

03

Il nostro approccio verso Persone e Comunità

Sicurezza ed eccellenza rappresentano due capisaldi imprescindibili, in grado di orientarci in tutte le relazioni che instauriamo con i clienti, i partner e le comunità di riferimento. Ci aiutano a raggiungere uno dei traguardi a noi più cari: **la piena soddisfazione del cliente**.

È per questo che miglioriamo costantemente la qualità dei nostri servizi e cerchiamo di essere un valore aggiunto per i territori i cui si svolge il nostro lavoro. Vogliamo **crescere insieme con le nostre comunità**: è la prospettiva che preferiamo per guardare al futuro. Allo stesso tempo, siamo convinti che solo **valorizzando le nostre persone** possiamo davvero fare la differenza, oggi e domani.



Gli stakeholder: una relazione basata sulla cura e l'ascolto

[ESRS 2 SBM-2]

Il coinvolgimento degli stakeholder è uno degli elementi su cui puntiamo per comprendere appieno gli impatti, positivi e negativi, che le nostre attività possono generare verso l'esterno. La comprensione degli impatti è propedeutica all'individuazione di misure di mitigazione e costituisce, per noi, un'opportunità di crescita e arricchimento.

257

stakeholder coinvolti

Stakeholder Engagement

Nel 2024 abbiamo condotto l'analisi di Doppia Materialità coinvolgendo **257 stakeholder** tra collaboratori, fornitori, clienti, istituti finanziari, università, parti sociali, il Comitato dei lavoratori e il Top Management, attraverso una survey dedicata. I feedback raccolti ci hanno permesso di individuare i temi più rilevanti per Markas e di orientare i nostri obiettivi strategici. Alla luce dell'evoluzione normativa, Markas si impegna ad aggiornare l'analisi della doppia materialità per assicurarne la conformità alle linee guida ufficiali e offrire una visione sempre più completa e approfondita della realtà aziendale e del suo contesto.

I nostri stakeholder



Collaboratori



Parti sociali e Comitato
dei lavoratori



Clienti



Fornitori



Istituti di ricerca
/Università



Istituti
finanziari

Inoltre, coinvolgiamo i nostri portatori di interesse in modo continuativo attraverso diversi canali e strumenti di interazione, come riepilogato nella tabella seguente.

Stakeholder	Canali e strumenti utilizzati	Risultati ottenuti
Collaboratori	Questionari Indagini di soddisfazione Rapporti personali Markas People For You	Abbiamo rafforzato l'organizzazione aziendale e definito policy mirate, pensate per rispondere alle loro esigenze
Clienti	Questionari Interviste Rapporti commerciali	Abbiamo potenziato la customizzazione dei servizi per rispondere con precisione alle esigenze specifiche dei nostri clienti
Fornitori	Questionari Interviste Rapporti commerciali Audit Vendor Rating	Attraverso il sistema di qualifica dei fornitori, Markas favorisce un dialogo continuo e costruttivo con gli stakeholder, con l'obiettivo di condividere orientamenti comuni e lavorare in sinergia
Parti sociali	Questionari Incontri periodici	Abbiamo ottenuto definizioni condivise sulla contrattazione collettiva, introdotto accordi specifici e formalizzato nuove policy aziendali
Istituti di ricerca /Università	Questionari Collaborazioni	Abbiamo avviato gruppi di R&D per ciascuna divisione e ottimizzato processi e soluzioni operative
Istituti finanziari	Questionari Incontri periodici	Abbiamo aderito a sistemi di rating ESG e avviato il monitoraggio strutturato delle performance economiche e di sostenibilità

Le nostre persone: la prima risorsa su cui puntiamo

[ESR51]

Promuoviamo una cultura aziendale basata sul rispetto dei diritti umani, sull'integrazione della diversità e sullo sviluppo dei talenti.

Un obiettivo che perseguiamo attraverso un sistema integrato di politiche aziendali e certificazioni capaci di coinvolgere tutti i nostri collaboratori, nel modo più ampio possibile.



