleistungen

Unser Geschäftsmodell, unsere Werte und unsere Dienstleistungen, die wir im Krankenhaus- und Gesundheitssektor anbieten, sind von einem Grundprinzip getragen: unseren Kunden zu ermöglichen, sich auf das Wohlergehen der Patient\*innen zu konzentrieren, während wir uns um die ausgelagerten Dienstleistungen kümmern. Wir erachten es als unerlässlich, sowohl in Krankenhäusern als auch in Ambulanzen und Kliniken ein Höchstmaß an Hygiene und Lebensmittelsicherheit für Patient\*innen und Pflegepersonal sicherzustellen. Daher bieten wir eine Vielzahl von Dienstleistungen, die die Zuverlässigkeit und Einhaltung der Hygiene-Richtlinien gewährleisten sollen - von der Desinfektion von Räumen bis zur Verpflegung in Krankenhäusern, von der Logistik und Patient\*innenbetreuung bis zur Reinigung von Lüftungsanlagen. All diese Dienstleistungen für öffentliche und private Gesundheitseinrichtungen werden individuell auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten.

Auch im Sozial- und Pflegebereich möchten wir mit unseren qualitativ hochwertigen Dienstleistungen in Alten- und Pflegeheimen einen wesentlichen Beitrag zum Wohlbefinden der Bewohner\*innen leisten. Unsere sorgfältige Reinigung der Räume und speziell auf die Bedürfnisse von Älteren abgestimmten Mahlzeiten sollen den Bewohner\*innen die bestmögliche Lebensqualität gewährleisten. Unser maßgeschneidertes Dienstleistungsangebot für die Arbeitswelt steht im Zeichen von Effizienz und Produktivität - von einer ausgewogenen Mittagspause über die sorgfältige Reinigung von Arbeitsplätzen bis hin zur Gewährleistung der Luftqualität in Innenräumen. Auch im Bildungsbereich von der Grundschule bis hin zur Universität, versuchen wir den

Ansprüchen der Lernenden bestmöglich gerecht zu werden und ein lernförderndes Umfeld zu schaffen. Unsere Verpflegung bietet ausgewogene, gesunde und schmackhafte Menüs, die von unseren Ernährungsberater\*innen für jede Altersgruppe speziell entwickelt werden. Darüber hinaus ist dank unserer Gewissenhaftigkeit und Professionalität für die Sauberkeit der schulischen Einrichtungen gesorgt.

Im Bereich Housekeeping sorgen wir gemeinsam mit den Hoteleinrichtungen durch die Entwicklung von kundenspezifischen Abläufen entsprechend den Anforderungen jedes einzelnen Beherbergungsbetriebs für einen angenehmen Aufenthalt der Gäste. Wir garantieren höchste Qualitätsstandards unter Einhaltung der Hygienebestimmungen, um für Gäste eine sichere und ansprechende Umgebung zu gewährleisten. Markas strebt seit jeher höchste **Qualität und nachhaltiges Wachstum** an, weshalb aus organisatorischer Sicht der Digitalisierung von Prozessen, der Automatisierung, der Optimierung von Ressourcen, der Minimierung von Risiken, der Reduzierung des Papierverbrauchs und der gemeinsamen Nutzung von Informationen auf mehreren Ebenen besonderes Augenmerk gilt.

## Innovation

Neben Nachhaltigkeit bildet Innovation eine der **Säulen der Strategie 2030** und etabliert sich zunehmend als ein wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Die Definition von Innovation im Sinne von Markas ist eng mit den drei Säulen der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Nachhaltigkeit verknüpft und zielt darauf ab, die nachhaltige Entwicklung der Gruppe zu fördern. Unter diesem Aspekt sind alle Mitarbeiter\*innen in

diesen schrittweisen Veränderungsprozess eingebunden. Die Relevanz des Themas für Markas wird durch die Innovationsabteilung unterstrichen, die seit 2020 an der Gestaltung eines Innovationsprozesses für die gesamte Gruppe arbeitet. Dieses System beobachtet aktuelle Marktentwicklungen, Kundenperspektiven und neue Technologien. Dadurch werden Ideen gesammelt und bewertet, um dann eine Reihe von Validierungstests und konkreten Projekten zu starten. Es handelt sich um einen kooperativen Prozess, der abteilungsübergreifende Teams in allen Phasen einbezieht. In Wettbewerben und Workshops können Mitarbeiter\*innen ihre Erfahrungen und Kompetenzen einbringen und so zu Ideen beitragen, die anhand detaillierter Kriterien erprobt wurden und für Markas und seine Kunden einen echten Mehrwert darstellen.

Mit Blick auf die Zukunft hat sich die Innovationsabteilung wichtige Ziele für das Jahr 2024 gesetzt, so etwa die Definition von Indikatoren zur Bewertung von Arbeit mit Messgrößen zu durchgeführten Tätigkeiten sowie generierten Ideen, entwickelten Projekte und Beteiligungen. Darüber hinaus ist die Teilnahme an einem **Hackathon im Jahr 2024** vorgesehen, der dem Team die Gelegenheit bietet, seine innovativen Fähigkeiten unter Beweis zu stellen und weiter zu verfeinern. Ein weiteres entscheidendes Ziel für 2024 ist die **Schaffung eines internationalen Gremiums** für die Genehmigung und Überwachung von strategisch wichtigen Projekten, die mehrere Direktoren/Abteilungsleitungen betreffen (und daher als abteilungsübergreifend bezeichnet werden). Dieses Gremium, das Sitzungen mit verschiedenen Direktoren/Abteilungsleitungen und regelmäßige Versammlungen umfasst, wird eine **kontinuierliche und strategische Überwachung** des Fortschritts der Projekte gewährleisten und sicherstellen, dass diese in Einklang

### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



## Schwerpunkt auf künstliche Intelligenz

Im Jahr 2024 wird Markas eine **innovative Schulung** im Hinblick auf den Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) einführen. Dabei soll den Mitarbeiter\*innen auf die Schnelle praktisches Wissen über die KI-Anwendungen vermittelt werden.

Darüber hinaus ist das Unternehmen bestrebt, eine **Richtlinie für den Einsatz von KI** zu entwickeln. Diese spezifische Regelung ist dazu gedacht, die Integration und Anwendung von künstlicher Intelligenz in Geschäftsprozessen zu definieren und einen ethischen und strategischen Einsatz neuer Technologien zu gewährleisten.

Ziel dieser Maßnahmen ist es, die internen Kompetenzen auszubauen und Markas an der Spitze der technologischen Innovation zu halten.

mit den Nachhaltigkeits- und Wachstumszielen der Gruppe stehen. Mit diesen ambitionierten Zielen bekräftigt Markas sein Engagement für Innovation und Nachhaltigkeit und präsentiert sich als proaktiver und visionärer Marktführer.

## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Markas Lab Ideas: zweite Auflage

Nach dem Erfolg der ersten Auflage von Markas Lab Ideas im Jahr 2022 haben wir 2023 eine neue spannende Herausforderung für unsere Mitarbeiter\*innen zu folgendem Thema lanciert: *"Welche nachhaltigen Maßnahmen können wir individuell, als Team und als Unternehmen vorantreiben?"*

Ziel ist es, Ideen zu sammeln, die sich positiv auf die Umwelt, die Wirtschaft und die Gesellschaft auswirken können und zugleich von Bedeutung für Markas sind. Zu unserer Freude wurden **151 Ideen** (ein Zuwachs von +119% im Vergleich zur ersten Auflage) eingereicht, die es sorgfältig zu prüfen gilt. Eine Jury aus Markas-Mitarbeiter\*innen verschiedener Abteilungen wird jeden einzelnen Vorschlag begutachten.

Dieser Prozess spiegelt unser kontinuierliches Engagement für Nachhaltigkeit und Innovation unter Einbezug der gesamten Unternehmensgemeinschaft wider.



## Forschung und Entwicklung

Im Laufe des Jahres hat Markas seine Forschungs- und Entwicklungstätigkeit mit dem Schwerpunkt auf nachhaltiger Innovation verstärkt. Ein anschauliches Beispiel für dieses Engagement ist das Projekt **"Service Design Sprint"**, das in Zusammenarbeit mit Student\*innen der Freien Universität Bozen realisiert wurde. Ziel dieses Projektes ist es, den Bereich Food zu verbessern sowie die Lebensmittelverschwendung deutlich zu reduzieren und so einen Beitrag zu einem nachhaltigeren Lebensmittelsystem zu leisten.

Parallel dazu haben wir uns mit einem spezialisierten Beratungsunternehmen zusammengetan, um **moderne Lösungen** zur Messung und Analyse unterschiedlicher Arten von Lebensmittelabfällen zu entwickeln. Dadurch stehen uns exakte und zuverlässige Daten zur Verfügung, auf die wir unsere Strategien zur Reduzierung von Abfall aufbauen können.

Unsere Zusammenarbeit hat sich auch auf den Technologiepark und verschiedene Start-ups erstreckt - ein

weiterer Beweis für unsere zunehmende Integration in ein dynamisches Ökosystem aus Innovation und Forschung. Dank dieser Synergien sind wir **weiterhin Vorreiter** und können die Best Practices der Branche umsetzen.

Ein weiteres Beispiel für unser Engagement im Bereich der Forschung und Entwicklung ist die Robotik-Taskforce. Dieses Jahr haben wir enorme Fortschritte in allen drei Ländern, in denen wir tätig sind, erzielt und neue Reinigungsroboter eingeführt, welche die Effizienz und die Qualität unserer Dienstleistungen verbessern und zugleich zur Verringerung unserer Umweltbelastung beitragen.

Alles in allem sind unsere Forschungs- und Entwicklungsinitiativen ein Beleg für unser Bestreben, innovative Lösungen zu entwickeln, die **Betriebseffizienz und ökologische Nachhaltigkeit** vereinen und so zu einer grüneren und verantwortungsvolleren Zukunft beitragen.



## Digitalisierung

Die Digitalisierung ist ein wichtiger Hebel, an dem wir ansetzen, um ein Geschäftsmodell zu verwirklichen, das widerstandsfähig und zugleich auf die Trends des Marktes ausgerichtet ist. Dank der Digitalisierung der Arbeitsprozesse auf sämtlichen Organisationsebenen konnte sich Markas zahlreichen Projekten widmen, die sowohl einzelne Länder als auch die gesamte Gruppe betreffen.

Diese Projekte verfolgen das Ziel, mittels Digitalisierung einzelner Phasen oder ganzer Prozesse **die Nutzung von Ressourcen zu verbessern und sich auf zukünftige Herausforderungen vorzubereiten**. Die Digitalisierung von Prozessen hat entlang der gesamten Wertschöpfungskette bereits wesentliche Vorteile mit sich gebracht und wird dies auch in Zukunft tun. Ein konkretes Beispiel stellt das Beschaffungsmanagement dar, bei dem die räumliche und operative Distanz erheblich verringert und somit der Informationsaustausch erleichtert wurde.

Alles in allem ist die Digitalisierung für Markas ein grundlegender Pfeiler, dank dem wir effizienter und widerstandsfähiger werden und für künftige Herausforderungen gewappnet sind, ohne dass dabei die Werte Nachhaltigkeit und Innovation in den Hintergrund treten.

### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



## Unsere digitalen Lösungen

**Oracle HCM:** Wir haben unser System zur Automatisierung und Digitalisierung des Personalwesens um eine neue Anwendung erweitert, die die Auswahl- und Einstellungsverfahren von Mitarbeiter\*innen optimiert. Dies ermöglicht eine effizientere Verwaltung der verpflichtenden Schulungen und internen Prozesse und fördert ein nachhaltigeres und inklusiveres Arbeitsumfeld.

**Digitalisierung** der Recruitingprozesse bei Objektstarts: Das Projekt, das im Laufe des Jahres gestartet wurde, wird ab 2024 flächendeckend umgesetzt. Dieser innovative Prozess digitalisiert die administrativen Abläufe und bindet aktiv die Mitarbeiter\*innen ein, wodurch ein nachhaltigerer und partizipativerer Projektstart erleichtert wird.

**Neuer "Einheiten"-Code:** Die erste Phase dieses Projekts wurde im Jahr 2023 abgeschlossen und stellt einen wichtigen Schritt in Richtung einer kompletten Digitalisierung des Projektstarts dar. Das nächste Ziel besteht darin, den Mitarbeiter\*innen einen einfachen Zugang zu wichtigen Informationen über Termine, Aufgaben und Rollen zu ermöglichen und so eine bessere Transparenz und Zusammenarbeit zu fördern.



## 2.2

### Erzielte Ergebnisse

Der Dreijahreszeitraum 2020 – 2022 war stark von der Covid 19-Pandemie geprägt, die auch die Branche, in der wir tätig sind, getroffen hat. In dieser kritischen Zeit haben die globalen Herausforderungen die Widerstandsfähigkeit und Anpassungsfähigkeit unserer Gruppe auf die Probe gestellt. Dessen ungeachtet bedeutete das Jahr 2022 trotz erheblicher Preiserhöhungen, die ihrerseits durch die steigende Inflation angetrieben wurden, ein Jahr des Wiederauflebens, in dem wir wieder das operative Niveau von vor der Pandemie erreicht haben. Diese Rückkehr zur normalen Leistung war ein starker Beweis unserer Widerstandskraft, der uns enorm ermutigt hat.

Das Jahr 2023 bestätigte abermals diesen positiven Trend und zeichnete sich weiterhin durch **Wachstum und Stabilität** aus. Die im Laufe des Jahres erzielten Ergebnisse belegen nicht nur eine Erholung, sondern auch eine Steigerung unserer wirtschaftlichen Leistung.

Im Laufe des Jahres hat die Gruppe eine Reihe von Investitionen in Höhe von ca. 4,6 Mio. EUR (+10% gegenüber 2022) in Form von Erweiterungen der Produktionskapazitäten sowie wiederkehrenden industriellen und anderen Investitionen<sup>2</sup> getätigt.

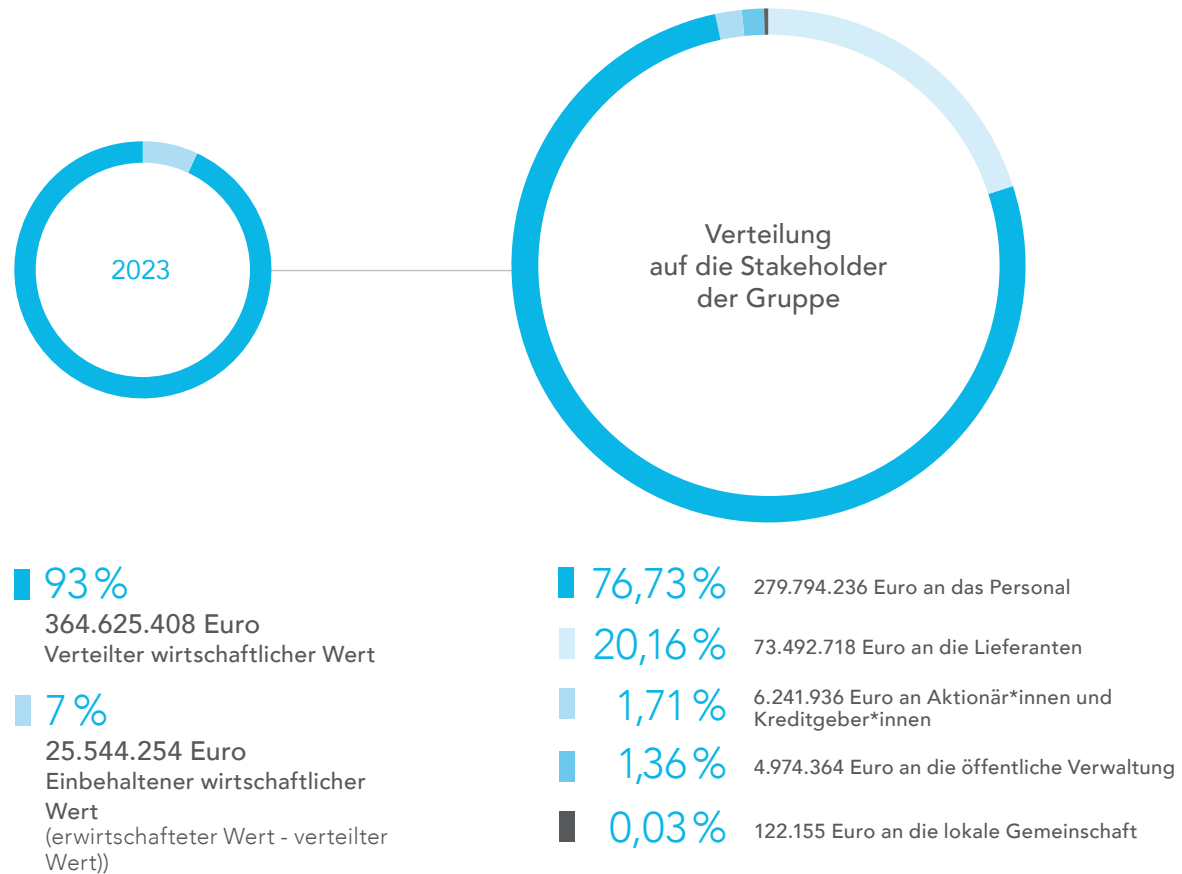
<sup>2</sup> Markas Deutschland hat im dreijährigen Berichtszeitraum keine infrastrukturellen Investitionen und finanzierten Dienstleistungen vorgenommen.



Angespornt durch diese vielversprechenden Ergebnisse ist die Gruppe bemüht, weiterhin ein nachhaltiges Wachstum voranzutreiben, das sowohl mit dem Geschäftsplan als auch mit der Strategie 2030 im Einklang steht. Dieser Wachstumskurs ist darauf ausgerichtet, den geschaffenen Wert mit den wichtigsten Stakeholdern der Gruppe zu teilen. Dies zeigt sich unter anderem an der Tatsache, dass im Jahr 2023 nur circa 7 % des erwirtschafteten Wertes – circa 390 Millionen Euro – intern innerhalb der Gruppe zwecks Investitionen und Abschreibungen einbehalten wurden, während die übrigen **93 % an vorrangige Stakeholder von Markas verteilt wurden**. Der größte Teil des von der Gruppe erwirtschafteten Wertes geht an das eigene Personal (77%), gefolgt von 20%, die an die Lieferanten verteilt werden.

## Erwirtschafteter und an die Stakeholder verteilter Wert im Jahr 2023

Markas Gruppe





Bei dem für die öffentliche Verwaltung angegebenen Wert handelt es sich um die von der Gruppe gezahlten Steuern.

Wie auch im Ethikkodex der Gruppe festgehalten, stehen die Beziehungen mit der öffentlichen Verwaltung und ihren Beamt\*innen (oder in ihrem Namen handelnden Personen) im Zeichen der Grundsätze der **Korrektheit, Loyalität und Transparenz** unter strikter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften.

Markas handelt im Einklang mit der nationalen konsolidierten optionalen Regelung – und wendet folglich eine konsolidierte Gruppenbesteuerung auf der Grundlage der in der **konsolidierten Steuerverordnung 2022 – 2024** festgelegten Bestimmungen an. Im Hinblick auf die interne Governance ist der Direktor für Verwaltung, Finanzen und Kontrolle für die Einhaltung der Steuervorschriften verantwortlich.

Die Steuerrisiken werden kontinuierlich durch Mitteilungen der Buchhalter\*innen, Rundschreiben und den Austausch mit Berufsverbänden überwacht und ermittelt. Die Auswirkungen des Risikos werden durch ein Gremium von Steuerberater\*innen beurteilt; im Risikofall werden die Bilanzdaten analysiert und ausgewiesen.

Die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft kümmert sich vierteljährlich um die Überprüfung und ordnungsgemäße Abwicklung der Buchführung, indem sie die vorgeschriebenen Buchhaltungsunterlagen und Steuererklärungen prüft und bei bestimmten Dokumenten Stichproben durchführt.

Darüber hinaus erfolgt beim Jahresabschluss eine gezielte Prüfung der Einzelbuchungen und der Abstimmungen der Hauptbuchkonten.

Das Modell 231, welches Transparenz, Loyalität und die Minimierung der Gefahr von Straftaten innerhalb der Gruppe gewährleisten soll, gibt ein spezifisches Meldeformular<sup>3</sup> für allenfalls bekannt gewordene Verstöße gegen das oben genannte Modell, gegen den Ethikkodex oder für Straftatmeldungen einschließlich Verhaltensweisen vor, die dazu dienen, die Integrität der von der Gruppe angewandten Steuerdisziplin zu untergraben<sup>4</sup>.

Bei der Umsetzung seiner Steuerstrategie stellt Markas auch die notwendige Einbindung der betroffenen Parteien über folgende Kanäle sicher:

- ständiger Informationsaustausch mit dem Finanzamt;
- Lobbying-Tätigkeiten durch "Assoimprenditori" (Unternehmerverband Südtirol);
- Bei wichtigen Sachverhalten erfolgen Mitteilungen in der Geschäftsleitungssitzung und in den regelmäßigen Sitzungen mit dem Aufsichtsrat und der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.

<sup>3</sup> Verfügbar auf der Webseite von Markas für jede Person, die den Aufsichtsrat über rechtswidriges Verhalten oder gesetzeswidrige Handlungen informieren möchte.

<sup>4</sup> Das Meldesystem gewährleistet zudem einen effektiven und ständigen Kommunikationsfluss für alle Beteiligten in anderen ebenso sensiblen Bereichen wie Ethik, Umwelt und Sicherheit am Arbeitsplatz. Der größtmögliche Identitätsschutz des Meldenden wird gemäß den Bestimmungen des ital. Gesetzes 179/17 über Whistleblowing gewährleistet.

# 2.3

## Perspektive von morgen

In allem, was Markas tut, wird soziale Verantwortung als Teil der Unternehmensphilosophie gelebt. Als international tätiges Familienunternehmen stehen wir für starke Werte, Leistungsorientierung, Qualität, Innovation und Weitblick. Unser unternehmerisches Denken basiert auf festen Grundsätzen und ist auf Leistung, Qualität, Innovation und Beständigkeit unserer Dienstleistungen ausgerichtet.

Unseren Mitarbeiter\*innen bieten wir ein dynamisches und inspirierendes Umfeld, während wir zugleich in deren ständige Weiterbildung investieren. Wir sind der Überzeugung, dass Kompetenz, Engagement und Loyalität mit beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten und vielversprechenden Zukunftsperspektiven belohnt werden müssen. Immerhin ist das Wachstum unserer Mitarbeiter\*innen für den Erfolg des gesamten Unternehmens von entscheidender Bedeutung.

Gleichzeitig erwarten wir von unseren Lieferanten höchste Qualität und die Bereitschaft, einen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung unseres Unternehmens zu leisten. Im Gegenzug dazu sind wir bestrebt, mit unseren Lieferanten ein Verhältnis aufzubauen, das auf Gleichberechtigung und gegenseitigem Respekt beruht, um so gemeinsam Erfolgsgeschichte zu schreiben.

Für uns stellt Nachhaltigkeit das Fundament unserer Zukunft als Unternehmen dar. Wir investieren in konkrete Projekte, die uns als Unternehmen in ökologischer, sozialer und wirtschaftlicher Sicht als Vorreiter in der Branche ausweisen. In Übereinstimmung mit der Agenda 2030 der Vereinten Nationen<sup>5</sup> und den damit verbundenen 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs) sind wir bestrebt, Nachhaltigkeit in jeden Aspekt unseres unternehmerischen Handelns einfließen zu lassen. Und so ergreifen wir alle notwendigen Maßnahmen, um

sicherzustellen, dass unser Wachstum stets im Einklang mit den Grundsätzen der nachhaltigen Entwicklung steht. Dieses Ziel erreichen wir durch die Umsetzung des folgenden Modells:



### Strukturierter Ansatz

im Einklang mit unserer Strategie, basierend auf langfristigen Werten



### Transparenz und Weitergabe

der übernommenen Pflichten



### Nachhaltiges Denken

auf allen Ebenen, ein individueller Ansatz, der in einem Unternehmen, in dessen Mittelpunkt der Mensch steht, den Unterschied macht

<sup>5</sup> Die Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen ist ein revolutionäres Aktionsprogramm für die Menschen, den Planeten und den Wohlstand, das im September 2015 von den 193 UN-Ländern einstimmig angenommen wurde.


Die Agenda 2030 stellt eine gemeinsame Ausgangsbasis dar, um Ländern, Unternehmen, Organisationen und Bürger\*innen dabei zu helfen, eine andere und aus sozialer, ökologischer und wirtschaftlicher Sicht bessere Welt dank der Festlegung von 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs) so-wie 179 detaillierten Zielen zu erschaffen, die bis 2030 erreicht werden sollen.

Der Nachhaltigkeitsplan von Markas ist von entscheidender Bedeutung, da er eng mit unserer Strategie verknüpft ist und zeigt, wie Nachhaltigkeit gänzlich in unsere täglichen Aktivitäten integriert ist. Dank diesem Ansatz können wir ein wirtschaftliches Wachstum erzielen, ohne die Umwelt und das soziale Wohlergehen zu gefährden. Durch die Umsetzung nachhaltiger Praktiken in jeder Phase unseres Produktionsprozesses sorgen wir dafür, dass unsere Entwicklungsziele verantwortungsvoll erreicht werden.


Diese Einbindung ist bezeichnend für unseren langfristigen Ansatz, Werte nicht nur für das Unternehmen, sondern auch für die Gemeinschaft und die Umwelt zu schaffen, und positioniert uns als verantwortungsvollen Marktführer in unserer Branche.

Im Folgenden wird die Entwicklung der für 2023 geplanten Aktivitäten des umfangreichen Nachhaltigkeitsplans im Detail dargelegt.



## Auszug aus dem Nachhaltigkeitsplan der Markas Gruppe - Tätigkeiten 2023

Führung und Management	Schwerpunkt	Projekt	Status
Lieferkette 	Faire Handelsbeziehungen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Start des Markas Geschäftsbereichs EcoClean in der renommierten Kinderklinik Bambino Gesù in Rom in Übereinstimmung mit den Kriterien des EU-Ecolabels für Innenreinigungsdienste.</li> <li>2. Markas arbeitet kontinuierlich daran, mehr Transparenz in der Lieferkette zu schaffen und stärkt die Rückverfolgbarkeit in der Lieferkette. Dazu wurde 2022 bereits die Lieferantenbewertung um Fragen zur Rückverfolgbarkeit der Lieferkette und das Vorhandensein von Nachhaltigkeitsberichten ergänzt. Um die Rückverfolgbarkeit der Lieferkette 2023 weiter voranzutreiben, wurde die Gewichtung der Nachhaltigkeit bei der Lieferantenbewertung 2023 von 5% auf 10% verschärft. Insgesamt wurden im Jahr 2023 die 6 Lieferanten mit dem größten Jahresumsatz bewertet. Im Mittelwert erreichten alle Lieferanten 87% bei der Erfüllung der geforderten Nachhaltigkeitsvorgaben.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (Markas Italien)</li> <li>● (Markas Österreich)</li> </ul>



● Beendet   ● In Arbeit   ● Aufgeschoben

Führung und Management	Schwerpunkt	Projekt	Status
Menschen 	Chancengerechtigkeit	1. Im Verlauf des Jahres 2023 haben wir mit mehreren sozialen Kooperativen in der Region zusammengearbeitet, um Menschen mit prekärem und Migrationshintergrund den Einstieg in den Arbeitsmarkt zu erleichtern. Die Zusammenarbeit wurde in mehreren italienischen Regionen (Trentino-Südtirol, Lombardei, Venetien, Emilia Romagna, Piemont, Friaul-Julisch-Venetien und Marken) ins Leben gerufen.	● (Markas Italien)
		2. Ende des Jahres 2023 hat Markas Italien an der Veranstaltung Thrive teilgenommen, um über das Thema Familie, Karriere und Gesundheit zu sprechen und darüber, wie Markas es seinen Mitarbeiter*innen ermöglicht hat, ein ausgewogenes Verhältnis zwischen diesen drei Bereichen zu finden.	● (Markas Italien)
		3. Erhalt der UNI/PDR 125:2022-Zertifizierung für die Gleichstellung der Geschlechter.	● (Markas Italien)
		4. Markas Österreich führte das Projekt "Diversity and Inclusion" als Teil des Programms "This is us" durch und wird es 2024 mit weiteren Entwicklungen fortsetzen. Das Projekt führte zu mehreren Partnerschaften, darunter MyAbility, NEBA Betriebsservice (mit dem das Unternehmen am Diversity-Kongress 2023 einen Impulsvortrag hielt) und Menschen & Arbeit GmbH. Darüber hinaus fanden im Laufe des Jahres mehrere Veranstaltungen statt, die zur Verfestigung des Inklusionsgedankens in der Unternehmenskultur dienten. Unter anderem fand ein Inklusionsevent für Mitarbeiter*innen mit Behinderungen und ein Expert*innenvortrag für Führungskräfte statt. Um eine barrierefreie Kommunikation zu fördern, besuchte unsere Inklusionsbeauftragte eine Schulung für einfache Sprache. Im Rahmen desselben Projekts veranstaltete Markas Österreich gemeinsam mit dem ÖIF (Österreichischer Integrationsfonds) eine Karriereplattform, die sich an arbeitssuchende Asylbewerber*innen und Vertriebene aus der Ukraine richtet und den Einstieg am Arbeitsmarkt ermöglichen soll.	● (Markas Österreich)
	Talentförderung	1. Neuauflage des Kompetenzentwicklungs-Programms Markas People Seeds, das als richtungsweisend für die Zukunft des Unternehmens gilt und sich an eine vom Vorstand ausgewählte Gruppe von Mitarbeiter*innen wendet.	● (Markas Italien)
		2. Das Markas Leadership Program, das sich der Entwicklung von Führungskompetenzen und der Rolle der Führungskräfte vor Ort widmet, ist zu einem Standard geworden.	● (Markas Italien)
		3. Im Jahr 2023 hat Markas Österreich ein Projekt zur Entwicklung eines Konzepts sowie zur Analyse und Vertiefung des Talent-Managements im technischen Bereich gestartet. Dieses Projekt wurde erfolgreich abgeschlossen und soll 2024 im Rahmen eines Folgeprojekts mit dem Titel "Markas People Level Up Phase II" fortgesetzt werden, um die im Jahr 2023 erzielten Ergebnisse zu konsolidieren und auszubauen.	● (Markas Österreich)
	Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	1. Im Jahr 2023 wurden die Markas Safety Weeks eingeführt. Diese Schulungs- und Praxiswochen sollen sicherstellen, dass die Bestimmungen bezüglich Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz von den Mitarbeiter*innen eingehalten werden.	● (Markas Italien)
		2. Probeweiser Einsatz von Spezialgeräten für Alleinarbeiter*innen (Projekt „Man-Down-Geräte“)	● (Markas Italien)

● Beendet   ● In Arbeit   ● Aufgeschoben


Führung und Management	Schwerpunkt	Projekt	Status
Umwelt 	Vermeidung von Lebensmittelverschwendung	1. Einführung eines digitalen sowie analogen Systems, um auf allen Ebenen die Überwachung der Abfälle in den Betriebskantinen sicherzustellen. Dadurch sollen die Produktion optimiert und Abfälle und Umweltauswirkungen minimiert werden.	● (Markas Italien)
	Energiemanagement	1. Suche nach Fahrzeugen (PKWs und Nutzfahrzeuge) mit geringerer oder keiner Umweltbelastung auf Grundlage spezifischer Indikatoren als Entscheidungshilfe zur Anschaffung von Elektrofahrzeugen sowie Neubewertung der Car List und Car Policy.	● (Markas Italien)
		2. Im Jahr 2023 hat Markas Österreich am Standort St. Pölten eine Photovoltaikanlage mit einer Leistung von 80,51 kWp installiert. Seit ihrer Inbetriebnahme Mitte Oktober konnte sie 14,24 % des gesamten Energieverbrauchs decken, während die überschüssige Energie im Ausmaß von 1,57 MWh ins Stromnetz eingespeist wurde.	● (Markas Österreich)
3. Bei Markas Italien ist eine Zertifizierung des Energie-Managementsystems nach der Norm ISO 50001:2018 in Arbeit.	● (Markas Italien)		
Führung und Management 	Ethische Geschäftspraktiken und deren Einhaltung	1. Im Jahr 2023 wurde eine Machbarkeitsstudie zu gruppeninternen Verfahren durchgeführt, die 2024 umgesetzt werden sollen. Ziel des Projekts ist die Formalisierung von Richtlinien und Verfahren auf internationaler Ebene zur Optimierung und Standardisierung der Prozesse der Markas Gruppe. Im Jahr 2023 untersuchte die Arbeitsgruppe die aktuelle Verfahrenssituation und die Bedürfnisse der Gruppe. Im Jahr 2024 werden die ersten internationalen Richtlinien und Verfahren veröffentlicht.	● (Markas Gruppe)
	Cybersecurity und Datenschutz	1. Sensibilisierungskampagne für Cybersecurity: Die IT-Abteilung hat gemeinsam mit dem Team für Personalentwicklung eine Sensibilisierungs- und Schulungskampagne zum Thema "Cybersecurity" ins Leben gerufen. In der zweiten Hälfte des Jahres 2023 erhielten alle Mitarbeiter*innen, die über ein Firmengerät verfügen, eine monatliche Schulung anhand von Kurzvideos und abschließenden Quizfragen. Die Initiative fand so großen Anklang, dass eine Fortsetzung der Kampagne für 2024 geplant wurde.	● (Markas Italien und Markas Österreich)
		2. Im Jahr 2023 wurde eine Cybersecurity-Governance geschaffen, die die bestehenden Richtlinien und Verfahren im Bereich IT und Cybersecurity konsolidiert hat.	● (Markas Italien und Markas Österreich)
Risikomanagement	1. Einführung eines GRC-Systems (Governance, Risk, Compliance), das die ständige Überwachung der Einhaltung sämtlicher Vorschriften und die eindeutige Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten ermöglicht.	● (Markas Italien)	
2. Durchführung einer Analyse der Unternehmensrisiken sowie deren Übertragbarkeit und fögliche Ausrichtung zur Minimierung und Steuerung der Unternehmensrisiken.	● (Markas Italien)		

● Beendet   ● In Arbeit   ● Aufgeschoben

Führung und Management	Schwerpunkt	Projekt	Status
Kunden und Beziehungen zur Gemeinschaft  	Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen	1. Definition einer Business Continuity Policy. 2. Einrichtung eines SOC-Dienstes, der die IT-Infrastruktur rund um die Uhr überwacht und von einem spezialisierten Unternehmen betrieben wird, das bei Zwischenfällen eingreift. 3. Markas Österreich hat das pitFM-System für das Qualitätsmanagement in der Gebäudereinigung eingeführt. Das pitFM-System wurde in die bereits in Smartgate vorhandenen Kontrollsysteme integriert und erlaubt eine effiziente Überwachung der Reinigungsdienste und die Bereitstellung von Echtzeitdaten über das Smartgate-Portal.	● (Markas Italien) ● (Markas Italien) ● (Markas Österreich)
	Kundenorientierung	1. Digitalisierung und Aktualisierung des Customer Satisfaction-Systems, um die Zufriedenheit der Kunden mit den einzelnen Gerichten gezielter zu erheben, die Beliebtheit anhand der Essensreste zu analysieren und die Kunden stärker in das Angebot von Markas einzubeziehen. 2. SmartCare: neue digitale Lösung zur Unterstützung des Gesundheitspersonals und zur Fokussierung auf pflegerische Tätigkeiten und die Patient*innenversorgung. 3. Aktualisierung der SWOT-Analyse, welche die Stärken und Schwächen der verschiedenen Dienstleistungen von Markas analysiert und die Positionierung der Mitbewerber untersucht.	● (Markas Italien) ● (Markas Italien) ● (Markas Italien)
Geschäftsmodell und Innovation  	Resilienz des Geschäftsmodells	1. Das Projekt Controlling: Entwicklung eines Controllingmodells für die Gruppe. Im Jahr 2023 lag der Schwerpunkt auf der Erfassung der Anforderungen an Prozesse, Systeme, Tools und Strukturen im Controlling-Bereich in den verschiedenen Ländern, ausgehend von einer genauen und präzisen Analyse der verschiedenen Prozesse, um dann zu einem Change Management zu gelangen, das den Erwartungen der verschiedenen Länder gerecht werden kann.	● (Markas Italien)
	Forschung und Entwicklung - Innovation und Digitalisierung	1. Im Jahr 2023 wurde die Gruppe Forschung & Entwicklung Clean mit dem Ziel ins Leben gerufen, Entwicklungen in Technologie und Robotik für den Reinigungssektor zu testen. 2. Im Jahr 2023 wurde das Projekt „Unità“ abgeschlossen. Ziel der Initiative war die Erarbeitung eines digitalisierten und automatisierten Arbeitsablaufs und die Definition von Rollen und Aufgaben mit den verschiedenen Stakeholdern und die Schaffung des erforderlichen Umfelds für den Objektstart nach Auftragsvergabe. 3. Durchführung einer Machbarkeitsstudie für eine integrierte App-Community (My Markas Employees Support) eines internen digitalen Kommunikationskanals, die allen Mitarbeiter*innen bei Bedarf Informationen jeglicher Art zur Verfügung stellt. Für das Jahr 2024 ist die Realisierung einer Landingpage (My Markas - Smart Landingpage) geplant.	● (Markas Gruppe) ● (Markas Italien) ● (Markas Italien)

● Beendet   ● In Arbeit   ● Aufgeschoben



Führung und Management	Schwerpunkt	Projekt	Status
Geschäftsmodell und Innovation  	Verantwortungsvolle Unternehmensführung und Korruptionsbekämpfung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scouting von digitalen Plattformen für die Due Diligence</li> <li>2. Aktualisierung des Ethikkodexes des Unternehmens</li> <li>3. Seit 2022 hat Markas Österreich einen eigenen Ethikkodex ausgearbeitet, der Anfang 2024 abgeschlossen sein wird und nach seiner Veröffentlichung in Kraft tritt.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (Markas Italien)</li> <li>● (Markas Italien)</li> <li>● (Markas Österreich)</li> </ul>
	Effizienz der Prozesse und Nutzung der Ressourcen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Einführung eines automatischen Systems zur Überwachung des Energieverbrauchs, das bei einigen Kunden im Bereich Food installiert wurde und Daten zur Entwicklung vertraglicher Referenzparameter sammelt.</li> <li>2. Einführung von Inrecruiting, einer Rekrutierungssoftware, die die Suche und Auswahl von Arbeiter*innen verwaltet und das Verfahren straffer, schneller und kontrollierter gestaltet. Das Modul wird auch auf die Verwaltung der Bewerbungen von Angestellten ausgeweitet.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● (Markas Italien)</li> <li>● (Markas Italien)</li> </ul>

● Beendet   
 ● In Arbeit   
 ● Aufgeschoben

## Wesentlichkeitsanalyse

Die Grundlage des oben beschriebenen Prozesses war die Durchführung unserer ersten **doppelten Wesentlichkeitsanalyse**, die erstmals im Jahr 2023 durchgeführt wurde. Im Vergleich zur einfachen Wesentlichkeitsanalyse stellt dieser neue Ansatz einen bedeutenden Schritt in Richtung einer genaueren Berichterstattungspraxis dar. Im Jahr 2019 hat die Europäische Kommission als erste das Konzept der doppelten Wesentlichkeit im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung offiziell definiert. Ausgangspunkt für die Entwicklung dieses neuen Ansatzes war die Notwendigkeit, ein vollständiges Bild der Auswirkungen einer Organisation auf Umwelt und Gesellschaft zu erhalten. Im Vergleich zur bisherigen Praxis werden die Auswirkungen im Voraus erfasst und dann auf potentiell wesentliche oder wesentliche Themen zurückgeführt.

Die doppelte Wesentlichkeit erfordert gemäß den ESRS-Standards eine doppelte Betrachtung:

- Die so genannte **Impact Materiality**, auch Inside-Out-Perspektive, die die Auswirkungen der Organisation auf Gesellschaft, Menschen und Umwelt betrachtet (positive, negative, tatsächliche und potentielle Auswirkungen)
- Die so genannte **Financial Materiality**, auch Outside-In-Perspektive, die alle externen Faktoren betrachtet, die sich auf die Entwicklung der Organisation, ihre Leistung und ihre wirtschaftliche Position auswirken (Risiken und Chancen)

Auf Grundlage der Analyse wissenschaftlicher Branchenliteratur, der Nachhaltigkeits-Megatrends und des externen Benchmarkings wurde eine Auswahlliste von **31**

**Themen aus der Impact Materiality und 44 Risiken und Chancen aus der Financial Materiality** ermittelt, die potentiell für Markas relevant sind, und anschließend in 6 Makrothemen (dieselben, auf denen der Plan für nachhaltige Entwicklung 2021–2023 basiert) unterteilt.

Auf Basis dieser Themenstellungen wurde daher eine Umfrage unter Beteiligung des Top-Managements und der Stakeholder von Markas (Mitarbeiter\*innen, Kunden, Lieferanten, Finanzinstitute, Universitäten und Forschungsinstitute, Sozialpartner) mit insgesamt **257 Teilnehmer\*innen** durchgeführt (darunter die Unternehmen Markas Österreich und Markas Deutschland sowie deren Stakeholder). Sowohl dem Top-Management als auch den involvierten Stakeholdern wurden gezielte Fragebögen zu denjenigen Themen vorgelegt, die für jede Kategorie von Gesprächspartnern am relevantesten waren.

Im Rahmen der Umfragen wurden die Befragten gebeten, folgende Aspekte zu beurteilen:

- Das Ausmaß des Nutzens anhand einer Skala von 1 („gering“) bis 4 „sehr relevant“) für positive Auswirkungen und Chancen
- Das Ausmaß des Schadens anhand einer Skala von 1 („gering“) bis 4 („sehr schwerwiegend“) für negative Auswirkungen und Risiken
- Die Wahrscheinlichkeit auf einer Skala von 1 („unwahrscheinlich“) bis 4 („sehr wahrscheinlich“) für potentielle (positive und negative) Auswirkungen, Risiken und Chancen

Die Skalen wurden entsprechend dem Risikomanagementsystem von Markas festgelegt. Im Anschluss an die Analyse wurde die Impact Materiality folgendermaßen definiert:

- Die Impact Materiality wurde unter Berücksichtigung zwei verschiedener Mediane bewertet: dem Median

der positiven Auswirkungen und dem Median der negativen Auswirkungen.

- Die Auswirkungen oberhalb der jeweiligen Mediane sind wesentliche Ergebnisse.
- Die Auswirkungen wurden nach Nachhaltigkeitsthemen zusammengefasst.
- Im Anschluss an diese Analyse wurden jene Themen als wesentlich definiert, die mit mindestens einer wesentlichen Auswirkung verbunden sind.







Das gleiche Verfahren wurde auch für die Financial Materiality angewandt, die folgendermaßen definiert wurde:

- Die Wesentlichkeit der Risiken und Chancen wurde unter Berücksichtigung zwei verschiedener Mediane bewertet: dem Median der Risiken und dem Median der Chancen.
- Die Risiken und Chancen oberhalb der jeweiligen Mediane sind wesentliche Ergebnisse.
- Die Risiken und Chancen wurden nach Nachhaltigkeitsthemen zusammengefasst.
- Im Anschluss an diese Analyse wurden jene Themen als wesentlich definiert, die mit mindestens einem wesentlichen Risiko oder einer wesentlichen Chance verbunden sind.

Ausgehend von dieser Liste von wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen für die Impact Materiality und der Liste der wesentlichen Themen für die Financial Materiality wurden die endgültigen wesentlichen Themen gemäß dem folgenden ESRS-Kriterium 1 3.2 definiert: „Ein Nachhaltigkeitsaspekt ist „wesentlich“, wenn er die Kriterien für die Wesentlichkeit der Auswirkungen oder für die finanzielle Wesentlichkeit oder für beide erfüllt“:

Die für wesentlich befundenen Themen, die mit den 6 Makrothemen von Markas verknüpft sind, sind in der folgenden Tabelle angegeben.

## Die wesentlichen Themen von Markas

Makrothema Markas	Wesentliche Themen
 <b>Lieferkette</b>	Nachhaltigkeit in der Lieferkette
 <b>Menschen</b>	Diversität, Gleichstellung und Inklusion
	Wohlbefinden der Mitarbeiter*innen
	Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
 <b>Umwelt</b>	Kampf gegen den Klimawandel
	Abfallmanagement
	Ressourcenmanagement
 <b>Führung und Management</b>	Biodiversität und Schutz der Ökosysteme
	Menschenrechte und persönliche Integrität
	Sicherheit und Datenschutz
 <b>Kunden und Beziehungen zur Gemeinschaft</b>	Governance und ethische Geschäftsführung
	Unterstützung der Region
 <b>Geschäftsmodell und Innovation</b>	Kundenzufriedenheit und Unternehmensimage
	Forschung und Innovation

Jedes Thema steht im Zusammenhang mit einem oder mehreren der 17 SDGs, je nach Relevanz des Handlungsfeldes und des tatsächlichen Beitrags, den Markas zur Erreichung der Agenda 2030 leisten kann.

