

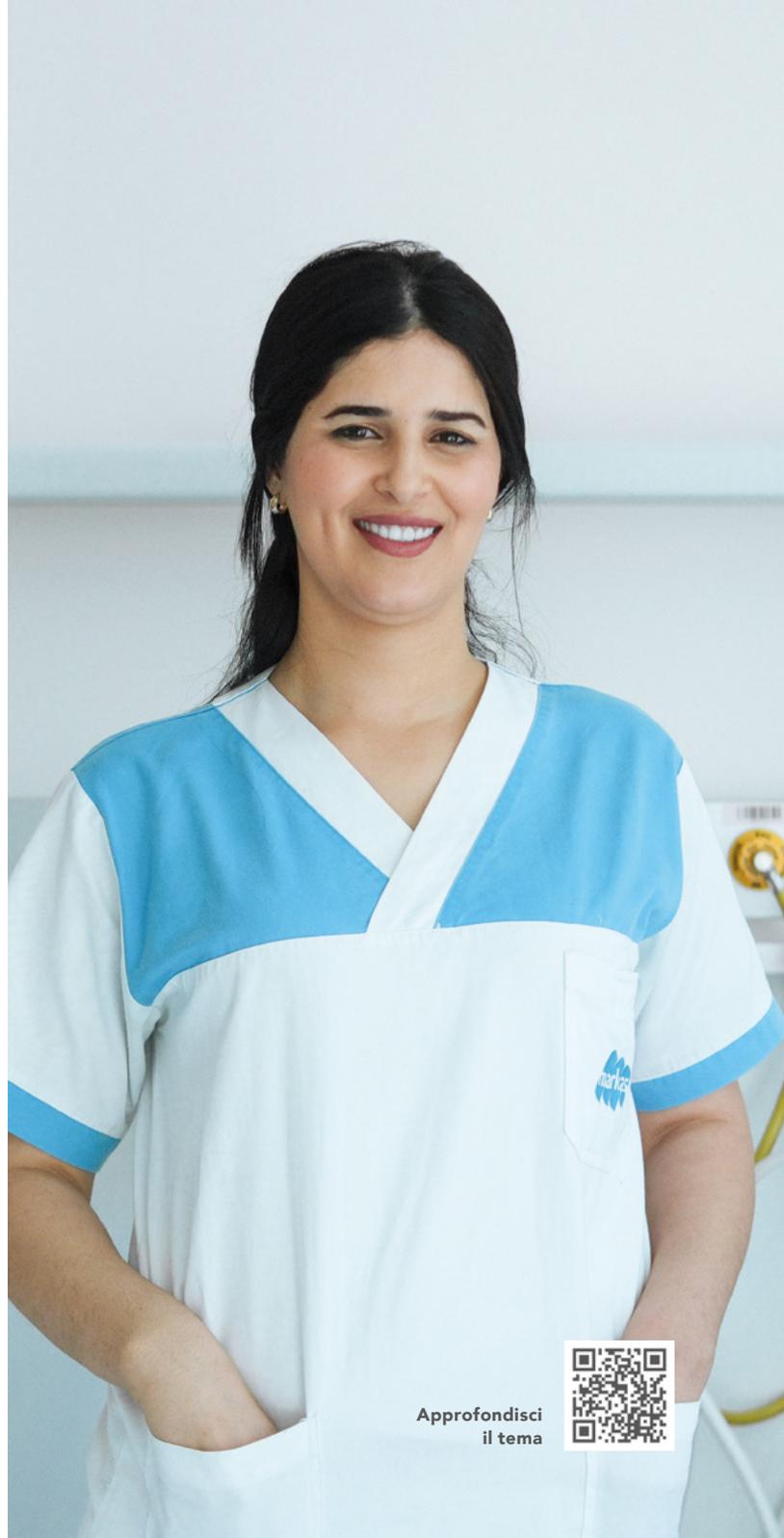
# 01

## Chi siamo

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

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

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



# Un unico Gruppo, un'offerta multiservizi

ESRS 2

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

---

**“Nel lungo tempo,  
conta solo la qualità”.**

Mario Kasslatter

---

**+13.000**

collaboratori

---

**5**  
divisioni  
specializzate

 clean

 food

 housekeeping

 logistics & care

 facility

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

## Markas Holding

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

### Markas Italia

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

### Markas Austria

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

### Markas Germania

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

## Indicatori Finanziari 2024

### Valore della produzione

**410,6 € mln**

383,2 € mln (2023)

### Crescita

**42,02%**

(2021-2024)

### Redditività

#### ROE

**20,3%**

11,28% (2023)

#### ROI

**16,31%**

12,71% (2023)

### Solidità patrimoniale e finanziaria

#### Patrimonio Netto di Gruppo

**46,9 € mln**

39,6 € mln (2023)

#### Crescita

**49,29%**

(2021-2024)

#### Sostenibilità del debito

**0,70%**

0,66% (2023)

#### Current Ratio

**1,36**

1,34 (2023)

#### Grado di leva finanziaria

**1,11**

1,31 (2023)

## Le nostre sedi



Markas HQ



Uffici territoriali



**Stabilimento di produzione alimentare**  
specializzato nel sistema di cottura sottovuoto



Flieden

 **Markas Germania**



Monaco



St. Pölten



Vienna

 **Markas Austria**



Innsbruck



Bolzano



Milano



Vigasio



Verona



Padova



Cuneo



Modena

 **Markas Italia**



Roma

# Da solide radici a una strategia che guarda al futuro

[ESRS 2 SBM-1]

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

## I nostri valori



**Affidabilità**



**Impegno**



**Correttezza**

## I nostri pilastri



**Collaboratori**



**Sostenibilità**



**Innovazione**

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

## clean

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



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

## food

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



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

## housekeeping

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



**Hotel e strutture ricettive**

## logistics & care

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



**Ospedali**

## facility

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



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

## SOSTENIBILITÀ E INNOVAZIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Principali progetti di digitalizzazione



**Smart Clean**



**Site Monitoring System**



**Digital Hiring System**



**Markas People App**



**Markas People Academy: e-learning**

## LA STRATEGIA AZIENDALE

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

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

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