+13.000

collaboratori

94,6%

contratti a tempo
indeterminato

82,6%

presenza femminile

96

nazionalità diverse

2

giorni a settimana di smart
working per impiegati

91.172

ore di formazione erogate
+42,4% rispetto al 2023¹

7,8

ore di formazione per
ciascun collaboratore

439

collaboratori coinvolti
in momenti di valutazione
delle performance

¹ Il dato concerne Italia e Austria.

Le nostre certificazioni:



Certificazioni Parità di Genere (Uni/PdR 125)

Questa certificazione è prova del modello aziendale inclusivo e attento al valore della diversità di Markas. Tra gli elementi che hanno contribuito al suo ottenimento vi sono i processi di selezione e assunzione imparziali, un sistema strutturato di valutazione delle competenze, attività di sensibilizzazione e piani di formazione continua che favoriscono percorsi di carriera professionali concreti. Inoltre, la certificazione ci ha fornito uno strumento oggettivo e strutturato per garantire che la retribuzione rispecchi le capacità e il contributo professionale di ciascuno, con effetti positivi anche nella scelta dei fornitori.



Certificazione Family Audit e Family-Friendly Employer

Queste certificazioni mirano a promuovere la conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare all'interno delle aziende, generando effetti positivi lungo l'intera catena del valore.



Gestione delle risorse umane - Diversità e inclusione (ISO 30415:2021)

L'impegno in tale ambito si è tradotto nella nomina di responsabili della Diversità e Inclusione, nell'organizzazione di workshop volti a sensibilizzare i manager, eventi dedicati e momenti di confronto regolare con i responsabili operativi e territoriali, al fine di raccogliere feedback e alimentare un dialogo costruttivo e continuo, con ricadute significative anche sulla scelta dei fornitori.



Certificazione SA8000

Standard internazionale che valuta e garantisce il rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro etiche all'interno delle organizzazioni.

In tutte le nostre realtà, offriamo un ambiente di lavoro inclusivo e diversificato, dove tutte le persone – indipendentemente da *background*, genere, orientamento sessuale o generazione – si sentano benvenute. La nostra **Politica Diversity & Inclusion**, infatti, prevede che durante il processo di selezione del personale, origine, età, genere o eventuali disabilità non rappresentino un criterio discriminante.

Sulla spinta della **certificazione Family Audit**, in Markas Italia abbiamo introdotto una **Policy dedicata alla neo-genitorialità**, fondata sulla convinzione che il ruolo genitoriale debba essere condiviso all'interno della famiglia e non ricadere unicamente sulla donna. In quest'ottica, al termine del congedo parentale, sia le madri che i padri hanno la possibilità di richiedere un *part-time* reversibile, valido fino al compimento del sesto anno di età del figlio o della figlia.

La convinzione radicata che ogni persona abbia lo stesso valore, ci spinge da sempre ad adottare criteri di equità salariale basati esclusivamente sull'esperienza e sulle competenze individuali. L'ottenimento della **Certificazione per la Parità di Genere** ha rappresentato un ulteriore passo in avanti in questa direzione, confermando, coerentemente agli anni passati, **l'impegno di Markas a mantenere il divario della retribuzioni tra uomini e donne quasi nullo**. Inoltre, ci ha fornito uno strumento oggettivo e strutturato per verificare che la retribuzione rispecchi realmente le capacità e il contributo professionale di ciascun collaboratore.

Italy's Best Employer for Women 2024

Siamo stati riconosciuti come "Italy's Best Employers for Women 2024", secondo lo studio dell'Istituto Tedesco Qualità ITQF in collaborazione con La Repubblica Affari & Finanza.

La ricerca si è basata su un sondaggio indipendente, che ha coinvolto circa **10.000 dipendenti di 1.750 aziende italiane con più di 300 collaboratori** e che ci ha visto collocarci tra le migliori realtà aziendali italiane per l'occupazione femminile, la cultura aziendale con particolare focus sulla sostenibilità, i percorsi di formazione professionale e manageriale, e le politiche per la famiglia e le pari opportunità.