### Wesentliche Themen



Nachhaltigkeit in der Lieferkette																				✓		
Diversität, Gleichstellung und Inklusion						✓															✓	
Wohlbefinden der Mitarbeiter*innen		✓		✓																		
Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz		✓																				
Qualität und Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen												✓									✓	
Kampf gegen den Klimawandel	✓										✓											
Abfallmanagement																					✓	
Ressourcenmanagement																					✓	✓
Biodiversität und Schutz der Ökosysteme																					✓	

Wesentliche Themen



Menschenrechte und persönliche Integrität															✓
Sicherheit und Datenschutz									✓						✓
Governance und ethische Geschäftsführung						✓	✓								
Unterstützung der Region						✓									
Kundenzufriedenheit und Unternehmensimage						✓									
Forschung und Innovation									✓						

# 03

## Unsere Grundsätze: Ethik und Compliance

- 41 3.1 Governance
- 44 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen



## Die Ziele der nachhaltigen Entwicklung, für die wir uns einsetzen



## Die wesentlichen Themen



**Governance  
und ethische  
Geschäftsführung**



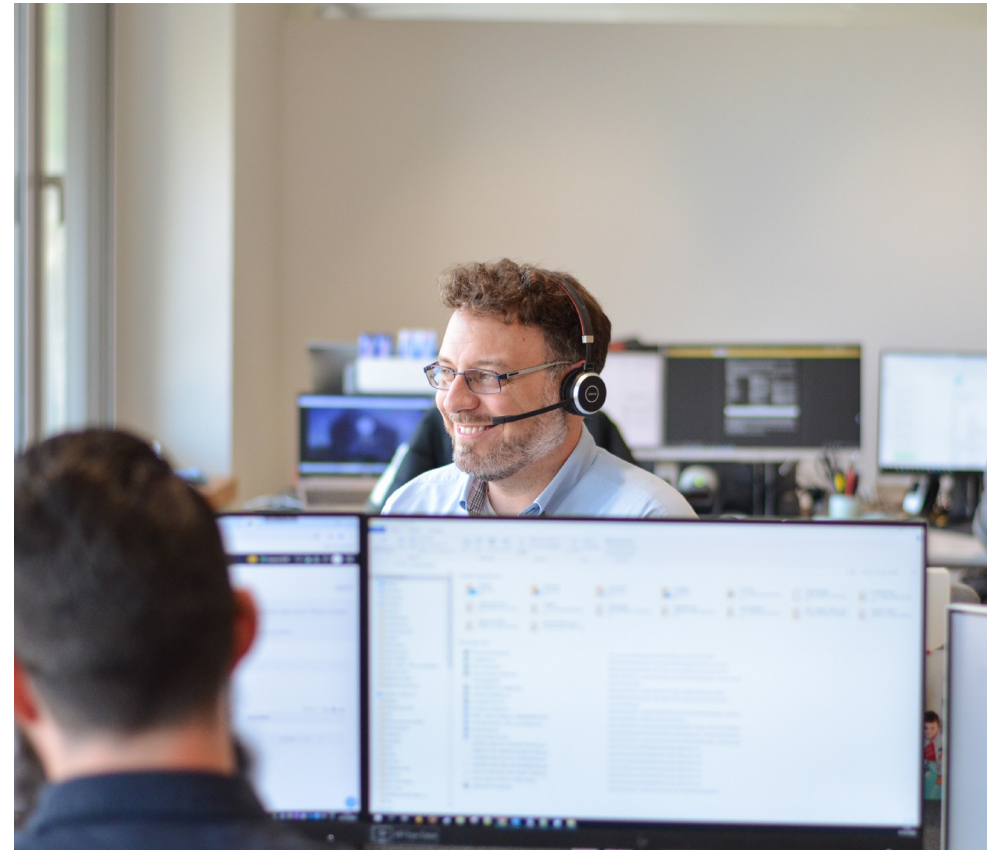
**Menschenrechte  
und persönliche  
Integrität**



**Sicherheit und  
Datenschutz**

## GRI Standards

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-17, GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 3-3, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 418-1



## Schwerpunkte, die wir behandeln



### Governance und ethische Geschäftsführung

#### 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



### Sicherheit und Datenschutz

#### DEFINITION EINER BUSINESS CONTINUITY POLICY

Spezielles Dokument, das den methodische Ansatz zur Sicherstellung der Geschäftskontinuität in widrigen oder risikoreichen Situationen für die IT-Dienste darlegt



## Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

### Ausweitung des Whistleblowing-Systems

Das Whistleblowing-System steht im Einklang mit der europäischen Richtlinie 1937/2019 und wurde auf alle Unternehmen der Gruppe ausgeweitet, um eine bessere Bearbeitung und Analyse der eingegangenen Meldungen zu ermöglichen

### Start des Projekts Governance, Risiko und Compliance

Festlegung eines Managementmodells, das die kontinuierliche und rechtzeitige Abwicklung aller Compliance-Aktivitäten, die damit verbundene Risikoanalyse und die Überwachung der Corporate Governance entsprechend den geltenden Bestimmungen gewährleistet

### Installation des SOC-Dienstes

Überwachungsdienst für die IT-Infrastruktur von Markas, der Sicherheit rund um die Uhr gewährleistet

### Multi-Faktor-Authentifizierung

Zwei-Faktor-Authentifizierung, die sich auf der Grundlage des geografischen Standorts aktiviert, von dem aus die Mitarbeiter\*innen auf die Server von Markas zugreifen



# 3.1

## Die Governance der Gruppe

Werteverbundenheit, strenge Ethik und die Einhaltung von Rechtsvorschriften sind die Elemente, die das Unternehmen Markas und seine Unternehmensführung prägen. Tag für Tag halten wir unsere Werte Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness hoch. Tag für Tag handeln wir nach unseren ethischen Grundsätzen. Tag für Tag halten wir Regeln und Vorschriften ein. Denn bei Markas ist der Gedanke der sozialen Verantwortung im Unternehmen fest verankert. Seit ihrer Gründung verfolgt die Gruppe ein traditionelles Corporate-Governance-Modell, das sich aus den folgenden Organen zusammensetzt:

- Markas Italien: Verwaltungsrat (VwR);  
Markas Österreich und Markas Deutschland:  
Geschäftsführung
- Aufsichtsrat;
- Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
(für die externe Prüfung zuständig).

Es wurden keine internen Ausschüsse mit spezifischen Befugnissen eingerichtet; stattdessen sind die einschlägigen Befugnisse dem Geschäftsführer (CEO) Christoph Kasslatter erteilt, der diese Funktion in allen Gruppengesellschaften bis auf Markas S.p.A. innehat<sup>6</sup>.

Der derzeitige Verwaltungsrat von Markas Italien<sup>7</sup>, der sein Mandat im Juli 2018 aufgenommen hat und bis zum Widerruf desselben im Amt sein soll – besteht aus drei

Mitgliedern, von denen zwei ein exekutives und eines ein nicht-exekutives unabhängiges Amt innehaben. Das Amt des Vorsitzenden des Verwaltungsrates wird von Geschäftsführer Christoph Kasslatter ausgeübt: In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass die vom Vorsitzenden des Verwaltungsrates ausgeübte Funktion nicht zu einem Interessenkonflikt mit dem Amt des Geschäftsführers führt, welches aufgrund der übertragenen Befugnisse die rechtliche Vertretung der Gesellschaft Markas Srl mitbeinhaltet. Evelyn Kirchmaier, Mitglied des Verwaltungsrates von Markas Italien, hat auch die Position der Generaldirektorin inne.

Alle Mitglieder des Verwaltungsrates von Markas Italien verfügen über Kompetenzen im Bereich Nachhaltigkeit, bezogen auf die Bereiche Umwelt, Soziales und Wirtschaft/Governance. Der Geschäftsführer und die Generaldirektorin tragen die oberste Verantwortung für strategische Entscheidungsprozesse einschließlich derjenigen, die mit der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Gruppe zusammenhängen.

Der Verwaltungsrat von Markas Italien tagt alle sechs Monate, der Aufsichtsrat alle drei Monate. Im Jahr 2023 fanden drei Sitzungen des Verwaltungsrats statt. Bei zwei Sitzungen betrug die Anwesenheitsrate 100% (3 von 3), während bei einer die Anwesenheitsrate 66,67 % (2 von 3) betrug. Der Aufsichtsrat wiederum tagte im Laufe des Jahres sechs Mal, mit einer Anwesenheitsrate von 100%.

<sup>6</sup> In Österreich wird dieses Amt auch von Gerlinde Tröstl-Katinger ausgeübt.

<sup>7</sup> Der VwR Italien wird von der Aktionärsversammlung ernannt, die Kriterien für die Auswahl der Mitglieder sind vertraglich festgelegt.

Der vom Verwaltungsrat erstellte und der Gesellschafterversammlung zur Genehmigung vorgelegte Jahresabschluss wird von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft.

Was den Nachhaltigkeitsbericht anbelangt, hat sich Markas vorerst dafür entschieden, keine externe Prüfung vornehmen zu lassen. Der Bericht wurde ausschließlich einem internen Prüfverfahren unterzogen, wobei der Verwaltungsrat von Markas S.p.A. in Übereinstimmung mit den **Vorgaben zum Ablauf der Berichterstattung des Nachhaltigkeitsberichtes der Gruppe**<sup>8</sup> mit der Genehmigung der Inhalte beauftragt wurde.

In Österreich setzt sich die Verwaltung aus der Geschäftsführung sowie dem Aufsichtsrat zusammen. Derzeit hat das Unternehmen zwei Geschäftsführer, einen Mann und eine Frau: Christoph Kasslatter, Eigentümer, und Gerlinde Tröstl-Katinger, Geschäftsführerin. Der Aufsichtsrat besteht momentan aus drei Mitgliedern - zwei Frauen und einem Mann. Er tritt viermal im Jahr zusammen. Der derzeitige Aufsichtsrat wurde im Jahr 2019 ernannt und wird 2024 erneuert werden.

Das Governance-Modell von Markas Deutschland umfasst den Geschäftsführer Christoph Kasslatter und den gesetzlichen Vertreter Rudolf Menningen.

<sup>8</sup> Das Verfahren wurde im Jahr 2022 schriftlich festgelegt und anschließend im Jahr 2023 vom Verwaltungsrat der Muttergesellschaft genehmigt. Es hat für alle Gesellschaften der Gruppe Gültigkeit.

#### VERSO L'UNIFORMITÀ



### Stärkung der gruppeninternen Kontrolle und nachhaltigen Governance

Im Jahr 2023 haben wir eine Machbarkeitsstudie durchgeführt, um Kontrollmechanismen auf Konzernebene zu implementieren, mit einem speziellen Fokus auf zwei Richtlinien: das Verfahren zur nachhaltigen Berichterstattung und das Verfahrensmodell der Governance. Italien und Österreich arbeiten seit Jahren zusammen und führen eine integrierte Analyse der operativen, finanziellen und Compliance-Risiken durch, um Einheitlichkeit und Kohärenz zu gewährleisten.

Darüber hinaus werden auf Gruppenebene regelmäßig Treffen organisiert, die sich mit ethischem Geschäft und Transparenz befassen.





## Nachhaltigkeits-Governance

Im Jahr 2021 wurde bei Markas Italien der ständige Ausschuss mit dem Ziel eingerichtet, die schrittweise Integration der Nachhaltigkeit in die Unternehmensführung und in die betrieblichen Tätigkeiten zu steuern. Der ständige Ausschuss besteht aus sieben Mitgliedern:

- ein Mitglied aus dem Top-Management,
- zwei Mitglieder der Geschäftsleitung,
- eine Person aus dem Bereich Compliance & Nachhaltigkeit,
- eine Person aus dem Bereich Marketing und Kommunikation

Der ständige Ausschuss spielt eine zentrale Rolle im Prozess der Berichterstattung zur Nachhaltigkeit, indem er den VwR (oder das Top-Management gemäß den Standards von ISO 14001 und EMAS) bei der Sicherstellung der Integrität des Prozesses unterstützt und als Koordinationsstelle der einzelnen Niederlassungen fungiert.

Unterstützt wird der ständige Ausschuss vom Team Compliance & Environment (Italien), das über spezifische Kompetenzen im Bereich Nachhaltigkeit und Berichterstattung über ökologische, soziale und wirtschaftliche bzw. Governance-Auswirkungen verfügt.

Im Besonderen koordiniert das Team auf operativer Ebene die Tätigkeiten und Initiativen der einzelnen Gesellschaften zur Verfolgung einer verantwortungsbewussten Entwicklung einschließlich der Berichterstattung zur Nachhaltigkeit.

Bei Markas Österreich liegt die Verantwortung bei der Geschäftsführung, während die ESG-Managerin, die in der Abteilung QHSE-Abteilung angesiedelt ist, die Projekte sowie operative Tätigkeiten im Bereich der Nachhaltigkeit koordiniert. Die Erstellung des Nachhaltigkeitsberichts erfolgt durch die Abteilung QHSE sowie das Team Kommunikation & Marketing.

# 3.2

## Integrität und Sicherheitsvorkehrungen

### Korruptionsbekämpfung und Risikomanagement

Im Bewusstsein der negativen Auswirkungen korrupter Praktiken auf die wirtschaftliche und soziale Entwicklung in seinen Geschäftsbereichen ist es für Markas ein ständiges Bestreben, Straftaten bei im Rahmen seiner Wirtschaftstätigkeit zu verhindern und zu bekämpfen. Korrupten Praktiken vorzubeugen, stellt für die Gruppe nicht nur eine gesetzliche Pflicht, sondern auch einen der Grundsätze dar, nach denen sie ihr Handeln angesichts der strategischen Bedeutung ihrer Tätigkeitsbranchen und der Relevanz der rechtlichen und sozialen Gebiete, in denen ihre Geschäftstätigkeit erfolgt, ausrichtet.

Die für das Antikorruptionssystem von Markas relevanten Regulierungsinstrumente, welche Grundsätze und Verhaltensregeln zur Verhinderung und Bekämpfung eines jeglichen korrupten Verhaltens enthalten, unterliegen der nachstehenden Hierarchie:



Um Transparenz und Legitimität zu gewährleisten und um das Risiko zu minimieren, dass innerhalb des Unternehmens Straftaten begangen werden, hat Markas ein Organisations-, Management- und Kontrollmodell gemäß Gesetzesdekret 231/01 eingeführt – das sogenannte Modell 231.

Mithilfe dieses Schlüsseldokuments unter den Regulierungsinstrumenten, die für das Antikorruptionssystem von Markas relevant sind (siehe S. 45), konnte ein System zur Identifizierung von Risiko-Tätigkeiten (sog. „sensible Tätigkeiten“) implementiert werden, das durch die Analyse von Risiken und Chancen ergänzt wird, wie es in den Normen ISO 37001 und ISO 37301 vorgesehen ist, nach denen das Unternehmen zertifiziert ist. Das Modell 231 wird bei der ersten Verwaltungsratssitzung von Markas Italien des Jahres genehmigt und wurde auch im Jahr 2023 ständig aktualisiert, um die für das laufende Jahr neu definierten Tätigkeiten, die anfällig für Delikte sind, zu ergänzen.

Diese bewerteten Risiken sind mit einer am Umfang derselben ausgerichteten Priorisierung der Unternehmenstätigkeiten verbunden. Ein hohes Risiko oder eine hohe Möglichkeit wird von Markas systematisch berücksichtigt, wobei dies jedoch nicht ausschließt, dass Faktoren mitberücksichtigt werden, deren Risiko niedriger eingestuft wurde. Zu diesem Zweck hat Markas Italien im Jahr 2023 das Projekt mit dem Titel „Governance, Risiko und Compliance“ ins Leben gerufen, bei dem es darum geht, ein Managementmodell zu definieren, das die kontinuierliche und fristgerechte Abwicklung aller

Compliance-Tätigkeiten einschließlich Risikoanalyse und Überwachung der Corporate Governance gemäß den Vorschriften gewährleistet. Markas Österreich hat im Rahmen seiner Tätigkeit im Bereich Risikomanagement den gesamten Krisenmanagementzyklus (Prävention, Krisenmanagement, Krisennachbereitung) formalisiert.

Im Rahmen des Risikomanagements ermittelt Markas Österreich Gefahren-, Risiko-, und Chancenpotenziale. Durch die Risikoanalyse werden Bedeutung, Auftretens- und Entdeckungswahrscheinlichkeit beurteilt. Daraus ergeben sich zu bearbeitende Maßnahmen, welche das Unternehmen stetig weiterentwickelt. Die ermittelten Gefahren, Risiken und Chancen werden prozessbezogen zusammengeführt sowie entsprechend bewertet und bilden gleichzeitig die Grundlage für die Berichterstattung.

Die Führungskräfte in den Objekten werden in Österreich regelmäßig (mind. jährlich) internen Objektaudits unterzogen. Diese werden auf Basis der Prozesse im Unternehmen durchgeführt. Weiters wird Markas Österreich jährlich von externen zertifizierten Instituten auditiert und so ordnungsgemäß überwacht. Ergebnisse werden im Rahmen von Qualitätszirkeln, Arbeitsausschusssitzungen und bei regelmäßigen Abstimmungen<sup>9</sup> an die Geschäftsführung kommuniziert. Etwaige Complianceverstöße werden im jährlichen Managementreview offengelegt. Darüber hinaus lässt Markas Italien allen Stakeholdern seinen Ethikkodex zukommen, der ein integraler Bestandteil des 231-Modells und Ausdruck der Werte und Grundsätze ist, von denen

<sup>9</sup> Zudem werden im Rahmen dieser Versammlungen auch monatliche Ergebnisse im Zusammenhang mit der Achtung der Menschenrechte vorgelegt.

sich Markas bei der Verwirklichung seiner Ziele und der bei der Durchführung seiner Geschäftsaktivitäten leiten lässt. Der Ethikkodex kommt insbesondere bei der Unterzeichnung von Partnerschaften zum Tragen, um sicherzustellen, dass die Geschäftsbeziehungen von verantwortungsbewusster Unternehmensführung und Geschäftstransparenz geprägt sind.

Der gleiche Ansatz wird beim Abschluss eines Vertrags mit einem Lieferanten verfolgt. Schließlich hat das Unternehmen in seine Verträge sogar eine Klausel bezüglich der Einhaltung des Ethikkodexes aufgenommen, die von jedem Lieferanten zu unterschreiben ist.

Der Ethikkodex fasst die Rechte, Pflichten und Verantwortlichkeiten von Markas gegenüber seinen wichtigsten Stakeholdern zusammen und fördert spezifische Verhaltensregeln in Bezug auf Umweltschutz sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Im Laufe des Jahres 2024 wird der Ethikkodex überarbeitet und aktualisiert, da eines der Ziele für das nächste Jahr die Ausarbeitung von Richtlinien vorsieht (die Richtlinien werden auch das Modell des Compliance Management im Unternehmen umfassen).

Auf der Grundlage des Ethikkodex von Markas Italien hat im Jahr 2023 auch Markas Österreich einen eigenen Ethikkodex ausgearbeitet, der im Januar 2024 veröffentlicht wird und in Kraft tritt. Der Ethikkodex von Markas Österreich richtet sich an alle, die in einem Beschäftigungs-, Kooperations-, Beratungsoder Lieferverhältnis<sup>10</sup> mit Markas Österreich stehen.

<sup>10</sup> Darüber hinaus wurden die Verträge mit den Subunternehmern in Österreich im Jahr 2023 vollkommen überarbeitet. Folglich wurde ein Verhaltenskodex für Lieferanten hinzugefügt.



Der Verhaltenskodex von Markas Österreich betont Gleichheit und Freiheit für alle, indem er Vielfalt und persönliche Rechte unabhängig von Geschlecht, Alter, Nationalität, Religion, Behinderung oder sexueller Orientierung fördert. Das Unternehmen hält diese Werte hoch, indem es die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen und die Europäische Konvention zum Schutz der Menschenrechte achtet.

Im Jahr 2023 wurde ein neuer Ethikkodex ausgearbeitet, der im Januar 2024 in Kraft treten soll. Dieser legt Grundsätze für das allgemeine Verhalten, den Schutz des Unternehmensvermögens, die Beziehungen zu den Stakeholdern, den Umweltschutz, die Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Disziplinarvorschriften und Verfahren zur Meldung von Verstößen fest.

Darüber hinaus wird ab Februar 2024 auch Markas Österreich seine Verträge mit Geschäftspartnern um Verweise ergänzen, die sich auf die „Kenntnis, Einhaltung und Verstöße gegen Richtlinien/Anforderungen im Bereich Ethik und Compliance“ beziehen.

Schließlich sollen an jene Stakeholdergruppen, die von Markas mit einem höheren Risiko bewertet wurden, auch die Antikorruptionsrichtlinie und zugleich der Due-Diligence-Fragebogen gemäß ISO 37001 übermittelt werden.

Die Richtlinie ist das Regulierungsinstrument, mit dem es möglich ist, die bereits im Ethikkodex und im Modell 231 vorgesehenen Verhaltensgrundsätze und Kontrollmaßnahmen, wo und soweit erforderlich, weiter zu stärken, und zwar besonders im Hinblick auf die Prävention von aktiver und passiver, öffentlicher und

privater Korruption, auch dort wo das Unternehmen direkt oder über Tochtergesellschaften operiert.

Der Due-Diligence-Fragebogen wiederum ermöglicht die Einstufung von Geschäftspartnern nach dem Grad ihrer Korruptionsgefährdung mit dem Ziel, ein internes Benchmarking zu schaffen.

Speziell der Aufbau neuer Geschäftsbereiche wie Housekeeping und Logistics&Care hat Markas in den letzten drei Jahren dazu veranlasst, sich noch stärker auf eine transparente und verantwortungsbewusste Lieferkette zu konzentrieren und zum Schutz der gesamten Lieferkette ein Due-Diligence-System in die Qualifizierungsprozesse Dritter zu integrieren. Darüber hinaus war für 2023 die **Automatisierung des Due-Diligence-Systems für Lieferanten** vorgesehen.

Zur Überwachung der Leistungsentwicklung im Bereich Korruption und Transparenz hat Markas präzise Indikatoren eingesetzt, auf deren Grundlage Verbesserungsmaßnahmen erfolgen.

So wurde beispielsweise im Hinblick auf das Audit 231 in Übereinstimmung mit dem ital. Gesetzesdekret 231/01 ein Kontrollorgan als autonome und unabhängige Stelle gebildet, deren Aufgabe es ist, in enger Zusammenarbeit mit den betroffenen Parteien eine kontinuierliche Überwachung der Umsetzung und Einhaltung der Bestimmungen des Modells 231 und des Ethikkodexes sicherzustellen, und so die kontinuierliche Verbesserung der Ethik bei Markas zu fördern. Eine weitere Aufgabe des Kontrollorgans besteht darin, dem Verwaltungsrat seine halbjährlichen und jährlichen Berichte mit Nachweisen zu den Ergebnissen der Kontroll- und Überwachungstätigkeiten vorzulegen.

Gemäß der Richtlinie (EU) 2019/1937 und den Umsetzungsvorschriften der Mitgliedsländer, in denen die Unternehmen der Gruppe tätig sind, hat Markas ein Meldesystem geschaffen. Dieses steht jedem\*r Mitarbeiter\* in und jedem\*r anderen Empfänger\*in des Modells 231 und des Ethikkodexes zur Verfügung und erlaubt es, das Kontrollorgan direkt über eine entstandene Situation zu informieren, die nicht dem Modell 231 und den im Ethikkodex zum Ausdruck gebrachten Werten entspricht, oder Straftaten zu melden, von denen jemand Kenntnis erlangt hat.

Dieses Meldesystem gewährleistet gleichzeitig einen effektiven und kontinuierlichen Kommunikationsfluss für alle Beteiligten in anderen ebenso sensiblen Bereichen wie Ethik, Umwelt und Sicherheit am Arbeitsplatz. Darüber hinaus garantiert es der meldenden Person größtmögliche Vertraulichkeit und Schutz vor jeglicher Form von Vergeltung, Diskriminierung oder Bestrafung gemäß der Richtlinie (EU) 2019/1937 über Whistleblowing.

Das Whistleblowing-System wurde im Laufe des Jahres 2023 verbessert und auf alle Unternehmen der Markas Gruppe ausgeweitet, die direkt über die Website des Unternehmens darauf zugreifen und das entsprechende Formular je nach Land ausfüllen können. Gleichzeitig hat Markas die Entwicklung des Systems und die Anzahl der eingegangenen Meldungen analysiert. Im Jahr 2024 erfolgt die Ausarbeitung eines neuen Verfahrens zur Einhaltung der Vorschriften.

Als Beweis für die hohen und effektiven Standards der Legalität und Kontrolle von Markas hat die AGCM (Italienische Wettbewerbs- und Marktgarantieagentur) Markas die Höchstpunktzahl von 3 „Sternen“ beim spezifischen Indikator „Legalitätsbewertung“, verliehen. Seit 2016, als Markas dieses Ergebnis zum ersten Mal erzielte, hat das Unternehmen immer die höchste Punktzahl erreicht.

Das Whistleblowing-System, das über die Markas-Website abrufbar ist, soll zu Beginn 2024 in Österreich besser kommuniziert werden. Zusätzlich dazu können eventuelle Verstöße auch per E-Mail, Telefon oder Post dem Compliance Manager von Markas Österreich gemeldet werden. In allen Kundenobjekten, in denen Mitarbeiter\*innen von Markas Österreich tätig sind, gibt es zusätzlich auch ein papierbasiertes System, über das Mitarbeiter\*innen oder betroffene Personen ihre Meldungen vollkommen anonym machen können.

Da Markas Österreich im Hinblick auf Korruptionsbekämpfung und Compliance<sup>11</sup> (gemäß ISO 37001 und ISO 37301) zertifiziert ist, erfolgen die Audits sowohl intern als auch extern.

Alle Compliance-Verstöße, die im Zuge der Audits zutage treten, werden im Qualitätszirkel besprochen und im jährlichen Managementreview offengelegt, der der Geschäftsleitung vorgelegt wird. Die berichteten Verstöße werden unverzüglich dem Aufsichtsrat gemeldet.

<sup>11</sup> Eine wesentliche Änderung ergab sich im Bereich Compliance und Korruptionsbekämpfung: Die ISO-Norm 19600 für Compliance-Managementsysteme wurde durch die ISO-Norm 37301 (Compliance-Managementsystem) ersetzt, und die Zertifizierung wurde durch die ISO-Norm 37001 (Anti-Korruptions-Managementsystem) ergänzt. Mit der 37001 und 37301 verpflichten wir uns zu Gesetzeskonformität.

## Cybersecurity

Angesichts der Notwendigkeit, immer mehr Prozesse online abzuwickeln, hat das Unternehmen Maßnahmen ergriffen, um die eigene IT-Sicherheit zu gewährleisten und das Risiko von Cyber-Angriffen (etwa Malware-Angriffen) zu verringern.

Die von Markas in diesem Bereich **eingeleitete Strategie beruht** auf vier Grundkonzepten:

### 1. Sicherheit

Es wurden Geräte der neuesten Generation (Firewall) installiert, die Bedrohungen abfangen und blockieren können, bevor sie aktiv werden. Diese erste Säule kommt auch in der Erhöhung des Sicherheitsniveaus in den Regionalbüros von Markas zum Tragen, sowie im Rechenzentrum und in den Büros bei unseren Kunden, sodass sichere Verbindungen garantiert sind.

### 2. Schulung

Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist die Schulung. Mithilfe von eigenen Kursen geben wir unseren Mitarbeiter\*innen die richtigen Werkzeuge an die Hand, um Bedrohungen, denen sie sowohl im beruflichen als auch im privaten Umfeld ausgesetzt sein könnten, zu erkennen und abzuwehren. Diese Art von Schulung erfolgt regelmäßig und jährlich und richtet sich an einen Großteil der Belegschaft einschließlich Personen mit hoher Sichtbarkeit sowie aller Angestellten und Arbeiter\*innen, die einen Zugriff auf die Systeme haben.

### Schutz

Um den Schutz aller in den Büros und bei den Kunden eingerichteten Arbeitsplätzen von Markas zu erhöhen, wurde die Implementierung technologisch fortschrittlicher Lösungen forciert, wie beispielsweise der Ersatz der zuvor auf allen Arbeitsplätzen und Servern installierten Antivirensoftware durch eine modernere Lösung, die mittels künstlicher Intelligenz (KI) Bedrohungen anhand ihres Verhaltens analysieren kann.

### 3. Kontrolle

Die zahlreichen von den Sicherheits- und Kontrollsystemen erfassten Daten müssen miteinander korreliert werden, um die Art der Bedrohung vollständig zu verstehen. Es ist notwendig, ein zentralisiertes Governance-System für die gesamte Infrastruktur von Markas zu implementieren, um Informationen rasch zu identifizieren.

Die vollständige Umsetzung dieser Strategie innerhalb der Sicherheitssysteme erfolgte im Laufe des Jahres 2023 ohne Einschränkung des Unternehmensbetriebes und hat dazu beigetragen, den guten Ruf aufrechtzuerhalten, den sich das Unternehmen aufgebaut hat.

Um die Bedeutung der Cybersicherheit für Markas hervorzuheben, wurde in jedem Land ein **Datenschutzbeauftragter** ernannt.

Darüber hinaus wurde ein Überwachungssystem implementiert, dessen Vorgaben im Laufe des Jahres 2023 überarbeitet wurden. Dieses System analysiert regelmäßig die Sicherheit und meldet Auffälligkeiten, um mögliche Cyberangriffe seitens Hackern zu verhindern. Im Falle einer Bedrohung werden eine vertiefende Untersuchung und bei Bedarf Korrekturmaßnahmen durchgeführt.

Um die Unternehmens- und Kundendaten noch besser zu schützen, wurde 2023 ein SOC-Dienst eingeführt, der die IT-Infrastruktur rund um die Uhr überwacht und von einem spezialisierten externen Unternehmen betreut wird, das bei Zwischenfällen oder potenziellen Angriffen schnell eingreifen kann.



Ferner wurde im Jahr 2023 mit der Ausarbeitung einer Business Continuity Policy begonnen, einem spezifischen Dokument, das den methodischen Ansatz von Markas darlegt, um die Geschäftskontinuität in widrigen oder risikoreichen Situationen für die IT-Dienste zu gewährleisten. Die Business Continuity Policy, die auf einer Business Impact Analysis (BIA) basiert, wird im Jahr 2024 veröffentlicht und stellt eine wichtige Konsolidierung der bestehenden Politik von Markas in Bereichen wie IT-Sicherheit, Verhalten, Backup und Wiederherstellung dar. Dank dieser Politik fließen diese konsolidierten Praktiken in konkrete Verfahren ein.

Schließlich wurde ein System mit Zwei-Faktor-Authentifizierung eingeführt. Alle Mitarbeiter\*innen von Markas, die Zugriff auf das firmeninterne Netzwerk haben, verfügen seit 2023 über eine Zwei-Faktor-Authentifizierung, die je nach geografischem Standort, von dem aus der oder die Mitarbeiter\*in auf den Server von Markas zugreift, aktiviert wird.

Durch die Konfiguration des bedingten Zugriffs lässt sich unterscheiden, ob der Zugriff aus einem als unsicher eingestuften Bereich angefordert wird und ob eine Zwei-Faktor-Authentifizierung erfolgt. Darüber hinaus werden sichere Anwendungen angezeigt, auf die von überall auf der Welt zugegriffen werden kann, und weitere Plattformen, auf die nur von bestimmten Ländern aus zugegriffen werden kann.

Es ist zu beachten, dass im Jahr 2023, wie im vorangegangenen Zweijahreszeitraum, bei keinem Tochterunternehmen Beschwerden wegen der missbräuchlichen Verwendung personenbezogener Daten eingegangen sind.



# 04

## Unsere Stimme: die Menschen

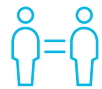
- 52 4.1 Unser Herz: Die Menschen
- 61 4.2 Förderung unserer Talente
- 68 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden



## Die Ziele der nachhaltigen Entwicklung, für die wir uns einsetzen



## Die wesentlichen Themen



**Diversität,  
Chancen-  
gerechtigkeit  
& Inklusion**



**Wohlbefinden  
der Mitarbeiter  
\*innen**



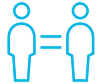
**Gesundheit und  
Sicherheit am  
Arbeitsplatz**

## GRI Standards

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 401-1, GRI 401-2,  
GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3,  
GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8,  
GRI 403-9, GRI 403-10, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3,  
GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1



## Schwerpunkte, die wir behandeln



**Diversität, Chancengerechtigkeit & Inklusion**

### ZWEITE BEFRAGUNG ZUR MITARBEITER\*INNENZUFRIEDENHEIT

Neue Befragung (die Markas People Survey) für Herbst 2024, um die Bedürfnisse der Mitarbeiter\*innen in den Niederlassungen besser zu verstehen



**Wohlbefinden der Mitarbeiter\*innen**

### MARKAS PEOPLE SEEDS

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

### VERBESSERUNG DER SICHTBARKEIT DER MITARBEITER\*INNEN

Schaffung eines innovativen Portals, um den einzigartigen Beitrag hervorzuheben, den jedes Team in seinem Objekt leistet



**Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz**

### ZUSAMMENSTELLUNG EINES INTERNEN COACHINGTEAMS

Schulungen, die den Mitarbeiter\*innen dabei helfen sollen, ihre Kompetenzen und Interessen zu integrieren

## Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

+12.000\*

Mitarbeiter\*innen



96

Nationalitäten



83 %

Frauen im Unternehmen



84.798

Stunden Homeoffice



63.253

erbrachte Schulungsstunden



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

# 4.1

## Unser Herz: Die Menschen

Als Familienunternehmen hat Markas seit jeher das Wohlergehen seiner Mitarbeiter\*innen in den Mittelpunkt gestellt. Folglich entstanden im Laufe der Jahre verschiedenste Projekte zur Förderung der wichtigsten Ressource im Unternehmen: die Menschen. Mit diesem Ansatz hat es das Unternehmen geschafft, einen bedeutenden Meilenstein zu erreichen: über 12.000 Mitarbeiter\*innen in Italien, Österreich und Deutschland.

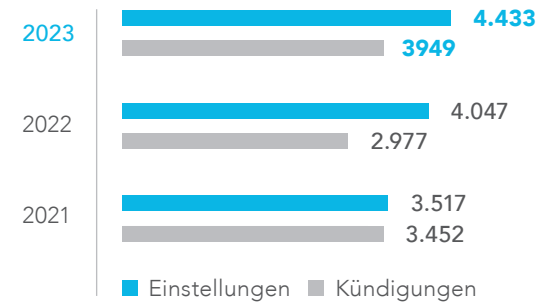
### Die Belegschaft des Unternehmens

Die Jahre 2021, 2022 und 2023 waren von einem **starken Zuwachs** der Belegschaft des Unternehmens geprägt. Im untersuchten Dreijahreszeitraum wurden insgesamt 11.997 Mitarbeiter\*innen eingestellt, davon allein 4.433 im Jahr 2023: Von den in den drei betrachteten Jahren neu eingestellten Mitarbeiter\*innen sind 81 % Frauen (77 % im Jahr 2023). Parallel dazu kam es zwischen 2021 und 2023 zu 10.378 Austritten bei Mitarbeiter\*innen der Gruppe (3.949 im Jahr 2023).

Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung der Fluktuation im Berichtszeitraum von drei Jahren.

### Fluktuation im Dreijahreszeitraum 2021 – 2023

Markas Gruppe



Insgesamt wurden im Jahr 2023 Neueinstellungen<sup>12</sup> von 40% (37% im Jahr 2022) und Austritte<sup>13</sup> von 36% (27% im Jahr 2022) verzeichnet.

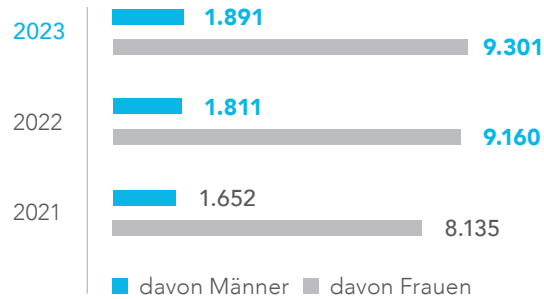
Basierend auf dieser Entwicklung in der Zusammensetzung der Mitarbeiter\*innen umfasste die Belegschaft von Markas im Jahr 2023 insgesamt 11.192 Mitarbeiter\*innen (+2% im Vergleich zu 2022), darunter 1.891 Männer (+4% im Vergleich zum Vorjahr) und 9.301 Frauen (+2% im Vergleich zu 2022). Ein besonderes Merkmal der Bezugsbranche besteht in der hohen Präsenz weiblicher Arbeitskräfte und Markas bildet dabei keine Ausnahme: Ende 2023 machten Frauen 83% der **Belegschaft des Unternehmens** aus.

<sup>12</sup> Die Neueinstellungen wurden wie folgt berechnet: Verhältnis zwischen der Gesamtzahl der Neueinstellungen im Jahr t (zum Beispiel 2023) und der Gesamtzahl der Mitarbeiter\*innen zum 31.12. des Jahres t-1 (zum Beispiel 2022), von der angenommen wird, dass sie dieselbe ist, wie zu Beginn des laufenden Jahres.

<sup>13</sup> Austritte wurden wie folgt berechnet: Verhältnis zwischen der Gesamtzahl der Kündigungen im Jahr t (zum Beispiel 2023) und der Gesamtzahl der Mitarbeiter\*innen zum 31.12. des Jahres t-1 (zum Beispiel 2022), von der angenommen wird, dass sie dieselbe ist, wie zu Beginn des laufenden Jahres.

## Entwicklung der Belegschaft im Dreijahreszeitraum

Markas Gruppe



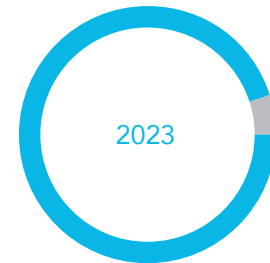
Ungefähr **95%** der zum 31. Dezember 2023 beschäftigten Mitarbeiter\*innen verfügen über einen **unbefristeten** Vertrag, während die restlichen 5% einen befristeten Vertrag haben, ein Instrument, das hauptsächlich zu **Vertretungszwecken** eingesetzt wird. Darüber hinaus arbeiten 83% der Mitarbeiter\*innen in Teilzeit.

Es gibt drei wesentliche Berufskategorien in der Gruppe: Führungskräfte und leitende Angestellte<sup>14</sup> (0,7% der Belegschaft), Angestellte (3,6%) und Arbeiter\*innen (die Mehrheit – 95,7% – der Belegschaft des Unternehmens).

<sup>14</sup> Für Markas Italien wurden Personen, die auf Basis des Arbeitsvertrages den Status von Führungskräften und leitenden Angestellten innehaben, berücksichtigt. Für Markas Österreich und Markas Deutschland wurden alle Mitarbeiter\*innen in einer Funktion Abteilungsleitung, Teamleitung, Key Account Management (KAM) und Regionalleitung berücksichtigt. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Definition von Führungskräften geändert, da Objektleitungen nicht mehr berücksichtigt wurden.

## Vertragsart 2023

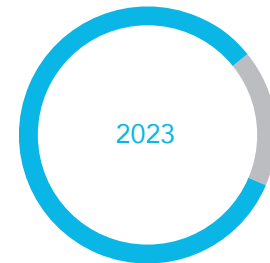
Markas Gruppe



95% unbefristeter Vertrag  
5% befristeter Vertrag

## Beschäftigungsart 2023

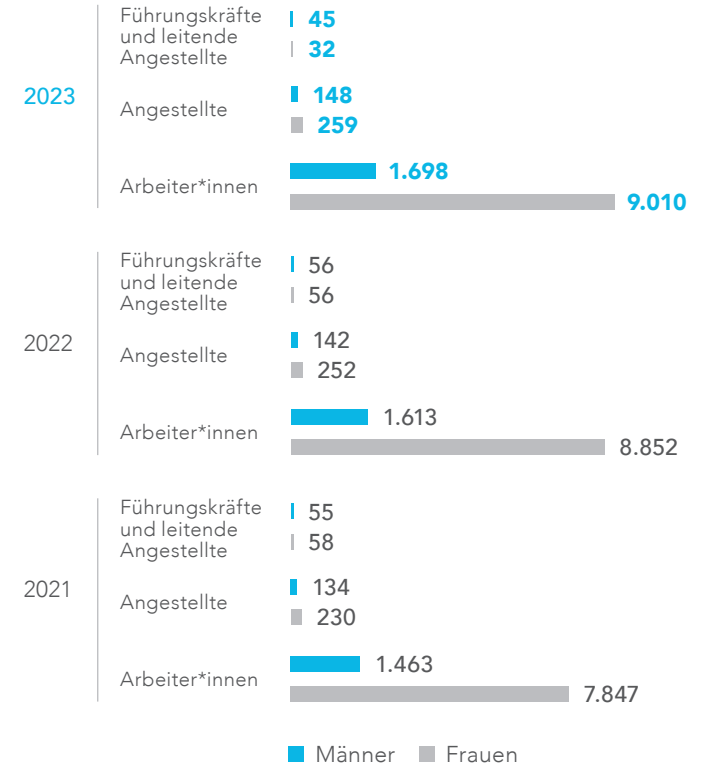
Markas Gruppe



83% Teilzeit  
17% Vollzeit

## Zusammensetzung der Belegschaft nach Berufsgruppen und Geschlecht

Markas Gruppe



In Italien und Österreich sind 100% der Mitarbeiter\*innen des Unternehmens von Tarifverträgen erfasst. In Italien bilden die folgenden nationalen Tarifverträge (CCNL) den Bezugsrahmen: Reinigungsunternehmen und integrierte Serviceleistungen/Multiservice, Gaststätten, Gemeinschaftsverpflegung und gewerbliche Gastronomie, Tourismus; Tourismusindustrie (Confindustria AICA); Tourismus (Confcommercio) und Führungskräfte Industrie. In Österreich unterliegen die Arbeiter\*innen dem Kollektivvertrag für Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger. Die Angestellte hingegen unterliegen dem Kollektivvertrag für Angestellte im Gewerbe und Handwerk und in der Dienstleistung. In Deutschland fallen Angestellte und Arbeiter\*innen ebenfalls unter Tarifverträge entsprechend kaufmännischen Angestellten im Bereich Gebäudereinigung, die 88% der Mitarbeiter\*innen ausmachen.

Neben den eigenen Mitarbeiter\*innen arbeitet Markas<sup>15</sup> auch mit Leiharbeitskräften zusammen – im Jahr 2023 waren es insgesamt 38 Personen –, mit denen unterschiedliche Vertragsbeziehungen bestehen (zum Beispiel Praktika) und circa 1.110 Mitarbeiter\*innen, die

über eine Zeitarbeitsfirma angestellt sind.

## Chancengerechtigkeit und Inklusion

Genau wie in einer großen Familie ist es Markas ein Anliegen, sich um die anderen zu kümmern und somit seinen Mitarbeiter\*innen die bestmöglichen Bedingungen für ihr berufliches und persönliches Wachstum und Wohlbefinden zu bieten. Aus diesem Grund hat Markas im Laufe der Zeit immer mehr Maßnahmen und Projekte ausgearbeitet, die ausschließlich auf das Wohl seiner Mitarbeiter\*innen abzielen, die eine der wichtigsten Säulen und das wahre Herzstück seiner Aktivitäten bilden.

Um Richtlinien und Projekte umsetzen zu können, die den Bedürfnissen der Mitarbeiter\*innen bestmöglich entsprechen, führte Markas Italien im Jahr 2022 eine **Mitarbeiter\*innenbefragung** durch. Dabei hatte die

gesamte Belegschaft von Markas Italien die Möglichkeit, ihre Meinung zu verschiedenen Themen betreffend ihr Arbeitsumfeld zu äußern.

Die rund 30 Fragen behandelten verschiedenste Themenbereiche von der Beziehung zu Kolleg\*innen und Führungskräften über negative Aspekte am Arbeitsplatz, Work-Life-Balance bis hin zur Entlohnung. Dank der Möglichkeit, die Fragen über das Smartphone oder den PC zu beantworten, verzeichnete die Befragung eine ausgezeichnete Teilnahmequote von 20%. Durch die Befragung erhielt das Unternehmen ein aufrichtiges Feedback, das es ermöglichte, eine Reihe von Maßnahmen im reinen Interesse der Mitarbeiter\*innen zu identifizieren und umzusetzen sowie die Beziehungen zwischen den Menschen direkter und transparenter zu gestalten.

Wie sich aus der Umfrage herauskristallisierte, ist die Vereinbarkeit von Beruf und Familie eines der zentralen Themen. Um seinen Mitarbeiter\*innen diesbezüglich die bestmögliche Balance bieten zu können, hat Markas Italien beschlossen, im Jahr 2022 den Weg zur Zertifizierung **Family Audit** einzuschlagen, ein Instrument des Managements zur Ergreifung von Maßnahmen, die dazu

<sup>15</sup> Es wird hervorgehoben, dass es bei Markas Deutschland keine unabhängigen Mitarbeiter\*innen im Dreijahreszeitraum 2020–2022 gab.

dienen, die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben zu fördern.

Mit dem Family Audit hat Markas Italien nach und nach eine Reihe von Maßnahmen ins Leben gerufen, die



darauf abzielen, allen Mitarbeiter\*innen die Möglichkeit zu geben, sich beruflich im Einklang mit dem Privatleben weiterzuentwickeln.

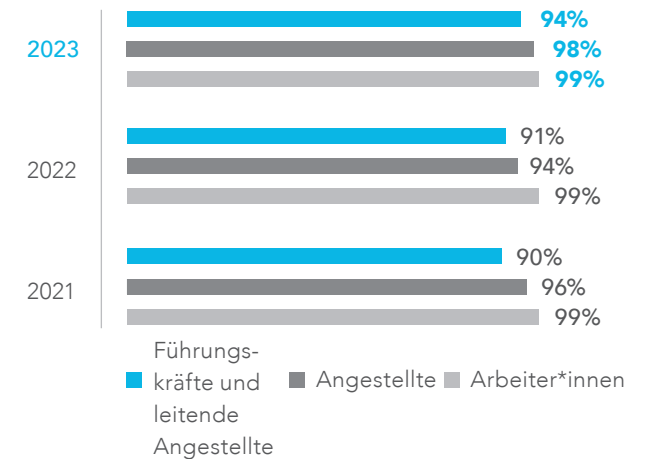
Dank des Erfolgs der ergriffenen Maßnahmen konnte das Unternehmen den Weg zur **Zertifizierung für die Gleichstellung der Geschlechter** (Uni/PdR 125:2022) einschlagen, die im November 2023 erlangt wurde. In Anbetracht dieses Ergebnisses wurden die bis dahin mit diesem Thema befassten Kommissionen, die im Grunde nur die Teilnahme von Führungskräften der Personalabteilung vorsahen, in eine einzige übergreifende Kommission umgewandelt, die ihre Struktur gemäß den Bestimmungen der Uni/PdR 125 überarbeitet hat. Heute gehören der **übergreifenden Kommission** die Generaldirektion, der Direktor der Personalabteilung und die Verantwortliche hinsichtlich der Themen rund um Gleichstellung und Gleichbehandlung an. Die Kommission tritt einmal im Jahr mit dem Ziel zusammen, konkrete Maßnahmen zur Förderung der Chancengerechtigkeit vorzuschlagen.