Top Female Workplace 2024

Markas Austria è stata nominata Top Female Workplace 2024 da **SHEconomy**.

Questo riconoscimento, basato su ricerche indipendenti e testimonianze autentiche raccolte in forma anonima su piattaforme come kununu, sottolinea l'impegno dell'azienda nella promozione di una cultura aziendale che valorizza e supporta attivamente le donne, oltre a essere ulteriore prova degli elevati standard professionali riconosciuti all'azienda.



Promuoviamo numerose iniziative di **welfare aziendale** per migliorare la qualità della vita lavorativa e personale.



Piattaforma digitale Corporate Benefits

per accedere a sconti relativi a prodotti e servizi.



Palestra aziendale

aperta h24, 7 giorni su 7, con tariffe agevolate e un'offerta per ogni livello di preparazione.



Mensa aziendale

tariffe agevolate per le sedi di Bolzano, Vigasio e San Defendente di Cervasca.



Babysitting

servizio gratuito pensato per supportare i collaboratori della sede di Bolzano e del territorio nella gestione dei figli durante i periodi di chiusura estiva degli asili.



Premio di retribuzione variabile e accordi integrativi

incentivi economici erogati al raggiungimento di specifici obiettivi condivisi tra le parti (collaboratori, azienda e parti sociali).



Corsi di lingua

gratuiti per aumentare le competenze linguistiche delle nostre persone, in inglese e tedesco.

Markas People For You

A seguito della prima indagine di soddisfazione, è emersa la necessità di migliorare il rapporto e il dialogo tra sedi e appalti Markas. Per questo motivo, abbiamo ideato il programma

Markas People For You, un'iniziativa il cui scopo è valorizzare ancora di più i collaboratori degli appalti che quotidianamente erogano i servizi Markas. L'iniziativa consiste in una serie di appuntamenti mensili presso gli appalti, durante i quali il personale di sede fornisce informazioni utili, come la lettura della busta paga, la gestione del rapporto di lavoro, la salute e la sicurezza sul lavoro e il welfare. Tra il 2022 e il 2024 abbiamo incontrato oltre **4.300 collaboratori** in circa 70 appalti diversi e raggiunto 30 città.

Inoltre, nel 2024 abbiamo attivato una consulenza telefonica dedicata alle nostre persone attive in appalto, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 17:00, per supportarli in ogni esigenza o richiesta.

Nel 2025 vogliamo fare un passo in più: l'iniziativa diventerà multi-channel e sarà accompagnata dalla creazione di un'app dedicata alle nostre persone.

Markas Lab Ideas

Nel 2024 abbiamo lanciato la **seconda edizione** del concorso interno **Markas Lab Ideas**, che ha coinvolto oltre 120 collaboratori tra Italia, Austria e Germania, raccogliendo 151 proposte su temi come mobilità sostenibile, risparmio idrico, digitalizzazione e tutela ambientale.

Questo progetto rappresenta uno strumento concreto per favorire la partecipazione diretta dei collaboratori, invitandoli a proporre idee innovative su tematiche rilevanti per l'azienda. L'iniziativa ha rafforzato il senso di appartenenza e generato spunti concreti per future azioni aziendali, promuovendo una cultura sempre più attenta alla sostenibilità e alla partecipazione.



Markas People Survey

Le indagini di soddisfazione sono per noi uno strumento fondamentale di ascolto delle nostre persone. Ad esempio, Markas Austria si affida a regolari survey tra i collaboratori per raccogliere opinioni, esigenze e suggerimenti di miglioramento per integrarli nelle decisioni strategiche. L'ultima indagine si è svolta a ottobre 2024, alla quale hanno preso parte circa **700 persone**.

In Markas Italia, le indagini si svolgono a cadenza biennale e l'ultima si è tenuta nel 2024. A questa hanno partecipato oltre **1.300 persone**, un numero in crescita rispetto alla prima edizione.