Dazu gehörte die Umsetzung des **ersten Strategieplans** im Jahr 2023, mit dem verbesserungswürdige Bereiche ermittelt und das Risiko von Diskriminierung über den gesamten Lebenszyklus der Mitarbeiter\*innen hinweg untersucht wurde. Als weitere bedeutende Maßnahme der Kommission gab es eine **Schulung** zur Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen für das Thema Chancengerechtigkeit. An dem Kurs nahmen alle Führungskräfte des Unternehmens, die Personalabteilung, das Kommunikationsbüro und der Leiter der Abteilung Compliance & Nachhaltigkeit als Auditor teil. Darüber hinaus führt die übergreifende Kommission zweimal pro Jahr eine Reihe von eingehenden, strukturierten Prüfungen und Analysen zum **Gehaltsschema** von Männern und Frauen durch, um dessen Entwicklung zu überwachen und sicherzustellen, dass das geschlechtsspezifische Lohngefälle nie über 10% liegt. Bei Markas hat es tatsächlich nie einen **Gender-Pay-Gap** gegeben. In der Überzeugung, dass alle Menschen gleich viel wert sind, hat sich das Unternehmen stets zur Aufgabe gemacht, die Vergütung auf Grundlage von Erfahrung und nicht Geschlecht zu bemessen. Mit der Zertifizierung für die Gleichstellung der Geschlechter hat Markas nun ein zusätzliches objektives Instrument an der Hand, um sicherzustellen, dass die Vergütung den tatsächlichen Kompetenzen und Fähigkeiten der Mitarbeiter\*innen Rechnung trägt.

Die folgenden Diagramme verdeutlichen die Entwicklung des Gender-Pay-Gap innerhalb der Gruppe im letzten Dreijahreszeitraum. Es werden sowohl das Grundgehalt als auch die Gesamtvergütung der Mitarbeiter\*innen von Markas einander gegenübergestellt.

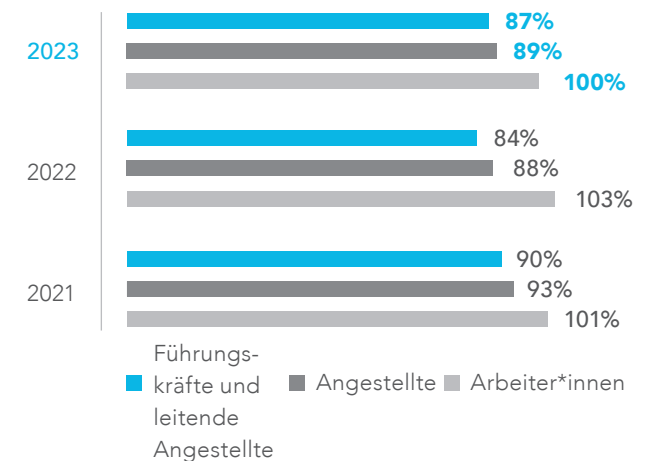
## Verhältnis des Grundgehalts

Markas Gruppe



## Verhältnis der Vergütung

Markas Gruppe



Schließlich gibt es auch ein Überwachungssystem, das eingeführt wurde, um die Chancengerechtigkeit zu fördern und um zu ermitteln, ob das Thema wirksam in Angriff genommen wird. Dieses sieht Folgendes vor:

- **Audit zur sozialen Verantwortung SA8000** zweimal jährlich durch eine externe Zertifizierungsstelle;
- Versammlungen der Kommission für **Chancengerechtigkeit**;
- **Regelmäßige Umfragen zur Mitarbeiter\*innenzufriedenheit**.

Nicht zuletzt dank der wertvollen Impulse aus den Family Audits hat es sich das Unternehmen zur Aufgabe gemacht, nach und nach eine neue **Politik für Eltern eines Neugeborenen** einzuführen. Markas ist davon überzeugt, dass Elternschaft etwas ist, das innerhalb der Familie geteilt werden sollte und nicht ausschließlich Aufgabe der Frau ist. Aus diesem Grund können sowohl Mütter als auch Väter nach der Rückkehr aus der Elternkarenz eine widerrufbare Teilzeitregelung beantragen, die bis zum sechsten Geburtstag des Kindes gilt und immer gewährt wird und an keine zeitlichen Vorgaben geknüpft ist. Darüber hinaus hat Markas im Laufe des Jahres 2023 einen Solidaritätsurlaub eingeführt. Das bedeutet, dass Mitarbeiter\*innen bei familiären Schwierigkeiten wie etwa im Krankheitsfall von ihren Kolleg\*innen zur Verfügung gestellte Urlaubstage als Erleichterung in Anspruch nehmen können, wobei stets die bestmögliche Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben im Vordergrund steht.

Schließlich hat der Family Audit wesentlich dazu beigetragen, das Thema Diversität & Inklusion nochmals in den Vordergrund zu rücken. So hat etwa Markas Italien, und insbesondere der Bereich Gesundheit und

Sicherheit, im Laufe des Jahres 2023 eine Risikobewertung zum Thema Belästigung am Arbeitsplatz ausgearbeitet. Für 2024 ist bei Markas Italien eine Schulung zur Sensibilisierung der Arbeiter\*innen für dieses Thema geplant, die im Jahr 2025 auf die Angestellten ausgeweitet werden soll. Darüber hinaus hat Markas Italien Vorkehrungen getroffen, um im Jahr 2024 eines ihrer Hauptziele - die Zertifizierung Diversität & Inklusion - zu erlangen. Wie Markas Italien macht sich auch Markas Österreich für die Förderung einer ausgewogenen Work-Life-Balance sowie für Diversität & Inklusion stark. Markas Österreich ist bereits seit 2019 mit dem Audit **berufundfamilie** zertifiziert, mit Schwerpunkt auf einer familienfreundlichen Dienst- und Urlaubsplanung. Darüber ist das österreichische Büro aktiver Vorreiter in der Förderung von Chancengerechtigkeit und einem

inklusiverem Arbeitsumfeld. Tatsächlich erhielt Markas Österreich im Jahr 2023 mehrfache Auszeichnungen für seinen Einsatz in diesen Bereichen, darunter der TRIGOS NÖ für das Projekt „This is Us“, das das Bewusstsein für kulturelle Unterschiede am Arbeitsplatz durch eine stärkere Kommunikation zwischen innen und außen schärfen soll. Zudem holte sich Markas Österreich dank desselben Projekts den European Cleaning & Hygiene Award in der Kategorie "Engagement für Diversität in der Belegschaft", während Gerlinde Tröstl-Katinger, den Unternehmerinnen Award 2023 in der Kategorie Social Entrepreneurship gewonnen hat. Bereits 2021 hat das Unternehmen eine Diversitäts- und Inklusionsbeauftragte ernannt, die die strategische Umsetzung sämtlicher Maßnahmen koordiniert und als Ansprechpartnerin für die Mitarbeiter\*innen in puncto Inklusion und Diversität fungiert.

Die Diversitäts- und Inklusionsbeauftragte ist für Fragen und Beschwerden zuständig und fungiert als neutrale Vertrauensperson für die Mitarbeiter\*innen. Zudem organisiert sie für Mitarbeiter\*innen mit Behinderungen eine jährliche Veranstaltung, die sich mit ihren Bedürfnissen, Erwartungen und möglichen Verbesserungen der Inklusion im Unternehmen auseinandersetzt.

All diese Maßnahmen sind das Ergebnis der ersten erfolgreichen **Befragung zur Mitarbeiter\*innenzufriedenheit**, dank der das Unternehmen konkret auf die Bedürfnisse der Belegschaft eingehen konnte und den Grundstein für eine neue Befragung zur Mitarbeiter\*innenzufriedenheit (mit dem Titel Markas People Survey) gelegt hat, die im Herbst 2024 erfolgen soll. Dabei soll der Kreis der Befragten erweitert werden, um neues und zusätzliches Feedback für weiteres Verbesserungspotential zu erhalten.





## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Markas People For You

Nach der Mitarbeiter\*innenumfrage von 2022 war es dem Unternehmen ein zentrales Anliegen, die Verbesserung der Beziehung und des Dialogs zwischen den Markas-Büros und den Objekten zu fördern. Aus diesem Grund wurde das Programm „Markas People For You“ ins Leben gerufen, ein Projekt, das darauf abzielt, die Mitarbeiter\*innen in den Objekten durch persönliche Treffen und aktives Zuhören in den Mittelpunkt zu stellen.

Das 2022 gestartete Projekt wurde auch 2023 fortgesetzt und beinhaltete monatliche Termine vor Ort in den Objekten. Hierbei nahmen Abteilungsleiter\*innen, Teamleiter\*innen und Mitarbeiter\*innen aus der Zentrale teil, um nützliche Informationen zu Themen, wie z.B. Lohnabrechnung, Dienstvertrag, Arbeitsschutz und -sicherheit sowie diverse Benefits zu geben.

Zwischen 2022 und 2023 wurden mehr als 3.500 Mitarbeiter\*innen in über 20 italienischen Städten und fast 50 Einrichtungen besucht.

Für 2024 ist geplant, das Projekt bei Markas in Österreich umzusetzen.

## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Keep Balance: zur Unterstützung der Mitarbeitenden

Während der Corona-Pandemie im Jahr 2020 implementierte Markas Österreich ein Unterstützungsprogramm für Mitarbeitende, genannt „Keep Balance“. Das Programm bestand hauptsächlich aus einer telefonischen Hotline, bei der Mitarbeitende Hilfe von Fachpersonal zu persönlichen und beruflichen Fragen erhalten konnten. Der Service ist montags, mittwochs und freitags von 16:00 bis 17:30 Uhr verfügbar.

Im Jahr 2023 wurde der Service über verschiedene Kanäle kommuniziert, wie zum Beispiel Flyer oder Visitenkarten. Während Besprechungen, aber auch bei besonderen Veranstaltungen wie dem Markas Gesundheitstag wird regelmäßig auf die Möglichkeit hingewiesen, diesen Service in Anspruch zu nehmen.

Neue Mitarbeitende werden ebenfalls während des Onboarding-Prozesses über das Angebot informiert. Unternehmen, die die „Keep Balance

Hotline“ in Anspruch nehmen, haben zudem die Möglichkeit, Online-Schulungen zu buchen. Die Kosten für die Teilnahme an diesen Veranstaltungen werden vom Unternehmen übernommen. Die Expert\*innen bieten telefonische Beratungen an und können bei speziellen Anfragen auch an spezifische Ansprechpartner\*innen weitervermitteln. Vom 17. März 2020 bis zum 31. Dezember 2023 wurden insgesamt 276 Beratungen durchgeführt.

## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Inklusives Arbeiten

Markas Österreich engagiert sich besonders für die Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen. Während eines Workshops mit den österreichischen Kolleg\*innen und dem Sozialunternehmen myAbility hat Markas Österreich einen Maßnahmenplan und Ziele entwickelt und organisiert weiterhin Veranstaltungen, um ein Netzwerk mit anderen Unternehmen aufzubauen, die sich mit diesem Thema beschäftigen. Ein Beispiel ist das Projekt „Inklusive Arbeit“, das darauf abzielt, mehr Menschen mit Behinderung im Unternehmen zu beschäftigen und so deren Unabhängigkeit und Eigenständigkeit zu fördern. Ziel ist es, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist, ihre Stärken zu nutzen und ihnen zu ermöglichen, sich auf ihre persönlichen Fähigkeiten zu konzentrieren. Die Diversitäts- und Inklusionsbeauftragte ist verantwortlich für die strategische und langfristige Umsetzung des Projekts und fungiert als Schnittstelle, sowohl intern als auch extern. Seit 2022 liegt ein besonderer Fokus auf der Sensibilisierung der Objektleitungen für den Umgang mit Menschen mit Behinderung. Die interne Kommunikation über Social Media, Lohnzettel-beilagen und Newslettern wird zunehmend genutzt, um über diese Initiative zu informieren und das Bewusstsein dafür zu schärfen.

### Für das Jahr 2023 ist es wichtig, auch die weiteren Inklusionsinitiativen hervorzuheben, denen sich Markas Österreich gewidmet hat:

- Während des Pride Month verstärkte das Unternehmen die interne und externe Kommunikation, um das Bewusstsein für die LGBTQIA+-Community zu schärfen und Inklusion zu fördern.
- Am 3. Dezember, dem Internationalen Tag der Menschen mit Behinderung, nutzte Markas die Gelegenheit, sich durch Sensibilisierungskampagnen positiv zu präsentieren.
- Das Unternehmen hat daran gearbeitet, Barrieren entlang des gesamten Employee Life Cycle zu beseitigen – vom Einstellungsprozess bis hin zur Überwindung von Vorurteilen und mentalen Hürden innerhalb der Belegschaft. Dabei wurden Führungskräfte und alle Unternehmensbereiche einbezogen.

Das Thema Inklusion wird zudem im Onboarding-Prozess für neue Kolleg\*innen behandelt. Zur Überwindung von Kommunikationsbarrieren wurde den Führungskräften ein Kurs für Gebärdensprache angeboten.



## Diversität als Stärke

96

Nationalitäten



63

gesprochene Sprachen



Auf mehr als 12.000 Mitarbeiter\*innen aus über 96 Ländern zählen zu können, ist mit Sicherheit eine der Stärken von Markas. Diese kulturelle Vielfalt spornt uns stets dazu an, unseren Horizont zu erweitern und, eröffnet uns neue Sichtweisen und bereichert unsere Sicht auf die Welt.

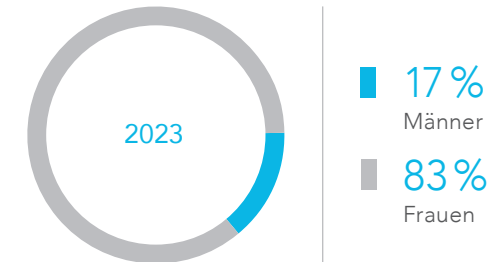
Das Unternehmen engagiert sich für zahlreiche Themen im Zusammenhang mit Inklusion, darunter:

- Ethnische Zugehörigkeit: Markas beschäftigt mehr als 12.000 Mitarbeiter\*innen in drei europäischen Ländern. Dieser kulturellen Vielfalt verdanken wir, dass wir immer unterschiedliche Perspektiven einnehmen können. Von unseren Mitarbeiter\*innen kommen 30% aus über 96 verschiedenen Ländern und sprechen etwa 63 Sprachen. Davon ist die am stärksten vertretene Nationalität die rumänische (595 Mitarbeiter\*innen) innerhalb der EU sowie die albanische (245 Mitarbeiter\*innen) und türkische (207 Mitarbeiter\*innen) außerhalb der EU;
- Geschlecht: Die Branche, in der Markas tätig ist, ist durch einen hohen Anteil weiblicher Arbeitskräfte gekennzeichnet. Er macht etwa 83% der Belegschaft des Unternehmens aus.

Das Durchschnittsalter der Beschäftigten von Markas beträgt im Jahr 2023 49 Jahre in Italien, 44 Jahre in Österreich und 42 Jahre in Deutschland. Konkret ist die Mehrheit der Belegschaft des Unternehmens (50%) über 50 Jahre alt; 37% der Mitarbeiter\*innen gehören hingegen zur Altersgruppe zwischen 35 und 50 Jahren und schließlich sind 13% der Mitarbeiter\*innen unter 35 Jahre alt (ein Wert, der im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben ist).

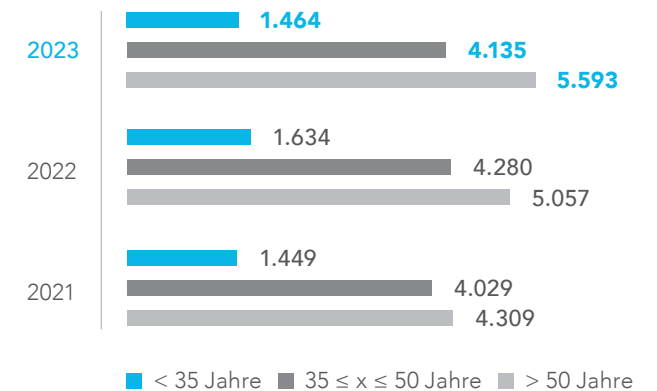
## Zusammensetzung der Belegschaft nach Geschlecht

Markas Gruppe



## Altersgruppen

Markas Gruppe



## Die Vergütungspolitik

Markas regelt sowohl die feste als auch die variable Vergütung anhand einer Vergütungspolitik, die vom Leiter der Personalabteilung verwaltet wird. In dieser Politik sind die Grundsätze, Prozesse und Praktiken der Vergütung klar definiert, um das Personal zu halten und zu motivieren, Talente anzulocken und Lohngleichheit zu gewährleisten.

Die Politik der Gruppe sieht ein Gleichgewicht zwischen festen und variablen Vergütungskomponenten vor, um eine ausgewogene Struktur der Gesamtvergütung zu gewährleisten. Die Vergütung ist dabei an die Leistung gebunden. Dabei sind Abfindungen streng nach den geltenden Vorschriften geregelt und enthalten keine Rückforderungsklauseln.

Die variable Vergütung gilt bei Markas in Italien für Mitglieder der Geschäftsführung und entsprechend für die Bereichs-, Vertriebs- und Produktionsleiter. Dieses Anreizsystem ist insofern nachhaltig und strategisch konzipiert, als es eine tatsächliche Verbesserung der unternehmerischen strategischen Tätigkeit belohnt und das Agieren der Führungskräfte auf die strategischen Ziele des Unternehmens ausrichtet.

Das Verfahren zur Festlegung der Vergütung soll im Folgenden näher erläutert werden:

**Einstiegsphase:** Der Leiter der Personalabteilung legt in Zusammenarbeit mit dem unmittelbaren Vorgesetzten die Einstufung in die Lohngruppe und die feste Vergütung auf der Grundlage der Funktion, der Erfahrung und der Fähigkeiten fest.

**Jährliche Neubewertungen:** Im Oktober jedes Jahres holt der Leiter der Personalabteilung Vorschläge für Gehaltserhöhungen von den Abteilungsleitungen/ Direktionen auf der Grundlage von Gehaltsdatenblättern ein. Diese Vorschläge werden sodann vom Geschäftsführer und Generaldirektorin bewertet, die bis Dezember über allfällige Änderungen entscheiden.

**Mitarbeiter\*innengespräche:** Die Gespräche müssen bis zum 28. Februar eines jeden Jahres abgeschlossen sein und beinhalten die Bewertung der Kompetenzen anhand eines speziellen Datenblatts. Anpassungen der festen Vergütung werden bei Markas Italien ab dem 1. März wirksam und berücksichtigen Leistung, Marktanpassungen und den Erwerb neuer Fähigkeiten.

Markas wendet strikt die Beitragssätze gemäß den vier Tarifverträgen an, nach denen die Belegschaft beschäftigt ist, wobei es keine rollenspezifischen Beitragsunterschiede gibt.

Diese Vergütungspolitik beruht somit auf einer ausgewogenen und strategischen Vergütungspolitik mit klar definierten Prozessen, um Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit zu gewährleisten.



# 4.2

## Förderung unserer Talente

### Betriebliche Schulung: Die Bedeutung der Ausbildung

Schulungen tragen dazu bei, den Erfahrungsschatz der Mitarbeiter\*innen zu bereichern und das interne Knowhow zu stärken. Bei Markas gelten sie als wesentliches Element, in das es zu investieren gilt, da dadurch die Mitarbeiter\*innen die täglichen Herausforderungen souverän meistern und sich somit für das Unternehmen insgesamt ein Wettbewerbsvorteil auf dem Markt ergibt.

Bei Markas Italien kommt dem Team für Aus- und Weiterbildung, das der Personalabteilung untersteht, die Aufgabe zu, in Abstimmung mit der Geschäftsführung den Schulungsbedarf zu ermitteln und neue Möglichkeiten zur Auffrischung oder zum Erwerb neuer Kompetenzen vorzuschlagen. Die gesammelten Informationen werden zwischen den Mitgliedern der Geschäftsführung und dem Team für Aus- und Weiterbildung sowie im späteren Verlauf mit dem Büro für Marketing und Kommunikation ausgetauscht, um eine diesbezügliche interne und externe Kommunikation zu koordinieren.

Seit 2019 gibt es zum Thema Schulung eine rege Zusammenarbeit zwischen dem Personalmanagement von Markas Italien und Markas Österreich, um Erfahrungen auszutauschen und mögliche und zukünftige Projekte aufeinander abzustimmen. Zu dieser Zusammenarbeit gehören jährliche verpflichtende Gespräche<sup>16</sup> mit den Mitarbeiter\*innen des Teams aus Österreich zur Planung und zum Austausch hinsichtlich des Schulungs- und Entwicklungsbedarfs der Mitarbeiter\*innen. Ab 2023 wird die Belegschaft von Markas Deutschland außerdem um eine spezialisierte Fachkraft als Leitung der technischen Schulung erweitert.

# 63.253

erbrachte Schulungsstunden  
im Jahr 2023<sup>17</sup>



# 7,08

Schulungsstunden  
pro Mitarbeiter\*in<sup>18</sup>



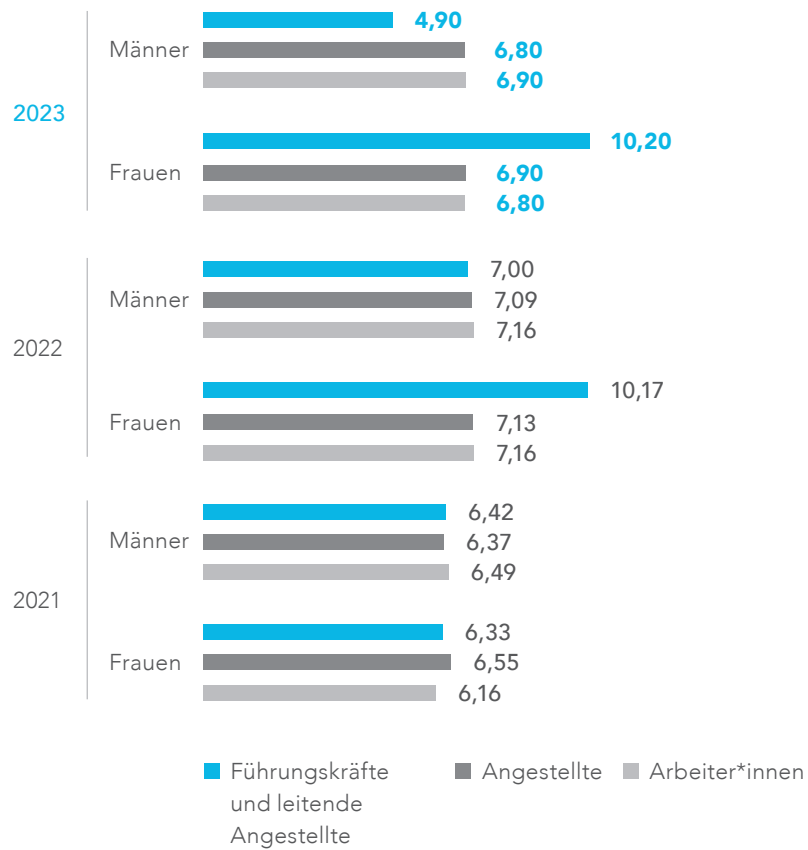
<sup>16</sup> Diese Befragungen sind jedoch für Mitarbeiter\*innen, die nicht direkt in die operativen Tätigkeiten involviert sind, optional.

<sup>17</sup> In Bezug auf Markas Deutschland wurde noch kein System zur Überwachung und Berichterstattung über die erbrachten Schulungsstunden der Mitarbeiter\*innen des Unternehmens festgelegt, sodass die gemeldeten Daten keine Informationen zu dieser Tochtergesellschaft enthalten.

<sup>18</sup> Die Daten für durchschnittliche Schulungsstunden werden auf Grundlage aller Mitarbeiter\*innen von Markas Italien berechnet.

## Durchschnittliche Gesamtanzahl der Schulungsstunden für Mitarbeiter\*innen 2021–2023, nach Berufsgruppe und Geschlecht

Markas Italien



## Das Schulungsangebot im Detail

## Bezugsunternehmen

Schulung speziell für neue Mitarbeiter*innen (Präsenz- und Fernschulungen)	Markas Italien Markas Österreich
Gesundheit und Sicherheit	<p>Markas Italien (Pflichtschulung für Führungskräfte, Vorgesetzte, Arbeiter*innen, Notfallhelfer*innen, Verantwortliche für Sicherheit und Ausrüstung der Arbeitnehmer*innen)</p> <p>Markas Österreich (Bei Markas Österreich wurde ein spezielles Schulungsmodul zum Thema Gesundheitsschutz und Sicherheit am Arbeitsplatz ausgearbeitet, in dem zum Beispiel folgende Themen behandelt werden: Was bedeutet Sicherheit am Arbeitsplatz, Pflichten der Mitarbeiter*innen, Gefahren im Krankenhaus, Einsatz von Reinigungsmitteln, Bedienung von Geräten, Führerschein und Qualifikationen, Unfallverhütung und einzuhaltende Regeln bei der Arbeit im Krankenhaus.)</p> <p>Markas Deutschland (Rechtsgrundlagen, Sicherheit am Arbeitsplatz und Gesundheitsschutz; Sicherheit am Arbeitsplatz - Gefahrenquellen; Sicherheit am Arbeitsplatz - Verletzungen durch Nadelstiche; Sicherheit am Arbeitsplatz - Notfallmanagement; persönliche Hygiene; Umgang mit gefährlichen Stoffen)</p>
Obligatorische Schulung zur Lebensmittelsicherheit	Markas Italien
Schulung zur Nachhaltigkeit (Umwelt- und Sozialverantwortung)	Markas Italien Markas Österreich
Technische und berufliche Kompetenzen	Markas Italien Markas Österreich
Übergreifende Kompetenzen	Markas Italien Markas Österreich
Sprachschulung	<p>Markas Italien</p> <p>Markas Österreich (Deutschkurse, mit freiwilliger Teilnahme)</p> <p>Markas Deutschland (Deutschkurse, mit freiwilliger Teilnahme)</p>

## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Markas People Seeds: um die strategischen Kompetenzen junger Mitarbeiter\*innen auszubauen

**Markaseeds** ist das unternehmensinterne Ausbildungsprojekt, das geschaffen wurde, um den Mitarbeitenden von Markas eine konkrete Möglichkeit zur persönlichen und beruflichen Entwicklung zu bieten. Im Laufe des Jahres 2023 wurde das Projekt umbenannt und heißt nun Markas People Seeds, wobei das Wort „Seeds“ im Englischen beibehalten wurde, da es für Markas eine

doppelte Bedeutung hat: sich um die eigenen Mitarbeiter\*innen zu kümmern und gleichzeitig ihre strategischen Kompetenzen zu fördern. Markas People Seeds ist ein zweijähriges Projekt, an dem eine repräsentative Gruppe von Kolleg\*innen aus den acht Unternehmensbereichen teilnimmt. Während dieses Programms werden die Teilnehmer\*innen in verschiedenen Kompetenzen geschult – durch theoretische Schulungseinheiten, Outdoor-Trainings und Workshops. Ziel des Projekts ist es, den Teilnehmenden die Möglichkeit zu geben, Kompetenzen zu entwickeln, die als strategisch für

die Zukunft des Unternehmens gelten, wie Problemlösungsfähigkeiten, innovatives Denken, Beziehungsmanagement und Kenntnis organisatorischer Prozesse.

Das Programm wurde im Mai 2023 nach 18 Trainingstagen und über 230 Schulungsstunden abgeschlossen. Aufgrund des großen Erfolgs bei den Teilnehmenden, den Vortragenden und der Unternehmensleitung wird das Programm Markas People Seeds im März 2024 erneut gestartet.





Wie sich an all dem hier ablesen lässt, ist die Schulung bei Markas ein wesentliches Element der Entwicklung und des kontinuierlichen Wachstums der Mitarbeiter\*innen. So sieht das Unternehmen vor, dass neben der Standard-Schulung jede\*r Mitarbeiter\*in Schulungskurse nach Wahl besuchen kann, um die eigenen beruflichen und übergreifenden Kompetenzen auszubauen oder sich persönlich und beruflich weiterzuentwickeln.

Auf Gruppenebene wird außerdem ein Prozess zur Beurteilung der Performance der Mitarbeiter\*innen

eingeführt, um die Stärken und potentiellen Verbesserungsmöglichkeiten ihrer Kompetenzen zu identifizieren und ihnen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung entsprechend ihrem Berufsbild zur Verfügung zu stellen.<sup>19</sup> Der Bewertungsprozess erfolgt im Rahmen eines jährlichen Mitarbeiter\*innengesprächs zwischen der Führungskraft und den Mitarbeiter\*innen. Dabei werden die vorhandenen, erwarteten und gewünschten Fähigkeiten bewertet und den Mitarbeiter\*innen die Ziele/Tätigkeiten mitgeteilt, die sie innerhalb eines Jahres erbringen sollen. Zusätzlich zur

Leistungsbeurteilung ist mit jedem Ziel eine **variable Vergütungsprämie** verbunden, die seit drei Jahren nicht mehr nur für die in unseren Büros eingestellten Mitarbeiter\*innen besteht, sondern auf die in den Objekten tätigen Führungskräfte ausgeweitet wurde. Das Ergebnis des Gesprächs ist ein Datenblatt zur variablen Vergütung, das an die Mitarbeiter\*innen ergeht und jederzeit über die Mitarbeiter\*innenverwaltungsplattform abrufbar ist.

Auch bei Markas Österreich gibt es variable Zuschläge in Form eines Bonussystems für besondere Leistungen. Weitere finanzielle Unterstützung und Vergünstigungen bieten das Programm Corporate Benefits und der freiwillige Reisekostenzuschuss.

Die hier angeführten Instrumente basieren auf dem **Prinzip der Objektivität**, um jegliche Form von Diskriminierung zwischen den Mitarbeiter\*innen zu vermeiden. Beide sind detailliert und präzise in den auf der internen Plattform D3 verfügbaren Verfahren beschrieben, wo auch die Methoden der Leistungsbeurteilung sowie die Mindest- und Höchstbeträge ersichtlich sind, die je nach Funktion im Unternehmen erhalten werden können. Dieses Beurteilungssystem und die damit verbundene Prämie werden als vollkommen **nachhaltig** erachtet. Die Prämie ist nämlich das Ergebnis der tatsächlichen Verbesserung der Unternehmenstätigkeit, die sich nicht zuletzt daraus ergibt, dass den Mitarbeiter\*innen Ziele vorgegeben werden und diese daraufhin ihr Handeln danach ausrichten, was als vorrangig für das Unternehmen gilt.

<sup>19</sup>Für nähere Details siehe GRI-Index.

## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Markas Leadership Program – den eigenen Mitarbeiter\*innen “Führung” sein

Zur Unterstützung aller Verantwortlichen des Unternehmens bei der Leitung ihrer Teams haben wir das Markas People Leadership Program geschaffen, um ein “Markas Leadership-Modell” aufzubauen, das im Einklang mit den Werten, der Mission und der Vision des Unternehmens steht.

Zielgruppe des Programms sind Abteilungs- und Teamleiter der Hauptniederlassungen, aber auch Führungskräfte aus dem Produktionsbereich wie

Objektleiter\*innen und Produktionskoordinator\*innen. Seit 2022 umfasst das Programm auch Serviceleiter\*innen des Bereichs Clean.

Ziel des Programms ist die Stärkung der Führungskompetenzen der Teilnehmer\*innen und sie mit den nötigen Instrumenten auszustatten, damit das “Markas-Führungsmodell” von jedem\*r Einzelnen im Alltag umgesetzt wird, sei es in der Beziehung zwischen Führungskräften und Mitarbeiter\*innen oder in der Beziehung zu Kund\*innen.

Im Jahr 2023 ging das Programm in die achte Runde und ist somit zu einem Unternehmensstandard geworden.

## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Projekt Markas People Level Up: Förderung von Talenten innerhalb des Unternehmens

Das Projekt Markas People Level Up wurde ins Leben gerufen, um Talente innerhalb des Unternehmens zu fördern und zu entwickeln, indem es Wachstumsmöglichkeiten auf verschiedenen Ebenen bietet. Durch diese Initiative möchte das Unternehmen die Fähigkeiten seiner Mitarbeitenden wertschätzen, das Talentmanagement stärken und maßgeschneiderte Entwicklungsprogramme schaffen. Um diese Vision zu unterstützen, hat Markas mit IBB, einer Beratungsgesellschaft, die auf die Verbesserung von Unternehmensprozessen spezialisiert ist, zusammengearbeitet. Dank ihres Beitrags konnte im Rahmen des Projekts Markas People Level Up ein innovatives Konzept zur Talentförderung und -management entwickelt werden, mit besonderem Fokus auf den technologischen Bereich.

Im November 2023 wurde das Projekt auf der Markas People Level Up-Konferenz in Wien den Teilnehmenden, darunter Regional- und Objektleitungen vorgestellt. Die Veranstaltung stellte eine wichtige Gelegenheit dar, die Vision des Projektes zu teilen und die zukünftigen Entwicklungen der Initiative zu skizzieren.

Das Konzept von Markas People Level Up wird 2024 finalisiert, was das Ende des Projekts markiert. Im selben Jahr wird das Projekt Markas People Level Up Phase 2 realisiert werden, das weiterhin auf die Region Wien fokussiert bleibt und auch andere Regionen in Betracht ziehen wird, um neue Talente zu identifizieren und zu fördern.

Auch die interne Kommunikation spielte eine entscheidende Rolle für den Erfolg des Projekts. Die Unternehmensleitung wurde während der Jour-Fixe-Meetings regelmäßig über den Stand des Projekts informiert. Darüber hinaus erhielten nicht nur Regional- und Objektleitungen, sondern auch die Mitarbeitenden der Pilotregion Informationen über das Projekt durch die Lohnzettelbeilage.





## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Auf berufliches Wachstum ausgerichtete Weiterbildung

Markas Italien legt das Wohl seiner Mitarbeiter\*innen sehr am Herzen, weshalb das Unternehmen ihnen gezielte Begleitprogramme zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung anbietet. Die bedeutendsten Initiativen im Jahr 2023 waren die folgenden:

- **Coaching-Programm:** Das Coaching-Programm dient zur persönlichen und beruflichen Entwicklung der Mitarbeitenden. Obwohl das Programm schon seit vielen Jahren im Unternehmen existiert, wurde es bisher nur von wenigen genutzt. Im Jahr 2022 erkannte Markas das Bedürfnis, eine eigene Methode zur Gestaltung und Organisation dieses wertvollen und nützlichen Instruments zu entwickeln. Daher wurden im Jahr 2023 spezielle Leitlinien zur Verwaltung, Nutzung und Wertschätzung des Coachings erstellt sowie ein Sensibilisierungsprogramm ins Leben gerufen, um auf das Angebot aufmerksam zu machen und dessen Nutzung zu fördern.
- **Unternehmens-Buddy:** Ein neuer Job in einem komplexen und internationalen Unternehmen kann herausfordernd sein. Daher stellt Markas Italien seit 2022 jedem neuen Mitarbeitenden einen Mentor zur Seite. Der Mentor ist eine Person, die seit mindestens 15 Jahren bei Markas arbeitet und über ein tiefes Wissen und ein historisches Verständnis des Unternehmens verfügt. Er unterstützt neue Mitarbeitende dabei, das Unternehmen besser zu verstehen. Im Jahr 2023 wurde dieses Programm erfolgreich weitergeführt und auf die Mitarbeiter\*innen von Markas Österreich ausgeweitet.

# 4.3

## Ganzheitliches Wohlbefinden

### Gesundheit und Sicherheit

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz spielen für das Unternehmen eine zentrale Rolle. Das Unternehmen hat dafür Verantwortlichkeiten definiert, die für die Umsetzung des **Gesundheits- und Sicherheitsmanagementsystems** an jedem Arbeitsplatz verantwortlich sind, das mit der freiwilligen Norm ISO 45001:2018 und dem aktuellen nationalen Gesetzesdekret 81/2008 ff. (und nachfolgenden Änderungen) übereinstimmt.

Die Referenzfunktion des Unternehmens im Hinblick auf die Verwaltung und Aktualisierung des Gesundheits- und Sicherheitsmanagements ist der **Präventions- und Schutzdienst**. Im Unternehmen gibt es viele Funktionen, die im Bereich Gesundheit und Sicherheit eine verantwortungsvolle Rolle übernehmen. Zunächst hat die Geschäftsführung die Rolle des **Arbeitgebers** identifiziert, der für die Organisation selbst verantwortlich ist, da sie Entscheidungs- oder Ausgabenbefugnisse ausübt.

Darüber hinaus hat das Unternehmen einen **Verantwortlichen des Präventions- und Schutzdienstes** ernannt, der als solcher an der für die Funktion vorgeschriebenen Schulung teilgenommen hat.

Grundlage des Arbeitnehmer\*innenschutzes in Österreich ist das Arbeitnehmer\*innenschutzgesetz (AschG), in dem alle Anforderungen enthalten sind, die auch bei Markas gelten, darunter regelmäßige Arbeitsplatzevaluierungen, arbeitspsychologische Beurteilung, Regelung der zur Verfügung gestellten persönlichen Schutzausrüstung (PSA), der Arbeitsmittel und -stoffe und Erfassung von Arbeitsunfällen, die Regelung der zur Verfügung gestellten PSA, Arbeitsmittel und -stoffe und

schließlich die Erfassung von Unfällen. Darüber hinaus findet einmal jährlich bei Markas Österreich eine Sitzung des Arbeitssicherheitsausschusses (ASA-Sitzung) statt.

Dabei werden die Teilnehmer\*innen über die Unfallstatistik von Markas Österreich informiert sowie die Anzahl und Art der schweren Unfälle und die Unfallhäufigkeit pro Objekt eingehend untersucht. Im Falle von ungewöhnlichen Unfällen werden Präventionsmaßnahmen erarbeitet. Die Teilnehmer\*innen sind: die Geschäftsführung, die Leitung der involvierten Abteilungen, Präventivkräfte (Sicherheitsfachkräfte, Arbeitsmediziner und Arbeitspsychologen), Sicherheitsvertrauenspersonen und der Betriebsrat.

Die Politik von Markas sieht ein konkretes und ständiges Engagement zur **Erkennung von Gefahren** vor, um das Risiko von Unfällen und Berufskrankheiten zu verringern.

Tatsächlich kann ein inadäquates Management von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz negative Folgen wie Verletzungen und/oder Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten nach sich ziehen, die durch ein angemessenes Management vermieden werden können, womit auch eine Kostenreduzierung einhergeht.

Um diese Ziele zu erreichen, verpflichtet sich die Gruppe zu Folgendem:

- die **Einhaltung der geltenden Gesetze**, Verordnungen und anwendbaren Normen ständig umzusetzen, auch durch kontinuierliche Anpassung an die aktuellen gesetzlichen Anforderungen zu Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz;
- **sichere und gesunde Arbeitsbedingungen** zu gewährleisten;
- die **Arbeitsplätze** ständig zu **überwachen**, damit die Sicherheitsanforderungen eingehalten werden,

indem **interne Audits und Inspektionen an den Arbeitsplätzen** (zum Teil in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Arbeitsmediziner) durchgeführt werden, um die korrekte Anwendung des Gesundheits- und Sicherheitsmanagementsystems ISO 45001:2018 sicherzustellen;

- die Arbeitnehmer\*innen in Fragen der Arbeitssicherheit einzubeziehen und zu konsolidieren, unter anderem durch die Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragten;
- alle Beschäftigten zu schulen, zu informieren und zu sensibilisieren, damit sie ihre Aufgaben sicher, unter Einhaltung der Bestimmungen zur Reduzierung ihrer Auswirkungen und im Bewusstsein ihrer Verantwortung innerhalb des Unternehmensmanagementsystems ausführen können. Diese Verpflichtung gilt für alle Mitarbeiter\*innen ab dem Zeitpunkt ihrer Einstellung und vor allem während der gesamten Dauer des Arbeitsverhältnisses.

Markas Italien hat insbesondere das folgende Schulungssystem für seine Mitarbeiter\*innen entwickelt:

- Zum Zeitpunkt der Einstellung erhält jede\*r Mitarbeiter\*in die Informationsbroschüre für neue Mitarbeiter\*innen, die eine Zusammenfassung der wichtigsten Informationen enthält, um sicher in der neuen Funktion arbeiten zu können, für die er/sie vorgesehen ist;
- In den ersten Arbeitstagen und -wochen finden Coachings und Schulungen mit erfahrenen Kolleg\*innen statt, mit dem Ziel, die Arbeit in der

Praxis zu demonstrieren und alle Informationen über den Einsatz von Anlagen und Maschinen bereitzustellen;

- Jede\*r Mitarbeiter\*in wird zur Teilnahme an der verpflichtenden Schulung unter besonderer Berücksichtigung der Risiken seiner/ihrer Tätigkeit aufgefordert;
- Mitarbeiter\*innen, die eine besondere Funktion haben (Ersthelfer\*in, Sicherheitsfachkraft), nehmen an einer weiteren spezifischen Schulung teil, deren Ziel darin besteht, alle Informationen darüber zu vermitteln, wie sie ihre Rolle am besten ausüben können;
- Mitarbeiter\*innen, die bei ihrer Arbeit Geräte und Ausrüstungen verwenden, die sie einem hohen Risiko aussetzen (Hubarbeitsbühnen, Gabelstapler, Arbeiten in der Höhe, Kettensägen), werden aufgefordert, an einem Kurs teilzunehmen, um zu lernen, wie eine sichere Handhabung mit den Geräten und den Ausrüstungen erfolgt.

Alle Schulungen werden regelmäßig entsprechend der geltenden Gesetzgebung zu diesem Thema aktualisiert.

Darüber hinaus stellt das Unternehmen seinen Mitarbeiter\*innen über soziale Kanäle Kurzinformationen zu verschiedenen Themen zur Verfügung, so etwa Tipps für gesunde Speisen und deren Zubereitung.

Markas hat es sich zur Aufgabe gemacht, bis 2024 das Personalmanagement durch die Digitalisierung der bis dato noch papiergestützten Verfahren noch effizienter zu gestalten. Dieses Digitalisierungsprojekt zielt auf

folgende Bereiche ab:

- Bereitstellung von persönlicher Schutzausrüstung (PSA);
- Erfassung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen des Personals bei der Einstellung;
- Einrichtung eines Portals zur Verwaltung der Zuteilung von Rollen und Aufgaben im jeweiligen Kundenobjekt. Dieses Projekt ist insofern besonders ambitioniert, als es in enger Zusammenarbeit mit der Digitalisierungsabteilung ein geeignetes Instrument schaffen soll, um sämtliche Informationen, die Mitarbeiter\*innen in den Objekten betreffen könnten (so etwa ein Rollenwechsel), rechtzeitig übermitteln zu können.

Um das Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Markas Österreich gezielt zu behandeln, wurde im Rahmen der Markas Academy ein spezielles Schulungsmodul zu diesem Thema eingerichtet, dessen Inhalte z.B. die Bedeutung der Arbeitssicherheit, die Pflichten der Mitarbeiter\*innen, die Gefahren im Krankenhaus, die Verwendung von Reinigungsmitteln, der Einsatz von Maschinen, die Unfallverhütung und die Regeln für die Arbeit im Krankenhaus sind.

Diese Schulung ist für jede\*n Mitarbeiter\*in verpflichtend. Anschließend werden die erlernten Kenntnisse bewertet. Diese allgemeinere Ausbildung wird dann von Kursen spezifischer Art begleitet wie z. B. über Nadelstichverletzungen, Notfallmanagement und den Umgang mit Gefahrenstoffen.

Markas Österreich arbeitet gemeinsam mit der TANA Green Care Academy an der Entwicklung und dem

Ausbau eines E-Learning-Portals, das sich derzeit noch in der Pilotphase befindet. Die Inhalte des Portals sind in einfacher Sprache verfasst und stehen in mehreren Sprachen zur Verfügung, um maximale Verständlichkeit für alle Nutzer\*innen zu gewährleisten. Dank des Einsatzes von E-Learning wurde eine umfassende und standardisierte Ausbildung erreicht, die allen Teilnehmer\*innen unabhängig von ihrem Dienstort die gleiche Qualität der Ausbildung gewährleistet.

Da Markas Österreich seit 2018 mit dem Gütesiegel für die Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF) zertifiziert ist, profitieren die Mitarbeiter\*innen von einem breiten Schulungsangebot der Zertifizierungsstelle. Dieses umfasst folgende Themen:

- Bewegung;
- Ernährung;
- Psychische Gesundheit;
- Führung und Kommunikation;
- Raucherentwöhnung;
- Lehrlinge.

Auch in Deutschland sind spezielle Schulungen zum Themenbereich Gesundheit und Sicherheit geplant.

## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Markas Safety Week

Im Jahr 2023 startete ein wichtiges Projekt zur Förderung der Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter\*innen in den Objekten vor Ort: die Markas Safety Week.

Das Projekt umfasste drei Wochen, in denen Mitarbeiter\*innen vom Büro für Prävention und Arbeitssicherheit die verschiedenen Einsatzorte besuchten, um sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden die Anforderungen im Bereich Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz einhielten. Jede Woche beinhaltete zwei wichtige Phasen, die den Mitarbeiter\*innen helfen sollten, ihre jährlichen Checklisten auszufüllen. In der ersten Phase wurden die Checklisten erklärt, die ausgefüllt werden sollten, während die zweite Phase der detaillierten Erläuterung durch das Vor-Ort-Personal gewidmet war. Das Projekt erzielte im Jahr 2023 großen Erfolg und wird 2024 erneut durchgeführt – mit dem Ziel, es als standardisierten Prozess einzuführen. Darüber hinaus nutzte das Team des Büros für Prävention und Arbeitssicherheit die Gelegenheit, informelle Interviews zu führen und aktuelle Informationen zu spezifischen Situationen an

den Einsatzorten der Safety Week zu sammeln. Schließlich wurden im Jahr 2023 Tests zur Verwendung von Geräten für Alleinarbeiter\*innen durchgeführt, die als „Man-Down-Geräte“ bezeichnet werden. Diese Geräte, die einer mit einem Mobiltelefon verbundenen Smartwatch ähneln, überwachen die motorische Aktivität der Mitarbeiter\*innen und senden bei Inaktivität einen Alarm. Bis 2024 werden diese Geräte voraussichtlich eingeführt werden.