È stato per noi un segnale importante: significa che sempre più collaboratori vogliono far sentire la propria voce.

Dall'indagine sono emersi diversi feedback importanti, da cui partire per rendere Markas un ambiente di lavoro sempre migliore:

- *Sicurezza sul lavoro*, l'**88,7%** dei colleghi e delle colleghe conferma di ricevere le informazioni e i dispositivi di protezione necessari;
- *Maggiore consapevolezza dei benefit*, il **72,3%** dei collaboratori e delle collaboratrici **conosce i benefit aziendali (+37,7% rispetto al 2022)**. Questo è il risultato di un lavoro mirato per migliorare la comunicazione interna e far conoscere progetti come **Markas People ForYou e Markas Lab Ideas** o strumenti utili come il portale di scontistiche aziendali **Corporate Benefits** o l'attivazione della **convenzione con Alperia** sulle forniture energetiche;
- *Rapporto con i responsabili in crescita*, l'**84,6%** dei partecipanti dichiara che il **proprio responsabile è disponibile** e facile da contattare. Un segnale positivo, frutto anche dei percorsi di formazione sulla leadership che abbiamo esteso a capi impianto e capi servizio;
- *Equità e inclusione*, l'**86,1%** dei **colleghi e delle colleghe ritiene che in Markas tutte le persone siano trattate in modo equo**, indipendentemente da genere, età, origine, orientamento o altre caratteristiche personali. Questo conferma il nostro impegno per un ambiente di lavoro accogliente e inclusivo, già riconosciuto con le **certificazioni Parità di Genere e Diversity & Inclusion**.
- l'**80,1%** ha dichiarato di essere **orgoglioso di lavorare in Markas**.



Una responsabilità sociale a 360°: i lavoratori della catena del valore

[ESRS S2]

Il nostro impegno nei confronti della Responsabilità Sociale, certificato dalla conformità allo Standard internazionale SA8000, si estende non solo alla nostra forza lavoro, ma anche ai lavoratori lungo tutta la catena del valore in quanto ne riconosciamo diritti e importanza.

Per questo, abbiamo adottato un **sistema di qualifica dei fornitori** che definisce i requisiti minimi per l'attivazione della fornitura in merito a sostenibilità ambientale, sociale e di governance. A prova di tutto ciò, chiediamo ai fornitori di supportare le proprie dichiarazioni con una serie di documentazioni.

Attraverso questa verifica, ci accertiamo che il fornitore rispetti i principi previsti dallo **standard SA8000**.

Tutti i nostri collaboratori, compresi coloro che operano nella catena del valore, hanno la possibilità di segnalare irregolarità, illeciti o anomalie attraverso il canale di segnalazione *whistleblowing* che, nel pieno rispetto della riservatezza, è aperto a tutti gli stakeholder, interni ed esterni a Markas.

Parità di accesso al lavoro per le persone con disabilità

Volendo contribuire attivamente ad un modello di crescita più equo e responsabile, abbiamo scelto di valorizzare concretamente l'inclusione lungo la nostra catena del valore attraverso un'iniziativa che unisce sostenibilità ambientale e supporto all'integrazione lavorativa delle persone con disabilità, fisiche o mentali.

Markas Austria, ad esempio, porta avanti un programma ampio e strutturato in ambito Diversità e Inclusione (D&I), che ha previsto la nomina di un responsabile D&I, figura di riferimento per tale tema, incaricato della supervisione dell'attuazione di misure appropriate, nonché politiche di reclutamento orientate alla diversità, anche attraverso la collaborazione con realtà esterne come NEBA e MyAbility.

Il nostro legame con le comunità

[ESRS S3]

Le nostre attività non sono centralizzate in un unico sito, bensì si sviluppano direttamente sul territorio, presso strutture socialmente rilevanti come ospedali, scuole e case di riposo, con cui condividiamo l'obiettivo di supportare il tessuto sociale locale. Pertanto, il nostro impegno verso le comunità interessate è un fattore importante per il consolidamento della responsabilità sociale d'impresa.



Attraverso le nostre attività abbiamo un **impatto positivo sulla comunità** in cui operiamo. In particolare, supportiamo comunità vulnerabili collaborando con le cooperative locali e **promuoviamo lo sviluppo del territorio** prediligendo approvvigionamenti locali.

Libera Terra e Markas

Nel 2024 è nata la collaborazione con **Libera Terra**, da cui in seguito è nato un accordo di fornitura nel 2025. Libera Terra recupera beni liberati dalle mafie e li valorizza per generare prodotti di alta qualità garantendo il rispetto della dignità umana e dell'ambiente con la coltivazione biologica dei terreni. La mission del progetto Libera Terra vuole promuovere aziende cooperative autonome e autosufficienti affinché possano generare un impatto positivo e alimentare un sistema economico virtuoso.

Per **Markas Italia** questa collaborazione rappresenta molto più di un accordo di fornitura: è un impegno concreto a sostegno di un modello etico e sostenibile, capace di creare valore per le persone e per il territorio. Il progetto incarna i nostri principi di responsabilità sociale e ambientale e rafforza la volontà di contribuire a un'economia fondata su giustizia, qualità e trasparenza.

INIZIATIVE ADOTTATE IN SOSTEGNO DELLE COMUNITÀ

Nel 2024, abbiamo collaborato con **oltre 20 cooperative sociali** in varie regioni d'Italia.

Inoltre, abbiamo attivato 28 tirocini con cooperative sociali o enti formativi con finalità di inclusione.

In qualità di azienda labour-intensive, **siamo un datore di lavoro che assume moltissime persone sul territorio** e impieghiamo lavoratori di 96 nazionalità diverse, un vero e proprio successo di integrazione. Un progetto di cui siamo particolarmente fieri è l'aver integrato, in Austria, circa 60 persone fuggite dal conflitto in Ucraina.

~60

assunzioni di persone fuggite dal conflitto in Ucraina

Abbiamo rafforzato il nostro impegno verso l'inclusione sociale lungo la catena del valore rinnovando anche per quest'anno la collaborazione con la cooperativa sociale GWB di Bolzano. Questa realtà, attiva nell'inserimento lavorativo di persone con disabilità

cognitive, mentali e fisiche, è stata coinvolta nella preparazione e confezionamento dei regali aziendali di Natale.

Oltre a queste iniziative concrete, **ci siamo attivati con Confindustria** per sostenere il protagonismo femminile in ambito economico, partecipando e promuovendo numerosi eventi territoriali e incontri istituzionali. L'obiettivo era la promozione di una cultura imprenditoriale inclusiva, fondata sull'equità delle opportunità, nonché la creazione di spazi di confronto e crescita per le donne che ricoprono o aspirano a ricoprire ruoli di leadership. Tra le iniziative più rilevanti nate da questa collaborazione si segnala la serie di eventi "She".

Promuoviamo lo sviluppo locale e riduciamo l'impatto ambientale, con l'approvvigionamento di prodotti regionali.

Su 11 regioni servite, in 8 regioni il 100% del pane fresco e in 5 il 100% di frutta e verdura provengono da fornitori locali. Inoltre, in Friuli, il 54% della trota acquistata è locale, mentre in Piemonte oltre il 95% della carne bovina è certificata con il Marchio qualità Coalvi, un consorzio di tutela della razza piemontese. In Liguria, oltre il 90% del basilico fresco è locale, e in Trentino-Alto Adige, l'89% degli yogurt è prodotto localmente.

Più vicini ai nostri clienti e utenti

[ESRS S4]

Numero di campagne di customer satisfaction condotte



26
2022



20
2023



34
2024

Per garantire elevati standard qualitativi, abbiamo sviluppato un sistema di azioni e politiche, attraverso i quali diamo prova del nostro impegno per la soddisfazione e tutela dei nostri clienti e utenti.