In Markas Österreich war das Jahr 2023 ebenfalls reich an Initiativen, insbesondere:

- Fitness- und Wellnessprogramme: Yoga zur Förderung des Wohlbefindens am Arbeitsplatz und die Einführung von Stehtischen, die eine bessere Körperhaltung fördern
- Arbeitssicherheit: Schulungen zur Nutzung persönlicher Schutzausrüstung gegen Absturz (PSA)
- Markas Gesundheitstag: Ein Informationstag ganz im Zeichen der Gesundheit, welcher sich im Jahr 2023 dem Thema „Mentale Gesundheit“ widmete

Die einzelnen Niederlassungen der Gruppe bieten zudem spezifische Dienstleistungen zur Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter\*innen: So können etwa in Italien Mitarbeiter\*innen die Dienste von Uni Salute in Anspruch nehmen, die es ihnen ermöglichen, zusätzlich zu den Angeboten des staatlichen Gesundheitswesens eine Reihe medizinischer Hilfsdienste (Arztbesuche/ Untersuchungen usw.) auf privater Basis in Anspruch zu nehmen. Markas Österreich bietet seinen Mitarbeiter\*innen, die Außenanlagen betreuen, eine kostenlose Zeckenschutzimpfung sowie eine kostenlose jährliche Grippeimpfung an. Darüber hinaus hat das Unternehmen das Hilfsprogramm „Keep Balance Hotline“ ins Leben gerufen, auf das bereits in Abschnitt 4.1 *Unser Herz: Die Menschen* in diesem Kapitel eingegangen wurde.

Das Unternehmen arbeitet mit einem Team von Arbeitsmedizinern zusammen, das aus einem leitenden Arbeitsmediziner und einer Reihe von koordinierten Arbeitsmedizinern besteht. Die Arbeitsmediziner werden durch einen Qualifikationsprozess ausgewählt, der eine Überprüfung der gesetzlichen Anforderungen sowie die entsprechende Registrierung im Berufsverzeichnis und in der nationalen Liste der Arbeitsmedizin umfasst.

Das Gesundheitsmanagement wird von einer internen Abteilung des Unternehmens verwaltet und organisiert,

die sich laufend mit den Arbeitsmedizinern und der Technikabteilung abstimmt, um alle ärztlichen Tätigkeiten zu optimieren.

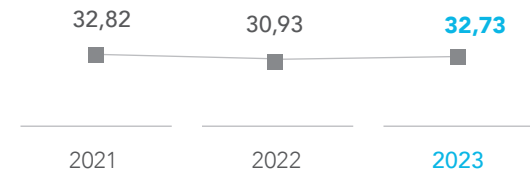
In Deutschland und in Österreich kann der Arbeitsmediziner zusammen mit der Sicherheitsfachkraft an externen Begehungen teilnehmen, ist für die Impfungen und ärztlichen Untersuchungen verantwortlich und leistet diesbezüglich auch Beratung. Darüber hinaus koordiniert das Gesundheitsmanagement gemeinsam mit den Objektleitungen die Impftermine, die von den zuständigen Arbeitsmedizinern durchgeführt werden.

Im Jahr 2023 gab es auf Gruppenebene 503 meldspflichtige Arbeitsunfälle (403 im Jahr 2022<sup>20</sup>). Die Verletzungen sind auf folgende Hauptursachen zurückzuführen: Nadelstiche, Stolpern, Schnittverletzungen, Stoß und Ausrutschen. Im Hinblick auf Markas Italien handelte es sich bei 440 Unfällen vorwiegend um Stürze, während es bei Markas Österreich 63 Unfälle ähnlicher Art gab.

Die folgende Grafik zeigt eine Darstellung der Entwicklung der Unfallraten<sup>21</sup> im dreijährigen Berichtszeitraum. Setzt man die Zahl der Unfälle in Verhältnis zu den geleisteten Arbeitsstunden, so lässt sich ein Anstieg erkennen.

## Unfallraten im Dreijahreszeitraum 2021–2023

Mitarbeitende der Markas Gruppe



Im Folgenden sind die wichtigsten Arten von Berufskrankheiten aufgeführt, die mit den von den verschiedenen Diensten vorgesehenen spezifischen Tätigkeiten zusammenhängen: Muskel-Skelett-Erkrankungen, Stress- und psychische Störungen, Krebserkrankungen, Atemwegserkrankungen, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Hauterkrankungen und arbeitsbedingte Erkrankungen aufgrund des Umgangs mit biologischen Arbeitsstoffen. Es wird darauf hingewiesen, dass während des dreijährigen Berichtszeitraums keine Fälle von Berufskrankheiten unter den Mitarbeiter\*innen der Gruppe aufgetreten sind.

<sup>20</sup> Die Angabe wurde nach Neuberechnungen geändert.

<sup>21</sup> Die Rate der Unfälle wird nach folgender Formel berechnet: (Anzahl der Unfälle, die im Laufe des Jahres auf Gruppenebene aufgetreten sind / Gesamtzahl der im Jahr geleisteten Arbeitsstunden)\*1.000.000.

## Die Bedeutung sozialer Leistungen

Im Bereich der sozialen Leistungen bietet Markas ständig zahlreiche Initiativen an, darunter:

- **Corporate Benefits**, eine Online-Plattform mit zahlreichen Rabatten auf Produkte unterschiedlicher Art, die im Jahr 2023 durch neue Rabatte und Informationen über zusätzliche im Kollektivvertrag vorgesehene Zuschüsse weiter verbessert wurde;
- das firmeneigene Fitnessstudio mit verschiedenen Kursangeboten zu Vorzugstarifen, das rund um die Uhr geöffnet ist und den Mitarbeiter\*innen der Firmenzentrale in Bozen uneingeschränkt zur Verfügung steht;
- seit dem Jahr 2018 besteht die Möglichkeit, im Homeoffice von zu Hause aus zu arbeiten;
- Nutzung des Kantinenservice zu einem ermäßigten Preis in den Büros von Bozen, Vigasio und San Defendente di Cervasca;
- Kostenlose Englisch- und Deutschkurse auf allen Niveaus, um den Mitarbeiter\*innen die Möglichkeit zu bieten, ihre Sprachkenntnisse zu erweitern.

Das Personal von Markas in Bozen hat außerdem die Möglichkeit, von einer Vereinbarung mit einem Kindergarten in der Nähe des Hauptsitzes zu profitieren. Mittels Einreichung eines formellen Antrags, der über

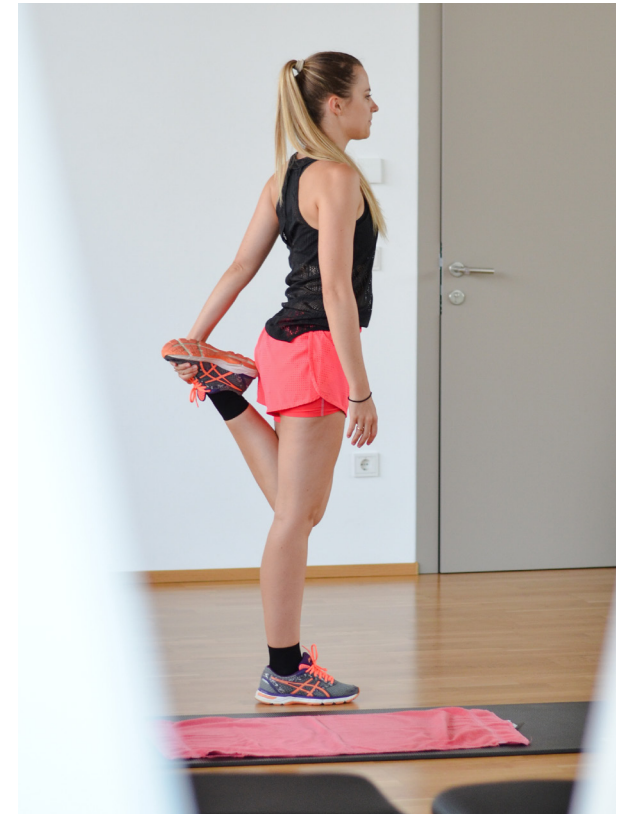
<sup>22</sup> Zur Berechnung der Rückkehrquote wird die Zahl der Mitarbeiter\*innen, die nach der Elternzeit an ihren Arbeitsplatz zurückgekehrt sind, in Relation zur Gesamtzahl der Mitarbeiter\*innen gesetzt, die nach dieser Zeit wieder hätten zurückkehren müssen.

eine Rangliste verwaltet wird, können Eltern eine Ermäßigung von zwei Dritteln der Kindergartengebühren erhalten. Darüber hinaus hat Markas in Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit für den Sommer 2023 ein **Babysitting**-Pilotprojekt ins Leben gerufen, das sich an Eltern richtet und dessen Kosten das Unternehmen übernimmt.

Im Jahr 2023 haben auf Gruppenebene 429 Mitarbeiter\*innen (374 im Jahr 2022) Elternzeit genommen (90% Frauen). Die Rückkehrquote<sup>22</sup> der Beschäftigten, die die Elternzeit genutzt haben, liegt bei 69% (gleich wie 2022), die Verbleibquote<sup>23</sup> bei 101% (128% im Jahr 2022).

Abschließend noch ein Hinweis auf **die variable Vergütung**, auf die wir bereits im Abschnitt 4.2 *Die Förderung unserer Talente* eingegangen sind. Wie erläutert, ist die variable Vergütung an die Erreichung bestimmter Arbeitsziele geknüpft, die im Rahmen der Leistungsbewertung zwischen den Vorgesetzten und Mitarbeiter\*innen besprochen werden. Das Unternehmen bietet die Möglichkeit, mit einem Teil der Vergütung über die Edenred-Plattform **steuerfreie Waren und Dienstleistungen** zu beziehen. Wie bereits erwähnt, wurden das System zur Leistungsbewertung und die damit verbundene Vergütung in den letzten drei Jahren auch auf die Führungskräfte in den Objekten ausgeweitet (während das Instrument in der Vergangenheit nur für die Mitarbeiter\*innen der Büros bestimmt war). Aus diesem Grund besteht auch für die Letzt-genannten die Möglichkeit, die Vergütung in steuerfreie Gutscheine oder Dienstleistungen umzuwandeln.

<sup>23</sup> Für die Berechnung der Verbleibquote wurde die Zahl der Mitarbeiter\*innen, die 2022 zur Arbeit zurückgekehrt sind und 2023 noch beschäftigt waren, in Relation zur Gesamtzahl der 2022 zurückgekehrten Mitarbeiter\*innen gesetzt.





## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Markas People Lift

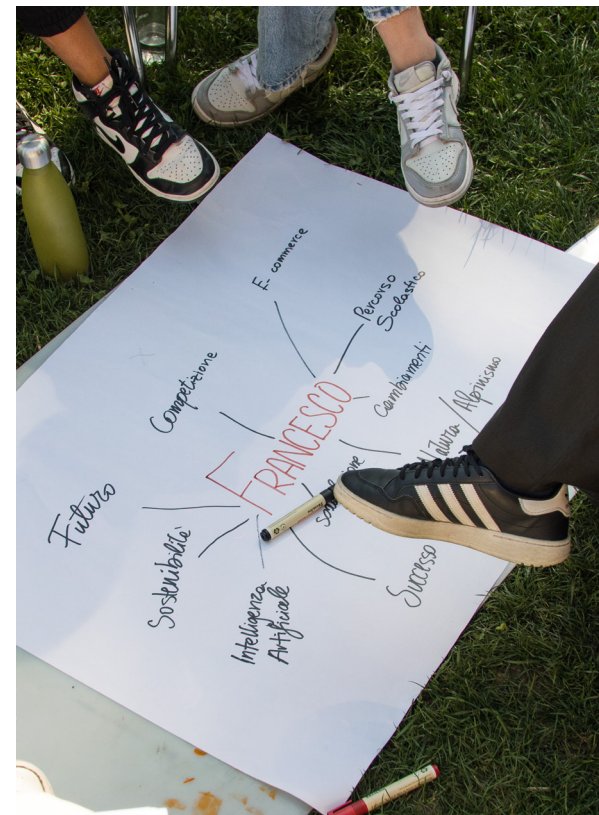
Im Jahr 2021 startete Markas Italien das Programm Markas People Lift, ein Ausbildungs- und Orientierungsprogramm für die Kinder der Mitarbeitenden, insbesondere der Mitarbeiter\*innen vor Ort in den Objekten, mit dem Ziel, sie bestmöglich auf die Arbeitswelt und ihre berufliche Zukunft vorzubereiten.

Die zweite Ausgabe dieser Initiative fand 2023 in Bozen statt und bezog 16 Kinder von Markas-Mitarbeitenden (junge Erwachsene im Alter von 18 bis 29 Jahren) mit ein. Die Teilnehmer\*innen verbrachten eine Woche zusammen und nahmen an Indoor- und Outdoor-Trainings sowie verschiedenen Workshops teil. Auch das Management und die Unternehmensleitung beteiligten sich an den Trainings, um mit der neuen Generation über Themen wie die Arbeitswelt und die Abläufe und Prozesse in einer strukturierten Organisation wie Markas zu diskutieren. Obwohl Markas People Lift eines der wichtigsten Projekte im Jahr 2023 war, wurden im selben Jahr weitere bemerkenswerte Initiativen umgesetzt. Beispielsweise ergab sich 2023 der Bedarf einer gemeinsamen Organisationsstruktur, um das Projektmanagement kontinuierlich zu verbessern und zu standardisieren.

Im selben Jahr fand ein Schulungsprogramm zur Cybersicherheit statt, das großen Erfolg hatte und über 600 Mitarbeiter\*innen in Italien sowie mehr als 800 Mitarbeiter\*innen konzernweit einbezog (siehe Kapitel 3 für weitere Details).

Auch für 2024 sind wichtige Neuerungen geplant. Zu den Hauptzielen gehören Schulungen zur kooperativen Zusammenarbeit in den Objekten vor Ort, eine Idee aus dem Projekt Markas Lab Ideas 2022, das durch die direkte Einbindung aller Markas-Mitarbeitenden innovative Ideen zur Nachhaltigkeit und zur Zukunft des Unternehmens sammelte. Parallel dazu wird zur Unterstützung der Mitarbeiter\*innen in den Objekten die Erstellung von leicht verständlichem Bildmaterial geplant, das sprachunabhängig verständlich sein soll. Außerdem werden im Laufe des Jahres 2024 Machbarkeitsstudien durchgeführt, um sprachliche Barrieren der Mitarbeiter\*innen in den Objekten abzubauen.

Ein weiteres wichtiges Ziel für 2024 ist die Bildung eines internen Schulungsteams, das Weiterbildungen für die Mitarbeitenden anbietet, um deren Kompetenzen und Interessen zu fördern und ihre Talente weiterzuentwickeln.



# 05

## Unsere Werte: Kunden, Partner und die Gemeinschaft

- 77 5.1 Qualität und Sicherheit  
der Dienstleistungen
- 84 5.2 Überwachung der Lieferkette
- 88 5.3 Beziehungen zu den Regionen



## Die Ziele der nachhaltigen Entwicklung, für die wir uns einsetzen



## Die wesentlichen Themen



**Qualität und Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen**



**Nachhaltigkeit der Lieferkette**



**Unterstützung der Region**

## GRI-Standards

GRI 2-28, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 413-1, GRI 413-2, GRI 414-1, GRI 414-2, GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-1, GRI 417-3



## Schwerpunkte, die wir behandeln



### Qualität und Sicherheit der Produkte und Dienstleistungen

#### SMARTCLEAN: LANGFRISTIGE TOP-QUALITÄT

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



### Nachhaltigkeit der Lieferkette

#### 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



### Unterstützung der Region

#### EINZIGARTIGE UND ANPASSBARE MENÜS

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

## Die wichtigsten erzielten Ergebnisse

### 1 Million Euro für die Mitarbeiter\*innen

Zur Unterstützung der Mitarbeiter\*innen und ihrer Familien

### Entwicklung von SmartCare

Die Plattform zur Kommunikation mit den Kunden bietet neue Funktionen für eine genauere Überwachung der Tätigkeiten und eine transparentere und nachhaltigere Verwaltung dieser

### Lebensmittelsicherheit

Schulungen für die Mitarbeiter\*innen zum Thema Lebensmittelsicherheit

### Digitalisierung der Rückverfolgbarkeit

Vollständig digitalisierte Rückverfolgbarkeit von Lebensmitteln in der Niederlassung Vigasio, von der Produktion bis zur Bestellung der Mahlzeiten

### Qualifikation von Lieferanten

Mit der Einführung einer Software wurde die Verwaltung des Lieferantenqualifizierungsprozesses weiter ausgebaut

### SWAP-Vereinbarungen

Als Absicherung gegen Preisschwankungen auf dem Energiemarkt setzt Markas auf SWAP-Vereinbarungen, eine Finanzlösung, die Preisstabilität und Sicherheit gewährleistet

# 5.1

## Qualität und Sicherheit der Dienstleistung

Zuverlässigkeit, Engagement und Fairness sind die Grundwerte, auf denen Markas seine Beziehungen aufbaut. Für das Unternehmen stellt der Aufbau starker und dauerhafter Beziehungen zu seinen wichtigsten Stakeholdern wie Kunden, Lieferanten, Partnern und den Gemeinden, in denen es tätig ist, einen wesentlichen strategischen Faktor dar, denn nur durch einen ständigen Dialog und ein eingehendes Verständnis für die Bedürfnisse aller Beteiligten kann Markas einen erstklassigen, individuellen Service anbieten, der sämtlichen Erwartungen entspricht.

Die Gewährleistung eines **hohen Qualitätsniveaus** ist für Markas nicht nur eine Aufgabe, sondern ein Versprechen, das das Unternehmen seinen Kunden täglich aufs Neue gibt. Um ein immer besseres, qualitativ hochwertiges und vor allem vertragskonformes Service bieten zu können, plant und überwacht Markas sorgfältig sämtliche Aktivitäten einschließlich Schulung, Einhaltung von Prozessen sowie Analyse von Indikatoren/ Ergebnissen. Dies zusammen trägt mehr als alles andere objektiv zur Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen bei.

Markas hat ein **Kontrollsystem** ins Leben gerufen, das den Kundenanforderungen entspricht, komplett digitalisiert und auf die spezifischen Bedürfnisse der jeweiligen Kunden sowie die Eigenschaften der jeweiligen Einrichtung abgestimmt ist, egal ob es sich um Reinigung oder Verpflegung handelt.

Das Kontrollsystem kann **selbständig und/oder gemeinsam mit dem Kunden** angewandt werden und dient der Überprüfung/Kontrolle der folgenden Aspekte:

- Prozesskontrolle durch direkte Kontrolle des/der Beschäftigten bei der Erbringung der Dienstleistung;
- Das Ergebnis, d. h. die Überprüfung der Hygiene durch Kontrolle des Reinigungszustandes in den Bereichen Clean und Housekeeping oder der Unbedenklichkeit, Hygiene und Rückverfolgbarkeit von Lebensmitteln im Bereich Food.

Die Qualität der Dienstleistung hängt von den Personen ab, die sie erbringen. Aus diesem Grund investiert Markas ständig in die Schulung seines Personals, um sicherzustellen, dass dieses immer auf dem neuesten Stand und in der Lage ist, jede Situation kompetent und professionell zu meistern. Zu diesem Zweck hat die Qualitätsabteilung Arbeitsmethoden und spezifische Anweisungen auf der Grundlage von Spezifikationen, dem jeweiligen technischen Angebot der Kunden und Richtlinien ausgearbeitet. Diese Tätigkeit ist insofern essentiell für die Gewährleistung des Services, als sie die Grundlage für die Schulung des Personals, die Prozesskontrolle selbst und die eventuell individuelle Schulung im Falle von abweichenden Arbeitsmethoden bildet.

Zudem hat Markas aufgrund des zunehmenden Kontrollbedarfs qualifizierte Spezialisten für das Kontrollsystem unter seinen Mitarbeiter\*innen ausgewählt. Darüber hinaus stellt das Unternehmen eine **weitere Gruppe von qualifizierten Mitarbeiter\*innen** (z.B. Objektleitung, Qualitätsabteilung, Key Account Manager oder Regionalmanager) bereit, um eine kontinuierliche und qualifizierte Unterstützung zu bieten.

Das Kontrollsystem erfolgt mittels zweier grundlegender Audits: **Interner First-Party-Audit** und **Second-Party-Audit** bei den Lieferanten, die jeweils im Auditplan vorgesehen sind, den Markas jährlich erstellt.

Beim First-Party-Audit geht es um die Bewertung der folgenden Parameter:

- **Wahrgenommene Qualität:** Bei Befragungen werden die Abteilungsleitungen/Zuständigen im Bereich Clean und die Köche/Kantinenleitungen im Bereich Food gebeten, ihre Meinung zu verschiedenen Aspekten zu äußern, die wesentlichen Einfluss auf die Qualität der Dienstleistung haben können. Die Befragungen werden von qualifiziertem Unternehmenspersonal durchgeführt;
- **Ergebnis-/Prozesskontrollen,** die das Qualitätsniveau der Dienstleistung überprüfen und beispielsweise die Kontrolle der Hygiene der Räumlichkeiten und der Einhaltung der Arbeitsverfahren betreffen können wie etwa das Vorhandensein der für die Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Ausrüstung (Mopp/Tücher, Reinigungskemie, Küchenutensilien) oder auch den Zustand der Arbeitskleidung;
- **Management-/Dokumentationssystem,** d. h. die Überprüfung, ob die vom System des Unternehmensmanagements geforderten Dokumente, die z. B. die Schulung, die Aufzeichnung von Kontrollen oder die Wartung von Maschinen betreffen, korrekt ausgefüllt wurden;

Für das Second-Party-Audit bei den Lieferanten hingegen hat Markas eine spezifische Kontrolltätigkeit anhand von Audits zur Sicherung der Qualität seiner eigenen Lieferungen vorgesehen, deren Ergebnisse die Optimierungspläne der Lieferanten ergänzen. Die Second-Party-Audits erfolgen beim Lieferanten vor Ort und spielen, wie in Abschnitt 5.2 *Überwachung der Lieferkette* deutlich wird, eine entscheidende Rolle im Lieferantenverfahren.

Der Vollständigkeit halber seien hier auch noch die **Third-Party-Audits** erwähnt, d.h. eine Reihe von Zertifizierungsaudits, die von einer unabhängigen und akkreditierten Zertifizierungsstelle durchgeführt werden.

#### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Weiterentwicklung von SmartCare

Die neue digitale Lösung von Markas, SmartCare, entlastet das Pflegepersonal, sodass es sich voll und ganz auf pflegerische Tätigkeiten und die Patient\*innenversorgung konzentrieren kann. SmartCare ermöglicht eine sofortige Kommunikation mit den Patient\*innen und anderen Koordinator\*innen, bietet eine einfache und schnelle Möglichkeit, Anfragen zu erfassen, ihren Fortschritt zu verfolgen und entsprechende Berichte zu erstellen.

#### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Computergestütztes Facility Management

Dieses fortschrittliche System ermöglicht die elektronische Verwaltung und Überwachung aller Kontrollprozesse, wodurch der gesamte Überprüfungs- und Bewertungsprozess effizienter und präziser wird. Die Kontrollen werden ausschließlich über Smartgate Mobile durchgeführt, und die Bewertungen werden über die Plattform Smartgate verwaltet, was eine bessere Nachverfolgbarkeit und Qualität der Abläufe gewährleistet. Das System wird ab 2024 am österreichischen Standort voll einsatzfähig sein.

Um die Implementierung des Systems zu unterstützen, wurden Benutzerkonten sowohl für Kunden als auch für Kontrollorgane eingerichtet, mit der Möglichkeit, neue Nutzer je nach zukünftigen Anforderungen hinzuzufügen. Dies sichert Flexibilität in der Nutzung der Plattform und erleichtert den Zugang und die Interaktion der beteiligten Nutzer im Managementprozess. Diese Kontrollen werden entscheidend sein, um hohe und konstante Standards während der Kontrollen der QHSE-Abteilung zu gewährleisten und machen das System zu einem wesentlichen Partner bei der Aufrechterhaltung und Überwachung der Qualität.

Begleitet wird dieses Auditverfahren von einer **ständigen Überprüfung der Kontrollergebnisse** seitens der Qualitätsabteilung über das Smartgate-Portal, das die Erfassung und Dokumentation aller kundenseitigen Meldungen ermöglicht, sowie einer jährlichen Bewertung durch das Management und bei Bedarf einem **Gespräch mit den Mitarbeiter\*innen vor Ort**. Am Ende des Kontrollsystems erfolgt eine Berichtserstellung, bei der sämtliche Daten und Informationen erfasst werden, die dazu dienen, die Pläne zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität zu verfeinern.

Schließlich werden die **Kunden** im Zuge regelmäßiger Abstimmungen über die erbrachten Dienstleistungen informiert und auf dem Laufenden gehalten. Das Unternehmen hat es sich zur Aufgabe gemacht, ein Service zu garantieren, das den höchsten Standards in Bezug auf Qualität und Nachhaltigkeit gerecht wird. Die Abstimmungen bieten somit auch die Gelegenheit, sich mit den Kunden über diese Aspekte auszutauschen und folgende Elemente zu vertiefen:

- Lieferung der verwendeten Produkte und Maschinen;
- Zusammensetzung der verwendeten Materialien einschließlich potenziell schädlicher Stoffe, die die Umwelt oder Gesundheit gefährden können;
- ordnungsgemäße Bereitstellung und Nutzung der Reinigungsschemie und Maschinen;
- Weitergabe der Ergebnisse der Qualitätskontrolle;
- Methoden zur Entsorgung von Produkten und Materialien sowie anderen Abfällen, die bei der Erbringung der Dienstleistung anfallen.

Das Kontrollsystem zeugt nicht nur davon, welch großen Wert Markas auf seine Prozesse und die Qualität seiner Dienstleistungen legt, sondern von der wesentlichen Bedeutung, die das Unternehmen seinen Kunden beimisst. Diese **Kundenzentrierung** ist nicht nur eine Grundsatzklärung, sondern eine **tägliche Verpflichtung**, die jedes Handeln bestimmt. Markas ist überzeugt, dass sich nur durch eine enge und beständige Zusammenarbeit ein Wert schaffen lässt, sowohl für die Kunden als auch für die gesamte Gemeinschaft, in der das



Unternehmen tätig ist. Das Kontrollsystem betrifft alle Bereiche von Markas, wobei ein Schwerpunkt auf dem Bereich Clean liegt, bei dem das Kontrollsystem darauf abzielt, die Qualität des Reinigungsdienstes sowie die Einhaltung der Verfahren und den damit einhergehenden Zufriedenheitsgrad zu messen. Im Bereich Food wiederum soll es die Gesundheit und Hygiene von Lebensmitteln sowie die Rückverfolgbarkeit der Produkte und Rohstoffe zum Wohl der Kunden und Verbraucher\*innen gewährleisten. Auch die Bereiche Housekeeping und Logistics&Care unterliegen dem Kontrollsystem.

Für den Bereich Clean wäre hervorzuheben, dass im Jahr 2023 **mehr als 120 Krankenhäuser** durch das Kontrollsystem von Markas Italien überwacht wurden. Im Jahr 2023 wurden 33.037 Räumlichkeiten kontrolliert, davon 15.422 in Selbstkontrolle und 17.615 gemeinsam mit den Kunden. Eine der Räumlichkeiten, die am häufigsten vom Kontrollsystem überwacht wird, ist die Waschküche, die das Herzstück eines jeden Objekts darstellt, da hier das für die Erbringung der Dienstleistung erforderliche Material vorbereitet und aufbereitet wird. Je nach zugewiesenem Raum werden Aspekte wie die korrekte Gestaltung der Wege zur Vermeidung von Kreuzkontaminationen, die Kennzeichnung von Räumen und Behältern, die Durchführung von Betriebsprozessen im Textilbereich (z. B. Verwendung spezieller Ausrüstungen), die Desinfektion von Oberflächen sowie die Anwendung effizienter Waschzyklen geplant und überwacht. Als Beweis für seine Sensibilität gegenüber diesen Aspekten ist Markas nach der Norm UNI EN 14065 zertifiziert, die diese Anforderungen mit dem Ziel einer maximalen Reduzierung der Biokontamination regelt.

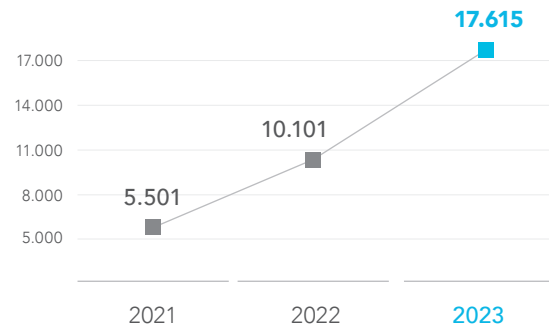
Die folgenden Grafiken bieten einen klaren Überblick

über die Zunahme der **gemeinsam durchgeführten Kontrollen** sowie die zunehmende Kontrollnachfrage seitens der Marktteilnehmer. Eine Nachfrage, auf die Markas entsprechend reagieren kann.

Die folgende Grafik hingegen zeigt die Daten für die

### Gemeinsame Kontrollen: geprüfte Räumlichkeiten

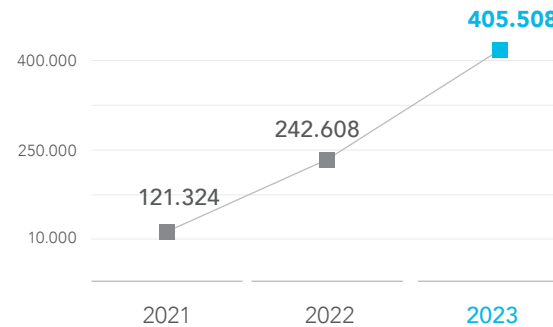
Markas Italien



Raumelemente, die immer gemeinsam innerhalb der Räumlichkeit kontrolliert werden. Auch zeigt sich ein stetiges Wachstum mit insgesamt **405.508 geprüften Raumelementen** im Jahr 2023.

### Gemeinsame Kontrollen: geprüfte Raumelemente

Markas Italien



Nachdem die Kunden entsprechend den Leistungsbeschreibungen, dem technischen Angebot und den Leitlinien **zunehmende Erwartungen** im Hinblick auf die Erbringung und Qualität der Dienstleistungen haben, kommt dem Kontrollsystem die Aufgabe zu, die Qualität der Dienstleistungen gegenüber den Kunden zu gewährleisten, indem es verschiedene und mögliche Risiken verhindert wie etwa die Biokontamination bei Reinigungsdienstleistungen. Je nach Art und Ausmaß des Risikos wird dieses als gering, mittel und hoch eingestuft. Im Jahr 2023 hat Markas im Durchschnitt die erwarteten Qualitätsniveaus in den von ihm betreuten Krankenhäusern sowohl bei hohem als auch bei mittlerem Risiko **weitgehend erfüllt**. Allein im Bereich des hohen Risikos gelang es, die Kundenerwartungen in **90% der Einrichtungen** zu erfüllen.

Wie bereits erwähnt, werden, damit die Mitarbeiter\*innen sämtliche Prozesse optimal durchführen können, spezifische Arbeitsmethoden und Anweisungen erstellt, für deren Ausarbeitung eigene organisatorische Funktionen der Qualitätsabteilung eingerichtet wurden, die diese auf die Spezifikationen, kundenspezifischen technischen Angebote und Referenzleitlinien abstimmen. Im Jahr 2023 hat Markas **284** Handbücher mit Arbeitsanweisungen/Arbeitsmethoden zur Schulung seiner Mitarbeiter\*innen erstellt. **1.835** Mitarbeiter\*innen wurden bei der Erbringung der Dienstleistung beobachtet, wobei sämtliche Personen unberücksichtigt sind, die nach der Prüfung der Wirksamkeit der Erstschulung geschult wurden. Dank der Prozesskontrolle ist Markas imstande, den tatsächlichen Schulungsbedarf der Mitarbeiter\*innen für eine korrekte Erbringung der Dienstleistung zu ermitteln.



Im Bereich Food hingegen hat das Kontrollsystem den Zweck, die gesundheitliche Unbedenklichkeit der Lebensmittel zu gewährleisten und somit die Konformität bzw. allfällige Nichtkonformität der Verfahren und/oder Lebensmittel mit den vorgegebenen Spezifikationen, den kundenspezifischen technischen Angeboten oder den Referenzleitlinien festzustellen. Aus diesem Grund sieht das Kontrollsystem diesbezüglich sowohl **tägliche** Kontrollen seitens des qualifizierten Personals von Markas, für die der HACCP-Manager verantwortlich ist, als auch mindestens **einmal im Jahr** Laboranalysen vor, um nicht nur die Unbedenklichkeit und Hygiene der für die Kunden bestimmten Lebensmittel zu bewerten, sondern auch deren Rückverfolgbarkeit zu ermitteln. Zu diesen Kontrollen kommen noch stichprobenartige Kontrollen durch externe Auditoren von Markas und sämtliche Kontrolltätigkeiten der internen Auditoren hinzu, die geplant oder unangekündigt sein können.

Insgesamt wurden im Jahr 2023 von Markas und den internen Auditoren **mehr als 2.000** Kontrollen durchgeführt, die folgende Bereiche betrafen:

- Umwelthygiene/persönliche Hygiene;
- Fertigerzeugnisse in der Verwaltung;
- Rohstoffe;
- Trinkwasser;
- die Phasen des Produktionszyklus.

Im konkreten Fall der **389 berücksichtigten Standorte**, die sowohl Kochzentren als auch Mensen beinhalten, durchliefen 72,60% der Kochzentren eine Prüfung des Kontrollsystems, davon 17,90% in Selbstkontrolle und 54,70% seitens der internen Auditoren.

Die übrigen 27,40% betrafen nur Mensen. Konkret gab es **112 unangekündigte Inspektionen** seitens der internen Auditoren in den Kochzentren und Mensen von Markas. Bei 61 % davon wurden keine Vorschriften erlassen, und nur in 3 Fällen wurde eine Verwaltungsanktion verhängt.

Bei den Laboranalysen wendet Markas spezifische Kriterien an, die auf der Untersuchung mikrobiologischer Abweichungen bei der Selbstkontrolle und Analysen der von Markas verarbeiteten Produkte basieren. Es wurden nur etwas mehr als hundert Verstöße ermittelt, während die übrigen 96 % konform waren. Auch die chemischen Laboranalysen, die zum Nachweis verschiedener etwaiger Allergene dienen, stellten eine Abweichung von nur 1 % fest, wobei dies meist auf fehlerhafte Analysen und nicht auf die Lebensmittel selbst zurückzuführen war. Allfälligen Abweichungen werden dem\*der zuständigen Ernährungsberater\*in und dem betreffenden Kunden mitgeteilt. Auf Grundlage der Ergebnisse werden fallspezifische Korrekturmaßnahmen zur Behebung der Abweichungen eingeleitet. Sowohl die Abweichungen als auch die gewählten Korrekturmaßnahmen werden in einem spezifischen Formular festgehalten, das im Vertrag erfasst wird.

Wie im Bereich Clean stellt Markas auch im Bereich Food sicher, dass seine Mitarbeiter\*innen die in den Arbeitsmethoden/ Anweisungen festgelegten Verfahren bei der Erbringung der Dienstleistung korrekt ausführen. Im Jahr 2022 wurden beispielsweise 419 Überprüfungen bei den Mitarbeiter\*innen von Markas in der Produktion und Verwaltung durchgeführt, wobei in nur 2 Fällen Abweichungen festgestellt wurden. Im Jahr 2021 wiederum ergaben sich kaum nennenswerte Abweichungen, außer in 1 Fall der 436 untersuchten Mitarbeiter\*innen. Die Ergebnisse dieser Überprüfungen

bildeten den Grundstein für Verbesserungsmaßnahmen, im Zuge derer 2023 gemeinsam mit der Marketingabteilung Schulungen samt Kurzinfos zum Thema Lebensmittelsicherheit abgehalten wurden. Ein wesentliches Element des Bereichs Food ist die **Customer Satisfaction**. Umfragen unter den Personen, die die Verpflegungsdienstleistungen von Markas in Anspruch nehmen, sind ein nützliches Instrument für Markas, da sie einerseits das Kontrollsystem stärken, indem sich ermitteln lässt, ob die Erwartungen der Kunden und ihrer Endverbraucher erfüllt wurden oder ob Verbesserungsbedarf besteht, und es andererseits ermöglichen, die Lebensmittelverschwendung zu überwachen.

Insgesamt wurden **4.539** Personen befragt, die sich wie folgt unterteilen lassen:

- Krankenhauspersonal: 1.534;
- Krankenauspatient\*innen: 1.108;
- Schüler\*innen in Schulmensen: 1.511;
- Mitarbeiter\*innen von Privatunternehmen: 356;
- Nutzer\*innen des Essenzustelldienstes: 30.

Aus diesen Umfragen von 2023 ist hervorgegangen, dass das Verpflegungsangebot von Markas im Allgemeinen **großen Anklang** findet. Zu erwähnen wäre auch, dass Markas im Laufe des Jahres 2023 mehrmals Zufriedenheitsumfragen durchgeführt hat, um vor allem festzustellen, ob ein Zusammenhang zwischen dem Beliebtheitsgrad eines Gerichts und den Essensresten besteht.

### Alle Ergebnisse werden stets an die Kunden

**weitergeleitet**, und zwar einerseits zwecks Transparenz, aber vor allem, um gemeinsam mögliche Maßnahmen zur Verbesserung des angebotenen Services zu identifizieren. Die Customer Satisfaction stellt ein grundlegendes Instrument dar, um die tatsächlichen Bedürfnisse der Kunden zu verstehen, und bildete 2023 die Grundlage für das Projekt zur **Standardisierung der Menüs**. Das Ziel für 2024 besteht darin, anhand der Erkenntnisse zur Kundenzufriedenheit die Speisen zunehmend auf die Bedürfnisse der Kunden und ihrer Endverbraucher abzustimmen, um die Zufriedenheit beiderseits zu steigern und die Lebensmittelverschwendung zu minimieren. In diesem Zusammenhang soll das Menü bei den Kunden eine Aufwertung erfahren, indem der lokale und regionale Aspekt der Speisen verstärkt wird, zugleich aber die Möglichkeit zur individuellen Gestaltung bestehen bleibt.

## Die Rückverfolgbarkeit der Rohstoffe

Das Kochzentrum von Markas in Vigasio, das hinsichtlich Innovation und Technologie eines der modernsten in Italien ist, ist auf die Zubereitung von Speisen mit der innovativen Vakuumtechnik Sous-Vide spezialisiert: eine Garmethode, die Lebensmittelsicherheit und Geschmack vereint und die Markas erfolgreich zur Steigerung der Service-Qualität in der Gemeinschaftsverpflegung einsetzt.

Im Jahr 2017 wurde in diesem Betrieb das Verfahren zur Rückverfolgbarkeit von Rohstoffen<sup>1</sup> wie in den Rechtsvorschriften zur Rückverfolgbarkeit und Verfolgbarkeit von Lebensmitteln vorgesehen, eingeführt.

Das Verfahren beschreibt die computergestützte sowie manuelle Registrierung der Produkte und gilt für alle Phasen eines vakuumverpackten und vakuumgegarten gastronomischen Produkts (Annahme, Registrierung, Lagerung, Logistik, Vakuumherzeugung/-verarbeitung, Etikettierung, Transport).

Besonders nützlich ist es für die Lager, in denen Markas seine Catering-Dienstleistungen erbringt und in denen das Personal für die Annahme der Rohstoffe

für die Annahme und Lagerung der Waren in entsprechenden Räumen (Kühlzellen, Lager für haltbare Waren, Knollenlager usw.) verantwortlich ist.

Strichcode- und/oder QR-Code-Lesegeräte kommen zum Einsatz, um alle Bewegungen der Rohstoffe, MOCA<sup>2</sup> sowie Halbfertig- und Fertigprodukte im gesamten Produktionszyklus zu erfassen. Die zwecks Rückverfolgbarkeit mit dem IT-Managementsystem verbunden Lesegeräte importieren sämtliche Informationen (Menge, Charge, Verfallsdatum usw.) vom Etikett des verarbeiteten Produkts in das System.

Im Jahr 2023 wurde die Rückverfolgbarkeit der Lebensmittel im Betrieb Vigasio von der Produktion bis zur Bestellung der Mahlzeiten vollständig digitalisiert. Markas hat somit den Umstieg vom Papier auf ein digitales System vollzogen, das Folgendes zum Schwerpunkt hat:

- die Rückverfolgbarkeit der Produkte;
- die Bestellung von Speisen.

<sup>1</sup> Letzte Aktualisierung: April 2021.

<sup>2</sup> Mit den Lebensmitteln in Kontakt kommende Materialien und Gegenstände.

## Kampf gegen Lebensmittelverschwendung

In Übereinstimmung mit der Norm UNI 11584 für die Gestaltung ausgewogener und nachhaltiger Menüs und dem Gesetz zur Förderung der mediterranen Ernährung, engagiert sich Markas für einen **verantwortungsbewussten Umgang mit Lebensmittelabfällen**.

Markas hat es sich nämlich zum Ziel gesetzt, den Umgang mit organischen Abfällen in bestehenden Objekten und in der Verpflegung durch die Bewertung der angebotenen und nicht vollständig verzehrten Gerichte zu optimieren. Zu diesem Zweck wurde die Customer Satisfaction eingeführt, auf die in Abschnitt 5.1 *Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen* dieses Kapitels eingegangen wurde. Wie in besagtem Abschnitt beschrieben, wurden im Laufe des Jahres 2023 bei 16 verschiedenen Kunden 20 Umfragen zur Customer Satisfaction durchgeführt, um den Zufriedenheitsgrad der Kunden und der Endverbraucher zu ermitteln, die die Verpflegungs-Dienstleistungen von Markas in Anspruch nehmen. Für das Jahr 2024 plant das Unternehmen, die Customer Satisfaction weiter in seine Kontrollverfahren zu integrieren und sie als Instrument zur kontinuierlichen Verbesserung zu nutzen. Somit lassen sich die Menüs immer besser auf die Bedürfnisse der Kunden und der Endverbraucher abstimmen, wodurch die Zufriedenheit beiderseits erhöht und die Lebensmittelverschwendung minimiert wird.

In den Schulmensen gibt es tatsächlich eine gewisse Menge Essensreste auf dem Teller der Schüler\*innen. Diese Reste führen nicht nur zu einer Verringerung der Nährstoffaufnahme im Vergleich zu dem, was für junge Verbraucher\*innen vorgesehen ist, sondern verursachen auch wirtschaftliche Kosten für Markas, und Umweltkosten in Form von Ressourcenverbrauch (Wasser, Boden und Energie). Um das Abfallmanagement zu verbessern und den Service in den Mensen zu optimieren, hat Markas im Jahr 2023 eine Reihe von Treffen und Arbeitsgruppen mit der Universität Bozen zum Thema Service Design initiiert.

Dabei galt es innovative und nachhaltige Lösungen zu finden, um den Service in den Mensen zu verbessern, die Kosten zu senken und die Umweltauswirkungen zu minimieren. Markas Österreich hat im Jahr 2023 mehrere Projekte ins Leben gerufen, um auf das Thema Lebensmittelverschwendung aufmerksam zu machen, darunter das Projekt **„Food Waste Awareness“**, das die Mitarbeiter\*innen durch spezifische Initiativen für Lebensmittelverschwendung sensibilisieren soll.

Für 2024 ist eine Fortsetzung des Projekts unter dem Titel „Food Waste Awareness 2.0“ in Planung.

### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



#### Last Minute Market

Für die Kunden der Food-Division bietet Markas Italien eine Zusammenarbeit mit Last Minute Market zur Rettung von Lebensmittelüberschüssen an. Last Minute Market ist eine 1998 gegründete Organisation, die sich der Bekämpfung von Lebensmittelverschwendung im Sinne der Kreislaufwirtschaft widmet, mit dem Ziel, Abfall in eine Ressource umzuwandeln. Auf diese Weise wird ein „Last-Minute“-Markt für Lebensmittel geschaffen, die kurz vor dem Verfallsdatum stehen oder zur Entsorgung vorgesehen sind. Zu Beginn des Jahres 2023 arbeitete Markas mit dem Mensa-Ausschuss

und der Gemeinde Casciana Terme Lari (PI) zusammen, um ein Projekt zur Überwachung von Lebensmittelverschwendung in Schulmensen zu entwickeln. Die Initiative, die von Last Minute Market koordiniert wurde, hatte das Ziel, Abfälle zu sammeln, zu trennen und zu analysieren, um die Ursachen besser zu verstehen und mögliche Lösungen zur Reduzierung von Lebensmittelverschwendung und -resten zu finden. Dank der Datenanalyse konnte Markas seine Menüs präziser planen, indem weniger beliebte Gerichte ersetzt wurden. Gleichzeitig wurde eine Kultur der Verantwortung und des bewussten Konsums gefördert, die sowohl die Schüler als auch das Personal dazu anregte, zur Entwicklung eines nachhaltigeren Lebensmittelsystems beizutragen.

Wie bereits erwähnt, deckt das Kontrollsystem alle Bereiche des Unternehmens ab, doch im Bereich **Housekeeping**, der mit der Reinigung in Hotels betraut ist, ist das System vielschichtig gestaltet.

In diesem Fall basiert das System nämlich auf den Bewertungen der Hotelgäste. Somit wird das Kontrollsystem **gemeinsam mit den Gästen** durchgeführt. Die Bewertungen sind das, was wir als Ergebnis der Kontrolle bezeichnen würden, weil sich dadurch das erreichte Qualitätsniveau hinsichtlich Sauberkeit und Instandhaltung der Zimmer feststellen lässt.

Die Bewertungen werden über das Portal **TrustYou** erfasst, wobei Markas im Jahr 2023 eine Punktzahl von 84,34 für die Kategorie „Leistung“ und 77 für „Reinigung und Aufräumen der Zimmer“ erzielte.

Hierzu ist anzumerken, dass das Kontrollsystem im Housekeeping auch in Selbstkontrolle erfolgt. Die Verantwortlichen verfügen über ein mobiles Endgerät (das Verfahren wurde 2023 komplett digitalisiert), die die Erfassung und Verarbeitung sämtlicher Informationen ermöglichen, was zu den positiven Bewertungen beiträgt.