Dal 2024 abbiamo strutturato in modo più sistematico le **iniziative di ascolto e coinvolgimento dei nostri clienti e utenti** rendendo la *customer satisfaction*, interviste volte a misurare il grado di soddisfazione, uno strumento strategico per guidare il miglioramento continuo.

Nella divisione **Food**, le customer sono rivolte al consumatore finale e ci permettono di rilevare tempestivamente eventuali criticità, come problemi legati alla qualità del servizio, portando a interventi mirati sui processi interni e sull'offerta. Le informazioni raccolte orientano anche l'evoluzione dei menù, sempre più attenti alle esigenze nutrizionali e alle preferenze alimentari.

Per la divisione **Clean**, invece, le iniziative sono rivolte alle coordinatrici di reparto dell'ospedale, figure chiave per garantire l'operatività quotidiana. Attraverso il loro coinvolgimento diretto, raccogliamo input preziosi per ottimizzare i servizi e costruire, insieme, piani di miglioramento condivisi con i clienti.

L'ascolto continuo ci permette di anticipare l'evoluzione dei bisogni di clienti e utenti, rafforzando il nostro impegno a **offrire servizi di qualità sempre più elevata** e a migliorare costantemente le nostre performance.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente attraverso questionari multilingua

Nel 2024, abbiamo implementato per la Libera Università di Bolzano un questionario informatizzato multilingua al fine di estendere il coinvolgimento degli utenti di madrelingua non italiana nelle campagne di *customer satisfaction*. L'iniziativa ha rappresentato un passo concreto verso una **maggiore inclusività e accessibilità**, consentendo a un pubblico più ampio di utenti di esprimere la propria opinione sul servizio ricevuto, in particolare nei contesti multi-etnici.

L'adozione di un sistema informatizzato ha accresciuto l'efficacia del coinvolgimento degli utenti, assicurandone la continuità. Questa misura contribuisce non solo al miglioramento continuo dei servizi attraverso l'analisi dei riscontri, ma anche al perseguimento dell'Obiettivo delle Nazioni Unite SDG 10, relativo alla riduzione delle disuguaglianze.

STRUMENTI STRATEGICI PER L'EVOLUZIONE DELL'OFFERTA E L'INNOVAZIONE SOSTENIBILE

La SWOT Analysis è un'attività di marketing intelligence biennale condotta dalla funzione Marketing & Communication di Markas. L'obiettivo è analizzare i servizi esistenti identificando punti di forza, debolezza, opportunità e sfide, sulla base di trend di mercato, benchmark di competitor, competenze e osservazioni interne.

Il processo coinvolge attivamente anche la forza produttiva e commerciale, attraverso workshop interdisciplinari che favoriscono il confronto tra visione strategica e operatività quotidiana.

I risultati di queste analisi hanno portato a delle nuove offerte innovative in linea con le esigenze dei nostri clienti, come:

- Smart Care, per il servizio di ausiliario,
- Smart Logistics, per l'efficienza del trasporto intraospedaliero in ambito sanitario.

Un approccio che ci permette di essere sempre più vicini ai nostri clienti e alle loro necessità.



Una politica per la sicurezza alimentare

Il benessere dei nostri utenti è al centro dei nostri servizi food. Il sistema per la sicurezza alimentare, progettato per garantire la tracciabilità delle materie prime lungo tutte le fasi del processo produttivo, riserva particolare attenzione a diversi aspetti fondamentali:

- **Gestione dedicata di diete speciali**, con attenzione ad allergie e intolleranze alimentari;
- **Garanzia dell'assenza di glutine** mediante modalità specifiche idonee a evitare la contaminazione delle preparazioni gastronomiche destinate a persone celiache;
- **Attenzione a scelte alimentari particolari per prevenire contaminazioni** crociate con materie prime considerate non idonee ai regimi alimentari scelti dall'utenza, che possono essere anche di tipo etico e religioso;

- **Rispetto della filiera agroalimentare** ove applicabile, per le preparazioni gastronomiche provenienti da agricoltura biologica.