Gleich wie im Bereich Clean steigt auch im Bereich Housekeeping der Bedarf an spezialisiertem Personal, weshalb in der zweiten Jahreshälfte 2023 ein Projekt zur Ausbildung eines Housekeeping Managers gestartet wurde.

Für den Bereich **Logistics&Care**, der die Kunden bei Nebentätigkeiten wie dem Transport von Patient\*innen und Gütern, der Bestellung und Lieferung von Mahlzeiten, der Vorbereitung von Betten nach der Operation und der Desinfektion der Station sowie der Abholung und Lieferung von Geräten für die Sterilisation unterstützt, hat Markas ein hochmodernes, digitales Kontrollsystem implementiert, das die Effizienz und Qualität der Dienstleistungen des Bereichs verbessern soll. Dieses System trägt den Namen **SmartLogistics**. Es erfolgt **in enger Zusammenarbeit mit den Kunden**, wodurch ein transparentes Prozessmanagement gewährleistet ist. Der Einsatz innovativer Technologien wie mobile Endgeräte ermöglicht es dem Kunden bzw. den von ihnen bestimmten Nutzer\*innen, Transportaufträge einzugeben und deren Status **in Echtzeit** zu verfolgen, wodurch eine optimale Koordination der Aktivitäten gewährleistet ist.



Seit 2022 ist es dank dieses Ansatzes möglich, **effizient** eine beträchtliche Anzahl von Transporten zu verwalten, die Aktivitäten im Gesundheitswesen zu planen und dabei Risiken zu reduzieren, Wartezeiten zu beschränken und die Pünktlichkeit der Lieferungen zu verbessern. So konnten etwa konkret im Fall eines Krankenhauses zu **97 % pünktliche Transporte und über 85 % Transporte zu allen Stationen** mit einer maximalen Verspätung von 2 Minuten erzielt werden. Auf diese Weise stieg die betriebliche Effizienz sowie die **Qualität der Dienstleistung**.

Darüber hinaus erlaubt dieses komplett digitalisierte System den Kunden einen einfachen und sofortigen Zugriff auf die Daten zum Logistics&Care Service mit der Möglichkeit, **individuelle Self-Service-Berichte** zur Leistungsanalyse zu erstellen. Dadurch ist eine kontinuierliche Auswertung der Aktivitäten und Ergebnisse möglich, anhand der Markas und die Kund\*innen miteinander in kritischen Situationen Verbesserungsmaßnahmen ermitteln können.

Im Bereich Logistics&Care ermöglicht das gemeinsame Kontrollsystem die Interaktion zwischen Markas und den Kunden auf Grundlage **konkreter Daten und greifbarer Ergebnisse**, was dazu beiträgt, das gegenseitige Vertrauen zu stärken, die betriebliche Effizienz zu verbessern und sicherzustellen, dass die Patient\*innen stets mit der größtmöglichen Pünktlichkeit und Sorgfalt die notwendige Aufmerksamkeit und Pflege erhalten.

# 5.2

## Überwachung der Lieferkette

Wie bereits erwähnt, stützt Markas seine Strategie auf eine faire und dauerhafte Zusammenarbeit mit seinen wichtigsten Stakeholdern einschließlich der Lieferanten. Getragen von Transparenz baut das Unternehmen Geschäftsbeziehungen auf, die darauf abzielen, einen gesunden Wettbewerb zwischen den Lieferanten zu fördern und zugleich eine langfristige wirtschaftliche Stabilität zu gewährleisten.

Markas vertraut bei zwei Einkaufskategorien, die für das Unternehmen vorrangig sind (und nur von den Personalkosten übertroffen werden) auf Lieferanten: **Lebensmittel und Verbrauchsmaterialien.** Der Beschaffungsmarkt gliedert sich in Produzenten, die ihre Produkte an Zwischenlieferanten (z.B. Food-Service-Plattformen) verkaufen, von denen ein komplettes Referenzsortiment beziehbar ist und die auch die Auslieferung übernehmen, und in Direkterzeuger\*innen, die sich mit einem eigenen Logistikdienst selbst um die Auslieferung der Waren kümmern.

Da Markas über keine eigene Lagerstruktur verfügt und somit die Auslieferung der Produkte nicht direkt verwaltet, bevorzugt und schätzt es jene Unternehmen, die einen kompletten und flächendeckenden „von Tür zu Tür“-Service anbieten können. Insbesondere bei der Lieferung von Lebensmitteln hat Markas im Laufe der Jahre ein gutes Gleichgewicht zwischen Zwischenlieferanten, die ein komplettes Referenzsortiment anbieten können, und Direkterzeuger\*innen gefunden, die Lieferungen im gesamten Gebiet durchführen können.

Um die Qualität und Frische der Produkte zu gewährleisten, setzt Markas seit geraumer Zeit auf

mehrere Lieferanten, die sich in logistischer Nähe zum Lieferort befinden, sodass im Laufe des Tages mehrere Lieferungen erfolgen können. Im Jahr 2022 waren es 159, im Jahr 2023 164.

Für alle anderen Verbrauchsprodukte nutzt das Unternehmen den von den wichtigsten Händlern am Markt garantierten Liefer- und Vertriebservice.

Mit dem Großteil der Lieferanten von Markas bestehen Rahmenverträge, die langfristig Transparenz, Stabilität und Kontinuität der Versorgung gewährleisten. Ziel ist es, Geschäftsbeziehungen zu entwickeln, die sich nicht nur auf die schlichte Lieferung des Produkts beschränken, sondern sich auf alle mit dem Produktmanagement verbundenen Dienstleistungen erstrecken.

In Bezug auf die Lieferung von Verbrauchsmaterialien, insbesondere von Reinigungschemie, hat Markas im Jahr 2022 die internationale Vereinbarung mit einem der führenden Akteure der Branche mit mehrjähriger Laufzeit erneuert, während auch für die im Bereich Clean vorgesehenen Maschinen und Geräte ein internationaler Rahmenvertrag mit einem wichtigen Lieferanten der Branche abgeschlossen wurde, durch den Markas die Optimierung der Maschinenflotte anstrebt.

Wie das Jahr 2022 war auch das Jahr 2023 von einem enormen Preisanstieg geprägt, der wiederum durch die steigende Inflation bestimmt wurde. All dies hatte zwangsläufig auch Auswirkungen auf die Lieferkette von Markas.

So erfolgte bei den Verbrauchsgütern, deren Produktionskosten stark von den Energiekosten abhängen, bereits 2022 eine kontinuierliche Preisänderung, die die Preisstabilität gefährdete. Diese Änderung war durch die Entwicklung der Energiekosten bedingt und hat das Unternehmen dazu bewogen, **monatliche Preislisten** mit dem Lieferanten festzulegen. In der Vergangenheit wurde der Preis jährlich vereinbart, während die Volatilität der Preise die Lieferanten nun dazu zwingt, diese ständig zu überarbeiten, was eine ungewöhnliche Situation für jene Rohstoffe schafft, die sich bis dato immer durch eine gewisse Stabilität auszeichneten (wie Papier, Reinigungskemie, Müllsäcke usw.). Auch in der ersten Hälfte des Jahres 2023 kam es zu einem Preisanstieg, der sich in der zweiten Jahreshälfte wieder beruhigte, ohne jedoch wieder das vorherige Niveau zu erreichen.

Bei Lebensmitteln hingegen war die Inflation höher, was weniger Handlungsspielraum ließ, sodass die Verwendung monatlicher Preislisten auch für das Jahr 2023 als beste Option erschien. Um dem starken Preisanstieg entgegenzuwirken, setzte Markas zudem auf einen **zweiten Hauptlieferanten**, um nach Möglichkeit die benötigten Produkte zum günstigsten Preis zu beziehen.

Diese Wahlmöglichkeit wurde auch an die Köch\*innen von Markas weitergegeben, die darin geschult wurden, sich anhand der Verfügbarkeit und des Preises der Produkte zwischen den beiden Hauptlieferanten zu entscheiden. Somit erfolgte ein ständiger Vergleich zwischen den verschiedenen Lieferanten mit dem Ziel, die **Kostensteigerungen** des Unternehmens im ständigen Dialog und mit der Unterstützung der eigenen Lieferanten **einzu-dämmen**.

Allen Schwierigkeiten zum Trotz hat es Markas geschafft, die Kosten niedrig zu halten, sodass das Unternehmen in diesem Sinne zwei Projekte zur Kostensenkung bis 2024 plant:

- die **Überwachung der Objektausgaben**: Aufgrund der zunehmenden Instabilität bei der Rohstoffversorgung war es notwendig, die Methoden und Instrumente zur Überwachung der Objektausgaben zu verbessern. Daher wurde ein System entwickelt, mit dem sich die verfügbare Ausgaben-grenze auf der Grundlage des Budgets und der Anzahl der geplanten Mahlzeiten ständig aktualisieren lässt;
- die **Aktualisierung der Kataloge**: Wie bereits erwähnt hat sich der Markt für Rohstoffe stark verändert. Die Lieferanten haben mit der Überarbeitung ihrer Angebote und der Verweigerung langfristiger Handelsvereinbarungen eine gewisse Instabilität bei der Produktbeschaffung und den Preisen verursacht. Für Markas war es somit unumgänglich, mit einem Projekt zu reagieren, das die Kataloge der im Rahmen des Vertrages erworbenen Produkte ständig aktualisiert. Das Projekt zielt darauf ab, den Austausch eines Artikels auf der Speisekarte zu vereinfachen und dabei Rezeptänderungen und Allergene zu verwalten, dies jedoch stets unter Einhaltung der Lebensmittelsicherheit und Spezifikationen sowie unter Verhinderung von Betrug und übermäßigen Kosten.

<sup>24</sup> Der Gesamtwert der Ausgaben für die Beschaffung umfasst Daten von Markas Italien und Markas Österreich.

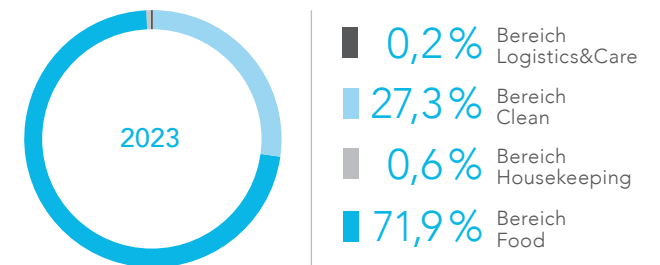
<sup>25</sup> Für Markas Italien galten in Italien tätige Unternehmen als „lokale“ Lieferanten; für Markas Österreich, in Österreich tätige Unternehmen.

Im Jahr 2023 beliefen sich die Gesamtausgaben für die Beschaffung<sup>24</sup> auf 39,3 Mio. EUR (im Jahr 2022 waren es 35,5 Mio. EUR), von denen 45 % auf lokale Lieferanten entfielen.<sup>25</sup>

Spezifisch für Markas Italien wird nachstehend die Aufschlüsselung der Beschaffungsausgaben der einzelnen Geschäftsbereiche im Dreijahreszeitraum 2021-2023 angeführt.

## Prozentsatz der Ausgaben für die Beschaffung nach Dienstleistungsbereich

Markas Italien



## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Swap gegen hohe Energiepreise

Im Laufe des Jahres 2023 stellte die Erhöhung der Marktpreise für Energie eine der größten Herausforderungen für Markas Italien dar und führte zu erheblichen zusätzlichen Kosten für das Unternehmen. Um dieses Problem zu vermeiden, hat Markas sogenannte SWAPs eingeführt, eine Art Preisversicherung für Energie, die das Unternehmen vor unvorhersehbaren Kostenänderungen schützen soll. Die SWAPs werden mit einem Finanzinstitut abgeschlossen und legen eine Obergrenze fest: Liegt der Marktpreis unter dem festgelegten Betrag, muss Markas die Differenz zahlen; liegt der Preis darüber, übernimmt das Finanzinstitut die Zahlung.

Im Jahr 2023 hat Markas die SWAPs ausschließlich für Strom genutzt, plant jedoch, das gleiche Paket im Jahr 2024 auch auf Gas auszuweiten.

Um weiterhin hohe Qualitätsstandards bei den erbrachten Dienstleistungen zu gewährleisten, muss sich Markas auf die hohe Qualität der von den eigenen Lieferanten bezogenen Produkte verlassen können. Aus diesem Grund werden alle vom Unternehmen ausgewählten Lieferanten während der verschiedenen Phasen, die die Beziehung zwischen den Parteien ausmachen, strengen Qualifikationsprotokollen unterzogen:

- beim Einstieg, d. h. bei Aktivierung des Angebots;
- während der Ausführung des Angebots (die Kontrollen erfolgen im Rahmen der Lieferantenbewertung);
- mittels Second-Party-Audit, die im vorangegangenen Abschnitt erläutert wurden und am Standort des Lieferanten stattfinden.

Anhand des Kontrollsystems der Lieferantenbewertung, einem IT-Instrument, das nützliche Informationen zur Messung der Leistung des Lieferanten sammelt, hat die Einkaufsabteilung die Möglichkeit, Leistungs- und Qualitätsstatistiken der von Lieferanten erbrachten Dienstleistungen auf organisierte und strukturierte Weise zu erstellen. Anhand dieser Ergebnisse kann Markas die Fälle ermitteln, in denen ein Second-Party-Audit sinnvoll ist. Die Ergebnisse der Analysen werden sodann mit den Lieferanten zur Verbesserung des Angebots geteilt. Es sind keine Strafen im Zusammenhang mit der Nichteinhaltung von Standards oder verursachten Nachteilen vorgesehen. Die Protokolle zur Lieferantenqualifizierung sehen vor, dass der potentielle Lieferant eingangs einen Fragebogen ausfüllt, in dem er eine Reihe von Fragen zur ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit sowie zur Unternehmensführung beantworten und seine Angaben anhand verschiedener Dokumente belegen muss, die dem Fragebogen beizufügen sind. Im Einzelnen sind dies:

- in dem Abschnitt zum Thema Umwelt muss der Lieferant angeben, ob er über ein Umweltmanagementsystem verfügt, das nach den Normen ISO 14001 oder EMAS zertifiziert ist;
- im Bereich der sozialen Verantwortung ist der Besitz der SA8000:2014-Zertifizierung erforderlich;

- hinsichtlich Compliance und Unternehmensführung ist ein betriebliches Organisationsmodell laut ital. Gesetzesdekret 231/01 erforderlich;
- Weitere Erläuterungen werden in Bereichen wie Steuerordnungsmäßigkeit, Qualität (freiwillige Norm ISO 9001), Verwaltung und Finanzen (wobei die Frage der Nachhaltigkeit des Budgets als wesentlicher Aspekt gilt), Lebensmittelsicherheit (gemäß den freiwilligen Normen ISO 22000 und ISO 22005) sowie technischen Bewertungselementen wie Preisliste, Produktion, Logistik, administrative und kommerzielle Unterstützung, Gesundheit und Lebensmittelsicherheit verlangt;
- unter den vorzulegenden Dokumenten sind Zertifizierungen der Produktion und des Verkaufs von Bio-Produkten, Umweltzeichen usw. zu nennen.

Im Jahr 2023 wurden die Qualifikationsprotokolle um zwei wichtige Neuerungen erweitert:

- Markas Italien hat das gesamte Management des Lieferantenqualifizierungsprozesses mit der Einführung einer speziellen Software digitalisiert, über die die Lieferanten alle notwendigen eingangs geforderten Unterlagen hochladen können. Die Software wurde und wird für die Eingangsqualifizierung aller Arten von Lieferanten einschließlich Sublieferanten eingesetzt, wobei der Prozess auf die Art des Lieferanten und der Lieferung abgestimmt wird. So erfolgte etwa im Jahr 2023 die Auswahlphase für einen Lieferanten chemischer Produkte, mit dem im Anschluss eine internationale Rahmenvereinbarung unterzeichnet wurde. Für das Jahr 2024 ist die zweite Phase der Softwareentwicklung vorgesehen, die die Einhaltung der Mindestumweltkriterien betreffen wird;

- im Hinblick auf die soziale Verantwortung der Lieferanten erfolgte eine Aktualisierung der Kriterien, anhand derer festgestellt wird, ob ein potentieller Lieferant die Menschen- und Arbeitsrechte einhält.

Die Einführung eines **Qualifizierungsprozesses** für Lieferanten, der auf den oben beschriebenen Kriterien beruht, garantiert hohe Qualitätsstandards, gewährleistet den Kunden eine hohe Qualität der Dienstleistungen und verringert die mit unstrukturierten Lieferanten verbundenen Risiken. Darüber hinaus ermöglicht er es dem Unternehmen, die Kontinuität der Lieferungen aufrechtzuerhalten, indem er mögliche Risiken vorhersieht und Instrumente zur Bewältigung potentieller Probleme anbietet. Auf diese Weise ist es möglich, Handelsstrategien umzusetzen, die die Stärken jedes einzelnen Lieferanten nutzen, um Vorteile auf beiden Seiten zu sichern und die Zufriedenheit beider Parteien zu maximieren.

Im Laufe des Jahres 2023 wurden **31 Lieferanten unter dem Gesichtspunkt ihres ökologischen und sozialen Fußabdrucks entsprechend den oben genannten Kriterien bewertet**<sup>26</sup>: Keines der bewerteten

Unternehmen wies eine Nichteinhaltung der von Markas festgelegten Kriterien auf. Die Beziehung zu den Lieferanten wird ebenso durch ein internes **Vier-Augen-Prinzip** geregelt. Dies bedeutet, dass es Markas ein Anliegen ist, mit mindestens zwei Mitarbeiter\*innen des Lieferanten persönliche Besprechungen zu führen, da dadurch eine gemeinsame Form der internen Selbstkontrolle aus verschiedenen Blickwinkeln ermöglicht wird.

Im Bereich aller anderen Einkäufe, die nicht zum Kerngeschäft des Unternehmens gehören, wird zudem eine spezifische Richtlinie zur Einhaltung von Compliance-Kriterien implementiert. Markas ist sich der Relevanz des Themas Schutz der Menschen- und

Arbeitsrechte innerhalb seiner Lieferkette bewusst. Die mit diesem Aspekt verbundenen Hauptrisiken sind insbesondere folgende: Gefährdung der Lieferanten durch Kinderarbeit und/oder Zwangs-/Pflichtarbeit, Lohnungleichheit und Umweltverträglichkeit der Rohstoffe, Cybersicherheit, finanzielle und betriebliche Stabilität, von Menschen verursachte Schäden, Naturkatastrophen und schließlich Image und Compliance.

In Bezug auf das Thema Nachhaltigkeit der Rohstoffe ist anzumerken, dass Markas für den Bereich Food Produkte wie Bananen, Ananas und Schokolade aus Risikozonen bezieht, d. h. aus Ländern, in denen die beschriebenen Risiken mit höherer Wahrscheinlichkeit auftreten, die aber durch die **Fair-Trade-Marke** geschützt sind. Die Tabelle zeigt den prozentualen Anteil des Kaufs solcher Produkte an den Gesamteinkäufen im vergangenen Jahr.

**Gekaufte Produkte – % fairer Handel gegenüber Kaufsumme** **2023**

Bananen	15,47 %
Ananas	0,53 %
Schokolade	11,51 %

Ebenso liegt in Bezug auf die Lebensmittel tierischen Ursprungs, die im Bereich Food verwendet werden, besonderes Augenmerk auf dem Tierschutz. Konkret wäre hier hervorzuheben, dass Markas seit 2021 **100% seiner Hühnereier aus Nicht-Käfighaltung bezieht**. Diese Errungenschaft wird auch im sogenannten EggTrack-Bericht der Vereinigung Compassion in World Farming (Lebensmittelbereich) hervorgehoben, in dem die erzielten Fortschritte von Unternehmen bei der verantwortungsvolleren Beschaffung von Eiern und dem Tierschutz im Allgemeinen verfolgt werden.

Eine weitere Kategorie möglicherweise kritischer Produkte aus Sicht der Menschenrechte sind die von ausländischen Herstellern in Risikogebieten eingekauften Kleidungsstücke, für die jedoch die Anforderung einer Konformitätserklärung der kompletten Produktionskette mit den Kriterien der SA8000-Zertifizierung vorgesehen ist.

Im Jahr 2023 hat Markas 29 Lieferanten unter Vertrag genommen, darunter sowohl neue Lieferanten als auch Lieferanten, mit denen bereits eine Beziehung bestand und deren Vertrag verlängert wurde. Insgesamt beläuft sich die Zahl der unter Vertrag genommenen Lieferanten auf 70 und macht 95% der Gesamtausgaben für Lebensmittel und Verbrauchsgüter aus.

Bei Markas Österreich beruht die Bewertung auf vielen Faktoren wie unter anderem dem Umweltmanagementsystem der Lieferanten. Markas Österreich bevorzugt jene Lieferanten, die sich an einheitlichen Standards orientieren und sich auf die Reduzierung von Energieverbrauch, Material und Abfall konzentrieren. Auch die Dienstleistungen müssen nachhaltigen Praktiken entsprechen. Jedes Jahr werden im Rahmen einer Besprechung der Bereiche Einkauf, QHSE und Technik 6 Lieferanten zur Bewertung ausgewählt. Im Falle von Beschwerden im Laufe des Jahres werden auch außerplanmäßige Lieferanten überprüft. Im Jahr 2023 erzielten die Hauptlieferanten eine durchschnittliche Konformität mit den Nachhaltigkeitszielen von 87%. Darüber hinaus wurde die im Jahr 2022 überarbeitete Lieferantenbefragung ausgewertet und abgeschlossen. Erstmals wurden dabei auch Aspekte im Zusammenhang mit Nachhaltigkeit und Menschenrechten in die Bewertung einbezogen. Die Lieferanten wurden über elektronische Fragebögen informiert, Probleme werden dem Verwaltungsrat gemeldet.

<sup>26</sup> Die Bewertungen der Lieferanten werden alle drei Jahre durchgeführt.



# 5.3

## Beziehungen zu den Regionen

Markas verspürt tiefes Verantwortungsgefühl gegenüber allen Gemeinschaften, in denen es tätig ist, und ist bestrebt, diesen so viel wie möglich zurückzugeben. Dies vollzieht sich in der Unterstützung seiner Mitarbeiter\*innen, die Mitglieder der Gemeinschaft sind, und in der Unterstützung lokaler Vereinigungen durch Kooperationen und Spenden.

Im Jahr 2023 war die Kaufkraft der Familien aufgrund der Instabilität und der tiefgreifenden Unsicherheit infolge der Covid-Pandemie und der enormen Inflation im Jahr 2022 und 2023 immer noch stark angeschlagen. Um den Mitarbeiter\*innen von Markas und deren Familien **konkret und sichtbar** zu helfen, hat das Unternehmen auf Beschluss der Familie Kasslatter eine Million Euro zur Verteilung unter den Mitarbeiter\*innen bereitgestellt, um sie in ihrer Kaufkraft zu unterstützen und so ihr Wohlergehen allgemein zu fördern. Die Million fügt sich als zusätzliche Finanzierungsquelle für die Mitarbeiter\*innen in eine Reihe anderer Benefits ein, die Markas bereits zu deren Gunsten ausgearbeitet hat.

Darüber hinaus hat Markas Italien im Laufe des Jahres 2023 mit mehreren sozialen **Organisationen in ganz Italien** zusammengearbeitet, um sein **Engagement für die Gemeinschaften** zu verstärken. Durch die Erbringung von Reinigungs- und Verpflegungsdienstleistungen über soziale Kooperativen bietet Markas Menschen, die am Rande der Gesellschaft leben oder die sich beispielsweise aufgrund ihres Migrationshintergrunds oder einer Behinderung in einer prekären Lage befinden, eine Chance auf **Integration und Beschäftigung**.



Die wichtigsten unterstützten Organisationen, nach Regionen aufgeschlüsselt, waren die folgenden:

	<b>Trentino-Südtirol</b>	RTI Mebo Coop - Bolzano Solidale (BZ) Facchini Verdi Soc. Coop. (BZ) Coop. Aurora scs (BZ)
	<b>Venetien</b>	Cooperativa Sociale Persona (PD) Cooperativa Sociale Giotto (PD) Spazio Elle Cooperativa Sociale (PD) Primavera 90 Cooperativa Sociale Soc. Coop. (PD) Cooperativa Sociale Persona (PD) Verona 83 Soc. Coop. (VR) La Via Società Cooperativa Sociale ONLUS (TV)
	<b>Friaul-Julisch Venetien</b>	Querciambiente Società Cooperativa Sociale (TS)
	<b>Lombardei</b>	Cooperativa sociale "Il Portico" (della sede di Milano e Vercelli) Andropolis Ambiente Soc. Coop.ONLUS (BS) La Chimera Cooperativa Sociale - Società Cooperativa (BS) Dispari Soc. Coop. Soc. ONLUS (BS)
	<b>Piemont</b>	Moncalieri Servizi Soc. Coop. (TO) La Cometa Soc. Coop. (VC) L'Accademia Soc. Coop. (VC)
	<b>Emilia-Romagna</b>	Cooperativa Sociale Il Bettolino (RE) Consorzio Stabile ECOBI Soc. Consortile a r.l. - Impresa Sociale (MO) Nuova Unitservice Soc. Coop. (RE)
	<b>Marken</b>	S.I.T. Società Cooperativa per Azioni (AN) Gemos Soc. Coop. (AN)



## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Zusammenarbeit mit GWB

**GWB** (Genossenschaft, Werkstätten, Begleitung) ist eine Sozialgenossenschaft in Bozen, welche die Eingliederung von Menschen mit kognitiven, geistigen und körperlichen Behinderungen unterstützt.

Im Jahr 2023 wählte Markas die GWB als Partner, um eine innovative und nachhaltige Lösung für die Verpackung von Weihnachtsgeschenken für Kunden zu finden. Die GWB-Mitarbeiter\*innen waren verantwortlich für die Verpackung von Produkten wie Pralinen, Zelten und Weinflaschen in handgefertigte Holztaschen und Kisten, das Anbringen der Etiketten und bei Bedarf das Einlegen von Broschüren. Durch die Beschäftigung von Menschen mit Behinderung ist die GWB bestrebt, die Arbeitsbelastung

entsprechend den tatsächlichen Fähigkeiten des Einzelnen zu verteilen, mit dem Ziel, ihre Unabhängigkeit, aber auch ihre persönliche und berufliche Entwicklung zu fördern. Obwohl Markas diese Aktivitäten auch intern hätte durchführen können, entschied sich Markas für eine Zusammenarbeit mit der GWB, um die Inklusion und Chancengerechtigkeit in der Arbeitswelt zu fördern. Eine Entscheidung, die die zentralen Unternehmenswerte und das Engagement des Unternehmens für soziale Verantwortung widerspiegelt.

Die positiven Ergebnisse und die gemeinsame Zufriedenheit haben eine solide Grundlage für die Fortsetzung der Zusammenarbeit im Jahr 2024 geschaffen, mit dem Ziel, diese erfolgreiche Partnerschaft weiter zu stärken.

gestellt, sondern auch durch die Teilnahme an Konferenzen, deren Ziel es ist, die Gemeinschaft für ein bestimmtes Thema zu sensibilisieren wie etwa die Gleichstellung der Geschlechter oder Diversität am Arbeitsplatz.

Um als gutes Beispiel voranzugehen, hat Markas im Oktober 2023 an einem Festival zum Thema **weibliches Empowerment** teilgenommen, das von Thrive organisiert wurde, einer Vereinigung, die mehr Bewusstsein für die **Gleichstellung der Geschlechter in der Gesellschaft** schaffen möchte. Auf deren Einladung hin sprach Geschäftsführerin Evelyn Kirchmaier im Panel 1 über Familie, Beruf und Gesundheit sowie die Maßnahmen, mit denen Markas seinen Mitarbeiter\*innen ein gutes Gleichgewicht zwischen diesen drei wesentlichen Lebensbereichen zu ermöglichen versucht.

Außerdem hat Markas auf Einladung des Vereins La Strada - Der Weg an der Veranstaltung „Animare/ Beseelen Plurality“ teilgenommen. Der seit 1978 aktive Verein widmet sich verschiedenen Themen sozialer Art (Unterstützung von Minderjährigen; Rehabilitation von Suchtkranken; Hilfe für Frauen, die von Gewalt betroffen sind; Prävention und Beratung für Personen oder Familien; Förderung von Talenten; Integration in Schulen) und organisiert jedes Jahr ein Treffen, bei dem immer wieder Themen im Zusammenhang mit den Aktivitäten des Vereins behandelt werden. Bei der Ausgabe 2023 ging es darum, über bestehende Differenzen und die Möglichkeiten einer Versöhnung zu reflektieren.

Auch hier konnte Markas seine Erfahrungen im Hinblick auf den **Umgang mit und die Förderung der Vielfalt** unter den Mitarbeiter\*innen einbringen. Für das Unternehmen sprachen Elisa Montanari, Teamleiterin Kommunikation und CSR-Botschafterin, sowie

Schließlich wären auch die **Spenden** zu erwähnen, die Markas Italien im Laufe des Jahres an verschiedene Organisationen und soziale Vereinigungen geleistet hat, die zum Wohlergehen der lokalen Gemeinschaften und der Region beitragen. Besonders nennenswert ist die Spende für die Veranstaltung zugunsten der **Palliativpflege krebserkrankter Kinder** im Krankenhaus Borgo

Trento, und die Spende in Form von **Stipendien** für den Verein Club Alpbach Trentino. Zu guter Letzt, aber nicht weniger bedeutend, wären da noch die Spenden an Südtiroler Ärzte für die Welt sowie das Comitato di Solidarietà di San Vigilio ONLUS. Markas hat im Jahr 2023 sein Engagement nicht nur durch die oben beschriebenen Initiativen und Projekte unter Beweis

Alessandro Cenchi, Verantwortlicher für Recruiting, Organisation und Entwicklung von HR-Projekten.

Markas Österreich wiederum trägt durch **Schaffung von Arbeitsplätzen** vor Ort zu wirtschaftlicher Stabilität und zu sozialem Zusammenhalt bei. Das Unternehmen spielt eine Schlüsselrolle bei der Integration von Menschen aus anderen Ländern, indem es sie mit Deutschkursen unterstützt oder ihnen Sprach-Apps bereitstellt. Darüber hinaus setzt Markas Österreich auf österreichische Lieferanten und unterstützt **lokale Unternehmen** wie etwa die GW St. Pölten mit Initiativen wie dem Projekt „Upcycling“.

Außerdem fördert Markas Österreich lokale Initiativen zugunsten von Vielfalt und Inklusion durch enge Zusammenarbeit mit dem AMS und sozialen Einrichtungen, um auch Menschen mit Behinderung oder Migrationshintergrund in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Kontinuierliches Engagement für Inklusion

Markas Österreich hat im Laufe des Jahres auch viele wertvolle Initiativen gestartet und sich stark für die Integration und Unterstützung seiner Mitarbeiter\*innen, insbesondere jener aus schwierigen Verhältnissen, eingesetzt. Markas Österreich ist in der Tat einer der wichtigsten Arbeitgeber für viele Zuwanderer und bietet ihnen konkrete Unterstützung bei der Anpassung an ihr neues Umfeld und bei der Entwicklung der Sprachkenntnisse, die sie für den Einstieg in die Arbeitswelt benötigen. Ein weiterer wichtiger Bereich ist die Zusammenarbeit mit Einrichtungen für Menschen mit Behinderung sowie Gewaltschutzzentren für Frauen. Die Tagesstätte in St. Pölten beispielsweise beteiligt sich regelmäßig an der Konfektionierung der Weihnachtsgeschenke für Markas Österreich und gibt ihnen damit die Möglichkeit, sich als aktiver Teil der Gemeinschaft zu fühlen. Darüber hinaus kooperiert Markas Österreich

mit mehreren Gewaltschutzzentren für Frauen die über ganz Österreich verteilt sind und den Frauen in diesen Zentren die Möglichkeit des Zugangs zu sicheren Arbeitsplätzen bieten. In Wien haben Bewerber\*innen aus diesen Einrichtungen die Möglichkeit, an Auswahltagen teilzunehmen, während in Mödling und St. Pölten eine direkte Zusammenarbeit zwischen dem Frauenhaus und Markas Österreich besteht, um den Zugang zu sicheren Arbeitsplätzen zu erleichtern. Inklusion ist eine Priorität für Markas Österreich, auch dank der Arbeit der Diversitäts- und Inklusionsbeauftragten sowie der regionalen Führungskräfte, die laufend mit den zuständigen lokalen Organisationen zusammenarbeiten, um den Einstellungsprozess zu vereinfachen.

Auch die offenen Stellenanzeigen werden landesweit kommuniziert: Die Regionalleitungen stehen in direktem Kontakt mit den Zentren, wodurch ein fairer Zugang zu den Stellenangeboten gewährleistet wird.

Auf Gruppenebene gibt es zahlreiche Verbände, in denen Markas vertreten ist. Hier die wichtigsten:

Name der Einrichtung	Beschreibung
IFMA	International Facility Management Association
Confindustria Alto Adige	Regionale Vertretung von Confindustria
Wirtschaftskammer Niederösterreich	Wirtschaftskammer Niederösterreich
FMA	Facility Management Austria
Österreichischer Kreditschutzverband	Unabhängiger Gläubigerschutzverband in Österreich
P.E.G. Einkaufsgemeinschaft	Einkaufsgemeinschaft für öffentliche und private Krankenhäuser, Sanatorien, Kurorte, Rehabilitationszentren, Alten- und Pflegeheime, Behinderteneinrichtungen, private/öffentliche Schulen und Ausbildungsstätten, karitative und kirchliche Einrichtungen sowie Gastronomiebetriebe.
ANKÖ	Auftragnehmerkataster Österreich



# 06

## Unsere Entscheidungen: für die Umwelt

- 97 6.1 Ressourcenmanagement
- 107 6.2 Die von uns ausgewählten  
Produkte und Verpackungen
- 110 6.3 Betriebsabfälle und Gefahrstoffe



## Die Ziele der nachhaltigen Entwicklung, für die wir uns einsetzen



## Die wesentlichen Themen



**Kampf gegen den Klimawandel**



**Abfallmanagement**



**Ressourcenmanagement**



**Biodiversität und Schutz der Ökosysteme**

## GRI Standards

GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5



## Schwerpunkte, die wir behandeln



### Kampf gegen den Klimawandel

#### ERLANGUNG DER ZERTIFIZIERUNG ISO 50001

Ziel von Markas ist es, das Energiemanagementsystem für eine bessere Effizienz zu zertifizieren

#### 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-System einen Plan für einen effizienteren und nachhaltigeren Weg zum und vom Arbeitsplatz erstellen

## 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



### Ressourcenmanagement

#### ENERGY MANAGER

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

### Mehr Nachhaltigkeit auch in der Unternehmensflotte

Es wurden zusätzliche Elektrofahrzeuge angeschafft, die die Mitarbeiter\*innen für Dienstfahrten nutzen können und die auch in die Beschaffung von Lebensmitteln einbezogen wurden.





# 6.1

## Ressourcen- management

Im Jahr 2005 erhielt Markas die ISO 14001-Zertifizierung und legte somit den Grundstein für ein konkretes und strukturiertes Engagement für die Umwelt. Im Laufe der Jahre ist dieses Engagement zu einem wesentlichen Kennzeichen der Unternehmensphilosophie geworden. Das Unternehmen hat es sich zur täglichen Aufgabe gemacht, die **Umweltauswirkungen** sowohl seiner Dienstleistungen als auch seiner Firmensitze anhand praktischer und messbarer Maßnahmen zu reduzieren.

Seit 2017 wird das Engagement des Unternehmens zugunsten der **ökologischen Nachhaltigkeit** in der EMAS-Umwelterklärung dokumentiert, die jährlich aktualisiert wird, um Fortschritte und erreichte Ziele zu erfassen. Mit dieser Erklärung stellt Markas sein Engagement für eine kontinuierliche Verbesserung und Transparenz im Umweltmanagement unter Beweis.

Im Laufe der Zeit hat sich Markas ein beachtliches **Knowhow** in Bezug auf die Mindestumweltkriterien angeeignet und das Qualitätsniveau der Dienstleistungen durch konkrete Maßnahmen ergänzt, um seinen **ökologischen Fußabdruck** so stark wie möglich zu reduzieren.

Zu diesem Zweck hat Markas ein **Umweltmanagement-system (UMS)** eingeführt, das eine erste Analyse der Umweltauswirkungen umfasst und sowohl interne als auch externe Aspekte und Faktoren identifiziert, die den betrieblichen Kontext des Unternehmens beeinflussen. Das UMS von Markas ist nach den Normen ISO 14001 und EMAS zertifiziert und ermöglicht es dem Unternehmen, die beteiligten Parteien und ihre Bedürfnisse und Erwartungen zu ermitteln.

Mithilfe der UMS-Analysen werden **drei integrale Dokumente** erstellt, die die strategischen Unternehmensentscheidungen im Hinblick auf das Umweltmanagement leiten:

1. Die **„Tabelle zur integrierten Risiko- und Chancenbewertung“**. Aus den ersten Analysen ergibt sich die Risiko- und Chancenbewertung, die grundlegend für die Festlegung von Verbesserungszielen gemäß dem Prinzip des risikobasierten Denkens laut High Level Structure ist;
2. Die Dokumente zur **Umweltanalyse**, bei der die Bedeutung jedes Umweltaspekts unter Berücksichtigung seiner Auswirkungen, der Verbesserungsmöglichkeiten und der Einhaltung von Normen berechnet wird.
3. Die **Umweltpolitik**, die Teil der integrierten Unternehmenspolitik ist und mit der Markas sein Engagement und seine Verpflichtung zur Erreichung spezifischer Umweltverbesserungsziele und der wichtigsten Ziele unter Einhaltung der Gesetze bekundet.

Diese Sammlung an Dokumenten ermöglicht es der Geschäftsführung (auf den sich die ISO 14001- und EMAS-Normen mit dem Begriff **oberste Leitung** beziehen), in Übereinstimmung mit dem Bewertungsverfahren durch die oberste Leitung mehrere Schlüsselindikatoren zu ermitteln und somit die Ziele festzulegen, die im Laufe des Jahres zu erreichen sind.

Für die Gruppe lauten die wichtigsten Umweltaspekte:

- Ressourcennutzung (Wasser, Energie, Treibstoff, Erdgas);

- Emissionen in die Atmosphäre (einschließlich Emissionen von F-Gas);
- Verbrauch von Chemie für die Reinigungstätigkeit;
- Abfallerzeugung.

Für die Verwaltung des Umweltmanagementsystems und die Bewertung der Umweltaspekte ist die **Umweltabteilung** unter der Verantwortung des **Umweltmanagementbeauftragten** zuständig. Diese Abteilung hat die Aufgabe, das ordnungsgemäße Funktionieren des Systems zu überwachen und sicherzustellen, dass die Anforderungen der ISO 14001 und der EMAS-Verordnung eingehalten, aktualisiert und umgesetzt werden.

Darüber hinaus hält der Umweltmanagementbeauftragte die oberste Leitung über die erzielten Ergebnisse auf dem Laufenden und schlägt Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung vor.

Bei Markas Österreich ist die Abteilung für QHSE (Quality, Health, Safety and Environment) für das Umweltmanagement verantwortlich und setzt sich entsprechend den oben beschriebenen Aktivitäten von Markas Italien und als Ziel für 2024 ebenso für eine stärkere Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen ein, indem der Onboarding-Prozess um einen Bereich zum Thema Nachhaltigkeitsmanagement erweitert wird.

#### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### M'illumino di meno

Seit 2017 beteiligt sich Markas am „M'illumino di meno“-Tag, einer von Caterpillar und Rai Radio2 ins Leben gerufenen Initiative, mit dem Ziel, Unternehmen, Institutionen und Bürger\*innen für das Thema Energiesparen und nachhaltige Lebensweise zu sensibilisieren. Markas nimmt jedes Jahr daran teil, indem es einen Tag lang alle Leuchtreklamen in den über ganz Italien verteilten Büros des Unternehmens ausschaltet.

Um seine Mitarbeiter\*innen direkt in Umweltfragen einzubeziehen, wie es auch die EMAS-Verordnung vorschreibt, hat das Unternehmen außerdem für 2023 einen Leitfaden ausgearbeitet, der seinen Mitarbeiter\*innen zeigen soll, wie sie sich auch im Büro nachhaltig verhalten können.



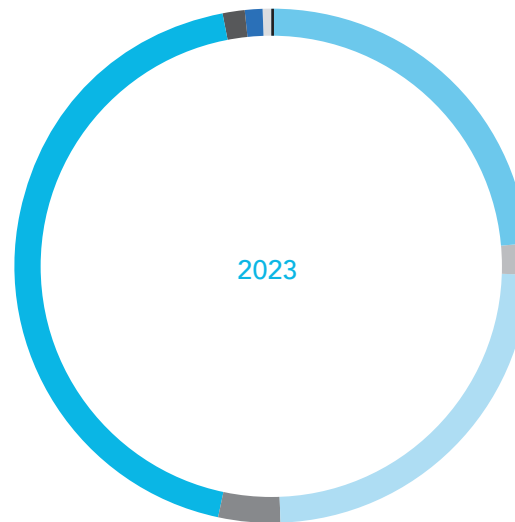
## Energieverbrauch

Das Engagement zugunsten des **ökologischen Wandels** ist auf Unternehmensebene von großer Bedeutung. Der Energieverbrauch wird ständig überwacht, um die Kosten einzudämmen und folglich die **Auswirkungen auf die ökologische Nachhaltigkeit zu verringern**. Beginnend mit dem Jahr 2024 wird der **Energy Manager** ein neues Büro für das Energy Management einrichten, das den Verbrauch der Standorte und bestehenden Objekte überwachen soll. Darüber hinaus wurde im Jahr 2023 die Abteilung Technik, Küchenplanung und Anlagenentwicklung mit der Abteilung Einkauf und Instandhaltung zusammengelegt, wodurch ein ständiger und kontinuierlicher Dialog hinsichtlich des Energiemanagements ermöglicht wurde.

Nachfolgend ist eine Grafik des Energiemixes der Gruppe im Jahr 2023 abgebildet.

### Energiemix im Jahr 2023

Markas Gruppe



- 23 % Gekaufter Strom aus erneuerbaren Quellen
- 1 % Eigenproduzierter Strom aus erneuerbaren Quellen
- 27 % Erdgas
- 4 % Benzin
- 43 % Diesel
- 1 % Methan
- 0,1 % LPG
- 0,02 % Gekaufter Strom aus herkömmlichen Quellen
- 0,4 % Fernwärme

Insgesamt<sup>27</sup> belief sich der Energieverbrauch im Berichtsjahr auf ca. 56.600,48 GJ (+4% im Vergleich zum Jahr 2022), wovon 92% auf die Aktivitäten von Markas Italien (51810,87 GJ) und der Rest auf Markas Österreich und Markas Deutschland (4.732,82 GJ bzw. 278,67 GJ) entfielen. Etwa 24% des Gesamtenergieverbrauchs stammen aus erneuerbaren Energiequellen (26% im Jahr 2022).

Im Jahr 2023 betrug die Gesamtenergieintensität<sup>28</sup> 5,06 (4,97 im Jahr 2022). Bezogen auf den Bereich Food ist die Energieintensität mit 0,00098 gleich geblieben (0,0010 im Jahr 2022)<sup>29</sup>.

Was den **Stromverbrauch** anbelangt, so wird Strom an den verschiedenen Standorten von Markas hauptsächlich für die Beleuchtung und die Nutzung **elektronischer Geräte** genutzt; in Italien kommt Erdgas (Methan) für die Beheizung der Räumlichkeiten zum Einsatz. Im Bereich Food ist der Hauptverbrauch auf den Einsatz von Maschinen und die **Erbringung der Dienstleistungen** zurückzuführen.

<sup>27</sup> Die Daten beziehen sich auf die Standorte der Gruppe und die Aufträge im Bereich Food.

<sup>28</sup> Die Gesamtenergieintensität wird berechnet, indem der Energieverbrauch des Jahres (in GJ) mit der Gesamtzahl der Mitarbeiter\*innen verglichen wird, die zum 31. Dezember des analysierten Jahres beschäftigt waren.

<sup>29</sup> Im Bereich Food entspricht der Parameter, der als Nenner für die Berechnung der Energieintensität dient (genutzt werden Kochzentren, die mit Alperia-Strom betrieben und von Markas bezahlt werden) der Anzahl der Mahlzeiten, die vom Auftraggeber im genannten Jahr ausgegeben werden.



Bei der Stromversorgung verlässt sich Markas Italien seit 2013 auf die Alperia S.p.A., die seit 2019 Strom vertreibt, der zu **100 % aus zertifizierten erneuerbaren Energiequellen (EE)** stammt. Auch in Österreich erfolgt die Versorgung mit Strom aus zertifizierten erneuerbaren Energiequellen. Darüber hinaus ist seit Mitte Oktober 2023 eine Photovoltaikanlage mit einer installierten Leistung von 80,51 kWp in der Markas-Zentrale in St. Pölten in Betrieb. Im Laufe des Jahres 2023 produzierte sie 6,13 MWh Strom, wovon 4,57 MWh für den Eigenverbrauch dienten. Das entspricht rund 14 % des gesamten Energiebedarfs im Zeitraum zwischen Mitte Oktober und Ende Dezember. Neben der Einsparung von Stromkosten deckt die selbst erzeugte Energie aus erneuerbaren Quellen den Betrieb der Büros, der Ladestation für Elektrofahrzeuge und der im Gebäude untergebrachten Waschküche ab.

Weitere in Österreich umgesetzte Maßnahmen zur Energieeffizienz sind beispielsweise die automatische Beleuchtungssteuerung, die Installation von Bewegungsmeldern, der Einsatz von LED-Technologie, der Ankauf von modernen und effizienten Geräten sowie die Durchführung von Aktivitäten zur Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen für das Stromsparen.

Um den Stromverbrauch des Hauptsitzes in Bozen effizienter zu gestalten, sind seit dem Jahr 2019 die Beleuchtungszeiten der Leuchtreklame verkürzt, wodurch im Laufe des Jahres 2023 eine durchschnittliche Einsparung von 46.900 kWh erzielt werden konnte.

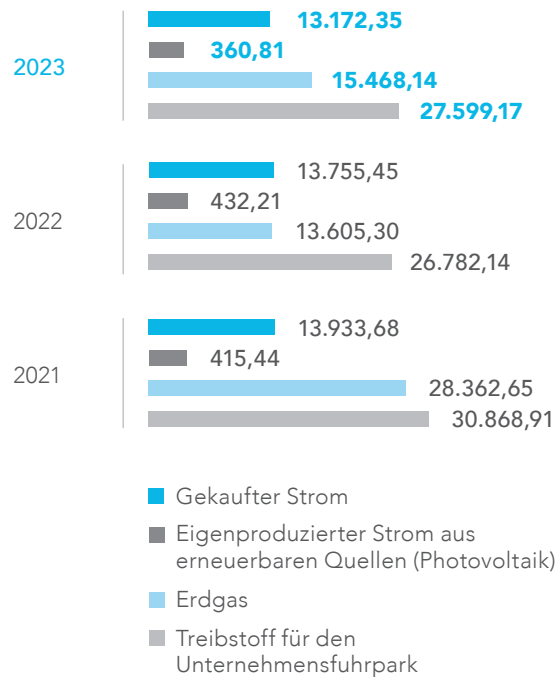
Für die Beheizung des Hauptsitzes in Bozen benutzen wir derzeit eine **Wärmepumpenanlage**, bis der für 2024 geplante Anschluss an das Fernwärmenetz erfolgt, sobald Alperia den Bau des Kollektors abgeschlossen hat. In den anderen Verwaltungsbüros erfolgt die Wärmeenergieversorgung über Erdgasanlagen, während in Österreich die Markas Zentrale in St. Pölten mit einer Wärmepumpe beheizt wird. Der Standort Wien hingegen wird mit Fernwärme und jener in Innsbruck mit Erdgas beheizt.

In Österreich wurde das Heizungssystem als Niedertemperaturheizung konzipiert (maximale Vorlauftemperatur 35 – 40°). Die Wärmeversorgung des Gebäudes erfolgt über eine Wasser-/Grundwasser-Wärmepumpe, die den Wärmebedarf der Raumheizung und der Lüftungsanlage deckt. Konkret ist das mechanische Lüftungssystem mit Heiz- und Kühlschlangen ausgestattet, was eine Wärmerückgewinnung ermöglicht. Die Luft wird ganzjährig mit ca. 20°C in die Räume geleitet. Im Winter wird die Außenluft durch eine Wärmepumpe erwärmt und im Sommer durch Grundwasser gekühlt. Die Wärme wird effizient über eine Fußbodenheizung verteilt. Insgesamt beträgt der geschätzte Wärmebedarf 64,5 kW.

Auch im Jahr 2023 wurde Markas Italien dank der Lieferung von klimaneutralem Gas als 100 % umweltfreundlich zertifiziert: Das bedeutet, dass die CO<sub>2</sub>-Emissionen, die durch den Gasverbrauch entstehen, durch Grünstromzertifikate kompensiert werden, die direkt von Alperia gekauft werden und Klimaschutzprojekte unterstützen.

## Energieverbrauch im Dreijahreszeitraum 2021–2023 (in GJ) nach Art der Quelle

Markas Gruppe



### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



## Überwachung des Energieverbrauchs

Für Markas ist es von entscheidender Bedeutung, den eigenen Energieverbrauch, ob Strom oder Gas, überwachen zu können. Nach der Überprüfung von 10 Kunden aus dem Bereich Food im Jahr 2022 ist dem Unternehmen klar geworden, wie wichtig es ist, zu verstehen, wie die Energie an seinen Standorten, in seinem Kochzentrum und in seinen Kundenobjekten verbraucht wird.

Die Überwachung des Verbrauchs war und ist der Schlüssel zur Identifizierung von Verbesserungen der Energieeffizienz und zur Verringerung der Umweltauswirkungen. Im Jahr 2023 führte Markas Energiebewertungen in den Gebäuden mit dem höchsten Energieverbrauch durch und legte damit

den Grundstein für künftige Korrekturmaßnahmen. Die Bewertung, der Einsatz von Verbrauchsüberwachungssystemen und die Relevanz des Verbrauchs für die Unternehmenskosten haben dazu beigetragen, das Bewusstsein für ein effizientes Energiemanagement zu schärfen, was zu einem ersten internen Energiemanagementsystem führte. Im Laufe des Jahres 2024 plant Markas die Weiterentwicklung des Managementsystems, mit dem Ziel, es nach ISO 50001 zu zertifizieren. Dies wird es Markas ermöglichen, die gleichen Grundsätze und Prozesse auf seine Kundenobjekte anzuwenden, insbesondere auf die energieintensiveren, um die als vorrangig eingestufteten Maßnahmen strukturiert und messbar verwalten zu können.

## Emissionen

Die Hauptemissionen des Unternehmens entstehen durch den Einsatz von **Methan** für die Beheizung der Büros und durch die Nutzung der Fahrzeuge der **Unternehmensflotte**. Darüber hinaus umfassen die überwachten Emissionen auch diejenigen im Zusammenhang mit **F-Gas**-Geräten (Kühlräume, Schnellkühler usw.), die bei Kunden im Bereich Food verwendet werden.

Gemäß dem GHG Protocol<sup>30</sup> werden die CO<sub>2</sub>-Emissionen nach folgendem Schema klassifiziert:

- **direkte Emissionen (Scope 1)**, die aus Energiequellen entstehen, die dem Unternehmen gehören oder von ihm kontrolliert werden, einschließlich der Emissionen, die aus dem Verbrauch von Methangas zum Heizen der Büros, aus dem Kraftstoffverbrauch des eigenen Fuhrparks und aus dem Nachfüllen von F-Gas resultieren;
- **indirekte Emissionen (Scope 2)**, die sich aus der Erzeugung von Strom ergeben, der vom Unternehmen gekauft und verbraucht wird;
- **eindirekte Emissionen (Scope 3)** – derzeit von Markas nicht berichtet, mit Ausnahme des Bereiches Clean.

<sup>30</sup> Die Greenhouse Gas Protocol Initiative ist eine Multi-Stakeholder-Partnerschaft (Unternehmen, Nichtregierungsorganisationen, Regierungen und andere), die 1998 vom World Resources Institute und dem World Business Council for Sustainable Development gegründet wurde. Ziel der Initiative ist die Entwicklung international anerkannter Standards für die Bilanzierung und Berichterstattung von Treibhausgasen (THG), um die Berichterstattung und Transparenz der damit verbundenen Informationen durch Unternehmen zu unterstützen.

Im Jahr 2023 beliefen sich die gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen (Scope 1 + Scope 2 standortbasiert<sup>31</sup>), die sich aus dem Energieverbrauch von Markas ergeben, auf 3.719,56 Tonnen CO<sub>2</sub>eq (-16% im Vergleich zum Jahr 2022). 69% der gesamten Treibhausgasemissionen sind mit direkten Emissionen verbunden (Scope 1) und die restlichen 31% mit indirekten Emissionen (Scope 2 standortbasiert). Was Markas Italien, Österreich und Deutschland anbelangt, so betragen die gesamten CO<sub>2</sub>eq-Emissionen (Scope 1 + Scope 2 standortbasiert) jeweils 3.377,15 Tonnen CO<sub>2</sub>eq, 321,45 Tonnen CO<sub>2</sub>eq und 20,95 Tonnen CO<sub>2</sub>eq.

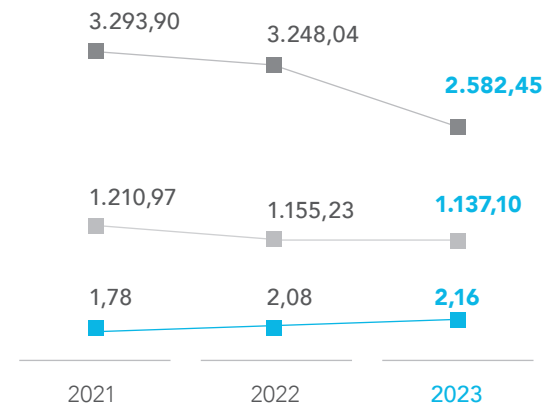
Die indirekten THG-Emissionen (Scope 2), die nach der marktbasierter Methode berechnet wurden, sind fast Null, wenn man bedenkt, dass der von Markas Italien und Markas Österreich verbrauchte Strom ausschließlich aus erneuerbaren Energiequellen stammt und teilweise selbst produziert wird. Bei Markas Deutschland betragen diese Emissionen 2,16 Tonnen CO<sub>2</sub> eq.

Bei den direkten Emissionen (Scope 1) des Jahres 2023 ist der größte Anteil (78%) auf die von der Unternehmensflotte verursachten Emissionen zurückzuführen.

<sup>31</sup> Gemäß der Definition des GRI-Indikators und im Einklang mit den Vorschlägen des GHG Protocol berücksichtigt die standortbasierte Berechnungsmethode die durchschnittliche THG-Emissionsintensität der Netze, in denen der Energieverbrauch stattfindet. Dies erfolgt hauptsächlich unter Verwendung von Daten, die sich auf den durchschnittlichen Emissionsfaktor des Netzwerks beziehen. Im Gegensatz zur marktbasierter Methode, die stattdessen die Emissionen aus Strom berücksichtigt, für den sich eine Organisation bewusst vertraglich entschieden hat (oder bei der es keine solche Wahl gibt).

## Direkte und indirekte CO<sub>2</sub>-Emissionen (Tonnen CO<sub>2</sub>eq) im Dreijahreszeitraum 2021 – 2023

Markas Gruppe



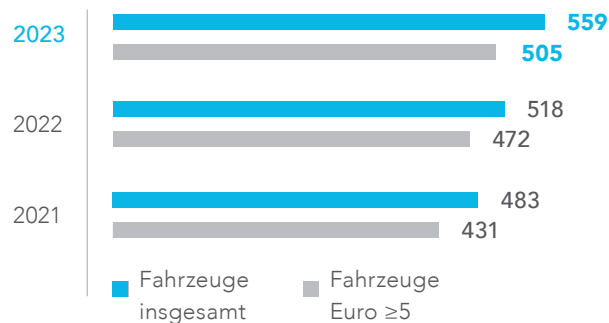
- Direkte Emissionen Scope 1
- Indirekte Emissionen Scope 2 (standortbasiert)
- Indirekte Emissionen Scope 2 (marktbasierter)

Markas Italien verfügte im Jahr 2023 über 559 Fahrzeuge, davon **90%** der Umweltklasse Euro 5 oder höher und 16 Elektrofahrzeuge, die ab 2014 eingeführt wurden.

Da **nachhaltige Mobilität** zweifellos die Zukunft ist, hat Markas im Jahr 2023 wichtige Schritte gesetzt, um die Nachhaltigkeit seiner Unternehmensflotte zu verbessern. Nach der Machbarkeitsstudie im Jahr 2022 hat das Unternehmen erste **Tests mit Elektrofahrzeugen** gestartet und einen Indikator angewendet, um die Zunahme von Elektrofahrzeugen in der Flotte zu überwachen. Seit Ende 2023 werden die am besten geeigneten Elektroladestationen bewertet, die installiert werden sollen, um die Integration von Elektrofahrzeugen in die Unternehmensflotte zu unterstützen. Darüber hinaus wurde ein betriebliches **Mobility Management-System** mit dem Ziel eingeführt, bis 2024 eine Fahrtroute zur und von der Arbeit für die Mitarbeiter\*innen und eine **eigene Politik** für das Management der elektrischen Unternehmensflotte zu entwickeln.

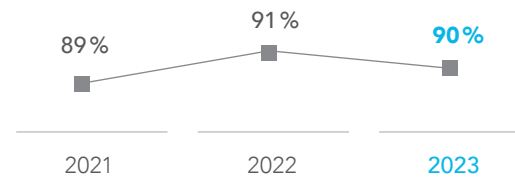
## Fahrzeuge der Unternehmensflotte

Markas Italien



## KPI Firmenfahrzeuge Euro ≥5 / Summe der Firmenfahrzeuge (%)

Markas Italien



Der **CFP Systematic Approach** ist ein innovatives Managementsystem, mit dem es möglich ist, den **CO<sub>2</sub>-Fußabdruck**, d.h. die durch die Dienstleistungen von Markas und besonders durch die **Reinigungsdienstleistungen** verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen auf autonome, wissenschaftliche und kontrollierte Weise zu quantifizieren. Ziel der Berechnung ist es, den **potentiellen Beitrag** zur globalen Erwärmung bezogen auf jeden in einem Jahr gereinigten Quadratmeter, ausgedrückt in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten, zu ermitteln. Das System lässt sich sowohl in der Ausschreibungsphase als auch retrospektiv bei bereits angelaufenen Verträgen einsetzen.

Die Berechnung der Emissionen berücksichtigt alle wesentlichen Faktoren im gesamten Lebenszyklus der Dienstleistung wie das Ausmaß der zu reinigenden Flächen und die damit verbundene Risikoklassifizierung, die verwendeten Materialien und Geräte (Reinigungschemie, Verbrauchsmaterialien, Energie-/Wasserverbrauch von Geräten und Maschinen, Verpackungen usw.). Bei Markas ergaben die bisher durchgeführten Analysen zu spezifischen Ausschreibungsprojekten einen **durchschnittlichen CO<sub>2</sub>-Emissionswert von 0,349 kg pro Quadratmeter**.

Der Mehrwert des CFP Systematic Approach ist beträchtlich: Wenn die Auswirkungen jedes einzelnen Aspekts der Dienstleistung genau bekannt sind, ist es möglich, wirksame Verbesserungsmaßnahmen zur Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen zu identifizieren.

### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



## Reduzierung der Schadstoffbelastung

Markas Österreich misst die Konzentration schädlicher Stoffe in der Luft, um die Umwelt und die Gesundheit der Mitarbeitenden vor möglichen langfristigen und wiederholten Expositionen zu schützen.

Markas konzentrierte sich dabei insbesondere auf die Messung der Schadstoffkonzentration. In Zusammenarbeit mit der Allgemeinen Unfallversicherungsanstalt (AUVA) startete Markas Österreich 2022 erfolgreich das MAK-Messprojekt. Im Rahmen dieses Projekts wurden Konzentrationstests in Österreich im Labor durchgeführt. Aufgrund der erzielten Ergebnisse wurde ein formaldehydhaltiges Oberflächendesinfektionsmittel durch eine umweltfreundlichere Alternative ersetzt. Die im April 2023 durchgeführten MAK-Messungen bestätigten, dass dieses Produkt bei der Anwendung kein Gesundheitsrisiko darstellt.

Darüber hinaus verpflichtet sich Markas Italien, seine Emissionen durch gezielte **Aufforstungsmaßnahmen** in der Region oder durch den Kauf von **Emissionszertifikaten** auszugleichen.

Für Markas ist der **CFP Systematic Approach** eine **wesentliche Zertifizierung**, um die Nachhaltigkeit seiner Reinigungsdienstleistungen zu gewährleisten. Im Jahr 2024 möchte das Unternehmen in Zusammenarbeit mit der Umweltabteilung und der Ausschreibungsabteilung die Anzahl der Verträge, in denen das CFP zur Anwendung kommt, erhöhen, da im Jahr 2023 kein signifikanter Anstieg zu verzeichnen war.



## Ressource Wasser

Die Bewältigung der Auswirkungen im Zusammenhang mit der Nutzung von Wasser wird durch die Maßnahmen des Umweltmanagementsystems geregelt, das nach ISO 14001 und EMAS zertifiziert ist. In den Verwaltungsbüros und in den Objekten im Bereich Food, bei denen die Wasserversorgung in der Verantwortung von Markas liegt, erfolgt die Abwasserentsorgung in die öffentliche Kanalisation<sup>32</sup>. Hierbei handelt es sich um häusliche Abwässer oder dergleichen, die durch nationale Gesetze und örtliche Vorschriften geregelt sind.

Sowohl der Standort in Vigasio<sup>33</sup> und sein Kochzentrum als auch das Büro in Cuneo und das dazugehörige Kochzentrum in Cervasca verfügen über die **Single Environmental Authorization** gemäß den Bestimmungen des italienischen Gesetzesdekrets 152/2006. Für den erstgenannten Standort wurde die Befugnis im August 2017 von Acque Veronesi S.p.A. ausgestellt, für den zweitgenannten im November 2016 von ACDA (Azienda Cuneese dell'Acqua S.p.A.).

Bei konkreten Objekten im Bereich Food wird das Wasser von den kommunalen Wasserwerken bereitgestellt, wobei der/die Auftraggeber\*in (der Kunde) Markas die Nutzung des Wassers gewährt. In den für Markas vorgesehenen Räumen wie z. B. Umkleieräumen gibt es Wasserhähne mit reduziertem Durchfluss, um den Wasserverbrauch einzudämmen.

<sup>32</sup> Nur am Sitz in Padua ist der Wasserverbrauch in der Miete enthalten.

<sup>33</sup> Am Standort Vigasio bezieht sich der Wasserverbrauch auf die Büros und das Werk nach folgender Unterteilung, die auf der Grundlage einer technischen Bewertung durchgeführt wurde: 6% Büros und 94% Betrieb.

In Bezug auf diesen Geschäftsbereich ist anzumerken, dass Markas nicht zuletzt deshalb über eine hochmoderne Ausrüstung verfügt, um den Wasserverbrauch zu beschränken. Jeder Austausch veralteter Anlagen erfolgt mit dem Ziel, die Verbrauchseffizienz kontinuierlich zu verbessern.

Im Bereich Clean wiederum setzt Markas automatische Systeme zur optimalen Dosierung von Reinigungs- und Waschmitteln ein. Diese Anlagen garantieren eine zu 100% genaue Dosierung der Chemie und vermeiden somit deren übermäßigen Einsatz. Die Dosiersysteme mit Silberionenbeschichtung gewährleisten eine Reduzierung der Keime um 99,94% und sind somit ein Garant für absolute hygienische Sicherheit. Markas ist das einzige Reinigungsunternehmen, das diese fortschrittlichen Dosiersysteme einsetzt.

Die Waschmaschinen sind außerdem mit kalibrierten Dosiergeräten ausgestattet, um die Menge des verwendeten Waschmittels zu reduzieren. Dieses Dosiersystem wird zudem fernüberwacht (mit folglich Reduzierung der technischen Eingriffe und der damit einhergehenden CO<sub>2</sub>-Emissionen). Außerdem ist zu erwähnen, dass Markas im Rahmen des EU Ecolabels, auf das zu einem späteren Zeitpunkt noch eingegangen wird, zunehmend **Waschmaschinen mit geringem Wasserverbrauch** einsetzt. Im Laufe der Jahre wurden in diesem Zusammenhang mehrere Verträge abgeschlossen, die zu einer Optimierung des Verbrauchs beigetragen haben, sodass ein maximaler Wasserverbrauch von 7 Litern pro kg gereinigter Textilien erreicht wurde. Ebenso sorgt die Verwendung imprägnierter Mikrofaserutücher für eine erhebliche Einsparung von Wasser sowie Reinigungs- und Desinfektionsmitteln.

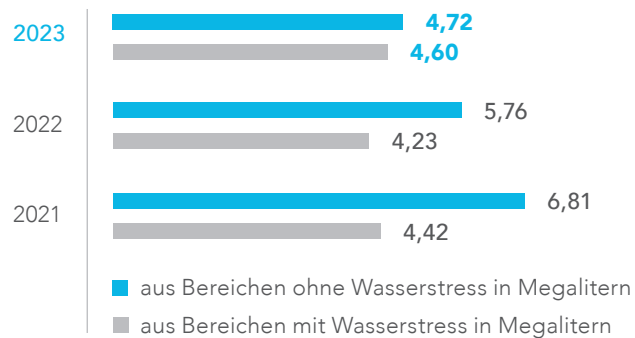
Im Bereich Clean dient die Wartung von Wasch-



maschinen und automatischen Geräten nicht nur dazu, deren ordnungsgemäßen Betrieb zu sichern, sondern auch als eine vorbeugende Maßnahme zur Reduzierung des Wasserverbrauchs und der Wasserverschmutzung. Im Jahr 2023 beliefen sich die Wasserentnahmen der Gruppe auf 9,3 ML (Megaliter), ein Rückgang von 7 % im Vergleich zum Vorjahr. 49 % der Gesamtentnahmen erfolgen in Gebieten mit Wasserstress<sup>34</sup>.

### Wasserentnahmen im Dreijahreszeitraum 2021 – 2023 (ML, Megaliter)

Markas Gruppe



<sup>34</sup> In Übereinstimmung mit den Angaben im GRI 303-3-Indikator bezieht sich Wasserstress auf die „Fähigkeit oder Unfähigkeit, den menschlichen und ökologischen Bedarf an Wasser zu decken“, also auf die Verfügbarkeit, Qualität oder Zugänglichkeit der Wasserressource in einem bestimmten geografischen Gebiet. Um das Vorhandensein von Wasserstress in den Gebieten festzustellen, in denen Markas tätig ist, wurde insbesondere die Datenbank des Aqueduct Water Risk Atlas des World Resources Institute verwendet. Ein Wasserstressgebiet liegt dann vor, wenn das Verhältnis der gesamten jährlichen Wasserentnahme zur gesamten verfügbaren jährlichen erneuerbaren Wasserversorgung (Basiswasserstress) mittelhoch (20–40 %), hoch (40–80 %) oder extrem hoch (>80 %) ist. In Italien wurde nur in Bezug auf den Standort Cervasca ein mittelhoher Wasserstress (20–40 %) identifiziert.

#### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### Wassereinsparungen in der Zentrale in Bozen

Insgesamt verzeichnete Markas Italien im Jahr 2023 eine Wassereinsparung von 54 %. Allein das Headquarter in Bozen konnte den Wasserverbrauch pro Kopf um 30 % senken. Dieses Ergebnis wurde durch die Einführung von Instrumenten zur Überwachung der Feuchtigkeitswerte, die kontinuierliche Kontrolle des Bodens in den Grünflächen und die wöchentliche Analyse der Wasserzähler zur Überprüfung des täglichen Wasserverbrauchs erreicht. Darüber hinaus wurden in enger Zusammenarbeit mit den Gärtner\*innen wöchentlich die notwendigen Bewässerungszeiten für die Pflanzen festgelegt. All dies hat erheblich zu den Wassereinsparungen beigetragen.

Die Abwassereinleitung von Markas für den Lebensmittelbetrieb Vigasio und das Kochzentrum Cervasca ist als Industrieabwasser anerkannt und von der Single Environmental Authorization ordnungsgemäß genehmigt.

Gemäß den Bestimmungen des ital. Gesetzesdekrets 152/2006 und den von Single Environmental Authorization enthaltenen Vorschriften muss die Einleitung von Industrieabwasser die in Tabelle 3, Anhang 5 des oben genannten Dekrets aufgeführten Zulässigkeitsgrenzen einhalten.

Insbesondere für das Lebensmittelwerk Vigasio übermittelt Markas jährlich den Einleitungsbericht an Acque Veronesi S.p.A. und führt mithilfe eines akkreditierten Labors eine Analyse des in die Kanalisation eingeleiteten Abwassers durch. In Vigasio ist zudem ein Fettabscheider mit 20 m<sup>3</sup> an das Prozesswasser angeschlossen, dem ein mit Pumpe zur Ableitung in die Kanalisation und mit Volumenzähler ausgestatteter Sammelbehälter mit 20 m<sup>3</sup> nachgeschaltet ist.

Das Abwassernetz ist in Schwarzwasser und Weißwasser unterteilt. Die Toilettenabflüsse sind an die Schwarzwasserkanalisation angeschlossen, während das Regenwasser über ein spezielles Netz gesammelt, in zwei Koaleszenz-Ölabscheider geleitet und über ein Netz von Sickerschächten verteilt wird.

Für das Kochzentrum Cervasca hingegen übermittelt Markas jährlich den Einleitungsbericht an ACDA und lässt alle zwei Jahre Eigenkontrollanalysen durchführen, um die Konformität des eingeleiteten Abwassers zu bewerten. Auch in diesem Fall wird ein akkreditiertes Labor damit beauftragt. Wie in Vigasio werden die Toilettenabflüsse in die öffentliche Kanalisation eingeleitet, während das Brauchwasser durch zwei

Fettabscheider geleitet wird, von denen es dann in die Kanalisation gelangt.

In den Kochzentren, die Markas für die Schulverpflegung betreibt, werden Analysen des Wassers, welches für den menschlichen Gebrauch und für die Zubereitung von Speisen und Getränken bestimmt ist, analysiert, um Folgendes zu gewährleisten:

- die Sicherheit und einen hohen Grad an Schutz der menschlichen Gesundheit durch die Bereitstellung von lebensmittelhygienisch einwandfreien Fertigerzeugnissen;
- die Sicherheit der Beschäftigten am Arbeitsplatz unter Einhaltung der sozialen Verantwortung.

Sofern der öffentliche Auftraggeber/Kunde dies nicht tun sollte, obliegt es Markas, jährlich die in der Gesetzgebung vorgesehene mikrobiologische Analyse von einem spezialisierten Analyzelabor durchführen zu lassen.

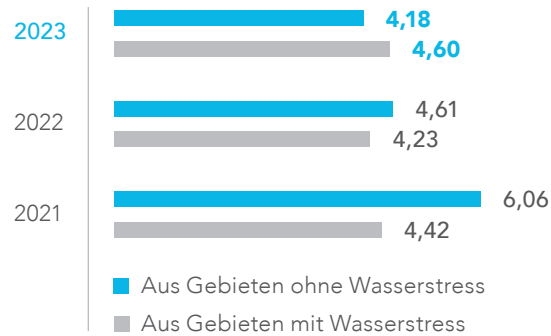
Die Probe für die mikrobiologische Analyse wird direkt an der Wasserentnahmestelle entnommen und gemäß den gesetzlich vorgeschriebenen Parametern analysiert. Die Analyse der chemischen Parameter wird hingegen nur dann durchgeführt, wenn bekannt ist, dass im betreffenden Gebiet Schwermetalle in den kommunalen Grundwasserleitungen vorhanden sind.

Insgesamt belief sich die eingeleitete Abwassermenge der Gruppe im Berichtsjahr auf 8,78 ML (-1 % im Vergleich zum Jahr 2022).

Darüber hinaus ist hervorzuheben, dass nur die Abwässer von Markas Italien industriellen Charakter haben, während an den übrigen Standorten die Nutzung der Wasserressource – wie oben angegeben – ziviler Art ist<sup>35</sup>.

### Abwassereinleitung im Dreijahreszeitraum 2021 – 2023 (ML)

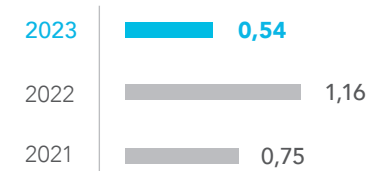
Markas Gruppe



Der Gesamtverbrauch an Wasserressourcen<sup>36</sup> belief sich im Jahr 2023 somit auf 0,54 ML (-54% im Vergleich zum Jahr 2022).

### Gesamtverbrauch an Wasser im Dreijahreszeitraum 2021 – 2023 (ML)

Markas Gruppe



<sup>35</sup> Aus diesem Grund wird davon ausgegangen, dass die Wasserentnahmen von Markas Österreich den Wassereinleitungen des oben genannten Unternehmens entsprechen.

<sup>36</sup> Der Gesamtverbrauch ergibt sich aus der Differenz zwischen der entnommenen Wassermenge und der gesamten Wassereinleitung – in Gebieten mit und ohne Wasserstress – des genannten Jahres.

# 6.2

## Von uns ausgewählte Produkte und Verpackungen

Nachhaltigkeit ist für uns nicht nur ein Unterscheidungsmerkmal, sondern ein wesentliches Element. Daraus ergeben sich **spezifische Entscheidungen** hinsichtlich der **Materialien und Produkte**, die bei allen Kundenobjekten Anwendung finden, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf der Reduzierung von Kunststoff liegt.

Zu den Materialien mit der größten Auswirkung, die für die Erbringung der Dienstleistungen in den Bereichen Clean, Food, Housekeeping und Facility verwendet werden, gehören auch die chemischen Produkte.

Insbesondere im Bereich Clean hat es sich Markas zur Aufgabe gemacht, seinen Kunden eine Reihe **ökologisch nachhaltiger Produkte** anzubieten, wie es in den „Mindestumweltkriterien für die Beauftragung der **Reinigungs- und Desinfektionsdienste** von Gebäuden und Räumen für sanitäre Zwecke“ (ital. Ministerialerlass Nr. 51 vom 29. Januar 2021) gefordert wird. Konkret handelt es sich dabei um:

- **chemische Produkte** mit geringer Umweltbelastung, die mit dem **EU-Umweltzeichen** oder einem anderen gleichwertigen Umweltzeichen vom Typ I gemäß der technischen Norm ISO 14024 zertifiziert sind (z.B. Umweltzeichen, Nordic Swan). Es wird darauf hingewiesen, dass bei Markas Österreich der Anteil der Reinigungsmittel mit Umweltzertifizierung derzeit 51,67 % beträgt;
- **moderne Dosieranlagen** für den ökologisch nachhaltigen Einsatz chemischer Produkte, um den Verbrauch von Wasser und Produkt zu reduzieren;

- **Textilprodukte** aus Mikrofaser, die mit dem **EU-Umweltzeichen** oder mit einem anderen gleichwertigen Umweltzeichen vom Typ I zertifiziert sind, das der technischen Norm ISO 14024 entspricht (z. B. Umweltzeichen, Nordic Swan) und die eine geringere Umweltbelastung während des gesamten Lebenszyklus des Produkts garantieren;
- **Wartungsmaterial**, das mit dem **EU-Umweltzeichen** zertifiziert ist, oder mit einem anderen gleichwertigen Umweltzeichen vom Typ I, das der technischen Norm ISO 14024 entspricht (z. B. Umweltzeichen, Nordic Swan) und über eine FSC- („Forest Stewardship Council“) oder PEFC- („Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes“) Zertifizierung verfügt;
- **Maschinen und Geräte** mit Systemen zur Reduzierung des Wasser- und Energieverbrauchs;
- **Reinigungswagen mit Eimern**, die zu mindestens 50% aus **recyceltem Kunststoff** bestehen.

Darüber hinaus bemüht sich Markas, Verbrauchsmaterialien wie Papier, Toner und Hygienepapier zu kaufen, die umweltverträglich hergestellt wurden. So trägt etwa das in den Büros verwendete Papier das FSC-Siegel, das garantiert, dass es aus einer verantwortungsvoll geführten Lieferkette stammt.

Schließlich wurden für die Versorgung mit Verbrauchsmaterialien am Hauptsitz in Bozen Einzelausgabeautomaten installiert, eine Lösung, die zur Reduzierung des Verbrauchs beiträgt.

## UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



### EU Ecolabel-Zertifizierung

Im Jahr 2021 erhielt Markas Italien die EU-Ecolabel-Zertifizierung für Innenreinigungsdienste. Aufbauend auf diesem wichtigen Meilenstein entwickelte Markas einen speziellen, umweltfreundlichen Reinigungsservice: Markas Eco Clean.

Markas Eco Clean zeichnet sich durch hohe Qualitätsstandards und ein besonderes Augenmerk auf Umweltverträglichkeit aus.

Der Service umfasst die Verwendung von EU-Ecolabel-zertifizierten chemischen Produkten (Reinigungs- und Waschmittel), Reinigungszubehör und Verbrauchsmaterialien, energieeffizienten Waschmaschinen, Schulungen und Sensibilisierung des Personals für Umweltthemen, den Einsatz von emissionsarmen Fahrzeugen und Fahrrädern sowie eine verantwortungsvolle Abfallentsorgung.

Seit 2022 ist auch Markas Österreich für den Markas Eco Clean Service mit dem EU-Ecolabel zertifiziert.



## Reduzierung des Kunststoffverbrauchs

Markas entwickelt ein immer stärkeres **Bewusstsein** in Bezug auf das Thema **Kreislaufwirtschaft**, bei dem die drei Rs – **Reduce, Reuse, Recycle** – eine zentrale Rolle spielen.

Der Grad der Nachhaltigkeit des Produkts wird auch durch seine **Verpackung** bestimmt. Mehr als man meinen würde, ergeben sich die Umweltauswirkungen eines Produkts nicht nur aus dessen Inhalt, sondern auch aus dessen Verpackung, Behälter oder Flasche. Aus diesem Grund hat es sich Markas zur Aufgabe gemacht, Lieferanten auszuwählen, die Strategien und Richtlinien zur **Reduzierung des Kunststoffverbrauchs** anwenden, insbesondere wenn es sich um neues Kunststoffmaterial handelt.

Einer der Hauptlieferanten von Markas ist das österreichische Unternehmen **Werner & Mertz**, das für seine starke Orientierung auf Nachhaltigkeit bekannt ist und mit dem ein internationaler Kooperationsvertrag abgeschlossen wurde. Von diesem Lieferanten bezieht Markas – zum Großteil – Reinigungsmittel in **Konzentratform**: Das bedeutet, dass mit einer 1-Liter-Flasche Konzentrat beispielsweise 100 Liter mit Wasser verdünntes Produkt in einer 1%igen Lösung erhalten werden können. Darüber hinaus verpflichtet sich der Lieferant, Verpackungen und Flaschen aus recyceltem Kunststoff zu benutzen, die folglich wiederverwendet werden. Die Produkte von Werner & Mertz verfügen über die **EU Ecolabel**- und „**Cradle to Cradle**“-Zertifizierung. Letztere zeichnet Produkte aus, die unter Berücksichtigung der **Kreislaufwirtschaft** entwickelt wurden.

Bei der Lieferung von Reinigungswägen verlässt sich Markas auf Lieferanten wie **Falpi** und **Filmop**, die sich einer ökologisch nachhaltigen Produktion verschrieben haben. So verfügen viele der von Markas gekauften Wägen über die Zertifizierung **ReMade In Italy** oder **Plastics Second Life**, bei der die Kübel aus recyceltem Kunststoff hergestellt werden. Insbesondere der in Zusammenarbeit mit Falpi entwickelte Reinigungswagen wird aus vollständig recycelbaren Materialien gefertigt und ist seit 2013 nach der Umweltproduktdeklaration (EPD - Environmental Product Declaration) zertifiziert. Außerdem stammt die für den Produktionsprozess erforderliche Energie ausschließlich von der Photovoltaikanlage von Falpi.

Darüber hinaus bestehen die von Markas gekauften Abfallsäcke aus regeneriertem Polyethylen niedriger Dichte (LDPE). Diese Art von Kunststoffmaterial gilt als nachhaltig und zu 100 % recycelbar, da es beim Recyclingprozess **weder Giftstoffe noch Mikroplastik** in die Umwelt freisetzt.

Im Rahmen der Gemeinschaftsverpflegung wird nach Möglichkeit **wiederverwendbares** und **abwaschbares** Geschirr verwendet. Alternativ kommen biologisch abbaubare und/oder kompostierbare Kunststoffartikel zum Einsatz. Hinzu kommt die vermehrte Verwendung von 0,5-Liter-Wasserflaschen aus recyceltem Kunststoff mit fix befestigten Verschlusskappen. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass die Lieferanten von Markas zu **100% recycelte Verpackung** verwenden. Außerdem ist Markas bestrebt, seinen Kunden **kostenlose Getränkespender** anzubieten, um den Verbrauch von Plastikflaschen zu begrenzen.

### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



#### Upcycling und wiederverwendbare Abwurfsäcke

Markas Österreich hat das Projekt „Upcycling“ gestartet, um die Verwendung von Einweg-Plastikabwurfsäcken auf dem Reinigungswagen zu reduzieren. Gebrauchte Tücher und Mopp werden nicht mehr in Einweg-Plastiksäcken gesammelt, sondern in wiederverwendbaren Abwurfsäcken, die von der integrativen Firma GW St. Pölten hergestellt werden. Die GW St. Pölten ist einer der größten integrativen Unternehmen Österreichs, das seit über 40 Jahren in St. Pölten tätig ist und rund 580 Menschen beschäftigt, von denen über 70 % eine Behinderung haben. Das Projekt startete 2023 mit einem Pilotversuch, und die Verwendung der wiederverwendbaren Säcke soll bis 2024 auf alle Reinigungswagen ausgeweitet werden. Diese Umstellung führt allein im Universitätsklinikum St. Pölten jährlich zu einer Einsparung von 65.520 Plastiksäcken, was einer jährlichen Reduktion von 3.144 kg Einwegplastik entspricht. Dank dieser Innovation kann Markas Österreich seine Attraktivität in Ausschreibungen durch nachweisbares Umweltbewusstsein steigern. Zudem trägt die Zusammenarbeit mit lokalen Anbietern dazu bei, den ökologischen Fußabdruck zu reduzieren und die regionale Wirtschaft zu unterstützen.

# 6.3

## Betriebsabfälle und Gefahrstoffe

Das von Markas angewandte **Umweltmanagement-system**, das der Norm ISO 14001 und der EMAS-Verordnung entspricht, umfasst auch die verantwortungsbewusste Abfallwirtschaft.

Die von Markas produzierten Abfälle werden entweder als Siedlungsabfälle oder als Sondermüll klassifiziert, wobei Markas gemäß seiner Unternehmenspolitik bestrebt ist, sein Abfallaufkommen einzudämmen und dieses in allen Bereichen so weit wie möglich zu vermeiden.

Siedlungsabfälle werden über die öffentliche Müllabfuhr entsorgt, wobei Markas in seinen Büros regelmäßig die ordnungsgemäße Mülltrennung kontrolliert. Das Unternehmen hat an seinen Standorten ein System zur getrennten Abfallsammlung eingerichtet, wie es auch in den kommunalen Vorschriften vorgesehen ist.

Im Bereich Clean bestehen die wichtigsten Abfälle aus leeren Behältnissen chemischer Produkte, die bei Reinigungs- und Desinfektionsarbeiten verwendet werden. Im Bereich Food handelt es sich beim Sondermüll hingegen hauptsächlich um gebrauchte Speiseöle und -fette, Schlämme, die bei der Entleerung und Reinigung von Entfettungsanlagen anfallen, sowie um nicht mehr genutzte Maschinen und Geräte.

Sondermüll fällt vor allem im Facility-Bereich an und setzt sich vor allem aus gebrauchten Mäuse- und Rattengiftködern, Chemikalien zur Nagetierbekämpfung und Filtermaterialien zusammen.

Für die Sammlung und Entsorgung von Sondermüll nutzt Markas spezialisierte **Drittunternehmen**, deren **entsprechende Genehmigungen** geprüft werden. Darüber hinaus wird an den Standorten ein Be- und Entladeregister geführt, das eine ständige Überwachung der anfallenden Abfallmengen ermöglicht. Darüber hinaus erfolgt die **jährliche Abfallmeldung**.

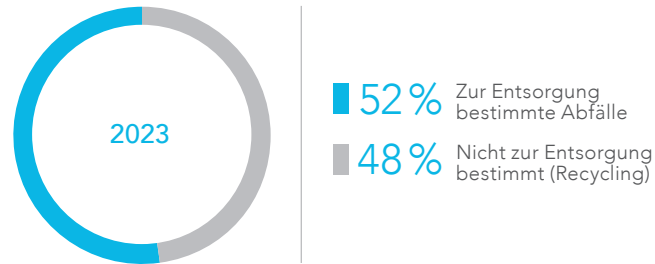
Markas ist bestrebt, den Einsatz von umweltfreundlichen und umweltverträglichen Materialien zu erhöhen. Dieses Ziel hat aufgrund der Covid-Pandemie im Jahr 2020 besonders an Bedeutung gewonnen, als der vermehrte Einsatz von Einwegmaterialien erforderlich war. Daher wurde versucht, auf umweltfreundlichere **Einwegmaterialien** wie beispielsweise Zellulosefasern, Biokunststoff und Pappe umzusteigen. Um diese Herausforderung bestmöglich zu meistern, wird Markas im Jahr 2024 ein eigenes **Büro für Gesundheit, Sicherheit und Umwelt** einführen, indem das Büro für Umwelt sowie das Büro für Gesundheit und Sicherheit zusammengelegt werden. Dieses neu strukturierte Büro soll die Aufgabe haben, die obligatorischen Verpflichtungen zu überwachen und das System auf eine integriertere Weise und mit einem Gesamtblick zu verwalten. Momentan können Beschwerden im Zusammenhang mit dem Abfallmanagement über das Whistleblowing-System gemeldet werden, das allen Stakeholdern auf der Website des Unternehmens zur Verfügung steht.

Im Jahr 2023 belief sich die Gesamtmenge der von der Gruppe<sup>37</sup> produzierten Abfälle auf 39,33 Tonnen, wovon 99% ungefährlich waren.

<sup>37</sup> Markas Deutschland ist nicht im Umfang der Datenerhebung zum Abfallaufkommen im Dreijahreszeitraum 2021-2023 enthalten.

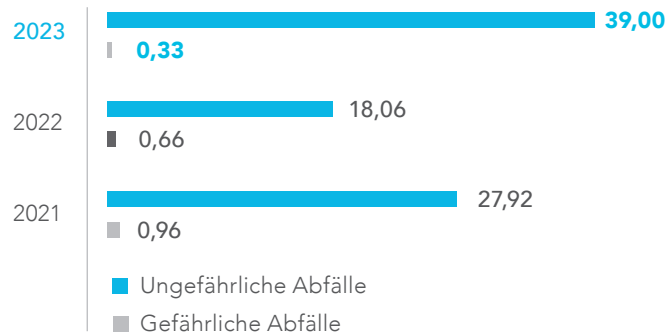
## Bestimmungsort der im Jahr 2023<sup>38</sup> produzierten Abfälle

Markas Italien



## Abfall im Zeitraum 2021 – 2023 nach Art (in Tonnen)

Markas Gruppe



<sup>38</sup> Detailangaben zur Entsorgung der von Markas Österreich erzeugten Abfälle liegen nicht vor.

### UNSEREN WORTEN FOLGEN TATEN



## Abfallmanagement

Im Jahr 2023 hat Markas Österreich mehrere Projekte zur Förderung eines verantwortungsvolleren und bewussteren Abfallmanagements durchgeführt.

Das Unternehmen hat an der Optimierung seiner Prozesse gearbeitet und bedient sich eines modernen Wiegesystems, das eine genauere Überwachung der verschiedenen Abfallfraktionen ermöglicht. Für 2024 ist auch eine Aktualisierung der Arbeitsanweisung für die Abfallentsorgung geplant, wobei größere, deutlich gekennzeichnete Behälter für die verschiedenen Abfallarten eingeführt werden sollen.

Gleichzeitig wird das Unternehmen weiterhin das Bewusstsein der Mitarbeiter\*innen für die richtige Abfalltrennung steigern. Eine weitere wichtige Maßnahme betrifft die Digitalisierung von Rechnungen, um den Papierverbrauch zu reduzieren.

Darüber hinaus befasst sich das Projekt „Lebenszyklus Maschinen“ mit der Verwaltung von Geräten, um deren Nutzung zu optimieren und Abfälle zu reduzieren.



Anmerkungen  
zur Methodik



Der Nachhaltigkeitsbericht 2023 der Markas Gruppe wurde unter Verwendung der GRI-Standards (Version 2016 und spätere Versionen) als Referenzstandard gemäß der Berichtsoption „With reference to“ erstellt.

## Der Rahmen der Berichterstattung<sup>39</sup>

Die im Dokument enthaltenen Informationen beziehen sich auf das Berichtsjahr 2023 (1. Januar 2023 – 31. Dezember 2023).

Im Rahmen des Nachhaltigkeitsberichtes werden die folgenden Unternehmen erfasst: Markas S.r.l. (Italien), Markas GmbH (Österreich), Markas GmbH (Deutschland) und Markas S.p.A. (die Muttergesellschaft).

Es folgen Einzelheiten zu den Standorten der Gruppe, für die die im Dokument angeführten qualitativen und quantitativen Informationen berichtet werden:

### Markas S.r.l.

- Zentrale Bozen
- Standort Cuneo
- Standort Modena
- Standort Padua
- Standort Rom
- Standort Mailand
- Standort Verona

### Markas GmbH (Österreich)

- Zentrale St. Pölten
- Standort Innsbruck
- Standort Wien

### Markas GmbH (Deutschland)

- Zentrale München

### Markas S.p.A. (Bozen)

Es wird darauf hingewiesen, dass das Unternehmen **Markas Energy S.r.l.** (Bozen) vom Berichtsumfang 2023 ausgenommen ist.

Nachfolgend werden die wichtigsten Einschränkungen des Rahmens aufgeführt, die – auf der Ebene der einzelnen GRI-Berichte – bei der Berichterstattung über soziale, ökologische und wirtschaftliche/Governance-Aspekte angewendet wurden:

- Für das Unternehmen Markas S.p.A. wurde nur über die Indikatoren GRI 2-6, GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3 e GRI 207-4 Bericht erstattet.
- Für das Unternehmen Markas GmbH Deutschland erfolgte zu den GRI-Indikatoren 303-1, 303-2, 303-3 und 303-4 keine Berichterstattung, da die Auswirkungen auf die Wassermatrix nicht signifikant sind, da es sich ausschließlich um geringen häuslichen Wasserverbrauch handelt. Bezogen auf die Daten zum Abfallaufkommen war es nicht möglich, die Mengen für den Dreijahreszeitraum 2021 – 2023 zu erheben, da noch kein internes Überwachungssystem implementiert wurde. Im Hinblick auf die Daten zu Soziales (GRI-Standard 400) ist anzumerken, dass in die Berichterstattung zu den Indikatoren GRI 404-1, GRI 404-2 und GRI 404-3 die Daten des deutschen Unternehmens nicht einbezogen wurden, da kein Erfassungssystem der Schulungs- und Leistungsbewertungsaktivitäten der Mitarbeiter\*innen zur Verfügung stand. Abschließend wird im Hinblick auf die Auswirkungen der Lieferkette darauf hingewiesen, dass das Unternehmen nicht über die Indikatoren GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409 -1, GRI 414-1, GRI 414-2 berichtet, da noch kein Überwachungsprozess für Lieferantenleistungen besteht.

<sup>39</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass im Gegensatz zum Vorjahr Markas Energy nicht Teil des Berichtsumfangs ist.