La **tracciabilità delle materie prime** e l'adozione di appositi menu e ricettari codificati sono alla base della tutela di quelle categorie di utenti soggette ad allergie, intolleranze ed esigenze etico-religiose. Questo sistema rappresenta, quindi, il nostro impegno concreto verso la garanzia di un **accesso equo e sicuro** al servizio a tutti gli utilizzatori con esigenze alimentari specifiche, permettendo a ciascun consumatore di effettuare scelte consapevoli e informate.

L'IMPORTANZA E IL RUOLO DEI FORNITORI

Operiamo in un settore competitivo, dove qualità, efficienza e affidabilità sono determinanti per soddisfare le aspettative dei nostri clienti. La maggior parte delle nostre attività si sviluppa attraverso gare d'appalto, regolate da normative sempre più complesse, che ci inseriscono in una rete interconnessa di relazioni con clienti e fornitori. In questo contesto, anche i fornitori rivestono un ruolo strategico: come i clienti, sono stakeholder fondamentali con cui costruire relazioni solide e orientate al miglioramento continuo.

In particolare, per i servizi di ristorazione collettiva collaboriamo con fornitori selezionati anche in base alla loro prossimità geografica, così da assicurare prodotti locali, sempre freschi e di qualità.



La struttura del sistema di qualifica dei fornitori

Si suddivide in 3 fasi:

- 1. In entrata,** al momento dell'attivazione della fornitura
- 2. Nel corso dell'erogazione della fornitura** (i controlli avvengono attraverso il *vendor rating*)
- 3. Attraverso audit di Seconda parte,** che si svolgono presso la struttura del fornitore

175

fornitori

Solo nel 2024, abbiamo lavorato con **175 fornitori** di derrate alimentari, contribuendo a mantenere elevati standard nei nostri servizi e a rafforzare la fiducia da parte dei clienti.

Per le altre categorie merceologiche ci affidiamo a distributori con cui abbiamo accordi stabili, capaci di garantire continuità e affidabilità. Per i prodotti chimici e le attrezzature, ci avvaliamo di partnership internazionali consolidate, selezionate non solo per la qualità dei prodotti offerti, ma anche per il rispetto dei diritti umani e delle normative vigenti. Tutto ciò ci consente di costruire una filiera responsabile e solida, a beneficio diretto della qualità percepita dal cliente finale.

Tutti i nostri fornitori sono soggetti a un rigoroso **sistema di qualifica**, che definisce i requisiti minimi per l'attivazione e il mantenimento del rapporto. In particolare, verifichiamo l'adesione ai principi della norma SA8000: la loro violazione non solo riduce il punteggio di conformità, ma rappresenta anche un criterio di esclusione. Il mancato rispetto di tali criteri comporta l'immediata interruzione della collaborazione.

Tramite il *vendor rating*, sistema di controllo informatico che raccoglie informazioni utili per misurare la *performance* del fornitore, i nostri uffici Food&Beverage Procurement, Materials Procurement ed Equipment Procurement hanno la possibilità di elaborare in maniera organizzata e strutturata statistiche sulla qualità delle prestazioni offerte dai fornitori.

Il sistema di qualifica e monitoraggio è armonizzato tra i tre Paesi, eccetto piccole differenze che derivano da requisiti o condizioni parzialmente dissimili tra i rispettivi Paesi.

Il processo di qualifica prevede attività di scouting, analisi di mercato, compilazione di un questionario specifico e una valutazione strutturata. L'intero iter è gestito attraverso un sistema informatizzato – il **Portale Fornitori** – che consente di monitorare in modo trasparente ed efficiente tutte le fasi della collaborazione. In questo modo possiamo garantire, lungo tutta la filiera, la stessa attenzione e qualità che i nostri clienti si aspettano da noi ogni giorno.