## Ausrichtung an Schlüsselkonzepten und Grundprinzipien der Berichterstattung

Der Nachhaltigkeitsbericht der Markas Gruppe wird unter Berücksichtigung der Schlüsselkonzepte der Nachhaltigkeitsberichterstattung erstellt, darunter „Auswirkungen“, „wesentliche Themen“ und „Interessen der Stakeholder“.

Der Bericht enthält keine eingehende Behandlung des Konzepts der „Due Diligence“, einem Aspekt, für den die Gruppe durch einige ihrer Kontrollen zur ethischen Unternehmensführung die Grundlagen gelegt hat, wobei sie sich jedoch bewusst ist, dass sie ihre Anstrengungen verstärken muss, um auch den regulatorischen Entwicklungen in diesem Bereich gerecht zu werden<sup>40</sup>.

Im Hinblick auf die zweite Ausgabe der Nachhaltigkeitsberichterstattung hat das Unternehmen beschlossen, einen Schritt in Richtung der Option der GRI-Standards „In accordance with“ zu gehen, um den grundlegenden Prinzipien noch stärker zu entsprechen.

Die Einhaltung und Ausrichtung an den Berichtsgrundsätzen ist von entscheidender Bedeutung, um eine qualitativ hochwertige Nachhaltigkeitsberichterstattung sicherzustellen. Dies ermöglicht es den Leser\*innen, die Auswirkungen der Organisation und ihres Beitrags zur nachhaltigen Entwicklung vollständig und korrekt zu erfassen und zu bewerten.

<sup>40</sup> Dabei wird insbesondere auf den Vorschlag für eine Richtlinie zur Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD) Bezug genommen.

Vorerst entspricht der vorliegende Bericht noch nicht in vollem Umfang dem Grundsatz der „Überprüfbarkeit“, da die darin berichteten qualitativen und quantitativen Informationen noch nicht von unabhängigen Dritten geprüft wurden.

Nachfolgend sind Verweise auf die Schlüsselkonzepte und Grundprinzipien angeführt, wobei die entsprechenden Anwendungsmethoden seitens Markas durch die Angabe der Bezugskapitel belegt werden.

## Schlüsselkonzepte

### Auswirkungen

- Kapitel 3 – Auswirkungen der Governance
- Kapitel 4 – Soziale Auswirkungen (Beschäftigte und andere Mitarbeiter\*innen)
- Kapitel 5 – Soziale Auswirkungen (Kunden)

### Wesentliche Themen

- Kapitel 2 – Abschnitt „Perspektive von morgen“

### Stakeholder

- Kapitel 2 – Abschnitt „Perspektive von morgen“

## Grundlagen

### Verständlichkeit, Genauigkeit, Ausgewogenheit

- Leitfaden zum Lesen des Dokuments
- Verwendung von Fußnoten zur genauen Erläuterung aller im Bericht enthaltenen technischen Details
- Darstellung positiver und negativer Auswirkungen

### Vergleichbarkeit, Aktualität

- Verwendung eines Dreijahreshorizonts für die Darstellung von Daten und Informationen (möglich für die meisten der berichteten GRI-Angaben)
- Vergleichbarkeit von Informationen zwischen den verschiedenen Unternehmen der Gruppe  
Verpflichtung zur jährlichen Veröffentlichung des Nachhaltigkeitsberichtes

### Nachhaltigkeitskontext

- Durchführung einer Analyse des Nachhaltigkeitskontexts und der Branche, in der die Gruppe tätig ist, als Ausgangspunkt für die Entwicklung der Wesentlichkeitsanalyse und des Markas-Nachhaltigkeitsplans

## Wesentlichkeitsanalyse

Im Jahr 2023 wurde die erste doppelte Wesentlichkeitsanalyse von Markas mit dem Ziel durchgeführt, zu einer genaueren Berichterstattung zu gelangen. In Anbetracht der neuen Gesetzgebung zur Nachhaltigkeit<sup>41</sup> wurde beschlossen, diese methodische Aufgabe bereits im Vorfeld durchzuführen, noch bevor Markas dieser neuen Gesetzgebung unterliegt.

Die doppelte Wesentlichkeitsanalyse bildete den Rahmen für die Erstellung des vorliegenden Dokuments, das den Schwerpunkt auf ökologische, soziale und wirtschaftliche Nachhaltigkeits-/Governance-Themen legt, die für die Gruppe und ihre Stakeholder wesentlich (oder größtenteils relevant) sind.

Diese Analyse geht von den Ergebnissen der Kontextanalyse aus. Diese Studie fördert eine Reihe von potentiell wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen zutage.

Im Vergleich zur vorherigen Perspektive werden die Auswirkungen im Voraus erfasst und dann zu potentiell wesentlichen oder wesentlichen Themen zurückverfolgt.

Es folgen die Untersuchungsschritte, um die Relevanz der Auswirkungen aus Sicht des Top-Managements und der beteiligten Stakeholder (Mitarbeiter\*innen, Kunden,

Lieferanten, Finanzinstitute, Forschungseinrichtungen und Universitäten, Sozialpartner) zu bewerten.

Die Analyse und Aufbereitung der Ergebnisse ergab eine Liste wesentlicher Auswirkungen, die als solche definiert wurden, da ihr Wert über der für die verschiedenen Makrothemen definierten Wesentlichkeitsschwelle lag.

Diese Auswirkungen, Risiken und Chancen wurden im Anschluss daran in die wesentlichen Makrothemen von Markas i) Lieferkette; ii) Menschen; iii) Umwelt; iv) Governance und Management; v) Kunden und Gemeinschaftsbeziehungen; vi) Geschäftsmodell und Innovation) und schließlich in die Nachhaltigkeitsthemen, umstrukturiert, an denen sich die Kapitel des vorliegenden Dokuments orientieren.

Die Themenliste wurde vom operativen Team dem Ständigen Ausschuss zur Kenntnisaufnahme und vorläufigen Genehmigung und anschließend dem Top-Management zur endgültigen Genehmigung vorgelegt.

Nähere Details zur Durchführung der Analyse sind in Kapitel 2 im Abschnitt „*Perspektive von morgen*“ zu finden.

## Prozess der Berichterstattung

Der Nachhaltigkeitsbericht ist das Ergebnis der gemeinsamen Arbeit verschiedener Personen des Unternehmens, die für die Einbindung aller Gesellschaften der Gruppe gesorgt haben.

Die Phasen der Analyse, der Erfassung qualitativer und quantitativer Informationen, der Erstellung, der Überprüfung und der Genehmigung des Entwurfsdokuments und schließlich seiner Veröffentlichung und Verbreitung wurden gemäß den Bestimmungen des verabschiedeten Verfahrens „*Prozess der Berichterstattung zur Nachhaltigkeit*“ von allen Gesellschaften durchgeführt, die an der Erstellung des Nachhaltigkeitsberichtes beteiligt sind.

Weitere Informationen finden sich auch im Abschnitt „*Governance*“ in Kapitel 3 des vorliegenden Dokuments.

<sup>41</sup> Es wird Bezug genommen auf die Corporate Sustainability Reporting Directive, die am 5. Januar 2023 in Kraft getreten ist.

## Wichtigste Berechnungsmethoden

Im Folgenden werden die wichtigsten angewandten Berechnungsmethoden und die herangezogenen Quellen angeführt, um die Abdeckung der Umwelt-, Sozial- und Wirtschafts-/Governance-Indikatoren sicherzustellen, die für die Berichterstattung im Nachhaltigkeitsbericht 2023 der Gruppe verwendet wurden.

Im Hinblick auf Umweltaspekte sind insbesondere folgende Besonderheiten zu nennen:

- **Energieverbrauch** – berechnet anhand der Umrechnungsfaktoren, die im „Greenhouse Gas Reporting: Umrechnungsfaktoren“ des DEFRA (Ministerium für Umwelt, Ernährung und ländliche Angelegenheiten des Vereinigten Königreichs) für die Jahre 2023, 2022, und 2021 bereitgestellt werden;
- **Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)** – dabei handelt es sich um klimaschädliche Emissionen aus dem Verbrauch von Erdgas, Treibstoff und aus F-Gas-Nachfüllungen, die aus den direkten Tätigkeiten der Gruppe an den verschiedenen Standorten entstehen, die sich im Besitz der Organisation befinden oder unter ihrer direkten Kontrolle stehen. Bei der Berechnung dieser CO<sub>2</sub>-Emissionen wurden folgende Quellen zur Ermittlung der Emissionsfaktoren berücksichtigt: „Greenhouse Gas Reporting: Umrechnungsfaktoren“ des DEFRA (Ministerium für

Umwelt, Ernährung und ländliche Angelegenheiten des Vereinigten Königreichs) für die Jahre 2023, 2022 und 2021;

- **Indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2)** – für die Berechnung der indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen, die sich aus dem Stromverbrauch in den Verwaltungsbüros ergeben, wurde die zweifache standort- und marktbasierende Methode angewendet. Insbesondere wurde der Verbrauch von Strom aus nicht erneuerbaren Quellen mit folgenden Emissionsfaktoren multipliziert:
  - *standortbasierter Ansatz*: „Greenhouse Gas Reporting: Umrechnungsfaktoren“ des DEFRA (Ministerium für Umwelt, Ernährung und ländliche Angelegenheiten des Vereinigten Königreichs) für die Jahre 2023, 2022 und 2021;
  - *marktbasierter Ansatz*: „Restmischungen“, definiert von der Association of Issuing Bodies (AIB) 2023, 2022 und 2021.

Mit Bezug auf die soziale Dimension, insbesondere in Bezug auf Beschäftigte und unabhängige Arbeitnehmer\*innen, mit denen die Gruppe zusammenarbeitet, wird darauf hingewiesen, dass für jedes der drei Berichtsjahre, für die Indikatoren GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 403-8, GRI 404-1, GRI 405-1 und GRI 405-2, die eine Angabe bzw. Berücksichtigung der Anzahl der Beschäftigten der verschiedenen Gesellschaften

erfordern, auf die Zusammensetzung der Unternehmensbelegschaft zum 31.12. Bezug genommen wurde. Die anderen Personalindikatoren bilden hingegen die jährliche Gesamtbilanz der Belegschaft (nicht notwendigerweise zum 31. Dezember des Bezugsjahres) ab.

Der Indikator GRI 403-9 für Arbeitsunfälle erfordert die Berechnung der Rate von meldepflichtigen Unfällen, Unfällen mit schwerwiegenden Folgen und Todesfällen auf der Grundlage des Wertes von 1.000.000 geleisteten Arbeitsstunden.

Die angeführten Daten stammen aus Direkterhebungen; nur wenn es nicht möglich war, die tatsächlichen Daten abzurufen, wurden Schätzungen verwendet oder es wurde beschlossen, den Referenzindikator im Bericht nicht zu berücksichtigen.

Auf die Verwendung von Schätzungen wird anhand von Fußnoten hingewiesen.

## Weiterführende Daten

### Kapitel 2

<b>Unternehmensdaten (Markas Italien)</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Gesamtzahl der Tätigkeiten (Kundenanzahl)	1.080	1.065	974
Umsatzerlöse (Euro)	294.204.211	258.519.211	213.228.864
Anteil der jeweiligen Geschäftsbereiche am Gesamtumsatz im			
Bereich Clean	67,20%	68,00%	64,10%
Bereich Food	24,10%	24,00%	28,00%
Bereich Housekeeping	4,23%	4,00%	2,40%
Bereich Logistics&Care	3,66%	3,00%	3,70%
Bereich Facility	0,81%	1,00%	1,80%

GRI 2-6: „Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen“

**Unternehmensdaten (Markas Österreich)** **2023** **2022** **2021**

Gesamtzahl der Tätigkeiten (Kundenanzahl)	271	255	226
Umsatzerlöse (Euro)	82.359.262	74.334.523	67.778.295

GRI 2-6: „Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen“

**Unternehmensdaten (Markas Deutschland)** **2023** **2022** **2021**

Gesamtzahl der Tätigkeiten (Kundenanzahl)	6	5	4
Umsatzerlöse (Euro)	769.929	2.232.662	2.105.864,29

GRI 2-6: „Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen“

**Markas S.p.A** **2023** **2022** **2021**

Umsatzerlöse (Euro)	2	2	2
Erzeugter und ins Netz eingespeister Strom aus erneuerbaren Energiequellen (GJ)	267.652	252.268	187.909

GRI 2-6: „Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen“



Erwirtschafteter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert nach Stakeholder-Kategorie (in Euro)	2023					2022					2021				
	Italien	Österreich	Deutschland	Holding	Insgesamt <sup>1</sup>	Italien	Österreich	Deutschland	Holding	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Holding	Insgesamt
Umsatzerlöse	296.204.211	82.359.261,63	769.929	267.652	379.601.053,60	258519211	74.334.522,73	2.232.662	252.268	335.338.883,70	213.228.864,00	67.778.294,59	2.105.864	187.909	283.300.931,60
Sonstige betriebliche Erträge	2.691.784	809.531,10	13.265	66.920	3.581.500,10	4181941,78	1.466.180,12	157.819	101.814	5.907.754,90	3.054.628,00	1.613.319,21	38.731	61.928	4.768.606,21
Finanzielle Einkünfte	1.325.501	160.222,81	-	5.498.153,74	6.983.877,55	242.117,11	19.469,86	12	2.895.487	3.157.085,97	457.088,00	1.678,07	-	2.659.486	3.118.252,07
Sonstige betriebliche Kosten (Forderungsausfälle)	-	-	-	3.231	3.231	-	-	-	0	0	-	-	-2.366	0	-2.366
Generierter wirtschaftlicher Wert	300.221.496	83.329.015,54	783194	5.835.956,74	390.169.662,30	262.943.269,90	75.820.172,71	2.390.493	3.249.569	344.403.504,60	216.740.580	69.393.291,87	2.142.229	2.909.323	291.185.423,90
Materialaufwand	34.803.385	975.412,48	24.826	3.807	35.807.430,48	31.056.237,19	1.334.135,75	62.973	6.159	32.459.504,94	26.465.496	1.332.713,60	110.818	2.777	27.911.804,60
Aufwendungen für bezogene Leistungen	36.177.562	1.213.779,31		293.946	37.685.287,31	31.226.719,88	1.008.532,90	258.136	225.332	32.718.720,78	24.096.666	528.723,77	143.822	527.365	25.296.576,77
An die Lieferanten verteilter wirtschaftlicher Wert	70.980.947	2.189.191,79	24.826	297.753	73.492.717,79	62.282.957,07	2.342.668,65	321.109	231.491	65.178.225,72	50.562.162	1.861.437,37	254.640	530.142	53.208.381,37
Personalkosten	202.659.413	76.397.664,97	590.509	146.649	279.794.236	180.741.375,80	68.908.136,14	2.426.106	149.175	252.224.792,90	144.055.155	63.006.343,83	2.105.259	113.455	209.280.212,80
An das Personal verteilter wirtschaftlicher Wert	202.659.413	76.397.664,97	590.509	146.649	279.794.236	180.741.375,80	68.908.136,14	2.426.106	149.175	252.224.792,90	144.055.155	63.006.343,83	2.105.259	113.455	209.280.212,80
Dividenden-ausschüttung	2.627.011	824.000		337.390	3.788.401	2.162.835	2.767.225		250.000	5.180.060	1.951.393	650.000		2.859.154	5.460.547
Zinsaufwendungen und Finanzerfolg	1.294.642		95.214	1.063.679	2.453.535	238.173,89		25.145	49.406	312.724,89	71.673		22.119	0	93.792

<sup>1</sup> „Insgesamt“ bedeutet die Summe der oben genannten Gesellschaften; diese Zahl gibt nicht unbedingt den konsolidierten Wert wieder.



Erwirtschafteter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert nach Stakeholder-Kategorie (in Euro)	2023					2022					2021				
	Italien	Österreich	Deutschland	Holding	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Holding	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Holding	Insgesamt
An Aktionär*innen und Kreditgeber*innen verteilter wirtschaftlicher Wert	3.921.653	824.000	95.214	1.401.069	6.241.936	2.401.008,89	2.767.225	25.145	299.406	5.492.784,89	2.023.066	650.000	22.119	2.859.154	5.554.339
Einkommensteuern	4.729.789	84.777,69		-287.861	4.526.705,69	3.323.628	36.275,20		-51.957	3.307.946,20	3.686.060	194.071,03		-138.222	3.741.909,03
Sonstige betriebliche Kosten (Steuern und Abgaben)	427.364			20.294	447.658	403.016,28		704	52.351	456.071,28	418.561,69		277	288.332	707.170,69
An die öffentliche Verwaltung verteilter wirtschaftlicher Wert	5.157.153	84.777,69	0	-267.567	4.974.363,69	3.726.644,28	36.275,20	704	394	3.764.017,48	4.104.621,69	194.071,03	277	150.110	4.449.079,72
Investitionen in das Gemeinwesen <sup>2</sup>	62.444	59.710,55		0	122.154,55	40.933	72.722,44		100	113.755,44	78.595,07	75.632,35		0	154.227,42
An die lokale Gemeinschaft verteilter wirtschaftlicher Wert	62.444	59.710,55	0	0	122.154,55	40.933	72.722,44	0	100	113.755,44	78.595,07	75.632,35	0	0	154.227,42
Verteilter wirtschaftlicher Wert	282.781.610	79.555.345	710.549	1.577.904	364.625.408	249.192.919	74.127.027,43	2.773.064	680.566	326.773.576,40	200.823.599,80	65.787.484,58	2.382.295	3.652.861	272.646.240,30
Einbehaltener wirtschaftlicher Wert (generierter wirtschaftlicher Wert – verteilter wirtschaftlicher Wert)	17.439.886	3.773.670,54	72.645	4.258.052,74	25.544.254,28	13.750.350,87	1.693.145,28	-382.571	2.569.003	17.629.928,15	15.916.980,24	3.605.807,29	-240.066	-743.538	18.539.183,53

<sup>2</sup> Im Jahr 2021 wurden zusätzlich zu den Spenden auch die Kosten für das Projekt Markas Lift (36.100 €) inkludiert; im Jahr 2022 Spenden; im Jahr 2023 Spenden.



	2023				2022				2021			
Investitionen	Italien	Österreich	Holding	Insgesamt <sup>3</sup>	Italien <sup>4</sup>	Österreich	Holding	Insgesamt	Italien	Österreich	Holding	Insgesamt
Erhöhung der Produktionskapazität	-	3.410,00	-	<b>3.410</b>	135.969	-	779	<b>136.748</b>	222.240	126.128,85	738	<b>349.106,90</b>
Wiederkehrende Industrieinvestitionen	1.278.657	427.334,25	-	<b>1.705.991</b>	2.149.324	328.121,61	-	<b>2.477.446</b>	1.736.419	680.215,06	-	<b>2.416.634</b>
Andere Investitionen	2.373.048	492.901,83	34.677	<b>2.900.627</b>	1.296.654	279.844,79	779	<b>1.577.277</b>	1.863.629	336.559,27	2.785	<b>2.202.973</b>
<b>Investitionen<sup>5</sup> insgesamt</b>	<b>3.651.705</b>	<b>923.646,08</b>	<b>34677,49</b>	<b>4.610.029</b>	<b>3.581.947</b>	<b>607.966,40</b>	<b>1.557,50</b>	<b>4.191.471</b>	<b>3.822.288</b>	<b>1.142.903,18</b>	<b>3.523,20</b>	<b>4.968.714</b>

GRI 203-1: „Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen“

<sup>3</sup> Der Gesamtwert gibt die Summe der oben genannten Gesellschaften an; diese Zahl entspricht nicht unbedingt dem konsolidierten Wert.

<sup>4</sup> Für Markas Italien umfasst der Gesamtbetrag der Investitionen beispielsweise Investitionen in Gebäude, Maschinen, Anlagen und den Fuhrpark.

<sup>5</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass Markas Deutschland im dreijährigen Bezugszeitraum keine Infrastrukturinvestitionen und geförderten Dienstleistungen getätigt hat.

Länderspezifische Berichterstattung (Daten aus konsolidierten Jahresabschlüssen, in Euro)	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Holding	Insgesamt	Italien <sup>4</sup>	Österreich	Holding	Insgesamt	Italien	Österreich	Holding	Insgesamt
Erlöse aus Verkäufen an Dritte	296.204.211	82.359.261,63	267.652	<b>379.753.491</b>	258.519.211	74.294.270,81	252.268	<b>336.705.329</b>	213.228.864	67.754.016,54	187.909	<b>284.837.782</b>
Erlöse aus konzerninternen Transaktionen mit anderen Steuergebieten <sup>6</sup>	476.457,78	24.595,09	45.486	<b>523.667</b>	397.434	40.251,92	57.593	<b>455.027</b>	438.910	24.278,05	32.748	<b>485.235</b>
Gewinn/Verlust vor Steuern	11.066.785	964.445,19	1.409.738	<b>9.132.170</b>	7.612.235	821.904,07	1.778.747	<b>8.717.994</b>	10.203.618	1.374.315,76	1.438.761	<b>11.909.230</b>
Andere Sachanlagen als Zahlungsmittel und Zahlungsmitteläquivalente	100.600.756	0	8.122.994	<b>170.378.908</b>	94.358.995	0	6.256.833	<b>165.949.145</b>	74.016.044	0	6.777.173	<b>147.753.451</b>
Körperschaftsteuer, nach Kassenkriterium gezahlt <sup>7</sup>	2.172.326	100.362,56	4.211	<b>20.047</b>	1.910.333	50.429,25	-588	<b>95.268</b>	1.445.391	203.520,25	52.571	<b>-23.821</b>
Körperschaftsteuer auf Gewinne/Verluste der Gesellschaft	4.729.789	100.362,56	-283.650	<b>4.686.125</b>	3.323.628	50.429,25	-52.545	<b>3.624.214</b>	3.686.060	203.520,25	-85.651	<b>4.155.916</b>

GRI 207-4: „Länderspezifische Berichterstattung“

<sup>6</sup> In „Erlöse aus konzerninternen Transaktionen“ wurden die Erlöse von Markas Italien denen von Markas Österreich und Markas Deutschland gegenübergestellt.

<sup>7</sup> Die genannten Abgaben beziehen sich nicht auf das laufende Jahr (vorausbezahlte und zeitversetzte Abgaben sowie aus vorherigen Aufträgen).

## Kapitel 3

### Zusammensetzung des Verwaltungsrates von Markas Italien

Mitglieder	Amt	Rolle	Unabhängigkeit <sup>8</sup>	Geschlecht	Altersgruppe
Christoph Kasslatler	Vorsitzender und Geschäftsführer	Exekutiv	Nein	M	35 - 50 Jahre
Evelyn Kirchmaier	Verwaltungsratsmitglied und Generaldirektorin	Exekutiv	Nein	W	35 - 50 Jahre
Markus Weishaupt	Mitglied des Verwaltungsrates	Nicht Exekutiv	Ja	M	> 50 Jahre

### Zusammensetzung der Geschäftsführung von Markas Österreich

Mitglieder	Amt	Rolle	Unabhängigkeit	Geschlecht	Altersgruppe
Christoph Kasslatler	Geschäftsführer	Exekutiv	Nein	M	35 - 50 Jahre
Gerlinde Tröstl-Katinger	Geschäftsführerin	Exekutiv	Ja	W	35 - 50 Jahre

### Generalbevollmächtigter

Mitglieder	Amt	Rolle	Unabhängigkeit	Geschlecht	Altersgruppe
Christoph Kasslatler	Geschäftsführer	Exekutiv	Nein	M	35 - 50 Jahre
Rudolf Menningen	Generalbevollmächtigter	Exekutiv	Ja	M	35 - 50 Jahre

GRI 2-9: „Führungsstruktur und Zusammensetzung“  
 GRI 405-1: „Diversität in Kontrollorganen“

<sup>8</sup> Definition von „Unabhängigkeit“ gemäß Art. 148 des konsolidierten Finanzgesetzes, wonach das Kontrollorgan als unabhängig definiert wird, der/die nicht durch familiäre Beziehungen mit anderen Geschäftsführer\*innen verbunden ist und weder durch eine selbständige

Erwerbstätigkeit noch durch untergeordnete Beschäftigungsverhältnisse oder auch durch vermögensbezogene oder berufliche Beziehungen mit dem Unternehmen oder der

### Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen

**2023**      **2022**      **2021**

#### Wesentliche Geldbußen für Verstöße gegen Gesetze und Verordnungen während des Berichtszeitraums (die den Bereich Umwelt betreffen)<sup>9</sup>

Gesamtzahl der wesentlichen Geldbußen	5	5	5
Monetärer Gesamtwert der Geldbußen (in Euro)	923	4.268,57	312,92

### 2-27: „Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen“<sup>11</sup>

**2023**      **2022**      **2021**

#### Wesentliche Geldbußen während des Berichtszeitraums (die nicht den Bereich Umwelt betreffen)<sup>10</sup>

Monetärer Gesamtwert der Geldbußen (in Euro)	9.228,28	16.309,47	15.185,67
Gesamtzahl der monetären Sanktionen	-	-	-

### 2-27: „Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen“<sup>11</sup>

**2023<sup>12</sup>**

Antikorruption	Italien	Österreich
Gesamtzahl der Tätigkeiten	7	1
Prozentsatz der Tätigkeiten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	100%	100%
Wesentliche Korruptionsrisiken		
Fälle von aktiver oder passiver Korruption	0	0

### GRI 205-1: „Tätigkeiten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden“

<sup>9</sup> Geldbußen im Bereich Umwelt beziehen sich auf Geldstrafen für die unsachgemäße Entsorgung von Siedlungsabfällen und für Unregelmäßigkeiten beim „TARI“-Tarif.

<sup>10</sup> Geldbußen, die nicht den Bereich Umwelt betreffen, beziehen sich auf Vertragsstrafen oder Verwaltungssanktionen wie Sanktionen von INPS, INAIL, ISTAT, Verstöße gegen die Hygiene und Sicherheit am Arbeitsplatz.

<sup>11</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass sich diese Daten auf Markas Italien beziehen; für Markas Österreich und Markas Deutschland liegen im Dreijahreszeitraum 2021-2023 keine Geldbußen vor.

<sup>12</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass die Daten nur für dieses Jahr erhoben wurden.

**Mitglieder des Verwaltungsrates von Markas Italien**

	2023	2022	2021
Mitglieder des höchsten Kontrollorganes, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	0	1	2
Prozentsatz der Gesamtzahl der Mitglieder des höchsten Kontrollorganes	0%	33%	67%
Mitglieder des höchsten Kontrollorganes, die eine Schulung im Bereich Korruptionsbekämpfung erhalten haben	0	-	2
Prozentsatz der Gesamtzahl der Mitglieder des höchsten Kontrollorganes	0%	-	67%

GRI 205-2: „Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren der Korruptionsbekämpfung“

**Mitglieder der Geschäftsführung von Markas Österreich**

	2023	2022	2021
Mitglieder der Geschäftsführung, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	2	3	3
Prozentsatz der Gesamtzahl der Mitglieder der Geschäftsführung	100%	100%	100%
Mitglieder der Geschäftsführung, die eine Schulung im Bereich Korruptionsbekämpfung erhalten haben	2	0	0
Prozentsatz der Gesamtzahl der Mitglieder der Geschäftsführung	100%	0%	0%

GRI 205-2: „Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren der Korruptionsbekämpfung“

<b>Beschäftigte von Markas Italien</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Führungskräfte und leitende Angestellte</b>			
Führungskräfte und leitende Angestellte, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	31	28	25
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Führungskräfte und leitenden Angestellten	100%	100%	100%
Führungskräfte und leitende Angestellte, die eine Schulung zur Korruptionsbekämpfung erhalten haben	12	5	14
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Führungskräfte und leitenden Angestellten	39%	18%	56%
<b>Angestellte</b>			
Angestellte, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	339	330	311
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Angestellten	100%	100%	100%
Angestellte, die eine Schulung zur Korruptionsbekämpfung erhalten haben	34	39	55
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Angestellten	10%	12%	18%
<b>Arbeiter*innen</b>			
Arbeiter*innen, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	8.919	8.297	7.163
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Arbeiter*innen	100%	100%	100%
Arbeiter*innen, die eine Schulung zur Korruptionsbekämpfung erhalten haben	0	0	0
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Arbeiter*innen	0%	0%	0%

GRI 205-2: „Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren der Korruptionsbekämpfung“

### Beschäftigte von Markas Österreich

**2023**      **2022**      **2021**

<b>Führungskräfte und leitende Angestellte</b>			
Führungskräfte und leitende Angestellte, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	44	7	7
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Führungskräfte und leitenden Angestellten	100%	100%	100%
Führungskräfte und leitende Angestellte, die eine Schulung zur Korruptionsbekämpfung erhalten haben	44	0	0
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Führungskräfte und leitenden Angestellten	100%	0%	0%
<b>Angestellte</b>			
Angestellte, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	65	53	53
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Angestellten	100%	100%	100%
Angestellte, die eine Schulung zur Korruptionsbekämpfung erhalten haben	65	0	0
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Angestellten	100%	0%	0%
<b>Arbeiter*innen</b>			
Arbeiter*innen, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	2.124	2.061	2.037
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Arbeiter*innen	100%	100%	100%
Arbeiter*innen, die eine Schulung zur Korruptionsbekämpfung erhalten haben	1.061	0	0
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Arbeiter*innen	75%	0	0

GRI 205-2: „Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren der Korruptionsbekämpfung“

**Geschäftspartner (Markas Italien)<sup>13</sup>**

**2023 2022 2021**

Geschäftspartner, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	156	128	116
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Geschäftspartner	100%	100%	100%
<b>Andere Personen/Organisationen</b>			
Wurden die Antikorruptionspolitik und -verfahren anderen Personen oder Organisationen mitgeteilt? Wenn ja, bitte erläutern.	Lieferanten	Lieferanten	Lieferanten

GRI 205-2: „Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren der Korruptionsbekämpfung“

**Geschäftspartner (Markas Österreich)**

**2023 2022 2021**

Geschäftspartner, denen die Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung mitgeteilt wurden	286	270	241
Prozentsatz auf Gesamtzahl der Geschäftspartner	100%	100%	100%

GRI 205-2: „Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren der Korruptionsbekämpfung“

<sup>13</sup> Unter „Geschäftspartner“ sind ARGE-Partner, Subunternehmer, Subauftragnehmer und Unternehmensberater zu verstehen, an die der Due-Diligence-Fragebogen und die Antikorruptionsrichtlinie übermittelt wird.



Schutz der Privatsphäre der Kunden	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich <sup>14</sup>	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Gesamtzahl der eingegangenen begründeten Beschwerden	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
davon von externen Parteien erhalten und von der Organisation bestätigt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
davon von Regulierungsbehörden	0	0	0	0	0	2 <sup>15</sup>	0	2	0	0	0	0
Gesamtzahl festgestellter Fälle von Lecks, Diebstahl oder Verlust von Kundendaten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamtzahl festgestellter Fälle von Lecks, Diebstahl oder Verlust der Daten von Beschäftigten	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI 418-1: „Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes von Kundendaten und den Verlust von Kundendaten“

<sup>14</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass die Zahl für Markas Österreich 2022 überarbeitet wurde.

<sup>15</sup> Im Jahr 2022 sind zwei Beschwerden seitens der Kontrollbehörden eingegangen, und zwar verlangte in Innsbruck das Arbeitsinspektorat Einsicht in die Arbeitszeitaufzeichnungen und der Fall wurde abgeschlossen; in St. Pölten bezog sich die Inspektion auf einen Arbeitsunfall. Dies betraf jedoch nur den entsprechenden Bericht.

## Kapitel 4

Vertragsart	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Unbefristeter Vertrag	8.421	2.233	27	10.681	8.106	2.193	52	10.351	6.965	2.170	75	9.210
davon Männer	1.356	412	10	1.778	1.296	380	13	1.689	1.163	382	9	1.554
davon Frauen	7.065	1.821	17	8.903	6.810	1.813	39	8.662	5.802	1.788	66	7.656
Befristeter Vertrag	498	0	13	511	549	0	71	620	534	0	43	577
davon Männer	112	0	1	113	109	0	13	122	86	0	12	98
davon Frauen	386	0	12	398	440	0	58	498	448	0	31	479
<b>Gesamtanzahl der Beschäftigten</b>	<b>8.919</b>	<b>2.233</b>	<b>40</b>	<b>11.192</b>	<b>8.655</b>	<b>2.193</b>	<b>123</b>	<b>10.971</b>	<b>7.499</b>	<b>2.170</b>	<b>118</b>	<b>9.787</b>
Gesamtanzahl der Männer	1.468	412	11	1.891	1.405	380	26	1.811	1.249	382	21	1.652
Gesamtanzahl der Frauen	7.451	1.821	29	9.301	7.250	1.813	97	9.160	6.250	1.788	97	8.135

GRI 2-7: „Beschäftigte“

Beschäftigungsart	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Vollzeit	1.008	897	6	1.911	651	897	29	1.577	790	853	27	1.670
davon Männer	489	288	3	780	372	282	5	659	202	297	5	504
davon Frauen	519	609	3	1.131	279	615	24	918	588	556	22	1.166
Teilzeit	7.911	1.336	34	9.281	8.004	1.296	94	9.394	6.709	1.317	91	8.117
davon Männer	979	124	8	1.111	1.033	98	21	1.152	1.047	85	16	1.148
davon Frauen	6.932	1.212	26	8.170	6.971	1.198	73	8.242	5.662	1.232	75	6.969
<b>Gesamtanzahl der Beschäftigten</b>	<b>8.919</b>	<b>2.233</b>	<b>40</b>	<b>11.192</b>	<b>8.655</b>	<b>2.193</b>	<b>123</b>	<b>10.971</b>	<b>7.499</b>	<b>2.170</b>	<b>118</b>	<b>9.787</b>
Gesamtanzahl der Männer	1.468	412	11	1.891	1.405	380	26	1.811	1.249	382	21	1.652
Gesamtanzahl der Frauen	7.451	1.821	29	9.301	7.250	1.813	97	9.160	6.250	1.788	97	8.135

GRI 2-7: „Beschäftigte“

	2023			2022			2021		
	Italien <sup>16</sup>	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich <sup>17</sup>	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt
Unabhängige Mitarbeiter*innen	19	19	38	21	29	50	13	23	36
davon Männer	8	7	15	9	10	19	5	8	13
davon Frauen	11	12	23	12	19	31	8	15	23

GRI 2-8: „Beschäftigte, die keine Mitarbeiter\*innen sind“<sup>18</sup>

Beschäftigte, die unter Kollektivverträge fallen, nach Berufsgruppen	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland <sup>19</sup>	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Führungskräfte und leitende Angestellte	100%	100%	88%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Angestellte	100%	100%	88%	96%	100%	100%	n.a.	100%	100%	100%	n.a.	100%
Arbeiter*innen	100%	100%	88%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gesamtanzahl der Mitarbeiter*innen, die unter Kollektivvertragsvereinbarungen fallen	100%	100%	88%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

GRI 2-30: „Tarifverträge“

<sup>16</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass sich die Gesamtzahl der Beschäftigte, die keine Mitarbeiter\*innen sind, in Italien ausschließlich auf Praktikanten bezieht.

<sup>17</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass die Zahlen für das Jahr 2022 für Markas Österreich aufgrund von Neuberechnungen angepasst wurden.

<sup>18</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass Markas Deutschland keine Arbeitsverträge an Selbständige vergeben hat.

<sup>19</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass die Zahlen bezüglich Markas Deutschland für den Dreijahreszeitraum aufgrund von Neuberechnungen angepasst wurden.

		2023				2022				2021			
<b>Neueinstellungen, nach Alter und Geschlecht</b>		Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
< 35 Jahre	Männer	223	219	5	447	213	27	30	270	56	59	14	129
	Frauen	519	368	18	905	614	82	29	725	269	202	22	493
	<b>Summe</b>	<b>742</b>	<b>587</b>	<b>23</b>	<b>1.352</b>	<b>827</b>	<b>109</b>	<b>59</b>	<b>995</b>	<b>325</b>	<b>261</b>	<b>36</b>	<b>622</b>
35 ≤ x ≤ 50 Jahre	Männer	193	93	3	289	198	37	2	237	187	57	1	245
	Frauen	823	503	6	1.332	1.278	157	33	1.468	900	317	13	1.230
	<b>Summe</b>	<b>1.016</b>	<b>596</b>	<b>9</b>	<b>1.621</b>	<b>1.476</b>	<b>194</b>	<b>35</b>	<b>1.705</b>	<b>1.087</b>	<b>374</b>	<b>14</b>	<b>1.475</b>
> 50 Jahre	Männer	191	44	44	279	189	4	1	194	234	9	2	245
	Frauen	727	227	227	1.181	1.115	15	23	1.153	1.125	33	17	1.175
	<b>Summe</b>	<b>918</b>	<b>271</b>	<b>271</b>	<b>1.460</b>	<b>1.304</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>1.347</b>	<b>1.359</b>	<b>42</b>	<b>19</b>	<b>1.420</b>
<b>Gesamtzahl der Neueinstellungen, nach Geschlecht</b>	Männer	607	356	52	1.015	600	68	33	701	477	125	17	619
	Frauen	2.069	1.098	251	3.418	3.007	254	85	3.346	2.294	552	52	2.898
	<b>Summe</b>	<b>2.676</b>	<b>1.454</b>	<b>303</b>	<b>4.433</b>	<b>3.607</b>	<b>322</b>	<b>118</b>	<b>4.047</b>	<b>2.771</b>	<b>677</b>	<b>69</b>	<b>3.517</b>

GRI 401-1: „Neu eingestellte Mitarbeiter\*innen und Mitarbeiter\*innenfluktuation“

		2023				2022				2021			
Anzahl der Kündigungen, nach Alter und Geschlecht		Italien	Österreich	Deutschland <sup>20</sup>	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
< 35 Jahre	Männer	191	181	7	379	169	36	38	243	45	137	21	203
	Frauen	455	378	34	867	459	118	46	623	208	368	15	591
	<b>Summe</b>	<b>646</b>	<b>559</b>	<b>41</b>	<b>1.246</b>	<b>628</b>	<b>154</b>	<b>84</b>	<b>866</b>	<b>253</b>	<b>505</b>	<b>36</b>	<b>794</b>
35 ≤ x ≤ 50 Jahre	Männer	165	94	5	264	145	27	4	176	150	92	1	243
	Frauen	640	465	43	1.148	835	119	43	997	697	546	19	1.262
	<b>Summe</b>	<b>805</b>	<b>559</b>	<b>48</b>	<b>1.412</b>	<b>980</b>	<b>146</b>	<b>47</b>	<b>1.173</b>	<b>847</b>	<b>638</b>	<b>20</b>	<b>1.505</b>
> 50 Jahre	Männer	197	48	5	250	132	7	3	142	187	13	1	201
	Frauen	764	248	29	1.041	711	27	58	796	873	67	12	952
	<b>Summe</b>	<b>961</b>	<b>296</b>	<b>34</b>	<b>1.291</b>	<b>843</b>	<b>34</b>	<b>61</b>	<b>938</b>	<b>1.060</b>	<b>80</b>	<b>13</b>	<b>1.153</b>
<b>Gesamtanzahl der Kündigungen, nach Geschlecht</b>	Männer	553	323	17	893	446	70	45	561	382	242	23	647
	Frauen	1.859	1.091	106	3.056	2.005	264	147	2.416	1.778	981	46	2.805
	<b>Summe</b>	<b>2.412</b>	<b>1.414</b>	<b>123</b>	<b>3.949</b>	<b>2.451</b>	<b>334</b>	<b>192</b>	<b>2.977</b>	<b>2.160</b>	<b>1.223</b>	<b>69</b>	<b>3.452</b>

GRI 401-1: „Neu eingestellte Mitarbeiter\*innen und Mitarbeiter\*innenfluktuation“

<sup>20</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass die Zahlen bezüglich Markas Deutschland für den Dreijahreszeitraum aufgrund von Neuberechnungen angepasst wurden.



	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Beschäftigte, die Elternzeit genommen haben	240	149	40	429	229	139	6	374	166	132	4	302
davon Männer	29	1	11	41	23	1	0	24	15	0	0	15
davon Frauen	211	148	29	388	206	138	6	350	151	132	4	287
Beschäftigte, die während des Berichtszeitraums aus der Elternzeit an ihren Arbeitsplatz zurückgekehrt sind	240	25	1	266	229	24	1	254	166	24	0	190
davon Männer	29	1	0	30	23	1	0	24	15	0	0	15
davon Frauen	211	24	1	236	206	23	1	230	151	24	0	175
Beschäftigte, die nach der Elternzeit an ihren Arbeitsplatz zurückgekehrt sind und 12 Monate nach ihrer Rückkehr noch beschäftigt waren	240	16	0	256	229	15	0	244	166	13	0	179
davon Männer	29	1	0	30	23	0	0	23	15	0	0	15
davon Frauen	211	15	0	226	206	15	0	221	151	13	0	164
Beschäftigte, die während des Berichtszeitraums nach Beendigung der Elternzeit an ihren Arbeitsplatz zurückkehren hätten sollen	240	148	0	388	229	139	1	369	166	132	0	298
davon Männer	29	0	0	29	23	1	0	24	15	0	0	15
davon Frauen	211	148	0	359	206	138	1	345	151	132	0	283

	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Rückkehrquote von Beschäftigten, die Elternzeit genommen haben	100%	17%	0%	69%	100%	17%	100%	69%	100%	18%	0%	64%
davon Männer	100%	0%	0%	103%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	100%
davon Frauen	100%	16%	0%	66%	100%	17%	100%	67%	100%	18%	0%	62%
Verbleibquote von Beschäftigten, die Elternzeit genommen haben	105%	67%	0%	101%	138%	63%	0%	128%	90%	45%	0%	84%
davon Männer	126%	100%	0%	125%	153%	0%	0%	153%	125%	0%	0%	125%
davon Frauen	102%	65%	0%	98%	136%	63%	0%	126%	88%	45%	0%	82%

GRI 401-3: „Elternzeit“



Beschäftigte und unabhängige Mitarbeiter*innen, die einem Managementsystem für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz unterliegen	2023			2022			2021		
	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt
<b>Beschäftigte</b>									
Beschäftigte, die einem Managementsystem für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz unterliegen	8.919	2.223	11142	8.655	2.193	10848	7.499	2.170	9.669
Prozentsatz der Beschäftigten, die einem Managementsystem für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz unterliegen	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Beschäftigte, die einem derartigen System unterliegen, für das interne Audits durchgeführt werden	735	2.223	2958	609	2.193	2802	588	2.170	2.758
Prozentsatz der Beschäftigten, die einem derartigen System unterliegen, für das interne Audits durchgeführt werden	7%	100%	54%	7%	100%	54%	8%	100%	54%
Beschäftigte, die einem derartigen System unterliegen, das extern geprüft oder zertifiziert wurde	432	233	665	293	2.193	2486	318	2.170	2.488
Prozentsatz der Beschäftigten, die einem derartigen System unterliegen, das extern geprüft oder zertifiziert wurde	4%	10%	7%	3%	100%	52%	4%	100%	52%

GRI 403-8: „Mitarbeiter\*innen, die von einem Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz abgedeckt sind“<sup>21</sup>

<sup>21</sup> Markas Deutschland verfügt über kein zertifiziertes Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz. Es wird außerdem darauf hingewiesen, dass alle Beschäftigten von Markas Italien, die keine Mitarbeiter\*innen sind, vom Managementsystem für Sicherheit und

Gesundheit am Arbeitsplatz abgedeckt sind, während dies nicht auf jene Beschäftigten von Markas Österreich zutrifft, die keine Mitarbeiter\*innen sind.



Arbeitsunfälle	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich <sup>22</sup>	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
<b>Beschäftigte</b>												
Anzahl der geleisteten Arbeitsstunden	12.180.003	3.187.762	33.247	15.401.012	9.698.324	3.221.917	110.740	13.030.981	7.797.943	3.032.411	108.287	10.938.641
Anzahl der meldepflichtigen Arbeitsunfälle (einschließlich Todesfälle)	440	63	1	504	341	55	7	403	308	43	8	359
davon auf Reisen (nur wenn die Reise von der Organisation organisiert wurde)	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	3
Anzahl der Arbeitsunfälle mit schwerwiegenden Folgen (ohne Todesfälle)	2	21	0	23	1	2	0	3	2	0	0	2
Anzahl der Todesfälle durch Arbeitsunfälle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI 403-9: „Arbeitsbedingte Verletzungen“

<sup>22</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass die Zahlen bezüglich Markas Österreich für den Dreijahreszeitraum überarbeitet wurden.

Gesamtzahl der Schulungsstunden für Beschäftigte, nach Berufsgruppe und Geschlecht	2023			2022			2021		
	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt
Führungskräfte und leitende Angestellte	183	374	557	215	n.a.	215	160	n.a.	160
davon Männer	122	212	334	154	n.a.	154	122	n.a.	122
davon Frauen	61	162	223	61	n.a.	61	38	n.a.	38
Angestellte	2.324	1.732	4.056	2.348	n.a.	2.348	2.016	n.a.	2.016
davon Männer	856	796	1652	865	n.a.	865	739	n.a.	739
davon Frauen	1.468	936	2.404	1.483	n.a.	1.483	1.277	n.a.	1.277
Arbeiter*innen <sup>23</sup>	58.640	n.a.	58.640	59.411	n.a.	59.411	44.477	n.a.	44.477
davon Männer	9.111	n.a.	9.111	9.024	n.a.	9.024	7.228	n.a.	7.228
davon Frauen	49.529	n.a.	49.529	50.387	n.a.	50.387	37.249	n.a.	37.249

GRI 403-8: „Mitarbeiter\*innen, die von einem Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz abgedeckt sind“<sup>24</sup>

<sup>23</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass die Zahl der Arbeiter\*innen am Sitz Markas Italien für die Jahre 2022 und 2021 überarbeitet wurde.

<sup>24</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass bei Markas Deutschland die Daten zu den geleisteten Ausbildungsstunden noch keiner internen Überwachung unterliegen.

### Markas Italien

Durchschnittliche Gesamtanzahl der Schulungsstunden für Beschäftigte, nach Berufsgruppe und Geschlecht	2023	2022	2021
Führungskräfte und leitende Angestellte	7,55	7,68	6,40
davon Männer	4,90	7,00	6,42
davon Frauen	10,20	10,17	6,33
<b>Angestellte</b>	<b>6,85</b>	<b>7,12</b>	<b>6,48</b>
davon Männer	6,80	7,09	6,37
davon Frauen	6,90	7,00	6,55
<b>Arbeiter*innen</b>	<b>6,85</b>	<b>7,00</b>	<b>6,21</b>
davon Männer	6,90	7,00	6,49
davon Frauen	6,80	7,00	6,16

GRI 404-1: „Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Mitarbeiter\*in“

		2023				2022				2021			
<b>Mitarbeiter*innen-Kategorien nach Geschlecht (% der Mitarbeiter*innen, die einer Leistungsbeurteilung unterliegen)</b>		Italien <sup>25</sup>	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italia	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Führungskräfte und leitende Angestellte	Männer	-	16%	50%	33%	20%	18%	50%	29%	20%	21%	50%	30%
	Frauen	-	19%	0%	10%	13%	17%	0%	10%	14%	15%	0%	10%
Angestellte	Männer	-	23%	100%	62%	31%	32%	100%	54%	25%	32%	100%	52%
	Frauen	-	67%	100%	84%	36%	48%	100%	61%	41%	42%	100%	61%
Arbeiter*innen	Männer	-	4%	0%	2%	0%	22%	0%	7%	0%	15%	0%	5%
	Frauen	-	25%	0%	13%	0%	6%	0%	2%	0%	5%	0%	2%

GRI 404-3: „Prozentsatz der Beschäftigten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten“

<sup>25</sup> Die Zahl wurde für Markas Italien im Jahr 2023 nicht erhoben.

Summe		2023				2022				2021			
Berufsgruppe, nach Alter und Geschlecht		Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Führungskräfte und leitende Angestellte <sup>26</sup>	Männer	25	18	2	45	22	32	2	56	19	34	2	55
	Frauen	6	26	0	32	6	50	0	56	6	52	0	58
	<b>Summe</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>77</b>	<b>28</b>	<b>82</b>	<b>2</b>	<b>112</b>	<b>25</b>	<b>86</b>	<b>2</b>	<b>113</b>
< 35 Jahre	Männer	1	10	0	11	1	8	0	9	1	10	0	11
	Frauen	0	7	0	7	0	1	0	1	0	7	0	7
	<b>Summe</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
35 ≤ x ≤ 50 Jahre	Männer	10	4	2	16	10	14	2	26	9	18	2	29
	Frauen	2	12	0	14	4	29	0	33	4	32	0	36
	<b>Summe</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>13</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>65</b>
> 50 Jahre	Männer	14	6	0	20	11	8	0	19	9	7	0	16
	Frauen	4	13	0	17	2	14	0	16	2	13	0	15
	<b>Summe</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>31</b>

<sup>26</sup> Bei Markas Italien wurden jene Personen berücksichtigt, die laut Arbeitsvertrag als Führungskräfte und leitende Angestellte tätig sind. Bei Markas Österreich und Markas Deutschland wurden alle Mitarbeiter\*innen berücksichtigt, die als Führungskräfte und leitende Angestellte tätig sind.



Summe		2023				2022				2021			
Berufsgruppe, nach Alter und Geschlecht		Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Angestellte	Männer	126	21	1	148	122	17	3	142	116	17	1	134
	Frauen	213	44	2	259	208	43	1	252	195	34	1	230
	Summe	339	65	3	407	330	60	4	394	311	51	2	364
< 35 Jahre	Männer	56	7	0	63	56	9	1	66	53	10	1	64
	Frauen	91	19	1	111	98	16	1	115	87	14	1	102
	Summe	147	26	1	174	154	25	2	181	140	24	2	166
35 ≤ x ≤ 50 Jahre	Männer	48	8	1	57	48	6	2	56	39	4	0	43
	Frauen	73	18	0	91	76	18	0	94	74	15	0	89
	Summe	121	26	1	148	124	24	2	150	113	19	0	132
> 50 Jahre	Männer	22	6	0	28	18	2	0	20	24	3	0	27
	Frauen	49	7	1	57	34	9	0	43	34	5	0	39
	Summe	71	13	1	85	52	11	0	63	58	8	0	66



Summe		2023				2022				2021			
Berufsgruppe, nach Alter und Geschlecht		Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Arbeiter*innen	Männer	1.317	373	8	1.698	1.261	331	21	1.613	1.114	331	18	1.463
	Frauen	7.232	1.751	27	9.010	7.036	1.720	96	8.852	6.049	1.702	96	7.847
	Summe	8.549	2.124	35	10.708	8.297	2.051	117	10.465	7.163	2.033	114	9.310
< 35 Jahre	Männer	248	140	3	391	242	106	15	363	132	128	12	272
	Frauen	610	274	5	889	720	325	27	1.072	605	358	31	994
	Summe	858	414	8	1.280	962	431	42	1.435	737	486	43	1.266
35 ≤ x ≤ 50 Jahre	Männer	450	136	3	589	290	136	1	427	449	122	1	572
	Frauen	2.491	863	14	3.368	2.745	874	25	3.644	2.366	871	23	3.260
	Summe	2.941	999	17	3.957	3.035	1.010	26	4.071	2.815	993	24	3.832
> 50 Jahre	Männer	619	97	2	718	729	89	5	823	533	81	5	619
	Frauen	4.131	614	8	4.753	3.571	521	44	4.136	3.078	473	24	3.593
	Summe	4.750	711	10	5.471	4.300	610	49	4.959	3.611	554	47	4.212



Summe		2023				2022				2021			
Berufsgruppe, nach Alter und Geschlecht		Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Summe < 35 Jahre	Männer	305	155	3	463	299	125	16	440	186	147	13	346
	Frauen	701	294	6	1.001	818	348	28	1.194	692	379	32	1.103
	<b>Summe</b>	<b>1.006</b>	<b>449</b>	<b>9</b>	<b>1.464</b>	<b>1.117</b>	<b>473</b>	<b>44</b>	<b>1.634</b>	<b>878</b>	<b>526</b>	<b>45</b>	<b>1.449</b>
Summe 35 ≤ x ≤ 50 Jahre	Männer	508	148	6	662	348	156	5	509	497	144	3	644
	Frauen	2.566	893	14	3.473	2.825	921	25	3.771	2.444	918	23	3.385
	<b>Summe</b>	<b>3.074</b>	<b>1.041</b>	<b>20</b>	<b>4.135</b>	<b>3.173</b>	<b>1.077</b>	<b>30</b>	<b>4.280</b>	<b>2.941</b>	<b>1.062</b>	<b>26</b>	<b>4.029</b>
Summe > 50 Jahre	Männer	655	109	2	766	758	99	5	862	566	91	5	662
	Frauen	4.184	634	9	4.827	3.607	544	44	4.195	3.114	491	42	3.647
	<b>Summe</b>	<b>4.839</b>	<b>743</b>	<b>11</b>	<b>5.593</b>	<b>4.365</b>	<b>643</b>	<b>49</b>	<b>5.057</b>	<b>3.680</b>	<b>582</b>	<b>47</b>	<b>4.309</b>
Gesamtanzahl der Beschäftigten	Männer	1.468	412	11	1.891	1.405	380	26	1.811	1.249	382	21	1.652
	Frauen	7.451	1.821	29	9.301	7.250	1.813	97	9.160	6.250	1.788	97	8.135
	<b>Summe</b>	<b>8.919</b>	<b>2.233</b>	<b>40</b>	<b>11.192</b>	<b>8.655</b>	<b>2.193</b>	<b>123</b>	<b>10.971</b>	<b>7.499</b>	<b>2.170</b>	<b>118</b>	<b>9.787</b>

GRI 405-1: „Diversität unter Beschäftigten“



Gender Pay Gap, nach Berufsgruppe	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
<b>Führungskräfte und leitende Angestellte</b>												
Verhältnis des Grundgehalts	100%	88%	-	94%	100%	82%	-	91%	100%	79%	-	90%
Verhältnis der Vergütung	102%	71%	-	87%	99%	70%	-	84%	97%	84%	-	90%
<b>Angestellte</b>												
Verhältnis des Grundgehalts	100%	95%	-	98%	100%	103%	78%	94%	100%	95%	94%	96%
Verhältnis der Vergütung	98%	78%	90%	89%	100%	85%	78%	88%	102%	83%	94%	93%
<b>Arbeiter*innen</b>												
Verhältnis des Grundgehalts	100%	97%	100%	99%	100%	97%	100%	99%	100%	97%	100%	99%
Verhältnis der Vergütung	99%	0%	100%	100%	99%	-	106%	103%	99%	-	103%	101%

GRI 405-2: „Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern“

## Kapitel 5

Ausgaben für Lieferanten (in Euro)	2023			2022			2021		
	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt
<b>Summe der Beschaffungsausgaben</b>	<b>34.107.677</b>	<b>5.194.897</b>	<b>39.302.574</b>	<b>30.716.258</b>	<b>4.746.874</b>	<b>35.463.132</b>	<b>27.154.342</b>	<b>4.500.257</b>	<b>31.654.599</b>
Davon an lokale Lieferanten	12.865.657	4.978.941	17.844.598	11.184.170	4.604.468	15.788.638	9.794.285	4.315.746	14.110.031
Prozentsatz der Ausgaben an lokale Lieferanten <sup>27</sup>	38%	96%	45%	36%	97%	45%	36%	95,9%	45%

GRI 204-1: „Anteil der Ausgaben für lokale Lieferanten“

Neue Lieferanten, die anhand ökologischer Kriterien überprüft wurden	2023			2022			2021		
	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt
Anzahl der überprüften neuen Lieferanten <sup>28</sup>	31	0	31	44	1	45	8	1	9

GRI 308-1: „Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft werden“

GRI 414-1: „Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden“

<sup>27</sup> Für Markas Italien gelten als „lokale“ Lieferanten diejenigen Unternehmen, die in der Region Trentino-Südtirol tätig sind; für Markas Österreich Unternehmen, die in Österreich tätig sind.

<sup>28</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass die Zahl für Italien für den Dreijahreszeitraum überarbeitet wurde.

Lieferanten, die im Hinblick auf soziale Auswirkungen bewertet wurden <sup>29</sup>	2023			2022			2021		
	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt
Anzahl der Lieferanten, die hinsichtlich ihrer sozialen Auswirkungen bewertet wurden	31	0	31	44	6	50	7	0	7
Anzahl der Lieferanten, bei denen erhebliche negative soziale Auswirkungen festgestellt wurden	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anzahl der Lieferanten, bei denen potentielle negative soziale Auswirkungen festgestellt wurden	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% der Lieferanten, mit denen aufgrund der Bewertung Verbesserungen vereinbart wurden	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	0%
% der Lieferanten, mit denen aufgrund der Bewertung die Geschäftsbeziehungen beendet wurden	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	0%

GRI 414-2: „Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen“

<sup>29</sup> Es wird darauf hingewiesen, dass die Daten für Italien für den Dreijahreszeitraum neu dargestellt wurden

Gesamtzahl der Verstöße gegen Vorschriften und/oder freiwillige Verhaltensregeln im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit im Berichtszeitraum	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Gesamtzahl der Verstöße gegen Vorschriften, die ein Bußgeld oder eine Sanktion zur Folge hatten	5	0	0	5	7	0	0	7	4	0	1	5
Gesamtzahl der Verstöße gegen Vorschriften, die eine Mahnung zur Folge hatten	43	0	0	43	32	0	0	32	36	0	0	36
Gesamtzahl der Verstöße gegen freiwillige Verhaltensregeln	36	73	0	109	23	50	0	73	9	38	0	47

GRI 416-2: „Verstöße im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit“

## Kapitel 6

Eingekaufte Materialien, nach Art	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Für die Vakuum-Produktion gekaufte Beutel	79.750	0	0	79.750	126.800	0	0	126.800	109.500	0	0	109.500
Vakuumbbeutel (Stück)	79.750	0	0	79.750	126.800	0	0	126.800	109.500	0	0	109.500
Für den Vakuum-Transport gekaufte Kartons	32.207	4.467	0	36.674	13.202	4.453	0	17.655	8.833	3.785	0	12.618
Weißer Karton 40x40x23 cm (Stück)	12.478	0	0	12478	3.044	0	0	3.044	0	0	0	0
Weißer Karton 60x40x23 cm (Stück)	19.729	0	0	19729	10.158	0	0	10.158	8.833	0	0	8.833
Karton allgemein (Stück)	0	4.467	0	4.467	0	4.453	0	4.453	0	3.785	0	3.785
Für die Lebensmittel- produktion gekaufte Plastikwasserflaschen	6.109.141	0	0	6.109.141	6.527.692	0	0	6.527.692	7.117.721	0	0	7.117.721
Plastikwasserflaschen zu 0,5 Liter (Stück)	5.821.867	0	0	5.821.867	6.244.234	0	0	6.244.234	6.900.623	0	0	6.900.623
Plastikwasserflaschen zu 1,5 Liter (Stück)	287.274	0	0	287.274	283.458	0	0	283.458	217.098	0	0	217.098
Plastikkanister für Desinfektions- und Reinigungsmittel	0	22.858	0	22.858	180.638	25.008	521	206.167	147.462	20.513	412	168.387
Plastikkanister 20 Liter (Stück)	3.243	727	6	3.976	3.065	637	44	3.746	1.689	949	41	2.679
Plastikkanister 15 Liter (Stück)	3.367	2.072	11	5.450	3.049	2.124	109	5.282	2.984	1.958	104	5.046

	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Plastikkanister 12,5 Liter (Stück)	0	0	1	1	0	0	4	4	0	0	2	2
Plastikkanister 10 Liter (Stück)	6.089	1.842	15	7.946	6.753	2.502	49	9.304	5.819	2.194	32	8.045
Plastikkanister 5 Liter (Stück)	36.715	6.611	89	43.415	30.766	6.149	210	37.125	23.046	5.506	173	28.725
Plastikkanister 2 Liter (Stück)	663	0	0	663	1.197	0	0	1.197	274	0	0	274
Plastikflaschen 1 Liter (Stück)	100.372	9.568	284	110.224	95.674	11.360	105	107.139	77.977	8.012	50	86.039
Plastikflaschen 750 ml (Stück)	48.009	2.037	39	50.085	40.134	2.236	0	42.370	35.673	1.894	10	37.577
Zur Reinigung verwendete Materialien (Housekeeping und Clean)	236.348	94.132	483	330.963	265.793	104.412	12.273	382.478	248.224	117.245	6.598	372.067
Reinigungsmopps (Stück)	90.151	29.852	202	120.205	58.736	38.878	6.550	104.164	19.657	45.740	125	65.522
Reinigungstücher (Stück)	141.035	60.420	271	201.726	205.853	62.650	5.600	274.103	227.286	68.492	6.400	302.178
Reinigungspads (Stück)	5.162	3.860	10	9.032	1.204	2.884	123	4.211	1.281	3.013	73	4.367

GRI 301-1: „Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen“

Energieverbrauch nach Art der Quelle (GJ)	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Gekaufter Strom	12.585,98	575,57	10,8	13.172,35	12.999,92	743,41	12,12	13.755,45	13.551,52	13.551,52	10,34	13.933,68
für Beleuchtung	12.585,98		10,8	13.172,35	12.999,92	17,44	12,12	13.029,48	13.551,52	8,72	10,34	13.570,59
für Heizung	0	575,57	0	0	0	149,36	0	149,36	0	74,79	0	74,79
für Kühlung	0		0	0	0	576,61	0	576,61	0	288,31	0	288,31
davon aus erneuerbaren Quellen	12.585,98	575,57	0	13.161,55	12.999,92	743,41	0	13.743,32	13.551,52	371,81	0	13.923,33
Stromversorgung aus Eigenproduktion	10.106,90	22,1	0	10.129,01	11.060,51	0	0	11.060,51	13.410,53	0	0	13.410,53
Eigenproduzierter Strom aus erneuerbaren Quellen (z. B.: Photovoltaik)	344,36	22,1	0	10.129,01	11.060,51	0	0	11.060,51	13.410,53	0	0	13.410,53
davon Eigenverbrauch	9.762,54	16,45	0	360,81	432,21	0	0	432,21	415,44	0	0	415,44
davon verkauft/ins Netz eingespeist	15.422,08	5,65	0	9.768,19	10.628,30	0	0	10.628,30	12.995,09	0	0	12.995,09
Erdgas	0	46,06	0	15.468,14	13.605,30	0	0	13.605,30	13.577,17	0	14.785,47	28.362,65
für Heizung	0	46,06	0	46,06	0	0	0	0	0	0	14.785,47	14.785,47
für Kühlung	15.422,08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
für Produktion	13.605,30	0	0	15.422,08	13.605,30	0	0	13.605,30	13.577,17	0	0	13.577,17
Fernwärme	0	212,88	0	212,88	0	0	0	0	0	0	0	0



Energieverbrauch nach Art der Quelle (GJ)	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Treibstoff für den Unternehmensfuhrpark	23.458,44	3.872,86	267,87	27.599,17	22.803,63	3.617,13	361,38	26.782,14	27.268,17	3.322,48	278,26	30.868,91
Benzin	1.356,72	1.003,87	0	2.360,59	1.033,05	495,44	0	1.528,49	983,53	134,5	0	1.118,03
Diesel	21.556,91	2.868,99	267,87	24.693,77	21.455,46	3.121,68	361,38	24.938,53	26.284,64	3.187,98	278,26	29.750,88
LPG	55,7	0	0	55,7	30,62	0	0	30,62	0	0	0	0
Methan	489,12	0	0	489,12	284,5	0	0	284,5	0	0	0	0
<b>Energieverbrauch insgesamt</b>	<b>51.810,87</b>	<b>4.723,82</b>	<b>278,67</b>	<b>56.600,48</b>	<b>49.841,05</b>	<b>4.360,53</b>	<b>373,51</b>	<b>54.575,10</b>	<b>54.812,31</b>	<b>3694,3</b>	<b>15.074,07</b>	<b>73.580,68</b>
Energieverbrauch aus nicht erneuerbaren Quellen	38.880,52	4.131,80	278,67	43.078,11	36.408,93	3.617,13	373,51	40.399,56	40.845,34	3.322,48	15.074,07	59.241,90
Energieverbrauch aus erneuerbaren Quellen	12.930,34	592,02	0	13.522,36	13.432,13	743,41	0	14.175,53	13.966,97	371,81	0	14.338,78
Prozentsatz des Energieverbrauchs aus erneuerbaren Quellen auf Gesamtenergieverbrauch	0,25	0,13	0	0,24	0,27	0,17	0	0,26	0,25	0,1	0	0,19
Energieintensität <sup>30</sup> (GJ/FTE-Beschäftigte)	5,81	2,12	6,97	5,06	5,76	1,99	3,04	4,97	7,31	1,7	127,75	7,52
Energieverbrauch Bereich Food	11.161,57	-	-	11.161,57	11.269,57	-	-	11.269,57	12.805,36	-	-	12.805,36
Energieintensität (GJ Bereich Food/Anzahl der Mahlzeiten)	0,00098	-	-	0,00098	0,001	-	-	0,001	0,0012	-	-	0,0012

GRI 302-1: „Energieverbrauch innerhalb der Organisation“  
 GRI 302-3: „Energieintensität“

<sup>30</sup> Die Daten zur Energieintensität (GJ/Anzahl der Beschäftigten) wurden für die Jahre 2021 und 2022 überarbeitet

Wasserentnahme (ML)	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
<b>aus Gebieten ohne Wasserstress</b>	3,42	1,3	-	4,72	5,25	0,52	-	5,76	5,91	0,87	0,03	6,81
Oberflächenwasser	0	0	-	0	0	0,1	-	0,1	0	0,23	0	0,23
Grundwasser	0	0,69	-	0,69	0	0,42	-	0,42	0	0,64	0	0,64
Meereswasser	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	0	0
Produziertes Wasser	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	0	0
Wasserressourcen von Dritten	3,42	0,61	-	4,03	5,25	0	-	5,25	5,91	0	0,03	5,94
davon Bozen	1,78	-	-	1,78	2,74	-	-	2,74	3,79	-	-	3,79
davon Vigasio	1,42	-	-	1,42	2,28	-	-	2,28	1,92	-	-	1,92
davon Vaprio	0,22	-	-	0,22	0,23	-	-	0,23	0,2	-	-	0,2
<b>aus Gebieten mit Wasserstress</b>	4,6	0	-	4,6	4,23	0	-	4,23	4,42	0	0	4,42
Oberflächenwasser	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	0	0
Grundwasser	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	0	0
Meereswasser	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	0	0
Produziertes Wasser	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	0	0
Wasserressourcen von Dritten	4,6	0	-	4,6	4,23	0	-	4,23	4,42	0	0	4,42
davon Cervasca	4,6	-	-	4,6	4,23	-	-	4,23	4,42	-	-	4,42

GRI 303-3: „Wasserentnahme“

Wasserverbrauch (ML)	2023				2022				2021			
	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
in Gebieten ohne Wasserstress	0,54	0	-	0,54	1,16	0	-	1,16	0,75	0	0	0,75
Gesamtentnahme	3,42	1,3	-	4,72	5,25	0,52	-	5,76	5,91	0,87	0,03	6,81
Gesamteinleitung	2,88	1,3	-	4,18	4,09	0,52	-	4,61	5,16	0,87	0,03	6,06
in Gebieten mit Wasserstress	0	0	-	0	0	0	-	0	0	0	0	0
Gesamtentnahme	4,6	0	-	4,6	4,23	0	-	4,23	4,42	0	0	4,42
Gesamteinleitung	4,6	0	-	4,6	4,23	0	-	4,23	4,42	0	0	4,42
<b>Gesamtverbrauch</b>	<b>0,54</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>0,54</b>	<b>1,16</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>1,16</b>	<b>0,75</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,75</b>

GRI 303-5: „Wasserverbrauch“<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Der Wasserverbrauch wurde als Differenz zwischen Wasserentnahmen und -einleitungen in Gebieten mit und ohne Wasserstress berechnet.

	2023				2022				2021			
Direkte und indirekte Emissionen (tCO <sub>2</sub> eq) <sup>32</sup>	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt	Italien	Österreich	Deutschland	Insgesamt
Direkte Emissionen Scope 1	2.275,88	286,63	19,95	2.582,45	2.946,18	274,72	27,14	3.248,04	3.021,15	250,73	22,01	3.293,90
aus Erdgas	0,69	2,06	0	2,75	777,32	0	0	777,32	777,88	0	0	777,88
aus Treibstoff für die Unternehmensflotte	1.704,54	284,57	19,95	2.009,06	1.713,51	274,72	27,14	2.015,37	2.072,96	250,73	20,89	2.344,59
aus fluoriertem Gas (F-Gas)	570,64	0	0	570,64	455,34	0	0	455,34	170,31	0	0	170,31
Indirekte Emissionen Scope 2 (standortbasiert)	1.101,27	34,82	1,01	1.137,10	1.137,49	16,42	1,32	1.155,23	1.185,76	24,08	1,13	1.210,97
aus Stromverbrauch	1.101,27	34,82	1,01	1.137,10	1.137,49	16,42	1,32	1.155,23	1.185,76	24,08	1,13	1.210,97
Indirekte Emissionen Scope 2 (marktbasierend)	0	0	2,16	2,16	0	0	2,08	2,08	0	0	1,78	1,78
aus Stromverbrauch	0	0	2,16	2,16	0	0	2,08	2,08	0	0	1,78	1,78
<b>Summe Emissionen Scope 1 und Scope 2 (standortbasiert)</b>	<b>3.377,15</b>	<b>321,46</b>	<b>20,95</b>	<b>3.719,56</b>	<b>4.083,67</b>	<b>291,14</b>	<b>28,46</b>	<b>4.403,27</b>	<b>4.206,91</b>	<b>274,81</b>	<b>23,14</b>	<b>4.504,86</b>
Intensität der Emissionen (Scope 1 + Scope 2 - standortbasiert) (tCO <sub>2</sub> eq/Anzahl der Beschäftigten)	0,38	0,14	0,52	0,33	0,47	0,13	0,23	0,4	0,56	0,13	0,2	0,46
<b>Summe Emissionen Scope 1 und Scope 2 (marktbasierend)</b>	<b>2.275,88</b>	<b>286,63</b>	<b>22,1</b>	<b>2.584,61</b>	<b>2.946,18</b>	<b>274,72</b>	<b>29,22</b>	<b>3.250,12</b>	<b>3.021,15</b>	<b>250,73</b>	<b>23,79</b>	<b>3.295,67</b>
<b>Intensität der Emissionen (Scope 1 + Scope 2 - marktbasierend) (tCO<sub>2</sub>eq/Anzahl der Beschäftigten)</b>	<b>0,26</b>	<b>0,13</b>	<b>0,55</b>	<b>0,23</b>	<b>0,34</b>	<b>0,13</b>	<b>0,24</b>	<b>0,3</b>	<b>0,4</b>	<b>0,12</b>	<b>0,2</b>	<b>0,34</b>

GRI 305-1: „Direkte THG-Emissionen (Scope 1)“

GRI 305-2: „Indirekte THG-Emissionen (Scope 2)“

<sup>32</sup> Die Daten zur Emissionsintensität wurden für die Jahre 2021 und 2022 überarbeitet.



**Markas Italien**

	2023	2022	2021
Zugabe von Kältemittelgasen (ozonschädlich) (tCO <sub>2</sub> eq)	455,34	170,31	177,04
R404A	472,08	185,26	152,56
R407A			
R407C			
R407F		9,13	
R408A			
R410A		251,01	
R507A			
R508B			
R403A			
R422D	57,04		9,55
R452A	30,9	6,85	3,23
R134A	8,29	3,09	4,97
R427A	1,71		
R437A			
R448A			



	Markas Italien		
R507A			
R32	0,62		
Totale	570,64	455,34	170,31

GRI 305-1: „Direkte THG-Emissionen (Scope 1)“

Abfallart (t) <sup>33</sup>	2023			2022			2021		
	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt	Italien	Österreich	Insgesamt
<b>Gefährlicher Abfall</b>	0,33	0,00	0,33	0,64	0,00	0,66	1,07	0,00	0,96
davon zur Verwertung gesendet, einschließlich Energierückgewinnung	0,33	n.a.	0,33	0,53	n.a.	0,55	1,00	n.a.	0,88
<b>Ungefährlicher Abfall</b>	31,79	7,21	39,00	10,37	7,70	18,06	19,87	7,94	27,92
davon zur Verwertung gesendet, einschließlich Energierückgewinnung	15,23	n.a.	15,23	7,37	n.a.	7,36	6,38	n.a.	6,49

GRI 306-3: „Angefallener Abfall“

GRI 306-4: „Von Entsorgung umgeleiteter Abfall“

GRI 306-5: „Zur Entsorgung weitergeleiteter Abfall“

<sup>33</sup> Die Differenz zwischen der Summe der Kategorien und dem zur Verwertung gesendeten Abfall ergibt die Menge des zur Entsorgung weitergeleiteten Abfalls.

### Markas Italien

Zusammensetzung der erzeugten Abfälle (z. B. Bioabfall, Metalle, nicht-metallische Mineralien, Kunststoff etc.). [t]	2023		2022		2021	
	Zur Entsorgung bestimmt	Nicht zur Entsorgung bestimmt (Recycling)	Zur Entsorgung bestimmt	Nicht zur Entsorgung bestimmt (Recycling)	Zur Entsorgung bestimmt	Nicht zur Entsorgung bestimmt (Recycling)
<b>Output</b>						
Ungefährlicher Abfall	16,56	15,23	3,00	7,36	13,49	6,49
Nicht mehr genutzte Geräte, mit Ausnahme derjenigen, die in den Artikeln 160209 bis 160213 aufgeführt sind	0,00	0,68	0,00	0,93	0,00	0,00
Alkaline-Batterien	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
Beton	0,00	0,00	0,00	0,95	0,00	0,00
Schlämme aus Wasch- und Reinigungsvorgängen	14,78	0,00	3,00	0,00	5,27	0,00
Eisen und Stahl	0,00	1,96	0,00	0,03	0,00	0,90
Verpackungen aus Papier und Karton	0,00	10,00	0,00	0,88	0,00	0,00
Verpackungen aus Holz	0,00	0,10	0,00	0,48	0,00	0,39
Verpackungen aus gemischten Materialien	0,00	0,05	0,00	0,59	0,00	1,27
Verpackungen aus Kunststoff	0,00	0,05	0,00	0,10	0,00	0,31
Gemische aus Beton, Ziegeln, Fliesen und Keramik, mit Ausnahme der unter Position 170106 aufgeführten	0,00	0,00	0,00	0,05	0,00	0,06
Speiseöle und -fette	0,00	2,04	0,00	1,60	0,00	2,16
Gemischte Bau- und Abbruchabfälle, mit Ausnahme derjenigen, die unter den Positionen 170901, 170902 und 170903 fallen	0,00	0,00	0,00	1,52	0,00	0,00
Druckertoner aufgebraucht, andere als die unter Position 080317	0,00	0,07	0,00	0,21	0,00	0,09



**Markas Italien**

	2023		2022		2021	
Nicht mehr genutzte Geräte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,61
Bituminöse Gemische	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,59
Biologisch abbaubare Abfälle	0,00	0,00	0,00	0,00	8,22	0,09
Glas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02
Sonstige Batterien und Akkumulatoren	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Wässrige flüssige Abfälle mit Ausnahme der unter Position 161001 aufgeführten	1,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baumaterialien auf Gipsbasis mit Ausnahme der unter Position 170801 aufgeführten	0,00	0,28	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Gefährlicher Abfall</b>	<b>0,05</b>	<b>0,28</b>	<b>0,11</b>	<b>0,55</b>	<b>0,08</b>	<b>0,88</b>
Gefährliche Chemikalien oder Chemikalien, die gefährliche Stoffe enthalten	0,05	0,00	0,11	0,00	0,08	0,00
Gase in Druckbehältern (einschließlich Halone), die gefährliche Stoffe enthalten	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Abfälle, die unter Anwendung besonderer Vorsichtsmaßnahmen gesammelt und entsorgt werden müssen, um Infektionen zu vermeiden	0,00	0,00	0,00	0,23	0,00	0,00
Nicht mehr genutzte Geräte, die gefährliche Bestandteile enthalten, mit Ausnahme der unter Position 160209 und 160212 aufgeführten	0,00	0,10	0,00	0,04	0,00	0,00
Absorptionsmittel, Filtermaterialien (einschließlich Ölfilter, sofern nicht anders angegeben), Wischtücher und Schutzkleidung, die durch gefährliche Stoffe verunreinigt sind	0,00	0,16	0,00	0,26	0,00	0,87
Leuchtstoffröhren und andere quecksilberhaltige Abfälle	0,00	0,02	0,00	0,02	0,00	0,01

GRI 306-3: „Angefallener Abfall“

GRI 306-4: „Von Entsorgung umgeleiteter Abfall“

GRI 306-5: „Zur Entsorgung weitergeleiteter Abfall“

## GRI Content Index

Der GRI-Index besteht aus einer Tabelle, in der die GRI-Standards sowie spezifische Angaben des Nachhaltigkeitsberichtes zusammengefasst sind.

Dieses Dokument bezieht sich auf die geltenden Standards, insbesondere:

- GRI 1: Grundlagen 2021
- GRI 2: Allgemeine Angaben 2021
- GRI 3: Wesentliche Themen 2021
- Themenspezifische GRI-Standards 2016 mit den späteren Folgeversionen: GRI 207: Steuern 2019; GRI 303: Wasser und Abwasser 2018; GRI 306: Abfall 2020; GRI 403: Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 2018.

---

### **Erklärung zur Anwendung der GRI-Standards**

Die Markas Gruppe hat die in diesem GRI-Inhaltsindex genannten Informationen für den Zeitraum 1. Januar 2023 – 31. Dezember 2023 unter Bezugnahme auf die GRI-Standards (Option „With reference to“) berichtet).

---

### **GRI 1**

GRI 1: Grundlagen 2021

---



GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
GRI 2: Allgemeine Angaben 2021	2-1 Organisationsprofil	-	Die Muttergesellschaft – Markas S.p.A. – ist eine Aktiengesellschaft mit Sitz in Bozen, Schlachthofstraße 61. Es folgen Details zu den anderen Gesellschaften der Gruppe: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Markas S.r.l. ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH), deren Sitz sich in Italien in Bozen (BZ) in der Schlachthofstraße 61 befindet.</li> <li>– Markas GmbH (Deutschland) ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung und Sitz in Unterhaching, Ottobrunner Straße, 39.</li> <li>– Markas GmbH (Österreich) ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in St. Pölten, Dürnergasse 10.</li> <li>– Markas Energy S.r.l. ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in Bozen (BZ) in der Schlachthofstraße 61.</li> </ul>
	2-2 Entitäten, die in der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Organisation berücksichtigt werden	Anmerkungen zur Methodik	
	2-3 Berichtszeitraum, Berichtshäufigkeit und Kontaktstelle	Anmerkungen zur Methodik	
	2-4 Richtigstellung oder Neudarstellung von Informationen	Weiterführende Daten	Alle überarbeiteten Daten sind in den Fußnoten zu den einzelnen Angaben im Abschnitt „Weiterführende Daten“ angeführt.
	2-5 Externe Prüfung	-	Der Nachhaltigkeitsbericht erfolgt ohne externe Prüfung
	2-6 Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen	Kapitel 2.1 Ein resilientes Modell, Weiterführende Daten	
	2-7 Beschäftigte	Kapitel 4.1: Unser Herz: die Menschen, Weiterführende Daten	
	2-8 Beschäftigte, die keine Mitarbeiter*innen sind	Kapitel 4.1: Unser Herz: die Menschen, Weiterführende Daten	
	2-9 Führungsstruktur und Zusammensetzung	Kapitel 3.1 Governance, Weiterführende Daten	
	2-11 Vorsitzende*r des höchsten Kontrollorgans	Kapitel 3.1 Governance	
	2-12 Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen	Kapitel 3.1 Governance	

GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
GRI 2: Allgemeine Angaben 2021	2-13 Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen	Kapitel 3.1 Governance	
	2-14 Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen	Kapitel 3.1 Governance	
	2-15 Interessenkonflikte	Kapitel 3.1 Governance	In Österreich und Italien sieht die Bewertung des höchsten Leitungsorgans ein festgelegtes Jahresbudget, klare Qualitätsziele mit KPIs (ökonomische, ökologische, soziale), monatliche Berichte und regelmäßige Zusammenkünfte mit der Geschäftsführung und dem Aufsichtsrat sowie eine jährliche Befragung und Bewertung der Beschäftigten vor.
	2-16 Übermittlung kritischer Anliegen	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen	
	2-17 Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans	Kapitel 3.1 Governance	
	2-18 Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans	Kapitel 3.1 Governance	
	2-19 Vergütungspolitik	Kapitel 3.1 Governance	
	2-20 Verfahren zur Festlegung der Vergütung	Kapitel 3.1 Governance	
	2-22 Anwendungserklärung zur Strategie für nachhaltige Entwicklung	Schreiben an die Stakeholder	
	2-23 Verpflichtungserklärung zu Grundsätzen und Handlungsweisen	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen	
	2-24 Einbeziehung der Verpflichtungserklärungen zu Grundsätzen und Handlungsweisen	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen	
	2-25 Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen	
	2-26 Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen	
2-27 Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen, Weiterführende Daten		

GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
	2-28 Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	Kapitel 5.3 Beziehungen zu den Regionen	
	2-29 Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	Kapitel 2.3 Perspektive von morgen	
	2-30 Tarifverträge	Kapitel 4.1: Unser Herz: die Menschen, Weiterführende Daten	
<b>Wesentliche Themen</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-1 Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen	Kapitel 2.3 Perspektive von morgen	
	3-2 Liste der wesentlichen Themen	Kapitel 2.3 Perspektive von morgen	
<b>Wirtschaftliche Leistung</b>			
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016	201-1 Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Kapitel 2.2 Erzielte Ergebnisse, Weiterführende Daten	
<b>Indirekte ökonomische Auswirkungen</b>			
GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016	203-1 Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	Kapitel 2.2 Erzielte Ergebnisse, Weiterführende Daten	
<b>Vorgänge zur Bevorratung</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
GRI 204: Beschaffungspraktiken 2016	204-1 Anteil der Ausgaben für lokale Lieferanten	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette, Weiterführende Daten	
<b>Antikorruption</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen	



GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
GRI 205: Antikorruption 2016	205-1 Tätigkeiten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen, Weiterführende Daten	
	205-2 Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren der Korruptionsbekämpfung	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen, Weiterführende Daten	
	205-3 Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen		Es wird darauf hingewiesen, dass es im Dreijahreszeitraum innerhalb der Markas Gruppe keine Korruptionsvorfälle gab.
<b>Steuern</b>			
GRI 207: Steuern 2019	207-1 Steuerkonzept	Kapitel 2.2 Erzielte Ergebnisse	
	207-2 Tax Governance, Kontrolle und Risikomanagement	Kapitel 2.2 Erzielte Ergebnisse	
	207-3 Einbeziehung von Stakeholdern und Management von steuerlichen Bedenken	Kapitel 2.2 Erzielte Ergebnisse	
	207-4 Länderspezifische Berichterstattung	Kapitel 2.2 Erzielte Ergebnisse, Weiterführende Daten	
<b>Materialien</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 6.2 Von uns ausgewählte Produkte und Verpackungen	
GRI 301: Materialien 2016	301-1 Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	Weiterführende Daten	
<b>Energie</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement	

GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
GRI 302: Energie 2016	302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement, Weiterführende Daten	
	302-3 Energieintensität	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement, Weiterführende Daten	
	302-4 Verringerung des Energieverbrauchs	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement	
<b>Wasser und Abwasser</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement	
GRI 303: Wasser und Abwässer 2018	303-1 Wasser als gemeinsam genutzte Ressource	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement	
	303-3 Wasserentnahme	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement, Weiterführende Daten	
	303-4 Wasserrückführung	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement, Weiterführende Daten	
	303-5 Wasserverbrauch	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement, Weiterführende Daten	
<b>Emissionen</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement	
GRI 305: Emissionen 2016	305-1 Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement, Weiterführende Daten	
	305-2 Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Kapitel 6.1 Ressourcenmanagement, Weiterführende Daten	
<b>Abfall</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 6.3 Betriebsabfälle und Gefahrstoffe	



GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
GRI 306: Abfälle 2020	306-1 Anfallender Abfall und erhebliche abfallbezogene Auswirkungen	Kapitel 6.3 Betriebsabfälle und Gefahrstoffe	
	306-2 Management erheblicher abfallbezogener Auswirkungen	Kapitel 6.3 Betriebsabfälle und Gefahrstoffe	
	306-3 Angefallener Abfall	Kapitel 6.3 Betriebsabfälle und Gefahrstoffe, Weiterführende Daten	
	306-4 Von Entsorgung umgeleiteter Abfall	Kapitel 6.3 Betriebsabfälle und Gefahrstoffe, Weiterführende Daten	
	306-5 Zur Entsorgung weitergeleiteter Abfall	Kapitel 6.3 Betriebsabfälle und Gefahrstoffe, Weiterführende Daten	
<b>Umweltbewertung der Lieferanten</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
GRI 308: Umweltbewertung der Lieferanten 2016	308-1 Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft werden	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette, Weiterführende Daten	
	308-2 Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
<b>Beschäftigung</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 4.1 Unser Herz, Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
GRI 401: Beschäftigung 2016	401-1 Neu eingestellte Mitarbeiter*innen und Mitarbeiter*innenfluktuation	Kapitel 4.1 Unser Herz, Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
	401-2 Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmer*innen oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
	401-3 Elternzeit	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden, Weiterführende Daten	

GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016	402-1 Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen	Kapitel 4 Unsere Stimme: die Menschen	Es wird darauf hingewiesen, dass die Mitteilungsfrist wie folgt lautet: 1 Woche in Österreich, 2 in Deutschland, 4 in Italien.
<b>Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
GRI 403: Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 2018	403-1 Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
	403-2 Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	Es wird außerdem darauf hingewiesen, dass bei Markas Österreich besondere Sicherheitsmaßnahmen für Isolierstationen vorgesehen sind.
	403-3 Arbeitsmedizinische Dienste	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
	403-4 Mitarbeiter*innenbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zur Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
	403-5 Mitarbeiter*innenschulungen zu Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
	403-6 Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter*innen	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
	403-7 Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	
	403-8 Mitarbeiter*innen, die von einem Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz abgedeckt sind	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden, Weiterführende Daten	
	403-9 Arbeitsbedingte Verletzungen	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden, Weiterführende Daten	
	403-10 Arbeitsbedingte Erkrankungen	Kapitel 4.3 Ganzheitliches Wohlbefinden	Es wird darauf hingewiesen, dass es während des dreijährigen Berichtszeitraums keine Fälle von arbeitsbedingten Erkrankungen unter den Beschäftigten der Gruppe gab.

GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
<b>Aus- und Weiterbildung</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 4.2 Förderung unserer Talente	
GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016	404-1 Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Mitarbeiter*in	Kapitel 4.2 Förderung unserer Talente, Weiterführende Daten	
	404-2 Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	Kapitel 4.2 Förderung unserer Talente	
	404-3 Prozentsatz der Beschäftigten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	Kapitel 4.2 Förderung unserer Talente, Weiterführende Daten	
<b>Diversität und Chancengerechtigkeit</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 4.1 Unser Herz: die Menschen	
GRI 405: Diversität und Chancengerechtigkeit 2016	405-1 Diversität in Kontrollorganen und unter Beschäftigten	Kapitel 4.1 Unser Herz: die Menschen, Weiterführende Daten	
	405-2 Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern	Kapitel 4.1 Unser Herz: die Menschen, Weiterführende Daten	
<b>Nichtdiskriminierung</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 4 Unsere Stimme: die Menschen	
GRI 406: Nichtdiskriminierung 2016	406-1 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		Es wird darauf hingewiesen, dass sich in Italien im Jahr 2023 7 diskriminierende Vorfälle ereigneten, die von den Beschäftigten selbst gemeldet wurden, davon 1 Fehlverhalten eines Vorgesetzten, 3 Meldungen über Objektleitungen und 3 Meldungen betreffend anderer Kolleg*innen. Alle Vorfälle wurden zur Sprache gebracht, es kam zu persönlichen Gesprächen und Treffen mit den Gewerkschaften und es wurden auch Kontrollen bei den Kundenobjekten durchgeführt. Bis dato wurden alle Vorfälle geklärt und es zeigt sich, dass sich das Verhalten der Beteiligten gebessert hat.



GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
<b>Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen 2016	407-1 Betriebsstätten und Lieferanten, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
<b>Kinderarbeit</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
GRI 408: Kinderarbeit 2016	408-1 Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
<b>Zwangs- oder Pflichtarbeit</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
GRI 409: Zwangs- oder Pflichtarbeit 2016	409-1 Betriebsstätten und Lieferanten, mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
<b>Lokale Gemeinschaften</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 5.3 Beziehungen zu den Regionen	
GRI 413: Lokale Gemeinschaften 2016	413-1 Betriebsstätten mit Einbindung der lokalen Gemeinschaften, Folgenabschätzungen und Förderprogrammen	Kapitel 5.3 Beziehungen zu den Regionen	Der Prozentsatz der Aktivitäten im Jahr 2023, für die eine Beteiligung der lokalen Gemeinschaft vorgesehen ist, beträgt 0,031 %. Dieser Prozentsatz wird berechnet, indem der in dem Jahr an die lokale Gemeinschaft verteilte wirtschaftliche Wert mit dem gesamten von der Gruppe im selben Zeitraum erwirtschafteten wirtschaftlichen Wert verglichen wird.
	413-2 Geschäftstätigkeiten mit erheblichen oder potenziellen negativen Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften	Kapitel 5.3 Beziehungen zu den Regionen	Der Gruppe liegen keine Berichte über negative Auswirkungen ihrer Aktivitäten auf die lokalen Gemeinschaften in den verschiedenen geografischen Gebieten, in denen sie tätig ist, vor.

GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
<b>Soziale Bewertung der Lieferanten</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette	
GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten 2016	414-1 Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette, Weiterführende Daten	
	414-2 Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Kapitel 5.2 Überwachung der Lieferkette, Weiterführende Daten	
<b>Kundengesundheit und -sicherheit</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 5.1 Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen	
GRI 416: Kundengesundheit und -sicherheit 2016	416-1 Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	Kapitel 5.1 Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen	Innerhalb des Bereichs Food betrug der Prozentsatz der Nichtkonformität der zu verabreichenden Produkte im Jahr 2023 3 % (wie im Jahr 2022); ein Prozentsatz von 1 % (0,5 % im Jahr 2022) wurde in der Produktion und in der Verwaltung festgestellt. An den Standorten Österreich und Deutschland werden die Auswirkungen auf Gesundheit und Sicherheit für 100 % der Dienstleistungen bewertet.
	416-2 Verstöße im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit	Kapitel 5.1 Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen, Weiterführende Daten	
<b>Marketing und Kennzeichnung</b>			
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016	417-1 Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	Kapitel 5.1 Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen	100 % der bedeutenden Produkte von Markas Italien, Markas Österreich und Markas Deutschland werden behandelt oder bewertet, um sicherzustellen, dass sie den Informations- und Kennzeichnungsanforderungen entsprechen.
	417-3 Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	Kapitel 5.1 Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen	Im Dreijahreszeitraum 2021-2023 wurden keine Verstöße im Zusammenhang mit der Gruppe festgestellt.



GRI Standards	Angaben	Kapitel	Anmerkungen
<b>Schutz der Kundendaten</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen	
GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016	418-1 Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes von Kundendaten und den Verlust von Kundendaten	Kapitel 3.2 Integrität und Sicherheitsvorkehrungen, Weiterführende Daten	
<b>Kundenorientierung</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 2 Unser Engagement: für ein zukunftsorientiertes Management	
<b>Forschung und Entwicklung - Innovation und Digitalisierung</b>			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	Kapitel 2.1 Ein resilientes Modell	



#### **Markas Italien**

Markas S.r.l.  
Schlachthofstraße 61  
39100 Bolzano

---

#### **Markas Österreich**

Markas GmbH  
Dürnergasse 10  
3100 St. Pölten

---

#### **Markas Deutschland**

Markas GmbH  
Ottobrunner Str. 39  
82008 Unterhaching

[markas.com](https://www.markas.com)